



MARKÖR
UNDERSÖKER · UTREDER · UTVÄRDERAR

Brukarundersökning 2012

Vård och omsorgsboende

Tullhuset



Bakgrund och syfte

För att följa upp kvaliteten i verksamheterna har programnämnden Social välfärd i Örebro Kommun låtit genomföra en brukarundersökning inom vård- och omsorgsförvaltningarna Väster och Öster. Undersökningen är en upprepning av den som genomfördes 2008, 2009 och 2010 och är till viss del möjlig att jämföra med den nationella undersökning som genomförs av Socialstyrelsen.

Undersökningen är tänkt att:

- vara ett verktyg i kvalitets- och ledningssystemet och bidra med underlag för analys och bedömning.
- ge förutsättningar för lärande och förbättring i verksamheterna.
- ge möjlighet till resultatjämförelser över tid.

Undersökningen består av:

- personliga intervjuer på plats med de som bor på vård- och omsorgsboende.



Urval och bortfall

Samtliga boenden i Örebro Kommun ingår i undersökningen.

Vad gäller de boende fanns ett totalurval på 1080 personer.

Målet har i årets undersökning varit att genomföra 400 intervjuer, totalt genomfördes 412 intervjuer. 2010 intervjuades 392 boende.

I vissa fall har brukaren inte kunnat svara på alla frågorna i enkäten, därför kan antalet svarande variera mellan frågorna.



Frågeställningar

Den enkät som Socialstyrelsen har använt i den nationella undersökningen inom särskilt boende (och hemvård) är stomme i undersökningen.

De boende har tidigare år, 2008 och 2009 fått besvara samtliga frågor i Socialstyrelsens undersökning. En nackdel med detta har varit att många inte har orkat eller kunnat besvara frågorna.

2010 minimerades därför undersökningen till att endast innehålla ett fåtal särskilt relevanta frågor under områdena "bemötande", "inflytandet", "maten", "social samvaro och aktiviteter" samt "synen på hjälpen och boendet som helhet".



Frågorna till brukarna 2012

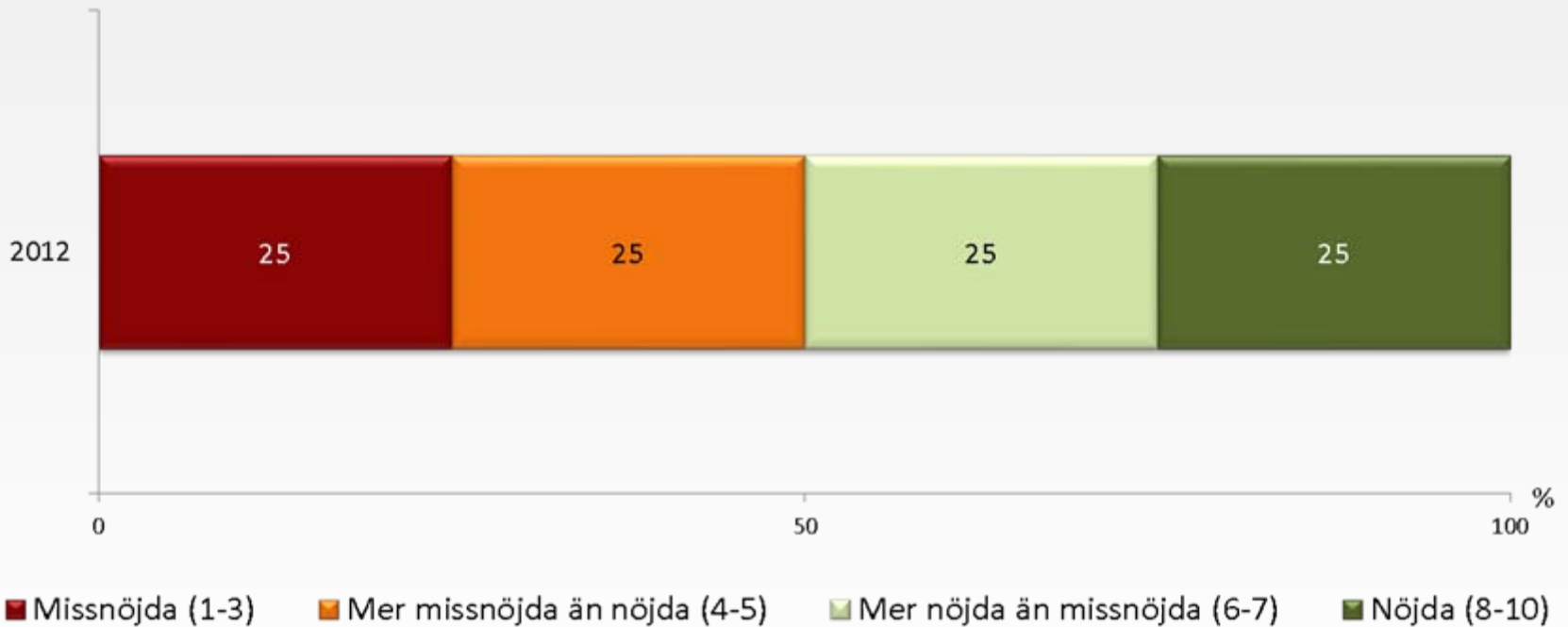
- Vad tycker du om hur personalen bemöter dig?
- Vad tycker du om hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?
- Vad tycker du om hur maten smakar?
- Vad tycker du om möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?
- Vad tycker du om dina möjligheter till en pratstund med personalen?
- Vad tycker du om den hjälp du har av personalen för att komma ut när du vill?
- Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?
- Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp / omvårdnad du har?



