



Handläggare:  
Veikko Peltto-Piri, Utredare.

## Vårdens kvalitet på servicehuset Geologen sett ur brukarnas perspektiv

### SAMMANFATTNING

En mätning av kvalitet ur brukarens perspektiv gjordes på Geologen med en KUPP-enkät. Värderingen av resultaten är att det är en mycket god kvalitet i det omvårdnadsarbetet och vården som bedrivs på Geologen. Det finns dock flera områden där det finns ett behov av förbättringar. Ett arbete med detta är redan påbörjat på Geologen.

### BAKGRUND

En enkätundersökning av brukarupplevd kvalitet genomfördes på servicehuset Geologen under oktober och november 2006. Detta är ett led i det kvalitetsarbete som bedrivs på Socialförvaltningen.

**Syftet** med undersökningen var finna utvecklingsområden där man bör utveckla omvårdnaden och vården som ges av personalen till brukarna.

### METOD

#### Instrument

Bakgrundsfaktorer, hjälpinsatser och de fyra dimensionerna i Kvalitet Ur Patientens Perspektiv (KUPP) mättes, de fyra dimensionerna är:

1. Personalens medicinsk-tekniska kompetens.
2. Vårdmiljöns fysisk-tekniska förutsättningar.
3. Personalens identitetsorienterade förhållningssätt.
4. Vårdmiljöns sociokulturella atmosfär.

I enkäten fanns också kontextuella frågor som är specifikt skapade för hemtjänst och servicehus samt egna frågor.

#### Genomförande

Enkäten delades ut till sammanlagt 46 brukare av enhetschefen som betonade att hon och förvaltningen hade ett intresse av hur brukarna såg på kvaliteten. Påminnelse gavs under ett flertal tillfällen. Sammanlagt 42 enkäter besvarades. En av dessa enkäter besvarades av ett par som bodde tillsammans, vilket betyder att 43 brukare svarade på enkäten av 47 möjliga brukare, tre ville inte delta och en var inlagd på sjukhus. Detta gav en svarsfrekvens på 91 %.

2007-02-07

## Analys

Analysen gjordes enligt nedanstående modell (Figur 1). De flesta frågor om kvalitet skulle besvaras med två svar. Ett svar om hur mycket man instämmer och ett om hur viktigt det är. I redovisningen används mediansvaret för samtliga frågor som resultat. Följande tolkning gäller i resultatredovisningen. Om en brukare på en fråga hamnar på en av dom **gröna** rutorna anses kvaliteten vara av "Mycket god kvalitet", på **gult** är kvaliteten av "God kvalitet" och på **rött** är det en "Bristande kvalitet". Om median hamnar mellan två påståenden så väljs det alternativet att man instämmer mer och/eller att det är viktigare. Därefter ges den procentuella fördelningen av de angivna svaren i varje dimension.

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)	Grön	Grön	Grön	Grön
Instämmer till stor del	Grön	Grön	Gul	Rött
Instämmer delvis	Grön	Gul	Rött	Rött
Instämmer inte alls (eller Nej)	Gul	Rött	Rött	Rött

**Figur 1.** Analysmodell. **Grön** = Mycket god kvalitet, **Gul** = God kvalitet och **Rött** = Bristande kvalitet.

## RESULTAT

### HJÄLPINSATSER

Den vanligaste typen av hjälp som brukarna fick var följande (% av brukare):

1. Trygghetslarm (84 %).
2. Städning (72 %).
3. Tvätt (70 %).
4. Personlig omvårdnad (63 %).
5. Medicinering (63 %).
6. Följeslagare till ärenden till sjukhus tandläkare etc (42 %).
7. Sjukvård (42 %).

Enkäten påvisade att 26 personer (60 %) inte önskade fler insatser än vad de hade vid mättillfället. De som önskade mer hjälp ville ha promenader (14 %) eller någon att prata med (14 %) och sysselsättning i form av terapi eller annan aktivitet (7 %). Detta visar att den medicinska och

2007-02-07

tekniska sidan av vården fungerar bra. Den typ av hjälp som brukarna ville ha mer av är av social karaktär.

