



Nacka kommun

## **Kvalitetsbarometern LSS 2016**

Gruppboenden, Serviceboenden  
och Daglig verksamhet



---

# Innehåll

- ❑ Om undersökningen
  - ❑ Bakgrund och syfte
  - ❑ Genomförande
- ❑ Resultat
- ❑ Sammanfattning/Slutsats

---

# Om undersökningen

## Syfte

- ❑ Syftet med brukarundersökningarna är att ge Socialnämnden kunskap om brukarnas uppfattning om kvaliteten på insatserna. Undersökningen ska visa om de mål som nämnden fastställt, beträffande nöjdhetsgraden är uppfyllda.
- ❑ Tillhandahålla underlag för jämförelser mellan olika verksamhetsområden och enheter inom kommunens verksamhet för personer med funktionsnedsättningar.
- ❑ Identifiera väl fungerade områden respektive eventuella förbättringsområden såväl totalt som för enskilda verksamheter.

## Genomförande

- ❑ Undersökningen genomfördes under veckorna 4-8. Personliga intervjuer genomfördes i boenden och dagliga verksamheter med surfplattor i första hand, men med möjlighet att även kunna besvara frågorna på en pappersenkät om respondenten önskade detta.
- ❑ I de fall där brukaren inte kunnat kommunicera sin upplevelse, har anhöriga eller goda män fått en särskild utformad enkät hemskickad per post.
- ❑ Telefonpåminnelse genomfördes även till anhöriga/goda män för att påminna om undersökningen.



---

# Antal svar/svarsfrekvens och vem som har svarat

## Gruppboenden

Vem har svarat på frågorna (antal svar)	2011	2013	2016
Brukaren	42	32	44
Brukaren tillsammans med anhörig/god man	0	0	5
Anhörig/god man	17	33	18
Totalt antal svar	59	65	67
Svarsfrekvens	75%	80%	77%

## Serviceboenden

Vem har svarat på frågorna (antal svar)	2011	2013	2016
Brukaren	13	17	17
Brukaren tillsammans med anhörig/god man	0	0	1
Anhörig/god man	1	3	0
Totalt antal svar	14	20	18
Svarsfrekvens	57%	87%	78%

## Daglig verksamhet

Vem har svarat på frågorna (antal svar)	2011	2013	2016
Brukaren	70	83	103
Brukaren tillsammans med anhörig/god man	0	0	18
Anhörig/god man	16	15	21
Totalt	86	98	142
Svarsfrekvens	66%	74%	79%

---

# Förklaring av diagram

## Förklaring kvalitetsindex

- ❑ Kvalitetsindex utgör ett sammanfattande mått utifrån att olika värdeomdömen tilldelats ett siffervärde. I undersökningen utgörs svarsskalan av en balanserad svarsskala med tre steg; ett positivt svar, ett neutralt (mellanalternativ) respektive ett negativt svar. Därutöver har de svarande haft möjlighet att svara "Vet inte".
- ❑ Kvalitetsindex beräknas enligt nedan;
  - ❑ Antal "Ja" svar – beräknas som antal JA x 2 poäng
  - ❑ Antal "Ibland" svar – beräknas som antal "Ibland" x 0 poäng
  - ❑ Antal "Nej" svar – Beräknas som antal Nej x -2 poäng
  - ❑ Summan av ovan delas med antal svar
- ❑ Som en rimlig nivå har vid tidigare genomföranden bedömts att beräkningen av omdömena ovan bör ge ett positivt tal på minst 1,0 för att vara ett godkänt resultat.
- ❑ Beräkningarna 2016 är genomförda på motsvarande sätt som tidigare år för att möjliggöra jämförelser över tid.

---

# Resultat Gruppboende



---

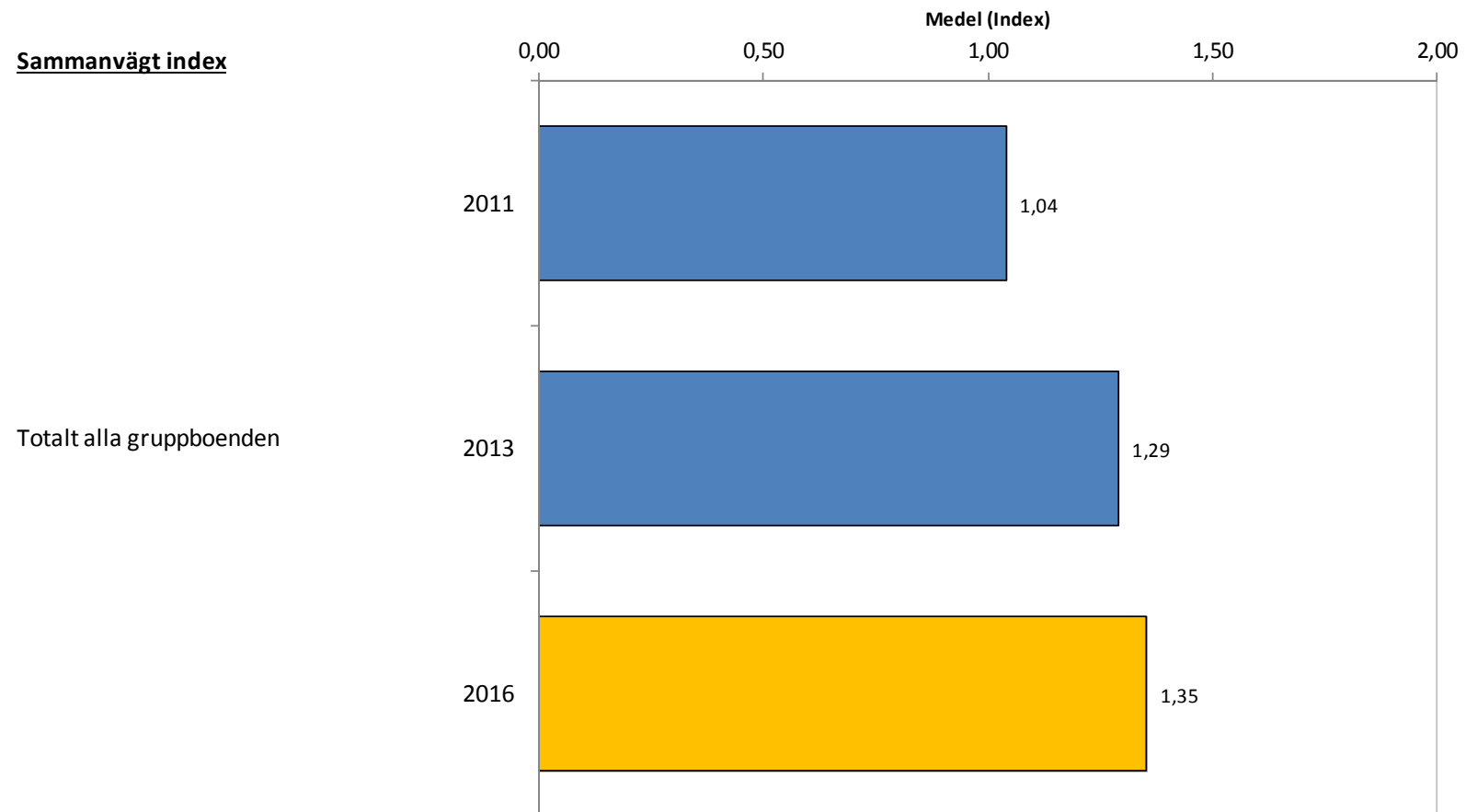
# Förändring av enkät (Gruppboende/Serviceboenden)

Inför 2016 års genomförande har följande förändringar genomförts i enkäten. Det innebär att jämförelser över tid saknas på dessa frågor.

- Under området "tillgänglighet" fanns år 2011 och 2013 frågorna;
  - Hjälper personalen dig med fritidsaktiviteter?
  - Får du information om sånt som händer ute i samhället?
- År 2016 är följande frågor/formuleringar nya;
  - Är du nöjd med de fritidsaktiviteter som du har?
  - Får du vara med och bestämma vilka fritidsaktiviteter du ska göra?

