



## **Brukarundersökning (pilot), LSS-boende**

### **Sammanfattning**

En brukarundersökning i gruppboende och serviceboende enligt LSS har under hösten 2017 genomförts i begränsad omfattning (pilot) med hjälp av en undersökning som tagits fram av SKL. Urvalet bestod av sex gruppboendestäder och fyra serviceboendestäder. Därutöver valde två enskilda utförare att genomföra SKL:s undersökning i några av de verksamheter de bedriver i Linköping. Undersökningen består av nio frågor som besvaras i ett digitalt enkätverktyg där frågorna kan tolkas med ett bildstöd. Därutöver bistår SKL med diverse informationsmaterial samt sammanställer resultatet på kommun- och riksnivå. Själva genomförandet står deltagande kommuner/utförare för. I Linköping engagerades en logoped för att agera frågeassistent vid besvarandet av enkäten.

Svarsfrekvensen som uppnåddes i gruppboende var 80 % (24 svar) och i serviceboende 63 % (32 svar). Resultatet för Linköpings kommun för såväl gruppboende som serviceboende är i princip i nivå med resultatet för hela riket. Ingen i gruppboende svarade "nej" på frågan om de trivs hemma. Däremot är svaren något negativa vad gäller "självbestämmande" jämfört med riket. Även i serviceboende är svaren på området "självbestämmande" något negativa jämfört med riket, medan de för området "trygghet" är positiva. Svaren för Linköping skiljer sig en del beroende på kön. I gruppboende har kvinnorna generellt svarat mer positivt, även om männen uppgett att de trivs hemma i större utsträckning. I serviceboende är männen genomgående mer positiva. Den fråga som generellt fått minst andel positiva svar är "är du rädd för något hemma?" I Linköping är det framför allt kvinnorna som svarat "ja" eller "ibland" på denna fråga. Samtidigt är resultatet för Linköping mer positivt än resultatet för riket för denna fråga.

Överlag är det viktigt att påpeka att underlaget för Linköpings resultat är litet och inte kan betraktas som generellt för Linköping. En utvärdering av projektet genomförs under våren på Omsorgs- och äldreomsorgen, där en av frågorna att ta ställning till är huruvida SKL:s undersökning ska genomföras i större skala i framtiden.

## Innehållsförteckning

Brukarundersökning (pilot), LSS-boende.....	1
Sammanfattning.....	1
Bakgrund.....	3
SKL:s brukarundersökning inom funktionshinderområdet .....	3
Pilotundersökning .....	4
Upplägg.....	4
Metod.....	5
Frågeassistent.....	5
Urval .....	5
Enkäterna .....	5
Förberedelse.....	6
Genomförande .....	6
Återkoppling av resultat .....	7
Enskilda utförare som genomfört undersökningen.....	7
Resultat .....	8
Svarsfrekvens.....	8
Gruppbofastadsenkäten.....	8
Servicebofastadsenkäten.....	13
Analys och diskussion .....	18
Gruppbofastadsenkäten.....	18
Servicebofastadsenkäten.....	19
Sammanfattande diskussion.....	20
Utvärdering av undersökningen.....	22
Bilaga 1. Boende särskild service - SoL.....	24
Bilaga 2. Informationsmaterial som skickades ut inför undersökningen .....	25
Bilaga 3. Illustration av enkätverktyget.....	26

## Bakgrund

Av omsorgsnämndens kvalitetsuppföljningsplan för 2017 framgår att en brukarundersökning skulle göras i syfte att mäta hur brukarna i kommunens LSS-verksamheter för personer med utvecklingsstörning uppfattar det stöd och den service som erbjuds.

### SKL:s brukarundersökning inom funktionshinderområdet

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har i samarbete med Rådet för kommunala analyser (RKA) tagit fram en brukarundersökning inom funktionshinderområdet.<sup>1</sup> Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheterna, för att tillsammans med brukarna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Undersökningen består med kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom att ta fram jämförbara mått på upplevd kvalitet inom verksamheter enligt LSS och verksamheter för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner, verksamheter och enheter, samt mellan kommunala och privata utförare, liksom över tid. Idag finns sju olika (men snarlika) enkäter riktade mot följande verksamhetsområden (för vuxna):

- Daglig verksamhet LSS
- Gruppboende LSS
- Serviceboende LSS
- Sysselsättning SoL
- Boende särskild service – SoL
- Boendestöd SoL
- Personlig assistent

Under 2015 gjordes en testundersökning av de fem första enkäterna där cirka 50 kommuner deltog i olika utsträckning. 2016 och 2017 har undersökningen gjorts ”på riktigt” med de sex första enkäterna ovan. Personlig assistent-enkäten testades för första gången 2017. 2016 deltog 76 kommuner och cirka 8 700 personer svarade. 2017 var motsvarande siffror 102 kommuner respektive knappt 17 000 svar. Förutom kommuner är det också ett antal enskilda utförare som valt att delta. Resultatet av undersökningen publiceras i kommun- och landstingsdatabasen ([www.kolada.se](http://www.kolada.se)).

Brukarundersökningen har arbetats fram i samverkan med bland andra Vårdföretagarna och Famna, och utvärderingar har gjorts fortlöpande för att förbättra den, delvis med hjälp av experter och forskare. Varje enkät består av 9 frågor och dessa besvaras med hjälp av det digitala enkätverktyget Pict-O-Stat.<sup>2</sup> Den som svarar kan i verktyget, förutom att läsa frågorna som skriven text, även få dem upplästa med talsyntes och/eller att få dem tolkade med bildstödet Pictogram.<sup>3</sup> I det fall att frågeassistent används bör denna inte vara en personal som arbetar i den verksamhet brukaren ska tycka till om och inte heller en anhörig eller god man.

<sup>1</sup> Läs mer på <https://skl.se/tjanster/merfranskl/oppnajokforelser/brukarundersokningfunktionshinder.11638.html>.

<sup>2</sup> För mer information om enkätverktyget, se <http://neonova.se/>.

<sup>3</sup> Det är också möjligt att besvara enkäten i pappersform med eller utan bildstödet.

### Pilotundersökning

Med anledning av uppdraget att genomföra en brukarundersökning gjorde Omsorgs- och äldreförvaltningen omvärldsbevakning och identifierade SKL:s brukarundersökning som intressant. Under våren 2017 deltog tjänsteman vid SKL:s utvärdering av 2016 års undersökning. Därefter beslutades att genomföra undersökningen i Linköping 2017, men i begränsad omfattning (pilot), och att därefter göra en utvärdering av projektet.

### Upplägg

I denna rapport beskrivs härnäst metoden för kommunens genomförande av brukarundersökningen. Därefter redogörs för resultatet avseende den egna undersökningen, men även för hela Linköping (inklusive enskilda utförarens deltagande) respektive för samtliga deltagande kommuner. Därpå följer en analys och diskussion av resultatet. Slutligen presenteras en sammanfattning av utvärderingen av projektet som pågår inom förvaltningen.

## Metod

### Frågeassistent

Då det bedömdes nödvändigt att engagera en frågeassistent för genomförandet av undersökningen anställdes en logoped på deltid under fyra månader. Logopeden har sin grundanställning hos Hammarlyck Rehab AB som på avtal med omsorgsnämnden utför rehabilitering i kommunens grupp- och servicebostäder inom LSS-området. Därmed har hon kunskap om den aktuella målgruppen och är dessutom ett bekant ansikte för många av brukarna såväl som personal. Brukarna står inte heller i beroendeställning till henne, vilket är en grundförutsättning för en adekvat frågeassistent. Logopeden har förutom själva genomförandet även deltagit i planeringen respektive utvärderingen av projektet.

### Urval

Av de tre av undersökningens enkäter som är riktade mot LSS-verksamhet valdes *gruppbostad* och *servicebostad* ut, medan *daglig verksamhet* valdes bort. Förutom behovet av att begränsa omfattningen var en viktig anledning till detta val att samma individer sannolikt skulle svara på mer än en enkät om alla tre gjordes, vilket skulle ha kunnat skapa viss förvirring.

Med hänsyn till det planerade upplägget, den begränsade genomförandeperioden (två månader) och den begränsade tillgången till frågeassistenten sattes en målsättning om att genomföra undersökningen i tio verksamheter, varav sex gruppbostäder och fyra servicebostäder. De specifika verksamheterna valdes ut genom ett strategiskt slumpmässigt urval som såg till att få en jämn spridning mellan de olika utförarna.<sup>4</sup> På de sex gruppbostäder som valdes ut finns totalt 32 platser vilket motsvarar ca 12 % av det totala antalet platser i gruppbostad i kommunen. På de fyra servicebostäder som valdes ut finns totalt 54 platser vilket motsvarar cirka 40 % av det totala antalet platser i servicebostad i kommunen.

### Enkäterna

Gruppbostadsenkäten bestod av följande nio frågor och svarsalternativ:

1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	Ibland	Nej
2. Får du den hjälp du vill ha hemma?	Ja	Ibland	Nej
3. Bryr sig personalen hemma om dig?	Ja	Ibland	Nej
4. Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	Några	Ingen
5. Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla	Några	Ingen
6. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	Ibland	Ofta
7. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja	Nej	
8. Trivs du hemma?	Ja	Ibland	Nej
9. Är du kvinna eller man?	Kvinna	Man	Annat

<sup>4</sup> Samtliga utförare av gruppbostad respektive servicebostad representerades av minst en verksamhet, med undantag för en utförare som vid tiden för undersökningen ansvarade för en enda gruppbostad.

