



BORÅS STAD

Brukarundersökning vård- och omsorgsboende

Vård- och äldrenämnden

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	5
2.1 Svarsfrekvens.....	5
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

Resultaten från årets brukarundersökning visar stabilitet kring upplevd trygghet och gott bemötande, här har vi goda resultat som funnits med över tid, resultat som står sig gott också nationellt.

Vi kan se att det målmedvetna arbetet kring måltidsmiljön i våra vård- och omsorgsboenden har uppmärksamats och uppskattas av våra brukare. Det är roligt och ger ny energi i det fortsatta arbetet i området som vi känner oss långt ifrån färdiga med. Mat och måltid är ett viktigt inslag för att skapa meningsfullhet för våra brukare, men området Meningsfullhet omfattar också individanpassade insatser som ger stimulans - enskilt eller i grupp - oavsett funktionsnivå. Under 2019 kommer vi att arbeta målmedvetet för att förbättra våra resultat inom området för att kunna erbjuda våra brukare en meningsfull dag.

Vi kan konstatera att vi måste arbeta med våra inom- och utomhusmiljöer. Här återfinns låga resultat som också ligger under snittet i riket. Viktigt arbete väntar oss under 2019 för att skapa trivsel som ger möjlighet till både vila och stimulans för våra äldre, såväl inne som ute.

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](http://www.socialstyrelsen.se/alldreundersokning) 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

åriligen 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 äldreförvaltningen 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

Måltidsmiljön pekades ut som ett förbättringsområde inför 2018, och vi kan konstatera att det målmedvetna arbetet som påbörjades redan 2017 har börjat ge positiva resultat. I årets uppföljning kan vi konstatera att fler brukare är nöjda med både måltidsmiljö och måltidssituationen. Samtliga verksamheter uppvisar i årets mätningar förbättrade resultat, några verksamheter har lyckats nå 100% nöjdhet hos våra brukare. (Indikatorer/resultat som låg till grund för förbättringsområdet var "Brukarna upplever att måltiden är en trevlig stund på dagen, Brukarna tycker att maten smakar bra)

Ett annat förbättringsområde som pekades ut var att utveckla omsorgen mot ett mer individanpassat arbetssätt där brukarnas önskemål om hur och när insatserna utförs ges större utrymme. Det pågår ett förändringsarbete i verksamheten för att bättre möta upp våra brukares önskemål om en mer individanpassad omsorg - vi anpassar medarbetarnas schema för att bättre kunna möta upp brukarnas önskemål om när man behöver sin hjälp men arbetar också med en förändrad kultur inom verksamheten - från insatsbaserad till omsorgsbaserad. Det ska vara verksamheten som anpassar sig efter brukaren och inte som tidigare; tvärtom. Vi är inte nöjda med resultatet i årets mätning och fortsätter det arbete som påbörjats. (Indikatorer/resultat som låg till grund för förbättringsområdet var "Brukarna upplever att man kan påverka vilka tider man får hjälp", "Brukarna upplever att personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål", Brukarna upplever att personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos den äldre".

Ett tredje förbättringsområde handlar om att ge våra brukare en meningsfull dag i form av stimulans; enskilt eller i grupp. Också här pågår ett förbättringsarbete. Verksamheterna måste utveckla sitt arbetssätt att ge en meningsfull dag oavsett hälsotillstånd och utveckla utbudet för våra brukare. Vi vill frångå begreppet "aktivitet" som ofta används och hellre använda ordet meningsfullhet. Beroende på hälsotillstånd behövs olika stimulans, men vi måste bli bättre på att individanpassa och låta våra brukare vara mer delaktiga i att kunna påverka innehållet i sin dag. Ett viktigt arbete för att nå detta är ett

förändrat synsätt; vi ska inte göra saker ÅT våra brukare utan TILLSAMMANS MED. Delaktighet bidrar till att skapa meningsfullhet. Trots att några resultat förbättrats sedan förra årets mätning återstår mycket arbete för att nå de målvärden vi strävar efter. (Indikatorer/resultat som låg till grund för förbättringsområdet var "Brukarna är nöjda med de aktiviteter som erbjuds", Brukarna upplever möjligheten att komma ut som bra",

