



Farsta stadsdelsförvaltning

OMSORG OM ÄLDRE OCH
FUNKTIONSHINDRADE

BESTÄLLARE

2004-05-04

Handläggare: Iris Birath, tel. 508 18 153

BRUKARUNDERSÖKNING EDÖ

Margareta Venizelos
Avdelningschef

Sammanfattning

2003-12-18 redovisade förvaltningen i en PM till nämnden uppföljningen av kvaliteten på Edö servicehus, ålderdomshem och gruppboende. I ärendet redovisades också en brukarundersökning som entreprenören själv hade genomfört i slutet av 2002. Nu har en ny brukarundersökning gjorts under innevarande år. Undersökningen visar att verksamheten har förbättrats på i stort sett alla punkter. De flesta boende och anhöriga är nöjda eller mycket nöjda med Edö. Endast inom några få områden har det inte skett några förändringar eller förbättringar.

Ärendets beredning

Denna promemoria har utarbetats inom beställaravdelningen för omsorg om äldre och funktionshindrade. Den har behandlats i det lokala pensionärsrådet 2004-06-07. Protokollsutdrag bifogas.

Bakgrund

Edö drivs sedan 2002-02-01 av Rosengården i Hägersten AB/Capio Omsorg AB. I december 2002 genomförde entreprenören en kvalitetsundersökning. Undersökningen genomfördes via enkäter till boende och anhöriga och redovisades för varje boendeform för sig. Resultatet av undersökningen redovisades för nämnden 2003-12-18.

Under innevarande år har en ny undersökning genomförts. Resultaten av denna redovisas i detta PM. Förvaltningen har jämfört resultaten från de båda undersökningarna. Enligt denna jämförelse har det skett en förbättring på nästan samtliga punkter. Denna jämförelse tar dock inte hänsyn till att färre enkäter har lämnats ut i den senaste undersökningen. Svarsfrekvensen förefaller därför högre än vad den annars skulle ha varit.

Brukarundersökningen

Enkäterna skickades till anhöriga och lämnades till de boende. Enkäterna innehöll femton frågor. För varje fråga fanns det fyra svarsalternativ som poängsattes enl. följande:

Mycket nöjd	= 4 poäng
Nöjd	= 3
Mindre nöjd	= 2
Missnöjd	= 1

Högsta genomsnittspoäng, som var 3,28, redovisades i den undersökning som riktade sig till hemtjänstkunder i servicehuset. Detta är en ökning från 2,96. Lägst genomsnittspoäng 2,90 fick man på enkäten till anhöriga till boende i ålderdomshemmet. Vid förra undersökningstillfälle var det de anhöriga till boende i servicehuset som var minst nöjda. Den lägsta genomsnittspoängen var då 2,64.

Enkäter till anhöriga

Ålderdomshemmet

Av 45 utskickade enkäter besvarades 64% vilket är samma svarsfrekvens som i den tidigare undersökningen. Genomsnittspoängen blev 2,90, en ökning från 2,85.

På följande punkter visar de anhörigas svar att verksamheten har förbättrats: kontaktmannaskapet, service och omvårdnad, sjukvårdsinsatser, information, tillgängligheten till personal, inflytande och klagomålshantering. Även aktivitet och utevistelse har förbättrats även om det fortfarande är en

majoritet av de anhöriga som är missnöjda eller mindre nöjda på dessa punkter.

På följande punkter visar de anhörigas svar en försämring: bemötande både av anhörig och boende.

93% känner sig trygga med sin anhöriges situation, en minskning från 96% i tidigare undersökning. Alla svarande kände till kontaktpersonen mot 65% i tidigare undersökning och 90% av dessa, d.v.s. 41 anhöriga, har regelbunden kontakt mot tidigare endast 13 anhöriga.

Gruppboendet

Av 32 utskickade enkäter besvarades 66%. Genomsnittspoängen blev 2,94, en ökning från 2,89.

På följande punkter visar de anhörigas svar att verksamheten har förbättrats: sjukvårdsinsatser, information, bemötande både av anhörig och boende, inflytande och klagomålshantering. Även aktivitet och utevistelse har förbättrats även om det fortfarande är en majoritet av de anhöriga som är missnöjda eller mindre nöjda på dessa punkter.

På följande punkter visar de anhörigas svar en försämring: kontaktmannaskapet, service och omvårdnad samt tillgängligheten till personal.

89% känner sig trygga med sin anhöriges situation, en ökning från 86% i tidigare undersökning. 81% av de anhöriga kände till kontaktpersonen och 82% av dessa, dvs. 14 anhöriga, har regelbunden kontakt vilket är samma som tidigare.

Servicehuset

Av 83 utskickade enkäter besvarades 49% vilket är en minskning från 53% i förra undersökningen. Genomsnittspoängen blev 2,98, en ökning från 2,64. På följande punkter uppvisar anhörigas svar att verksamheten har förbättrats: kontaktmannaskap, service och omvårdnad, sjukvårdsinsatser, information, bemötande både av anhörig och boende, tillgängligheten till personal, inflytande samt klagomålshantering. När det gäller aktivitet och utevistelse uppvisar anhörigas svar en liten försämring.

97% känner sig trygga med sin anhöriges situation, en ökning från 81% i tidigare undersökning. 81% av de svarande kände till kontaktpersonen mot 37% tidigare och 16 anhöriga hade regelbunden kontakt mot tidigare 4 anhöriga.

Enkäter till boende

Endast boende på ålderdomshemmet och servicehuset har fått möjlighet att fylla i enkäten. Alla i gruppboendet har en demensproblematik och kan därför inte besvara en enkät på ett tillförlitligt sätt.

Ålderdomshemmet

Av 12 utskickade enkäter besvarades 11. Genomsnittspoängen blev 3,22, en ökning från 2,91. Verksamheten har enligt de boendes svar förbättrats på samtliga punkter utom matens kvalitet samt inflytande och möjlighet att påverka i boendemiljön.

Alla svarande är nöjda eller mycket nöjda med sin kontaktperson, med den hjälp och det bemötande de får och med sjukvårdsinsatserna från sjuk- och/eller undersköterska. Alla upplever att personalen respekterar deras respektive behov och önskemål och hur eventuella klagomål åtgärdas. Samtliga svarande uppger också att de känner sig trygga i boendet.

Servicehuset

Av 171 utskickade frågeformulär besvarades 49% vilket är fler svar och högre svarsfrekvens än vid förra undersökningen. Genomsnittspoängen blev 3,28, en ökning från 2,96.

Verksamheten har enligt de boendes svar förbättrats på samtliga punkter utom matens kvalitet och personalens bemötande.

Förvaltningens synpunkter

Enkätsammanställning visar att både boende och anhöriga idag är nöjdare än tidigare med verksamheten på Edö. Det är förvaltningens intryck att entreprenören på ett seriöst sätt tagit till sig de synpunkter som framkom från anhöriga och boenden i samband med förra undersökningen. Trots detta har det förekommit ett ökat antal klagomål på framförallt verksamheten vid Edö servicehus under första kvartalet 2004. Det är dock förvaltningens intryck att klagomålen åtgärdas på ett noggrant och seriöst sätt.

Bilaga:

Sammanställning av enkätundersökningen (5 sidor)