



Brukarundersökning våren 2012

Under vintern 2010 gjordes en brukarundersökning för att följa upp socialnämndens målsättningar för socialtjänstens kunder. Bland annat undersöktes brukarnas åsikter vad gäller personalens bemötande, socialtjänstens tillgänglighet och brukarnas möjligheter till delaktighet i planeringen av sina insatser.

Brukarundersökningen har under våren 2012 genomförts ytterligare en gång. Undersökningen gjordes på samma sätt som 2010, 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 omfattade 14 påståenden där den svarande fick sätta betyg efter en skala på 1-5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 för instämmer helt. Påståendena var uppdelade i fyra grupper; bemötande, inflytande och delaktighet, information samt trygghet 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?

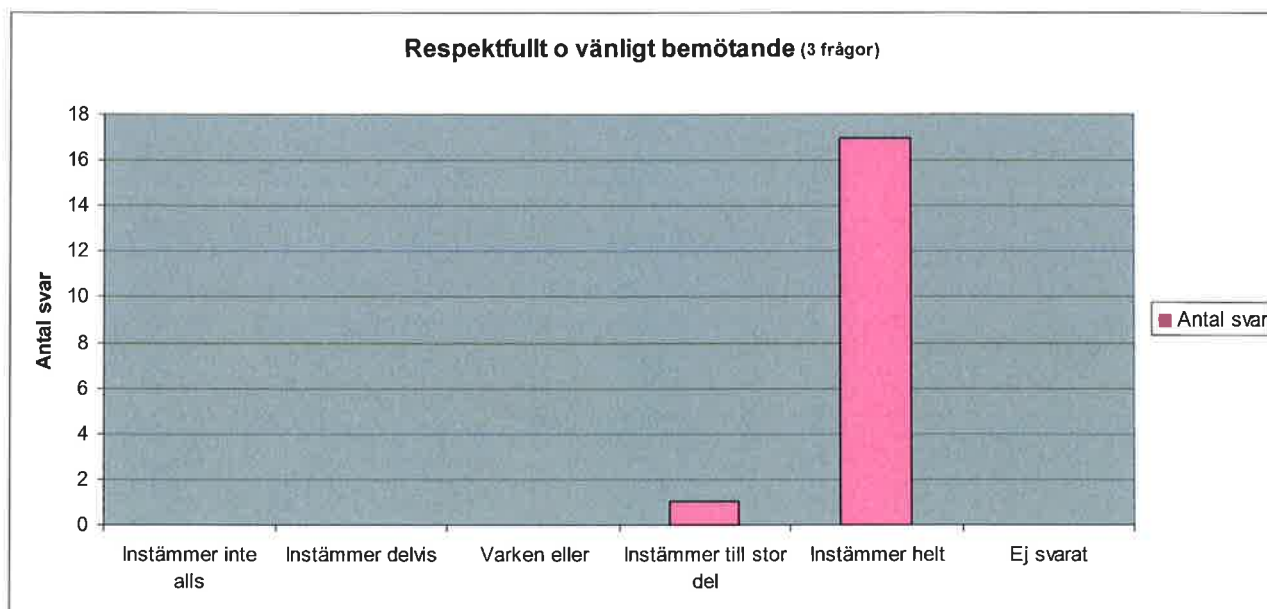


Sammanställning av enkät till personer som har personlig assistent

Åtta enkäter delades ut och sex stycken har lämnats tillbaka, vilket innebär en svarsfrekvens på 75 %.

