

# UTVÄRDERING



*Edsbyn & Alfta*  
Ovanåkers kommun



## VIKARIEUNDERSÖKNING SOMMAREN 2012

Socialförvaltningen  
Ovanåkers kommun



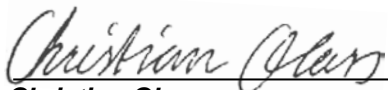
## Förord

Under 2011 genomfördes en enkätundersökning bland samtliga sommarvikarier inom förvaltningen. Tanken var att undersöka hur de upplevde bemötandet från personalen samt den introduktion som de fick. Vi upplevde då att detta var en bra metod för att stämma av och utvärdera våra olika verksamheter. Vi gjorde därför om samma förfarande under sommaren 2012, men nu med en ny inriktning i våra frågeställningar. Tanken var att undersöka hur man upplever bemötandet av våra brukare/klienter och utförandet av våra tjänster.

En enkät utformades (denna finner du längst bak i denna rapport) och delades ut till samtliga sommarvikarier inom äldre- och handikapomsorgen samt till vikarierande sjuksköterskor. Enkäterna var helt anonyma och med enkäten lämnades också frisvarskuvert för att säkerställa att man inte skulle känna sig utelämnad.

Vi fick sammanlagt in 75 stycken ifyllda enkäter. I denna rapport följer nu en sammanställning av de svar som inkommit.

Under varje fråga har en statistisk sammanställning gjorts. Där redovisas antalet svar samt procentfördelning för respektive svarsalternativ. Slutligen redovisas även de frisvar som fyllts i under frågan. Dessa svar är ordagrant transkriberade, något enstaka stavfel har dock åtgärdats, detta för att säkerställa att ingen omtolkning ska göras av de svar som inkommit.

 2013-03-15

**Christian Olars**

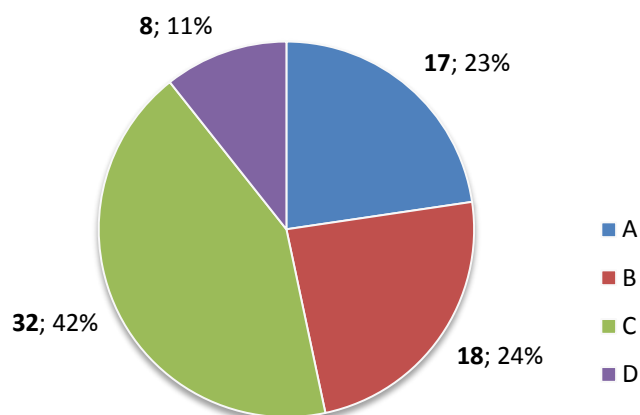
Metod- och kvalitetsutvecklare

Socialförvaltningen

Ovanåkers kommun

# Sommarvikarieundersökningen sommaren 2012

## Har du arbetat som sommarvikarie tidigare?

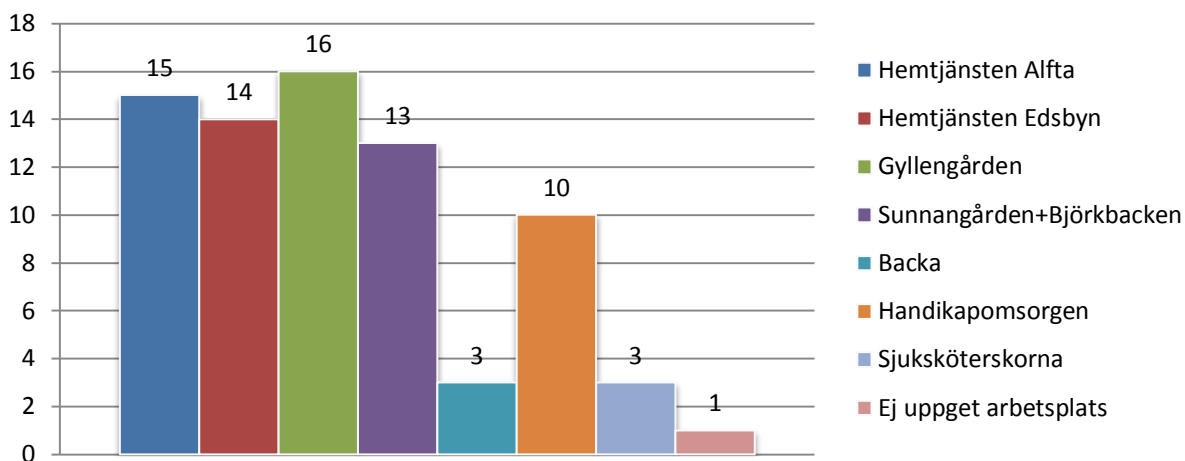


Namn	Antal	%
A. Det är mitt första år som sommarvikarie inom kommunen	17	22,7
B. Jag har arbetet som sommarvikarie inom kommunen tidigare men på annan arbetsplats	18	24
C. Jag har tidigare arbetat som sommarvikarie på denna arbetsplats	32	42,7
D. Jag arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats	8	10,7

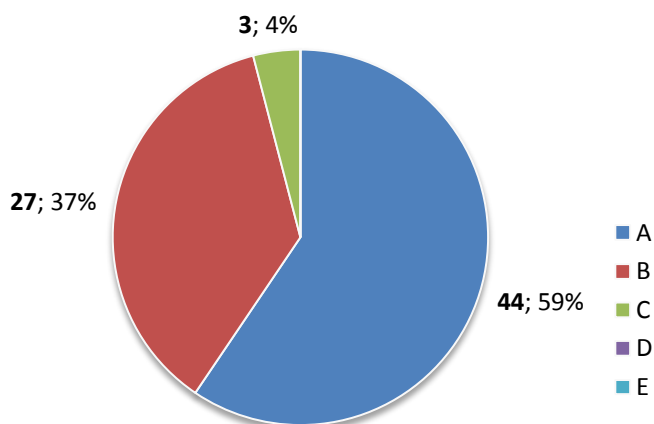
### Svarsfrekvens

100% (75/75)

### Fördelning av svar mellan olika områden/arbetsplatser



## Vad har du för helhetsintryck av din tid som sommarvikarie?



Namn	Antal	%
A. Mycket bra	44	59,5
B. Bra	27	36,5
C. Acceptabelt	3	4,1
D. Dåligt	0	0
E. Mycket dåligt	0	0

### Svarsfrekvens

98,7% (74/75)

### Vad har varit bra respektive mindre bra?

Otroligt bra personal och trevligt klimat att arbeta i.

Bra personal och bemötande.

Bemötandet från personalen har varit bra och det har varit roligt med de små extra saker som hänt utöver vardagen. Som dagen då vi grillade eller kollade på cirkusdjuren.

Trevligt bemötande av både chefer, personal och vårdtagare. Alla hjälps åt på ett bra sätt. Man vet att man får ett bra stöd av sina kollegor. Väldigt positivt. Mindre bra är väl stressen som blir p.g.a. personalbrist/tidsbrist ibland.

Har haft en del sömnlösa nätter p.g.a. oro för den hotade situationen man har med en brukare. Annars trevligt och bra.

