



2014-12-16

Plats och tid	Hågelby, Anna Gertz, kl 19:15 – 21:30	
Beslutande	Tuva Lund (S), ordförande Mattias Lindgren (S) Lars Robin (M) Ulla R Andersson (V) Lars Schou (S) tjer Kerstin Edman (TUP) tjer	Kia Hjelte (M) Berit Larsson (S) Christel Kraupp (MP) Stig Bjernerup (FP) Kjell Andersson (M) tjer
Ersättare	Karin Blid (S), Junaid Chaudhry (S), Magdalena Jonsson (M), Aram El Khoury (KD), Sandra Foltas (BP)	
Övriga deltagande	Anne Lundkvist, Mahria Persson Lökvist, Magnus Lublin, Margareta Wijkström, Kicki J Eriksson, Mia Deurell Johannesson, Josefin Blomqvist, Koray Kahruman, Annita Olsson	
Utses att justera	Lars Robin (M)	
Plats och tid för justering	Vård- och omsorgsförvaltningen 2014-12-19	

Sekreterare	<hr/> Annita Olsson	Paragrafer 92 - 102
Ordförande	<hr/> Tuva Lund (S)	<hr/>
Justerare	<hr/> Lars Robin (M)	<hr/>

**ANSLAG/BEVIS**

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Nämnd

Vård- och omsorgsnämnden

Anslaget den

2014-12-19

Förvaringsplats för protokollet

Vård- och omsorgsförvaltningen

Underskrift

Sammanträdesdatum

2014-12-16

Nedtas den

2015-01-12

---

Annita Olsson

2014-12-16

## § 92

### Information om brukarundersökning

Verksamhetsutvecklare Mia Deurell Johanneson redovisar muntligt resultatet från brukarundersökningen för OF.

Undersökningen har gjorts i egen regi och enkätverktyget Pict-o-stat har använts precis som tidigare. Till korttids och mobila teamet används enkäter. För de som önskat har möjlighet att få ett personligt besök av en ”stödjare”, öppet hus på Tumba vård och omsorgsboende samt besök i servicebostäderna.

Frågorna byggde dels på våra mål och dels på det som enhetscheferna uppfattade som viktigt att fråga om. Frågorna togs fram i samråd med en arbetsgrupp för brukarundersökning. På brukarråd diskuterades frågorna för mobila teamet med brukarna utifrån ett förslag från brukarna.

Totalt har svarsfrekvensen ökat med 2 % från 47 % 2013 till 49 % 2014. Vissa grupper har ökat andra har minskat. Ökat resultat av att erbjuda och boka in hembesök. Resultatet visar på vad som är bra samt förbättringspunkter.

PP-bilder från mötet.

Verksamhetsutvecklare Josefin Blomqvist redovisar brukarundersökningen för ÄO.

Äldreomsorgen har använt Socialstyrelsens brukarundersökning i hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Vi har en egen enkät på korttidsboende och dagverksamhet. Inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden har djupintervjuer genomförts.

Plan för 2015 är enkäter och djupintervjuer i alla delar av äldreomsorgen. Djupintervjuerna genomförs av en socionomstudent, introduktionen ska förbättras. Resultatet av enkäter, djupintervjuer, brukarråd och synpunkter ska vägas samman och analyseras, vid behov görs en handlingsplan.

PP-bilder från mötet.

2014-12-16

## § 93

### Information från förvaltningen

Rapport projekt Tumba vård- och omsorgsboende, förvaltningschef informerar att en övergripande styrgrupp bildats som ska jobba utifrån KSs beslut om att sälja Tumba vård och omsorgsboende. I styrgruppen ingår förvaltningschef från vård- och omsorgsförvaltningen, tekniska förvaltningen, samhällsbyggnadsförvaltningen samt projektledare Ove Lundegren.

Förvaltningschef informerar om de stora problem som råder på myndighet. En handlingsplan är framtagen som enheten ska jobba utifrån. Ny enhetschef för LSS-enheten börjar i januari.

Projekt ökad sysselsättningsgrad, ett lokalt kollektivavtal med kommunal om arbetstidsbank kommer att tecknas.

2014-12-16

## **§ 94**

### **Internbudget 2015 (von/2014:164)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till internbudget 2015.

#### **Sammanfattning**

Vård- och omsorgsförvaltningen började sin internbudgetprocess i samband med att kommunstyrelsen och fullmäktige fattade beslut om förslag till kommunbudgeten. Processen har fungerat bra och förvaltningen har god överblick på internbudgetens styrkor och svagheter.

I kommunledningsförvaltningens förslag till Ettårsplan för 2015 uppgår vård- och omsorgsnämndens budgetram till 939,8 miljoner kronor. Budgeten är känd och förankrad i organisationen.

Med stöd av resurstilldelningsmodeller har budgetar tagits fram för samtliga enheter inom verksamheterna för hemtjänsten, vård- och omsorgsboenden, boenden för personer med funktionsnedsättning samt för mobila teamet inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning. Inför 2015 har även vissa förbättringar genomförts i modellerna.

#### **Yttrande**

(M) lämnar särskilt yttrande ,bilaga

2014-12-16

## § 95

### **Boendeplan 2015 (von/2014:157)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till boendeplan.

#### **Sammanfattning**

Boendeplanering är en viktig del av kommunens strategiska planering som handlar om att analysera och bedöma behovet av förändringar i bostadsbeståndet till följd av förändrade behov och önskemål hos befolkningen. Planen ska revideras och uppdateras årligen.

Vård- och omsorgsnämndens boendeplan är ett av de styrdokument som nämnden fastställer för att på bästa sätt kunna svara upp mot sitt politiska ansvar inför denna utveckling. Planens huvudsyfte är att säkerställa en trygg boendesituation för äldre och personer med funktionsnedsättning. Detta innebär att nämnden måste ha en väl fungerande strategi för att säkra behovet av bostäder med särskild service enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) och vård- och omsorgsboenden enligt SoL (socialtjänstlagen).

Nämnden ska i utvecklingen av olika boendeformer medverka till flexibilitet och mångfald i syfte att tillgodose behovet av en trygg och säker boendesituation för hela målgruppen.

En tydlig trend är att personer 65 år och äldre kommer att utgöra en allt större andel av kommunens befolkning. Andelen personer 80 år och äldre kommer mer än fördubblas under åren 2015-2030.

#### **Yttrande**

(M) lämnar särskilt yttrande, bilaga

2014-12-16

## **§ 96**

### **Utveckling av larmhantering i äldreomsorgen (von/2014:150)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden beslutar att ge förvaltningen i uppdrag att planera och skapa förutsättningar för en ny hantering av trygghetslarmen.

#### **Sammanfattning**

Inom hemtjänsten hanteras ca 800 trygghetslarm. Dessa installeras, kontrolleras och besvaras av hemtjänsten. Det är inte tillfredsställande med hanterandet av larmen som det idag fungerar. För att öka kvaliteten på besvarande av larm samt installation och reparation krävs en förändrad hantering.

Det behövs en mer samlad kunskap för uppföljning, installation och avslut på trygghetslarmen och tillhörande system för de personer som ska hantera dem.

2014-12-16

## **§ 97**

### **Uppdragsbeskrivning dagverksamhet och boende för äldre (von/2014:156)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsförvaltningen godkänner uppdragsbeskrivningen. Uppdragsbeskrivningen ska revideras årligen och beslut om eventuella förändringar i reviderade upplagor fattas av förvaltningschef.

#### **Sammanfattning**

Uppdragsbeskrivningar har upprättats för att beskriva vad som avses med en insats. Ett bifall av insatsen innebär att en beställning skickas till utförare. Vad insatsen innebär och hur en insats ska utföras styrs av en årlig uppdaterad och eventuellt reviderad uppdragsbeskrivning.

2014-12-16

## **§ 98**

### **Riktlinjer för korttidsvistelse (von/2014:153)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden antar riktlinjerna för insatsen korttidsvistelse enligt 9 § punkt 9 LSS.

#### **Sammanfattning**

Myndighet har fått i uppdrag att ta fram riktlinjer för insatsen korttidsvistelse enligt 9 § punkt 9 LSS. Riktlinjerna är framtagna utifrån gällande lagstiftning, rättspraxis och de politiska målen i Botkyrka kommun.



2014-12-16

## **§ 99**

### **Svar på Yttrande rapportering av ej verkställda beslut (von/2014:154)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden antar yttrandet som sitt eget.

#### **Sammanfattning**

Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har uppmärksammat att nämndens rapportering av ej verkställda beslut inte alltid följer lagstiftningens krav. Av den anledningen har IVO beslutat att göra tillsyn enligt 13 kap. 1 § SoL och 25 § LSS av kommunens/nämndens rutiner och riktlinjer vid handläggningen av ej verkställda beslut enligt SoL och LSS. IVO har vidare av nämnden begärt ett yttrande avseende nämndens rutiner och riktlinjer för inrapportering av ej verkställda beslut. IVO har avslutningsvis begärt svar på hur nämnden säkerställer att insatsen verkställs efter gynnande beslut och/eller vid avbrott i verkställighet samt nämndens uppföljning av verkställd insats.