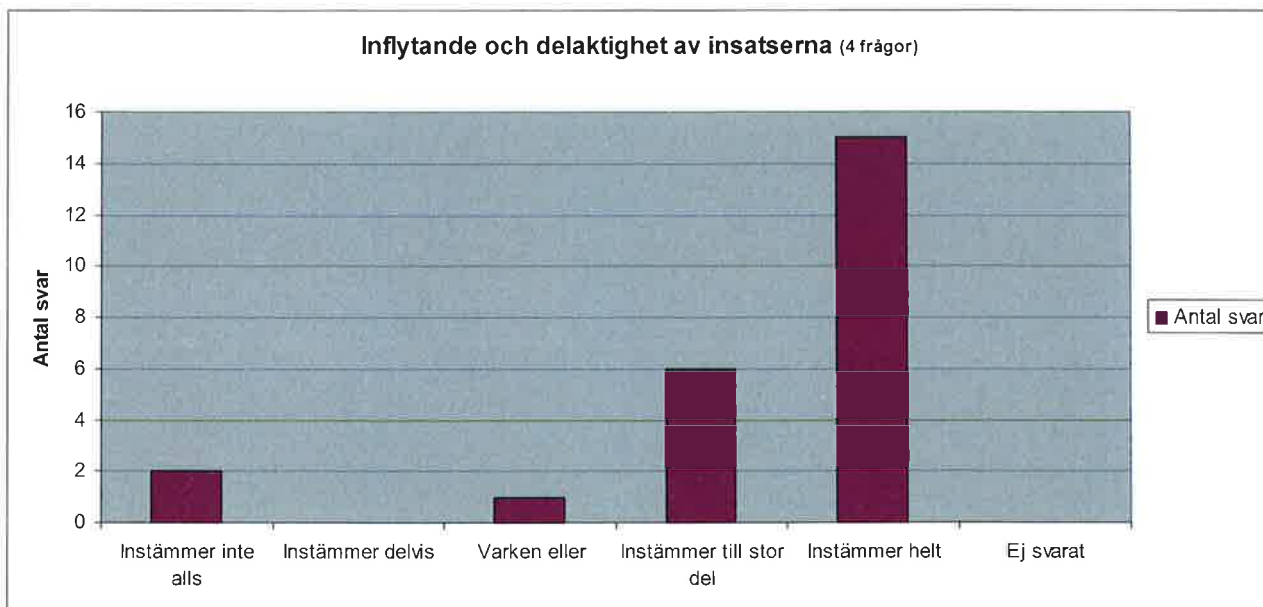
Bemötande

Frågorna kring bemötande fick väldigt positiva svar. På de tre frågorna registrerades 17 svar på svarsalternativ 5 och ett svar på svarsalternativ 4. Detta innebär 100 % nöjdhet med 94 % som instämmer helt och 6 % som instämmer till stor del.



Inflytande och delaktighet

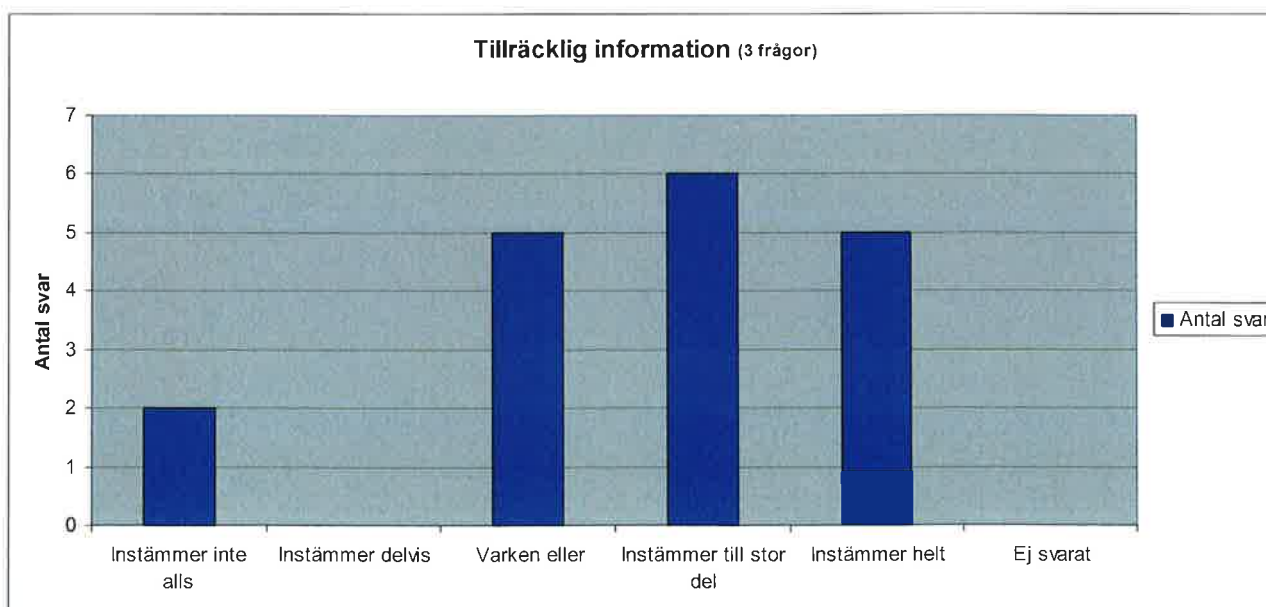
Flertalet av de svarande är även nöjda med deras möjligheter till inflytande och delaktighet. På de fyra frågorna lades 15 svar (63 %) på alternativ 5. Sex svar (25 %) lades på alternativ 4, ett svar (4 %) på alternativ 3 och två svar (8 %) på alternativ 1. Totalt sett är 88 % nöjda (alternativ 5 och 4), 8 % missnöjda (alternativ 1) och 4 % är varken nöjda eller missnöjda (alternativ 3).



