

Socialnämnden

Elin Örberg
Verksamhetsutvecklare
Elin.orberg@ekero.se

**PM Brukarundersökning verksamhetsområde
funktionsnedsättning 2021**

Dnr SN21/117

Bakgrund

Som ett led i det systematiska kvalitetsarbetet genomförde socialförvaltningens verksamhetsområde funktionsnedsättning under september och oktober 2021 ett antal brukarundersökningar inom utförarverksamheterna. Undersökningarna genomförs vartannat år och senaste undersökningen genomfördes 2019 (boendestöd 2017). Verksamheter drivna på entreprenad av Attendo (Rosahagens servicebostad och Solbackens gruppboende) genomför undersökningen men med eget tillvägagångssätt. Därav är kommentarer kring resultat och beskrivning av vidare arbete riktat mot socialförvaltningens egenregiverksamheter. Redovisningen av tillvägagångssätt nedan gäller för utförarverksamheterna inom egen regi.

Undersökningarna som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning genomfördes av Sveriges kommuner och regioners (SKR) nationella brukarundersökningar. De riktar sig till personer inom gruppboende/serviceboende, boendestöd och daglig verksamhet/sysselsättning enligt Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och Socialtjänstlagen (SoL) samt personlig assistans. SKR:s undersökningar gör det möjligt att jämföra resultatet med riket, kommuner och enheter. Undersökningen avser mäta: självbestämmande/inflytande, bemötande, trygghet och trivsel.

Socialförvaltningen har valt att komplettera SKR:s undersökningar med ytterligare två enkäter gällande korttidshem inom egen regi, Knalleborgs korttidshem. En av enkäterna riktade sig till föräldrar/anhöriga och en till brukarna som deltar i insatsen. Undersökning inom personlig assistans genomfördes inte på grund av för få antal brukare med möjlighet att delta för att generera ett resultat.

De brukarundersökningar som genomfördes 2021 är:

- Gruppboende
- Serviceboende
- Daglig verksamhet

- Boendestöd
- Korttidshem i egen regi, Knalleborgs korttidshem

Genomförande

Undersökningarna genomfördes under perioden september-oktober 2021 och bestod av enkäter och pekskärmSENKÄTER. Undersökningarna besvaras av brukarna själva och de som önskade hade möjlighet att få hjälp av en frågeassistent. 2021 års undersökningar genomfördes av verksamhetsområdets stödpedagoger som också bistått som frågeassistenter. För att få en hög svarsfrekvens och ett så rättvisande resultat som möjligt har mycket fokus lagts på förberedelser, information och kommunikation i syfte att göra undersökningen till en så trygg upplevelse som möjligt för brukarna. Deltagandet i undersökningen var frivilligt och svaren anonyma och besvarades fysiskt på plats i verksamheten. Genomförandet planerades så att ingen beroenderelation skulle finnas mellan brukaren och frågeassistenten. Många brukare svarade på två enkäter - en om sitt boende/boendestöd och en om daglig verksamhet/sysselsättning.

SKR:s enkät bestod av tio frågor som tydliggörs med bildstöd (pictogram) och en uppläsningsfunktion. Brukaren valde själv om hen ville använda bildstöd, läsa frågan själv eller få den uppläst. Inom boendestöd skickades pappersenkäter ut och de som önskade fick möjlighet att svara via sin egen smartphone.

Undersökningarna som genomfördes på Knalleborgs korttidshem bestod av en enkät med 12 frågor som skickades ut till föräldrar/vårdnadshavare via mejl. Denna kompletterades med en pekskärmSENKÄT med 8 frågor visualiserad med bildstöd (pictogram). Denna besvarade brukarna på plats i verksamheten.

Resultat

Generellt är resultaten positiva med ett högre snitt än de nationella resultaten, både vid jämförelse av enheter och jämförelse per brukare. Ett något sämre resultat noteras inom gruppboendestäderna där några frågor kring kommunikation och trygghet visar ett tydligt lägre resultat än det nationella. Svarsfrekvensen är i linje med det nationella, men med små enheter och ett lågt antal svarande är det svårt att dra generella slutsatser kring verksamhetens kvalitet.

