



Nacka Kommun LSS

Totalresultat servicebostad, 2018

Oktober 2018

Innehåll

Sammanfattning	3
Om undersökningen	5
Resultat, totalt	6
Resultat per boende	18
Slutsats	30

Sammanfattning

Om undersökningen

Undersökningen har genomförts med hjälp av personliga intervjuer under vecka 39-42. Enkäten har 2018 enbart besvarats av brukaren själv. Vid tidigare år har enkäten kunnat besvaras av brukaren själv, brukaren tillsammans med anhörig/god man eller enbart av anhörig/god man. Totalt genomfördes 16 intervjuer vilket innebär en svarsfrekvens på 70 procent.

Resultat

Resultatet av undersökningen visar på mer nöjda brukare. NKI (baserat på frågan: Trivs du med boendepersonalen) uppgår 2018 till 88 jämfört med 89, 2017.

De allra flesta uppger att de får den hjälp de behöver (81 procent), att personalen bryr sig om dem (81 procent) och att man själv får bestämma saker som är viktiga för brukaren (81 procent). 75 procent uppger att de trivs med boendepersonalen. Resultatet är något lägre jämfört med 2017.

88 procent uppger att alla i personalen pratar med brukaren så att hen förstår, en tydlig ökning jämfört med 2017, 55 procent. 75 procent upplever också att alla i personalen förstår vad brukaren säger.

Sammanfattning

81 procent uppger 2018 att de aldrig är rädd för något hemma, en positiv ökning jämfört med 2017, 64 procent. Ingen uppger 2018 att de ofta är rädda hemma (5 procent 2017). 75 procent uppger att de är trygga med personalen medan 25 procent svarar att de är trygga med några. Resultatet är marginellt högre jämfört med 2017.

81 procent svarar att de vet vem de ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen. 19 procent svarar att de inte vet.

Enskilda boenden

Resultatet redovisas för två olika boenden, Skogalundsklippans servicebostad och Bergåsens serviceboende. Resultaten är totalt sett goda för båda boendena.

En jämförelse mellan boendena visar på vissa mindre skillnader. Då svaren är få kan de förklaras av en enskild individs svar. De tydligaste skillnaderna är:

- Färre uppger på Bergåsens serviceboende att de får bestämma saker som är viktiga för dem hemma
- Färre uppger på Bergåsens serviceboende att de vet vem de ska vända sig till om något är dåligt med stödet från boendepersonalen

Om undersökningen

Bakgrund och syfte

Nacka kommun genomför löpande brukarundersökningar. Syftet med brukarundersökningarna är att ge Socialnämnden kunskap om brukarnas uppfattning om kvaliteten på insatserna. Undersökningen ska visa om de mål som nämnden fastställt beträffande nöjdhetsgraden är uppfyllda. Undersökningen är framtagen av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Undersökningarna skall också tillhandahålla underlag för jämförelser mellan olika verksamhetsområden och enheter inom kommunens verksamhet för personer med funktionsnedsättningar. Jämförelser görs med tidigare undersökningsresultat och kommuner inom ramen för arbetet med Kvalitetsbarometern LSS. Undersökningarna har också som mål att stimulera till engagemang bland personalen i frågor kring kvalitet i verksamheten.

Genomförande

Undersökningen genomfördes under veckorna 39-42. Personliga intervjuer genomfördes i boenden och dagliga verksamheter med surfplattor i första hand, men med möjlighet att även kunna besvara frågorna på en pappersenkät/ Pictogram om respondenten önskade detta.

2018 besvarades undersökning enbart av brukarna själva. 2017 besvarades undersökningen av brukarna själva, brukaren tillsammans med anhörig/god man eller enbart av anhörig/god man.

Totalt besvarades undersökningen av 16 personer vilket innebär en svarsfrekvens på 70 procent.

A blurred background image of a meeting table. On the table, there is a laptop, several sheets of paper with charts and graphs, a glass of water, and a pen. A person's hand is visible, pointing at a pie chart on one of the papers. The entire image has a reddish-orange tint.

Resultat Totalt

NKI – Nöjd Kund Index

Nöjd Kund Index

NKI

Nöjd Kund Index – NKI är ett mått på brukarnas övergripande nöjdhet med sitt boende och byggs upp av frågan nedan.

NKI är beräknat som ett medelvärde av respondenternas svar. Medelvärdet har indexerats till en skala 0-100.

- Trivs du med boendepersonalen?

