

Patientundersökning Hemsjukvården 2024

Framtagen av socialförvaltningen

Datum 2025-01-27

Ärendenr SON 2024/467

Patientundersökning Hemsjukvården 2024

Innehåll

Patientenkät Hemsjukvården 2024	1
1. Sammanfattning	2
2. Bakgrund.....	2
3. Metod	2
4. Hemsjukvården	2
5. Resultat.....	3
5.1 Bakgrundsinformation	3
5.2 Hur har man svarat på frågorna.....	3
5.3 Tillgänglighet	4
5.3.1 Urval av fritextkommentarer	4
5.4 Informationsöverföring.....	4
5.4.1 Urval av fritextkommentarer	4
5.5 Synpunkter och klagomål	5
5.5.1 Urval av fritextkommentarer	5
5.6 Delaktighet	5
5.6.1	5
5.7 Bemötande och förtroende	5
5.7.2 Urval av fritextkommentarer	6
5.8 Sammantaget nöjd	6
5.8.1 Urval av fritextkommentarer	6
5.9 Fem frågor där andelen positiva svar är högst	7
5.10 Tre frågor där andelen positiva svar är lägst	7
6. Resultatjämförelse med 2022.....	7
7. Verksamhetens analys och fortsatta arbete	8

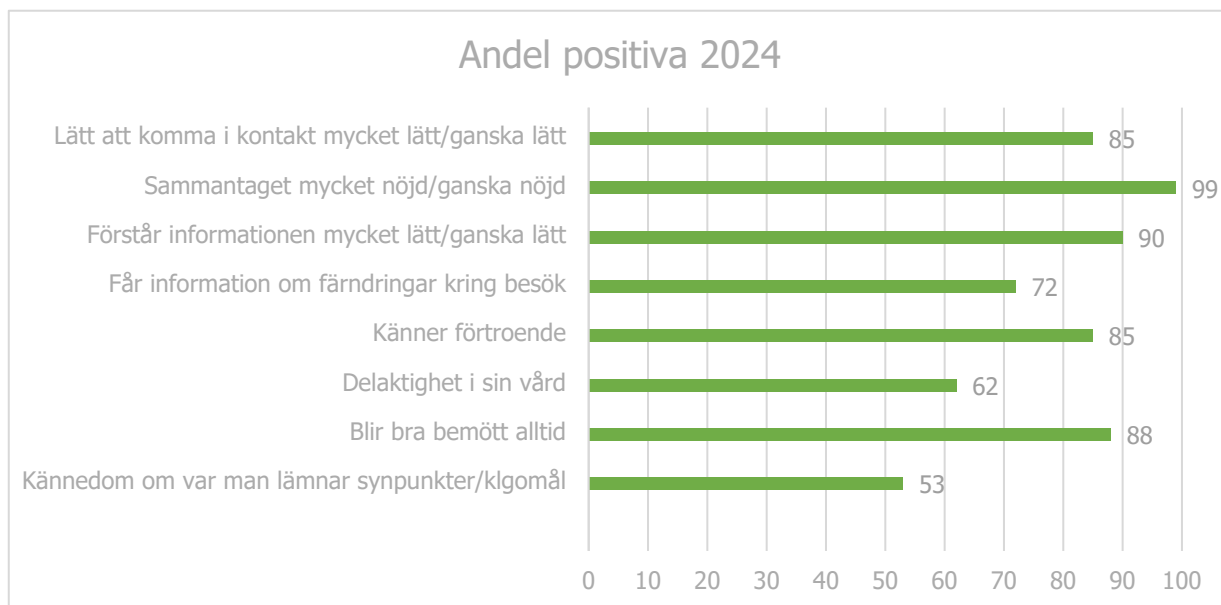
1. Sammanfattning

I enlighet med kvalitetsplan för 2024 har kvalitet- och utvecklingsenheten genomfört en patientundersökning vid hemsjukvården. Patientundersökningen genomförs vartannat år under hösten. Totalt 445 enkäter med svarskuvert skickades hem till de patienter som var inskrivna samt de patienter som haft enstaka besök under augusti 2024. 212 svar har registrerats vilket ger en svarsfrekvens på 48 procent. I undersökningen 2024 valdes att inte ha två separata enkäter och rapporter för enstaka besök och inskrivna patienter vilket är ett avsteg från hur undersökningen tidigare har sammanställts.

