

<b>INNEHÅLL</b>	<b>SID</b>
INLEDNING.....	2
Bakgrund.....	2
Syfte.....	2
Metod.....	3
UNDERSÖKNINGSGRUPP.....	3
Brukare.....	3
Närstående.....	4
Svar fördelat på brukare och närstående utifrån kvinnor och män.....	5
Åldersfördelning brukare.....	6
Hur ofta brukarna har hjälp av personalgruppen.....	6
Kommunal hälso- och sjukvård.....	6
RESULTAT.....	7
Gemensamma frågor.....	7
Resultat brukare.....	8
Resultat närstående.....	13
Jämförelser i resultat mellan brukare och närstående.....	17
DISKUSSION.....	18

## BILAGOR

- 1 Intervjufrågor till brukare
- 2 Intervjufrågor till närstående
- 3 Resultat av intervjun med brukare och närstående i siffror

## INLEDNING

### Bakgrund

I samband med psykiatrireformen som kom 1995 lades ansvaret för delar av psykiatrin över på kommunen. Socialförvaltningen har inte genomfört någon brukarundersökning inom psykosociala sektionen.

Två nationella studier har gjorts av Socialstyrelsen där man jämfört och följt upp kommuners sätt att planera och implementera psykiatrireformen med särskilt fokus på kompetensfrågorna. Fem kommuner deltog i studien varav Falköping var en av dessa. Studien visade att Falköping hade lyckats bäst i realiserandet av reformens intentioner av de undersökta kommunerna.

Ett nytt arbetssätt vad gäller brukarundersökningar har införts inom socialförvaltningen med mindre omfattande undersökningar och med koppling till kvalitetsgarantier och mål.

Undersökningarna ska göras vartannat år.

Det nya arbetssättet innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under cirka en månads tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbetssättet har använts i hemtjänst och äldreboende. Två medarbetare arbetade då med enkäter, intervjuer och bearbetning av resultat. Utfallet av det nya arbetssättet är positivt både för undersökningen och för medarbetarna. Det nya arbetssättet 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 Ann-Charlotte Sträng från hemtjänsten Hjorten och Christina Croona från hjälpmedelsförrådet engagerats.

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

Brukarundersökningen är genomförd under september 2004.

Undersökningen har omfattat följande verksamheter inom psykosociala sektionen:

- Hattstugan:
  - daglig verksamhet.
- Warenbergsgatan omfattar:
  - boende
  - brukare som bor utanför och som har kontakt/stöd av personalgruppen
- Kapellgatan Floby:
  - boende
- Södra Torggränd:
  - Brukare som bor i eget boende och som har kontakt/stöd av personalgruppen

### Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom psykosociala sektionen är att få veta vad brukarna och deras anhöriga/närstående/gode män 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 dels till brukare dels till närstående. **Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast.** Brukarna har intervjuats eller fått en enkät.

När det gäller närstående så har enkäter skickats till dem som den enskilde brukaren har gett sitt medgivande till.

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

Både intervju- och enkätsvar 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 betygsätts. Se intervjufrågor till boenden, bilaga 1 och enkätfrågor till närstående, bilaga 2.

## UNDERSÖKNINGSGRUPP

### Brukare

#### **Urval**

Efter samråd med personalen har vi valt att använda intervjuer med brukarna på Hattstugan, Warenbergsgatan och Kapellgatan. Detta för att många på grund av sitt handikapp har svårt att svara på en skriftlig enkät.

Alla brukarna har fått en förfrågan av personalen att medverka i en intervju.

På Södra Torggränd har personalen bedömt att skicka hem en skriftlig enkät till alla.

#### **Svarsfrekvens**

Av 109 brukare har 44 svarat genom intervju eller enkät vilket ger en svarsfrekvens på 40%. Spridningen i svarsfrekvensen mellan de olika verksamheterna är från 11% till 67%?

Tabell 1 Svarsfrekvensen per verksamhet

<b>Verksamhet</b>	<b>Antal ärenden</b>	<b>Antal inkomna svar</b>	<b>Procent svar</b>
Hattstugan	28	18	64%
Warenbergsgatan	51	11	22%
Kapellgatan Floby	9	1	11%
Södra Torggränd	21	14	67%
<b>Summa</b>	<b>109</b>	<b>44</b>	<b>40%</b>

#### **Bortfall**

Bortfallet på 60% är stort. Många blev mycket oroliga och tackade nej från början. En annan orsak till bortfallet är enligt personal och intervjuare att många som från början tackat ja till en intervju har sedan ångrat sig när det väl har blivit aktuellt. För flertalet av dem som har ett psykiskt handikapp är det dagsformen som avgör även om de tidigare har gett sitt medgivande att delta. Många är också rädda för nya människor. Det framkom genom intervjuerna att en del brukare var rädda att deras medverkan skulle drabba dem negativt även om intervjuerna framhöll att ingen får reda på vem som har svarat. Detta kan också påverka viljan att medverka.

Personalens arbete med att förbereda dem inför intervjun hade betydelse enligt intervjuarna. På Hattstugan hade personalen förberett brukarna väl vilket gjorde att många ville bli intervjuade. En annan anledning till den låga svarsfrekvensen kan vara att brukarna på Warenbergsgatan och Kapellgatan har ett svårare psykiskt handikapp.

På Södra Torggränd där brukarna fick svara via en enkät var svarsfrekvensen högre.

Anledningen till detta kan vara att brukarna där har ett mindre psykiskt handikapp och att man svarar anonymt.

Eftersom svarsfrekvensen är låg så blir det ett för litet material för att man ska kunna redovisa och analysera resultatet av undersökningen per verksamhet. Samtidigt finns det en risk att enskilda brukares synpunkter kan identifieras.

## Närstående

### **Urval**

Till närstående har vi skickat hem enkäter till dem som den enskilde brukaren har gett sitt medgivande till.

### **Svarsfrekvens**

De närstående som brukaren har gett sitt medgivande till har fått en postenkät att besvara. 28 brukare i daglig verksamhet har dragits från av de totalt 109 brukarna då dessa återfinns i de andra verksamheterna. Av de återstående 81 brukarna har 36 brukare givit sitt medgivande till att vi skickar ut en postenkät. 45 av brukarna vill inte att vi ska kontakta deras anhöriga. Orsakerna till detta är bland annat bristfälliga kontakter och ev. konflikter med sina närstående och att närstående inte är inblandade i de insatser brukaren får.

Totalt har 36 enkäter skickats ut och vi har fått in 20 svar vilket ger en svarsfrekvens på 55,5%. Inga påminnelser har skickats ut.

### **Bortfall**

44,5% av de närstående har inte svarat. Anledningen till detta bortfall har vi inte kunnat analysera. En möjlig förklaring kan vara att många närstående har bedömt att de inte kan svara på frågorna då de inte träffar sin närstående så ofta. En annan möjlig orsak kan vara att det finns en tendens till "enkättrötthet" i samhället idag p.g.a. informationsöverflödet.