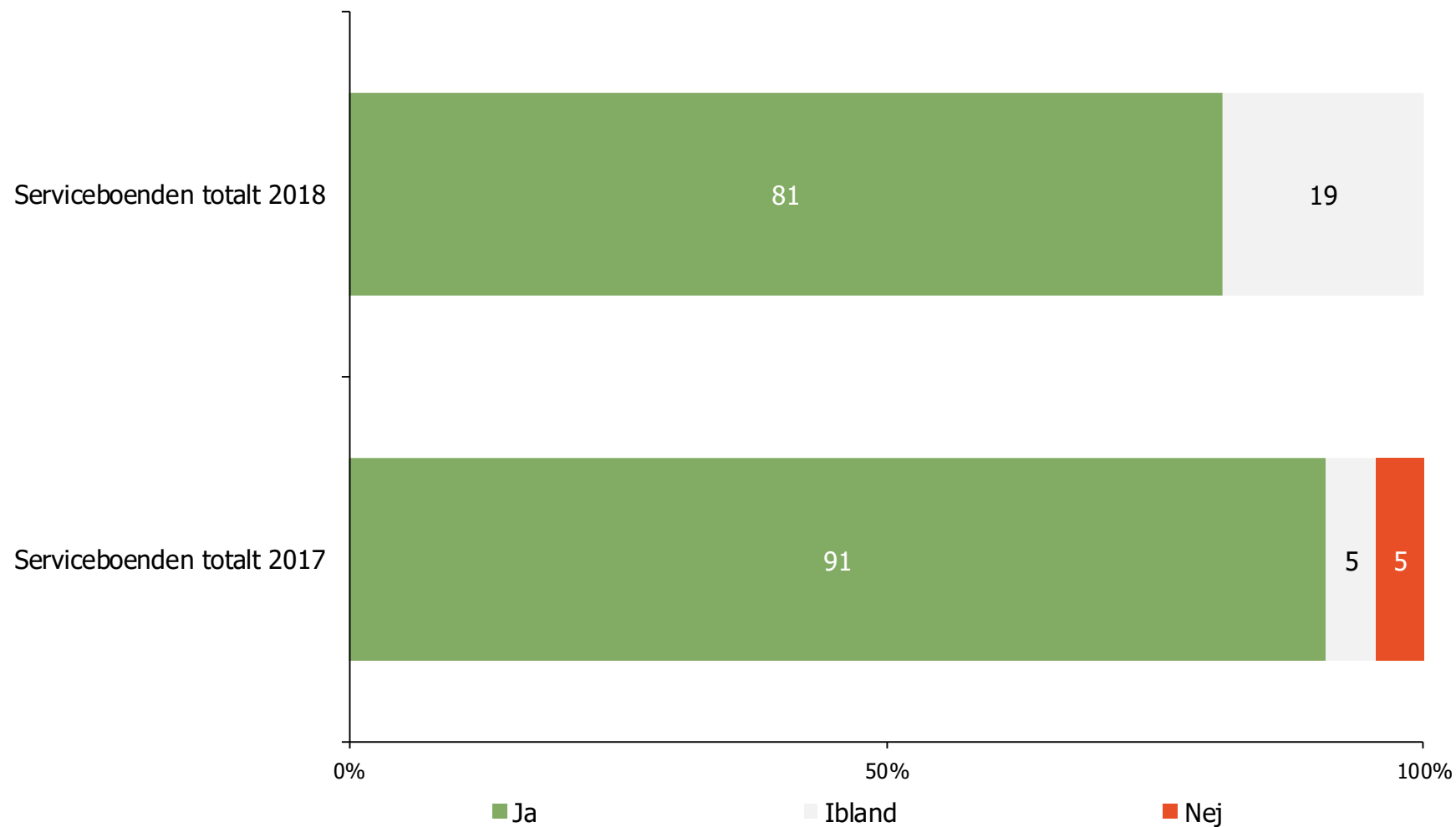
88

Serviceboenden totalt 2018

89

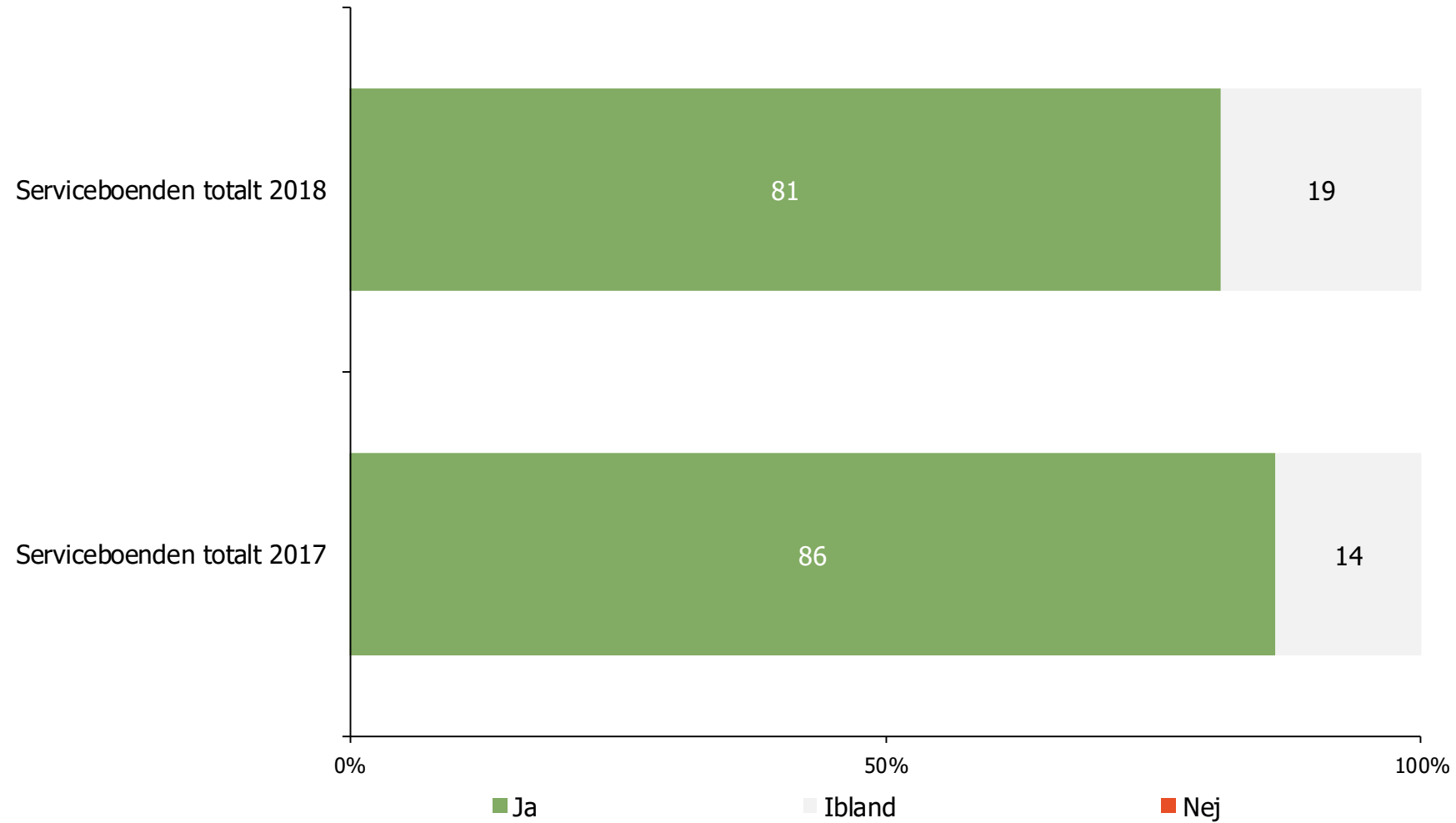
Serviceboenden totalt 2017

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?



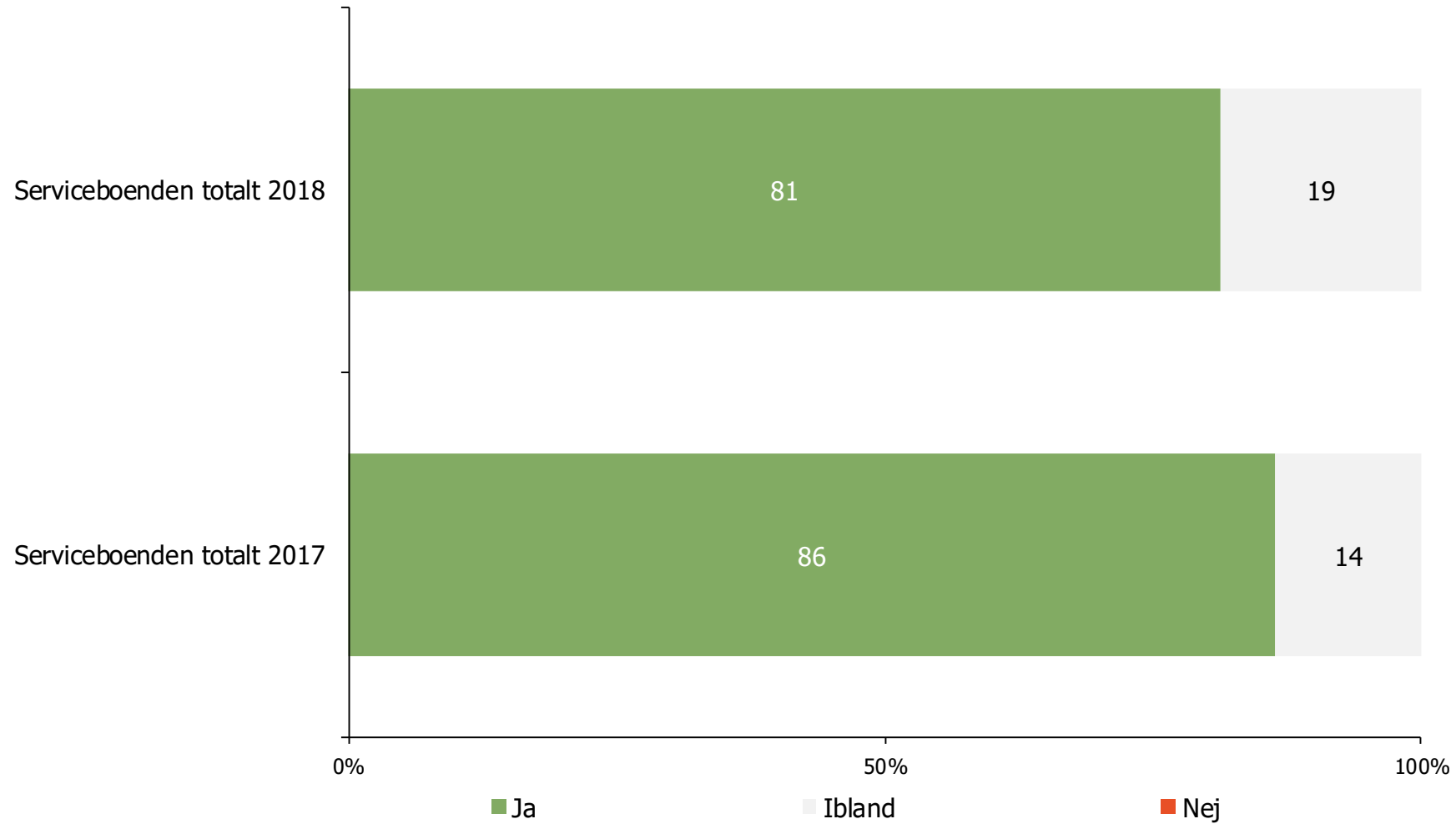
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?



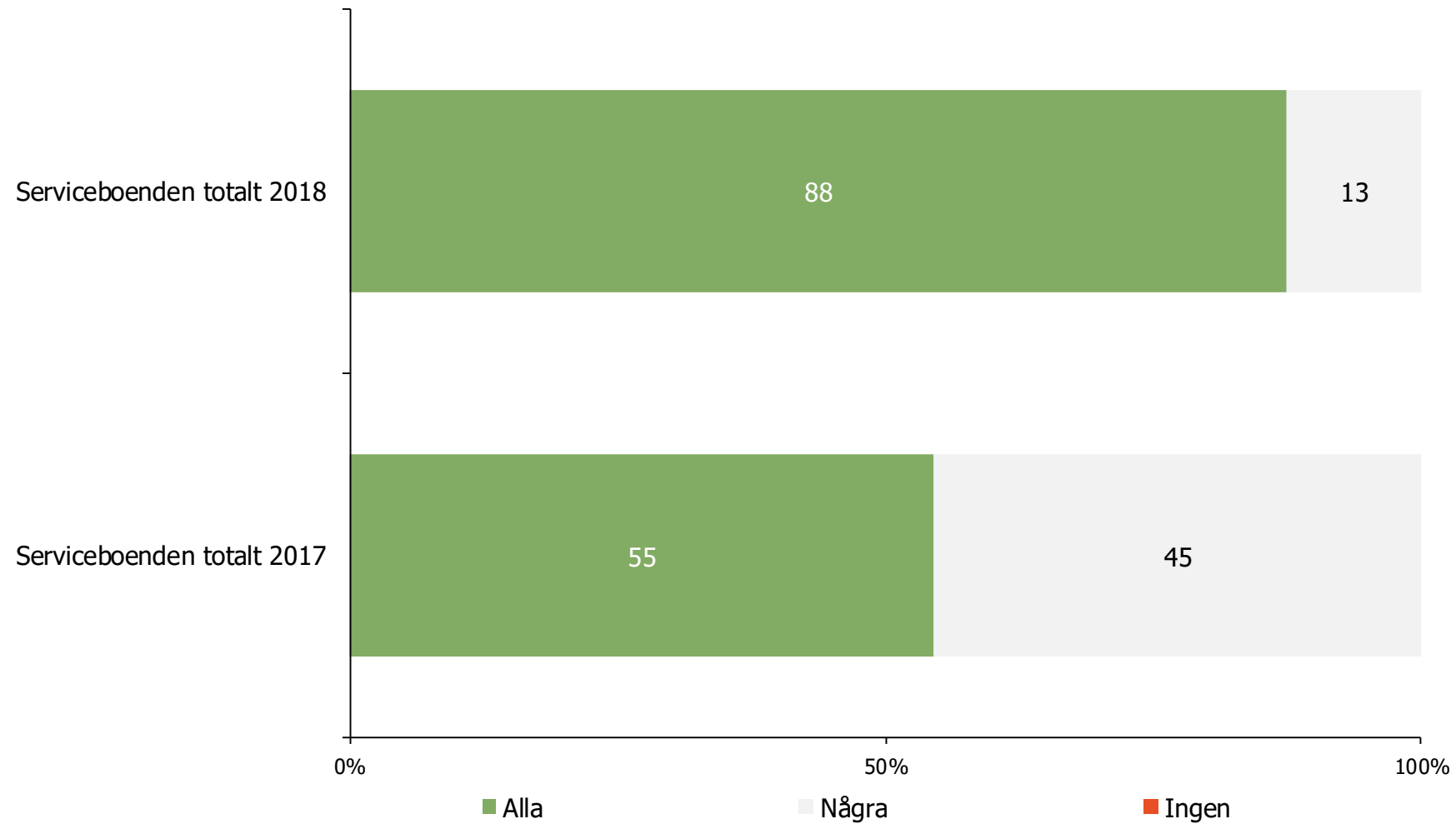
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

Bryr sig boendepersonalen om dig?



