

Redovisning av brukarenkät gällande hemtjänsten i Nordanstigs Kommun



Dokumenttyp Rapport	Dokumentnamn Brukarenkät 2008	Fastställt/Upprättad 2008 - 07	Version
Dokumentägare OA-förvaltningen	Dokumentansvarig Berit Burman	Reviderad	Giltighetstid
Dokumentinformation Redovisning av brukarenkät, hemtjänsten 2008			

Redovisning av enkätundersökning till användare av kommunens hemtjänst, 2008

Förvaltningen har i uppdrag att kvalitetssäkra verksamheterna i syfte att få underlag för förbättringar och utveckling.

En första enkät till användare av kommunens hemtjänst har genomförts under senare delen av våren 2008.

Enkäten mäter brukarnas upplevelser av omsorg, service och bemötande utifrån de förslag till kvalitetsdeklarationer för verksamheten, som arbetats fram.

Ambitionen med undersökningen är att få viktig information om hur brukarna upplever mötet med hemtjänsten och därmed vägledning om i vilka avseenden vi måste förbättra oss.

Undersökningen har också stor betydelse för OA-nämndens målstyrningsarbete. Svaren ger viktig information och vägledning när politikerna ska fatta beslut för kommunmedborgarnas bästa.

Enkätfrågorna

Frågorna har utformats utifrån förvaltningens kvalitetsdeklarationer som har sin grund i politikernas generella mål för verksamheten. Kvalitetsindikatorer är bl.a. god omsorg, respektfullt bemötande och trygghet.

Sveriges Kommuner och Landsting står bakom ”Jämförelseprojektet” som syftar till att jämföra kvalitén på insatser i olika kommuner. Nordanstig deltar i projektet tillsammans med alla Hälsingekommuner samt Sandvikens- och Älvdalens kommuner.

SKL har arbetat fram tre frågor som alla kommuner som deltar i projektet ska ställa i sina enkätundersökningar, förutom de frågor som kommunen själv vill ha svar på.

SKL:s frågor syftar till att få en nationell bild över hur nöjd brukaren är med hemtjänsten i sin helhet.

Utformning av en enkäten

Enkäten utformades i tre delar. Den tredje delen var SKL:s frågor.

Den första delen innehöll 13 påståenden där brukaren skulle kryssa för *åtta* alternativ som de ansåg allra viktigast när det gäller god kvalitet i hemtjänsten.

Den andra delen innehöll 13 påståenden där brukaren skulle kryssa för *alla* påståenden på en skala från 1 (Stämmer inte alls) till 5 (Instämmer helt)

En enkät som är utformad på det sättet ger svar på om de påståenden brukaren tycker är viktiga också stämmer överens med verkligheten.

Målgrupp

Alla personer som hade hemtjänst ingick i målgruppen, utan urval. I de fall där brukaren hade angivit en god man eller anhörig fick även de information om enkäten, ifall brukaren behövde hjälp att svara.

Hur nådde vi brukarna ?

Namn och adressuppgifter togs ut genom verksamhetssystemen. Ett informationsbrev samt ett frankerat svarskuvert skickades tillsammans med enkäten.

Svarsfrekvens

Sammanlagt skickades 199 enkäter ut. Svarsfrekvensen var 47 % (93 av 199 st).

Analys av bortfallet

Svarsfrekvensen är för låg för att generella slutsatser ska kunna dras av resultatet.

Man får hålla i minnet att detta är första gången som brukarna av hemtjänst svarar på en enkät och medelåldern bland dem är hög. Andra orsaker till att de inte svarat kan vara sjukdom. Dessutom kan ovanan att svara på enkäter vara en bidragande orsak till den låga svarsfrekvensen. Enkäten kan ha varit utformad på ett sätt som gjorde den svår att förstå eller att den var för omfattande.

I efterhand kan ses att ett urval borde ha gjorts. Åtminstone skulle de som enbart har matdistribution inte ha tagits med i undersökningen. I den gruppen finns troligen ett ganska stort antal bland de som valt att inte svara. Elva personer har ringt och uppgett att de för närvarande inte hade några insatser eller att de endast hade matdistribution och inte kunde svara på frågorna.

Tre anhöriga har angett att föräldern var för dement för att kunna svara.

Fem enkäter skickades tillbaka obesvarade.

Flera enkäter var ofullständigt ifyllda. De togs ändå med i redovisningen eftersom de trots detta anger en inriktning på nöjdheten hos brukaren.

