



Östra Göinge Kommun

Elisabet Olsson

elisabet.olsson@ostragoinge.se

Tel: 044-775 60 71

Mob: 0709-53 60 71

2011-01-03

Rapport

Sid 1/7

Enkätundersökning: Vad tycker Du om Din hemtjänst?

I början av november 2010 skickades 171 enkäter ut till personer som då hade hemtjänst. En påminnelse har skickats ut.

Frågorna i enkäten utgår från de kvalitetskriterier för hjälp i hemmet som fastställts av vård- och omsorgsutskottet i början av år 2009. Följande områden berörs:

1. Genomförandeplan
2. Trygghet
3. Inflytande
4. Bemötande
5. Hjälpen
6. Kontaktman
7. Hjälpen/omvårdnaden i sin helhet

Möjligheter fanns också att framföra övriga synpunkter och önskemål.

De flesta frågorna har haft en 10-gradig värderingsskala. 10 poäng motsvarar "I högsta grad nöjd" och 1 poäng "Inte alls nöjd". I redovisning av svaren där den 10-gradiga skalan har använts har resultatet räknats ut till medelpoäng. Andelen mycket nöjda har beräknats utifrån andelen som svarat 8–10 på den 10-gradiga skalan, där 10 står för "I högsta grad nöjd". Andelen som inte är nöjda avser de som svarat 1-4 på den 10-gradiga skalan.

Enkätresultat

Totalt har 135 svar inkommit. Tre svar har inte registrerats då frågorna inte har besvarats. De bearbetade svaren utgör 77 % av utskicket.

	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
Antal enkäter	42	41	56	32	171
Inkomna svar	35	27	45	25	132
Svarsfrekvens	83 %	66 %	80 %	78 %	77 %



Östra Göinge Kommun

De flesta av enkäterna har besvarats av den personen som har hjälpen.

Enkäten har besvarats	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt	Andel
Av Mig själv	20	19	32	15	86	65 %
Av Närstående/anhörig	14	7	10	9	40	30 %
Av God man	1	1	2		4	3 %
Av Bekant			1	1	2	2 %
Totalt	35	27	45	25	132	100 %
Andel "av Mig själv"	54 %	48 %	42 %	56 %	49 %	

Nästan hälften (49 %) av de personer som har hemtjänst är 85 år och äldre. Det är endast 16 % som är under 75 år.

Ålder	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt	Andel
40 år -64 år		1	3	1	5	4 %
65 år – 74 år	4	4	6	2	16	12 %
75 år – 84 år	12	9	17	8	46	35 %
85 år och äldre	19	13	19	14	65	49 %
Totalt	35	27	45	25	132	100 %
Andel "85 år och äldre"	54 %	48 %	42 %	56 %	49 %	

Av hemtjänsttagarna uppger 73 % att de är ensamstående.

Civilstånd	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt	Andel
Gift/sammanboende	13	2	10	4	29	22 %
Ensamstående	19	23	33	21	96	73 %
Inget svar	3	2	2		7	5 %
Totalt	35	27	45	25	132	100 %
Andel "Ensamstående"	54 %	85 %	73 %	84 %	73 %	

77 % av de personer som har besvarat enkäten uppger att de får daglig hjälp.

Hjälpfrekvens	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt	Andel
Varje dag	28	21	33	20	102	77 %
Varje vecka	2	2	5	4	13	10 %
1-3 gånger per månad	3	2	4	1	10	8 %
Inget svar	3	2	2		7	5 %
Totalt	35	27	45	25	132	100 %
Andel "Varje dag"	80 %	78 %	73 %	80 %	77 %	



Östra Göinge Kommun

Genomförandeplan

Alla som har beviljats hjälp i hemmet ska ha en "genomförandeplan" som upprättats i samråd med den enskilde. Genomförandeplanen ska ange hur insatserna ska utföras. Planen ska vara aktuell och följas upp minst en gång per år.

Enligt enkätsvaren har 61 % (80 personer) upprättat en genomförandeplan tillsammans med personalen. 39 % (52 personer) har uppgett att någon plan inte upprättats eller att de inte vet.

Har Du skrivit en genomförandeplan?	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt	Andel
Ja	24	15	24	17	80	61 %
Nej	4	7	12	4	27	20 %
Vet ej/Inget svar	7	5	9	4	25	19 %
Totalt	35	27	45	25	132	100 %
Andel "Ja"	69 %	56 %	53 %	68 %	61 %	

Kontaktman

För att säkra den enskildes inflytande och information ska varje boende ha en utsedd kontaktman ur personalgruppen. Kontaktmannen ska fungera som en länk mellan den boende, närstående/företrädare och verksamheten.

På frågan "Vet Du vem som är Din kontaktperson?" svarade 49 % (65 personer) Ja.

Vet Du vem som är Din kontaktman?	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt	Andel
Ja	19	13	22	11	65	49 %
Nej	15	13	18	14	60	45 %
Vet ej/Inget svar	1	1	5		7	5 %
Totalt	35	27	45	25	132	100 %
Andel "Ja"	54 %	48 %	49 %	44 %	49 %	

På frågan "Hur nöjd är Du med Din kontaktman?" svarade 80 % (52 personer) att de var mycket nöjda.

