

Resultaten av FUB Lunds boendeenkät

Hur står det till med kvaliteten i gruppbestäderna i de kommuner där FUB Lund med omnejd bedriver verksamhet? När verksamheten upp till den nivå som föreskrivs i LSS (Lag om stöd och service för vissa funktionshindrade), det vill säga god kvalitet och med respekt för den enskildes integritet och självbestämmanderätt och med målet att ge individerna möjlighet att leva som andra? Kommunerna gör regelbundet kvalitetsundersökningar genom enkäter till de boende, men man frågar aldrig de anhöriga och företrädarna. Därför beslöt FUB Lund att göra en egen undersökning som riktade sig till anhöriga och företrädare.

En mindre grupp inom FUB Lund arbetade fram en enkät med elva frågor från praktiska frågor om hjälp med städning, hygien och hjälp med att välja lämpliga kläder och att laga god och nyttig mat till frågor om fritidsaktiviteter och fysisk aktivitet, kommunikation på olika plan och uppmuntran till egna initiativ.

Kontakt togs med ansvariga chefer i våra fem kommuner för att be dem om hjälp med att distribuera enkäterna till anhöriga och företrädare. Samtliga ställde upp på det. För att enkätsvaren skulle kunna vara anonyma kunde enkäterna bara besvaras i fysisk form. Därför bifogades ett frankerat svarskuvert till varje enkät. Knappt 300 enkäter lämnades ut. Bara mellan 40 och 45 procent av svaren kom in. Trots den relativt låga svarsfrekvensen ger svaren ändå en bild av att det finns många brister i flera gruppbestäder och det är mycket som måste förbättras.

En allmän slutsats som kan dras av svaren är att den genomsnittliga kvalitetsnivån inte alls når upp till de krav som finns i LSS. Sämst resultat visar svaren rörande de mjuka frågorna till exempel de som rör relationer, att uppmuntras att ta egna initiativ och även de som rör fysiska aktiviteter får lägre omdömen än frågor som rör mer praktiska områden. Variationen är dock stor.

Den största andelen svar avser naturligt nog gruppbestäderna i Lund med störst antal bostäder där. Därefter kommer Kävlinge, Staffanstorp och Lomma och sist Burlöv med lägst antal svar, endast 4 svar.

Enkätfrågorna finns i separat bilaga. En rekommendation till företrädare/anhöriga är att prova att använda enkätfrågorna som utgångspunkt för kvalitetsdiskussioner med personal och chefer i boenden samt LSS-handläggare.

Kävlinge, Staffanstorp

LSS i Kävlinge är i huvudsak i kommunal drift och i Staffanstorp helt i privat. Svaren från Kävlinge visar en betydligt högre nöjdhet med verksamhetens innehåll och genomförande än den i Staffanstorp. Ändå får båda kommunerna skarp kritik. Några kritiska synpunkter kan sammanfattas så här:

Maten som lagas är inget vidare, den personliga hygien är eftersatt, fysisk träning sker endast lite då och då, städning av lägenheten är bristfällig, utveckling av relationer sker nästan inte alls och dialog med anhöriga/gode män är nästan obefintlig.

Enkäten gav möjlighet till fem olika kvalitativa svar på varje fråga. Mot bakgrund av de regleringar som finns för LSS-boende kan man ha höga krav på de som utformar och driver verksamheterna. I denna redovisning tydliggörs detta med ställningstagandet att endast enkätsvaret "Ja, absolut" har bedömts relevant som värde på den kvalitetsnivå som erfordras för att nå upp till goda levnadsförhållanden.

Knappt hälften av de tillfrågade i båda kommunerna har svarat på enkäten. I denna presentation har valts ut svar som behandlar personlig hygien, rent och snyggt, god och nyttig mat, relationer, omtanke, intresse och integritet samt fysisk aktivitet och dialog, alltså sju av de elva delfrågorna.

Vad gäller personlig hygien, god och nyttig mat, fysiska aktiviteter och rent och snyggt i bostaden har endast 11 procent av de svarande i Staffanstorp gett omdömet "ja, absolut". På frågorna om relationer respektive omtanke, intresse och integritet har 22 procent i Staffanstorp gett högsta betyg. Högsta betyg på frågan om dialog med verksamheten har i Staffanstorp lämnats av 33 procent av de svarande.

Motsvarande resultat för nämnda sju delområden är för Kävlinge 46 procent (personlig hygien), 14 procent (god och nyttig mat), 26 procent (fysiska aktiviteter), 23 procent (rent och snyggt i bostaden), 11 procent (relationer), 51 procent (omtanke, intresse och integritet), 40 procent (dialog med verksamheten).

Här följer några fler exempel på kommentarer från Staffanstorp och Kävlinge:

Maten är ofta inte nyttig och för mycket halvfabrikat. Brister i hjälpen med den personliga hygien. Anhörig måste tjata om ordentlig städning. Klädval blir fel till årstid, smutsiga kläder återanvänds samt våta kläder tas inte omhand. Boende blir lämnad ensam långa tider. Relationsbyggande förekommer sällan.

