



Information om brukarundersökning och närstående undersökning i särskilt boende - 2010

Under våren 2010 genomfördes en brukarundersökning inom de särskilda boendena. Många av de boende kan av olika anledningar inte svara på en enkätundersökning beroende bl a på demenssjukdom, varför vi i detta sammanhang också valde att till anhöriga lämna ut frågor gällande NNI (Nöjd närstående index).

Frågorna är hämtade från Socialstyrelsens och SCB:s utarbetade enkäter. I de fall brukaren inte själv kunnat kryssa i svaren, har någon utomstående ej kopplad till boendet hjälp till att fylla i svaren. Detta för att brukaren ska känna trygghet att vara så sanningsenlig som möjligt.

Nedan presenteras de svar som inkommit från brukarna inom de särskilda boendena.

Antal svar

Totalt är det 44 personer som tillfrågats

Koltrasten	Ädelhem	Härnögården	Ugglan	Brunnegården	Högsjögården	Södergården	Älandsgården
8	17	0	6	6	7	0	0

Södergården ingår inte i denna undersökning då de har utformat en enkät som vänder sig till den målgruppen vilket redovisas i särskilt i detta dokument.

Vid värdering av svaren nedan, bedöms att de som ligger mellan 6 och 10 är tillfredsställande, vilket är genomgående för hela denna sammanställning. Varje enhetschef har att arbeta med, förbättra utifrån resultatet.

Information

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om den information Du får på boendet?	1	1	2	2	3	3	6	10	4	12

När det gäller information uppgår 35 att de är nöjda med den information som ges.



Bemötande

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om hur personalen bemöter Dig och den respekt som personalen visar Dig?	0	1	1	3	1	2	3	10	9	14

38 upplever att de bemöts med respekt

Inflytande

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om Dina möjligheter att påverka vid vilka tider Du vill ha Din hjälp?	1	0	2	0	6	4	6	6	8	11
Vad tycker Du om hur personalen tar hänsyn till Dina åsikter och önskemål om den hjälp Du vill ha?	1	1	4	0	1	1	6	7	11	12

35 tycker att de har möjlighet att påverka vilka tider de vill ha hjälp och 37 upplever att de blir lyssnade på när det gäller önskemål om vilken hjälp som ska ges.

Trygghet

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om i vilken mån hjälpen ges av samma personer?	0	0	1	6	3	4	9	6	8	7
Vad tycker Du om hur väl personalen vet vad du behöver hjälp med?	0	0	1	1	1	2	3	11	10	15
Vad tycker Du om dina möjligheter att vid behov få kontakt med personal?	0	0	1	4	0	5	2	11	9	12
Vad tycker Du om hur tryggt det känns för dig att bo på ett äldreboende?	1	1	1	1	1	1	5	6	7	20
Till Dig som använder larm: Vad tycker Du om hur lätt det är att använda larmet?	0	0	0	0	2	1	4	5	5	23



Vad tycker Du om hur snabbt du får hjälp när du använder larmet?	1	0	1	2	5	4	7	4	8	9
------------------------------------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

När det gäller personkontinuitet upplever 34 att hjälpen ges i stort sett av samma person. 41 upplever att det är kontinuitet i de insatser som ges. 39 upplever att det är relativt lätt att få kontakt med personalen. 39 upplever att det känns tryggt på det boende man bor. 38 upplever att det är lätt att använda larmet. 32 upplever att man relativt snabbt får svar när man larmat.

Hjälpen/omvårdnadens omfattning

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om hur väl hjälpen motsvarar dina behov?	0	1	1	2	2	1	6	4	12	15

38 personer upplever att hjälpen motsvarar brukarens behov.

Maten

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om hur maten smakar?	0	0	3	3	3	5	4	8	4	14
Vad tycker Du om dina möjligheter att få det slags mat du vill ha?	1	4	2	4	6	3	6	7	4	7
Vad tycker Du om dina möjligheter att välja maträtt vid måltiden?	4	7	1	3	5	9	5	5	3	2
Vad tycker Du om dina möjligheter att bestämma när du ska äta?	2	5	4	3	7	8	2	7	2	4

35 tycker att maten smakar bra, 27 tycker att de har möjlighet att få den mat de vill ha, 24 tycker att de ges möjlighet att välja maträtt och 23 tycker att de kan välja när de ska äta.

