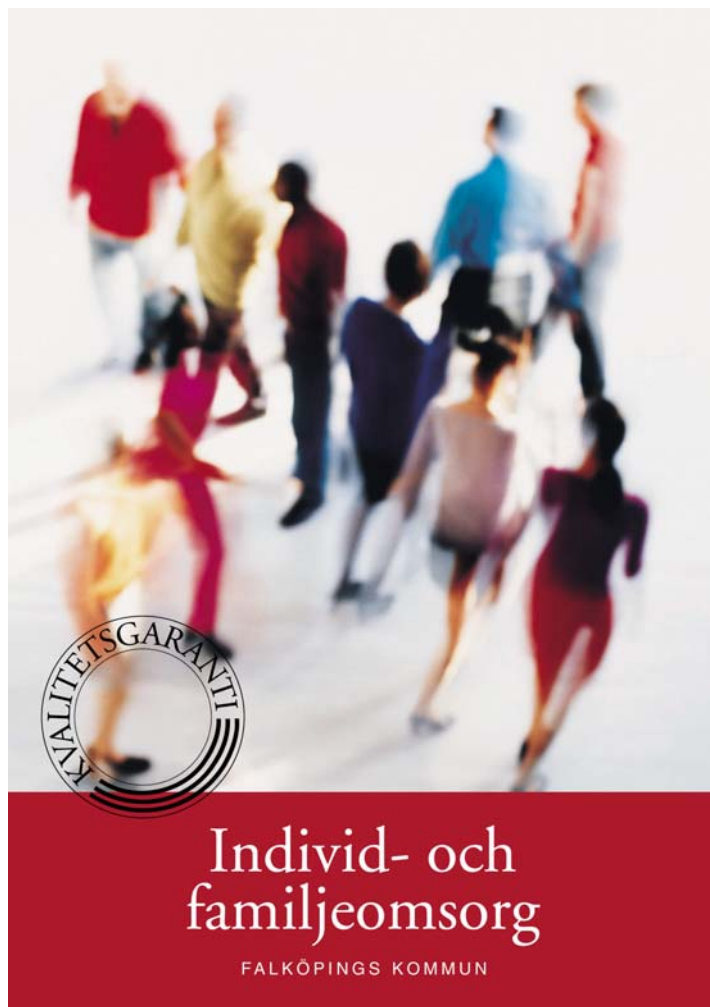


Brukarundersökning inom psykosociala sektionen

Socialförvaltningen 2008



INNEHÅLL	SID
INLEDNING.....	3
Metod.....	3
Svarsfrekvens	3
Svar fördelat på kvinnor och män	4
Svar fördelat på ålder.....	4
Besöksfrekvens.....	5
Kommunala hälso- och sjukvård.....	5
RESULTAT	
Resultat brukare	6
Viktning.....	7
Betyg.....	7
Jämförelser av betyg 2004-2007.....	8
Analys av vikt och betyg.....	9
Jämförelser i antalet svar 2003-2007, kännedom om kvalitetsgarantier och synpunktshantering	10
Betyg fördelat efter kön.....	11
Resultat närstående	12
Viktning:.....	12
Betyg.....	13
Jämförelser av betyg 2003-2007.....	14
Analys av vikt och betyg.....	15
Jämförelser i antalet svar 2003-2007, kännedom om kvalitetsgarantier och synpunktshantering.....	16
Kommentarer	17
SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION.....	17
BILAGOR	
Resultat i siffror brukare bilaga 1	20
Resultat i siffror närstående bilaga 2	21
Enkätfrågor brukare bilaga 3	22
Enkätfrågor närstående bilaga 4	23
Processkarta bilaga 4	24

INLEDNING

Brukarundersökning avseende psykosociala sektionen har tidigare gjorts 2004. Denna brukarundersökning är genomförd under december 2007 av Mia Sund från äldreboendet på Trädgårdsgatan 19 och Åsa Andersson från gruppboendet på Per Andersgatan. De har engagerats för att skicka ut enkäter, genomföra intervjuer, mata in och bearbeta resultatet. Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Undersökningen har riktats till brukare och deras närstående på:

- Warenbergsgatan
- Kapellgatan i Floby
- Södra Torggränd

Metod

Brukarna på Warenbergsgatan och Kapellgatan har intervjuats då de flesta har svårt att besvara en skriftlig enkät p.g.a. sitt funktionshinder. Till brukarna på Södra Torggränd har en postenkät skickats hem till dem. Närstående har fått en postenkät hemsickad.. Ingen påminnelse har skickats ut. Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast. Ingen påminnelse har skickats ut.

Respektive enkät omfattar 11 frågor till brukaren och 13 frågor till närstående där de först får välja ut de påståenden som han eller hon tycker är viktigast och därefter betygsätta dessa efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. Se enkätfrågorna i bilaga 1 och 2.

Svaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till brukarundersökningar. Se sammanställning över alla svar i bilaga 1 och 2.

Svarsfrekvens

Brukare

Av 84 personer som har varit möjliga att intervjua eller besvara en enkät har 56 personer blivit intervjuade eller svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 67%. Detta är en förbättring mot 2004 då svarsfrekvensen var 40%.

Av de 84 möjliga intervjuerna ville inte 12 personer medverka i undersökningen.

Spridningen i svarsfrekvensen mellan de olika verksamheterna är från 62 % till 86% av möjliga intervjuer %.

Tabell 1 Svarsfrekvensen per verksamhet

Verksamhet	Antal möjliga intervjuer/enkät svar	Antal inkomna svar	Procent svar per verksamhet
Warenbergsgatan	53	35	66%
Kapellgatan Floby	7	6	86%
Södra Torggränd	24	15	62%
Summa total	84	56	67%

Närstående

Till närstående har vi skickat hem enkäter till dem som brukaren har givit sitt medgivande till.

Totalt har 43 enkäter skickats ut till närstående och vi har fått in 23 svar vilket ger en svarsfrekvens på 53% . Detta är en liten försämring mot 2004 då svarsfrekvensen var 55%. Ingen påminnelse har skickats ut.

Tabell 2 svarsfrekvens närstående per verksamhet

Verksamhet	Antal utskickade enkäter	Antal inkomna svar	Procent svar per verksamhet
Warenbergsgatan	18	6	33%
Kapellgatan Floby	7	4	57%
Södra Torggränd	18	10	55%
Ej angivit verksamhet		3	
Summa total svarsfrekvens	43	23	53%

Svar fördelat på kvinnor och män

Brukare

Tabell 3 Svar fördelat efter kvinnor och män

Brukare	Antal intervjuer/enkät svar	Andel svar i procent
Kvinnor	29	52%
Män	27	48%
Summa	56	100%



Närstående

Tabell 4 Svar fördelat efter kvinnor och män

Närstående	Antal enkät svar	Andel svar i procent
Kvinnor	17	74%
Män	5	22%
Ej svar	1	4%
Summa	23	100%



Svar brukare fördelat på ålder

Tabell 5, Svar fördelat efter kvinnor och män, närstående

Ålder Brukare	Antal svar	Andel svar i procent
30 – 39 år	17	30%
40 – 49 år	14	25%
50 – 64 år	18	32%
65år och äldre	6	11%
Ej svar	1	2%
Summa	56	100%

Hur ofta brukarna kontakt med personalgruppen?

Tabell 6, Frekvens kontakt med personalgruppen

Frekvens kontakt	Antal svar	Andel svar i procent
1 – 2 ggr/mån	4	7%
1 g/veckan	17	30%
Flera ggr i veckan	13	23%
En till flera ggr per dygn	22	39%
Summa	56	100%

Majoriteten av de svarande har insatser en till flera gånger per dygn.

