

Brukarundersökning 2013

Järfälla kommun

Socialförvaltningen
Utvärdering Daglig verksamhet inom
Funktionshinderomsorgen (FO)

Januari 2014

Nordiska Undersökningsgruppen 2014-01-31

Titel: Järfälla kommun
Socialförvaltningen
Utvärdering Daglig verksamhet inom
Funktionshinderomsorgen (FO)
Skapat av: Nordiska Undersökningsgruppen AB
Dokumentdatum: 2014-01-31



Nordiska Undersökningsgruppen AB
Slottsgatan 14, 553 22 Jönköping
+46 36 346230
www.nugruppen.se

Innehåll

Inledning	4
Bakgrund	4
Syfte	4
Bortfallsanalys	5
Enkäten	5
Anonymitet	5
Denna rapport	5
Daglig verksamhet inom FO totalt	6
Järfälla Dagliga Verksamhet	14
Externa utförare	17

Inledning

Bakgrund

Socialnämnden i Järfälla kommun har givit Nordiska Undersökningsgruppen i uppdrag att genomföra brukarundersökningar bland de kommuninvånare som har insatser från Funktionshinderomsorgen (FO) eller Äldreomsorgen (ÄO). Av socialnämndens uppföljningsplan framgår att nämndens två verksamhetsområden systematiskt ska följas upp. En av informationskällorna skall utgöras av information från brukarna, vilket redovisas i denna rapportserie.

Syfte

Syftet med undersökningen är att ge en övergripande bild av brukarnas upplevelse av kvaliteten i de olika insatserna, myndighetens tillgänglighet och bemötande samt identifiera områden där insatserna kan utvecklas ytterligare.

Metod och svarsfrekvens

Samtliga brukare med insats per den 1/10 2013 har ingått i undersökningen (totalundersökning). Datainsamlingen har skett med hjälp av en postal enkät och adresserna har tillhandahållits av Järfälla kommun. Enkäten har sänts direkt till brukarens hem. Två påminnelser har sänts ut till de som inte svarat inom föreskriven tid. Datainsamlingen pågick under perioden vecka 42-52 2013.

Totalt skickades 2 622 enkäter ut. Av dessa var 110 sk naturliga bortfall (postretur, avliden, skulle ej ingått i urvalet) vilka räknas bort från det totala antalet utskickade enkäter varvid den verkliga basen utgörs av 2 512 respondenter. Totalt erhöles 1 612 svar vilket innebär en svarsfrekvens på 64%.

Observera att svarsfrekvensen varierar mellan de olika målgrupperna.

Målgrupp	Utskickade	Naturliga bortfall	Bas	Antal svar	Svarsfrekvens			
FO					09	11	12	13
Hemtjänst	217 st	7 st	210 st	111 st	59%	58%	55%	53%
LSS Dagl verksamhet	214 st	2 st	212 st	124 st	64%	63%	59%	58%
LSS Grpbost/Serv.bo.	152 st	3 st	149 st	81 st	60%	61%	57%	54%
SPT Grpbost/Serv.bo.	88 st	6 st	82 st	37 st	48%	37%	49%	45%
ÄO								
Hemtjänst	1441 st	45 st	1396 st	982 st	75%	74%	73%	70%
Äldreboende	403 st	41 st	362 st	212 st	58%	67%	56%	59%
Dagverksamhet	107 st	6 st	101 st	65 st	67%	51%	66%	64%

Bortfallsanalys

I tabellen nedan framgår könsfördelning och medelålder för hela målgruppen och för respondenterna (de som skickat in svar). Kön och ålder var så kallade registeruppgifter vilket innebär att uppgifterna var kända före insamling.