## Svar fördelat på brukare och närstående utifrån kvinnor och män

### Andel svar fördelat utifrån kvinnor och män

Tabell 2. Andel svar brukare

Brukare	Antal intervjuer/ enkätsvar	Procentandel svar
Kvinnor	23	52%
Män	21	48%
<b>Summa</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Tabell 3. Andel svar närstående

Närstående	Antal svar	Procentandel svar
Kvinnor	14	70%
Män	5	25%
Ej angivit	1	5%
<b>Summa</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Antal svar mellan kvinnor och män är jämt fördelat bland brukarna.

Däremot är det en skillnad i svarsfördelningen mellan kvinnor och män i närståendegruppen.

Här har flest kvinnor svarat (70%) och endast (25%) män. Detta kan förklaras med att det är fler kvinnor än män som är angivna som närmast anhörig.

### Svarsfrekvens i förhållande till antal utskickade enkäter/inbjudna intervjuer till kvinnor och män

Tabell 4. svarsfrekvens brukare

Brukare	Antal utskickade enkäter/inbjudna intervjuer	Antal svar	Svarsfrekvens Procent
Kvinnor	45	23	51%
Män	64	21	33%
<b>Summa</b>	<b>109</b>	<b>44</b>	<b>40%</b>

Tabell 5. svarsfrekvens närstående

Närstående	Antal utskickade enkäter	Antal svar	Svarsfrekvens Procent
Kvinnor	25	14	56%
Män	11	5	45%
Ej angivit		1	
<b>Summa</b>	<b>36</b>	<b>20</b>	<b>55,5%</b>

Av brukarna har hälften av kvinnorna svarat medan endast en tredjedel av männen har svarat. I förhållande till antalet utskickade enkäter till kvinnor respektive män så visar det ingen större skillnad i svarsfrekvensen mellan kvinnor och män när det gäller närstående.

## Åldersfördelning brukare

Tabell 5. Antal svar fördelat på ålder

Ålder	Antal svar	Procent
20 – 29 år	1	2%
30 – 39 år	16	36%
40 - 49 år	11	25%
50 – 64 år	11	25%
65 <	5	12%
<b>Summa</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

De flesta av de som svarat är mellan 30 – 64 år varav den största åldersgruppen är mellan 30 – 39 år.

## Hur ofta brukarna har hjälp av personalgruppen

Tabell 6. Hur ofta har du kontakt med personalgruppen?

Frekvens	Antal svar	Procent
1 – 2 ggr/mån	4	9%
1 gång/vecka	7	16%
Flera ggr/vecka	24	55%
En till flera ggr/dygn	9	20%
<b>Summa</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Majoriteten av de svarande 55% har hjälp flera gånger i veckan.

75% av de svarande har hjälp från flera ggr/vecka till flera gånger per dygn vilket tyder på att det är personer som har ett omfattande behov av insatser.

## Kommunal hälso- och sjukvård

Tabell 7. Har du hjälp med kommunal sjukvård?

Svar	Antal svar	Procent
<b>Ja</b>	13	50%
<b>Nej</b>	13	50%
<b>Summa</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

Här har 26 brukare svarat. 18 brukare som har daglig verksamhet har inte svarat då de ej har sjukvård på Hattstugan.

Endast 50% av de svarande har svarat att de har kommunal sjukvård. Man kan fråga sig varför hälften har svarat på detta sätt. Enligt sektionschefen kan en möjlig förklaring vara att brukarna inte upplever att vårdpersonalen utför sjukvårdsuppgifter vid t.ex. medicinutdelning.

## RESULTAT

### Gemensamma frågor som ställts till brukare och närstående

#### **Känner brukaren och de närstående till de kvalitetsgarantier som finns inom individ- och familjeomsorgen?**

Tabell 8 Känner du till kvalitetsgarantierna inom individ- och familjeomsorgen?

Brukare	Antal svar	Procent svar	Närstående	Antal svar	Procent svar
<b>Ja</b>	1	2%	<b>Ja</b>	7	35%
<b>Nej</b>	43	98%	<b>Nej</b>	13	65%
<b>Summa</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>Summa</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Av svaren framgår att brukarna inte känner till kvalitetsgarantierna. Det är endast en som har svarat ja. Orsaken till detta är enligt sektionschefen brister i informationen av kvalitetsgarantierna till brukarna.

Av de närstående är det visserligen fler som känner till garantierna men ändå väldigt få. Orsaken till detta är samma som hos brukaren, brister i informationen enligt sektionschefen. Information har dock givits en gång via en anhörigträff.

#### **Känner brukarna och de närstående till var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.**

Tabell 9 Vet du var du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Brukare	Antal svar	Procent svar	Närstående	Antal svar	Procent svar
<b>Ja</b>	14	32%	<b>Ja</b>	11	55%
<b>Nej</b>	30	68%	<b>Nej</b>	8	40%
<b>Ej svar</b>	0	0%	<b>Ej svar</b>	1	5%
<b>Summa</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>	<b>Summa</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

