

Syfte

Brukarenkäter (härefter kallade hyresgästenkäter) genomfördes på Sköndals gruppbostäder i november 2010. Syftet med enkäterna är att ge ett tillfälle och utrymme för hyresgästerna att ge sin synpunkt på verksamheten på ett särskilt strukturerat och uppföljningsbart sätt.

För att få ytterligare information om kvaliteten i verksamheten har separata enkäter skickats till anhörig eller god man till varje hyresgäst. Vi tror att det kan ge mer information i vissa fall.

Metod

Hyresgäst enkäter

Sköndals gruppbostad 1

På grund av att hyresgästerna har sådana funktionsnedsättningar, exempelvis autism, att verbal eller skriftlig kommunikation inte är möjlig har inte traditionella enkäter besvarats. Dessa hyresgästers synpunkter har istället inhämtats genom observation av personal. Skattningsscheman har gjorts inom områden som bl.a.:

- Aktiviteter
- Måltider
- Utflykter
- Kultur

Observationerna har gett resultat som utvärderas på ett kvalitativt sätt.

Sköndals gruppbostad 2

Enkäter svarades skriftligt av hyresgästen enskilt eller med stöd av anhörig eller god man. Inom ett antal områden fick hyresgästerna beskriva hur de upplever sitt stöd av personal på gruppbostaden. Frågorna handlade bland annat om inflytande, tillgänglighet, bemötande, fritidsaktiviteter, tillit och insyn.

Frågorna i enkäten var ställda som en fråga där svarsalternativen var 1-5 med förklarande figurer och text i olika alternativ enligt nedan:

- 1 – *Mycket dåligt* eller *Aldrig* eller *Ingen kunskap*
- 2 – *Dåligt* eller *Sällan* eller *Mycket liten kunskap*
- 3 – *Sådär* eller *Ibland* eller *En del kunskap*
- 4 – *Bra* eller *För det mesta* eller *Bra kunskap*
- 5 – *Mycket bra* eller *Alltid* eller *Mycket bra kunskap*

I formulären fanns också möjlighet att skriva särskilda kommentarer.

Resultatet för Sköndals gruppbostad 2 visas som ett medelvärde på respektive fråga och antal svar på varje svarsalternativ på respektive fråga. (Föregående års resultat inom parentes)

Anhörig-/god man-enkät

För varje hyresgäst skickades ett enkätformulär enligt bilaga 2 till dennes närstående, antingen godman eller anhörig.

Frågorna var indelade i 8 områden; Åtagande, Insyn och delaktighet, Bemötande, Tillgänglighet, Pålitlighet, Kompetens, Information och Bemanning. Formulären var uppställda med 19 påståenden som skulle besvaras på en tiogradig skala från "instämmer inte alls" till "instämmer i högsta grad". En sista fråga var helhetsbedömning med svar på tiogradig skala från "mycket missnöjd" till "mycket nöjd". På alla påståenden/frågor fanns även alternativet "vet ej".

Resultatet visas som ett medelvärde på respektive fråga.

Resultaten och sammanfattning och analys presenteras till beställare och på företagets webbsida.

- Bilaga 1. Kopia på hyresgästenkäten
- Bilaga 2. Kopia på anhörig-/god man-enkäten.