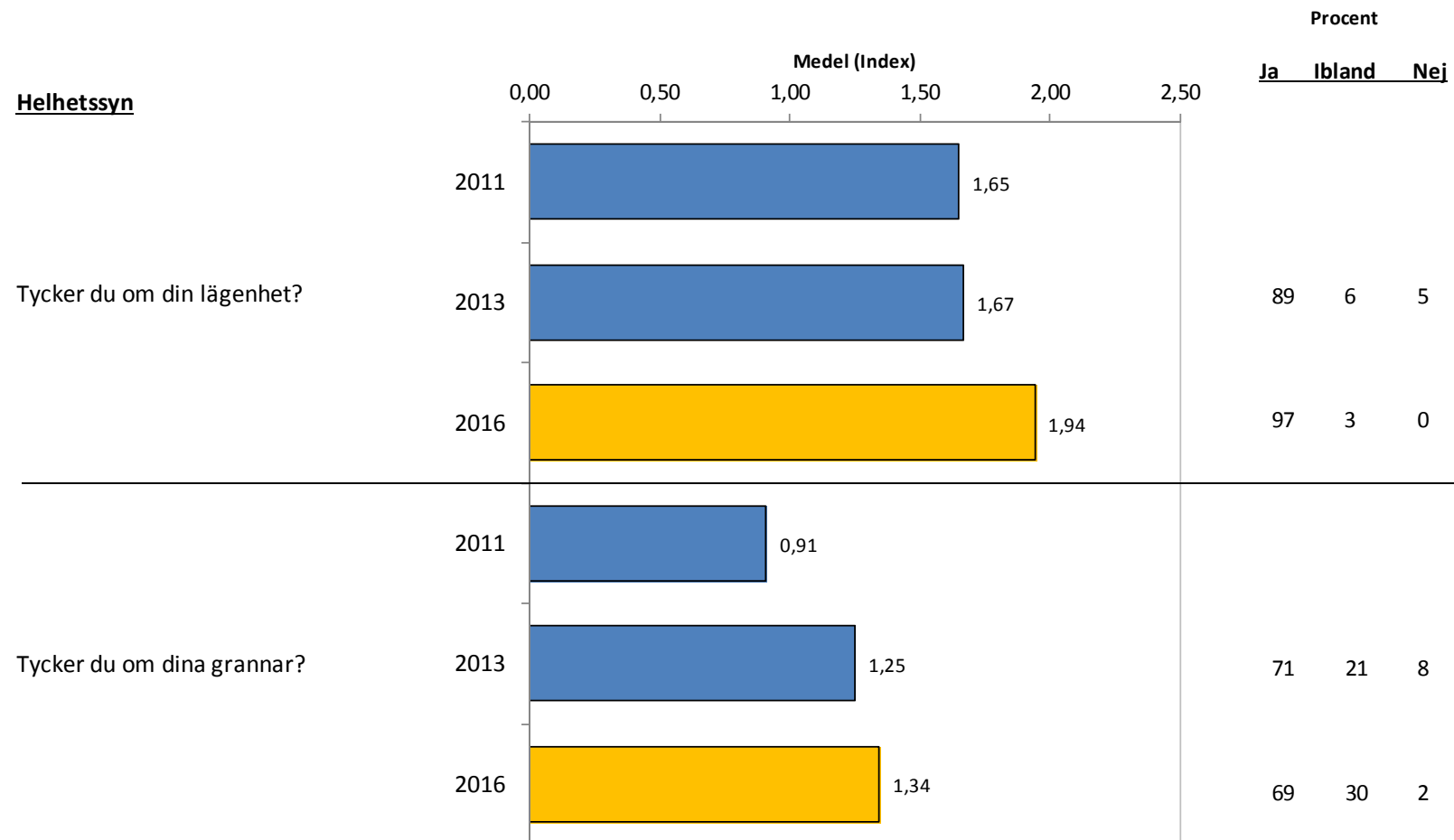
---

## Gruppboende totalt

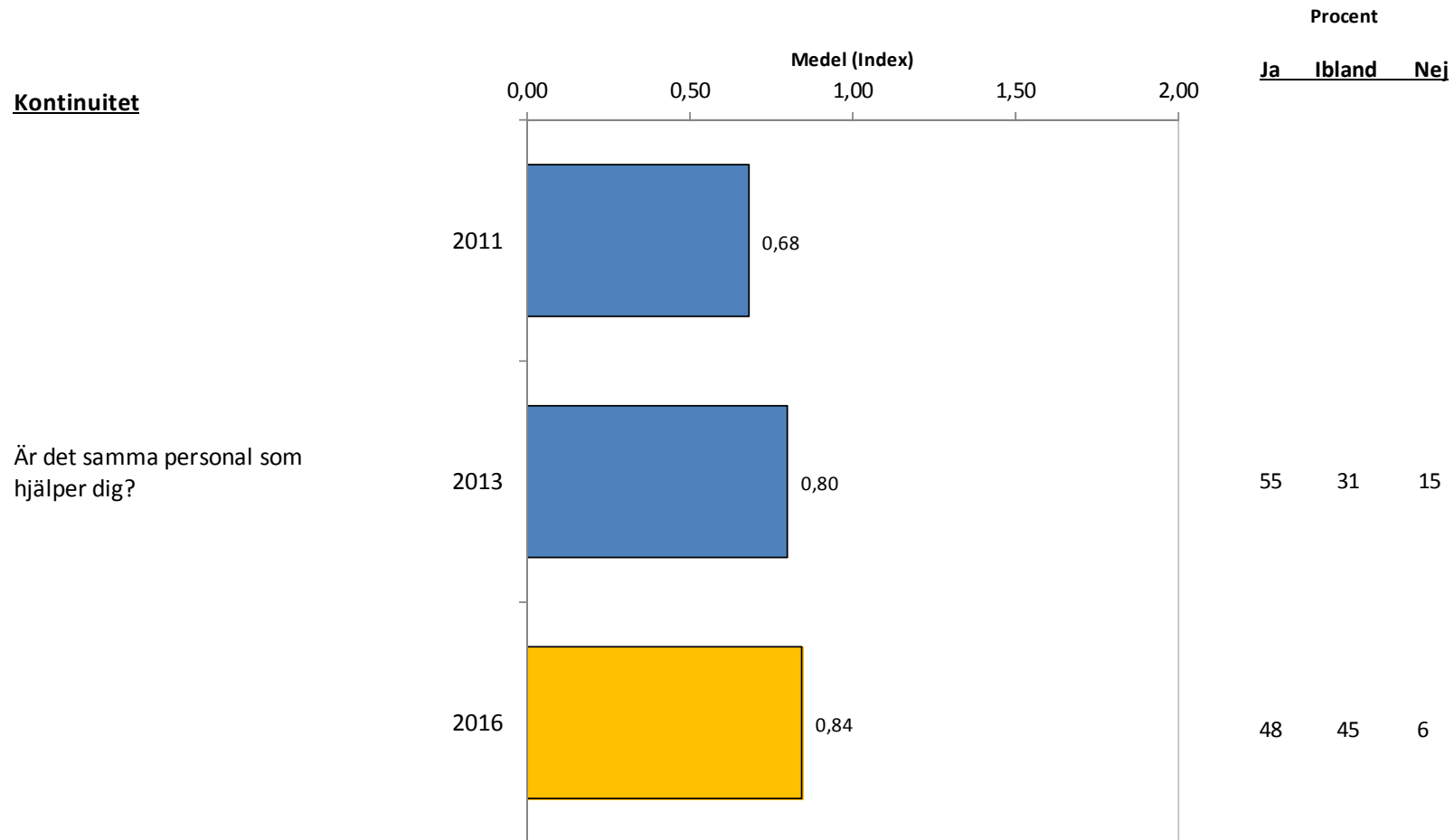




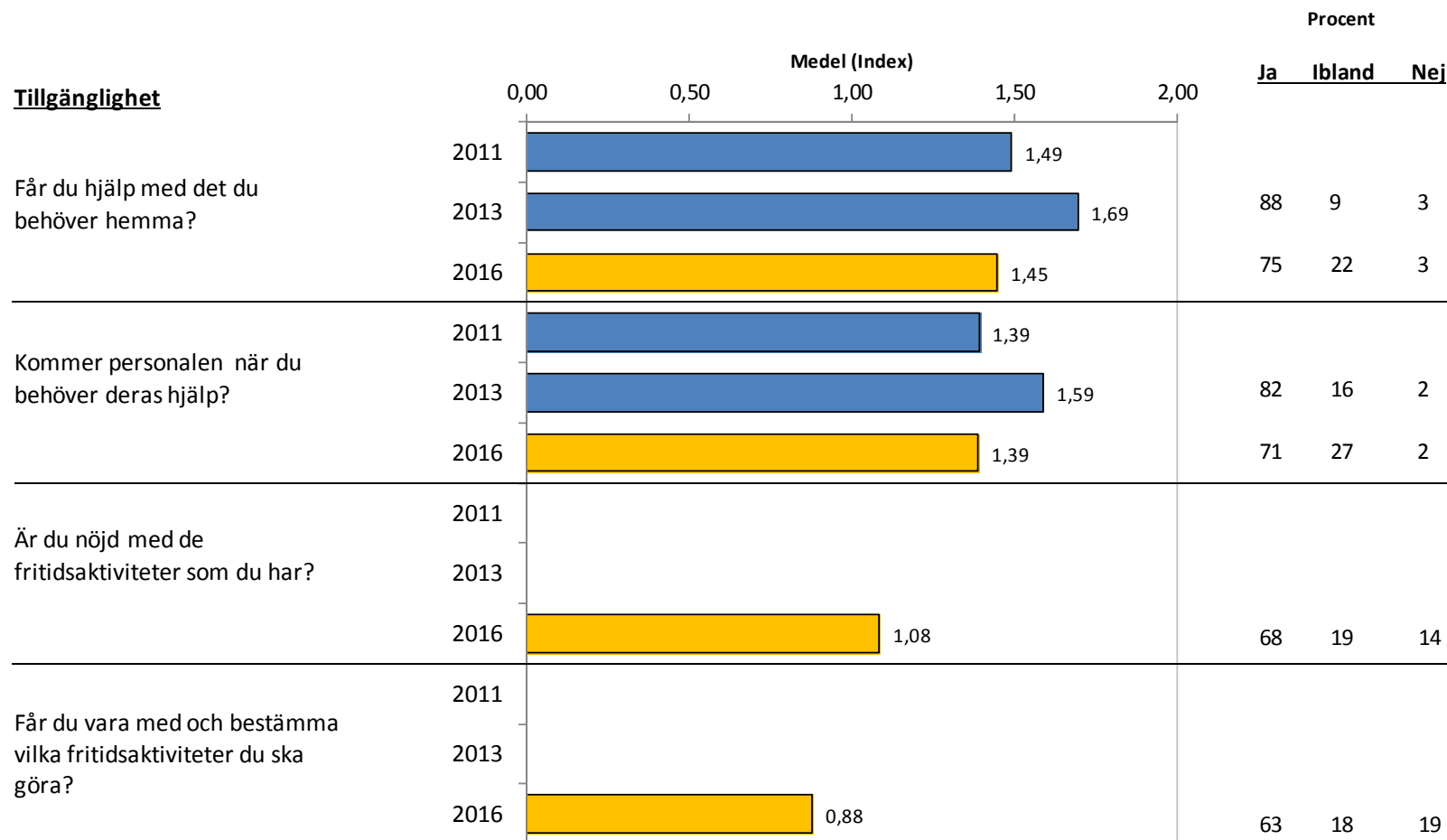
