

Brukarundersökning

Daglig verksamhet
Socialförvaltningen
2005



INNEHÅLL**SID**

INLEDNING.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
Urval.....	4
Svarsfrekvens.....	4
Åldersfördelning.....	5
RESULTAT.....	5
Kännedom om kvalitetsgarantier.....	5
Kännedom om synpunkter och klagomål.....	6
Hur betygsätter brukarna påståendena?.....	7
Manligt och kvinnligt.....	8
Kommentarer.....	8
Öppna frågor.....	8
DISKUSSION.....	9
BILAGOR	
Resultat i siffror	1
Enkätfrågor	2

INLEDNING

Bakgrund

År 2003 infördes ett nytt sätt att göra brukarundersökningar inom socialförvaltningen med syfte att genomlysa alla verksamheter vartannat år. Undersökningarna ska vara klart brukarinriktade och omfatta 10-12 frågor med koppling till kvalitetsgarantier och mål. Inom Handikappomsorgen har det inte tidigare utförts brukarundersökningar. Det är nu första gången som de brukare som på olika sätt har kontakt med handikappomsorgen har möjlighet att ge sin syn på verksamheten. I denna undersökning redovisas brukarnas uppfattning av den dagliga verksamheten. Daglig verksamhet är en insats enligt LSS-lagen för personer med utvecklingsstörning.

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 utvecklingstörning.

Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia. Brukarundersökningen är genomförd under oktober 2005.

Undersökningen har riktat sig till brukare som har daglig verksamhet på Industri, Hantverksgruppen, dagcenter Freja och på andra mindre arbetsplatser.

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom handikappomsorgen är att få veta hur brukarna 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 har daglig verksamhet utanför sitt hem. Då många av brukarna i daglig verksamhet 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 på sin arbetsplats.

Underlag till enkätfrågorna har varit, socialnämndens mål, kvalitetsgarantier och resultat från fokusgrupperna där brukarna fick frågan vad som är viktigt för dem i den dagliga verksamheten. 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.

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 jobbet. Se intervjufrågor till brukarna, bilaga 2

Enkätfrågorna till brukarna har omfattat 11 frågor.

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

Urval

Idag har 73 brukare daglig verksamhet utanför sitt hem. Då många på grund av sitt funktionshinder inte ens klarar av att medverka i en intervju har personalen gjort ett urval och bedömt vilka som kan medverka. Undersökningen har pågått under oktober 2005.

Svarsfrekvens

Totalt så har 36 personer bedömts av personalen kunna medverka. Av dessa så har 30 intervjuats vilket ger en svarsfrekvens på 83,3%. Orsakerna till att de sex personerna inte medverkade var sjukdom, dagsform eller att de inte ville.

Tabell 1 Svar fördelat på respektive verksamhet

Verksamhet	Antal svar	Antal svar i procent
Industri	20	67%
Freja	3	10%
Hantverksgruppen	4	13%
Affär	1	3%
Lantbruk	1	3%
Annat	1	3%
Summa	30	100%

De flesta som har svarat har sin dagliga verksamhet på industri. Dessa är Gyllensvaans möbler och Bruk för alla.

Tabell 2 Svar fördelat efter kvinnor och män

Kön	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	12	40%
Män	18	60%
Ej svar	0	0%
Summa	30	100%

Inom daglig verksamhet så är det samma fördelning mellan män och kvinnor som i intervju svaren, alltså 60% män och 40% kvinnor.

Åldersfördelning

Tabell 3. Åldersfördelning

Ålder	Antal svar	Andel svar i procent
20 - 34	17	57%
35 - 49	8	27%
50 - 65	5	17%
Summa	30	100%

Majoriteten av de svarande är i åldern 20 – 34 år vilket är representativt för denna grupp.

RESULTAT

Har brukarna kännedom om kvalitetsgarantierna?

Tabell. 4 Kännedom om kvalitetsgarantierna?

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	10	33%
Nej	20	67%
Ej svar	0	0%
Summa	30	100%

Två tredjedel av de svarande känner inte till kvalitetsgarantierna. Enligt enhetschefen beror detta på att flertalet av brukarna p.g.a. sitt funktionshinder har svårt att ta till sig information. Personalen ger information till anhöriga och gode män.

Känner brukarna till var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål?

