



Brukarundersökning

Funktionshinderområdet



DANDERYDS
KOMMUN



Funktionshinderområdet

Under åren 2019 och 2020 har brukarna inom funktionshinderområdet fått möjlighet att framföra sina synpunkter om verksamheterna genom en Nationell brukarundersökning. Detta är det andra året som Danderyds kommun använder sig av Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) koncept för brukundersökningar. Nytt för i år är att undersökningen genomförs med en ny tjänst från Enkätfabriken. <https://www.enkatfabriken.se/>

Resultatet från brukarundersökningen presenteras i databasen Kolada (www.kolada.se) under december 2020. Resultat redovisas per fråga på kommun-, verksamhetsområdes- och enhetsnivå (om det finns fler än fem svarande). De deltagande kommunerna kommer att kunna jämföra sina resultat i Kolada.

Syfte

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever sitt boende och sitt boendestöd. Resultatet ska användas som kunskapsunderlag för förbättringar i verksamheterna och en möjlighet till jämförelse med andra kommuner i landet. Danderyds kommun kan nu tack vare sitt deltagande 2019 jämföra de förändringar/förbättringar som skett vid 2020 års resultat.

Målgrupper 2020

Brukarundersökningen har genomförts inom LSS Gruppboende, LSS Serviceboende, Boende med särskild service (SoL). Ny målgrupp för 2020 är personer som har beviljats boendestöd.

Gruppboende

Gruppboendet är ett bostadsalternativ för personer som har ett så omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov att mer eller mindre kontinuerlig närvaro av personal är nödvändig. I gruppboendet ska det finnas en fast bemanning som i huvudsak ska täcka de boendes hela stödbehov där även Hälso- och sjukvårdsinsatser upp till och med sjuksköterskenivå ingår.

Syftet med gruppboendet är att vuxna personer med funktionsnedsättningar som inte klarar eget boende eller boende i servicebostad ändå ska ha möjlighet att lämna föräldrahemmet och skapa sig ett eget hem.

Serviceboende

En servicebostad består av ett antal lägenheter som har tillgång till gemensam service och fast personal. Lägenheterna är ofta anpassade efter den enskildes behov och ligger ofta samlade i samma hus eller kringliggande hus. Serviceboende är en mellanform mellan ett helt självständigt boende i egen lägenhet och en lägenhet i gruppboende. Inom denna mellanform kan det rymmas flera olika typer av boenden. Men alla typerna består av fullvärdiga lägenheter och det erbjuds stöd dygnet runt, utifrån den enskildes behov, i den egna lägenheten av en fast personalgrupp.

Boende med särskild service

Boendestöd är ett personligt anpassat stöd för att man ska klara den dagliga tillvaron i hemmet, i samhället eller vid kontakter med myndigheter. Syftet med boendestöd är att ge personer med psykiska funktionsnedsättningar en bättre livskvalitet och trygghet i vardagen samt ett självständigt liv. Hälso- och sjukvårdsinsatser upp till sjuksköterskenivå ingår och de boende har ett eget kontrakt på sin lägenhet och tillgång till gemensamhetsutrymmen.

Boendestöd

Boendestöd är ett bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen, riktat till särskilda målgrupper i eget boende. Till särskilda målgrupper hör bland annat personer med funktionsnedsättning eller missbruksproblem. Boendestödet anpassas till den enskildes behov av och möjligheter att utveckla

ett normalt vardagsliv.

Tillvägagångssätt

Ett informationsbrev om undersökningen skickades till berörda verksamhetschefer och personalen gavs möjlighet att förbereda de boende inför genomförandet. Frågeformuläret innehåller tio frågor och mäter fyra kvalitetsområden: självbestämmande, trygghet, bemötande och trivsel. Med hänsyn till anonymitetskravet redovisas enbart verksamhetens resultat med en svarsfrekvens på minst fem deltagare på enhetsnivå.

Eftersom det är de boendes svar som undersökningen ska spegla är det inte lämpligt att företrädare/anhöriga eller personal i direkt närhet till den boende hjälper till att svara. För att öka svarsfrekvensen och underlätta för de boende att svara på enkäten anlätade socialkontoret en så kallad frågeassistent med uppdrag att besöka de boende för att vara deras stöd när de besvarade enkäten. Det är viktigt att frågeassistenten är neutral i sitt bemötande.

Vid årets genomförande av brukarundersökningen krävdes ett säkert avstånd till de boende på grund av rådande pandemi. Detta har medfört att samtliga enkäter har besvarats med hjälp av pappersenkäter istället för läsplattor. Med hjälp av frågeassistenten registrerades samtliga enkätsvar i webb-enkätverktyget efter besök i verksamheten. Samtliga brukare med beviljat boendestöd fick ett informationsbrev om genomförandet och en pappersenkät per post med frankerat svarskuvert. Vid behov av stöd för att besvara enkäten erbjöds möjligheten att kontakta frågeassistenten eller handläggare på socialkontoret per telefon.

Resultatet från brukarundersökningen har förankrats med avdelningschefer, gruppchefer och medarbetare på Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning och Vuxenheten. Resultatet har även förankrats med ansvariga verksamhetschefer på de boenden/boendestöd som medverkat i undersökningen.

Analys av resultat 2020

Själva idén med en brukarundersökning är att resultatet ska användas till att utveckla och förbättra verksamheten. Varje verksamhetsansvarig har därför ett ansvar att analysera och följa upp resultatet av brukarundersökningen. Det görs lämpligen på arbetsplatsträffar eller andra särskilda planeringsmöten eftersom det är av stort värde att arbetet sker tillsammans med medarbetarna. En enkel sammanställning av resultaten bör även redovisas för brukarna. En skriftlig redovisning av verksamheternas analys och handlingsplan bör överlämnas till ansvariga avdelningschefer på socialkontoret maj 2021.

Exempel ur handlingsplaner 2019

Jämförelse mellan verksamheterna i Danderyd visade på skillnader, som verksamheterna fick i uppdrag att åtgärda.

Självbestämmande

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma? Får du den hjälp du vill ha hemma?

- ”Vi fortsätter arbeta med lyhördhet i bemötande och tydligt dokumentera i igenomförandeplanen hur varje enskild person kan vara delaktig och bestämma över sådant som är viktigt för dem”.

Bemötande

Bryr sig personalen om dig hemma? Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad dom menar?

- ”I gruppsamtal med de boende framkom att man upplevde att personalen inte bryr sig när de inte var tillgängliga i gemensamma utrymmen. Otvungna vardagliga sysslor, samtal och gemensamt TV tittande lyftes av flera boenden som viktiga faktorer”.
- ”Genom att öka personalnärvaron i gemensamma utrymmen känner sig flera av de boenden att personalen bryr sig. I de individuella genomförandeplanerna konkretiserades hur var och en av de boende önskar att personalen bemöter dem”.
- ”Vi fortsätter att följa de rutiner som gäller kring varje enskild boende, samarbetar kring den boende samt utvecklar sätt att kommunicera där det är möjligt. Vid varje APT diskuteras bemötande och värderingsfrågor”.

