



Brukarundersökning 2010

I socialnämndens styrkort för 2010 finns målsättningar för socialtjänstens kunder. Dessa mål är att personalen ska stå för ett respektfullt och värdigt bemötande, att socialtjänsten ska ha hög tillgänglighet för kund, med hjälp av bland annat tydlig information om insatserna, samt att kunden ska känna sig sedd som individ genom delaktighet i arbetet med insatsplanerna.

Uppföljningen av dessa mål ska ske genom brukarundersökningar. Detta har nu gjorts genom en enkätundersökning av tre grupper av brukare; de som har personlig assistent enligt LSS, de som har äldreomsorg genom särskilt boende samt de som har hemvård. Enkäten delades ut till brukarna under november 2010 och den skulle vara inlämnad senast 17 december, 2010. Ingen påminnelse skickades ut.

Enkäten omfattar 14 påståenden där den svarande har fått sätta betyg efter en skala på 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 för instämmer helt. Påståendena är uppdelade i fyra grupper; bemötande, inflytande och delaktighet, information samt trygg och nöjd. De svarande fick ta ställning till följande:

- Jag blir bemött med respekt av personalen.
- Jag blir vänligt bemött av personalen.
- Jag känner förtroende för personalen.

- Jag har varit med och bestämt om *hur* hjälpen jag får ska utföras.
- Jag har varit med och bestämt om *när* hjälpen jag får ska utföras.
- Insatserna/aktiviteterna är anpassade till just mina behov.
- Personalen tar hänsyn till mina önskemål om den hjälp jag vill ha.

- Jag har fått tillräcklig information om vilka insatser/vilken hjälp jag kan förvänta mig.
- Jag har fått tillräcklig information om hur jag ska göra om jag har några klagomål.
- Jag får tillräcklig information om förändringar i verksamheten (ex. byte av personal, ändrade tider o.s.v.)

- Jag är trygg i mitt boende
- Jag är nöjd med hjälpen i sin helhet
- Mitt äldreboende/hemvård/hjälp uppfyller mina förväntningar
- Föreställ dig ett äldreboende/hemvård/hjälp som är *perfekt* i alla avseenden. Hur nära eller hur långt ifrån ett perfekt boende/hemvård/hjälp kommer ditt äldreboende/hemvård/hjälp?

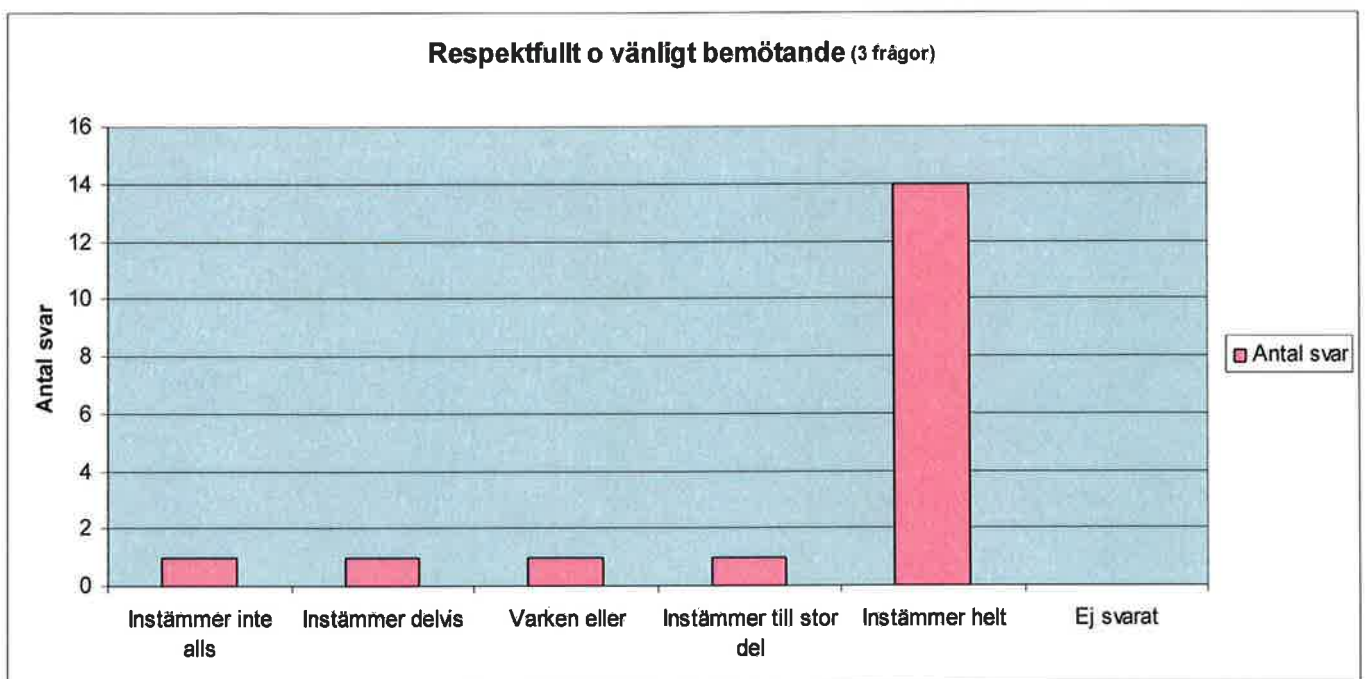


Sammanställning av enkät till personer som har personlig assistent

Nio enkäter delades ut och sex stycken har lämnats tillbaka, vilket innebär en svarsfrekvens på 67 %.

