



Brukarundersökning i hemtjänsten

Socialförvaltningen 2006

FALKÖPING
KOMMUNEN

INNEHÅLL

SID

INLEDNING.....	3
Metod.....	3
Svarsfrekvens.....	3
Kön.....	3
Ålder.....	4
Omfattning av hjälpinsatser.....	4
Kommunal sjukvård.....	4
RESULTAT.....	5
Viktning:.....	5
Betyg.....	6
Jämförelser av betyg 2003-2006.....	7
Kännedom om kontaktperson.....	8
Kännedom om synpunktshantering.....	8
Kännedom om kvalitetsgarantier.....	8
Analys av vikt och betyg.....	9
Manligt kvinnligt.....	10
Kommentarer.....	11
DISKUSSION.....	11
BILAGOR	
Resultat i siffror	1
Enkätfrågor	2
Processkarta	3

INLEDNING

Brukarundersökning i hemtjänsten har tidigare gjorts 2003.

Denna brukarundersökning är genomförd under juni-juli 2006 av Christina Croona från hjälpmedelsförrådet och Åsa Andersson från stödboendet på Per Andersgatan. De har engagerats för att skicka ut enkäter, mata in och bearbeta resultatet. Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Metod

Samtliga 622 personer som är registrerade som mottagare av hemtjänst och hemsjukvård, (dock ej de som enbart har trygghetslarm) har fått en postenkät under juni 2006. Enkäten omfattar 11 frågor där brukaren först får välja ut de som han eller hon tycker är viktigast och får därefter betygsätta dessa. Se samtliga frågor i bilaga 2

Svaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till brukarundersökningar. Se sammanställning över alla svar i bilaga 1.

Svarsfrekvens/bortfall

Av de 622 enkäter som skickats ut har det kommit in 307 svar vilket ger en svarsfrekvens på nästan 50%. Detta är en förbättring mot föregående brukarundersökning 2003 då svarsfrekvensen var 45%.

Vid närmare analys av den grupp på 315 personer som inte svarat har vi inte kunnat se några större skillnader i ålder eller kön varför resultatet bör vara representativt för hela gruppen hemtjänstmottagare.

Svar fördelat på kvinnor och män

Tabell 1 Svar fördelat efter kvinnor och män

Kön	Antal utskickade enkäter	Antal svar	Andel svar i procent
Kvinnor	405	210	52%
Män	217	84	39%
Ej svar		13	4%
Summa	622	307	



Av antalet utskickade enkäter till kvinnor har 52% svarat. Motsvarande siffra för männen är 39%.

Totalt så har 68% kvinnor och 27% män svarat på enkäten vilket är ungefär detsamma mot 2003 då det var 66% respektive 33%. 4% har inte angett kön.

Svar efter ålder

Tabell 2. Åldersfördelning 2003 – 2006

Ålder	Antal svar		Andel svar i procent	
	2003	2006	2003	2006
0 - 19	0	0	0	0
20 - 39	2	4	1	1
40 - 64	19	19	6	6
65 - 74	35	31	11	10
75 - 84	124	96	39	31
85 och äldre	136	144	43	47
Ej svar	0	13	0	4
Summa	316	307	100	100

Svar utifrån omfattning av hjälpinsatser

Tabell 3 Omfattning 2003- 2006

Omfattning	Antal svar		Andel svar i procent	
	2003	2006	2003	2006
1-2 ggr/månad	44	49	14	16
En gång i veckan	49	45	16	15
Flera gånger i veckan	72	57	23	19
En till flera ggr/dygn	134	132	42	43
Ej svar	17	24	5	8
Summa	316	307	100	100