Servicebostadsenkäten bestod av följande nio frågor och svarsalternativ:

1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	Ibland	Nej
2. Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?	Ja	Ibland	Nej
3. Bryr sig boendepersonalen om dig?	Ja	Ibland	Nej
4. Pratar boendepersonalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	Några	Ingen
5. Känner du dig trygg med boendepersonalen?	Alla	Några	Ingen
6. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	Ibland	Ofta
7. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?	Ja	Nej	
8. Trivs du med boendepersonalen?	Ja	Ibland	Nej
9. Är du kvinna eller man?	Kvinna	Man	Annat

I båda enkäterna är fråga 1 och 2 avsedda att fånga kvalitetsområdet ”självbestämmande”; fråga 3 och 4 ”bemötande”; fråga 5, 6 och 7 ”trygghet”; medan fråga 8 är tänkt som en generell fråga om ”trivsel”.

### Förberedelse

I juli skickades en första information till de utvalda verksamheterna om att brukarundersökningen skulle göras i dessa verksamheter i september-oktober. I augusti kontaktade frågeassistenten verksamheterna och bokade in två tillfällen; ett första för information om brukarundersökningen till brukarna, det andra för själva besvarandet av enkäten. Därefter skickades bekräftelse på bokade tider per mail tillsammans med skriftligt informationsmaterial om undersökningen riktad till personal respektive brukare. Informationsmaterialet som riktades till brukarna delades även ut vid informationstillfällena (se exempel på informationsmaterial i bilaga 2).

Vid informationstillfällena informerade frågeassistenten brukarna om brukarundersökningen, varför den görs och på vems uppdrag. Det gavs en introduktion till enkätverktyget och ett antal svåra ord från enkätfrågorna togs upp samt delades ut till brukarna i form av text eller bildstöd. Dessutom fick personalen ett papper med samtliga pictogrambilder som finns med i enkäten, i syfte att kunna jobba förberedande med brukarna inför besvarandet av enkäten. Vid såväl informationstillfällena som vid tillfället då enkäterna besvarades lämnades, vid behov, enkäter i pappersform samt kuvert för inskickande.<sup>5</sup> Vid informationstillfällena i gruppboende deltog i genomsnitt 80 % av brukarna. Motsvarande siffra för serviceboende var 35 %.

### Genomförande

Vid frågeassistentens andra besök i verksamheten besvarade brukarna enkäten. Brukarna besvarade enkäten enskilt eller, om de önskade, tillsammans med frågeassistenten. I gruppboende besvarade brukarna i de flesta fall enkäten i sina egna lägenheter. I serviceboende användes ett avskilt rum i verksamhetens gemensamma utrymme. Frågeassistentens roll var framför allt att hjälpa brukarna

<sup>5</sup> Detta kunde bli aktuellt t ex pga att personal bedömde att brukaren inte skulle kunna/vilja delta vid tidpunkten för det planerade genomförandet på enheten.

navigera i systemet och vid behov förklara/förtydliga frågor utan att påverka hur brukaren svarar. Vid svarstillfället erbjöds brukaren att besvara enkäten i en surfplatta som frågeassistenten tillhandahöll. Brukaren kunde även välja att ladda ner och använda en app i sin egen mobiltelefon för att besvara enkäten, alternativt med sin dator. Innan brukaren ska besvara enkäten i enkätverktyget får hen först välja om hen önskar få stöd av bildstöd eller inte. Därefter besvaras de nio frågorna. Till varje fråga fanns möjlighet att skriva kommentarer i fritext. I bilaga 3 illustreras hur besvarandet går till i enkätverktyget.<sup>6</sup>

### Återkoppling av resultat

Efter genomförandet av enkäten har frågeassistenten genomfört ett tredje besök i samtliga verksamheter, för att återkoppla resultatet till brukarna. Det resultat som redovisats är det sammanlagda resultatet för de verksamheter som besvarat respektive enkät inom ramen för kommunens deltagande. Dessutom fick brukarna och personal möjlighet att framföra sina synpunkter kring genomförandet av undersökningen. Vid återkopplingstillfällena i gruppbestäder deltog i genomsnitt 92 % av brukarna<sup>7</sup>. Motsvarande siffra för servicebostad var 31 %.<sup>8</sup>

Denna rapport kommer att skickas ut till samtliga berörda utförare. Verksamhetscheferna för de deltagande verksamheterna kommer i samband med detta informeras om verksamhetens resultat i mån av tillgänglighet.<sup>9</sup>

### Enskilda utförare som genomfört undersökningen

Parallellt med kommunens deltagande i undersökningen har även några enskilda utförare valt att genomföra undersökningen i vissa av de verksamheter de bedriver. Två utförare har genomfört undersökningen i totalt tre gruppbestäder. En utförare har genomfört undersökningen i en servicebostad. Resultatet av undersökningen för Linköpings kommun kommer nedan att redovisas dels separat för de personer som besvarat enkäterna inom ramen för kommunens deltagande och i enlighet med den metod som beskrivits ovan, dels totalt för alla personer som besvarat enkäterna i kommunen, det vill säga inklusive de svar som genererats genom de enskilda utförarnas deltagande. Det ska även vara detta sammanlagda resultat som publiceras för Linköping i kommun- och landstingsdatabasen (Kolada, [www.kolada.se](http://www.kolada.se)), men på grund av att några verksamheter besvarade fel enkät i de enskilda utförarnas deltagande är de uppgifter som publicerats i Kolada tyvärr felaktiga. De uppgifter som i denna rapport redovisas för hela Linköping är de korrekta.

Två enskilda utförare har även genomfört enkäten ”boende särskild service – SoL” i två respektive tre av sina verksamheter i Linköpings kommun. Resultatet av detta redovisas i Bilaga 1.

<sup>6</sup> I länkarna visas en demoversion av verktyget där den intresserade själv kan testa hur det fungerar att besvara frågor utan bildstöd

(<https://neonova.se/pictostat/flash/survey.view.php?v=2&cmd=demo&level=1>) respektive med bildstöd (<https://neonova.se/pictostat/flash/survey.view.php?v=2&cmd=demo&level=2>).

<sup>7</sup> Det gäller de fem (av sex) gruppbestäder som återkoppling har genomförts på i skrivande stund.

<sup>8</sup> Det gäller de två (av fyra) servicebostäder som återkoppling har genomförts på i skrivande stund.

<sup>9</sup> För att resultatet för en verksamhet ska bli offentligt krävs att minst 5 personer svarat.

## Resultat

### Svarsfrekvens

På de sex gruppbestäder som ingick i urvalet finns 32 platser varav 30 var belagda vid tiden för undersökningen. 30 personer fick således möjlighet att svara på enkäten. Av dessa 30 personer svarade 24 på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 80 %. Detta kan jämföras med den rapporterade genomsnittliga svarsfrekvensen för den aktuella enkäten i samtliga kommuner som var 72 %.<sup>10</sup> Av de sex personer som inte besvarat enkäten var det tre som deltog vid svarstillfället men inte ville/visade intresse för att besvara frågorna, två som inte var hemma och en som var sjuk.

På de fyra servicebestäder som ingick i urvalet finns 54 platser varav 51 var belagda vid tiden för undersökningen. 51 personer fick således möjlighet att svara på enkäten. Av dessa 51 personer svarade 32 på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 63 %. Detta kan jämföras med den rapporterade genomsnittliga svarsfrekvensen för den aktuella enkäten i samtliga deltagande kommuner som var 70 %.<sup>11</sup> Någon bortfallsanalys avseende de 19 personer som inte besvarat enkäten har inte gjorts. De allra flesta av dessa var inte närvarande vid varken informationstillfället eller genomförandetillfället. Det är oklart om detta berodde på att information inte nådde fram, att de aktivt valde att inte delta eller andra orsaker.

Av 32 svar för servicebostadsenkäten besvarades 9 med hjälp av pappersenkät. Ingen i gruppbestad svarade via pappersenkät.

Enkät	Kommunens deltagande	Hela kommunen <sup>12</sup>	Riket
Gruppbestad LSS	80 %	83 %	72 %
Servicebestad LSS	63 %	70 %	70 %

Tabell 1. Svarsfrekvenser.

### Gruppbestadsenkäten

Nedan redovisas hur de svarande svarat på respektive fråga. Svarsstatistiken redovisas på tre nivåer;

- De personer som svarat på enkäten inom ramen för kommunens deltagande och i enlighet med den metod som beskrivits i föregående kapitel; ”kommunens deltagande”.
- Alla som svarat i Linköpings kommun, dvs samma personer som ovan plus de som svarat i de enskilda utförarnas undersökningar; ”hela kommunen”.<sup>13</sup>
- Som jämförelsemått redovisas svarsstatistiken för samtliga som svarat på enkäten; ”riket”.<sup>14</sup>

<sup>10</sup> Ovägt medel av svarsfrekvensen i de 115 kommuner för vilka ett resultat har rapporterats.

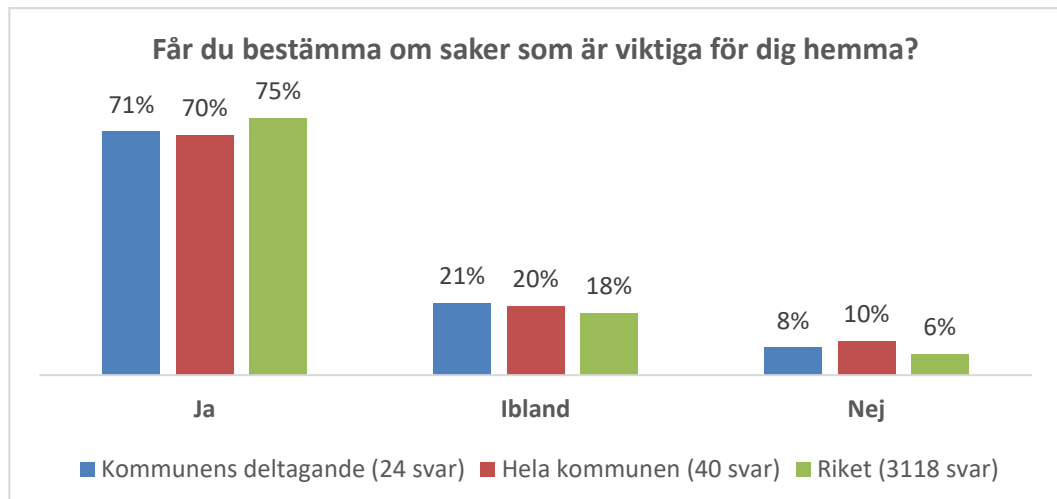
<sup>11</sup> Ovägt medel av svarsfrekvensen i de 82 kommuner för vilka ett resultat har rapporterats.

