

Handläggare
Åsa Tenggren
Kommunstyrelseförvaltningen
Kvalitetskontroller
Asa.tenggren@tyreso.se
08-578 294 81

Handlingstyp
Tjänsteskrivelse
Datum
2022-02-25

Sida
1 (6)
Diarienummer
2022/ÄON 0020

Mottagare
Äldre- och omsorgsnämnden

Resultat från nationella brukarundersökningen inom funktionsnedsättningsområdet LSS 2021

Äldre- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut till äldre- och omsorgsnämnden

- Informationen noteras

Äldre- och omsorgsförvaltningen

John Henriksson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Undersökningen visar övergripande på ett gott och förbättrat resultat inom både gruppboendena, serviceboendena och den dagliga verksamheten. Verksamheten ser positivt på att tryggheten ökat inom daglig verksamhet och gruppboendena, trots det otrygga läget som pandemin inneburit för 2021. Att öka tryggheten inom serviceboendena kommer vara fortsatt huvudfokus för verksamhetsutvecklingen under 2022. Förvaltningen kommer även att arbeta med att skapa bättre möjligheter för kommunikation, till exempel genom att tillämpa hjälpmedel.

Äldre- och omsorgsförvaltningen föreslår att äldre- och omsorgsnämnden noterar informationen.

Beskrivning av ärendet

Tyresö kommun genomförde under hösten 2020 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).

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 är anpassad 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.

Resultat gruppbostad

Totalt erbjöds 48 boende på LSS- gruppbostäderna i egen regi samt Gränsvägen, Tärningen och Villa Linde att svara på enkäten inom gruppbostad. Totalt svarade 35 boende, vilket innebär en svarsfrekvens på 73 procent. 67 procent av de svarande var män och 33 procent var kvinnor.

Tabell Gruppbostad: Andel (%) positiva svarande inom respektive kvalitetsområde, Tyresö 2019-2021 (Kolada.se)

Kvalitetsområde	2019		2020		2021	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Inflytande	95	78	84	77	85	78
Rätt stöd	100	80	88	82	97	81
Kommunikation - Personal pratar så brukaren förstår	89	68	87	69	88	72
Kommunikation - Personal förstår brukaren	74	67	81	69	82	71

Omtanke	84	83	87	83	79	83
Förtroende för personalen	74	74	78	75	85	77
Trygghet	53	63	56	65	70	66
Trivsel	89	80	91	83	91	82
Synpunkter	89	86	88	85	85	85

Undersökningen visar på ett allmänt gott resultat. 91 procent av de svarande trivs i sitt boende, vilket är samma resultat som föregående år och fortsatt högre än snittet för andra deltagande kommuner (82 procent). 97 procent upplever att de får det stöd man önskar, vilket är en ökning från föregående år och högre än snittet för andra kommuner. Förvaltningen bedömer att det är en effekt av verksamhetens förbättringsarbete med genomförandeplanerna som genomförts under året. Positivt är också att tryggheten har ökat och att 70 procent av de svarande aldrig är rädd för något hemma.

Även boendes förtroende för personalen har ökat markant och uppgår till 85 procent, vilket också är en bra bit över snittet för deltagande kommuner. Resultatet är dock motsägelsefullt, då andelen boende som tycker att personalen visar omsorg har minskat till 79 procent, vilket även är lägre än snittet för deltagande kommuner (83 procent). En förklaring till minskningen kan vara att det har arbetat fler vikarier i verksamheten på grund av pandemin, och att personalomsättningen varit relativt stor inom vissa boenden under året. Det tar tid för ny personal och boende att lära känna varandra, och ny personal kanske inte upplevs som lika omsorgsfull som dem man har en anknytning till. En annan förklaring kan vara att personalen arbetar med munskydd på grund av pandemin, och i och med det försvårat kommunikationen som minspel.

Resultat servicebostad

68 boende erbjöds att svara på enkäten inom servicebostad. Av dem svarade 49 personer, vilket innebär en svarsfrekvens på 72 procent. 57 procent av de svarande var män och 43 procent var kvinnor.

Tabell Servicebostad: Andel (%) positiva svarande inom respektive kvalitetsområde, Tyresö 2019-2021 (Kolada.se)

Kvalitetsområde	2019		2020		2021	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Inflytande	82	83	86	79	88	82
Rätt stöd	77	78	76	76	76	79
Omtanke	87	84	88	81	92	84

Kommunikation - Personal pratar så brukaren förstår	69	69	76	67	61	68
Kommunikation - Personal förstår brukaren	68	71	84	71	67	72
Förtroende för personalen	67	74	72	73	69	73
Trygghet	61	65	64	67	55	66
Trivsel	69	76	78	76	81	78
Synpunkter	87	85	82	82	86	83

Även undersökningen inom servicebostäderna visar på ett gott resultat. 92 procent upplever att personalen visar dem omtanke, vilket är en ökning från förra året och över snittet för deltagande kommuner (84 procent). Även svarande som tycker de får bestämma över saker som är viktiga hemma (inflytande) har ökat och uppgår till 88 procent. Även trivseln har ökat sedan föregående års mätning och ligger över snittet för andra deltagande kommuner.

