

Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus

- **Resultat av medborgarenkät 2018**

Medborgare, november 2018

” Bra planering, trevlig och lyssnande handläggare ”





Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 2 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Innehåll

Inledning.....	3
Bakgrund	3
Teamet för vård- och omsorgsplanering i Östersunds kommun	3
Biståndshandläggarnas uppdrag och ansvarsområde.....	3
Varför medborgarenkät?.....	4
Medborgarenkät 2009	4
Medborgarenkät 2017	5
Resultat av medborgarenkät 2017	5
Medborgarenkät 2018	6
Resultat av medborgarenkät 2018.....	6
Resultat av enkätfrågor riktade till anhöriga	14
Egna kommentarer från de medborgare som svarat på enkäten.....	16
Jämförelse mellan enkätundersökningarna 2009, 2017 och 2018	16
Tabell 2. Resultat av brukarundersökning 2009, 2017 och 2018.....	17



Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 3 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Inledning

Resultatet av inkomna svar på medborgarenkäten är sammanställt av Vård- och omsorgsförvaltningen, Enheten för ledningsstöd.

Bakgrund

Teamet för vård- och omsorgsplanering i Östersunds kommun

Fram till och med april 2018 fanns ett team för vård- och omsorgsplanering organiserat i Vård- och omsorgsförvaltningen. Teamet bestod av tre biståndshandläggare från Myndighetsenheten och två distriktssköterskor från Hälsofrämjande enheten (HFE).

Teamet ansvarade för samordnade planeringar som gällde medborgare med behov av kommunens insatser efter utskrivning från sjukhuset. Vid det flesta av dessa vård- och omsorgsplaneringar deltog även arbetsterapeut och fysioterapeut från den hemtjänstutförare den enskilde valt.

Enligt beslut av förvaltningschef för Vård- och omsorgsförvaltningen flyttades distriktssköterskorna från 1 april 2018 till förvaltningens hemtjänstorganisation. Teamet för vård- och omsorgsplanering upphörde därmed och det är nu tre biståndshandläggare som har ett särskilt ansvar för socialtjänstens utskrivningsplanering. Det är legitimerad personal inom respektive verksamhet/enhet som har ansvar för den utskrivningsplanering och samordning som behövs för kommunens hälso- och sjukvård.

Biståndshandläggarnas uppdrag och ansvarsområde

Biståndshandläggarnas uppdrag och ansvar regleras av Myndighetsenhetens uppdragsbeskrivning och kvalitetskrav där socialtjänstens regelverk är grundläggande.

Socialtjänstens krav på en god kvalitet gäller oavsett var medborgaren vistas. När en medborgare är inlagd på sjukhuset ska Myndighetsenheten säkerställa den personens rätt till en individuell, objektiv och korrekt handläggning av sitt ärende. Särskilt viktigt är ett professionellt bemötande och medborgarens rätt till delaktighet och inflytande över sin utskrivningsplanering.

Kommunen ska samverka med Region Jämtland Härjedalen om utskrivningsklara patienter som behöver kommunens insatser efter utskrivning från sjukhuset. Det regleras i lagen om samverkan vid utskrivning från den slutna hälso- och sjukvården (SFS 2017:612). Samverkan regleras också i lokala samverkansavtal och överenskommelser mellan länets kommuner och regionen.¹

¹ Utifrån kraven i lagen om samverkan vid utskrivning har länets kommuner och Region Jämtland Härjedalen beslutat om ett samverkansavtal och riktlinjer för samverkan vid utskrivning från slutna hälso- och sjukvård.



Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 4 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Varför medborgarenkät?

Uppföljning och utvärdering är en viktig del i Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.² Nöjda medborgare är en målbild för kommunen, Vård- och omsorgsnämnden respektive Vård- och omsorgsförvaltningen. Att följa upp medborgarnas nöjdhet ur olika perspektiv är därför en central del av Vård- och omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete.

Myndighetsenheten liksom övriga verksamheter i förvaltningen har ansvar för att varje år följa upp den egna verksamheten genom egenkontroller. Medborgarenkäter är en del av det krav som ställs på den egenkontrollen.³ Resultatet ska årligen redovisas i Vård- och omsorgsnämndens kvalitetsrapport.

Medborgarenkät 2009

Som en del av Myndighetsenhetens (tidigare Biståndsenheten) egenkontroll gjordes en medborgarenkät år 2009. Teamet för vård- och omsorgsplanering lämnade under oktober 2009 en enkät med svarskuvert till personer som varit aktuella för vård- och omsorgsplanering. Av 54 utdelade enkäter återkom 37 besvarade enkäter (svarsfrekvens 69 procent).

Enkätfrågorna utgick från Östersunds kommuns övergripande kvalitetsdimensioner:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Inflytande
- Kompetens

Frågorna fokuserade på nedanstående frågeområden:

- Bemötande/Inflytande
- Tydlighet, exempelvis information till den enskilde
- Tillgänglighet, exempelvis avsatt tid för mötet, möjlighet till delaktighet
- Personalens kompetens
- Anhörigstöd

Resultatet för 2009 års medborgarenkät var övervägande positivt. Teamet för vård- och omsorgsplanering fick ett gott betyg av de medborgare som svarat. En jämförelse mellan 2009 års resultat med 2017 och 2018 års resultat görs på sida 17.

² Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Beslutad av Vård- och omsorgsnämnden 2016-09-21.

³ Styrning i praktiken – Planering, löpande styrning, uppföljning och förbättring av Vård- och omsorgsförvaltningens olika verksamheter. Beslutad av förvaltningschef, Vård- och omsorgsförvaltningen 2016-09-08.



Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 5 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Medborgarenkät 2017

Hösten 2017 gjorde Vård- och omsorgsförvaltningen en ny medborgarenkät. Enkätfrågorna utgick liksom vid enkätundersökningen 2009, från Östersunds kommuns övergripande kvalitetsdimensioner: bemötande – tillgänglighet – inflytande och – kompetens.

Eftersom teamet för vård- och omsorgsplanering skulle upphöra 1 april 2018 var det angeläget för Vård- och omsorgsförvaltningen att innan den förändringen få ett nuläge av medborgarnas nöjdhet med planering inför utskrivning från sjukhuset. Det var också värdefullt att jämföra resultatet utifrån kraven i lagen om samverkan vid utskrivning från den slutna hälso- och sjukvården som började gälla från 1 januari 2018.

Personal i teamet lämnade under november 2017 ut en enkät med svarskuvert till personer som varit aktuella för vård- och omsorgsplanering. Av 56 utdelade enkäter återkom 25 besvarade (svarsfrekvens cirka 45 procent). Svar lämnades av berörda personer eller berörda personer tillsammans med anhörig. Mot bakgrund av den relativt låga svarsfrekvensen bör resultatet tolkas med försiktighet.

