

## Äldreomsorgens brukarundersökning 2024

Stadens äldreomsorg har utfört en brukarundersökning under våren 2024. Frågeformulär har distribuerats till alla klienter inom äldreomsorgen vid enheterna för hemmaboende- och boendeservice. Avsikten med undersökningen är att få en bild av hur klienten upplever vård- och omsorgsarbetet.

- Brukarundersökningen baseras på äldreomsorgens kvalitetskriterier; ”*Främjande av delaktighet och välbefinnande inom direkt klientrelaterat vård- och omsorgsarbete*”.

Kvalitetskriterierna grundar sig på områden som enligt forskning visat sig betydelsefulla för klientens upplevelse av god vård och omsorg. Dessa är:

- *Kontaktmannaskap*
  - *Livsberättelser*
  - *Rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt*
  - *Aktiviteter*
  - *Dokumentation*
- Syftet med brukarundersökningen är att den ska vara ett utvärderingsverktyg för verksamheten gällande hur klienten upplever främjandet av delaktighet och välbefinnande inom vård- och omsorgsarbetet. Ur enkätens resultat kan man sedan utläsa vad äldreomsorgen har lyckats bra med samt vad man behöver utveckla mera.

**Svarsfrekvensen** för brukarundersökningen var relativt låg och därav kan resultatet inte räknas som tillförlitligt, däremot kan det ses som riktgivande och användas som underlag i äldreomsorgens fortsatta kvalitetsarbete.

**Resultatet** visar att de allra flesta klienter upplever att de *Alltid* eller *Oftast* känner sig trygga i sitt boende samt bemöts av vänlighet, respekt och har förtroende för personalen. Resultatet visar även utvecklingsbehov inom kontaktmannaskap, livsberättelser och de aktiviteter som erbjuds.

**Äldreomsorgspersonalen** har under hösten 2024 tagit del av resultatet och kommer att beakta det i sitt utvecklingsarbete på avdelningsnivå.

## Äldreomsorgens brukarundersökning 2024

Sammanställning av alla målgrupper

### Undersökningens omfattning

Utdelade enkäter	258
Inkomna svar	109
Svarsprocent	42 %

### Varav:

Kvinnor	67
Män	42
Upp till 75 år	16
76-85 år	32
86 år och äldre	61

### Formuläret är ifyllt av:

Klient	24
Anhörig	26
Klient tillsammans med anhörig/vän	59
	109



**1. Känner du dig trygg i ditt boende?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	50	47	9	1	0	2
% av inlämnade enkäter	46 %	43 %	8 %	1 %	0 %	2 %



**2. Upplever du känslor av ensamhet?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	4	25	41	18	16	5
% av inlämnade enkäter	4 %	23 %	38 %	17 %	15 %	5 %



**3. Bemöts du med vänlighet av personalen?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	62	35	7	0	0	5
% av inlämnade enkäter	57 %	32 %	6 %	0 %	0 %	5 %



**4. Bemöts du med respekt av personalen?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	56	38	8	1	0	6
% av inlämnade enkäter	51 %	35 %	7 %	1 %	0 %	6 %



**5. Är personalen intresserad av dina tankar och åsikter?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	21	40	21	12	4	11
% av inlämnade enkäter	19 %	37 %	19 %	11 %	4 %	10 %



**6. Känner du förtroende för personalen?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	52	40	11	2	0	4
% av inlämnade enkäter	48 %	37 %	10 %	2 %	0 %	4 %



**7. Upplever du att personalen någon gång har kränkt dig?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	3	2	13	18	68	5
% av inlämnade enkäter	3 %	2 %	12 %	17 %	62 %	5 %



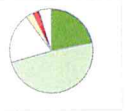


**8. Känner du att personalen har tid för dig och dina behov?**

Antal svar

% av inlämnade enkäter

Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
24	53	21	3	3	5
22 %	49 %	19 %	3 %	3 %	5 %



**9. Finns det något som du saknar inom vård- och omsorgsarbetet som skulle få dig att känna större delaktighet i din omsorg? (öppen fråga)**

