

Brukarundersökningar 2008

Bakgrund

I förvaltningens kvalitetsplan finns brukarundersökningar genom enkät med som en del i den utvärdering som regelbundet görs kring olika verksamheters kvalitet.

Enkäten bygger på viktning och betygssättning.

Beträffande LSS är bedömningen att tillförlitligheten i det en renodlad enkätundersökning skulle ge är osäker. Förvaltningen har utifrån det arbetat fram en enkel riktad metod för denna målgrupp som bygger på djupintervjuer.

Brukarundersökningar 2008

I enkätform genomfördes inom äldreomsorgens äldreboenden, hemvård och dagverksamhet. På Björkängens demensboende och demensdagverksamhet genomfördes undersökningen gentemot anhöriga till de boende.

Brukarundersökning i enkätform genomfördes också för alla brukare med personlig assistans. Inom LSS genomfördes brukarundersökning genom individuella djupintervjuer för två grupper. Dels en grupp som har beslut om gruppboende, dels en grupp som har beslut om daglig verksamhet.

Äldreboenden .

Svarsfrekvensen totalt för de tre boendena var 57%.

Av de svarande så är det 8% som svarat själva, övriga har svarat med stöd från anhörig.

Viktning – Det som framhölls som allra viktigast är personals bemötande och att känna sig trygg på boendet.

Betyg - Personals bemötande, att man känner sig trygg på boendet samt boendets standard är det som fått högst betyg. Lägst betyg har påståendet ”jag har en meningsfull vardag” fått.

Sammanfattningsvis så är det goda betyg. Det som man framhållit som viktigast har högst betyg och det som framhålls som minst viktigt har lägst betyg. Vissa enskilda delar utkristalliseras som respektive boende kan titta närmare på.

I förhållande till 2007 är det något lägre betyg totalt, svarsfrekvensen är lägre och antalet som svarat på enkäten helt själv har minskat.

De tre nationella frågorna var med för första gången.

Hemvården .

Svarsfrekvensen totalt för hemvården var 74%.

Av de svarande är det 54% som svarat själva och övriga med stöd från anhörig.

Viktning – Det som framhölls som allra viktigast är personals bemötande och att personalen ger bra hjälp och stöd.

Betyg - Personals bemötande, hjälpen och stödet man får samt att man känner sig trygg i sitt hem är det som fått högst betyg. Lägst betyg har påståendet ”maten är god och måltiderna trivsamma”, fått.

Sammanfattningsvis så är det goda betyg. Det som man framhållit som viktigast har högst betyg och det som framhålls som minst viktigt har något lägre betyg. Vissa enskilda delar utkristalliseras som respektive enhet kan titta närmare på.

I förhållande till 2007 är det något lägre betyg men huvudsakligen marginell skillnad. Enda större försämringen är betygen på ”maten är god och måltiderna trivsamma. För hemvården finns för andra året de tre frågor med som tagits fram och som nationellt ska kunna användas som jämförelseindex mellan kommuner. Skillnaden mot 2007 är marginell. Svarefrekvensen hade ökat från 59% -2007 till 74% 2008.

Dagverksamhet.

Undersökningen har gjorts gentemot alla med beslut om biståndsbedömd dagverksamhet. Svarefrekvensen var 89%. 2008 var femte året undersökningen gjordes.

Av de svarande är det 48% som svarat själva och övriga med stöd från anhörig.

Viktning – Det som framhölls som allra viktigast är personals bemötande och att träffa andra och få en god gemenskap. Inga stora förändringar mellan åren.

Betyg – Betygen ligger för alla påståenden högt. Personals bemötande, trygg i verksamheten och personalens stöd och hjälp har fått allra högst betyg.

Förändringarna mellan åren är marginell.

Sammanfattningsvis så är det goda betyg.

De tre nationella frågorna var med för första gången.

Demensboende.

Undersökningen genomfördes med enkät till de boendes anhöriga.

Svarefrekvensen var 62%.

Viktning – Det som framhölls som allra viktigast är personals bemötande.

