

Uppföljning av öppen hemvård för personer under 65 år

Bakgrund

I verksamhetsplanen för 2001 beslutades att den specialiserade öppna hemvården för personer under 65 år upphör och istället integreras med äldreomsorgens utförarorganisation för öppen hemvård. Detta med anledning av krav på effektiviseringar inom handikappomsorgens utförarenhet för anpassning av verksamheten till givna budgetramar. Handikappomsorgens fokus är istället de speciella insatser vilka riktas till personer med funktionshinder. Den 1 februari 2001 genomfördes beslutet.

Stadsdelsnämnden gav också ett uppdrag om att en uppföljning skulle göras.

Syfte

Syftet med uppföljningen har varit att ta reda vad kunderna/brukarna tycker om den hjälp de får i dag av äldreomsorgens utförarorganisation för öppen hemvård.

Metod

Datainsamling har gjorts med hjälp av postenkäter med fasta svarsalternativ. Enkäten har utarbetats av beställaravdelningens enhet för generell beställning och uppföljning i samråd med handikappomsorgen.

Genomförande

Enkäten skickades tillsammans med introduktionsbrev ut 2001-10-02 till samtliga 55 då aktuella kunder/brukare, under 65 år som hade hjälp av öppna hemvården. Ett frankerat svarskuvert fanns med i utskicket. Kunden/brukaren hade möjlighet att kontakta ansvariga för eventuella frågor. Ett påminnelsebrev skickades ut den 2002-11-08. Sammanlagt inkom 34 svar.

Enkäten skickades ut åtta månader efter verkställt beslut.

Bortfall

Det finns två typer av bortfall:

Extern bortfall - kunder/brukare som av olika skäl ej kommit att besvara enkäten.

Internt bortfall – frågor i enkäten som kunden/brukaren ej har besvarat.

Det externa bortfallet i denna uppföljning blev 38% (21). Det interna bortfallet varierade mellan en och tre bortfall per fråga förutom när det gällde frågan om kunden/brukaren är nöjd med den hjälp de får där samtliga svarat.

Sammanfattning

Totalt svarade 34 kunder/brukare på enkäten. Det externa bortfallet i denna uppföljning blev 38%. Det interna bortfallet varierade mellan en och tre bortfall per fråga förutom när det gällde frågan om kunden/brukaren är nöjd med den hjälp de får där samtliga svarat.

Av de som svarat på enkäten är alla utom en person i åldern 40 till 64 år. Könsfördelningen är förhållandevis jämn med 14 män och 19 kvinnor.

Sammanfattningsvis är de svarande relativt nöjda med den hjälp de får i dag.

Mest nöjd är de svarande med personalens kunskap och förståelse för deras behov och hur de blir bemötta.

Kunderna/brukarna har relativt små påverkansmöjligheter att bestämma när hjälpen skall utföras och eller av vem som skall ge hjälpen. Detta verkar dock inte ha någon avgörande betydelse för hur pass nöjd kunden/brukaren är med hjälpen.

Flera svarande anger att de har biståndsbeslut för att följa med vid handling och/eller vara med och städa. Det är dock en mindre andel som i verkligheten uppger sig få det.

Huruvida kunden/brukaren får biståndsbedömd insats utförd har betydelse för hur nöjda de är. Undersökningen visar att 12 av de svarande anger att de inte får hjälp enligt sitt biståndsbeslut. Dels kan vara så att kunderna/brukarna inte får den hjälp de är biståndsbedömda. Men det kan också vara så att kunderna/brukarna inte har full kunskap om biståndsbeslutet och insatsernas innehåll. Det kanske är biståndsbeslutet som kunden/brukaren inte är nöjd med i stället för hjälpens utförande.

Av de svarandes kommentarer kan utläsas att personalens kunskaper, bemötande och initiativförmåga är viktiga delar för att få biståndet utfört så att man är nöjd.

