



Resultat från brukarundersökning inom funktionshinder, Mölnåls stad, 2015

Kvalitet- och beställarenheten
Carolina Day, verksamhetsutvecklare
Helena Bertilsson, verksamhetsutvecklare



Innehållsförteckning

Om undersökningen	1
Syfte	1
Enkätens utformning	1
Hur når vi brukarna?	1
Svarsfrekvens	1
Tolkning av resultatet	2
Redovisning av resultatet	2
Resultat i bilagor	8
Till sist.....	8
Bilaga 1	10



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Om undersökningen

Vård- och omsorgsförvaltningen har sedan 2008 årligen genomfört brukarundersökningar bland brukare som får stöd genom funktionshinderverksamheten. Brukarundersökningen görs genom enkäter som skickas ut till alla brukare som har beslut om avlösarservice, boendestöd, bostad med särskild service, daglig verksamhet, kontaktperson, korttidstillsyn, korttidsvistelse, ledsagarservice och personlig assistans. I augusti 2015 skickades enkäten ut och i oktober avslutades svarsperioden.

Syfte

Syftet med brukarundersökningen är att få svar på hur brukarna som får stöd genom funktionshinderverksamheten upplever kvaliteten i verksamheten. Det görs som en del i arbetet med verksamhetsuppföljning och resultatet finns som underlag för verksamheternas fortsatta utveckling. Syftet med att följa upp kvaliteten handlar i slutändan om att erbjuda brukarna ett så gott stöd och en så bra vård och omsorg som möjligt.

Enkätens utformning

I enkäten ställs frågor om brukarnas nöjdhet med verksamheten i stort, trygghet samt personalens bemötande, tydlighet och tillgänglighet. Enkäten inleds med frågan om nöjdheten med verksamheten och därefter följer tre delfrågor vardera för de fyra resterande områdena. Se bilaga 2 för frågeformuläret.

Brukaren ges möjlighet att svara på enkäten själv eller med hjälp av närstående/god man/förvaltare.

Hur når vi brukarna?

Enkäten skickas ut till brukarna via deras bostadsadresser. Om insatsen gäller barn eller familjer med barn med funktionsnedsättningar (korttidstillsyn eller korttidsvistelse) adresseras enkäten till föräldrarna. Brukare som har insatser från flera olika verksamheter får en enkät för respektive verksamhet. Vissa brukare får alltså flera enkäter att svara på.

I samband med att enkäten skickades ut lades nyheter ut på stadens hemsida och stadens Facebook- sida. En annons publicerades i Mölnåls- Posten. Informationen riktade sig till brukare med en uppmaning att tycka till om sitt stöd.

Svarsfrekvens

2015 var det totalt 1036 personer med insatser från funktionshinderverksamheten som fick enkäten. Av dem svarade 45 % (465 personer).



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Tabell 1. Svarsfrekvens brukarundersökning 2010-2015, i procent.

År	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Utsända enkäter	737	851	819	969	1035	1036
Inkomna svar	415	476	446	402	464	465
Svarsfrekvens	56 %	56 %	54 %	42 %	45 %	45 %

Svarsfrekvensen för 2015 ligger kvar på samma nivå som 2014. Det syns en liten uppgång sedan 2013 då svarsfrekvensen hade sjunkit rejält. Jämfört med de första åren som enkäten skickades ut är svarsfrekvensen fortfarande betydligt lägre.

Svarsfrekvensen varierar mellan olika verksamheter från 36 % till 59 %. Flest brukare har svarat inom ledsagarservice. Lägst svarsfrekvens har personlig assistans.

Tolkning av resultatet

Generellt sett betyder en högre svarsfrekvens att resultatet är mer tillförlitligt. Ju lägre svarsfrekvens desto svårare är det att veta om de som svarat är representativa för hela målgruppen. I årets brukarundersökning är svarsfrekvensen, precis som föregående år, relativt låg. Vid låg svarsfrekvens bör resultatet tolkas med försiktighet.

