



Brukarundersökning

Funktionshinderområdet
2021



Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet

Ett av Danderyds kommuns löften till invånarna är att erbjuda service och tjänster av hög kvalitet och socialnämnden arbetar för att bibehålla och utveckla kvaliteten i tjänsterna bland annat genom att följa upp verksamheterna på olika sätt.

Under hösten 2021 har därför brukarna inom funktionshinderområdet fått möjlighet att framföra sina synpunkter om verksamheterna genom deltagande SKR:s nationella brukarundersökning.

Socialförvaltningen har för tredje året i rad valt att använda sig av Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) koncept för brukarundersökningar. Undersökningen har genomförts genom en tjänst från Enkätfabriken <https://www.enkatfabriken.se/>

Resultatet från brukarundersökningen finns publicerat i databasen Kolada (www.kolada.se). Resultat redovisas per fråga på kommun-, verksamhetsområdes- och enhetsnivå (om det finns fler än fem svarande).

Syfte

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheterna samt att resultatet ska användas som kunskapsunderlag för utveckling och förbättring av verksamheterna. Frågorna i enkäterna har syftat till att fånga flera kvalitetsområden:

1. Inflytande
2. Rätt stöd
3. Kommunikation
4. Omtanke
5. Förtroende för personalen
6. Trygghet
7. Synpunkter
8. Trivsel

Eftersom resultatet publiceras i Kolada, kan det också användas för jämförelser med andra kommuner, verksamheter och enheter i landet samt inom kommunen och vid jämförelser över tid.

Målgrupper 2021

Målgruppen för undersökningen har varit samma som förra året, personer som bor på LSS gruppboestad, LSS serviceboestad, boende med särskild service enligt SoL samt personer som har beviljats boendestöd enligt SoL.

Gruppboestad LSS: Gruppboestaden är ett bostadsalternativ för personer som har ett så omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov att mer eller mindre kontinuerlig närvaro av personal är nödvändig. I gruppboestaden ska det finnas en fast bemanning som i huvudsak ska täcka de boendes hela stödbehov där även hälso- och sjukvårdsinsatser upp till och med sjuksköterskenivå ingår.

Syftet med gruppboendet är att vuxna personer med funktionsnedsättningar som inte klarar eget boende eller boende i serviceboestad ändå ska ha möjlighet att lämna föräldrahemmet och skapa sig ett eget hem.

Serviceboende LSS: En serviceboestad består av ett antal lägenheter som har tillgång till gemensam service och fast personal. Lägenheterna är ofta anpassade efter den enskildes behov och ligger ofta samlade i samma hus eller kringliggande hus. Serviceboende är en mellanform mellan ett helt självständigt boende i egen lägenhet och en lägenhet i gruppboestad. Inom denna mellanform kan det rymmas flera olika typer av boenden. Men alla typerna består av fullvärdiga lägenheter och det

erbjuds stöd dygnet runt, utifrån den enskildes behov, i den egna lägenheten av en fast personalgrupp.

Boende med särskild service SoL: Bostad med särskild service enligt SoL innebär en bostad i ett gruppboende bemannat med personal dygnet runt där insatsen boendestöd ingår. Boendestöd är ett personligt anpassat stöd för att man ska klara den dagliga tillvaron i hemmet, i samhället eller vid kontakter med myndigheter. Syftet med boendestöd är att ge personer med psykiska funktionsnedsättningar en bättre livskvalitet och trygghet i vardagen samt ett självständigt liv. Hälso- och sjukvårdsinsatser upp till sjuksköterskenivå ingår och de boende har ett eget kontrakt på sin lägenhet och tillgång till gemensamhetsutrymmen.

Boendestöd SoL i eget boende: Boendestöd är ett bistånd i form av stöd i den dagliga livsföringen, riktat till särskilda målgrupper i eget boende. Till särskilda målgrupper hör bland annat personer med funktionsnedsättning eller missbruksproblem. Boendestödet anpassas till den enskildes behov av och möjligheter att utveckla ett normalt vardagsliv.

