



Så tycker de äldre om äldreomsorgen, resultat 2017

Sammanfattning

Socialstyrelsen undersöker årligen de äldres uppfattning av äldreomsorgen på uppdrag av regeringen. Undersökningen består av två enkätundersökningar som berör hemtjänst respektive särskilt boende. Enkäterna skickas ut på våren och resultatet offentliggörs på hösten varje år. Resultat går att se på riks-, region- och kommunnivå samt till viss del på utförar- och verksamhetsnivå.

I denna rapport redovisas resultat för Linköpings kommun i 2017 års undersökning på olika nivåer. Viss bearbetning har också gjorts av statistiken och förutom 2017 års resultat vävs även tidigare års resultat in i vissa analyser. Rapporten innehåller även en längre diskussion om hur resultaten från dessa brukarundersökningar kan och borde användas utifrån möjligheter och begränsningar som undersökningarna för med sig.

I hemtjänstenkäten svarade i Linköping 90 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är en procentenhet mer än i hela riket. Alla de fem senaste åren har denna siffra legat på 90 eller 91 % för Linköping. Svarsfrekvensen var 62 % vilket är en nedgång jämfört med tidigare år, men i stort sett i nivå med riket. I enkäten för särskilt boende svarade i Linköping 82 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är en uppgång med tre procentenheter jämfört med 2016 och i nivå med riket. Även här är trenden för svarsfrekvens negativ, men alltså högre än rikets (56 % jämfört med 54 %). För såväl hemtjänst som särskilt boende visar jämförelser mellan verksamheter/utförare på relativt stora skillnader dem emellan.

Ett antal omständigheter som bör beaktas när resultatet av dessa brukarundersökningar tolkas och används framförs. Några av de viktigaste av dessa handlar om låga svarsfrekvenser; att den äldre själv ofta inte är med och fyller i enkäten; och att olika kommuner respektive verksamheter har olika förutsättningar att uppnå ett gott resultat i brukarundersökningarna, vilket minskar jämförbarheten dem emellan. När det gäller verksamheter kan det också vara problematiskt att utvärdera utföraren utifrån resultatet då brukaren till viss del ”betygsätter” även politiska beslut och andra faktorer som utföraren svårligen kan råda över.

Innehållsförteckning

1. Inledning	3
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Syfte	3
1.3 Upplägg.....	3
2. Diskussion – hur kan resultatet användas?	4
2.1 Möjligheter och fördelar	4
2.2 Begränsningar och invändningar	4
2.3 Slutsatser.....	8
3. Resultat	10
3.1 Hemtjänst.....	10
3.2 Vårdboende.....	16
4. Metod och förklaringar	26
4.1 Hemtjänst.....	26
4.2 Vårdboende.....	27

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Socialstyrelsen undersöker årligen de äldres uppfattning av äldreomsorgen på uppdrag av regeringen. Undersökningen sker i samråd med Sveriges Kommuner och Landsting, Famna och Vårdföretagarna. Undersökningen består av två enkätundersökningar som berör hemtjänst respektive särskilt boende. Enkäterna skickas ut till alla över 65 år med verkställda biståndsbeslut om hemtjänst¹ eller särskilt boende. Enkäterna skickas ut på våren och resultatet offentliggörs på hösten varje år.

Linköpings kommuns strävar efter att alla linköpingsbor ska ges förutsättningar att leva ett hälsosamt liv och ha en meningsfull tillvaro med inflytande över sin vardag. Den som är i behov av stöd och hjälp ska kunna få det enkelt. Stöd-, vård- och omsorgsinsatser ska utmärkas av trygghet, hög kvalitet och ökat självbestämmande för den enskilde samt goda villkor för personalen. Äldrenämnden har som mål att:

- äldrenämndens insatser ska bidra till att äldre personer känner sig trygga i sin vardag och får stöd och hjälp när behov uppstår, och att
- äldrenämndens verksamhet ska präglas av kvalitet och utveckling.

En självklar del i utvärderingen av i vilken utsträckning nämnden lyckas uppnå sina mål är att lyssna in de individer som är mottagare av nämndens insatser. I detta syfte är Socialstyrelsens nationella brukarundersökning ett värdefullt verktyg.

1.2 Syfte

Huvudsyftet med denna rapport är att presentera Linköpings kommuns resultat i 2017 års nationella brukarundersökning på kommun-, utförar-, och verksamhetsnivå. Ett viktigt syfte är också att lyfta och diskutera hur resultaten från dessa brukarundersökningar kan och borde användas utifrån möjligheter och begränsningar som undersökningarna för med sig.

1.3 Upplägg

Kapitel 2 innehåller en diskussion om den nationella brukarundersökningen utifrån vilka möjligheter och fördelar den har respektive vilka begränsningar och invändningar som kan göras gällande när resultatet ska tolkas och användas. I kapitel 3 presenteras resultatet för Linköpings kommun i 2017 års undersökningar (hemtjänst respektive särskilt boende) liksom analyser av flera års sammanslagna resultat. Resultaten presenteras först på kommunnivå och därefter på utförar- och verksamhetsnivå. För att göra resultatkapitlet mer lättläsligt och mindre omständligt har en del förklaringar av metod och beräkningar utelämnats och återfinns istället i kapitel 4.

¹ Personer med enbart insatserna matdistribution och/eller trygghetslarm ingår inte.

2. Diskussion – hur kan resultatet användas?

I detta kapitel diskuteras först möjligheter och fördelar med den nationella brukarundersökningen, och därefter begränsningar och invändningar som är viktiga att känna till när resultatet av undersökningarna tolkas, analyseras och används på olika sätt. Kapitlet avslutas med några sammanfattande slutsatser med koppling till några av de överväganden som gjorts när resultatdelen (kapitel 3) tagits fram.

2.1 Möjligheter och fördelar

Det går inte att bortse från den stora servicen i att nämnden varje år får en färdig brukarundersökning som täcker dess två största verksamhetsområden, hemtjänst och särskilt boende (SäBo). Även om en egenregisserad brukarundersökning skulle ge möjligheter till viss lokal anpassning av enkätfrågor och metod vore det inte ekonomiskt försvarbart för nämnden att låta utföra egna brukarundersökningar gentemot dessa målgrupper. Dessutom skulle resurserna för en sådan undersökning aldrig räcka till för att uppnå den grad av expertis och noggranna förberedelser respektive utvärdering som den nationella undersökningen präglas av. Vidare skulle resultatet av en egen brukarundersökning inte kunna användas för jämförelser med andra kommuner eller riket i stort. Den egna undersökningen skulle dessutom behöva göras om för att mäta utveckling över tid, och då utföras på mer eller mindre exakt samma sätt för att få jämförbara resultat.

Socialstyrelsen har gjort årliga undersökningar sedan 2008 med undantag för 2009. År 2012 reviderades enkäten och från och med 2013 är frågorna i princip desamma och enkäterna skickas ut till hela målpopulationen (tidigare gjordes ett urval). Detta innebär att det går att följa utvecklingen de senaste åren på riks-, läns och kommunnivå, och till viss del på utförar- och verksamhetsnivå (se vidare nedan).

Den nationella brukarundersökningen, som den sett ut sedan 2013, innehåller ett 25-tal frågor för respektive enkät. Frågorna täcker en rad relevanta områden, och frågorna har arbetats fram i samverkan mellan flera berörda parter samt expertgranskats för att möjligaste mån säkerställa att de samlar in den önskade informationen.

2.2 Begränsningar och invändningar

Den kanske viktigaste begränsningen att ta hänsyn till vad gäller den nationella brukarundersökningen relaterar till svarsfrekvenser- och mönster. På riksnivå var svarsfrekvensen för hemtjänstenkäten 65 % 2016 (Linköping 62 %) och av de besvarade enkäterna hade 43 % besvarats av någon annan än den äldre själv² (Linköping 43 %). För SäBo-enkäten var svarsfrekvensen 2016 ännu lägre, 56 % på riksnivå (Linköping 60 %) och av de besvarade enkäterna fylldes 65 % i av någon annan än den äldre själv (Linköping 59 %). Detta innebär att av de 2341 enkäter som skickades ut till personer med hemtjänst i Linköping har 841 fyllts i *med den äldres*

² I instruktionerna till webbenkäterna 2016 angavs följande: ”Du måste inte fylla i formuläret på egen hand. Om du behöver hjälp med att fylla i frågeformuläret kan du till exempel fråga en anhörig, bekant eller god man. (Den som hjälper dig bör inte tillhöra personalen på äldreboendet [jobba inom hemtjänsten].)” Enkäterna innehåller också en fråga om vem eller vilka som hjälpt till som var med och besvarade/fyllde i enkäten men svarsalternativen ”jag som har hemtjänst/bor på äldreboendet”, ”anhörig”, ”vän eller bekant”, ”god man eller förvaltare”, ”personal” och ”annan”.

deltagande och skickats tillbaka. Av 1063 enkäter som skickades till personer som bor i SäBo har 244 fyllts i med den äldres deltagande och skickats tillbaka. I sin rapport gällande resultatet av 2016 års undersökning skriver Socialstyrelsen:

”Bortfallet är troligen skevt och de som svarade är med största sannolikhet friskare än de som inte svarade på enkäten. Det kan påverka resultatet om de som svarar därmed är mer positiva till sin äldreomsorg än de som inte svarar [det har visat sig att det finns ett positivt samband mellan ”friskhet” och ”nöjdhet”]. En annan möjlig felkälla är att någon annan hjälper till att fylla i enkäten eller besvarar enkäten åt den äldre. Då kan det bli hjälparens, inte den äldres, åsikt som registreras. Det finns också en risk för att äldre med demenssjukdom eller andra svåra sjukdomar inte representeras med sina åsikter i undersökningen, om de själva inte kan besvara enkäten och inte heller har möjlighet att få hjälp av någon.”³

Det finns alltså en risk att särskilt de minst friska av de som får hemtjänst respektive bor på SäBo inte får sina röster hörda i dessa brukarundersökningar. Den nationella brukarundersökningen genomförs via postenkäter, men det finns även möjlighet att besvara enkäten via webb. Enkäterna är också möjliga att besvara på finska, arabiska och engelska för den som önskar. Det går dock inte att utesluta att en lokal brukarundersökning skulle uppnå en större svarsfrekvens om den inbegrep frågeledare som assisterade vid besvarandet, genom att till exempel läsa upp eller förtydliga frågorna. Fysisk närvaro av en representant för undersökningen skulle också kunna ha en positiv effekt på målgruppens motivation att alls delta.

Jämförelser med andra kommuner kommer aldrig kunna vara perfekta. Bland annat storleksmässiga, demografiska, socioekonomiska och kulturella skillnader skapar olika förutsättningar för olika kommuner att uppnå bra resultat i brukarundersökningarna. Det förefaller också troligt att det finns systematiska skillnader i medborgarnas förväntningar på äldreomsorgen mellan olika delar av landet, till exempel mellan tätort och landsbygd, som påverkar den enskildes bedömning av den lokala äldreomsorgen. Exempelvis skulle medborgarna i en kommun med rykte om sig av att ha en mycket välfungerande äldreomsorg lättare kunna bli missnöjda den dagen de själva blir föremål för äldreomsorgens insatser pga de höga förväntningarna, trots att den ”objektiva” kvaliteten kan vara minst lika hög som någon annanstans.

Trots att enkäterna består av ett 25-tal frågor fås ofta stor vikt vid en enda. Denna fråga lyder ”hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende/den hemtjänst du har?” Denna fråga ställs i slutet av enkäterna, efter det att de svarande fått svara på frågor om bland annat hälsotillstånd, självbestämmande, mat, bemötande och förtroende för personal. Dessa övriga frågor kan sägas fänga olika områden som enkätmakarna har ansett som viktiga för den aktuella målgruppens trygghet och välbefinnande. Det varierar förstås vad som är viktigt för den ”sammantagna” nöjdheten för olika individer. För någon kanske maten är central, för någon annan är det möjligheten att komma ut eller tillgängligheten till personal. Just därför är frågan om ”sammantagen nöjdhet” tilltalande; här antas den enskilde väga in vad som är viktigt för just hen och ge ett samlat omdöme utifrån de egna behoven. Att istället titta på svaren på övriga frågor och räkna ut den genomsnittliga nöjdheten

³ Socialstyrelsens rapport om undersökningen 2016, sidan 52. Följ [länk](#) för att komma till rapporten.

på dessa olika områden som antas vara viktiga för individen kan därför bli missvisande. Den enskilde som till exempel tycker att maten är viktigare än allt annat och är missnöjd med denna på sitt boende kan framstå som nöjd överlag om hen svarar positivt på de andra frågeområdena och dessa vägs lika med ”matområdet”. Nackdelen med frågan om sammantagen nöjdhet är dock att den inte säger något om *varför* den svarande är nöjd eller missnöjd sammantaget, vilket leder in på nästa begränsning att beakta vad gäller den nationella brukarundersökningen.

