

# Brukarundersökning i hemtjänsten

## INLEDNING

### Bakgrund

Socialförvaltningen har sedan 1995 utfört brukarenkäter 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 undersökningarna och redogörelsen i socialnämnden.

Ett nytt arbetssätt har nu införts med mindre omfattande undersökningar med koppling till kvalitetsgarantier och mål.

Det nya arbetssättet innebär också att utförandet av brukarenkäter och ev. intervjuer med brukare skall efter en introduktion kunna göras av olika medarbetare i socialförvaltningen. Möjligheten att under en kortare period få arbeta med en brukarundersökning innebär ett intressant avbrott i det vanliga arbetet. För att bredda kunskapen om socialförvaltningens olika kompetensområden är det önskvärt att samtliga yrkeskategorier får möjlighet att göra undersökningar.

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

I brukarundersökning inom hemtjänsten har två medarbetare från äldreboenden engagerats, Gunilla Pantzar, Katarinagården och Monica Billman Steen, Trädgårdsgatan 17 C-D.

### Syfte

Ett av syftena att göra brukarundersökning inom hemtjänsten är att följa upp de av socialnämnden antagna kvalitetsgarantierna. Ytterligare ett syfte är att få veta vad brukarna 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 kan behöva förbättras/utvecklas.

### Metod

Samtliga som är registrerade som hemtjänstmottagare har fått en postenkät under april 2003, veckorna 17-18. Sista svarsdagen för enkäten var 5 maj.

Sammantaget har enkäten skickats ut till 709 personer som har insatser av hemtjänst och hemsjukvård. Enkäten har inte skickats till personer som enbart har trygghetslarm. Enkäten bifogas.

Enkätsvaren har bearbetats i ett dataprogram, MindMap, vilket är särskilt anpassat till den typ av enkät som använts där svaranden får ange ett antal påståenden som är viktigast för henne/honom (viktning) samt betygsätta en rad påståenden. MindMap har utarbetats av Utvärderingsringen som är en intresseförening för personer i kommuner som arbetar med utvärdering och kvalitetsarbete.

### Svarsfrekvens

709 enkäter har skickats ut och vi har fått in 316 svar vilket ger en svarsfrekvens på 45%. En del enkäter har tagits bort som dels har innehållit för många svarsalternativ och dels innehållit ofullständiga svarsalternativ. Det kan vara av vikt att påpeka den låga svarsfrekvensen därför ska resultatet tolkas med försiktighet, men ger ändå en bra inblick i vad brukarna tycker. Vi har dock fått 316 personers syn på hemtjänsten. Med tanke på målgruppen är det kanske inte realistiskt att förvänta sig en hög svarsfrekvens. Det kan finnas handikapp som gör det svårt att svara såsom demens, läs och skrivsvårigheter, psykisk sjukdom, missbruk eller fysiskt

sjukdom. De orsaker som brukarna har angett varför man inte har svarat efter påringning till vissa har varit följande: Hinner inte, kanske i nästa vecka, enkäten har kommit bort, vill inte ha någon ny, varit bortrest, varit inlagd på sjukhus, svårt att fylla i, vill inte ha hjälp, vill inte medverka, jag är så nöjd med allt, tycker att räcker att säga det i telefon. etc. Brukarundersökarna har erbjudit att hjälpa till med ifyllandet eller att skicka ny enkät men detta har man avböjt i de allra flesta fall.

Vid närmare analys av den grupp på 394 personer som inte svarat har vi inte kunnat se några påtagligt stora skillnader i ålder, kön eller hur ofta man har hjälp, dock kan vi se när det gäller ålder att det är högre svarsfrekvens ju äldre man blir och har mer omfattande hjälpinsatser. Detta gör att gruppen ser likadan ut som gruppen på 316 personer som har svarat. Detta innebär att resultatet bör vara representativt för hela gruppen. Däremot bör man vara mycket restriktiv med att redovisa och analysera per per hemtjänstgrupp p g a den låga svarsfrekvensen.