Tillvägagångssätt

I syfte att skapa kontinuitet och möjlighet till jämförelser över tid har socialförvaltningen valt att anmäla deltagande för samma verksamheter som föregående år.

Ett informationsbrev om undersökningen skickades till berörda verksamhetschefer och personalen gavs möjlighet att förbereda de boende inför genomförandet. Påminnelsebrev skickades till verksamhetscheferna för boendestöd cirka tre veckor innan svarstiden gick ut.

Eftersom det är de boendes svar som undersökningen ska spegla har det inte ansetts som lämpligt att företrädare/ anhöriga eller personal i direkt närhet till den boende hjälper till att svara. För att öka svarsfrekvensen och underlätta för de boende att svara på enkäten har de boende som så önskat erbjudits stöd i att besvara enkäten av en frågeassistent utsedd av socialförvaltningen. Frågeassistenten har besökt samtliga boenden och de boenden som så önskat har fått stöd i att förstå och besvara enkätfrågorna. I några få fall där stora kognitiva svårigheter har försvårat kommunikationen har dock frågeassistenten tagit stöd från personal med god kännedom om personens specifika sätt att kommunicera för att svarens tillförlitlighet ska kunna tillförsäkras. Samtliga enkäter har besvarats med hjälp av pappersenkäter och frågeassistenten har registrerat samtliga enkätsvar i webbenkätverktyget efter besök i verksamheten.

Brukare med beviljat boendestöd fick ett informationsbrev om genomförandet och en pappersenkät per post med frankerat svarskuvert. Vid behov av stöd för att besvara enkäten har det erbjudits möjlighet att kontakta frågeassistenten eller handläggare på socialförvaltningen per telefon. Inkomna svar har löpande registrerats av frågeassistenten i webbenkätverktyget.

Med hänsyn till anonymitetskravet redovisas enbart verksamheternas resultat med en svarsfrekvens på minst fem deltagare på enhetsnivå.

Samtliga verksamheter har fått ta del av sina egna resultat (då det har varit möjligt) samt kommunens totala resultat. Verksamheterna har även fått i uppdrag att återkoppla resultaten till brukarna samt att analysera hur resultaten kan användas i verksamhetsutvecklingsarbetet och återrapportera till kommunen.

Socialförvaltningen avser att följa upp resultaten för 2021 års nationella brukarundersökning integrerat med årets avtalsuppföljningar.

Resultat för brukarundersökningen 2021

Svarsfrekvens

I en enkätundersökning är det viktigt att veta hur stort bortfallet är, d.v.s. hur många av dem som tillfrågats att delta i undersökningen som väljer att inte svara. Enkätundersökningen är frivillig och vissa boende har avstått från att besvara enkäten. Andra boende har inte klarat av att besvara enkäten på grund av omfattande kognitiva funktionsnedsättningar.

En enkät anses besvarad om minst en kvalitetsfråga i enkäten är besvarad. Svarsfrekvensen räknas ut automatiskt utifrån antal anmälda respondenter och antal inkomna respondentsvar. Se nedan sammanfattning av svarsfrekvensen indelad enligt LSS och SoL.

Grupp- och servicebostäder

Det sammanlagda resultatet för samtliga bostäder (LSS gruppboendestäder, LSS servicebostäder samt SoL servicebostäder) visar att andelen svarande ligger på ungefär samma nivå som förra året och vissa skillnader syns enbart på enhetsnivå.

Minskningen i andel svaranden på vissa enheter kan ha olika förklaringar, till exempel:

- personen upplevde att hen redan hade deltagit i undersökningen tidigare. Det beror på att enheterna själva kan göra liknande undersökningar.
- personen var nyinflyttad och hade inte hunnit bilda sig en uppfattning
- personens kognitiva svårigheter gjorde det omöjligt att besvara frågor

Svarsfrekvensen bedöms generellt ha ett direkt samband med funktionsnedsättningarna. Ju svårare kognitiva och/eller psykiska svårigheter desto lägre svarsfrekvens.

