

## Textning av avsnitt 46 av Socialstyrelsens podcast På djupet – om vad äldre tycker om äldreomsorgen

Ola Billger:

- Hjärtligt välkommen till Socialstyrelsens podcast På djupet! Idag ska vi diskutera vad de äldre egentligen tycker om äldreomsorgen. Med oss idag har vi Johanna Ottosson som är utvecklingsledare i Göteborgs stad och stadsdelsförvaltningen Askim/Frölunda-Högsbo, en av de tio stadsdelsförvaltningar i Göteborg – hjärtligt välkommen Johanna!

Johanna Ottosson:

- Tack så mycket!

Ola Billger:

- Vi har också med oss Linda Hedborg, chef inom Hemtjänsten i samma stadsdel Askim/Frölunda-Högsbo, hjärtligt välkommen till dig Linda!

Linda Hedborg:

- Tack!

Ola:

- Och så har vi också med oss Anna Ekendahl som är utredare här på Socialstyrelsen, hjärtligt välkommen Anna!

Anna Ekendahl:

- Tack!

Ola:

- Jag som leder den här podden heter Ola Billger och är kommunikationschef här på Socialstyrelse. Hörni, jag tänkte vi ska börja med den naturliga frågan: vad tycker de äldre om äldreomsorgen i Sverige? Anna?

Anna:

- Majoriteten är nöjd och det är det vi säger ofta. Och med nöjd så menar vi då att man svarar på den här enkäten att man är ganska eller mycket nöjd i helhet med sin hemtjänst eller med sitt äldreboende. Sen så finns det ju andra frågor där man svarar inte lika positivt – till exempel som på utevistelse. Och generellt kan man också säga att det skiftar ganska mycket om man tittar på – både mellan verksamheter i en kommun, men också mellan kommuner i Sverige.

Ola:

- Så stora skillnader runt om i landet? Hur ser det ut i Göteborg, hur ser det ut i Askim, Frölunda, Högsbo?

Linda:

- Över 90 procent av brukarna i Askim/Frölunda-Högsbo är nöjda med sin hemtjänst. Med servicen.

Ola:

- Skiljer det sig inom stadsdelen för det är en jättestor stadsdel detta?

Linda:

- Ja, det gör det naturligtvis men generellt har vi ett högt resultat. Bäst i staden!

Ola:

- Mm, hur ser det ut i övrigt i Göteborg?

Johanna:

- Ja, som Linda sa, så har ju vi ett väldigt fint resultat inom hemtjänsten, i Askim-Frölunda/Högsbo, men det skiljer sig både mellan teamen men det skiljer sig också från de olika äldreboendena. Och i staden. För övrigt.

Ola:

- Ser ni samma skillnader som vi ser nationellt som att det är vissa saker som man är mer missnöjd med exempelvis utevistelse också hos er i Göteborg?

Johanna:

- Ja, absolut!

Ola:

- Så det går igenom?

Johanna:

- Mmm.

Ola:

- Jag tänkte vi ska börja med – varför gör vi den här typen av undersökning överhuvudtaget, Anna?

Anna:

- Ja, men vi gör ju den här typen av undersökningar för att vi på något sätt vill veta de här insatserna vi gör, hur väl de uppfyller medellivsbehov, så att vi vet att vi gör rätt saker och vi satsar på rätt saker. Just den här typen av undersökning där man också kan få ett resultat på verksamhetsnivå och kommunnivå och så vidare, det möjliggör ju för verksamheter att kunna följa upp och utvärdera och utveckla äldreomsorgen för den enskilda. Det gör ju också att man kan – att det blir jämförbart mellan verksamheter och mellan kommuner, som gör att man dels kan förstå vilket värde som är ett gott värde för man får ett referensvärde, men det gör också att man kan ta hjälp av varandra och få, för det blir en transparenens liksom vilka som jobbar bra och vilka som jobbar mindre bra.

Ola:

- Men det är på nationella planet här, hur använder ni de här brukarundersökningarna ute i verksamheten? Vill du börja Johanna?

