



HÖRBY
K O M M U N

Socialtjänsten

RAPPORT

*

BRUKARUNDERSÖKNING (NKI)

–

SERVICE/OMVÅRDNAD – HEMTJÄNST

–

SERVICE/OMVÅRDNAD – SÄRSKILT BOENDE

–

KOST – HEMTJÄNST/SÄRSKILT BOENDE

September 2010

1. BAKGRUND	3
1.1 SYFTE OCH MÅL	3
1.2 METODIK OCH GENOMFÖRANDE	3
1.3 TRE NKI-MÄTNINGAR – BRUKARUNDERSÖKNING	3
2. SERVICE/OMVÅRDNAD – HEMTJÄNST	3
2.1 URVAL OCH RESPONS	4
2.2 ENKÄTEN	4
2.3 RESULTAT OCH UTVÄRDERING	4
2.4 NKI # SERVICE/OMVÅRDNAD – HEMTJÄNST	5
2.4.1 TOTALINDEX → NKI 73	5
2.4.2 KOMMENTAR	5
2.5 INDEX PER FOKUSOMRÅDEN	6
2.5.1 KOMMENTAR	6
2.6 TENDENSER VALDA PÅSTÅENDEN	6
2.6.1 KOMMENTAR	7
2.7 UTVÄRDERING	7
3. SERVICE/OMVÅRDNAD – SÄRSKILT BOENDE	7
3.1 URVAL, RESPONS OCH GRUPPER	7
3.2 ENKÄTEN	8
3.3 RESULTAT OCH UTVÄRDERING	8
3.4 NKI # SERVICE/OMVÅRDNAD – SÄRSKILT BOENDE	8
3.4.1 TOTALINDEX → NKI 65	8
3.4.2 KOMMENTAR	9
3.5 INDEX FÖR FOKUSOMRÅDE	9
3.5.1 KOMMENTAR	9
3.6 TOTALINDEX/FOKUS – GRUPPER	9
3.6.1 KOMMENTAR	9
3.7 UTVÄRDERING	10
4. KOST – HEMTJÄNST/SÄRSKILT BOENDE	10
4.1 URVAL, RESPONS OCH GRUPPER	10
4.2 ENKÄTEN	10
4.3 RESULTAT OCH UTVÄRDERING	11
4.4 NKI # KOST – HEMTJÄNST/SÄRSKILT BOENDE (TOTALT)	11
4.4.1 TOTALINDEX → NKI 57	11
4.4.2 KOMMENTAR	12
4.5 INDEX FÖR FOKUSOMRÅDEN (TOTALT)	12
4.5.1 KOMMENTAR	12
4.6 NKI # KOST – HEMTJÄNST → 55	12
4.6.1 KOMMENTAR	13
4.7 NKI # KOST – SÄRSKILT BOENDE → 59	13
4.7.1 KOMMENTAR	13
4.8 UTVÄRDERING (KOST – TOTALT)	13
BILAGA 1: NKI-ENKÄTEN # HEMTJÄNST (SERVICE/OMVÅRDNAD + KOST)	14
BILAGA 1.1: SYNPUNKTER # HEMTJÄNST (SERVICE/OMVÅRDNAD + KOST)	15
BILAGA 2: NKI-ENKÄTEN # SÄRSKILT BOENDE (SERVICE/OMVÅRDNAD + KOST)	19
BILAGA 2.1: SYNPUNKTER # SÄRSKILT BOENDE (SERVICE/OMVÅRDNAD + KOST)	20

1. Bakgrund

Socialtjänsten i Hörby har genomfört stora förändringar i organisation och verksamhet under de tre senaste åren. Prioriterad inriktning är fokus på brukaren och hennes behov samt inflytande och delaktighet i de processer som omger hennes situation. Med utgångspunkt i detta, så önskar ledningen för Socialtjänsten i Hörby kommun att genomföra ett antal s k NKI-utvärderingar (Nöjd Kund Index) mot specifika brukargrupper och dess uppfattning om service/omvårdnad samt kost. Detta görs som ett led i ett kontinuerligt kvalitets- och uppföljningsarbete. NKI-mätningarna omfattar tre undersökningar och presenteras tillsammans i denna rapport med inriktning på Service/Omvårdnad samt Kost för såväl brukare av Hemtjänst samt Särskilt Boende.

1.1 Syfte och mål

Syftet med mätningarna är att stämna av upplevd ”nöjdhet” av de tjänster som ryms inom den kommunala verksamheten för ”Hemtjänst”, ”Särskilt Boende” samt ”Kost” för de äldre brukarna. Resultat och utvärdering utgör strategiskt beslutsunderlag för det fortsatta förändringsarbetet, med målet att skapa bästa möjliga ”nöjdhet” för brukarna genom optimalt effektiv resurshantering av tillgängliga medel ryms inom den kommunala budgeten.

1.2 Metodik och genomförande

Konsultföretaget Metakoncept AB har på uppdrag av Eva Carlström, socialchef vid Hörby kommun, genomfört dessa NKI-undersökningar. Enkäterna har distribuerats såväl via post som genom personlig utdelning av personal från Hörby kommun.

1.3 Tre NKI-mätningar – Brukarundersökning

Samtliga brukare som utgör underlag i denna undersökning omfattas av de tre senaste årens förändringsarbete, med särskild inriktning på ”delaktighet” och ”inflytande” i den egna process- och livssituationen. Totalt har 279 brukare fått ta del av enkäten, varav 198 har responderat (71 %).

De tre NKI-mätningarna omfattar nedan områden och beskrivs under respektive avsnittsnumrering:

- 2) NKI Service/Omvårdnad – Hemtjänst
- 3) NKI Service/Omvårdnad – Särskilt Boende
- 4) NKI Kost – Hemtjänst/Särskilt/Boende

2. Service/Omvårdnad – Hemtjänst

Dessa brukare tar del av den kommunala Hemtjänsten i eget boende, vilket bl a omfattar hembesök och hjälp med städning, tvätt etc. En del av dessa nyttjar även tjänsten ”Kost” (se vidare avsnitt: 4), medan ett mindre antal själva lagar sin mat. Av inkomna svar visar att cirka 75 % av Hemtjänst-brukarna också tar del av den kommunala matdistributionen (”Kost”).

2.1 Urval och respons

Av totalt 161 brukar inom Hemtjänst, så responderade 117 personer (73 %). Enkäten skickades ut per post i kuvert från Hörby Kommun med följebrev, undertecknat av Eva Carlström.

SERVICE/OMVÅRDNAD

Brukargrupp	Antal enkäter	Antal svar	Respons
Hemtjänst	161	117	73%

Resultatet redovisas som totalt för hela gruppen, med utvärdering av fyra fokusområden.

2.2 Enkäten

Enkäten (då endast med avseende på ”Hemtjänst”) omfattar 15 påståenden (se bilaga 1). Brukaren ombeds att kryssa i det alternativ hon tycker stämmer bäst med sin uppfattning, på en sexgradig glidande skala mellan ”Instämmer inte alls” till ”Instämmer helt”. Avslutningsvis anmodas brukaren att skriva ned eventuella synpunkter eller kommentarer, vilka redovisas i bilaga 1.1. Enkätundersökningen genomfördes under perioden 16 – 30 september 2010.

