



Kvalitetsundersökning inom Rågsveds Äldrecentrum 2005

Enkätundersökning till boende inom Rågsveds Äldrecentrum, Hus B och D
Undersökningen genomförd under augusti och september år 2005

Sammanfattning

Äldreomsorgen har under augusti och september månad genomfört en enkätundersökning bland de boende i Rågsveds Äldrecentrum. Av 68 utdelade enkäter inkom 47 svar; svarsfrekvensen var således 69 procent.

Enkäten har omfattat frågor om: inflytande, bemötande, trygghet, social mötesplats, helhetsbedömning och övrigt.

Nästan trefjärdedelar av de svarande (33 av 47 personer) bedömer att de är mycket eller ganska nöjda med den sammantagna kvaliteten på servicen och omsorgen som de får.

Inflytande

Det är 32 av 47 personer som har svarat att biståndshandläggaren alltid eller ofta tar hänsyn till deras synpunkter. Men det är färre som anser att det kan påverka *när* (21 personer) och *hur* (16 personer) arbetet ska utföras hos dem.

Bemötande

Det är 35 av 47 personer som anser att de alltid eller ofta blir bra bemötta av hemtjänstpersonalen. Det är 34 personer som tycker det när det gäller biståndshandläggaren och 21 personer tycker det om enhetschefens bemötande. Det är dock färre som har svarat på frågan om enhetschefen.

Trygghet

Det är 34 av 47 personer som anser att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med personalen när de behöver det. Det är 30 personer som tycker det om biståndshandläggaren.

Mindre än hälften (22 personer) vet vem som är deras kontaktman. Strax över hälften (26 personer) anser att personalen alltid eller ofta kommer på överenskommen tid. Mindre än hälften (21 personer) anser att samma personal alltid eller ofta återkommer regelbundet till dem. Flertalet (36 personer) har svarat att de ibland eller aldrig blir informerade i förväg om att det kommer en vikarie eller ny personal till dem. Flertalet (35 personer) anser också att de ibland eller aldrig får hjälp att hålla kontakt med anhöriga.

Social mötesplats

Nästan alla (42 personer) känner till att det finns en social mötesplats, Salongerna. Det är 29 personer som har svarat att de har deltagit i Salongernas aktiviteter. Nästan lika många är nöjda med aktivitetsutbudet (17 personer) som de som har svarat att de inte har någon åsikt (21 personer). Flertalet upplever ingen skillnad jämfört med tidigare då de inte deltog i aktiviteterna när det gäller känslan av ensamhet (22 personer) och att fysiskt må bättre (24 personer).

Övrigt

Lika många har svarat att de har erbjudits promenadhjälp (18 personer) som de som har svarat att de inte har erbjudits det (19 personer).

Det är enligt svaren få som anser att städning i deras hem (4 personer) och i de allmänna utrymmena (0 personer) fungerar dåligt.

Utvecklingsområden

- Delaktighet vid utformandet av arbetsplan
- Information om vart man vänder sig med synpunkter, förslag och klagomål
- Information om kontaktmannaskap och utsedd kontaktman
- Arbetsrutiner – personalen presenterar sig, bär legitimation synligt, håller överenskommen tid och informerar i förväg om att vikarie alternativt ny personal kommer

Bakgrund och syfte

Äldre- och handikappomsorgens ledning har beslutat att en kvalitetsundersökning ska genomföras inom Rågsveds äldrecentrum under år 2005. Syftet med denna undersökning har varit att ta reda på hur pensionärerna upplever kvaliteten på den omsorg och service de får.

Metod

En enkät bestående av 25 frågor och påståenden om inflytande, bemötande och trygghet delades ut till pensionärer boende i servicehusboende, dvs. hus B och D. Frågor om promenader, städning och den sociala mötesplatsen ”Salongerna” ställdes också. Enkäten riktades till de boende som personalen bedömde har förmågan att besvara frågorna själv eller med hjälp av närstående alternativt god man. Besvarandet har skett anonymt.

Enkäten riktades *inte* till de boende i E-huset eftersom denna del av Rågsveds Äldrecentrum omvandlas till seniorboende och tillhör Rågsveds hemtjänstenhet från och med 2005-09-01.

Resultat av kvalitetsundersökningen

Svarsfrekvens

Av 68 utdelade enkäter inkom 47 svar. Svarsfrekvensen var således 69 procent.