Skala

Utöver bakgrundsinformation som kön och ålder består undersökningen av åtta skalfrågor där svarsskalan är från ett till tio där ett står för "Inte alls nöjd", och tio står för "Mycket nöjd".

I redovisningen är svaren grupperade enligt exemplet nedan:



Läsanvisning

I rapporten presenteras resultatet i åtta diagram. I varje diagram visas resultatet för en fråga. Svaren på frågan redovisas på gruppnivå för 2008, 2009, 2010 och 2012 och på totalnivå 2012 (det vill säga resultatet för hela Örebro Kommun).

I samtliga diagram anges antalet svarande per fråga (basta!) inom parentes.

Om antalet svarande är färre än sju redovisas inte frågan. Det betyder att det kan saknas frågor/siffror i vissa diagram.



Att tänka på

- Ett grönt diagram innebär nöjda brukare!
- Kom ihåg att procentandelarna på gruppnivå ofta motsvarar relativt få personer. Varje persons svar får därmed stort genomslag.
- Om en större andel av gruppen har svarat blir resultatet mer tillförlitligt. Om sju av tio (70%) har svarat är således resultatet mer tillförlitligt än om tre av tio (30%) har svarat.
- Självklart varierar brukarnas hälsa och närminne. Intervjuaren försöker naturligtvis säkerställa att den som intervjuas förstår den fråga de svarar på. Resultatet ska dock ses som en ögonblicksbild av bästa möjliga kvalitet.



Resultat

Tullhuset



Tullhuset 2012

Bakgrundsfaktorer		Andel (%)	Respondenter (antal)
Kön	Kvinna	58	
	Man	42	
Ålder 2012	69 år eller yngre	0	
	70-79 år	8	
	80-89 år	75	
	90 år eller äldre	17	
Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	Mycket gott	8	
	Gott	15	
	Någorlunda	23	
	Dåligt	38	
	Mycket dåligt	15	
Totalt			13



