

2007-11-26

Sektorn för socialtjänst  
Marcus Larsson

## BRUKARUNDERSÖKNING I ÄLDREOMSORGENS SÄRSKILDA BOENDEN 2007

### Sammandrag

Sammanlagt 187 brukare, anhöriga/närstående och gode män har i en enkät tagit ställning till 15 påståenden om kvaliteten i Äldreomsorgens särskilda boenden. Svarsfrekvensen var 62 %.

Följande tre faktorer upplevs som **viktigast för god kvalitet**:

- Jag känner mig trygg här
- Personalen visar omtanke
- Jag får hjälp med det jag behöver

De som viktat ovanstående faktorer ger dem samtidigt höga betyg. I undersökningen utkristalliserar sig inget entydigt **förbättringsområde** men...

- Personalen har tid för mig

...utgör ett potentiellt sådant område i de fall där företrädare (anhöriga/närstående eller god man) tagit ställning i de boendes ställe.

Medelbetyget för samtliga påståenden var, i de fall där de boende svarade själva, 80 på en skala mellan 0-100. Bland företrädarna var motsvarande betyg 69.

- En jämförelse med tidigare studier visar att vikten av ovanstående faktorer också är bestående över tid

## Bakgrund

Sektorn för socialtjänst genomför varje år ett antal brukarundersökningar. Inom ramen för 2007 års brukarundersökningar beslutade äldreomsorgen att låta genomföra en brukarundersökning vid de särskilda boendena. Syftet med brukarundersökningar är att inhämta kunskap om förväntningar och erfarenheter av sektorns tjänster, genom att brukarna får uttrycka sina uppfattningar om kvaliteten. Resultatet från undersökningarna bildar sedan underlag för diskussion och bedömning av verksamhetens kvalitet ur ett brukarperspektiv och därigenom en grund för att utveckla verksamheten.

## Att studera människors kvalitetsuppfattningar

När människors kvalitetsuppfattningar ska mätas bör frågorna utgå från faktorer som är av betydelse för dem det berör. För att få veta vilka faktorerna är, bör någon form av förstudie genomföras, d v s fråga några av dem som ska ingå i undersökningen vilka faktorer de tycker är viktiga för god kvalitet. Förstudien kan göras med fokusgrupper eller genom ett enkelt frågeformulär som delas ut till ett litet urval.<sup>1</sup>

Den information som förstudien ger, formar sedan underlaget för en enkät, där brukarnas egna språkbruk och formuleringar bibehålls. På så sätt ligger enkätfrågorna alltid nära brukarna. Denna del av undersökningen ger stora möjligheter till att siffermässigt mäta resultatet.

I föreliggande studie utgjordes underlaget till enkäten av 15 påståenden från fokusgrupper genomförda 2003 samt 2004. I enkäten ombads respondenterna att dels ange de 5 viktigaste påståendena, dels att betygsätta samtliga påståenden från 1 till 5 (där 1 innebär instämmer inte, 5 instämmer helt).

## Avgränsningar och urval

Målgruppen för studien utgjordes av boende vid Äldreomsorgens 6 särskilda boenden. Anhöriga/närstående eller god man har trätt in i de fall den boende ej klarat att själv svara på enkäten. Totalt har 115 personer svarat, vilket ger svarsfrekvens på 62%.

---

<sup>1</sup> Källa: Utvärderingsringen, UviAB

## Resultat där de boende svarat själva (eventuellt med stöd)

Av målgruppen uppger 42 personer att de helt eller delvis (med stöd) svarat på enkäten själva.

Tabell 1 Självsvarande

	Viktigaste faktorer för god kvalitet	Vikt	Vikt+Betyg	Kritiska faktorer	Vikt	Vikt+Betyg	Index
<b>Samtliga:</b> N=42	Jag känner mig trygg här	74	100				80
	Jag får hjälp med det jag behöver	59	100				
	Personalen visar omtanke	56	100				
Björkelid: N=21	Jag känner mig trygg här	79	100				78
	Jag får hjälp med det jag behöver	74	100				
	Personalen visar omtanke	58	100				
Bygården: N=11	Jag känner mig trygg här	70	100				86
	Personalen har tid för mig	70	100				
	Jag får min medicin när jag ska ha den	60	100				
Ekdalagården: N=0							
Rådahemmet: N=8	Jag känner mig trygg här	71	100				79
	Maten är god	71	100				
	Personalen visar omtanke	71	100				
Säterigården: N=2	Jag känner mig trygg här	100	100				73
	Maten är god	100	100				
	Personalen har tid för mig	100	50				
Ö Bygården: N=0							

### Kommentar:

- Tabellen fokuserar på **de tre viktigaste faktorerna** för upplevelsen av god kvalitet i boendet
- **N** visar hur många i aktuell målgrupp som svarat på enkäten
- **Vikt** visar hur stor andel (%) av gruppen som valt påståendet som ett av de fem viktigaste.
- **Vikt+Betyg** visar hur stor andel (%) av dem som viktat ett påstående som också gett påståendet betyget 4 eller 5.
- **Kritiska faktorer** är de påståenden som viktats av 50 % eller fler men som också erhållit betyget 4 eller 5 av färre än 50 %. Dessa faktorer utgör således tydliga förbättringsområden
- **Index** är ett medelvärde för alla snittbetyg (oavsett vikt) omräknat till skala 0-100. Värdet kan användas för att jämföra resultat, t.ex. mellan år eller mellan enheter.

