



BILAGA 1: RAPPORT OM UPPFÖLJNING AV HEMTJÄNSTEN INOM ÄLVSJÖ SDF

Denna rapport redovisar resultatet av genomförda djupintervjuer och fokusgrupper.

Brükarenkäten

Följande kvalitetsområden undersöktes i brukarenkäten som Socialstyrelsen genomförde:

INFORMATION

Enligt socialtjänstlagen ska de ansvariga inom socialtjänsten informera om verksamhet som berör de äldre. De äldre har också rätt att få information om den hjälp de får både formerna och mängden.

BEMÖTANDE

Hur bemötandet upplevs har i hög grad att göra med samspelet med personalen. I sitt bemötande ska personalen visa lyhördhet och empati. I den nationella handlingsplanen för äldrepolitiken står det att de äldre ska kunna åldras med bibehållet oberoende, samt bemötas med respekt och värdighet.

INFLYTANDE

De äldre ska ha möjligheter att påverka innehållet i sin vård och omsorg. Så långt det är möjligt ska verksamheten anpassas efter den äldre personens önskemål och behov.

TRYGGHET

Kvalitetsfaktorn trygghet har här begränsats till att gälla personkontinuitet. I vilken mån hjälpen ges av samma personer har betydelse för äldres sociala trygghet liksom att veta vem som kommer.

HJÄLPENS OMFATTNING

Det är de äldres behov och inte deras ekonomi som ska avgöra omfattningen av insatserna. Insatserna ska också ges på ett sätt som motsvarar de äldres förväntningar.

MAT

Mat är en mycket viktig kvalitetsfaktor för de äldre. Ett försummat näringsintag kan leda till ohälsa, speciellt hos äldre som redan är sjuka eller svaga. Ett dåligt näringstillskott kan på sikt leda till likande med betydande negativa konsekvenser för den enskilda individen.

STÄDNING OCH TVÄTT, DUSCH OCH BAD

I flera propositioner anges vilka typer av tjänster som äldre kan ha rätt till. Förutom olika serviceuppgifter omfattar stödet och hjälpen till äldre även mer personlig omvårdnad. Med serviceuppgifter avses bland annat städning och tvätt. Med personlig omvårdnad avses

insatser som gäller fysiska, psykiska och sociala behov, inklusive personlig hygien.

Urval och svarsfrekvens:

Socialstyrelsens undersökning gjordes på nationell nivå och omfattar samtliga kommuner, i de större städerna, stadsdelar och ger därför en möjlighet att få en nationell bild av de äldres uppfattning om vård och omsorg. Socialstyrelsens undersökning ger möjlighet att följa äldres uppfattning över tid. Dataunderlaget ger också möjlighet att jämföra kommunerna med varandra. Undersökningen omfattade på riksnivå 56 052 personer, varav 5 082 personer tillhörande i Stockholm och 235 personer från Älvsjö.

SVARSFREKVENSEN

Samtliga kommuner	67 %
Stockholm	66 %
Älvsjö	64 %

Resultat

Statistiska centralbyrån har bearbetat de inkomna svaren efter analysmodellen Nöjd- Kund-Index (NKI). NKI utgörs på en skala från 0-100 där 100 är högsta poäng. Bedömningen av de olika kvalitetsområdena som äldre ger till hemtjänsten på riksnivå, i Stockholm och i Älvsjö gav följande resultat:



BILAGA 1: RAPPORT OM UPPFÖLJNING AV HEMTJÄNSTEN INOM ÄLVSJÖ SDF

Box 48, 125 21 Älvsjö. Älvsjö stationsplan 11

Telefon 08-508 21 000. Fax 08-508 21 099

Kvalitetsområden	Riksnivå	Stockholm	Älvsjö SDF
Information	60	57	49
Bemötande	82	80	72
Inflytande	69	67	58
Trygghet	79	75	65
Hjälpens utförande	78	73	65
Mat	66	68	56
Städ och tvätt	73	71	63
Dusch och bad	81	79	70

Det framkommer att brukarna i Älvsjö inte är nöjda med hemtjänstinsatserna. Då undersökningen inte redovisas på enhetsnivå är resultatet ett genomsnitt av alla utförare och brukare inom Älvsjö stadsdelsområde. Resultatet mellan de olika hemtjänstföretagen kan variera, men snittet är lågt därför väljer stadsdelsförvaltningen att rapporten omfattar alla utförarna.

Redovisning av djupintervjuer och fokusgrupper

Syftet med denna rapport är att belysa hur de äldre som har insatser från hemtjänsten från Älvsjö stadsdelsförvaltning upplever



hemtjänsten samt ge förslag till hur förbättring kan uppnås inom området.

METOD

Stadsdelsförvaltningen genomförde djupintervjuer och fokusgrupper med brukarna som erhåller hemtjänstinsatser.

URVAL

Varje biståndsbedömare på enheten för äldre handlägger cirka 80 hemtjänstären den. Varje biståndsbedömare ombads att välja ut tre hemtjänstären den enligt följande urvalskriterier.

