



**Uppföljning och utvärdering av insatserna**

**Upplevd kvalitet av insatserna på Rubinens Motivations-  
och Omvårdnadsboende**

**Sammanfattande bedömningar av klienterna  
under pågående placeringar**

**Rapport 2019-12-20**

Rapporten är sammanställd av Christer Jönsson  
*En evidensbaserad praktik*

## 1. Inledning

Denna rapport avser 18 klienters värderingar av insatserna på Rubinen i samband med att placeringen avslutades under andra halvåret 2019.

I en separat rapport redovisas uppdragsgivarnas bedömningar av insatserna.

Uppföljningen av klienternas och uppdragsgivarnas bedömningar av upplevd kvalitet på Rubinen följer Socialstyrelsens handbok för systematisk uppföljning.

Klienternas bedömningar av upplevd kvalitet är en del av Rubinens egenkontroll i det systematiska kvalitetsarbetet enligt SOSFS 2011:9, ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Bedömningarna är också en del av kraven på uppföljning och utvärdering som ställs i svensk standard SS 41000:2018, kvalitetssäkring av HVB.

För att belägga god kvalitet i verksamheten används Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer/kvalitetsområden.

Klienterna och uppdragsgivarna bedömer verksamhetens strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet.

I utvärdering och teori om socialt arbete beskriver forskare att resultat av insatser växer fram i en dynamisk process. Processen att nå måluppfyllelse eller effekter i klientens livsvärld tar olika lång tid för olika klienter.

Klientens aktiva gensvar på socialarbetarens insatser är nödvändigt för att förklara hur resultat uppstår.

Relationsskapande, tillit, bemötande m.m. tycks vara en förutsättning för klientens aktiva gensvar för att nå resultat i en förändringsprocess. (Blom & Morén 2015)

**I frekvensdiagram och i tabellen för avgivna medelpoäng kan det saknas något omdöme. Orsaken är att klienten inte kan avge något omdöme eller att frågan inte är relevant för placeringen.**

**För sammanställningen och rapporten ansvarar:**

Christer Jönsson

[christer@enevidensbaseradpraktik.se](mailto:christer@enevidensbaseradpraktik.se)

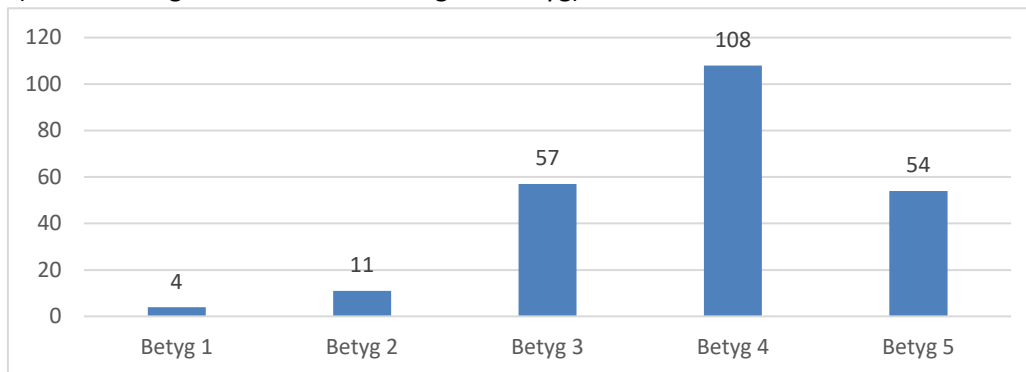
072-8016700, 070-259 30 46

## **Rapportens delar:**

1. Inledning
2. Sammanfattning av klienternas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden i samband med att placeringen avslutas
3. Sammanfattning avgivna omdömen inom samtliga kvalitetsområden i samband med att placeringen avslutas, medelvärde
4. Klienternas bedömningar av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvensdiagram
5. Vad är riktigt bra på Rubinen? Vad tycker Du borde förbättras på Rubinen?

## 2. Sammanfattning av klienternas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden i samband med att placeringen avslutas

(Frekvensdiagram: Totalt antalet avgivna betyg)



Totalt har 234 omdömen avgivits av de 18 klienterna.

