



ALE KOMMUN

Kvalitetsmätning inom äldreboende i Ale kommun - 2007



Foto: Allan Karlsson

November 2007

Ale. En stark del av Göteborg



Innehåll

Sammanfattning	4
1 Inledning.....	5
2 Metod	5
3 Redovisning av resultat	5
4 Resultat.....	6
4.1 Svarsfrekvens	6
4.2 Svar per boende	6
4.3 Svar per kön	7
4.4 Svar per åldersgrupp.....	7
4.5 Relation till brukaren.....	8
4.6 Kontakt och kontinuitet.....	9
4.7 Delaktighet och möjligheter till påverkan.....	10
4.8 Personalens kompetens	11
4.8.1 Får brukarna den vård de behöver?	13
4.9 Aktiviteter.....	14
4.10 Bemötandet.....	15
4.11 Lyhördhet	18
4.12 Kvalitet	19
4.13 Trygghet och förtroende.....	20
4.14 Missnöje och klagomål.....	22
4.15 Tillgänglighet	23
4.16 Erfarenhetsutbyte med andra anhöriga.....	24
4.17 Genomförandeplaner	25
4.18 Övriga kommentarer	25

Sammanfattning

Sedan 1999 genomför vård- och omsorgsförvaltningen regelbundna kvalitetsmätningar i äldreomsorgen. Det systematiska arbetet med undersökningar skall stärka organisationens omvärldsanalys till gagn för våra brukare. Syftet med återkommande enkäter är också att följa upp vilka förändringar av kvalitén och förväntningar som sker över tid och hur väl förvaltningen lever upp till de politiska direktiven i verksamhets- och äldreomsorgsplanen.

Föreliggande rapport bygger på brukarnas, de anhörigas och personalens uppfattning om kvalitén inom äldreboende. Enkäter skickades till alla brukares närmaste anhörig eller god man, till alla brukare i Ales trygghetsboenden samt till all personal i särskilt boende. Alla svar behandlades anonymt.

Svarsfrekvensen i årets undersökning var lägre hos de anhöriga (69 %) och hos brukarna (55 %) och lika stor som i förra mätningen hos personalen (84 %). Svarsfrekvensen hos brukarna är med 55 % visserligen inte representativt men ger dock en fingervisning hur vårdens kvalitet uppfattas av en majoritet av brukarna.

Sammanfattningsvis kan sägas att både äldreboendena och vårdpersonalen får höga betyg av såväl brukare som deras anhöriga. På de flesta områdena är betygen ungefär lika bra som vid förra mätningen 2005, ibland något sämre och ibland något bättre. 98 % av de anhöriga och 91 % av brukarna anser att personalen alltid eller oftast har den kompetens som behövs i arbetet. Alla brukare anser att personalen har ett bra eller mycket bra bemötande och den uppfattningen delas också av 97 % av de anhöriga.

De flesta brukare på Ales boenden känner sig oftast eller alltid trygga och har oftast eller alltid förtroende för personalen. Även de anhöriga känner sig trygga med den vård den anhörige/närstående får och 97 % av brukarna och 99 % av anhöriga känner oftast eller alltid förtroende för personalen. Här har det dock skett en lätt förskjutning i betygsättningen från ”alltid” till ”oftast”.

När det gäller kontinuitet är årets resultat betydligt bättre än det förra. 79 % av brukarna vet vem som är ens kontaktperson. Det är 23 % fler än vid förra mätningen. Brukarna uppger också i ökande omfattning att de vet vem i personalgruppen som kommer för att utföra omvårdnaden.

När det gäller utbudet av aktiviteter på boendena är både brukarna och anhöriga idag nöjdare än 2003 och 2005. Män är dock mindre nöjda med utbudet än vad kvinnor är.

Fler brukare än tidigare uppger att man är delaktig i vården och att man kan påverka hur vården utförs.

Alla brukare är ganska eller mycket nöjda med den omsorg man får på Ales boenden. Bland de anhöriga är det 97 % som är ganska eller mycket nöjda. 2 % är ganska missnöjda. Bland brukarna är kvinnor något nöjdare med vården än vad män är.

Resultatet av undersökningen kommer att användas till att ytterligare utveckla de särskilda boendena enligt de intentioner som givits.

1 Inledning

Sedan 1999 genomför Vård- och omsorgsförvaltningen regelbundna kvalitetsmätningar i äldreomsorgen. I äldreboendena består undersökningen av tre delar; en anhörigenkät, en brukareenkät i trygghetsboendena samt en personalenkät som skickas till all personal i särskilt boende. Frågorna korresponderar delvis med varandra.

Det systematiska arbetet med undersökningar skall stärka organisationens omvärldsanalys. Det ger kunskap om hur externa och interna faktorer och drivkrafter kan påverka de arenor där förvaltningen agerar.

Brukarnas förväntningar om bättre service och högre kvalitet ställer allt högre krav på förvaltningens förmåga att identifiera och utveckla de värden som erbjuds. För att lyckas med detta måste man förstå och känna till brukarnas preferenser, inte minst för att kunna förutsäga framtida behov. Syftet med återkommande undersökningar är också att följa upp vilka förändringar som sker över tid och hur väl förvaltningen lever upp till de politiska direktiven.

Undersökningen syftar till att mäta dels brukarnas, de boendes och anhörigas, och dels personalens syn på äldreomsorgen ur olika kvalitetsaspekter. Resultatet kommer att användas för att konkret utveckla verksamheten utifrån brukarnas bedömning.

2 Metod

Vi har valt att använda i stort sett samma mätmetod som i föregående undersökningar 1999, 2003 och 2005. Vid kvalitetsmätningen 2003 kompletterades enkäterna med ett antal frågor för att följa upp nya åtaganden från strategiska planen och äldreomsorgsplanen. Årets kvalitetsmätning kompletterades med några frågor kring individuella genomförandeplaner.

Enkäter skickades till alla brukares närmaste anhörig eller god man, till alla brukare i trygghetsboendena samt till all personal i särskilt boende. Enkäterna till anhöriga och brukare skickades ut med post i slutet av augusti tillsammans med ett förfrankerat svarskuvert och ett följebrev av äldreomsorgschefen. Alla svar behandlades anonymt. Personalens enkäter delades ut vid personalmöten och svaren skickades in anonymt via kommunens internpost.

3 Redovisning av resultat

Nedan följer en översiktlig genomgång av resultatet för äldreboenden i Ale kommun. Årets resultat jämförs med tidigare mätningar när samma fråga ställdes vid flera mättillfällen. För att underlätta orienteringen i materialet har diagram från brukarenkäten en gul diagramyta, diagram från personalenkäten en blå diagramyta medan diagrammytor i diagram från anhörigenkäten är vita.

4 Resultat

4.1 Svarsfrekvens

Enkäter skickades till 150 anhöriga/goda män varav 103 svarade. Av 62 brukare på trygghetsboendena svarade 34, och av 154 personal svarade 129.

Tabell 1: Svartsfrekvens

Svartsfrekvens	1999	2003	2005	2007
Anhöriga	72 %	83 %	84 %	69%
Brukare	-----	59 %	60 %	55%
Personal	100 %	94 %	85 %	84%

Svartsfrekvensen för anhörigenkäten och brukarenkäten är i år lägre än vid förra mätningen. På grund av brukarnas hälsotillstånd har vi här inte förväntat oss någon högre svartsfrekvens och därför har inga påminnelser skickats till dem som inte har svarat. I personalenkäten är svartsfrekvensen ungefär den samma som vid förra mätningen.

4.2 Svar per boende

På grund av boendenas varierande antal lägenheter innebär en jämn svartsfördelning att de större boendena som Klockareängen, Björkliden och Fridhem påverkar resultatet mera än mindre boenden.

Diagram 1: Anhörigas svar per boende

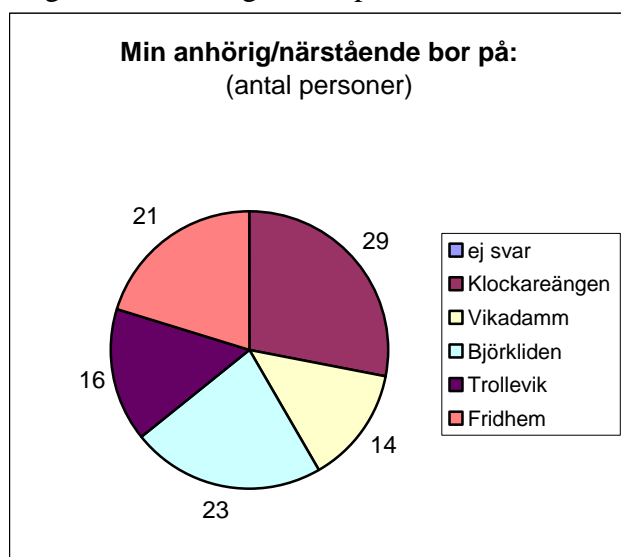
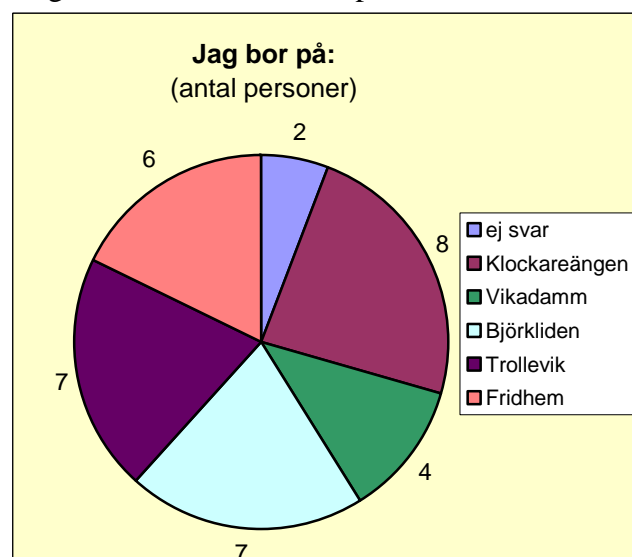


Diagram 2: Brukarnas svar per boende



I anhörigenkäten hade Björkliden med 82 % den högsta och Vikadamm med 61 % den lägsta svartsfrekvensen. De andra boendena ligger däremellan, Klockareängen och Trollevik hade en svartsfrekvens på 64 % och Fridhem på 72 %.

I brukarenkäten hade Fridhem med 60 % den högsta och Vikadamms boenden med 44 % den lägsta svartsfrekvensen. Övriga boenden ligger på en svartsfrekvens kring 50 %. De flesta brukare,

76 % har fått hjälp med att fylla i enkäten. Tio procent fler än vid förra brukarundersökningen (18 %) har fyllt i enkäten själv.

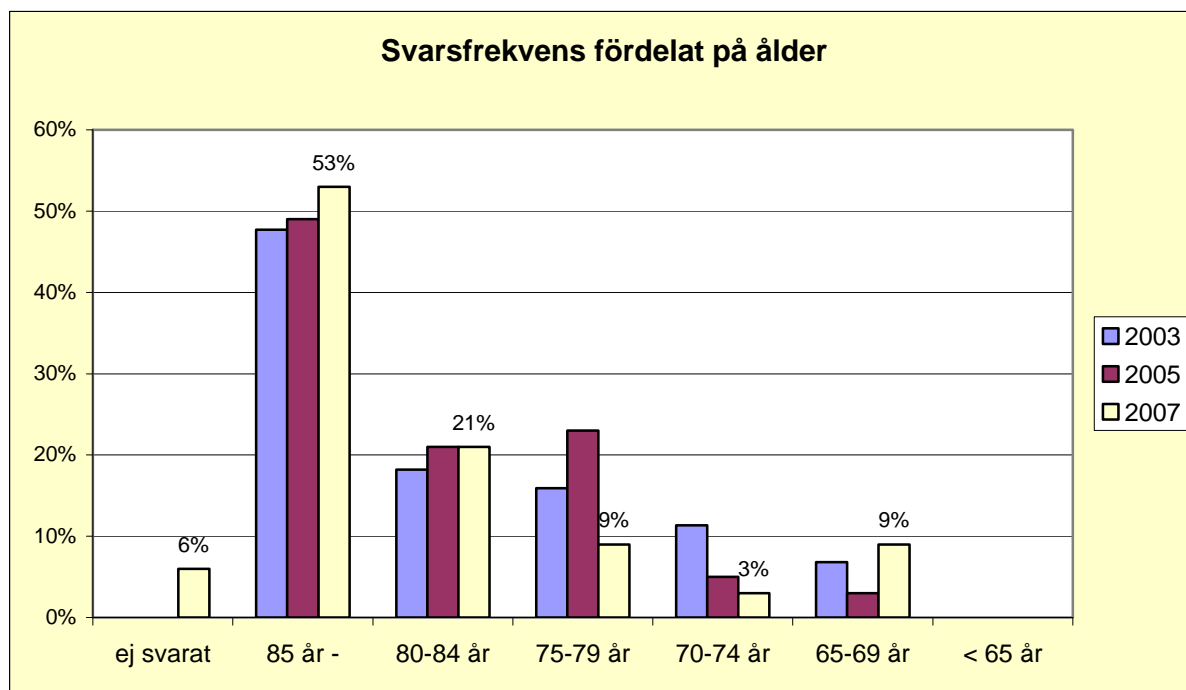
Även personalenkäten visar på en ojämn svarsfördelning. Här har Vikadamm som förra året hade den högsta svarsfrekvensen (91 %) i år den lägsta svarsfrekvensen (61 %). Den högsta svarsfrekvensen i år hade Björkliden med 100 %, följd av Klockareängen (92 %) och Fridhem (84 %). Trollevik hade en svarsfrekvens på 80 %. Klockareängen har dock med 34 svar från personalen det nominellt högsta antalet svar i undersökningen jämfört med Vikadamm där 19 medarbetare svarade.

