

**Så tycker brukarna
om äldreomsorgen i
Herrljunga, Svenljunga
och Tranemo.**

– 2008 jämfört med 2004



Sammanställning
Sara Esbjörnson

Grafisk formgivning
Therese Rosenblad

Foto
Stock.xchange

Tryck
Responstryck, 2008

Under våren 2008 genomfördes en enkätundersökning i Herrljunga, Svenljunga och Tranemo kommuner i samarbete med Äldre-Väst Sjuhärad.

Brukare i ordinärt och särskilt boende fick svara på hur de uppfattade kvaliteten i äldreomsorgen

och hur nöjda de var med hjälpen från kommunen. Undersökningen var en uppföljning av en liknande undersökning som genomfördes i de tre kommunerna under 2004.

Begrepp

- **Ordinärt boende** – boende hemma med hemtjänstinsatser
- **Särskilt boende** – äldreboende
- **Brukare** – de som får hjälp av kommunens äldreomsorg

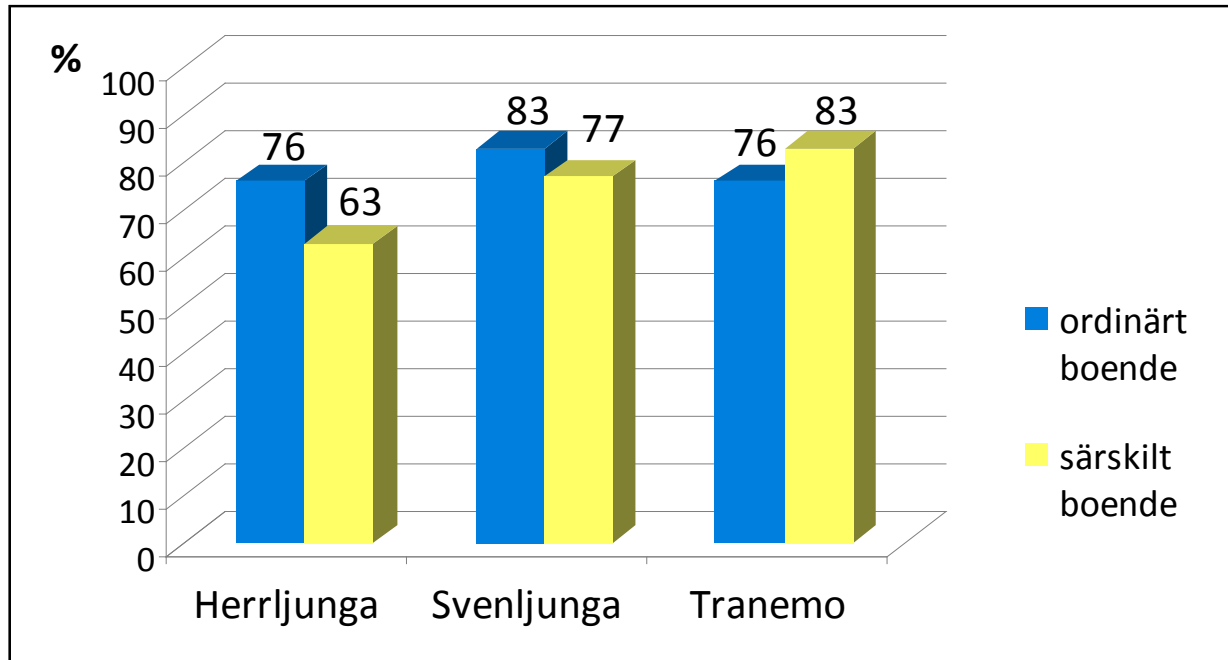
Hjälpen i sin helhet

I undersökningen ingick tre nya frågor som kallas för Nöjd Brukar Index, utformade av Sveriges Kommuner och Landsting. Här fick brukarna svara på hur nöjda de var med hjälpen i sin helhet. Utifrån svaren på de tre frågorna räknades ett index fram, ett slags betyg för hur brukarna upplevde hjälpen från kommunen.

Nöjd Brukar Index möjliggör jämförelser mellan kommuner. Resultaten visade att brukarna i de tre kommunerna verkade vara nöjda med hjälpen. För ordinärt boende visade det sig att nöjdast med hjälpen var brukare i Svenljunga. I Herrljunga och Tranemo var de något mindre nöjda med hjälpen.

För särskilt boende visade det sig att nöjdast med hjälpen var brukare i Tranemo. Här var de nöjdare än i Svenljunga och betydligt nöjdare än i Herrljunga.

Nöjd Brukar Index



Kvalitetsfrågorna

I undersökningen ställdes 16 frågor som handlade om kvaliteten. Resultaten från dessa frågor kan vara till vägledning för verksamheterna i sina förbättringsarbeten.

