



Brukarundersökningar 2012

Hemtjänst & Särskilt boende



INLEDNING	3
BAKGRUND	3
METOD	3
SVARSFREKVENS	3
RESULTAT SÄRSKILT BOENDE	3
RESULTAT HEMTJÄNSTEN	8
ANALYS	11
UTVECKLINGSOMRÅDEN	12



Inledning

Granskning samt uppföljning av hur brukare upplever service från hemtjänst respektive särskilt boende ingår som en del av socialförvaltningens kvalitetsarbete. Rapporten baseras på genomförda brukarenkätundersökningar. Resultatet presenteras för socialnämnden och ska kunna användas i verksamhetens förbättringsarbete.

Bakgrund

Planeringsavdelningen har i uppdrag att följa upp och utvärdera äldreomsorgen. Uppdraget syftar till att följa upp brukarnas upplevda kvalitet av erhållna serviceinsatser. Brukarundersökningar görs kontinuerligt vilket möjliggör jämförelser över tid.

Metod

Två enkäter togs fram, en för hemtjänsten och en för särskilt boende, med frågor anpassade för respektive verksamhet. Enkäterna avsedda för brukare med hemtjänst skickades till deras respektive hemadresser (med undantag för de som har företrädare/god man. I de fallen skickades enkäten hem till företrädaren) medan enkäterna för brukarna på särskilt boende adresserades till boendet där personalen ansvarade för utdelningen av enkäterna.

Brukarna hade fjorton dagar på sig att svara på enkäten. Efter hälften av tiden utgick en påminnelse.

Svarsfrekvens

Hemtjänst

Av 739 utskickade enkäter inkom 443 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 60 % (svarsfrekvensen 2009 var 56 %, 2008 var den 67 %).

Särskilt boende

Av 427 utskickade enkäter inkom 218 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 51 % (svarsfrekvensen 2009 var 48 %, 2008 var den 54 %).

Resultat särskilt boende

Resultatet baserat på de inkomna enkätsvaren för särskilt boende redovisas i profillinjer. Profillinjerna består av en tiogradig skala på vilken brukarna fått positionera sig mellan, *instämmer helt* och *instämmer inte alls* och *mycket nära* respektive *långt ifrån*. Resultatet för särskilt boende presenteras genom tre olika kategorier

