

Nämnden för Handikappomsorg

Redovisning av brukarenkät hösten 2008

Under hösten 2008 sände förvaltningen för Handikappomsorg ut en enkät till alla brukare. Enkäten handlade om hur man uppfattar bemötandet från handikappomsorgen, inflytandet över handikappomsorgens tjänster, hur lätt det är att komma i kontakt med handikappomsorgen och om man som brukare känner sig trygg med handikappomsorgens tjänster.

1 (8)

Datum
2009-02-02

Frågorna (2-5) har formulerats utifrån de definitioner av bemötande, inflytande, tillgänglighet och trygghet som kommunstyrelsen i Kungsbacka tagit fram.

Enkäten skickades till cirka 600 personer och det har kommit in drygt 300 svar. Svarefrekvensen har beräknats till 50,2 %.

Svaren på enkätfrågorna kunde anges i 1-10 där 10 var bästa betyg.

Så här löd frågorna och så här var de genomsnittliga betygen:

Fråga 1: Hur nöjd är du med Handikappomsorgen i Kungsbacka i sin helhet?

Inte alls nöjd= 1, I högsta grad nöjd=10

Medelvärde: 7,0

Variation mellan verksamheterna: 6,8-8,0

Fråga 2: Hur nöjd är du med den uppmärksamhet och serviceanda personalen inom Handikappomsorgen i Kungsbacka visar dig? (Bemötande)

Inte alls nöjd= 1, I högsta grad nöjd=10

Medelvärde: 7,3

Variation mellan verksamheterna: 7,0-8,3

Fråga 3: Hur är dina möjligheter att påverka den service och hjälp du får av Handikappomsorgen i Kungsbacka? (Inflytande)

Inte alls goda möjligheter att påverka=1, I högsta grad goda möjligheter att påverka=10

Medelvärde= 6,3

Variation mellan verksamheterna: 5,8-7,4

Fråga 4: Upplever du att företrädare/personal inom Handikappomsorgen i Kungsbacka är lätta att komma i kontakt med?(Tillgänglighet)

Inte alls lätta att komma i kontakt med= 1, I högsta grad lätta att komma i kontakt med= 10

Medelvärde: 6,8

Variation mellan verksamheterna: 5,9-8,2

Fråga 5: Upplever du att den service och hjälp du får av Handikappomsorgen i Kungsbacka präglas av noggrannhet och respekt? (Trygghet)

Präglas inte alls av noggrannhet och respekt=1, Präglas i högsta grad av noggrannhet och respekt= 10

Medelvärde: 6,8

Variation mellan verksamheterna: 6,5-8,0

Kommentar: Omdömena/ betygen kan betraktas som relativt bra, men ger också besked om att vi kan förbättra handikappomsorgen genom att bli lättare att komma i kontakt med, bli snabbare att ge besked och höra av oss när någon söker oss, bli bättre på att lyssna på våra brukare och mer noggranna i det vi gör.

Utöver frågorna med svarsalternativ 1-10 fanns också möjlighet att fritt skriva synpunkter om handikappomsorgen. Av de 300 svaren har drygt 100 lämnat synpunkter här.

Här följer några synpunkter som förekommer mer än en gång:

- Önskemål om att förbättra samordningen av personalpoolen
- Det ska vara lättare att komma i kontakt med handikappomsorgen
- Handikappomsorgen skall vara snabbare att ta kontakt med den som önskat det
- Det borde vara möjligt att inom hemtjänsten välja vilka sysslor man vill ha utfört i hemmet
- Handikappomsorgen borde arbeta för att minska byten av personal

Vid redovisningen i förvaltningarnas årsberättelse för 2008 har angivits att brukarundersökningar som tar fram "Nöjd brukar-index" är definitionen nöjd brukare de som angett svaren 8-10.

För de fem frågorna har procenttalen nöjd brukare blivit:

Fråga	Ant % som angett 8-10
Nöjd med HO i sin helhet	49,2
Nöjd med uppmärksamhet och serviceanda =bemötande	56,4
Möjlighet att påverka service och hjälp= inflytande	43,6
Är HO lätta att komma i kontakt med= tillgänglighet	51,9
Är servicen noggrann och respektfull =trygghet	52,3

Kommentar: Vi kan konstatera skillnader i värden, men har inget jämförelsematerial denna gång som hjälper oss att värdera om de värden vi fått är bra eller dåliga.

Hösten 2009 genomförs en liknande enkät till alla som då har någon form av stöd och service från handikappomsorgen. De frågor som var med i den här redovisade enkäten kommer att vara med då också, men kommer att kompletteras med tre frågor som är direkt formulerade som de Nöjd brukar-index-frågor som SKL tagit fram för jämförande undersökningar. Frågorna har tidigare prövats inom äldreomsorgen, men bedöms lika väl kunna användas inom handikappomsorg. Se bilaga 2.

