

Brukarundersökning

LSS-boende
Socialförvaltningen
2006



INNEHÅLL**SID**

INLEDNING.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
Urval.....	4
Svarsfrekvens brukare.....	4
Svarsfrekvens närstående.....	6
RESULTAT.....	7
Kännedom om kvalitetsgarantier.....	7
Kännedom om synpunkter och klagomål.....	7
Finns det en planering för de boende?.....	7
Resultat brukare.....	9
Manligt och kvinnligt.....	10
Kommentarer.....	10
Öppna frågor.....	11
Resultat närstående.....	12
Jämförelser i resultat brukare- närstående.....	15
DISKUSSION.....	15
BILAGOR	
Resultat i siffror	1
Enkätfrågor brukare	2
Enkätfrågor närstående	3

INLEDNING

Bakgrund

Brukarundersökningar inom handikappomsorgen startade 2005. Det är nu första gången som de brukare som bor i bostad med särskild service för vuxna s.k. LSS-boende har möjlighet att ge sin syn på verksamheten. I denna undersökning redovisas brukarnas och deras närståendes uppfattning av verksamheten. LSS-boende är en insats enligt Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS-lagen).

Brukarundersökningen innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under några veckors tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbetssättet är positivt både för undersökningarna och för medarbetarna och medför även en kompetensutveckling för medarbetarna.

För att arbetet skall bli utfört så neutralt som möjligt är det angeläget att man inte själv arbetar i den del av socialnämndens verksamhet som skall undersökas.

I denna brukarundersökning har personer från psykosociala sektionen på IFO engagerats. Dessa är: Marianne Fridolfsson som arbetar på Södra Torggränd i Falköping och Gunilla Lundqvist som arbetar på Kapellgatan i Floby. Både Marianne och Gunilla har stor erfarenhet av möten med personer med olika funktionshinder.

Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Brukarundersökningen är genomförd under december 2005 och januari 2006.

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom handikappomsorgen är att få veta hur brukarna och deras närstående upplever kvaliteten på det som utförs. Ytterligare ett syfte är att följa upp de av socialnämnden antagna kvalitetsgarantierna. Det sammantagna resultatet bidrar till att få kunskap om vad som är bra och vad som behöver förbättras/utvecklas.

Metod

Undersökningen har riktats till brukare som bor i ett LSS-boende och deras närstående. Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast.

Då många av brukarna inte klarar av att fylla i en enkät på egen hand på grund av sitt funktionshinder har vi valt att använda intervjuer för att nå så många som möjligt. Brukaren har intervjuats i sitt hem.

Till deras närstående har vi skickat ut en enkät i pappersformat.

Underlag till enkätfrågorna har varit, socialnämndens mål, kvalitetsgarantier och resultat från fokusgrupperna där brukarna fick frågan vad som är viktigt för dem i sitt boende. Syftet med detta är att ställa frågor som brukarna anser är viktiga och meningsfulla för dem.

Enkäten består av några bakgrundsfrågor och sedan får brukaren ett antal frågor om verksamheten som han/hon får betygsätta på en skala mellan 1 – 5, där 1 står för *mycket dåligt* eller *inte alls* och 5 står för *mycket bra* eller *alltid* beroende på frågeformuleringen. För att underlätta för dem som har lässvårigheter så finns det även symboler/pictogram som de kan peka på. Vi har även försökt att ställa så enkla och raka frågor som möjligt. Enkäten omfattar 11 frågor.

I tidigare undersökningar har vi innan betygsättningen låtit brukarna välja ut en tredjedel av påståendena som de anser vara viktigast. Då flertalet av brukarna p.g.a sitt funktionshinder inte klarar av detta så har vi istället valt att lägga till två öppna frågor där vi frågar efter vad de anser är bäst respektive sämst med boendet. Se intervjufrågor till brukarna, bilaga 2

Närstående har fått besvara en enkät som består av två delar. I den första delen får den närstående välja ut de påståenden som han/hon anser är viktigast. I den andra delen får den närstående betygsätta påståendena på en skala mellan 1 – 5, där 1 står för *instämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*. Enkäten omfattas av 11 påståenden. Se bilaga 3

Svaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till brukarundersökningar.

UNDERSÖKNINGSGRUPP

Brukare

Urval

Idag bor 63 brukare i LSS-boende. Då många på grund av sitt funktionshinder inte klarar av att medverka i en intervju har intervjuarna tillsammans med personal gjort ett urval och bedömt vilka som kan medverka. Undersökningen har pågått under december 2005 och januari 2006.

Svarsfrekvens/bortfall

Totalt så har 33 personer av 63 bedömts av personalen kunna medverka i en intervju. Av dessa så har 28 intervjuats vilket ger en svarsfrekvens på 85%. Fem brukare ville inte medverka i en intervju. Orsakerna till att de fem personerna inte medverkade var sjukdom, bortresta, dagsform eller att de inte ville.

Andel svar från respektive verksamhet

Tabell 1 Svar fördelat på respektive verksamhet

Boende	Antal boende	Antal svar	Andel svar per boende
Trädgårdsgatan 56	6	6	100%
Petter Ryttings V	5	2	40%
Rangatan 13	5	0	0%
Fridhem	4	2	50%
OlofAndersg. 4	12	6	50%
Trädgårdsgatan 21	7	4	57%
Näregården	2	0	0%
Trädgården	5	2	40%
Snälltågsg. 15	5	0	0%
Per Andersg.5	7	6	86%
Danska Vägen 205	5	0	0%
Summa	63	28	

De flesta som har svarat bor på Trädgårdsgatan 56, Olof Andersgatan och Per Andersgatan. Dessa är s.k. stödboende vilket innebär att de som bor där är lätt utvecklingsstörda. I fyra boenden har ingen kunnat medverka vid en intervju.. Det har inte gått att intervjua dem p.g.a sitt grava funktionshinder. Däremot har närstående svarat på enkätfrågorna från dessa boenden.

Svar fördelat på kvinnor och män

Tabell 2 Svar fördelat efter kvinnor och män

Kön	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	15	54%
Män	13	46%
Summa	28	100%

Åldersfördelning

Tabell 3. Åldersfördelning

Ålder	Antal svar	Andel svar i procent
0 - 24	3	11%
25 - 39	6	21%
40 - 64	15	54%
65 -	4	14%
Summa	28	100%

Majoriteten av de svarande är i åldern 40 – 64 år vilket är representativt för denna grupp.

