



Brukarundersökning LSS 2019

Resultat, reflektion och tankar kring metodval



Brukarundersökning LSS-boende 2019

Sammanfattning

En brukarundersökning i gruppboende och serviceboende enligt LSS har under hösten 2019 genomförts i begränsad omfattning med hjälp av en undersökning som tagits fram av SKL. Urvalet bestod av 24 gruppboendestäder och 4 serviceboendestäder. Undersökningen består av tio 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 2 IKT Inspiratörer för att agera frågeassistenter vid besvarandet av enkäten.

Svarsfrekvensen som uppnåddes i gruppboende var 60 % (68 svar) och i serviceboende 72 % (43 svar). Resultatet för Linköpings kommun är något lägre för gruppboende, dock markant högre för serviceboende än resultatet för hela riket.

Svaren är något negativa vad gäller kommunikation jämfört med riket, medan de för området trygghet är positiva. Svaren för Linköping skiljer sig en hel del beroende på kön. I gruppboende har männen generellt svarat mer positivt, även om kvinnorna uppgett att de får den hjälp de behöver i större utsträckning. I serviceboende är männen även 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 boendes vid serviceboende som svarat "ja" eller "ibland" på denna fråga, dock har även männen vid gruppboende hög svarsfrekvens på dessa frågor.

Överlag är det viktigt att påpeka att underlaget för Linköpings resultat är baserat på ca 48 % av det totala antalet boendestäder i kommunen beroende på geografisk uppdelning där resterande boendestäder genomförs hösten 2020, och därför inte kan betraktas som generellt för Linköping.

Diarienummer:	[Klicka och skriv]
Datum:	2019-11-08
Handläggare:	Joakim Jederström
Organisation:	Enheten för IT och e-hälsa, Social- och Omsorgsförvaltningen

Innehåll

Brukarundersökning LSS-boende 2019	2
Sammanfattning	2
Bakgrund	4
SKL:s brukarundersökning inom funktionshinderområdet	4
Metod	4
Frågeassistenter	4
Urval	5
Enkäterna	5
Förberedelse	6
Genomförande	7
Återkoppling av resultat	7
Resultat	8
Svarsfrekvens	8
Gruppbofastadsenkäten	9
Servicebofastadsenkäten	14
Analys och diskussion	19
Gruppbofastadsenkäten	19
Kvalitetsaspekterna; Självbestämmande, bemötande och trygghet:	19
Servicebofastadsenkäten	21
Kvalitetsaspekterna; Självbestämmande, bemötande och trygghet:	21
Sammanfattande diskussion	23
Utvärdering av undersökningen och val av metod	24
Källor	25
Bilagor	26
Bilaga 1. Informationsmaterial	26
Bilaga 2. Informationsmaterial	27
Bilaga 3. Informationsmaterial	28
Bilaga 4. Illustration av enkätsverktyg	29

Bakgrund

I Förenta Nationernas Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar (CRPD), som Sverige ratificerade år 2008, uttrycks konventionsländernas åtagande att garantera individen förutsättningar för delaktighet. Ett exempel är Artikel 19 "Rätt att leva självständigt och att delta i samhället" i CRPD, där står:

"Konventionsstaterna erkänner lika rätt för alla personer med funktionsnedsättning att leva i samhället med lika valmöjligheter som andra personer och ska vidta effektiva och ändamålsenliga åtgärder för att underlätta att personer med funktionsnedsättning fullt åtnjuter denna rätt och deras fulla inkludering och deltagande i samhället". (United Nations, 2006)

För att nå dit behövs verktyg för att möta olika individers kommunikativa och kognitiva förutsättningar.

"Att förstå på sitt sätt. Att få kontroll över sitt liv och sina behov skapar meningsfullhet i individers liv". (Gustafsson, Lindström & Löwenborg, 2015)

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. Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheterna, för att tillsammans med brukarna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner, verksamheter och enheter, samt mellan kommunala och privata utförare, liksom över tid.

Varje enkät består av 10 frågor och dessa besvaras med hjälp av det digitala enkätverktyget Pict-O-Stat. Den som svarar kan i verktyget, förutom att läsa frågorna som skriven text, även få dem upplästa med tal-syntes och/eller att få dem tolkade med bildstödet Pictogram. Här valdes plattformen iPad kompletterad med mobil anslutning vid eventuell avsaknad av trådlöst nätverk.

Metod

Frågeassistenter

Då det bedömdes nödvändigt att engagera frågeassistenter för genomförandet av undersökningen anställdes 2 IKT-inspiratörer om 30 % under 2 månader, med lång erfarenhet av målgruppen och med särskild kunskap i bemötande, kommunikation och IKT. En viktig aspekt var även opartiskhet vilket löstes på detta sätt då brukarna inte står i beroendeställning till dem, vilket är en grundförutsättning för en adekvat frågeassistent.

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.

Då enkätens utformning, pga. integritetsskäl, där minst fem personers svar alltid krävs skapades svarsgrupper om två till fyra verksamheter under samma utförare och i möjligaste mån även under samma verksamhetschef. Grupperna kodades med en kodnyckel.

Med hänsyn till det planerade upplägget dvs. den begränsade genomförandeperioden (två månader) sattes en målsättning om att genomföra undersökningen i 28 verksamheter, varav 19 gruppbostäder och 9 servicebostäder. Urvalet gjordes geografiskt med uppdelning Södra och Norra delen av Linköpings Kommun, med avsikt att genomföra brukarundersökningen i Södra delen under hösten 2020. Således genomfördes denna undersökning i den Norra delen av Linköping 2019, dock togs hänsyn till spridning mellan utförare.

Enkäterna

Gruppbostadsenkäten bestod av följande 10 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. Förstår personalen hemma vad du säger?			
6. Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla	Några	Ingen
7. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	Ibland	Ofta
8. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja	Nej	
9. Trivs du hemma?	Ja	Ibland	Nej
10. Är du kvinna eller man?	Kvinna	Man	Annat

Servicebostadsenkäten bestod av följande tio 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. Förstår personalen hemma vad du säger?	Alla	Några	Ingen
6. Känner du dig trygg med boendepersonalen?	Alla	Några	Ingen
7. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	Ibland	Ofta
8. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?	Ja	Nej	
9. Trivs du med boendepersonalen?	Ja	Ibland	Nej
10. Är du kvinna eller man?	Kvinna	Man	Annat

I båda enkäterna är fråga 1 och 2 avsedda att fånga kvalitetsområdet "självbestämmande"; fråga 3, 4 och 5 "bemötande"; fråga 6, 7 och 8 "trygghet"; medan fråga 9 är tänkt som en generell fråga om "trivsel".

Förberedelse

I juni skickades en första information ut till respektive utförares affärsområdeschef (bilaga 1). De utvalda verksamheterna informerades i augusti om datum och tider via mail till respektive verksamhetschef hur brukarundersökningen skulle genomföras i dessa verksamheter under 2 månader hösten 2019 (bilaga 2). Bifogat i dessa mail fanns även information kring undersökningens utformning och genomförande. Första veckan i september föredrogs även brukarundersökningen vid LSS verksamhetsråd med information kring upplägg och genomförande, denna vecka skickades även ytterligare ett mail ut med information via QR-kod där respektive IKT- inspiratör presenterade sig för brukaren inför besöket (se bilaga 3).

Genomförande

Vid frågeassistentens besök i verksamheten besvarade brukarna enkäten. Brukarna besvarade enkäten enskilt eller, om de önskade, tillsammans med frågeassistenten med en iPad.

I gruppboheter besvarade brukarna i de flesta fall enkäten i sina egna lägenheter. I serviceboheter användes ett avskilt rum i verksamhetens gemensamma utrymme.

Frågeassistentens roll var framför allt att hjälpa brukarna navigera i systemet och vid behov förklara/förtydliga frågor via bildstöd eller tecken som stöd utan att påverka hur brukaren svarar. Vid svarstillfället besvarade brukaren enkäten i en surfplatta som frågeassistenten tillhandahöll. Innan brukaren ska besvara enkäten i enkätverktyget får hen först välja om hen önskar få stöd av bild-stöd eller inte. Därefter besvaras de tio frågorna (bilaga 4).

Återkoppling av resultat

Denna rapport kommer att skickas ut till samtliga berörda utförare, med därtill redovisat utfall per deltagande utförarens verksamhet.

Verksamhetscheferna för de deltagande verksamheterna kommer i möjligaste mån informeras i samband med detta om verksamhetens resultat.