1. Särskilda boenden i egen regi
2. Floragården
3. Jämförelse



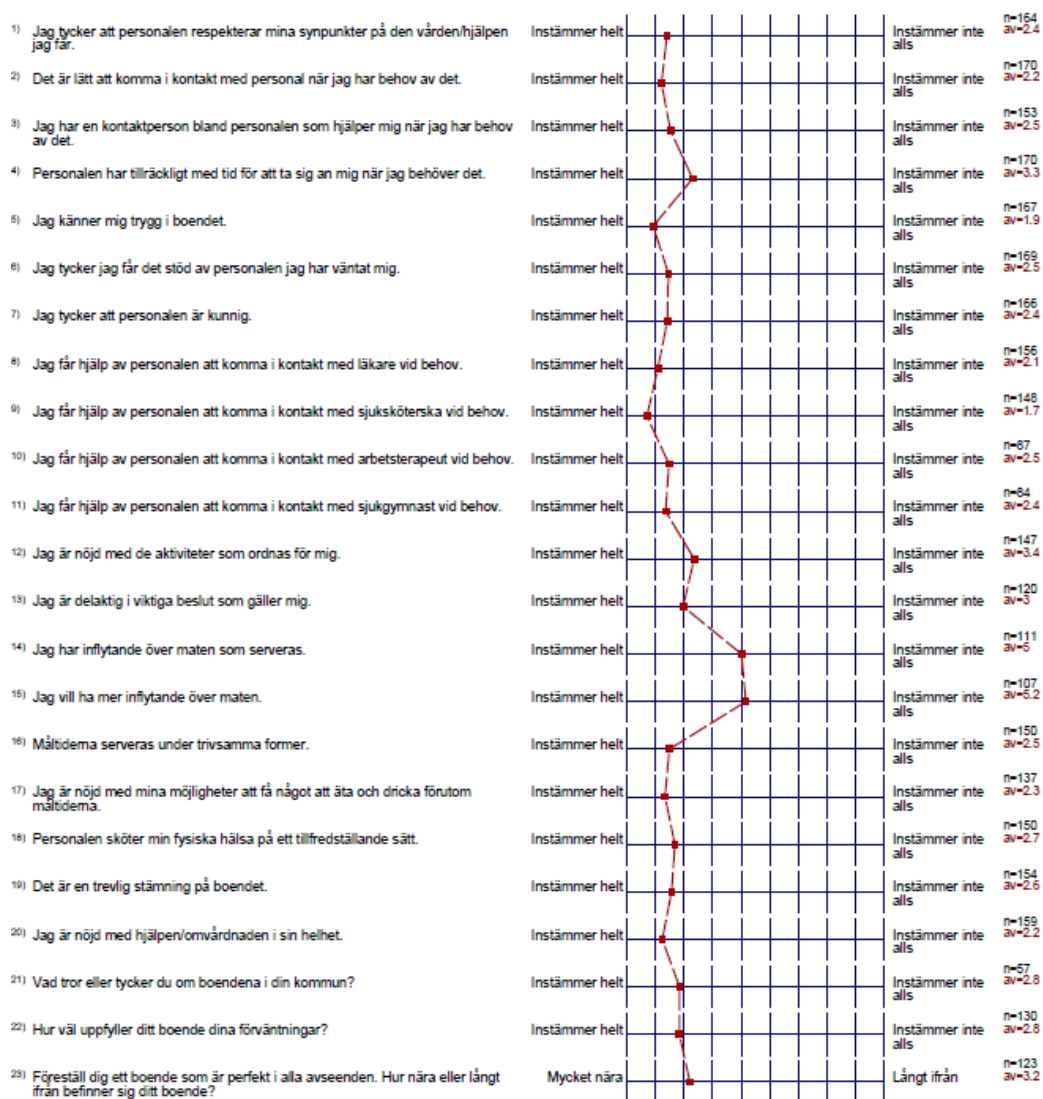
1. Särskilda boenden i egen regi

EvaSys Admin, Alla utom Flora

Profillinje

Sammanställning: Alla utom Flora

2. Enkätundersökning



Profillinjen ovan visar resultatet av samtliga särskilda boenden, Floragården undantaget, baserat på 191 enkätsvar. Resultatet skiljer sig inte nämnvärt från diagrammet under 1. *Samtliga särskilda boenden.*



