



NORRKÖPING

VÅRD- OCH OMSORGSKONTORET

RAPPORT

1(37)

2021-01-20

Vårt diarienummer

VON 2020/1107 739

Handläggare, titel, telefon

Emma Johansson, sakkunnig, 011 -15 15 86

Helen Axelsson, sakkunnig, 011 - 15 25 87

Norrköpings kommuns brukarundersökning inom verksamheter för personer med funktionsnedsättning 2020

Postadress

Norrköpings kommun
Vård- och omsorgskontoret
601 81 Norrköping

Besöksadress

Lindövägen 5 A

Telefon

011-15 00 00

Telefax

011-12 38 33

E-post

vardochoomsorgskontoret@norrkoping.se

Internet

www.norrkoping.se

Förkortningar

Kolada	Kommun- och landstingsdatabasen
LSS	Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade
RKA	Rådet för främjande av kommunala analyser
SKR	Sveriges Kommuner och Regioner
SoL	Socialtjänstlag (2001:453)
VPF	Verksamheter för personer med funktionsnedsättning i Norrköpings kommun

Sammanfattning

Under hösten 2020 genomförde Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) för femte året i rad en nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet.¹ Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur vuxna brukare över 18 år upplever kvaliteten i verksamheterna.

Brucarundersökningen omfattar sju insatser: Boende med särskild service SoL, boendestöd SoL, daglig verksamhet LSS, gruppboendestöd LSS, personlig assistans, serviceboendestöd LSS och sysselsättning SoL. För att så många som möjligt ska kunna svara självständigt används ett webbaserat enkätverktyg som, med bland annat bild- och ljudstöd, är anpassat för målgruppen.

Kommuner väljer själva om de vill delta i undersökningen och också vilka insatser, verksamheter och enheter som ska ingå. I Norrköpings kommun ska alla brukare som har stöd via en av nämnda insatser erbjudas att delta, men alla kan eller vill inte. Undersökningen är därför inte att betrakta som en statistisk urvalsundersökning varur generaliserbara slutsatser, med en viss säkerhet kan dras. Resultaten ska istället betraktas som en uppfattning bland de svarande. Statistiska jämförelser blir därför inte heller korrekta, eftersom de svarande inte kan antas vara representativa för hela sin insats eller enhet.

Norrköpings kommun har deltagit i tidigare brukarundersökningar och för tredje gången har resultaten sammanställts i en rapport. I övrigt återfinns resultaten i kommun- och landstingsdatabasen, Kolada.

I Norrköpings kommun besvarades 797 enkäter, en svarsfrekvens på 39 procent (relativt 2 036 anmälda enkäter). År 2019 var motsvarande 41 procent. Nationellt var svarsfrekvensen 53 procent år 2020. I Norrköpings kommun besvarades 201 fler enkäter 2020 jämfört med 2019. Även antalet anmälda enkäter var fler 2020 (2 036 jämfört med 1 488). Antalet enheter som deltagit i undersökningen är ungefär detsamma som föregående år.

Inför undersökningen informeras och förbereds brukarna. Enligt enhetschefer och stödpedagoger gick genomförandet generellt bra men att förbättringspotential finns inför kommande år.

Bland de brukare som har besvarat undersökningen 2020 finns både positiva och negativa omdömen om insatserna. För Norrköpings kommun är svaren delvis samstämmiga med de nationella, även om vissa skillnader finns.

I svaren är det en högre andel kvinnor än män som inte trivs där de bor eller har sin sysselsättning. Många brukare som deltagit i undersökningen upplever att de inte alltid kan kommunicera med personalen. Kommunikation har liksom föregående år, särskilt identifierats som ett förbättringsområde.

¹ Benämns i Norrköpings kommun som verksamheter för personer med funktionsnedsättning (VPF).

Innehåll

1. Inledning.....	5
1.1 Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet 2020 5	
1.2 Bakgrund	5
1.3 Brukarundersökningens genomförande i Norrköpings kommun	7
2. Norrköpings kommuns resultat 2020	7
2.1 Svarefrekvens	7
2.2 Resultat.....	10
2.2.1 Bryr sig personalen om dig?.....	10
2.2.2 Får du bestämma om saker som är viktiga för dig?	12
2.2.3 Får du den hjälp du vill ha?	14
2.2.4 Förstår personalen vad du säger?	16
2.2.5 Känner du dig trygg med personalen?.....	18
2.2.6 Pratar personalen med dig så att du förstår?.....	20
2.2.7 Trivs du...?.....	22
2.2.8 Vet du vem du ska prata med om något är dåligt?	24
2.2.9 Är du rädd för något?	26
2.2.10 Är det du gör på din sysselsättning/på daglig verksamhet viktig för dig?	28
2.2.11 Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter? ...	30
2.2.12 Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter?	30
3. Reflektioner om undersökningens genomförande.....	31
4. Slutsatser	32
4.1 Boende med särskild service SoL	32
4.2 Boendestöd SoL	33
4.3 Daglig verksamhet LSS.....	33
4.4 Gruppboende LSS	33
4.5 Personlig assistans LSS	33
4.6 Serviceboende LSS.....	34
4.7 Sysselsättning SoL	34
4.8 Övriga slutsatser	34

1. Inledning

1.1 Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet 2020

Sveriges Kommuner och Landsting (SKR) har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) tagit fram en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning med insatser enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade)² och SoL (Socialtjänstlagen).

Respektive kommun beslutar om deltagande i brukarundersökningen och avgör också i vilken omfattning och inom vilka insatser man vill delta. 2020 genomfördes brukarundersökningen mellan den 4 september och den 6 november. Nationellt deltog 174 kommuner och drygt 50 privata aktörer eller stiftelser i brukarundersökningen år 2020.

Resultatet av brukarundersökningen presenteras i kommun- och landstingsdatabasen, Kolada³. Resultatet redovisas på enhetsnivå under förutsättning att minst fem svar lämnas.⁴

Norrköpings kommun har deltagit i brukarundersökningen sedan 2016. Det första året med några få enheter men från 2017 med ett större antal. Denna tredje rapport med Norrköpings kommuns resultat avser brukarundersökningen 2020. Vilken även omfattar de privata aktörer som anmält sig via kommunens undersökning. Privata aktörer har även möjlighet att själva anmäla sig till brukarundersökningen.

1.2 Bakgrund

Kommuner och verksamheter väljer själva om de vill delta i undersökningen. Och i så fall för vilka insatser eller verksamheter och enheter. I Norrköpings kommun ska alla brukare som har stöd via en av insatser som ingår i undersökningen erbjudas att delta, men alla kan eller vill inte. Undersökningen är därför inte en statistisk urvalsundersökning varur generaliserbara slutsatser, med en viss säkerhet/sannolikhet kan dras. Resultaten ska istället tolkas och presenteras som en uppfattning bland de svarande. Jämförelser blir därför inte korrekta eftersom de svarande inte kan antas vara representativa för hela sin insats eller enhet.

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur vuxna brukare över 18 år upplever kvaliteten i verksamheterna. Undersökningen är tänkt att utgöra underlag för förbättringsarbete genom att ta fram jämförbara mått på upplevd kvalitet inom verksamheter enligt LSS och verksamheter för

² Personer med beslut om assistansersättning enligt Socialförsäkringsbalken ingår.

³ <https://www.kolada.se>

⁴ Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet. Gränsen på fem svar för minsta redovisningsenhet gäller också uppdelning på kön.

personer med psykisk funktionsnedsättning enligt SoL. Måtten kan idealt användas för jämförelser över tid och mellan kommuner, verksamheter och enheter samt mellan kommunala och privata aktörer.

Det krävs förberedelser för att personer inom VPF ska kunna delta i brukarundersökningar. Målgruppen blir sällan tillfrågad om stöd och insatser. Målet är att så många som möjligt, oavsett funktionsförmåga, självständigt ska kunna besvara enkäten. För det krävs förberedelser, exempelvis kan brukaren behöva få gå igenom alternativt träna på frågor och bilder. En del personer behöver stöd i form av en så kallad frågeassistent. Denna ska inte vara en i personalen som brukaren känner väl. I Norrköpings kommun finns ett utvecklat arbetssätt kring detta. Enheterna och dess personal stöttar varandra genom att vara frågeassistent på enheter där de vanligtvis inte arbetar.

Enkäten omfattar följande sju insatser:

- Boende med särskild service särskild service SoL
- Boendestöd SoL
- Daglig verksamhet LSS
- Gruppbostad LSS
- Personlig assistans
- Servicebostad LSS
- Sysselsättning SoL

Enkäterna genomförs i form av webbenkäter från Enkätfabriken⁵. 2020 är första året som dessa enkäter används då SKR har bytt leverantör. Enkäterna är grundanpassade till personer med kognitiv funktionsnedsättning. Bild- och ljudstöd underlättar för brukaren att svara på enkäten (se bild 1).

Gruppbostad LSS - demo

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Läs upp text

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

Ja Ibland Nej

Bakåt Skriv en kommentar Pausa enkät Nästa

Bild 1. Enkät med text, tal och pictogrambilder som används i den nationella brukarundersökningen.

⁵ <https://www.enkatfabriken.se/>

Enkäterna består av 9–11 frågor och besvaras via dator, surfplatta eller ”smarttelefon”. Svaren sammanställs automatiskt i en databas. Resultatet redovisas, förutom i Kolada, även som PowerPoint presentationer för respektive insats och på enhetsnivå där minst fem brukare på enheten har svarat.

1.3 Brukarundersökningens genomförande i Norrköpings kommun

Under 2020 har verksamheter inom VPF erbjudit brukare att delta i SKR:s nationella brukarundersökning. Ansvarig för genomförandet var sakkunnig på berednings- och utredningsenheten. En arbetsgrupp med två stödpedagoger och en enhetschef från egen regin har deltagit i planeringsarbetet.

Genomförandet har utgått ifrån ett årshjul (se bilaga 1). Under våren informerades enhetscheferna och frågeassistenter utsågs. Det finns material framtaget som frågeassistenterna kan använda tillsammans med brukarna och därtill ett informationsmaterial för brukare.

Under sommaren genomfördes övningsmoment och frågeassistenter som kom ifrån en annan enhet introducerades för brukare. Brukare fick träna på övningsenkäter på Enkätfabrikens hemsida och gå igenom pictogrambilder. Under september till november genomfördes brukarundersökningen. I november, efter avslutad underökning, distribuerades resultaten till verksamheter och organisationer.

Under december 2020 till januari 2021 har sakkunniga på berednings- och utredningsenheten sammanställt denna rapport, vilken vård- och omsorgsnämnden får ta del av i februari 2021.

Under början av 2021 förväntas verksamheterna gå igenom resultaten tillsammans med brukarna och därefter arbeta med resultatet.

2. Norrköpings kommuns resultat 2020

2.1 Svarefrekvens

Med hjälp av slumpmässiga urval som är tillräckligt stora kan slutsatser om en hel population dras. ”Tillräckligt stora” avgör i sammanhanget hur stor osäkerhet som kan accepteras. För brukarundersökningen bör i teorin lämpligen stratifierade slumpmässiga urval användas. Vilka beaktar olika egenskaper som de unika grupperna/insatserna kan tänkas ha.

För brukarundersökningen inom funktionshinderområdet i Norrköpings kommun har populationen man vill undersöka utgjorts av de brukare som enhetschefer har uppgett. Och av naturliga skäl har urvalet fått utgöras av de brukare som faktiskt har förmågan att besvara enkäterna – inte av några, teoretiskt och metodmässigt korrekt, slumpmässigt utvalda (och därmed för gruppen representativa).

I brukarundersökningen har vissa brukare svarat på två enkäter, exempelvis en enkät om daglig verksamhet och en om boende med särskild service (grupp- eller servicebostad). Därför baseras svarsfrekvenser och andelar på antal enkäter – inte på antal brukare. Vissa insatser har väldigt få svarande, men ibland med relativt hög svarsfrekvens.

Av ovanstående skäl är det ytterst viktigt att understryka att svaren genomgående endast är representativa för dem som har besvarat enkäten – inte för hela insatskollektivet.

