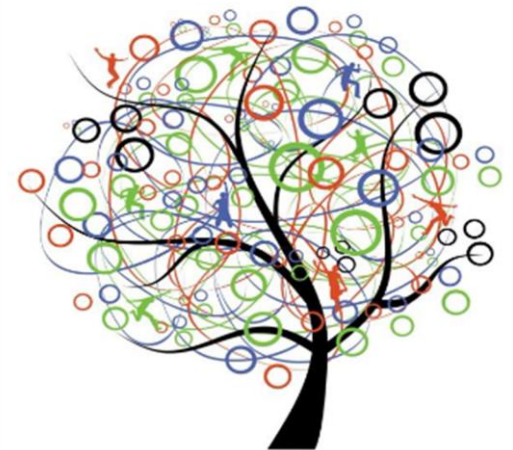


Exempel på SU: Funk

Verksamhetsutveckling från brukarundersökningar
– förbättrad kommunikation mellan brukare och personal
inom funktionshinderomsorgen i Nässjö



Partnerskap till stöd för
kunskapsstyrning inom socialtjänst

Bakgrund

- Funktionshinderomsorgen i Nässjö (LSS-verksamheter och socialpsykiatri) har under flera år arbetat med brukarundersökningar i syfte att utveckla verksamheten
- Organisationen har en uppbyggd struktur och inarbetade roller för vem som gör vad kring brukarundersökningarna
- Verksamheten genomför brukarundersökningar årligen
- Politikerna efterfrågar resultatet från brukarundersökningen

Vad ville verksamheten ta reda på?

Ledning och verksamhet vill veta vad brukarna tycker om verksamheten för att få ett kunskapsunderlag för förbättrings- och utvecklingsarbete

Vilken information samlades in?

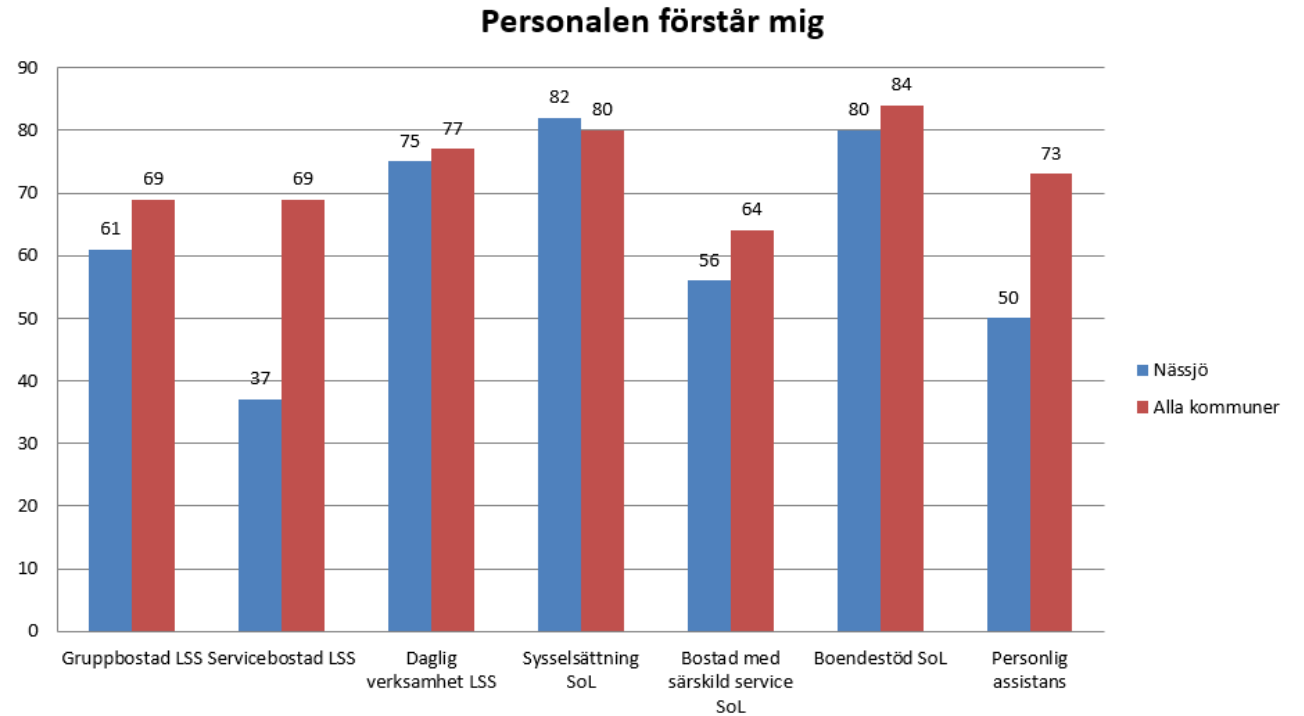
- Verksamheten har sedan 2016 använt SKR:s nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet (tidigare egna)
- Den omfattar insatserna boende, boendestöd, daglig verksamhet, sysselsättning och personlig assistans
- Enkätfrågorna handlar om självbestämmande, bemötande, kommunikation, trygghet och trivsel

Hur samlades informationen in ?

- Totalundersökning till alla brukare med någon av insatserna i brukarundersökningen
- En utvecklingsledare samordnar arbetet och stöttar, tillsammans med två metodhandledare, enhetschefer och metodstödjare på alla enheter med förberedelser, genomförande, sammanställning och analys samt utvecklingsarbete
- Ett webbenkätverktyg med uppläsning och pictogram används på iPads och underlättar så att de flesta brukare själva kan svara. Tränar innan och involverar brukarråd, vilket lett till höga svarsfrekvenser.
- 2018 fick kommunen in 424 svar från cirka 300 brukare (vissa svarar på två enkäter – en om boendet och en om sysselsättningen)

Vilken kunskap blev resultatet av uppföljningen?

- En analys av resultatet visade på olika förbättringsområden inom olika verksamheter, bl.a. kring kommunikation



På några boenden kände sig en del brukare otrygga, eftersom de blev rädda när larmet gick och för att det skulle börja brinna på boendet

Vilka förändringar gjordes till följd av ny kunskap?

- Dialog med brukarrådet för socialpsykiatri om förändringar i information, förberedelser och genomförande för att motivera fler att delta
- Socialpsykiatrin har börjat arbeta mer med kommunikationshjälpmedel som bildstöd, sociala berättelser och tecken som stöd
- Personalen förbereder brukare på förändringar, med fokus på att kommunikationen ska fungera
- Brandövningar och information om larm har genomförts på flera boenden för att minska brukarnas rädsla för bränder och larm
- Boendestödsverksamheten har förbättrat informationen om vem brukarna ska vända sig till om något fungerar dåligt med boendestödet

Framgångsfaktorer i uppföljningsarbetet

- Ordinarie roller och organisation används för att återkoppla och använda resultaten som underlag i förbättringsarbete
- Personalen var redo att jobba med förbättrad kommunikation då samtliga gått en utbildning i lågaffektivt bemötande
- Systematiskt arbetat med att få hög svarsfrekvens i brukarundersökningen, bl.a. med hjälp av brukarråd och fokus på tillgänglighet genom anpassat webbenkätverktyg
- Politikerna initierar verksamhetsutveckling utifrån resultat i t.ex. nationella brukarundersökningar
- Perspektivgruppen med fokus på medborgarperspektivet har en viktig roll i arbetet med brukarundersökningen
- Brukarnas delaktighet, bl.a. genom brukarråd och delaktighetsmodellen