Resultat hyresgästenkät

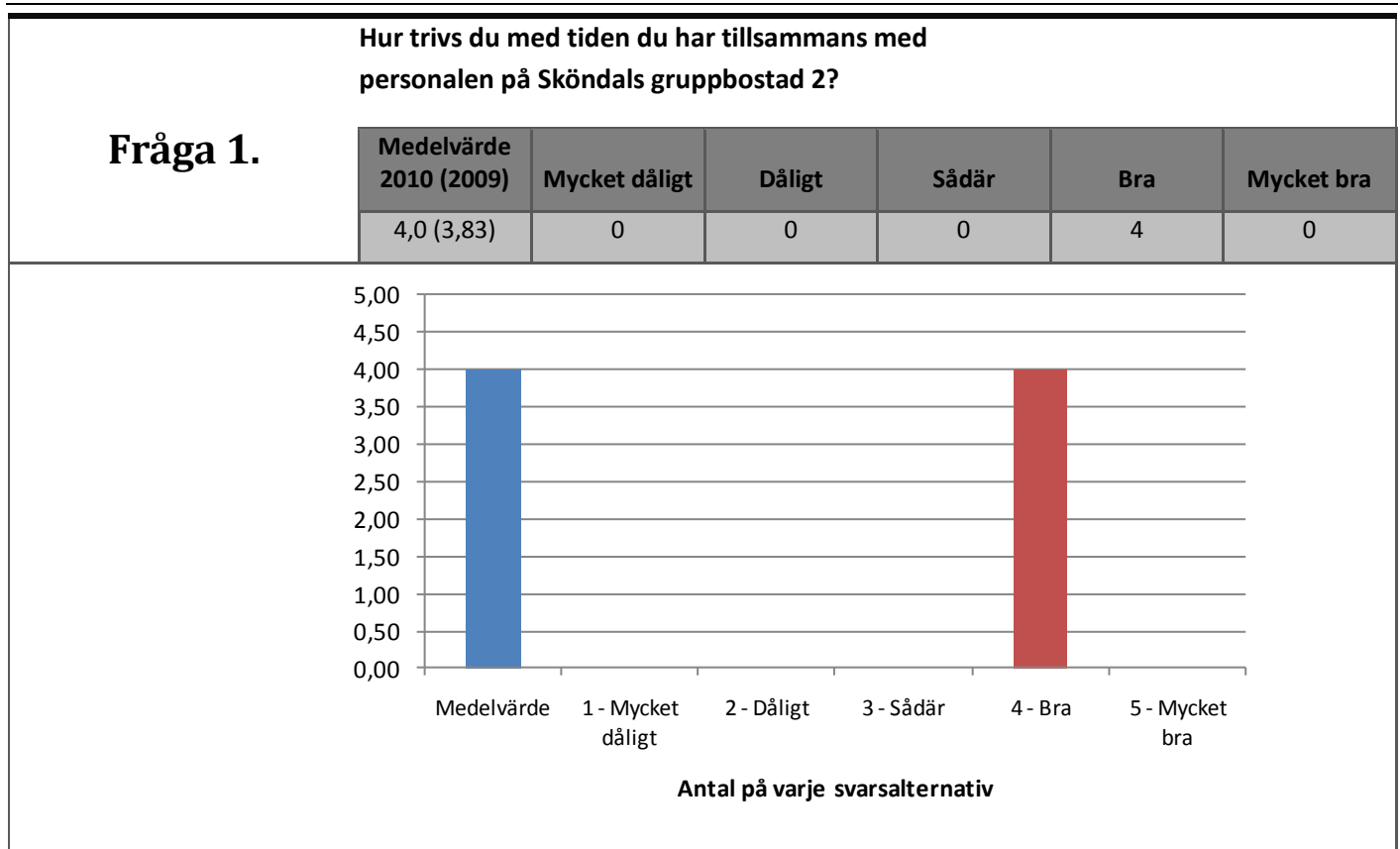
Svarsfrekvens:

Sköndals gruppbostad 1	100% - observationer
Sköndals gruppbostad 2	66%
Hela företaget	83%

Sköndals gruppbostad 1

Observationsscheman har varit ett bra verktyg för att undersöka hyresgästernas önskemål och vad de uppskattar. Med hjälp av dem har personal funnit vad som uppskattas mest och vilka aktiviteter eller annat som ska undvikas.

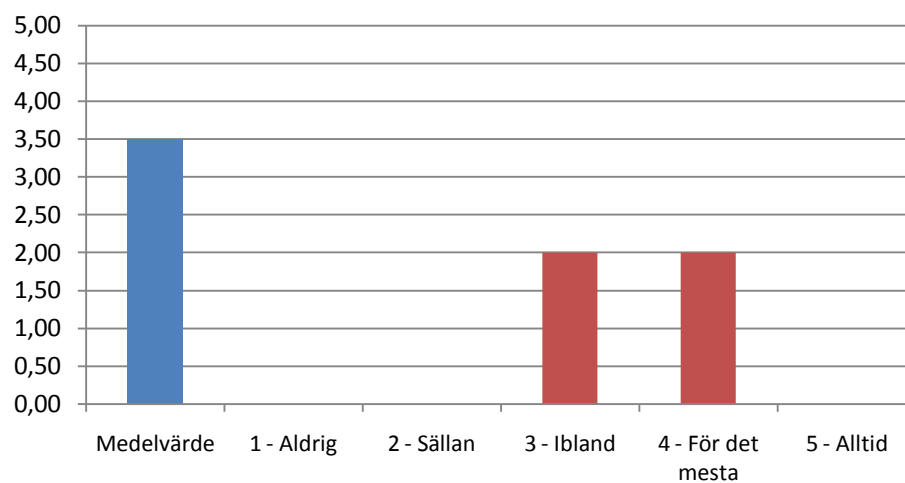
Sköndals gruppbostad 2



Får du vara med och bestämma vad du vill göra
under tiden du har tillsammans med personalen?

