



Handläggare:
Patrik Jonsson, 22. Socialkansliet

Socialnämnden

Sammanfattande version av KUPP-undersökning

Sammanfattning

En brukarundersökning har genomförts inom äldreomsorgen under hösten 2008 med hjälp av KUPP-metoden. Undersökningen riktade sig till hemtjänst (ordinärt boende och servicehus) samt vårdboenden.

Totalt sett visade sig 77 procent vara nöjda med kvalitén på sin vård/omsorg inom hemtjänsten. Förbättringsområden visade sig främst finnas inom dimensionen *Personalens medicin-tekniska kompetens*.

Resultatet för vårdboenden är alltför osäkert för att kunna dra några generella slutsatser ifrån. Detta behöver därför utredas vidare.

Bakgrund

I början av 2008 beslutades att en brukarundersökning skulle genomföras inom äldreomsorgen i Karlskoga kommun för att mäta den upplevda kvalitén i vården/omsorgen. Undersökningen är en del av socialförvaltningens långsiktiga förbättringsarbete.

Syfte

Syftet med undersökningen var att undersöka den upplevda kvalitén inom äldreomsorgen samt att undersöka om det fanns områden där det föreligger ett behov av kvalitetsförbättrande åtgärder.

Metod

Undersökningen inriktades på tre olika områden inom äldreomsorgen; hemtjänst – ordinärt boende, hemtjänst – servicehus samt vårdboende. Hemtjänst ordinärt boende och servicehus har fått samma enkät, med undantag av tre frågor. Brukare i vårdboenden har fått en helt annan enkät anpassad för vårdboenden.

Urval

I denna brukarundersökning har urval från de totala populationerna gjorts.



2008-11-17

Vad gäller brukare i vårdboenden gjordes ett urval av enhetscheferna med utgångspunkt i att respondenterna skulle vara förmögna att besvara frågorna. Nackdelen med denna typ av urval är att inga generella slutsatser kan dras. Totalt ansågs 22 brukare förmögna att besvara frågorna.

Inom hemtjänsten gjordes ett obundet slumpmässigt urval (OSU) bland brukarna i både ordinärt boende och servicehus. Urvalens storlek uppgår till 20 procent av populationerna.

KUPP-metoden

Brukarundersökningen genomfördes enligt KUPP-metoden (Kvalitet Ur Patientens Perspektiv). Metoden är vetenskapligt utvecklad och validerad under snart 20 års tid av professor Bodil Wilde Larsson och bygger på fyra dimensioner:

- **Personalens medicinsk-tekniska kompetens**
 - Dimensionen handlar om brukaren får adekvat fysisk omvårdnad och rätt behandling
- **Vårdmiljöns fysisk-tekniska förutsättningar**
 - Dimensionen handlar om förutsättningar som kan trygga en god vård/omsorg, som en komfortabel, trygg och säker fysisk miljö
- **Personalens identitetsorienterade förhållningssätt**
 - Dimensionen handlar om kontinuitet, ömsesidig respekt förståelse och tillit samt personalens engagemang och medkänsla
- **Vårdmiljöns sociokulturella atmosfär**
 - Dimensionen handlar om social samvaro, möjlighet att påverka rutiner och en hemlik vårdmiljö.

Var och en av dessa dimensioner är uppbyggda av ett antal standardiserade frågor. Frågorna är uppbyggda i två steg där brukaren både anger upplevelsen av vården/omsorgen (den upplevda realiteten) och hur viktig aspekten är (den subjektiva betydelsen). Båda bedömningarna görs i 4-gradiga skalor.

Med utgångspunkt i svaren vad gäller upplevd realitet och subjektiv betydelse beräknas sedan ett åtgärdsindex. Idén bakom åtgärdsindexet är att olika kombinationer av svaren på den upplevda realiteten och subjektiva betydelsen visar på den aktuella situationen och om några kvalitetsförbättrande åtgärder bör övervägas.

2008-11-17

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer delvis	Instämmer inte alls
Av allra största betydelse	5	2	1	1
Av stor betydelse	6	4	2	1
Av ganska stor betydelse	7	6	3	2
Av liten eller ingen betydelse	7	7	6	3

Figur 1. Kupp-metodens åtgärdsindex

Rangordningen av åtgärdsindexets värden är enligt följande:

1. Bristande kvalitet
2. Något bristande kvalitet
3. Balans lägre kvalitet
4. Balans acceptabel kvalitet
5. Balans högre kvalitet
6. Något övergod kvalitet
7. Övergod kvalitet

När svaren på respektive fråga (samma princip gäller på dimensionsnivå) förts in i mallen beräknas sedan om det råder *bristande kvalitet*, *balans* eller *övergod kvalitet*.

