



Handläggare:

Veikko Peltto-Piri & Jan Valentin

KORTVERSION OCH KOMMENTARER - Omsorgens kvalitet på boenden inom LSS/enhet 3 sett ur brukarnas perspektiv – Rapport av U Rang

SAMMANFATTNING

En kvalitetsundersökning gjordes i slutet av år 2005. Fokus var LSS/enhet 3. Syftet var att ge en bild av hur brukarna upplevde kvaliteten i handikappomsorgens insatser. Sammantaget intervjuades 11 brukare. Undersökningen handlade om

- Information.
- Självbestämmande.
- Bemötande av personal.
- Hjälp med nödvändiga praktisk göromål och hygien.
- Social samvaro och hemlik miljö.
- Specifika frågor för särskilt boende.

Den sammanfattade värderingen är att kvaliteten är god och ofta mycket god inom LSS/enhet 3:s boenden sett ur brukarnas perspektiv. Trots dessa positiva resultat finns det områden som kan förbättras.

- Delaktighet och bättre information om rättigheter.
- Hjälp med hygien.
- Personalens förhållningssätt när det gäller vissa frågor vid bemötande och mer tid för samtal med personal.
- Självbestämmande.

Åtgärder är vidtagna för att förbättra kvaliteten. När det gäller information är det viktigt att även andra aktörer, förutom anställda i kommunen, gör förbättringar i sin informationshantering. Det finns både interna och externa medel för kompetensutveckling, vilket ger goda förutsättningar att höja kvaliteten på personalens insatser på boenden inom LSS/enhet 3.



2006-02-22

BAKGRUND

Som ett led i kvalitetsarbetet genomfördes en kvalitetsundersökning i slutet på november 2005. Fokus var LSS/enhet 3 som arbetar med brukare med psykiska funktionsnedsättningar.

SYFTE

Syftet var att ge en bild av hur brukarna upplevde kvaliteten i handikappomsorgens insatser inom LSS/enhet. Undersökningen ska ge ett underlag för fortsatt verksamhetsutveckling utifrån ett kvalitetsperspektiv.

METOD

KUPP är en förkortning av Kvalitet Ur Patientens perspektiv. KUPP:s teoretiska modell beskrivs i Ulrica Rangs rapport, där även metodfrågor beskrivs mer grundligt.

Genomförande

Kvalitetsundersökningen har genomförts under november och december 2005 inom LSS/enhet 3. Intervjuerna har genomförts i respektive brukares bostad. De som deltagit i undersökningen var 11 av 19 brukare. Dessa var mellan 30-64 år och 36 % var kvinnor och 64 % var män.

Analys

Materialet analyserades med medianansatsen med hjälp av Excel. När medianerna har räknats fram har inte svarsalternativet "Ej aktuellt" medtagits. Om medianen är:

- "Ja" anses god kvalitet finnas,
- "Ibland" tolkas som att ett förbättringsbehov finns.
- "Nej" tolkas som bristande kvalitet.

RESULTAT

HJÄLPINSATSER

Den typ av omsorg och service som flest brukare fick hjälp med var följande:

- | | |
|--|------|
| 1. Någon följer med till tandläkaren och läkaren | 82 % |
| 2. Matlagning | 73 % |
| 3. Inköp | 64 % |
| 4. Städning | 55 % |
| 5. Post- och/eller bankärenden | 45 % |

INFORMATION

Får brukarna tillräckligt med information? Mer än hälften av brukarna svarar positivt (Ja) på frågor om information. Av samtliga brukare bedömde 53 % att de får bra information medan 31 % ser brister i informationen. (Tabell 1)

Tabell 1: Får brukare tillräckligt med information?

	<u>% av brukarna</u>
Ja	53
Ibland	7
Nej	31
Ej aktuellt	0
Vet ej	9

Enskilda frågor – Information

Dimensionen består av fem frågor, i tre av dessa skattades kvaliteten positivt. I två frågor blev skattningen lägre (Tabell 2). Kvaliteten är god när det gäller frågor om information. Några brukare menade dock att de inte får tillfredställande information om lagstadgade rättigheter.

Tabell 2. Mediansvar på frågor om information.

Nr	Median	Fråga
12	Nej	Jag får information om mina lagliga rättigheter
13	Nej	Jag får information om vilka hjälpinsatser jag kan söka
14	Ja	Jag får bra information om vilken personal som skall arbeta
15	Ja	Jag får bra information om när personalen skall komma
34	Ja	Jag får veta hur mycket pengar jag kan köpa för

SJÄLVBESTÄMMANDE

Får brukarna bestämma om sådant som är viktigt i deras vardag? Mer än hälften svarar positivt (Ja) på frågor om självbestämmande (Tabell 3).

