



# Nationell brukarundersökning

Funktionshinderområdet  
2022



DANDERYDS  
KOMMUN



## Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet

Ett av Danderyds kommuns löften till invånarna är att erbjuda service och tjänster av hög kvalitet. Socialnämnden arbetar för att bibehålla och utveckla kvaliteten i tjänsterna bland annat genom att, på olika sätt, följa upp de verksamheter som kommunen är huvudman för.

Ett sätt att följa upp kvaliteten i verksamheterna är att delta i brukarundersökningar. Socialförvaltningen har därför för tredje året i rad valt att delta i Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökning inom funktionshinderområdet. Resultaten från brukarundersökningen finns publicerade i databasen Kolada ([www.kolada.se](http://www.kolada.se)) och redovisas på kommun-, verksamhetsområdes- och enhetsnivå.

### Syfte

Syftet med undersökningen är att få ett kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom att ta fram jämförbara mått på upplevd kvalitet. Måtten kan sedan användas för jämförelser med andra kommuner, verksamheter och enheter, samt mellan kommunala och privata aktörer, liksom över tid.

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden:

1. Självbestämmande
2. Trygghet
3. Bemötande
4. Kommunikation
5. Trivsel

### Målgrupper

De verksamhetsområden och målgrupper som Socialförvaltningen har valt att följa upp även genom deltagande i den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet är:

- vuxna med boende enligt LSS (gruppboende och serviceboende)
- vuxna med boende enligt SoL (socialpsykiatri)
- vuxna med boendestöd enligt SoL.

**Gruppboende LSS:** Gruppboendet är ett bostadsalternativ för personer som har ett så omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov att mer eller mindre kontinuerlig närvaro av personal är nödvändig. I gruppboendet 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 serviceboende ändå ska ha möjlighet att lämna föräldrahemmet och skapa sig ett eget hem.

**Serviceboende LSS:** En serviceboende 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 gruppboende. 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. Hälsa- 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

Anmälan till undersökningen gjordes under våren 2022 och själva undersökningen genomfördes under hösten 2022 genom ett webbenkätverktyg från Enkätfabriken <https://www.enkatfabriken.se/>

En stor skillnad mot föregående år har varit att många fler privata utförare har anmält sina verksamheter till den nationella brukarundersökningen och i många fall har samma verksamhet anmälts både av den privata utföraren och av kommunen. Med ambitionen av att sätta brukaren i centrum har Enkätfabriken fattat ett sent beslut om att konsekvent skicka undersökningsmaterialet enbart till de privata utförarna, i de fall då både en privat utförare och kommunen har anmält samma verksamhet. Detta har lett till att analysen av resultaten behöver göras med stor försiktighet då det är osäkert ifall kommunen och de privata aktörerna har använt sig av samma tillvägagångssätt i samband med anmälan och genomförande.

Deltagandet i undersökningen är helt frivilligt och de enskilda själva fått välja om de har velat vara med eller inte. Information om undersökningen har förmedlats både skriftligt genom informationsbrev från kommunen och även muntligt, genom att personal har informerat enskilt eller vid husmöten.

Enkätfrågorna och svaren är anpassade till personer med olika funktionsnedsättningar men det finns många enskilda som behöver stöd med att både förstå frågorna och/eller praktisk hjälp med att besvara frågorna. Socialförvaltningen har därför erbjudit stöd av en frågeassistent till samtliga anmälda verksamheter men enbart Torget och Eddavägen har tackat ja till det stödet. Övriga har valt att fylla i enkäterna i pappersform och skicka dessa till frågeassistenten som i sin tur har registrerat svaren i webbenkätverktyget.

De privata utförare som har anmält samma verksamheter som kommunen till den nationella brukarundersökningen har fått enkäter och koder från Enkätfabriken för att själva genomföra undersökningen.