Närstående

Urval och svarsfrekvens

Enkäter har skickats ut till en närstående per boende. Några av de boende har ingen närstående.

Totalt har 60 enkäter skickats ut och vi har fått in 35 svar vilket ger en svarsfrekvens på 58% Ingen påminnelse har skickats ut..

Svar från respektive verksamhet

Tabell 4 Svar fördelat på respektive verksamhet **närstående**

Boende	Antal svar	Antal svar i procent
Trädgårdsgatan 56	4	11%
Petter Ryttings V	2	6%
Rangatan 13	1	3%
Fridhem	3	9%
OlofAndersg. 4	4	11%
Trädgårdsgatan 21	4	11%
Näregården	0	0%
Trädgården	2	6%
Snälltågsg. 15	3	9%
Per Andersg.5	5	14%
Danska Vägen 205	3	9%
Ej svar	4	11%
Summa	35	100%

Alla utom på ett boende har de närstående svarat. Fyra har valt att inte svara i vilket boende deras närstående bor. På Näregården har ingen närstående svarat och på Rangatan har endast en svarat. Annars är övriga boenden representerade.

Svar fördelat på kvinnor och män

Tabell 5. Andel svar **närstående**

Kön	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	17	49%
Män	16	46%
Ej svar	2	6%
Summa	35	100%

Här har i stort sett lika många kvinnor som män svarat på enkäten. Två har inte uppgett kön.

RESULTAT

Har brukarna och de närstående kännedom om kvalitetsgarantierna?

Tabell 6. Kännedom om kvalitetsgarantierna?

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	13	46%
Nej	15	54%
Summa	28	100%



Knappt hälften av dem som svarat känner till kvalitetsgarantierna. Enligt enhetscheferna beror detta på att flertalet av brukarna p.g.a. sitt funktionshinder har svårt att ta till sig och tillgodogöra sig information.

Tabell 7. Kännedom om kvalitetsgarantier **närstående**

Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	13	37%
Nej	20	57%
Ej svar	2	6%
Summa	35	100%

Knappt hälften av de närstående känner till kvalitetsgarantierna. Personalen ger information till anhöriga och gode män.

Känner brukarna och de närstående till vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål?

Tabell 8. Kännedom om synpunkts- och klagomålshantering

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	17	61%
Nej	11	39%
Summa	28	100%



Drygt hälften av de svarande vet vart de ska vända om de har synpunkter eller klagomål. Orsaken till varför inte alla vet detta är att brukaren p.g.a. av sitt funktionshinder har svårt att ta till sig och tillgodogöra sig information.

Tabell 9. Kännedom om synpunkts- och klagomålshantering

Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	20	57%
Nej	13	37%
Ej svar	2	6%
Summa	35	100%

Drygt hälften har svarat att de vet vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.

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

Tabell 10 Svar planering för brukarna

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	10	36%
Nej	11	39%
Vet ej	7	25%
Summa	28	100%

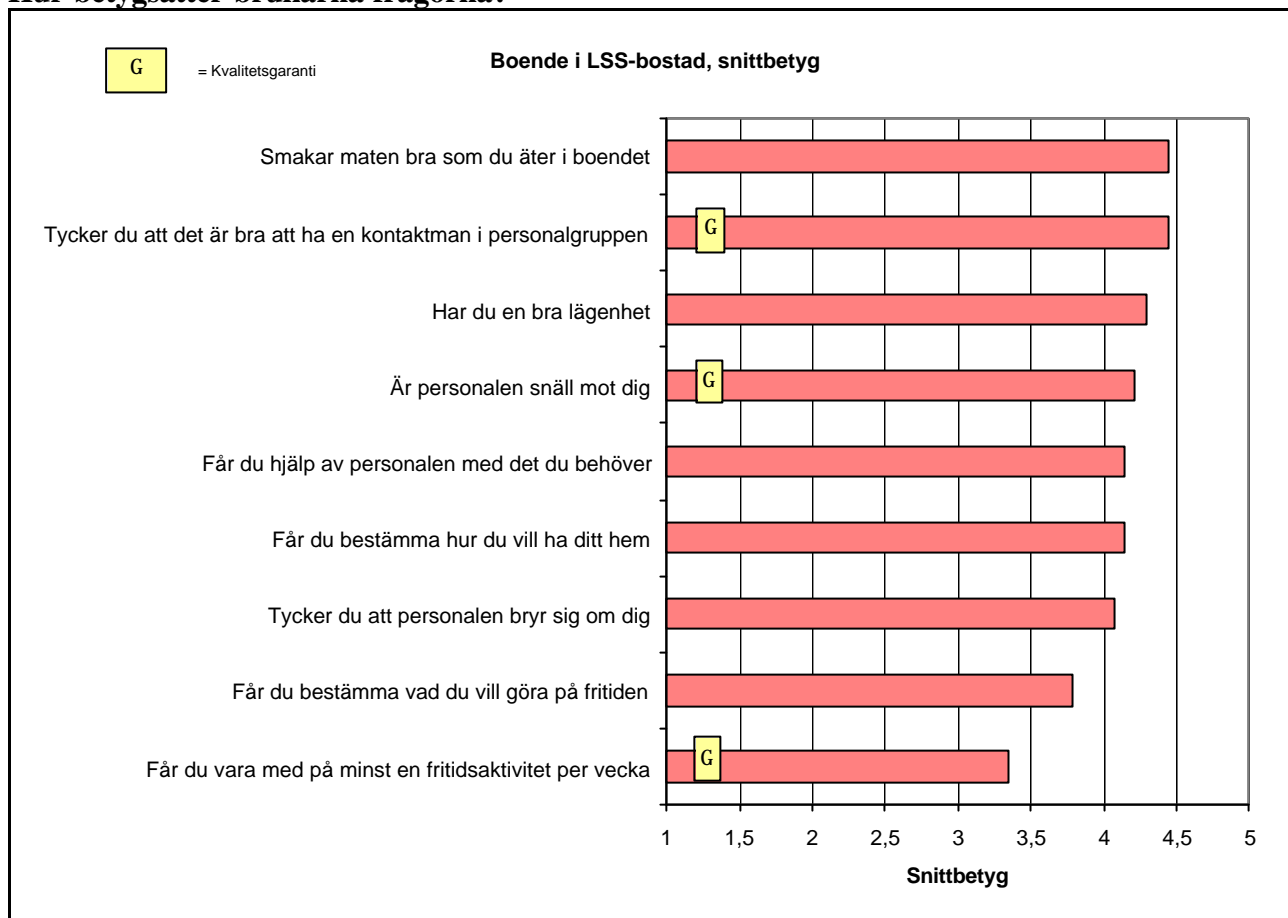
Drygt en tredjedel av de intervjuade känner till att det finns en planering för dem och vad de kan få hjälp med. Nästan två tredjedelar känner inte till att det finns någon planering för dem.