2014-12-16

## **§ 100**

### **Anmälningssärenden 2014 (von/2014:28)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av ärenden.

#### **Sammanfattning**

Protokoll från vård- och omsorgsnämndens utskott (på bordet)

Protokoll från förvaltningssamverkan (på bordet)

KF § 13 Redovisning av obesvarade medborgarförslag (tom 2014-09-09)

KF § 14 Redovisning av obesvarade motioner (tom 2014-09-09)

#### **Cirkulär**

SKL 14:48 samt 14:50

2014-12-16

## **§ 101**

### **Redovisning av delegationsärenden, december (von/2014:47)**

#### **Beslut**

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av beslut.

#### **Sammanfattning**

Ärenden på bordet

#### **Bostadsanpassning**

Delegationsbeslut beslutade av bostadsanpassarna

#### **Äldreomsorg**

Delegationsbeslut beslutade av biståndshandläggarna

#### **Omsorgen om personer med funktionsnedsättning**

Delegationsbeslut beslutade av LSS-handläggarna

Delegationsbeslut fattade av förvaltningschef och tf myndighetschef

2014-12-16

## **§ 102**

### **Övrigt**

Ordförande Tuva Lund (S) tackar för mandatperioden och önskar God Jul.  
Tuva tackar Mahria Persson Lökvist för gott arbete och önskar henne lycka till med nya utmaningar.



## SÄRSKILT YTTRANDE

Vård- och omsorgsnämnden

2014-12-16

### Ärende 3 Internbudget 2015 (von/2014:164)

I kommunledningsförvaltningens förslag till Ettårsplan för 2015 uppgår vård- och omsorgsnämndens budgetram till 939,8 miljoner kronor.

Det har skett många förbättringar inom nämndens områden under senaste år både vad avser kvalitet, processer och effektivitet. Vi kan dock se att det i inventariebudgeten saknas investeringsmedel för två gruppboenden – vilket förstås är ett problem. Detta beräknas tas ur driftsbudgeten, vilket vi tycker är fel.

Den digitala nyckelhanteringen har vi hört talas om under flera år, vi hoppas att vi går i mål med den nu under 2015.

Vi kan också tyvärr se att antalet externa placeringar inom LSS förväntas öka. Det bekymrar oss och är något vi varnat för.

Kostnadsbilden för externa placeringar borde redovisas tydligare d.v.s. hur mycket dyrare blir det för att kommunen inte lyckats bygga vård- och omsorgsboenden och gruppboenden, liksom ej heller lägenheter med särskild service.

Det finns heller inga projektmedel avsatta för att starta processen med att fasa ut och bygga nytt för Tumba vård- och omsorgsboende. Detta ser vi mycket allvarligt på.

Kia Hjelte

Lars Robin

Kjell Andersson

Magdalena Jonsson



## SÄRSKILT YTTRANDE

Vård- och omsorgsnämnden

2014-12-16

### Ärende 4 Boendeplan 2015 (von/2014:157)

Boendeplanering och boendeplan är av största vikt för en kommun som vill vara i fas med utvecklingen i samhället i stort. Särskilt viktigt blir det när det gäller gamla, sjuka människor och människor med olika funktionshinder. Det är bra att kommunen nu reviderar den plan som kom förra året. Detta år finns några tabeller som gör det mer överskådligt, det är också bra. Tyvärr finns ingenting skrivit om de demenssjukas situation i denna plan. Det finns heller inga konkreta diskussioner om var och när det ska byggas eller MÅSTE byggas.

Det är också bra att man nu ser direkta siffror vad det faktiskt kostar att inte bygga. Det är siffror som vi efterlyst tidigare. Och med det kan vi konstatera att våra farhågor, påståenden och diskussionsförslag har ägt sin riktighet och inte har varit någon "svartmålning".

Hur ska nämnden/förvaltningen få fram sex nya boenden för vård-och omsorg? Hur ska nämnden/förvaltningen få fram 70-80 platser i gruppboende eller lägenheter med särskild service?

Hur ska Tumba vård-och omsorgsboende fasas ut och hur/var ska lägenheterna byggas? Frågorna får inga svar i Boendeplanen.

Nu skyndar marknaden till Botkyrkas undsättning med förslag om byggande i Riksten, i Norsborg och i Salems kommun. Men när sker byggstart och när kan människorna flytta in? Frågorna är många och svaren är få.

Dessutom efterlyser vi en ekonomisk genomgång av vad merkostnaden har varit sett över tid, säg 10 år, för att Botkyrka kommun inte lyckats bygga de boenden som behövts.

I ärendet framkommer det att vitesbeloppen för åren 2010-2014 varit 21,4 miljoner kronor. Pengar som hade kunnat användas direkt i verksamheten och som nu kastats i den s.k. "sjön".

Vi anser att dessa frågor är oerhört viktiga och att hela kommunen med dess nämnder och förvaltningar bör samordna resurserna på ett strukturerat och effektivt sätt. Det gäller människor som har stora behov av vård och omsorg, av trygga och ändamåls-enliga bostäder med trygghet och medmänsklighet.

Kia Hjelte

Lars Robin

Kjell Andersson

Magdalena Jonsson



# LÅNGT IFRÅN LAGOM

## Brukarundersökning OF

2014



BOTKYRKA  
KOMMUN



Långt ifrån lagom





## Metod

- Pict-o-stat – (inte till korttids och mobila teamet)
- Enkäter– mobila teamet
- Enkäter– företrädare
  
- Personligt besök till dem som hade behov av en “stödjure”.
- Öppet hus i samlingsalen på Tumba äldreboende 2 ggr.
- Besök i gemensamhetsutrymme på servicebostäderna





## Frågor

- Frågorna byggde dels på mål i ettårsplanen och mål från verksamhetsplaner
- Frågorna togs fram i samråd med arbetsgrupp för brukarundersökning samt i referensgrupp med brukare
- Frågorna för mobila teamet diskuterades på brukarråd med de närvarande brukarna utifrån ett förslag från arbetsgruppen
- Frågorna i Pict-o-stat och i enkäten motsvarade varandra och resultatet lades samman.  
svaren från företrädare och brukare stämde i hög grad överens



# Pict-O-stat

Demoversion finns på [www.neoova.se](http://www.neoova.se)

Pict-O-Stat - Windows Internet Explorer

<https://neoova.se/pictostat/flash/survey.view.php?cmd=demo&level=2>

Har du ett schema där du ser vad du ska göra under dagen?



Ja Vet inte Nej



Navigation icons: back, info, edit, home, forward, and a progress bar with an 'x'.





## Svarsfrekvens

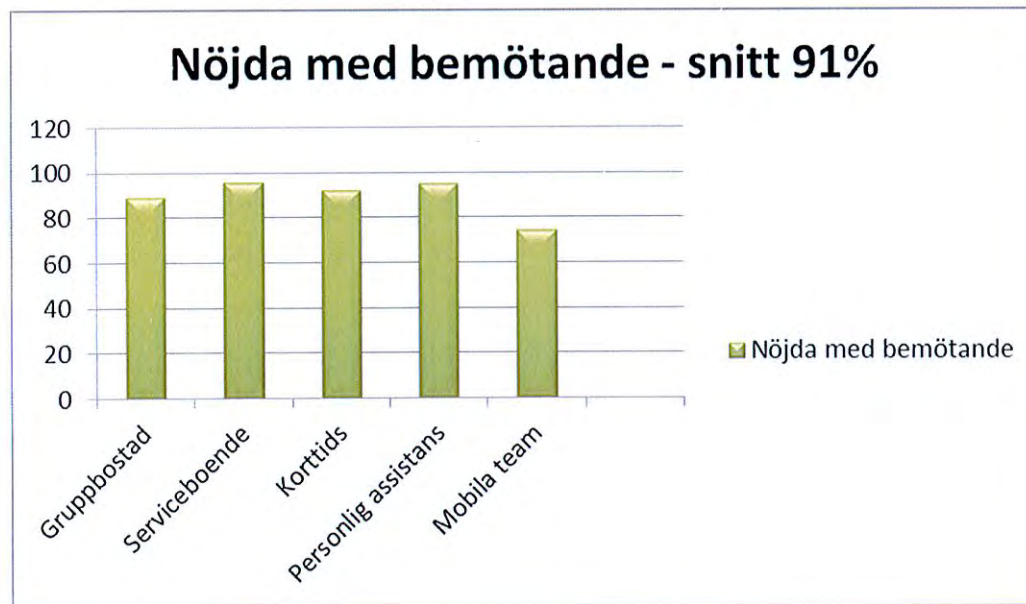
- Totalt har svarsfrekvensen ökat från 47 % 2013 till 49 % 2014
- Svarsfrekvens varierar mellan olika verksamheter  
Ökat resultat av att erbjuda och boka in hembesök.