Här kan vi också utläsa att vid städning används många gånger städbolag. Uppfattningen om deras kunskaper, tidshållning mm är mycket varierande. Här är det därför viktigt att enhetscheferna bevakar att uppdraget verkligen blir utfört enligt beställning.

Personer under 65 år utgör en mindre del av hjälptagarna som har hjälp av äldreomsorgens öppna hemvård. Deras behov av service och omsorg kan i vissa fall variera jämfört med personer över 65 år. Enhetschefen bör därför föra en dialog med personalen om de tycker att de saknar kunskaper eller har svårt att hantera vissa situationer. Utifrån detta kan vid behov en fortbildningsplan för detta ändamål upprättas.

Då det inte gjorts någon brukarundersökning innan nämndbeslutets genomförande går det inte att göra några jämförelse huruvida brukarna/kundernas uppfattning om den hjälp de får har förändrats. Att ha kontinuerliga kund-/brukarundersökningar skulle göra att jämförelser kan göras över tiden. Detta är att föredra vid just sådana här tillfällen då det görs organisationsförändringar och hur detta sedan påverkar kunden/brukaren.

En av den svarande har skrivit en kommentar där vederbörande tycker de skulle vara roligt att ta del av enkätresultatet. Vi tycker att det är ett bra förslag och en sammanfattning av resultatet kommer att skickas till samtliga berörda kunder/brukare.

Sammanfattning utifrån varje enkätfråga

Hjälp enligt biståndsbeslut

På frågan om kunden/brukaren får hjälp enligt biståndsbeslutet svarar sammanlagt 21 att de *helt eller till största delen* får den hjälp som anges. 12 har dock svarat att de bara *delvis/ sällan/ aldrig* får hjälp enligt biståndsbeslut. Av dessa 12 svarande är ändå sju *mycket nöjda eller ganska nöjda* med den hjälp de får.

18 har svarat att det inte ingår i deras biståndsbeslut att följa med vid handling och/eller vara med och städa. Detta utgör 53% av de svarande. Nio personer som anger att de har biståndsbeslut för detta har dock svarat att de *aldrig/ sällan/ ibland* får följa med vid handling och/eller vara med och städa, ändå är sju av dessa *ganska/mycket nöjd eller ganska nöjd* med den hjälp de får.

Utförande och påverkan av insats

16 kunder/brukare, vilket utgör hälften av de svarande, får *sällan eller aldrig* avstå från hjälp medan 17 svarar att det händer *ibland/ ofta/ ganska ofta*. Av dessa är det sex som anser sig *tveksam/ varken nöjd eller missnöjd* till den hjälp som de får. Här kan ses ett samband mellan utebliven hjälp och hur pass nöjd kunden/brukaren är.

Hälften av de svarande, 16 kunder/brukare, har *inte alls/ mycket små/ ganska små* möjlighet att bestämma när och/eller av vem de skall få hjälp. Sex av de svarande har valt alternativet *varken små eller stora* möjligheter. Av dessa 22 svarande är ändå 15 *mycket nöjda/ganska nöjda* med den hjälp de får.

Kunskap, förståelse och bemötande

Personalens kunskap och förståelse om kundens/brukarens situation upplevs som *ganska respektive mycket bra* av 23 av de svarande. Detta utgör 72% av de som svarat på frågan.

Av alla som svarat tycker 30 att de blir *mycket bra eller ganska bra* bemötta av personalen. Endast två har valt alternativet *varken dåligt eller bra*.

Nöjd med hjälpen

23 av de svarande är *mycket nöjda* eller *ganska nöjda* med den hjälp de får. Två av de svarande är *absolut inte* är nöjda medan nio är *tveksamma/ varken nöjd eller missnöjd* med sin hjälp.

Kunderna/brukarnas kommentarer

Flera av de svarande har utnyttjat möjligheten att skriva egna kommentarer som vi givetvis tar till oss och delar med oss till berörda av. Av de 18 som valt att skriva egna kommentarer är 11 *mycket nöjda* eller *ganska nöjda* med den hjälp de får. En är varken nöjd eller missnöjd med hjälpen medan sex är *tveksamma/absolut inte* nöjda med sin hjälp. Således är flera av dem som skrivit kommentarer inte nöjda med den hjälp de får.