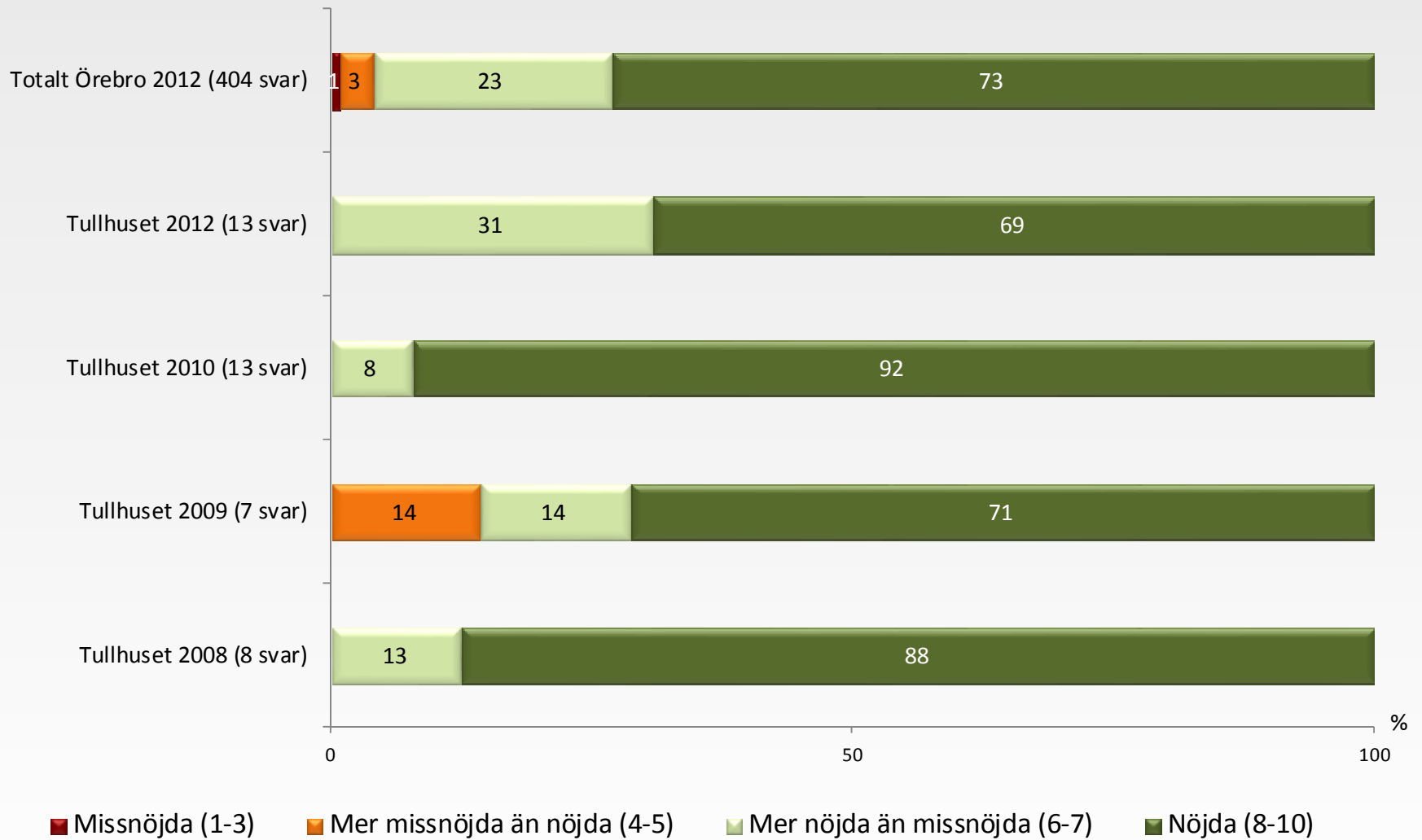
Tullhuset 2012 - Betygsindex per fråga

Totalt
Örebro

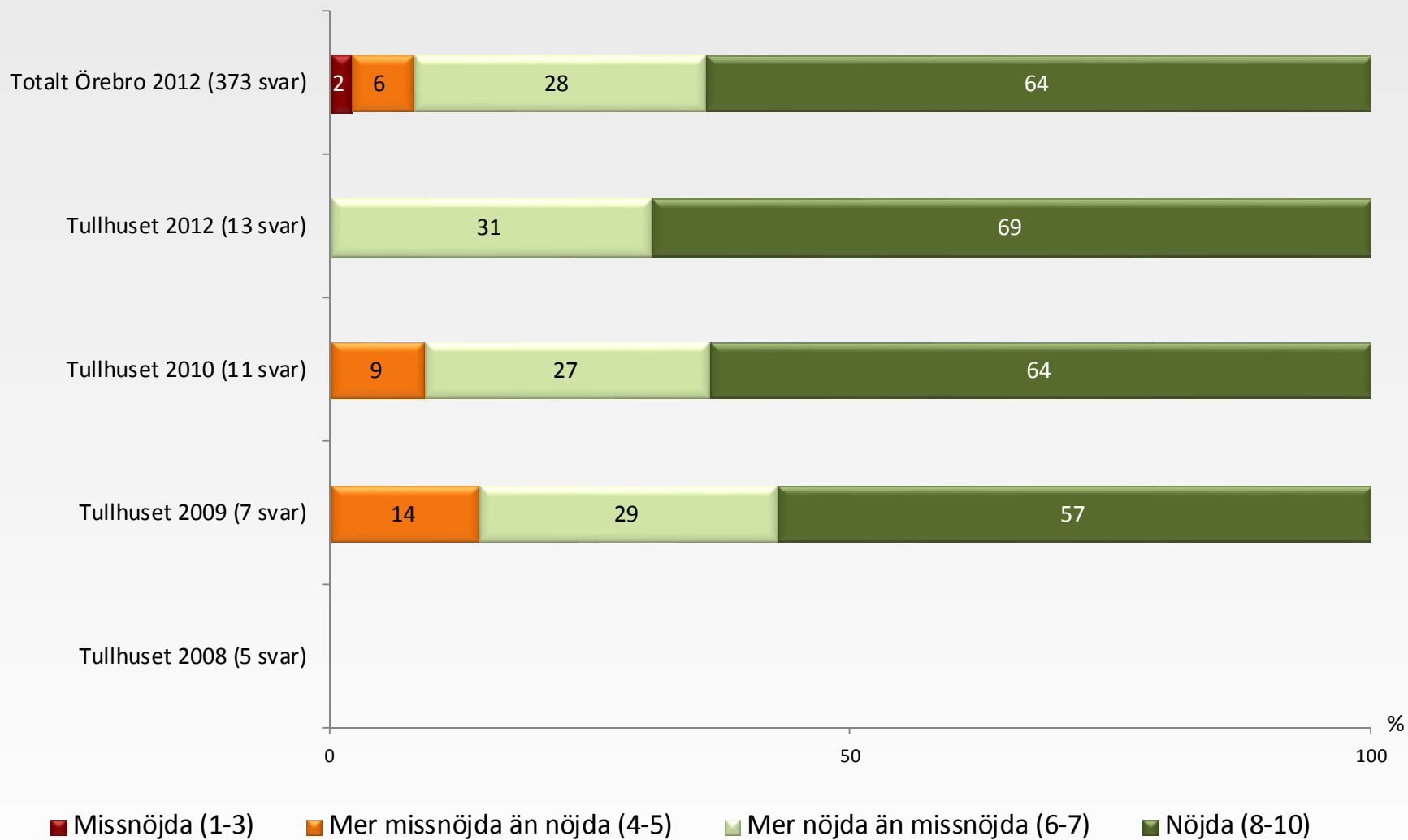
Vad tycker du om hur personalen bemöter dig?	86	82
Vad tycker du om hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?	86	79
Vad tycker du om hur maten smakar?	84	73
Vad tycker du om möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?	70	64