Betyg - Personals bemötande, hjälpen och stödet man får samt att man som anhörig känner att man kan framföra synpunkter som beaktas är det som fått högst betyg. Lägst betyg har påståendet ”min anhörig har en meningsfull vardag” fått.

Sammanfattningsvis så är det goda betyg. Det som man framhållit som viktigast har högst betyg och det som framhålls som minst viktigt har lägst betyg.

De tre nationella frågorna var med för första gången.

Demensdagverksamhet.

Undersökningen genomfördes med enkät till brukarnas anhöriga.

Svarefrekvensen var 50%.

Viktning – Det som framhölls som allra viktigast är personals bemötande.

Betyg - Personals bemötande, hjälpen och stödet man får samt att man känner sig trygg i verksamheten är det som fått högst betyg. Lägst betyg har påståendet ”Jag får som anhörig en löpande och tydlig information” fått.

Sammanfattningsvis så är det goda betyg. Det som man framhållit som viktigast har högst betyg och det som framhålls som minst viktigt har lägst betyg. Undantaget är ”Jag får som anhörig en löpande och tydlig information”, detta har framhållits som förhållandevis viktigt men har fått lägst betyg.

Brukarundersökningen gjordes för första gången.

Brukare med personlig assistans

Svarsfrekvensen var 80%.

Av de svarande är det 31% som svarat själva och övriga med stöd från anhörig.

Viktning – Det som framhölls som allra viktigast är att känna sig trygg med hjälpen.

Betyg - Betygen ligger för alla påståenden högt. Personalens bemötande och att personalen ger bra hjälp och stöd är det som fått allra högst betyg.

Sammanfattningsvis så är det goda betyg. Det som man framhållit som viktigast har högst betyg och det som framhålls som minst viktigt har lägst betyg. Förändringarna i förhållande till 2007 är marginell. De tre nationella frågorna var med för första gången.

Brukare LSS med insats gruppbostad

Utsedd målgrupp var 8 personer boende i samma gruppbostad. Samtliga deltog.

En för målgruppen ej känd personal i förvaltningen genomförde intervjuerna.

Intervjuunderlaget byggde på tre områden.

- Personalen
- Lägenhet och baslägenhet
- Fritid och vänner

Betyg: De intervjuade har genom samtal fått framföra om de är mycket nöjda, nöjda eller inte nöjda kring de olika delar intervjun innehållit. De allra flesta har framfört svar som visar att man är mycket nöjda med det mesta.

Brukare LSS med insats daglig verksamhet

Utsedd målgrupp var 3 personer verksamma i samma daglig verksamhet. Samtliga deltog.

En för målgruppen ej känd personal i förvaltningen genomförde intervjuerna.

Intervjuunderlaget byggde på två områden.

- Arbetskamrater och handledare
- Arbetsuppgifter

Betyg: De intervjuade har genom samtal fått framföra om de är mycket nöjda, nöjda eller inte nöjda kring de olika delar intervjun innehållit. De allra flesta har framfört svar som visar att man är mycket nöjda med det mesta.

Sammanfattning brukarundersökningen 2008 i sin helhet.

Totalt för områdena äldreboende, hemvård, dagverksamhet och personlig assistans är det 238 brukare som lämnat svar. För demensboende och demensdagverksamhet är det 10 anhöriga som lämnat svar. Svarsfrekvensen är mellan 50 och 89% för de olika verksamhetsområdena. Inom LSS är det 11 brukare som deltagit i intervjuer vilket var samtliga tillfrågade.

Betygen i enkätundersökningarna är överlag förhållandevis höga vilket ger indikationer om en hög grad av nöjdhet. Sammantagna betygssnittet för alla frågor inom de olika verksamhetsområdena ligger mellan 3,69 och 4,68 på skalan 1 – 5. Vissa mindre avvikelser där någon enhet fått lägre än övriga ligger på respektive verksamhet att analysera närmare.

Intervjuundersökningen inom LSS kan efter samtal med personalen som utfört intervjuerna ses som ett bra sätt att hämta in synpunkter och att mäta nöjdhet från denna målgrupp. Ambitionen är att med denna metod kommande år göra fler brukarundersökningar inom LSS.