Undersökningen ska ses som en mätning, där de inkomna svaren ger oss information om hur de personer som svarat, upplever vår verksamhet – vid just det tillfälle de tillfrågades

Resultat, del 1.

I följande avsnitt redovisas alla påståenden och antalet personer som kryssat för varje påstående.

Påstående	Antal svarande
1. Det är viktigt att olika hemtjänstpersonal hjälper mig på samma sätt	59/93/ 63 %
2. Det är viktigt att jag vet vem av hemtjänstpersonalen som ska komma till mig	28/93/ 30 %
3. Det är viktigt att jag får följa med och handla när jag vill.	11/93/ 12 %
4. Det är viktigt att hemtjänstpersonalen kommer på den tid som är överenskommen.	62/93/ 67 %
5. Det är viktigt att det oftast är samma personal som hjälper mig	50/93/ 54 %
6. Det är viktigt att hemtjänstpersonalen lyssnar på mig	66/93/ 71 %
7. Det är viktigt att jag får den hjälp jag behöver så att jag kan bo kvar i min bostad.	84/93/ 90 %
8. Det är viktigt att personalen <i>inte</i> gör saker åt mig som jag själv kan göra.*	34/93/ 37 %
9. Det är viktigt att den information som personalen får om mig inte förs vidare.	74/93/ 80 %
10. Det är viktigt att jag får ett respektfullt bemötande	77/93/ 83 %
11. Det är viktigt att jag själv får bestämma när jag skall göra olika saker	35/93/ 38 %
12. Det är viktigt att jag vet vad hemtjänsten kan erbjuda mig.	57/93/ 61 %
13. Det är viktigt att jag får hjälp att komma ut i friska luften	31/93/ 33 %

Kommentar:

Påstående nr 7 framträder tydligt som det allra viktigaste. Även påståendena nr 6, 9 och 10 ses som viktiga faktorer.

Enligt denna undersökning ses kontinuiteten inte vara lika viktig som att man får den hjälp man är i behov av för att kunna bo kvar i sin bostad.

Kommentar till påstående nr 8, ”Däremot är det viktigt att de gör saker som man inte själv kan, t.ex. vattna blommor”

Resultat, del 2.

Här redovisas *hur* de som svarat på enkäten upplever att hemtjänsten fungerar.

Alternativ 1, betyder att man inte instämmer alls och alternativ 5, betyder att man instämmer helt.

Påstående	1	2	3	4	5	Tot.	Bortfall
1. Olika hemtjänstpersonal hjälper mig på samma sätt.	3	11	18	23	31	86	7
2. Jag vet vem av hemtjänstpersonalen som ska komma till mig	40	8	10	12	15	85	8
3. Jag får följa med och handla när jag vill	33	6	3	6	13	61	32
4. Hemtjänstpersonalen kommer på den tid som vi har kommit överens om	4	6	14	25	35	84	9
5. Det är oftast samma hemtjänstpersonal som hjälper mig	15	9	23	18	22	87	6
6. Hemtjänstpersonalen lyssnar på mig	1	2	9	22	53	87	6
7. Jag får den hjälp jag behöver så att jag kan bo kvar i min bostad.	4	3	5	18	57	87	6
8. Hemtjänstpersonalen gör <i>inte</i> saker åt mig som jag själv kan göra.	2	4	13	10	55	84	9
9. Den information som personalen får om mig förs inte vidare.		1	9	12	55	76	17
10. Jag bemöts med respekt	1	3	6	15	62	83	10
11. Jag får själv bestämma när jag ska göra olika saker	4	6	15	16	43	80	13
12. Jag vet vad hemtjänsten kan erbjuda mig.	12	12	14	18	33	89	4
13. Jag får hjälp att komma ut i friska luften	27	4	12	10	18	71	22

Redovisning i procent.

Här särredovisas andelen som svarat alternativ 1 och 2, 3 respektive 4 och 5.