Nationellt deltog 174 kommuner och drygt 50 privata aktörer eller stiftelser i brukarundersökningen år 2020. Svarsfrekvensen var 53 procent motsvarande 27 790 inkomna svar av totalt 52 865 enkäter. I Norrköpings kommun deltog 64 enheter med 39 procent svarsfrekvens motsvarande 797 inkomna svar av totalt 2 036 enkäter. Nationellt var svarsfrekvensen således 14 procentenheter högre jämfört med i Norrköpings kommun.

I

Tabell 1 nedan redovisas svarsfrekvenser för de sju olika insatserna inom VPF. Lägst är svarsfrekvensen inom Boendestöd SoL, 25 procent (147 inkomna svar av totalt 581 brukare) och högst inom Personlig assistans LSS, 81 procent (13 inkomna svar av totalt 16 brukare).

Jämfört med 2019 har svarsfrekvenserna ökat inom Personlig assistans LSS (64 procentenheter), Sysselsättning SoL (38 procentenheter) och Boendestöd SoL (12 procentenheter). Den senare har trots ökningen en låg svarsfrekvens, 25 procent. När det gäller ökningen i svarsfrekvens för personlig assistans beror den förmodligen på färre anmälda brukare. För de andra två insatserna kan ökningen bero på att verksamheten blivit bättre på att informera och motivera brukare att delta.

För övriga fyra insatser har svarsfrekvensen sjunkit med mellan 2 och 6 procentenheter. För Norrköpings kommun totalt är minskningen 2 procentenheter 2020 jämfört med 2019 (från 41 till 39 procent).

I Kolada redovisas svaren uppdelat på kön. Svaren är dock inte viktade mot könsfördelningen inom respektive insats och är därför endast representativa för de individer som har besvarat enkäten.

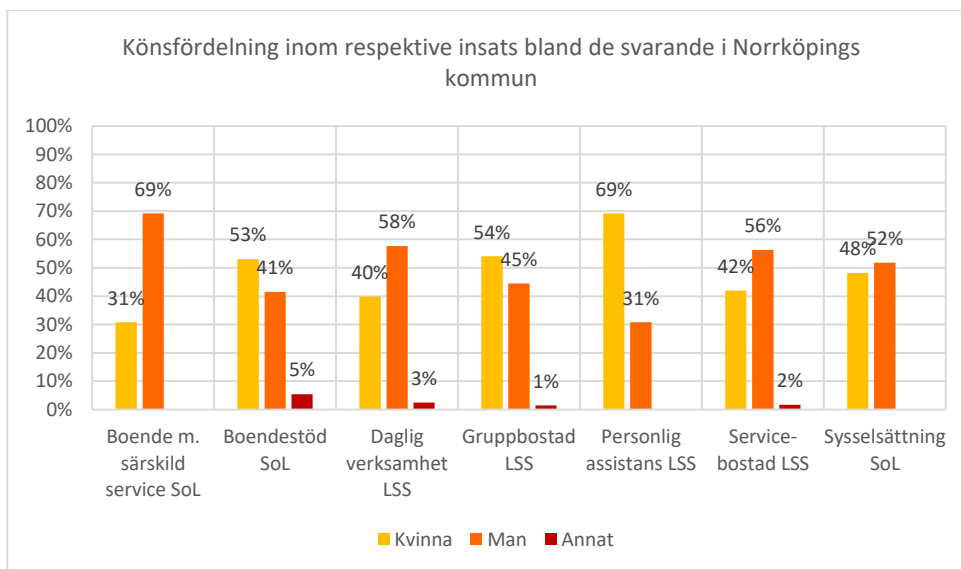
Gällande redovisningen i Kolada har vissa svar omvandlats jämfört med hur de initialt var utformade i enkäten. Enligt SKR är syftet att omvandla frågorna till nyckeltal.

Tabell 1. Svarefrekvens per insats i Norrköpings kommun år 2020 (2017–2019 år för jämförelse).

Insats	2020		2019	2018	2017
	Antal anmälda	Antal svarande	Andel svarande, %	Andel svarande, %	Andel svarande, %
Boende med särskild service SoL	54	26	48	51	i.u.
Gruppboende LSS	350	137	39	45	61
Serviceboende LSS	236	121	51	53	58
Sysselsättning SoL	35	28	80	42	18
Daglig verksamhet LSS	764	325	43	47	48
Personlig assistans LSS	16	13	81	17	i.u.
Boendestöd SoL	581	147	25	13	52
Totalt	2 036	797	39	41	48

i.u.= ingen uppgift

I de nationellt inkomna enkätsvaren hade 44 procent angett att de var kvinnor och 54 procent att de var män. Motsvarande i Norrköpings kommun var bland de svarande 46 procent kvinnor och 52 procent män. På insatsnivå ses, inom vissa insatser, relativt stora skillnader i könsfördelning, figur 1 nedan. Exempelvis utgör andelen kvinnor endast en knapp tredjedel av de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män). Det omvända förhållandet gäller Personlig assistans LSS (9 kvinnor och 4 män).



Figur 1. Fördelning män, kvinnor och ”annat” inom respektive insats bland de inkomna enkätsvaren år 2020.

I

Tabell 2 ses antal svarande per kön och insats baserat på fråga 13 om brukaren är kvinna eller man.

Tabell 2. Fördelning av antal svarande per kön och insats i Norrköpings kommun år 2020, baserat på enkätens fråga 13.

Insats	Kön	Fördelning svar på fråga 13. Är du kvinna eller man?						
		Antal svarande	Kvinnor	Män	Annat	Andel kvinnor	Andel män	i.u.
Boende med särskild service SoL		26	8	18		31%	69%	
Gruppboendestöd LSS		137	74	61	2	54%	45%	
Serviceboendestöd LSS		121	50	67	2	41%	55%	2
Sysselsättning SoL		28	13	14		46%	50%	1
Daglig verksamhet LSS		325	127	184	8	39%	57%	6
Personlig assistans LSS		13	9	4		69%	31%	
Boendestöd SoL		147	78	61	8	53%	41%	
Totalt		797	359	409	20	45%	51%	9

2.2 Resultat

I följande avsnitt redovisas Norrköpings kommuns resultat per fråga och insats. Redovisningen sker i diagramform och kommenteras helt kort i de fall stora skillnader finns (± 10 procent eller över).

Dessutom redovisas, i förekommande fall, s.k. utvecklingsnyckeltal för Norrköpings kommun uppdelat på kön och totalt samt för riket totalt. De redovisade resultaten utgör andel brukare som har svarat ”positivt” (t.ex. får bestämma, får hjälp, blir förstådd, känner sig trygg, trivs osv.) på för svaren relevant frågeställning⁶. I Kolada⁷ finns ytterligare möjligheter till jämförelser, exempelvis över tid.

I enkäten fanns frågor som endast är relevanta för vissa insatser.

På SKR:s hemsida finns beskrivet hur resultaten kan användas för uppföljning och analys.⁸

2.2.1 Bryr sig personalen om dig?

De skulle kunna bry sig mera än vad de gör.⁹

Absolut. Alla personal är så himla trevliga och gulliga som jobbar här hos mig. Det är det bästa boendet som jag har varit på och kommer att vara kvar med.¹⁰

Frågan avser att mäta omtanke och har ställts inom samtliga sju insatser, figur 2 nedan. Svartalternativ: Ja, Ibland, Nej.

⁶ Kan också vara andra svar beroende på om en läser av svaren i Enkätfabrikens svarsportal eller i Kolada. Har ställt frågan om varför omtolkning/justering av svaren görs.

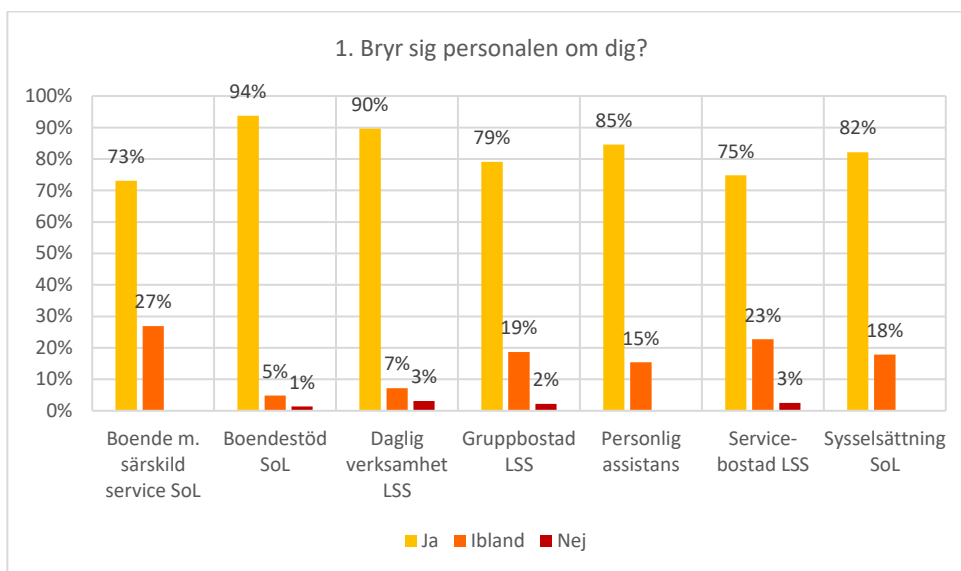
⁷ https://www.kolada.se/verktyg/jamforaren/?_p=jamforelse&focus=16586&tab_id=93286

⁸ <https://skr.se/demokratiledningstyrning/stodforattstyraochleda/planerafoljappochatgarda/oljauppochanalysera.24379.html>

⁹ Brukare bostad med särskild service SoL

¹⁰ Brukare gruppboendestöd LSS

Högst andel, bland de svarande, som upplevde att personalen brydde sig om dem finns inom Boendestöd SoL och Daglig verksamhet LSS (94 resp. 90 procent). Lägst var andelen inom Servicebostad LSS och Boende med särskild service SoL (75 resp. 73 procent).

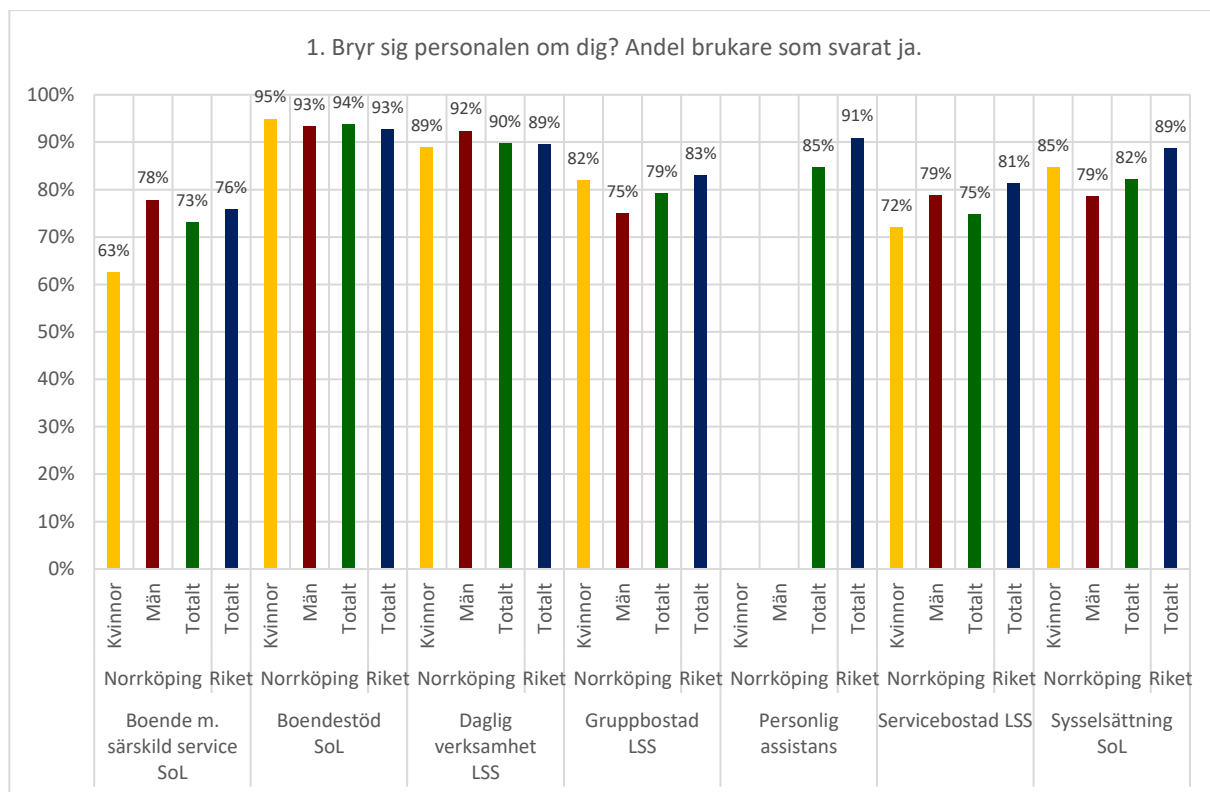


Figur 2. Svarsfördelning, inom respektive insats, på fråga 1 om brukaren anser att personalen bryr sig om den.