Målgrupp	Kvinnor		Män		Medelålder	
	I utskicket	Av de svarande	I utskicket	Av de svarande	I utskicket	Av de svarande
FO						
Hemtjänst	62%	66%	38%	34%	50,8 år	52,4 år
LSS Dagl verksamhet	45%	53%	55%	47%	39,1 år	39,7 år
LSS Grpbost/Serv.bo.	40%	42%	60%	58%	41,4 år	41,1 år
SPT Grpbost/Serv.bo.	44%	54%	56%	46%	49,1 år	52,2 år
ÄO						
Hemtjänst	66%	68%	34%	32%	82,0 år	82,3 år
Äldreboende	73%	73%	27%	27%	85,9 år	86,3 år
Dagverksamhet	59%	52%	41%	48%	82,1 år	81,2 år

Enkäten

Inför 2011 formulerades vissa frågor om. Där det förekommer omformulerade frågor, men ändå anses kunna jämföras med tidigare år, markeras detta med **. Enkäten är uppbyggd kring positivt formulerade påståenden. Respondenterna skulle kring dessa påståenden spontant ta ställning till hur väl de instämde i dessa. Instämmandet gjordes på en 5-gradig skala, där 1 innebär att påståendet inte alls stämmer med brukarens uppfattning och 5 innebär att brukaren instämmer till fullo i påståendet.

Anonymitet

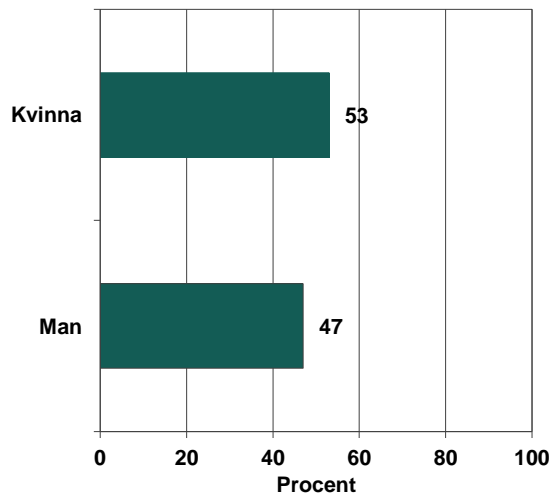
Enligt överenskommelser mellan Nordiska Undersökningsgruppen och Järfälla kommun skall anonymiteten garanteras. I denna undersökning gjordes bedömningen utefter branschetiska normer samt erfarenhet att materialet ej bryts om underlaget understiger 8 svar.

Denna rapport

I denna rapport redovisas svaren för Daglig verksamhet inom FO. Totalt skickades 214 enkäter ut. 2 var naturliga bortfall och 124 svar erhöles vilket ger en slutlig svarsfrekvens på 58%. Svaren har efter insamling brutits per anordnare.