## Resultat för brukarundersökningen 2022

### Anmälda verksamheter

Följande verksamheter och antal deltagande har anmälts av kommunen till den nationella brukarundersökningen:

#### *1. Gruppbostad LSS, 27 personer anmälda*

Annebergs gruppbostad, 6 personer

Eddavägens gruppbostad, 4 personer

Villa Stinsen gruppbostad (fd Lyckovägen), 5 personer  
Santalaravägens och Slåttervägens gruppbostad, 9 personer totalt  
Västerängsvägens gruppbostad, 3 personer

## **2. Servicebostad LSS, 20 personer anmälda**

Gärdes backe servicebostad (fd Nora torg), 9 personer  
Torgets servicebostad, 11 personer

## **3. Bostad med särskild service enligt SoL (socialpsykiatri), 12 personer anmälda**

Vasavägen, 6 personer  
Herrgårdsvägen, 6 personer

## **4. Boendestöd SoL, (71 personer anmälda), som utförs av:**

Frösunda, 14 personer  
Nytida, 18 personer  
Mira, 1 person  
Attendo, 38 personer

### **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 inte har svarat. Varför svaren uteblir kan ha flera förklaringar. Enkätundersökningen är frivillig och vissa av de tillfrågade har valt att avstå från att besvara enkäten medan andra har ingen möjlighet att besvara enkäten på grund av omfattande kognitiva funktionsnedsättningar.

En enkät anses besvarad om minst en kvalitetsfråga i enkäten är besvarad och svarsfrekvensen räknas ut automatiskt utifrån antal anmälda personer i varje verksamhet och antal inkomna svar.

Resultaten redovisas på enhetsnivå under förutsättning att minst fem svar lämnas. Svarsfrekvensen i Kolada räknas ut enbart om kommunen har minst 10 svarande.

Alla verksamheter som är geografiskt belägna i Danderyds kommun kan anmäla sitt deltagande i den nationella brukarundersökningen. Det innebär att vissa sammanställningar kan innehålla fler verksamheter än de som Danderyds kommun har avsett att följa upp.

Ytterligare en källa till osäkerhet är att Enkätfabriken har valt att använda sig av de privata verksamheternas uppgifter vid anmälan. Det innebär att i de fall där både kommun och den privata verksamheten har anmält deltagande kan det skilja sig mellan antal anmälda personer. Variationerna är små men procentuellt kan det dock bli skillnader. Därför bör alla siffror tolkas med viss försiktighet och särskilt vid jämförelse med föregående årsresultat.

Nedan följer en sammanställning av svarsfrekvensen för anmälda verksamheter i enlighet med de siffror som går att utläsa i Kolada.

Gruppbestäder LSS	Drift	Svarsfrekvens 2020	Antal svarande 2020	Svarsfrekvens 2021	Antal svarande 2021	Svarsfrekvens 2022	Antal svarande 2022
<i>Annebergs gruppbestad</i>	Frösunda						
<i>Eddavägens gruppbestad</i>	Olivia omsorg						
<i>Villa Stinsen</i>	Egen regi						
<i>Santararavägen och Slättervägen</i>	Nytida	70%	7	67%	6		
<i>Västerängsvägen</i>	Attendo						
<b>TOTAL</b>		<b>51%</b>	<b>18</b>	<b>36%</b>	<b>13</b>	<b>43%</b>	<b>9</b>

De rutor som är markerade med blått i ovanstående tabell visar de verksamheter som har anmälts av både kommunen samt den privata verksamheten. Information på enhetsnivå saknas för alla där det har inkommit färre än 5 svar.

Rapport om antal svarande och svarsfrekvens för gruppbestäder LSS har inte kommit med i Koladas sammanställning för 2022 på grund av en initial felaktig geografisk sammanställning från Enkätfabriken. En sammanställande rapport gjordes i efterhand enbart för kommunen och inkom till Socialförvaltningen under januari 2023.

Den procentuella svarsfrekvensen för gruppbestäder LSS stämmer inte överens i förhållande till det antal personer som anmälde av kommunen på grund av att Enkätfabriken har utgått från de privata aktörers anmälningar i de fall både kommun och privat aktör har anmält samma verksamhet.

Servicebostäder LSS	Drift	Svarsfrekvens 2020	Antal svarande 2020	Svarsfrekvens 2021	Antal svarande 2021	Svarsfrekvens 2022	Antal svarande 2022
<i>Gärdes backe (fd Nora torg)</i>	Egen regi	100%	6	100%	5	78%	7
<i>Torget serviceboende</i>	Egen regi	91%	10	100%	11	100	11
<b>TOTAL</b>		<b>94%</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>16</b>	<b>90%</b>	<b>18</b>

Minskningen av svarsfrekvensen för Gärdes backe servicebostad förklaras i första hand av att verksamheten har flyttat till nya lokaler under första halvan av 2022 samt gradvis utökat antalet boende. En del av de nyinflyttade hade inte hunnit bo så pass länge för att kunna bilda sig en uppfattning och kunna svara på frågorna i undersökningen.