Socialstyrelsen ”äger” enkätsvaren och eftersom enkätsvaren är fulla av personuppgifter går det inte för enskilda medborgare, utförare eller kommuner att ta del av resultatet i sin helhet (inte ens resultatet för utförarens eller kommunens ”egna” verksamhet). När varje års undersökning är sammanställd presenterar Socialstyrelsen resultatet på sin hemsida i form av bland annat rapporter och resultattabeller. Av resultattablerna går det att utläsa hur stor andel av de svarande som fyllt i de olika svarsalternativen på respektive fråga. Det går också att se hur svaren skiljer sig mellan kön, ålder (yngre eller äldre än 80 år), vilken regiform (kommunal eller enskild) som utför äldreomsorgen och ytterligare några variabler. Det går vidare att begränsa urvalet till enskilda kommuner eller län. Det går alltså att ta reda på hur de som svarat i Linköpings kommun har svarat på respektive fråga. Däremot går det inte att utläsa hur enskilda svarat på olika frågor. Det går alltså inte att till exempel ta reda på hur de linköpingsbor som svarat att de är ”mycket missnöjda” på frågan om hur nöjda eller missnöjda de är sammantaget med sitt äldreboende har svarat på andra frågor för att försöka ta reda på mer specifikt *varför* de är missnöjda. Sådana analyser av svarsmönster och samband mellan olika frågor kan visserligen göras på riksnivå av Socialstyrelsen,⁴ men de går inte att göra på lokal nivå utifrån det material som Socialstyrelsen offentliggör.⁵

Utöver att sortera resultatet på kommun- eller länsnivå går det att se resultat för enskilda verksamheter. Det är dock endast för verksamheter för vilka minst 30 besvarade enkäter inkommit som resultatet offentliggörs i samma utsträckning som det görs på riks-, läns- och kommunnivå.⁶ För verksamheter där mellan 7-29 personer svarat redovisas endast hur stor andel som svarat ”positivt” på varje fråga (”andel positiva svar”). Vad som räknas som positiva svar är lite olika för olika frågor, men på de flesta frågor finns fem svarsalternativ och då är det de två mest positiva (t ex ”mycket nöjd” och ”ganska nöjd”) som räknas som ”positiva” svar. Av de tre övriga svarsalternativen är ett att betrakta som neutralt (t ex ”varken nöjd eller missnöjd”) och de två andra som negativa (t ex ”ganska missnöjd” och ”mycket missnöjd”). För verksamheter där mindre än sju personer besvarat enkäten redovisas

⁴ Till exempel fokuserade Socialstyrelsen i rapporten som avser brukarundersökningen 2016 på äldre som svarat att de upplever ett dåligt välbefinnande. Länk till rapporten:

<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20356/2016-10-2.pdf>.

⁵ Som kvalitets- och utvärderingskontoret rapporterat om tidigare har dock rådatamaterialet avseende Linköpings kommun från brukarundersökningen 2016 begärts ut från Socialstyrelsen. Materialet har lämnats ut (med vissa inskränkningar av sekretesskäl) och analys har påbörjats men inte hunnit slutföras. Datamaterialet innehåller alltså respondenternas svar på individnivå, vilket möjliggör mer djupgående analyser av samband mellan olika variabler. Förhoppningen är att analyserna kommer att kunna ge ökad kunskap om vad som påverkar nöjdheten bland brukarna i Linköpings kommun. När analys är färdig kommer en rapport sammanställas och presenteras för äldreöverstyrelsen.

⁶ 2016 var det fyra verksamheter med minst 30 svarande i SäBo-enkäten: Duvan, Kvarnbacken och Åleryd. I hemtjänstenkäten redovisas resultat på motsvarande sätt för de hemtjänstutförare som hade minst 30 svarande, vilka 2016 var Aleris, Attendo, Bräcke, Humana, Leanlink och Vardaga.

inget resultat alls. Det går inte att veta exakt hur många som svarat för någon verksamhet. Det som går att utläsa är om verksamheten ligger i spannet 0-6, 7-29 eller 30+ svarande samt att det för verksamheter med minst 7 svarande finns redovisat hur stor svarsfrekvensen var (antal inkomna svar delat med antal utskickade enkäter) i spann om 20 procentenheter (alltså 0-20, 20-40, 40-60, 60-80 eller 80-100 procent).

Att i mån av tillgänglighet använda resultatet för enskilda verksamheter/utförare som en del i den samlade utvärderingen/uppföljningen av uppnådd kvalitet och avtalsuppfyllnad är lockande men inte oproblematiskt. För en del verksamheter/utförare saknas alltså tillgång till resultat helt eller delvis. Detta beror på att underlaget (antal belagda platser på ett SäBo respektive antal hemtjänstbrukare som valt en viss utförare) är litet, att få valt att besvara enkäten, eller en kombination av dessa delar. När resultatet för en verksamhet/utförare bygger på ett litet underlag (få ifyllda enkäter) får varje enskild svarande dessutom relativt stort genomslag på resultatet. Det finns och kommer alltid finnas personer som aldrig blir nöjda. Det kan till exempel handla om att hen inte vill bo på ett äldreboende överhuvudtaget men på grund av olika omständigheter ändå hamnat på ett. Då kanske det inte spelar någon roll hur väl hen blir omhändertagen i verksamheten, i brukarundersökningen blir svaren negativa oavsett. Det kan finnas många ytterligare skäl till att svaren i enskilda enkäter inte alls speglar den ”objektiva” kvaliteten i den aktuella verksamheten. Denna typ av potentiella ”slumpmässiga” mätfel är särskilt viktiga att beakta för verksamheter/utförare vars resultat bygger på ett litet underlag. I takt med att underlaget växer minskar dock inverkan av slumpen.

Precis som förutsättningarna för olika kommuner kan skilja sig kan förutsättningarna för olika verksamheter variera på olika sätt. Som tidigare nämnt har det visat sig att mer friska personer är mer nöjda. Eftersom målgrupperna till viss del skiljer sig mellan kommunens olika särskilda boenden (vissa har t ex inriktning sjukhem eller demens) och dessa målgrupper troligen generellt är olika ”friska” kan detta vara en faktor som gör jämförelser verksamheterna emellan skeva. Det är också så att avtalen med utförarna vad gäller SäBo har kommit till på olika sätt (konkurrensupphandling eller verksamhetsuppdrag). I olika upphandlingar/verksamhetsuppdrag har till viss del olika krav ställts på utförarna, beroende bland annat på aktuell politisk inriktning. För att ta ett konkret exempel kan som ett ska-krav ställas i en upphandling att utföraren anställer en kock som lagar mat till de boende på plats i verksamheten. I en annan upphandling ställs inte detta krav och utföraren som vinner upphandlingen väljer att tillhandahålla maten på ett billigare sätt som innebär att de boende inte får samma kvalitet på maten. När de boende svarar på frågor i enkäten om hur de upplever maten ger de som bor på det förstnämnda boendet rimligen bättre betyg än de på det andra boendet. Detta leder till att utföraren av det andra boendet får ett resultat som tyder på en verksamhet med sämre kvalitet, åtminstone vad gäller maten. ”Skulden” för detta riskerar att till stor del felaktigt landa på utföraren av verksamheten när det snarare är politiska beslut som i det här fallet lett till att det ser ut som det gör. Om ”lägre” krav ställs på verksamhetens innehåll/kvalitet borde det medföra ett mer pressat pris. Det kan alltså förväntas att verksamhetens dygnsersättning kan ha viss påverkan på verksamhetens resultat i brukarundersökningen. Vårddygnsersättningarna för de särskilda boendena i Linköpings kommun varierar ganska kraftigt, vilket är en indikation på att olika verksamheter har olika förutsättningar. Diskussionen om olika förutsättningar utifrån

avtal och ekonomisk ersättning gäller dock inte hemtjänst eftersom den bedrivs enligt LOV, vilket innebär att utförarna lyder under samma avtal och ersättningsystem.

Ytterligare en faktor som försvårar användandet av resultat i den nationella brukarundersökningen för att utvärdera enskilda verksamheter är att en del särskilda boenden har korttidsplatser utöver permanentplatser. Eftersom SäBo-enkäten endast vänder sig till personer med beslut om permanentboende fångar undersökningen inte upp den del av verksamheterna som utgörs av korttidsvård.

Som tidigare nämnts fästs ofta stor vikt vid svaren på en av frågorna i respektive enkät, nämligen den om ”sammantagen nöjdhet”. Frågan är en av de sista i enkäterna, och ställs således efter att den svarande svarat på frågor som berör olika områden/aspekter av det särskilda boendet respektive hemtjänsten. Troligen väger många när de svarar på frågan om ”sammantagen nöjdhet” in den utvärdering av de olika områdena/aspekterna som de nyss har gjort i sin ”sammantagna” bedömning i någon utsträckning, även om de säkert ger mer tyngd åt de områden/aspekter som är särskilt viktiga för dem (samt eventuella andra aspekter som är viktiga för dem men som inte berörs i enkäterna). Hur det än är så är det viktigt att poängtera att utföraren av det särskilda boendet eller hemtjänsten inte råder över alla de områden/aspekter som kan påverka hur nöjd en brukare är med sitt boende eller hemtjänst. I hemtjänstenkäten finns till exempel en fråga som lyder ”är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?”. Det kan förstås vara svårt för en hemtjänstutförare att göra den som inte anser att hen har ett väl anpassat beslut nöjd med utförandet av de beslutade insatserna. I SäBo-enkäten finns flera frågor som rör lokaler och fysisk miljö; ”trivs du med ditt rum eller lägenhet?”, ”är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?” och ”är det trivsamt utomhus runt ditt boende?”. Eftersom utförarna i Linköpings kommun inte själva äger lokalerna som verksamheterna bedrivs i kan de bara i begränsad utsträckning påverka dem. Var boendet ligger rent geografiskt och hur närmiljön ser ut är också faktorer som troligen påverkar de boendes sammantagna nöjdhet men som utförarna har liten eller ingen möjlighet att påverka.

2.3 Slutsatser

Att i kommunen genomföra egna brukarundersökningar skulle visserligen medföra vissa fördelar (möjlighet till lokal anpassning, potentiellt högre svarsfrekvenser), men också stora utmaningar om målet vore att uppnå samma nivå av förarbete och kvalitet som den nationella brukarundersökningen präglas av. Framför allt skulle resultatet av egna brukarundersökningar inte kunna jämföras med andra kommuner och de skulle behöva återupprepas över tid för att följa utvecklingen. Sammantaget skulle det innebära stora kostnader för nämnden för att åstadkomma kartläggningar av brukarnöjdhet inom de aktuella målgrupperna med små fördelar jämfört med den nationella brukarundersökning, som kommunen ändå blir serverad årligen, och därmed inte vara ekonomiskt försvarbart.⁷

Det rimliga är alltså att istället på bästa sätt tillvarata resultatet av Socialstyrelsens nationella brukarundersökningar. Som vi sett kan det dock konstateras att det finns

⁷ Det som ändå bör övervägas är att eventuellt komplettera den nationella brukarundersökningen med egna undersökningar i kommunen som riktar sig mot de målgrupper som har begränsade möjligheter att svara på post- eller webbenkäter (t ex personer med demenssjukdom). Det ska heller inte glömmas bort att korttidsplatser inte omfattas av SäBo-enkäten varför denna målgrupps åsikter inte fångas in.

vissa begränsningar och invändningar som bör beaktas när resultatet av de nationella brukarundersökningarna tolkas och används för olika ändamål. Många av de som tillfrågas svarar inte på enkäten och av de som gör det är det i många fall någon annan än den enskilde som fyller i (gäller särskilt SäBo). Att många inte svarar själva gör att det i dessa fall inte blir att direkt inhämta brukares egna upplevelser och åsikter. Troligen är förklaringen i de flesta fall att den enskilde inte är förmögen att svara, och det vanligaste lär vara att närstående då svarar i deras ställe. Eftersom närstående vanligen är de som bäst känner den enskilde är det dock svårt att se något bättre alternativ än att de för dennes talan om hen inte har möjlighet att göra det själv.