Vad tycker du om dina möjligheter till en pratstund med personalen?	78	66
Vad tycker du om den hjälp du har av personalen för att komma ut när du vill?	78	66
Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?	86	84
Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?	86	80



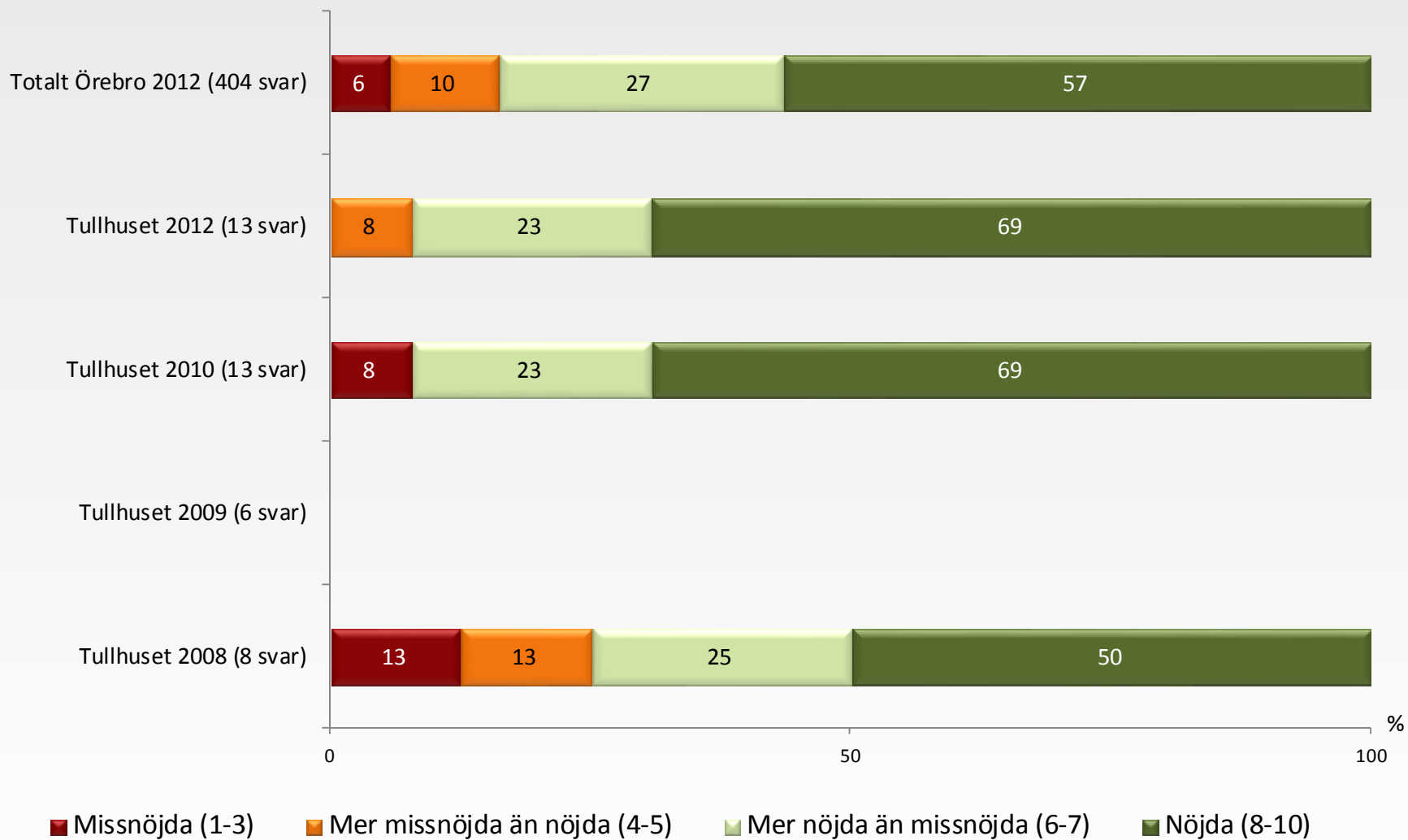
Vad tycker du om hur personalen bemöter dig?