Ta vara på mina egna lakan och handdukar. Saknar inget. Vet ej. Nej. Mer variation i de erbjudna verksamheterna. Att personalen alltid skulle förklara vad de tänker göra innan de gör något. T.ex ta av klocka, glasögon m.m innan duschen. Regelbundna promenader utomhus, 2 gånger minst i veckan. Man ska inte klaga men ibland känns det att personalen har mycket att göra och då vill jag inte vara till besvär. Att jag skulle få gå på toaletten när jag vill och inte behöva göra i blöjan. Att jag skulle få träffa läkaren någon gång. Hygien, duschar 1 gång i veckan i alla fall , men han har själv velat detta oftast. Förmågan att tala. De utländska skötarna sjunger, frågar om allt är bra, klappar dej på kinden, ler-skulle de åländska kunna le litet. Uteliv Delta i aktiviteter. Svårt att få till måltider, mat och dryck. Jag som anhörig är aldrig med nånting. Skulle vara roligt om fick ge lite fakta nån gång. Senaste exempel: guldkantsträd, vet inte varför ingen frågar. Det är bra som det är. Personalen ska vara lite lugnare. Arbetsledare? Koordinator? får t.ex. 3 personer som har ansvar för mej som klient. Nej inte vet jag det. Vet ej. Större delaktighet. Nej inte för tillfället. Inget. Inget. Inget jag saknar, mina döttrar är aktivt delaktiga i vård- och omsorgsarbetet. Hjälp med inhandling på nätet med maten. Det är bra. Stanna några minuter för samtal och komma regelbundet utan speciella motiv och undersökningar. Mera tid av personalen, umgås. Saknar inte. Samtalspartner. Regelbundna samtal med beröra kring måendet. Vet inte, tycker det är ganska bra. Få gå ut oftare. Sällan, svårt att ge exempel. Kommunikation med barnen. Nä, inte vad jag kommer på. Vet ej. Duscha mera än 1 gång/vecka. Träna mera. Nej, jag får hjälp med det som behövs. Nej, det tycker jag inte. Gå ut på promenader oftare. Att få påverka menyn. Mer färska grönsaker. Svårt att svara, svår fråga. Nej. Bingospel.

**10. Finns det något som du saknar inom vård- och omsorgsarbetet som skulle göra att du upplevde mera livskvalitet och välbefinnande? (öppen fråga)**

Vet ej. Mera aktiviteter. Saknar inget. Mera aktiviteter Så mycket sysselsättnings som möjligt. Mera aktiviteter såsom högläsning, sång, social samvaro och pratstunder. Känns bra när personal har tid att prata med mig. För mej är livskvalitet när jag får höra TV och jag kan höra ljudet i matsalen. Mera tid för samtal. Utegång/för lite personal. Klientens delaktighet vid byte av avdelning är ifrågasatt. Ordning i sängkläderna och inte omanglade skrynkliga sängkläder; det har jag aldrig haft i hela mitt liv. Mera utevistelse. att personalen skulle prata lite mer med de boende även om de sitter på sitt rum i ensamhet. De kanske inte alltid vill vara ensamma trots att de sitter på rummet. Få komma hem ibland med personal på plats. Dricka en öl i samband med fotboll på tv eller middag. Flera rullstolspromenader. Personalen skulle ha mera tid. Att man inte behövde vänta så länge när jag larmar ( ibland upp till 2 timmar). Lösa korsord med personal. Korsord har varit stort intresse. Den åländska personalen ligger ju närmast att med omsorg och glädje sköta sina egna medborgare. Opera. Teater. Utelev. Mera utevistelse. Mera ute. Mera ledda aktiviteter, kommer mej inte för annars. Att få mer frågor om välbefinnandet, om man har värk eller behov. Utevistelse! Nu får man inte ens vädra fastän det skulle behövas emellanåt - roligt att äta i stinkande rum. Personalen borde ha tid att prata nån gång i lugn och ro med klienten. Komma ut i naturen. Tid för utevistelse med ledsagare kanske. Bestämda tider som hålls. Vet ej. Större delaktighet. Saknar inget. Uppskattar papiljotterna i håret efter duschen. 😊

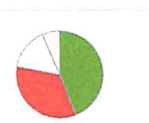
Vet ej. Inget. Lyssna mer. Att ibland få komma ut om orken finns. Vem är läkaren som tar emot uppgifterna som sjuksköterskorna lämnar efter besöken. Ibland lite hjälp med matlagning då har så dålig syn. Promenader, simning, gymnastik. Sällskap. Mer utevistelse då vädret tillåter. Komma mera ut och promenera. Mera fester i matsalen. Kallt i duschen och rummet. Att få komma ut! Önskar lite mera samtal. Ibland, svårt att ge exempel. Utevistelse. Fysisk träning t.ex hantlar/gummiband. Lätt träning för att bibehålla muskler och rörlighet. Nä, inte vad jag kommer på. Vet ej. Duscha mera än 1 gång/vecka. Lära mig skriva och läsa. Sprit på fredagar. Nej, är nöjd att jag bara får vara här. En vanlig motionscykel. Fler personal kvällstid. kvällar och nätter känns otrygga. Mörkt i korridoren. Mer tid att umgås med personalen. Nej.