Av tabellen (tabell 1) framgår att *trygghet, att få hjälp den hjälp man behöver* samt *omtanke från personalen* är de faktorer som är viktigast kvalitetsupplevelsen för de boende. Dessa faktorer ges också höga betyg av de som viktat dem. Trygghet är ett genomgående högt viktat tema för samtliga boenden.

På Bygården utgör medicinering en av de tre viktigaste faktorerna. God mat är en faktor som viktas högt av de boende på Rådahemmet och Säterigården.

Inga faktorer tillskrivs värden som pekar på kritiska områden. Medelbetyget för samtliga påståenden och samtliga boenden är 80. Högsta enskilda medelbetyg noteras för Bygården (86).

## Resultat där anhörig eller god man svarat

Av målgruppen uppger 73 personer att anhörig/närstående eller god man svar på enkäten.

Tabell 2 Företrädare

	Viktigaste faktorer	Vikt	Vikt+Betyg	Kritiska faktorer	Vikt	Vikt+Betyg	Index
<b>Samtliga:</b> N=73	Jag känner mig trygg här	71	82	Personalen har tid för mig	49	51	69
	Personalen visar omtanke	60	88				
	Jag får hjälp med det jag behöver	57	83				
Björkelid: N=13	Jag känner mig trygg här	73	82				70
	Personalen visar omtanke	73	91				
	Jag trivs bra med min lägenhet	53	88				
Bygården: N=5	Personalen har tid för mig	80	50	Personalen har tid för mig	80	50	64
	Jag har tillräckligt med pengar att röra mig med när hyra och avgifter är betalda	60	67				
	Jag trivs bra med min lägenhet	60	100				
Ekdalagården: N=21	Jag känner mig trygg här	63	83				68
	Jag får hjälp med det jag behöver	58	82				
	Jag får min medicin när jag ska ha den	53	100				
Rådahemmet: N=16	Jag känner mig trygg här	88	79	Personalen har tid för mig	50	38	69
	Jag får hjälp med det jag behöver	62	70				
	Jag får min medicin när jag ska ha den	56	78				
Säterigården: N=15	Jag känner mig trygg här	73	82				70
	Jag får hjälp med det jag behöver	73	91				
	Maten är god	60	89				
Ö Bygården: N=3	Maten är god	100	100	Jag har gemenskap med andra som bor här	67	0	82
	Jag har gemenskap med andra som bor här	67	0	Jag får alltid göra det jag klarar själv	67	0	
	Jag får alltid göra det jag klarar själv	67	0				

### Kommentar:

- Tabellen fokuserar på **de tre viktigaste faktorerna** för upplevelsen av god kvalitet i boendet
- **N** visar hur många som svarat på enkäten
- **Vikt** visar hur stor andel (%) av gruppen som valt påståendet som ett av de fem viktigaste
- **Vikt+Betyg** visar hur stor andel (%) av dem som viktat ett påstående som också gett påståendet betyget 4 eller 5
- **Kritiska faktorer** är de påståenden som viktats av 50 % eller fler men som också erhållit betyget 4 eller 5 av färre än 50 %. Dessa faktorer utgör således tydliga förbättringsområden
- **Index** är ett medelvärde för alla snittbetyg omräknat till skala 0-100. Värdet kan användas för att jämföra resultat, t.ex. mellan år eller mellan enheter

Av tabellen (tabell 2) framgår att identiska faktorer dvs *trygghet, att få hjälp den hjälp man behöver* samt *omtanke från personalen* är viktigast också när anhöriga/närstående och gode män bedömer kvaliteten i de boendes ställe.

Påståendet *personalen har tid för mig* utgör ett gränsfall avseende kritiskt faktor för samtliga enheter. Detta är främst en konsekvens av att samma påstående viktas högt på Bygården och Rådahemmet.

Medelbetyget för samtliga påståenden och samtliga boenden är 69, vilket är lägre jämfört med de boende som svara själva. Högsta enskilda medelbetyg noteras för Östra Bygården (82).

## Kommentarer vid sidan av de fasta svarsalternativen

Utöver de fasta svarsalternativen fick de boende möjlighet att lämna kommentarer.

