

FÖRÄLDRAMEDVERKAN I HABILITERINGSPROCESSEN

En utvärdering ur brukarperspektiv



SAMMANFATTNING	3
1. INTRODUKTION	4
1.1 Inledning	4
1.2 Bakgrund	4
2. SYFTE	5
3. METOD	5
3.1 Datainsamling	5
3.2 Styrkor och svagheter med MPOC	6
3.3 Urval och bortfall	6
4. RESULTAT	7
4.1 Ålders- och könsfördelning	7
4.2 Värdering av frågorna inom kvalitetsområdena	8
4.3 Stärkande samarbete	8
4.4 Respektfullt och stödjande bemötande	9
4.5 Samordnad och allsidig habilitering	9
4.6 Tillhandahållande av generell information	10
4.7 Tillhandahållande av specifik information	10
4.8 Kunskap och lärande	11
4.9 Rangordning av kvalitetsfaktorer	11
4.10 Förväntningar	12
4.11 Nöjdhet	12
4.12 Kommentarer	13
5. ANALYS	14
5.1 Styrkor	14
5.2 Svagheter	14
6. SLUTSATSER	15
7. SLUTORD	15
BILAGOR	
Bilaga 1	Frågeformulär: MPOC 20
Bilaga 2a	Introduktionsbrev
2b	Påminnelsebrev 1
2c	Påminnelsebrev 2

SAMMANFATTNING

Under vintern 2008/09 har Habilitering Söder genomfört en brukarundersökning bland alla familjer som fått insatser från de fyra barn- och ungdomsteamerna under det föregående året. Undersökningen har använt sig av enkätformuläret MPOC 20, ett instrument framtaget inom Föreningen Sveriges Habiliteringschefer efter en kanadensisk modell. I enkäten ber vi föräldrarna skatta i vilken utsträckning habiliteringspersonalen har uppfyllt olika behov inom sex viktiga områden: Respektfullt och stödjande bemötande, Samordnad och allsidig habilitering, Stärkande samarbete, Generell information, Specifik information om barnet och Kunskap och lärande. Därutöver ska föräldrarna rangordna dessa områden. Till sist finns en fråga om hur nöjd man på det hela taget är med habiliteringen.

Resultatet visar att Habilitering Söder får högst medeltal inom områdena Respektfullt och stödjande bemötande och Samordnad och allsidig habilitering, då vi i stor utsträckning utför aktiviteter som bidrar till att uppnå dessa mål. Föräldrarna har i sin rangordning angivit att dessa två områden är viktigast.

Områdena Specifik information och Stärkande samarbete ligger nära varandra på tredje resp. fjärde plats, precis som föräldrarna rangordnat dem. Där utför vi i viss utsträckning aktiviteter som leder till att föräldrarna anger att de får information om sitt barn och tycker att samarbetet med habiliteringen stärker dem.

Medelvärde för området Generell information kommer näst och rangordnas som minst viktigt av föräldrarna. Också där utför vi i viss utsträckning aktiviteter som bidrar till att föräldrarna upplever att de är informerade.

Kvalitetsområdet Kunskap och lärande som inte funnits med i tidigare undersökningar får det lägsta betyget. Här anger föräldrarna att vi i liten utsträckning utför aktiviteter. Området ingår inte i rangordningen.

Av de föräldrar som besvarat enkäten, uppger 74 procent att de är nöjda med habiliteringens insatser.

1. INTRODUKTION

1.1 Inledning

Samtliga föräldrar till barn som var aktuella hos Habilitering Söder vid årsskiftet 2002/03 fick under hösten 2003 en brukarenkät, den s.k. MPOC 28. En tanke med enkäten är att en habiliteringsenhet ska kunna följa verksamhetsförändringar över tid genom att skicka ut enkäten med ett par års mellanrum.

1.2 Bakgrund

Habiliteringsverksamheten är uppbyggd av en mängd olika professioner vars samlade insatser för varje brukare vävs samman och anpassas till den enskildes behov och förutsättningar. Familjecentrerad habilitering bygger på att barnets och familjens behov och intressen till stor del styr såväl utredning som planering och genomförande av insatser.

