



ALE KOMMUN

Kvalitetsmätning inom hemvården i Ale kommun

- Redovisning av personalens uppfattning (2008)



November 2008
Nora Wetzel



Innehåll

1. Sammanfattning	3
2. Bakgrund	4
3. Metod.....	4
4 Redovisning av resultat.....	4
5. Resultat – Personalenkät.....	4
5.1 Svarsfrekvens	4
5.2 Personal.....	5
Figur 1: Jag är utbildad till:.....	5
Figur 2: Vilka språk talar du?.....	5
5.3 Kontinuitet.....	6
Figur 3: Vet vårddtagaren i förväg vem som kommer?.....	6
Figur 4: Kommer du på avtalad tid till vårddtagarna?	6
5.4 Kontakt till vårddtagaren: Delaktighet.....	6
Figur 5: Ger du vårddtagarna möjlighet att påverka?	7
5.5 Individuell genomförandeplan	7
Figur 6: Har du upprättat en genomförandeplan?.....	7
5.6 Hur ser personalen på kvaliteten av sitt arbete?	8
Figur 7: Tycker du att du utför ditt arbete på ett bra sätt?	8
5.7 Kunskap	8
Figur 8: Har du tillräcklig kompetens för dina arbetsuppgifter?.....	8
5.8 Klagomålshantering	9
Figur 9: Av vem får du klagomål?.....	9
5.9 Hur trivs du?.....	10
Figur 10: Hur trivs du på din arbetsplats?	10
5.10 Kontakt med kollegor, chef och andra	11
Figur 12: Får du stöd av din närmaste chef?.....	11

1 Sammanfattning

Vård- och omsorgsförvaltningen vill med denna kvalitetsmätning bl.a. få reda på vad personalen anser om hemvårdens kvalitet och hur man trivs på sin arbetsplats. Vi vill se hur personalen bedömer hemvårdens kvalitet idag och om den självupplevda kvalitén har förändrats över tid. Vi vill också mäta i vilken grad nämndens direktiv och målsättningar i verksamhets- och äldreomsorgsplanen uppfylls.

Vi har använt samma mätmetod som i tidigare undersökningar 1998, 2002, 2004 och 2006 för att kunna jämföra resultaten över tid. Enkäterna delades ut i augusti 2008 till hemvårdspersonal i Ale kommun, totalt 88 personer. Svarefrekvensen i årets undersökning var med 84 % lägre än 2006.

Sammanfattningsvis kan sägas att personalen i hemvården är kompetent, välutbildad, erfaren och trivs ganska bra på sin arbetsplats. Hur de trivs beror ofta på i vilket distrikt de jobbar. När det gäller klagomål, säger några att arbetstiderna är dåliga och att jobbet är stressigt.

Personalen är på det hela taget mycket eller ganska nöjda (95 %) med den hemvård vårdtagarna får.

Personalens utbildningsnivå har ökat. I år finns fyra procent mer undersköterskor i förhållande till vårdbiträden. Men samtidigt finns totalt sett fem procent mer vårdbiträden i organisationen. 85 % av personalen har haft sin nuvarande befattning i mer än två år och 45 % i mer än tio år.

Att det råder en mycket god kontakt mellan vårdtagare och personalen bekräftades av personalen. 97 % av brukarna svarade att man har en mycket bra eller bra kontakt till personalen och 99 % av personalen delar denna uppfattning.

Fler medarbetare än vid förra mätningen tycker att man alltid eller oftast får stöd av arbetskamrater och av sin närmaste chef när man har problem i arbetet. Här finns stora skillnader mellan distrikten. Arbetskamraterna har blivit sämre på att visa varandra uppskattning medan cheferna uppfattas som mer uppskattande än förut. För två år sedan var det tvärtom.

94 % av personalen trivs ganska eller mycket bra på sin arbetsplats. Här är resultatet bättre än vid förra mätningen.

Resultatet av undersökningen kommer nu att användas till att ytterligare utveckla vår hemvård enligt de intentioner som givits verksamheten i uppdrag i mål och verksamhetsplan samt äldreomsorgsplan.