Vårdinsatser

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om de HSL insatser t ex medicinering, rehabilitering som du får?	2	2	2	1	3	4	2	9	10	9

34 av 44 upplever sig nöjda med de hälso- och sjukvårdsinsatser som ges.



Social samvaro och aktiviteter

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vad tycker Du om möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?		2	2	2	2	10	5	7	4	3	7
Vad tycker Du om dina möjligheter till en pratstund med personalen?	1	2	4	3	3	4	6	2	9	10	
Vad tycker Du om den hjälp du har av personalen för att komma ut när du vill?	4	1	4	0	3	10	7	5	2	8	
Vad tycker Du om de aktiviteter som erbjuds i ditt boende?	2	2	2	7	2	4	7	5	5	8	

26 personer upplever att de får möjlighet att göra sådant de trivs med, 31 upplever att det finns möjlighet till en pratstund med personalen, 32 upplever att de får hjälp av personalen för att komma ut och 29 är relativt nöjda med de aktiviteter som erbjuds.

Hjälpens/omvårdnadens utförande

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vad tycker Du om hur omtänksam personalen är?		0	0	0	1	4	3	1	10	5	20
Vad tycker Du om hur väl den hjälp du har stämmer med dina förväntningar?		0	0	2	3	2	2	6	7	11	11

39 personer upplever att personalen är omtänksam och 37 personer tycker att hjälpen stämmer med brukarens förväntningar.

Boendemiljön

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Vad tycker du om utformningen av ditt rum/lägenhet på boendet?		0	0	2	0	0	5	2	5	9	21
Vad tycker Du om de gemensamma utrymmena på boendet?		0	0	1	2	1	6	8	10	6	10
Vad tycker Du om omgivningen runt ditt boende?		1	1	0	1	3	5	4	11	6	12
Vad tycker du om att du fick plats i just det här boendet?		1	0	0	1	2	2	3	9	7	19



42 personer är nöjda med utformningen av lägenheterna, 40 är nöjda med de gemensamma utrymmena, 38 är nöjda med omgivningen runt boendena och 40 upplever sig relativt nöjda med att de fått en lägenhet i just de boendena.

Reflektioner/kommentarer

De som svarat på enkäterna har getts möjlighet att kommentera frågorna, nedan presenteras de enskildas kommentarer.

Svar
Komplettera med morötter vid måltierna, önskar kunna välja på två rätter. Är inte nöjd med nattpersonalen, de dröjer för lång tid när jag larmar tills jag får hjälp.
Många är gamla. En arbetslokal, vävstolar, smide.
Saknar Boulén, det vill jag ha tillbaka. XX är bra, mänsklig, tar sig tid med alla.
Någon som tränar mig på dagen, sjukgymnast t.ex.
Jag längtar efter XX grupp, helnöjd. Jag skulle vilja ha katt här, då skulle det vara perfekt.
Flyga till månen. Jag har alltid rest runt i världen. Jag skulle vilja ha smide, det saknar jag.
Jag får inte komma upp ur rullstolen när jag vill. (Känner mig som en fånge).

Sammanfattning

När det gäller maten på våra boenden samt social samvaro och aktiviteter är det dessa delfrågor som fått sämst värde, om man ser till helheten av enkäten.

Ovanstående är viktiga frågor att arbeta med ute i verksamheterna då de även anspelar på det salutogena synsättet som nämnden beslutat ska genomsyra våra verksamheter inom de särskilda boendena.

Sammanfattningsvis kan sägas att de 44 personer som svarat på enkäten är relativt nöjda med sitt boende. Det är dock inte alla som är fullt ut nöjd (svarsalternativ 1-5) varför det är viktigt att enhetscheferna på arbetsplatserna tillsammans med personal diskuterar dessa frågor och ser på möjligheter att förbättra för alla.