2.3 Resultat och utvärdering

På basis av insamlade svarsalternativ för respektive indikator, beräknas ett vägt medelvärde som omvandlas till ett index mellan 0 – 100, vilket utgör det s k ”totalindex” för denna NKI-mätning. De enskilda indextalen för respektive påstående presenteras med en signalfärg för ”snabbtolkning” enligt följande:

<u>Index-intervall (färg)</u>	<u>Indikation av åtgärd</u>
00 – 40 (rött)	Bör förbättras
41 – 70 (gult)	Bra
71 – 100 (grönt)	Mycket bra

NKI-index presenteras ”totalt” för Hemtjänsten i Hörby samt även indelat i fyra ”fokusområden” enligt följande:

- Trygghet
- Bemötande
- Delaktighet/Myndighetsutövning
- Delaktighet/Verkställighet

2.4 NKI # Service/Omvårdnad – Hemtjänst

Nedan presenteras resultatet för respektive påstående/indikator, utifrån mätningen:

<u>Indikator</u>	<u>Index</u>
1) Jag får besök av lagom antal olika personal.	62
2) Jag känner mig trygg med personalen.	82
3) Servicens och omvårdnadens insatser bidrar till min trygghet.	79
4) Personalen kommer vid den tidpunkt som har överenskommits.	68
5) Personalen är kunnig och kompetent.	74
6) Min integritet och värdighet respekteras.	82
7) Personalen är vänlig och trevlig.	86
8) Jag var delaktig i den utredning som ledde fram till beslutet att jag skulle få hemtjänst.	77
9) Jag kunde lägga fram min åsikt i utredningen.	73
10) Jag är nöjd med utredningen.	78
11) Jag resonerar regelbundet med personalen om vilken service och omvårdnad jag ska få.	49
12) Jag har möjlighet att påverka servicen jag får.	61
13) Jag får den hjälp som är beställd.	79
14) När servicen och omvårdnaden ändras görs det i samråd med mig.	65
15) Jag är nöjd med den hjälp och service som jag får.	79
Totalt:	73

2.4.1 Totalindex → NKI 73

Totalindex för NKI ”Hemtjänsten” Hörby kommun september 2010 är 73, vilket enligt tolkningstabellen indikerar ”mycket bra”. Nedan redovisas ”högst” och ”lägst” index, vilket ger en fingervisning om organisationens ”tillstånd”.

Högst index

- 7) Personalen är vänlig och trevlig
 - (NKI 86 // ”mycket bra”)
- 2) Jag känner mig trygg med personalen
 - (NKI 82 // ”mycket bra”)
- 6) Min integritet och värdighet respekteras
 - (NKI 82 // ”mycket bra”)

Lägst index

- 11) Jag resonerar regelbundet med personalen om vilken service och omvårdnad jag ska få
 - (NKI 49 // ”bra”)

2.4.2 Kommentar

Höga och klart godkända värden på ”trygghet”, ”Integritet” och ”värdighet” visar på en verksamhet som i stort motsvarar brukarnas förväntningar.

Det finns utrymme för förbättring kring återkommande samtal mellan personal och brukare om behovet av servicegrad.

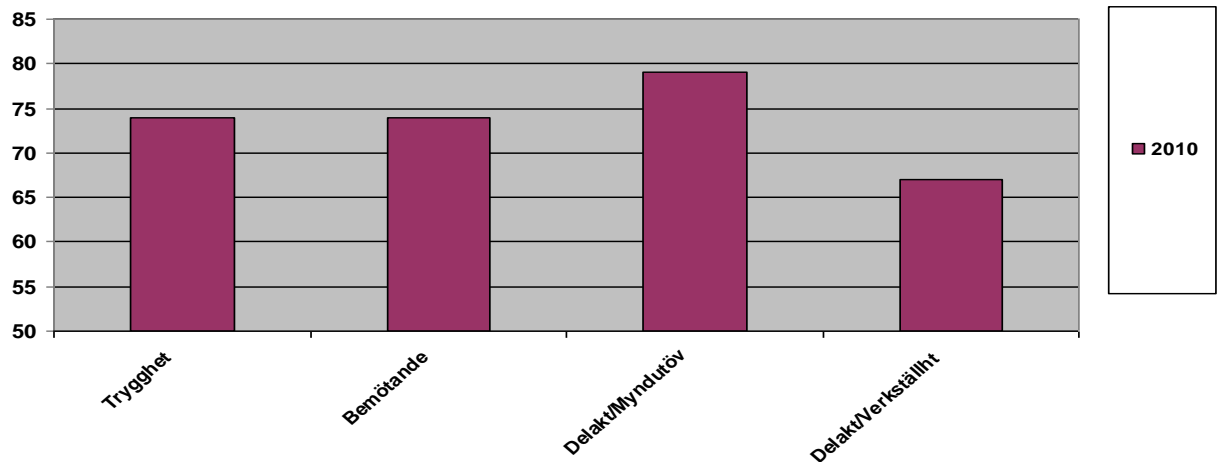
2.5 Index per fokusområden

Påståendena har brutits ner i olika fokusområden och redovisas nedan. Totalt får fokus ”Delaktighet/Myndighetsutövning” det högsta NKI-talet, medan fokus ”Delaktighet/Verkställighet” får det lägsta NKI-talet.

Fokusområden (totalt)/NKI:

- Trygghet → 74 (”mycket bra”)
- Bemötande → 74 (”mycket bra”)
- Delaktighet/Myndighetsutövning → 79 (”mycket bra”)
- Delaktighet/Verkställighet → 67 (”bra”)