Har hjälp med kommunal sjukvård

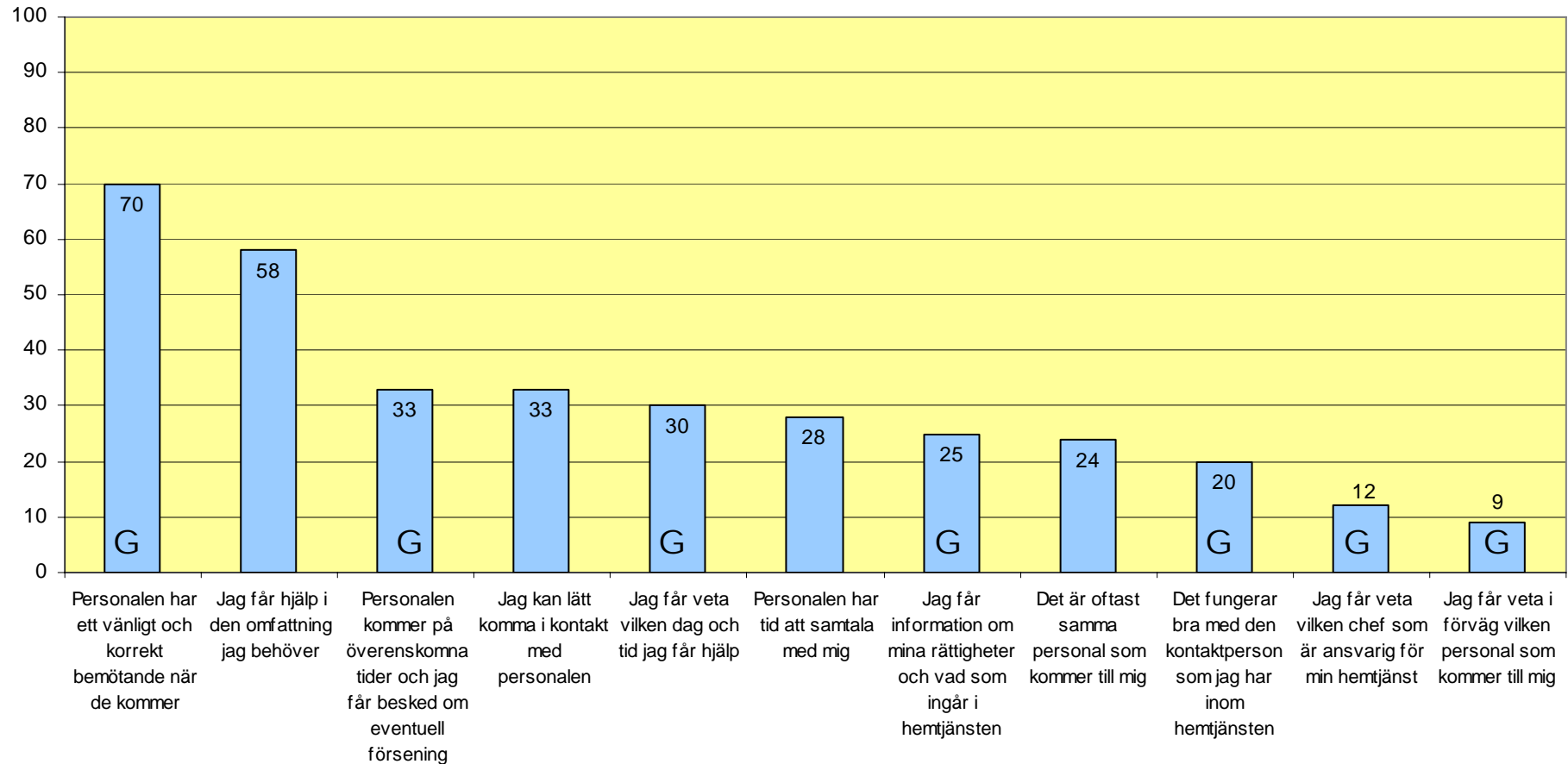
Tabell 4 Kommunal sjukvård 2003-2006

Sjukvård	Antal		Andel svar i procent	
	2003	2006	2003	2006
Ja	148	148	47	48
Nej	148	147	47	48
Ej svar	20	12	6	4
Summa	316	307	100	100

Hemtjänstenkät 2006

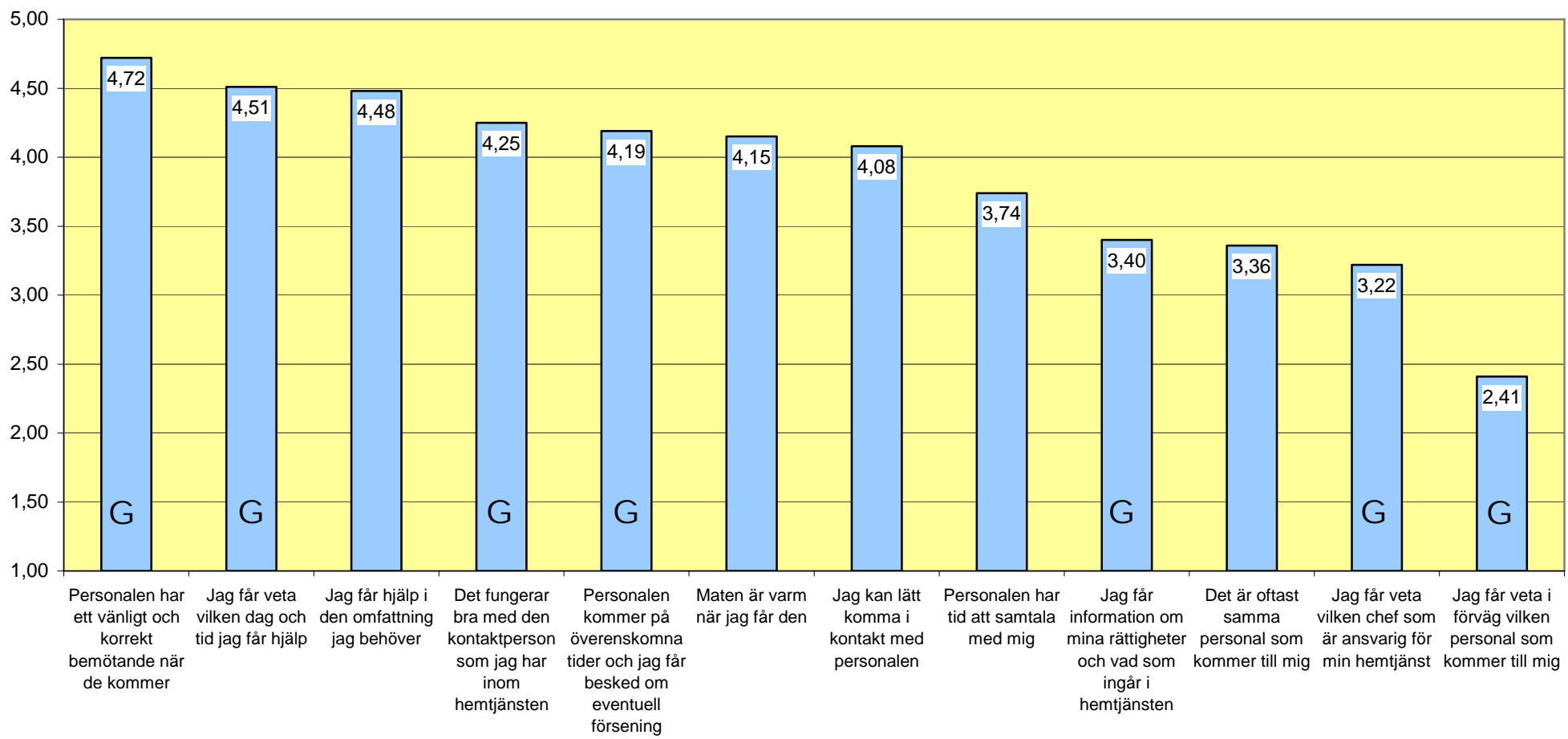
De fyra mest viktade påståendena, %andel av total