Trygghet

Känner du dig trygg med personalen hemma? Är du rädd för något hemma? Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?

- ”Den gemensamma miljön upplevdes som ogästvänlig av de boende. Några boende uttryckte obehag av att gå in i vardagsrummet. Miljön åtgärdades omgående genom inköp av småbelysning och att belysningen alltid skulle vara tänd under vinterhalvåret. Vardagsrummet målades om p.g.a. att den svarta fondväggen upplevdes obehaglig. Nya riktlinjer kring personalnärvaro i vardagsrummet kvällstid infördes”.
- ”De boende uttryckte i gruppsamtal att de upplevde obehag när det kommer personer på besök som inte jobbar eller bor på boendet. Rutinen förtydligades så att personalen alltid ska förklara vilka som besöker boendet”.
- ”På våra teammöten i januari 2020 kommer vi att ta upp nya punkter från brukarundersökningen till exempel om trygghet och självbestämmande. På varje kvalitetsmöte har vi brukarundersökningen som en stående punkt”.

Resultatredovisning 2020

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många av dem som tillfrågats att delta i undersökningen som väljer att inte svara. En enkät anses besvarad om minst en kvalitetsfråga i enkäten är besvarad. Svarsfrekvensen räknas ut automatiskt utifrån antal anmälda respondenter och antal inkomna respondentsvar. Enkätundersökningen är frivillig och vissa boende avstod från att besvara enkäten. Av de boende som inte klarade av att besvara enkäten var skälet omfattande kognitiva funktionsnedsättningar och att de inte bedömdes kunna genomföra undersökningen. (75% av de boende besvarad enkäten 2019 i jämförelse med årets andel svarande 66%.)

Verksamheter som deltog	Antal personer i boendena	Antal svarande i boendena	Andel svaranden (%)
Serviceboende enligt LSS			
Nora Torg 4, Egen regi	6	6	100
Torgetts serviceboende, Egen regi	11	10	91
<i>Totalt</i>	<i>17</i>	<i>16</i>	<i>94</i>
Gruppboendestäder enligt LSS			
Anneberg gruppboendestad, Frösunda	6	4	67
Eddavägens gruppboendestad, Olivia omsorg	5	2	40
Lyckovägens gruppboendestad, Egen regi	5	1	20
Santalaravägens och Slättervägens gruppboendestäder, Nytida	10	7	70
Västerängsvägens gruppboende, Attendo	2	1	50
<i>Totalt</i>	<i>28</i>	<i>15</i>	<i>54</i>
Boende med särskild service enligt SoL			
Vasavägen	6	4	67

Herrgårdsvägens boende med särskild service SoL	6	4	67
<i>Totalt</i>	<i>12</i>	<i>8</i>	<i>67</i>
Boenden totalt	58	38	66

Verksamheter som deltog	Antal personer	Antal svarande	Andel svarande (%)
Boendestöd			
Frösunda	11	4	36
Nytida	18	8	44
Mira	1	1	100
Attendo	32	8	25
Boendestöd Totalt	62	21	34

Exempel på kommentar från en brukare i årets brukarundersökning

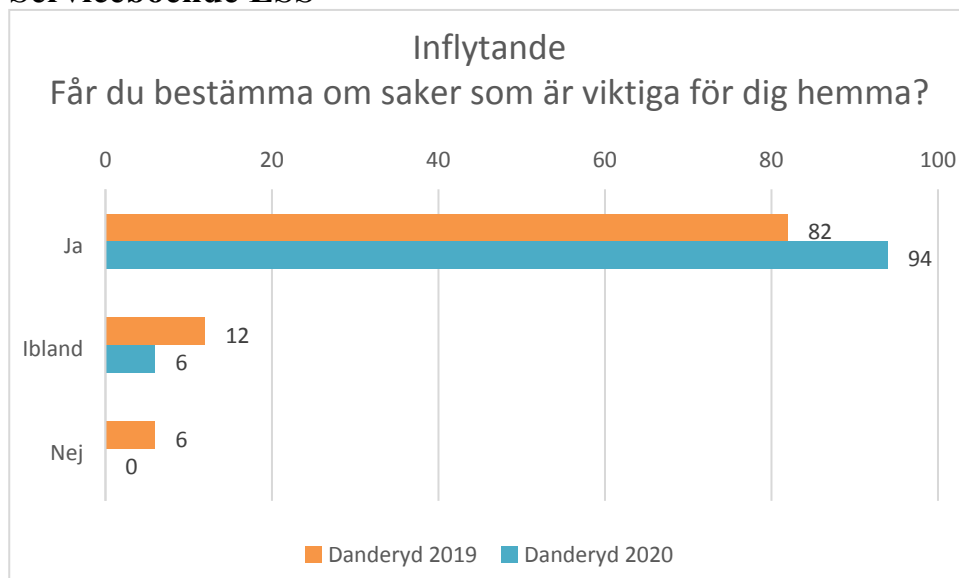
”Jag kan låta hälsa kommunen att jag trivs jättebra i vårt serviceboende här på xxx. Men jag tycker att det vore önskvärt om det skulle vara möjligt att vi kanske kunde få ha våra gemensamma middagar på fredag kvällar som före Corona eftersom det är en viktig del av vår gemenskap här på xxx. Och jag tänkte att man kanske kunde införa ett system att alla fick föranmäla sig som ville vara med så att vi inte blev för många? Skulle det inte kunna gå att ordna? Särskilt som enligt min erfarenhet alla boende inte brukar vara med samtidigt. Sedan tänkte jag att det vore kul om vi kunde ha våra boendemöten utomhus så länge vädret tillåter det. Ännu så länge så är det ju inte så där jättekallt ute”.

Presentation

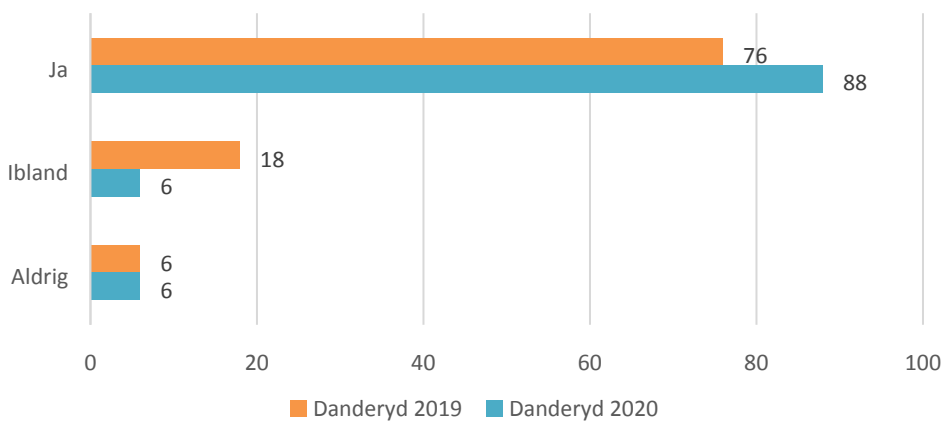
Resultatet presenteras med jämförelsen Danderyds resultat 2019 och 2020 förutom för boendestöd där 2020 är det första året den undersökningen genomförs, då jämförelsen görs med riket 2020.