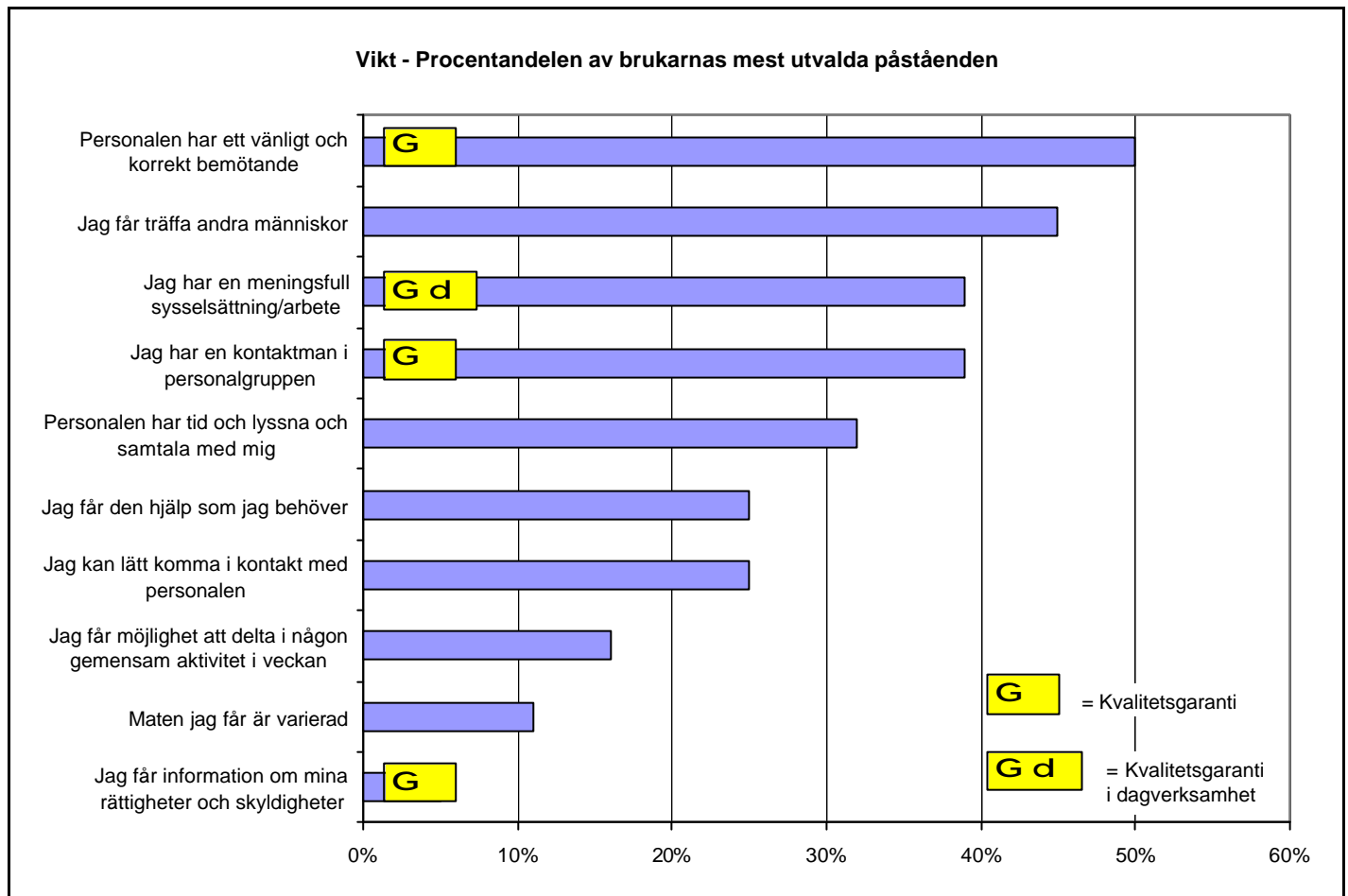
Endast 32% av brukarna har svarat att de vet var de ska vända sig om de har klagomål eller synpunkter. Enligt sektionschefen så är det även här brister i informationen till brukarna som är orsaken till detta. I kommentarerna från brukarna anger många att man vänder sig till sin kontaktman om man har synpunkter. Broschyren har man varken sett eller vet innehållet i.

Närstående känner däremot bättre till vart de ska vända sig med sina synpunkter, 55% har här svarat ja. Sektionschefen tror att anhöriga vet att de kan vända sig till honom eller personal om de har synpunkter.

Av svaren framkommer det att de som vet vart de ska vända sig med sina synpunkter och klagomål tycker att det är viktigare att få information om sina rättigheter och skyldigheter än de som inte vet detta.

## Resultat för brukarna

### Vad tycker brukarna är viktigast?



Den första delen av intervjun/enkäten består av tio påståenden, där brukarna fått välja ut de tre påståenden som de anser är viktigast.

De två påståendena som är viktigast för brukarna är att personalen har ett *vänligt och korrekt bemötande* och att *de får träffa andra människor*.

*Meningsfull sysselsättning och kontaktmannaskapet* är påståenden som också fått hög vikt av brukarna.

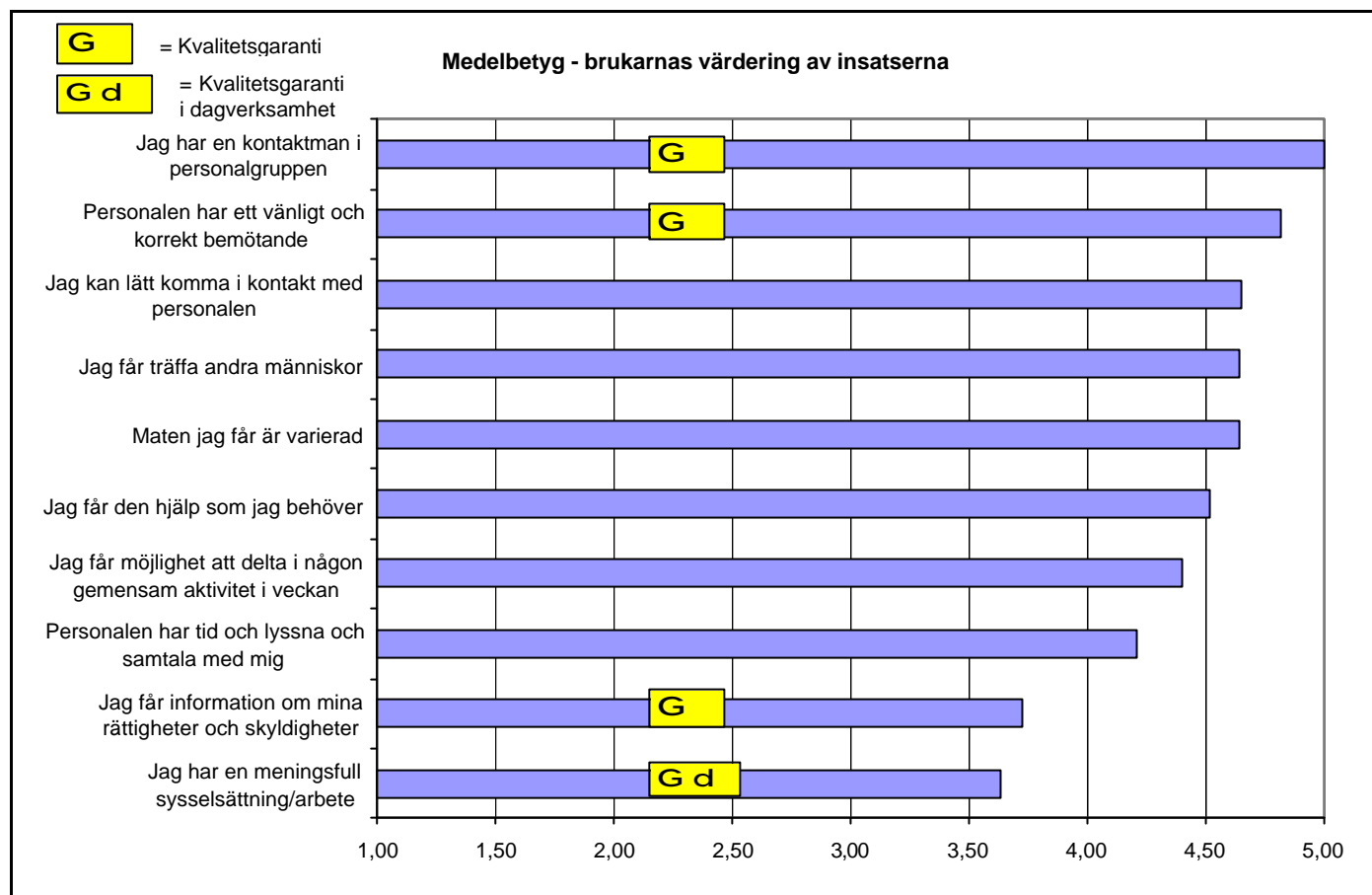
Däremot tycker man som brukare att det är *mindre viktigt med att få delta i en gemensam aktivitet, att maten är varierad och att man får information om sina rättigheter och skyldigheter*.