Betyg 1 har avgivits vid 4 tillfällen, betyg 2 vid 11 tillfällen. Betyg 3 har avgivits vid 57 tillfällen. Betyg 4 har avgivits vid 108 tillfällen och betyg 5 vid 54 tillfällen. Medelbetyget för samtliga avgivna omdömen är 3,8 på en 5-gradig skala.

**Som framgår av rapporten får Rubinens Motivations- och Omvårdnadsboende höga omdömen inom flera kvalitetsområden.**

**Klienterna lyfter speciellt fram följande kvalitetsområden med höga omdömen i enkäten (Mer än 70% av klienterna ger Rubinen omdöme 4 eller 5 inom följande kvalitetsområde):**

- \*Personalens bemötande av klienterna
- \*Man lyssnar och tar hänsyn till klienternas synpunkter
- \*Klienterna känner tillit
- \*Klienterna känner sig delaktiga
- \*Det finns personal tillgänglig när man behöver det
- \*Klienterna är nöjda med det stöd och den hjälp man får på Rubinen
- \*Man är nöjd med hur Rubinen arbetar med att nå målen med uppdraget/ genomförandeplanen

**På frågan; "Är det något som du tycker är riktigt bra på Rubinen?" lyfter klienterna fram:**

- \*Personalen. Hur man möter och ser varje enskild klient.
- \*Att på Rubinen ger man aldrig upp.

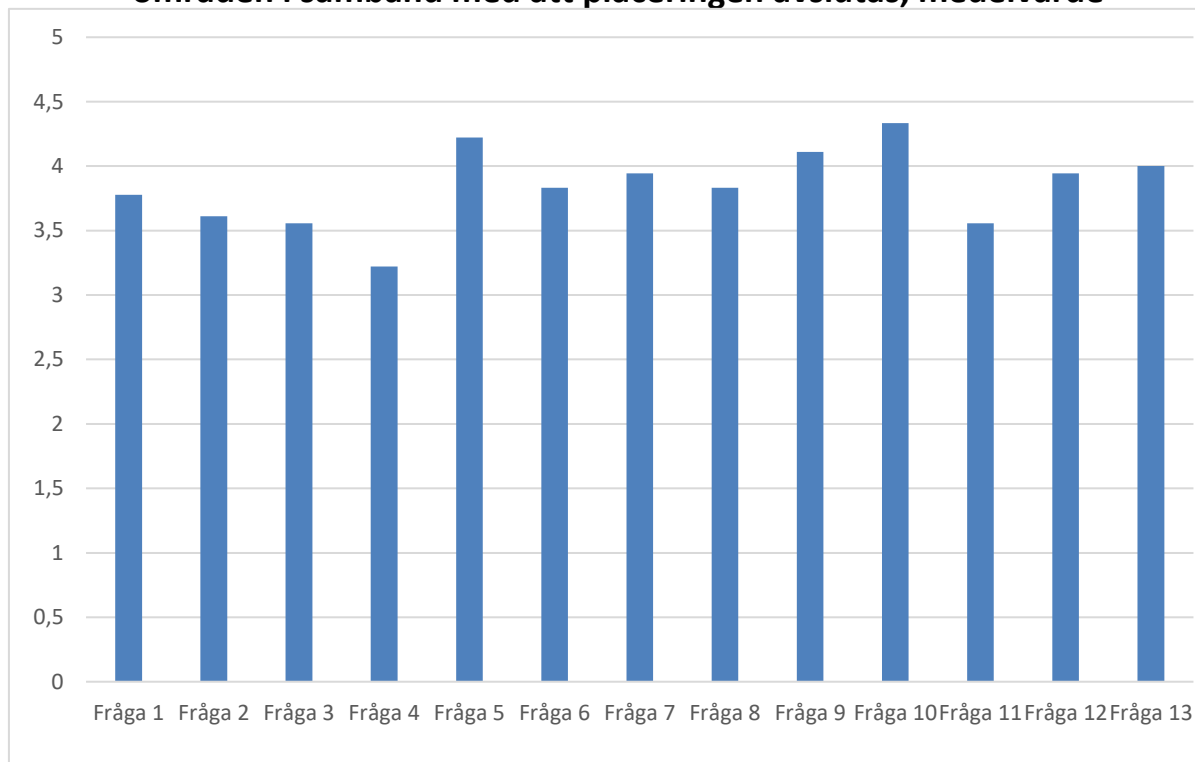
**Det ska sägas att detta är också något som uppdragsgivarna lyfter fram i sina omdömen kring Rubinen.**

**När det gäller kvalitetsområden där man bör utveckla och förbättra är det först och främst vad klienterna uttrycker:**

- \*Möjligheterna till aktiviteter, motion m.m.

