



Vad tycker du?

Medborgarundersökning i sektor LSS hösten 2018

Författare: Ann-Christin Rydén-Persson
Kvalitetsansvarig / Sektor LSS
Östersunds kommun



Innehållsförteckning

1. Inledning	s.3
2. Bakgrund.....	s.3
3. Syfte och frågeställningar.....	s.4
4. Metod.....	s.4
5. Resultat	s.6
6. Sammanfattning.....	s.11

1. Inledning

Medborgarundersökning i Sektor LSS 2018

Hösten 2018 genomförde Sektor LSS sin 5:e medborgarundersökning.

Med stöd av webbverktyget **Pict-o-stat** har frågor ställts gällande upplevd kvalitet i sektor LSS riktad till medborgare som bor i LSS/ SoL - bostad. Medborgare som bor i LSS eller SOL bostad har i olika forum erbjudits svara på undersökningen. 87 medborgare tackade ja till att delta

2. Bakgrund

Rättigheter för personer med funktionsnedsättning

Sveriges regering beslöt 2008 att följa innehållet i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning. I konventionen betonas alla människors lika värde, betydelsen av individuellt självbestämmande och oberoende samt rätten att göra aktiva och egna val. Personer med funktionsnedsättning har rätt att aktivt delta i beslutsfattande, inte minst sådana beslut man själv är berörd av. (Sveriges internationella överenskommelser, SÖ 2088:26)

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS kom 1994 och skall säkerställa rätten till stöd för gruppen människor med omfattande funktionsnedsättning. Den enskilde ska genom insatserna i lagen tillförsäkras goda levnadsvillkor och ges möjlighet att leva som andra och med full delaktighet i samhällslivet. Vidare anges i lagen att den enskilde ska beredas möjlighet till inflytande och medbestämmande över insatserna. (Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade; 1993:387)

Nationell jämförelse

Sveriges kommuner och Landsting (SKL) har i sitt arbete med Öppna jämförelser även anmodat kommunerna att ställa frågor riktade till denna målgrupp.

SKL har de senaste två åren erbjudit landets kommuner att delta i en nationell brukarundersökning med stöd av verktyget Pict-o-stat. Sektor LSS har även 2018 valt att genomföra undersökningen i egen regi då detta gett oss förutsättningar att anpassa frågorna till vår verksamhet och göra jämförelser med tidigare undersökningar.

Pict-o-stat

Vid genomförandet av 2018 års medborgarsökning har sektor LSS för 5:e året i rad valt att använda enkätverktyget Pict-o-stat från företaget Neonova. Verktyget är speciellt framtaget för personer med kognitiva funktionsnedsättningar. Avtal tecknades för perioden oktober–december 2018. Till verktyget hör en mängd lättlästa frågor som tidigare prövats för att passa en så stor del av målgruppen som möjligt. Frågorna sorteras in i olika kvalitetsområden som beskriver det område frågan berör. Vi har 2018 valt att anpassa metod och frågor då vi bedömt att detta skapat ökad tydlighet för medborgare.

Enkäten besvaras med stöd av I-pad eller via dator med internetanslutning.

3. Syfte och frågeställningar

Enkätundersökningen genomfördes med syfte att ta del av medborgares uppfattning kring ett antal kvalitetsområden. Avsikten har varit att identifiera förbättringsområden.

Undersökningen är också en del av det långsiktiga arbetet i sektor LSS med syfte att öka medborgares möjlighet till inflytande och delaktighet.

De frågeområden som valdes ut vid denna undersökning var:

- Kommunikation
- Trygghet
- Delaktighet och inflytande

Kommunikation och anpassad individuell kommunikation är av största betydelse för att skapa möjlighet till delaktighet och inflytande för den enskilde.

Med trygghet avses i denna undersökning att få information om medborgarna upplever att personalen är snäll och om medborgare vet vem hen kan prata med om man upplever att personalen inte är snäll eller man upplever att något är fel.