Har inga kommentarer. Det har flutit på bra hela sommaren.

Bra sammanhållning, bra grupp.

Det har varit en bra upplevelse. Jag har lärt mig mycket nya saker och att alla fördomar inte är som man har hört, utan att det faktiskt är ett ganska roligt jobb. Väldigt stressigt och omväxlande jobb.

Ett mycket roligt, givande och varierande jobb. Enda nackdelen är att distriktet varit dåliga att informera om vissa viktiga detaljer angående en del medicin m.m.

Eftersom jag jobbat här förr så har det gått bra att komma in i arbetet igen.

Bra arbetsmiljö.

Tycker det fungerat bra. Smidigt med de nya lapparna så ser man vad man har att göra.

Lapparna har varit jättebra (Lapscore). Bra när allt står där och tiden. Synd att det inte finns arbetskläder. Borde finnas att låna som man lämnar tillbaka när man slutar. Eventuellt skulle de som går i pension kunna lämna sina kläder där, tror inte dom vill använda dem hemma.

Bra: Bra arbetskamrater

Mindre bra: Stressigt, dåligt tid att räcka till. Omvårdnaden och det "lilla extra" glöms bort, hinns inte med, i jakt på alla minuter. För lite personal kvällar och helger.

Det har varit jättetrevligt. Både under timmarna och rasterna. Lite mycket sittande emellanåt som gör att det blir lite långtråkigt. Man vill liksom göra klart sedan gå hem. Hellre ta hand om fler brukare än att sitta och vänta.

Fått bra information, personalen har varit hjälpsamma och trevliga.

Inget att klaga på. Personalen har varit underbara.

Mycket att sätta sig in i. Svårt att hitta en acceptabel arbetsrymt. Ibland upplevde man en negativ stämning. Otrolig personal som orkar jobba inom detta yrke.

Arbetskamraterna har varit hjälpsamma. Lite svårt att förstå all information man får vid introduktionen.

Jag har skrivit på att jag ska följa hygienföreskrifterna. Svårt att följa när det inte finns förkläden överallt och jag har inte sett ett enda stänkskydd.

Det har varit lärorikt.

Min sommar som vikarie har varit oerhört trivsam och jag har fått goda vänner bland både personal och kunder. Det känns som om jag har blivit väl mottagen i teamet och vill gärna komma tillbaka och arbeta mera.

Bra: Trevliga arbetskamrater och kunder.

Mindre bra: Dåliga löner, svårplanerad fritid.

Bra: Bra kontakt med både personal samt med kunderna.

Mindre bra: De olika timlönerna. En utbildad som gör samma arbete som en utbildad eller t.o.m. bättre borde enligt mig prioriteras högre.

Jättebra personal att jobba med fick bra info om det mesta. Lite dålig info om träffar innan jobbet och hot & våld – kurs, fick reda på sent om de träffarna.

Jag trivs så bra att jobba inom detta. Alla människor man har träffat och allt som jag lärt mig.

Bra personal! Har haft en rolig och bra sommar. Väldigt lärorikt att arbeta med människor som behöver så mycket stöd och hjälp i vardagen.

Bra schema. Inga problem om man skulle behöva byta. Alla ställer upp och hjälper varandra. Hittar på roliga saker med de boende. Bra att man har tillgång till bil.

Jag har trivts bra. Vi har haft det lite struligt med sämjan inom personalen, men annars har det fungerat väldigt bra.

Allt bra!

Trivs väldigt bra på denna arbetsplats, både med pensionärerna och med dem som jobbar här.

Är nöjd med sommaren.

Bra: arbetsmiljön, pensionärerna.

Mindre bra: somliga i personalens sätt att bemöta pensionärerna, ej alla dock!

Första perioden var bättre då personalen som jobbade då var bättre. Andra perioden lämnade ordinarie typ allt till oss vikarier.

Härliga människor att jobba med! Trevliga pensionärer.

Det har gått bra i sommar, men det tar lite tid innan man kan rutinerna.

Toppen!

Jag har trivts väldigt bra och kan tänka mig att komma tillbaka mer än gärna.

Ordinarie personals hjälpsamhet och bemötande är fantastiskt! De är mycket hjälpsamma och förstående.

Varmt mottagande och omhändertagande av arbetskamrater. Roliga och givande arbetsuppgifter.

Fått mycket hjälp då jag behövt det och har känt att jag vågar fråga om saker.

Man blir bra mottagen här. Trevlig arbetsplats och trevliga arbetskamrater.

Tycker det mesta varit bra. Lite dåligt bemötande av en del personal. Men de flesta har varit bra.

Att man inte fick kurs inom lyft osv. (mindre bra). Fick det första sommaren men inte andra, man hinner glömma.

Tidspressen har kanske varit dåligt, har velat haft mer tid för brukarna.

Nya systemet gällande besök var jättebra. Dock så fungerade det inte alltid.

Det som inte varit så bra är att lapparna med arbetena har varit lite röriga och oorganiserade. Men det som är bra är att man ser bra och utförligt vad man ska göra.

Inget, det är så lugnt.

Lite tråkigt att höra att vårdtagaren alltid säger: "men åh, är det en ny som kommer", och sedan berättar att de har haft en massa olika hela tiden. Och att de tyckte de va lite tråkigt med så mycket nytt.

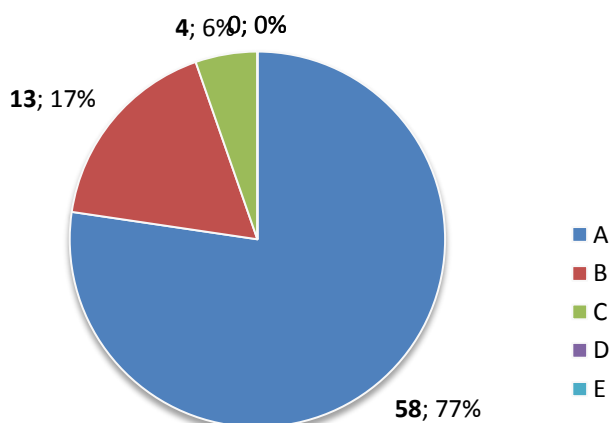
Mest trevliga människor, både personal och brukare. Skönt med varierande arbetstider och jobb. Kul att ha tid att ge brukarna socialt umgänge ibland. Många pigga pratglada tanter.

Den har varit relativt lugn och haft samma brukare dag efter dag. Kan bli krångligt med lapparna då besöken ligger dumt till men det löses snabbt när man pratar inom gruppen och kan byta besök med varandra för att underlätta arbetet.

Lappsystemet har inte riktigt fungerat. Det kan vara dåligt med tid att ta sig från a till b, dåligt med tid för utförande av uppgifter och alla uppgifter som ska göras finns inte alltid med på lappen.

Lite "surrigt" i överlag vissa dagar med det har ju alltid löst sig.