Fråga 2.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,5 (3,67)	0	0	2	2	0

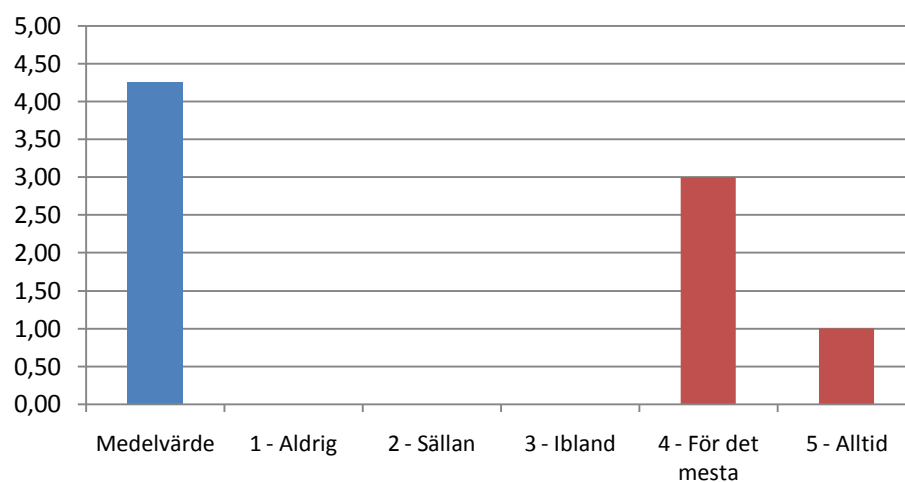


Antal på varje svarsalternativ

Tycker du att personalen gör som ni kommit överens om
under tiden du har tillsammans med personalen?

Fråga 3.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
4,25 (3,67)	0	0	0	3	1

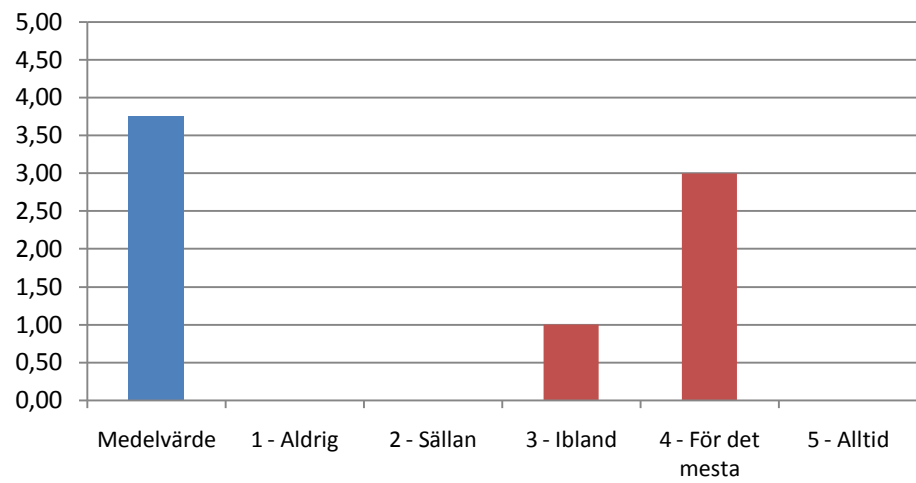


Antal på varje svarsalternativ

Får du göra de aktiviteter som du vill?

Fråga 4.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,75 (3,67)	0	0	1	3	0

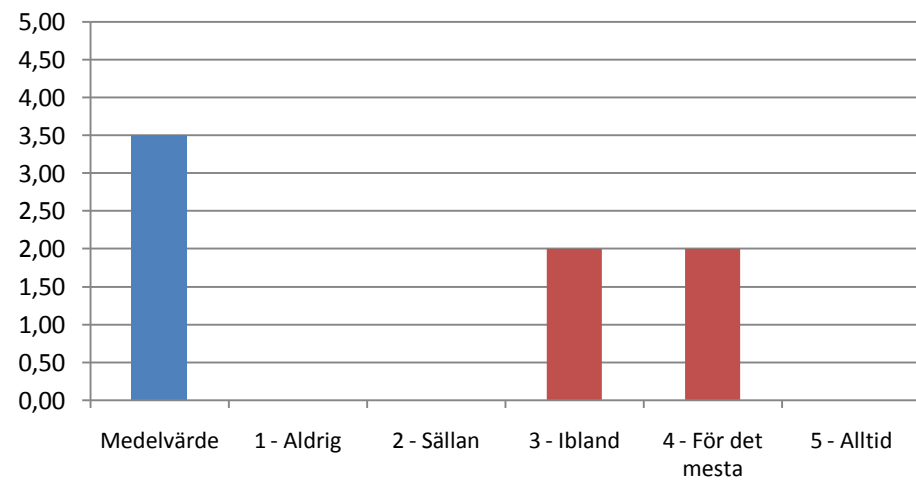


Antal på varje svarsalternativ

Kan du få tag i personalen när du behöver?

