

# Brukarundersökning i Äldreboende

Socialförvaltningen 2007



<b>INNEHÅLL</b>	<b>SID</b>
INLEDNING.....	3
Metod.....	3
<b>Brukare</b>	
Svarsfrekvens .....	3
Svar fördelat på kvinnor och män .....	4
Svar fördelat på ålder.....	4
<b>Närstående</b>	
Svarsfrekvens.....	5
Svar fördelat på kvinnor och män.....	5
 RESULTAT	
<b>Resultat brukare</b> .....	6
Viktning.....	6
Betyg.....	7
Analys av vikt och betyg.....	8
Jämförelser av betyg 2003-2007.....	9
Jämförelser i antalet svar 2003-2007, kännedom om kontaktperson, kvalitetsgarantier och synpunktshantering	10
Viktning fördelat efter kön.....	11
Betyg fördelat efter kön.....	12
 <b>Resultat närstående</b> .....	13
Viktning:.....	13
Betyg.....	14
Analys av vikt och betyg.....	15
Jämförelser av betyg 2003-2007.....	16
Jämförelser i antalet svar 2003-2007, kännedom om kontaktperson, kvalitetsgarantier och synpunktshantering.....	17
Viktning fördelat efter kön.....	18
Betyg fördelat efter kön.....	19
 <b>Kommentarer</b> .....	20
 SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION.....	20
<b>BILAGOR</b>	
Resultat i siffror brukare	1
Resultat i siffror närstående	2
Enkätfrågor brukare	3
Enkätfrågor närstående	4
Processkarta	5

## **INLEDNING**

Brukarundersökning avseende äldreboende har tidigare gjorts i november/december 2003. Denna brukarundersökning är genomförd under maj 2007 av Gunilla Pantzar från Snälltågsgatan och Susanne Isaksson från Bergsliden 2. De har engagerats för att skicka ut enkäter, genomföra intervjuer, mata in och bearbeta resultatet. Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Undersökningen har riktats till boende på äldreboende och deras närstående.

### **Metod**

De boende har intervjuats och de närstående har fått en postenkät. Ingen påminnelse har skickats ut. Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast. Ingen påminnelse har skickats ut.

I bedömning av vilka brukare som kunde delta i intervjuer valdes från början samtliga boende bort på demensavdelningarna. I övriga äldreboenden har personalen talat om vilka brukare som bedöms ha möjlighet att genomföra en intervju. Det finns brukare i äldreboendena som på grund av olika hälso- och sjukdomstillstånd inte kan medverka i en brukarundersökning.

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

Enkäten omfattar 13 frågor till brukaren och närstående där de först får välja ut de påståenden som han eller hon tycker är viktigast och därefter betygsätta dessa efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. När det gäller betygssättningen finns det ytterligare ett påstående om den enskildes totala nöjdhet med äldreboendet. Se samtliga frågor i bilaga 3 och 4.

Svaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till brukarundersökningar. Se sammanställning över alla svar i bilaga 1 och 2.

### **Svarsfrekvens**

#### Brukare

Av 101 personer som har varit möjliga att intervjuas har 90 personer blivit intervjuade vilket ger en svarsfrekvens på 89 %. Spridningen i svarsfrekvensen per äldreboende är från 45 % till 100 av möjliga intervjuer %.

Totalt finns 311 personer i äldreboende (exkl. demensavd.) och av dem är det endast 29 % som har kunnat medverka i en intervju.

Den förra brukarundersökningen 2003 svarade 129 personer av 164 möjliga intervjuer vilket gav en svarsfrekvens på 79 %.

Tabell 1 Svarsfrekvensen per äldreboende exklusive demensavdelningarna

Äldreboende	Antal boende	Antal anmälda möjliga intervjuer	Antal Intervjuade	Procentandel svarande av totalt antal boende	Procentandel svarande av möjliga intervjuer
Bergsliden 1 - 13	30	9	7	23%	78%
Trätorget 1	27	6	5	19%	83%
Mössebergs kurort	32	7	7	22%	100%
Stenstorps äldreboende	31	9	9	29%	100%
Ranliden	59	21	19	32%	90%
Vilskegården	9	4	4	44%	100%
Elvagården	24	11	8	33%	73%
Björktuna	6	3	3	50%	100%
Katarinagården	25	11	5	20%	45%
Frökindsgården	28	8	8	29%	100%
Redvägsg. Åsarp	17	7	7	41%	100%
Floby Granen, Eken	23	5	5	22%	100%
<b>Totalt</b>	<b>311</b>	<b>101</b>	<b>90</b>	<b>29%</b>	<b>89%</b>

## Svar fördelat på kvinnor och män

Tabell 2 Svar fördelat efter kvinnor och män

Brukare	Antal brukare	Antal svar	Andel svar i procent
Kvinnor	177	62	35%
Män	134	28	21%
<b>Summa</b>	<b>311</b>	<b>90</b>	



## Svar fördelat på ålder

Tabell 3 Svar fördelat efter kvinnor och män, närstående

Ålder Brukare	Antal svar	Procent
0 – 64 år	0	0%
65 – 74 år	2	2%
75 – 84 år	23	26%
85 år -	65	72%
<b>Summa</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

## Närstående

Till närstående har 400 enkäter skickats ut och det har kommit in 217 svar vilket ger en svarsfrekvens på 54 %.

Förra undersökningen 2003 svarade 258 personer av 441 utskickade enkäter vilket gav en svarsfrekvens på 58%.

Tabell 4 svar fördelat per äldreboende inklusive demensavdelningarna

Äldreboende	Antal utskickade enkäter	Antal inkomna svar	Procent lämnade svar
Bergsliden 1-13	58	36	62%
Trätorget 1	26	16	62%
Mösseberg	32	23	72%
Stenstorp äldreboende	38	16	42%
Ranliden	59	18	31%
Vilskegården	6	4	67%
Elvagården	35	20	57%
Björktuna	5	5	100%
Trädgårdsg.19-21	23	15	65%
Katarinagården	28	17	61%
Frökindsgården	33	17	52%
Floby Almen, Granen och Eken	40	20	50%
Åsarp Redvägsg.5	17	10	59%
<b>Totalt</b>	<b>400</b>	<b>217</b>	<b>54%</b>

## Svar fördelat på kvinnor och män

Tabell 5 Svar fördelat efter kvinnor och män

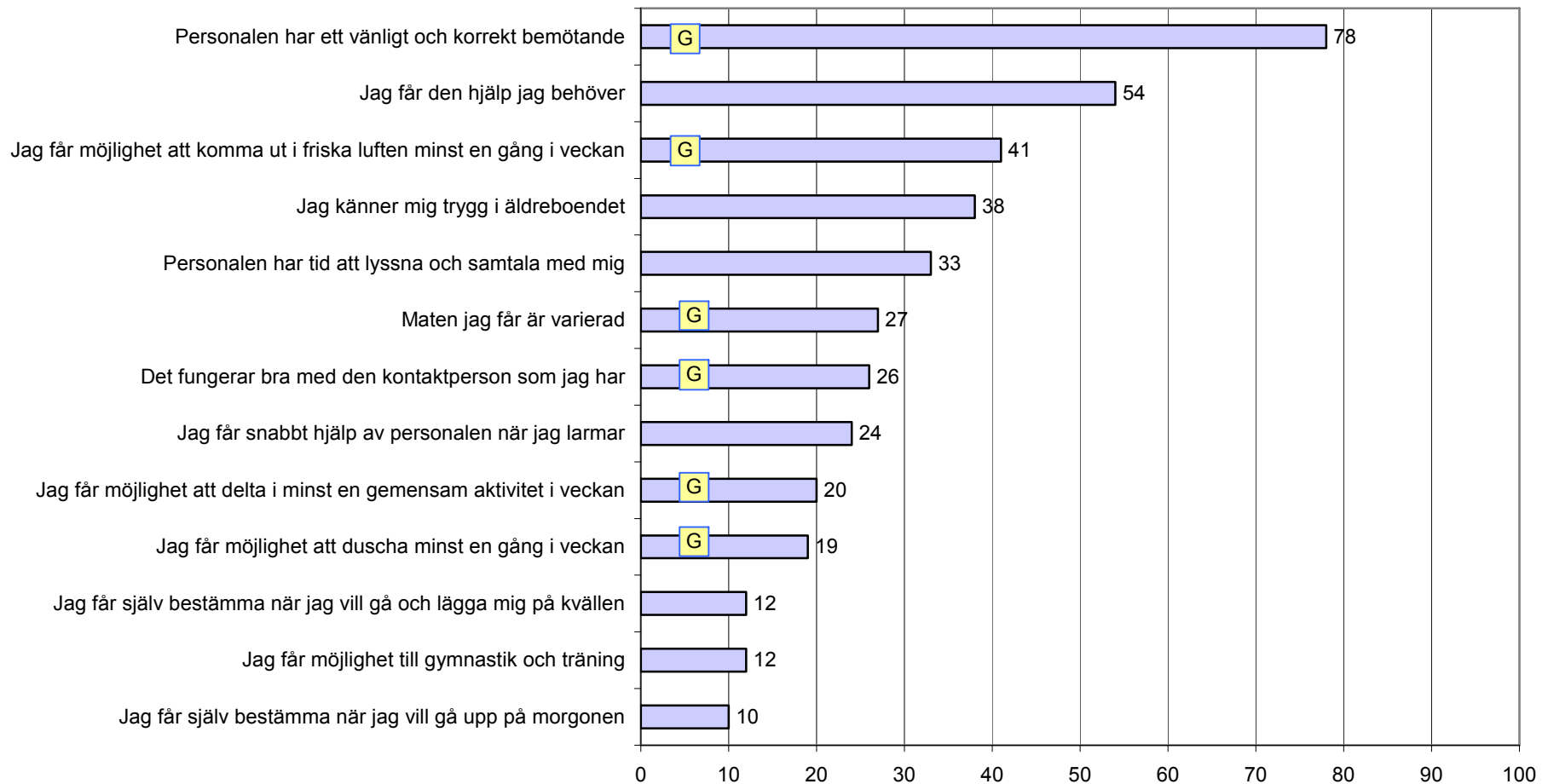
Närstående	Antal utskickade enkäter	Antal svar	Andel svar i procent
Kvinnor	235	134	57%
Män	165	80	48%
<b>Summa</b>	<b>400</b>	<b>217</b>	<b>54%</b>