**På frågan; "Är det något som du tycker borde förbättras på Rubinen?" lyfter några klienter fram där här med regler och efterlevnaden av regler som ett problem.**

#### 4. Sammanfattning avgivna omdömen inom samtliga kvalitetsområden i samband med att placeringen avslutas, medelvärde



##### Kvalitetsområden:

**Fråga 1: Förutsättningar att hantera missbruket**

**Fråga 2: Klientens psykiska hälsa/mående**

**Fråga 3: Klientens fysiska hälsa**

**Fråga 4: Förutsättningar att klara vardagliga sysslor**

**Fråga 5: Personalens bemötande**

**Fråga 6: Känna trygghet**

**Fråga 7: Lyssnar och tar hänsyn till dina synpunkter**

**Fråga 8: Känna delaktighet**

**Fråga 9: Personal tillgänglig när du behöver det**

**Fråga 10: Känna tillit**

**Fråga 11: Möjlighet till aktiviteter**

**Fråga 12: Nöjd med hur verksamheten jobbar för att nå målet**

**Fråga 13: Sammanfattning, stöd och hjälp klienten får**

##### Medelpoäng:

3.8

3.6

3.6

3.2

4.2

3.8

3.9

3.8

4.1

4.3

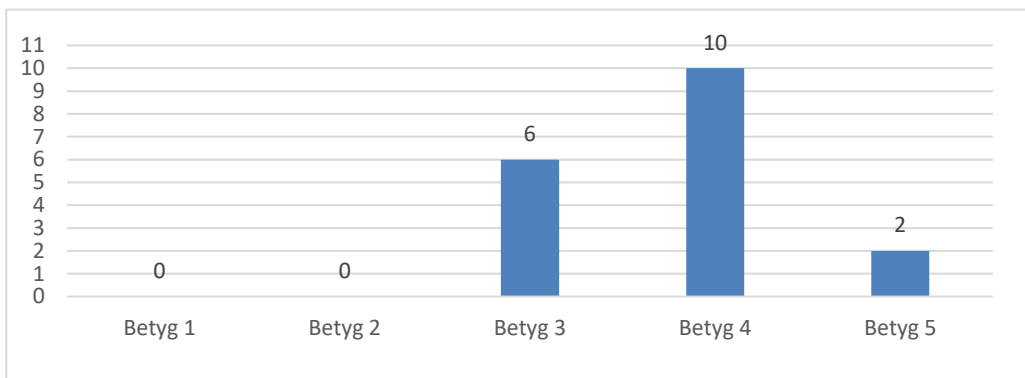
3.6

3.9

4.0

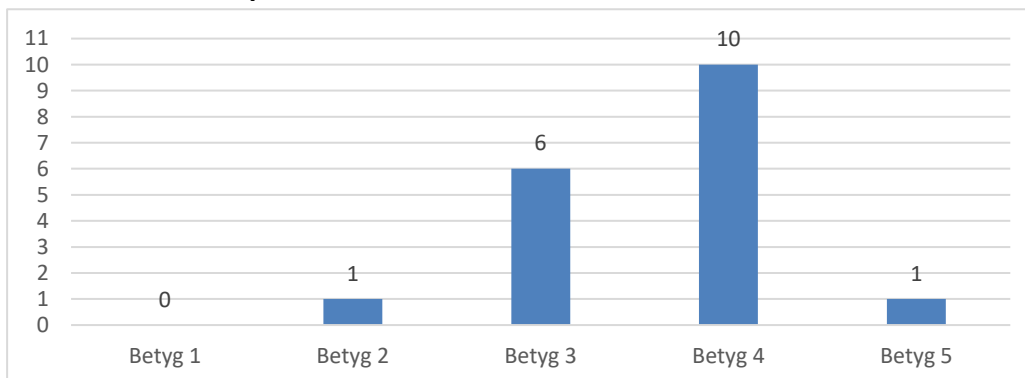
## 2. Klienternas bedömningar av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvensdiagram

**Fråga 1. Har Dina förutsättningar att hantera Ditt missbruk förbättrats till följd av att Du vistats på Rubinens Motivations- och Omvårdnadsboende?**



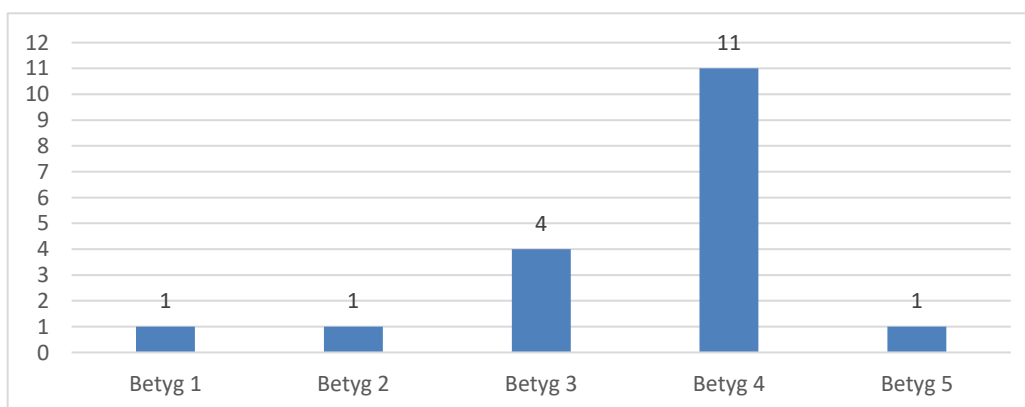
(Betyg 1 innebär att förutsättningarna har försämrats, betyg 3 innebär att förutsättningarna har förbättrats något, betyg 5 att det skett en stor förbättring.)

**Fråga 2. Har Din psykiska hälsa/psykiska mående förbättrats till följd av att Du har vistats på Rubinen?**



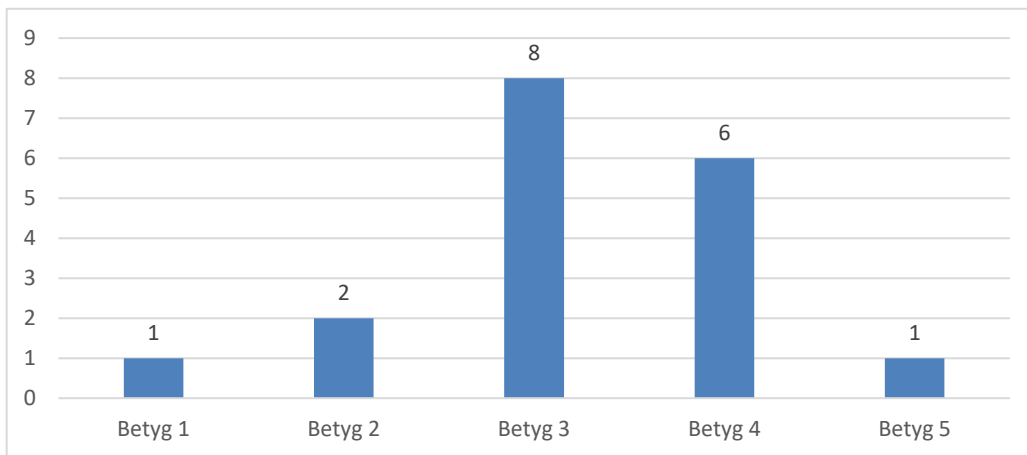
(Betyg 1 innebär att den psykiska hälsan har försämrats, betyg 3 att den psykiska hälsan har förbättrats något, betyg 5 att det skett en stor förbättring.)

