



ÖREBRO

2010-10-05

Ärendenr: Nf 247/2010

Handläggare:
Annelie Fridman

Hur nöjda är våra brukare?

**Resultat från enkätundersökning 2010 inom
Förvaltningen för funktionshindrade**

Vård och Stöd
Förvaltningen för
funktionshindrade
Box 30300
701 35 Örebro

Åbylundsgat 8, entré A

Tel 019-21 10 00
Fax 019-21 41 25

social.valfard@orebro.se

SAMMANFATTNING

Nöjda med bemötande, stöd och trygghet

Sammanfattningsvis visar resultaten att brukarna upplever ett gott bemötande, trivs och känner trygghet i sina boenden. Personal som arbetar med personer med funktionsnedsättning måste alltid vara lyhörda för hur de kan anpassa sitt stöd efter varje enskild brukares förutsättningar och förmågor. Därför är det glädjande att se att majoriteten av brukarna som medverkar i undersökningen är nöjda med personalens bemötande och känner trivsel och trygghet.

Inflytande & tillgänglighet – möjligheter och begränsningar

I jämförelse med frågeställningar inom övriga områden så har frågor kring inflytande och tillgänglighet en något lägre andel nöjda brukare jämfört med de andra frågeområdena. Även frisvaren innehöll kommentarer som handlar om önskan att få mer inflytande över innehållet i sin insats/stöd och önskemål att personalen ska vara mer tillgänglig.

Inom området inflytande har vi möjlighet att få svar på hur brukarna upplever möjligheten att påverka stöd och hjälpen från personalen. Men brukarens möjlighet att påverka sin situation har ett direkt samband med i vilken mån brukaren kan kommunicera med sin personal. Och möjligheten att inkludera brukaren, ge inflytande och val, är många gånger mycket begränsad pga. brukarens fysiska och kognitiva funktionsnedsättningar. Därför kan anta att det är svårt att tillgodose alla brukares behov och att det ibland uppstår dilemman när det gäller detta. För övrigt kan det handla om att olika intressen krockar i verksamheten, lokaler kanske heller inte alltid är lämpade för den aktivitet som brukaren önskar. Tid är ytterligare en aspekt som kan utgöra en begränsning för att personalen ska kunna tillgodose alla brukares önskemål.

Frågorna inom området tillgänglighet kanske för många brukare är svåra att svara på. Upplevelsen av en möjlighet till att prata och få stöd av personalen är kanhända för många en personfråga och kanske inte alltid bestäms av att personalen finns närvarande. Personalens förhållningssätt, intresse och engagemang när det gäller att tillgodose de boendes behov av samtal och stöd är troligen en mycket viktig faktor för upplevelsen av tillgänglighet.

Andra metoder som kompletterar enkätundersökningen

Antalet brukare som besvarat enkäten har minskat något sedan förra mätningen. Många av förvaltningens brukare kan inte medverka och många anhöriga/närstående uppger att de inte har insyn nog i verksamheten för att kunna besvara enkäten åt brukaren. Det är därför angeläget att använda oss av andra metoder för att på ett systematiskt sätt undersöka kvaliteten på insatserna. I några verksamheter kan det minskade deltagandet ha att göra med att många brukare har ett psykiskt handicap som gör att det är 'dagsformen' som avgör om de vill medverka i undersökningen. Många av dessa brukare är osäkra och litar inte på att deras svar kommer att hanteras med sekretess vilket påverkar deltagandet. I år, till skillnad mot 2008 års brukarundersökning, gavs det en möjlighet att avböja att vara med i undersökningen genom att kryssa i en fråga på första sidan. Det kan tänka sig att detta inbjuder till att man i högre grad väljer att inte medverka i undersökningen.

Brukarnas kommentarer på frisvarsfrågan handlar till största delen om en önskan om mer inflytande när det gäller sysselsättning och fritidsaktiviteter. Flera av frisvaren handlar också om brukarens stöd/insats som de upplever otillräckligt, de saknar information och önskar att personalen ska vara mer tillgänglig. Vi vet förstås inte i detalj vilka insatser som brukarna har i denna undersökning, vilket försvårar vår analys av frisvaren.

Vi måste ställa oss frågan vad det är vi mäter med enkäten och vad vi får svar på. Vid en enkätundersökning kan man få ett representativt resultat, utifrån att gruppen är tillräckligt stor, men på bekostnad av en djupare förståelse. Vår enkät ska ses som en enkel temperaturmätning som ger ett enkelt mått på nöjdhet. Resultaten kan användas för att få en riktning och en vägvisning om var verksamheten behöver förbättra sig och även se om resultaten förändrar sig över tid.