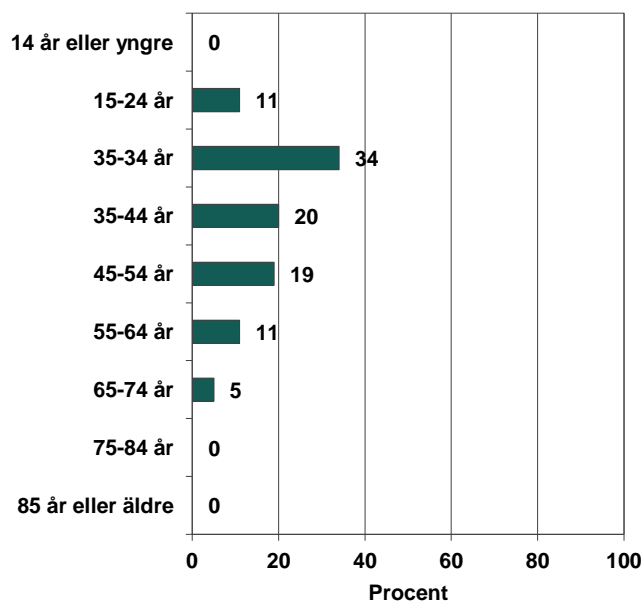
Daglig verksamhet inom FO totalt

KÖN



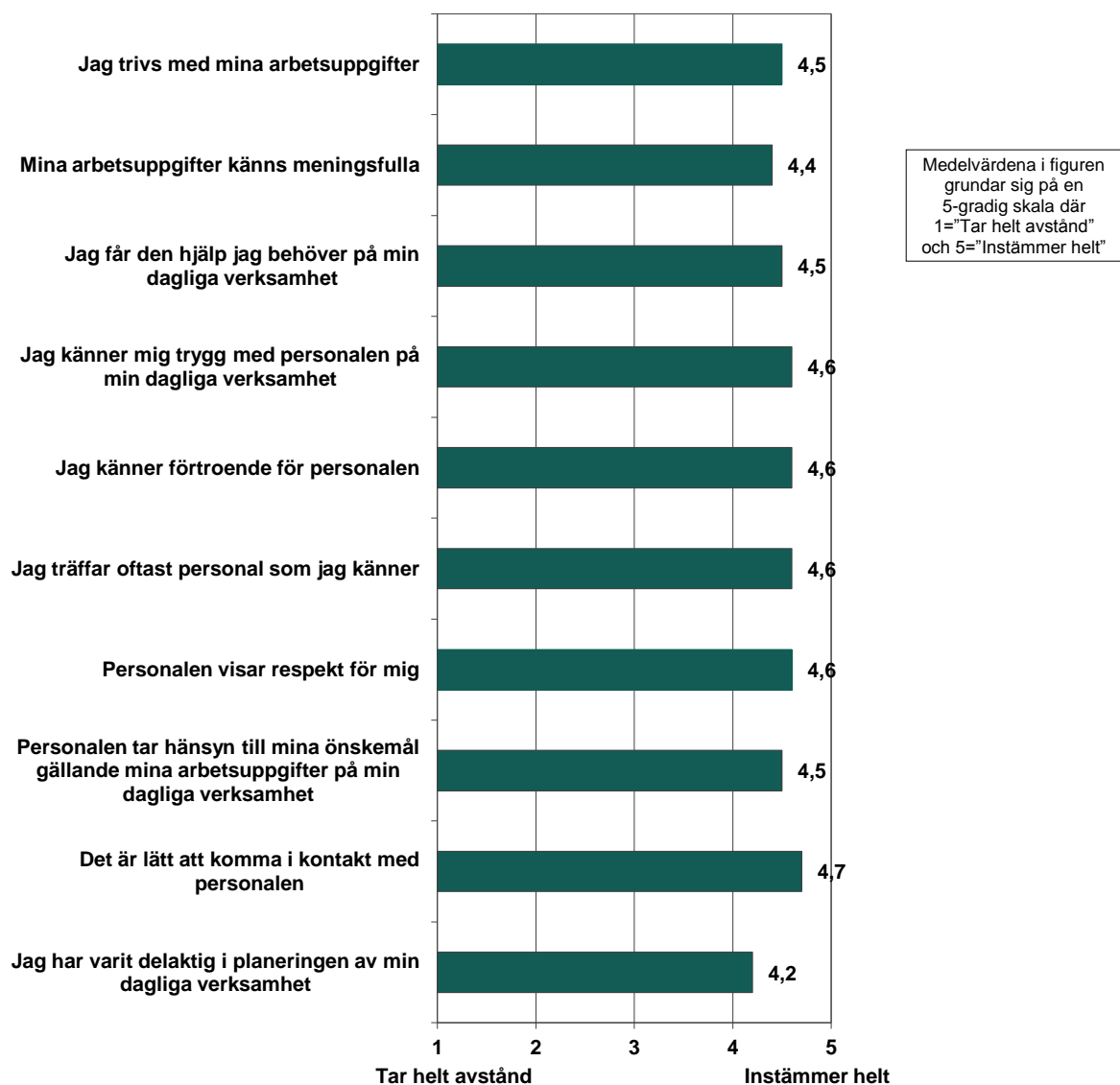
	2007	2008	2009	2011	2012	2013
Kvinna	51%	50%	49%	45%	42%	53%
Man	49%	50%	51%	55%	58%	47%