Begreppet ”Danderyd” är andel redovisade svar i procent. Begreppet ”Riket” är alla kommuner i landet som deltagit i undersökningen presenterat i ett ovägt medelvärde. Ett ovägt medelvärde beskriver genomsnittet för Sveriges kommuner – hur det ser ut i en genomsnittlig kommun. Det beräknas genom att vi summerar alla kommuners värde och dividerar med 290. Om någon eller några kommuner saknar data för det aktuella nyckeltalet så divideras värdet med det antal som har värden.

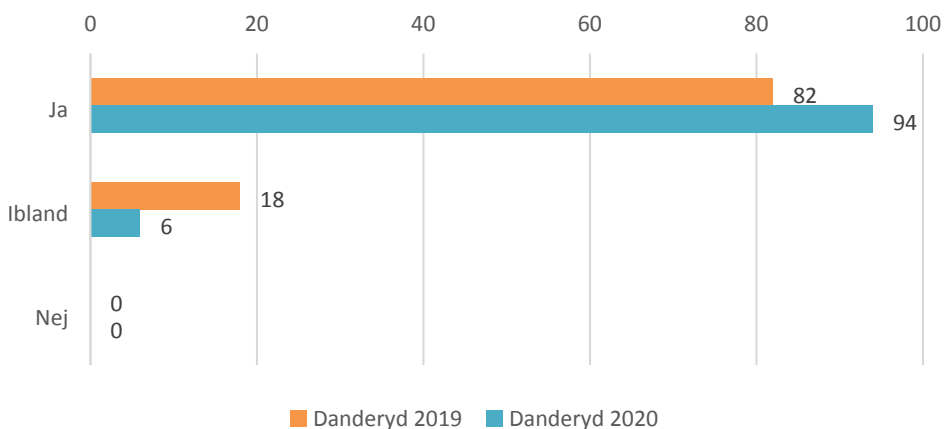
Serviceboende LSS



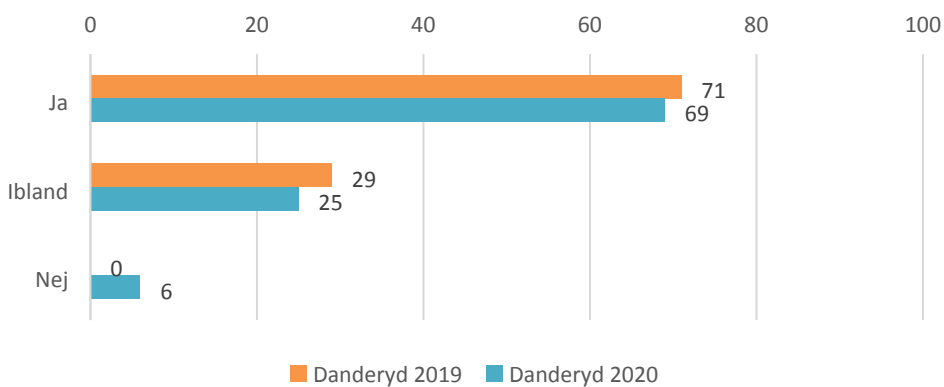
Rätt stöd Får du den hjälp du vill ha hemma?

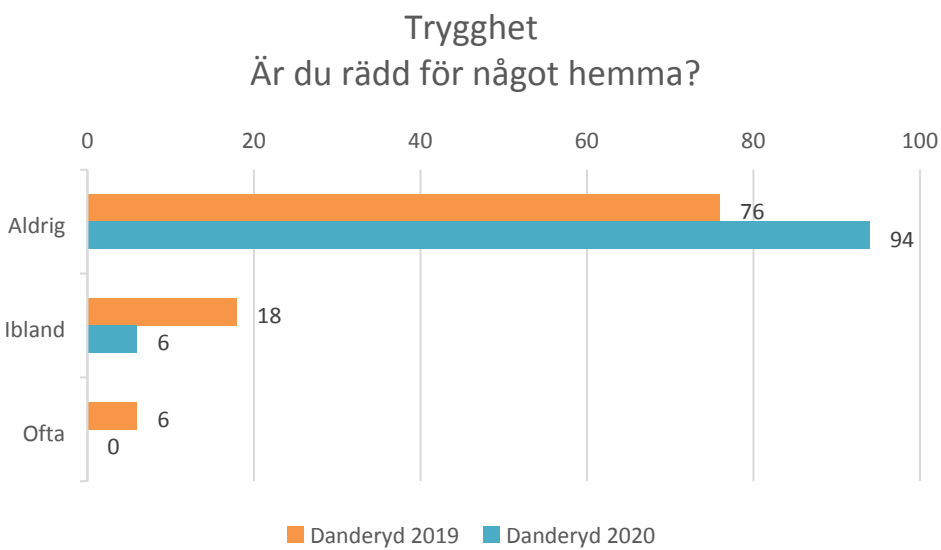
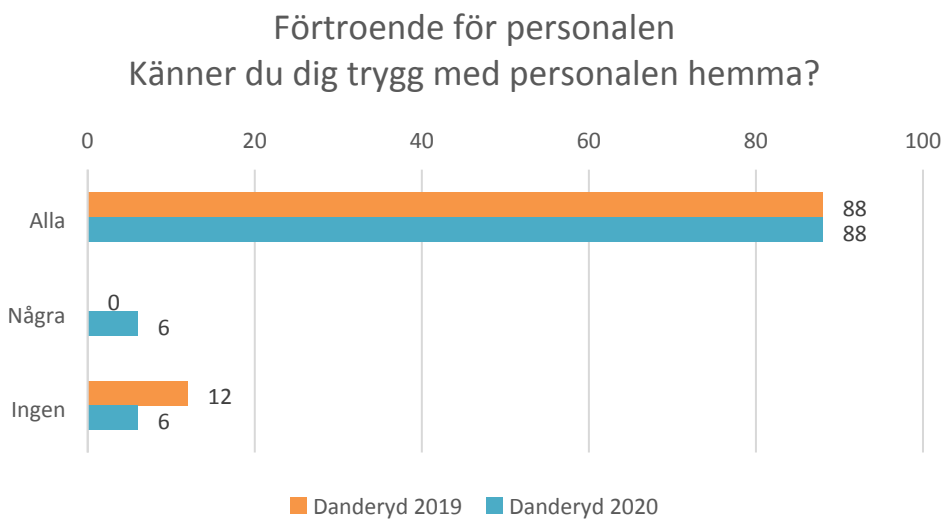
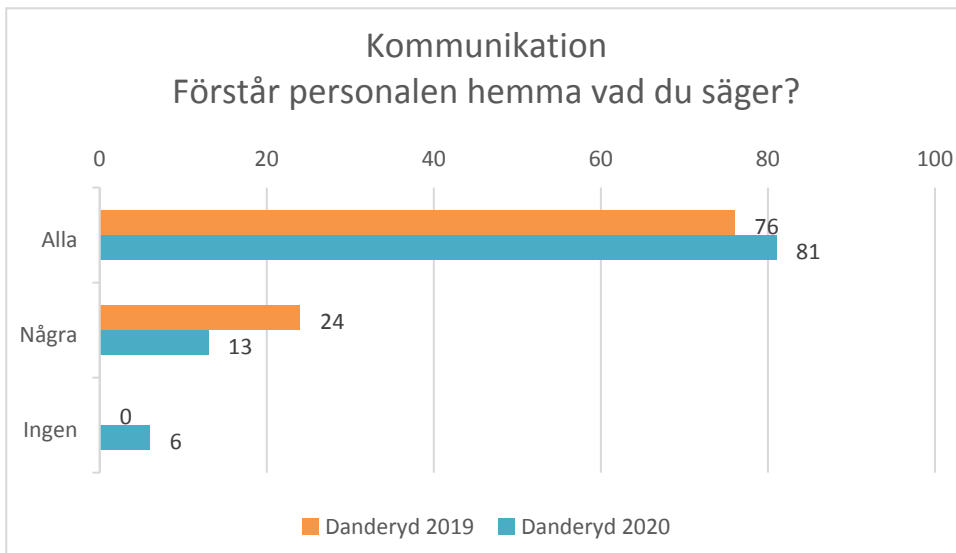


