

Brukarenkät 2019

Funktionshinderområdet

Innehåll

| | |
|--|----------|
| Brukarenkät 2019 | 3 |
| Varför genomförs brukarenkäter?..... | 3 |
| Vilka deltog i brukarenkäten?..... | 3 |
| Vilka verksamheter genomförde flest enkäter procentuellt sett?..... | 4 |
| Här följer de åtta frågor som ingick i undersökningen, och en beskrivning av hur svaren fördelade sig | 5 |
| Fråga 1: Får du bestämma över saker som är viktiga för dig?..... | 5 |
| Fråga 2: Får du den hjälp du vill ha hemma? | 6 |
| Fråga 3: Bryr sig personalen om dig?..... | 7 |
| Fråga 4: Pratar personalen med dig så du förstår vad de menar? | 8 |
| Fråga 5: Förstår personalen vad du säger?..... | 9 |
| Fråga 6: Känner du dig trygg med personalen hemma? | 10 |
| Fråga 7: Är du rädd för något hemma? | 11 |
| Fråga 8: Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma? | 12 |
| Summering av brukarenkäten | 13 |

Brukarenkät 2019

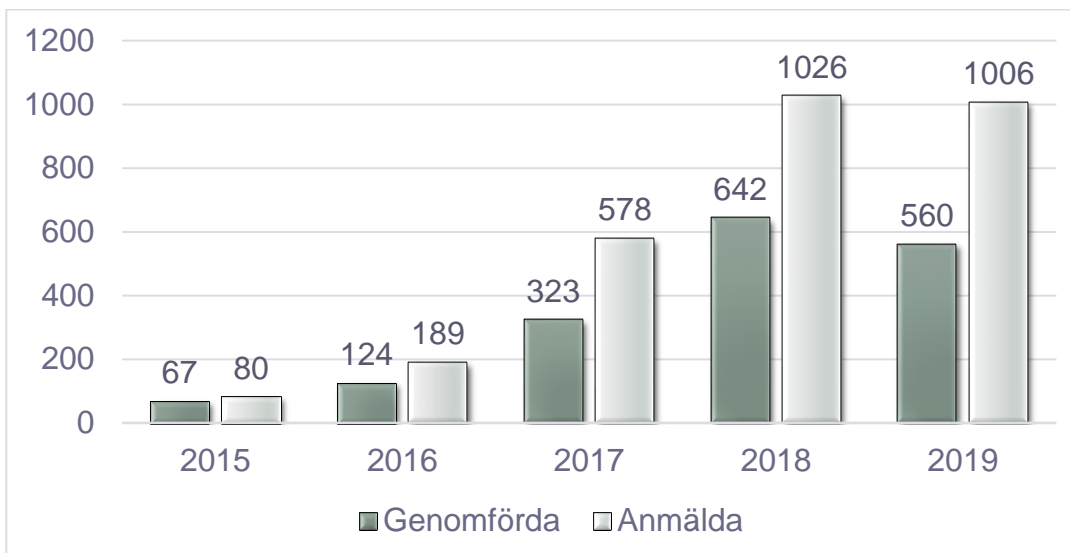
Stöd och service kärnvärden är: Självständighet i vardagen, delaktighet i samhället och valmöjligheter i livet.

Varför genomförs brukarenkäter?

Under de senaste åren har Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) tillsammans med rådet för kommunala analyser (RKA) utvecklat nationella brukarundersökningar. Det är viktigt att fråga de som berörs av våra verksamheter, för att kunna utveckla verksamheterna i rätt riktning. Därför intervjuas alla som får stöd från kommunen varje år. Utifrån de resultat som kommer fram kan Skellefteå jämföras med andra kommuner men även förbättra kvalitén på insatserna. Här kommer resultaten från brukarundersökningen som genomfördes år 2019.

Vilka deltog i brukarenkäten?

Diagrammet nedan visar antal personer som genomfört brukarenkäten under perioden 2015 till 2019, inom Stöd och service i Skellefteå. Den ljusa stapeln är antal anmälda respondenter och den mörka stapeln är antal genomförda enkäter. I diagrammet kan man se att på tre år har antalet deltagare ökat från 323 till 560. 2018 genomfördes dock flest intervjuer, med 642 enkätsvar.