Resultat

Svarsfrekvens

På de 19 gruppbo­städer som ingick i urvalet finns 114 anmälda vid tiden för undersökningen. 114 personer fick således möjlighet att svara på enkäten. Av dessa 114 personer svarade 68 på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 60 %. Detta kan jämföras med den rapporterade genomsnittliga svarsfrekvensen för den aktuella enkäten i samtliga kommuner som var 63 % (SKR 2019). Orsaker till de personer som inte besvarat enkäten vid svarstillfället var bl.a: ville/visade inte intresse av att besvara frågorna, var inte hemma, sjukdom, ej förberedd eller låg kommunikativ och kognitiv förmåga.

På de 9 servicebo­städer som ingick i urvalet finns 60 anmälda vid tiden för undersökningen. 60 personer fick således möjlighet att svara på enkäten. Av dessa 60 personer svarade 43 på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 72 %. Detta kan jämföras med den rapporterade genomsnittliga svarsfrekvensen för den aktuella enkäten i samtliga deltagande kommuner som var 58 % (SKR2019). Någon bortfallsanalys avseende de personer som inte besvarat enkäten har inte gjorts. Det är oklart om detta berodde på att information inte nådde fram, att de aktivt valde att inte delta eller andra orsaker.

Enkät	Kommunens deltagande	Riket (Kolada)
Gruppbo­stad LSS	60 %	63 %
Servicebo­stad LSS	72 %	58 %

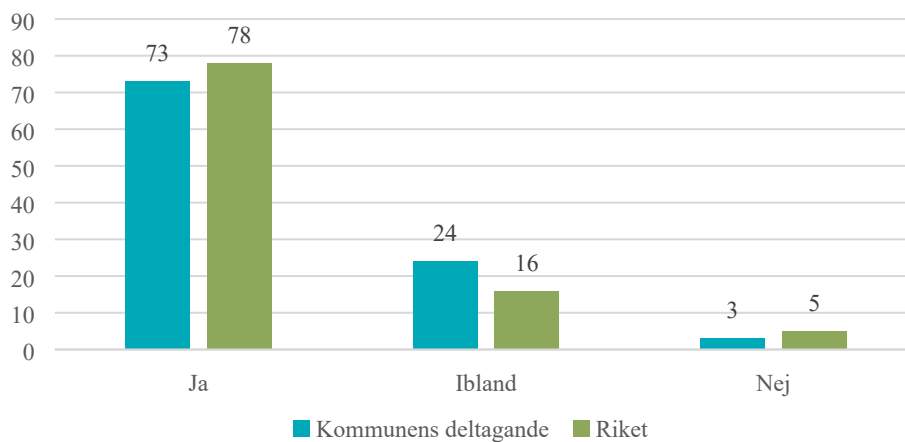
Tabell 1. Svarsfrekvenser.

Gruppbestadsenkäten

Nedan redovisas hur de svarande svarat på respektive fråga. Svarsstatistiken redovisas på två nivåer¹:

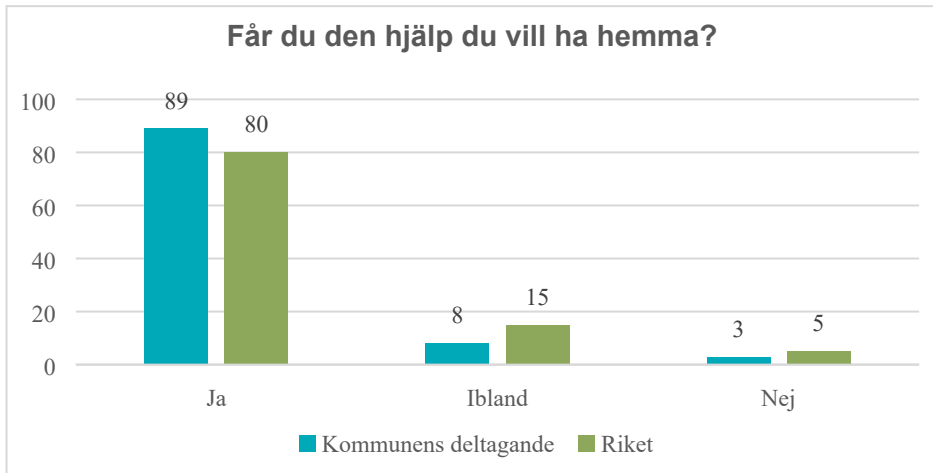
- De personer som svarat på enkäten inom ramen för kommunens deltagande och i enlighet med den metod som beskrivits i föregående kapitel; "kommunens deltagande".
- Som jämförelsemått redovisas svarsstatistiken för samtliga som svarat på enkäten; "riket".

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?

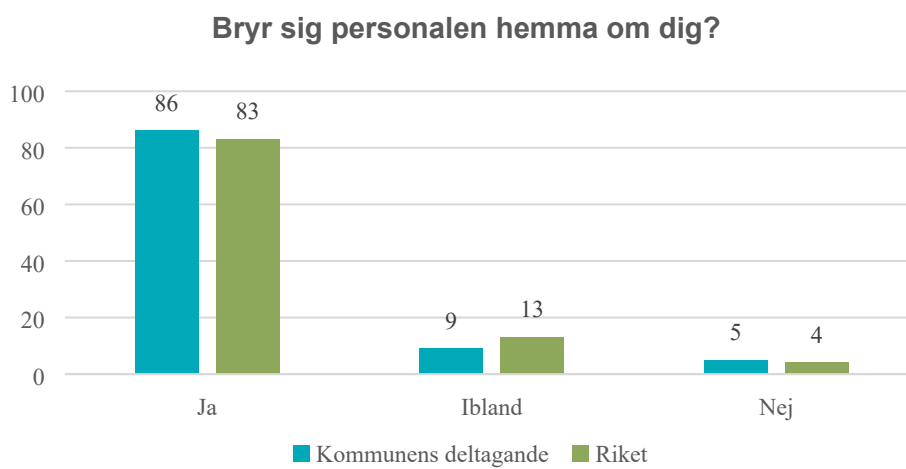


Tabell 2. Svarsstatistik fråga 1, gruppbestadsenkäten.

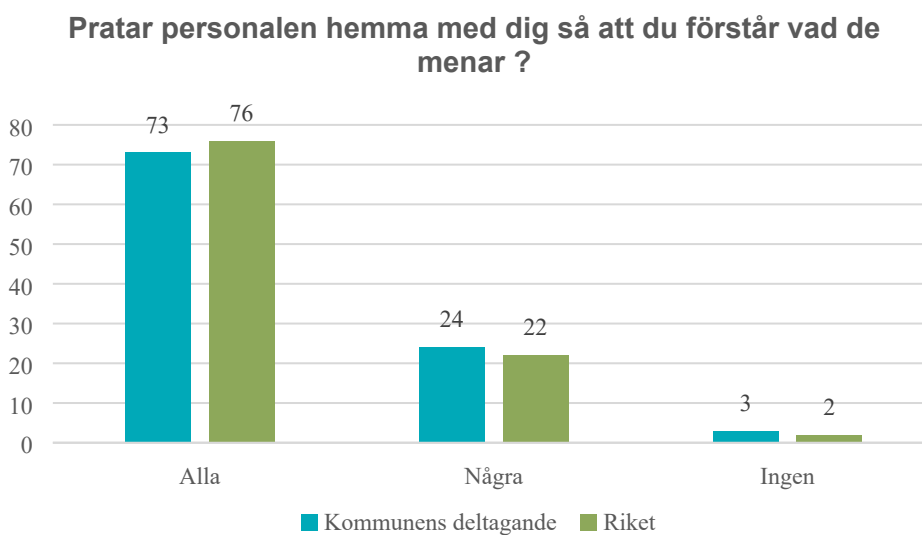
¹ I Kommunens deltagande skiljer sig dessa uppgifter något från de som publicerats för Linköping i Kolada beroende på enskild privat utförares deltagande i undersökningen.



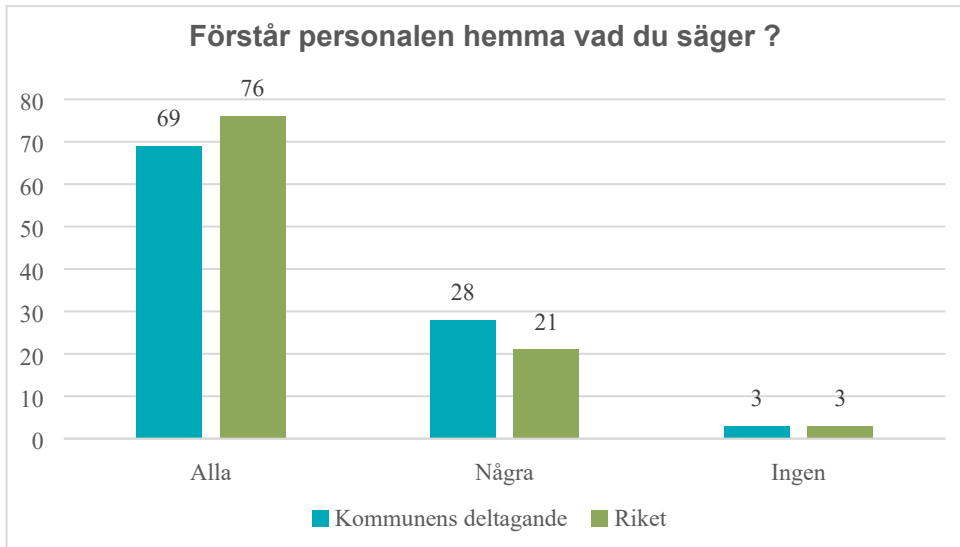
Tabell 3. Svarsstatistik fråga 2, gruppbofastadsenkäten.



