



Handläggare: Ariane Andersson
Telefon: 08-508 20 065

KVALITETSUNDERSÖKNINGAR INOM ÄLDREOMSORGEN ÅR 2005

FÖRSLAG TILL BESLUT

Vantörs stadsdelsnämnd godkänner redovisningen i förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2005-11-29 och lägger ärendet till handlingarna.

Monika Viklander
Stadsdelsdirektör

Margaretha Selin
Avdelningschef

SAMMANFATTNING

Äldreomsorgen har genomfört fyra enkätundersökningar riktade till: pensionärer boende inom Rågsveds Äldrecentrum, pensionärer med hemsjukvårdsinsatser inom Rågsveds Äldrecentrum, pensionärer med hemtjänstinsatser och närstående till besökare vid Solgården. Resultatet av undersökningarna visar bland annat att cirka tre fjärdedelar av de svarande är nöjda med den sammantagna kvaliteten på vården, servicen och omsorgen. Resultatet pekar samtidigt på utvecklingsområdena: trygghet, delaktighet/inflytande och social stimulans/promenader. Berörda enheter ska beakta enkätresultatet i samband med att de tar fram sina verksamhetsplaner.

ÄRENDETS BEREDNING

Ärendet har utarbetats inom äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatri.

BAKGRUND

Tidigare i år har förvaltningen redovisat brukarundersökningar genomförda inom Mårtensgården och inom Vantörs rehabiliteringsenhet (SDN 2005-06-16, dnr 504-248/2005 och 504-249/2005).

Nu har ytterligare fyra enkätundersökningar slutförts. Den ena enkäten riktades till de boende inom Rågsveds Äldrecentrum, som personalen bedömde kunde besvara enkäten själv eller med hjälp av närstående. Den andra enkäten riktades till personer som är inskrivna inom hemsjukvården vid Rågsveds Äldrecentrum. Den tredje enkäten riktades till pensionärer med hemtjänstinsatser, som personalen bedömde kunde besvara enkäten själv eller med hjälp av närstående. Slutligen, den fjärde enkäten ställdes till närstående till besökare vid dagverksamheten Solgården.

Undersökningarna har omfattat frågor bland annat om: inflytande, bemötande och trygghet.

Undersökningsresultatet sammanfattas nedan och där så är möjligt jämförs det med resultatet från tidigare undersökningar (genomförda år 2000 och år 2001). De fyra nu aktuella enkätundersökningarna biläggs detta tjänsteutlåtande.

SAMMANFATTNING AV RESULTATET OCH JÄMFÖRELSE MED TIDIGARE UNDERSÖKNINGAR

1. BOENDE RÅGSVEDS ÄLDRECENTRUM

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

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 de alltid eller ofta kan påverka när (21 personer) och hur (16 personer) arbetet ska utföras hos dem.

Det är 27 personer som har svarat att de vet vart de ska vända sig med synpunkter, förslag och klagomål.

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 som tycker det om enhetschefens bemötande. Det är dock färre som har svarat på frågan om enhetschefen, vilket kan förklara ett lägre resultat för denne jämfört med övriga.

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 och 30 personer tycker det om biståndshandläggarna.

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. Ungefär lika många (22 personer) svarar att de vet vem som är deras kontaktman. Vidare har flertalet (36 personer) svarat att de endast ibland eller aldrig blir informerade i förväg om att det kommer en vikarie eller ny personal till dem.

Flertalet (35 personer) anser att de endast ibland eller aldrig får hjälp att hålla kontakt med anhöriga.

Social mötesplats

Nio av tio svarande (eller 42 av 47 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 om aktiviteterna (21 personer). Fem personer har svarat att de *inte* är nöjda med Salongernas utbud av aktiviteter.

Flertalet upplever ingen skillnad, jämfört med tidigare då de inte deltog i aktiviteterna, när det gäller känslan av ensamhet (22 personer) och att må fysiskt bättre (24 personer). Men det är något fler (fem respektive sex personer) som har svarat på frågorna om betydelsen av aktiviteterna än antalet som har sagt att de har deltagit i aktiviteterna, vilket kan ge ett missvisande lågt resultat.