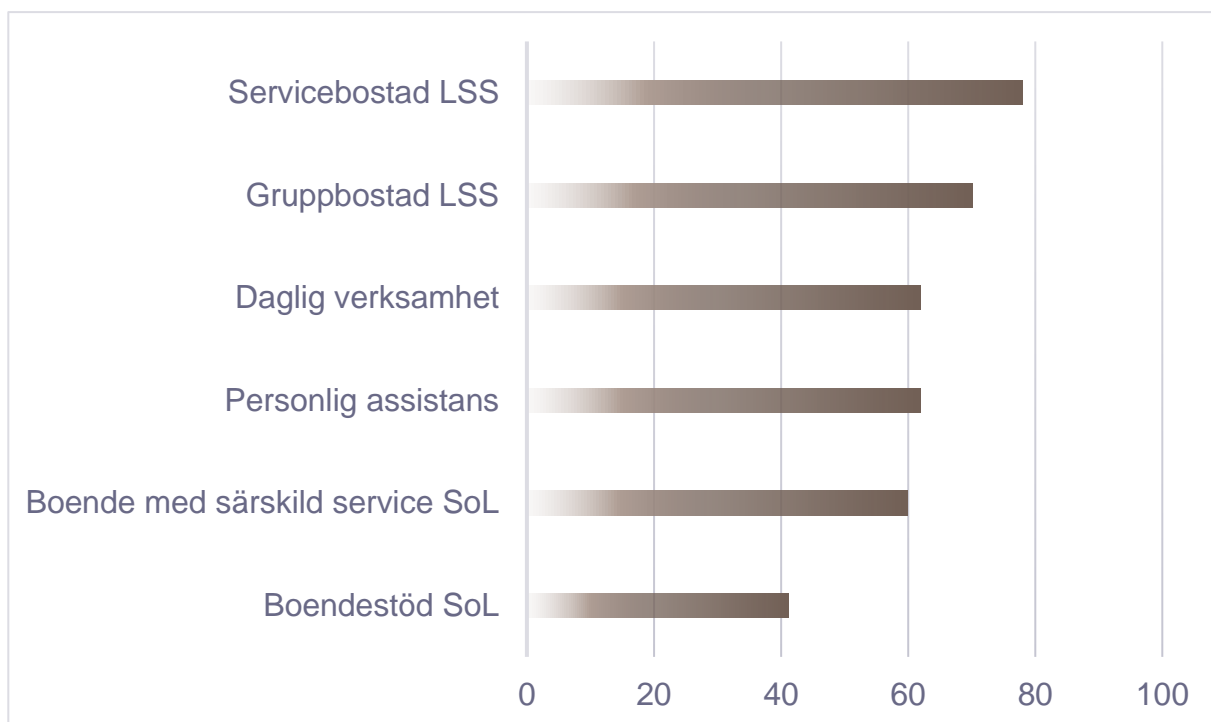


Vilka verksamheter genomförde flest enkäter procentuellt sett?

De verksamhetsgrenar där undersökningen genomfördes var

- Servicebostad enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade)
- Gruppbofastad enligt LSS
- Bostad med service enligt SoL (Socialtjänstlagen)
- Boendestöd enligt SoL
- Daglig verksamhet
- Personlig assistans

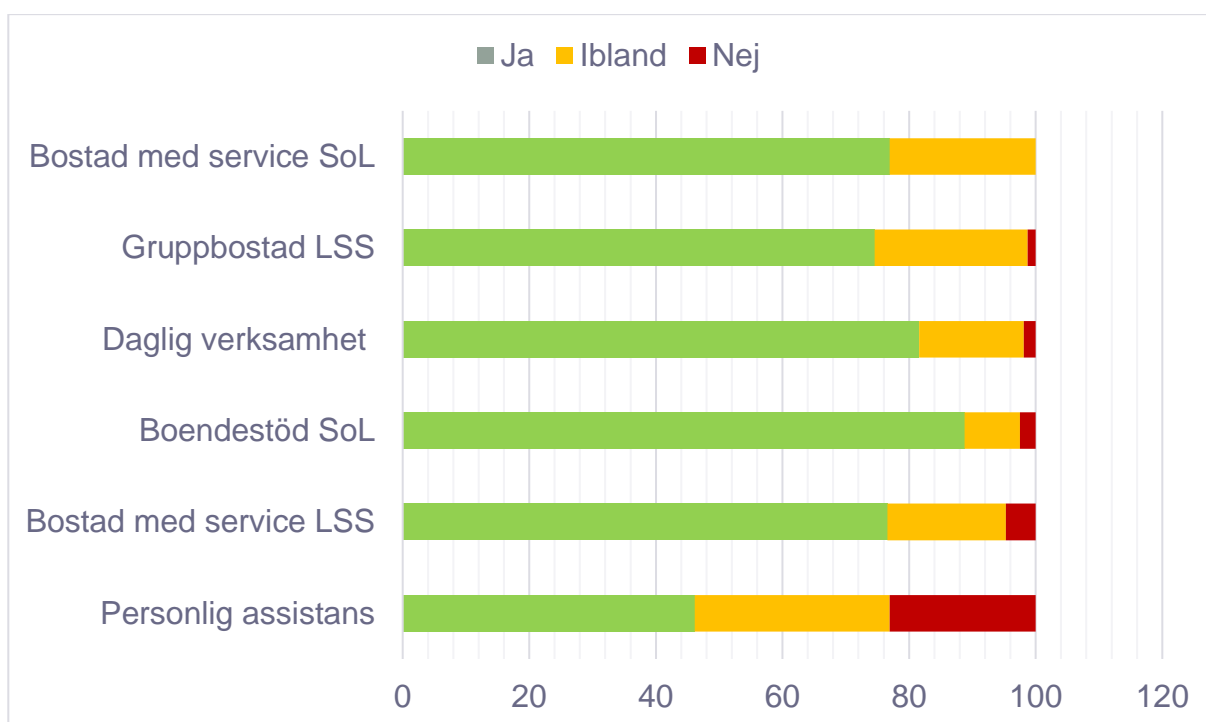
Diagrammet nedan visar inom vilka verksamhetsgrenar som flest intervjuer genomfördes, och en fallande skala om vilka som genomfört minst. Servicebostad med stöd av LSS genomförde störst andel enkäter med 78 procent deltagande. Gruppbofastad med stöd av LSS genomförde också många undersökningar. De som får stöd i sina egna boenden enligt Socialtjänstlagen svarade i minst omfattning, med 41 procent deltagande.