Kvalitetss garantierna för psykosocialsektionen omfattas av totalt fyra garantier. Tre av dessa har viktats högt medan en har fått en lägre vikt.

Resultatet visar också att för brukargruppen som har omfattande insatser (flera gånger per dygn) är det mer viktigt (78%) att man har en kontaktman än de som har få insatser (25%).

För gruppen som endast har hjälp 1 – 2 ggr/mån är meningsfull sysselsättning det viktigaste (75%) medan ingen av de som har hjälp flera gånger om dygnet tycker att detta är viktigt.

## Hur betygsätter brukarna påståendena?



I den andra delen av intervjun/enkäten har brukarna fått sätta betyg på alla tio påståenden på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*.

**Åtta av de totalt tio påståendena har fått ett betyg över 4,0 varav sex över 4,5.**

- *Jag har en kontaktman i personalgruppen 5,0*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande 4,82*
- *Jag kan lätt komma i kontakt med personalen 4,65*
- *Jag får träffa andra människor 4,64*
- *Maten jag får är varierad 4,64*
- *Jag får den hjälp jag behöver 4,52*
- *Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan 4,40*
- *Personalen har tid att lyssna och samtala med mig 4,21*

**Två av de tio påståendena har fått ett betyg under 4,0 dessa är:**

- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter 3,73*
- *Jag har en meningsfull sysselsättning 3,63*

Av de fyra kvalitetsgarantierna som betygsatts har två fått det högsta betyget medan de övriga två fått det lägsta betyget.

Gruppen brukare som har hjälp flera gånger per dygn har satt ett mycket lägre betyg 2,63 på meningsfull sysselsättning/arbete än de som har färre insatser 4,0 – 3,43.

## Kvinnligt och manligt- finns skillnader, likheter i svaren hos brukarna?

Det kvinnor (43% av de svarande) och män (57% av de svarande) gemensamt tycker är **allra viktigast** är att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande. Lika viktigt (43% av de svarande) tycker kvinnorna att det är att få träffa andra människor.

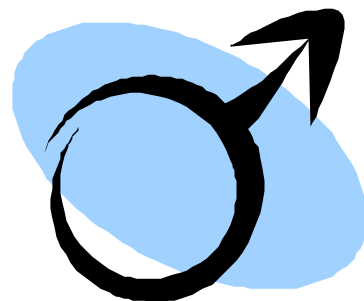
Det männen tycker är **oviktigt** (0%) är att få information om sina rättigheter och skyldigheter. Ingen av männen har markerat detta som viktigt.

Kvinnorna tycker också att få information är **minst viktigt** tillsammans med att maten är varierad och att få möjlighet att delta i en gemensam aktivitet i veckan. (9%).

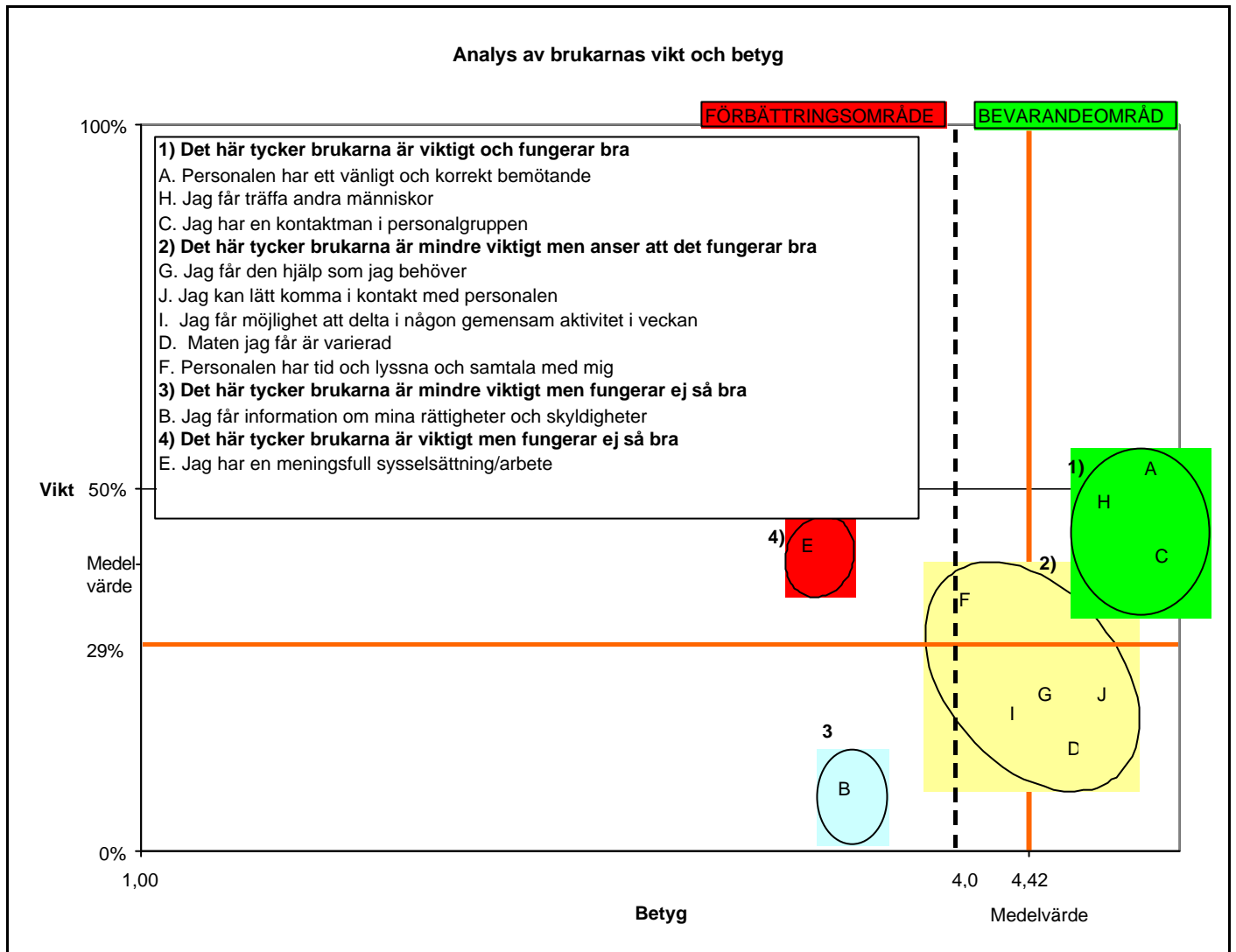
Kvinnorna är positivare (medelbetyg 4,6) i sin **betygsättning** än männen (medelbetyg 4,2).