Information

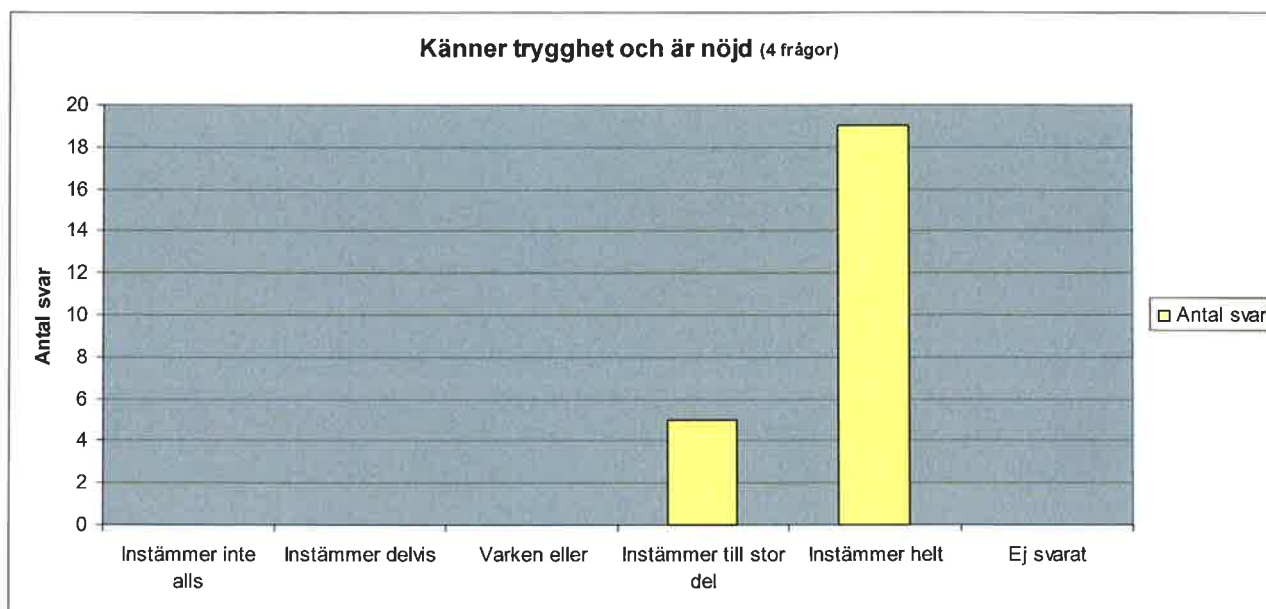
Vad gäller de svarandes åsikter kring om de får tillräcklig information, går uppfattningarna isär bland de tillfrågade. Fem svar (28 %) lades på alternativ 5, sex (33 %) på alternativ 4, fem (28 %) på alternativ 3 och två svar (11 %) på alternativ 1.

61 % av svaren är därmed positiva (alternativ 5 och 4), 11 % negativa (alternativ 1) och 28 % är varken positiva eller negativa (alternativ 3).



Trygg och nöjd

Majoriteten av svaren, totalt nitton stycken (79 %), angående nöjdheten med hjälpen/vården gavs på alternativ 5, instämmer helt. Fem svar (21 %) lades på alternativ 4, instämmer till stor del. Inga svar gavs på resterande alternativ.



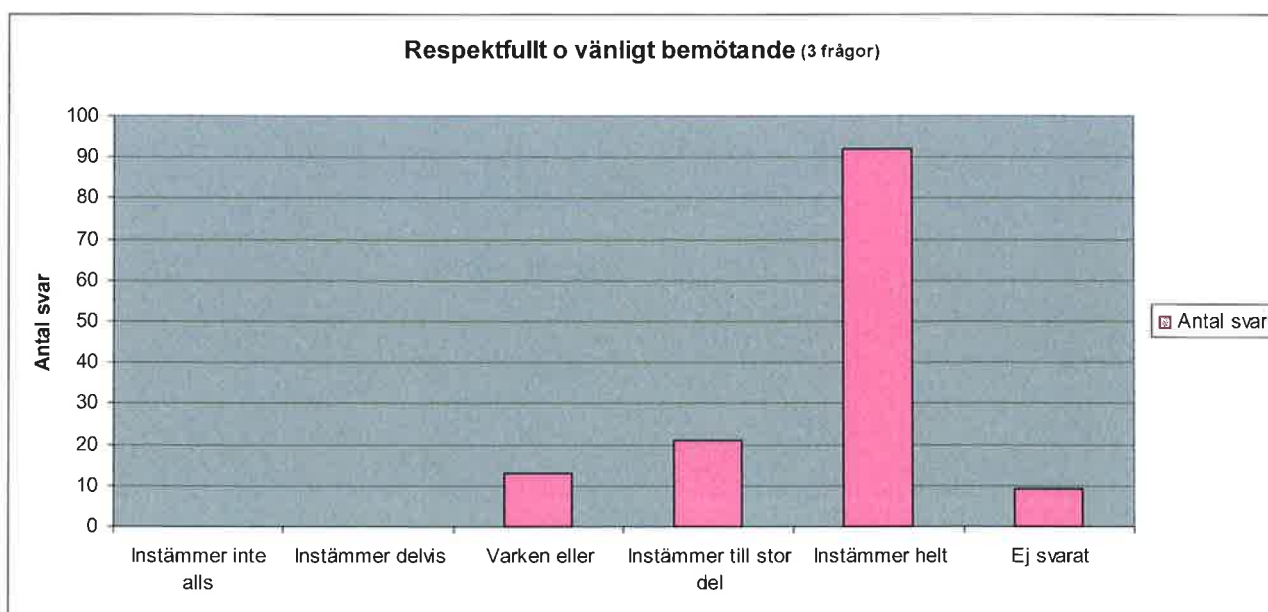
Sammanställning av enkät till personer som har äldreomsorg genom särskilt boende

Totalt 71 enkäter delades ut till personer som bor på äldreboende. 45 enkäter har kommit tillbaka, vilket innebär en svarsfrekvens på 63 %.

