

Brükarenkät Bostad med särskild service 2015

Projektledare:

Monica Bylund Verksamhetsutvecklare och Susanne Nordlander
Rehabiliteringskonsulent OOF.

Hjälppersoner:

Britt-Marie Johansson habiliteringsassistent, daglig verksamhet och
Eva Nordmark habiliteringsassistent, gruppbostad.



Innehåll

1	Inledning och bakgrund	3
2	Fakta:	4
3	Resultat tabeller	6
4	Projektledarnas avslutande reflektion utifrån enkätens resultat	15
4.1	Förberedelser och utförande.....	15
4.2	Reflektion kring svaren på frågeställningarna.....	16
5	Analys av resultat på varje arbetsplats	18
5.1	Återkoppling till brukare	18
6	Bilagor	19

1 Inledning och bakgrund

Samtliga kommuner i länet har under hösten genomfört en brukarenkät riktad till brukare beviljade insatsen boende med särskild service enligt LSS. I Härnösand har vi dessutom valt att inkludera vårt enda SoL Psykiatriboende i undersökningen. Frågeställningarna har utarbetats av Kommunförbundet tillsammans med representanter från kommunerna. Det är samma frågeställningar som har använts i tidigare brukarenkäter för att kunna följa förändringar i resultatet över tid.

Enkäten var webbaserad och genomfördes med hjälp av en surfplatta. En hjälpperson fanns hela tiden till hands för att kunna ge stöd vid behov. Enkäten fanns i två utföranden, som brukaren själv fick välja mellan:

- Text och tal
- Text, tal och pictogrambilder

14 personer (18 %) valde att svara på enkäten med stöd av text och ljud och 66 (82 %) valde stöd av pictogrambilder.

Resultatet av enkäten kommer också ingå i en länsövergripande rapport som görs av Kommunförbundet.

Berörda enhetschefer och personal kommer analysera de individuella resultaten för varje arbetsplats och skriva en handlingsplan för respektive arbetsplats.

Enkäten kommer fortsättningsvis att genomföras vart annat år inom området boende med särskild service.

2 Fakta:

Härnösands kommun, Socialförvaltningen, Omsorg om funktionshindrade har totalt 20 boenden för vuxna. Det är 19 boenden, enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade,(LSS) och 1 boende enligt Socialtjänstlagen,(SoL). Det finns två olika boendeformer, gruppboende (17 st) och serviceboende (3 st).

Enkäten besvarades i respektive brukares hem på eftermiddag och kvällstid under 4 veckor.

Antal brukare med verkställda boende beslut, i oktober 2015 (Varav 9 personer med SoL beslut och 118 med LSS beslut)	127 st
Antal besvarade enkäter	80 st
Antal som tackade nej	47 st
Totalt besvarade enkäter i %.	63 %

Enkäten bestod av 19 frågor och berörde följande områden

Meningsfullhet, trivsel/ miljö, trygghet, delaktighet och bemötande

1. Är du man eller kvinna?
2. Var bor du?
3. Har du haft möte med personalen om hur du vill ha det på boendet?
4. Vet du hur du ska göra för att kontakta personalen?
5. Har personalen tid att hjälpa dig när du behöver det?
6. Lyssnar personalen på dig om du vill prata om något?
7. Förstår du vad personalen säger när de pratar med dig?
8. Vet du vem som jobbar ikväll?
9. Knackar eller ringer personalen på din dörr innan de kommer in?
10. Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll?
11. Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet?
12. Får du bestämma vad du ska äta till middag?
13. Har du ett schema/en planering hemma där du ser vad som ska hända under dagen eller veckan?
14. Behöver du ett schema/en planering hemma där du ser vad som skall hända under dagen eller veckan?
15. Är det någon hemma som du är rädd för?
16. Finns det roliga saker att göra när du är ledig?
17. Får du bestämma vad du ska göra när du är ledig?
18. Är det viktigt för dig att ha kompisar?
19. Har du någon kompis?

Tabellerna i detta dokument visar det totala och sammanslagna resultatet (både för LSS boendena och SoL boendet). De kursiva kommentarerna har gjorts utifrån de svar från enskilda boenden som sticker ut. Ingen kommentar innebär att det är en jämn spridning av svaren mellan olika boenden.