Här följer de åtta frågor som ingick i undersökningen, och en beskrivning av hur svaren fördelade sig

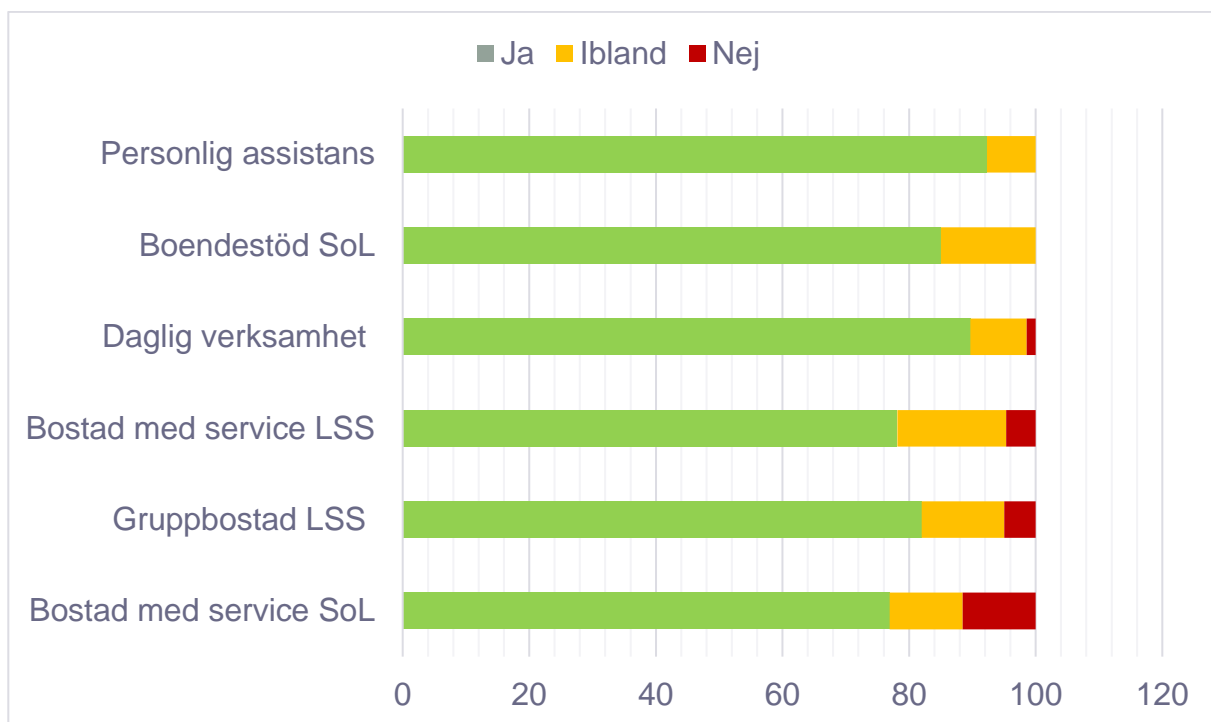
Fråga 1: Får du bestämma över saker som är viktiga för dig?

Brukarna har valt mellan alternativen ja, ibland och nej. Diagrammet nedan visar i hur stor omfattning brukarna får bestämma om saker som är viktiga för dem. Man kan se att de som får insatsen bostad med service enligt socialtjänstlagen, har svarat mest positivt, med 77 % som tycker att de får bestämma om saker som är viktiga, och 23 % som svarar att de ibland får bestämma om viktiga saker. Alla staplar visar att de flesta anser att de får bestämma om saker som är viktiga för dem. Sämst resultat kommer från de som har bostad med service enligt LSS där 5 % anser att de inte får bestämma om saker som är viktiga för dem. Inom personlig assistans ställdes inte samma fråga, man frågade i stället dem om de varit med och bestämt vilka som ska vara deras assistenter. Där svarade 23 % att de inte fått bestämma sina assistenter.