## Gruppboende totalt



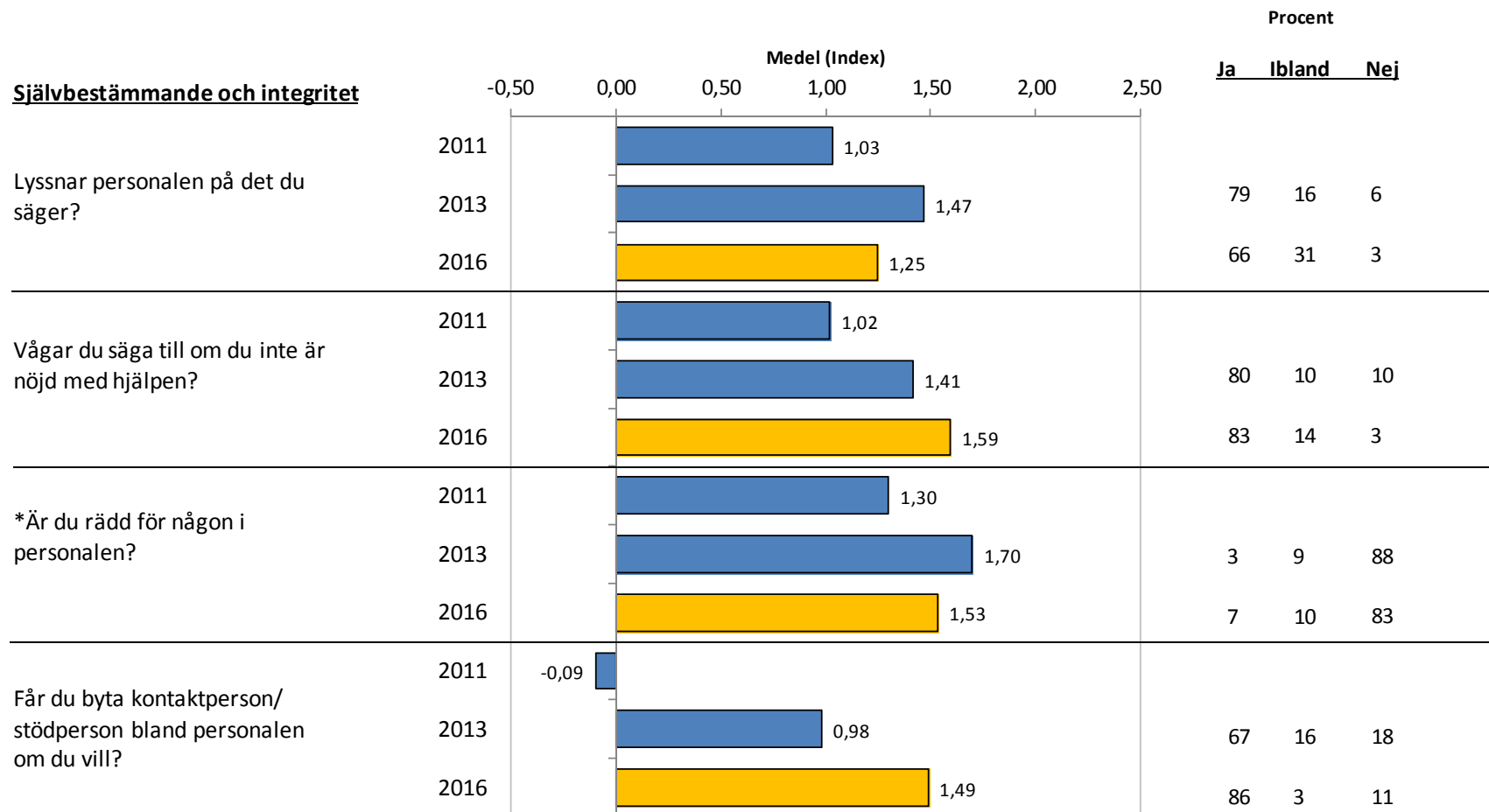
## Gruppboende totalt



## Gruppboende totalt



## Gruppboende totalt



\*Här betyder ett nej att den svarandes svar är positivt.

