

2006-11-08

## **BRUKARUNDERSÖKNING I DAGLIG VERKSAMHET: MÖLNLYCKE DAGCENTER 2006**

### **Uppdrag**

Inom ramen för kvalitetsarbetet inom Härryda kommuns socialtjänst, beslutade verksamheten att genomföra en brukarundersökning i den dagliga verksamheten på Mölnlycke Dagcenter. Varje år utförs sex brukarundersökningar fördelade på olika verksamheter och föreliggande undersökning är en delstudie av verksamhetsområdet Daglig Verksamhet inom Handikappomsorgen.<sup>1</sup>

### **Syfte**

Syftet med brukarundersökningar är att inhämta kunskap om förväntningar och erfarenheter av sektorns tjänster, genom att brukarna får uttrycka sina uppfattningar om kvaliteten i desamma. Resultatet från undersökningarna bildar sedan underlag för diskussion och bedömning av verksamhetens kvalitet ur ett brukarperspektiv samt underlag för att utveckla verksamheten.

### **Metod**

Det alltjämt vedertagna arbetsverktyget för brukarundersökningar inom Härryda kommun är fokusgrupptechniken. Med hjälp av systematiserade gruppintervjuer inhämtas brukarnas synpunkter och värderingar kring en viss huvudfrågeställning. Fokusgruppen har flera fördelar, bland annat att den är flexibel, engagerar deltagarna och är enkel att använda.<sup>2</sup> Genom tekniken utnyttjas de kvalitativa metodernas fördelar och erbjuder därför möjligheter till människonära, nyansrik och djupgående kunskapsankväring.

Den information som fokusgruppen lämnar, formar sedan underlag för en enkät, där brukarnas egna språkbruk och formuleringar bibehålls. På så sätt ligger enkätfrågorna alltid nära brukarna. Denna del av undersökningen utnyttjar den kvantitativa metodens fördelar, vilket innebär stora möjligheter till att dra generella slutsatser om hela målgruppen.

---

<sup>1</sup> Övriga delstudier rör Solhem samt Gärdesgården.

<sup>2</sup> Mer att läsa om metoden finns i till exempel i Obert & Forsell 2000: *Fokusgrupp - Ett enkelt sätt att mäta kvalitet*. Höganäs: Kommunlitteratur

## **Aktuell undersökning**

I samråd med ansvarig personal bedömdes brukarna vid Mölnlycke Dagcenter inte ha möjlighet att själva delta i undersökningen på grund av deras funktionshinder. Därför genomfördes undersökningen så att anhöriga till arbetstagarna på Mölnlycke Dagcenter inbjöds till gruppintervju. Samtalet kretsade kring frågan: **”Vad är viktigt för att du ska anse att är bra kvalitet i den dagliga verksamhet som din anhörige deltar i?”** Resultatet av detta förfarande blev 14 påståenden, vilka sedan användes i en enkät som lämnades ut till samtliga anhöriga. I enkäten ombads de anhöriga att vikta fem påståenden samt sätta betyg på samtliga. Nio svar erhöles. Undersökningen genomfördes i maj och juni 2006.

## **Resultat**

Beroende på hur stor vikt samt hur höga betyg respondenterna gav påståendena, sorteras dessa in i en på förhand fastställd tolkningsmall. Tolkningsmallen är indelad i 4 områden med utgångspunkt i kombinationerna stor/liten vikt samt högt/lågt betyg. Stor vikt definieras som minst 50 % har valt ett påstående som ett av de fem viktigaste. Högt betyg menas att minst 50 % av de som viktat påståendet också har avgivit betyget 4 eller 5 (*Se bilaga*).

### Stor vikt och höga betyg: Viktigt att behålla

Dessa påståenden utgör de faktorer som anhöriga till arbetstagarna på Mölnlycke Dagcenter anser viktiga och samtidigt väl fungerande. De är således viktiga att behålla. Inom detta område återfinns:

- Det är bra kontakt mellan personal och anhöriga (N12)
- Personalen är lyhörd för min anhöriges signaler (N7)
- Personalen sätter brukarna främst (N8)

### Stor vikt och låga betyg: Faktorer att åtgärda snarast

Eftersom påståendena inom denna grupp är viktiga men samtidigt ges låga betyg utgör dessa faktorer de mest kritiska ur kvalitetssynpunkt. Inga påståenden återfinns emellertid i denna grupp.

### Liten vikt och låga betyg: Faktorer att åtgärda på sikt

Inom området där påståenden som tillskrivits låg vikt och lågt betyg sorterar in, återfinns fem påståenden. Dessa faktorer bör därför åtgärdas på sikt.

- Lokalerna är funktionella för brukarna (N13)
- Sysselsättningen är meningsfull (N2)
- Det finns en lugn vrå där min anhörige kan få vila (N15)

- Min anhörige får lämplig kulturell stimulans (N5)

#### Liten vikt och höga betyg: Faktorer att hålla ett öga på

Följande påstående tillskriver anhöriga till brukarna på Mölnlycke Dagcenter liten vikt men ett högt betyg. Dessa bör beaktas på sikt och uppmärksammas så att det goda betyget behålls även om de viktas lågt i jämförelse med andra faktorer.