### Nämndmål

Våra brukare har ökat inflytande och delaktighet och får ett bemötande av högsta klass

- Mål i verksamhetsplanen 2014: 91 % är nöjda med bemötandet de får i vår verksamhet (jmf med 2013 då 77 % uttryckte att de var nöjda med verksamheten och bemötande.)

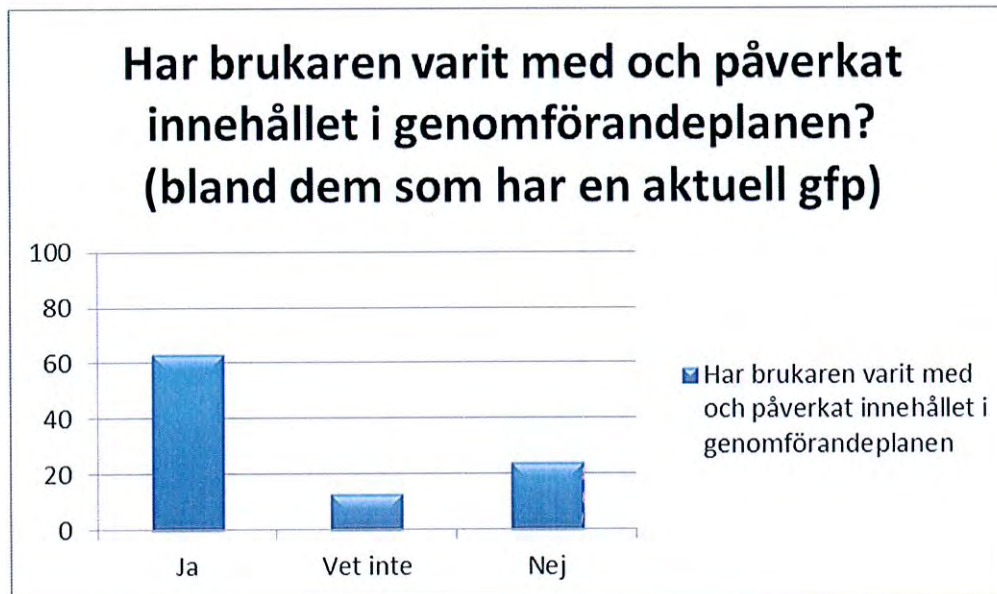




### Nämndmål

Våra brukare har ökat inflytande och delaktighet och får ett bemötande av högsta klass

- Mål verksamhetsplan 2014: 75 % har varit delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen



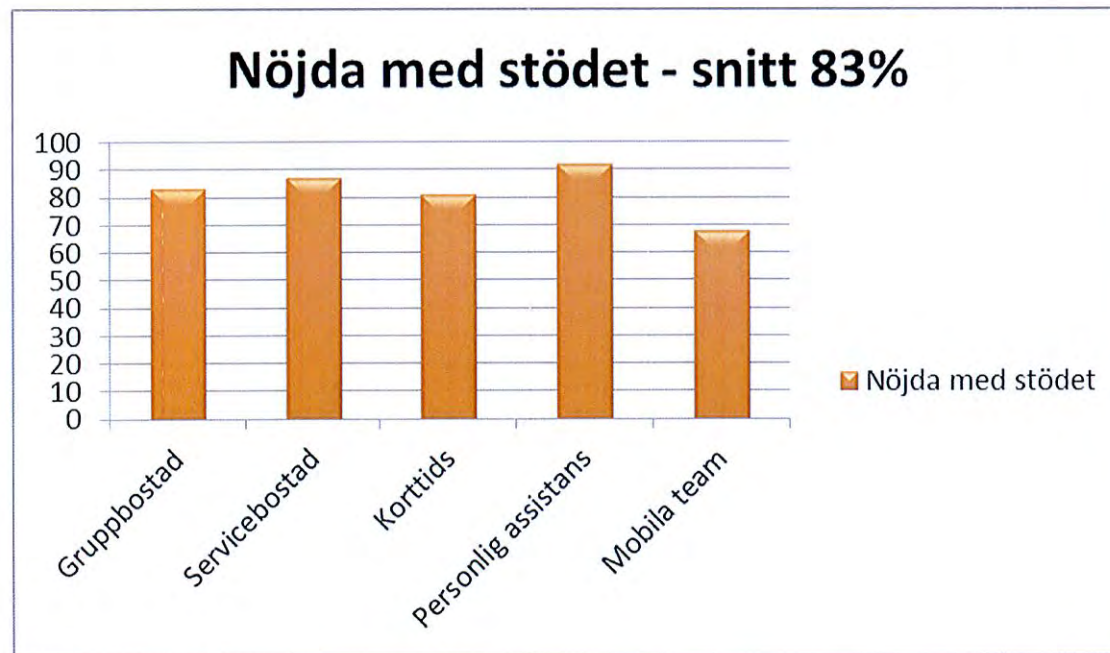




### Nämndmål 7:1

### Våra brukare får en högkvalitativ vård, omsorg och service

- Mål i verksamhetsplanen 2014: 93,5% är nöjda våra verksamheter (jmf med 2013 då 77 % uttryckte att de var nöjda med verksamheten och bemötande.)

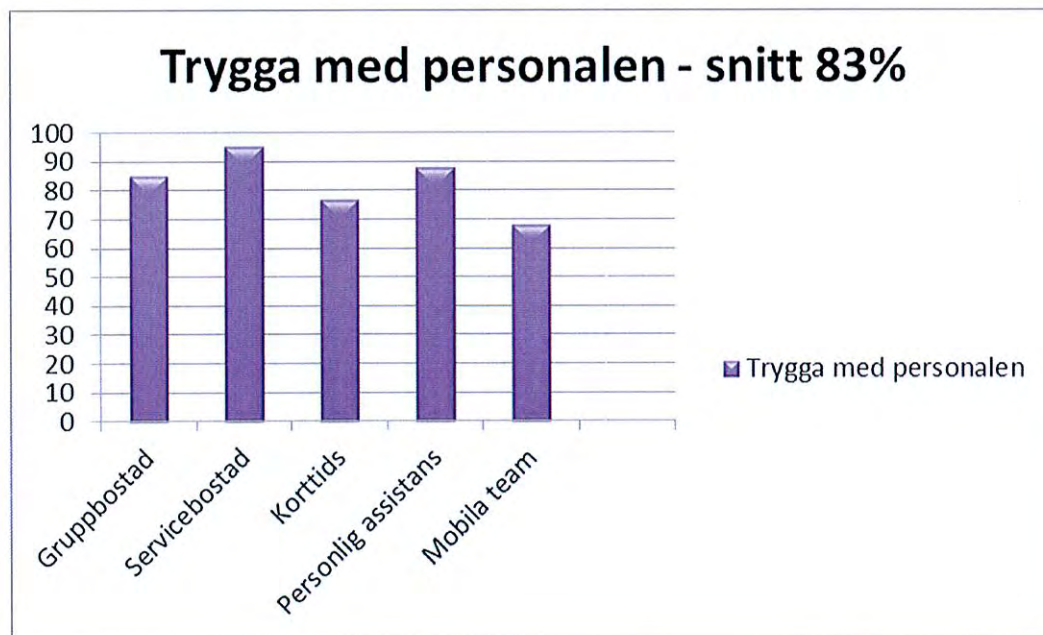




### Nämndmål 7:1

Våra brukare får en högkvalitativ vård, omsorg och service

- Mål i verksamhetsplanen 2014: 93,5% är trygga i våra verksamheter







## Kommunicering av resultat

- Återkopplas till brukare på enhetsnivå på t ex brukarråd
- Återkopplas till personal på enhetsnivå
- Övergripande handlingsplan per verksamhet samt handlingsplan på enhetsnivå
- Planerad återkoppling till företrädare via brev
- Inbjudan till möte i februari 2015 med genomgång av resultat 2014 samt ta emot synpunkter inför 2015 års undersökning





## Generella förbättringspunkter

- Upplevelse av aktuella genomförandeplaner samt delaktigheten i upprättande av genomförandeplaner.
- Brukarens nöjdhet



## Gruppbostad

(svarsfrekvens Pict-o-stat 49 %, företrädare 57 %)

- **Bra**
  - 77 % svarar att personal alltid ringer eller knackar på dörren innan de kommer in (förra året 62%)
  - Nästan alla uppger att de har en namngiven stödperson bland personalen
- **Förbättringspunkt**
  - 59 % svarar nej eller vet inte på frågan om man får byta stödperson – fler ska veta att de får byta/välja stödperson
  - Negativ trend gällande att få bestämma på brukarråd/boendemöten



## Servicebostad

(svarsfrekvens Pict-O-stat 56 %, företrädare 57%)

- **Bra**
  - Generellt nöjda med bemötande, stöd och känner sig trygga.
- **Förbättringspunkt**
  - 25 % av brukarna upplever att man inte kan få stöd på natten.
  - Få svarar att man är med och bestämmer på brukarråd.