2 Bakgrund

Vård- och omsorgsförvaltningen beslutade 1998 att kvalitetsmätningar inom hemvården i Ale kommun skall genomföras vart annat år. Den första undersökningen som bestod av två olika enkäter; en brukarenkät och en personalenkät, genomfördes 1998 i samarbete med kommunerna Tjörn, Partille och Lerum. År 2002 genomfördes brukarundersökningen i samarbete med Kvalitetsnätverket Västkust samtidigt i kommunerna Ale, Falkenberg, Härryda, Lidköping, Partille, Stenungsund, Trollhättan, Uddevalla och Vänersborg. Efter det genomfördes kvalitetsmätningen bara i Ale.

Syften med undersökningen är att följa upp om förändringar har skett över tid vad gäller hur brukarna och personal uppfattar hemvårdens kvalitet och att mäta hur väl organisationen lever upp till politiska direktiv i strategiska planen, äldreomsorgsplanen och övriga styrdokument.

3 Metod

Vi har valt att använda samma mätmetod som i tidigare undersökningar 1998, 2002, 2004 och 2006. Undersökningen består av två delar, en brukar- och en personalenkät.

Alla tillsvidareanställda medarbetare inom Ales hemvård fick i augusti enkäterna via respektive enhetschef. Svaren skickades anonymt via kommunens internpost till vård- och omsorgsförvaltningen.

4 Redovisning av resultat

I följande kapitel redovisas resultaten i text och diagramform. Årets resultat jämförs med 1998, 2002, 2004 och 2006 då samma fråga var med vid alla mättillfällen. I denna rapport redovisas hur personalen uppfattar hemvården i Ale kommun. Resultaten från brukarenkäten redovisas separat.

5. Resultat – Personalenkät

5.1 Svarsfrekvens

Av totalt 88 tillsvidareanställd hemvårdspersonal svarade 74 personer, motsvarande 84 %. Vid förra kvalitetsmätningen 2006 var svarsfrekvensen 92 %. Den högsta svarsfrekvens hade Surte och Nol, där svarade alla. Lägst var svarsfrekvensen i Bohus med 68 %.

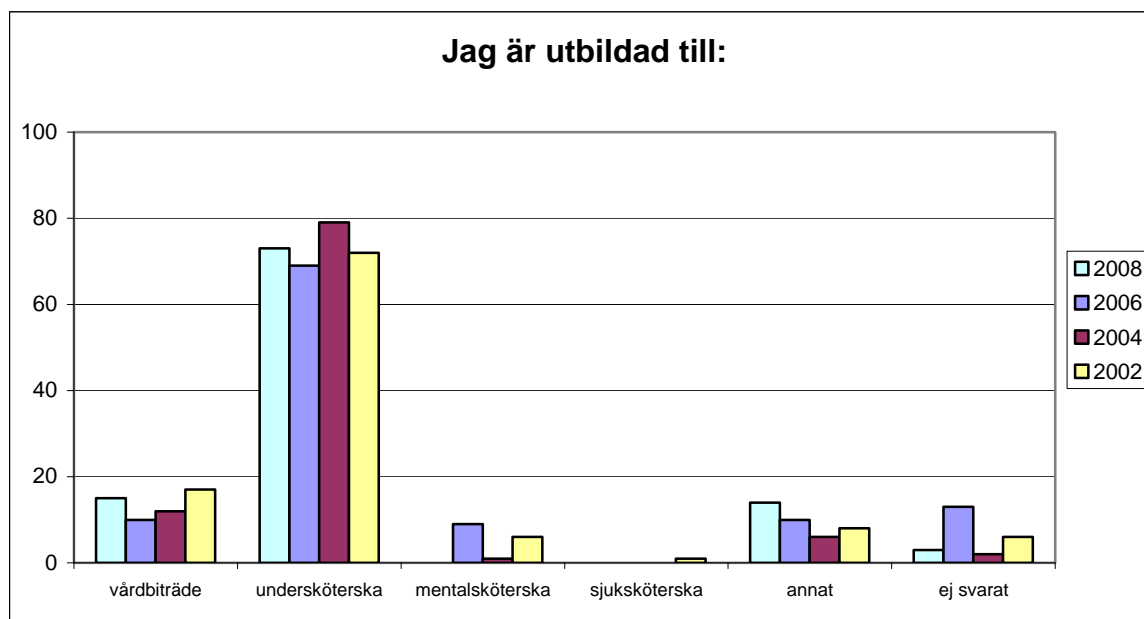
5.2 Personal

Det största distrikt inom hemvården i Ale kommun är Bohus med 22 medarbetare och 80 vårdtagare. Minst är Nol med 6 personal och 34 vårdtagare.