Johanna:

- Ja, vi tycker ju att det är jätteviktigt att använda resultatet – för brukarna som svarar på undersökningen så att vi arbetar med den på lite olika sätt – en del är ju efter alltså när resultatet har kommit så tittar vi ju på det, analyserar det. Vi har någonting som heter kvalitetsrapporter hos oss, där vi tittar på resultatet från brukarundersökningen men även från andra

undersökningar. Och sen försöker vi titta på vad är det vi behöver göra för att förbättra vår verksamhet? Vad är det som är viktigt för de vi är till för, brukarna? Och få in det i våra verksamhetsplaner så att det är det som vi ska satsa på inför kommande år, då.

Ola:

- Linda, hur funderar du där på hur man använder den här undersökningen?

Linda:

- Mm, det är att vi identifierar vad vi är bra på, vad vi är mindre bra på, vad vi behöver förbättra. I kvalitetsarbetet. Vad vi behöver sluta med, börja med och fortsätta med.

Ola:

- Så den är efterlängtden den här undersökningen?

Linda:

- Ja, den är ett bra underlag för kvalitetshöjande insatser, och sen att bryta ned att bryta ned och att utgå ifrån för arbetsgruppen.

Ola:

- Om man inte får ett så bra resultat på en sån här brukarundersökning, vad händer då?

Anna:

- Nu har vi ju haft ett fint resultat men det är klart att det finns verksamheter som har mer att arbeta med än andra och då får ju vi... jag i min roll får ju hjälpa till att stödja det här. Vad är det vi behöver göra, vad är det viktigaste? Vi kanske inte kan göra allting på en gång även om vi har fått ett sämre resultat på flera frågor utan man får ju välja ut någonting som man ser är det allra viktigaste för brukarna och som vi kan arbeta med. Det är det som det blir fokus på då.

Ola:

- Och Anna, det är här är en totalundersökning så det är inga stickprov någonstans utan här får man verkligen veta allt, eller hur?

Anna:

- Nej men så är det. Vi skickar ut till alla personer som är över 65 år. Som har hemtjänst eller som bor på ett äldreboende. Och det är ungefär 220.000 personer.

Ola:

- Och det kommer en gång per år?

Anna:

- Det kommer varje år. Mm. Sen 2013 varje år.

Ola:

- Vilken tid på året brukar ni skicka ut den där?

Anna:

- Vi skickar ut den under våren så den håller på mars till sista maj. Ungefär.

Ola:

- Hur många är det som svarar på enkäten? Av de här 220 000?

Anna:

- Det är 130 000 enkäter som vi får tillbaka vilket representerar 60 procent.

Ola:

- Så det är väldigt mycket svar vi får in?

Anna:

- Vi får in mycket svar, ja.

Ola:

- De här som inte svarar, vad vet vi om dem? De här 40 procenten som inte skickar tillbaka sina enkäter?

Anna:

- Ja, alltså, vi vet inte jättemycket om den gruppen. Inom äldreboenden så kan vi med största sannolikhet säga att det är de som är mest sjuka eller

mest sköra äldre eller vad vi nu vill kalla de. De som kanske har en demensdiagnos eller andra typer av stora behov liksom. Stora vårdbehov. Inom hemtjänsten så har vi liksom mindre koll på det. Och det handlar dels om att såna typer av bortfallsundersökningar är svåra att göra – men också lite om att man ger ett samtycke för till oss att använda deras uppgifter när man besvarar en enkät. Så genom att inte besvara en enkät så har vi egentligen inte möjlighet att använda de typerna av uppgifter att göra en bortfallsanalys.

Linda:

- Jag tänkte på det här med svarsfrekvens så har ju vi på Askim-Frölunda-Högsbo jobbat en del med det. För att få upp den just för att vi ska få så gott underlag som möjligt. Och då har vi jobbat på lite olika sätt, vi har ju tex 70 procent på svarsfrekvensen inom hemtjänsten Askim. Då har vi tagit fram lite olika affischer som, och brev som vi skickar ut till våra brukare, för att verkligen få de att svara på enkäten, där vi har försökt beskriva hur vi har jobbat med föregående års resultat och vad det var man var man sa – och göra det nära brukaren. Så att äldreboendena till exempel så har vi gjort det per äldreboende så man vet vad som har hänt – hur har man arbetat med förra årets resultat just på Alltplatsen eller just på det boendet eller så. Och det tror vi är en del som gett effekter och sen även att vi har arbetat med de här mötena när personalen går ut så vet de om att det finns en brukarundersökning ute nu – hos alla brukare. Inte bara hos undersköterskan utan legitimerad personal och handläggare och så att alla vet att det finns en brukarundersökning ute. Och när man möter brukaren att man påminner om den eller om de har frågor kring undersökningen så kan man säga att ja, den har kommit, det är från Socialstyrelsen och det är jättebra om du svarar på den och det är ett bra underlag för vårt kvalitetsarbete och så.