Av de svarande uppger 99 procent att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med den vård som ges av hemsjukvården vilket är samma resultat som föregående undersökning 2022 och en ökning från resultatet för samma fråga 2020.

Andelen positiva svar har minskat något i jämförelse med resultatet 2022 i alla frågor utom två men ligger mer i linje med svaren från undersökningen 2020.

I frågan om patienten upplever att den blir bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt har andelen positiva svar ökat något 2024 i jämförelse med 2022 medan den frågan där andelen positiva svar minskat mest är om patienten känner sig delaktig i planering och beslut gällande sin vård.



2. Bakgrund

Socialstyrelsen genomför årligen nationella brukarundersökningar inom hemtjänst och särskilt boende, *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*, och andra brukarundersökningar genomförs årligen eller vartannat år även i förvaltningens andra verksamheter. I dagsläget saknas en nationell patientundersökning för hemsjukvård. Kvalitet- och utvecklingsenheten har, i samråd med verksamheten, därför valt att skapa en patientenkät som genomförs vartannat år.

Syftet med patientenkäten är att inhämta patienternas uppfattning om kvaliteten på hemsjukvården. I undersökningen ingår både patienter som är inskrivna i hemsjukvården samt de som haft enstaka besök från hemsjukvården under augusti 2024. Undersökningens

resultat sammanställs i en rapport som redovisas till socialnämnden. Rapporten överlämnas till ansvariga för verksamheten som underlag för fortsatt analys och identifiering av fortsatt förbättringsarbete.

3. Metod

Patientundersökningen har genomförts genom en pappersenkät under perioden 11.09.2024 – 08.10.2024. Enkäten består av 12 frågor med möjlighet att lämna skriftliga kommentarer. Fyra av frågorna är bakgrundsinformation. Enkäten tillsammans med svarskuvert har delats ut till samtliga patienter som var inskrivna i hemsjukvården i augusti 2024 samt de patienter som haft enstaka besök från hemsjukvården under augusti 2024. Även de patienter som har erhållit läkemedelsautomat har fått enkäten skickat till sig.

I tidigare patientundersökningar för hemsjukvården har resultat hämtats in separat för inskrivna i hemsjukvården och de som har haft enstaka besök. I patientundersökningen för 2024 har man valt att endast ha en enkät och rapport för samtliga patienter. Urvalet 2024 gjordes i augusti vilket skiljer sig från tidigare år då urvalet gjorts i november. Båda skillnaderna bör tas i beaktande när resultatet granskas och analyseras.

4. Hemsjukvården

Hemsjukvård utgör en hälso- och sjukvårdsinsats på primärvårdsnivå som ges i patientens egna hem eller motsvarande. Insatsen gäller dygnet runt och omfattar även hälso- och sjukvårdsinsatser på kvällar och nätter i särskilda boenden och bostad med särskild service enligt LSS.

Hemsjukvård omfattar även habilitering och rehabilitering samt delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter. Hemsjukvård gäller utan avgränsning vad gäller fysiska eller psykiska sjukdomar, ålder eller patientgrupper. Den riktar sig till personer som är i behov av hälso- och sjukvård i det egna hemmet och som på grund av sjukdom, funktionsnedsättning eller social situation inte kan uppsöka vårdcentral eller mottagning.

Enstaka hembesök utförs när legitimerad yrkesutövare bedömt, och i samråd med hemsjukvården beslutat, att det är motiverat för att kunna bedriva god och säker vård. En stor del av rehabiliteringspersonalens patienter är enstaka besök, dvs. det kan vara flera enstaka besök men patienten är inte inskriven.

Hemsjukvården ska organiseras i team med sjuksköterskor, arbetsterapeuter, fysioterapeuter, undersköterskor och rehabiliteringsassistenter i nära samverkan med patientens övriga vårdkontakter.

5. Resultat

Enkäten har skickats per post till 445 personer. Totalt 212 svar har registrerats vilket ger undersökningen en svarsfrekvens på 48 procent. 2022 låg svarsfrekvensen för inskrivna på 52 procent och för enstaka besök på 28 procent. Sammantaget är svarsfrekvensen för 2024 något högre.

Av de som svarat 56 procent kvinnor och 44 procent män.

Resultatet redovisas inledningsvis med bakgrundsinformation så som ålder, om man även har insatser från hemtjänst samt hur man har svarat på frågorna följt av resultat för samtliga frågor och ett urval av fritextkommentarer. Resultatdelen avslutas med en

redovisning av de fem frågor som har högst andel positiva svar och de tre frågor som har lägst andel positiva svar samt en jämförelse med resultatet för 2022. Avslutningsvis beskrivs verksamhetens analys av resultatet och tankar om arbetet framåt.

