



ALE KOMMUN

Kvalitetsmätning inom äldreboende i Ale kommun – 2008



November 2008

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 Svansfrekvens	6
4.2 Svar per boende	6
4.3 Svar per kön	7
4.4 Svar per åldersgrupp.....	7
4.5 Åldersgrupper på de särskilda boendena.....	8
4.6 Den individuella genomförandeplanen	8
4.7 Delaktighet och möjligheter till påverkan	10
4.8 Skriftlig genomförandeplan.....	11
4.9 Uppföljning av den individuella genomförandeplanen	12
4.10 Nöjd Kund Index	12
5 Slutsats	14

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.

Årets kvalitetsmätning för särskilt boende inom äldreomsorgen skiljer sig åt från tidigare mätningar. 2007 gjordes en stor kvalitetsmätning för brukare boendes på särskilt boende. Den mätning som nu är gjord bygger på några få frågor och syftet är att utvärdera de individuella genomförandeplanerna och arbetet kring dessa. Statistiska centralbyrån har tagit fram tre nationella frågor som mäter Nöjd Kund Index och dessa är med i årets mätning.

Denna rapport bygger på brukarnas, de anhörigas och personalens uppfattning om kvalitén inom särskilda boendena inom äldreomsorgen. 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 högre både hos de anhöriga (80 %), hos brukarna (59 %) och hos personalen (86 %) än 2007.

Statistiska Centralbyrån skickade ut enkäter till brukare inom äldreomsorgen samtidigt som enkäterna om kvalitetsmätningen gick ut. Detta kan ha påverkat svarsfrekvensen eftersom en del brukare då valt att svara på endast en enkät i tron att det var samma enkät.

En majoritet av brukarna på särskilt boende uppger att de har utformat en individuell genomförandeplan. Närmare bestämt 61 % av de tillfrågade brukarna uppger att de utformat en individuell genomförandeplan tillsammans med personalen. 2007 uppgav 62 % av brukarna att de utformat en genomförandeplan. Årets resultat visar dock att fler brukare har utformat en individuell genomförandeplan trots att det procentuellt var fler 2007.

47 % av de tillfrågade brukarna anser att de kunnat påverka hur deras hjälp ska utformas i samband med att den individuella genomförandeplanen upprättats. 2007 uppgav 44 % av de tillfrågade att de upplevde att de kunnat påverka hur hjälpen ska utformas.

För 42 % av de tillfrågade brukarna har den individuella genomförandeplanen upprättats skriftligt. Detta är ett något sämre resultat än 2007 då 44 % av brukarna uppgav att den individuella genomförandeplanen upprättats skriftligt.

Nöjd Kund Index visar att kvinnliga brukarna är mer nöjda med sitt särskilda boende än manliga brukare. Brukare boendes på Klockareängen är mer nöjda än på de andra särskilda boendena. Däremot är anhöriga till brukare boendes på Vikadamm och Trollevik mest nöjda med sin anhöriges boende.

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. För särskilda boenden inom äldreomsorgen består undersökningen av tre delar; en anhörigenkät, en brukarenkät 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 i år till att utvärdera den individuella genomförandeplanen samt att mäta Nöjd Kund Index.

2 Metod

Vi har valt att använda i stort sett samma mätmetod som i föregående undersökningar 1999, 2003, 2005 och 2007. Den största skillnaden 2008 är att vi enbart ställer några få frågor och att vi koncentrerar oss på den individuella genomförandeplanen samt nöjd brukar index. Inledningsvis har vi även ställt några generella frågor för att kunna få fram relevant statistik.

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 till förordnad äldreomsorgschefen. Alla svar behandlades anonymt. Personalens enkäter delades ut vid personalmöten och svaren skickades in anonymt via kommunens internpost. I september skickades en påminnelse ut till brukare och anhöriga.

3 Redovisning av resultat

Nedan följer en översiktlig genomgång av resultatet för de särskilda boendena inom äldreomsorgen i Ale kommun. Årets resultat jämförs med tidigare mätningar när samma fråga ställdes vid flera mättillfällen.

Årets resultat redovisas med inriktning på de olika boendena. Detta eftersom det ska vara enkelt för både anhöriga, brukare och personal att se vilket resultat ett visst boende fått.

4 Resultat

4.1 Svarsfrekvens

Enkäter skickades till 135 anhöriga/goda män varav 108 svarade. Av 61 brukare på trygghetsboendena svarade 36, och av 132 personal svarade 113.

Tabell 1: Svartsfrekvens

Svartsfrekvens	1999	2003	2005	2007	2008
Anhöriga	72%	83%	84%	69%	80%
Brukare	-----	59%	60%	55%	59%
Personal	100%	94%	85%	84%	86%

Svartsfrekvensen för anhörigenkäten och brukarenkäten är i år högre än vid förra mätningen. På grund av brukarnas hälsotillstånd har vi här inte förväntat oss någon högre svartsfrekvens. 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

