



Handläggare
Lisa Ringqvist
ProVarmdo

Diarienummer

Vård- och omsorgsstyrelsen

Resultat av 2014 års kundenkät/brukarundersökning inom vård- och omsorgsverksamheter

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Beslutsnivå

Vård- och omsorgsstyrelsen

Bakgrund

Kundenkäten/brukarundersökningen för 2014 är utförd inom proVarmdos vård- och omsorgsverksamheter, dvs. inom särskilt boende, hemtjänst, gruppboende LSS, personlig service, daglig verksamhet samt demensdagvård av det oberoende undersökningsföretaget CMA Research. Resultaten följs upp av förvaltningen, enhetsvis och redovisas på olika sätt för personal och kunderna. Resultaten används i respektive enhets systematiska kvalitetsarbete.

Ärendebeskrivning

Kunderna inom proVarmdos vård- och omsorgsverksamheter har i 2014 års kundundersökning fått ta ställning till ett antal påståenden. Det sammanvägda resultatet för varje identifierat målområde jämförs, i de fall det är möjligt, med föregående år och presenteras separat för varje vård- och omsorgsverksamhetstyp (se bilaga 1). Föreliggande tjänsteskrivelse fokuserar på att beskriva de förbättringsåtgärder som vidtagits med utgångspunkt i vård- och omsorgsstyrelsens målsättningar. Verksamheterna arbetar ständigt med att identifiera olika förbättringsområden utifrån enkätresultat men också genom kontinuerlig dialog med kunder. Frågorna i enkäterna har till viss del förändrats eller omformulerats jämfört med föregående år till följd av detta. För att underlätta arbetet med att identifiera verksamhetsspecifika frågor har uppdelningen av hur enkäterna fördelats delvis förändrats jämfört med tidigare år.

Resultatet redovisas i bilagd presentation med hjälp av spindeldiagram och analyseras nedan. I spindeldiagrammen är ett visst antal frågor kopplade till ett specifikt mål. Resultatet som redovisas är ett medelvärde av samtliga svar som dessa frågor genererat.

Utöver verksamheternas egna kundundersökningar genomförs även kundundersökningar på nationell nivå. Genom Socialstyrelsens öppna jämförelser är det möjligt att jämföra kvaliteten inom socialtjänst och hälso- och sjukvård i hela Sverige. Öppna jämförelser ger insyn och kan användas för analys, uppföljning och utveckling inom socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens verksamheter.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) genomför årligen undersökningen Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) som mäter prestationer inom fem områden – kommunens tillgänglighet, trygghetsaspekter i kommunen, medborgarens delaktighet och kommunens information, kommunens effektivitet samt kommunen som samhällsutvecklare. Syftet med måtten är bland annat att kommuner ska använda måtten som en del i styrningen och verksamhetsutvecklingen samt i dialogen med invånarna.

Det finns således fler undersökningar än verksamheternas egna som mäter kundernas upplevelser av verksamheternas insatser.

Svarsfrekvens Brukarundersökning 2014

Nedan visas ett diagram över svarsfrekvens per verksamhet över tid. Diagrammet visar att andelen svarande har minskat 2014 i jämförelse med 2013 för alla verksamheter utom för personlig assistans. Där kan en markant ökning istället noteras. En låg svarsfrekvens från en målgrupp medför att det är svårt att veta ifall de som besvarade enkäten är representativa för hela målgruppen. Sett över tid har svarsfrekvenserna sjunkit generellt i flertalet av de nationella undersökningar som genomförs och numera är det inte alls ovanligt med svarsfrekvenser på under 50 %.¹ En majoritet av verksamheterna har en betydligt högre andel svarande än så vilket stärker enkätens trovärdighet.

