

Brukarundersökning

Daglig verksamhet
Handikappomsorgen 2010



INNEHÅLL	Sid
INLEDNING	2
Bakgrund och syfte.....	2
Metod.....	2
Urval/målgrupp.....	2
Svarsfrekvens/bortfall.....	3
Svarsfrekvens/per verksamhet/kvinnor-män, ålder, svarsätt.....	3
RESULTAT	4
Kännedom var brukaren ska vända sig med synpunkter.....	4
Kännedom om kontaktman.....	4
Kännedom om genomförandeplan.....	4
Vad tycker brukarna om jobbet (daglig verksamhet).....	5
Kvalitetsindex.....	7
Kommentarer.....	7
Öppna frågor.....	7
SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION	8
Bilaga	11

INLEDNING

Bakgrund och syfte

Inom daglig verksamhet har en brukarundersökning genomförts tidigare under 2005.

Denna brukarundersökning är genomförd under perioden april och maj 2010. Syftet med undersökningen är att ta reda på hur brukarna har upplevt kontakten med handikappomsorgen samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten.

Planering, framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med områdeschef John Wallberg. Intervjuer med brukare och inmatning av svar har genomförts av Kjerstin Engstrand från rehabenheten. Sammanställning har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

Metod

Många av brukarna inom handikappomsorgen klarar inte på grund av sin funktionsnedsättning att på egen hand fylla i en enkät. Därför har vi valt flera olika metoder för att alla ska få en möjlighet att göra sin röst hörd och för att vi ska få så många svar som möjligt. Metoderna som använts är följande:

- Intervjuer, med brukare som kan svara själva men inte kan fylla i enkäten. Vid enstaka tillfällen har även personal medverkat under intervjun för att tolka åt brukaren.
- Enkäter med svarskuvert, till de brukare som både kan svara och fylla i en enkät själva
- Enkäter till gode män, där brukaren inte själv kan svara.

Enkäterna har delats ut till brukarna. Enkäterna till gode män har tillsammans svarskuvert skickats ut per post.

Enkäten omfattar sex bakgrundsfrågor samt 8 frågor där de får svara efter skalan 1 – 3, där 1 står för nej, aldrig, 2 står för ibland och 3 för ja, alltid. I tidigare undersökningar har vi använt en femgradig skala, men den har visade sig vara för svår att använda för dem som har en intellektuell funktionsnedsättning. Se samtliga frågor i bilaga 1. Utöver dessa frågor får de i en öppen fråga svara vad de tycker är bäst respektive sämst med daglig verksamhet.

För att underlätta för dem som har läs och skrivsvårigheter så finns även enkätfrågorna med symboler i form av ”ledsen gubbe, neutral gubbe och glad gubbe”.

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

Urval/målgrupp

Undersökningen har riktat sig till brukare som har daglig verksamhet på Dagcenter Freja, Hantverksboden, Bruk för alla, Gyllensvans, Fridhem och övriga (olika arbetsplatser).

Sammanlagt har 67 personer daglig verksamhet. Då många p.g.a sin funktionsnedsättning inte kan svara på en enkät har personalen gjort ett urval och bedömt vilka som kan svara själva via en enkät, vilka som kan medverka vid en intervju och vilka där gode män ska svara åt brukaren.

Svarsfrekvens/bortfall

Totalt har 67 personer (brukare eller gode män) fått möjlighet att medverka vid en intervju eller svara på en enkät och det har kommit in 62 svar vilket ger en svarsfrekvens på 92,5% (2005 83%). Antalet svarande har ökat kraftigt jämfört mot förra undersökningen 2005 då det var 30 personer som svarade. En intervju gick ej att utföra då brukaren inte ville medverka när intervjuaren kom. Bortfallet på de övriga sex enkäterna tillhör ej inkomna svar från gode män.