<sup>12</sup> Avser kommunens och de enskilda utförarnas deltagande.

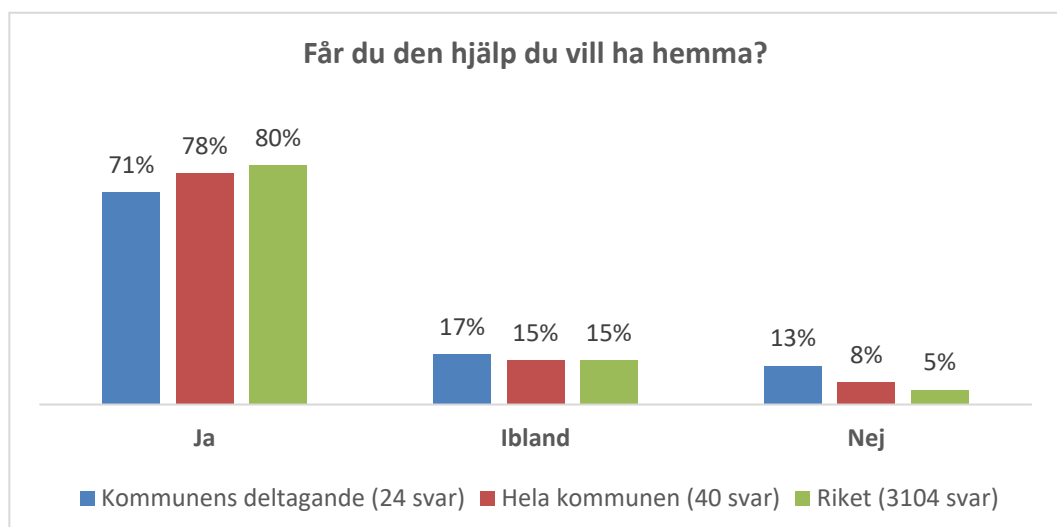
<sup>13</sup> Som förklarats ovan skiljer sig dessa uppgifter något från de som publicerats för Linköping i Kolada.

<sup>14</sup> Dessa siffror skiljer sig något från de siffror som redovisas för riket i Kolada eftersom det som redovisas där är ett ovägt medel av samtliga deltagande kommuner (kommunernas resultat vägs alltså lika tungt oberoende av hur många svar respektive kommuns resultat bygger på).

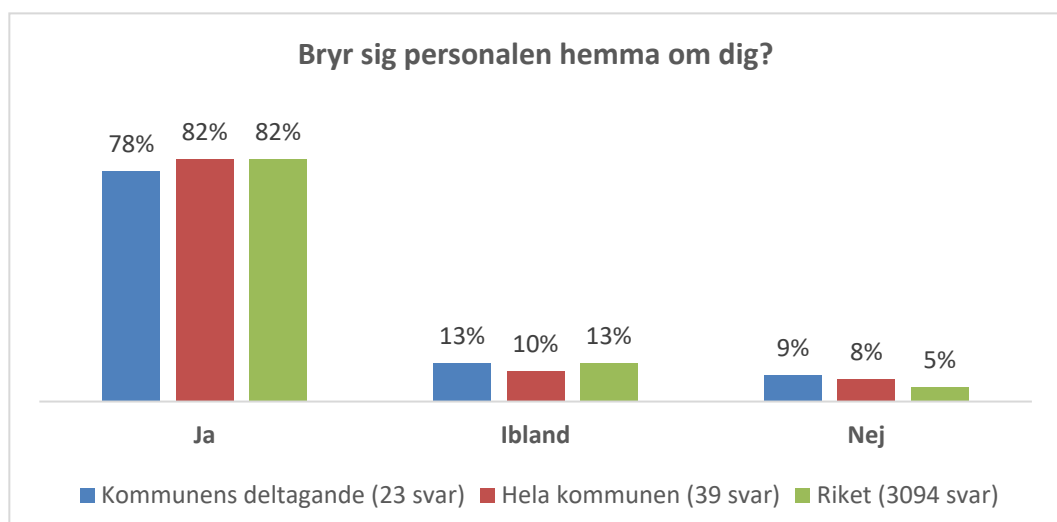




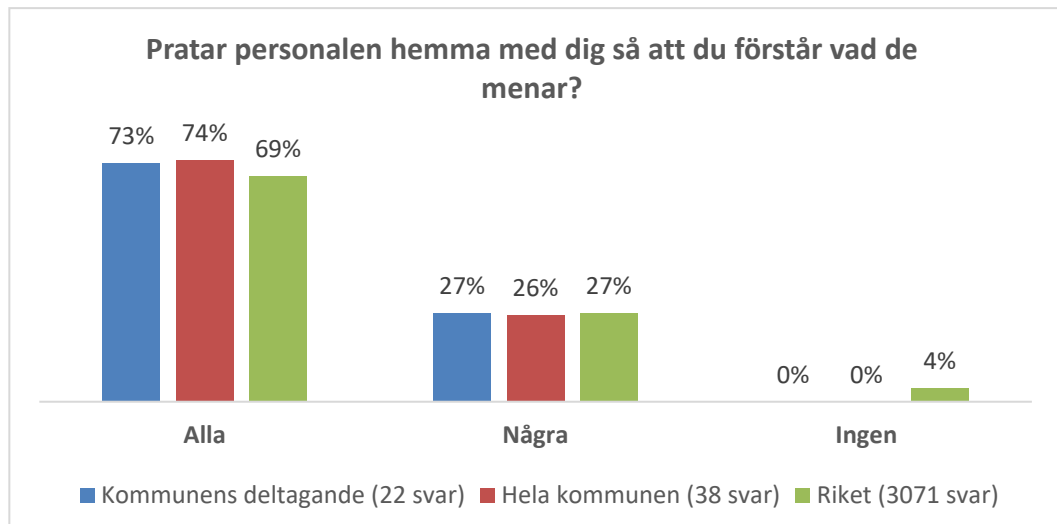
Tabell 2. Svarsstatistik fråga 1, gruppbofastadsenkäten.



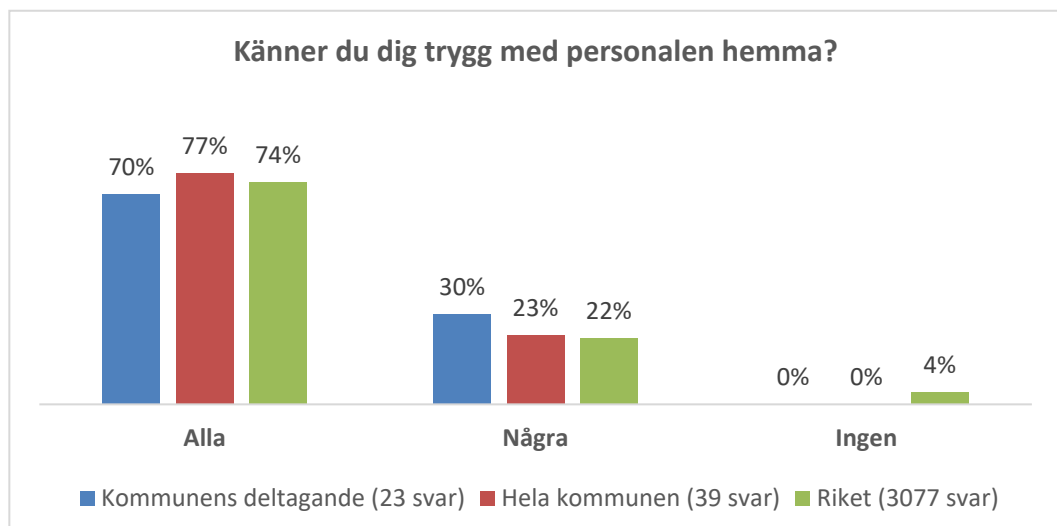
Tabell 3. Svarsstatistik fråga 2, gruppbofastadsenkäten.



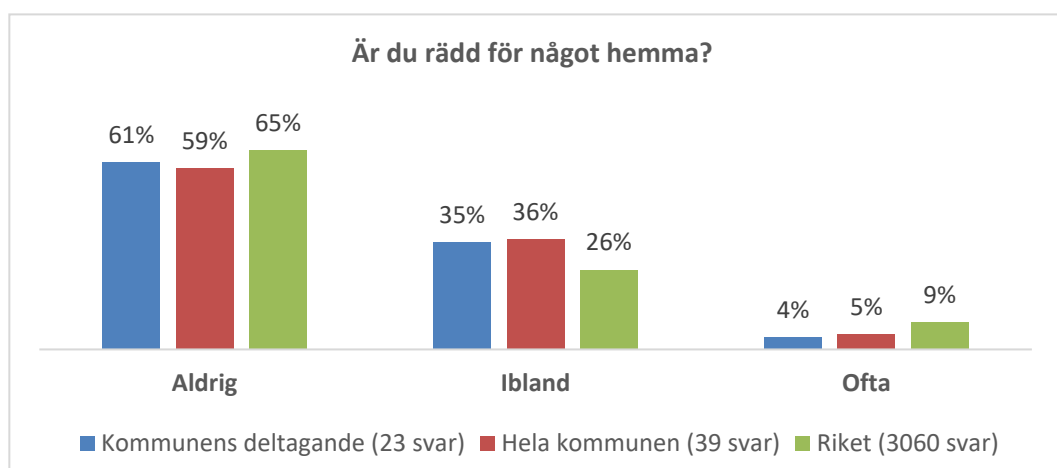
Tabell 4. Svarsstatistik fråga 3, gruppbofastadsenkäten.