Redovisning av enkätsvaren utifrån frekvensfördelning

Resultatredovisning

Resultatet presenteras med utgångspunkt från varje fråga. Detta görs genom att studera frekvensfördelningen för de olika frågorna.

1. Hur gammal är du?	Bortfall 1 st
<input type="checkbox"/> yngre än 20 år	0 st
<input type="checkbox"/> 20 – 39 år	1 st
<input type="checkbox"/> 40 – 64 år	32 st

Av de som svarat på enkäten är alla utom en person i åldern 40 till 64 år.

2. Är du man eller kvinna?	Bortfall 1 st
<input type="checkbox"/> man	14 st
<input type="checkbox"/> kvinna	19 st

Könsfördelningen är förhållandevis jämn med 14 män och 19 kvinnor.

3. Får Du hjälp enligt ditt biståndsbeslut?	Bortfall 1 st
<input type="checkbox"/> aldrig	2 st
<input type="checkbox"/> sällan	1 st
<input type="checkbox"/> delvis	9 st
<input type="checkbox"/> till största delen	14 st
<input type="checkbox"/> helt	7 st

21 av de svarande får *helt eller till största delen* den hjälp som anges i biståndsbeslutet. Nio svarar att de *delvis* får den hjälp som angetts i biståndsbeslutet och tre svarar att de *sällan eller aldrig* får det.

4. Händer det att du får avstå från hjälp helt/delvis?	Bortfall 2 st
<input type="checkbox"/> aldrig	9 st
<input type="checkbox"/> sällan	7 st
<input type="checkbox"/> ibland	11 st
<input type="checkbox"/> ganska ofta	4 st
<input type="checkbox"/> ofta	1 st

16 kunder/brukare, vilket utgör hälften av de svarande, får *sällan eller aldrig* avstå från hjälp. 11 svarar att de *ibland* får göra det. För fem av de svarande *händer det ofta eller ganska ofta*.

5. Har ett biståndsbeslut som säger att du ska kunna följa med vårdbiträdet vid handling och/eller vara med och städa? Får du göra det? **Bortfall 2 st**

- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> aldrig | 5 st |
| <input type="checkbox"/> sällan | 1 st |
| <input type="checkbox"/> ibland | 3 st |
| <input type="checkbox"/> ganska ofta | 2 st |
| <input type="checkbox"/> ofta | 3 st |
| <input type="checkbox"/> inte aktuellt | 18 st |

18 har svarat att det inte ingår i deras biståndsbeslut att följa med vid handling och/eller vara med och städa. Detta utgör 53% av de svarande. Endast fem svarar att det *händer ofta/ ganska ofta* att de är delaktiga vid handling och/eller städning medan sex svarar att det *aldrig händer/händer sällan*. Fyra svarar att det *händer ibland*.

6. Har du möjlighet att bestämma när du skall få hjälpen och/eller av vem du skall få hjälpen ?

Bortfall 3 st

- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> har inte alls någon sådan möjlighet | 11 st |
| <input type="checkbox"/> mycket små | 3 st |
| <input type="checkbox"/> ganska små | 2 st |
| <input type="checkbox"/> varken små eller stora | 6 st |
| <input type="checkbox"/> ganska stora | 7 st |
| <input type="checkbox"/> mycket stora | 2 st |

16 kunder/brukare, vilket utgör hälften av de svarande, har *inte alls/ mycket små/ ganska små* möjlighet att bestämma när och/eller av vem de skall få hjälp. Nio svarar att de *har mycket stora/ganska stora* möjligheter till detta. Sex av de svarande har valt alternativet *varken små eller stora* möjligheter.