För varje brukare ska personalen i samråd med barnet/familjen upprätta en habiliteringsplan där man dokumenterar överenskomna insatser under det närmaste året. En förutsättning för att barn och föräldrar ska ges möjlighet att vara delaktiga i detta arbete är bl.a. att de kan ta del av tillgänglig information. Det är också nödvändigt att habiliteringspersonalen aktivt kan lyssna till behoven och har respekt för brukarnas egen kompetens att bedöma behov av insatser, så att habiliteringsinsatserna blir individuellt anpassade till det enskilda barnet och till den enskilda familjens situation.

Sedan föregående enkät har Habilitering Söder genomfört en omorganisation: från en geografisk organisation - uppdelad i Barn- och ungdomshabilitering och Vuxenhabilitering med team som byggde på kommundillhörighet - har teamen förändrats till en fördelning byggd på en kombination av ålder och typ av funktionsnedsättning.

Idag har fyra team kontakt med barn och ungdomar:

- AAS-teamet vars målgrupp är barn och ungdomar från noll till femton år med Autism, Autismliknande tillstånd eller grav Språkstörning
- Småbarnsteamet vars målgrupp är barn mellan noll och sju år med övriga funktionsnedsättningar, i första hand utvecklingsstörning och rörelsehinder
- Skolbarnsteamet vars målgrupp är barn mellan åtta och femton år, också med övriga funktionsnedsättningar, i första hand utvecklingsstörning och rörelsehinder
- Ungdomsteamet vars målgrupp är ungdomar mellan 16 och 25 år

Andra viktiga och stora förändringar (sedan föregående MPOC-utvärdering) som är värda att nämna är följande:

- Vi har arbetat mera intensivt med habiliteringsplaneringar för att det ska bli tydligt vad vi (föräldrar, barn och personal) är överens om att satsa på
- Vi har kontinuerligt utvärderat varje habiliteringsplan
- Vi har kontinuerligt informerat personalen om antalet genomförda habiliteringsplaner (varje månad) och om utfallet på utvärderingarna (varje kvartal)
- Vi har förbättrat informationen om habiliteringen genom att alla brukare har fått en personlig habiliteringspärm
- Vi har förbättrat informationen om vad en habiliteringsplanering innebär genom att alla får ett informationsblad som beskriver vad man kan ta upp vid ett sådant möte
- Vi har utökat vår gruppverksamhet
- Vi har förbättrat tillgängligheten genom bemannade receptioner

2. SYFTE

Enkätens syfte formulerades på följande sätt år 2003:

Hur uppfattas habiliteringen i Kalmar län av de familjer som har tillgång till habiliteringsinsatser? Vad har de för uppfattning om de insatser som erbjuds (VAD) och vad anser de om sättet de erbjuds på (HUR)?

Syftet är självklart detsamma med 2008 års enkät, och av speciellt intresse är hur uppfattningen om oss har förändrats. Dessutom vill vi få reda på hur omorganisationen påverkat våra brukares uppfattning om oss.

3. METOD

3.1 Datainsamling

Undersökningen genomfördes med hjälp av en enkät, utarbetad för habiliteringsverksamhet och inriktad på föräldrars uppfattning om denna: Measures of Processes of Care (MPOC). MPOC har sitt ursprung i Kanada, och den förkortade versionen har översatts till svenska och genomgått en grundlig anpassning till svenska förhållanden. Denna version har använts av ett flertal barn- och ungdomshabiliteringar i Sverige, och den har också bearbetats i en kvalitetsgrupp inom Föreningen Sveriges Habiliteringschefer.

Kvalitetsgruppen har föreslagit att den nuvarande enkäten, MPOC 20, ska användas systematiskt i Sverige för att tillåta internationella jämförelser av resultat. MPOC 20 täcker fem kvalitetsområden:

1. stärkande samarbete (tre frågor)
2. respektfullt och stödjande bemötande (fem frågor)
3. samordnad och allsidig habilitering (fyra frågor)
4. tillhandahållande av generell information (fem frågor)
5. tillhandahållande av specifik information (tre frågor)

Kvalitetsgruppen har kompletterat enkäten med ytterligare ett kvalitetsområde: ”kunskap och lärande” (sex frågor). I policydokumentet som Föreningen Sveriges habiliteringschefer tog fram 2006 anger man följande interventioner som stödjer de övergripande målen för habiliterande insatser till barn och ungdomar:

1. Utredning av funktionstillstånd och funktionshinder, livssituation samt kompletterande utredning av diagnos, skada och sjukdom
2. Upprättande av en habiliteringsplan i samverkan med barnet och ungdomen och dess familj
3. Insatser i syfte att bibehålla och förstärka förmågor som barnet och ungdomen kan använda i vardagsmiljön eller förhindra försämring
4. Psykologiskt och socialt stöd till barnet och ungdomen och hela familjen utifrån behov som relateras till funktionshinder
5. Information och förmedling av kunskap till personer i barnets och ungdomens närmiljö där barnet och ungdomen ska tillämpa och utveckla sina förmågor
6. Vägledning och rutiner för övergång till annan verksamhet som barnet och ungdomen vill och har behov av att ha kontakt med

Ursprungsversionen av MPOC kan alltså sägas vara inriktad på stöd och information medan tillägget i MPOC20, Kunskap och lärande, är fokuserat på förmedling av kunskap (del av intervention 5).

Alla frågor som berör s.k. kvalitetsområden har sju svarsalternativ, från ”I mycket stor utsträckning” = 7 till ”Inte alls” = 1. Ytterligare ett svarsalternativ finns – ”Inte aktuellt”.

MPOC28 som användes förra gången, innehöll kvalitetsområdet ”Partnerskap och delaktighet”. Detta är utbytt mot ”Stärkande samarbete”, och endast en av frågorna är identisk. De jämförelser som görs i Resultatavsnittet, berör därför ovan uppräknade områden 2 – 5.

Till originalenkäten har fogats en tilläggsfråga om ”allmän nöjdhet” (4-gradig skala = ”mycket nöjd”, ”nöjd”, ”inte helt nöjd” och ”inte alls nöjd”), och brukarna ombeds också rangordna de ursprungliga fem kvalitetsområdena från 1 till 5 och dessutom ange sina förväntningar på personalen inom samma områden (sjugradig skala).

I MPOC28 fanns en i stort sett identisk fråga, varför vi har möjlighet att jämföra resultaten. Eftersom Habilitering Söder ingår i NYSAM (ett nätverk för nyckeltalssamarbete inom hälso- och sjukvård mellan landsting och regioner), där man löpande tar fram nöjdhetsindex för habiliteringens brukare i samband med habiliteringsplaneringarna, finns dessutom möjlighet att jämföra de olika nöjdhetstalen.

Formuläret avslutas med en öppen fråga: ”Finns det andra saker som du vill lägga till eller kommentera?” Se f.ö. bilaga 1.

Också i MPOC28 fanns en öppen fråga där föräldrarna gavs tillfälle att komma med kompletterande kommentarer.

Enkäten innehåller dessutom frågor om barnets/ungdomens ålder, kön och teamtillhörighet samt en fråga om vem som fyllt i formuläret.

3.2 Styrkor och svagheter med MPOC

Ett flertal studier har visat att MPOC ger en reliabel och valid bedömning av de fem kvalitetsområdena, när föräldrar som har en längre tids erfarenhet av samarbete med habilitering (ett år eller mer) fyller i enkäten. MPOC har använts systematiskt sedan 1999 av ett antal barn- och ungdomshabiliteringar i Sverige. Enkäten kan användas oavsett vilken typ av funktionsnedsättning barnet har, eftersom kvalitetsområdena är generella. Svensk habilitering innehåller dock ytterligare kvalitetsområden som handlar om kunskap och lärande för föräldrar, barnet och personal i närmiljön, vilket inte finns med i MPOC. Därför innehåller MPOC 20 ytterligare sex frågor inriktade på detta område.

En mera utförlig genomgång och analys av själva enkätinstrumentet finns i ”Information och vägledning för sammanställning av resultat från MPOC-enkäten”, utgiven 080403 av Föreningen Sveriges Habiliteringschefer.

3.3 Urval och bortfall

I stort sett samtliga familjer med barn upp till 18 år som fått minst tre insatser från habiliteringen under det senaste året fick under november månad 2008 ett frågeformulär med följebrev (bilaga 2a) och svarskuvert. De familjer som redan fyllt i en enkät i samband med andra kvalitetsregister togs bort. Familjer med flera ”habiliteringsbarn” fick bara en enkät. Totalt skickades 385 enkäter.