G = Kvalitetsgaranti



Hemtjänstenkät 2006
Snittbetyg på varje påstående, skala 1-5

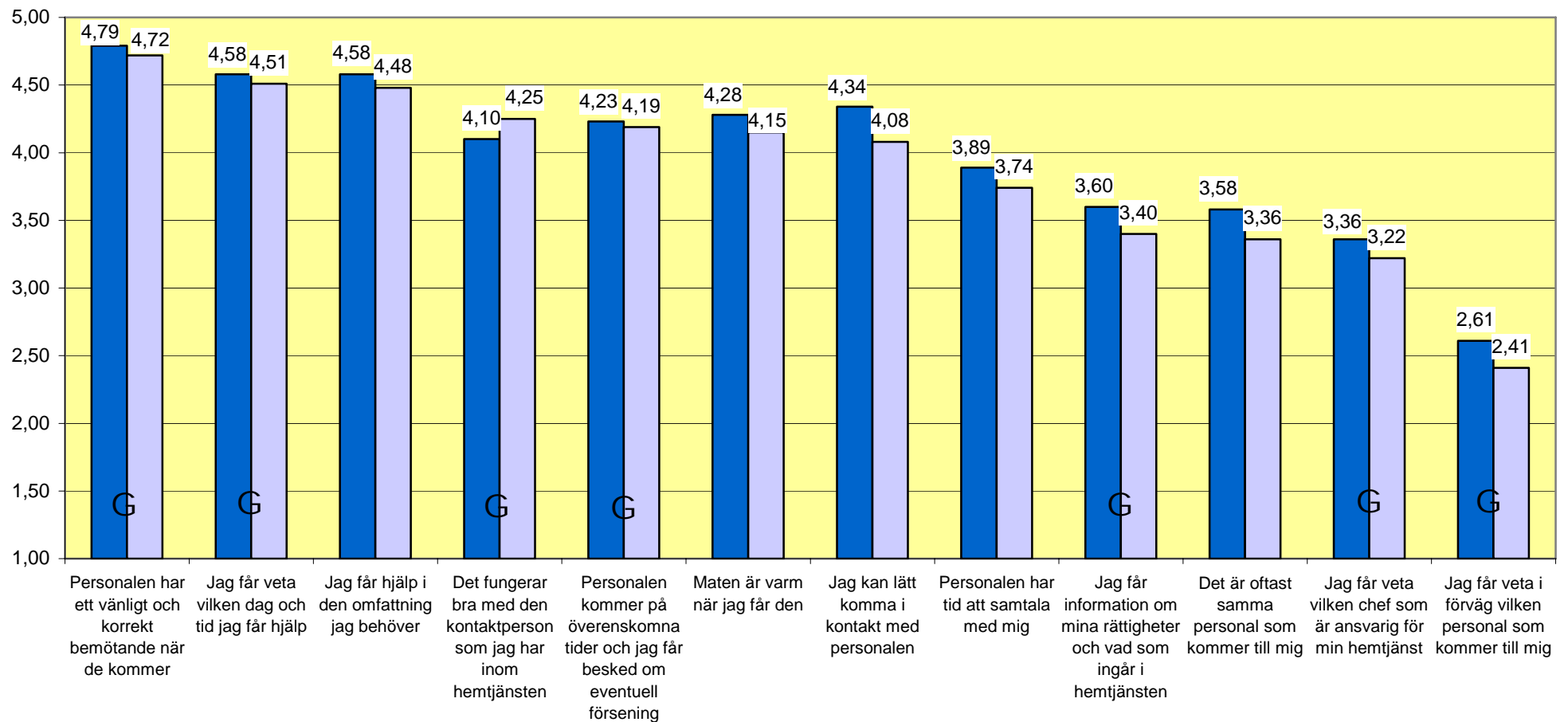
G = Kvalitetsgaranti



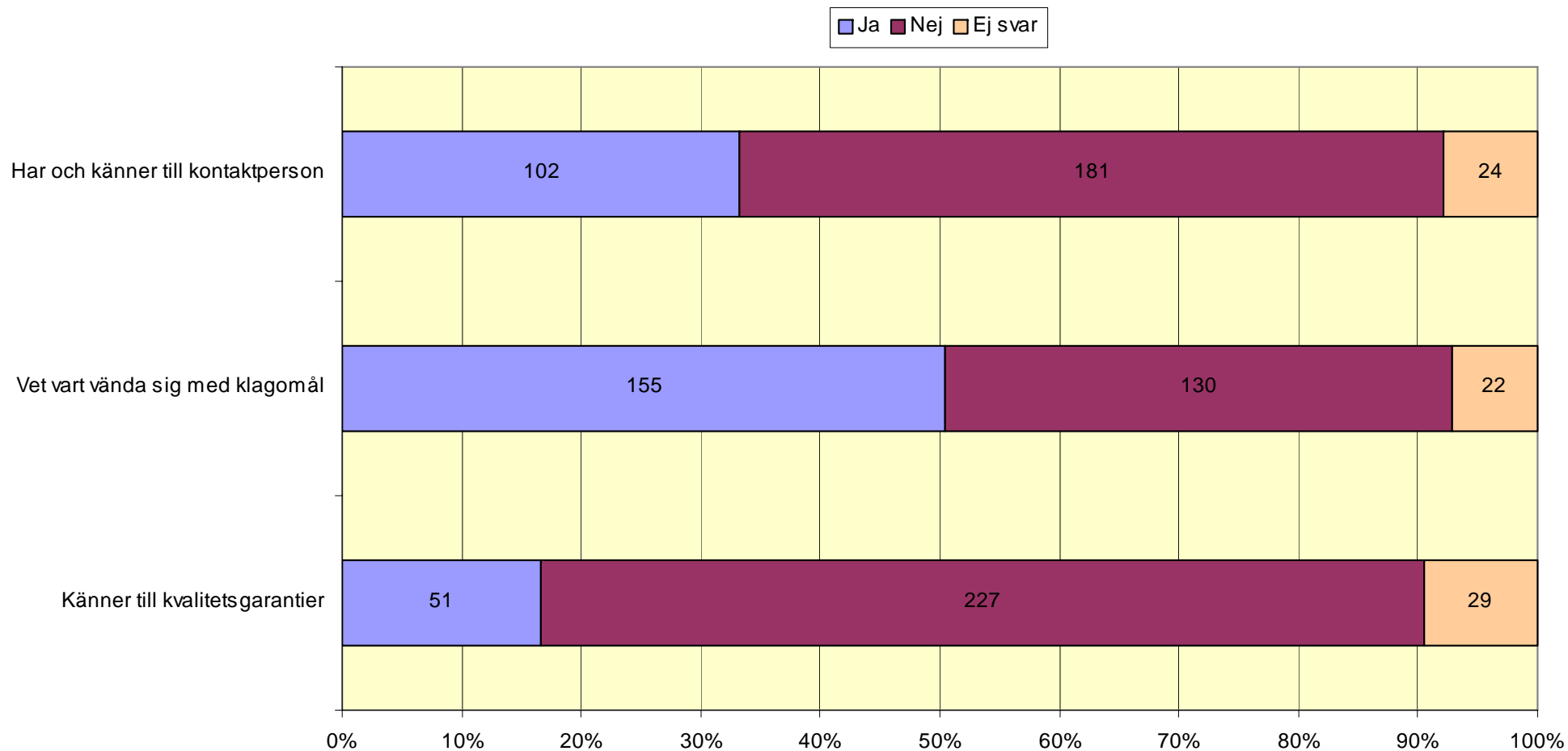
Jämförelse hemtjänstenkät 2006-2003, snittbetyg på varje påstående enligt skala 1-5