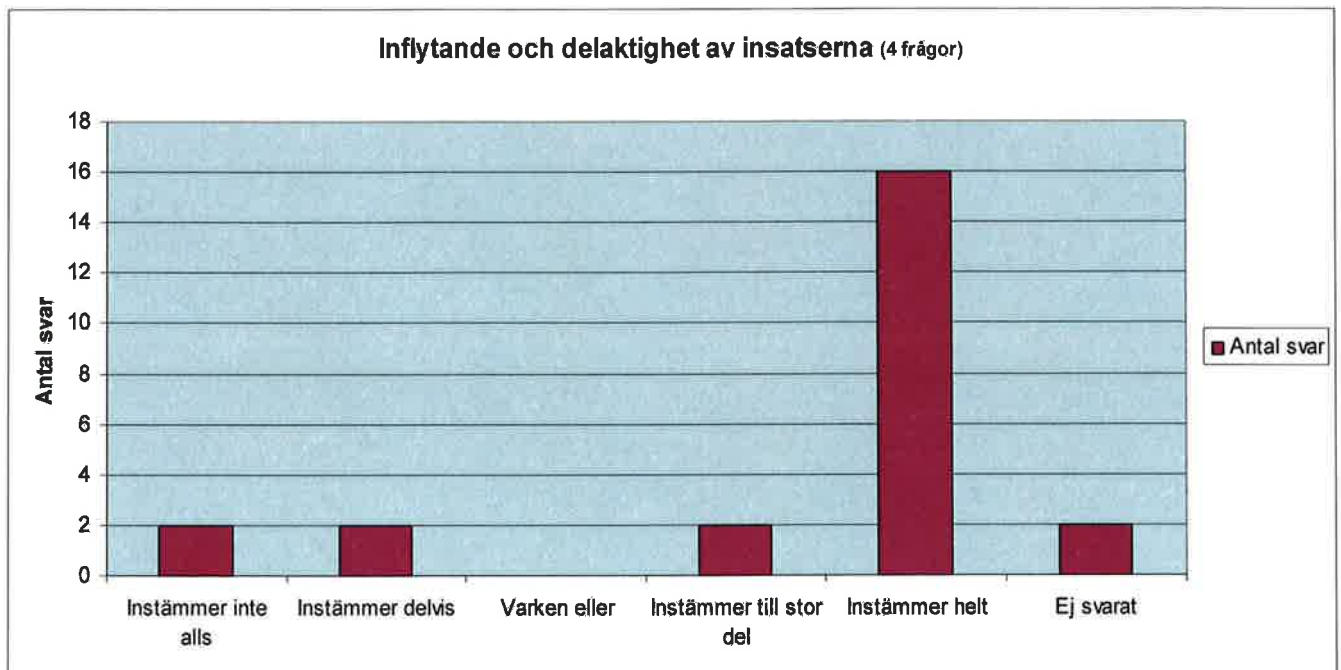
Bemötande

De flesta är väldigt nöjda med bemötandet från personalen. På de tre frågorna registrerades 14 svar på svarsalternativ 5, instämmer helt. Endast 4 svar gavs på de övriga alternativen, ett svar på varje alternativ.



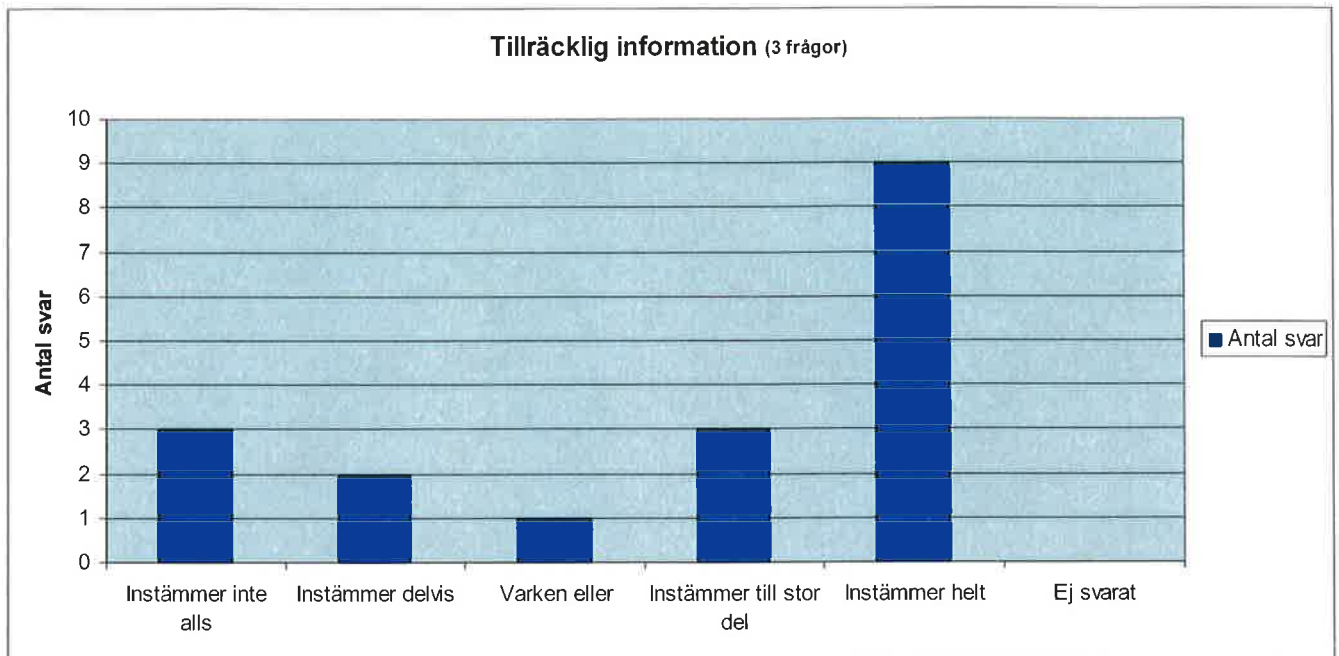
Inflytande och delaktighet

Flertalet av de svarande är även nöjda med deras möjligheter till inflytande och delaktighet. 16 svar lades på alternativ 5, instämmer helt, på de fyra frågorna. 2 svar lades på vart och ett av de övriga alternativen, utom alternativ 3, varken eller, som ingen av de svarande valde.