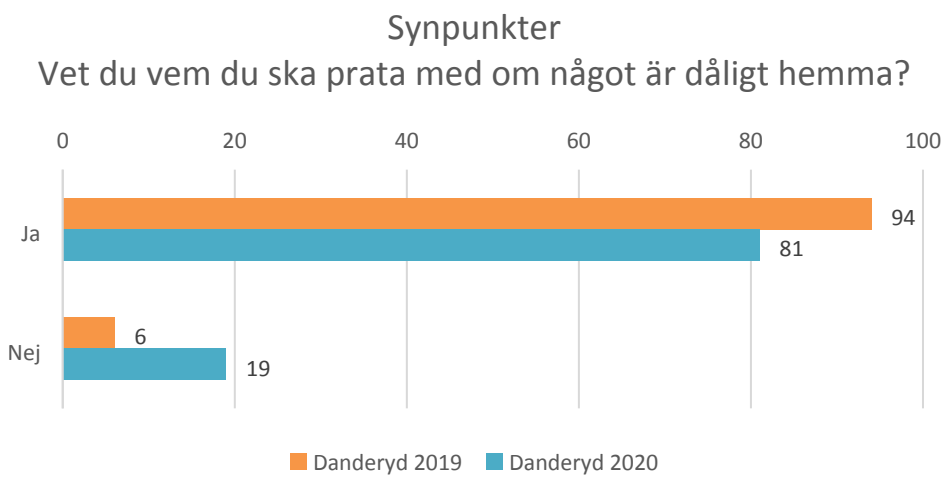
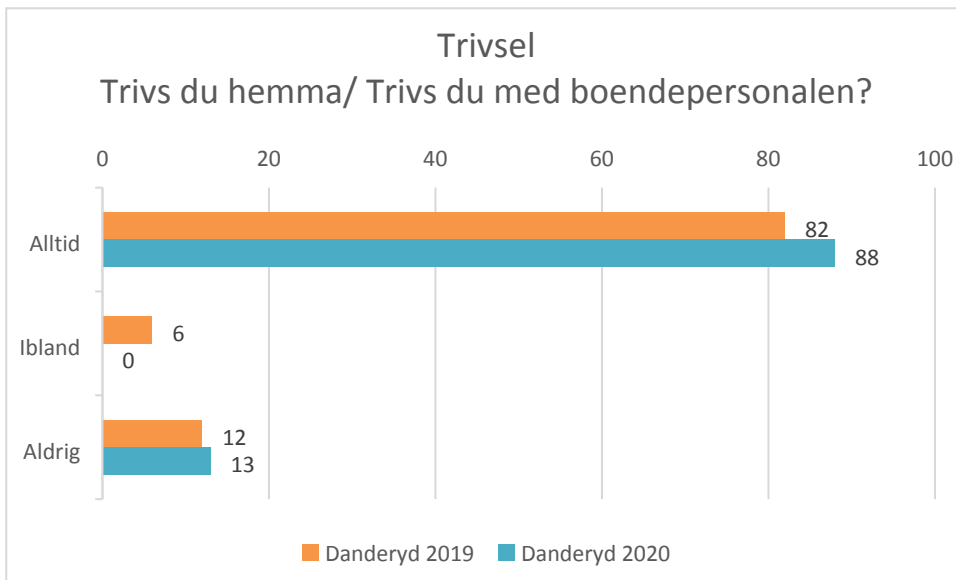
Omtanke Bryr sig personalen hemma om dig?



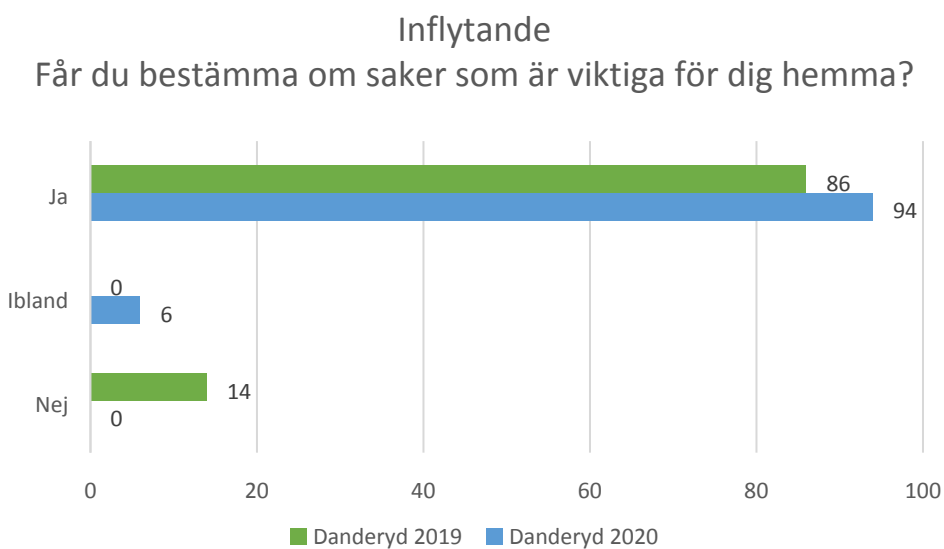
Kommunikation Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?