### Björkelid

- Personalen på Björkelid, framförallt personalen på avd. Skogen är helt underbar. Vi har fullt förtroende för vad de gör för min mor.
- Då jag är god man, märker jag en stor skillnad på min väninna mot vad hon utsattes för när hon bodde i lägenheten. Hon får all den hjälp och stöd hon behöver, helt underbar personal, som är välutbildade för att ta hand om dementa personer. Rena guldkornen i en mörk tillvaro för många dementa, där hon vistas.
- När jag valde Björkelid för min åldersvistelse hade jag en del negativa erfarenheter av den vårdform jag drabbats av. Jag fick en vision av tilltalande i en dröm att göra väntan på det oundvikliga för oss alla till en period som också hade inslag av uppbyggnad och trevnad – som ändå kom till gagn för vård och samhälle sund och riktigt. Ibland kan visionen synes pressad – ibland därför ålderssammansättningen hos de boende är alltför hög – vilket i och för sig är något alltför mirakulöst. Jag får tillgripa ett citat: ”Drömmar skall byggas fastare än städer och ständigt skall de lappas och lagas av nyttans tand som är värre än tidens”.
- Allting är fantastiskt bra.
- Detta är bra, på ett ålderdomshem att bli så omhändertagen på gamla dar.
- Roligt med en katt.

### Bygården

- Jag tycker att tillvaron är bättre än förväntat.

### Ekdalagården

- Gymnastik regelbundet skulle vara önskvärt. Större utbud av vardagsaktiviteter vore bra. Någon promenad ”utanför” huset skulle uppskattas. Personalen gör ett fantastiskt arbete. De är alltid lika trevliga och positiva i sitt bemötande. Som anhörig känner vi oss till 100 % trygga med boendet, personalen och den vård och omsorg som ges. (Kanske är det så att det är vi som anhöriga som tycker att omväxling i vardagen, gymnastik osv vore önskvärt – egentligen är nog ”våraran boende” nöjd med det som erbjuds. I annat fall skulle ju vi anhöriga kunna ta med henne ut på promenad ibland).
- I stort sett tycker jag att verksamheten på det äldreboende där min anhörige bor fungerar bra. Personalen tar väl hand om de boende och själva miljön är trevlig – det skall vara ett verkligt hem för den som bor där! Men man ser ju att var och en av de boende är i behov av hjälp och tillsyn på sitt särskilda sätt. Följden blir att det behövs personal, man kan inte nog betona vikten av god tillgång på personal. Ev. kan man minska på antalet boende på avdelningarna. Det borde inte bo fler än ca 10 personer på en avdelning. Man får inte glömma att det trots allt är sjuka människor som bor på dessa äldreboenden och de befinner sig på sista anhalten här i livet. De måste bemötas med kärlek, omtanke och respekt.
- Det behövs mer personal. Fler aktiviteter t ex enklare spel. 3 Annan personal för städning så att städtiden kan ägnas åt patienterna istället. 4 Anlita gärna volontärer som kan vara med de boende i dagrummet = kanske kan läsa eller sjunga tillsammans eller bara samtala.
- Medicinering, personalens tid och omtanke är inte bara viktigt – det är en nödvändighet! 5 kryss är för lite, många av påståendena är för självklara och basala.
- Det är lite svårt att svara på alla frågor. Jag har gjort det efter bästa förmåga. Personalen är underbar och tålig. Jag känner mig trygg att ha min man på Hagen.
- Vill gärna vara med på alla aktiviteter som finns tillgängliga. Ta gärna en kort promenad runt huset varje dag men personal. Viktigt att komma ifrån institutionsmiljön. Älskar gamla pilsnerfilmer. Som anhörig vill vi känna oss trygga ang. aktiviteter, att våran far verkligen när aktiviteter förekommer. Någon ur personalen måste göra sig besväret att med ”lock och pock” motivera våran far att ”roligt” som händer.