Tabell1. Svarsfrekvens

	Daglig verksamhet	Gruppboestad	Serviceboestad	Boendestöd
Ekerö (antal svarande)	70 % (55 av 79)	63 % (17 av 23)	69 % (27 av 39)	51% (42 av 82)
Nationellt	64%	64%	68%	52%

I presentationen av resultaten redogörs för andelen positiva svar på respektive fråga och procentsatserna har avrundats till närmaste heltal. Resultaten presenteras på kommunnivå och inkluderar också svar från Solbackens gruppboestad och Roshagens serviceboende som drivs på entreprenad av Attendo AB. Jämförelse med riksnittet finns beskrivet inom parentes i varje tabell, som baseras på 34.415 besvarade enkäter. Frågorna är till viss del omformulerade för att kunna presenteras i gemensamma tabeller. För några frågor kompletteras tabellerna med resultat i fritext. Frågornas exakta formuleringar och samtliga resultat finns presenterat i bilagan.

Tabell 2. Självbestämmande/inflytande. Andel som svarat Ja (rikssnitt)

	Daglig verksamhet	Gruppboestad	Serviceboestad	Boendestöd
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig?	80% (75)	88 % (78)	85% (82)	88% (86)
Får du den hjälp du vill ha?	89% (86)	73% (81)	88% (79)	93% (86)

Som framgår av tabellen ovan har en hög andel svarat ja på frågorna kring självbestämmande och inflytande. Högst andel positiva resultat finns inom boendestöd. För frågorna fanns 3 möjliga svarsalternativ *ja/ibland/nej*. Inom gruppboestad är andelen som anser att de får den hjälp de vill ha lägre än riksnittet, 7 % av de svarande har svarat att de inte får den hjälp de vill ha och 20% anger *ibland* som svarsalternativ.

I frågeområdet *bemötande* har frågor kring kommunikation vägts in. Boendestöd visar goda resultat där 100% anger att personalen bryr sig om brukaren. Inom gruppboestaderna redovisas ett sämre resultat främst kring kommunikation. 60% anger att alla i personalen pratar så att de förstår, och endast 40% upplever att samtlig personal förstår vad de säger. För frågor kring kommunikation fanns tre svarsalternativ, *alla/några/ingen*. Inom gruppboestad anger 20% att ingen i personalen pratar så att brukaren förstår och 20% att ingen i personalen förstår vad brukaren säger.

Tabell 3. Bemötande. Andel som svarat *ja* eller *alla* (rikssnitt)

	Daglig verksamhet	Gruppboestad	Serviceboestad	Boendestöd
Pratar personalen så att du förstår?	80% (77)	60% (72)	74% (68)	90 % (86)
Förstår personalen vad du säger?	80% (77)	40% (71)	88% (72)	88% (85)
Bryr sig personalen om dig?	92% (89)	73% (83)	93% (84)	100% (92)

Tabell 4. Trygghet och trivsel. Andel som svarat *alla* eller *ja* (rikssnitt)

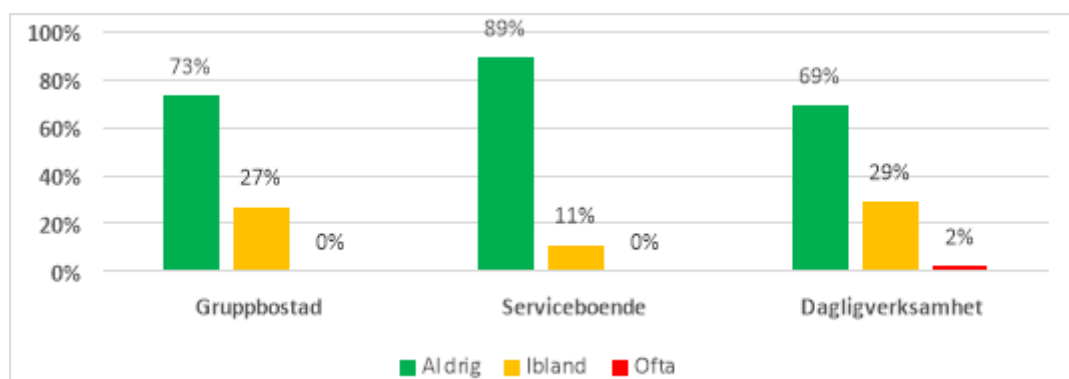
	Daglig verksamhet	Gruppboestad	Serviceboestad	Boendestöd
Känner du dig trygg med personalen?	90% (83)	67% (77)	92% (73)	69% (82)
Trivs du med boendepersonalen/boendestödjarna?	-	-	89% (78)	91% (88)
Trivs du hemma/på daglig verksamhet	90% (85)	87% (82)	-	-
Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?	80% (83)	-	-	-