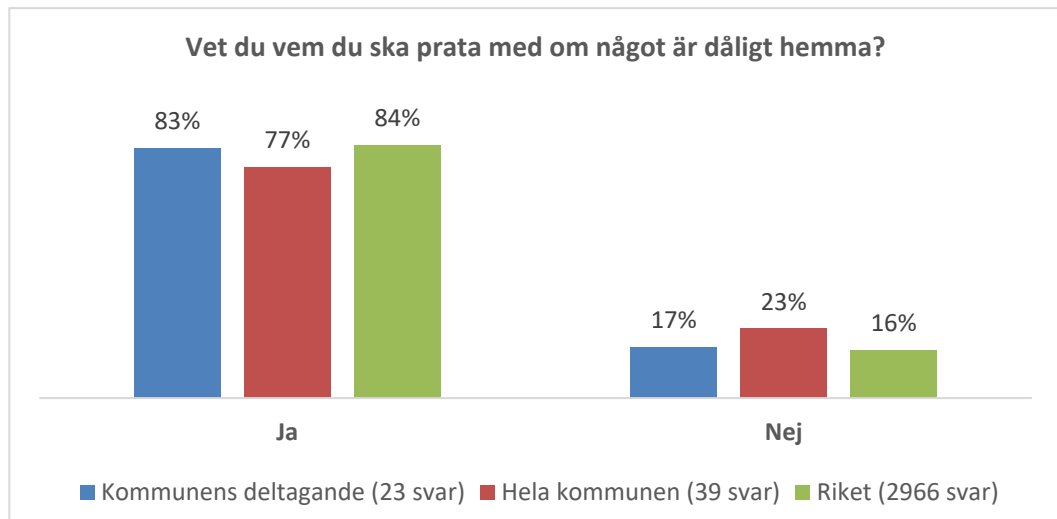
Tabell 5. Svarsstatistik fråga 4, gruppbofastadsenkäten.



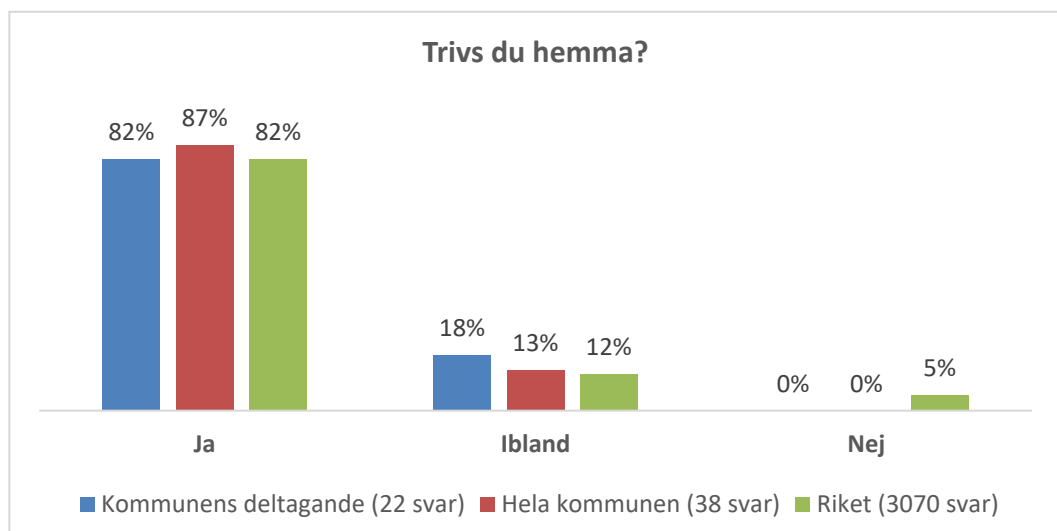
Tabell 6. Svarsstatistik fråga 5, gruppbofastadsenkäten.



Tabell 7. Svarsstatistik fråga 6, gruppbofastadsenkäten.



Tabell 8. Svarsstatistik fråga 7, gruppbofastadsenkäten.



Tabell 9. Svarsstatistik fråga 8, gruppbofastadsenkäten.

På den sista frågan i enkäten, ”Är du kvinna eller man?”, finns endast svar tillgängligt för de personer som svarat inom ramen för kommunens genomförande av undersökningen. Av dessa svarade 52 % (12 personer) ”kvinna”; 43 % (10 personer) ”man”; och 4 % (1 person) ”annat”. I tabell 10 nedan har svarsstatistiken för samtliga frågor sammanställts i en och samma tabell.

Fråga	Svarsalternativ	Kommunens deltagande	Hela kommunen	Riket
1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	71 %	70 %	75 %
	Ibland	21 %	20 %	18 %
	Nej	8 %	10 %	6 %
2. Får du den hjälp du vill ha hemma?	Ja	71 %	78 %	80 %
	Ibland	17 %	15 %	15 %
	Nej	13 %	8 %	5 %
3. Bryr sig personalen hemma om dig?	Ja	78 %	82 %	82 %
	Ibland	13 %	10 %	13 %
	Nej	9 %	8 %	5 %
4. Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	73 %	74 %	69 %
	Några	27 %	26 %	27 %

	Ingen	0 %	0 %	4 %
5. Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla	70 %	77 %	74 %
	Några	30 %	23 %	22 %
	Ingen	0 %	0 %	4 %
6. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	61 %	59 %	65 %
	Ibland	35 %	36 %	26 %
	Ofta	4 %	5 %	9 %
7. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja	83 %	77 %	84 %
	Nej	17 %	23 %	16 %
8. Trivs du hemma?	Ja	82 %	87 %	82 %
	Ibland	18 %	13 %	12 %
	Nej	0 %	0 %	5 %
9. Är du kvinna eller man?	Kvinna	52 %	-	-
	Man	43 %	-	-
	Annat	4 %	-	-

Tabell 10. Sammanställning svarsstatistik samtliga frågor, gruppboadsenkäten.

Några av de personer som svarade på enkäten inom ramen för kommunens genomförande valde att lämna kommentarer till några av frågorna. Totalt sju kommentarer lämnades gällande fyra av frågorna. Fem av dessa redovisas i tabell 11 nedan.

Fråga	Kommentarer
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	<i>"Man får bestämma själv och så kan man få rekommendation om det är bra."</i> <i>"Får bestämma på mitt rum"</i>
Får du den hjälp du vill ha hemma?	<i>"Det är svårt att få hjälp för det är så många som behöver hjälp på en gång, på kvällen."</i>
Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	<i>"Ibland förstår jag. Kan vara svårt ibland att förstå"</i> <i>"Förstår inte allt"</i>

Tabell 11. Urval av kommentarer, gruppboadsenkäten.

Resultatet uppdelat på kön finns tillgängligt för kommunens deltagande men inte för hela Linköping. För riket finns tillgängligt hur stor andel som svarat det mest positiva svarsalternativet. I tabell 12 nedan redovisas resultatet uppdelat på kön för kommunens deltagande (bygger på 12 kvinnors och 10 mäns svar) respektive riket (ovägt medel av samtliga deltagande kommuner).

Fråga	Svarsalternativ	Kommunens deltagande		Riket	
		Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	75 %	70 %	75 %	75 %
	Ibland	17 %	20 %		
	Nej	8 %	10 %		
2. Får du den hjälp du vill ha hemma?	Ja	75 %	70 %	79 %	84 %
	Ibland	8 %	20 %		
	Nej	17 %	10 %		
3. Bryr sig personalen hemma om dig?	Ja	83 %	70 %	82 %	83 %
	Ibland	17 %	10 %		
	Nej	0 %	20 %		
4. Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	91 %	50 %	71 %	70 %
	Några	9 %	50 %		
	Ingen	0 %	0 %		

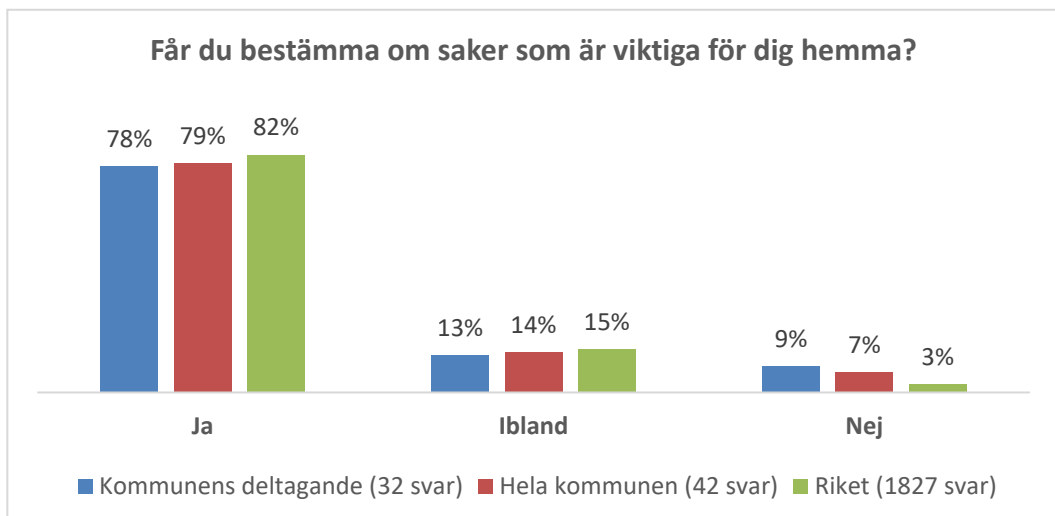
5. Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla	83 %	50 %	76 %	75 %
	Några	17 %	50 %		
	Ingen	0 %	0 %		
6. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	50 %	70 %	63 %	69 %
	Ibland	50 %	20 %		
	Ofta	0 %	10 %		
7. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja	83 %	80 %	84 %	85 %
	Nej	17 %	20 %		
8. Trivs du hemma?	Ja	75 %	89 %	81 %	85 %
	Ibland	25 %	11 %		
	Nej	0 %	0 %		

Tabell 12. Sammanställning svarsstatistik samtliga frågor, uppdelat på kön, gruppbofastadsenkäten.