5.1 Bakgrundsinformation

Drygt hälften av de patienter som har svarat på enkäten är över 80 år och ingen är yngre än 50 år.

Tre fjärdedelar av de svarande har även insatser från hemtjänst.

Hur gammal är du?	Antal svar
0-30 år	0 (0,0%)
31-49 år	0 (0,0%)
50-69 år	25 (11,8%)
70-79 år	55 (25,9%)
80-89 år	93 (43,9%)
90 år eller äldre	39 (18,4%)
Summa	212 (100,0%)

Har du även insatser från hemtjänst?	Antal svar
Ja	158 (75,6%)
Nej	51 (24,4%)
Summa	209 (100,0%)

5.2 Hur har man svarat på frågorna

De flesta har svarat på enkäten själv eller med hjälp av anhörig eller närstående. Personal från hemtjänst eller hemsjukvård har i mycket liten omfattning deltagit i att besvara enkäten.

Hur har du besvarat frågorna i enkäten?	Antal svar
på egen hand	127 (60,2%)
med hjälp av anhörig/närstående	71 (33,6%)
med hjälp av personal från hemtjänsten	12 (5,7%)
med hjälp av personal från hemsjukvården	1 (0,5%)
Summa	211 (100,0%)

5.3 Tillgänglighet

85 procent av de svarande tycker att det är mycket lätt eller ganska lätt att komma i kontakt med personal från hemsjukvården och 3 procent tycker det är mycket svårt.

Hur lätt eller svårt är det att komma i kontakt med personal från hemsjukvården? <i>Med personal avses undersköterska, rehabassistent, arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast</i>	Antal svar
mycket lätt	71 (34,5%)
ganska lätt	104 (50,5%)
ganska svårt	25 (12,1%)
mycket svårt	6 (2,9%)
Summa	206 (100,0%)

5.3.1 Urval av fritextkommentarer

”Ringer inte själv, får hjälp av anhöriga.”

- ”svårt komma i kontakt med rätt person.”
 ”Har ej fått kontaktuppgifter dit.”
 ”Har alltid svarat om man ringt om något man vill ha hjälp med.”
 ”Fick telefonnummer till sjuksköterska och undersköterska första gången vi träffades.”

5.4 Informationsöverföring

90 procent uppger att det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som de fått av personalen och 72 procent uppger att de alltid eller oftast får information i de fall förändringar kring besök uppstår.

Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av personalen? <i>Med personal avses undersköterska, rehabassistent, sjuksköterska arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast</i>	Antal svar
mycket lätt	85 (41,3%)
ganska lätt	100 (48,5%)
ganska svårt	17 (8,3%)
mycket svårt	5 (2,4%)
Summa	207 (100,5%)

Får du information i de fall förändringar kring besök uppstår?	Antal svar
ja, alltid eller oftast	141 (71,6%)
ibland	40 (20,3%)
nej	16 (8,1%)
Summa	197 (100,0%)

5.4.1 Urval av fritextkommentarer

- ”Har aldrig hat problem med information”
 ”ibland får man information & tvärtom inte alls.”
 ”Jag vill gärna ha den på papper.”
 ”Bra information.”
 ”Deltar själv i informationsgivningen mellan personalen och mig själv.”

 ”De kontaktar mig om det blir förändringar vid besök”
 ”Kan hända men för det mesta Nej. Kommer när dom vill, sitta och vänta tråkigt om man ska bort. När man har tider att passa.”
 ”Ibland ringer dem om det är något speciellt före nästa besök.
 ”Har aldrig hänt.”
 ”Alltid ett samtal.”

5.5 Synpunkter och klagomål

Drygt hälften vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på hemsjukvården.

Vet du var du ska vända dig om du har synpunkter eller klagomål på hemsjukvården?	Antal svar
ja	111 (53,4%)
nej	97 (46,6%)
Summa	208 (100,0%)

5.5.1 Urval av fritextkommentarer

- ”Anhöriga hjälper mig i så fall”
- ”Har inte fått reda på det. Skulle önska att man har ett nummer och adress att skriva till.”
- ”Tar kontakt med hemtjänsten.”
- ”Har inget att klaga på.”
- ”Finns info i blå pärmen”
- ”Till den det berör i första hand och till chefen i andra hand.”
- ”Pratar med dem själva. Ngt annat tel.nr eller annat, har vi inte.”