Det både kvinnorna och männen är mycket nöjda med är kontaktmannskapet. Här har båda satt det högsta betyget 5,0. Likaså är båda könen mycket nöjda med bemötandet från personalen. Kvinnor (4,78) männen (4,86).

En **markant skillnad** finns i betygsättningen när det gäller meningsfull sysselsättning/arbete. Här upplever kvinnorna (4,22) att de får en mer meningsfull sysselsättning/arbete än männen som givit betyget (2,95). Likaså upplever kvinnorna att de får en bättre information (4,04) och möjlighet att delta i en gemensam aktivitet (4,82) än männen (3,38) respektive (3,95).



## Resultat av vikt och betyg för brukare



### Sammanfattning av brukarnas vikt och betyg

De påståenden som brukarna bedömer som mer eller mindre viktiga och som har fått ett högt betyg (över 4,0) återfinns i *bevarandeområde*. De påståenden som viktats högt men som fått ett lägre betyg (under 4,0) av brukaren återfinns i *förbättringsområde* liksom det påståendet som brukaren inte tycker är viktigt och som har fått ett lågt betyg.

Medelbetyg 4,42

### Bevarandeområde

I detta område håller psykosociala sektionen en hög kvalitet. Här återfinns åtta påståenden.

Brukarna har valt ut tre påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett mycket högt betyg. Dessa är:

- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande*
- *Jag får träffa andra människor*
- *Jag har en kontaktman i personalgruppen*

Fem påståenden tycker man som brukare inte är lika viktigt men som även här har fått ett mycket högt betyg.

- *Personalen har tid och lyssna och samtala med mig*
- *Jag får den hjälp som jag behöver*
- *Jag kan lätt komma i kontakt med personalen*
- *Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan*
- *Maten jag får är varierad*

### **Förbättringsområden**

Detta påstående tycker man som brukare inte är viktigt och detta har fått ett lågt betyg:

- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter*

Detta påstående tycker brukarna är viktigt men har fått ett lågt betyg

- *Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete*

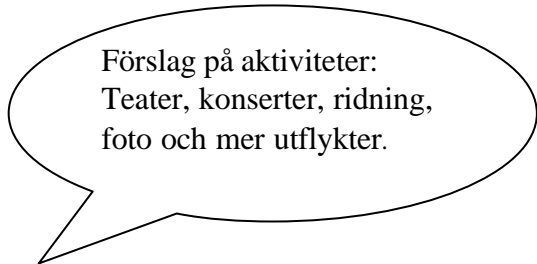
### **Brukarnas kommentarer**

I samband med intervjuerna har 27 brukare givit kommentarer om de olika påståendena.

Flest kommentarer gäller sysselsättning/arbete (6st) där flera önskar legoarbete. Därefter har aktiviteter fått flera kommentarer ( 5st), där man önskar aktiviteter som passar yngre och att det ges bättre möjlighet till aktiviteter. En del har också kommenterat att man inte har behov av aktiviteter. Flera av brukarna har även kommenterat att personalen har tidsbrist (4st).



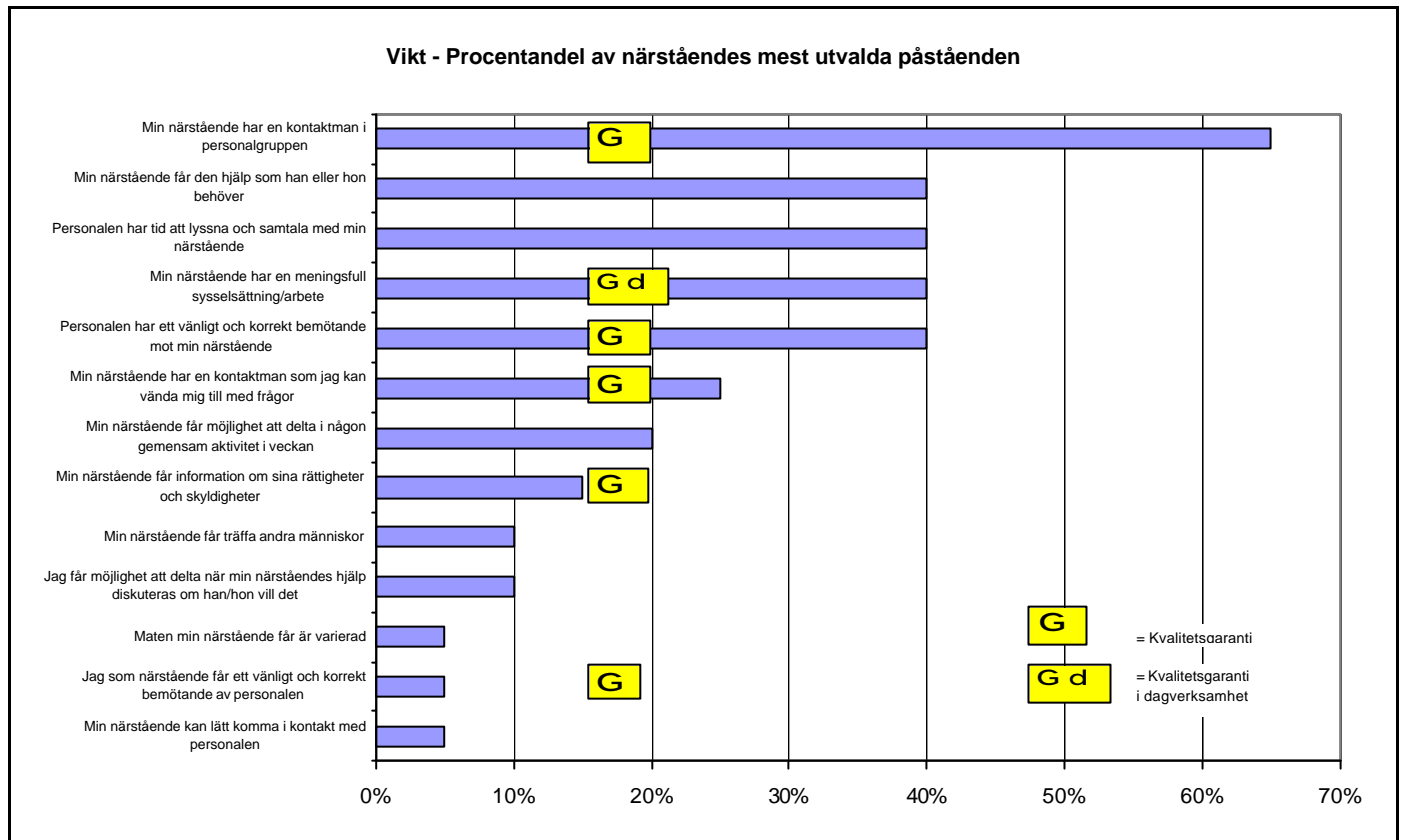
Saknar legoarbete  
som aktivitet!