### **DE FYRA DIMENSIONERNA**

#### **Personalens medicinsk-tekniska kompetens**

Bedömningen är att det fanns en mycket god kvalitet i denna dimension som hade två frågor. Dessa var:

1. Jag får bästa möjliga hjälp med min personliga hygien.
2. Jag får bästa möjliga hjälp i samband med toalettbesök.

Av samtliga brukare var 93 % mycket nöjda, 5 % var nöjda och resterande 2 % var missnöjda med dimensionen Personalens medicinsk-tekniska kompetens (Figur 2).

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)		2 %	28 %	63 %
Instämmer till stor del			5 %	
Instämmer delvis				2 %
Instämmer inte alls (eller Nej)				

**Figur 2.** Brukarnas procentuella fördelning i de olika svarsalternativen i dimensionen Personalens medicinsk-tekniska kompetens. (n=28)

#### **Vårdmiljöns fysisk-tekniska förutsättningar**

Bedömningen är att det fanns en mycket god kvalitet i denna dimension som hade en fråga.

1. Jag har tillgång till de hjälpmedel som jag behöver; t ex rullstol, rollator etc.

Av samtliga brukare var 98 % mycket nöjda och resterande 2 % var missnöjda med möjligheten att ha tillgång till de hjälpmedel som behövs (Figur 3).

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Ja			31 %	67 %

2007-02-07

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Nej			2 %	

**Figur 3.** Brukarnas procentuella fördelning när det gäller att ha tillgång till de hjälpmedel som behövs. (n=29)

### Personalens identitetsorienterade förhållningssätt

Personalens identitetsorienterade förhållningssätt handlar om bemötandet och respekten för brukaren. Bedömningen är att det fanns en mycket god kvalitet i denna dimension som har fem frågor. I tre av dessa frågor fanns en mycket god kvalitet.

1. Personalen respekterar hur jag vill ha det i mitt hem.
2. Personalen är engagerad och hjälpsam.
3. Personalen bemöter mig med respekt.

I en fråga fanns det en god kvalitet, men med en förbättringsmöjlighet.

4. Personalen har tid att lyssna och sätta sig in i min situation.

I en av frågorna fanns en bristande kvalitet och ett behov av förbättringar.

5. Jag kan påverka beslut när det gäller min vård och omsorg.

Av samtliga brukare var 55 % mycket nöjda, 22 % var nöjda och resterande 23 % var missnöjda med dimensionen Personalens identitetsorienterade förhållningssätt (Figur 4).

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)			33 %	20 %
Instämmer till stor del		2 %	22 %	18 %
Instämmer delvis			2 %	3 %
Instämmer inte alls (eller Nej)				

**Figur 4.** Brukarnas procentuella fördelning i de olika svarsalternativen i dimensionen Identitetsorienterat förhållningssätt. (n=28)

### Vårdmiljöns sociokulturella atmosfär

Bedömningen är att det fanns en mycket god kvalitet i denna dimension som har tre frågor. I två frågor fanns det en mycket god kvalitet.

1. Mina anhöriga och vänner bemöts på ett bra sätt.
2. Det är god stämning i personalgruppen

2007-02-07

I en fråga fanns det en god kvalitet, men med en förbättringsmöjlighet.

3. Min vård styrs av mina egna önskemål och behov snarare än av personalens rutiner.

Av samtliga brukare var 59 % mycket nöjda, 28 % var nöjda och resterande 13 % var missnöjda med dimensionen Vårdmiljöns sociokulturella atmosfär (Figur 5).