	1 - 2	3	4 - 5
1. Olika hemtjänstpersonal hjälper mig på samma sätt.	15 %	19 %	58 %
2. Jag vet vem av hemtjänstpersonalen som ska komma till mig	52 %	11 %	29 %
3. Jag får följa med och handla när jag vill	42 %	3 %	20 %
4. Hemtjänstpersonalen kommer på den tid som vi har kommit överens om	11 %	15 %	65 %
5. Det är oftast samma hemtjänstpersonal som hjälper mig	26 %	25 %	43 %
6. Hemtjänstpersonalen lyssnar på mig	3 %	10 %	75 %
7. Jag får den hjälp jag behöver så att jag kan bo kvar i min bostad.	8 %	5 %	75 %
8. Hemtjänstpersonalen gör <i>inte</i> saker åt mig som jag själv kan göra.	6 %	14 %	70 %
9. Den information som personalen får om mig förs inte vidare.		10 %	72 %
10. Jag bemöts med respekt	4 %	6 %	83 %
11. Jag får själv bestämma när jag ska göra olika saker	11 %	16 %	63 %
12. Jag vet vad hemtjänsten kan erbjuda mig.	26 %	15 %	55 %
13. Jag får hjälp att komma ut i friska luften	33 %	13 %	30 %

Anm. En person hade angett alternativ 2 i påstående nr 9 vilket inte redovisas i denna tabell.

Kommentarer:

Påstående nr 3. Många hade valt att inte svara på detta påstående och många hade också lämnat en kommentar till varför de inte svarat, t.ex. "Jag kan inte, Inte aktuellt, Har inte den hjälpen, Sker med hjälp av närstående, Har ingen handling.

Påstående nr 4: Nästan alla tycker att hemtjänstpersonalen kommer på den tid man har bestämt. Av de som inte svarat var några kommentarer: "Inte viktigt idag, Vet ej

Påstående nr 9: Av de angivna svaren kan utläsas att brukarna till stor del känner sig trygga med att personalen har utbildning inom sekretesslagstiftningen. Exempel på kommentarer: "Vet ej, Det kan jag inte veta, Det vet jag inte.

Påstående nr 13: Bortfallet här var relativt stort. Exempel på kommentarer till varför man inte svarat: "Behövs inte gå själv, Ej inringat svar beror på att behovet är annorlunda, Sker med hjälp av närstående, Har inte den tjänsten, Behöver ej göra det".

Resultat del 3.

Nedanstående frågor ställs till alla personer som har hemtjänst i de kommuner som ingår i "Jämförelseprojektet", vilket betyder att kvaliteten på hemtjänst kan jämföras kommunerna emellan.

Här redovisas svaren i en 10-gradig skala

HEMTJÄNSTEN I SIN HELHET												
		Inte								I högsta grad nöjd		
		alls nöjd		3	4	5	6	7	8	9	10	Totalt
a	Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?	1	2	1	2	3	5	18	14	10	34	88
		Inte								I högsta grad nöjd		
		alls		3	4	5	6	7	8	9	10	Totalt
b	Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?	1	2	3	6	3	5	13	18	12	26	83
		Långt ifrån								Mycket nära		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Totalt
c	Föreställ Dig en hjälp som är <i>perfekt</i> i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	87

Redovisning i procent

Här särredovisas andelen som svarat alternativen 7 – 10.

	7	8	9	10
a. Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet ?	20 %	15 %	11 %	37 %
b. Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den ?	14 %	19 %	13 %	28 %
c. Hur när eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som Du får ?	14 %	15 %	15 %	27 %

Kommentar:

Här var svarsfrekvensen hög och svaren tyder på att de flesta är nöjda eller mycket nöjda med hemtjänsten.

Övervägande delen av svaren ligger från alternativ 7 och uppåt.

Några kommentarer till varför man inte svarat:

"Jag är trött på att saker inte står på sin plats efter "städningen", Den rätta hemhjälpen är perfekt i alla avseenden som jag har, Förstår inte riktigt vad som menas, Svårt att avgöra för mig har ej haft hemtjänst många dar, Går ej att svara på ovanstående frågor då hemtjänsten endast "tittar till" min make, Vore tacksam om jag kunde få ett litet räckes till altanen"

"Har haft hemhjälp bara ett par gånger ännu men jag är mycket nöjd"

Sammanfattning

Brukarundersökningen som nu genomförs är den första i sitt slag i kommunen. Enkäten riktade sig till alla som har insatser genom hemtjänsten och skickades ut i pappersform per brev.

Svarsfrekvensen var låg vilket kan ha många olika förklaringar som redovisas i avsnittet "Analys av bortfallet". Av de som svarat kan ändå tydligt utläsas att de allra flesta i stort sett är nöjda med kommunens hemtjänst.

Resultaten från mätningen kommer att användas i verksamhetens förbättringsarbete och kommer också att ligga till grund för arbetet med verksamhetsplanerna.

Berit Burman
Kvalitetsutvecklare