När det gäller personalens ålder är den största gruppen den i åldersintervallet 40 till 49 år (32 %). I år svarade färre som är äldre än 60 år och fler som är yngre än 30.

Alla som svarade på enkäten var kvinnor.

Figur 1: Jag är utbildad till:



De flesta av personalen är utbildade som undersköterskor (73 %).

Frågorna om språkkunskaper ställdes för att ta reda på hur väl organisationen lever upp till den politiska målsättningen att *"inom hemtjänst och äldreboende där det finns äldre invandrare ska det så långt möjligt finnas tillgång till personal som talar det aktuella språket"*.

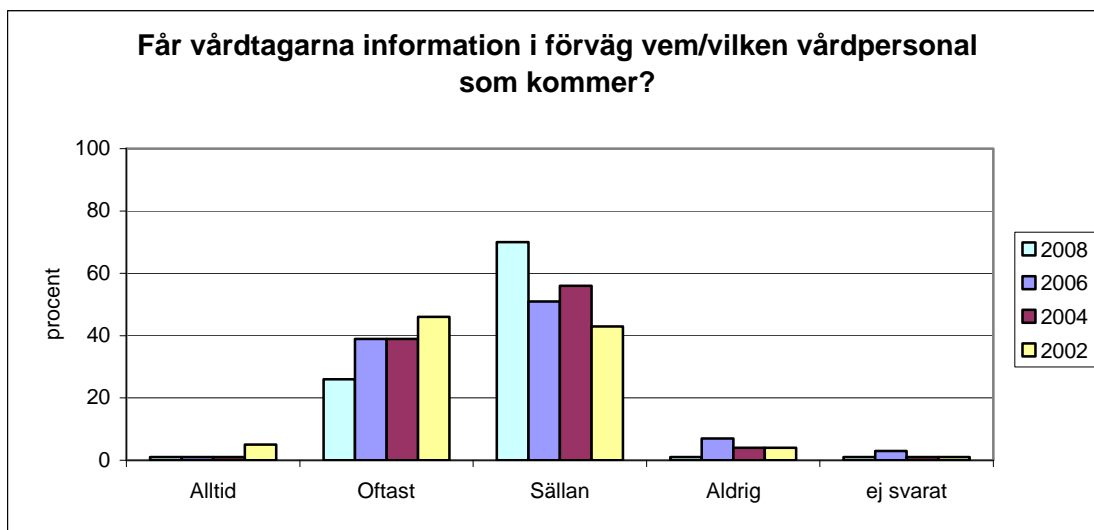
I år klarar personalen fler språk än förut, 14 stycken allt som allt. Det finns fler som anger att de pratar andra språk, 52 personer jämfört med 24 år 2006. För det mesta pratar personalen Engelska som andra språk, följt av Svenska, Tyska och Finska.

Figur 2: Vilka språk talar du?

Vilket är ditt modersmål?		Vilka andra språk talar du flytande?	
2008	antal	2008	antal
Svenska	59	Engelska	32
Finska	5	Svenska	6
Arabiska	2	Finska	3
Polska	1	Tyska	3
Tagalog, Visaya	1	Arabiska	2
Libanesiska	1	Spanska	2
West Indian Trinidadien	1	Franska	1
Norska	1	Portugisiska	1
		Danska	1
		Norska	1