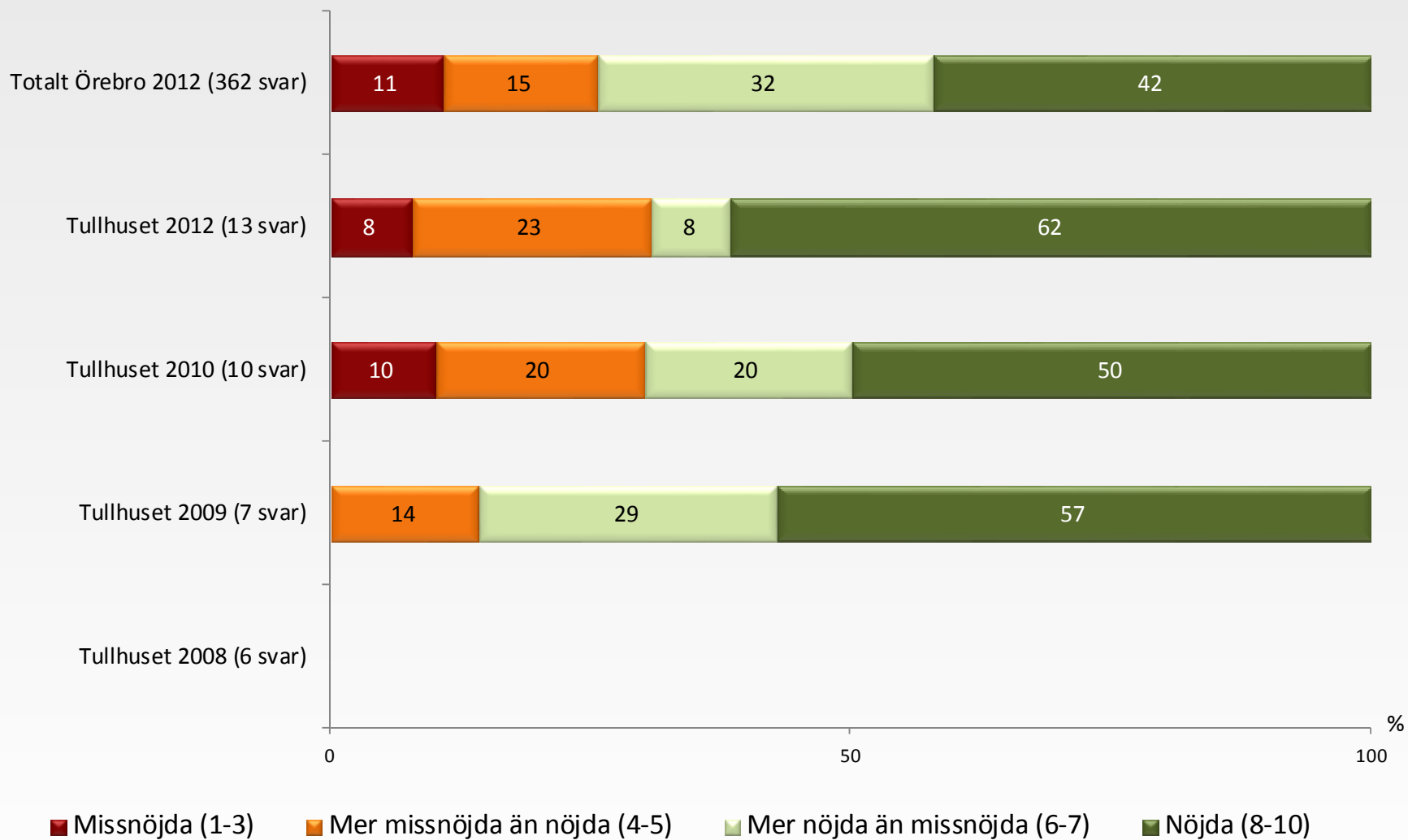
Vad tycker du om hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha?