Ingen bortfallsanalys har gjorts för att undersöka hur representativa de som svarat på enkäten är i förhållande till hela målgruppen. Därför är det svårt att generalisera resultatet. Istället ger resultatet en fingervisning om vad de brukare som svarat på enkäten tycker om verksamheterna vid det tillfälle då enkäten besvarades.

Det kan finnas flera orsaker till att inte fler personer svarar på enkäten. Vissa personer har flera insatser och får därför flera enkäter vilket kanske kan påverka motivationen att vilja svara. En del lämnar svar i fältet för öppna kommentarer om att brukaren inte har möjlighet att svara på enkäten av olika anledningar, till exempel på grund av sin funktionsnedsättning.

Det har inte funnits möjligheter att se vilka felmarginaler som finns för svarsalternativen i undersökningen.

Redovisning av resultatet

I följande avsnitt redovisas resultatet från brukarundersökningens samtliga frågor på kommunnivå samt resultatet från de frågor som berör vård- och omsorgsnämndens målindikatorer. De olika enheterna får sitt resultat på enhetsnivå, under förutsättning att antalet svarande inte är för få.

När nöjdheten på en fråga eller ett område redovisas, läggs de båda första positiva svarsalternativen samman ("mycket nöjd" och "ganska nöjd" eller "ja,



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

alltid” och ”ja, för det mesta”) till andel nöjda av dem som svarat, uttryckt i procent.

Tabellen nedan visar andelen nöjda på samtliga frågor i brukarundersökningen. Grön färg indikerar att resultatet har ökat från året innan, röd färg att det har sjunkit och gul att det är kvar på samma nivå.

Tabell 2. Resultat, samtliga frågor med de två mest positiva svarsalternativen sammanslagna, 2010-2015, i procent

	Fråga	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1	Nöjd med verksamheten i stort	92	93	94	95	95	95
2a	Personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	95	95	96	96	95	96
2b	Personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	94	94	97	97	95	95
2c	Jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	93	91	93	91	92	92
3a	Jag får information och motivering till de beslut som fattas	89	85	87	91	89	89
3b	Jag får veta vad som förväntas av mig	90	87	89	88	89	88
3c	Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	84	82	85	85	85	88
4a	Jag får information på ett begripligt sätt	94	92	94	94	94	91
4b	Jag kan lätt nå den person jag söker i verksamheten	90	90	92	91	91	88
4c	Jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	93	89	91	92	89	92
5a	Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	92	91	94	93	92	94
5b	Jag får den hjälp jag fått löfte om	92	92	94	95	92	93
5c	Jag får hjälp på ett tryggt och säkert sätt	96	94	95	95	95	95

Det har skett en del förändringar i resultatet från brukarundersökningen sedan 2014, men samtliga förändringar är små. På fem frågor är resultatet oförändrat, på fem har det ökat och på tre har det minskat. Resultatet har minskat på färre frågor än vad det gjorde mellan 2013 och 2014. Den sammantagna nöjdheten med verksamheten har ökat sedan 2010, men varit på samma nivå de senaste tre åren.

De frågor där resultatet har minskat mest, och då med tre procent, är ”jag får information på ett begripligt sätt” och ”jag kan lätt nå den personen jag söker i verksamheten”. I frågorna ”jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med” och ”jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd” har resultatet ökat med tre procent jämfört med föregående år.



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Resultat för indikatorfrågorna

Vård- och omsorgsnämnden hade 2015 två mål där resultatet från brukarundersökningen fungerar som indikatorer. Målen är relaterade till kommunfullmäktiges mål 7: *Mölnadalbornas möjlighet att påverka frågor som rör deras vardag och ta ansvar för stadens utveckling ska öka* samt mål 8: *Andelen Mölnadalbor som upplever god hälsa ska öka*. Målen är:

- Vården och omsorgen ska vara utformad så att brukarna kan leva ett gott och värdigt liv
- Vården och omsorgen ska ge förutsättningar för att brukarna ska kunna känna välbefinnande