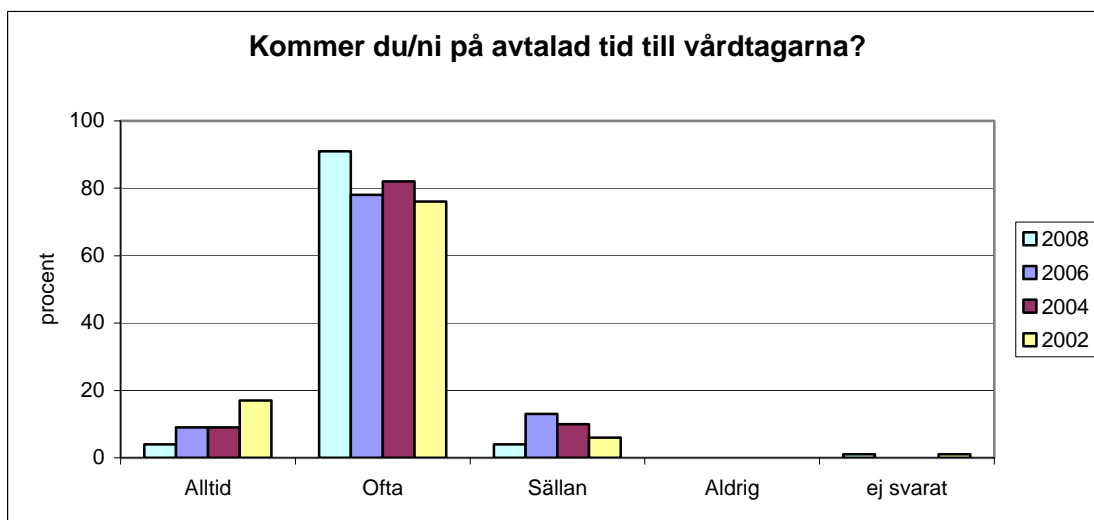
5.3 Kontinuitet

Figur 3: Vet vårddagaren i förväg vem som kommer?



Antalet vårddagarna, som blir informerade om vilken vårdpersonal som kommer, minskar stadigt. 70 procent av vårddagarna får sällan information om vem som kommer, det är 19 procent mer än 2006. Drygt var fjärde blir alltid eller ofta informerad.

Figur 4: Kommer du på avtalad tid till vårddagarna?

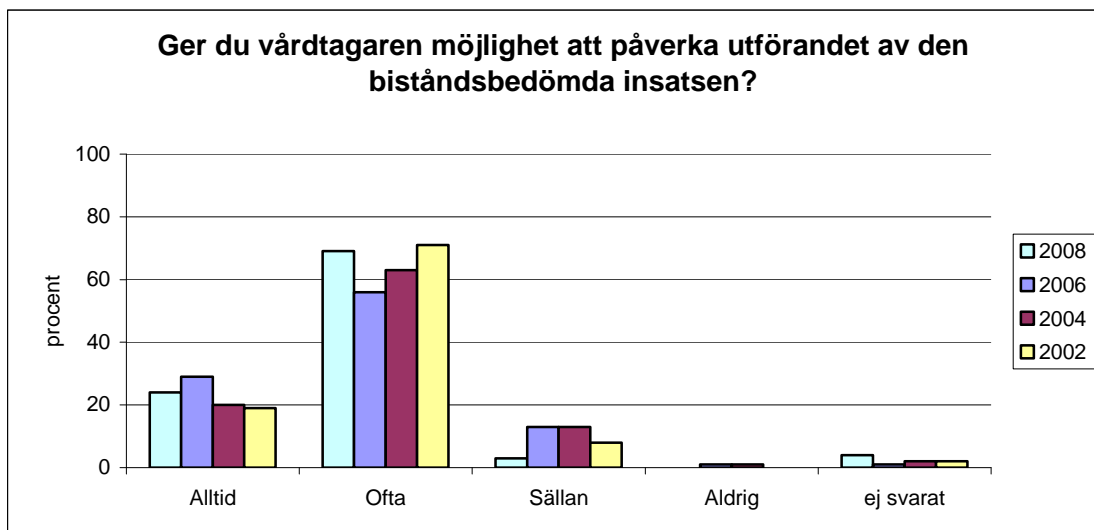


Punktligheten har blivit bättre: 95 procent säger att de alltid eller oftast kommer på avtalad tid, det är åtta procent mer än 2006. Men antalet personal som säger att de oftast kommer punktligt har ökat och antalet personal som alltid kommer i tid har minskat.

5.4 Kontakt till vårddagaren: Delaktighet

Alla medarbetare säger, att deras kontakt till vårddagaren är bra eller mycket bra. Flertalet (69 %) säger att kontakten mellan dem och vårddagarna är mycket bra.

Figur 5: Ger du vårdtagarna möjlighet att påverka?