Andel brukare som svarat ja på frågan om personalen bryr sig om dem, Figur 3 nedan.

Bland de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) skiljer det 15 procentenheter mellan kvinnor och män (63 resp. 78 procent).

På totalnivå finns inga större skillnader bland de svarande i Norrköpings kommun jämfört med riket.



Figur 3. Andel, inom respektive insats, som svarat ja på fråga 1 om brukaren anser att personalen bryr sig om den.

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

Vi har ett arbete att sköta till företag, vilket innebär att det måste göras. Detta kan man inte alltid bestämma över.¹¹

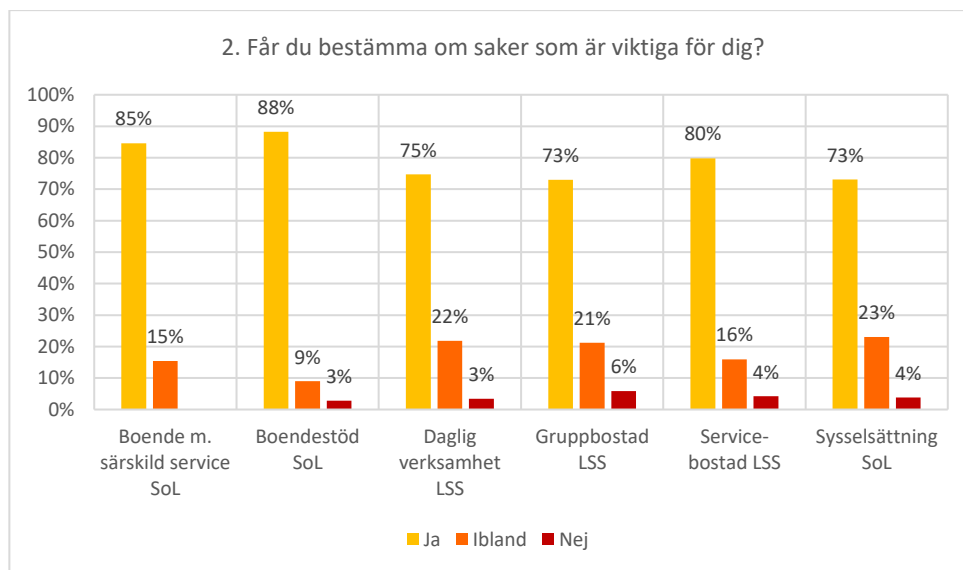
Självklart, dock ibland får jag ibland inte bestämma om det är något som behövs för att jag ska må bra och jag själv inte fixar det självmant att starta.¹²

Frågan avser att mäta inflytande och har ställts inom sex av insatserna (ej Personlig assistans LSS), Figur 4 nedan. Svartalternativ: Ja, Ibland, Nej.

Högst andel, bland de svarande, som upplevde att de fick bestämma om saker som är viktiga för dem finns inom Boendestöd SoL och Boende med särskild service SoL (88 resp. 85 procent). Inom den senare insatsen besvarades enkäten av 8 kvinnor och 18 män. Lägst var andelen inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män besvarade enkäten) och Gruppboendestöd LSS (73 procent för båda).

¹¹ Brukare i daglig verksamhet LSS

¹² Brukare i serviceboendestöd LSS

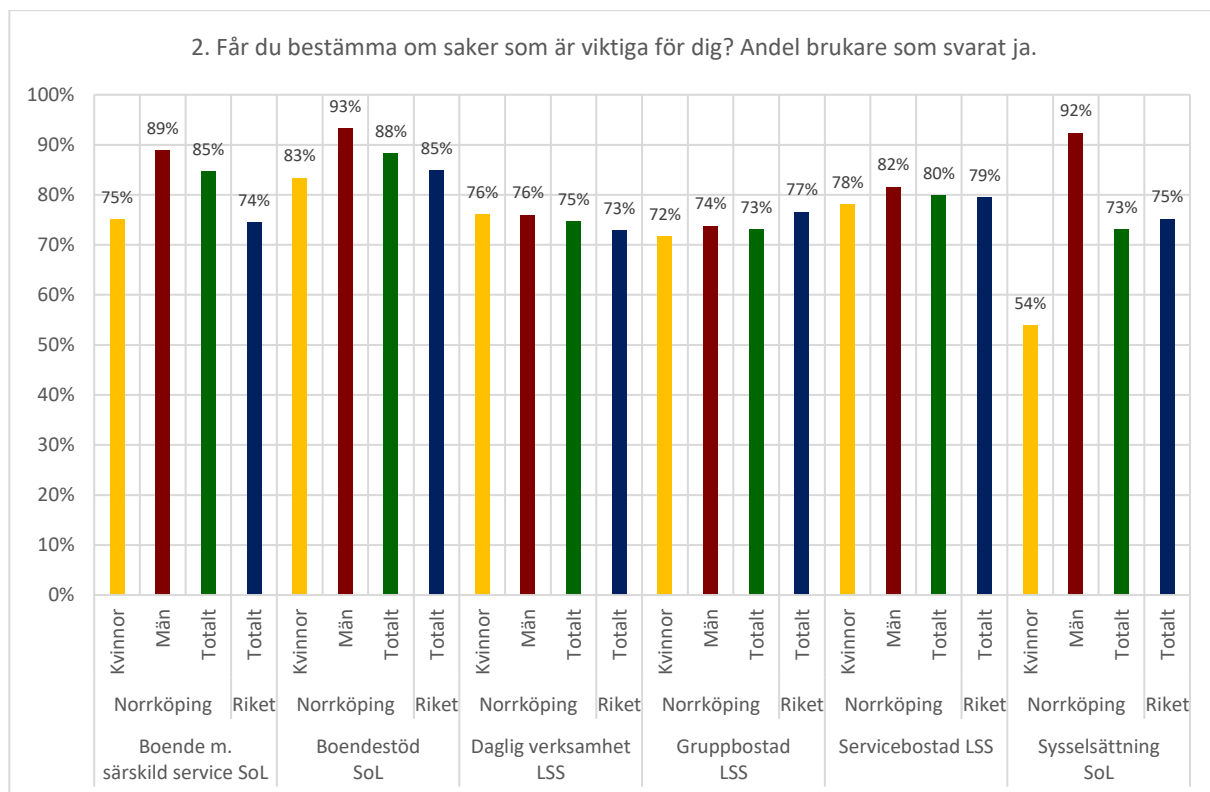


Figur 4. Svartsfördelning, inom respektive insats, på fråga 2 om brukaren anser att den får bestämma om saker som är viktiga för den.

Andel brukare som svarat ja på frågan om de får bestämma om saker som är viktiga för dem, Figur 5 nedan.

Bland de svarande inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) skiljer det 38 procentenheter mellan kvinnor och män (54 resp. 92 procent). Motsvarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) är 15 procentenheter (74 resp. 89 procent) och inom Boendestöd SoL 10 procentenheter (83 resp. 93 procent).

På totalnivå skiljer det 11 procentenheter, bland de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män), mellan Norrköpings kommun och riket (85 resp. 74 procent).



Figur 5. Andel, inom respektive insats, som svarat ja på fråga 2 om brukaren anser att den får bestämma om saker som är viktiga för dem.

2.2.3 Får du den hjälp du vill ha?

Alldeles för liten bemanning. Jag äter själv, skulle behöva hjälp med städ, samtal och stimulering för huvudet.¹³

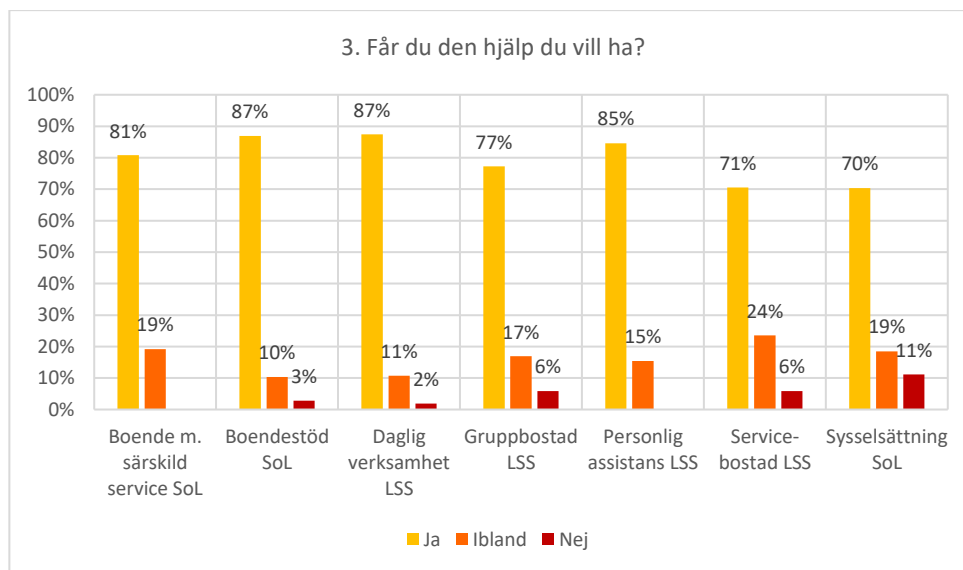
Jag får den hjälp och stöttning jag behöver. Ibland behöver man hjälpa sig själv utan att någon finns med hela tiden.¹⁴

Frågan avser att mäta stöd och har ställts inom samtliga sju insatser, Figur 6 nedan. Svarsalternativ: Ja, Ibland, Nej.

Högst andel, bland de svarande, som upplevde att de fick den hjälp de ville ha var inom Daglig verksamhet LSS och Boendestöd SoL (87 procent för båda). Lägst var andelen inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) och Servicebostad LSS (70 resp.71 procent). Bland de svarande inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) var det 11 procent som upplevde att de inte fick den hjälp de ville ha.