Att svarsfrekvensen är låg innebär att resultatet inte nödvändigtvis representerar den underliggande populationen på ett korrekt sätt. Låga svarsfrekvenser är dock inget unikt fenomen för Linköping utan det ser ut på liknande sätt i de flesta kommuner. Det är rimligt att anta att bortfallet i kommunerna följer ungefär samma mönster, vilket innebär att jämförelser mellan olika kommuners resultat trots allt blir någorlunda rättvisa. För att ytterligare minimera betydelsen av olika kommuners olika förutsättningar kommer vi i resultatdelen nedan jämföra Linköpings resultat med kommuner som anses vara jämförbara med Linköpings kommun. Bäst blir jämförelserna dock när Linköping jämförs med Linköping. De särskilda förutsättningar som gäller just Linköping förändras vanligen inte nämnvärt från ett år till annat. Eftersom den nationella brukarundersökningen har förändrats mycket lite sedan 2013 kommer vi titta på hur resultaten för kommunen har varierat 2013-2017. I resultatdelen kommer vi också problematisera lite kring det ofta stora fokus som läggs på frågan i enkäterna om ”sammantagen nöjdhet”.

Att i mån av tillgänglighet använda resultatet för enskilda verksamheter/utförare som en del i den samlade utvärderingen/uppföljningen av uppnådd kvalitet och avtalsuppfyllnad är lockande men kräver viss försiktighet. Som vi sett ”betygsätter” den svarande inte bara utföraren när hen svarar på frågor om sitt boende/sin hemtjänst i enkäten, utan till viss del politiska beslut eller andra faktorer som utföraren svårigen kan råda över. Det kan alltså bli orättvist att hålla utföraren ensam ansvarig för såväl ett positivt som ett negativt resultat gällande en enskild verksamhet. Ett sätt att delvis komma runt detta problem är att fokusera på frågeområden i enkäterna som avser aspekter som utförarna tydligast kontrollerar och som därmed är mest relevanta för utvärderingen av utförarnas insatser. Detta vidareutvecklas i resultatdelen av rapporten.

Slutligen hämmas jämförelser mellan verksamheter/utförare av att det tillgängliga resultatet är begränsat för många verksamheter och saknas helt för de minsta. Detta beror alltså på att underlaget i form av besvarade enkäter är litet, vilket i sig också är ett problem då slumpfaktorn blir större i takt med minskande underlag. För att lindra det senare kommer vi i resultatdelen att slå ihop enskilda verksamheter/utförare respektive resultat för flera år, så att underlaget blir större och slumpens inverkan mindre. De systematiska skillnader i förutsättningar som finns för olika verksamheter när det gäller framför allt särskilt boende (bland annat utifrån skillnader i upphandlingar, vårdygnsersättningar och verksamheternas målgrupper) är dock svåra att komma runt och går inte att bortse från. Därför blir jämförelserna mellan olika hemtjänstutförare i resultatdelen mer relevanta än motsvarande jämförelser för särskilt boende.

3. Resultat

Först redovisas resultat för hemtjänsten och sedan för särskilt boende. För respektive område presenteras först resultat på kommunnivå och därefter utförar- och verksamhetsnivå. En del av de grafer som visas bygger på data som bearbetats på olika sätt. Vad gäller metoden för detta redovisas endast de mest relevanta delarna i detta kapitel. Detta för att inte göra kapitlet alltför omständligt och svårläst. Istället hänvisas på flera ställen den intresserade läsaren till kapitel 4, där vissa termer och annat förklaras närmare.

3.1 Hemtjänst

Kommunnivå

I Linköping svarade 1335 personer på hemtjänstenkäten 2017 vilket motsvarar 62 % av de som tillfrågades. I diagram 1 nedan jämförs svarsfrekvenserna för Linköping, riket samt sex jämförelsekommuner. Diagrammet visar att det faktiskt skiljer sig ganska kraftigt mellan vissa kommuner, och att Linköping befinner sig i den nedre delen av skalan, nära rikssnittet. Tyvärr är trenden nedåtgående för Linköping, 2014 och 2015 var svarsfrekvensen 68 % och förra året var den 63 %. Det är dock möjligt att det finns en generell förklaring till detta då siffrorna för riket följer samma mönster.

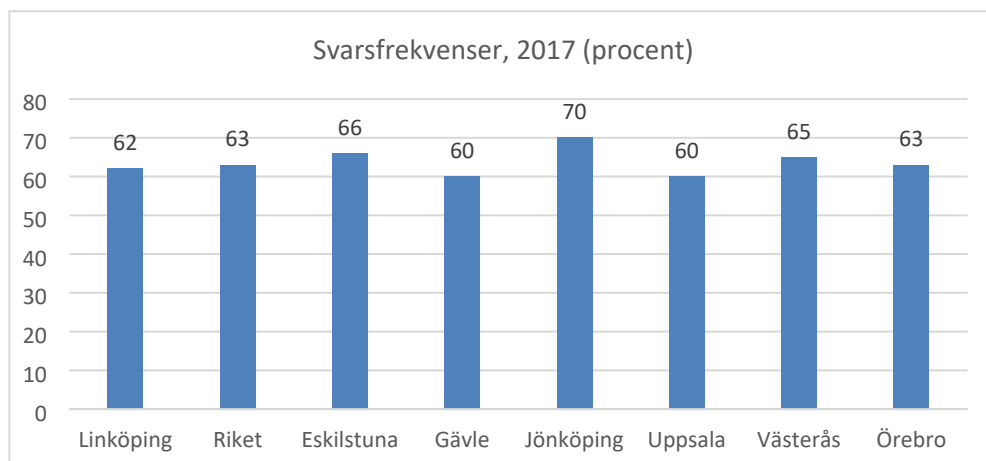


Diagram 1.

Av de besvarade enkäterna 2017 har 49 % fyllts i av den äldre själv, 11 % av den äldre ihop med någon och 41 % enbart av någon annan. Denna fördelning är lik den på riksnivå (47/11/42 %). Diagram 2 nedan visar hur stor andel av de svarande som svarat positivt⁸ på frågan ”hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?” i undersökningen 2017. Förutom Linköpings resultat visas rikets samt jämförelsekommunernas.

⁸ Med positiva svar avses svarsalternativen ”mycket nöjd” och ”ganska nöjd”.

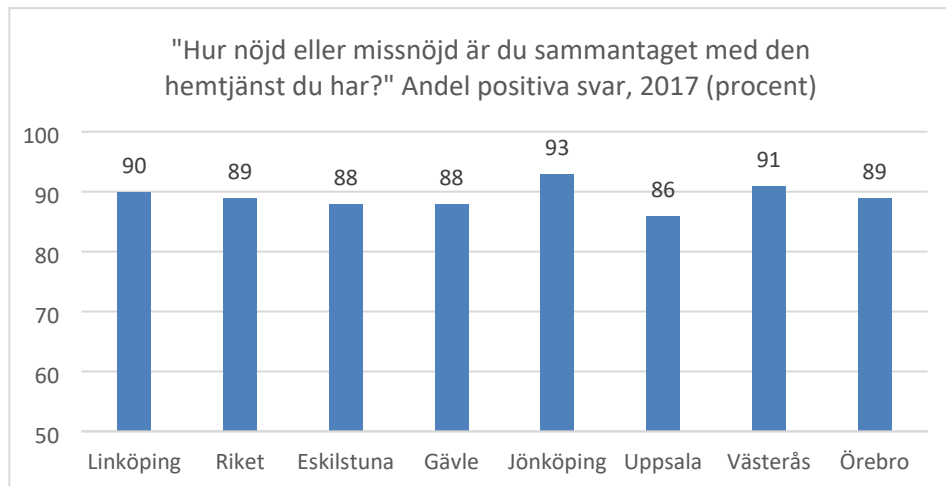


Diagram 2.

I Linköping svarade alltså 90 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är en procentenhet mer än i riket. Bland jämförelsekommunerna står sig Linköpings resultat också väl. Diagram 3 nedan visar resultaten på samma fråga för de senaste fem åren för Linköping, riket respektive genomsnittresultaten för jämförelsekommunerna (samma kommuner som ovan). Det kan utläsas att 2017 års resultat följer ett välbekant mönster från tidigare år där Linköping har ett något mer positivt resultat än hela riket.

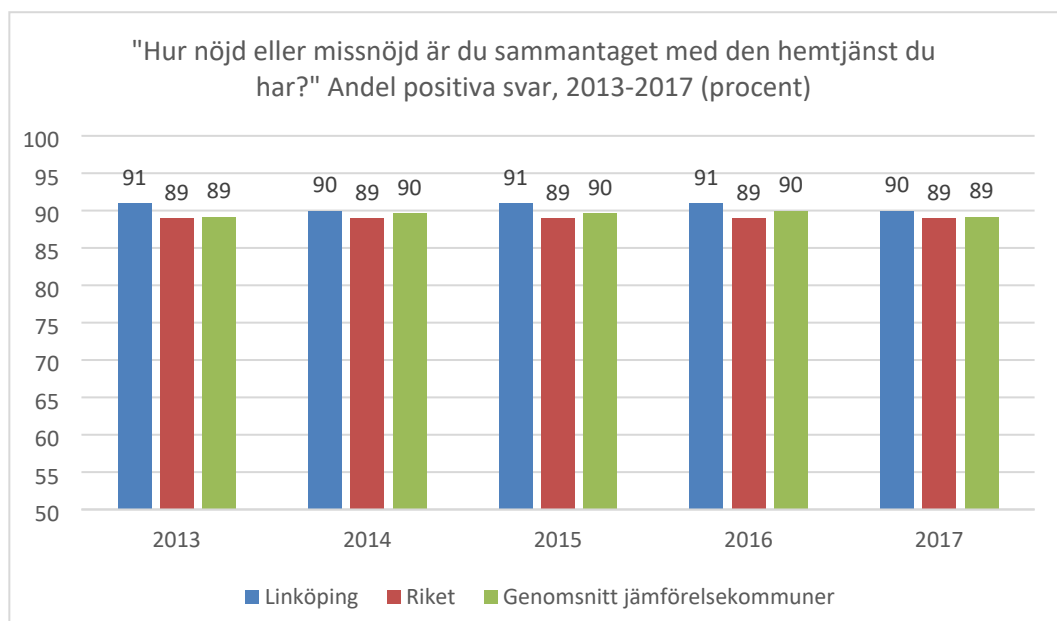


Diagram 3.

När det gäller övriga frågor i hemtjänstenkäten är svaren för Linköping generellt sett lika de för hela riket. För några frågor sticker dock resultatet ut lite grann. På frågan om den svarande fick välja utförare av hemtjänsten svarar 26 % ”nej” i Linköping. På riksnivå är motsvarande siffra 36 %. Att fler upplever att de fick välja hemtjänstutförare i Linköping än i riket i stort är logiskt eftersom många, men långt ifrån alla kommuner tillämpar lagen om valfrihet (LOV) inom hemtjänsten. Ändå kan det tyckas märkvärdigt att så pass många upplever att de inte har möjlighet att välja hemtjänstutförare i Linköping, som tillämpat LOV sedan 2008. Trenden de

senaste åren visar dock att det successivt blivit färre och färre som svarar att de inte fått välja hemtjänstutförare, sedan 2014 har andelen minskat från 35 % till 26 %.

En fråga där Linköping utmärker sig positivt jämfört med riket i stort är ”hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?” I Linköping var det 2017 sex procentenheter fler som svarade positivt⁹ på denna fråga än i riket. Detta är heller inget tillfälligt för 2017, utan de senaste fem åren har det i genomsnitt skiljt sju procentenheter mellan Linköping och riket. Det går inte säkert att säga vad detta står för men en rimlig tolkning kan vara att hemtjänsten i Linköping generellt har relativt god tillgänglighet via telefon och/eller trygghetslarm. Detta kan höra ihop med att linköpingsborna också uppger sig något mer trygga med hemtjänsten,¹⁰ och i förlängningen vara en delförklaring till att de är något mer nöjda sammantaget, jämfört med hela riket (diagram 2).

Skillnaderna mellan hur män respektive kvinnor i Linköping svarat på enkäten 2017 är små. Det är mycket små skillnader mellan deras bedömningar av hur hemtjänsten utförs och på frågan om sammantagen nöjdhet är svarsmönstret i stort sett identiskt. Däremot finns vissa skillnader mellan könen i svaren på några av bakgrundsfrågorna. 57 % av männen och 50 % av kvinnorna svarar nej på frågan om de har besvär av ångslan, oro eller ångest. 34 % av männen uppger att de bor tillsammans med någon annan vuxen. Motsvarande siffra för kvinnorna är 16 %. Kvinnorna anser i större utsträckning att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov; 75 % svarar ja på frågan jämfört med 69 % av männen.