Ola:

- Är det ungefär samma bortfall som Anna berättade om att det är de sköraste som har svårast att svara eller hur tror du att det ser ut hos er?

Linda:

- Jag tror det. Jag vet inte om det är så men det är där vi får frågor på och man ser kanske att anhöriga kontaktar och frågar hur ska jag göra, jag har svårt att veta vad min mamma eller pappa tycker om detta och så, men då finns det ju en möjlighet för anhöriga att vara behjälpliga. var

Ola:

- Ja, berätta. Hur kan anhöriga hjälpa till att svara på enkäten?

Linda:

- Ja, helt enkelt antingen om man kan göra det tillsammans, det är ju det allra bästa om man har svårt bara för att man inte kan läsa eller så, utan man kan hjälpa till att förklara frågorna och besvara på det viset. Eller så kan det ju vara delaktig utan då är det ju utifrån anhöriga, som får se...att jag ser att min mamma trivs, jag ser på kroppsspråk och annat att hon mår bra, hon verkar tycka att det är god mat – ja, och utifrån det får man besvara. Vi kan ju se hur många anhöriga som har varit behjälpliga och det är bra också så att man kan titta på siffror utifrån brukare som har svarat själva och brukare som fått stöd. Och det är väldigt bra. ä

Ola:

- Vad säger ni andra, varför är det – eller hur kan man jobba med att få upp svarsfrekvensen på det här? Linda?

Linda:

- Det är som Johanna säger, att medvetandegöra medarbetare i så fall medvetandegöra medarbetare i så fall att försöka motivera, uppmuntra brukaren till att svara. I hemtjänstens fall.

Ola:

- Kan man som medarbetare hjälpa till att svara på enkäten?

Linda:

- Ja, det kan man. Man kan ju vara den förlängda armen till brukaren naturligtvis att svara på undersökningen.

Ola:

- Kan det finnas bekymmer med sånt, Anna, att medarbetare hjälper till eller att anhöriga hjälper till att svara på en enkät? Hur tänker du?

Anna:

- Ja, alltså det är klart att det kan vara det och det kan säkert påverka på något sätt, det är ju svårt att veta för oss – men det vi gör på Socialstyrelsen för att försöka motverka det här på något sätt för att och ha gjort det under de här åren, gå ut med riktad information om den här undersökningen och om hur personal, att det är viktigt att personal inte bidrar med om den enskilde frågar, så är det självklart att de ska kunna sätta sig ner, som du säger Linda, man kanske är darrig på handen och inte kan kryssa eller någonting, men vi försöker ändå vara tydliga med syftet och att man tappar ju en del av det här syftet om man inte kan få den enskilde äldre att svara så som de känner – då blir ju inte resultaten riktigt

användbara så att vi tror ändå att det är det som verksamheterna vill ha. Ett användbart resultat.

Ola:

- Hur länge har vi hållit på med den här typen av undersökningar på Socialstyrelsen?

Anna:

- Ja, den här undersökningen kom ju till oss som ett regeringsuppdrag 2007 – inte riktigt i samma form utan då var det en sån urvalsundersökning där man inte frågade alla, helt enkelt. Så sen 2013, som är fem år tillbaka, så har vi frågat på det här sättet, så det gör ju att man kan följa utvecklingen då över fem år som är väldigt intressant.

Ola:

- Vad har ni sett för utveckling de här senaste fem åren?

Anna:

- Mmm, på nationell nivå så kan man faktiskt inte se någon utveckling, varken negativ eller positiv. Utan där ser de faktiskt likadant ut. Men tittar man på resultat för kommuner så kan man se att det svänger ganska mycket som inte blir synligt i riksresultatet.

Ola:

- Upplever ni det här också – ser ni någon utveckling bakåt i tiden? Linda och Johanna, hos er?

