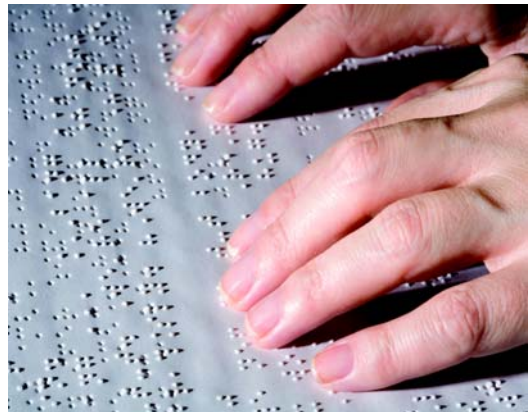


# Brukarundersökning

LSS- boende för vuxna  
Handikappomsorgen 2010



<b>INNEHÅLL</b>	<b>Sid</b>
<b>INLEDNING</b> .....	2
Bakgrund och syfte.....	2
Metod.....	2
Urval/målgrupp.....	2
Svarsfrekvens/bortfall.....	3
Svarsfrekvens/per verksamhet/kvinnor-män, ålder, svarsätt.....	3
<b>RESULTAT</b> .....	4
Kännedom var brukaren ska vända sig med synpunkter.....	4
Kännedom om kontaktman.....	4
Kännedom om genomförandeplan.....	4
Vad tycker brukarna om sitt boende?.....	5
Kvalitetsindex.....	7
Kommentarer.....	7
Öppna frågor.....	7
<b>SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION</b> .....	8
<b>Bilaga</b> .....	10

## INLEDNING

### Bakgrund och syfte

Inom LSS-boende har en brukarundersökning genomförts tidigare under 2006. LSS-boende är en insats enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.

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

Enkäten omfattar sex bakgrundsfrågor samt 7 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 i boendet.

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 vuxna brukare som bor i ett LSS-boende på Näregården, Snälltågsgatan, Danska Vägen, Rangatan, Mössebergsgatan, Peter Ryttningsväg, Olof Andersgatan, Trädgården, Fridhem och Per Andersgatan.

Sammanlagt bor 59 personer (april 2010) i ett LSS-boende för vuxna. 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

Alla 59 personer (brukare eller gode män) har fått möjlighet att svara på en enkät eller medverka vid en intervju och det har kommit in 43 svar vilket ger en svarsfrekvens på 73% (2006 85%). Bortfallet på 16 svar tillhör ej inkomna svar från gode män.

Antalet svarande har ökat kraftigt jämfört mot förra undersökningen 2006 då det var 28 personer som svarade. Ökningen beror på att gode män kan svara för den enskilde denna gång.

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

Tabell 1 svar fördelat på respektive verksamhet

<i>Verksamhet</i>	<i>Antal boende</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Näregården	2	2	4,7
Snälltågsgatan	5	5	11,6
Danska Vägen	5	3	7
Rangatan	5	1	2,3
Mössebergsgatan	8	5	11,6
Peter Ryttningsväg	6	3	7
Olof Andersgatan	11	6	14
Trädgården	5	2	4,7
Fridhem	5	5	11,6
Per Andersgatan	7	7	16,3
Annat Boende		4	9,3
<b>Summa</b>	<b>59</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

På Näregården, Snälltågsgatan, Danska vägen, Fridhem och Per Andersgatan har alla boende eller deras gode män svarat. Annat boende är två svar från dem som bor på äldreboendet Trädgårdsgatan 21B och två som bor i eget boende.

Tabell 2 Svar fördelat efter kvinnor och män

<i>Kön</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Kvinnor	13	30,2
Män	30	69,8
<b>Summa</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Det är övervägande män som har svarat vilket motsvarar i stort sett den nuvarande fördelning av män och kvinnor inom LSS-boendet som är 36% kvinnor och 64% män.

Tabell 3 svar fördelat efter ålder

<i>Ålder</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
0 – 20 år	0	0
21 – 40 år	17	39,5
41 – 49 år	14	32,6
50 år -	12	27,8
<b>Summa</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

Det finns inga av de svarande som är 20 år eller yngre. Mellan de övriga åldersgrupper är det en relativ jämn fördelning.

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	23	53,5
Med hjälp av personal	3	7
Genom intervju	7	16,3
Genom god man	10	23,3
<b>Summa</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

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	39	(2006 61%) 90,7
Nej	3	(2006 39%) 7
Vet inte	1	2,31
<b>Summa</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En klar majoritet har svarat att de vet vem de ska vända sig till om det är något de inte tycker om. En ökning med 30% sedan förra undersökningen 2006.

