

# Brukarundersökning

Äldreboende i Falköpings kommun  
November/december 2003



— Hur tycker du att det fungerar på ditt äldreboende? Ulla Persson blir intervjuad av Christina Croona, samordnare på Hjälpmedelsförrådet.

Socialförvaltningen

## **INLEDNING**

### **Bakgrund**

Socialförvaltningen har sedan 1995 utfört brukarundersökningar inom äldre- och handikappomsorgen. Dessa undersökningar har varit omfattande och krävt stort arbete att sammanställa. Detta har ibland medfört att det gått lång tid mellan undersökning och redogörelse för socialnämnden.

Ett nytt arbetssätt vad gäller brukarundersökningar har införts med mindre omfattande undersökningar och med koppling till kvalitetsgarantier och mål. Det nya arbetssättet innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under cirka en månads tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbetssättet prövades första gången våren 2003. Två medarbetare arbetade då med enkät och bearbetning av resultat. Utfallet av det nya arbetssättet var positivt både för undersökningens vidkommande och för medarbetarna. Det nya arbetssättet medför även en kompetensutveckling för medarbetarna.

För att arbetet skall bli utfört så neutralt som möjligt är det angeläget att man inte själv arbetar i den del av socialnämndens verksamhet som skall undersökas.

I denna föreliggande brukarundersökning har Ann-Charlotte Sträng, hemtjänsten Hjorten och Christina Croona, hjälpmedelsförrådet engagerats.

### **Syfte**

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom äldreboendena är att följa upp de av socialnämnden antagna kvalitetsgarantierna. Ytterligare ett syfte är att få veta vad de boende och deras anhöriga/närstående tycker är viktigt för dem och hur de upplever kvaliteten på det som utförs. Det sammantagna resultatet bidrar till att få kunskap om vad som är bra och vad som behöver förbättras/utvecklas.

### **Metod**

Undersökningen har riktats dels till de boende dels till anhöriga/närstående. De boende har intervjuats och de anhöriga/närstående har fått en skriftlig enkät. Ett urval av boende har gjorts genom respektive enhet då bedömning gjorts om den enskildes hälsotillstånd medger att en intervju kan göras.

I bedömning av vilka som kunde delta i intervjuer valdes från början samtliga boende bort på demensavdelningarna.

Samtliga anhöriga/närstående har fått en enkät att besvara, även anhöriga/närstående till boende på demensavdelningarna.

Både intervju- och enkätsvar har bearbetats i dataprogrammet MindMap, vilket är särskilt anpassat till den typ av undersökning som använts där påståenden får rangordnas efter hur viktiga de upplevts vara och därefter betygsätts. Se intervjufrågor till boenden, bilaga 1 och enkätfrågor till anhöriga/närstående, bilaga 2.

## UNDERSÖKNINGSGRUPP

### Boende

#### Urval

I den tidigare brukarundersökningen som gjordes i hemtjänsten användes enkäter som undersökningsmetod. I denna undersökning har inte detta varit möjligt då det är många av de boende som inte klarar av att fylla i ett frågeformulär p.g.a. t ex nedsatt syn, lässvårigheter eller rörelsehinder.

För att nå så många som möjligt har vi valt att använda intervjuer. Ett urval har gjorts av enhetschefer och personal av de boende som kan medverka i en intervju.

På demensavdelningarna har inga intervjuer genomförts med de boende. En särskild brukarundersökning av denna grupp och övriga som ej kan medverka i intervjuer planeras att genomföras i ett senare skede. Däremot har anhöriga/närstående till samtliga boenden fått en enkät hemskickad.

Totalt antal platser på äldreboendena är 360 förutom demensavdelningarna. Av dessa har endast 45% (164 personer) bedömts kunna medverka i en intervju. Spridningen i antal anmälda möjliga intervjuer är stor mellan boendena.. Analysen av svaren visar att av samtliga boende är det de som har ett bättre hälsotillstånd som har kunnat svara. Brukarundersökarna har också upplevt att det är så.

Tyvärr når vi inte de boende (196 personer 55%) som har ett sämre hälsotillstånd och som har ett större vårdbehov. Där får vi förlita oss på de anhöriga och närståendes åsikter.

Detta ger oss en större anledning att försöka hitta nya alternativa undersökningsmetoder för att nå de som p.g.a. handikapp inte kan uttrycka sina åsikter genom intervjuer eller enkäter.

#### Svarsfrekvens

Av 164 personer som har varit möjliga att intervjua har 129 personer blivit intervjuade vilket ger en svarsfrekvens på 79%. Spridningen i svarsfrekvensen per äldreboende är från 60% till 100%.

Tabell 1 Svarsfrekvensen per äldreboende förutom demensavdelningarna

Äldreboende	Antal boende	Antal anmälda möjliga intervjuer	Antal Intervjuade	Procentandel svarande av totalt antal boende	Procentandel svarande av möjliga intervjuer
Bergsliden 1B 1C	31	25	15	48%	60%
Tråtorget 1	27	14	11	41%	79%
Mösseberg	33	17	13	39%	76%
Stenstorp Storg 14 B och C	24	10	5	21%	50%
Ranliden	58	30	27	46%	90%
Vilskegården	21	4	4	19%	100%
Elvagården	25	12	9	36%	75%
Björktuna	39	27	21	51%	78%
Trädgårdsgatan 17 C-D	16	5	3	19%	60%
Katarinagården	25	8	4	16%	50%
Frökindsgården	25	6	5	20%	83%
Åsarp Redvägg.	17	4	4	23%	100%
Floby Granen, Eken	19	8	8	42%	100%
<b>Totalt</b>	<b>360</b>	<b>164</b>	<b>129</b>	<b>36%</b>	<b>79%</b>

## Bortfall

Från det att urvalet gjordes till det att intervjuerna genomfördes förflöt c:a 2 mån. Under denna period flyttades en del till korttid eller blev inlagda på sjukhus, en del avled, en del försämrades kraftigt så att en intervju blev omöjlig att genomföra och en del avböjde att medverka vid intervjun.

Nyinflyttade under denna period intervjuades ej.

I hälften av äldreboendena har 5 eller färre kunnat svara på frågorna. Detta är ett för litet material för att man ska kunna redovisa och analysera resultatet av undersökningen per äldreboenden.

## Anhöriga/närstående

### Svarsfrekvens

Samtliga anhöriga/närstående har fått en postenkät att besvara, även anhöriga/närstående till boende på demensavdelningarna.

Totalt har 441 enkäter skickats ut och vi har fått in 258 svar vilket ger en svarsfrekvens på 58%. Inga påminnelser har skickats ut.

Spridningen i svarsfrekvens per äldreboende är från 33% till 87%.

### Bortfall

42% av de anhöriga/närstående har inte svarat. Anledningen till detta bortfall har vi inte kunnat analysera. En möjlig förklaring kan vara att många anhöriga/boende har bedömt att de inte kan svara frågorna då de inte träffar sin anhöriga/närstående så ofta. En annan möjlig orsak kan vara att det finns en tendens till "enkättrötthet" i samhället idag p.g.a. informationsöverflödet.

Tabell 2. Svarsfrekvensen för anhörigas/närstående per äldreboende inklusive demensavdelningar

Äldreboende	Antal utskickade enkäter	Antal inkomna svar	Procent lämnade svar
Bergsliden A – C	48	30	63%
Trätorget 1	26	15	58%
Mösseberg	26	20	77%
Stenstorp Storg. 14 B – D	36	14	39%
Ranliden	65	44	68%
Bersgliden 13	9	3	33%
Vilskegården	17	11	65%
Elvagården	27	11	41%
Björktuna	33	23	70%
Trädgårg. 17 C- D	13	7	54%
Katarinagården	25	16	64%
Frökindsgården	44	18	41%
Floby Almen, Granen och Eken	23	20	87%
Åsarp Redvägsg.5	18	12	67%
Trädgårg. 19 – 21	31	14	45%
<b>Totalt</b>	<b>441</b>	<b>258</b>	<b>58%</b>

## Svarsfrekvens fördelat på kön boende, anhöriga/närstående

Tabell 3. Svarsfrekvensen boende och anhöriga/närstående fördelat på kön

	<b>Antal intervjuer boende</b>	<b>Antal svar anhöriga/närstående</b>
<b>Kvinnor</b>	91	154
<b>Män</b>	38	97
<b>Totalt</b>	<b>129</b>	<b>251</b>

Sju anhöriga/närstående har inte angett kön.