Linda:

- Ja, vi har haft egna undersökningar i Göteborgs stad, innan 2013, så vi har hållit på än längre, där är inte alla frågor exakt jämförbara så, men det är klart att det är – vi ser att vi förbättrar oss både kring olika frågor och generellt så det är ju en del av de analyserna vi måste göra, vad var det som gjorde att vi försämrade vårt resultat eller förbättrade och det försöker vi titta på och titta på de aktiviteterna då som vi har skapat utifrån brukarundersökningen å gav det någon effekt eller det kanske inte var det som vi trodde att de ville ha som de ville.

Ola:

- Men ni valde att ersätta de undersökningar som ni själva gjorde i Göteborg med... den nationella undersökningen när den kom för den var så mycket bättre?



Linda:

- He, he, det vet jag inte....

Ola:

- Vad finns det, hur skiljer sig den här undersökningen från andra som görs på det här området?

Linda:

- Ja, alltså de flesta undersökningarna som görs är ju inte totalundersökningar utan det är ju urvalsundersökningar. Och det man då kan göra är ju, och det man inte kan göra är ju att man kan väga upp för att spegla hur samhället ser ut till exempel med ålder osv. Det går ju inte när man gör en totalundersökning. Så att den skiljer sig ju en del. Och det är ju en väldigt stor grupp också som både får möjlighet att delta men också som deltar. Det finns ju en annan undersökning som heter nationell patientenkät och den går ju ut till alla som har gjort ett besök på en vårdcentral – och handlar om frågor om bemötande. Hur man upplevde bemötandet. Så att det är ju den undersökningen som kanske liknar den här, då, på ungefär samma område.

Ola:

- Vad har det funnits för kritik mot den här undersökningen?

Linda:

- Ja, alltså, jag tycker att den största kritiken består av bland annat, två grejer, den ena är då att vi inte når alla, att det kanske är vissa grupper som faller bort och då pratar vi ju om den här gruppen som mest sjuka äldre till exempel; att den inte finns representerad. Och jag tycker också att en annan kritik som kommer är att man upplever att kommuner använder det här som en slags check på att äldreomsorgen är bra liksom, vi behöver inte vi behöver inte jobba mer med det här för att för att majoriteten är nöjd. Och det är ju liksom inte syftet med den här undersökningen utan oberoende av vilket resultat man har på den här undersökningen så ska ju det vara ett underlag för att utveckla äldreomsorgen för att bli bättre.

Ola:

- Kan vi haka kvar lite vid den här frågan – finns det en risk att man upplever att få bra resultat, Linda, och så, ja nu var det check det, det går bra här?

Linda:

- Nej, men utmaningarna handlaväl om då att behålla de goda resultaten till 2018 ut, och det är ju vi väldigt medvetna om så vårt mål med verksamheten är att vi ska utgöra det självklara valet för hemtjänsten i Askim, Frölunda, Högsbo och det är ju en utmaning i sig att lyckas med det, så då vill vi gärna förstärka det som är positivt och utveckla det som vi har fått sämre resultat på.

Ola:

- Tänker du på samma sätt, Johanna?

Johanna:

- Ja, det finns ju ständigt saker att arbeta med och föra ännu bättre eller som du säger Linda, att bibehålla – och det är ju en utmaning i sig, och där är ju vi nu i hemtjänsten att vi, ja, 90 procent av våra brukare, nu får vi se här, nu är den ute här enkäten, just nu och har vi lyckats behålla det här resultaten eller vad har hänt?

Ola:

- Hur såg arbetet ut innan man började mäta på det här sättet hos er i Göteborg?

Johanna:

- Vi har ju mätt denna sen 2001 i alla fall, vi är ju vana vid detta och hur vi arbetade innan det, det vågar jag inte riktigt säga. Det kanske var andra mindre undersökningar eller vi hade diskussioner med brukarna direkt eller via synpunkter och avvikelser och så – vi har ju andra sätt att få in synpunkter och för brukarna att vara delaktiga, så kanske det var på det viset då.

Ola:

- På vilken detaljnivå är undersökningen, resultaten – hur små enheter kan man få ett resultat ifrån, Anna?