### Svarsfrekvens per hemtjänstgrupp

Hemtjänstgrupp	Antal ärenden	Antal svar	Procent
Läkaren	68	38	56
Gamla stan	49	22	45
Kyrkerör	58	16	28
Fredriksberg	59	30	51
Ranten	58	29	50
Dotorp	40	16	40
Bergsliden	43	15	35
Gudhem	17	12	71
Mösseberg	43	19	44
Stenstorp	81	40	49
Vartofta	57	22	39
Kinnarp	61	24	39
Vilske	75	30	40
<b>Totalt</b>	<b>709</b>	<b>316</b>	<b>45</b>

### REDOVISNING

#### Män, kvinnor och ålder

I Falköpings kommun hade vid tidpunkten för enkäten 716 personer hemtjänst och hemsjukvård, dock ej enbart trygghetslarm. Enkäten har besvarats av 66% av kvinnorna och 34 % av männen.

Ålder	Antal	Procent
20-39	2	1
40-64	19	6
65-74	35	11
75-84	124	39
85-	136	43
<b>Totalt</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

### Hjälpinsatsens omfattning

Omfattning	Antal	Procent
Har ej svarat	17	5
1-2 ggr/månad	44	14
En gång i veckan	49	16
Flera gånger i veckan	72	23
En till flera ggr/dygn	134	42
<b>Totalt</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Majoriteten av de svarande, 42%, har hjälpinsatser en till flera gånger per dygn. Det rör sig således om personer som har ett omfattande behov av hemtjänst.

### Hjälp med sjukvård av kommunens personal

Sjukvård	Antal	Procent
Har ej svarat	20	6
Ja	148	47
Nej	148	47
<b>Totalt</b>	<b>316</b>	<b>100</b>

Som framgår av tabellen är det exakt lika många som har hemsjukvård av kommunen som inte har det

### Maten är varm när jag får den

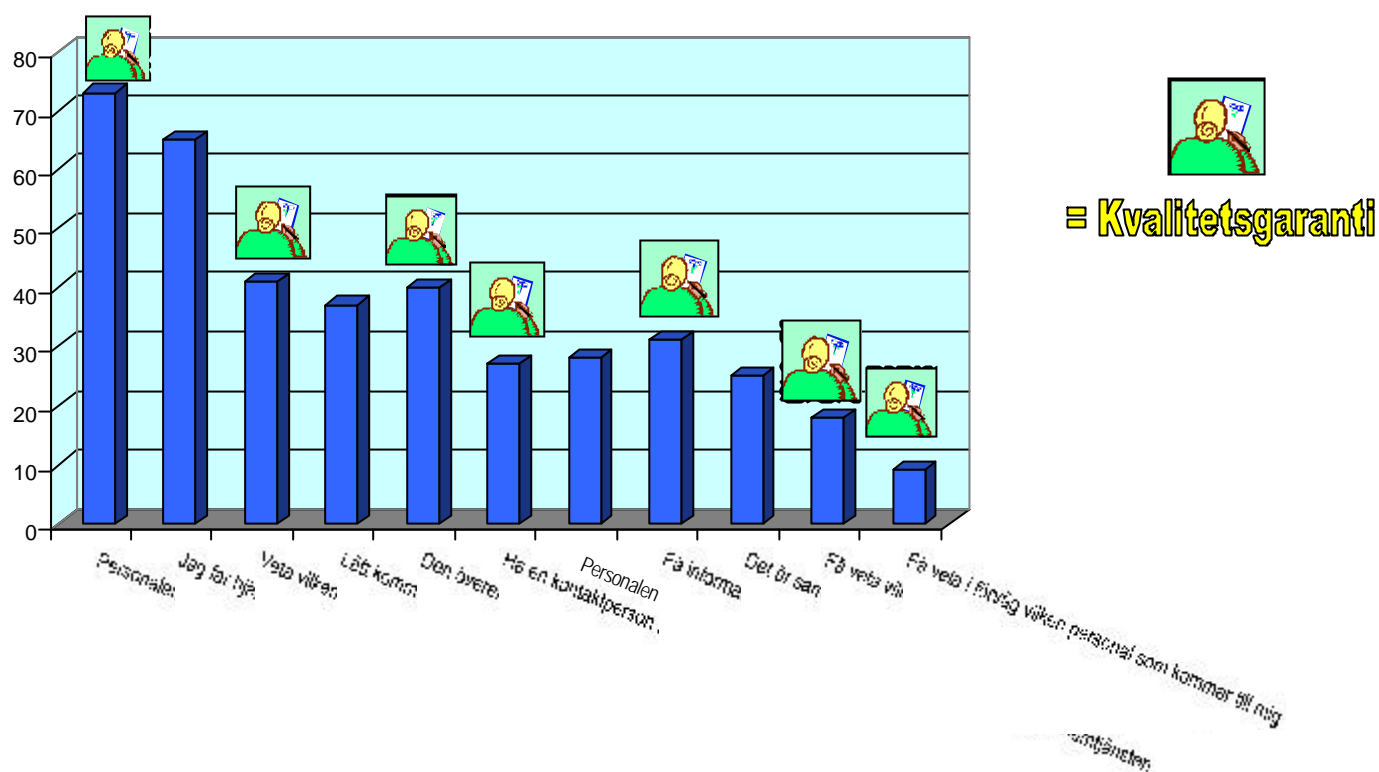
Varm mat	Antal	Procent
1 Instämmer inte alls	4	4
2	6	6
3	14	12
4	21	18
5 Instämmer helt	70	60
<b>Totalt</b>	<b>115</b>	<b>100</b>