4.3 Svar per kön

Svarsfrekvensen motsvarar i såväl brukarundersökningen som anhörigundersökningen i stort sett den faktiska fördelningen mellan kvinnor och män på boendena. I anhörigenkäten var 63 % av respondenterna anhöriga till en kvinna och 37 % till en man. I brukarenkäten var 68 % av dem svarande kvinnor och 26 % män. Den faktiska könsfördelningen på boendena är 69 % kvinnor och 31 % män.

4.4 Svar per åldersgrupp

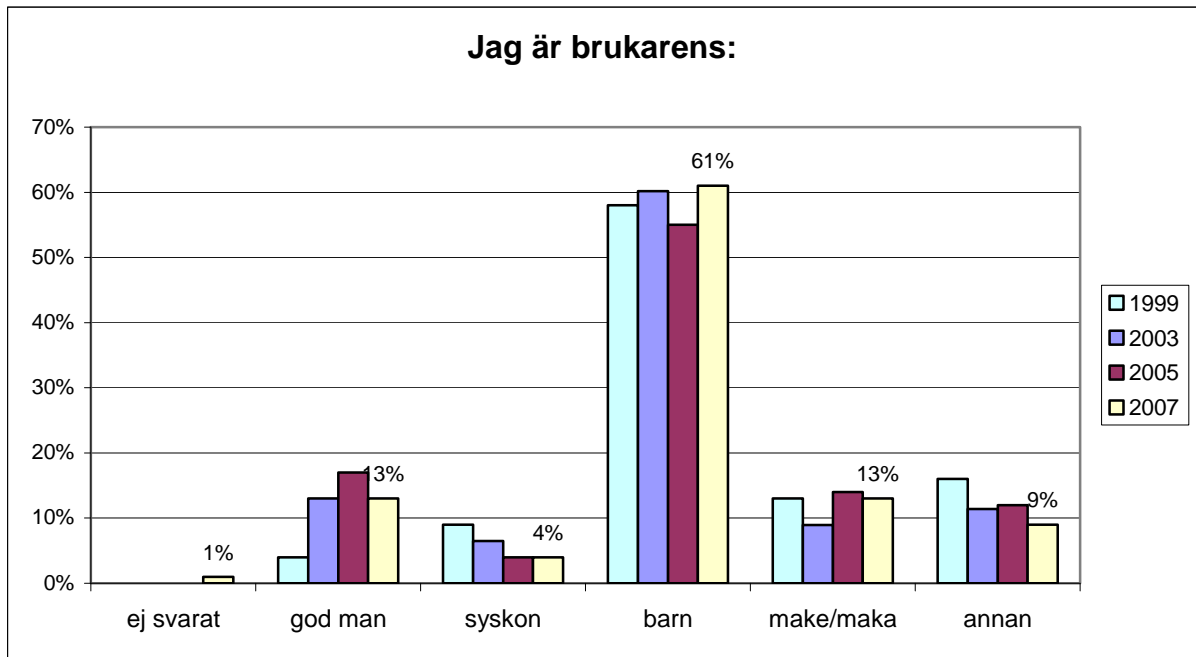
Diagram 3: Svarsfrekvens per åldersgrupp (brukarenkät)



Mer än hälften av brukarna som svarade är 85 år eller äldre. I årets undersökning är genomsnittsåldern av respondenterna högre än vid tidigare mätningar.

4.5 Relation till brukaren

Diagram 4: Relation till brukaren



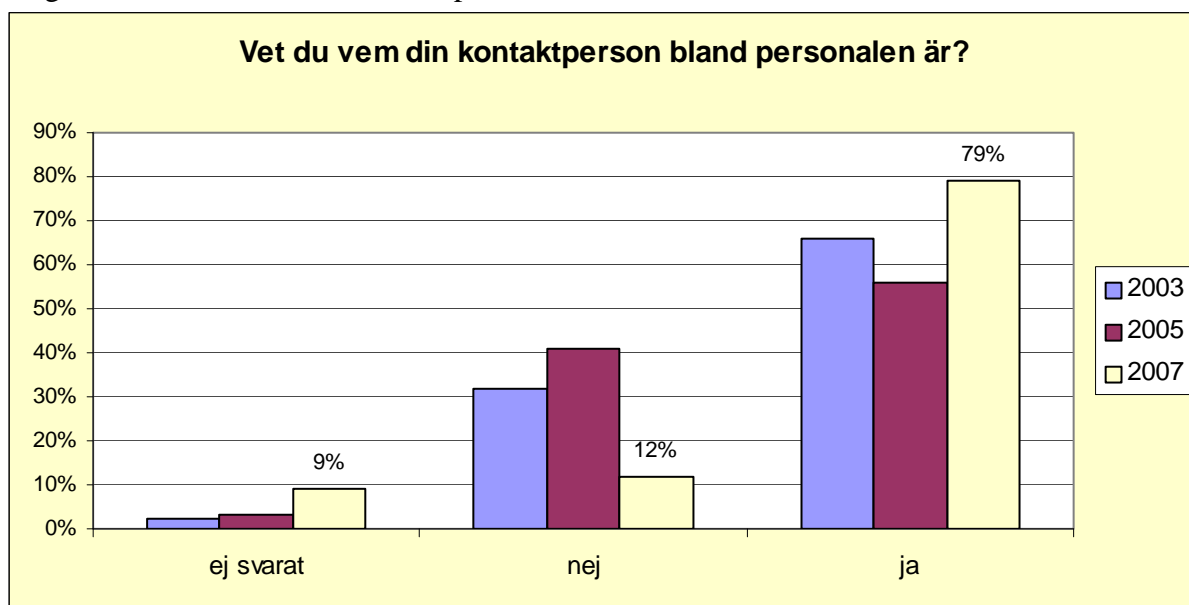
61 % av de anhöriga som har svarat på enkäten är brukarens barn, 6 % fler än vid förra mätningen.

4.6 Kontakt och kontinuitet

86 % av de anhöriga känner till vem av personalen som är deras anhöriges kontaktperson. Det är 11 % fler än vid förra mätningen.

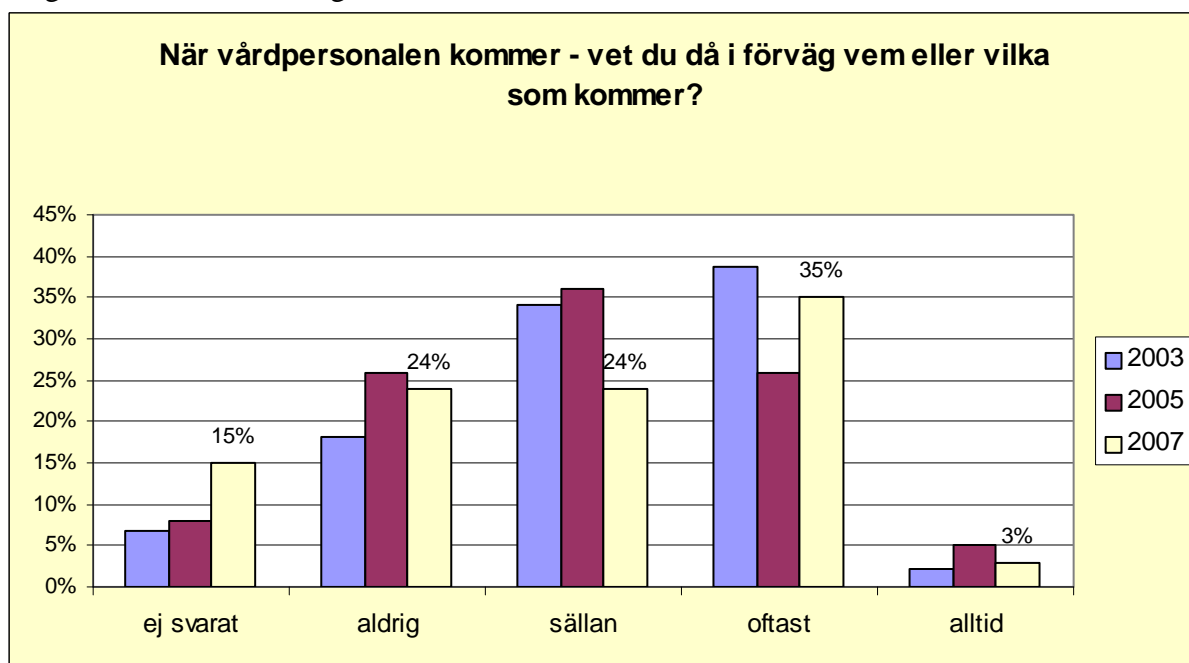
Bland brukarna är det 79 % som vet vem som är deras kontaktperson, 23 % fler än vid förra mätningen. Arbetet med kontaktmannaskap verkar nu vara väl etablerat på Ales boenden.

Diagram 5: Vet du vem din kontaktperson är?



Bara en av tio brukare vet inte vem som är hennes/hans kontaktperson. Det är nästan 30 % färre än vid förra mätningen.

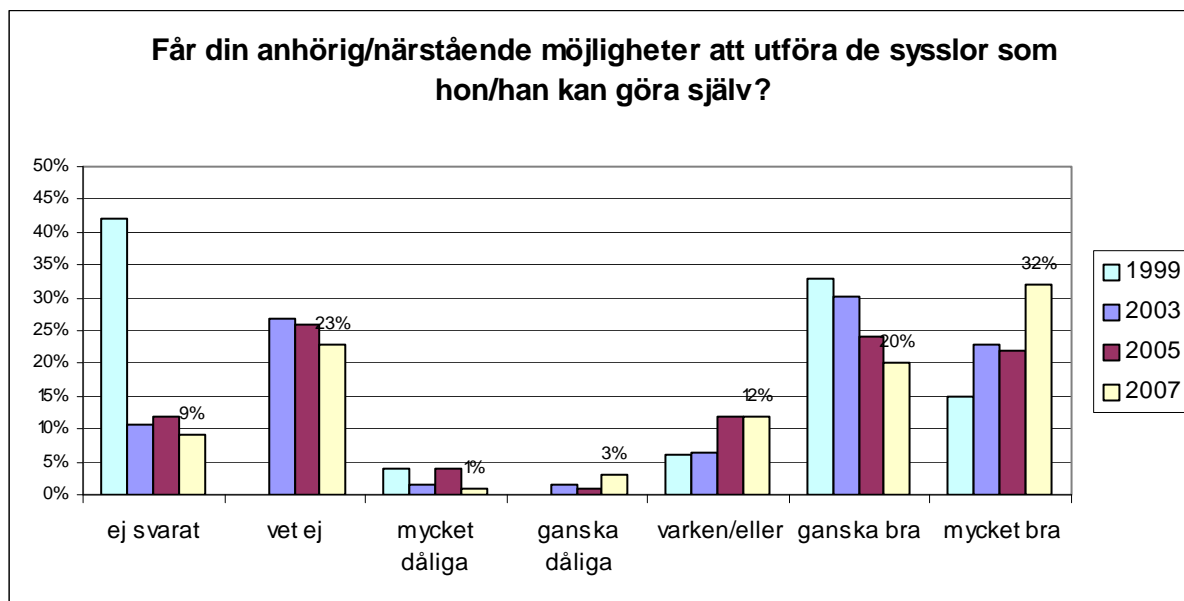
Diagram 6: Vet du i förväg vem som kommer?



Brukarna uppger i ökande omfattning att de vet vem i personalgruppen som kommer för att utföra omvårdnaden. Hälften av alla brukare säger också att det inte är viktigt att veta vem som kommer.