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 finns dock en risk för att personer som kan klara promenader själva har svarat att de inte har fått promenadhjälp även om de egentligen inte är aktuella för promenadhjälp.

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

Utvecklingsområden

År 2000 genomförde äldreomsorgen den senaste kvalitetsundersökningen vid Rågsveds Äldrecentrum (SDN 2001-06-19, dnr 539-281/2001). Jämfört med denna kan man konstatera att helhetsbedömning har förbättrats. År 2000 var 67 procent nöjda och 19 procent missnöjda. I år är det 70 procent som är nöjda och 6 procent som är missnöjda.

En del av utvecklingsområdena från enkäten år 2000 har förbättrats medan andra inte har förbättrats i tillräcklig omfattning och därför kvarstår som utvecklingsområden. Några nya, primära utvecklingsområden bedömer förvaltningen däremot inte har tillkommit.

Den nu aktuella undersökningen visar att cirka tre fjärdedelar av de svarande är mycket eller ganska nöjda med servicen och omsorgen och att de anser att de får ett gott bemötande. De utvecklingsområden som är fortsatt aktuella är trygghet och inflytande. Det handlar bland annat om att i förväg informera om att det kommer ny personal, informera om utsedd kontaktperson och att förbättra möjligheterna till delaktighet vid utformandet av arbetsplanen.

Utvecklingsområdena från den tidigare undersökningen var följande.

Information om vem som är kontaktperson. År 2000 var det 47 procent som svarade att de visste vem som var deras kontaktperson och 39 procent svarade att de inte visste det. I år är det 49 procent som svarar att de vet vem som är deras kontaktperson och 47 procent som svarar att de inte vet det. Förändringen mellan de två undersökningar förklaras således, åtminstone delvis, av att en större andel personer har valt att besvara frågan. Sett endast till dem som har besvarat frågan har en försämring av svarsresultatet skett (från 54 till 51 procent ja-svar).

Förbättra tillvaratagandet av brukarens synpunkter och önskemål i samband med biståndsbedömningen. År 2000 var det 50 procent som tyckte att biståndshandläggaren alltid eller ofta tog hänsyn till deras synpunkter. I år är det 68 procent som har svarat det. Det är en lika stor andel båda åren, 17 procent, som svarar att biståndshandläggaren ibland eller aldrig tar hänsyn till deras synpunkter. Detta får tolkas som en förbättring av svarsresultatet mellan åren.

Möjliggöra delaktighet vid upprättande av arbetsplan. År 2000 var det 35 procent som svarade att de fick påverka hur arbetet skulle utföras hos dem. I år är det 32 procent som har svarat det. Andelen som anser att de ibland eller aldrig får påverka hur arbetet ska utföras har dock minskat från 44 procent till 34 procent. Det är således en mindre andel som inte är nöjda samtidigt som det också är en mindre andel som är nöjda. Sett endast till dem som har besvarat frågan har dock en förbättring av svaren skett (från 44 till 48 procent som svarar att de alltid eller ofta får påverka hur arbetet ska utföras hos dem).

Förbättra informationen till de boende när ny personal är inplanerad. År 2000 var det 13 procent som svarade att de alltid eller ofta blev informerade i förväg om att ny personal skulle komma till dem. I år är det åtta procent som har svarat det. Andelen som har svarat att de ibland eller aldrig får information har ökat från 62 till 76 procent. Således har en försämring av svarsresultatet skett.

Informera boende och närstående vart de kan framföra synpunkter och klagomål. Både i år och år 2000 svarade 57 att de visste vart de kunde framföra synpunkter och klagomål. Det är en något högre andel i år som har svarat att de inte vet vart de kan framföra synpunkter (38 jämfört med 31 procent). Detta kan tolkas som att svarsresultatet har försämrats.

Förbättra så att de boende inte upplever att personalen har bråttom. År 2000 var det 33 procent som svarade att de ansåg att personalen alltid eller ofta hade den tid som behövdes för att utföra sina sysslor. I år svarar 47 procent det. Även andelen som anser att personalen ibland eller aldrig har tillräcklig tid har minskat (från 38 till 36 procent). Svarsresultatet har således förbättrats mellan åren. Efter den tidigare enkäten arbetade Rågsveds Äldrecentrum med att diskutera personalens förhållningssätt utifrån den gemensamma värdegrunden där tid är en av delarna.