**11. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter på servicen?**

Antal svar

% av inlämnade enkäter

Ja	Nej	Vet ej	Inget svar
48	37	17	7
44 %	34 %	16 %	6 %



### Mat och måltidsmiljö:

Hälsosamma matvanor hjälper dig att må bra genom hela livet. Med åldern förändras både kroppen och vardagen. För dig som är äldre kan det till exempel innebära att aptiten minskar. För att främja en god aptit är det viktigt att du är nöjd med både maten och måltidsmiljön.

#### 12. Är du nöjd med maten?

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	24	43	20	9	1	12
% av inlämnade enkäter	22 %	39 %	18 %	8 %	1 %	11 %



Kommentar:

Jättefin mat men inte alltid jag kan äta p.g.a mående. Ibland är maten för salt. Slopa vegetarisk mat. Vi behöver inte lära oss mera. Maten förstörs i värmeskåpen, tiden måste förkortas. Synd om köket som gör sitt bästa. Mycket kyckling och grönsakssoppa 😊 Mera kryddor i maten. Sallader på färska grönsaker. Olivolja och balsamvinäger istället för kladdiga dressingar. Tycker att den blivit lite sämre. Mycket saltig. Svårt att komma sig för att gå ner till restaurangen. Beställer mat från Björntjänster. Personalen borde lära sig att blanda förtjockningsmedel i dryck. Emellanåt bara klumpar som inte går genom korkhålet. Känner inte till stadens mattjänst då jag använder Björntjänster. Dålig potatis/mera spagetti, ris- vill ej värma mat. Det smakar inte. Har egen mat som barnen gör. Äter köpt färdig mat eller lagar själv. Har ingen beställd mat, försöker ordna själv. Fisken är god. Ovan med maten. Gillar kvällsmålet då det är ett bra avslut på dagen. Svårt med matlusten ibland. Den är enformig. Nu är maten bättre när den inte är lika kryddad och saltad som tidigare i våras. Utom rödbetsoppa.

#### 13. Upplever du att måltiderna är en trevlig stund?

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	17	44	22	6	9	11
% av inlämnade enkäter	16 %	40 %	20 %	6 %	8 %	10 %



Fri kommentar: *Inte trevlig men inte heller otrevlig*

#### 14. Tycker du att variationen av maträtter är tillräcklig?

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	22	47	13	8	3	16
% av inlämnade enkäter	20 %	43 %	12 %	7 %	3 %	15 %





**15. Vilka maträtter skulle du önska?**

Abborrfiléer. Färsk åländsk fisk. Kokt gädda. Blodpudding och fläsk. Bär. Frukt. Egentligen inget speciellt. Fisk av alla slag. Fisk i olika variationer. Fisk är favorit. Fiskrätter. Fisksoppa. Fläsk och potatis. Potatisgröt. Fläsk och potatismos. Stuvde makaroner. Stekt fisk. Köttbullar. Fläskpannkaka. Dillkött. Kalops. Pannbiff med lök. Färsk fisk. Kalops. Mindre moderna rätter. Färska grönsaker. Maten är för söt. Köttfärs. För ofta fläsk. Kyckling. Gammaldags husmanskost, inte dom utländska maträtterna som man knappt har hört talas om med helt främmande kryddor. Mera fläsk, bacon, korv går att variera i oändlighet med lök bl.a. Spagetti, makaroner , kokt potatis. Gillar köttfärs-rätter. Grillade biffar. Grillat. Är nöjd för det mesta. Gubbröra. Potatismos och köttbullar. Rivna morötter. Husmanskost med mindre salt. Inhemsk fisk. Inte förtjust i vegetariskt. Vin till maten ibland (lördag). Salt strömming. Spicken sill och lök. Jag tycker om allt som kommer. Jag vill inte klaga. Det är inte min favoritmat men förstår att det ska passa till många. Kokt potatis och ren kött, inte alltid blandad ihop Kåldolmar. Kållåda. Mer potatis än pasta. Stekt strömming med potatismos. Kött. Mindre fisk. Potatisgröt med smör. Korv. Köttbullar. Plättar. Lasagne. Potatisgratäng. Klyftpotatis. Ugnrostade grönsaker. Rågbröd. Någon gång alkoholfri öl. Lasagne. Wienerschnitzel. Kotlett. Spagetti carbonara. Leverlåda. Blodbröd. Mannagrynsgröt. Maträtterna i sig är ok, men ibland dom smaklösa. Maträtterna skall innehålla rikligare mängd sås samt mer kryddat. Mer fisk, mindre kyckling. Mindre trendiga smaker taco, pizza. Mer spagetti+ris, vanlig köttsås. Mera fisk, gärna skaldjur. Mera grönsaker och frukt. Mera sallad. Mera grönsaker. Mera potatismos. Mera matiga sallader. Råkostsallad. Pizza. Mögelost. Gryta. Potatis och köttgryta. Ungslax. Rotmos o fläsk. Sill. Spagetti. Stekt abborre. Stekt lever och fisk. Större portioner. Tycker om potatis. Vardagsmat. Grillat. Ärtsoppa Riktigt knaprigt fläsk. Lasagne. Korvsoppa. Köttsoppa. Använd traditionella kryddor. Vill ej ha vegetariskt. Egna korvsåsen med potatis. Är nöjd med de jag får. Plättar med sylt. Kåldolmar. Önskar inte: Rätter med sill. Hjälplösa, icke pratande, blir törstiga och kan inte be om vatten.