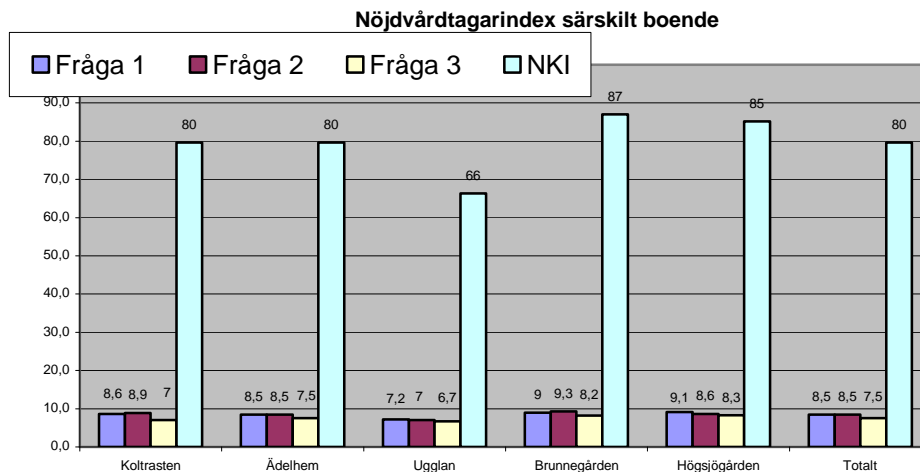


Nöjd vårdtagar index (NVI)

I samband med att enkäten genomfördes ställdes till de 44 boende också tre frågor som inriktar sig på att personen bor i ett boende. 43 personer svarade på dessa frågor.

1. Hur nöjd är Du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?
2. Hur väl uppfyller Ditt boende Dina förväntningar?
3. Föreställ Dig ett perfekt boende. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt boende kommer Ditt boende ?

Nöjdkundindexet bland dessa 44 personer uppgår till 80.
Fördelning per boende visas i nedanstående diagram.



1. Hur nöjd är Du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har? *Inte alls nöjd = 1 - - - I högsta grad nöjd = 10*
2. Hur väl uppfyller Ditt boende Dina förväntningar? *Inte alls = 1 - - - I högsta grad = 10*
3. Föreställ Dig ett perfekt boende. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt boende kommer Ditt boende. *Långt ifrån = 1 - - - Mycket nära = 10*



Södergården - brukarundersökning 2010

Antal inlämnade svar: 22

Information

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om den information Du får på korttidsboendet?	0	0	1	0	11	3	1	1	2	3

10 av 22 personer är nöjda med den information de får på Södergården.

Bemötande

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om hur personalen bemöter Dig och den respekt som personalen visar Dig?	0	0	0	0	3	0	4	2	3	10

19 personer upplever att personalen bemöter dem med respekt.

Inflytande

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om Dina möjligheter att påverka vid vilka tider Du vill ha Din hjälp?	0	1	2	2	4	2	4	2	1	4
Vad tycker Du om hur personalen tar hänsyn till Dina åsikter och önskemål om den hjälp Du vill ha?	0	0	2	0	2	3	2	5	1	7

13 upplever att de i stort sett kan påverka vid vilka tider de vill ha sin hjälp och 18 upplever att personalen tar hänsyn till den enskildes önskemål.

Trygghet

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om i vilken mån hjälpen ges av samma personer?	0	0	3	0	4	5	2	6	1	1
Vad tycker Du om hur väl personalen vet vad du behöver hjälp med?	1	0	0	1	0	2	2	6	3	7



Vad tycker Du om dina möjligheter att vid behov få kontakt med personal?	0	0	0	2	2	2	2	4	6	4
Vad tycker Du om hur tryggt det känns för dig att vistas på korttidsboendet?	1	0	0	0	0	1	1	2	4	13
Till Dig som använder larm: Vad tycker Du om hur lätt det är att använda larmet?	0	0	0	0	1	1	1	5	3	9
Vad tycker Du om hur snabbt du får hjälp när du använder larmet?	0	0	2	1	7	1	3	4	2	0

15 personer upplever att personkontinuitet råder, 20 uppger att de tycker att personalen vet vilken hjälp brukaren behöver, 18 upplever att det är relativt lätt att få kontakt med personalen vid behov, 21 personer upplever att de känner trygghet på Södergården, 19 tycker att det är lätt att använda larmet medan endast 10 personer tycker att de relativt snabbt får hjälp när de larmat.

