

# Nationell Brukarundersökning FO år 2016



tyresö kommun



## Sammanfattning

Under hösten 2016 har en nationell brukarundersökning inom funktionsnedsättning genomförts i syfte att mäta den brukarupplevda kvaliteten i verksamheterna. I Tyresö har undersökningen genomförts inom bostad med särskild service för vuxna enligt LSS. Brukare i gruppboende och serviceboende har under september och oktober 2016 fått möjlighet att besvara en enkät med totalt åtta frågor. Frågorna avser att fånga tre kvalitetsområden: självbestämmande, trygghet och bemötande. Det ingår också en mer övergripande fråga om trivsel.

Totalt 56 personer har besvarat enkäten, vilket innebär en svarsfrekvens på 60 procent. I gruppboende har 19 personer deltagit i undersökningen (49 procents svarsfrekvens). I serviceboende har 37 personer deltagit (69 procents svarsfrekvens).

Resultatet av brukarundersökningen inom funktionsnedsättning visar att en hög andel av de svarande trivs hemma, 94 procent i gruppboende respektive 81 procent i serviceboende har svarat ja på frågan om de trivs hemma.

75 av landets 290 kommuner har deltagit i undersökningen 2016. Resultatet för Tyresö ligger relativt jämnt både i förhållande till deltagande kommuner i Stockholms län och till samtliga deltagande kommuner i landet, i synnerhet när det gäller resultatet för serviceboende LSS. När det gäller resultatet för gruppboende LSS är variationerna större överlag. Hela resultatet för undersökningen finns att hitta i kommun- och landstingsdatabasen kolada.se.

## Bakgrund

En nationell brukarundersökning riktad till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och daglig verksamhet/sysselsättning enligt LSS och SoL har tagits fram av SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) och RKA (Rådet för främjande av Kommunala Analyser). Undersökningen gäller utförandedelen i respektive verksamhet.

Undersökningen är ett utvecklingsarbete inom ramen för öppna jämförelser när det gäller stöd till personer med funktionsnedsättning. Syftet med undersökningen är att ta fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet i verksamheterna. Resultatet kan på lokal nivå användas för att förbättra och utveckla verksamheterna. År 2015 genomfördes en testgenomgång av undersökningen då cirka 50 kommuner deltog. 2016 har 75 kommuner deltagit, inom olika enkätområden. I Tyresö har undersökningen genomförts inom bostad med särskild service för vuxna enligt LSS.

## Metod

Brukare i bostad med särskild service för vuxna enligt LSS, både i gruppbofastad och servicebofastad, har under september och oktober 2016 erbjudits att besvara en enkät. Det har varit frivilligt att delta och deltagarna har svarat anonymt.

Enkäten innehåller totalt åtta frågor och avser att fånga tre kvalitetsområden: självbestämmande, trygghet och bemötande. Det ingår också en mer övergripande fråga om trivsel.

Enkäten har gått att besvara i pappersform eller på webben via dator eller surfplatta, genom Pict-o-stat light, ett ljud- och bildbaserat webbenkätverktyg som presenterar och förtydligar frågeställningar och svarsalternativ för personer med olika former av kognitiv funktionsnedsättning.<sup>1</sup> Både pappersenkäten och webbenkäten har kunnat besvaras med eller utan bildstöd (pictogram). Webbenkäten har också funnits med eller utan ljud, det vill säga uppläsning av frågor. Det har funnits möjlighet att få hjälp av en stödperson.

## Urval och bortfall

Urvalet för brukarundersökningen i Tyresö, brukare i bostad med särskild service för vuxna enligt LSS, var 93 personer totalt i både gruppbofastad och servicebofastad.

39 personer i gruppbofastad (Villa Persudde, Villa Sjöheden, Villa Skälsåtra, Villa Strand i kommunal regi samt Gränsvägen, Tärningen och Villa Linde som drivs i privat regi).

54 personer i servicebofastad (Alléplan, Angelikagränd, Bollmoravägen, Granbacken, Kanelgränd 22, Kanelgränd 37, Koriandergränd och Pastellgränd, samtliga i kommunal regi).

Svarsfrekvensen totalt var 60 procent (56 personer), 49 procent (19 personer) i gruppbofastad och 69 procent (37 personer) i servicebofastad. Alla som deltagit har inte besvarat samtliga frågor i enkäten. Antalet svarande varierar därför på varje fråga.

---

<sup>1</sup> Pict-o-stat light tillhandahålls av Neonova AB.