Bristande kvalitet anses råda om 20 procent eller mer av andelen svar ligger på (1) *bristande kvalitet* eller (2) *något bristande kvalitet* – om så är fallet bör kvalitetsförbättrande åtgärder *överbägas*.

Övergod kvalitet anses råda om 10 procent eller mer av andelen svar ligger på (7) *övergod kvalitet* – om så är fallet bör frågan *uppmärksammas*.

Balans innebär att inget av ovanstående kriterier uppfylls.

När resultaten tolkas bör hänsyn tas till att brukaren kan vara nöjd med själva vården/omsorgen (den upplevda realiteten), men att den subjektiva betydelsen kan vara än högre. Detta innebär att en fråga kan få bristande kvalitet även om en klar majoritet svarat ”instämmer helt” eller ”instämmer till stor del”. De frågor som därför bör uppmärksammas i första hand är de som både får resultatet bristande kvalitet och där en majoritet svarat ”instämmer delvis” eller ”instämmer inte alls”.

2008-11-17

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på de tre enkäterna varierade mellan 65 och 73 procent, se tabell 1 nedan. Detta är en normal svarsfrekvens för postenkäter och bör betraktas som god med tanke på att många respondenter har nedsatt hälsa.

Område	Svarsfrekvens
Hemtjänst – ordinärt boende	66 procent
Hemtjänst – servicehus	73 procent
Vårdboende	65 procent

Tabell 1. Svarsfrekvens

Resultatredovisning

Det sammanlagda resultatet för hemtjänsten

Det sammanlagda resultatet för både hemtjänst ordinärt boende och servicehus ses i figur 2 längre ner. I denna ser vi att totalt sett är 77 procent nöjda med kvalitén på den vård/omsorg som ges i kommunen medan 23 procent inte är det.

Framför allt finns brister inom dimensionen *Personalens medicinska tekniska kompetens*.

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer delvis	Instämmer inte alls
Av allra största betydelse	43 %	5 %	4 %	2 %
Av stor betydelse	11 %	14 %	6 %	4 %
Av ganska stor betydelse	1 %	2 %	4 %	2 %
Av liten eller ingen betydelse			1 %	1 %

Figur 2. Sammanlagt resultat för hemtjänsten totalt

Resultat för hemtjänst – ordinärt boende

Av dem som svarade, eller som någon svarat åt, var 72 procent kvinnor och 28 procent män. Medelåldern uppgick till 83 år.

2008-11-17

74 procent uppgav att enkäten besvarats av berörd person medan 26 procent besvarats av någon annan, främst av anhörig/närstående. I figur 3 ser vi att 83 procent är nöjda med kvalitén på vården/omsorgen totalt sett medan 17 procent inte är det.

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer delvis	Instämmer inte alls
Av allra största betydelse	48 %	3 %	4 %	1 %
Av stor betydelse	11 %	14 %	4 %	3 %
Av ganska stor betydelse	1 %	2 %	6 %	2 %
Av liten eller ingen betydelse			1 %	

Figur 3. Sammanlagt resultat för Hemtjänst – ordinärt boende

Förbättringsområden

I resultatet framträdde fyra frågor som fick resultatet bristande kvalitet, samtidigt som en majoritet svarat ”instämmer delvis” eller ”instämmer inte alls” (se tabell 2 nedan). Det vill säga, respondenterna har inte bara högre förväntningar på vården/omsorgen än vad som ges utan är också missnöjda med den vård/omsorg som de får. De områden dessa frågor handlar om är därmed de som bör ses över i första hand.

Fråga
Jag får bästa möjliga hjälp med träning
Jag får bästa möjliga hjälp med att komma utomhus
Jag får önska maträtt ibland
Jag har bra möjlighet att utöva den förströelse/sysselsättning som jag önskar

Tabell 2. Förbättringsområden

Övriga frågor

I tabell 3 följer en redovisning av Ja- och Nej-frågor (inte av KUPP-typ) som ställdes i enkäten. I svaren kan vi se att en stor majoritet av dem som önskat hjälp med att kontakta olika professioner också har fått den hjälpen. Däremot är det flera som inte tycker att de fått den hjälp de önskat med att kontakta kommunen för att diskutera avgifter, jämkning av avgift för hemtjänst med mera.