Kommunal hälso- och sjukvård

Tabell 6, Hjälp med sjukvård av personalgruppen

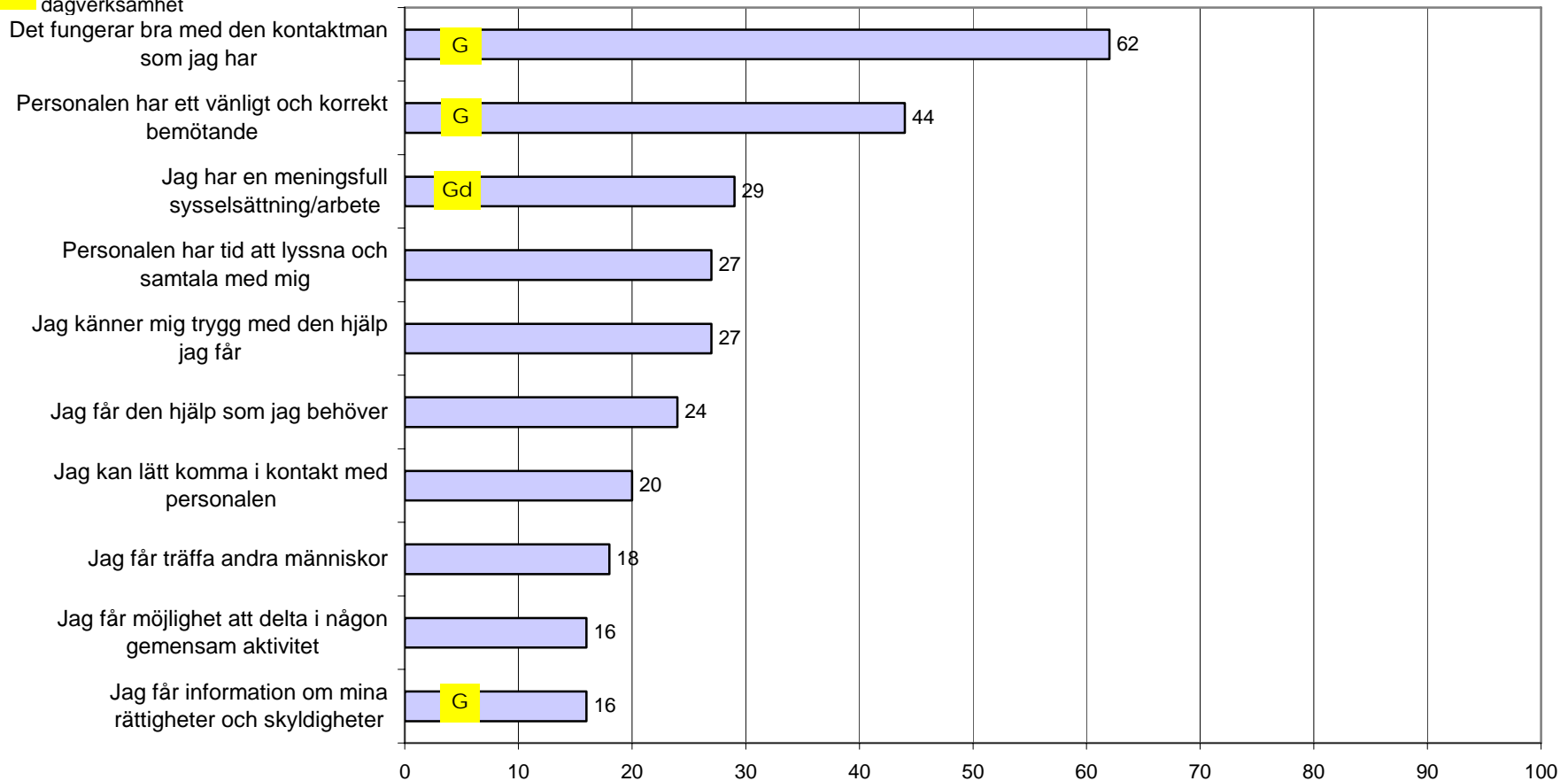
Kommunal sjukvård	Antal svar	Andel svar i procent
Ja	31	55%
Nej	25	45%
Summa	56	100%

Ungefär hälften av de svarande uppger att de har kommunal sjukvård. Vid förra mätningen 2004 var det också ungefär hälften som svarade att de hade sjukvård. Enligt sektionschefen är det ända upp till 95% som har insatser från sjukvården i form av medicindelning och samtal med sjuksköterska. Troligtvis så uppfattar inte brukarna att de har sjukvård när personalen kommer med medicin.

Resultat brukare

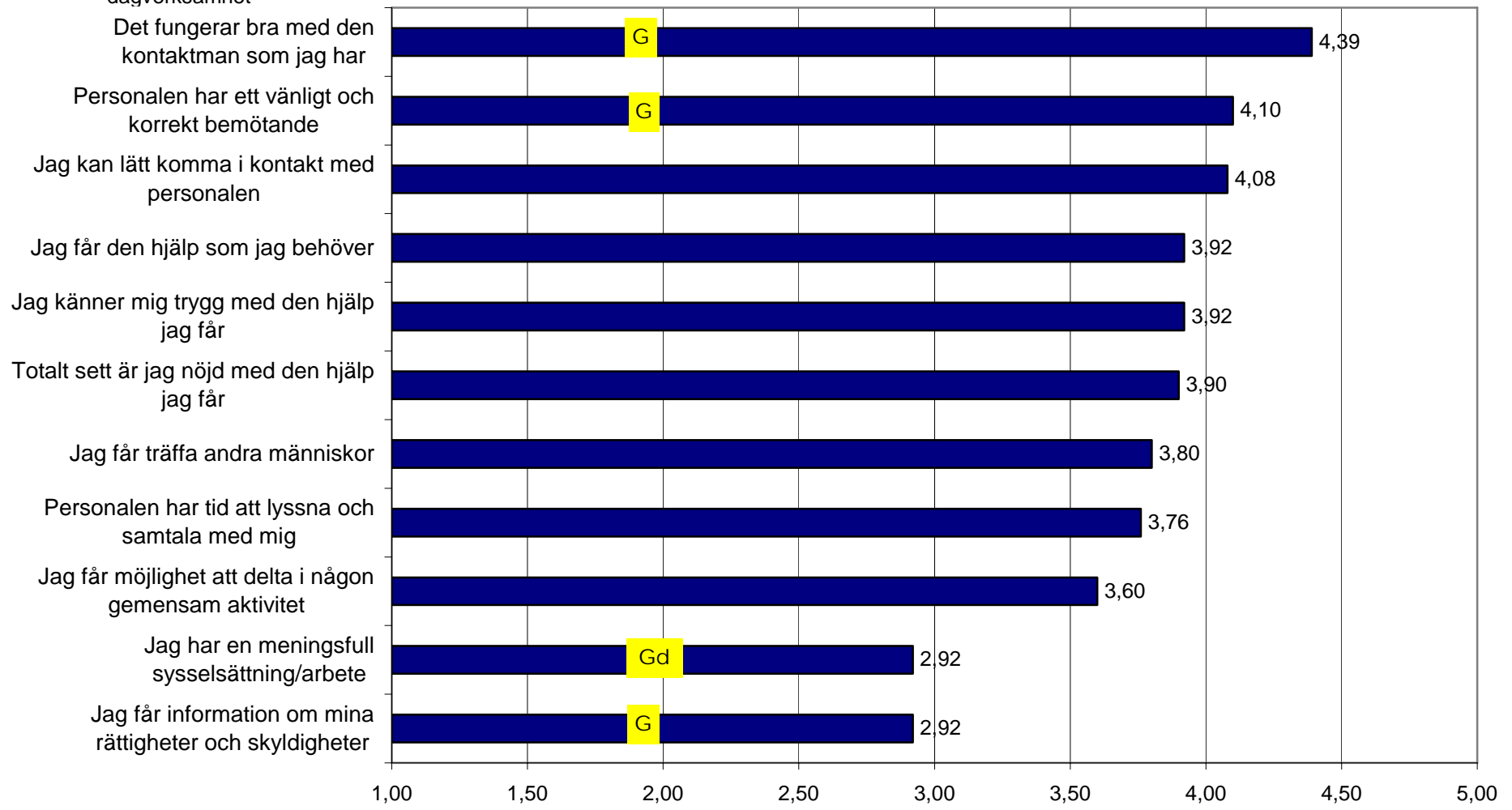
G = Kvalitetsgaranti
Gd = Kvalitetsgaranti i dagverksamhet