### Servicebostadsenkäten

Nedan redovisas hur de svarande svarat på respektive fråga. Svarsstatistiken redovisas på tre nivåer;

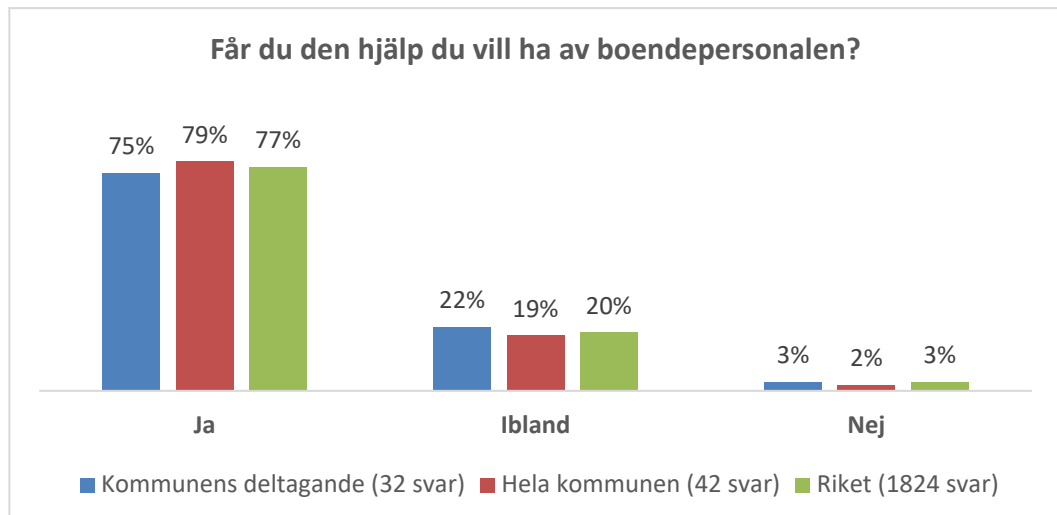
- De personer som svarat på enkäten inom ramen för kommunens deltagande och i enlighet med den metod som beskrivits i föregående kapitel; ”kommunens deltagande”.
- Alla som svarat i Linköpings kommun, dvs samma personer som ovan plus de som svarat i de enskilda utförarnas undersökningar, ”hela kommunen”.<sup>15</sup>
- Som jämförelsemått redovisas svarsstatistiken för samtliga som svarat på enkäten; ”riket”.<sup>16</sup>



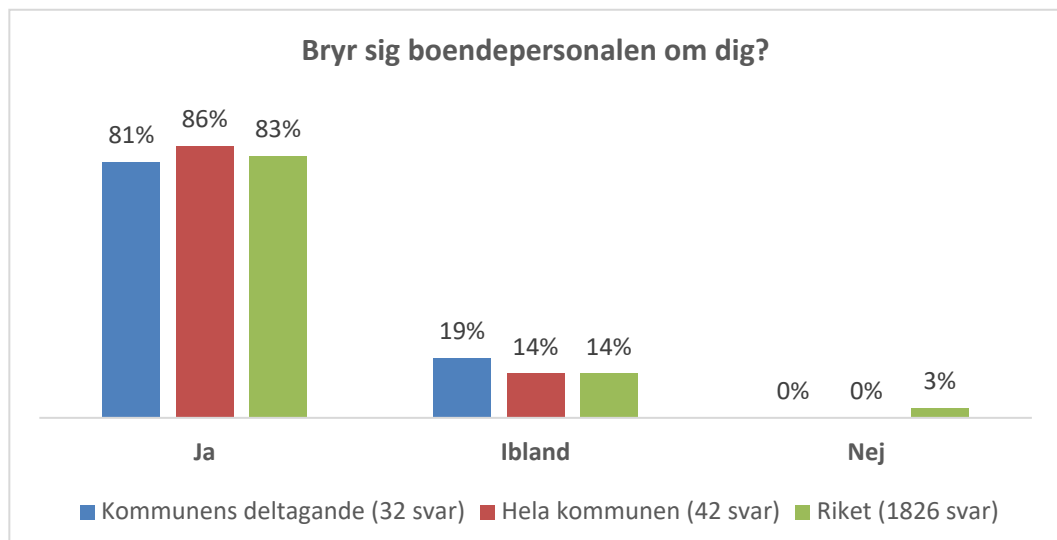
Tabell 13. Svarsstatistik fråga 1, servicebostadsenkäten.

<sup>15</sup> Som förklarats ovan skiljer sig dessa uppgifter något från de som publicerats för Linköping i Kolada.

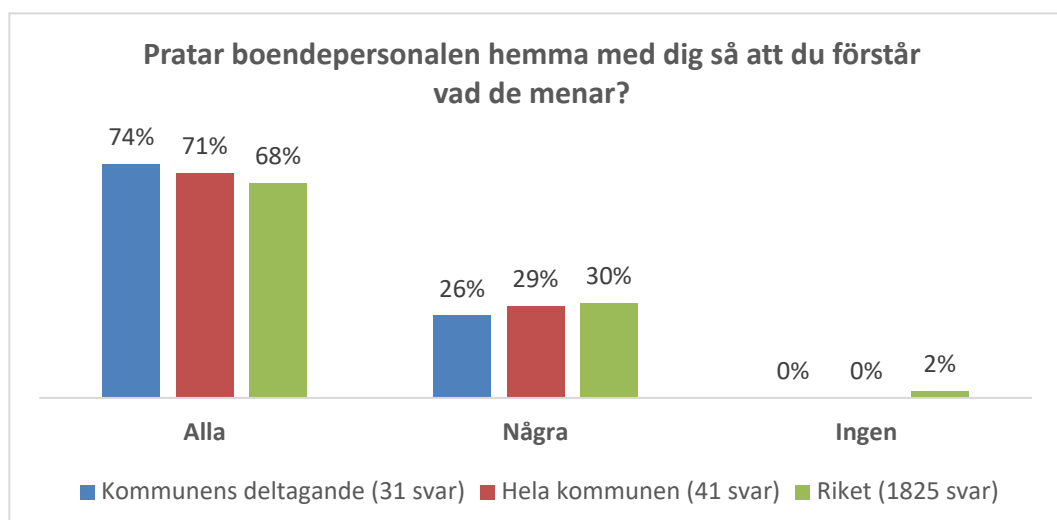
<sup>16</sup> Dessa siffror skiljer sig något från de siffror som redovisas för riket i Kolada eftersom det som redovisas där är ett ovägt medel av samtliga deltagande kommuner (kommunernas resultat vägs alltså lika tungt oberoende av hur många svar respektive kommuns resultat bygger på).



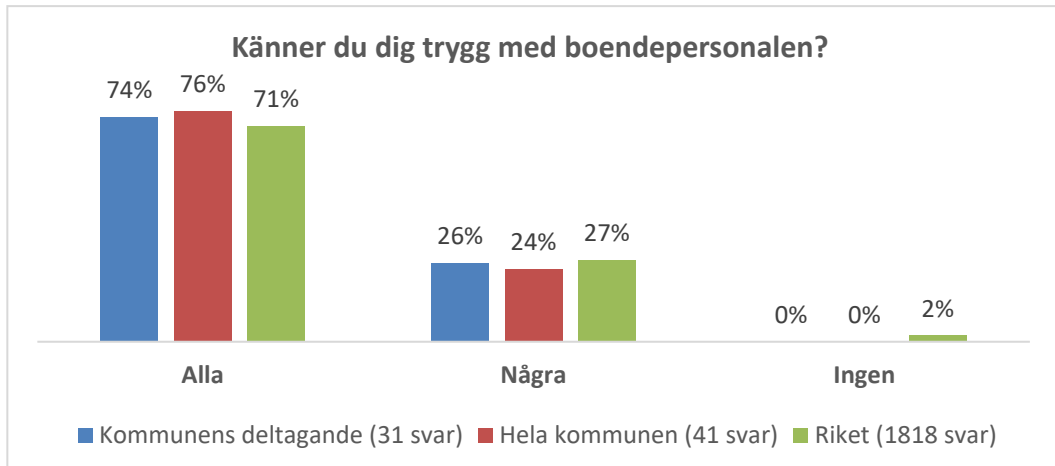
Tabell 14. Svarsstatistik fråga 2, servicebostadsenkäten.