¹³ Brukare servicebostad LSS

¹⁴ Brukare boendestöd SoL

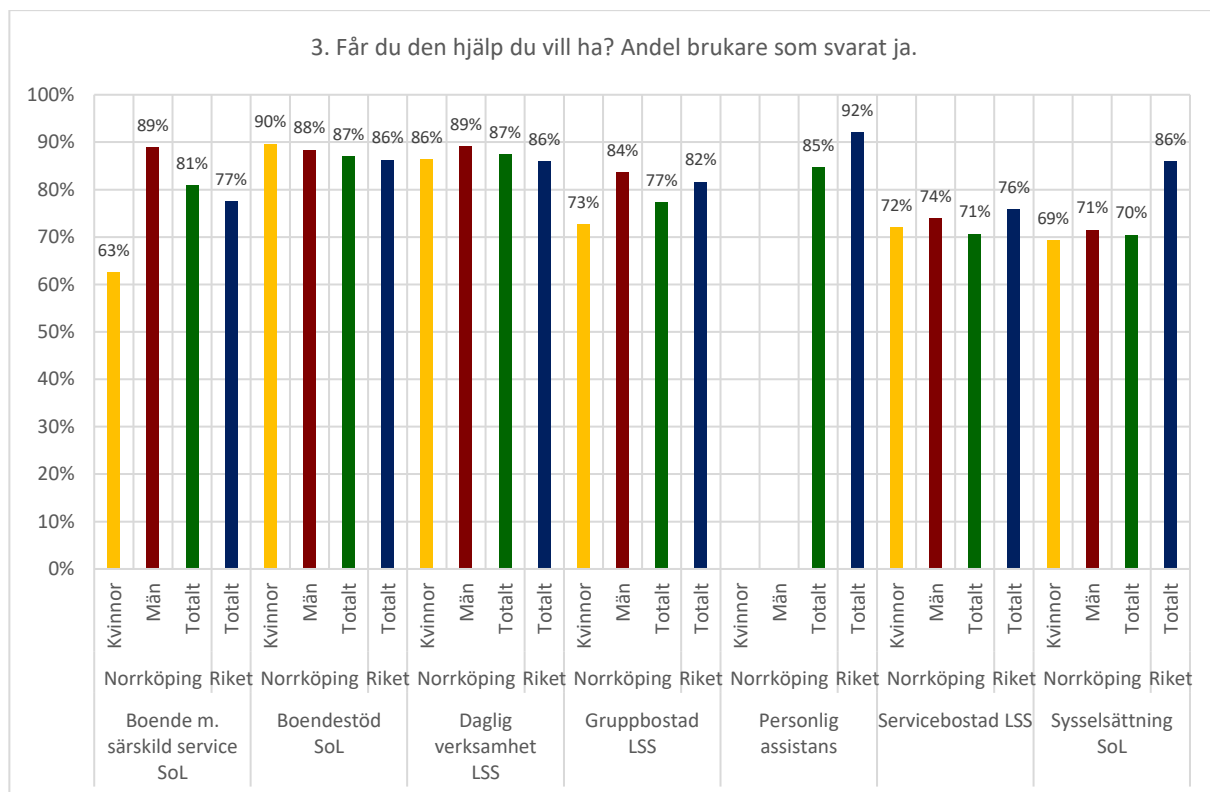


Figur 6. Svartsfördelning, inom respektive insats, på fråga 3 om brukaren anser att den får den hjälp den vill ha.

Andel brukare som svarat ja på frågan om de får den hjälp de vill ha, Figur 7 nedan.

Bland de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) skiljer det 26 procentenheter mellan kvinnor och män (63 resp. 89 procent). Motsvarande inom Gruppbostad LSS är 11 procentenheter (73 resp. 84 procent).

På totalnivå skiljer det 11 procentenheter, bland de svarande inom Syssetsättning SoL (13 kvinnor och 14 män), mellan Norrköping och riket (70 resp. 86 procent).



Figur 7. Andel, inom respektive insats, som svarat ja på fråga 3 om brukaren anser att den får den hjälp den vill ha.

2.2.4 Förstår personalen vad du säger?

Jag har inget muntligt tal, när jag vill kommunicera skriver jag på min kommunikationshjälpmedel, men har ibland svårt att trycka på rätt tangenter, så det blir svårt att få fram vad jag menar och vill förmedla.¹⁵

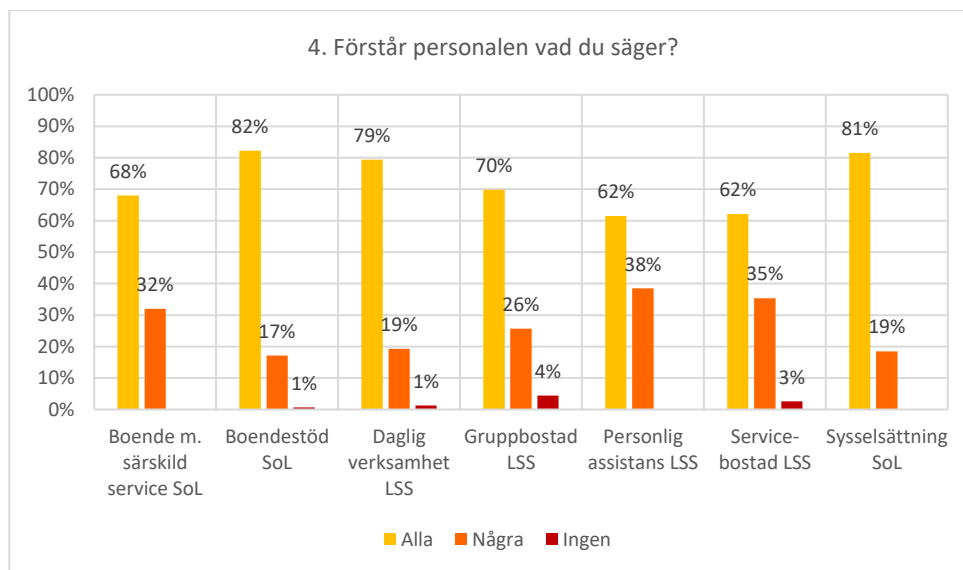
Personalen har inte tid att lyssna pga. Corona och neddragningar.¹⁶

Frågan avser att mäta kommunikation och har ställts inom samtliga sju insatser, Figur 8 nedan. Svartalternativ: Alla, Några, Ingen.

Högst andel, bland de svarande, som upplevde att all personal förstod vad de sa var inom Boendestöd SoL och Sysselesättning SoL (82 resp. 81 procent). Antal svarande inom den senare insatsen var 13 kvinnor och 14 män. Lägst var andelen inom Serviceboendestöd LSS och Personlig assistans LSS (62 procent för båda). Antal svarande inom den senare insatsen var 9 kvinnor och 4 män.

¹⁵ Brukare daglig verksamhet LSS

¹⁶ Brukare gruppboendestöd LSS

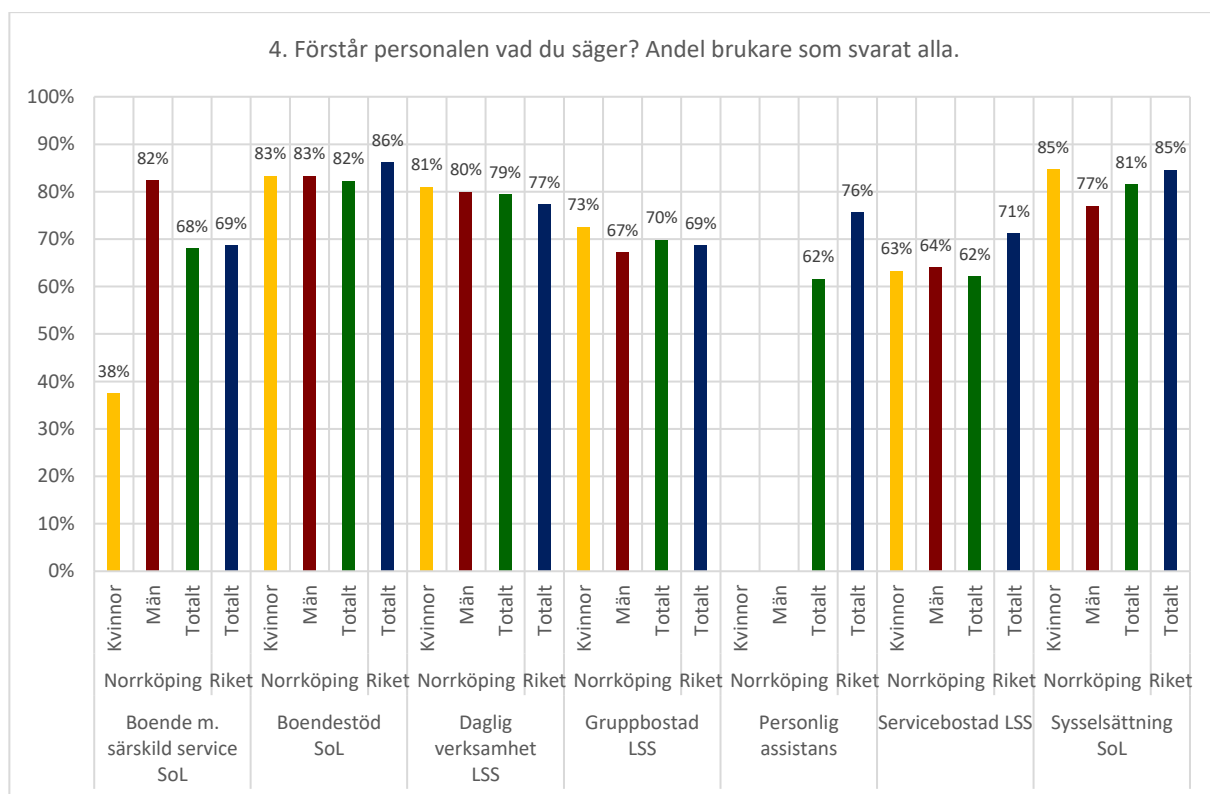


Figur 8. Svartsfördelning, inom respektive insats, på fråga 4 om brukaren anser att personalen förstår vad den säger.

Andel brukare som svarat alla på frågan om de anser att personalen förstår vad de säger, Figur 9.

Bland de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) skiljer det 45 procentenheter mellan kvinnor och män (38 resp. 82 procent).

På totalnivå skiljer det 14 procentenheter, bland de svarande inom Personlig assistans, mellan Norrköping (9 kvinnor och 4 män) och riket (62 resp. 76 procent).



Figur 9. Andel, inom respektive insats, som svarat alla på fråga 4 om brukaren anser att personalen förstår vad den säger.

2.2.5 Känner du dig trygg med personalen?

För det mesta så känner jag mig trygg med mina "boendestödare" eftersom jag känner dom. I somras så var jag tyvärr inte lika trygg då man nästan varje gång skickade en ny person... Nu är det dock bättre när saker och ting har lugnat ner sig en aning och jag bara har två personer igen.¹⁷

Det är så många olika medarbetare som jobbar i huset, jag känner mig inte trygg med alla. Men jag har några som jag känner mig trygg med.¹⁸

Frågan avser att mäta förtroende för personalen och har ställts inom samtliga sju insatser, Figur 10 nedan. Svartalternativ: Alla, Några, Ingen.

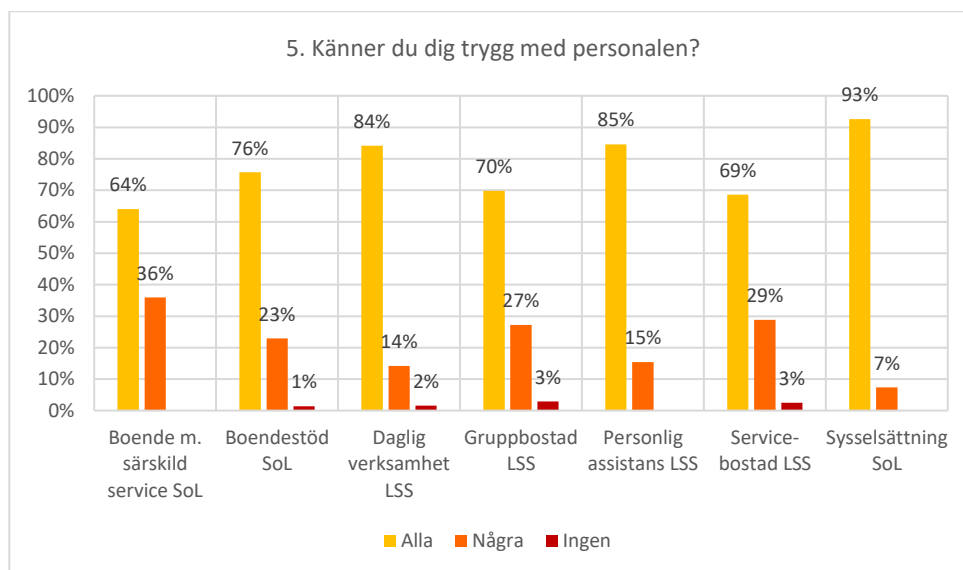
Högst andel, bland de svarande, som kände sig trygga med all personal var inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) och Personlig assistans LSS (9 kvinnor och 4 män). Andelarna bland de svarande inom dessa insatser var 93 resp. 85 procent. Lägst var andelen inom Boende med

¹⁷ Brukare boendestöd SoL

¹⁸ Brukare gruppboendestöd LSS

särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) och Servicebostad LSS och (64 resp. 69 procent).

Trots att andelen som upplevde att all personal förstår vad de säger ”bara” var 62 procent inom Personlig assistans LSS (föregående fråga) var det ändå 85 procent som kände sig trygga med all personal (denna fråga).