Jämförelse mellan svarsmönstren för de enkäter som den äldre själv varit med och fyllt i och de som fyllts i enbart av någon annan visar att de senare svarar mindre positivt på i stort sett alla frågor. Det är oklart vad detta står för, men samma mönster återfinns på riksnivå så det är inget som är unikt för Linköping. Detsamma kan sägas om skillnaderna mellan gruppen som bedömt sitt allmänna hälsotillstånd som relativt gott och de som bedömt det som sämre.¹¹ De som bedömer sitt allmänna hälsotillstånd som relativt gott är betydligt nöjdare och svarar mer positivt på samtliga frågor, vilket också är fallet på riksnivå.

Resultatet för Linköping går även att se uppdelat på om den svarande har hemtjänst i enskild eller offentlig regi. Resultatet visar att de med hemtjänst i offentlig regi generellt är lite nöjdare, vilket också avspeglar sig i resultaten på utförarnivå nedan.

Utförar- och verksamhetsnivå

Socialstyrelsen publicerar resultat på verksamhetsnivå för verksamheter med minst 30 svarande samt ett mer begränsat resultat för de med mellan 7-29 svarande. För verksamheter med mindre än 7 svarande publiceras inget resultat alls. I Linköping kan en ”verksamhet” likställas med den hemtjänst som en viss utförare utför i ett visst hemtjänstområde (till exempel ”Leanlink, Ryd”). Verksamheterna kan också bestå av underenheter där uppdelning görs mellan ”inne” ”ute” och i vissa fall ”ytter”. ”Inne” syftar på de brukare som bor inne i servicehus, ”ute” på de som bor i

⁹ Svarsalternativen ”mycket lätt” eller ”ganska lätt”.

¹⁰ Linköping svarar något mer positivt än riket på frågan ” Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?” samtliga av de fem senaste åren.

¹¹ Frågan lyder ”hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?” och de som svarat ”mycket gott” eller ”ganska gott” jämförs med de som svarat ”någorlunda”, ”ganska dåligt” eller ”mycket dåligt”.

ordinärt boende, och ”ytter” på de som bor i ordinärt boende men i de geografiska delar av kommunen som räknas som ”ytterområde” (utförarna får en högre ersättningsnivå för dessa brukare pga de längre geografiska avstånden). Resultat publiceras även på aggregerad nivå för respektive utförare enligt samma princip att begränsat eller inget resultat publiceras för dem med färre än 30 svarande.

Resultat finns tillgängligt för ett 20-tal verksamheter. Att titta på enskilda utförare och jämföra resultatet för deras olika verksamheter (hemtjänstområden)¹² kan förvisso vara intressant för utförarna själva eller för omsorgskontoret i uppföljande syfte, men i den här rapporten har vi valt att endast redovisas resultat på utförarnivå. Jämförelserna mellan utförarna i det följande begränsas till de utförare som hade minst 30 svar i undersökningen 2017, vilka var Aleris, Attendo, Bräcke, Humana¹³, Leanlink och Vardaga. Utöver dessa redovisades 2017 begränsat resultat för fyra utförare som alltså hade mellan 7-29 svarande. Dessa var Homemaid, Isa Omsorg, Slaka vård och omsorg samt ”okänd” utförare.

Som diskuterat i kapitel 2 är frågan i enkäten om sammantagen nöjdhet inte helt klockren att använda när utförarnas prestationer ska utvärderas. Detta då den svarande kan väga in allt möjligt i bedömningen av sin ”sammantagna” nöjdhet, varav vissa delar är svåra för utförarna att påverka. Den enskilde skulle till exempel kunna vara missnöjd med sitt biståndsbeslut¹⁴ eller tycka att lagar och regler (styrda av lagstiftning och lokala/nationella politiska beslut) som sätter ramarna för hemtjänstverksamheten i kommunen är felaktiga. En annan aspekt är att frågan om sammantagen nöjdhet kan sägas mäta den ”subjektiva” kvaliteten eftersom den svarande rimligen väger de delar som är viktiga för just hen tyngst. I motsats till detta går det att argumentera för att det mer handlar om ”objektiv” kvalitet om man lägger ihop de olika delområden som andra frågor täcker in och väger dessa lika. I det fortsatta ska vi därför använda två mått i jämförelserna mellan utförarna, där det ena precis som tidigare är andel positiva svar på frågan om ”sammantagen nöjdhet”. Det andra kallar vi ”genomsnitt övriga frågor” och anger medelvärdet av andel positiva svar på 12 frågor (fråga 7-14, 16, 17, 19 och 25 i enkäten). De frågor som inkluderats är de som bedömts som mest relevanta för utvärderingen av hemtjänstutförarnas prestationer (se vidare kapitel 4).

¹² Alternativt att titta på enskilda hemtjänstområden och jämföra olika utförare resultat.

¹³ Humana finns inte kvar som hemtjänstutförare i Linköping sedan Attendo köpt upp deras verksamhet under året. Under våren då enkätinsamlingen genomfördes var Humana dock kvar som utförare, varför Humanas resultat redovisas separat från Attendos.

¹⁴ För att undersöka just detta samband gjorde en analys av de verksamheter (hemtjänstområde för enskild utförare) som hade minst 30 svarande. Dessa verksamheter delades in i två grupper utifrån hur stor andel positiva svar de hade på frågan om sammantagen hemtjänst, där gruppen med bäst resultat hade i genomsnitt 8,7 procentenheter mer positiva svar än den andra gruppen. Det visar sig att gruppen med mest nöjda brukare även hade i genomsnitt 6,7 procentenheter fler som svarat ”ja” på frågan ”är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?” (76,6 % jämfört med 69,9 %). Frågan är alltså i vilken utsträckning detta påverkar den sammantagna nöjdheten. Det ska dock påpekas att gruppen med mest nöjda brukare i genomsnitt svarade mer positivt på samtliga frågor jämfört med den andra gruppen. Förutom frågan om handläggarens beslut var de frågor där skillnaden var störst ”hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?” (8,3 procentenheter), ”brukar personalen komma på avtalad tid?” (8,3 procentenheter) och ”hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?” (7,1 procentenheter).

Diagram 4 nedan visar de sex utförarnas resultat för 2017. De streckade linjerna anger motsvarande resultatnivåer för hela Linköping. Inom parentes anges för respektive utförare det uppskattade antalet besvarade enkäter som resultatet bygger på (se vidare kapitel 4).

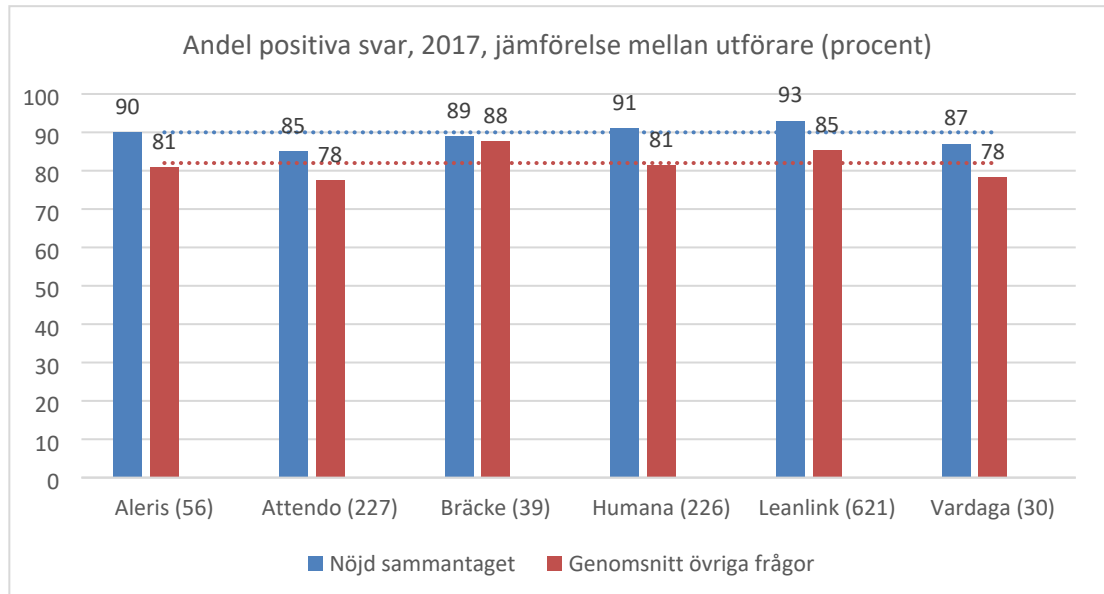


Diagram 4. Resultat redovisas endast för utförare som hade minst 30 svarande. Inom parentes anges uppskattat antal svarande för respektive utförare. De streckade linjerna anger resultatet för hela Linköping för respektive variabel.

Av diagram 4 framgår att Aleris och Humana ligger nära kommungenomsnittet för båda variablerna, Attendo och Vardaga ligger under och Leanlink över. Bräcke sticker ut genom att inte ha det samband mellan de två variablerna som övriga uppvisar. Bräcke ligger under kommunsnittet på den ena variabeln och över på den andra. Annars finns alltså ett tydligt samband mellan de två variablerna, där relativt lågt resultat på den ena variabeln hör ihop med relativt lågt på den andra och vice versa, vilket är väntat då båda variablerna mäter ungefär samma sak (brukarnöjdhet och kvalitet). Det bör noteras att resultaten för tre av utförarna bygger på ganska få besvarade enkäter och därför inte bör tillskrivas samma tyngd som de andra utförarnas resultat.

I diagram 5 nedan framgår resultaten för utförarna de tre senaste åren. Här visas endast andel positiva svar på frågan om sammantagen nöjdhet. Istället för uppskattat antal svarande visas inom parentes respektive utförares andel av det totala antalet utförda hemtjänsttimmar i Linköping 2015 till och med september 2017.¹⁵

¹⁵ Denna statistik bygger på utförarnas rapportering av utförda insatser i verksamhetssystemet Treserva.

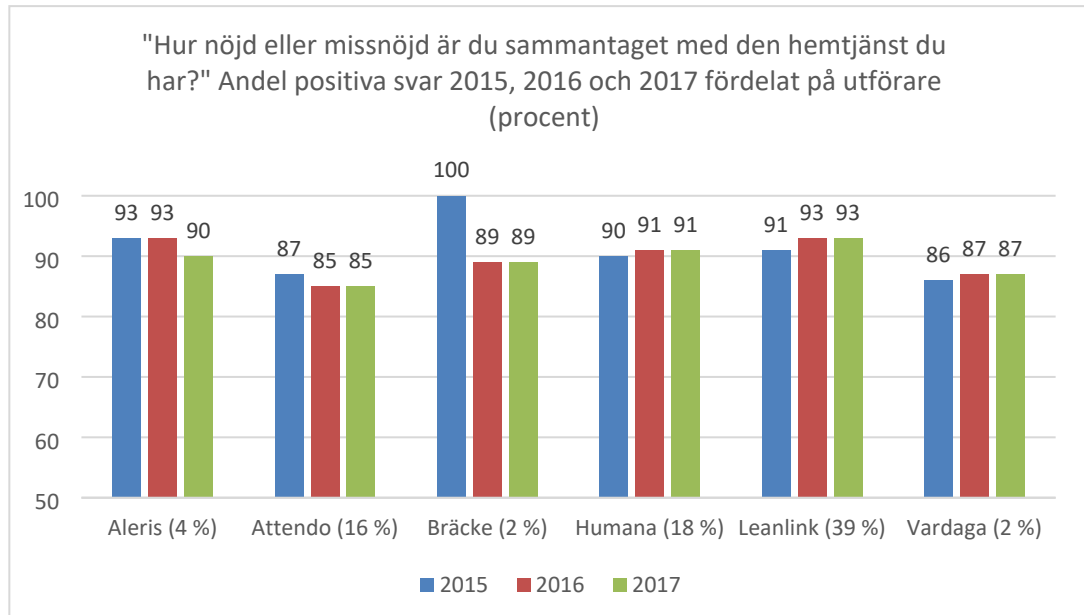


Diagram 5. Resultat redovisas endast för utförare som hade minst 30 svarande i undersökningen 2017. Inom parentes anges respektive utförares andel av det totala antalet utförda hemtjänsttimmar i Linköping 2015-september 2017.

Diagram 5 visar på relativt små förändringar mellan åren för respektive utförare. Av de tre största utförarna, som tillsammans står för cirka 73 % av alla utförda hemtjänsttimmar sedan 2015, är Leanlink den utförare som fått bäst resultat samtliga tre år. I ett sista diagram har vi slagit ihop våra två variabler, ”sammantagen nöjdhet” respektive ”genomsnitt övriga frågor”, och räknat ut medelresultat för de tre åren.¹⁶ Resultatet visas i diagram 6 nedan.