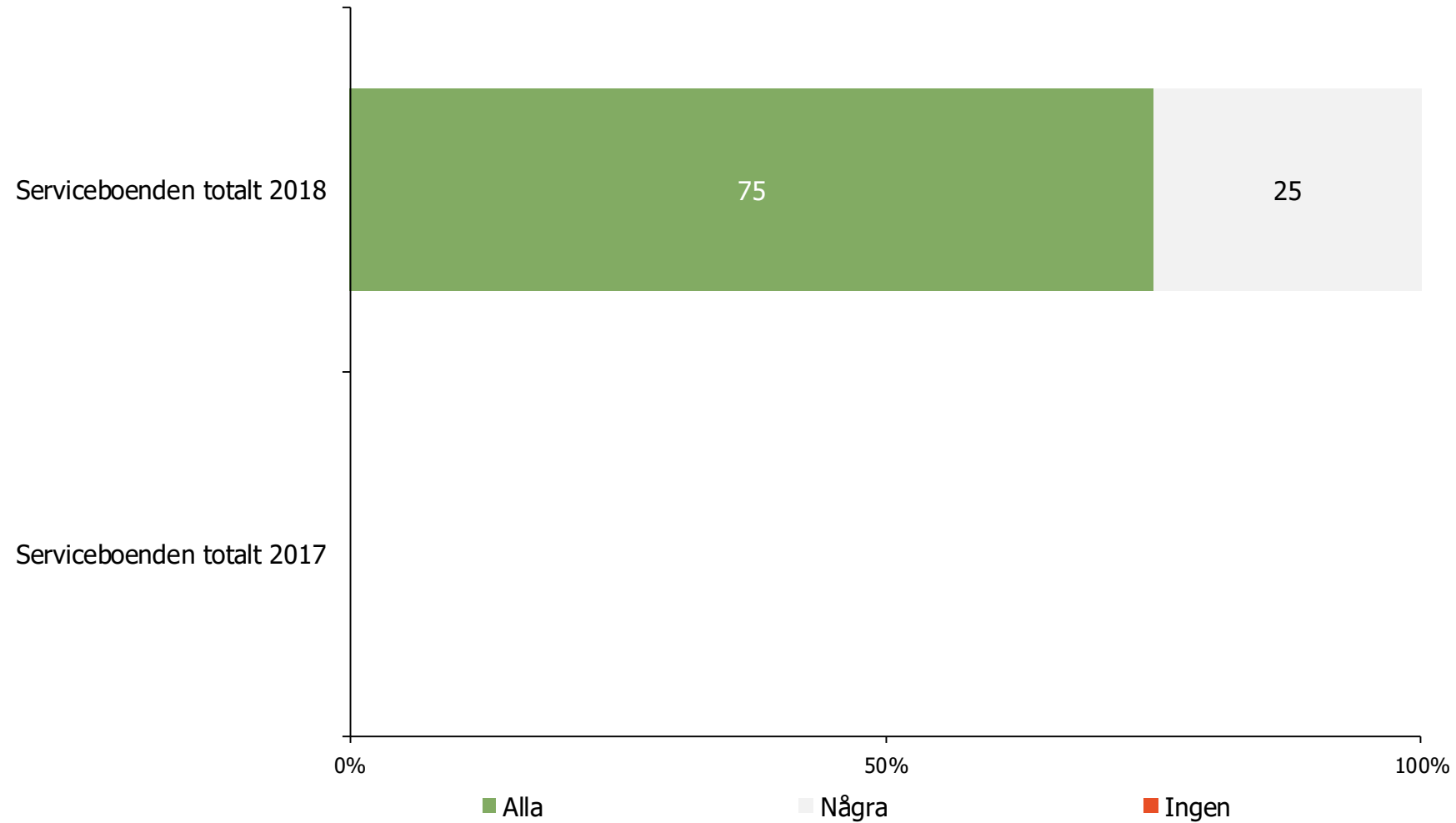
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

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



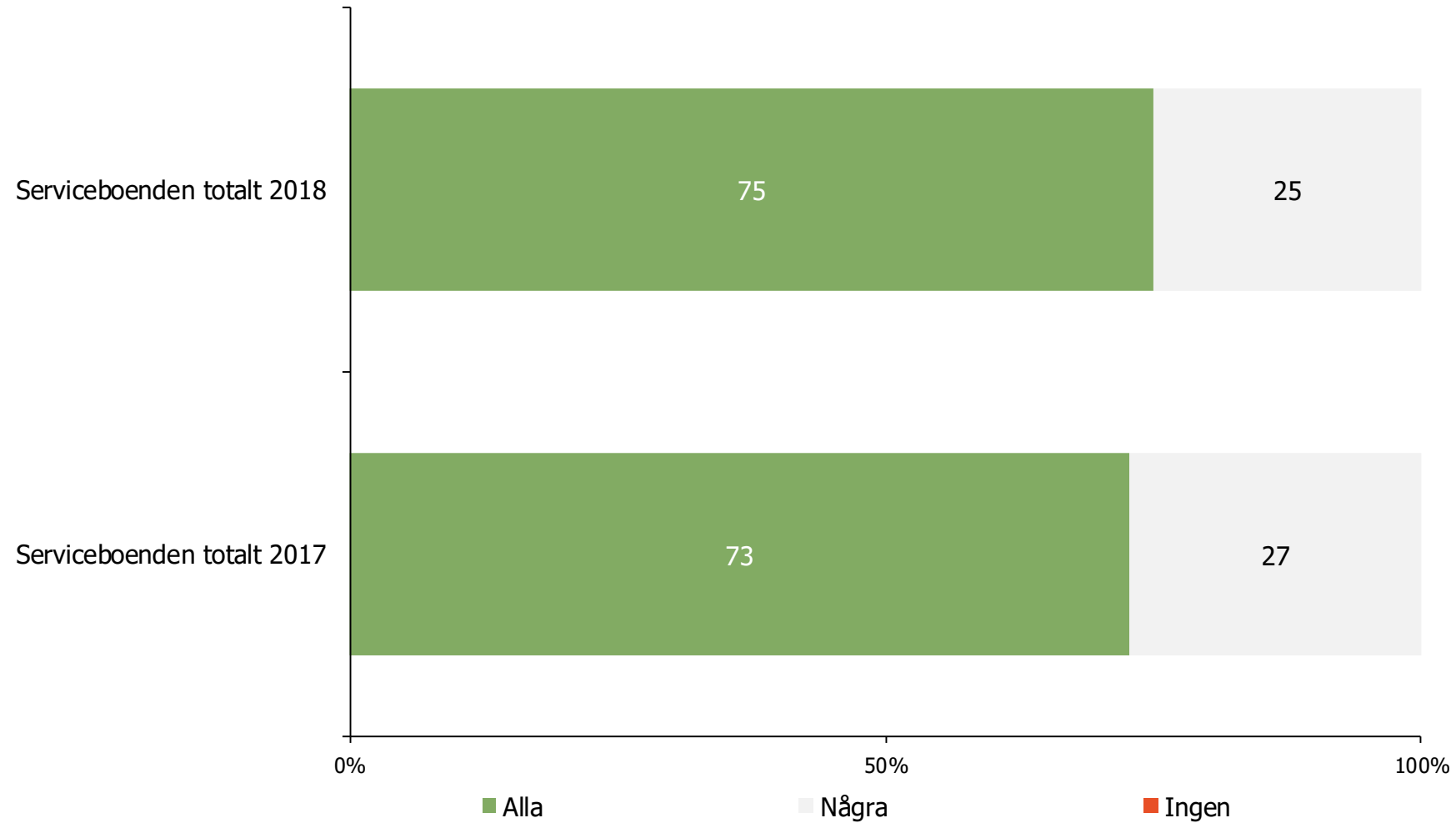
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

Förstår personalen hemma vad du säger?



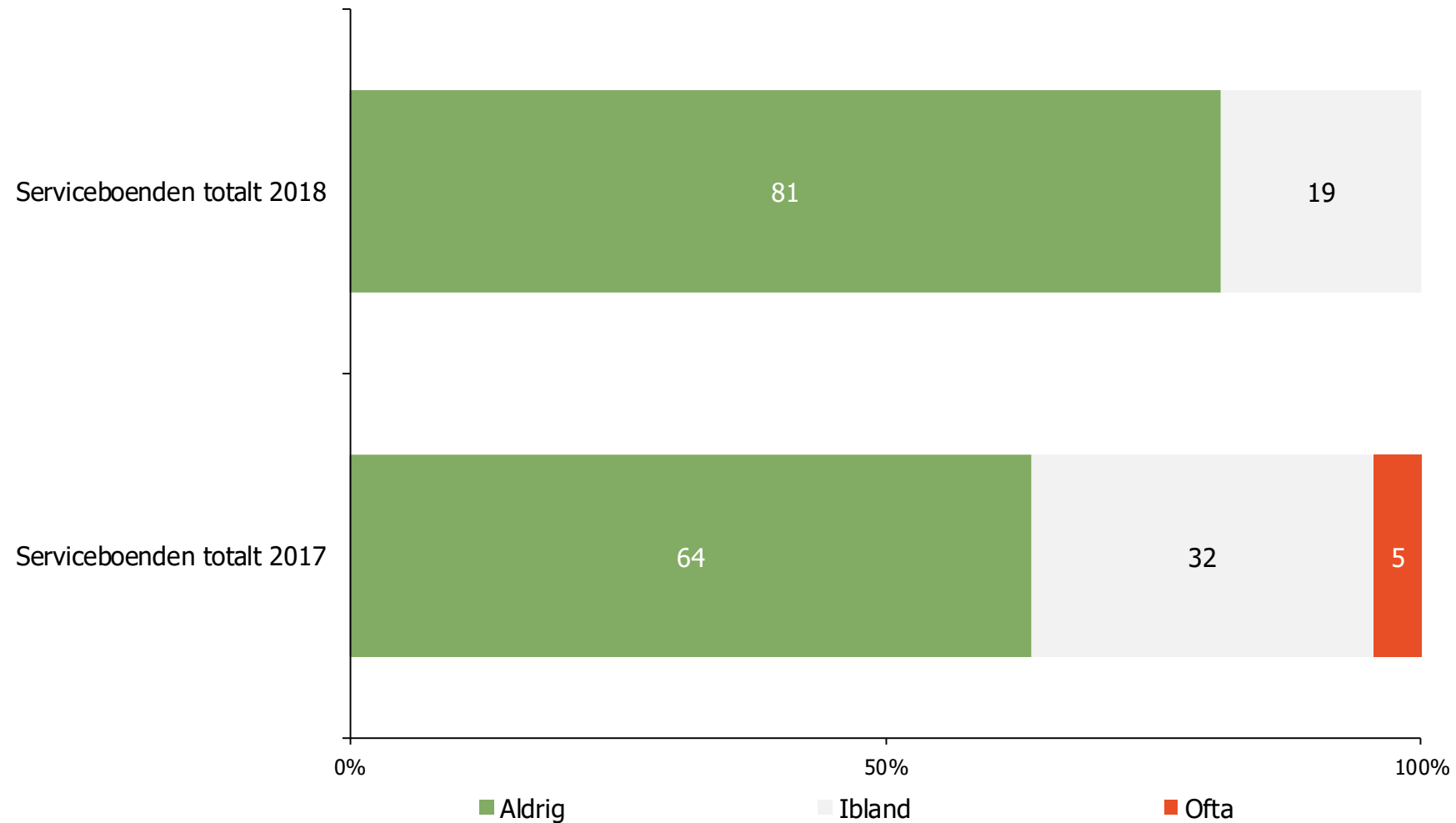
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16)

Känner du dig trygg med boendepersonalen?