**Fråga 3. Har Din fysiska hälsa förbättrats till följd av att du har vistats på Rubinen?**



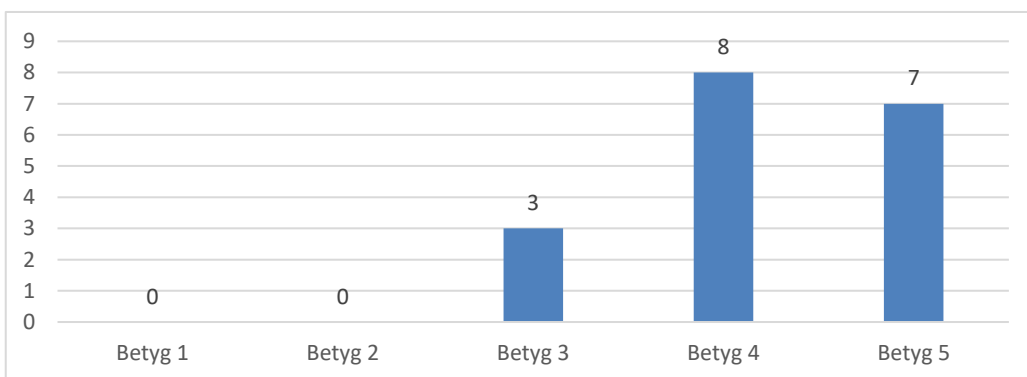
(Betyg 1 innebär att den fysiska hälsan har försämrats, betyg 3 att den fysiska hälsan har förbättrats något, betyg 5 att det har skett en stor förbättring.)

**Fråga 4. Har Dina förutsättningar att klara vardagliga sysslor förbättrats till följd av att Du har vistats på Rubinen?**



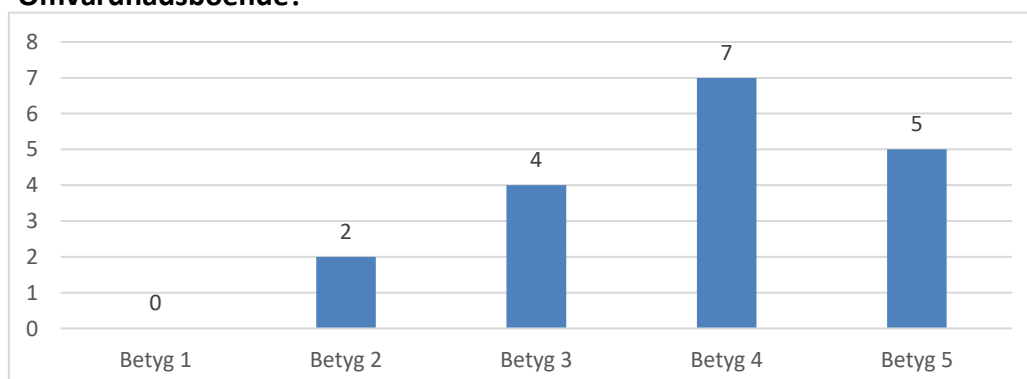
**(Betyg 1 innebär att förutsättningarna har försämrats, betyg 3 att förutsättningarna har förbättrats något, betyg 5 att det har skett en stor förbättring.)**

**Fråga 5. Är Du nöjd med hur personalen har bemött Dig?**



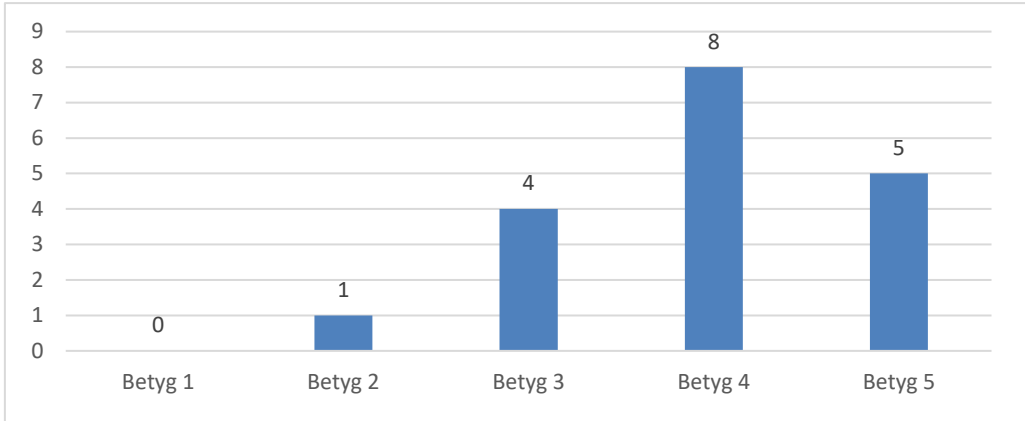
**(Betyg 1 innebär att man inte alls är nöjd med bemötandet, betyg 3 att man till viss del är nöjd med bemötandet, betyg 5 innebär att man är mycket nöjd med bemötandet.)**