Brukare i psykosocial verksamhet - de fyra mest viktade påståendena i andel % av total



G = Kvalitetsgaranti
Gd = Kvalitetsgaranti i dagverksamhet

Brukare i psykosocial verksamhet - Snittbetyg på varje påstående, skala 1-5

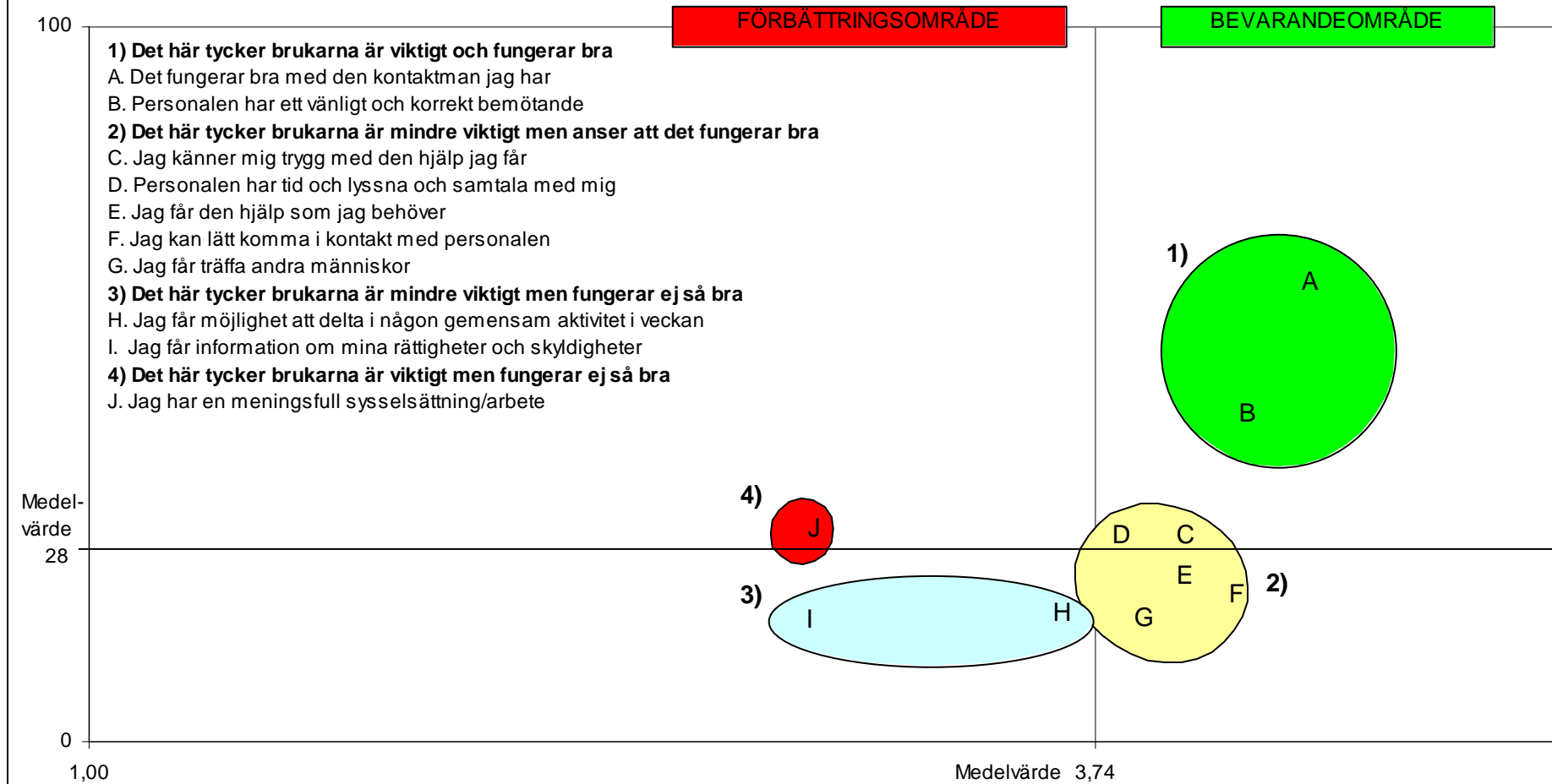


G = Kvalitetsgaranti
Gd = Kvalitetsgaranti i dagverksamhet

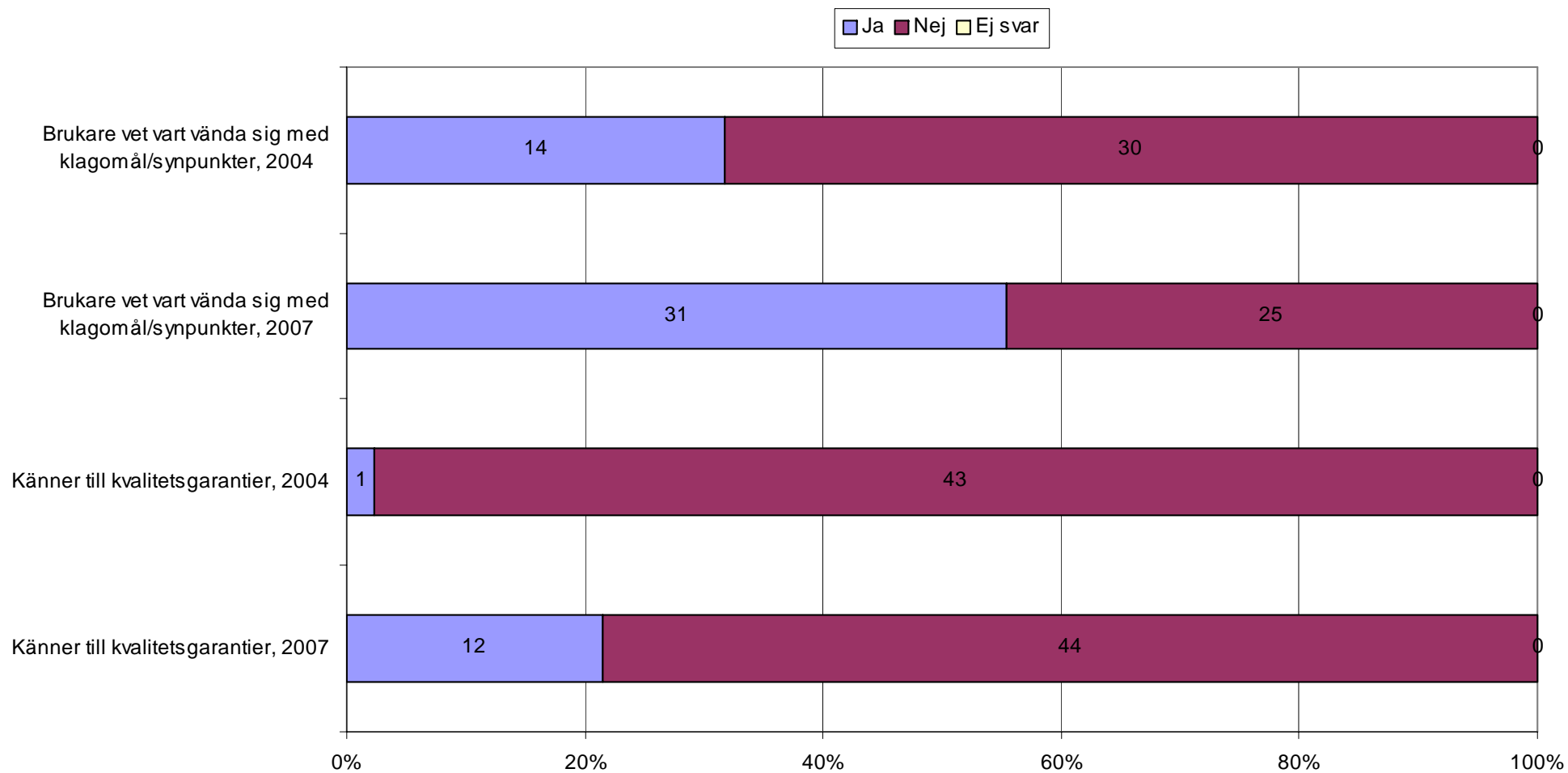
**Brukare i psykosocial verksamhet - snittbetyg 2004 jämfört med 2007
 på varje påstående enligt skala 1-5**