Verksamheter som deltog	Antal personer i boendena 2020	Antal personer i boendena 2021	Antal svarande i boendena 2020	Antal svarande i boendena 2021	Andel svaranden (%) 2020	Andel svaranden (%) 2021
Servicebostäder enligt LSS						
Nora Torg 4, Egen regi	6	5	6	5	100%	100%
Torget serviceboende, Egen regi	11	11	10	11	91%	100%
Totalt	17	16	16	16	94%	100%
Gruppboendestäder enligt LSS						
Anneberg gruppboendestad, Frösunda	6	6	4	4	67%	67%
Eddavägens gruppboendestad, Olivia omsorg	5	4	2	1	40%	25%
Lyckovägens gruppboendestad, Egen regi	5	5	1	1	20%	20%

Santararavägens och Slåttervägens gruppboende, Nytida	10	9	7	6	70%	67%
Västerängsvägens gruppboende, Attendo	2	3	1	1	50%	33%
Totalt	28	27	15	13	54%	48%
Bostäder med särskild service enligt SoL -socialpsykiatri						
Vasavägen	6	6	4	4	67%	67%
Herrgårdsvägen	6	6	4	4	67%	67%
Totalt	12	12	8	8	67%	67%
Bostäder totalt	57	55	39	37	68%	67%

Boendestöd, SoL

Svarsfrekvensen på enkäten om boendestöd visar däremot en markant ökning på 21% jämfört med förra året.

Utredaren bedömer att ökningen till största delen beror på att information om undersökningen skickades även till verksamhetscheferna för boendestödjarna. Boendestödjarna har då fått möjlighet att förklara, informera och motivera till deltagande. Påminnelse om undersökningen skickades också ett par veckor innan sista svarsdatum. Den verksamhet vars chef bekräftade att de har fått informationen uppvisar den största ökningen i svarsfrekvens och det har påverkat det totala resultatet.

Verksamheter som deltog	Antal personer 2020	Antal personer 2021	Antal svarande 2020	Antal svarande 2021	Andel svarande (%) 2020	Andel svarande (%) 2021
Boendestöd beviljat av LSS-handläggare						
Frösunda	11	14	4	8	36%	73%
Nytida	18	18	8	6	44%	33%
Mira	1	1	1	1	100%	100%
Totalt	30	33	13	15	43%	50%
Boendestöd socialpsykiatri						
Attendo	32	29	8	11	25%	33%
Boendestöd totalt	62	62	21	26	34%	55%

RESULTAT

I redovisningen av resultaten förekommer det avrundningar.

Redovisning av kön

Av anonymitetsskäl redovisas resultat uppdelat på kön endast om det finns minst fem svar från såväl män som kvinnor. Om könsuppdelade resultat saknas i en rapport, beror det på att det inte finns tillräckligt många svar i någon av grupperna. För att ytterligare värna om anonymiteten, anges inte antalet svar vid redovisningar uppdelade på kön utan endast andelar.

GRUPPBOSTAD LSS

Sammanfattning av resultaten för gruppbostad LSS

Totalt 13 personer har valt att svara på enkäten. Det motsvarar cirka 48% av samtliga boende i de gruppbostäderna LSS som har deltagit i undersökningen. Fler kvinnor besvarade enkäten för 2021 jämfört med 2020 då det var lika många män och kvinnor som svarade.

Resultaten visar att Danderyds kommun står sig mycket väl i jämförelse med riksgenomsnittet och att för kvalitetsområdena kommunikation generellt, trygghet samt möjligheten att lämna synpunkter har resultaten förbättrats sedan förra året.

Vissa minskningar kan märkas för kvalitetsområdena inflytande och omtanke samt den del av kommunikationen som handlar om att personalen förstår brukaren. Något fler män än kvinnor upplever dock att de har svårt att göra sig förstådda av personalen (en del av kvalitetsområdet kommunikation).

Kvalitetsområdena som handlar om rätt hjälp, förtroende för personalen och trivsel hamnar däremot på 100 procent, precis som vid förra undersökningen. På nationell nivå ligger dessa områden på 81%, 77% respektive 85%.