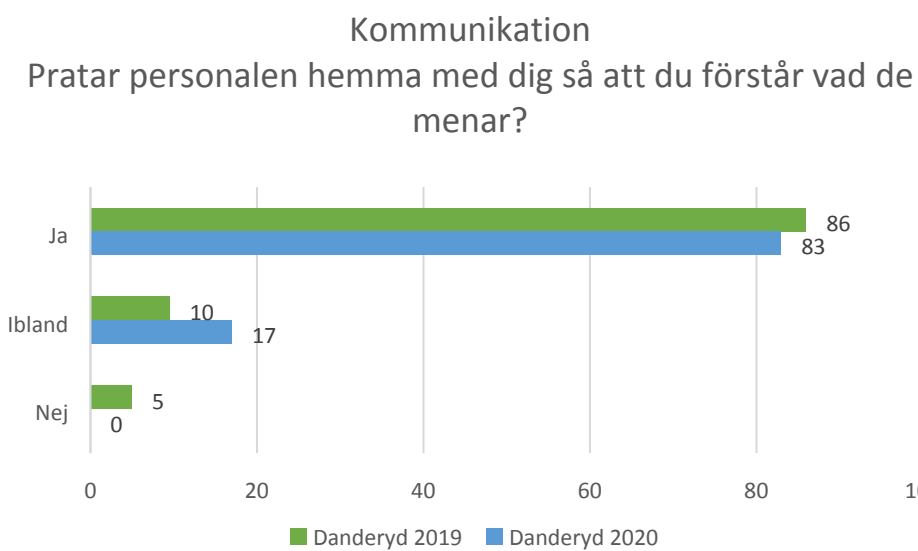
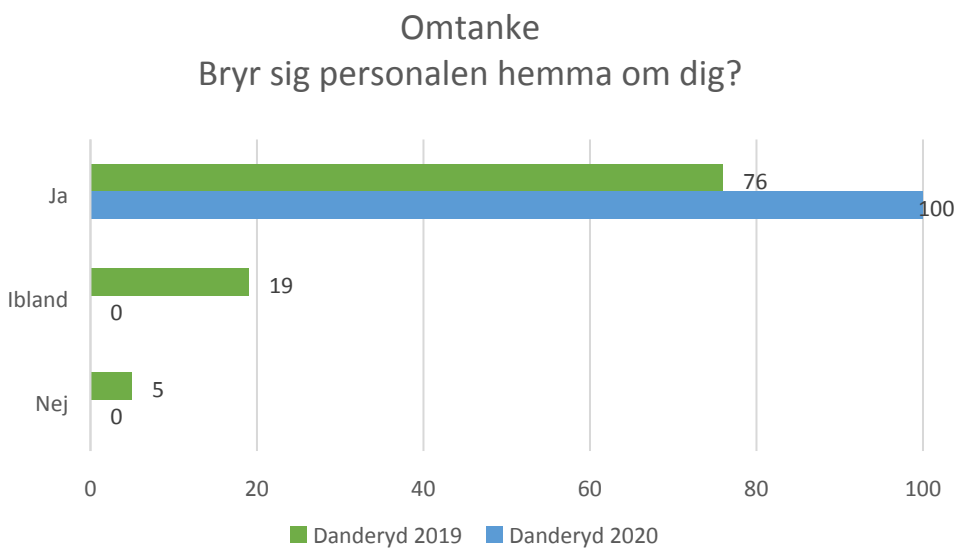
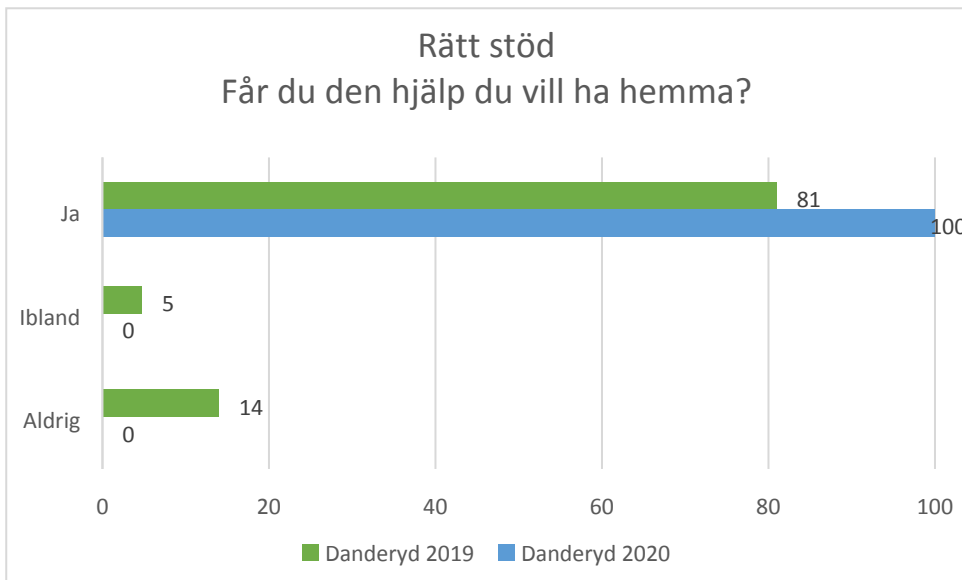


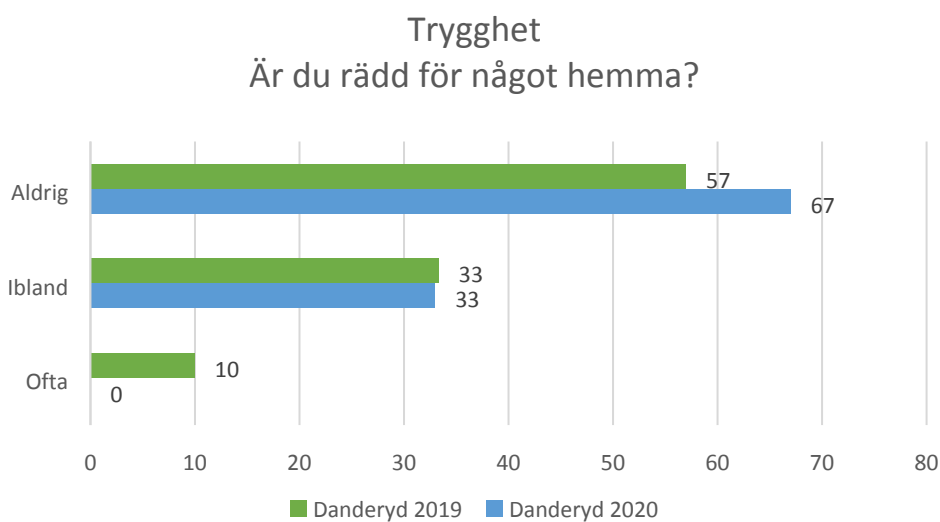
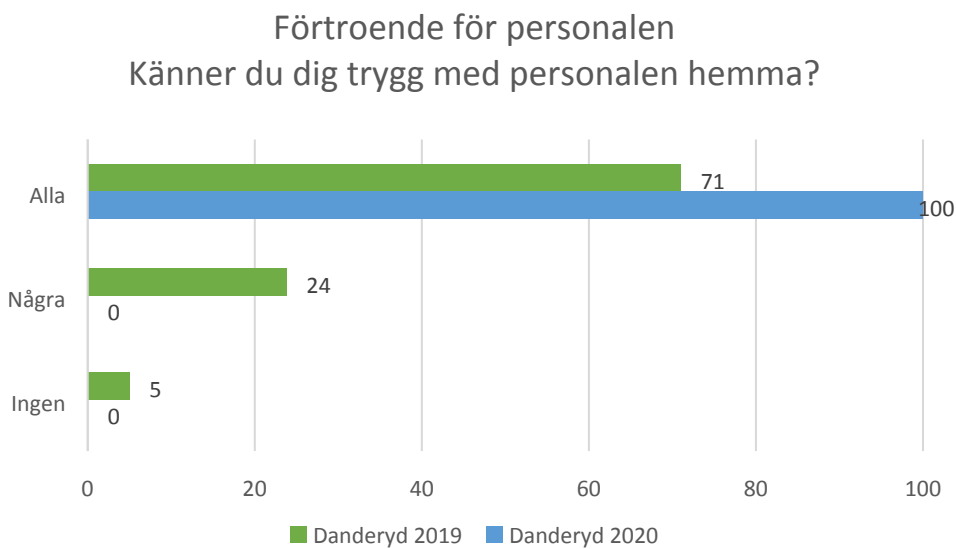
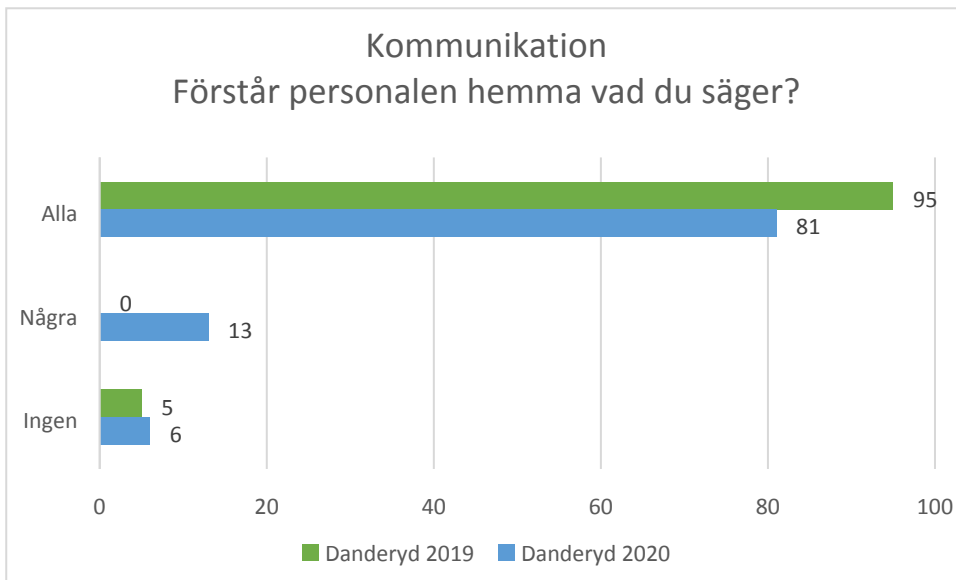