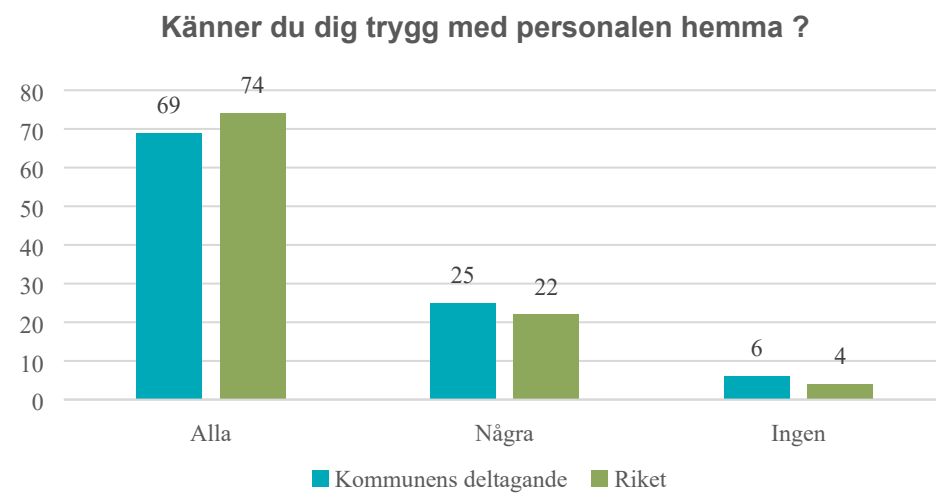
Tabell 4. Svarsstatistik fråga 3, gruppbofastadsenkäten.



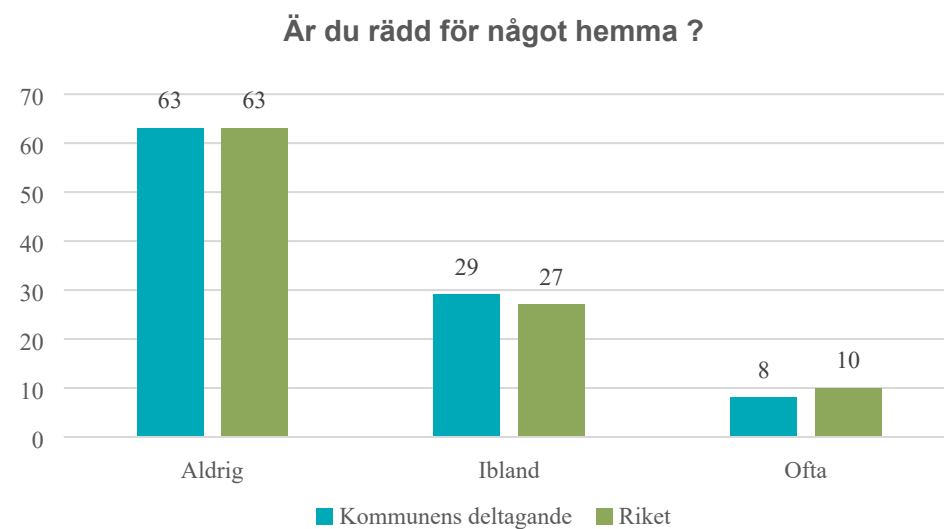
Tabell 5. Svarsstatistik fråga 4, gruppbofastadsenkäten.



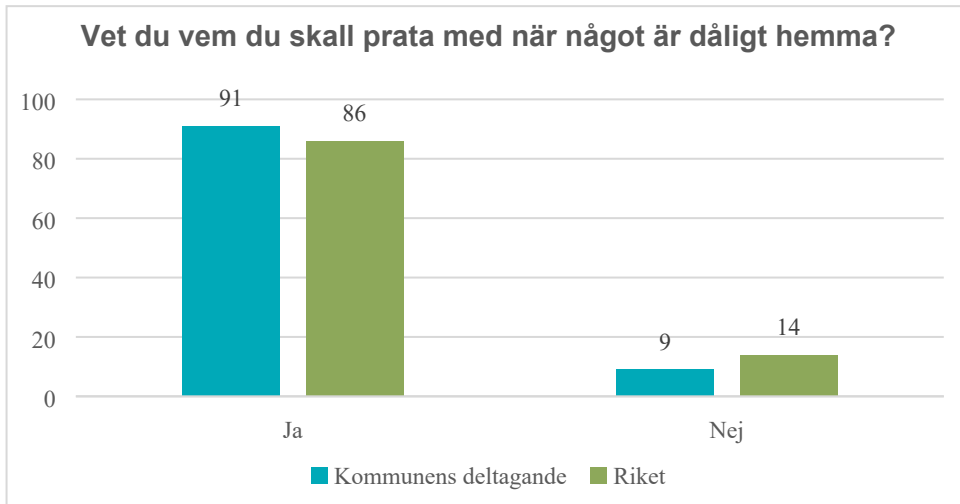
Tabell 6. Svarsstatistik fråga 5, gruppbofastadsenkäten.



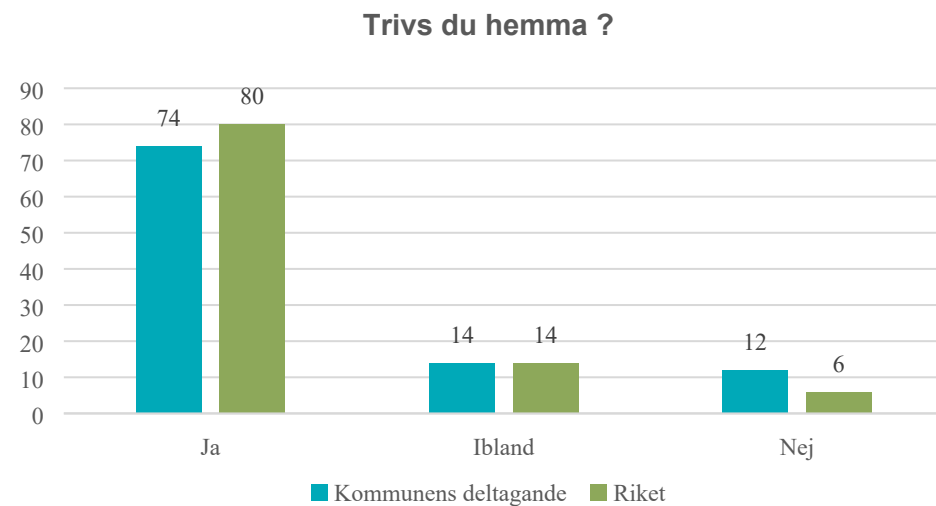
Tabell 7. Svarsstatistik fråga 6, gruppbofastadsenkäten.



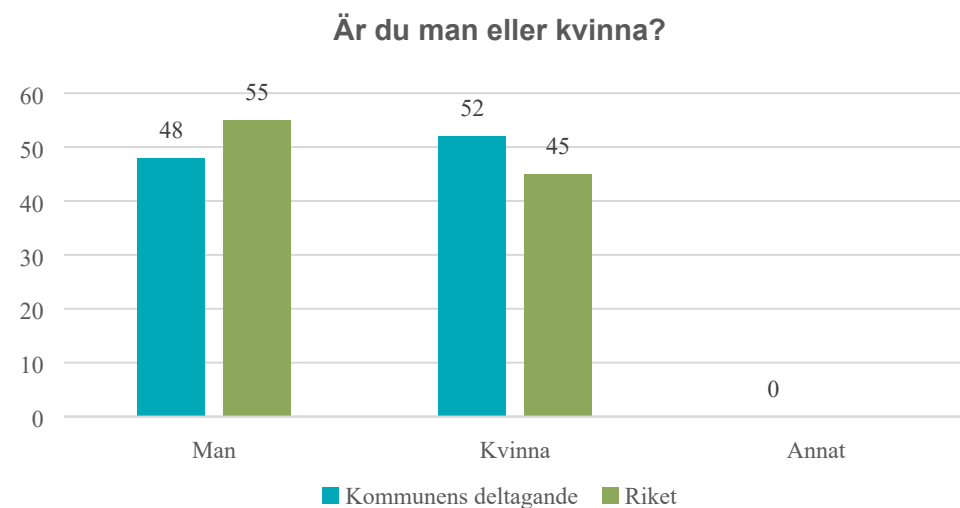
Tabell 8. Svarsstatistik fråga 7, gruppbofastadsenkäten.