### Kontaktmannaskap:

Målet med kontaktmannaskap är att ge dig en individuell och trygg omsorg genom att främja att en tillitsfull och hållbar relation byggs upp mellan dig och personalen samt dina närstående. Inom äldreomsorgen har du tilldelats en eller två kontaktpersoner. Kontaktpersonerna är inte de enda som utför vård- och omsorgsarbetet hos dig, utan arbetet är fördelat på hela arbetslaget men målsättningen är att kontaktpersonerna har en kontinuerlig kontakt med dig och är väl förtrogen med din livssituation.

#### 16. Känner du till vem som är din kontaktperson inom äldreomsorgen?

Antal svar

% av inlämnade enkäter

Ja	Nej	Inget svar
28	74	7
26 %	68 %	6 %



Om du svarat ja på föregående fråga.

#### 17. Känner du förtroende för din kontaktperson?

Antal svar

% av inlämnade enkäter

Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
21	10	1	0	3	74
19 %	9 %	1 %	0 %	3 %	68 %



### Livsberättelser:

En livsberättelse syftar till att bekräfta dig och din identitet, som den person som du är och har varit. En livsberättelse leder till ökad förståelse för dina individuella tankar och behov. Livsberättelsen hjälper till att bygga upp förtroende och underlättar etablerandet av en meningsfull relation mellan personalen och dig. Livsberättelsen bidrar till att förbättra din känsla av delaktighet och din upplevelse av välbefinnande samt livskvalitet.

#### 18. Har du fått information från din kontaktperson (eller annan personal) om vad en livsberättelse är?

Antal svar

% av inlämnade enkäter

Ja	Nej	Inget svar
25	72	12
23 %	66 %	11 %



Om du svarat ja på föregående fråga.

#### 19. Har du fyllt i en livsberättelse?

Antal svar

% av inlämnade enkäter

Ja	Nej	Vet ej	Inget svar
11	39	16	43
10 %	36 %	15 %	39 %



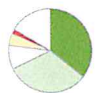


**Rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt:**

Inom äldreomsorgen arbetar personalen efter ett rehabiliterande och aktiverande förhållningssätt vilket innebär att personalen försöker underlätta för dig att fortsätta vara aktiv i vardagliga sysslor. Detta är viktigt för att du ska behålla din funktionsförmåga och fortsätta vara självständig. Dessa förhållningssätt ska utgå ifrån dina behov, vilja och dagsform.

**20. Känner du att personalen stöder dig i att själv klara av sysslor som rör din omsorg såsom att t.ex. klä på dig själv, kamma håret m.m.?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	39	35	10	5	2	18
% av inlämnade enkäter	36 %	32 %	9 %	5 %	2 %	17 %



**21. Skulle du vilja vara mera delaktig i sysslor som rör din personliga omsorg?**

	Ja	Nej	Vet ej	Inget svar
Antal svar	20	35	39	15
% av inlämnade enkäter	18 %	32 %	36 %	14 %



**22. Känner du att personalen stöder dig i att vara delaktig i vardagliga aktiviteter såsom att t.ex. duka, vattna blommor m.m. utgående från dina egna förmågor?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	11	19	15	20	21	23
% av inlämnade enkäter	10 %	17 %	14 %	18 %	19 %	21 %



**23. Skulle du vilja vara mera delaktig i vardagliga aktiviteter?**

	Ja	Nej	Vet ej	Inget svar
Antal svar	26	39	26	18
% av inlämnade enkäter	24 %	36 %	24 %	17 %