De frågor som fungerar som indikatorer för målen är följande (med svarsalternativet inom parentes):

1. *Hur nöjd är du med verksamheten i stort?* (Ganska/mycket nöjd)
2. Andel brukare som i de tre frågorna kring *bemötande* använt det mest positiva svarsalternativ ”ja, alltid”
3. *Jag får hjälpen på ett tryggt och säkert sätt* (Ja, alltid)

Nedan visas resultatet från 2015 för indikatorfrågorna, jämfört med 2014. I frågorna om bemötande och trygghet redovisas endast de mest positiva svarsalternativ. Tidigare års resultat finns inte möjlighet att visa.

Tabell 2. Resultat från indikatorfrågorna 2014- 2015, i procent.

	2014	2015
Jag är ganska/mycket nöjd med verksamheten i stort	95 %	95 %
Alltid nöjd med bemötande	54 %	61 %
Jag får alltid hjälpen på ett tryggt och säkert sätt	61 %	70 %

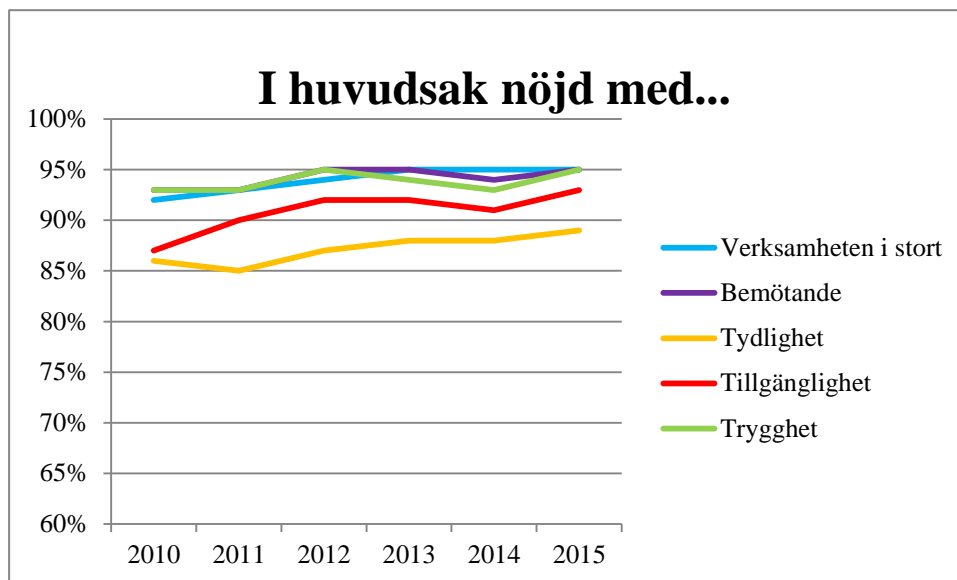
Andelen som är nöjda med verksamheten är på samma nivå som 2014. Det är betydligt fler än förra året som upplever att de alltid får hjälpen på ett tryggt och säkert sätt, 70 % jämfört med 61 % 2014. De som upplever att de alltid får bra bemötande från personalen har ökat från 54 % till 61 %.

Övergripande resultat, nöjdhet

Här redovisas resultatet från de fyra frågeområdena bemötande, tydlighet, tillgänglighet och trygghet samt frågan om nöjdhet med verksamheten. De två mest positiva svarsalternativen har slagits ihop för att visa nöjdheten.



Diagram 1. Mölnåls, andel som svarat de två mest positiva svarsalternativen, 2010-2015, i procent.



Generellt har resultatet från brukarundersökningen legat på ungefär samma nivå under de senaste fem åren. 2015 är resultatet högre på samtliga frågor jämfört med 2010, men skillnaden är bara några få procentenheter. Den största positiva förändringen har skett när det gäller hur brukarna uppfattar tillgängligheten. 2015 är 93 % av brukarna alltid eller mestadels nöjda med de tre frågorna som rör tillgänglighet jämfört med 87 % år 2010. Andelen som alltid eller mestadels är nöjda med tydligheten har ökat med tre procentenheter mellan 2010 och 2015.