Fråga 5.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,5 (4,0)	0	0	2	2	0

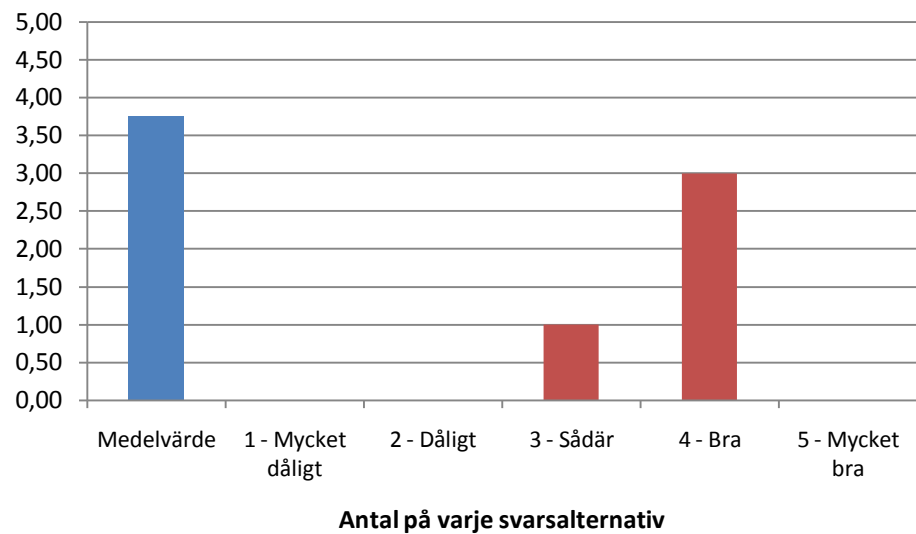


Antal på varje svarsalternativ

Känner du att du kan lita på personalen?

Fråga 6.

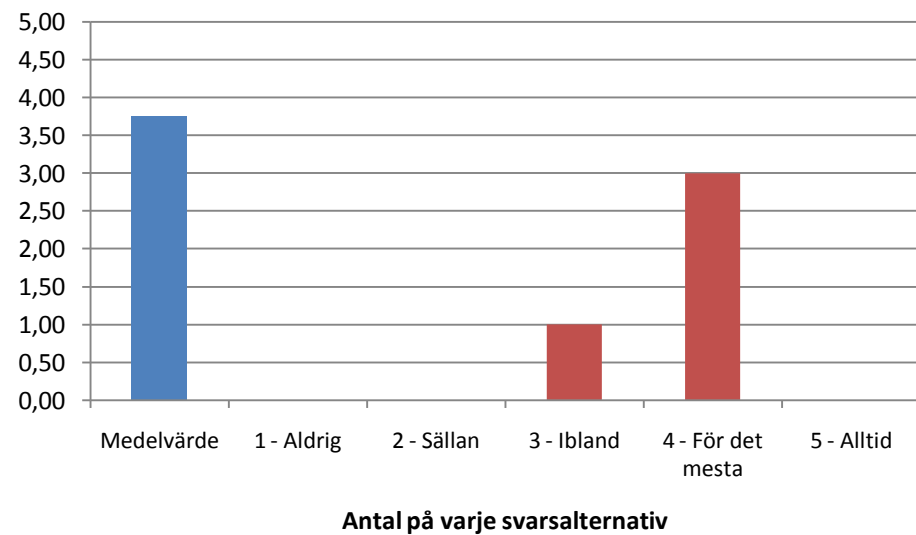
Medelvärde 2010 (2009)	Mycket dåligt	Dåligt	Sådär	Bra	Mycket bra
3,75 (3,67)	0	0	1	3	0



Kan du prata med personalen om det du tycker är viktigt?

Fråga 7.

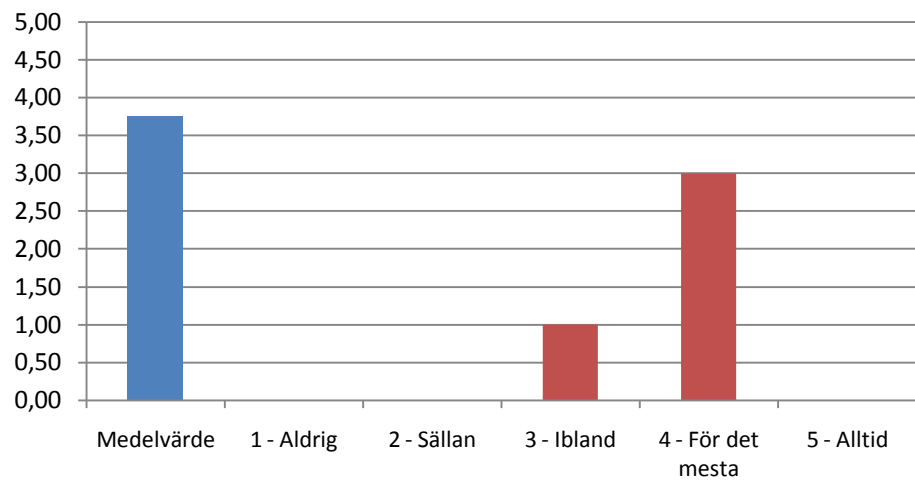
Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,75 (3,17)	0	0	1	3	0