Frågesvaren har sammanställts utifrån områdena: inflytande, bemötande, trygghet, social mötesplats, helhetsbedömning och övrigt. De redovisas därför inte i samma ordning som

i enkätformuläret och numreringen stämmer inte med enkätformuläret. Under varje tabell uppges dock numret som frågan har i enkätformuläret.

(En del tabeller nedan summerar inte till 100 procent på grund av avrundning.)

Fråga 1: Vem besvarar frågorna?

Knappt hälften (22 av 47 personer) av dem som har svarat på enkäten har svarat själva medan nästan lika många har fått hjälp av närstående eller god man.

Fråga 1	Antal personer	%
1. Jag själv enbart	22	47
2. Jag själv med närstående	20	43
3. Jag själv med God man	2	4
4. Ej svarat	3	6
Totalt	47	100

(Fråga nummer 1 i enkätformuläret)

Inflytande

Fråga/påstående 2: Jag tycker att biståndshandläggaren tar hänsyn till mina synpunkter och önskemål om vad jag behöver hjälp med.

Det är 32 av 47 personer som tycker att biståndshandläggaren alltid eller ofta tar hänsyn till deras synpunkter och önskemål. Åtta personer tycker att de ibland eller sällan gör det.

Fråga 2	Antal personer	%
1. Alltid	15	32
2. Ofta	17	36
3. Ibland	5	11
4. Aldrig	3	6
5. Ej svarat	7	15
Totalt	47	100

(Fråga nummer 2 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 3: Jag får påverka när arbetet hos mig ska utföras.

Det är 21 av 47 personer som tycker att de ibland eller aldrig får påverka när arbetet ska utföras hos dem.

Fråga 3	Antal personer	%
1. Alltid	5	11
2. Ofta	13	28
3. Ibland	17	36
4. Aldrig	4	9
5. Ej svarat	8	17
Totalt	47	101

(Fråga nummer 6 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 4: Jag får påverka hur arbetet hos mig ska utföras.

Det är 16 av 47 personer som anser att de ibland eller aldrig får påverka hur arbetet hos dem ska utföras. Ungefär lika många (15 personer) anser att de alltid eller ofta får påverka hur arbetet ska utföras hos dem.

Fråga 4	Antal personer	%
1. Alltid	5	11
2. Ofta	10	21
3. Ibland	14	30
4. Aldrig	2	4
5. Ej svarat	16	34
Totalt	47	100

(Fråga nummer 7 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 5: Jag vet vart jag vänder mig med synpunkter, förslag och klagomål.

Flertalet, 27 av 47 personer, har svarat att det vet vart de ska vända sig med synpunkter, förslag och klagomål.

Fråga 5	Antal personer	%
1. Ja	27	57
2. Nej	18	38
3. Ej svarat	2	4
Totalt	47	99

(Fråga nummer 13 i enkätformuläret)

Bemötande

Fråga/påstående 6: Jag tycker att jag bemöts på ett bra sätt av följande personer.

Det är 34 av 47 personer som har svarat att de alltid eller ofta blir bra bemötta av biståndshandläggaren. Ungefär lika många (35 personer) tycker att hemtjänstpersonalen visar ett bra bemötande. Det är 21 personer som tycker att enhetschefen alltid eller ofta bemöter dem på ett bra sätt. Det är något färre som har svarat på frågan om enhetschefen än på de två andra delfrågorna, vilket kan förklara ett lägre resultat för denne.

Fråga 6	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Biståndshandläggaren	23	64	11	31	1	3	1	3
Hemtjänstpersonalen	15	36	20	48	6	14	1	2
Enhetschefen	17	55	4	13	7	23	3	10

(Fråga nummer 4 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 7: Jag tycker att personalen ringer/knackar på dörren innan de går in med nyckel.

Det är 38 av 47 personer som tycker att personalen alltid eller ofta ringer eller knackar på dörren innan de går in med nyckel.

Fråga 7	Antal personer	%
1. Alltid	29	62
2. Ofta	9	19
3. Ibland	4	9
4. Aldrig	2	4
5. Ej svarat	3	6
Totalt	47	100

(Fråga nummer 15 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 8: Personalen presenterar sig.

Det är 26 av 47 personer som har svarat att personalen alltid eller ofta presenterar sig. Det är 18 svarande som har uppgett att personalen ibland eller aldrig presenterar sig.