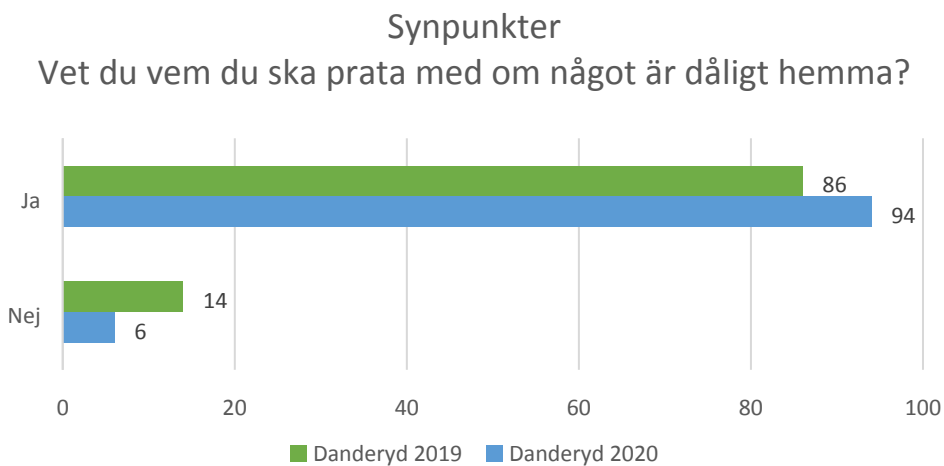
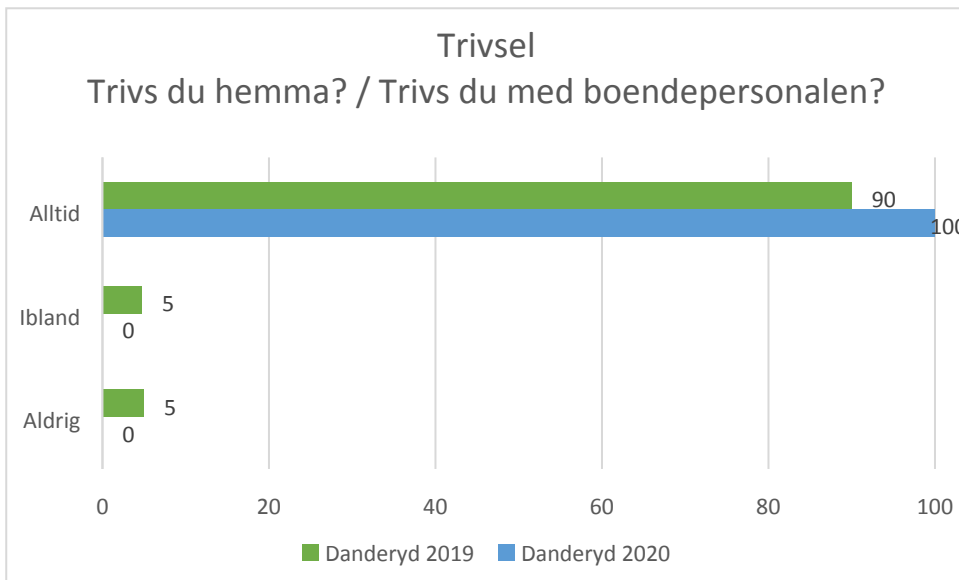