Lyssnar personalen på dig?

Fråga 8.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,75 (3,67)	0	0	1	3	0

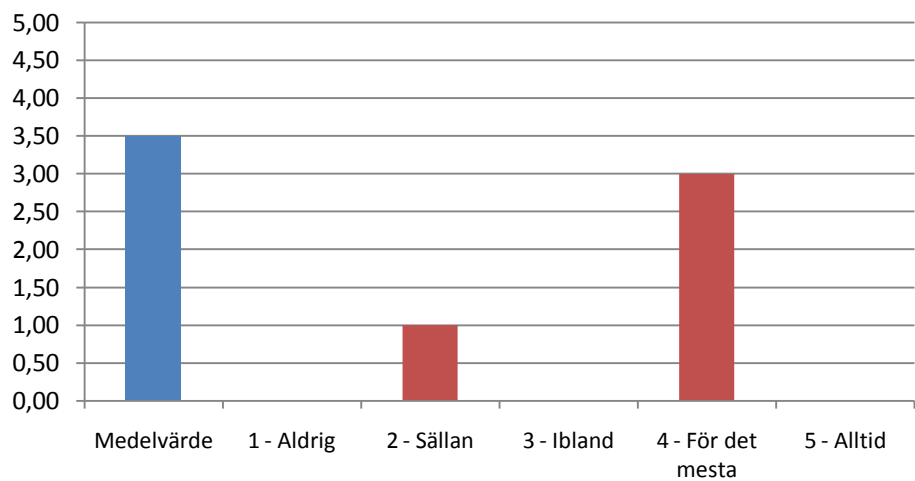


Antal på varje svarsalternativ

Pratar personalen så att du förstår?

Fråga 9.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,50 (3,67)	0	1	0	3	0



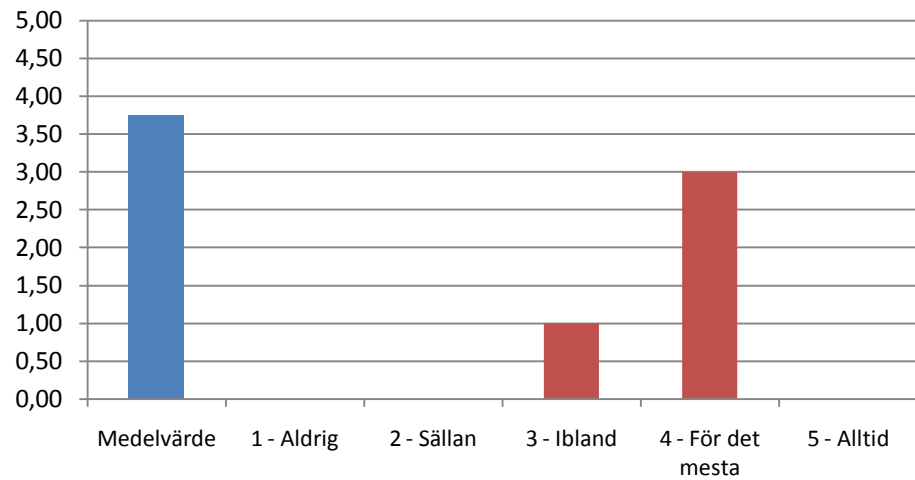
Antal på varje svarsalternativ

Är informationen du får av personalen lätt att förstå?

Till exempel om du ska på ett läkarbesök eller vara med på en gemensam aktivitet.