Hjälpen/omvårdnadens omfattning

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om hur väl hjälpen motsvarar dina behov?	0	0	1	0	0	0	2	8	6	5

21 personer upplever att hjälpen motsvarar deras behov.

Maten

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om hur maten smakar?	1	0	1	0	2	3	1	4	1	9
Vad tycker Du om dina möjligheter att bestämma när du ska äta?	3	2	3	3	4	1	2	0	1	3

18 personer tycker att maten är relativt bra, endast 7 personer tycker att de kan bestämma när de ska äta.

Vårdinsatser

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om de HSL insatser t ex medicinering, rehabilitering som du får?	0	0	1	2	4	0	1	7	1	6

15 personer upplever sig relativt nöjda med de hälso- och sjukvårdsinsatser som ges.



Social samvaro och aktiviteter

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om möjligheterna att kunna göra sådant som du trivs med?	1	3	1	0	6	0	4	4	1	2
Vad tycker Du om dina möjligheter till en pratstund med personalen?	0	1	1	1	6	1	2	4	1	5
Vad tycker Du om den hjälp du har av personalen för att komma ut när du vill?	2	4	0	2	4	1	3	2	0	4
Vad tycker Du om de aktiviteter som erbjuds i ditt boende?	0	2	0	2	2	4	5	6	1	0

11 upplever att de har god möjlighet att göra sådant de trivs med, 13 upplever att det ges möjligheter till en pratstund med personalen, 10 upplever att de har god hjälp av personalen för att komma ut och 16 upplever att de aktiviteter som erbjuds är bra.

Hjälpen/omvårdnadens utförande

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker Du om hur omtänksam personalen är?	0	0	0	1	1	2	2	2	5	9
Vad tycker Du om hur väl den hjälp du har stämmer med dina förväntningar?	0	0	0	1	3	1	1	6	5	5

20 personer upplever att personalen är omtänksam och 18 personer tycker att den hjälp som ges stämmer samman med deras egna förväntningar.

Boendemiljön

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Vad tycker du om utformningen av ditt rum?	1	0	0	0	1	1	4	2	3	10
Vad tycker Du om de gemensamma utrymmena på korttidsboendet?	0	0	0	0	3	2	3	3	2	9
Vad tycker Du om omgivningen runt korttidsboendet?	0	1	0	0	5	3	3	2	2	6

20 personer tycker att utformningen på rummet är bra, 19 personer har uppgett att de gemensamma utrymmena är bra medan 16 personer är relativt nöjda med omgivningen.

Hjälpen/omvårdnaden i sin helhet

Delfråga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A. Hur nöjd är Du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?	0	0	0	0	3	0	5	4	3	7



B. Hur väl uppfyller Ditt korttidsboende dina förväntningar?	0	0	0	2	2	2	3	4	6	3
C. Föreställ Dig ett perfekt korttidsboende. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt korttidsboende kommer ditt korttidsboende?	0	0	0	2	3	1	4	8	2	2

19 personer är nöjda med den hjälp och omvårdnad de har, 18 personer tycker att Södergården i relativt stor utsträckning uppfyller brukarens förväntningar. 17 personer tycker att Södergården är näst intill det perfekta boendet utifrån vad den enskilde föreställt sig att ett optimalt boende ska vara.

Reflektioner/kommentarer

Nedan presenteras de synpunkter den enskilde skrivit ner när det gäller Södergården

Svar
Mer kontakt med personalen.
Mer musik.
Mer underhållning, att dom sjunger mer. Visa bilder på cafeer, Sven Berg.
Kallt i rummen.
Jag vill inte att personalen ska bestämma när jag ska lägga mig för kvällen.