Resultat av medborgarenkät 2017

Resultatet av medborgarenkäten var generellt positivt. Personalen i Teamet för vård- och omsorgsplanering fick övervägande högt betyg på alla frågor. Nedan redovisas exempel på några av frågorna och de svar som lämnats.

Lite drygt hälften, 13 av 25 personer upplevde att den **information** de fått i samband med vårdplaneringstillfället var **mycket bra**, 11 personer svarade **ganska bra** och 1 person **ganska dålig**.

Mer än hälften, 15 av 25 personer svarade **ja absolut** på frågan om möjlighet att **påverka** vilket stöd och hjälp man behövde och 9 personer svarade **ja till viss del**, 1 person **nej knappast**.

De flesta, 21 av 25 personer, svarade **ja absolut** på frågan om personalen i teamet för vård- och omsorgsplanering var lyhörda och **lyssnade** till deras beskrivning av situationen, 4 personer svarade **ja, till viss del**.

De flesta, 22 av 25 personer, svarade **ja absolut** på frågan om personalen ingav **förtroende**, 2 personer svarade **ja, till viss del** och en anhörig svarade **nej knappast**.

Mer än hälften, 16 av 25 personer svarade **ja absolut** på frågan om man upplevde **trygghet** inför hemgång från sjukhuset, 7 personer svarade **ja till viss del**, 1 person svarade **nej knappast** och 1 person **inte alls**.

En jämförelse mellan 2009 års resultat med 2017 och 2018 års resultat görs på sida 1.



Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 6 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Medborgarenkät 2018

Hösten 2018 gjorde Myndighetsenheten vid Vård- och omsorgsförvaltningen åter en medborgarenkät. Enkätfrågorna utgick liksom vid enkätundersökningen 2009 och 2017, från Östersunds kommuns övergripande kvalitetsdimensioner: bemötande – tillgänglighet – inflytande och – kompetens.

Anhöriga är på olika sätt och i olika omfattning engagerade i sina närståendes behov av stöd och hjälp. Det som händer en närstående kan många gånger också påverka livssituationen för anhöriga. Därför anser förvaltningen att det är viktigt att anhörigas synpunkter och situation också beaktas i den här formen av medborgarenkät. Enkäten för 2018 innehöll därför några frågor som specifikt riktades till anhöriga.

Biståndshandläggare med särskilt ansvar för socialtjänstens utskrivningsplanering lämnade under november 2018 ut en enkät med svarskuvert till personer som varit aktuella för utskrivningsplanering. Medborgaren kunde välja att få enkäten direkt i handen eller att få den hemskickad för att besvara den när man kommit hem från sjukhuset. Av 56 utdelade enkäter återkom 33 besvarade enkäter (svarsfrekvens cirka 59 procent).

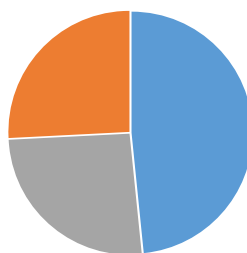
Resultat av medborgarenkät 2018

Efter varje fråga/påstående redovisas först en sammanfattning av samtliga svar. För att få en bild över om svaren skiljer sig mellan de som har/inte har varit med om utskrivningsplanering tidigare har svaren från dessa redovisats var för sig.

Fråga 1. Enkäten är besvarad av:

15 av de 33 inlämnade enkäterna besvarades av berörda personer medan 8 enkäter besvarades av den enskilde *tillsammans* med en anhörig. 8 enkäter besvarades av anhöriga. 2 personer hade inte svarat på frågan.

Enkät besvarad av



■ Berörd person ■ Båda tillsammans ■ Anhörig

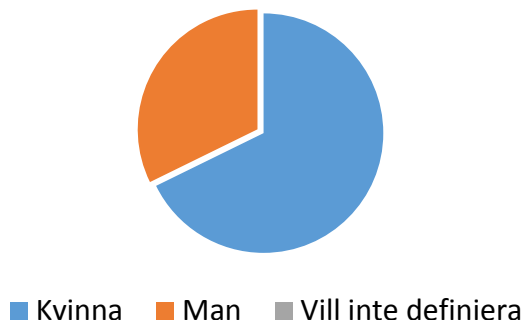


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 7 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 2. Berörd person är:

Av 33 besvarade enkäter var 21 kvinnor och 10 män. 2 personer hade inte svarat på frågan.

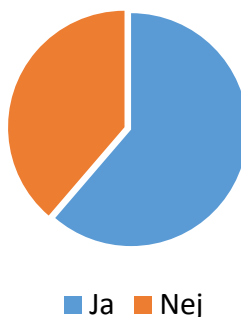
Berörd person är



Fråga 3. Var det första gången du var med om en vårdplanering för egen del?

19 personer (ca 57 procent) av de 33 personer som besvarade enkäten hade inte tidigare varit med om någon vårdplanering för egen del medan 12 personer hade erfarenhet av utskrivningsplanering sedan tidigare. 2 personer hade inte svarat på frågan.

Var det första gången du var med om en utskrivningsplanering för egen del?



