



## Redovisning av enkät till brukare av hemtjänst april 2011

Förvaltningen har i uppdrag att kvalitetssäkra verksamheterna i syfte att få underlag till förbättring och utveckling. En första enkät skickades ut våren 2008 och då mättes brukarens upplevelser av omsorg, service och bemötande utifrån de förslag till kvalitetsdeklarationer som arbetats fram för verksamheten.

Under april 2011 skickades en enkät ut till 252 brukare av hemtjänst i Nordanstigs kommun. Fjorton av svaren returnerades med motiveringen att brukarna endast hade trygghetslarm, ingen övrig hjälp från hemtjänsten.

Undersökningen har stor betydelse för Omsorgs- och lärandenämndens målstyrningsarbete. Svaren ger viktig information och vägledning när politikerna ska fatta beslut för medborgarnas bästa.

### Frågorna i enkäten

Frågorna i enkäten 2011 fokuserades på tryggheten i vardagen för brukaren. Kvalitetsindikatorer är bl.a respektfullt bemötande, god omsorg och trygghet i vardagen.

### Enkätens utformning

Enkäten bestod av totalt 22 frågor med en fyrgradig bedömningsskala från mycket bra till inte alls.

De tio första frågorna handlade om omsorgen av brukarna, hur nöjda de var med personal, bemötande och omsorg.

Två frågor handlade om anhörigstöd.

En fråga som ställdes var om bostadsanpassning skulle underlätta vardagen.

Därefter kom två frågor om trygghet där respondenten skulle svara med egna ord.

En fråga ställdes om hur stort intresset var för trygghetsboende, dvs ett handikappanpassat boende i närheten av hemtjänstens lokaler.

De fem sista frågorna handlade om dagligverksamhet.

## Målgrupp

Målgruppen var brukare som hade hemtjänst, de med enbart trygghetslarm eller enbart mat distribution valdes bort. Enkäten skickades direkt hem till brukaren tillsammans med ett informationsbrev och ett frankerat svarsbrev. Adresserna till brukarna togs fram med hjälp av biståndsbedömmarna.

## Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen blir 48 %, 114 inkomna svar av 252 utskickade enkäter. Vi räknar bort de 14 som bara har trygghetslarm. En del enkäter är ofullständigt besvarade, men vi väljer att ta med de svaren i statistiken.

De brukare som hade fått enkäten och meddelat att de endast har trygghetslarm, 14 st, räknades bort vid sammanställningen.

Svarsfrekvensen ger inte tillräckligt statistiskt underlag för denna typ av enkät och kommunen väljer att göra en sammanställning utifrån hur respondenterna svarat på frågorna.

## Analys av bortfallet

Brukare av hemtjänst är ingen homogen grupp. Medelåldern är hög och orsaker till den låga svarsfrekvensen kan vara demens eller annan typ av åldersrelaterad sjukdom.

Frågorna i enkäten kan också ha varit utformade så att de inte var relevanta för alla respondenter.

Flera av enkäterna var ofullständigt ifyllda. De har ändå tagits med i redovisningen. De inkomna svaren ger oss information om hur de som svarat upplever sin situation just vid svarstillfället.

## Resultatredovisning av 114 inkomna svar

- 1. Vet vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?**  
94 svarande av 112 vet vart de ska komma i kontakt med hemtjänsten. 18 svarade att de inte vet.
- 2. Tycker du att personalen är väl informerad om vilken hjälp du ska få?**  
71 av 109 svarande trycker att personalen är välinformerad.
- 3. Hur är personalens bemötande?**  
88 av 109 svarande tycker att bemötandet är mycket bra