I frågeområdet trygghet och trivsel fanns tre möjliga svarsalternativ, *alla/några/ingen* respektive *ofta/ibland/aldrig*. Inom gruppbostäderna anger 67% att de är trygga med alla i personalen och 33 % att de är trygga med några. Trivseln i hemmet är hög men tryggheten med personalen är lägre. En möjlig förklaring till det lägre resultatet kring trygghet med personal kan vara upplevelsen av att inte förstå eller bli förstådd som presenterades i tabell 3. Inom verksamhetsområdet är de personliga relationerna mellan personal och brukare avgörande för trygghet och trivsel. Inom gruppbostäderna har vissa större förändringar skett under året där ett antal brukare bytt bostad och ny personal. Glädjande är att trivseln i hemmen är så pass hög trots årets utmaningar vilket ger goda förutsättningar till förbättrade relationer och ökad trygghet. En annan bidragande faktor till lågt resultat kring trygghet med personal är att pandemin har genererat stora svårigheter kring bemanning. Verksamheterna har haft en hög sjukfrånvaro och flera nya vikarier, vilket är särskilt tydligt inom gruppboestad och boendestöd. Inom boendestöd anger 69% att de är trygga med alla i personalen, 31%

anger att de är trygg med några. I flera av fritextkommentarerna beskrivs just vikarier och att man endast vill ha stöd från sin ordinarie boendestödjure.

Utöver bemanningssvårigheterna under pandemin har pandemin varit en skrämmande upplevelse för många brukare. Rädsla för att bli sjuk, att vänner och familj ska bli sjuka, restriktioner som är svåra att förstå och som ändras. Personal som arbetar i skyddskläder och som både ser och låter annorlunda i munskydd och visir. I grafen nedan redovisas svaren på frågan om du är rädd för något hemma/på din dagliga verksamhet

Graf 1. Är du rädd för något hemma/på daglig verksamhet



Inom daglig verksamhet kan en förklaring till att 29% anger att man ibland är rädd i de ombyggnationer som genomförts i centrum, framför allt inom enheten Hundpatrullen. Lokalen var under hösten otillgänglig på grund av stora markarbeten. Brukarundersökningen genomfördes under en period när marken och huset skakade så kraftigt att brukarna trodde att taket skulle ramla in. Detta resulterade i en akut flytt till tillfälliga lokaler på Ekuddsvägen.

Knalleborgs korttidshem

Enkäten som riktade sig till brukarna på Knalleborgs korttidshem genomfördes något senare än övriga enkäter och 16 brukare valde att delta. Enkäten bestod av 8 frågor varav en bakgrundsfråga om ålder. Övriga frågor avsåg inflytande och självbestämmande, kommunikation, bemötande samt trivsel. Frågorna hade 3 svarsalternativ och möjlighet fanns att lämna kommentarer till frågorna. Enkäten som skickades ut till föräldrar/vårdnadshavare skickades till 21 personer varav 10 valde att delta. Det är ett betydligt lägre deltagande än 2019 då 16 personer deltog. Enkäten innefattade 12 frågor som avsåg;

- Anhörigas kontakt och samarbete med korttids
- Stödet och vistelsen för barnet/ungdomen

Samtliga frågor, resultat och jämförelser med tidigare år presenteras längre ner. Ingen jämförelse av brukarnas upplevelser finns sedan tidigare, eftersom 2021 var första gången undersökningen genomfördes.

Tabell 5. Frågor ställda till brukarna på Knalleborgskortidshem

	Ja	Ibland/ sådär	Nej
Är det roligt att vara på kortis?	88%	12%	
Får du vara med och välja utflykt på kortis?	75%	25%	
Lyssnar personalen när du vill berätta/visa något?	81%	6%	13%
Pratar personalen så att du förstår?	88%	12%	

Enkäten till brukarna på Knalleborgs korttidshem visar ett positivt resultat inom samtliga frågeområden. En stor andel anger att det är roligt att vara på korttids, att man har vänner och att delaktigheten är hög. 13 % av brukarna anger dock att de inte upplever att personalen lyssnar när de vill förmedla något. Även enkäten som riktade sig till föräldrar/vårdnads-havare på Knalleborgs korttidshem visar till stor del ett positivt resultat och inom flera områden finns en tydlig förbättring gentemot 2019. Ett stort arbete kring kommunikation och information i relation till föräldrar/vårdnadshavare har genomförts vilket har gett ett positivt utslag på resultatet, även om visst utvecklingsarbete kvarstår. En större andel än 2019 anser att de får den information de behöver och att verksamheten har blivit bättre på att ta omhändertata information delgiven av föräldrar/vårdnadshavare.

Tabell 6. Information. Anhöriga/vårdnadshavare.