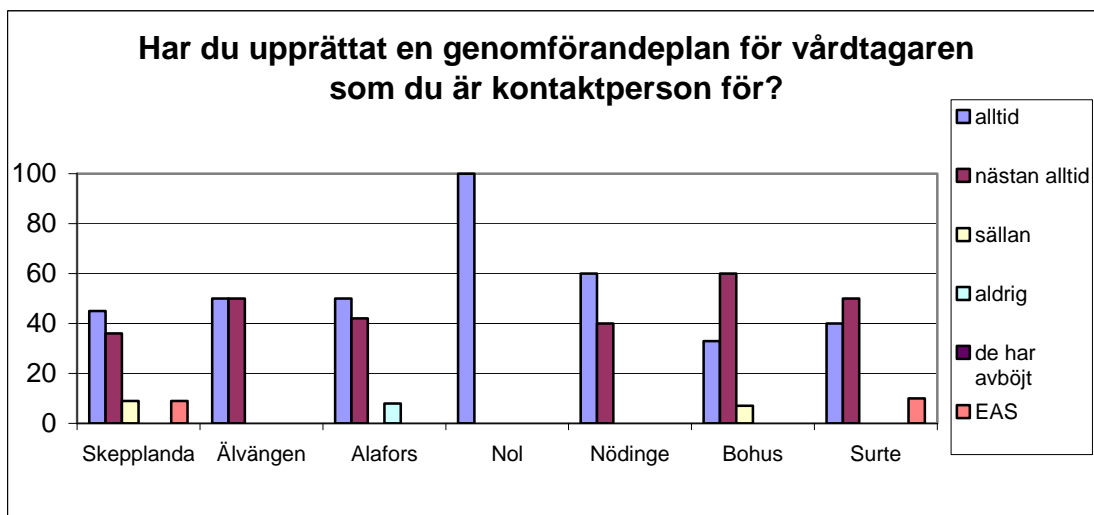


När det gäller delaktighet blev resultatet lite bättre än vid förra mätningen. Bara tre procent säger att de ger vårdtagaren sällan möjlighet att påverka, ingen låter dem aldrig påverka.

Resultatet när personalen ska uppmuntrar vårdtagarna att deltar i hjälpen är också bra. Var tredje uppmanar alltid, 57 % uppmuntrar vårdtagarna oftast och bara 7 % gör det sällan.

5.5 Individuell genomförandeplan

Figur 6: Har du upprättat en genomförandeplan?

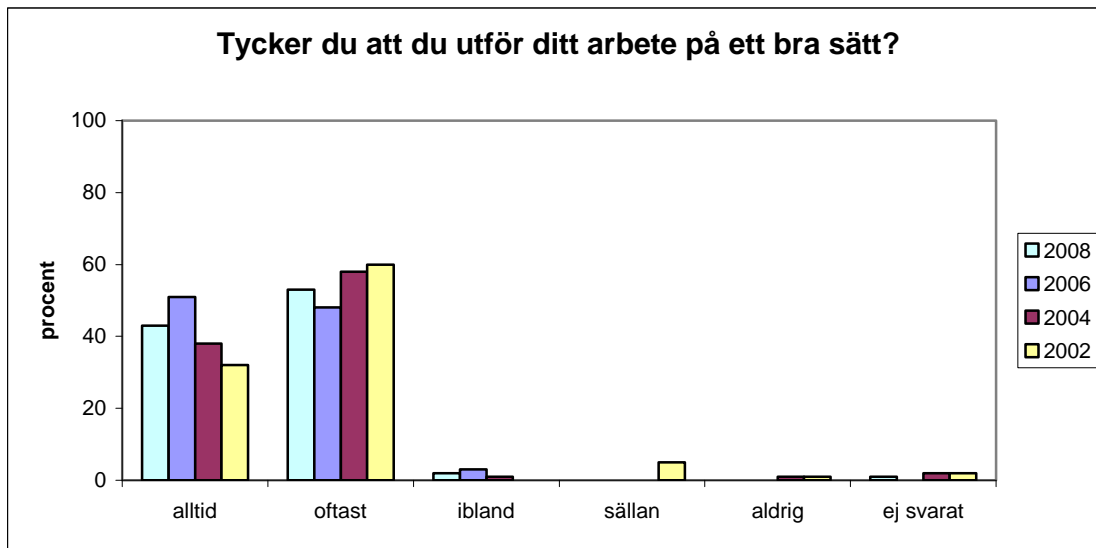


Idag säger 93 procent av personalen att de gjorde en individuell genomförandeplan för vårdtagarna som man är kontaktperson för. Det är mycket, men det finns stora skillnader mellan de olika distrikten. I Nol gjorde hundra procent en genomförandeplan, medan bara var tredje gjorde det i Bohus.