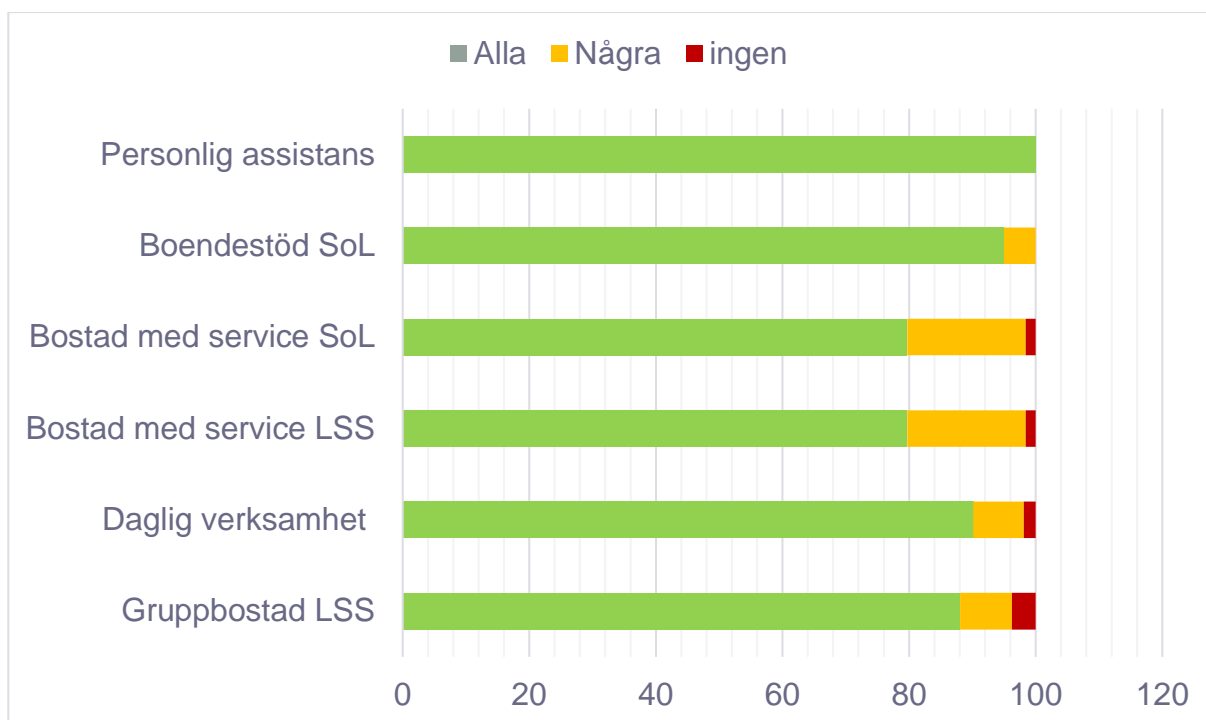
Fråga 2: Får du den hjälp du vill ha hemma?

Brukarna har valt mellan alternativen ja, ibland och nej. Diagrammet nedan visar i hur stor utsträckning brukarna upplever att de får den hjälp de vill ha. Här svarar personer som får personlig assistans allra mest positivt, där 92 % ansåg att de fick den hjälp de ville ha, och 8 % ansåg att de ibland fick den hjälp de ville ha. Alla verksamheter har svarat väldigt positivt och få har svarat nej. Det lägsta resultatet fick de som har insatsen bostad med service enligt SoL, där 12 % ansåg att de inte fick den hjälp de ville ha hemma. En förklaring till detta kan vara att personal som ger insatser enligt SoL uppmuntrar brukarna att klara sig så självständigt som möjligt. Det kan upplevas besvärligt om man har en funktionsnedsättning och behöver träna på att göra saker själv. Man behöver även se över om det kan finnas andra orsaker till att brukarna upplever att de inte får den hjälp de vill ha.