Det är 115 personer som svarat på frågan om maten. De som svarar att de *Instämmer helt* att maten är varm när de får den motsvarar 60% av de svarande.

Medelvärde för upplevelsen av maten är 4.28.

## Vad är viktigast för brukaren?

Vikt - % andel, brukarnas mest utvalda påståenden inom hemtjänsten.



Den första delen av enkäten består av elva påståenden där de svarande fått markera de fyra påståenden som hon/han anser vara de allra viktigaste. Av enkätsvaren framgår att det är påståendet ”*Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer*” som väger tyngst för 73% av de svarande. Påståendet ”*Jag får hjälp i den omfattning som jag behöver*” anges i 65% av svaren. De tredje och fjärde påståendena väger i princip lika tungt; ”*Det är viktigt att veta vilken dag och tid hjälpinsatsen ges*” med 41% samt ”*Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls och att jag får besked om eventuell försening*” med 40%.

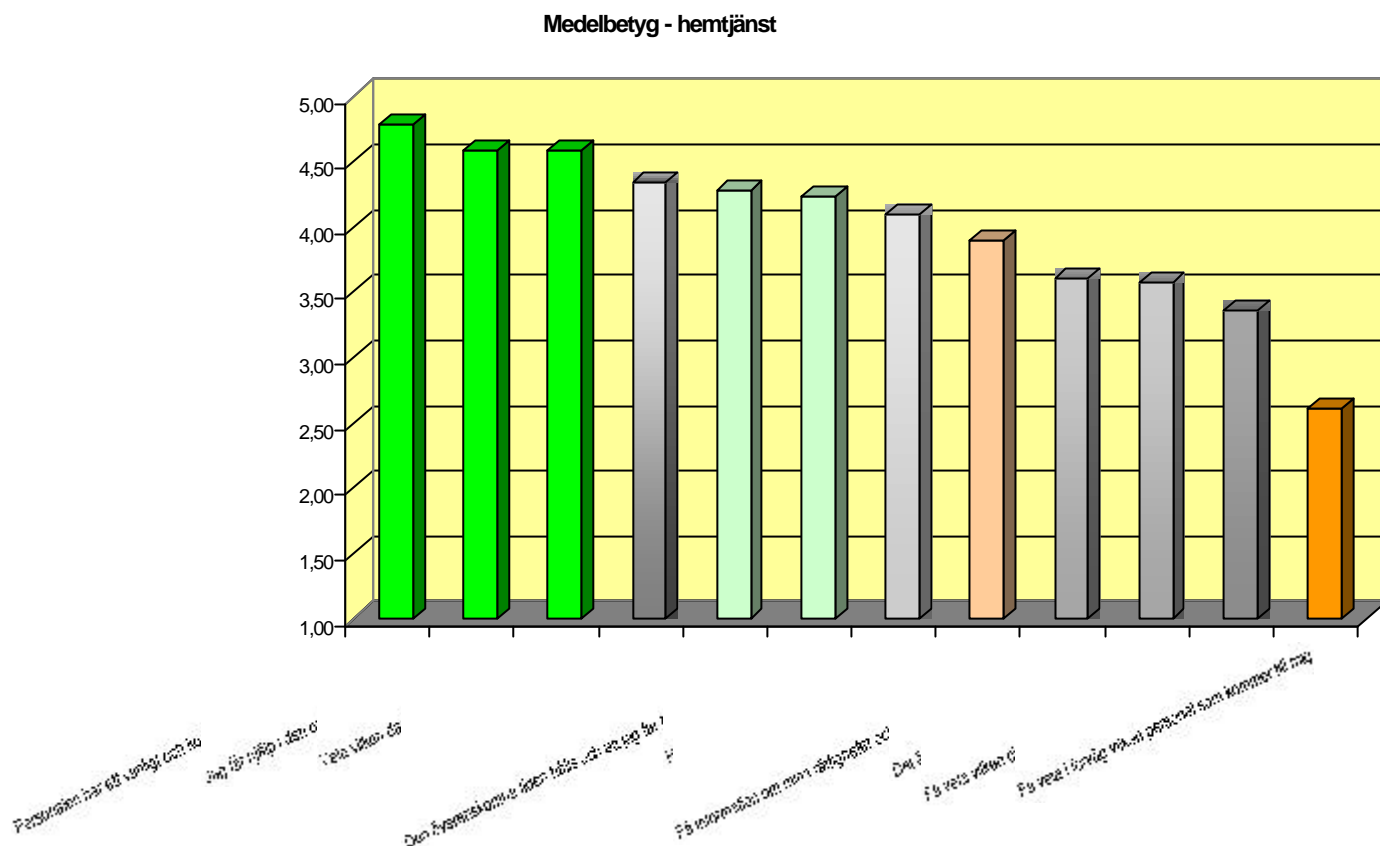
### Vad är viktigast för män och kvinnor samt olika åldrar?

Av det sammanlagda svarsantalet 316 är det 66% kvinnor och 34% män som svarat. Av de två ovan beskrivna två viktigaste påståendena har kvinnorna viktat bemötandet med 77% samt att få hjälp i den omfattning man behöver med 65%. Männerna däremot bedömer dessa påståenden som i princip lika viktiga, 66% respektive 65%.

I åldersgruppen 40-64 år med 19 svarande framgår att ”*Jag får hjälp i den omfattning som jag behöver*”, 84%, är betydligt viktigare än ”*Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer*” med 42%.

Ju äldre de svarande är desto viktigare blir bemötandet men även hjälpens omfattning. I åldersgruppen 85 år och äldre har dessa påståenden viktats till 74% respektive 68%.