Tabell 9. Svarsstatistik fråga 8, gruppbofastadsenkäten.



Tabell 10. Svarsstatistik fråga 9, gruppbofastadsenkäten.



Tabell 11. Svarsstatistik fråga 10, gruppbofastadsenkäten.

Resultatet uppdelat på kön för kommunens deltagande avseende gruppbofastadsenkät. I tabell 12 nedan redovisas resultatet uppdelat på kön för kommunens deltagande, respektive riket (SKR).

Fråga	Svars- alternativ	Kommunens deltagande		Riket	
		Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	74 %	71 %	77 %	77 %
	Ibland	23 %	26 %	18 %	17 %
	Nej	3 %	3 %	5 %	6 %
2. Får du den hjälp du vill ha hemma?	Ja	90 %	88 %	79 %	82 %
	Ibland	7 %	9 %	16 %	13 %
	Nej	3 %	3 %	5 %	5 %
3. Bryr sig personalen hemma om dig?	Ja	84 %	88 %	83 %	84 %
	Ibland	10 %	9 %	13 %	12 %
	Nej	6 %	3 %	4 %	4 %
4. Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	74 %	71 %	69 %	71 %
	Några	23 %	26 %	28 %	25 %
	Ingen	3 %	3 %	3 %	4 %
5. Förstår personalen hemma vad du säger?	Alla	65 %	74 %	69 %	71 %
	Några	32 %	23 %	27 %	24 %
	Ingen	3 %	3 %	4 %	5 %
6. Känner du dig trygg med personalen hemma?	Alla	65 %	74 %	74 %	76 %
	Några	26 %	23 %	22 %	19 %
	Ingen	9 %	3 %	4 %	5 %
7. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	68 %	59 %	58 %	67 %
	Ibland	22 %	35 %	31 %	25 %
	Ofta	10 %	6 %	11 %	9 %
8. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?	Ja	87 %	94 %	87 %	87 %
	Nej	13 %	6 %	13 %	13 %
9. Trivs du hemma?	Ja	61 %	85 %	80 %	83 %
	Ibland	23 %	6 %	14 %	12 %
	Nej	16 %	9 %	6 %	5 %

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

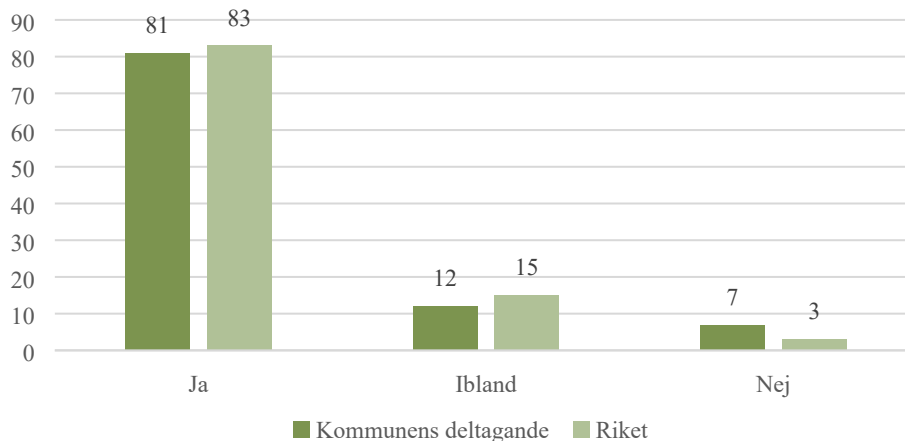
Servicebostadsenkäten

Nedan redovisas hur de svarande svarat på respektive fråga. Svarsstatistiken redovisas på två nivåer²:

- De personer som svarat på enkäten inom ramen för kommunens deltagande och i enlighet med den metod som beskrivits i föregående kapitel; "kommunens deltagande".

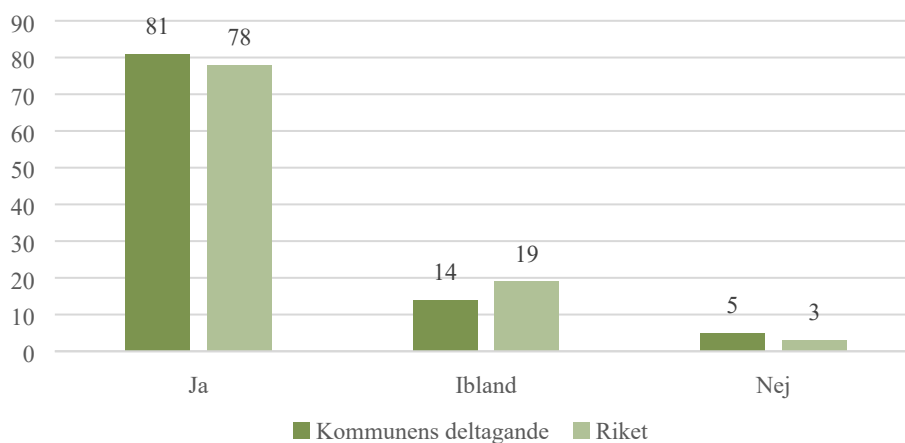
Som jämförelsemått redovisas svarsstatistiken för samtliga som svarat på enkäten; "riket".

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?



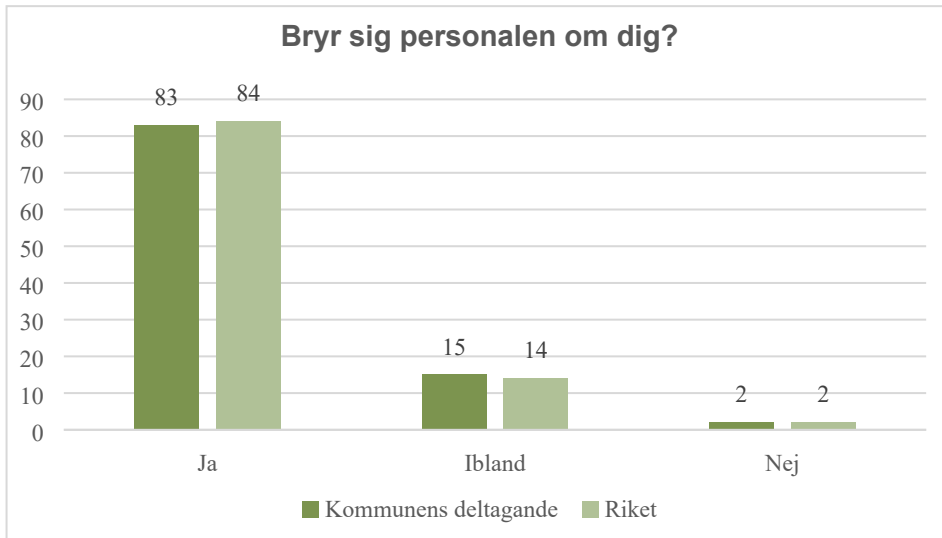
Tabell 13. Svarsstatistik fråga 1, servicebostadsenkäten.

Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?

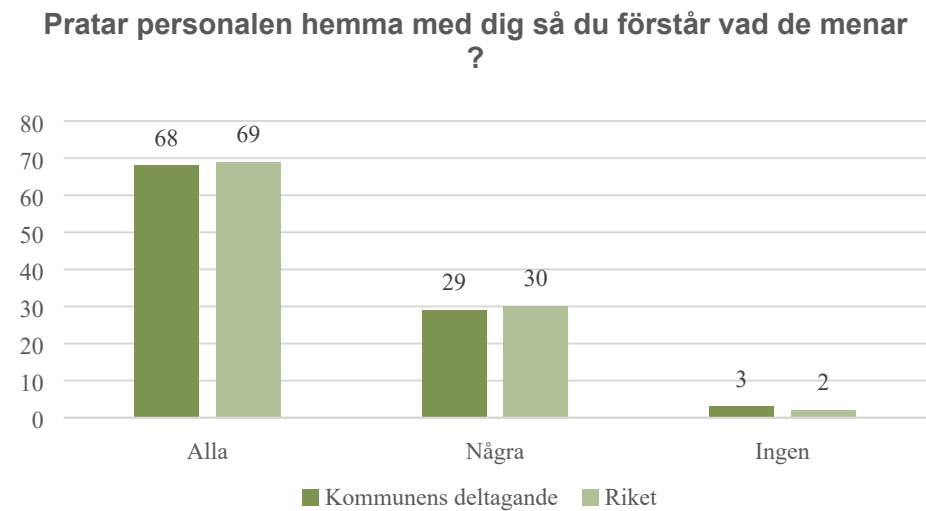


Tabell 14. Svarsstatistik fråga 2, servicebostadsenkäten.

