

## Resultat av hyresgäst- och anhörigenkät och i Sköndals LSS 2009

### Syfte

Brukarenkäter (härefter kallade hyresgästenkäter) genomfördes på Sköndals gruppbestäder i november 2009. 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 gruppbestad 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 gruppbestad 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 gruppbestaden. 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 gruppbestad 2 visas som ett medelvärde på respektive fråga och antal svar på varje svarsalternativ på respektive fråga.

## 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:

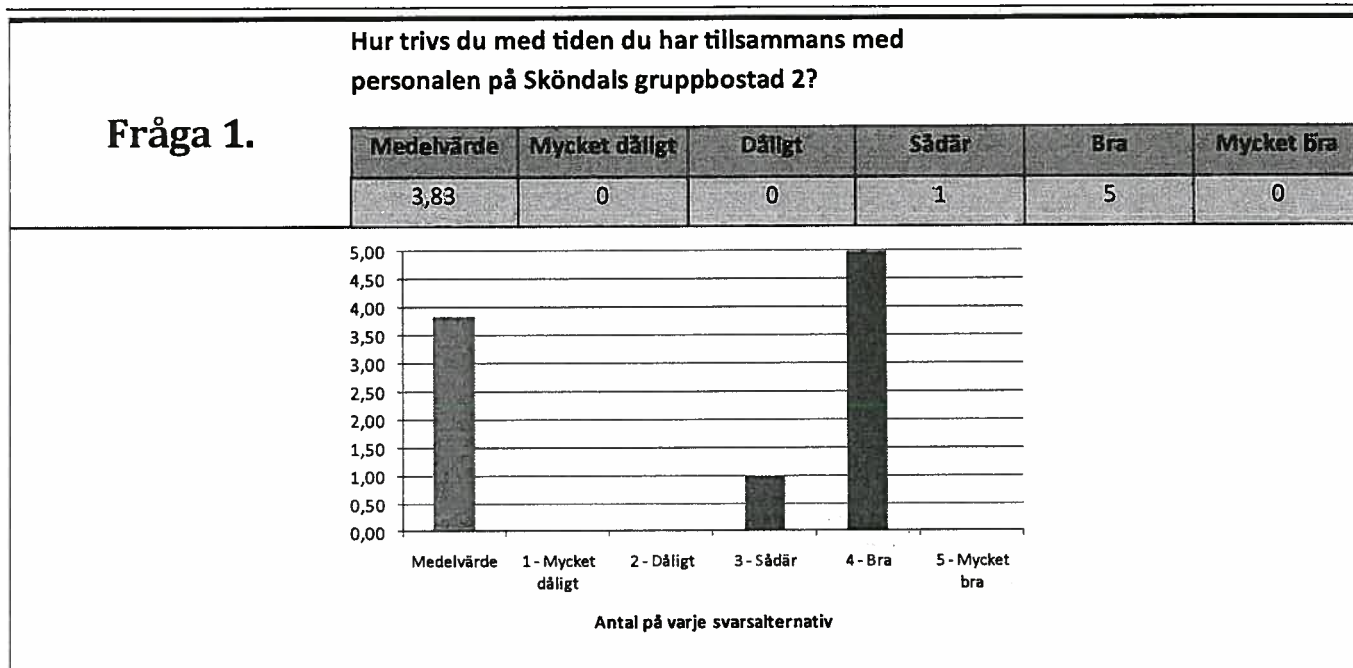
Sköndals gruppbostad 1	100% - observationer
Sköndals gruppbostad 2	100%
Hela företaget	100%

## 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. Som exempel har en hyresgäst funnits uppskatta vattenbad för armar och händer, sociala och kulturella utflykter m.m. En annan hyresgäst uppskattar mer enskild taktil beröring, högläsning, musiksång mm. Våra observationsscheman bekräftar det. Till vår glädje har det nybyggda sinnesrummet uppskattats av alla hyresgäster.

Det finns mycket små möjligheter att få en helt objektiv skildring av hur dessa hyresgäster uppfattar kvaliteten i boendet.