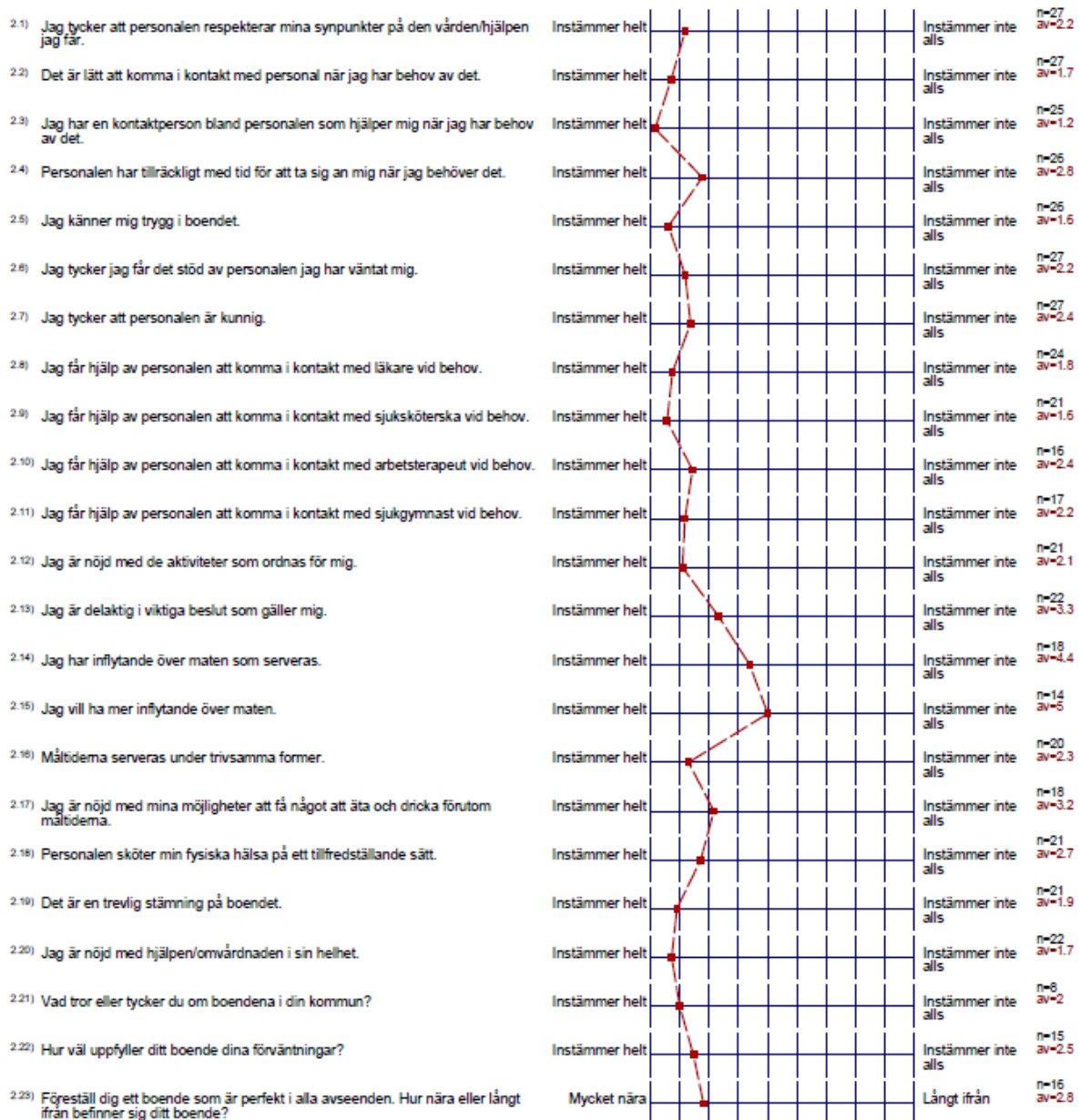
2. Floragården

EvaSys Admin, Flora

Profillinje

Sammanställning: Flora

2. Enkätundersökning





Profillinjen ovan visar resultatet för Floragården och är baserat på 27 stycken enkätsvar. Diagrammet har ytterst få nyansskillnader gentemot diagrammen för *1. Särskilda boenden i egen regi* och *2. Samtliga särskilda boenden Floragården undantaget*.



3. Jämförelse särskilda boende

2012-08-20

Profilinje

Avdelning:
Namnet på projektledaren: EvaSys Admin
Sammanställning: Flora
Jämförelselinj: Egen regi särbo





Diagrammet ovan ger en översiktsbild över hur de olika kategorierna förhåller sig till varandra. Floragården (röd) placerar sig överlag något bättre än särskilda boende i egen regi. Jämförelsen visar att brukarna överlag är nöjda med den service de får på särskilt boende och att nyansskillnaderna mellan utförarna är små.

Resultat hemtjänsten

Resultatet baserat på de inkomna enkätsvaren för hemtjänsten redovisas i profillinjer. Profillinjerna består av en tiogradig skala på vilken brukarna har fått positionera sig mellan, *instämmer helt* och *instämmer inte alls*, *mycket nära* respektive *långt ifrån* samt *mycket väl* respektive *inte alls väl*. Resultatet för hemtjänsten presenteras genom fyra olika kategorier

1. Hemtjänst i extern regi Floragården undantaget
2. Floragården
3. Hemtjänst i egen regi
4. Jämförelse

1. Hemtjänst i extern regi Floragården undantaget

EvaSys Admin, Alla externa (ej Flora)

Profillinje

Sammanställning: Alla externa (ej Flora)