- Det finns valmöjligheter när det gäller sysslor (N3)
- Min anhörige får lämplig intellektuell stimulans (N4)
- Min anhörige får vara ute i samhället ofta (N6)
- Personalen får tillräcklig kompetensutveckling (N11)
- Det är kontinuitet i personalgruppen (N10)
- Det är tillräcklig personaltäthet (N9)

#### Faktorer som ej är viktade

- Det finns tillräckligt med utrymme för hjälpmedel (N14)

#### Ytterligare kommentarer

Vid sidan av enkätens fasta svarsalternativ gavs respondenterna möjlighet att uttrycka övriga synpunkter:

- En stor uteplats, helst trädgård, behövs.
- Dålig utemiljö.
- Omväxlingen i verksamheten är viktig.
- Mycket information om vad som händer samhället: tidningsläsning, även skval-  
ler.

#### **Kommentarer från verksamheten**

Enhetschefen för Mölnlycke Dagcenter har tagit del av rapporten.

SEKTORN FÖR SOCIALTJÄNST

Ingemar Carlsson  
Utredningsledare

Marcus Larsson  
Vik Utredare

## Bilaga

I enkäten ombads de anhöriga till arbetstagarna på Mölnlycke Dagcenter att bedöma de 14 påståendena dels utifrån vikt, dels utifrån betyg. De anhöriga fick således först markera de fem påståenden som de upplevde som viktigast för att de skulle anse att de var bra kvalitet i den dagliga verksamheten. I nästa steg ombads de anhöriga att värdera och sätta betyg på samtliga påståenden utifrån en femgradig skala där 1 innebar ”instämmer inte alls” och 5 innebar ”instämmer helt”.

Resultaten från enkätundersökningen kan med fördel åskådliggöras i en tabell samt ett fyrfältsdiagram.

### Tabell

- Påståendena visas i den ordning de förekom i enkäten.
- Kolumnen **Vikt** visar hur stor andel (%) av gruppen som valt påståendet som ett av de viktigaste.
- Kolumnen **Betyg 4-5** visar hur stor andel (%) av dem som viktat ett påstående som *också* gett samma påstående betyget 4 eller 5.
- Kolumnerna **Snitt** visar genomsnittsbetyg för påståendet utan hänsyn till vikt.
- **INDEX (1-5)** är ett medelvärde för alla snittbetyg. Värdet kan användas för att jämföra resultat, t.ex. mellan år eller mellan enheter.
- **INDEX (0-100)** visar samma medelvärde fast omräknat till en skala 0-100.

### Fyrfältsdiagram

- Fyrfältsdiagrammet är en grafisk illustration av de värden som finns i tabellens två första kolumner, Vikt och Betyg 4-5.
- Fyrfältsdiagrammet ger snabbt en överblick över kritiska områden i den undersökta frågan.
- Så här ska diagrammet tolkas:

Övre vänster ruta (A): Stor vikt och låga betyg = Åtgärda genast!  
 Nedre vänster ruta (B): Liten vikt och låga betyg = Åtgärda på sikt!  
 Övre höger ruta (C): Stor vikt och höga betyg = Viktigt att behålla!  
 Nedre höger ruta (D): Liten vikt och höga betyg = Viktigt att ha ögonen på!

### Definitioner

- Med stor vikt menas att minst 50 % har valt ett påstående som ett av de (fem) viktigaste.
- Med högt betyg menas att minst 50 % har gett betyget 4 eller 5.

Tabell ”Påstående, vikt och betyg”

Påstående	Variabel- beteckning	Vikt (%)	Betyg 4-5 (%)	Betyg (me- delvärde)
Sysselsättningen är meningsfull	N2	33	33	4,1
Det finns valmöjligheter när det gäller sysslor	N3	22	100	3,7
Min anhörige får lämplig intellektuell stimulans	N4	11	100	3,7
Min anhörige får lämplig kulturell stimulans	N5	11	0	2,8
Min anhörige får vara ute i samhället ofta	N6	33	100	4,3
Personalen är lyhörd för min anhöriges signaler	N7	56	100	4,7
Personalen sätter brukarna främst	N8	56	100	4,7
Det är tillräcklig personaltäthet	N9	33	67	3,9
Det är kontinuitet i personalgruppen	N10	33	100	4,6
Personalen får tillräcklig kompetensutveckling	N11	11	100	4,7
Det är bra kontakt mellan personal och anhöriga	N12	67	83	4,3
Lokalerna är funktionella för brukarna	N13	44	50	3,0
Det finns tillräckligt med utrymme för hjälpmedel	N14	0	0	2,7
Det finns en lugn vrå där min anhörige kan få vila	N15	33	33	3,7
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg)				3,9
Index (medelvärdet för samtliga snittbetyg, skala 0-100)				72,8

## Fyrfältsdiagram

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