NKI/fokusområden

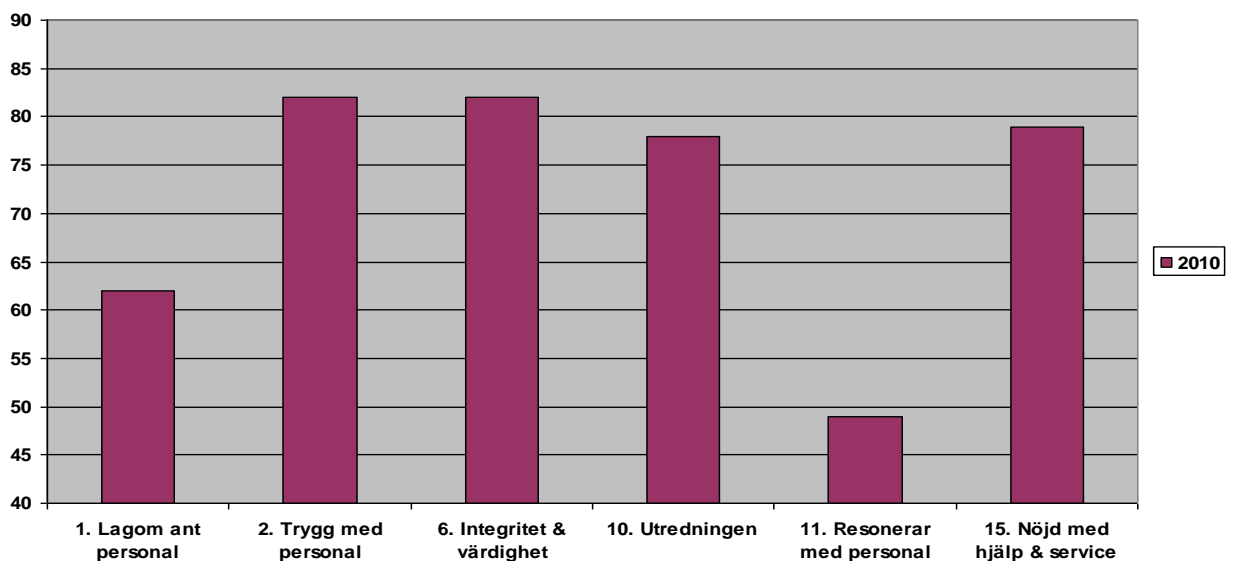


2.5.1 Kommentar

Värdena är överlag mycket bra, även om man kanske ska fundera lite kring den skillnaden mellan ”Delaktighet/Myndighetsutövning” och ”Delaktighet/Verkställighet”.

2.6 Tendenser valda påståenden

Nedan diagram redovisar indexspridning för valda påståenden:



2.6.1 Kommentar

Som framgår redan under punkten 2.4.2, så är skillnaden störst mellan ”trygg/integritet/nöjd” och ”resonera med personalen”. ”Utredningen” får klart godkänt och ”antal personal” ligger inom ramen för godkänt och möjlighet till förbättring.

2.7 Utvärdering

Centrala och viktiga begrepp inom Hemtjänst som ”trygghet”, ”integritet” och ”värdighet” får mycket bra omdömen av brukarna, vilket visar på en väl fungerande verksamhet som helhet.

Det något lägre värdet på påstående 11, kanske indikerar ett behov av strukturerade och periodiskt inbokade ”regelbundna resonemang” eller dialog kring brukarens servicebehov, mellan brukare och personal, om denna rutin inte finns fullt ut i verksamheten i dagsläget.

Beträffande fokusområden ”Delaktighet/Myndighetsutövning” och ”Delaktighet/Verkställighet” så finns en tydlig skillnad. Är det något som brister i kedjan mellan planering och realiserande – och i så fall vad?

3. Service/Omvårdnad – Särskilt Boende

Dessa brukare har Särskilt Boende i något av kommunens fyra enheter för äldreboende, vilket också omfattar ”Kost” (se vidare avsnitt: 4)

3.1 Urval, respons och grupper

Av totalt 118 brukare inom Särskilt Boende, så responderade 81 personer (69 %). Enkäten delades ut i kuvert av kommunens personal med anknytning till respektive vårdboende och med följebrev, undertecknat av Eva Carlström.

NKI-resultatet redovisas som totalt för hela gruppen samt särredovisat för respektive grupp, med utvärdering av ett fokusområde. Tilläggas ska att av de 81 inkomna svaren, så hade nära 90 % av brukarna fått hjälp av anhörig eller annan nära person (72 st) med att fylla i enkäten.

Brukargrupp	Antal enkäter	Antal svar	Respons
Särskilt boende, Grupp A	22	15	68%
Särskilt boende, Grupp B	31	24	77%
Särskilt boende, Grupp C	36	25	69%
Särskilt boende, Grupp D	29	17	59%
	<hr/> <hr/> 118	<hr/> <hr/> 81	<hr/> <hr/> 69%

De fyra grupperna är:

Grupp A = Bokegården

Grupp B = Hagadal

Grupp C = Källhaga

Grupp D = Vallgården

3.2 Enkäten

Enkäten (då endast med avseende på ”Särskilt Boende”) omfattar 7 frågor (se bilaga 2). Brukaren ombeds att kryssa i det svar hon tycker stämmer bäst med sin uppfattning; ”ja”, ”nej”, ”ibland” (”vet ej”). Vidare finns en ruta för att markera om brukaren haft hjälp med att fylla i enkäten, eller om hon har gjort det själv. Avslutningsvis uppmanas brukaren att skriva ned eventuella synpunkter eller kommentarer, vilka redovisas i bilaga 2.1. Enkätundersökningen genomfördes under perioden 16 – 30 september 2010.

3.3 Resultat och utvärdering

På basis av insamlade svarsalternativ för respektive indikator, beräknas ett vägt medelvärde som omvandlas till ett index mellan 0 – 100, vilket utgör det sk ”totalindex” för denna NKI-mätning. De enskilda indextalen för respektive påstående presenteras med en signalfärg för ”snabbtolkning” enligt följande:

Index-intervall (färg)

00 – 40 (rött)
41 – 70 (gult)
71 – 100 (grönt)

Indikation av åtgärd

Bör förbättras
Bra
Mycket bra

NKI-index presenteras såväl ”totalt” för ”Särskilt Boende” i Hörby, som på fyra ”gruppnivåer” samt även avdelat i ett ”fokusområden” enligt följande: ”Delaktighet/Inflytande”.

3.4 NKI # Service/Omvårdnad – Särskilt Boende

Indikator

- 1) Vet personalen om vad du är intresserad av?
- 2) Lyssnar personalen på dig när du berättar vad du vill göra?
- 3) Får du bestämma själv vad du ska göra på dagarna?
- 4) Är du nöjd med vad du får göra på dagarna?
- 5) Känner du dig ensam?
- 6) Tycker du om att fira helger som jul och påsk?
- 7) Får du fira helger som jul och påsk?

Total	Grupp A	Grupp B	Grupp C	Grupp D	
60	49	61	66	63	
70	75	74	71	55	
62	81	71	51	48	
58	70	75	40	47	
31	36	40	21	26	
81	85	78	96	62	
94	97	98	96	84	
Totalt:	65	70	71	63	55

Fokus

Delaktighet/Inflytande	65	70	71	63	55
------------------------	----	----	----	----	----

3.4.1 Totalindex → NKI 65

Totalindex för NMI Socialtjänsten Hörby kommun september 2010 är 65, vilket enligt tolkningstabellen indikerar ”bra”. Nedan redovisas ”högst” och ”lägst” index, vilket ger en fingervisning om organisationens ”tillstånd”.

Högst index

- 7) Får du fira helger som jul och påsk?
 - (NKI 94 // ”mycket bra”)
- 6) Tycker du om att fira helger som jul och påsk?
 - (NKI 81 // ”mycket bra”)

Lägst index

- 5) Känner du dig ensam?
 - (NKI 31 // ”bör förbättras”)

3.4.2 Kommentar

Frågorna kring helgerna får höga värden och visar också på att dessa får firas enligt egna önskemål.

Angående ”Ensamhet”, så är det sorgligt att detta index (indexet är beräknat ”omvänt”, vilket betyder att många har svarat ”ja” på denna fråga) är så lågt.

