

Brukarundersökning Stöd- och aktivitetsenheten 2013

Stöd- och aktivitetsenheten är en sammanslagning av de tidigare enheterna socialpsykiatriska utförarenheten, Nätverket och Steget Framåt.

Sammanslagningen genomfördes i slutet av år 2011. Enheten omfattar flera olika verksamhetsgrenar:

- Syssestäningsverksamheterna Hägergruppen och Droppen/Bruket årtidsprodukter samt träfflokaler Tora och Kravatten
- Steget Framåt
- Nätverket
- Socialpsykiatriska boendestödsteamet och det neuropsykiatriska stödteamet (NP-teamet)
- Kyrkogatans gruppboendestad
- Höjdens serviceboendestad
- Triangelns profilboende +55 (öppnade juni 2013)

I denna sammanställning redovisas brukarundersökningarna från Nätverket, Steget Framåt, boendestödet och neuropsykiatriska teamet. På Hägergruppen, Droppen/Bruket, Tora och Kravatten har en intervjuundersökning genomförts som redovisas separat. På boendena har ingen undersökning gjorts detta år, för Kyrkogatans gruppboendestad genomfördes intervjuundersökning 2012.

Träfflokaler Tora och Kravatten är öppna verksamheter, övriga verksamheter är biståndsbedömda.

Undersökningen genomfördes i maj 2013 genom enkäter med frågor som var utformade utifrån innehållet i de olika verksamhetsgrenarna. På Steget Framåt, boendestödet och NP-teamet fick brukarna enkäten och ett förfrankerat svarskuvert. På Nätverket fanns olika valmöjligheter vad gäller ifyllandet och svaren lämnades i en låda.

Nedan presenteras resultatet separat för varje verksamhet. Redovisningen inleds med inledande kommentarer om respektive undersökning, därefter följer sammanfattande kommentarer av resultatet där en övergripande bild av årets resultat presenteras. Slutligen presenteras årets diagram mer utförligt och jämförs mot tidigare års resultat. I diagrammen anges antal personer.

I. Steget Framåt

Inledande kommentar om undersökningen

I maj månad fick alla aktuella brukare enkäten av arbetskonsulenterna i handen eller hemskickad. De kunde välja om de ville svara på plats och lägga i ett gemensamt stort kuvert eller skicka in i frankerat kuvert till enhetschefen som sammanställde svaren.

Frågeformuläret är samma som förra året, vilket underlättar för jämförelser mellan åren. Det kom svar från 15 av 20 brukare vilket är 75 % (2011: 54 %, 2012: 85 %).

Sammanfattande kommentarer om resultatet

Resultatet från årets undersökning är bättre än resultatet från förra årets undersökning. En av frågorna där man märker stor skillnad till det positiva är huruvida man är nöjd med sin praktikplats/sina arbetsuppgifter. 2012 var det 70 % som svarade att de alltid eller ofta är nöjda med sina arbetsuppgifter. I årets undersökning var motsvarande siffra 85 %. Även på frågan om man är nöjd med sin arbetsplats kan vi se en liknande utveckling, där det var 70 % som var alltid eller ofta var nöjda 2012 och 2013 är motsvarande siffra 87 %.

En annan positiv skillnad man kan se är att samtliga upplever att de har blivit respektfullt bemötta av arbetskonsulenterna, 2012 var den siffran 91 %. De negativa skillnader man kunde se var små och gällde om man kan säga till arbetskonsulenterna om något är fel, där andelen som anser att man alltid eller ofta kan göra det minskat från 69 % till 67 %, och om man kan få kontakt med arbetskonsulenterna när man behöver, där andelen som angivit att man alltid eller ofta kan göra det hade minskat från 75 % till 73 %.

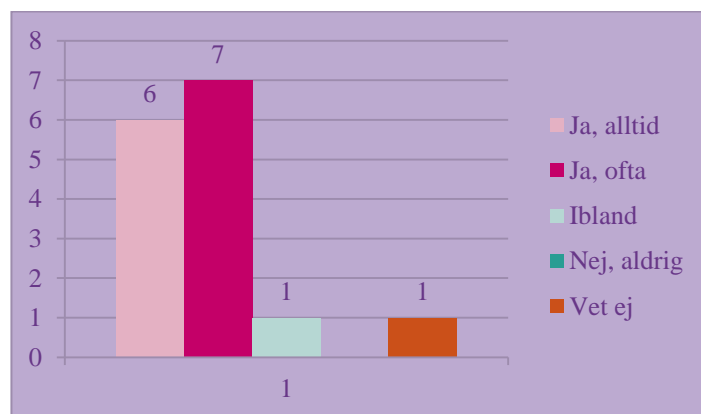
Gällande de som deltagit i olika aktiviteter kan man konstatera att det även där finns vissa skillnader jämt emot förra året. Andelen som alltid eller ofta trivs på utflykter har ökat från 71 % i förra årets undersökning till 77 % i årets undersökning. Samtidigt har andelen som alltid eller ofta trivs på utbildningar minskat från 54 % till 40 %. Detta beror på att flera angivit vet ej som svar på frågan än förra året.

När de svarande fick möjlighet att kommentera lokalen var det många som anmärkte från bullret som kommer ovanifrån från El-gymnasiet. För en person var bullernivåerna så jobbiga att hen inte besökte lokalen. När de svarande fick framföra egna synpunkter var det flera som valde att berömma verksamheten och dess personal. ”Stegets framåts aktiviteter håller mig frisk...” Enheten fick ett medelbetyg på 4,7, vilket kan jämföras med 2012 då motsvarande siffra var 4,5.

Fråga 1 – Trivs du med din praktikplats/sysselsättning?

Antal svar: 15

87 % (2011: 66 %, 2012: 70 %) av de svarande trivs allt eller ofta på sin praktikplats/sysselsättning. En person trivs ibland och en person vet ej.

**Fråga 2 – Är du nöjd med dina arbetsuppgifter?**

Antal svar: 13

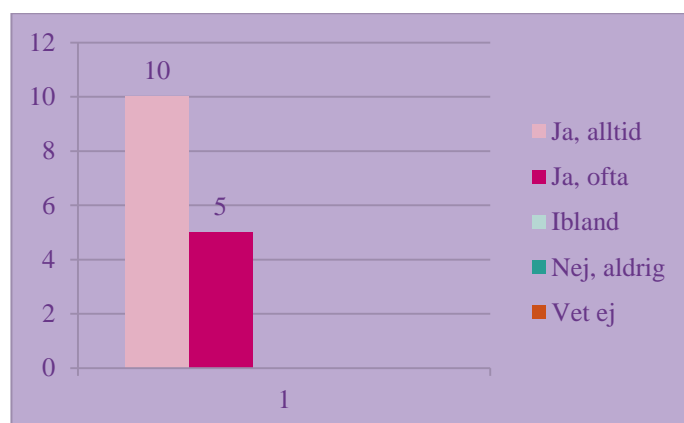
Gällande om man var nöjd med sin arbetsuppgift angav 85 % (2011: 66 %, 2012: 70 %) att så var fallet. Resterande är nöjda ibland.



Fråga 3 – Känner du dig trygg med arbetskonsulenterna på Steget Framåt?

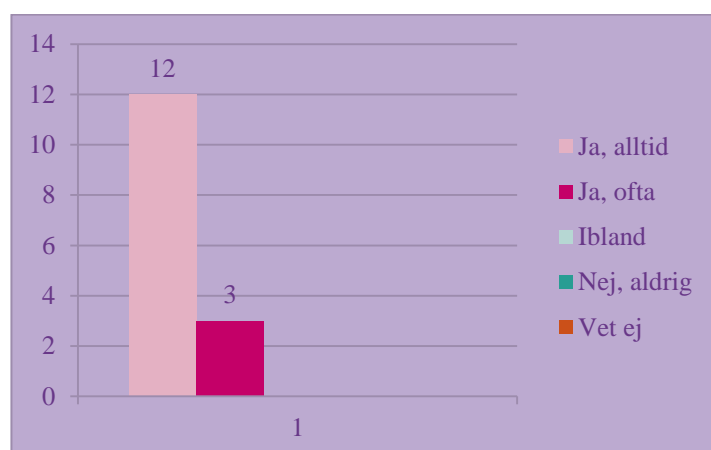
Antal svar: 15

100 % (2011: 66 %, 2012: 87 %) av de svarande känner alltid eller ofta trygga med arbetskonsulenterna. Frågan förekom inte i tidigare undersökningar.

