

Vad är god kvalitet inom hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde?

Rapport från en
fokusgrupp
December 2013

**Vad är god kvalitet inom hemtjänsten i Älvsjö
stadsdelsområde?**

Rapport från en fokusgrupp.

December 2013

Sammanfattning

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning om god kvalitet inom hemtjänsten har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö genomfört en fokusgrupp med äldre. Fokusgruppen genomfördes i december 2013. Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var; Vad är god kvalitet inom hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde? Samtalet i fokusgruppen utgick från fyra viktiga kvalitetsfaktorer för god kvalitet i hemtjänsten; meningsfull tillvaro, trygghet, bemötande och självbestämmande.

Gruppens uppgift under förmiddagen var att arbeta fram kännetecken på kvalitetsfaktorerna, välja och vikta de kännetecken som har mest betydelse för en god kvalitet samt därefter betygsätta hur man tycker att det fungerar idag och ge förslag på vad man tycker konkret ska förbättras.

Fokusgruppens deltagare kom fram till att de mest betydelsefulla kännetecknen för god kvalitet inom hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde är;

- Att man vet vilken tid personalen kommer.
- Att man ringer om tiden är förändrad.
- Att man vet vem som kommer och att man meddelar om det är någon annan än den ordinarie som kommer.
- Att man får den insats man har blivit beviljad, utförd så som man vill ha det.

Att få känna trygghet när man själv inte kan utföra något är det mest betydelsefulla. Trygghet känner man om man blir respektfullt bemött genom att personalen passar tider, ringer om det är förändringar, att personalen har den kunskap som behövs för uppgiften och att det görs på det sätt som jag vill.

Dessa kännetecken som man ansåg vara de mest betydelsefulla var också de som gruppen gav lägst betyg, d.v.s. det som bör vara det viktigaste att utveckla och förbättra för hemtjänsten.

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	5
Fokusgrupp som metod	5
Genomförd fokusgrupp	5
Resultat	6
Kännetecken på god kvalitet inom hemtjänsten	6
Vad borde bli bättre inom hemtjänsten	7

Inledning

Årligen genomförs brukarundersökningar inom äldreomsorgen både nationellt och specifikt inom Stockholms stad. Undersökningarna genomförs via skriftliga enkäter som sänds ut till de som har en insats från äldreomsorgen. Resultaten redovisas i procentform utifrån svar på respektive fråga. Resultaten är en viktig del i stadsdelsförvaltningens utvecklingsarbete för att utveckla och förbättra äldreomsorgen.

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö i enlighet med verksamhetsplanen 2013 genomfört en fokusgrupp med äldre för att få veta vad de anser är god kvalitet inom hemtjänsten. Äldres egen uppfattning om den vård och omsorg de får är central för att utveckla verksamheten.

Fokusgrupp som metod

Fokusgrupper är en metod för intervjuer i grupp med fokus på ett bestämt tema. Metoden kan användas för att ta reda på människors uppfattningar, attityder eller värderingar inför ett visst ämne.

Fokusgrupper är ett tidsekonomiskt sätt att arbeta, metoden väcker ofta tankar och uppslag hos de medverkande för framtida arbete. Arbetsformen är konkret och begriplig vilket gör den bra att använda i utvecklings- och kvalitetsarbete.

Metoden går i korthet ut på att en grupp människor genom en frågeställning arbetar fram viktiga kännetecken på god kvalitet inom ett område, t.ex. hemtjänst, utifrån ett antal kvalitetsfaktorer. Därefter arbetar gruppen vidare med att vikta det mest betydelsefulla, ta ställning till hur det fungerar samt ge förslag på förbättringsåtgärder.

Genomförd fokusgrupp

I december 2013 genomfördes en fokusgrupp med frågeställningen; Vad är god kvalitet inom hemtjänsten i Älvsjö? Deltagare var fem personer med beviljad insats inom äldreomsorgen. Deltagandet var frivilligt och något statistiskt säkerställt urval användes inte. Deltagarna tillfrågades om de var intresserade av att delta i fokusgruppen genom att varje biståndshandläggare från äldreheten inom Älvsjö stadsdelsförvaltning ringde upp tio brukare var och frågade om de var intresserade av delta. Därefter gick en skriftlig inbjudan ut till de intresserade, 10 personer, om

möjlighet att anmäla sig till fokusgruppen. Fem deltagare anmälde sig och deltog i gruppen. Fokusgruppledare var utredare från stadsdelsförvaltningen Karin Lindbom och Krisztina Buki Tornbjörk. Fokusgruppen ägde rum mellan klockan 9.00 – 12.00, den 12 december 2013.

Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var; Vad är god kvalitet inom hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde? Huvudfrågeställningen hade för samtalet i fokusgruppen brutits ner till fyra viktiga kvalitetsfaktorer för god kvalitet i hemtjänsten.

- Meningsfull tillvaro
- Trygghet
- Bemötande
- Självbestämmande

Gruppens uppgift under förmiddagen var att arbeta fram kännetecken på kvalitetsfaktorerna, välja och vikta de kännetecken som har mest betydelse för en god kvalitet samt därefter betygsätta hur man tycker att det fungerar idag och ge förslag på vad man tycker konkret ska förbättras.

Resultat

Kännetecken på god kvalitet inom hemtjänsten

Under ledning av fokusgruppledarna samtalade deltagarna utifrån de olika kvalitetsfaktorerna utifrån frågeställningen; Vad är viktiga kännetecken för att man ska ha en meningsfull tillvaro, känna trygghet, få ett gott bemötande samt bestämma själv och hur hemtjänsten kan bidra till detta. Kännetecken formulerades och dokumenterades under samtalets gång synligt för hela gruppen.

Kvalitetsfaktor	De kännetecken som gruppen kom fram till
En meningsfull tillvaro	1. Igenkännande/betyda ngt för någon 2. Hel och ren/ordnat hemma 3. Umgås med andra/gott sällskap 4. Kommunikation/fungerade resor 5. Grannar som ser efter en/byr sig 6. Skönt med egen tid/bara får vara 7. Trivsamt hemmiljö

Känna trygghet	8. Säkerhet i området 9. Tillit till personal/kontinuitet. 10. Vet vem som kommer/meddela om annan kommer 11. Veta NÄR personal kommer/tid 12. Personalen vet vad de ska göra/rutiner
Ett gott bemötande	13. Personkemi/stämmer i dialogen 14. Kommer i tid/en tid som passar 15. Ringer om tiden är förändrad 16. Kommer in i lägenheten/huset 17. Vänliga 18. Har tid/inte skyndar eller stressar 19. Personalen är inkännande/intresserade 20. Personalen hälsar/ögonkontakt
Självbestämmande	21. Bli respekterad för/lyssnad på hur man vill ha det 22. Få den insats utförd så som man vill ha det

Av samtliga kännetecken som kom fram fick varje deltagare välja ut de fem mest betydelsefulla kännetecknen. Den mest betydelsefulla fick varje deltagare ge fem poäng, den näst mest betydelsefulla fyra poäng o.s.v.

Fokusgruppens deltagare kom fram till att de mest betydelsefulla kännetecknen för god kvalitet inom hemtjänsten i Älvsjö stadsdelsområde är;

- Att man vet vilken tid personalen kommer.
- Att man ringer om tiden är förändrad.
- Att man vet vem som kommer och att man meddelar om det är någon annan än den ordinarie som kommer.
- Att man får den insats man har, utförd så som man vill ha det.

Vad borde bli bättre inom hemtjänsten

Generellt tyckte gruppen att deras hemtjänst har en förhållandevis god kvalitet. Men det som man ansåg vara det mest betydelsefulla kännetecknen för god kvalitet var också det som man gav lägst betyg.

Att få känna trygghet när man själv inte kan utföra något är det mest betydelsefulla. Trygghet känner man om man blir respektfullt bemött genom att personalen passar tider, ringer om det är förändringar, att personalen har den kunskap som behövs för uppgiften och att det görs på det sätt som jag vill. Detta uttrycktes på olika sätt:

- ✓ ”alla kan inte städa, den som är bra på omsorg kanske inte är bra på att städa”
- ✓ ”Självklart förstår man om någon/några är sjuka och om hemtjänsten måste göra förändringar just den dagen.”
- ✓ ”Alla vet inte hur just jag vill bli duschad, jag kan byta duschdag.”
- ✓ ”Det är viktigt att man kommer bra överens med personalen, att det finns personkemi, att man talar samma språk.”

Avslutningsvis fick deltagarna i fokusgruppen formulera ett förbättringsförslag.

- ! Hålla de tider som är bestämda!
- ! Anpassa insatserna efter individen!
- ! Kunna välja den personal som personkemin stämmer med!
- ! Personalen ska vara utåtriktad och bildad!
- ! Få den hjälp man behöver, när man behöver den!
- ! Att fler på ett tidigare stadium får beviljat färdtjänst så att man kan ta sig till aktiviteter och få leva ett självständigt liv!