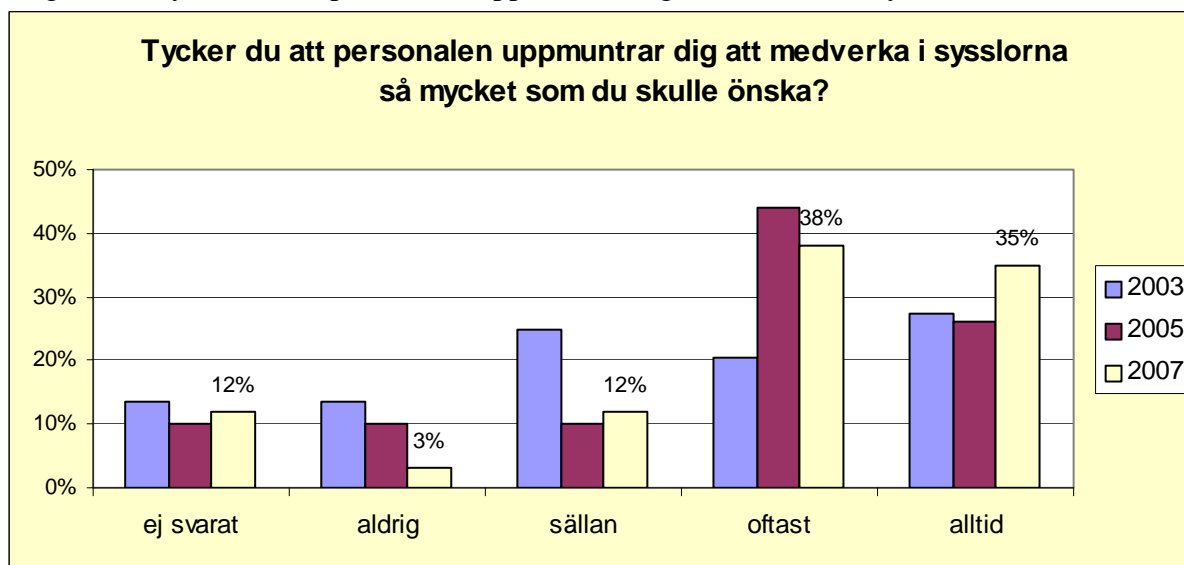
4.7 Delaktighet och möjligheter till påverkan

Diagram 7: Möjligheter att utföra vissa sysslor själv



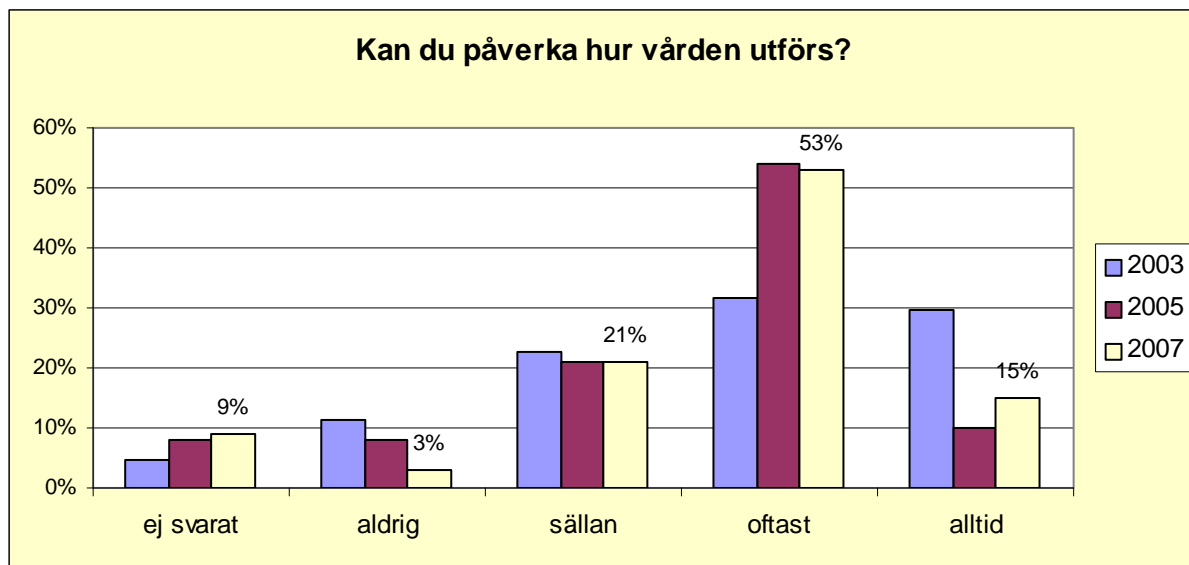
Betydligt fler anhöriga än tidigare anser att brukarna har mycket bra eller bra möjligheter att utföra de sysslor som man kan göra själv.

Diagram 8: Tycker du att personalen uppmuntrar dig att medverka i sysslorna?



73 % av brukarna anser att personalen alltid eller oftast uppmuntrar till att de skall medverka i sysslorna. Detta är ett betydligt bättre resultat än för två år sedan. Här ges uttryck för att satsningen på att arbeta på ett rehabiliterande sätt har givit resultat. Ett antal brukare har kommenterat att man p g a hälsotillståndet inte har möjlighet att medverka i några sysslor. 18 % av brukarna skulle vilja medverka mer än vad man får möjlighet till. Män känner sig mindre uppmuntrade än kvinnor att medverka i sysslorna men känner å andra sidan inte heller för att medverka mer än vad de får möjlighet till.

Diagram 9: Kan du påverka hur vården utförs?



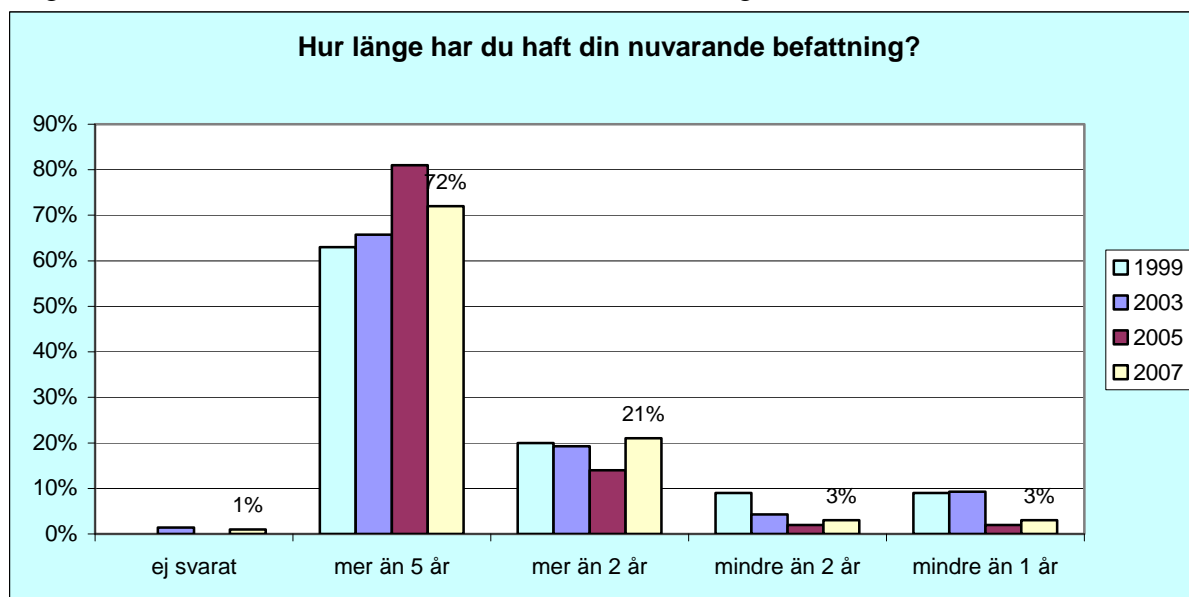
68 % av brukarna anser sig alltid eller oftast kunna påverka hur vården utförs. Det är sammanlagt 4 % mer än vid förra mätningen och 5 % fler som tycker att man alltid kan påverka hur vården utförs. Här har personalen en avvikande uppfattning. 92 % av personalen säger att man alltid eller oftast ger brukaren möjlighet att påverka den omvårdnad som skall utföras. Om brukarna hade möjlighet att disponera mer av personalens tid hade man önskat mer tid för social samvaro, ”ha mer tid att sitta ner och prata” och promenader.

4.8 Personalens kompetens

När det gäller personalens kompetens är uppfattningarna mycket samstämmiga. 98 % av de anhöriga och 91 % av brukarna anser att personalen alltid eller oftast har den kompetens som behövs i arbetet. Också 98 % av personalen anser att man har den kompetens som behövs för arbetsuppgifterna.

80 % av personalen är utbildade undersköterskor och 19 % är vårdbiträden.

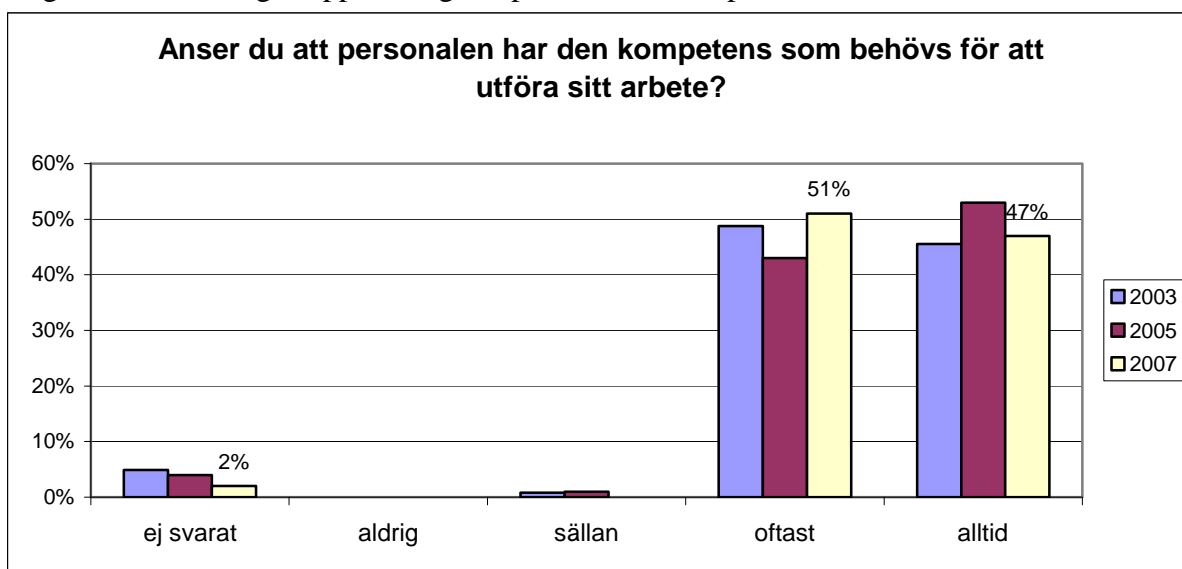
Diagram 10: Personalens erfarenhet i nuvarande befattning



Äldreomsorgen har en låg personalomsättning. Bara 6 % av medarbetarna har jobbat mindre än 2 år i sina nuvarande befattningar. 72 % av personalen har haft sina i mer än 5 år.

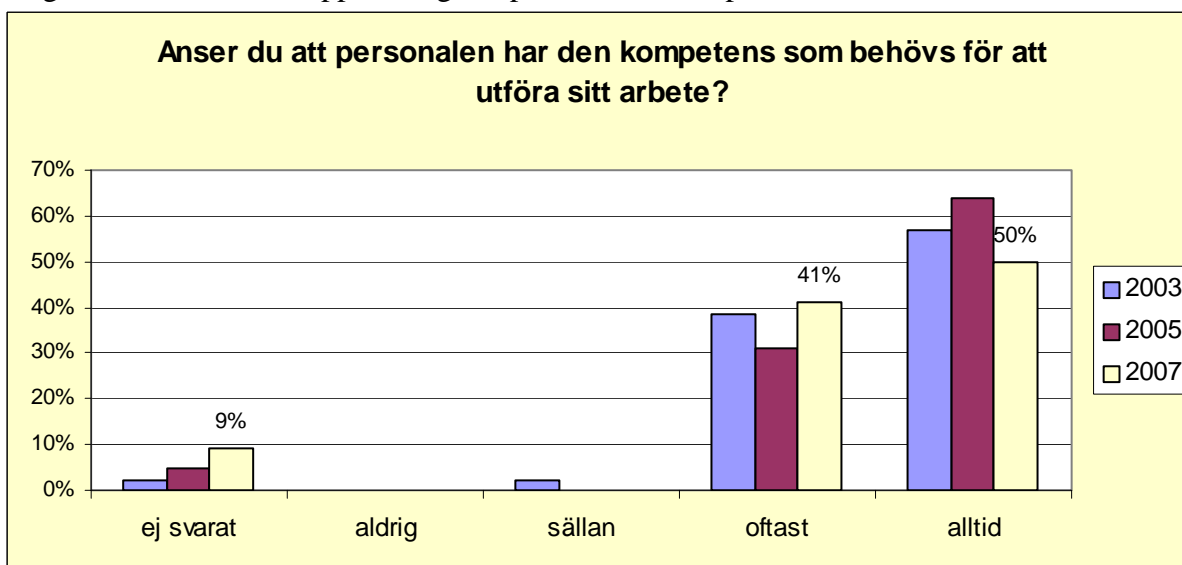
Personalen på Ales äldreboenden talar totalt sett 15 olika språk och 12 % av personalen har ett annat modersmål än svenska.

