



---

## **Kvalitetsundersökning inom Solgården 2005**

Enkätundersökning till närstående till gäster inom Solgårdens dagvård  
Undersökningen genomförd under augusti 2005

---

---

## SAMMANFATTNING

Äldreomsorgen har under augusti månad genomfört en enkätundersökning bland närstående till gäster inom Solgårdens dagvård för äldre dementa. Enkäten har omfattat 18 frågor om bemötande, inflytande och trygghet samt frågor om träning/stimulans, måltider och transporter mellan hemmet och dagvården. Enkäten har ställts till 32 närstående, varav 28 har svarat. Svarsfrekvensen har således varit 87,5 procent.

Som helhetsbedömning uppger 26 av 28 personer att de är mycket, eller ganska, nöjda med den service och omsorg deras närstående får på Solgården.

### **Bemötande**

Både biståndshandläggaren och Solgårdens personal får ett gott betyg vad gäller bemötandet. Alla som har svarat på frågan tycker att de och deras närstående bemöts på ett bra sätt. Det är 27 av 28 personer som anser att personalen ger dem ett bra stöd när de behöver det.

### **Inflytande**

Det är 23 av 28 närstående som tycker att biståndshandläggaren tar hänsyn till deras synpunkter och önskemål. Det är 21 svarande som anser att personalen tar hänsyn till deras närståendes önskemål och intressen.

Alla utom en tycker de har möjlighet att framföra synpunkter, förslag och klagomål. Flertalet (21 personer) anser att det alltid, eller ofta, är lätt att komma i kontakt med personalen när de behöver.

Flertalet (24 personer) har deltagit i ankomstsamtal. Det är 13 svarande som inte vet om de har erbjudits att vara delaktiga i att utforma deras närståendes arbetsplan och åtta svarar att de inte har erbjudits möjligheten att delta i att utforma arbetsplanen.

### **Trygghet**

Det är 22 av 28 personer som tycker att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när de behöver det. Det är 26 personer som anser att de alltid eller ofta känner förtroende för personalen som hjälper deras närstående.

Det är 26 personer som uppfattar att deras närstående alltid eller ofta känner sig trygg med vistelsen på Solgården. Alla utom en (som inte har svarat) upplever att miljön på Solgården är hemlik och trevlig. Flertalet (24 personer) vet vem som är

deras kontaktman och det är 22 närstående som tycker att det känns bra att ha en kontaktman/ett vårdbiträde att vända sig till.

### **Övrigt**

Tolv tycker att deras närstående alltid eller ofta får tillräcklig träning och stimulans. Tre tycker att de får det ibland och tolv personer har svarat att de inte vet.

Det är 14 personer som tycker att måltiderna alltid eller ofta serveras under trivsamma former och tolv personer anger att de inte vet.

Flertalet, 25 personer, anser att transporterna mellan hemmet och Solgården fungerar bra.

### **Utvecklingsområden**

- Information om vad en arbetsplan är och erbjudande om möjligheten att delta i utformandet av den
- Information om kontaktmannaskap
- Information om dagvårdens möjligheter till träning och stimulans för gästerna

## **BAKGRUND OCH SYFTE**

Äldre- och handikappomsorgens ledning har beslutat att en kvalitetsundersökning ska genomföras inom Solgården under år 2005. Syftet med den nu genomförda undersökning har varit att ta reda på hur de närstående till gästerna inom Solgården upplever dagvårdens kvalitet.

## **METOD**

En enkät bestående av 18 frågor om bemötande, inflytande och trygghet skickades till närstående till gästerna inom Solgården, vars verksamhet riktar sig till äldre personer med demensdiagnos. Besvarandet har skett anonymt.

## **RESULTAT AV KVALITETSUNDERSÖKNINGEN**

### **Svarsfrekvens**

Av de 32 enkäter som riktades till närstående till gästerna inom Solgårdens dagvård för äldre dementa inkom 28 svar, dvs. det var en svarsfrekvens om 87,5 procent.

Tabellerna summer inte alltid till 100 procent på grund av avrundning.

## Biståndshandläggaren

**Fråga/påstående 1.** Jag tycker som närstående att det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när jag behöver det.

Det är 22 av 28 personer som tycker att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när de behöver det.

Fråga 1	Antal personer	Procent
1. Alltid	13	46
2. Ofta	9	32
3. Ibland	3	11
4. Aldrig	-	-
5. Ej svarat	3	11
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fråga/påstående 2.** Jag tycker som närstående att biståndshandläggaren tar hänsyn till mina synpunkter och önskemål.

Det är 23 av 28 närstående som tycker att biståndshandläggaren tar hänsyn till deras synpunkter och önskemål.