3.5 Index för fokusområde

Påståendena har brutits ner i ett fokusområde och redovisas nedan.

Fokusområden (totalt)/NKI:

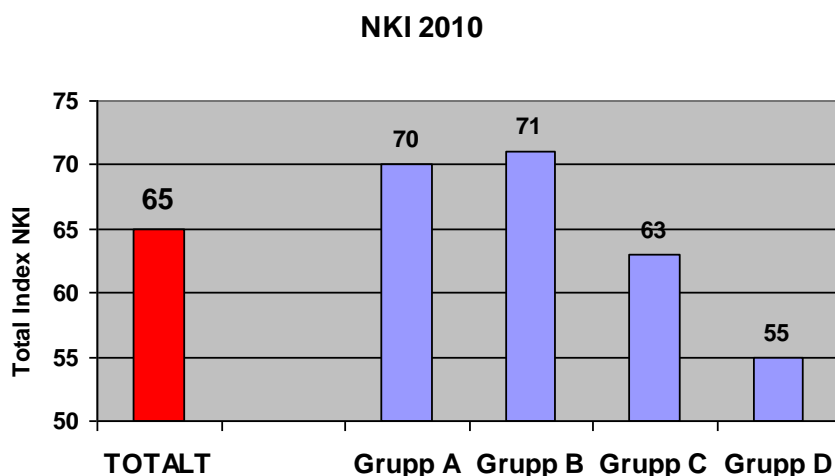
- Delaktighet/Inflytande → 65 (”bra”)

3.5.1 Kommentar

Intressant och positivt är att ”Delaktighet/Inflytande” får så pass högt index-värde, vilket har varit ett av målen med den nya organisationsstyrningen.

3.6 Totalindex/Fokus – grupper

Nedan diagram redovisar indexspridning (och ”fokus”) totalt och för respektive grupp:



3.6.1 Kommentar

Spridningen på index är ganska stor mellan grupperna A/B (Bokegården/Hagadal) och D (Vallgården). Finns det en faktisk standardskillnad här – kvalitet/kvantitet personal?

3.7 Utvärdering

Finns det möjlighet att få upp värdet kring indikatorn ”ensamhet” med nuvarande resurser utifrån alternativa omprioriteringar, eller är det en konsekvens av budget/personalkostnad? Om möjligt borde detta utredas närmare, då det bör ses som en av de starkaste faktorerna kring ”mjuka värdena” för denna typ av verksamhet.

Arbetet kring ”Delaktighet/Inflytande” verkar uppfylla brukarnas krav, varför den organisatoriska målsättningen kring detta får anses varit framgångsrik.

Det synes i utvärderingen som om det skulle förekomma skillnader i de olika vårdboendeenheterna. Om inte annat, så rent statistiskt på mätnivå. På Källhaga (grupp C) finns ett klart missnöje beträffande dagaktiviteter (fråga 4), jämfört med övriga enheter. Vidare så synes upplevd ensamhet vara störst på enheterna Källhaga (grupp C) och Vallgården (grupp D). Kanske finns det anledning till att titta närmare på verksamheten kring enheten Källhaga (och Vallgården) för en djupare utvärdering.

4. Kost – Hemtjänst/Särskilt Boende

Denna NKI-undersökning omfattar brukare av ”Kost” (kommunalt distribuerad mat till äldre privatpersoner inom socialtjänsten i Hörby kommun), vilket omfattar såväl Hemtjänst som Särskilt Boende.

4.1 Urval, respons och grupper

Av totalt 279 brukare inom Kost, så responderade 173 personer (62 % - anm: 25 pers inom Hemtjänst angav att de inte få mat av kommunen, utan lagar själva).

NKI-resultatet redovisas tom totalt för Kost (Hemtjänst + Särskilt Boende), samt särredovisat för såväl Hemtjänst som Särskilt Boende (även ner på grupp nivå). Två Fokusområden redovisas också på samtliga nivåer.

Brukargrupp	Antal enkäter	Antal svar	Respons
Hemtjänst	161	92	57%
Särskilt boende, Grupp A	22	15	68%
Särskilt boende, Grupp B	31	24	77%
Särskilt boende, Grupp C	36	25	69%
Särskilt boende, Grupp D	29	17	59%
	279	173	62%

4.2 Enkäten

Kost-undersökningen låg på samma enkät för respektive Hemtjänst och Särskilt Boende (se bilaga 1 och 2). Kost/Hemtjänst omfattade nio påståenden kring kost och Kost/Särskilt Boende omfattade 6 frågor kring kost. I totalredovisningen görs en sammanvägning av de bägge enkätresultaten, medan det för respektive enhet och

grupp redovisas utifrån faktisk enkät. Synpunkter kring Kost framförs i bilaga 1.1 samt 2.1.

4.3 Resultat och utvärdering

På basis av insamlade svarsalternativ för respektive indikator, beräknas ett vägt medelvärde som omvandlas till ett index mellan 0 – 100, vilket utgör det så kallade "totalindex" för denna NKI-mätning. De enskilda indextalen för respektive påstående presenteras med en signalfärg för "snabbtolkning" enligt följande:

<u>Index-intervall (färg)</u>	<u>Indikation av åtgärd</u>
00 – 40 (rött)	Bör förbättras
41 – 70 (gult)	Bra
71 – 100 (grönt)	Mycket bra

NKI-index presenteras såväl "totalt" för "Kost" samt specifikt för "Hemtjänst" och "Särskilt Boende" (även på 4 gruppnivåer). Två fokusområden är också utvärderade: "Inflytande" samt "Kvalitet".

4.4 NKI # Kost – Hemtjänst/Särskilt Boende (totalt)

<u>Indikator</u>	<u>index</u>
Jag har möjlighet att påverka vilken mat jag får.	35
Jag kan välja mellan olika saker att äta.	26
Matsedeln är tillräckligt varierad.	59
Jag har fått information om specialkost.	26
Kan du välja vad du vill äta?	20
Vet personalen vilken mat du tycker om?	61
Skulle du vilja ha annan mat än den som serveras?	46
Får du äta på de tider som du vill äta?	67
Maten smakar bra.	61
Jag får det jag har beställt.	62
Jag får maten på avtalad tid.	76
Portionsförpackningen är lätthanterlig.	75
Jag blir mätt när jag har ätit.	79
Tycker du att maten smakar bra?	70
Blir du mätt när du har ätit?	92
Totalt:	57
FOKUS	
Inflytande:	42
Kvalitet:	73

4.4.1 Totalindex → NKI 57

Totalindex för NKI "Kost" Hörby kommun september 2010 är 57, vilket enligt tolkningstabellen indikerar "bra". Nedan redovisas "högst" och "lägst" index.

Högst index

- Mätt av maten
 - (NKI 92 // ”mycket bra”)
- Mat på avtalad tid
 - (NKI 76 // ”mycket bra”)

Lägst index

- Möjlighet att välja mat
 - (NKI 20 // ”bör förbättras”)
- Information om specialkost
 - (NKI 26 // ”bör förbättras”)

4.4.2 Kommentar

Brukarna är fullt nöjda med portionsmängd mat som levereras och i vilken tid den kommer, medan det efterfrågas alternativ på matsedeln för egna val.