Analys av vikt och betyg av brukare i psykosocial verksamhet



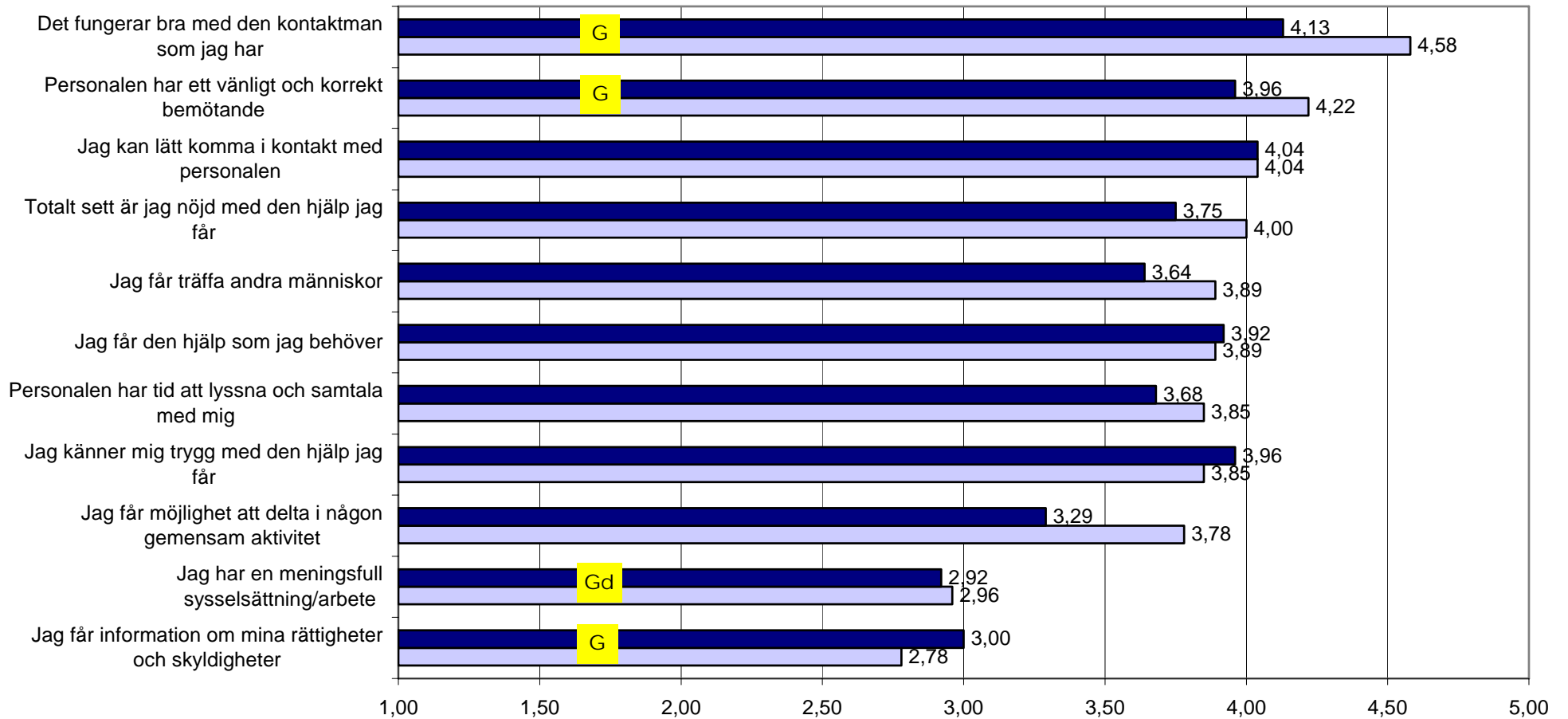
Antalet och andelen svar på frågorna om brukaren vet vart man ska vända sig med klagomål och synpunkter, samt kännedom om kvalitetsgarantierna



G = Kvalitetsgaranti
Gd = Kvalitetsgaranti i dagverksamhet

Brukare i psykosocial verksamhet - snittbetyg fördelat på kvinna och man för varje påstående enligt skala 1-5