## Hur har du upplevt bemötandet, stödet och hjälpen från personalen på din arbetsplats?



Namn	Antal	%
A. Mycket bra	58	77,3
B. Bra	13	17,3
C. Acceptabelt	4	5,3
D. Dåligt	0	0
E. Mycket dåligt	0	0

### Svarsfrekvens

100% (75/75)

### Vad har varit bra respektive mindre bra?

Ofta bra med de flesta men vissa har aldrig tid att hjälpa t.ex. vid larm eller liknande. Somliga uppträder otroligt själviskt. Bra stöd och bemötande då de har svarat och förklarat bra på alla frågor. De har även förklarat varför de gör som de gör för att nå det bästa resultatet i sitt arbete.

Berättar gärna hur brukaren är, vad han/hon gillar o.s.v.

Har varit väldigt bra. Trivs jättebra på arbetsplatsen.

Ibland har det bara varit vikarier och jag kan känna att man blir lite utelämnad och har ingen som är van att fråga.

De svarar alltid på frågorna vi ställer och svarar med bästa förmåga. De tar hand om oss vikarier på ett bra sätt.

Vissa är mer hjälpsamma än andra, så är det alltid.

Har ibland upplevt att man fått dålig hjälp när man bitt om de. Känns som att en del tycker att man ska kunna allt på en gång.

Aldrig några problem och man känner sig inte dum när man frågar om hjälp.

Man har fått positiv feedback av arbetskamraterna vilket stärker självförtroendet och viljan att fortsätta arbeta.

Dom har tagit sig tid och visat och låtit mig testa på.

Jag tycker att personalen har varit toppen på alla sätt och vis, som alla andra år!

Jag har jobbat med bra personal båda perioderna.

All personal är jättetrevlig och lättsamma att jobba med och jag har fått bra hjälp och stöd. Dock borde de bli bättre att informera om småsaker. Vi som aldrig jobbat här kan inte veta alla rutiner och att saker ska ske vissa tider o.s.v. Istället får man veta det i slutet av sommaren "bakvägen" för att någon klagat eller liknande.

Hjälpsamma + trevliga men skulle uppskatta mer information från personalen.

Vissa tycktes vara irriterade när man inte "förstod"/"hängde med" vilket var stressande.

Har inga problem och har fått den hjälp jag har behövt vid problem.

Varierar olika med bemötande och hjälp från personalen, men det har fungerat bra för det mesta.

Jag blev väl mottagen och välkommen och personalen gjorde så gott de kunde med att förklara hur saker ska skötas. Vi har haft roligt tillsammans.

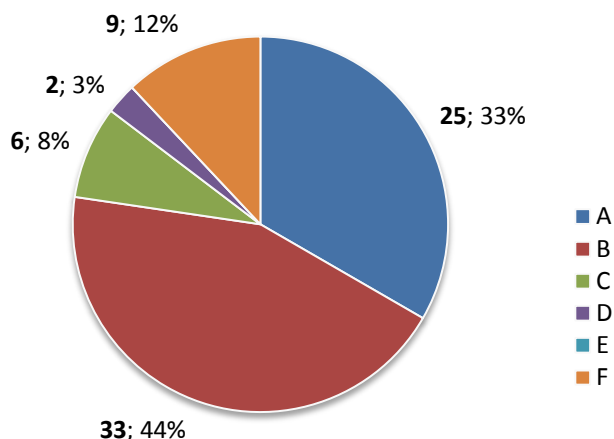
Jag har känt mig välkommen och de har besvarat frågor jag haft. De har visat och berättat.

Bara att fråga om man vill ha hjälp eller undrar något. Förklarar bra, så att man förstår.

All personal har varit väldigt hjälpsamma under hela sommaren. Lite svårt har det varit med rutiner och "regler" inne hos dom boende. Det finns ju beskrivningar inne hos alla, men ändå görs mycket olika än vad det står. Lite förvirrat när man kommer ny.

De har varit bra på att informera om vad som gäller. De bemötte mig väl.  
De behandlar en som en i gänget. Jättehärligt!  
Alla har ställt upp för varandra och tack vare denna gemenskap som vi har så flyter allt arbete på.  
Personalen har varit jättebra, tillmötesgående, trevlig.  
Ingen fråga har varit för dum. Alla ställer upp för varandra.  
Det är svårt för dem att veta vad de bör lära oss. Riktigt trevliga, välkomnande och hjälpsamma.  
De har lyssnat på en och lotsat en rätt i olika beslut. Men fått jobba mycket på egen hand, fattat många egna initiativ när vi varit bara vikarier som jobbat.  
Varit bra med bemötandet. Vi har haft stöd från personalen om de har varit något man vill ha hjälp med.  
Alla är glada och trevliga. Hjälpsamma om man behöver hjälp.  
Bra: Personalen, ordinarie, har ställt upp och lyssnat när man har frågor eller behöver hjälp = MYCKET BRA :)  
Mindre bra: Är det stressigt blir det ibland "gnabb" (förståeligt).  
Man behöver inte vara rädd att fråga om saker.  
Jag tycker jag blir väl bemött.  
Ställt upp och tagit väl hand om en.  
Alla är väldigt trevliga och hjälpsamma.  
Personalen är riktigt bra på att ta hand om oss vikarier. Man är aldrig rädd för att fråga om man undrar något, och dom hjälper gärna till.  
Jag tycker att jag fått bra stöd av personalen. De har hjälpt mig när jag undrat/inte kunnat något.  
Alla är väldigt hjälpsamma, och mycket mån om att just jag och dom andra vikarierna ska göra ett bra och säkert arbete.  
Personalen har varit mycket bra.  
Hjälpsamma och trevliga.  
Personalen är trevlig, har tålmod, har stöttat plus hjälpt mig som vikarie otroligt bra. Jag har känt mig som en i gänget!  
Finns enbart positiva saker att säga om personalen.  
Personalen har jag upplevt som väldigt bra. Jag har alltid haft det roligt på jobbet.  
De har aldrig varit ett dåligt bemötande, har aldrig heller blivit utan hjälp, de ställer upp.  
De allra flesta har varit mycket bra att jobba med, men med några känns det hela tiden stressigt och som att saker görs större än vad de egentligen blir om man bara tar det lugnt.  
Finns inget att klaga på!

## Hur upplevde du den introduktion och information som du fick när du började ditt arbete?



Namn	Antal	%
A. Mycket bra	25	34,7
B. Bra	33	44
C. Acceptabelt	6	8
D. Dåligt	2	2,7
E. Mycket dåligt	0	0
F. Jag behövde ingen introduktion, jag arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats	9	12

### Svarsfrekvens

100% (75/75)

## Vad var bra respektive mindre bra. Hur skulle introduktionen och informationen kunna förbättras för att vara till större hjälp för dig. Vad kan vi göra bättre nästa år?

Alla de viktigaste sakerna gicks igenom och jag kände mig väl förberedd. Sedan finns ju så klart saker som man måste känna av själv, och några småsaker glömdes bort men det gjorde inget. Och man lär sig ju saker under hela tiden man jobbar.

Det blev lite rörigt men det blir det ju alltid under första gången. Men ni kanske ska ta två introdagar i stället för en heldag.

Har varit bra.

Svårt att säga. Det är personalen som är de viktiga och kan informera nyanställda bäst.