	2014	2013	2012
BOENDE LSS	69 %	79 %	79 %
DAG LSS	60 %	64 %	67 %
DEMENS DAGVÅRD	92 %	93 %	88 %
HEMTJÄNST	62 %	70 %	63 %
PERSONLIG ASSISTANS	85 %	62 %	64 %
SÄRSKILT BOENDE	38 %	43 %	56 %

Bild 1. Svarsfrekvens per verksamhet och år

Resultat Brukarundersökning 2014

Det går inte att fastställa några trender i hur de kunder som besvarat enkäten värderar kommunens vård- och omsorgsverksamheter utifrån årets brukarundersökning med utgångspunkt i styrelsens mål. En lägre svarsfrekvens 2014 än föregående år medför att resultatet vid en jämförelse är svårtolkat (se bilagd presentation). I delårsbokslut för 2014 analyseras enkätresultatet utifrån vård- och omsorgsstyrelsens mål enligt nedan:

¹ www.edelegationen.se

Målområde 1: Den enskilde ska anse att de får ett respektfullt bemötande

Målet om 95 % positiva svar bedöms inte vara uppnått (se utfall för 2014 nedan). Andelen positiva svar har minskat med 5 % totalt. Resultatet för Boende LSS har förbättrats medan övriga verksamheter har försämrats. Daglig verksamhet LSS och hemtjänsten visar störst försämring och har lägst resultat.

	Indikator	Utfall	Senaste kommentar
↘	Andel positiva svar i kundenkät (respektfullt bemötande)	89,89%	

En satsning på värdegrundsarbete som omfattar samtliga verksamheter under vård- och omsorgsstyrelsen genomförs under hösten 2014.

Målområde 2: den enskilde ska anse att det alltid finns personal tillgänglig när de behöver.

Målet är uppnått för proVarmdo totalt. Andelen positiva svar har minskat med 6 % totalt. Resultatet har förbättrats för Boende LSS men har försämrats för övriga verksamheter. Försämringen är ungefär lika stor i verksamheterna.

	Indikator	Utfall	Senaste kommentar
↘	Andel positiva svar i kundenkät (personaltillgänglighet)	92%	

Målområde 3: Den enskilde ska uppleva att de kan påverka sin egen vardag med avseende på proVarmdos insats(er).

Målet om 85% positiva svar är inte uppnått. Andelen positiva svar har minskat med 8 % totalt. Resultatet har förbättrats för särskilt boende för äldre och demensdagvården men har försämrats för övriga verksamheter. Försämringen är störst inom personlig assistans.

	Indikator	Utfall	Senaste kommentar
↘	Andel positiva svar i kundenkät (möjlighet att påverka sin vardag)	73,22%	

Målområde 4: Resultatet av genomförda insatser/omsorgsuppdrag ska följas upp för att säkerställa resurseffektivitet och kvalitet.

Målet är ännu inte uppfyllt då förbättringsåtgärder utifrån enkätresultat planeras vidtas hösten 2014. Resultatet av detta arbete redovisas nedan.

	Indikator	Utfall	Senaste kommentar
--	-----------	--------	-------------------

—	Samtliga verksamheter som genomförde en kundenkät/brukarundersökning under våren 2013 lät respondenterna svara på frågor som berörde kundernas upplevelse av kvaliteten på de insatser de erhållit.	100 %	
—	Samtliga verksamheter har identifierat förbättringsområden och vidtagit åtgärder för att höja kvalitet och effektivitet inom dessa områden	100 %	

Målområde 5: Den enskilde ska känna delaktighet i samhället

Målet om 85% positiva svar är inte uppnått då målvärdet inte nåtts, men resultat har förbättrats sedan föregående år.

	Indikator	Utfall	Senaste kommentar
↗	Andel positiva svar i kundenkät (delaktighet i samhället)	76,25%	Frågorna i kundenkäten är olika formulerade beroende på verksamhet. Frågan var ny för i år för flera av verksamheterna. Jämförelse med föregående år är därför inte möjlig.

Verksamheternas förbättringsåtgärder

Nedan presenteras vad varje verksamhet identifierat som utvecklingsområden för 2014 kopplat till vård- och omsorgsstyrelsens målsättningar.