**Fråga 4 – Blir du respektfullt bemött av arbetskonsulenterna?**

Antal svar: 15

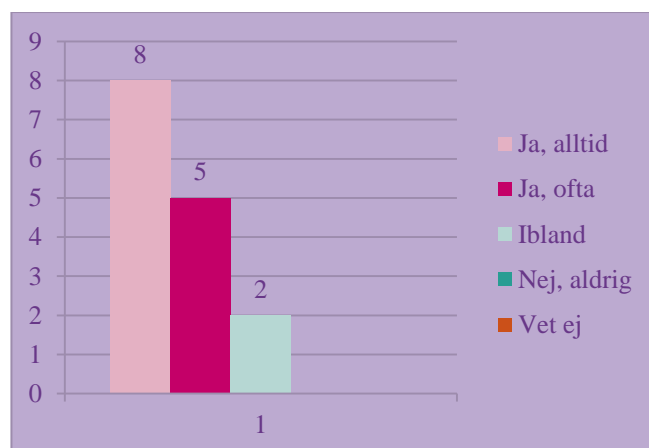
100 % (2011: 80 %, 2012: 91 %) av de svarande känner sig alltid eller ofta respektfullt bemötta av arbetskonsulenterna.



Fråga 5 – Lyssnar arbetskonsulenterna på dina önskemål och åsikter?

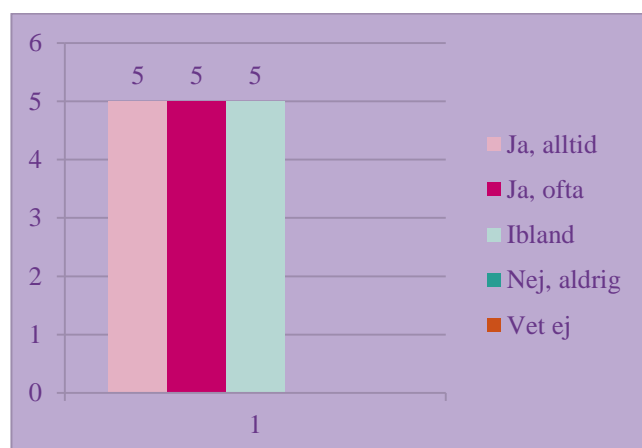
Antal svar: 15

På frågan om arbetskonsulenterna lyssnar på brukares åsikter svarar 87 % (2011:67 %, 2012: 87 %) ”ja, alltid” eller ”ja, ofta”. 13 % (2011: 26 %, 2012: 9 %) anger att de lyssnar ibland.

**Fråga 6 – Säger du till arbetskonsulenterna om något är fel?**

Antal svar: 15

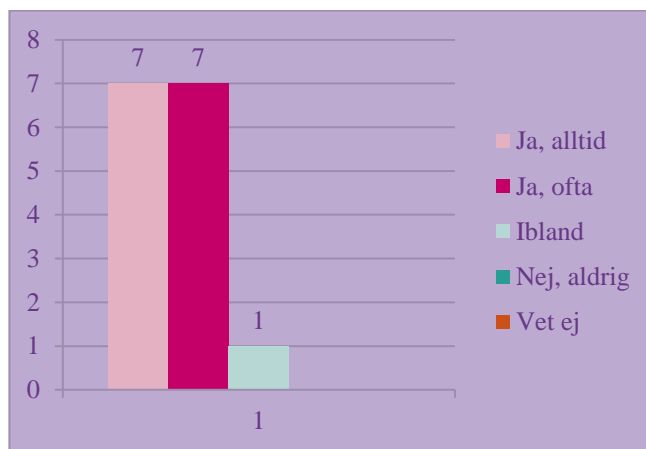
67 % (2011: 73 %, 2012: 69 %) säger alltid eller ofta till om det är något fel, 33 % (2011: 20 %, 2012: 21 %) säger till ibland.



Fråga 7 – Kan du få kontakt med din arbetskonsulent när du behöver, t.ex. på telefon eller mejl?

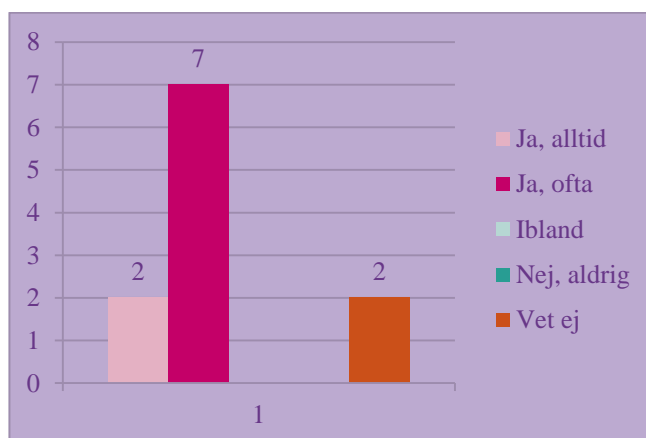
Antal svar: 15

Det upplevs som lätt att få kontakt med arbetskonsulenterna, på frågan ”Kan du få kontakt med din arbetskonsulent när du behöver, t.ex. på telefon eller mail?” har 93 % (2011:93 %, 2012: 95 %) svarat ”ja, alltid” eller ”ja, ofta” och en har svarat ”vet ej”.

**Aktiviteter****Om du har matlagning, trivs du?**

Antal svar: 11

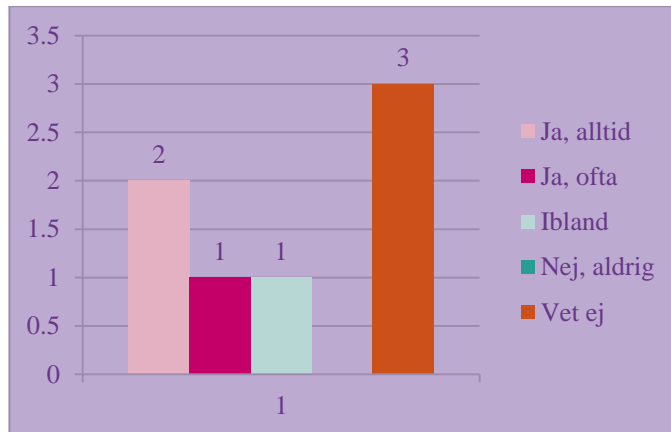
81 % (2012: 71 %) trivdes alltid eller ofta. Resterande 19 % (2012: 18 %) visste inte.



Om du har friskvårdskort i Västertorpshallen, trivs du med din friskvård?

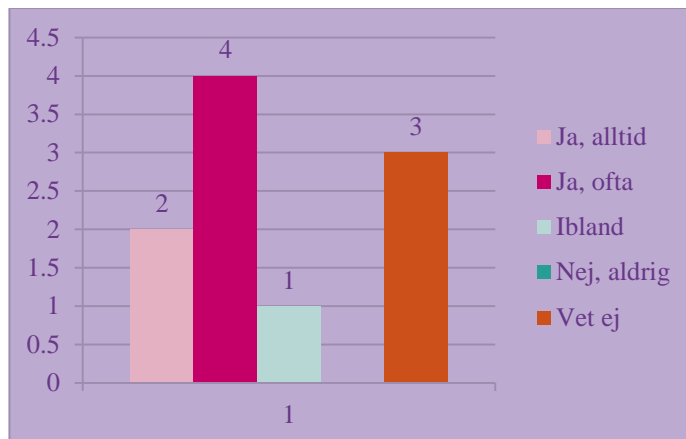
Antal svar: 7

43 % (2012:45 %) trivdes alltid eller ofta och 14 % (2012:9 %) trivdes ibland.
Resterande 43 % (2012: 27 %) visste inte.