Resultaten bör förstås tolkas med försiktighet eftersom de flesta personer som bor i gruppbostad LSS har svåra kognitiva funktionsnedsättningar. De flesta har behövt långa förberedelser, kommunikationsstöd, förklaringar och förenklingar av frågorna men det är ändå inte säkert att frågorna uppfattas på rätt sätt.

Väldigt få har valt att inte delta utan bortfallet förklaras huvudsakligen av att det inte har varit möjligt för personerna att kommunicera på den abstrakta nivån som krävs för att kunna besvara frågorna i enkäten.

Resultat per kvalitetsområde gruppbostad LSS

Könsindelning, gruppbostad LSS

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
Kvinna	45 %	50 %	45 %	54 %
Man	55 %	50 %	55 %	46 %

1. Inflytande, gruppbostad LSS

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

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5132	18	6610	13
Ja	77 %	94 %	77 %	92 %
Ibland	18 %	6 %	17 %	8 %
Nej	6 %	0 %	5 %	0 %

Kommentarer:

- Det finns regler att följa
- Det beror på vilken personal man frågar
- Ja, trivs bra på boendet

2. Rätt stöd, gruppbostad LSS

Får du den hjälp du vill ha hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5139	18	6584	13
Ja	81 %	100 %	81 %	100 %
Ibland	14 %	0 %	14 %	0 %
Nej	4 %	0 %	4 %	0 %

3. Omtanke, gruppbostad LSS

Bryr sig personalen hemma om dig?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5145	18	6587	13
Ja	83 %	100 %	83 %	92 %
Ibland	13 %	0 %	13 %	0 %
Nej	4 %	0 %	4 %	8 %

Kommentar:

- Alla i personalen är bra.

4. Kommunikation, gruppbostad LSS

Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5107	18	6563	13
Alla	68 %	83 %	70 %	92 %
Några	29 %	17 %	27 %	8 %
Ingen	3 %	0 %	3 %	0 %

Kommentar:

- Fast de pratar högt

Förstår personalen hemma vad du säger?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5056	16	6520	13
Alla	69 %	81 %	70 %	77 %
Några	27 %	13 %	27 %	23 %
Ingen	4 %	6 %	3 %	0 %

Kommentarer:

- Inte när jag pratar om teknik

5. Förtroende för personalen, gruppbostad LSS

Känner du dig trygg med personalen hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5096	18	6539	12
Alla	76 %	100 %	77 %	100 %
Några	21 %	0 %	20 %	0 %
Ingen	3 %	0 %	3 %	0 %

Kommentar:

- Trivs med alla i personalen och känner mig trygg.

6. Trygghet, gruppbostad LSS

Är du rädd för något hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5108	18	6553	13
Aldrig	65 %	67 %	66 %	77 %
Ibland	28 %	33 %	27 %	15 %
Ofta	7 %	0 %	6 %	8 %

Kommentar:

- Mörkret
- Smäll i dörrarna
- Personalen säger ifrån

7. Synpunkter, gruppbostad LSS

Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5088	18	6494	12
Ja	84 %	94 %	85 %	100 %
Nej	16 %	6 %	15 %	0 %

8. Trivsel, gruppbostad LSS

Trivs du hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5141	18	6598	13
Ja	82 %	100 %	83 %	100 %
Ibland	13 %	0 %	12 %	0 %
Nej	5 %	0 %	5 %	0 %

SERVICEBOSTAD LSS

Sammanfattning av resultaten för servicebostäder LSS

Svarsfrekvensen är 100% då samtliga 16 boende har valt att besvara enkäten.

En intressant iakttagelse är att det bor fler män än kvinnor i de servicebostäder som har deltagit i undersökningen. Även i nationell jämförelse så är männen överrepresenterade i servicebostäder enligt LSS men Danderyds kommun sticker ut med 69% män och 31% kvinnor. Nationellt är fördelningen 59% män och 41 % kvinnor.