### Har du en särskild personal som hjälper dig med exempelvis dina pengar, läkarbesök eller annat i ditt boende? (en så kallad kontaktman)

Tabell 6

<i>Svar</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Ja	38	88,4
Nej	4	9,3
Vet inte	1	2,3
<b>Summa</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En klar majoritet av de svarande svarar att 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?

Tabell 7

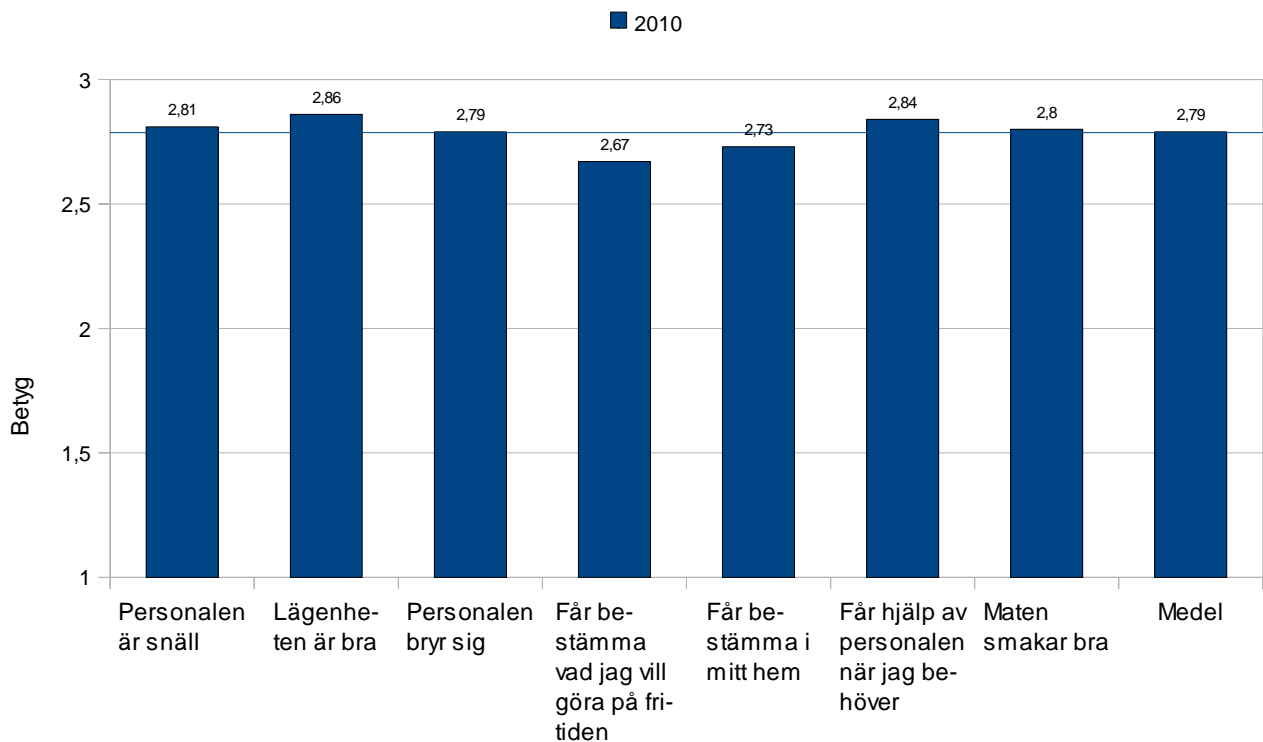
<i>Svar</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Ja	37	(2006 36%) 86
Nej	3	(2006 39%) 7
Vet inte	3	(2006 25%) 7
<b>Summa</b>	<b>43</b>	<b>100</b>

En klar majoritet av de svarande vet att det finns en planering för dem. En ökning med 50% sedan förra undersökningen 2006.