**Om du är med på Balans i livet, trivs du?**

Antal svar: 10

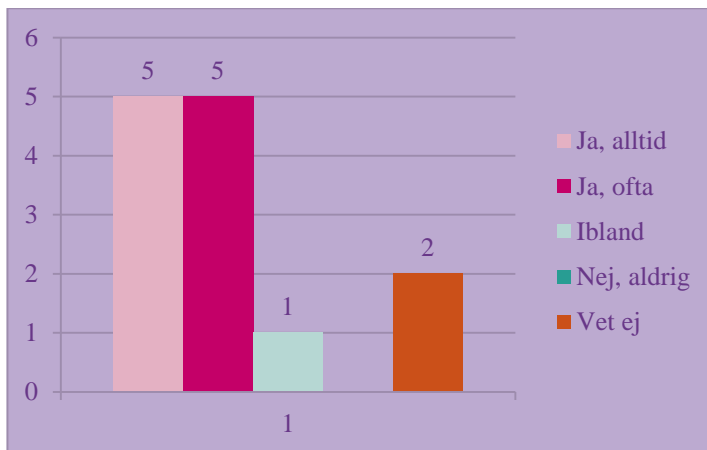
60 % (2012: 63 %) trivdes alltid eller ofta och 10 % (2012: 18 %) trivdes ibland.
Resterande 30 % (2012: 9 %) visste inte.



Om du är med på utflykter, trivs du?

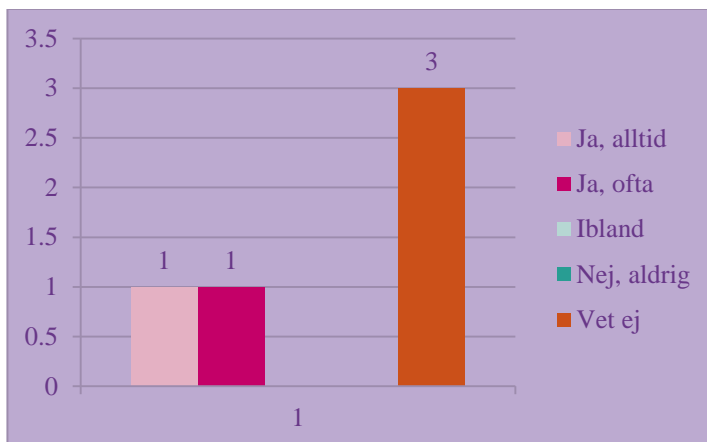
Antal svar: 13

77 % (2012: 71 %) trivdes alltid eller ofta på utflykterna. 8 % (2012: 14,5 %) trivdes ibland och resterande 15 % (2012:14,5 %) visste inte.

**Om du har Utbildning/Kurs, trivs du?**

Antal svar: 5

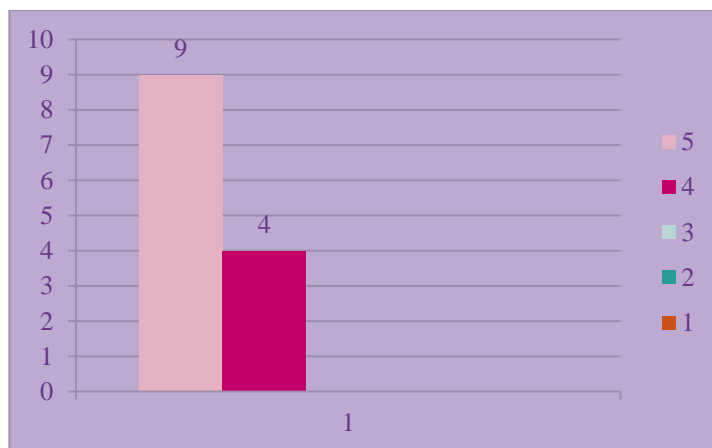
40 % (2012: 54 %) trivdes alltid eller ofta på utbildning/kurs och 60 % (2012: 9,5 %) visste inte.



Vad tycker du sammanfattningsvis om Steget Framåt?

Antal svar: 13

En majoritet, cirka 69 % (2011: 46 %, 2012: 67 %) av brukarna gav verksamheten en femma i betyg. Fyra personer, 31 %, valde att ge en fyra (2011: 3 personer, 2012: 4 personer). Enheten fick ett medelbetyg på 4,7 (2011: 3,8, 2012: 4,5)



Synpunkter på Steget Framåts lokal:

- ”Fina trevliga lokaler”
- ”Jobbigt med buller ovanifrån”
- ”El-gymnasiet låter (bankar, bullrar”. Men det är inte så högt att jag funderar på att sluta på matlagningen och balans i livet”
- ”Störande ljud från grupperna ovanför”
- ”Jag gillar lokalen och inredningen. Jag ogillar bullret från ovanvåningen”
- ”Mycket höga & jobbiga ljud från lokalen ovanifrån. Det har gjort att jag ibland struntar i att komma för orkar inte med oljuden”
- ”Bra lokal men störande ljud ovanför lokalen ibland”
- ”För bullrig och för ljus”
- ”Ja, Ok”
- ”Bra, är inte där så ofta”

Här kan du skriva egna synpunkter om du vill

- ”Har bara fått positiv respons från S.F så jag är oerhört tacksam för allt”
- ”Det är bra personal men de kan ibland lite för få tycker jag. Lokalerna är bra men ibland bullrar det från övervåningen lite för mycket”
- ”Lokalen är stor och rymlig, bra kylskåp i köket”
- ”Stegets Framåts aktiviteter håller mig frisk så att jag slipper bli inlagd på psyk. Det har fungerat. Jag började just efter jag var inlagd senast (det året 5 ggr med 1,5 månader sista gången). Med steget har det gått ett år och ett kvartal utan inläggningar alls. Hurra!!!”
- ”Kan sammanfattningsvis säga att steget framåt verkligen är vad det låter, en väg tillbaka till livet. +++Mycket bra+++”

2. Nätverket

Inledande kommentarer om undersökningen

Samtliga 10 brukare fick brukarundersökningen och svarade på den. Enkäten är densamma som förra året, men de förklarande bilderna på sura respektive glada gubbar har bytts ut till andra gubbar. Det är en femgradig skala där alla skalor börjar från vänster med det bästa alternativet först och blir sämre ju längre mot höger man kommer. En möjlighet att ge egna synpunkter har lagts till.

Alla fick välja hur de ville fylla i formuläret:

- På datorn
- För hand
- Få det uppläst av personal från annan enhet och fylla i det för hand.

När det var ifyllt fick brukaren lägga formuläret i en stor gemensam låda där alla brukares namn stod och sätta ett kryss efter sitt namn.

När alla enkäter var klara gjordes en sammanställning av svaren av enhetschef.

Sammanfattande kommentarer om resultatet

Årets resultat påminner i resultatet från förra året. En skillnad som går att se är att andelen som anger att personalen ofta eller alltid lyssnar på deras önskemål har ökat från 60 % i förra årets undersökning till 80 % i årets undersökning. Även gällande om man kan säga till personalen om något är fel kan vi se en liknande förändring, där det var 60 % som angav att de alltid eller ofta kunde säga till i förra årets undersökning och 80 % i årets undersökning.

Andelen som trivs på verksamheten har ökat från 80 % i förra årets undersökning till 89 % i årets undersökning. Samtidigt har andelen som känner sig trygga med personalen minskat något från 89 % i förra årets undersökning till 80 % i årets. Slutligen kan man konstatera att verksamhetens medelbetyg blev 4,1, vilket kan jämföras med förra året då verksamheten fick ett medelbetyg på 4,2.

Fråga 1 – Trivs du på Nätverket?