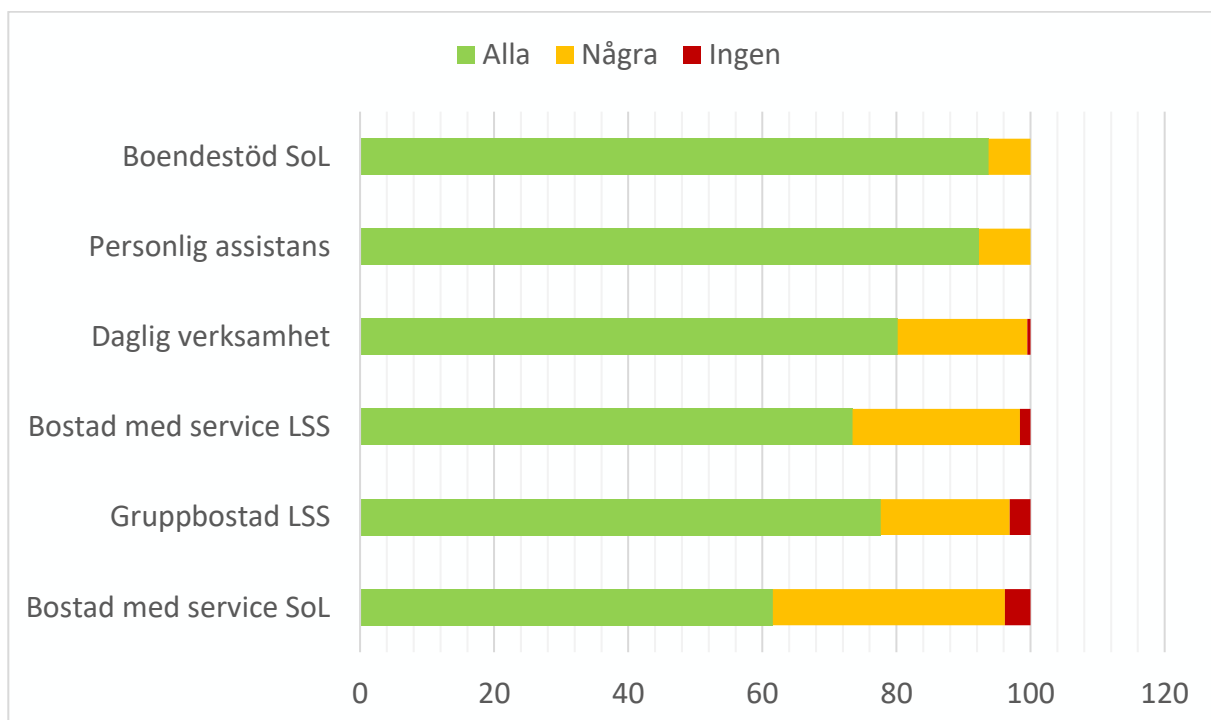
Fråga 3: Bryr sig personalen om dig?

Brukarna har valt mellan alternativen alla, några och ingen. Diagrammet nedan visar att alla som får insatsen personlig assistans upplever att all personal bryr sig om dem. Även de som får insatsen boendestöd, det vill säga stöd i det egna hemmet, har svarat väldigt positivt på denna fråga. En övervägande andel som får stöd i kommunen upplever att alla i personalen tycker om dem. Lägst resultat kommer från de som har insatsen gruppbofastad enligt LSS, där 4 % anser att ingen i personalen bryr sig om dem.



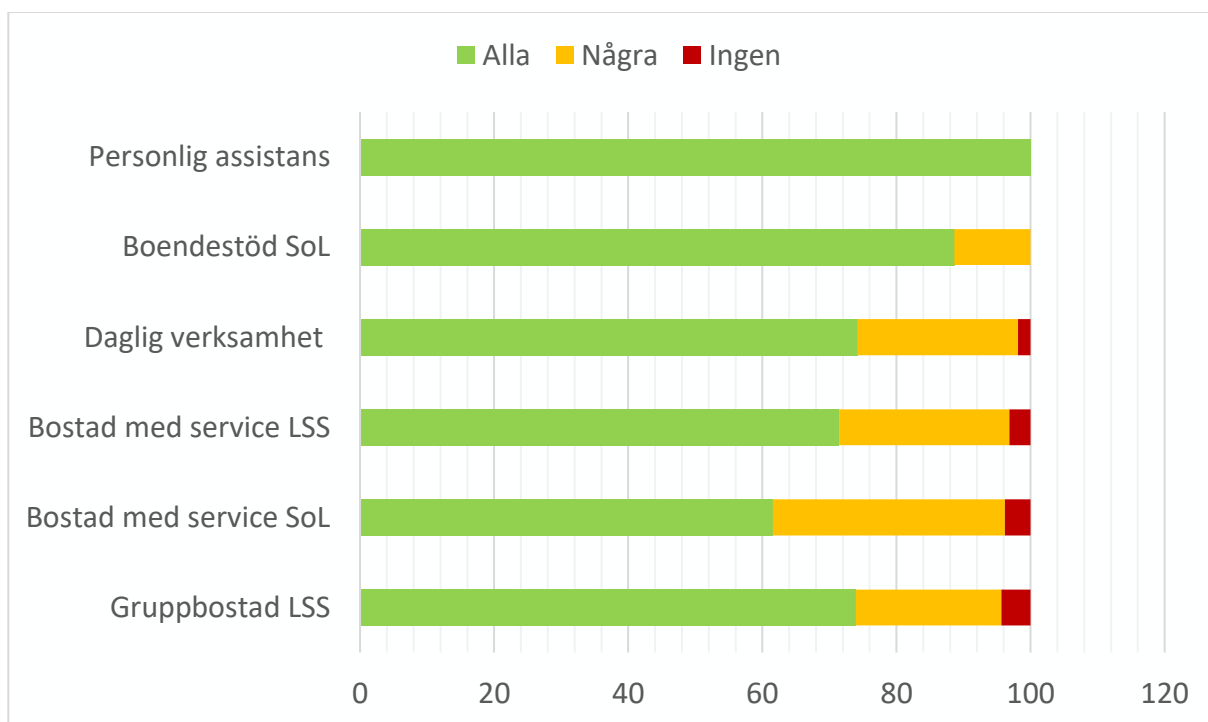
Fråga 4: Pratar personalen med dig så du förstår vad de menar?