ÅLDER



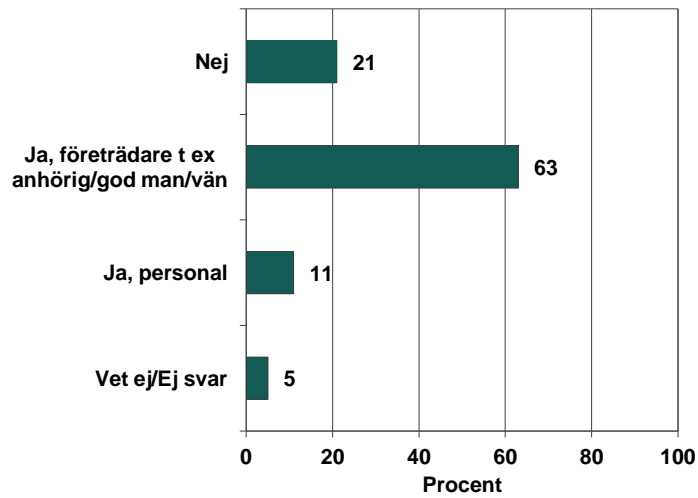
	2007	2008	2009	2011	2012	2013
14 år eller yngre	0%	0%	0%	0%	0%	0%
15-24 år	9%	10%	13%	14%	14%	11%
35-34 år	27%	27%	28%	27%	35%	34%
35-44 år	34%	29%	19%	27%	18%	20%
45-54 år	18%	19%	22%	19%	17%	19%
55-64 år	13%	13%	16%	7%	10%	11%
65-74 år	0%	2%	2%	6%	5%	5%
75-84 år	0%	0%	0%	0%	0%	0%
85 år eller äldre	0%	0%	0%	0%	0%	0%

HUR VÄL INSTÄMMER DU I FÖLJANDE PÅSTÅENDEN?



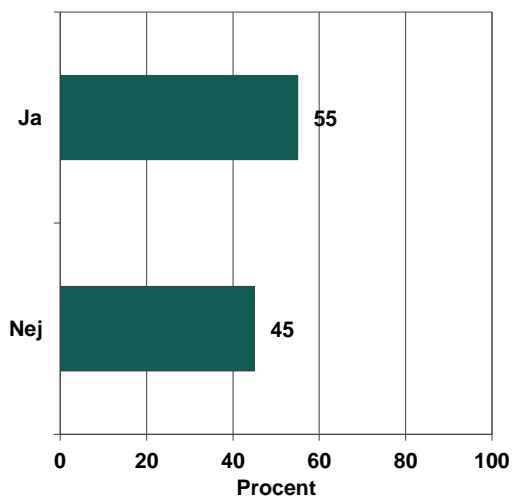
	2007	2008	2009	2011	2012	2013
Jag trivs med mina arbetsuppgifter	*	*	*	4,4	4,4	4,5
Mina arbetsuppgifter känns meningsfulla	*	*	*	4,2	4,2	4,4
Jag får den hjälp jag behöver på min dagliga verksamhet	*	*	*	4,6	4,5	4,5
Jag känner mig trygg med personalen på min dagliga verksamhet	4,7	4,3	4,2	4,7	4,6	4,6
Jag känner förtroende för personalen	4,7	4,3	4,4	4,7	4,6	4,6
Jag träffar oftast personal som jag känner	*	*	*	4,8	4,7	4,6
Personalen visar respekt för mig	4,6	4,3	4,4	4,7	4,6	4,6
Personalen tar hänsyn till mina önskemål gällande mina arbetsuppgifter på min dagliga verksamhet	4,5	4,0	4,2	4,5	4,3	4,5
Det är lätt att komma i kontakt med personalen	*	*	*	4,5	4,2	4,7
Jag har varit delaktig i planeringen av min dagliga verksamhet	*	*	*	4,2	4,0	4,2

ÄR DET NÅGON SOM HJÄLPT DIG ATT FYLLA I DENNA ENKÄT?