2. Enkätundersökning



Profillinjen ovan visar resultatet av samtliga hemtjänstutförare i extern regi undantaget Floragården. Det statistiska underlaget är här lågt med endast 11 stycken besvarade



enkäter. Det är därför problematiskt att utifrån profillinjen dra statistiskt säkerställda slutsatser. I likhet med övriga profillinjer är brukarna minst benägna att instämma med påstående 2.3 *Jag tycker att personalen har den tid med mig som jag behöver.*

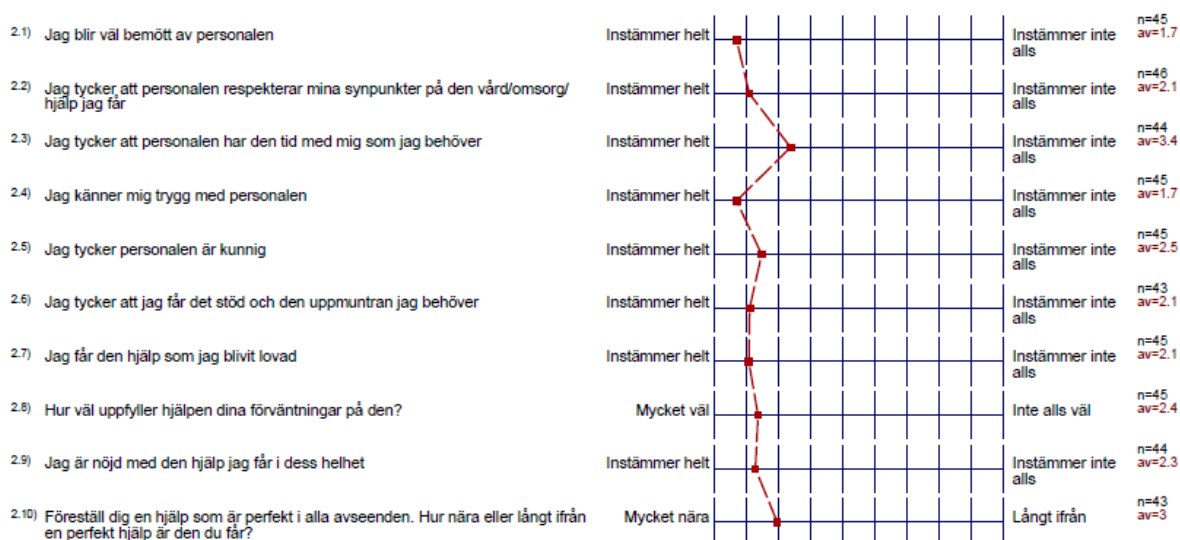
2. Floragården

Evadys Admin, Hemtjänst Flora

Profillinje

Sammanställning: Hemtjänst Flora

2. Enkätundersökning



Profillinjen ovan visar resultatet av Floragårdens hemtjänst baserat på 48 enkätsvar. Diagrammet visar att brukarna överlag är tillfredställda med servicen. Återigen visar brukarna minst benägenhet i att instämma med 2.3 *Jag tycker att personalen har den tid med mig som jag behöver.*



