

Sammanfattning med
tabeller

WEBBVERSION

Kvalitetsbarometern LSS 2013:2

*Upplevd kvalitet i bostad med särskild
service och i daglig verksamhet*

Nacka kommun

Bo Engström
UTREDNINGSSPECIALISTEN
November 2013

Bakgrund

Socialförvaltningen i Nacka har genomfört brukarundersökningen Kvalitetsbarometern LSS. Undersökningen ägde rum under september-oktober i år (2013) och genomfördes i samarbete med extern konsult, Utredningsspecialisten. Syftet har varit att belysa hur vuxna personer med funktionsnedsättning upplever kvaliteten i gruppboendestäder, serviceboendestäder och daglig verksamhet. De kvalitetsaspekter som undersökts anknyter till centrala mål som finns angivna i lagstiftningen (LSS). Dessa mål handlar om brukarnas möjligheter till inflytande och delaktighet, självbestämmande och integritet, kontinuitet i hjälpinsatserna, tillgänglighet m.m. Den aktuella undersökningen har tidigare genomförts i Nacka kommun (2011) och i flera andra kommuner i Stockholms län. Resultat från dessa undersökningar finns med som ett jämförelsematerial i resultatredovisningen.

Metod

Uppgifter om brukarnas upplevelser har i huvudsak samlats in vid organiserade besök hos brukarna i deras boende och/eller dagliga verksamhet. Vid besöken har en särskild s.k. stödperson (konsult) assisterat brukaren att besvara ett antal frågor med hjälp av en surfplatta. Bruk av surfplatta i samband med besvarandet är en nyhet i årets undersökning. När det gäller de brukare som inte kunnat kommunicera sin upplevelse via surfplattan och stödpersonen, har deras anhöriga eller gode män ombetts förmedla brukarens upplevelser. Så har skett via en särskilt utformad enkät, vilken skickats till anhöriga och/eller gode män per post.

Svarsfrekvens och representativitet

Totalt omfattades 250 brukare av undersökningen. Antalet fysiska personer som medverkade var dock lägre eftersom många brukare både var aktuella i undersökningen inom boendet och i den inom daglig verksamhet. Sammanlagt erhöles 193 svar, vilket gav en total svarsfrekvens om 77 %. I undersökningen 2011 var svarsfrekvensen lägre, totalt 69 %.

Vanligast var att formulären besvarades av brukarna helt själva, i två av fem fall. Därefter vanligast var att brukarna svarade med hjälp från en stödperson, i vart tredje fall. I övrigt besvarades frågorna via de särskilda enkäterna av anhöriga och gode män, som ombud för brukarna. Andelen brukare som själva kunde besvara formulären var något lägre jämfört med den tidigare undersökningen, men detta beror framförallt på den nya undersökningstekniken. Vissa brukare behövde assistans vid hanteringen av själva surfplattan.

Tabell X1: Översikt urval, svar från olika svarandekategorier och svarsfrekvens i Kvalitetsbarometern LSS i Nacka, september-oktober 2013.

Verksamhet	Urval (antal)	Antal svar från brukare	Antal med stödpersoners hjälp	Antal svar från anhöriga/gode män	Total svarsfrekvens
• Gruppboendestäder	81	11	25	18/11	80 %
• Serviceboendestäder	23	11	6	3/0	87 %
• Daglig verksamhet	146	52	31	14/11	74 %
TOTALT	250	74	62	57	77 %

Omdömen om kvaliteten i boende och daglig verksamhet – som helhet

Brukarna och deras ombud gav omdömen om verksamheten som sammanvägt innebar att verksamheten höll en god kvalitet. Det innebar att brukarna totalt sett och i flertalet fall gav en positiv bild. Jämfört med den tidigare undersökningen 2011 var omdömena mer positiva inom boendet och den dagliga verksamheten i årets undersökning. Framförallt hade omdömena inom boendet blivit mer positiva.