Diagram 11: Anhörigas uppfattning om personalens kompetens



98 % av de anhöriga anser att personalen alltid eller oftast har den kompetens som behövs för att utföra sitt arbete. 95 % av de anhöriga tycker också att vårdpersonalen utför sitt arbete ganska eller mycket bra.

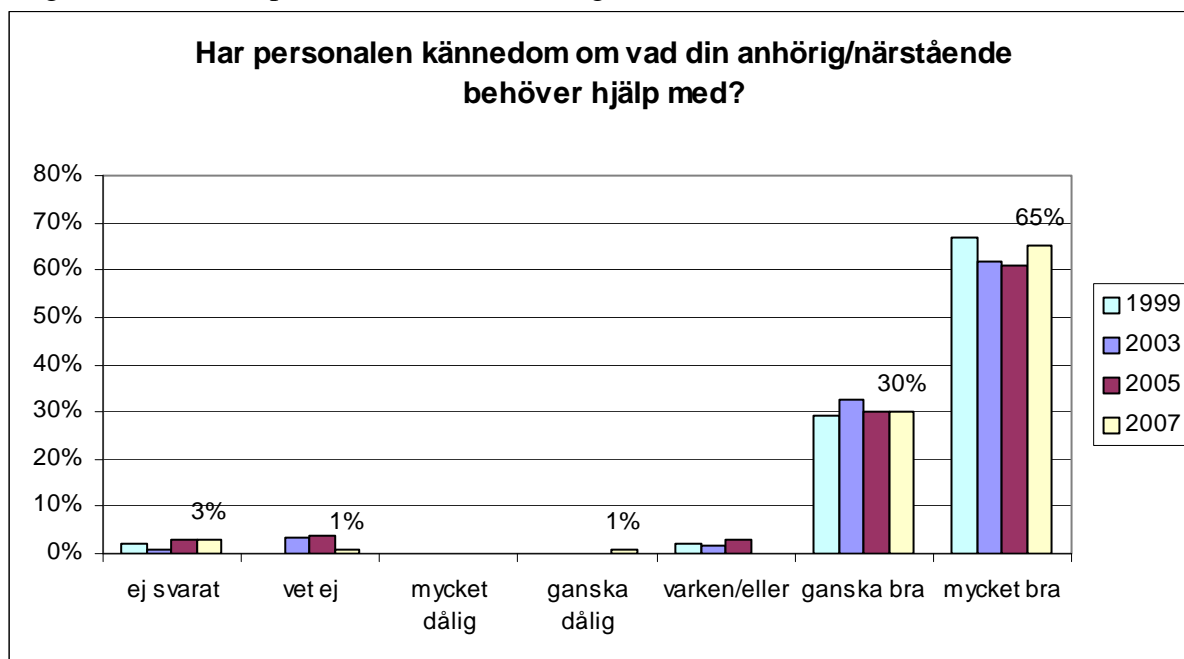
Diagram 12: Brukarnas uppfattning om personalens kompetens



Också av brukarna värderas personalens kompetens högt. 91 %, 4 % färre än 2005, anser att personalen alltid eller oftast har den kompetens som behövs i arbetet.

4.8.1 Får brukarna den vård de behöver?

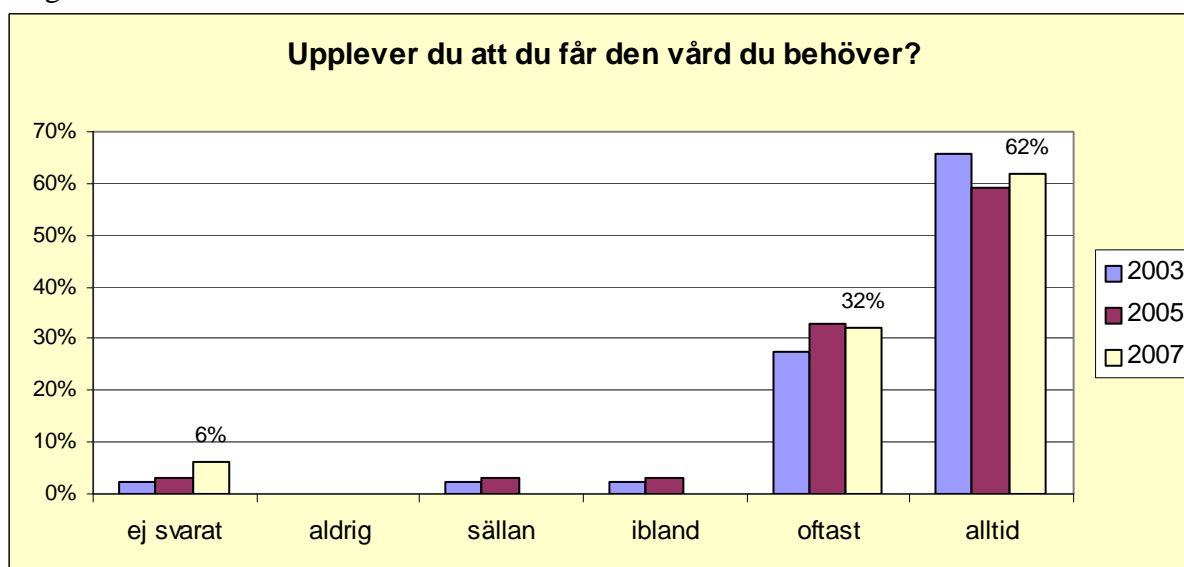
Diagram 13: Känner personalen till din anhöriges behov?



95 % anser att personalen har ganska eller mycket bra kännedom om vad brukaren behöver hjälp med. Årets resultat är något bättre än vid förra mätningen.

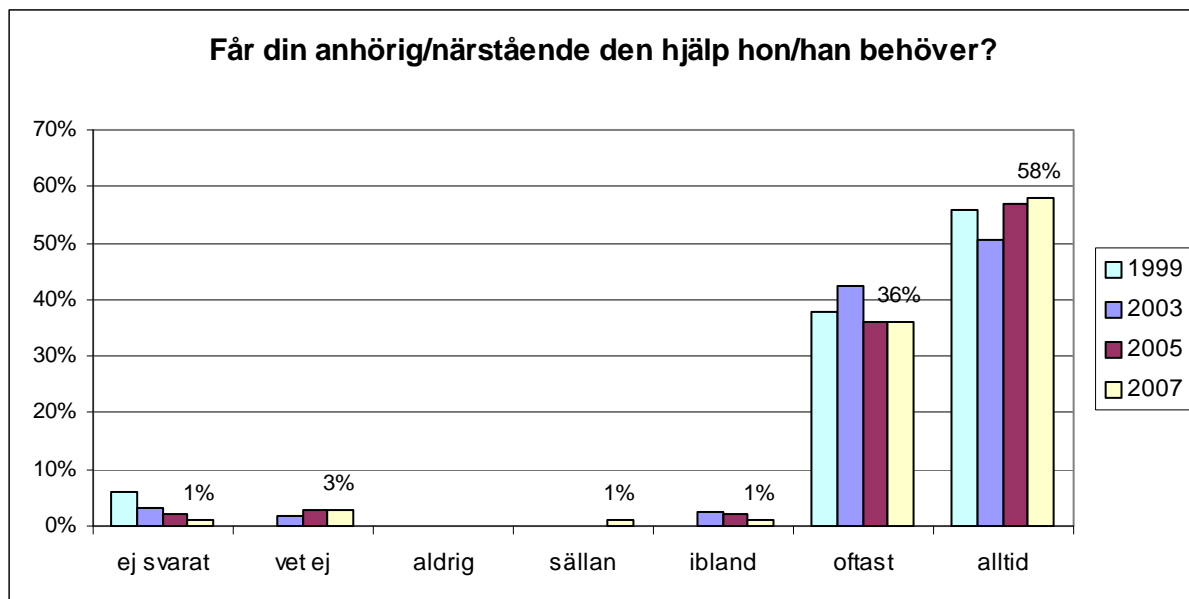
Både personalen (98 %) och de anhöriga (95 %) anser att personalen har tillräckliga kunskaper och kännedom om brukarnas förhållanden för att kunna utföra ett bra arbete. Här är resultatet i stort sett oförändrad jämfört med tidigare mätningar.

Diagram 14: Får du den vård du behöver?



94 % av brukarna anser att de alltid eller oftast får den vård man behöver. 2 % fler än vid förra mätningen. Procentuellt fler män än kvinnor anser sig få den vård man behöver.

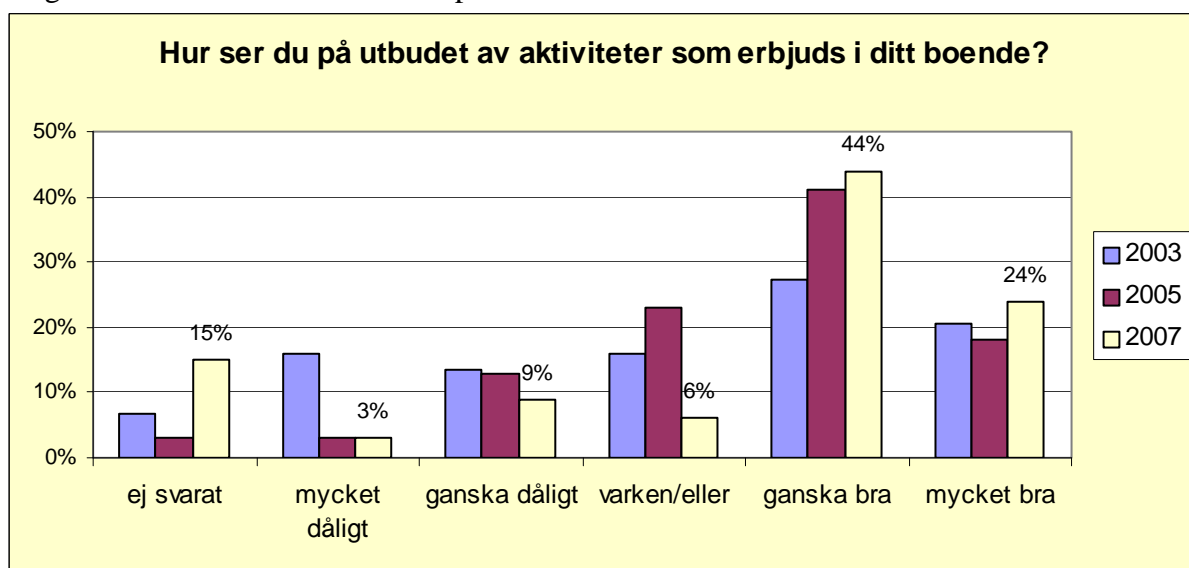
Diagram 15: Får din anhörig den vård hon/han behöver?



Bland de anhöriga tycker 94 % att brukarna alltid eller oftast får den vård man behöver. Hos personalen delar 86 % denna uppfattning. Det är i stort sett samma resultat som tidigare.