När det gäller anhöriga/närstående visar svarsfrekvensen att kvinnorna har svarat i större utsträckning 60 % än männen med 45 %.

Svarsfrekvensen uppdelad på kön för de boende har inte varit möjlig.

## Åldersfördelning boende

Tabell 4. Antal svar fördelat på ålder

<b>Ålder</b>	<b>Antal svar</b>
65 – 74 år	5
75 – 84 år	47
85 år -	77
<b>Totalt</b>	<b>129</b>

Av enkätsvaren kan man inte se några större skillnader i vikt och betyg mellan de äldre åldersgrupperna 75-84 år och 85 år och äldre.

I den yngre åldersgruppen 65 – 74 år är det endast 5 som har svarat men vissa skillnader kan man dock se i svaren mellan den yngre åldersgruppen och de två äldre grupperna.

Att man får bestämma själv när man ska gå upp och när man ska gå och lägga sig tycker man den yngre åldersgruppen 65-74 år är viktigare än den äldre åldersgrupperna. På denna fråga har man satt ett högt betyg på över 4.5. Den yngre åldersgruppen tycker även att det är viktigare att det finns möjlighet till gymnastik och träning än den äldre. Att personalen har tid till samtal tycker alla åldersgrupper är lika viktigt. Här har alla har satt ett lågt betyg speciellt den yngre åldersgruppen (1.8).

Att ha en kontaktperson tycker man i den yngre åldersgruppen är något viktigare än i den äldre. Här har den yngre åldersgruppen satt ett högt betyg medan den äldre gruppen har satt ett lågt betyg .

I övriga frågor kan man inte se några större skillnader i svaren mellan åldersgrupperna.

## RESULTAT

### Gemensamma frågor som ställts till boende och anhöriga

Tabell 5 **Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för äldreboendet?**

	Antal svar boende	Procent svar	Antal svar anhöriga/närstående	Procent svar
<b>Ja</b>	100	77,5%	83	32,2%
<b>Nej</b>	29	22,5%	161	62%
<b>Ej svar</b>	0	0%	14	5,8%
<b>Totalt</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

Av svaren framgår att de boende känner till kvalitetsgarantier mycket bättre (77,5%) än de anhöriga/närstående där endast 32,2% känner till dessa.

De boende som känner till kvalitetsgarantierna är mer kritiska i sin betygsättning än de som inte känner till garantierna.

Hos anhöriga/närstående är det tvärtom, där är de som känner till garantierna genomgående mer positiva i sin betygsättning än de som inte känner till garantierna.

Tabell 6 **Vet du var du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?**

	Antal svar boende	Procent svar	Antal svar anhöriga/närstående	Procent svar
<b>Ja</b>	26	20,2%	176	70,1%
<b>Nej</b>	100	77,5%	74	29,5%
<b>Ej svar</b>	3	2,3%	8	0,4%
<b>Totalt</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>	<b>258</b>	<b>100%</b>

Endast 20,2% av de boende har svarat att de vet var de ska vända sig om de har klagomål eller synpunkter.

Anhöriga/närstående känner däremot bättre till var de ska vända sig med sina synpunkter 70,1%.

Av svaren framgår att de som inte känner till var de ska vända sig med synpunkter är mer kritiska i sin betygsättning än de som vet var de ska vända sig med sina synpunkter. Detta gäller oavsett om man är boende eller anhörig/närstående.

### **Frågor om kvinnlig och manlig personal**

I undersökningen frågades om det är viktigt för den boende med kvinnlig eller manlig personal. Syftet med frågan var att få ett genusperspektiv på vem som ger hjälpen och hur viktigt den boende tycker detta är. Vid analysen visade det sig att frågorna hade blivit fel formulerade och därmed kan inte något resultat redovisas.

## Resultat för de boende

### Vad är viktigast för de boende?

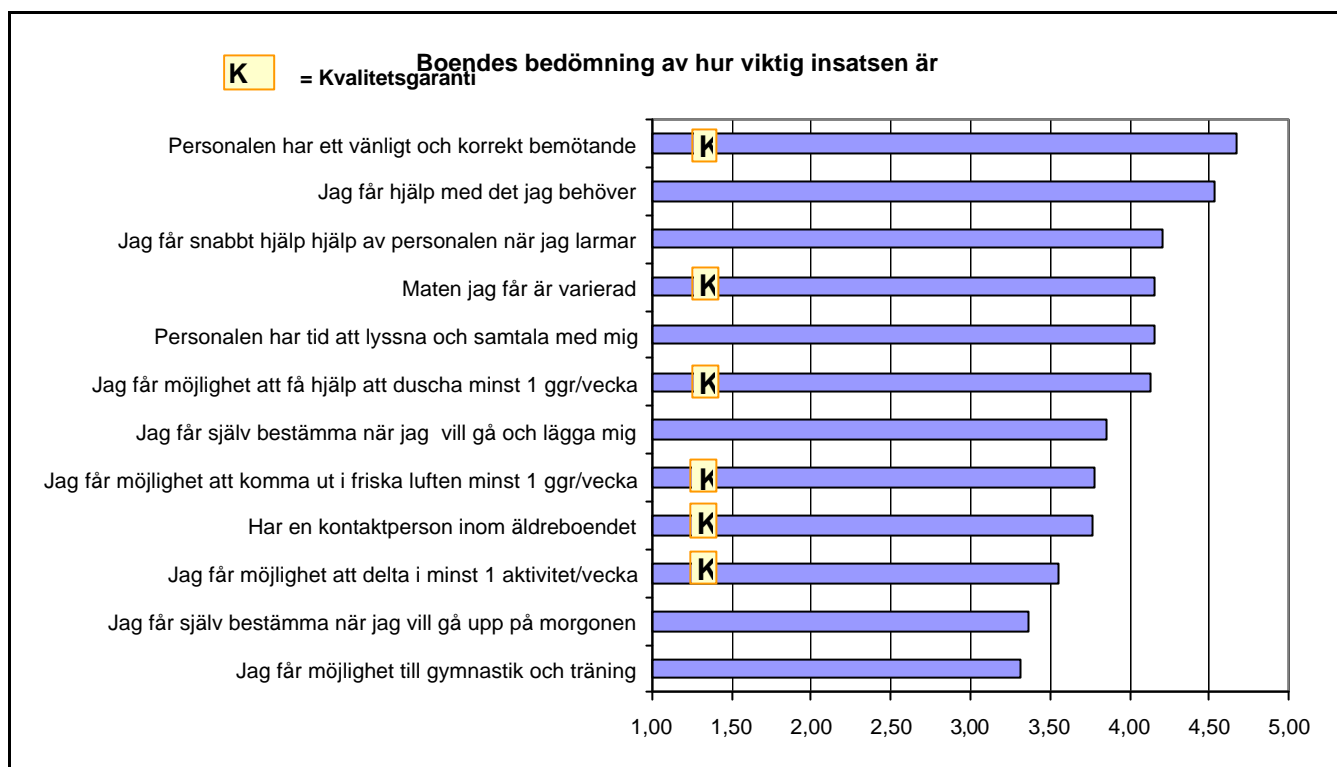


Fig. 1 För exakta värden i siffror se bilaga 3.

Den första delen av intervjun består av tolv påståenden, där de boende fått vikta varje fråga på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *ej viktigt* och 5 *mycket viktigt*.

Av intervjusvaren framgår att i sex av påståendena har viktats över 4 på skalan.