I samband med att Rågsveds Äldrecentrum tar fram sin verksamhetsplan för år 2006 kommer enheten att se över vilka åtgärder som kan vara aktuella att vidta utifrån enkätresultatet. En del åtgärder som har initierats tidigare av andra skäl kan också ha betydelse för det fortsatta arbetet utifrån enkäten. Exempelvis har dokumentationen ändrats under året. Det nya systemet medför högre krav på att pensionärerna görs delaktiga. Personalen har utbildats i dokumentation och en dokumentationsgrupp har bildats. Rågsveds Äldrecentrum har också infört Brynäsmodellen, inom vilken olika processer (t.ex. inflyttning) kartläggs. I samband med det har ett särskilt inflyttningspaket med information tagits fram, som bland annat tar upp vart man vänder sig med klagomål och synpunkter. Rågsveds Äldrecentrum avser också att arbeta vidare med att fortlöpande påminna om kontaktpersonens ansvar, till exempel vad gäller att i förväg meddela om bortavaro.

2. HEMSJUKVÅRD INOM SERVICEHUSBOENDEDELEN I RÅGSVEDS ÄLDRECENTRUM

Av 49 utdelade enkäter inkom 28, vilket ger en svarsfrekvens om 57 procent.

Den sammantagna bedömningen av kvaliteten på sjuksköterskornas hälso- och sjukvårdsinsatser inom Rågsveds Äldrecentrum visar att 20 av 28 personer är mycket eller ganska nöjda.

Nästan alla uppger att de känner förtroende för sjuksköterskorna (26 personer) och att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt (24 personer). Flertalet upplever också att de snabbt kan komma i kontakt med sjuksköterskorna när de behöver det (21 personer) och att sjuksköterskorna har tillräckligt med tid för dem (24 personer).

Sjuksköterskorna får således i stort ett gott betyg på det arbete som de utför. En del (sju personer) har dock svarat att sjuksköterskorna inte återkommer inom rimlig tid till dem när de har lämnat meddelanden på telefonsvararen. Vidare har det i de öppna kommentarerna framförts att det inte alltid finns någon på expeditionen på den besökstid som gäller. Därför behöver arbetsrutinerna inom detta område ses över.

I undersökningen från år 2000 tas förbättringar av tillgängligheten på telefon för hemsjukvården upp som ett utvecklingsområde. År 2000 svarade 17 procent att möjligheten att få kontakt med sjuksköterskan per telefon inte var tillfredsställande. I år var det endast en person (motsvarande fyra procent) som ansåg att den inte var tillfredsställande. Även andelen som anser att tillgängligheten är tillfredsställande har ökat (från 32 till 50 procent). Svaresresultatet har således förbättrats mellan åren. Numera är samtalen vidarekopplade till mobil, vilket har ökat tillgängligheten.

3. HEMTJÄNSTEN

En enkät bestående av 18 frågor om inflytande, bemötande och trygghet har skickats till Vantörs pensionärer som har kommunal eller privat hemtjänst. Av 501 utskickade enkäter har 388 svar inkommit, dvs. svarsfrekvensen har varit 77 procent.

Över tre fjärdedelar (78%) av de svarande är mycket eller ganska nöjda med den sammantagna kvaliteten på omsorgen och servicen. Det är också över tre fjärdedelar (78%) som anser att hemtjänstpersonalen utför hjälpen mycket bra eller bra. Enkäten visar även på ett gott resultat när det gäller bemötandet från biståndshandläggare och hemtjänstpersonal. Det är sammanlagt åtta av tio som har svarat att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt av biståndshandläggaren (82%) och av hemtjänstpersonalen (84%). Vidare är det 75 procent som tycker att det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när de behöver det.

År 2000 genomfördes den senaste enkätundersökningen inom den öppna hemtjänsten (SDN 2001-06-19, dnr 539-282/2001). En del av frågorna i den enkäten ingick även i årets undersökning. Jämfört med den tidigare undersökningen har svaresresultatet förbättrats när det gäller uppfattningen om huruvida biståndshandläggarna tar hänsyn till synpunkter och önskemål. År 2000 var det 58% som svarade att biståndshandläggaren alltid eller ofta tog hänsyn till synpunkter och 20% som svarade att de ibland eller aldrig gjorde det. I år var motsvarande uppgifter 84 respektive 11 procent.