Bra att man fick minst en kväll och en förmiddag i introduktionen. Men man hann inte träffa alla vårdtagare ändå.

Eftersom jag inte hade någon introduktion kan jag inte uttala mig i dessa frågor (svarade att jag behövde ingen introduktion, jag arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats).

Jag tycker att introduktionen var bra. Man lärde sig mycket, men det var mycket småsaker som tydligen spelade stor roll som man inte fick lära sig. Så till nästa gång: förbered de man ska gå med (ordinarie) lite mer. Eller ev. fixa någon lapp till vikarien med viktig info om just platsen man arbetar på.

Hann aj vara med på alla steg i omvårdnaden t.ex. att duscha m.m.

Fler introduktionsdagar för de som är helt nya, på så många turer som möjligt.

Som ny vill man gärna gå en intro-tur som liknar de första turerna på schemat.

Introduktionen bör alltid vara med en ordinarie personal, vilket det inte alltid varit i sommar.

Det var en bra introduktion men medicin som ska ges i slidan eller änden vet man inte hur man ska göra om man inte får hjälp första gången.

Durewall även för oss som regelbundet jobbar (svarade att jag behövde ingen introduktion, jag arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats).

Eftersom jag var utomlands så missat jag mycket av informationen vilket cheferna var medvetna om när de gav mig jobbet. Men jag tycker att det har fungerat utmärkt ändå.

Jag fick en bra intro.



---

Ordinarie personal mer informerad att de kommer vikarie. Se till att en personal blir handledare och informerar om arbetet och rutiner m.m.

Mycket att ta in, de man går introduktionen med kanske inte riktigt bet vad de ska säga vilket kan leda till att man missar saker.

Har stött på uttryck som är nya för mig ute i verksamheterna, men det har bara varit att fråga (ex. uridom).

De glömde bort mig.

Längre introduktion. För lite med 2 dagar.

Jag anser att man kan få en "handledare" som talar om vad för rutiner som finns, brandövningar m.m. under de dagar som man har introduktion. Då blir man mer redo för vad arbetet innebär.

Svårt att ta in all information på kort tid.

Själv anser jag att man introduktion varit tillräcklig då jag varit här förut. Behövs nog längre intro för nya vikarier tror jag.

Jag tycker introt gick jättebra.

Jag fick all den information jag behövde. Annars kunde jag bara fråga under sommaren.

Kan vara bra med fler introdagar. Information från personalen innan man börjar sitt schema, om t.ex. rutiner, info om boende, tips på aktiviteter m.m.

Introduktionen som jag fick här på boendet var bra. Informationen på Sunnangården riktade in sig på äldreomsorgen och nästan ingenting inom handikapp. Även lyfttekniken var inriktad på äldre. Kanske att dom som ska jobba inom handikapp ska ha en egen intro och tips på lyftteknik. Då dom här dagarna inte gav mig någon direkt hjälp i mitt jobb.

Det vore bra om introduktionen inkluderade information om demens och hur man bemöter en människa med demens.

Det är jättesvårt att veta i början, och väldigt viktigt att kunna för att kunder ska få det bra.

Det mesta bra, skulle vilja få pröva på mera under introduktionen och mer förklarat varför, hur o.s.v.

Bättre info till dom nya sommarvikarierna så dom vet vad som ska göras (svarade att jag behövde ingen introduktion, jag arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats).

Ev. fler introdagar.

Man fick fråga allt. De berättade inte så mycket.

Längre tids intro. Mer allmän information och lite småtips.

Tyckte de introdagar jag hade var alldeles tillräckliga och kände mig då trygg att arbeta själv snabbt. Stort plus för "lathunden" som skrevs över dagens alla rutiner.

Det skulle kunna undan varas lite tid för oss vikarier att läsa brukarnas akter o.s.v. de vi inte känner till sedan tidigare. (svarade att jag behövde ingen introduktion, jag arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats).

Informationen är bra, bra med repetition på flyttekniken.

Tiden fanns inte riktigt till att introduceras i allt/alla delar i arbetet. Men så småningom föll allt på plats.

Kunde fått mer ingående information gällande rutiner och gärna detta skriftligt att ha som underlag under sommaren.

Bra info. Fick veta det jag behövde. Sedan är det mycket man lär sig under tiden.

Jag fick ingen introduktion då jag jobbade förra året. Tycker det är lite dåligt, då det är viktigt både för mig och brukaren.

Det är svårt at lära sig allt genom introduktion men det är en bra början. För en som jobbat 2 somrar förr är det en bra påminnelse.

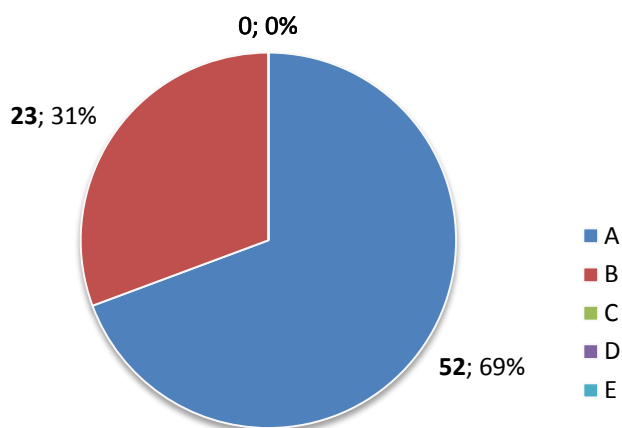
Jag som jobbat förr fick endast en dags introduktion och hann kanske gå till 20% av området brukare. Fick ingen information heller men eftersom vi fått det för några år sedan kändes det okay ändå. Skulle dock vara bra med en ny genomgång för att fräsch upp minnet.

Hade bara en introdag men fick träffa nästan alla nya brukare och fick ett bra intryck vad som gällde hos alla. Om jag inte träffat de flesta var en dag för lite men nu gick det bra ändå!

Det hade varit bra att få gå lyfttekniken igen.

---

## Hur har du upplevt personalens bemötande av brukarna/kunderna?



Namn	Antal	%
A. Mycket bra	52	69,3
B. Bra	23	30,7
C. Acceptabelt	0	0
D. Dåligt	0	0
E. Mycket dåligt	0	0

### Svarsfrekvens

100% (75/75)

## Upplever du att personalen bemöter brukarna/kunderna med respekt och lyhördhet under besöken? Bemöter man dem med respekt för deras privatliv och personliga integritet?

Ja allt har varit bra.

De flesta har ett mycket bra bemötande! Har några gånger varit med då någon inte bemöt så bra, sagt saker som oroar brukaren ifråga. Men utöver det har det varit bra.

De har bemött brukarna så gott de kunnat.

Jag tycker att personalen har bemött brukarna mycket bra.

Samtlig personal bemöter brukarna bra, med respekt, tålmod och vänlighet.

Ja det tycker jag

Jag tycker att de behandlas väldigt bra. Ibland är de nästan för snälla. Vissa brukare är otrevliga och respektlösa.