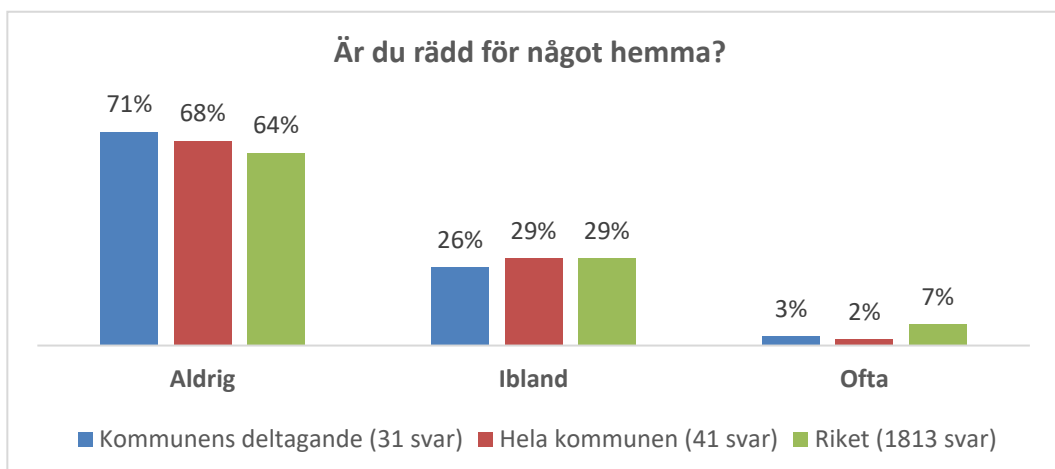
Tabell 15. Svarsstatistik fråga 3, servicebostadsenkäten.



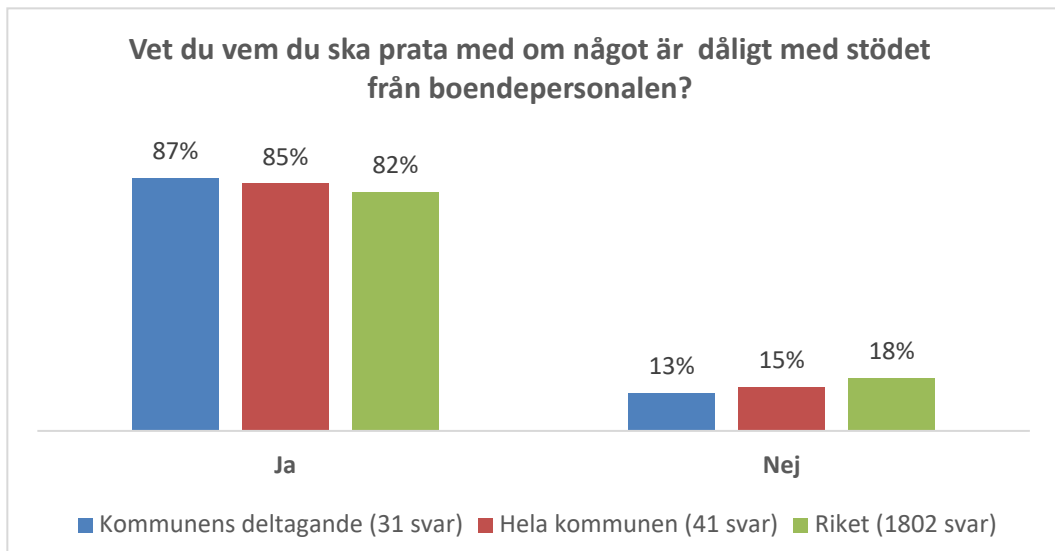
Tabell 16. Svarsstatistik fråga 4, servicebostadsenkäten.



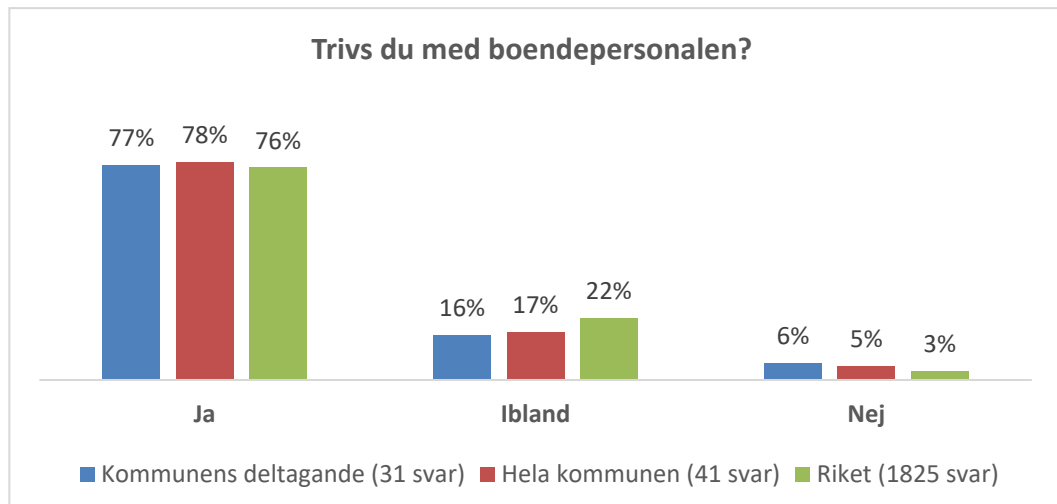
Tabell 17. Svarsstatistik fråga 5, servicebostadsenkäten.



Tabell 18. Svarsstatistik fråga 6, servicebostadsenkäten.



Tabell 19. Svarsstatistik fråga 7, servicebostadsenkäten.



Tabell 20. Svarsstatistik fråga 8, servicebostadsenkäten.

På den sista frågan i enkäten, ”Är du kvinna eller man?”, finns endast svar tillgängligt för de personer som svarat inom ramen för kommunens genomförande av undersökningen. Av dessa svarade 32 % (10 personer) ”kvinna” och 68 % (21 personer) ”man”. I tabell 21 nedan har svarsstatistiken för samtliga frågor sammanställts i en och samma tabell.

Fråga	Svarsalternativ	Kommunens deltagande	Hela kommunen	Riket
1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	78 %	79 %	82 %
	Ibland	13 %	14 %	15 %
	Nej	9 %	7 %	3 %
2. Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?	Ja	75 %	79 %	77 %
	Ibland	22 %	19 %	20 %
	Nej	3 %	2 %	3 %
3. Bryr sig boendepersonalen om dig?	Ja	81 %	86 %	83 %
	Ibland	19 %	14 %	14 %
	Nej	0 %	0 %	3 %
4. Pratar boendepersonalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	74 %	71 %	68 %
	Några	26 %	29 %	30 %
	Ingen	0 %	0 %	2 %
5. Känner du dig trygg med boendepersonalen?	Alla	74 %	76 %	71 %
	Några	26 %	24 %	27 %
	Ingen	0 %	0 %	2 %
6. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	71 %	68 %	64 %
	Ibland	26 %	29 %	29 %
	Ofta	3 %	2 %	7 %
7. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?	Ja	87 %	85 %	82 %
	Nej	13 %	15 %	18 %
8. Trivs du med boendepersonalen?	Ja	77 %	78 %	76 %
	Ibland	16 %	17 %	22 %
	Nej	6 %	5 %	3 %
9. Är du kvinna eller man?	Kvinna	32 %	-	-
	Man	68 %	-	-
	Annat	0 %	-	-

Tabell 21. Sammanställning svarsstatistik samtliga frågor, servicebostadsenkäten.



Några av de personer som svarade på enkäten inom ramen för kommunens genomförande valde att lämna kommentarer till några av frågorna. Totalt sex kommentarer lämnades gällande tre av frågorna. Fyra av dessa redovisas i tabell 22 nedan.

Fråga	Kommentarer
Bryr sig boendepersonalen om dig?	<i>"Men inte alla"</i>
Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?	<i>"Det har aldrig hänt"</i> <i>"Jag tror att jag ska prata med chefen eller gruppledaren"</i>
Trivs du med boendepersonalen?	<i>"Har ingen med att göra."</i>

Tabell 22. Urval av kommentarer, servicebostadsenkäten.

Resultatet uppdelat på kön finns tillgängligt för kommunens deltagande men inte för hela Linköping. För riket finns tillgängligt hur stor andel som svarat det mest positiva svarsalternativet. I tabell 23 nedan redovisas resultatet uppdelat på kön för kommunens deltagande (bygger på 10 kvinnors och 21 mäns svar) respektive riket (ovägt medel av samtliga deltagande kommuner).

Fråga	Svarsalternativ	Kommunens delt.		Riket	
		Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	70 %	81 %	83 %	83 %
	Ibland	30 %	5 %		
	Nej	0 %	14 %		
2. Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?	Ja	70 %	76 %	77 %	79 %
	Ibland	30 %	19 %		
	Nej	0 %	5 %		
3. Bryr sig boendepersonalen om dig?	Ja	80 %	81 %	83 %	84 %
	Ibland	20 %	19 %		
	Nej	0 %	0 %		
4. Pratar boendepersonalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	50 %	86 %	66 %	71 %
	Några	50 %	14 %		
	Ingen	0 %	0 %		
5. Känner du dig trygg med boendepersonalen?	Alla	70 %	76 %	71 %	75 %
	Några	30 %	24 %		
	Ingen	0 %	0 %		
6. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	60 %	76 %	57 %	69 %
	Ibland	30 %	24 %		
	Ofta	10 %	0 %		
7. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?	Ja	80 %	90 %	80 %	84 %
	Nej	20 %	10 %		
8. Trivs du med boendepersonalen?	Ja	70 %	81 %	76 %	78 %
	Ibland	30 %	10 %		
	Nej	0 %	10 %		

Tabell 23. Sammanställning svarsstatistik samtliga frågor, uppdelat på kön, servicebostadsenkäten.