Siffrorna kan självklart spegla det verkliga behovet men en reflektion utifrån ovanstående kan vara ifall introduktion av ett konsekvent jämlikhetsperspektiv i utredningar och beslutsfattande möjligen kan säkerställa att lika behov ger lika stöd oavsett könstillhörighet.

Resultaten för serviceboende LSS ligger generellt något högre i nationell jämförelse med undantag av kvalitetsområdet omtanke där resultatet har minskat från 94 till 81% och ligger just nu lägre än riksgenomsnittet på 83%.

Upplevelsen av inflytande har minskat från 94 till 88% men siffrorna skiljer sig för de två serviceboenden som ingår i undersökningen. Medan 100% upplever att de får bestämma på det ena serviceboendet är det bara 82% som anser detsamma på det andra serviceboendet. Upplevelsen av att få rätt stöd har också minskat generellt från 88 till 81%.

Resultaten för kommunikation ligger på 69%, samma nivå som förra året men där skiljer sig också resultaten för boendena. På det ena serviceboendet är det 80% som anser att de förstår vad personalen menar jämfört med det andra serviceboendet där bara 64% anser samma sak.

Resultaten visar en minskning av förtroendet för personalen men samtidigt en ökning av trygghetskänslan i boendet samt en ökning av antalet personer som vet vart man ska vända sig om något inte fungerar med stödet.

Trivseln ligger på samma nivå som tidigare, 88%.

Resultat per kvalitetsområde, servicebostad LSS

Könsindelning, servicebostad LSS

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
Kvinna	41 %	33 %	41 %	31 %
Man	59 %	67 %	59 %	69 %

1. Inflytande, servicebostad LSS

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

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3513	16	4426	16
Ja	80 %	94 %	82 %	88 %
Ibland	17 %	6 %	15 %	13 %
Nej	4 %	0 %	3 %	0 %

Kommentar:

- Får inte alltid information om ny personal och nya brukare. Får inte veta vad som händer.

2. Rätt stöd, servicebostad LSS

Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3497	16	4420	16
Ja	75 %	88 %	78 %	81 %
Ibland	21 %	6 %	18 %	13 %
Nej	4 %	6 %	4 %	6 %

Kommentar:

- Även om jag inte är i så stort behov av det, så hör dom alltid av sig. Ber oss alltid att ringa om dom behövs.

3. Omtanke, servicebostad LSS

Bryr sig boendepersonalen om dig?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3500	16	4408	16
Ja	81 %	94 %	83 %	81 %
Ibland	16 %	6 %	14 %	19 %
Nej	3 %	0 %	3 %	0 %

Kommentar:

- De ringer alltid och kollar

4. Kommunikation, servicebostad LSS

Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3497	16	4408	16
Alla	66 %	69 %	68 %	69 %
Några	32 %	25 %	30 %	31 %
Ingen	3 %	6 %	2 %	0 %

Kommentar:

- De gör sitt bästa att få oss att förstå
- Ibland måste de förklara flera gånger
- En i personalen pratar dålig svenska. Svårt att höra vad den personen säger.

Förstår personalen hemma vad du säger?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3464	16	4395	15
Alla	70 %	81 %	71 %	87 %
Några	28 %	13 %	27 %	13 %
Ingen	2 %	6 %	2 %	0 %

Kommentar:

- Vet inte eftersom de inte frågar.

5. Förtroende för personalen, servicebostad LSS

Känner du dig trygg med boendepersonalen?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3505	16	4409	16
Alla	72 %	88 %	73 %	81 %
Några	25 %	6 %	25 %	19 %
Ingen	3 %	6 %	2 %	0 %

6. Trygghet, servicebostad LSS

Är du rädd för något hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3502	16	4401	16
Aldrig	65 %	94 %	66 %	88 %
Ibland	29 %	6 %	28 %	13 %
Ofta	6 %	0 %	6 %	0 %

Kommentar:

- Någon som är arg.