Jag upplever att personalen bemöter dem med respekt, lyhördhet samt respekt för privatliv och integritet.

Tycker att det fungerat som det skall, men skulle önska mer tid hos brukarna.

Jag tycker att de behandlas med respekt och lyhördhet. Åtminstone så mycket som det hinns med.

Personalen bemöter brukarna med respekt av det jag har sett.

Jag tycker att bemötandet är bra, också bra att det är anpassat efter brukare som är olika.

Överlag bra. Men nog är det många som behandlas "utifrån rutin". Personen, "jaget", försvinner och sysslorna blir viktigare = tidsbrist.

Mycket bra.

Jag tycker att personalen bemöter brukarna med respekt och lyhördhet samt respekt för deras privatliv.

Personalen gör sitt bästa och lite till.

Både ja och nej. Upplever att man pratar om kunderna inför andra kunder. Upplever att de tror att kunderna ej förstår och kan föra det vidare.

Absolut! Jag har upplevt att de alltid gör sitt bästa utan att ta emot elakt snack från brukarna om det skulle bli så.

Ja jag upplever att personalen bemöter brukarna/kunderna bra. Mycket förståelse för brukarna/kunderna.

Ja i det stora hela tycker jag att personalen bemöter mycket bra.

En del bemöter brukarna jättebra. En del mindre bra.

Personalen är mycket lyhörd för vad brukarna vill och inte vill. Då man är rädd om deras integritet samt privatliv så inger man en form av vänskap som är uppbyggd av respekt. Vårt motto är att behandla andra som man själv vill bli behandlad.

Ja, det tycker jag!

---

De bemöter kunderna på ett värdigt sätt, som de själva skulle vilja bli bemött.

Oftast. Inte alltid.

Personalen ser till alla de boendes bästa. Glada och positiva bemötande, mycket skratt!

Dom på Alfta gruppboende är duktig på att lyssna på dom boende och ger dom respekt och ser till att dom har ett privatliv och får vara med och bestämma m.m.

De bemöts med vänlighet och respekt. Personalen är tålmodig och omtänksam.

Ja för det mesta. Men det händer att personalen inte har full fokus på kunden utan prata om annat, och ibland bemöter kunder negativt för att dennes signaler inte kopplar så snabbt som personalen önskar.

Varierar, men oftast bemöts de på ett bra sätt, beroende på hur brukaren bemöter dem.

Ja det tycker jag att dom gör. Dom får bra vård.

De flesta av personalen tar sig tid och gör klart innan man går till nästa brukare. All personal har respekt för privatlivet och deras integritet.

Vissa gör "bara sitt jobb" med de flesta gör ett otroligt bra, fint och värdigt arbete!

Jag tycker det har fungerat bra.

Omhändertagningen är perfekt! Vissa kan fälla kommentarer men ej så pensionärerna hör.

Jag tycker personalen bemöter "brukarna" väldigt bra. Sedan är det olika på dagar, hur mycket och stressigt det är.

Jag tycker att det varit bra.

Väldigt olika. Bra överlag. Det är mest att omvårdnadspersonal pratar över huvudet på brukaren.

Det känns som alla jobbar för brukarna. Aldrig någon suck och stön eller skitsnack om någon pensionär!

Jag tycker att personalen har haft ett bra bemötande gentemot brukarna.

De flesta är bra! Dock är det vissa som gör allt genom ren rutin och inte är speciellt lyhörda.

Brukarna är alltid glada att se en och det är personalens förtjänst. Ingen brukare blir kränkt.

Alla jag arbetat med visar stor respekt och lyssnar på brukarna.

De är alltid lyhörda och vill brukarnas bästa, tycker alla visar respekt. Folk pratar om brukarna med det sker endast inom gruppen och det är inget prat som kränker någon.

---

### **Vad upplever du att vi skulle kunna förändra för att ge brukarna/kunderna ett bättre bemötande i framtiden?**

Arbeta med känslan att det inte bara ska gå på rutin.

Att försöka ta det lugnare vissa gånger. Ibland har saker hastats igenom istället för att brukaren själv kan få göra det. Så man inte tar ifrån dem saker de egentligen klarar, med mer tid.

Lyssna mer på deras vilja, ta mer tid för dom, ni ska finnas där helt enkelt.

Jag upplever att brukarna skulle må bättre av våra besök om vi hade mer tid att ge. Ofta är det stressigt och tungt. Om vi fick mer tid så vi slapp stressa så tror jag att det skulle vara väldigt värdefullt för brukarna. En trevlig pratstund hinner man sällan med, men kan vara nog så viktigt som övrig omvårdnad.

Mer tid, mer tid till att få vara medmänniska och inte bara vårdare.

Ha lite mer tid hos brukarna. Nu är det bara in - ut.

Mer tid är A och O!

Nej inte direkt. Alla jag pratat med (brukare) berömmar all personal.

Ge mer tid. Ha tid att sitta ner och bara vara med kunderna, utan några måsten och ska.

Tycker att man ska vara mer noga, och se över bättre va för personal man tar in.

Ge mer tid åt brukarna.

Att man sänker stressen och ser till att det finns personal så det räcker på varje arbetsplats. Då får vi mer tid till brukarna.

Eventuellt bättre sysselsättningsmöjligheter/aktivering.

Att lyssna på dem.

Bemötandekurser för alla oavsett hur länge man jobbat. Jobba för att alla ska ha ett större medvetande.

Att få mer personal och ej mer uppgifter för tiden att umgås med brukarna finns inte så det räcker till som det ser ut nu.

Låt brukarna få ta tid på sig och göra själv.

Mer personal ger mer tid hos varje brukare.

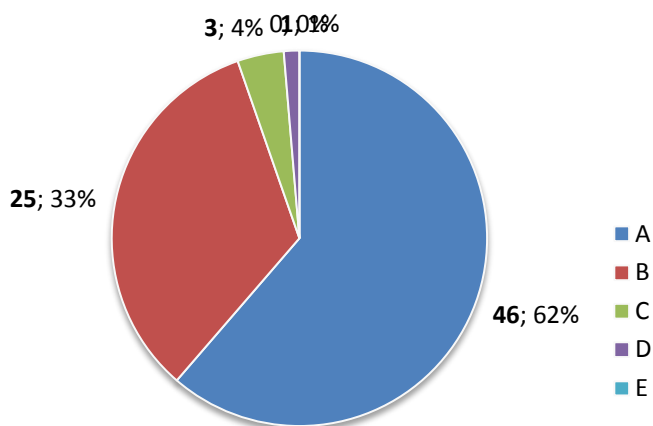
Om man måste prata om brukaren, kan man lämna rummet eller ta det vid ett senare tillfälle.

Lite mer tid hos brukarna så det inte bara är stress.

Sätta sig ner och lyssna.

---

## Hur bra tycker du att personalen är på att prioritera brukarna/kunderna i sitt arbete?



Namn	Antal	%
A. Mycket bra	46	61,3
B. Bra	25	33,3
C. Acceptabelt	3	4
D. Dåligt	1	1,3
E. Mycket dåligt	0	0

### Svarsfrekvens

100% (75/75)

### Prioriteras brukarna/kunderna först eller prioriteras andra arbetsuppgifter högre? Upplever du att personalen är den tid hos brukarna/kunderna som man är schemalagd och att man tar man sig tid att lyssna på brukaren/kunden?