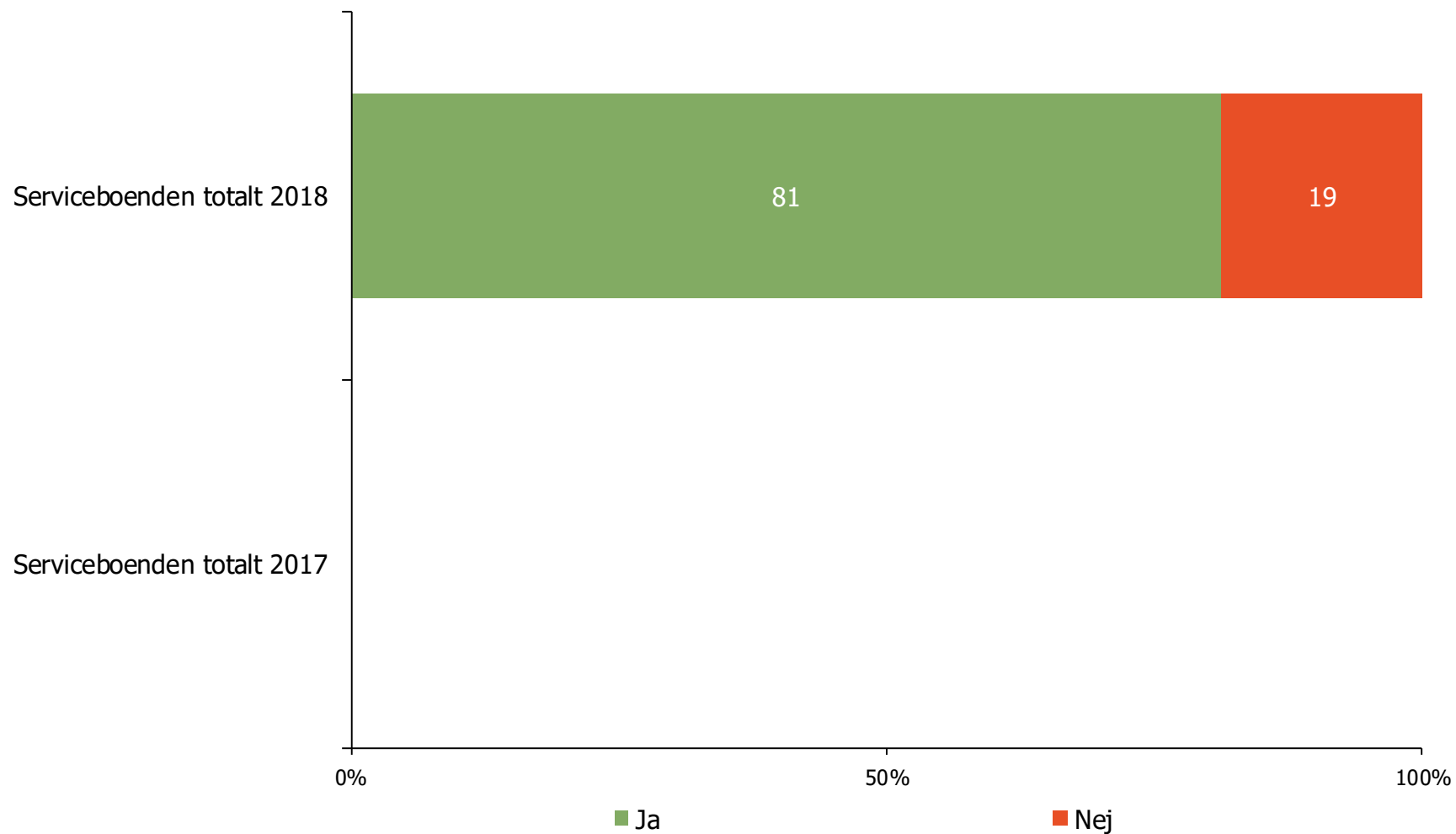
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

Är du rädd för något hemma?



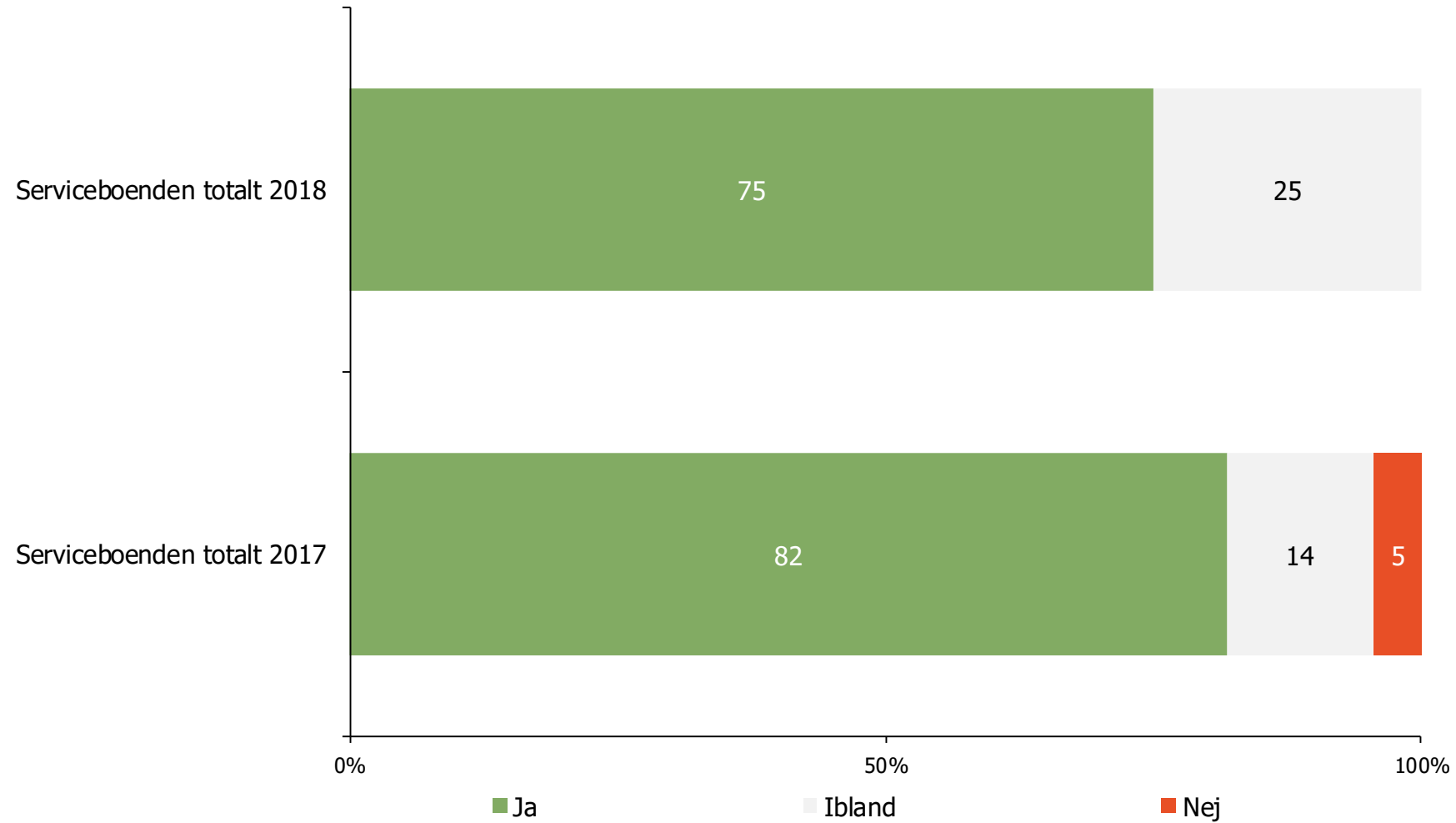
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?



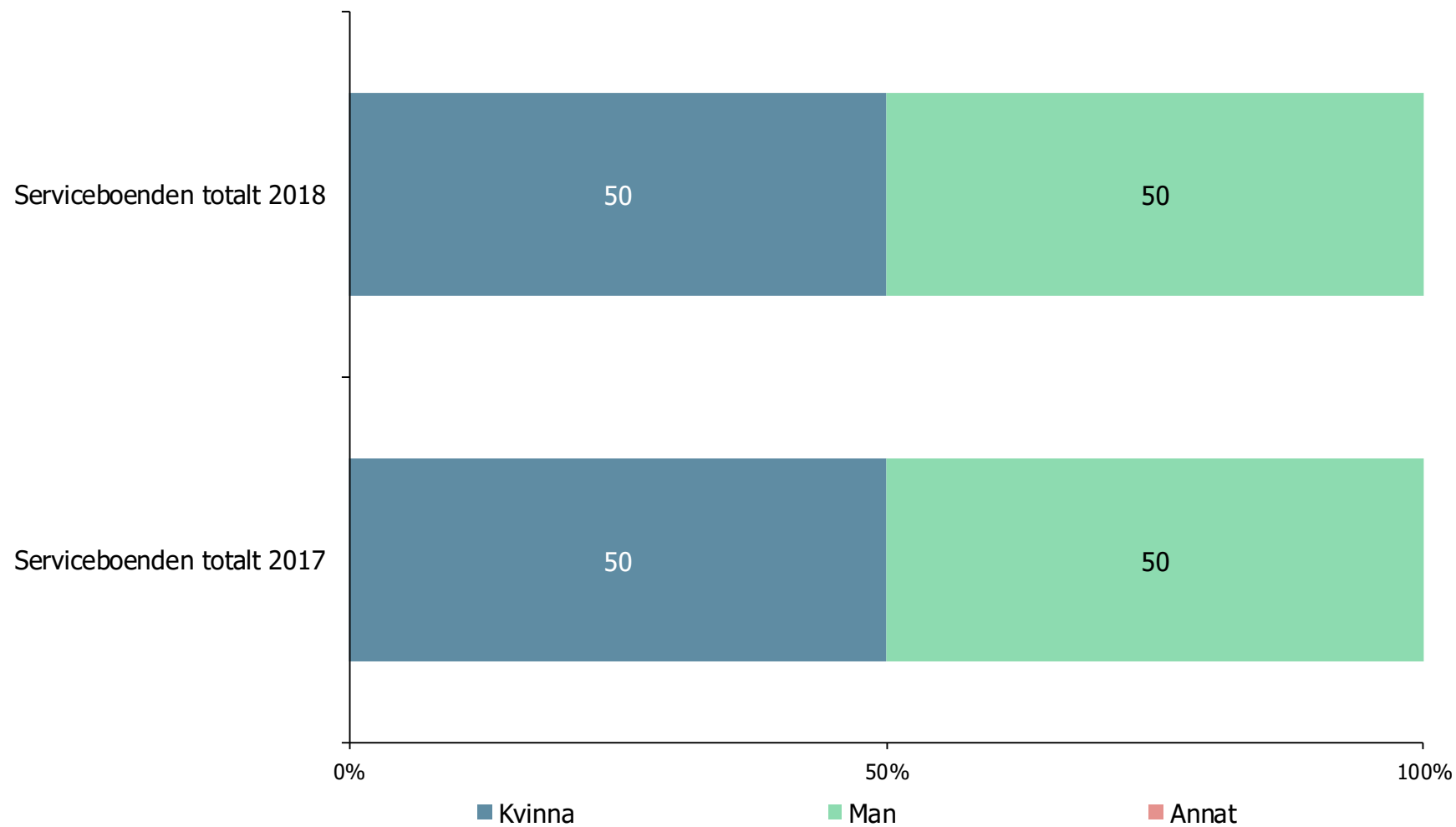
(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16)

Trivs du med boendepersonalen?