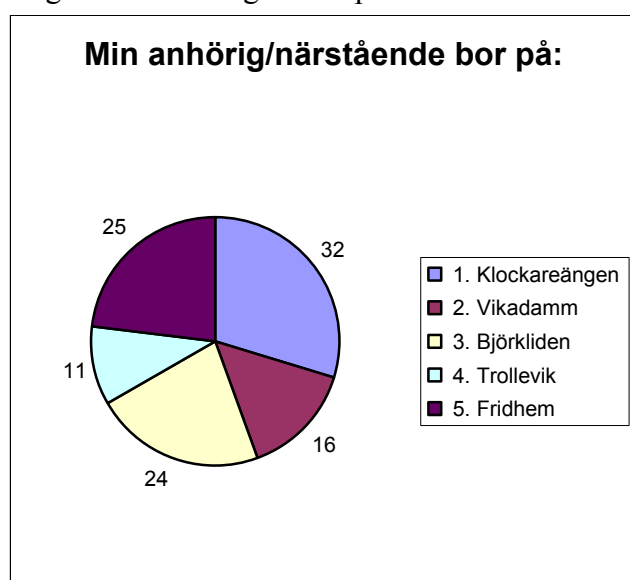
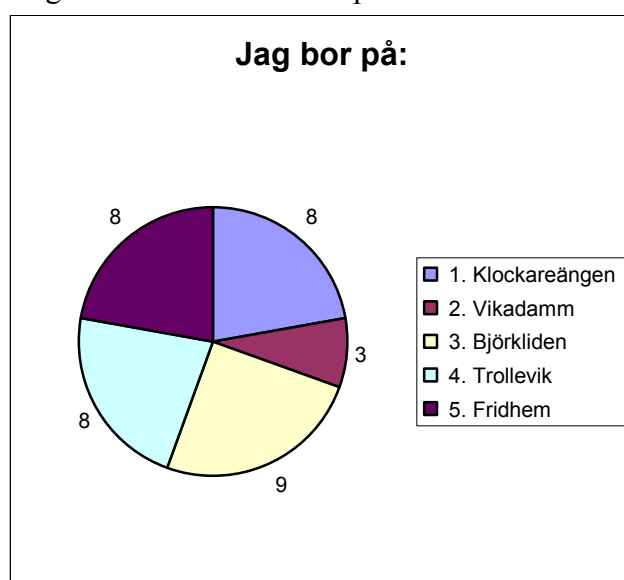


Diagram 2: Brukarnas svar per boende



I anhörigenkäten hade både Vikadamm och Fridhem med 89 % den högsta svartsfrekvensen. Lägst svartsfrekvens hade Trollevik med 65 %. Klockareängen hade en svartsfrekvens på 80 % och Björkliden 75 % svartsfrekvens.

I brukarenkäten hade Fridhem med 80 % den högsta och Vikadamms boenden med 43 % den lägsta svarsfrekvensen. För övriga boenden har Trollevik en svarsfrekvens på 62 %, Klockareängen 53 % och Björkliden en 56 % svarsfrekvens.

Även personalenkäten visar på en ojämn svarsfördelning. Här har Björkliden den högsta svarsfrekvensen med 100 %. Klockareängen har en svarsfrekvens på 92 %. Vikadamm har en svarsfrekvens på 80 % och både Trollevik och Fridhem har en svarsfrekvens på 75 %.

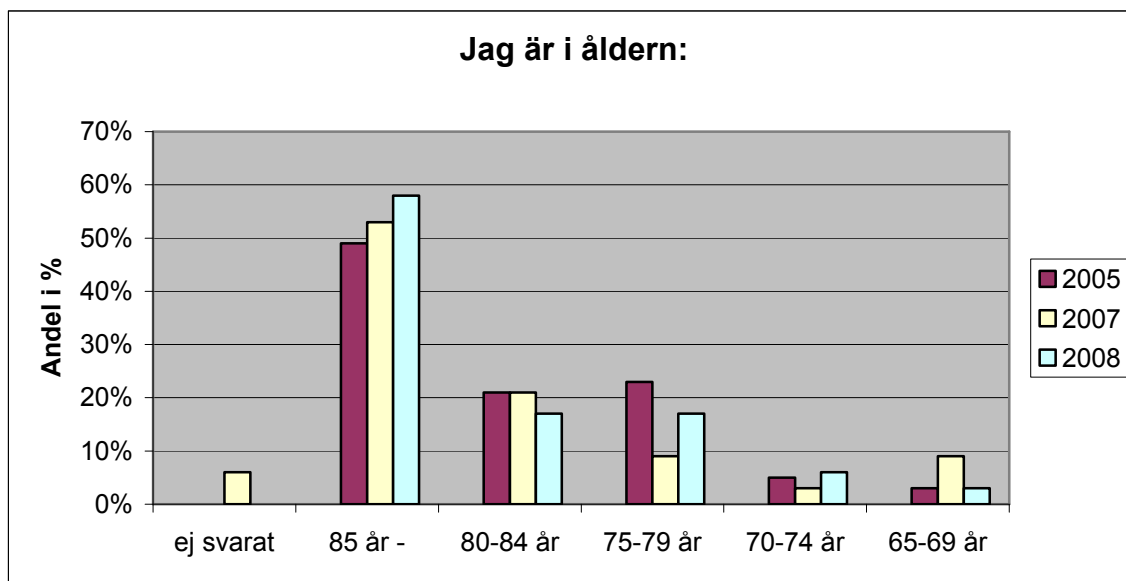
4.3 Svar per kön

Svarsfrekvensen uppdelat per kön ser i stort sett likadan ut som 2007 för de anhörigas del. I anhörigenkäten var 66 % av respondenterna anhöriga till en kvinna och 34 % till en man. Däremot skiljer sig svarsfrekvensen per kön sig åt från 2007 när det gäller brukarna. I år är 56 % av de svarande kvinnor och 42 % män. Förra året var fördelningen 69 % för kvinnor och 31 % för män.

