



2014-03-11

Plats och tid	Kommunalhuset plan 2, kl 19:00-21:00	
Beslutande	Tuva Lund (S), ordförande Kia Hjelte (M) Catarina Ekeståhl (M) Helena Isaksson (TUP) Ulla R Andersson (V) Aram El Khoury (KD) tj er (FP)	Anna-Maria Engqvist (S) Berit Larsson (S) Lars Robin (M) Christel Kraupp (MP) Lars Schou (S) tj er
Ersättare	Catarina Diurhuus-Gundersen (S), Karin Blid (S), Kjell Andersson (M), Magdalena Jonsson (M), Kerstin Edman (TUP), Mattias Olsson (V), Sandra Foltas (BP)	
Övriga deltagande	Anne Lundkvist, Kicki J Eriksson, Margareta Wijkström, Magnus Lublin, Beatrice Nordebrink, Anna Casteberg, Koray Kahruman, Annita Olsson	
Utses att justera	Kia Hjelte (M)	
Plats och tid för justering	Vård- och omsorgsförvaltningen 2013-03-17	

Sekreterare	<hr/> Annita Olsson	Paragrafer 17- 26
Ordförande	<hr/> Tuva Lund (S) ordförande	<hr/>
Justerare	<hr/> Kia Hjelte (M)	<hr/>

ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Nämnd

Vård- och omsorgsnämnden

Anslaget den

2014-03-18

Förvaringsplats för protokollet

Vård- och omsorgsförvaltningen

Underskrift

Sammanträdesdatum

2014-03-11

Nedtas den

2014-04-03

Annita Olsson

2014-03-11

§ 17

Medborgarförslag – Omprövning av beslut angående hjälp med snöskottning (von/2013:145)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden avstyrker medborgarförslaget att snöskottning ska ombesörjas genom bistånd via socialtjänstlagen.

Sammanfattning

Medborgarförslaget innebär att nämnden ska återta sitt tidigare fattade beslut att snöskottning ska ombesörjas genom bistånd via socialtjänstlagen. De insatser som finns inom ramen för vård- och omsorgsnämnden har fokus på de enskildas behov av hjälp med lagens målsättning om skälig levnadsnivå. Det gäller insatser som hjälp med hygien, av- och påklädning och hushålls-sysslor såsom matlagning, handling och städning, för att nämna några exempel. Förvaltningen anser att riktlinjerna ska behållas i sin nuvarande form.

Förslagsställaren deltar i mötet.

Yrkande

Tullingepartiet och kristdemokraterna yrkar bifall till medborgarförslaget. Moderaterna ställer sig bakom ordförandeförslaget.

Propositionsordning

Ordförande finner två förslag och ställer dem mot varandra.

- 1 Bifall till medborgarförslaget
- 2 Bifall till ordförandeförslaget

Ordförande finner att nämnden beslutar enligt ordförandeförslaget.

2014-03-11

§ 18

Information från förvaltningen, mars (von/2014:43)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av information

Sammanfattning

Förvaltningschefen informerar att datum för invigningen av Tornet blir den 4 april, inbjudan skickas ut digitalt.

Uppdragslista

Uppdrag från nämnden till förvaltningen

Förvaltningschefen går igenom uppdragen muntligt.

2014-03-11

§ 19

Nedläggning av barn- och ungdomsboende (von/2014:39)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner förvaltningens förslag till beslut om nedläggning av barn- och ungdomsboende enligt LSS på Stendalsvägen 61.

Sammanfattning

Traditionellt barnboende är inte längre en efterfrågad insats och anses inte heller vara i enlighet med lagstiftarens intention gällande ett liv som andra och goda levnadsvillkor. Vi föreslår att barnboendet i sin nuvarande form i Botkyrka läggs ned och att insatser fokuseras på att ske i hemmet och avlösning för vårdnadshavare. De fåtal personer som har behov av en placering utanför hemmet på grund av en omfattande funktionsnedsättning behöver ofta speciell kompetens. Behovet av detta behöver inte tillgodoses inom kommunens gränser. Då Botkyrka finns i en storstadsregion torde det i så fall inte vara svårigheter att få en plats inom rimligt avstånd från föräldrahemmet.

Yrkande

Tullingepartiet yrkar avslag.

Propositionsordning

Ordförande finner två förslag och ställer förslagen mot varandra.

- 1 Avslag på beslutet
- 2 Ordförandens förslag

Ordförande finner att nämnden beslutar enligt ordförandens förslag.

2014-03-11

§ 20

Muntlig redovisning av brukarundersökning för omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av informationen.

Verksamhetschef Magnus Lublin redovisar muntligt brukarenkäten för omsorg om personer med funktionsnedsättning.

För andra året i rad har man valt att använda enkätverktyget Pict-O-stat som är direkt utarbetat för personer med kognitiv funktionsnedsättning. Sex olika enkäter har genomförts utifrån verksamhetsområdena; gruppboende, serviceboende, mobila team, korttidsvistelse, avlösarservice/ledsagning och personlig assistans. Sammanlagt har 174 av 369 enkäter besvarats i undersökningen med en svarsfrekvens på ca 47 % totalt.

Totalt har svarsfrekvensen ökat från 42 % 2012 till 47 % 2013. målet i verksamhetsplanen för 2013 var 65 %. Den lilla ökning som skett är bra men inte tillräcklig. Inför 2014 behöver man noga analysera och planera tillvägagångssätt för att nå ett bättre resultat.