Svar fördelat efter verksamhet, kvinnor – män, ålder och svarssätt

Tabell 1 svar fördelat på respektive verksamhet

<i>Verksamhet</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Dagcenter Freja	17	27,4
Hantverksboden	20	32,3
Bruk för alla	8	12,9
Gyllensvan	10	16,1
Fridhem	2	3,2
Annat	5	8,1
Summa	62	100

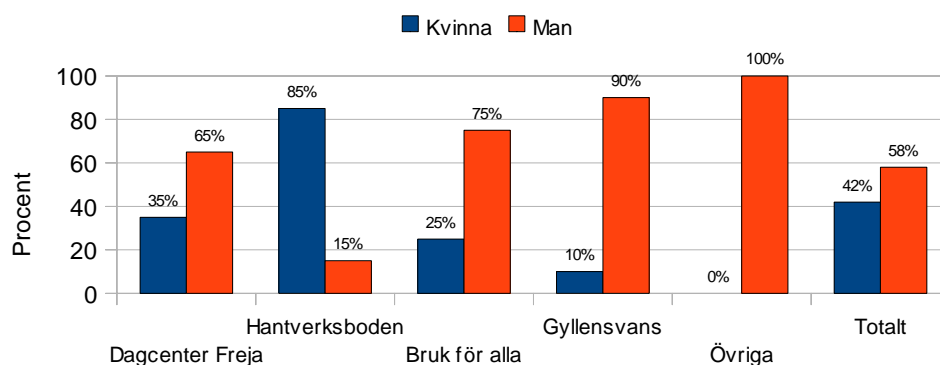
Majoriteten av de svarande har sin sysselsättning på Hantverksboden och Dagcenter Freja.

Tabell 2 Svar fördelat efter kvinnor och män

<i>Kön</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Kvinnor	26	41,9
Män	36	58,1
Summa	62	100

Det är övervägande män som har svarat vilket motsvarar den nuvarande fördelning av män och kvinnor inom daglig verksamhet (42% kvinnor och 58% män). Fördelningen stämmer även överens med fördelningen i riket enligt Socialstyrelsens statistik, där det totala antalet personer med beslut om daglig verksamhet den första oktober 2006 var andelen män 56 procent och andelen kvinnor 44 procent. Detta motsvarar fördelningen mellan kvinnor och män med LSS- insatser totalt sett.

Fördelning av svar kvinna-man totalt och per verksamhet



Det är stora skillnader mellan verksamheterna i svar, kvinna och man, jämfört med totalvärdet. På Hantverksboden är det 85% kvinnor, på Gyllensvans 90% män, Bruk för alla 75% och övriga verksamheter 100% män.

Tabell 3 svar fördelat efter ålder

<i>Ålder</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
20 – 40 år	32	51,6
41 – 49 år	13	21
50 - över	16	25,8
Ej svar	1	1,6
Summa	62	100

Majoriteten av de svarande är i åldern 20 – 40 år. Vilket är representativt för denna grupp.

Tabell 4 svar fördelat på vem som har svarat

<i>Vem har svarat</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Brukaren svarat helt själv	30	48,4
Med hjälp av personal	3	4,8
Genom intervju	21	33,9
Genom god man	8	12,9
Summa	62	100

Majoriteten av de svarande har svarat helt själv utan hjälp av någon annan.

RESULTAT

Vet du vem du ska vända dig till om det är något som du inte tycker om?

Tabell 5

<i>Svar</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Ja	56	(2005 60%) 90
Nej	3	(2005 40%) 5
Vet inte	3	5
Summa	62	100

En klar majoritet har svarat att de vet vem de ska vända sig till om det är något de inte tycker om.

Har du en särskild personal som hjälper dig med exempelvis dina pengar, läkarbesök eller annat på jobbet? (en så kallad kontaktman)

Tabell 6

<i>Svar</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Ja	45	72,6
Nej	14	22,6
Vet inte	3	4,8
Summa	62	100

Majoriteten av de svarande svarar att de har en kontaktman. Knappt en fjärdedel vet inte om de har en kontaktman.



Finns det en planering för dig så att du vet vad du ska få hjälp med och vad du ska göra på jobbet?