Bemötande

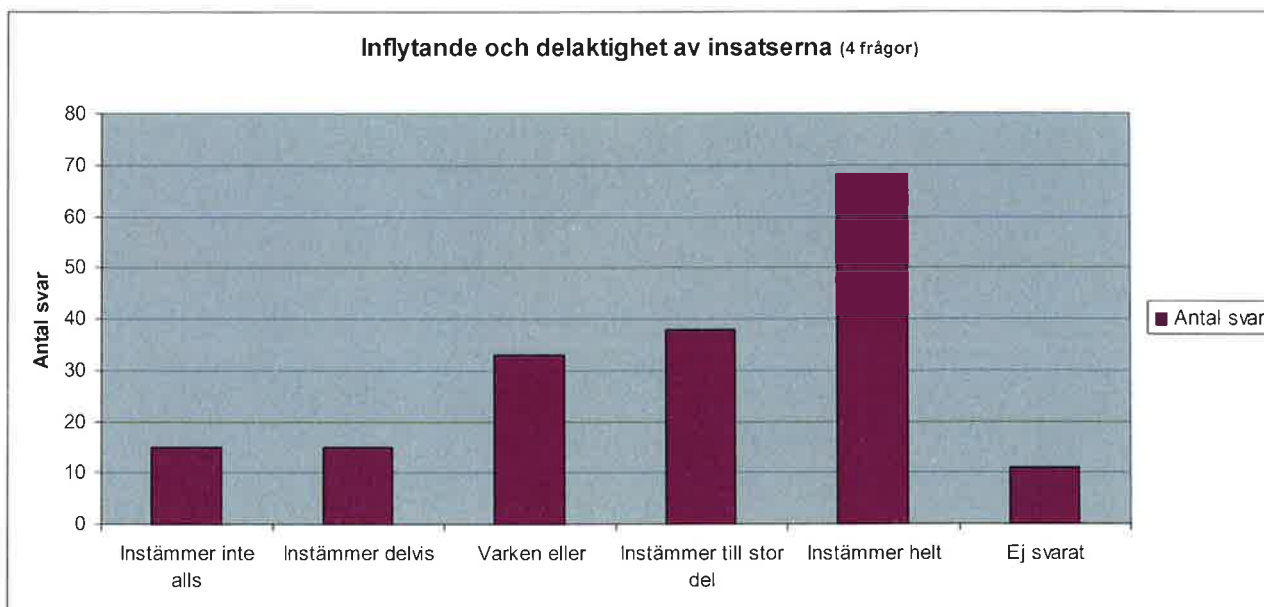
Majoriteten av svaren om bemötande var positiva. 92 svar (68 %) lades på alternativ 5, 21 (15 %) på alternativ 4 och 13 (10 %) på alternativ 3. Inga svar gavs på alternativ 1 och 2.

Därmed är 83 % av svaren positiva (alternativ 5 och 4) och 10 % är varken eller. 7 % av frågorna är obesvarade.



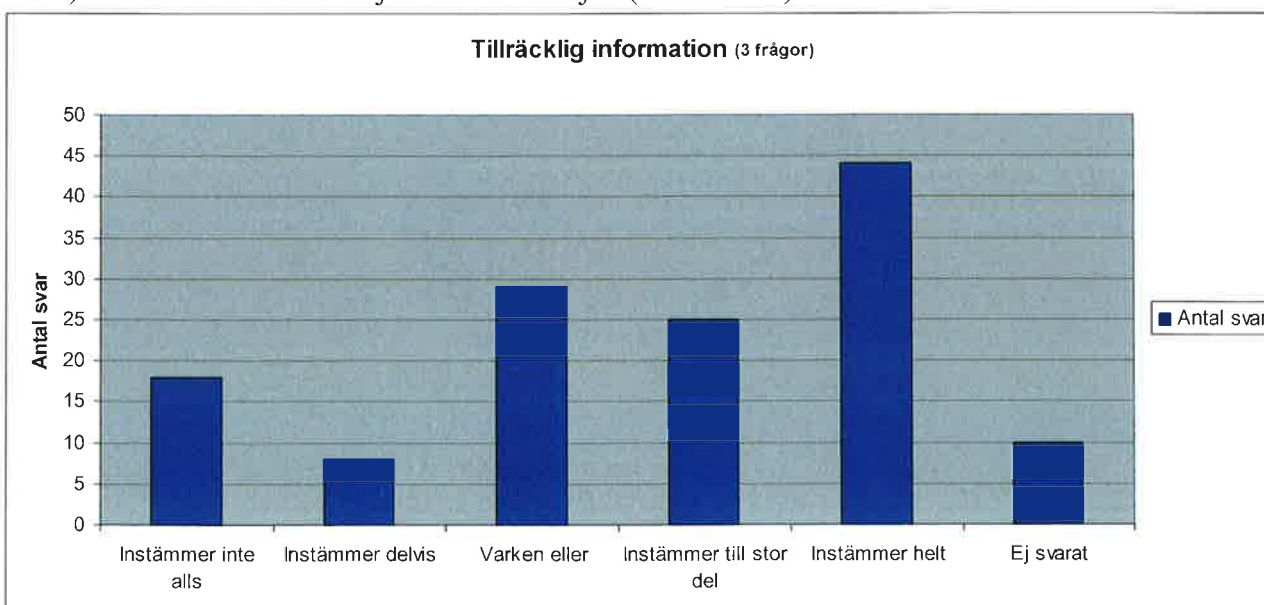
Inflytande och delaktighet

När det gäller möjligheter till inflytande och delaktighet är svaren inte fullt så positiva. 68 svar (38 %) lades på alternativ 5, 38 svar (21 %) på alternativ 4 och 33 svar (18 %) på alternativ 3. Alternativ 1 och 2 fick 15 svar (8 %) vardera. Totalt är 59 % nöjda (alternativ 5 och 4), 16 % missnöjda (alternativ 1 och 2) och 18 % är varken nöjda eller missnöjda. 7 % av frågorna är inte besvarade.



