

# Brukarundersökning av Korttidsvistelse

Socialförvaltningen 2007



# INNEHÅLL

# SID

INLEDNING.....	3
Metod.....	3
Svarsfrekvens.....	3
Svar fördelat på kvinnor och män.....	4
RESULTAT	
<b>Resultat brukare</b> .....	5
Viktning.....	5
Betyg.....	6
Analys av vikt och betyg.....	7
Jämförelser av betyg 2004-2007.....	8
Viktning fördelat efter kön.....	9
Betyg fördelat efter kön.....	10
Uppföljning efter korttidsvistelsen.....	11
Kännedom om synpunktshantering brukare och närstående.....	11
<b>Resultat närstående</b> .....	12
Viktning:.....	12
Betyg.....	13
Analys av vikt och betyg.....	14
Viktning fördelat efter kön.....	15
Betyg fördelat efter kön.....	16
Kommentarer.....	17
SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION.....	17
BILAGOR	
Resultat i siffror brukare	1
Resultat i siffror närstående	2
Enkätfrågor	3
Processkarta	4

## **INLEDNING**

Brukarundersökning avseende korttidsvistelse har tidigare gjorts 2004. 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, 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 brukare som har vistats på en korttidsplats under tiden oktober 2006 till mars 2007

### **Metod**

En postenkät har skickats ut till alla brukare som har vistats på en korttidsplats på 17 A – D. Ingen påminnelse har skickats ut.

Till närstående har en postenkät skickats ut till dem som under undersökningsperioden i maj hade en närstående brukare på en korttidsplats. Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast. Ingen påminnelse har skickats ut.

Enkäten omfattar 13 frågor till brukaren och 14 frågor till 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. Se samtliga frågor i bilaga 3.

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

### **Svarsfrekvens/bortfall**

100 enkäter har skickats ut till brukarna och 35 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 35 %. Den förra brukarundersökningen 2004 svarade 33 personer av 66 utskickade enkäter vilket gav en svarsfrekvens på 50 %.

Till närstående har 33 enkäter skickats ut och det har kommit in 20 svar vilket ger en svarsfrekvens på 61 %.

Till närstående genomfördes ingen enkätundersökning 2004.

Vid närmare analys av den grupp brukare på 65 personer som inte svarat har vi inte kunnat se några större skillnader i ålder eller kön varför resultatet bör vara representativt för hela gruppen som har vistats på en korttidsplats under oktober 2006 till mars 2007.

## Svar fördelat på kvinnor och män

### Brukare

Tabell 1 Svar fördelat efter kvinnor och män

Kön brukare	Antal utskickade enkäter	Antal svar	Andel svar i procent
Kvinnor	55	20	36%
Män	45	13	30%
Ej angett kön		2	6%
<b>Summa</b>	<b>100</b>	<b>35</b>	<b>35%</b>



Av antalet utskickade enkäter till kvinnor har 36% av kvinnorna svarat. Motsvarande siffra för männen är 30%.

### Närstående

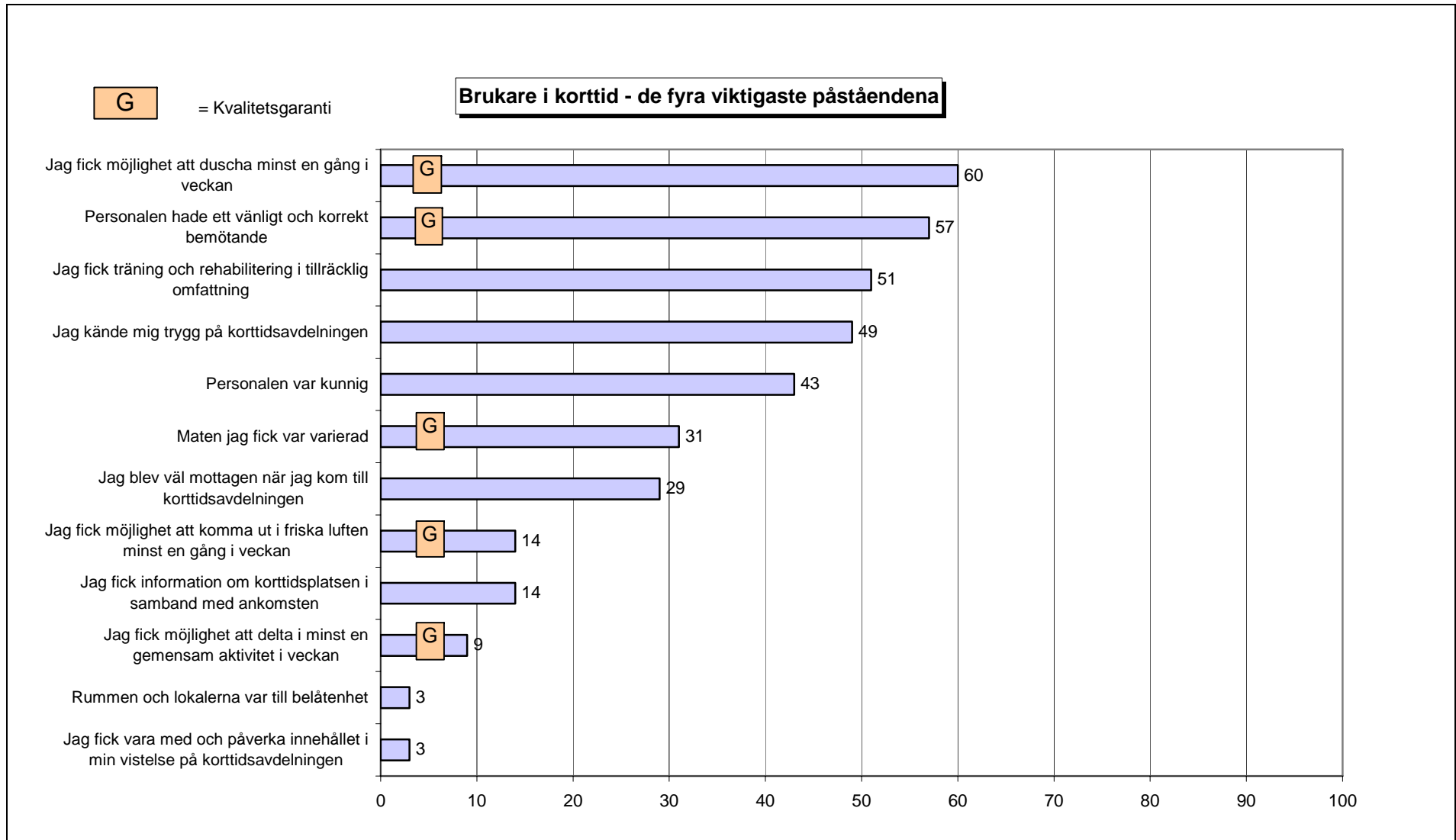
Tabell 2 Svar fördelat efter kvinnor och män, närstående

Kön närstående	Antal utskickade enkäter	Antal svar	Andel svar i procent
Kvinnor	22	13	59%
Män	11	6	54%
Ej angett kön		1	
<b>Summa</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>61%</b>