Brukarna har fått välja mellan alternativen alla, några och ingen. Diagrammet nedan visar att en övervägande andel av alla brukare upplever att all personal pratar med dem så de förstår vad de säger. Bäst resultat har de som får stöd i sina egna hem enligt Socialtjänstlagen. En förklaring till detta kan vara att många som får denna typ av stöd ofta har mindre omfattande funktionsnedsättningar, än de som exempelvis har insatsen gruppbostad enligt LSS. Inom insatsen gruppbostad är resultatet lite lägre, där 3 % upplever att ingen av personalen uttrycker sig på ett sätt som de förstår. Det innebär att chef och personal behöver fortsätta att jobba med pedagogiska bilder eller tecken för att hjälpa brukarna att förstå vad de menar. Ett annat lågt resultat är de som får bostad med service enligt Socialtjänstlagen, där bara 61 % tycker att personalen uttrycker sig begripligt. 4 % av de som får servicebostad enligt Socialtjänstlagen upplever att ingen ur personalen pratar med dem så de förstår vad de menar. Här behöver också chef och personal arbeta för att uttrycka sig tydligt.



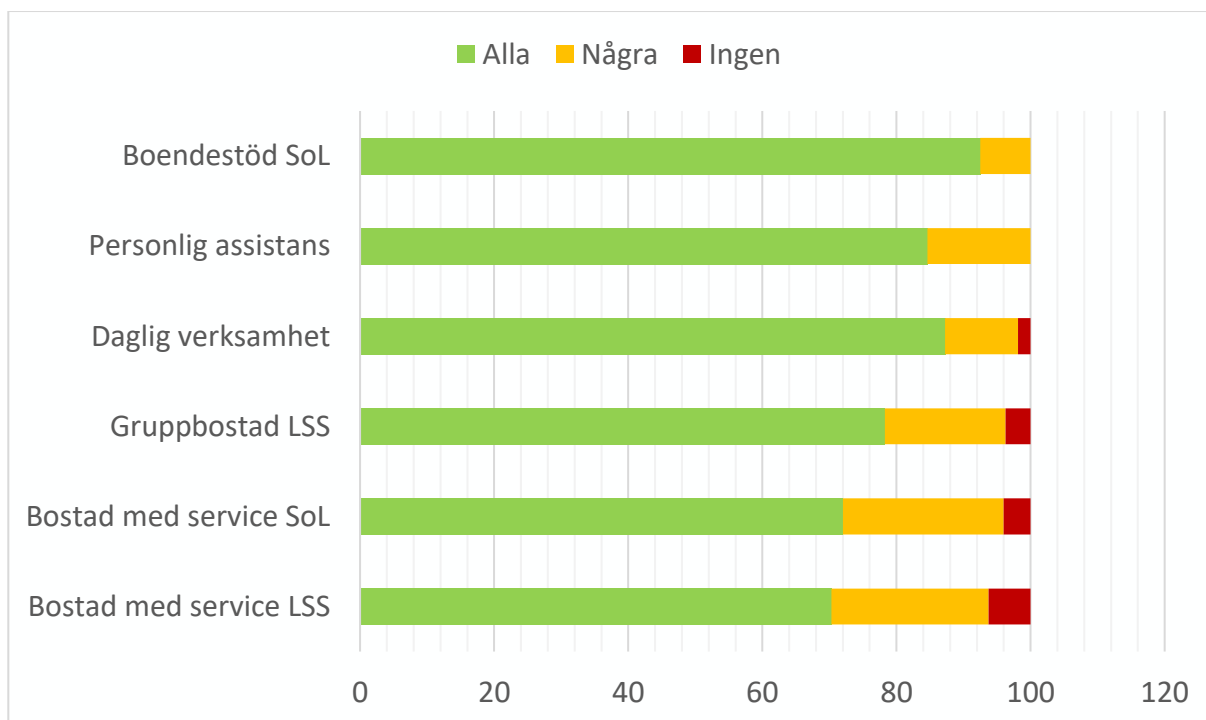
Fråga 5: Förstår personalen vad du säger?