	2007	2008	2009	2011	2012	2013
Nej	10%	12%	20%	19%	24%	21%
Ja, företrädare t ex anhörig/god man/vän	80%	80%	69%	74%	60%	63%
Ja, personal	4%	7%	6%	4%	13%	11%
Vet ej/Ej svar	7%	1%	5%	2%	3%	5%

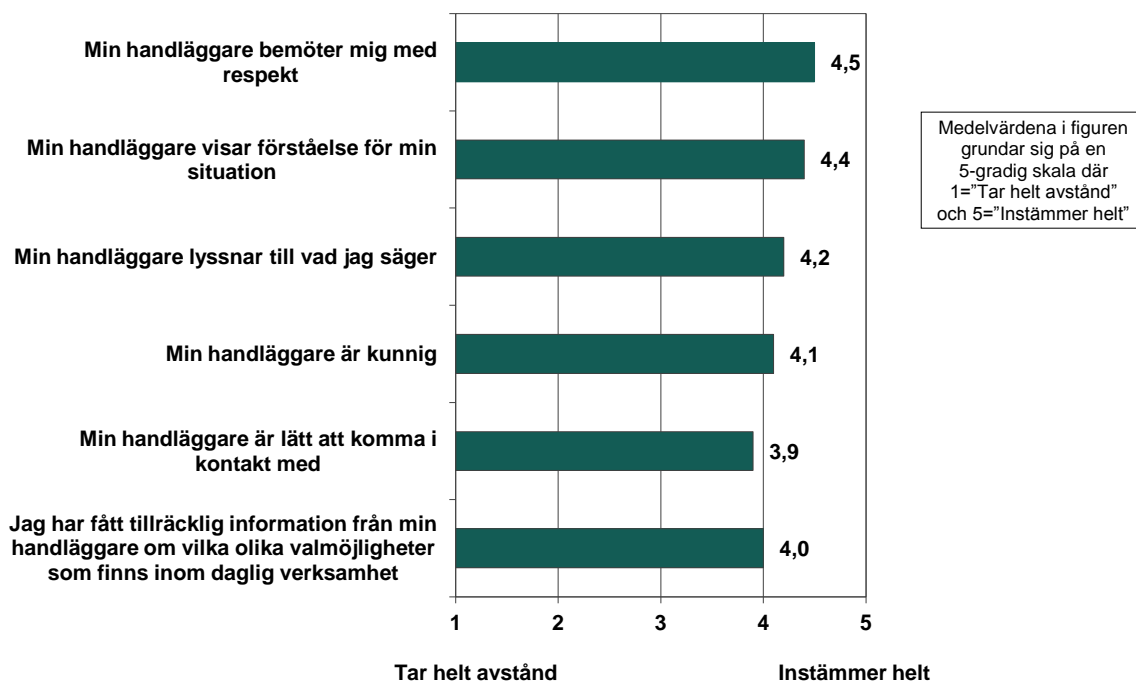
HAR DU HAFT KONTAKT MED DIN HANDLÄGGARE UNDER 2013?



	2007	2008	2009	2011	2012	2013
Ja	*	68%	74%	58%	53%	55%
Nej	*	32%	26%	42%	47%	45%

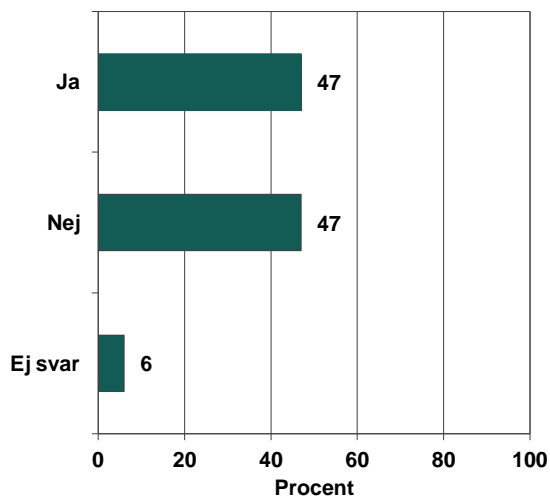
HUR VÄL INSTÄMMER DU I FÖLJANDE PÅSTÅENDEN?