Resultat, frågeområden

Här redovisas svar från samtliga frågor uppdelade på frågeområden.

Bemötande

Under kategorin bemötande ställs frågor om personalens bemötande och i vilken utsträckning brukaren får vara med och påverka beslut som rör denne.

Tabell 3. Resultat, frågor om bemötande 2010-2015, i procent.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Personalen lyssnar alltid/för det mesta aktivt och med intresse för mig och min situation	95 %	95 %	96 %	96 %	95 %	96 %
Personalen tar alltid/för det mesta hänsyn till mig som den person jag är	94 %	94 %	97 %	97 %	95 %	95 %
Jag får alltid/för det mesta påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	93 %	91 %	93 %	91 %	92 %	92 %



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

På frågorna om bemötande har resultatet inte förändrats nämnvärt sedan föregående år och det har heller inte skett några större förändringar sedan 2010. Jämfört med de två andra frågorna om bemötande så är något färre nöjda med hur de kan påverka olika beslut som fattas i samband med sin hjälp/insats, även om resultatet fortfarande ligger på en hög nivå.

Tydlighet

När det gäller frågorna om tydlighet så får brukaren svara på frågor om nöjdhet med informationen kring beslut, vetskap om förväntningar på en själv samt hur man lämnar synpunkter och klagomål.

Tabell 4. Resultat, frågor om tydlighet 2010-2015, i procent.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Jag får alltid/för det mesta information och motivering till de beslut som fattas	89 %	85 %	87 %	91 %	89 %	89 %
Jag får alltid/för det mesta veta vad som förväntas av mig	90 %	87 %	89 %	88 %	89 %	88 %
Jag vet alltid/för det mesta hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	84 %	82 %	85 %	85 %	85 %	88 %

Jämfört med tidigare år är det fler 2015 som anger att de alltid eller för det mesta vet hur de lämnar synpunkter eller klagar om de inte är nöjda. I de andra frågorna om tydlighet har resultat gått upp och ner några procentenheter under åren 2010-2015, men sammanfattningsvis har resultatet legat på ungefär samma nivå.

Tillgänglighet

Frågorna om tillgänglighet handlar om brukarens nöjdhet med att komma i kontakt med personal och antal personer från verksamheten hen träffar samt om hen får information på ett begripligt sätt.

Tabell 5. Resultat, frågor om tillgänglighet 2010-2015, i procent.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Jag får alltid/för det mesta information på ett begripligt sätt	94 %	92 %	94 %	94 %	94 %	91 %
Jag kan alltid/för det mesta lätt nå den person jag söker i verksamheten	90 %	90 %	92 %	91 %	91 %	88 %
Jag träffar alltid/för det mesta lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	93 %	89 %	91 %	92 %	89 %	92 %

Andelen som uppger att de får information på ett begripligt sätt och som uppger att de kan nå den person de söker i verksamheten har minskat med några procentenheter sedan föregående år och även sedan 2010. De som



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

upplever att de träffar lagom många personer från verksamheten har ökat sedan 2014 och är nästan tillbaka på samma nivå som 2010.

Trygghet

Under kategorin trygghet ställs frågor om kunskapen hos dem som brukaren möter, om hjälpen motsvarar det man fått löfte om samt om hjälpen fås på ett tryggt och säkert sätt.

Tabell 6. Resultat, frågor om trygghet 2010-2015, i procent.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Jag upplever alltid/för det mesta att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	92 %	91 %	94 %	93 %	92 %	94 %
Jag får alltid/för det mesta den hjälp jag fått löfte om	92 %	92 %	94 %	95 %	92 %	93 %
Jag får alltid/för det mesta hjälp på ett tryggt och säkert sätt	96 %	94 %	95 %	95 %	95 %	95 %

På frågorna om trygghet har resultatet förändrats med några procentenheter upp eller ner mellan åren 2010 och 2015. Andelen som uppger att de alltid eller för det mesta upplever att de som hjälper dem har tillräckliga kunskaper för sitt arbete har ökat med två procentenheter sedan 2010.

