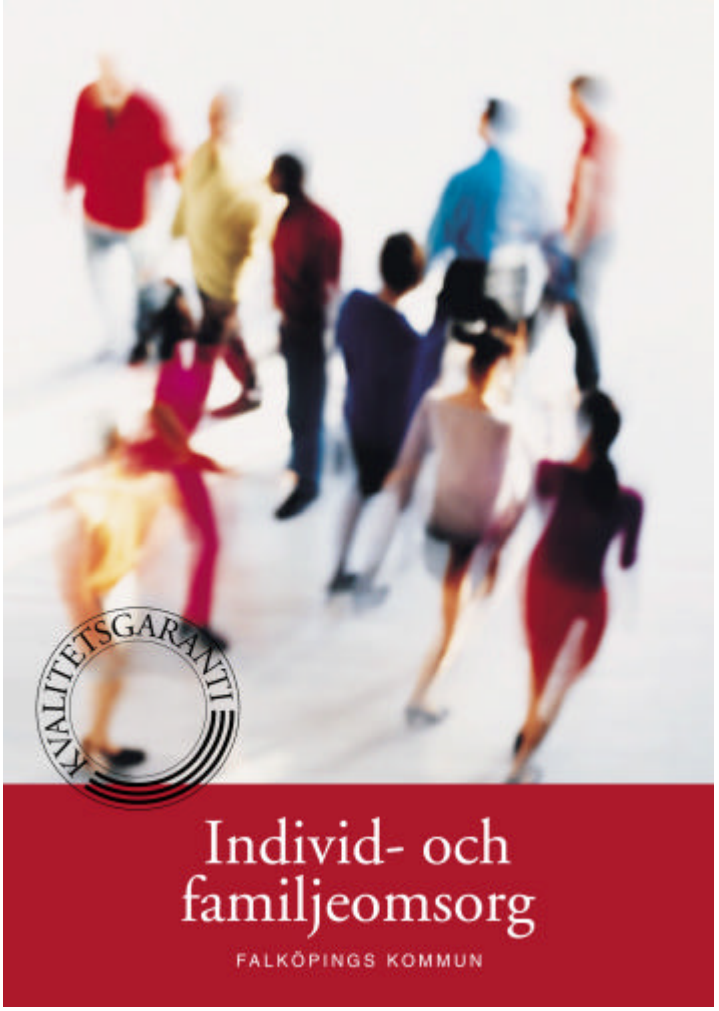
Brukarundersökning
Stöd- och behandling

Socialförvaltningen
2005



FALKÖPING
KOMMUNEN

INNEHÅLL SID

INLEDNING…….. 3

Bakgrund……. 3
Syfte…… 3
Metod…….. 3
Urval…….. 4
Svarsfrekvens…… 4
Åldersfördelning……... 4

RESULTAT…….. 5

Kännedom om kvalitetsgarantier…….……... 5
Kännedom om synpunkter och klagomål……... 5
Manlig eller kvinnlig handläggare……. 5
Vad tycker brukarna är viktigast?..……... 6
Hur betygsätter brukarna påståendena?…….…… 7
Resultat av brukarnas vikt och betyg……. 8

DISKUSSION…….. 9

BILAGOR
Enkätfrågor 1
Resultat i siffror 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 individ- och familjeomsorgen har det tidigare utförts brukarundersökningar inom några områden såsom familjerådgivning och Aquarellen. Under hösten 2004 påbörjades arbetet med att göra brukarundersökningar inom hela individ- och familjeomsorgsområdet. Det är nu första gången som de brukare som på olika sätt har kontakt med vuxensektionen har möjlighet att ge sin syn på mötet med sektionen. I denna undersökning redovisas brukarnas uppfattning av sina kontakter med Stöd- och behandlingsteamet.

Arbetssättet innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under 2-4 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 Eva-Marie Brorsson från hemtjänsten Vartofta och Marita Johansson från dagvården i Stenstorp engagerats.

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

Undersökningen har riktat sig till brukare som har kontakt med Stöd- och behandlingsteamet.