Hur går vi då vidare för att förbättra kvalitet för våra brukare? Vi bör använda oss av andra metoder, ex intervjuer med brukaren alternativt iakttagande observationer. I intervjuer och observationer kan man få en djupare förståelse om det man frågar efter. Det är viktigt att verksamheterna på ett systematiskt sätt lyssnar av varje enskild brukares önskemål och synpunkter samt följer upp och utvärderar. Uppföljning och utvärdering av dessa möten ger ett nyanserat underlag till förbättringar utifrån den enskildes behov och önskemål.

Kvinnor mindre nöjda än männen

Utifrån resultatet på frågorna kan vi se ett återupprepande mönster utifrån genus, d v s att kvinnor på alla frågor är mindre nöjda än vad männen är. År 2008 års brukarundersökning visade samma skillnad i svar; män tenderar att vara mer nöjda än vad kvinnorna är. Vad betyder detta? Genus och andra maktordningar har stor betydelse för hur brukarna upplever stödet och hjälpen. Upplevelserna av verksamheternas insatser är självklart unika för varje enskild person men resultaten visar genomgående att det utifrån kön finns skillnader i upplevelsen av att vara i beroendeställning och behöva ta emot stöd och hjälp.

Centrala begrepp inom våra verksamheter är bemötande, lyssnande och stödjande. Många studier som gjorts har fokuserat på mötet med brukaren utifrån dessa begrepp men ytterst få av dem har anlagt genusperspektivet. Inom äldreomsorgen finns det studier som haft med genusperspektivet. I dessa har man tittat på bemötande mellan personal och brukare. Det har visat sig att det finns en s.k. 'genusbias' i detta möte. Det vill säga, att föreställningar om män och kvinnor och manligt och kvinnligt påverkar hur brukare blir bemötta och vilket stöd och vård som ges.

Skapandet av genus formas i relation till andra människor. Vi måste ställa oss frågan; hur ska vi förstå brukarnas upplevelse av nöjdhet utifrån genus och andra maktordningar (ex att vara underordnad utifrån sitt handikapp). Inom våra verksamheter kan det vara handlingar från personal till brukare som kan skapa makt och vanmakt. Det kan handla om hur personal prioriterar, i vilken ordning och hur mycket man ser, hur man bemöter och väljer att ge stöd och hjälp till en brukare. Relationen till våra brukare oavsett kön, handikapp, sjukdom, ålder, etnicitet ska genomsyras av ett jämställt förhållande. Resultatet kanske ska ses som att personalen behöver mer kunskap om vilken betydelse genus har för brukarna och hur genus verkar i relationer och inom vårdorganisationer.

Förbättringsområden

- Det är viktigt att vi kompletterar enkätundersökningar med andra metoder i vårt arbete med att undersöka insatsernas kvalitet för brukarna. Ex intervjuer, samtal eller andra metoder som avser att ge ett mer nyanserat och djupare förståelse av vad den enskilda brukaren önskar. Resultaten kan på ett systematiskt användas för att se hela individen och ge ett individuellt anpassat stöd som regelbundet följs upp och utvärderas.
- Skillnaderna mellan mäns och kvinnors svar ska kanske ses som att förvaltningens olika verksamheter behöver bli mer medveten om och skaffa mer kunskap om hur genus påverkar brukares upplevelser av våra insatser. Mer kunskap hjälper förhoppningsvis personalen att se till brukarens hela situation och utifrån det välja vilka stödåtgärder som ska vidtas. Att bli medveten om genusskillnader och bakomliggande orsaker till ojämställdhet i brukarnas vardagsliv kan tänkas påverka personalens sätt att på ett djupare sätt reflektera kring brukarens behov och insatsåtgärder.

1. Inledning

Under mars-maj 2010 genomfördes en brukarundersökning inom alla verksamheter inom Förvaltningen för funktionshindrade. Undersökningen är en totalundersökning.

Syftet med brukarundersökningen är att mäta brukarnas nöjdhet och få kunskap om det finns förbättringsområden och vilka dessa i så fall är. Resultatet ska utgöra en del i ett underlag för ett konkret utvecklingsarbete där målet är att finna förbättringsområden.