Bråkarna har fått välja mellan alternativen alla, några och ingen. Diagrammet nedan visar att alla som får insatsen personlig assistans upplever att all personal förstår vad de menar. De som får stöd i sina egna hem, boendestöd SoL, upplever också att personalen förstår dem väl. I stort sett är staplarna väldigt positiva, men de som får insats i form av gruppbofastad enligt LSS visar lägst resultat där 4 % upplever att personalen inte förstår dem. Det är vanligt att personer som får insats i form av gruppbofastad behöver omfattande stöd av personalen, bland annat hjälp med att kommunicera med omvärlden.



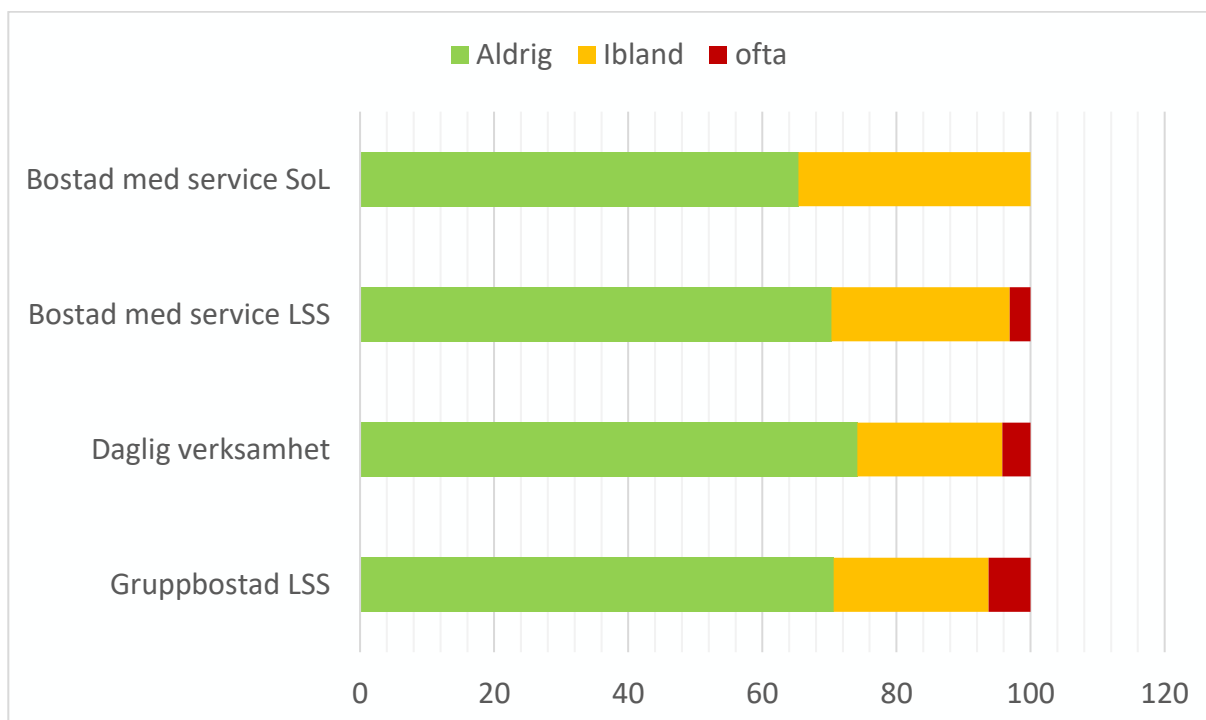
Fråga 6: Känner du dig trygg med personalen hemma?

Brukarna har fått välja mellan svarsalternativen: alla, några och ingen. Diagrammet nedan visar att de som får insatsen stöd i det egna hemmet, boendestöd SoL, känner sig mest trygga när personalen kommer hem till dem. 93 % upplever att de känner sig trygga med all personal och 7 % anser att de känner sig trygga med några ur personalen. De flesta staplar liknar varandra med övervägande goda resultat. Lägst resultat har de som får insatsen bostad med service enligt LSS där 6 % inte känner sig trygg med någon ur personalen hemma och 70 % anser att de är trygga med alla.