5.6 Delaktighet

62 procent uppger att de alltid eller oftast känner sig delaktiga i planering och beslut gällande deras vård. 10 procent uppger att de inte känner sig delaktiga.

Känner du dig delaktig i planering och beslut av den vård du får?	Antal svar
ja, alltid eller oftast	126 (62,4%)
ibland	57 (28,2%)
nej	19 (9,4%)
Summa	202 (100,0%)

5.6.1 Urval av fritextkommentarer

- ”Ja vid personlig kontakt.”
- ”ingen”
- ”Inte alls. Får lägga ner mycket energi på att ringa för vidare information. Det har varit under all kritik. Varit missnöjd.”
- ”Sitter oftast med men då jag hör dåligt hänger jag inte alltid med.”
- ”Ja vi pratar alltid om det som händer o sker.”
- ”Alltid delaktig själv. Både ssk och usk har varit delaktiga i hur vården skall ges.”

5.7 Bemötande och förtroende

Över 85 procent av de svarande uppger att de har förtroende för personalen som kommer till hemmet och att de blir bemötta med respekt och på ett hänsynsfullt sätt.

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? <i>Med personal avses undersköterska, rehabassistent, sjuksköterska arbetsterapeut och fysioterapeut/sjukgymnast</i>	Antal svar
Ja, alltid	178 (85,2%)
delvis	29 (13,9%)
nej	2 (1,0%)
Summa	209 (100,0%)

Känner du att du blir bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?	Antal svar
alltid	182 (87,9%)
delvis	25 (12,1%)
aldrig	0 (0,0%)
Summa	207 (100,0%)

5.7.1 Urval av fritextkommentarer

- ”vill att de ringer på telefonen innan dem kommer på besök.”
- ”Sjukvården är helt bäst duktiga kvinnor. Helt underbara.”
- ”Jättesnäll och fin hjälp.”

”Förtroendet är stort.”

”Alltid väldigt bra personal i alla kategorier.”

”Både och en del pratar och berättar. En del pratar inte alls. All tid är för kort, att prata med patienten.”

”Då det kommer hem till mitt hem så blir jag bra bemött. Men då det är en kamp att få allting att klaffa med de som bokar och fixar detta så är jag missnöjd.”

”Känner direkt om personkemierna inte skulle stämma. I såna fall skulle jag säga till.

”Blir bemött med respekt.”

5.8 Sammantaget nöjd

99 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda med den vård de får från hemsjukvården (65 procent mycket nöjda och 34 procent ganska nöjda).

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den vård du får från hemsjukvården?	Antal svar
mycket nöjd	130 (65,0%)
ganska nöjd	68 (34,0%)
ganska missnöjd	1 (0,5%)
mycket missnöjd	1 (0,5%)
Summa	200 (100,0%)

5.8.1 Urval av fritextkommentarer

”Jag är mycket nöjd med hemsjukvården”

”Så tacksam och trygg med den!”

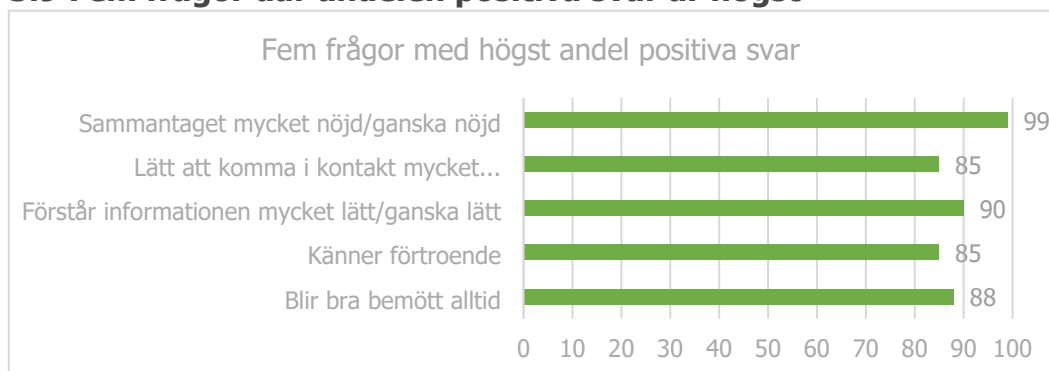
”känns tryggt.”