4. **Respekterar personalen dig som person?**  
86 av 110 svarande tycker att bemötandet är mycket bra
5. **Hur väl utför personalen sina arbetsuppgifter?**  
73 av 106 svarande tycker att personalen utför sina arbetsuppgifter väl.
6. **Kommer personalen på den tid som de sagt att de ska komma?**  
Här är svaren mer jämt fördelat på svarsalternativen, 29 svarar att personalen nästan aldrig kommer i tid, 27 svarar att de sällan kommer i tid, 26 svarar att de nästan alltid kommer i tid och 23 svarar att de alltid kommer i tid. Totalt svarade 105 av 114 personer på frågan.
7. **Hur väl tar personalen hänsyn till hur du vill ha dina insatser utförda?**  
76 svarade att personalen tar hänsyn till hur arbetsuppgifterna ska utföras och 1 person svarade inte alls, de övriga 28 var lagom nöjda. Totalt svarade 105 av 114 på frågan.
8. **Hur viktigt är det att det är samma personal som kommer och hjälper dig?**  
59 svarade att det är mycket viktigt att det är samma personal som kommer, 13 svarade att det inte är viktigt. 36 svarade att det inte är så viktigt att det är samma personal som kommer. Totalt svarade 108 av 114 personer på frågan.
9. **Hur väl motsvarar insatserna ditt behov av hjälp?**  
73 svarade att insatserna motsvarade behovet av hjälp, 1 svarade att det inte alls motsvarade behovet medan 32 var ganska nöjda med att insatserna motsvarade behovet. Totalt svarade 106 av 114 personer på frågan
10. **Känner du dig trygg med den hjälp du får?**  
86 svarade att de känner sig trygga med den hjälp de får, 1 svarade inte alls trygg och 22 svarade att de nästan kände sig trygga. 109 av 114 svarade på frågan.
11. **Känner du till anhörigstödet i kommunen?**  
Bara 29 svarade att de känner till anhörigstödet medan 72 svarade att de inte alls kände till det. 101 av 114 svarade på frågan.
12. **Vet du hur du kontaktar anhörigstödet?**  
Bara 28 kände till hur man kontaktar anhörigstödet medan 79 svarade att de inte alls kände till hur man kontaktar anhörigstödet.
13. **Har någon av dina anhöriga använt sig av anhörigstöd?**  
Bara 19 av de svarandes anhöriga har i någon form använt sig av anhörigstöd. 88 har inte alls varit i kontakt med anhörigstödet.
14. **Skulle anpassning av bostaden göra det lättare för dig i din vardag?**  
9 svarade att anpassning av bostaden skulle göra vardagen lättare, 64 anser inte att bostadsanpassning skulle underlätta, 32 har lämnat förslag på hur en anpassning skulle underlätta vardagen. 105 av 114 har svarat på frågan. Kommentarer se bilaga med hela enkäten

**15. Vad är det som gör dig trygg i din vardag?**

De svarandes egna kommentarer finns i bilagan med hela enkäten

**16. Vad är trygghet för dig?**

De svarandes egna kommentarer finns i bilagan med hela enkäten?

**17. Hur intresserad är du av att flytta till trygghetsboende?**

13 är mycket intresserade av att flytta till trygghetsboende och 66 är inte alls intresserade, 27 kan tänkas flytta till trygghetsboende lite längre fram. 106 av 114 svarade på frågan

**18. Hur väl känner du till dagverksamheten i kommunen?**

15 känner till att det finns dagverksamhet i kommunen, 54 känner inte till alls att det finns och 36 vet att det finns i någon utsträckning. 105 av 114 svarade på frågan

**19. Deltar du i dagverksamheten?**

Endast 19 deltar i dagverksamheten, 84 deltar inte alls. 103 av 114 svarade på frågan

**20. Om du svarade ja på förra frågan, känns dagverksamheten meningsfull?**

18 svarade att dagverksamheten är meningsfull och 9 svarade att den inte känns meningsfull. 32 av 114 svarade på frågan.

**21. Hur är personalens bemötande på dagverksamheten?**

17 svarande tycker att de blir väl bemötta på dagverksamheten och 2 svarade att bemötandet inte alls var bra. 19 av 114 svarade på frågan

**22. Hur väl respekterar personalen dig på dagverksamheten?**

17 svarande tycker att de blir respekterade som person, 2 svarade att bemötande inte alls var bra. 19 av 114 svarade på frågan.

**Kommentarer:**

79 % av de som svarat på frågan om trygghet, känner sig trygga i sin vardag. Exempel på svar är att få bo kvar hemma i sin invanda miljö, att hemtjänsten kommer på regelbundna tider, att ha anhöriga i närheten och att ha tillgång till trygghetslarm

En del har svarat att de redan har fått sin bostad anpassad efter sina behov, andra uppger att det behövs åtgärder för att bl.a underlätta toalettbesök och den personliga hygien, att det ska gå lättare att ta sig ut på altanen och säkerhetsåtgärder som ledstänger. De flesta är nöjda med sin boendemiljö.

Av de som svarat är 62 % inte alls intresserade av att flytta till trygghetsboende. Några kan tänkas sig flytta när de behöver mer omvårdnad och tillsyn.

Lite förvånande är det att så få känner till dagverksamheten och anhörigstödet. Här behöver vi som tjänstemän informera bättre när biståndsbedömningen görs. Göra informationen tillgänglig på tex vårdcentraler mm.

De allra flesta är mycket nöjda med hemtjänstpersonalen och hur de utför sitt arbete. Det finns kommentarer att de borde ha mer tid, att personalen inte ska ha så bråttom, lyssna lite mer. Men genomgående ligger nöjdheten på mellan 60%-80% både med personal och hur de utför sina tjänster.

Enkäten riktade sig till brukare av hemtjänst i Nordanstigs kommun. Resultatet av mätningen kommer att användas i verksamhetens förbättringsarbete och kommer att ligga till grund för arbetet med verksamhetsplanerna.

Bergsjö 20010513  
Lisbeth Stenström  
Uppföljnings- och kvalitetssamordnare  
Tfn: 0652-36230