Bilaga brukarenkäten 2013

2014-03-11

§ 21

Beslut om att inleda arbete med konceptet e-hälsa "trygghet, service och delaktighet i hemmet" (von/2014:42)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden föreslås besluta att ge förvaltningen i uppdrag att ta fram en långsiktig plan för finansiering, organisation och samverkan inom området eHälsa.

Vård- och omsorgsnämnden föreslås besluta att påbörja processen med övergå till digital teknik för samtliga trygghetslarm och därmed skapa möjligheter för ökad trygghet, delaktighet och service i hemmet för våra brukare.

Sammanfattning

SKL (Sveriges kommuner och landsting) har tecknat överenskommelse om evidensbaserad praktik, i den ingår eHälsa som en del. För att få ta del av tilldelade stimulansmedel måste varje kommun, i relevant nämnd, senast den 31 mars fatta beslut om att inleda arbetet med konceptet "trygghet, service och delaktighet i hemmet".

2014-03-11

§ 22

Årsredovisning 2013 (von/2014:45)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner årsredovisningen för 2013 och överlämnar den till kommunstyrelsen

Vård- och omsorgsnämnden begär hos kommunstyrelsen ombudgetering med 6,3 miljoner kronor avseende investeringsprojekt, 0,33 miljoner kronor avseende kompetensfonden samt 9,7 miljoner kronor avseende driftprojekt samt övriga driftkostnader.

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämnden visar år 2013 ett överskott på netto 13,3 miljoner kronor. I delårsbokslutet per april beräknades ett underskott på 5,7 miljoner kronor, vid delårsbokslut per augusti hade prognosen förbättrats till ett underskott på 3,9 miljoner kronor och i oktoberprognosen beräknades ett nollresultat. Under årets sista månader förbättrades prognosen ytterligare och i december stod det klart att årets resultat är ett överskott på 13,3 miljoner kronor.

Förvaltningens fokus har under de senaste åren varit att få kontroll över ekonomin och öka kostnadsmedvetandet i hela organisationen. Vi har följt den antagna strategin för ekonomi i balans med ökad kvalitet. Strategin ska leda till synliga förbättringar från och med år 2013. Det finns tydliga tecken på kvalitetsförbättringar i verksamheterna och brukarundersökningen visar en försiktig förbättring av brukarnas nöjdhet. Även medarbetarundersökningen visar en förbättring men det finns fortfarande områden som behöver utvecklas. Ett intensivt arbete med effektiviseringar har pågått under året i verksamheterna. Vår analys visar att detta inte har påverkat kvaliteten på ett negativt sätt, snarare tvärtom

En av de största avvikelserna gäller bostad med särskild service där resultatet visar ett överskott på 20,2 miljoner kronor. Orsaken är dels att planerade volymer var högre än vad som utförts, dels en högre effektivitet i organisationen. Externa placeringar visar ett underskott då vi inte kan erbjuda plats i kommunen enligt tidigare planering.

2014-03-11

§ 23

Kvalitetsredovisning 2013 (von/2014:40)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden godkänner kvalitetsredovisning 2013.

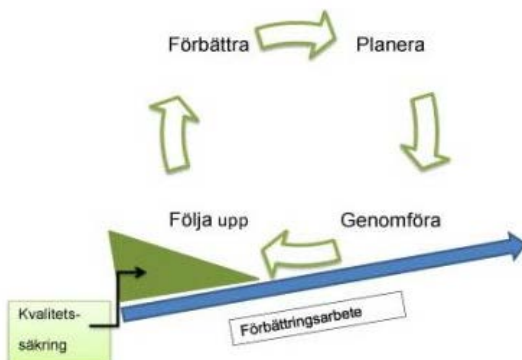
Sammanfattning

Kvaliteten i våra verksamheter följs upp och granskas på olika sätt under året. Detta är andra året som vi redovisar en samlad presentation av mätningar och resultat inom förvaltningen och på regional och nationell nivå. I årets redovisning gör vi även jämförelser mellan 2012 och 2013.

Kvalitetsredovisningen ger en helhetsbild över hur vi ligger till. Här finns de samlade resultaten för brukar- och medarbetarundersökningarna, kvalitets- och internkontrollen och hur vi uppfyller nämndens mål. Vi redovisar också Socialstyrelsens öppna jämförelser och tillsyner och listar de Lex Sarah och Lex Maria vi lämnat in. Kommunens kvalitet i korthet (KKIK) och nationella register för hälso- och sjukvård – som Senior alert och Svenska palliativregistret finns också med.

Förvaltningen arbetar hela tiden med att förbättra kvaliteten i verksamheterna för att kunna erbjuda insatser av god kvalitet för dem som behöver omsorg och stöd. Förvaltningens årliga tillsynsplan omfattar kontroll av samtliga verksamheter. Syftet är att ge en bild av kvalitetsnivån inom vård och omsorg och identifiera utvecklingsområden.

Sedan 2012 har vi ett nytt ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbetet inom förvaltningen. Det är gemensamt för hela förvaltningen och omfattar alla verksamheter. Ledningssystemet beskriver hur vi ska följa upp, utvärdera och förbättra processerna för att genomföra ett systematiskt förbättringsarbete. Förbättringsarbetet är en ständigt pågående process och illustreras nedan.



2014-03-11

§ 24

Anmälningsärende, mars (von/2014:28)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av ärenden

Sammanfattning

Vård- och omsorgsnämndens utskott protokoll

Förvaltningssamverkan protokoll

Lista på uppdrag från KS/KF

2014-03-11

§ 25

Redovisning av delegationsbeslut, mars (von/2014:47)

Beslut

Vård- och omsorgsnämnden har tagit del av besluten

Sammanfattning

Bostadsanpassning

Delegationsbeslut beslutade av bostadsanpassarna

Äldreomsorg

Delegationsbeslut beslutade av biståndshandläggarna.