2008-11-17

När det gäller kontaktperson ska alla brukare i studien ha en sådan. Att så många svarar Nej eller Vet ej kan därför bero på att brukaren inte är medveten om att de har en kontaktperson och att informationen om detta därför bör förbättras.

Fråga	Resultat		
	Ja	Nej	Ej aktuellt
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta läkare?	38%	2%	60%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta sjuksköterska?	51%	5%	44%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta hemtjänstassistent/biståndsbedömare?	53%	5%	43%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta arbetsterapeut eller sjukgymnast?	21%	8%	72%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta kommunen; till exempel för diskussion om avgifter, jämkning av avgift för hemtjänst, hemsjukvård, med mera?	21%	17%	62%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta en god man?	8%		92%
Har du en kontaktperson?	29%	52%	19% (Vet ej)
Har du och din kontaktperson tillräckligt med tid för samtal?	12%	10%	78%

Tabell 3. Övriga frågor

Kommentarer i de öppna frågorna

I de öppna frågorna i enkäten kunde brukarna svara på vad de var särskilt nöjda med samt om de hade några förslag till förbättringar.

När det gäller vad man är särskilt nöjd med svarade alla som skrev något: personalen eller den vård, omsorg och tillsyn de fick av personalen.

Det brukarna gav som förslag till förbättringar gällde bland annat: bättre mat, mer tid för personalen att kunna sitta och prata (man känner sig ensam), behålla samma personal som man känner igen, att få komma ut mer, bättre information om läkemedlen.

2008-11-17

Resultat för hemtjänst – servicehus

Av dem som svarade, eller som någon svarat åt, var 63 procent kvinnor och 37 procent män. Medelåldern uppgick till 83 år.

54 procent uppgav att enkäten besvarats av berörd person medan 46 procent besvarats av någon annan, främst av anhörig/närstående.

I figur 4 ser vi att 69 procent är nöjda med kvalitén på vården/omsorgen totalt sett medan 31 procent inte är det. Det skiljer sig således i resultatet mellan ordinärt boende (figur 3) och servicehus då 14 procentenheter fler är missnöjda med kvalitén på vården/omsorgen i servicehus. Varför det är så kan vi inte utröna i en KUPP-undersökning, men en tänkbar förklaring är att det till viss del är ett mätfel då fler anhöriga/närstående besvarat enkäter till brukare i servicehus. Svaren återspeglar då de anhörigas/närståendes åsikt, och inte brukarens, vilket leder till en snedvridning av resultatet.

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer delvis	Instämmer inte alls
Av allra största betydelse	34 %	7%	5 %	4 %
Av stor betydelse	11 %	12 %	9 %	5 %
Av ganska stor betydelse	1 %	3 %	5 %	1 %
Av liten eller ingen betydelse			1 %	2 %

Figur 4. Sammanlagt resultat för hemtjänst – servicehus

Förbättringsområden

I resultatet framträdde sju frågor som fick resultatet bristande kvalitet, samtidigt som en majoritet svarat ”instämmer delvis” eller ”instämmer inte alls” (se tabell 4 nedan). Det vill säga, respondenterna har inte bara högre förväntningar på vården/omsorgen än vad som ges utan är också missnöjda med den vård/omsorg som de får.

Jämför vi tabell 2 och 4 ser vi att de fyra första frågorna är desamma medan brukarna i servicehus pekar ut ytterliggare tre förbättringsområden.

2008-11-17

Fråga
Jag får bästa möjliga hjälp med träning
Jag får bästa möjliga hjälp med att komma utomhus
Jag får önska maträtt ibland
Jag har bra möjlighet att utöva den förströelse/sysselsättning som jag önskar
Personalen har tid för de hjälpinsatser som ska utföras – de har inte för bråttom
Jag får bra information om ändringar i hjälpen, till exempel vem som ska komma och när de ska komma
Jag har bra möjlighet att samråda om beslut när det gäller min vård och omsorg

Tabell 4. Förbättringsområden

Övriga frågor

I tabell 5 följer en redovisning av Ja- och Nej-frågor (inte av KUPP-typ) som ställdes i enkäten. I svaren kan vi se att en stor majoritet av dem som önskat hjälp med att kontakta läkare och sjuksköterska också har fått den hjälpen. Däremot är det flera som inte tycker att de fått den hjälp de önskat med att kontakta hemtjänstassistent/biståndshandläggare, arbetsterapeut/sjukgymnast samt kommunen för att diskutera avgifter, jämkning av avgift för hemtjänst med mera.