Bostäder med särskild service enligt SoL	Drift	Svarsfrekvens 2020	Antal svarande 2020	Svarsfrekvens 2021	Antal svarande 2021	Svarsfrekvens 2022	Antal svarande 2022
<i>Vasavägen</i>	Attendo						
<i>Herrgårdsvägen</i>	Attendo						
<b>TOTAL</b>		<b>73%</b>	<b>8</b>	<b>67%</b>	<b>8</b>	<b>55%</b>	<b>6</b>

Under 2022 har Attendo valt att själva anmäla och genomföra undersökningen.

De rutor som är markerade med blått i ovanstående tabell visar de verksamheter som har anmälts av både kommunen samt den privata verksamheten. Information på enhetsnivå saknas för alla där det har inkommit färre än 5 svar.

Boendestöd	Målgrupp	Svarsfrekvens 2020	Antal svarande 2020	Svarsfrekvens 2021	Antal svarande 2021	Svarsfrekvens 2022	Antal svarande 2022
<i>Frösunda</i>	LSS kunder			57%	8	36%	5
<i>Nytida</i>	LSS kunder	44%	8	33%	6		
<i>Mira</i>	LSS kunder						
<i>Attendo</i>	Socialpsykiatri	35%	11	38%	11	47%	18
<b>TOTAL</b>		<b>39%</b>	<b>24</b>	<b>25%</b>	<b>40</b>	<b>32%</b>	<b>23</b>

Information på enhetsnivå saknas för alla där det har inkommit färre än 5 svar.

## Enkätresultat

### *Generell information om resultaten*

Avrundningar förekommer i redovisningen av resultaten och detta kan leda till att det framstår att summan blir något mer eller mindre än 100%. Det är dock inget fel utan en effekt av avrundningarna.

”Nationellt” i tabellerna visar det sammanslagna resultatet för samtliga kommuner/organisationer som har deltagit i undersökningen.

Av anonymitetsskäl redovisas resultat uppdelat på kön enbart i de fall det finns minst fem svar från såväl män som kvinnor. Om könsuppdelade resultat saknas beror det på att det inte finns tillräckligt många svar i någon av grupperna.

Samtliga deltagare har fått möjlighet att utveckla sina svar genom en fritextruta men dessa svar kan inte redovisas var för sig av samma anonymitetsskäl som ovan. I de fall kommentarer har lämnats finns det en sammanfattande anteckning under respektive fråga.

## Gruppbostad LSS

Enkätsvaren för gruppbostad LSS finns inte med i Kolada utan har inkommit till Socialförvaltningen i en särskild kommunrapport långt efter att den nationella brukarundersökningen har avslutats. Det beror på en felaktig geografisk indelning som har varit kopplat till de privata aktörernas anmälan och som Enkätfabriken har åtgärdat i efterhand.

Resultaten som framkommer av kommunrapporten är överlag stabila och över hela treårsperioden ligger Danderyds kommun över det nationella genomsnittet. Särskild stor skillnad uppvisas på området kommunikation, där de boende upplever att de både förstår och gör sig förstådda av personalen i mycket större utsträckning jämfört med det nationella genomsnittet.

Trivsel, trygghet och personalens engagemang samt kännedom om vem man ska vända sig till om någon inte är bra är också frågor där Danderyds kommun får mycket bra resultat. Däremot märks en sänkning av resultatet på frågan om man får den hjälp man vill ha.

Totalt har enbart 9 personer svarat på enkäten och därför bör resultaten tolkas med försiktighet. Tänkbara förklaringar till att det är så få personer som har svarat kan vara dels att tillvägagångssättet skiljer sig mot tidigare då enbart kommunen genomförde undersökningen, dels att under året har ett par nya personer flyttat in i olika boenden. Ytterligare en förklaring till den låga svarsfrekvensen kan vara att personer som bor i gruppbostad LSS ofta har svåra svårigheter med att kommunicera på den abstrakta nivån som krävs för att kunna besvara frågorna i enkäten, trots personligt stöd och hjälpmedel.