Efter två påminnelser (bilaga 2b och 2c) hade 197 personer svarat, men enbart 144 personer hade fyllt i enkäten, dvs. 37 procent, vilket är en låg svarsfrekvens.

Tabell 1. Antal besvarade enkäter per team

AAS-team	Småbarnsteam	Skolbarnsteam	Ungdomsteam
34	26	53	26

Fem personer saknas i tabellen: En person hade fortfarande kontakt med remissteamet och var ännu inte klar för övergång. Fyra personer har klippt bort identifieringsnumret och inte angivit teamtillhörighet.

Vid förra enkättillfället var svarsfrekvensen 67 procent, en siffra som vi då upplevde som låg, och som vi satte i samband med brukarnas ansträngda sociala situation och den låga utbildningsnivån i Kalmar län. Nu har svarsfrekvensen nästan halverats. Orsaken till detta kan man spekulera i: en orsak kan vara att vi gjorde det lättare att avstå och slippa påminnelser genom att det fanns ett svarsalternativ ”Jag vill inte besvara denna enkät och skickar tillbaka formuläret obesvarat.” Om man även räknar in dessa i svarsfrekvensen, blir siffran i stället 51 procent. En annan orsak är säkert att formuläret innehåller flera frågor den här gången, och att många frågor upplevs som komplicerade; det kan vi se på en hel del kommentarer.

Det är alltså 53 personer som skickat tillbaka ett ofyllt formulär. Av dem har nästan hälften, 23 personer, skrivit någon kommentar:

- Få kontakter = 11 st.
- För krävande formulär/bristande ork = 5 st.
- Övriga = 12 st.

En kommentar säger att habiliteringen fungerar väl och att man är nöjd. De övriga innehåller inga värderingar.

Eftersom flera (både bland dem som skickat tillbaka ett tomt formulär och bland dem som besvarat frågorna) har angivit att de haft få kontakter med Habilitering Söder under det senaste året, kan man fundera över om kriterierna för urvalet i framtiden ska ändras, så att de som förväntas delta ska ha haft flera insatser, förslagsvis sex eller till och med åtta.

4. RESULTAT

4.1 Ålders- och könsfördelning

Vi har alltså fått in 144 helt eller delvis ifyllda formulär. Följande tabell visar hur svaren fördelar sig mellan åldrar resp. kön:

Tabell 2. Ålders- och könsfördelning

Ålder	0-7 år	8-15 år	16-18 år	Totalt
Pojke	23	53	12	88
Flicka	15	24	13	52
Totalt	38	77	25	140

Av de ifyllda enkäterna avser alltså 63 procent pojkar och 37 procent flickor, en fördelning som exakt överensstämmer med barnen i de familjer som fått enkäten.

Fyra personer har inte angivit ålder och klippt bort identifieringsnumret, och dessa ingår inte i tabellen ovan.

4.2 Värdering av frågorna inom kvalitetsområdena

De belysta kvalitetsområdena är alltså stärkande samarbete, respektfullt och stödjande bemötande, samordnad och allsidig habilitering, tillhandahållande av generell information, tillhandahållande av specifik information och kunskap och lärande.

Riktmärket är att uppnå ett medelvärde över 4,5 inom varje område, dvs att vi i ganska stor utsträckning utför aktiviteter som leder till respektive kvalitetsmål.

I det följande avsnittet redovisas svaren på de frågor som rör kvalitetsområdena, dels för årets enkät och dels – som ett jämförelsetal – föregående enkät. I de fall 2004 års svar står inom parentes, är frågorna inte identiska men likvärdiga till sitt innehåll. Där det sammanlagda medelvärdet står inom parentes, ingår inte samma frågor i medelvärdet – man ser i tabellen vilka frågor som saknas.

4.3 Stärkande samarbete

Tabell 3. Medelvärde för Stärkande samarbete (Frågorna 4, 7, 8)

I vilken utsträckning har de personer som arbetat med ditt barn under det senaste året	2004	2009
4...låtit dig välja typ av information och när du vill få information?	-	4,59
7...på ett uttömmande sätt redogjort för olika behandlingsalternativ?	4,61	4,29
8...givit dig möjlighet att fatta beslut om behandling?	-	4,94
Sammanvägt medelvärde		4,60

Medelvärde 4,60 innebär att vi i ganska stor eller viss utsträckning utför aktiviteter som kan inrymmas under begreppet stärkande samarbete. Svaren pekar på att vi bör förbättra våra insatser här.

