

Handläggare: Ann Hoffsten
Tfn: 508 09 056

Intervjuer av boende och närstående på Vädurens äldreboende

Beställarenheten äldreomsorg har ansvar att utifrån ramavtalet göra kontinuerliga uppföljningar av entreprenörerna inom äldreomsorgsverksamheten i stadsdelen. Uppföljningen omfattar verksamheten i sin helhet från övergripande verksamhetsmål till den enskildes uppfattning om den vård och omsorg som ges i boendet.

Metoden som har används för att mäta de boendes möjligheter att få sina behov tillgodosedda är en enkät med åtta frågor som täcker in målen för den nationella äldrepolitiken. Målen är följande:

- kunna leva ett aktivt liv och ha inflyttande i samhället och över sin vardag
- kunna åldras i trygghet och med bibehållet oberoende
- bemötas med respekt
- ha tillgång till service, omsorg och vård.

Tio boenden på servicehuset och fem anhöriga på Bellevuegården har slumpmässigt valts ut och intervjuats.

Kvalitetsmätning och uppföljning genomfördes hösten 2004. Vädurens servicehus har 96 boende och Bellevuegården har 13 boende. De boende har varierande hjälpbehov från städning var 3:dje vecka till omvårdnad dygnet runt. Tio boenden på servicehuset har slumpmässigt valts ut och deltagit i intervjuundersökningen. På Bellevuegården har fem anhöriga intervjuats och besök har gjorts på äldreboendet.

Redovisning av enkätundersökningen:

Fråga ett berör hjälpbehovet och om hjälpen stämmer med det som är överenskommet i biståndsbeslutet. De boende tyckte genomgående att de fick den hjälp som var bestämt i samråd med biståndshandläggaren. På Bellevuegården tyckte de anhöriga att omvårdnaden fungerade tillfredsställande.

Fråga två frågar om kontaktman finns. Alla svarar att de har en kontaktperson. Flera har bytt kontaktperson ett antal gånger och tycker inte att kontaktpersonen tar mer ansvar för vård och omsorg än övrig vårdpersonal. Otydlighet råder angående kontaktmannaskapets roll och ansvarsområde.

Kontaktmannaskapet på Bellevuegården upplevs som bristfälligt då kommunikation mellan anhörig och kontaktperson är mycket sporadisk och de anhöriga inte får fortlöpande information om sina anförvanter.

Fråga tre tar upp frågan om arbetsplaner, om de boende har arbetsplaner som de har varit delaktiga i att utforma. Hälften av de tillfrågade hade arbetsplaner. De var nöjda med att själva kunna bestämma hur hjälpen skulle utformas och när den skulle ges. På Bellevuegården saknade de anhöriga arbetsplaner.

Fråga fyra gäller måltider, möjligheten att påverka val av maträtt och kvalité. De som inte klarade att värma eller laga enklare måltid själva hänvisades till matlådor. Klagomålen på matlådorna var många. Maten var för dåligt kryddad, smakande ingenting. Det var få variationer på maträtterna trots att det fanns valmöjligheter på två rätter varje dag samt att det serverades för ofta ris i stället för potatis. Måltiderna inbjöd inte till det trevliga och stimulerande avbrottet på dagen som en god måltid kan utgöra. Positiva omdömen gavs om maten på Bellevuegården. Måltiderna kunde dock göras mer stimulerande om vårdpersonalen tog mer aktiv del i måltiden.

Fråga fem tar upp möjligheten att delta i olika aktiviteter. De flesta ansåg att de kunde vara med på aktiviteter i mån av lust och ork. Utbudet av underhållning och sammankomster var bra. Frivilliga ungdomar hjälpte till på helgerna med pratstunder och kaffeservering. En grupp boenden träffades en gång i veckan och lyssnade på musik. De som på grund av funktionsnedsättningen behövde hjälp att komma ut, tyckte att de fick komma ut när det fanns önskemål om det.

På Bellevuegården upplevde flera anhöriga en torftighet i utbudet på aktiviteter och daglig stimulans. Bellevuegården erbjuder sina boende aktiviteter dagligen utom att kunna komma ut på promenad. Utevistelse erbjuds på terrassen.

Fråga sex handlar om möjligheten att välja tidpunkt när hjälpen skall komma. Genomgående tyckte alla tillfrågade att de fick hjälp i rätt tid. Men alla klagade på att vårdpersonalen hade alldeles för kort tid på sig att genomföra omvårdnadssysslorna. Den återkommande situationen som många beskrev var att när vårdpersonalen kom på morgonen hade de inte varit många minuter hos den boende förrän den interna sökarn började pipa. Detta medförde en stressituation både för vårdpersonalen och för den som blev hjälpt.

På Bellevuegården fanns inte samma stressituation. Omvårdnadsarbetet skötes på ett tillfredsställande sätt med möjlighet att få sina individuella behov tillgodosedda.

Fråga sju frågar om bemötande. Alla ansåg att de blev bemötta med värme, empati och respekt. Ibland kunde det var besvär med språkförståelsen.

”En välkommande atmosfär ” rådde på Bellevuegården enligt en anhörig. De anhöriga uppfattade att vårdpersonalen genomgående hade ett empatisk och varmt förhållningsätt till de boende.

Fråga åtta tar upp anhörigträffar. Inga anhörigträffar eller informationsmöten har anordnats på servicehuset. På Bellevuegården har två anhörigträffar hållits. De har varit mycket uppskattade.

Sammanfattning

De boende på Vädurens servicehus som deltagit i enkätundersökningen är i stort sett nöjda med den omsorg och vård som bedrivs på servicehuset. Kontaktmannaskapet är under utveckling. Det finns behov att tydliggöra kontaktpersonens roll och funktion. Arbetsplaner är också ett utvecklingsområde. De boende som hade arbetsplaner var mycket positiva. Det upplevdes som en trygghet att själv ha varit med och bestämt om hjälpens utformning. Problematiken med jäkt och stress vid morgonens omvårdnadsinsatser bör ses över så att de boende kan få en lugn och rogivande början på dagen. Likaså bör de boende kunna välja på flera andra alternativ till måltider än de matlådor som nu distribueras. De boende anser att de lever ett bra liv på servicehuset. Det finns trygghet, det finns närhet till hjälp och det finns möjlighet att berika vardagen med aktiviteter både för kropp och själ såsom musikstunder, underhållning, andakter, gymnastik och utevistelser.

På Bellevuegården har ett utvecklingsarbete påbörjats. En samordnare arbetar med att få igång arbetsplaner och ett fungerande kontaktmannaskap. Anhöriga saknar information och kommunikation när det gäller vård, omsorg och händelser som berör deras anförvanter. Promenader och en mer meningsfull vardag, än vad Bellevuegården kan erbjuda i dag, efterlyses av de anhöriga.

De anhöriga är nöjda med omsorgen som ges. Klädvård och städning sköts på ett tillfredställande sätt. De boende på Bellevuegården ger ett prydligt intryck. Det råder en lugn stämning som visar att de boende får ett gott omhändertagande.

De boende bör ges möjligheter att komma ut på promenad regelbundet. Fler vardagsaktiviteter bör erbjudas de boende. Kommunikationskanaler mellan anhöriga och vårdpersonal bör utvecklas.