Uppdelning utifrån könstillhörighet har inte kunnat göras.

Se sammanställning av svar för gruppbostad LSS samt en nationell jämförelse på varje fråga nedan:

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	9	13	18	6714	6610	5132
Ja	89 %	92 %	94 %	77 %	77 %	77 %
Ibland	0 %	8 %	6 %	17 %	17 %	18 %
Nej	11 %	0 %	0 %	5 %	5 %	6 %

### Får du den hjälp du vill ha hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	8	13	18	6689	6584	5139
Ja	88 %	100 %	100 %	81 %	81 %	81 %
Ibland	13 %	0 %	0 %	14 %	14 %	14 %
Nej	0 %	0 %	0 %	4 %	4 %	4 %

## Bryr sig personalen hemma om dig?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	8	13	18	6690	6587	5145
Ja	100%	92 %	100 %	82 %	83 %	83 %
Ibland	0%	0 %	0 %	13 %	13 %	13 %
Nej	0%	8 %	0 %	5 %	4 %	4 %

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	8	13	18	6648	6563	5107
Alla	100%	92 %	83 %	69 %	70 %	68 %
Några	0%	8 %	17 %	28 %	27 %	29 %
Ingen	0%	0 %	0 %	3 %	3 %	3 %

## Förstår personalen hemma vad du säger?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	7	13	16	6607	6520	5056
Alla	100%	77 %	81 %	71 %	70 %	69 %
Några	0%	23 %	13 %	26 %	27 %	27 %
Ingen	0%	0 %	6 %	3 %	3 %	4 %



## Känner du dig trygg med personalen hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	7	12	18	6642	6539	5096
Alla	100%	100 %	100 %	76 %	77 %	76 %
Några	0%	0 %	0 %	20 %	20 %	21 %
Ingen	0%	0 %	0 %	4 %	3 %	3 %

## Är du rädd för något hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	7	13	18	6633	6553	5108
Aldrig	100%	77 %	67 %	67 %	66 %	65 %
Ibland	0%	15 %	33 %	26 %	27 %	28 %
Ofta	0%	8 %	0 %	7 %	6 %	7 %

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	7	12	18	6615	6494	5088
Ja	100%	100 %	94 %	86 %	85 %	84 %
Nej	0%	0 %	6 %	14 %	15 %	16 %

## Trivs du hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	7	13	18	6702	6598	5141
Ja	100%	100 %	100 %	82 %	83 %	82 %
Ibland	0%	0 %	0 %	12 %	12 %	13 %
Nej	0%	0 %	0 %	6 %	5 %	5 %

## Är du kvinna eller man?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	-	-	-	6614	6500	5087
Kvinna	-	54 %	50 %	44 %	45 %	45 %
Man	-	46 %	50 %	56 %	55 %	55 %

### **Servicebostad LSS**

Resultaten visar en generell och gradvis minskning för varje år för alla frågeområden förutom när det gäller kommunikation då fler personer uppger att alla i personalen pratar så att det går att förstå.

Danderyds kommuns resultat ligger dock något högre i nationell jämförelse på samtliga frågor utom när det gäller delar av bemötandet samt trivseln med personalen.

Personalens engagemang upplevs som mycket lägre än förut och även på frågan om personalen förstår vad man säger har resultaten sjunkit. Tryggheten har minskat och bara 43% upplever att de aldrig är rädda hemma. Antalet som uppger att de vet vem de ska prata med om något är dåligt med stödet från personalen har minskat också. Man upplever i mindre utsträckning att man får bestämma om viktiga saker och likaså att man inte får den hjälp man vill ha.

En analys av resultaten på enhetsnivå visar att det är svaren från de boende på Gärdes backe (tidigare Nora torg) som har påverkat utfallet negativt. Även merparten av de inkomna kommentarerna är inlämnade av boende på Gärdes backe. För Torgets serviceboende är resultaten ungefär i samma nivå som tidigare.