## Personlig assistans

(svarsfrekvens Pict-O-stat 31 %, företrädare 52%)

- **Bra**
  - Brukarna upplever i hög grad nöjdhet med stöd och bemötande samt trygghet
- **Förbättringspunkt**
  - Det behöver förtydligas hur man ska jobba med stödperson inom personlig assistans och hur uppdraget ska se ut
  - 17 % av brukare/företrädare svarar att assistenterna pratar över huvudet på brukaren



## Korttids

(svarsfrekvens 46 %)

- **Bra**
  - Nöjda med bemötande och tillgänglighet
- **Förbättringspunkt**
  - Endast 48 % svarar att barnet/ungdomen har en namngiven stödperson i personalgruppen
  - Alla är inte trygga på korttids



## Mobila teamet

(svarsfrekvent 40%)

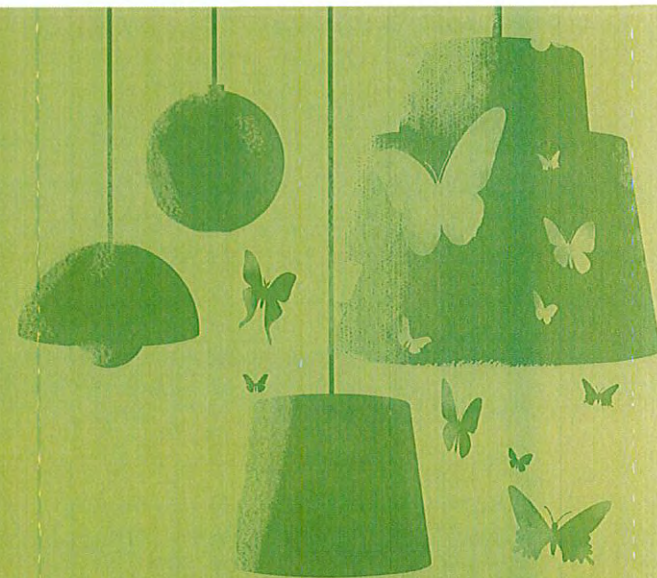
- Bra
  - De som uppger att man har en genomförandeplan uppger också att de varit delaktiga i upprättandet
- Förbättringspunkt
  - Många brukare vet inte vem som är deras stödperson
  - Bara 44 % uppger att de är nöjda med stödet de får från personalen
  - 59 % svarar nej eller ibland på om boendestödet ser ut som man vill



# LÅNGT IFRÅN LAGOM

## Brukarundersökningar ÄO 2014

Enkäter och djupintervjuer



BOTKYRKA  
KOMMUN



Långt ifrån lagom



## Flera brukarundersökningar 2014

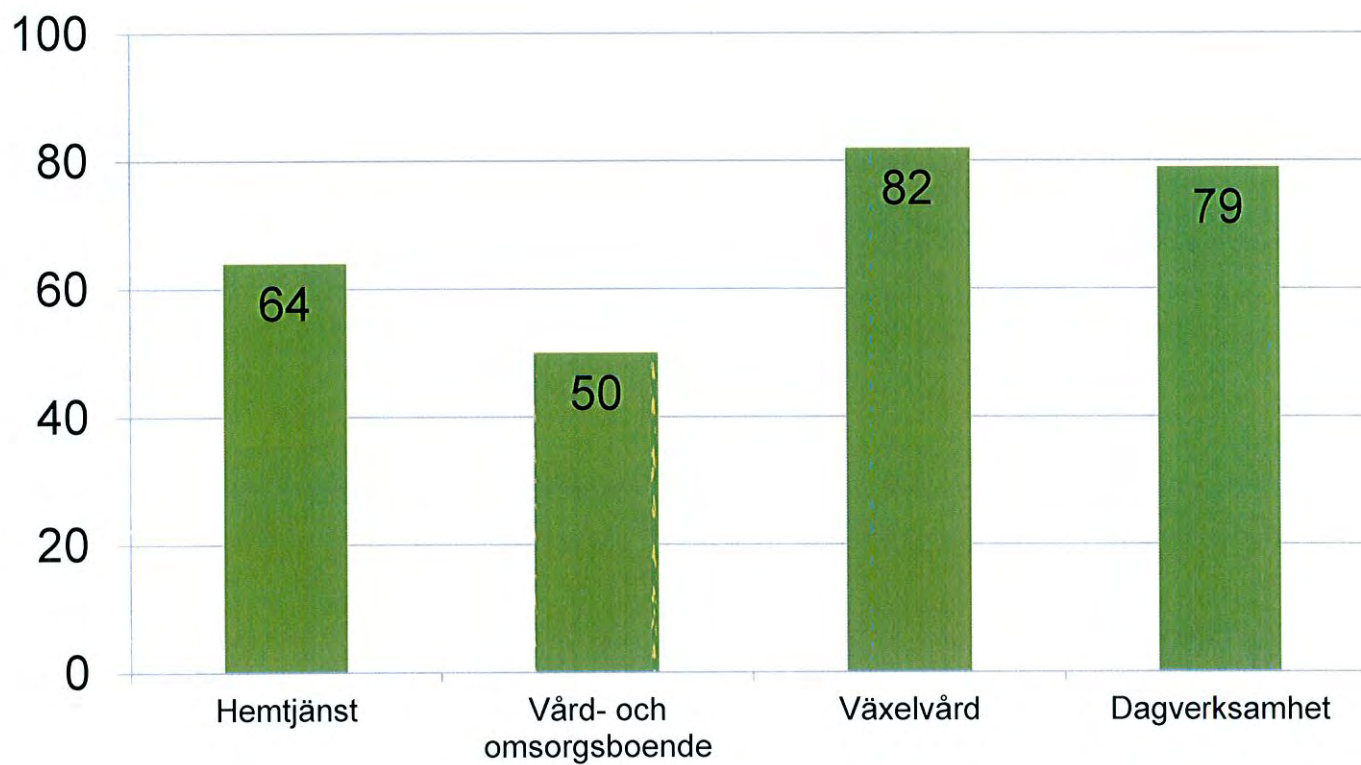
socialstyrelsens enkät i hemtjänst och vård- och omsorgsboende

egen enkät på korttidsboende och dagverksamhet

djupintervjuer inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende



## Svarsfrekvens - enkäter



## Vem har svarat på enkäterna?

### Hemtjänst

67 % den äldre själv eller ihop med någon annan  
33 % enbart någon annan

### Vård- och omsorgsboende

31 % den äldre själv eller ihop med någon annan  
69 % enbart någon annan

### Växelvård

33 % brukare tillsammans med anhörig eller någon annan  
67 % anhörig

### Dagverksamhet

100 % brukare (vid behov hjälp att läsa, skriva samt tolk)