2. Metod

Instrument

Hösten 2007 påbörjades arbete med att ta fram en enkät med frågeställningar som ska passa alla verksamheter inom förvaltningen. En arbetsgrupp tillsattes där representanter från förvaltningskontoret samverkade med representanter från boendestöd, daglig verksamhet, personlig assistans, biståndshandläggarna och socialpsykiatri. Utifrån uppdraget arbetade arbetsgruppen med att ta fram ett instrument med frågeställningar inom områdena bemötande, tillgänglighet, trygghet, utförande av insats/stöd och inflytande. Två versioner av samma enkät gjordes. Den ena enkäten hade förklarande text under begrepp som kan vara svåra att förstå för de brukare som ska besvara enkäten och den andra enkäten var utan den förklarande texten. Om verksamheterna utöver detta ville belysa andra områden fick ytterligare verksamhetsspecifika frågor läggas till i enkäten för respektive verksamhet.

Urval

Målgruppen för undersökningen är alla personer som får insatser från verksamheterna inom Förvaltningen för Funktionshindrade.

Totalt 1637 personer fick enkäten¹. 1207 enkäter lämnades tillbaka. 307 enkäter/personer har kryssat för att de (25 %) inte kan/vill vara med i undersökningen. Det gör att 900 enkäter matades in, vilket ger en svarsfrekvens på 55 %. Undersökningen är därmed inte representativ för alla personer som får stöd och hjälp inom förvaltningen.

Svarsfrekvens

2010 - 2008

	2010 Antal enkäter	2010 Antal svar	2010 Svarsfrekvens %	2008 Svarsfrekvens %
Boendestöd LSS vuxna	294	195	66%	79%
Boendestöd SoL vuxna	78	37	47%	77%
Boendestöd unga	8	1	1%	64%
Korttidsvistelse	127	56	44%	54%
Korttidstillsyn	77	25	32%	56%
Daglig verksamhet BoF	12	5	42%	47%
BoF; Total	596	319	54%	67%
Daglig verksamhet; Total	346	246	71%	90%
Socialpsykiatri, boendestöd	296	138	47%	48%
Socialpsykiatri, sysselsättning	82	56	68%	64%
Socialpsykiatri; Total	378	194	51%	52%
Personlig assistans	56	30	54%	60%
Biståndshandl; LSS	196	94	48%	47%
Biståndshandl; SoL	65	17	26%	42%
Handläggning; total	261	111	43%	46%
Funktionshindrade totalt	1637	900	55%	64%

Ovan tabell visar att svarsfrekvensen på de olika verksamheterna varierar stort, från 1 % (boendestöd unga) till 71 % (dagliga verksamhet). Den totala svarsfrekvensen och svarsfrekvensen för de olika insatserna är något lägre än svarsfrekvens för undersökningen 2008. Undantag är socialpsykiatri sysselsättning som har en något högre svarsfrekvens och handläggning LSS där den ökar något.

Det kan finnas flera olika förklaringar till detta. En stor andel av förvaltningens brukare kan inte svara på en enkät och är av denna anledning inte med i undersökningen. I årets enkät gavs det dessutom möjlighet att kryssa i att man inte ville delta (307 st enkäter). Kanske har även detta påverkat svarsfrekvensen.

¹ Observera att det finns personer som har insatser från flera verksamheter, vilket kan innebära att samma person får enkäter från flera olika insatser.

Genomförande

Under våren 2010 gick enkäten ut till alla insatser inom förvaltningen. Mätperioden var densamma för alla verksamheter. För att säkra och garantera anonymitet för brukarna var det annan personal än den personal som vanligtvis arbetar med brukarna som delade ut och samlades in enkäten. Enkäten samlades in vid samma tillfälle som brukarna besvarade enkäten. Efter att brukaren besvarat frågorna stoppades den besvarade enkäten i ett kuvert som klistrades igen. Verksamheterna skickades sedan de besvarade enkäterna till förvaltningskontoret.

Till skillnad från övriga verksamheter skickade biståndshandläggarnas och personlig assistans ut enkäten som en postenkät. Ett frankerat svarskuvert skickades med som brukarna ombads att lägga den besvarade enkäten i.

När svarstiden hade gått ut matades enkätens svar sedan in i ett statistik och analysprogram².

Hur presenteras resultaten?