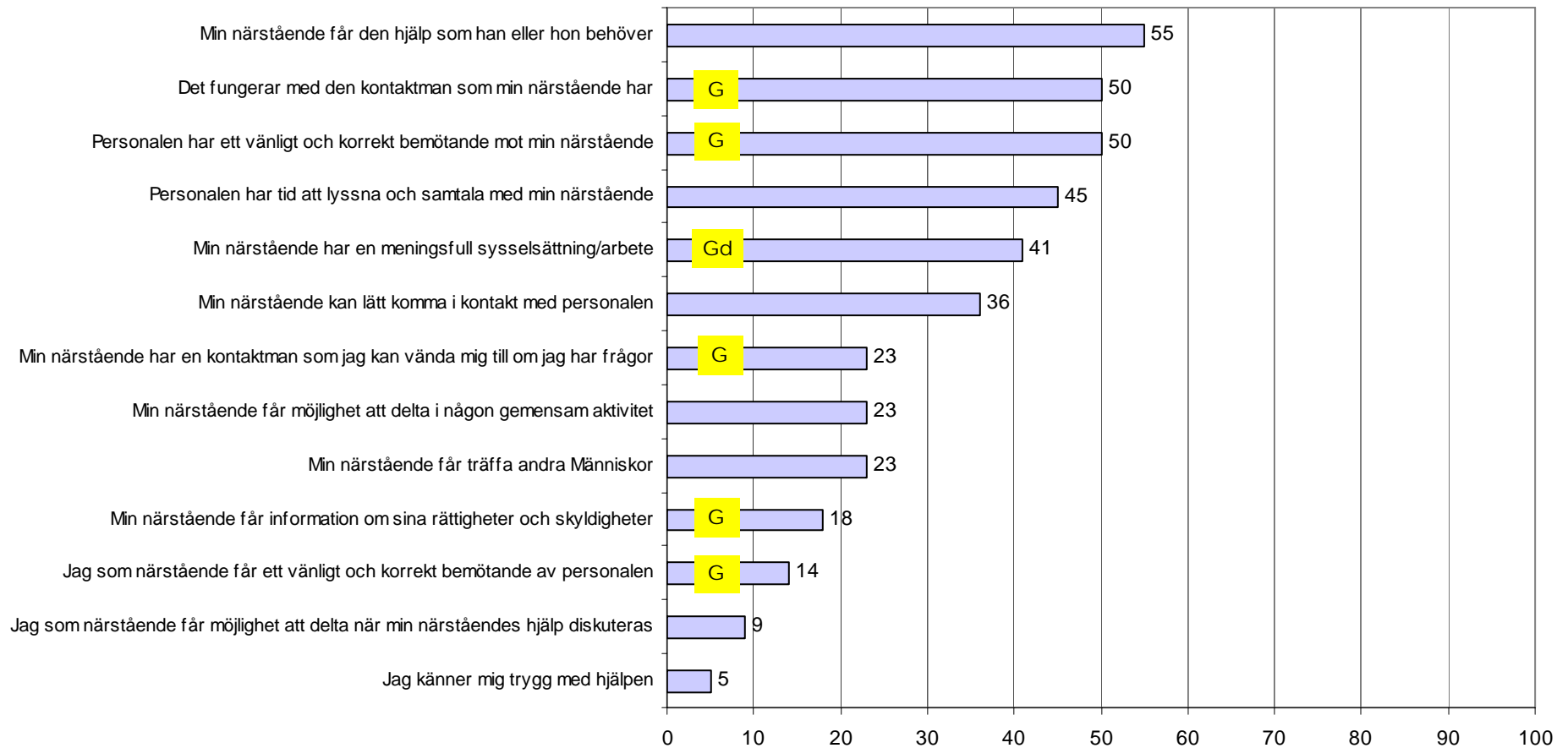
□ Kvinna ■ Man



Resultat närstående

G =
Gd = Kvalitetsgaranti
i dagverksamhet

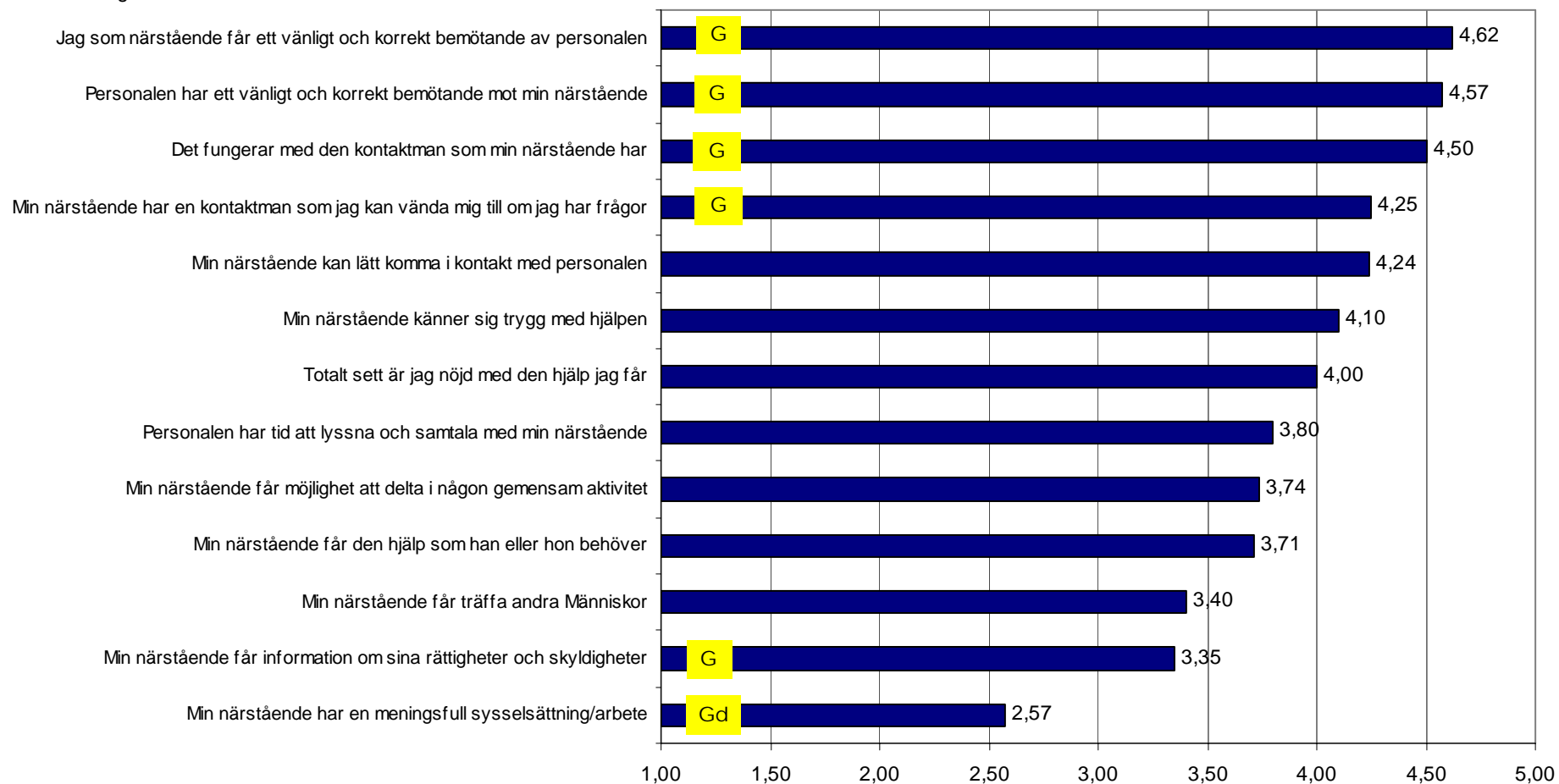
**Närstående till brukare i psykosocial verksamhet -
De fyra mest viktade påståendena i andel % av total**



G = Kvalitetsgaranti

Gd = Kvalitetsgaranti i dagverksamhet

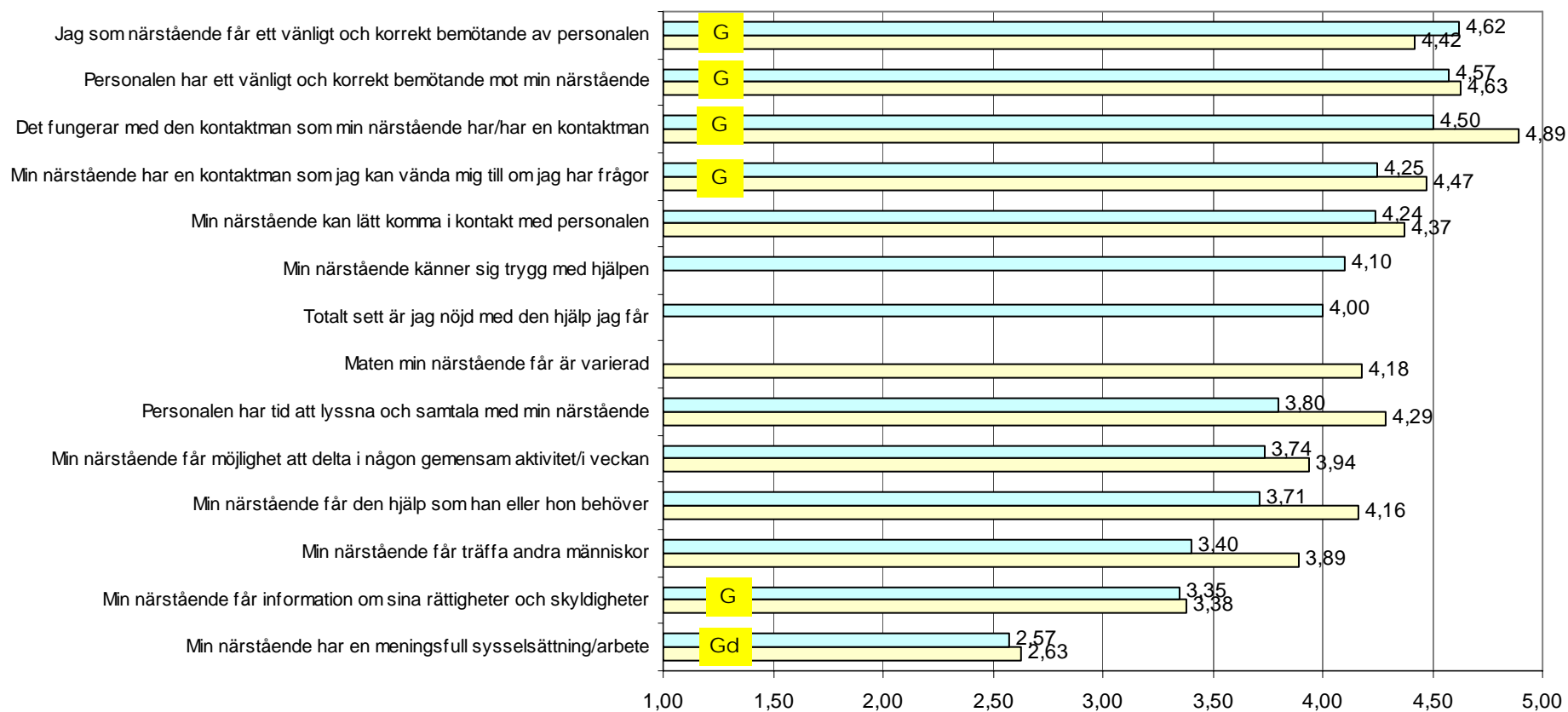
Närstående till brukare i psykosocial verksamhet - Snittbetyg på varje påstående, skala 1-5