**Fråga 6. Har Du känt Dig trygg på Rubinens Motivations- och Omvårdnadsboende?**



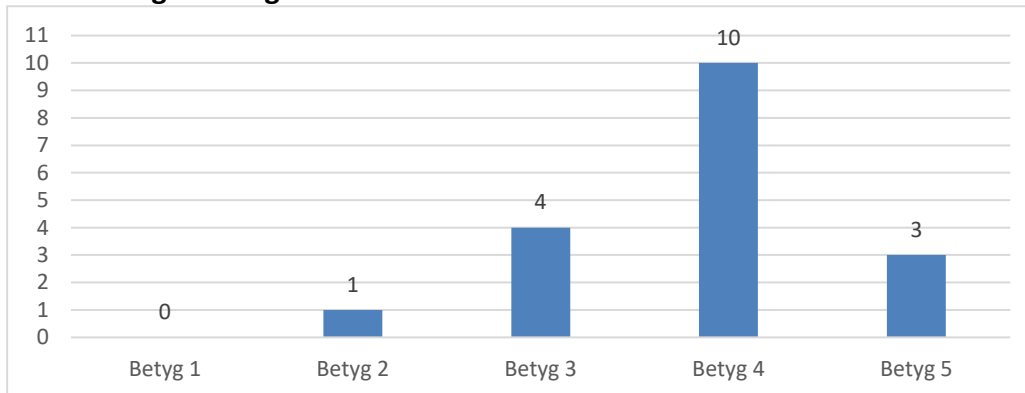
**(Betyg 1 innebär att klienten inte alls har känt sig trygg, betyg 3 innebär att man delvis känt sig trygg, betyg 5 att man har känt sig helt trygg.)**

**Fråga 7. Har personalen lyssnat på Dig och tagit hänsyn till Dina synpunkter?**



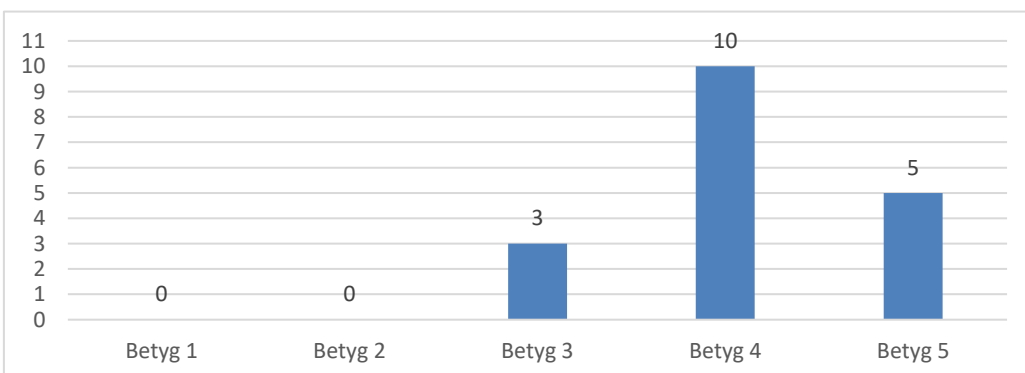
(Betyg 1 innebär att man aldrig lyssnat eller tagit hänsyn till synpunkter, betyg 3 att man ibland lyssnat och tagit hänsyn till synpunkter från klienten, betyg 5 att man alltid har lyssnat och tagit hänsyn till klientens synpunkter.)

**Fråga 8. Har Du känt Dig delaktig och varit med och beslutat om frågor som rör Dig i vardagen?**



(Betyg 1 innebär att man aldrig känt sig delaktig, betyg 3 att man ibland känt sig delaktig, betyg 5 att man alltid har känt sig delaktig och varit med och beslutat om frågor som berör klienten i vardagen.)