Information

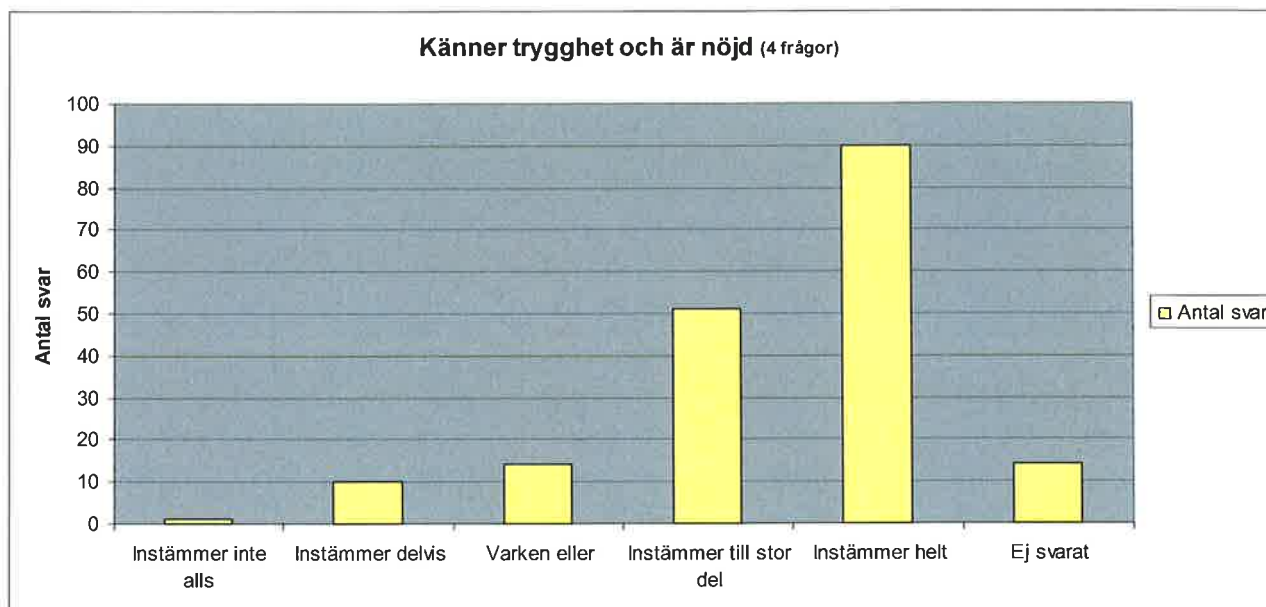
Svaren kring tillgång till information går isär bland brukarna. Tre frågor ställdes kring information och 44 svar (33 %) lades på alternativ 5, 25 svar (19 %) på alternativ 4 och 29 svar (21 %) lades på alternativ 3. Alternativ 1 och 2 fick 18 (13 %) respektive åtta (6 %) svar vardera. 8 % av frågorna är inte besvarade. Detta innebär att 52 % är nöjda (alternativ 5 och 4), 19 % är missnöjda (alternativ 1 och 2) och 21 % är varken nöjda eller missnöjda (alternativ 3).



Trygg och nöjd

De flesta av de tillfrågade känner sig trygga och är nöjda med den hjälp de får. Alternativ 5 och 4 fick 90 (50 %) respektive 51 (28 %) svar. Alternativ 3 och 2 fick 14 (8 %) respektive 10 (6 %) svar. Alternativ 1 fick ett (1 %) svar. 7 % av frågorna är obesvarade.

78 % av svaren är därmed positiva (alternativ 5 och 4), 7 % är negativa (alternativ 1 och 2) och 8 % är varken eller.