I denna redovisning används en definierad **kvalitetsribba**. Kvaliteten räknas som ”god” om mer än 50 procent svarar ”alltid” på frågan. Det innebär att frågan hamnar **över kvalitetsribban**. Kvaliteten räknas som ”mindre god” om mindre än 50 procent svarar ”alltid” på frågan. Frågan hamnar då **under kvalitetsribban**.

För hela undersökningen var det i stort sett samma frågor som hamnade över och under

kvalitetsribban som i förra undersökningen. Ett undantag var frågan om brukarna fick hjälp vid önskad tidpunkt, som hamnade över kvalitetsribban i förra undersökningen men inte i denna.

På följande sidor redovisas vilka kvalitetsfrågor som hamnade över respektive under kvalitetsribban. Resultaten presenteras först för samtliga svaranden i hela undersökningen och sedan uppdelat på särskilt och ordinärt boende för varje kommun.

Över kvalitetsribban

- Brukarna litar på personalen
- Personalen bemöter brukarna med respekt
- Personalen pratar med brukarna och inte om dem
- Brukarna får den hjälp de behöver
- Brukarna är nöjda med bemötandet från biståndshandläggaren
- Personalen har tillräcklig kunskap
- Personalen kommer i rimlig tid vid larm (i ordinärt boende)

Under kvalitetsribban

- Personalen kommer i rimlig tid vid larm (i särskilt boende)
- Brukarna får hjälp vid önskad tidpunkt
- Personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter
- Personalen kommer på överenskommen tid
- Brukarna är nöjda med kvaliteten på maten
- Personalen har tillräcklig tid för att prata
- Brukarna kan påverka hur hjälpen utförs
- Brukarna får hjälp att komma ut i önskad utsträckning
- Brukarna har möjlighet att tillfälligt få hjälp med annat än överenskommet
- Det är samma personal som hjälper

Herrljunga, ordinärt boende

Över kvalitetsribban

- Brukarna litar på personalen
- Brukarna är nöjda med bemötandet från biståndshandläggaren
- Personalen pratar med brukarna och inte om dem (försämring sedan 2004)
- Personalen bemöter brukarna med respekt (försämring sedan 2004)
- Brukarna får den hjälp de behöver
- Personalen har tillräcklig kunskap
- Personalen kommer i rimlig tid vid larm

Under kvalitetsribban

- Brukarna får hjälp vid önskad tidpunkt
- Personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter
- Personalen kommer på överenskommen tid
- Brukarna är nöjda med kvaliteten på maten (försämring sedan 2004)
- Personalen har tillräcklig tid för att prata
- Brukarna kan påverka hur hjälpen utförs
- Brukarna får hjälp att komma ut i önskad utsträckning
- Brukarna har möjlighet att tillfälligt få hjälp med annat än överenskommet
- Det är samma personal som hjälper

Herrljunga, särskilt boende

Över kvalitetsribban

- Brukarna litar på personalen

Under kvalitetsribban

- Personalen har tillräcklig kunskap
 - Personalen bemöter brukarna med respekt (försämring sedan 2004)
 - Personalen pratar med brukarna och inte om dem (försämring sedan 2004)
 - Brukarna är nöjda med kvaliteten på maten (försämring sedan 2004)
 - Brukarna får den hjälp de behöver (försämring sedan 2004)
 - Brukarna får hjälp vid önskad tidpunkt
 - Personalen kommer i rimlig tid vid larm
- Personalen kommer på överenskommen tid
 - Brukarna får hjälp att komma ut i önskad utsträckning
 - Brukarna kan påverka hur hjälpen utförs
 - Personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter
 - Brukarna har möjlighet att tillfälligt få hjälp med annat än överenskommet (försämring sedan 2004)
 - Personalen har tillräcklig tid för att prata (försämring sedan 2004)
 - Det är samma personal som hjälper

Svenljunga, ordinärt boende

Över kvalitetsribban

- Personalen bemöter brukarna med respekt
- Brukarna litar på personalen
- Brukarna får den hjälp de behöver
- Brukarna är nöjda med bemötandet från biståndshandläggaren
- Personalen pratar med brukarna och inte om dem
- Personalen har tillräcklig kunskap
- Personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter
- Personalen kommer i rimlig tid vid larm
- Brukarna får hjälp att komma ut i önskad utsträckning

Under kvalitetsribban

- Brukarna får hjälp vid önskad tidpunkt (försämring sedan 2004)
- Personalen har tillräcklig tid för att prata
- Personalen kommer på överenskommen tid
- Brukarna kan påverka hur hjälpen utförs
- Brukarna har möjlighet att tillfälligt få hjälp med annat än överenskommet
- Brukarna är nöjda med kvaliteten på maten (försämring sedan 2004)
- Det är samma personal som hjälper

Över kvalitetsribban

- Brukarna litar på personalen
- Personalen bemöter brukarna med respekt
- Brukarna får den hjälp de behöver
- Brukarna är nöjda med bemötandet från biståndshandläggaren
- Personalen pratar med brukarna och inte om dem (försämring sedan 2004)
- Personalen har tillräcklig kunskap
- Personalen kommer på överenskommen tid (förbättring sedan 2004)