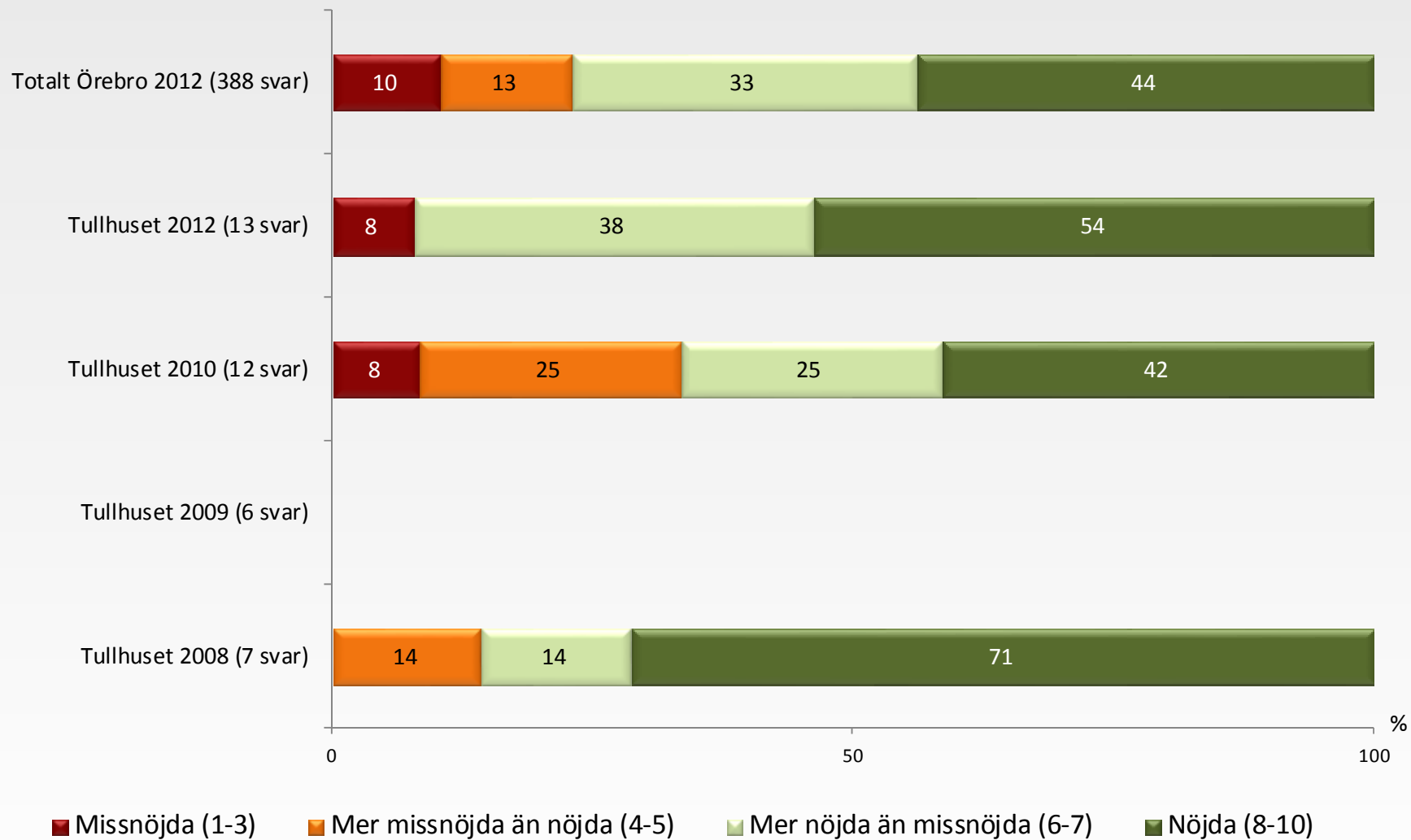
Vad tycker du om hur maten smakar?