Tabell 7

<i>Svar</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Ja	61	98,4
Nej	1	1,6
Vet inte	0	0
Summa	62	100

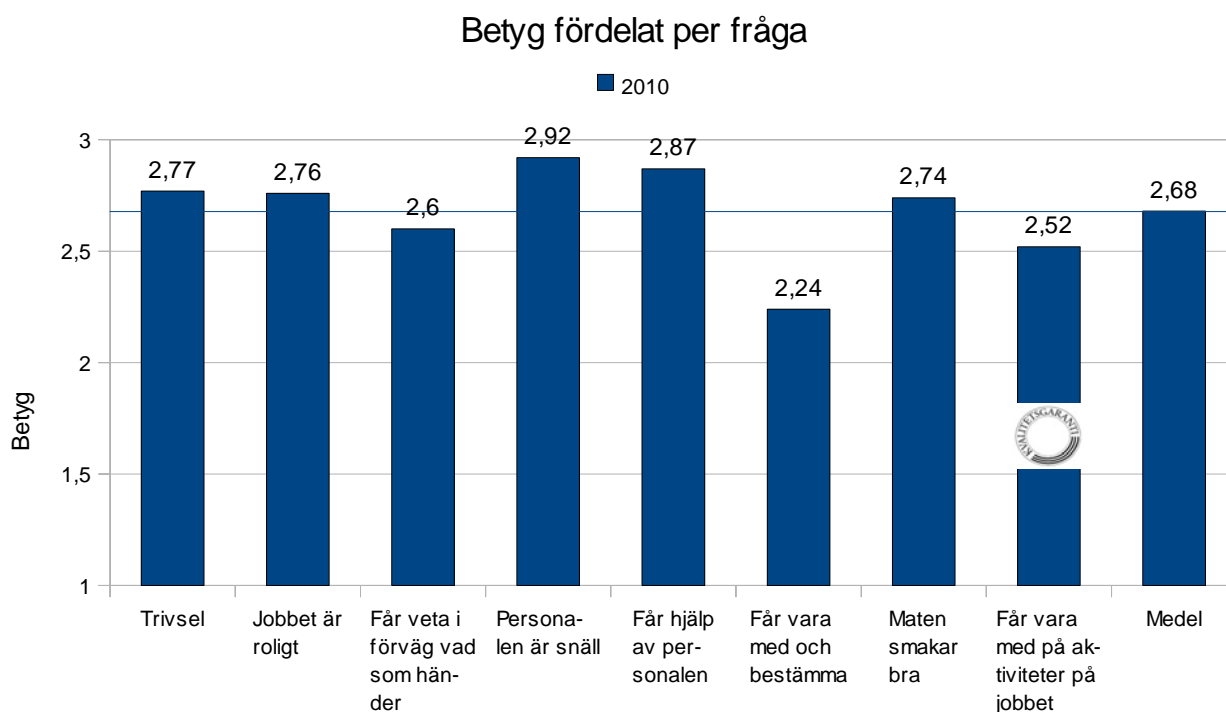
Alla utom en har svarat att de har en planering.