Här är det inte möjligt att göra en direkt jämförelse med föregående MPOC-enkät, eftersom kvalitetsområdet omformats från Partnerskap/delaktighet till Stärkande samarbete och endast en fråga finns kvar.

4.4 Respektfullt och stödande bemötande

Tabell 4. Medelvärde för Respektfullt och stödande bemötande (Frågorna 1, 3, 9, 11, 13)

I vilken utsträckning har de personer som arbetat med ditt barn under det senaste året	2004	2009
1...hjälpt dig att känna dig som en bra förälder?	5,02	5,17
3...bidragit till att skapa en stödande atmosfär snarare än att bara ge information?		4,88
9...erbjudit dig tillräckligt med tid att prata så att du inte behövt känna dig stressad?	5,10	5,55
11...bemött dig som en jämbördig snarare än som "bara" en förälder till ett barn med funktionsnedsättning?		5,89
13...bemött dig som en individ snarare än som en typisk förälder till ett barn med funktionshinder?	(5,51)	5,74
Sammanvägt medelvärde	(5,11)	5,45

Ett medelvärde på 5,45 visar att våra brukare anser att vi i stor eller ganska stor utsträckning utför aktiviteter som gör att vi lever upp till ett respektfullt och stödande bemötande. Här har vi också förbättrat vårt resultat jämfört med föregående undersökning.

4.5 Samordnad och allsidig habilitering

Tabell 5. Medelvärde för Samordnad och allsidig habilitering (Frågorna 5, 6, 10, 12)

I vilken utsträckning har de personer som arbetat med ditt barn under det senaste året	2004	2009
5...allsidigt sett till ditt barns behov, inte bara fysiska utan också känslomässiga och sociala?	5,04	5,19
6...sett till att åtminstone en av teammedlemmarna är någon som arbetar med dig och din familj under lång tid?	5,31	5,22
10...gemensamt planerat barnets habilitering så att alla kunnat arbeta mot samma mål?	5,01	5,47
12...givit sinsemellan överensstämmande uppgifter om ditt barn?	5,10	5,46
Sammanvägt medelvärde	(4,98)	5,33

Medelvärdet 5,33 visar att våra brukare anser att vi i stor eller ganska stor utsträckning utför aktiviteter som leder till en samordnad och allsidig habilitering. Också inom detta område har vi förbättrat våra aktiviteter.

Av speciellt intresse är Fråga 10, där man kan se att föräldrarna har uppfattat att vi strävat efter att öka antalet habiliteringsplaneringar för att försöka uppnå målet att samtliga våra brukare har en aktuell habiliteringsplan.

4.6 Tillhandahållande av generell information

Tabell 6. Medelvärde för Generell information (Frågorna 16,17,18,19,20)

I vilken utsträckning har det habiliteringscenter där ditt barn får stöd och behandling...	2004	2009
16...informerat om vilka tjänster som habiliteringen, kommunen, försäkringskassan m.fl. kan erbjuda dig?	4,09	4,03
17...haft information tillgänglig om ditt barns funktionsnedsättning (t ex om orsaker, förlopp och framtidsutsikter)?	4,03	3,97
18...gjort det möjligt för hela familjen att erhålla information?	4,78	4,54
19...haft information tillgänglig för dig i form av broschyrer, filmer, böcker eller webbaserad information?	3,83	3,66
20...givit dig råd om hur du kan söka information eller komma i kontakt med andra föräldrar (t ex föräldraorganisationer som RBU, FUB, FA)?	4,00	3,71
Sammanvägt medelvärde	4,14	3,99

Medelvärdet 3,99 är lågt i årets undersökning och innebär att vi endast i viss utsträckning utför aktiviteter inom det generella informationsområdet. Värdet har sjunkit jämfört med föregående enkät.

Här finns en stor förbättringspotential. Frågan är ändå om det finns anledning att satsa resurser just här, något som tas upp längre fram i rapporten under rubriken ”**Analys**”.