Årets enkätundersökning visar på tre utvecklingsområden: trygghet, delaktighet/inflytande och promenadhjälp. På en del frågor inom dessa områden är det möjligt att jämföra med den tidigare enkäten.

När det gäller *trygghetsaspekterna* är det endast en av tio (11%) som svarar att personalen alltid eller ofta visar legitimation. Samtidigt är det också en liten andel (36%) som säger sig alltid eller ofta bli informerad i förväg om att det kommer en ny vikarie eller ny personal. Det är 55 procent som svarar att de ibland eller aldrig blir informerade i förväg. En viss försämring av svarsresultatet har skett jämfört med tidigare. År 2000 var det 38 procent som svarade att de alltid eller ofta blev informerade i förväg och 47 procent som svarade att de ibland eller aldrig blev det.

Cirka hälften av de svarande (52%) har uppgett att de känner till vem som är deras kontaktperson och 26 procent har svarat att de inte vet det. År 2000 var motsvarande uppgifter 67 respektive 26 procent. En viss försämring av svarsresultatet har således skett.

Sex av tio (64%) svarar att det är samma personal som återkommer ofta till dem. Det är också 64 procent som svarar att personalen alltid eller ofta har den tid som behövs för att utföra insatserna medan 28 procent har svarat att de ibland eller aldrig har det. År 2000 var motsvarande uppgifter 48 respektive 37 procent. Svarsresultatet har således förbättrats när det gäller uppfattningen om personalen har den tid som behövs. Även i de öppna kommentarerna på årets enkät finns dock synpunkter som har med bristande kontinuitet och stress att göra.

Slutligen är det sju av tio (69%) som anser att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med hemtjänstens personal.

Även vissa frågor som handlar om *delaktighet och inflytande* har fått förhållandevis låga resultat. Det gäller till exempel möjligheterna att delta i att utforma sin arbetsplan (57% har svarat att de har deltagit i att utforma sin arbetsplan) samt att påverka när (58%) och hur (55%) arbetet hos dem ska utföras.

Vidare är det 63 procent som säger sig veta vart de ska vända sig med synpunkter och förslag medan 27 procent svarar att de inte vet det. År 2000 var motsvarande uppgifter 57 respektive 29 procent. Således har svarsresultatet förbättrats.

Det är 54 procent som svarar att de inte har blivit erbjudna *promenadhjälp*. Det behöver dock inte betyda att endast varannan som inte kan klara promenader själv känner till att det finns promenadgrupper. En del av dem som kan promenera själv kan ha svarat nej. Vidare är det kanske en del som svarar utifrån om de har erbjudits att gå på egna promenader med hjälp, inte om de har fått information om promenadgrupperna. Av de öppna kommentarer framgår att det samtidigt råder viss oklarhet kring vem som kan få promenadhjälp, till exempel huruvida det förutsätter biståndsbeslut eller inte.

I de öppna kommentarer lämnas återkommande synpunkter som gäller städningen, bland annat gäller dessa att beställd tid inte utförs. Även detta bör därför ses över.

I samband med att hemtjänstenheterna tar fram sina verksamhetsplaner kommer de att se över behovet av förbättringsåtgärder utifrån enkätresultatet. Salongerna kommer att, tillsammans med de ideella organisationerna, se över möjligheterna till promenadhjälp, även om intresset för den promenadhjälp som finns idag har varit förhållandevis svalt.

4. SOLGÅRDEN

Av 32 enkäter som har delats ut till närstående till besökare vid Solgården har 28 svarat. Svartsfrekvensen 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. Ingen har valt svarsalternativet ganska eller mycket missnöjd.

Bemötande

Både biståndshandläggarna och Solgårdens personal får ett gott betyg vad gäller bemötandet. Alla som har svarat på frågan om personalens bemötande tycker att de och deras närstående bemöts på ett bra sätt (26 personer när det gäller biståndshandläggaren och 28 personer när det gäller den övriga personalen). Det är även 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.

