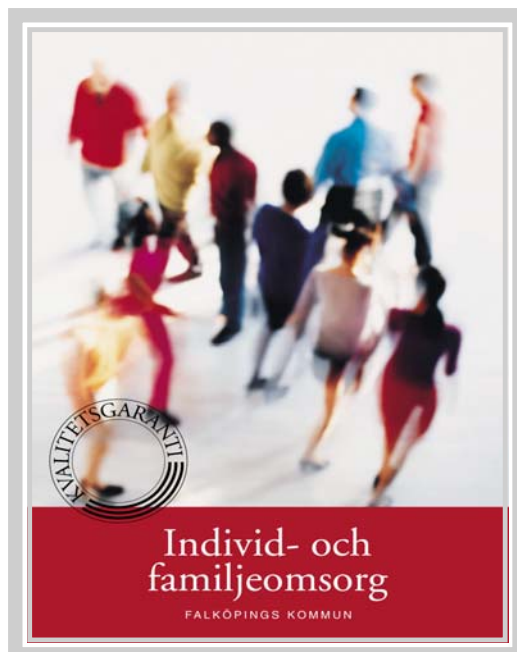


# Brukarundersökning

Stöd- och behandling

Vuxensektionen

Socialförvaltningen 2009



**FALKÖPING**  
KOMMUNEN

## INLEDNING

### Bakgrund och syfte

Inom vuxensektionen har en brukarundersökning tidigare genomförts under 2005. Det är nu andra gången som de brukare som har kontakt med stöd- och behandling får en möjlighet att ge sin syn på mötet och stödet de får.

Brukarundersökningen är genomförd under perioden 9 november till 4 december. Syftet med undersökningen är främst att ta reda på hur brukarna har upplevt kontakten med stöd- och behandling samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten. Planering och framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med sektionschefen Annette Gudmundsson. Sammanställning har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

### Metod/urval

Alla brukare som har kontakt med stöd- och behandling har under perioden 9 november till 4 december fått en enkät med ett antal påståenden att besvara. Enkäterna har delats ut eller skickats ut av personalen.

Enkäten omfattar tre bakgrundsfrågor samt 11 påståenden som brukaren får betygsätta efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. Se samtliga frågor i bilaga 1.

Svaren har bearbetats i en webbtjänst som heter Minutvärdering utvecklat av Utvärderingsringen. Webbtjänsten är speciellt anpassad för enkäter inom offentlig sektor.

### Svarsfrekvens

Totalt har 29 enkäter delats/skickats ut till brukarna och 18 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 62 %. 2005 svarade 14 personer på enkäten och svarsfrekvensen var 74%. Inga påminnelser har skickats ut.

### Svar fördelat på kön

Tabell 1

<b>Kön</b>	<b>Antal utdelade enkäter</b>	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
Kvinnor	10	6	60
Män	19	12	63
Ej angett kön		-	
<b>Summa</b>		<b>18</b>	

Majoriteten av de svarande är män. Svaresresultatet återspeglar fördelningen mellan män och kvinnor som har kontakt med stöd- och behandling.

Det är ungefär lika stor andel av kvinnor resp. män som har svarat.

## Svar fördelat på ålder

Tabell 2

<b>Kontakt</b>	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
18-29 år	3	16,7
30-49 år	7	38,9
50 år eller äldre	8	44,4
Ej svar	-	-
<b>Summa</b>	<b>18</b>	<b>100</b>

Majoriteten av de svarande är mellan 30 till 50 år vilket är representativt för målgruppen.

## Svar fördelat på hur ofta den svarande har kontakt med personalgruppen?

Tabell 3

<b>Kontakt</b>	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
1-3ggr/mån	6	33,3
1g/vecka	9	50
Flera ggr/v	2	11,1
Ej svar	1	5,6
<b>Summa</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Majoriteten av de svarande har kontakt med stöd- och behandlingsteamet en gång i veckan eller några gånger per månad.

## Svar fördelat på om den svarande vet var hon/han ska vända sig med synpunkter eller klagomål?

Tabell 4

	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
Ja	14	77,8
Nej	1	5,6
Ej svar	3	16,6
<b>Summa</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Flertalet, nästan 80 % av de svarande vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Motsvarande siffra 2005 var 64%.