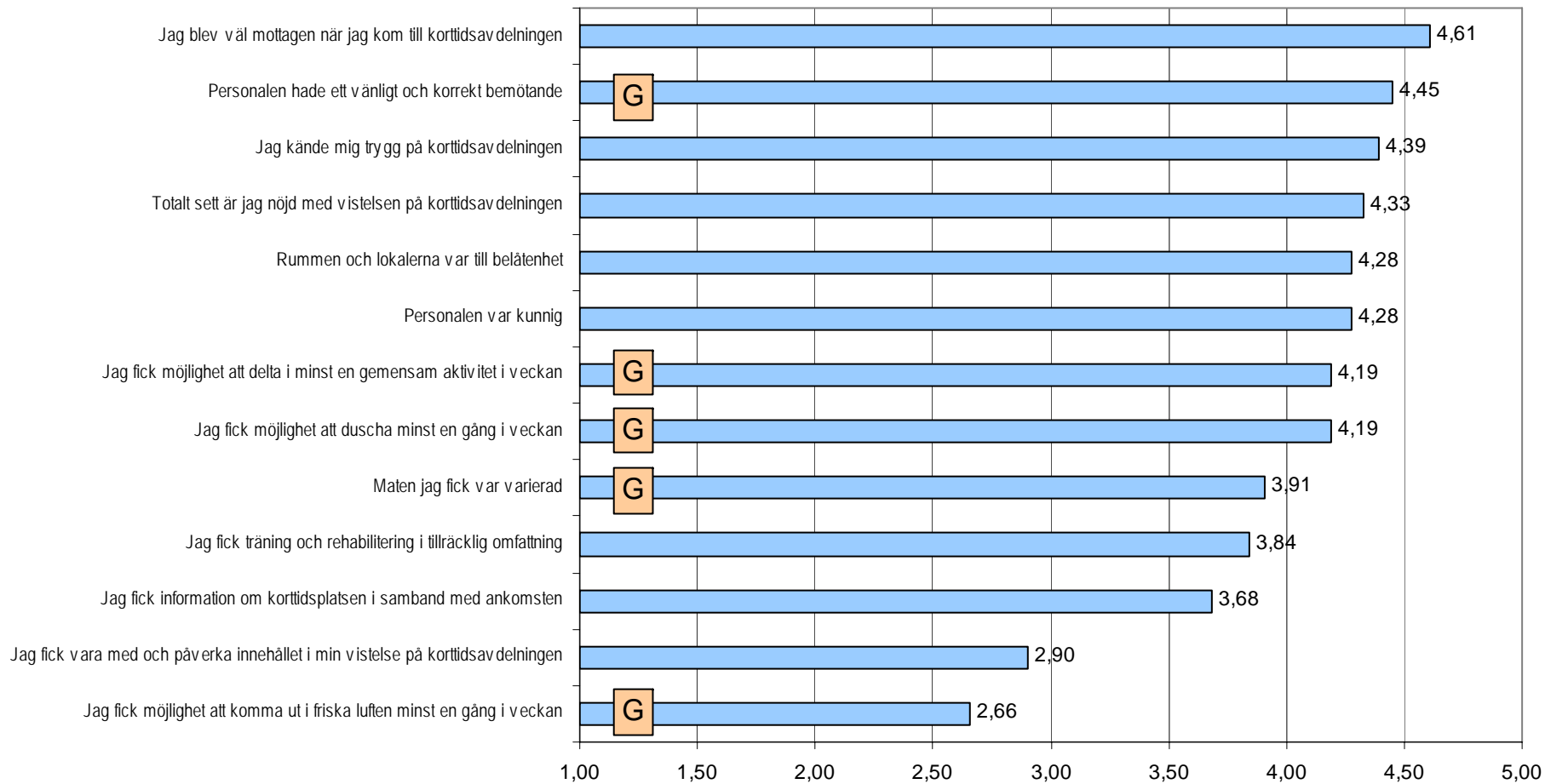
Av antalet utskickade enkäter till kvinnor har 59% av kvinnorna svarat. Motsvarande siffra för männen är 54%.