Enkätens två första frågor var rena faktafrågor och redovisas därför här nedan och ej under resultatavsnittet.

Fråga 1) Är du man eller kvinna?

Det var 38 (48 %) kvinnor och 42 (52 %) män som svarade på enkäten.

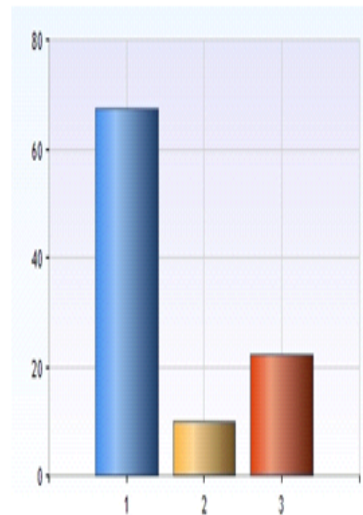
Fråga 2) Var bor du?

Enhet	Antal boende	Antal svarande
Vårstagatan7	6	5
Södra vägen	5	5
Utsiktsvägen	6	3
Tunnelplan 31	12	3
Volontären 5-6	5	5
Pumpbacksgatan 10	5	4
Östanbäcken	6	5
Ludvig Nordström	5	3
Koltrastvägen	6	5
Eriksbergsgård 6A	5	5
Pumpbacksgatan 3E	5	2
Volontären 9-10	4	3
Beckhusgatan	6	2
Nattviksgatan	6	3
Talgoxevägen	5	2
Volontärvägen 10B	6	5
Pumpbacksgatan 3A	8	4
Pumpbacksgatan 3B	9	6
Vårstagatan 9	7	2
Källvägen	10	8
	Tot 127 tillfrågade	Tot 80
		Svarsfrekvens 63 %

3 Resultat tabeller

Fråga 3) Har du haft möte med personalen om hur du vill ha det på boendet?

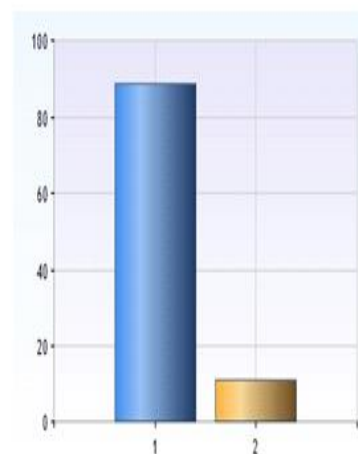
1. Ja	54 (68%)
2. Vetej	8 (10%)
3. Nej	18 (22%)



22 % av brukarna svarade Nej på frågan.
Hälften av dessa bor på fyra boenden.

Fråga 4) Vet du hur du ska göra för att kontakta personalen?

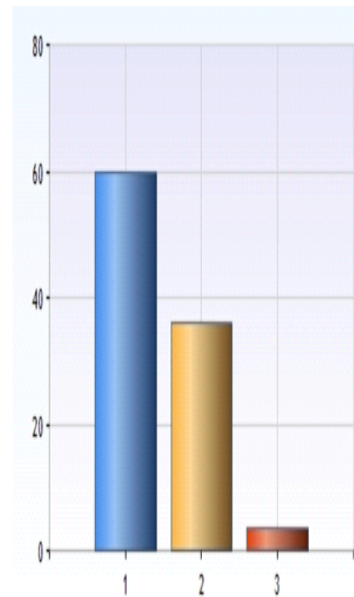
1. Ja	71 (89%)
2. Nej	9 (11%)



89 % har svarat Ja på frågan.
Nej svaren kommer främst från två boenden.

Fråga 5) Har personalen tid att hjälpa dig när du behöver det?