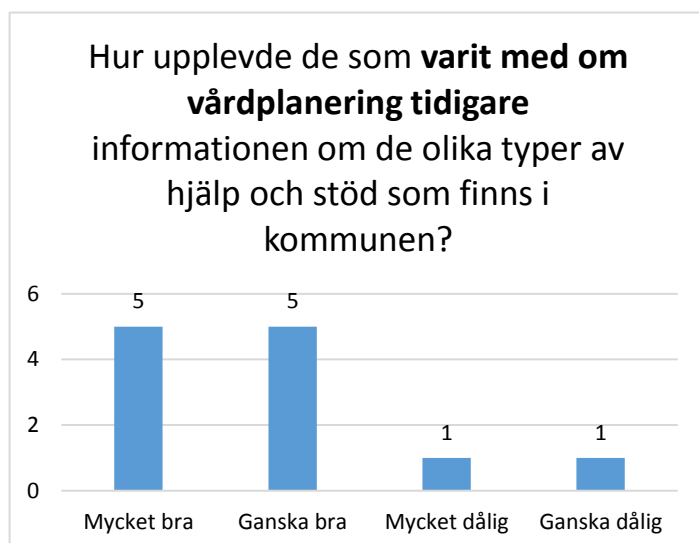
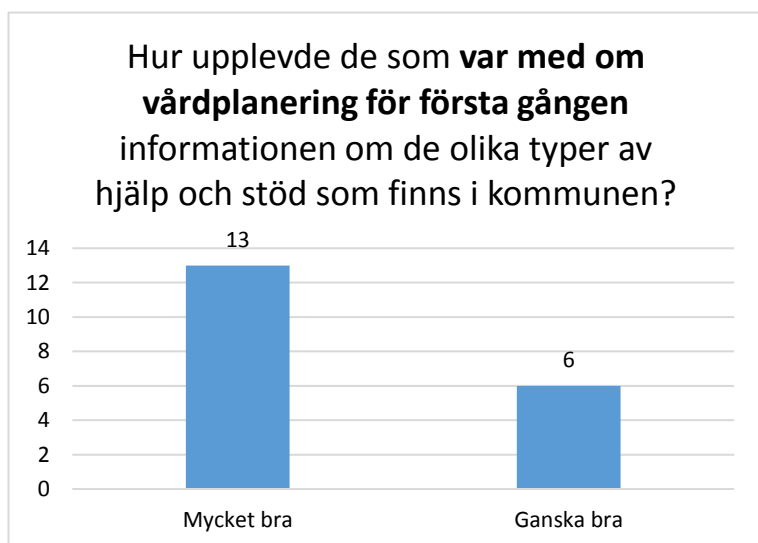
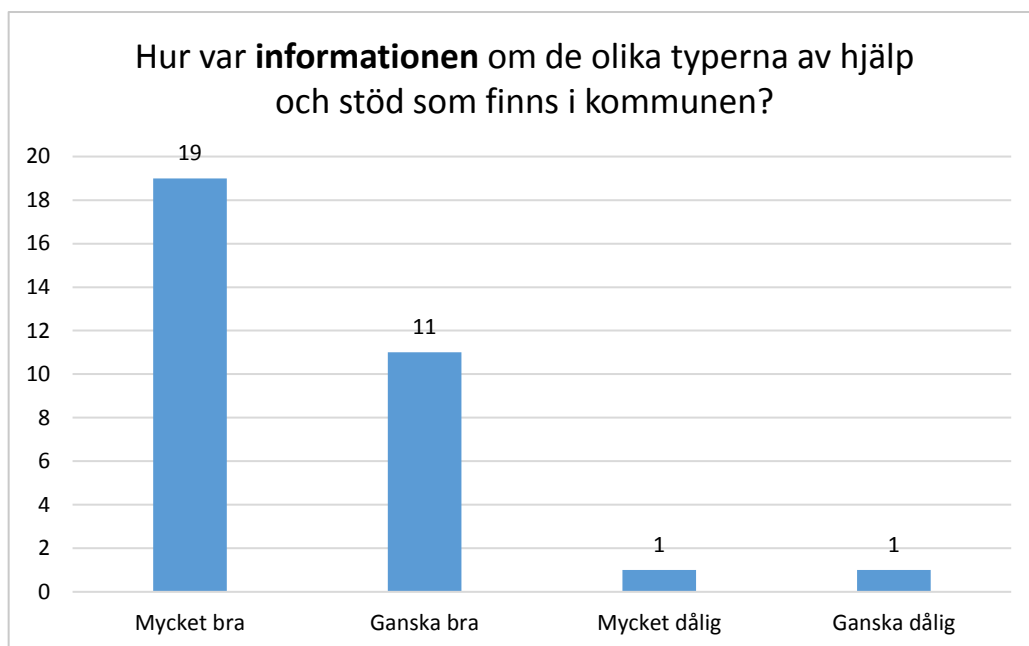


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 8 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 4. Hur var informationen om de olika typerna av hjälp och stöd som finns i kommunen?

Sammanfattning av svaren

Mer än hälften, 19 av de 33 svaranden, upplevde att den information de fått i samband med utskrivningsplaneringen var **mycket bra**. 12 av 33 svaranden svarade **ganska bra** och 1 person svarade att informationen var **ganska dålig** respektive **mycket dålig**. 1 person hade inte svarat på frågan.



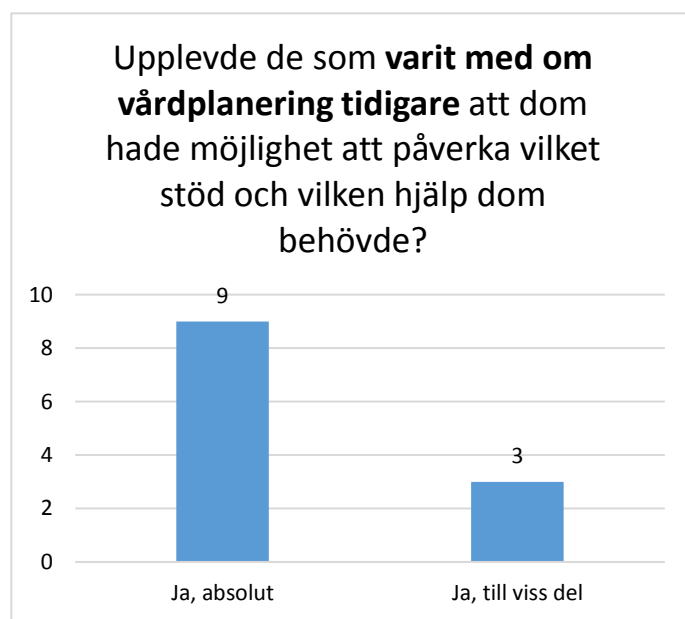
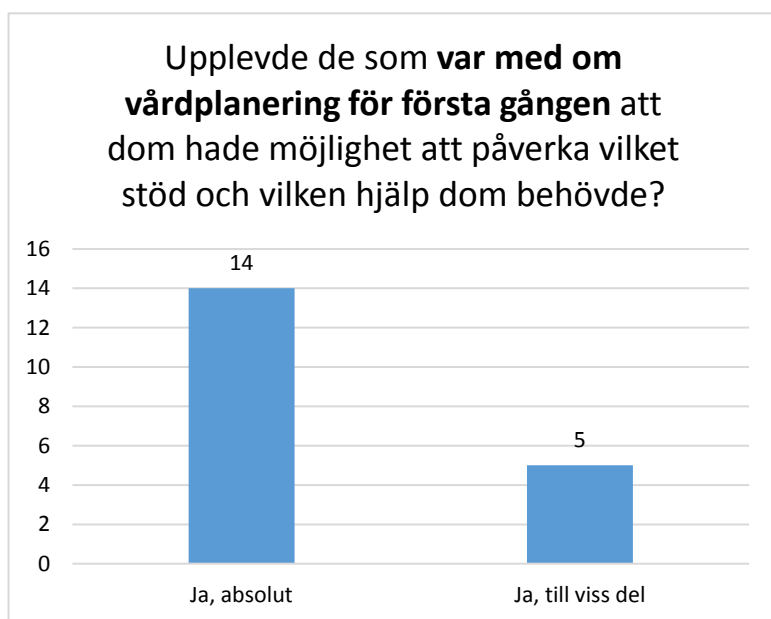


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 9 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 5. Jag hade möjlighet att påverka vilket stöd och vilken hjälp jag behövde?