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)		3 %	28 %	28 %
Instämmer till stor del			28 %	5 %
Instämmer delvis			3 %	
Instämmer inte alls (eller Nej)		5 %		

**Figur 5.** Brukarnas procentuella fördelning i de olika svarsalternativen i dimensionen Vårdmiljöns sociokulturella atmosfär. (n=39)

### **KONTEXTUELLA FRÅGOR**

Bedömningen är att det fanns en god kvalitet när det gäller de kontextuella frågor. De kontextuella frågorna handlar mycket om hur brukaren uppfattar vårdpersonalens dagliga arbete.

De kontextuella frågorna där det fanns en mycket god kvalitet är.

1. Personalen har ett mjukt och varsamt handlag.
2. Jag får mat och dryck som jag tycker om.

På fyra frågor fanns det en god kvalitet men den kan förbättras, dessa är:

3. Personalen har tid för de hjälpinsatser som ska utföras - de har inte för bråttom.
4. Jag får hjälp av personal som jag känner igen.
5. Jag får bra information om ändringar i hjälpen; t ex vem som ska komma och när de ska komma.
6. Jag har bra möjlighet att utöva eller delta i aktiviteter som jag önskar.

2007-02-07

På en fråga fanns det en bristande kvalitet.

7. Jag får bästa möjliga hjälp att komma utomhus.

Av samtliga brukare var 51 % mycket nöjda, 30 % var nöjda och resterande 19 % var missnöjda med de Kontextuella frågorna (Figur 6).

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)			34 %	12 %
Instämmer till stor del	2 %	3 %	27 %	12 %
Instämmer delvis		3 %	7 %	
Instämmer inte alls (eller Nej)				

**Figur 6.** Brukarnas procentuella fördelning i de olika svarsalternativen i de Kontextuella frågorna. (n=28).

### EGNA FRÅGOR

Bedömningen är att det fanns en mycket god kvalitet i det som de egna frågorna ska mäta. När det gäller fem av de nio egna frågorna fanns en mycket god kvalitet.

1. Jag får information om städningen är flyttad till en annan dag.
2. Jag får besked om vem som är kontaktperson.
3. Jag och min kontaktperson eller annan som hjälper mig med mina angelägenheter har tillräckligt med tid att träffas.
4. Det är lätt att få kontakt med en arbetsterapeut.
5. Jag får den hjälp jag behöver av arbetsterapeuten.

I två frågor fanns det en god kvalitet, men med förbättringsmöjligheter.

6. Det är lätt att få kontakt med en biståndsbedömare.
7. Jag får den hjälp jag behöver av biståndsbedömaren.

På två frågor fanns det en bristande kvalitet och ett behov av förbättringar.

8. Jag har fått besked om vart jag kan vända mig om jag har synpunkter eller klagomål på vården.
9. Jag får skriftligt besked om beslutad hjälp.

Av samtliga brukare var 56 % nöjda, 29 % var nöjda och resterande 15 % var missnöjda med det som förvaltningens egna frågor mäter (Figur 7).

2007-02-07

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)	3 %	13 %	25 %	15 %
Instämmer till stor del			25 %	
Instämmer delvis		2 %	5 %	
Instämmer inte alls (eller Nej)	2 %	2 %	8 %	

**Figur 7.** Brukarnas procentuella fördelning i de olika svarsalternativen i förvaltningens egna frågor. (n=40)

### ***SJUKSKÖTERSKAN***

Det fanns en mycket god kvalitet på sjuksköterskornas arbetsinsats. I tre av frågorna fanns det en mycket god kvalitet.

1. Sjuksköterskan är engagerad och hjälpsam.
2. Jag får bästa möjliga medicinska vård av sjuksköterskan (så gott som jag själv kan bedöma).
3. Det är lätt att få kontakt med en sjuksköterska.

I en fråga fanns det en god kvalitet men med en förbättringsmöjlighet.

