



**MORA**

## Resultatredovisning av brukarenkät i särskilt boende, äldreomsorgen

### **Inledning**

Under slutet av 2009 genomförde socialförvaltningen i Mora kommun en brukarundersökning för att följa upp kvaliteten hos personer i särskilt boende som har insatser enligt 4 kap 1 § SoL. Enkäten innehåller frågor om nöjdheten i omvårdnads- och serviceinsatserna som utförs i det särskilda boendet. Det var frivilligt att svara på enkäten och man fick vara anonym.

### **Syfte**

Syftet med denna undersökning är att följa upp hur personer som har insatser enligt 4 kap 1 § SoL upplever kvaliteten, tryggheten och bemötandet på kommunens äldreboenden. Personalkooperativet på Gullogården samt Tomtebogården som drivs på entreprenad av Carema har deltagit.

### **Metod**

En enkät, se bilaga 1, har via posten delats ut till samtliga registrerade personer inom kommunens särskilda boenden i Mora kommun. Ett förfrankerat kuvert har bifogats

Många av våra kunder har svårt att själva svara på enkäten eller att förmedla sina upplevelser. Därför har anhöriga/närstående en möjlighet att hjälpa den enskilde men att också delge sina upplevelser då kunden inte har möjlighet till det. Vem som svarat framgår av enkäten.

Totalt skickades 191 enkäter ut och 113 besvarade enkäten. 113 personer har svarat på enkäten varav 78 svar är anhörigas upplevelser av den insats som ges. 72 % av dem som svarat är kvinnor. 31 % av dem som besvarat enkäten är 85 år eller äldre. Enkäterna är kodade för att kunna redovisas på respektive boende. Tanken med det är att varje verksamheten ska få ett bra underlag för att jobba med kvalitetsförbättringar inom respektive enhet.

Defgo har bearbetat svaren i ett dataprogram.



## Resultat

För att svara på frågan "Vad är det allra viktigaste för en god omsorg"? fick respondenterna betygsätta ett antal påståenden på en skala från 1 (instämmer inte) till 10 (instämmer helt). Vi har utifrån de angivna svaren räknat ut genomsnittligt betyg för varje fråga.

<b>Vad är det allra viktigaste för en god omsorg?</b>	
Skala 1-10. Medelvärde av avgivna svar	
Det är viktigt att personalen har goda kunskaper och är kunnig i omvårdnadsarbetet	9,68
Det är viktigt att personalen är engagerad.	9,68
Det är viktigt att maten är god och vällagad.	9,67
Det är viktigt att jag alltid blir respektfullt bemött.	9,61
Det är viktigt att få hjälp när jag behöver det för att känna mig trygg.	9,59
Det är viktigt att det finns möjligheter till aktiviteter/utflykter.	8,63
Det är viktigt att jag får vara med och bestämma över hur hjälpen ges till mig.	8,5

Samstämmighet var stor om att alla dessa faktorer var viktiga. Det enda som markerar sig som något mindre viktigt är möjlighet till aktiviteter och utflykter och att vara med och bestämma över hur hjälpen ska ges.

En annan grupp frågor tar upp hur brukarna upplever att omsorgen fungerar. Det är samma teman som tas upp som i frågorna om vad som är viktigt. Även samma frågekonstruktion och skala användes.

<b>Hur tycker du att omsorgen fungerar?</b>	
Skala 1-10. Genomsnitt av avgivna svar	
Jag blir alltid respektfullt bemött av personalen.	9,29
Jag upplever att personalen har goda kunskaper och är kunnig i omvårdnadsarbetet.	8,97
Jag upplever att personalen är engagerad.	8,86
Jag känner mig trygg och jag får hjälp när jag behöver det.	8,81
Den hjälp jag får är väl anpassad till hur jag vill ha den.	8,5
Jag upplever att maten som serveras är god och vällagad.	8,36
Jag upplever att det finns möjligheter till utflykter/aktiviteter.	7,42

Det är viktigt att bemärka att betyget är lägre för alla frågorna än den vikt som brukarna gett dem ovan. Samtidigt är betyget för den omvårdnad som hemtjänstpersonalen ger gott. De frågor som har betygsätter omvårdnaden får över 8,5 på skalan. De två

frågorna som får lägre svar handlar om maten och om möjligheter till utflykter och aktiviteter.

Intressant är att jämföra med resultatet från förra årets brukarenkät inom ordinärt boende (hemtjänst). Maten i säbo får 8,36 poäng, medan den i ordinärt boende endast fick 6,9 poäng. Maten i säbo tillverkas i dag i kök i anslutning till verksamheten. När det gäller möjligheter till aktiviteter så var resultatet också betydligt bättre i säbo (7,42) jämfört med ordinärt boende (5,5). På våra boenden ingår vissa aktiviteter som en del av verksamheten, men det är svårare att nå brukarna som bor hemma hos sig själv.

Frågan ställdes också om de visste om att det finns en blankett för att framföra synpunkter och klagomål till socialförvaltningen. 67 % hade ingen kunskap om att det finns en sådan blankett.

Enkäten avslutas med tre frågor som är framtagna av socialstyrelsen för att skapa ett jämförbart index för vårdkvalitet. Det finns ett önskemål om att samtliga kommuner ska använda sig av dessa frågeställningar för att kunna göra en jämförelse nationellt.

Omräknat efter socialstyrelsens mall blir Moras "Nöjd-kund-index" 85 (på en skala från 0 till 100). Enligt Socialstyrelsens öppna jämförelser hade vi i Säbo en NKI på 70 i 2008 vilket var exakt lika med snittet för riket. Dessvärre är frågorna något olika ställt, vilket gör att resultatet inte är direkt jämförbart. Dock pekar resultatet på att våra brukare är nöjda med den vård de får.

### **Fortsatt arbete**

Enkäten visar på en del förbättringsområden. Verksamheten kommer nu att jobba vidare med att förbättra dessa områden och varje enhetschef kommer att få i uppdrag att göra handlingsplaner för sitt ansvarsområde utifrån resultatet.

Annica Lückner  
Äldreomsorgschef