Enkäten består ursprungligen av totalt 14 frågor med svarsalternativen ja eller nej respektive nöjd eller inte nöjd, jämförelse 2008-2010, en frisvars fråga och tre bakgrundfrågor (kön, ålder och om man har fyllt i enkäten själv eller fått hjälp).

I redovisningen delas svaren in på frågorna i följande områden:

- Bemötande
- Tillgänglighet/kontakt
- Inflytande
- Trygghet
- Stöd/insatsen

Varje frågeområde innehåller som minst två frågor och som mest 4 frågor, beroende vad som är lämpligt att fråga om för de olika insatserna.

Tabellerna i rapporten redovisar antal och andel positivt instämmande eller nöjda personer. Bortfall, d v s personer som av olika anledningar inte svarat på frågan, är inte medräknade utan redovisas separat.

Resultatet redovisas totalt för alla som svarat, oavsett verksamhet. Totalresultatet är även uppdelat på kvinnor och män svar. Vidare redovisas jämförelse 2008-2010 och dessutom redovisas resultat på nöjdhetsfrågorna inom respektive frågeområden på respektive verksamhet. De olika insatsernas resultat redovisas även separat.

Genomgående i de tabeller som redovisar kvinnor och män finns det 27 personer mindre redovisade än för det totala antalet svarande. Det beror på att 27 personer ej har angivit sitt könstillhörighet.

Observera att undersökningen består av 12 olika enkäter anpassat för de olika insatserna inom vår förvaltning. Det innebär att det i enkäterna till en del insatser har uteslutits vissa frågeställningar som

² Attityd och SPSS

inte är passande (ex LSS handläggarna, SoL handläggarna och personlig assistans enkäter har inte alla de frågor som övriga insatser har).

3. Resultat

De som svarat

- 76 % (487 personer) anger att de svarat själv eller med hjälp av någon och 24 % (157 personer) har haft företrädare som svarat.
- 54 % är män och 46 % är kvinnor (3 %, 27 personer besvarade inte frågan).
- Majoriteten av de svarande är mellan 31 – 64 år.
- Från dagliga verksamhet, Boendestöd och Fritid LSS samt Socialpsykiatri kommer 27 % respektive 22 % och 22 % av deltagarna. I övriga verksamheter har en mindre andel personer svarat.

Bemötande

Tycker du att personalen respekterar dig?

Tycker du att personalen bryr sig om dig?

Är du nöjd med personalens bemötande?

Antal svar	Antal nöjda	Andel nöjda	Andel nöjda kvinnor	Andel nöjda män
882	826	94%	93%	94%
741	702	95%	94%	95%
873	811	93%	91%	95%

Inom det här området visar de redovisade svaren en hög grad av nöjdhet på alla frågorna om bemötande. Majoriteten som svarat upplever att personalen bemöter dem med respekt, att personalen bryr sig om dem och de är nöjda med personalens bemötande.

När det gäller skillnaden mellan hur kvinnor och män har svarat så har männen en något högre grad av nöjdhet på alla frågor.

Jämförelse 2008 – 2010

	2008		2010	
	Antal nöjda	Andel nöjda	Antal nöjda	Andel nöjda
Är du nöjd med personalens bemötande	1001	93%	811	93%
Jämfört med 1 år sedan. Hur upplever du att personalen bemöter dig idag?	Sämre	Ingen skillnad	Bättre	Kan inte svara/Vet inte
	5%	52%	29%	14%

Tabellen på föregående sida visar exakt samma resultat på undersökningarna 2008 och 2010. Frågan om hur brukarna upplever hur personalen bemöter dem idag jämfört med 1 år sedan har tillkommit i enkäten 2010. Här ses att endast 5 % tycker att bemötandet har blivit sämre medan 29 % tycker att det har blivit bättre.

Nedan tabell redovisar de olika insatsernas resultat på frågan ”Är du nöjd med personalens bemötande?”

	Antal svar	Antal nöjda	Andel nöjda
Boendestöd LSS vuxna	192	176	92%
Boendestöd SoL vuxna	36	34	94%
Boendestöd unga	1	1	100%
Korttidsvistelse	52	51	98%
Korttidstillsyn	25	25	100%
Daglig verksamhet BoF	5	5	100%
BoF; Total	311	292	94%
Daglig verksamhet; Total	241	229	95%
Socialpsykiatrin, boendestöd	131	113	86%
Socialpsykiatrin, sysselsättning	54	53	98%
Socialpsykiatrin; Total	185	166	90%
Personlig assistans	30	29	97%
Biståndshandl; LSS	92	82	89%
Biståndshandl; SoL	16	14	88%
Biståndshandläggare; Total	108	96	89%

Resultaten för verksamheterna visar en enhetlig bild i andel nöjda brukare utifrån insats. Majoriteten av brukarna inom de olika insatserna är nöjda med hur personalen bemöter dem. Majoriteten i de olika insatserna har från 88 % upp till 100 % nöjda brukare. Socialpsykiatrin boendestöd har en något lägre grad av nöjdhet med 86 %.