### Aktiviteter:

Att delta i aktiviteter är mycket betydelsefullt för främjande av din fysiska, psykiska och sociala hälsa. Både vardagliga och organiserade aktiviteter pekar mot goda hälsoeffekter samt ökad livskvalitet. Aktiviteterna skall utgå från dina resurser, vilja och behov. Aktiviteter stimulerar den fysiska och psykiska hälsan samt ger

#### 24. Har din kontaktperson (eller annan personal) frågat vilka dina intressen är?

	Ja	Nej	Vet ej	Inget svar
Antal svar	30	41	27	11
% av inlämnade enkäter	28 %	38 %	25 %	10 %

#### 25. Stöder personalen dig till att behålla dina intressen?

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	16	23	14	13	17	26
% av inlämnade enkäter	15 %	21 %	13 %	12 %	16 %	24 %

#### 26. Uppmuntrar personalen dig att delta i olika aktiviteter?

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	24	21	21	9	15	19
% av inlämnade enkäter	22 %	19 %	19 %	8 %	14 %	17 %

#### 27. Arrangeras det tillräckligt många aktiviteter inom äldreomsorgen?

	Ja	Nej	Inget svar
Antal svar	29	47	33
% av inlämnade enkäter	27 %	43 %	30 %

#### Om du svarat Nej, hur många aktiviteter tycker du att det skall vara?

1 gång i månaden. 1 gång i veckan 1 gång/månad. 2 ggr/vecka. 2 gånger/månad. 3-4 gånger/vecka. Anpassningsbara. Det finns aktiviteter men när man har svårt att röra sig är det svårt att delta. En gång i veckan. En per dag. Flera. I början på Klippan och Ledskär var det aktiviteter. Institutionsvård ingenting. Tv tycks räcka! Ingen aning. Kan inte svara. Kan vara små aktiviteter på avdelningen såsom sittgymna och andra former av motion. Berätta lite om vad som händer på Åland. Minst en per dag. Morgongymnastik. Någon / dag. Sång och musik. Vet ej. Deltar inte i någon aktivitet. Finns det? Viktigare med utbud än antal.

**28. Är variationen av aktiviteter som finns inom äldreomsorgen tillräcklig?**

	Ja	Nej	Inget svar
Antal svar	29	46	34
% av inlämnade enkäter	27 %	42 %	31 %

**Om du svarat Nej, viken typ av aktivitet saknar du?**

Allsång, dans, pratstund. Aktiviteter som passar synskadade. Allt. Bingo och bowling för de som vill i festsalen. Fysisk aktivitet. Har inte fått information. Kan inte svara. Kyrkliga aktiviteter. Lyssna på musik. Någon som läser/berättar. Allsång Mer ut i friska luften! Mera individanpassade rörelser/motion samt mera ute i friska luften/solen. Mera sång. Musik. Sång. Måla, bara umgås, promenad. Nu är det för sent, men tidigare, att personalen skulle haft tid till något, spelar inte så stor roll vad. Opera. Teater. Sång. saknar fysioterapi. Samtal. Simning. Träffas & prata. Ut i friska luften. Ut och åka bil. Utevistelse. Jazz. Utevistelse. Korsordslösning. Varierande hushållssysslor. Vet ej. Vet inte vad som finns. Vet inte vad som ordnas, men gärna något. Vill inte.

**29. Är informationen kring när det ordnas aktiviteter inom äldreomsorgen tillräcklig?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	15	31	11	9	8	35
% av inlämnade enkäter	14 %	28 %	10 %	8 %	7 %	32 %

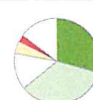


**Dokumentation:**

En vård- och serviceplan skall uppgöras då det handlar om ett varaktigt vård- och servicebehov. Vård- och serviceplanen är det grunddokument genom vilket man planerar för, förverkligar och följer upp tjänster för dig. Utgångspunkten är din uppfattning om din situation och dina behov.

**30. Är personalen insatt i din vård- och omsorgssituation?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	32	38	15	5	3	16
% av inlämnade enkäter	29 %	35 %	14 %	5 %	3 %	15 %



**31. Kan personalen bemöta dina vård- och omsorgsbehov?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	35	42	14	3	2	2
% av inlämnade enkäter	32 %	39 %	13 %	3 %	2 %	2 %



**32. Är personalen uppdaterad när ditt hälsotillstånd förändras?**

	Alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Aldrig	Inget svar
Antal svar	41	24	16	7	5	16
% av inlämnade enkäter	38 %	22 %	15 %	6 %	5 %	15 %



\* \* \* \* \*

**Allmänna  
kommentarer:**