Särskilt boende för äldre

Särskilt boende, Djuröhemmet, har utifrån kontinuerlig dialog med de boende och utifrån kundenkätsresultat identifierat två utvecklingsområden. Verksamheten har noterat att känslan av trygghet hos de boende har sjunkit vilket kan kopplas till kommunstyrelsens mål om att medborgarna ska kännas trygghet. Som åtgärd har de boende som önskat fått låsbara dörrar och verksamheten funderar på att investera i ett larmsystem med nyckelfunktion i telefonerna vilket skulle minska oron radikalt och förenkla personalens arbete. Dessutom bedöms andelen boende som vet var de ska vända sig med synpunkter vara alltför låg varpå verksamheten arbetat för att informationsunderlag ska finnas på alla avdelningar samt bifogas husmötesprotokoll. Därigenom förväntas måluppfyllelsen öka vad gäller vård- och omsorgsstyrelsens målsättning om att den enskilde alltid ska anse att det finns personal tillgänglig när det behövs. Dagverksamhetens aktiviteter ska utökas efter önskemål till 5 dagar i veckan vilket kan kopplas till styrelsens mål om att den enskildes ska kunna påverka sin egen vardag med avseende på proVarmdos insats(er).

Särskilt boende, Gustavsgården, har utifrån kontinuerlig dialog med de boende genom boenderåd samt anhörigmöten och utifrån kundenkätsresultat identifierat två utvecklingsområden för verksamheten. Verksamheten har noterat att de boende vill känna ökad trygghet vilket kan kopplas till kommunstyrelsens mål om att medborgarna ska känna trygghet. Som åtgärd har arbetsscheman omarbetats så att personalen är



våningsbunden vilket betyder att de boende får tillgång till samma personal vilket ökar kontinuitet och boendetrygghet. Ytterligare ett förbättringsområde som är kopplat till vård- och omsorgsstyrelsens målsättning om att den enskilde alltid ska anse att det finns personal tillgänglig när det behövs handlar om att skapa en ökad tydlighet gentemot de boende om vem som är deras kontaktperson och som därigenom har ett särskilt ansvar för den boende.

Hemtjänst

Utifrån kontinuerlig dialog med de boende och utifrån kundenkårsresultat har hemtjänst Djurö/Hemmesta konstaterat att verksamheten behöver satsa särskilt på åtgärder som ökar måluppfyllelsen vad gäller kommunstyrelsens trygghetsmål samt vård- och omsorgsstyrelsens mål om att den enskilde ska anse att de får ett respektfullt bemötande samt att den enskilda ska uppleva att de kan påverka sin egen vardag med avseende på proVarmdos insats(er). Följande utvecklingsområden har identifierats för hemtjänst Djurö/Hemmesta:

- 1) kundens kännedom om möjligheten att ta del av dokumentation,
- 2) kundens möjlighet att påverka tidpunkten för insatsen,
- 3) kundens känsla av trygghet när insatserna utförs samt
- 4) tillse att kunden får ett respektfullt bemötande.

I syfte att lyckas med utvecklingsområde ett och två informeras kundens kontaktperson om genomförandeplan och möjligheten att ta del av dokumentation. Dessutom är personalen ansvarig för att tillsammans med kund planera insatser utifrån kunds perspektiv. Inom ramen för utvecklingsområde tre och fyra genomförs ett systematiskt kvalitetsarbete i personalgruppen genom att i grupparbete om fyra personer försöka identifiera de situationer där det finns risk för att kund inte känner sig trygg och/eller upplever sig få ett respektfullt bemötande.

Utifrån kontinuerlig dialog med de boende och utifrån kundenkårsresultat har hemtjänst Gustavsberg/Ingarö konstaterat att verksamheten behöver satsa särskilt på åtgärder som ökar måluppfyllelsen vad gäller vård- och omsorgsstyrelsens mål om att den enskilde alltid ska anse att det finns personal tillgänglig när det behövs samt att den enskilda ska uppleva att de kan påverka sin egen vardag med avseende på proVarmdos insats(er):

- 1) Genomförandeplaner skrivs tillsammans med kunder. Många kunder vet inte vad genomförandeplaner är. Verksamheten ska bli bättre på att förmedla för kunderna när genomförandeplaner skrivs och på att förklara vad genomförandeplaner syftar till.
- 2) Verksamheten ska påminna kunder var/hur synpunkter/klagomål kan lämnas in.
- 3) Verksamheten ska bli bättre på att informera kunder när personal av olika orsaker inte kan komma på överenskommen tid.