## Djupintervjuer

### Hemtjänst

71 brukare

genomfördes av  
socioinomstudent

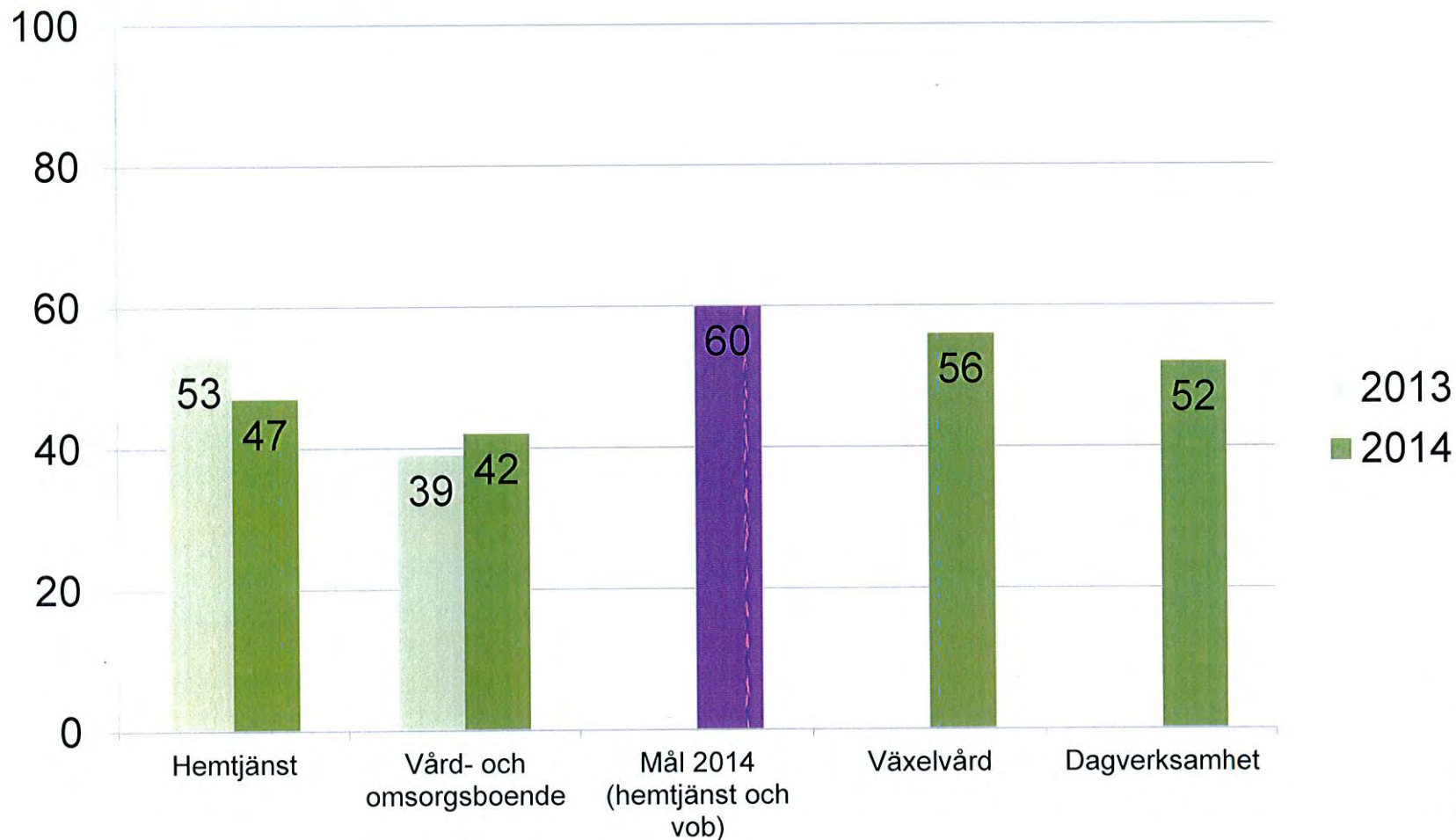
### Vård- och omsorgsboende

71 brukare

genomfördes av  
feriepraktikant, biträdande  
enhetschef, demenscoach  
eller resurs kom-i-jobb



## Bråkarna ska veta hur de lämnar synpunkter och klagomål



# Brukarna ska veta hur de lämnar synpunkter och klagomål

## Hemtjänst

Drygt 80 % nämner funktioner som de kan vända sig till.

En dryg tredjedel har inte lämnat synpunkter - varav de flesta inte sett något behov.

### Så tas synpunkterna emot

- En del säger att det är svårt att få tag i någon att lämna synpunkter till och saknar återkoppling.
- Flera tycker att synpunkterna tas emot och att de får ett bra bemötande.
- En del upplever att felen åtgärdas och andra att "ingenting händer".

## Vård- och omsorgsboende

Drygt hälften vet vart de ska vända sig.

### Så tas synpunkterna emot

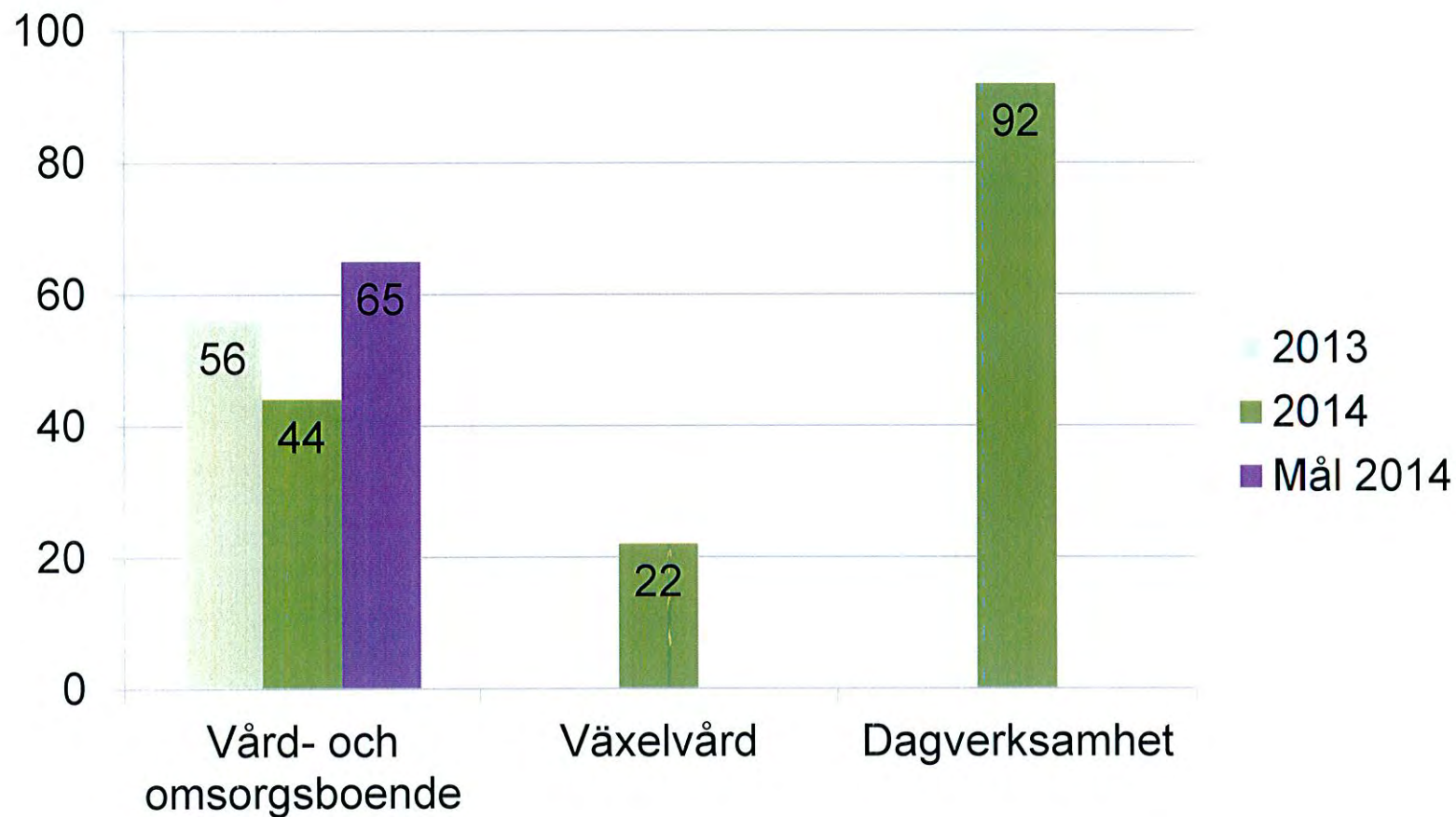
- Nio personer uttrycker att deras synpunkter tagits emot på ett bra sätt.
- Av dessa berättar tre personer att synpunkter lett till förändring och en person att den inte gjort det.
- Tre personer uttrycker att deras synpunkter inte tagits emot på ett bra sätt.

*"...tagits emot bra och tagit emot direkt."*

*"...de blir besvärade då."*



## Bråkarna ska vara nöjda med aktiviteterna som erbjuds



## Brukarna ska vara nöjda med aktiviteterna som erbjuds

### Vård- och omsorgsboende

Ungefär hälften är nöjda med aktiviteterna som erbjuds, 15 % är delvis nöjda  
14 % är missnöjda

### Orsaker till missnöje

- för få aktiviteter
- orkar inte delta
- finns inga aktiviteter

En tredjedel har gett förslag på aktiviteter och menar att de får göra dessa aktiviteter

**Aktiviteter är något som får tiden att gå, något som engagerar och som håller en igång:**

*"Allt från promenader till att bara göra något gemensamt. Exempelvis bara att sitta några tillsammans och prata kan vara en aktivitet för mig."*

*"Något roligt. Det behöver inte vara något speciellt bara det innehåller något som är engagerande och roligt."*