Brukarna prioriteras först om det inte är någon stress hos brukaren utan den får den tid den behöver. Man hinner alltid med att prata med brukaren, även om tiden varierar så när man väl är hos brukaren stressar man inte.

Den schemalagda tiden stämmer sällan. Många gånger får det fortare p.g.a. avböjningar, andra gånger tar det längre tid. Ofta beror det på personligheten om de är pratglada och vill vissa saker.

Jag prioriterar alltid brukarna först sedan de andra arbetsuppgifterna. Väldigt viktigt att kunna lyssna och jobba samtidigt.

Jag anser att man många gånger kan ta sig mera tid för brukarna de har vissa behov som all personal inte ser.

Man ska inte stressa sig hos dom, ta det lugnt och ge dom tiden dom behöver.

Jag anser att alla brukare behov sätts först.

Brukarna prioriteras först. Jag tycker att man är där den tiden man ska. Skulle kanske behövas mer tid ibland.

Papperjobbet förs fram och det praktiska prioriteras.

Andra arbetsuppgifter prioriteras ofta högre, så som städ. Men även det varierar så klar från avdelning till avdelning. Sjuksköterskorna prioriterar kunden bra.

Om de andra arbetsuppgifterna minskade skulle brukarna få mer tid, vilket kan behövas i vissa fall.

Mer tid med "brukarna" skulle vara toppen, för oftast så har man inte tid att prata så mycket med dem och göra saker. Så i sommar har lillvärdinnan varit bra att ha till sådant.

Det är ibland mycket att göra och ett sånt här jobb där brukarna är i så pass olika skick kan vara psykiskt påfrestande. Tycker alla gör det väldigt bra som kan handskas med detta med stort tålamod och lugn.

Kunderna ska alltid prioriteras först men detta är svårt ibland när många behöver hjälp samtidigt.

Kunderna prioriteras först, man tar sig tid att lyssna på brukaren.

Ibland hinner man med det man ska göra och ibland får vissa saker vara för tiden räcker ej till. Kunderna kommer först sen tar man de man hinner. Personalen lyssnar alltid på kunden och man tar sig tid att lyssna på vad de har att säga.

Varierar från personal till personal och vem brukaren/kunden är. Men ofta prioriteras de på ett bra sätt!

Oftast prioriteras kunderna, men ibland rökning och kaffe. Vissa lyssnar mer på kunderna än andra.

Jag upplever att de tar sig tid för kunderna.

Dom boende prioriteras alltid i första hand och man håller schemat tiderna väldigt bra!

Ibland har det varit svårt att uppfylla brukarnas önskemål om att hitta på saker p.g.a. lite personal, hemmadagar m.m.

---

Självklart går brukarna i första hand!

Ibland har jag upplevt att personalens egna behov/fritid gått före brukarnas vilja.

Jag tycker personalen prioriterar kunderna först och ger dem den tid de har till det.

Brukarna prioriteras först! Tiden till dem finns men såklart går tid bort till andra uppgifter.

Genom denna situation som har varit på arbetsplatsen så har jag upplevt att det är stressigt, men hinner bara ge brukarna minimalt med tid – egentligen behöver de få mer tid! Sätt in mera personal!!

Brukarna prioriteras först, tiden hos brukarna är både och. Man lyssnar på brukarna.

Brukarna först och städ sen.

Brukarna behandlas med respekt och jag upplever att de får den tid de behöver.

Har för mycket annat som måste hinnas med tvätt, städning med mera, för få personal för att sätta kunderna i centrum. Bra med lillvärd/villvärdinnor under sommaren, så de kan göra de lilla extra med kunderna.

Brukarna prioriteras först. Inget annat gör innan brukarna har det bra.

De i personalen jag arbetat med har prioriterat brukarna högst.

Rutin, rutin, rutin. Tiden hålls för det mesta. Men jag jobbar för att få närhet till brukarna/människorna. Att sitta ner och prata, lyssna, det finns det ingen tid för. Det saknar jag.

Det verkar som att alla brukare får sin tid, om det tar längre tid så stannar man utan att stressa.

Brukarna prioriteras först. Jag upplever att man är hos brukarna som man ska och lyssnar på dem.

Brukarna har prioriterats av personalen och man har varit hos dom den tid som är bestämd oftast. Beroende på dom situationer som kan dyka upp så är man hos vissa kortare eller längre tid.

Ja, brukarna prioriteras först. Jag tycker att de som arbetar här tar sig tid och lyssnar och hjälper brukarna så bra som de bara kan, under den tid som är schemalagd.

Jag önskar att det skulle finnas mer tid att "bara vara", kunna sätta sig en stund, kanske ta en kaffe ibland. Oftast hinner man knappt komma förrän man ska gå.

Brukarna/kunderna kommer i första hand och jag tycker att personalen tar tid att lyssna på brukaren/kunden.

Ja, de tar tiden med en nypa salt. Behövs mer tid tas den och biland blir man klar före.

Ja, i mån av tid så upplever jag det som att alla i personalen bryr sig väldigt mycket och gör egentligen mer än det som står på schemat. Men mer kvalitetstid behövs för att alla ska må bättre.

Samtlig personal tar sig tid för brukaren. Ofta längre tid än vad som finns.

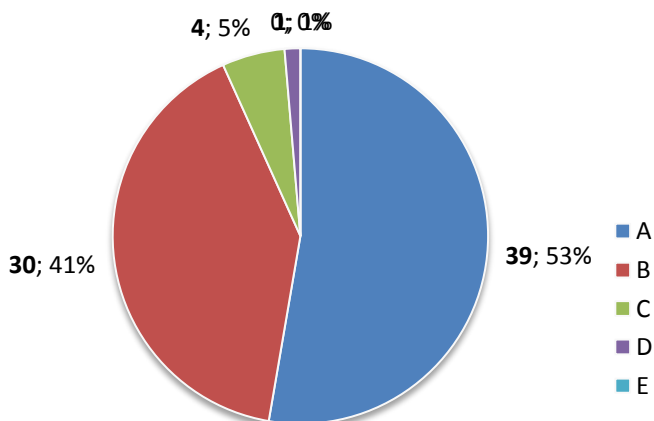
Jag tycker att brukarna får den tid de behöver och jag tycker även att personal lyssnar på varje brukare.

Man tar sig tiden som finns till varje brukare, men ibland blir det självklart lite stressigare.

Det är från personal till personal. Några är väldigt bra på att lyssna, medan man kanske önskar att vissa skulle stanna upp ibland och ta sig tid, vänta med tvätten och ta sig en pratstund i stället.