Förslag på aktiviteter:  
Teater, konserter, ridning,  
foto och mer utflykter.

## Resultat närstående

### Vad tycker anhängiga är viktigast?



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

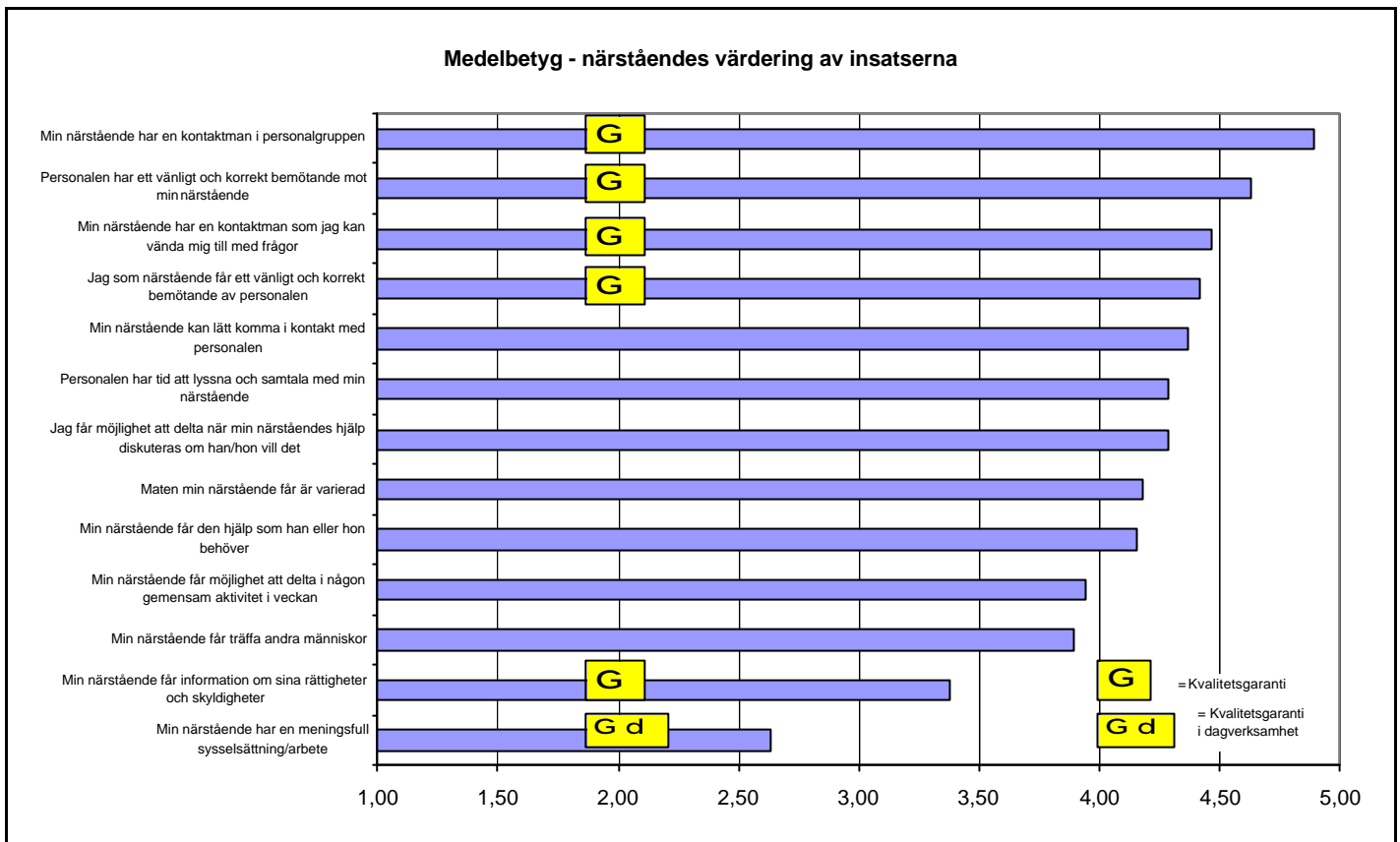
Det påståendet som de närstående tycker är allra viktigast är att *brukaren har en kontaktman i personalgruppen*.

Det finns ytterligare fyra påståenden som har fått en relativt hög vikt dessa är:

- *Min närstående får den hjälp som han/hon behöver*
- *Personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående*
- *Min närstående har en meningsfull sysselsättning/arbete*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*

Däremot tycker man som närstående att det är minst viktigt med att *min närstående får träffa andra människor, få möjlighet att delta när min närståendes hjälp diskuteras, att maten är varierad, att jag som närstående får ett vänligt och korrekt bemötande och att min närstående lätt kan komma i kontakt med personalen*.

## Hur betygsätter närstående påståendena?



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

### Nio av de tretton påståendena har fått ett betyg över 4,0 varav två över 4,5 dessa är:

- *Min närstående har en kontaktman i personalgruppen 4,89*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående 4,63*
- *Min närstående har en kontaktman som jag kan vända mig till 4,47*
- *Jag som närstående får ett vänligt och korrekt bemötande 4,42*
- *Min närstående kan lätt komma i kontakt med personalen 4,37*
- *Personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående 4,29*
- *Jag får möjlighet att delta när min närståendes hjälp diskuteras 4,29*
- *Maten min närstående får är varierad 4,18*
- *Min närstående får den hjälp han eller hon behöver 4,16*

### Fyra av de tretton påståendena har fått ett betyg under 4,0 dessa är:

- *Min närstående får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan 3,94*
- *Min närstående får träffa andra människor 3,9*
- *Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter 3,38*
- *Min närstående har en meningsfull sysselsättning/arbete 2,63*

### **Kvinnligt och manligt – finns skillnader, likheter i svaren hos närstående?**

Det båda könen tycker är allra **viktigast** är att den närstående har en kontaktman (60%). Männen tycker även att bemötandet från personalen (60%) är lika viktigt som kontaktman vilket kvinnorna tycker är mindre viktigt (36%).

Att personalen har tid att lyssna på min närstående och att min närstående får den hjälp som behövs tycker kvinnorna är viktigt (50%) medan männen inte tycker detta är lika viktigt (20%).