(Bas: De som har haft kontakt med sin handläggare under 2013)



	2007	2008	2009	2011	2012	2013
Min handläggare bemöter mig med respekt	*	4,3	4,5	4,7	4,4	4,5
Min handläggare visar förståelse för min situation	*	*	*	4,7	4,3	4,4
Min handläggare lyssnar till vad jag säger	*	*	*	4,6	4,3	4,2
Min handläggare är kunnig	*	*	*	4,6	4,2	4,1
Min handläggare är lätt att komma i kontakt med	*	3,9	4,2	4,5	4,1	3,9
Jag har fått tillräcklig information från min handläggare om vilka olika valmöjligheter som finns inom daglig verksamhet	*	3,6	3,7	4,2	3,8	4,0

KÄNNER DU TILL ATT DU KAN ANSÖKA OM INSATSER VIA JÄRFÄLLA KOMMUNS HEMSIDA?**
 (Bas: De som har haft kontakt med sin handläggare under 2013)



	2007	2008	2009	2011	2012	2013
Ja	*	13%	20%	30%	27%	47%
Nej	*	77%	73%	54%	61%	47%
Ej svar	*	10%	7%	16%	12%	6%

Kontakter med kommunens handläggare

Vad är du särskilt nöjd med i kontakterna med handläggarna på Järfälla kommun i dessa frågor?

- Att de blivit tvungna att öppna ögonen och förstå att detta är verkligheten, **1 st**
- Att jag har det som jag vill
- Att kontakt, förutom en gång, har skett genom mina föräldrar och det har fungerat väl
- Det var bra att han var med på första dagen m.m.
- Får intyg
- Får svar på mina frågor
- Han försöker hitta nytt jobb/boende som passar mig bättre
- Jag trivs
- Jag är nöjd med att den personen kan hänvisa mig till det jag vill och bemöta mig med respekt. Men inte alltid samma värde som jag tycker jag
- Kan ringa när jag behöver hjälp med saker
- När jag (god man) mailar handläggaren, brukar jag få ganska snabbt svar
- Planera vad jag vill göra
- Regelbundna träffar
- Snabba svar
- Som god man kan jag inte besvara dessa frågor. Inte heller personalen på boendet
- Svarar
- Svårt att få tag i henne, man måste ringa flera gånger för att få tag i henne
- Trivdes bra med min förra handläggare
- Vi har återkommande avstämningsmöten med arbetsplatsen men det beror på att arbetsplatsen kallar till möte

Vad är du mindre nöjd med i kontakterna med handläggarna på Järfälla kommun i dessa frågor?

- För täta byten av handläggare, **5 st**
- Svårt att få kontakt. Dålig på att ringa upp, **4 st**
- Allt eller det mesta, **1 st**
- NN måste sparkas
- Att allt handlar om kvantitet inom kommunens budget utan mänskligt värde
- Att jag hela tiden får ny handläggare som ska sätta sig in i mina problem och behov
- Att jag inte får ledsagare
- Det är en ny handläggare varje år. Ingen uppföljning gällande boendet med en handläggare. Men allt är ok och är det inte det tar personalen det
- Fick inte komma på någon kolloverksamhet i sommar och ingen erbjöd något annat alternativ. Trist sommar
- Jag har nog svårast med den frågan då jag själv har avslutat jobbet pga sjukdom och den sjukdomen är allvarlig. Jag behöver tas på allvar
- Jag tycker handläggaren ska komma och hälsa på mitt jobb och mitt boende
- Kan ej svara då ingen har kontaktat oss. Vår LSS handläggare hör inte av sig. Trots att han vet att vi skulle utföra en daglig verksamhet
- Lite svårt ibland att nå handläggaren
- Mer fysiska aktiviteter vore bra
- Väldigt mycket "inte mitt bord" osv. Byte av personal mm. Kändes inte som att någon höll i trådarna. Inte bra när man psykiska funktionshinder
- Mindre bra bemötande
- När handläggaren slutar eller blir utbytt vill jag bli informerad
- När verkställande är svår att nå och glömmer att t.ex. beställa transport
- Olika personer, svårt att nå
- Olika åsikter om den hjälp jag behöver
- Omöjligt att få tag på, trots lämnade meddelanden
- På beslutet
- Respektlös och ifrågasättande
- Ringar inte tillbaka när man lämnat meddelande
- Telefonringande under besöket
- Tillgängligheten kan blir bättre

