



Handläggare: Thomas Kultti  
Telefon: 08-508 19 101

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2009-01-22

## **Intervjuer med brukare inom Farsta Södra Hemtjänst och vid Edö servicehus**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Förvaltningens avdelning för äldreomsorg har intervjuat elva brukare av hemtjänst i ordinärt boende och på Edö servicehus om kvaliteten i de tjänster som utförs. Samtliga som intervjuats är mycket nöjda med de insatser som ges. Det finns dock enligt förvaltningens bedömning utvecklingsområden gällande organisation och metodik. De äldre har på ett tydligt vis beskrivit att det sociala samspelet mellan brukare och vårdgivare är direkt avgörande för många äldres livskvalitet.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

## Bakgrund

På uppdrag av Farsta stadsdelsnämnd genomförde Stockholms Stads Utrednings- och Statistikkontor AB (USK) en enkätundersökning bland brukare inom hemtjänsten och vid servicehus under 2006 och hösten 2007. Undersökningen 2007 visade en stabil situation gällande kvaliteten hos utförarna och brukarnas tillfredsställelse med hemtjänsten jämfört med motsvarande undersökning 2006.

Parallellt med USK:s uppföljning av hemtjänsten har Socialstyrelsen under 2008 genomfört brukarenkäter i hela riket för äldreomsorgen, uppdelat på boenden och hemtjänst. Resultatet av Socialstyrelsens uppföljning av hemtjänsten ligger i linje med USK:s uppföljningar.

Inom några svarsområden i uppföljningen gällande år 2007 har verksamheterna fått ett lägre betyg jämfört med år 2006. För att få en tydligare bild av vad brukare tycker är bra och dåligt i kontakt med hemtjänsten har elva brukare intervjuats personligen kring de frågor där enkätresultaten blivit sämre. Intervjuerna har skett i de äldres hem.

## Metod

Fem brukare inom Farsta Södra Hemtjänst och sex boende vid Edö servicehus har intervjuats av biträdande avdelningschef Thomas Kultti och enhetschef Britt-Inger Nordgaard. Urvalet har gjorts genom att kontaktpersoner i personalgrupperna har frågat ett antal brukare som har omvårdnadshjälp i hemmet om de velat delta vid en intervju. Bland dem som svarat att de vill vara med har en så jämn könsfördelning som möjligt eftersträvat. De som accepterat att bli intervjuade har fått information i förväg om att det som sägs behandlas konfidentiellt. De har även informerats om att deras synpunkter kommer att ligga till grund för ett fortsatt kvalitetsarbete och att en rapport kommer att lämnas till stadsdelsnämnden.

Av de som medverkat är fyra män och sju är kvinnor, i åldrarna 74 till 93 år. Samtliga har haft hemtjänst mellan sju månader och sju år. Av de sex som bor på Edö har fem personer tidigare bott inom Farsta stadsdelsområde. En person kommer från en grannkommun. I det fallet var det anhöriga som jämförde olika äldreboenden inom Stockholm och fastnade för Edö servicehus tack vare den fina omgivningen.

Intervjuerna har skett utifrån de frågor som var med i de enkäter som genomfördes 2006 och 2007 av USK. De har genomförts i dialogform utifrån följande teman.

- Bemötande
- Trygghet
- Respekt
- Möjlighet komma i kontakt med personal
- Information om planerade förändringar

### **Genomförande**

Tid för intervjuerna har bestämts i förväg och alla intervjuer har skett hemma hos den äldre. Samtalen har tagit mellan 40 minuter och 1,5 timme. Samtliga intervjuade har inlett kontakten med att berätta att de är nöjda med hemtjänsten men att de gärna svarar på frågor om de kan vara till hjälp. Majoriteten har haft hemtjänst mer än tre år. Av de intervjuade har sju av elva fått hemtjänst i samband med att de fallit i hemmet eller utomhus och på grund av detta varit inlagda på sjukhus. Tre personer har beviljats hemtjänst efter att ha fått stroke och i samband med sjukhusvård. Alla uttrycker ett behov av hemhjälp och stor tacksamhet över att få denna hjälp.

Sex av de elva besvarade hemtjänstenkäten 2007. Fyra av dessa fick hjälp av anhöriga att svara.

### **Några citat från intervjuerna om bemötande och respekt**

Som tidigare beskrivits är de äldre mycket måna om att de är nöjda med hemtjänsten i stort. I nedanstående citat återges flera kritiska synpunkter trots att de positiva omdömen som gavs under intervjuerna totalt sett var fler. Synpunkterna är av stort värde ur ett förbättringsperpektiv.

- ”Några kommer och har så bråttom, de borde förstå att för många äldre är kontakten med hemtjänsten den enda kontakt man har under långa perioder.”
- ”De flesta är väldigt trevliga och duktiga – det är viktigt att personalen har förståelse för hur det är att vara gammal.”
- ”Personalen är väldigt gulliga och omtänksamma och det är trevligt när de har tid att prata en stund”.
- ”De flesta är trevliga och hälsar, ibland får jag vänta länge, då har de mycket att göra och blir försenade. Jag önskar att de inte var så stressade.”