# Grupboende

	Gruppboende totalt	Svarat själv	Tillsammans med god man	God man har svarat
	67 svar	44 svar	5 svar	17 svar
	Index	Index	Index	Index
Tycker du om din lägenhet?	1,94	1,95	1,60	2,00
Tycker du om dina grannar?	1,34	1,41	0,50	1,33
Är det samma personal som hjälper dig?	0,84	0,95	0,40	0,71
Får du bestämma vilken mat du ska äta?	0,98	1,44	0,80	-0,50
Får du bestämma vilka kläder du ska ha?	1,52	1,86	1,60	0,17
Får du bestämma vilken tid du ska sova?	1,67	2,00	0,80	0,73
Får du hjälp med det du behöver hemma?	1,45	1,41	0,80	1,73
Kommer personalen när du behöver deras hjälp?	1,39	1,36	0,80	1,83
Är du nöjd med de fritidsaktiviteter som du har?	1,08	1,54	-0,40	0,29
Med och bestämma vilka fritidsaktiviteter du ska göra?	0,88	1,38	0,80	-0,67
Lyssnar personalen på det du säger?	1,25	1,36	0,80	0,91
Vågar du säga till om du inte är nöjd med hjälpen?	1,59	1,63	1,60	1,40
Är du rädd för någon i personalen?	1,53	1,41	1,33	2,00
Får du byta kontaktperson/stödperson bland personalen om du vill? (Med kontakt/stödperson menar vi den person som du har	1,49	1,77	0,67	0,67
<b>Sammanvägt index</b>	<b>1,35</b>	<b>1,53</b>	<b>0,86</b>	<b>0,90</b>

---

# Slutsats



Markörs slutsats av undersökningen är att brukarna trivs mycket bra med sitt boende. Brukarna trivs allt bättre med sina grannar och fler upplever att de vågar säga till om de inte är nöjda med den hjälp de får. Samtidigt är det några frågor som visar på en negativ utveckling och frågor som har potential att få ett högre betyg. De tydligaste utvecklingsområdena baserat på respondenternas svar är:

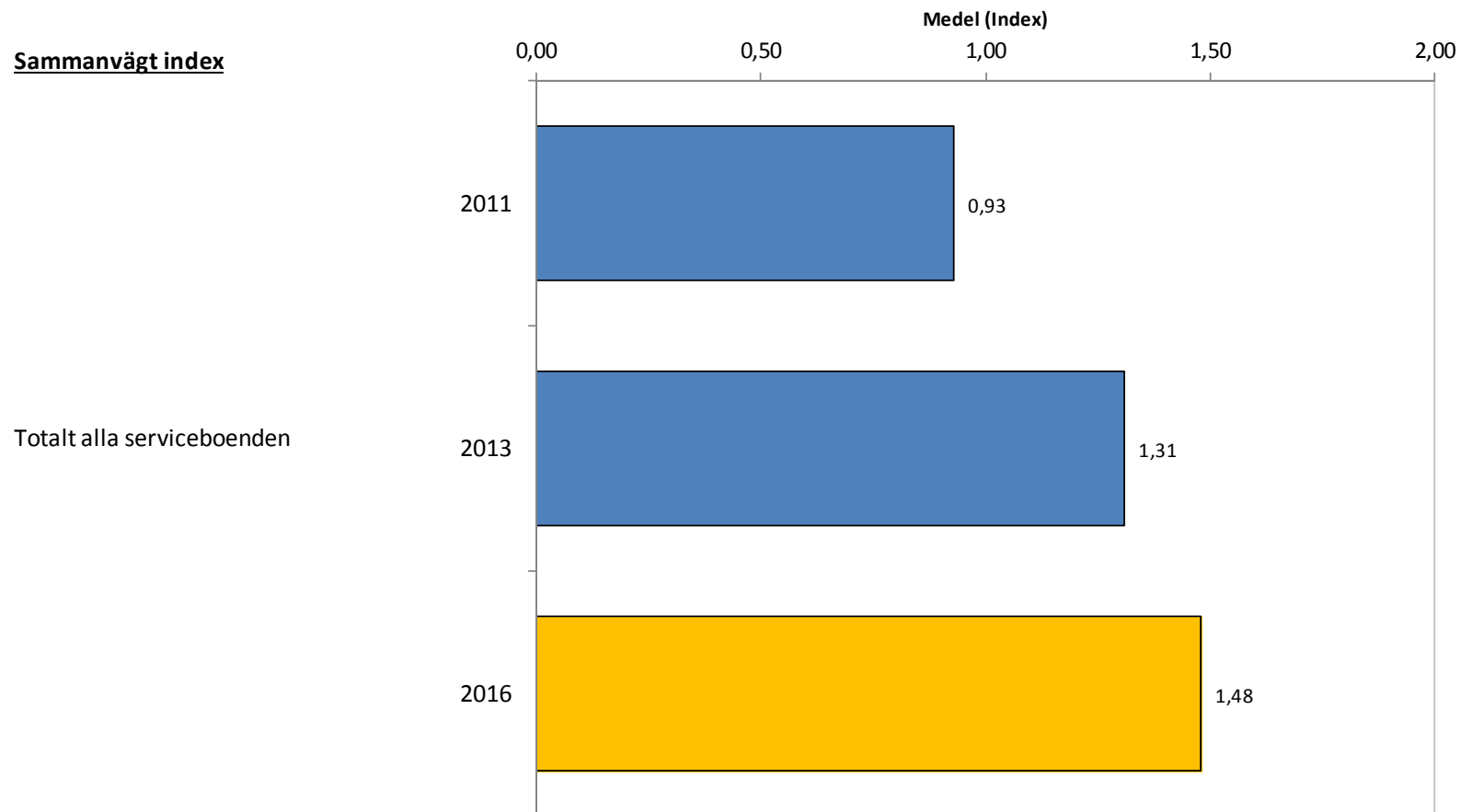
- Färre upplever 2016 att de får hjälp med det de behöver hemma och något färre upplever att personalen kommer när de behöver hjälp
- Brukarna ger också ett tydligt uttryck för att det finns god potential till att utveckla möjligheterna till fritidsaktiviteter. Frågorna får indexvärden omkring 1,0, vilket är gränsen för godkänt.
- En djupare analys bör göras vad som är orsakerna till de främsta utvecklingsområdena ovan. Det är enkelt att säga att brist på "närvaro/tid" gör att delar av hjälpen och framför allt möjligheter till fritidsaktiviteter blir lidande. Men det är viktigt att även kartlägga ev. andra orsaker.
- Det finns en variation i resultat mellan olika boenden och frågor. Det viktigaste arbetet för en ännu bättre fungerande verksamhet och ökad nöjdhet är därför att gå igenom resultatet för varje enskilt boende och skapa en lokal handlingsplan för vad som är viktigast att utveckla på det aktuella boendet.