Omsorgen om personer med funktionsnedsättning

Delegationsbeslut beslutade av LSS-handläggarna.

Redovisning av delegationsbeslut – verksamhetschef

2014-03-11

§ 26

Övriga frågor

Kia Hjelte (M) och Lars Schou (S) framför önskemål att förvaltningen ser över möjligheten till en hjärtstarter till Seniorhuset.

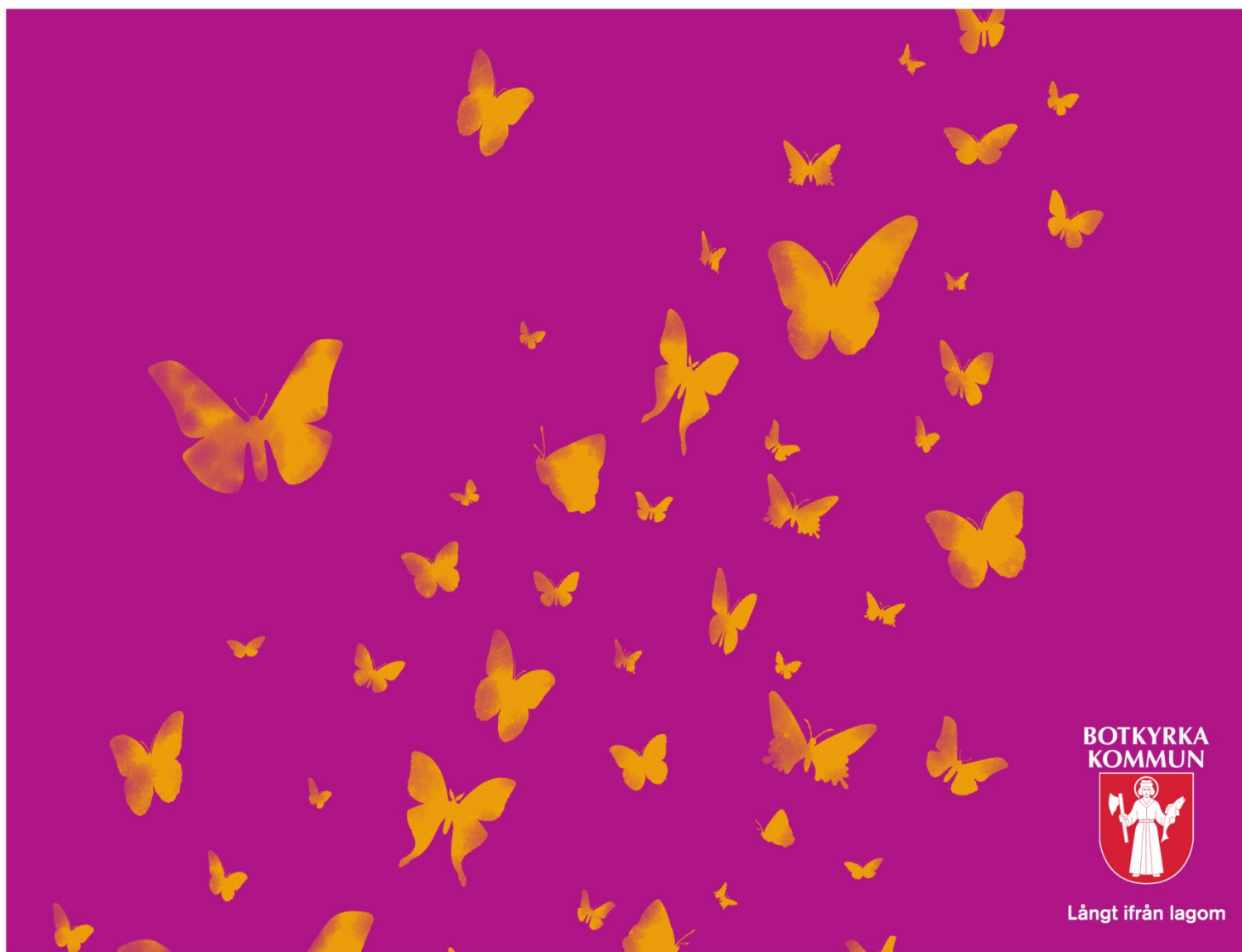
Ordförande tar med sig frågan.

Kia Hjelte (M) påminner om sina frågor från februari nämnden.

**LÅNGT
IFRÅN LAGOM**

Brukarundersökning 2013

Omsorg om personer med
funktionsnedsättning



Rapport från brukarundersökning 2013

Omsorg om personer med funktionsnedsättning (OF)

Innehåll

SAMMANFATTNING	3
INLEDNING.....	5
Bakgrund	5
Upplägg på arbetet / metod.....	6
Enkäter och frågor.....	6
Resultatet redovisas utifrån ettårsplanens målområden	5
Redovisning av urval av frågor från respektive enkät.....	6
Teknik	11
Deltagande och bortfall.....	11
Konklusion	11
Positivt	11
Negativt	12
Att göra bättre till nästa gång:	12

SAMMANFATTNING

Denna rapport presenterar resultat från brukarundersökning som är genomförd inom OF i Botkyrka kommun under hösten 2013. Detta som en del i det arbete som påbörjats för att öka brukarnas möjlighet till inflytande och delaktighet i verksamheten samt en kulturförändring från medarbetarfokus till brukarfokus. Vi har, för andra året i rad, valt att använda enkätverktyget Pict-O-stat som är direkt utarbetat för personer med kognitiv funktionsnedsättning. Sex olika enkäter har genomförts utifrån olika verksamhetsområden; gruppboende, serviceboende, mobila team, korttidsvistelse, avlösarservice/ledsagning och personlig assistans. Sammanlagt har 174 av 369 enkäter besvarats i undersökningen med en svarsfrekvens på ca 47 % totalt.