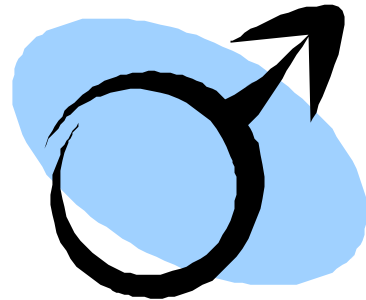
Kvinnorna är mer positiva i sin **betygsättning** (medelbetyg 4,4) än männen (medelbetyg 3,79).

Det **högsta betyget** har båda könen satt på kontaktmannskapet . Kvinnor 4,85 respektive män 5,0.

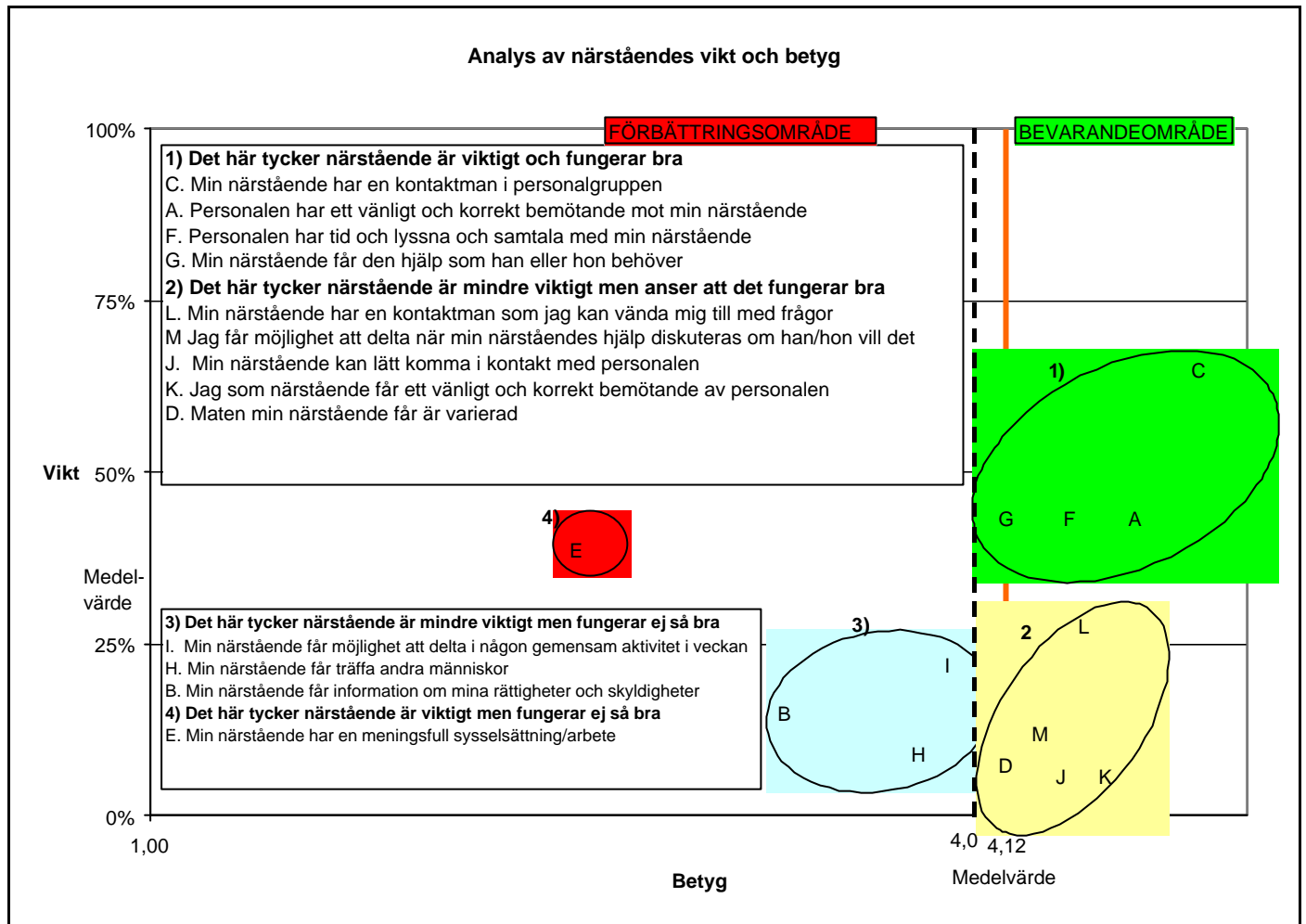
Skillnader i betygsättning kan man se gällande att min närstående lätt kan komma i kontakt med personalen, jag som närstående får ett vänligt och korrekt bemötande, jag som närstående får möjligheter att delta när min närståendes hjälp diskuteras. Dessa tre påståenden har fått ett högt betyg av kvinnorna över 4,4 medan männen här har satt ett lägre betyg under 3,8.

Det **lägsta betyget** har båda könen satt på meningsfull sysselsättning/arbete (kvinnor 2,38 män 2,80) och information om sina rättigheter och skyldigheter för sin närstående (kvinnor 3,40 män 3,0).

I övriga påståenden kan man inte se några större skillnader i betygsättningen



## Resultat av vikt och betyg för närstående



### Sammanfattning av närståendes uppfattning av vikt och betyg

De påståenden som närstående bedömer som mer eller mindre viktiga och som fungerar bra (över 4,0) återfinns i *bevarande området*. Det påståendet som viktats högt men som har fått ett lågt betyg (under 4,0) återfinns i *förbättringsområdet* liksom de påståenden som de närstående inte tycker är viktigt och som har fått ett lågt betyg.

Medelbetyget är 4,12.

### Bevarandeområde

I detta område håller psykosociala sektionen en hög kvalitet. Här återfinns nio påståenden.

Närstående har valt ut fyra påståenden som man tycker är **allra viktigast och som man har gett ett mycket högt betyg dessa är:**

- *Min närstående har en kontaktman i personalgruppen*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående*
- *Personalen har tid och lyssna och samtala med min närstående*
- *Min närstående får den hjälp som han eller hon behöver*

Fem påståenden tycker man som närstående **inte är lika viktigt** men som även här har fått ett **mycket högt betyg**.

- *Min närstående har en kontaktman som jag kan vända mig till med frågor*
- *Jag som närstående får möjlighet att delta när min närståendes hjälp diskuteras om han/hon vill det*
- *Min närstående kan lätt komma i kontakt med personalen*
- *Jag som närstående får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen*
- *Maten min närstående får är varierad*

### **Förbättringsområden**

Dessa tre påståenden tycker man som närstående **inte är viktigt och har fått ett lågt betyg**:

- *Min närstående får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet i veckan*
- *Min närstående får träffa andra människor*
- *Min närstående får information om mina rättigheter och skyldigheter*

Detta påstående tycker närstående är **viktigt men har fått ett lågt betyg**

- *Min närstående har en meningsfull sysselsättning/arbete*

### **Närståendes kommentarer**

Det är 9 närstående som har givit kommentarer. Flest kommentarer gäller aktiviteter där man ger förslag på olika aktiviteter såsom att var ute i naturen, gymnastik, dans, fiske, cykling med mera. Flera kommentarer handlar också om hur viktig kontaktmannen är för brukaren och närstående.