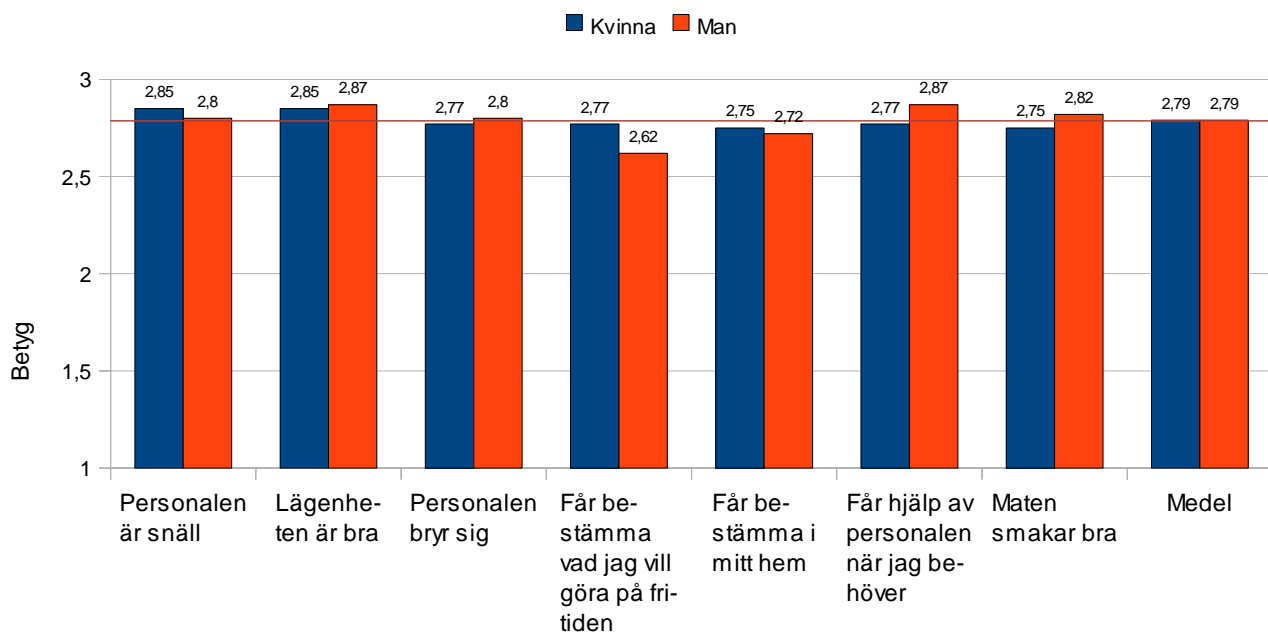


## Hur tycker brukarna att det är i LSS-boendet?

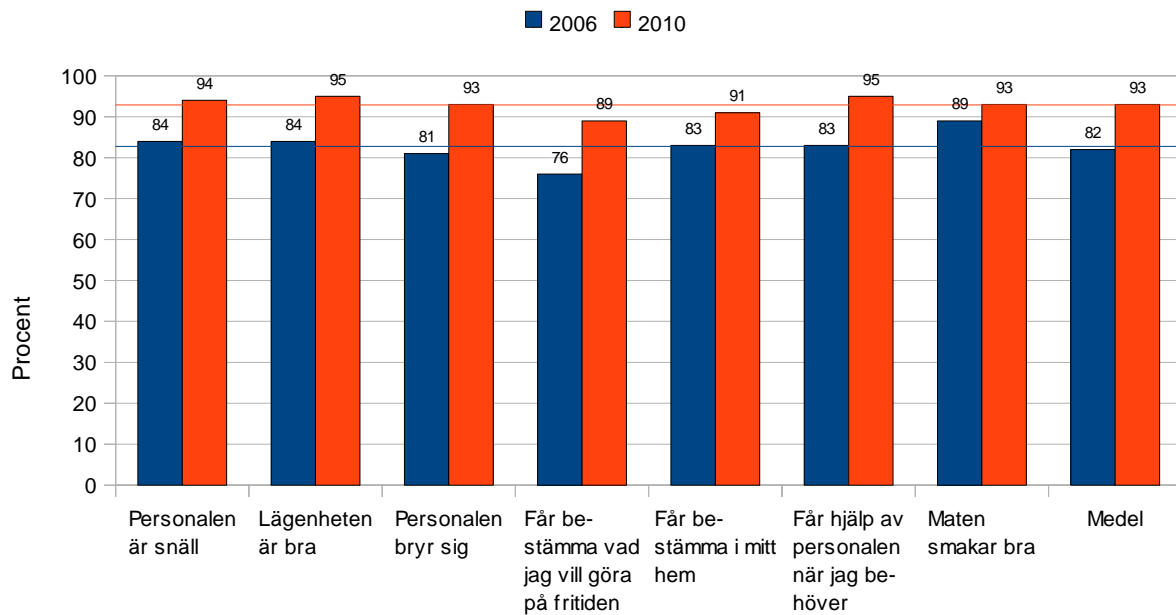
Betyg fördelat per fråga



Betyg Kvinna - Man

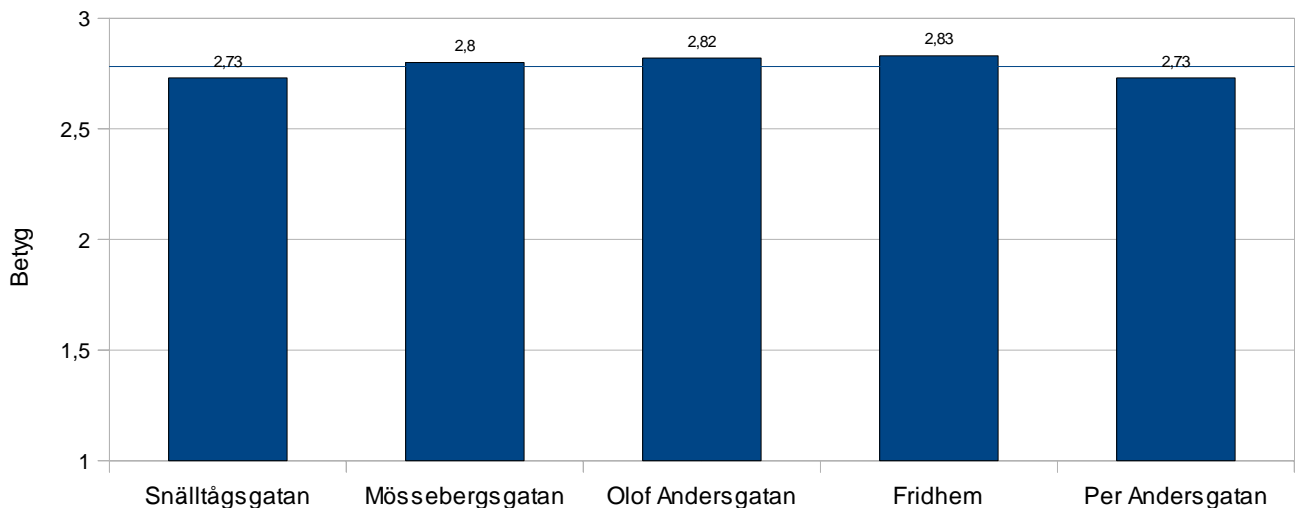


### Medelvärde per fråga, jämförelse 2006 - 2010



**Kommentar:** I 2006 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 2006 4,1 har delats med maxvärdet 5 och medelbetyg 2010 2,8 har delats med maxvärdet 3.

### Medelbetyg, alla frågor per boende (de boenden där det är minst 5 svar)



### Kvalitetsindex

**8,9**

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 =8,9 i kvalitetsindex för LSS-boende

## Kommentarer till frågorna

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

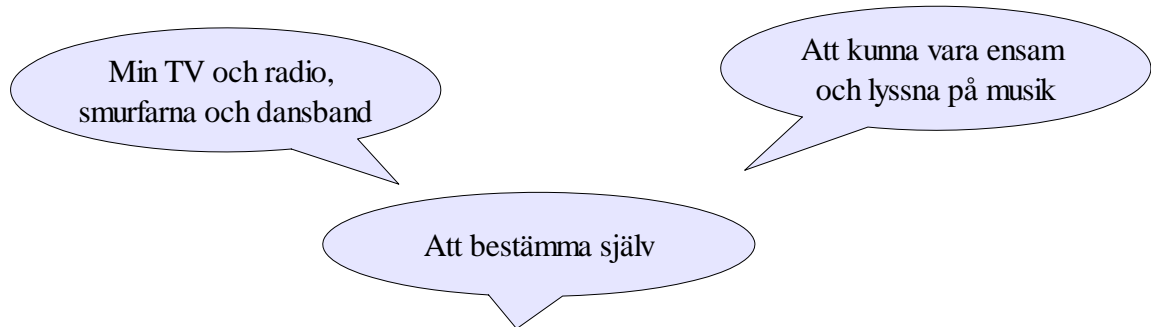
1. **Är personalen snäll mot dig?** 2 positiva kommentarer om att personalen är bra
2. **Hur är din lägenhet?** 2 kommentarer att de är nöjda med sin lägenhet och en kommentar att lägenheten behöver målas och tapetseras om.
3. **Tycker du att personalen bryr sig om dig?** En kommentar att personalen hanterar brukaren fint.
4. **Får du bestämma vad du vill göra på fritiden?** 4 kommentarer med exempel på olika aktiviteter som de gör.
5. **Får du bestämma hur du vill ha det i ditt hem?** 5 kommentarer. 4 kommentarer att personalen tar hänsyn och hjälper brukaren på bästa sätt för dem som inte klarar detta själv. 1 kommenterar att brukaren klarar detta själv.
6. **Får du hjälp av personalen med det du behöver?** 2 kommentarer att det finns personal dygnet runt som hjälper till när det behövs, en kommentar att brukaren klarar sig själv och en kommentar att andra får mest hjälp.
7. **Smakar maten bra som du äter i boendet?** 13 kommentarer varav 8 att de lagar sin mat själva, övriga kommentarer positiva.