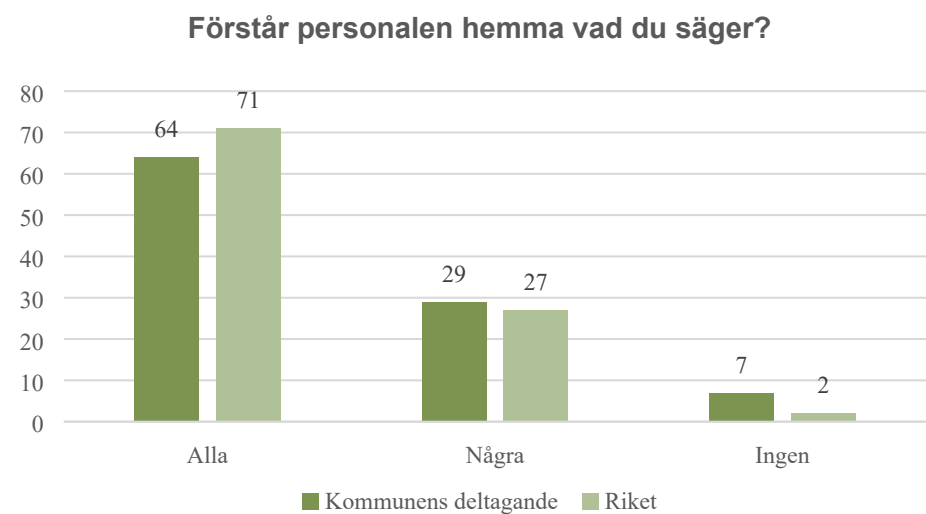
² I Kommunens deltagande skiljer sig dessa uppgifter något från de som publicerats för Linköping i Kolada beroende på enskild privat utförares deltagande i undersökningen.



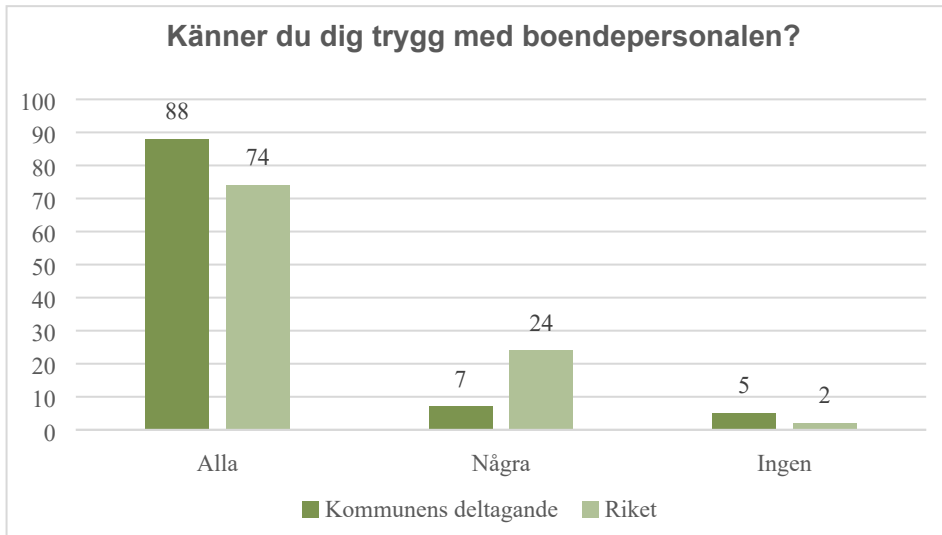
Tabell 15. Svarsstatistik fråga 3, servicebostadsenkäten.



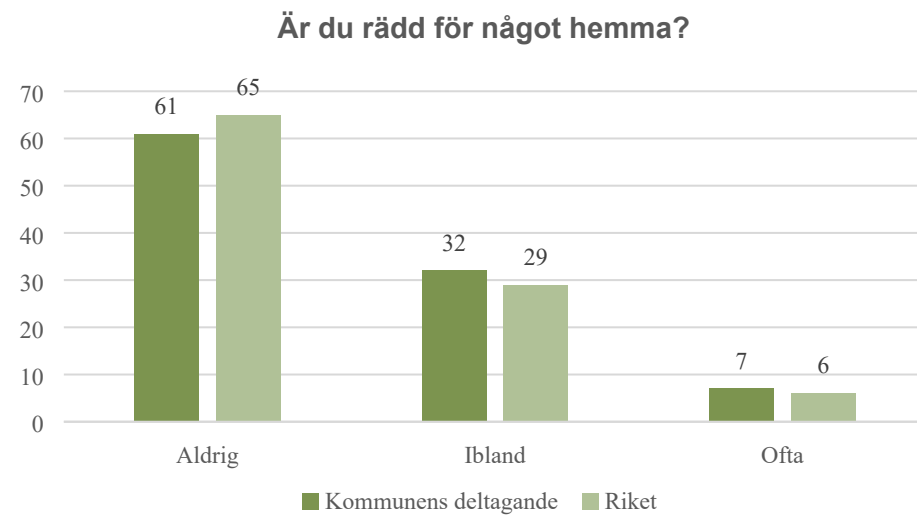
Tabell 16. Svarsstatistik fråga 4, servicebostadsenkäten.



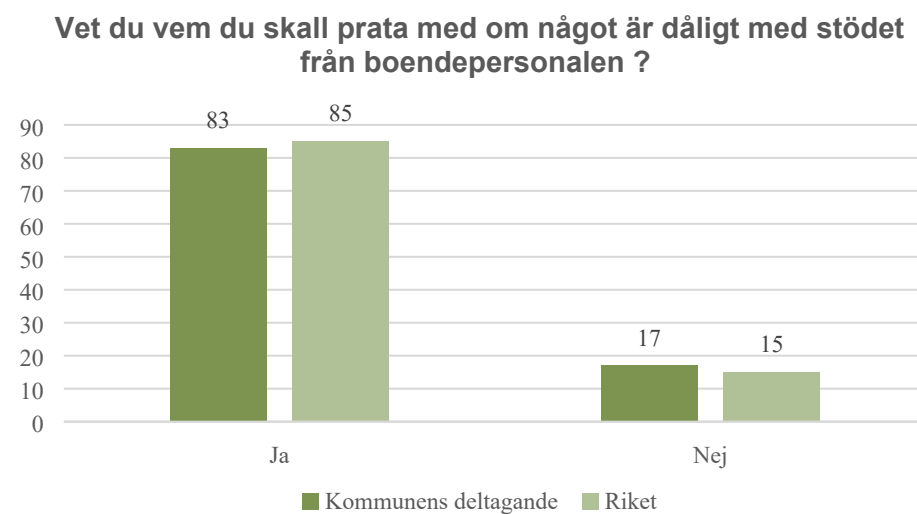
Tabell 17. Svarsstatistik fråga 5, servicebostadsenkäten.



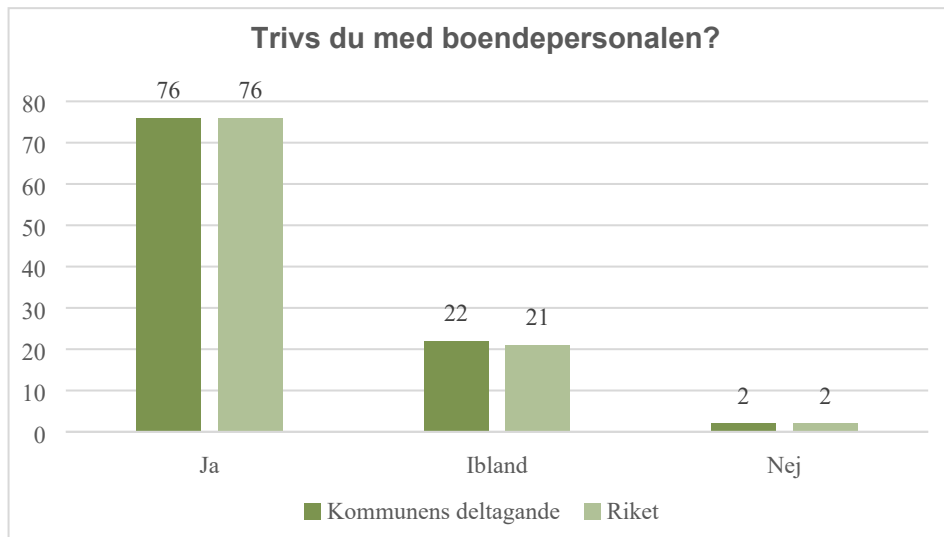
Tabell 18. Svarsstatistik fråga 6, servicebostadsenkäten