Inflytande

	Antal svar	Antal nöjda	Andel som instämmer	Andel nöjda kvinnor	Andel nöjda män
Tycker du att personalen tar hänsyn till dina behov?	768	712	93%	91%	94%
Får du tillräckligt med information av personalen?	757	670	89%	87%	90%
Är du nöjd med ditt inflytande?	760	679	89%	87%	92%

Det finns en spridning i svarsbilderna där frågan om tillräckligt med information av personalen och nöjdheten med sitt inflytande har en något lägre andel nöjda personer; 89 % av de svarande upplever sig nöjda. Den fråga som får högst andel instämmande svar handlar om upplevelsen av att personalen tar hänsyn till deras behov, där 93 % upplever sig nöjda.

När det gäller skillnaden mellan hur kvinnor och män har svarat så är männen mer nöjda än kvinnorna på alla tre frågor. Männens svarsmönster visar en högre grad av nöjdhet än den totala svarsbilden.

Jämförelse 2008 – 2010

	2008		2010	
	Antal nöjda	Andel nöjda	Antal nöjda	Andel nöjda
Är du nöjd med ditt inflytande?	821	89%	679	89%
Jämfört med 1 år sedan. Hur upplever du ditt inflytande idag?	Sämre	Ingen skillnad	Bättre	Kan inte svara/Vet
	4%	53%	26%	16%

Lika stor andel som tidigare undersökning; 89 %, är nöjda med sitt inflytande. På den jämförande frågan menar 26 % att det blivit bättre medan endast 4 % tycker att deras inflytande har blivit sämre.

Nedan tabell redovisar de olika insatsernas resultat på frågan ”Är du nöjd med ditt inflytande?”

	Antal svar	Antal nöjda	Andel nöjda
Boendestöd LSS vuxna	186	165	89%
Boendestöd SoL vuxna	35	31	89%
Boendestöd unga	1	1	100%
Korttidsvistelse	54	47	87%
Korttidsstillsyn	24	23	96%
Daglig verksamhet BoF	5	5	100%
BoF; Total	305	272	89%
Daglig verksamhet; Total	237	213	90%
Socialpsykiatri, boendestöd	135	116	86%
Socialpsykiatri, sysselsättning	54	51	94%
Socialpsykiatri; Total	189	167	88%
Personlig assistans	30	28	93%
Biståndshandl; LSS			
Biståndshandl; SoL			

Inom området inflytande har vi möjlighet att få svar på hur de boende upplever möjligheten att påverka stöd och hjälpen från personalen. I jämförelse med de andra frågeområdena visar resultatet inom

området 'inflytande' ett något mindre gott resultat. Resultatet visar från 86 % grad av nöjdhet (socialpsykiatrin boendestöd) till 96 % (korttidstillsyn).

Tillgänglighet

Har du möjlighet att prata med personalen när du behöver det?

Har du möjlighet att få stöd av personalen när du behöver det?

Är du nöjd med personalens tillgänglighet?

	Antal svar	Antal nöjda	Andel som instämmer	Andel nöjda kvinnor	Andel nöjda män
Har du möjlighet att prata med personalen när du behöver det?	732	672	92%	91%	93%
Har du möjlighet att få stöd av personalen när du behöver det?	733	676	92%	91%	93%
Är du nöjd med personalens tillgänglighet?	864	771	89%	88%	91%

Majoritet av de personer som svarat på frågorna upplever sig ha en möjlighet att tala och få stöd av personalen när de behöver det. Den fråga som fått något mindre andel nöjda svar är den direkta frågan om tillgänglighet där 89 % upplever sig nöjda med personalens tillgänglighet.

Resultatet visar också att kvinnor har en lägre grad av nöjdhet än männen på alla frågor inom området. Männen svarsmönster visar en högre grad av nöjdhet än den totala svarsbilden.