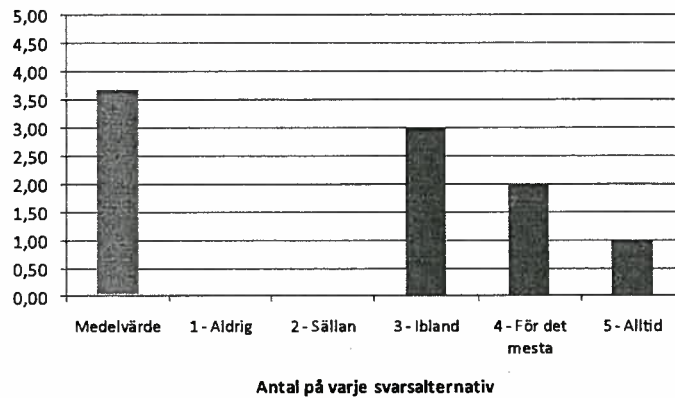
## Sköndals gruppbostad 2



## Fråga 2.

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

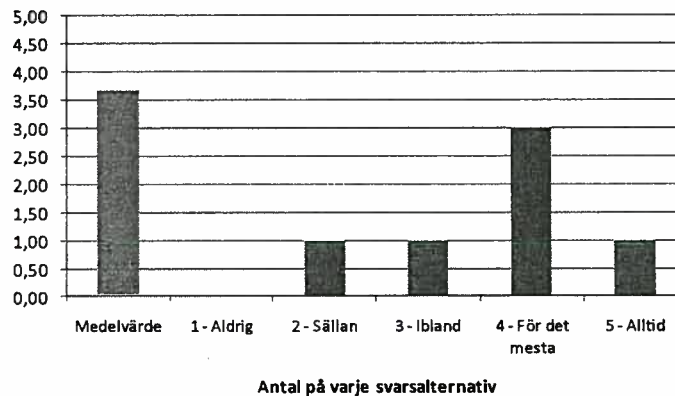
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,67	0	0	3	2	1



## Fråga 3.

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

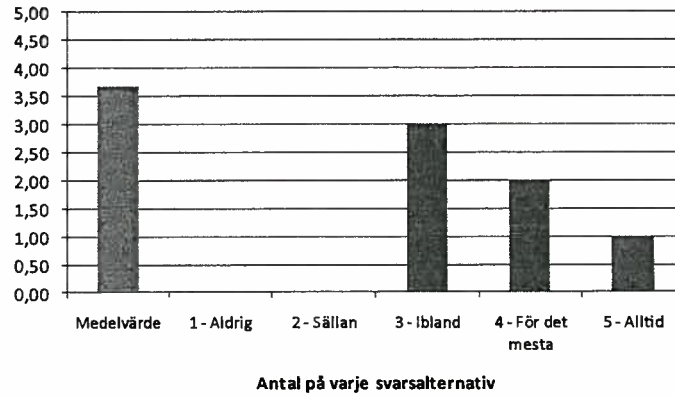
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,67	0	1	1	3	1



Får du göra de aktiviteter som du vill?

Fråga 4.

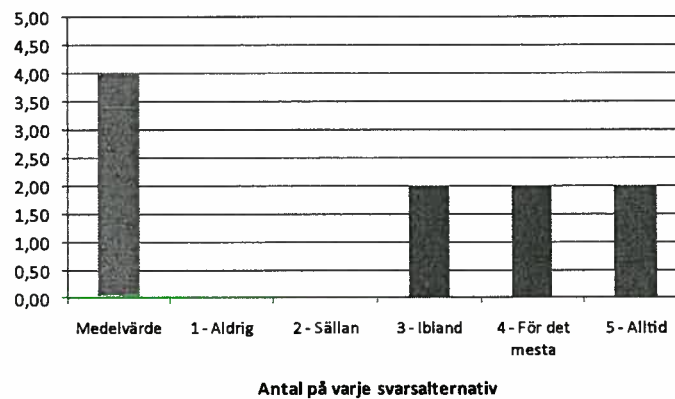
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,67	0	0	3	2	1



Kan du få tag i personalen när du behöver?

Fråga 5.