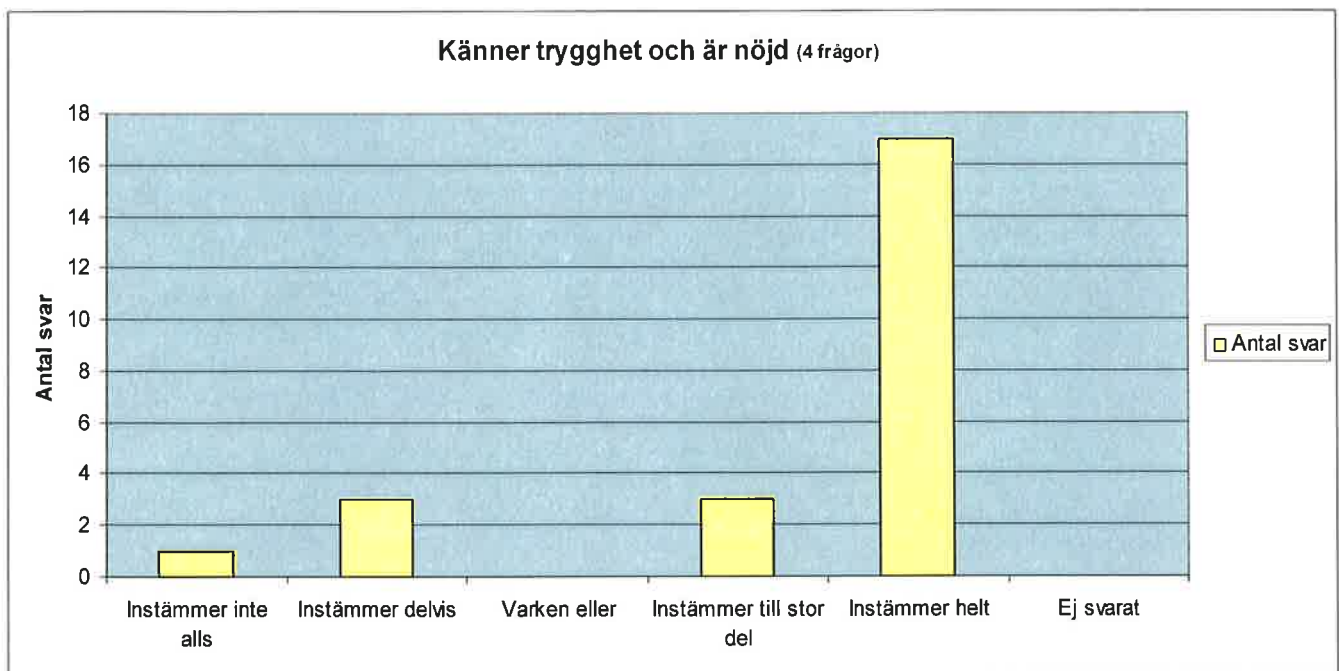
Information

Vad gäller de svarandes åsikter kring om de får tillräcklig information, går uppfattningarna isär något. Totalt ställdes tre frågor och nio svar lades på alternativ 5, tre på alternativ 4, ett på alternativ 3, två på alternativ 2 och tre svar på alternativ 1.



Trygg och nöjd

Majoriteten av svaren, totalt sjuttionio stycken, angående nöjdheten med hjälpen/vården gavs på alternativ 5, instämmer helt. Tre svar lades på alternativ 4 och 2 och ett svar lades på alternativ 1.