7. Synpunkter, servicebostad LSS

Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3504	16	4425	16
Ja	81 %	81 %	82 %	94 %
Nej	19 %	19 %	18 %	6 %

Kommentar:

- Antingen diskutera med min kontaktperson eller min gode man.
- Om kontaktpersonalen finns på plats.

8. Trivsel, servicebostad LSS

Trivs du med boendepersonalen?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	3517	16	4417	16
Ja	76 %	88 %	78 %	88 %
Ibland	21 %	0 %	20 %	13 %
Nej	3 %	13 %	2 %	0 %

Kommentar:

- Har det rätt bra med dom.
- Umgås inte med boendepersonalen
- Det var bättre förut.

SERVICEBOSTAD SOL

Sammanfattning av resultat för servicebostäder SoL

Svaren är redovisade för båda serviceboendena tillsammans då färre än 5 personer på varje boende har svarat. Därför har ingen indelning mellan män och kvinnor gjorts heller.

På fyra kvalitetsområden ligger resultaten på samma nivå som förra året: inflytande, en del av kommunikationsområdet, förtroende för personal och kännedom om möjligheten att lämna synpunkter.

Resultaten för rätt stöd, omtanke samt en del av kommunikationsområdet har sjunkit. Otryggheten har ökat, det är nu 50% som upplever att de är rädda hemma och det är 10% mer än riksgenomsnittet som ligger på 60%.

Den största förändringen har dock skett i kvalitetsområdet trivsel där resultatet har sjunkit från 100% till 71%.

Resultat per kvalitetsområde, servicebostad SoL

1. Inflytande, servicebostad SoL

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

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1271	8	1683	8
Ja	73 %	75 %	70 %	75 %
Ibland	21 %	25 %	21 %	25 %
Nej	6 %	0 %	8 %	0 %

2. Rätt stöd

Får du den hjälp du vill ha hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1261	8	1683	8
Ja	76 %	88 %	76 %	75 %
Ibland	19 %	13 %	18 %	25 %
Nej	5 %	0 %	6 %	0 %

3. Omtanke

Bryr sig personalen om dig?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1257	8	1685	8
Ja	75 %	88 %	76 %	75 %
Ibland	21 %	13 %	20 %	13 %
Nej	4 %	0 %	4 %	13 %

4. Kommunikation

Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1253	8	1678	8
Alla	68 %	63 %	66 %	50 %
Några	29 %	38 %	32 %	50 %
Ingen	3 %	0 %	2 %	0 %

Förstår personalen hemma vad du säger?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1247	8	1671	8
Alla	68 %	50 %	67 %	50 %
Några	29 %	50 %	30 %	50 %
Ingen	3 %	0 %	3 %	0 %

5. Förtroende för personalen

Känner du dig trygg med personalen hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1255	8	1680	8
Alla	71 %	63 %	69 %	63 %
Några	25 %	38 %	27 %	38 %
Ingen	4 %	0 %	4 %	0 %

6. Trygghet

Är du rädd för något hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1260	8	1689	8
Aldrig	61 %	63 %	60 %	50 %
Ibland	33 %	25 %	32 %	25 %
Ofta	7 %	13 %	7 %	25 %

Kommentar:

- Hotfulla andar

7. Synpunkter

Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1263	8	1683	8
Ja	87 %	88 %	85 %	88 %
Nej	13 %	13 %	15 %	13 %

8. Trivsel

Trivs du hemma?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	1263	8	1684	7
Ja	72 %	100 %	71 %	71 %
Ibland	21 %	0 %	21 %	14 %
Nej	7 %	0 %	9 %	14 %

BOENDESTÖD SOL

Sammanfattning av resultat för boendestöd SoL

Svarsfrekvensen har ökat jämfört med föregående år men förändringen i det här fallet går att härleda till tillvägagångssättet vid genomförandet av undersökningen.

Totalt är det 26 personer som har svarat och det är lika många män som kvinnor som har valt att svara på enkäten i årets undersökning.