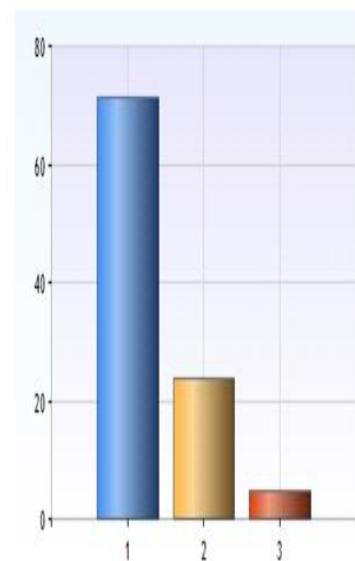
1. Ja	48 (60%)
2. Ibland	29 (36%)
3. Nej	3 (4%)



60 % svarar att personal alltid har tid att hjälpa dem. Det är dock hela 36 % som upplever att personalen inte alltid har tid för dem.

Fråga 6) Lyssnar personalen på dig om du vill prata om något?

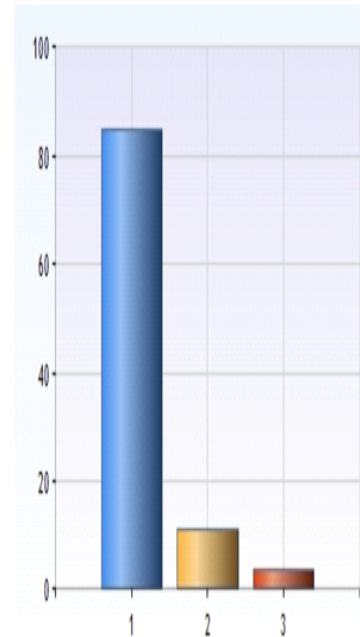
1. Ja	57 (71%)
2. Ibland	19 (24%)
3. Nej	4 (5%)



Nästan 30 % svarar Ibland eller Nej.
De flesta av dessa bor på 3-4 boenden.

Fråga 7) Förstår du vad personalen säger när de pratar med dig?

1. Ja	68 (85%)
2. Ibland	9 (11%)
3. Nej	3 (4%)

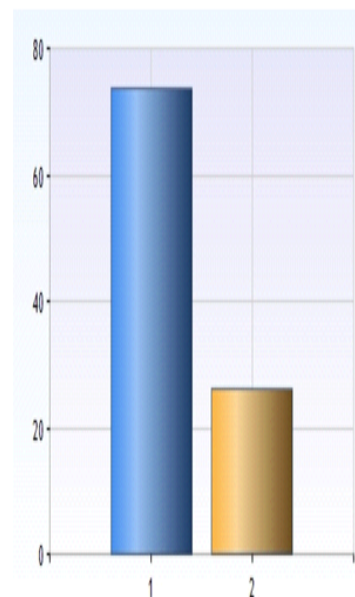


85 % svarar Ja på frågan.

Av de som svarat Nej är det två boenden som är berörda.

Fråga 8) Vet du vem som jobbar ikväll?

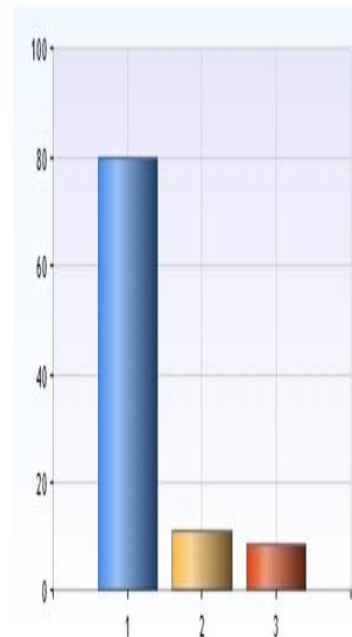
1. Ja	59 (74%)
2. Nej	21 (26%)



Var fjärde (26 %) har svarat Nej på frågan.

Fråga 9) Knackar eller ringer personalen på din dörr innan de kommer in?

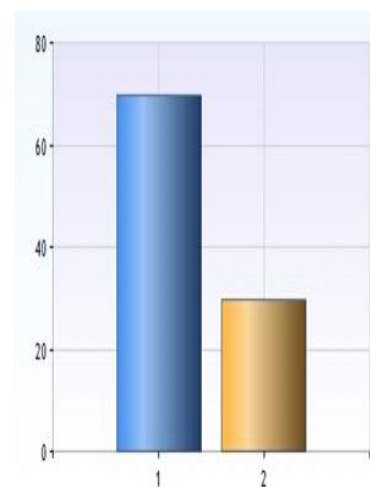
1. Ja	64 (80%)
2. Ibland	9 (11%)
3. Nej	7 (9%)



80 % svarar att personalen ringer eller knackar innan de går in.