Förklaringen till detta är inte att fler män flyttat in på särskilt boende utan kan hänvisas till att svarsfrekvensen bland män ökat på grund av den höga svarsfrekvensen för män på ett visst boende.

4.4 Svar per åldersgrupp

Diagram 3: Svarsfrekvens per åldersgrupp (Brukarenkät).

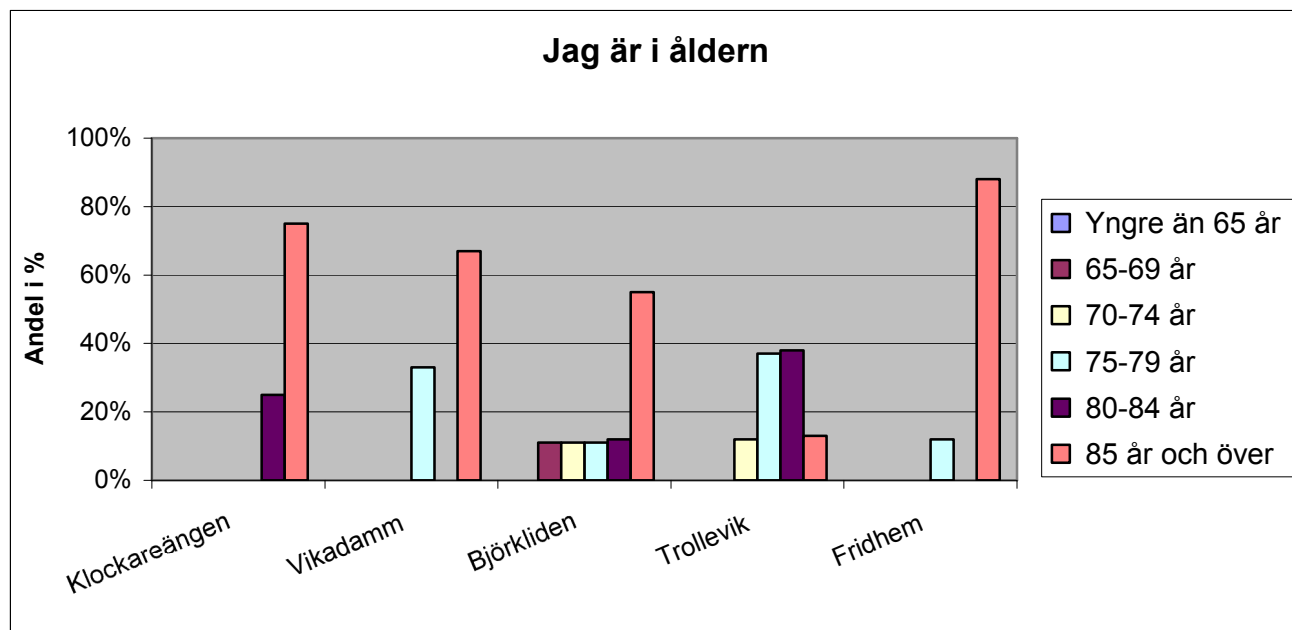


Mer än hälften av brukarna som svarade är 85 år eller äldre. Åldersintervallerna har inte förändrats sedan förra mätningen.

80 % av de tillfrågade kvinnliga brukarna är 80 år och över. 66 % av de manliga brukarna är över 80 år. 27 % av de manliga brukarna är mellan 75-79 år.

4.5 Åldersgrupper på de särskilda boendena

Diagram 4: Åldersgrupper per särskilt boende (Brukarenkät).

