

# Brukarundersökning av Korttidsvistelse

Socialförvaltningen 2009



## Inledning

### Bakgrund och syfte

Brukarundersökning avseende korttidsvistelse har tidigare gjorts 2004 och 2007.

Denna brukarundersökning är riktad till patienter och är genomförd under tiden 15 juni till 15 augusti 2009. Syftet med undersökningen är främst att ta reda på hur patienterna har upplevt sin vistelse på korttiden samt att följa upp de kvalitetsgarantier som gäller samt uppsatta mål för verksamheten.

### Metod

Som metod har vi valt att prova om patienterna kan svara via en webbenkät. En dator har placerats ut på varje avdelning med instruktioner hur de ska logga in och hur de ska besvara. Om närstående har varit behjälpliga vid ifyllandet har detta noterats. Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast. Frågeformuläret är enkelt och svaren utgörs av ett "musklick" per fråga.

Som alternativ till webbenkäten erbjöds även en pappersenkät med medföljande svarskuvert till de patienter som inte kan eller vill svara via en dator.

Enkäten omfattar två bakgrundsfrågor om kön och vistelsetid på avdelningen samt 8 påståenden som brukaren får betygsätta efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. Se samtliga frågor i bilaga 1.

Svaren har bearbetats i en webbtjänst som heter Minutvärdering utvecklat av Utvärderingsringen. Webbtjänsten är speciellt anpassad för enkäter inom offentlig sektor.

### Svarsfrekvens/bortfall

Totalt har 48 enkäter delats ut till brukarna på båda avdelningarna och 26 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 54 %. Den förra brukarundersökningen 2007 var svarsfrekvensen 35 %.

På avdelning 17 AB har 20 enkäter delats ut och 11 personer har svarat vilket ger en svarsfrekvens på 55 %.

På avdelning 17 CD har 28 enkäter delats ut och 15 personer har svarat vilket ger en svarsfrekvens på 54 %.

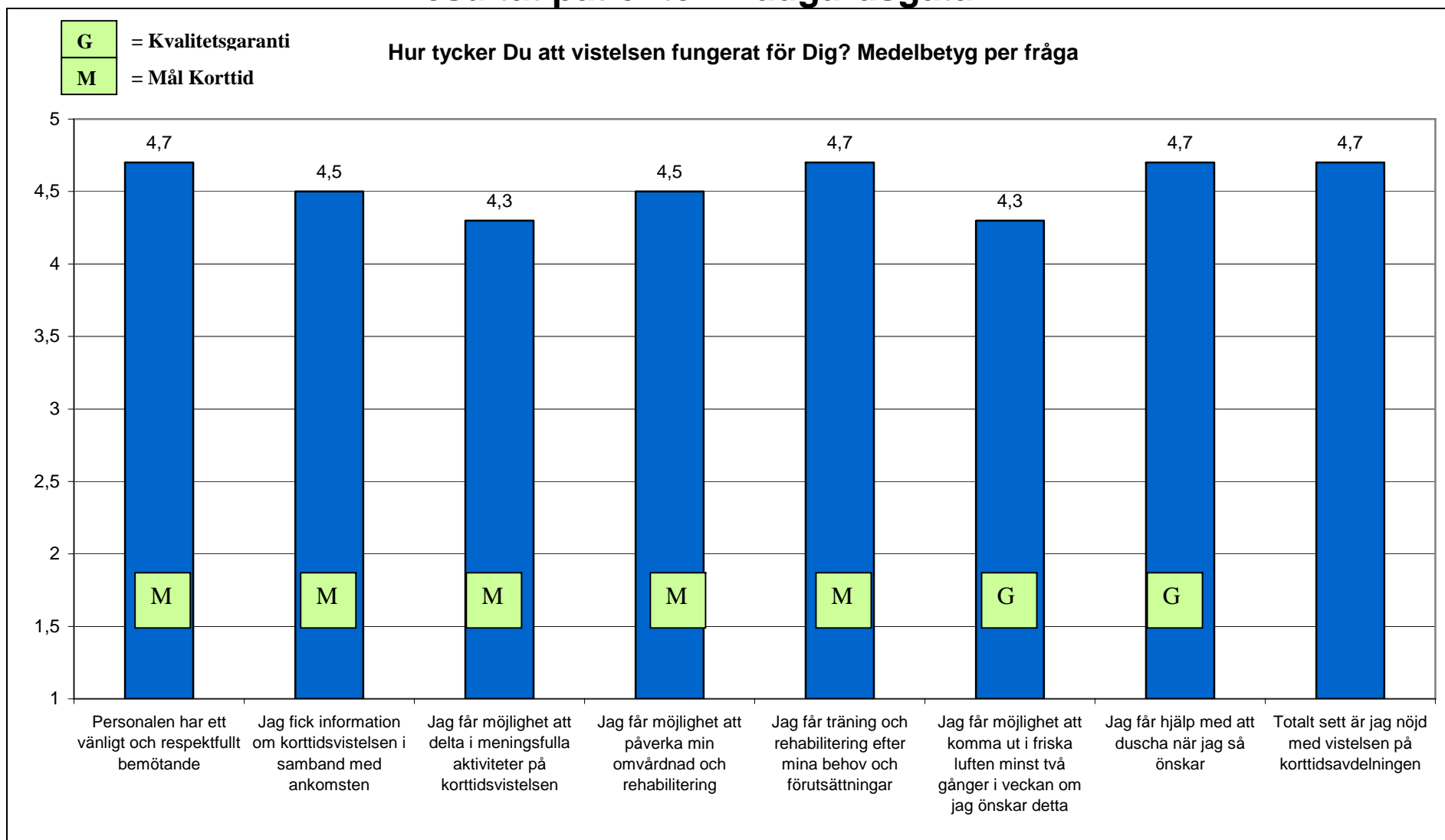
2 patienter (en på vardera avdelning) har svarat via webben och 24 patienter har svarat via pappersenkät. Av totalt 26 svar har 10 patienter angett att de svarat själva och 3 att en närstående har svarat. 13 har inte angivit om de svarat själva eller med hjälp av någon.