(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

Är du kvinna eller man?



(Bas: Serviceboenden totalt 2018, 16; Serviceboenden totalt 2017, 22)

A person is pointing at a pie chart on a document in a meeting. The scene is overlaid with a semi-transparent red filter. The person is wearing a light-colored shirt and is looking at the document. The document contains several charts, including a pie chart and a bar chart. A laptop is visible in the background, displaying a website or application. The overall atmosphere is professional and collaborative.

Resultat Per boende

NKI – Nöjd Kund Index

Nöjd Kund Index

NKI

Nöjd Kund Index – NKI är ett mått på brukarnas övergripande nöjdhet med sitt boende och byggs upp av frågan nedan.

NKI är beräknat som ett medelvärde av respondenternas svar. Medelvärdet har indexerats till en skala 0-100.

- Trivs du med boendepersonalen?

88

Serviceboenden totalt 2018

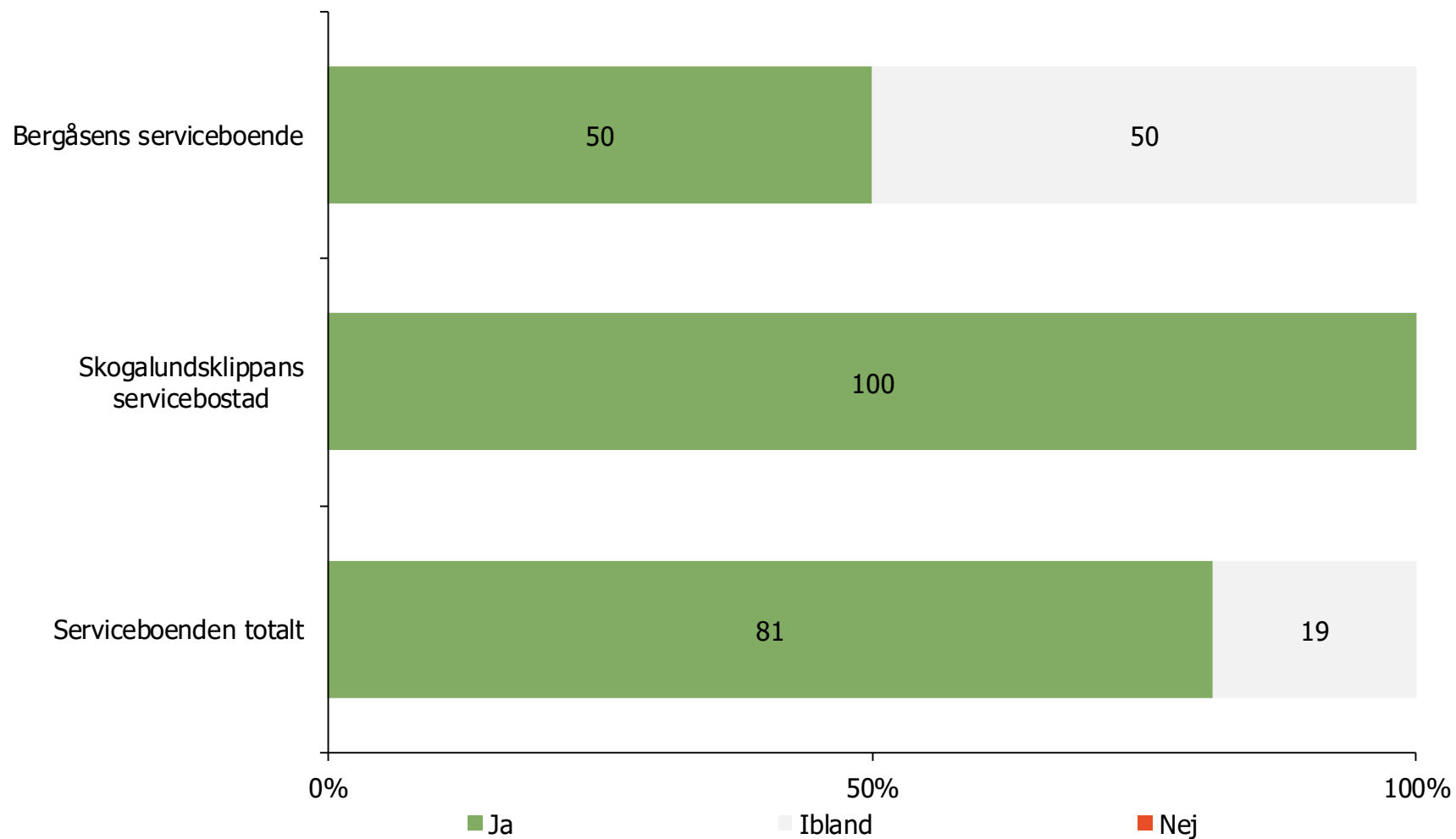
83

Bergåsens serviceboende 2018

90

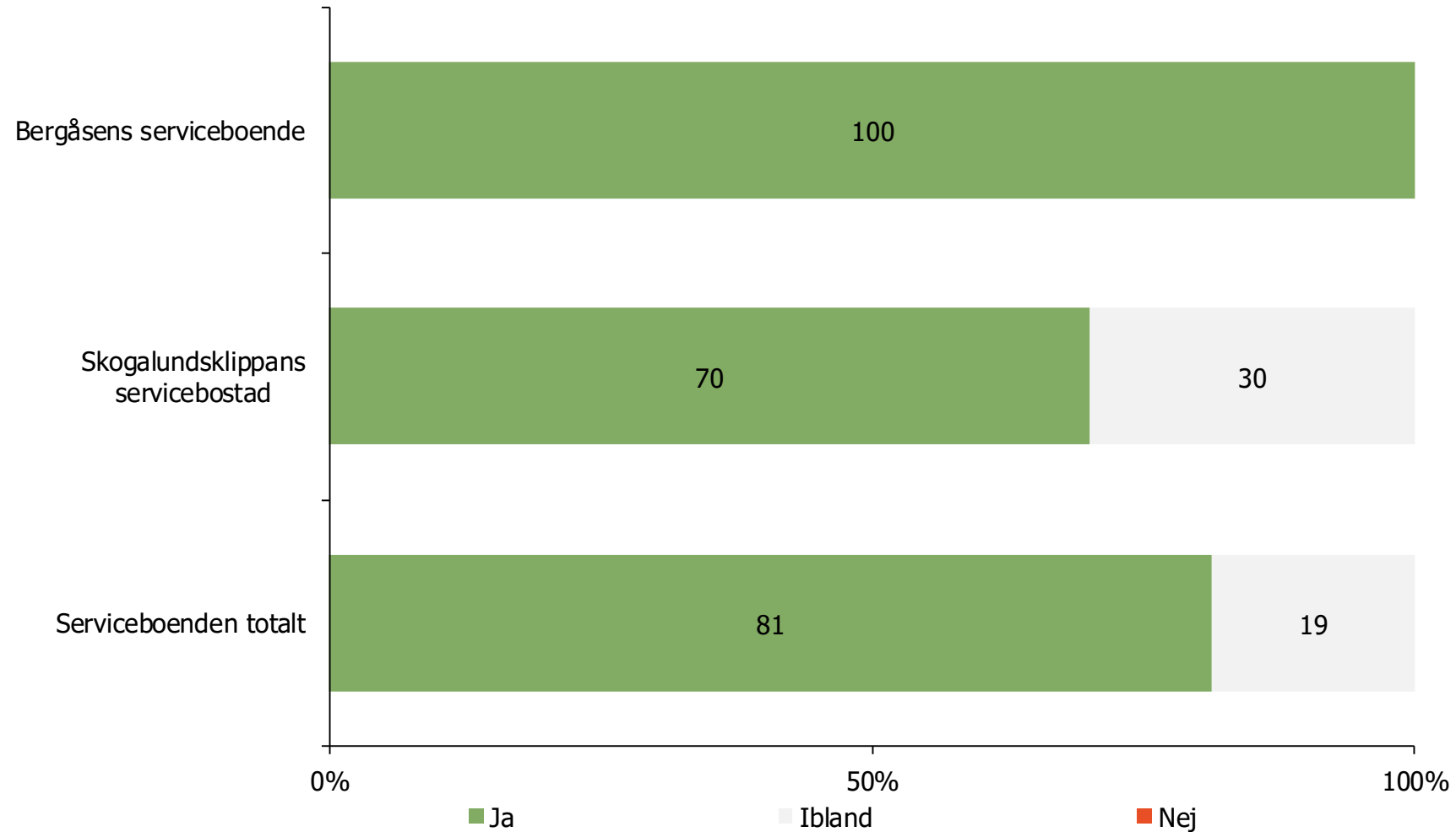
Skogalundsklippans servicebostad 2018

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?