4.5 Index för fokusområden (totalt)

Påståendena har brutits ner i två fokusområden och redovisas nedan.

Fokusområden (totalt)/NMI:

- Inflytande → 42 (”bra”)
- Kvalitet → 71 (”mycket bra”)

4.5.1 Kommentar

Som synes så är upplevelsen av kvaliteten på maten mycket hög, medan inflytandet (val av maträtt etc) har en klar förbättringspotential.

4.6 NKI # Kost – Hemtjänst → 55

Nedan diagram redovisar indexspridning för valda påståenden för Hemtjänst:

<u>Indikator</u>	<u>Index</u>
Jag har möjlighet att påverka vilken mat jag får.	35
Jag kan välja mellan olika saker att äta.	26
Matsedeln är tillräckligt varierad.	59
Jag har fått information om specialkost.	26
Maten smakar bra.	61
Jag får det jag har beställt.	62
Jag får maten på avtalad tid.	76
Portionsförpackningen är lätthanterlig.	75
Jag blir mätt när jag har ätit.	79
Totalt:	55
FOKUS	
Inflytande:	36
Kvalitet:	70

4.6.1 Kommentar

Kvalitet, mängd och leveranstid av mat samt portionsförpackningarnas utformning, får mycket högt betyg av denna grupp.

För denna grupp upplevs ”inflytandet” som klart undermåligt, vilket då omfattar möjlighet till påverkan samt val av mat. Information om specialkost har inte nått ut till brukare som eventuellt omfattas av denna möjlighet.

4.7 NKI # Kost – Särskilt Boende → 59

Nedan diagram redovisar indexspridning för Särskilt Boende:

<u>Indikator</u>	<u>Total</u>	<u>Grupp A</u>	<u>Grupp B</u>	<u>Grupp C</u>	<u>Grupp D</u>
Kan du välja vad du vill äta?	20	22	26	17	14
Vet personalen vilken mat du tycker om?	61	71	56	61	61
Skulle du vilja ha annan mat än den som serveras?	46	40	63	37	40
Får du äta på de tider som du vill äta?	67	71	65	56	83
Tycker du att maten smakar bra?	70	60	86	61	69
Blir du mätt när du har ätit?	92	100	100	83	87
Totalt:	59	61	66	52	59
FOKUS					
Inflytande:	49	51	53	43	49
Kvalitet:	81	80	93	72	78

4.7.1 Kommentar

I denna grupp är man mycket nöjd med portionsmängden mat, medan missnöjet kring valmöjlighet och alternativt lunchutbud är mycket stort.

Nedbrutet på enskilda boendeenheter, så ser man att missnöjet kring valmöjlighet och önskemål om alternativ är störst i grupp A (Bokegården), C (Källhaga) och D (Vallgården), medan man däremot är relativt nöjda med den mat som serveras i grupp B (Hagadal).

4.8 Utvärdering (Kost – totalt)

Mycket positivt att såväl mängden mat som leveransen av denna, får så genomgående höga värden. Detsamma gäller beträffande ”lätthanterliga portionsförpackningar”.

Däremot verkar det som om ”valmöjligheten/välja mat” inte verkar vara genomfört fullt ut (se även kommentarer/synpunkter bilaga 1.1 och 2.2). Uppenbart efterfrågas valmöjlighet beträffande alternativrätter till ordinarie lunchutbud. Information kring (eventuell) specialkost upplevs också något eftersatt.

Kan man tillgodose brukarnas önskemål om valmöjlighet kring kanske 2 – 3 lunchalternativ inom ramen för nuvarande verksamhets budgetram? Om möjligt, så skulle en sådan förändring förmodligen också skapa ett ökat värde på ”totalnöjdhet”, då mat/matsituation utgör en sådan dominerande faktor bland dessa brukares vardag.

Bilaga 1: NKI-enkäten # Hemtjänst (Service/Omvårdnad + Kost)

Enkätundersökning Hörby kommun September 2010

Nu har du möjlighet att tycka till om hur du anser att det fungerar med **hemtjänsten och maten**. Du gör detta genom att besvara påståendena nedan.

Instruktion:

För varje påstående ska du kryssa i det alternativ som bäst motsvarar din uppfattning. Alternativen ligger mellan "Instämmer inte alls" och "Instämmer helt".

	Instämmer inte alls					Instämmer helt
1 Jag får besök av lagom antal olika personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Jag känner mig trygg med personalen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Servicens och omvårdnadens insatser bidrar till min trygghet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Personalen kommer vid den tidpunkt som har överenskommit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Personalen är kunnig och kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Min integritet och värdighet respekteras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Personalen är vänlig och trevlig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Jag var delaktig i den utredning som ledde fram till beslutet att jag skulle få hemtjänst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Jag kunde lägga fram min åsikt i utredningen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Jag är nöjd med utredningen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Jag resonerar regelbundet med personalen om vilken service och omvårdnad jag ska få.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Jag har möjlighet att påverka servicen jag får.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Jag får den hjälp som är beställd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 När servicen och omvårdnaden ändras görs det i samråd med mig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Jag är nöjd med den hjälp och service som jag får.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Jag har möjlighet att påverka vilken mat jag får.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Jag kan välja mellan olika saker att äta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 Matsedeln är tillräckligt varierad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Jag har fått information om specialkost.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 Maten smakar bra.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21 Jag får det jag har beställt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22 Jag får maten på avtalad tid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Portionsförpackningen är lätthanterlig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 Jag blir mätt när jag har ätit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Om du har några synpunkter kan du skriva ner dem på baksidan av pappret.

Tack för din medverkan !

Bilaga 1.1: Synpunkter # Hemtjänst (Service/Omvårdnad + Kost)

Skriftliga synpunkter och kommentarer till NKI ”Hemtjänst”, september 2010. Nedan är ej redigerat, utan direkta avskrifter från respektive brukare, redovisat under respektive enhet och markerat med tecknet ” →”.

Skriftliga kommentarer i brukarundersökningen hemtjänst, Hörby kommun september 2010

Kommentarer på ej ifyllda enkäter

→ Har inte anlitat hemtjänsten och kan därför inte uttala mig om dem.

→ Tidigare har jag svarat på en enkät om städning och den fungerar mycket bra. Kosttjänst har vi ännu inte behov av.

→ kan inte se texten

→ Har tagit del av denna enkät och ställer mej frågan till vilken nytta? Anser det vara fullständigt meningslöst. Min första reaktion VAD kostar detta? Att anlita konsult är ytterligare en kostnad, som kunde lagts på vettigare saker, t. ex. mer personal inom hemtjänsten.

Jag är anhörig och ser hur dessa duktiga människor får stressa och verkligen inte mår bra av att Aldrig känna sej nöjda med den tid dom har i anspråk till sina vårdtagare. Formuläret är dessutom svårt att fylla i. 6 olika alternativ, det är ju i regel gamla, sjuka människor som ska svara.