Enkätgrupp	Svarat	Svarat i %	Inte svarat	Inte svarat i %
Gruppboendestäder	84 (70)	70 % (53 %)	36 (61)	30 % (47 %)
Serviceboendestäder	13 (9)	36 % (35 %)	23(26)	64 % (74 %)
Mobila team	11 (8)	24 % (22 %)	34(28)	76 % (78 %)
Korttidsvistelse	30 (17)	58 % (36 %)	22 (30)	42 % (64 %)
Personlig assistans	30(16)	42 % (44 %)	42(20)	58 % (56 %)
Avlösare/Ledsagare	6(3)	14 % (30 %)	38(7)	86 % (70 %)

Inom parentes ses resultatet från 2012.

Totalt har svarsfrekvensen ökat från 42 % 2012 till 47 % 2013. Resultatet är blandat mellan olika enheter. Antalet svarade enkäter inom Gruppboendestäderna har ökat med 17 % medan inom Personlig assistans samt Avlösare/Ledsagare har det minskat med 2 % respektive 16 %.

Det är ett fortsatt lågt deltagande. Målet i verksamhetsplanen för 2013 var 65 % vilket vi tyvärr inte nådde i år. Den lilla ökningen som skett är bra men inte tillräcklig. Inför 2014 behöver vi noga analysera och planera tillvägagångssätt för att nå ett bättre resultat.

Förändringar som gjordes i år jämfört med förra året var att Personlig assistans vuxna och barn slagits ihop, samt Avlösare och Ledsagare. Urvalet ändrades också från att omfatta brukare med 20 beviljade timmar till 3 beviljade timmar.

Frågorna riktades 2013 mer mot varje verksamhet – vilket innebar att ingen gemensam fråga ställdes till alla brukare som vid undersökningen 2012.

Brukarna i tre av sex verksamheter fick frågan om de tyckte om sitt hem, vilket 76 % svarade ja på. Vidare ställdes frågor till brukarna i samtliga verksamheter om deras fritid. Frågan formulerades på olika sätt och syftade till att mäta i vilken utsträckning brukarna upplever att de bestämmer över sin fritid. 73 procent svarar att de bestämmer och väljer vad de gör på sin fritid och 22 % uppger att de bestämmer tillsammans med personal eller ibland.

74 % av brukarna uppger att de haft möte där de pratat om vilket stöd han/hon behöver i sitt hem (del av genomförandeplan).

Boende (gruppboende och serviceboende)

Områden som behöver förbättras i boendet rör stödperson och huruvida man får byta stödperson om man vill. 50 % uppger att de valt sin stödperson och 50 % att de inte vet eller nej.

Vi ser ett utvecklingsområde i brukarnas upplevelse i att personalen inte ringer eller knackar på dörren innan de går in. 21 % av brukarna upplever att personalen gör det ibland eller aldrig.

Forum för brukarinflytande är också ett område som behöver utvecklas. Inom boende upplever 63 % att de får vara med att bestämma på boendemöten.

Mobila team

Inom mobila team upplever de som svarat att de får ett bra stöd. 90 % uppger att de haft ett möte kring vilket stöd de behöver (Genomförandeplan) och 100 % uppger att personalen knackar eller ringer på dörren innan de kommer in. Brukarna vet hur de ska komma i kontakt med personalen och vilka tider de ska komma.

Man inte börjat arbeta med stödpersoner ännu och 82 % svarade att man inte visste om man hade en stödperson eller inte. Brukarna bör erbjudas stödperson under 2014.

Personlig assistans

Inom Personlig assistans visar resultaten att man i hög grad känner sig trygg med assistenterna och de vet vad brukaren behöver hjälp med.

57 % svarar att man själv bestämmer när man ska duscha eller bada, det bör fler uppleva att de kan bestämma över nästa år. Vidare svarar 48 % att assistenterna alltid ringer eller knackar på dörren – det är ett viktigt förbättringsområde. Vi vill också att fler än 69 % ska svara ja på frågan om de haft möte kring hur assistansen ska fungera. Fortfarande är det 34 % som inte vet om de får byta assistenter om de vill, här behöver vi kommunicera tydligare under 2014.

Korttids

Resultatet från korttids är svårtolkat. De personer som var ute och genomförde undersökningen uppgav att de mindre barnen hade svårt att förstå frågorna och ibland valde svar utifrån färg på svarsknappen eller slumpmässigt. Vi behöver utveckla detta till nästa år. Inom kategorin Psykosocial miljö (självbestämmande och integritet) t ex frågan om man har roligt på korttids låg svaren kring 50-60% ja. Generellt låg svaren under 70 % ja och detta behöver analyseras. 87 % upplever att man har en kompis på korttids och hög andel av brukarna upplever att personalen är rättvis.

Ledsagare och avlösare

Det var endast 7 av 44 brukare som svarade på undersökningen inom ledsagare och avlösare. De svar som inkom var mycket positiva. Det som behöver förbättras är genomförandeplan, endast 33 % uppger att de har en genomförandeplan för sin ledsagning/avlösning.

Resultatet av brukarundersökningen kommer att användas som underlag för samtal på brukarråd i våra verksamheter.