Sammanfattning

Sammanfattningsvis när det gäller Södergården kan sägas att det är social samvaro och aktiviteter som upplevs mindre bra utifrån kommentarerna ovan. Efter enkätundersökningen har två aktivitetsansvariga utsetts, dessa är schemalagda. Deras uppdrag är att ansvara för att gruppaktiviteter och enskilda aktiviteter genomförs varje dag bl a förekommer tipsslingor, promenader ute, boccia, avslappning mm.

När det gäller svar på frågor runt maten, behöver dessa ses över.



Nöjdnärståendeindex (NNI) i särskilt boende

Under våren genomfördes en undersökning hos anhöriga, gode män eller förvaltare till brukare som bor inom de särskilda boendena nedan följer en sammanställning av de inkomna svaren. Totalt har 171 av 273 tillfrågade valt att svara på enkäten, en svarsfrekvens på 63 %.

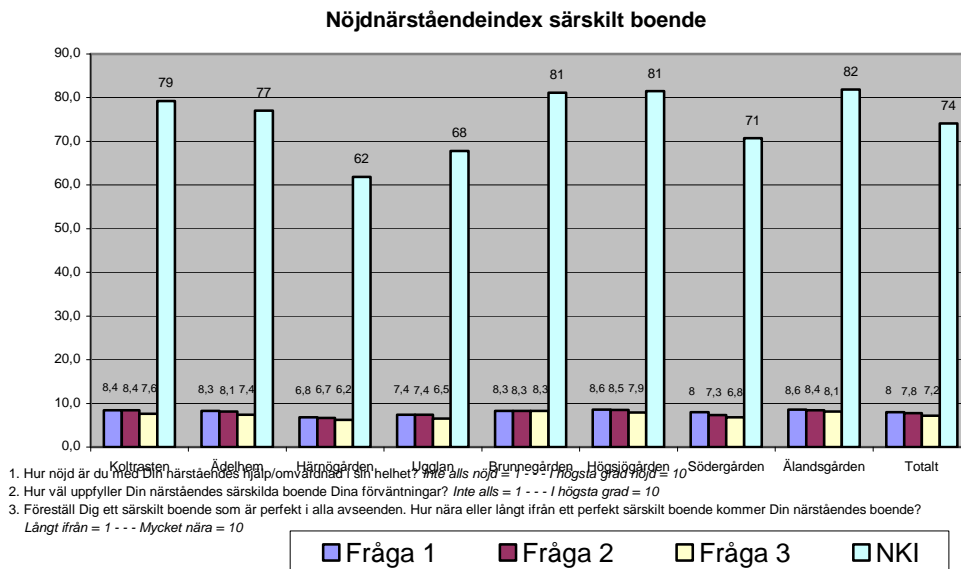
Frågorna

Totalt är det tre frågor som ställts

1. Hur nöjd är du med din närståendes hjälp/omvårdnad i sin helhet?
2. Hur väl uppfyller din närståendes särskilda boende dina förväntningar?
3. Föreställ dig ett särskilt boende som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt särskilt boende kommer din närståendes boende?

Resultat

När det gäller närståendes svar uppgår NKI till totalt 74. Mellan boendena varierar NKI mellan 62 och 82.



Kommentarer från anhöriga

Anhöriga har getts möjlighet att lämna kommentarer till sina svar på respektive boende.

Det som är relativt gemensamt för alla boenden är att anhöriga tycker sig uppleva, att det borde finnas fler möjligheter till social samvaro och aktiviteter inom boendet. De har också kommenterat att de tycker att bemanningen är låg såväl dag som nattetid.



Anhöriga har också kommenterat att personalen i stor utsträckning är bra, har ett gott bemötande och är kompetenta. De upplever också att det är lätt att nå personalen om de har behov av det.

Hans Fälldin
Förvaltningschef

Britt-Marie Lanerud
Programområdeschef