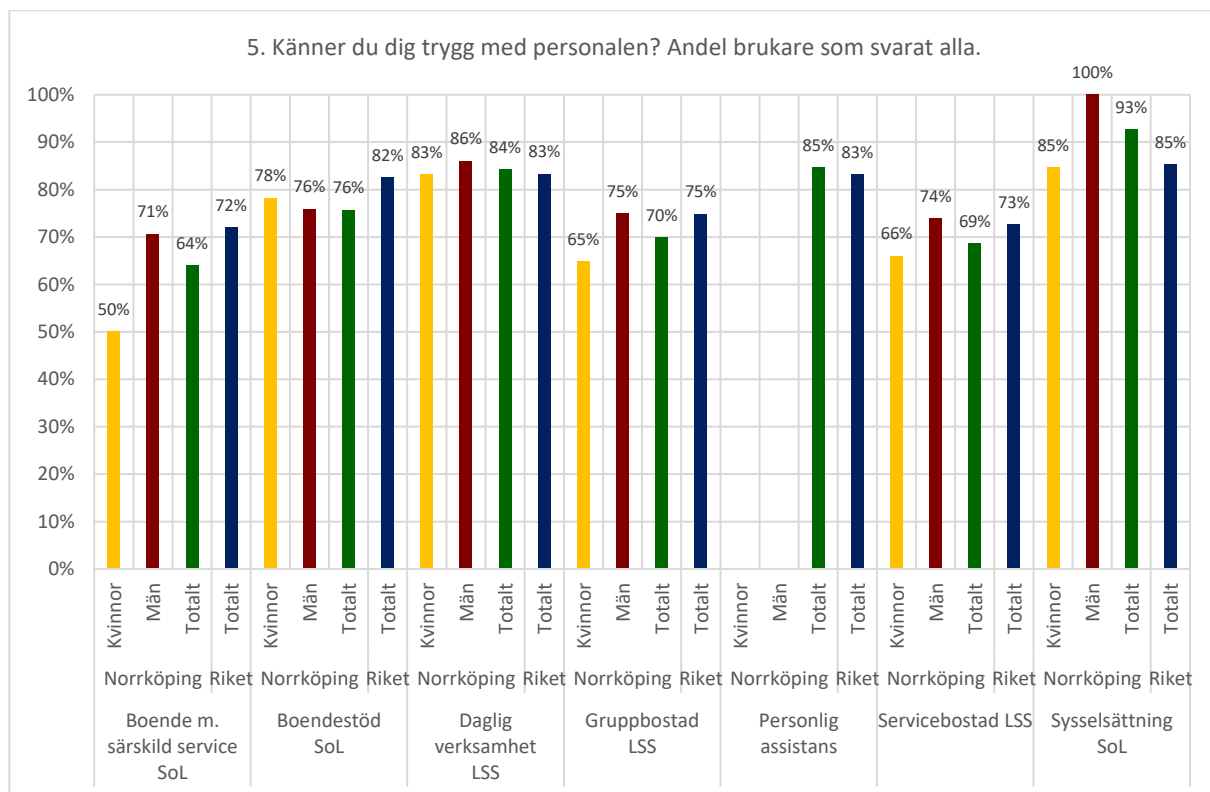


Figur 10. Svartsfördelning, inom respektive insats, på fråga 5 om brukaren känner sig trygg med personalen.

Andel brukare som svarat alla på frågan om de känner sig trygga med personalen, Figur 11 nedan.

Bland de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) skiljer det 21 procentenheter mellan kvinnor och män (50 resp. 71 procent). Motsvarande inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) är 15 procentenheter (85 resp. 100 procent) och inom Gruppboend LSS 10 procentenheter (65 resp. 75 procent).

På totalnivå finns inga större skillnader mellan de svarande i Norrköpings kommun och riket.



Figur 11. Andel, inom respektive insats, som svarat alla på fråga 5 om brukaren känner sig trygg med personalen.

2.2.6 Pratar personalen med dig så att du förstår?

Ibland pratar de komplicerat. Ibland hör jag inte vad de säger, slår dövörat till då.¹⁹

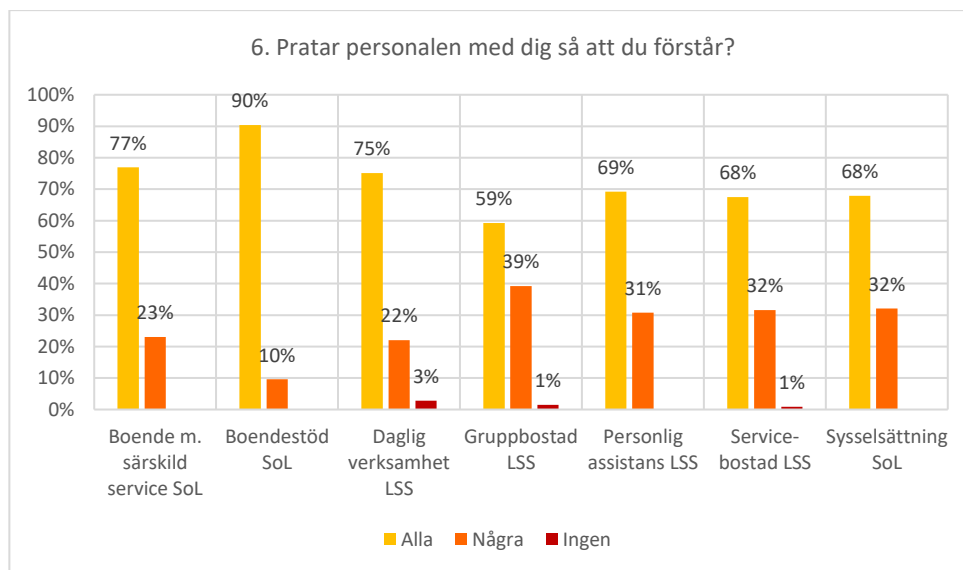
Jag känner mig missuppfattat ibland. När det är ny personal.²⁰

Frågan avser att mäta kommunikation och har ställts inom samtliga sju insatser, Figur 12 nedan. Svartalternativ: Alla, Några, Ingen.

Högst andel, bland de svarande, som upplevde att all personal pratar med dem så att de förstår var inom Boendestöd SoL (90 procent). Lägst var andelen inom Gruppboendestöd LSS (59 procent).

¹⁹ Brukare gruppboendestöd LSS

²⁰ Brukare daglig verksamhet LSS

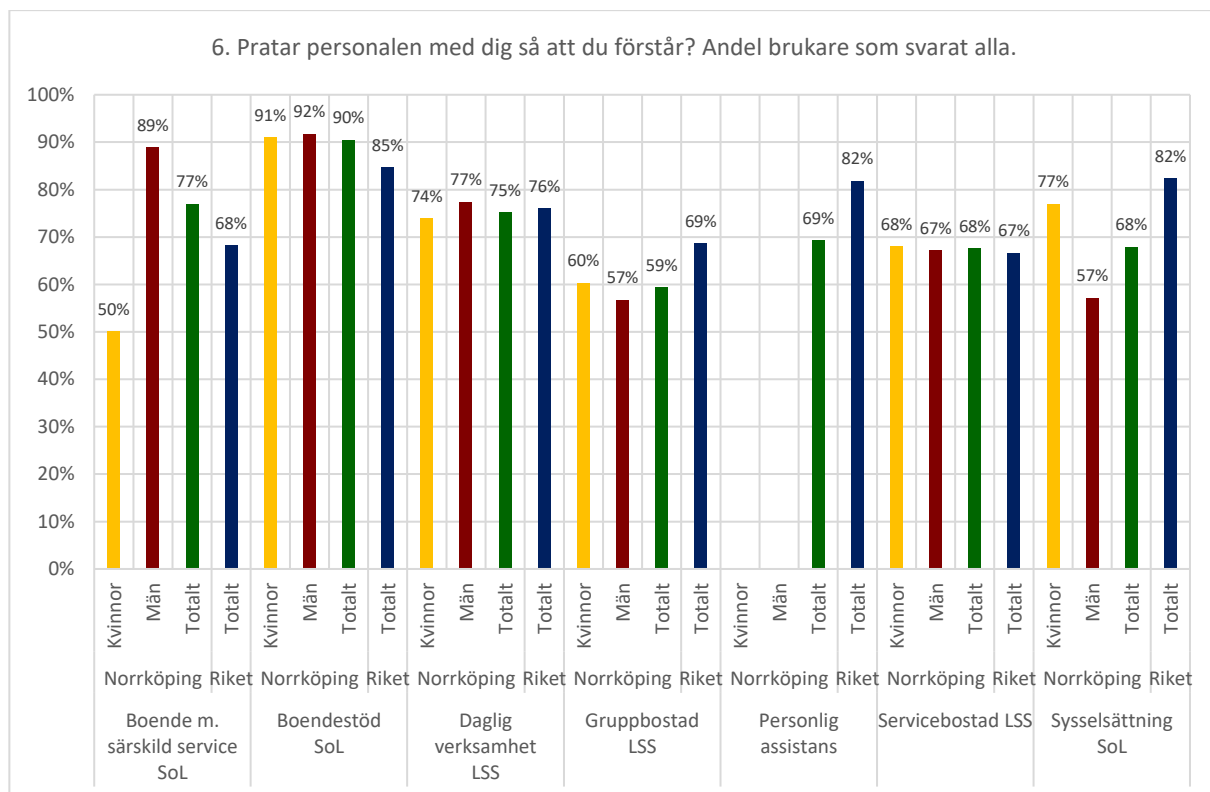


Figur 12. Svartsfördelning, inom respektive insats, på fråga 6 om brukaren anser att personalen pratar med den så att den förstår.

Andel brukare som svarat alla på frågan om personalen pratar med dem så att de förstår, Figur 13 nedan.

Bland de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) skiljer det 39 procentenheter mellan kvinnor och män (50 resp. 89 procent). Motsvarande inom Syssetsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) är 20 procentenheter (77 resp. 57 procent).

På totalnivå skiljer det 15 procentenheter, bland de svarande inom Syssetsättning SoL (13 kvinnor och 14 män), mellan Norrköpings kommun och riket (68 resp. 82 procent). Motsvarande inom Personlig assistans (9 kvinnor och 4 män) är 13 procentenheter (69 resp. 82 procent).



Figur 13. Andel, inom respektive insats, som svarat alla på fråga 6 om brukaren anser att personalen pratar med den så att den förstår.

2.2.7 Trivs du...?

Jag trivs på mitt jobb. att kunna jobba med olika arbetsuppgifter och ha det roligt och trevlig med personal och kollegor.²¹

Ja, i grund och botten trivs jag med alla i personalstyrkan. Jag tycker det är viktigt socialt att träffa alla i personalen, det blir ett slags givande och tagande. För mig är det stimulerande att träffa många personer, till skillnad när jag bodde hemma och i princip bara träffade mamma och en kontaktperson utsedd av kommunen.²²

Frågan avser att mäta trivsel och har ställts inom samtliga sju insatser, Figur 14 nedan. Svartalternativ: Ja, Ibland, Nej²³.

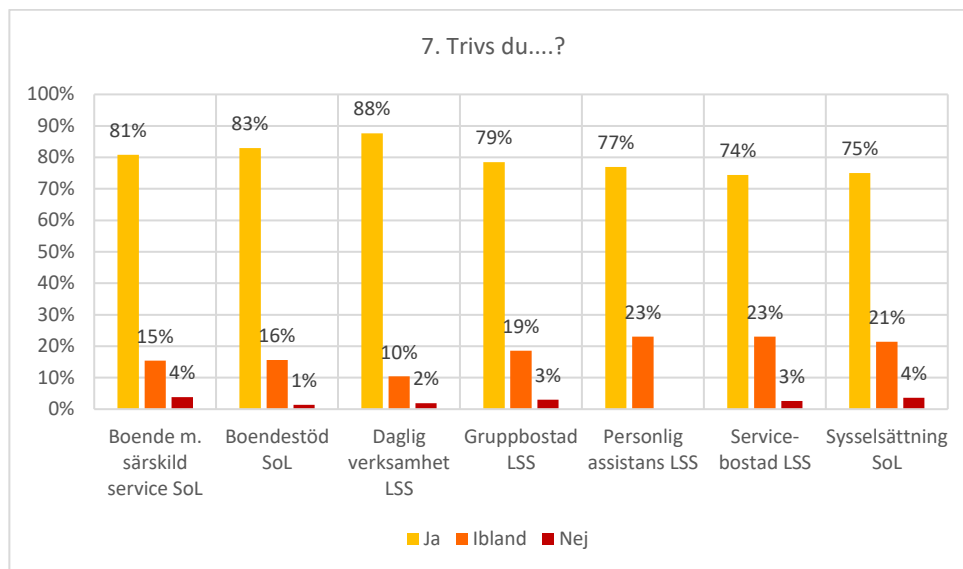
Högst andel, bland de svarande, som upplevde sig trivas var inom Daglig verksamhet LSS (88 procent) medan lägst andel var inom Servicebostad LSS och Sysseledigt SoL (74 resp. 75 procent). Inom Boende med särskild service SoL angav 4 procent att de inte trivdes. Inom samma insats

²¹ Brukare daglig verksamhet LSS

²² Brukare servicebostad SoL

²³ Andra svartalternativ i Kolada-redovisningen: Trivs, trivs ibland, trivs aldrig/trivs inte (PA) eller Alla, Några, Inte med någon (Servicebostad LSS).

var det också relativt låg andel (64 procent) som kände sig trygg med alla personal (fråga 5).