Fråga 10.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,75 (4,0)	0	0	1	3	0

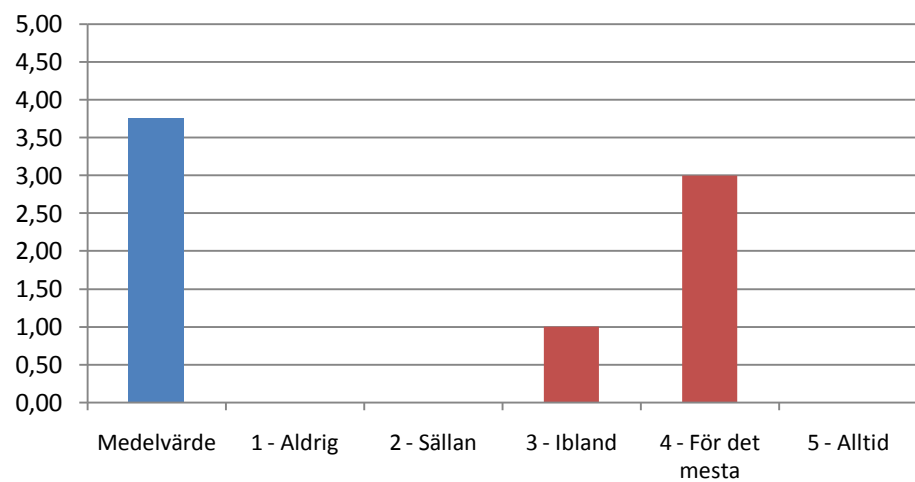


Antal på varje svarsalternativ

Skriver personalen text som är lätt att förstå?

Fråga 11.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,75 (3,67)	0	0	1	3	0

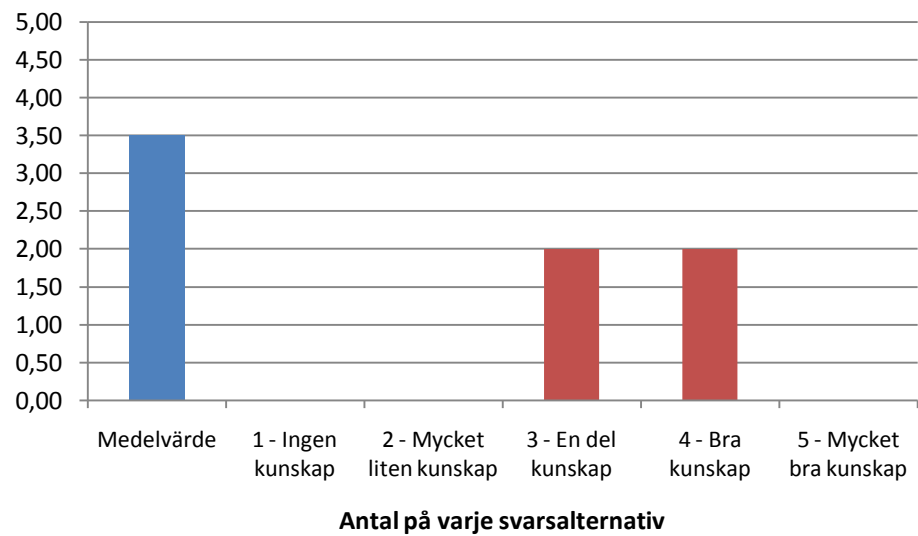


Antal på varje svarsalternativ

Har personalen kunskap om din diagnos och det som är svårt för dig?

Fråga 12.

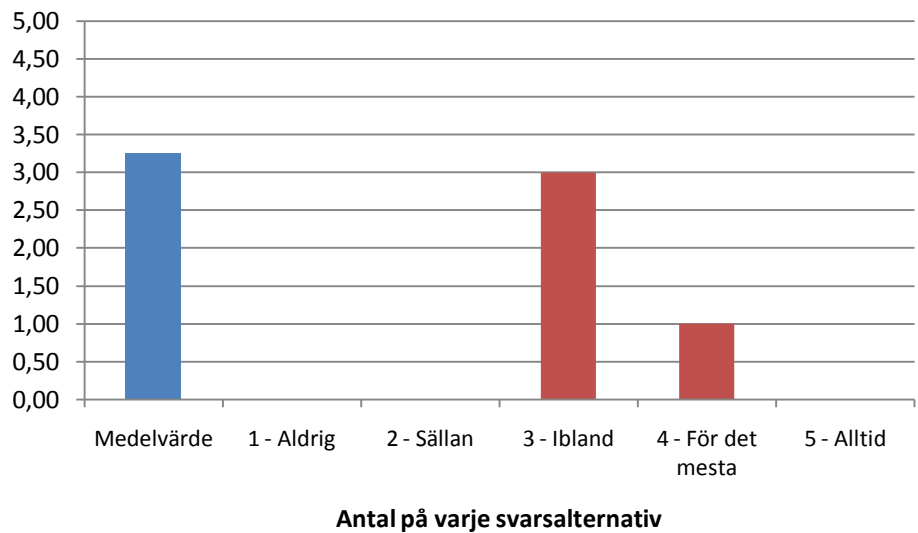
Medelvärde 2010 (2009)	Ingen kunskap	Mycket liten kunskap	En del kunskap	Bra kunskap	Mycket bra kunskap
3,50 (3,83)	0	0	2	2	0



Vet personalen vilka hjälpmedel du behöver att din vardag ska bli lättare för dig?

