

# Kvalitetsmätningar inom äldreomsorgen

Utvärderingsringen har mer än trettio års erfarenhet av olika metoder för hur offentliga verksamheter kan planeras, följas upp och utvärderas.

Vi kan hjälpa dig att:

- Mäta starka och svaga sidor i din verksamhet
- Presentera jämförande kvalitetsindex
- Få fram svarandes egna förbättringsförslag

Om metoden

För att få en rättvis bild av en verksamhet måste kvantitativa och kvalitativa metoder kombineras. Tillsammans med dig arbetar vi fram innehållet i enkäten som består av tre delar där den svarande uppmanas att

- välja ut de påståenden/frågor de anser viktigast.
- betygsätta samtliga påståenden/frågor.
- skriva ner sina egna synpunkter i fri text.

**Hur presenteras resultaten? Exempel på resultattabell.**

Vikt och Betyg	Vikt	Betyg 1-2	Betyg 3-4
<b>Bemötande</b>			
Personalen har tillräckligt med tid för mig	67%	37%	63%
Personalen bemöter mig alltid med respekt	81%	12%	88%
<b>Trygghet</b>			
Jag känner mig trygg i mitt boende	78%	28%	72%
Jag känner mig trygg i kontakten med personalen	74%	22%	78%
<b>Inflytande</b>			
Personalen tar hänsyn till mina åsikter och mina önskemål	34%	21%	79%
Jag kan själv påverka tiderna för när hjälpen ska utföras	27%	44%	56%
<b>Professionalitet</b>			
Personalen är kunnig inom sitt område	72%	39%	61%
<b>Helheten</b>			
Totalt sett fungerar omsorgen bra	-	16%	84%

**Kommentar:**

81 procent av de svarande anser att påståendet "Jag bemöts alltid med respekt" är viktigt. Av dessa har 88 procent givit påståendet betyg 4-5. Därmed utgör "Jag bemöts alltid med respekt" verksamhetens styrka – dvs. den viktigaste frågan för de svarande som dessutom får mycket höga betyg.

## Jämförande Kvalitetsindex och Fyrfältsdiagram

Genom att gruppera påståenden/frågor i övergripande kvalitetsområden som exempelvis *Bemötande*, *Trygghet*, *Inflytande*, *Professionalitet* och *Helheten* går det att skapa flera olika jämförande kvalitetsindex. Det kan vara jämförelser över tid och/eller jämförelser mellan verksamheter.

*Exempel på Jämförande kvalitetsindex - olika äldreomsorgsenheter.*

Verksamhet	Bemötande	Trygghet	Inflytande	Professionalitet	Helheten
Begonian	7,5	6,7	8,0	6,7	7,2
Dahlian	7,1	8,5	7,8	6,8	7,6
Magnolian	6,7	9,4	9,1	8,9	8,5
Tussilagon	8,0	9,2	8,5	8,1	8,5
<b>Totalt index</b>	<b>7,3</b>	<b>8,5</b>	<b>8,4</b>	<b>7,6</b>	<b>8,0</b>

**Kommentar:** 0 är det lägsta värdet och 10 är det högsta värdet.

*Exempel på fyrfältsdiagram*

**Hög vikt - Låga betyg**

### Åtgärda genast

- Personalen har tillräckligt med tid för mig
- Personalen är kunnig inom sitt område

**Hög vikt - Höga betyg**

### Bevara - utveckla

- Personalen bemöter mig alltid med respekt
  - Jag känner mig trygg i mitt boende
  - Jag känner mig trygg i kontakten med personalen

### Åtgärda på sikt

- Jag kan själv påverka tiderna för när hjälpen ska utföras

### Håll ett öga på

- Personalen tar hänsyn till mina åsikter och mina önskemål

**Låg vikt - Låga betyg**

**Låg vikt - Höga betyg**

## Verksamhetens styrkor respektive svagheter

Hög vikt i kombination med höga betyg utgör verksamhetens styrkor och är tillstånd värda att bevara och utveckla (se det gröna fältet)

Hög vikt i kombination med låga betyg utgör verksamhetens svagheter och är tillstånd som bör bli föremål för snabba åtgärder (se det röda fältet).



**Vill du veta mer? Kontakta oss!**

Kontakta oss för mer information:

Susanne Lindqvist, [sanna@utvarderingsringen.se](mailto:sanna@utvarderingsringen.se)

Anders Lundkvist, [anders@utvarderingsringen.se](mailto:anders@utvarderingsringen.se)

Tel. 035-360 80 • [info@utvarderingsringen.se](mailto:info@utvarderingsringen.se) • [www.utvarderingsringen.se](http://www.utvarderingsringen.se)