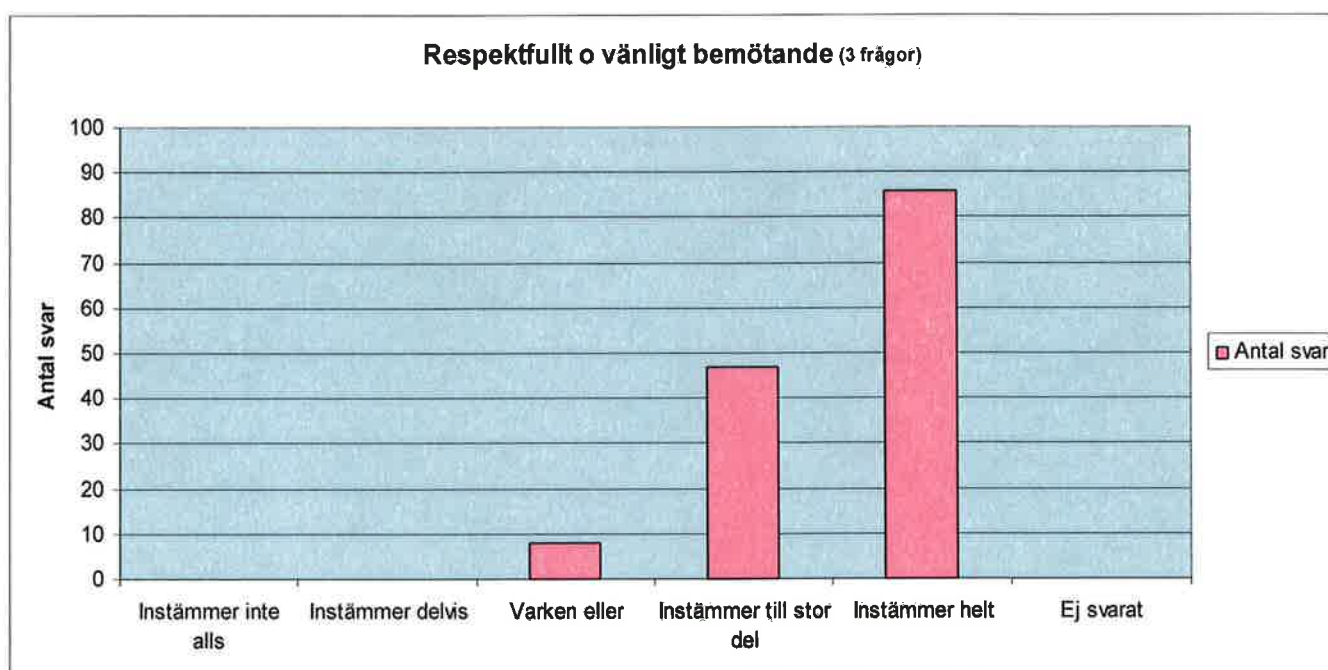


Sammanställning av enkät till personer som har äldreomsorg genom särskilt boende

Totalt 71 enkäter delades ut till personer som bor på äldreboende. 47 enkäter har kommit tillbaka, vilket innebär en svarsfrekvens på 66 %.

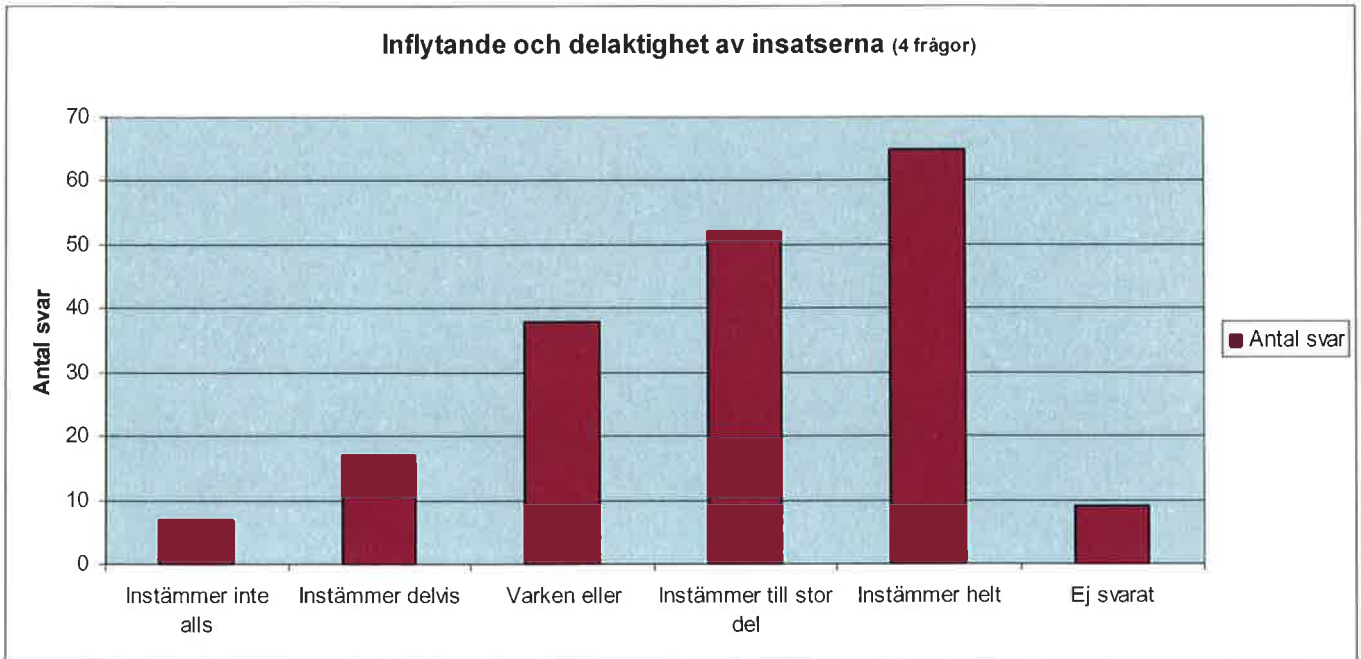
Bemötande

Majoriteten av svaren angående bemötande från personalen har varit väldigt positiva. Tre frågor ställdes kring bemötande och 86 svar gavs på alternativ 5, instämmer helt, och 47 svar på alternativ 4, instämmer till stor del. Alternativ 3 fick åtta svar och ingen valde att kryssa i alternativ 1 eller 2.



