



Tjänsteställe, handläggare

Socialförvaltningen
Katarina Wälimaa

Socialnämndens undersökning bland omsorgstagare och anhöriga till dessa inom äldreomsorgen.

Socialnämnden har i sina övergripande verksamhetsmål beslutat om att kontinuerligt undersöka om, hur nöjda omsorgstagarna är med den äldreomsorg som kommunen erbjuder. Detta är ett led i kvalitetsarbetet och ett sätt att förbättra verksamheten där behov finns. I oktober och november 2008 skickades enkäter ut till ca 140 omsorgstagare som erhåller insatser från hemtjänsten och 100 enkäter skickades ut till personer som bor på särskilda boenden. För att få en bild av hur anhöriga till dessa personer upplever kommunens omsorg om de äldre, valde socialnämnden att skicka ut speciella enkäter till ca 170 anhöriga.

Svarsfrekvensen på enkäten har varit relativt god och av de antal som skickats ut har 54 % av omsorgstagare inom hemtjänsten och 36% av personer som bor på särskilt boende svarat. När det gäller anhöriga så har 67% av de som har närstående med insatser från hemtjänsten och 53.5% som har närstående boende i särskilt boende svarat. Med en svarsfrekvens som denna kan man förmoda att det resultat som framkommit är av hög reliabilitet. När det gäller personer, främst de som bor på särskilda boenden, är det ett flertal som lider av demenssjukdomar och har därför ingen möjlighet att ge adekvata svar på frågeställningarna och därmed är antalet svar från denna grupp något lägre.

Sammanfattningsvis visar enkätsvaren att Övertorneå kommun har en bra äldreomsorg med god kvalitet och med en majoritet av nöjda omsorgstagare. Den fråga vars svar avvek mest från de övriga var utbudet av sociala aktiviteter på våra särskilda boenden. Detta dilemma är verksamheterna medvetna om och har målsättningen att möjliggöra tid för social samvaro och ”guldkant” i vardagen. Stimulansmedel är sökta hos Socialstyrelsen för detta ändamål.

Enkätresultaten har sammanställts via en analysmodell som kallas Nöjd-Kund-Index (NKI) som ger ett sammanfattande mått på kvaliteten ur omsorgstagarens/närståendes perspektiv och ett helhetsperspektiv för den studerade verksamheten. Resultatet uttrycks i ett betygsindex som kan variera mellan 0-100, där 100 är det högsta betyget. Varje enskild enkät avslutas med tre frågor som finns med på uppdrag av Sveriges kommuner och landsting.

Följande frågor är ställda till omsorgstagare med insatser från kommunens hemtjänst.

Hur nöjd är du med den information som du fick i samband med din ansökan om hjälp i hemmet? NKI 70.02

Hur nöjd är du med bemötandet du får av personalen? NKI 80.40

Anser du att personalen utför de insatser som du beviljats? NKI 81.14

Känner du dig delaktig i de insatser som utförs i ditt hem? NKI 71.14

Upplever du att hemtjänstpersonalen lyssnar på dig och förstår dina behov? NKI 75.71

Är du trygg att bo kvar i ditt hem med hjälp av insatser från hemtjänsten? NKI 73.43

Hur nöjd är du med dina möjligheter att påverka, välja tidpunkt, när hemtjänstinsatserna utförs hemma hos dig? NKI 64.21

Hur nöjd är du med personalens tillgänglighet? Får du kontakt med personal (områdeschef eller hemtjänstpersonal) när du behöver framföra ett meddelande? NKI 74.30

SKL's frågor

Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet? NKI 77.44

Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den? NKI 77.61

Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som du får? NKI 70.70

Följande frågor är ställda till anhöriga / närstående till omsorgstagare med insatser från kommunens hemtjänst.