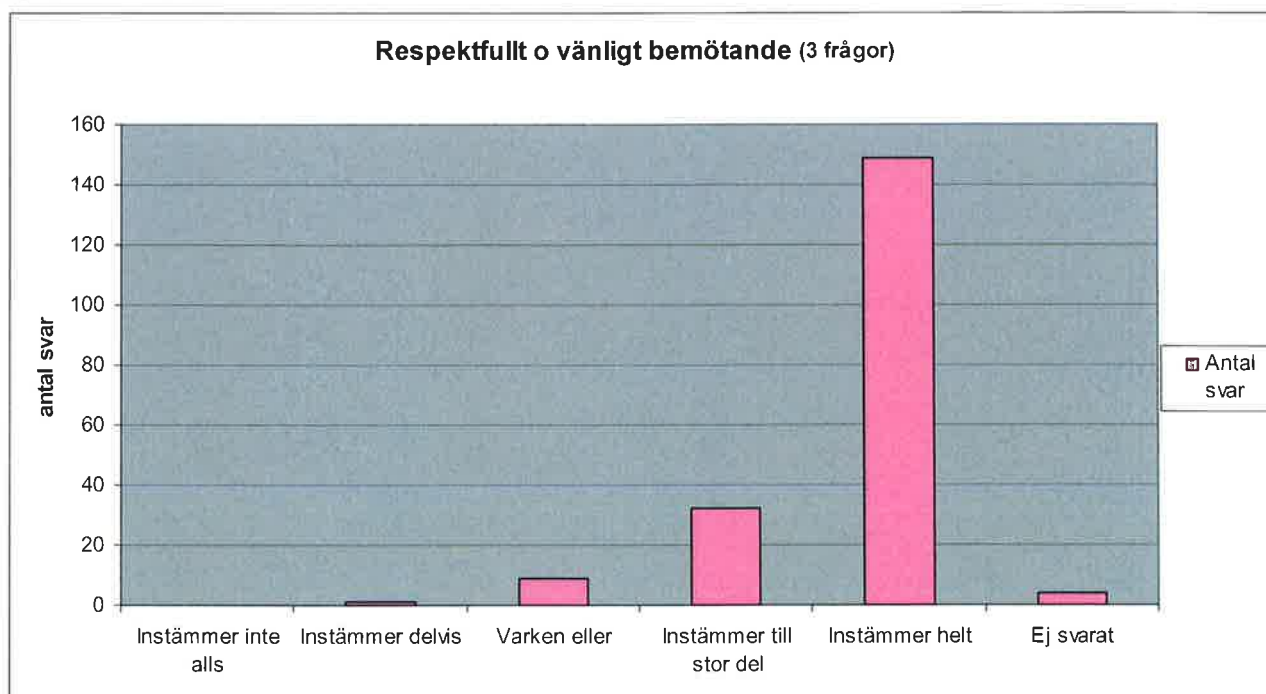
Sammanställning av enkät till personer som har hemvård

Inom hemvården gjordes ett slumpvist urval av de brukare som har någon form av vårdinsats. Totalt 89 enkäter delades ut och 65 stycken har lämnats tillbaka ifyllda. Detta innebär en svarsfrekvens på 73 %.

Bemötande

Även bland de tillfrågade som har hemvård var majoriteten av svaren kring bemötande positiva. 149 svar (76 %) lades på alternativ 5 och 32 svar (16 %) på alternativ 4. Alternativ 3 och 2 fick nio (5 %) respektive ett (1 %) svar. 2 % av frågorna är inte besvarade.

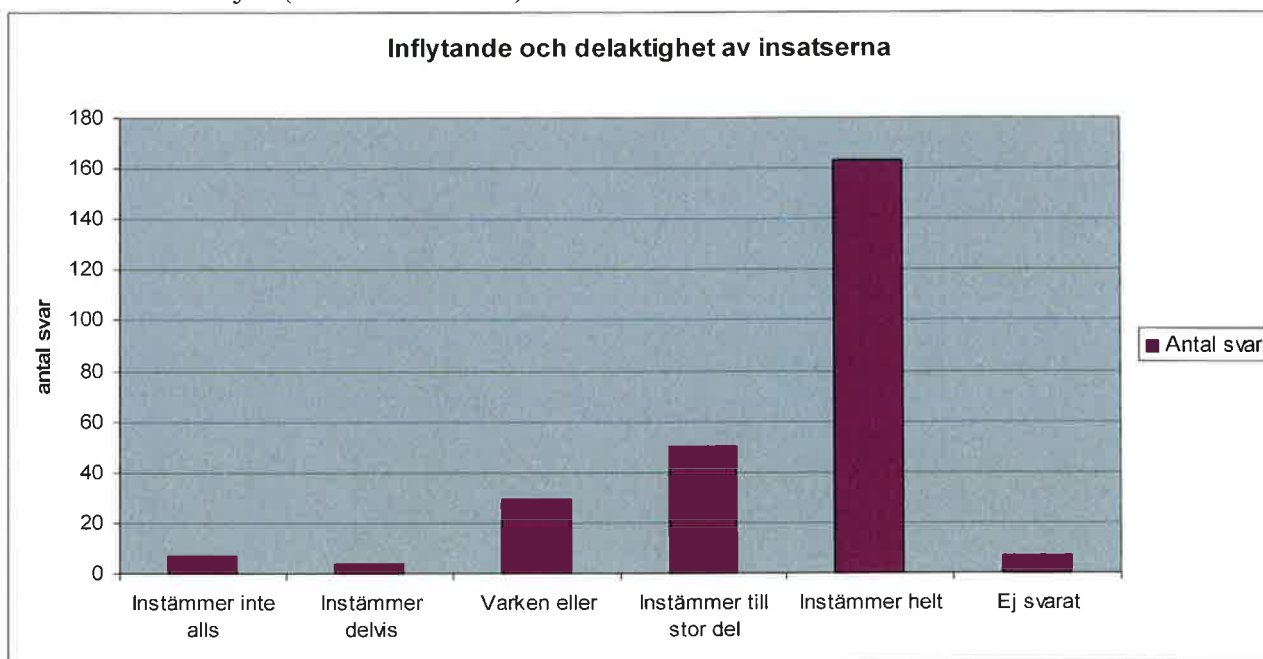
Detta innebär att 92 % av svaren är positiva (alternativ 5 och 4), 1 % är negativa (alternativ 2) och 5 % är varken eller.