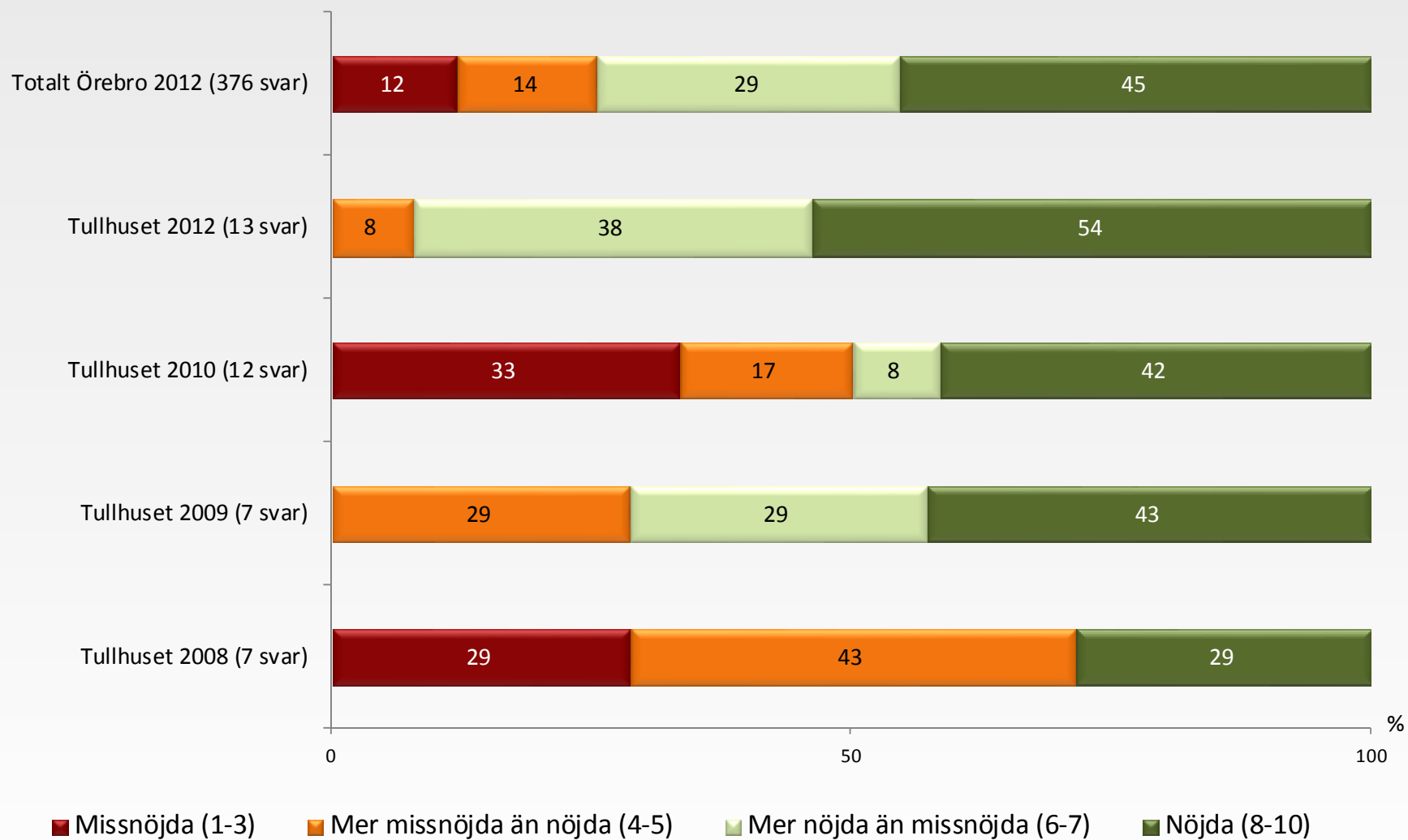
Vad tycker du om möjligheterna att i ditt boende kunna göra sådant som du trivs med?