Några kommenterar att de har ett arbetsschema som de tror är en planering. Orsaken till att så många säger att det inte finns en planering kan ha samband med att de allmänt har svårt att ta till sig och tillgodogöra sig information.

Detta är en av de kvalitetsgarantier som gäller för de boende.

Resultat för brukarna

Hur betygsätter brukarna frågorna?



Brukarna har fått en fråga och har sedan fått svara utifrån en skala 1 – 5, där 1 står för *mycket dåligt* eller *inte alls* och 5 står för *mycket bra* eller *alltid* beroende på frågeformuleringen
Medelbetyg **4,10**

Sju av de totalt nio frågorna har fått **betyget 4,0 eller högre:**

- *Smakar maten bra som du äter i boendet?* 4,45 (10 har svarat att de lagar sin egen mat)
- *Tycker du att det är bra att ha en kontaktman i personalgruppen?* 4,44
- *Har du en bra lägenhet?* 4,29
- *Är personalen snäll mot dig?* 4,21
- *Får du hjälp med det du behöver?* 4,14
- *Får du bestämma hur du vill ha det i ditt hem?* 4,14
- *Tycker du att personalen bryr sig om dig?* 4,07

Two av frågorna har fått **ett betyg under 4,0:**

- *Får du bestämma vad du vill göra på fritiden?* 3,79
- *Får du vara med på minst en fritidsaktivitet per vecka?* 3,35

Av de tre kvalitetsgarantier som gäller i LSS-boendet har två fått ett högt betyg och en ett lägre betyg.

Manligt och kvinnligt

Utifrån medelbetyget är männen mer nöjda än kvinnorna, 4,22 medel för männen mot 3,97 för kvinnorna.

Männen har satt det högsta betyget på att maten smakar bra medan kvinnorna har satt det högsta betyget på att det är bra med en kontaktman i personalgruppen.

Både kvinnorna och männen har satt det lägsta betyget på "Får du vara med på minst en fritidsaktivitet per vecka" 3,33 och 3,36. Speciellt anmärkningsvärt är att kvinnorna anser att de i mindre utsträckning än männen får vara med och bestämma vad de vill göra på fritiden, 3,46 mot männens betyg 4,07. Likaså tycker kvinnorna att de i mindre utsträckning än männen att personalen bryr sig om dem. 3,77 mot männen 4,33.



Kommentarer till frågorna

Efter varje fråga fick brukarna lämna kommentarer om de ville. Nedan redovisas kommentarerna för varje fråga.

Är personalen snäll mot dig?Betyg 4,21.

Åtta kommentarer, där fyra är positiva såsom att personalen är bra, får den hjälp jag behöver och att de är snälla. De negativa kommentarerna handlar om att de säger saker som inte passar ibland, de tjuvar på mig, jag måste alltid tala om när jag går ut men de säger inte till när de går ut.

Har du en bra lägenhet?Betyg 4,29

Six kommentarer. Fem positiva, en negativa. De positiva handlar om att lägenheten är fin och att det är trevligt med ett eget hem. Den negativa är att lägenheten är för liten.

Tycker du att personalen bryr sig om dig?Betyg 4,07

Tre kommentarer. Två positiva: personalen tycker jag är en bra kille och att jag får hjälp. Den negativa att personalen inte bryr sig så hemskt mycket.

Får du bestämma vad du vill göra på fritiden?Betyg 3,79

Åtta kommentarer. Fem positiva som handlar om att de får bestämma själva vad de ska göra och så ger de exempel på bowling och stickning. I tre av kommentarerna säger de att personalen bestämmer.

Får du vara med på minst en fritidsaktivitet per vecka?Betyg 3,35

13 kommentarer. Åtta säger att de är med på minst en fritidsaktivitet i veckan, i de allra flesta fall bowling (6). Fyra säger att de inte vill vara med och en säger att de inte brukar ha aktiviteter varje vecka.

Får du bestämma hur du vill ha det i ditt hem?Betyg 4,14

Här är det endast tre kommentarer. En säger att det är sådär med bestämmandet den andre säger att personalen kommer in fast jag inte vill och den tredje att jag städar oftast själv, säger jag till så får jag hjälp.

Tycker du att det är bra att ha en kontaktman i personalgruppen? Betyg 4,44

Fem kommentarer. Tre positiva där de tycker att det fungerar bra, en negativ att han/hon inte upplever att de har tystnadsplikt och en neutral där personen säger sig ha tre kontaktmän.

Får du hjälp av personalen med det du behöver? Betyg 4,14

Fyra kommentarer. Två handlar om att de gör mycket själva och får hjälp när de behöver det. Två tycker att de alltid får vänta innan de får hjälp av personalen

Smakar maten bra som du äter på boendet? Betyg 4,45

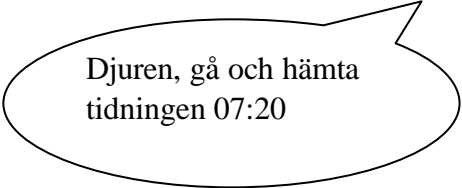
13 kommentarer. Tio säger att de lagar sin mat själva. Två av kommentarerna handlar om att maten är mycket god och en säger att det är makaroner fem dagar i veckan.