G = Kvalitetsgaranti

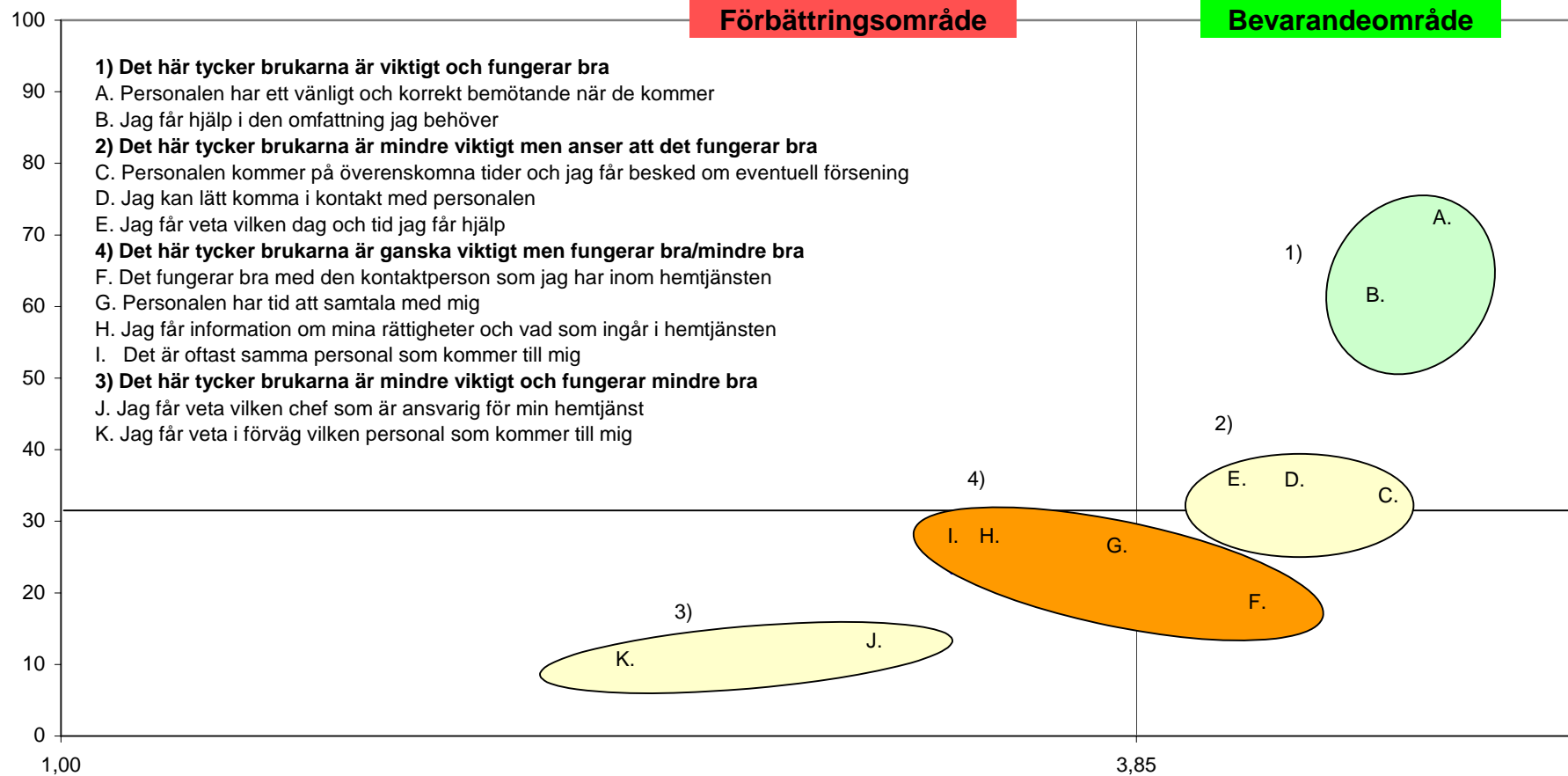
■ 2003 ■ 2006



Antalet och andelen svar på frågorna om brukaren av hemtjänst har kontaktperson, vet vart man