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom vuxensektionen är att få veta vad brukarna tycker är viktigt för dem och hur de 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 kontakt med Stöd- och behandlingsteamet. Brukaren har vid besöket fått en enkät att svara på. Brukaren har erbjudits att svara på enkäten direkt eller så har brukaren fått ett svarskuvert för att i efterhand svara på enkäten och sända in den per post.

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

Enkäten består av två delar. I den första delen får brukaren välja ut de påståenden som han/hon anser är viktigast. I den andra delen får brukaren betygsätta påståendena på en skala mellan 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 instämmer helt. Frågorna är inte ställda utifrån brukarens ärende, innehåll, beslut, utfall osv. utan handlar enbart om upplevelsen av mötet med Stöd- och behandlingsteamet.

Enkätsvaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till den typ av undersökning som använts där påståenden får rangordnas efter hur viktiga de upplevts vara och därefter betygsättas. Se intervjufrågor till klienterna, bilaga 1

Urval
Stöd- och behandling har idag ca. 40 ärenden. Efter samråd med sektionschefen var tanken att dela ut enkätfrågor till alla brukare som har kontakt med Stöd- och behandling. Detta har inte kunnat genomföras då hälften av brukarna inte visat intresse att ta emot enkäten. Det finns flera orsaker bl.a. bristande motivation p.g.a. deras missbruk och att flera av brukarna redan har fyllt i enkätsvar på ANE eller receptionen då brukarundersökningar pågår där samtidigt. Många av brukarna har kontakt med flera av vuxensektionens verksamheter. Undersökningen har pågått under tiden april – maj 2005. Enkätfrågorna till brukarna har omfattat 11 frågor.

Svarsfrekvens
Totalt så har 19 enkäter delats ut och det har kommit in 14 svar vilket ger en svarsfrekvens på 74%. 4 enkäter har lämnats ut till kvinnor och 15 enkäter till män.
Majoriteten (87%) av brukarna som har kontakt med Stöd- och behandling är män.

Tabell 1 Svar fördelat efter kvinnor och män

Brukare	**Antal svar**	**Antal svar i procent**
Kvinnor	3	21%
Män	11	79%
Ej svar	0	0%
Summa	**14**	**100%**

Fyra femtedelar av svaren kommer från männen och en femtedel från kvinnorna vilket speglar fördelningen mellan kvinnor och män som har kontakt med Stöd- och behandling.

Åldersfördelning

Tabell 2. Åldersfördelning

Ålder	**Antal svar**	**Andel svar i procent**
20 - 29	2	14%
30 - 39	2	14%
40 - 49	4	29%
50 - 59	5	36%
65 -	1	7%
Ej svar	0	0%
Summa	**14**	**100%**

Majoriteten av de svarande är i åldern 40 – 60 år vilket är representativt för denna grupp. grupp.

RESULTAT

Har brukarna kännedom om kvalitetsgarantierna?

Tabell. 3 Kännedom om kvalitetsgarantierna?

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	0	0%
Nej	14	100%
Ej svar	0	0%
Summa	**14**	**100%**

Ingen av de svarande känner till kvalitetsgarantierna. Enligt sektionschefen beror detta på brister i informationen till brukare och personal.

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

Tabell 4 Kännedom om synpunkts- och klagomålshantering

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	9	64%
Nej	5	36%
Ej svar	0	0%
Summa	**14**	**100%**

Drygt hälften av de svarande vet vart de ska vända om de har synpunkter eller klagomål. Enligt sektionschefen är orsaken även här brister i informationen till brukarna