Två påståendena har viktats över 4.5 på skalan.:

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande*

*Jag får hjälp med det jag behöver*

De fyra andra påståendena som har viktats över 4 –4.5 på skalan är:

*Jag får snabbt hjälp av personalen när jag larmar*

*Maten är varierad*

*Personalen har tid att lyssna och samtala med mig*

*Jag får möjlighet att få duscha minst en gång per vecka*

Det påstående som de boende har viktat lägst är:

*Jag får möjlighet till gymnastik och träning.*

Kvalitetsgarantier för äldreboende omfattas totalt av nio garantier. I intervjun har sex kvalitetsgarantier lyfts fram för viktning varav endast tre garantier viktats över 4.

## Hur betygsätter de boende de tolv påståendena?

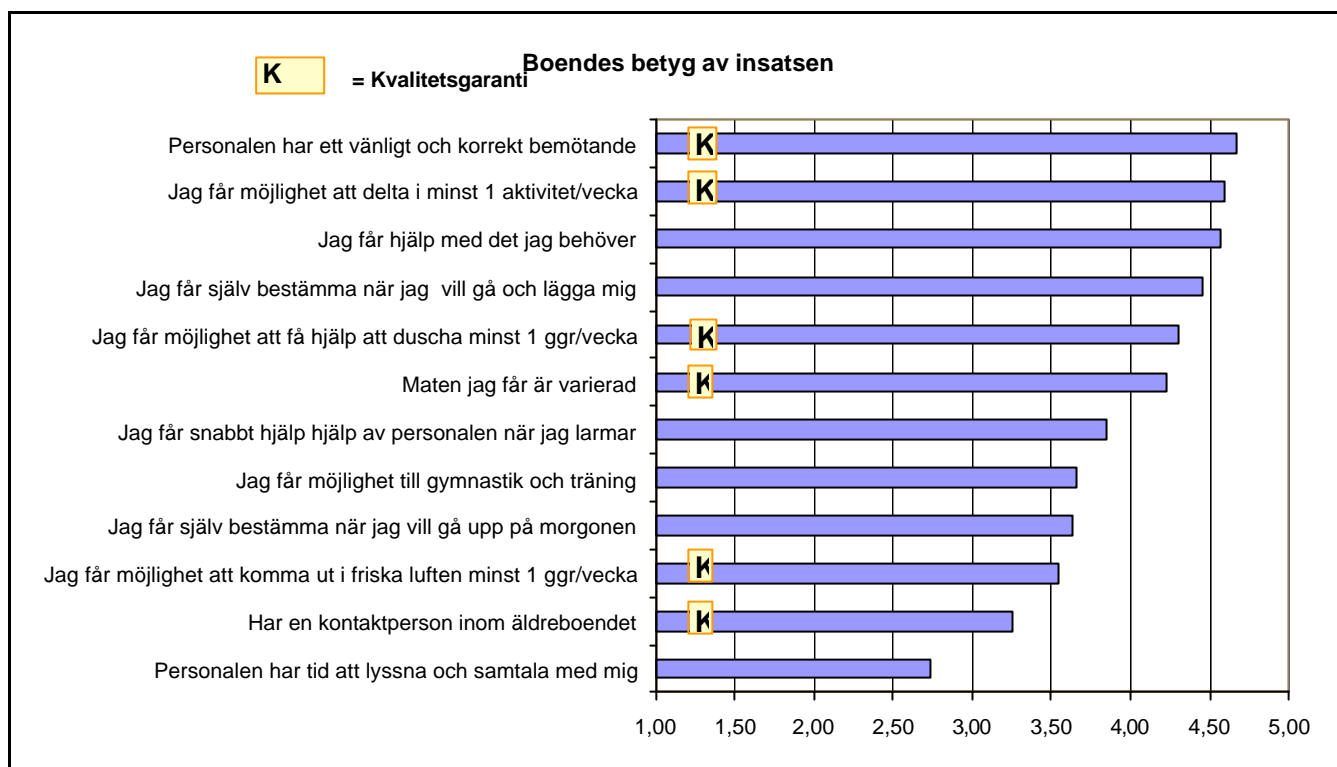


Fig. 2. För exakta värden i siffror se bilaga 3.

I den andra delen av intervjun har de boende fått sätta betyg på samtliga tolv påståenden på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *Stämmer inte alls* och 5 *Instämmer helt*.

Intervjusvaren visar att tre påståendena har fått ett betyg över 4.5:

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande*

*Jag får möjlighet att delta i minst en aktivitet per vecka*

*Jag får hjälp med det jag behöver*

De tre andra påståendena som har fått ett betyg över 4 –4.5 på skalan är:

*Jag får själv bestämma när jag vill gå och lägga mig*

*Jag får möjlighet att få hjälp att duscha minst en gång per vecka*

*Maten jag får är varierad.*

Det påstående som de boende har betygsatt lägst är:

*Personalen har tid att lyssna och samtala med mig.*

Av de sex kvalitetsgarantierna för äldreboendet som betygsatts hamnar fyra av dem över betygsnivån 4.

## **Kvinnligt och manligt – finns skillnader hos de boende?**

Det kvinnor och män gemensamt tycker är **viktigast** är:

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande  
Personalen har tid att lyssna och samtala med mig  
Jag får snabbt hjälp när jag larmar*

Det kvinnor viktat som minst angeläget är:

*Jag får själv bestämma när jag vill gå upp på morgonen*

Det män viktat som minst angeläget är:

*Jag får möjlighet till gymnastik och träning*

Vid **betygsättning** skiljer sig dock kvinnor och män åt.

Kvinnor betygsätter följande påståenden högst:

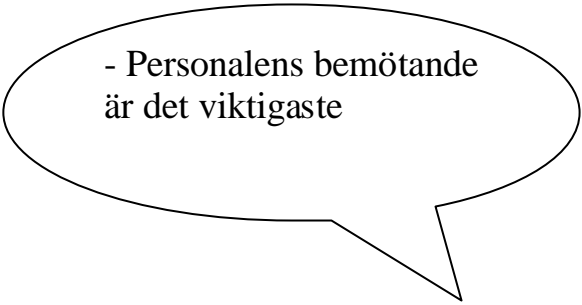
*Jag får möjlighet att delta i minst en aktivitet per vecka  
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande  
Jag får hjälp med det jag behöver*

Män betygsätter följande påståenden högst:

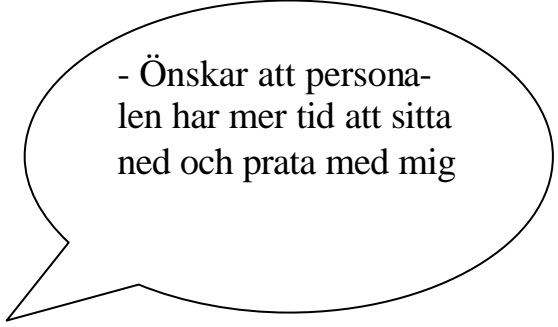
*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande  
Jag får hjälp med det jag behöver  
Jag får själv bestämma när jag vill gå och lägga mig*

Både kvinnor och män sätter det lägsta betyget vad gäller påståendet:

*Personalen har tid att lyssna och samtala med mig.*



- Personalens bemötande  
är det viktigaste



- Önskar att persona-  
len har mer tid att sitta  
ned och prata med mig

## Resultat av intervju med boende

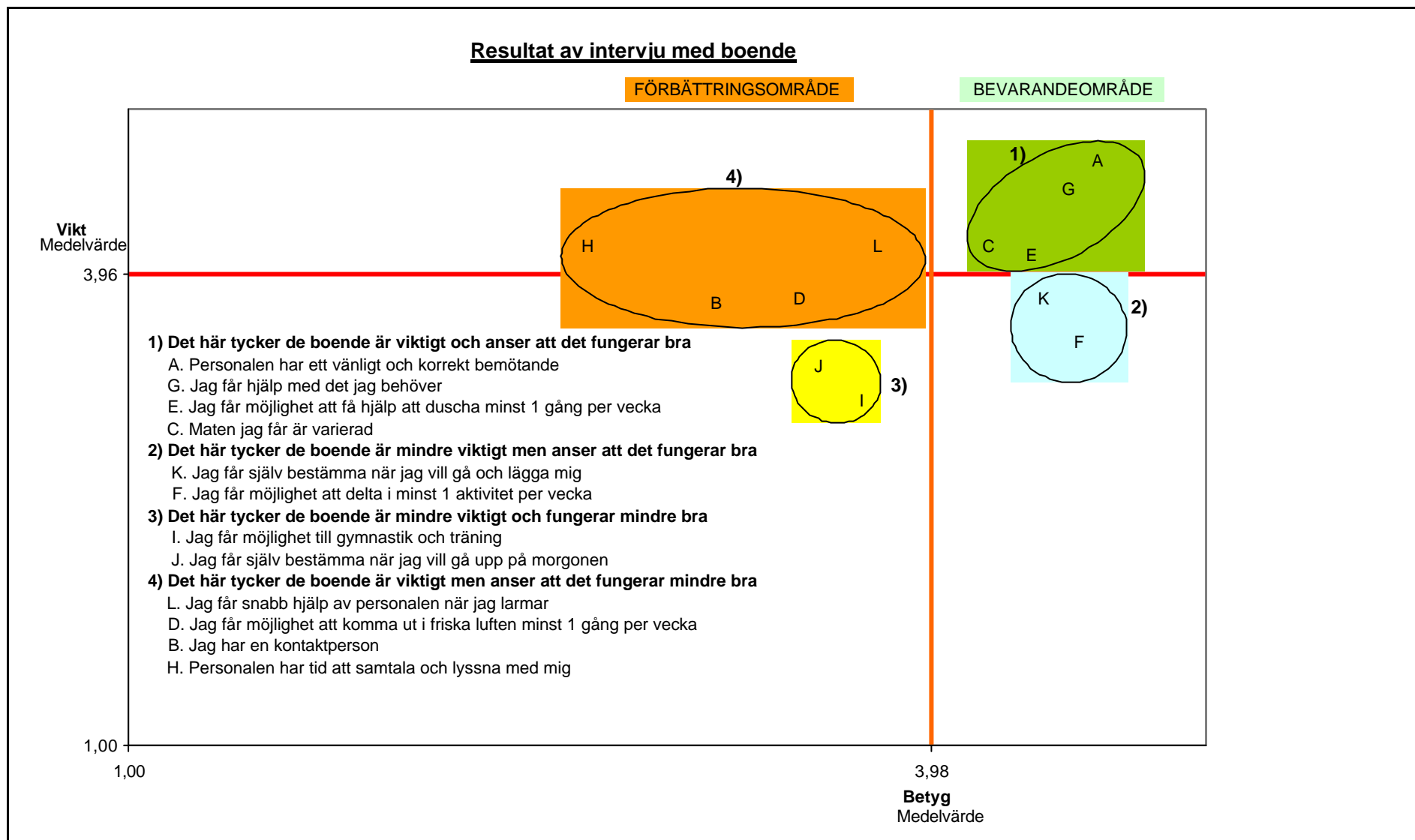


Fig. 3

## **Sammanfattning av de boendes uppfattning av vikt och betyg**

De påståenden som de boende bedömer som både viktiga och som fungerar bra återfinns i *bevarandeområdet*. De påståenden som viktats högt men som fungerar mindre bra återfinns i *förbättringsområdet*. Förbättringsområdet ska fungera som en varningsklocka i verksamheten.

### **Bevarandeområde**

I detta område håller socialförvaltningen en hög kvalitet vilket ska bevaras.

Inom detta område finns fyra påståenden:

- Personalens bemötande  
Personalens bemötande är något som alltid måste hållas levande genom bl.a. diskussioner på arbetsplatsträffar.
- Få den hjälp man behöver  
Att få den hjälp man behöver handlar om personalens möjlighet att kunna identifiera och kunna ge det som är viktigt för varje brukare.
- Få hjälp att duscha minst en gång per vecka  
Möjlighet att få duscha minst en gång per vecka är viktig för många. Det är dock så att en del boende väljer att få duscha mer sällan av olika orsaker.
- Få varierad mat  
Möjligheten att få varierad mat förutsätter en ständig dialog mellan socialförvaltningen och tekniska förvaltningens kostenhet, utifrån de boendes synpunkter. Här är även socialförvaltningens synpunkts- och klagomålshantering en viktig informationskälla.

### **Förbättringsområde**

De påståenden som återfinns i förbättringsområdet är fyra till antalet.

- Få snabb hjälp när man larmar  
Många boende är helt beroende av personalens hjälp vid de flesta tillfällen i det dagliga livet. Om man då inte får snabb hjälp upplevs detta som mycket frustrerande t.ex. vid behov av att gå på toalett
- Få möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång per vecka  
För att kunna få en god livskvalitet behöver de boende få komma ut i friska luften och detta kan inte tillgodoses på önskvärt sätt.
- Att ha en kontaktperson  
Enligt kvalitetsgarantierna för äldreboende ska alla boende ha en kontaktperson. Det är tydligen så att en del boende inte har kontaktperson utsedd för sig. Det kan också vara så att den boende vet inte själv vem som är kontaktperson utan förlitar sig på samtlig personal på avdelningen.
- Att personalen har tid att samtala och lyssna på mig  
Ett mycket angeläget område gäller om personalen har tid att samtala och lyssna. Här finns stora behov hos de boende som uppenbarligen inte kan uppfyllas på ett bra sätt.

### **De boendes kommentarer**

I samband med intervjuerna har de boende givit 347 kommentarer om de olika påståendena. De områden som fått flest kommentarer gäller möjligheten att komma ut i friska luften (72), möjligheten att snabbt få hjälp när man larmar (41) samt tid för samtal (40). Exempel på kommentarer finns i bilaga 4.