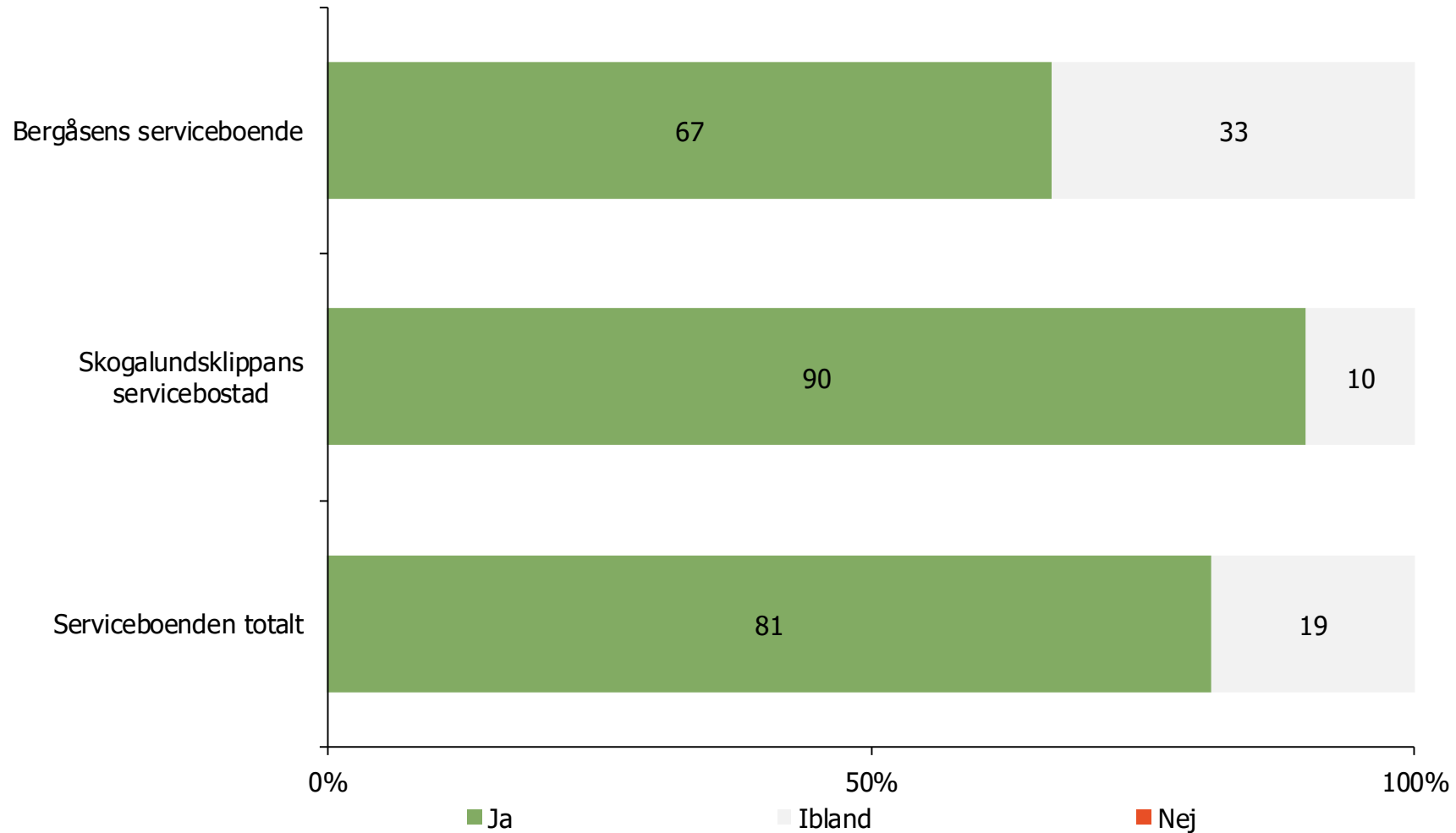
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?



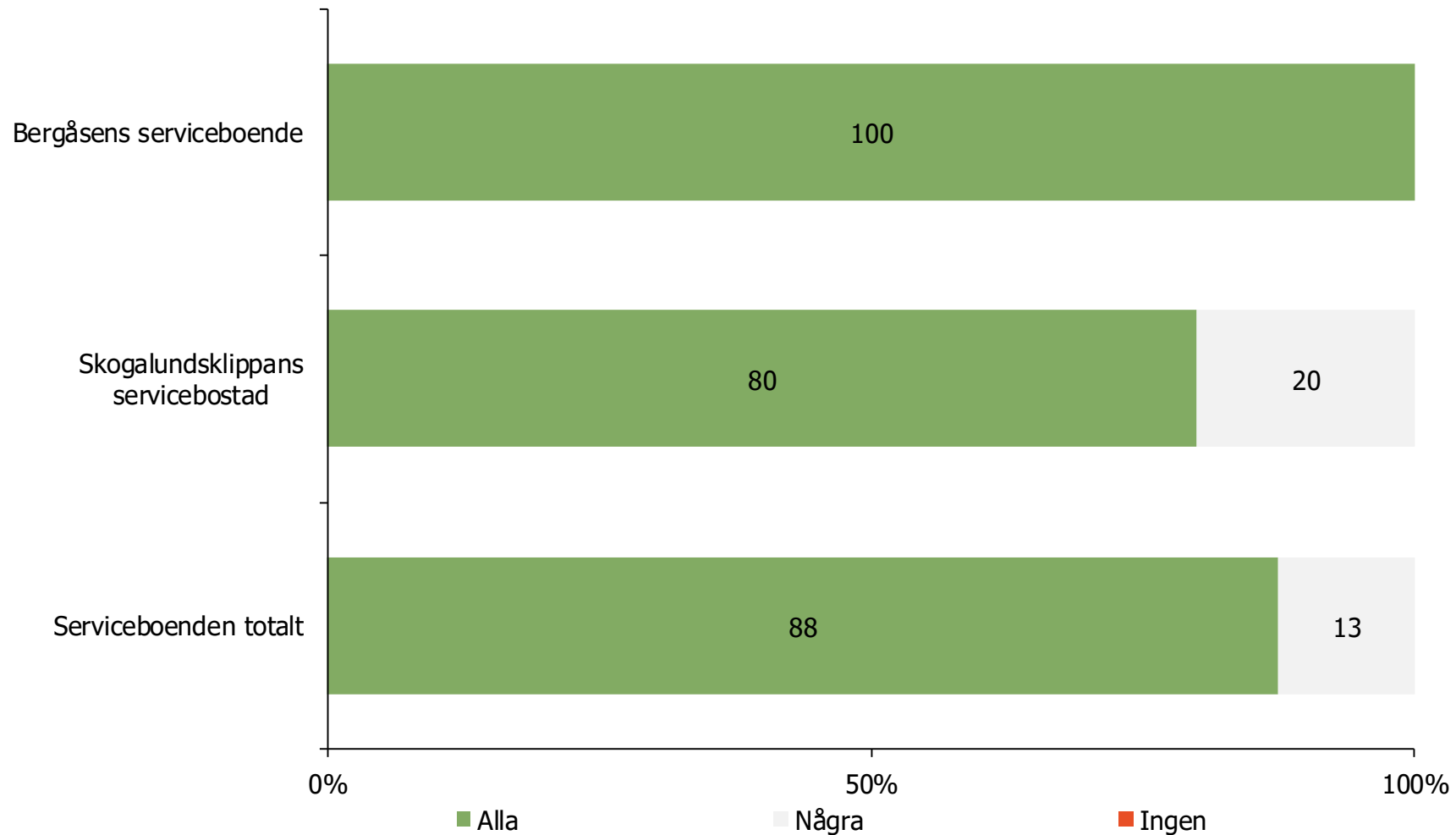
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Bryr sig boendepersonalen om dig?



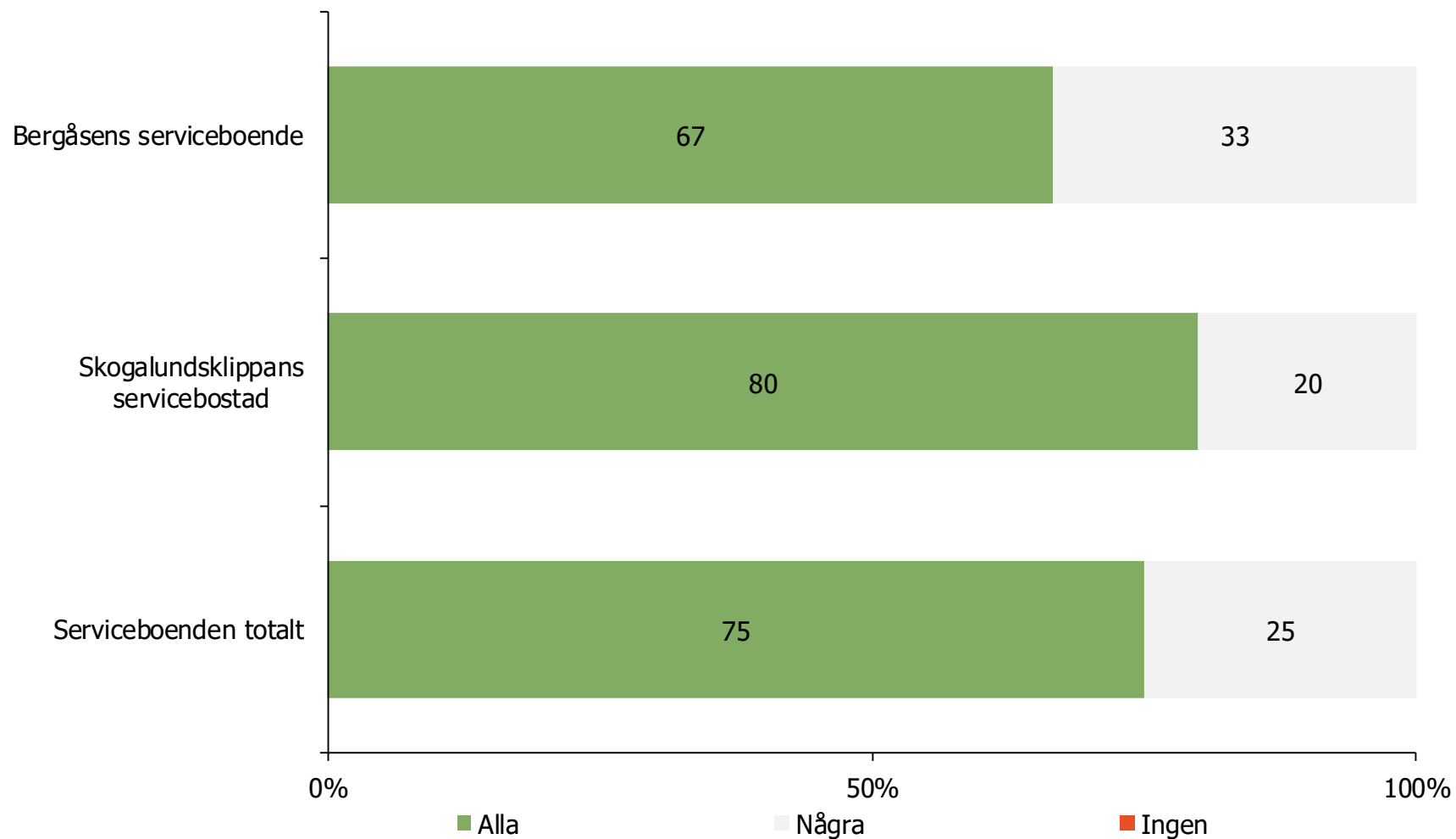
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