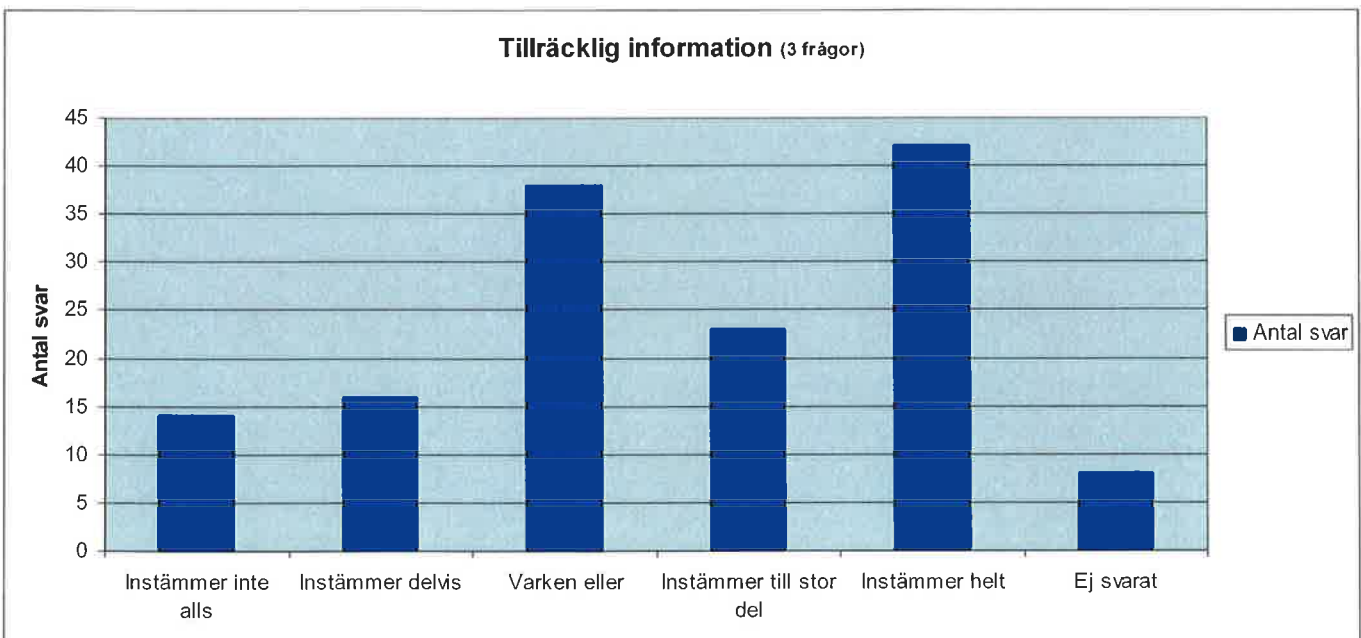
Inflytande och delaktighet

När det gäller de fyra påståendena angående inflytande och delaktighet är svaren inte riktigt så positiva. Flertalet är av de tillfrågade är dock nöjda och 65 svar lades på alternativ 5 och 52 svar på alternativ 4. Alternativ 3 fick 38 svar, alternativ 2 erhöll 17 svar och alternativ 1 fick sju svar.



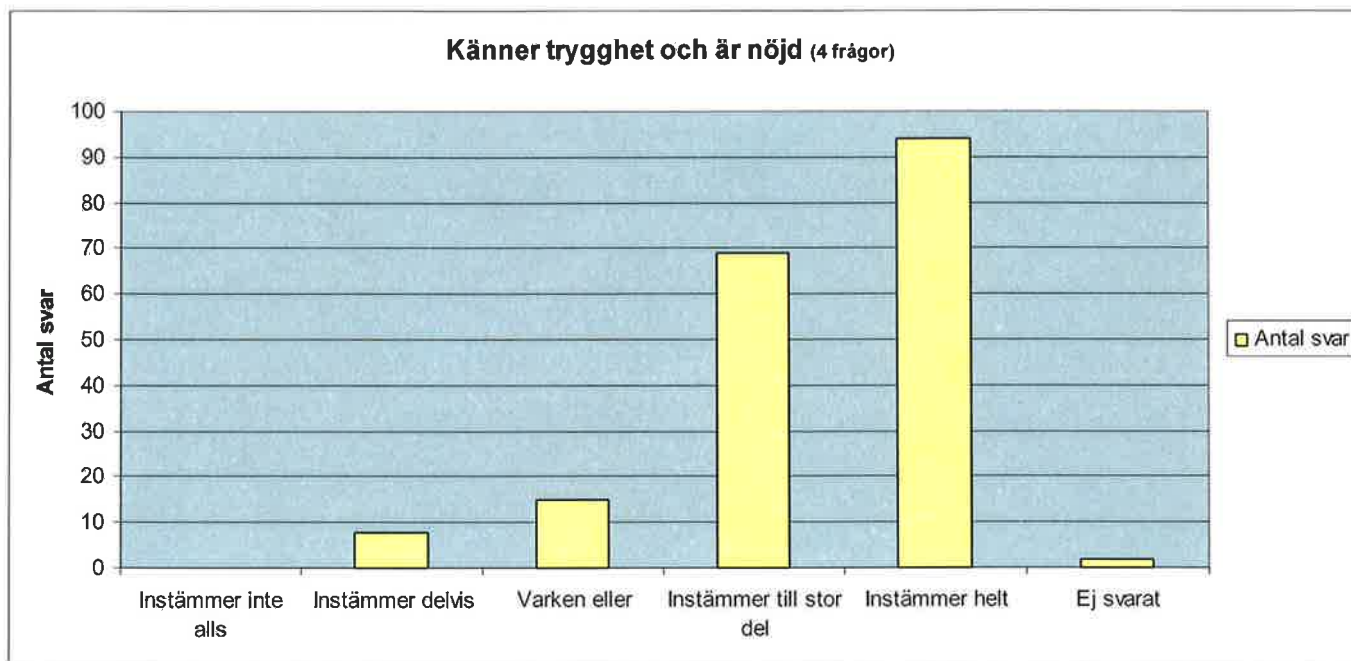
Information

Tre påståenden ställdes kring informationen ut till brukarna. Av svaren går det att utläsa att åsikterna hos brukarna runt detta är väldigt olika. 42 svar gavs på alternativ 5 och 23 svar på alternativ 4, medan 38 svar lades på alternativ 3. Alternativ 1 och 2 fick 14 respektive 16 svar vardera.



Trygg och nöjd

De flesta av de tillfrågade känner sig trygga och är nöjda med den hjälp de får. Alternativ 5 och 4 fick 94 respektive 69 svar och alternativ 3 och 2 fick 15 respektive åtta svar. Ingen valde att svara alternativ 1.