# Resultat brukare

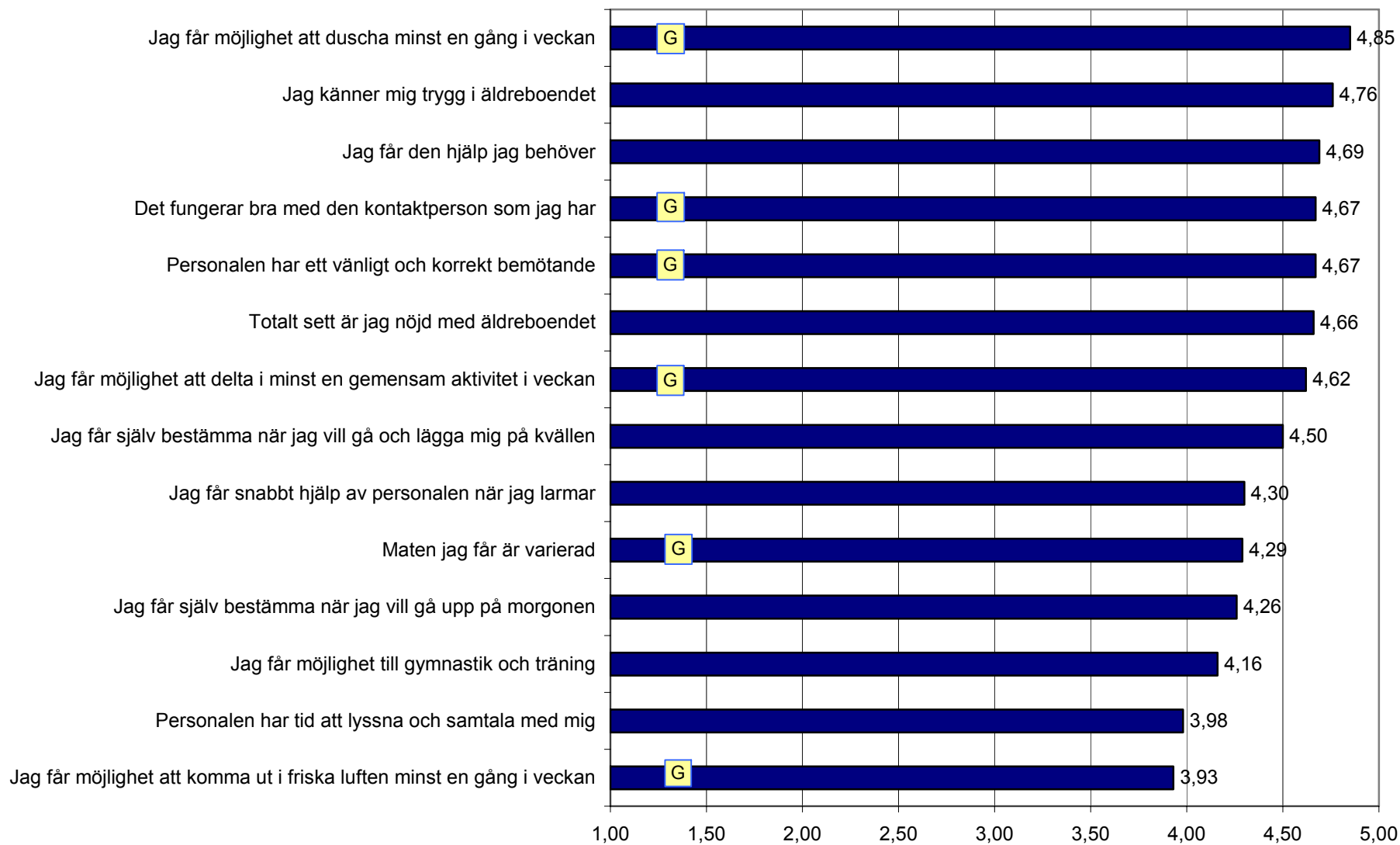
**G** = Kvalitetsgaranti

## Brukare i äldreboende - de fyra mest viktade påståendena, % andel av total

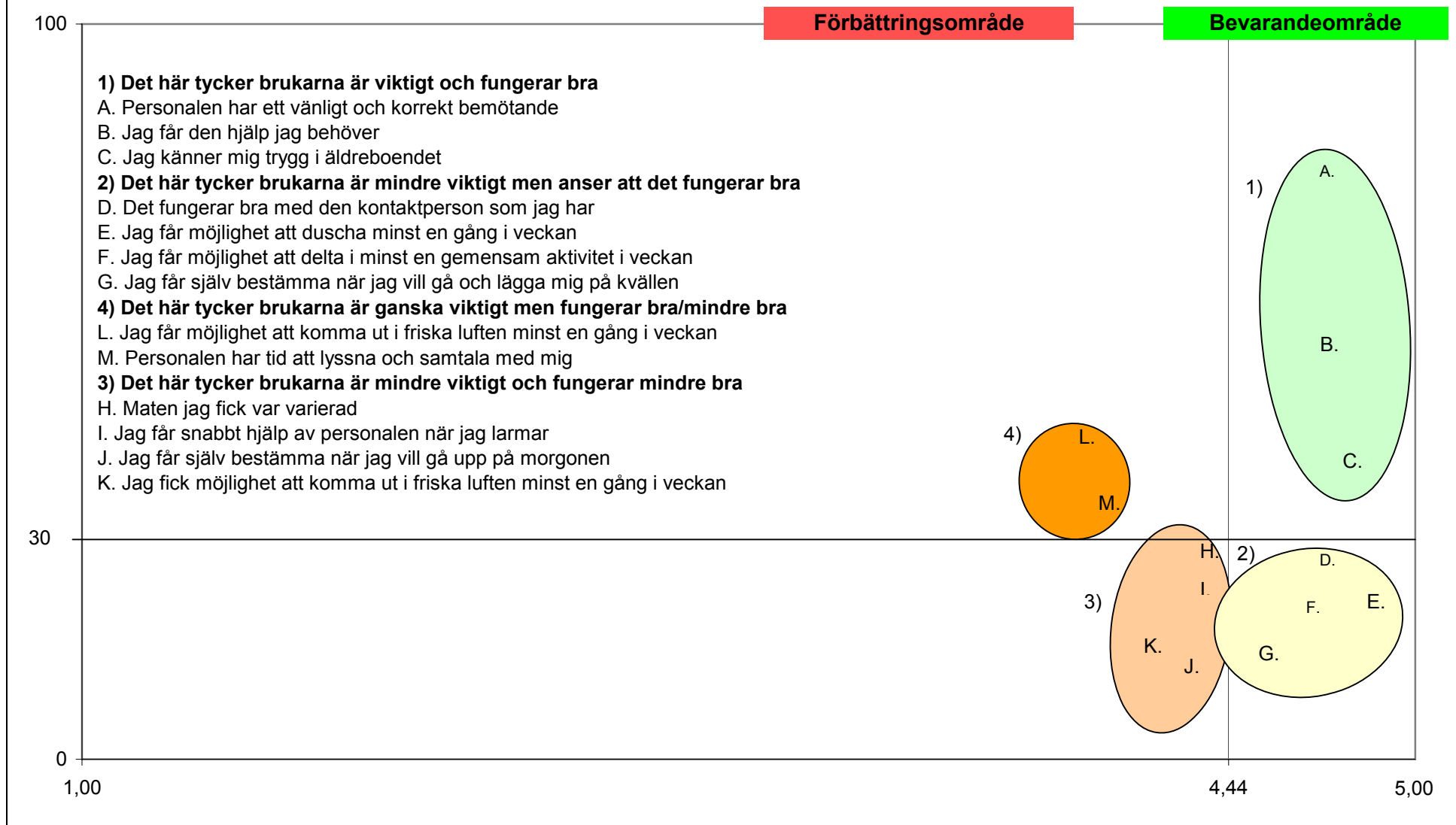


G = Kvalitetsgaranti

### Brukare i äldreboende - Snittbetyg på varje påstående, skala 1-5



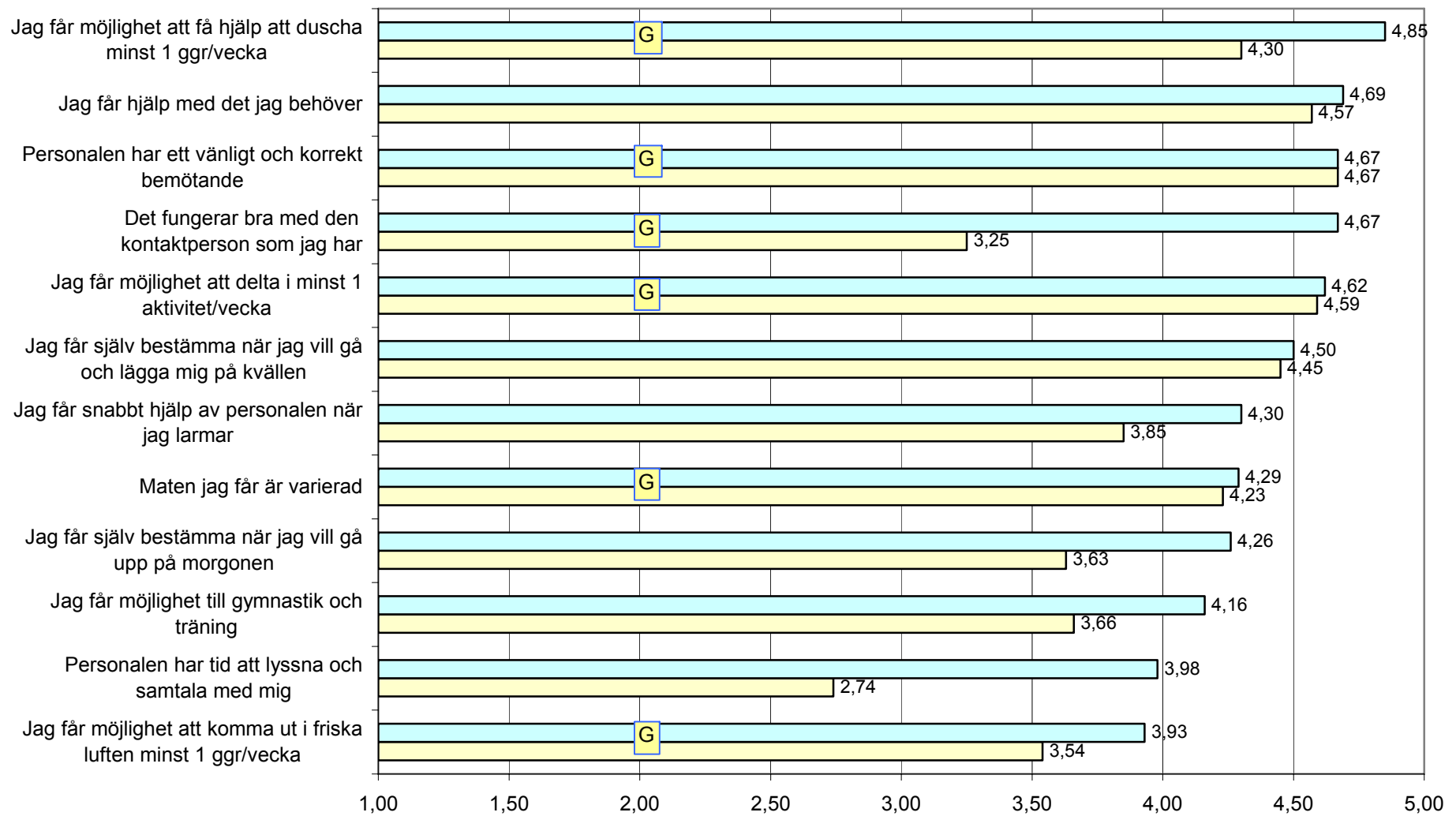
## Analys av vikt och betyg av brukare i äldreboende