4.9 Aktiviteter

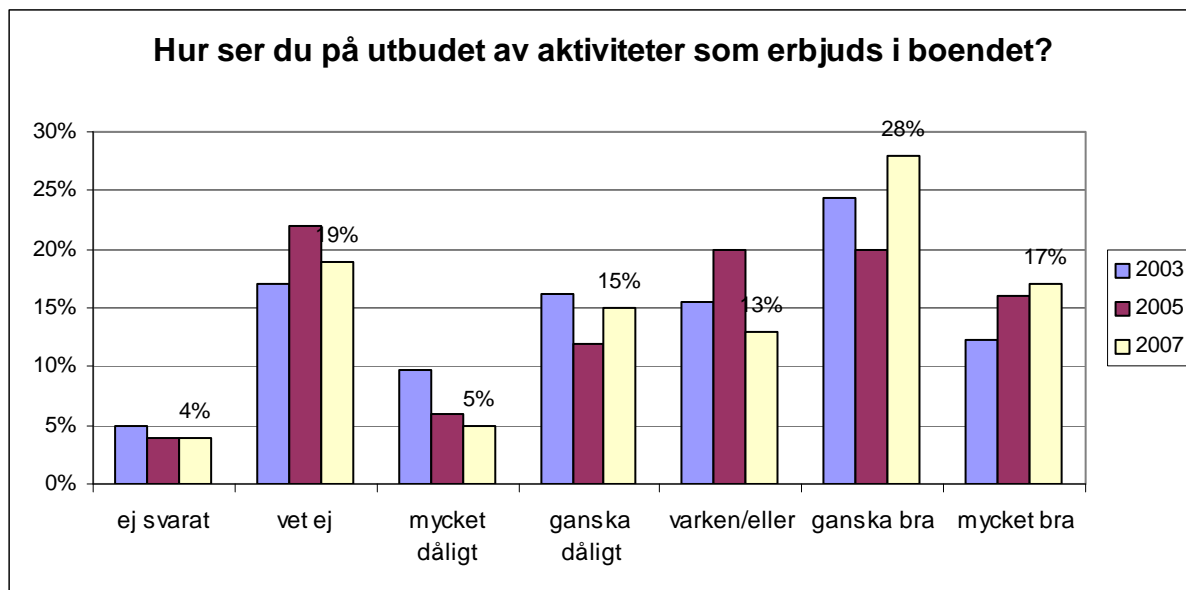
Diagram 16: Utbudet av aktiviteter på boendet



68 % av brukarna anser att utbudet av aktiviteter på boendet är ganska eller mycket bra. Här har en stor förbättring skett jämfört med tidigare mätningar. Män är dock mindre nöjda med utbudet av aktiviteter än vad kvinnor är.

Även bland de anhöriga finns det nu, som diagrammet nedan visar, fler som tycker att utbudet av aktiviteter har blivit bättre. Trots förbättringar är det här dock bara 45 % som anser att utbudet av aktiviteter på boendet är bra.

Diagram 17: Hur bedömer de anhöriga utbudet av aktiviteter på boendet?

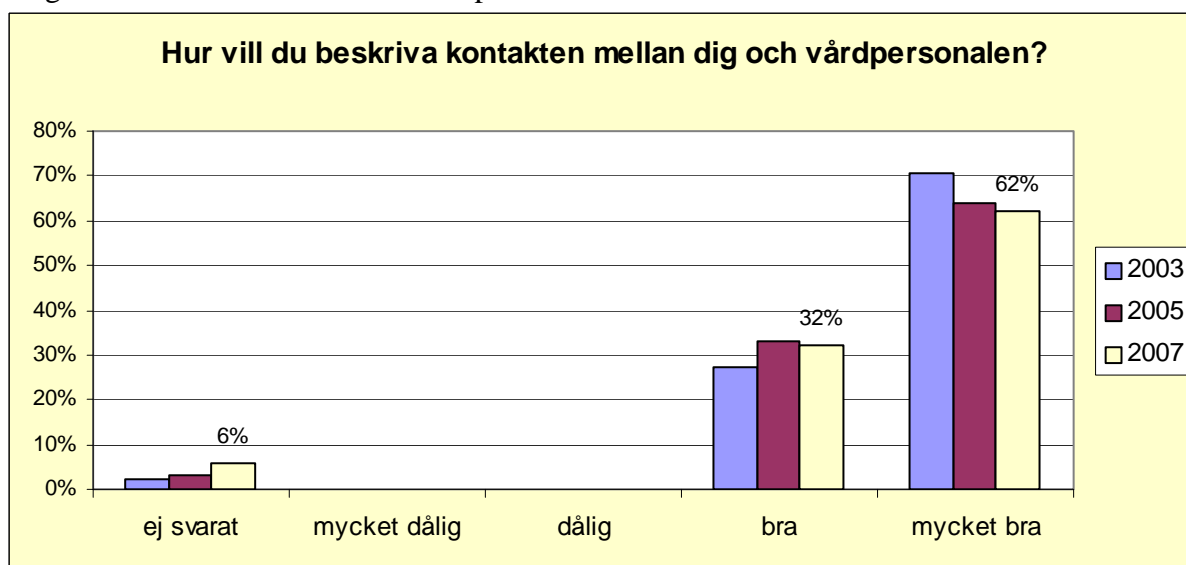


På följdfrågan, "Om du tycker att utbudet är dåligt, vad saknas"?, nämndes av de anhöriga oftast "att få komma ut", promenader, utflykter och lätt träning och terapi.

Bland brukarna som svarade på följdfrågan efterlystes bl.a. mer underhållning, spel, hjälp med läsning vid korsordslösning och sociala aktiviteter i grupp.

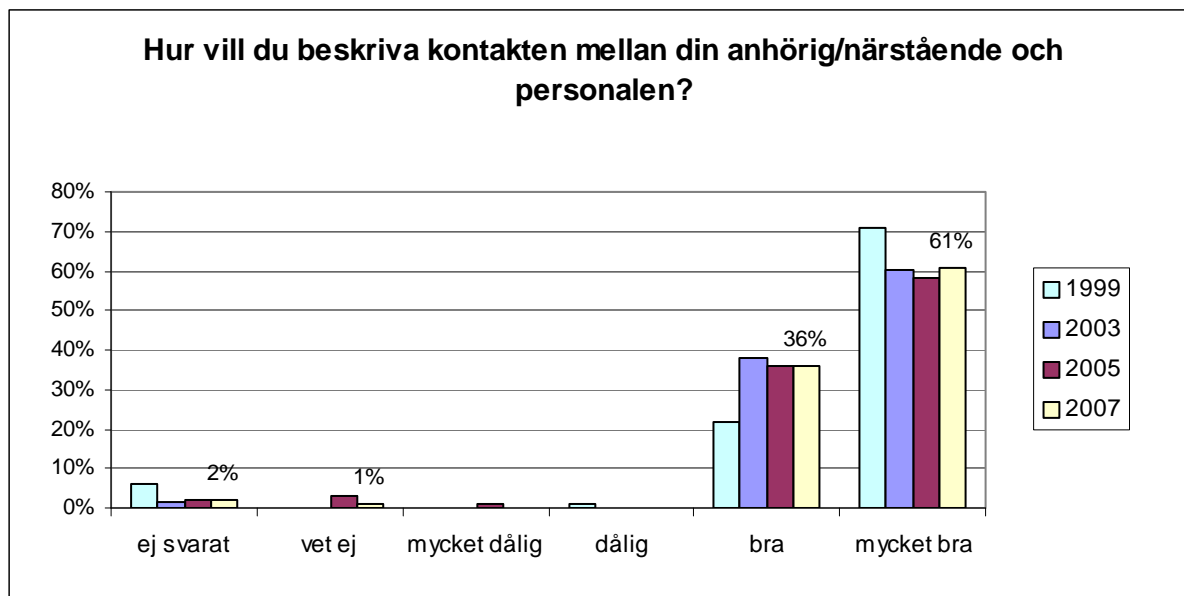
4.10 Bemötandet

Diagram 18: Brukarnas kontakt med personal



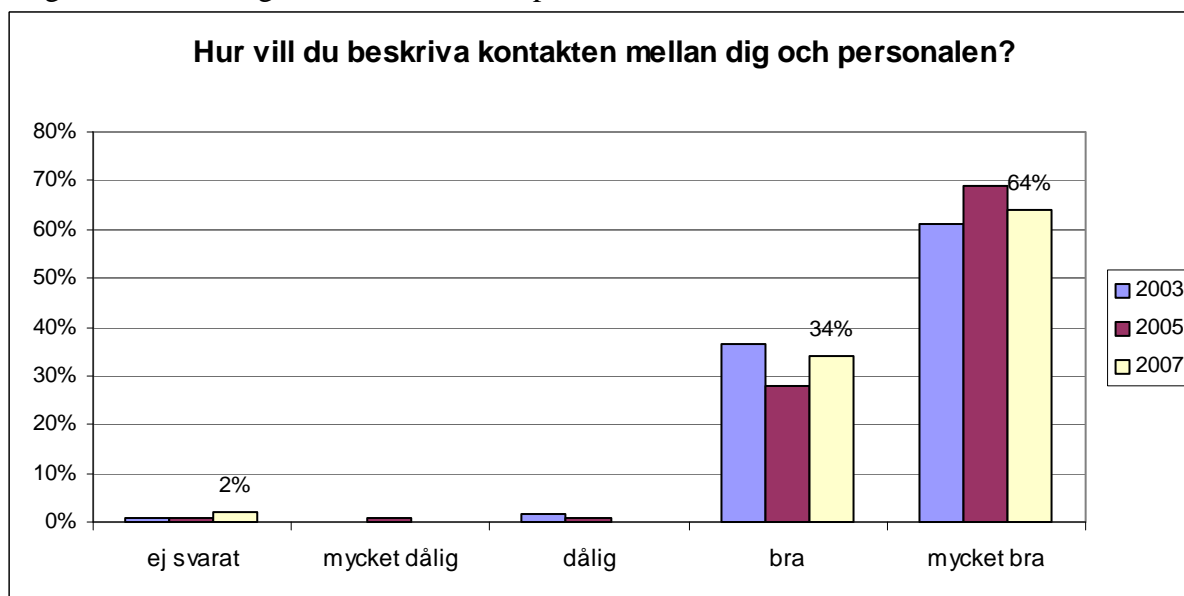
94 % av brukarna, något sämre än vid förra mätningen, anser att kontakten med personalen är bra eller mycket bra. Kvinnor och män har lika bra kontakt med personalen.

Diagram 19: Brukarnas kontakt med personal i de anhörigas ögon



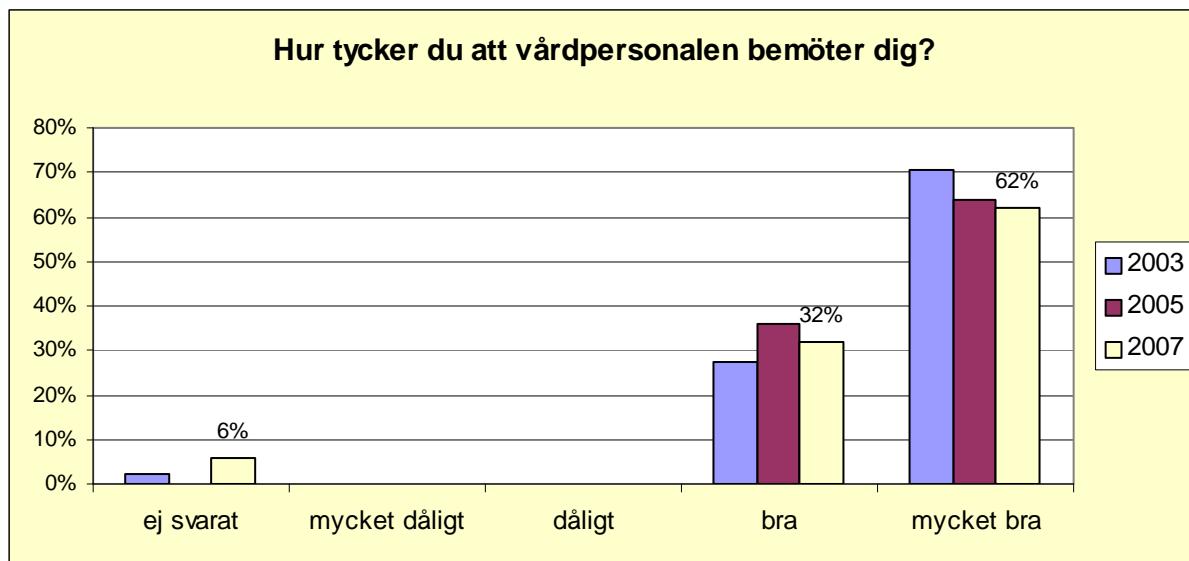
De anhöriga bedömer kontakten mellan personalen och brukarna i stort sett likadant som vid mätningarna 2003 och 2005. Nästan alla, 97 % tycker att kontakten är bra eller mycket bra.

Diagram 20: Anhörigas kontakt med vårdpersonalen



Även de anhöriga har en bra kontakt med personalen. Så gott som alla, 98 % har en bra eller mycket bra kontakt med personalen.

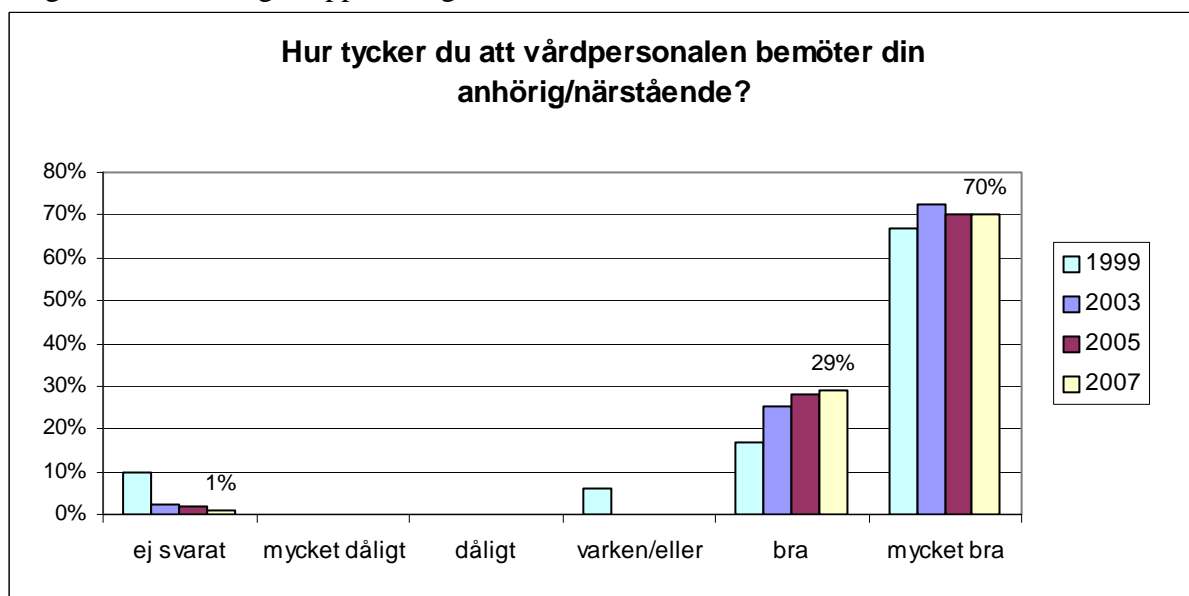
Diagram 21: Hur bemöter personalen dig?



Så gott som alla brukare som svarade på enkäten tycker att de få ett bra eller mycket bra bemötande av personalen. Resultatet är dock något sämre än tidigare.

Flera brukare kommenterade bemötandet med egna ord – nästan alla i positiva ordalag. Någon beskrev kontakten som "... humoristisk och god".

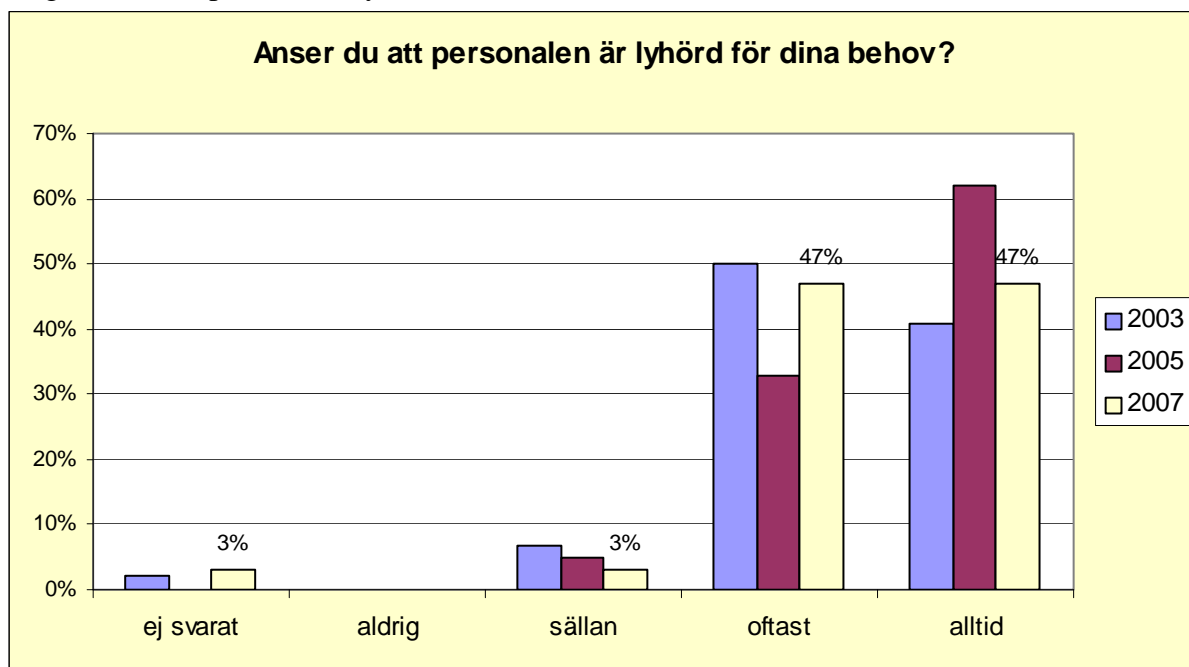
Diagram 22: Anhörigas uppfattning om bemötandet



Även de flesta anhöriga (99 %) anser att personalen har ett bra eller mycket bra bemötande.

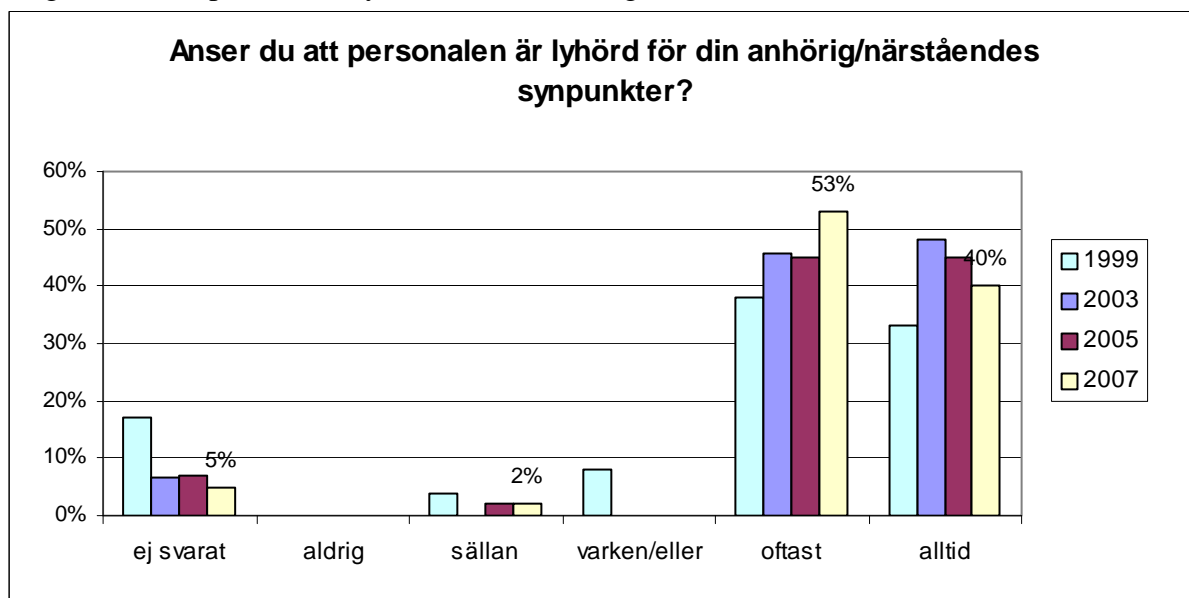
4.11 Lyhördhet

Diagram 23: Är personalen lyhörd för dina behov?



94 % av brukarna anser att personalen alltid eller oftast är lyhörd för deras behov, dock har här en förskjutning skett från alltid till oftast. Kvinnor upplever personalen som mer lyhörd än vad män gör.

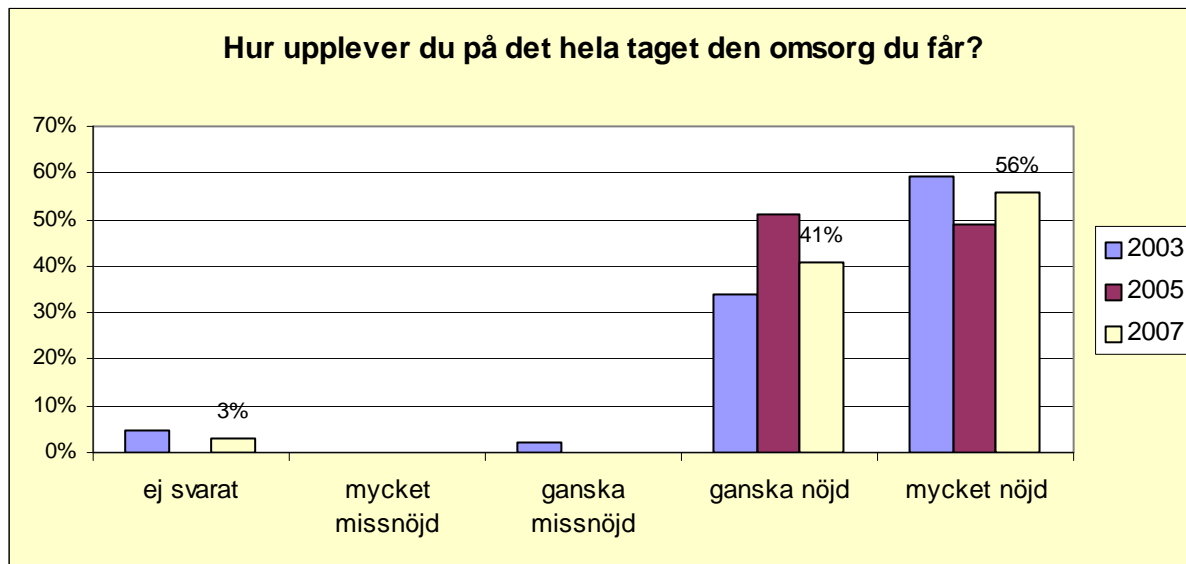
Diagram 24: Är personalen lyhörd för din anhöriges behov?



Även hos de anhöriga har en förskjutning från alltid till oftast skett. Personalens lyhördhet bedöms i årets enkäter något sämre än tidigare. 93 % av de anhöriga tycker emellertid att personalen är lyhörd och bara 2 % håller inte med.

4.12 Kvalitet

Diagram 25: Hur nöjda är brukarna?



Alla brukare som svarade på enkäten är ganska eller mycket nöjda med vården på äldreboendet. Män är jämfört med kvinnor oftare ”ganska nöjd” än ”mycket nöjd”.

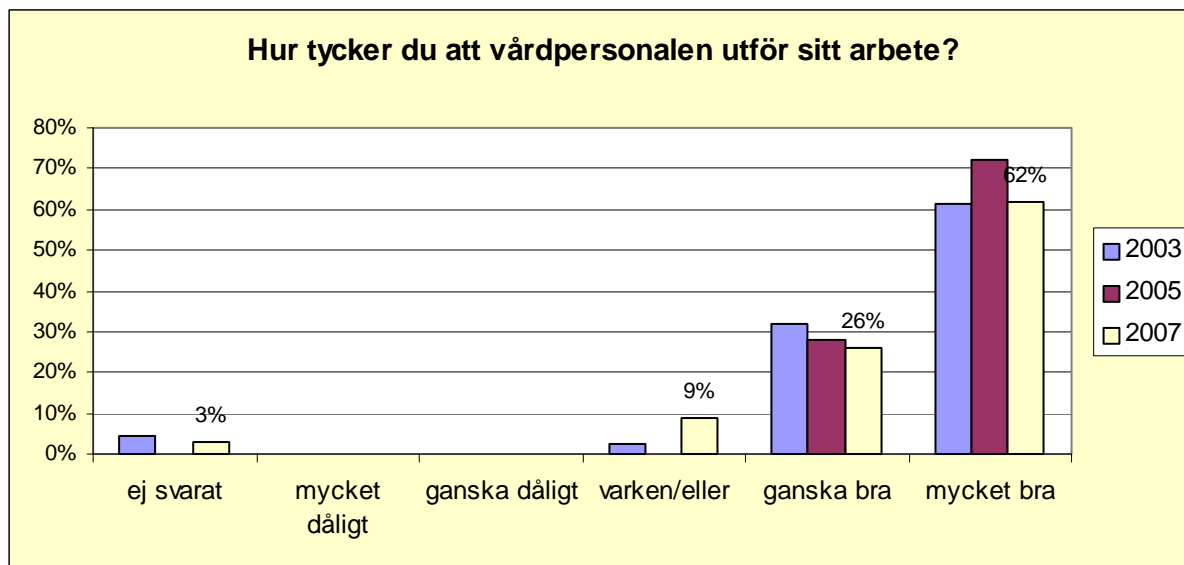
Diagram 26: Hur nöjda är de anhöriga?



97 % av de anhöriga är ganska eller mycket nöjda med den vård den anhörige får. Enbart två procent är ganska missnöjda med vården på boendet.

Av personalen är också 88 % ganska eller mycket nöjda med den vård som brukarna får och 96 % av personalen tror att brukarna på det hela taget är nöjda med vården. 11 % av personalen är dock inte nöjda med den vård som brukarna får och en av tre i personalen känner sig ofta otillräckliga.

Diagram 27: Hur tycker du att vårdpersonalen utför sitt arbete?

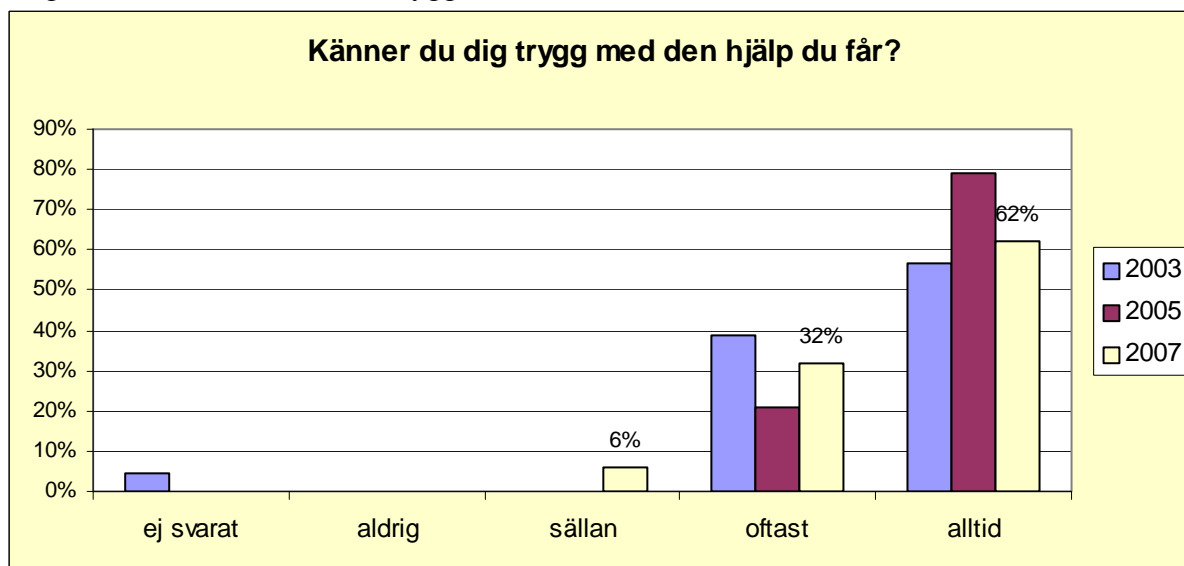


De flesta brukare (88 %) anser att personalen utför sitt arbete ganska eller mycket bra. Här är resultatet något sämre än vid förra mätningen. Även här tenderar männen mera till svarsalternativet ”ganska bra” än ”mycket bra”.

Bland de anhöriga tycker 95 % att personalen gör ett bra jobb.

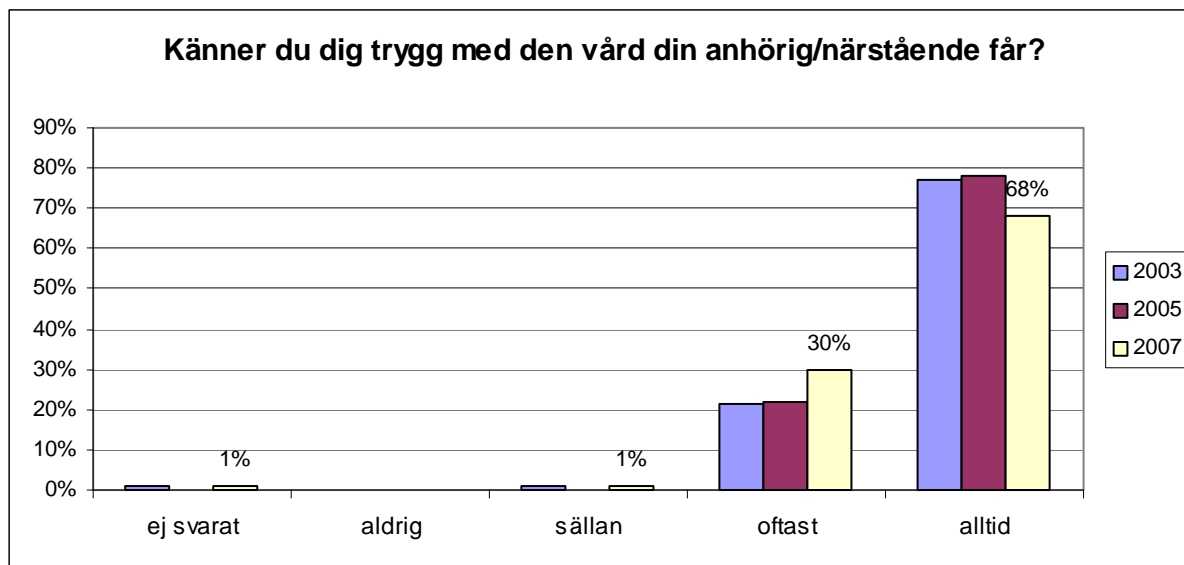
4.13 Trygghet och förtroende

Diagram 28: Känner brukarna trygghet?



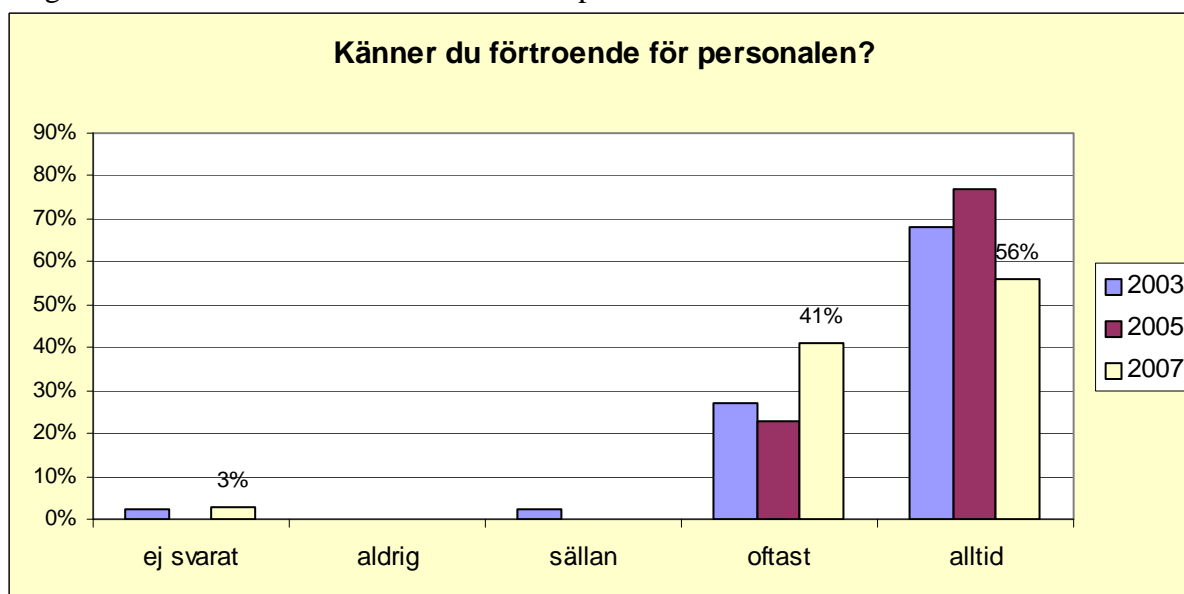
De flesta brukare på Ales boenden känner sig oftast eller alltid trygga. Mindre än vid förra mätningen känner sig alltid trygga och 6 % gör sällan det. Män och kvinnor känner sig i stort sett lika trygga på boendena.

Diagram 29: Känner de anhöriga trygghet?



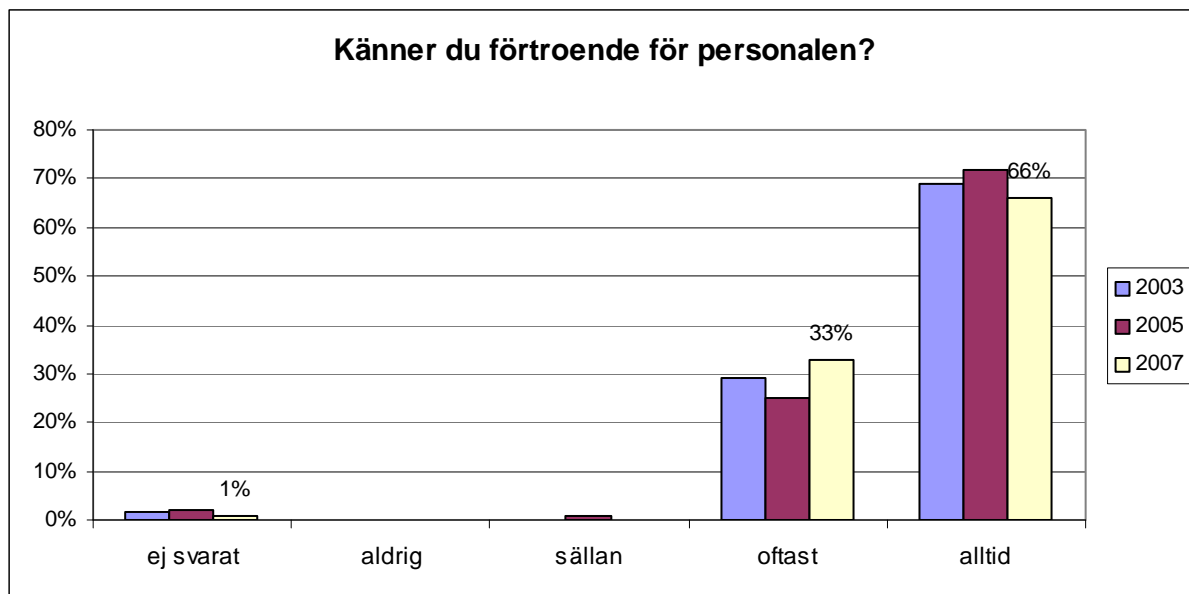
Även bland de anhöriga känner man sig trygg med vården på Ales äldreboenden.

Diagram 30: Känner brukarna förtroende för personalen?



Så gott som alla brukare känner oftast eller alltid förtroende för personalen. Mäns bedömning av förtroendet till personalen är något svalare.

Diagram 31: Känner de anhöriga förtroende för personalen?

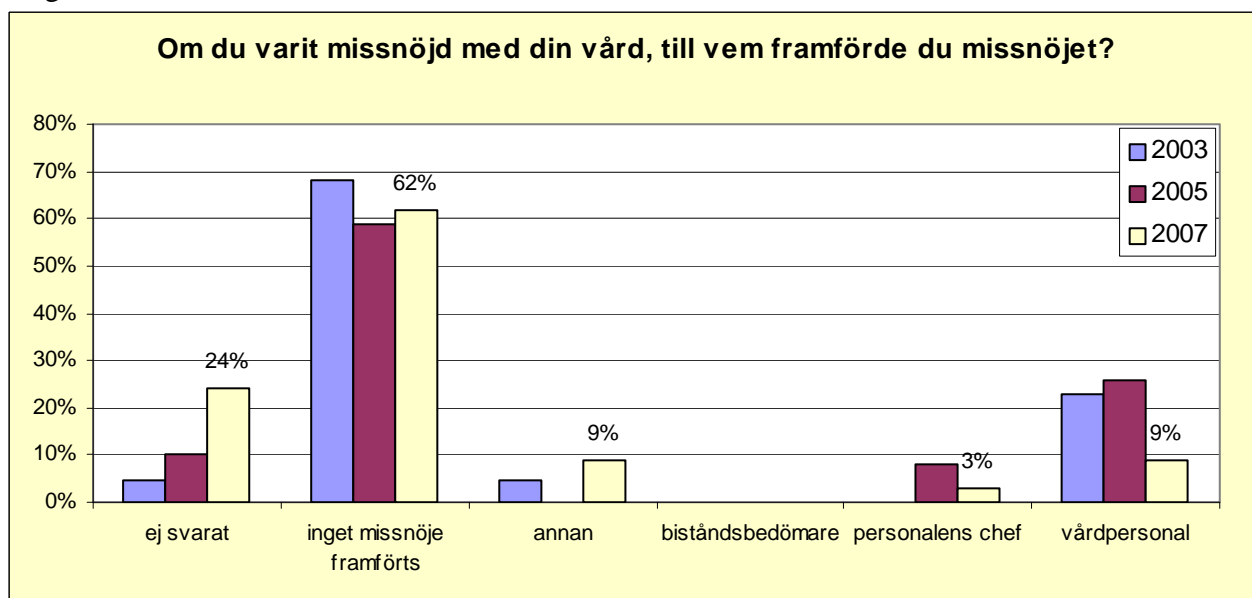


99 % av de anhöriga känner oftast eller alltid förtroende för personalen.