## Resultat anhöriga/närstående

### Vad är viktigast för de anhöriga/närstående?

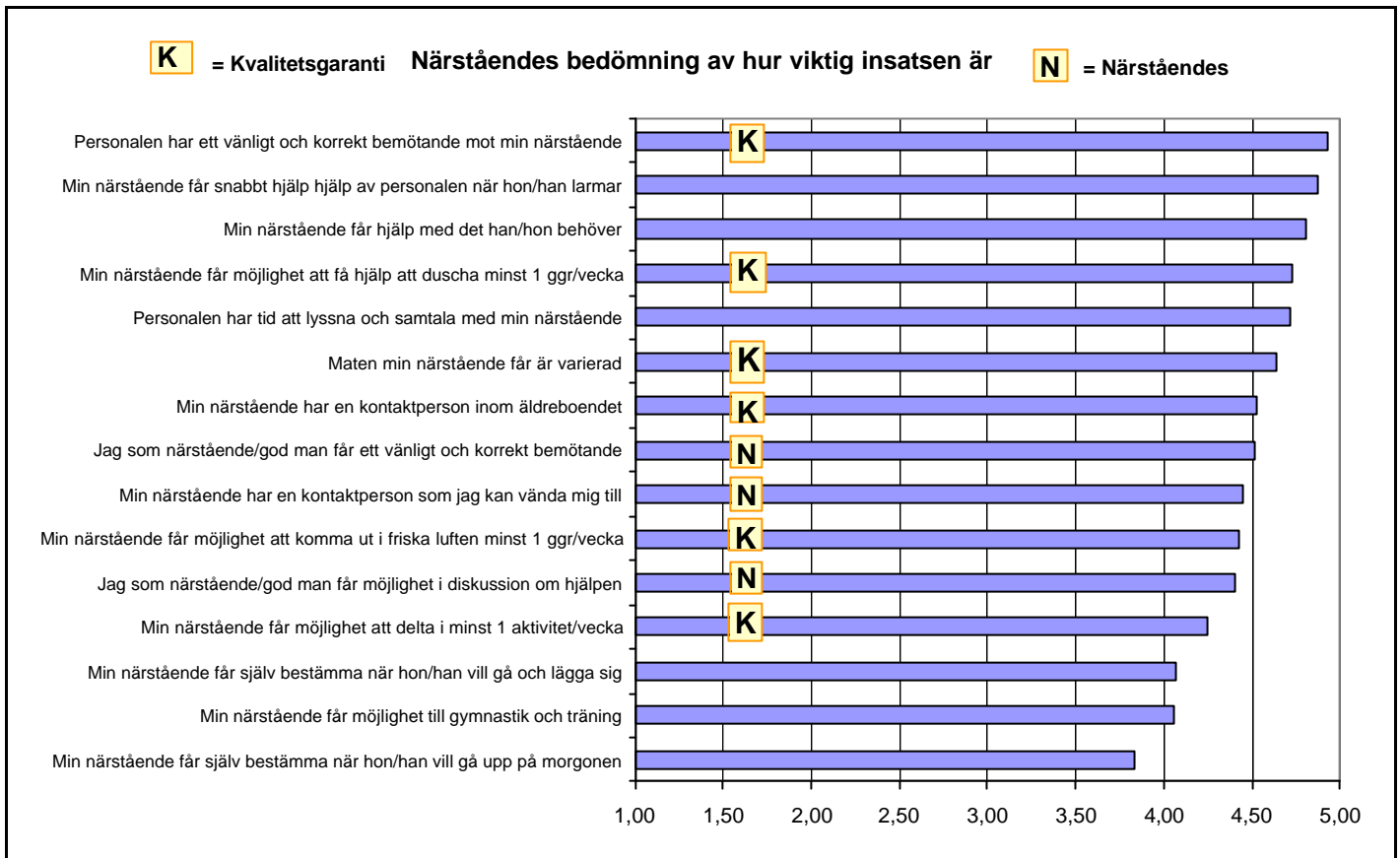


Fig. 4. För exakta värden i siffror se bilaga 3

Den första delen av enkäten består av femton påståenden, där de anhöriga/närstående fått viktiga varje fråga på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *Stämmer inte alls* och 5 *Instämmer helt*.

Tretton av de femton påståendena har viktats över 4.

De tre viktigaste påståendena är:

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*

*Min närstående får snabbt hjälp av personalen när de larmar*

*Min närstående får hjälp med det han/hon behöver*

Det påståendet som viktats lägst är:

*Min närstående får själv bestämma när han/hon vill gå upp på morgonen*

Det finns nio kvalitetsgarantier för äldreboende. I enkäten har sex kvalitetsgarantier lyfts fram och samtliga anses av anhöriga/närstående som viktiga, över 4 på skalan.

## Hur betygsätter anhöriga/närstående de femton påståendena

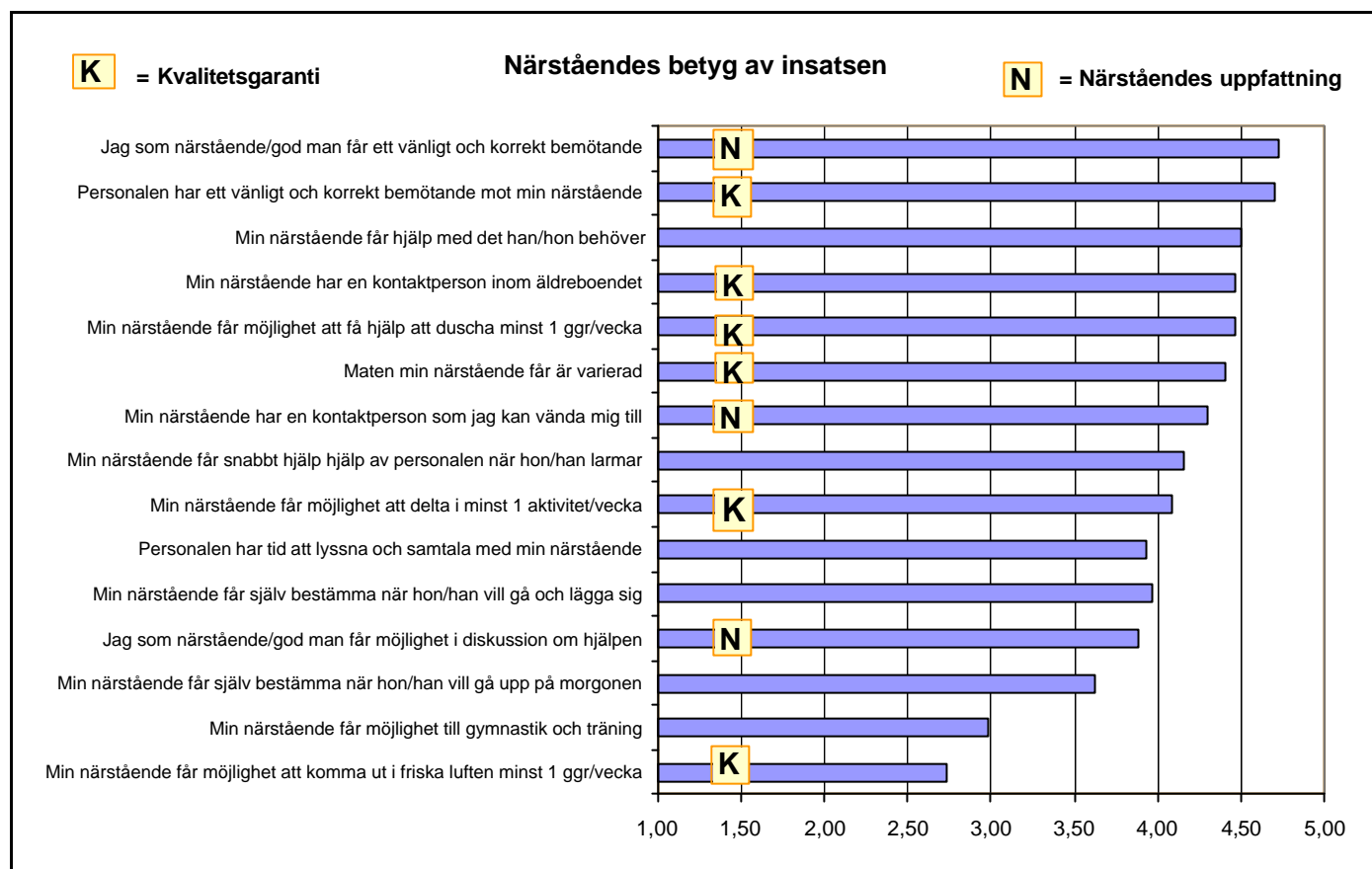


Fig. 5. För exakta värden i siffror se bilaga 3.

I den andra delen av intervjun har de anhöriga/närstående fått sätta betyg på samtliga 15 påståenden efter en skala från 1 – 5, där 1 motsvarar *Stämmer inte alls* och 5 *Instämmer helt*.

Nio av de femton påståendena har fått ett betyg över 4.0.

Enkätsvaren visar att två påståenden har fått ett betyg över 4.5:

*Jag som närstående/god man får ett vänligt och korrekt bemötande*  
*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*

De anhöriga/närstående har satt det lägsta betyget på påståendet:

*Min närstående får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång per vecka.*

## **Kvinnligt och manligt – finns skillnader hos anhöriga/närstående?**

Kvinnor och män har **viktat** lite olika.

Kvinnor bedömer att de tre viktigaste påståendena är:

*Min närstående får snabbt hjälp av personalen när han/hon larmar*

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*

*Min närstående får hjälp med det han/hon behöver*

Män bedömer att de tre viktigaste påståendena är:

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*

*Min närstående får hjälp med det han/hon behöver*

*Min närstående får snabbt hjälp av personalen när han/hon larmar.*

De påståenden som fått lägsta vikt hos både kvinnor och män är:

*Min närstående får själv bestämma när han/hon vill gå upp på morgonen.*

Vid **betygsättning** förekommer även en del skillnader mellan kvinnor och män.