Fråga 10) Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll?

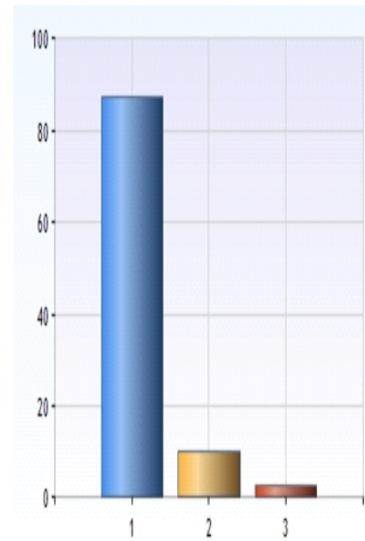
1. Ja	56 (70%)
2. Nej	24 (30%)



Tre av tio (30 %) upplever inte att de vet vem de kan prata med om personal inte varit snäll.

Fråga 11) Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet?

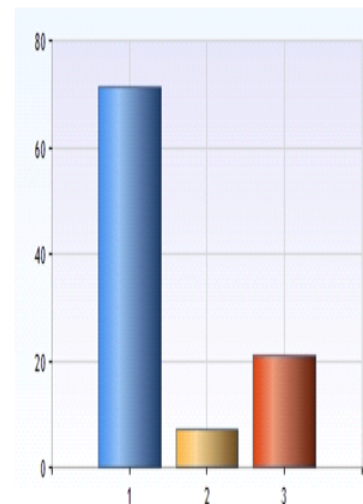
1. Ja	70 (88%)
2. Ibland	8 (10%)
3. Nej	2 (2%)



88 % upplever att de får bestämma över sin egen lägenhet, bara 2 % (2 personer) svarade nej.

Fråga 12) Får du bestämma vad du ska äta till middag?

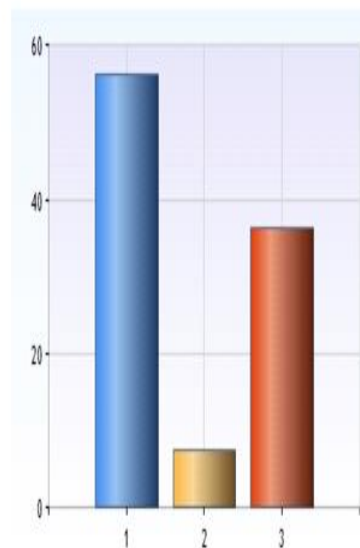
1. Ja	57 (71%)
2. Ibland	6 (8%)
3. Nej	17 (21%)



Här har 21 % svarat Nej på frågan.
40 % av dessa bor på ett boende.

Fråga 13) Har du ett schema/en planering hemma där du ser vad som ska hända under dagen eller veckan?

1. Ja	45 (56%)
2. Vet ej	6 (8%)
3. Nej	29 (36%)

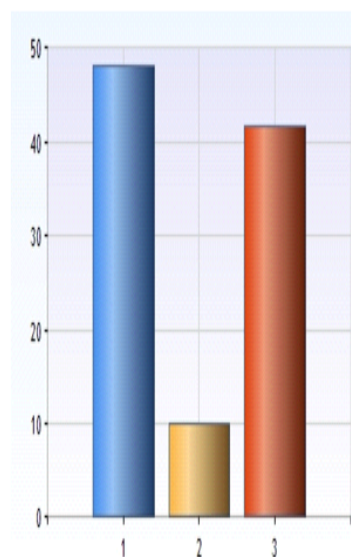


56 % av brukarna svarade att de hade ett schema och 36 % att de inte har något.

På ett boende svarade alla att de inte har något schema. Medan man på tre boenden svarade att alla hade ett schema.

Fråga 14) Behöver du ett schema/en planering hemma där du ser vad som skall hända under dagen eller veckan?