INLEDNING

Bakgrund

FNs konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Sveriges regering beslöt 2008 att följa innehållet i FNs konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Konventionens syfte är att undanröja de hinder som kan finnas för en person med funktionsnedsättning att ta del av sina mänskliga rättigheter.

I konventionen betonas alla människors lika värde, betydelsen av individuellt självbestämmande och oberoende och rätten att göra aktiva och egna val. Personer med funktionsnedsättning har rätt att aktivt delta i beslutsfattande, inte minst sådana beslut man själv är direkt berörd av. (Sveriges internationella överenskommelser, SÖ 2008:26)

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS kom 1994 och ska säkerställa rätten till stöd för en grupp människor med omfattande funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom insatserna i lagen tillförsäkras goda levnadsvillkor och beredas möjlighet att leva som andra och med full delaktighet i samhällslivet. Vidare anges i lagen att den enskilde ska beredas möjlighet till inflytande och medbestämmande över insatserna. (Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade; 1993:387)

Mål och handlingsplan Område funktionshinder år 2011-2014

I planen som anger riktningen för Område funktionshinder de närmaste åren utgår man från de bärande principerna i LSS och FNs konventioner samt andra mer lokala dokument. I planen formuleras bl. a. att verksamheten ska genomsyras av ett högt brukarinflytande och delaktighet och att verksamheten ständigt behöver arbeta med nya verktyg och arbetssätt för att uppnå detta.

Kognitiv funktionsnedsättning

Kognition beskriver de processer som styr vårt tänkande och vår förmåga att ta in och bearbeta information.

En funktionsnedsättning inom detta område kan leda till svårigheter med att planera och förstå tid, att minnas, att förstå abstrakta begrepp, att ta initiativ till och genomföra aktiviteter och att koncentrera sig och hålla fokus.

En kognitiv funktionsnedsättning kan uppstå av flera olika orsaker såsom, utvecklingsstörning, förvärvat hjärnskada, demens, whiplashskada, neuropsykiatriska tillstånd eller vid en psykisk funktionsnedsättning.

Genom en stödjande och tydliggörande miljö, inarbetade strategier och olika former av hjälpmedel kan konsekvenserna av funktionsnedsättningen minskas. (www.hi.se)

Pict-o-stat

Företaget Neonova har utvecklat ett enkätverktyg som är direkt utformat för personer med kognitiv funktionsnedsättning. Till programmet hör en stor mängd frågor som prövats för att passa en så stor del av målgruppen som möjligt. Dessa frågor sorteras i verktyget in i olika kvalitetsområden som beskriver det område frågan berör.

Frågorna kan anpassas i fyra olika nivåer.

Nivå 1: text och tal

Nivå 2: pictogramsymboler, text och tal

Nivå 3: pictogramsymboler, text, tal och foton

Nivå 4: text, tal, foto eller filmsekvens

Enkäten besvaras via dator/surfplatta med internetanslutning, vilket gör att en brukare som behöver någon form av anpassning till sin dator kan använda detta även då man besvarar enkäten.

Genom att erbjuda en enkät som kan anpassas efter den enskildes förutsättning och behov kan brukaren själv uttrycka sin åsikt om den verksamhet han eller hon tar del av. Verktuget ger också stöd i processen efter att undersökningen är genomförd genom delar där man på ett systematiskt sätt kan arbeta med åtgärder och handlingsplaner. (www.neonova.se)

Upplägg på arbetet/metod

Arbetet har letts i en styrgrupp bestående av verksamhetschef, sektionschefer samt verksamhetsutvecklare. Styrgruppen har valt frågorna till undersökningen. Frågorna har valts utifrån mål och åtaganden i ettårsplan, och som jämförelse till de frågor som finns i Öppna jämförelser (ÖJ) samt för att kunna jämföra de olika verksamhetsgrenarna med varandra.

Ett informationsbrev har gått ut till alla brukare och deras företrädare med information om enkäten. Enhetscheferna ansvarade för att kontrollera att rätt brukare var kopplat till rätt enhet och rätt enkät. Enhetscheferna ansvarade också för att förbereda undersökningen genom att prata om den med brukarna på brukarråden.

Vidare så arbetade två personer under ca 6 veckor med att stödja de brukare som enhetschefen ansåg vara i behov av stöd, att svara på enkäten. Detta stöd bestod i att besöka brukaren i dennas hem. Tillhandahålla en surfplatta, förklara om brukaren behövde förtydligande av frågan, eller vart man skulle trycka samt att tolka svar från brukare som svarade muntligt men inte kunde trycka själv. En viktig utgångspunkt har varit att brukaren så självständigt som möjligt beretts möjlighet att svara.

Enkäter och frågor

Varje verksamhetsgren har genomfört sin specifika enkät. Frågor har valts ut utifrån områden man i verksamheten ansett vara speciellt viktiga eller som berört områden man önskar utveckla och förbättra. Ett genomgående fokus har varit bemötande och inflytande. Antal frågor i enkäterna varierade i år från 10 frågor till 20 frågor. Några frågor har syftat till samma sak men uttryckts olika beroende på verksamhet, t ex "Har du haft möte med någon över vilket stöd du behöver hemma?" och "Har du varit med och bestämt vad som står i din genomförandeplan". Vidare har endast nivå 1 och nivå 2 används i år.