Könsskillnader i resultatet

Könsskillnaderna i resultatet från brukarenkäten har under åren varit små när det gäller den sammantagna nöjdheten inom samtliga frågeområden. Det finns däremot könsskillnader när det gäller det mest positiva svarsalternativet. Nedan visas resultatet uppdelat på kön för de som valt det mest positiva svarsalternativet på frågeområdena.

Tabell 7. Könsskillnader i resultatet, andelen som valt det mest positiva svarsalternativet 2013-2015, i procent.

	2013		2014		2015	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Allmän nöjdhet	55 %	64 %	56 %	61 %	61 %	65 %
Bemötande	58 %	58 %	52 %	55 %	60 %	61 %
Tydlighet	49 %	50 %	46 %	50 %	51 %	53 %
Tillgänglighet	52 %	52 %	47 %	51 %	51 %	53 %
Trygghet	54 %	58 %	49 %	57 %	61 %	64 %

2015 års resultat visar att männen oftare anger det mest positiva svarsalternativet inom samtliga frågeområden. Däremot är skillnaderna oftast bara några procent. Det har sett ut på ungefär samma sätt både 2013 och 2014.

Allmän nöjdhet och trygghet är de områden med störst skillnader mellan män och kvinnor när det gäller det mest positiva svarsalternativet. Under 2013-2015



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

har männen uppgett att de är mycket nöjda med verksamheten i stort i större utsträckning än kvinnor, men skillnaden har minskat med några procent sedan 2013. Skillnaderna mellan män och kvinnor i frågorna om trygghet har minskat sedan 2014 och är på ungefär samma nivå som 2013.

Intern och extern drift

Merparten av funktionshinderverksamheten drivs i intern drift, med personal anställd i Mölnåls stad. Inom personlig assistans kan brukare välja att anlita ett assistansföretag eller Mölnåls stad att utföra tjänsten alternativt själv anställa sina assistenter. En del av daglig verksamhet, Mölnåls och Lindomes dagliga verksamhet, drivs på entreprenad av Attendo LSS AB (t.o.m 31 januari 2016).

2015 är den sammantagna nöjdheten inom extern drift några procent högre på alla frågeområden, jämfört med intern drift. Föregående år var den nöjdheten lite större inom extern drift i frågeområdena allmän nöjdhet, bemötande, tydlighet och trygghet. 2015 är det vanligare inom intern drift att välja det mest positiva svarsalternativet inom frågeområdena allmän nöjdhet, bemötande, tydlighet och tillgänglighet. 2014 såg det ut på liknande sätt, förutom för bemötande där extern drift hade fler som valde det mest positiva svarsalternativet.

Jämförelser mellan intern och extern drift bör tolkas med försiktighet eftersom det är få personer som svarat och en persons svar kan därför få stort genomslag i resultatet.

Resultat i bilagor

Bilaga 1: Här redovisas resultat uppdelat på insatsnivå tillsammans med en kort beskrivning av resultatet. Resultatet för 2015 jämförs med det från 2013 och 2014. Tillsammans med några av insatserna ges exempel på övriga synpunkter, som brukaren lämnat i samband med enkätsvaret. Verksamheter med under 30 svarande redovisas inte här men enhetscheferna får ta del av resultatet i en egen rapport.

Tänk på att svarsfrekvensen för vissa insatser är särskilt låg och att gruppen som fått enkäten redan är liten i vissa insatser. Några få personers svar kan få stort genomslag i andel procent om svarsfrekvensen är låg vilket gör att resultatet kan se ut att skifta mycket från år till år.

Bilaga 2: Exempel på följebrev och enkät.

Till sist

Sammanfattningsvis syns inga stora förändringar i brukarundersökningens resultat 2015 jämfört med föregående år.