Erfarenheten säger mej att inget händer. Vad gör ni åt detta? Jo, det fyller möjligen papperskorgen.

Mycket positivt har inte hänt dom sista åren, bara omflyttningar, nedläggningar och olika chefer. Inte fler som jobbar i vården.

O.B.S. Jag är ingen negativ person så kallad gnällspik men är realist och verkligen delaktig i hur vården ser ut idag.

Försök att göra någon bättring! inte bara stå och leva (?) oss. En dag sitter ni där själv, därför gör något! så vi kan se fram mot en trygg bra ålderdom.

Kommentarer på ifyllda enkäter

→ 8. Läkaren bestämde

→ Personalen ska låta mina saker och kläder vara ifred. Den är lättirriterad – för att inte säga hyperkänslig. P.S. Jag har själv arbetat inom socialvården. D.S.

→ Personer över 85 borde ha rätt till trygghetsboende som alternativ till boende hemma med hemtjänst.

→ Vet, att i andra Kommuner kan man få välja mellan 2 rätter dagligen à 53:- (här 50:-), önskar mera grönsaker (Tallriksmodellen?), gärna vegetariska måltider.

→ Vill inte ha färdigskalad potatis! Den får ett extra segt överdrag. Hellre pot. m. naturligt skal (Skalpotatis). Avskyr brun sås. Den är just det. Brun sås. Smaklös gegga.

→ 19. Inget behov av specialkost.

→ JAG FORDRAR ETT HUMANT OCH SYMPATISKT BEMÖTANDE OCH EN FULLGOD VÅRD!

FÖRFATTARE OCH VÄRLDENS STÖRSTA FILANTROP, ALLTSÅ MÄNNISKOVÄN (följt av namn och adress)

20: MATEN SMAKAR MYCKET BRA! DUKTIG KÖKSPERSONAL!

22: Maten levereras på mycket varierande tidpunkter! Det kan skilja på över en timme...

→ 21: ?FÅR INTE BESTÄLLA!!

24: INTE GOTT!!!

→ Jag är inte helt nöjd med omvårdnaden

En del personal verkar vilja ge sig i väg så fort som möjligt

Känns som de har dålig förståelse när jag inte mår bra.

→ 19: Specialkost har ej varit aktuellt för min del.

21: Jag får inte välja på flera olika rätter. Jag får en matsedel med bara en rätt.

→ 1: FÖR MÅNGA PERSONER SOMMARTID

4: KAN SLÅ PÅ CA 1,5 TIM.

11: INGET ATT RESONERA OM!

→ Det är för dyrt!

Får ej välja!

2 glassskedar potatismos + 1 korv + 1 ask lingon eller lite ketchup å senap är inte värt 55:-!

→ ”Personal” i enkäten är ju ingen enhet utan består av individer med olika kvalitet.

Därför svårt att besvara.

→ Önskar färsk grön-sallad!

→ Maten är dålig p.g.a. fel upphandling som förmodligen orsakas av kommunens ständiga besparingar!

→ Jag har ej mat genom hemtjänsten pga. för dyra och för små portioner.

Alldeles för mycket personal som inte läser på om vad ska göras hos var och en.

Passar nästan aldrig tiderna.

Känns inte tryggt med så mycket olika personal.

Dom pratar och frågar inte vårdtagaren om vad som ska göras hemma hos dom.

→ Jag kan inte äta kockarnas mat på Källhaga, men på intim (?) går bra mycket bra vill ni inte hämta maten till mig i vinter på intim så svälter jag igäl

Kockarna kan inte krydda maten eller laga den som dom lagade o kryddade förr i tiden, tyvärr jag kan inte äta den

→ 1. Inte sommartid då fungerar det sämre

11. Finns inte mycket tid att prata.

→ Hemtjänst har utförts av Önnebo, Långaröds hemservice. Då det är ett gift par, där min mor inte haft hemtjänst har vi dock synpunkter att framföra vad gäller Önnebo. Personalen har svårt att passa tider, önskemål ignoreras för det mesta.

Finns ingen kvällspatrull el. nattpatrull som övriga i kommunen kan få tillgång till, därför att Önnebo har för låg bemanning. Men det har hänt att de har lämnat Önnebo obemannat ändå när det inte ordnat sig med jouren nattetid, då min far fick ett besök/natt. Bemötandet är också dåligt, man gör insatser som avtalat men slarvar med tider samt ignorerar helt den andra parten, som man knappt tilltalar.

Pga dålig hörsel hos min mor, har det blivit många missförstånd under tiden de haft hemtj. från Önnebo. Vilket lett till mycket förtvivlan och ledsamheter. Alla utom ett av hjälpmedel har jag som anhörig fått ordna via AT själv.

Största missen var dock när min far inte kunde gå längre utan blev hänvisad till rullstolen. Då tog det 4 mån innan någon på Önnebo föreslog hygienstol för att kunna komma till toalettbesök, under tiden sades det bara att det fick väl komma i blöjan... Som tur var fick vi det att fungera till slut, men då hade vi ändå valt att avsluta hemtjänsten och sökt till särskilt boende i grannkommunen.

Avslutningsvis med den erfarenhet vi fått o sett så rekommenderar vi inte Långaröds hemservice (Önnebo). MVH Anh. till paret ovan som nämnts här.

→ Det är bra alltihop. Maten är väldigt god. Det är tider som kan bli lite fel men det ordnar sig. Anställ fler så behöver det inte bli så.

→ Tyvärr bett om större portion men blivit nekad därför får jag äta ute, med min ledsagare /Jag är totalt blind). Jag har ledsagning 50 timmar i månaden och av den tiden skall jag hinna att gå ut o få mat. Som kostar mycket pengar. Jag har en dyr lägenhet, så jag lever under existensminimum. MVH

→ Har hänt vid flera tillfällen att min tvätt blivit bortglömd i tvättstugan. Har fått ringa och fråga om den inte är klar. Har även hänt att tvättdagen blivit bortglömd och att datum skrivits fel.

→ 8-10: ? Kommer ej ihåg

→ Detta är mycket svårt att kryssa för G kan inte själv. Hör inget ser mycket dåligt. Jag som hennes syster får göra detta. När det gäller mat finns det bara en rätt, som sätts in där är inget val. Hon tycker inte all mat är lika god, särskilt fisk

Svårast är det över sommaren med all den nya personal som inte känner till något. även dom skall ha jobb men får väl gå med lite o se hur allt fungerar.

→ Punkt 4. Sommaren kom man mycket senare.

→ ANSÖKAN LÄMNADES 2010-01-14 TILL CMU.

JAG FICK HEMBESÖK, MEN HAR ÄNNU EJ FÅTT NÅGOT BESKED ELLER BESLUT ANGÅENDE MAT OCH FÖRNÖDENHETER.

YTTERLIGARE ANSÖKAN GJORDES, VILKEN EJ HELLER HAR UTRÄTTTS ELLER BESVARATS. (2010-02-18)

PUNKT 7 Några av personalen är bra.