Det är 22 personer som tycker att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när de behöver det. Flertalet (21 personer) anser att det alltid, eller ofta, är lätt att komma i kontakt med personalen när de behöver.

Alla utom en tycker att de har möjlighet att framföra synpunkter, förslag och klagomål.

Flertalet (24 personer) har svarat att de har deltagit i ankomstsamtal. Kännedomen om att det är möjligt att delta i att utforma arbetsplanen verkar däremot vara låg. Det är tretton personer som inte vet om de har erbjudits att vara delaktiga i att utforma deras närståendes arbetsplan. Åtta svarar att de inte har erbjudits möjligheten att delta i att utforma arbetsplanen och sex personer har svarat att de har erbjudits att delta.

Trygghet

Det är 26 av 28 personer som anser att de alltid eller ofta känner förtroende för personalen som hjälper deras närstående. Flertalet (24 personer) vet vem som är deras kontaktman och det är 22 närstående som tycker att det känns bra att ha en kontaktperson. Det är också 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.

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 av 28 personer som tycker att måltiderna alltid eller ofta serveras under trivsamma former och tolv personer anger att de inte vet.

Flertalet, 25 av 28 personer, anser att transportererna mellan hemmet och Solgården fungerar bra.

Utvecklingsområden

Den nu aktuella undersökningen visar att nio av tio svarande är mycket eller ganska nöjda med Solgårdens service och omsorg. Ingen har svarat att den är missnöjd. Genomgående visar resultatet på en positiv bild, inte minst vad gäller personalens bemötande.

Senaste enkätundersökningen som äldreomsorgen genomförde vid Solgården var i oktober år 2001 (SDN 2001-11-29, dnr 531-454/2001). Denna pekade i huvudsak på samma positiva områden som årets enkät: en god helhetsbedömning och ett gott bemötande.

Bland de öppna synpunkterna i enkäten från år 2001 lämnas en del negativa kommentarer kring hämtning och lämning. Årets undersökning visar dock på att 25 av 28 svarande tycker att transportererna fungerar bra och att ingen har svarat att transportererna fungerar dåligt.

Undersökningen från år 2001 visade att många (17 av 30 närstående) inte hade deltagit i att utforma sin närståendes arbetsplan. Den pekade även på att många inte kände till om deras närstående fick tillräcklig träning (12 personer) och om maten serverades under trivsamma former (10 personer).

Denna situation kvarstår i den nu aktuella undersökningen. Det är en tämligen stor andel av de svarande som inte känner till hur det förhåller sig med exempelvis träningen, maten och om de har erbjudits att vara med och ta fram sin närståendes arbetsplan. Dessa områden kvarstår således som utvecklingsområden även om resultatet delvis kan förklaras av att en del närstående bor långt ifrån och inte har så tät kontakt med den anhörige som besöker Solgården.

Solgården kommer att fortsätta informera de närstående vid ankomssamtalet om formerna för måltiderna. Detta behöver dock inte betyda att de närstående kan ta ställning till hur de dagliga måltiderna är. Fortsättningsvis kommer Solgården att, i samtalen med de närstående, betona inte bara vilka aktiviteter som de boende erbjuds utan också varför. Solgården kommer också att redan i ankomstsamtalet informera om arbetsplanen och visa en arbetsplan för att konkretisera för de närstående vad det innebär att ta fram en arbetsplan.

STADSDELSFÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

Förvaltningen genomför återkommande brukarundersökningar inom olika delar av verksamheten; resultatet av dessa undersökningar är ett viktigt underlag för verksamhetsutvecklingen. Enkätundersökningarna kan till nämnd och förvaltningsledning ge ett perspektiv på verksamhetens kvalitet. Enkätresultatet återkopplas även till dem som har besvarat enkäten genom att resultatet görs tillgängligt på lämpligt sätt.

Enkätresultatet är dock främst ett instrument för respektive enhet att använda som ett av underlagen i den interna dialogen om verksamhetens utveckling. Nästa steg, efter att resultatet nu har sammanställts, är att diskutera vad som kan förklara resultatet inom utvecklingsområdena för att därefter ta ställning till eventuella förbättringsåtgärder. Exempelvis är en fråga att diskutera varför inte mer än elva procent av hemtjänsttagarna svarar att personalen visar sin legitimation. Beror det på att endast ny, okänd personal visar sin legitimation eller visar även dessa inte sin legitimation? I så fall, vad kan göras för att se till att de gör det?