# Resultat brukare

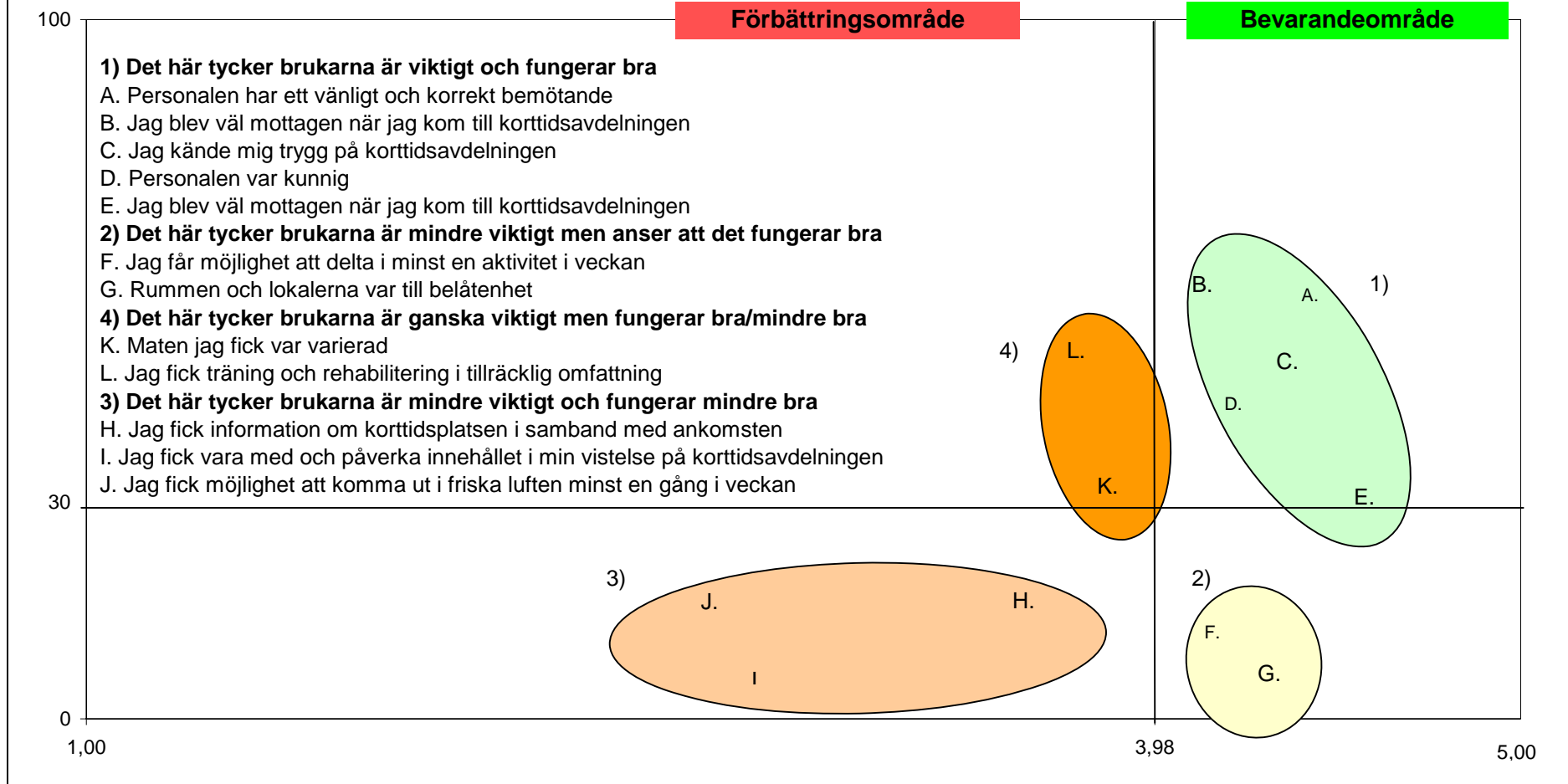


**G** = Kvalitetsgaranti

### Brukare i korttid - Betyg skala 1-5



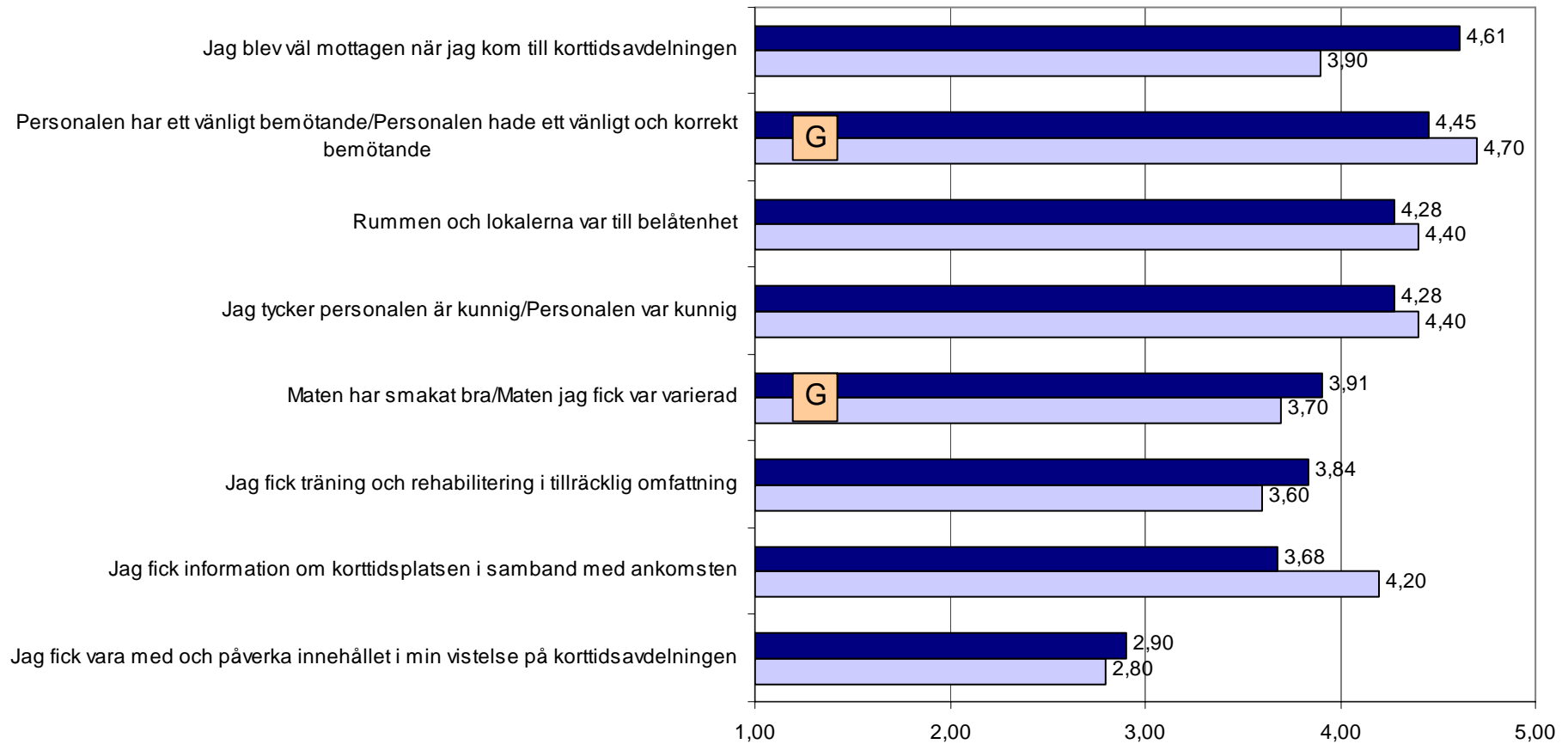
## Analys av vikt och betyg av brukare i korttid