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

När det gäller de olika frågeområdena har resultatet antingen ökat något eller varit kvar på samma nivå som 2014. Generellt finns det lägre andel nöjda inom området tydlighet än i övriga områden. Även om minst andel nöjda finns inom området tydlighet så är det området där resultatet har ökat näst mest sedan 2010. Den största ökningen återfinns i resultatet för frågorna om bemötande.

Lägst andel nöjda har frågorna ”jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd” samt ”jag kan lätt nå de personer jag söker i verksamheten”. Flest nöjda syns i frågan ”personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och situation”, vilket även tidigare år varit en av frågorna där brukarna är nöjda.



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Bilaga 1

Boendestöd

2015

Inkomna enkätsvar: 77

Utsända enkäter: 201

Svarsfrekvens: 38 %

Andel som svarat alltid eller mestadels nöjd, i procent, 2013 – 2015

Fråga	2013	2014	2015
1 Hur nöjd är du med verksamheten i stort	92 %	95 %	96 %
2 a Personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	98 %	98 %	100 %
2 b Personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	96 %	92 %	98 %
2 c Jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	92 %	83 %	93 %
3 a Jag får information och motivering till de beslut som fattas	96 %	94 %	90 %
3 b Jag får veta vad som förväntas av mig	94 %	82 %	93 %
3 c Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	76 %	77 %	79 %
4 a Jag får information på ett begripligt sätt	98 %	92 %	97 %
4 b Jag kan lätt nå den person jag söker i verksamheten	92 %	90 %	83 %
4 c Jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	94 %	90 %	97 %
5 a Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	92 %	89 %	96 %
5 b Jag får den hjälp jag fått löfte om	100 %	90 %	93 %
5 c Jag får hjälp på ett tryggt och säkert sätt	98 %	95 %	97 %

Svarsfrekvens är fortsatt låg inom boendestöd men har ökat med två procent sedan 2014 då den var 34 %. Mellan 2013 och 2014 sjönk andelen nöjda på majoriteten av frågorna. 2015 har resultatet ökat igen och i ungefär hälften av frågorna ligger det över resultaten från 2013. Fråga 3c är den frågan som fått lägst resultat under alla tre åren.

En del som svarat har lämnat kommentarer. De som är mindre nöjda skriver att ” vid flera tillfällen så har boendestöd missat att ringa mig”, ”det är jobbigt att träffa många olika personer..” och ” jag tycker att det ofta fattas personal..”. Flera är positiva och skriver till exempel att ” jag har kommit långt med mitt boendestöd, jag har blivit mer självgående samt vågar mer att besöka nya ställen”.

**Bostad med särskild service****2015:**

Inkomna enkätsvar: 89

Utsända enkäter: 214

Svarsfrekvens: 42 %

Andel som svarat alltid eller mestadels nöjd, i procent, 2013 - 2015:

Fråga	2013	2014	2015
1 Hur nöjd är du med verksamheten i stort	96 %	95 %	95 %
2 a Personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	98 %	93 %	93 %
2 b Personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	98 %	94 %	94 %
2 c Jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	91 %	91 %	92 %
3 a Jag får information och motivering till de beslut som fattas	90 %	87 %	90 %
3 b Jag får veta vad som förväntas av mig	87 %	89 %	90 %
3 c Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	90 %	85 %	85 %
4 a Jag får information på ett begripligt sätt	95 %	89 %	89 %
4 b Jag kan lätt nå den person jag söker i verksamheten	92 %	88 %	88 %
4 c Jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	94 %	81 %	81 %
5 a Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	93 %	90 %	90 %
5 b Jag får den hjälp jag fått löfte om	95 %	91 %	91 %
5 c Jag får hjälp på ett tryggt och säkert sätt	95 %	95 %	95 %

Svarsfrekvensen för brukare i bostad med särskild service ligger på samma nivå som 2014, 42 %. Resultatet från undersökningen har inte förändrats nämnvärt sedan 2014 utan många frågor ligger på ungefär samma nivå. Jämför man med 2013 så har resultatet sjunkit med några procent på majoriteten av frågorna.