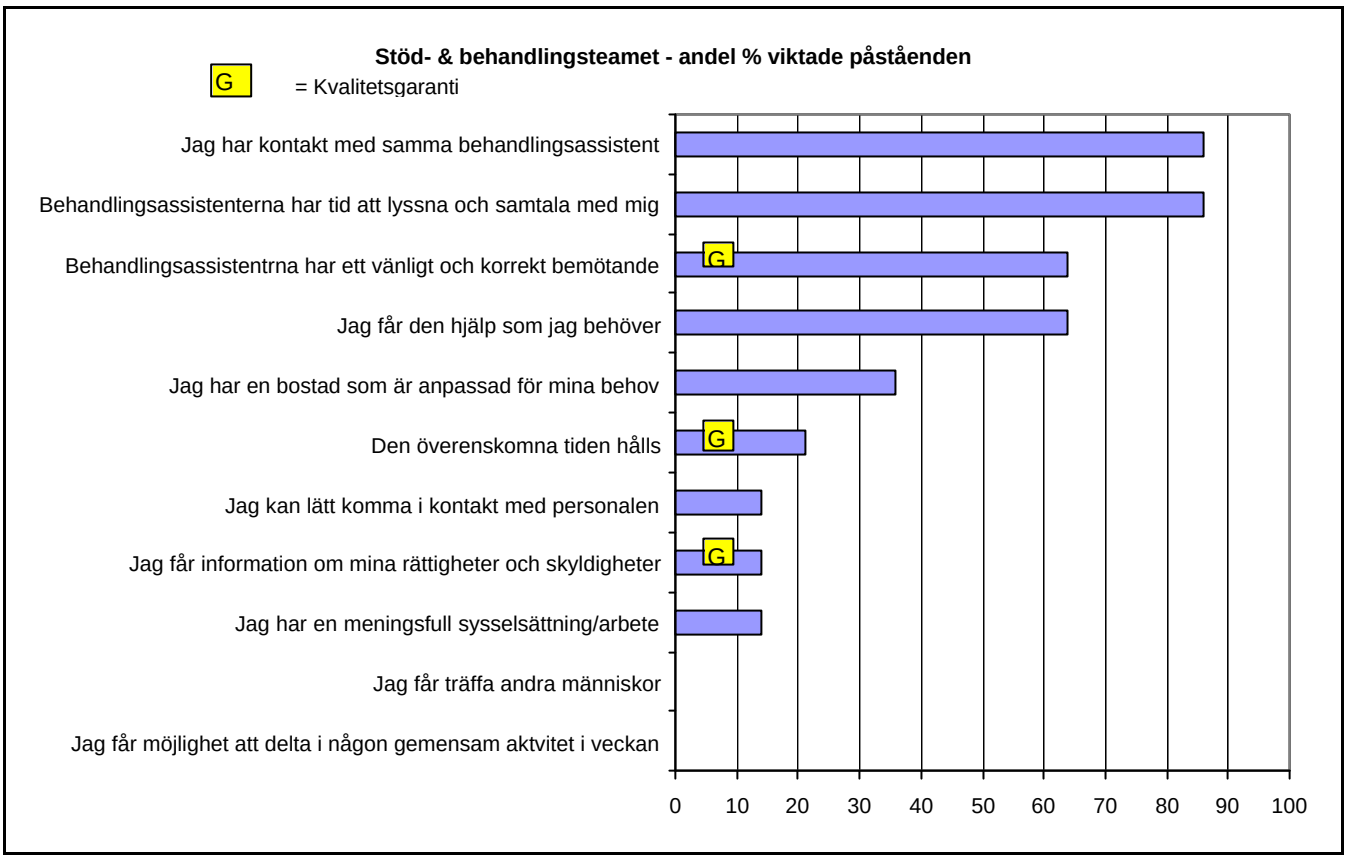
Vill du helst ha hjälp av en manlig eller kvinnlig handläggare?

Tabell 4 Manlig eller kvinnlig handläggare

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnlig handläggare	3	21%
Manlig handläggare	6	43%
Spelar ingen roll	5	36%
Ej svar	0	0%
Summa	**14**	**100%**

43% av de svarande vill helst ha en manlig handläggare. En förklaring till detta kan vara att majoriteten av brukarna är män (87%).

Vad tycker brukarna är viktigast?



Den första delen av enkäten består av 11 påståenden, där brukarna får välja ut de 4 påståenden som de tycker är viktigast.