Resultatet från enkäten hösten 2009 kommer att kunna jämföras med den som genomfördes hösten 2008, och då får vi en indikation på ev. förändringar.

Förhoppningsvis kommer vi då även att ha jämförelsesiffror från andra kommuner genom nöjd brukar-index även inom handikappomsorg.

Vill man se hur stor andel som uttrycker missnöje, om man definierar uttryckt missnöje, som de som svarat svarsalternativ 1-3, får vi följande resultat:

Fråga	Ant % som angett 1-3
Nöjd med HO i sin helhet	8,8
Nöjd med uppmärksamhet och serviceanda =bemötande	8,1
Möjlighet att påverka service och hjälp= inflytande	18,9
Är HO lätta att komma i kontakt med= tillgänglighet	10,8
Är servicen noggrann och respektfull =trygghet	7,9

Kommentar: Det är tydligt att brukares ev. missnöje med handikappomsorgen i Kungsbacka handlar om uppfattningen om möjligheterna att påverka service och hjälp.

Redovisning per verksamhet

Brukarundersökningen innehöll även ett moment där den svarande ombads att ange vilka insatser han/ hon har. Det har gett oss en möjlighet att ta fram siffror även fördelat på verksamhet. Det finns dock inslag av oklarheter, t.ex att de flesta brukare har mer än en insats. Det gör att det kan förekomma att brukaren har olika uppfattningar om kvalitén på olika insatser. Vi kan även se på svarsfrekvenserna att svarande i några/ flera fall ha missförstått begreppen, t.ex begreppet ”kontaktperson”, som sannolikt av flera svarande även inkluderar den stödkontakt man har i personalgruppen. Därav den mycket höga svarsfrekvensen.

Brukarenkät hösten 2008 redovisning % svar per verksamhet

Verksamhet	ant svar	ant brukare	% svar	kommentar
Boende vuxna	61	99	62	
personlig assistans	51	80	64	
Daglig verksamhet	78	134	58	
Korttid	57	130	44	
Ledsagare	50	56	89	Hög siffra! Förväxlat med pers. ass? För hög siffra. Trol missförst. om begrepp kontaktperson
Kontaktperson	54	58	93	
Avlösare	17	37	46	
Hemtjänst	37	100	37	
Boende SoL	6	25	24	
Larm	48	78	62	
hemteam	41	85	48	
dagl.syssels.	16	50	32	
hemsjukvård	11	200	6	Låg svarsfrekv. Missuppfattn. om begrepp hemsjukvård?
totalt alla	296	600	49	

För verksamheterna återstår att internt diskutera de siffror som enkäten gett, med beaktande av de osäkerhetsfaktorer som finns i materialet. Variationerna mellan verksamheterna är inte stora, men det kan finnas signaler som skall utvärderas.

Förslag till beslut

Att anteckna föreliggande redovisning till protokollet

Eva-Britt Apelvi
förvaltningschef

Bo Rundberg
verksamhetschef

Bilaga: Tabeller sammanställning brukarenkät

<p>Tillgänglighet</p> <p>Fråga 4</p> <p>Upplever du att företrädare/personal inom Handikappomsorgen i Kungsbacka är lätta att komma i kontakt med?</p>									
Inte					I högsta grad				
alls lätta att					lätta att komma				
komma i kontakt med					i kontakt med				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Trygghet</p> <p>Fråga 5</p> <p>Upplever du att den service och hjälp du får av Handikappomsorgen i Kungsbacka präglas av noggrannhet och respekt?</p>									
Präglas inte alls					Präglas i högsta				
av noggrannhet					grad av noggrannhet				
och respekt					och respekt				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Insatser/stöd</p> <p>Fråga 6</p> <p>Ange vilka insatser/vilket stöd du har genom Handikappomsorgen i Kungsbacka. Kryssa i flera rutor om du har flera olika former av stöd.</p>									
<input type="checkbox"/> Boende för vuxna, LSS									
<input type="checkbox"/> Boende för barn, LSS									
<input type="checkbox"/> Personlig assistans med kommunen som utförare									
<input type="checkbox"/> Daglig verksamhet, LSS									
<input type="checkbox"/> Korttidsvistelse för barn/ unga utanför det egna hemmet									
<input type="checkbox"/> Ledsagarservice, LSS									
<input type="checkbox"/> Kontaktperson, LSS									
<input type="checkbox"/> Avlösarservice i hemmet, LSS									
<input type="checkbox"/> Hemtjänst, SoL									
<input type="checkbox"/> Boende med särskilt stöd, SoL									
<input type="checkbox"/> Larm, SoL									
<input type="checkbox"/> Hemteam, SoL									
<input type="checkbox"/> Daglig sysselsättning, (Regnbågen eller Hunddagis)									
<input type="checkbox"/> Hemsjukvård, HSL									