Öppna frågor

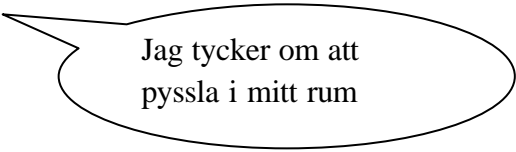
Eftersom flertalet av brukarna p.g.a. sitt funktionshinder inte klarar av att välja ut vilka av frågorna som de anser vara viktigast har vi valt att lägga till två öppna frågor där vi frågar efter vad de anser är bäst respektive sämst med boendet.

Vad tycker du är det bästa med boendet?

27 har besvarat denna fråga. Det brukarna har svarat flest gånger som det bästa med boendet är att ha en egen lägenhet att sköta om där jag får rå om mig själv. Andra tycker att det bästa med boendet är att det finns bra personal, kompisar, tv och djur.



Djuren, gå och hämta tidningen 07:20

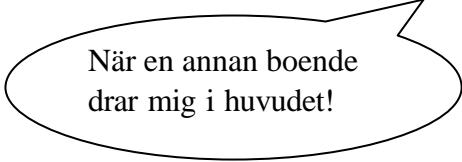


Jag tycker om att pyssla i mitt rum

Vad tycker du är det sämsta med boendet?

Tolv personer har besvarat denna fråga.

Här är svaren mycket blandade om vad som är det sämsta med boendet. Här kommer några exempel: - Jag tycker att det är jobbigt att gå upp på morgonen, - att personalen tjarar, - Att vaktmästaren inte sandar när det är halt, - Jag gillar inte alla som bor här, mycket bråk, - Känner mig otrygg när personalen går ut, -Jag tycker inte alltid om att göra saker, som att tvätta.



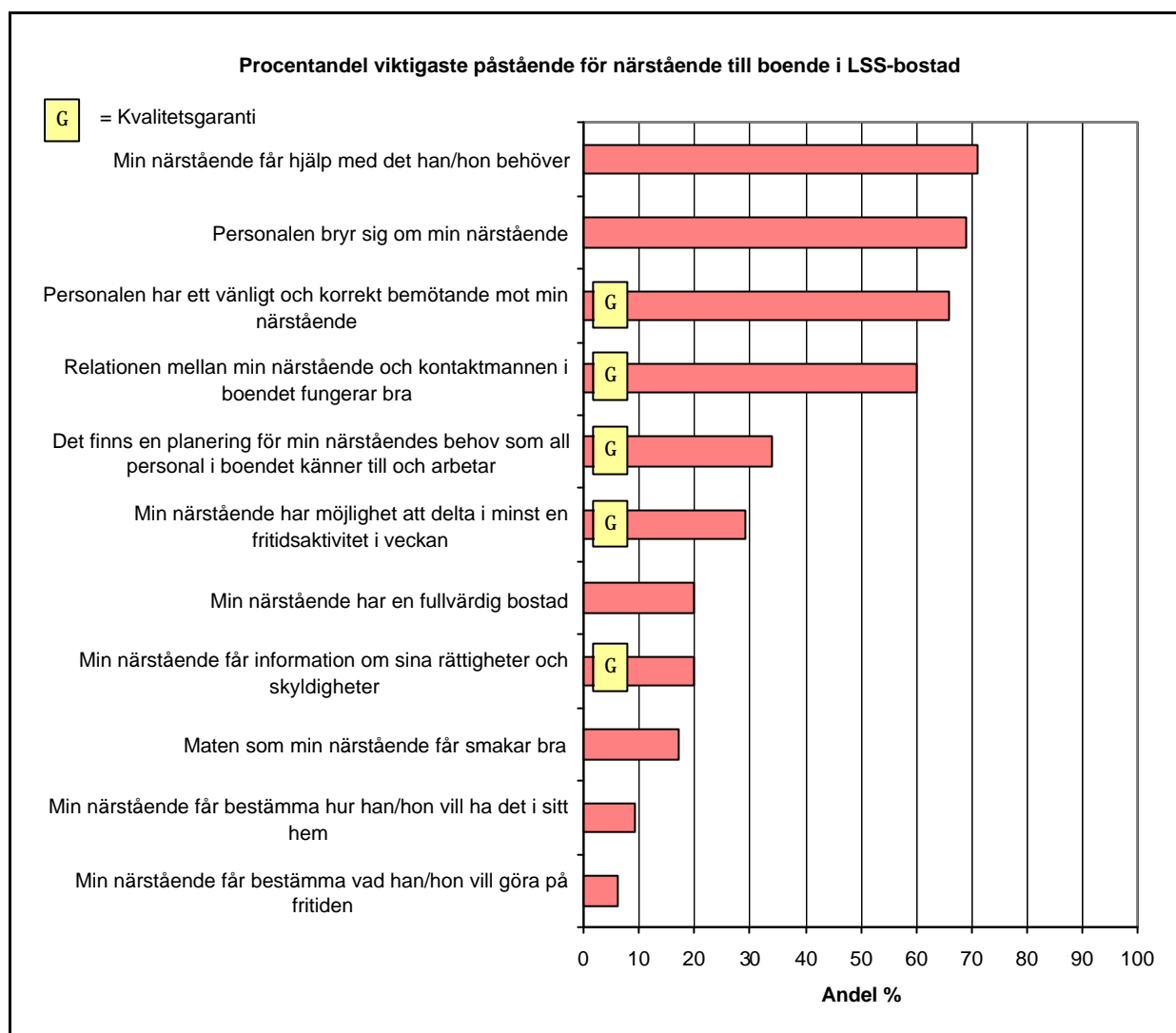
När en annan boende drar mig i huvudet!

Övriga synpunkter

Fem kommentarer. Alla kommentarer handlar om att de trivs bra i boendet.

Resultat för närstående

Vad tycker de närstående är viktigast?



Den första delen enkäten består av elva påståenden, där den närstående fått välja ut de fyra påståenden som de anser är viktigast.