Anna:

- Ja, men du behöver minst sju svar för att få ett resultat. Och vi brukar säga att 30 svar då kan man liksom jobba med de och jämföra mer med andra för då är de mer stabila. Och det gör att vi kan publicera mer detaljerade kuppgifter med uppdelning på kön tex och åldersindelning och så där.

Ola:

- Hur är det när man jobbar med den här undersökningen ute i verksamheterna, kan ni uppleva att det är ett bekymmer att tex anhöriga är med och svarar på det här eller hur ser ni på det?

Anna:

- Det bästa hade ju varit om brukaren själv kan svara på undersökningen. Men nu ser ju inte verkligheten ut så, och det är många som har det är därför de också får stöd från oss för att antingen kognitiva svårigheter eller fysiska, så jag ser inte det som ett alternativ att ta bort det, eventuellt mer särskilja det i så fall. Jag vet att i Göteborg så hade vi två olika enkäter – en för brukare, en för anhöriga. Men de ger ju också en viktig input och är ju i stora delar den förlängda armen för brukaren. Inte bara just i att svara i enkäten utan i alla omsorgskontakter och så som vi kanske har med den personen.

Ola:

- Nu under den perioden som enkäten är ute och man vet att man vet att man blir undersökt påverkar det sättet att arbeta på något sätt?

Anna:

- Nej, det skulle jag inte säga att det gör, utan det är mer långsiktig plan som vi har i verksamhetsplanen och följer upp kontinuerlig under året.

Ola:

- Det är inte så att ni pratar med medarbetarna – nu har vecka 11 kommit, nu får ni skärpa er lite.

Anna:

- Nej, inte nu får ni skärpa er, utan tvärtom motivera, omsorgstagare och brukare till att svara på enkäten i så fall. Uppmärksamma att den finns, men, nej inte de ordalagen.

Ola:

- När sen resultaten kommer så småningom, hur jobbar ni med dem då?

Anna:

- Jag lämnar resultatet till planeringsdagar med all personal. För att bryta ned det till aktiviteter. För att förbättra kvaliteten inom verksamheten.

Ola:

- Berätta om något sånt konkret område när ni har fått lite sämre och vad det är ni vill förbättra.

Anna:

- Det har varit tillgängligheten, att brukaren ska kunna nå personalen vid behov. Då har vi utökat tillgängligheten via telefon. Och följt upp hur man svarar och när man återkopplar osv. Men också resultat som vi förbättrat vad gäller synpunkter – att alla visste inte vart man vände sig med sina synpunkter. Så i höstas skickade vi ut till alla brukare ett personligt brev och synpunktsblankett, till knappt 800 personer och fick väldigt många svar. Och då har vi använt de svaren till att bygga verksamhetsplanen.

Ola:

- Om ni tittar tillbaka, har ni haft något sånt där område när ni kunnat se rent konkret en tydlig förbättring just när ni har använt i verksamhetsplanering och använt året efter, att nu fick vi bättre? Eller går det inte så fort när man gör den här typen av aktivitet?

Anna:

- Eeh, det kanske kan gå så fort så fort så nu 2018 så ville jag ha högre resultat på just synpunkter.

Ola:

- Finns det någonting som är väldigt svårt att komma åt om man får negativa resultat på?

Anna:

- Ja, bland annat frågan på ensamhet exempelvis. Vi jobbar ju i en beställare/utförare organisation och utför ju det som biståndshandläggarna har beställt. Så ensamhet är ju en sån fråga, hur når vi den som tycker att den upplever ensamhet. Då har vi naturligtvis ett samarbete och bygger broar med hälsofrämjande och förebyggande verksamheten. Men ensamheten kan vara en sån fråga.

Ola:

- Finns det fler exempel på hur man kan använda den här brukarundersökningen, eller resultaten från – rent konkret i sin verksamhet? Vad säger du Johanna?

Johanna:

- Jag skulle säga att det finns många frågor som är ganska konkreta – inom äldreboendedelen så har vi tex det här med måltids-situationerna. Och där finns det stora möjligheter, och det är ett av de som inte vi fick så bra resultat på, på våra äldreboenden. Eller vi hade i alla fall försämrat oss där. Det är ju en av de delarna som man sa i hela området på alla våra nio äldreboenden i stadsdelen så ska man satsa på mat och måltider.

Ola:

- Och hur kan ni konkret jobba med att få det bättre då?