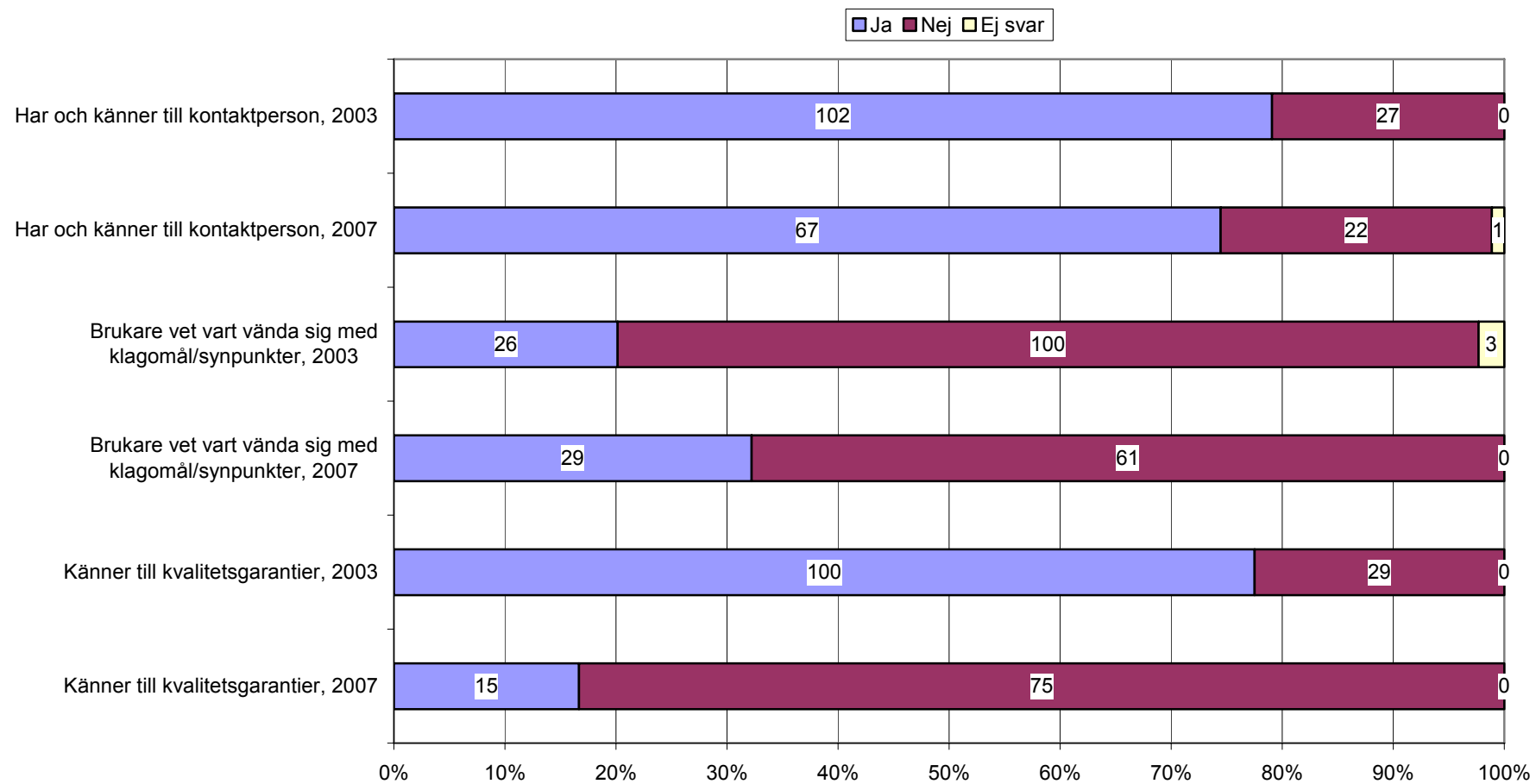
## Brukare i äldreboende - snittbetyg 2003 jämfört med 2007 på varje påstående enligt skala 1-5

G = Kvalitetsgaranti

2003 2007



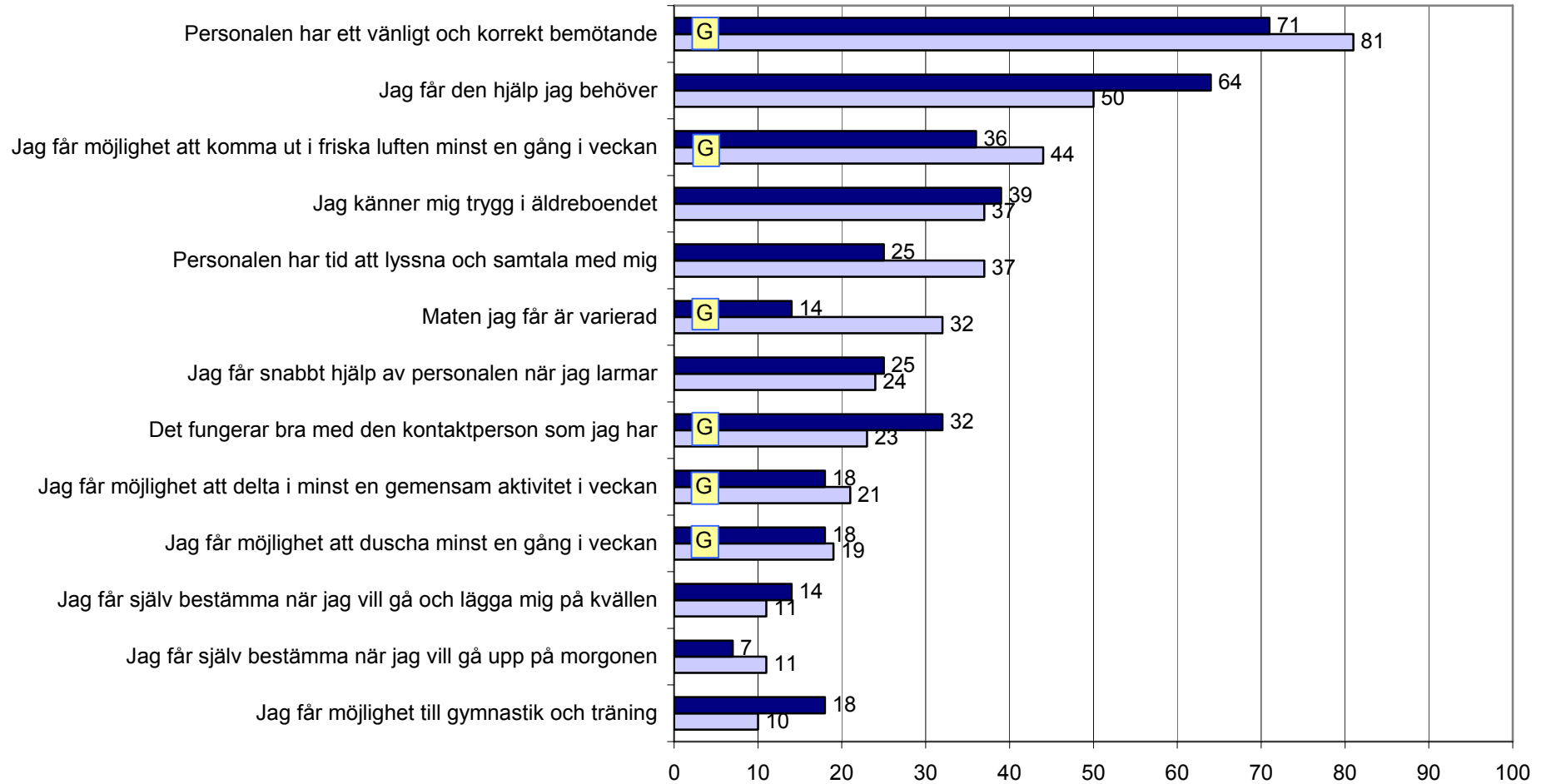
**Antalet och andelen svar på frågorna om brukaren har kontaktperson, vet vart man ska vända sig med klagomål och synpunkter, samt känner till kvalitetsgarantierna**