7. Har personalen kunskap och förståelse för din situation? **Bortfall 2 st**

- | | |
|--|-------|
| <input type="checkbox"/> mycket dålig | 2 st |
| <input type="checkbox"/> ganska dålig | 3 st |
| <input type="checkbox"/> varken dåligt eller bra | 4 st |
| <input type="checkbox"/> ganska bra | 12 st |
| <input type="checkbox"/> mycket bra | 11 st |

Personalens kunskap och förståelse om kundens/brukarens situation upplevs som *ganska respektive mycket bra* av 23 av de svarande. Detta utgör 72% av de svarat på frågan. Fem av de

som svarat upplever personalens kunskap och förståelse som *mycket dålig/ganska dålig*. Alternativet *varken dålig eller bra* har valts av fyra svarande.

8. Hur blir du bemött av personalen?	Bortfall 2 st
<input type="checkbox"/> mycket dåligt	0 st
<input type="checkbox"/> ganska dåligt	0 st
<input type="checkbox"/> varken dåligt eller bra	2 st
<input type="checkbox"/> ganska bra	14 st
<input type="checkbox"/> mycket bra	16 st

Av alla som svarat tycker 30 att de blir *mycket bra eller ganska bra* bemötta av personalen. Detta utgör 94% av de svarande. Endast två svarande har valt alternativet *varken dåligt eller bra*.

9. Är du nöjd med den hjälp du får?	Bortfall 0 st
<input type="checkbox"/> absolut inte	2 st
<input type="checkbox"/> tveksamt	6 st
<input type="checkbox"/> varken nöjd eller missnöjd	3 st
<input type="checkbox"/> ganska nöjd	14 st
<input type="checkbox"/> mycket nöjd	9 st

23 av de svarande är *mycket nöjda* eller *ganska nöjda* med den hjälp de får. Två av de svarande är *absolut inte* är nöjda medan nio är *tveksamma/ varken nöjd eller missnöjd* med sin hjälp.

Egna kommentarer

Av de 34 personer som besvarat enkäten har 18 utnyttjat möjligheten att skriva egna kommentarer. Dessa redovisas nedan.

- Saknar alternativet ALLTID på fråga 5. Enkäten är inte utformad så att frågorna blir optimalt valida. Det är t.ex. inte preciserat vad som menas med personal, vårdbiträden eller samordnaren på kontoret. Det är mycket olika svar som kan komma fram om enkäten vore klarare utformad. Vad får vi ut av denna frågeställning – vad skall den leda till. Mer statistik? Innan förändringen anser jag att vårdbiträdena mådde bättre, de stressar mer nu. Detta bekräftas av att de är tröttare, ofta sjukskrivna eller också är det så illa att de byter jobb. Vi vill givetvis ha de kvar vi är vana med och som ”kan” oss, det gäller sannolikt oss alla. (Personligen har jag små möjligheter att klara av alla ärenden och annat på den tid jag fått.)
- fråga 5: Får säkert vara med om jag ber om det – men hur blir det med tiden? Det tar ju längre tid då. Det är bra att detta tas upp. Jag har inte sett det förut men jag skall be om

det. Vore något som borde finnas med från början när man får hjälp. Jag har blivit för ”hospitaliserad”.