---

# Resultat Serviceboende

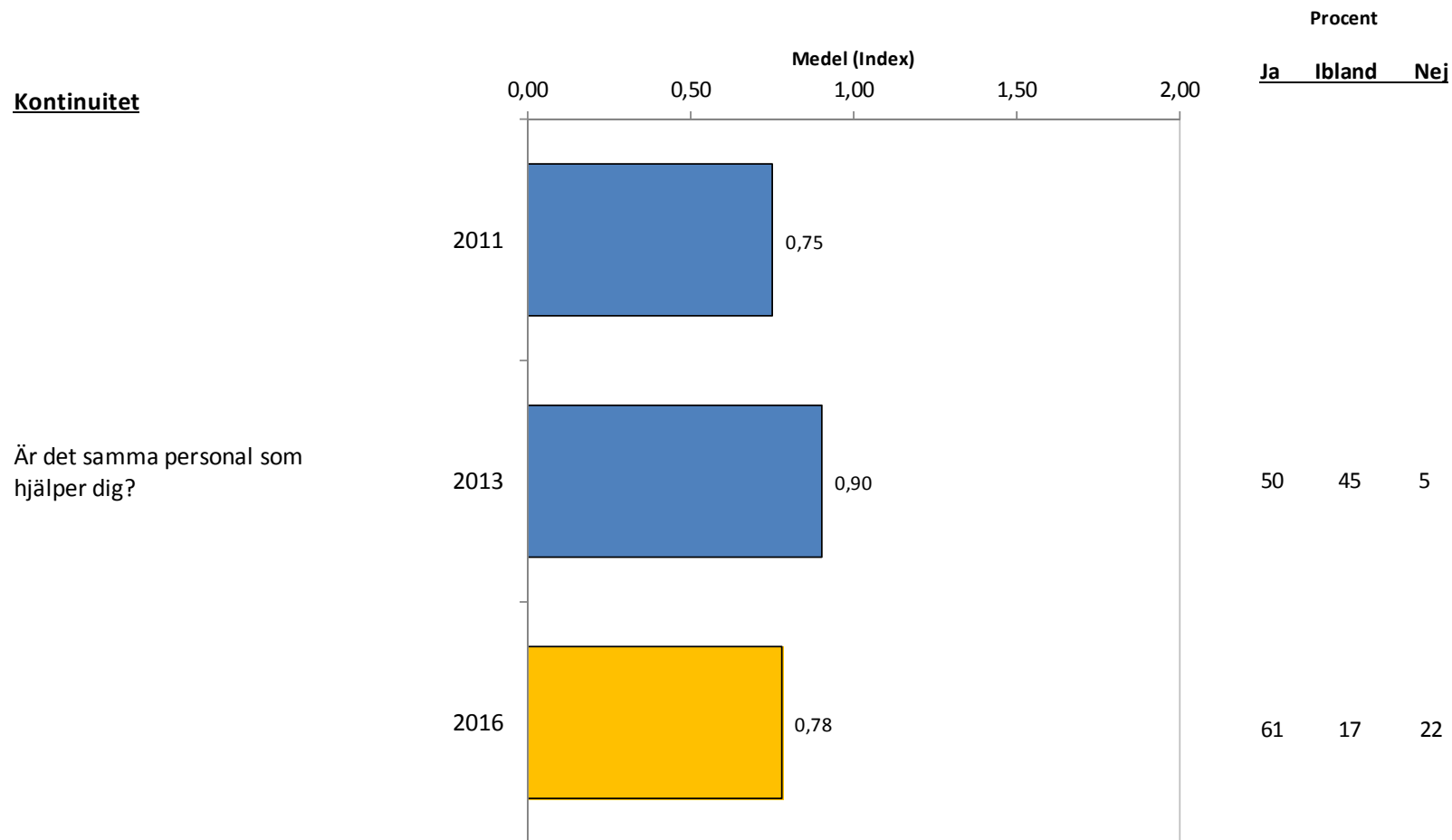


## Serviceboende totalt

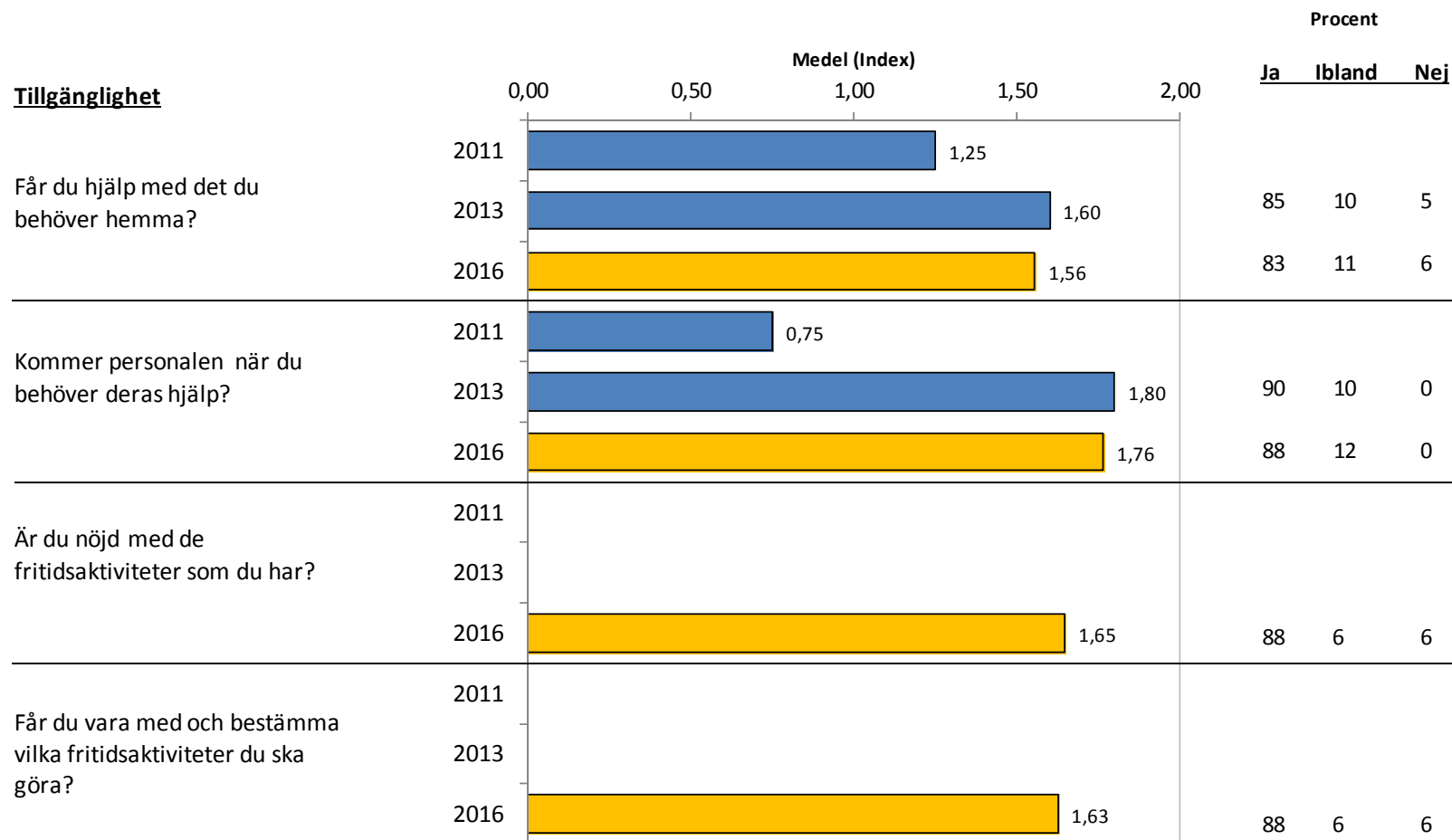




## Serviceboende totalt



## Serviceboende totalt

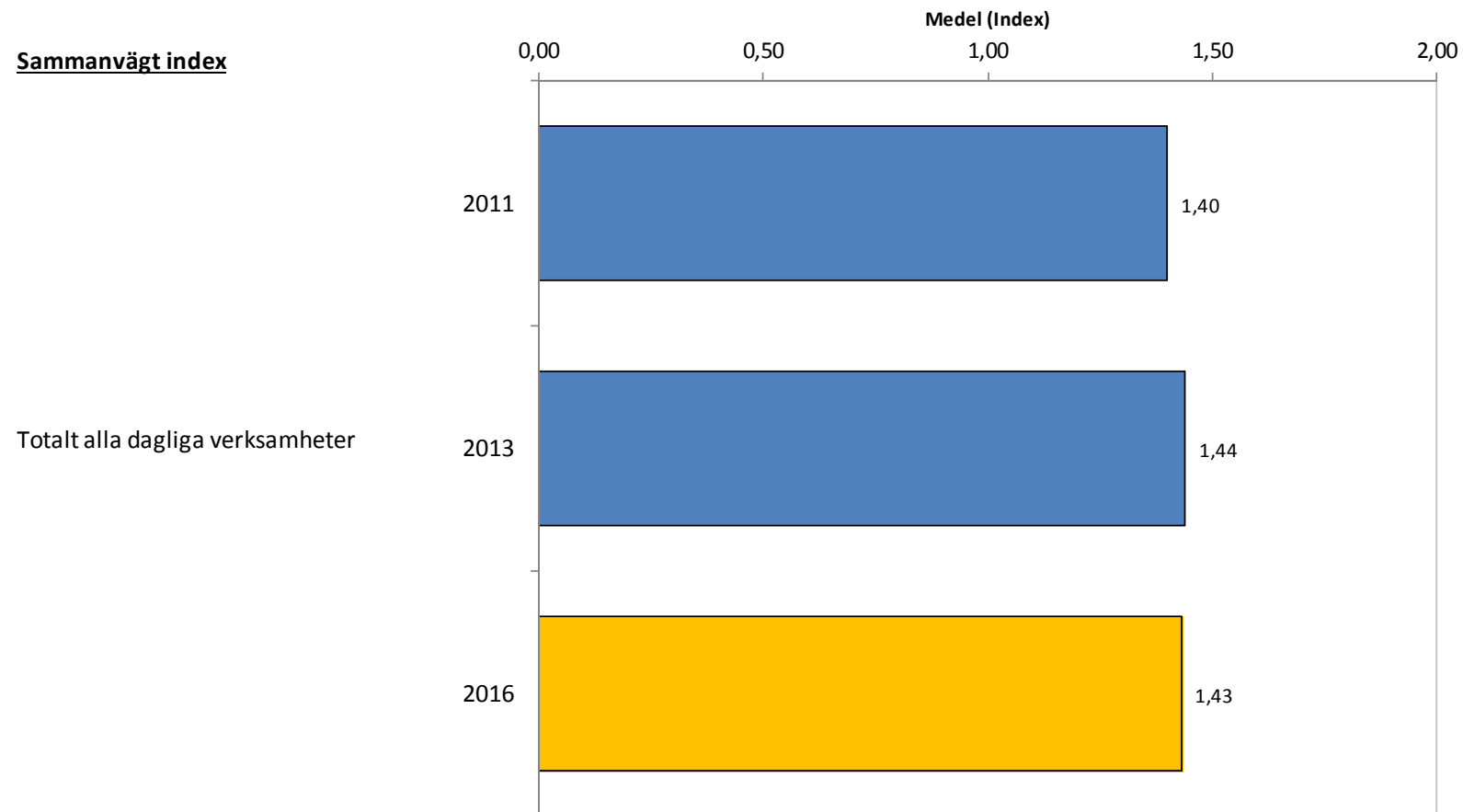


---

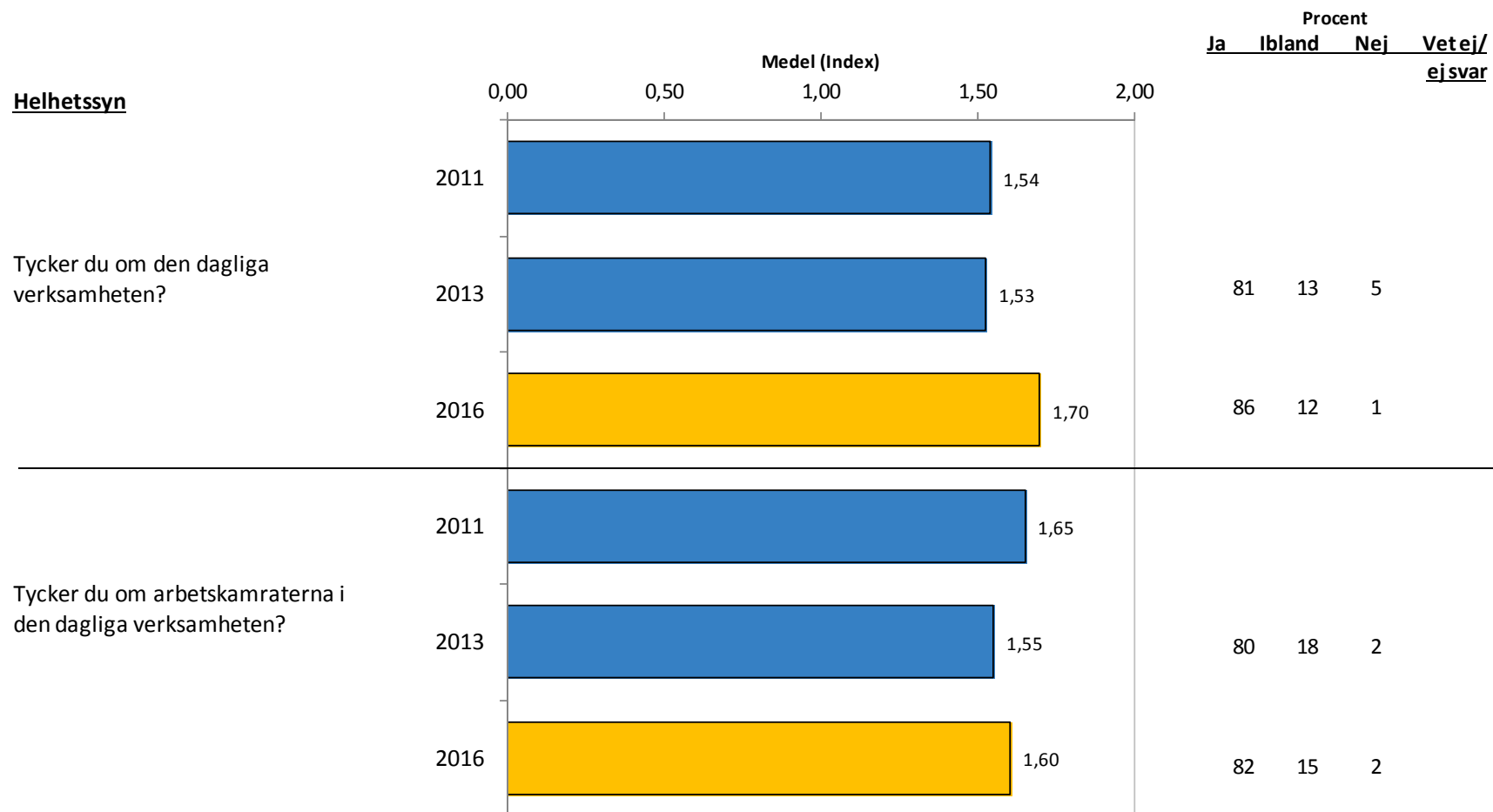
# Resultat Daglig verksamhet



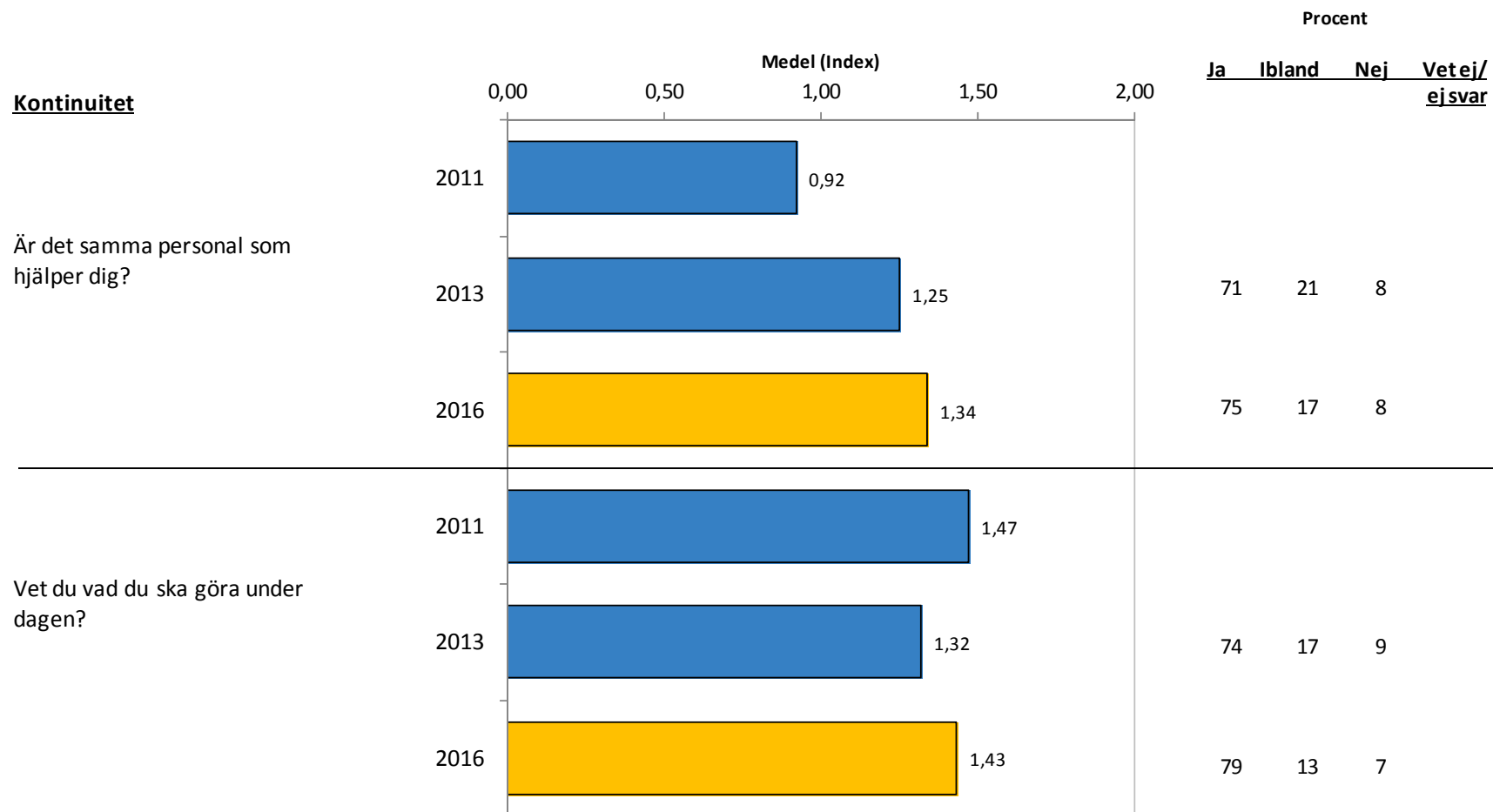
## Daglig verksamhet totalt



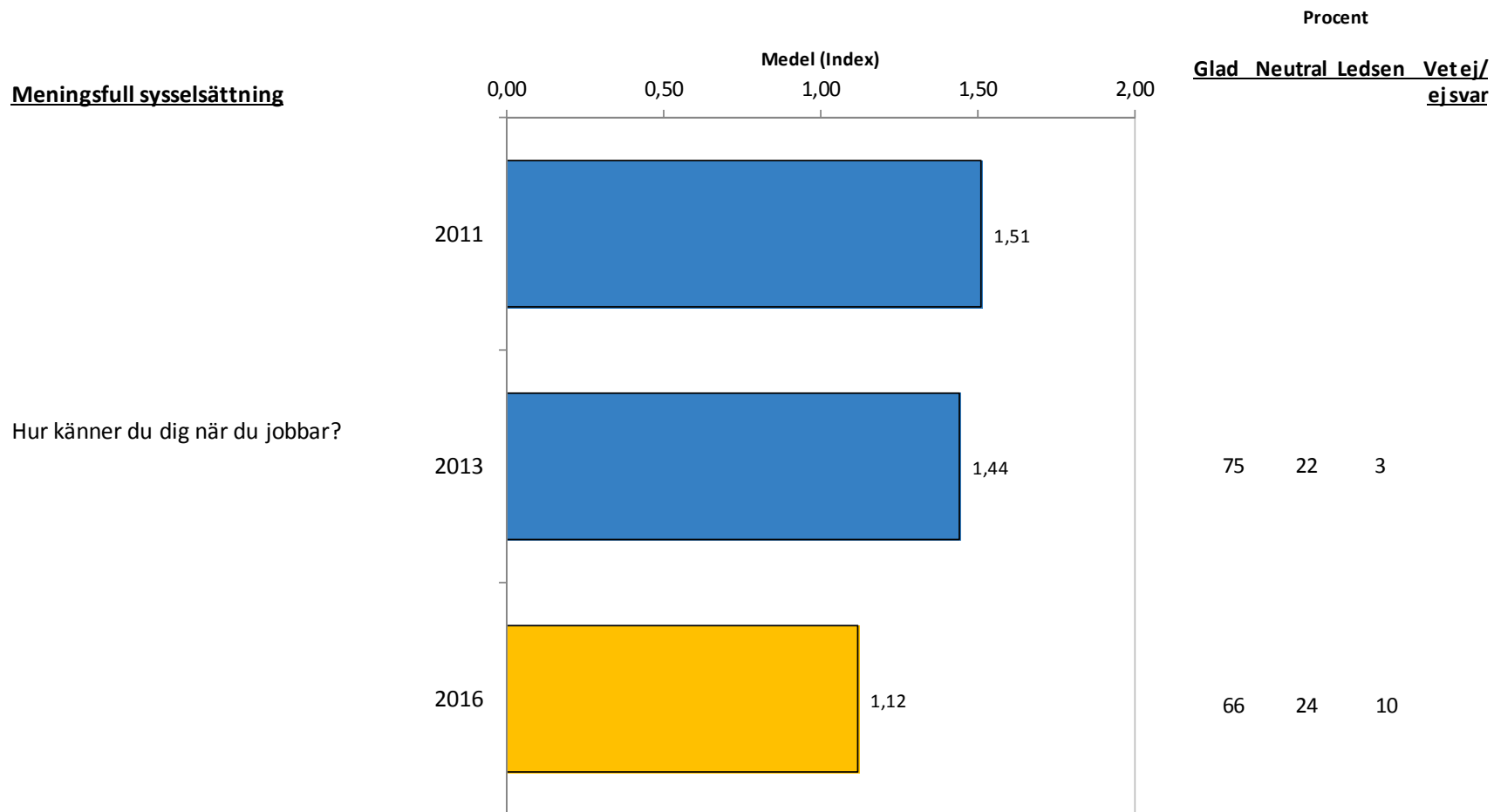
## Daglig verksamhet totalt



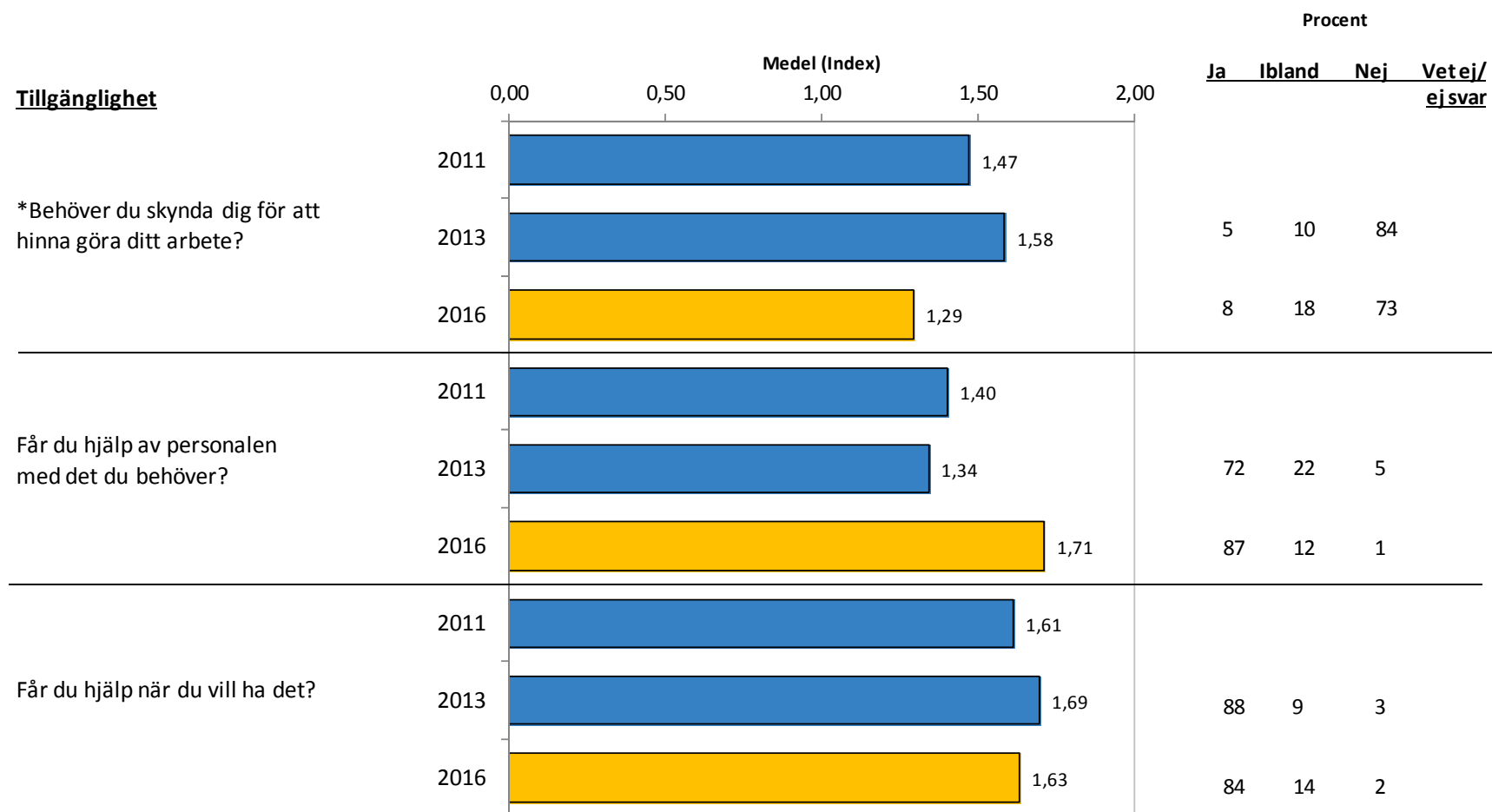
## Daglig verksamhet totalt



## Daglig verksamhet totalt



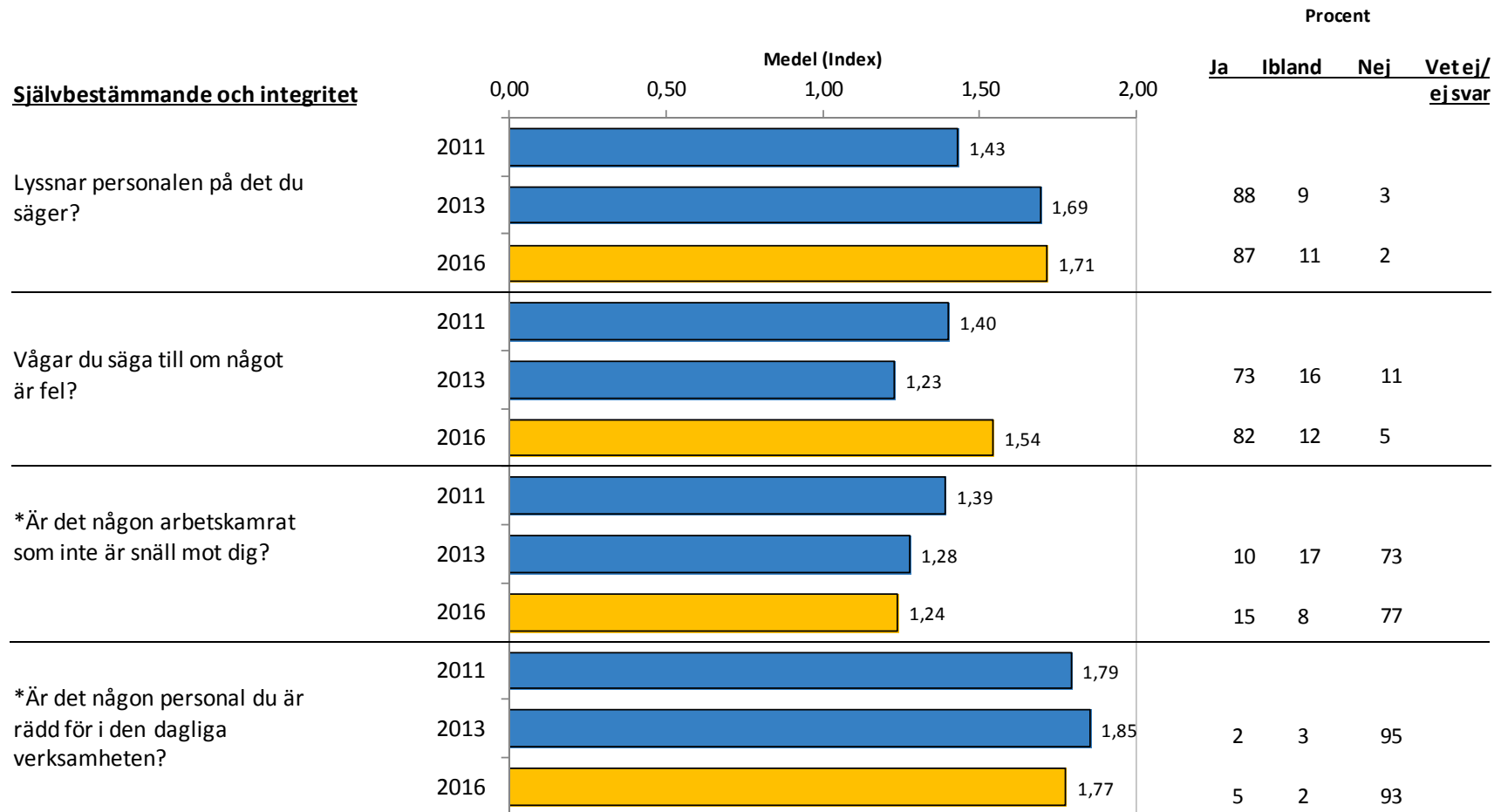
## Daglig verksamhet totalt



\*Här betyder ett nej att den svarandes svar är positivt.



## Daglig verksamhet totalt



\*Här betyder ett nej att den svarandes svar är positivt.