Följande sex enkäter har genomförts:

1. Gruppboende
2. Serviceboende
3. Korttidsvistelse
5. Mobila teamet
6. Personlig assistans
7. Avlösare/Ledsagare

Resultatet redovisas utifrån målområden i ettårsplanen samt våra mål i verksamhetsplanen 2013

Målområde: Välfärd med kvalitet för alla

Redovisas som ett medeltal av de verksamhetsgrenar som svarat.

Mål: 90 % ska uppleva att personalen knackar eller ringer innan de kommer in.

Fråga	Ja	Ibland	Aldrig
Knackar eller ringer personalen på din dörr innan de kommer in?	79 %	15 %	6 %

(Frågan fanns inte med i enkäten till korttids.)

Ökning från förra året då 65 % upplevde att personalen alltid knackade eller ringde på dörren samt 25 % svarade ibland. 10 % svarade 2012 att personalen aldrig knackade eller ringde på dörren.

Mål: 60 % av brukarna upplever att de har möjlighet att välja stödperson

Fråga	Ja	Vet inte	Nej
Har du valt din stödperson bland personalen?	50 %	10 %	40 %

Frågan redovisas för servicebostäder, korttids och gruppboende. 78 % har 2013 en stödperson bland personalen av de som svarat på enkäten. Mobila teamet, personlig assistans och avläsare och ledsagare har inte börjat jobba med stödpersoner ännu.

Målområde: Medborgarnas Botkyrka

Mål: Samtliga enheter har någon form av forum för brukardeltagande. Individuellt och eller i grupp.

Fråga	Ja	Ibland	Nej
Får du vara med och bestämma på boendemöten? (serviceboende och gruppboende)	63 %	20,5%	21,5%
Lyssnar personalen/assistenterna på dig? (gruppboende, korttids och personlig assistans)	66 %	27 %	7 %

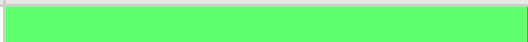


Är personalen rättvis? (servicebostad)	92 %	8 %	
---	------	-----	--

Antalet brukare som får vara med och bestämma på boendemöten har ökat med 10 % sedan föregående år. Brukarna på serviceboende upplever att personalen är rättvis i högre grad än tidigare. Fortfarande har inte alla enheter en organiserad form för brukardelaktighet.


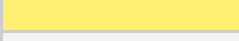
Fler av frågorna redovisade per verksamhet

Gruppboende:

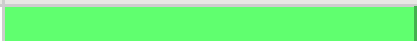


1. Tycker du om ditt hem? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Ja	67 / 84	79.76 %	
Ibland	13 / 84	15.48 %	
Nej	4 / 84	4.76 %	




3. Har personalen tid för att hjälpa dig? - Kontinuitet, stöd och service (1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Alltid	52 / 82	63.41 %	
Ibland	30 / 82	36.59 %	
Aldrig	0 / 82	0 %	

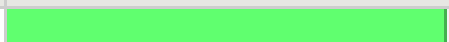


4. Har du haft möte med någon över vilket stöd du behöver hemma? - Kontinuitet, stöd och service (1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Ja	52 / 83	62.65 %	
Vet inte	14 / 83	16.87 %	
Nej	17 / 83	20.48 %	




5. Knackar eller ringer personalen på din dörr innan de kommer in? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Alltid	50 / 81	61.73 %	
Ibland	27 / 81	33.33 %	
Aldrig	4 / 81	4.94 %	


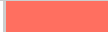
6. Lyssnar personalen på dig? - Kommunikation och information(1)




Svar	Antalsvar	Procent	
Ja	54 / 81	66.67 %	
Ibland	22 / 81	27.16 %	
Nej	5 / 81	6.17 %	


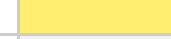
9. Vem bestämmer vad du ska göra när du är ledig? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)



Svar	Antal svar	Procent	
Jag själv	47 / 81	58.02 %	
Jag och personalen	21 / 81	25.93 %	
Personalen	13 / 81	16.05 %	

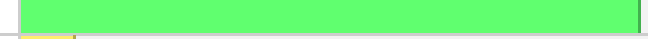

Servicebostad:


1. Tycker du om ditt hem? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	11 / 13	84.62 %	
Ibland	0 / 13	0 %	
Nej	2 / 13	15.38 %	

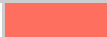
2. Har du haft möte med någon över vilket stöd du behöver hemma? - Kontinuitet, stöd och service (1)			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	8 / 13	61.54 %	
Vet inte	4 / 13	30.77 %	
Nej	1 / 13	7.69 %	

5. Får du bestämma när du vill ha hjälp av personalen? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	10 / 13	76.92 %	
Ibland	3 / 13	23.08 %	
Nej	0 / 13	0 %	

7. Är personalen rättvis? - Kontinuitet, stöd och service (1)			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	12 / 13	92.31 %	
Ibland	1 / 13	7.69 %	
Nej	0 / 13	0 %	



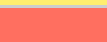
10. Vem bestämmer vad du ska göra när du är ledig? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)			
Svar	Antal svar	Procent	
Jag själv	12 / 13	92.31 %	
Jag och personalen	1 / 13	7.69 %	
Personalen	0 / 13	0 %	

11. Har du en stödperson bland personalen? - Kontinuitet, stöd och service (1)			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	11 / 13	84.62 %	




Vet inte	0 / 13	0 %	
Nej	2 / 13	15.38 %	

Korttidsvistelse:

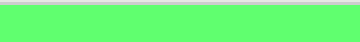


1. Har du roligt på korttids? - Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila) (1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Alltid	16 / 30	53.33 %	
Ibland	9 / 30	30.00 %	
Aldrig	5 / 30	16.67 %	