Hur nöjd är du med den information din anhörig/närstående fick i samband med sin ansökan om hemtjänst? NKI 70.89

Hur nöjd är du med hur hemtjänstpersonalen bemöter din anhörig/närstående? NKI 79.29

Anser du att hemtjänstpersonalen utför de insatser som din anhörig/närstående har blivit beviljad? NKI 76.26

Tycker du att din närstående/anhörig är delaktig i de insatser som utförs i dennes hem? NKI 72.80

Upplever du att hemtjänstpersonalen lyssnar på din anhörig/närstående och förstår dennes behov? NKI 76.77

Känner du dig trygg med att din anhörig/närstående bor kvar i sitt hem med hjälp av insatser från hemtjänsten? NKI 76.52

Hur nöjd är du med din anhörigs möjlighet att påverka, välja tidpunkt när hemtjänstinsatserna utförs? NKI 64.58

Hur nöjd är du med personalens tillgänglighet? Får du och/eller din anhörig kontakt med personal när ni är i behov av detta? (gäller både områdeschef och hemtjänstpersonal) NKI 76.77

SKL's frågor

Hur nöjd är du med din närståendes hjälp i sin helhet? NKI 73.46

Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den? NKI 92.39

Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den som din närstående får? NKI 87.24

Följande frågor är ställda till personer som bor på äldreboende

Känner du dig trygg i ditt boende?	NKI 81.48
Hur nöjd är du med bemötandet du får av personalen?	NKI 85.49
Upplever du att personalen lyssnar på dig och förstår dina behov?	NKI 83.95
Känner du dig delaktig i din vård och omsorg?	NKI 77.14
Upplever du att personalen är kunniga i sitt arbete?	NKI 87.65
Hur nöjd är du med utbudet av sociala aktiviteter som erbjuds på ditt boende?	NKI 54.90
Hur nöjd är du med dina möjligheter att påverka, välja tidpunkt för vila, bad, aktivitet etc.?	NKI 79.01
Hur nöjd är du med kvalitet och variation på maten som serveras?	NKI 79.63
Hur nöjd är du med personalens sätt att hjälpa dig vid måltiderna?	NKI 82.53

SKL's frågor

Hur nöjd är du med hjälpen/omvårdnaden i sin helhet?	NKI 80.32
Hur väl uppfyller ditt boende dina förväntningar?	NKI 80.55
Föreställ dig ett boende som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt äldreboende kommer ditt äldreboende?	NKI 73.46

Följande frågor ställdes till anhöriga/närstående med anhöriga som bor på äldreboende i kommunen

Anser du att personalen har den kompetens som behövs för att utföra sitt arbete?
NKI 85.40

Hur nöjd är du med bemötandet din anhörig/närstående får av personalen?
NKI 89.10

Upplever du att personalen lyssnar på din anhörig/närstående och förstår dennes behov?
NKI 82.26

Tycker du att din anhörig/närstående får vara delaktig i sin vård och omsorg?
NKI 79.11

Känner du dig välkommen vid besök på boendet?
NKI 93.58

Är du nöjd med utbudet av sociala aktiviteter som erbjuds på boendet?
NKI 56.69

Är du nöjd med din anhörig/närståendes möjligheter att påverka, välja tidpunkt för vila, bad, aktivitet etc.?
NKI 77.55

Vad anser du om kvalitet och variation på maten som serveras till din närstående?
NKI 70.94

Är du nöjd med personalens sätt att hjälpa din närstående vid måltiderna?
NKI 82.90

SKL's frågor

Hur nöjd är du med din närståendes hjälp/omvårdnad i sin helhet?
NKI 83.97

Hur väl uppfyller din närståendes boende dina förväntningar?
NKI 80.34

Föreställ dig ett äldreboende som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån ett perfekt äldreboende kommer din närståendes äldreboende?
NKI 80.17

Sammanställningar av enkätsvaren kan inte påvisa någon märkbar skillnad av Nöjd-kund-index, mellan hemtjänstorganisationens olika områden eller mellan de olika äldreboenden som finns i kommunen.

Postadress	Telefon	Telefax	Bankgiro	Postgiro
Kommunalkontoret 957 85 ÖVERTORNEÅ	0927-72 000vx	0927-774 04	758-1218	12 71 50-1