### Brukare i korttid - snittbetyg vid förfrågan 2004 jämfört med 2007

**G** = Kvalitetsgaranti

□ 2004 17 A-B ■ 2007 17 A-D

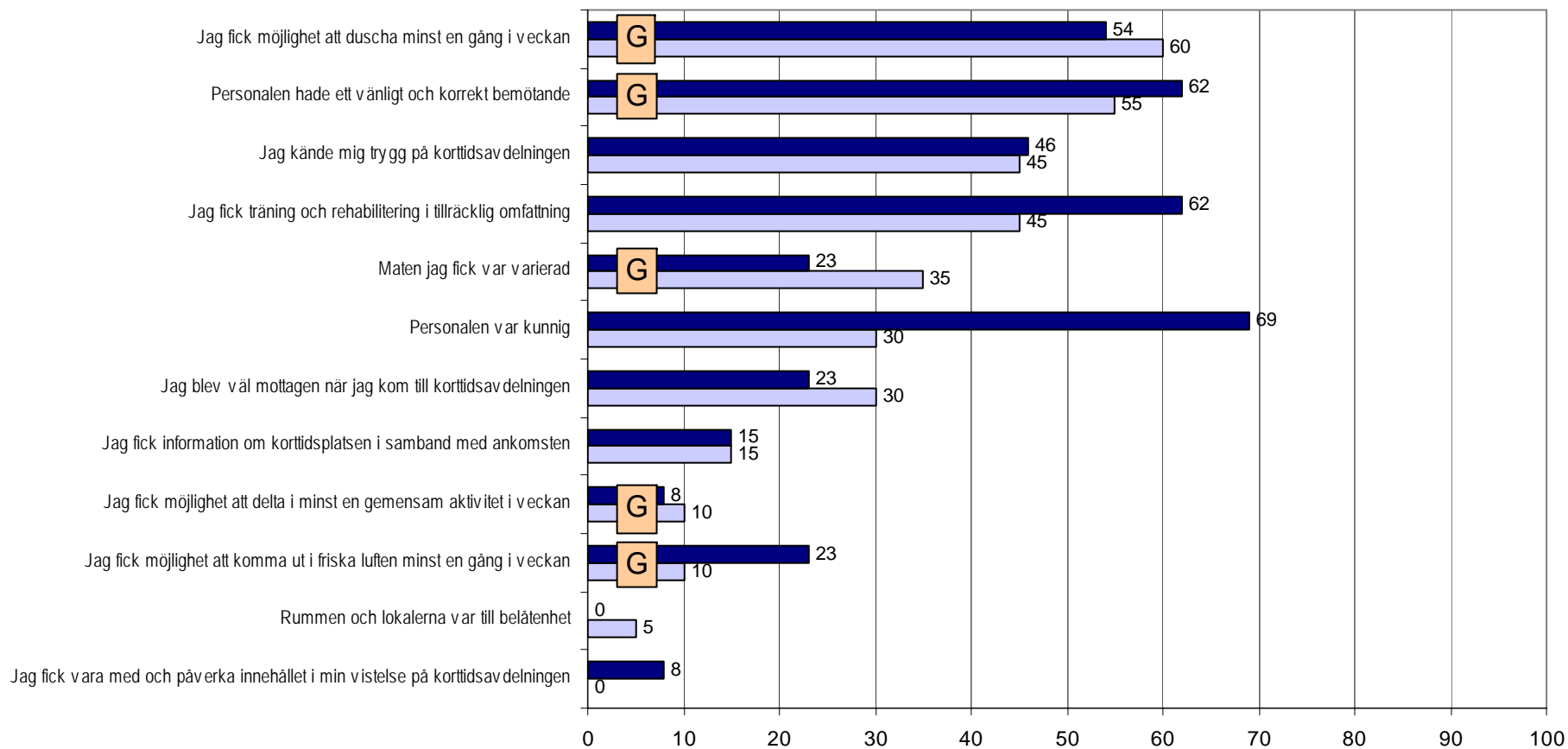


## Brukare i korttid - de fyra viktigaste påståendena fördelat på kön



**G** = Kvalitetsgaranti

□ Kvinna ■ Man



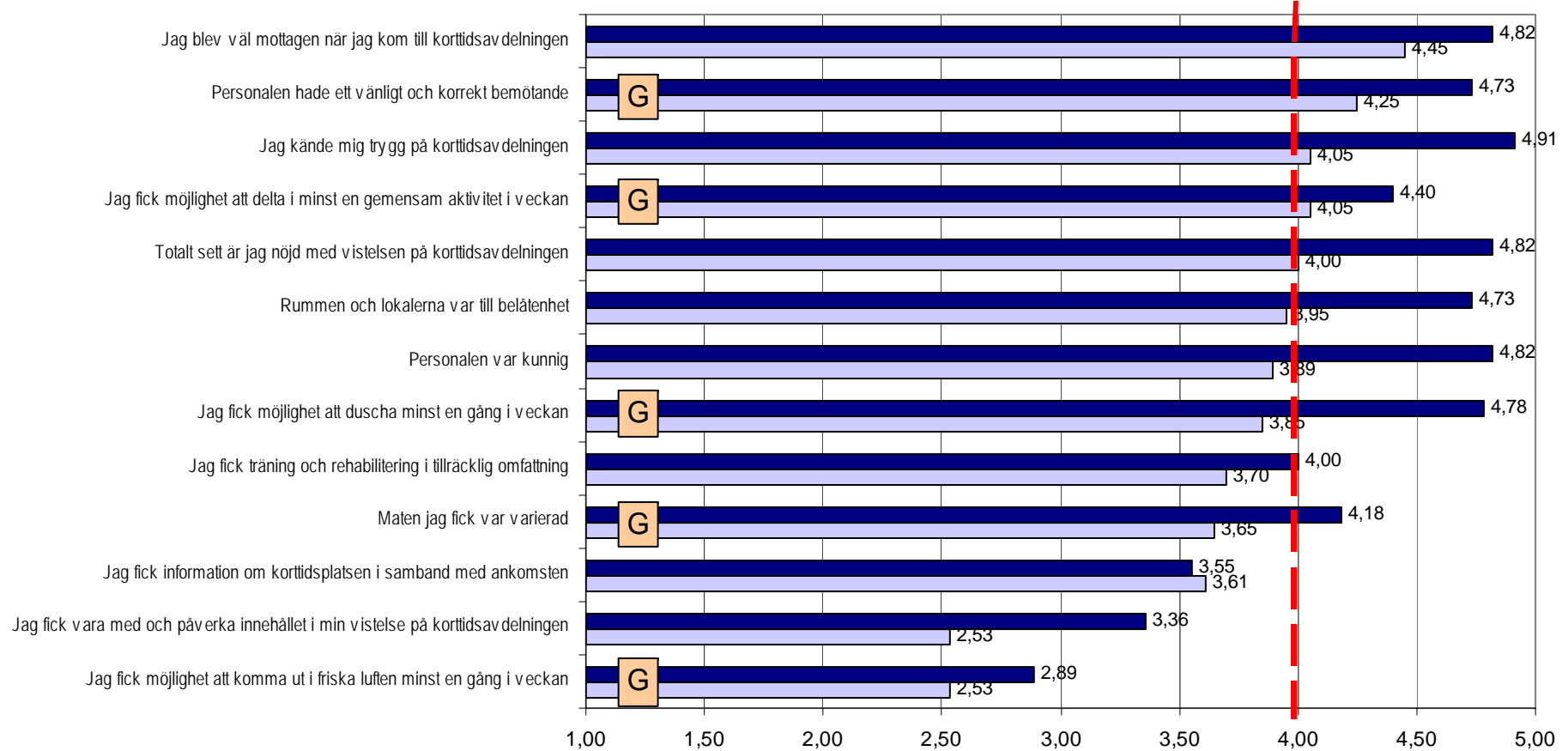
## Brukare i korttid - snittbetyg för varje påstående enligt skala 1-5 fördelat på kön