## 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 vara det bäst respektive sämst med sitt boende..

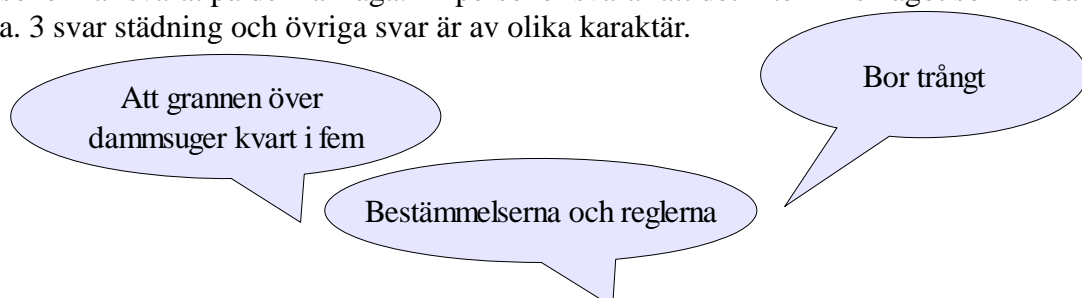
### Vad tycker du är det bästa hemma i din bostad?

43 personer har svarat på denna fråga. 12 svar handlar om att det bästa hemma är den egna teven 11 svar att få vara själv och göra vad jag vill, 5 svar personalen, 4 svar kompisarna och 4 svar datorn. Övriga svar är av olika karaktär.



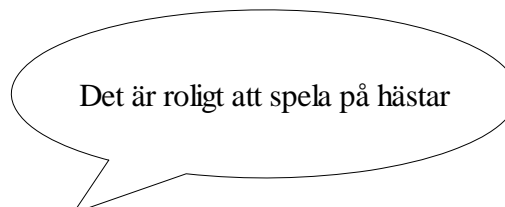
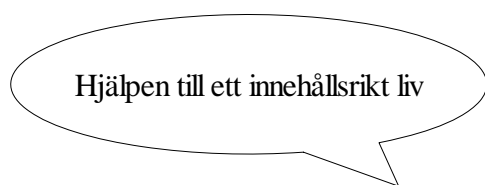
### Vad tycker du är det sämsta i ditt boende?

34 personer har svarat på denna fråga. 24 personer svarar att det inte finns något som är dåligt hemma. 3 svar städning och övriga svar är av olika karaktär.



## Övriga kommentarer

13 personer har lämnat kommentarer. Sex kommentarer handlar om att de trivs i boendet och att de får en bra omvårdnad. Övriga kommentarer är av olika karaktär.



## SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

### Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 73 % är högt med tanke på att alla brukare som har kunnat svara, har svarat. Bortfallet av svar står de gode männen för. Antalet svar har ökat markant sedan förra mätningen. 43 svar 2010 jämfört mot 28 svar 2006. En orsak till att antalet svar har ökat är att gode män har svarat för de brukare som inte klarar detta p.g.a. sin funktionsnedsättning. 2006 ingick gode män i en enkät riktad till närstående. En annan bidragande orsak kan vara att vi denna gång har givit brukaren möjlighet att svara på olika sätt och förenklat svarsskalan. Noterbart och glädjande är dock att drygt hälften av de svarande har fyllt i enkäten helt själv utan hjälp av någon annan.

### Resultat

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med sitt boende. Ett högt betyg på alla frågor, ett högt medelbetyg och ett högt kvalitetsindex vittnar om detta. Likaså att alla betygen ligger över 2,6 av 3 möjliga. Majoriteten av kommentarerna var också mycket positiva.