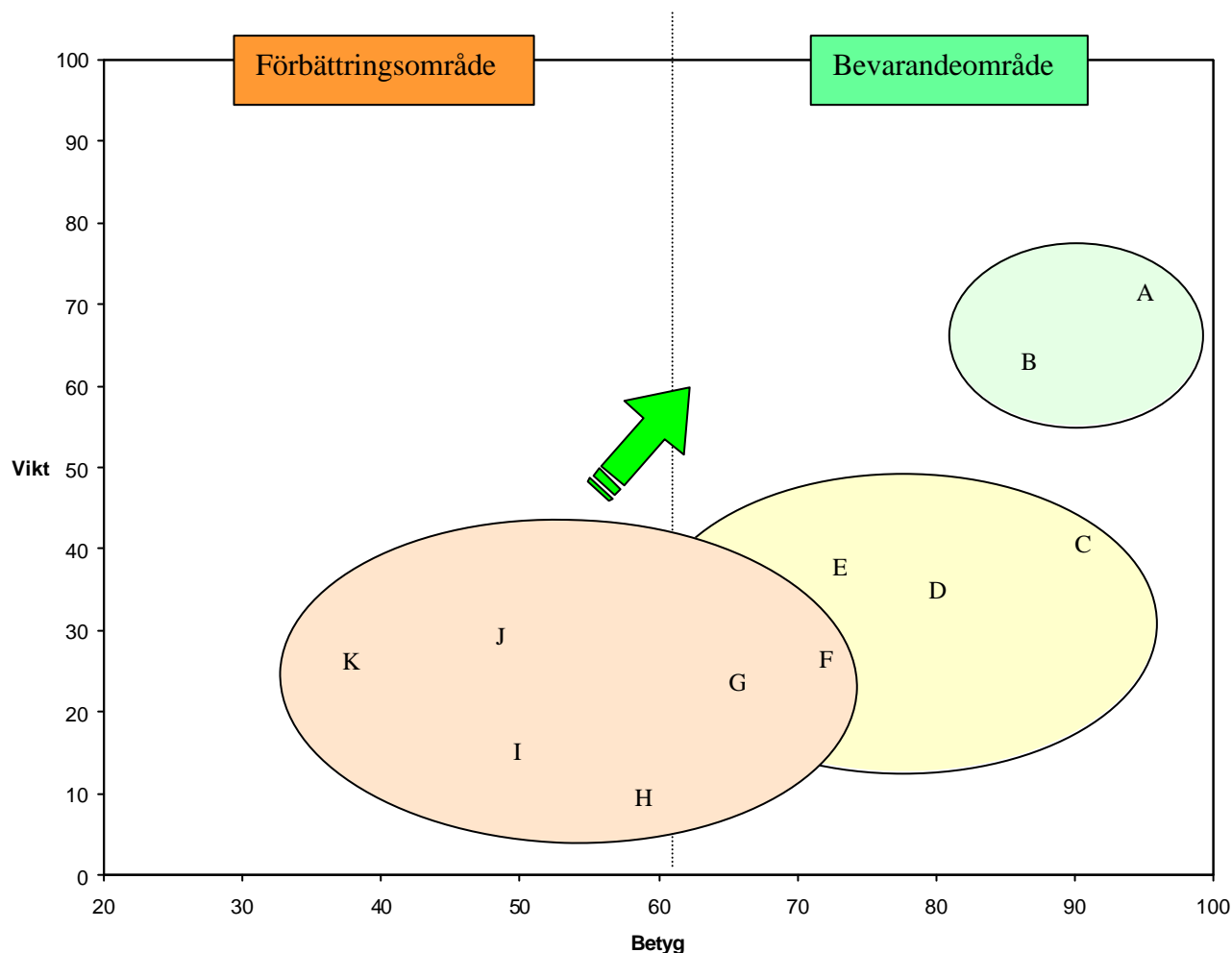
## Hur värderas hemtjänstinsatserna?



I del två av enkäten får de svarande tolv påståenden där betyg sätts på en skala från 1-5 där 1 motsvarar *Instämmer inte alls* och 5 *Instämmer helt*. Sju av påståendena får ett snittbetyg på 4 och däröver. De övriga påståendena får betyg omkring 3,5 eller däröver. Det finns ett påstående som särskilt utmärker sig med lågt betyg, 2,6, och det är *"Jag får veta i förväg vilken personal som kommer till mig"*.

## ANALYS

## Analys av vikt och betyg



Redovisningen är indelad i tre olika områden:

- 1) Det här tycker brukarna är viktigt och anser att det fungerar bra.
  - A. Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer.
  - B. Vårdtagaren får hjälp i den omfattning som hon/han behöver.
  
- 2) Det här tycker brukarna är mindre viktigt men anser att det fungerar bra
  - C. Veta vilken dag och tid hjälpinsatsen ges.
  - D. Det är lätt att komma i kontakt med personalen.
  - E. Den överenskomna tiden hålls och vårdtagaren får besked om eventuell ändring.
  