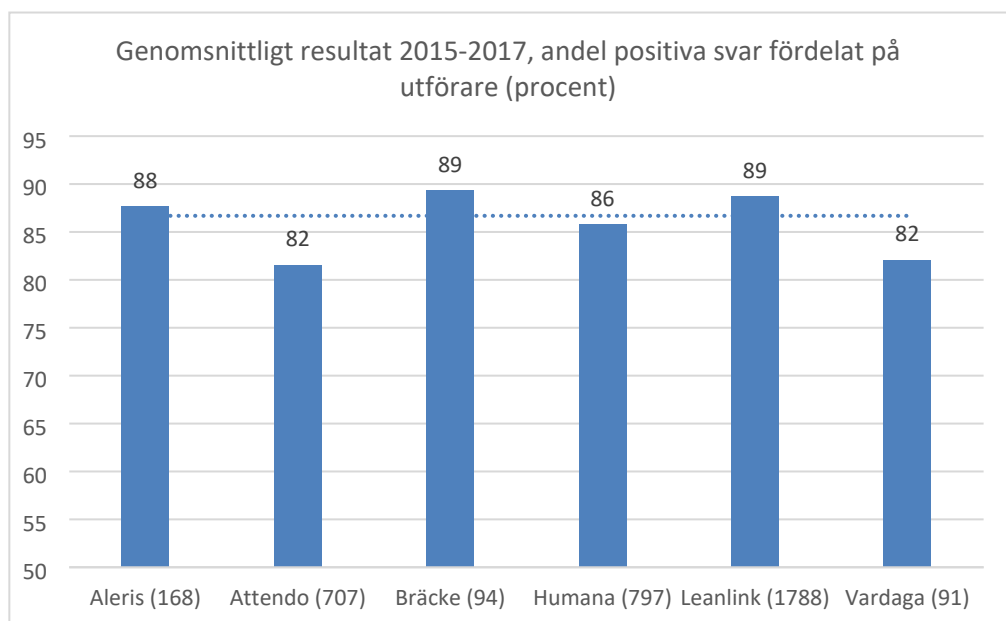


Diagram 6. Genomsnittligt resultat 2015-2017 där ”sammantagen” nöjdhet och ”genomsnitt övriga frågor” vägs lika. Resultat redovisas endast för utförare som hade minst 30 svarande i undersökningen 2017. Inom parentes anges uppskattat totalt antal svarande i de tre årens enkäter för respektive utförare. Den streckade linjen anger motsvarande resultat för hela Linköping.

¹⁶ De två variablerna har vägs lika men för respektive utförare har varje års resultat getts tyngd utifrån uppskattat antal svarande för det året.

Genom att slå ihop de senaste tre årens resultat blir underlaget för respektive utförarens resultat mer gediget och varierar från uppskattningsvis 91 svarande (Vardaga) till hela 1788 (Leanlink). Att ge de två variablerna lika tyngd är förstås en godtycklig metod, men det avhjälpes till viss del de problem som är förknippade med att titta utslutande på den ena eller den andra. Detta sätt att jämföra utförarna visar att Aleris, Bräcke och Leanlink tycks ha uppnått bättre kvalitet och mer nöjda brukare i sina hemtjänstverksamheter jämfört med Attendo, Humana och Vardaga.

3.2 Vårdboende

Kommunnivå

I Linköping svarade 552 personer på SäBo-enkäten 2017 vilket motsvarar 56 % av de som tillfrågades¹⁷. I diagram 7 nedan jämförs svarsfrekvenserna för Linköping, riket samt sex jämförelsekommuner. Diagrammet visar att det faktiskt skiljer sig ganska kraftigt mellan vissa kommuner, och att Linköping befinner sig ganska mitt i, nära riksnittet. Tyvärr är trenden nedåtgående för Linköping, 2014-2016 låg svarsfrekvensen kring 60 %.

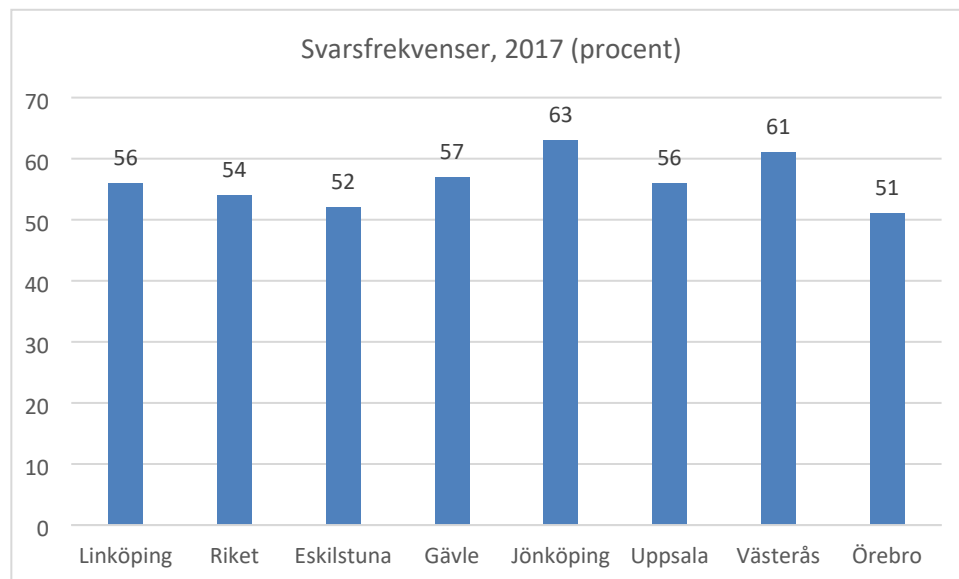


Diagram 7.

Av de besvarade enkäterna 2017 har 39 % fyllts i av den äldre själv eller ihop med någon annan och 61 % enbart av någon annan. På riksnivå är det fler enkäter som fyllt i enbart av någon annan, 65 %. Diagram 8 nedan visar hur stor andel av de svarande som svarat positivt¹⁸ på frågan ”hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?” i undersökningen 2017. Förutom Linköpings resultat visas rikets samt jämförelsekommunernas.

¹⁷ I Linköping skickas SäBo-enkäten sedan 2014 inte till personer som bor i servicehus, även om dessa verksamheter per definition är särskilda boenden. Personer i servicehusen med hemtjänst får istället stället svara på hemtjänstenkäter.

¹⁸ Med positiva svar avses svarsalternativen ”mycket nöjd” och ”ganska nöjd”.

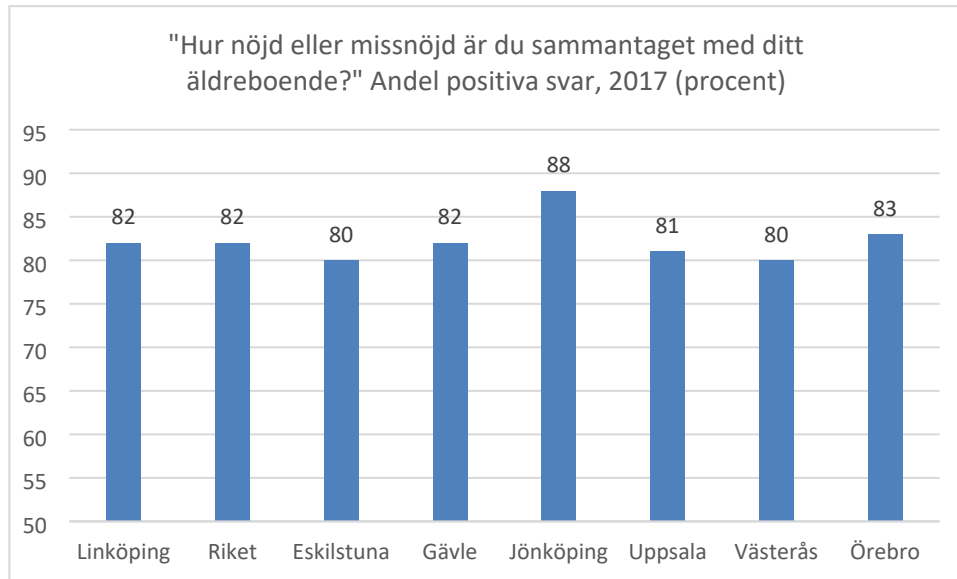


Diagram 8.

I Linköping svarade alltså 82 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är i nivå med rikets resultat. Av jämförelsekommunerna har alla liknande resultat, när rikssnittet, förutom Jönköping som sticker ut i positiv bemärkelse. Diagram 9 nedan visar resultaten på samma fråga för de senaste fem åren för Linköping, riket respektive genomsnittsresultaten för jämförelsekommunerna (samma kommuner som ovan). Det kan utläsas att Linköping ”återhämtat” sig efter några år med mindre positiva resultat, och har 2017 ett resultat som är väldigt likvärdigt rikets och jämförelsekommunernas i genomsnitt.¹⁹

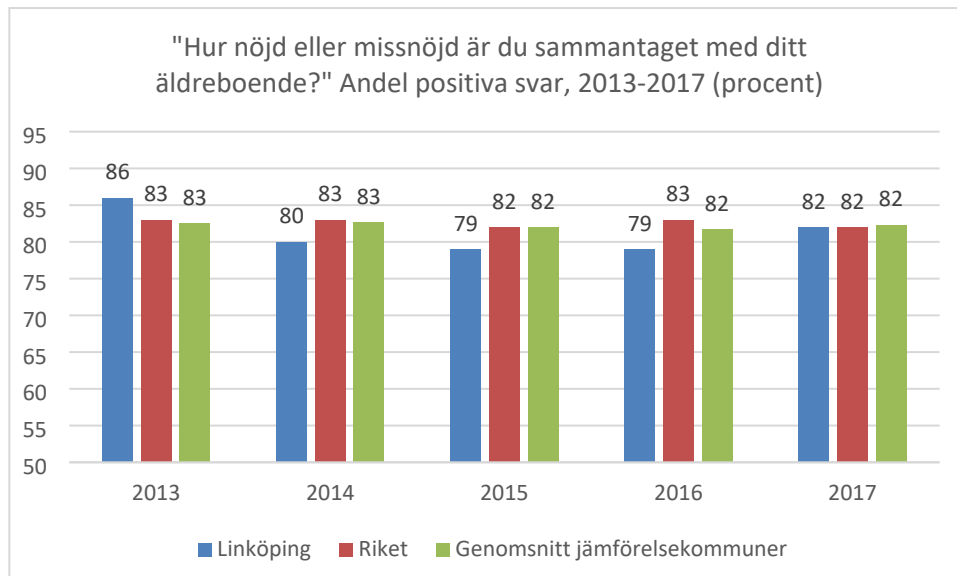


Diagram 9.

När det gäller övriga frågor i SäBo-enkäten är svaren för Linköping generellt något mer positiva än de för hela riket. I Tabell 1 nedan redovisas de frågor där skillnaden i andel positiva svar är störst mellan Linköping och riket.

¹⁹ Att resultatet 2013 var markant mer positivt beror med största sannolikhet på att SäBo-enkäten detta år skickades även till personer som bodde i servicehusen, vilket inte varit fallet från och med 2014.

Andel positiva svar, 2017	Linköping	Riket
Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	66 %	58 %
Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	72 %	66 %
Hur brukar maten smaka?	80 %	75 %

Tabell 1.

Den fråga där Linköpings resultat sticker ut mest i negativ bemärkelse jämfört med rikets är ”fick du plats på det äldreboendet du ville bo på?”, där 84 % av de svarande i Linköping svarade ”ja”, jämfört med 88 % i riket.

Skillnaderna mellan hur män respektive kvinnor i Linköping svarat på enkäten 2017 är små. På frågan om sammantagen nöjdhet svarar männen lite mer positivt. I tabell 2 nedan redovisas denna fråga samt de tre frågor där skillnaden mellan hur könen svarat är störst.

Andel positiva svar, Linköping, 2017	Kvinnor	Män
Hur nöjd (eller missnöjd) är du sammantaget med ditt äldreboende?	81 %	84 %
Är möjligheterna att komma utomhus bra (eller dåliga)?	64 %	71 %
Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	74 %	68 %
Har du besvär av ängslan, oro eller ångest? ²⁰	35 %	45 %

Tabell 2.

Jämförelse mellan svarsmonstren för de enkäter som den äldre själv varit med och fyllt i och de som fyllts i enbart av någon annan visar att de senare svarar mindre positivt på de flesta frågor. Det är oklart vad detta står för, men samma mönster återfinns på riksnivå så det är inget som är unikt för Linköping. Detsamma kan sägas om skillnaderna mellan gruppen som bedömt sitt allmänna hälsotillstånd som relativt gott och de som bedömt det som sämre.²¹ De som bedömer sitt allmänna hälsotillstånd som relativt gott är betydligt nöjdare och svarar mer positivt på samtliga frågor, vilket också är fallet på riksnivå.