Jämfört med resultatet från de senaste undersökningarna i andra kommuner erhöll också verksamheten i Nacka de *sammantaget bästa omdömena* från brukarna och deras anhöriga/gode män. Sett till olika delverksamheter erhöll den dagliga verksamheten omdömen i särklass, men även när det gäller boendet var omdömena bland de bästa, se tabell X2 nedan. Referensvärde (= lägsta nivå) för god kvalitet motsvaras av indexvärdet 1,00 i undersökningarna.

Tabell X2: Kvalitetsindex i delverksamheter och totalt i Nacka 2013 samt i Upplands-Bro, Upplands Väsby, Solna, Sollentuna och Tyresö. Högsta värde inom respektive delundersökning och totalt inringat i tabellen.

Verksamhet	Nacka 2013	Upplands-Bro 2013	Upplands V. 2012	Solna 2011	Sollentuna 2011	Tyresö 2011
• Gruppboendestäder	1,29	1,07	1,07	1,30	0,83	1,41
• Serviceboendestäder	1,31	-	1,15	1,42	1,28	1,27
• Daglig verksamhet	1,44	1,18	1,40	1,28	1,28	1,23
Genomsnitt (oviktat)	1,35	1,13	1,21	1,33	1,13	1,30
Vägt genomsnitt	1,38	1,14	1,25	1,31	1,18	1,28

Positiva och negativa aspekter i olika verksamheter

Inom såväl boendet som daglig verksamhet ställdes frågor om brukarnas upplevelser av aspekter avseende nämnda målsättningar i lagstiftning kring verksamheten. Sammanlagt undersöktes 14 aspekter, med viss variation i inriktning mellan boende respektive daglig verksamhet.

Positiva aspekter - ljuspunkter

Aspekter som erhöll särskilt positiva omdömen i *gruppboendestäderna* gällde att brukarna trivdes i sina bostäder, upplevde sig få hjälp med det de behövde, att personalen var lättillgänglig, inte kände rädsla för någon i personalen och självbestämmandet kring kläder och sovtider, se tabell X3. Bland de svarande i gruppboendestäderna var män något mer positiva än kvinnor.

Tabell X3: Positiva aspekter med kvalitetsindex *mycket över referensvärdet* (värden över 1,50) i Nacka. Undersökningsaspekter sammanfattade i rubrikform. Indexvärden inom parantes.

Gruppboendestäder	Serviceboendestäder	Daglig verksamhet
Bestämmer själv kring kläder (1,74)	Bestämmer själv kring sovtider (2,00)	Ej rädd för personal (1,86)
Ej rädd för personal (1,70)	Ej rädd för personal (2,00)	Får hjälp vid behov (1,71)
Får hjälp efter behov (1,69)	Bestämmer själv kring kläder (1,75)	Känner sig lyssnad på (1,71)
Trivs i bostaden (1,68)	Trivs i bostaden (1,50)	Känner inte stress (1,59)
Upplever personalen tillgänglig (1,60)	Trivs med grannar (1,50)	Tycker om arbetskamrater (1,56)
Bestämmer själv kring sovtider (1,60)		Tycker om verksamheten (1,55)

I *servicebostäderna* gällde de särskilt positiva omdömena också upplevelsen av självbestämmande kring kläder och sovtider, att brukarna inte kände sig rädda för personalen, att de trivdes i bostäderna och att de trivdes med grannarna. Det kan observeras att bostäder som rubricerades som servicebostäder var få i Nacka och utgjorde den minsta delverksamheten.

I den *dagliga verksamheten* framfördes särskilt positiva omdömen i en rad aspekter; att brukarna inte kände sig rädda för personalen, att de upplevde sig få stöd och hjälp med det de behövde, upplevde att personalen lyssnade till deras synpunkter, inte kände sig stressade i verksamheten, tyckte om arbetskamrater och verksamhet. Även i den dagliga verksamheten var män något mer positiva än kvinnor.