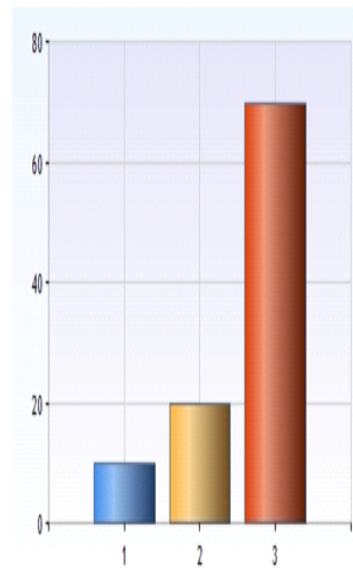
1. Ja	38 (48%)
2. Vet ej	8 (10%)
3. Nej	33 (42%)



Nästan 50 % upplever att de har behov av ett schema, medan 42 % inte anser sig ha behov av något schema.

Fråga 15) Är det någon hemma som du är rädd för?

1. Ja	8 (10%)
2. Ibland	16 (20%)
3. Nej	56 (70%)

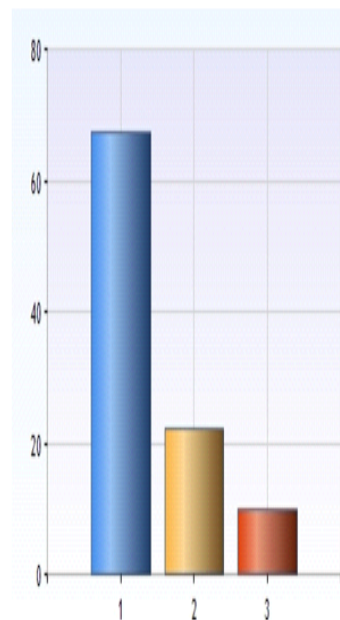


70 % svarade Nej på frågan.

På ett par av boendena svarade mer än hälften Ja eller Ibland.

Fråga 16) Finns det roliga saker att göra när du är ledig?

1. Ja	54 (68%)
2. Ibland	18 (22%)
3. Nej	8 (10%)

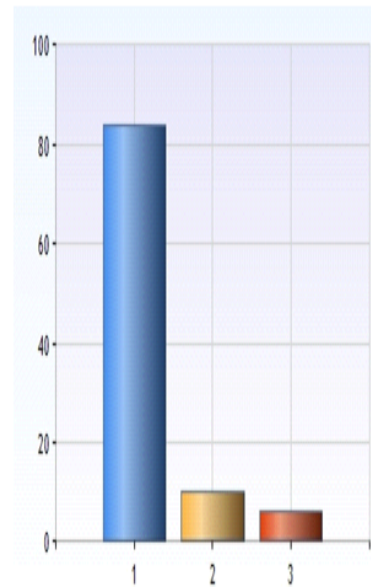


Merparten svarade Ja men nästan var tredje (32 %) har svarat Ibland eller Nej.

Här är det framför allt två boenden som sticker ut.

Fråga 17) Får du bestämma vad du ska göra när du är ledig?

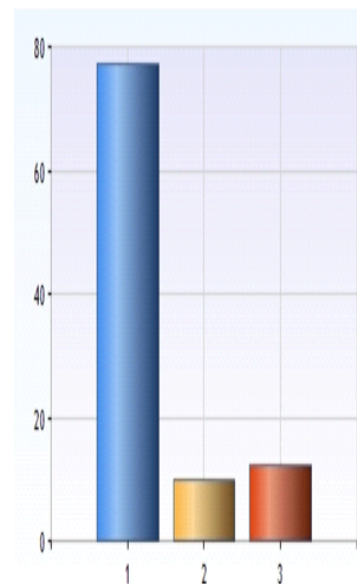
1. Ja	67 (84%)
2. Ibland	8 (10%)
3. Nej	5 (6%)



84 % Upplever att de får bestämma vad de ska göra när de är lediga.

Fråga 18) Är det viktigt för dig att ha kompisar?

