



Kvalitetsundersökning inom hälso- och sjukvården vid Rågsveds Äldrecentrum 2005

Enkätundersökning till personer inskrivna i hemsjukvården
Undersökningen genomförd augusti och september år 2005

Sammanfattning

Äldre- och handikappomsorgen genomförde under augusti och september månad år 2005 en enkätundersökning inom hemsjukvården vid servicehusboendedelen i Rågsveds Äldrecentrum.

Av de 49 enkäter som delades ut inkom 28 svar, vilket ger en svarsfrekvens om 57 procent.

Det är 20 av 28 personer som är mycket eller ganska nöjda med den sammantagna kvaliteten på de hälso- och sjukvårdsinsatser som sjuksköterskorna inom Rågsveds Äldrecentrum ger. Nästan alla uppger att de känner förtroende för sjuksköterskorna och att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt. Flertalet upplever också att de snabbt kan komma i kontakt med sjuksköterskorna när de behöver det och att sjuksköterskorna har tillräckligt med tid för dem.

I det stora hela får således sjuksköterskorna ett gott betyg på det arbete som de utför. Det som upplevs negativt är att sjuksköterskan brister i att återkomma inom rimlig tid till de boende som har lämnat meddelande på telefonsvararen samt att det inte alltid finns någon på expeditionen under besökstiden. Därför behöver arbetsrutinerna inom detta område ses över.

Bakgrund och syfte

Äldre- och handikappomsorgens ledning beslutade att en kvalitetsundersökning skulle genomföras inom hemsjukvården vid Rågsveds Äldrecentrum under året. Syftet med denna undersökning har varit att ta reda på hur personerna som har hälso- och sjukvårdsinsatser upplever kvaliteten på de insatser som sjuksköterskorna ger.

Metod

En enkät bestående av elva frågor ställdes till de 49 personer som erhåller hälso- och sjukvårdsinsatser inom hus B och D vid Rågsveds Äldrecentrum, dvs. de som bor i servicehusboende. Besvarandet har skett anonymt.

Resultat från enkätundersökningen

Av de 49 enkäter som delades ut inkom 28 svar, vilket ger en svarsfrekvens om 57%.

Fråga 1. Känner du till vem som är sjuksköterska för det hus du bor i?

Flertalet (23 av 28 personer) känner till vem som är sjuksköterska för det hus de bor i.

Fråga 1	Antal personer	%
1. Ja	23	82
2. Nej	4	14
3. Ej svarat	1	4
Totalt	28	100

Fråga 2. Har du varit i kontakt med sjuksköterskan under de senaste sex månaderna?

Under de senast sex månaderna har alla varit i kontakt med sjuksköterskan.

Fråga 2	Antal personer	%
1. Ja, en gång	2	7
2. Ja, flera gånger	26	93
3. Nej	-	-
4. Ej svarat	-	-
Totalt	28	100

Fråga 3. Anser du att sjuksköterskan hade tillräckligt med tid för dig?

Flertalet, 24 av 28 personer, anser att sjuksköterskan hade tillräckligt med tid för dem.

Fråga 3	Antal personer	%
1. Ja	24	86
2. Nej	4	14
3. Ej svarat	-	-
Totalt	28	100

Fråga 4. Anser du att sjuksköterskan tog dina problem på allvar?

Flertalet (23 av 28 personer) anser att sjuksköterskan tog deras problem på allvar.

Fråga 4	Antal personer	%
1. Ja	23	82
2. Nej	5	18
3. Ej svarat	-	-
Totalt	28	100

Fråga 5. Förstod du allt som sjuksköterskan sade?

Det är 22 av 28 personer som säger att de förstod vad sjuksköterskan sade medan sex personer inte förstod allt.

Fråga 5	Antal personer	%
1. Ja	22	79
2. Nej	6	21
3. Ej svarat	-	-
Totalt	28	100

Fråga 6. Känner du förtroende för sjuksköterskan?

Det är 26 av 28 personer som känner förtroende för sjuksköterskan.

Fråga 6	Antal personer	%
1. Ja	26	93
2. Nej	2	7
3. Ej svarat	-	-
Totalt	28	100

Fråga 7. Anser du att du bemöts på ett bra sätt av sjuksköterskan?

Det är 24 av 28 personer som tycker att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt.

Fråga 7	Antal personer	%
1. Alltid	17	61
2. Ofta	7	25
3. Ibland	3	11
4. Aldrig	1	4
5. Ej svarat	-	-
Totalt	28	100

Fråga 8. Anser du att du snabbt kan komma i kontakt med någon av sjuksköterskorna om du har behov av det?

Det är 21 av 28 personer som anser att de snabbt kan komma i kontakt med sjuksköterskan när de behöver det.

Fråga 8	Antal personer	%
1. Alltid	12	43
2. Ofta	9	32
3. Ibland	4	14
4. Aldrig	2	7
5. Ej svarat	1	4
Totalt	28	100

Fråga 9. Möjligheten att få kontakt med sjuksköterskan per telefon är på följande sätt.

Det är 14 av 28 personer som anser att möjligheten att nå sjuksköterskan per telefon är bra eller tillfredställande medan en anser att den inte är tillfredsställande.

Fråga 9	Antal personer	%
1. Bra	7	25
2. Tillfredställande	7	25
3. Ej tillfredställande	1	4
4. Kan ej bedöma	11	39
5. Ej svarat	2	7
Totalt	28	100

Fråga 10. Om du lämnat meddelande på sjuksköterskans telefonsvarare anser du att hon kontaktar dig tillbaka inom rimlig tid?

Det är tio personer som tycker att sjuksköterskan kontaktar dem tillbaka inom rimlig tid. Det är sju av de 17 som har svarat på frågan som tycker att sjuksköterskan ibland eller aldrig kontaktar dem tillbaka inom rimlig tid.

Fråga 10	Antal personer	%
1. Alltid	5	18
2. Ofta	5	18
3. Ibland	5	18
4. Aldrig	2	7
5. Ej svarat	11	39
Totalt	28	100

Fråga 11. Om du gör en sammantagen bedömning av kvalitén på de insatser du får från sjuksköterskan – hur nöjd eller missnöjd är du?

Det är 20 av 28 personer som är mycket eller ganska nöjda med kvaliteten på de insatser de får från sjuksköterskan.

Fråga 11	Antal personer	%
1. Mycket nöjd	9	32
2. Ganska nöjd	11	39
3. Varken eller	4	14
4. Ganska missnöjd	1	4
5. Mycket missnöjd	1	4
6. Ej svarat	2	7
Totalt	28	100

Övriga synpunkter

- Sköterskorna har besökstid måndagar och torsdagar mellan 14-15. Ofta är de inte där då. Ibland finns anslag på dörren, men för det mesta inget meddelande.
- På grund av afasi är det svårt med kommunikationen. Svårt att förklara vad jag menar.
- Telefonkontakten är bra men den personliga kontakten är dålig då de aldrig har tid.

Utvecklingsområden

Förbättringar bedöms kunna ske gällande hantering av besökstider och telefonmeddelanden.