## Resultat – sammanfattning per kvalitetsområde

### Självbestämmande

#### Servicebostad

- 78 procent (29 st) svarar 'ja' på frågan om de får bestämma saker som är viktiga för dem hemma, 14 procent (5 st) svarar 'ibland' och 8 procent (3 st) svarar 'nej'.
- 69 procent (25 st) svarar att de får den hjälp de vill ha hemma, 25 procent (9 st) svarar att de får det 'ibland', 6 procent (2 st) svarar att de inte får det ('nej').

#### Gruppbofastad

- 79 procent (15 st) uppger att de får bestämma saker som är viktiga för dem hemma. 16 procent (3 st) svarar 'ibland'. 5 procent (1 st) svarar 'nej'.
- 79 procent (15 st) svarar att de tycker att de får den hjälp de vill ha hemma. 11 procent (2 st) svarar 'ibland' och 11 procent (2 st) svarar 'nej'.

### Bemötande

#### Servicebostad

- 84 procent (31 st) svarar att personalen bryr sig om dem, 16 procent (6 st) svarar 'ibland'. Ingen svarar 'nej'.
- 63 procent (22 st) svarar att 'alla' i personalen pratar med dem så att de förstår vad de menar. 31 procent (11 st) svarar att 'några' i personalen gör det. 6 procent (2 st) svarar 'ingen'.

#### Gruppbofastad

- 89 procent (17 st) svarar 'ja' på frågan om personalen bryr sig om dem. 11 procent (2 st) svarar 'nej'.
- 44 procent (8 st) uppger att 'alla' i personalen pratar med dem så att de förstår vad de menar och 50 procent (9 st) svarar att 'några' i personalen gör det. 6 procent (1 st) svarar 'ingen'.

### Trygghet och trivsel

#### Servicebostad

- 66 procent (23 st) uppger att de känner sig trygga med 'alla' i personalen. 31 procent (11 st) svarar med 'några' och 3 procent (1 st) svarar med 'ingen'.
- 56 procent (20 st) uppger att de 'aldrig' är rädda för något hemma.

36 procent (13 st) svarar att de är rädda 'ibland' och 8 procent (3 st) svarar 'ofta'.




- 81 procent (29 st) svarar 'ja' på frågan om de trivs hemma. 19 procent (7 st) svarar 'ibland'. Ingen svarar 'nej' på denna fråga.

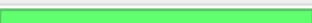
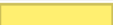

#### Gruppbostad

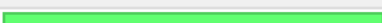

- 68 procent (13 st) svarar att de känner sig trygga med 'alla' i personalen, 21 procent (4 st) svarar att de känner sig trygga med 'några', 11 procent (2 st) svarar med 'ingen'.
- 39 procent (7 st) svarar 'aldrig' på frågan om de är rädda för något hemma, 44 procent (8 st) svarar att de är rädda 'ibland', 17 procent (3 st) svarar 'ofta'.
- 94 procent (17 st) svarar 'ja' på frågan om de trivs hemma, 6 procent (1 st) svarar 'nej'.

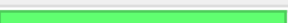
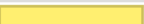

## Resultat – Frågorna per boendeform


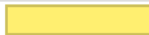

### Servicebostad


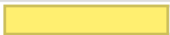

1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma? - Självbestämmande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	29 / 37	78.38 %	
Ibland	5 / 37	13.51 %	
Nej	3 / 37	8.11 %	



2. Får du den hjälp du vill ha hemma? - Självbestämmande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	25 / 36	69.44 %	
Ibland	9 / 36	25.00 %	
Nej	2 / 36	5.56 %	


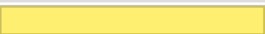

3. Bryr sig personalen om dig? - Bemötande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	31 / 37	83.78 %	
Ibland	6 / 37	16.22 %	
Nej	0 / 37	0 %	

4. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar? - Bemötande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Alla	22 / 35	62.86 %	
Några	11 / 35	31.43 %	
Ingen	2 / 35	5.71 %	




5. Känner du dig trygg med personalen? - Trygghet 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Alla	23 / 35	65.71 %	
Några	11 / 35	31.43 %	
Ingen	1 / 35	2.86 %	

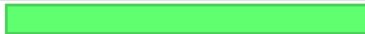


6. Är du rädd för något hemma? - Trygghet 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Aldrig	20 / 36	55.56 %	
Ibland	13 / 36	36.11 %	
Ofta	3 / 36	8.33 %	



7. Trivs du hemma? - Trivsel 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	29 / 36	80.56 %	
Ibland	7 / 36	19.44 %	
Nej	0 / 36	0 %	


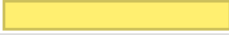

8. Är du kvinna eller man? - Bakgrund 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Kvinna	14 / 36	38.89 %	
Man	21 / 36	58.33 %	
Annat	1 / 36	2.78 %	




## Gruppbostad




1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma? - Själbestämmande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	15 / 19	78.95 %	
Ibland	3 / 19	15.79 %	
Nej	1 / 19	5.26 %	