De fyra påståenden som brukarna anser vara **viktigast** är:

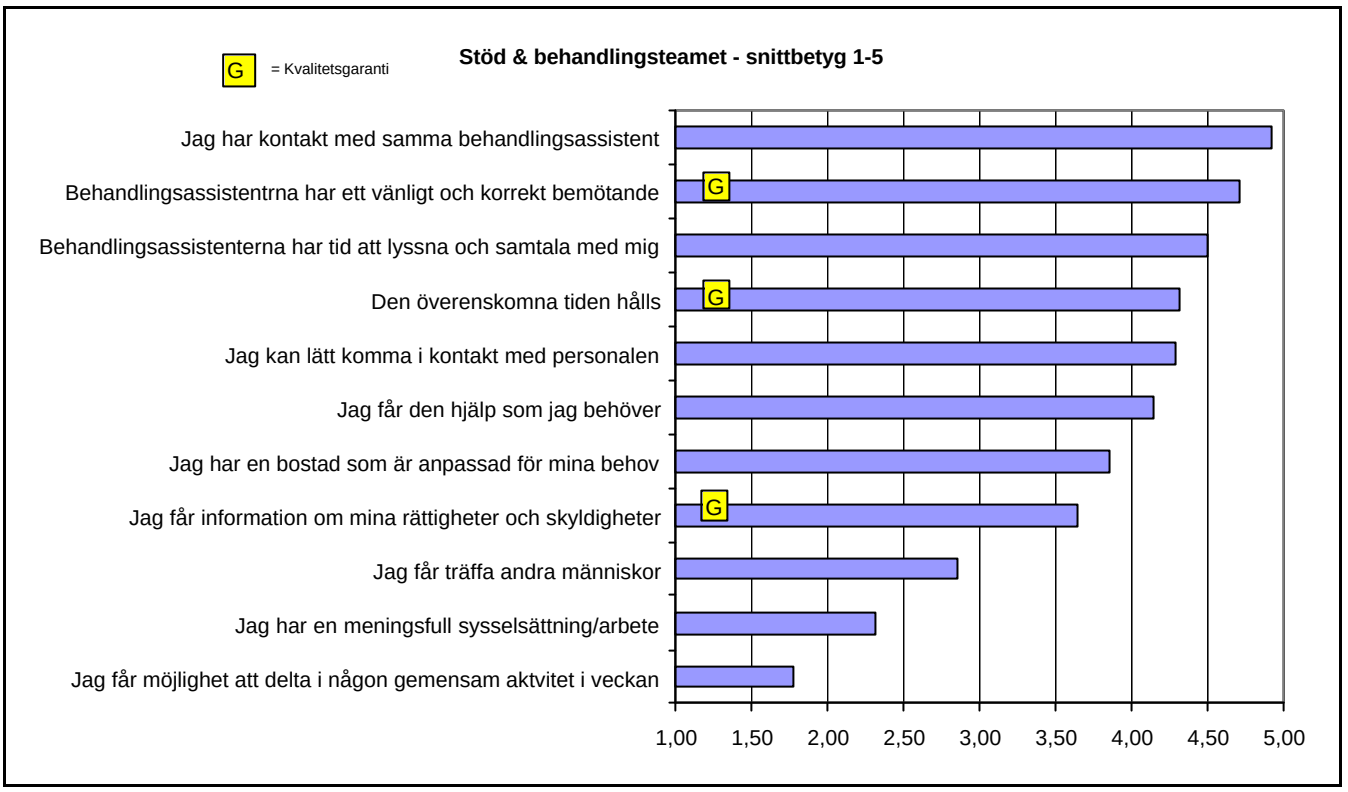
- *Jag har kontakt med samma behandlingsassistent*
- *Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig*
- *Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande*
- *Jag får den hjälp jag behöver*

Brukarna anser däremot att det är **oviktigt** med påståendena:

- *Jag får träffa andra människor,*
- *Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan.*

Av de tre kvalitetsgarantierna som gäller inom vuxensektionen har en viktats högt och två avsevärt lägre.

Hur betygsätter brukarna påståendena?