### **Några citat om trygghet**

- ”Jag känner mig jättetrygg med personalen, men i somras var det många vikarier, jag kan inte komma ihåg namnen på alla.”

- ”Alla är snälla och rara, men det är tråkigt när min kontaktperson slutade. Det blir rörligt när det kommer vikarier, de känner en inte så väl.”
- ”Det är bra personal, jag har hjälp av många olika nationaliteter och jag är aldrig orolig.”
- ”Det viktigaste för mig är att veta att jag får hjälp att komma ur sängen och att ha någon att småprata med. Jag blev ledsen när jag fick byta kontaktperson.”
- ”Som gammal saknar man ibland att någon bryr sig, utan min kontaktperson finns inte många glädjeämnen kvar”.

### **Några citat om att komma i kontakt med hemtjänsten och få information om planerade förändringar**

- ”Det har hänt att jag får vänta länge, det har hänt flera gånger – det skulle vara bra om de ringer när de är försenade.”
- ”När jag larmar så kommer de alltid, men ibland får man vänta länge.”

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Den sammantagna bilden är att de äldre är mycket nöjda med sina insatser och att de är mycket positiva till hemtjänstens kompetens och service. I jämförelse med de svar som sammanställdes efter brukarenkäten hösten 2007 ger de personliga intervjuerna en mer positiv bild av hur de äldre upplever kontakterna med den kommunala hemtjänsten. Detta kan bero på att man är mer benägen att svara positivt i ett personligt möte i en intervjusituation, men det kan också vara så att den som blir intervjuad om sina erfarenheter har större möjlighet att nyansera sina omdömen än i förutbestämda svarsalternativ i en enkät.

Alla intervjuade lyfter fram vikten av det personliga mötet med hemtjänstpersonalen. För flera av de intervjuade är personalen den enda kontakten med omvärlden under långa perioder. Några saknar helt kontakt med anhöriga och andra har kontakt men vill inte begära hjälp av dem, då de ”lever sina egna liv och har fullt upp med barn och arbete”.

De äldre beskriver att de har ett flertal kontakter med hemtjänsten varje vecka. Dessa kontakter gäller omvårdnadsarbete, tvätt, städning, leverans av matlådor och inköp av dagligvaror. Därtill kommer ofta kontakter med färdtjänst, dagvård och primärvården.

Iakttagelserna utifrån gjorda intervjuer är att den kommunala omvårdnaden och servicen är av hög kvalitet. Dock innebär sättet att organisera de olika tjänsterna, med långt specialiserade ansvarsområden, att de äldre har många olika kontakter med olika personer inom hemtjänsten. Därtill kommer kontakt med hemtjänstens underleverantörer gällande städning, tvätt och inköp av dagligvaror. I ett system där vårdtagaren möter många olika personer för olika tjänster är det oundvikligt att någon av dessa blir sjuk, att vikarier sätts in och att någon blir försenad. Risken är stor att vårdtagaren uppfattar dessa kontakter som komplexa och att den personliga kontakten, som samtliga vill ha med "sin hemtjänst-personal", blir svår att uppnå. Hemtjänsten har i praktiken flera roller, främst att svara för den fysiska omvårdnaden, men ofta utgör personalen den äldres kontakter med yttvärlden och blir som en nära "vän" till den äldre. Hemtjänstpersonalen utgör ett socialt kontaktnät för många äldre vars betydelse sannolikt underskattas.

#### **Utvecklingsområden gällande organisation och metodik**

Gällande information om förändringar och förseningar införs rutiner som innebär att den äldre kontaktas vid förseningar på mer än 30 minuter. Hemtjänstheterna ska även se över och minimera antal telefonnummer till enheternas lokaler.

Rutinen bör vara att samma dag återkoppla till den äldre att man har mottagit ett meddelande, när sådana lämnats på telefonsvarare. Önskvärt vore om enheterna kan samarbeta så att inkommande samtal alltid besvaras personligt. Meddelandet kan sedan lämnas vidare till berörd personal.

I alla frågor gällande bemötande, trygghet och respekt, och i resonemang kring dessa, uttrycks behov och önskemål om sociala kontakter och att de besök som insatsen utgör är väldigt uppskattade av de äldre. I det IT-baserade verktyget SchemOS, som hanterar dagsscheman för personal inom hemtjänst, bör det gå att planera in ökad kontinuitet av besökande personal och samplanering av olika tjänster hos den äldre.

Arbetet med att utveckla samarbetet med ideella organisationer, volontärer och möjligheter för de äldre att erbjudas utökad social samvaro och aktiviteter kommer även fortsättningsvis vara en högt prioriterad fråga för hemtjänsten.

Vid rekrytering av personal ska den sökandes intresse för relations- och kontaktskapande arbete värderas högt. I förvaltningens fortsatta arbete med att förbättra kvaliteten inom de kommunala verksamheterna bör tydligt fokus vara på det sociala samspelet mellan personal och vårdtagare. Personalens ansvar och kompetensutveckling i bemötandefrågor prioriteras på arbetsplatsträffar, i handledningsgrupper och i medarbetarsamtal.