Sammanfattning av svaren

Frågan om medborgarens möjlighet att påverka stöd- och hjälpinsatser de ansåg sig behöva visade övervägande positivt resultat. Mer än hälften, 24 svaranden, svarade **ja absolut**, 8 svarade **ja, till viss del**. 1 person hade inte svarat på frågan.



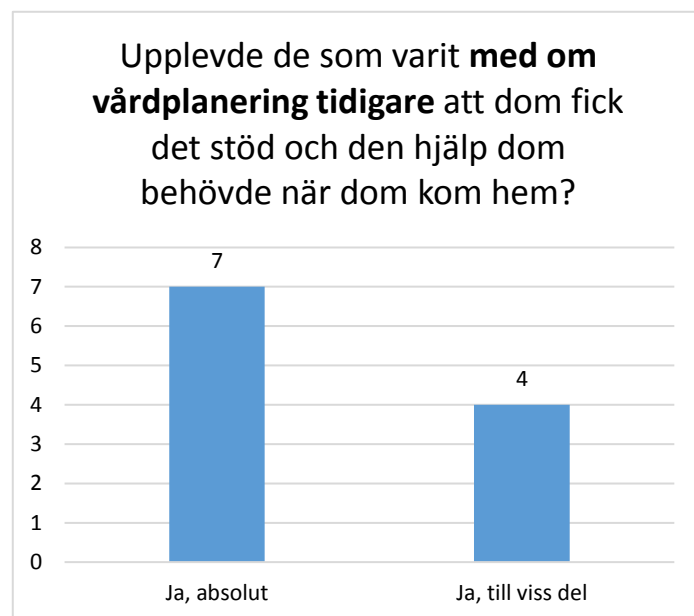
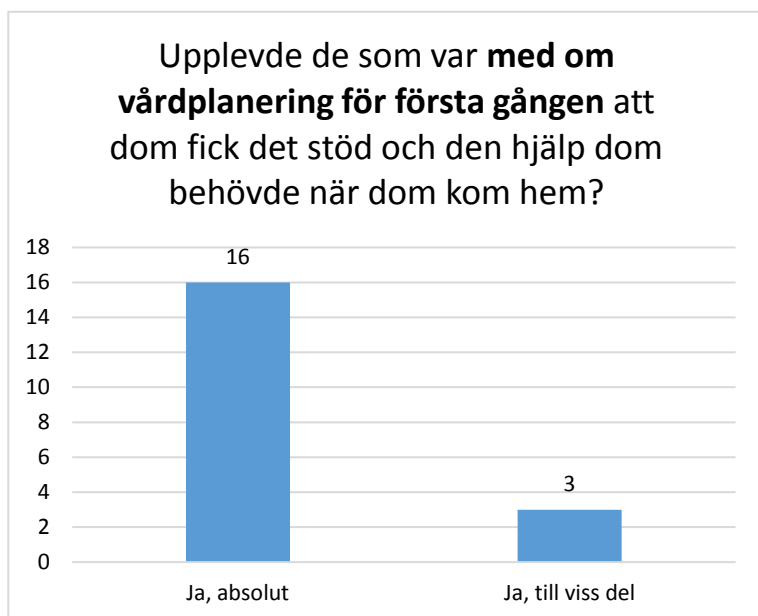
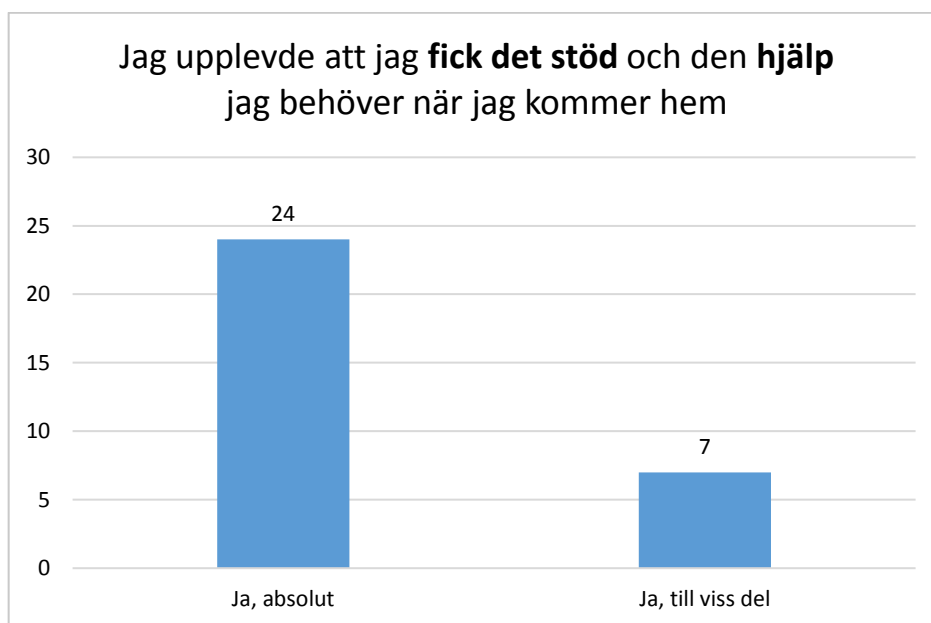


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 10 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 6. Jag upplevde att jag fick det stöd och den hjälp jag behöver när jag kommer hem

Sammanfattning av svaren

24 av 33 svarade **ja, absolut** och 7 svarade, **ja, till viss del**. 2 personer hade inte svarat på frågan.



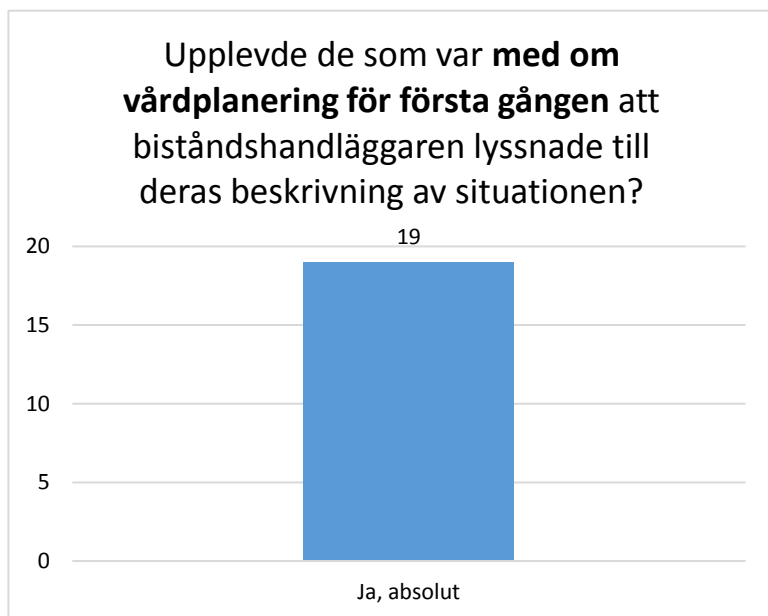


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 11 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 7. Biståndshandläggaren lyssnade till min beskrivning av situationen.