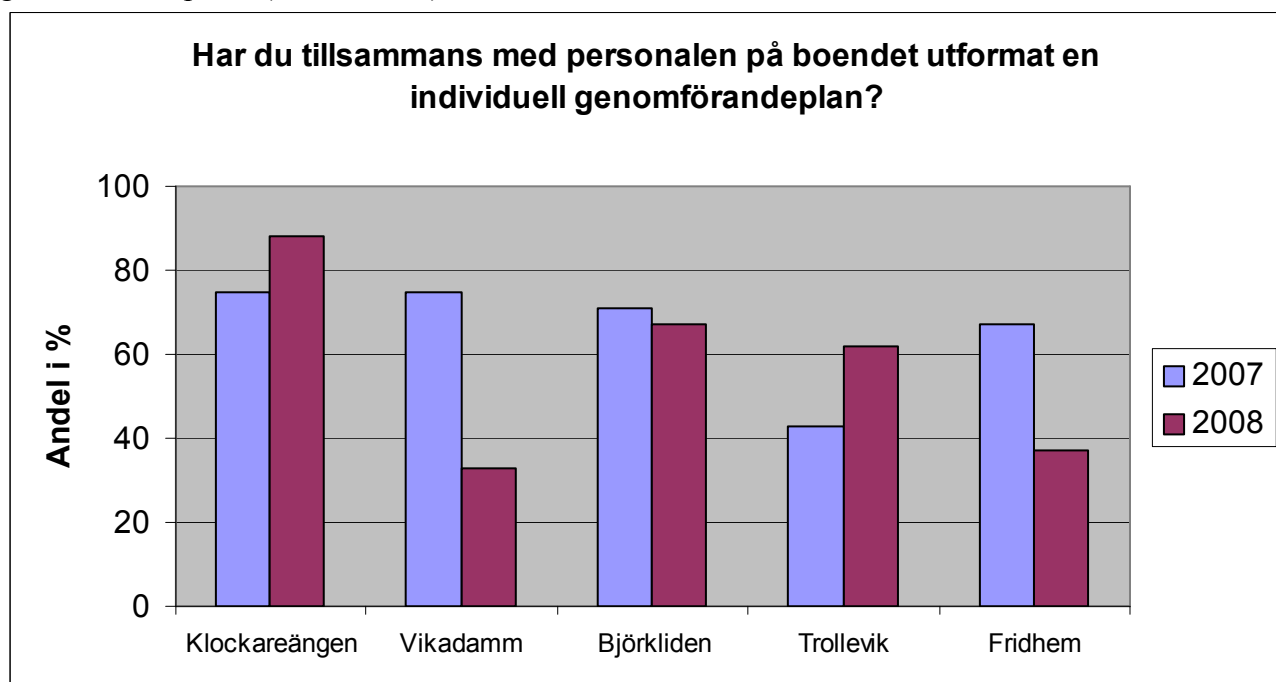


Fridhem och Klockareängen har den största andelen äldre brukare som besvarat enkäten. De yngsta brukarna som besvarat enkäten bor på Björkliden.

4.6 Den individuella genomförandeplanen

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.

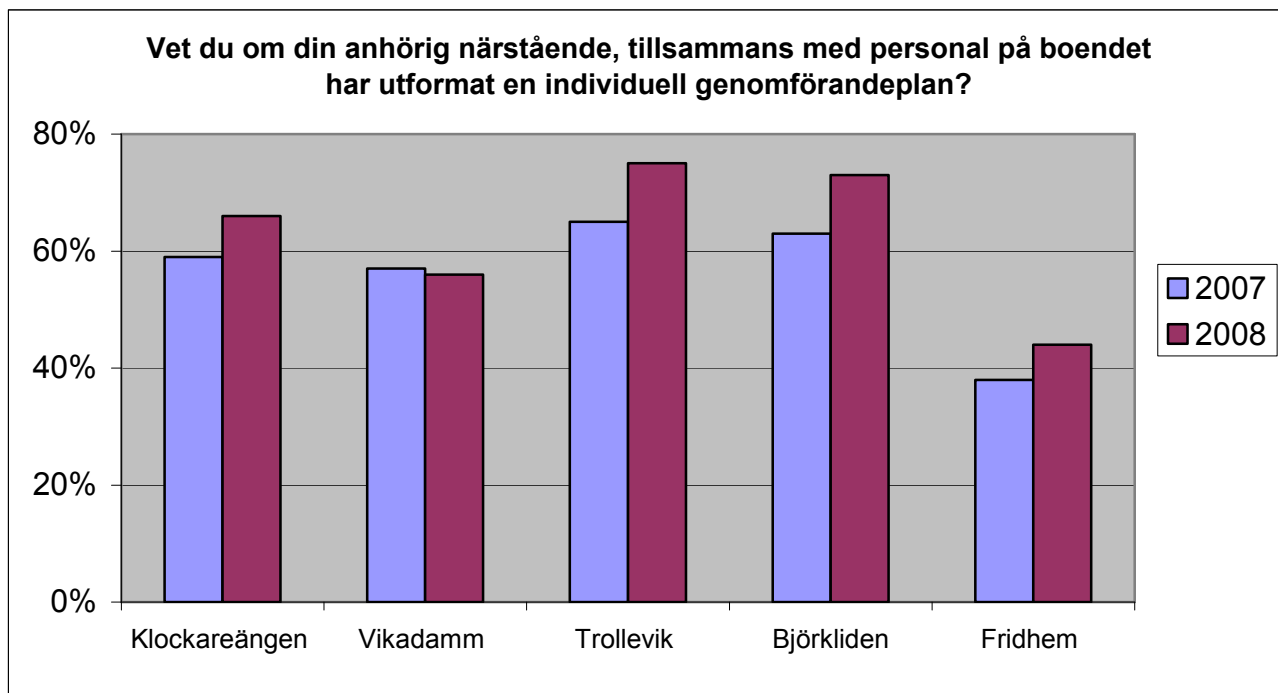
Diagram 5: Har du tillsammans med personalen på boendet utformat en individuell genomförandeplan? (Brukarenkät) Ja-svaren är redovisade nedan.



I 2008 års mätning uppger fler brukare på Klockareängen och Trollevik än i 2007 års mätning att de har utformat en genomförandeplan. På övriga särskilda boenden uppger färre brukare att de utformat en genomförandeplan.

75 % av de kvinnliga brukarna uppger att de utformat en individuell genomförandeplan tillsammans med personalen. 47 % av männen uppger att de utformat en genomförandeplan.

Diagram 6: Vet du om din anhörig/närstående, tillsammans med personal på boendet har utformat en individuell genomförandeplan? (Anhörigenkät) Ja-svaren är redovisade nedan.