Jämförelse 2008 – 2010

	2008		2010	
	Antal nöjda	Andel nöjda	Antal nöjda	Andel nöjda
Är du nöjd med personalens tillgänglighet?	936	89%	771	89%
Jämfört med 1 år sedan. Hur upplever du personalens tillgänglighet idag?	Sämre 5%	Ingen skillnad 55%	Bättre 24%	Kan inte svara/Vet 16%

Som tidigare undersökning så är 89 % nöjda med personalens tillgänglighet. Jämfört med 1 år sedan upplever 55 % att det är ingen skillnad i personalen tillgänglighet med 24 % tycker att den blivit bättre, endast 5 % upplever att den försämrats.

Nedan tabell redovisar de olika insatsernas resultat på frågan ”Är du nöjd med personalens tillgänglighet?”

	Antal svar	Antal nöjda	Andel nöjda
Boendestöd LSS vuxna	190	168	88%
Boendestöd SoL vuxna	36	28	78%
Boendestöd unga	1	1	100%
Korttidsvistelse	52	50	96%
Korttidstillsyn	24	24	100%
Daglig verksamhet BoF	5	5	100%
BoF; Total	308	276	90%
Daglig verksamhet; Total	236	222	94%
Socialpsykiatri, boendestöd	135	111	82%
Socialpsykiatri, sysselsättning	54	52	96%
Socialpsykiatri; Total	189	163	86%
Personlig assistans	28	27	96%
Biståndshandl; LSS	90	74	82%
Biståndshandl; SoL	14	10	82%
Biståndshandl; Total	104	84	81%

Verksamheternas resultat visar en skiftande grad av nöjdhet när det gäller tillgänglighet, från 78 % till 100 % nöjda brukare. Biståndshandläggarna och socialpsykiatrins resultat (förutom sysselsättning) visar en lägre nöjdhet än övriga verksamheter och ger därmed en fingervisning om var det kan finnas förbättringar att arbeta med.

Trygghet

	Antal svar	Antal nöjda	Andel som instämmer	Andel nöjda kvinnor	Andel nöjda män
Trivs du i ditt boende?	768	696	91%	89%	92%
Känner du dig trygg med personalen?	728	690	95%	93%	96%
Är du trygg i ditt boende?	866	795	92%	90%	93%

Majoriteten av brukarna upplever en hög grad av nöjdhet när det gäller att känna sig trygg med personalen och trygghet i sitt boende. En något mindre grad av nöjdhet när det gäller trivsel i sitt boende, men andelen nöjda personer är fortfarande hög. Kvinnor uppger en något lägre grad av nöjdhet än männen på alla tre frågor inom området. Männen svarsmonster visar en högre grad av nöjdhet än den totala svarsbilden.

Jämförelse 2008 – 2010

	2008		2010	
	Antal nöjda	Andel nöjda	Antal nöjda	Andel nöjda
Är du trygg i ditt boende/i din dagliga verksamhet?	865	93%	795	92%
Jämfört med 1 år sedan. Hur upplever du din trygghet idag?	Sämre	Ingen skillnad	Bättre	Kan inte svara/Vet inte
	4%	54%	28%	15%

Andelen trygga i boende/daglig verksamhet har minskat med 1 %. Trots en marginal minskning av nöjdhet tycker ändå 28 % att deras trygghet är bättre, 54 % tycker inte att det är någon skillnad och endast 4 % tycker att det blivit sämre.

Nedan tabell redovisar de olika insatsernas resultat på frågan ”Är du trygg i ditt boende?”

	Antal svar	Antal nöjda	Andel nöjda
Boendestöd LSS vuxna	188	176	94%
Boendestöd SoL vuxna	36	32	89%
Boendestöd unga	1	1	100%
Korttidsvistelse	55	52	95%
Korttidstillsyn	25	25	100%
Daglig verksamhet BoF	5	5	100%
BoF; Total	310	291	94%
Daglig verksamhet; Total	240	228	95%
Socialpsykiatri, boendestöd	132	111	84%
Socialpsykiatri, sysselsättning	55	55	100%
Socialpsykiatri; Total	187	166	89%
Personlig assistans	29	28	97%
Biståndshandl; LSS			
Biståndshandl; SoL			
Biståndshandl; Total			

Huvudparten av brukarna i de olika insatserna upplever sig vara trygga i boende; från 89% upp till 100% nöjda svar. Endast socialpsykiatri, boende stöd har något lägre resultat (84 %). Representanter från socialpsykiatri menar att för att tillhöra socialpsykiatriens målgrupp är detta resultat ändå ett gott betyg. Enligt socialpsykiatri ligger det i sjukdomsbilden för många av dessa brukare att känna sig mindre trygga än övriga brukare inom förvaltningen.