	2019		2021	
	Ja	Nej	Ja	Nej
Får du den information du behöver om verksamheten?	38%	62%	60%	20%

Tabell 7. Bemötande. Föräldrar/vårdnadshavares upplevelse.

	Mycket bra/bra
Hur blir du som förälder/vårdnadshavare bemött	90%
Hur upplever du att ditt barn blir bemött	100%
Hur upplever du att verksamheten tar hänsyn till information du lämnar	90%

Inom frågeområdet trygghet ställdes frågor till både till brukarna och till deras anhöriga/vårdnadshavare. I tabell 8 nedan presenteras svaren på frågan om man är rädd eller orolig för något på korttids. I kommentarerna kopplade till frågan anges omvärldsfaktorer som pandemi och hajar. För anhöriga/vårdnadshavare är en del av tryggheten kopplad till information och information om vilken personal som arbetar. I fritextkommentarerna anges att det inte känns bra att lämna sitt barn om man inte vet vem som arbetar. En tydlig förbättring har gjorts sedan undersökningen 2019, både i de procentuella resultaten och i de angivna fritextsvaren.

Tabell 8. Trygghet.

	Ja	Ibland/ så där	Nej
Är du rädd eller orolig för något på kortis?	6%	19%	75%

Tabell 9. Trygghet. Andel personer som svarat Ja

	2019	2021
Är du trygg med att lämna ditt barn på kortis?	63%	80%

Brukarnas upplevelse av att sova på korttids var en viktig fråga för verksamheten att ställa. Verksamheten har under en tid arbetat aktivt i både relation till brukarna som till anhöriga/vårdnadshavare för att skapa en trygg miljö för sömn. Fler familjer har efterfrågat avlastning endast dagtid där en anledning anges vara att brukaren inte vill sova över i verksamheten. Inga negativa resultat eller kommentarer anges av brukarna i relation till att sova på Knalleborgs korttidshem.

Tabell 10. Sömn.

	Bra	Vet inte	Dåligt
Hur är det att sova på kortis?	94%	6%	

I tabellen nedan redovisas resultat för en fråga om vännar. Under genomförandet av undersökningen blev det tydligt att önskemålen kring sociala sammanhang varierade mellan brukarna och inget missnöje har framkommit i relation till resultatet, utan det lyfts snarare som positivt att man tycker om att vara i fred eller att det var lagom med kompisar. Majoriteten av föräldrarna/vårdnadshavarna anser att Knalleborgs korttidshem möter barnens olika behov och att verksamheten ger föräldrarna/vårdnadshavarna avlastning även om någon nämner att behovet av avlastning är större. 25% anger att sommarverksamheten inte motsvarar familjen behov.

Tabell 11.

	Många	Några	Inga
Har du vänner att leka/umgås med på kortis	44%	44%	12%

Slutsatser

Sammantaget är resultaten från brukarundersökningarna positivt, men ett par förbättringsområden är tydliga. Med små svarsgrupper ger resultatet en indikation om kvaliteten i verksamheterna, men i en verksamhet där upplevelsen och resultatet bygger på individuella relationer mellan brukare och personal är det svårt att dra större övergripande slutsatser då åtgärder och handlingsplaner måste ske på enhets- och individnivå. Resultaten för SKR:s undersökning är generellt lite sämre än undersökningen som genomfördes 2019, men ändå högre än rikssnittet. Inom gruppbostäderna finns behov av att utveckla arbetet med kommunikation och bemötande och inom flera verksamheter behöver ett arbete för ökad trygghet och trivsel genomföras. Knalleborgs korttidshem riktad till föräldrar och vårdnadshavare fick positiva resultat kring bemötande där barnen fick sina olika behov tillgodosedda. Tydliga förbättringar har genomförts sedan 2019 inom de då identifierade utvecklingsområdena inom kommunikation och information.

Fortsatt arbete

Inom egen regiverksamheterna har resultatet presenterats för verksamhetsområdets ledningsgrupp och kommer vidare att presenteras för respektive verksamhet och medarbetargrupp. Verksamheterna har sedan i uppdrag att återkoppla resultaten till brukargrupporna och att arbeta vidare med resultat, analys och åtgärder tillsammans med respektive brukargrupp. Resultatrapporter på lättläst har tagits fram på enhetsnivå för att beskriva resultatet för brukarna. Som komplement till dessa kommer verksamheterna utgå från ett antal diskussionsfrågor som ämnar att inspirera till vidare informationsinhämtning och tillsammans med brukarna lokalisera, identifiera möjliga förbättringsområden och strategier för att bibehålla de positiva resultaten