Inflytande och delaktighet

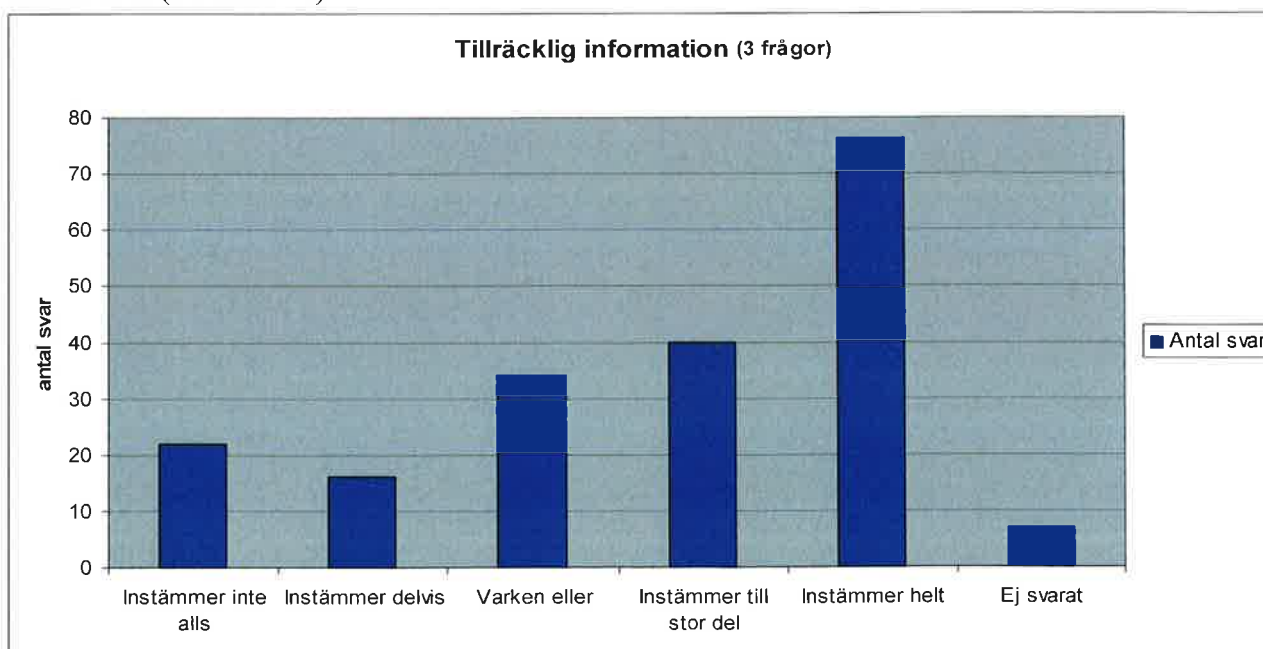
Flertalet av de svarande är även nöjda med deras möjligheter till inflytande och delaktighet. 163 (63 %) svar lades på alternativ 5, instämmer helt. 50 svar (19 %) lades på alternativ 4, 29 svar (11 %) på alternativ 3 och fyra (2 %) respektive sju (3 %) svar på alternativ 2 och 1. 2 % av frågorna är obesvarade.

Sammanfattat är 82 % nöjda (alternativ 5 och 4), 11 % är varken nöjda eller missnöjda (alternativ 3) och 5 % är missnöjda (alternativ 1 och 2).