Generellt har resultaten för de flesta kvalitetsområden förbättrats jämfört med föregående år. I nationell jämförelse ligger Danderyds resultat något högre än genomsnittet på sex av åtta områden: inflytande, rätt stöd, omtanke, en del av kommunikationen, förtroendet för personalen och trivseln.

Det framkommer att det är fler män än kvinnor som upplever svårigheter vid kommunikation och med förtroendet för personalen. Fler kvinnor än män upplever att de får rätt stöd.

Resultat per kvalitetsområde för boendestöd SoL

Könsindelning, boendestöd SoL

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
Kvinna	52 %	63 %	52 %	50 %
Man	48 %	38 %	48 %	50 %

1. Inflytande, boendestöd SoL

Låter dina boendestödjare dig bestämma om saker som är viktiga för dig?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5514	24	6261	40
Ja	87 %	88 %	87 %	90 %
Ibland	9 %	13 %	9 %	10 %
Nej	4 %	0 %	4 %	0 %

Kommentarer i urval:

- Ja. Samt får hjälp från henne att genomföra dessa viktiga saker, t ex lösa problem, komma igång.
- Ja, de utgår ifrån mina behov.
- Ja, det fungerar mycket bra. Det är anpassat och flexibelt efter mina behov.
- Jag känner att jag styr.
- Vi har en ömsesidig respekt för min situation.

2. Rätt stöd, boendestöd SoL

Får du den hjälp du vill ha av dina boendestödjare?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5512	24	6256	40
Ja	87 %	83 %	87 %	93 %
Ibland	11 %	13 %	11 %	8 %
Nej	2 %	4 %	2 %	0 %

Kommentarer i urval:

- Hon hjälper mig att hålla mig till kontraktet som vi tillsammans tagit fram
- Jag är mycket nöjd.
- Jag kräver inte mycket hjälp.

3. Omtanke, boendestöd SoL

Bryr sig dina boendestödjare om dig?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5461	23	6221	40
Ja	93 %	91 %	93 %	95 %
Ibland	6 %	9 %	6 %	3 %
Nej	1 %	0 %	1 %	3 %

Kommentarer i urval:

- Antar jag.
- Ja, mycket.
- Hon är mycket bra på att följa upp. Hon är rak och ärlig.

4. Kommunikation

Pratar dina boendestödjare med dig så att du förstår vad de menar?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5476	23	6208	39
Alla	87 %	91 %	87 %	87 %
Några	13 %	4 %	12 %	13 %
Ingen	0 %	4 %	1 %	0 %

Kommentarer i urval:

- Har endast en boendestödjare och vi har mycket bra kommunikation.
- Inga problem
- Hen pratar bra svenska.

Förstår dina boendestödjare vad du säger?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5452	23	6195	40
Alla	87 %	83 %	87 %	88 %
Några	13 %	13 %	13 %	10 %
Ingen	1 %	4 %	1 %	3 %

Kommentarer i urval:

- Ja, har bra kemi med min boendestödjare.
- Jag pratar flytande svenska.

5. Trygghet

Känner du dig trygg med dina boendestödjare?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5484	23	6209	40
Alla	82 %	83 %	83 %	90 %
Några	17 %	17 %	16 %	10 %
Ingen	1 %	0 %	1 %	0 %

Kommentarer i urval:

- Våldigt trygg med allihop.
- Hen kommer från en annan kultur som jag upplever som otrygg och som kan förmedlas fel.

6. Synpunkter

Vet du vem du ska prata med om något med ditt boendestöd är dåligt?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5494	23	6219	38
Ja	77 %	91 %	77 %	89 %
Nej	23 %	9 %	23 %	11 %

Kommentarer i urval:

- Vet inte
- Tror jag vet men haft inte behov att göra detta än, allt fungerar
- Antar att det är boendestödjarens chef.
- Jag kan prata med samordnaren men det har inte varit aktuellt.
- Jag tycker boendestödjaren bör förmedla den informationen till mig men jag har tagit reda på det själv.
- Tveksamt.
- Inte alltid tyvärr, i vissa fall.

7. Trivsel med personalen

Trivs du med dina boendestödjare?