2. Får du den hjälp du vill ha hemma? - Själbestämmande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	15 / 19	78.95 %	
Ibland	2 / 19	10.53 %	
Nej	2 / 19	10.53 %	




3. Bryr sig personalen om dig? - Bemötande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	17 / 19	89.47 %	
Ibland	0 / 19	0 %	
Nej	2 / 19	10.53 %	

4. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar? - Bemötande 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Alla	8 / 18	44.44 %	
Några	9 / 18	50.00 %	
Ingen	1 / 18	5.56 %	

5. Känner du dig trygg med personalen? - Trygghet 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Alla	13 / 19	68.42 %	
Några	4 / 19	21.05 %	
Ingen	2 / 19	10.53 %	

6. Är du rädd för något hemma? - Trygghet 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Aldrig	7 / 18	38.89 %	
Ibland	8 / 18	44.44 %	
Ofta	3 / 18	16.67 %	

7. Trivs du hemma? - Trivsel 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	17 / 18	94.44 %	
Ibland	0 / 18	0 %	
Nej	1 / 18	5.56 %	

8. Är du kvinna eller man? - Bakgrund 2016			
Svar	Antal svar	Procent	
Kvinna	7 / 19	36.84 %	
Man	11 / 19	57.89 %	
Annat	1 / 19	5.26 %	

### Frågor där andelen positiva svar är högst

Andelen positiva svar är högst när det gäller *personalens omtanke* (bryr sig personalen om dig?) samt *trivsel* (trivs du hemma?).

Över 80 procent i både servicebostad och gruppbofastad har svarat ja på båda dessa frågor. 94 procent i gruppbofastad har svarat ja på frågan om de trivs hemma.

Män i servicebostad är överlag mer positiva än kvinnor när det gäller de flesta frågor. På frågan 'Känner du dig trygg med personalen?' svarar dock kvinnor något mer positivt.

### Frågor där andelen positiva svar är lägst

Andelen positiva svar är lägst när det gäller området *aldrig rädd för något hemma* (är du rädd för något hemma?) samt *personalen pratar så att brukaren förstår* (pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?).

I gruppbofastad är det under 45 procent som svarar att 'alla' i personalen pratar med dem så att de förstår vad de menar, 50 procent svarar att 'några' gör det. I servicebostad är det på samma fråga 67 procent som svarar 'alla' respektive

26 procent som svarar 'några'. Det är bara en person i gruppboende och två personer i serviceboende som svarar att 'ingen' i personalen pratar med dem så att de förstår vad de menar.

39 procent i gruppboende svarar att de 'aldrig' är rädda för något hemma. I serviceboende är motsvarande siffra 56 procent.

I serviceboende är det betydligt större andel av männen som svarar att de 'aldrig' är rädda för något (76 procent) jämfört med kvinnor (26 procent). 64 procent av kvinnorna uppger att de är rädda för något hemma 'ibland'.

### **Vad säger resultatet?**

En viktig faktor ur ett kvalitetsperspektiv och när det gäller vilka slutsatser man kan dra av ett resultat från en undersökning är svarsfrekvensen. En högre svarsfrekvens medför ett tillförlitligare resultat. Ett större bortfall innebär på motsvarande sätt att resultatet bör tolkas med mer försiktighet.

Svarsfrekvensen totalt för både serviceboende och gruppboende var 60 procent (56 av totalt 93 personer). Resultatet kan inte anses representativt för hela målgruppen. Andelen som deltagit i undersökningen inom gruppboende är exempelvis 46 procent (motsvarande 19 personer). Slutsatser kan enbart dras utifrån de som har svarat.

Det finns en stor variation inom målgruppen för brukarundersökningen när det gäller grad av funktionsnedsättning och kognitiv förmåga vilket innebär att alla svarat utifrån olika förutsättningar att delta.

På sikt har SKL för avsikt att utveckla undersökningen så att även företrädare för brukare kan svara på enkäten. Svaren kommer då att redovisas som företrädarens svar, inte som brukarens.

I den här undersökningen har det inte funnits möjlighet att ställa öppna frågor eller följdfrågor. För att få större kunskap om vad svaren står för krävs en mer djupgående undersökning.

### **Det nationella resultatet**

I januari 2017 publicerades det nationella resultatet i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada. Resultatet har sammanställts i nyckeltal som står för andel av samtliga som svarat. Nyckeltalet speglar enbart ett svarsalternativ, det mest positiva av de tre svarsalternativen som brukaren haft att välja mellan. När det exempelvis avser området *aldrig rädd för något hemma* har man räknat antal personer boende i gruppboende LSS som har svarat 'aldrig' på frågan 'Är du rädd för något hemma?' och dividerat det med samtliga personer boende i



gruppbofastad LSS som har besvarat frågan. Således presenteras inte andel svarande för de två andra alternativen 'ibland' och 'ofta' i resultatet.