PUNKT 1 Ca 30 OLIKA/MÅNAD

Punkt 8+9+10 Någon utredning har inte gjorts, Något beslut, som meddelats till mig, har inte gjorts/fattats.

Punkt 24 Hur ska jag kunna bli mätt??? när jag fortfarande inte har fått någon mattransport. (Ansökan januari 2010, se ovan!)

Jag kan knappt gå, har mycket värk, ingen motion, blir yr ibland, dålig balans och uttalad osteoporos (=benskörhet) bland annat....

→ Maden Spätterna tycker ja är för mycket panering. Smakar mest panering. Köttgryda är mycket lide kött, men såserna är mycket goda

→ Jag skulle önska att det fanns flera rätter att välja mellan.

När jag larmar för att gå på toaletten skulle det vara bra om jag slapp att vänta så länge. Det kan ju vara brådskande eftersom jag larmat.

→ Jag har bara hjälp med städning. till belåtenhet

Bilaga 2: NKI-enkäten # Särskild Boende (Service/Omvårdnad + Kost)

Frågor om innehållet i din vardag och om maten

Här är några frågor om det sociala innehållet i din vardag och om maten. Du kan svara på frågorna genom att sätta ett kryss i den ruta som stämmer bäst överens med din åsikt.

1. Vet personalen om vad du är intresserad av? Ja Nej Några Vet ej
2. Lyssnar personalen på dig när du berättar vad du vill göra? Ja Nej Ibland
3. Får du bestämma själv vad du ska göra på dagarna? Ja Nej Ibland
4. Är du nöjd med vad du får göra på dagarna? Ja Nej Ibland
5. Känner du dig ensam? Ja Nej Ibland
6. Tycker du om att fira helger som jul och påsk? Ja Nej Ibland
7. Får du fira helger som jul och påsk? Ja Nej Ibland
8. Kan du välja vad du vill äta? Ja Nej Ibland
9. Vet personalen vilken mat du tycker om? Ja Nej Några Vet ej
10. Skulle du vilja ha annan mat än den som serveras? Ja Nej Ibland
11. Får du äta på de tider som du vill äta? Ja Nej Ibland
12. Tycker du att maten smakar bra? Ja Nej Ibland
13. Blir du mätt när du har ätit? Ja Nej Ibland

Har någon hjälpt dig med att svara på frågorna? Ja Nej

Om någon har hjälpt dig med att svara på frågorna kan du kryssa för vem det var:

Anhörig

Annan: _____

Om du vill skriva något som är bra eller dåligt med innehållet i din vardag eller med maten kan du göra det i rutan. Du kan också skriva på papprets baksida.

Tack för att du svarade på frågorna!

Bilaga 2.1: Synpunkter # Särskilt Boende (Service/Omvårdnad + Kost)
Skriftliga synpunkter och kommentarer till NKI "Särskilt Boende", september 2010.
Nedan är ej redigerat, utan direkta avskrifter från respektive brukare, redovisat under respektive enhet och markerat med tecknet " →"

Skriftliga kommentarer i brukarundersökningen Särskilt Boende, Hörby kommun september 2010

De namn på vårdtagare som förekommer i kommentarerna har ersatts med ett "X".

Kommentarer på ej ifyllda enkäter

- Omöjligt svara på frågorna då min fru inte har någon närliggand minnesbild.
- Min make är för sjuk, kan ej besvara dessa frågor. Om jag ska hjälpa till blir det mina svar och detta är ju helt tokigt.
- X är gravt dement och kan över huvudtaget inte svara på ett frågeformulär.

Grupp A

→ DET ÄR GANSKA STOR SKILLNAD MELLAN PERSONALS EMPATI OCH UPPTRÄDANDE. DET KAN VARA ETT PROBLEM NÄR JAG (MOR) ÄR HELT BEROENDE AV DEM. DET HADE VARIT EN FÖRDEL OM PATIENTERNA BLEV REGELBUNDET AKTIVERADE MEN OLIKA SAKER. DE SITTER OFTA OCH SOVER PÅ OLIKA STÄLLEN.

→ "För lite personal på morgon o kväll - man får sitta i kö för att vänta på personal som kan hjälpa mig till toaletten." X:s egna ord. X:s egen uppfattning i svaren ovan.

- 3. 100 år!
- 4. 100 år! (anm: dessa frågor ej besvarade)
- 8. Behövs ej, maten är god på Bokegården
- 10. Lika med 8

→ X är nöjd med Bokegården. Personalen är kanonbra. Engagerar sig i de boende. Inget att klaga på.

→ Information från sjuksköterskor är obefintlig till anhöriga, vid ohälsa. Verksamheten fungerar dåligt under sommarmånaderna.

→ gärna efterrätt, mer underhållning

Grupp B

→ 12: lite sämre på sommaren "hagadal" "köket här är bäst"
Maträtter som man saknar
Stekt fläsk o löksås, ärtsoppa. Bruna bönor o fläsk. Kåldolmar, grisfötter, kålpudding, havregrynsgröt "stekt", stekt sill i ättika, kokta potatis, grädde o rökt skinka.

→ Har för ofta paj och gratänger, tycker ej om detta, känns så kladdigt. Skulle vilja kunna påverka maträtterna mer.

→ Bättre smak på maten
vill välja på två rätter varje dag

→ Större valfrihet att påverka vardagens innehåll, ex. mindre städtid → mer individuell sysselsättning.
Arbeta för att försörjningstagare arbetar ex. med tidningsläsning, promenader m.m för brukarna (=dubbel social effekt!!)

→ Vill att Hagadalsköket ska vara kvar.

→ Kunde få gå ut lite mer

→ Saknar tvätt ibland

Grupp C

→ MOR ÄR DEMENT. SOM ANHÖRIG HAR VI SVÅRT ATT VETA HUR PERSONAL KOMMUNICERAR MED HENNE. MOR KAN EJ SJÄLV KOMMUNICERA

→ Det är väldigt svårt att svara med tanke på att min mamma är dement. Även om inte så var fallet, är det svårt att svara på tycker jag

→ Han har sagt vad han tycker
Systemen har skrivit

→ Mor trivs, allt är bra.

→ Det hade varit önskvärt om man hade fått gå ut lite mer. Kanske till affären lite oftare.

→ Fråga 7. Har ej bott på äldreboende någon Jul o Påsk ännu.

→ Personalen på Östglimten månar mycket om mig. Dessa frågor går enbart att besvara av personer som är medvetna om sin dag! Godman

→ Personalen gör säkert vad den kan, men "hjälpmedel" och tid kanske inte finns på grund av personalbrist
Social tjänsten kanske borde lyssna på sin personal istället för att lämna ett frågeformulär till Dementboende och äldre som kanske inte vet vad de kan få hjälp med och vilka rättigheter de har.