Kvinnor har satt de fyra högsta betygen på följande:

*Jag som närstående/anhörig får ett vänligt och korrekt bemötande*

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*

*Min närstående får möjlighet att få hjälp att duscha minst en gång per vecka*

*Min närstående får hjälp med det han/hon behöver.*

Män betygsätter de tre viktigaste påståendena på följande sätt:

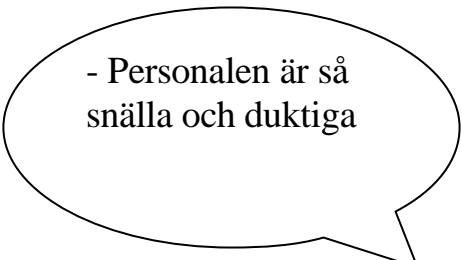
*Jag som närstående/anhörig får ett vänligt och korrekt bemötande*

*Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*

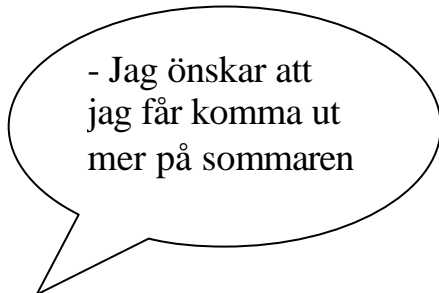
*Min närstående har en kontaktperson som jag kan vända mig till.*

Både kvinnor och män sätter lägst betyg på påståendet:

*Min närstående får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång per vecka..*



- Personalen är så snälla och duktiga



- Jag önskar att jag får komma ut mer på sommaren

## Resultat av enkät med anhöriga/närstående

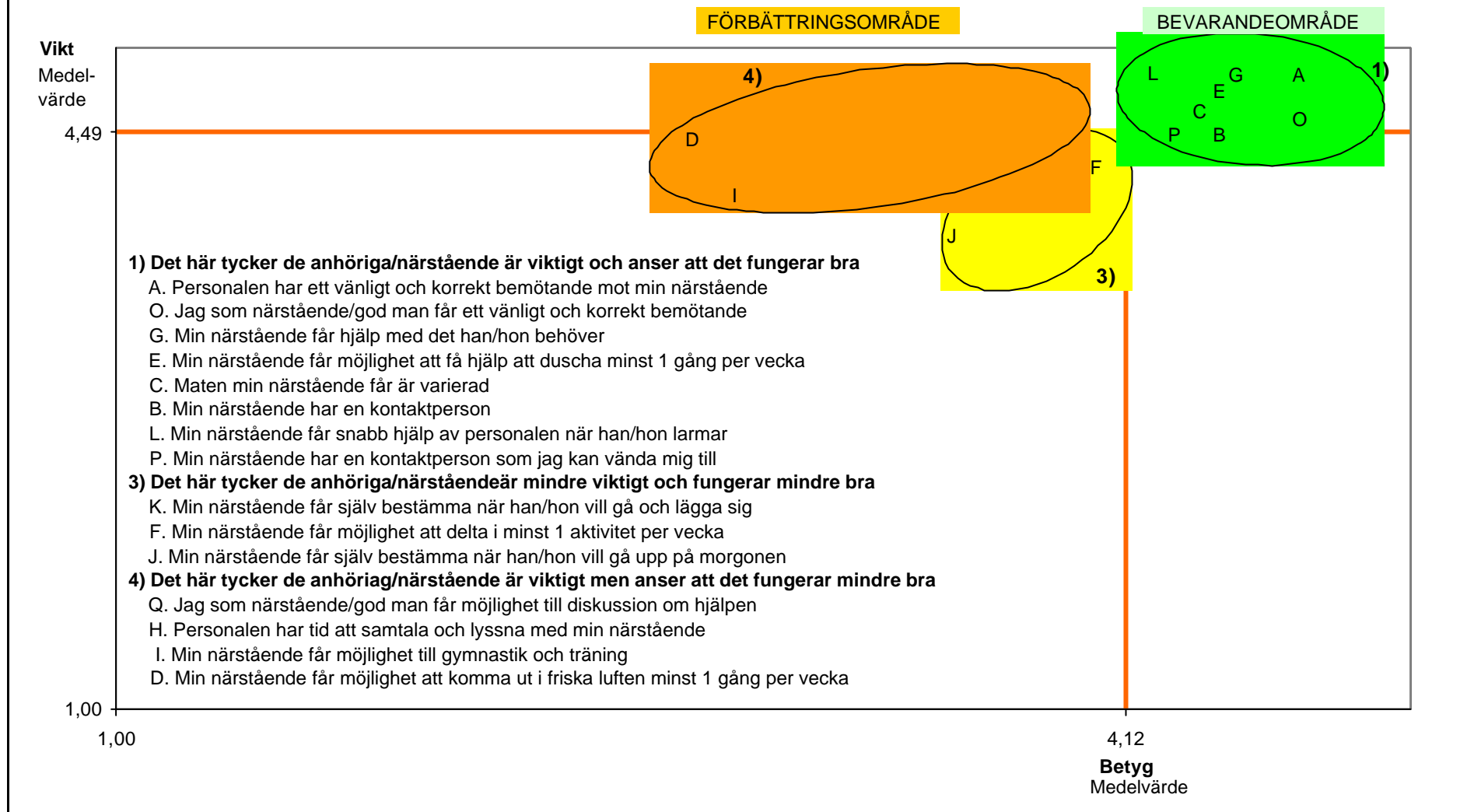


Fig. 6.

## **Sammanfattning av de anhörigas/närståendes uppfattning av vikt och betyg**

De påståenden som de anhöriga/närstående bedömer som både viktiga och som fungerar bra återfinns i *bevarandeområdet*. De påståenden som viktats högt men som fungerar mindre bra återfinns i *förbättringsområdet*. Förbättringsområdet ska fungera som en varningsklocka i förbättringsarbetet.

### **Bevarandeområden**

I detta område håller socialförvaltningen en hög kvalitet vilket ska bevaras.

Här återfinns åtta påståenden

- Personalens bemötande mot de boende  
Personalens bemötande är något som alltid måste hållas levande genom bl.a. diskussioner på arbetsplatsträffar
- Bemötande av den anhörige.  
Här gäller också att diskutera och vidmakthålla det goda bemötandet av de anhöriga vid telefonsamtal och besök.
- Den boende får hjälp med det han/hon behöver  
Att få den hjälp man behöver handlar om personalens möjlighet att kunna identifiera och kunna ge det som är viktigt för varje brukare.
- Den boende får hjälp att duscha  
Möjlighet att få duscha minst en gång per vecka är viktig för många. Det är dock så att en del boende väljer att få duscha mer sällan av olika orsaker.
- Maten är varierad  
Maten upplevs som varierad och för att vidmakthålla detta måste fortlöpande diskussion föras mellan socialförvaltningen och tekniska förvaltningen.
- Den boende har kontaktperson  
Det anses som viktigt att den boende har en kontaktperson bland personalen.
- Den boende får snabb hjälp vid larmning  
Snabb hjälp vid larmning är en viktig trygghetsfaktor för många anhöriga. Vetskapen att deras mamma eller pappa snabbt får hjälp kan minska egen oro.
- Den anhöriges kontakt med kontaktperson.  
Behovet av kontaktperson synes vara större för de anhöriga än för de boende. Det är naturligtvis mycket viktigt särskilt för anhöriga som bor på annan ort och är mer beroende av den hjälp och stöttning en kontaktperson kan ge den boende. Kontaktpersonen är även den som den anhörige regelbundet kan få information från.