Utförar- och verksamhetsnivå

Socialstyrelsen publicerar resultat på verksamhetsnivå för verksamheter med minst 30 svarande samt ett mer begränsat resultat för de med mellan 7-29 svarande. För verksamheter med mindre än 7 svarande publiceras inget resultat alls.

Verksamheterna utförs i Linköping för tillfället av 39 vårdboenden. Från och med 2017 publiceras även resultat på aggregerad nivå för respektive utförare, enligt samma princip att begränsat eller inget resultat publiceras för dem med färre än 30 svarande.

För 2017 finns resultat tillgängligt för 34/39 verksamheter, även om det för vissa verksamheter saknas resultat för vissa frågor. De verksamheter det saknas resultat för helt och håller är Ekero (Nykil), Aspen (Trollflöjten), Solstickan, Gläntan/Spinnrocken och Kärna Vårdby.

²⁰ Som positiva svar på frågan räknas svarsalternativet ”nej”.

²¹ Frågan lyder ”hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?” och de som svarat ”mycket gott” eller ”ganska gott” jämförs med de som svarat ”någorlunda”, ”ganska dåligt” eller ”mycket dåligt”.

Som diskuterat i kapitel 2 är frågan i enkäten om sammantagen nöjdhet inte helt klockren att använda när utförarnas prestationer ska utvärderas. Detta då den svarande kan väga in allt möjligt i bedömningen av sin ”sammantagna” nöjdhet, varav vissa delar är svåra för utförarna att påverka. Den enskilde skulle till exempel kunna vara missnöjd med lokalerna som verksamheten bedrivs i eller det geografiska läget. En annan aspekt är att frågan om sammantagen nöjdhet kan sägas mäta den ”subjektiva” kvaliteten eftersom den svarande rimligen väger de delar som är viktiga för just hen tyngst. I motsats till detta går det att argumentera för att det mer handlar om ”objektiv” kvalitet om man lägger ihop de olika delområden som andra frågor täcker in och väger dessa lika. I det fortsatta ska vi därför använda två mått i jämförelserna mellan utförarna, där det ena precis som tidigare är andel positiva svar på frågan om ”sammantagen nöjdhet”. Det andra kallar vi ”genomsnitt övriga frågor” och anger medelvärdet av andel positiva svar på 19 frågor (fråga 5-14, 16-23 och 25 i enkäten²²). De frågor som inkluderats är de som bedömts som mest relevanta för utvärderingen av vårdboendutförarnas prestationer.

I diagram 10 nedan redovisas andel positiva svar i 2017 års undersökning avseende de två måtten ”sammantagen nöjdhet” och ”genomsnitt övriga frågor”, för 33 vårdboenden i Linköping.²³ De streckade linjerna anger motsvarande resultatnivåer för hela Linköping. Inom parentes anges för respektive verksamhet det uppskattade antalet besvarade enkäter som resultatet bygger på.²⁴

²² Se kapitel 4 för mer information om frågorna.

²³ Förutom de fem verksamheter som räknades upp ovan som de som det helt saknades resultat för 2017 saknas även Garnisonen (Norlandia) i diagram 10 eftersom inget resultat för frågan om sammantagen nöjdhet publicerades för denna verksamhet 2017.

²⁴ Se kapitel 4 för redogörelse av hur uppskattningarna gjorts.

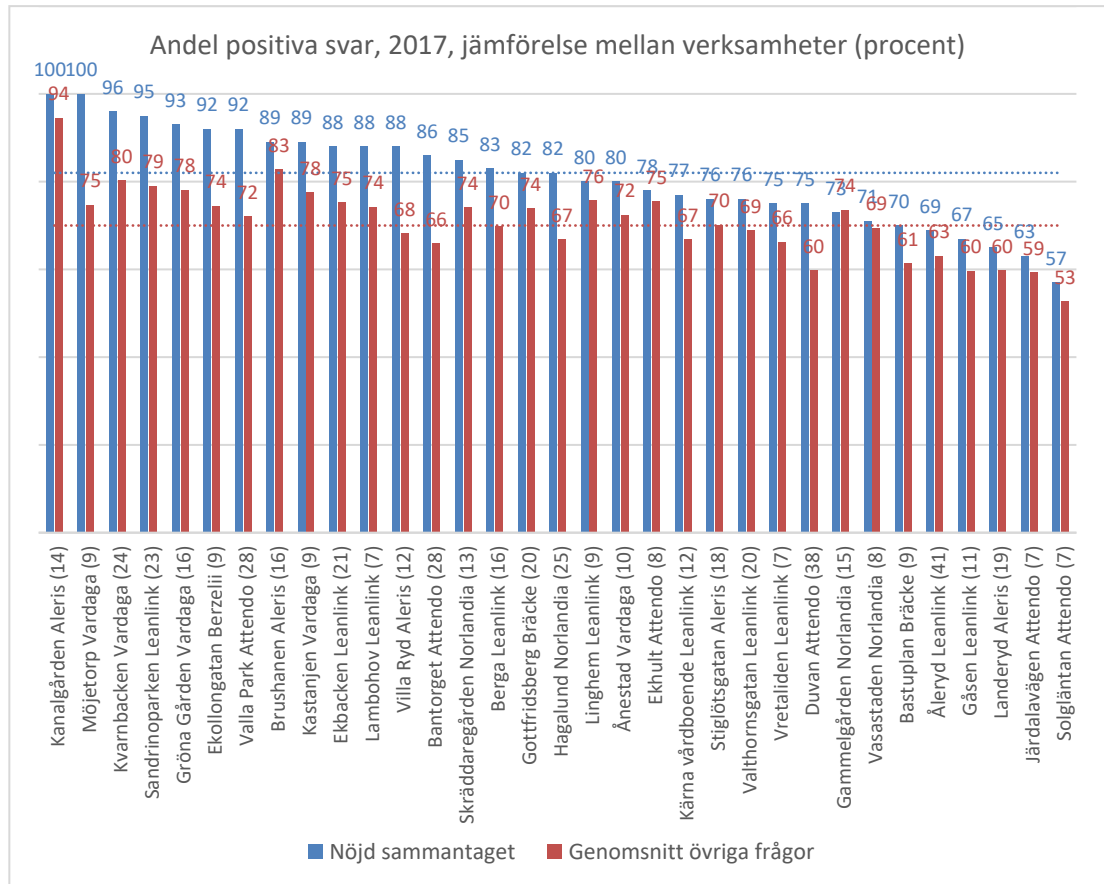


Diagram 10. Verksamheterna är sorterade i fallande ordning utifrån resultatet för ”nöjd sammantaget”. Inom parentes anges uppskattat antal svarande för respektive verksamhet. De streckade linjerna anger resultatet för hela Linköping för respektive variabel.

Av diagram 10 framgår att resultatet varierar ganska kraftigt mellan olika verksamheter. Sannolikt är det lilla underlag som respektive verksamhets resultat bygger på en bidragande anledning till detta. Det uppskattade antalet svarande är i flera fall mindre än tio personer, varför resultaten måste tolkas med försiktighet.

För att få ett mer gediget underlag har vi i diagram 11 nedan slagit ihop de fyra senaste årens resultat för verksamheterna.²⁵ De 32 verksamheter som det finns tillgängligt resultat för minst två av åren har inkluderats.²⁶

²⁵ Verksamheternas resultat för perioden har viktats med beaktande av uppskattat antal svarande för respektive år.

²⁶ Se kapitel 4 för lista över vilka år det finns tillgängligt resultat för verksamheterna. Notera att utförarbyte gör att Åleryd finns med för Leanlink i diagram 10 eftersom de tog över driften av verksamheten i december 2016. I diagram 11 finns Åleryd istället med som Attendos verksamhet utifrån resultaten 2014, 2015 och 2016.

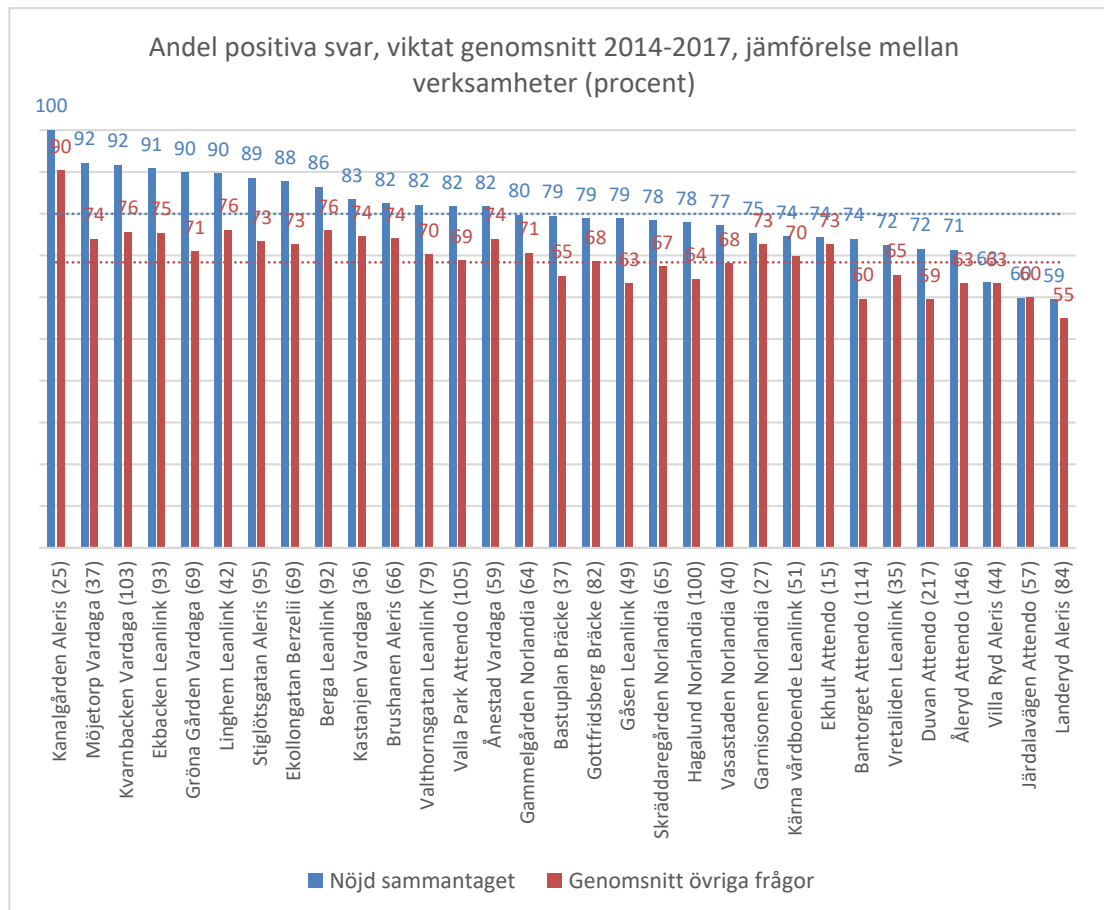


Diagram 11. Beroende på tillgänglighet till resultat bygger resultatet för verksamheterna på två, tre eller fyra års resultat. Verksamheterna är sorterade i fallande ordning utifrån resultatet för ”nöjd sammantaget”. Inom parentes anges det sammanlagda uppskattade antalet svarande som resultatet för respektive verksamhet bygger på. De streckade linjerna anger genomsnittresultat för hela Linköping för respektive variabel.

I diagram 11 kan vi se att det uppskattade antalet svarande som resultatet för respektive verksamhet bygger på ökat ordentligt jämfört med diagram 10. Fortfarande finns det enstaka verksamheter med litet antal, men i de flesta fall är det minst 50 och med stigande antal blir slumpens inverkan allt mindre och resultatet mer tillförlitligt.

Tolkning av resultatet som illustreras i diagram 10 respektive 11 bör ske med beaktande av de olika förutsättningar olika verksamheter kan ha för att uppnå nöjda brukare, bland annat utifrån skillnader i upphandlingar, vårddygnsersättningar och verksamheternas målgrupper (se utförligare diskussion om detta i kapitel 2). För att få en uppfattning om hur målgruppen påverkar resultaten för verksamheterna har vi delat in vårdboendena i sex kategorier utifrån målgrupp, och räknat ut genomsnittresultat för respektive kategori uppdelat på 2017 och de tre senaste åren.²⁷ Resultatet framgår av tabell 3 nedan.