Fråga 8	Antal personer	%
1. Alltid	12	26
2. Ofta	14	30
3. Ibland	12	26
4. Aldrig	6	13
5. Ej svarat	3	6
Totalt	47	101

(Fråga nummer 16 i enkätformuläret)

Trygghet

Fråga/påstående 9: Jag tycker det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när jag behöver det.

Det är 30 av 47 personer som tycker att det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när de behöver. Elva personer anger att det ibland eller aldrig är lätt.

Fråga 9	Antal personer	%
1. Alltid	13	28
2. Ofta	17	36
3. Ibland	6	13
4. Aldrig	5	11
5. Ej svarat	6	13
Totalt	47	101

(Fråga nummer 2 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 10: Jag vet vem som är min kontaktman/mitt vårdbiträde.

Hälften (22 personer) svarar att de inte vet vem som är deras kontaktman/deras vårdbiträde och en lika stor del (23 personer) vet, enligt svaren, vem som är deras kontaktman.

Fråga 10	Antal personer	%
1. Ja	23	49
2. Nej	22	47
3. Ej svarat	2	4
Totalt	47	100

(Fråga nummer 5 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 11: Jag tycker att personalen kommer på den tid som är överenskommen.

Det är 26 av 47 personer som tycker att personalen alltid eller ofta kommer på den tid som är överenskommen medan 15 personer har svarat att de ibland eller aldrig gör det.

Fråga 11	Antal personer	%
1. Alltid	8	17
2. Ofta	18	38
3. Ibland	14	30
4. Aldrig	1	2
5. Ej svarat	6	13
Totalt	47	100

(Fråga nummer 8 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 12: Jag tycker att det är lätt att komma i kontakt med personalen när jag behöver det.

Det är 34 av 47 personer som anser att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med personalen när de behöver det. Elva personer anser att det ibland eller aldrig är lätt att komma i kontakt med personalen.

Fråga 12	Antal personer	%
1. Alltid	14	30
2. Ofta	20	43
3. Ibland	10	21
4. Aldrig	1	2
5. Ej svarat	2	4
Totalt	47	100

(Fråga nummer 9 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 13: Jag blir informerad i förväg om vikarie eller ny personal kommer till mig.

Det är 36 av 47 personer som säger att de ibland eller aldrig får information i förväg om att vikarie eller ny personal kommer till dem.

Fråga 13	Antal personer	%
1. Alltid	2	4
2. Ofta	2	4
3. Ibland	10	21
4. Aldrig	26	55
5. Ej svarat	7	15
Totalt	47	99

(Fråga nummer 10 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 14: Jag tycker att samma personal regelbundet återkommer till mig.

Det är 21 av 47 personer som tycker att samma personal ibland eller aldrig återkommer regelbundet till dem medan nästan lika många (19 personer) har svarat alltid eller ofta på frågan.

Fråga 14	Antal personer	%
1. Alltid	4	9
2. Ofta	15	32
3. Ibland	18	38
4. Aldrig	3	6
5. Ej svarat	7	15
Totalt	47	100

(Fråga nummer 11 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 15: Jag tycker att personalen har den tid som behövs för att utföra min hemhjälp.

Det är 22 av 47 personer som bedömer att personalen alltid eller ofta har den tid som behövs för att utföra deras hemhjälp medan 17 personer tycker att de ibland eller aldrig har det.

Fråga 15	Antal personer	%
1. Alltid	8	17
2. Ofta	14	30
3. Ibland	15	32
4. Aldrig	2	4
5. Ej svarat	8	17
Totalt	47	100

(Fråga nummer 12 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 16: Personalen bär sin legitimation synligt.

Det är 28 av 47 personer som anser att personalen alltid eller ofta bär sin legitimation synligt medan 17 menar att de gör det ibland.

Fråga 16	Antal personer	%
1. Alltid	23	49
2. Ofta	5	11
3. Ibland	17	36
4. Aldrig	-	-
5. Ej svarat	2	4
Totalt	47	100

(Fråga nummer 14 i enkätformuläret)

Fråga/påstående 17: Jag får hjälp att hålla kontakten med anhöriga och vänner.

Det är 21 av 47 personer som säger att de ibland eller aldrig får hjälp att hålla kontakten med anhöriga och vänner. Nio tycker att de alltid eller ofta får hjälp med detta.

