



UDDEVALLA KOMMUN  
SOCIALTJÄNSTEN

## RAPPORT

1 (4)

2008-01-18

### HANDLÄGGARE

Utvecklingssekreterare Brita Havåsen

## **Enkätrapport - Nöjd kund undersökning riktad till boende på gruppboende med verksamhet enligt lagen om stöd och service åt funktionshindrade (LSS)**

### **Bakgrund**

Socialnämnden har i sitt verksamhetskort beslutat att nöjd kund undersökningar med regelbundenhet skall genomföras på varje avdelning för att öka delaktighet och brukarinflytande. Avdelning för särskild handikappomsorg har under september/oktober 2007 genomfört undersökningen inom området bostad med särskild service, gruppboende, enligt LSS.

### **Syfte**

Syftet är att undersöka hur nöjda brukarna är med kvaliteten i sitt boende i gruppboende och att därmed få ett underlag för fortsatt utveckling av insatsen.

### **Målgrupp**

Enkäten vänder sig till samtliga personer bosatta i gruppboende i Uddevalla. Totalt har 123 personer omfattats av undersökningen.

### **Metod**

Undersökningen har genomförts i form av en enkät som förmedlats till samtliga boende av personal i daglig verksamhet alternativt skickats till god man. Gruppboendepersonal har inte varit berörd av att hjälpa den boende med att besvara enkäten

Målsättningen har varit att så många som möjligt skall kunna besvara enkäten på egen hand. Enkäten har därför utformats enkelt och lättöverskådligt med få frågor. Den fyrgradiga skalan ( mycket bra, bra, mindre bra, dåligt) har förtydligats med ”glada eller ledsna gubbar”. Några frågor har ställts med ja och nej svarsalternativ.

NÖJD KUND UNDERSÖKNING/BRH

Avdelningen för särskild  
handikappomsorg

POSTADRESS  
451 81 UDDEVALLA

BESÖKSADRESS  
Stadshuset  
Varvsvägen 1

TELEFON (vx)  
0522-69 60 00

FAX  
0522-69 70 40

BANKGIRO  
5496-5744

[www.uddevalla.se](http://www.uddevalla.se)

E-POST [Socialtjansten@uddevalla.se](mailto:Socialtjansten@uddevalla.se)



2008-01-18

De områden som berörts är:

- Inflytande och delaktighet
- Bemötande
- Utförande
- Bostad och Fritid

### Resultat

#### *Svarsfrekvens*

Totalt delades ut 123 enkäter varav 60 besvarats vilket motsvarar 49%. Svarsfrekvensen är således låg men bedöms ändå kunna ge en värdefull bild av hur brukarna upplever sitt boende, hur nöjda de är. Inom alla gruppboendestäder med undantag av en har 1-6 av de boende besvarat enkäten.

#### *Frågorna har besvarats av*

Brukaren själv	35%
Med hjälp av personal från daglig verksamhet	42%
God man	23%

#### *Brukarens ålder*

40 år och yngre	52%
Äldre än 40 år	48%

#### *Bostadsstandard*

Egen lägenhet	83%
Rum	17%

I det följande redovisas resultatet av ställda frågor

#### *Inflytande och delaktighet*

Hur tycker du att personalen tar hänsyn till vad du tycker?

☺	☺	☺	☹
Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt
<b>28%</b>	<b>58%</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>

Hur tycker du att du kan påverka den hjälp du får?

☺	☺	☺	☹
Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt
<b>29%</b>	<b>53%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>

#### *Bemötande*



UDDEVALLA KOMMUN  
SOCIALTJÄNSTEN

## NÖJD KUND UNDERSÖKNING

3 (4)

2008-01-18

Hur tycker du att personalen visar intresse för dig och bryr sig om dig?

☺	☺	☺	☹
Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt
<b>43%</b>	<b>38%</b>	<b>12%</b>	<b>7%</b>

### *Bostad och fritid*

Vad tycker du om din bostad i gruppboenden?

☺	☺	☺	☹
Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt
<b>55%</b>	<b>38%</b>	<b>7%</b>	<b>0</b>

Vad tycker du om de gemensamma utrymmena i gruppboenden?

☺	☺	☺	☹
Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt
<b>41%</b>	<b>50%</b>	<b>7%</b>	<b>2%</b>

Vad tycker du om möjligheten till fritidsaktiviteter?

☺	☺	☺	☹
Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt
<b>33%</b>	<b>44%</b>	<b>14%</b>	<b>9%</b>

### *Utförande*

Vet du vem som är din kontaktpersonal?	Ja	Nej
	<b>83%</b>	<b>15%</b>

Får du den hjälp du tycker du behöver?	Ja	Nej
	<b>83%</b>	<b>17%</b>

### *Helhetsbedömning*

☺	☺	☺	☹
Mycket bra	Bra	Mindre bra	Dåligt
<b>44%</b>	<b>47%</b>	<b>9%</b>	<b>0</b>



2008-01-18

### **Kommentarer**

En bostad som tillförsäkrar personer med omfattande funktionshinder goda levnadsvillkor är grundläggande när det gäller bostad med särskild service enligt LSS. Denna undersökning har som ambition att försöka, så långt som möjligt, försöka fånga brukarens egen uppfattning när det gäller insatsens kvalitet. En svaghet i undersökningen blir de varierade förutsättningarna hos brukarna att kunna ge uttryck för vad de tycker men det har ändå bedömts angeläget att pröva denna modell för uppföljning. Det är trots allt 35% ( 21 personer) som uppger sig ha besvarat enkäten på egen hand vilket är positivt.

Resultatet i stort visar att drygt 80% är nöjda (mycket bra + bra) i frågor rörande delaktighet och inflytande. När det gäller bemötande är 82% nöjda. 93% är nöjda med sin bostad och 91% med de gemensamma utrymmena i gruppboenden. Fritidsaktiviteter får något lägre värde, 77% nöjda.

Genomgående gäller att svarsfrekvensen är så pass låg och spridningen så stor att det inte går att dra några slutsatser för enskilda gruppboenden. På en gruppboende kan till exempel en brukare ha svarat att han är mycket nöjd med möjligheten till fritidsaktiviteter medan en annan menar att det är dåligt.

Hur giltigt resultatet är för att dra långtgående slutsatser är tveksamt. Det är dock viktigt att fortsatt diskutera materialet och se vilka förbättringsområden som behöver fokuseras. Även om de flesta av brukarna var nöjda fanns ett antal som inte upplevde delaktighet eller att dom fick ett bra bemötande. Detta måste vi arbeta vidare med.