²⁷ Det finns inget självklart sätt att kategorisera vårdboendena utifrån målgrupp eftersom det i många verksamheter finns flera olika typer av platser. Två verksamheter, Valthornsgatan och Garnisonen, hamnar helt utanför kategoriseringen eftersom de riktar sig till delvis unika målgrupper.

Målgrupp	Genomsnittlig andel positiva svar, sammantagen nöjdhet	
	2017	2014-2016
Enbart å-hem ²⁸	87 %	93 %
Enbart demens ²⁹	86 %	-
Å-hem och demens ³⁰	85 %	86 %
Alla former ³¹	81 %	77 %
Sjukhem och demens ³²	76 %	71 %
Endast sjukhem ³³	74 %	78 %

Tabell 3. 32 vårdboenden³⁴ hopslagna till 6 kategorier och genomsnittlig andel positiva svar på frågan om sammantagen nöjdhet 2017 respektive genomsnitt för de tre åren 2013-2016.

Tabell 3 visar att det finns betydande skillnader i resultat utifrån vilken/vilka målgrupper verksamheterna vänder sig till. Till stor del är tendenserna i resultaten 2017 också liknande de som varit tidigare år (2014-2016). Att kategorierna ”endast sjukhem” respektive ”sjukhem och demens” har minst positiva resultat samtidigt som ”enbart å-hem” har mest positiva resultat ligger i linje med sambandet mellan välmående och nöjdhet. Det kan alltså antas att aktuell målgrupp är en viktig faktor att ta hänsyn till när resultatet för enskilda verksamheter ska tolkas.

Vi ska slutligen se på resultatet på utförarnivå.³⁵ Som för verksamheterna ovan börjar vi i diagram 12 nedan med 2017 års resultat i form av de två måtten ”sammantagen nöjdhet” och ”genomsnitt övriga frågor”. Inom parentes anges för respektive verksamhet det uppskattade antalet besvarade enkäter som resultatet bygger på.³⁶

²⁸ ”Å-hem” = ålderdomshem. Inkluderade verksamheter ”enbart å-hem”: Berga, Brushanen, Ekbacken, Gåsen, Kanalgården, Kvarnbacken och Ånestad.

²⁹ Inkluderade verksamheter ”enbart demens”: Villa Ryd, Solgläntan, Lambohov, Kastanjen, Sandrinoparken och Ekhult. Följande enheter exkluderades eftersom resultat från brukarundersökningen saknades 2017: Aspen (Trollflöjten), Kärna vårdby, Gläntan/Spinnrocken, Ekerö (Nykil) och Solstickan. Eftersom resultat för 2014-2016 inte finns tillgängligt för flera av de sex verksamheterna som resultatet för 2017 bygger på redovisas inget genomsnittligt resultat för 2014-2016 för denna kategori.

³⁰ Inkluderade verksamheter ”å-hem och demens”: Ekollongatan, Lingham och Vretaliden.

³¹ Inkluderade verksamheter ”alla former”: Bantorget, Duvan, Möjtorp, Skräddaregården och Stiglötsgatan.

³² Inkluderade verksamheter ”sjukhem och demens”: Gottfridsbergs gård, Gröna Gården, Hagalund, Järdalavägen, Landeryd, Valla Park, Bastuplan och Åleryd.

³³ Inkluderade verksamheter ”endast sjukhem”: Vasastaden, Kärna vårdbostäder och Vretaliden.

³⁴ Följande enheter exkluderades eftersom resultat från brukarundersökningen saknades 2017: Aspen (Trollflöjten), Kärna vårdby, Gläntan/Spinnrocken, Ekerö (Nykil) och Solstickan.

³⁵ Se redogörelse för hur resultaten på utförarnivå tagits fram i kapitel 4.

³⁶ Se kapitel 4 för redogörelse av hur uppskattningarna gjorts.

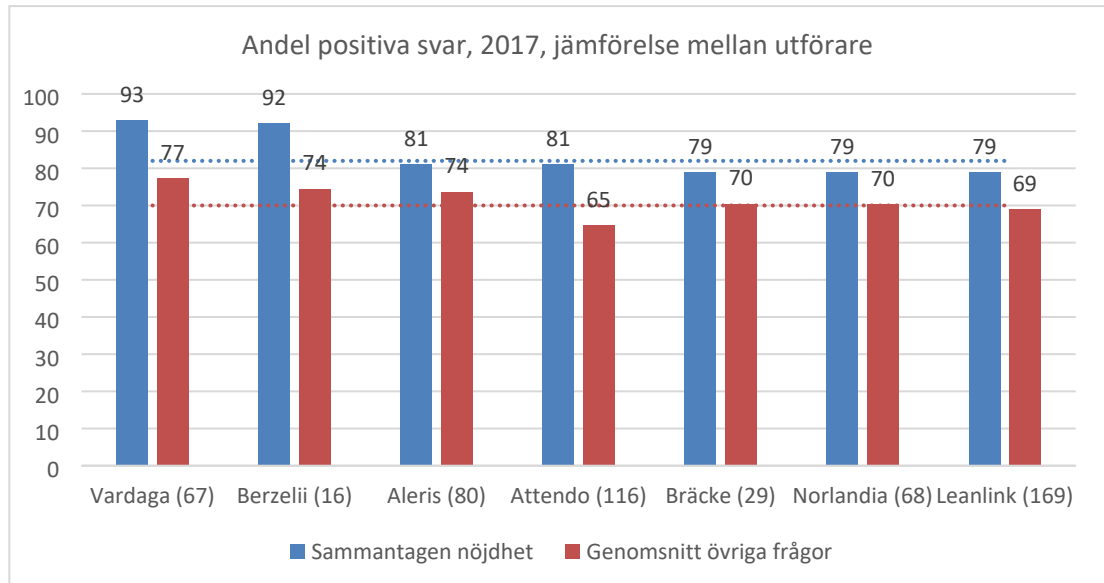


Diagram 12. Utförarna är sorterade i fallande ordning utifrån resultatet för "nöjd sammantaget". Inom parentes anges uppskattat antal svarande för respektive utförare. De streckade linjerna anger resultatet för hela Linköping för respektive variabel.

Av diagram 12 framgår att Vardaga och Berzelii sticker ut i positiv bemärkelse. Notera dock att resultatet för Berzelii, såväl som för Bräcke, bygger på ett lågt uppskattat antal svarande. I diagram 13 nedan visas utförarnas resultat för "sammantagen nöjdhet" år för år sedan 2014.

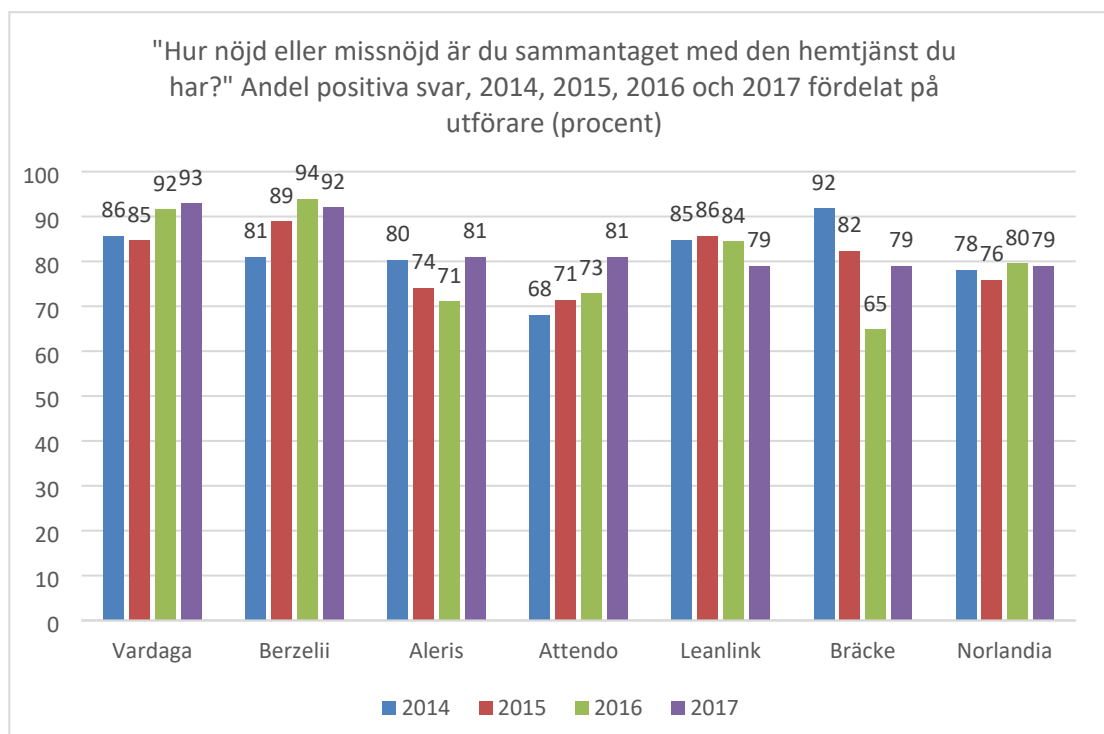


Diagram 13. Utförarna är sorterade i fallande ordning utifrån resultatet för 2017.

Av diagram 13 framgår att Vardaga har genomgående positiva resultat för samtliga år, men särskilt de senaste två. Resultaten för Berzelii och Bräcke är de som varierar mest mellan åren vilket är logiskt då dessa utförare resultat är de som bygger på minst underlag; Berzelii driver bara ett vårdboende, Bräcke tre (varav det saknas

resultat för ett för samtliga år). Att Bräckes resultat för 2016 skiljer ut sig i negativ bemärkelse hänger ihop med att Bastuplan detta år fick mycket lågt resultat, i stark kontrast mot föregående år. Trenderna för Leanlinks och Attendos resultat präglas tydligt av utförarbytet på Åleryd, som fått dåligt resultat samtliga år. Åleryd har ett stort antal platser och får därför stor inverkan på resultatet på utförarnivå. 2017 är första året som brukarundersökningen genomförs med Leanlink som utförare och vi kan se i diagram 13 hur Leanlinks resultat sjunkit och Attendos stigit till följd. Norlandia är den utförare med jämnast resultat över de fyra åren. Aleris resultat drogs särskilt 2016 ner av negativt resultat för Landeryd.

I ett sista diagram har vi slagit ihop våra två variabler, ”sammantagen nöjdhet” respektive ”genomsnitt övriga frågor”, och räknat ut medelresultat för de fyra åren.³⁷ Resultatet visas i diagram 14 nedan.

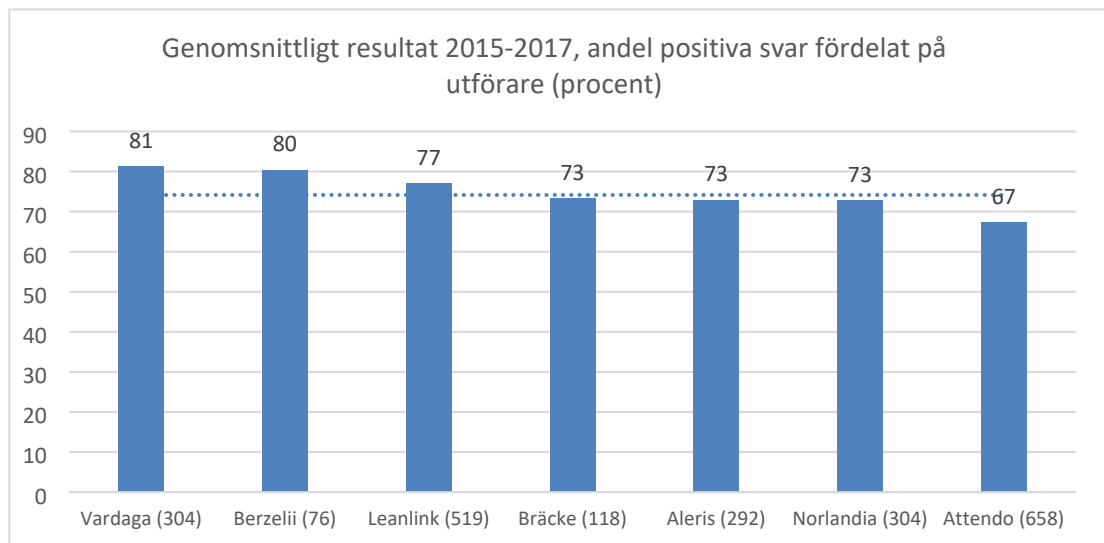


Diagram 14. Genomsnittligt resultat 2014-2017 där ”sammantagen” nöjdhet och ”genomsnitt övriga frågor” vägts lika. Utförarna är sorterade i fallande ordning. Inom parentes anges uppskattat totalt antal svarande i de fyra årens enkäter för respektive utförare. Den streckade linjen anger motsvarande resultat för hela Linköping.