Fråga 13.

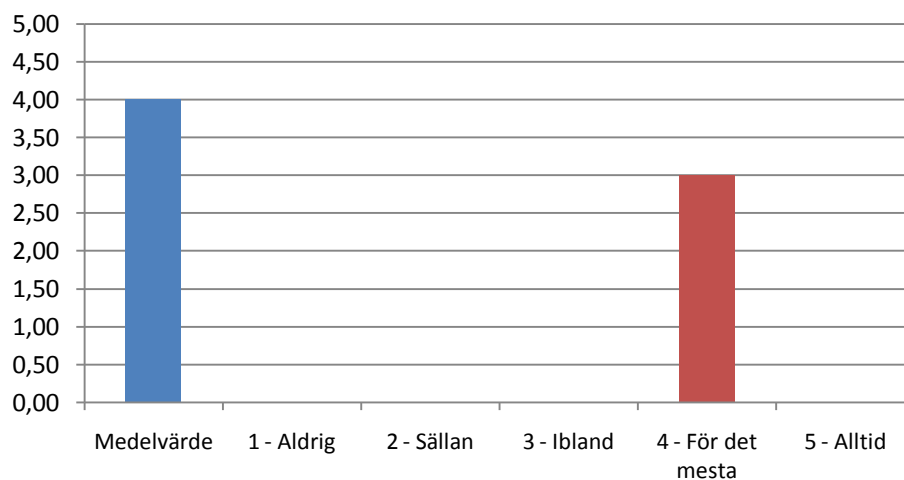
Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,25 (3,83)	0	0	3	1	0



Får du prata med Tess (platsansvarig) om du behöver?

Fråga 14.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
4,0 (4,33)	0	0	0	3	0

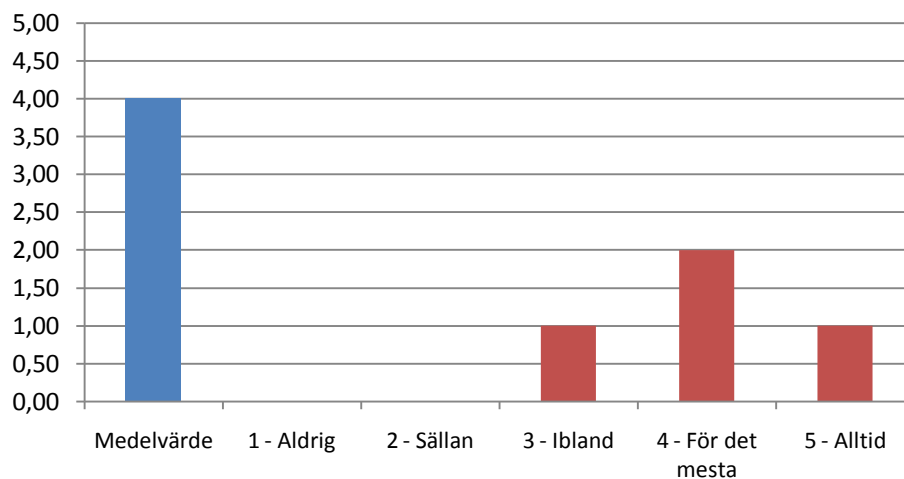


Antal på varje svarsalternativ

Kan du prata med Tess (platsansvarig) om det du tycker är viktigt?

Fråga 15.

Medelvärde 2010 (2009)	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
4,00 (4,0)	0	0	1	2	1