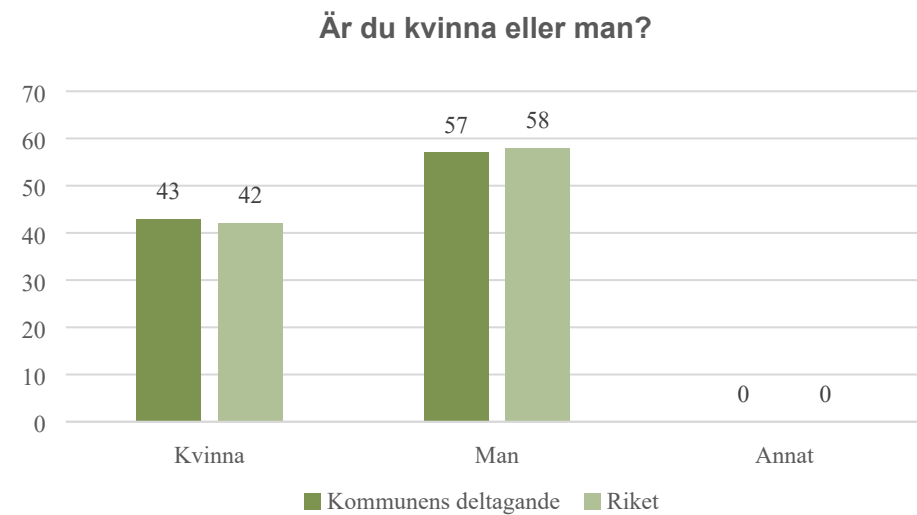
Tabell 19. Svarsstatistik fråga 7, servicebostadsenkäten



Tabell 20. Svarsstatistik fråga 8, servicebostadsenkäten



Tabell 21. Svarsstatistik fråga 9, servicebostadsenkäten



Tabell 22. Svarsstatistik fråga 10, servicebostadsenkäten

Resultatet uppdelat på kön för kommunens deltagande avseende servicebostadsenkät. I tabell 23 nedan redovisas resultatet uppdelat på kön för kommunens deltagande, respektive riket (SKR).

Fråga	Svars- alternativ	Kommunens deltagande		Riket	
		Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?	Ja	78 %	82 %	81 %	77 %
	Ibland	17 %	9 %	16 %	17 %
	Nej	5 %	9 %	3 %	6 %
2. Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?	Ja	67 %	91 %	74 %	82 %
	Ibland	22 %	9 %	21 %	13 %
	Nej	11 %	0 %	5 %	5 %
3. Bryr sig boendepersonalen om dig?	Ja	72 %	91 %	81 %	84 %
	Ibland	22 %	9 %	17 %	12 %
	Nej	6 %	0 %	2 %	4 %
4. Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?	Alla	66 %	70 %	68 %	71 %
	Några	28 %	30 %	31 %	25 %
	Ingen	6 %	0 %	1 %	4 %
5. Förstår personalen hemma vad du säger?	Alla	45 %	78 %	69 %	71 %
	Några	44 %	18 %	29 %	24 %
	Ingen	11 %	4 %	2 %	5 %
6. Känner du dig trygg med boendepersonalen?	Alla	78 %	96 %	69 %	77 %
	Några	11 %	4 %	28 %	20 %
	Ingen	11 %	0 %	3 %	3 %
7. Är du rädd för något hemma?	Aldrig	50 %	70 %	55 %	70 %
	Ibland	39 %	26 %	37 %	25 %
	Ofta	11 %	4 %	8 %	9 %
8. Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?	Ja	78 %	86 %	84 %	85 %
	Nej	22 %	14 %	16 %	15 %
9. Trivs du med boendepersonalen?	Ja	61 %	87 %	73 %	80 %
	Ibland	33 %	13 %	23 %	18 %
	Nej	6 %	0 %	4 %	2 %

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

Analys och diskussion

Svarsfrekvensen som uppnåddes i gruppbofastadsenkäten på 60 % är något lägre än jämfört med genomsnittet i riket (63 %). Bortfallsanalysen visar att orsaker till detta främst kan bero på låg kommunikativ och kognitiv förmåga eller avsaknad av verktyg därtill bla då antalet BODA enheter var stort i urvalet. Andra orsaker som framkommit under analysen är bristande förberedelse för brukaren från personalen. Dock kan konstateras att de allra flesta av de som velat och kunnat besvara enkäten också gjort det.

För servicebofastadsenkäten var dock svarsfrekvensen som uppnåddes, 72 %, markant högre än genomsnittet i riket (58 %). Vid analys av resultatet för detta har framkommit att förberedelse med brukare inför enkäten genomförts av personal på de aktuella servicebofastäderna.

Vid tolkning av resultatet är det viktigt att ha undersökningens urval i åtanke. Uppdelning av undersökningen i två intervaller, hösten 2019 och 2020, innebär att ca 48 % av bofastäderna täcks av det totala antalet bofastäder i undersökningen för 2019. Därför går det inte att tolka resultatet som generellt för Linköpings kommun.

Gruppbofastadsenkäten

Resultatet vid kommunens deltagande skiljer sig åt vid några frågor jämfört med resultatet i riket. För några frågor är det mer positiva svar i Linköping än i riket i stort, för andra är det tvärtom.

Den högsta andelen som svarade ett visst svarsalternativ för en viss fråga är andelen "ja" på frågan "Vet du vem du skall prata med när något är dåligt hemma?" 91 % (tabell 9). Lägst andel svar vid det positiva svarsalternativet är vid frågan "Förstår personalen hemma vad du säger?" 63 % (tabell 6), vilket är lägre än i riket 76 %. Här tillkommer dock även svaren "några" 28 % vilket är högre än rikets 21 % och "ingen" 3 % vilket är i nivå med riket.

Absolut lägst andel svar vid det positiva svarsalternativet uppvisade frågan "Är du rädd för något hemma?" 63 % (tabell 8). Där så många som 29 % svarade "ibland" och 8 % "Ofta". Vilket även resultatet i hela riket visade. Orsaker till detta borde analyseras vidare.

Kvalitetsaspekterna; Självbestämmande, bemötande och trygghet:

Resultatet vid fråga 1 är något lägre än riket i övrigt, däremot vid fråga 2 något högre avseende riket i övrigt. D.v.s. upplevelsen av att få den hjälp man behöver är högre. Däremot är upplevelsen av att få bestämma lägre. Vid fråga 3, bemötande, är resultatet något högre och vid fråga 4 som handlar om kommunikation är resultatet lägre än riket i övrigt.

Fråga 5 sticker ut i negativ bemärkelse då endast 69 % upplever att personalen förstår vad brukaren säger. Även fråga 6, trygghet, visar på ett lägre resultat än riket i övrigt. Svarsresultaten vid fråga 7 ligger i paritet med riket i övrigt. Vilket värdet i sig är anmärkningsvärt, dock är värdet "ibland" något högre än riket.

Glädjande nog är resultatet högre vid fråga åtta om förtroende för personer när något är dåligt, Dock svarar inte denna undersökning på vem de pratar med om detta, dock kan tilläggas att resultatet ovan avseende trygghet med personal hemma är något lägre än riket i övrigt. Vid fråga 9 sticker även kommunens deltagande ut då så många som 12 % svarat att de inte trivs hemma.

Resultatet uppdelat på kön (tabell 12) visar vid en del frågor en markant skillnad mellan hur män och kvinnor svarat, både i kommunen och riket i övrigt.

Avseende bestämmande upplever kvinnorna sig mer delaktiga än männen dock visar resultatet ett lägre självbestämmande än i riket i övrigt. Vid frågan om att få den hjälp hen behöver är resultatet 90 % för kvinnor och 88 % för män vilket glädjande nog är påfallande högre än i riket. Vid frågorna om kommunikation upplever kvinnor avsevärt mindre förståelse från personalen vid den egna kommunikationen, dock upplevs kommunikationen från personalen högre än riket. En tolkning här kan vara avsaknad av egna kommunikativa verktyg eller kunskap däri. Männen upplever sig bli förstådda något bättre men upplever en lägre förståelse av personalen, även här kan en möjlig tolkning vara att fullt ut fungerande tvåvägskommunikations verktyg saknas för båda parter.

Avsevärt fler män än kvinnor känner sig trygga hemma, så många som 9 % av kvinnorna upplevde ingen trygghet med personalen och endast 26 % upplevde trygghet med några. Detta finns det anledning att titta närmare på för att utröna orsaker därtill, en möjlig synpunkt som framkom under enkätens genomförande var låg kontinuitet och hög personalomsättning, främst många olika vikarier, vid bostäderna.