2. Bestämmer du själv när du ska duscha eller bada? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet) (1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Alltid	14 / 30	46.67 %	
Ibland	12 / 30	40.00 %	
Aldrig	4 / 30	13.33 %	




5. Tycker du att maten är god på korttids? - Kontinuitet, stöd och service (1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Alltid	16 / 29	55.17 %	
Ibland	8 / 29	27.59 %	
Aldrig	5 / 29	17.24 %	

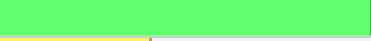


7. Får du tröst av någon om du är ledsen? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet) (1)

Svar	Antalsvar	Procent	
Ja	16 / 30	53.33 %	
Vet inte	9 / 30	30.00 %	
Nej	5 / 30	16.67 %	

10. Kan du välja mellan olika saker att göra på fritiden? - Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila) (1)



Svar	Antalsvar	Procent	
Alltid	15 / 30	50.00 %	
Ibland	12 / 30	40.00 %	
Aldrig	3 / 30	10.00 %	

13. Har du en stödperson bland personalen? - Kontinuitet, stöd och service (1)

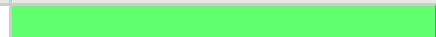


Svar	Antalsvar	Procent	
Ja	17 / 29	58.62 %	
Vet inte	7 / 29	24.14 %	
Nej	5 / 29	17.24 %	

Mobila teamet:


2. Har du haft möte med någon över vilket stöd du behöver hemma? - Kontinuitet, stöd och service (1)

Svar	Antal svar	Procent	
Ja	10 / 11	90.91 %	
Vet inte	1 / 11	9.09 %	
Nej	0 / 11	0 %	

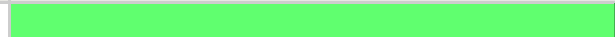

5. Får du bestämma när du vill ha hjälp av personalen? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)

Svar	Antal svar	Procent	
Ja	7 / 11	63.64 %	
Ibland	2 / 11	18.18 %	
Nej	2 / 11	18.18 %	

7. Vem bestämmer vad du ska göra när du är ledig? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)

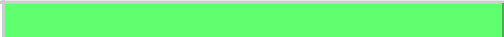


Svar	Antal svar	Procent	
Jag själv	11 / 11	100.00 %	
Jag och personalen	0 / 11	0 %	
Personalen	0 / 11	0 %	

10. Vet du vilka tider personalen ska komma till dig? - Kommunikation och information(1)

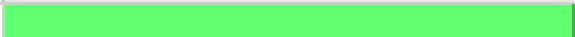
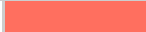
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	10 / 11	90.91 %	
Ibland	1 / 11	9.09 %	
Nej	0 / 11	0 %	

Personlig assistans:

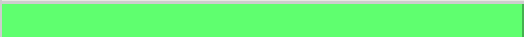

1. Har du en genomförandeplan för din assistans? - Kontinuitet, stöd och service (1)

Svar	Antal svar	Procent	
Ja	21 / 30	70.00 %	
Vet inte	4 / 30	13.33 %	
Nej	5 / 30	16.67 %	

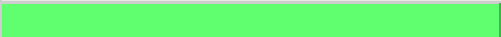
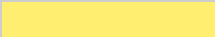
4. Har du varit med och bestämt vilka som ska vara dina assistenter? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)

Svar	Antal svar	Procent	
Ja	24 / 30	80.00 %	
Nej	6 / 30	20.00 %	

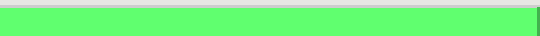

5. Anpassar sig assistenterna efter dina behov? - Kontinuitet, stöd och service (1)

Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	22 / 30	73.33 %	
Ibland	8 / 30	26.67 %	
Aldrig	0 / 30	0 %	

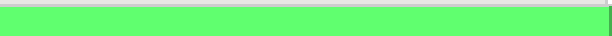

7. Bestämmer du själv vad du ska göra på din fritid? - Osorterade

Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	21 / 30	70.00 %	
Ibland	9 / 30	30.00 %	
Aldrig	0 / 30	0 %	

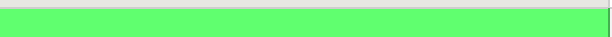

13. Lyssnar assistenterna på dig? - Kommunikation och information(1)

Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	22 / 29	75.86 %	
Ibland	7 / 29	24.14 %	
Aldrig	0 / 29	0 %	

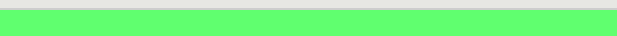
20. Känner du dig trygg med alla dina assistenter? - Psykosocial miljö (Självbestämmande och integritet)(1)

Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	25 / 29	86.21 %	
Ibland	4 / 29	13.79 %	
Aldrig	0 / 29	0 %	




Avlösare ledsagare:**1. Anpassar sig avlösaren efter ditt barns behov? - Kontinuitet, stöd och service (1)**

Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	5 / 6	83.33 %	
Ibland	1 / 6	16.67 %	
Aldrig	0 / 6	0 %	

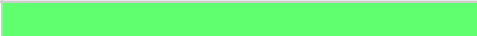
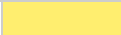
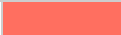
2. Gör avlösaren det du vill att de ska göra? - Osorterade

Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	6 / 6	100.00 %	
Ibland	0 / 6	0 %	
Aldrig	0 / 6	0 %	

4. Har du en genomförandeplan för din avlösning? - Kontinuitet, stöd och service (1)

Svar	Antal svar	Procent	
Ja	2 / 6	33.33 %	
Vet inte	3 / 6	50.00 %	
Nej	1 / 6	16.67 %	

11. Kan ditt barn välja mellan olika saker att göra med avlösaren? - Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila) (1)

Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	4 / 6	66.67 %	
Ibland	1 / 6	16.67 %	
Aldrig	1 / 6	16.67 %	

Teknik

De brukare som har tillgång till egen dator med internetanslutning har valt att svara på enkäten där. Det har också funnits tillgång till tre surfplattor för att möjliggöra för brukare att svara i den miljö man själv valt. Inom personlig assistans har en dator satts upp dit brukarna haft möjlighet att komma för att svara på enkäten. Till de personer som enhetscheferna bedömt inte själva kan svara på enkäten har God man erbjudits att svara.