### Ensam eller tillsammans med andra

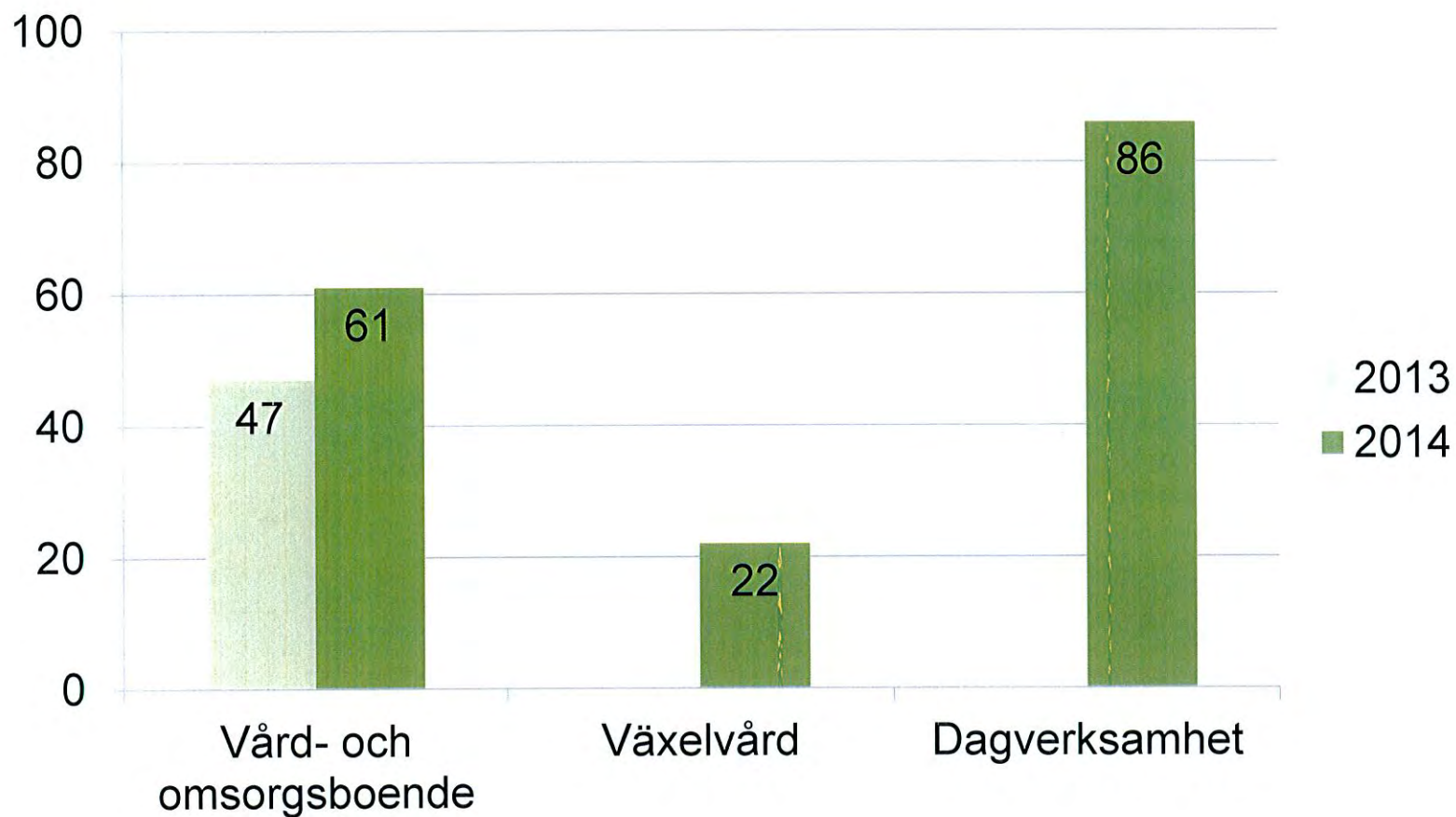
Knappt hälften vill delta i aktiviteter tillsammans med andra

8 % vill vara ensamma eller tillsammans med personal

13 % tycker inte att det spelar någon roll eller svarar att de både vill ha gemensamma och egna aktiviteter

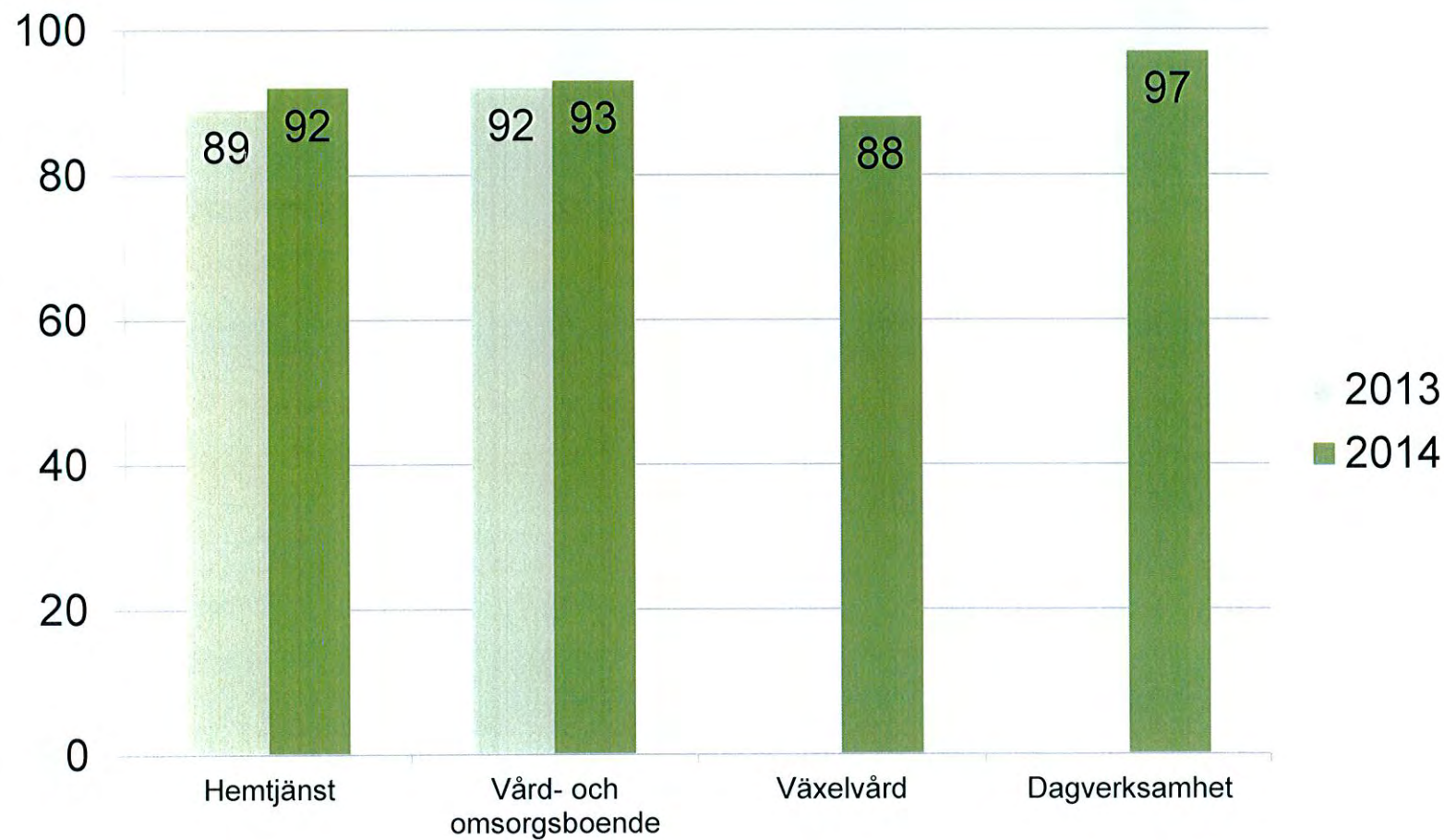


## Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?





## Bemöter personalen dig på ett bra sätt?



## Bemöter personalen dig på ett bra sätt?

### Hemtjänst

Samtliga svarar att personalen bemöter dem på ett bra eller mycket bra sätt.

*"Absolut. De är proffsiga"*

*"Jag blir väl bemött. Absolut... De är trevliga... lyhörda som sagt..."*

#### Ett bra bemötande...

...trevlig, lyssna och ta hänsyn till brukarens önskemål, ta sig tid att prata under hembesöket samt vara positiva och kunna skoja.

#### Ett dåligt bemötande...

...talar till dem som ett barn, visar inte respekt och förståelse eller ignorant och ovillig att hjälpa till.

Ungefär en tredjedel säger att de ibland har fått ett dåligt bemötande, det har ofta handlat om enstaka incidenter eller vissa personer.

### Vård- och omsorgsboende

86 % säger att de får ett bra bemötande från personalen.