---

## Hur har du upplevt bemötandet och samarbetet med din chef, sjuksköterskor, rehabpersonal m.fl.?



Namn	Antal	%
A. Mycket bra	39	52,7
B. Bra	30	40,5
C. Acceptabelt	4	5,4
D. Dåligt	1	1,4
E. Mycket dåligt	0	0

### Svarsfrekvens

98,7% (74/75)

### Vad har varit bra respektive mindre bra?

Jag tycker att det fungerat bra för både chef, SSK och rehab lyssnar och tar till sig det man säger. Någon gång har väl rehab ordnat med hjälpmedel som inte fungerat så bra i vardagen, men de har då varit lätt att prata med dem igen.

Man får alltid stöd och hjälp.

Personal har varit mycket bra, trevliga och bra bemötande mot sommarvikarier.

Bra kontakt med chefer och ett gott samarbete med DSK.

Trevligt bemötande och bra samarbete!

Inte träffat de så mycket.

Eftersom man har jobbat många somrar så känner man chefen, sjuksköterskorna samt rehabpersonal m.fl. mycket bättre och det underlättar mycket.

Vissa chefer har varit mer tillmötesgående än andra.

Det har fungerat bra med sjuksköterskor o.s.v. Men jag kände mig oskyldigt anklagad utav min chef vid ett tillfälle. Fick ingen ursäkt och det hela gjorde att jag tappade min motivation att arbeta.

Dålig information från sjuksköterskor om medicinerman ej bör röra vid samt om brukare som kan få kramp.

Morgonmötena med cheferna tycker jag är bra, viktigt att ha den kommunikationen med personalen. Däremot tycker jag att man kan ha bättre samarbete med sjuksköterskorna, det har varit lite si och så.

Har väl egentligen inte haft så mycket att göra med "dem".

Det mesta bra. Om man ringt en sjuksköterska angående en brukares försämrade tillstånd och vill att hon tittar till brukaren så vore det bra om sjuksköterskan ringde upp en och informerade om man skickat in brukaren till sjukhus.

X (chefens namn) har varit bra och förstått när man gör fel som ny. Jag har inte träffat sjukpersonalen så mycket.

Dsk: Mycket bra. Övrig personal: bra Chefer: Tar med sig det man säger men ingen förändring. Bemötande och samarbete är bra.

Lite halvbra samarbete mellan chef och dsk när jag skulle få min delegering i efterhand.

Har ej haft så mycket kontakt med de. Dålig info om de varit i kontakt med kunderna, fått läsa om det i procapita. Viktigt med direktinformation.

De har varit tillmötesgående.

Flyttekniken var jättebra.

Cheferna samt alla andra har varit snälla och trevliga. De har ställt upp vid behov och visat att de finns där för oss. Tack!

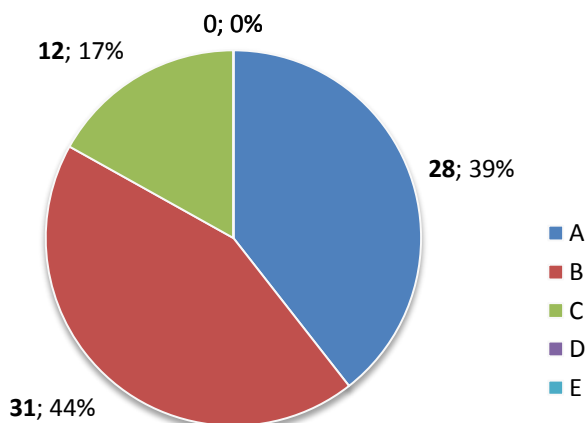
Trevligt bemötande.

---

Bra: Sjuksköterskorna o.s.v. bemöter en positivt.  
Mindre bra: Chefen träffar jag på ganska sällan.  
Inte haft så mycket kontakt med någon av dem.  
Jag har fått bra instruktioner, allt har varit mycket bra.  
Mötet på Gyllengården bar väldigt bra. Bra att få träffa chefen! Alla är väldigt trevliga.  
Väldigt bra kontakt och bemötande, inget dåligt.  
Bra! Samarbetar mycket och bemötandet är bra.  
Har blivit bra bemött av all personal som nämns.  
Allt har varit bra.  
Ibland dålig kommunikation, det känns som ssk och rehab inte lyssnar på de ordinarie uskorna.  
Dock inte träffat dem så många gånger under sommaren. Trevliga annars!  
Har hellre ringt en ssk en gång för mycket än en gång för lite och alltid fått bra hjälp.  
Det är mest den ordinarie personalen som sköter dessa kontakter.  
Har knappt träffat dem.  
Samarbetet har varit bra, jag har fått en bra helhetsbild.  
Det mesta har varit bra.  
Har ej träffat så mycket sjuksköterskor eller rehabpersonal.  
De har varit nära till hands.  
Har varit svårt att få tag på DSK ibland med de har varit bra tillmötesgående. Bemötandet med cheferna har fungerat bra!

---

## Hur har du upplevt användandet av vår teknik som ex. datorer, Pocapita, Laps Care och Mobipen?



Namn	Antal	%
A. Mycket bra	28	39,4
B. Bra	31	43,7
C. Acceptabelt	12	16,9
D. Dåligt	0	0
E. Mycket dåligt	0	0

### Svarsfrekvens

94,7% (71/75)

### Vad har varit bra respektive mindre bra?

Surrtigt, Mobipen funkar som det vill. Resten funkar väl.

Har endast använt Mobipen och den har fungerat bra!

Bra med Mobipen att vi kan se anteckningar och hänga med. Men överdrivet mycket signering och koll. Signera arbeten med pennan, en i personalen signerar tidslistan, ska signera varje brukare på pappret. Avböja allt på datorn också onödigt. Det som inte är gjort är ju avböjt, uteslutningsmetoden. De som lägger in arbetsordningen verkar inte ha koll på adresserna heller. Du kan ha en brukare i Ovanåker sen åka upp på byn för att låsa en dörr bredvid en annan brukare som har hemhjälp på samma ställe av en annan personal, samma tid. För att sedan åka tillbaka till Ovanåker igen.

Jag tycker att de nya systemen fungerar mycket bättre. När man kommer in som vikarie är det lättare att se vad som ska göras.

LapsCare är bra så man ser vad man ska göra, men tiderna mindre bra.

Det är svårt att veta vad som ska ingå och vad varje sak är i Mobipen.

Allt har fungerat bra.

Tog ett tag att lära sig men går bra nu.

Bra att kunna hämta sina papper direkt på morgonen. Men ibland har pappret varit konstigt fördelat när det gäller tider, och för många på pappret.

Allt har varit bra.

Svårt att svara på. Väldigt bra och enkelt att använda i stort enligt mig. Men syftar det till övrig personal varierar det hur det används.

Har bara varit i kontakt med Procapita. Det är ett bra och funktionellt system.

Fungerar som det ska!

Kan inte säga någonting om de för jag har inte blivit visad hur det fungerar så har inte använt det överhuvudtaget.

Har ingen åsikt beträffande frågan då det är den ordinarie personalen som sköter allt kring detta.

Har bara använt procapita och det var inga problem.

Har inte funnits tid att gå igenom detta!

Har ej använt någon dator.

Har inte varit några problem.

För det mesta fungerar datorn ibland krånglar datorn men då ringer vi till dom som kan data.