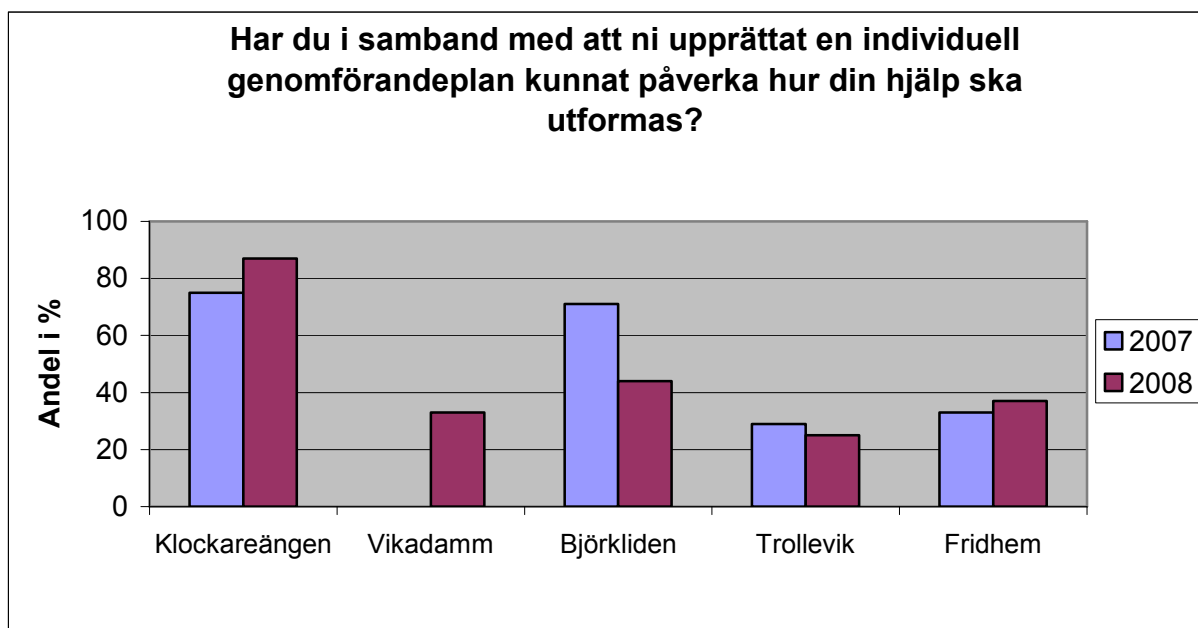


Resultat för de anhöriga är mer jämt mellan 2007 och 2008 års mätningar. Generellt sett är det fler som 2008 visste att deras anhörig utformat en individuell genomförandeplan än de anhöriga visste 2007.

För personalens del svarar cirka 90 % att de upprättat en individuell genomförandeplan för de personer som de är kontaktperson för. Lägst resultat får Fridhem där 61 % av personalen uppger att de upprättat en genomförandeplan för de personer som de är kontaktperson för.

4.7 Delaktighet och möjligheter till påverkan

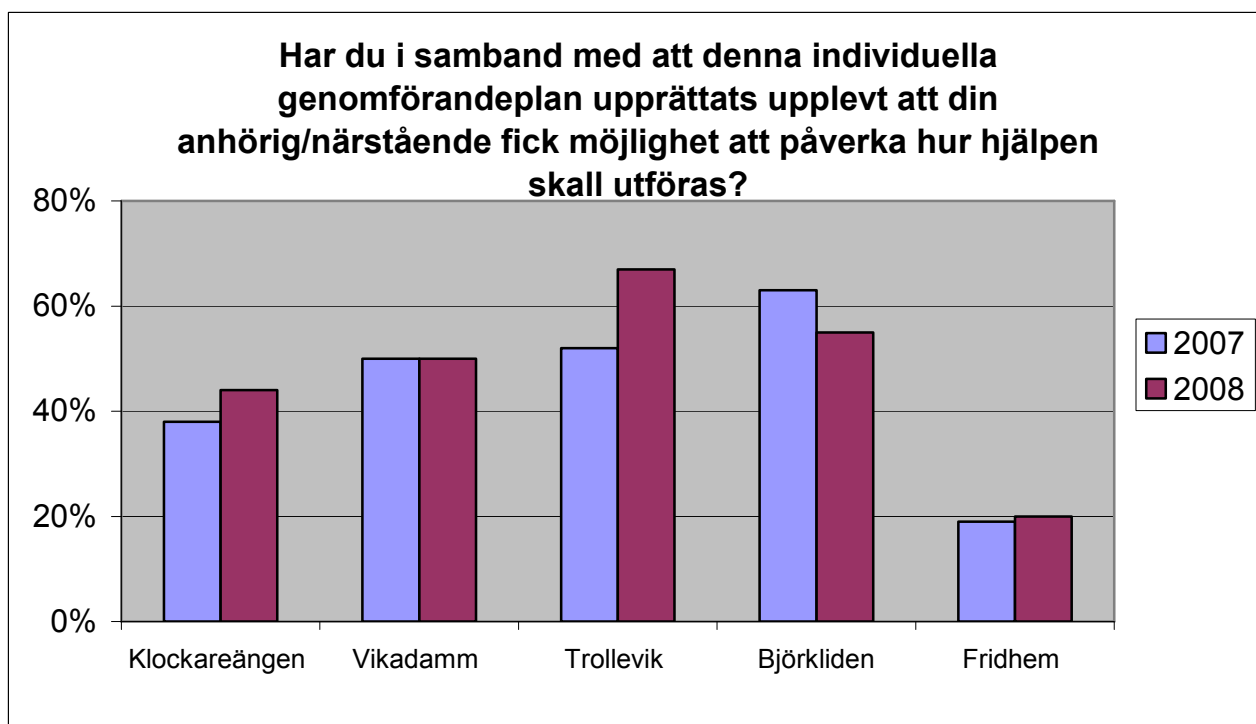
Diagram 7: Har du i samband med att ni upprättat en individuell genomförandeplan kunnat påverka hur din hjälp ska utformas? (Brukarenkät) Ja-svaren är redovisade nedan.