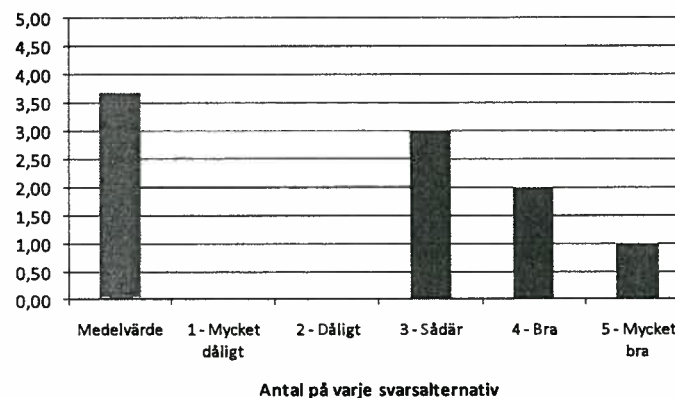
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
4,00	0	0	2	2	2



Känner du att du kan lita på personalen?

Fråga 6.

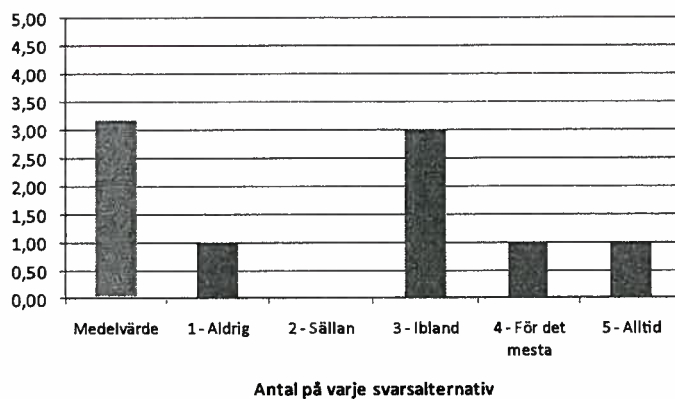
Medelvärde	Mycket dåligt	Dåligt	Sådär	Bra	Mycket bra
3,67	0	0	3	2	1



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

Fråga 7.

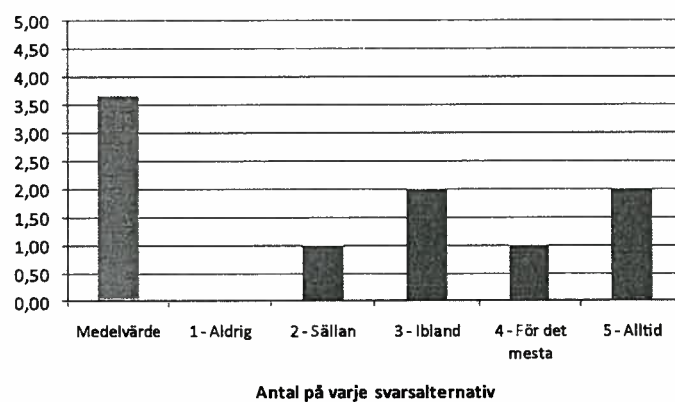
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,17	1	0	3	1	1



Lyssnar personalen på dig?

Fråga 8.

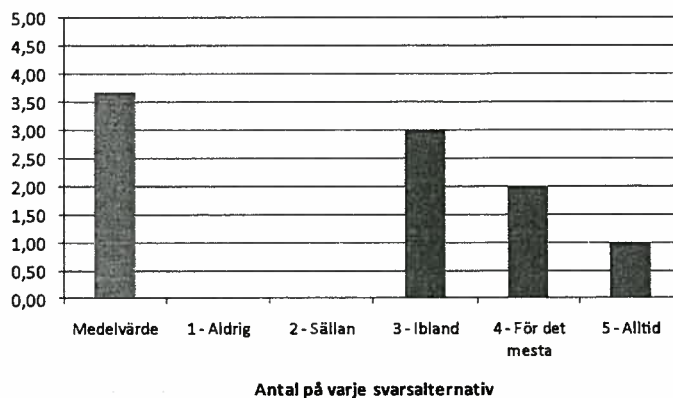
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,67	0	1	2	1	2



Pratar personalen så att du förstår?

Fråga 9.

Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,67	0	0	3	2	1

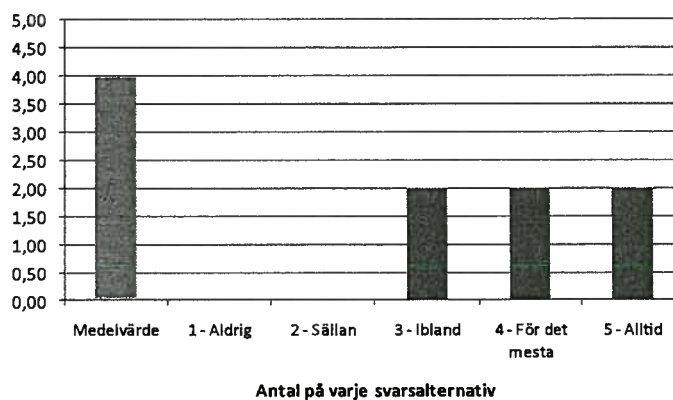


Är informationen du får av personalen lätt att förstå?

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

Fråga 10.

Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
4,00	0	0	2	2	2

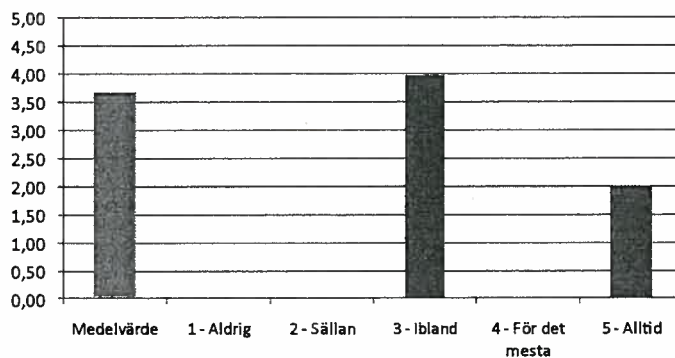




Skriver personalen text som är lätt att förstå?

Fråga 11.

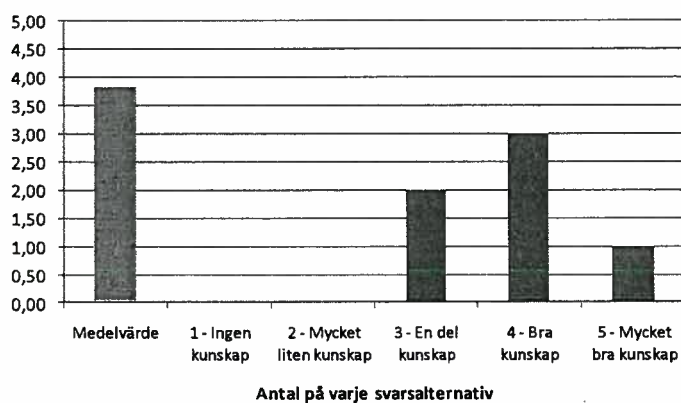
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,67	0	0	4	0	2



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

Fråga 12.

Medelvärde	Ingen kunskap	Mycket liten kunskap	En del kunskap	Bra kunskap	Mycket bra kunskap
3,83	0	0	2	3	1

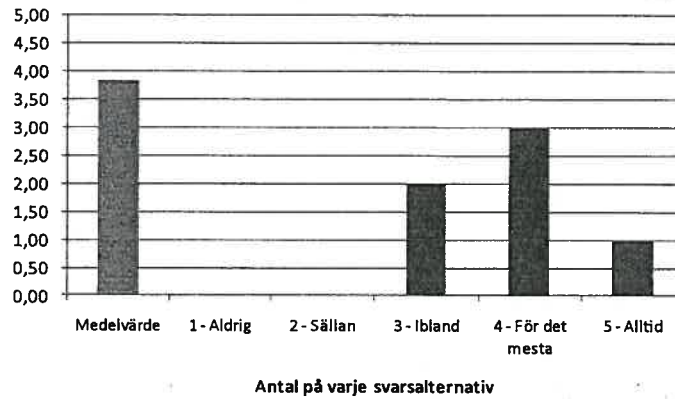




Vet personalen vilka hjälpmedel du behöver att din vardag ska bli lättare för dig?

Fråga 13.