Kommunikationen har dock minskat, både gällande andelen som tycker att de blir förstådda av personalen och att personalen pratar så att de förstår. Även detta resultat tror förvaltningen kan vara ett resultat av att personal bär munskydd som gör att det både kan vara svårare att uppfatta vad som sägs samt att minspelet går förlorat. Förvaltningen ser ett behov av att stärka kommunikationen inom serviceboendena, till exempel genom att använda hjälpmedel i större utsträckning. Även förtroendet för personalen har minskat något inom serviceboendena.

Inom serviceboendena har den upplevda tryggheten minskat från föregående års undersökning. 55 procent uppger att de aldrig är rädda för något hemma, 37 procent att de ibland är rädda och 8 procent att de ofta är rädda för något hemma. Framförallt är det kvinnor som upplever att de är rädda – 48 procent av de kvinnliga svarande är ibland rädda och 10 procent är ofta rädda. Även förtroendet för personalen har minskat något, men där är inte könsskillnaderna lika markanta. Det som kan ha påverkat resultatet är pandemin samt att flera av servicebostäderna ligger på bottenplan vilket kan upplevas som otryggt.

Resultat daglig verksamhet

96 brukare erbjöds att svara på enkäten inom daglig verksamhet. Totalt svarade 39 personer, vilket är en svarsfrekvens på 41 procent. Av de svarande var 53 procent män och 47 procent kvinnor.

Tabell Daglig verksamhet: Andel (%) positiva svarande inom respektive kvalitetsområde, Tyresö 2019-2021 (Kolada.se)

Kvalitetsområde	2019		2020		2021	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Inflytande	78	73	85	73	95	75
Rätt stöd	88	85	89	86	95	86
Omtanke	92	88	94	89	97	89
Kommunikation - Personal pratar så brukaren förstår	82	76	83	76	79	77
Kommunikation - Personal förstår brukaren	78	76	81	77	77	77
Förtroende för personalen	88	81	77	83	92	83
Trygghet	58	73	66	73	78	73
Trivsel	90	82	91	83	92	85
Betydelse	86	82	89	83	92	83
Synpunkter	88	90	93	88	95	90

Resultatet visar på att brukarna i huvudsak är nöjda med den dagliga verksamheten. Verksamheten har inom de flesta områden förbättrat sina resultat, och ligger över snittet för andra deltagande kommuner. Trivseln är fortsatt god - 92 procent trivs alltid på sin dagliga verksamhet och 92 procent tycker att den dagliga verksamheten är viktig för dem. Andelen som upplever att de har möjlighet till inflytande i verksamheten har ökat sedan tidigare års mätningar – 95 procent känner att de har inflytande i verksamheten. Även andelen som tycker att de får det stöd de önskar är mycket högt (95 procent). Förvaltningen bedömer att det är ett resultat av verksamhetens arbete med deltagar-APT som skapar förutsättningar för delaktighet samt utvecklingsarbetet med genomförandeplaner som bedrivits under året.

Hela 97 procent tycker att personalen visar dem omtanke, och andelen som har förtroendet för personalen har ökat till 92 procent. Även tryggheten har ökat, vilket är en effekt av att trygghet har varit ett tema på deltagar-APT. Brukarna har pratat om känslor, hur rädsla känns och hur man gör för att känna sig trygg.

Det område som dock har minskat, är kommunikationen. Även inom den dagliga verksamheten arbetar personal med munskydd. Inom verksamheten har även personalförändringar genomförts under året, vilket inneburit att vissa

brukare har fått för dem ny personal att lära känna, vilket kan vara en bidragande orsak till det försämrade resultatet.

Verksamhetsutveckling

Som tidigare nämnts syftar brukarundersökningen till att identifiera utvecklingsområden som ska ligga till grund för verksamhetsutvecklingen - i samverkan med brukarna. Verksamheten ser positivt på att tryggheten ökat inom daglig verksamhet och gruppboendena, trots det otrygga läget som pandemin inneburit för 2021. Att öka tryggheten inom serviceboendena kommer vara fortsatt huvudfokus för verksamhetsutvecklingen under 2022. Förvaltningen kommer även att arbeta med att skapa bättre möjligheter för kommunikation, till exempel genom att tillämpa hjälpmedel.

Äldre- och omsorgsförvaltningen föreslår att äldre- och omsorgsnämnden noterar informationen. Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

En prövning av barnets bästa har inte gjorts då det inte anses relevant för ärendet.