



Handläggare:

Veikko Peltö-Piri, Utredare.

KORTVERSION - Vårdens kvalitet på servicehuset Solbringen sett ur brukarnas perspektiv

SAMMANFATTNING

En mätning av kvalitet ur brukarens perspektiv gjordes på Solbringen under november 2005 med en KUPP-enkät. Värderingen av resultaten är att kvaliteten på Solbringen är mycket god kvalitet. Det finns dock flera områden där det finns ett behov av förbättringar. Ett arbete med detta är redan påbörjat på Solbringen.

BAKGRUND

En enkätundersökning om brukarupplevd kvalitet genomfördes på servicehuset Solbringen under november 2005. Detta är ett led i det kvalitetsarbete som bedrivs på socialförvaltningen.

METOD

Instrument

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

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

Det finns också kontextuella frågor som är specifikt skapade för hemtjänst och servicehus i KUPP.

Genomförande

Enkäten delades ut till sammanlagt 77 personer, varav 53 boende och 24 personal, under november 2005. Enkäten delades ut av enhetschefen som betonade att hon och förvaltningen har ett intresse av hur brukarna ser på kvaliteten. Påminnelse gavs under ett flertal tillfällen. Sammanlagt 41 av de 53 boende och samtliga 24 personal svarade på enkäten. Tillsammans blev detta en svarsfrekvens på 84 %.



2006-02-17

SYFTE

Syftet med undersökningen var finna utvecklingsområden där man bör utveckla omvårdnaden som ges av personalen till brukaren.

RESULTAT

HJÄLPINSATSER

Den vanligaste typen av hjälp som brukarna fick var följande:

1. Trygghetslarm.
1. Städning.
2. Tvätt.
3. Personlig omvårdnad.
4. Medicinering.
5. Distribution av matlåda.

Enkäten påvisade att 23 personer (56 %) inte ville ha fler insatser än vad de hade vid mättillfället, 8 personer önskade en utökning med 1-2 insatser, 8 personer önskade en utökning med 3-5 insatser och 2 personer önskade 6-7 insatser utöver de insatser de hade.

Den medicinska och tekniska sidan av vården ansåg de flesta av brukarna att de fick tillräckligt mycket hjälp med. Den typ av hjälp som brukarna ville ha mer av var av social karaktär: Att få ta promenader, ha någon att prata med och hjälp att göra ärenden.

DE FYRA DIMENSIONERNA

Personalens medicinsk-tekniska kompetens

Bedömningen är att det finns 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.

Vårdmiljöns fysisk-tekniska förutsättningar

Bedömningen är att det finns 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.

Personalens identitetsorienterade förhållningssätt

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

1. Personalen respekterar hur jag vill ha det i mitt hem.
2. Personalen är engagerad och hjälpsam.



2006-02-17

3. Personalen bemöter mig med respekt.

I två av frågorna finns ett behov av förbättringar.

4. Personalen har tid att lyssna och sätta sig in i min situation.
5. Jag kan påverka beslut när det gäller min vård och omsorg.

Vårdmiljöns sociokulturella atmosfär

Bedömningen är att det finns en mycket god kvalitet i denna dimension som har fyra frågor frågor.

1. Mina anhöriga och vänner bemöts på ett bra sätt.
2. Det är god stämning i personalgruppen
3. Min vård styrs av mina egna önskemål och behov snarare än av personalens rutiner. Lägre skattning än övriga frågor.
4. Min vård styrs av mina egna önskemål och behov snarare än av personalens rutiner.

Den sista frågan skattades lägre än de övriga, här finns förbättringsmöjligheter.

KONTEXTUELLA FRÅGOR

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

Den kontextuella fråga som fick högst skattning av brukarna var:

1. Jag får mat och dryck som jag tycker om.

På tre frågor finns det en god kvalitet men den kan förbättras, dessa är:

2. Jag får hjälp av personal som jag känner igen.
3. Jag får bra information om ändringar i hjälpen; t ex vem som ska komma och när de ska komma.
4. Jag har bra möjlighet att utöva eller delta i aktiviteter som jag önskar.

På två frågor finns det ett förbättringsbehov, dessa är:

5. Personalen har tid för de hjälpinsatser som ska utföras - de har inte för bråttom.
6. Personalen har ett mjukt och varsamt handlag.

På en fråga finns det en bristande kvalitet.

7. Jag får bästa möjliga hjälp att komma utomhus.

EGNA FRÅGOR

Bedömningen är att det finns en god kvalitet när det gäller två av de fem egna frågorna.

1. Jag får information om städningen är flyttad till en annan dag.
2. Jag får besked om vem som är kontaktperson.

På två frågor finns det en god kvalitet men kan förbättras.

3. Jag och min kontaktperson eller annan som hjälper mig med mina angelägenheter har tillräckligt med tid att träffas.
4. Jag får skriftligt besked om beslutad hjälp.

På en fråga finns det en bristande kvalitet.