#### Ett bra bemötande...

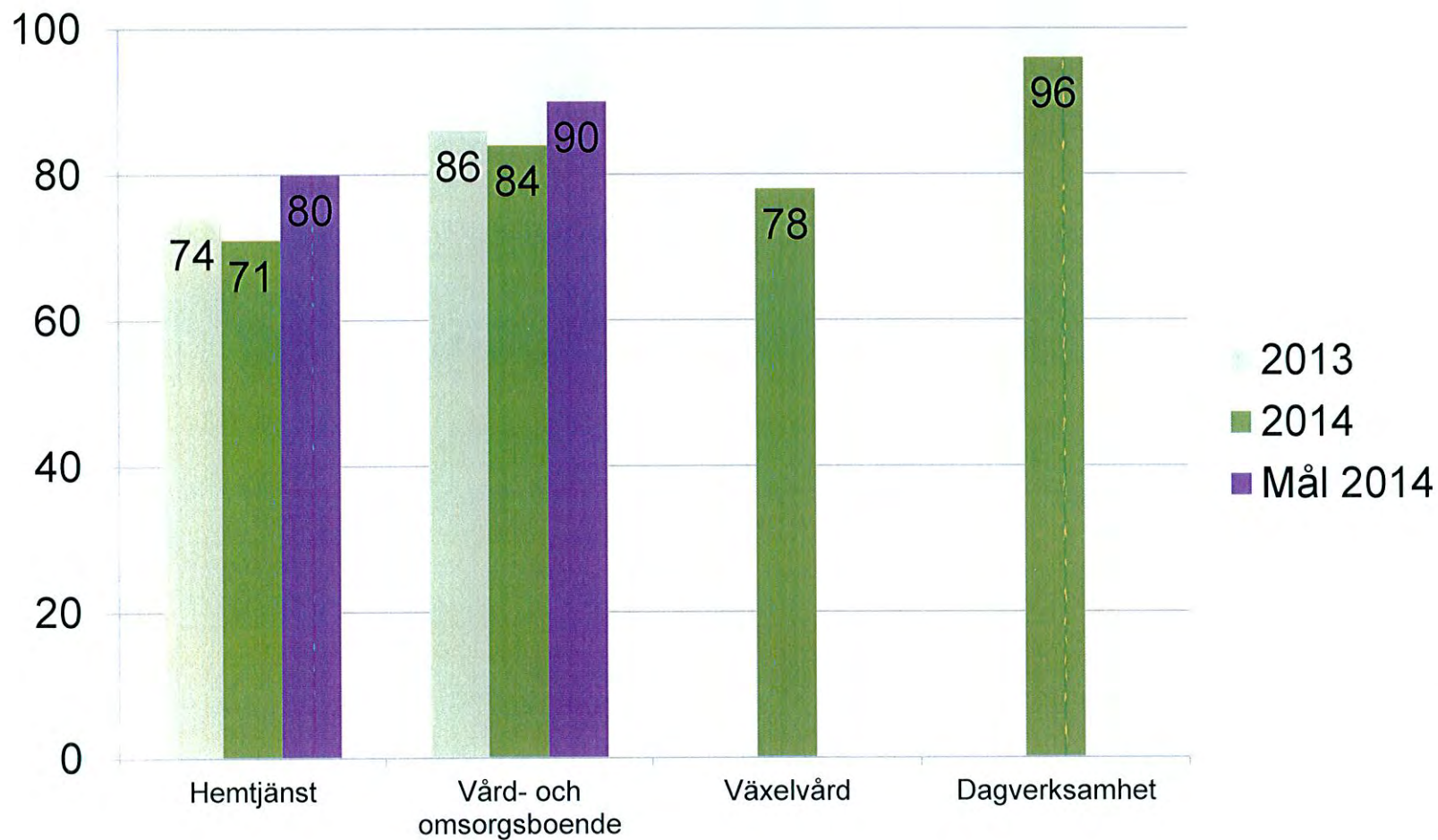
...trevlig, vänlig, snäll och glad samt att de ska hälsa och lyssna på brukaren.

#### Ett dåligt bemötande...

- Vänta på personal utan att få information om när de ska få hjälp.
- Ny personal som inte känner brukaren.



## Brukarna ska känna sig trygga



## Bråkarna ska känna sig trygga

### Hemtjänst

Cirka tre fjärdedelar tycker att det känns tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten.

#### Vad är tryggt...

*"Deras sätt att vara... att de tittar till oss... och sen har vi larmet, det känns tryggt"*

*"Jag vet att de kommer för att hjälpa mig helt enkelt. Vetskapen att jag får hjälp är tryggt."*

#### Vad är otryggt...

- att det kommer många olika personer
- andra saker som skapar otrygghet, t ex att vara ensam

*"Inte riktigt... det är väl mest ovetskapen... trygghet är när man känner personalen och det blir svårt när det springer massa olika här hela tiden."*

### Vård- och omsorgsboende

73 % känner sig mycket trygga och 13 % ganska trygga.

#### Vad är tryggt...

- att det alltid finns personal och att de finns nära
- när personalen ger ett bra bemötande, ställer upp eller "känner brukaren"
- att få hjälp vid behov, både i omsorg och hälso- och sjukvård
- larmet

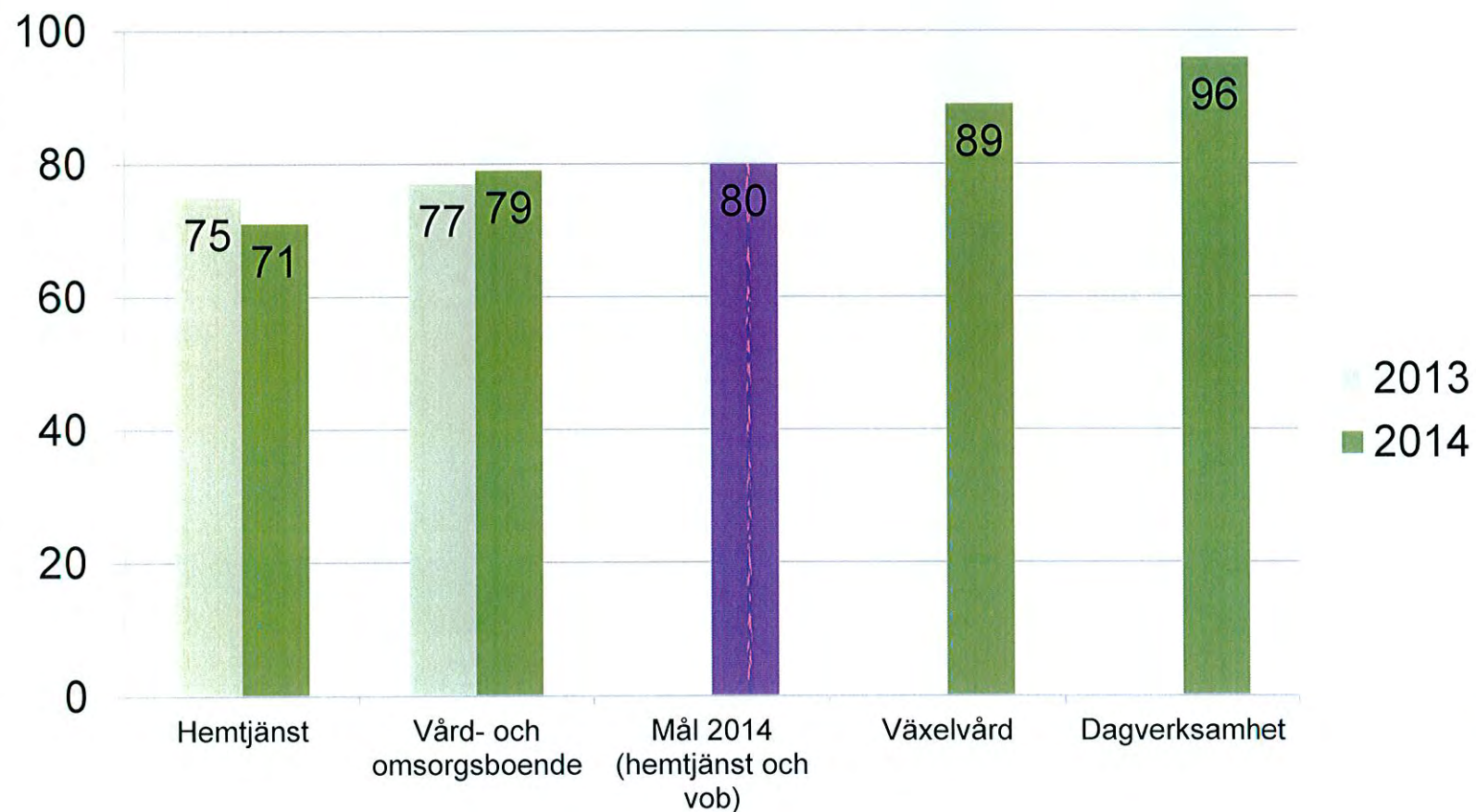
*"Att man vet att det finns personal runt om en och att man kan larma när det behövs."*

#### Vad är otryggt...

- många olika personal
- rädsla att personalen inte ska svara på larm
- att vara ensam
- rädsla att ramla



## Brukarna ska vara totalt sett nöjda



## Brukarna ska vara totalt sett nöjda

### Hemtjänst

#### 77 % är sammantaget nöjda

*"Helt nöjd, fullt ut, en tiopoängare, det är så bra det kan vara. Personalen är trevliga och glada, vad mer kan man begära?"*

#### Det mest positiva...

- bemötandet

#### Vad som behöver bli bättre...

- planeringen, kontinuiteten
- städningen
- maten

*"Den största nackdelen är organiseringen och bristen på fasta tider..."*

*"Jag tycker det vore bra om det var samma tjejer som kommer till mig. ..."*

### Vård- och omsorgboende

#### 74 % är sammantaget nöjda

#### Det mest positiva...

...personalen; det handlar om bemötande, att de finns till hands, är intresserade, känner brukaren och ger ett gott omhändertagande.