ska vända sig med klagomål och synpunkter, samt känner till kvalitetsgarantierna.



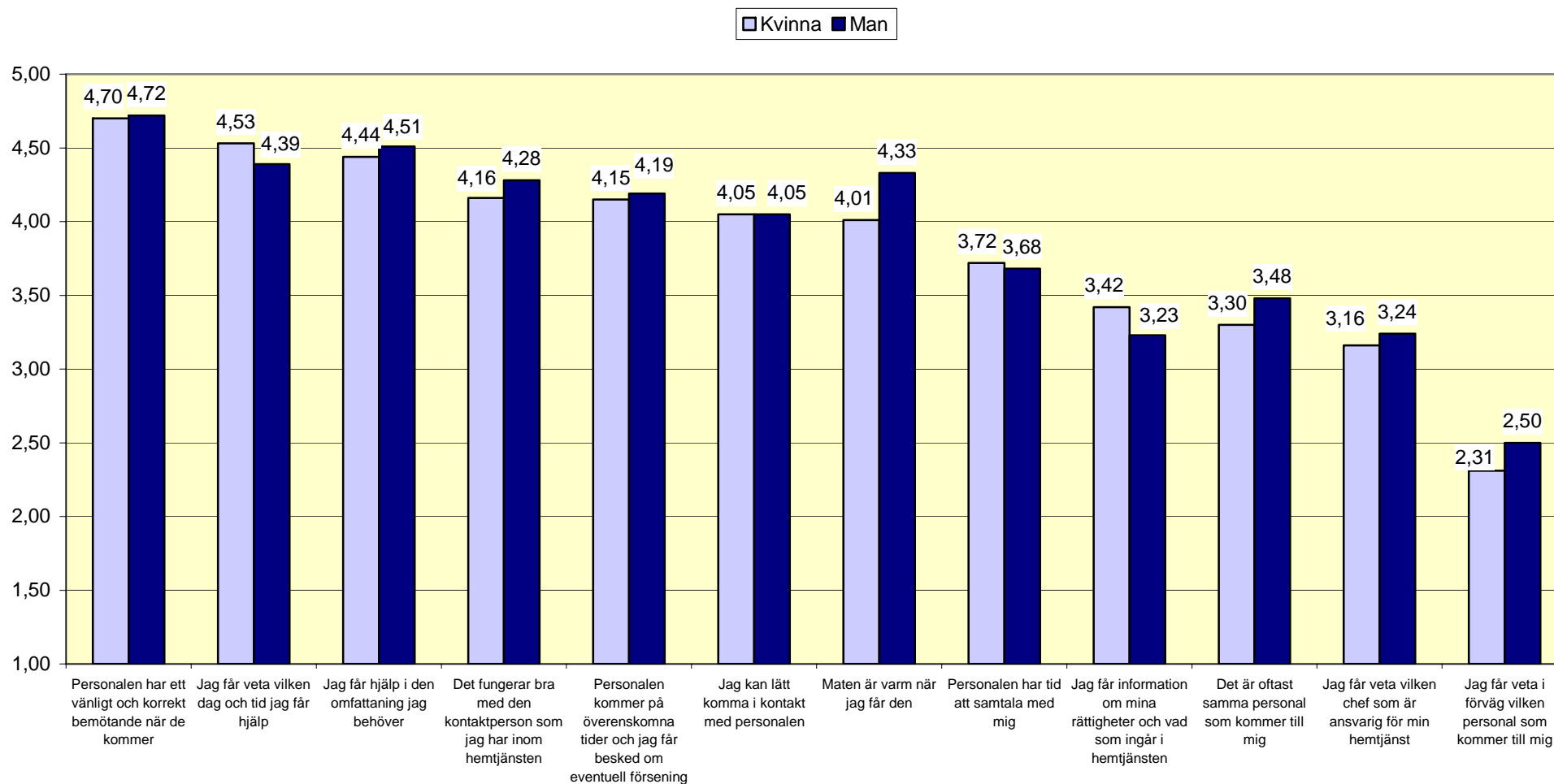
Analys av vikt och betyg i hemtjänstenkät 2006