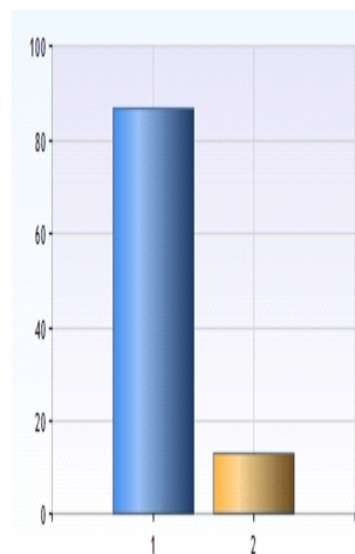
1. Ja	62 (78%)
2. Vetej	8 (10%)
3. Nej	10 (12%)



78 % svarar att det tycker det är viktigt att ha kompisar.

Fråga 19) Har du någon kompis?

1. Ja	67 (87%)
2. Nej	10 (13%)



10 personer (13 %) svarar Nej, det är lika många som svarade Nej på frågan ovan.

4 Projektledarnas avslutande reflektion utifrån enkätens resultat

4.1 Förberedelser och utförande

Svarsfrekvensen på enkätundersökningen var 63 %. En något lägre siffra än fjolårets enkät på Daglig verksamhet (75 %). Projektledarna hade en förhoppning om en högre svarsfrekvens då de flesta av brukarna även deltog i föregående års enkät på Daglig verksamhet och därmed var bekanta med situationen, hjälppersonerna och surfplattorna.

En bidragande orsak till årets siffra kan vara brist på förarbete i form av information och motivation mellan chef/personal och personal/brukare, både skriftligt och muntligt. Hjälppersonerna upplevde att brukarna på flera av boendena inte var förbredda på att det skulle komma.

En annan orsak kan vara att samtycket begärdes in i förväg (via personalen). Frågan om att delta i enkätundersökning kan för en del kännas väldigt abstrakt och då är det lätt att säga nej. Det visade sig att flera som sagt nej ändrade sig då de träffade hjälppersonen. Utifrån detta föreslår projektledarna att samtycke fortsättningsvis lämnas först när hjälppersonen kommer för att utföra undersökningen. För att skapa förutsättningarna för delaktighet och självbestämmande är det viktigt att varje brukare får möjlighet att själv avgöra sitt deltagande, genom att hjälppersonen får möjlighet att träffa alla. Det är viktigt att det inte är personal som avgör om brukaren vill/kan besvara enkäten eller ej.

Behovet av att ha två olika utföranden av enkäten bekräftas av hur brukarna själva valt. Något fler än i föregående enkät valde att besvara enkäten med bildstöd, men fortfarande finns de som föredrar text och ljud. Intressant att se var att flertalet av de som bor på våra två psykiatriboenden valde pictogramstödet.

När det gäller tekniken så visade det sig även i år ibland vara svårt för en del av brukarna att klara av att trycka på surfplattans skärm för att besvara frågorna. Några påbörjade flera enkätsvar och andra besvarade inte alla frågor. Detta kan bero på många olika saker. Då tekniken är relativt ny så kan personen sedan tidigare vara helt obekant med en surfplatta och hur denna fungerar, rädsla för teknik, nedsatt finmotorik, svårt att avväga kraft etc. Men å andra sidan, så var det också många av brukarna som var väldigt nyfikna på tekniken vilket i sig kan bidra till ett ökat deltagande.

För att skapa förutsättning för att så många som möjligt skall kunna delta i enkätundersökningen är det viktigt att lägga sig på medelnivå när det gäller frågornas svårighetsgrad. Något som Kommunförbundet försökt ta hänsyn till vid utarbetning av frågorna i enkäten.

Precis som i fjol var det var stor spridning på vad brukarnas tyckte om enkätfrågorna. En del tyckte att frågorna var för barnsliga, medan andra hade en del svårigheter att svara på frågorna. Vid några tillfällen påbörjade brukare flera enkäter utan att avsluta, vilket medförde att dessa sedan fick rensas bort manuellt.