### Jämförelser i resultat mellan brukare och närstående

Medelvärden visar att brukarna sätter ett högre betyg på påståendena än närstående.

Sett ur ett brukarperspektiv är det positivt att två av de tre högst viktade påståendena (Jag har en kontaktman och personalen har ett vänligt och korrekt bemötande) har fått ett högt betyg av både brukarna och hos de närstående. Här är man enig.

Det tredje påståendet som brukarna har viktat och betygsatt högt ”jag får träffa andra människor” har närstående däremot satt en mycket låg vikt på och ett lägre betyg.

Brukarna tycker att personalens bemötande är det allra viktigaste medan närstående tycker att kontaktman är det viktigaste.

Det man gemensamt tycker fungerar mindre bra är information om rättigheter och skyldigheter och meningsfull sysselsättning. Dessa två är tydliga gemensamma förbättringsområden. Dessutom tycker närstående att möjligheten att delta i en gemensam aktivitet inte fungerar tillfredställande.

## Diskussion

### **Svarsfrekvens/metod**

Det föreligger svårigheter att mäta kvaliteten hos personer inom psykosociala sektionen då flertalet inte vill/kan medverka på grund av sitt handikapp. Detta kan vara en förklaring att endast 44 av 109 personer svarat på frågorna. Vad 65 personer tycker vet vi inget om. Detta faktum ska vägas in när resultatet tolkas så att man inte tror att det är majoriteten som har svarat. Ett sätt att öka svarsfrekvensen är att förbättra informationen och att personalen förbereder brukarna bättre inför undersökningen.

Denna situation är inte unik för Falköping utan återfinns i alla kommuner i landet. Resultatet ger oss ändå en viss bild av hur brukarna uppfattar den hjälp de får. Det är viktigt att till nästa undersökning arbeta med att få en högre svarsfrekvens.

De närståendes svarsfrekvens är något högre 55,5% vilket också ger oss en viss bild hur de tror att brukarna upplever den hjälp de får.

### **Resultat**

Resultatet av de svarande visar att brukare och närstående som har svarat är i stort sett mycket nöjda med hjälpen som ges, särskilt brukarna som har gett ett mycket högt medelbetyg 4,42. Brukarna har dessutom satt ett betyg högre än 4,0 på åtta av de totalt tio påståendena. Detta är ett mycket bra betyg. Resultatet visar också tydligt på två förbättringsområden.

De brukare som har svarat genom en intervju är mer positivt i sin betygsättning än de som har svarat genom en enkät. En orsak till detta kan vara att man svarar mer positivt vid ett personligt möte än genom en skriftlig enkät. En annan orsak kan vara att den som har bedömts kunna svara skriftligt kan ha större förmåga att vara mer kritisk i sina svar än de som har intervjuats.

### **Bevarandeområde** (Det här är viktigt och fungerar bra)

Både brukare och närstående är överens om att *personalens bemötande och kontaktmannaskapet* är det viktigaste och detta anser man fungerar mycket bra. Det brukarna även lyft fram som både viktigt och som de upplever fungerar mycket bra är att de får *möjlighet att träffa andra människor*.

Närstående tycker även att personalen har tid att lyssna och samtala med brukaren och att brukaren får den hjälp som han/hon behöver.

Av de svarande går att utläsa att psykosociala sektionen håller en mycket hög kvalitet som är viktig att bevara.

Kontaktmannaskapet är en mycket viktig roll inom psykosocial sektionen som man har arbetat mycket med. Detta har gett resultat visar undersökningen.

### **Förbättringsområde** (Det här är viktigt men fungerar mindre bra)

Både de boende och närstående tycker att det är mycket viktigt med en *meningsfull sysselsättning/arbete* men detta har fått det lägsta betyget av båda grupperna, speciellt av närstående.

Kvinnor har svarat att de i större utsträckning får en meningsfull sysselsättning/arbete än männen. Det man kan fråga är om den dagliga verksamheten är riktad/anpassat till kvinnornas fördel. Finns det inte sysselsättning/arbete inom den psykosociala sektionen som intresserar män? Detta är viktigt att undersöka och ev. finna andra lösningar på.

*Information om mina rättigheter och skyldigheter* är det andra förbättringsområdet som har fått lågt betyg av både brukare och närstående. Brukarna tycker inte att det är speciellt viktigt och man kan fråga sig varför?

De som svarat att de vet vart de ska vända sig med synpunkter tycker att det är viktigare att de får information än de som inte vet vart de ska vända sig med synpunkter. Kan det vara så att intresset för att få information påverkas om man får information eller inte? Kan det starka kontaktmannaskapet i

kombination med det psykiska handikappet göra att brukarna ”lämnar över” ansvaret/intresset till personalen att bevaka deras rättigheter/skyldigheter?  
Ovanstående är ett tydligt förbättringsområde.

### **Kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering**

Då socialförvaltningen har infört kvalitetsgarantier inom individ- och familjeomsorgen är det av särskilt intresse att få veta om brukarna samt närstående känner till dessa och hur de kan lämna synpunkter.

Här framkommer det stora brister i informationen till brukare och närstående om de kvalitetsgarantier som gäller likaså informationen om vart brukare och närstående kan vända sig när de har synpunkter och klagomål. Endast en av brukarna kände till kvalitetsgarantierna och sju av de närstående vilket är ett mycket dåligt resultat.

När det gäller vetskapen om vart man kan vända sig om man har synpunkter eller klagomål är det också brister. Endast 14 brukare (32%) vet vart de ska vända sig med synpunkter medan närstående kände till det lite bättre 11st (55%).

Orsaken till dessa brister är enligt sektionschefen att sektionen inte informerat om kvalitetsgarantierna till brukarna. Till närstående har man givit information en gång via en anhörigträff men man har inte följt upp med mer information.

Frågan är varför man inte informerar om kvalitetsgarantier som är fastställda av socialnämnden och varför man inte upplyser om vart man som brukare/närstående kan vända sig om de har synpunkter på verksamheten? Tycker personalen inte att detta är viktigt? Vill personalen inte att brukarna/närstående ska känna till kvalitetsgarantierna? Är de rädda att få klagomål på sig? Är det av tidsbrist? Eller finns annan orsak?

Inom psykosociala sektionen finns brister i att lämna information till både brukare och närstående vilket också speglar resultatet när det gäller information om kvalitetsgarantier och vart man kan lämna synpunkter.

Ovanstående visar att information om kvalitetsgarantier och vart brukare och närstående kan vända sig med synpunkter och klagomål är ett tydligt förbättringsområde.

Elisabeth Gerhardsson  
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson  
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia  
Bitr. socialchef