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



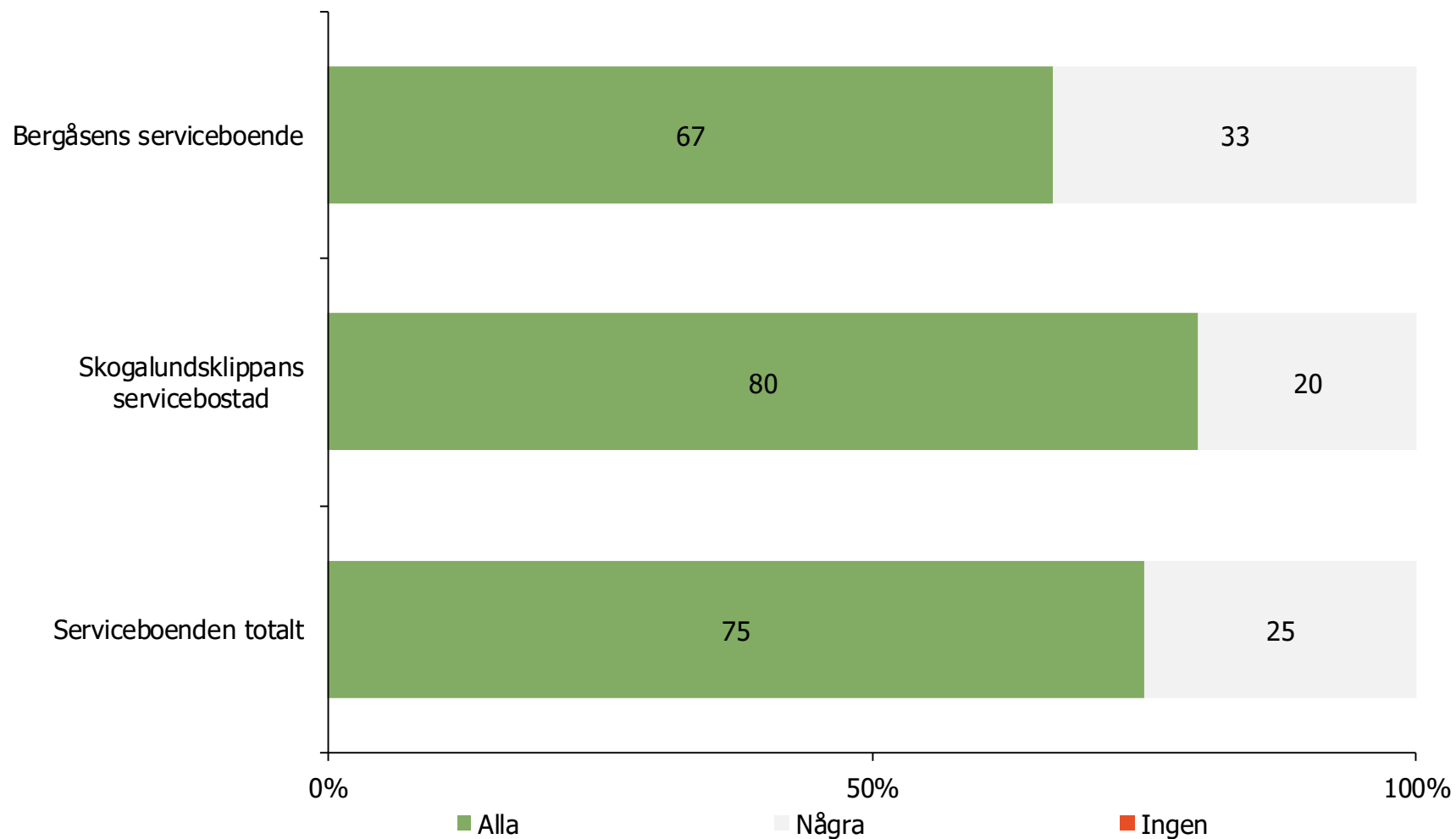
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Förstår personalen hemma vad du säger?



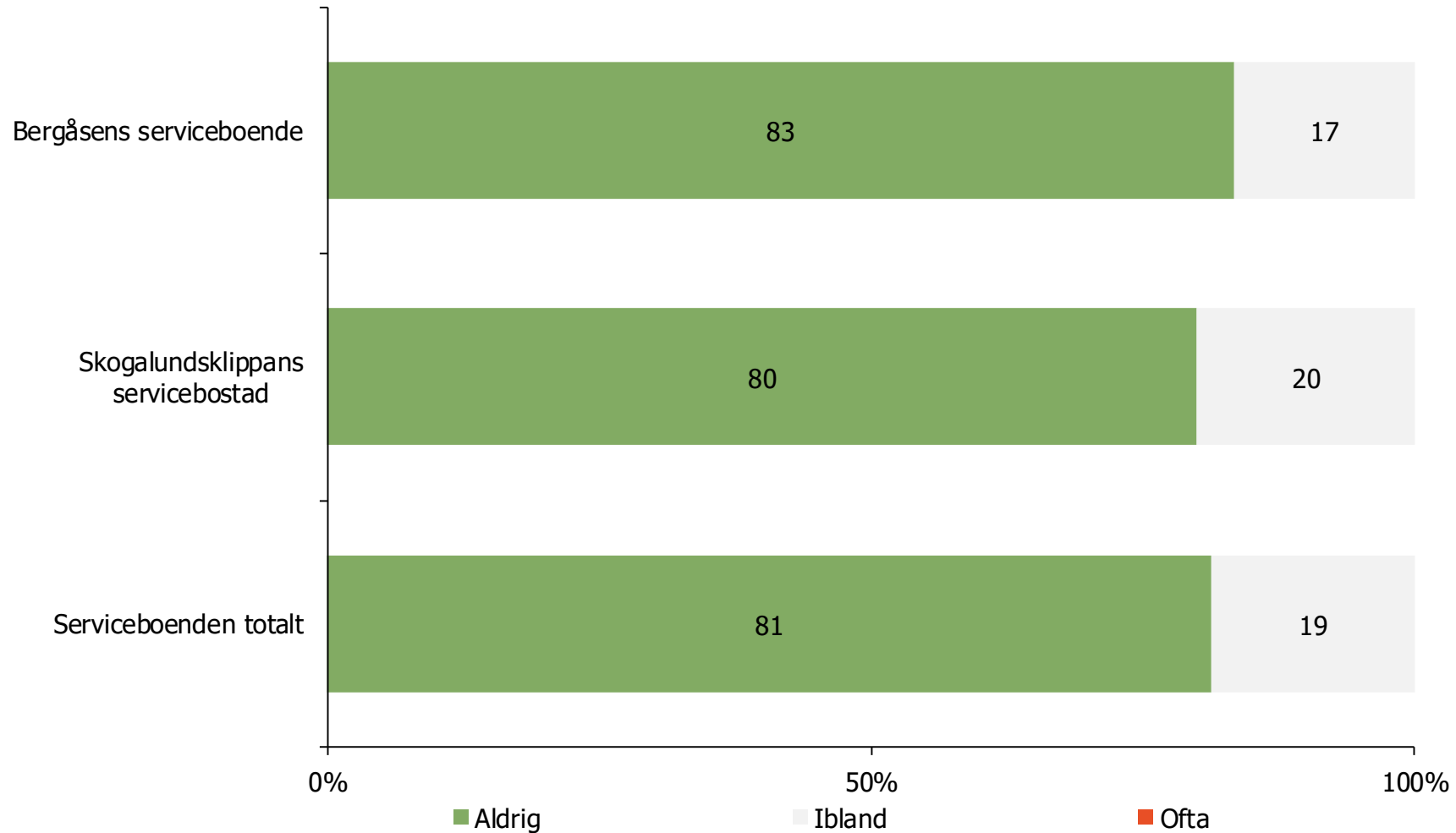
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Känner du dig trygg med boendepersonalen?



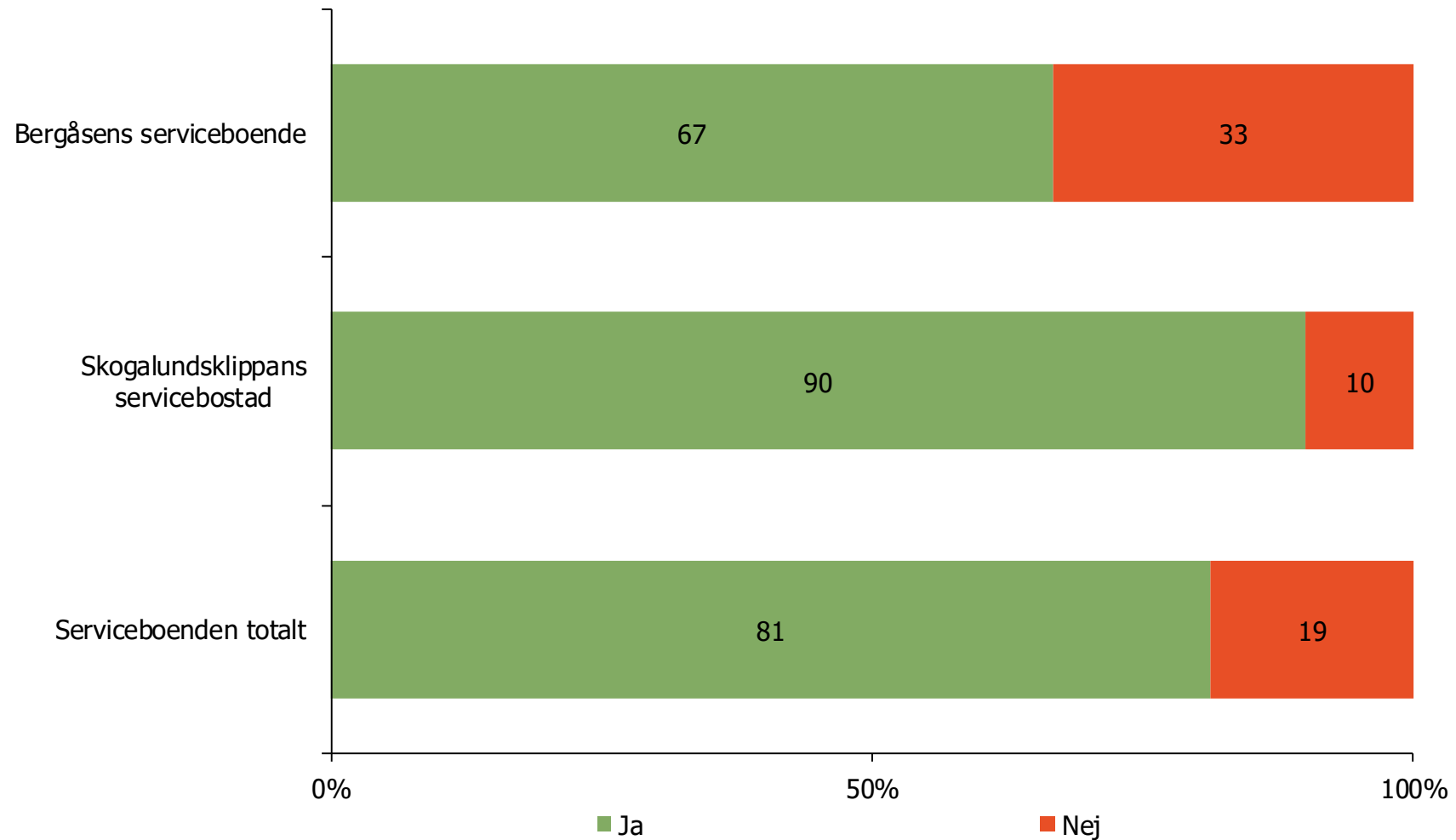
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Är du rädd för något hemma?



