



BORÅS STAD

Brukarundersökning hemtjänst

Vård- och äldreämnden

Innehållsförteckning

1 Inledning	3
1.1 Sammanfattning av brukarundersökning 2018.....	3
1.2 Bakgrund och förutsättningar	3
1.3 Uppföljning av föregående års förbättringsåtgärder	4
2 Resultat 2018	4
2.1 Svarsfrekvens.....	4
2.2 Styrkor - Goda resultat	5
2.3 Förbättringsområden	5
2.4 Åtgärder.....	5
3 Information och kommunikation	6

1 Inledning

1.1 Sammanfattning av brukarundersökning 2018

Hemtjänsten har fått goda resultat från de äldre då de allra flesta som har hemtjänst upplever att de får ett bra bemötande från personalen, att de allra flesta känner förtroende för personalen och att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Trots ett gott resultat för bemötande från personalen och att de tar hänsyn till den äldre åsikter och önskemål så är områdena prioriterade som förbättringsområden. Ett annat prioriterat område är att den äldre ska känna att det är tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten.

1.2 Bakgrund och förutsättningar

Socialstyrelsen har under 2018 genomfört den nationella brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” för sjätte året i rad. Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling och förbättring av vården och omsorgen om de äldre.

2018 års undersökning skickades till samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 december 2017 hade hemtjänst eller bodde på vård- och omsorgsboende har fått möjlighet att besvara en enkät. Personer som enbart hade hemtjänstinsatser i form av matdistribution och/eller trygghetslarm eller som enbart hade beslut om korttidsboende ingick dock inte i undersökningen. Undersökningen genomfördes från mitten av mars till och med maj 2018.

Socialstyrelsen ansvarar för redovisningen av data och de analyser som finns i rapporter och presentationsmaterial. Institutet för kvalitetsindikatorer AB har genomfört datainsamlingen på uppdrag av Socialstyrelsen.

På www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning finns mer att läsa om de nationella resultaten. Resultat finns också redovisade per län och kommun samt för verksamheter ner till minst 7 svarande.

Processen för egenkontroll

Enligt Socialstyrelsens författning SOSFS 2011:9 ”Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete” ska vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst utöva egenkontroll. Vidare framgår i författningen att egenkontrollen ska göras med den frekvens och i den omfattning som krävs för att vårdgivaren eller den som bedriver socialtjänst ska kunna säkra verksamhetens kvalitet. En del i Vård- och äldreförvaltningens egenkontroll handlar om målgruppsundersökningar där brukarundersökningarna är en viktig del. För att säkerställa ett systematiskt kvalitetsarbete med utgångspunkt från egenkontrollen arbetar förvaltningen utifrån följande process:

Metod vid analys av resultatet

I samband med analysen har nämnden utgått från den handbok som finns framtagen i Borås Stad ”Så här arbetar vi med analys av resultat”.

En viktig aspekt nämnden har beaktat vid analysen är mot bakgrund att undersökningen genomförs årligen samt att det tar tid att få genomslag på nya arbetssätt, så finns flertalet av de identifierade förbättringsområdena kvar sedan några år. Nämnden har även valt att begränsa antalet förbättringsområden man prioriterar att fokusera på i syfte att nå resultat.

2018 års analys har genomförts med utgångspunkt från följande perspektiv:

- 2017 års identifierade förbättringsområden.

- Mål och uppdrag från Kommunfullmäktige och/eller nämnden.
- Förvaltningens mål och ledstjärnor, vilket bland annat innebär att vården och omsorgen ska vara jämlik, jämställd och likvärdig.
- 2018 års resultat i jämförelse med föregående års resultat.
- 2018 års resultat i jämförelse mellan verksamheterna inom Borås stad det vill säga både egen regi och privat regi.

En viktig aspekt vid analysen är att Socialstyrelsen inte redovisar statistik över urvalet, det vill säga hur många män respektive kvinnor som enkäten skickats till vilket gör att det saknas möjlighet att på eventuella skillnader i svar mellan till exempel könen. Detta gör att nämnden inte kan säkerställa eventuella signifikanta skillnader i samband med analysen.

Resultatet fördelat på män och kvinnor redovisas dessutom endast på Borås Stads nivå (det vill säga både egen regi och privat regi) vilket gör att Vård- och äldreomsorgen inte har "eget" resultat att utgå ifrån vid analysen.

I denna rapport har nämnden trots ovanstående försökt att analysera de indikationer som kan ses som en eventuell skillnad i svaren fördelat mellan män och kvinnor, vem som svarat på enkäten samt om det är egen regi eller privat regi. Skillnader är just indikationer och inte statistiskt säkerställd.

1.3 Uppföljning av föregående års förbättringsåtgärder

Totalt besvarade 1077 personer med hemtjänst enkäten år 2017 vilket motsvarade en svarsfrekvens på 63,9%. Verksamheten valde ut fyra förbättringsområden för samtliga hemtjänstgrupper efter 2017 enkätundersökning och svarsresultat. Respektive hemtjänstgrupp har därefter arbetat vidare med förbättringsområdena på enhetsnivå. Verksamheten som helhet har inte följt upp hur enheterna arbetat vidare under året vilket kommer att göras nu.

- Den äldre upplever att man kan påverka vilka tider personalen kommer

(samma resultat som 2018 undersökning)

- Den äldre upplever att personalen i förväg meddelar om tillfälliga förändringar.

(1 % högre resultat mot 2018 undersökning)

- Den äldre upplever att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

(3% högre resultat mot 2018 undersökning)

- Den äldre upplever att det känns tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten.

(samma resultat som 2018 undersökning)

2 Resultat 2018

2.1 Svarsfrekvens

Totalt 1055 personer med hemtjänst har besvarat enkäten år 2018 vilket motsvarar en svarsfrekvens på 62,2%. Verksamheten har gemensamt tagit fram tre områden som påvisar styrkor/goda resultat samt tre förbättringsområden som samtliga hemtjänstgrupper kommer att arbeta vidare med på respektive enhet tillsammans med medarbetarna. Det förekommer skillnader mellan gruppernas resultat vilket gör

att några grupper valt ut ytterligare förbättringsområde att arbeta vidare med på enhetsnivå. Andra verksamheter (ex larm- och nattorganisationen och hemsjukvården) som har insatser hos personer med hemtjänst behöver också arbeta vidare med resultatet från brukarundersökningen för att de äldres nöjdhet ska öka.

Två av styrkorna/goda resultat är också utvalda som förbättringsområde då verksamheten vill att samtliga med hemtjänst ska uppleva att de får ett bra bemötande från personal samt att alla ska uppleva att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.

2.2 Styrkor - Goda resultat

De tre områden som verksamheten sett ut som styrkor med goda resultat är:

- De allra flesta som har hemtjänst upplever ett bra bemötande från personalen.
- De allra flesta som har hemtjänst upplever att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.
- De allra flesta känner förtroende för personalen.

2.3 Förbättringsområden

De tre områden som verksamheten sett ut som förbättringsområden är:

- Att alla med hemtjänst ska uppleva att de får ett bra bemötande från personalen.
- Att alla som har hemtjänst ska uppleva att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål.
- Att alla som har hemtjänst ska känna att det är tryggt att bo hemma med stöd från hemtjänsten.

Det finns frågor i enkätundersökningen som fått lägre resultat som inte tagits med som förbättringsområden (exempelvis- att man kan påverka vilka tider man får hjälp, personalen brukar informera om tillfälliga förändringar samt har lätt att få kontakt med personal vid behov) Verksamheten ser att dessa förbättringsområden kommer att omhändertas i ovan tre utvalda förbättringsområden.

2.4 Åtgärder

Presentation och genomgång av resultatet har gjorts gemensamt på verksamhetsledning där samtliga enhetschefer deltagit. Därefter har verksamhetsledning haft dialog om resultat, jämförelse och hur fortsatt arbete ska ske. Exempelvis tog verksamhetsledningen beslut att samtliga enheter ska arbeta fram en handlingsplan "Insatser av god kvalitet". Uppföljning kommer att ske gemensamt på verksamhetsledning samt genom individuella uppföljningsmöten per enhet under året.

Respektive enhetschef har presenterat och gått igenom enhetens resultat med sina medarbetare. Varje enhet har därefter gemensamt arbetat fram en handlingsplan "Insatser av god kvalitet" som beskriver hur verksamheten ska arbeta för att nå måluppfyllelse (gjordes under utvecklingsdag i slutet av 2018) Senast 190131 ska samtliga enheters handlingsplan vara klar. Denna kommer att tryckas upp till varje medarbetare och spridas till övriga intressenter. Uppföljning av arbetet kommer att ske på respektive enhet.

Samtliga enheter kommer att ha öpet hus i början av år 2019 där alla med hemtjänst, anhöriga och

Övriga medborgare kommer att bjudas in för att information om verksamheten och dialog om saker som är av vikt för de som har hemtjänst.

Ett gemensamt välkomstmateriale till personer som beviljats hemtjänst har arbetats fram och förväntas öka tryggheten genom att få viktig information som också tydliggör hemtjänstens uppdrag och arbetssätt.

3 Information och kommunikation

Samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 december 2017 hade hemtjänst och fick enkäten utskickad till sig kommer att få brev hemskickat med information om undersökningen och återkoppling av resultat och vad verksamheten kommer arbeta vidare med.

Resultat finns redovisat på www.socialstyrelsen.se/aldreundersokningper och på Borås Stads hemsida för kommun samt för verksamheter ner till minst 7 svarande.

Resultatet har spridits via verksamhetschef och verksamhetsledning till enhetschefer som i sin tur informerat samtliga medarbetare.