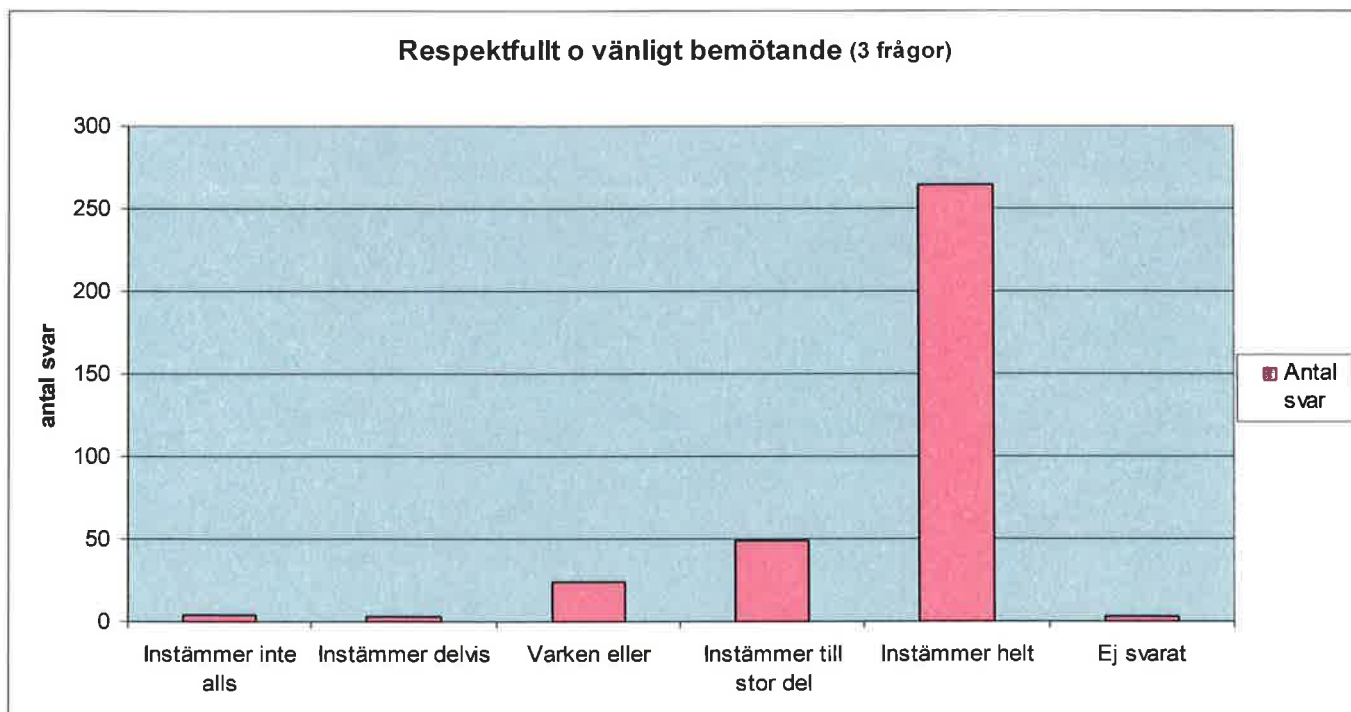


Sammanställning av enkät till personer som har hemvård

Totalt 225 enkäter delades ut och 116 stycken har lämnats tillbaka ifyllda. Detta innebär en svarsfrekvens på 52 %.

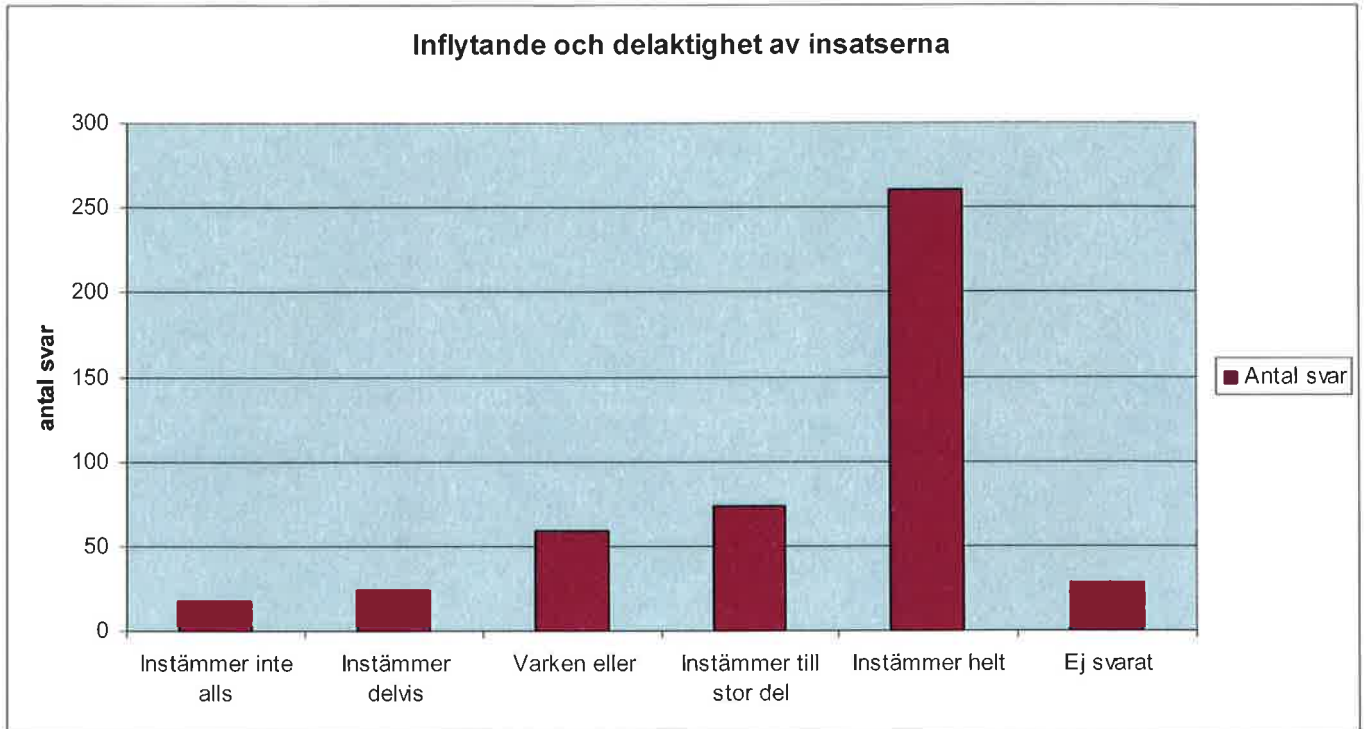
Bemötande

En klar majoritet av de tillfrågade är nöjda med bemötandet de får av hemvårdens personal. Alternativ 5 fick 265 svar och alternativ 4 fick 49 svar. 24 svar lades på alternativ 3, och alternativ 2 och 1 fick tre respektive fyra svar vardera.