Tabell 5 Kännedom om synpunkts- och klagomålshantering

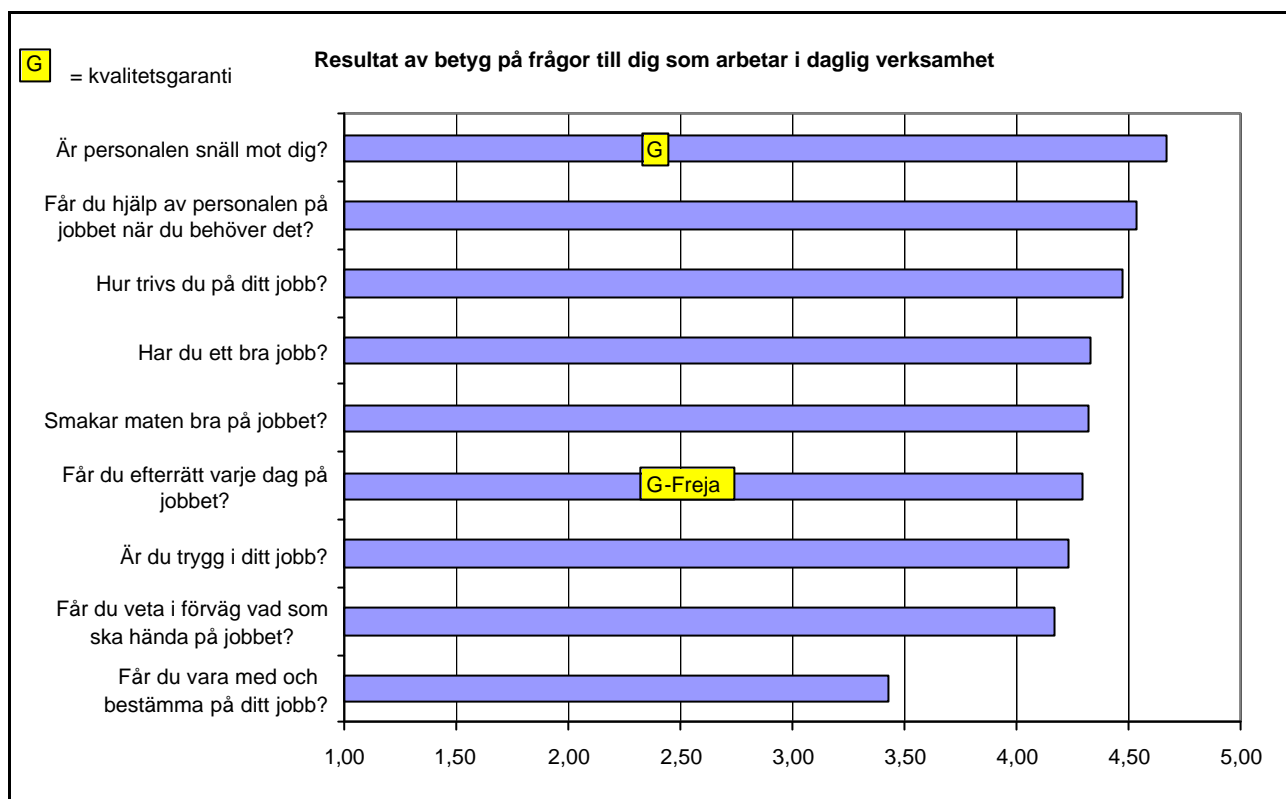
Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	18	60%
Nej	12	40%
Ej svar	0	0%
Summa	30	100%

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 information.

På dagcenter Freja finns det en förslagslåda där brukarna kan lämna synpunkter.



Hur betygsätter brukarna frågorna?



Brukarna har fått en fråga och har sedan fått svarat 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 4,27

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

- Är personalen snäll mot dig? 4,67
- Får du hjälp av personalen på jobbet när du behöver det? 4,53
- Hur trivs du på ditt jobb? 4,47
- Har du ett bra jobb? 4,33
- Smakar maten bra på jobbet? 4,32
- Får du efterrätt varje dag på jobbet? 4,29
- Är du trygg i ditt jobb? 4,23
- Får du veta i förväg vad som ska hända på jobbet? 4,17

En fråga har fått betyg under 4,0:

- Får du vara med och bestämma på ditt jobb? 3,43

De två kvalitetsgarantier som gäller i den dagliga verksamheten har båda fått ett högt betyg.

Manligt och kvinnligt

Utifrån medelbetyget är männen mer nöjda än kvinnorna, 4,37 medel för männen mot 4,11 för kvinnorna.

Både kvinnorna och männen har satt det högsta betyget på att de upplever att personalen är snäll mot dem.

Både kvinnorna och männen har satt det lägsta betyget på ”Jag får vara med och bestämma på jobbet”. Speciellt anmärkningsvärt är att kvinnorna anser att de i mindre utsträckning än männen får vara med och bestämma på sitt jobb, 2,92 mot männens betyg 3,78. Likaså tycker kvinnorna att de i mindre utsträckning än männen får reda på i förväg vad som ska hända på jobbet. 3,78 mot männen 4,44.



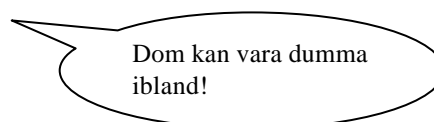
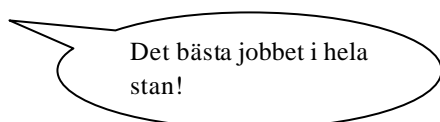
Kommentarer

Efter varje fråga fick brukarna lämna kommentarer om de ville. Totalt så har 20 personer lämnat 51 kommentarer. Mellan 1-6 synpunkter per person.