### Svar fördelat efter kvinnor, män och svar fördelat efter vistelsetid på avdelningen?

Tabell

Kön	Antal svar	%	Vistelsetid	Antal svar	%
Kvinnor	19	73,1	Mindre än 2 veckor	2	7,7
Män	4	15,4	2-4 veckor	9	34,6
Ej angett kön	3	11,5	Mer än 4 veckor	12	46,2
<b>Summa</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	Ej svar	3	11,5
			<b>Summa</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

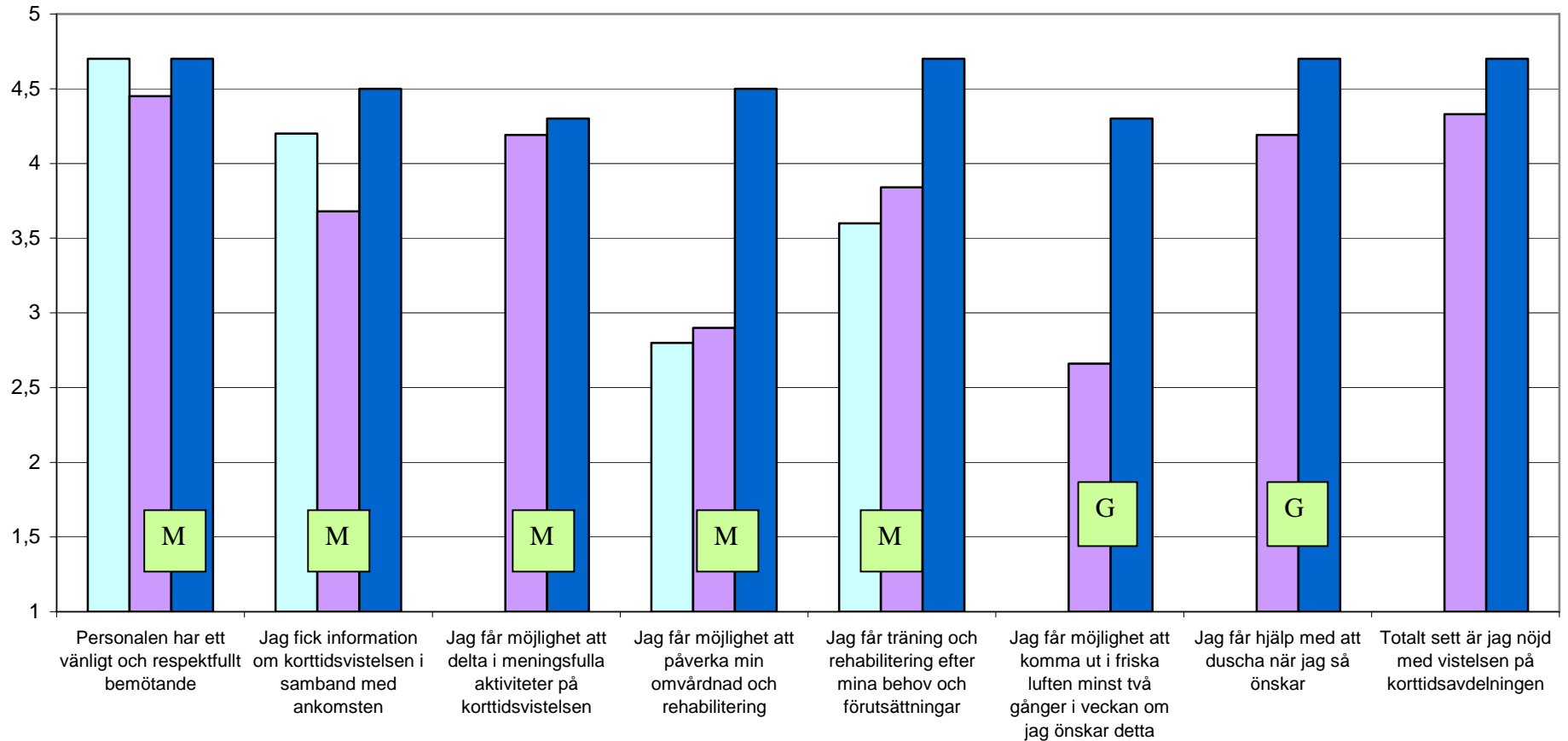
## Resultat patienter Trädgårdsgatan 17



### Hur tycker du att vistelsen har fungerat för Dig? Jämförelse medelbetyg 2004 - 2009

**G** = Kvalitetsgaranti  
**M** = Mål Korttid

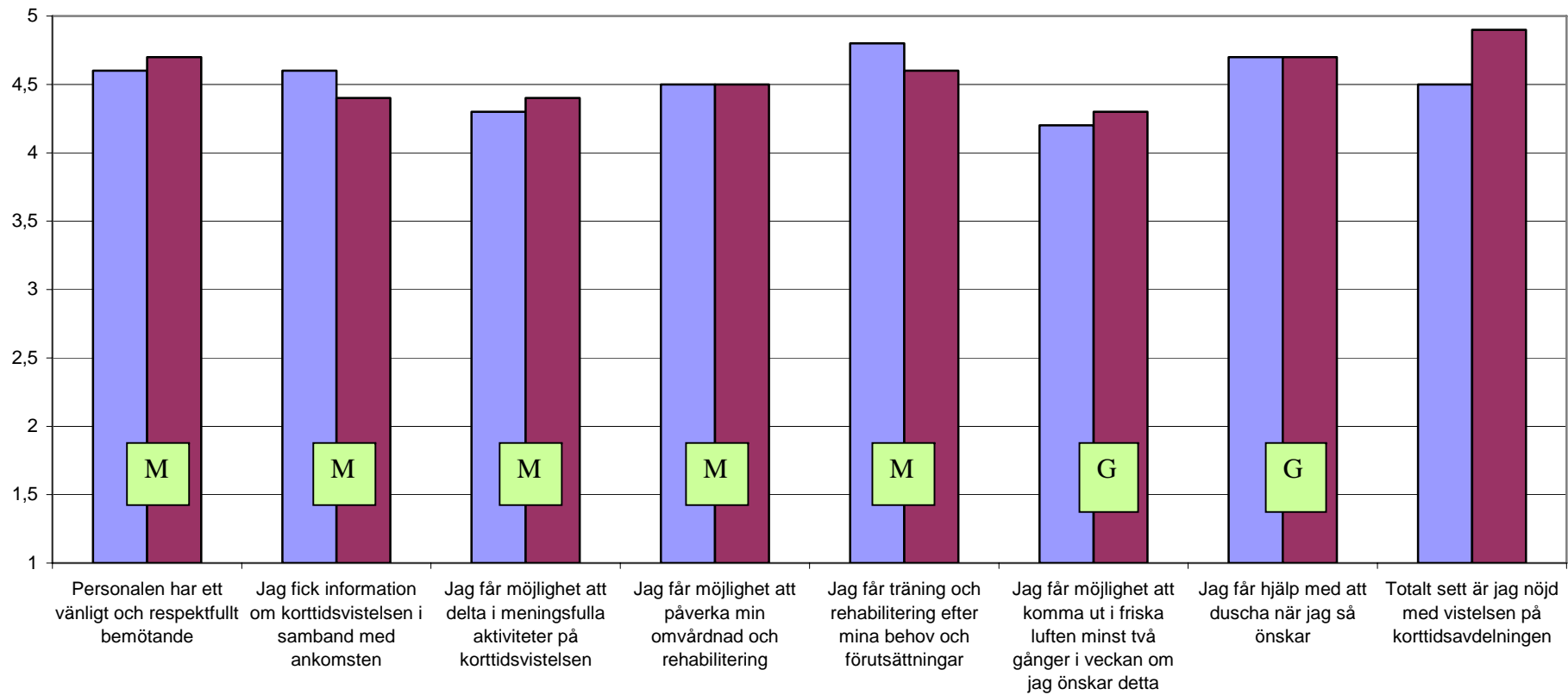
□ 2004 □ 2007 ■ 2009



### Hur tycker Du att vistelsen har fungerat för Dig? Medelbetyg fördelat per avdelning

**G** = Kvalitetsgaranti  
**M** = Mål Korttid

■ Trädgårdsgatan 17 AB ■ Trädgårdsgatan 17 CD