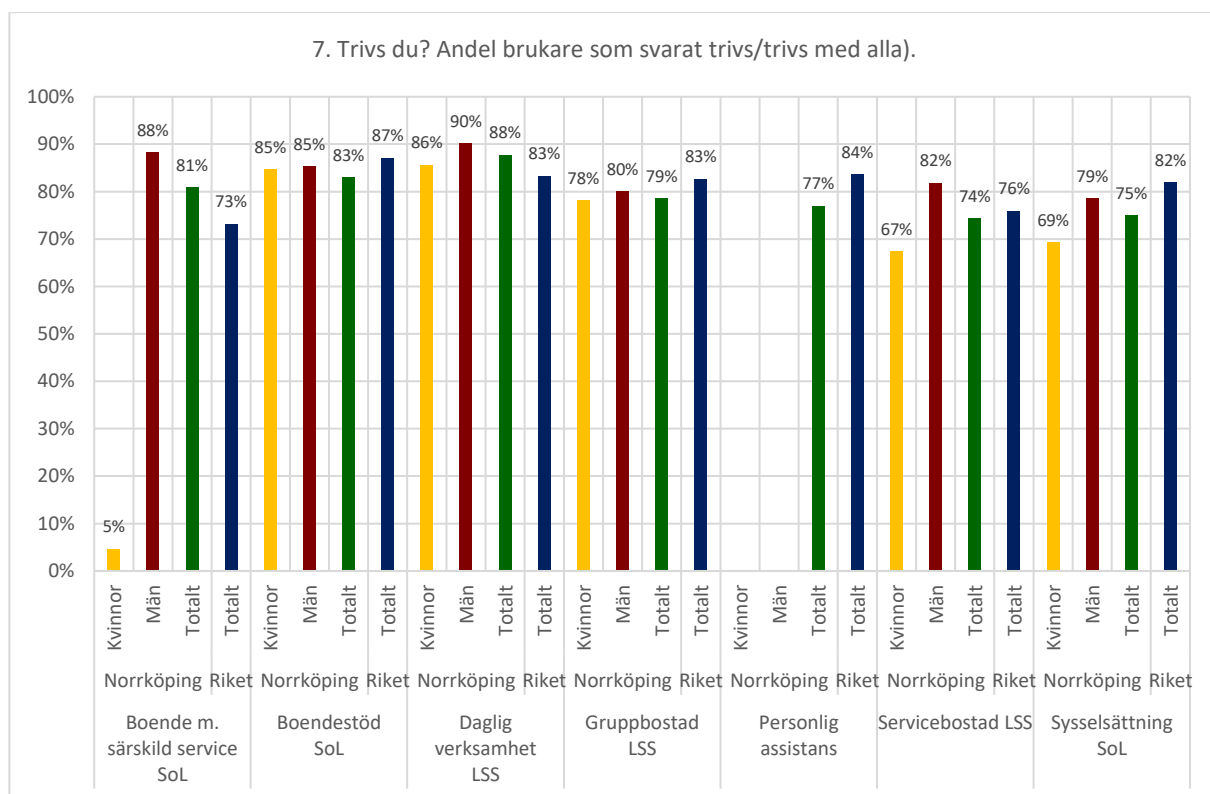


Figur 14. Svarsfördelning, inom respektive insats, på fråga 7 om brukaren trivs.

Andel brukare som svarat trivs/trivs alltid/trivs med alla på frågan om de trivs, Figur 15 nedan.

Bland de svarande inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) skiljer det 83 procentenheter mellan kvinnor och män (5 resp. 88 procent). Inom Servicebostad LSS skiljer det 15 procentenheter (67 resp. 82 procent).

På totalnivå finns inga större skillnader mellan de svarande i Norrköping kommun och riket.



Figur 15. Andel, inom respektive insats, som svarat trivs/trivs med alla på fråga 7 om de trivs.

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

Jag har den möjligheten att dels kunna prata med mina handledare här på min arbetsplats och jag har även möjligheten till att vända mig till koordinatören som har hand om sysselsättning, inklusive min LSS handläggare.²⁴

Dock har chefen byts ut så ofta så det är svårt att veta vem det gäller.²⁵

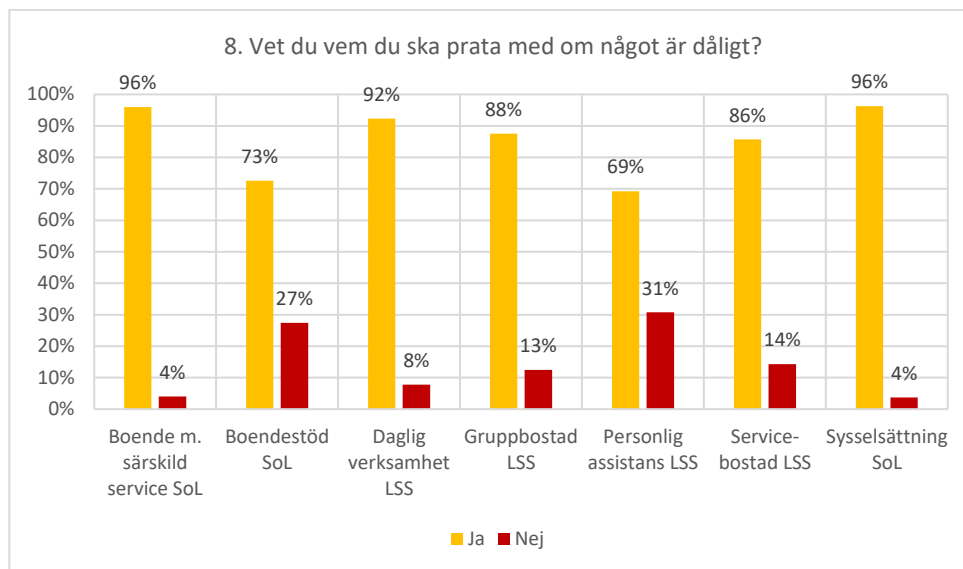
Frågan avser att mäta om brukaren vet var synpunkter kan lämnas och har ställts inom samtliga sju insatser, Figur 16 nedan. Svartalternativ: Ja, Nej.

Högst andel, bland de svarande, som upplevde sig veta vem de ska prata med om något är dåligt fanns inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) och Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män), 96 procent för båda. Lägst var andelarna inom Personlig assistans LSS (9 kvinnor och 4 män) och Boendestöd SoL (69 resp. 73 procent). Således upplevde omkring 30 procent av de svarande inom dessa insatser att de inte visste vem de skulle prata med om något är dåligt. Likväl upplevde sig

²⁴ Brukare daglig verksamhet LSS

²⁵ Brukare servicebostad LSS

85 procent inom Personlig assistens LSS vara trygga med all personal (fråga 5).

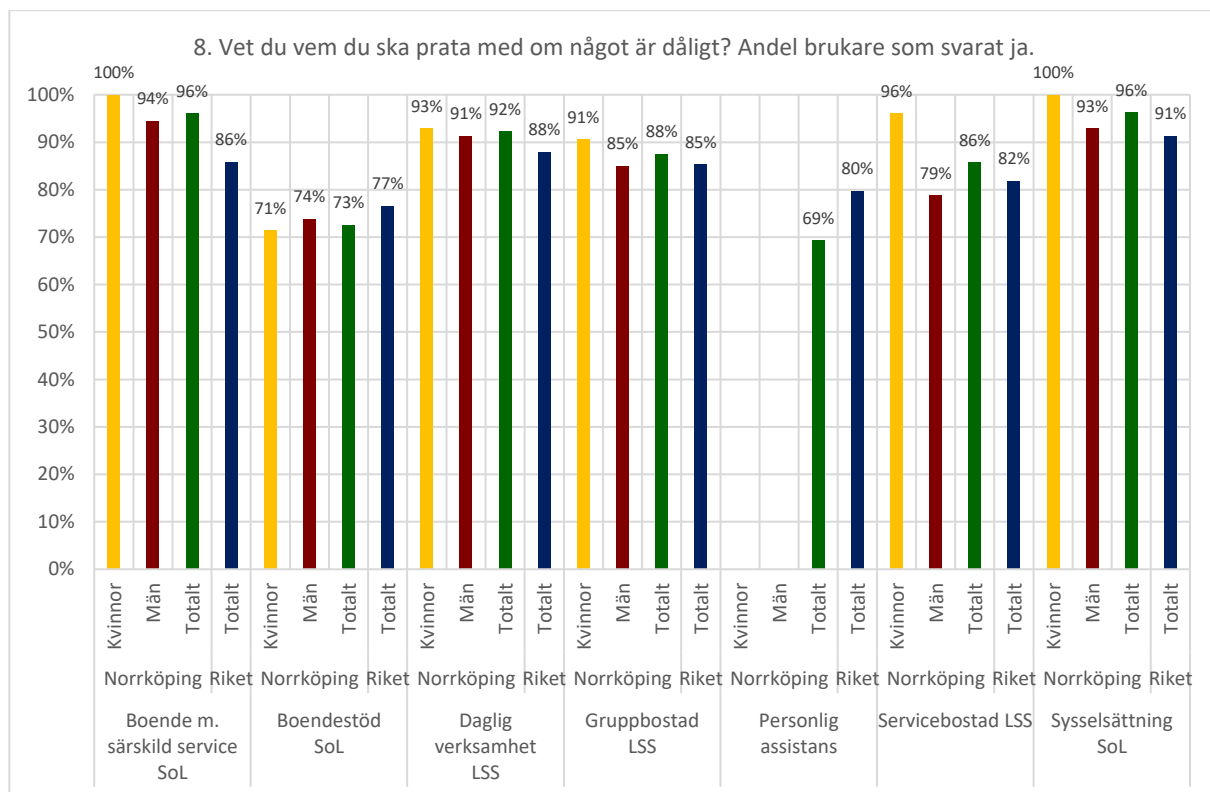


Figur 16. Svarsfördelning, inom respektive insats, på fråga 8 om brukaren vet vem den ska prata med om något är dåligt.

Andel brukare som svarat ja på frågan om de vet vem de ska prata med om något är dåligt, Figur 17 nedan.

Bland de svarande inom Servicebostad LSS (50 kvinnor och 67 män) skiljer det 17 procentenheter mellan kvinnor och män (96 resp. 79 procent).

Bland de svarande skiljer det 10 procentenheter på totalnivå, inom Boende med särskild service SoL, mellan Norrköping (8 kvinnor och 18 män) och riket (96 resp. 86 procent). Bland de svarande inom Personlig assistans (9 kvinnor och 4 män) skiljer det 11 procentenheter (69 resp. 80 procent).



Figur 17. Andel, inom respektive insats, som svarat ja på fråga 8 om de vet vem de ska prata med om något är dåligt.

2.2.9 Är du rädd för något?