**Brukare i äldreboende -  
Andelen % av total av de fyra viktigaste påståendena fördelat på kvinna och man**

**G** = Kvalitetsgaranti

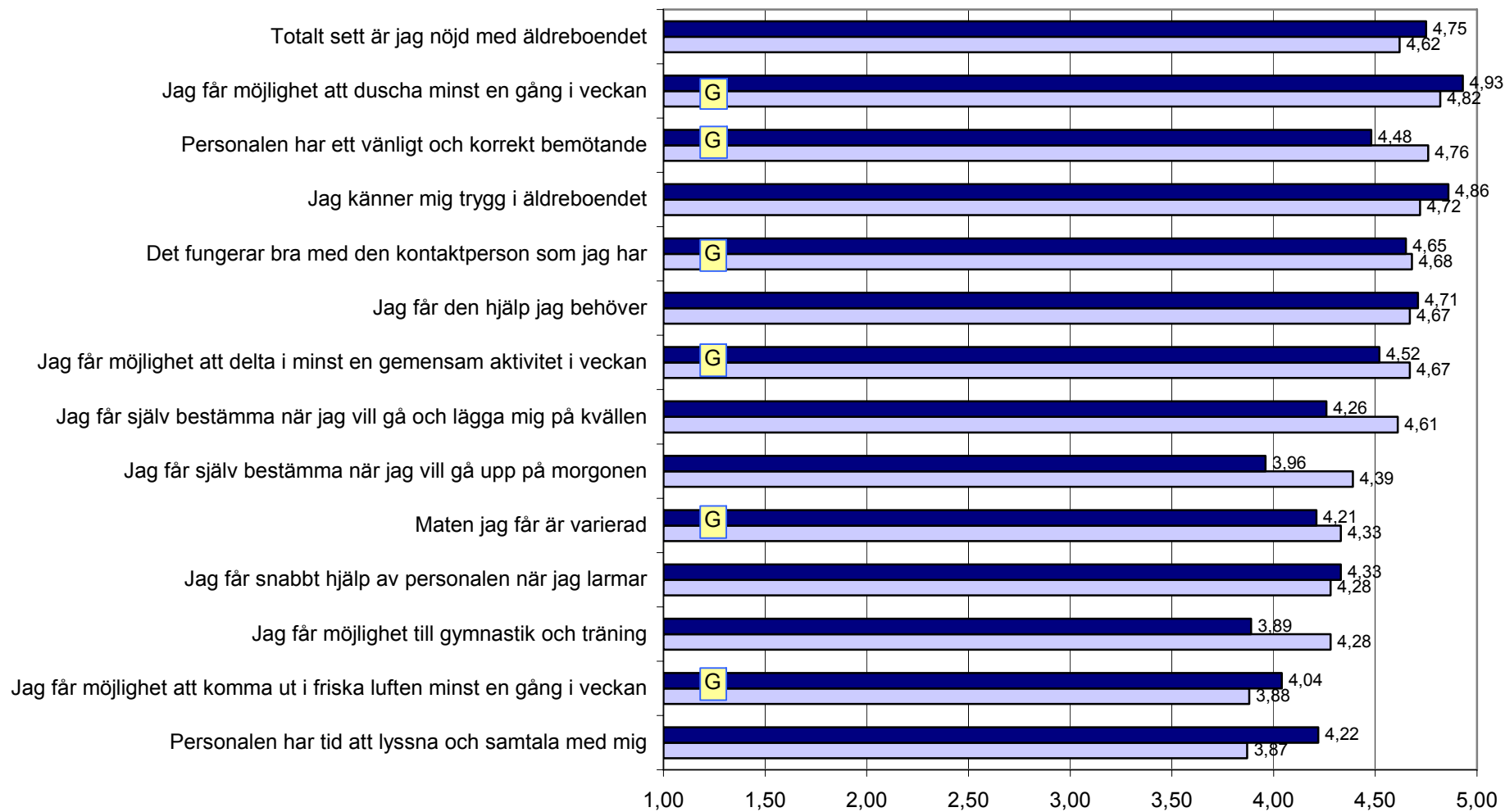
□ Kvinna ■ Man



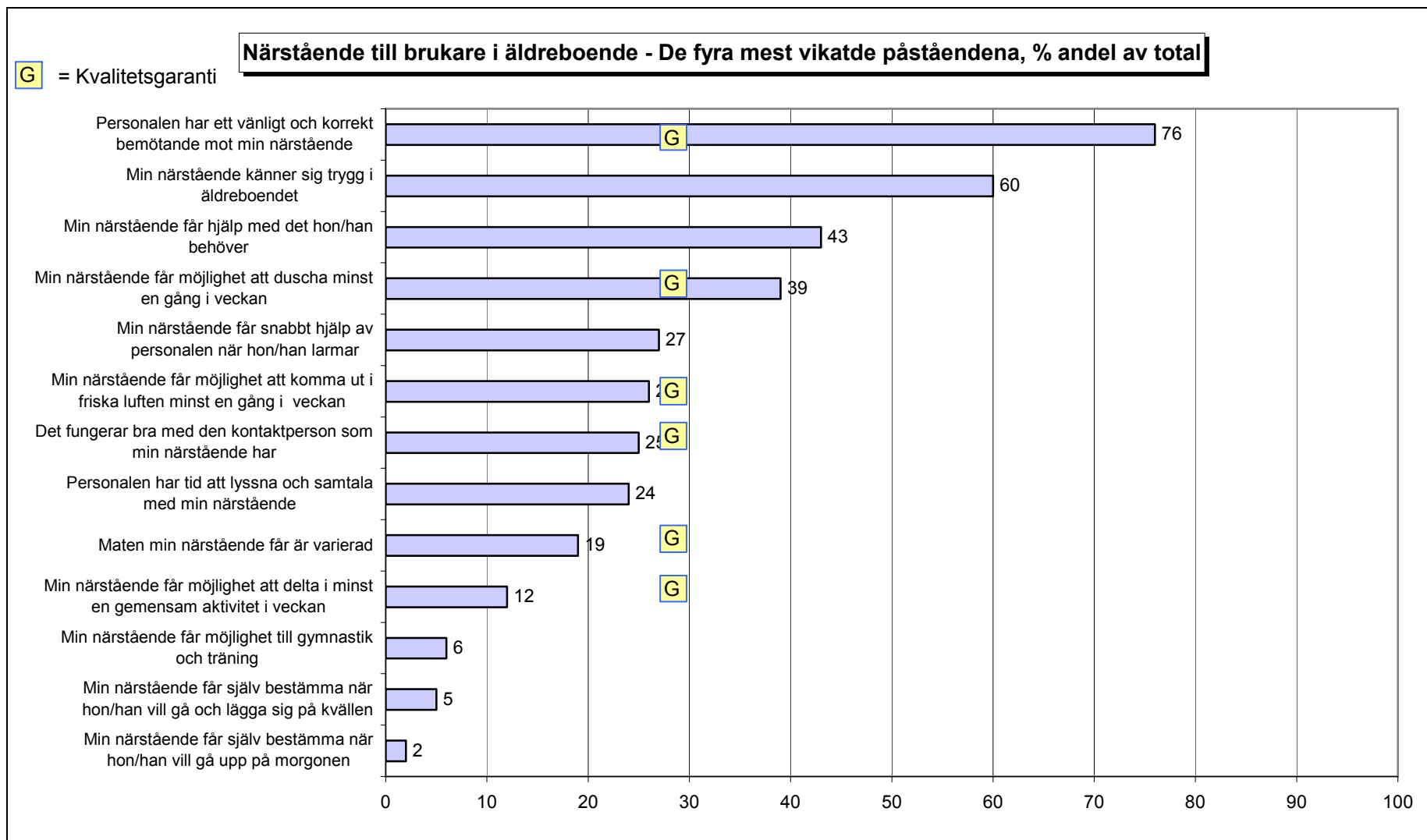
## Brukare i äldreboende - snittbetyg fördelat på kvinna och man på varje påstående enligt skala 1-5