Negativa aspekter - problemområden

När det gäller aspekter där brukarna och deras ombud i betydligt högre grad var negativa, med indexvärden under referensvärden, redovisas de i tabell X4. I *gruppboendena* gällde de negativa omdömena framförallt upplevelsen av stödet med samhällsinformation (hjälp med information om händelser/evenemang i närsamhälle och omvärld), i det fall brukaren var i behov av det. Vidare gällde det upplevelsen av personkontinuiteten bland personalen, möjligheten att kunna bestämma kring mat och stödet i fritidsaktiviteter (här avseende alla former av personliga intresse-/aktivitetsinriktningar med utgångspunkt från livet i boendet, t.ex. musik, spel, träffa kompisar, gå på bio, konserter m.m.). Slutligen placerade sig upplevelsen av möjligheten att kunna byta kontaktperson i boendet, om brukaren inte trivdes med henne/honom, precis under referensvärdet.

Tabell X4: Negativa aspekter med kvalitetsindex *under referensvärdet* (värden under 1,00) i Nacka. Undersökningsaspekter sammanfattade i rubrikform. Indexvärden inom parantes.

Gruppboendena	Servicebostäder	Daglig verksamhet
Stöd med samhällsinformation (0,29)	Stöd i fritidsaktiviteter (0,25)	
Personkontinuitet personal (0,81)	Stöd med samhällsinformation (0,57)	
Bestämma kring mat (0,85)	Möjlighet byta kontaktperson (0,67)	
Stöd i fritidsaktiviteter (0,94)	Bestämma kring mat (0,74)	
Möjlighet byta kontaktperson (0,97)	Personkontinuitet personal (0,90)	

I *servicebostäderna* framkom mer negativa omdömen kring samma aspekter som var negativa i *gruppboendena*. Dock med en annan rangordning och dignitet sinsemellan. Särskilt negativa var omdömena om stödet kring fritidsaktiviteter. I den *dagliga verksamheten* förekom inga sammanvägda omdömen med värden under referensvärdet i årets undersökning. Den aspekt som dock erhöll minst positiva omdömen gällde möjligheter att påverka och kunna välja vilken mat som skulle ätas, i det fall det var aktuellt med måltider i den dagliga verksamheten.

Utöver nämnda aspekter framförde också flera brukare *egna synpunkter* på verksamheten. Många framförde positiva förstärkningar till tidigare svar, några gjorde mer kritiska tillägg. I boendet handlade de kritiska synpunkterna bl.a. om för lite aktiviteter, personalens förhållningssätt och bemanning. I den dagliga verksamheten framförde några kritik bl.a. kring väntetider på praktikplats och kring innehåll.

Om informationen från den aktuella undersökningen jämförs med utfallet i de närmast föregående, framkommer vissa generella och återkommande problemområden i flera kommuner. I gruppbostäderna handlade ett sådant om *stödet och hjälpen med samhällsinformation*, ett annat om *personkontinuiteten*. Den förstnämnda aspekten är intressant med tanke på gällande målsättningar om att verka för brukarnas fulla delaktighet i samhället. De vaga svaren föranleder vissa frågetecken kring hur den ambitionen hanteras. Det andra området berör som det verkar en återkommande utmaning inom omsorgen, att få till en god personkontinuitet. I servicebostäderna förekommer istället att brukarna har kritiska synpunkter på *stödet kring fritidsaktiviteter* i flera kommuner. I många är också svarsbilden mindre positiv när det gäller *stödet och hjälpen med samhällsinformation*.

Slutord

I Nacka kommun var det andra gången som en utifrån kommande granskning och kartläggning av brukarperspektivet genomfördes med den aktuella metoden. I stora drag kunde undersökningen genomföras enligt plan, om än med vissa lärdomar inför en eventuell upprepning. Viktigt att notera är att många brukare upplevde medverkan i undersökningen som ett positivt inslag i vardagen; många kände sig "sedda och betydelsefulla". Ett positivt bemötande och intresse för undersökningen fanns också bland personalen i många verksamheter.