I den andra delen av enkäten har brukarna fått sätta betyg på alla de elva påståendena på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt.*
Medelbetyg 3,76

Tre av påståendena har fått <u>betyget 4,5 eller högre</u>

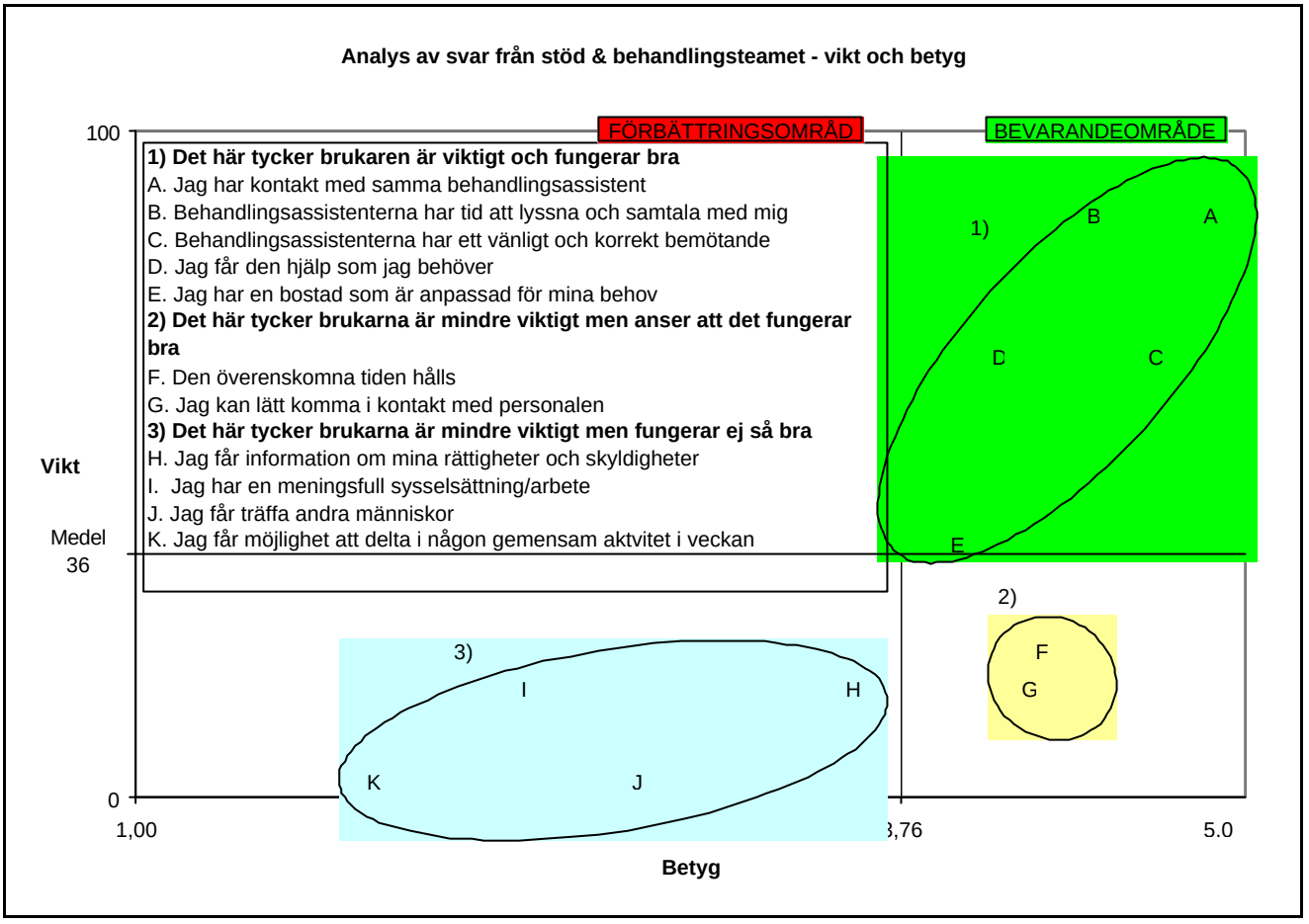
- *Jag har kontakt med samma behandlingsassistent 4,92*
- *Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande 4,71*
- *Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig 4,50*

Tre av påståendena har fått <u>betyg under 3,0</u>

- *Jag får träffa andra människor 2,86*
- *Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete 2,31*
- *Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan 1.77*

Av de tre kvalitetsgarantier som gäller vuxensektionen återfinns två av dem bland de högre betygen.