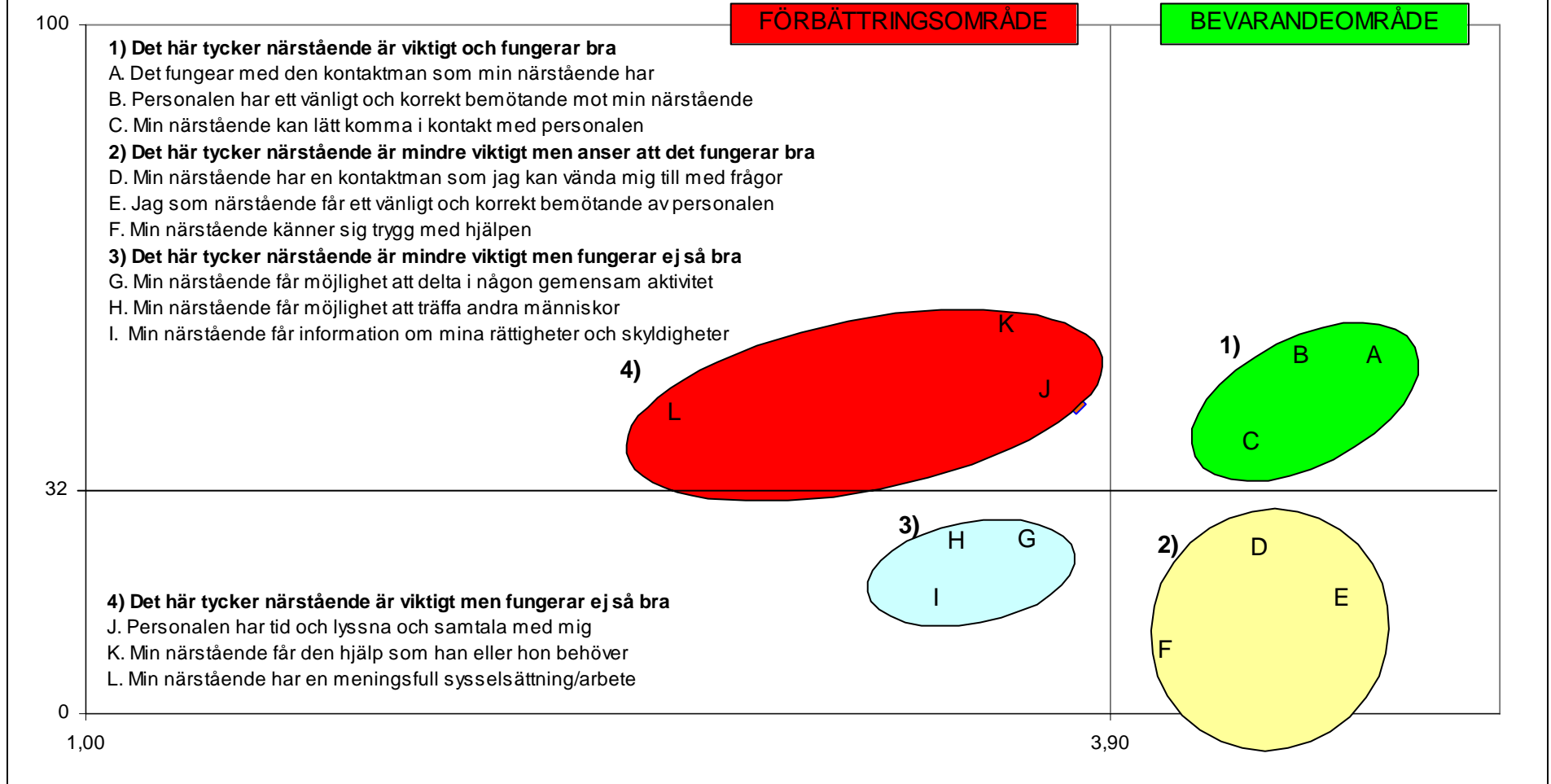
G =
 G = Kvalitetsgaranti
 i dagverksamhet

**Närstående till brukare i psykosocial verksamhet -
 snittbetyg 2004 jämfört med 2007 på varje påstående enligt skala 1-5**

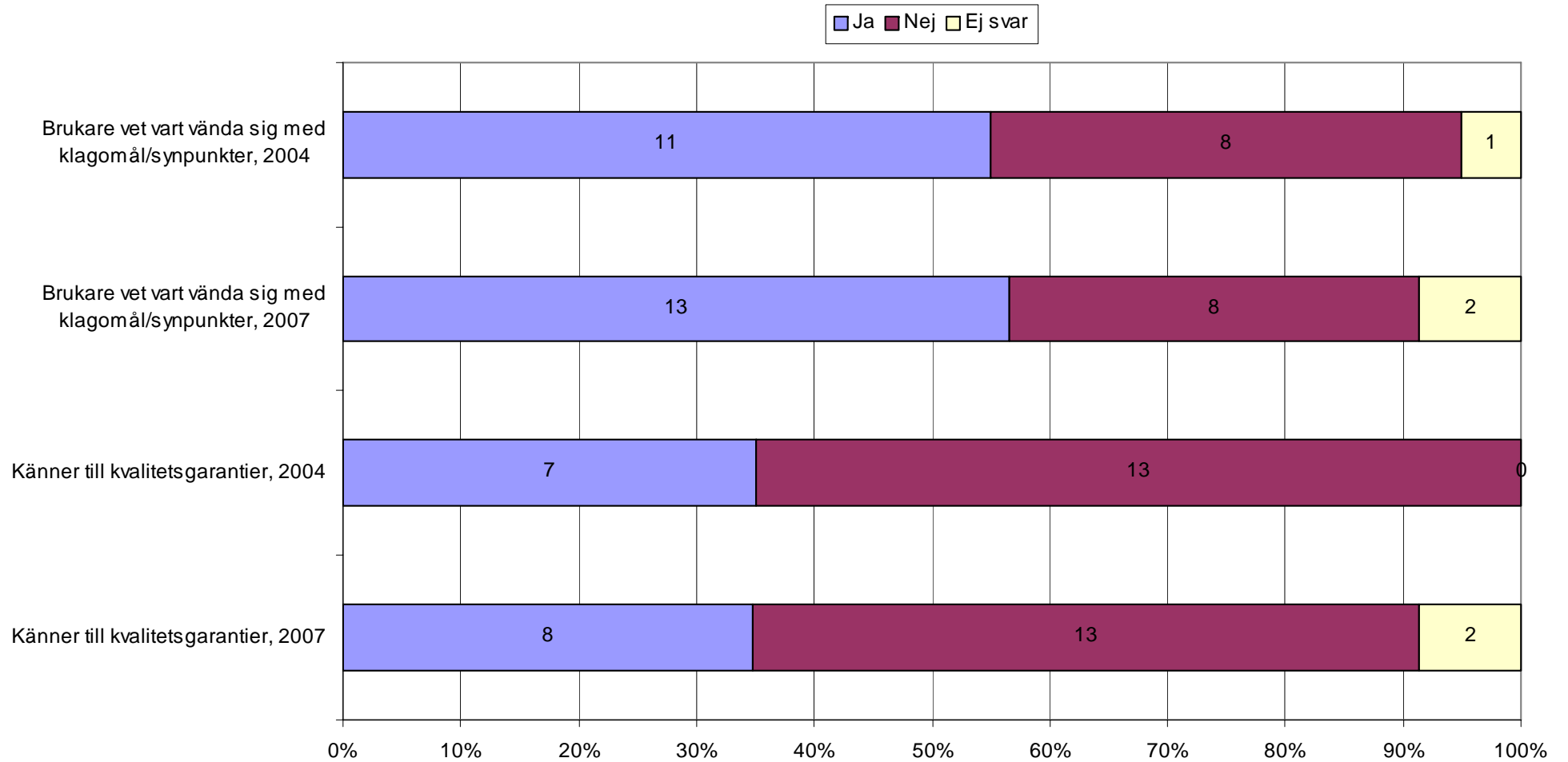
2004 2007



Analys av vikt och betyg för närstående till brukare i psykosocial verksamhet



Antalet och andelen svar på frågorna om närstående känner till vart de ska vända sig med klagomål och synpunkter, samt kännedom om kvalitetsgarantierna



Kommentarer

Brukare

41 brukare har lämnat kommentarer. I enkäten ställdes en fråga om man saknade några aktiviteter. Några kommenterade att de önskade mer resor såsom till Ikea, Ullared eller utflykter. Några önskade datakurser, bordtennis, badgrupp, amatörradio och gemensam motion.