Johanna:

- Ja, det finns säkert flera olika sätt att göra det, men jag vet att man haft diskussioner – det som vi kunnat arbeta med är själva måltidssituationen; hur går det till, är det en trevlig stund, hur arbetar vi med allt ifrån maskiner som är påslagna eller tv-apparater som står på eller hur sitter man vid bordet; hur dukar vi, hur gör vi skillnad på helg och vardag, och ja, det finns många olika sätt att arbeta med detta.

Ola:

- Sätter ni upp mål också att vi ska nå en viss nivå nästa år utifrån brukarundersökningar, exempelvis när det gäller måltider eller måltidssituationer eller hur funkar det?

Johanna:

- Det är ju cheferna själva som sätter upp de här målen, så de kan vara en del som har gjort det, som har väldigt konkreta målsättningar och andra som kanske mer har beskrivit att vi har som mål att förbättra den – att man beskriver det mer så öppet, så det ser säkert olika ut i våra verksamheter.

Ola:

- Linda är det här det enda underlaget ni har eller vad har ni mer för data när ni tittar?

Linda:

- Nej, det är inte det enda utan vi har någonting som heter utvärdering hemtjänst, den som biståndshandläggaren gör med brukaren efter tre månader från fattat bistånd. Vi har även egenkontroll d.v.s. enhetschefen själv går ut talar med brukaren gällande frågor som är kvalitetshöjande för verksamheten. Och vi följer upp naturligtvis kontaktpersonalen vad gäller genomförandeplanerna hur brukaren ser på delaktigheten och in-

flytande till sin hemtjänst. Och inte minst då enhetschefer och medarbetare i det dagliga, samtalen och besöken som görs i hemtjänsten dagligen.

Ola:

- Tänk er in i en situation där den här brukarundersökningen inte fanns. Alls. Vad är det ni inte skulle veta då? Hur skulle eran verksamhet se ut? I såna fall?

Johanna:

- Om vi skulle vilja veta vad brukarna tycker så hade vi ju behövt göra, fråga, kring detta på andra sätt då. Eller tittar på andra sätt som vi följer upp idag som vi följer upp med synpunkter och avvikelser. Eller i samtal med brukare och så. Vi behöver ju veta vad de vi är till för tycker – så det känns inte som ett alternativ att inte ta reda på det. Men detta är ju en god hjälp för oss i kommunerna, nu får vi ju det här ju det här till oss från Socialstyrelsen så behöver vi faktiskt inte göra så mycket själva just kring själva undersökningen, utan vårt ansvar som jag ser det är innan, att vi kan hjälpa till att motivera, få en hög svarsfrekvens, och sen efteråt, att ta hand om resultatet. Så att de vill, att de ser att deras åsikter är viktiga för oss. Ser jag att mina åsikter betydelsefulla och på det här äldreboendet eller det här hemtjänstteamet har agerat på det som vi tycker, då blir man än benägen till att svara nästa år och säga vad man tycker och tänker.

Ola:

- Anna, på vilket sätt gör den här undersökningen det lättare att vara äldre? Och få den här hjälpen?

Anna:

- Jag vet inte om det hjälper en att vara äldre, men det visar ju ändå på att någon bryr sig om hur man har det från, inte bara de som kommer hem till en utan också en mer oberoende part, om vi så kallar oss för det. Jag tycker och tror att det fungerar som ett bra signalvärde. Under insamlingens gång så ringer ju väldigt många till oss om många olika saker.

Ola:

- Vilka är det som ringer, är det anhöriga, eller...?

Anna:

- Nej men det kan liksom vara...

Ola:

- Är det allmänheten...?

Anna:

- Nej, men det är mest äldre själva, som ringer till oss. Och vissa anhöriga också. Så att jag tror också att det blir en...nej, men det är ett signalvärde som är viktigt.

Ola:

- Om vi går upp på nationell nivå igen, vad ser du för skillnader i landet?