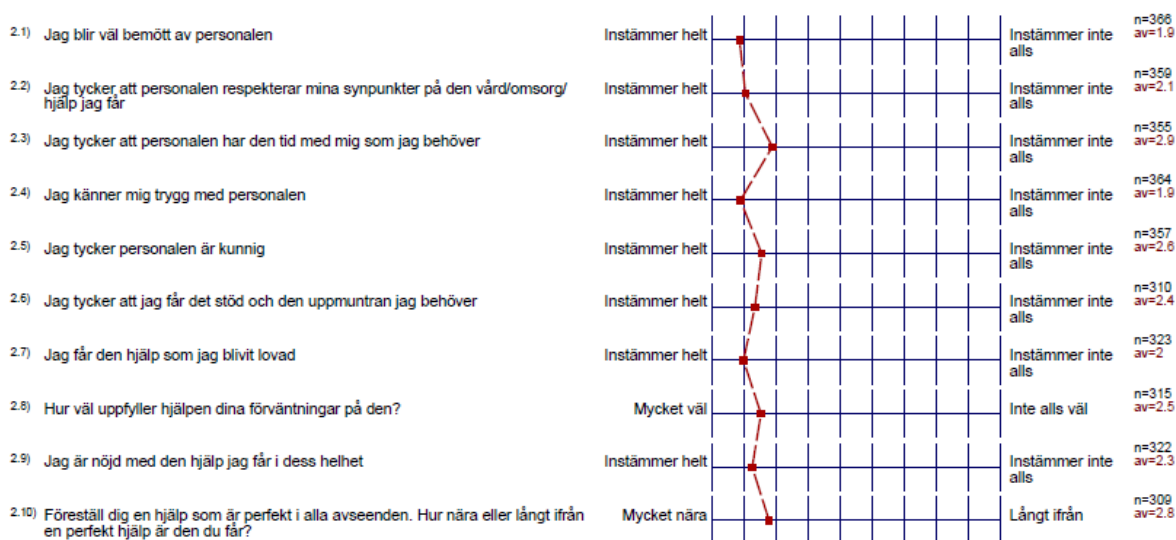
3. Hemtjänst i egen regi

EvaSys Admin, Egen regi hemtjänst

Profillinje

Sammanställning: Egen regi hemtjänst

2. Enkätundersökning



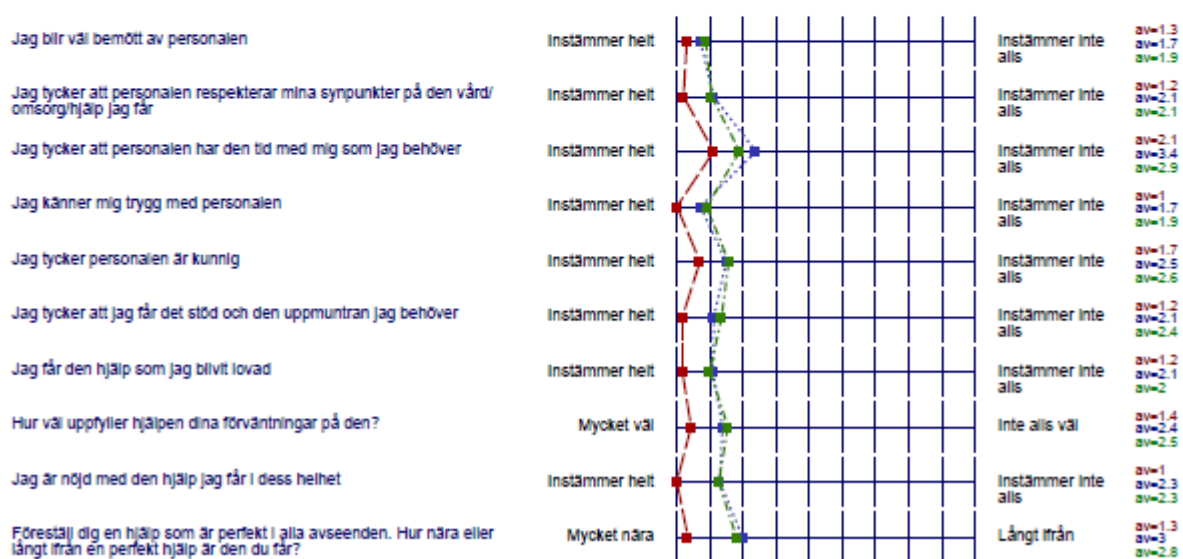
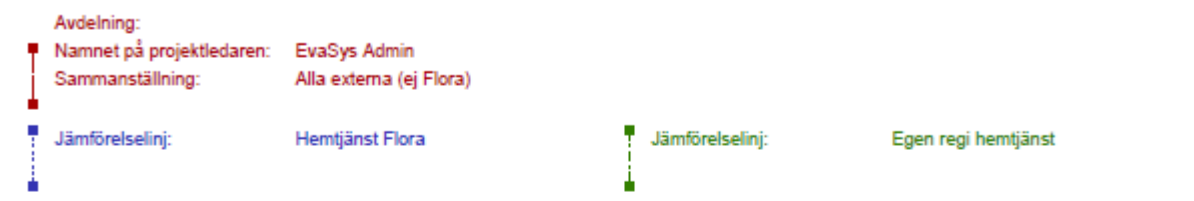
Profillinjen ovan visar resultatet av samtliga hemtjänstområden i egen regi baserat på 384 enkätsvar. Diagrammet visar att brukarna överlag är tillfredställda med servicen. Det svar som mest avviker från normen är, återigen, att brukarna är minst benägna att instämma med påstående 2.3 *Jag tycker att personalen har den tid med mig som jag behöver*.