Delaktighet och inflytande handlar om den egna upplevelsen av att få förutsättningar och möjligheter. Att utifrån den egna förmågan vara delaktig och få inflytande för att kunna påverka sin vardag.

Medborgares kännedom om på vilka sätt man kan ta kontakt med personal och upplevelsen av att få hjälp när man behöver.

4. Metod

Arbetets upplägg

Vid årets medborgarundersökning erbjöds för första gången nästan alla medborgare i de 10 utvalda i LSS/SoL bostäderna att svara på enkäten. (Tidigare år har ett antal slumpmässigt utvalda personer erbjudits delta.) Det har också funnits möjlighet för medborgare att delta vid andra tillfällen tex. vid Himla Liv, Teater Barda, disco och danskvällar.

Medarbetare från sektor LSS har gett stöd till de personer som önskat hjälp att svara på frågorna. Dessa medarbetare kallar vi "hjälpare". (5 personer har fungerat som hjälpare) Två av hjälparna har varit ansvariga för att erbjuda medborgare att delta i undersökningen vid de utvalda LSS/ SoL bostäderna.

Information till medborgare boende i LSS/ SoL bostad om Pict-o-stat projektet och erbjudande om att delta har skett vid flera tillfällen av enhetschefer, medarbetare och av hjälpare. Om personen tackade ja till att delta gavs ett muntligt samtycke från den enskilde. Svaren på undersökningen är anonyma. Då medborgaren själv inte kunnat besvara enkätfrågorna men uttryckt en önskan om att delta fanns hjälpare som kunde bistå.

De hjälpare som bistod personerna vid genomförandet arbetade ej på de aktuella LSS/SoL bostäderna. Denna metod är vald för att ge medborgare möjlighet till anonymitet och skapa förutsättningar för en bättre maktbalans. Hjälpare har fått information om hur enkätverktyget fungerar och vad hjälparen bör tänka på i mötet med den enskilde.

Arbetet har följt den tidplan som inledningsvis togs fram.

Enkäter och frågor

Sektorchef valde ut ett antal frågor som ansågs vara speciellt viktiga att följa enligt uppdrag från Vård- och omsorgsnämnden. Frågorna är förknippade med begreppen trygghet, delaktighet och kommunikation dvs. frågeställningar som antas ha betydelse för brukarnöjdhet. Enkäten har bestått av 10 frågor. De flesta frågor har funnits med vid tidigare genomförda enkäter.

Teknik

Deltagarna har haft möjlighet att svara på enkäten med hjälp av Ipad platta med pekskärm. Till skillnad från föregående års brukarundersökningar har frågan i år tydliggjorts av en röstuppläst kort förklaring av aktuell fråga. Detta för att skapa ökade förutsättningar att förstå innebörden av frågan.

Deltagande och bortfall

Totalt har 87 personer deltagit i undersökningen. Inget speciellt antal medborgare erbjöds delta och därför har inte svarsfrekvens och bortfall beräknats.

Kön: 47 män och 40 kvinnor

Felkällor

I samband med datainsamlingen kan olika fel uppstå. Felen kan bl.a. bero på hur frågorna är ställda samt hur medborgare tolkat och förstått frågorna.

5. Resultat

I vår tolkning betraktar vi svar på över 70 % som ett tillfredställande resultat med undantag för fråga 4.

Frågorna 3 och 6 kräver även de ett fortsatt aktivt förbättringsarbete med **särskilda åtgärder** för att **skapa ökad trygghet för alla personer** som bor i LSS/ SoL-bostad.

Fråga 1.

Har du varit med och bestämt det som står i din genomförandeplan?

(Delaktighet/inflytande)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2015
Ja	66 / 86	77%	66,67 %	93,85 %	78,79%
Vet inte	10 / 86	12%	20,00 %	-----	-----
Nej	10 / 86	11 %	13,33 %	6,15 %	1,52 %

Resultatet visar att det arbete som pågår i sektor LSS gällande medborgares delaktighet, inflytande och anpassad kommunikation i någon mån har gett önskad effekt under det senaste året. En förklaring till det något förbättrade resultatet skulle kunna vara att frågan formulerats annorlunda och kanske har varit lättare för en del medborgare att förstå.