# RESULTAT

## Enkätfrågor

1. Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande mot mig
2. Jag får den information som jag behöver (2009)/ Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter (2005)
3. Den överenskomna tiden hålls
4. Jag har kontakt med samma behandlingsassistent
5. Behandlingsassistenten har tid att lyssna och samtala med mig
6. Jag kan lätt komma i kontakt med behandlingsassistenten
7. Jag får stöd till att ta egna sociala kontakter (2009)/ Jag får träffa andra människor (2005)
8. Jag får det stöd som jag behöver
9. Jag upplever att behandlingsassistenten är kunnig
10. Jag känner mig delaktig och kan påverka det stöd jag får.
11. Totalt sett är jag nöjd med det stöd jag får av stöd- och behandlingsteamet

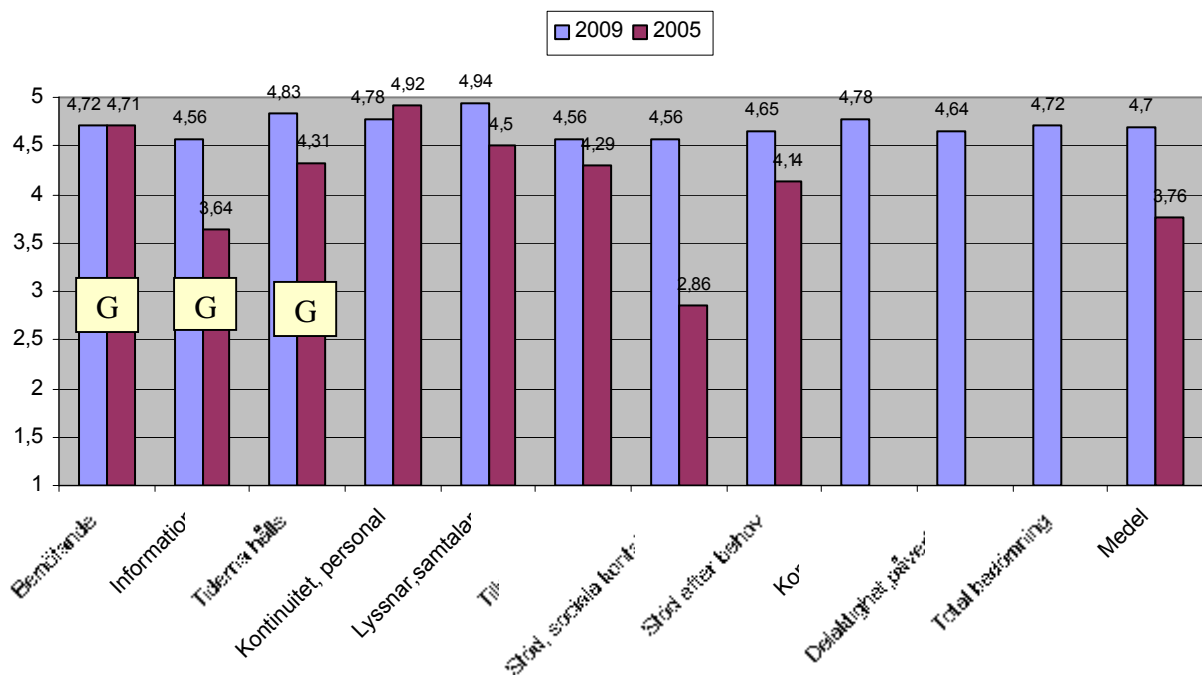
I diagrammen nedan är påståendena förkortade till:

1. Bemötande
2. Information
3. Tiderna hålls
4. Kontinuitet, assistent
5. Lyssnar, samtalar
6. Tillgänglighet
7. Stöd, sociala kontakter
8. Stöd efter behov
9. Kompetens
10. Delaktighet, påverkan
11. Total bedömning