Att jag inte ska få den hjälp jag behöver. Att jag inte ska bli sedd.²⁶

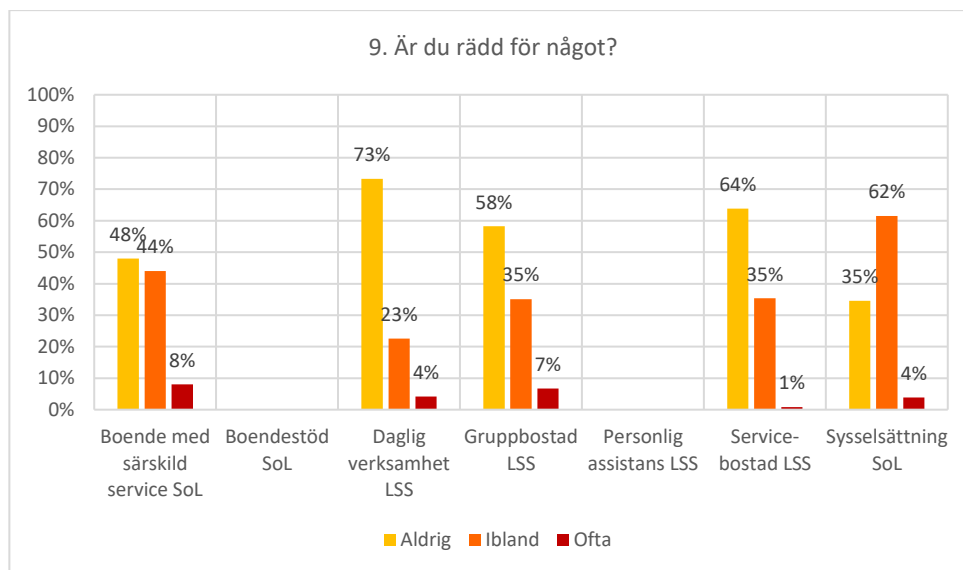
Jag är ibland rädd för en annan boende. Då kan jag bli jätterädd.²⁷

Frågan avser att mäta trygghet och har ställts inom fem insatser (ej Boendestöd SoL och Personlig assistans LSS), Figur 18 nedan. Svarsalternativ: Ibland, Aldrig, Ofta.

Högst andel, bland de svarande, som ofta upplevde sig vara rädda för något var inom Boende med särskild service SoL (8 kvinnor och 18 män) och Gruppboendestöd LSS (8 resp. 7 procent). Högst andel som ibland upplevde sig vara rädd för något var inom Sysselsättning SoL (13 kvinnor och 14 män), 62 procent. Högst andel som aldrig upplevde sig vara rädd för något var inom Daglig verksamhet LSS (73 procent).

²⁶ Brukare bostad med särskild service SoL

²⁷ Brukare gruppboendestöd LSS

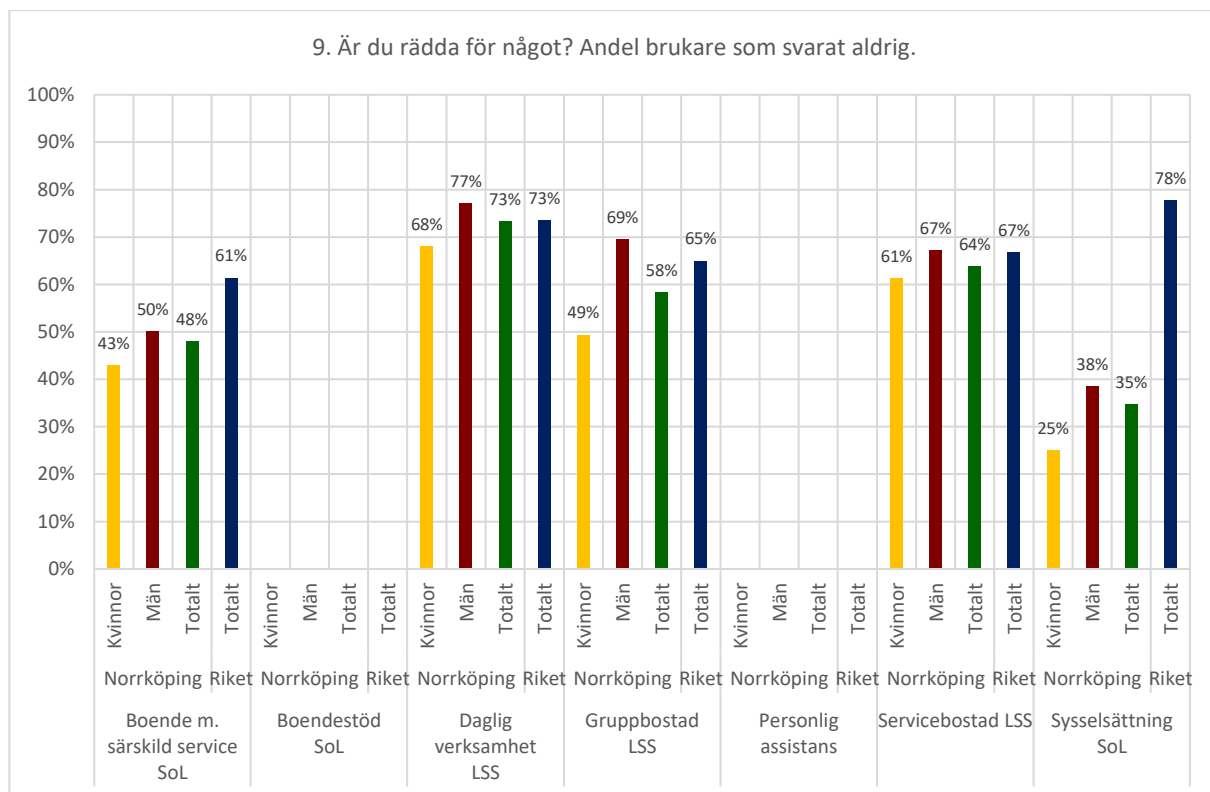


Figur 18. Svartsfördelning, inom respektive insats, på fråga 9 om brukaren är rädd för något.

Andel brukare som svarat aldrig på frågan om de är rädda för något, Figur 19 nedan.

Bland de svarande inom Gruppbostad LSS skiljer det 20 procentenheter mellan kvinnor och män (49 resp. 69 procent). Motsvarande inom Syssetsättning SoL (13 kvinnor och 14 män) är 13 procentenheter (25 resp. 38 procent).

På totalnivå skiljer det 43 procentenheter, bland de svarande inom Syssetsättning SoL, mellan Norrköpings kommun (totalt 28 svarande) och riket (35 resp. 78 procent) och inom Boende med särskild service SoL (totalt 26 svarande) 13 procentenheter (48 resp. 61 procent).



Figur 19. Andel, inom respektive insats, som svarat aldrig på fråga 9 om de är rädda för något.

2.2.10 Är det du gör på din sysselesättning/på daglig verksamhet viktig för dig?

Faktiskt livsviktigt. Har inget annat. Stort tack till personal och chefer som håller öppet, och personalen som jobbar på för vår skull och går spritrundor och håller modet uppe och ser till att vi inte sitter för tätt.²⁸

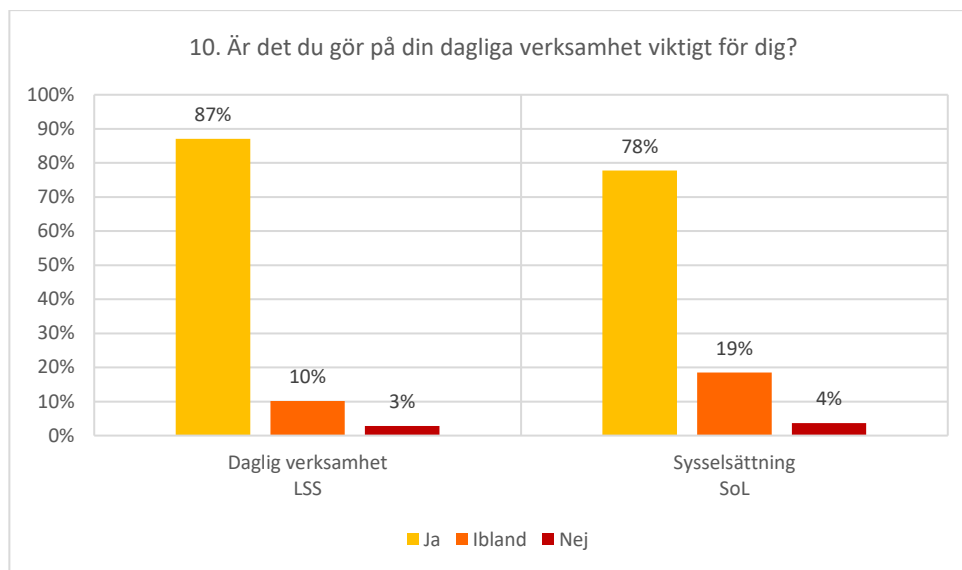
Jag kommer till jobbet och gör allt jobb som är bokat. Men det är inte viktigt för mig egentligen.²⁹

Frågan avser att mäta betydelse och har ställts inom Sysselesättning SoL och Daglig verksamhet LSS, Figur 20. Svarsalternativ: Ja, Ibland, Nej.

Bland de svarande inom Daglig verksamhet LSS var det 87 procent som angav ja på frågan om det de gör på sin dagliga verksamhet är viktigt för dem. Motsvarande inom Sysselesättning SoL var 78 procent.

²⁸ Brukare sysselesättning SoL

²⁹ Brukare daglig verksamhet LSS

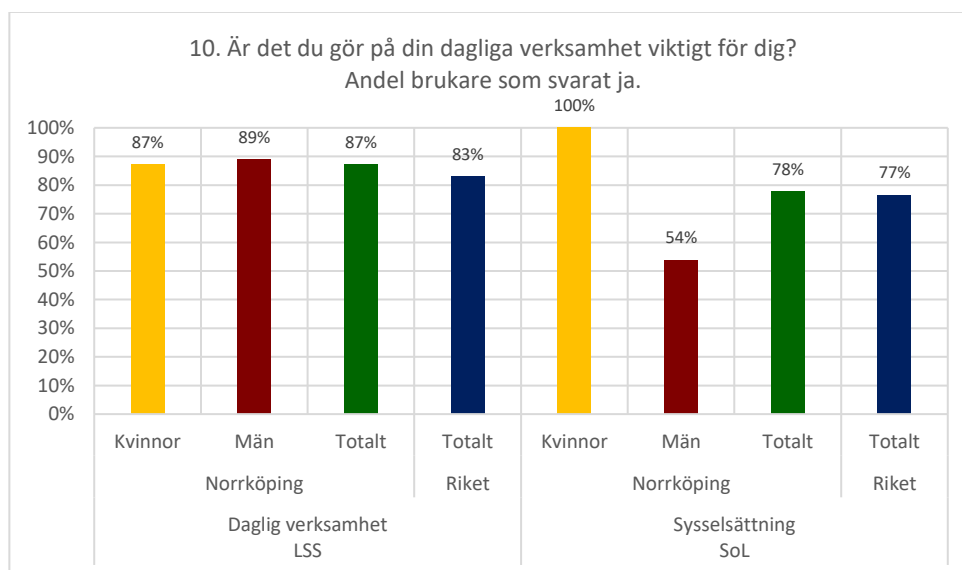


Figur 20. Svartsfördelning, inom respektive insats, på fråga 10 om brukaren anser att det den gör på sin dagliga verksamhet är viktigt för den.

Andel brukare som svarat ja på frågan om det de gör på sin dagliga verksamhet är viktigt för dem, Figur 21 nedan.

Bland de svarande inom Sysseletning SoL skiljer det 46 procentenheter mellan kvinnor och män (100 resp. 54 procent). Inom insatsen besvarade totalt 28 brukare (13 kvinnor, 14 män) enkäten.

På totalnivå finns inga skillnader, inom någon av de två insatserna, mellan Norrköpings kommun och riket.