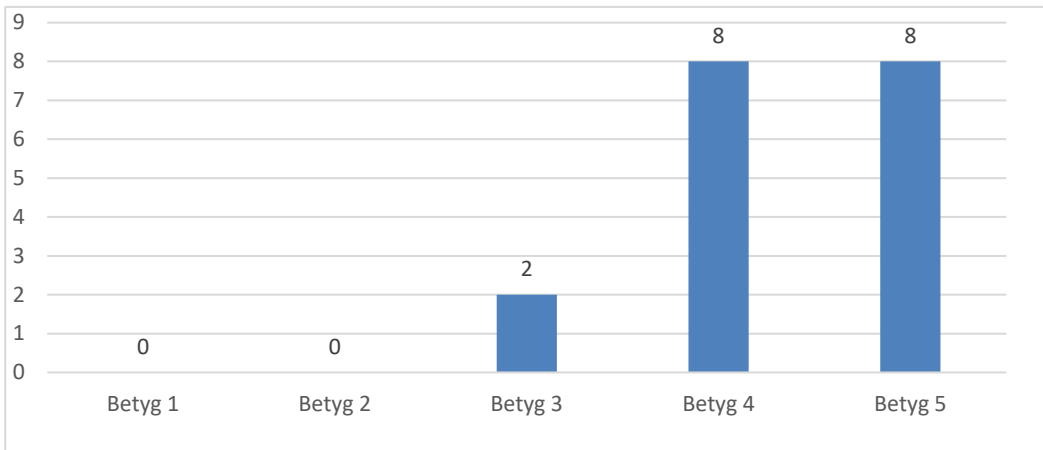
**Fråga 9. Har det funnits personal tillgänglig när Du har behövt det?**



(Betyg 1 innebär att det aldrig funnits personal tillgänglig, betyg 3 att det ibland har funnits personal tillgänglig, betyg 5 att det alltid funnits personal tillgänglig när man har behövt det.)

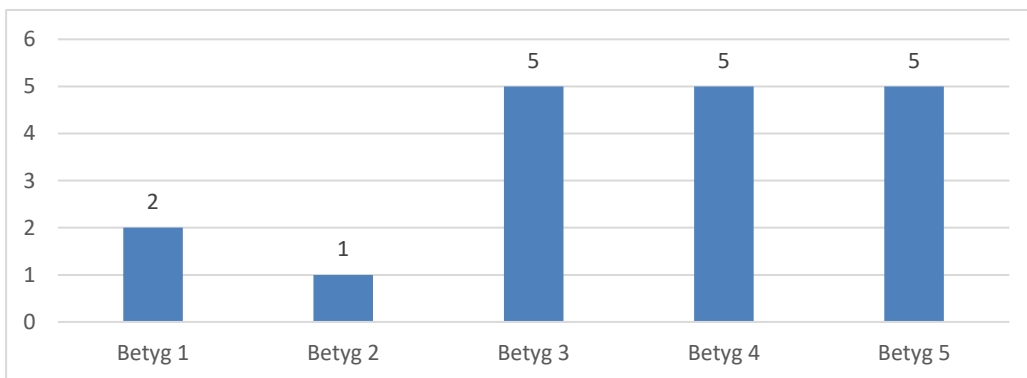


**Fråga 10. Har Du känt tillit/litat på personalen på Rubinen?**



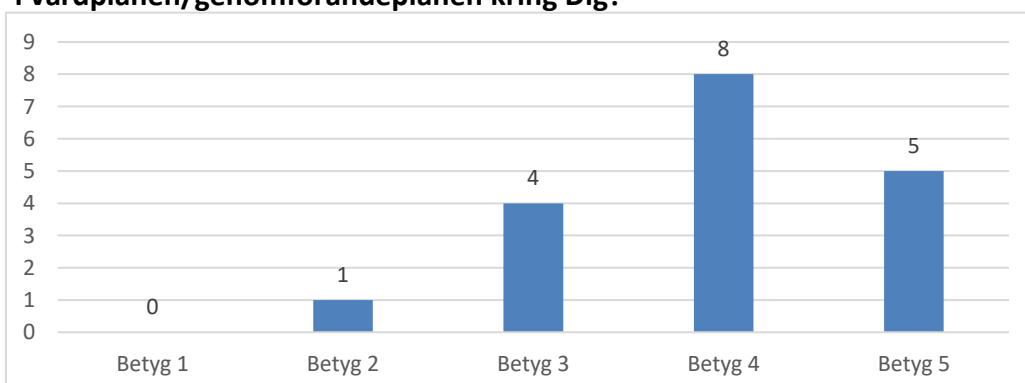
**(Betyg 1 innebär att klienten aldrig känt tillit, betyg 3 att klienten ibland känt tillit, betyg 5 att klienten alltid har känt tillit.)**