Tänkbara och sannolika förklaringar till den generellt minskade nöjdheten för Gärdes backe kan finnas i det att verksamheten har genomgått stora förändringar under senare delen av 2021 och första hälften av 2022. Flytt har skett till ett nybyggt boende, antalet boende har ökat och det har tillkommit ny personal. Så pass stora och långdragna förändringar kan lätt skapa oro och rädsla hos en målgrupp som behöver mycket trygghet och förutsebarhet i vardagen.

Fler män än kvinnor har besvarat enkäten och detta stämmer med den nationella bilden. Dock har fler kvinnor besvarat årets enkät jämfört med tidigare år.

Se sammanställning av svar för servicebostad LSS samt en nationell jämförelse på varje fråga nedan:

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	18	16	16	4403	4426	3513
Ja	78 %	88 %	94 %	82 %	82 %	80 %
Ibland	17 %	13 %	6 %	15 %	15 %	17 %
Nej	6 %	0 %	0 %	3 %	3 %	4 %

Inkomna kommentarer är starkt negativa.

### Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	18	16	16	4388	4420	3497
Ja	78 %	81 %	88 %	77 %	78 %	75 %
Ibland	17 %	13 %	6 %	19 %	18 %	21 %
Nej	6 %	6 %	6 %	4 %	4 %	4 %

## Bryr sig boendepersonalen om dig?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	17	16	16	4374	4408	3500
Ja	76 %	81 %	94 %	83 %	83 %	81 %
Ibland	24 %	19 %	6 %	14 %	14 %	16 %
Nej	0 %	0 %	0 %	3 %	3 %	3 %

Kommentarerna tyder på att kunderna upplever sina egna kontaktpersoner i personalen som mer engagerade än övrig personal.

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	17	16	16	4381	4408	3497
Alla	82 %	69 %	69 %	68 %	68 %	66 %
Några	12 %	31 %	25 %	31 %	30 %	32 %
Ingen	6 %	0 %	6 %	2 %	2 %	3 %

Kommentarerna varierar starkt.

## Förstår personalen hemma vad du säger?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	16	15	16	4354	4395	3464
Alla	75 %	87 %	81 %	70 %	71 %	70 %
Några	19 %	13 %	13 %	28 %	27 %	28 %
Ingen	6 %	0 %	6 %	2 %	2 %	2 %

Kommentarerna varierar starkt.

## Känner du dig trygg med boendepersonalen?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	18	16	16	4396	4409	3505
Alla	72 %	81 %	88 %	71 %	73 %	72 %
Några	22 %	19 %	6 %	26 %	25 %	25 %
Ingen	6 %	0 %	6 %	3 %	2 %	3 %

Kommentarerna speglar samtliga möjliga svar på denna fråga.

## Är du rädd för något hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	18	16	16	4388	4401	3502
Aldrig	67 %	88 %	94 %	66 %	66 %	65 %
Ibland	22 %	13 %	6 %	28 %	28 %	29 %
Ofta	11 %	0 %	0 %	6 %	6 %	6 %

Inlämnade kommentarer visar på att det finns många olika orsaker till upplevd otrygghet. Till exempel höga höjder, ensamhet, stressad personal och rädsla för att bli missförstådd.

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	18	16	16	4381	4425	3504
Ja	89 %	94 %	81 %	83 %	82 %	81 %
Nej	11 %	6 %	19 %	17 %	18 %	19 %

Kommentarerna visar på att flera personer känner sig osäkra på vem de ska vända sig till i denna fråga.

## Trivs du med boendepersonalen?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	16	16	16	4394	4417	3517
Ja	63 %	88 %	88 %	76 %	78 %	76 %
Ibland	31 %	13 %	0 %	21 %	20 %	21 %
Nej	6 %	0 %	13 %	3 %	2 %	3 %

Inkomna kommentarer visar på att de boende inte trivs med alla i boendepersonalen.

## Är du kvinna eller man?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	-	-	-	4298	4324	3458
Kvinna	38 %	31 %	33 %	41 %	41 %	41 %
Man	63 %	69 %	67 %	59 %	59 %	59 %

### ***Boende med särskild service SoL (socialpsykiatri)***

Resultaten visar att tryggheten med personalen har ökat och det är färre personer än tidigare som alltid är rädda för något hemma. Dessa resultat samt upplevelsen att man blir förstådd av personalen har förbättrats och ligger över det nationella genomsnittet.