Idag blir genomförandeplanerna mycket oftare upprättade tillsammans med vårdtagaren, 94 % av personalen gör det alltid eller nästan alltid. År 2006 var det bara 40 %.

5.6 Hur ser personalen på kvaliteten av sitt arbete?

Figur 7: Tycker du att du utför ditt arbete på ett bra sätt?



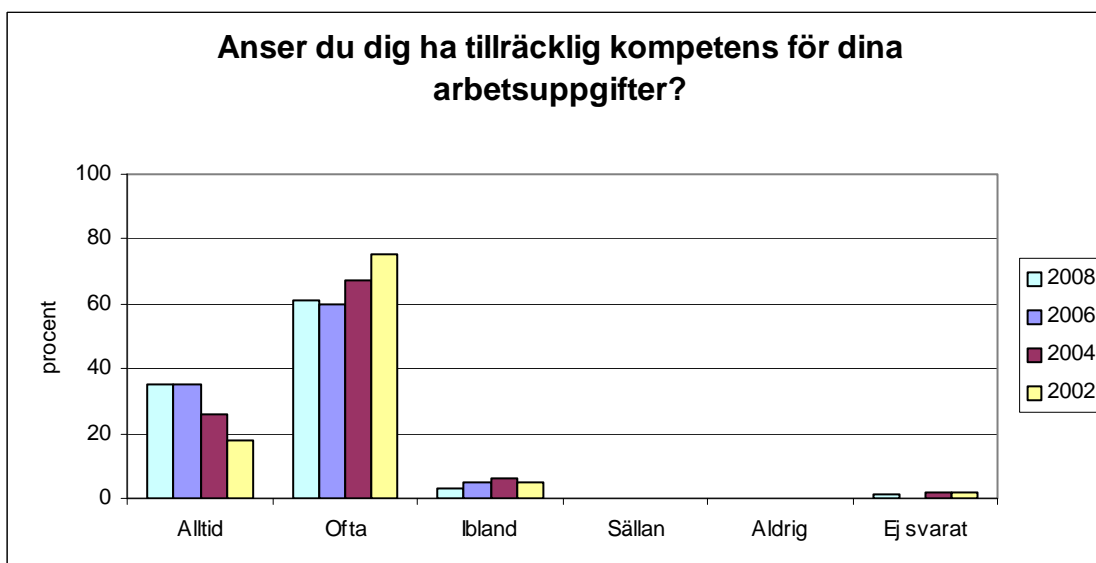
De flesta av personalen tycker att de alltid eller oftast utför sitt arbete på ett bra sätt (96 %). Dessutom är 80 % av personalen på det hela taget ganska nöjda med hemvården som vårdtagaren får, 15 % procent är mycket nöjda. Ju yngre personalen är desto mindre tillfreds är de med hemvården.

På denna fråga följde en öppen fråga: "Om nej, vad (vilken hjälp) saknas?" För det mesta svarade personalen att tid och personal saknas.

Citat: "Många behöver mer socialt stöd, umgänge, pratstund." "Mer information om vad som finns att erbjuda inom de olika insatserna saknas."

5.7 Kunskap

Figur 8: Har du tillräcklig kompetens för dina arbetsuppgifter?



96 % anser att de alltid eller ofta har tillräcklig kompetens för sina arbetsuppgifter. Ändå fanns många som svarade på den öppna frågan: "Ange i vilket område du eventuell saknar kompetens i ditt arbete!" 17 personer svarade att de skulle vilja ha mer kunskap inom psykiatri, andra hänvisade till områdena demens och diabetes.

Ytterligare citat: "info om förändringar", "hur man förhåller sig till människor med andra kulturer", "vad alla mediciner har för verkan på folk"

38 % har den senaste tiden funderat på att vidareutbilda sig. Här finns en stor skillnad när man fokuserar på åldern: 71 % av dem som är mellan 18 och 28 år gamla vill vidareutbilda sig och

51 % av dem mellan 30 och 49. Bara 3 procent av dem över 50 vill vidareutbilda sig.