4.7 Tillhandahållande av specifik information

Tabell 7. Medelvärde för Specifik information (Frågorna 2, 14, 15)

I vilken utsträckning har de personer som arbetat med ditt barn under det senaste året	2004	2009
2...givit dig skriftlig information om vad ditt barn gör vid behandlingstillfällena?	3,91	4,36
14...erbjudit dig skriftlig information om ditt barns framsteg?	-	4,24
15...berättat om resultaten från olika bedömningar (t ex psykologiska, pedagogiska och motoriska)?	5,10	5,29
Sammanvägt medelvärde	(4,74)	4,63

Medelvärdet för området specifik information ligger högre än den för allmän information, och också den har sjunkit från föregående mätning. Jämförelsen är dock inte rättvisande, eftersom den fråga som gav högst värde i förra enkäten, inte finns med i årets. På de jämförbara frågorna ser man att årets värde ligger högre.

Värdet innebär att brukarna anser att vi i ganska stor eller viss utsträckning utför aktiviteter som kan hänföras till detta område.

4.8 Kunskap och lärande

Kvalitetsområdet "Kunskap och lärande" är nytt i årets enkät, och därför finns inga jämförelsetal.

Tabell 8. Medelvärde för Kunskap och lärande (Frågorna 21, 22, 23, 24, 25, 26)

I vilken utsträckning har det habiliteringscenter där ditt barn får stöd och behandling...	2009
21...givit ditt barn möjlighet att få riktad information om sin funktionsnedsättning och vad det innebär?	3,60
22...givit dig möjlighet att få riktade utbildningstillfällen om ditt barns funktionsnedsättning, vad det innebär och vad man som förälder kan göra för att underlätta i vardagen.	3,88
23...erbjudit andra anhöriga, t ex mor- o farföräldrar, riktade utbildningstillfällen om funktionsnedsättningen, vad den innebär och vad man kan göra för att underlätta i vardagen.	2,57
24...erbjudit riktade utbildningstillfällen om hur du kan hantera vanliga vardagsproblem som ex. sömn, mat, toavanor, beteenden.	3,62
25...givit ditt barn möjlighet att träffa andra barn eller ungdomar med liknande funktionsnedsättningar för att dela erfarenheter eller träna tillsammans.	3,78
26...givit syskon möjlighet att träffa andra syskon i liknande situation för att få egen kunskap om funktionsnedsättningen och prata om hur det är att vara syskon.	2,64
Sammanvägt medelvärde	3,38

Det sammanvägda medelvärdet för kunskap och lärande är det lägsta i enkäten, och här finns det anledning att förbättra insatserna.

Tyvärr finns inte området med bland dem som föräldrarna ombads rangordna, så vi kan inte veta hur angelägen frågan är för brukarna.

4.9 Rangordning av kvalitetsområdena

Tabell 9. Rangordning av kvalitetsfaktorer jämfört med medelvärden på kvalitetsområdena

Kvalitetsområde	Hög prioritering -% som angivit 1 eller 2 - resp. (rangordn.)	Medelvärde resp (rangordn.)
Stärkande samarbete	37 (4)	4,60 (4)
Respektfullt och stödjande bemötande	51 (2)	5,45 (1)
Samordnad och allsidig habilitering	67 (1)	5,33 (2)
Tillhandahållande av generell information	13 (5)	3,99 (5)
Tillhandahållande av specifik information	44 (3)	4,63 (3)

Tabellen visar att föräldrarna skattar ”Samordnad och allsidig habilitering” högst, följt av ”Respektfullt och stödjande bemötande”. På båda dessa områden ligger medelvärden för svaren över värdet 5, dvs betraktas som ett högt värde. För området ”Tillhandahållande av generell information” har vi fått det lägsta värdet, det enda under 4, men detta rankas i gengäld lägst av föräldrarna, så det är inte självklart att det är angeläget att förstärka dessa insatser.

4.10 Förväntningar

Tabell 10. Förväntningar

Kvalitetsområde	Förväntning
Stärkande samarbete	5,68 (2)
Respektfullt och stödjande bemötande	5,91 (1)
Samordnad och allsidig habilitering	5,59 (3)
Tillhandahållande av generell information	4,78 (5)
Tillhandahållande av specifik information	5,57 (4)

Tabellen visar att föräldrarna i första hand förväntar sig att bli respektfullt bemötta, och detta område får högsta medelvärde i enkäten. På andra plats ligger förväntningarna på ”stärkande samarbete”, på tredje resp. fjärde Samordnad och allsidig habilitering” resp. ”Tillhandahållande av specifik information” (nästan samma medelvärde). På femte och sista plats kommer ”Tillhandahållande av generell information” analogt med resultaten ovan vad gäller enkätens medelvärde resp. prioritering.