**Fråga 11. Är Du nöjd med möjligheterna till aktiviteter, utflykter, motion?**



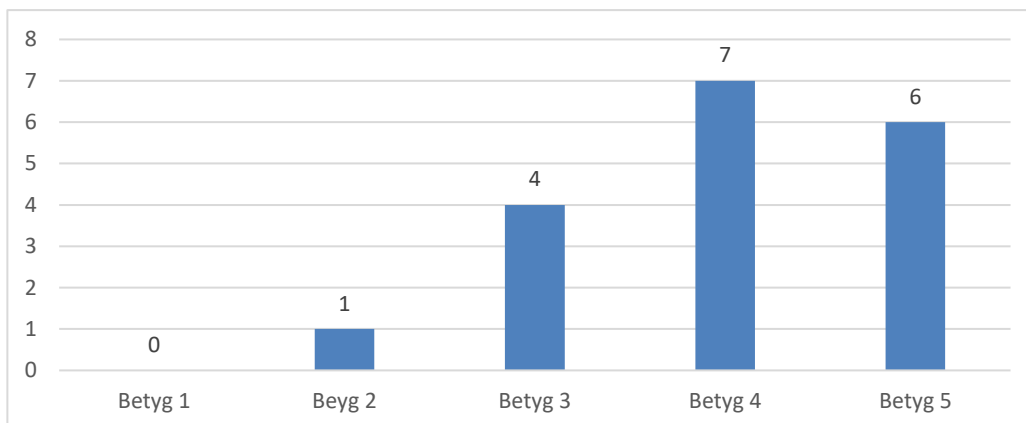
**(Betyg 1 innebär att klienten tycker det är väldigt dåligt med möjligheter, betyg 3 det är ganska bra med möjligheter till aktiviteter, utflykter och motion. Betyg 5 innebär att det är mycket bra med möjligheter.)**

**Fråga 12. Är Du nöjd med hur Rubinen har arbetat med att nå målen i vårdplanen/genomförandeplanen kring Dig?**



**(Betyg 1 innebär att man är mycket missnöjd med hur Rubinen har arbetat, betyg 3 innebär att man delvis är nöjd, betyg 5 innebär att man är mycket nöjd med hur Rubinen har arbetat med att nå målen.)**

**Fråga 13. Sammanfattningsvis; Är Du nöjd med det stöd och den hjälp som Du har fått på Rubinens Motivations- och Omvårdnadsboende?**



**(Betyg 1 innebär att man är mycket missnöjd, betyg 3 att man delvis är nöjd med det stöd och den hjälp man har fått, betyg 5 innebär att man är mycket nöjd.)**

**Fråga 14: Är det något som du tycker är riktigt bra på Rubinen?**

Att man på Rubinen ser människan först och främst, att man ser människan bakom missbruket. Att man här verkligen får hjälp med dom bakomliggande faktorerna. Att man får förutsättningar till ett nyktert liv.

Grym personal. Lugnt och fint här. Bra KBT. Bra med fysiska aktiviteter.

Personalen är trevlig och bra!

Maten, träningen och personalen.

Personalen är fantastisk. Personalen ger aldrig upp, man tror på oss!

Gott om mat.

Att man ser personen, oss klienter, och att man bryr sig om varje enskild människa här.

**Fråga 15. Är det något som Du tycker borde förbättras på Rubinen?**

Förbättra tillgängligheten till personal under dagtid.

Vid återfall eller "grejer" på hemmet: Ut direkt. Skapar irritation för oss som kämpar. Likaså vid stölder.

Fastare och fler regler. Mera krav på de boende. Tuffare tag vid misskötsel. Bättre planering, tider krockar och det är inte bra, detta är strukturfel och organisationsfel.

Mer aktiviteter.

Mer regler.