Att så många som 35 % av männen upplevde rädsla i hemmet är anmärkningsvärt även hela 22 % av kvinnorna upplevde detsamma och dessutom upplevde 10 % av kvinnorna det ofta, dock är siffrorna högre avseende svarsalternativet "aldrig" i förhållande i resten av riket. Männen är mer rädda för något än resten av rikets resultat. Vad och vilka orsaker till rädslan framkom inte fullt ut vid denna undersökning, dock nämndes det olika ämnen som brottslighet, våld, krig m.fl. Påfallande många kvinnor svarar att de inte trivs, om detta avser fysisk eller psykosocial otrivsel framkom inte heller vid denna undersökning

genomförande och behöver därför undersökas närmare. Resultaten kring trivsel, rädsla och kommunikation behöver analyseras djupare vid Social- och Omsorgsförvaltningen.

Servicebostadsenkäten

Generellt är resultatet för kommunens deltagande på liknande nivåer som för riket. Den fråga som sticker ut i positivt bemärkelse är fråga 6 "Känner du dig trygg med boendepersonalen?" där 88 % (tabell 18) svarat ja. Den fråga som sticker ut negativt är fråga 5 "Förstår personalen hemma vad du säger?" 64 % (tabell 17) jämfört med rikets 71 %. Vid båda frågorna (fråga 4 och 5) avseende kommunikation är det positiva talet lågt.

Även här som vid gruppboendena resultat har fråga 7 "Är du rädd för något hemma?" (tabell 19) lägst antal positiva svar. Endast 61 % svarade "aldrig" 32 % svarade "ibland" och 7 % "Ofta". Även här borde orsaker till detta tittas närmare på.

Kvalitetsaspekterna; Självbestämmande, bemötande och trygghet:

Resultatet vid fråga 1 och 3 är något lägre än riket i övrigt, däremot vid fråga 2 något högre avseende riket i övrigt. D.v.s. upplevelsen av att få den hjälp man behöver är högre. Däremot är upplevelsen av att få bestämma lägre.

Vid fråga 4 som handlar om kommunikation är resultatet marginellt lägre än riket i övrigt. Fråga 5 sticker ut negativt även här i bemärkelse då endast 64 % upplever att personalen förstår vad brukaren säger.

Svarsresultaten vid fråga 6 (trygghet) ligger över riket i övrigt.

Vid fråga 7 ligger svaren något under rikets resultat men påfallande lågt då hela 32 % upplever rädsla hemma ibland. Även antalet resultatet vid fråga 8 och 9 ligger i paritet med svar i riket i övrigt, dock trivs påfallande många endast ibland med boendepersonalen oaktat resultatet i kommunens deltagande eller riket.

Resultatet uppdelat på kön (tabell 23) visar vid en del frågor en markant skillnad mellan hur män och kvinnor svarat, både i kommunen och riket i övrigt. Genomgående har kvinnorna svarat mer negativt vid en jämförelse med männen i kommunens deltagande och även med riket i övrigt.

Endast 67 % av kvinnorna upplever de får den hjälp de vill ha av boendepersonalen medan 91 % av männen upplever att de får den hjälp de behöver. Männen upplever däremot i högre grad, 91 %, att boende personalen bryr sig om dem, hos kvinnor är denna siffra endast 72 % jämfört med rikets 81 %.

Likt resultat vid gruppboendestadsenkäten upplever kvinnorna en avsevärt lägre kommunikativ förståelse från personalen, endast 45 % upplever att personalen förstår vad de säger och 11 % upplever att ingen förstår vad de säger. Även upplevelsen av att förstå vad personalen säger är låg, här är resultatet 66 % av personalens kommunikation till den kvinnliga brukaren. Medan männen är i paritet med resultat från riket i övrigt. Orsaken till avsaknad av tvåvägskommunikativa verktyg behöver analyseras närmare då inga indikationer gavs härtill under denna brukarundersökning.

Vid frågan om trygghet är den positiva svarsfrekvensen hos männen klart högre än män i riket hela 96 % deltagare i undersökningen känner sig trygga med boendepersonalen. Kvinnornas positiva svarsfrekvens är lägre än männens avseende trygghet däremot högre än riket i övrigt. Varför känsla av trygghet varierar så stort mellan kvinnor och män framkom inte i vid denna undersökning och kräver djupare analys.

Även vid frågan om rädsla i hemmet behöver resultatet analyseras närmare då så många som 11 % av kvinnorna ofta är rädda i hemmet, männens svarsfrekvens är endast 4 % och hälften av resultatet i riket. Sammantaget är kvinnors rädsla i hemmet oroväckande högt både i denna undersökning och i riket i stort. Kvinnorna ligger även lägre i fråga om de vet med vem de skall prata med när stödet från boendepersonalen är dåligt i jämförelse med rikets resultat, 22 % vet inte vem de skall vända sig till. Männens svarsfrekvens är här i paritet med riket i övrigt.

Avseende trivsel med boendepersonal är männens resultat högre än riket, ingen man svarade nej på frågan. Kvinnornas resultat på denna fråga är avsevärt lägre än männens och även för kvinnors resultat i riket i övrigt, endast 61 % av kvinnorna uppgav att de trivs med boendepersonalen. Dessutom uppgav 33 % att de ibland trivdes med boendepersonalen vilket är högre än riket i övrigt. Orsaker till så stora skillnader mellan de båda könen i trivselfrågan behöver analyseras med mer kvalitativa undersöknings metoder än vad denna undersökning tillhandahåller.

Sammanfattande diskussion

Svarsfrekvensen för servicebostadsenkäten visar ett gott resultat och markant över rikets resultat, för gruppbofastadsenkäten är svarsfrekvensen sämre och även något sämre än riket i övrigt. Vid tolkning av resultatet för båda enkäterna är det viktigt att komma ihåg att de som svarat representerar ca 48 % av de aktuella målgrupperna i Linköpings kommun.

I båda enkäterna ligger resultatet för kommunen ungefär i nivå med resultatet för riket. Dock uppstår stora skillnader i resultatet vid jämförelse mellan könen. Framst vid frågor kring kommunikation, rädsla och trivsel.

Samtliga dessa områden behöver analyseras djupare och med mer kvalitativa undersökningsmetoder än vad som erbjuds i denna undersökning. Då utfallet varierar stort även i en jämförelse mellan de båda undersökningarna.

Resultaten påvisar även att det saknas tvåvägskommunikativa verktyg för både brukare och personal.

Frågor kring både den psykosociala och fysiska miljön behöver studeras närmare för att hitta olika möjliga orsaker. Anledningar till rädsla både i detta utfall men även i riket i stort behöver undersökas då tendensen är densamma både i kommunens deltagande som i riket i stort i synnerhet orsaker till kvinnors rädsla i hemmet.

I denna rapport redovisas inte resultaten på verksamhetsnivå då brukarundersökningen genomförts på ca 48 % av bostäderna i den norra delen av kommunen enligt avgränsning vid urvalet. Resterande bostäder, södra delen, deltar under hösten 2020 då en sammantagen genomlysning av resultatet för samtliga olika utförares verksamheter kommer genomföras och jämföras. Dock kommer varje enskild verksamhet och utförare få ta del av sitt eget enskilda resultat från undersökningen 2019.

Utvärdering av undersökningen och val av metod

Linköpings kommuns genomförande av SKL:s brukarundersökning 2019 är, som tidigare nämnts, en första del av två delar där del två genomförs under hösten 2020.

I detta kapitel nämns i sammanfattande form några av de iakttagelser/slutsatser som gjorts vid denna del.

Responserna från de brukare som deltagit har till allra största del varit positiv. Många har upplevt det som bra och spännande att någon kommer utifrån och intresserar sig för vad de tycker.

Ett frågetecken inför genomförandet var om Pictogram är det bäst lämpade bildstödet då användandet av andra bildstöd, främst Widgit, är mer utbrett inom verksamhetsområdet i Linköping. Vid genomförandet var det ett antal av brukarna som påpekade detta vid genomförandet av undersökningen och behövde då stöd av frågeassistenten. Det fanns även behov i vissa fall av att frågeassistenten använde tecken som stöd (TSS) för att förklara och förtydliga frågor.

Vid några få bostäder fanns inte förståelsen av pictogram eller bildspråk över huvud taget, både förmåga och verktyg därtill saknades.

Graden av förberedelse för brukarna inför undersökningens genomförande av personal varierade stort, vilket visade sig vid antalet respondenter där förberedelsen var låg, däremot där förberedelse för brukarna var hög blev antalet respondenter högre.

En avgörande faktor var sannolikt även personalens engagemang och påverkan av brukarnas motivation inför genomförandet av undersökningen. Här behöver man eventuellt titta på informationen och informationsvägar inför undersökningen, var informationen otillräcklig eller brast det i enskilda informationskanaler?