De fyra påståendena som de närstående anser vara **viktigast** är:

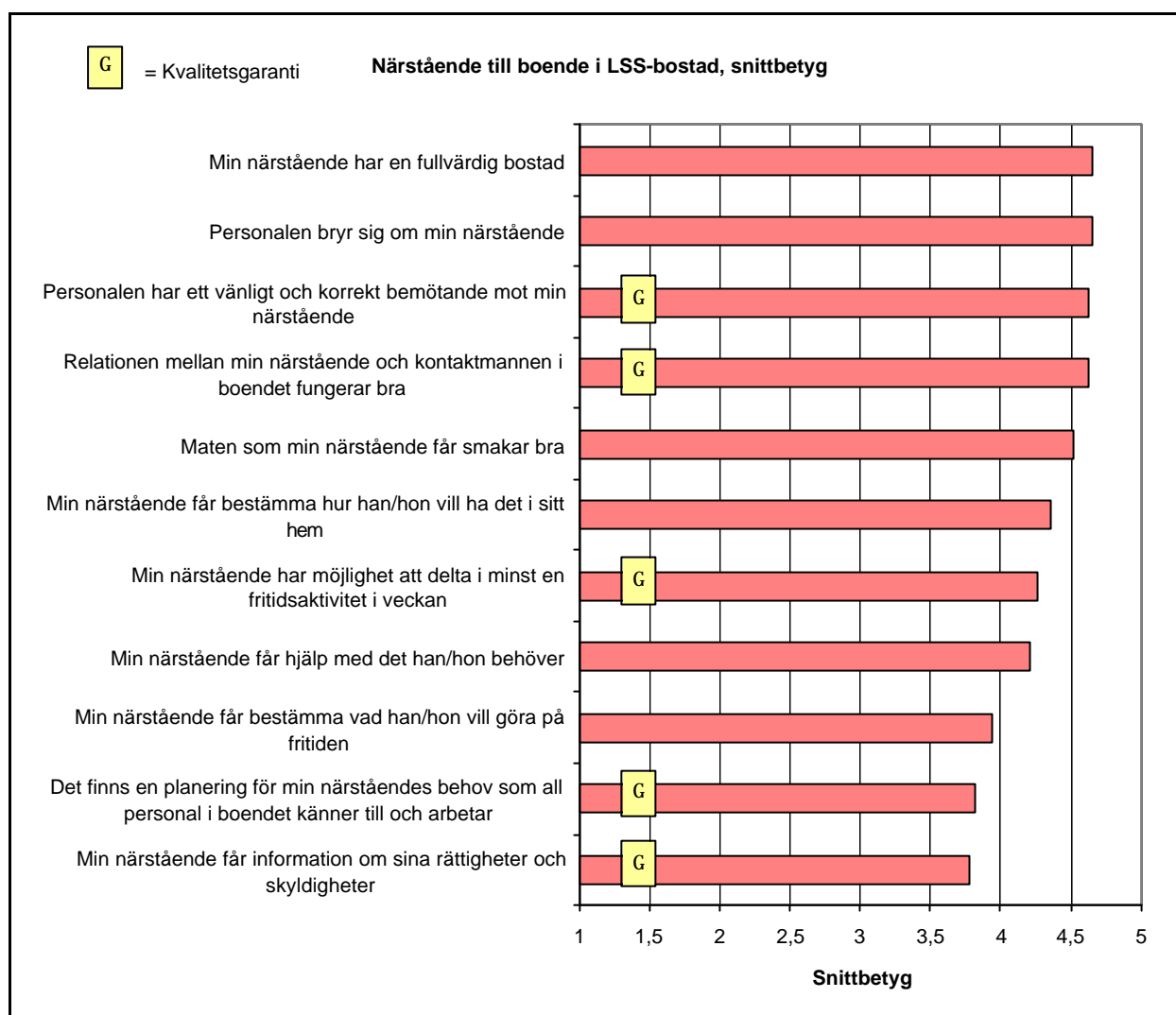
- Min närstående får hjälp med det som han/hon behöver
- Personalen bryr sig om min närstående
- Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående
- Relationen mellan min närstående och kontaktsmannen fungerar bra

De påståenden som de närstående anser vara det **minst viktigaste** är:

- *Min närstående får bestämma hur hon/han vill ha det i sitt hem*
- *Min närstående får bestämma vad han/hon vill göra på fritiden*

Av de fem kvalitetsgarantierna som gäller inom handikappomsorgen har fyra viktats högt medan en har fått en lägre vikt

Hur betygsätter de närstående påståendena?



Den andra delen av enkäten har de närstående fått sätta betyg på samtliga elva påståenden efter en skala från 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*.

Medelbetyg **4,31**

Fem av de elva påståendena har fått ett betyg över 4,5 dessa är:

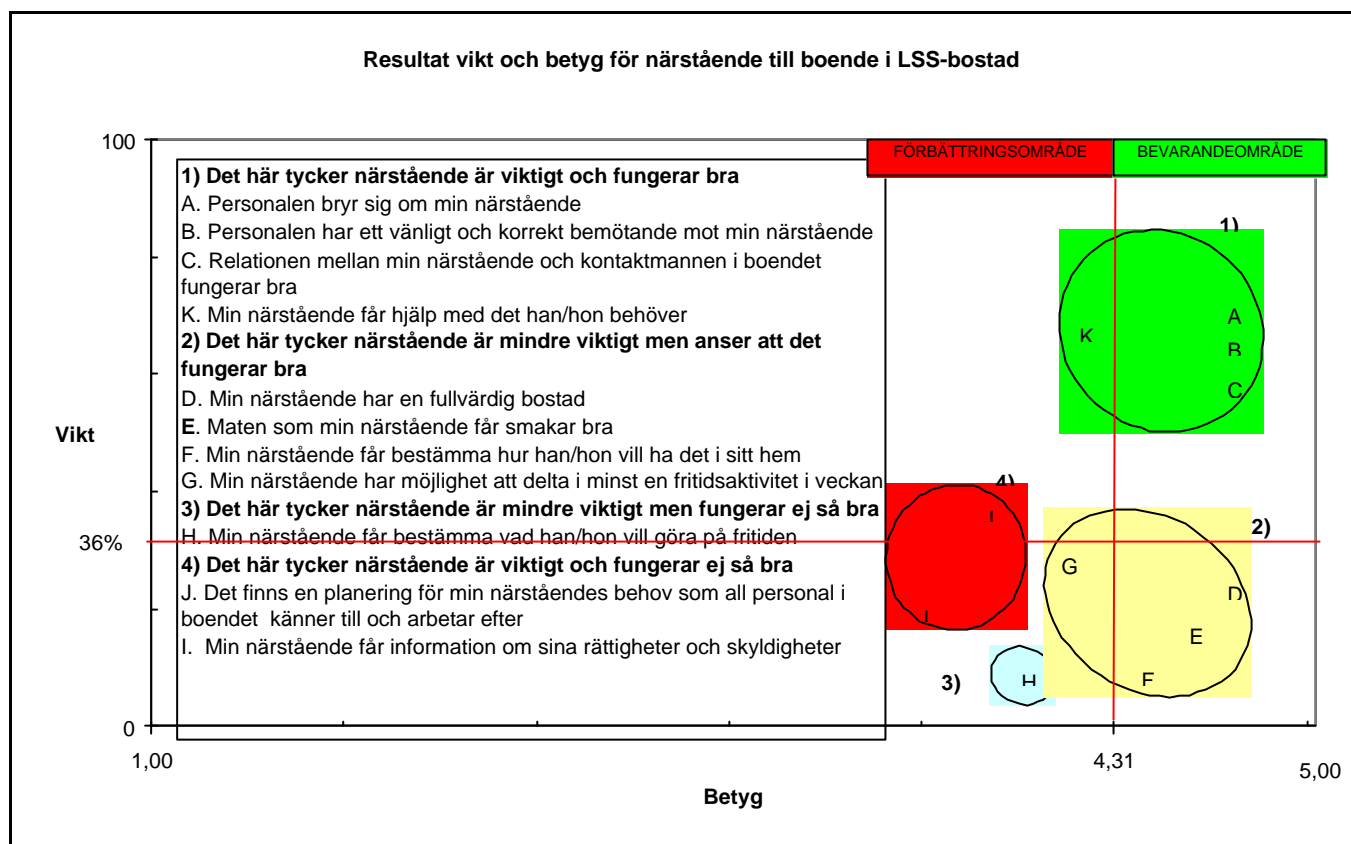
- *Min närstående har en fullvärdig bostad* 4,66
- *Personalen bryr sig om min närstående* 4,65
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående* 4,63
- *Relationen mellan min närstående och kontaktsmannen fungerar bra* 4,62
- *Maten smakar bra i boendet* 4,52

Tre av påståendena har fått ett betyg under 4,0

- *Min närstående får bestämma vad han/hon vill göra på fritiden* 3,94
- *Det finns en planering för min närståendes behov som all personal känner till* 3,82
- *Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter* 3,78

Av de fem kvalitetsgarantierna så har tre fått ett högt betyg och två ett lägre betyg.

Resultat av vikt och betyg för närstående



Sammanfattning av de närståendes vikt och betyg

De påståenden som de närstående bedömer som viktiga och som har fått ett högt betyg över medelbetyget 4,0 återfinns i *bevarandeområdet*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 4,0) av brukaren återfinns i *förbättringsområdet*.

Bevarandeområde

I detta område håller LSS-boendet en mycket hög kvalitet. Här återfinns sex påståenden varav tre är högt viktade av närstående.

- *Personalen bryr sig om min närstående*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*
- *Relationen mellan min närstående och kontaktmannen i boendet fungerar bra*
- *Min närstående får hjälp med det han/hon behöver*

Förbättringsområde

I detta område återfinns två påståenden som de närstående tycker är viktiga och som har fått ett lägre betyg.

- *Det finns en planering för min närstående som all personal känner till*
- *Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter*

Närståendes kommentarer

De närstående har lämnat 18 kommentarer. I sex av kommentarerna är man mycket nöjd med boendet och personalen. Sedan är det blandande kommentarer såsom att det saknas kunskap om kosthållning, saknas resurser i boendet för aktivering, önskar rökfri miljö, önskar vaken personal på natten och att det inte är bra med en sammanblandning av olika vårdbehövande.

Jämförelser i resultat mellan brukare och närstående

Medelvärden visar att både brukarna och deras närstående sätter ett mycket högt betyg på frågorna/påståendena 4,10 resp. 4,31. Närstående är mer nöjda än brukarna.

Som brukare är man mest nöjd med *maten, kontaktmannen och att personalen är snäll* medan närstående är mest nöjd med *bostaden, att personalen bryr sig, att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande och att relationen med kontaktmannen fungerar bra*.

Det både brukarna och närstående har satt ett lägre betyg på är ”Får du vara med och bestämma vad du vill göra på fritiden?”

Brukarna har satt det lägsta betyget på ”får du vara med på minst en fritidsaktivitet per vecka” (3,35). Denna fråga har närstående satt ett högt betyg på (4,26).

Närstående har satt det lägsta betyget på ”Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter” (3,78). Denna fråga var för komplicerad att ställa till brukarna varför vi inte kan göra jämförelser.

DISKUSSION

Svarsfrekvens/metod/bortfall

Svarsfrekvensen är hög (85 %) av möjliga intervjuer hos brukarna. Totalt så når vi knappt hälften av alla som bor i ett LSS-boende. Tyvärr så kan många inte delta i en intervju på grund av sitt funktionshinder. Vi har främst nått dem med ett lättare funktionshinder. Detta måste vägas in när resultatet tolkas så att man inte tror att det är majoriteten som har svarat. Intervjuerna gör det ändå möjligt att nå fler än med enkäter.

En annan metod som gör det möjligt att mäta kvaliteten för dem med grava funktionshinder är observation. Detta är en mycket tidskrävande metod men som med fördel kan användas som komplement på mindre grupper som man är särskilt intresserade av att undersöka närmare.

Svarsfrekvensen hos de närstående är något låg 58%. Orsaken till detta vet vi inte.

Resultatet

Resultatet visar i huvudsak att både brukare och närstående är mycket nöjda med boendet, medelbetyg brukare 4,10 och närstående 4,31. Det finns dock några områden att förbättra.

Bevarandeområden

Brukarna är mycket nöjda med *kaktmannen (kvalitetsgaranti), maten, lägenheten, att personalen är snäll (kvalitetsgaranti), de får hjälp med det de behöver, de får bestämma i sitt hem och att personalen bryr sig*. Det förekommer både positiva och negativa kommentarer till dessa frågor. På frågan om vad brukarna tycker är det bästa med boendet svarar de flesta att det är att ha en egen lägenhet där man kan få rå om sig själv.