Antal svar: 9

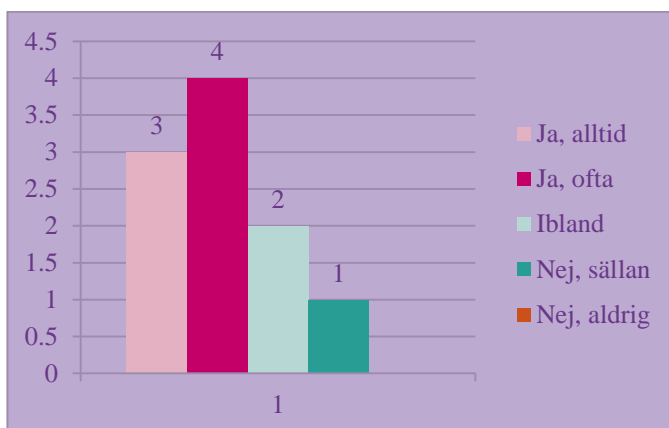
89 % (2011: 88 %, 2012: 80 %) av de svarande trivs alltid eller ofta på Nätverket.



Fråga 2 – Är du nöjd med dina arbetsuppgifter?

Antal svar: 10

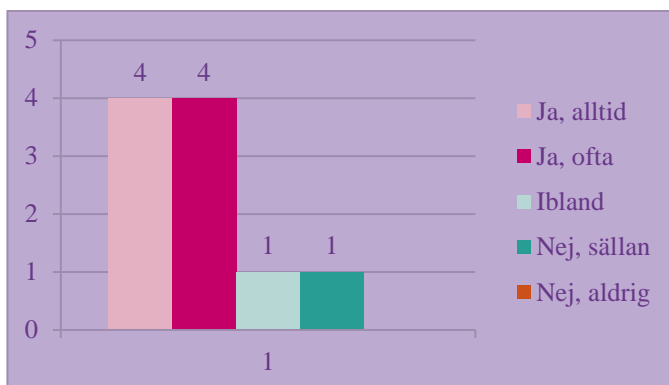
70 % (2011: 88 %, 2012: 70 %) av de svarande är nöjda med sina arbetsuppgifter. 20 % (2011: 11 %, 2012: 20 %) är nöjda ibland. En person (2011: ingen person, 2012: 0 personer) anser att så sällan är fallet.



Fråga 3 – Känner du dig trygg med personalen?

Antal svar: 10

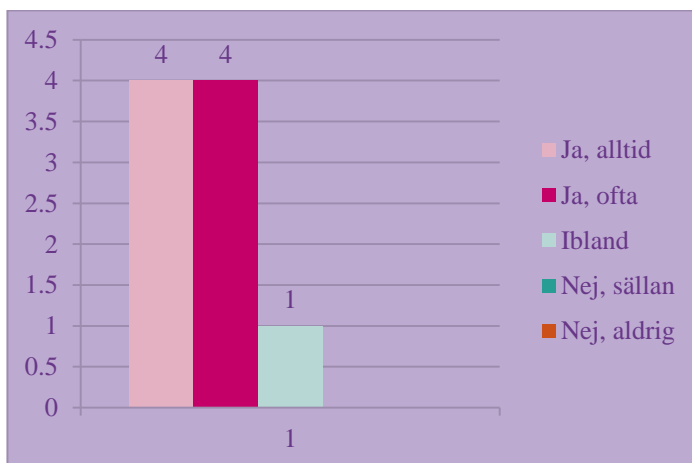
På frågan om man känner sig trygg med personalen angav 80 % (2011: 89 %, 2012: 90 %) att så var fallet. En person anger att de ibland känner sig trygg med personalen (2011: 1 person, 2012: 0 personer). En person anger sig aldrig vara trygg (2011: 0 personer, 2012: 1 person).



Fråga 4 – Blir du respektfullt bemött av personalen?

Antal svar: 9

89 % (2011: 89 %, 2012: 80 %) av de svarande känner sig respektfullt bemötta av personalen, resterande av del av de svarande, 11 % (2011: 11 %, 2012: 20 %), anser att de endast blir det ibland.



Fråga 5 – Lyssnar personalen på dina önskemål?

Antal svar: 10

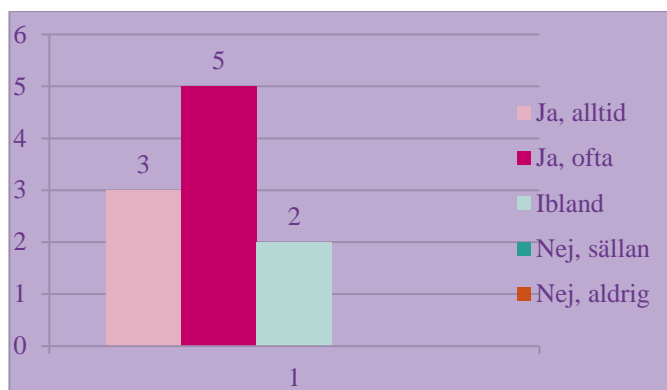
Gällande om personalen lyssnar på deras önskemål anger 80 % (2011: 67 %, 2012: 60 %) att så är fallet. En person (2011: 0 personer, 2012: 1 person) anser att det sker sällan och en person (2011: 0 personer, 2012: 0 personer) anger att personalen aldrig gör det.



Fråga 6 – Säger du till personalen är något fel?

Antal svar: 10

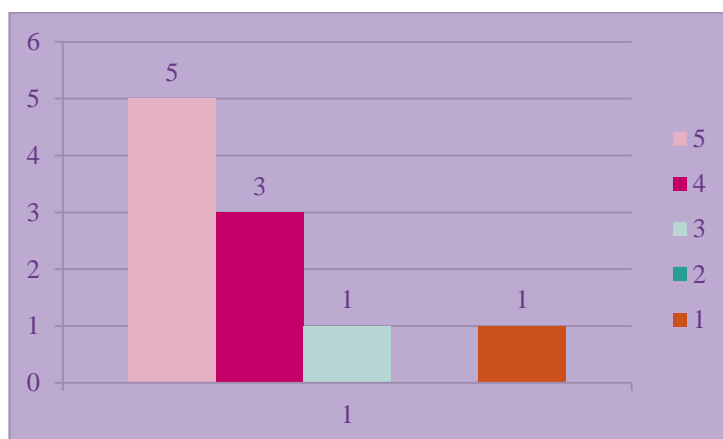
80 % (2011: 66 %, 2012: 60 %) av de svarande anger att de kan säga till personalen om något är fel. 20 % (2011: 44 %, 2012: 30 %) anser att de kan göra det ibland.



Fråga 7 – Vad tycker du sammanfattningsvis om Nätverket?

Antal svar: 10

50 % (2011: 44 %, 2012: 50 %) givit betyget fem ”mycket bra” och 30 % (2011: 33 %, 2012: 40 %) har givit betyget fyra. En person har givit betyget tre (2011: 2 personer, 2012: 0 personer) och en person har givit betyget ett (2011: 0 personer, 2012: 1 person). Detta ger verksamheten ett medelbetyg på 4,1 (2011: 4,2, 2012:4,2).



Egna synpunkter:

”Bra varierande rutiner, känner mig välkomnad. Bra träning socialt, men man vet inte hur det ser ut på andra ställen och vad man kan tänkas bli rustad för. Behöver kanske fortsätta energiskatta, så jag inte blir trött pga intryck osv, och förklara hur jag känner och mår. Bygga upp någon form av tillit eller inre trygghet, men vet inte exakt vad det bästa sättet är”

3. Socialpsykiatriskt boendestöd

Inledande kommentar om undersökningen

Nedan finns en tabell som jämför bland annat svarsfrekvensen på enkäterna i de senaste årens undersökningar.

	2008	2009	2010	2011	2013
Antal utdelade frågeformulär	86	100	101	132	125
Antal besvarade frågeformulär	78	40	67	74	85
Svarsfrekvens	91 %	40 %	66 %	56 %	68 %

Denna undersökning genomfördes inte förra året på grund av funktionshindersinspektörernas granskning av boendestöd. Därav kommer årets resultat framförallt att jämföras med resultatet från 2010 och 2011 års undersökningar.