### **Förbättringsområden**

De påståenden som återfinns i förbättringsområdet är fyra till antalet:

- Att få diskutera hjälpen  
Många boende har inte möjlighet själv pga. sitt hälsotillstånd att vara delaktig i diskussion om en egna hjälpen. För deras anhöriga är det därför särskilt viktigt att få känna delaktighet och kunna ta sitt ansvar för brukarens olika behov. Anhöriga skall ses som en viktig resurs i arbetet omkring den enskilde boende.
- Personalen har tid att lyssna och samtala med den boende  
Personalens möjlighet att lyssna och samtala med den boende förutsätter att tid kan avsättas för detta.
- Den boende får gymnastik och träning  
De anhöriga ser vikten av att brukarna får möjlighet att både vidmakthålla och kanske även stärka fysiska krafter på olika sätt. Gymnastik och träning kanske inte alltid behöver vara så avancerat utan den träning som sker på många äldreboenden i form av sittgympa m.m. är värdefull.

- Den boende får komma ut i friska luften.  
Vikten av att regelbundet komma ut i friska luften är en viktig hälsofaktor även för äldre personer. För de anhöriga som bor på annan ort och inte så ofta kan hjälpa den boende med detta blir personalens insats än mer viktig.

### **De anhörigas/närståendes kommentarer**

De anhöriga/närstående har givit 252 kommentarer i samband med enkätsvaren.. De områden som fått flest kommentarer gäller beröm av personalen (36), komma ut i friska luften (29) samt personalbrist (27). Dessutom finns övriga kommentarer (32).

Exempel på kommentarer finns i bilaga 5.

### **Jämförelser i resultat mellan boende och anhöriga/närstående**

Medelvärdet visar att anhöriga/närstående både viktas och betygsätter frågorna högre (vikt 4,49 betyg 4,12) än de boende (vikt 3,96 betyg 3,98).

De närståendes/anhörigas svar omfattar samtliga boende medan de boendes svar ej omfattar de som bor på en demensavdelning eller har andra handikapp som gör att de inte har kunnat svara.

Sett ur ett brukarperspektiv är det positivt att de delar av verksamheten som de boende tycker är viktiga och fungerar bra. ( bemötande, får hjälp med det jag behöver, jag får möjlighet att duscha 1g/v och att maten är varierad) även återfinns i de anhörigas/närståendes resultat.

Det man gemensamt tycker är mycket viktigt och som fungerar mindre bra är att det inte finns tid för samtal. Här har de boende satt sitt lägsta betyg. De anhöriga/närstående har satt ett högre betyg men dock under medelvärdet. Detta är ett tydligt gemensamt förbättringsområde.

Anhöriga /närstående tycker det är viktigare att de boende får träning och gymnastik än vad de boende själva gör. De anhöriga/närstående har satt ett lågt betyg på denna fråga.

Detsamma gäller att få komma ut i friska luften.

När det gäller att det finns en kontaktperson tycker anhöriga/närstående att detta är viktigare än de boende. Anhöriga/närstående tycker att det fungerar bra medan de boende har satt ett lågt betyg på denna fråga.

Se fig. 7 och 8 på nästkommande sidor.