Deltagande och bortfall

Sammantaget är deltagandet i undersökningen ca 47 %. Det innebär att 174 olika enkäter blivit besvarade i undersökningen. Det varierande deltagandet kan till viss del förklaras av att inte tillräcklig information gått ut till brukare i mobila team och servicebostäder. Om medarbetarna i dessa verksamheter informerats på ett tydligare sätt hade kanske svarsfrekvensen ökat. Dessa personer hade behövt mer stöd/motivation för att svara. Bortfallet har varierat något i de olika verksamhetsgrenarna. Organisationen och planeringen kring undersökningen måste vara tydligare och hålla på under en längre tid.

Visst bortfall kan också bero på en teknisk detalj som gjort att enhetscheferna fått ut svarskoder som var kopplade till brukarundersökningen 2012 och att brukaren därför svarat på denna istället för årets. Vidare har vissa brukare på gruppbofastad lagts in med felaktigt personnummer vilket också skapat bortfall.

Några brukare har återkopplat till oss att man haft svårigheter att komma in på rätt sida via nätet. Detta är återkopplat till företaget Neonova.

Neonova bistår med support via telefon vilket kan förtydligas till nästa års undersökning. Vidare har vi haft brukare där fel nivå angetts varpå enkäten inte motsvarat det behov de har. Vi behöver utforma en enkät för personer som är högfungerande till nästa år då de känt sig kränkta av vissa frågor och utformningen.

Konklusion

Positivt

Många brukare var glada över att vi vill höra vad just de tycker och att inte personalen i hemmet fick vara med. Vi har fått brukarnas bild av vad som är bra och mindre bra i våra verksamheter. Andra kommuner har lagt över ansvaret helt på grupp- och servicebostäderna att ansvara för logistik kring "sina brukare" detta kan leda till en högre svarsfrekvens men samtidigt en högre risk för att personal hjälper brukare i den egna verksamheten att svara och då finns det en större risk att brukarna inte är helt ärliga när de svarar.

Vi upplevde att det var positivt att använda surfplattor som verktyg, enkelt att ta med och många brukare upplevde det som spännande att använda. Brukaren kunde säga svaret, peka på det eller i vissa fall styra genom att bekräfta när det alternativ de ville välja lästes upp.

Negativt

- Låg svarsfrekvens från personer som får stöd via servicebostäder och mobila team samt som får avlösning och ledsagning.
- Tidskrävande och ineffektiv planering. Vår organisation måste bli bättre
- Frågan gällande om personalen knackar på dörren, fortfarande upplever 21 % att personalen endast knackar ibland eller aldrig. Det har förbättrats men vi nådde inte målet på 90 %.
- Brukarråd- samtliga enheter måste arbeta fram bättre former för detta. Vi behöver också samsar kring ett gemensamt namn så brukarna vet vad vi frågar efter i enkäten om vi ska få ett tillförlitligt svar nästa år.
- Möjlighet att byta stödperson - även här måste vi utveckla våra rutiner så att detta blir lättare för brukarna. Frågan om man valt sin stödperson kanske inte helt svarar på frågan om man har möjlighet att byta om man skulle önska.
- Brukare kan ha fått olika förtydligande angående frågorna samt svarat på frågor som inte var relevanta för deras situation.
- Surfplattorna krånglade en del, stängde av sig och tappade kontakten med internet.
- Några av enkäterna innehöll för många frågor vilket gjorde det svårt för brukaren att orka hålla koncentrationen.

Att göra bättre till nästa gång:

Nästa års undersökning bör förberedas tidigare och anpassas bättre till respektive målgrupp.

T ex använda även nivå 3 och ev. 4 där egna bilder och filmer kan läggas till – för de brukare som är på en mer konkret nivå och inte är hjälpt av endast tal och pictobilder, men även för de brukare som är högfungerande t ex i mobila teamet och inom personlig assistans.

Vidare bör de personer som åker ut och stöttar brukare som behöver hjälp samordna sig så att samma instruktioner och förtydligande ges till brukarna. Brukare som upplever att en fråga inte är relevant för deras situation kan välja att hoppa över den frågan.

Att en för brukaren okänd person åker till brukaren i dennes hem bedömer vi är en god investering även om det är tidskrävande. Svarsfrekvensen på enheter där detta gjordes i högre utsträckning i år, gruppboostäder och korttids ökade. Gällande korttids är det bra om god man närvarar med vissa brukare då de har svårt att svara på alla frågor. Personen som var på korttids och hjälpte till upplevde att några av barnen valde svarsalternativ utifrån färg på knappen och liknande.

Information till brukare och gode män kan göras tydligare och mer omfattande nästa år.

Tekniken behöver säkras så att surfplattorna är tillförlitliga.

Nästa år bör vi minska ner antalet frågor för några verksamheter samt samordna frågorna mellan verksamheterna så att en helhet för OF lättare kan presenteras.