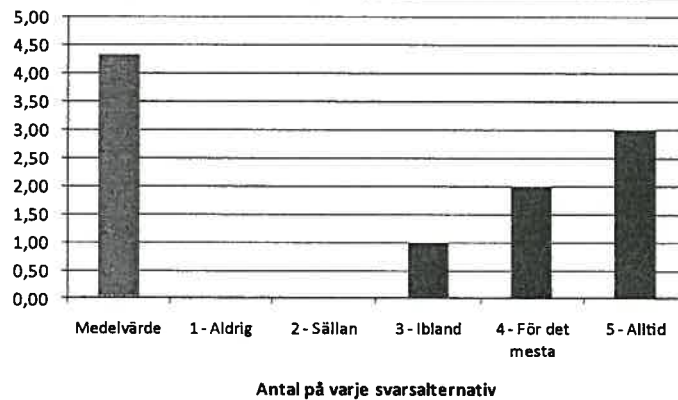
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
3,83	0	0	2	3	1



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

Fråga 14.

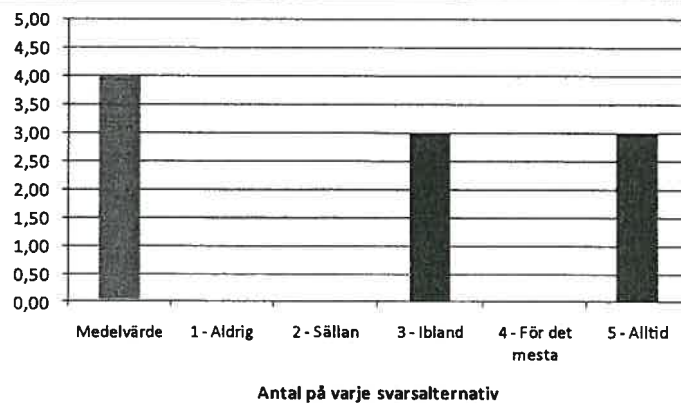
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
4,33	0	0	1	2	3



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

Fråga 15.

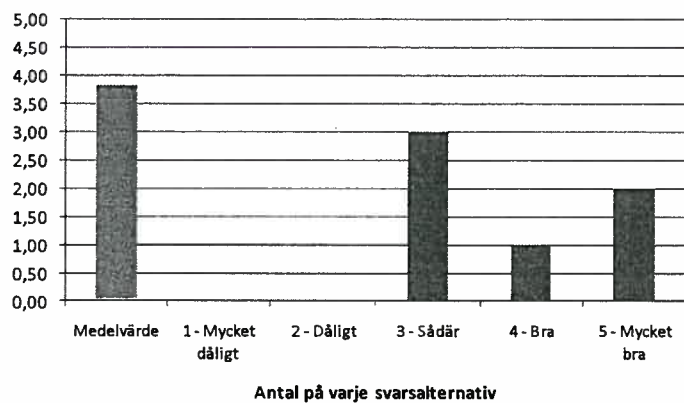
Medelvärde	Aldrig	Sällan	Ibland	För det mesta	Alltid
4,00	0	0	3	0	3



Hur tyckte du det kändes att svara på frågorna?

Fråga 16.

Medelvärde	Mycket dåligt	Dåligt	Sådär	Bra	Mycket bra
3,83	0	0	3	1	2



# Resultat anhörig-/god man-enkät

## Svarsfrekvens:

Sköndals gruppbostad 1	40%
Sköndals gruppbostad 2	29%
Hela företaget	33%

<b>Åtagande</b> <b>Fråga 1.</b>	<b>Relationen mellan min närstående och stödpersonen i boendet fungerar bra.</b> 1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbostad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbostad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	6	10	8
<b>Åtagande</b> <b>Fråga 2.</b>	<b>Min närstående erbjuds ett bra utbud av aktiviteter.</b> 1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbostad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbostad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	7	10	8,5
<b>Åtagande</b> <b>Fråga 3.</b>	<b>Jag är nöjd med det stöd och service som min närstående får.</b> 1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbostad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbostad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	8	10	9
<b>Insyn och delaktighet</b> <b>Fråga 1.</b>	<b>Personalen är lyhörd för min närståendes önskemål och synpunkter.</b> 1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbostad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbostad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	8,5	10	9,25
<b>Insyn och delaktighet</b> <b>Fråga 2.</b>	<b>Jag har nödvändig insyn i hur verksamheten fungerar.</b> 1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbostad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbostad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	7	10	8,5
<b>Bemötande</b> <b>Fråga 1.</b>	<b>Personalen ger ett bra bemötande till mig.</b> 1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbostad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbostad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	8,5	10	9,25