G = Kvalitetsgaranti

□ Kvinna ■ Man

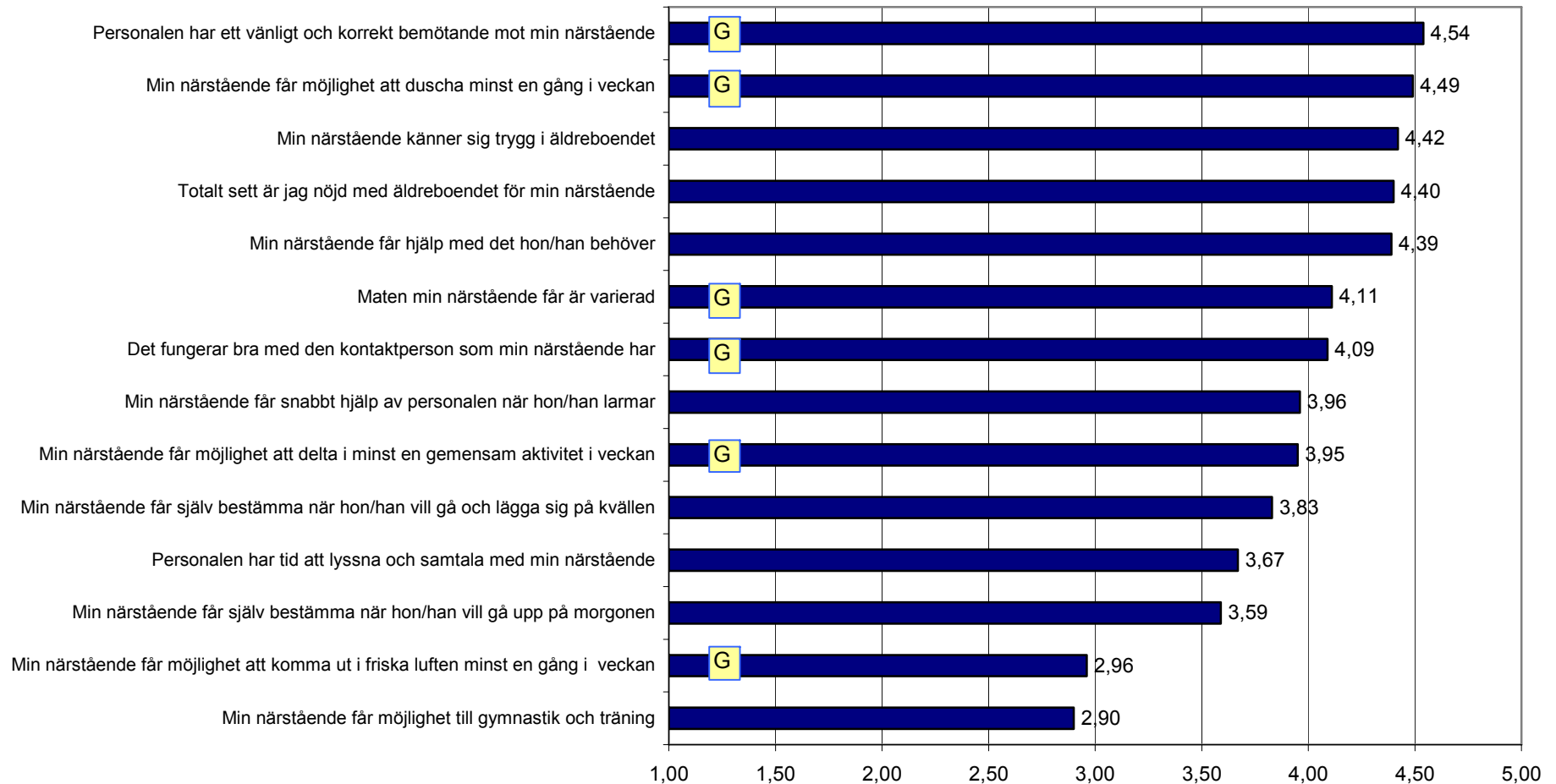


# Resultat närstående

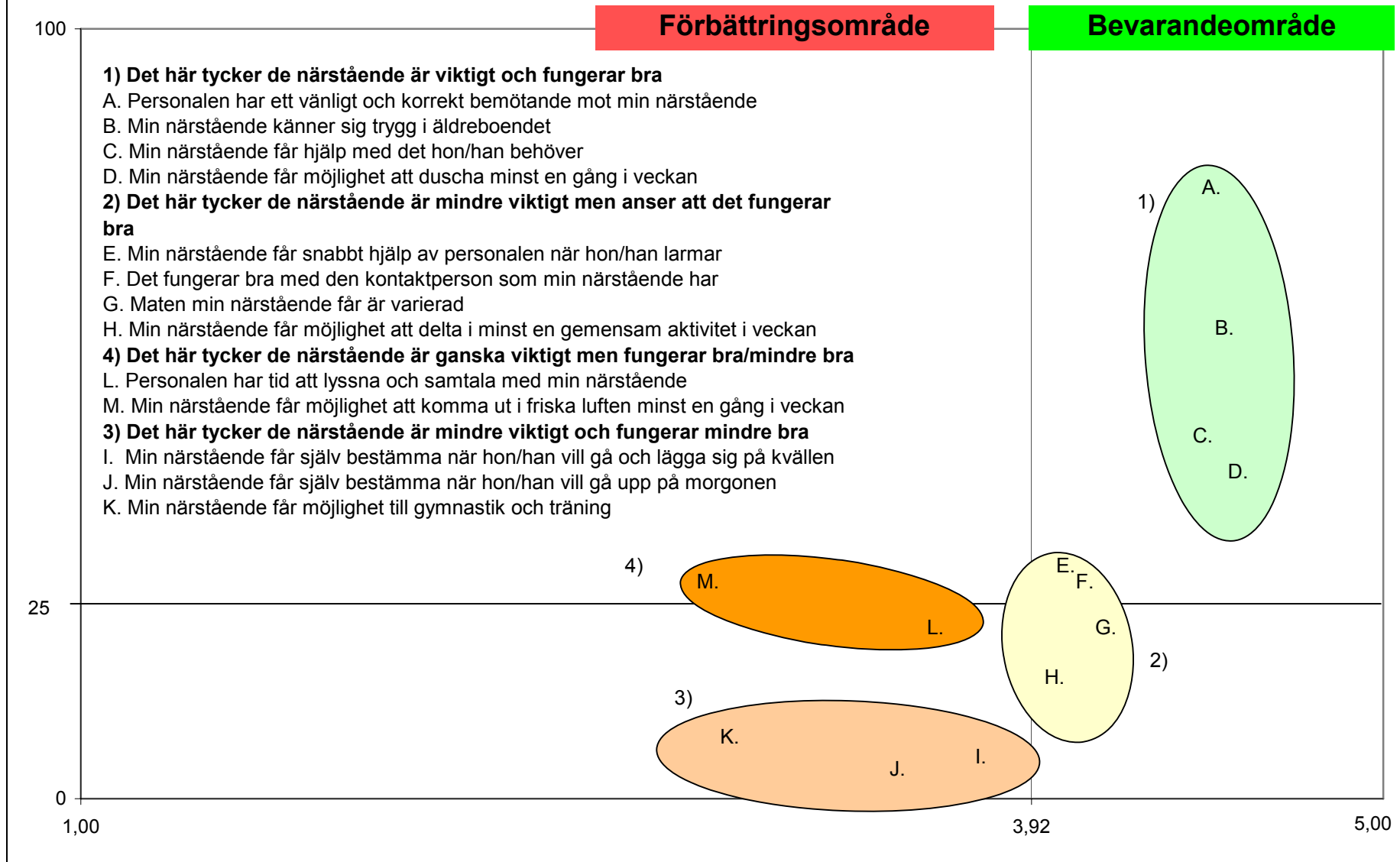


**G** = Kvalitetsgaranti

**Närstående till brukare i äldreboende - Snittbetyg på varje påstående, skala 1-5**

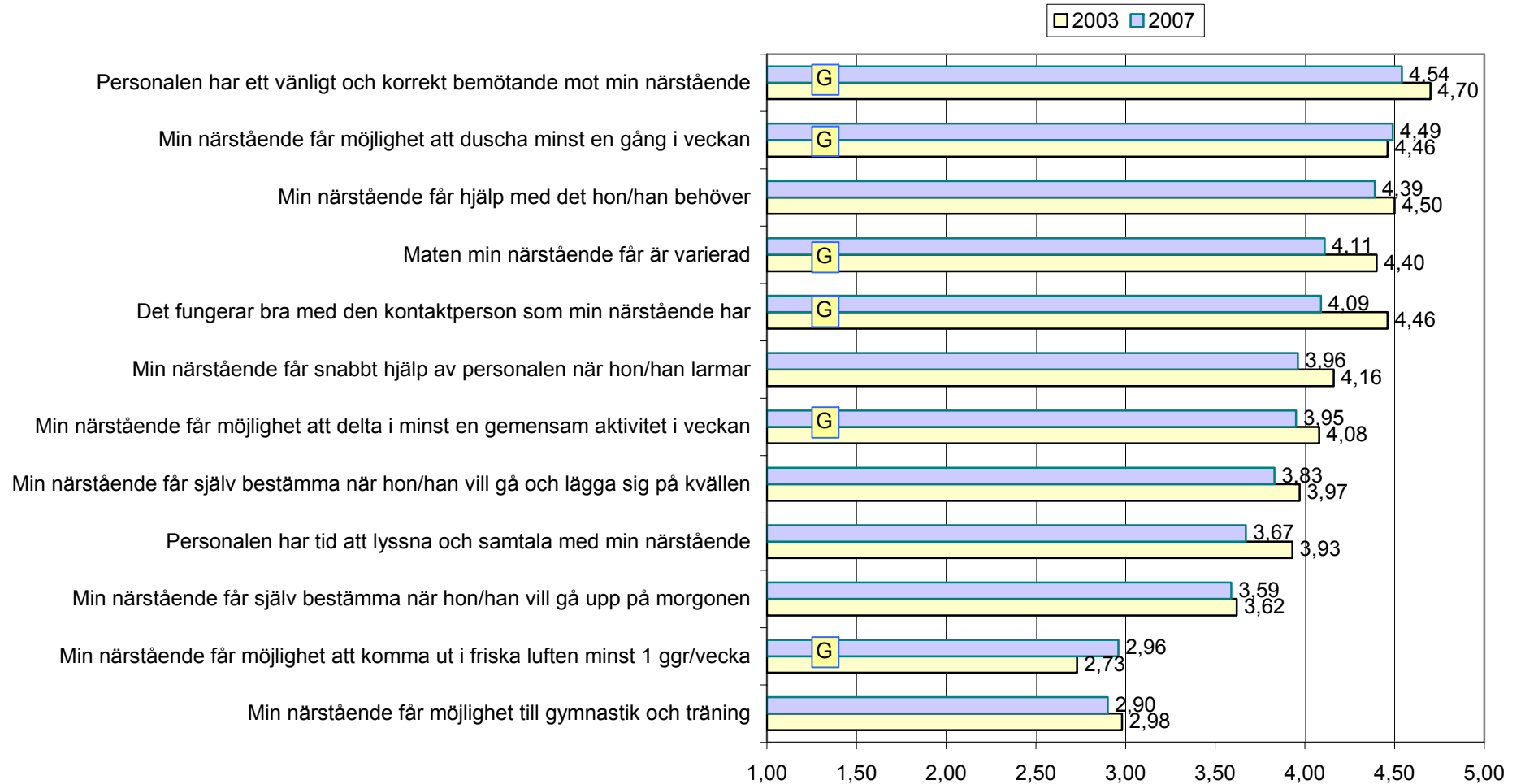


## Analys av vikt och betyg av närstående till brukare i äldreboende

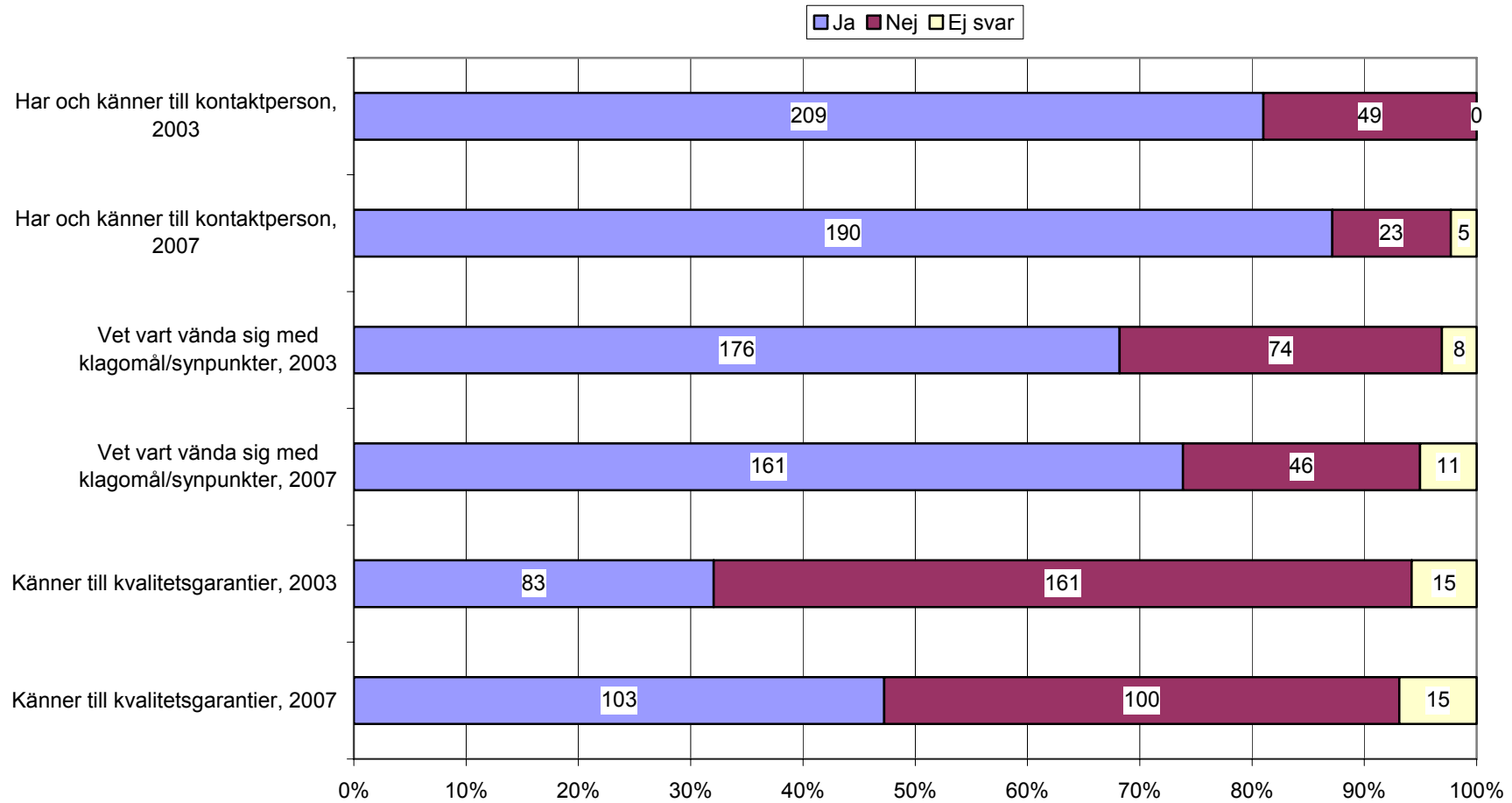


**G** = Kvalitetsgaranti

### Närstående till brukare i äldreboende - snittbetyg 2003 jämfört med 2007 på varje påstående enligt skala 1-5

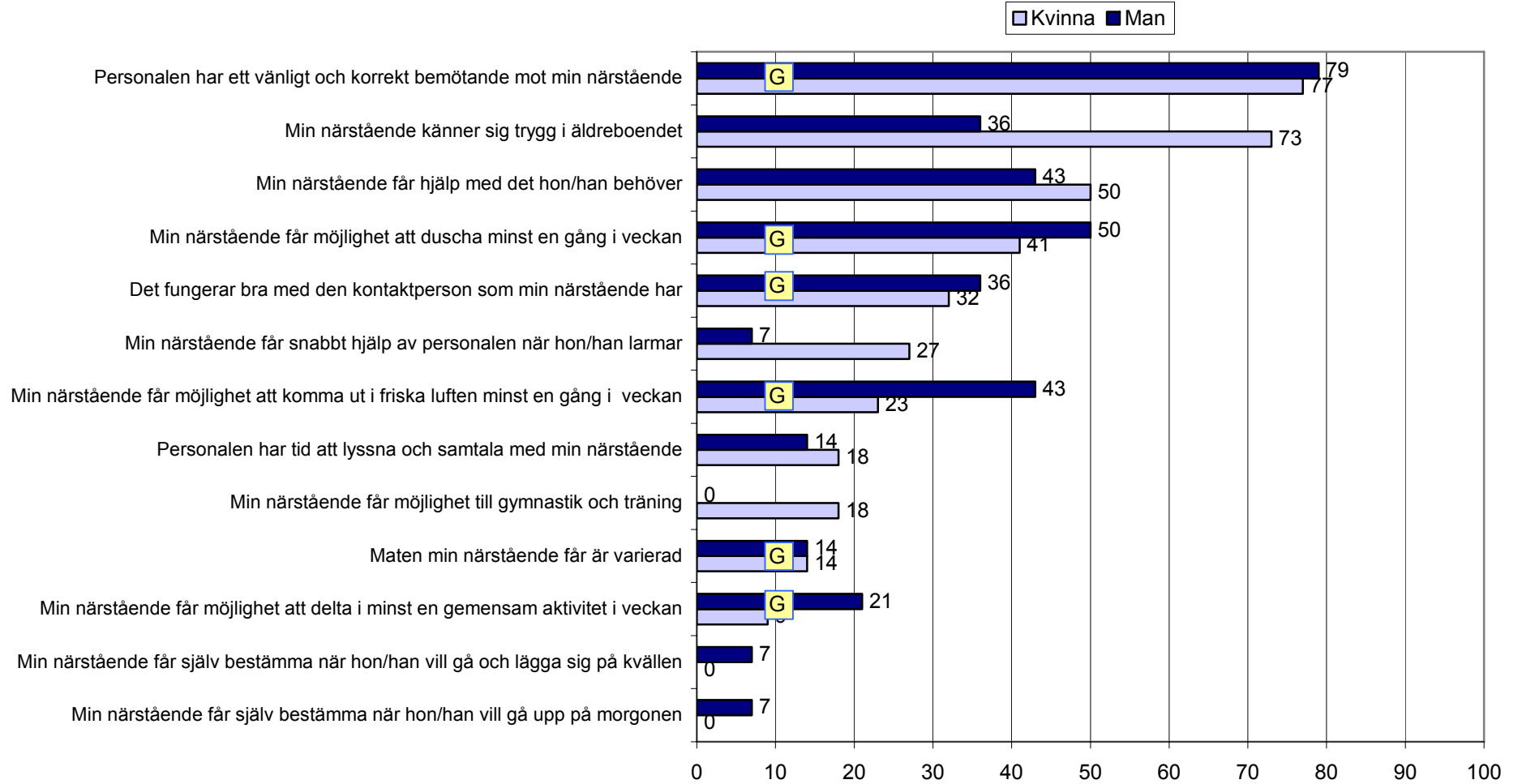


**Antalet och andelen svar på frågorna om brukarens närstående har kontaktperson, vet vart man ska vända sig med klagomål och synpunkter, samt känner till kvalitetsgarantierna**



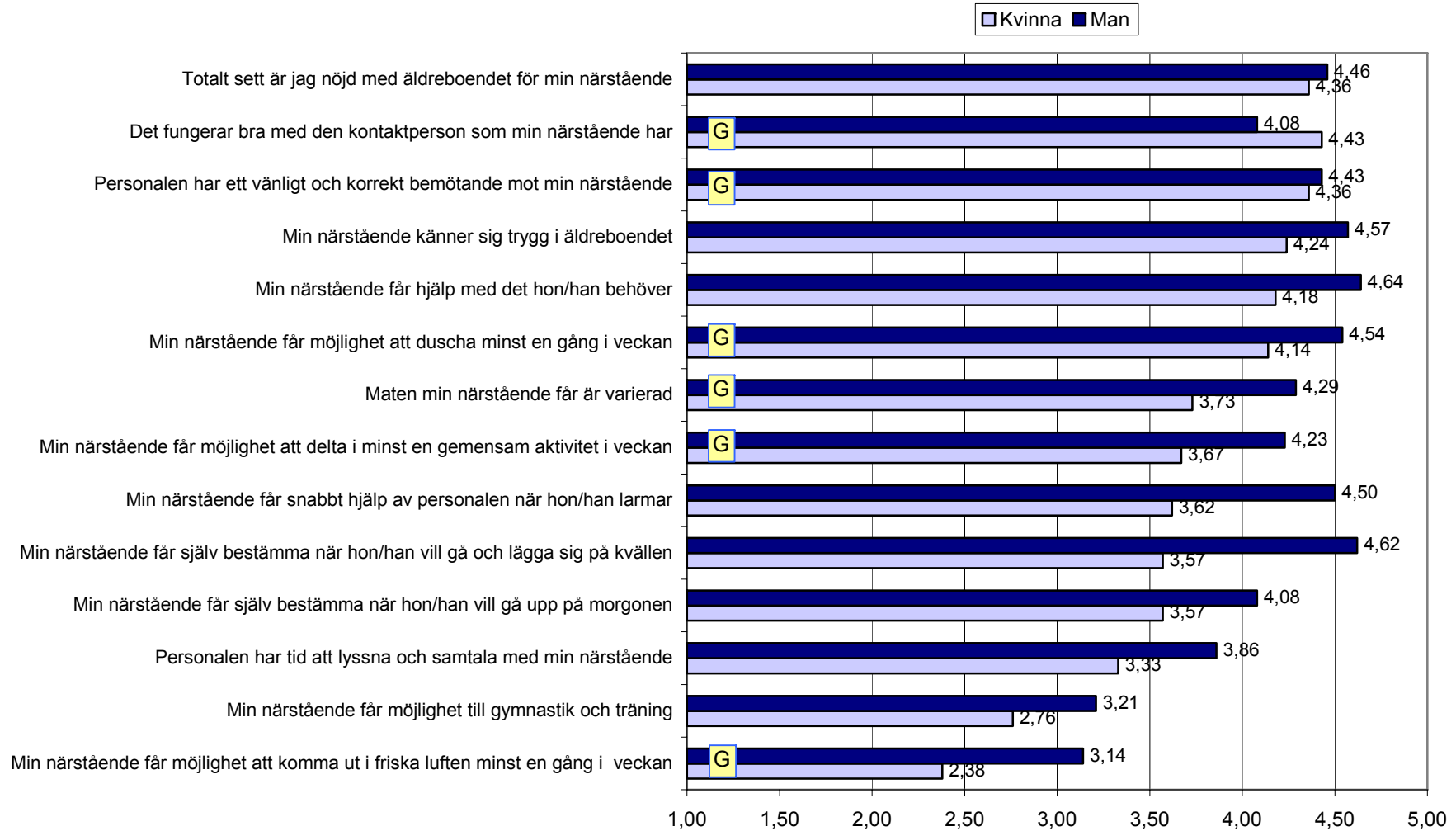
**Närstående till brukare i äldreboende fördelat på kvinna och man -  
De fyra mest viktade påståendena, % andel av total**

**G** = Kvalitetsgaranti



**Närstående till brukare i äldreboende fördelat på kvinna och man - snittbetyg på varje påstående, skala 1-5**

**G** = Kvalitetsgaranti



## **Kommentarer**

### Brukare

28 brukare har lämnat kommentarer. 11 av dessa 28 kommentarer handlar om att det behövs mer personal och att det dröjer för länge innan de får hjälp. 8 kommentarer handlar om att det är för lite aktiviteter såsom gymnastik, högläsning och underhållning. 5 kommentarer handlar om maten såsom att de önskar mer husmanskost, - maten är smaklös, - maten är för dyr.

### Närstående

126 närstående har lämnat kommentarer varav 17 avser kategorier som t.ex. vet ej, allt lika viktigt. Av de lämnade kommentarerna kan varje kommentar innehålla synpunkter på flera olika saker varför 125 olika kommentarer identifierats.

25 kommentarer handlar om att man är nöjd/mycket nöjd med personalen och 16 är inte nöjda. 21 kommentarer handlar om att det är för lite personal, 13 om att det är för lite aktiviteter, 9 om att närstående inte är delaktiga omkring vården av sin anhörige, 6 om att komma ut mer i friska luften, 6 om att den anhöriga inte har kontaktperson eller att det inte fungerar samt 6 om brister i larmfunktionen.. Dessutom finns enstaka kommentarer om mer dusch, fel äldreboendeplats, anhörigrträff fungerar inte, städning bristfällig, behov av mer träning, vet inte vem som är chef, fysiska miljön

## **SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION**

### **Svarsfrekvens**

Svarsfrekvensen har ökat, men antalet svar har minskat mot föregående brukarundersökning 2003. En förklaring till detta kan vara att det har minskat 40 äldreboendeplatser i samband med nedläggningen av Björktuna. Bristen på äldreboendeplatser har inneburit en högre koncentration av personer med större vårdtyngd och demens vilket kan vara en orsak till att färre kan medverka i en intervju.

Av svaren går det också att utläsa att de flesta som har svarat är i åldersgruppen 85 år och äldre (72% av de svarande).

### **Resultat**

Svaren visar att brukarna är mycket nöjda med äldreboendet. Vid en sammanräkning av samtliga påståenden har brukarna satt ett mycket högt medelbetyg på 4,44 jämfört med 3,98 2003.

Dessutom har de på påståendet, totalt sett är jag nöjd med äldreboendet satt ett ännu högre betyg, 4,66 vilket får anses som mycket bra.

Trots att verksamheten har förbättrats inom vissa områden sedan förra mätningen så finns det fortfarande några områden som kan förbättras.

Resultatet av svaren från de närstående är inte lika positivt utan här har betygen försämrats något. Totalt sett ger de ändå äldreboendet ett högt betyg på 4,40. Det som är glädjande är att de påståenden de närstående tycker är viktigast också har fått de högsta betygen.

### **Jämförelse av betygsresultatet 2003-2007**

#### Brukare

I december 2003 genomfördes en brukarundersökning i äldreboende. Vid jämförelse av resultaten så har det totala medelbetyget när det gäller brukarna förbättrats markant i denna mätning. 2003

var medelbetyget 3,98 och 2007 har det ökat till hela 4,44. Alla betygen på påståendena har förbättrats sedan förra mätningen. Detta visar att personalen har arbetat med de förbättringsområdena som förra mätningen visade på ett medvetet och framgångsrikt sätt. Det påståendet som har förbättrats mest är att *det fungerar bra med kontaktpersonen*, från ett betyg på 3,25 2003 till 4,67 2007. Detta är speciellt positivt då satsningen på att utbilda personalen i kontaktpersonskap genom Kompetensstegen verkar redan ha givit ett resultat trots att bara hälften av alla undersköterskor och vårdbiträden hittills har genomgått utbildningen.

Ett annat påstående som också markant har förbättrats sedan förra mätningen är; *personalen har tid att lyssna och samtala med mig*. Detta påståenden fick det sämsta betyget 2003 med 2,74 och har till denna mätning förbättrats till 3,98 vilket är mycket bra.

Något som har försämrats sedan förra mätningen är kännedomen om kvalitetsgarantierna. Förra mätningen 2003 kände hela 77% av brukarna till kvalitetsgarantierna medan denna mätningen är det endast 17%. Vad denna försämring beror på måste undersökas närmare. En orsak kan vara att hälsotillståndet hos brukarna har försämrats, en annan att vid förra mätningstillfället 2003 var kvalitetsgarantierna nyss införda och alla fick då information samtidigt. I vilket fall som helst så måste informationen förbättras till brukarna.

Kännedomen om var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på verksamheten har dock förbättrats sedan förra mätningen från 20 % till 32 % vilket är positivt.

### Närstående

När det gäller närstående så har det totala medelbetyget försämrats sedan förra mätningen. 2003 var medelbetyget 4,12 och denna mätning 3,92. Det är ingen kraftig försämring men den är tydlig och det bör därför undersökas närmare vad resultatet står för. Däremot så har de närstående satt ett mycket högt betyg (4,40) på påståendet ; totalt sett är jag nöjd med äldreboendet vilket ändå är mycket positivt. (Detta påstående fanns inte med i mätningen 2003)

Två betyg har dock förbättrats något och dessa är kvalitetsgarantierna; att få komma ut i friska luften minst en gång i veckan från 2,73 2003 till 2,96 och möjligheten att få duscha minst en gång i veckan från 4,46 2003 till 4,49.

Kännedomen om kvalitetsgarantierna har förbättrats sedan förra mätningen från 32% till 47% denna mätningen. Likaså kännedomen om var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på verksamheten har förbättrats sedan förra mätningen från 70% till 74% vilket är positivt. Här har man lyckats med informationen till närstående.

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

#### Brukare

När det gäller brukarna så är kvinnorna något mer nöjda med äldreboendet än männen, medelbetyg kvinnor 4,46 och männen 4,39.

Där det skiljer mest i betygsättning är att själv få bestämma när de vill gå upp på morgonen, kvinnor betyg 4,39 mot männens 3,96. Gymnastik och träning är också ett påstående som skiljer sig, kvinnor 4,28 mot männens 3,89.

Både männen och kvinnorna tycker att bemötandet och att de får den hjälp de behöver är viktigast. Minst viktigt bland de 13 påståendena tycker både männen och kvinnorna att det är att få bestämma när de ska gå upp på morgonen resp. lägga sig på kvällen.

Det högsta betyget har kvinnorna satt på personalens bemötande (4,76) och männen på möjligheten att få duscha minst en gång i veckan (4,93).

Det lägsta betyget har männen satt på möjligheten till gymnastik och träning (3,89) och kvinnorna på tid till att lyssna och samtala (3,87).

### Närstående

Det motsatta gäller för närstående där de närstående männen är mer nöjda än kvinnorna med äldreboendet. Medelbetyg kvinnor 3,69 och männen 4,17.

Där det skiljer mest i betygsättning är att få snabb hjälp när det larmar, kvinnor 3,62 männen 4,50, möjligheten till en gemensam aktivitet minst 1g/vecka, kvinnor 3,67 och männen 4,23 och att få komma ut i friska luften, kvinnor 2,38, och männen 3,14.

Både de närstående männen och kvinnorna tycker precis som brukarna, att personalens bemötande är viktigast likaså att det minst viktigaste är att få bestämma när de ska gå upp på morgonen resp. lägga sig på kvällen.

Högsta betyget har de närstående männen satt på påståendet; min närstående får hjälp med det han/hon behöver (4,64). De närstående kvinnorna har satt det högsta betyget på kontaktpersonen (4,43).

Det lägsta betyget har både männen och kvinnorna satt på påståendet; att få komma ut i friska luften minst en gång i veckan, 3,24 resp. 2,38.

Av skillnaden i betygsättningen mellan män och kvinnor kan följande frågor ställas:

- Får männen i mindre utsträckning än kvinnorna bestämma när de vill gå upp på morgonen?
- Får männen mindre gymnastik och träning än kvinnorna? eller har de andra förväntningar?

### **Bevarandeområden**

Om man lägger ihop vikt och betyg så visar resultatet att tre av de fyra högst viktade påståendena av brukarna har fått de högsta betygen dessa är:

- Jag känner mig trygg i äldreboendet
- Jag får den hjälp jag behöver
- Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande

Hela tolv av de fjorton påståendena har fått ett betyg över 4,0 och åtta över 4,5 vilket är mycket bra.

Speciellt positivt är att satsningen på att utbilda personalen i *kontaktpersonskap* genom Kompetensstegen redan har givit ett så positivt resultat. Det är också bra att många av brukarna känner till vem som är kontaktperson.

Ett annat område som har förbättrats markant är om personalen har *tid för att lyssna och samtala* med brukaren. Det är viktigt fortsätta med de åtgärder man har vidtagit och som bevisligen har fungerat.

De närstående har trots ett lägre medelbetyg än brukarna satt de högsta betygen precis som brukarna på det de tycker är viktigast och det är exakt samma påståenden som brukarna.

En hög andel av de närstående vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål vilket är mycket bra jämfört mot andra brukarundersökningar. Likaså känner de närstående till kvalitetsgarantierna i större utsträckning mot tidigare. Här finns mer att förbättra även om verksamheten är på rätt väg.

Det är viktigt att arbeta för att bibehålla dessa goda resultat.

### **Förbättringsområden**

Trots att verksamheten har förbättrats sedan förra mätningen så finns det fortfarande några områden som kan förbättras.

När det gäller brukarna så visar resultatet på fem förbättringsområden och dessa är:

- Möjligheten att få komma ut i friska luften
- Kännedomen om kvalitetsgarantierna
- Personaltäthet
- Aktiviteter
- Maten

Att få komma ut i *friska luften* är det tydligaste förbättringsområdet. Både brukarna och de närstående tycker att detta är viktigt och har givit det lägsta betyget av alla påståenden. Betyget har sedan förra mätningen 2003 förbättrats något vilket är positivt men är fortfarande lågt. Här finns mer att göra.

Av kommentarerna kan man tydligt se att många önskar *mer personal* och *aktiviteter* på boendet. När det gäller aktiviteter är det dubbla budskap, brukarna har satt ett högt betyg men flera kommentarer handlar om att man önskar mer aktiviteter och de närstående har satt ett lägre betyg än brukarna. Här kan verksamheten undersöka om de aktiviteter som finns är de som brukarna verkligen vill ha.

Flera av kommentarerna handlar om maten bl. a att de önskar mer husmanskost. Trots ett ganska högt betyg när det gäller att maten är varierad (med vilket menas att det under en vecka serveras olika rätter till middag, ex. kött, fisk, soppa, korv, färs) behöver man undersöka om det går att göra förbättringar även här av kommentarerna att döma.

### **Kvalitetsgarantier**

Av de sex kvalitetsgarantier så har alla utom en fått mycket bra betyg. Betygen har också förbättrats sedan förra mätningen. Den kvalitetsgaranti som har fått ett lågt betyg av både brukare och närstående är att få komma ut i friska luften minst en gång i veckan.

### **Handlingsplan**

Enhetscheferna och avdelningscheferna ska tillsammans med personalen analysera, diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på förbättringsåtgärder. Dessa ska sammanställas i en handlingsplan som ska redovisas till socialnämnden inom 3 månader från det att enhetschefen har tagit del av resultatet. Se redovisningsprocessen bilaga 5.

Enhetschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

## Bilaga 1

### Brukare i äldreboende, enkät 2007

<i>Brukares äldreboende</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	<i>Ålder</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Bergsliden 1-13	7	8%	0-64 år	0	0%
Trätorget 1	5	6%	65-74 år	2	2%
Mössebergs kurort	7	8%	75-84 år	23	26%
Stenstorps äldreboende	9	10%	85 år och äldre	65	72%
Ranliden	19	21%	Summa	90	100%
Vilskegården	4	4%			
Elvagården	8	9%	<i>Känner till kvalitetsgarantier</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Björktuna	3	3%	Ja	15	17%
Trädgårdsgatan 19-21	3	3%	Nej	75	83%
Katarinagården	5	6%	Ej svar	0	0%
Frökindsgården	8	9%	Summa	90	100%
Redvägsgatan Åsarp	7	8%			
Floby äldreboende	5	6%	<i>Vart vända sig med klagomål</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Summa	90	100%	Ja	29	32%
			Nej	61	68%
<i>Kön</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	Ej svar	0	0%
Man	28	31%	Summa	90	100%
Kvinna	62	69%			
Ej svar	0	0%	<i>Vill helst ha hjälp av</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Summa	90	100%	Manlig personal	0	0%
			Kvinnlig personal	32	36%
			Spelar ingen roll	58	64%
Kommentarer	28	31%	Summa	90	100%