Genom att slå ihop de senaste fyra årens resultat blir underlaget för respektive utförares resultat mer gediget och varierar från uppskattningsvis 76 svarande (Berzelii) till hela 658 (Leanlink). Att ge de två variablerna lika tyngd är förstås en godtycklig metod, men det avhjälpes till viss del de problem som är förknippade med att titta uteslutande på den ena eller den andra. Detta sätt att jämföra utförarna visar att Vardaga, Berzelii och Leanlink tycks ha uppnått bättre kvalitet och mer nöjda brukare i sina vårdboendeverksamheter jämfört med Bräcke, Aleris, Norlandia och Attendo. Fortfarande ska dock tolkning av resultatet ske med beaktande av de olika förutsättningar olika verksamheter kan ha för att uppnå nöjda brukare, bland annat utifrån skillnader i upphandlingar, vårdygnsersättningar och verksamheternas målgrupper. Uppgifter om vilka som fyllt i enkäterna redovisas inte på verksamhetsnivå, men för 2017 redovisas de på utförarnivå. Andel enkäter som besvarats enbart av någon annan än den äldre själv för respektive utförare varierar mellan 42-64 %. Eftersom vi vet att det generellt blir mer negativa svar när den enskilde inte är med och fyller i enkäten kan detta vara en faktor som påverkar

³⁷ De två variablerna har vägts lika men för respektive utförare har varje års resultat getts tyngd utifrån uppskattat antal svarande för det året.

utförarnas resultat på ett systematiskt sätt. Detsamma kan sägas om de svarandes hälsotillstånd; här varierar andelen som 2017 svarade positivt³⁸ på frågan ”hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?” för respektive utförare mellan 15-30 %. Som tidigare nämnt har det konstaterats att de som mår sämre tenderar att vara mindre nöjda. Sammantaget innebär detta att det inte kan antas att verksamheter med olika förutsättningar är ”jämnt” fördelade mellan utförarna, utan att dessa olika förutsättningar kvarstår på aggregerad nivå, vilket innebär att denna typ av jämförelser mellan utförarna inte kan göras på ett fullt ut rättvist sätt.

³⁸ Med ”positiva svar” avses svarsalternativen ”mycket gott” och ”ganska gott”.

4. Metod och förklaringar

I detta kapitel ges närmare förklaringar till de beräkningar som gjorts av grundmaterialet och som ligger till grund för några av de resultat som redovisas i kapitel 3. Upplägget är detsamma som i kapitel 3 där först hemtjänstenkäten och sedan SäBo-enkäten redogörs för.

Följ länkarna för att komma till Socialstyrelsens resultatsidor för respektive år; [2017](#), [2016](#), [2015](#), [2014](#). På resultatsidorna finns bland annat Socialstyrelsens resultatrapport, metodbeskrivning för undersökningarna, enkäterna med samtliga frågor i postenkät- respektive webbenkätversion samt resultattabeller för enkäterna i Excelformat för nedladdning.

4.1 Hemtjänst

Genomsnitt övriga frågor

Nedan redovisas de frågor som inkluderats i ”övriga frågor” samt vilka svarsalternativ som räknats som ”positiva”:

Fråga 7, ”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?”, positivt svar = ”Ja”.

Fråga 8, ”Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 9, ”Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 10, ”Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?”, positiva svar = ”Mycket bra” och ”Ganska bra”.

Fråga 11, ”Brukar personalen komma på avtalad tid?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 12, ”Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 13, ”Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 14, ”Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 16, ”Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?”, positiva svar = ”Mycket tryggt” och ”Ganska tryggt”.

Fråga 17, ”Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?”, positiva svar = ”Ja, för alla i personalen” och ”Ja, för flertalet i personalen”.

Fråga 19, ”Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?”, positiva svar = ”Mycket lätt” och ”Ganska lätt”.

Fråga 25, ”Om du som anhörig har hjälpt till att svara på frågeformuläret: Hur tycker du att samarbetet mellan dig och hemtjänsten fungerar?”, positiva svar = ”Mycket bra” och ”Ganska bra”.

Uppskattat antal svarande

Hur många som svarat på enkäten redovisas bara på kommunnivå. För verksamheter respektive utförare redovisas endast svarsfrekvenser (antal inkomna svar delat med antal utskickade enkäter) i spann om 20 procentenheter (alltså 0-20, 20-40, 40-60, 60-80 eller 80-100 procent). Antal svarande för varje utförare har därför uppskattats på följande sätt. Genom informationen om hur många som svarat i Linköping (2017:

1335) och vilken svarsfrekvens detta motsvarar (2017: 62 %) får vi en ungefärlig siffra på hur många enkäten skickades ut till (2017: $1335/0,62=2153$). Respektive utförarens marknadsandel tas fram genom statistik över utförarnas rapportering av utförda insatser i verksamhetssystemet Treserva (andel utförda timmar delat med totalt antal utförda timmar i kommunen) och multipliceras med antal utskickade enkäter.³⁹ På så vis får vi alltså en uppskattning av hur många brukare enkäten skickats till för respektive utförare. Denna siffra multipliceras sedan med ”medelvärde” av den redovisade svarsfrekvensen för respektive utförare (om svarsfrekvensen är 60-80 % räknar vi med 70 % osv) för att få fram uppskattat antal svarande.

4.2 Vårdboende

Genomsnitt övriga frågor

Nedan redovisas de frågor som inkluderats i ”övriga frågor” samt vilka svarsalternativ som räknats som ”positiva”:

Fråga 5, ”Trivs du med ditt rum eller lägenhet?”, positivt svar = ”Ja”.

Fråga 6, ”Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?”, positivt svar = ”Ja”.

Fråga 7, ”Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?”, positivt svar = ”Ja”.

Fråga 8, ”Hur brukar maten smaka?”, positiva svar = ”Mycket bra” och ”Ganska bra”.

Fråga 9, ”Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 10, ”Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 11, ”Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 12, ”Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 13, ”Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 14, ”Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?”, positiva svar = ”Ja, alltid” och ”Oftast”.

Fråga 16, ”Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?”, positiva svar = ”Mycket tryggt” och ”Ganska tryggt”.

Fråga 17, ”Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?”, positiva svar = ”Ja, för alla i personalen” och ”Ja, för flertalet i personalen”.

Fråga 18, ”Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?”, positiva svar = ”Mycket nöjd” och ”Ganska nöjd”.

Fråga 19, ”Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?”, positiva svar = ”Mycket bra” och ”Ganska bra”.

Fråga 20, ”Händer det att du besväras av ensamhet?”, positivt svar = ”Nej”.

Fråga 21, ”Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?”, positiva svar = ”Mycket lätt” och ”Ganska lätt”.

Fråga 22, ”Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?”, positiva svar = ”Mycket lätt” och ”Ganska lätt”.

³⁹ Logiken är alltså att andel utförda timmar \approx andel brukare som enkäten skickats till, vilket inte nödvändigtvis stämmer särskilt väl. En utförare kan till exempel ha få brukare med ett högt antal timmar i genomsnitt vilket ger dem relativt större andel utförda timmar än andel brukare.

Fråga 23, ”Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?”, positiva svar = ”Mycket lätt” och ”Ganska lätt”.
Fråga 25, ”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?”, positivt svar = ”Ja”.

Uppskattat antal svarande

Hur många som svarat på enkäten redovisas bara på kommunnivå. För verksamheter respektive utförare redovisas endast svarsfrekvenser (antal inkomna svar delat med antal utskickade enkäter) i spann om 20 procentenheter (alltså 0-20, 20-40, 40-60, 60-80 eller 80-100 %). Antal svarande för varje utförare har därför uppskattats på verksamhetsnivå och sedan aggregerats till utförarnivå. Uppskattningen har skett genom att antal permanentplatser för respektive boende har multiplicerats med redovisad svarsfrekvens (mitten av spannet, exempelvis: 40-60 % blir 50 %). Produkten har sedan multiplicerats med det aktuella årets ”täckningsgrad” (en uppskattning av förhållandet mellan totalt antal permanentplatser och totalt antal utskickade enkäter).

Verksamheter och tillgängligt resultat 2014-2017

I tabell 4 nedan listas samtliga vårdboenden för äldre i Linköping, med uppgift om huruvida resultat för respektive verksamhet finns tillgängligt för 2014, 2015, 2016 och 2017. Följande beteckningar använts:

x = Resultat finns tillgängligt.

- = Resultat finns inte tillgängligt.

(x) = Resultat finns tillgängligt men undersökningen genomfördes i samband med utförarbyte och används därför inte.

(-) = Resultat finns tillgängligt för ett fåtal frågor.

Svar finns tillgängligt för:		2014	2015	2016	2017
Verksamhet	Utförare				
Brushanen	Aleris	x	x	x	x
Kanalgården	Aleris	(x)	-	x	x
Landeryd	Aleris	x	x	x	x
Stiglötsgatan	Aleris	x	x	x	x
Villa Ryd	Aleris	x	x	x	x
Bantorget	Attendo	x	x	x	x
Duvan	Attendo	x	x	x	x
Ekerö (Ekerö)	Attendo	-	-	-	-
Ekhult	Attendo	x	-	-	x
Järdalavägen	Attendo	x	x	x	x
Solgläntan	Attendo	-	-	-	x
Valla Park	Attendo	x	x	x	x
Åleryd	Attendo/Leanlink ⁴⁰	x	x	x	x
Ekollongatan	Berzelii	x	x	x	x
Bastuplan	Bräcke	x	x	x	x
Gläntan/Spinnrocken	Bräcke	-	-	-	-
Gottfridsberg	Bräcke	x	x	x	x
Aspen Trollflöjten	Leanlink	-	-	-	-
Berga	Leanlink	x	x	x	x
Ekbacken	Leanlink	x	x	x	x
Gåsen	Leanlink	x	x	x	x

⁴⁰ Resultaten för Åleryd gäller Attendo 2014, 2015 samt 2016 och Leanlink 2017.

Kärna vårdboende	Leanlink	x	x	x	x
Lambohov	Leanlink	-	-	(-)	x
Linghem	Leanlink	x	x	x	x
Sandrinoparken	Leanlink	-	-	-	x
Solstickan	Leanlink	-	-	-	-
Valthornsgatan	Leanlink	x	x	x	x
Vretaliden	Leanlink	x	x	x	x
Gammelgården	Norlandia	x	x	x	x
Garnisonen	Norlandia	x	x	x	(-)
Hagalund	Norlandia	x	x	x	x
Kärna Vårdby	Norlandia	-	-	-	-
Skräddaregården	Norlandia	x	x	x	x
Vasastaden	Norlandia	x	x	x	x
Grönagården	Vardaga	x	x	x	x
Kastanjen	Vardaga	x	x	x	x
Kvarnbacken	Vardaga	x	x	x	x
Möjetorp	Vardaga	x	x	x	x
Ånestad	Vardaga	x	x	x	x

Tabell 4.

Resultat på utförarnivå

2017 var första året som Socialstyrelsens resultatlistor innehöll sammanställningar på utförarnivå vad gäller SäBo-enkäten. För 2014-2016 har därför resultaten på utförarnivå fått beräknas. Detta har gjorts genom att slå ihop resultaten för varje utförarens verksamheter för respektive år, och räkna ut genomsnittligt resultat. De verksamheterna som inkluderats är förstas dem som det finns resultat tillgängligt för. När verksamheternas resultat slagits ihop för respektive utförare har de olika verksamheternas resultat viktats utifrån uppskattat antal svarande.

För vissa verksamheter finns emellertid endast resultat tillgängligt för vissa av frågorna. När det gäller ”sammantagen nöjdhet” har därför de verksamheter som saknar resultat för denna fråga ett visst år exkluderats i beräkningen av den aktuella utförarens resultat för denna fråga det året. När det gäller ”genomsnitt övriga frågor” har på motsvarande sätt de av utförarens verksamheter som har tillgängliga svar på respektive fråga inkluderats i beräkningen av genomsnittligt resultat på den frågan. Detta innebär att en utförarens resultat på en fråga ett år kan bygga på olika antal verksamheternas resultat som resultatet för en annan fråga samma år.

Eftersom det faktiska resultatet på utförarnivå finns tillgängligt för 2017 har detta kunnat jämföras med det resultat som vi fått fram enligt metoden som beskrivits ovan. Det visar sig att det finns en mycket god överensstämmelse med det faktiska resultatet. För ingen av utförarna skiljer sig vårt uppskattade resultat mot det faktiska resultatet med mer än en procentenhet, varken när det gäller ”sammantagen nöjdhet” eller ”genomsnitt övriga frågor”.

Jonas Arnoldsson
Planeringsledare