G

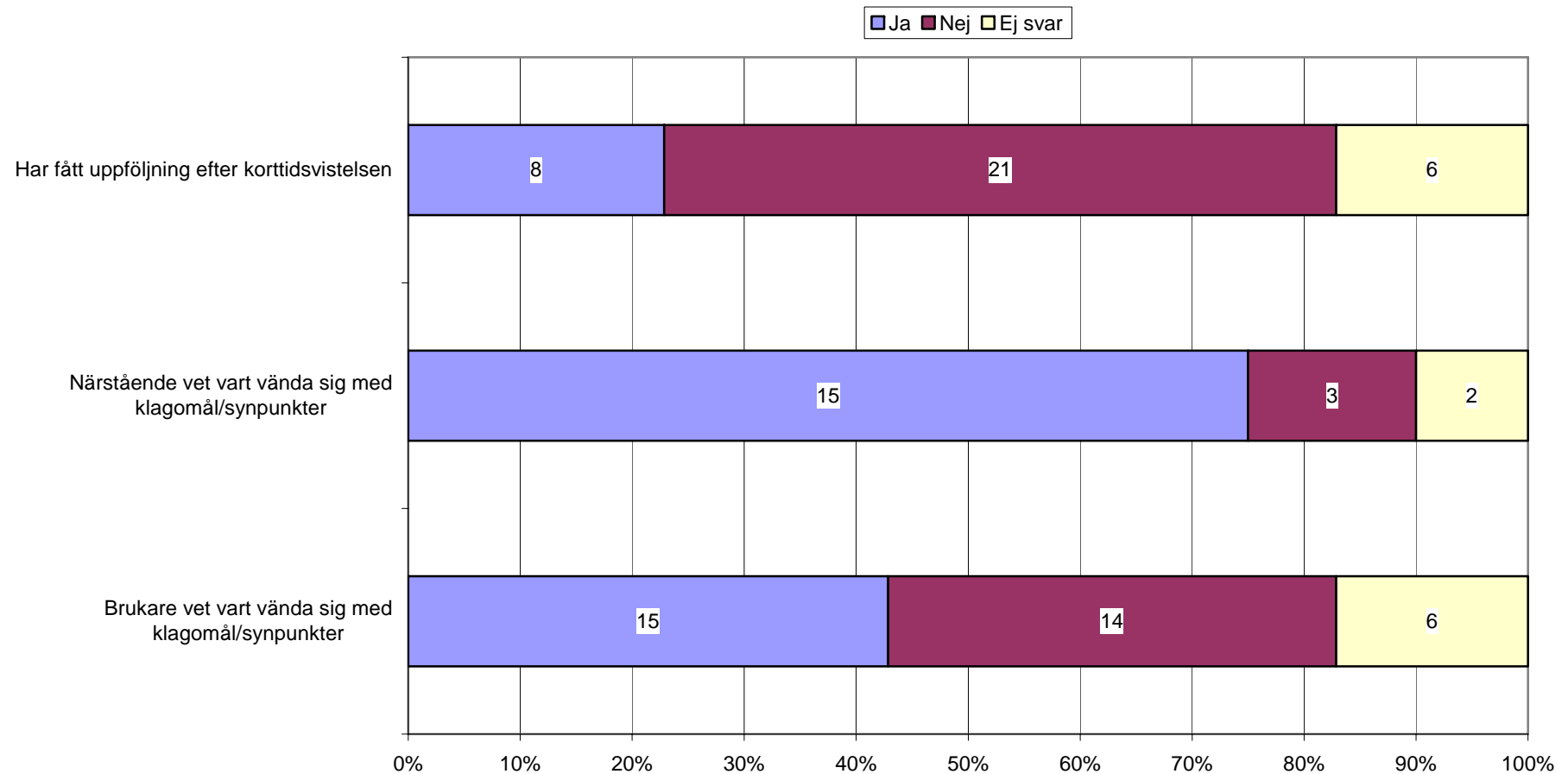
= Kvalitetsgaranti

□ Kvinna ■ Man

Medel = 3,98



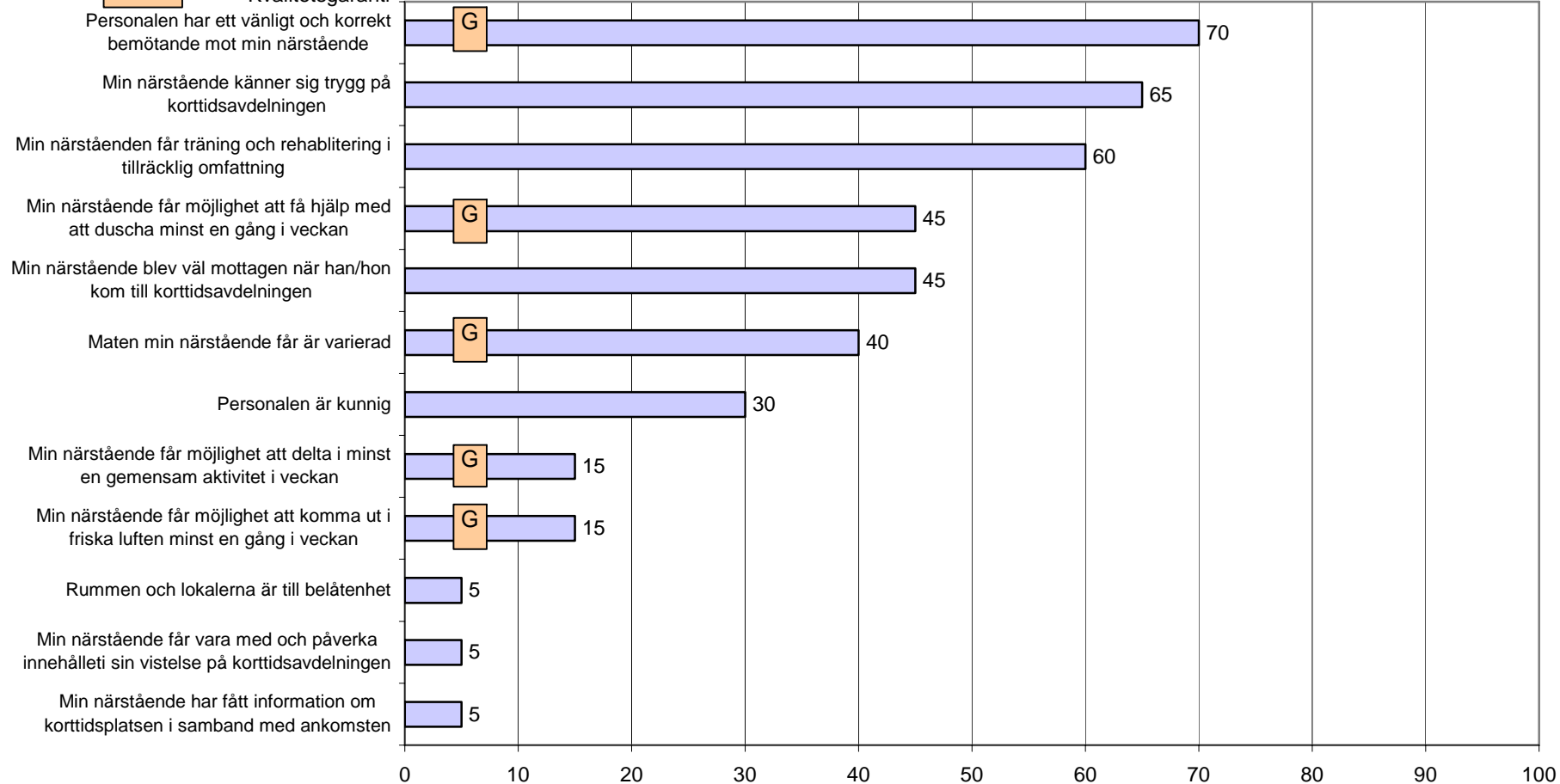
**Antalet och andelen svar på frågorna om brukaren i korttid resp. närstående vet vart man ska vända sig med klagomål/synpunkter och om brukaren har fått uppföljning efter korttidsvistelsen**



# Resultat närstående

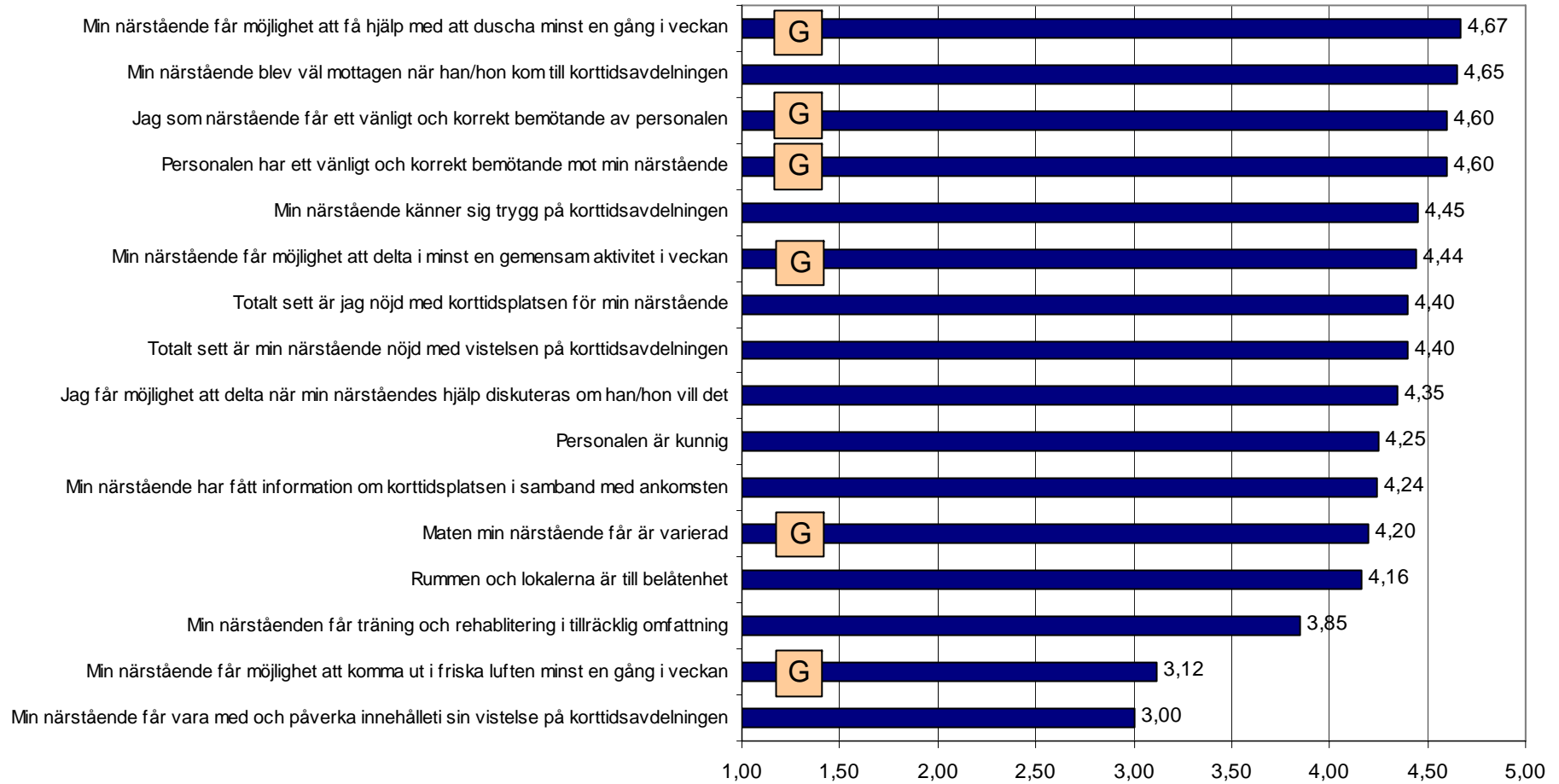
Närstående till brukare i korttid - de fyra mest viktade påståendena andel % av total