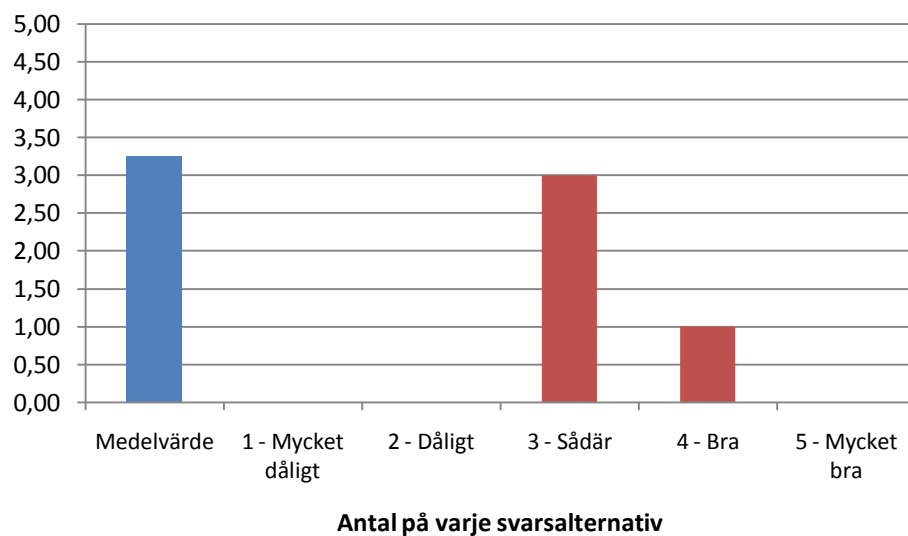


Antal på varje svarsalternativ

Hur tyckte du det kändes att svara på frågorna?

Fråga 16.

Medelvärde 2010 (2009)	Mycket dåligt	Dåligt	Sådär	Bra	Mycket bra
3,25 (3,83)	0	0	3	1	0



Resultat anhörig-/god man-enkät

Svarsfrekvens:

Sköndals gruppbostad 1 80%

Sköndals gruppbostad 2 67%

Hela företaget 73%

Åtagande Fråga 1.	Relationen mellan min närstående och stödpersonen i boendet fungerar bra. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,33 (6)	9 (10)	8,67 (8)
Åtagande Fråga 2.	Min närstående erbjuder ett bra utbud av aktiviteter. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	7,5 (7)	9 (10)	8,14 (8,5)
Åtagande Fråga 3.	Jag är nöjd med det stöd och service som min närstående får. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,5 (8)	9,25 (10)	8,88 (9)
Insyn och delaktighet Fråga 1.	Personalen är lyhörd för min närståendes önskemål och synpunkter. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	7,67 (8,5)	9 (10)	8,33 (9,25)
Insyn och delaktighet Fråga 2.	Jag har nödvändig insyn i hur verksamheten fungerar. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	7,33 (7)	8 (10)	7,14 (8,5)
Bemötande Fråga 1.	Personalen ger ett bra bemötande till mig. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,75 (8,5)	9,25 (10)	9 (9,25)

Bemötande Fråga 2.	Personalen ger ett bra bemötande till min närstående. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,67 (8,5)	9,25 (10)	9 (9,25)
Bemötande Fråga 3.	Personalen ger min närstående stöd på ett respektfullt sätt. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,67 (8,5)	9,25 (10)	9 (9,25)
Bemötande Fråga 4.	Jag känner mig välkommen till Sköndals gruppbostad om jag vill hälsa på. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	9 (9)	9,25 (10)	9,13 (9,5)
Tillgänglighet Fråga 1.	Personalen är lättillgänglig när jag behöver få tag på någon på gruppboستaden. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,25 (6,5)	9,25 (10)	8,75 (8,25)
Tillgänglighet Fråga 2.	Det är enkelt att komma och besöka gruppboستaden. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,25 (7,5)	9,25 (10)	8,75 (8,75)
Tillgänglighet Fråga 3.	Gruppboستadens lokaler är bra utformade och lätt tillgängliga. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,5 (8)	8 (10)	8,25 (9)
Pålitlighet Fråga 1.	Jag känner förtroende för personalen och ledningen på Sköndals gruppboستad. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	9,25 (8)	9,25 (10)	9,25 (9)

Pålitlighet Fråga 2.	Jag litar på att personalen följer tystnadsplikten. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	9,25 (7,5)	9,25 (10)	9,25 (8,75)
Kompetens Fråga 1.	Personalen har de kunskaper som krävs för att utföra sitt arbete. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8 (7)	9 (10)	8,5 (8,5)
Information Fråga 1.	Jag får tillräcklig information från gruppbostaderna. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	7,75 (7,5)	9 (10)	8,29 (8,75)
Information Fråga 2.	Det är lätt att nå stödpersonen för frågor/information. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8 (7,5)	9,25 (10)	8,63 (8,75)
Information Fråga 3.	Jag får snabb återkoppling på önskingar/frågor. 1 = Stämmer inte alls 10 = Stämmer i högsta grad		
	Medelvärde gruppbostad 1	Medelvärde gruppbostad 2	Medelvärde hela företaget
	8,25 (8,5)	9,25 (10)	8,75 (9,25)

Sammanfattning och analys

Undersökningen utfördes med gott resultat på gruppbostäderna. Inga större förändringar har skett mot föregående års resultat. Sammantaget visar enkäterna att hyresgästerna i Sköndals LSS verksamheter och deras närstående i hög grad är nöjda med insatserna och hur dessa utförs. I föregående års analys märktes ett något sämre resultat under lyssnande och bemötande till hyresgästen på gruppbostad 2. Resultatet på de punkterna är nu helt klart förbättrat!