Resultat av brukarnas vikt och betyg



Sammanfattning av brukarnas vikt och betyg

De påståenden som brukarna bedömer som mer eller mindre viktiga och som har fått ett högt betyg (över medelbetyget 3,76) återfinns i *bevarandeområdet.*

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 3,76) av brukaren återfinns i förbättringsområdet.

Bevarandeområde

I detta område håller Stöd – och behandling en hög kvalitet. Här återfinns fyra påståenden. Brukarna har valt ut fem påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett högt betyg. Dessa är:

- *Jag har kontakt med samma behandlingsassistent 4,92*
- *Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig 4,50*
- *Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande 4,71*
- *Jag får den hjälp som jag behöver 4,14*
- *Jag har en bostad som är anpassad efter mina behov 3,86*

Förbättringsområde
Resultatet visar inte på något tydligt förbättringsområde utifrån vikt och betyg. Däremot visar resultatet brister i informationen om kvalitetsgarantierna samt att påståendet om information har fått ett lägre betyg. Med tanke på att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Tre av påståenden har fått ett mycket lågt betyg av brukarna men anses av brukarna inte vara viktiga. Trots att brukarna inte har givit dessa påståenden lika hög vikt i förhållande till övriga påståenden så bör man undersöka om man kan göra förbättringar när det gäller sysselsättning/arbete. Här kan avsaknaden av aktiviteter vara en effekt av att man inte har den typ av verksamhet som bedrevs på Bläckfisken.

Brukarnas kommentarer
Brukarna har bara lämnat två kommentarer.

Det är viktigt med ett korrekt bemötande, gemensamma aktiviteter och att träffa andra människor med samma problem.

Önskar mera träffar typ 3 dagar, utflykter och träffa andra personer

Diskussion

Svarsfrekvens/metod
Svarsfrekvensen är hög (74 %) av de utdelade enkäterna. Tyvärr så har många ett aktivt missbruk som gör det svårt att motivera dem till att överhuvudtaget delta i brukarundersökningar. Det kan vara så att vi når de personer som är motiverade både för insatser och att delta i brukarundersökningen. Många har också fyllt i en enkät i en annan verksamhet vilket också bidrar till ett minskat intresse att delta.

Det man kan fundera över är om man ska ha en gemensam enkät för Vuxensektionen där brukaren kan fylla i vilken verksamhet han eller hon får stöd från.

Resultatet
Resultatet visar att Stöd- och behandlingsteamet får ett högt betyg av brukarna (medelbetyg 3,76) där de påståendena som brukarna tycker är viktigast också får det högsta betyget vilket är mycket positivt.

Ett förbättringsområde finns dock. Detta är att brukaren inte får information om sina rättigheter och skyldigheter i tillräcklig omfattning och kunskap om de kvalitetsgarantier som gäller för individ- och familjeomsorgen.

Det finns även tre påståenden som har fått mycket låga betyg och som också bör undersökas närmare om det går att förbättra framförallt meningsfull sysselsättning/arbete.

