



Handläggare: Ariane Andersson
Telefon: 08-508 20 065

KVALITETSUNDERSÖKNINGAR VID VANTÖRS REHABILITERINGSENHET

FÖRSLAG TILL BESLUT

Vantörs stadsdelsnämnd godkänner redovisningen i förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2005-05-24.

Anders Lindström
Vik. stadsdelsdirektör

Margaretha Selin
Chef för äldre- och
handikappomsorgen inkl.
socialpsykiatrin

SAMMANFATTNING

Under år 2004 och början av år 2005 genomförde Vantörs Rehabiliteringsenhet kvalitetsundersökningar riktade till personalen, boende inom särskilda boendeformer och till brukarna av heminstruktörerna. Överlag är resultatet från enkäterna positivt. Många anser att de får ett bra bemötande och att nyttan av Rehabiliteringsenhetens tjänster är stor för både personal och pensionärer. Samtidigt lämnas synpunkter som gäller bland annat brister i informationen om verksamheten och organiseringen av arbetet.

ÄRENDETS BEREDNING

Ärendet har beretts inom äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatrin.

BAKGRUND

Äldre- och handikappomsorgen har som ambition att varje år genomföra kvalitetsundersökningar inom några av enheterna. Undersökningarna ska användas som ett av underlagen för att utveckla verksamheten.

I fjor och under årets inledning genomförde äldre- och handikappomsorgen kvalitetsundersökningar vid Mårtensgården och vid Vantörs Rehabiliteringsenhet. Resultatet från undersökningarna vid Rehabiliteringsenheten sammanfattas i korthet i det följande. Enheten har inte tidigare genomfört några brukarenkäter som kan användas för att göra jämförelser.

För år 2005 planerar äldre- och handikappomsorgen att genomföra kvalitetsundersökningar inom hemtjänsten, vid Rågsveds Äldrecentrum och vid dagverksamheten för dementa, Solgården samt inom handikappomsorgen.

ENKÄTRESULTATET I KORTHET

Vantörs Rehabiliteringsenhet

Vantörs Rehabiliteringsenhet har till uppgift att bistå enheterna inom äldre- och handikappomsorgen med insatser från sjukgymnast och arbetsterapeut. Insatserna riktas till såväl brukarna som personalen.

Enligt hälso- och sjukvårdslagen (SFS 1982:763) har landstinget huvudansvaret för rehabiliteringen men kommunen har ansvaret för rehabiliteringen i särskilda boenden. I Vantör genomförs detta av Rehabiliteringsenheten. Rehabiliteringsenheten har ett tiotal anställda sjukgymnaster och arbetsterapeuter, som är knutna till förvaltningens olika äldreboenden. Utifrån synpunkter från vård- och omsorgspersonalen tar rehabiliteringspersonalen kontakt med de boende och erbjuder träning. Rehabiliteringsenheten lämnar även stöd till vård- och omsorgspersonalen. Exempelvis har enheten i samråd med de andra verksamheterna utformat och genomfört en kurs i förflyttningsteknik.

Vid Rehabiliteringsenheten finns också 1,5 tjänster som heminstruktör. Heminstruktörerna gör hembesök hos personer med syn- eller hörselnedsättningar. Besöken är gratis för brukaren och sker utan remiss eller biståndsbedömning.

Heminstruktörernas uppgifter är bland annat att hjälpa till vid fel på hörsel- och synhjälpmedel, bistå i kontakten med hörsel- respektive syncentralen, informera om kommunens service och att hjälpa brukarna till ett mer aktivt liv. Information om heminstruktörerna lämnas på hörsel- och syncentralen samt via biståndsbedömare och annan personal. Heminstruktörerna informerar även om sin verksamhet hos pensionärsorganisationerna.

Rehabiliteringsenhetens kvalitetsundersökningar

Kvalitetsundersökningar är ett viktigt underlag för utvecklingen av förvaltningens samtliga verksamheter. Kvalitetsundersökningen vid Rehabiliteringsenheten motiveras också av att enheten år 2003 tävlade om stadens kvalitetsutmärkelse och tävlingsjuryn påpekade då att de hade velat ha en kvalitetsundersökning som underlag för sin bedömning. Rehabiliteringsenheten tävlar även i år om kvalitetsutmärkelsen.

Rehabiliteringsenheten genomförde i fjor tre olika enkäter riktade till personalen, boende inom särskilda boendeformer och till brukarna av heminstruktörerna. Enkäten till personalen har besvarats av 165 personer. På enkäten till boende inom särskilda boendeformer inkom svar på 45 av 127 utdelade enkäter. När det gäller heminstruktörerna besvarades 52 av 64 utdelade enkäter.

Frågorna har gällt bemötande, nyttan av insatserna och tillgängligheten till personalen. I huvudsak har frågorna haft fasta svarsalternativ.

Flertalet av de svarande verkar vara nöjda med Rehabiliteringsenhetens tjänster. *Personalen* uppger att de är välinformerade om enhetens uppgifter. Vidare bedömer många att nyttan av de tjänster som enheten lämnar är stor för både vård- och omsorgspersonalen och pensionärerna. Flertalt tycker att tillgängligheten till rehabiliteringspersonalen är god och att samarbetet fungerar bra.

Flertalet av *brukarna* inom äldreomsorgsenheterna anser att de har blivit bra bemötta och att de har haft stor nytta av den hjälp som de har fått. Även brukarna av heminstruktörerna verkar vara nöjda med bemötandet.

De brister som uppges i enkäterna handlar bland annat om kommunikationen mellan äldreomsorgsenheterna och Rehabiliteringsenheten. Även om flertalet av medarbetarna anser att de har fått information om verksamheten är det samtidigt en tredjedel som anser att de behöver mer information. I de öppna svaren lämnas också en del synpunkter om bristande information och kommunikation.

När det gäller brukarnas synpunkter signalerar svaren ett behov av att informera om enhetens uppdrag – var går gränsen mellan rehabilitering och social verksamhet till exempel. Vidare framförs en del synpunkter som gäller resurserna och arbetets organisering – mer behandling, mer tid/mindre jäkt, kontinuitet i personalen, med mera.

De svarande bland personalen på Mårtensgården är genomgående något mindre nöjda med Vantörs rehabiliteringsenhets tjänster än personalen vid Högdalens Äldreboende och vid Rågsveds Äldrecentrum. Detta gäller t.ex. tillgängligheten till rehabiliteringspersonalen.

STADSDELSFÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

Resultatet från undersökningarna som har genomförts vid Vantörs Rehabiliteringsenhet har diskuterats bland annat på arbetsplatsträffarna och kommer att användas när enheten ställer samman nästa års verksamhetsplaner.

Sammantaget ger enkätresultatet ett gott betyg åt Rehabiliteringsenheten. Många anser att de får ett bra bemötande och att nyttan av Rehabiliteringsenhetens tjänster är stor för både personalen och pensionärerna.

Rehabiliteringsenheten kommer, i samråd med äldreomsorgsenheterna, att se över verksamheten utifrån enkätresultatet och ta ställning till förbättringsåtgärder. Åtgärderna kan handla om att tydliggöra Rehabiliteringsenhetens uppdrag för såväl boende och närstående som övrig personal. Men det kan också handla om att se över arbetets organisering så att kommunikationen och tillgängligheten förbättras, i synnerhet gäller detta för rehabiliteringsverksamheten vid Mårtensgården.

Förvaltningen föreslår att nämnden beslutar att godkänna redovisningen enligt tjänsteutlåtandet.