Resultaten har förbättrats och ligger över det nationella genomsnittet även när det gäller möjligheten att bestämma över saker som är viktiga men upplevelsen är ändå att man inte får den hjälp man vill ha. På den frågan har resultaten sjunkit under det nationella genomsnittet.

Resultaten visar också en upplevd stadig minskning av personalens engagemang över åren samt en klar minskning av trivseln hemma.

Frågorna som handlar om kommunikation är något svåra att tolka. De svarande uppger i större utsträckning att personalen hemma förstår vad man säger men samtidigt har resultatet på frågan om

personalen pratar på ett sätt som går att förstå inte alls ökat utan stannat på samma låga nivå som tidigare, under den nationella genomsnittet.

Se sammanställning av svar för boende med särskild service SoL samt en nationell jämförelse på varje fråga nedan:

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1667	1683	1271
Ja	83 %	75 %	75 %	73 %	70 %	73 %
Ibland	17 %	25 %	25 %	21 %	21 %	21 %
Nej	0 %	0 %	0 %	6 %	8 %	6 %

### Får du den hjälp du vill ha hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1664	1683	1261
Ja	67 %	75 %	88 %	73 %	76 %	76 %
Ibland	17 %	25 %	13 %	22 %	18 %	19 %
Nej	17 %	0 %	0 %	5 %	6 %	5 %

### Bryr sig personalen hemma om dig?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1660	1685	1257
Ja	67 %	75 %	88 %	77 %	76 %	75 %
Ibland	33 %	13 %	13 %	19 %	20 %	21 %
Nej	0 %	13 %	0 %	4 %	4 %	4 %

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1659	1678	1253
Alla	50 %	50 %	63 %	67 %	66 %	68 %
Några	50 %	50 %	38 %	30 %	32 %	29 %
Ingen	0 %	0 %	0 %	2 %	2 %	3 %

## Förstår personalen hemma vad du säger?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1649	1671	1247
Alla	83 %	50 %	50 %	67 %	67 %	68 %
Några	17 %	50 %	50 %	30 %	30 %	29 %
Ingen	0 %	0 %	0 %	3 %	3 %	3 %

## Känner du dig trygg med personalen hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1662	1680	1255
Alla	83 %	63 %	63 %	69 %	69 %	71 %
Några	17 %	38 %	38 %	28 %	27 %	25 %
Ingen	0 %	0 %	0 %	3 %	4 %	4 %



## Är du rädd för något hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1647	1689	1260
Aldrig	33 %	50 %	63 %	61 %	60 %	61 %
Ibland	50 %	25 %	25 %	32 %	32 %	33 %
Ofta	17 %	25 %	13 %	7 %	7 %	7 %

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	8	8	1660	1683	1263
Ja	83 %	88 %	88 %	88 %	85 %	87 %
Nej	17 %	13 %	13 %	12 %	15 %	13 %

## Trivs du hemma?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	6	7	8	1663	1684	1263
Ja	67 %	71 %	100 %	72 %	71 %	72 %
Ibland	33 %	14 %	0 %	21 %	21 %	21 %
Nej	0 %	14 %	0 %	7 %	9 %	7 %

## Ar du kvinna eller man?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	-	-	-	1635	1655	1243
Kvinna	-	-	-	39 %	39 %	38 %
Man	-	-	-	61 %	61 %	62 %

### **Boendestöd SoL**

Resultaten visar att vissa områden har förbättrats under åren och ligger över det nationella genomsnittet. Trivseln med boendestödjarna har ökat, fler upplever att de får bestämma över saker som är viktiga samt att de får den hjälp de vill ha. I en nationell jämförelse uppger de svarande i Danderyds kommun i större utsträckning att de vet vem de ska vända sig till om stödet inte fungerar.

Kommentarer till frågorna har nästan uteslutande inkommit från personer som får boendestöd från Attendo det vill säga som tillhör målgruppen socialpsykiatri. Många bekräftande och positiva kommentarer som också belyser vikten av personliga faktorer för en positiv upplevelse av stödet.