Boendet är under all kritik. Mycket tjat för att det ska bli bättre. Vikariesystemet bidrar till mycket av bristerna i insatserna. Problem med bristande kompetens bland personal. Chefen tar inte kontakt med anhörig/god man på eget initiativ. Kommunikation mellan personal, boende och anhöriga har brister och är mycket begränsad. Verksamheten är ointresserad av att informera.

Lomma kommun

I Lomma kommun finns idag fyra gruppboendestäder, med sammanlagt 20 boende, riktade till LSS personkrets 1 och 2. När enkäten delades ut fanns endast tre gruppboendestäder.

35 enkäter lämnades till kommunen för utdelning till företrädare/anhöriga via verksamhetschefens uppdrag till enhetscheferna. 10 enkäter delades ej ut, återstod 25 enkäter. 10 enkäter med svar inkom till FUB, innebärande en svarsfrekvens på 40 procent. Mest negativa svar lämnades på frågan om personalen uppmuntrar till fysiska aktiviteter. Nästan likvärdiga låga omdömen lämnades på frågorna om fritidsaktiviteter, hjälp med att ta egna initiativ och med att upprätthålla relationer och skapa nya samt frågan om att få hjälp med att välja lämpliga kläder och skor utifrån väder och aktivitet.

Den låga svarsfrekvensen gör det naturligtvis svårt att dra generella slutsatser om kvaliteten, men det är så pass många svar ändå att de ger en indikation på att det brister på de flesta

områden som enkäten tar upp. Lämnade kommentarer stärker också den bild som statistiken visar. Det kan naturligtvis vara så att alla de som inte besvarat enkäten är nöjda, men det är inte uteslutet att de som svarat utgör ett någorlunda representativt urval.

Några av kommentarerna från Lomma

Ett större engagemang, flexibilitet och "jävlar anamma" efterlyses.

Jag upplever att det är en låg nivå på kompetens hos personalen. Förekommer mycket "skvaller" bland personalen. Var är tystnadsplikten?

Det förefaller som om personalen har oproportionerligt stor andel administrativa uppgifter i förhållande till arbetet med att ge stöd och stimulans till de boende. Ofta sitter personalen på kontoret, när man besöker boendet.

Att personalen skulle fungera som ledsagare enl. LSS är tyvärr en illusion.

Lunds kommun

I Lunds kommun fanns när enkäten delades ut 26 gruppboendestäder, med sammanlagt 150 boende, i huvudsak riktade till LSS personkrets 1.

Svarsfrekvens Lund

141 enkäter delades via boendepersonal ut till företrädare/anhöriga och 64 svar kom in till FUB, innebärande en svarsfrekvens på 45 procent. Alla hade inte svarat på alla frågor. En hel del kommentarer fanns.

Områden med många negativa eller positiva svar

Flest negativa svar fick frågan om att upprätthålla/skapa nya relationer. Därefter kom frågorna om att ta egna initiativ och om stöd i att delta i fritidsaktiviteter. Flest svar indikerande nöjdhet fick frågorna om hjälp med hygien, om omtanke, intresse och respekt för den boendes integritet och upprätthållande av en god dialog mellan företrädare och personal. När det gäller de senare två frågorna är det naturligtvis positivt att det finns många som är nöjda med dessa oerhört viktiga aspekter, men samtidigt negativt att det ändå finns de som inte är nöjda.

Tretton svarande – 20 % eller 1 av 5 - hade gett högsta betyg på samtliga områden innebärande att övriga 4 av 5 eller 80 % anser att det finns ett tydligt förbättringsutrymme på de områden enkäten tagit upp. God kvalitet, som stadgas i LSS, ska ju finnas i insatserna hela tiden och på alla de områden vi frågade om.

Några kommentarer:

Stor personalomsättning, många nya. Ingen som visar större intresse och engagemang för brukarna som bor där.

Att man inte vet hur man ska kommunicera med P kan få till följd att hen blir helt institutionaliserad och bara sitter hela eftermiddagarna/kvällarna och helgerna. Det finns ingen som bemödar sig om att ha en helhetssyn på Ps hela dag. Jag som anhörig får vara "spindeln i nätet" och trots det möter jag ett missnöje kring det, man vill helst inte ha info av den person (jag) som känner P bäst. Det gäller att det brister i personalens kunskap, när det gäller att bemöta våra brukares hjälpbehov. Personalen är mycket engagerad i hur min huvudman har det och utvecklas. Personalen är också mycket positiv till att samverka med mig som god man. De två kontaktpersonerna utför bästa möjliga arbete för att min huvudman ska ha det bra.

En hel del av kommentarerna tog upp att kvaliteten i insatser, intresse och engagemang varierar kraftigt mellan olika individer i personalen.

Burlövs kommun

20 enkäter delades ut i Burlöv, men endast fyra svar kom in. De få svaren visar ungefär samma tendens som svaren för de övriga kommunerna.