5. Jag har fått besked om vart jag kan vända mig om jag har synpunkter eller klagomål på vården.

SJUKSKÖTERSKAN

Det finns en god kvalitet på sjuksköterskornas arbetsinsats som mättes med tre frågor.

1. Sjuksköterskan är engagerad och hjälpsam.
2. Jag får bästa möjliga medicinska vård av sjuksköterskan (så gott som jag själv kan bedöma).
3. Jag får bra information av sjuksköterskan om egenvård; ”hur jag bäst bör sköta om mig”.

Den tredje frågan fick lägre skattning än de två övriga frågorna.

VÄRDERING

Undersökningen visade att det finns en mycket god kvalitet på Solbringen sett ur brukarens perspektiv. I stort sett är brukarna nöjda med den service och omvårdnad som de får. Samtidigt får några frågor i det identitetsorienterade synsättet, de kontextuella och egna frågorna lägre skattningar än de borde få. Av samtliga frågor får 27 % skattningar som indikerar att förbättringsåtgärder borde vidtas. Förbättringar som kan göras handlar mycket om att arbeta mer individcentrerat, där den enskildes behov och önskemål står i fokus.

GENOMFÖRDA OCH PLANERADE ÅTGÄRDER

SOLBRINGEN

Resultatet har redovisats för personalen. Två direkta åtgärder har vidtagits.

- En broschyr har delats ut till brukare med information om var och hur de kan ge synpunkter och klagomål på vården.
- Planer finns för att utöka möjligheten till promenader och andra aktiviteter, t ex cafébesök och tipspromenader. Möjligheter att använda plusjobbare till detta undersöks.

Resultatet kommer också att användas som ett underlag för diskussioner i bemötandefrågor.



2006-02-17

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 regelbundet tas fram under våren. En annan undersökning görs under våren där vi genom intervjuer med brukare ska fördjupa förståelsen för hur vi bör tolka de svar vi fått på Solbringen.

I tjänsten

Veikko Pelto-Piri
Utredare

BILAGA
Tabell: I vilka frågor finns det ett förbättringsbehov?

Observera att frågorna 33-39 hade svarsalternativen Ja och Nej vid frågan om man instämmer. Detta kan bidra till att dessa frågor lättare får en högre placering.

Fråga	Instämmer...	Viktigt?	Förbättringar?
39. Jag får information om städningen är flyttad till en annan dag.	Ja	Ja	Nej!
33. Jag får mat och dryck som jag tycker om.	Ja	Ja, mycket	Nej
34. Jag har tillgång till de hjälpmedel jag behöver; t ex rullstol, rollator etc.	Ja	Ja, mycket	Nej
36. Jag har fått besked om vem som är kontaktperson.	Ja	Ja, mycket	Nej
28. Mina anhöriga och vänner bemöts på ett bra sätt.	helt	Ja, mycket	Nej
30. Sjuksköterskan är engagerad och hjälpsam.	helt	Ja, mycket	Nej
32. Jag får bästa möjliga medicinska vård av sjuksköterskan (så gott som jag själv kan bedöma).	helt	Ja, mycket	Nej
19. Jag får bästa möjliga hjälp med min personliga hygien.	helt	Ja, mycket	Nej
22. Personalen bemöter mig med respekt.	helt	Ja, mycket	Nej
16. Personalen är engagerad och hjälpsam.	helt	Ja, mycket	Nej
15. Personalen respekterar hur jag vill ha det i mitt hem.	helt	Ja, mycket	Nej
20. Jag får bästa möjliga hjälp i samband med toalettbesök.	helt	Ja, mycket	Nej
35. Jag har fått skriftligt besked om beslutad hjälp.	Ja	Ja, mycket	? ¹
29. Det är en god stämning i personalgruppen.	helt	Ja, mycket	Nej
37. Jag och min kontaktperson eller annan som hjälper mig med mina angelägenheter har tillräckligt med tid att träffas.	Ja	Ja, mycket	? ²
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	?
24. Jag får bra information om ändringar i hjälpen; t ex vem som ska komma och när de ska komma.	till stor del	Ja	?
31. Jag får bra information av sjuksköterskan om egenvård; "hur jag bäst bör sköta om mig".	till stor del	Ja, mycket	Ja
17. Personalen har ett mjukt och varsamt handlag.	till stor del	Ja, mycket	Ja
25. Jag kan påverka beslut när det gäller min vård och omsorg.	till stor del	Ja, mycket.	Ja
14. Personalen har tid att lyssna och sätta sig in i min situation.	till stor del	Ja, mycket	Ja
18. Personalen har tid för de hjälpinsatser som ska utföras - de har inte för bråttom.	till stor del	Ja, mycket	Ja
38. Jag har fått besked om vart jag kan vända mig om jag har synpunkter eller klagomål på vården.	Nej	Ja	Ja, absolut
21. Jag får bästa möjliga hjälp med att komma utomhus.	inte alls	Ja	Ja, absolut

¹ Fyra personer ansåg att de inte fått skriftligt besked.

² Denna fråga fick en relativt låg skattning (medelvärdet).