För Klockareängens och Vikadamms del är det en större andel 2008 än 2007 som uppger att de kunnat påverka hur hjälpen ska ges. 2007 var det ingen brukare på Vikadamm som uppgav att de kunnat påverka hur hjälpen ska ges.

27 % av de manliga brukarna uppger att de kunnat påverka hur hjälpen ska utformas. 65 % av kvinnorna uppger att de kunnat påverka hur hjälpen ska utformas.

Diagram 8: Har du i samband med att den individuella genomförandeplanen upprättats upplevt att din anhörig/närstående fick möjlighet att påverka hur hjälpen skall utföras? (Anhörigenkät) Ja-svaren är redovisade nedan.

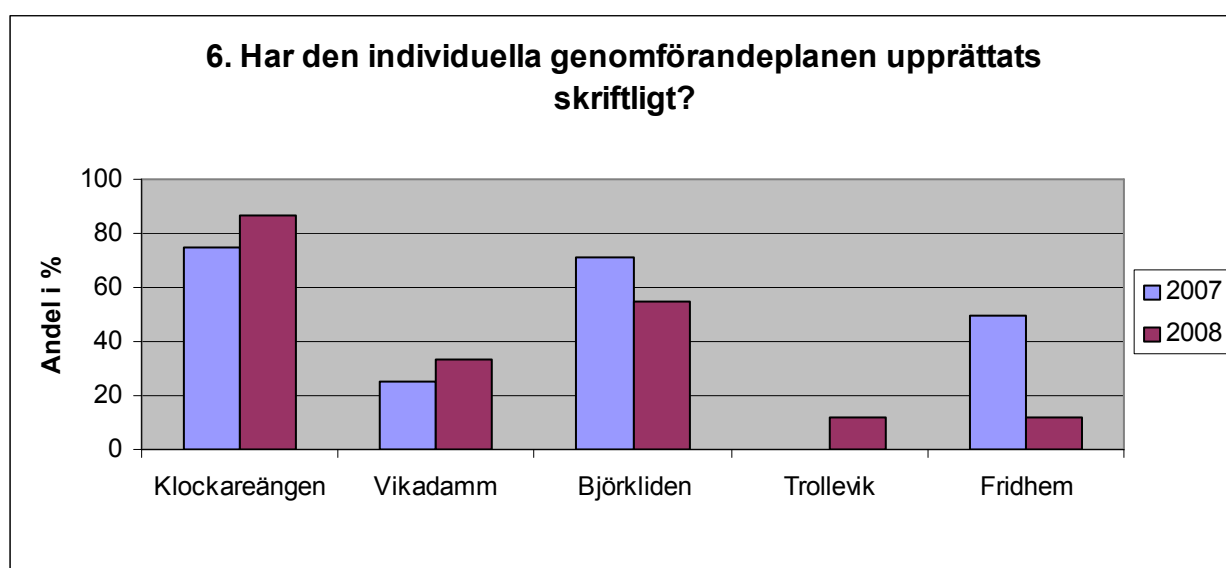


Anhöriga till brukare på Trollevik och Björkliden anser i större utsträckning än på andra boenden att brukarna fått möjlighet att påverka hur hjälpen ska utföras. Anhöriga till brukare på Fridhem anser i minst utsträckning att brukarna fått möjlighet att påverka hur hjälpen ska utföras.

För personalens del uppger 70 % av de tillfrågade på Björkliden att de upprättat en individuell genomförandeplan tillsammans med brukaren. 44 % av personalen på Fridhem uppger att de upprättat en genomförandeplan tillsammans med brukaren. För övriga boenden uppger cirka 50 % av den tillfrågade personalen att de upprättat en genomförandeplan tillsammans med brukaren.

4.8 Skriftlig genomförandeplan

Diagram 9: Har den individuella genomförandeplanen upprättats skriftligt? (Brukarenkät)
Ja-svaren är redovisade nedan.



Brukare på Klockareängen och Vikadamm uppger i högre grad 2008 än 2007 att de upprättat en skriftlig genomförandeplan. Det samma gäller Trollevik där ingen brukare uppgav att genomförandeplanen upprättats skriftligt 2007.