- 3) Detta är förbättringsområden
  - F. Personalen har tid att samtala med vårdtagaren.
  - G. Det är samma personal som kommer till vårdtagaren.
  - H. Få veta i förväg vilken personal som kommer till vårdtagaren.
  - I. Få veta vilken chef som är ansvarig för vårdtagarens hemtjänst.
  - J. Få information om rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten.
  - K. Att ha en kontaktperson inom hemtjänsten.

## **Viktigt – fungerar bra**

I denna grupp återfinns områden är som både tungt vägande men också väl fungerande. En sådan kombination innebär att det är något som skall bevaras men diskussionen omkring måste alltid hållas vid liv för att inte brister skall uppstå i kvaliteten.

### **Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer**

Detta är det viktigaste påståendet, 73%, och det får dessutom det högsta betyget av alla, 4.79, dvs brukarna anser att det också fungerar väl. Bemötandet är grunden i det arbete som utförs av de anställda i hemtjänsten. Det är egentligen en självklarhet med ett gott bemötande men det finns situationer då bemötandet brister pga av olika orsaker. Brukarna upplever då omedelbart att han/hon fått en dålig kvalitet.

För att bibehålla en hög kvalitet på bemötandet är det viktigt att hemtjänstgrupperna regelbundet på sina APT diskuterar bemötandefrågor ur olika synvinklar. I de få fall av Lex Sara som anmäls inom kommunens äldre- och handikappomsorg handlar det oftast om just bemötandet. Här rör det sig då om allvarliga brister som direkt inneburit kränkningar av den enskilde brukaren. I dessa sammanhang är det vanligt att situationen diskuteras på APT för att på så sätt lyfta bemötandefrågorna.

### **Jag får hjälp i den omfattning som jag behöver**

Detta påstående väger tungt, 65%, och har dessutom ett högt betyg, 4.58. Biståndsbeslutet är inte så utformat att den enskilde får veta ett exakt antal timmar. Den utredning biståndshandläggaren gör bygger på hembesök hos brukaren för att på så sätt få en helhetsbild av brukarens behov. Beslutet utformas så att brukaren får hjälp med t.ex. daglig hygien, matinköp en gång per vecka, matdistribution varje dag, städning varannan vecka och här anges inte antalet timmar. Samråd sker därefter mellan biståndshandläggaren, hemtjänstgruppen och brukaren för att fastställa det exakta antalet timmar. Resultatet tyder på att biståndsutredningen täcker in den enskildes behov på ett väl avvägt sätt och att brukaren i samråd med personal och andra hittar rätt antal timmar.

## **Mindre viktigt – fungerar bra**

Områden som bedöms av brukarna som något mindre viktiga men ändå väl fungerande innebär att verksamheten skall förvaltas. Även inom dessa områden måste man hålla kvaliteten vid liv genom att innehållet diskuteras.

### **Jag får veta vilken dag och tid som hjälpinsatsen ges**

Även detta påstående väger tungt, 41%, och får ett gott betyg, 4.58. Hemtjänstpersonalen är uppenbarligen bra på att meddela dag och tid. Det är naturligt att det är viktigt för brukaren att detta sköts dels beroende på att man skall kunna vara med på andra aktiviteter utanför hemmet dels innebär det en trygghet med vetskapen.

### **Det är lätt att komma i kontakt med personalen**

Detta påstående väger inte så tungt, 37%, men brukarna upplever ändå att detta fungerar bra, 4.34. Den vanligaste kontaktvägen är genom telefonsamtal till hemtjänstlokalen.

### **Maten är varm när jag får den**

Detta påstående har inte viktats av brukarna då långt ifrån alla har den insatsen. De som har insatsen har däremot bevisat den och medelbetyget uppgår till 4.28.

### **Personalen kommer på överenskommen tid**

Påståendet väger inte så tungt, 40%, men är även detta väl fungerande, 4.23. Personalen håller här överenskommelser med brukarna på ett väl fungerande sätt.