- Timmarna jag fått är inte tillräckliga för mina behov
- Vi har delvis olika åsikter om vad som är bäst
- Vill ha mer hjälptid

Järfälla Dagliga Verksamhet

	2012	2013	2013 Total
DINA SYNPKTER PÅ DIN DAGLIGA VERKSAMHET			
Hur väl instämmer du i följande påståenden?			
Jag trivs med mina arbetsuppgifter	4,4	4,5	4,5
Mina arbetsuppgifter känns meningsfulla	4,2	4,3	4,4
Jag får den hjälp jag behöver på min dagliga verksamhet	4,5	4,6	4,5
Jag känner mig trygg med personalen på min dagliga verksamhet	4,6	4,7	4,6
Jag känner förtroende för personalen	4,6	4,7	4,6
Jag träffar oftast personal som jag känner	4,6	4,7	4,6
Personalen visar respekt för mig	4,7	4,7	4,6
Personalen tar hänsyn till mina önskemål gällande mina arbetsuppgifter på min dagliga verksamhet	4,3	4,5	4,5
Det är lätt att komma i kontakt med personalen	4,2	4,7	4,7
Jag har varit delaktig i planeringen av min dagliga verksamhet	3,9	4,1	4,2
Är det någon som hjälpt dig att fylla i denna enkät?			
Nej	23%	18%	21%
Ja, företrädare t ex anhörig/god man/vän	59%	62%	63%
Ja, personal	14%	14%	11%
Vet ej/Ej svar	4%	6%	5%

Järfälla Daglig verksamhet

Vad är du särskilt nöjd med när det gäller din dagliga verksamhet?

- Allt, **6 st**
- Arbetskamraterna, **3 st**
- Musikverksamheten
- Det mesta, **2 st**
- Alla är snälla, **1 st**
- Att de är olika arbetsuppgifter
- Att få jobba på posten
- Att få prismärka
- Att ha ett jobb att gå till
- Att jag får arbeta i min egen takt
- Att jag får riktigt kaffe
- Att jag får skriva schema
- Att jag kommit lite igång
- Att jag är viktig där, har arbetsuppgifter att göra, ger mig rutin i mitt liv och vardag
- Att man får god mat
- Att träffa pensionärer och prata med dem och ge några kramar
- Att vara aktiv och göra olika saker
- Bra kompisar
- Dagen får en mening
- De är justa och okey
- Följa med på dagcentrets bussturer. Sitta vid datorn. Mat- och kaffestunderna
- Glad personal, uppmuntrande, visar mig hur jag lägger upp mina arbetsuppgifter så att det blir rätt
- Hjälpen i hemmet är bra
- Ibland med arbetsuppgifter
- Inget som är bättre än det andra
- Innebandy och styrketräning
- Jag får vila när jag behöver och jag får vara i enskilt rum
- Jag älskar mitt jobb på Brostaden
- Jag är nöjd med personalen
- Kompisar, utflykter, konst och teater
- När jag får göra saker jag tycker om att göra, pyssla med papper och sånt
- Personalen
- Samvard, konst, träning
- Snäll personal
- Trivs bra
- Trivsamt, känner sig alltid välkommen
- Utflykter är jätteroliga
- Viss personal

Vad är du mindre nöjd med när det gäller din dagliga verksamhet?

- Att de är rörigt, många där, **1 st**
- Att den ska läggas ner
- Behöver gå ut oftare för att röra på mig
- De ändrar hela tiden. För mycket förändringar. Man får inte vara med och bestämma
- De är för stort
- Det skulle vara bra med en extra i personalen så det finns någon kvar i rummet när de andra är borta
- Det är en mycket blandning mellan olika personer, men jag klarar mig lite självständigt
- Det är nog att jag drar mig undan mycket mer än jag behöver göra och har svårt att ta kontakt med vissa
- Dålig mat ibland
- Får mindre hjälp än de andra
- Har just nu ingen daglig verksamhet, har kontakt med en arbetskonsult och vi har studiebesök på gång
- Ibland blir jag trött av alla röster
- Jag ska till en ny verksamhet
- Jag tycker inte om att baka
- Kompisar som retas
- Kontakten mellan gruppboendet och daglig verksamhet