Se sammanställning av svar för boendestöd SoL samt en nationell jämförelse på varje fråga nedan:

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	23	40	24	6911	6261	5514
Ja	91 %	90 %	88 %	88 %	87 %	87 %
Ibland	4 %	10 %	13 %	9 %	9 %	9 %
Nej	4 %	0 %	0 %	3 %	4 %	4 %

Flera bekräftande kommentarer.

## Får du den hjälp du vill ha av dina boendestödjare?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	23	40	24	6905	6256	5512
Ja	96 %	93 %	83 %	87 %	87 %	87 %
Ibland	4 %	8 %	13 %	11 %	11 %	11 %
Nej	0 %	0 %	4 %	2 %	2 %	2 %

Många positiva kommentarer har lämnats in.

## Bryr sig dina boendestödjare om dig?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	23	40	23	6856	6221	5461
Ja	91 %	95 %	91 %	94 %	93 %	93 %
Ibland	9 %	3 %	9 %	6 %	6 %	6 %
Nej	0 %	3 %	0 %	1 %	1 %	1 %

Flera positiva kommentarer och en som tycker att boendestödjaren inte alltid räcker till.

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	23	39	23	6849	6208	5476
Alla	87 %	87 %	91 %	89 %	87 %	87 %
Några	13 %	13 %	4 %	11 %	12 %	13 %
Ingen	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %

De inlämnade kommentarerna visar på att det oftast fungerar bra.

## Förstår dina boendestödjare vad du säger?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	23	40	23	6832	6195	5452
Alla	87 %	88 %	83 %	88 %	87 %	87 %
Några	13 %	10 %	13 %	11 %	13 %	13 %
Ingen	0 %	3 %	4 %	0 %	1 %	1 %

Flera positiva kommentarer som bekräftar att det fungerar väl.

## Känner du dig trygg med dina boendestödjare?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	23	40	23	6884	6209	5484
Alla	83 %	90 %	83 %	85 %	83 %	82 %
Några	17 %	10 %	17 %	15 %	16 %	17 %
Ingen	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %

Flera bekräftande kommentarer.

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar</i>	23	38	23	6879	6219	5494
Ja	91 %	89 %	91 %	78 %	77 %	77 %
Nej	9 %	11 %	9 %	22 %	23 %	23 %

Flera bekräftande kommentarer.

## Trivs du med dina boendestödjare?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	23	40	24	6908	6234	5511
Ja	96 %	93 %	92 %	90 %	90 %	88 %
Ibland	4 %	8 %	4 %	10 %	10 %	11 %
Nej	0 %	0 %	4 %	1 %	1 %	1 %

Inlämnade kommentarer visar på att trivseln hänger ihop med personliga faktorer.

## Är du kvinna eller man?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Antal svar	-	-	-	6625	6020	5305
Kvinna	61 %	50 %	63 %	52 %	52 %	52 %
Man	39 %	50 %	38 %	48 %	48 %	48 %

## Sammanfattning och analys av resultat från brukarundersökningen inom funktionshinderområdet 2022

### Sammanfattning per kvalitetsområde

#### 1. Självbestämmande

Möjligheten att påverka sin situation genom självbestämmande, få den hjälp man vill ha samt att ha kännedom om vem man ska prata med om stödet inte fungerar har generellt minskat för både grupp- och servicebostäder LSS. Resultaten för grupp- och servicebostäder LSS ligger dock över det nationella

genomsnittet medan resultaten för servicebostäder LSS ligger på ungefär samma nivå eller något under det nationella genomsnittet.

För SoL insatserna boende med särskild service och boendestöd visas en generell liten ökning inom kvalitetsområdet självbestämmande men resultaten ligger något under det nationella genomsnittet för bostäder och något över det nationella genomsnittet för boendestöd.

### *1. Trygghet*

Upplevd trygghet med personalen och i förekommande fall i boendet har generellt ökat, dock med undantag för en viss minskning för boendestödet och en klar minskning för upplevd trygghet med personalen för serviceboenden LSS. Resultaten ligger dock överlag högre eller ungefär på samma nivå som det nationella genomsnittet.

### *2. Kommunikation*

Resultaten visar att kommunikationen är det kvalitetsområde som har haft starkast utveckling under de senaste åren och ligger över eller på samma nivå som det nationella genomsnittet. Enda undantaget är bostäder SoL som visar en viss minskning i upplevelsen att det går att förstå personalen.