Sammanfattning av svaren

32 av 33 svarade, **ja absolut**. 1 person hade inte svarat på frågan.



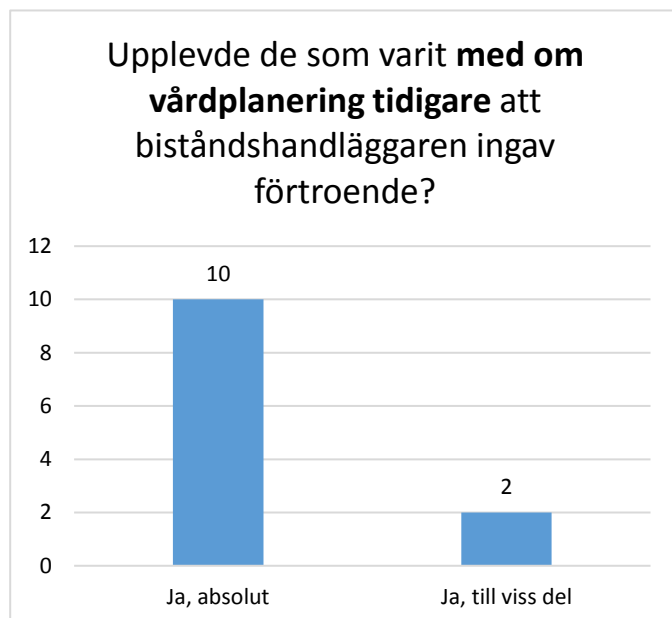
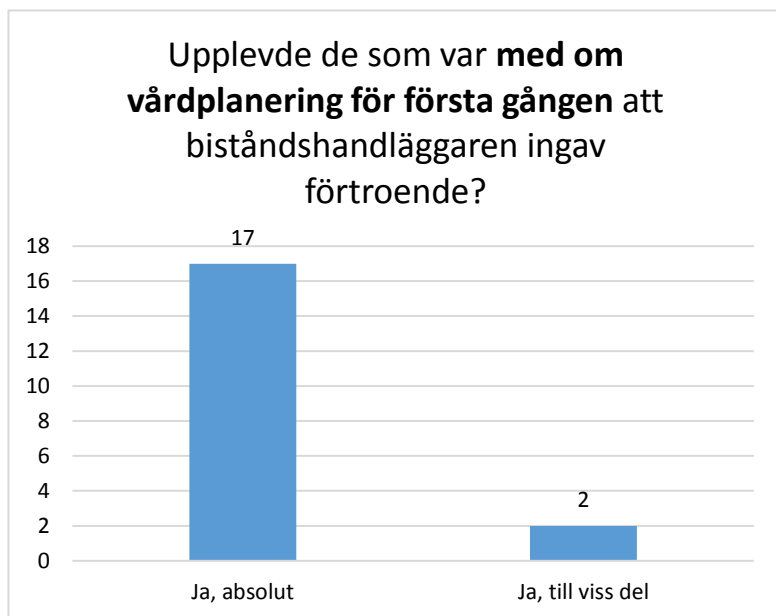
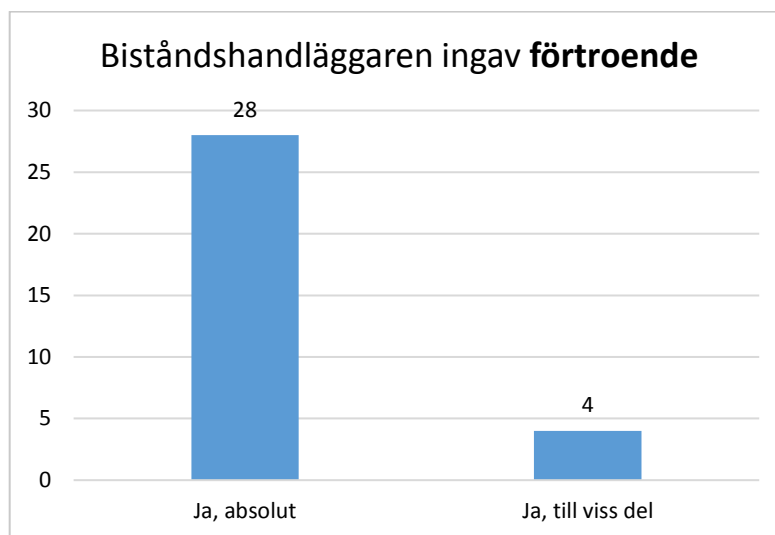


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 12 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 8. Biståndshandläggaren ingav förtroende

Sammanfattning av svaren

28 av 33 svarade **ja absolut** och 4 svarade **till viss del**. 1 person hade inte svarat på frågan.