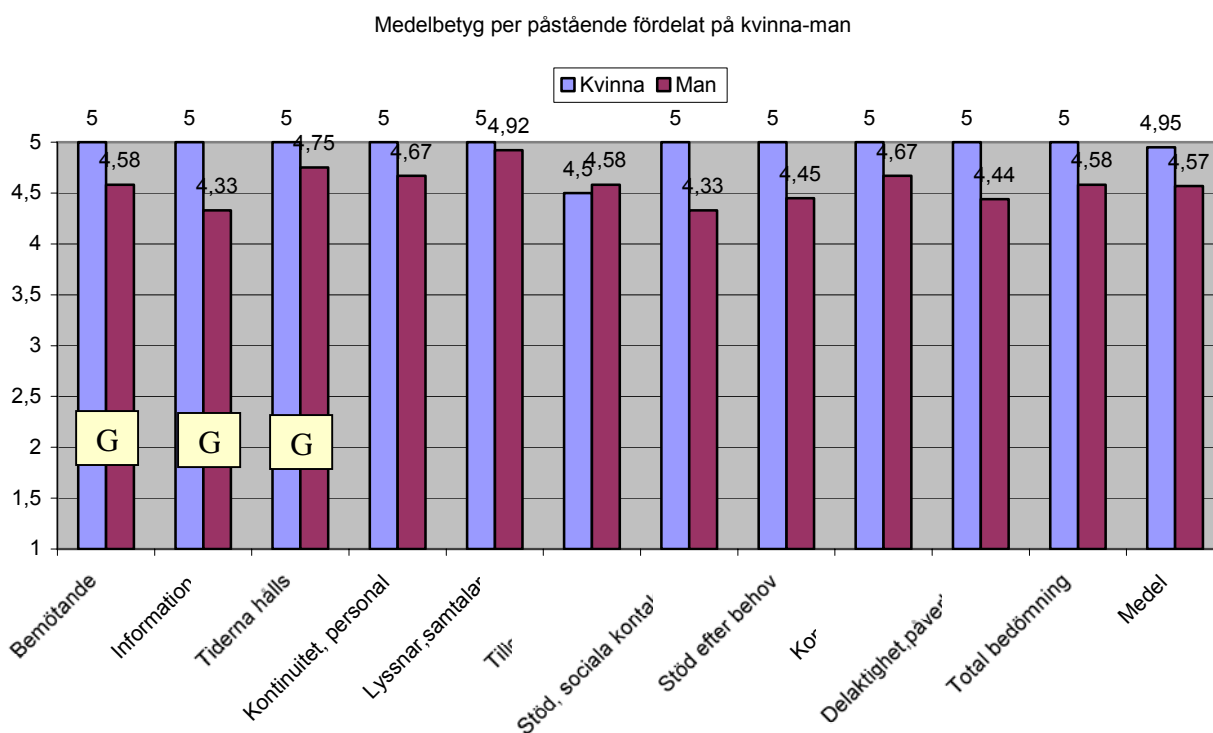
## Betyg fördelat per påstående

G = Kvalitetsgaranti

Medelbetyg per påstående 2005 - 2009



## Betyg fördelat på kvinna och man



## Kvalitetsindex

9,3

Kvalitetsindexet är kopplat till de frågor som ställs. Värdet speglar svaren på de elva frågorna och ligger på en skala från 0-10.

Totalvärdet delas med antalet svar = 9,3 i kvalitetsindex för stöd- och behandlingsteamet

## Kommentarer

Tre personer har lämnat kommentarer under övriga synpunkter varav två är positiva och en handlar om en önskan om ändrad lagstiftning.

## SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

### Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 62 % är jämförbart med den förra undersökningen 2005. Antalet svar var då 14 jämfört mot 18 svar 2009.

Någon bortfallsanalys är inte gjord. Svar fördelat på kön, ålder och hur ofta de har kontakt med stöd- och behandling är dock representativt för målgruppen vilket visar att det inte är någon speciell grupp som har valt att inte svara på enkäten.

### Resultat

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med behandlingsassistenterna och stödet de får av teamet. Ett högt betyg på alla påståenden, ett högt totalbetyg, ett högt medelbetyg och ett högt kvalitetsindex vittnar om detta. Likaså att alla betygen ligger över 4,5.