Gruppboendestäder LSS utmärker sig med 100% svarande som upplever att det både går att förstå personalen samt att personalen förstår vad brukaren säger.

### *3. Bemötande*

Upplevelsen av att personalen bryr sig uppvisar en stadig ökning för gruppboendestäder LSS både under åren och i en nationell jämförelse. Upplevelsen av att personalen bryr sig har dock minskat för övriga målgrupper och dessa resultat ligger under det nationella genomsnittet.

### *4. Trivsel*

Trivseln med personalen och/eller trivseln i bostaden är 100% för gruppboendestäder LSS och har ökat för boendestödet. Dessa resultat ligger också över det nationella genomsnittet.

Däremot har trivseln med personalen och i boendet minskat för servicebostäder både inom LSS och SoL. Dessa resultat ligger dessutom under det nationella genomsnittet.

## **Analys**

Svaren för hela funktionsnedsättningsområdet visar överlag att Danderyds kommun ligger över det nationella genomsnittet för många av frågorna. För få svarande i respektive kategorier gör dock att det inte finns några svar som kan analyseras från ett könsperspektiv.

Vid tolkningen av resultaten från enkätundersökningar behöver ett visst mått av försiktighet tillämpas då det finns många faktorer som kan påverka tillförlitligheten och reliabiliteten.

Till exempel har svarsfrekvensen oftast ett direkt samband med funktionsnedsättningarna, det vill säga ju svårare kognitiva och/eller psykiska svårigheter desto lägre svarsfrekvens. Även arbetet med att informera om undersökningen och motivera till deltagande kan påverka svarsfrekvensen.

Målgrupperna för den nationella brukarundersökningen kan också bli ombedda att svara på frågor kring stödet de får i flera sammanhang. Exempelvis vid de enskilda årliga uppföljningarna av

beviljade insatser samt vid utförarnas interna, regelbundna verksamhetsuppföljningar. En enskild kan dessutom vara föremål för stöd från flera utförare, som boendet, den dagliga verksamheten och eventuellt andra, något som kan leda till en viss ”enkätundersökningströtthet”.

Svaren på frågorna kan också påverkas av det stöd man får av andra personer för att förstå frågorna. Årets enkätundersökning har genomförts både av kommunen och de privata utförarna vilket innebär att tillvägagångssättet inte har varit enhetligt och det kan också påverka såväl svarsfrekvens som svar på frågorna.

Svarsfrekvensen för 2022 visar en minskning för servicebostäder LSS och en ökning för övriga målgrupper. Minskningen för servicebostäder LSS bedöms vara en direkt följd av att förändringarna som har skett i ett av serviceboendena. Varför svarsfrekvensen för övriga målgrupper har ökat är dock svårare att bedöma men kan ha ett samband både med det totala antalet personer som har anmälts till brukarundersökningen samt med tillvägagångssättet vid genomförandet av undersökningen.

Vid den årliga uppföljningen av avtalen med de privata utförarna inom LSS samt vid uppföljningen av överenskommelserna med egen regi inom LSS har Socialförvaltningen ställt frågan om hur resultaten från de nationella brukarundersökningarna används i verksamheternas kvalitetsutveckling.

De privata utförarna inom LSS har genomgående beskrivit att de arbetar aktivt med resultaten även om de inte får egna enhetsresultat. Utförarna väljer ett antal punkter med målsättning att bibehålla goda resultat och ett antal punkter där resultaten behöver förbättras. Handlingsplaner utarbetas tillsammans med brukarna så långt det är möjligt. Möjligen har detta aktiva arbete lett till höga resultat på fyra av fem kvalitetsområden.

Egen regi LSS däremot har uppgett att de har diskuterat resultaten enbart med personalen förutom på Torgets serviceboende där det har beskrivits att det finns en intention av att arbeta med resultaten tillsammans med de boende. Med reservation för det faktum att Gärdes backe har genomgått stora förändringar skulle detta kunna vara ett förbättringsområde för den egna regin. Det vill säga att aktivt arbeta med resultaten från brukarundersökningen och även involvera brukarna så långt som möjligt.