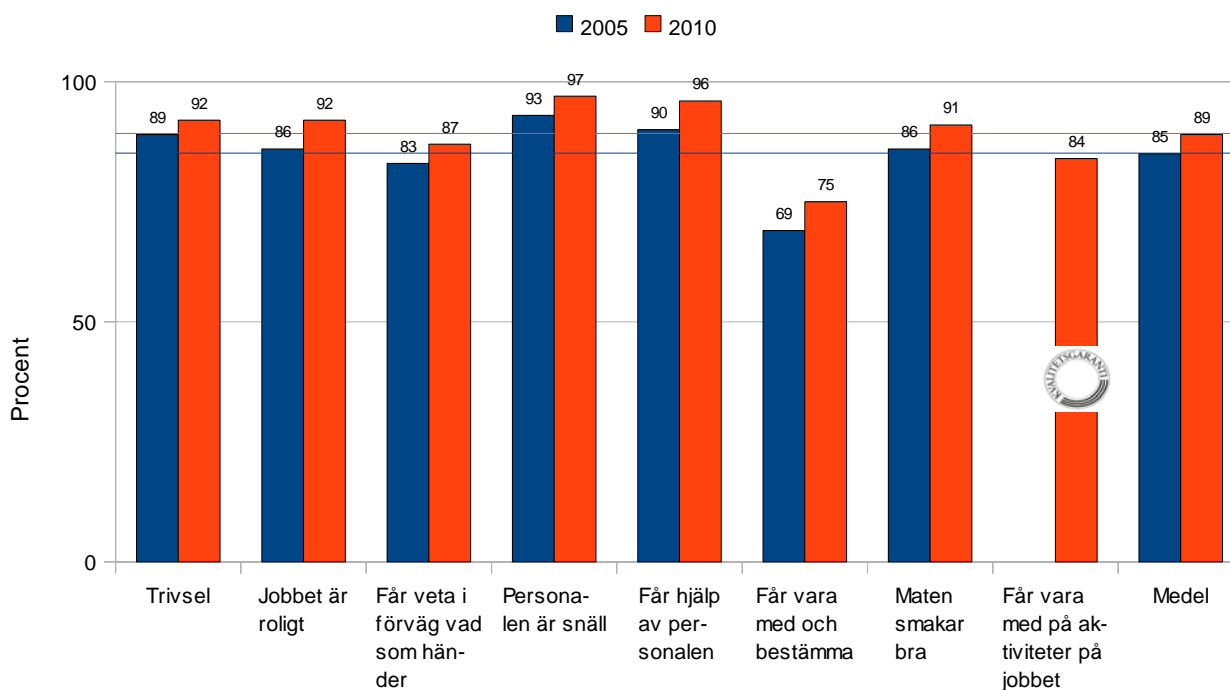
Hur tycker brukarna att det är på jobbet (daglig verksamhet)?