- Lokalerna och att det är så mycket folk numer
- Mer fysiska aktiviteter och fler utomhusaktiviteter och utflykter
- Min hälsa. Arbetsuppgifter. Vill slussas vidare. Orkar inte. Synd
- Min son har personlig assistent. Personalen har inte lärt sig någonting när det gäller min son
- Neddragningar av personal
- När arbetskamrater stör
- Ovissheten om vad omorganisationen kommer att innebära
- Resa till och från arbete, är mycket orolig
- Turbundna resor
- Vill att det ska vara rent och fint. Vinflaskor står överallt och ibland olåst
- Vill få mera tid för promenader
- Åka till torpet på onsdagar, vill stanna kvar och jobba
- Återvinningen (tråkig arbetsuppgift)

Externa utförare

	2012	2013	2013 Total
DINA SYNPUNKTER PÅ DIN DAGLIGA VERKSAMHET	21 svar	27 svar	124 svar
Hur väl instämmer du i följande påståenden?			
Jag trivs med mina arbetsuppgifter	4,4	4,4	4,5
Mina arbetsuppgifter känns meningsfulla	4,2	4,4	4,4
Jag får den hjälp jag behöver på min dagliga verksamhet	4,4	4,3	4,5
Jag känner mig trygg med personalen på min dagliga verksamhet	4,5	4,4	4,6
Jag känner förtroende för personalen	4,4	4,5	4,6
Jag träffar oftast personal som jag känner	4,8	4,5	4,6
Personalen visar respekt för mig	4,5	4,5	4,6
Personalen tar hänsyn till mina önskemål gällande mina arbetsuppgifter på min dagliga verksamhet	4,3	4,5	4,5
Det är lätt att komma i kontakt med personalen	4,3	4,4	4,7
Jag har varit delaktig i planeringen av min dagliga verksamhet	4,1	4,5	4,2
Är det någon som hjälpt dig att fylla i denna enkät?			
Nej	33%	33%	21%
Ja, företrädare t ex anhörig/god man/vän	62%	67%	63%
Ja, personal	5%	0%	11%
Vet ej/Ej svar	0%	0%	5%

Externa utförare

Vad är du särskilt nöjd med när det gäller din dagliga verksamhet?

- Att jag har inflytande och kontinuitet och samma personal, **1 st**
- Att den är riktad till personer med NPF-diagnos
- Att det är roligt och varannan fredag spelar och dansar vi
- Att jag får behålla min dagliga verksamhet trots att den inte ingår i ordinarie utbud inom LOV
- Den finns
- Har nyss bytt daglig verksamhet
- Inspelningar med Göran Böving
- Ja, det är många siffror att hålla rätt på
- Kunnighet och kompetens om mitt funktionshinder
- Kvalitet och kompetens går före kvantitet och inkompetens, samt utformningen av verksamheten
- Maten är god
- Möts av kunnig personal som kan teckenspråk
- Ovanstående svar gäller från april 13 då jag bytte daglig verksamhet till en privat aktör
- Trevliga arbetskamrater och personal
- Trygghet på arbetsplatsen, utbildad duktig personal som "stannar kvar" på sitt arbete
- Varierande, finns mycket att göra

Vad är du mindre nöjd med när det gäller din dagliga verksamhet?

- Skulle vilja ha mer hab-ersättning. Tycker att det är för lite pengar, **2 st**
- Att arbetsresorna dit ska börja kosta. Jag når ju redan inte upp till existensminimum, **1 st**
- Att de inte har kontakt som jag själv önskar
- Att det är dåligt på jobbet ganska ofta
- Att Järfälla inte har daglig verksamhet för högfungerande personer. Högskoleutbildning + Jobbat 15 år bla Ericsson = måla i daglig verksamhet
- Avståndet dit. Bussresa till Vällingby
- Jag skulle vilja sluta lite tidigare på jobbet
- Tycker det är lite tråkigt att diska