- En person med omfattande hjälpinsatser
- En person med enbart serviceinsatser
- En person som förutom djupintervju är villig att delta i fokusgrupp.

Alla brukare som har insatser fick ett brev hemsänt där upplägget presenterades. Ungefär en vecka efter att brevet skickades ut kontaktade intervjuaren 18 personer via telefon för att boka tid för hembesök. Av dessa var det 11 personer som deltog i djupintervjun. Bortfallet av 7 personer berodde på att 1 person avled, 3 personer ställde in besöket på grund av hälsoskäl, 3 personer blev inlagda på sjukhus.

Efter varje djupintervju tillfrågades personerna om de var intresserade och villiga att delta i fortsatt diskussion i form av fokusgrupper. Sju personer tackade ja till förfrågan.

Bortfall

Vid undersökningar riktade till äldre är ett större bortfall ganska vanligt. Många har sjukdomar av sådan art som försvårar att de kan ta emot besök eller delta i fokusgrupper.

Förvaltningens undersökning följde Socialstyrelsens frågeområden. För att få så omfattande svar som möjligt fick intervjupersoner berätta fritt i samband med frågorna, d.v.s. intervjuaren har avstått från den femgradiga skalan som Socialstyrelsen använde i sin undersökning. Vid slutet av varje intervju ombads intervjupersonerna att ge ett samlat omdöme om respektive hemtjänstgrupp på en skala mellan 1 och 5 där 1 är lägsta och 5 är högsta betyg.

Nedan presenteras alla frågeområden.

1. Information
2. Bemötandet
3. Inflytandet
4. Tryggheten
5. Hjälpens utförande och omfattning
6. Maten
7. Städning och tvätt
8. Dusch och bad
9. Hemtjänsten i sin helhet.

Resultat

DJUPINTERVJUER

Här nedan redovisas en sammanställning av djupintervjuerna.

1. Information

Hur nöjd är du med personalens information till dig om förändringar?
Hur nöjd är du med den information du får om vilken hjälp du ska ha när personalen kommer?

Information	<u>Riksnivå</u>	<u>Stockholm</u>	<u>Älvsjö SDF</u>
Resultat	60	57	49

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning. Av svaren framkommer tydligt att de flesta av intervjupersonerna är missnöjda med informationen som rör hemtjänsten.

2. Bemötandet

Hur nöjd är du med hur personalen bemöter dig? Hur nöjd är med den respekt som personalen visar dig?

Bemötande	<u>Riksnivå</u>	<u>Stockholm</u>	<u>Älvsjö SDF</u>
Resultat	82	80	72

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning. Av elva personer upplever 7 personer att de är nöjda med bemötandet. 4 personer uppgav att de är missnöjda.



BILAGA 1: RAPPORT OM UPPFÖLJNING AV HEMTJÄNSTEN INOM ÄLVSJÖ SDF

Box 48, 125 21 Älvsjö. Älvsjö stationsplan 11

Telefon 08-508 21 000. Fax 08-508 21 099

3. Inflytandet

Hur nöjd är du med dina möjligheter att påverka vid vilka tider du får hjälp? Hur nöjd är du med hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?

Inflytande	Riksnivå	Stockholm	Älvsjö SDF
Resultat	69	67	58

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning. Intervjuerna visade att mer än hälften av de tillfrågade personer var missnöjda med inflytandet över hur personalen tar hänsyn till deras önskemål och åsikter.

4. Tryggheten

I vilken utsträckning litar du på personalen? Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten? Hur nöjd är du med hur väl personalen känner till vilken hjälp du behöver? Hur nöjd är du med dina möjligheter att vid behov få kontakt med hemtjänstpersonal? Vad innebär trygghet för dig?

Trygghet	Riksnivå	Stockholm	Älvsjö SDF
Resultat	79	75	65

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning. Det som även framkom var att larmkedjan inte fungerar tillfredställande med bland annat långa inställelsetider och bemötande problematik.

5. Hjälpens utförande och omfattning

Hur nöjd är du med hur omtänksam hemtjänstpersonalen är? Hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter? Hur väl den hjälp du får stämmer med den du är beviljad?

Hjälpens omfattning	<u>Riksnivå</u>	<u>Stockholm</u>	<u>Älvsjö SDF</u>
Resultat	78	73	65

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning. Av svaren framkommer att de tillfrågade är missnöjda med utförandet av beviljade insatser.

6. Maten

Har du via hemtjänsten hjälp med matlagning eller hemlevererade matportioner? Hur nöjd är du med hur maten smakar? Dina möjligheter att få de maträtter du vill ha? Hur nöjd är du med storleken på portionerna?

Mat	<u>Riksnivå</u>	<u>Stockholm</u>	<u>Älvsjö SDF</u>
Resultat	66	68	56

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning. De som har beviljat stöd i form av matleverans eller matlagning är övervägande missnöjda.

7. Städning och tvätt

Städning och tvätt	<u>Riksnivå</u>	<u>Stockholm</u>	<u>Älvsjö SDF</u>
	73	71	63

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning. Svaren visar tydligt att de tillfrågade personer är missnöjda med städ och tvätthjälp.