4. Jag får bra information av sjuksköterskan om egenvård; ”hur jag bäst bör sköta om mig”.

Av samtliga brukare var 73 % mycket nöjda, 7 % var nöjda och resterande 20 % var missnöjda med hjälpen och bemötandet som de fått av Sjuksköterskan (Figur 8). Observera att de frågor som fått omdömet mycket god kvalitet handlade om de aspekter som torde vara de viktigaste i sjuksköterskans arbete. Därför bör nedanstående Figur (8) tolkas med försiktighet.

2007-02-07

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)		7 %	21 %	45 %
Instämmer till stor del			7 %	17 %
Instämmer delvis			3 %	
Instämmer inte alls (eller Nej)				

**Figur 8.** Brukarnas procentuella fördelning i de olika svarsalternativen angående hjälpen och bemötandet som de har fått av Sjuksköterskan. (n=21).

## VÄRDERING

Undersökningen visade att det finns en mycket god kvalitet på Geologen sett ur brukarens perspektiv. Brukarna var i stort sett nöjda med den service och omvårdnad som de fick. Av 30 frågor finns enbart fyra frågor där svaren tydligt indikerar en bristande kvalitet (Figur 9). Samtidigt finns det brukare som var missnöjda med kvaliteten i det identitetsorienterade synsättet, de kontextuella och egna frågorna. Av samtliga brukare svarade 15-23 % att de var missnöjda med kvaliteten i dessa dimensioner (Figur 4, 6 & 7).

	Inte viktigt	Ganska viktigt	Viktigt	Mycket viktigt
Instämmer helt (eller Ja)	0	0	15, 29, 32, 33, 41, 42, 44	16, 17, 19, 20, 22, 28, 34, 35, 37, 38, 39
Instämmer till stor del	0	0	14, 18, 23, 24, 26, 27, 30, 31, 36	0
Instämmer delvis	0	0	21, 25	0
Instämmer inte alls (eller Nej)	0	0	40, 43	0

**Figur 9.** Sammanfattande figur för samtliga KUPP-frågor och egna frågor (frågenummer). **Grön** = Mycket god kvalitet, **Gul** = God kvalitet och **Rött** = Bristande kvalitet.



2007-02-07

## **GENOMFÖRDA OCH PLANERADE ÅTGÄRDER**

### ***GEOLOGEN***

Resultatet redovisas för brukare och personal under mars månad. Två direkta åtgärder har vidtagits.

- Informationen om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål har förbättrats.
- Förbättrat möjligheten att komma ut när man önskar. En kontroll av frågan visade att det rör sig om ca 8 brukare som har svårt att få komma ut när de önskar. Det borde inte vara svårt att ordna ökade utevistelser för dessa brukare.

En annan del av resultatet är svårare att åtgärda. Det gäller de frågor om att personalen ska ha tid att lyssna, att hjälpa etc. När undersökningen gjordes var arbetsbelastningen hög, vilket också vårdtyngdsmätningen visade på. Resultatet måste därför ses som ett relativt gott betyg för verksamheten eftersom övriga bemötandefrågor fick mycket positiva svar. Nu är belastningen något mindre. Detta ger förutsättningar för att bedriva diskussioner med personalen om bemötandefrågor: Även i stressade situationer ska man bedriva omvårdnaden på ett sätt så att brukaren upplever att personalen har tid att utföra sina arbetsuppgifter.

Förbättringar som kan göras handlar mycket om att arbeta mer individorienterat där den enskildes behov och önskemål står i fokus. Geologen kommer nu på våren att starta arbetet med att införa individuella vårdplaner (IVP) för samtliga brukare. Detta arbete kommer att genomföras på ett sätt där brukare uppmanas att komma med sina önskemål och synpunkter

### ***FÖRVALTNINGEN***

Denna undersökning är en del av det övergripande kvalitetsarbetet. Enligt Socialstyrelsen ska mätningar av brukarupplevd kvalitet göras regelbundet. Rutiner för hur detta ska göras har tagits fram.

Det är två kritiska resultat i denna undersökning som liknar förra mätningen som gjordes. Dessa frågor är:

- Jag har fått besked om vart jag kan vända mig om jag har synpunkter eller klagomål på vården.
- Jag har fått skriftligt besked om beslutad hjälp.