”Väldigt glada, trevliga, tålmodiga sköterskor. De missar aldrig att komma som bestämt.”

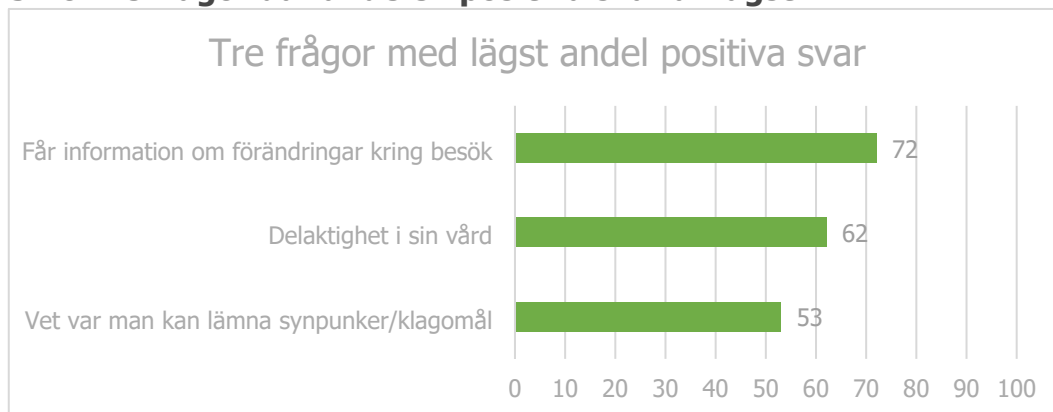
”Så nöjd med dom alla som kommer hut. Underbart att slippa åka utan prov & vaccinationer blir hemma.”

”Väldigt duktig personal och de är alltid pålästa om mina förändringar i vården och mitt mentala status tar de hänsyn till. Detta gäller alla personalkategorier som jag mött .De är jättebra!!!”

5.9 Fem frågor där andelen positiva svar är högst

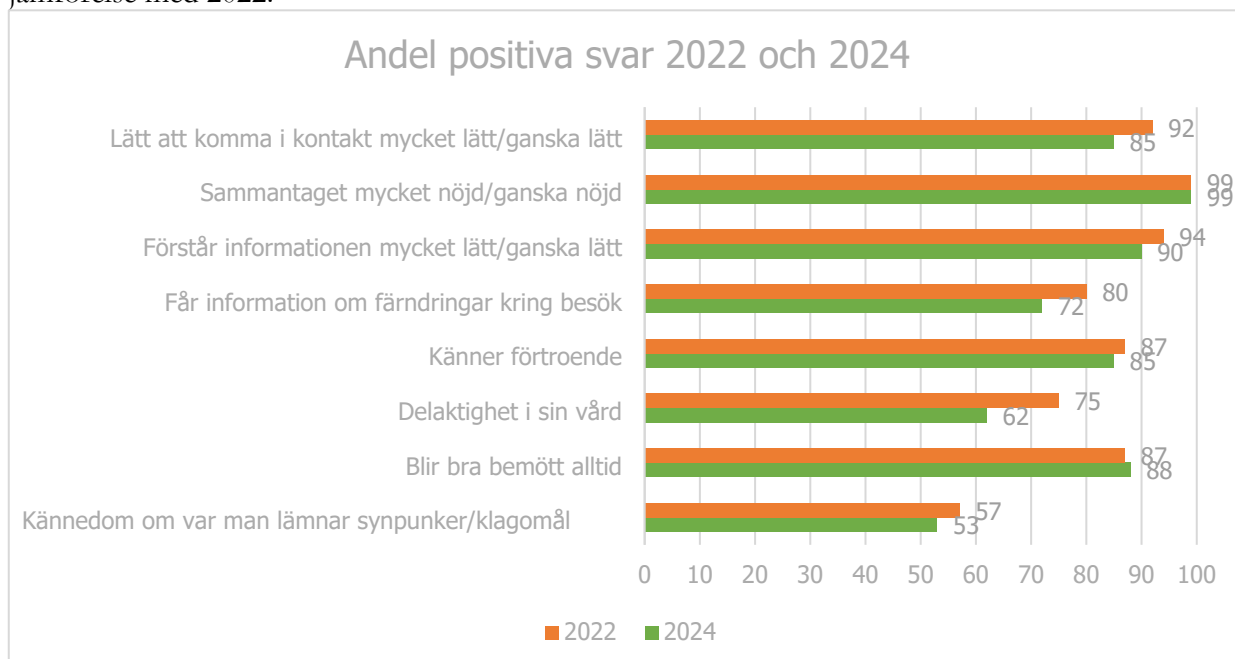


5.10 Tre frågor där andelen positiva svar är lägst



6. Resultatjämförelse med 2022

Resultaten i 2024 års patientundersökning visar något lägre andel positiva svar totalt i jämförelse med 2022.