Fråga 2	Antal personer	Procent
1. Alltid	17	61
2. Ofta	6	21
3. Ibland	3	11
4. Aldrig	-	-
5. Ej svarat	2	7
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

## Bemötande

**Fråga/påstående 3.** Jag tycker att jag och min närstående bemöts på ett bra sätt av följande personer.

Alla som har svarat på frågan tycker att de och deras närstående alltid, eller ofta, bemöts på ett bra sätt av både biståndshandläggaren och Solgårdens personal.

Fråga 3	Alltid	Ofta	Ibland	Aldrig	Totalt
	<b>Antal personer</b>				
1. Biståndshandläggaren	23	3	-	-	<b>26</b>
2. Personalen på Solgården	26	2	-	-	<b>28</b>

**Fråga/påstående 4.** Jag tycker som närstående att personalen ger mig ett bra stöd när jag behöver det.

Alla, utom en person som inte har svarat, anser att personalen ger dem ett bra stöd när de behöver det.

Fråga 4	Antal personer	Procent
1. Ja	27	96
2. Nej	-	
3. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

## Inflytande

**Fråga/påstående 5.** Jag och min närstående har deltagit i ankomstsamtal.

Flertalet (24 av 28 personer) har deltagit i ankomstsamtal. Tre personer har inte deltagit i ankomstsamtal och en person har inte besvarat frågan.

Fråga 5	Antal personer	Procent
1. Ja	24	86
2. Nej	3	11
3. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>101</b>

**Fråga/påstående 6.** Jag har erbjudits möjlighet att vara delaktig i utformandet av min närståendes arbetsplan.

Det är 13 av 28 personer som enligt svaren inte vet om de har erbjudits att vara delaktiga i utformandet av deras närståendes arbetsplan och åtta har svarat att de inte har erbjudits möjligheten.

Fråga 6	Antal personer	Procent
1. Ja	6	21
2. Nej	8	28
3. Vet ej	13	46
4. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>99</b>

**Fråga/påstående 7.** Jag tycker att personalen tar hänsyn till min närståendes önskemål och intressen

Det är 21 av 28 personer som anser att personalen tar hänsyn till deras närståendes önskemål och intressen. Ingen har svarat ibland eller aldrig medan sju har svarat att de inte vet.

Fråga 7	Antal personer	Procent
1. Alltid	13	46
2. Ofta	8	28
3. Ibland	-	-
4. Aldrig	-	-
5. Vet ej	7	25
6. Ej svarat	-	-
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>99</b>

**Fråga/påstående 8.** Jag tycker att jag som närstående har möjlighet att framföra synpunkter, förslag och klagomål.

Flertalet (25 av 28 personer) anser att de har möjlighet att föra fram sina synpunkter, förslag och klagomål. En person tycker inte att hon/han har möjlighet att framföra synpunkter, förslag och klagomål och två personer har inte svarat.

Fråga 8	Antal personer	Procent
1. Ja	25	89
2. Nej	1	4
3. Ej svarat	2	7
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fråga/påstående 9.** Jag tycker som närstående att det är lätt att komma i kontakt med personalen, när jag har behov av det.

Flertalet (26 av 28 personer) anser att det är alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med personalen när de behöver.

Fråga 9	Antal personer	Procent
1. Alltid	21	75
2. Ofta	5	18
3. Ibland	1	4
4. Aldrig	-	-
5. Vet ej	1	4
6. Ej svarat	-	-
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>101</b>

## Trygghet

**Fråga/påstående 10.** Jag tycker att miljön på Solgården känns hemlik och trevlig.

Alla, utom en person som inte har svarat, upplever att miljön på Solgården är hemlik och trevlig.

Fråga 10	Antal personer	Procent
1. Ja	27	96
2. Nej	-	-
3. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fråga/påstående 11.** Jag vet vem som är min närståendes kontaktman.

Flertalet (24 av 28 personer) svarar att de vet vem som är deras närståendes kontaktman. Tre personer har svarat att de inte vet vem som är deras närståendes kontaktman.

Fråga 11	Antal personer	Procent
1. Ja	24	86
2. Nej	3	10
3. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fråga/påstående 12.** Jag tycker att det känns bra att ha en kontaktman/ett vårdbiträde att vända sig till.

Det är 22 av 28 personer som svarar att det känns bra att ha en kontaktman/ett vårdbiträde att vända sig till. Övriga sex har inte svarat.

Fråga 12	Antal personer	Procent
1. Ja	22	78
2. Nej	-	-
3. Ej svarat	6	21
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>99</b>

**Fråga/påstående 13.** Jag känner förtroende för personalen som hjälper min närstående.

Det är 26 av 28 personer som anser att de alltid, eller ofta, känner förtroende för personalen som hjälper deras närstående.