Högst betyg fick LSS-boendet för bra lägenheter, för att brukarna får hjälp av personalen, ett bra bemötande (personalen är snälla) och att maten smakar bra. ”Lägst” betyg fick frågan om brukaren får vara med och bestämma vad han/hon vill göra på fritiden.

Medelbetygen per verksamhet är också mycket jämn.

### Jämförelse av betygsresultat 2006 - 2010

2006 genomfördes en brukarundersökning i LSS- boendet. 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 2006 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 91% ja, motsvarande siffra 2006 var 61%.

### Hur svarar män – kvinnor, skillnader?

Vid en jämförelse hur kvinnorna respektive männen har betygsatt frågorna så ser man att kvinnorna och männen har betygsatt alla påståendena förhållandevis lika. Medelbetyget är exakt samma 2,79. Vid förra undersökningen 2006 var männen mer nöjda än kvinnorna.

## 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 LSS-boende är mycket högt, 8,9 av max 10.

## Kvalitetsgarantier

Undersökningen omfattar två frågor som berör de nya kvalitetsgarantierna inom LSS-boendet. Dessa är; om brukaren har en kontaktman och om brukaren har en genomförandeplan(planering).

När det gäller kontaktman så har hela 88% svarat att de har en kontaktman. I kommentarerna framkommer det dock att många tror att det är god man som menas. Frågan bör formuleras om till nästa undersökning så att den svarande inte förväxlar kontaktman med god man. Vid intervjuerna har brukaren fått en mer detaljerad förklaring. I undersökningen 2006 ställdes inte denna fråga varför inga jämförelser kan göras.

På frågan om brukaren har en genomförandeplan (planering) svarar 86% att de har en planering vilket är en förbättring med 50 procentenheter sedan förra mätningen då motsvarande siffra var 36%. Detta är verkligen ett kvitto på det intensiva arbete som pågått under 2009 att införa genomförandeplaner för alla brukare.

## Bevarandeområden

Undersökningen visar på genomgående bra resultat. Totalt sett är medelbetygen på alla frågorna mycket höga.

## Förbättringsområden

Genomgående höga betyg visar inte på något tydligt förbättringsområde. Den enda frågan som kan diskuteras är om brukaren får bestämma vad hon/han vill göra på fritiden som har fått ett lite lägre betyg än övriga frågor. 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.

## Handlingsplan

Områdeschefen ska tillsammans med enhetscheferna analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man kan bibehålla/utveckla den goda kvaliteten. 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 bor i ett LSS-boende (gruppboende, stödboende eller liknande)

### 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

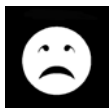
Genom en intervju

Är du?  Man  Kvinna

Hur gammal är du?  0 - 20 år  21 - 40 år  
 41 - 49 år  50 och över

Var bor du någonstans? Näregården  Snälltågsgatan  Danska Vägen  Rangatan   
 Mössebergsgatan  Peter Ryttningsväg  Olof Andersgatan  Trädgården   
 Fridhem  Per Andersgatan  Annat boende.....

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



Nej



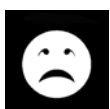
Ja



Vet inte

Kommentar: \_\_\_\_\_

Har du en särskild personal som hjälper dig med exempelvis dina pengar, läkarbesök eller annat? (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?



Nej



Ja



Vet inte

Kommentar: \_\_\_\_\_

---

## Hur tycker du att det är hemma där du bor?

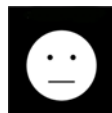
Sätt ett kryss på den gubbe som du tycker passar till ditt svar.

1. Är personalen snäll mot dig?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: \_\_\_\_\_

---

2. Hur är din lägenhet?



1

Dålig



2

Varken bra  
eller dålig



3

Bra

Kommentar: \_\_\_\_\_

---

3. Tycker du att personalen bryr sig om dig?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Får du bestämma vad du vill göra på fritiden?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Får du bestämma hur du vill ha det i ditt hem?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Får du hjälp av personalen med det du behöver?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. Smakar maten bra som du äter i boendet?



1

Nej, aldrig



2

Ibland



3

Ja, alltid

Kommentar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



8. Vad tycker du är det bästa hemma i din bostad?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



9. Vad tycker du är det sämsta i ditt boende?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Något annat du vill säga?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Tack för att du svarade på frågorna!**