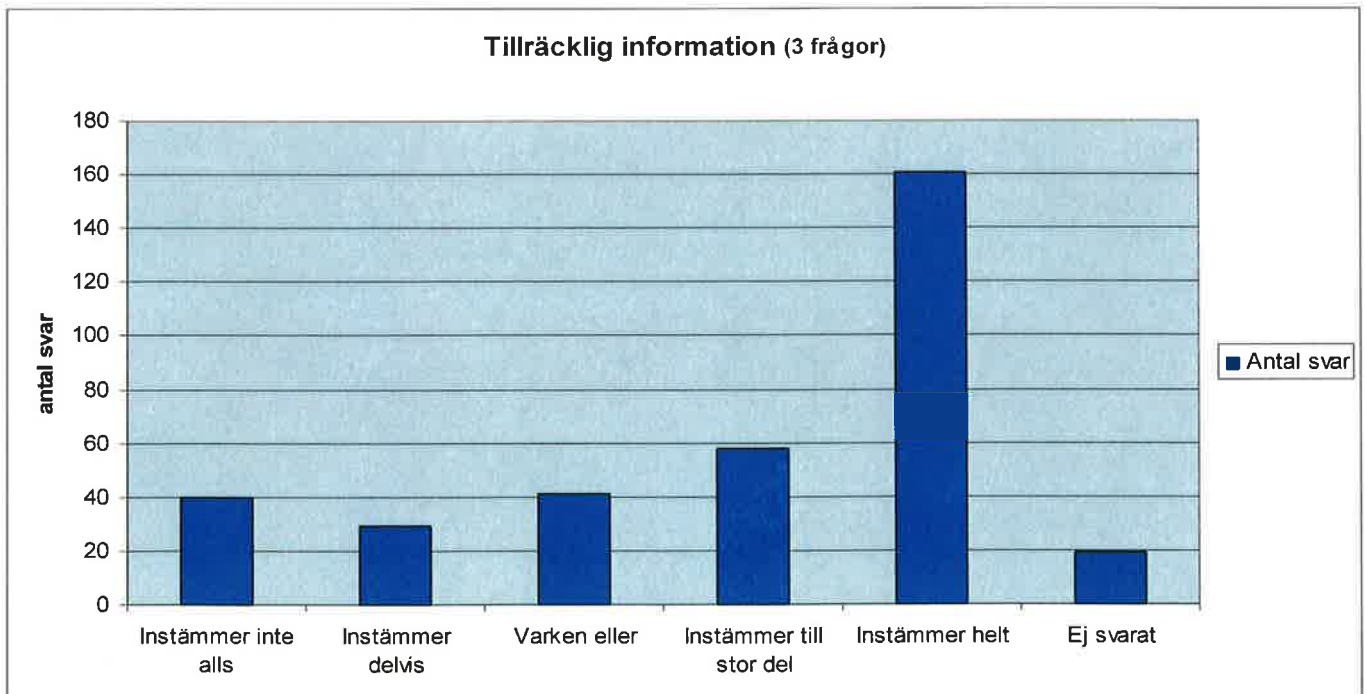
Inflytande och delaktighet

Flertalet av brukarna är också nöjda med deras möjligheter till inflytande och delaktighet. 261 svar gavs på alternativ 5, 74 på alternativ 4 och 59 på alternativ 3. Alternativ 2 och 1 fick 24 respektive 18 svar vardera.