**G** = Kvalitetsgaranti

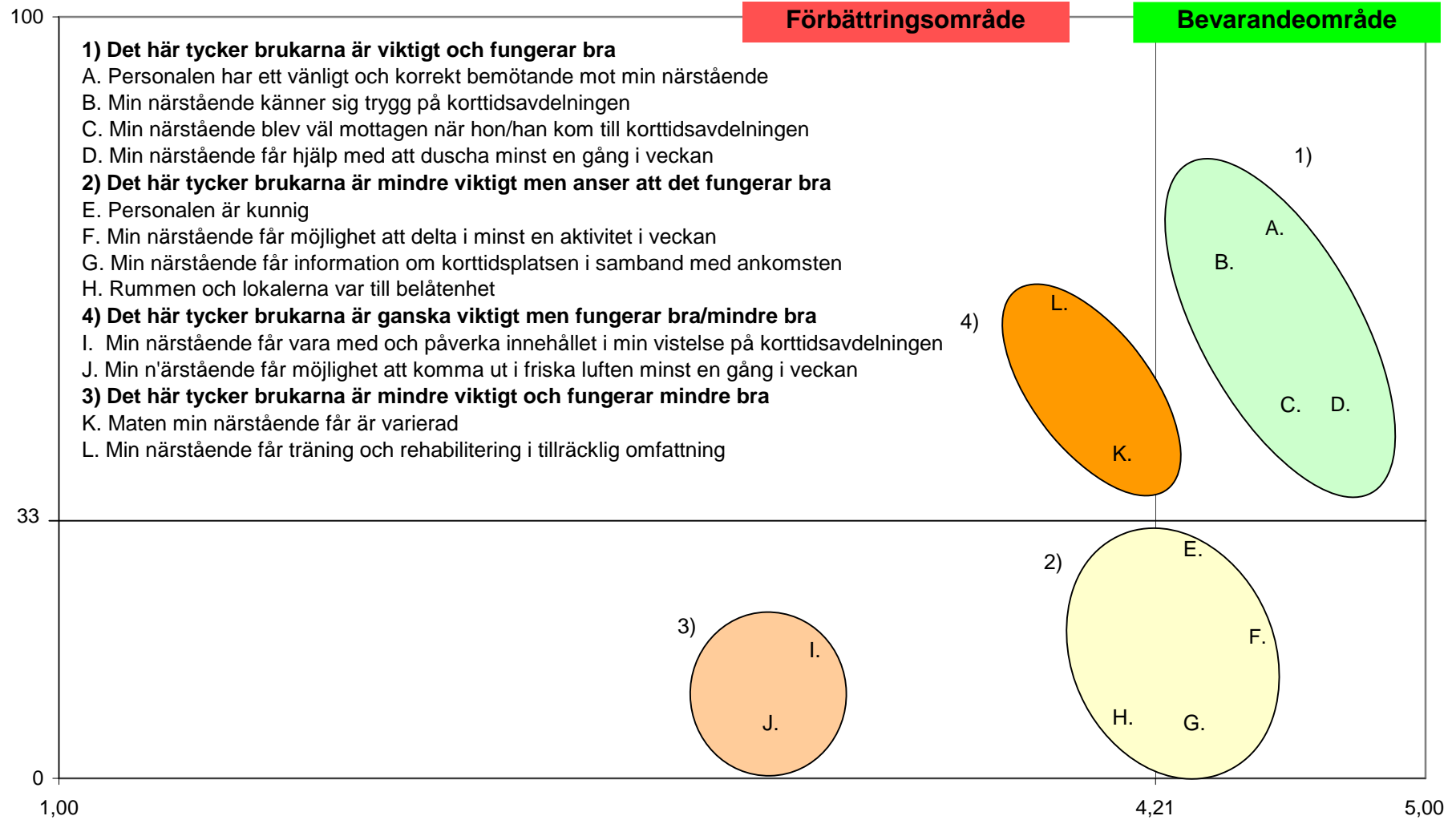


### Närstående till brukare i korttid - snittbetyg på varje påstående på skala 1-5

**G** = Kvalitetsgaranti



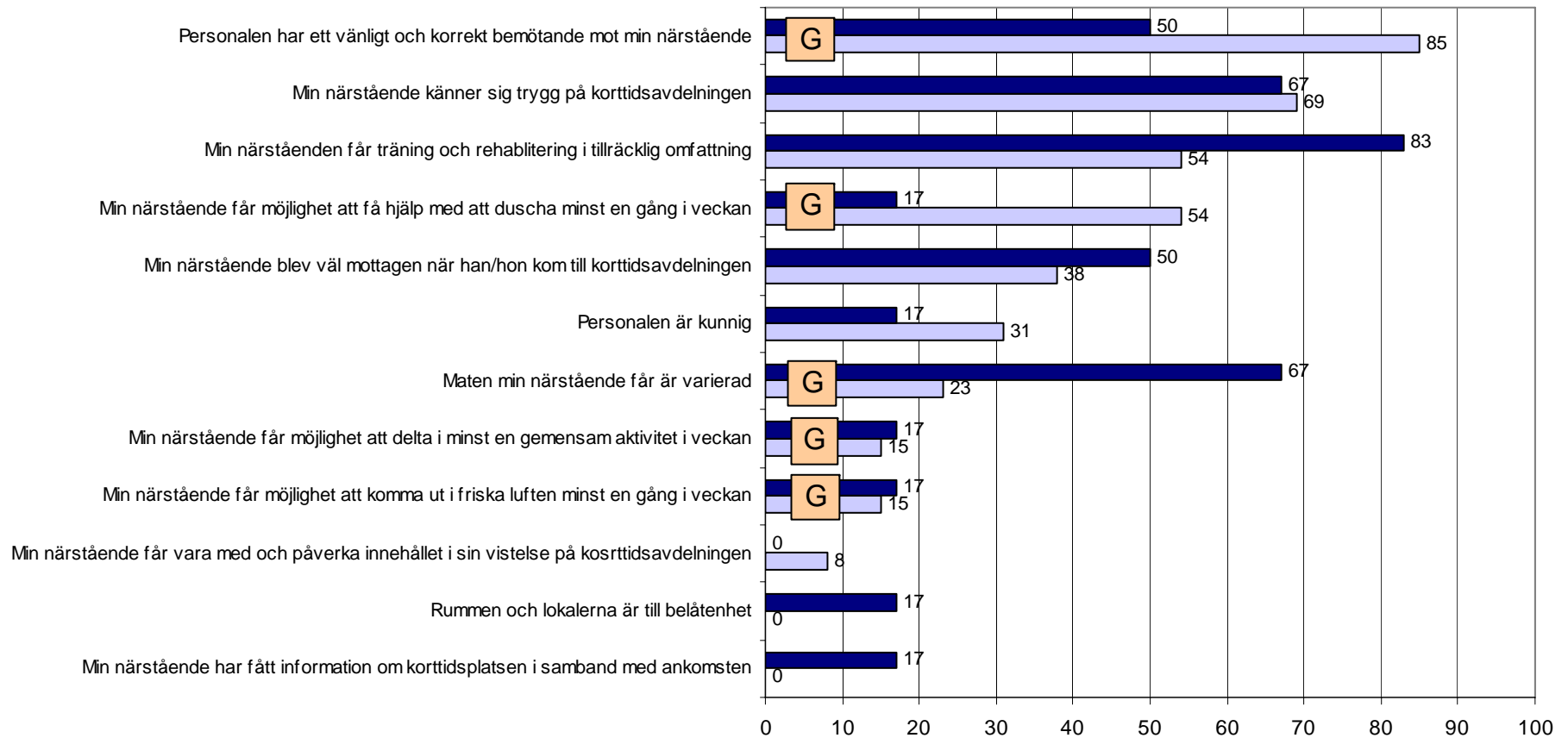
## Analys av vikt och betyg av närstående till brukare i korttid



