

Tyresö kommun  
Förvaltningen för liv och hälsa  
Åsa Tenggren  
Kvalitetscontroller

**TJÄNSTESKRIVELSE**

2019-01-10

1 (5)

Diarienummer

2019/ÄON 0020

Äldre- och omsorgsnämnden

## Resultat från nationella brukarundersökningen inom funktionsnedsättningsområdet LSS 2018

### Förslag till beslut

- Informationen noteras

Förvaltningen för liv och hälsa



Iréne Hededal  
Förvaltningschef



Catrin Ullbrand  
Stabschef



## Sammanfattning

2018 års brukarundersökning visar att merparten av brukarna trivs med sitt boende och sin dagliga verksamhet. Resultatet varierar mellan 80 och 91 procent mellan verksamhetsområdena. Undersökningen visar dock, trots att de flesta är nöjda och trygga med personalen, att brukare inom daglig verksamhet och servicebostad inte alltid känner sig trygga i sin verksamhet.

## Bakgrund

Tyresö kommun genomförde under hösten 2018 den nationella brukarundersökningen inom funktionshinderområdet som tagits fram av SKL och RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser). Undersökningen riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning både inom LSS (Lagen om särskilt stöd och service) och socialpsykiatriverksamheter enligt SoL (Socialtjänstlagen). Tyresö genomförde undersökningen inom LSS-verksamheterna gruppbostad, servicebostad och daglig verksamhet samt inom SoL-verksamheterna bostad med särskild service (Hästsken) och sysselsättning (Jobbverket). Redovisningen av resultaten i denna tjänsteskrivelse kommer dock endast omfatta LSS-verksamheterna då SoL-verksamheterna ligger inom arbetsmarknads- och socialnämndens ansvarsområde.

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i de deltagande verksamheterna, för att sedan tillsammans med brukarna kunna utveckla och förbättra verksamheterna. Brukarundersökningen består av en enkät med åtta-tio frågor, varav en är en bakgrundsfråga och övriga är kvalitetsfrågor inom fyra kvalitetsområden: självbestämmande, bemötande, trygghet och trivsel.

De kommuner och verksamheter som deltar ansvarar själva för det praktiska genomförandet av undersökningen. Undersökningen genomförs med webbenkätverktyget Pict-O-Stat som är anpassat till personer med kognitiv funktionsnedsättning genom både bild och ljudstöd för att underlätta för brukaren att svara på enkäten. Resultatet publiceras i kommun- och landstingsdatabasen Kolada och som kompletterande mått i kommunens kvalitet i korthet (KKIK) och kan användas för jämförelser mellan kommuner, verksamheter och enheter samt mellan kommunala och privata aktörer, liksom över tid.

## Redovisning av resultaten

Undersökningen visar att merparten av brukarna trivs med sitt boende och sin dagliga verksamhet. Resultatet varierar mellan 80 och 91 procent mellan verksamhetsområdena.

### *Resultatet brukarundersökning LSS daglig verksamhet, andelen positiva svar (%) 2017-2018<sup>1</sup>*

Fråga	2017		2018	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Vet vem hen ska kontakta om något är dåligt hemma	84	88	89	89
Verksamheten är viktig för brukaren	78	81	86	84
Får den hjälp som behövs	80	83	86	84
Känner sig trygg med alla i personalen	78	80	84	81
Trivs alltid på sin dagliga verksamhet	80	81	91	83
Aldrig rädd för något på sin dagliga verksamhet	64	73	64	72
Personalen bryr sig om brukaren	82	85	93	87
Personalen pratar så brukaren förstår	76	73	77	75

Mest nöjda med stödet är brukarna med dagliga verksamheten. Där trivs 91 procent av brukarna på sin verksamhet. Det är även en höjning med 11 procent från föregående års undersökning, och ligger högre än snittet i andra kommuner (83 procent). Inom den dagliga verksamheten har även brukarna i hög grad svarat positivt på frågorna som rör kvalitetsområde bemötande. Brukarna upplever att personalen på den dagliga verksamheten bryr sig om dem (93 procent) och att de får den hjälp de behöver (86 procent). Inom kvalitetsområdet trygghet finns det dock en viss tvetydighet. Även om brukarna i stor andel har svarat att de känner sig trygga med personalen på sin dagliga verksamhet (84 procent), har endast 64 procent svarat att de aldrig är rädda för något på sin dagliga verksamhet. 16 procent har svarat att de ofta är rädda för något. Det är en hög andel svarande som upplever rädsla i jämförelse med andra kommuner i landet där snittet ligger på 6 procent.

<sup>1</sup> Daglig verksamhet ingick inte i brukarundersökningen som genomfördes år 2016.

**Resultatet brukarundersökning LSS gruppbostad, andelen positiva svar (%) 2016-2018**

Fråga	2016		2017		2018	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Vet vem hen ska kontakta om något är dåligt hemma			84	85	100	85
Får bestämma om saker som är viktiga hemma	79	73	81	75	73	75
Får den hjälp som behövs	79	79	67	81	82	80
Känner sig trygg med alla i personalen	68	72	80	74	91	76
Trivs alltid hemma	94	83	90	82	82	81
Aldrig rädd för något hemma	39	64	60	66	73	63
Personalen bryr sig om brukaren	89	79	70	83	82	82
Personalen pratar så brukaren förstår	44	68	71	69	100	70

Inom gruppbostad LSS har en stor förbättring skett på frågan om personalen talar så att man förstår. Där svarar 100 procent att så är fallet, vilket kan jämföras med 44 procent vid 2016 års undersökning och 71 procent vid föregående års undersökning. Tyresö ligger även högt i jämförelse med snittet för andra kommuner i landet (70 procent). Även tryggheten inom gruppboستaden har ökat från föregående års mätningar. 73 procent har svarat att de aldrig är rädd för något hemma, vilket är en stor förbättring mot 2016 års resultat som endast var 39 procent och mot föregående år där motsvarande siffra var 60 procent. 91 procent uppger att de känner sig trygg med personalen på boendet, vilket är en ökning med nio procent mot föregående år och betydligt bättre än snittet i landet som ligger på 76 procent. Trots dessa positiva förbättringar har dock trivseln på boendet minskat. 82 procent uppger att de alltid trivs hemma vilket är en minskning med åtta procent mot föregående år.

**Resultatet brukarundersökning LSS servicebostad, andelen positiva svar (%) 2016-2018**

Fråga	2016		2017		2018	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Vet vem hen ska kontakta om något är dåligt hemma			74	82	82	84
Får bestämma om saker som är viktiga hemma	78	82	86	82	80	82
Får den hjälp som behövs	69	76	67	78	86	76
Känner sig trygg med alla i personalen	66	69	63	71	64	71
Trivs med alla i boendepersonalen	81	80	74	75	80	76
Aldrig rädd för något hemma	56	61	70	64	55	63
Personalen bryr sig om brukaren	84	80	81	81	91	82
Personalen pratar så brukaren förstår	63	68	67	68	55	66

Inom servicebostad LSS har tryggheten försämrats från föregående års mätningar. Endast 55 procent uppger att de aldrig är rädda för något hemma och 64 procent anser att de känner sig trygg med all personal. En hög andel uppger dock att de tycker att personalen visat omtanke (91 procent). 80 procent uppger att de trivs med all boendepersonal, vilket är en högre siffra än föregående år (74 procent) och snittet för landet (76 procent).

Resultatet kommer att som nämnts ovan användas som underlag till verksamhetsutveckling tillsammans med brukarna. Det kommer även ligga till grund för måluppfyllelse av kvalitetsmålen och nämndens mål för verksamhetsområdet.