En del kommentarer som lämnats rör personal och önskan om fler i personalen, ”bra personal, bra bemötande. Märker dock att de allt oftare har svårt att få in vikarier...”, ”mer personal behövs så man kan göra spontana utflykter”. En mindre nöjd kommentar handlar om ”varför denna blandning av människor som alla har olika diagnoser?”. Någon annan sammanfattar med ”..på det hela trivs sonen och vi som anhöriga är nöjda”.



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Daglig verksamhet**2015:**

Inkomna enkätsvar: 84

Utsända enkäter: 177

Svarsfrekvens: 47 %

Andel som svarat alltid eller mestadels nöjd, i procent, 2013 - 2015:

Fråga	2013	2014	2015
1 Hur nöjd är du med verksamheten i stort	94 %	95 %	98 %
2 a Personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	94 %	95 %	98 %
2 b Personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	96 %	94 %	97 %
2 c Jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	90 %	94 %	96 %
3 a Jag får information och motivering till de beslut som fattas	96 %	90 %	96 %
3 b Jag får veta vad som förväntas av mig	94 %	91 %	96 %
3 c Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	82 %	86 %	93 %
4 a Jag får information på ett begripligt sätt	94 %	92 %	98 %
4 b Jag kan lätt nå den person jag söker i verksamheten	92 %	91 %	99 %
4 c Jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	96 %	92 %	99 %
5 a Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	99 %	92 %	97 %
5 b Jag får den hjälp jag fått löfte om	95 %	95 %	94 %
5 c Jag får hjälp på ett tryggt och säkert sätt	98 %	96 %	97 %

Inom daglig verksamhet har svarsfrekvensen ökat från 41 % 2014 till 57 % år 2015. På majoriteten av frågorna har resultatet ökat sedan 2013 och 2014. Den fråga som minst är nöjda med är fråga 3c som handlar om att veta vart man ska lämna synpunkter och klagomål, även om resultatet ökat betydligt sedan 2013.

En del har lämnat kommentarer och en som är mindre nöjd skriver att hen "saknar kunskaper i AKK...saknar nytänk och engagemang..". De som lämnat positiva kommentarer skriver att "daglig verksamhet är en stor tillgång för mig..", "... jag tycker att personalen är mycket duktiga på att göra utflykter med oss. Det gillar jag. Jag känner mig omhändertagen här...".



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Kontaktperson**2015:**

Inkomna enkätsvar: 67

Utsända enkäter: 133

Svarsfrekvens: 50 %

Andel som svarat alltid eller mestadels nöjd, i procent, 2013 - 2015:

Fråga	2013	2014	2015
1 Hur nöjd är du med verksamheten i stort	96 %	93 %	95 %
2 a Personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	92 %	92 %	95 %
2 b Personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	94 %	93 %	95 %
2 c Jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	88 %	93 %	85 %
3 a Jag får information och motivering till de beslut som fattas	88 %	91 %	92 %
3 b Jag får veta vad som förväntas av mig	78 %	88 %	83 %
3 c Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	78 %	81 %	88 %
4 a Jag får information på ett begripligt sätt	88 %	95 %	87 %
4 b Jag kan lätt nå den person jag söker i verksamheten	81 %	90 %	82 %
4 c Jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	84 %	88 %	91 %
5 a Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	85 %	93 %	97 %
5 b Jag får den hjälp jag fått löfte om	87 %	92 %	88 %
5 c Jag får hjälp på ett tryggt och säkert sätt	90 %	93 %	94 %

Något färre brukare med kontaktperson har svarat på enkäten i år jämfört med 2014, 50 % jämfört med 52 %. 2013 och 2014 fanns minst andel nöjda när det gällde frågan om att lämna synpunkter och klaga om man inte är nöjd. 2015 har andelen som är nöjda med frågan ökat med sju procentenheter.