# Daglig verksamhet

	Daglig verksamhet totalt	Svarat själv	Tillsammans med god man	God man har svarat
	142 svar	103 svar	18 svar	21 svar
	Index	Index	Index	Index
Tycker du om den dagliga verksamheten?	1,70	1,75	1,44	1,67
Tycker du om arbetskamraterna i den dagliga verksamheten?	1,60	1,61	1,65	1,50
Är det samma personal som hjälper dig?	1,34	1,29	1,29	1,65
Vet du vad du ska göra under dagen?	1,43	1,43	1,33	1,57
Bestämna vilken mat du ska äta i den dagliga verksamheten?	0,72	0,92	0,12	0,00
Bestämna vad göra i den dagliga verksamheten?	1,16	1,28	0,71	0,83
Hur känner du dig när du jobbar?	1,12	0,95	2,00	1,20
Behöver du skynda dig för att hinna göra ditt arbete?	1,29	1,31	0,89	1,82
Får du hjälp av personalen med det du behöver?	1,71	1,73	1,33	2,00
Får du hjälp när du vill ha det?	1,63	1,64	1,33	1,88
Lyssnar personalen på det du säger?	1,71	1,76	1,33	1,85
Vågar du säga till om något är fel?	1,54	1,50	1,53	1,85
Är det någon arbetskamrat som inte är snäll mot dig?	1,24	1,27	1,25	1,00
Någon personal du är rädd för i den dagliga verksamheten?	1,77	1,74	1,75	2,00
<b>Sammanvägt index</b>	<b>1,43</b>	<b>1,44</b>	<b>1,28</b>	<b>1,49</b>

---

# Slutsats



Markörs slutsats av undersökningen är att de allra flesta deltagarna trivs allt bättre i sin dagliga verksamhet. Fler deltagare upplever 2016 en kontinuitet i personalen, att de får hjälp när de behöver det och att de vågar säga till om något är fel. Samtidigt är det några frågor som visar på en negativ utveckling och frågor som har potential att få ett högre betyg. De tydligaste utvecklingsområdena baserat på respondenternas svar är:

- En allt högre andel av deltagarna upplever att de måste skynda sig för att hinna klart när de arbetar och betyget på hur de känner sig när de arbetar går ned. Om detta är ett resultat av ökad press/stress eller har andra orsaker bör utredas vidare.
- Det finns också en svag tendens till att fler upplever att det finns arbetskamrater som inte är snälla. Även detta har givetvis en påverkan på hur personerna känner sig när de deltar i den dagliga verksamheten.
- Det finns en variation i resultat mellan olika enheter och frågor. Det viktigaste arbetet för en ännu bättre fungerande verksamhet och ökad nöjdhet är därför att gå igenom resultatet för varje enskild enhet och skapa en lokal handlingsplan för vad som är viktigast att utveckla på varje specifik enhet.

---

# Kontakt Markör

För frågor kontakta:

- Peter Linsér
- [peter.linser@markor.se](mailto:peter.linser@markor.se)
- 070-697 85 05