*"Personalen som känner mig och mina behov."*

#### Vad som behöver bli bättre...

- att personalen inte har tillräckligt med tid
- dagarna är långtråkiga.
- maten

*"Att det är tråkigt långa dagar."*

*"Personalnedskärningar, det blir mindre tid för oss och mindre tid till samtal med personalen då."*



## Analys - metod

**Det är inte alltid brukaren som svarar på enkäten.**

I socialstyrelsens enkät vet vi inte hur många brukare som svarat själva.

Ska vi ha separata anhörigenkäter?

**Hur säkerställer vi svar från personer med demenssjukdom?**

Enkät – anhöriga svarar ofta

Intervjuer – brukaren svarar inte på alla frågor, är de positiva eller negativa?

**Vem bör intervjuas?**

Viktigt: demenskunskap, objektiv, EN person

**Enkäter kontra intervjuer**

Enkäter och intervjuer tycks ibland tala emot varandra.

Två olika sätt att ta reda på vad brukarna tycker som snarare kompletterar varandra.

Enkäterna ger många svar. Intervjuerna ger konkreta exempel, orsaker etc.

## Analys – resultat 2014

### Hemtjänst

- + Bemötande
- + Samarbete med närstående

Övriga är oförändrade eller något lägre än 2013

Viss variation mellan enheter

### Vård- och omsorgsboende

Ungefär lika många frågor med bättre som med sämre resultat jämfört med 2013. Ofta små skillnader.

Störst förbättring  
Utevistelse 61% (47% 2013)

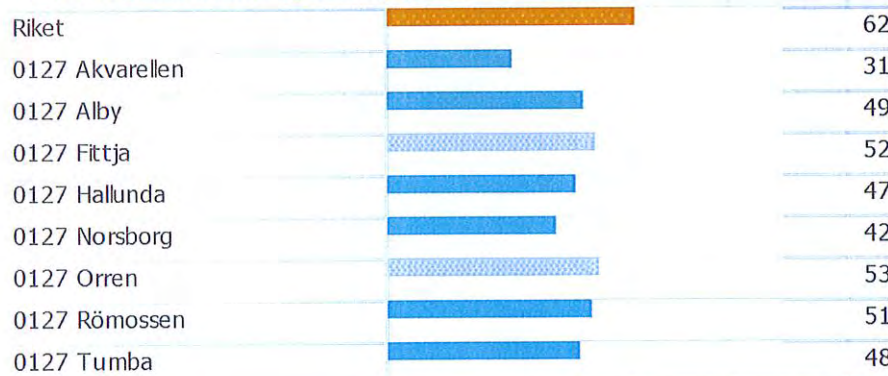
Störst försämring  
Aktiviteter 44% (56% 2013)

Stora skillnader mellan enheterna

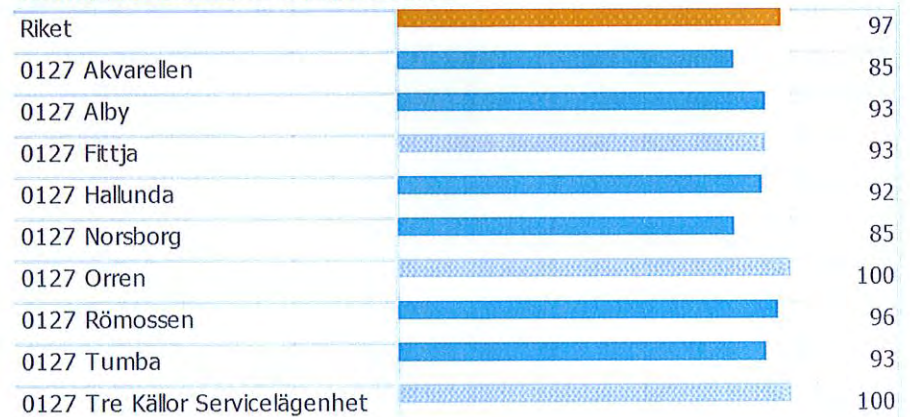


## Jämförelse mellan enheter: hemtjänst

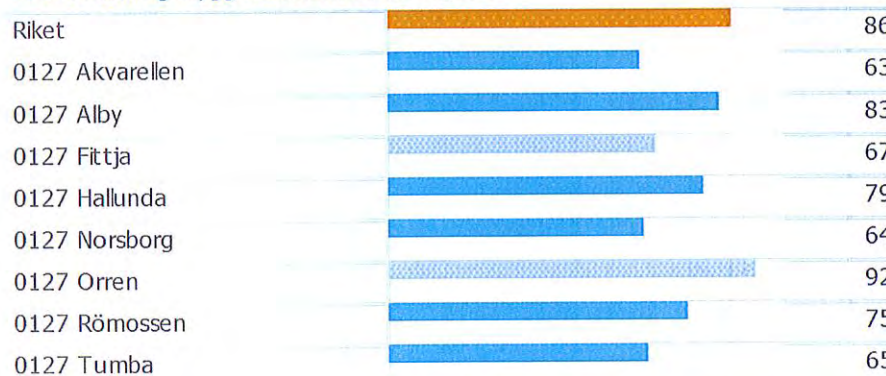
F7 Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål



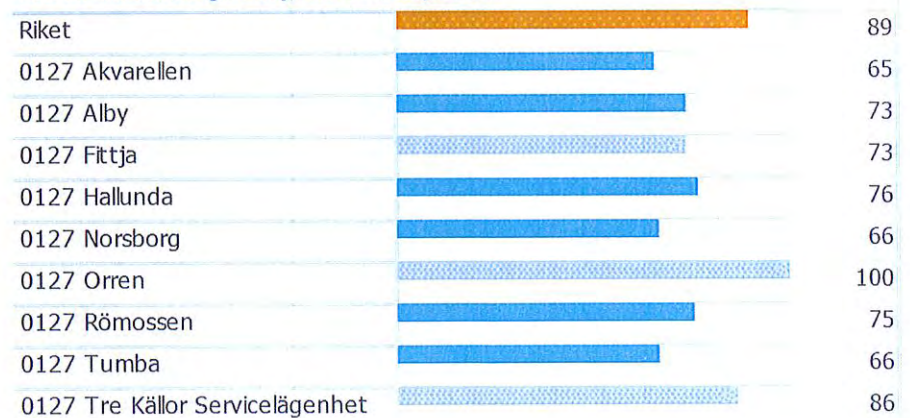
F14 Får bra bemötande från personalen



F16 Känner sig trygg hemma med hemtjänst

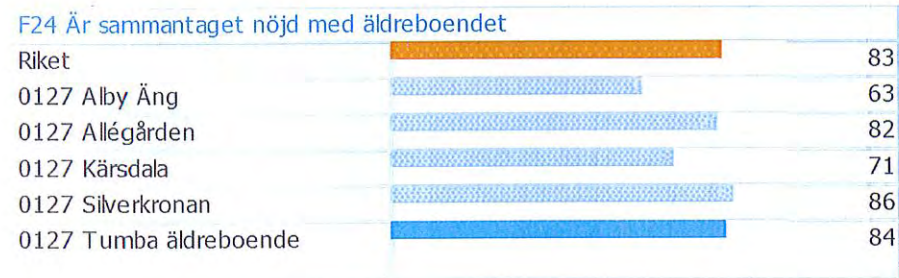


F22 Är sammantaget nöjd med hemtjänsten





## Jämförelse mellan enheter: vård- och omsorgsboende



## Plan 2015

- Enkäter och djupintervjuer i alla delar av äldreomsorgen
- Djupintervjuer genomförs av en socionomstudent, introduktionen ska förbättras
- Resultatet av enkäter, djupintervjuer, brukarråd och synpunkter ska vägas samman och analyseras – vid behov görs en handlingsplan