= Kvalitetsgaranti

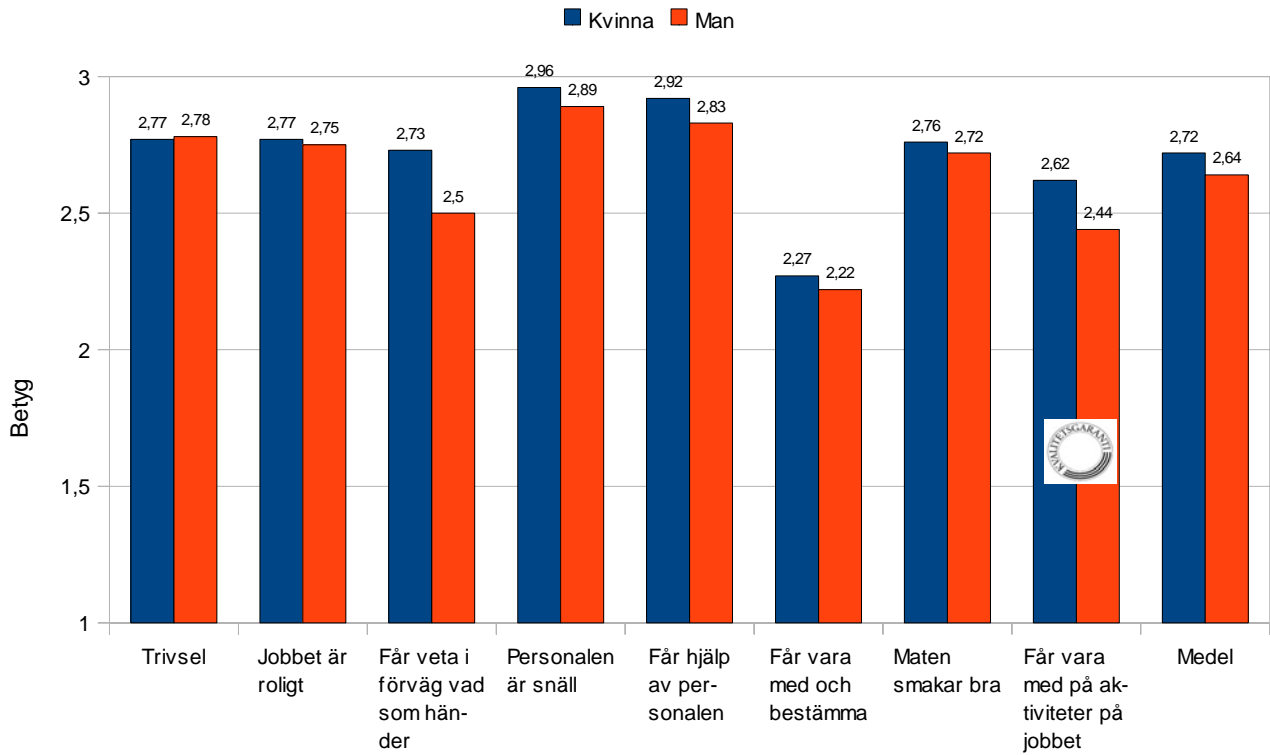


Medelvärde, procent 2005 - 2010, jämförelse

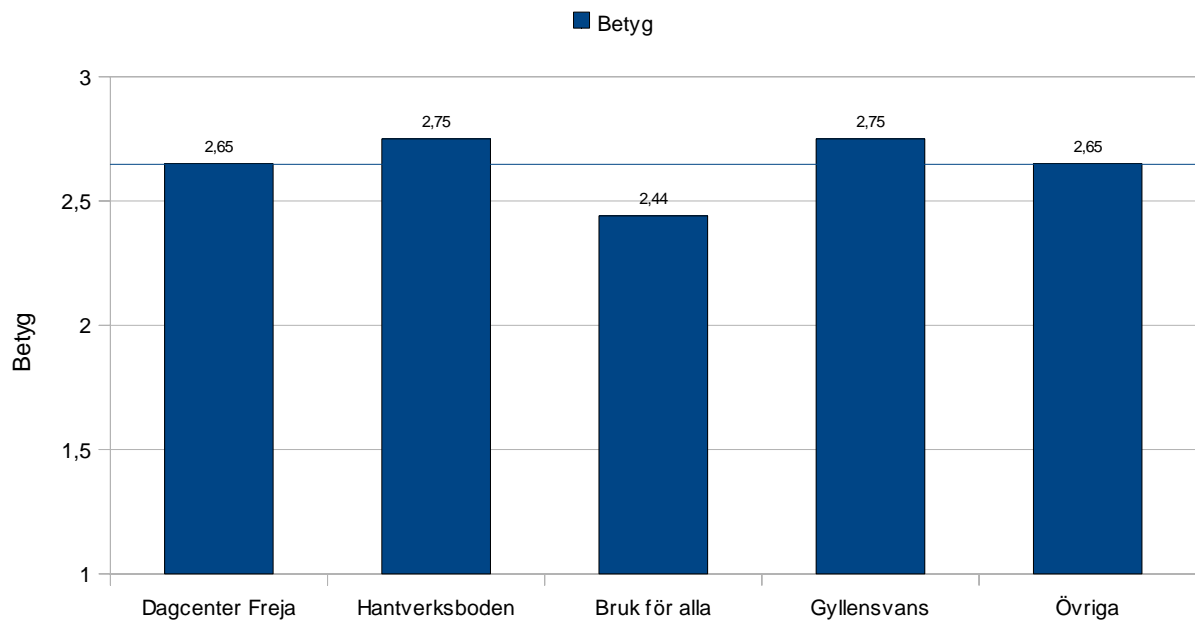


Kommentar till ovanstående diagram: I 2005 års brukarundersökning användes betygsskalan 1 - 5. 2010 har betygsskalan 1 - 3 använts. För att kunna göra en "viss" jämförelse är betygen omräknade i procent. Exempel; medelbetyg 200 4,3 har delats med maxvärdet 5 och medelbetyg 2010 2,7 har delats med maxvärdet 3

Betyg kvinna - man



Medelbetyg per verksamhet



Kvalitetsindex

8,4

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

Totalvärdet delas med antalet svar =8,4 i kvalitetsindex för daglig verksamhet

Kommentarer till frågorna

Efter varje fråga fanns möjlighet att lämna en kommentar. Nedan följer en sammanfattning av kommentarerna.