De närstående är också mycket nöjda och har satt ett ännu högre medelbetyg(4,31) vilket är glädjande. Det som de närstående är speciellt nöjda med och som de har viktat högt är: *"personalen bryr sig om min närstående, personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående (kvalitetsgaranti), relationen mellan min närstående och kontaktmannen fungerar bra (kvalitetsgaranti) och min närstående får hjälp med det han/hon behöver"*.

Dessa frågor som har fått ett mycket bra betyg av brukarna och närstående är bevarandeområden som verksamheten ska vara stolta över. Det är viktigt att fortsätta att utveckla och säkra dessa områden för att bibehålla kvaliteten. Två av dessa är kvalitetsgarantier.

Förbättringsområden

Det finns tre frågor som har fått ett sämre betyg av brukarna. Den första är: Får du vara med på *minst en fritidsaktivitet per vecka*? Den här frågan har fått det lägsta betyget av brukarna (3,35) och ett betyg under medel hos de närstående (3,94) men dock inte lika som hos brukarna. I kommentarerna framkommer det att en del inte vill vara med på gemensamma aktiviteter. Den mest frekventa fritidsaktiviteten tycks enligt kommentarerna vara bowling. Detta är något som man bör undersöka varför brukarna inte är nöjda med fritidsaktiviteterna, dessutom är detta en av de kvalitetsgarantier som gäller i LSS-boendet.

Den andra frågan som brukarna är mindre nöjd med är att de upplever att de *inte att de får vara med och bestämma vad de ska göra på fritiden*. Vid närmare analys visar det sig att det är kvinnorna som är missnöjda med detta. De har satt ett mycket lägre betyg än männen (3,46) mot männens 4,07. Liknande resultat visade sig också i brukarundersökningen som gjordes i daglig verksamhet där kvinnorna upplevde att de i mindre utsträckning fick vara med och bestämma på sitt jobb. Dessa två frågor är klara förbättringsområden som man måste undersöka närmare vad det står för.

Den tredje frågan som är ett klart förbättringsområde är: *"Finns det en planering för dig så att du vet vad du ska få hjälp med och vad du ska göra?"* Denna fråga besvarades med ja, nej och vet ej svar och inte utifrån skalan 1- 5. Resultatet visar att endast en tredjedel av brukarna känner till att det finns en planering för dem. Här har även de närstående satt ett lägre betyg (3,82). Detta är också en av de kvalitetsgarantier som gäller i LSS-boendet.

När det gäller de närståendes resultat så finns det två förbättringsområden . En är som tidigare nämnts *planeringen för den enskilde*, den andra är *information till den enskilde om dennes rättigheter och skyldigheter*(kvalitetsgaranti) som fick det lägsta betyget (3,78).

Utöver dessa frågor är det knappt hälften av både brukarna och närstående som känner till kvalitetsgarantierna och drygt hälften av brukarna och närstående som vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål . Det är svårt att avgöra om det är ett bra eller dåligt resultat vad gäller brukarna p.g.a. deras funktionshinder, men när det gäller närstående så är även detta ett klart förbättringsområde där man måste se över informationsvägarna.

Med ovanstående bevarande- och förbättringsområden som underlag har nu verksamheten till uppgift att arbeta fram en handlingsplan för att bibehålla och utveckla kvaliteten i LSS-boendet.

BILAGA 1

LSS-boende

Kön	Antal	Andel %	Boendeenhet	Antal	Andel %
Man	17	52%	Trädgårdsg. 56	6	18%
Kvinna	16	48%	Petter Ryttnings V	2	6%
Ej svar	0	0%	Rangatan 13	0	0%
Summa	33	100%	Fridhem	2	6%
			Olof Andersg. 4	6	18%
Ålder	Antal	Andel %	Trädgårdsg. 21	4	12%
0-24 år	3	9%	Näregården	0	0%
25-39 år	6	18%	Trädgården	2	6%
40-64 år	15	45%	Snälltågsg. 15	0	0%
65- år	4	12%	Per Andersg. 5	6	18%
Ej svar	5	15%	Danska Vägen 205	0	0%
Summa	33	100%	Ej svar	5	15%
			Summa	33	100%
Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %			
Ja	13	39%			
Nej	15	45%			
Ej svar	5	15%			
Summa	33	100%			
Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %	Kommentarer	28	85%
Ja	17	52%			
Nej	11	33%			
Ej svar	5	15%			
Summa	33	100%			

LSS-boende

LSS-boende	Snittbetyg
	1-5
Får du vara med på minst en fritidsaktivitet per vecka	3,35
Får du bestämma vad du vill göra på fritiden	3,79
Tycker du att personalen bryr sig om dig	4,07
Får du bestämma hur du vill ha ditt hem	4,14
Får du hjälp av personalen med det du behöver	4,14
Är personalen snäll mot dig	4,21
Har du en bra lägenhet	4,29
Tycker du att det är bra att ha en kontaktman i personalgruppen	4,44
Smakar maten bra som du äter i boendet	4,45
Medelvärde	4,10

LSS-boende, närstående

Kön	Antal	Andel %	Boendeenhet	Antal	Andel %
Man	17	49%	Trädgårdsg. 56	4	11%
Kvinna	16	46%	Petter Ryttnings V	2	6%
Ej svar	2	6%	Rangatan 13	1	3%
Summa	35	100%	Fridhem	3	9%
			Olof Andersg. 4	4	11%
Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %	Trädgårdsg. 21	4	11%
Ja	13	37%	Näregården	0	0%
Nej	20	57%	Trädgården	2	6%
Ej svar	2	6%	Snälltågsg. 15	3	9%
Summa	35	100%	Per Andersg. 5	5	14%
			Danska Vägen 205	3	9%
Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %	Ej svar	4	11%
Ja	20	57%	Summa	35	100%
Nej	13	37%			
Ej svar	2	6%			
Summa	35	100%			
			Kommentarer	18	51%

LSS-boende, närstående

Snittbetyg

	1-5
Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	3,78
Det finns en planering för min närståendes behov som all personal i boendet känner till och arbetar	3,82
Min närstående får bestämma vad han/hon vill göra på fritiden	3,94
Min närstående får hjälp med det han/hon behöver	4,21
Min närstående har möjlighet att delta i minst en fritidsaktivitet i veckan	4,26
Min närstående får bestämma hur han/hon vill ha det i sitt hem	4,36
Maten som min närstående får smakar bra	4,52
Relationen mellan min närstående och kontaktmannen i boendet fungerar bra	4,62
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	4,63
Personalen bryr sig om min närstående	4,65
Min närstående har en fullvärdig bostad	4,66
Medelvärde	4,31