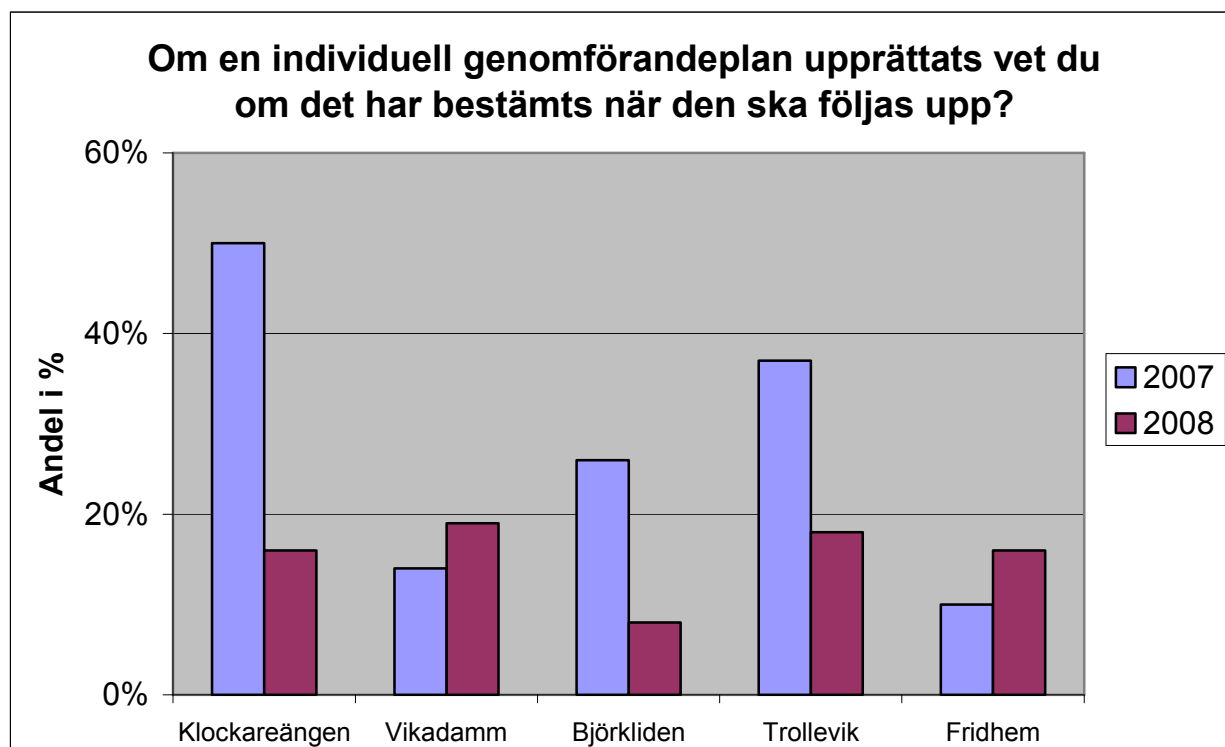
45 % av de kvinnliga brukarna och 40 % av de manliga brukarna uppger att genomförandeplanen upprättats skriftligt.

71 % av anhöriga till brukare på Björkliden uppger att den individuella genomförandeplanen har upprättats skriftligt. I 2007 års mätning var motsvarande siffra 61 %, vilket alltså är en förbättring. 36 % av anhöriga till brukare på Trollevik uppger att den individuella genomförandeplanen upprättats skriftligt. Det är en klar försämring från 2007 års mätning då 56 % av de anhöriga uppgav att planen upprättats skriftligt. Lägst resultat i 2008 års mätning fick Fridhem där 32 % av de anhöriga uppger att den individuella genomförandeplanen upprättats skriftligt. Detta resultat är dock en förbättring från 2007 då endast 19 % av de anhöriga uppgav att planen upprättats skriftligt.

För personalens del uppger cirka 90 % av personalen på Klockareängen, Vikadamm och Trollevik att den individuella genomförandeplanen upprättats skriftligt. Drygt 70 % av personalen uppger på både Trollevik och Fridhem att de upprättat en genomförandeplan skriftligt.

4.9 Uppföljning av den individuella genomförandeplanen

Diagram 13: Om en individuell genomförandeplan upprättats vet du om det har bestämts när den ska följas upp?



Anhöriga till brukare på Fridhem och Vikadamm uppger i högre utsträckning 2008 än 2007 att det är bestämt när den individuella genomförandeplanen ska följas upp. Övriga boenden uppvisar ett sämre resultat än 2007.

Brukarna på Klockareängen uppvisar samma resultat 2008 som 2007, där uppger cirka 60 % att ett datum är satt för när uppföljning ska ske. Endast 20 % av de tillfrågade brukarna på Björkliden, Trollevik och Fridhem uppger att ett datum är satt för uppföljning. Ingen av de tillfrågade brukarna på Vikadamm uppger att uppföljningen ska ske.

55 % av de kvinnliga brukarna och endast 7 % av de manliga brukarna uppger att ett datum bestämts för när den individuella genomförandeplanen ska följas upp.

4.10 Nöjd Kund Index

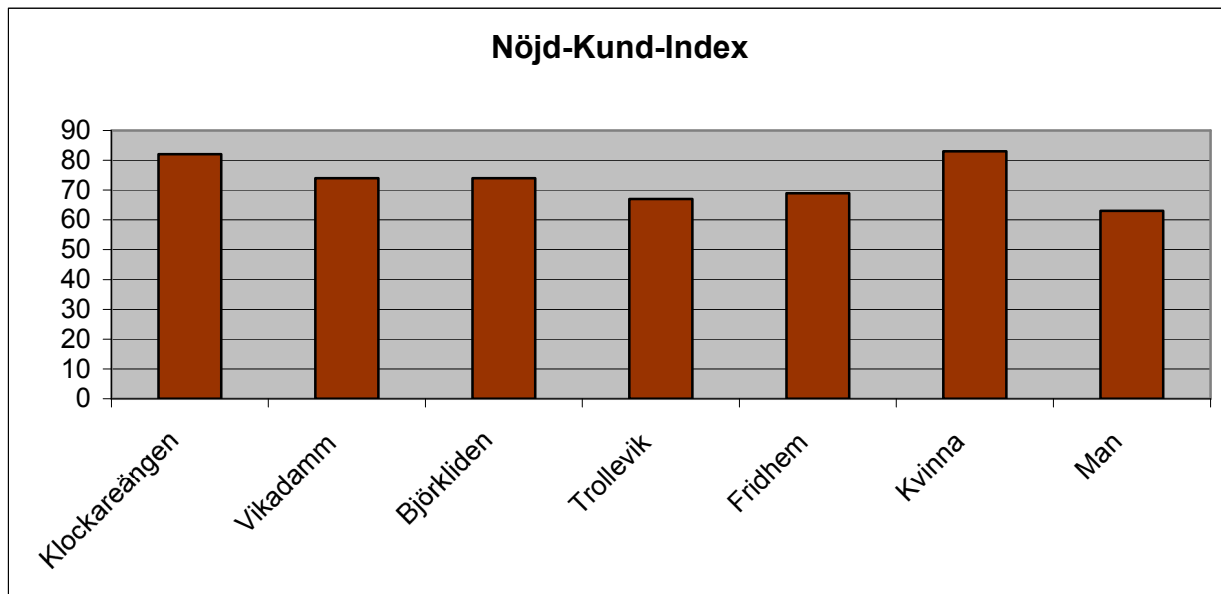
I 2008 års kvalitetsmätning har vi tagit med tre frågor som Statistiska centralbyrån tagit fram.