Anna:

- Alltså, vi ser ganska stora skillnader i landet. Där man kan skifta ganska mycket från lägsta till högsta värde. Mellan kommuner bland annat. Det vi också märker är till exempel till frågan om trygghet, som handlar om hur trygg man är med sin äldreomsorg då, så kan man se att man är mindre trygg i storstäderna; Malmö; Göteborg, Stockholm – än vad man är i andra län i Sverige. Vilket kanske betyder att det speglar en annan bild också. Så som det ser ut idag. Ja, alltså, vi ser ganska mycket skillnader helt enkelt. Men vet mindre exakt vad de beror på. Så det är därför det är väldigt viktigt att den tas tillvara på lokal nivå, där man har de här kännedom ärna om vad är det som har påverkat de här de här resultaten, varför har vi försämrat oss inom det här området? För den kunskapen har ju inte vi på nationell nivå.

Ola:

- Hur brukar den här undersökningen uppmärksammas, är det genom att man gör i verksamhetsplaneringen – allt man kan använda – men hur brukar man uppmärksamma den för anhöriga; hur får de vetskap om hur det har gått?

Anna:

- Alltså, vi vänder oss ju inte direkt till äldre och anhöriga när vi publicerar, utan det här ska ju ligga till grund för en verksamhetsutveckling så att det är ju mot verksamheter och kommuner som vi egentligen jobbar. Sen publicerar ju vi allting på våran hemsida så det finns ju såklart för media, medborgare – allt är ju transparent. Liksom, där.

Ola:

- Funderar ni kring att förklara för brukarna själva och deras anhöriga vilka resultat som har funnits? Under året? Vad säger du Johanna?

Johanna:

- Mmm, vi gör på lite olika sätt inom hemtjänst och äldreboende – på äldreboende så har vi både brukarråd och anhörigmöten och vi har lättare att nå ut där och kan där via brev och via våra anslagstavlor och det gör vi alltid. Att vi har fått resultatet och tackar för att man har svarat och vad vi ska fortsätta arbeta med, då. Medans inom hemtjänsten så ja, Linda, vill du berätta?

Linda:

- Vi annonserar i media, i lokala tidningen och tackar för det fina brukarresultatet. Och tackar för förtroendet och det är ju det som är vårt mål att utgöra det självklara målet inför framtiden, och då ser vi tydligt att det arbetet som för medarbetarna med delaktighet på arbetsplatsen leder till och goda brukarresultat.

Ola:

- Så det är viktigt för bägge er verksamheter att få ut resultatet till anhöriga och brukare själva?

Linda:

- Ja, det är viktigt att få tillbaka om man har tagit sig tid att svara på enkäten också.

Ola:

- Jag tänkte både Johanna och Linda – om ni ska sammanfatta, för ni har ju jobbat utifrån de här undersökningarna – vad är era bästa tips till era kollegor ute i landet? Ja, de här undersökningarna att förbättra arbetet – vad skulle du säga, Johanna?

Johanna:

- Alltså, det är ju att titta, verkligen titta på resultatet, analysera sitt resultat och fundera över vad det är som gör att vi får bättre eller sämre på detta. Och försöka koppla det till sin verksamhet och sen få med det i verksamhetsplanen för det är ju den som vi ska arbeta utefter och det är ju där prioriteringarna görs. Det tror jag är en nyckel.

Linda:

- Mm, det handlar om att involvera medarbetarna, att göra det meningsfullt, och tydliggöra vad syftet är med enkäten för vår del. Från verksamhetens perspektiv.



Ola:

- Hörni, hjärtligt tack för att ni ville vara med här idag i På djupet och prata brukarundersökning och att vi fick höra mer kring vad de äldre tycker om äldreomsorgen, framför allt! Hur man använder den här brukarundersökningen?
- Hjärtligt tack till dig Johanna Ottosson, du är utvecklingsledare i Göteborgs Stad i stadsdelsförvaltningen Askim-Frölunda-Högsbo, hjärtligt tack för att du ville vara med här i På djupet!

Johanna:

- Tack så mycket!

Ola:

- Hjärtligt tack också till Linda Hedborg, enhetschef i samma stadsdel i Göteborg, hjärtligt tack för att du ville vara med!

Linda:

- Tack!

Ola:

- Och hjärtligt tack Anna Ekendal, utredare på Socialstyrelsen att du ville vara med!

Anna:

- Tack!

Ola:

- Jag heter Ola Billger och ni har lyssnat på På djupet!

Slut på textning av avsnitt 46 av Socialstyrelsens podd På djupet