<b>Bemötande</b>  <b>Fråga 2.</b>	<b>Personalen ger ett bra bemötande till min närstående.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 1	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 2	<b>Medelvärde</b> hela företaget
	8,5	10	9,25
<b>Bemötande</b>  <b>Fråga 3.</b>	<b>Personalen ger min närstående stöd på ett respektfullt sätt.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 1	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 2	<b>Medelvärde</b> hela företaget
	8,5	10	9,25
<b>Bemötande</b>  <b>Fråga 4.</b>	<b>Jag känner mig välkommen till Sköndals gruppbo- stads om jag vill hälsa på.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 1	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 2	<b>Medelvärde</b> hela företaget
	9	10	9,5
<b>Tillgänglighet</b>  <b>Fråga 1.</b>	<b>Personalen är lättillgänglig när jag behöver få tag på någon på gruppbo- stadsen.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 1	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 2	<b>Medelvärde</b> hela företaget
	6,5	10	8,25
<b>Tillgänglighet</b>  <b>Fråga 2.</b>	<b>Det är enkelt att komma och besöka gruppbo- stadsen.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 1	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 2	<b>Medelvärde</b> hela företaget
	7,5	10	8,75
<b>Tillgänglighet</b>  <b>Fråga 3.</b>	<b>Gruppbo- stadsens lokaler är bra utformade och lätt tillgängliga.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 1	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 2	<b>Medelvärde</b> hela företaget
	8	10	9
<b>Pålitlighet</b>  <b>Fråga 1.</b>	<b>Jag känner förtroende för personalen och ledningen på Sköndals gruppbo- stads.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 1	<b>Medelvärde</b> gruppbo- stads 2	<b>Medelvärde</b> hela företaget
	8	10	9

<b>Pålitlighet</b>  <b>Fråga 2.</b>	<b>Jag litar på att personalen följer tystnadsplikten.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbo- stad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbo- stad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	7,5	10	8,75
<b>Kompetens</b>  <b>Fråga 1.</b>	<b>Personalen har de kunskaper som krävs för att utföra sitt arbete.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbo- stad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbo- stad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	7	10	8,5
<b>Information</b>  <b>Fråga 1.</b>	<b>Jag får tillräcklig information från gruppbo- staden.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbo- stad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbo- stad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	7,5	10	8,75
<b>Information</b>  <b>Fråga 2.</b>	<b>Det är lätt att nå stödpersonen för frågor/information.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbo- stad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbo- stad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	7,5	10	8,75
<b>Information</b>  <b>Fråga 3.</b>	<b>Jag får snabb återkoppling på önsknin- gar/frågor.</b>		
	1 = Stämmer inte alls <span style="float: right;">10 = Stämmer i högsta grad</span>		
	<b>Medelvärde gruppbo- stad 1</b>	<b>Medelvärde gruppbo- stad 2</b>	<b>Medelvärde hela företaget</b>
	8,5	10	9,25

## Sammanfattning och analys

Undersökningen utfördes med gott resultat på gruppbo-  
städerna. Som kommentar kan sägas att det statistiska  
urvalet är litet vilket kan ge vissa svagheter, exv. den låga svarsfrekvensen för anhörig-/godman- enkäten.  
Sammantaget visar enkäterna att hyresgästerna i Sköndals LSS verksamheter och deras närstående i hög grad är  
nöjda med insatserna och hur dessa utförs. Resultatet av hyresgästenkäterna på gruppbo-  
stad 2 visar något sämre  
resultat gällande lyssnande och bemötande till hyresgästen. Fördjupande undersökningar av detta kommer göras  
och med hjälp av dessa resultat kommer planer för att höja kvaliteten i bemötande utföras.