## Närstående till brukare i korttid - de fyra viktigaste påståendena efter kön

**G** = Kvalitetsgaranti

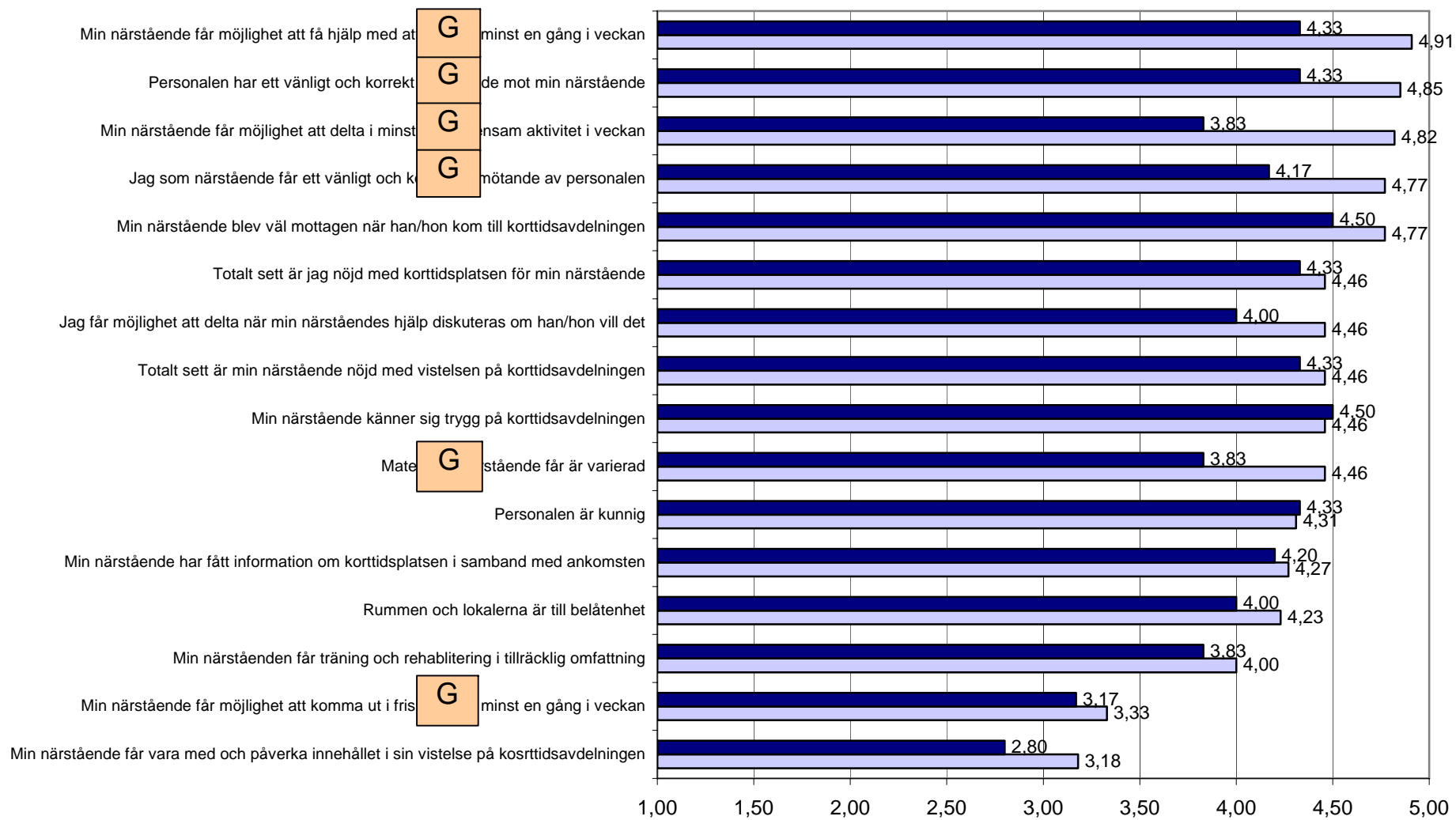
□ Kvinna ■ Man



### Närstående till brukare i korttid - snittbetyg efter kön

**G** = Kvalitetsgaranti

□ Kvinna ■ Man



## **Kommentarer**

### Brukare

Under punkten övriga synpunkter har 10 kommentarer lämnats av brukarna. Av dessa 10 kommentarerna så var 3 beröm till personalen och att de upplevt en positiv stämning på avdelningen. Övriga kommentarer var av olika karaktär t ex – dåligt städad på rummet, fick tyvärr dela rum, finns ingen telefon när man delar rum, jag fick aldrig duscha under vistelsen, dåligt skyltat för taxi.

### Närstående

Sex kommentarer har lämnats av närstående. Två av dessa handlar om att man tycker att det är för lång vistelse på korttidsplatsen i väntan på äldreboende. De andra kommentarerna handlar om att man önskar att brukarna fick en kontaktperson, bättre stimulans på dagarna och bättre rapportering mellan arbetslagen. En kommentar berömmar personalen.

## **SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION**

Resultatet visar i huvudsak att både brukare och speciellt de närstående är nöjda med korttidsvistelsen, medelbetyg brukare 3,98 och närstående 4,21. På påståendet om man totalt sett är nöjd med korttidsvistelsen har brukarna givit ett betyg på 4,33 och de närstående 4,40. Det är således på enskilda påståenden som brukarna har gett ett lägre betyg än totalbetyget.

### **Jämförelse av betygsresultatet 2004-2007**

2004 genomfördes en brukarundersökning på Trädgårdsgatan 17 A-B. Nuvarande undersökning omfattar Trädgårdsgatan 17 A-D.

Ser man till betygen 2004 på de 8 påståenden som går att jämföra med 2007 så har fyra förbättrats och fyra försämrats. Det påståendet som har försämrats mest är informationen som brukaren får i samband med ankomsten. Den har försämrats från 4,20 till 3,68.

Det påståendet som har förbättrats mest är att brukarna blir väl mottagna när de kommer till korttidsplatsen. Det har förbättrats från 3,90 till 4,61.

Påståendet, jag fick vara med att påverka innehållet i min vistelse på korttidsplatsen har fortfarande det lägsta betyget även om det har förbättrats något. 2,80 2004 och 2,90 2007.

På frågan om de har fått någon uppföljning efter korttidsvistelsen har 23% av brukarna svarat ja 2007 mot 33% 2004.

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

Männen är mer nöjda med korttidsvistelsen än kvinnorna. Medelbetyg män 4,31 och kvinnorna 3,73.

Männen som svarat tycker att det viktigaste är att personalen är kunnig.

Kvinnorna tycker att det är viktigast att få duscha minst en gång per vecka.

Rummen och lokalerna tycker både männen och kvinnorna är det minst viktigaste.

Männen har satt det högsta betyget på att de känner sig trygga på korttidsplatsen 4,91 och kvinnorna att de blir väl mottagna på korttidsplatsen 4,45.

Det lägsta betyget har både männen och kvinnorna satt på möjligheten att komma ut i friska luften minst en gång per vecka 2,89 resp. 2,53. Kvinnorna har ett lika lågt betyg på möjligheten att få vara med och påverka innehållet i sin vistelse.

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

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

### **Bevarandeområden**

Om man lägger ihop vikt och betyg så visar resultatet att personalen *är bra på bemötande och att ta emot brukarna när de kommer till korttidsplatsen*. Likaså är brukarna nöjda med att de får *duscha minst en gång i veckan, att personalen är kunnig och de känner sig trygga på korttidsplatsen*. Det är positivt att det brukarna tycker är viktigast också fungerar bäst.