Att dessa frågor återkommer i dåliga placeringar innebär att förvaltningen kommer att se över informationen till brukare.

(10)

2007-07-07

**BILAGA**

Tabell: I vilka frågor finns det ett förbättringsbehov?

Fråga	Instämmer	Viktigt?	Förbättringar?
29. Det är en god stämning i personalgruppen.	Helt	Ja	Nej!
15. Personalen respekterar hur jag vill ha det i mitt hem.	Helt	Ja	Nej!
32. Det är lätt att få kontakt med en arbetsterapeut.	helt	Ja	Nej!
33. Jag får den hjälp jag behöver av arbetsterapeuten.	helt	Ja	Nej!
41. Jag har fått besked om vem som är kontaktperson.	Ja	Ja	Nej
42. Jag och min kontaktperson eller annan som hjälper mig med mina angelägenheter har tillräckligt med tid att träffas.	Ja	Ja	Nej
44. Jag får information om städningen är flyttad till en annan dag.			
34. Det är lätt att få kontakt med en sjuksköterska.	helt	Ja, mycket	Nej
22. Personalen bemöter mig med respekt.	Helt	Ja, mycket	Nej
17. Personalen har ett mjukt och varsamt handlag.	Helt	Ja, mycket	Nej
20. Jag får bästa möjliga hjälp i samband med toalettbesök.	Helt	Ja, mycket	Nej
37. Jag får bästa möjliga medicinska vård av sjuksköterskan (så gott som jag själv kan bedöma).	Helt	Ja, mycket	Nej
28. Mina anhöriga och vänner bemöts på ett bra sätt.	Helt	Ja, mycket	Nej
35. Sjuksköterskan är engagerad och hjälpsam.	Helt	Ja, mycket	Nej
19. Jag får bästa möjliga hjälp med min personliga hygien.	Helt	Ja, mycket	Nej
16. Personalen är engagerad och hjälpsam.	Helt	Ja, mycket	Nej
38. Jag får mat och dryck som jag tycker om.	Ja	Ja, mycket	Nej
39. Jag har tillgång till de hjälpmedel jag behöver; t ex rullstol, rollator etc.	Ja	Ja, mycket	Nej
24. Jag får bra information om ändringar i hjälpen; t ex vem som ska komma och när de ska komma.	till stor del	Ja	?
27. Min vård styrs av mina egna önskemål och behov snarare än av personalens rutiner.	till stor del	Ja	?
23. Jag får hjälp av personal som jag känner igen.	till stor del	Ja	?
26. Jag har bra möjlighet att utöva eller delta i aktiviteter som jag önskar.	till stor del	Ja	?
36. Jag får bra information av sjuksköterskan om egenvård; ”hur jag bäst bör sköta om mig”.	till stor del	Ja	?
30. Det är lätt att få kontakt med en biståndsbedömaren.	till stor del	Ja	?
3helt. Jag får den hjälp jag behöver av biståndsbedömaren.	till stor del	Ja	?
14. Personalen har tid att lyssna och sätta sig in i min situation.	till stor del	Ja	?
18. Personalen har tid för de hjälpinsatser som ska utföras - de har inte för bråttom.	till stor del	Ja	?
25. Jag kan påverka beslut när det gäller min vård och omsorg.	delvis	Ja	Ja
21. Jag får bästa möjliga hjälp med att komma utomhus.	delvis	Ja	Ja
43. Jag har fått besked om vart jag kan vända mig om jag har synpunkter eller klagomål på vården.	Nej	Ja	Ja!
40. Jag har fått skriftligt besked om beslutad hjälp.	Nej	Ja	Ja!

Observera att frågorna 38-44 hade svarsalternativen Ja och Nej vid frågan om man instämmer. Detta kan bidra till att dessa frågor lättare får en extrem placering.