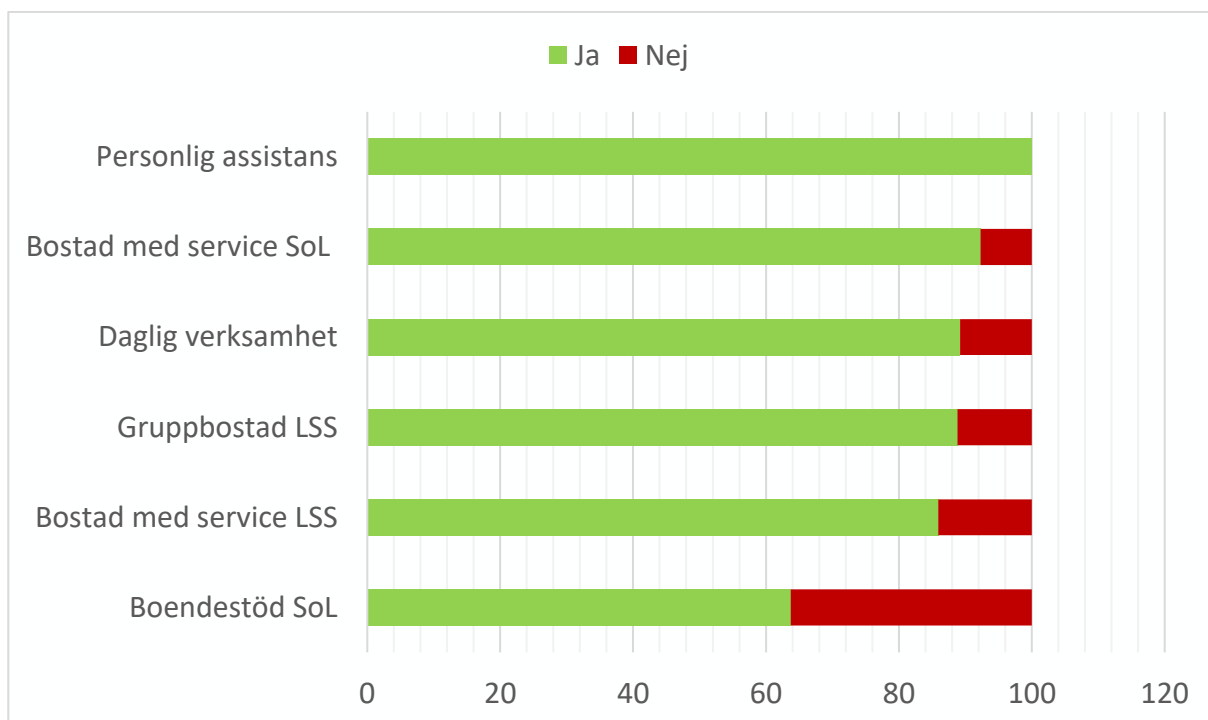
Fråga 7: Är du rädd för något hemma?

Brukarna har fått välja mellan svarsalternativen: aldrig, ibland och ofta. De som har insatsen daglig verksamhet, har i stället fått frågan "Är du rädd för något på din dagliga verksamhet?". Personer som får personlig assistans eller personer som fått stöd i sina egna hem, har inte fått frågan. Det beror på att dessa målgrupper ansvarar över sin egen bostad och hemmiljö, och är inte kommunens ansvar. I diagrammet nedan kan man se att personer som får bostad med service enligt Socialtjänstlagen inte verkar rädda för något hemma. 65 % har svarat att de aldrig är rädda för något hemma och ingen har svarat att de ofta är rädda för något hemma. Inom gruppbo- stad har 6 % angivit att de ofta är rädda för något hemma. En del av förklaringarna till detta kan vara att man kan bli rädd för sina medboenden, som också har omfattande funktionsned- sättningar. Det kan även finnas andra orsaker till att de är rädda, som personalen behöver ta reda på. Personal och chef kommer att jobba vi- dare för att skapa trygghet för de personer som får insatsen gruppbo- stad.



Fråga 8: Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?

Brukarna har här fått svarsalternativen ja eller nej. Frågan för daglig verksamhet är omformulerad till "Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din dagliga verksamhet?". Kommunen eftersträvar att alla som får stöd ska känna till att de kan prata med personalen om något inte är bra. Om de inte är nöjda med sitt stöd så har de även möjlighet att vända sig till personalens chef, för att lämna synpunkter. Diagrammet nedan visar att alla brukare som får personlig assistans vet vart de ska vända sig. Inom bostad med service enligt Socialtjänstlagen vet inte 8 % vart de ska vända sig och det ser även ungefär likadant ut inom de andra verksamheterna. De som får stöd i sina egna bostäder, boendestöd enligt Socialtjänstlagen, utmärker sig negativt genom att 36 % inte vet vart de ska vända sig om något med boendestödet är dåligt.



Summering av brukarenkäten

Detta är de resultat som kommit fram i brukarenkäten. Alla chefer kan ta del av detta och se hur svaren ser ut i deras verksamheter. De får inte se vilka brukare som svarat, så svaren hålls anonyma. Diagrammen i brukarenkäten visar sammantaget att de flesta brukare trivs väldigt bra i kommunens verksamheter. Utifrån svaren förväntas cheferna hitta svaga områden i sina verksamheter och arbeta med dem för att kvalitén ska bli bättre. När brukarenkäten genomförs nästa år är förhoppningen att arbetet gett resultat, och att svaren blir ännu bättre.

www.skelleftea.se