Tabell 3. Får brukaren bestämma om sådant som är viktigt i deras vardag?

	<u>% av brukarna</u>
Ja	61
Ibland	10
Nej	20
Ej aktuellt	2
Vet ej	6

Enskilda frågor - Självbestämmande

Fjorton frågor ingår som handlar om självbestämmande, tio av dessa skattades positivt. I fyra frågor blev skattningen lägre, i tre av dessa upplevde brukarna bristande kvalitet (Tabell 4).



2006-02-22

Tabell 4. Mediansvar på frågor om självbestämmande.

Frågenr	Median	Frågan
16	Nej	Jag får vara med och bestämma vad jag skall få hjälp med Jag får vara med och bestämma vilken hjälp jag skall få för att sköta mitt hem
17	Ja	
19	Ja	Jag får själv bestämma vad jag skall handla
20	Ja	Jag får själv bestämma vilka aktiviteter jag skall vara med i
21	Ja	Jag får själv bestämma när jag skall gå upp på morgonen
23	Ja	Jag får själv bestämma när jag skall gå och lägga mig
24	Ja	Jag får själv bestämma när jag skall duscha
25	Ja	Jag får själv bestämma när jag skall tvätta håret
27	Ibland	Jag får själv bestämma vilken mat jag skall äta
28	Nej	Jag får själv bestämma om jag skall äta i min lägenhet
29	Nej	Jag får själv bestämma om jag skall äta tillsammans med andra
30	Ja	Jag får själv bestämma vad jag skall göra på vardagar
31	Ja	Jag får själv bestämma vad jag skall göra på helgen
33	Ja	Jag får själv bestämma om jag vill åka bort

Resultatet visar att brukarna generellt anser sig ha möjligheten att bestämma om viktiga saker i sin vardag. Däremot var det låga skattningar när det gäller frågor som rör möjligheten till självbestämmande vid måltider samt att vara delaktig vid planering av den hjälp som man ska få.

BEMÖTANDE

Anser brukarna att de får ett gott bemötande? Nästan hälften svarar positivt (Ja) på frågor om bemötande. Det var 16 % som var direkt missnöjda med bemötandet (Tabell 5).

Tabell 5. Får brukare ett bra bemötande av personal?

	% av brukarna
Ja	47
Ibland	25
Nej	16
Ej aktuellt	0
Vet ej	12

Enskilda frågor - Bemötande

Åtta frågor ingår som handlar om självbestämmande, fem av dessa skattades positivt. I tre frågor blev skattningen lägre, i dessa finns ett förbättringsbehov (Tabell 6).

Tabell 6. Mediansvar på frågor om bemötande.

Frågenr	Median	Frågan
37	Ja	Jag törs säga till personalen om jag tycker något är fel.
43	Ja	Personalen som hjälper mig hemma respekterar mig.
44	Ja	Personalen som hjälper mig bemöter mig på ett bra sätt.
45	Ibland	Personalen som hjälper mig hemma är personliga i kontakten med mig.
46	Ibland	Personalen som hjälper mig hemma verkar ge uppriktiga svar på mina frågor.
47	Ja	Personalen som hjälper mig hemma verkar förstå när jag är arg eller ledsen.
48	Ja	Personalen som hjälper mig hemma bryr sig om mig.
49	Ibland	Personalen som hjälper mig hemma visar intresse för det jag tycker om att göra.

HJÄLP

Anser brukarna att de får hjälp med nödvändiga praktisk göromål och hygien? För nästan hälften av dem som svarat är inte denna typ av hjälp aktuellt. Majoriteten som behöver hjälp är nöjda (Tabell 7).

Tabell 7. Får brukare hjälp med nödvändiga praktisk göromål och hygien?

	% av brukarna
Ja	34
Ibland	4
Nej	16
Ej aktuellt	46
Vet ej	0

Enskilda frågor - Hjälp

Fem frågor ingår, tre av dessa skattades positivt. I två frågor blev skattningen lägre, i en av dessa upplevde brukarna brister i kvaliteten (Tabell 8).

Tabell 8 Mediansvar på frågor om hjälp.

Nr	Median	Fråga
38	Nej	Jag får bästa möjliga hjälp med att tvätta mig, duscha och bada
39	Ja	Jag får bästa möjliga hjälp med tandvård
40	Ja	Jag får bästa möjliga hjälp med hårvård
41	Ja	Jag får bästa möjliga hjälp med måltider
42	Ibland	Jag får bästa möjliga hjälp med toalettbesök

SOCIAL SAMVARO OCH HEMLIK MILJÖ

Anser brukarna att de får möjligheter till social samvaro och hemlik miljö? De flesta, 70 %, av dem som svarat är nöjda (Tabell 9).