Gruppbostad LSS

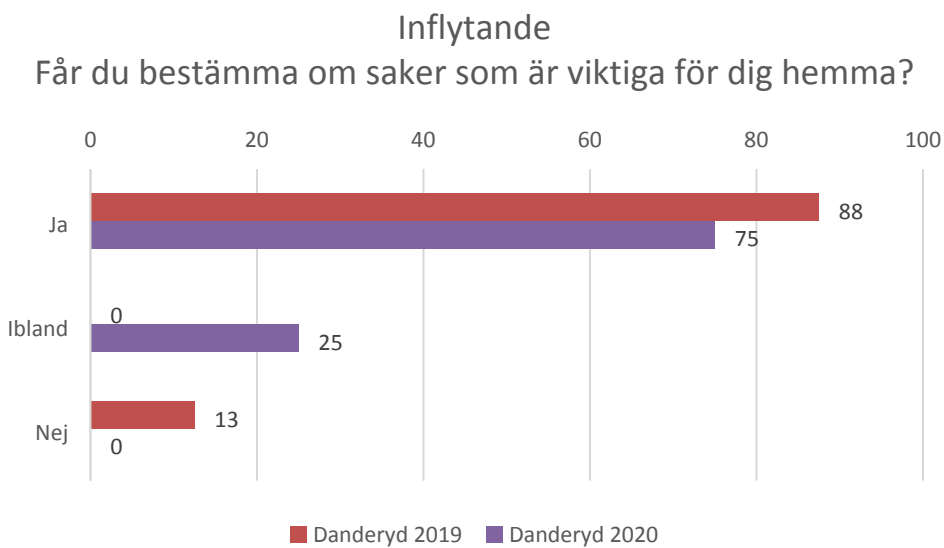


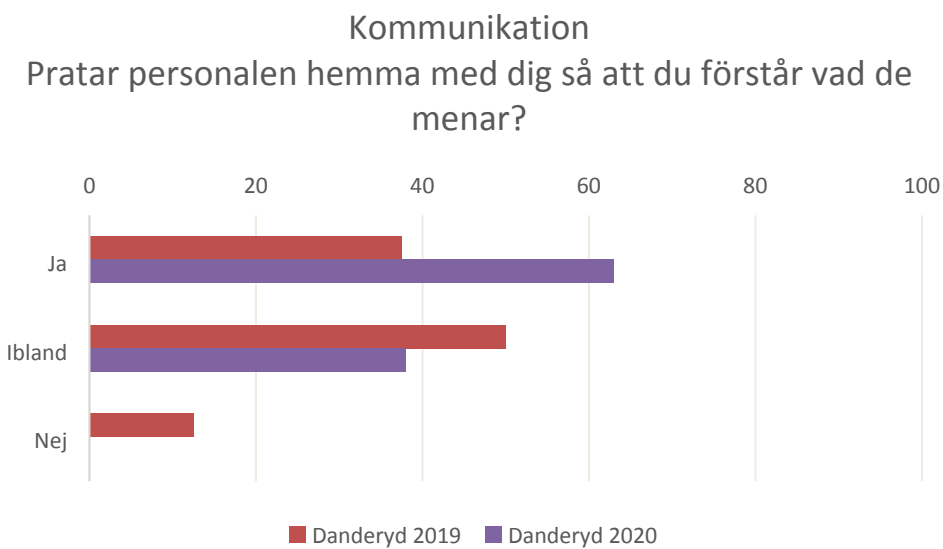
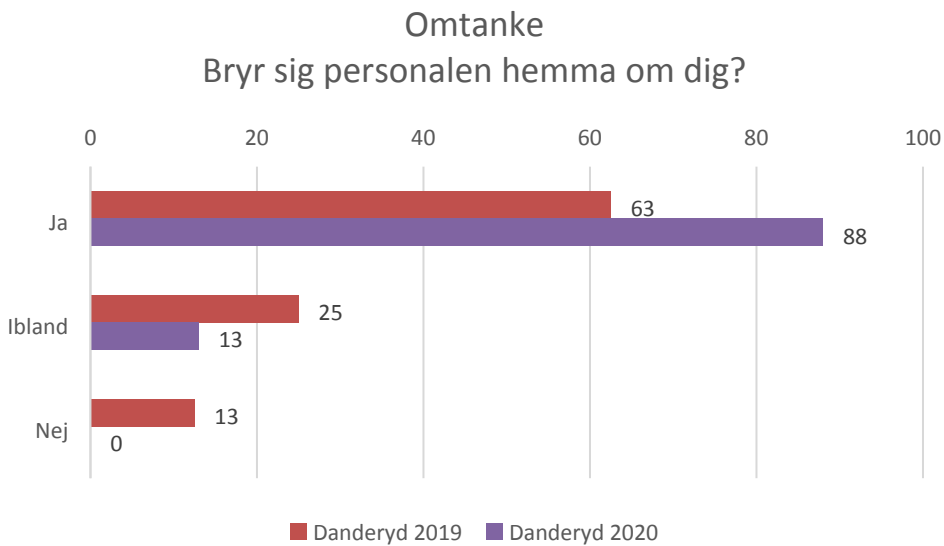
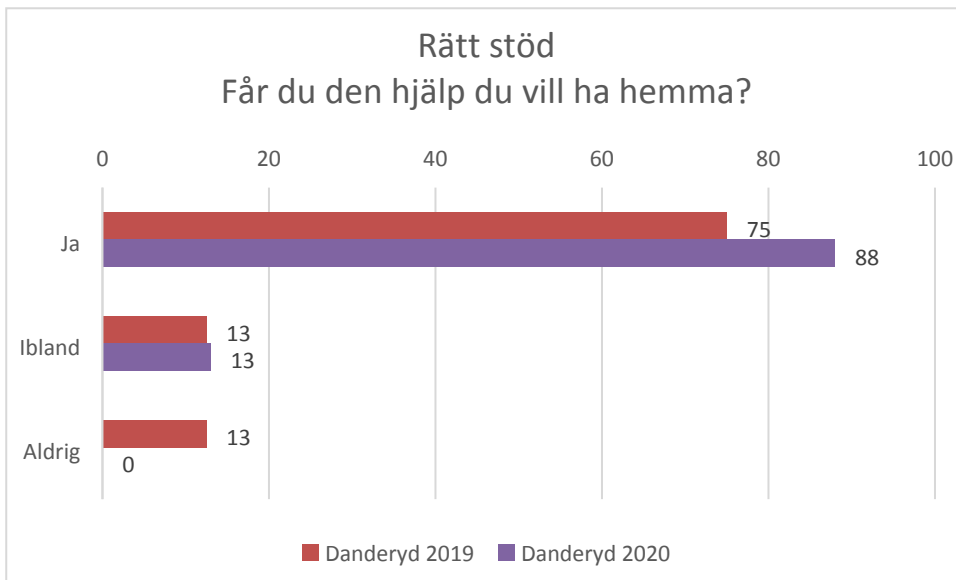