4.11 Nöjdhet

Tabell 11. Nöjdhet, totalt sett (%)

Hur nöjd är du på det hela taget med din habilitering?	2004	2009
Mycket nöjd	34	35
Nöjd	39	39
Inte helt nöjd	19	23
Missnöjd	8	3

Ovanstående tabell visar att 74 procent av brukarna är nöjda med habiliteringen, ungefär samma resultat som i föregående undersökning med den skillnaden att antalet missnöjda minskat med fem procentenheter.

Tabell 12. Nöjdhet, fördelad på team (antal personer)

	AAS-team	Småbarnsteam	Skolbarnsteam	Ungdomsteam	Summa
Mycket nöjd	19	6	17	7	49
Nöjd	10	11	18	15	54
Inte helt nöjd	5	8	15	4	32
Missnöjd	-	1	3	-	4
Summa	34	26	53	26	139

Det finns alltså inga missnöjda föräldrar i AAS- och Ungdomsteamerna, och speciellt AAS-teamet har en hög andel mycket nöjda.

I samband med den årliga habiliteringsplaneringen lämnar Habilitering Söder en utvärderingsblankett till brukaren och/eller dennes företrädare. Under 2008 statistikfördes 255 habiliteringsplaneringar för AAS-, småbarns- och skolbarnsteamerna (för ungdomsteamet finns enbart siffror för hela teamet, inte för den här aktuella åldersgruppen). Även här har vi ett bortfall, något mindre än i MPOC-enkäten, nämligen 56 procent. Av de 113 personer (44 %) som fyllt i utvärderingsblanketten har 95 % angivit att de är nöjda med de insatser de får från habiliteringen, ett resultat som är bättre än MPOC-enkätens.

Skillnaden är stor, och man kan bara spekulera i orsakerna. Är det en större andel som inte är nöjda som har fyllt i enkäten för att de vill göra sina röster hörda? För detta talar att de tre enkäter som kommit in efter att sammanställningen var klar, samtliga kom från föräldrar som angivit att de var nöjda. Känner man en större press på sig att ange mera positiva svar, då man fyller i NYSAM-enkäten i samband med habiliteringsplaneringen som man gör ihop med personalen? Eller är det så att man direkt efter habiliteringsplaneringen känner sig mera tillfreds, eftersom man har fått hjälp och stöd och kunnat få svar på sina frågor?

4.12 Kommentarer

I enkäten fanns en öppen fråga ”*Finns det andra viktiga saker som vi inte har frågat om som du vill tillägga?*”. Den gjorde det möjligt för föräldrarna att även ta upp sådant som inte täcktes av enkäten. Av de 144 som besvarat enkäten har 62 personer skrivit olika kommentarer. Deras kommentarer handlade om beröm, förslag, konstateranden och klagomål.

Tabell 13. Kommentarer fördelade på team

Team	Antal positiva	Antal negativa	Antal blandade	Antal neutrala	Summa
AAS-team	5	4	3	3	15
Småbarnsteam	1	2	5	2	10
Skolbarnsteam	5	10	2	3	20
Ungdomsteam	2	7	3	3	15
Summa	13	23	13	11	60

Totalt har vi fått 13 positiva kommentarer, fördelade enligt ovan. Bland de negativa kommentarerna finns också förslag på förändringar. De blandade kommentarerna innehåller både beröm och negativ kritik. De neutrala kommentarerna handlar mycket om själva formuläret.

Ett antal av de negativa kommentarerna berör frågor som habiliteringen inte kan påverka eller har ansvar för, t.ex. väntetider för hjälpmedel.

De två kommentarer som inte redovisas i tabellen, kommer från föräldrar som enbart träffat remiss- resp. utredningsteamet.

Kommentarerna i MPOC28 från 2004 var förhållandevis lätta att kategorisera. Där kunde man urskilja två ”kritiska områden”, nämligen ”Tillgänglighet och resurser” respektive ”Kompetens och information”. Något liknande mönster är svårt att se i nuvarande enkät. Några nämner lång väntetid, några tar upp informationsfrågor (skola, fritid), men de flesta kommentarerna är ”unika”, dvs. beskriver enskilda brukares situation.