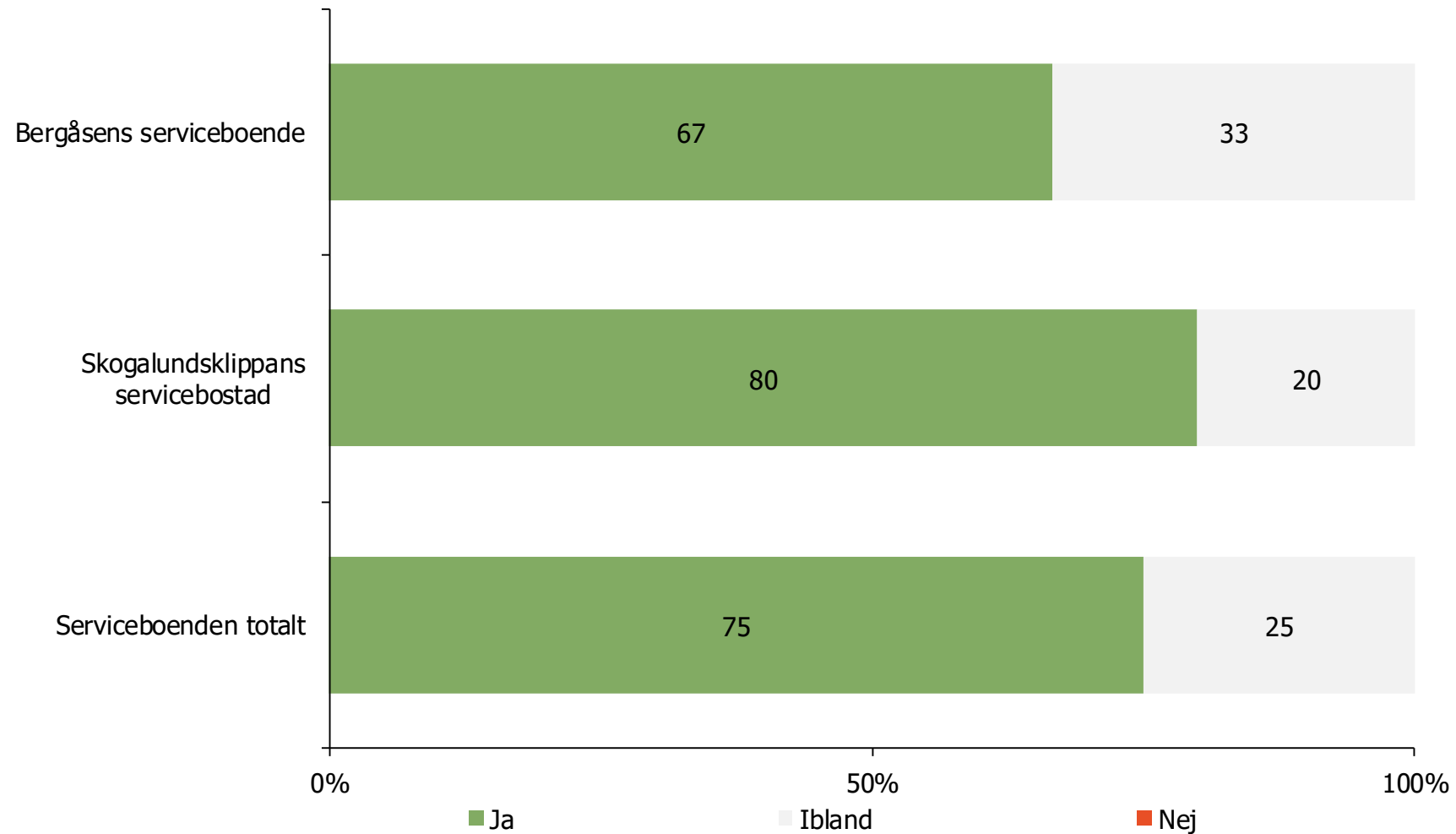
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?



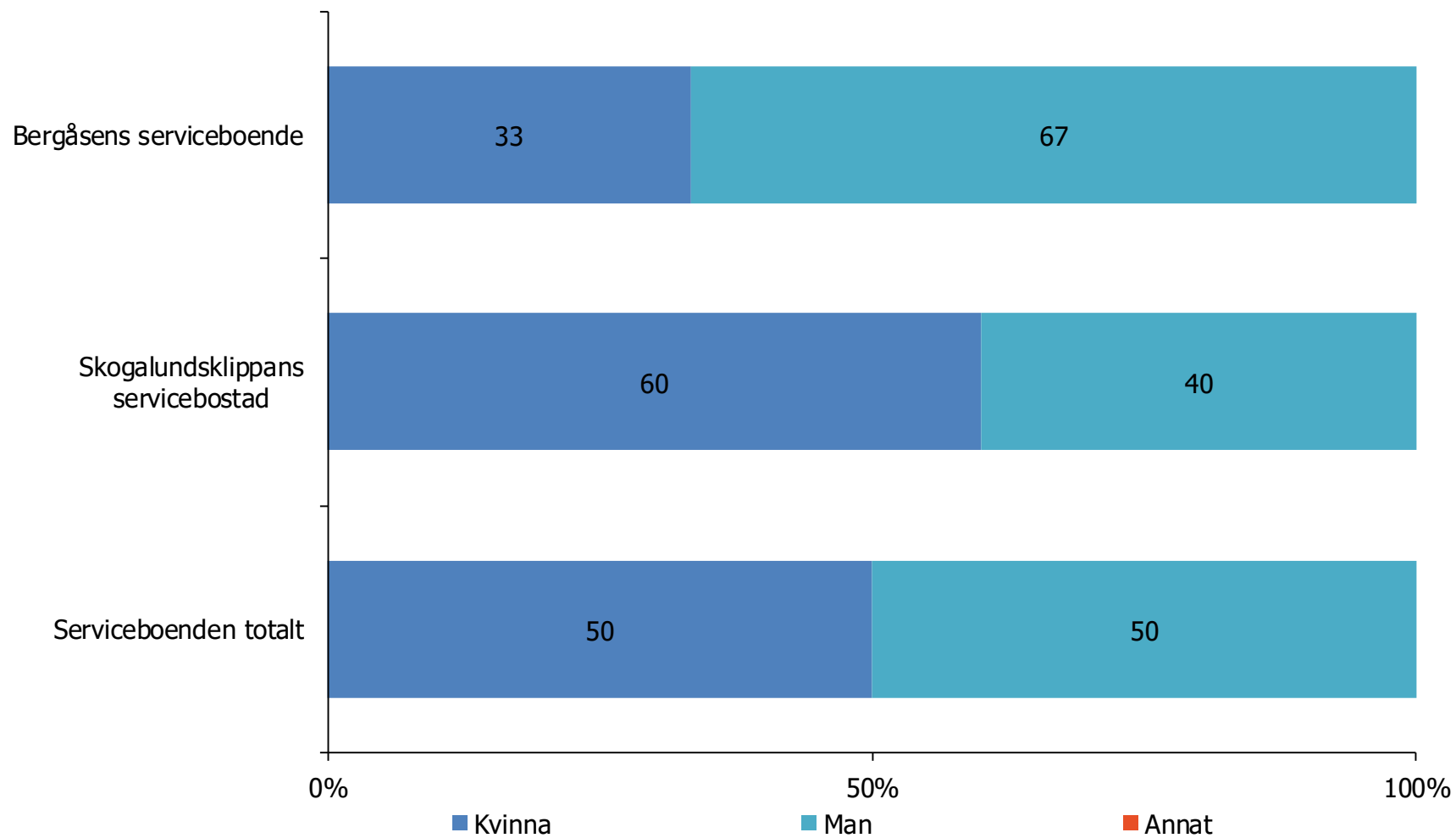
(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Trivs du med boendepersonalen?



(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Är du kvinna eller man?



(Bas: Skogalundsklippans servicebostad, 10; Bergåsens serviceboende, 6; Serviceboenden totalt, 16)

Slutsats

Slutsatsen av undersökningen är att de flesta är nöjda med sitt serviceboende och sin boendestödjure. Resultatet visar på en liten nedgång jämfört med 2017 men skillnaderna är små och kan oftast förklaras av svaret från någon enstaka individ.

Resultaten visar också att tydligheten mellan personal och brukare upplevs bättre 2018 jämfört med 2017. Tydlighet var ett prioriterat arbetsområde baserat på 2017 års resultat.

I 2018 års undersökning är bättre spridning av kunskap om var brukaren kan vända sig om något inte är bra med stödet från boendepersonalen ett prioriterat område. På Bergåsens serviceboende är det också fler som inte fullt ut tycker att de får bestämma om saker som är viktiga för dem hemma.

Kontakt Origo Group

Vid frågor kontakta:

Peter Linsér

E-post: Peter.linser@origogroup.com

Tel: 070-697 85 05