5.8 Klagomålshantering

Figur 9: Av vem får du klagomål?



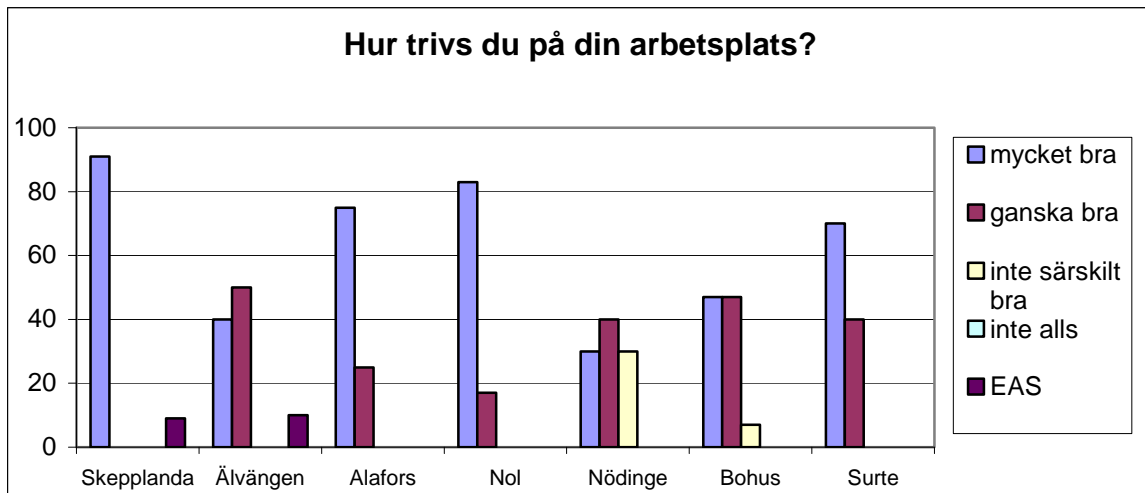
Om det uttrycks missnöje, så kommer det för det mesta av vårdtagaren direkt (76 %) eller från en anhörig/god vän till vårdtagaren (68 %). Diagrammet visar också att det har blivit några fler klagomål det senaste året.

När personalen tar emot klagomål, ser 81 % av dem till att synpunkterna kommer in i systemet för klagomålshantering. 15 % vet inte att kommunen har ett system för klagomålshandlingen. År 2006 var det nästan var tredje av personalen som inte kände till klagomålshandlingen.

En medarbetare kommenterade klagomålshantering så: "Oftast vill inte vårdtagaren fylla i någon klagomålsblankett."

5.9 Hur trivs du?

Figur 10: Hur trivs du på din arbetsplats?