Inför uppbyggandet av enkäten hade projektledarna vissa tveksamheter kring några av frågornas utformning, och omformulerade dessa frågor. Detta har återkopplats till Kommunförbundet och godkänts. Vidare saknades en fråga som fanns med i fjolårets enkät till Daglig verksamhet, "Trivs du på ditt boende?" (i din dagliga verksamhet). Dessutom saknades den uppdelning i olika kategorier som Daglig verksamhetsenkäten hade. Även detta har återkopplats till Kommunförbundet.

Hjälppersonerna upplevde att planering och tidsåtgång för genomförandet var tillräckligt, samt att brukarna som deltog var positiva och tyckte att det var roligt.

4.2 Reflektion kring svaren på frågeställningarna

Flera av frågorna i enkäten visade på positiva resultat utifrån vårt verksamhetsområde. Till exempel så upplever 87 % att de har en kompis, 88 % att de får bestämma i sin lägenhet och 89 % att de vet hur de skall kontakta personal. Vilket kan kopplas till känsla av socialt sammanhang, delaktighet och bemötande/tillgänglighet.

På frågan "Har du haft möte med personalen om hur du vill ha det på boendet?", svarade 22 % nej. Med tanke på att alla brukare i våra verksamheter har en upprättad genomförandeplan och att vi de senaste åren jobbat för ökad delaktighet, så känns detta lite oroväckande. En bidragande orsak kan vara att definitionen av vad ett "möte" innebär kan tolkas olika och ha olika innebörd för olika brukare. Hur tydlig är personal med att använda och förklara begrepp som "möte", "genomförandeplan", etc.?

På frågan "Har personalen tid att hjälpa dig när du behöver det?" upplevde 36 % att personalen endast ibland hade tid att hjälpa dem. Tänkbara anledningar kan vara t.ex. underbemanning, hur rutiner/prioritering av arbetsuppgifter i personalgruppen görs eller att en del brukare har svårt att kunna vänta, har nedsatt tidsuppfattning?

Det är viktigt att uppleva att man blir lyssnad på. Den enskilde själv skall, utifrån delaktighetsperspektivet och LSS intention, ha möjlighet att aktivt ta del av planering och beslut och inte spela en passiv roll. I enkäten svarade 30 % nej eller ibland på frågan " Lyssnar personalen på dig om du vill prata om något?". Även här kan man ställa sig frågan om vi är underbemannade och hur rutiner/prioritering av arbetsuppgifter i personalgruppen görs?

På frågan "Vet du vem som jobbar ikväll?" svarade var fjärde brukare nej. Att svaren visade sig variera på ett och samma boende, kan bero på att olika brukare har olika behov av kontroll och framförhållning. Finns t.ex. planeringstavla synlig på alla boenden, över vem som jobbar kväll? Hur ser behovet på respektive boende ut?

30 % svarade nej på frågan "Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll? Detta är lite oroväckande och visar på hur utlämnade brukarna är, särskilt med tanke på hur begränsat det sociala nätverket kan vara.

Utifrån frågeställningarna "Har du ett schema/en planering hemma där du ser vad som ska hända under dagen eller veckan?" och "Behöver du ett schema/en planering hemma där du ser vad som skall hända under dagen eller veckan?" kan följande reflektioner vara aktuella. Hur jobbar man med schema? Används schema främst av personal för att veta vad som skall göras kring brukaren eller används det av brukaren för att få överblick och kontroll i sin vardag? Vet alla brukare vad ett schema är och innebär? Detta är ännu en fråga utifrån delaktighetsperspektivet.

Det var framför allt ett par boenden som utmärkte sig vid vissa av frågeställningarna. En djupare analys tillsammans med personal på respektive verksamhet behöver göras, för att kunna vidta lämpliga åtgärder.

5 Analys av resultat på varje arbetsplats

Berörda enhetschefer och personal får underlag med resultat för att göra en mer djupgående analys av de individuella resultaten för varje arbetsplats och skriva handlingsplan för respektive arbetsplats.

5.1 Återkoppling till brukare

Avslutningsvis så är det mycket viktigt att återkoppla enkätens resultat till brukarna. Detta för att skapa förutsättningar för deltagande i kommande enkäter (=motivation).

6 Bilagor

Sammanställning erfarenheter – enkät bostad med särskild service
2015.