

Brukarundersökning korttidsenheter

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	4
2.3 Förbättringsområden	4
2.4 Åtgärder.....	4
3 Information och kommunikation	5

1 Inledning

1.1 Sammanfattning av brukarundersökning 2018

På korttidsenheterna har de allra flesta som vistats där upplevt att de fått ett gott bemötande från personalen och att de känt förtroende för personalen. De allra flesta upplever att deras behov av vård och omsorg har tillgodosett med god kvalitet. Trots ett gott resultat så är bemötande ett förbättringsområde och att den äldre ska känna sig trygg på korttidsenheten. Ytterligare ett område att förbättra är måltiden ska upplevas som en trevlig stund på dagen.

1.2 Bakgrund och förutsättningar

Borås Stad har valt att göra en egen brukarenkät som riktar sig till brukare som vistats på korttidsverksamheten som till stora delar utgår ifrån de frågor som ställs i den nationella brukarundersökningen. Enkäten besvaras i samband med att brukaren skrivs ut från korttidsenheten. Brukaren kan välja att svara på enkäten direkt via en Ipad eller via en pappersenkät, vilket innebär att personalen sedan registrerar in svaret i datasystemet.

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.

1.3 Uppföljning av föregående års förbättringsåtgärder

Det finns inga gemensamma framtagna förbättringsområden för korttidsenheterna för år 2017.

2 Resultat 2018

2.1 Svarsfrekvens

Under år 2017 uppmanades alla personer som vistades på korttidsenheterna Sörmarksgatan 207 och Kvibergsgatan 17 (somatisk inriktning) samt Bodagatan 36 (inriktning demens) att besvara en enkät om hur de har upplevt vården och omsorgen under sin vistelse på någon av korttidsenheterna. Enkäten har utformats att efterlika den brukarundersökning och enkät som Socialstyrelsen årligen gör gällande äldre personer som har hemtjänst eller bor på vård- och omsorgsboende. Verksamheten har gemensamt tagit fram tre områden som påvisar styrkor/goda resultat samt tre förbättringsområden som samtliga korttidsenheter kommer att arbeta vidare med på respektive enhet tillsammans med medarbetarna. Det förekommer skillnader mellan enheternas resultat vilket gör att någon enhet valt ut ytterligare förbättringsområde att arbeta vidare med. Andra verksamheter som hemsjukvården behöver också involveras i enkätresultatet och utvalda förbättringsåtgärder för att nöjdheten ska öka och bli än bättre för de som vistas på korttidsenhet.

En av styrkorna/goda resultat är också utvalt som förbättringsområde då verksamheten vill att samtliga som vistats på korttidsenhet ska uppleva att de får ett bra bemötande från personal.

Totalt var det 116 personer som besvarade enkäten.

2.2 Styrkor - Goda resultat

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

- De allra flesta som har vistats på en korttidsenhet upplever ett bra bemötande från personalen.
- De allra flesta som har vistats på en korttidsenhet känner förtroende för personalen.
- De allra flesta som har vistats på en korttidsenhet upplever att deras behov av vård och omsorg har tillgodosetts med god kvalitet.

2.3 Förbättringsområden

De tre områden som verksamheten sett ut som förbättringsområden är:

- Verksamheten vill att alla som vistas på en korttidsenhet upplever ett bra bemötande från personalen.
- Verksamheten vill att alla som vistats på en korttidsenhet känner sig trygga.
- Verksamheten vill att alla som vistats på en korttidsenhet upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen.

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 samt spridas till övriga intressenter. Uppföljning av arbetet kommer att ske på respektive enhet.

Ett gemensamt välkomstmateriale till personer som beviljats korttidsplats har arbetats fram och förväntas öka tryggheten genom att få viktig information vid ankomst till en korttidsenhet.

3 Information och kommunikation

Information om undersökningen och återkoppling av resultat och vad verksamheten kommer arbeta vidare med kommer att finnas uppsatt och tillgängligt på respektive korttidsenhet.

Resultat finns redovisat på boras.se och på [och på](#) vård- och äldreförvaltningens intranätsida.

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