### **Förbättringsområden**

Alla frågor som har fått lägre medelvärde än 4.0 redovisas som ett förbättringsområde. Detta för att i de flesta enkätundersökningar så får man genomgående ofta höga betyg. Därför bör vi ”höja ribban” från 3.0 till 4.0 som ett riktvärde.

Dessa områden måste vi arbeta med och förbättra till nästa undersökning

### **Få veta i förväg vilken personal som kommer till mig**

På frågan att få veta i förväg vilken personal som kommer till mig är svarsfrekvensen något lägre än på övriga frågor. 50 personer har valt att inte svara. Av de svarande har frågan har fått det lägsta medelbetyget av brukarna 2.61. och den lägsta vikten 9%. De som har svarat tycker inte att det fungerar bra idag, men man tycker inte det är så viktigt att få veta i förväg vem som kommer. Orsaken till den låga svarsfrekvensen vet vi inte.

### **Få veta vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst**

Här är svarsfrekvensen också lägre än övriga. 42 personer har inte svarat på denna fråga. Frågan har det näst lägsta medelbetyget på 3.36, liksom vikten 18%. Brukarundersökarna har fått kommentarer såsom att man tror att biståndsbedömare är chef för hemtjänsten. Här är det viktigt att vi förbättrar informationen om vem som är chef till brukaren.

### **Få information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten**

Denna fråga har fått ett medelbetyg på 3.60 och en vikt på 31%. På Biståndenheten har man arbetat fram ett skriftligt informationsmaterial om äldre- och handikappomsorgen som man lämnar till brukaren i samband med ansökan om bistånd. Denna information måste vi förbättra så att de som redan har insatser får kontinuerlig information och tillgång till denna informationsbroschyr.

### **Personalen har tid att samtala med brukaren**

Frågan om personalen har tid att samtala med brukaren har fått ett betyg på 3.89 och en vikt på 28%. Enligt resultatet så har de svarande inte viktat denna fråga högt gentemot de andra frågorna.

Här hör man ofta från personalen att tiden inte räcker till att sitta ned prata med brukaren. Om personen anses ha ett behov av social kontakt beviljas detta som en insats av biståndsbedömare. I övriga insatserna som beviljas finns inte mycket utrymme för att sitta ned och prata som det fanns förr när man t ex fick städning oftare eller när man lagade maten hemma hos brukaren.

### **Det är oftast samma personal som kommer till mig.**

På frågan om det oftast är samma personal som kommer till mig är betyget 3.58 och vikten 25%. Den har inte viktats högt av de svarande. Här hör man ofta att brukaren får träffa mycket personal. Orsakerna är att det är svårt schematekniskt och att man har timvikarier som byts ut ofta. Ett förslag finns nu att inrätta en långtidspool med tillsvidareanställd personal där hem-

tjänstgrupperna kan boka vikarier till längre vik än 14 dagar. Detta kommer att bli en innebära en bättre kontinuitet för brukarna.

### **Kontaktperson**

När det gäller svar på frågan om kontaktperson är svarsfrekvensen mycket låg i förhållande till de övriga frågorna. Endast 105 (33%) av 316 personer har svarat på denna fråga. 211 personer (67%) har svarat att de inte har någon kontaktperson eller inte svarat alls.

De som har svarat att de har kontaktperson tycker att det fungerar bra (medelbetyg 4.10). Däremot tycker de som säger att det är viktigt med kontaktperson att det fungerar mindre bra (35% har satt betyget 4 eller 5).

Orsaken/orsakerna till den låga svarsfrekvensen på denna fråga kan vara många och måste analyseras närmare. De orsaker som hittills har angetts är följande: Man vet inte vad en kontaktperson är eller vilka fördelar detta innebär därför kan man vikta eller betygssätta, man vet inte om man har en kontaktperson, kontaktperson kan förväxlas med god man, man förstår inte frågan. Helt klart är ändå att vi inte har nått fram till hemtjänsttagarna med informationen och genomförandet av att alla som vill ska få en kontaktperson bland personalen och vad detta innebär. Speciellt oroväckande är resultatet med tanke på att vi har en kvalitetsgaranti gällande detta.