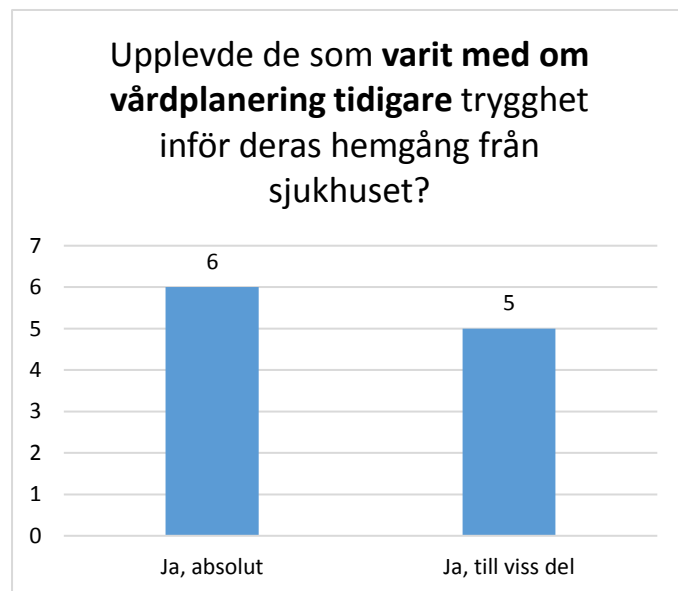
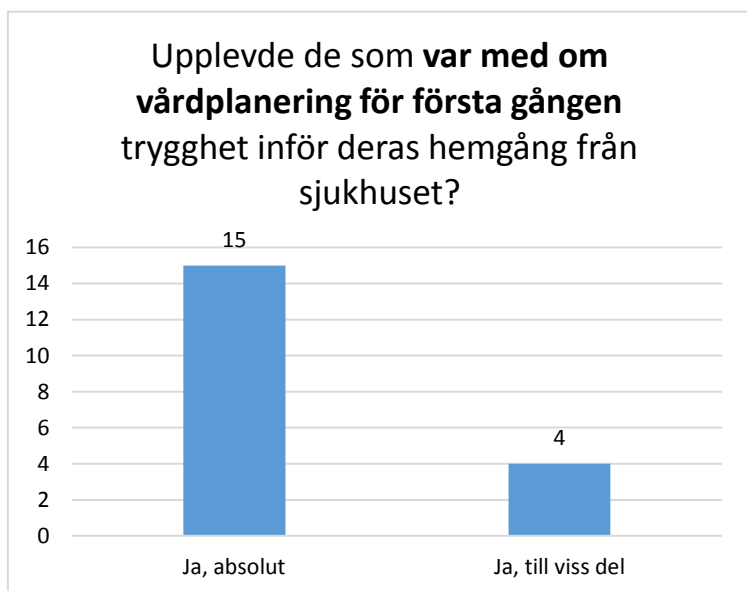
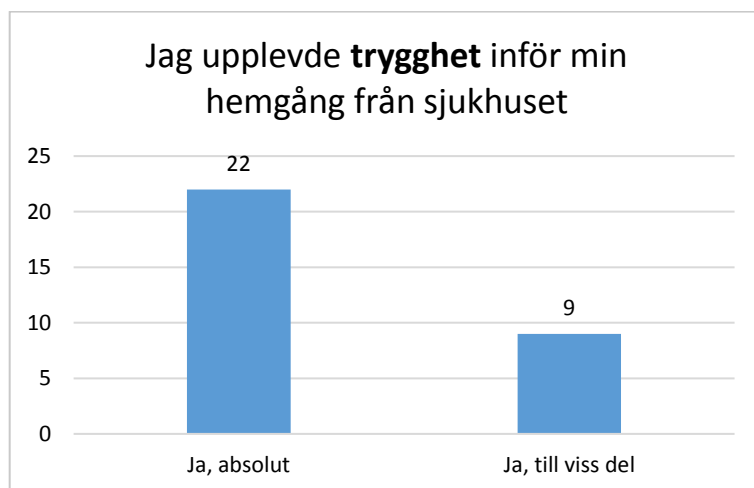


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018	Sida: 13 (21)	
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 9. Jag upplevde trygghet inför min hemgång från sjukhuset

Sammanfattning av svaren

Mer än hälften, 22 av 33 svaranden, svarade **ja absolut**, och 9 svarade **ja till viss del**. 2 personer hade inte svarat på frågan.





Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 14 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

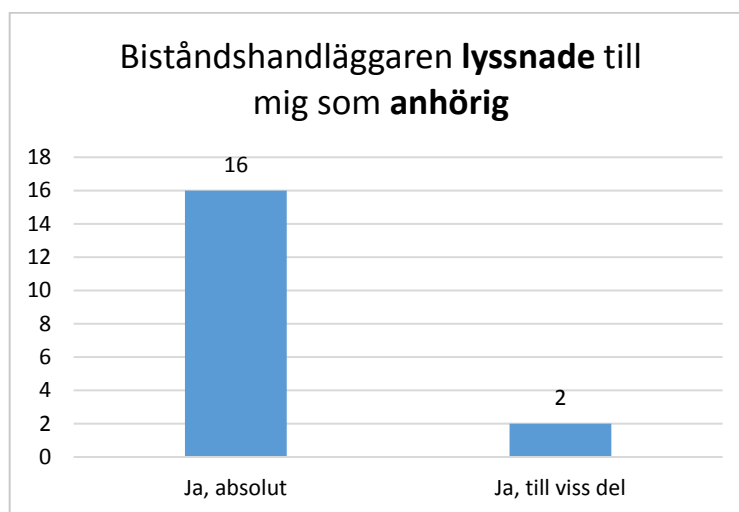
Resultat av enkätfrågor riktade till anhöriga

Av 33 inkomna enkäter har anhöriga lämnat svar i 20 av dessa enkäter.

Fråga 1. Biståndshandläggaren lyssnade till mig som anhörig

Sammanfattning av svaren

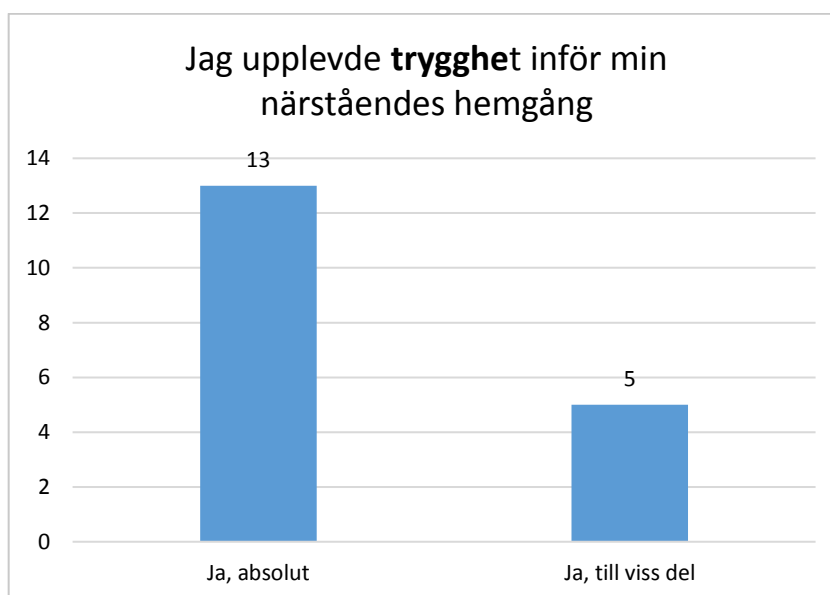
16 av 20 anhöriga svarade **ja, absolut** och 2 **ja, till viss del**. 2 anhöriga hade inte svarat på frågan



Fråga 2. Jag upplevde trygghet inför min närståendes hemgång

Sammanfattning av svaren

13 anhöriga av 20 svarade **ja, absolut** och 5 anhöriga svarade **ja, till viss del**. 2 hade inte svarat på frågan.