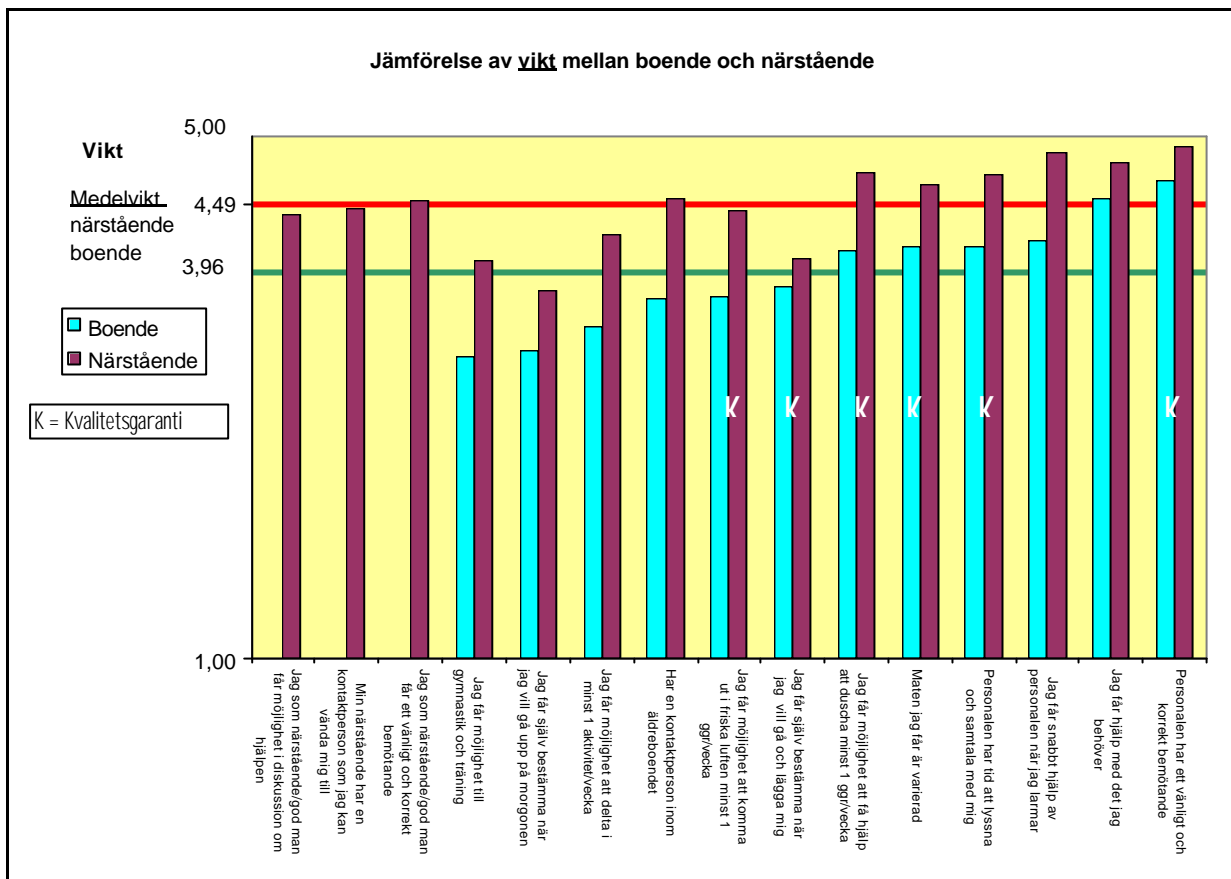


Fig. 7

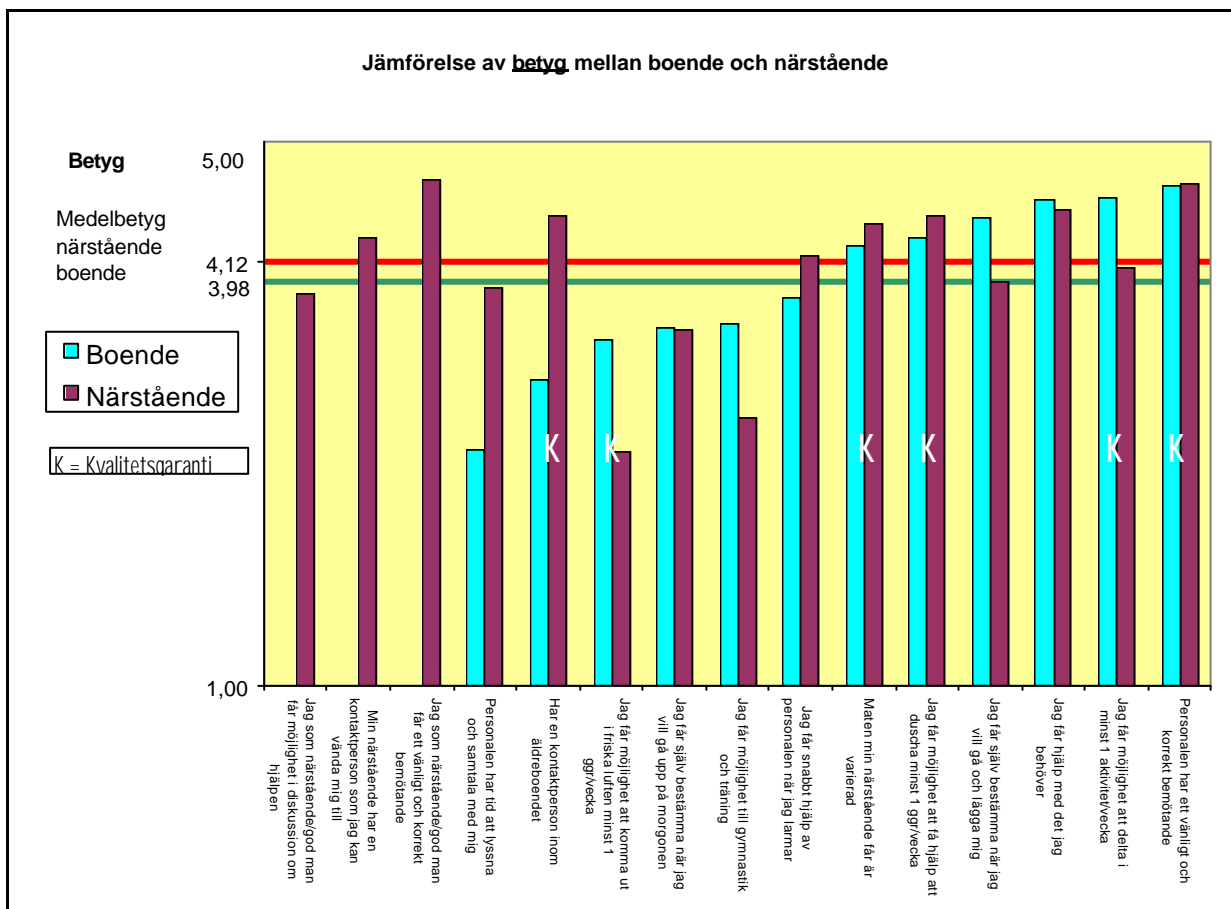


Fig. 8

## Diskussion

### **Svarsfrekvens/metod**

Det föreligger svårigheter att mäta kvaliteten hos personer i äldreboende då flertalet inte kan medverka på grund av sitt hälsotillstånd. Med anledning av detta har endast drygt en tredjedel kunnat intervjuas av de som bor i kommunens äldreboende. Denna situation är inte unik för Falköpings vidkommande utan återfinns i alla kommuner i landet. Det är viktigt för socialförvaltningen att försöka hitta nya alternativa undersökningsmetoder för att nå de som inte kan uttrycka sin mening. De slutsatser som kan dras av undersökningen vad gäller de boende är att de som intervjuats har ett bättre hälsotillstånd och klarar själva en del av det dagliga livet, vilket visar sig i kommentarer från de boende. De som utfört intervjuerna har också fått den uppfattningen då de samtalat med de boende. Detta faktum måste vägas in när resultatet tolkas så att man inte tror att det är majoriteten av de boende som har svarat.

De anhörigas/närståendes svar gäller även de boende som inte själva har kunnat medverka i intervju. Svarsfrekvensen uppgår här till 58% vilket ger en viss bild av hur anhöriga tror att de boende uppfattar vården.

Det som är överraskande positivt är att både de boende och de anhöriga/närstående har lämnat ett stort antal kommentarer, sammanlagt 599 stycken, vilket visar på ett stort intresse och engagemang för frågorna.

### **Resultat**

Resultatet visar att både boende och anhöriga/närstående som svarat är mycket nöjda med hjälpen som ges, särskilt de anhöriga/närstående där medelbetyget ligger på 4.12, se fig. 8. De boende är oftast en förnöjsam grupp. Det som framkommer i en rapport från Socialstyrelsen 1997:21 *Kvalitetsarbete i praktiken*, där följande konstateras: "Den tacksamma inställningen, tillsammans med det beroendeförhållande som föreligger mellan brukare och omsorgsgivare, torde därför vara ett par förklarande omständigheter till de mycket positiva omdömen som ofta återfinns i resultatredovisningar från brukarundersökningar bland äldre". Det är därför viktigt att vi i socialförvaltningen är mer kritiska i vår analys och höjer "nöjdhetsnivån".

### **Det här är viktigt och fungerar bra**

Både boende och anhöriga/närstående tycker att bemötandet från personalen mot båda grupperna är det allra viktigaste och här har båda grupperna satt ett mycket högt betyg, vilket är särskilt positivt. Det som båda grupperna också anser viktigt och som fått ett bra betyg är att de boende får den hjälp som de anser sig behöva, möjlighet att få duscha minst en gång per vecka samt att maten är varierad.

De anhöriga/närstående är dessutom nöjda med kontaktpersonskapet och att den boende får snabb hjälp av personalen när han/hon larmar.

### **Det här är viktigt men fungerar mindre bra**

Både boende och anhöriga/närstående tycker att det är mycket viktigt att personalen har tid att samtala med och lyssna på de boende men detta har fått ett lågt betyg av båda grupperna, speciellt de boende har här satt sitt lägsta betyg. Här kan man tolka att de boende verkligen vågat uttrycka sin mening. Brukarundersökarna har berättat att när en del av de boende svarade på denna fråga la de också till att de förstår att personalen inte kan hinna eftersom de har så mycket att göra. De boende får för det mesta samtala med personalen när dessa bäddar och

städar. Avsaknaden av samtal är stor och de boende har uppskattat brukarundersökarnas intervjusamtal. De boende har givit många kommentarer om frågan om samtal och majoriteten handlar om avsaknad av samtal. Personalens möjligheter till samtal och aktivt lyssnande är till viss del beroende av hur personalbemanningen ser ut.

Två av kvalitetsgarantierna för äldreboende som handlar om att få komma ut i friska luften och kontaktpersonskap har hamnat inom s.k. förbättringsområde. Av kommentarerna och brukarundersökarna framgår det att komma ut i friska luften innebär för många boende att komma ut på balkong eller uteplats och sällan i sällskap med någon personal. Det viktigaste för många boende är att komma ut i friska luften under vår och sommar. Här tycker båda grupper att det brister, speciellt de anhöriga/närstående som satt sitt lägsta betyg på denna frågan. På denna fråga har de boende lämnat ett stort antal synpunkter där det framkommer att många klarar utevistelsen själva. Här får man inte glömma att de intervjuade tillhör den friskare gruppen på äldreboendena. I frågan om den boende har en kontaktperson skiljer sig de boende och anhöriga/närstående åt i sin uppfattning. De boende känner dåligt till vem som är deras kontaktperson och av kommentarerna framkommer att anhöriga/närstående ofta sköter det som kan ligga i ett kontaktpersonskap. Anhöriga/närstående är däremot mycket nöjda med den boendes kontaktperson. Dessa frågor måste prioriteras i förbättringsarbetet.


Personalen måste lägga större vikt vid att ge de anhöriga/närstående möjlighet att vara delaktiga i diskussionen om den hjälp den boende behöver. Undersökningen visar att det finns brister i detta avseende.

### **Kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering**

Då socialförvaltningen har infört kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering är det av särskilt intresse att få veta om de boende samt anhöriga/närstående känner till dem och hur de kan lämna synpunkter.

Positivt är att de boende i stor utsträckning känner till kvalitetsgarantierna. Resultatet visar däremot att de boende inte vet vart de ska vända sig om de har klagomål eller synpunkter. Detta är ett tydligt förbättringsområde där personalen aktivt måste informera de boende om vikten och möjligheten av att lämna synpunkter. Synpunkts- och klagomålshanteringen är ett viktigt verktyg i allt förbättringsarbete.

Endast var tredje anhöriga/närstående känner till kvalitetsgarantierna men däremot vet majoriteten vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Personalen måste använda sig mer av alla möten med anhöriga/närstående för att informera om kvalitetsgarantierna.



— Jag önskar att det fanns mer tid för personalen att sitta ned och prata.

— Jag trivs väldigt bra!

— Städningen borde vara bättre!