Jag får själv bestämma när jag vill gå upp på morgonen	10
Jag får möjlighet till gymnastik och träning	12
Jag får själv bestämma när jag vill gå och lägga mig på kvällen	12
Jag får möjlighet att duscha minst en gång i veckan	19
Jag får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	20
Jag får snabbt hjälp av personalen när jag larmar	24
Det fungerar bra med den kontaktperson som jag har	26
Maten jag får är varierad	27
Personalen har tid att lyssna och samtala med mig	33
Jag känner mig trygg i äldreboendet	38
Jag får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	41
Jag får den hjälp jag behöver	54
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande	78
<b>Medelvärde</b>	<b>30</b>

Brukare i äldreboende - snittbetyg på varje påstående enligt skala 1 - 5	Snittbetyg 1-5
Jag får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	3,93
Personalen har tid att lyssna och samtala med mig	3,98
Jag får möjlighet till gymnastik och träning	4,16
Jag får själv bestämma när jag vill gå upp på morgonen	4,26
Maten jag får är varierad	4,29
Jag får snabbt hjälp av personalen när jag larmar	4,30
Jag får själv bestämma när jag vill gå och lägga mig på kvällen	4,50
Jag får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	4,62
Totalt sett är jag nöjd med äldreboendet	4,66
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande	4,67
Det fungerar bra med den kontaktperson som jag har	4,67
Jag får den hjälp jag behöver	4,69
Jag känner mig trygg i äldreboendet	4,76
Jag får möjlighet att duscha minst en gång i veckan	4,85
<b>Medelvärde</b>	<b>4,45</b>

## Bilaga 2

### Närstående till brukare i äldreboende, enkät 2007

Närståendes äldreboende	Antal	Andel %	Kön	Antal	Andel %
Bergsliden 1-13	36	17%	Man	80	37%
Trätorget 1	16	7%	Kvinna	134	61%
Mössebergs kurort	23	11%	Ej svar	4	2%
Stenstorps äldreboende	16	7%	Summa	218	100%
Ranliden	18	8%			
Vilskegården	4	2%	<i>Känner till kvalitetsgarantier</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Elvagården	20	9%	Ja	103	47%
Björktuna	5	2%	Nej	100	46%
Trädgårdsgatan 19-21	15	7%	Ej svar	15	7%
Katarinagården	17	8%	Summa	218	100%
Frökindsgården	17	8%			
Redvägsgatan Åsarp	10	5%	<i>Vart vända sig med klagomål</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Floby äldreboende	20	9%	Ja	161	74%
Summa	217	100%	Nej	46	21%
			Ej svar	11	5%
Kommentarer	126	58%	Summa	218	100%

Närstående till brukare i äldreboende - de fyra mest viktade påståendena andel % av total	Andel i % som viktat
Min närstående får själv bestämma när hon/han vill gå upp på morgonen	2
Min närstående får själv bestämma när hon/han vill gå och lägga sig på kvällen	5
Min närstående får möjlighet till gymnastik och träning	6
Min närstående får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	12
Maten min närstående får är varierad	19
Personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående	24
Det fungerar bra med den kontaktperson som min närstående har	25
Min närstående får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	26
Min närstående får snabbt hjälp av personalen när hon/han larmar	27
Min närstående får möjlighet att duscha minst en gång i veckan	39
Min närstående får hjälp med det hon/han behöver	43
Min närstående känner sig trygg i äldreboendet	60
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	76
<b>Medelvärde</b>	<b>24</b>

Närstående till brukare i äldreboende - snittbetyg på varje påstående enligt skala 1 - 5	Snittbetyg 1-5
Min närstående får möjlighet till gymnastik och träning	2,90
Min närstående får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	2,96
Min närstående får själv bestämma när hon/han vill gå upp på morgonen	3,59
Personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående	3,67
Min närstående får själv bestämma när hon/han vill gå och lägga sig på kvällen	3,83
Min närstående får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	3,95
Min närstående får snabbt hjälp av personalen när hon/han larmar	3,96
Det fungerar bra med den kontaktperson som min närstående har	4,09
Maten min närstående får är varierad	4,11
Min närstående får hjälp med det hon/han behöver	4,39
Totalt sett är jag nöjd med äldreboendet för min närstående	4,40
Min närstående känner sig trygg i äldreboendet	4,42
Min närstående får möjlighet att duscha minst en gång i veckan	4,49
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	4,54
<b>Medelvärde</b>	<b>3,95</b>

# Frågor till dig i äldreboende

Bilaga 3

N2 Var bor du? \_\_\_\_\_

N3 Kön  man  kvinna

N4 Ålder  0-64 år  65-74 år  
 75-84 år  85 år och äldre

N5 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för äldreboendet?  ja  nej

N6 Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter på den hjälp som du får?  ja  nej

N7 Vill du helst ha hjälp av:  
 Manlig personal  
 Kvinnlig personal  
 Spelar ingen roll

---

## Vad tycker du är viktigt?

- Nedan följer 13 påståenden.
- Läs igenom alla
- Kryssa för de 4 påståenden som du tycker är de allra viktigaste.

**OBS!** Du får endast kryssa för 4 påståenden

- N 8  Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- N 9  Det är viktigt att det fungerar bra med den kontaktperson som jag har  
(Med kontaktperson menas en person i personalgruppen som har till uppgift att ha en nära kontakt med dig och dina närstående. Exempelvis när det gäller praktiska saker som inköp, beställa läkarbesök, frisör eller fotvård.)
- N 10  Det är viktigt att maten jag får är varierad.  
(Med varierad mat menas att det under veckan serveras olika rätter till middag exempelvis kött, fisk, soppa, korv eller färs)
- N 11  Det är viktigt att jag får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan (att få komma ut i friska luften kan vara att komma ut på balkong, uteplats eller en promenad)
- N 12  Det är viktigt att jag får möjlighet att få hjälp med att duscha minst en gång i veckan
- N 13  Det är viktigt att jag får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan.  
(Exempelvis bingo, sångstund eller underhållning)
- N 14  Det är viktigt att jag får den hjälp jag behöver
- N 15  Det är viktigt att personalen har tid att lyssna och samtala med mig
- N 16  Det är viktigt att jag får möjlighet till gymnastik och träning
- N 17  Det är viktigt att jag själv får bestämma när jag vill gå upp på morgonen
- N 18  Det är viktigt att jag själv får bestämma när jag vill gå och lägga mig på kvällen
- N 19  Det är viktigt att jag snabbt får hjälp av personalen när jag larmar
- N 20  Det är viktigt att jag känner mig trygg i äldreboendet

## Hur fungerar äldreboendet 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

### OBS! Svara på alla frågorna

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
N 22	Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande	1	2	3	4	5
N 23	Det fungerar bra med den kontaktperson som jag har	1	2	3	4	5
N 24	Maten jag får är varierad	1	2	3	4	5
N 25	Jag får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	1	2	3	4	5
N 26	Jag får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	1	2	3	4	5
N 27	Jag får möjlighet att duscha minst en gång i veckan	1	2	3	4	5
N 28	Jag får den hjälp jag behöver	1	2	3	4	5
N 29	Personalen har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
N 30	Jag får möjlighet till gymnastik och träning	1	2	3	4	5
N 31	Jag får själv bestämma när jag vill gå upp på morgonen	1	2	3	4	5
N 32	Jag får själv bestämma när jag vill gå och lägga mig på kvällen	1	2	3	4	5
N 33	Jag får snabbt hjälp av personalen när jag larmar	1	2	3	4	5
N 34	Jag känner mig trygg i äldreboendet	1	2	3	4	5
N 35	Totalt sett är jag nöjd med äldreboendet	1	2	3	4	5

Har ej kontaktperson

Vänd

### N 36 Övriga synpunkter

---



---



---

Tack för din medverkan!

## Frågor till dig som är närstående eller god man till någon som bor i äldreboende

N2 Var bor din närstående? \_\_\_\_\_  
(Namn på äldreboendet)

N3 Är du  man  kvinna

N4 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för äldreboendet?  ja  nej

N5 Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter på den hjälp som din närstående får?  ja  nej

### Vad tycker du är viktigt?

- Nedan följer 13 påståenden.
- Läs igenom alla
- Kryssa för de 4 påståenden som du tycker är de allra viktigaste.

**OBS!** Du får endast kryssa för 4 påståenden

- N 6  Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående
- N 7  Det är viktigt att det fungerar bra med den kontaktperson som min närstående har (Med kontaktperson menas en person i personalgruppen som har till uppgift att ha en nära kontakt med dig och din närstående. Exempelvis när det gäller praktiska saker som inköp, beställa läkarbesök, frisör eller fotvård.)
- N 8  Det är viktigt att maten min närstående får är varierad. (Med varierad mat menas att det under veckan serveras olika rätter till middag exempelvis kött, fisk, soppa, korv eller färs)
- N 9  Det är viktigt att min närstående får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång veckan (Att få komma ut i friska luften kan vara att komma ut på balkong, uteplats eller en promenad)
- N10  Det är viktigt att min närstående får möjlighet att duscha minst en gång i veckan
- N 11  Det är viktigt att min närstående får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan. (Exempelvis bingo, sångstund eller underhållning)
- N 12  Det är viktigt att min närstående får hjälp med det hon/han behöver
- N 13  Det är viktigt att personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående
- N 14  Det är viktigt att min närstående får möjlighet till gymnastik och träning
- N 15  Det är viktigt att min närstående får bestämma när hon/han vill gå upp på morgonen
- N 16  Det är viktigt att min närstående får bestämma när hon/han vill gå och lägga sig på kvällen
- N 17  Det är viktigt att min närstående snabbt får hjälp av personalen när hon/han larmar
- N 18  Det är viktigt att min närstående känner sig trygg i äldreboendet

## Hur tycker du att äldreboendet fungerar för din närstående?

- 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

**OBS! Svvara på alla frågorna**

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
N 20	Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	1	2	3	4	5
N 21	Det fungerar bra med den kontaktperson som min närstående har	1	2	3	4	5
N 22	Maten min närstående får är varierad	1	2	3	4	5
N 23	Min närstående får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	1	2	3	4	5
N 24	Min närstående får möjlighet att duscha minst gång i veckan	1	2	3	4	5
N 25	Min närstående får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	1	2	3	4	5
N 26	Min närstående får hjälp med det hon/han behöver	1	2	3	4	5
N 27	Personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående	1	2	3	4	5
N 28	Min närstående får möjlighet till gymnastik och träning	1	2	3	4	5
N 29	Min närstående får själv bestämma när hon/han vill gå upp morgonen	1	2	3	4	5
N 30	Min närstående får själv bestämma när hon/han vill gå och lägga sig på kvällen	1	2	3	4	5
N 31	Min närstående får snabbt hjälp av personalen när hon/han larmar	1	2	3	4	5
N 32	Min närstående känner sig trygg i äldreboendet	1	2	3	4	5
N 33	Totalt sett är min närstående nöjd med äldreboendet	1	2	3	4	5

Har ej  
kontaktperson

Vänd



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

# Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 5