## Analys och diskussion

Svarsfrekvensen som uppnåddes i gruppbestadsenkäten på 80 % är hög jämfört med genomsnittet i riket (72 %). Bortfallsanalysen visar att den heller inte hade kunnat bli mycket högre än så. Det kan således konstateras att de allra flesta av de som velat och kunnat besvara enkäten också gjort det. För servicebestadsenkäten var dock svarsfrekvensen som uppnåddes, 63 %, lägre än genomsnittet i riket (70 %). Som tidigare nämnt är det svårt att göra någon analys av varför svarsfrekvensen inte blev högre än så.

Vid tolkning av resultatet är det viktigt att ha undersökningens småskalighet i åtanke. Urvalet av gruppbestäder täcker ca 12 % av det totala antalet platser i kommunen, och med en svarsfrekvens på 80 % innebär det att knappt 10 % av den aktuella målgruppen är representerad i undersökningen. Om man inkluderar de som svarat i de enskilda utförarnas undersökning är totalt ca 15 % av målgruppen representerad. För 85 % av målgruppen saknar vi alltså brukarnas åsikter. Därför går det inte att tolka resultatet som generellt för Linköpings kommun.

För servicebestadsenkäten är täckningsgraden betydligt högre. Urvalet täcker knappt 40 % av det totala antalet platser i kommunen, och med en svarsfrekvens på 63 % innebär det att ca 24 % av den aktuella målgruppen är representerad i undersökningen. Om man inkluderar de som svarat i de enskilda utförarnas undersökning är totalt 32 % av målgruppen representerad. Detta är bättre siffror än för gruppbestadsenkäten, men även här saknas representation av en övervägande majoritet, varför inte heller detta resultat kan tolkas som generellt för Linköpings kommun.

Resultaten som presenterats i rapporten för hela riket bygger på ett stort antal svar (ca 3000 för gruppbestad respektive 1800 för servicebestad) och kan därför betraktas som ett "normalvärde"/referensresultat som det är rimligt att jämföra kommunens resultat med.<sup>17</sup> Vid jämförelser med riket måste dock beaktas att undersökningen har genomförts med delvis olika metoder i olika kommuner. Särskilt frågan om frågeledare har hanterats olika. Trots att det inte rekommenderas finns det t ex kommuner som låtit personalen på boendet assistera brukarna vid besvarandet av enkäten. Att undersökningen genomförts på delvis olika sätt riskerar att leda till att resultatet snedvrids och att direkta jämförelser inte blir helt rättvisande.

Med ovan beskrivna invändningar i åtanke har resultatet för Linköpings kommun analyserats med avseende på generella mönster och tendenser som går att utläsa i det och i relation till rikets resultat. Denna analys diskuteras nedan, först för gruppbestadsenkäten, därefter för servicebestadsenkäten och slutligen diskuteras några övergripande slutsatser.

### Gruppbestadsenkäten

Det går att se på resultatet som sammanställts i tabell 10 på olika sätt. För några frågor är det mer positiva svar i Linköping än i riket i stort, för andra är det tvärtom. Beroende på om man väljer att fokusera på resultatet för "kommunens deltagande"

---

<sup>17</sup> Resultatet för riket 2017 är dessutom relativt stabilt jämfört med 2016, vilket talar för att reliabiliteten är god.

eller ”hela kommunen” står sig resultatet för respektive fråga olika väl jämfört med riket. Den högsta andel som svarade ett visst svarsalternativ för en viss fråga är andelen i ”hela kommunen” som svarade ”ja” på frågan ”trivs du hemma?”; 87 %. Ingen i Linköping svarade nej på denna fråga, vilket måste anses glädjande.

Lägst andel som svarade det mest positiva svarsalternativet hittar vi för frågan ”är du rädd för något hemma?” (59 % i ”hela kommunen”). Hela 36 % svarade att de ibland är rädda och 5 % att de ofta är det. Liknande svarsmönster kan utläsas för ”riket”. Det är förstås svårt att veta vad de svarande är rädda för (ingen har heller skrivit någon kommentar för denna fråga), och detta är något som borde undersökas vidare med andra metoder. Att 77 % i ”hela kommunen” svarade att de känner sig trygga med alla i personalen (vilket är en större andel än i ”riket”) antyder att rädslan inte i första hand är kopplad till personalen.<sup>18</sup>

Av de kvalitetsaspekter (självbestämmande, bemötande och trygghet) som fråga 1-7 är avsedda fånga är självbestämmande (fråga 1 och 2) den som resultatet för Linköping mest entydigt sticker ut i negativ bemärkelse jämfört med riket. Ungefär dubbelt så stor andel som i riket svarade att de inte får bestämma om saker som är viktiga för dem hemma och att de inte får den hjälp de vill ha. Samtidigt ska man komma ihåg att dessa ca 10 % motsvarar 3-4 personer.

Resultatet uppdelat på kön (tabell 12) är tyvärr bara tillgängligt för ”kommunens deltagande” och bygger på så lite som 12 kvinnors respektive 10 mäns svar. Samtidigt som detta innebär att för stora växlar inte kan dras av resultatet, så går det inte att bortse från de stora skillnaderna mellan hur kvinnor och män svarat. På fråga 3, 4 och 5 svarade kvinnorna mycket mer positivt än männen. På riksnivå är det i princip ingen skillnad mellan hur könen svarat på dessa frågor. På frågan om de är rädda för något hemma är dock rollerna de omvända. Här svarade männen mer positivt, vilket också är en tydlig tendens för riket. Bortsett från den frågan svarade männen mindre positivt än kvinnorna för samtliga frågor fram till den sista. Den sista frågan avser allmän ”trivsel” och här svarade männen mer positivt än kvinnorna, vilket också är fallet för riket. Att kvinnorna svarade betydligt mer positivt än männen för nästan alla frågor men mindre positivt för trivsel-frågan gör att man kan ifrågasätta om trivsel-frågan fångar upp respondentens ”allmänna trivsel” i boendet, vilket är avsikten.<sup>19</sup> En alternativ tolkning är att kvinnorna visserligen är mer nöjda med självbestämmandet och bemötandet men att detta överskuggas av en betydande brist på trygghet, vilket sammantaget resulterar i en lägre trivselnivå. Oavsett tycks det finnas anledning att titta närmare på brukarnöjdheten i gruppbostad kopplat till kön.

### Servicebostadsenkäten

Generellt är svarsstatistiken för ”kommunens deltagande” och ”hela kommunen” på liknande nivåer som för riket (se sammanställningen i tabell 21). Den fråga som sticker ut mest i negativ bemärkelse jämfört med riket är fråga 1, ”får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?”, där betydligt större andel i Linköping

<sup>18</sup> Se också vidare nedan under ”sammanfattande diskussion”.

<sup>19</sup> På SKL:s hemsida för undersökningen beskrivs att frågan är tänkt som en ”övergripande och sammanfattande fråga om trivsel”.

svarade ”nej”. Räknat i antal handlar det om tre personer som svarade ”nej” av totalt 42 i ”hela kommunen”.

Av de kvalitetsaspekter (självbestämmande, bemötande och trygghet) som fråga 1-7 är avsedda att fånga sticker resultatet för Linköping ut i positiv bemärkelse gällande trygghet (fråga 5, 6 och 7). När det gäller den allmänna trivselen (fråga 8) är nöjdheten hos de som svarat i Linköping i nivå med riket.

Resultatet uppdelat på kön (tabell 23) är tyvärr bara tillgängligt för ”kommunens deltagande” och bygger på 10 kvinnors respektive 21 mäns svar. Precis som för gruppbofastadsenkäten är det ganska stora skillnader mellan hur män och kvinnor svarat gällande servicebostad. Om kvinnorna svarade mer positivt för de flesta frågorna gällande gruppbofastad så är det tvärtom för servicebostad. För samtliga frågor är det nämligen en större andel män som svarat det mest positiva svarsalternativet. Detta gäller även för hela riket med undantag för en fråga där andelen är lika stor för båda könen. I Linköping är skillnaden mellan könen störst för fråga 4 och 6. Hälften av kvinnorna som svarade (jämfört med 14 % av männen) uppgav att bara några av boendepersonalen pratar med dem så att de förstår vad de menar (fråga 4). Bara 60 % av kvinnorna (76 % av männen) uppgav att de aldrig är rädda för något hemma (fråga 6).

### Sammanfattande diskussion

För gruppbofastadsenkäten uppnåddes en god svarsfrekvens, för servicebostadsenkäten en lite sämre. Vid tolkning av resultatet för båda enkäterna är det viktigt att komma ihåg att de som svarat bara representerar en liten andel av de aktuella målgrupperna i Linköpings kommun.

För båda enkäterna ligger resultatet för kommunen ungefär i nivå med resultatet för riket. De mest anmärkningsvärda resultaten hittar vi när vi jämför hur kvinnor och män svarat. För gruppbofastadsenkäten har kvinnorna i Linköping (kommunens deltagande) generellt svarat mer positivt än männen, för servicebostad är det tvärtom. Vad detta beror på och om det är generellt för Linköping går inte att svara på. Undersökningen skulle behöva göras i ett större antal verksamheter för att kunna avgöra om de könsmissiga skillnaderna genomsyrar hela Linköping, och för att i så fall förstå vad de beror på krävs mer kvalitativa undersökningsmetoder.

På såväl riksnivå som i Linköping och för båda enkäterna uppger kvinnor i större utsträckning än män att personalen inte pratar med dem så att de förstår vad de menar. Detsamma gäller frågan ”är du rädd för något hemma?”. Här är det betydligt större andel av kvinnorna än männen som svarat ”ibland” eller ”ofta”. Även detta gäller för båda enkäterna och samma tendens finns på riksnivå. Det finns alltså anledning att undersöka dessa områden närmare; vad är det som gör att personalen tycks ha svårare att göra sig förstådd i kommunikationen med kvinnor? Och vad är kvinnor rädda för hemma?