Under övriga synpunkter var det blandade kommentarer såsom att de vill ha mer information om rättigheter, gemensamt kaffe, mer samarbete mellan Warenbergsgatan och Hattstugan, möjlighet att köpa färsk frukt, de borde öppna och stänga senare på Warenbergsgatan (helgerna), är nöjd med den hjälp jag får, det var roligt att svara på frågorna, mer legoarbete till Hattstugan, det kan bli bättre.

Närstående

13 närstående har lämnat kommentarer. I närstående enkäten frågades också om de trodde att deras närstående saknade någon aktivitet. Där framkom önskemål om ridning, stimulans till kommunikation och samtalsterapi, fler gemensamma aktiviteter, att få träffa människor som inte har psykiska funktionshinder, Hjälp till arbetsträning, meningsfull sysselsättning.

Under övriga synpunkter var det blandade kommentarer såsom att de behövs mer meningsfulla sysselsättningar, man behöver satsa på ensamma utstötta ungdomar som sitter i sina lägenheter, Öppen och rak kommunikation är bra, resan till kusten är positiv.

SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION

Svarsfrekvens/bortfall

Svarsfrekvensen har ökat bland brukarna sedan förra mätningen vilket är positivt. Från 40% till 67% 2007. Mia Sund och Åsa Andersson som har genomfört intervjuerna har blivit väl mottagna av personalen och upplevt att brukarna varit ordentligt informerade inför undersökningen. Detta har troligtvis påverkat svarsfrekvensen i positiv riktning. Vid förra undersökningen 2004 var det brister i informationen både till personalen och brukarna. Många blev oroliga av brukarna och tackade nej från början.

Även om svarsfrekvensen har ökat så är bortfallet 33%. För många av dem som har ett psyksikt handikapp är det dagsformen som avgör om det vill medverka i en intervju även om de tidigare givit sitt medgivande. Många är osäkra och rädda för nya människor vilket påverkar deltagandet.

När det gäller svarsfrekvensen för närstående så ligger den på ungefär densamma som tidigare undersökning. 53% 2007 mot 55% 2004. Sett till andra brukarundersökningar så brukar svarsfrekvensen ligga på c:a 50% när det gäller närstående.

Resultat

Svaren visar att brukarna har satt ett ganska högt medelbetyg på 3,74. De två påståenden som är nya i denna undersökning har båda fått ett högt betyg. Dessa är: totalt sett är jag nöjd med hjälpen där betyget är 3,90 och påståendet jag känner mig trygg med den hjälp jag får där betyget är 3,92 vilket får anses som mycket bra. Likaså upplevde intervjuerna att brukarna överlag var nöjda och positivt inställda till den psykosociala sektionen.

Det som är oroväckande även om medelbetyget är relativt högt är att samtliga betyg har sjunkit sedan förra undersökningen 2004. Då var medelbetyget 4,42.

Detta gäller också de närstående som har sänkt medelbetyget även om det ett relativt högt medelbetyg på 3,90. 2004 var medelbetyget 4,48.

Det behöver inte betyda att det är sämre idag men det är en varningssignal till verksamheten som behöver undersöka vad det kan bero på.

Det som är glädjande är att de påståenden som handlar om personalens bemötande och kontaktmannaskapet och som både brukare och närstående tycker är viktigast också har fått de högsta betygen.

Om man tittar på svaren utifrån ett genusperspektiv så är de kvinnliga brukarna något mer nöjda än männen om man jämför medelbetyget, för kvinnor 3,80 och för män 3,66. Samma förhållande kan man se i påståendet om man totalt sett är nöjd med hjälpen där kvinnor har satt ett medelbetyg på 4,0 och män 3,75.

När det gäller de närstående finns inga större skillnader i betygsättningen vad gäller kvinnor och män.

De påståenden som brukarna har satt de högsta betygen på är, kontaktmannaskapet, personalens bemötande och att det är lätt att komma i kontakt med personalen. Betyg 4,39, 4,10 och 4,08.

De lägsta betygen ligger på information och meningsfull sysselsättning vilket också var fallet i den förra undersökningen 2004. Betyg 2,92 på båda 2007.

De närstående är väldigt samstämmiga med brukarna och har även de satt de högsta betygen på bemötandet och kontaktmannaskapet 4,62 resp. 4,57. Detsamma gäller de lägsta betygen för meningsfull sysselsättning 2,57 och 3,35.

Kvalitetsgarantier

Kännedomen om kvalitetsgarantierna och var de ska vända sig med synpunkter har förbättrats både hos brukarna och de närstående sedan förra undersökningen. Det är ingen stor förbättring men det går åt rätt håll. När det gäller kvalitetsgarantierna (4st) så har garantin om personalens bemötande och kontaktmannaskapet fått de två högsta betygen medan meningsfull sysselsättning och information fått de två lägsta betygen..

Bevarandeområden

Resultatet av brukarundersökningen visar speciellt fyra områden där man är särskilt stark och har fått ett betyg över 4.0 av brukarna och de närstående. Dessa är:

- Det fungerar bra med den kontakman som jag har
- Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- Jag kan lätt komma i kontakt med personalen.
- Jag känner mig trygg med hjälpen (närstående)

Det är viktigt att man i verksamheten fortsätter att arbeta för att bibehålla dessa goda resultat.

Förbättringsområden

Undersökningen visar på två mycket tydliga förbättringsområden som genomgående har fått låga betyg både vid denna mätningen och vid förra 2004 och dessa är:

- Jag har en meningsfull sysselsättning
- Jag får information om rättigheter och skyldigheter

Av kommentarerna kan man också tydligt se att det är sysselsättning och aktiviteter som man önskar mer av både gemensamma och individuella. Här har verksamheten inte lyckats förbättra sig sedan 2004 då samma brister visade sig.

Handlingsplan

Sektionschefen ska tillsammans med personalen analysera, diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på förbättringsåtgärder. Dessa ska sammanställas i en handlingsplan som ska redovisas till socialnämnden inom 3 månader från det att enhetschefen har tagit del av resultatet. Se redovisningsprocessen bilaga 5.

Sektionschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

Brukare

Bilaga 1

	2007		2004	
	Antal	Andel %	Antal	Andel %
<i>Kön</i>				
Man	27	48%	21	48%
Kvinna	29	52%	23	52%
Ej svar	0	0%	0	0%
Summa	56	100%	44	100%
<i>Ålder</i>				
20-29 år	0	0%	1	2%
30-39 år	17	30%	16	36%
40-49 år	14	25%	11	25%
50-64 år	18	32%	11	25%
65 år och äldre	6	11%	5	11%
Ej svar	1	2%	0	0%
Summa	56	100%	44	100%
<i>Kontakt med personalgruppen</i>				
1-2 gånger per månad	4	7%	4	9%
1 gång i veckan	17	30%	7	16%
Flera gånger i veckan	13	23%	24	55%
En till flera gånger om dygnet	22	39%	9	20%
Ej svar	0	0%	0	0%
Summa	56	100%	44	100%
<i>Hjälp med sjukvård av personalgruppen</i>				
Ja	31	55%	13	30%
Nej	25	45%	13	30%
Ej svar	0	0%	18	41%
Summa	56	100%	44	100%

Brukare i psykosociala sektionen - viktade påståendena och snittbetyg

	Andel i % som viktat	Snittbetyg 1-5
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	16	2,92
Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete	29	2,92
Jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet	16	3,60
Personalen har tid att lyssna och samtala med mig	27	3,76
Jag får träffa andra människor	18	3,80
Jag känner mig trygg med den hjälp jag får	27	3,92
Jag får den hjälp som jag behöver	24	3,92
Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	20	4,08
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande	44	4,10
Det fungerar bra med den kontaktman som jag har	62	4,39
Medelvärde	28	3,74
Totalt sett är jag nöjd med den hjälp jag får		3,90

Bilaga 2

Närstående till brukare i psykosociala sektionen, enkät 2007

<i>Brukarens personalgrupp</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	<i>Känner till kvalitetsgarantier</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
Kapellgatan Floby	4	17%	Ja	8	35%
Warenbergsgatan Falköping	6	26%	Nej	13	57%
Södra Torggränd Falköping	10	43%	Ej svar	2	9%
Annat	3	13%	Summa	23	100%
Summa	23	100%			
			<i>Vart vända sig med klagomål</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>
<i>Kön</i>	<i>Antal</i>	<i>Andel %</i>	Ja	13	57%
Man	5	22%	Nej	8	35%
Kvinna	17	74%	Ej svar	2	9%
Ej svar	1	4%	Summa	23	100%
Summa	23	100%			

Närstående till brukare i psykosociala sektionen -

sammanställning av de mest viktade påståendena och snittbetyg

	<i>Andel i % som viktat</i>	<i>Snittbetyg 1-5</i>
Min närstående har en meningsfull sysselsättning/arbete	41	2,57
Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	18	3,35
Min närstående får träffa andra Människor	23	3,40
Min närstående får den hjälp som han eller hon behöver	55	3,71
Min närstående får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet	23	3,74
Personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående	45	3,80
Min närstående känner sig trygg med hjälpen	5	4,10
Min närstående kan lätt komma i kontakt med personalen	36	4,24
Min närstående har en kontaktman som jag kan vända mig till om jag har frågor	23	4,25
Det fungerar med den kontaktman som min närstående har	50	4,50
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	50	4,57
Jag som närstående får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen	14	4,62
Medelvärde	32	3,90
Totalt sett är jag nöjd med hjälpen för min närstående		4,00

Frågor till dig som har hjälp/stöd av psykosociala sektionen. Bilaga 3

N2 Vilken personalgrupp får du hjälp/stöd av?

Kapellgatan i Floby Warenbergsgatan
Södra Torggränd Annan

N3 Är du Man Kvinna

N4 Ålder 20-29 år 30-39 år 40-49år
 50-64 år 65 –

N5 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

N6 Har du hjälp med sjukvård av personalgruppen (t ex medicin, sårömläggning, insulingivning)

Ja Nej

N7 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för individ- och familjeomsorg?

Ja Nej

N8 Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Ja Nej

Vad tycker du är viktigt?

- Nedan följer 10 påståenden.
- Läs igenom alla
- Kryssa för de 3 påståenden som du tycker är de allra viktigaste.

OBS! Du får endast kryssa för 3 påståenden

N 9 Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande

N 10 Det är viktigt att jag får information om mina rättigheter och skyldigheter

N 11 Det är viktigt att det fungerar bra med den kontaktman som jag har
Med en kontaktman menas en person i personalgruppen som har till uppgift att ha en nära kontakt med dig och din närstående. Ex. när det gäller praktiska saker som inköp, läkarbesök, frisör eller fotvård

N 12 Det är viktigt att jag känner mig trygg med den hjälp jag får

N 13 Det är viktigt att jag har en meningsfull sysselsättning/arbete

N 14 Det är viktigt att personalen har tid att lyssna och samtala med mig

N 15 Det är viktigt att jag får den hjälp som jag behöver

N 16 Det är viktigt att jag får träffa andra människor

N 17 Det är viktigt att jag får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet

N 18 Det är viktigt att jag lätt kan komma i kontakt med personalen

Hur tycker du att det fungerar idag?

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

OBS! Svara på alla frågorna

	Instämmer inte alls				Instämmer helt	
N 19 Personalen 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 Det fungerar bra med den kontaktman som jag har	1	2	3	4	5	Har ej kontaktperson <input type="checkbox"/>
N 22 Jag känner mig trygg med hjälpen	1	2	3	4	5	
N 23 Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete	1	2	3	4	5	
N 24 Personalen 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	1	2	3	4	5	

Har du förslag på aktiviteter som du saknar?

N 28 Jag kan lätt komma i kontakt med personalen	1	2	3	4	5	
N 29 Totalt sett är jag nöjd med den hjälp jag får	1	2	3	4	5	

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!

Frågor till dig som är närstående eller god man till någon som har hjälp/stöd av psykosociala sektionen. Bilaga 4

N2 Vilken personalgrupp får din närstående hjälp/stöd av?

Kapellgatan i Floby Warenbergsgatan
Södra Torggränd Annan

N3 Är du Man Kvinna

N4 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för individ- och familjeomsorg?

Ja Nej

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

Ja Nej

Vad tycker du är viktigt?

- Nedan följer 13 påståenden.
- Läs igenom alla
- Kryssa för de 4 påståenden som du tycker är de allra viktigaste.

OBS! Du får endast kryssa för 4 påståenden

N 6 . Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående

N 7 . Det är viktigt att min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter

N 8 . Det är viktigt att det fungerar med den kontaktman som min närstående har
Med en kontaktman menas en person i personalgruppen som har till uppgift att ha en nära kontakt med dig och din närstående. Ex. när det gäller praktiska saker som inköp, läkarbesök, frisör eller fotvård

N 9 . Det är viktigt att jag känner mig trygg med hjälpen

N 10 . Det är viktigt att min närstående har en meningsfull sysselsättning/arbete

N 11 . Det är viktigt att personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående

N 12 . Det är viktigt att min närstående får den hjälp som han eller hon behöver

N 13 . Det är viktigt att min närstående får träffa andra människor

N 14 . Det är viktigt att min närstående får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet

N 15 . Det är viktigt att min närstående lätt kan komma i kontakt med personalen

N 16 . Det är viktigt att jag som närstående får ett vänligt bemötande av personalen

N17 . Det är viktigt att min närstående har en kontaktman som jag kan vända mig till mig om jag har frågor

N18 . Det är viktigt att jag som närstående får möjlighet att delta när min närståendes hjälp diskuteras om han eller hon önskar detta

Hur tycker du att det fungerar idag?

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

OBS! Svare på alla frågorna

	Instämmer inte alls					Instämmer helt
N 19	Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	1	2	3	4	5
N 20	Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
N 21	Det fungerar bra med den kontaktman som min närstående har	1	2	3	4	5
N 22	Min närstående känner sig trygg med hjälpen	1	2	3	4	5
N 23	Min närstående har en meningsfull sysselsättning/arbete	1	2	3	4	5
N 24	Personalen har tid att lyssna och samtala med min närstående	1	2	3	4	5
N 25	Min närstående får den hjälp som han eller hon behöver	1	2	3	4	5
N 26	Min närstående får träffa andra människor	1	2	3	4	5
N 27	Min närstående får möjlighet att delta i någon gemensam aktivitet	1	2	3	4	5

Har ej kontaktman

Har du förslag på aktiviteter som din närstående saknar?

N 28 Min närstående kan lätt komma i kontakt med personalen

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Frågor enbart till dig som närstående

Betygsätt även dessa påståenden

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
N 29	Jag som närstående får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen	1	2	3	4	5
N 30	Kontakten mellan <u>mig</u> och kontaktpersonen fungerar bra	1	2	3	4	5
N 31	Totalt sett är <u>jag</u> nöjd med hjälpen för min närstående	1	2	3	4	5

Har ej
kontaktman

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!

- A. Rapport hela verksamheten
- B. Rapport per arbetsplats
- C. Lättläst version

Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 5