1. **Trivs du på jobbet?** 8 kommentarer, alla positiva om att de trivs
2. **Är ditt jobb roligt?** 7 kommentarer, 3 att det är roligt, 3 ibland
3. **Får du veta i förväg vad som ska hända på jobbet?** 3 kommentarer, i möjligaste mån, strukturerat schema och svår fråga.
4. **Är personalen snäll mot dig?** 2 kommentarer att de är snälla
5. **Får du hjälp av personalen?** 11 kommentarer. 5 kommenterar att de får hjälp av personalen när de behöver det, 4 att de klarar sig själva och en att det är olika gånger.
6. **Får du vara med och bestämma?** 8 olika kommentarer såsom, ibland fritt val, jobbar efter hur jag mår, Gyllensvans bestämmer mina arbetsuppgifter, i samråd med god man, assistent och personal och vi brukare måste komma överens i gruppen.
7. **Smakar maten bra?** 11 kommentarer, 5 kommentarer att maten är god, 4 att de har med sig egen mat och två att de inte tycker om fisken respektive soppan.
8. **Får du vara med på några aktiviteter på jobbet?** 8 olika kommentarer såsom, allgymna, gymnastik, jag saknar musik i olika former, jag får, men det måste vara lagom, behovet tillfredsställs i hemmet och vill inte.

Öppna frågor

Eftersom flertalet av brukarna har svårt att välja ut vilka frågor som de anser vara viktigast har vi valt att lägga till två öppna frågor om vad de anser bäst respektive sämst med jobbet.

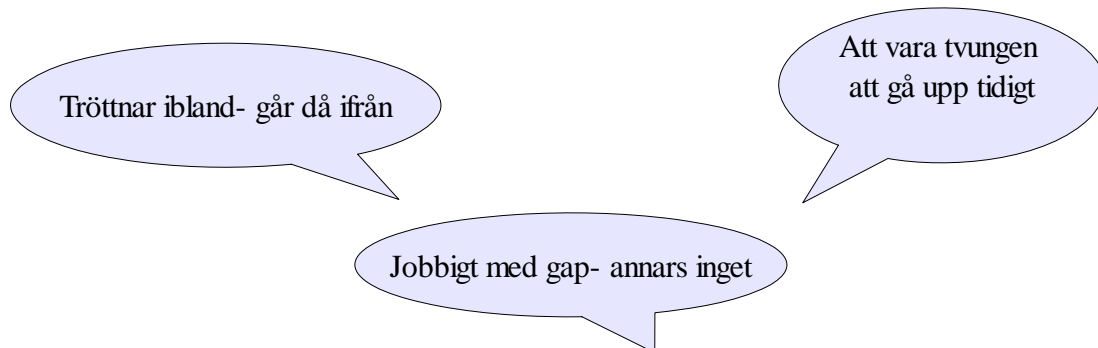
Vad tycker du är det bästa med jobbet?

56 personer har svarat på denna fråga. 16 svar handlar om att det bästa med jobbet är att träffa kompisar/arbetskamrater, 8 svar att det är bra att ha något att göra, 8 svar att jobbet är roligt, 7 svar att det är roligt att väva. Övriga svar är av olika karaktär.