Information

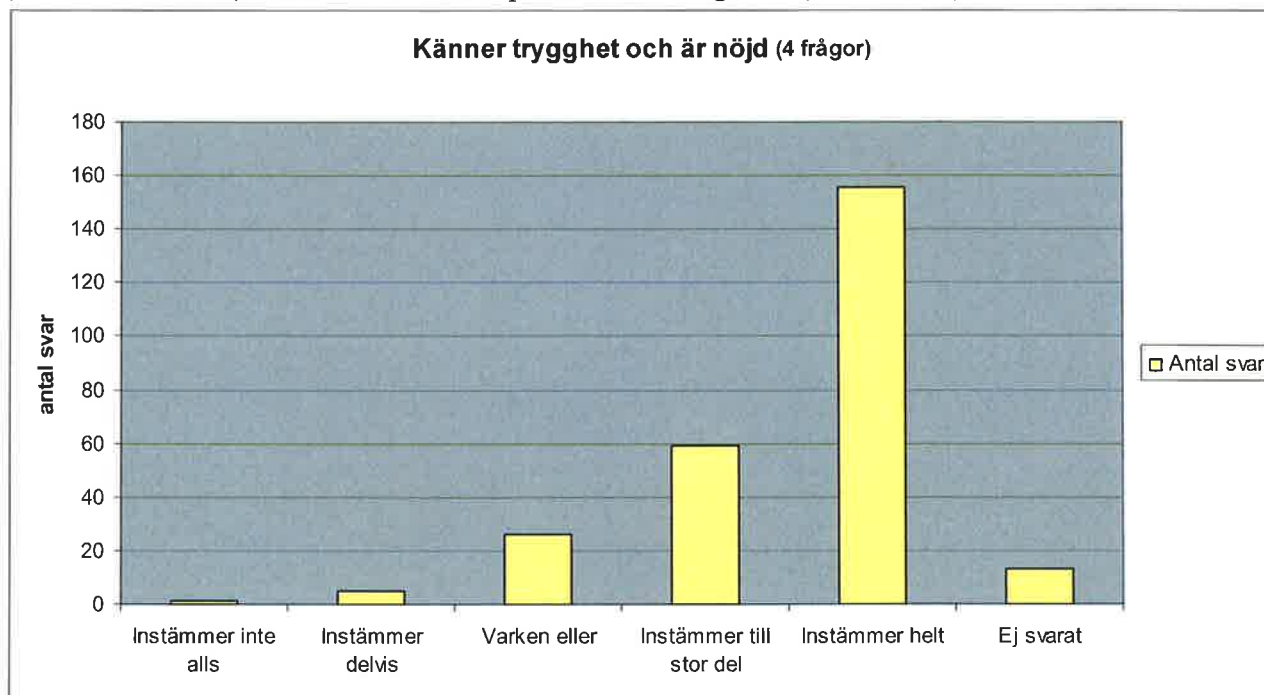
Alternativ 5 fick 76 (39 %) svar, alternativ 4 fick 40 svar (21 %) och alternativ 3 34 svar (17 %). 16 svar (8 %) gavs på alternativ 2 och 22 svar (11 %) på alternativ 1. 4 % av frågorna är obesvarade. 60 % är därmed positiva (alternativ 5 och 4), 19 % är negativa (alternativ 1 och 2) och 17 % är varken eller (alternativ 3).



Trygg och nöjd

156 svar (60 %) lades på alternativ 5 och 59 svar (23 %) på alternativ 4. Alternativ 3 fick 26 svar (10 %), alternativ 2 fem svar (2 %) och alternativ 1 fick ett svar (1 %). 4 % av frågorna är inte besvarade.

Sammanfattat innebär detta att 83 % av svaren är positiva (alternativ 5 och 4), 3 % är negativa (alternativ 1 och 2) och 10 % är varken positiva eller negativa (alternativ 3).



Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på enkäterna var 69 % totalt sett. Vid undersökningen 2010 var svarsfrekvensen 55 %. Att svarsfrekvensen är högre nu beror troligtvis på att det denna gång gjordes ett slumpvist urval av brukare inom hemvården som har någon form av vårdinsats. 2010 skickades enkäten ut till alla inom hemvårdens register, även till brukare som inte hade någon vårdinsats. Många som fick enkäten 2010 berördes därför inte av frågorna.

Sammanfattning och reflektion

Liksom vid undersökningen 2010 var de flesta svaren positiva överlag och de flesta svaren gavs på alternativ 5, instämmer helt och alternativ 4, instämmer till stor del.

Frågorna kring bemötande fick flest positiva svar. Totalt sett var 93 % av svaren positiva, med 77 % på alternativ 5 och 16 % på alternativ 4. Motsvarande siffror 2010 var 91 % positiva svar totalt, med 72 % på alternativ 5 och 19 % på alternativ 4. Resultatet är därmed något bättre än vid förra undersökningen. Socialförvaltningen arbetar kontinuerligt med den gemensamma etiska värdegrunden som utgår från ledorden respekt, bemötande och självbestämmande, bland annat genom socialtjänstens etikgrupp och diskussioner på arbetsplatsträffar.

Även frågorna kring brukarnas inflytande och delaktighet när det gäller utformningen av den hjälp de får fick relativt positiva svar. Totalt sett var 73 % av svaren positiva (alternativ 5 och 4). Vid undersökningen som gjordes vintern 2010 var 70 % nöjda, vilket innebär att det är fler positiva svar idag än för lite drygt ett år sedan. Socialförvaltningen påbörjade ett arbete kring genomförandeplaner (överenskommelser mellan personalen och vårdtagaren om hur insatserna ska genomföras) under hösten 2011. Målet är att minst 75 % av alla vårdtagare ska ha en genomförandeplan innan 1 maj, 2012.

Brukarnas åsikter kring den information de får om verksamheten är väldigt delade. Informationen var också det som fick sämst resultat i undersökningen, med totalt 56 % nöjda svar (36 % på alternativ 5 och 20 % på alternativ 4). 2010 var resultatet 59 % nöjda svar totalt. Resultatet är därmed något sämre än vid undersökningen 2010. Problemen med att nå ut med information till brukarna kvarstår. Som ett led i arbetet med att förbättra kommunikationen och tillgången till information i verksamheten har förvaltningsledningen börjat arbeta med kommunikationsplaner. Även rutinen för klagomålshantering är under revidering för att säkerställa att brukaren får information om hur han/hon ska gå tillväga vid klagomål.

Majoriteten av de tillfrågade känner sig trygga i sitt boende och är nöjda med den hjälp de får. Totalt 85 % av svaren var positiva, med 57 % på alternativ 5, instämmer helt och 28 % på alternativ 4, instämmer till stor del. Motsvarande siffror 2010 var 83 % nöjda svar (59 % på alternativ 5 och 24 % på alternativ 4).