Manligt och kvinnligt

Brukare med hemtjänst - snittbetyg fördelat på kvinna och man på varje påstående enligt skala 1-5



Kommentarer

137 kommentarer har lämnats av 114 personer.

Nöjd med personal och vård

36 kommentarer där man uttrycker att man är mycket nöjd med personalen och den vård man får.
Tacksam för en fin personal, Jag är helt nöjd med hemtjänsten

Kontaktperson

22 kommentarer om brist på kunskap om vem som är kontaktperson. *Vet EJ vem som är kontaktperson eller vad det är som gäller?*

Maten

10 kommentarer om maten varav 5 positiva kommentarer som *Maten är tillräcklig och god* och 5 klagomål som *Är ej nöjd med maten. Vi äldre vill inte ha så "modern" mat. Spara på de starka kryddorna, men mer salt på potatisen.*

Klagomål

27 klagomål på verksamheten varav 5 kommentarer handlar om personalens tidsbrist, 4 om brister i städning, 4 om brister i biståndsbeslutet, 4 brister i bemötande samt 17 brister av varierande slag som *Beviljad biståndstid måste bli utförd* och *Svårt att veta om det är hemtjänsten som eller lurendrejare som ringer på, dåliga på att legitimera sig.*

Övriga kommentarer

42 kommentarer handlar om mycket varierande saker. Några kommentarer tar upp att det varit svårt att vikta de olika påståenden, kan ej svara på frågorna pga. demens, önskar hjälp att byta trasiga glödlampor, har endast hjälp med mathämtning.

DISKUSSION

Svarsfrekvens/metod/bortfall

Svarsfrekvensen på 50 % har förbättrats med 5% sedan förra mätningen 2003. Trots att hälften inte svarat är resultatet efter analys av bortfallet representativt för hela gruppen.

Med tanke på målgruppen är det kanske inte realistiskt att förvänta sig en hög svarsfrekvens. Det finns handikapp som gör det svårt att svara såsom demens, läs och skrivsvårigheter, psykisk sjukdom, missbruk eller fysisk sjukdom.

Majoriteten av de svarande är i den äldsta gruppen 85 år och äldre och denna grupp har ökat jämfört med 2003. Då det är denna grupp som har mest hjälp är det positivt att det är dessa vi får de flesta svar av. Detta bekräftas av att det är dem som har hjälp en till flera gånger per dygn som har svarat mest frekvent. Jämfört med förra mätningen 2003 är det ingen skillnad.

Knappt hälften av de svarande har kommunal sjukvård vilket inte har förändrat sig sedan förra mätningen 2003.

Jämförelse av betygsresultatet 2003-2006

Ser man till betygen (2003 var medelbetyget 4.0 mot 3.88 för 2006) som brukarna har satt på påståendena så är det en försämring sedan förra mätningen på alla frågorna utom på frågan gällande kontaktperson där de brukare som har kontaktperson tycker att det blivit en förbättring.

Det påståendet som försämrats mest sedan 2003 är påståendet ”Jag kan lätt komma i kontakt med personalen”.

Bevarandeområden

Om man lägger ihop vikt och betyg så är man, trots ett lägre betyg än 2003, fortfarande mycket bra på bemötande och att brukarna får hjälp i den omfattning som de behöver. Det är positivt att det brukarna tycker är viktigast också fungerar bäst. Det är viktigt att arbeta för att bibehålla dessa goda resultat. Ytterligare områden som brukarna givit ett betyg över medel är att personalen kommer på överenskomna tider och att de får besked om ev. försening, jag får veta vilken dag och tid jag får hjälp och jag kan lätt komma i kontakt med personalen. Det var också många kommentarer som handlade om att man var nöjd med bl.a. personalens bemötande och vården man får.