Fråga 17	Antal personer	%
1. Alltid	5	11
2. Ofta	4	9
3. Ibland	3	6
4. Aldrig	18	38
5. Ej svarat	17	36
Totalt	47	100

(Fråga nummer 18 i enkätformuläret)

Social mötesplats

Fråga 18: Känner du till att det finns en social mötesplats (Salongerna) för äldre på Rågsveds äldrecentrum ?

Nästan alla (42 av 47 personer) tillfrågade känner till att Salongerna finns.

Fråga 18	Antal personer	%
1. Ja	42	89
2. Nej	3	6
3. Ej svarat	2	4
Totalt	47	99

(Fråga nummer 20 i enkätformuläret)

Fråga 19: Är du nöjd med den sociala mötesplatsens/"Salongernas" utbud av aktiviteter?

Det är 21 av 47 personer som har svarat att det inte har någon åsikt om Salongernas utbud och fyra personer har inte svarat. Det är 17 personer som är nöjda med utbudet av aktiviteter medan fem har svarat att de inte är det.

Fråga 19	Antal personer	%
1. Ja	17	36
2. Nej	5	11
3. Har ingen åsikt	21	45
4. Ej svarat	4	7
Totalt	47	99

(Fråga nummer 21 i enkätformuläret)

Följande synpunkter har lämnats.

- Gärna anordnande av högläsning och broderiträffar med stora broderi och stygn.
- Inget särskilt utbud.
- Ingen av oss boende på servicehuset har blivit tillfrågad om vilka aktiviteter vi önskar.
- Dåligt utbud.

Fråga 20: Deltar du i den sociala mötesplatsens/"Salongernas" aktiviteter?

Av dem som har svarat uppger fem personer att de deltar ofta och 24 personer att de deltar ibland. Nio personer säger att de inte orkar delta och fem personer vill inte delta i Salongernas aktiviteter.

Fråga 20	Antal personer	%
1. Ja, ofta	5	11
2. Ja, ibland	24	51
3. Orkar inte delta	9	19
4. Nej, jag vill inte	5	11
5. Ej svarat	4	9
Totalt	47	101

(Fråga nummer 22 i enkätformuläret)

- Det är inte lika lockande om man inte är svensktalande. Verkar vara intressant men har svårt att vara deltagare i samtal. Känner sig utanför på grund av språket.
- Salongerna är ju inte färdigt ännu, få aktiviteter har kommit igång.
- Tycker inte att musikunderhållning är bra, alldeles för högljudd.

Fråga 21: Mår du bättre fysiskt (t.ex. sover bättre, mindre värk) när du deltagit i den sociala mötesplatsen/”Salongerna”.

Det är 24 av 47 personer som anger att det inte är någon skillnad mot innan. Fem personer anser att de mår bättre medan sex personer anser att de inte gör det.

Fråga 21	Antal personer	%
1. Ja	5	11
2. Nej	6	13
3. Ingen skillnad mot innan	24	51
4. Ej svarat	12	26
Totalt	47	101

(Fråga nummer 23 i enkätformuläret)

- Trots att jag är så gammal, snart 93, deltar jag i alla aktiviteter och fester. Allt är mycket trevligt.
- Har ständig värk.

Fråga 22: Känner du dig mindre ensam när du deltagit i den sociala mötesplatsens/”Salongernas” aktiviteter?

Det är 22 av 47 personer som bedömer att det inte är någon skillnad jämfört med tidigare när de inte deltog i den sociala mötesplatsens aktiviteter. Nio personer uppger att de känner sig mindre ensamma.

Fråga 22	Antal personer	%
1. Ja	9	19
2. Nej	3	6
3. Ingen skillnad	22	47
4. Ej svarat	13	28
Totalt	47	100

(Fråga nummer 24 i enkätformuläret)

Av de som har svarat nej anfördes följande.

- Många människor. Många grupper. Liten kontakt.
- Van att vara ensam.
- Tidigare funnits aktiviteter som jag deltagit i. Svårt att veta om aktiviteter som ej startat ännu.

- Jag känner mig aldrig ensam. Är medlem i en förening i kyrkan som heter filtklubben. Vi stickar och virkar och sänder allt till Lettland. Det är tröjor, koftor och filtar m.m.. Har filt nr 120 färdig nu. 3 stycken har jag virkat i sommar, 80 x 100 cm.
- Språksvårighet plågar mig.