8. Dusch och bad

Hur nöjd är du med hur ofta du har hjälp med att duscha/bada?
Hur nöjd är du med sättet personalen hjälper dig på när du duschar/badar?

Dusch och bad	<u>Riksnivå</u>	<u>Stockholm</u>	<u>Älvsjö SDF</u>
Resultat	81	79	70

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av Socialstyrelsens undersökning.

Hur skulle du betygsätta din hemtjänst på en skala mellan 1 och 5 där 5 är högst betyg?

R= Intervjuade brukaren

R.1 - 3

R.2 - 3

R.3 - 4

R.4 - 3

R.5 - 2

R.6 - 3

R.7 - 4

R.8 - 2

R.9 - 3

R.10 - 2

R.11 - 3

Genomsnittsvärde är 2.9

Resultaten av djupintervjuerna bekräftar resultatet av socialstyrelsens undersökning. Genomsnittsvärdet är 2,9.

FOKUSGRUPP

Fokusgruppen genomfördes på stadsdelsförvaltningen. Gruppen består av fem intervjupersoner, en ledsagare till en av deltagarna, en person som förde minnesanteckningar samt en samtalsledare. Tidsåtgång per tillfälle var 2 timmar. Frågorna är ställda till hela gruppen och uppmuntrar till diskussion.

Gruppen träffades vid två tillfällen.

Första tillfället

Fokusgruppens samtalsämnen vid första tillfällena bestod av följande fyra huvudsakliga ämnen.

- Information,
- Bemötande
- Hjälpens utförande
- Tillgänglighet
- Valfrihet

Urvalet av ämnen baserades på resultatet från intervjuerna.

Information

Från biståndsbedömarna:

De flesta intervjupersonerna upplever en fin kontakt med biståndsbedömarna. Information som man får av biståndshandläggaren är mycket och ofta svårbegriplig. Gruppen är enig om att det kan bero på att när man har vårdplanering på sjukhus befinner man sig i ett utsatt läge och därmed är det svårt att ta in information.

Från hemtjänstutförarna:

Information som ges av hemtjänsten är mycket knapphändig. Deltagarna saknar information som borde ges i samband med när man startar upp hjälpen.

Bemötande

Deltagarna är överens om att större hänsyn till individen, respekt för hemmet och de egna behoven är nödvändig. Alla önskar att själv bestämma vad de behöver hjälp med och önskar större flexibilitet i insatser och fastare tidpunkter på dagen för utförandet utifrån brukarens behov. Kulturella skillnader och språkförbistringar diskuterades som en del av problemet. Könskillnader upplevdes mindre problematiska. Alla önskar känna sig sedda och bemötta efter sina individuella behov.

Hjälpens utförande

Personalbrist, tidsbrist och tidspress upplevs som ett stort problem. Även den stora omsättningen i personal skapar otrygghet och frustration. Deltagarna efterfrågar kontinuitet såväl i insatserna som i bemanning. Insatserna ska följa brukarens livsrytm och inte utförarens arbetsschema.

Deltagarna är överens om att ledningen i hemtjänsten bör anställa rätt personal för jobbet samt ge dessa ordentlig utbildning i bland annat bemötande, hygien, städkunskap och matlagning.

Tillgänglighet

Gruppen upplever det svårt att få kontakt med biståndshandläggarna vid problem. Önskan om återkoppling är gemensam hos samtliga i gruppen.

Gruppen är enig över att det är svårt att få kontakt med hemtjänstutförarna för att framföra önskemål och klagomål. En enda hemtjänstgrupp får genomgående bra respons gällande nåbarhet.

Missnöjet med de olika hemtjänstutförarna varierar mellan brukarna.

Valfrihet

Deltagarna hänvisar till privata källor vid val av hemtjänst. Referenser från andra brukare är avgörande då det är svårt att välja bland så många utförare. Kommunens information är inte tillräcklig eller tydlig för att kunna fatta beslut. Deltagarna känner till valfriheten och att man kan byta mellan olika utförare, men eftersom man inte vet vad man får istället väljer man att avstå. Deltagarna tycker dock att valfrihet är positiv men önskar mer information och hjälp när de ska välja eller byta.

Andra tillfället

Vid andra tillfället diskuterade gruppen hur de vill och kan bidra till att hemtjänsten i Älvsjö ska bli bättre.

Gruppen var enig om att de vill ha fortsatt dialog och samarbete med stadsdelsförvaltningen, staden. För att kunna föra diskussion och ge konstruktiva förbättringsidéer inom det aktuella området behöver man



få aktuell information om hur hemtjänsten fungerar, vad händer innan ett hemtjänstföretag får ett avtal med Stockholms stad.

Gruppen önskade tydligare information och informationsmaterial om **avgiftssystemet**. Ett av de mest angelägna områden är frågan om hur **rekryteringen** går till hos de olika hemtjänstföretagen. Deltagarna vill gärna veta vilka krav som ställs vid anställning av vårdbiträden. Hur ser introduktionen ut?