Dessa frågor syftar till att få fram ett nöjd kund index. De frågor som ställs är:

Hur nöjd man är med verksamheten i dess helhet?, Hur väl verksamheten uppfyller ens förväntningar?, Hur verksamheten är jämfört med en ideal sådan?

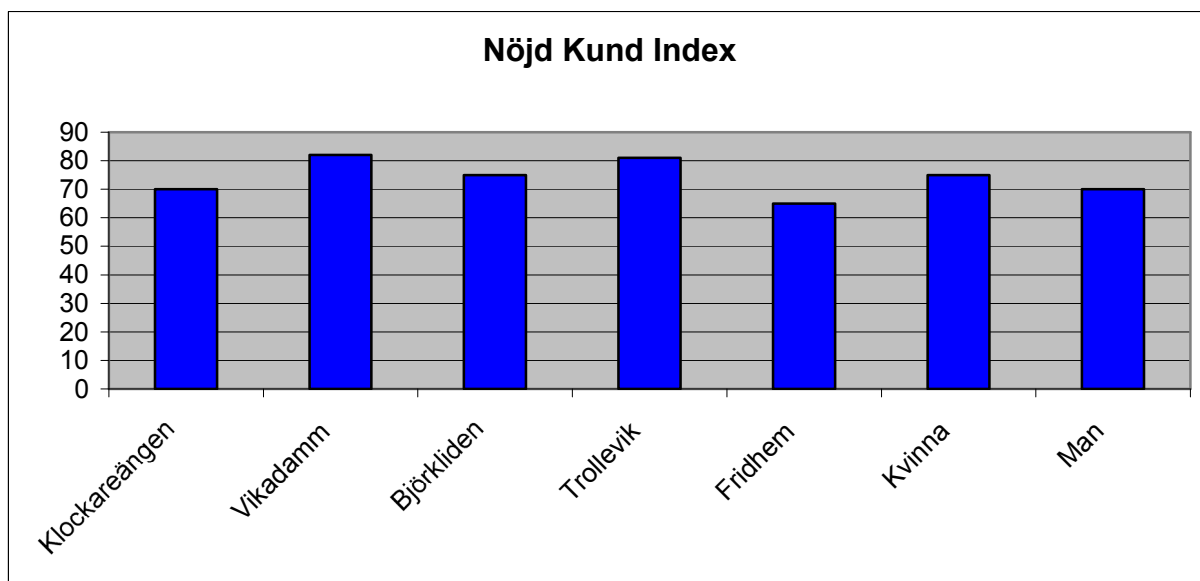
Dessa frågor har ställts till både brukare och anhöriga. Högsta värde är 100 poäng.

Diagram 14: Nöjd Kund Index (Brukarenkät)



Klockareängen har det högsta Nöjd Kund Index med 82 poäng, Trollevik det lägsta med 67 poäng. De kvinnliga brukarna med 83 poäng är mer nöjda än de manliga brukarna med 63. Medelvärdet för brukare är 73 poäng.

Diagram 15: Nöjd Kund Index (Anhörigenkät)



Anhöriga till brukare på Vikadamm (82 poäng) och Trollevik (81 poäng) är mest nöjda med det särskilda boendet. På Fridhem (65 poäng) är anhöriga minst nöjda. Anhöriga till kvinnliga brukare med 75 poäng är något mer nöjda än anhöriga till manliga brukare med 70 poäng. Medelvärde för anhöriga är 75 poäng.

5 Slutsats

I 2008 års mätning har vi en högre svarsfrekvens än 2007, både när det gäller brukare och anhöriga. En förklaring till detta kan vara den påminnelse som vi skickade ut i september.

Fler brukare uppger 2008 än 2007 att de upprättat en individuell genomförandeplan. Personalen uppger i högre utsträckning än brukare och anhöriga att en individuell genomförandeplan är upprättad. Detta väcker frågan att brukare och anhöriga kanske inte är medvetna om att den individuella genomförandeplanen heter just så utan benämner den på ett annat sätt. Detta skulle innebära att de inte vet vad som efterfrågas i enkäten.

De särskilda boendena inom äldreomsorgen i Ale kommun får generellt sett ett bra betyg av både brukare och anhöriga. Skillnader finns dock mellan vad de anhöriga och brukarna tycker om ett visst boende.

Fortsatt arbete ska ske med upprättandet av de individuella genomförandeplanerna och att få både brukare och anhöriga delaktiga vid upprättandet.



ALE KOMMUN

Vård- och omsorgsförvaltning
449 80 Alafors

0303-33 00 00
www.ale.se
vard.omsorg@ale.se