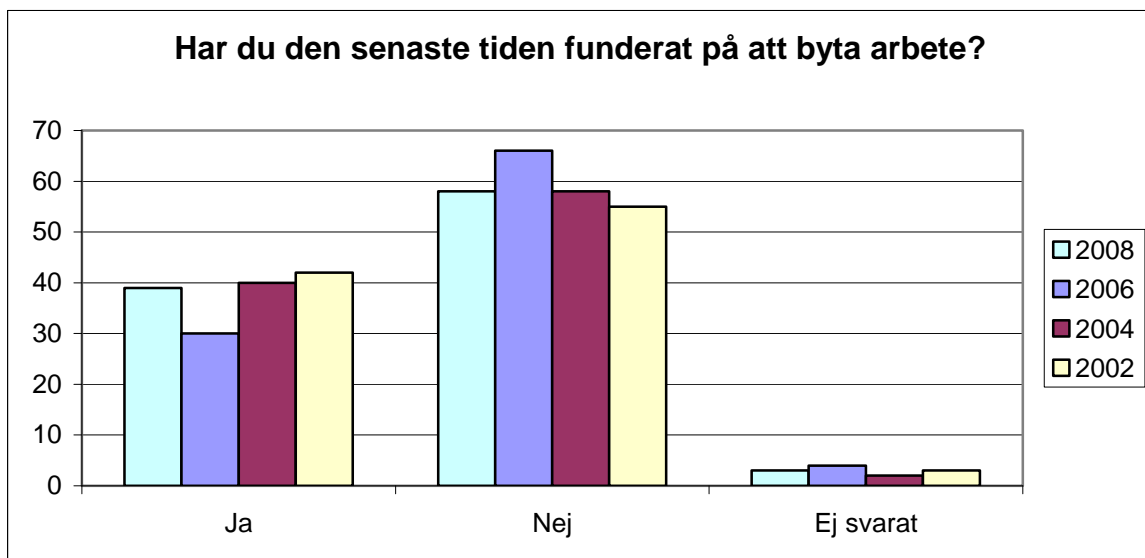


Nästan två tredjedelar av personalen trivs mycket bra på sina arbetsplatser. Men det finns stora skillnader mellan distriktena. Mest tillfreds är personalen i Skepplanda, inte särskilt nöjd är personal i Nödinge.

Personalen i åldern 40 - 49 trivs i allmänhet minst på arbetsplatsen.

För det mesta tycker personalen att deras arbete är stimulerande och utvecklande. Men bara var tionde säger att arbetet är i mycket hög grad utvecklande, 80 % tycker att det är utvecklande i ganska hög grad eller i viss mån. 74 % tycker också att deras jobb är i ganska hög grad eller i viss mån stimulerande.

Figur 11: Har du funderat på att byta arbete?



Mer än var tredje medarbetare har funderat på att byta arbete, det är mer än vid mätningen 2006.

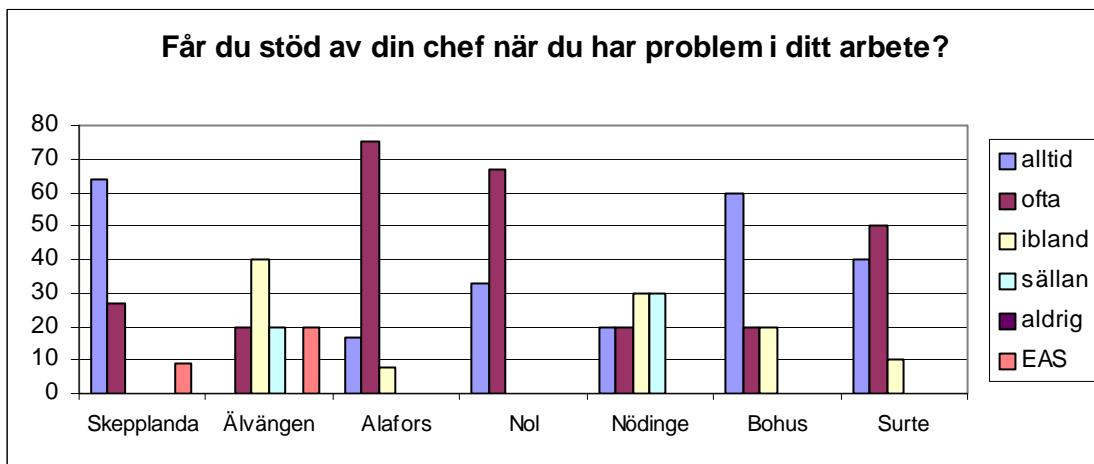
På den öppna frågan varför de funderar på att byta arbete, svarade sju personer att jobbet är för stressigt, fyra tyckte att arbetstider är dåliga. Andra sa att lönen är för låg, att kroppen inte orkar längre eller att de vill utvecklas.

Citat: "På grund av all stress, känslan av att inte rätta till", "vill gärna vara kvar, men känner att privatlivet får mycket stryk av jobbet, många kvällar, varannan belg", "Tro inte min kropp orkar med stressen fram till 65 år."

5.10 Kontakt med kollegor, chef och andra

Personalen känner att de får mer stöd av deras arbetskolligor än av chefen. 90 % säger att arbetskolligator alltid eller ofta hjälper, medan 73 % tycker att chefen gör det. Även här finns skillnader mellan distriktena:

Figur 12: Får du stöd av din närmaste chef?



Minst tillfreds med chefens stöd är personalen i Nödinge. Här tycker också bara 60 % att deras arbetskolligator alltid eller ofta hjälper. Mest nöjda är personalen i Skepplanda.

Nästan alla (95 %) tycker att de har god kontakt med sjuksköterskan, sjukgymnast och andra samarbetspartners.



ALE KOMMUN

Vård- och omsorgsförvaltningen
449 80 Alafors

0303-33 00 00

www.ale.se

vard.omsorg@ale.se