Några av de som lämnar mindre nöjda kommentarer önskar mer tid, ”skulle vilja ha fler timmar så man någon gång kunde göra en helgresa med övernattnig.” Andra som lämnat kommentarer nämner att de är nöjda med sin kontaktperson ” ”Har det väldigt trevlig med min kontaktperson, kan diskutera om det mesta. Allt är till det bästa.”



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Korttidsvistelse**2015:**

Inkomna enkätsvar: 50

Utsända enkäter: 97

Svarsfrekvens: 52 %

Andel som svarat alltid eller mestadels nöjd, i procent, 2013 - 2015:

Fråga	2013	2014	2015
1 Hur nöjd är du med verksamheten i stort	97 %	100 %	100 %
2 a Personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	95 %	100 %	100 %
2 b Personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	97 %	100 %	100 %
2 c Jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	97 %	100 %	100 %
3 a Jag får information och motivering till de beslut som fattas	89 %	90 %	90 %
3 b Jag får veta vad som förväntas av mig	95 %	91 %	92 %
3 c Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	84 %	92 %	92 %
4 a Jag får information på ett begripligt sätt	92 %	100 %	100 %
4 b Jag kan lätt nå den person jag söker i verksamheten	89 %	98 %	98 %
4 c Jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	92 %	96 %	96 %
5 a Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	95 %	100 %	100 %
5 b Jag får den hjälp jag fått löfte om	97 %	96 %	96 %
5 c Jag får hjälp på ett tryggt och säkert sätt	97 %	100 %	100 %

Enkäten har besvarats av föräldrar/vårdnadshavare. Svarsfrekvensen för de med korttidsvistelse ligger på samma nivå som för 2014, 52 %. På hälften av frågorna är samtliga, 100 %, som besvarat enkäten nöjda. Frågan om man får information och motivering till de beslut som fattas är den med lägst andel nöjda, även om nöjdheten fortfarande är hög.

Många har lämnat kommentarer. Av de som är mindre nöjda nämner några planering och schemaläggning, ”...får besked om schemat sent, bara några veckor innan det börjar gälla” och ”jag tycker inte att vi föräldrar har fått tillräcklig information och planering från verksamheten”. Flera är nöjda och skriver att ”upplever att mitt barn som tidigare aldrig velat göra någonting mår väldigt bra under helg-lägren..” och ”personalen är fantastiska på alla sätt”.



Vård- och omsorgsförvaltningen

2016-03-09

Ledsagarservice

2015:

Inkomna enkätsvar: 37

Utsända enkäter: 63

Svarsfrekvens: 59 %

Andel som svarat alltid eller mestadels nöjd, i procent, 2013 - 2015:

Fråga	2013	2014	2015
1 Hur nöjd är du med verksamheten i stort	92 %	94 %	92 %
2 a Personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	97 %	97 %	94 %
2 b Personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	97 %	97 %	94 %
2 c Jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	90 %	92 %	91 %
3 a Jag får information och motivering till de beslut som fattas	86 %	89 %	92 %
3 b Jag får veta vad som förväntas av mig	84 %	94 %	86 %
3 c Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	93 %	86 %	88 %
4 a Jag får information på ett begripligt sätt	93 %	94 %	94 %
4 b Jag kan lätt nå den person jag söker i verksamheten	93 %	86 %	97 %
4 c Jag träffar lagom många personer från verksamheten för det jag behöver hjälp med	90 %	89 %	91 %
5 a Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	93 %	95 %	89 %
5 b Jag får den hjälp jag fått löfte om	93 %	85 %	94 %
5 c Jag får hjälp på ett tryggt och säkert sätt	93 %	91 %	95 %

Svarsfrekvensen har minskat något sedan 2014, från 61 % till årets 59 %, men ligger fortfarande på en hög nivå jämfört med undersökningens genomsnitt. Tidigare år var flest nöjda i frågan om personalens intresse för brukaren och dennes situation. I år är fler nöjda med att de lätt kan nå den person de söker i verksamheten.

Det är få som har lämnat kommentarer, därför redovisas de inte här.