Elisabeth Gerhardsson	Johan Magnusson	Gunilla Balutia
Verksamhetsutvecklare	Utredningssekreterare	Bitr. socialchef

Frågor till dig som har hjälp av stöd- och behandlingsteamet

N2 **Är du** ❑ Man ❑ Kvinna

N3 **Ålder** ❑ 20-29 år ❑ 30-39 år ❑ 40-49år

❑ 50-64 år ❑ 65 –

N4 **Hur ofta har du kontakt med personalgruppen?**

❑ 1 – 2 gånger i månaden ❑ 1 gång i veckan

❑ Flera gånger i veckan ❑ En till flera gånger om dygnet

N5 **Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för individ- och familjeomsorg?**

❑ Ja ❑ Nej

N6 **Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?**

❑ Ja ❑ Nej

N 7 **Vill du helst ha hjälp av :**

❑ Manlig personal
❑ Kvinnlig personal
❑ Spelar ingen roll

Välj ut de allra viktigaste

Nedan följer 11 påståenden. Vi ber dig att läsa igenom alla och att
därefter **markera de 4 påståenden** som du tycker
är allra viktigast för dig genom att sätta ett kryss i rutan.
OBS! du får endast kryssa för 4 påståenden

N 8 ❑ Det är viktigt att behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande

N 9 ❑ Det är viktigt att jag får information om mina rättigheter och skyldigheter

N 10 ❑ Det är viktigt att jag har kontakt med samma behandlingsassistent

N 11 ❑ Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls

N 12 ❑ Det är viktigt att jag har en meningsfull sysselsättning/arbete

N 13 ❑ Det är viktigt att behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig

N 14 ❑ Det är viktigt att jag får den hjälp som jag behöver

N 15 ❑ Det är viktigt att jag får träffa andra människor

N 16 ❑ Det är viktigt att jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan

N 17 ❑ Det är viktigt att jag lätt kan komma i kontakt med personalen

N 18 ❑ Det är viktigt att jag har en bostad som är anpassad för mina behov

Finns det andra saker som du tycker är viktigt?

_____

_____

_____

Betygsätt samtliga

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 frågorna ska besvaras

	Instämmer inte alls				**Instämmer helt**
N 19 Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande mot mig	1	2	3	4	5
N 20 Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
N 21 Jag har kontakt med samma behandlingsassistent	1	2	3	4	5
N 22 Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
N 23 Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete	1	2	3	4	5
N 24 Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
N 25 Jag får den hjälp som jag behöver	1	2	3	4	5
N 26 Jag får träffa andra människor	1	2	3	4	5
N 27 Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan	1	2	3	4	5
N 28 Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	1	2	3	4	5
N 29 Jag har en bostad som är anpassad för mina behov	1	2	3	4	5

Övriga synpunkter

_____

_____

_____

Tack för din medverkan!

Känner till kvalitetsgarantier Antal Andel %

Kön	Antal	Andel %
Man	11	79%
Kvinna	3	21%
Ej svar	0	0%
Summa	14	100%

Ålder	Antal	Andel %
20-29 år	2	14%
30-39 år	2	14%
40-49 år	4	29%
50-59 år	5	36%
65- år	1	7%
Ej svar	0	0%
Summa	14	100%

Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %
Ja	0	0%
Nej	14	100%
Ej svar	0	0%
Summa	14	100%

Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
Ja	9	64%
Nej	5	36%
Ej svar	0	0%
Summa	14	100%

Vill helst ha hjälp av	Antal	Andel %
Manlig handläggare	6	43%
Kvinnlig handläggare	3	21%
Spelar ingen roll	5	36%
Ej svar	0	0%
Summa	14	100%

Kommentarer	2	14%

Stöd&behandling	Snittbetyg 1-5	Andel i % som viktat
Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan	1,77	0
Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete	2,31	14
Jag får träffa andra människor	2,86	0
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	3,64	14
Jag har en bostad som är anpassad för mina behov	3,86	36
Jag får den hjälp som jag behöver	4,14	64
Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	4,29	14
Den överenskomna tiden hålls	4,31	21
Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig	4,50	86
Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande	4,71	64
Jag har kontakt med samma behandlingsassistent	4,92	86

Stöd&behandling	Andel i % som viktat
Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan	0
Jag får träffa andra människor	0
Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete	14
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	14
Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	14
Den överenskomna tiden hålls	21
Jag har en bostad som är anpassad för mina behov	36
Jag får den hjälp som jag behöver	64
Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande	64
Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig	86
Jag har kontakt med samma behandlingsassistent	86