Kommentarer från medborgare:

- ❖ *Vet inte vad ordet betyder, men har hört det*

Fråga 2.

Får du bestämma vad du gör på din fritid?

(Självbestämmande, delaktighet/inflytande.)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2015
Ja	71 / 87	82 %	84,93 %	-----	96,88 % (62/64)
Ibland	14/ 87	16 %	10,96 %	-----	1,56 % (1 person)
Nej	2 / 87	2 %	4,11 %	-----	1,56 % (1 person)

Svaren ger en bild av att de flesta medborgare i hög grad upplever att de får bestämma vad de skall göra på sin fritid.

Fråga 3.

Förstår du vad personalen säger till dig?

(Delaktighet/inflytande/ kommunikation /trygghet)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2015
Ja/ Alla	54/87	62 %	58,67 %	70,77 %	71,21 %
Ibland/ Några	31/87	36 %	38,67 %	24,62 %	25,76 %
Nej / Ingen	2/87	2 %	2,67 %	4,62 %	3,03 %

Svaren visar att denna fråga är **fortsatt viktig för kontaktmannen** och övrig personal att samtala med medborgaren om. Viktigt för personal att inhämta **kunskaper** avseende den enskildes eventuella **behov av kommunikationsstöd**.



Kommentarer från medborgare:

- ❖ *Ibland använder personalen svåra ord*
- ❖ *Ibland är det svårt beroende på vad som är på tal, vissa ord kan vara obegripliga*

Fråga 4.

Är du rädd för någon personal?

(Trygghet)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2015
Ja 	14/87	16 %	6,67 %	20,00 %	15,63 %
Ibland	_____	_____	8,00 %	12,31 %	4,68 %
Nej 	73/87	84 %	85,33 %	67,69 %	79,68 %

Mätningen anger att 14 personer (av 87) upplever rädsla för någon personal. **Andelen medborgare som upplever rädsla för personalen är fortsatt hög och är inte acceptabel.** Enhetschef och personal har ett stort ansvar för **att på olika sätt kommunicera** och ta reda på om den boende är trygg i sin LSS/SoL-bostad och om inte personen är trygg försöka ta reda på orsakerna till detta. **Fokusgruppsintervjuer har genomförts under 2018 för att ta reda på vad dessa rädslor kan handla om.** (Se sammanfattning). EC har ansvar för att säkerställa att personal har kunskap gällande betydelsen av ett individuellt anpassat kommunikationsstöd samt handleda personal i hur/ på vilka olika sätt personal kan ta ansvar för relationen när medborgare visar tecken på otrygghet.

Fråga 5.

Bryr sig personalen om hur du har det?

(Trygghet.)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2015
Ja	63 /87	73 %	77,03 %	73,33 %	83,33 %
Ibland	21/ 87	24 %	13,51 %	20,00 %	10,61 %
Nej	3/ 87	3 %	9,46 %	6,15 %	6,06 %

Andelen personer som svarat nej har minskat i jämförelse med föregående år.

Kommentarer från medborgare:

- ❖ *Om tid finns för att bry sig gör dom det, men det är olika. Vissa bryr sig mer än andra. Vissa bryr sig kanske på fel sätt.*
- ❖ *Dom är duktiga på att lyssna på vad man säger*
- ❖ *Bara vissa – inte alla*
- ❖ *Jag lyssnar - men gör tvärtmot i vissa lägen*

Fråga 6.

Vet du vem du kan prata med om personalen inte är snäll?

(Trygghet)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2015	2014
Ja	70 /86	81 %	61,64 %	92,31 %	73,44 %	73,68 %
Nej	16 /86	19 %	38,36 %	7,69 %	26,56 %	26,32 %

Ett positivt resultat. Målet har över ett antal år varit att öka kunskapen om vem medborgaren kan vända sig till i dessa eventuella situationer.