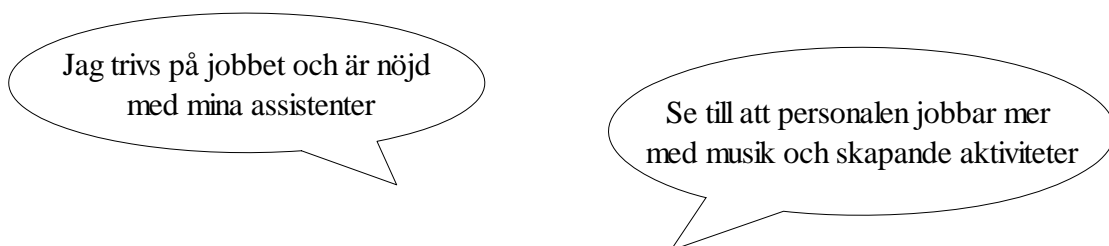
Vad tycker du är det sämsta med jobbet?

50 personer har svarat på denna fråga. 28 personer svarar att det inte finns något som är dåligt på jobbet. Övriga svar är av olika karaktär.



Övriga kommentarer

17 personer har lämnat kommentarer. 4 personer har kommenterat att det var roligt att svara på frågorna. 2 har kommenterat maten, en positiv och en negativ. Övriga kommentarer är av olika karaktär.



SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 92,5 % är mycket hög och en förbättring sedan förra undersökningen 2005 då svarsfrekvensen låg på 83 %. Antalet svar är mycket högre, 62 svar 2010 jämfört mot 30 svar 2005. En bidragande orsak kan vara att vi denna gång har givit brukaren möjlighet att svara på olika sätt, förenklat svarsskalan och att gode män har svarat för de brukare som inte klarar detta p.g.a sin funktionsnedsättning. Noterbart och glädjande är att hälften av de svarande har fyllt i enkäten helt själv utan hjälp av någon annan.

Resultat

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med den dagliga verksamheten. Ett högt betyg på alla frågor, ett högt medelbetyg och ett högt kvalitetsindex vittnar om detta. Likaså att alla betygen

ligger över 2,0 av 3 möjliga. Majoriteten av kommentarerna var också mycket positiva.

Högst betyg fick daglig verksamhet för sitt bemötande (personalen är snälla) av brukarna. Betyg 2,92 och 2,87 för att brukarna får hjälp av personalen. Lägst betyg fick frågan om brukaren får vara med och bestämma på jobbet, 2,24. Medelbetygen per verksamhet är också relativt jämn med undantag av Bruk för alla som har ett lägre medelbetyg än övriga.

Jämförelse av betygsresultat 2005 - 2010

2005 genomfördes en brukarundersökning i daglig verksamhet. Då användes betygsskalan 1 - 5. I årets undersökning har vi använt betygsskalan 1 - 3. För att kunna göra en viss jämförelse mellan resultaten har vi räknat om betygen i procent. Jämför man betygen 2005 och 2010, så har alla betyg förbättrats. Det ska dock tolkas med försiktighet då man har använt två olika svarsskalor.

Bakgrundsfrågan, Vet du var du ska vända dig om det är något som du inte tycker om? Har förbättrats med 30 procentenheter. 2010 svarade 90% ja, motsvarande siffra 2005 var 60%.

Hur svarar män – kvinnor, skillnader?

Vid en jämförelse hur kvinnorna respektive männen har betygsatt frågorna så ser man att kvinnorna har satt ett högre betyg än männen på alla utom en fråga. Medelbetyget är 2,72 för kvinnorna och 2,64 för männen. Vid förra undersökningen 2005 var det omvänt, då var männen mer nöjda än kvinnorna.

Det finns stora skillnader i fördelningen svar mellan kvinnor och män per verksamhet (arbetsplats). Det verksamheten bör diskutera och fundera över är om sysselsättningen är riktad till kvinnor eller män på de olika arbetsplatserna. På Hantverksboden är kvinnorna överrepresenterade där det finns mer traditionella kvinnliga arbetsuppgifter såsom vävning och sömnad. På så kallade ”industrijobb” som Gyllensvans, Bruk För Alla och övriga arbetsplatser är männen överrepresenterade.

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. Kvalitetsindex för daglig verksamhet är hög, 8,4 av max 10.