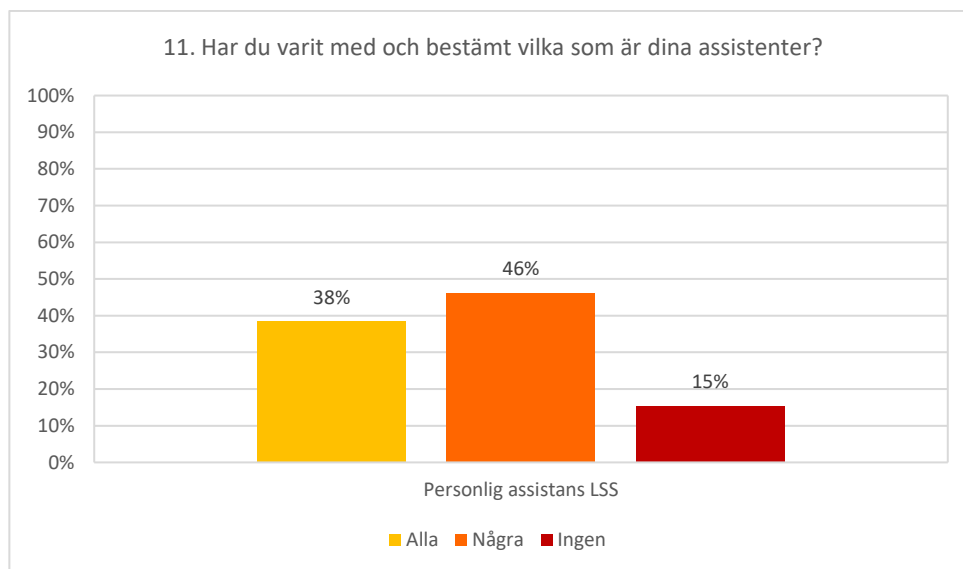
Figur 21. Andel, inom respektive insats, som svarat ja på fråga 10 om det de gör på sin dagliga verksamhet är viktigt för dem.

2.2.11 Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter?

Vid sena sjukanmälningar. Vid sena tillåtna semestrar klarar samordningen inte att tillsätta vana assistenter. Bättre nu än för några år sen. Vid planerade utbildningar bör man tillsätta vana assistenter vid planeringstillfället.³⁰

Frågan avser att mäta valfrihet och har ställts inom Personlig assistans LSS, Figur 22 nedan. Svartalernativ: Alla, Några, Ingen.

Totalt 13 brukare (9 kvinnor, 4 män) besvarade enkäten. 38 procent svarade alla, 46 procent några och 8 procent ingen på frågan om de har varit med och bestämt vilka deras assistenter är. Nationellt var motsvarande andelar 54 procent alla, 26 procent några och 20 procent ingen. Ingen könsuppdelad redovisning finns för Norrköpings kommun.



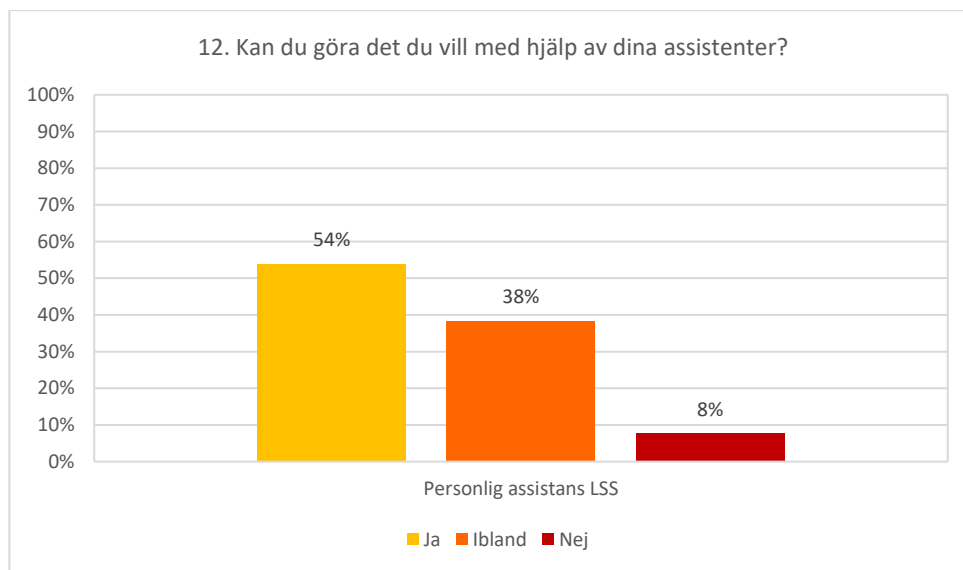
Figur 22. Svartsfördelning på fråga 11 om brukare inom Personlig assistans LSS har varit med och bestämt vilka som är deras assistenter.

2.2.12 Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter?

Frågan avser att mäta frihet och har ställts inom Personlig assistans LSS, Figur 23 nedan. Svartalernativ: Ja, Ibland, Nej.

Totalt 13 brukare (9 kvinnor, 4 män) besvarade enkäten. Av dessa svarade 54 procent ja, 38 procent ibland och 8 procent nej på frågan om de kan göra vad de vill med hjälp av sina assistenter. Nationellt var motsvarande andelar 76 procent ja, 20 procent ibland och 4 procent nej. Ingen könsuppdelad redovisning finns för Norrköpings kommun.

³⁰ Brukare personlig assistans



Figur 23. Svartsfördelning på fråga 12 om brukare inom Personlig assistans LSS anser sig kunna göra det de vill med hjälp av sina assistenter.

3. Reflektioner om undersökningens genomförande

Efter avslutad undersökning fick enhetschefer och frågeassistenter i Norrköpings kommun svara på en enkät om själva genomförandet, vilket 25 personer gjorde. Svaren indikerar hur undersökningen och upplägget har uppfattats.

I utvärderingen framkom både positiva och negativa synpunkter samt förslag på utvecklingsområden.

Positivt:

- information som publicerades i intranätsgruppen
- feedback när frågor uppstod
- enkät och frågor har fungerat för målgruppen
- genomförandet
- planering och samarbete mellan enheter
- brukare haft gott om tid, börjat få rutin och känner sig trygga med tekniken.

Negativt:

- enkäten har inte fungerat för alla
- för årets undersökning har Norrköpings kommun endast tillhandahållit bildstöd i form av pictogrambilder
- frågorna inte är anpassade för personer med större kognitions-svårigheter

- enkäten är för förenklad och kan, av vissa målgrupper, uppfattas som enkel och naiv
- svårt att genomföra undersökningen på grund av pandemin
- bristande intresse bland brukare (önskemål om undersökning vartannat i stället för varje år)
- problem med nätverksuppkoppling (på vissa enheter har personal fått använda privata mobiltelefoner för att brukarna skulle kunna delta).

Exempel på utvecklingsförslag:

- möjlighet att använda widgetbilder för att tydliggöra frågorna
- mer individ- och enhetsanpassade enkäter
- ytterligare information till frågeassistenter om hur de kan stödja brukare
- mer förberedelsestid för brukarnas deltagande
- brukare ska oavsett antal insatser endast behöva besvara en enkät
- kommunen erbjuder biobiljett i syfte att öka svarsfrekvensen
- organisering av frågeassistenter
- översyn av teknik på enheterna.

4. Slutsatser

Brukarna anger både bättre och sämre omdömen om respektive insats. Nedan följer en sammanfattning för respektive insats och avslutningsvis övriga slutsatser.

4.1 Boende med särskild service SoL

Bland brukare med insatsen boende med särskild service SoL som besvarat undersökningen anger:

- cirka en tredjedel att personalen inte alltid bryr sig om dem
- en högre andel 2020 jämfört med 2019 att de får bestämma om saker som är viktiga för dem (lägre andel nationellt)
- en betydligt lägre andel kvinnor än män att de får den hjälp de vill ha
- lägst andel, jämfört med övriga insatser, att de känner sig trygga med personalen
- cirka hälften att de aldrig är rädda för något hemma (högre andel nationellt)
- flertalet att de vet vem de ska prata med om något är dåligt hemma (lägre andel nationellt).

4.2 Boendestöd SoL

Bland brukare med insatsen boendestöd SoL som besvarat undersökningen anger:

- att de i hög utsträckning får bestämma om viktiga saker, trivs med personalen och får den hjälp de vill ha
- flertalet att personalen bryr sig om dem och att de förstår personalen
- en något lägre andel än föregående år att de känner sig trygga med personalen
- de att de i lägre utsträckning än övriga svarande vet vem de kan prata med om de inte är nöjda med sitt stöd (högre andel 2019).

4.3 Daglig verksamhet LSS

Bland de svarande inom daglig verksamhet LSS anger:

- majoriteten att personalen bryr sig om dem, att de får den hjälp de vill ha och att de trivs i sin verksamhet
- de att de i hög uträkning vet vem de ska prata med om något är dåligt
- en fjärdedel att de inte alltid får bestämma om saker som är viktiga för dem
- en femtedel att de inte alltid förstår vad personalen menar
- en fjärdedel att personalen inte pratar så att de förstår
- högst andel att de aldrig känner sig rädda på sin sysselsättning (jämfört med övriga insatser)
- en högre andel män än kvinnor är rädda
- en hög andel att det de gör är viktigt.

4.4 Gruppbostad LSS

Bland de svarande med insatsen gruppbostad LSS anger:

- lägst andel att de får bestämma om viktiga saker
- en lägre andel kvinnor än män att de känner sig trygga med personalen
- nästan 40 procent att de ibland eller alltid är rädda för något hemma
- cirka en femtedel att de inte alltid får den hjälp de vill ha eller att personalen inte alltid bryr sig om dem
- cirka en femtedel att de inte alltid trivs hemma.

4.5 Personlig assistans LSS

Bland de svarande inom personlig assistans anger:

- cirka 40 procent att de inte alltid förstår vad personalen säger
- en relativt hög andel att de känner sig trygga med personalen

- en lägre andel, jämfört med föregående år, att de vet vem de ska prata med om något är dåligt (lägre andel jämfört med nationellt)
- 40 procent att de är med och väljer sina assistenter och drygt hälften att de kan göra det de vill med hjälp av sina assistenter (det framgår av fritextsvaren att pågående pandemi och den enskildes funktionsnedsättning medför hinder för aktivitet och delaktighet i vardagen).

4.6 Servicebostad LSS

Bland de svarande inom servicebostad LSS anger:

- brukarna att de inte alltid får bestämma om viktiga saker, får den hjälp som de vill ha eller att personalen bryr sig om dem
- en knapp tredjedel känner sig inte trygga med alla i personalen
- en lägre andel att de trivs hemma jämfört med inom övriga insatser
- lägre andel kvinnor än män att det trivs
- färre, jämfört med 2019, att de är rädda för något hemma, men cirka en tredjedel är ibland rädda för något.

4.7 Sysselsättning SoL

Bland de svarande inom sysselsättning SoL anger:

- cirka en fjärdedel att de inte får bestämma om saker som är viktiga för dem (en betydligt högre andel bland kvinnor jämfört med män)
- en knapp tredjedel att de inte får den hjälp de vill ha (lägre andel nationellt)
- en femtedel att de inte förstår vad all personal säger
- en tredjedel att personalen inte alltid pratar så att de förstår (lägre jämfört med nationellt)
- majoriteten att de känner sig trygga med personalen och vet vem de ska prata med om något är dåligt
- cirka två tredjedelar att de ibland rädda för något i den verksamhet där de har sin sysselsättning (högre andel nationellt)
- en fjärdedel att de inte alltid trivs på sin sysselsättning
- nästan lika hög andel att det de gör på sin sysselsättning inte är viktigt.

4.8 Övriga slutsatser

- En lägre andel av de svarande inom servicebostad LSS, personlig assistans LSS och boende med särskild service SoL upplever att personalen förstår vad de säger.
- Svarande inom gruppboende LSS anger i lägre utsträckning att personalen pratar med dem så att de förstår. Norrköpings kommun har ett lägre resultat jämfört med riket.

- Kvinnor i boende med särskild service SoL anger i högre grad än män att personalen pratar så att de förslår. Personalen förstår dock inte alltid vad brukarna säger och brukarna förstår heller inte alltid vad personalen menar. De svarande upplever således att de inte kan kommunicera med personalen fullt ut. Kommunikation har därför, liksom föregående år, identifierats som ett förbättringsområde.
- Generellt följer svaren för Norrköpings kommun de nationella svaren, även om det finns vissa skillnader, vilka redogjorts för i texten ovan.
- Det finns även skillnader bland de svarande med avseende på hur kvinnor jämfört med män upplever kvaliteten på sina stödinsatser. Exempelvis anger en högre andel kvinnor inom gruppboende LSS, serviceboende LSS, boende med särskild service SoL men även sysselsättning SoL att de känner sig trygga med personalen.