De närstående är överens med brukarna och tycker att fyra av brukarnas fem områden fungerar bra: *bemötande, trygghet, väl mottagen och dusch minst en gång per vecka*.

En hög andel (75%) av de närstående vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål vilket är mycket bra jämfört mot andra brukarundersökningar. Likaså vet brukarna (43%) i större utsträckning mot andra brukarundersökningar var de ska vända med klagomål trots sjukdom och funktionshinder. Detta är ett tecken på att personalen på ett öppet och medvetet sätt arbetar med att få brukare och närstående att lämna in synpunkter på verksamheten.

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

### **Förbättringsområden**

När det gäller brukarna så visar resultatet på sex förbättringsområden. Dessa är:

- Att kunna påverka innehållet i min korttidsvistelse
- Maten är varierad
- Möjlighet att komma ut i friska luften
- Träning och rehabilitering
- Information i samband med ankomsten till korttidsplatsen.
- Uppföljning efter korttidsvistelsen.
- Skillnader mellan män och kvinnor, se frågeställning under rubriken, Hur svarar män – kvinnor skillnader.

### **Kvalitetsgarantier**

Alla kvalitetsgarantier utom en har fått bra betyg. Den kvalitetsgaranti som har fått lågt ett betyg av både brukare och närstående är att få komma ut i friska luften minst en gång i veckan.

### **Handlingsplan**

Enhetscheferna och avdelningschefen 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 4.

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

## Bilaga 1

### Brukare i korttid, enkät 2007

Kön	Antal	Andel %	Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
Man	13	37%	Ja	15	43%
Kvinna	20	57%	Nej	14	40%
Ej svar	2	6%	Ej svar	6	17%
Summa	35	100%	Summa	35	100%

Jfr. 2004 Tg. 17A-B

Kommentarer	Antal	Andel %	Har fått uppföljning efter korttidsvistelsen	Antal	Andel %	Antal	Andel %
	10	29%	Ja	8	23%	10	33%
			Nej	21	60%	20	67%
			Ej svar	6	17%	0	0%
			Summa	35	100%	30	100%

### Brukare i korttid - sammanställning av de mest viktade påståendena och snittbetyg

	Andel i % som viktat	Snittbetyg 1-5
Jag fick möjlighet att duscha minst en gång i veckan	60	4,19
Personalen hade ett vänligt och korrekt bemötande	57	4,45
Jag fick träning och rehabilitering i tillräcklig omfattning	51	3,84
Jag kände mig trygg på korttidsavdelningen	49	4,39
Personalen var kunnig	43	4,28
Maten jag fick var varierad	31	3,91
Jag blev väl mottagen när jag kom till korttidsavdelningen	29	4,61
Jag fick information om korttidsplatsen i samband med ankomsten	14	3,68
Jag fick möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	14	2,66
Jag fick möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	9	4,19
Jag fick vara med och påverka innehållet i min vistelse på korttidsavdelningen	3	2,90
Rummen och lokalerna var till belåtenhet	3	4,28
Totalt sett är jag nöjd med vistelsen på korttidsavdelningen	0	4,33
<b>Medelvärde</b>	<b>30</b>	<b>3,98</b>

## Bilaga 2

### Närstående till brukare i korttid, enkät 2007

Kön	Antal	Andel %	Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
Man	6	30%	Ja	15	75%
Kvinna	13	65%	Nej	3	15%
Ej svar	1	5%	Ej svar	2	10%
Summa	20	100%	Summa	20	100%

Kommentarer	6	30%
-------------	---	-----

### Närstående till brukare i korttid - sammanställning av de mest viktade påståendena och snittbetyg

	Andel i % som viktat	Snittbetyg 1-5
Min närstående blev väl mottagen när han/hon kom till korttidsavdelningen	45	4,65
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	70	4,60
Min närstående har fått information om korttidsplatsen i samband med ankomsten	5	4,24
Maten min närstående får är varierad	40	4,20
Min närstående får möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	15	3,12
Min närstående får möjlighet att få hjälp med att duscha minst en gång i veckan	45	4,67
Min närstående får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	15	4,44
Min närstående får vara med och påverka innehållet i sin vistelse på korttidsavdelningen	5	3,00
Min närstående får träning och rehabilitering i tillräcklig omfattning	60	3,85
Personalen är kunnig	30	4,25
Rummen och lokalerna är till belåtenhet	5	4,16
Min närstående känner sig trygg på korttidsavdelningen	65	4,45
Totalt sett är min närstående nöjd med vistelsen på korttidsavdelningen		4,40
Jag som närstående får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen		4,60
Jag får möjlighet att delta när min närståendes hjälp diskuteras om han/hon vill det		4,35
Totalt sett är jag nöjd med korttidsplatsen för min närstående		4,40
<b>Medelvärde</b>	<b>33</b>	<b>4,21</b>

## Frågor till dig som har vistats på en korttidsplats Bilaga 3

N<sub>2</sub> Kön ?

man  kvinna

N<sub>3</sub> Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter på den hjälp som du fick?

ja  nej

N<sub>4</sub> Har du fått någon uppföljning efter din vistelse på korttidsavdelningen? d.v.s. har någon sjukgymnast eller arbetsterapeut ringt eller besökt dig efter din korttidsvistelse?

ja  nej

---

### Vad tycker du är viktigt?

- Nedan följer 12 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<sub>5</sub>  Det är viktigt att jag blir väl mottagen när jag kommer till korttidsavdelningen

N<sub>6</sub>  Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande

N<sub>7</sub>  Det är viktigt att jag får information om korttidsplatsen i samband med ankomsten

N<sub>8</sub>  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<sub>9</sub>  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<sub>10</sub>  Det är viktigt att jag får möjlighet att få hjälp med att duscha minst en gång i veckan

N<sub>11</sub>  Det är viktigt att jag får möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan.  
(Exempelvis bingo, sångstund eller underhållning)

N<sub>12</sub>  Det är viktigt att jag får vara med och påverka innehållet i min vistelse på korttidsavdelningen

N<sub>13</sub>  Det är viktigt att jag får träning och rehabilitering i tillräcklig omfattning

N<sub>14</sub>  Det är viktigt att personalen är kunnig

N<sub>15</sub>  Det är viktigt att rummen och lokalerna är till belåtenhet

N<sub>16</sub>  Det är viktigt att jag känner mig trygg på korttidsavdelningen

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

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

**OBS! Svvara på alla frågorna**

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
N 18	Jag blev väl mottagen när jag kom till korttidsavdelningen	1	2	3	4	5
N 19	Personalen hade ett vänligt och korrekt bemötande	1	2	3	4	5
N 20	Jag fick information om korttidsplatsen i samband med ankomsten	1	2	3	4	5
N 21	Maten jag fick var varierad	1	2	3	4	5
N 22	Jag fick möjlighet att komma ut i friska luften minst en gång i veckan	1	2	3	4	5
N 23	Jag fick möjlighet att duscha minst en gång i veckan	1	2	3	4	5
N 24	Jag fick möjlighet att delta i minst en gemensam aktivitet i veckan	1	2	3	4	5
N 25	Jag fick vara med och påverka innehållet i min vistelse på korttidsavdelningen	1	2	3	4	5
N 26	Jag fick träning och rehabilitering i tillräcklig omfattning	1	2	3	4	5
N 27	Personalen var kunnig	1	2	3	4	5
N 28	Rummen och lokalerna var till belåtenhet	1	2	3	4	5
N 29	Jag kände mig trygg på korttidsavdelningen	1	2	3	4	5
N 30	Totalt sett är jag nöjd med vistelsen på korttidsavdelningen	1	2	3	4	5

N 31 **Övriga synpunkter**

---

---

**Tack för din medverkan!**

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

# Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 4