32 av kommentarerna är positiva, 10 negativa och 8 varken positiva eller negativa.

De positiva kommentarerna är varierande och handlar bl.a om att man trivs på sitt jobb, trevliga arbetskamrater, att man får vara med och bestämma på jobbet, att personalen är snäll och hjälper till och att man har något att göra.

De negativa kommentarerna handlar om bl.a att man tycker jobbet är enformigt, att det är oväsen från maskinerna, är ibland rädd för att bli retad av andra.

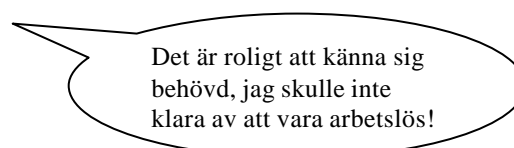


Öppna frågor

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 jobbet.

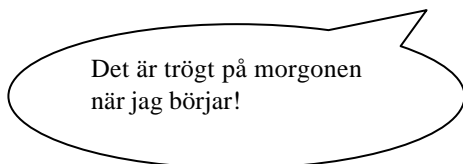
Vad tycker du är det bästa med jobbet?

Det brukarna har svarat flest gånger som det bästa med jobbet är att få träffa arbetskamrater. Därefter har många svarat att det är skönt att ha ett jobb att komma till, att känna sig behövd och att man får göra olika saker. Flera har också svarat att de tycker om sin arbetsledare/chef och att det är roligt att väva.



Vad tycker du är det sämsta med jobbet?

Här är det mycket blandade svar om vad som är det sämsta med jobbet. Det några brukare har svarat är att det är bullrigt och att det är tråkigt att göra samma saker om och om igen.



Diskussion

Svarsfrekvens/metod

Svarsfrekvensen är hög (83,3 %) av möjliga intervjuer. Totalt så når vi knappt hälften av alla som har daglig verksamhet utanför sitt hem. Tyvärr så kan många inte delta i en intervju på grund av sitt funktionshinder. Vi har främst nått dem med ett lättare funktionshinder och som i huvudsak arbetar på industri. Detta måste vägas in när resultatet tolkas så att man inte tror att det är majoriteten som har svarat.

Resultatet

Resultatet visar att brukarna som svarat är mycket nöjda med den dagliga verksamheten. Medelbetyg 4,27. Man tycker att jobbet är bra, man trivs på jobbet, personalen är snäll, man är trygg, får hjälp av personalen när man behöver det, maten smakar bra och flertalet får efter rätt. Dessa frågor som har fått ett mycket bra betyg av brukarna är bevarandeområden som verksamheten ska fortsätta att utveckla och säkra för att bibehålla kvaliteten.

Det som har fått ett sämre betyg är att man inte får vara med och bestämma på sitt jobb, speciellt kvinnorna och de i de yngre åldersgrupperna 20 – 34 år har satt ett mycket lågt betyg. Likaså tycker kvinnorna att de i mindre utsträckning än männen får veta i förväg vad som ska hända på jobbet. Dessa två frågor är klara förbättringsområden som man måste undersöka närmare vad det står för.

Intervjuarna har upplevt att brukarna har varit mycket engagerade och känt sig betydelsefulla när de har fått svara på intervjufrågorna.

Intervjuarnas reflektioner är att det har varit ett positivt och intressant uppdrag som gett dem många erfarenheter och intryck bl.a. att den dagliga verksamheten har en mycket stor betydelse för brukarna. De säger också att det varit en utmaning att intervjua personer med utvecklingstörning.

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia
Bitr. socialchef

Bilaga 1Redovisning av svar på brukarenkät i daglig verksamhet

Kön	Antal	Andel %	Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %
Kille	18	60%	Ja	10	33%
Tjej	12	40%	Nej	20	67%
Ej svar	0	0%	Ej svar	0	0%
Summa	30	100%	Summa	30	100%

Ålder	Antal	Andel %	Känner till vart man ska vända sig med klagomål	Antal	Andel %
20 - 34 år	17	57%	Ja	18	60%
35 - 49 år	8	27%	Nej	12	40%
50 - 65 år	5	17%	Ej svar	0	0%
Summa	30	100%	Summa	30	100%

Var jobbar du någonstans?	Antal	Andel %
Freja	3	10%
Hantverksgruppen	4	13%
Industri	20	67%
Affär	1	3%
Lantbruk	1	3%
Annat	1	3%
Summa	30	100%

Betygsättning av påståendena

	Snittbetyg
	1-5
Får du vara med och bestämma på ditt jobb?	3,43
Får du veta i förväg vad som ska hända på jobbet?	4,17
Är du trygg i ditt jobb?	4,23
Får du efterrätt varje dag på jobbet?	4,29
Smakar maten bra på jobbet?	4,32
Har du ett bra jobb?	4,33
Hur trivs du på ditt jobb?	4,47
Får du hjälp av personalen på jobbet när du behöver det?	4,53
Är personalen snäll mot dig?	4,67
Medel	4,27