## **Kommentarer**

Under punkten övriga synpunkter har fyra patienter lämnat kommentarer. Alla dessa var positiva såsom – allt är bra, personalen är alltid glada och trevliga och vi är som en stor familj.

## **Sammanfattning och reflektion**

### **Metod och svar**

Som metod valdes för första gången enkäter som skulle besvaras via internet utvecklat av Utvärderingsringen. Detta för att prova om patienterna kan hantera en dator vid besvarandet. Om patienterna ville fick de be närstående eller annan person om hjälp. Att använda webbenkäter är mycket tidsbesparande vid brukarundersökningar. De patienter som inte ville använda dator erbjöds även att svara med en pappersenkät.

Svarsfrekvensen på 54 % är acceptabel med tanke på målgruppen. Vi kan också konstatera att tiden inte är mogen för patienterna att svara via dator. Endast 2 av 26 patienter valde detta svarssätt. Orsakerna till att de inte svarat via webben beror på enligt personalen att de inte är datavana. De flesta av patienterna har svarat själva och då vill de ha frågorna i pappersformat. Många där anhöriga har svarat har också tillhört samma generation och har också valt pappersformatet.

### **Resultat**

Resultatet visar att patienterna är mycket nöjda med korttidsvistelsen. Ett högt medelbetyget på 4,55 och ett totalbetyg på 4,7 vittnar om detta. Likaså att alla betygen ligger över 4,0. Kommentarererna var bara positiva.

### **Jämförelse av betygsresultat 2004-2009**

2004 genomfördes en brukarundersökning på Trädgårdsgatan 17 AB och 2007 på 17 AD. Nuvarande undersökning omfattar Trädgårdsgatan 17 A-D.

Ser man till betygen 2004 och 2007 på de påståenden som går att jämföra med 2009, så har alla betygen förbättrats. Högst medelbetyg (4,7) fick personalens bemötande, träning och rehabilitering, duschning och totalbedömningen. ”Lägst” betyg (4,3) fick aktiviteter och att få komma ut i friska luften.