2006-02-22

Tabell 9. Får brukare möjligheter till social samvaro och hemlik miljö?

	% av brukarna
Ja	70
Ibland	9
Nej	6
Ej aktuellt	15
Vet ej	0

Enskilda frågor - Social samvaro och hemlik miljö

Nedan finns samtliga frågor som rör social samvaro och hemlik miljö. Tre frågor ingår, samtliga skattades positivt (Tabell 10).

Tabell 10. Mediansvar på frågor om social samvaro och hemlik miljö

Nr	Median	Fråga
35	Ja	Personalen knackar eller ringer på min dörr innan de kommer in
50	Ja	Personalen bemöter mina angöriga och vänner på ett bra sätt
51	Ja	Det är god stämning mellan personalen där jag bor

SPECIFIKA FRÅGOR FÖR SÄRSKILT BOENDE

Dessa frågor handlar om förhållanden som är specifika för särskilt boende enligt LSS och som rör det egna boendet samt stödet som boendet innefattar. De flesta, 75 %, av dem som svarat är nöjda (Tabell 11).

Tabell 11. Är brukaren nöjd med några aspekter av det särskilda boendet?

	% av brukarna
Ja	75
Ibland	15
Nej	5
Ej aktuellt	1
Vet ej	4

Enskilda frågor - Specifika frågor för särskilt boende

I dimensionen ingår nio frågor, samtliga skattades positivt (Tabell 12).

Tabell 12. Mediansvar på specifika frågor för särskilt boende.

Frågenr	Median	Frågan
36	Ja	Personalen har tid att hjälpa mig.
52	Ja	Det är samma personal som hjälper mig i lägenheten.
62	Ja	Mitt namn står på min dörr.
63	Ja	Jag har nyckel till min lägenhet.
64	Ja	Jag har egen brevlåda.
65	Ja	Jag stänger dörren till min lägenhet när jag är hemma.
66	Ja	Jag vet vilken medicin jag har.
67	Ja	Jag har en kontaktansvarig.
68	Ja	Jag och min kontaktansvarige har tillräckligt med tid för samtal.

SAMMANFATTANDE VÄRDERING

Undersökningen visar att det finns en god kvalitet inom LSS/enhet 3:s boenden sett ur brukarnas perspektiv. Den sammanfattade värderingen är att kvaliteten är god och ofta mycket god (Tabell 13).

Tabell 13. Sammanfattande resultat; andelen positiva (ja) och negativa (nej) svar från brukare.

	Positiva	Negativa
Information	53 %	31 %
Hjälp med nödvändiga praktisk göromål och hygien	34 %	16 %
Bemötande av personal	47 %	16 %
Självbestämmande	61 %	20 %
Social samvaro och hemlik miljö	70 %	6 %
Specifika frågor för särskilt boende	75 %	5 %

Trots dessa positiva resultat finns det områden som kan förbättras.

- Delaktighet och bättre information om rättigheter.
- Hjälp med hygien.
- Personalens förhållningssätt när det gäller vissa frågor vid bemötande och mer tid för samtal med personal.
- Självbestämmande.

ÅTGÄRDER

Målgruppens delaktighet och tillgång till önskad information behöver förbättras. Förändrade rutiner behövs inte enbart hos de anställda i kommunen. Externa aktörer såsom gode män, förvaltare och representanter från landstingsverksamheter är också viktiga aktörer som bör förbättra sin informationshantering.

Undersökningens utfall när det gäller hjälp med hygien är svårtolkat. Den sammantagna bedömningen av personalens hantering av hygien- och antiseptiska uppgifter har en god kvalitet. Hygien i relation till aktuell målgrupp måste diskuteras utifrån både organisatoriska aspekter och den



2006-02-22

enskildes sammantagna hälsostatus för en säker förståelse av behovet. En god hjälp med hygien kan i vissa fall även betyda mindre hjälp med hygien.

All personal på enheten arbetar med förbättringsåtgärder i bemötande och professionellt förhållningssätt. Till stöd för ett fortsatt utvecklingsarbete finns handledning, internutbildning och externa utbildningsinsatser. Enhetens personal är målgrupp för länsvis kompetenshöjande insats med stöd av statliga medel, s.k. Milton-medel. Detta ger goda förutsättningar att höja kvaliteten på personalens insatser på boenden inom LSS/enhet 3.

I tjänsten

Veikko Pelto-Piri och Jan Valentin