En förteckning över alla kommentarer har lämnats till teamen som kan använda den som en källa där man kan hämta diskussionsstoff till temadagar och utvecklingsarbete.

5. ANALYS

5.1 Styrkor

Alla frågorna inom området Respektfullt och stödjande bemötande samt Samordnad och allsidig habilitering har fått höga värderingar, liksom några frågor inom området Stärkande samarbete.

Följande frågor har alla ett medelvärde över 4,5:

1. ...hjälpt dig att känna dig som en bra förälder?
3. ...bidragit till att skapa en stödjande atmosfär snarare än att bara ge information?
4. ...lätit dig välja typ av information och när du vill få information?
5. ...allsidigt sett till ditt barns behov, inte bara fysiska utan också känslomässiga och sociala?
6. ...sett till att åtminstone en av teammedlemmarna är någon som arbetar med dig och din familj under lång tid?
8. ...givit dig möjlighet att fatta beslut om behandling?
9. ...erbjudit dig tillräckligt med tid att prata så att du inte behövt känna dig stressad?
10. ..gemensamt planerat barnets habilitering så att alla kunnat arbeta mot samma mål?
11. ..bemött dig som en jämbördig snarare än som "bara" en förälder till ett barn med funktionsnedsättning?
12. ..givit sinsemellan överensstämmande uppgifter om ditt barn
13. ..bemött dig som en individ snarare än som en typisk förälder till ett barn med funktionshinder?
15. ..berättat om resultaten från olika bedömningar (t ex psykologiska, pedagogiska och motoriska)?
18. ..gjort det möjligt för hela familjen att erhålla information?

Den fråga som har det högsta medelvärdet är fråga 11 (5,89).

5.2 Svagheter

Två frågor har fått låga värderingar, båda ligger inom området Kunskap och lärande.

Följande frågor har ett medelvärde under 3,5:

23. ...erbjudit andra anhöriga, t ex mor- o farföräldrar, riktade utbildningstillfällen om funktionsnedsättningen, vad den innebär och vad man kan göra för att underlätta i vardagen.
26. ...givit syskon möjlighet att träffa andra syskon i liknande situation för att få egen kunskap om funktionsnedsättningen och prata om hur det är att vara syskon.

Lägst medelvärde har fråga 23 (2,57).

Redan nu arbetar vi mycket med olika former av gruppverksamhet, men det är tydligt att här finns mer att göra för att möta de behov som brukarna känner.

Eftersom kvalitetsområdet Kunskap och lärande inte ingick i den rangordning föräldrarna fick göra, blir det svårt att bedöma hur stor vikt vi ska lägga vid ett förbättringsarbete här.

För övrigt ligger värdena för informationsfrågorna (med undantag för fråga 15) förhållandevis lågt. Detta gäller särskilt den generella informationen. Värdena har i många fall sjunkit jämfört med föregående undersökning.

6. SLUTSATSER

Till sist kan vi konstatera, att resultaten från MPOC28 visar att föräldrarna anser att våra habiliteringsinsatser inom de flesta områdena har förbättrats sedan föregående mätning med MPOC20. Resultatet visar att vi bör intensifiera våra informationsinsatser och arbeta vidare med att anpassa vår växande gruppverksamhet till brukarnas behov.

Det stora bortfallet gör tyvärr att slutsatserna vilar på osäker grund.

7. SLUTORD

Inte så få föräldrar anmärker att formuläret är omfattande och krångligt att fylla i. I framtiden kommer alla att få fylla i ett webb-baserat formulär i samband med vårt kvalitetsregister HEFA. Förhoppningsvis kan man göra detta vid besök på habiliteringen, då personalen har möjlighet att motivera brukarna att ta sig tiden att fylla i formuläret, och då personalen också kan finnas till hands för att besvara eventuella frågor.

I år prövar vi också att skicka en kort sammanfattning av resultatet till samtliga föräldrar tillsammans med höstens utskick av gruppkatalogen. Förhoppningsvis påverkar en sådan återkoppling föräldrarna, så att de blir mera angelägna att fylla i enkäten nästa gång det är dags.