Fråga 13	Antal personer	Procent
1. Alltid	22	78
2. Ofta	4	14
3. Ibland	1	4
4. Aldrig	-	-
5. Vet ej	1	4
6. Ej svarat	-	-
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Fråga/påstående 14.** Jag uppfattar att min närstående känner sig trygg med vistelsen på dagvården.

Det är 26 av 28 personer som uppfattar att deras närstående alltid, eller ofta, känner sig trygg med vistelsen på dagvården. Resterande två har inte svarat.

Fråga 14	Antal personer	Procent
1. Alltid	23	82
2. Ofta	3	11
3. Ibland	-	-
4. Aldrig	-	-
5. Vet ej	2	7
6. Ej svarat	-	-
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>



## Övrigt

**Fråga/påstående 15.** Jag tycker att min närstående får tillräcklig träning och stimulans.

Tolv personer har svarat att de inte vet om deras närstående får tillräcklig träning och stimulans och tre personer har svarat att de får det ibland. Det är tolv personer som tycker att deras närstående alltid eller ofta får tillräcklig träning och stimulans.

Fråga 15	Antal personer	Procent
1. Alltid	7	25
2. Ofta	5	18
3. Ibland	3	11
4. Aldrig	-	-
5. Vet ej	12	43
6. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>101</b>

**Fråga/påstående 16.** Jag tycker att måltiderna serveras under trivsamma former.

Det är 14 av 28 personer som tycker att måltiderna alltid eller ofta serveras under trivsamma former. En person tycker att de gör det ibland och tolv personer uppger att de inte vet.

Fråga 16	Antal personer	Procent
1. Alltid	13	46
2. Ofta	1	4
3. Ibland	1	4
4. Aldrig	-	-
5. Vet ej	12	43
6. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>101</b>

**Fråga/påstående 17.** Jag tycker att transporterna mellan hemmet och Solgården fungerar på följande sätt.

Det är 25 av 28 personer som anser att transporterna mellan hemmet och Solgården fungerar bra. Övriga tre har inte svarat eller har svarat att de inte vet.

Fråga 17	Antal personer	Procent
1. Bra	25	89
2. Dåligt	-	-
3. Vet ej	1	4
4. Ej svarat	2	7
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

## Helhetsbedömning

**Fråga/påstående 18.** Om du gör en sammantagen bedömning av kvalitén på den omsorg och service du får – hur nöjd eller missnöjd är du?

Det är 26 av 28 personer som är mycket, eller ganska, nöjda med kvaliteten på den omsorg och service de får. Ingen har svarat att den är missnöjd.

Fråga 18	Antal personer	Procent
1. Mycket nöjd	18	64
2. Ganska nöjd	8	28
3. Varken eller	1	4
4. Ganska missnöjd	-	-
5. Mycket missnöjd	-	-
6. Ej svarat	1	4
<b>Totalt</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

## Övriga synpunkter

Följande synpunkter lämnades.

- Mycket positivt för min man och mig med vistelsen på Solgården. Min man trivs jättebra och jag får tid för mig själv.
- Matsituationen är ok. En eloge till chauffören som med sin glada attityd muntrar upp.
- Mycket trevlig personal. Vänligt bemötande.
- Har ej träffat eller haft kontakt med biståndshandläggaren.

- Angående personalens planeringsdagar: varför informeras inte jag som anhörig? Skrivs det inga protokoll?
- Jag och min bror bor på skilda håll – jag vet därför inte så mycket. Är glad att Solgården finns. Försök få honom att röra på sig.
- Tycker att personalen på Solgården gör ett beundransvärt arbetet. Glad att ni finns för min pappa och andra som behöver. Stort tack till er!

## Utvecklingsområden

Det är 26 av 28 personer (motsvarande cirka 93 procent) som ger ett gott betyg i den sammantagna bedömningen av kvaliteten. Personalen får ett gott betyg för bemötandet. Flertalet upplever att biståndshandläggaren tar hänsyn till deras synpunkter och önskemål. I stor sett alla vet vart de framför synpunkter och klagomål och anser att det är lätt att nå personalen och biståndshandläggaren när de behöver.

De flesta känner sig trygga och känner förtroende för personalen. Miljön på Solgården upplevs som hemlik och trevlig och transportererna mellan hemmet och dagvården uppges fungera bra.

Trots att de flesta är nöjda och verksamheten i stor får ett högt betyg finns några utvecklingsområden. De förbättringar som bedöms kunna ske handlar om informationsinsatser om vad en arbetsplan är och om att erbjuda de närstående möjlighet att delta vid utformandet av densamma. Det handlar även om att ge ökad kunskap om vad kontaktmannaskapet innebär samt att berätta för de närstående om hur träning och stimulus kan tillgodoses för respektive gäst utifrån dennes intressen och förmåga.