Förbättringsområden

Det är viktigt att ta reda på varför brukarna upplever en försämring av hemtjänsten. Det är inte en kraftig försämring men den är tydlig och är en varningssignal för hemtjänsten. Noterbart är att, trots att enhetscheferna fått ta del av resultatet och stöd med att upprätta en handlingsplan, går det inte av resultatet att utläsa någon förbättring förutom av dem som fått kontaktperson.

Det medarbetarnära ledarskapet bör ge en större möjlighet att utveckla förbättringsområden tillsammans med personalen.

Ytterligare ett förbättringsområde är information till brukarna om gällande kvalitetsgarantier och hur man lämnar synpunkter och klagomål. Resultatet visar att det är få som känner till garantierna och vart man vänder sig med synpunkter.

Kontaktperson

När det gäller kontaktperson så framgår det av resultatet att en förbättring skett när det gäller funktionen vilket visar att när brukaren har en kontaktperson så är man mycket nöjd med detta. Tyvärr är det inte många som idag vet om de har en kontaktperson. Endast en tredjedel av de svarande känner till sin kontaktperson. Det är också många kommentarer som handlar om att brukarna inte vet vem som är kontaktperson.

Att undersökningen visar att de är få som känner till vem som är kontaktperson styrker att det är rätt satsning med Kompetenstegen. Här har en gemensam modell för kontaktpersonskapet arbetats fram och personal utbildas i ämnet för att vi ska få en jämnare kvalitet både för brukaren och för personalen. Kontaktpersonskapet är ett tydligt förbättringsområde.

Handlingsplan

Inom hemtjänsten finns tolv hemtjänstområden. Varje område samt Biståndsavdelningen kommer att få en redovisning av resultatet av brukarundersökningen i sin helhet och en för det egna hemtjänstområdet.

Inom 2 månader från mottagandet av resultatet ska enhetschefen samt avdelningschefen för Biståndsavdelningen tillsammans med personalen på arbetsplatsträffar eller liknande analysera, diskutera och ge förslag på förbättringsåtgärder.

Enhetschefen och personalen upprättar därefter en handlingsplan för planerade åtgärder. Handlingsplanen lämnas till områdeschefen för en sammanställning över alla sina hemtjänstområden.

Områdeschefen redovisar sedan till socialnämndens arbetsutskott vilka åtgärder som vidtagits inom en månad från mottagandet av handlingsplanen. Enhetschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

Avdelningschefen upprättar och redovisar en handlingsplan i de delar som berör Biståndsavdelningen till socialnämndens arbetsutskott.

Redovisningsprocessen för brukarundersökningar framgår av bilaga 3.

Hemtjänstenkät – redovisning av resultat 2006 jämfört med 2003

Tillhör hemtjänstgrupp	2006		2003		Hur ofta brukare får hjälp	2006		2003	
	Antal	Andel %	Antal	Andel %		Antal	Andel %	Antal	Andel %
Ranten	38	12%	29	9%	1-2 gånger i månaden	49	16%	44	14%
Dotorp	19	6%	16	5%	1 gång i veckan	45	15%	49	16%
Fredriksberg	25	8%	30	10%	flera gånger i veckan	57	19%	72	23%
Centrum S:t Olofsgatan	34	11%	27	9%	en till flera gånger om dygnet	132	43%	134	42%
Centrum 23:an	40	13%	47	15%	Ej svar	24	8%	17	5%
Bergsliden 2	24	8%	15	5%	Summa	307	100%	316	100%
Bestorp/Ranliden	6	2%	19	6%					
Gudhem/Tobjörntorp	9	3%	12	4%	<i>Haft hjälp med kommunal sjukvård</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Vartofta	17	6%	22	7%	Ja	148	48%	148	47%
Kinnarp/Åsarp	16	5%	24	8%	Nej	147	48%	148	47%
Stenstorp	19	6%	40	13%	Ej svar	12	4%	20	6%
Floby	37	12%	30	10%	Summa	307	100%	316	100%
Ej svar	23	7%	3	1%					
Summa	307	100%	314	100%					
					<i>Känner till kvalitetsgarantier</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
<i>Kön</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	Ja	51	17%		
Man	84	27%	104	33%	Nej	227	74%		
Kvinna	210	68%	208	66%	Ej svar	29	9%		
Ej svar	13	4%	4	1%	Summa	307	100%		Frågan ingick ej
Summa	307	100%	316	100%					
					<i>Vart vända sig med klagomål</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
<i>Ålder</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	Ja	155	50%		
0-19 år	0	0%	0	0%	Nej	130	42%		
20-39 år	4	1%	2	1%	Ej svar	22	7%		
40-64 år	19	6%	19	6%	Summa	307	100%		Frågan ingick ej
65-74 år	31	10%	35	11%					
75-84 år	96	31%	124	39%					
85 år och äldre	144	47%	136	43%	Kommentarer	114	37%		Ej beräknad
Ej svar	13	4%	0	0%					
Summa	307	100%	316	100%					