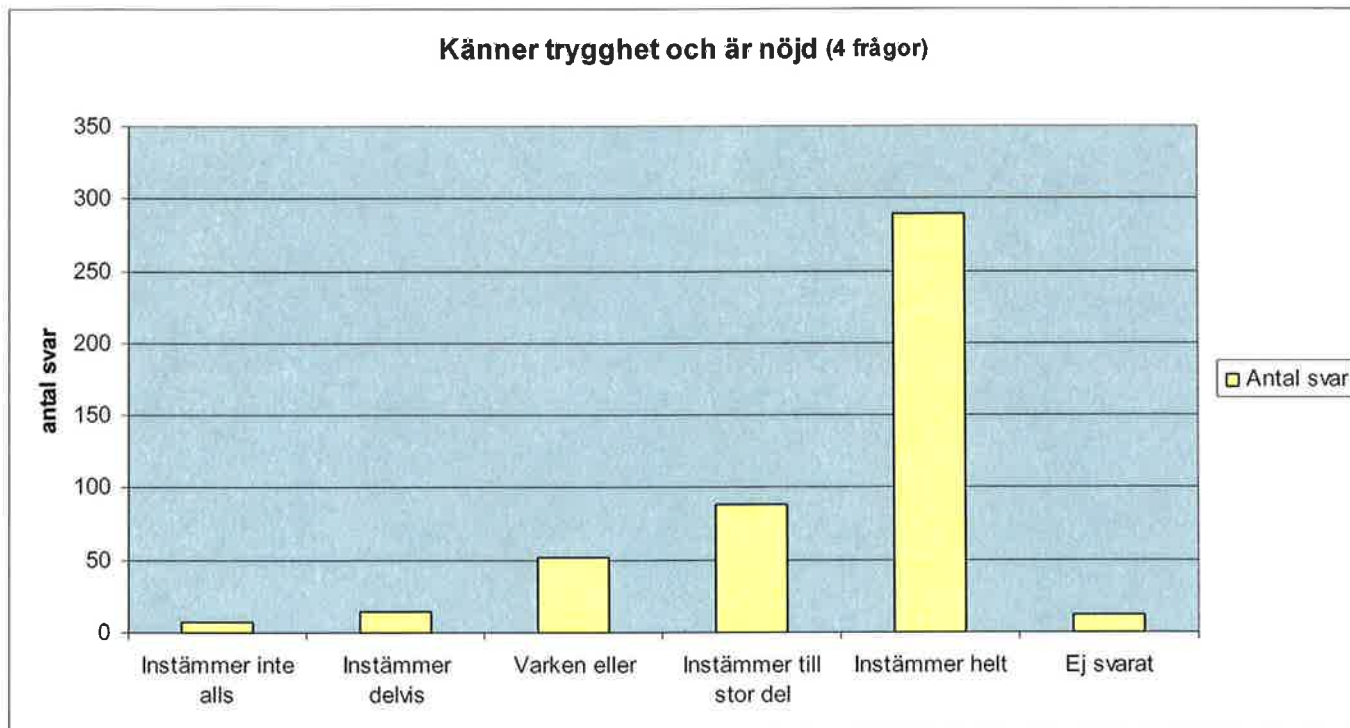
Information

När det gäller brukarnas åsikter om de får tillräcklig information, varierar svaren en del. Alternativ 5 fick 161 svar och alternativ 4 fick 58 svar. Vidare fick alternativ 3 41 svar, alternativ 2 29 svar och alternativ 1 fick 40 svar.



Trygg och nöjd

Majoriteten av de svarande känner sig trygga och är nöjda med den hjälp de får. På de fyra påståendena lades 290 svar på alternativ 5, 88 svar på alternativ 4 och 52 svar på alternativ 3. Alternativ 2 och 1 fick 15 respektive 7 svar vardera.



Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på enkäterna var 55 % totalt sett, vilket kan tyckas vara lite lågt. En förklaring till detta kan vara att enkäten skickades ut till alla i hemvårdens register, även till personer som endast har larm eller endast matdistribution. Då de flesta av frågorna inte är rör den hjälpen, har dessa personer inte kunnat svara på enkäten. Ytterligare en förklaring är att enkäten även gick ut till boende på demensavdelning, där många kan ha problem att förstå och fylla i enkäten, även med hjälp från någon annan.

Svarsbortfallet behöver inte innebära några större konsekvenser för tolkningen av resultatet, eftersom det är troligt att majoriteten av de personer som inte har svarat på enkäten tillhör den grupp inom hemtjänsten som bara har larm eller mat. Dessa personer berördes inte av enkäten och ett bättre urval borde ha gjorts.

Sammanfattning och reflektion

Överlag var de flesta svaren positiva och majoriteten av svaren lades på alternativ 5 och 4 på de påståenden som brukarna fick ta ställning till.

De allra flesta av brukarna är väldigt nöjda med bemötandet från personalen. Bemötandet var det som fick bäst resultat i alla tre grupperna av brukare. Totalt var 91 % av svaren positiva (72 % på alternativ 5, instämmer helt, och 19 % på alternativ 4, instämmer till stor del). Att just bemötande fick så bra resultat kan bero på socialtjänstens arbete med etik och dess mening. Bland annat finns en gemensam etisk värdegrund som utgår från ledorden respekt, bemötande samt självbestämmande och socialtjänstens etikgrupp belyser etiska frågeställningar och dilemman genom cirkelarbete och diskussioner på exempelvis arbetsplatsträffar.

Flertalet av brukarna är även nöjda med deras möjligheter till inflytande och delaktighet när det gäller utformningen av den hjälp de får. Dock var resultatet, med 70 % av svaren på alternativ 5 och 4, något sämre än resultatet för bemötandet. Alla vårdtagare ska bli erbjudna en social vårdplanering som ska resultera i en genomförandeplan. En genomförandeplan är en överenskommelse mellan personalen och vårdtagaren om hur insatserna ska genomföras. Den ska specificera vilka behov och önskemål som ska tillgodoses, av vem, när och på vilket sätt. Ibland har dock personalen svårt att hinna med och det kan därför dröja innan en genomförandeplan skapas. Det finns också begränsningar för hur mycket vårdtagarna faktiskt kan vara med och bestämma om. Till exempel sker vissa saker, såsom måltider, på bestämda tider och en del insatser kräver mer personal och måste därför ske på tider då bemanningen är större. Organisationens flexibilitet inför individuella behov bör utvecklas om behov av detta finns.

Vidare är brukarnas åsikter kring den information de får om verksamheten väldigt delade. Informationen var också det som fick sämst resultat i undersökningen, med totalt 59 % nöjda svar. 42 % av svaren lades på alternativ 5 och 17 % på alternativ 4. Informationsmaterial om verksamheten finns men, sett till enkätresultatet, verkar informationen inte alltid nå ut till brukarna. Eventuellt behöver informationsvägarna ses över. All information går inte heller att få ut i förväg, exempelvis byte av personal för att någon har blivit sjuk. Det är dock viktigt att vårdtagaren får informationen så fort det går.

Totalt sett känner sig majoriteten av de tillfrågade trygga i sitt boende och är nöjda med den hjälp de får. Totalt 83 % av svaren lades på alternativ 5, instämmer helt, och 4, instämmer till stor del (59 % på alternativ 5 och 24 % på alternativ 4).