När det gäller kontaktperson ska alla brukare i studien ha en sådan. Att så många svarar Nej eller Vet ej kan därför bero på att brukaren inte är medveten om att de har en kontaktperson och att informationen om detta därför bör förbättras.

Fråga	Resultat		
	Ja	Nej	Ej aktuellt
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta läkare?	78%	15%	7%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta sjuksköterska?	85%	11%	4%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta hemtjänstassistent/biståndsbedömare?	36%	20%	44%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta arbetsterapeut eller sjukgymnast?	33%	15%	52%
Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta kommunen; till exempel för diskussion om avgifter, jämkning av avgift för hemtjänst, hemsjukvård, med mera?	15%	31%	54%



2008-11-17

Har du fått den hjälp du önskar med att kontakta en god man?	35%	12%	54%
Har du en kontaktperson?	50%	32%	18% (Vet ej)
Har du och din kontaktperson tillräckligt med tid för samtal?	33%	26%	41%

Tabell 5. Övriga frågor

Kommentarer i de öppna frågorna

I de öppna frågorna i enkäten kunde brukarna svara på vad de var särskilt nöjda med samt om de hade några förslag till förbättringar.

När det gäller vad man är särskilt nöjd med svarade brukarna bland annat: gemenskapen med andra boende, gemensamma aktiviteter, personalen och lägenheten.

Det brukarna gav som förslag till förbättringar gällde bland annat: mer personal, mer tid för personalen för de boende, mer gemensamma aktiviteter, personligare hjälp (större kontinuitet), bättre kvalitet på maten och flera rätter att välja på.

Vårdboenden

Av dem som svarade, eller som någon svarat åt, var 77 procent kvinnor och 23 procent män. Medelåldern uppgick till 86 år.

25 procent uppgav att enkäten besvarats av berörd person medan 75 procent besvarats av någon annan, främst av anhörig/närstående.

Sammanlagt resultat för vårdboende

I figur 5 ser vi att hela 44 procent inte är nöjda med kvalitén på vården/omsorgen.

2008-11-17

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer delvis	Instämmer inte alls
Av allra största betydelse	17 %	7 %	8 %	4 %
Av stor betydelse	8 %	19 %	14 %	9 %
Av ganska stor betydelse	1 %	2 %	6 %	2 %
Av liten eller ingen betydelse	1 %	1 %	1 %	1 %

Figur 5. Sammanlagt resultat för vårdboende

Kommentar till resultatet

Då detta resultat bygger på så få respondenter samtidigt som att majoriteten av dem som svarat var anhöriga och inte brukaren själv blir resultatet inte tillförlitligt och redovisas därför inte på frågenivå. Med utgångspunkt i detta bör dock vårdkvaliteten i vårdboendena utredas ytterliggare för att skapa en bättre bild av den upplevda vårdkvaliteten på kommunens vårdboenden.

Nöjd-brukar-index (NBI)

NBI skickades ut tillsammans med KUPP-enkäterna. NBI är (tre) standardiserade frågor som används för att beräkna ett helhetsbetyg på olika verksamheter utifrån ett brukarperspektiv. NBI skapar ett lättillgängligt underlag i syfte att jämföra verksamheten över tid samt med andra kommuner. De tre frågorna handlar om:

- Hur nöjd man är med verksamheten i dess helhet
- Hur väl verksamheten uppfyller ens förväntningar
- Hur verksamheten är jämfört med en ideal sådan

Frågorna har svarsalternativ mellan 1-10. NBI beräknas sedan enligt en formel och kan anta värden mellan 0 och 100, där 100 är det bästa. I denna undersökning blev resultatet följande:

- Hemtjänst – ordinärt boende = 78
- Hemtjänst – servicehus = 68
- Vårdboende = 64



2008-11-17

Då resultatet för vårdboende bygger på så få respondenter är det ytterst osäkert och inga stora växlar ska därför dras av det resultatet. För hemtjänst inom ordinärt boende är resultatet ”medel” i jämförelse med andra kommuner och för servicehus är resultatet ”under medel”. Detta utifrån **Indikatorer för Öppna jämförelser – Vård och omsorg om äldre 2008**, där andra kommuner uppvisar resultat på mellan 65-95 med ett medel på 79 inom hemtjänsten, samt resultat på mellan 61-94 med ett medel på 76 för SÄBO (servicehus räknas som SÄBO).

Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden godkänner rapporten av brukarundersökningen.

Patrik Jonsson
Utredare