Övrigt

Fråga 23: Om du inte på egen hand klarar att komma ut på promenad ska hemtjänsten erbjuda dig promenadhjälp. Har du blivit erbjuden promenadhjälp?

Ungefär lika många har svarat att de inte har blivit erbjudna (19 personer) som de som har svarat att de har blivit erbjudna promenadhjälp (18 personer).

Fråga 23	Antal personer	%
1. Ja	18	38
2. Nej	19	40
3. Ej svarat	10	21
Totalt	47	99

(Fråga nummer 17 i enkätformuläret)

Kommentarer till ovanstående fråga:

- Jag går ut ensam eller med släkt och goda vänner.
- En gång. Jag gjorde bort mig och gick själv som vanligt.
- Dock inte så ofta jag vill.
- Har tillerkänts promenader enligt biståndsbeslut, men först nu genom Salongerna har jag kommit ut.
- Klarar promenad själv (5 personer)
- Min dotter hjälper till med promenad.
- Har blivit tillfrågad en gång och skulle då få hjälp med städning så det gick inte.

Fråga 24: Jag tycker städningen utförs på följande sätt.

Det är 23 av 47 personer som tycker att städningen i deras lägenheter utförs mycket bra eller bra, tolv personer säger varken bra eller dåligt och ett fåtal (fyra) tycker att städningen är dålig eller mycket dålig.

Städningen i allmänna utrymmen upplevs som mycket bra eller bra av 23 personer och varken bra eller dåligt av åtta personer. Övriga har inte svarat på frågan.

Fråga 24	Mycket bra		Bra		Varken eller		Dåligt		Mycket dåligt	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
I min lägenhet	5	13	18	46	12	31	3	8	1	3
I allmänna utrymmen	5	16	18	58	8	26	-	-	-	-

(Fråga nummer 19 i enkätformuläret)

Helhetsbedömning

Fråga 25: Om du gör en sammantagen bedömning av kvalitén på den omsorg och service du får – hur nöjd eller missnöjd är du?

Det är 33 av 47 personer som ger omdömet mycket eller ganska nöjd medan sju säger att de är varken nöjda eller missnöjda och tre är ganska missnöjda.

Fråga 25	Antal personer	%
1. Mycket nöjd	10	21
2. Ganska nöjd	23	49
3. Varken eller	7	15
4. Ganska missnöjd	3	6
5. Mycket missnöjd	-	-
6. Ej svarat	4	9
Totalt	47	100

(Fråga nummer 25 i enkätformuläret)

Övriga synpunkter

- Man känner sig tryggare när man bor på servicehus. Oavsett om man har hemhjälp eller ej så finns personalen här dygnet runt.
- Den beslutade hemhjälpen utförs ibland och ibland inte. Trots mängder av samtal med enhetschefen fungerar det dåligt.
- För få personal. Många okunniga och olämpliga och många verkligen dugliga som får den tyngsta bördan. Städning en timme var 14:e dag kan väl inte bli tillfredställande men för det mesta arbetar personalen effektivt. För hög volym på musiken på festerna. Salongens fest undantagen, trevlig musik som gjorde att man kunde samtala med varandra.
- Har städhjälp 1 timme/månad. Är nöjd med all personal.
- Satsa mer på personal och deras trevnad. Som det är nu har de ont om tid för de boende. Gardiner och möbler trista och mörka.
- Har bara städhjälp en gång per månad. Klarar mig i övrigt med hjälp av mina barn.
- Jag är nöjd och glad att få bo här på servicehuset. Än så länge kan jag klara mig själv, har endast hjälp med städning. All personal jag kommer i kontakt med är snälla och vänliga. Med vänliga hälsningar!
- Brister i vad personalen ska göra och inte göra. Dåligt samarbete i gruppen.
- Jag vill bli ordentligt duschad och torkad och insmord med hudkräm p g a torr hud.
- Enhetschefen är obekant. Träffat kontaktpersonen endast en gång på två månader.

Utvecklingsområden

Inom följande områden bedöms förbättringar kunna ske.

- Delaktighet vid utformandet av arbetsplan – när och hur arbetet hos de ska utföras, och att samma personal återkommer
- Information om vart man vänder sig med synpunkter, förslag och klagomål
- Information om kontaktmannaskap och utsedd kontaktman
- Arbetsrutiner – personalens presenterar sig, bär legitimation synligt, håller överenskommen tid och informerar i förväg om att vikarie alternativt ny personal kommer