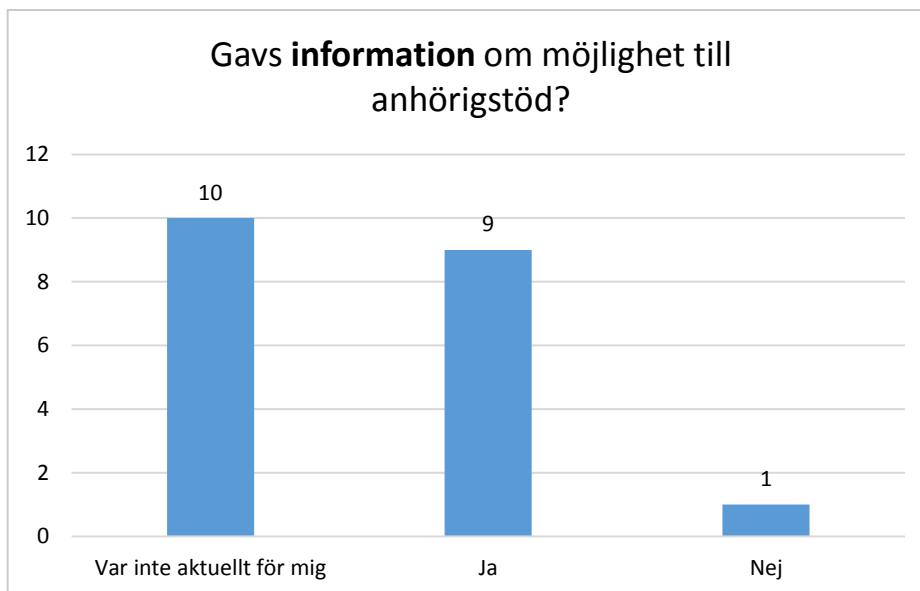


Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018	Sida: 15 (21)	
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Fråga 3. Gavs information om möjlighet till anhörigstöd?

Sammanfattning av svaren

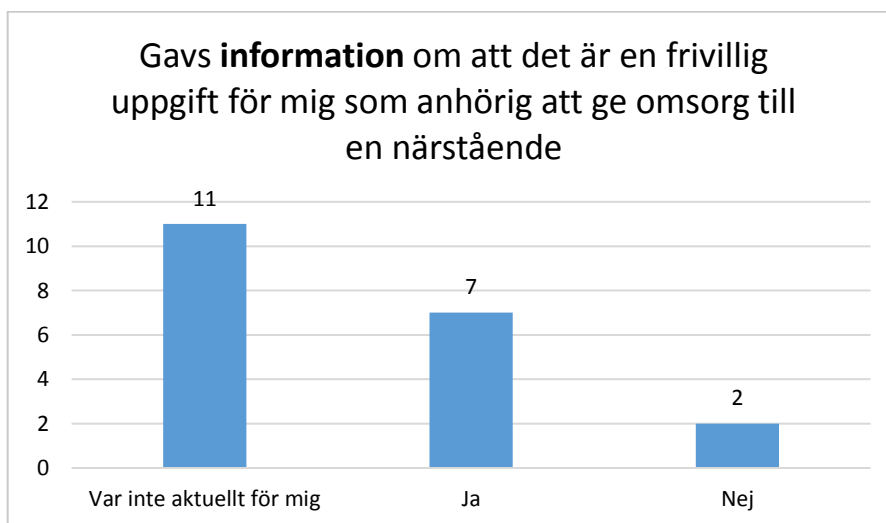
10 anhöriga av 20 svarade **var inte aktuellt för mig**, 9 anhöriga svarade **ja** och 1 en **nej**



Fråga 4. Gavs information om att det är en frivillig uppgift för mig som anhörig att ge omsorg till en närstående?

Sammanfattning av svaren

11 anhöriga av 20 svarade **var inte aktuellt för mig**, 7 svarade **ja** och 2 **nej**.





Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 16 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Egna kommentarer från de medborgare som svarat på enkäten

"Allt var proffsigt"

"Hej! Blev mycket positivt överraskad över den goda samordningen mellan regionen och kommunen. Högsta betyg! Hemkomsten fungerade också perfekt, larmkillen stod och väntade när jag kom hem med taxin. Guldstjärna till er!"

"Bra planering, trevlig och lyssnande handläggare"

"Mycket bra. Tack!"

"Den bästa planeringen!"

"Enligt läkare är den berörde för vårdkrävande för hemgång och vård av anhörig. Korttidsboende i väntan på särskilt boende, ansökan inlämnad. PS. Kontakt med biståndshandläggare endast via telefon"

"Trygghetslarmet var inte fungerande enligt uppgifter. Batteriet höll inte den tid som utlovats. Byttes ut efter 11 dagar"

"Vid hemkomsten 23 /11-18 fungerade bra från oss närstående. Information om hemgång från sjukhuset var jättedåligt. 24/11-18 Fick ingen morgonomsorg, kom hit en personal vid 10-tiden som inte kunde gå in på grund av att han inte hade legitimation. Vart tog morgonomsorgen vägen. Våldigt besviken på det som var bestämt och inget fungerar och ingen telefon på helgen"

Jämförelse mellan enkätundersökningarna 2009, 2017 och 2018

Svarsfrekvensen var högre 2018 jämfört med 2017. En orsak kan vara att medborgaren gavs möjlighet att välja att få enkäten direkt efter sin planering på sjukhuset eller få den hemskickad för att svara på efter utskrivning från sjukhuset.

Resultatet för de tre åren visar sammantaget ett bra resultat inom alla områden och att biståndshandläggarna uppfyller socialtjänstens krav på ett professionellt bemötande och medborgarens rätt till delaktighet och inflytande. Resultatet för 2017 och 2018 visar också att medborgare upplever trygghet inför utskrivning från sjukhuset.

Några av det skriftliga synpunkterna i 2018 års enkät beskriver upplevelser av att stöd och hjälp inte fungerat som önskat efter hemkomsten från sjukhuset.

I 2018 års enkät fanns frågor riktade till anhöriga. Deras synpunkter är ett viktigt kunskapsunderlag för verksamhetens kvalitetsarbete. Kommande medborgarenkäter bör därför fortsätta innehålla frågor riktade till anhöriga.

Se jämförelser av resultat från brukarundersökning 2009, 2017 och 2018 i tabell 1 på sida 17.