- Jag har endast tillfällig hjälp på grund av knäskada. Liten men positiv erfarenhet.
- Min hjälp består av städhjälp 2 tim var tredje vecka.
- Nästa gång ni gör en liknande uppföljning, gör så att samtliga förstår ert formulär. Jag gör det inte, tänk efter före, det vore en förbättring. Jag har skrivit på de frågor jag ej förstår. (fråga 3 – 6) Jag förstår mycket väl svenska men formulera ert papper så att en vanlig ” Svensson” förstår vad det handlar om. Vore tacksam om ni gjorde om formuläret och skickade mig ett nytt fräscht formulär.
- Har blivit tilldelad 2 tim städning på 3 veckor men får bara 1 tim. Personalen är opersonlig och förstår inte att klienterna är individer och olika. Meddelar inte information, tror kanske att man vet eller förstår. Dom är bra på att handla men om en vara inte finns så köps ingenting istället, inte bra.
- Det vore praktiskt att ha tillgång till personalens mobiltelefonnummer så att man kan nå den assistent som kommer under dagen. Det kan vara något ärende som man behöver ha utfört (hämta något, som mat t ex) som han/hon kan utför på ”ingång” för att slippa springa dubbelt. De som inte har egen mobil borde få låna en under tjänstetid. De som använder egen kan kompenseras på något vis. Borde inte personalen, om de så önskar, också ha tillgång till tjänstecyklar? Borde enkelt kunna finansieras genom avtal med en lokal cykelhandlare eller genom köp från polisens hittegodsavdelning. Tid är pengar!!!!
- Kunskap om strykning (instrukna veck, överhoppade partier). Många otränade i att sy. Högar blir liggande i månader. Förslag att detta görs under handledning som utbildning och att vårdbiträdet tar med det som behöver strykas och lagas och sedan tar det tillbaka nästa gång. Det som genomgått utbildning kan göra det i hemmet hos vårdtagaren sedan. Större urskiljning vid inköp av frukt och grönsaker så det inte behöver slängas direkt eller efter någon dag. Att fråga personalen i affären om en sak verkligen är slut när den inte hittas. Titta bakom saker som kan skymma på platsen där det brukar stå. Bry sig om att vårdtagaren verkligen får det som står på inköpslistan. Många gånger har varan funnits i affären när jag ringt och frågat när den skulle komma in.
- Städpersonalen vet inte hur man dammar, vilket jag påpekat för städfirman. En av dem dammar ordentligt och henne har jag bett att få. Jag står på hennes schema men oftast blir hon borttingad på annat trots att jag fått löfte om att få just den städerskan.
- Jag är lågprioriterad på grund av personalbrist enligt utsago.
- Jag behandlas av lägre chefer som ”paria” och till och med hotas med utebliven hjälp.
- Den personal jag har för närvarande utmärkt. Dålig integritet. Falsk ekonomisk rådgivare.
- I början fick jag känslan av att de som kom och ”hjälppte” mig trodde att när man är sjuk i kroppen så är man också dum i huvudet som t ex när städningen var klar och golvet tvättat fast hink, golv och trasan var torra. Nu är det en annan firma som sköter städningen. När jag frågade om jag fick följa med när ”hjälpen” skulle gå och handla svarade hon – varför

det! Jag förklarade att det gav mig möjlighet att komma ut men hon ansåg att det inte fanns möjlighet till detta. Jag är inte så mycket rörelsehindrad, mest svag. I stort sätt är jag nöjd, för att jag får hjälp.

- Hjälpen från stadsdelsnämndens hemtjänst är ganska bra men de städfirmor stadsdelsnämnden har kontrakt med håller inte tiden och gör inte det jobb de skall. Förutom storstädning får jag bara hjälp från stadsdelsnämndens hemtjänst. Tvätt som förfars måste ersättas.
- Det vore roligt om ni skickade ut något brev så man får veta hur enkäten utfallit, hur många procent som svarade si eller så på frågorna, om de flesta är nöjda med sin hjälp eller missnöjda?
- Jag har fått hjälp bara tre gånger och sedan sa de att det var ont om personal. Jag vill ha en kvinnlig hjälpför jag är rädd att vara ensam hemma med en man. Efter det fick jag aldrig någon hjälp. Städfirmen som kom första gången var mycket bra men den firma som kom de andra två gångerna var så dåliga.
- På fråga 5: Jag tror inte att det står i mitt biståndsbeslut att jag skall vara med och städa men jag gör det ändå, för då vet jag att det blir ordentligt gjort. ---- Jag tycker inte att det jag säger tas riktigt på allvar. Jag bor i stan och behöver få hjälp med att tvätta mina fönster, men när jag tar upp det med min handläggare så får jag bara till svar att man bara får hjälp med det varje halvår men bor man i stan som jag så blir det självklart smutsigt fortare. Jag är tacksam för den hjälp jag får men det är självklart att det kunde bli bättre.