75 av landets 290 kommuner har deltagit i undersökningen 2016. Tyresös resultat ligger relativt jämnt i nivå både i förhållande till deltagande kommuner i Stockholms län och till samtliga deltagande kommuner i landet, i synnerhet när det gäller resultatet för servicebofastad LSS. När det gäller resultatet för gruppbofastad LSS är variationerna betydligt större mellan alla kommuner.

Resultatet säger dock inte något om variationer när det gäller urval och bortfall i andra kommuner eller om variationer i tillämpning av metod.

## Gruppbofastad

När det gäller resultatet inom gruppbofastad LSS visar en jämförelse att Tyresö ligger högre än både Stockholms län och alla kommuner när det gäller *personalens omtanke* (bryr sig personalen om dig?) samt *trivsel* (*trivs du hemma?*).

Lägre resultat i jämförelse har Tyresö när det gäller områdena *aldrig rädd för något hemma* (är du rädd för något hemma?) samt *personalen pratar så att brukaren förstår* (pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?).

		2016
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - aldrig rädd för något hemma, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	64
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - aldrig rädd för något hemma, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	62
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - aldrig rädd för något hemma, andel (%)	Tyresö	39
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - inflytande, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	73
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - inflytande, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	78
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - inflytande, andel (%)	Tyresö	79
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - personalen pratar så brukaren förstår, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	68
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - personalen pratar så brukaren förstår, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	65
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - personalen pratar så brukaren förstår, andel (%)	Tyresö	44
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - personalens omtanke, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	79
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - personalens omtanke, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	85
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - personalens omtanke, andel (%)	Tyresö	89
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - rätt stöd, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	78
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - rätt stöd, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	75
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - rätt stöd, andel (%)	Tyresö	79
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - trivsel, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	83
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - trivsel, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	87
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - trivsel, andel (%)	Tyresö	94
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - trygg med personal, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	73
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - trygg med personal, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	69
Brukarbedömning gruppbofastad LSS - trygg med personal, andel (%)	Tyresö	68

## Servicebostad

Tyresös resultat inom servicebostad LSS skiljer sig marginellt i förhållande till resultatet för Stockholms läns kommuner och samtliga kommuner.

Något högre resultat i förhållande till alla kommuner visar Tyresö när det gäller *personalens omtanke* (bryr sig personalen om dig?). På frågan om *trivsel* (*trivs du hemma?*), ligger Tyresö högre både i jämförelse med Stockholms län och alla kommuner.

Något lägre resultat har Tyresö när det gäller områdena *aldrig rädd för något hemma*, *inflytande* (får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?) samt *rätt stöd* (får du den hjälp du vill ha hemma?).

		2016
Brukarbedömning servicebostad LSS - aldrig rädd för något hemma, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	62
Brukarbedömning servicebostad LSS - aldrig rädd för något hemma, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	59
Brukarbedömning servicebostad LSS - aldrig rädd för något hemma, andel (%)	Tyresö	56
Brukarbedömning servicebostad LSS - inflytande, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	82
Brukarbedömning servicebostad LSS - inflytande, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	82
Brukarbedömning servicebostad LSS - inflytande, andel (%)	Tyresö	78
Brukarbedömning servicebostad LSS - personalen pratar så brukaren förstår, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	68
Brukarbedömning servicebostad LSS - personalen pratar så brukaren förstår, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	63
Brukarbedömning servicebostad LSS - personalen pratar så brukaren förstår, andel (%)	Tyresö	63
Brukarbedömning servicebostad LSS - personalens omtanke, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	81
Brukarbedömning servicebostad LSS - personalens omtanke, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	86
Brukarbedömning servicebostad LSS - personalens omtanke, andel (%)	Tyresö	84
Brukarbedömning servicebostad LSS - rätt stöd, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	77
Brukarbedömning servicebostad LSS - rätt stöd, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	74
Brukarbedömning servicebostad LSS - rätt stöd, andel (%)	Tyresö	69
Brukarbedömning servicebostad LSS - trivsel, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	79
Brukarbedömning servicebostad LSS - trivsel, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	76
Brukarbedömning servicebostad LSS - trivsel, andel (%)	Tyresö	81
Brukarbedömning servicebostad LSS - trygg med personal, andel (%)	Alla kommuner (ovägt medel)	67
Brukarbedömning servicebostad LSS - trygg med personal, andel (%)	Stockholms län (ovägt medel)	67
Brukarbedömning servicebostad LSS - trygg med personal, andel (%)	Tyresö	66