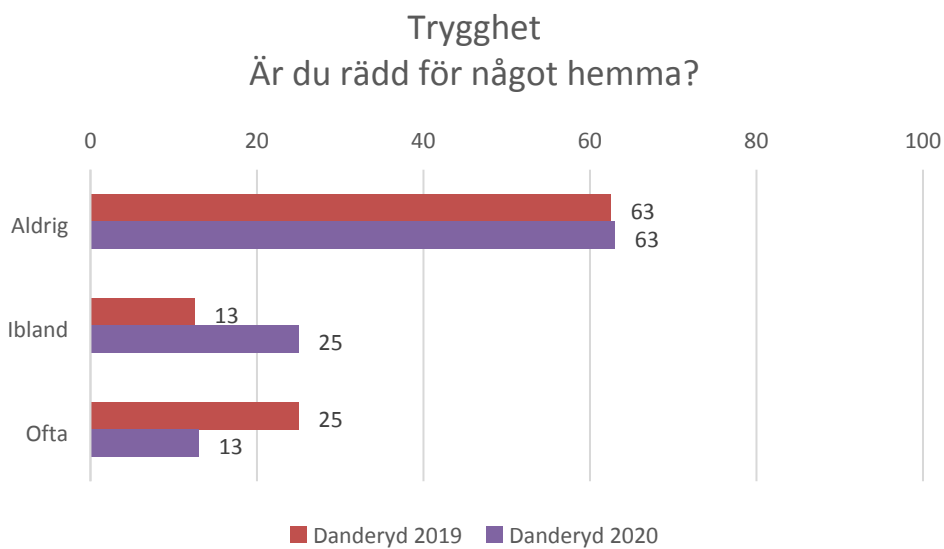
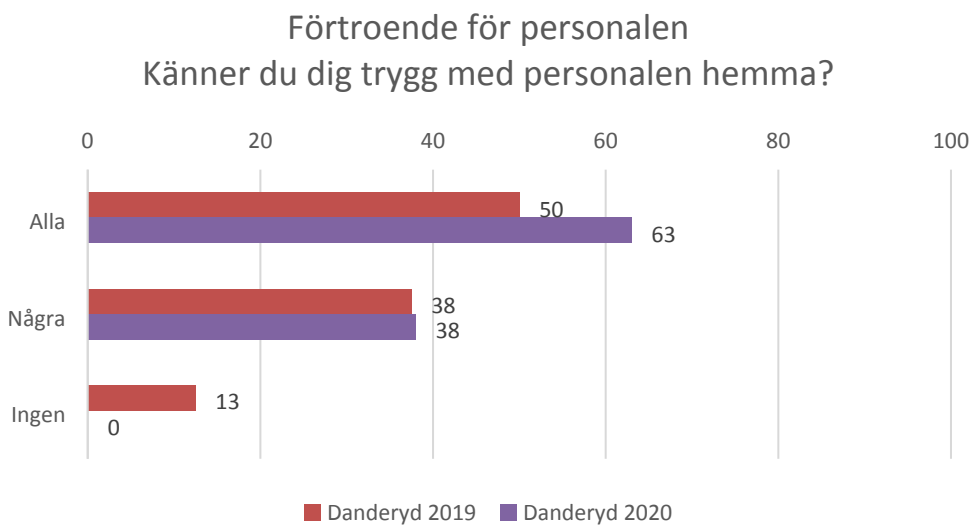
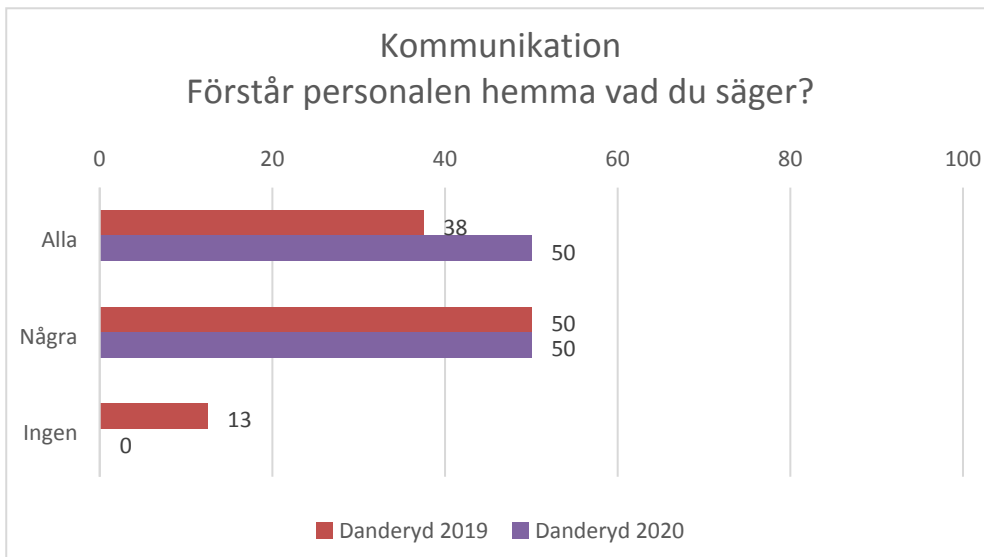


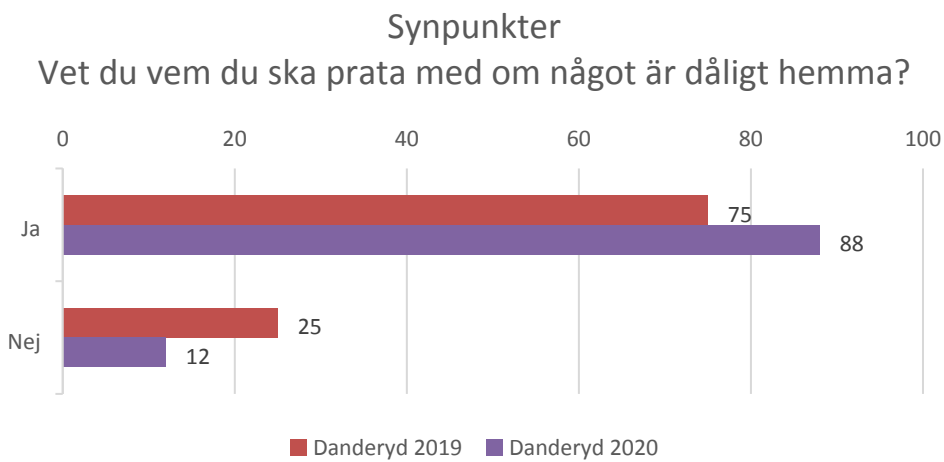
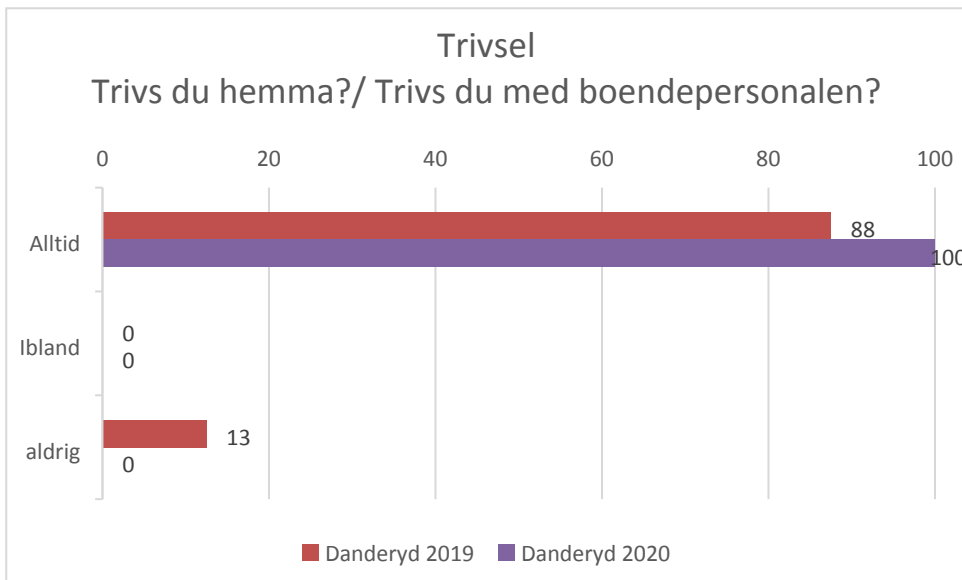


Bostad med särskild service SoL









Boendestöd SoL