Man kan också se att de tre påståenden som fick lägst betyg 2004 och 2007 står för den kraftigaste förbättringen, dessa är:

- Jag får möjlighet att påverka min omvårdnad och rehabilitering. (Betyg från 2,8 till 4,5)
- Jag får träning och rehabilitering efter mina behov och förutsättningar. (Betyg från 3,6 till 4,7)
- Jag får möjlighet att komma ut i friska luften minst två gånger i veckan om jag önskar detta. (Betyg från 2,6 till 4,3)

### **Hur svarar män – kvinnor, skillnader?**

Vid brukarundersökningen 2007 analyserades hur kvinnor och män hade svarat. Då visade det sig att männen var mer nöjda med korttidsvistelsen än kvinnorna. Medelbetyg män 4,31 och kvinnorna 3,73. Resultatet gav intressanta diskussioner utifrån följande frågor:

- Har kvinnor större förväntningar på korttidsvistelsen än vad männen har? Eller tvärtom?
- Ger personalen insatserna till männen på ett annorlunda sätt, jämfört mot kvinnorna?

2009 års undersökning visade ingen större skillnad i svar mellan kvinnor och män. Medelbetyg män 4,48 och kvinnor 4,65. P.g.a. för få antal svar från männen så går det tyvärr inte att dra några slutsatser om resultatet.

### **Bevarandeområden**

Genomgående höga betyg samt tydliga förbättringar sedan förra undersökningen är tecken på ett genomtänkt förbättringsarbete. Ett gemensamt systematiskt och strukturerat målarbete mellan korttiden och rehabenheten med s.k. målkort kan säkert också vara en bidragande orsak till det positiva resultatet. Andra faktorer som enhetscheferna nämner som framgångsrika är:

- Veckans reflektion, där personalen på avdelningen sätter sig ned tillsammans och diskuterar vad som har varit bra under veckan och vad som har varit mindre bra och hur man kan åtgärda detta
- Använder målkortet i utvecklingssamtalen och lönesamtalen
- Bra samarbete mellan korttid och rehab
- Trädgårdsprojektet har bidragit till att patienterna vistas ute mer. Ombyggnad samt planteringar har gjort trädgården mer tillgänglig. Projektet fortsätter och mer ska förbättras
- Rehabutbildning för undersköterskor, arbetsterapibiträden och sjukgymnastbiträden pågår under vår och höst.

Den stora utmaningen för korttiden och rehab ligger nu i att försöka bibehålla dessa goda resultat.

### **Förbättringsområden**

Om man ser till betygen så kan man inte se några tydliga förbättringsområden. De två påståenden som fick lägst betyg, aktiviteter samt att få komma ut i friska luften kan kanske ändå förbättras något.

### **Kvalitetsgarantier**

De båda kvalitetsgarantierna har fått bra betyg. Den kvalitetsgaranti som fick det lägsta betyget 2007 på 2,6 har vid denna undersökning fått ett högt betyg på 4,3 vilket vittnar om att man lyckats i sitt förbättringsarbete.

### **Handlingsplan**

Enhetscheferna och avdelningschefen ska tillsammans med personalen analysera, diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man ska bibehålla och förbättra resultatet till nästa undersökning. Se redovisningsprocessen för brukarundersökningar i bilaga 2. Enhetschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

# Frågor till dig som vistas på en korttidsplats

Bilaga 1

N2 **Kön ?**

man  kvinna

N3 **Hur länge har Du vistats på korttidsavdelningen?**

Mindre än 2 veckor  2 –4 veckor  4 veckor eller mer

## Hur tycker du att vistelsen har fungerat för dig?

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
N4	Personalen har ett vänligt och respektfullt bemötande	1	2	3	4	5
N5	Jag fick information om korttidsvistelsen i samband med ankomsten	1	2	3	4	5
N6	Jag får möjlighet att delta i meningsfulla aktiviteter på korttidsvistelsen	1	2	3	4	5
N7	Jag får möjlighet att påverka min omvårdnad och rehabilitering	1	2	3	4	5
N8	Jag får träning och rehabilitering efter mina behov och förutsättningar	1	2	3	4	5
N9	Jag får möjlighet att komma ut i friska luften minst två gånger i veckan om jag önskar detta	1	2	3	4	5
N10	Jag får hjälp med att duscha när jag så önskar	1	2	3	4	5
N11	Totalt sett är jag nöjd med vistelsen på korttidsavdelningen	1	2	3	4	5

N14 Övriga synpunkter

**Tack för din medverkan!**

- A. Rapport hela verksamheten
- B. Rapport per arbetsplats
- C. Lättläst version

# Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 2