LSS-boende, närståendeAndel i %
som viktat

Min närstående får bestämma vad han/hon vill göra på fritiden	6
Min närstående får bestämma hur han/hon vill ha det i sitt hem	9
Maten som min närstående får smakar bra	17
Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	20
Min närstående har en fullvärdig bostad	20
Min närstående har möjlighet att delta i minst en fritidsaktivitet i veckan	29
Det finns en planering för min närståendes behov som all personal i boendet känner till och arbetar	34
Relationen mellan min närstående och kontaktmannen i boendet fungerar bra	60
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	66
Personalen bryr sig om min närstående	69
Min närstående får hjälp med det han/hon behöver	71
Medelvärde	36

BILAGA 2

Frågor till dig som bor i ett LSS-boende (Gruppboestad, stödboende eller liknande)

N2 Är du? Man Kvinna

N3 Hur gammal är du?.....

N4 Var bor du någonstans?

N5 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för handikappomsorgen?

Ja Nej

N6 Vet du vem du ska vända dig till om det är något som du inte tycker om?

Ja Nej

Hur tycker du att det fungerar idag i boendet?

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

N7 Är personalen snäll mot dig?

				
1	2	3	4	5
Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid






Kommentar: _____

N8 Har du en bra lägenhet?

				
1	2	3	4	5
Mycket dåligt	Dåligt	Sådär	Bra	Mycket bra

Kommentar: _____

N9 Tycker du att personalen bryr sig om dig?

				
1	2	3	4	5
Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid

Kommentar: _____

N 10 Får du bestämma vad du vill göra på fritiden?



1

Aldrig



2

Sällan



3

Ibland



4

För det mesta



5

Alltid

Kommentar: _____

N 11 Får du vara med på minst en

fritidsaktivitet per vecka?



1

Aldrig



2

Sällan



3

Ibland



4

För det mesta



5

Alltid

Kommentar: _____

N 12 Får du bestämma hur du vill ha det i
ditt hem?



1

Aldrig



2

Sällan



3

Ibland



4

För det mesta



5

Alltid

Kommentar: _____

N 13 Tycker du att det är bra att ha en
kontaktman i personalgruppen?

Har ingen kontaktman i boendet



1

Mycket dåligt



2

Dåligt



3

Sådär



4

Bra



5

Mycket bra

Kommentar: _____

N 14 Får du hjälp av personalen med det du behöver?



1

Aldrig



2

Sällan



3

Ibland



4

För det mesta



5

Alltid

Kommentar: _____

N 15 Smakar maten bra som du äter i boendet?



1

Aldrig



2

Sällan



3

Ibland



4

För det mesta



5

Alltid

Kommentar: _____

N 16 Finns det en planering för dig så att du vet vad du ska få hjälp med och vad du ska göra?



Nej



Vet ej



Ja

Kommentar: _____

Vad tycker du är det bästa i ditt boende?

Vad tycker du är det sämsta i ditt boende?

Något annat du vill säga?

Tack för att du svarade på frågorna!

BILAGA 3

Frågor till dig som har en närstående som bor i LSS-boende (Gruppboestad, stödboende eller liknande)

N2 Är du? Man Kvinna

N3 Var bor din närstående?

N4 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för handikappomsorgen?
 Ja Nej

N5 Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?
 Ja Nej

Välj ut de allra viktigaste?

Nedan finns 12 påståenden. Vi ber dig läsa alla påståenden och sedan kryssa för de 4 påståendena som du tycker är allra viktigast.

OBS! Du får endast kryssa för 4 påståenden

- N6 Det är viktigt att personalen i boendet har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående
- N7 Det är viktigt att min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter
- N8 Det är viktigt att min närstående har en fullvärdig bostad (tillgänglig bostad med egen toalett/dusch och kokmöjligheter)
- N9 Det är viktigt att personalen bryr sig om min närstående.
- N10 Det är viktigt att min närstående får bestämma vad han/hon vill göra på fritiden
- N11 Det är viktigt att min närstående får möjlighet att delta i minst en fritidsaktivitet per vecka.
- N12 Det är viktigt att min närstående får bestämma hur han/hon vill ha det i sitt hem.
- N13 Det är viktigt att relationen mellan min närstående och kontaktmannen i boendet fungerar bra.
- N14 Det är viktigt att det finns en planering för min närståendes behov som all personal i boendet känner till.
- N15 Det är viktigt att min närstående får hjälp med det som han/hon behöver.
- N16 Det är viktigt att maten som min närstående får smakar bra.

Hur tycker du att det fungerar idag?

Vi ber dig nu **sätta betyg på följande påståenden.**

Ringa in den siffra mellan 1 och 5 som bäst motsvarar din uppfattning.

Om du *inte alls instämmer* ringar du in siffran 1 och om du *instämmer helt* ringar du in siffran 5. Ligger din åsikt däremellan ringar du in 2, 3 eller 4.

OBS! Alla påståenden ska besvaras

	Instämmer inte alls		Instämmer helt		
N 17 Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	1	2	3	4	5
N 18 Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
N 19 Min närstående har en fullvärdig bostad	1	2	3	4	5
N 20 Personalen bryr sig om min närstående	1	2	3	4	5
N 21 Min närstående får bestämma vad han/hon vill göra på fritiden	1	2	3	4	5
N 22 Min närstående har möjlighet att delta i minst en fritidsaktivitet i veckan	1	2	3	4	5
N 23 Min närstående får bestämma hur han/hon vill ha det i sitt hem	1	2	3	4	5
N 24 Relationen mellan min närstående och kontaktmannen i boendet fungerar bra Har ingen kontaktman <input type="checkbox"/>	1	2	3	4	5
N 25 Det finns en planering för min närståendes behov som all personal i boendet känner till och arbetar efter	1	2	3	4	5
N 26 Min närstående får hjälp med det han/hon behöver	1	2	3	4	5
N 27 Maten som min närstående får smakar bra	1	2	3	4	5

Vänd

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!