2 Resultat 2018

2.1 Svarsfrekvens

Svarsfrekvens 55,4%, (riket 49,4%)

2.2 Styrkor - Goda resultat

Bemötande 94%

Trygghet 91%

Förtroende för personal 86%

Kontakt med personal 81%

Nöjd med äldreboendet 78%

2.3 Förbättringsområden

Upplevelse av ensamhet 35%

Information om tillfälliga förändringar 41%

Synpunkter och klagomål 45%

Möjlighet att komma utomhus 50%

Nöjd med aktiviteter 56%

2.4 Åtgärder

Verksamheterna ser att förbättringsåtgärderna framför allt handlar om tre områden:

Ökat självbestämmande för de boende - Verksamheterna planerar åtgärder som ska stärka självbestämmandet hos de boende och öka individanpassningen. Genomförandeplanens innehåll och användande måste utvecklas så att vi säkerställer att vård och omsorg utförs i enlighet med de boendes önskemål och inte enligt verksamhetens kultur/vanor. SOA- uppdraget (Socialt Omsorgs Ansvarig)

behöver konkretiseras och förstärkas med fokus på ansvaret att utveckla en god relation med den äldre och dess närstående.

Trygghet: För en ökad trygghet hos våra boende behöver delaktigheten öka. De boende måste i högre utsträckning känna att de kan påverka sin vardag och ges möjlighet att vara delaktiga i det som sker i boendemiljön. Verksamheterna måste arbeta med att förbättra möjligheten för de boende att vara delaktiga i det som rör de boendes vardag; exempelvis genom att gemensamt med personal planera gemensamma aktiviteter, exempelvis "fredagsmys"- alltså meny för fredagskvällen, eller kanske aktivitet inför högtider. Men också i det dagliga måste de boende inkluderas efter vilken ork och funktionsförmåga de har, och alla ska få information om förändringar. Ovan beskrivna arbete med att utveckla SOA-uppdraget innefattar även denna typ av planering och information med och för de boende, och är en viktig del i SOA-uppdraget för att de boende ska känna trygghet.

Ett gemensamt välkomstmateriale med bilder och grundläggande information om våra boenden (vad som ingår, arbetssätt, hur synpunkter kan lämnas, kontaktppgifter mm) ska tas fram. Materialet är tänkt att lämnas till både brukare och närstående som kommer för att titta på lägenheter och tros bidra till ökad trygghet.

Meningsfullhet: Arbetet med att utveckla måltidsmiljön fortsätter under 2019. Fokus kommer också att vara att utveckla och tänka nytt kring innehåll i meningsfull vardag och aktivitet. Inköp har gjorts för att stimulera till ökad aktivitet på boenden -det handlar om allt från "minneslådor", spel och filmer till musikanläggningar för att öka rörelsenivåer genom gymnastik och dans. Under december 2018 går representanter från samtliga kommunala boenden en halvdagsutbildning för att få kunskap i hur man kan aktivera äldre genom sittgympa och balansövningar för bibehållen hälsa.

3 Information och kommunikation

Resultaten från årets undersökning sammanställs och kopplas till målområden som är direkt kopplat till Socialtjänstlagens Nationella värdegrund. Resultaten analyseras övergripande på ledningsnivå men verksamheterna arbetar därefter med sina resultat på enhetsnivå, analyserar och identifierar lyckade och mindre lyckade åtgärder som gjorts under 2018 och planerar därefter 2019 års arbete för en högre måluppfyllelse. Arbetet med att analysera verksamheternas resultat och planera 2019 års förbättringsinsatser har genomförts under höstens utvecklingsdagar och genomgående kan noteras ett mycket högt engagemang från medarbetarna som tidigare inte tagit del av resultaten på ett sådant sätt. Vi hoppas och tror att detta leder till effekter i arbetet genom att vi synliggjort dem "röda tråden". Samtliga verksamheter bjuder in både brukare och närstående till anhörigträffar där enhetschef presenterar årets resultat samt det planerade arbetet framåt. Vi lägger stor vikt vid att förklara begreppen och hur verksamheten analyserat resultaten. Det är viktigt för oss att ha ett gott samarbete med närstående för att kunna utveckla omsorgen på våra vård- och omsorgsboenden, särskilt vid våra enheter för brukare med demenssjukdom.