4. Jämförelse hemtjänst

EvaSys Admin, Alla externa (ej FI)

Profillinje



Diagrammet ovan ger en översiktsbild över hur de olika kategorierna förhåller sig till varandra. Linjerna som representerar hemtjänsten i egen regi (grön) samt Florigårdens hemtjänst (blå) ligger ungefärligen längs samma skala. Linjen som representerar samtliga externa hemtjänstutförare förutom Florigården (röd) visar mer positiva resultat. Här ska man dock beakta att det statistiska underlaget är begränsat till enkätsvar från elva brukare.

Jämförelsen visar att brukarna överlag är nöjda med den service de får genom hemtjänsten och att nyansskillnaderna mellan utförarna är små.

Analys

Aktat undersökningarnas svarsfrekvens bör ovanstående resultat tolkas med försiktighet. Enkätarna som är riktade till brukare i särskilt boende bereder brukaren möjlighet att överlåta ansvaret för ifyllnad av enkäten till anhörig eller företrädande person. Erfarenheten pekar på att anhöriga är mer kritiska till vården och omsorgen i allmänhet vilket är en variabel som i viss mån kan förklara skillnaden i utfall mellan hemtjänst och särskilt boende.



Särskilt boende

- Precis som för hemtjänsten visar de olika kategorierna för särskilt boende överlag upp ett jämnt resultat där tendensen tydligt visar att brukarna överlag är tillfredställda med servicen.
- Det är endast små nyansskillnader mellan kategorierna, så små att det är vanskligt att dra några statistiskt säkerställda slutsatser från dessa. Dock urskiljer sig brukarnas svar vid fem påståenden där de är mindre benägna att instämma:
 1. Personalen har tillräckligt med tid för att ta sig an mig när jag behöver det
 2. Jag är nöjd med de aktiviteter som anordnas för mig
 3. Jag är delaktig i viktiga beslut som gäller mig
 4. Jag har inflytande över maten som serveras
 5. Jag vill ha mer inflytande över maten

De två sista påståenden visar att brukaren inte anser sig ha fullständigt inflytande över vilken mat som serveras, men att detta inte heller nödvändigtvis är så viktigt. De tre första punkterna behandlar delaktighet och personals tid med brukaren, påståenden som även färre brukare instämmer i vad gäller hemtjänsten.

Hemtjänst

- De olika kategorierna för hemtjänsten visar överlag upp ett jämnt resultat där tendensen tydligt visar att brukarna överlag är tillfredställda med servicen.
- Det är endast små nyansskillnader mellan kategorierna, så små att det är vanskligt att dra några statistiskt säkerställda slutsatser från dessa. Vad man dock kan utläsa är att brukarna instämmer minst med påståendet *2.3 Jag tycker att personalen har den tid med mig som jag behöver.*

Utvecklingsområden

Utifrån undersökningen noteras vissa generella punkter inom vilka det finns förbättrings- och utvecklingsmöjligheter

Hemtjänst

- Undersökningen visar en tendens mot att brukarna upplever ett behov utav mer tid med personalen.

Särskilt boende

- Undersökningen visar en tendens mot att brukarna upplever ett behov utav mer tid med personalen.
- Undersökningen visar en tendens mot att brukarna önskar mer inflytande över viktiga beslut som gäller denne
- Undersökningen visar en tendens mot att brukarna har synpunkter på aktivitetsutbudet.