Kommentarer från medborgare:

- ❖ *Det har aldrig varit något problem*
- ❖ *Jag kan prata med personalen*
- ❖ *Det skulle vara bra att få veta vem man kan prata med. Jag vet vem som är personalens chef, men jag känner inte honom. Jag har inte hans telefonnummer.*
- ❖ *Kan vara bra att veta vem man skall prata med om personalen inte sköter sitt jobb.*
- ❖ *Då pratar jag med chefen Fredrik.*

Fråga 7.

Visar personalen dig att du kan välja att göra olika saker på din fritid?

(Självbestämmande, delaktighet/inflytande/kommunikation /trygghet.)

SVAR	Antal svar	2018
Ja	69 / 84	82 %
Nej	15 / 84	18 %

Svaren ger en bild av att många medborgare i hög grad upplever att de får olika alternativ att välja på gällande å sin fritid. Resultatet på fråga 2 och 7 bekräftar att medborgare i hög utsträckning upplever inflytande och delaktighet gällande sin fritid.

Kommentarer från medborgare:

- ❖ Jag har hyfsad koll själv, personalen behöver inte visa mig men kanske andra
- ❖ De visar mig de olika papperen på olika saker, men jag tackar ofta nej pga ointresse
- ❖ Personalen visar sidan från fritid och rekreation, tex. dans och helgaktiviteter

Fråga 8.

Lyssnar personalen på dej om du vill prata om något?

(Delaktighet/inflytande/kommunikation /trygghet.)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2014	2015
Ja	60/86	70 %	68,00 %	75,00 %	65,79	76,56 %
Ibland	21/86	25 %	25,33 %	18,75 %	28,95	14,06 %
Nej	5/86	5 %	6,67 %	6,25 %	5,26	9,38 %

Svaren Ja och Ibland ger en bild av att de flesta medborgare upplever att personalen lyssnar.

Kommentarer från medborgare:

- ❖ Det är olika regler för olika personer. Tycker jag är fel, borde vara lika för alla.
- ❖ Vissa är bättre på att lyssna, vissa lyssnar inte alls eller väljer att inte lyssna. Sen beror det på om det finns tid för att lyssna på mig eller inte.

Fråga 9

Vet du vem du kan prata med om du tycker någonting är fel?

(Kommunikation och Trygghet)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2015
Ja	77 / 84	92 %	81,94 %	83,33% (Vet ej 13,64%)
Nej	7 / 84	8 %	18,06 %	3,03%

En mycket viktig fråga för kontaktman och chef att samtala med medborgare om och som Sektor LSS betonat under några år. Årets svar visar nu ett positivt resultat.

Kommentarer från medborgare:

- ❖ *Beror på vad det gäller. Gäller det personal så vet jag – gäller det boendet så vet jag inte.*
- ❖ *Kontaktmannen på boendet*
- ❖ *Chefen eller min kontaktman*

Fråga 10.

Vågar du berätta för personalen när något inte är bra?

(Trygghet)

SVAR	Antal svar	2018	2017	2016	2015
Ja	54 / 85	64 %	83,78 %	81,25 %	78,13%
Ibland	25 / 85	29 %	-----	7,81 %	18,75%
Nej	6 / 85	7 %	16,22 %	10,94 %	3,13%

Svaren i fråga 9 och 10 överensstämmer i hög grad gällande antal medborgare som svarat nej. Förklaringen av resultatet av fråga 9 och 10 är att medborgare i hög utsträckning vågar berätta för personal när något inte är bra men att det skulle kunna vara ännu bättre. .

Kommentarer från medborgare:

- ❖ *Beror på vem som jobbar den dagen – vissa saker tar man inte upp med viss personal.*
- ❖ *Beror på situation och om tid finns. Beror även på vem som jobbar.*
- ❖ *Det beror på hur väl man känner personalen. När man inte känner personalen så är det svårt.*

6. Sammanfattning

Den 5:e brukarundersökningen i Sektor LSS har nu slutförts.