Demensdagvård

När det gäller demensdagvård har verksamheten valt att inte identifiera något

utvecklingsområde utifrån enkätresultat. Årens svar är relaterade till en kundsammansättning som inte längre är aktuell. Däremot kommer verksamheten ha en genomgång av tillgängligheten i dokumentation för anhöriga vilket är ett förbättringsområde och som kan relateras till vård- och omsorgsstyrelsens målsättning om den enskilde ska anse att de får ett respektfullt bemötande.

Boende LSS

Varje enhet inom boende LSS analyserar sitt resultat och utifrån det utformas handlingsplaner för förbättringsarbete. Utifrån kontinuerlig dialog med de boende och utifrån kundenkätsresultat har verksamheten konstaterat att handlingsplanerna behöver fokuseras på att satsa särskilt på åtgärder som ökar måluppfyllelsen för vård- och omsorgsstyrelsens målsättning om att den enskilde alltid ska anse att det finns personal tillgänglig när det behövs. Genom åtgärder i handlingsplan ska information och kommunikation med fokus på tydliggörande för kund och företrädare förbättras.

Daglig verksamhet LSS

Utifrån kontinuerlig dialog med kunderna och utifrån enkätresultat har Daglig verksamhet LSS konstaterat att verksamheterna i handlingsplanerna ska fokusera på åtgärder som ökar måluppfyllelsen inom ramen för vård- och omsorgsstyrelsens målsättning om att den enskilde alltid ska anse att det finns personal tillgänglig när det behövs, att den enskilda ska uppleva att de kan påverka sin egen vardag med avseende på proVarmdos insats(er) samt att resultat av genomförda insatser/omsorgsuppdrag ska följas upp för att säkerställa resurseffektivitet och kvalitet.

Daglig verksamhet LSS urskiljer tre huvudfrågor som bör förbättras:

1. Kunskap och kvalitet
2. Självbestämmande
3. Stöd och omsorg

Daglig verksamhet LSS ska förbättras enligt ovan genom att:

- utveckla befintligt informationsblad och skicka ut det oftare (helst varje månad). Informationsbladet presenterar verksamhetens utveckling, personalens fortbildning och viktiga händelser som olika utflyktsmål och festligheter.
- kontinuerligt arbeta för att skapa ett väl fungerande mötesforum för deltagarna på Skärgårdsverkstan där de kan utvärdera sin dag och komma med önskemål.
- utveckla stödpersonsmöten där deltagaren inför mötet kommer att få värdera (tumme upp/tumme ner) varje aktivitet samt pauser/luncher/fika etc vilket medför att verksamheten blir bättre på att bemöta och förbättra stödet, omsorgen och därigenom skapa ett bättre självbestämmande.



Personlig Assistans

Utifrån kontinuerlig dialog med kunderna och utifrån enkätresultat konstaterats att verksamheterna behöver satsa särskilt på åtgärder som ökar måluppfyllelsen för vård- och omsorgsstyrelsens målsättning om att den enskilde ska anse att de får ett respektfullt bemötande och att den enskilda ska uppleva att de kan påverka sin egen vardag med avseende på proVarmdos insats/insatser. Ett strategiskt arbete pågår för att nå ett målvärde om att 100 % av kunderna ska vara nöjda med personalens bemötande. Ytterligare ett utvecklingsområde handlar om personalens kunskaper och färdigheter och där har verksamheten beslutat sig för att genomföra enskilda samtal med kund med syfte att kartlägga systematiska brister.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom proVarmdo ledningsstöd i samråd med för tjänsteskrivelsen aktuella verksamheter.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	proVamdo Kundenkät/Brukarundersökning 2014	Bilaggs

Sändlista för beslutsexpediering

Verksamhetschefer

Pia Andersen
Produktionschef

Anna Boman
Biträdande produktionschef