Under kvalitetsribban

- Personalen kommer i rimlig tid vid larm
- Personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter (förbättring sedan 2004)
- Brukarna är nöjda med kvaliteten på maten
- Brukarna får hjälp vid önskad tidpunkt
- Personalen har tillräcklig tid för att prata
- Brukarna har möjlighet att tillfälligt få hjälp med annat än överenskommet
- Brukarna får hjälp att komma ut i önskad utsträckning
- Brukarna kan påverka hur hjälpen utförs
- Det är samma personal som hjälper

Tranemo, ordinärt boende

Över kvalitetsribban

Samtliga resultat över kvalitetsribban hade försämrats sedan 2004

- Brukarna litar på personalen
- Personalen bemöter brukarna med respekt
- Personalen kommer i rimlig tid vid larm
- Personalen pratar med brukarna och inte om dem
- Personalen har tillräcklig kunskap
- Brukarna får den hjälp de behöver

Under kvalitetsribban

- Brukarna får hjälp vid önskad tidpunkt (försämring sedan 2004)
- Personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter

- Brukarna är nöjda med bemötande från bi-ståndshandläggaren (försämring sedan 2004)
- Personalen har tillräcklig tid för att prata (försämring sedan 2004)
- Personalen kommer på överenskommen tid (försämring sedan 2004)
- Brukarna kan påverka hur hjälpen utförs (försämring sedan 2004)
- Brukarna är nöjda med kvaliteten på maten
- Brukarna har möjlighet att tillfälligt få hjälp med annat än överenskommet (försämring sedan 2004)
- Brukarna får hjälp att komma ut i önskad utsträckning
- Det är samma personal som hjälper (försämring sedan 2004)

Över kvalitetsribban

- Brukarna litar på personalen
- Personalen har tillräcklig kunskap
- Personalen bemöter brukarna med respekt
- Brukarna får den hjälp de behöver
- Personalen pratar med brukarna och inte om dem
- Brukarna får hjälp vid önskad tidpunkt
- Brukarna är nöjda med kvaliteten på maten
- Personalen kommer i rimlig tid vid larm

Under kvalitetsribban

- Brukarna har möjlighet att tillfälligt få hjälp med annat än överenskommet
- Personalen kommer på överenskommen tid (försämring sedan 2004)
- Personalen har tillräcklig tid för att prata
- Personalen har tillräckligt med tid för att utföra sina arbetsuppgifter
- Brukarna kan påverka hur hjälpen utförs
- Brukarna får hjälp att komma ut i önskad utsträckning
- Det är samma personal som hjälper

De tre viktigaste sakerna

I undersökningen kunde brukarna ange de tre viktigaste sakerna som kommunen kan hjälpa till med för att brukaren ska få ett gott liv på äldre dar.

Vad som var viktigast att få hjälp med var olika för dem som bodde i ordinärt och i särskilt boende. Även vissa skillnader mellan kommunerna förekom.

Generellt sett kan sägas att för dem i ordinärt boende var det viktigt att få hjälp med serviceinsatser. Det handlade om allt från städ, tvätt och inköp till att få ved inburen, fönster putsade och hjälp med trädgårdsarbete.

För särskilt boende varierade resultaten mellan kommunerna. I Herrljunga ansåg brukarna att träning, aktiviteter och utevistelse var viktigast. I Svenljunga ansåg brukarna att personalen var viktigast, medan maten var viktigast i Tranemo.

Fakta om undersökningen

Syftet med denna undersökningen var:

- att visa hur brukarna såg på kvaliteten i äldreomsorgen 2008.
- att jämföra kvaliteten i äldreomsorgen för 2008 med 2004.
- att identifiera förbättringsområden för framtida förändringsarbete.

Enkäten skickades ut till brukare som var 65 år eller äldre och som hade insatser enligt Socialtjänstlagen. De brukare som hade mycket svårt att redogöra för sina åsikter och de brukare som endast hade trygghetslarm och matdistribution, deltog inte i undersökningen.

Totalt skickades 619 enkäter ut till brukare i de tre kommunerna. Av dessa besvarades 443 enkäter, vilket innebar en svarsfrekvens på 72 %.

Kontaktpersoner

Mariana Andersson, Vård och omsorgschef i Herrljunga kommun, 0513-17 000

Magnus Andersson, Socialchef i Tranemo, 0325-57 60 00

Gunhild Unger Snygg, Vård och omsorgschef i Svenljunga kommun, 0325-18 000

Rapporten kan laddas ner på:

www.aldrevast.hb.se eller beställa hos Irene Lammaassari på ÄldreVäst Sjuhärad på telefonnummer 033-435 47 53.



Herrljunga Kommun



SVENLJUNGA
KOMMUN



TRANEMO
KOMMUN



Äldre Väst
Sjuhärad