En av enkäterna har även omfattat verksamheter som drivs i enskild regi. Förvaltningen kommer att tillställa dessa enheter resultatet av undersökningen.

Enligt resultatet från de fyra enkäterna ger brukarna en god helhetsbedömning till verksamheterna. Inte minst gäller detta Solgården där nio av tio svarar att de är mycket eller ganska nöjda med den service och omsorg som de närstående får på Solgården.

Genomgående visar enkäterna också på ett gott resultat när det gäller bemötande. Exempelvis är det inom hemtjänsten sammanlagt åtta av tio som har svarat att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt av biståndshandläggaren och av hemtjänstpersonalen.

I huvudsak är det samma områden som framträder som utvecklingsområden på de fyra enkäterna.

Ett av områdena är trygghet. Det handlar om att se till att okänd personal visar sin legitimation, att pensionärerna i förväg informeras om att det kommer ny personal och att se till att fler känner till vem som är deras kontaktperson.

Ett annat område är delaktighet/inflytande. Förbättringsåtgärderna inom detta område bör ta sikte på att se till att fler känner till vart de kan framföra synpunkter och att det är möjligt att delta i att utforma sin arbetsplan. Andra delar gäller möjligheterna att kunna påverka när och hur arbetet ska utföras. I det sammanhanget är det viktigt att tydliggöra vilka förväntningar pensionären kan ha på sina möjligheter att påverka när och hur arbetet sker.

Det tredje området gäller promenadhjälp. Cirka hälften av brukarna inom öppna hemtjänsten och inom Rågsveds Äldrecentrum svarar att de inte har blivit erbjudna promenadhjälp.

Jämfört med de tidigare enkäterna är resultatet tämligen liknande. I huvudsak är det samma utvecklingsområden i enkäterna från år 2000 och 2001 som i år. Enligt förvaltningen behöver detta inte betyda att tidigare utvecklingsinsatser har misslyckats. Trygghet och inflytande/delaktighet är områden som äldreomsorgen ständigt bör arbeta med. Informationsinsatser måste genomföras i takt med att nya pensionärer och ny personal kommer in.

De skillnader i resultatet som finns mellan åren bör enligt förvaltningen inte ligga till grund för långtgående slutsatser om förbättringar/försämringar. På en del frågor förklaras skillnaderna delvis av en förändrad benägenhet att svara på frågan; en större andel kan ha valt att svara både jakande och nekande. Ofta är det också frågan om små skillnader.

När slutsatser och tolkningar görs är det även viktigt att hålla i åtanke att enkätresultatet främst ger en mätning av attityder och av hur dessa har förändrats. Det kan finnas många olika förklaringar till varför attityder ändras, som inte behöver handla om en förändring av de förhållanden som man avser mäta. Exempelvis, år 2000 svarade 33 procent inom Rågsveds Äldrecentrum att de ansåg att personalen alltid eller ofta hade den tid som behövdes för att utföra sysslorna. I år är det 47 procent som svarar det. Betyder denna förändring att personalen i högre utsträckning ger intryck av att de har tillräckligt med tid (för att de har mer tid eller för att de har förändrat sitt förhållningssätt)? Eller har pensionärernas måttstock för vad som är tillräcklig tid ändrats (t.ex. för att pensionärerna år 2005 är mer toleranta för stress)?

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner redovisningen och lägger ärendet till handlingarna.

BILAGOR

1. Brev med enkät vid Rågsveds Äldrecentrum inkl. hälso- och sjukvård
2. Kvalitetsundersökning inom Rågsveds Äldrecentrum 2005
3. Kvalitetsundersökning inom hälso- och sjukvården vid Rågsveds Äldrecentrum 2005
4. Brev med enkät Solgården
5. Kvalitetsundersökning inom Solgården 2005
6. Brev med enkät hemtjänsten
7. Kvalitetsundersökning inom hemtjänsten 2005