Rädsla i hemmet är samtidigt den fråga som totalt sett fått störst andel negativa svar i båda enkäterna, både i Linköping och i riket. Från kommentarerna som de svarande i riket lämnat kan viss vägledning hämtas gällande vad man kan vara rädd för hemma. Exempel på återkommande kommentarer är att den svarande är rädd för mörkret, åskan, brand/brandlarm, spöken, inbrottstjuvar, när andra brukare (grannar) blir arga

och för att ramla. Exempelen illustrerar att frågan kan tolkas tämligen brett och att verksamheterna i linje med detta behöver angripa frågan om brukarnas trygghet utifrån ett brett perspektiv och med hänsyn till brukarnas varierande individuella behov.

I denna rapport redovisas inte resultaten på verksamhetsnivå då det i de flesta fall rör sig om ett alltför litet antal svarande för att det ska vara relevant. Resultatet för de enskilda verksamheterna har dock granskats och det kan konstateras att ingen verksamhet har fått ett anmärkningsvärt negativt resultat.

## Utvärdering av undersökningen

Linköpings kommuns genomförande av SKL:s brukarundersökning 2017 är ett pilotprojekt där ett viktigt syfte är att utvärdera modellen för att kunna ta ställning till eventuellt framtida deltagande. Utvärderingen sker på förvaltningsnivå under våren och är i nuläget inte slutförd. Denna rapport omfattar egentligen inte själva utvärderingen, men i detta kapitel nämns ändå i sammanfattande form några av de iakttagelser/slutsatser som gjorts.

Responserna från de brukare som deltagit har till allra största del varit positiv. Många har upplevt det som bra och lite spännande att någon kommer utifrån och intresserar sig för vad de tycker. En åsikt som understrukits framför allt från personal är att det är viktigt att brukarna får återkoppling på resultatet samt någon typ av kvitto på att deras insats leder till något/får effekt.

Ett frågetecken inför genomförandet var om Pictogram är det bäst lämpade bildstödet av de som finns på marknaden. Den frågan kan förstås inte besvaras, men i genomförandet av undersökningen var det ingen som uttryckte sig negativt till bildstödet eller efterfrågade ett alternativt bildstöd. Däremot fanns det i vissa fall ett behov av att frågeassistenten använde tecken som stöd (TSS) för att förklara/förtydliga frågor. Även personalen i de berörda verksamheterna uttryckte sig positivt till användandet av Pictogrambilderna.

Metoden som användes var ambitiös i det avseende att tre besök genomfördes i varje verksamhet. Detta har med största sannolikhet bidragit till att svarsfrekvensen i gruppbestad blev i princip så bra den hade kunnat bli. Positiv feedback har också inkommit vad gäller användandet av en extern frågeassistent som dessutom har specialkunskap inom kommunikation, och att denne genomfört såväl informationstillfälle och genomförande som återkoppling av resultatet. I servicebestäderna var det dock betydligt svårare att få brukarna att dyka upp vid träffarna, vilket med största sannolikhet bidrog till en sämre svarsfrekvens. För att i större utsträckning nå ut till denna målgrupp är det sannolikt avgörande att göra personalen mer involverad och engagerad i att informera och motivera brukarna.

Att genomföra undersökningen kontinuerligt skulle kunna medföra att svarsfrekvensen blir bättre, genom att brukarna blir mer bekanta med upplägget, frågorna, orden/begreppen, bildstödet, enkätverktyget osv. Det vore isf avgörande att i ökad utsträckning involvera verksamheterna och personalen för att få till det viktiga arbetet inför, efter och mellan undersökningarna med att arbeta dels med frågorna och orden/begreppen, dels utifrån den egna verksamhetens resultat och att tillsammans med brukarna fördjupa sig i de kvalitetsområden (självbestämmande, bemötande, trygghet och trivsel) som undersökningen handlar om och utveckla verksamheten utifrån detta.

En förutsättning för att verksamheterna ska kunna få ett resultat på verksamhetsnivå är dock att minst fem brukare besvarar enkäten. Eftersom de flesta gruppbestäder har fem eller sex platser fordras i princip att alla brukare svarar för att uppnå detta. Det är möjligt att organisatoriskt slå ihop två eller flera gruppbestäder i undersökningen och på så sätt öka chansen att komma upp i fem svar. Nackdelen är då att om en av de hopslagna verksamheterna skulle få ihop fem svar på egen hand så skulle verksamhetens resultat inte kunna särskiljas från det totala resultatet för de hopslagna

verksamheterna. Detta är en avvägning som skulle behöva göras ifall undersökningen i framtiden ska genomföras i större skala.

Jonas Arnoldsson  
Planeringsledare

Maria Lindfors  
Planeringsledare

Sanna Müller  
Leg. logoped

## Bilaga 1. Boende särskild service - SoL

Linköpings kommun har inte deltagit i SKL:s brukarundersökning vad gäller enkäten ”boende särskild service – SoL”. Däremot har två enskilda utförare deltagit i undersökningen i två respektive tre av sina verksamheter. Dessa fem verksamheter är bostäder med särskild service och har en inriktning som brukar benämnas ”socialpsykiatri”. Tillsammans finns 51 permanentplatser på dessa boenden. På samtliga boenden av detta slag finns 163 permanentplatser, vilket innebär att täckningsgraden är 31 % (51/163). I de fem verksamheterna besvarade totalt 29 personer enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 57 %.<sup>20</sup> Detta innebär att ca 18 % (0,31\*0,57) av den aktuella målgruppen är representerad i det resultat för Linköpings kommun som kommer av de enskilda utförarnas deltagande. Resultatet redovisas i tabellen nedan.<sup>21</sup>

Fråga	Svarsalternativ	Hela kommunen	Riket
1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	83 %	72 %
	Ibland	14 %	23 %
	Nej	3 %	6 %
2. Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?	Ja	97 %	78 %
	Ibland	3 %	17 %
	Nej	0 %	5 %
3. Bryr sig personalen om dig?	Ja	83 %	79 %
	Ibland	17 %	18 %
	Nej	0 %	3 %
4. Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	66 %	64 %
	Några	34 %	33 %
	Ingen	0 %	3 %
5. Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla	71 %	68 %
	Några	25 %	29 %
	Ingen	4 %	3 %
6. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	55 %	58 %
	Ibland	41 %	34 %
	Ofta	3 %	8 %
7. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja	96 %	87 %
	Nej	4 %	13 %
8. Trivs du hemma?	Ja	93 %	70 %
	Ibland	7 %	21 %
	Nej	0 %	8 %

Eftersom kommunen inte varit delaktiga i genomförandet av undersökningen i de verksamheter som resultatet bygger på vet vi heller inget om metoden som använts utöver de ramar som SKL:s undersökning sätter). Resultatet visar att de som svarat i Linköping överlag svarat relativt positivt i jämförelse med hela riket. Till exempel har ingen svarat att det *inte* får den hjälp de vill ha eller att de *inte* trivs hemma.


<sup>20</sup> Notera dock att platser kan ha varit obelagda vid tiden för undersökningen, varför svarsfrekvensen kan ha varit högre än detta.

<sup>21</sup> Notera att resultatet som redovisas för de olika enkäterna i denna rapport för ”hela kommunen”, dvs Linköpings kommun, inte stämmer överens med de uppgifter som publicerats för Linköping i kommun- och landstingsdatabasen (Kolada, [www.kolada.se](http://www.kolada.se)). Detta beror, som tidigare nämnt, på att några verksamheter besvarade fel enkät i de enskilda utförarnas deltagande. De uppgifter som i denna rapport redovisas för hela Linköping är de korrekta.




## Bilaga 2. Informationsmaterial som skickades ut inför undersökningen

Nedan visas ett exempel på en del av det informationsmaterial som mailades ut till verksamheterna inför genomförandet av brukarundersökningen och som överlämnades vid informationstillfällena.



**Linköpings  
kommun**



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

### Information om frågor vi vill ställa

Den [datum] klockan [klockslag] kommer du få möjlighet att svara på några frågor om vad du tycker om ditt boende.

Du väljer själv om du vill svara på frågorna eller inte. Svaren kommer att användas för att få veta vad ni tycker. Ingen kommer kunna se vad just du svarat utan ditt svar läggs ihop med andra som svarar på enkäten i Linköping.

Några forskare kommer också titta på alla svar. Det är för att de vill lära sig mer om hur det är att bo på en [servicebostad/gruppboendestad].

Du kan svara på frågorna på en dator, surfplatta eller på papper. Du kan få bilder som stöd och frågorna blir upplästa för dig.

Om du vill kan en frågeassistent hjälpa dig. Din frågeassistent heter Sanna Müller och ser ut så här:

[Bild på  
fråge-  
assistenten]

Om du vill veta mer om frågorna eller om hur svaren ska användas kan du prata med din personal eller kontakta någon av personerna nedan.

<p><b>Sanna Müller</b>            Projektledare &amp; Leg. Logoped            Omsorgskontoret &amp; Hammarlyck Rehab            Mail: <a href="mailto:sanna@hammarlyck.se">sanna@hammarlyck.se</a>            Telefon: 072-305 63 76</p>	<p><b>Jonas Arnoldsson</b>            Planeringsledare            Omsorgskontoret Linköpings kommun            Mail: <a href="mailto:jonas.arnoldsson@linkoping.se">jonas.arnoldsson@linkoping.se</a>            Telefon: 013-26 27 04</p>
--	--

### Bilaga 3. Illustration av enkätverktyget.

Får du hjälp när du behöver?

Ja

Ibland

Nej

Exempelfråga i enkätverktyget Pict-O-Stat, utan bildstöd.

Får du hjälp när du behöver?

Ja

Ibland

Nej

Exempelfråga i enkätverktyget Pict-O-Stat, med bildstöd.