	Nationellt 2020	Danderyd 2020	Nationellt 2021	Danderyd 2021
<i>Antal svar</i>	5511	24	6234	40
Ja	88 %	92 %	90 %	93 %
Ibland	11 %	4 %	10 %	8 %
Nej	1 %	4 %	1 %	0 %

Kommentarer i urval:

- Vet inte hur jag skulle klara mig utan.
- Mycket bra.
- Har bara en, är mycket trygg med henne.
- Hen är alltid tillmötesgående.
- Vissa mer eller mindre.

Analys av resultat från brukarundersökningen inom funktionshinderområdet 2021

Generellt sett har resultaten på många kvalitetsområden förbättrats sedan förra året och i nationell jämförelse ligger Danderyds kommun över genomsnittet.

Känslan av trygghet samt kännedom om möjligheterna att lämna synpunkter är områden som har förbättrats för samtliga LSS bostäder och är oförändrade för SoL servicebostäder. Det finns dock också utrymme för förbättringar på många områden, särskilt inom socialpsykiatri.

Även om resultaten kan antas spegla de svarandes upplevelse bör resultaten generellt tolkas med försiktighet då det finns många faktorer som kan påverka tillförlitligheten och reliabiliteten. Svarsfrekvensen över lag bedöms ha ett direkt samband med funktionsnedsättningarna, det vill säga ju svårare kognitiva och/eller psykiska svårigheter desto lägre svarsfrekvens. Även ökningen av svarsfrekvensen som uppvisades för boendestöd kan tolkas i ljuset av funktionsnedsättningarna. Motivationsarbetet har i vissa fall lett till att fler personer har svarat på enkäten men det kan också ha påverkat svaren.

Under undersökningens gång har flera brukare uttryckt att förra årets undersökning känns väldigt nära i tiden och de hade svårt att förstå varför de skulle svara på samma frågor så snart igen. Det har också framkommit att verksamheterna själva gör liknande brukarundersökningar ibland flera gånger per år i syfte att utveckla sin verksamhet.

Verksamheterna har också möjlighet att själva anmäla deltagande i SKR:s nationella brukarundersökning, något som vissa verksamheter valde att göra under hösten 2021. För att undvika en situation då brukarna skulle behöva svara på samma enkät två gånger under samma tidsperiod fick dock verksamheterna ta tillbaka sina anmälningar och undersökningen genomfördes enbart av kommunen.

Brukarnas upplevelse att undersökningarna sker för ofta och att då blir det svårt att förstå vem som frågar och varför betonades även i samband med SKR:s avslutande och sammanfattande webinarium efter den nationella brukarundersökningen.

En aspekt som kan behöva en närmare analys är alltså att motivationen att delta i enkätundersökningar påverkas av upplevelsen att undersökningarna sker för ofta. Vid SKR:s webinarium framkom att flera kommuner har därför valt att inte följa samtliga verksamheter samtidigt varje år, utan har gjort en indelning som gör att varje verksamhet följs upp vartannat år.

Det som också behöver analyseras och utvecklas är hur resultaten ska återkopplas och användas i verksamheterna. Många kommuner har valt att ge verksamheterna i uppdrag att integrera resultaten i verksamhetsutvecklingen samt involvera brukarna i utvecklingsarbetet. Detta förutsätter dock att verksamheten och brukarna får tillräckligt med tid för att bearbeta och förstå resultaten samt göra en planering som går att följa upp vid nästkommande brukarundersökning. Eftersom resultaten efter höstens undersökning ena året kan först komma ut i verksamheterna våren efter så finns det inte tillräckligt med tid för att planera och genomföra förändringar till hösten samma år.

En rekommendation inför kommande brukarundersökningar inom funktionshinderområdet skulle kunna vara att socialförvaltningen får i uppdrag att utreda om uppföljningen av verksamheterna genom enkätundersökningar kan göras i närmare samverkan med utförarna för att brukarnas behov av delaktighet och förståelse ska kunna tillgodoses på ett bättre sätt.