Även om de flesta har stort förtroendet för personalen och att brukare och anhöriga känner sig trygga med vården i Ale har betygen dock försämrats något jämfört med förra enkäten.

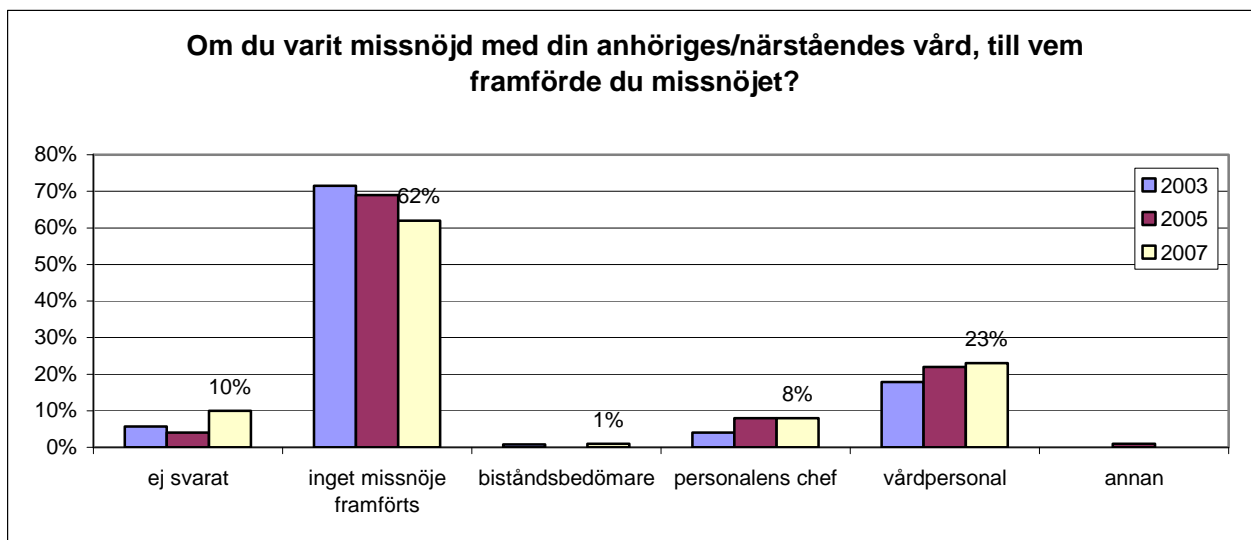
4.14 Missnöje och klagomål

Diagram 32: Brukarnas svar



De flesta brukare, 62 %, har aldrig framfört några klagomål. De som har gjort det har oftast vänt sig direkt till vårdpersonalen. Alla uppfattade bemötandet när de framförde missnöje som bra eller mycket bra. Män har enligt enkäterna inte framfört några klagomål. De flesta män har dock inte svarat på denna fråga över huvudtaget.

Diagram 33: Anhörigas svar



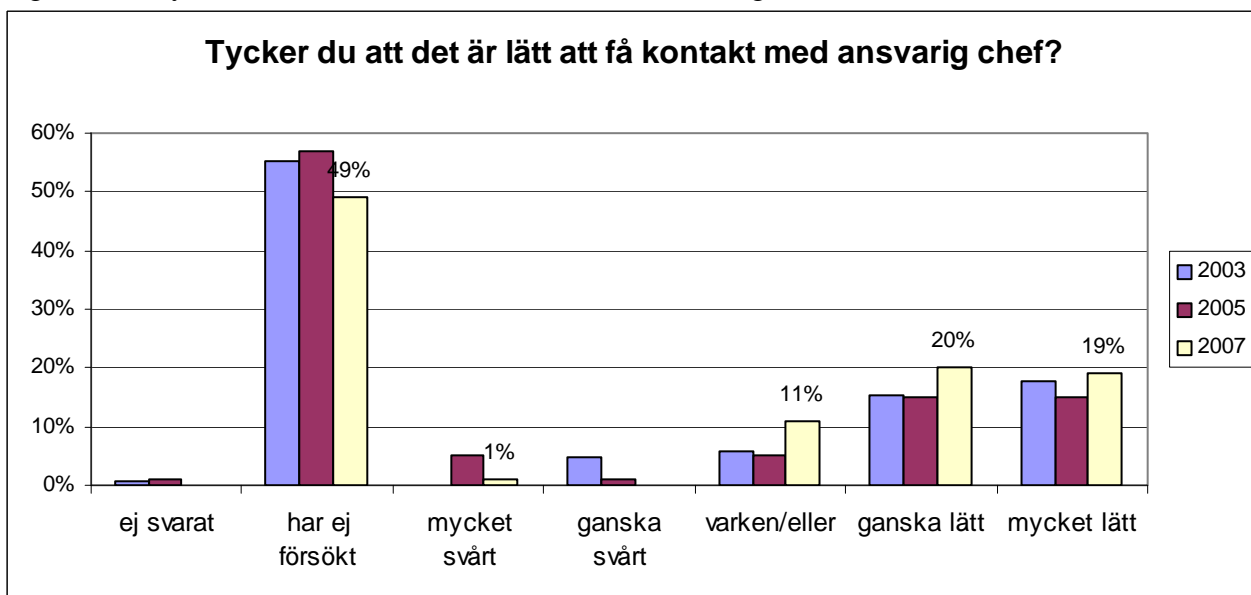
De flesta anhöriga har heller aldrig framfört några klagomål. De som framförde missnöje gjorde det oftast direkt till vårdpersonalen och uppfattade bemötandet då som bra eller mycket bra. 2 % uppfattade bemötandet som dåligt.

4.15 Tillgänglighet

Avsnittet om tillgänglighet omfattar bara de anhörigas uppfattning om hur lätt eller svårt det är att få kontakt med olika aktörer inom vården.

Cirka 10 % av de anhöriga tycker det är svårt att få kontakt med brukarens läkare. 5 % tycker det är ganska svårt att få kontakt med sjuksköterska. Biståndsbedömare och enhetschefer har förbättrat sin tillgänglighet sedan förra mätningen.

Diagram 34: Tycker du det är lätt att få kontakt med ansvarig chef?

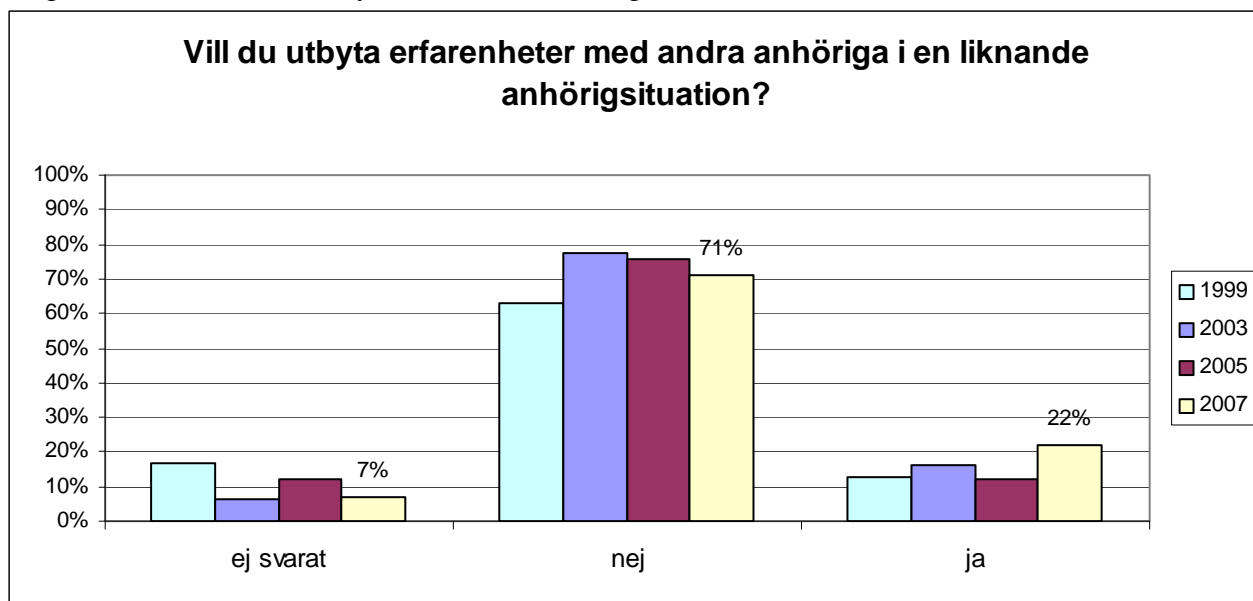


När anhöriga söker kontakt med någon aktör inom vården är det oftast sjuksköterskan man försöker att få kontakt med. De flesta (36 %) som försöker det, tycker att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med sjuksköterskan.

4.16 Erfarenhetsutbyte med andra anhöriga

22 % av de anhöriga vill gärna utbyta erfarenhet med andra anhöriga i en liknande anhörigsituation. Det är 10 % fler än 2005.

Diagram 35: Erfarenhetsutbyte med andra anhöriga

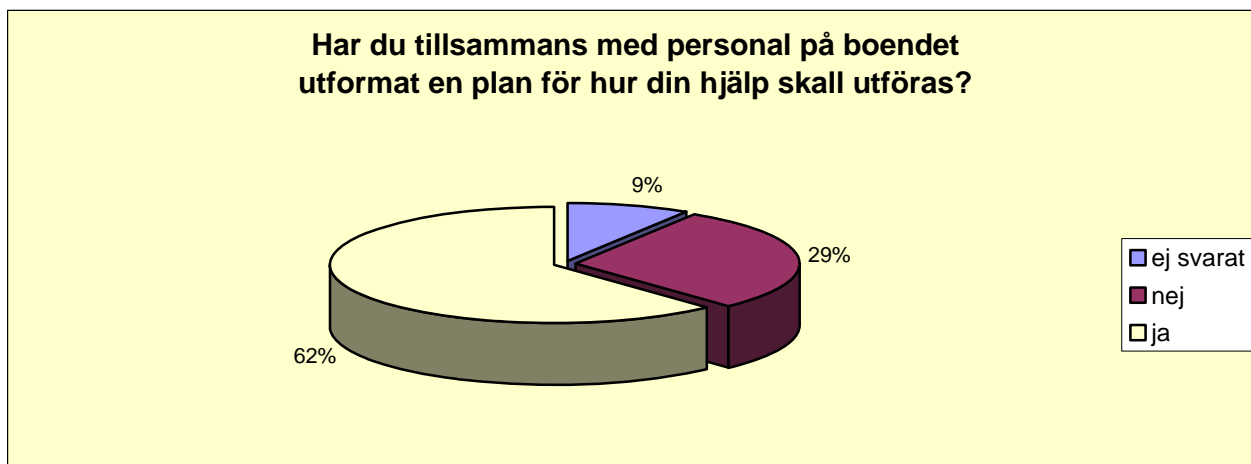


De som önskar att få kontakt med andra anhöriga kan kontakta enhetschefen på respektive äldreboendet.

4.17 Genomförandeplaner

I genomförandeplanen dokumenteras vilka insatser som skall utföras samt hur och när de skall utföras. I genomförandeplanen beskrivs också målen för varje insats och vem som skall utföra dem. Personalen skall upprätta genomförandeplanen tillsammans med brukaren.

Diagram 36: Har du tillsammans med personalen utformat en plan för hur hjälpen skall utföras?



62 % av alla brukare har tillsammans med personalen upprättat en genomförandeplan. Bland de anhöriga/goda män är det drygt hälften som känner till att genomförandeplaner har upprättats.

4.18 Övriga kommentarer

Ett tiotal brukare lämnade övriga kommentarer till kvalitetsmätningen. Flera tycker att maten skulle kunna vara bättre och inte så enahanda som den är idag, ”för mycket grytor, och alla dessa makaroner”. Någon tycker att matportionerna vid kvällsmaten är för små med bara kaffe och smörgås och önskar lite lätt mat till kvällsmaten. En annan brukare tycker att det är för få personal på boendet och en annan önskar hjälp med att komma till ett samhälle för att handla kläder och småsaker.

De anhöriga lämnade lika många positiva som negativa kommentarer, totalt 30 stycken. Många ville understyrka att vården på äldreboenden i Ale är bra. Flera kommenterade att det verkar saknas tid för promenader och personal i allmänhet. De övriga kritiska kommentarer är mycket spridda. T.ex. tyckte några att man får för lite information från boendet om t.ex. genomförda läkarbesök och mediciner som delas ut. Några andra tycker att det saknas dagliga aktiviteter och en anhörig tycker att personalen inte är lyhörd för brukarnas önskningar.



ALE KOMMUN

Vård- och omsorgsförvaltning
449 80 Alafors

0303-33 00 00
www.ale.se
joachim.wever@ale.se