## Rådahemmet

- Skulle behöva komma ut mer t ex promenader el. utflykt. Önskar att personalen hade mer tid för oss boende att sitta ner och prata. Mer livskvalitet.
- Eftersom personen i fråga inte klarar att besvara några frågor, men enligt det som jag kan se, får sin omsorg och förmodligen den medicin hon behöver. Det är bara städningen, vattning av krukväxter, tömma blomvaser, som ej fungerar bra.
- Som dotter till min mamma som bor i särskilt boende vill jag framföra detta: arbetar själv inom sjukvården i Gbg och vet av erfarenhet att nerdragning av personal och aktiviteter, utflykter, avsaknad av kompetent personal inom äldreården mm för att spara pengar bara skapar sämre vård, utbränd personal. Personalen som arbetar på min mammas boende skall ha en eloge, men dom orkar inte med att få en lön att klara sig på, mer arbete, mindre tid till patienterna. Ja, just patienter, dom är sjuka och behöver vård och omsorg. Det hjälper inte att sätta in kokplattor, diskbänk mm för att kalla det eget boende och brukare.
- Öka personalen så att dom som är där slipper slita ihjäl sig. Det är en tung arbetsplats.
- Kontrollen när de lämnar tillbaka kläder efter tvätt bör förbättras. Personalen skulle inte behöva stressa så mycket, särskilt på morgonen. Gymnastik mer än 1 gång per vecka. Mer omväxling på kryddor i maten. Lite mer kryddsmak.
- För lite tillsyn vid maten. Onödigt lång väntan vid larm.
- Dåligt med aktiviteter. Måste finnas tid till detta. Det är inte meningen att boende skall bli lidande på grund av att det är för dåligt med personal.
- Förbättringsområde nr 1: Mathållningen Med hjälp av synpunkter från de boende skulle mathållningen kunna förbättras avsevärt. Matråd? Enkät bland de boende? Diskussion med hemmet ledning? Rutinerna brister. Diabetiker får sockrat och ... ibland.
- Det som vi meddelar personalen och som skulle skrivas in i en pärm är inte alltid gjort. T ex när färdtjänsten kommer är min anhöriga fortfarande liggande i sängen. De har inte läst pärmen. Hygien är inte alltid så bra. Det luktar alltid starkt av kiss. Naglarna är inte klippta och inte rena. Det känns inte rent. Tar ett djupt andetag innan man går in. Hur är det? Dålig information eller ingen angående sjukdom och förändringar av medicin. T ex diabetes som även berör oss när hon är hos oss. Rullstolen inte pumpas när hon kommer hem till oss. Vi kan inte gå ut då.

## Säterigården

- Uppskattar personalens egna initiativ, t ex hårklippning mm. Väldigt snällt då det inte ingår i paketet.
- Vill ringa "hem" lite oftare.
- NN trivs mycket bra och är nöjd med hur hon har det och hur hon blir behandlad och bemött. Som anhörig tycker jag också att det fungerar mycket bra. Funnes det mer resurser för att skapa omväxling t ex mer utomhusvistelse skulle det vara ännu ett snäpp bättre!

## **Jämförelse med tidigare undersökningar**

Brukarundersökningar med liknande upplägg genomfördes vid Björkelid 2003 samt Bygården 2002.

På Bygården rankades följande tre faktorer som viktigast 2002: *jag alltid känner mig trygg på Bygården, maten är god* samt *jag får tillräcklig hjälp med praktiska saker (t.ex. städning, tvätt)*. Trygghet är alltså en av de viktigaste faktorerna 5 år senare.

På Björkelid framträdde omtanke från personalen och trygghet som de viktigaste kvalitetsfaktorerna 2002. Det är i det närmaste identiskt med de faktorer som viktas högst 2007.

## **Kommentarer från verksamheten**

Ansvariga enhetschefer har efter att ha tagit del av resultatet lämnat följande synpunkter.

### Björkelid

Enkäten är lite svårtolkad samtidigt som vi inom äldreomsorgen har ett kvalitetsledningssystem där vi gör utvärderingar med en graderad pil och möjligheter med kommentarer. Vår enkät kan användas mot personal och kund. Som jag tolkar resultatet så är det inget anmärkningsvärt.

### Bygården och Ö Bygården

Jag upplever att den var svårtolkad det var inget speciellt konstiga resultat tycker jag. Den är lite dubbel eftersom vi har vårt kvalitetsarbete också.

### Ekdalagården

Min slutsats är att resultaten inte är direkt alarmerande men aktiviteter och någon form av rörelse (gymnastik) är ett tydligt förbättringsområde. Detta kom inte som någon nyhet. Undersökningen inklusive en del annat underlag visar att vi behöver kvalitetssäkra området aktiviteter. Ett arbete som är påbörjat.

### Rådahemmet

För att vara säker på att det är den boendes synpunkter som kommer fram och inte den anhöriges eller personalens - tycker jag det är viktigt att "någon" utvald person (utan anknytning till boendet) får i uppdrag att vara behjälplig vid ifyllandet av enkäten hos var och en. Förstår att detta inte är helt lätt - så kanske man får nöja sig med att vi t ex byter personal mellan t ex boendena för en dag att utföra detta. Helst skulle det vara en person som inte har anknytning till äldreomsorgen.

### Säterigården

Vi har på Säterigården inga akuta saker att ta tag i som påpekats. Däremot behöver vi arbeta mer med att skapa omväxling, mer fysisk aktivitet samt försöka öka möjligheten att känna frihet. Låg svarsfrekvens gör materialet ganska opålitligt.

**SEKTORN FÖR SOCIALTJÄNST**

Marcus Larsson  
Utredare