→ Stämning och trivsel är sämre numera Det var för många vikarier under sommaren
Var tog alla ??? projekt vägen? Önskar all personalen gav mer tid och uppmärksamhet hos mig Saknar de tidigare sjuksköterskorna och deras uppmärksamhet
Jag är inte nöjd med omorganisationen

→ Skulle gärna vilja vara med om vardagsaktiviteter, t.ex baka. Vill komma ut och "gå". Titta på kort (bilder) från gamla tider.

→ VILL HA EFTERRÄTT

→ Jag vill ta upp maten själv, och baka mina egna smörgåsar. Jag vill ha ett pentry och ett kylskåp, och slippa hämta vatten på toaletten. Mitt badrumskåp och min terassdörr är låst, om det brinner är jag rädd att inte kunna ta mig ut. Ofta mycket vikarier på helgerna som inte känner till mig. Jag vill komma ut från mitt rum varje dag. Jag vill spela Yatzy, att någon läser tidningen för mig, lätta rörelser, gå en promenad, spela bingo, sjunga, baka och se gamla filmer. Jag vill ha aktiviteter varje dag.

→ TILL EVA CARLSTRÖM

TILÄGG TILL TIDIGARE INLÄMNAD ENKÄT ÄLDREBOENDE O MAT

* DE BOENDE PÅ DEMENS KÄNNER INTE VARANDRA. LÅT DE BERÄTTA OM VARANDRAS LIV OCH VISA SINA FOTOALBUM. DE KAN INTE SJÄLVA SKAPA KONTAKTER UTAN PERSONALEN MÅSTE HJÄLPA DEM PRATA MED VARANDRA.

* LÅT ALLA GÅ UT I FRISKA LUFTEN PÅ FM. DE BLIR FRISKARE OCH BEHÖVER MINDRE TABLETTER OCH SOVER BÄTTRE. LOKALERNA KAN VÄDRAS UT DÅ.

* PÅ SOMMAREN SITTE ALLA I PERSONALEN UTE I SOLEN MED NÅGRA SOM TRIVS ATT SOLA. DE ANDRA LÄMNAS ENSAMMA PÅ SINA RUM ELLER VANDRANDE I KORRIDOREN. EN AV PERSONALEN KAN VARA INNE OCH ÄGNA SIG ÅT DE SOM AV HÄLSOSKÄL INTE TÅL SOLEN ELLER VILL SITTA DÄR.

* OM DE BOENDE INTE GÅR UT I MATSALEN SÄTTS MAT OCH KAFFE IN PÅ RUMMET OCH DE FÅR ÄTA ENSAMMA UTAN SÄLLSKAP. IBLAND GÖMMER DE DÅ MATEN ELLER TAPPAR APTITEN DÅ DE SITTE ENSAMMA OCH LEDSNA. LIRKA MERA SÅ DE KOMMER UT ELLER HÅLL DEM SÄLLSKAP INNE PÅ RUMMET.

* BÄTTRE INFORMATION OM DE DEMENTA. NU SVARAR MÅNGA PERSONAL ATT DE INGET VET FÖR:

"DE VARIT LEDIGA"

"BÖRJAT KL 16"

"ÄR VIKARIE"

"JOBBAR PÅ ANNAN AVDELNING"

"HAFT SEMESTER"

"SÅ HAR VI ALLTID GJORT PÅ KÄLLHAGA!!"

OSV FÖRSVARAR PERSONALEN SIG OCH HÅLLER SIG TILL SINA EGNA REGLER.

ANHÖRIG FAMILJ

→ All personal sitter ofta på kontoret oh har dörren stängd, eller står alla i köket och pratar med varandra eller springer med tvätt etc. En av personalen kunde ägna sig åt oss gamla. De andra kunde göra nödvändiga sysslor.

Jag får aldrig komma ut på underhållning i samlingsalen, typ gudtjänst och sång. Personalen säger att jag inte vill men de frågar inte mig.

Personalen jobbar mycket efter gamla egna rutiner och tänker inte på att jag levt i andra årtionden.

Inget mellan mål på f.m kl ca 10:00. Jag vill äta något mättande så att jag slipper vakna hungrig på morgonen.

→ MER HUSMANSKOST, EJ PIZZA, ORIENTALISK GRYTA, GULASH. KÖTTET SEGT, FÖR LITE GENOMSTEKT. FÖR MYCKET KAKOR/KAFFE TILL MELLANMÅL KL 15 OCH 19.00. FRUKTEN INLÅST. EJ SAFT TILL MATEN. VILL HA JUICE. FÅR EJ KOMMA UT PÅ DAGARNA, PERSONALEN GÅR DOCK UT MED HUNDEN PÅ KÄLLHAGA VARJE DAG.

TV STÅR OCH GÅR I VARDAGSRUMMET PÅ DAGAR OCH KVÄLLAR. JAG HÖR INTE VAD DE ANDRA SÄGER DÅ. GÅR IN PÅ MITT RUM LEDSEN OCH ENSAM.

JAG VILL HA HUSDJUR PÅ AVDELNINGEN, MYCKET BLOMMOR INNE OCH UTE. JAG VILL INTE HA BUSKAR SOM UTSIKT FRÅN MITT FÖNSTER. JAG VILL HA BÄTTRE UTEPLATS.

Grupp D

→ PERSONALEN HAR DÅLIG TID.

HAR ALDRIG TID ATT PRATA ELLER LÄSA NGN TIDNING BRISTANDE INFO OM NÅGON PERSONAL ÄR SJUK, HAR SEM. ELLER DYLIKT. TEX NÄR DEN SOM ANSVARIG FÖR DEN SOM ÄR BOENDE BLIR BORTA EN LÄNGRE TID OCH VARKEN DEN SO ÄR BOENDE ELLER ANHÖRIGA FÅR REDA PÅ NÅGOT?

→ Jag tycker om att åka och handla i en livsmedelsbutik.

→ Eftersom far har haft en stroke, kan vi inte kommunicera med honom. Han äter o gör som vårdarna bestämmer. Han kan inte själv säga till vad han önskar.

→ Det skulle vara mer tid så personalen kan sitta o prata eller göra något annat med dom gamla. Det är viktigt.

Det skulle vara fler maträtter att välja på

Personal skulle sitta mer hos dom i matsalen

Man kan inte bestämma vad man ska göra när man bara får sitta på rummen

→ Skulle gärna se att det fanns mer personal som kanske några ggr/vecka kan ta ut henne på promenad, vara med vid tex. bakning m.m.

→ Jag anser att det sociala innehållet är dåligt, som boende är det endast mat och fysisk omvårdnad som man kan vänta sig. För något år sedan bestämdes att boenden bara skulle få städad varannan vecka, för att personalen på detta sätt skulle få mer tid med personerna, men detta har jag inte märkt, så kanske var det bara ett besparings-

syfte. Det blir ganska smutsig i en liten lägenhet när det är 2 veckor mellan varje gång, tänk på allt damm och toaletten, så här vill nog ingen ha det.

Maten har försökt att äta grovpaté men tycker inte att det smaka gott och ser inte aptitligt ut. Önskar få finfördelad mat, som t.ex. kött (helt), eftersom jag har svårt att tugga detta.