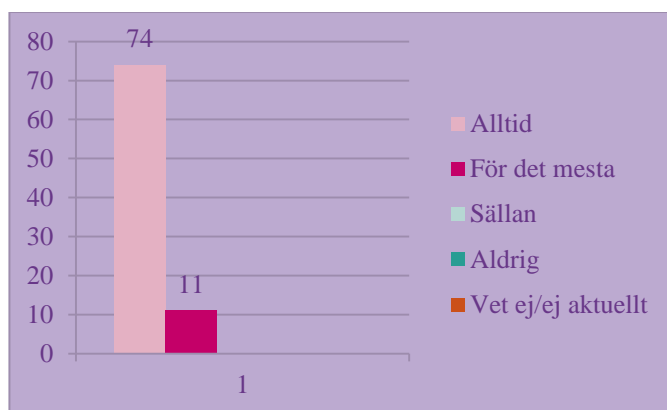
Sammanfattande kommentarer om resultatet

Samtliga svarande angav att de vet vilken boendestödjare som kommer, i 2011 års undersökning var motsvarande siffra 96 %. 100 % av de svarande anger att boendestödjarna kommer i tid, 2011 var motsvarande siffra 99 %. Andelen som törs säga till när något är fel hade ökat från 81 % i 2011 års undersökning till 88 % i årets undersökning.

Det fanns även frågor där resultatet hade försämrats jämfört med 2011. Gällande om man träffar sin boendestödjare tillräckligt ofta hade andelen som svarade ja på den frågan sjunkit från 85 % i 2011 års undersökning till 80 % i årets undersökning. Även när det kom till om man träffade boendestödjaren tillräckligt länge hade resultatet sjunkit från 79 % till 71 %. Enhetens medelbetyg hade ökat något, från 4,5 till 4,6.

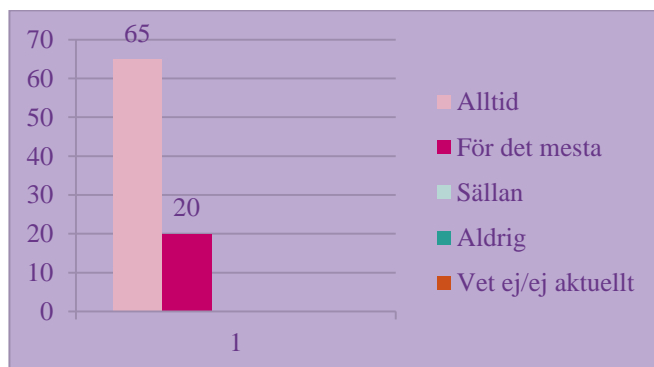
Fråga 1. Vet du i förväg vilken boendestödjare som kommer att besöka dig? Totalt antal svar: 85

Bland de svarande angav 100 % (2010: 99 %, 2011: 96 %) att de visste vilken boendestödjare som skulle besöka dem.

**Fråga 2. Besöker boendestödjarna dig på överenskommen tid?**

Totalt antal svar: 85

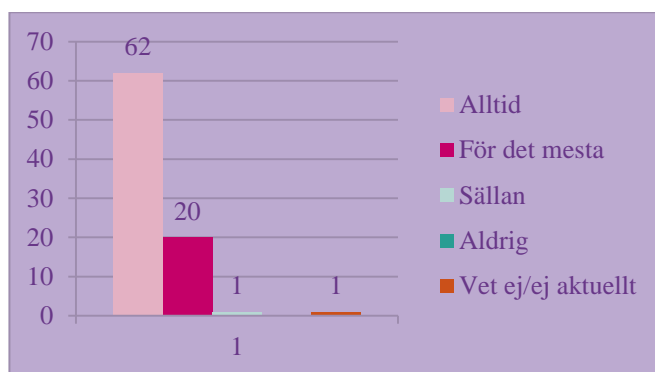
Samtliga svarande, 100 % (2010: 97 %, 2011: 99 %), anger att boendestödjarna alltid eller ofta besöker dem på överenskommen tid.



Fråga 3. Får du information i förväg om förväg om förseningar eller ändrad tid?

Totalt antal svar: 84

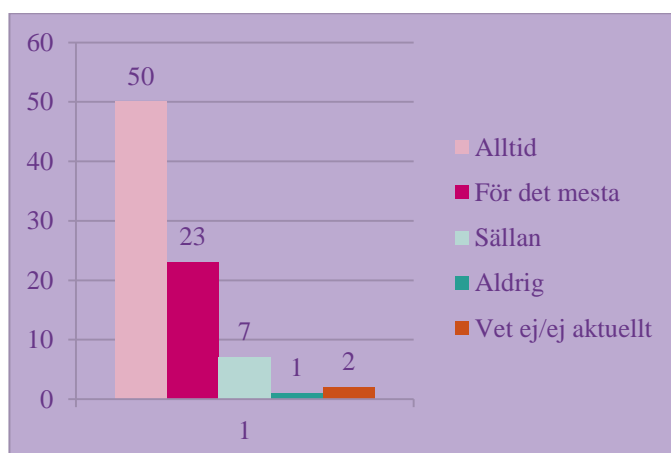
97 % (2010: 97 %, 2011: 93 %) av de svarande upplever att de alltid eller oftast får information om förseningar eller om ändrad tid. En person (2010: två personer, 2011: tre personer) anser dock att de sällan får sådan information och för en person (2010: ingen person, 2011: två personer) var frågan inte aktuell.



Fråga 4. Törs du säga till personalen om du tycker något är fel?

Totalt antal svar: 83

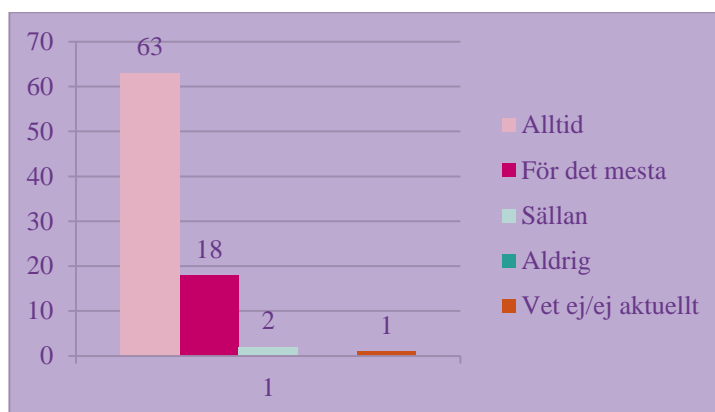
88 % (2010: 76 %, 2011: 81 %) anger att de ofta eller alltid kan säga till personalen om de tycker något är fel. 8 % (2010: 10 %, 2011: 10 %) upplever att de sällan törs detta, samtidigt som 1 % (2010: 1 %, 2011: 4 %) aldrig törs detta. Resterande del anger att de inte vet eller att frågan inte är aktuell.



Fråga 5. Lyssnar boendestödjarna på dig och dina önskemål/åsikter?

Totalt antal svar: 84

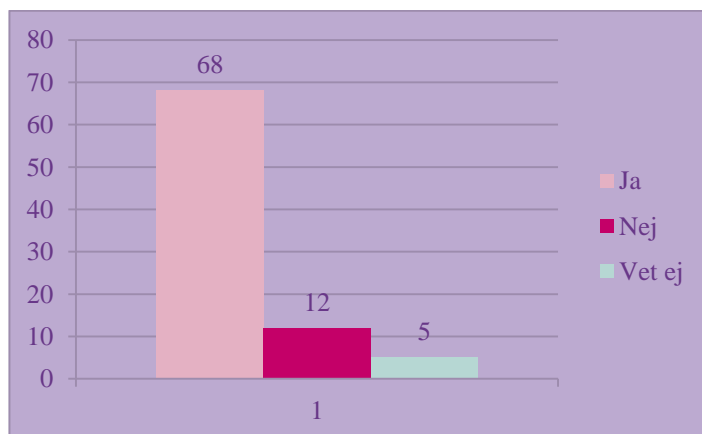
Nästan samtliga svarande, 96 % (2010: 94 %, 2011: 93 %), anger att boendestödjarna lyssnar på deras önskemål och åsikter. Två personer (2010: en person, 2011: tre personer) upplever dock att så sällan är fallet, medan en person (2010: tre personer, 2011: två personer) inte vet.



Fråga 6. Tycker du att du får träffa boendestödjarna tillräckligt ofta?

Totalt antal svar: 85

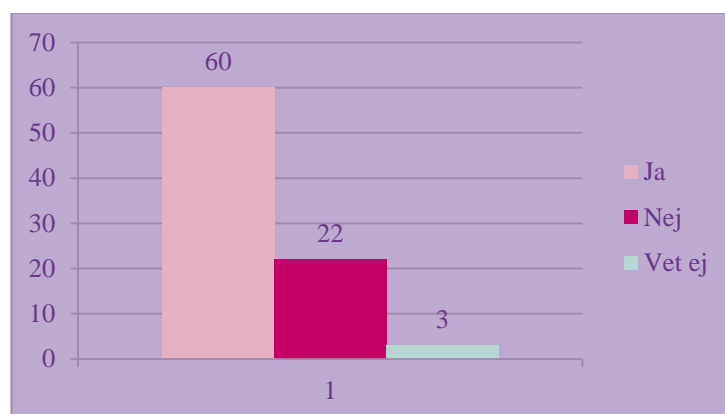
En klar majoritet, 80 % (2010: 76 %, 2011: 85 %) ansåg att de fick träffa sin/sina boendestödjare tillräckligt ofta. 14 % (2010: 15 %, 2011: 12 %) ansåg dock att de inte får träffa boendestödjare tillräckligt ofta, medan 6 % (2010: 9 %, 2011: 4 %) inte vet.



Fråga 7. När du träffar boendestödjarna, tycker du att du träffar dem tillräckligt lång tid?

Totalt antal svar: 85

71 % (2010: 82 %, 2011: 79 %) upplever att de får träffa boendestödjarna tillräckligt lång tid. Detta medan 26 % (2010: 15 %, 2011: 15 %) upplever de inte träffar boendestödjarna tillräckligt lång tid. Resterande del, tre personer (2010: två personer, 2011: fyra personer), angav att frågan inte var aktuell eller att de inte vet.



Kommentar: Nej "Fel tid ibland."

Fråga 8. Vet du hur du framför dina klagomål om du inte är nöjd med vissa beslut?

Totalt antal svar: 79

61 % (2010: 58 %, 2011: 61 %), anger att de vet hur man framför klagomål. 23 % (2010: 22 %, 2011: 23 %) anger att de inte vet hur man ska framföra sina klagomål. För resterande 16 % (2010: 20 %, 2011: 16 %) är frågan inte aktuell eller så vet de inte.



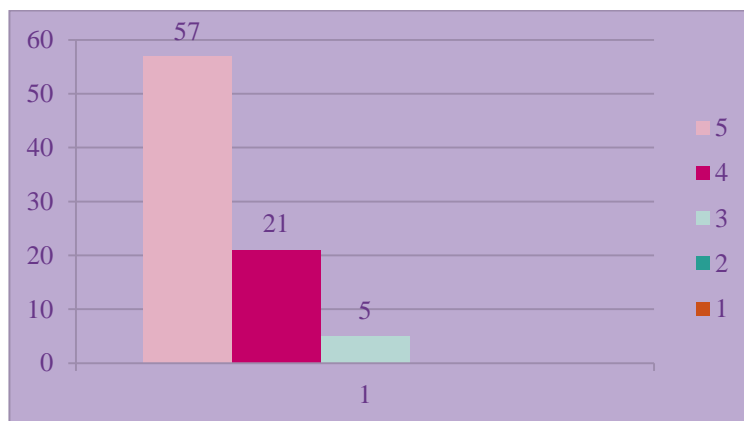
Kommentar:

Alltid "Ringer till chef."
Inget svar "Nej men jag kan säkert fråga ."

Fråga 9. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5=Mycket bra 1=Mycket dåligt

Totalt antal svar: 83

Bland de svarande var det 69 % (2010: 62 %, 2011: 63 %) som gav betyget en femma. 25 % (2010: 19 %, 2011: 25 %) valde att ge en fyra, samtidigt som 6 % (2010: 8 %, 2011: 10 %) valde att ge en trea. Detta innebar att verksamheten fick ett medelbetyg på 4,6 (2010: 4,6, 2011: 4,5).



Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men som vi glömt? Eller har du några andra synpunkter?

- "Jag har vid ett antal tillfällen genom åren bett om tillfälligt extrastöd vilket jag ej fått gehör för. Detta trots stark och tydlig motivering både från mig och min/mina boendestödjare! Detta är olyckligt. I övrigt är jag mycket nöjd."
- "Anser att ni borde ställt frågan 'hur upplevde/upplever du atmosfären i vår reception/väntrum?' Mycket relevant fråga. OBS! Har nyligen beviljad boendestöd & har därför svårt att besvara frågorna."
- "Nä, det är bra. Fast tycker dom borde få högre lön."
- "Jag har ADD. Jag är inte korkad men jag behöver strukturer. Jag kan inte bedöma tidsåtgång. Är jag sysselsatt med fakturor eller telefonsamtal får boendestödet gärna dammsuga. Vi hinner inte göra allt tillsammans. Jag kommer inte igång själv. När någon kommer eller är på väg kan jag sätta igång då är det en avgränsad tid. Jag behöver metoder och strategier för att klara av vanliga saker. En rutin för varje händelse."
- "Jag har bara haft boendestöd en kort tid så kan inte svara på alla frågor. "
- "Nej"
- "Nej, inga överhuvudtaget!"
- "Toppen."
- "[Namn borttagna] är jätte bra boendestödjare helt kanon!"

- "Pröva på nya idéer ibland för att vara kreativ."
- "Flexibilitet vad gäller tider behövs. T.ex. när jag vill öva på att handla o.d."
- "[Namn borttagna] är mycket trevliga - inga problem längre. Innan dessa var det tyvärr stölder av kläder & vandalism, fyra flintiskillar (annan än ovanstående) släppte in förbipasserande när jag ej var hemma ' det var [namn borttaget] som skar sönder soffan' enl. [namn borttaget] "stals kläder som såldes för att köpa cigaretter" Helt olagligt! Trasiga cyklar, möbler med stora hål... saknar kläder än. Men det var aldrig [namn borttagna] - de är mycket trevliga, oskyldiga -helt nöjd som det är nu."
- "Det räddar mitt liv - genom allt de kan så mycket - som jag inte kan."
- "Frågor: Vet din boendestödjure om din situation som brukare/patient om du skulle behöva professionell rådgivning eller läkarvård och vart du ska vända dig? Svar: inte alltid?"
- "Vill ha stöttning i städning. Mina killar är skyddsänglar även mitt nätverk. Jag kommer vara evigt tacksam för hjälp mår någon tar livet sig är det fel annars jag."
- "Ensamboende."

4. Neuropsykiatriska stödteamet

Inledande kommentar om undersökningen

Det är tredje året som en brukarundersökning utfördes på brukare för neuropsykiatriska teamet. Undersökningen genomfördes inte förra året på grund av funktionshindersinspektörernas granskning av boendestöd. Därav kommer årets resultat framförallt att jämföras med resultatet från 2010 och 2011 års undersökningar.

Boendestödjarna delade personligen ut enkäten till brukarna. Enkätsvaren skickades in i förfrankerat svarskuvert

År	Antalet utdelade enkäter	Antalet besvarande enkäter	Svarsfrekvens
2010	Okänt	9	Okänt
2011	31	12	39 %
2013	59	37	62 %

Sammanfattande kommentarer om resultatet

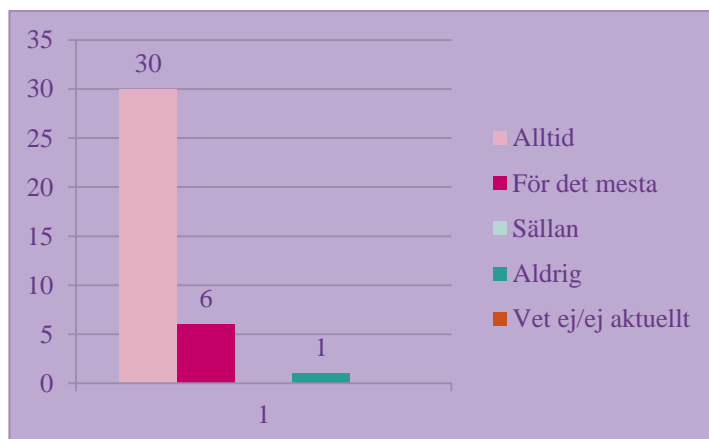
Antalet svarande är betydligt högre i årets undersökning jämfört med 2010 och 2011 års undersökningar, vilket man bör ha i åtanke när man läser jämförelserna. Därav finns det en del skillnader jämfört med tidigare år.

En sådan fråga är om boendestödjarna lyssnar på deras önskemål där resultatet sjunkit något, från 100 % i 2011 års undersökning till 94 % i årets undersökning. Gällande om man visste hur man framförde klagomål om man inte var nöjd med beslut så var det 65 % som angav att man visste detta, motsvarande siffra 2011 var 75 %.

Det finns även vissa förbättringar som är värda uppmärksamma. En sådan var att andelen som upplevde att de fick tillräckligt mycket tid med boendestödjarna hade ökat från 82 % i 2011 års undersökning till 86 % i 2013 års undersökning. Enhetens medelbetyg minskade från 4,6 i 2011 års undersökning till 4,3 i årets undersökning.

Fråga 1. Vet du i förväg vilken boendestödjare som kommer att besöka dig? Totalt antal svar: 37

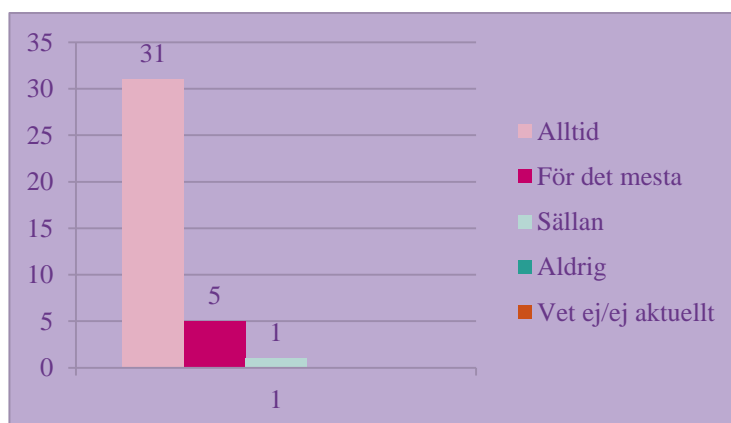
Nästan samtliga, d v s 97 %, (2010: 100 %, 2011: 100 %) anger att de alltid eller för det mesta vet vilken boendestödjare som kommer besöka dem. En person anger att de inte vet /att frågan inte är aktuell.



Fråga 2. Besöker boendestödjarna dig på överenskommen tid?

Totalt antal svar: 37

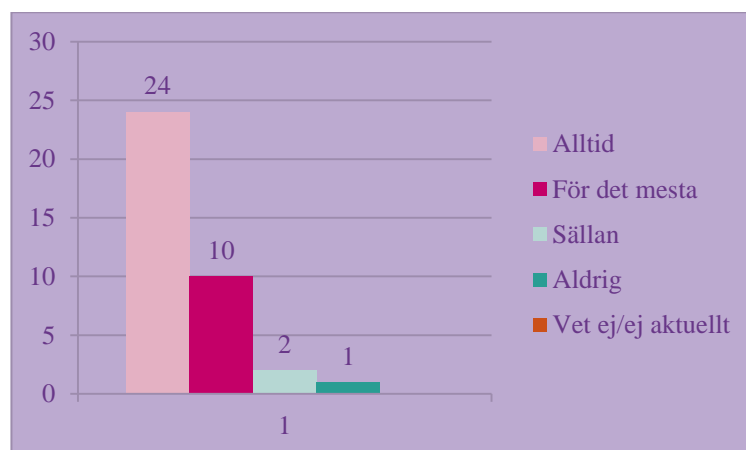
97 % (2010:100 %, 2011: 100 %) av de svarande upplever att boendestödjarna alltid kommer på överenskommen tid. En person (2010: ingen person, 2011: ingen person) angav de sällan kom på överenskommen tid.



Fråga 3. Får du information i förväg om förväg om förseningar eller ändrad tid?

Totalt antal svar: 37

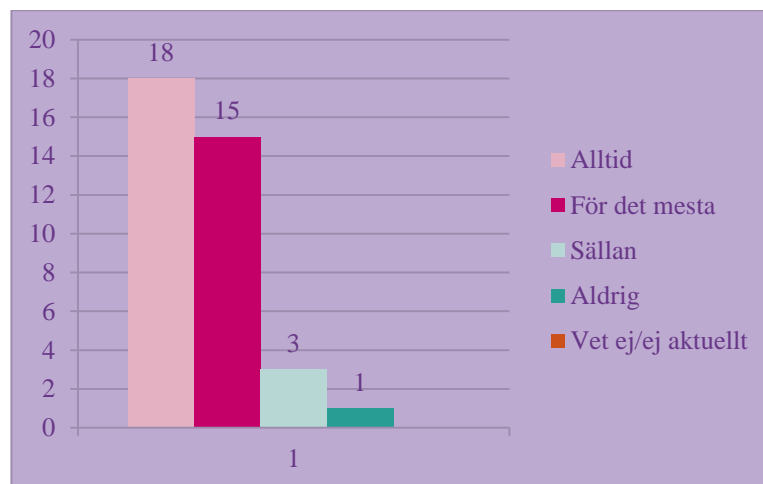
92 % (2010: 100 %, 2011: 91 %) av de svarande anger att de alltid eller ofta får information i förväg om förseningar eller ändrad tid. Två personer (2010: ingen person, 2011: en person) anger att hon/han sällan informeras och en person uppger att de aldrig informeras (2010: ingen person, 2011: ingen person).



Fråga 4. Törs du säga till personalen om du tycker att något är fel?

Totalt antal svar: 37

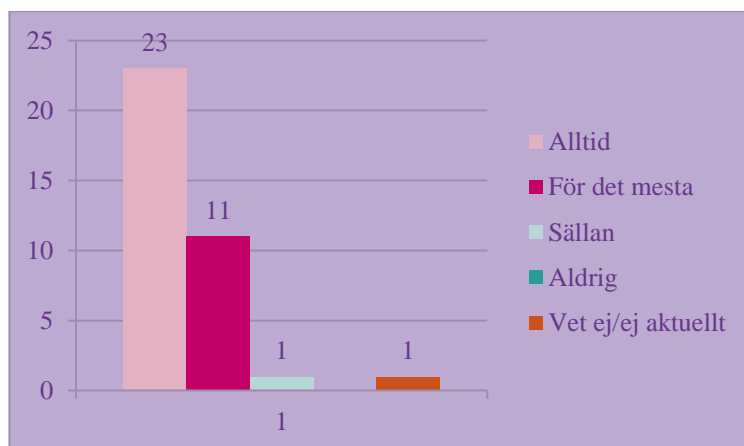
En klar majoritet, 89 % (2010: 90 %, 2011: 92 %), anger att de för det mesta eller alltid kan säga till personalen om de tycker något är fel. Drygt 7 % av de svarande (2010: 0 %, 2011: 0 %) anger att de sällan eller aldrig törs säga till.



Fråga 5. Lyssnar boendestödjarna på dig och dina önskemål/åsikter?

Totalt antal svar: 36

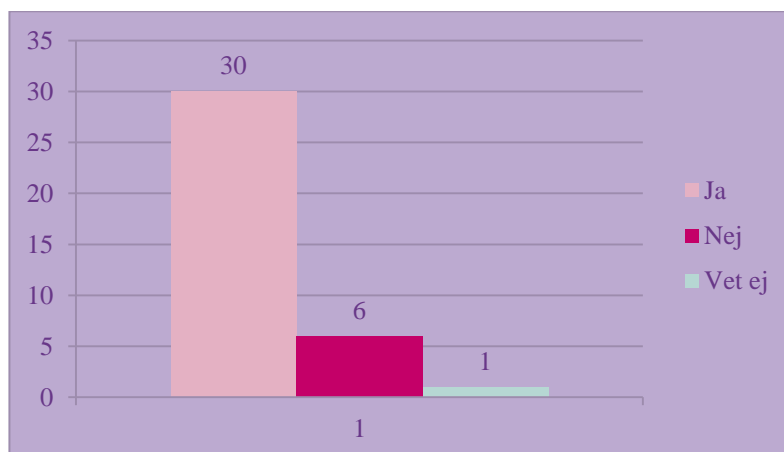
94 % (2010:100 %, 2011: 100 %) angav att boendestödjarna alltid eller för de mesta lyssnade på dem. En person (2010: ingen person, 2011: ingen person) upplevde att boendestödjarna sällan lyssnade på deras önskemål/åsikter och en person (2010: en person, 2011: ingen person) visste inte om så var fallet.



Fråga 6. Tycker du att du får träffa boendestödjarna tillräckligt ofta?

Totalt antal svar: 37

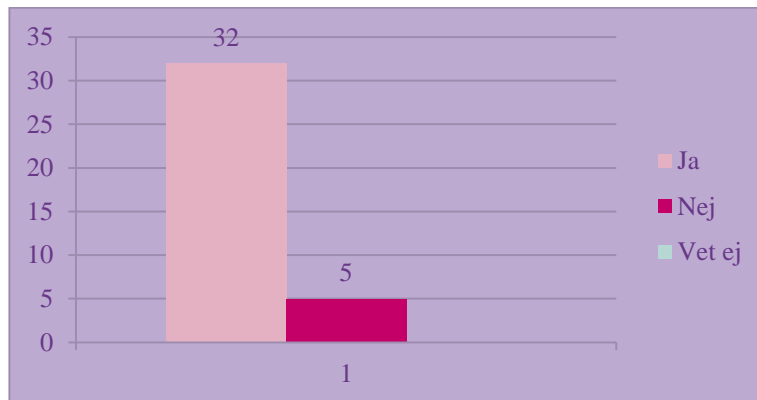
81 % (2010: 67 %, 2011: 80 %) anser att de får träffa boendestödjarna tillräckligt ofta. 16 % (2010: 22 %, 2011: 20 %), anser att de inte får träffa boendestödjarna tillräckligt ofta, och en person vet ej.



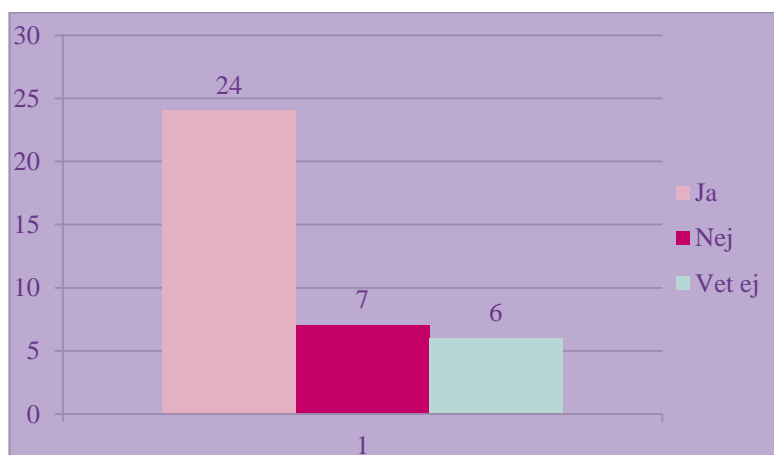
Fråga 7. När du träffar boendestödjarna, tycker du att du träffar dem tillräckligt lång tid?

Totalt antal svar: 37

86 % (2010: 67 %, 2011: 82 %) anser att de får träffa boendestödjarna tillräckligt lång tid. Resterande 14 % anser att de inte får det (2010: 11 %, 2011: 18 %).

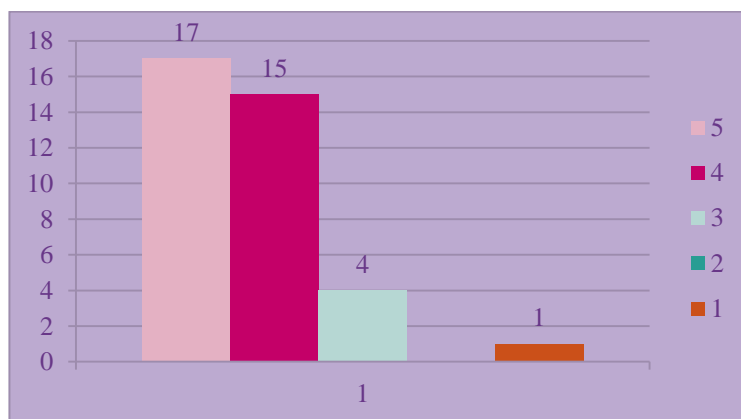
**Fråga 8. Vet du hur du framför dina klagomål om du inte är nöjd med vissa beslut?** Totalt antal svar: 37

65 % (2010: 44 %, 2011: 75 %) vet hur de ska framföra sina klagomål. 19 % (2010: 12 %, 2011: 0 %) vet inte hur man ska framföra. Resterande del av de svarande, 16 % (2011: 44 %, 2012: 0 %), angav vet ej.



**Fråga 9. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?
5=Mycket bra 1=Mycket dåligt** Totalt antal svar: 37

46 % (2010: 67 %, 2011: 67 %) valde att ge en femma i betyg. 40 % (2010: 33 %, 2011: 25 %) valde att ge en fyra, medan 11 % (2010: 0 %, 2011: 8 %) valde att ge en trea. En person (2010: ingen person, 2011: ingen person) valde att ge verksamheten en etta. Detta innebär ett medelbetyg på 4,3 (2010: 4,7, 2011: 4,6).



**Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men som vi glömt?
Eller har du några andra synpunkter?**

- "Jag är så glad och uppskattar att denna hjälpen finns! TACK!"
- "Har man flera stycken som jag 3 personer så är 2 bra den 3:e ej så bra. Så 3:an går ej under ovanstående svar."
- "Mina boendestödjare [namnborttagna] är väldigt professionella och jag är väldigt tacksam att jag får den hjälpen!)"
- "När ni redovisar de här enkäterna skulle jag vilja att ni redovisar svarsfrekvensen. Eller det kanske ni gör, men jag såg inte det i lokaltidningen."
- "När boendestödjaren har varit sjuk eller vabbat så har det flera gånger inte kommit någon vikarie."
- "Jag vill att boendestödjaren kan anpassa sitt schema ibland och komma när det som mest behövs."
- "Det går bra med två boendestödjare men jag vill helst träffa en i taget."
- "En fråga som skulle vara bra är om de gör det som klienten verkligen behöver hjälp med. Jag tycker inte jag får hjälp med sånt jag behöver. Jag fick t.ex hjälpmedel att flytta, den hjälpen borde jag få med tanke på att jag bott i den här lilla lägenheten på 27 kv/mi snart 25 år! med dålig ventilation. Det är inte klokt att ej få hjälpmedel med det som är väsentligt. Det finns saker som står i socialtjänstlagen som inte genomförs. Varför är det så? Ska inte det rättas till?"
- "Skulle jag vilja ha en längre tid vid mötena, en gång per månad, t.ex. för tvätt. I övrigt räcker tiden oftast till."
- "Jag är mycket nöjd med mina ordinarie boendestödjare när det gäller allt. Kan uppleva att det är svårt att få vikarie när ordinarie är på semester el. dyl."