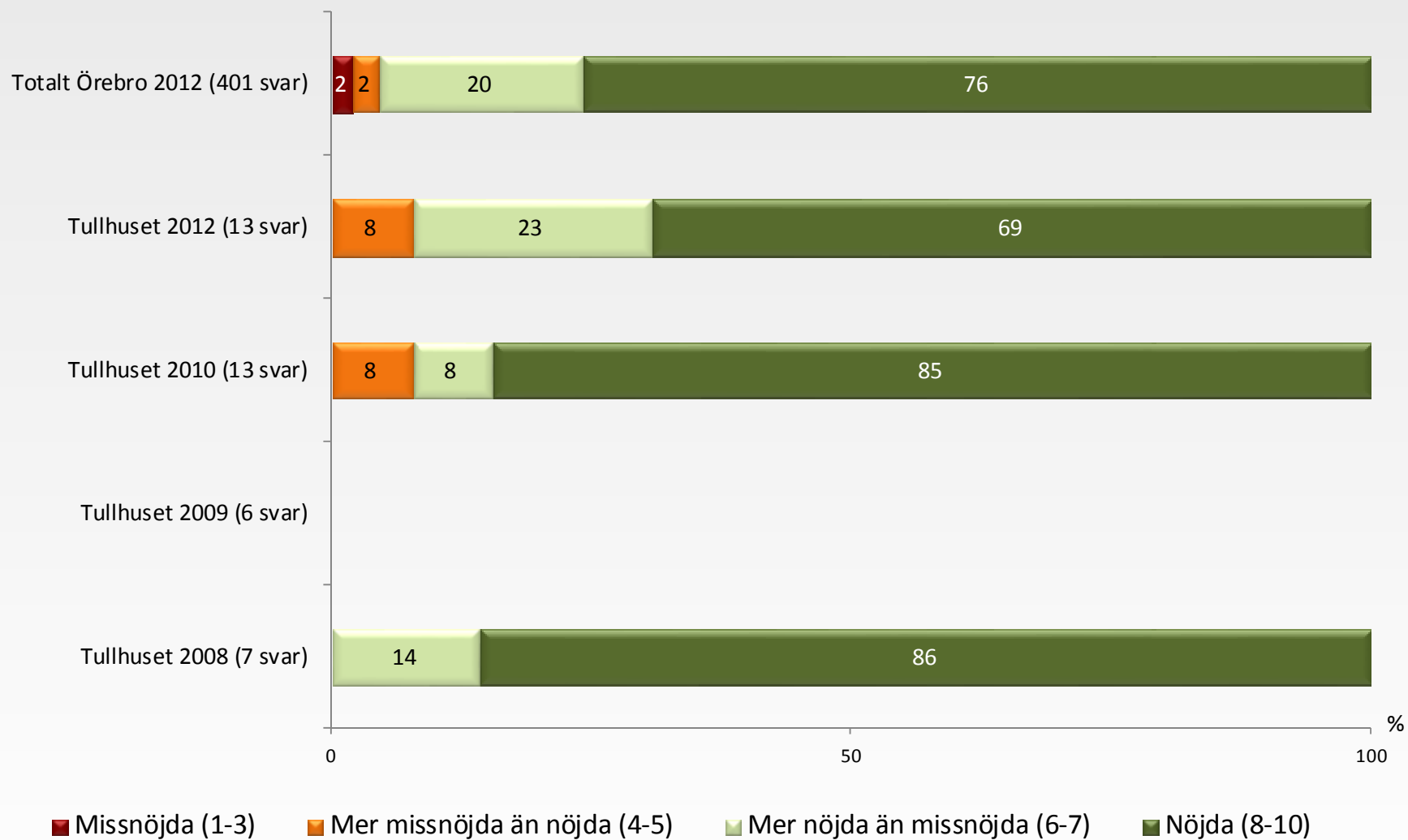
Vad tycker du om dina möjligheter till en pratstund med personalen?



Vad tycker du om den hjälp du har av personalen för att komma ut när du vill?



Hur tryggt känns det för dig att bo i ett äldreboende?



Hur nöjd är du sammantaget med den hjälp/omvårdnad du har?