	2006	2003
Brukare med hemtjänst - de fyra mest viktade påståendena andel % av total	Andel i % som viktat	Andel i % som viktat
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer	70	73
Jag får hjälp i den omfattning jag behöver	58	65
Personalen kommer på överenskomna tider och jag får besked om eventuell försening	33	40
Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	33	37
Jag får veta vilken dag och tid jag får hjälp	30	41
Personalen har tid att samtala med mig	28	28
Jag får information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten	25	31
Det är oftast samma personal som kommer till mig	24	25
Det fungerar bra med den kontaktperson som jag har inom hemtjänsten	20	27
Jag får veta vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst	12	18
Jag får veta i förväg vilken personal som kommer till mig	9	9
Medelvärde	31	36

	Snittbetyg 1-5	Snittbetyg 1-5
Brukare med hemtjänst - snittbetyg på varje påstående enligt skala 1 - 5		
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer	4,72	4,79
Jag får veta vilken dag och tid jag får hjälp	4,51	4,58
Jag får hjälp i den omfattning jag behöver	4,48	4,58
Det fungerar bra med den kontaktperson som jag har inom hemtjänsten	4,25	4,10
Personalen kommer på överenskomna tider och jag får besked om eventuell försening	4,19	4,23
Maten är varm när jag får den	4,15	4,28
Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	4,08	4,34
Personalen har tid att samtala med mig	3,74	3,89
Jag får information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten	3,40	3,60
Det är oftast samma personal som kommer till mig	3,36	3,58
Jag får veta vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst	3,22	3,36
Jag får veta i förväg vilken personal som kommer till mig	2,41	2,61
Medelvärde	3,88	4,00

Övriga synpunkter

Maten är varm när jag får den	2006		2003			2006		2003	
	Antal	Procent	Antal	Procent		Antal	Snittbetyg	Antal	Snittbetyg
1. Instämmer inte alls	10	7%	4	3%	Har mathämtning	145		115	
2. Instämmer delvis inte	8	6%	6	5%	Har ej mathämtning	162		201	
3. Instämmer	14	10%	14	12%					
4. Instämmer delvis	31	21%	21	18%					
5. Instämmer helt	82	57%	70	61%					
Totalt	145	100%	115	100%	Totalt	307	4,15	316	4,28

Det fungerar bra med den kontaktperson som jag har inom hemtjänsten

	Antal	Procent	Antal	Procent						
1. Instämmer inte alls	7	7%	7	7%	Har svarat om kontaktperson	102		105		
2.	4	4%	4	4%	Har ej kontaktperson	164	}	211		
3.	12	12%	15	14%	Har ej svarat	24				
4.	13	13%	25	24%	Har betygsatt och ej kontaktperson	17				
5. Instämmer helt	66	65%	54	51%						
Totalt	102	100%	105	100%	Totalt	307	4,25	316	4,10	

Frågor till dig som har hjälp av hemtjänsten

N2 **Vilken hemtjänstgrupp får du hjälp/stöd av?**

- Falköping Mössebergsområdet*
- Bergsliden 2
- Bestorp/Ranliden
- Falköping Hjortenområdet*
- Ranten
- Dotorp
- Fredriksberg
- Falköping*
- Centrum S:t Olofsgatan
- Centrum 23:an
- Gudhem/Torbjörntorp
- Vartofta
- Kinnarp/Åsarp
- Stenstorp
- Floby

N3 **Kön** man kvinna

N4 **Ålder**

0-19 år 20-39 år

40-64 år 65-74 år

75-84 år 85 år och äldre

N5 **Hur ofta får du hjälp?** 1-2 gånger i månaden 1 gång i veckan
 flera gånger i veckan en till flera gånger
om dygnet

N6 **Har du hjälp med sjukvård av kommunens personal**
(t.ex. mediciner, sårömläggning, insulingivning)? ja nej

N7 **Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för hemtjänsten?** ja nej

N8 **Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter på den hjälp som du får?** ja nej

Vad tycker du är viktigt?

- Nedan följer 11 påståenden.
- **Läs igenom alla**
- **Kryssa för de 4 påståenden** som du tycker är de allra viktigaste.

OBS! Du får endast kryssa för 4 påståenden

- N9 Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när de kommer
- N10 Det är viktigt att jag får information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten
- N11 Det är viktigt att jag får veta vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst
- N12 Det är viktigt att det fungerar bra med den kontaktpersonen som jag har inom hemtjänsten
- N13 Det är viktigt att jag får veta vilken dag och tid hjälpinsatsen ges
- N14 Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls och att jag får besked om eventuell försening
- N15 Det är viktigt att jag lätt kan komma i kontakt med personalen
- N16 Det är viktigt att personalen har tid att samtala med mig
- N17 Det är viktigt att jag får hjälp i den omfattning som jag behöver
- N18 Det är viktigt att det är samma personal som kommer till mig
- N19 Det är viktigt att jag får veta i förväg vilken personal som kommer till mig

Hur fungerar hemtjänsten för dig?

- Sätt betyg på alla påståenden.

Vänd



- 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

	Instämmer inte alls		Instämmer 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 veta 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 Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	1	2	3	4	5
N26 Personalen har tid att samtala med mig	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!

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

Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 3