## **Jämförelse av betygsresultat 2005-2009**

2005 genomfördes en brukarundersökning i stöd- och behandlingsteamet. Jämför man betygen på de påståenden som går att jämföra 2005 och 2009, så har 7 av 8 betyg förbättrats.

Mest påtagligt är att de största förändringarna skett inom områdena ”stöd till att ta egna sociala kontakter” och ”information”. Då påståendena inom dessa områden har formulerats olika i 2005 och 2009 års mätning finns en risk att merparten av förändringarna beror på detta.

Högst betyg (4,9) fick personalen för att de har tid att lyssna och samtala och (4,7) för att de håller de överenskomna tiderna.

Bakgrundsfrågan, Vet du var du ska vända sig med synpunkter och klagomål? Har förbättrats sedan förra undersökningen. 2005 svarade 65% att de visste var de skulle vända sig med synpunkter och 2009 är motsvarande siffra 77,8%.

## **Hur svarar män – kvinnor, skillnader?**

Vid en jämförelse hur kvinnorna respektive männen har betygsatt påståendena så ser man att kvinnorna är genomgående mer nöjda på alla påståendena än männen. Medelbetyget är visserligen högt hos båda könen men man kan dock se en skillnad, vilket kan ge en intressant diskussion i arbetsgruppen.

## **Kvalitetsindex**

Det är första gången som ett kvalitetsindex redovisas i våra brukarundersökningar. Indexet räknas ut per automatik i enkätprogrammet. Kvalitetsindex är ett mått som förekommer alltmer i olika undersökningar som görs nationellt av både Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting SKL. Därför är måttet även intressant för oss. Kvalitetsindexet för stöd och behandling är mycket högt, (9,3) av max 10.

## **Kvalitetsgarantier**

Två av de tre påståenden som handlar om kvalitetsgarantierna, Information och att Hålla överenskomna tider har förbättrats sedan förra undersökningen 2005. Den tredje garantin om bemötandet ligger kvar på samma höga betyg.

## **Bevarandeområde och förbättringsområde**

Resultatet av brukarundersökningen visar inte på något tydligt förbättringsområde. Totalt sett är medelbetygen på alla påståenden mycket höga. Det enda som ev. kan diskuteras är skillnader i svar mellan kvinnor och män. Den stora utmaningen blir nu att försöka behålla de höga betygen och att försöka utveckla andra delar av verksamheten som inte bedöms i den här brukarundersökning.

## **Handlingsplan**

Sektionschefen ska tillsammans med personalen analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man kan bibehålla den goda kvaliteten och utveckla den. Dessa ska sammanställas i en handlingsplan som ska redovisas till socialnämnden inom 3 månader från det att sektionschefen har tagit del av resultatet. Se redovisningsprocessen bilaga 2.

Sektionschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

## Frågor till dig som har hjälp av stöd- och behandlingsteamet

Kön ?  man  kvinna

Ålder  18-29 år  30-49 år  50 och äldre

Hur ofta har du kontakt med personalgruppen?

1 – 3 ggr/mån  1g/vecka  Flera ggr/vecka

Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Ja

Nej

**Hur tycker du att hjälpen som du får av stöd- och behandlingsteamet fungerar?**

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
1	Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande mot mig	1	2	3	4	5
2	Jag får den information som jag behöver	1	2	3	4	5
3	Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
4	Jag har kontakt med samma behandlingsassistent	1	2	3	4	5
5	Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
6	Jag kan lätt komma i kontakt med behandlingsassistenten	1	2	3	4	5
7	Jag får stöd till att ta egna sociala kontakter	1	2	3	4	5
8	Jag får det stöd som jag behöver	1	2	3	4	5
9	Jag upplever att behandlingsassistenten är kunnig	1	2	3	4	5
10	Jag känner mig delaktig och kan påverka det stöd jag får.					
11	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får stöd- och behandlingsteamet	1	2	3	4	5

12 **Övriga synpunkter**

---



---

Tack för din medverkan!

# Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 2

- A. Rapport hela verksamheten
- B. Rapport per arbetsplats
- C. Lättläst version