Fungerat bra, dock lite svåra och krångliga att lära sig. Men mycket lämpligt att ha i datorn istället för en massa papper.



Datorerna har krånglat en del.  
Allt har fungerat bra!  
Alla är inte lika noggranna.  
Bra: Att man dokumenterar viktiga händelser m.m. så all personal kan ta del av vad som sker.  
Mindre bra: Att man ibland "glömmer" att dokumentera.  
Lite krångligt att lära sig Procapita.  
Det har varit dålig utbildning samt information om alla dessa program. Har fått be om hjälp från personalen flera gånger då man ej förstått.  
Det är enklare nu.  
Anhöriginformation är svår att få fram.  
En uppdatering av datorerna. Tar mycket tid att sitta och vänta på dem.  
Lite krångligt med Mobipen, annars bra!  
Hel vetenskap att sätta sig in i de olika tekniska prylarna. Tar mycket tid från kunderna.  
Lite svårt innan man lär sig. Sedan är det bra. Svårt ibland att läsa om allt.  
Tekniken är ingenting jag direkt lagt märke till. Vilket betyder att det rullar på helt okay.  
Procapita har jag aldrig fått lära mig. Lapscare funkar men på mitt arbetsställe är det för stressigt=för lite personal.  
Mobipen är en bra sak, lite konstigt ibland men det går att ordna på datorn i stället.  
Ibland är det lite oklart hur mans ka fylla i Mobipen. Ibland ska man fylla i att man gjort en syssla fast brukaren gjort det själv och ibland ska man avböja.  
Mobipen kan fortfarande vara krångligt. Men bra med de nya arbetslapparna.  
Mobipen funkar bra, dock så verkar det vara delade meningar om vad mans ka "dutta" i vad man har gjort. Göra det mer klart för alla kanske? Lapparna i Lapscare är jättebra, men ibland kändes planeringen lite ologisk. Dela upp arbetena bättre.  
En ganska positiv bild men mycket att kunna förbättra med planeringen av turer. Ett flängande från ett ställe till de andra och sedan tillbaka. Måste gå att göra någonting åt både för personal och ur miljötank. Som det är nu tänkt inget på miljön. Hur skulle det vara med sopåtervinning?? Bara en fundering...  
Mobipen fungerar bra men lapparna är lite dåligt planerade vissa gånger. Emellanåt ska man vara klar 10.10 och å börjar nästa besök antingen 10.10 – 10.11. Man måste få lite tid att hinna från där man är till nästa plats.  
Ibland lite krångligt med Mobipen, men då har det alltid funnits kunnig personal som hjälpt till.  
Procapita kommer vi vikarier inte in på. Annars har jag upplevt att det fungerar bra med tekniken. Har det uppstått problem har det bara varit att fråga superanvändarna.  
Bra system. Ibland lite krångligt.  
Ibland har pennorna krånglat, men på det stora hela så har det fungerat smidigt och bra. Det är ett lätt system när man har lärt sig det.  
Mobipen är jobbigt att ha ute i hemmen. Att skriva i pärmar m.m. tar tid.  
Jag tycker att Mobipen har fungerat kanonbra.  
Det är alltid svårt att lära sig någonting nytt.  
Jag har inte haft några problem med det. Men ibland skulle det vara bra om man kunde söka på ord i aktierna på procapita, t.ex. "sår" eller "illamående". Då skulle det vara lättare att hitta äldre saker utan att läsa så mycket.

## Utvärdering av ditt sommarvikariat, sommaren 2012

Dina tankar, synpunkter och åsikter är viktiga för oss. Vi önskar därför att du ska besvara denna enkät så tydligt och sanningsenligt som möjligt så att vi med hjälp av dina synpunkter kan förbättra oss och bli bättre i framtiden. Svara på alla frågor och motivera helst dina svar så utförligt som du kan. Om platsen att skriva på inte räcker till, skriv på ett nytt papper och skicka med i kuvertet. Tack för din medverkan, tid och hjälp. **OBS:** Denna enkät är anonym och kommer att behandlas konfidentiellt. Skicka därför svaret med det frisvarskuvert som medföljer (inget frimärke behövs, portot är betalt), lägg den i vanliga postlådan, eller lämna kuverten till din chef så skickar han/hon det vidare.

### Jag har varit vikarie inom följande verksamhet

Arbetsplatsens namn:

- Detta är mitt första år som sommarvikarie inom kommunen
- Jag har arbetat som sommarvikarie inom kommunen tidigare men på en annan arbetsplats.
- Jag har tidigare arbetat som sommarvikarie på denna arbetsplats.
- Jag arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats.

### Vad har du för helhetsintryck av din tid som sommarvikarie?

- Mycket bra
- Bra
- Acceptabelt
- Dåligt
- Mycket dåligt

Vad har varit bra respektive mindre bra? Berätta hur du har upplevt det i sommar:

### Hur har du upplevt bemötandet, stödet och hjälpen från personalen på din arbetsplats?

- Mycket bra
- Bra
- Acceptabelt
- Dåligt
- Mycket dåligt

Vad har varit bra respektive mindre bra? Berätta hur du har upplevt det i sommar:

### Hur upplever du den introduktion och information som du fick när du började ditt arbete?

- Jag behövde ingen introduktion, ja arbetar regelbundet som vikarie på denna arbetsplats
- Mycket bra
- Bra
- Acceptabelt
- Dåligt
- Mycket dåligt

Vad var bra respektive mindre bra. Hur skulle introduktionen och informationen kunna förbättras för att vara till större hjälp för dig. Vad kan vi göra bättre nästa år? Motivera ditt svar:

### Hur har du upplevt personalens bemötande av brukarna/kunderna?

- Mycket bra
- Bra
- Acceptabelt
- Dåligt
- Mycket dåligt

Upplever du att personalen bemöter brukarna/kunderna med respekt och lyhördhet under besöken? Bemöter man dem med respekt för deras privatliv och personliga integritet? Berätta hur du har upplevt det i sommar:

Vad upplever du att vi skulle kunna förändra för att ge brukarna/kunderna ett bättre bemötande i framtiden?

### Hur bra tycker du personalen är på att prioriterar brukarna/kunderna i sitt arbete?

- Mycket bra
- Bra
- Acceptabelt
- Dåligt
- Mycket dåligt

Prioriteras brukarna/kunderna först eller prioriteras andra arbetsuppgifter högre? Upplever du att personalen är den tid hos brukarna/kunderna som man är schemalagd och att man tar man sig tid att lyssna på brukaren/kunden? Berätta hur du har upplevt det i sommar:

### Hur har du upplevt bemötandet och samarbetet med din chef, sjuksköterskor, rehabpersonal m.fl.?

- Mycket bra
- Bra
- Acceptabelt
- Dåligt
- Mycket dåligt

Vad har varit bra respektive mindre bra? Berätta hur du har upplevt det i sommar:

### Hur har du upplevt användandet av vår teknik som ex. datorer, procapita, laps care, mobipen?

- Mycket bra
- Bra
- Acceptabelt
- Dåligt
- Mycket dåligt

Vad har varit bra respektive mindre bra? Berätta hur du har upplevt det i sommar: