



Kvalitetsundersökning inom handikappomsorgen i Vantör 2005

Enkätundersökning till brukare inom handikappomsorgen
Undersökningen genomförd under september 2005

Sammanfattning

Det är 51 av 83 personer som är mycket nöjd med den sammantagna kvaliteten på servicen och omsorgen och det är endast två som svarar att de är ganska missnöjda. Det är också endast två personer som tycker att kvaliteten har försämrats, medan övriga tycker den har förbättrats eller är oförändrad.

Enkäten visar på ett gott resultat när det gäller personalen och faktorer som bemötande, tillgänglighet, trygghet och inflytande. Det verkar dock som ett fåtal personer med ledsagarservice och hemhjälp är missnöjda med flera av dessa aspekter. Därför bör det ses över vad som kan vara skälen till missnöjet inom dessa två insatser.

Över tre fjärdedelar vet enligt svaren vart de ska vända sig om de behöver mer hjälp. Samtidigt är det ungefär hälften som anser sig vara välinformerade om vilken hjälp de kan få. Information om vilken hjälp handikappomsorgen erbjuder kan därför förbättras. I det sammanhanget är det även viktigt att se över möjligheterna att förbättra informationen om biståndshandläggarens uppdrag och om utifrån vilka kriterier prövningen sker, eftersom det har framförts negativa synpunkter i de öppna kommentarerna kring biståndshandläggarnas förhållningssätt.

Bakgrund och syfte

Äldre- och handikappomsorgens ledning beslutade att en kvalitetsundersökning skulle genomföras inom handikappomsorgen under 2005. Syftet med denna undersökning var att ta reda på hur brukarna upplever kvaliteten på de tjänster de får.

Metod

En enkät med frågor om bemötande, information, inflytande, trygghet och tillgänglighet skickades till de brukare inom handikappomsorgen som erhåller insatser i form av ledsagarservice, avlösning, kontaktperson, gruppboende, hemhjälp, korttids-/familjehem och daglig sysselsättning. I vissa fall skickades enkätformuläret till brukarens anhörig eller företrädare. Besvarandet har skett anonymt.

Resultat av kvalitetsundersökningen

Svarsfrekvens

Sammanlagt skickades enkäten ut till 135 personer. Av dessa har svar inkommit från 83 personer, vilket ger en svarsfrekvens om 61%.

Behovet av stöd och vem som besvarat enkäten

Fråga 1: Vilken service får du från Vantörs stadsdelsförvaltning?

Tabellen nedan beskriver antalet personer som har respektive insats. Observera att en person kan ha flera insatser.

Den vanligaste insatsen bland de svarande är gruppboende (25 personer) och därefter hemhjälp (19 personer).

Fråga 1	Antal personer
1. Ledsagarservice	16
2. Avlösare	14
3. Kontaktperson	13
4. Gruppboende	25
5. Hemhjälp	19
6. Korttids-/familjehem	9
7. Daglig sysselsättning	4
8. Ej svarat	-

Fråga 2: Vem har besvarat frågorna?

De flesta av de svarande har inte besvarat enkäten själv. Av de 83 personer som har besvarat enkäten har 20 svarat själva. Lika många har gjort det tillsammans med anhörig/förälder/annan. I 27 fall har frågorna helt besvarats av anhörig/förälder och i tio fall av god man.

Fråga 2	Antal personer
1. Jag själv enbart	20
2. Jag själv med anhörig/förälder/annan	20
3. Anhörig/förälder	27
4. God man	10
5. Annan	2
6. Ej svarat	4
Totalt	83

Information, inflytande, tillgänglighet, bemötande och trygghet

Fråga 3: Vet du vart du ska vända dig om du skulle behöva mer hjälp än du har nu?

Flertalet (65 personer) vet vart de ska vända sig om de skulle behöva mer hjälp medan 13 personer säger att de inte vet och fem har inte svarat.

Fråga 3	Antal personer
1. Ja	65
2. Nej	13
3. Ej svarat	5
Totalt	83

Fråga 4: Känner du dig väl informerad om vilken hjälp du kan få?

Cirka hälften (44 av 83 personer) känner sig väl informerade om vilken hjälp de kan få. Det är 22 personer som svarar att de är ganska eller mycket dåligt informerade och 13 som svarar ”varken eller”.

Fråga 4	Antal personer
1. Mycket väl informerad	8
2. Ganska väl informerad	36
3. Varken eller	13
4. Ganska dåligt informerad	19
5. Mycket dåligt informerad	3
6. Ej svarat	4
Totalt	83

Fråga 5: Är det lätt eller svårt att komma i kontakt med biståndshandläggaren?

Nästan två tredjedelar av de svarande (56 personer) tycker att det är mycket eller ganska lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren. Sju personer tycker enligt svaren att det är svårt att komma i kontakt med biståndshandläggaren.

Fråga 5	Antal personer
1. Mycket lätt	17
2. Ganska lätt	39
3. Varken eller	12
4. Ganska svårt	5
5. Mycket svårt	2
6. Ej svarat	8
Totalt	83

Fråga 6: Hur blir du bemött av biståndshandläggaren?

De flesta (64 personer) upplever att de bemöts mycket eller ganska bra av biståndshandläggaren. Fem personer anser att de blir dåligt bemötta.

Fråga 6	Antal personer
1. Mycket bra	38
2. Ganska bra	26
3. Varken eller	7
4. Ganska dåligt	3
5. Mycket dåligt	2
6. Ej svarat	7
Totalt	83

Fråga 7: Är det lätt eller svårt att få förtroendefulla kontakter med personalen?

Flertalet personer, oavsett hjälpinsats, tycker att det är mycket eller ganska lätt att få förtroendefulla kontakter med personalen. Några personer med ledsagarservice (fyra personer) tycker att det är ganska eller mycket svårt att få förtroendefulla kontakter med personalen.

	Ledsagar- service	Avlösare	Kontakt- person	Grupp- boende	Daglig syssel- sättning	Hemhjälp	Korttids-/ familjehem
Fråga 7	Antal personer						
1. Mycket lätt	6	7	3	13	-	7	3
2. Ganska lätt	7	3	3	8	4	9	3
3. Varken eller	2	1	-	2	-	1	2
4. Ganska svårt	2	1	-	1	-	-	-
5. Mycket svårt	2	-	-	-	-	1	-
Totalt	19	12	6	24	4	18	8

Fråga 8: Tycker du att personalen visar dig respekt?

De flesta tycker att personalen visar dem mycket stor eller ganska stor respekt. Detta gäller oavsett vilken insats brukaren har.

Fråga 8	Ledsagar-service	Avlösare	Kontakt-person	Grupp-boende	Daglig sysselsättning	Hemhjälp	Korttids-/familjehem
	Antal personer						
1. Mycket stor respekt	7	7	4	9	1	7	4
2. Ganska stor respekt	7	4	2	10	3	9	4
3. Varken eller	3	1	-	3	-	1	-
4. Ganska liten respekt	1	-	-	1	-	-	-
5. Mycket liten respekt	-	-	-	-	-	1	-
Totalt	18	12	6	23	4	18	8

Fråga 9: Är du nöjd eller missnöjd med det sätt på vilket personalen utför den hjälp du får?

Flertalet är mycket eller ganska nöjda med det sätt personalen utför hjälpen. Två personer med ledsagarservice och en person med hemhjälp är missnöjda.

Fråga 9	Ledsagar-service	Avlösare	Kontakt-person	Grupp-boende	Daglig sysselsättning	Hemhjälp	Korttids-/familjehem
	Antal personer						
1. Mycket nöjd	6	7	3	11	1	9	3
2. Ganska nöjd	7	5	2	12	3	6	4
3. Varken eller	3	1	1	1	-	2	1
4. Ganska missnöjd	1	-	-	-	-	-	-
5. Mycket missnöjd	1	-	-	-	-	1	-
Totalt	18	13	7	24	4	18	8

Fråga 10: Tycker du det är lätt eller svårt att nå personalen om du skulle behöva?

Även på denna fråga tycker flertalet att det är mycket eller ganska lätt att nå personalen om de skulle behöva det. Men tre personer med ledsagarservice respektive med hemhjälp samt två inom gruppboende anser att det är svårt.

Fråga 10	Ledsagar-service	Avlösare	Kontakt-person	Grupp-boende	Daglig syssel-sättning	Hemhjälp	Korttids-familje-hem
	Antal personer						
1. Mycket lätt	5	7	2	13	1	4	2
2. Ganska lätt	9	4	2	7	3	9	5
3. Varken eller	1	2	2	1	-	2	1
4. Ganska svårt	1	-	-	2	-	2	-
5. Mycket svårt	2	-	-	-	-	1	-
Totalt	18	13	6	23	4	18	8

Fråga 11: Tycker du att personalen är bra eller dålig på att hålla överenskomna tider?

Personalen får ett gott betyg när det gäller att hålla överenskomna tider. Två av 18 med hemhjälp tycker att personalen är dålig på att hålla överenskomna tider.

Fråga 11	Ledsagar-service	Avlösare	Kontakt-person	Grupp-boende	Daglig syssel-sättning	Hemhjälp	Korttids-familje-hem
	Antal personer						
1. Mycket bra	6	7	2	9	-	8	5
2. Bra	9	5	4	13	4	7	3
3. Varken eller	2	1	-	1	-	1	-
4. Ganska dåligt	-	-	-	1	-	1	-
5. Mycket dåligt	1	-	-	-	-	1	-
Totalt	18	13	6	24	4	18	8

Fråga 12: Känner du dig trygg med personalen?

Det stora flertalet anser att de känner sig mycket eller ganska trygga med personalen. Tre personer med ledsagarservice och två personer med hemhjälp känner sig otrygga med personalen.

Fråga 12	Ledsagar-service	Avlösare	Kontakt-person	Grupp-boende	Daglig syssel-sättning	Hemhjälp	Korttids-familje-hem
	Antal personer						
1. Mycket trygg	7	8	5	13	1	9	3
2. Ganska trygg	6	5	1	9	3	6	5
3. Varken eller	2	-	-	1	-	1	-
4. Ganska otrygg	3	-	-	-	-	1	-
5. Mycket otrygg	-	-	-	-	-	1	-
Totalt	18	13	6	23	4	18	8

Fråga 13: Får du information i förväg om det sker förändringar i den hjälp du har?

Information ges ofta eller ibland i förväg om det sker förändringar i hjälpen anser de flesta. Fem personer med ledsagarservice och fyra med hemhjälp svarar att de sällan eller aldrig får information.

Fråga 13	Ledsagar-service	Avlösare	Kontaktperson	Gruppboende	Daglig sysselsättning	Hemhjälp	Korttidsfamiljehem
	Antal personer						
1. Ofta	9	7	4	14	2	8	6
2. Ibland	3	5	-	8	2	5	1
3. Sällan	1	-	1	1	-	3	1
4. Aldrig	4	-	-	-	-	1	-
Totalt	17	12	5	23	4	17	8

Fråga 14: Anser du att du kan påverka utformningen av det stöd eller de insatser du får?

Ingen av personerna med avlösare, kontaktperson och daglig sysselsättning har svarat att de kan påverka lite. Flertalet av de inom korttidsshem och gruppboende förefaller också vara nöjda med möjligheterna att påverka utformningen. Personerna som har ledsagning och hemhjälp verkar däremot vara mindre nöjda. Sex respektive tre personer har svarat att de kan påverka lite.

Fråga 14	Ledsagar-service	Avlösare	Kontaktperson	Gruppboende	Daglig sysselsättning	Hemhjälp	Korttidsfamiljehem
	Antal personer						
1. Mycket	3	2	1	4	-	4	1
2. Ganska mycket	5	4	4	13	3	7	2
3. Varken eller	4	6	-	5	1	4	3
4. Ganska lite	3	-	-	-	-	2	2
5. Mycket lite	3	-	-	1	-	1	-
Totalt	18	12	5	23	4	18	8

Helhetsbedömning**Fråga 15:** Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten på den service och omsorg som du har - hur nöjd eller missnöjd är du?

51 av 83 personer (motsvarande 61 procent) är mycket eller ganska nöjda med den sammantagna kvaliteten. Fem personer anger ”varken eller” och två är ganska missnöjda.

Många, 25 av 83 personer (30 procent), har inte svarat på frågan.

Fråga 15	Antal personer
1. Mycket nöjd	21
2. Ganska nöjd	30
3. Varken eller	5
4. Ganska missnöjd	2
5. Mycket missnöjd	-
6. Ej svarat	25
Totalt	83

Fråga 16: Tycker du att kvaliteten på den service och omsorg du får har blivit bättre eller sämre det senaste året?

Det är 35 av 83 personer som tycker att kvaliteten är oförändrad, två personer tycker att den försämrats och 26 personer har inte svarat på frågan. Elva personer av 83 tycker att kvaliteten på den service och omsorg de får har blivit bättre det senaste året.

Fråga 16	Antal personer
1. Bättre	11
2. Oförändrat	35
3. Sämre	2
4. Vet ej	9
5. Ej svarat	26
Totalt	83

Övriga synpunkter

- Tack för att ni tar hand om mig.
- Vi har själva tagit reda på vilken hjälp vi kan få. Ingen från handikappomsorgen tog kontakt med oss. Avlösaren som vi hittat själva är toppen. Korttids fungerar ganska bra även om det är en del personalförändringar.
- Gruppboendet har blivit sämre med viss personal. Arbetsplatsen har blivit mycket bättre.
- I början när jag fick hjälp hade jag många olika personal. Detta har nu blivit bättre.
- Allt fungerar bra. Tack för fin hjälp.
- Den hjälp vår son fått har varit helt avgörande för hans mentala hälsa. Han fick kompisar och hans ledsen tankar försvann.
- Är tacksam för den hjälp jag får men tycker det är jobbigt att behöva den. Är förtidspensionär med EP, känner mig utstött ur samhället.
- Fler kunniga teckenspråkiga önskas.
- Borde finnas fler gruppboendestäder med individuell anpassning.

- Jag har bytt till privat företag eftersom jag var missnöjd med Rågsveds hemtjänst. Nu när jag bytt har allt fungerat problemfritt. Biståndshandläggaren ser mer till regler än till individens behov.
- Mycket bra kontaktperson.
- För hög avgift, i övrigt mycket nöjd.
- I nuläget fungerar allt bra.
- Bra personal på Hagsätra, även bra på dagcentret.
- Kontaktpersonen bör informeras om vad det innebär att vara kontaktperson och reglerna kring ekonomiska frågor.
- Vi är i stort sätt nöjda med kvaliteten på insatserna. Vi är inte nöjda med biståndshandläggaren som tror hon betalar ur egen ficka. Hon är inte lyhörd för behov av insatser och är okunnig om vår son och hans behov. På 11 år har stadsdelsförvaltningen träffat honom en gång efter påminnelse från oss. Finns möjlighet att byta handläggare? Handläggaren borde samarbeta mer med habiliteringen för att få information om handikapp. Anställ kunnig personal som kan LSS-lagen. Viktigt att ni pratar om hur föräldrar ska bemötas.
- Jag tycker att all personal som kommer hem och hjälper mig gör ett mycket bra arbete. De visar mig respekt och jag upplever verkligen att alla gör sitt bästa. Dock får jag problem om det kommer någon som inte kan svenska så bra, eftersom jag behöver hjälp att läsa posten. Det är också lite så och så med tidsöverenskommelsen. Jag har haft stora problem tidigare på grund av att det kom olika personer gång på gång på gång. Jag klagade hos cheferna. Vi gjorde överenskommelser om bättring men dessa hölls ej, förrän nu denna höst. Nu (om jag förstått det rätt) så kommer bara fyra personer att alternera. Det är många nog men jag känner igen dem alla. Ändå känner jag mig hela tiden otrygg. Det har skett så många förändringar vad gäller personalens schema under de tre år jag fått hemtjänst, så jag vågar inte riktigt tro att det får vara så här särskilt länge. Blir det sämre igen kommer jag att byta utförare, men just nu är jag nöjd. Dock vill jag med detta säga, att jag tycker det är viktigt att inte låta schemat variera så att det blir svårt för oss brukare att ens gissa vem som ska komma. Det skapar otrygghet och i mitt fall svårigheter att planera mitt hushåll och praktiska liv.
- Vore bra med mer framåtanda och förslag, som är till hjälp för den enskilde, hellre än strävan att få denna att begära eller önska själv, som inte riktigt förstår sitt bästa. Ex: Nu tar vi tag i det här och snyggar till så du får lite hemtrevligt. Inte: skall vi städa? Nej, det duger så bra! (fast det är stökigt). Osv., osv. Okay?

Utvecklingsområden

Det är 51 av 83 personer som är mycket nöjd med den sammantagna kvaliteten på servicen och omsorgen och det är endast två som svarar att de är missnöjda. Det är också två personer som tycker att kvaliteten har försämrats medan övriga tycker den har förbättrats eller är oförändrad.

Enkäten visar på ett gott resultat när det gäller personalen och faktorer som bemötande, tillgänglighet, trygghet och inflytande. Det verkar dock som ett fåtal personer med ledsagarservice och hemhjälp är missnöjda med flera av dessa aspekter. Därför bör det ses över vad som kan vara skälen till missnöjet inom dessa två insatser.

Över tre fjärdedelar vet enligt svaren vart de ska vända sig om de behöver mer hjälp. Samtidigt är det ungefär hälften som anser sig vara välinformerade om vilken hjälp de kan få. Information om vilken hjälp handikappomsorgen erbjuder kan därför förbättras. I det sammanhanget är det även viktigt att se över informationen om biståndshandläggarens uppdrag och utifrån vilka kriterier prövningen sker eftersom det har framförts negativa synpunkter i de öppna kommentarerna kring biståndshandläggarnas förhållningssätt.