Hur nöjd är Du med Din kontaktman?	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
Medelpoäng (1-10)	8,9	7,9	8,3	8,9	8,5
Mycket nöjd, andel	89 %	69 %	82 %	73 %	80 %



Östra Göinge Kommun

Inflytande

Varje boende har rätt till inflytande över hur hjälpen/omvårdnaden ska ges. På frågan "Vad tycker Du om Dina möjligheter att påverka vid vilka tider Du vill ha hjälp?" svarade 45% (60 personer) att de var mycket nöjda. 14 % (18 personer) var inte nöjda. På frågan "Vad tycker Du om hur personalen tar hänsyn till Dina åsikter och önskemål om den hjälp Du vill ha?" svarade 58 % (6 personer) att de var nöjda.

Vad tycker Du om ...	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
...Dina möjligheter att påverka vid vilka tider Du vill ha hjälp?	7,2	6,4	7,7	6,5	7,1
...hur personalen tar hänsyn till Dina åsikter och önskemål om den hjälp Du vill ha?	7,5	7,2	8,1	7,9	7,7

Bemötande

Personalen ska bemöta den enskilde värdigt och korrekt och med respekt för dennes personliga integritet. På frågorna "Vad tycker Du om hur personalen bemöter Dig?" och "Vad tycker Du om den respekt som personalen visar Dig?" svarade 79 % (104 personer) att de var mycket nöjda.

Vad tycker Du om ...	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
...hur personalen bemöter Dig?	7,2	6,4	7,7	6,5	7,1
...hur personalen tar hänsyn till Dina åsikter och önskemål om den hjälp Du vill ha?	7,5	7,2	8,1	7,9	7,7

Trygghet

Tillgång till kompetent personal ska finnas dygnet runt utifrån den enskildes bedömda behov. Personalen ska komma på avtalad tid. Vid försening ska den enskildes meddelas. Personalen ska ha god kunskap om syftet med insatserna. Insatserna ska präglas av kompetens, kontinuitet och samverkan.

På frågan om i vilken mån hjälpen ges av samma personer är 41 % (54 personer) mycket nöjda och 64 % (64 personer) är mycket nöjda med att personalen visste vilken hjälp som skulle ges. Möjligheten att få kontakt med personal är 59 % (78 personer) mycket nöjda med.

38 % (50 personer) är mycket nöjda med personalens information om förändringar och 21 % är missnöjda.



Östra Göinge Kommun

Vad tycker Du om ...	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
...i vilken mån hjälpen ges av samma personer?	6,0	6,4	7,1	7,3	6,7
...hur väl personalen vet vad Du behöver ha hjälp med?	7,4	7,8	8,2	8,1	7,9
...Dina möjligheter att vid behov få kontakt med personal?	7,6	7,3	7,9	8,2	7,8
...hur väl personalen informerar Dig om förändringar?	6,6	6,6	7,0	5,8	6,6

Hjälpen

Den enskildes behov av hemtjänst ska bedömas individuellt. Den enskilde ska ges möjlighet till en meningsfull och aktiv vardag. Insatserna ska präglas av kompetens, kontinuitet och samverkan.

70 % (93 personer) är mycket nöjda med den hjälpen de har och att hjälpen motsvarar deras behov. 72 % uppger att hjälpen stämmer med den hjälp som har beviljats. 67 % -69 % är mycket nöjda med hur omtänksam personalen är och hur väl personalen utför sina arbetsuppgifter. 41 % (54 personer) uppger att de är mycket nöjda med möjligheter till en pratstund med personalen. 22 % (29 personer) är inte nöjda.

Vad tycker Du om ...	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
...hur mycket hjälp Du har?	7,8	8,1	8,6	8,4	8,2
...hur väl hjälpen motsvarar Dina behov?	7,8	8,2	8,7	8,0	8,2
...Dina möjligheter till en pratstund med personalen?	6,1	6,7	7,3	6,5	6,7
...hur omtänksam personalen är?	7,6	8,4	8,7	8,4	8,3
...hur väl personalen utför sina uppgifter?	7,6	8,2	8,2	8,2	8,0
...hur väl den hjälp Du har stämmer med det Du är beviljad?	8,4	7,9	8,5	8,8	8,4

Hjälpen/omvårdnaden i sin helhet

De sista frågorna i enkäten tar upp hur nöjda hemtjänsttagarna är med hjälpen i sin helhet. 77 % (101 personer) förklarade sig mycket nöjda med den hjälp de har. På frågan "Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?" svarade 48 % (63 personer) att de är mycket nöjda. 13 % (17 personer) är missnöjda. 58 % (77 personer) tycker att deras hjälpen är nära en perfekt hjälp. På frågan "Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?" svarade 73 % (97 personer) att det kändes mycket tryggt.



Östra Göinge Kommun

Hjälpen i sin helhet	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
Hur nöjd är Du med hjälpen i sin helhet?	8,0	8,3	8,6	8,6	8,4
Hur väl uppfyller hjälpen Dina förväntningar på den?	7,0	7,0	7,2	7,3	7,1
Föreställ Dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära en perfekt hjälp är den som Du får?	7,5	7,6	8,0	7,9	7,8
Hur tryggt känns det att bo kvar hemma med stöd från hemtjänsten?	8,2	8,0	8,8	8,4	8,4

Nöjdhetsindex (NKI)

Tre av frågorna ovan ingår i ett Nöjdhetsindex. Detta Nöjdhetsindex används bl a av Socialstyrelsen i samarbete med Statistiska centralbyrån i sin brukarenkät. Frågorna är av generell karaktär där den enskilde brukaren ger ett helhetsomdöme av verksamheten.

Hjälpen i sin helhet	Broby	Glimåkra	Knislinge	Sibbhult	Totalt
Nöjd kundindex (NKI)	72	73	77	77	75

Övriga synpunkter och önskemål

Här redovisas några av de synpunkter som framförts.

- Det enda som känns jobbigt är när det kommer så många olika personal.
- Eftersom jag har eget rum, finns det skåp till diverse hjälpmedel. Tyvärr för stor oordning i skåpet, allt bara slängs in.
- Angående tiderna så kan det skifta på 1 till ½ timme utan att jag får reda på något.
- En del personal utför sina arbetsuppgifter på ett utomordentligt sätt. Medan vissa andra är ibland sura i humöret, sitter och pratar om sina egna intressen och problem, enstaka kan ej ens bädda en säng och lyssnar inte på en om man frågar om något utan bara går.
- Fullt nöjd med hemtjänsten. Men svårt och få tag i kontaktmannen per telefon vid behov.
- Jag har en tillfredsställande tillvaro genom er hjälp och min kära särbos engagemang.
- Jag kan inte svara på alla frågorna eftersom jag inte vet. Utifrån vad jag har sett så tycker jag hemtjänsten gör ett fantastiskt jobb. Dom som arbetar där är värda allt beröm och all respekt för det arbete dom utför hemma hos min mor.
- Jag sammanfattar alla frågorna med ett svar: Nöjd!
- Jag vill säga att det är en man som jobbar på hemtjänsten. Han tar ansvar när han kommer hem till mig. Han tar mina sopor och kastar och frågar om jag behöver köpa, om det fattas i kylskåpet. Jag vill säga att han är bäst men också de andra. Tack för att ni hjälper mig.
- Mer tid för personalen att växla några ord.



Östra Göinge Kommun

- Mina förväntningar var att det inte skulle komma så många olika, cirka 10 st. Har bara hjälp med dusch. Vet inte vilka möjligheter jag har att påverka vid vilka tider jag vill ha hjälp.
- Något som vi som har våra anhöriga hemma är att det inte finns några aktiviteter för dom som bor kvar i hemmet. Om det fanns aktiviteter där man kan gå några timmar varannan dag i veckan. Det är det som vi vill ha så det blir lite mening med livet för den som är dement.
- Mor har bott i servicelägenhet sen 2007. Trivs mycket bra. Nu är hon tyvärr sjuk och behöver mycket hjälp. Vi har blivit beviljade all hjälp hon behöver och mer därtill. Hon hade inte haft det bättre på ett sjukhem. Hon är så nöjd med all personal och service. Alltid lika vänliga. Hon säger ofta: Det är ingen konst att vara vänlig, när man bara möter vänlighet.
- Samma personal oftare.
- Synd att personalen inte kan stanna kvar ibland och prata. Dom är stressade. Annars är allt mycket bra.
- Är så glad över personalen, alltid pigga och glada och hjälpsamma

Förbättringsområden

Enkätresultaten visar att hemtjänsttagarna i stort är nöjda med den hjälp och omvårdnad de får. Tre förbättringsområden är tydliga:

- **Genomförandeplan och inflytande** . 80 personer (61 %) av de svarande uppger att de tillsammans med personalen skrivit en genomförandeplan. Det innebär att 52 personer (39 %) inte känner till att det finns en genomförandeplan. En fungerande genomförandeplan skulle ge en mer individanpassad omsorg och då också öka hemtjänsttagarnas inflytande över när och hur hjälpen ska ges samt säkerställa att den beviljade hjälpen ges.
- **Kontaktman och trygghet**. 65 personer (49 %) uppger att det vet vem som är deras kontaktman. Av dessa är 80 % mycket nöjda med sin kontaktman. 67 personer (51 %) vet inte vem som är deras kontaktman. Möjligheten för hemtjänsttagarna att vid behov få kontakt med personalen och möjligheten till en pratstund med personalen kan förbättras. För att öka tryggheten är det viktigt att personalen alltid informerar om förändringar.
- **Personalkontinuiteten**.

Elisabet Olsson
kvalitetsutvecklare

Bilagor

Bilaga 1 Sammanställning av medelpoäng per hemtjänstområde

Bilaga 2 Sammanställning av andel nöjda per hemtjänstområde