Dokumentnamn: Så upplever medborgarna planering av socialtjänst inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2018		Sida: 17 (21)
Skapad av: IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen	Skapad den: 2019-01-17	Reviderad den:

Tabell 2. Resultat av brukarundersökning 2009, 2017 och 2018

Frågeställning	Resultat 2009	Resultat 2017	Resultat 2018
Antal besvarade enkäter	37 av 54 utlämnade enkäter besvarades. Svarsfrekvens; 69 %	25 av 56 utlämnade enkäter besvarades. Svarsfrekvens; ca 45 %	33 av 56 utlämnade enkäter besvarades. Svarsfrekvens; ca 59%
Vem besvarade enkäten?	Berörd person: 9 (25 %) Anhörig: 13 (36 %) Båda tillsammans: 14 (39 %)	Berörd person: 8 (32 %) Anhörig: 6 (24 %) Båda tillsammans: 11 (44 %)	Berörd person: 15 (45 %) Anhörig: 8 (24 %) Båda tillsammans: 8 (24 %)
Vem var aktuell för utskrivningsplanering?	Man: 7 (19 %) Kvinna: 29 (81 %)	Man: 10 (42 %) Kvinna: 14 (58 %) Bortfall: 1	Man: 10 (30 %) Kvinna: 21 (42 %) Bortfall: 2
Var det första gången berörda personer var med om utskrivnings-planering för egen del?	Nej: 17 (47 %) Ja: 29 (53 %)	Nej: 8 (33 %) Ja: 16 (67 %) Bortfall: 1	Nej: 12 (36 %) Ja: 19 (58 %) Bortfall: 2
Hur var informationen om kommunens stöd- och hjälp i samband med utskrivnings-planeringen?	Mycket bra: 17 (46 %) Ganska bra: 19 (51 %) Ganska dålig: 1 (3 %) Mycket dålig: 0	Mycket bra: 13 (52 %) Ganska bra: 11 (44 %) Ganska dålig: 1 (4 %) Mycket dålig: 0	Mycket bra: 19 (58 %) Ganska bra: 11 (33 %) Ganska dålig: 1 (3 %) Mycket dålig: 1 (3 %)
Hur uppfattades möjlighet att påverka vilket stöd och vilken hjälp de ansåg sig behöva?	Ja absolut: 23 (64 %) Ja, till viss del: 11 (31 %) Nej, knappast 2 (5 %) Nej inte alls: 0	Ja absolut: 15 (60 %) Ja, till viss del: 9 (36 %) Både "ja till viss del" och "nej, knappast": 1 (4 %) Nej inte alls: 0	Ja absolut: 24 (72 %) Ja, till viss del: 8 (24 %) Nej knappast: 0 Nej inte alls: 0 Bortfall: 1
Jag upplevde att jag fick det stöd och den hjälp jag behöver när jag kommer hem	Ja, absolut: 27 (73 %) Ja, till viss del: 10 (27 %) Nej, knappast: 0 Nej inte alls: 0	Frågan var inte med 2017.	Ja, absolut: 24 (72 %) Ja, till viss del: 7 (21 %) Nej knappast: 0 Nej inte alls: 0 Bortfall: 2
Upplevde berörda personer att personalen lyssnade till deras beskrivning av situationen?	Ja absolut; 29 (78 %) Ja, till viss del: 7 (19 %) Nej, knappast: 1 (3 %) Nej, inte alls: 0	Ja absolut; 21 (84 %) Ja, till viss del: 4 (16 %) Nej, knappast: 0 Nej, inte alls: 0	Ja absolut; 32 (100 %) Ja till viss del: 0 Nej knappast: 0 Bortfall: 1
Upplevde berörda personer att personalen ingav förtroende ?	Ja absolut; 31 (84 %) Ja, till viss del: 6 (16 %) Nej, knappast: 0 Nej, inte alls: 0	Ja absolut; 22 (88 %) Ja, till viss del: 2 (8 %) Nej, knappast: 1 (4 %) Nej, inte alls: 0	Ja absolut; 28 (85 %) Ja, till viss del: 4 (12 %) Nej, knappast: 0 Nej, inte alls: 0 Bortfall: 1
Jag upplevde trygghet inför min hemgång från sjukhuset	Frågan var inte med 2009	Ja, absolut: 16 (64 %) Ja, till viss del: 7 (28%) Nej, knappast: 1 (4%) Nej inte alls: 1 (4%)	Ja, absolut: 22 (67 %) Ja, till viss del: 9 (27%) Nej knappast: 0 Nej inte alls: 0 Bortfall: 2



Enkäten besvaras med kryss i lämplig ruta

1) Enkäten är besvarad av:

- Berörd person Anhörig Båda tillsammans
-

2) Berörd person är:

- Kvinna Man Vill inte definiera
-

3) Var det första gången du var med om en utskrivningsplanering för egen del?

- Ja Nej
-

4) Hur var informationen om de olika typerna av hjälp och stöd som finns i kommunen?

- Mycket bra Ganska bra Ganska dålig Mycket dålig
-

5) Jag hade möjlighet att påverka vilket stöd och vilken hjälp jag behövde.

- Ja, absolut Ja, till viss del Nej, knappast Nej, inte alls
-

6) Jag upplevde att jag fick det stöd och den hjälp jag behöver när jag kommer hem

- Ja, absolut Ja, till viss del Nej, knappast Nej, inte alls
-

7) Biståndshandläggaren lyssnade till min beskrivning av situationen.

- Ja, absolut Ja, till viss del Nej, knappast Nej, inte alls
-

8) Biståndshandläggaren ingav förtroende.

- Ja, absolut Ja, till viss del Nej, knappast Nej, inte alls
-

9) Jag upplevde trygghet inför min hemgång från sjukhuset.

- Ja, absolut Ja, till viss del Nej, knappast Nej, inte alls

Frågor till anhörig och övriga synpunkter finns på baksidan.

Frågor till dig som är anhörig

Anhörig deltog inte i utskrivningsplaneringen

1) Biståndshandläggaren lyssnade till mig som anhörig

Ja, absolut Ja, till viss del Nej, knappast Nej, inte alls

2) Jag upplevde trygghet inför min närståendes hemgång

Ja, absolut Ja, till viss del Nej, knappast Nej, inte alls

3) Gavs information om möjlighet till anhörigstöd?

Ja Nej Var inte aktuellt för mig

4) Gavs information om att det är en frivillig uppgift för mig som anhörig att ge omsorg till en närstående

Ja Nej Var inte aktuellt för mig

14) Övriga synpunkter som du eller anhörig vill framföra:

Tack för din medverkan!



Bilaga: Medborgarenkät med följebrev 2018

**Till dig som ska skrivas ut från sjukhuset
och behöver stöd och hjälp av Östersunds
kommun när du kommer hem.**

Följebrev till medborgarenkät

Det är viktigt för oss att veta vad du tycker om vår planering av det stöd och den hjälp du behöver från kommunen efter utskrivning från sjukhuset.

Några frågor i slutet av enkäten riktar sig direkt till anhöriga.

Enkäten kan besvaras av dig, någon anhörig eller att ni gör det tillsammans.

Den besvaras anonymt och skickas in i medföljande svarskuvert.

På baksidan av det här brevet ser du en bild på de biståndshandläggare i Vård- och omsorgsförvaltningen som har ansvar för utskrivningsplanering.

Har du frågor om enkäten kan du ringa:
IngaLill Karlström, telefon 073-080 29 74

TACK FÖR DIN HJÄLP!

Det är vi som är teamet för utskrivningsplanering i Östersunds kommun



Erica Karlsson
Biståndshandläggare
063 – 14 06 16

Madeleine Mårtensson Hannu
Biståndshandläggare
063 – 14 06 17