Förbättringar till nästa brukarundersökning är att formulera om frågan och förklara vad en kontaktperson är samt att arbeta med informationen och genomförandet av kontaktpersoner till hemtjänsttagarna och personalen.

### **Diskussion**

#### **Förbättringar att göra till nästa brukarundersökning**

För att förbättra svarsfrekvensen till nästa gång ska vi marknadsföra undersökningen bättre hos personalen. Anledningen till detta är att vi kan se en ökad svarsfrekvens i de hemtjänstgrupper som brukarundersökarna har haft kontakt med.

Utformningen av enkäten och frågorna kan också förbättras. Vi har fått in synpunkter att det är svårt att värdera/vikta påståenden, en del vet inte hur man ska betygssätta, en del har bara fyllt i en sida, man förstår inte frågan. Vi har även fått synpunkter på anonymiteten. Vi måste tydligare förklara i följbrevet hur vi hanterar enkätsvaren och skyddar anonymiteten.

Elisabeth Gerhardsson  
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson  
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia  
Bitr. Socialchef

## Frågor till dig som har hjälp av hemtjänsten

- N2 Kön  man  kvinna
- N3 Ålder  0-19 år  20-39 år  
 40-64 år  65-74 år  
 75-84 år  85 år och äldre
- N4 Hur ofta får du hjälp?  1-2 gånger i månaden,  
 1 gång i veckan  
 flera gånger i veckan  
 en till flera gånger om dygnet
- N5 Har du hjälp med sjukvård av kommunens personal  
(t.ex. mediciner, såromläggning, insulingivning) ?  ja,  nej

---

Nedan följer 11 påståenden.

Vi ber dig att läsa igenom alla och att därefter **markera med X de 4 påståenden** som du tycker är de allra viktigaste.

**OBS! Du får endast sätta 4 X-markeringar!**

- N7 ( ) Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer
- N8 ( ) Det är viktigt att få information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten
- N9 ( ) Det är viktigt att få veta vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst
- N10 ( ) Det är viktigt att ha en kontaktperson inom hemtjänsten
- N11 ( ) Det är viktigt att veta vilken dag och tid hjälpinsatsen ges
- N12 ( ) Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls och att jag får besked om eventuell försening
- N13 ( ) Det är viktigt att lätt komma i kontakt med personalen
- N14 ( ) Det är viktigt att personalen har tid att samtala med mig
- N15 ( ) Det är viktigt att jag får hjälp i den omfattning som jag behöver
- N16 ( ) Det är viktigt att det är samma personal som kommer till mig

N17 ( ) Det är viktigt att få veta i förväg vilken personal som kommer till mig

Vänd



## Hur fungerar hemtjänsten för dig?

Vi ber dig nu att sätta betyg på alla de följande påståendena.

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

### OBS! Svara på alla frågorna

mer	Instämmer					Instäm-				
	inte alls					helt				
N19	Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer									
	1	2	3	4	5					
N20	Jag får information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten									
	1	2	3	4	5					
N21	Jag får information om vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst									
	1	2	3	4	5					
N22	Det fungerar bra med den kontaktperson som jag har inom hemtjänsten									
	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/> Har ej kontaktperson				
N23	Jag får veta vilken dag och tid jag får hjälp									
	1	2	3	4	5					
N24	Personalen kommer på överenskomna tider och att jag får besked om eventuell försening									
	1	2	3	4	5					
N25	Det är lätt att komma i kontakt med personalen									
	1	2	3	4	5					
N26	Personalen har tid att samtala med mig vid besöken									
	1	2	3	4	5					
N27	Jag får hjälp i den omfattning som jag behöver									
	1	2	3	4	5					
N28	Det är oftast samma personal som kommer till mig									
	1	2	3	4	5					
N29	Jag får veta i förväg vilken personal som kommer till mig									
	1	2	3	4	5					
N30	Maten är varm när jag får den									
	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/> Har ej mathämtning				

### Övriga synpunkter

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....

**Tack för din medverkan!**