Stödet - Insatsen

Tycker du att du får det stöd som du behöver?

Är du nöjd med det stöd du får av personalen?

Antal svar	Antal nöjda	Andel som instämmer	Andel nöjda kvinnor	Andel nöjda män
764	700	92%	89%	93%
754	673	89%	89%	90%

Inom det här området finns det en spridning på graden av nöjdhet på de två frågorna. En högre grad av nöjdhet på frågan om man får det stöd man behöver och en något mindre grad av nöjdhet på frågan om man är nöjd med det stöd man får av personalen. Men 92 % av de som svarat upplever ändå att de får det stöd de behöver och 89 % uppger att de är nöjda med det stöd de får av personalen.

Som tidigare frågeområden så har männen en högre grad av nöjdhet frågorna än vad kvinnorna har och männen har även en något högre grad av nöjdhet i förhållande till det totala antalet svarande.

Jämförelse 2008 – 2010

Är du nöjd med det stöd du får av personalen?

2008		2010	
Antal nöjda	Andel nöjda	Antal nöjda	Andel nöjda
871	94%	673	89%

Jämfört med 1 år sedan. Hur tycker du att stödet från personalen fungerar idag?

Sämre	Ingen skillnad	Bättre	Kan inte svara/Vet inte
5%	54%	25%	16%

Andelen nöjda med stödet från personalen har sjunkit från 94 % till 89 %, vilket gör att det finns anledning att arbeta vidare med denna fråga. Trots denna lägre grad av nöjdhet tycker ändå 25 % att det blivit bättre och endast 5 % upplever att det blivit sämre.

Nedan tabell redovisar de olika insatsernas resultat på frågan ”Är du nöjd med det stöd du får av personalen?”

	Antal svar	Antal nöjda	Andel nöjda
Boendestöd LSS vuxna	187	171	91%
Boendestöd SoL vuxna	37	32	87%
Boendestöd unga	1	1	100%
Korttidsvistelse	55	54	98%
Korttidstillsyn	25	25	100%
Daglig verksamhet BoF	5	5	100%
BoF; Total	310	288	93%
<i>Daglig verksamhet; Total</i>	<i>235</i>	<i>217</i>	<i>92%</i>
Socialpsykiatri, boendestöd	129	95	74%
Socialpsykiatri, sysselsättning	52	46	89%
Socialpsykiatri; Total	181	141	78%
Personlig assistans	29	28	97%
Biståndshandl; LSS			
Biståndshandl; SoL			

I resultaten för verksamheterna ses en spridning från 74 % till 100 % nöjda brukare. Endast socialpsykiatri, boendestöd och boendestöd SoL har under 89 % nöjda brukare.

Frågan om man är nöjd med det stöd man får bör man nog se som den grundläggande frågan, den som troligen innehåller frågor om ex. bemötande, trivsel och trygghet. Om personalen ser och bekräftar varje enskild brukare utifrån dennes individuella behov och önskemål i samtliga situationer får vi brukare som är nöjda med det stöd man får. Troligtvis kommer de då även vara nöjda med personalen bemötande, tillgängligheten, grad av inflytande, trygghet och trivsel. I resultat kan man utläsa att flertalet av de olika insatserna har en hög andel nöjda brukare.

4. Resultatet på den öppna frågan

Vad skulle du vilja förbättra i verksamheten?

Av 900 personer som deltog i undersökningen så får vi in 223 frisvar (25 %). En tredjedel av frisvaren handlar om önskemål om fritidsaktiviteter samt önskemål som är kopplat till sysselsättningen i den dagliga verksamheten. Man önskar mer av både gemensamma och individuella fritidsaktiviteter och man vill ha möjlighet att göra andra saker i sin dagliga sysselsättning. Andra förekommande frisvar handlar om avsaknad av information och inflytande frågor. Man kan se att brukarna önskar en högre grad av inflytande när det gäller sysselsättning och fritidsaktiviteter

Flera av frisvaren handlar även om brukarens stöd/insats som de upplever otillräckligt och personalen som de vill ska vara mer tillgänglig. Många av frisvaren handlar även om den lägenhet man bor i och vad som är dåligt eller vad som saknas i den.