Kvalitetsgarantier

Undersökningen omfattar tre frågor som berör de nya kvalitetsgarantierna inom daglig verksamhet. Dessa är; om brukaren har en kontaktman, om brukaren har en genomförandeplan(planering) och om brukaren får möjlighet till att delta i friskvårdsaktiviteter.

När det gäller kontaktman så har 72% svarat att de har en kontaktman medan 23% svarar att de inte har en kontaktman, vilket motsvarar cirka en fjärdedel av de svarande. Det man bör ha med i beräkning är att alla kanske inte förstår frågan rätt. Det är svårt att formulera frågor så att alla förstår vad en kontaktman är. Vid intervjuerna har brukaren fått en mer detaljerad förklaring. Verksamheten bör dock se det som en utmaning att förbättra informationen så att brukarna förstår att de har en kontaktman.

Däremot så vet brukarna nästan till hundra procent (98,4) att de har en genomförandeplan

(planering) vilket är positivt och ett kvitto på ett intensivt arbete under 2009 att införa genomförandeplaner för alla brukare.

Den tredje kvalitetsgarantin som handlar om att brukaren ska få möjlighet till friskvårdsaktiviteter på jobbet får ett betyg på 2,52 av tre möjliga. Det är ett relativt högt betyg, men under medel som är 2,68.

Bevarandeområden

Undersökningen visar speciellt fyra områden som har fått höga värden i undersökningen, dessa är:

- Brukarna vet vem de ska vända sig till om det är något de inte tycker om
- Kännedom om genomförandeplan (planering för den enskilde)
- Bemötande (personalen är snäll mot brukarna), 2,92
- Brukarna får hjälp av personalen, 2,87

Den stora utmaningen blir att försöka bibehålla/öka de höga betygen och att utveckla andra delar av verksamheten som inte bedöms i den här brukarundersökning.

Förbättringsområden

En fråga har fått ett betydligt lägre betyg än övriga, detta är:

- Brukaren får vara med och bestämma på jobbet, 2,24

Likaså bör man undersöka om det går att förbättra informationen till brukarna om vem som är kontaktman och diskutera skillnaden i fördelningen svar mellan kvinnor och män per verksamhet

Handlingsplan

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

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

Frågor till dig som arbetar i daglig verksamhet

Hur svarar du?

OBS! Kryssa i ett alternativ

Jag svarar helt själv på frågorna, utan hjälp av någon annan Jag svarar med hjälp av personal God man har svarat Genom intervju

Är du?

Man Kvinna

Hur gammal är du?

20 - 40 år 41 - 49 år 50 - och över

Var jobbar du någonstans?

Dagcenter Freja Hantverksboden Bruk för alla Gyllensvans Fridhem Annat.....

Vet du vem du ska vända dig till om det är något som du inte tycker om?



Nej



Ja



Vet inte

Kommentar: _____

Har du en särskild personal som hjälper dig med exempelvis dina pengar, läkarbesök eller annat på jobbet? (en så kallad kontaktman)



Nej



Ja



Vet inte

Kommentar: _____

Finns det en planering för dig så att du vet vad du ska få hjälp med och vad du ska göra på jobbet?



Nej



Ja



Vet inte

Kommentar: _____

Hur tycker du att det är på jobbet?

Sätt ett kryss på den gubbe som du tycker passar till ditt svar.

1. Trivs du på ditt jobb?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

2. Är ditt jobb roligt?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

3. Får du veta i förväg vad som ska hända på jobbet?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

4. Är personalen snäll mot dig?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

5. Får du hjälp av personalen på jobbet?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

6. Får du vara med och bestämma på ditt jobb?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

7. Smakar maten bra på jobbet?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

8. Får du vara med på några aktiviteter på jobbet?

Exempelvis skogsluff, allgympa, sittgympa, bad, taktil massage, sinnesrummen



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: _____

9. Vad tycker du är det bästa med ditt jobb?



10. Vad tycker du är det sämsta med ditt jobb?



11. Något annat du vill säga?

Tack för att du svarade på frågorna!