Lösningen genom att skapa svarsgrupper om två till fyra bostäder visade sig lyckat då giltigt resultat kräver minst fem brukares svar per enhet. Eftersom t.ex. de flesta gruppboende har fem eller sex platser ökar risken för ett ogiltigt resultat om inte svarsgrupper skapas. Möjligheter kvarstår likväl att särskilja verksamheternas enskilda resultat via kodnyckel.

Valet av frågeassistenter med djupa kunskaper i området, lång erfarenhet av målgruppen och kunskaper i bemötande och TSS (tecken som stöd) visade sig lyckat då stödet var en avgörande faktor vid genomförandet. Även valet av iPad som verktyg visade sig vara framgångsrikt då intresset från brukaren för plattformen var högt.

Källor

Gustafsson, Christine, Lindström, Anders & Löwenborg, Karin (2015). *Pedagogiskt förhållnings- och arbetssätt i omsorg för personer som har intellektuell funktionsnedsättning: att skapa en meningsfull tillvaro utifrån personens egen definition*. 2. omarbetade uppl. Eskilstuna: Vård- och omsorgsförvaltningen i Eskilstuna kommun

Kolada (2019),

https://www.kolada.se/?_p=jamforelse&unit_id=16585&tab_id=93286

Regeringen (2011), *FN:s konventioner om Mänskliga rättigheter*,

<https://www.regeringen.se/49baf9/contentassets/d6d5653029e14e338a4b86f5f4b34c6b/fns-konventioner-om-manskliga-rattigheter>

SKR (2019): *Nationella brukarundersökningen för funktionshinderområdet 2019*

<https://skr.se/download/18.7ac7d9cf16ef9a6cd17d958a/1576490686716/Nationell%20brukarunders%C3%B6kning%20Funk%202019%20191210.pdf>

Bilagor

Bilaga 1. Informationsmaterial

Hej!

Hösten 2017 genomförde Linköpings kommun (dåvarande omsorgs- och äldreförvaltningen) en brukarundersökning i gruppbostad och servicebostad enligt LSS i begränsad omfattning (pilot). Urvalet bestod av sex gruppbostäder och fyra servicebostäder.

Social- och omsorgsförvaltningen har beslutat att upprepa undersökningen i större skala 2019. Då undersökningen är resurskrävande att genomföra har vi utsett cirka hälften av grupp- och servicebostäderna att delta under 2019 (se bilaga) och resterande verksamheter hösten 2020. Enkätmaterialet är detsamma som i pilotundersökningen 2017 och är framtaget av SKL. <https://skl.se/>

Undersökningen består av nio frågor som besvaras med hjälp av det digitala enkätverktyget Pict-O-Stat. Därutöver bistår SKL med diverse informationsmaterial samt sammanställer resultatet på kommun- och riksnivå. Enheten för IT och E-hälsa på Social- och omsorgsförvaltningen kommer svara för det praktiska genomförandet.

Ansvarig kontaktperson är Joakim Jederström som arbetar som projektledare och IKT-inspiratör. Joakim.Jederstrom@linkoping.se, 0707738496.

Undersökningen kommer genomföras på iPads under september och oktober och respektive chef kommer att kontaktas i god tid innan för att bestämma tid och eventuella andra förberedelser.

Vänliga hälsningar

Björn Skoog

planeringsledare

Linköpings kommun

Social- och omsorgsförvaltningen
581 81 Linköping
Besöksadress Drottninggatan 16

013-20 77 81

bjorn.skoog@linkoping.se

www.linkoping.se

Bilaga 2. Informationsmaterial

Hej,

Som meddelat i informationsbrev per mail till ansvarig affärsområdeschef per den 28 juni (se bif. informationsbrev) kommer Social och Omsorgsförvaltningen under september – oktober 2019 genomföra steg 1 i brukarundersökning inom LSS.

Besöket i just er verksamhet:

- XXXX XXXX XX kommer ske Ti 10/9 kl.16.30–18.30,
- XXXX XXXX kommer ske To 12/9 kl.16.30–18.30.

Då undersökningen genomförs under korttid och antal medverkande är stort är besöksdatumet av största vikt.

Undersökningen kommer genomföras av brukaren på en iPad genom stöd av en IKT inspiratör, i ert fall Tom Qvarfordt. Undersökningen består av 9 frågor och beräknas ta ca 10-15 minuter per individ. Brukaren kan välja att efter sina förutsättningar, tydlighetsnivåer, behov av kognitivt stöd och kommunikativa nivå svara genom följande behovsinställningar:

[Text och tal](#)

[Text, tal och Pictogram](#)

[Text, tal, Pictogram och teckentolkad film](#)

[Text, tal och teckentolkad film](#)

IKT inspiratören kommer ombesörja hela frågeproceduren med individ och dennes behovsinställningar, men tar tacksamt mot information och tips via medarbetare gällande val av behovsinställningar osv om detta behövs. I övrigt behöver detta inte påverka medarbetarnas arbete mer än nödvändigt.

För att utfallet skall bli så bra som möjligt ser vi helst att samtliga brukare eller minst 5 individer medverkar. Detta är deras tillfälle att kunna uttrycka sin upplevelse över sin tillvaro och kunna påverka meningsfullheten i sina liv.

Se även bif. information. Och vidarebefordra informationen och detta mail till berörd brukare (efter förutsättning) och medarbetare. Inom kort kommer även en kort film via QR-kod där aktuell IKT inspiratör presenterar sig skickas ut, denna är tänkt att medarbetare skannar med iPad eller mobil enhet och visar medverkande brukare så de har möjlighet att skapa sig en bild av besökande person.

Vid ev. frågor tveka inte att kontakta mig

Vänligen

Joakim Jederström

IKT- inspiratör, Projektledare

Linköpings Kommun

Social och Omsorgsförvaltningen, Enheten för IT och e-hälsa

Joakim.Jederstrom@linkoping.se, 0707738496

Bilaga 3. Informationsmaterial

Hej,

Här kommer den utlovade QR-koden inför Brukarundersökning LSS 2019.

Bif. finns även en utskriftsvänlig kod/manual.

QR-kod Brukarundersökning 2019

Denna QR-kod är tänkt att brukare eller medarbetare skannar med iPad eller mobil enhet och visar medverkande brukare så de har möjlighet att skapa sig en bild av besökande person, IKT inspiratör.



För att skanna koden (Wifi eller 4G åtkomst krävs):

iOS enhet (Ipad eller iPhone)

1. Starta kameran och rikta mot koden
2. Klicka på: Öppna ”linkoping.se” i Safari. (högst upp på skärmen)
3. Vänd enheten i liggande läge.
4. Tryck på play ikonen.

Android enhet (Samsung, Sony, Huawei m.fl.)

1. Öppna en QR läsare app (ladda ned en gratis version om du inte har en sådan installerat t.ex. QR-Kodläsaren).
2. Följ instruktionerna i appen.
3. Vänd enheten i liggande läge.
4. Tryck på play ikonen.

Vänligen

Joakim Jederström

IKT- inspiratör

Verksamhetsutvecklare Välfärdsteknik/IT

Linköpings Kommun

Social och Omsorgsförvaltningen, Enheten för IT och e-hälsa

Joakim.Jederstrom@linkoping.se, 0707738496

Bilaga 4. Illustration av enkätsverktyg

Får du hjälp när du behöver?

Ja

Ibland

Nej

Navigation icons: left arrow, info, pencil, empty box, right arrow, and a progress bar with an 'x'.

This screenshot shows a survey question in the Pict-O-Stat tool without pictorial support. The question is "Får du hjälp när du behöver?". Below the question are three text-based response options: "Ja", "Ibland", and "Nej". At the bottom, there is a navigation bar with icons for back, information, editing, a selection box, and forward, along with a progress indicator showing a small 'x'.

Exempel fråga i enkätverktyget Pict-O-Stat, utan bildstöd.

Får du hjälp när du behöver?

Navigation icons: left arrow, info, pencil, empty box, right arrow, and a progress bar with an 'x'.

Response options with pictorial support:

- Ja: thumbs up icon
- Ibland: equals sign icon
- Nej: thumbs down icon

Supporting icons above options: person helping, hand holding heart, question mark.

This screenshot shows the same survey question as above but with pictorial support. The question "Får du hjälp när du behöver?" is followed by three icons: a person helping another person, a hand holding a heart, and a question mark. Below these are three response options, each with a pictorial icon: "Ja" with a thumbs up, "Ibland" with an equals sign, and "Nej" with a thumbs down. The navigation bar at the bottom is identical to the first screenshot.

Exempel fråga i enkätverktyget Pict-O-Stat, med bildstöd.