I 2022 års patientundersökning hade andelen positiva svar ökat i samtliga frågor i jämförelse med patientundersökningen 2020. 2024 har andelen positiva svar minskat något i alla frågor utom två i jämförelse med 2022 men är mer i linje med svaren 2020. Frågan gällande sammantaget nöjd 2024 ligger på samma nivå som 2022 och i frågan om bemötande har andelen positiva svar ökat något.

Den frågan där andelen positiva svar skiljer sig mest mellan 2022 och 2024 är ”känner du dig delaktig i planering och beslut av den vård du får?” där andelen positiva svar 2022 uppgick till sammantaget 75 procent medan det 2024 uppgick till 62 procent.

Att ta med i beaktande i tolkningen av 2024 års resultat att metoden skiljde sig åt något då det inte var delade svar för patienter inskrivna i hemsjukvården och de som erhållit enstaka besök under aktuell månad. Det resultatet som visas för 2022 är ett medelvärde av andelen positiva svar för de som var inskrivna i hemsjukvården och de som hade fått enstaka besök

under aktuell månad. Urvalet 2024 gjordes i augusti medan det tidigare år framförallt har gjorts i november. Även det kan påverka resultatet då augusti ännu är en del av sommarperioden och det är färre ordinarie medarbetare i tjänst.

Som beskrivet ovan är resultat 2024 mer i linje med svaren för 2020 och det var en ökning i samtliga frågor mellan 2020 och 2022. Variationerna i resultat behöver fortsatt utvärderas för att kunna se vad som kan ha påverkat den positiva ökningen för 2022.

7. Verksamhetens analys och fortsatta arbete

Verksamheten har tagit del av resultaten och kommer framåt gå igenom dem med medarbetare på arbetsplatsträff (APT).

Verksamheten kommer jobba vidare på frågan gällande delaktighet där de kan se att en del av de satsningar de redan jobbar med bör påverka resultatet positivt framåt. Bland annat har man nyligen infört en hemsjukvårdspärm som lämnas hos patienter som är inskrivna och som innehåller mycket information om hemsjukvården och den vård som ges.

Verksamheten ämnar följa upp den och se att pärmen används på rätt sätt och att patienterna får ta del av den. Det pågår även ett arbete med att alla patienter som skrivs in i hemsjukvården ska få ett planeringsmöte i hemmet där samtliga professioner är med. För att komma åt frågan gällande delaktighet för de patienter som inte skrivs in planerar man att lyfta frågan på verksamhetens utvecklingsråd.

Verksamheten har samma tankar gällande frågan om var man kan lämna synpunkter där man ser att det är lättare att se till att de inskrivna patienterna får tydlig information gällande det men att de måste jobba på att få fram sätt så att det även blir tydligt för dem som får enstaka besök.

Två frågor där det blivit ett större hopp nedåt i andelen positiva svar sedan 2022 är hur lätt eller svårt det är att komma i kontakt med hemsjukvården samt om patienterna upplever att de får information om förändringar kring besök. Vid en första analys tänker verksamheten att en orsak till det skulle kunna vara att urvalet 2024 gjordes under sommarperioden i augusti då det är färre ordinarie personal i tjänst. Verksamheten fortsätter bevaka frågorna framöver.

En reflektion som verksamheten gör är att de kan utläsa i en del av fritextkommentarerna att det finns en otydlighet hos en del av patienterna vad som är hemtjänst och vad som är hemsjukvård. Det påvisas också, bland annat genom telefonsamtal som inkommer till sammanhållande utvecklingsledare under undersökningens gång, att det finns en otydlighet att rehabiliteringspersonalen är en del av hemsjukvården. Verksamheten tar med i sitt arbete framåt hur det kan förtydligas samt hur man kan jobba för att öka svarsfrekvensen i nästa undersökning.

Sammanfattningsvis kommer verksamheten fortsätta arbetet framåt med redan pågående åtgärder och arbeta för att vidmakthålla patienternas upplevelse av nöjdhet med den vård som hemsjukvården ger.