De erfarenheter som framkommit under arbetet skiljer sig inte nämnvärt från tidigare års undersökningar.

Hjälparnas viktigaste uppgift har varit att förklara enstaka ord eller vad hela frågor inneburit. Att förklara genom att sätta in orden i förståeliga sammanhang. Vissa speciella ord har varit svårare att förstå tex. genomförandeplan, bestämma och möten.

Medborgare som svarat på frågorna har varit intresserade och har ansett att det varit roligt och viktigt. **Erfarenheten från årets undersökning är att de forum som valdes ut för att erbjuda deltagande har fungerat väl. Hjälparna beskriver också att det upplevts positivt att erbjudande även gavs till de flesta medborgare som bodde i de utvalda LSS / SoL bostäderna, inte bara till slumpmässigt utvalda personer.**

Den fråga som främst förändrats till det bättre är fråga 9.

”Vet du vem du kan prata med om du tycker något är fel”? – 92 % svarar ja på frågan. (2017 svarade 81 % ja på samma fråga).

En tydlig skillnad i årets undersökning är differensen mellan män och kvinnors svar gällande bl.a. fråga 1 och 3. (Alla skillnader i svaren mellan könen specificeras ej i denna rapport)

1. Har du varit med och bestämt vad som står i din genomförandeplan?

82 % av männen ja – endast 70% av kvinnorna anger detta svar.

3. Förstår du vad personalen säger till dig?

72 % av kvinnorna ja på frågan – endast 53% av männen svarar ja.

Svårt att hitta någon förklaring till detta – men värt att notera.

Genomgående när det gäller olikheter mellan män och kvinnors svar kan tendensen ses att kvinnor generellt upplever att de förstår mer än männen. I de svar männen lämnat kan vi tolka in att de har en positivare upplevelse av att de får vara med och bestämma, till skillnad av de svar som kvinnorna anger. **Vår enkla tolkning** av resultatet för denna målgrupp är att könsskillnaderna inte skiljer sig åt i jämförelse med övrig befolkning. I övrigt följs resultaten mellan män och kvinnor ganska väl åt med endast mindre skillnader.

Förbättringsområden.

De områden sektor LSS identifierat i denna mätning och **prioriterar** att arbeta vidare med under 2019 är resultatet för frågorna:

Fråga 3 - Förstår du vad personalen säger till dig?

Fråga 4 - Är du rädd för någon personal?

Fråga 6 - Vet du vem du kan prata med om personalen inte är snäll?

För att ta reda på mer om vad medborgare är rädd för har ett arbete genomförts i sektor LSS under 2018. Med hjälp av habiliteringsteamet har 5 fokusgruppintervjuer genomförts med totalt 24 deltagare.

Resultatet från intervjuerna åskådliggör medborgares olika typer av rädslor. Under intervjuerna har medborgare även lämnat förslag på vad personalen ska tänka på för att hen inte skall behöva vara rädd. Personalens framtida arbete handlar om att ta reda på orsaker, hantera och hitta lämpliga arbetsmetoder som minskar dessa eventuella upplevelser.

På frågan om medborgare är rädd för personalen och vad hen är rädd för redovisas här ett urval av de kommentarer som lämnats under intervjuerna.

- ❖ *När personal är bestämmande och höjer rösten*
- ❖ *Vissa men inte alla*
- ❖ *Inte jag personligen, men det finns dom som är det*
- ❖ *Rädd för att personalstöd tas bort om jag kan för mycket själv*
- ❖ *Upplevelsen av att jag inte får tycka något är svårt*
- ❖ *Rädd för möten om genomförandeplanen – möten där jag behöver göra mig förstadd*
- ❖ *Höga krav ställs på att jag skall kunna förklara HUR min hjälp skall utföras*
- ❖ *Jag tycker inte om orden självständig och självbestämmande. Jag kan inte bestämma själv – det är svårt.*
- ❖ *När personalen använder orden snart – strax, då vet jag inte hur länge jag måste vänta och blir orolig.*
- ❖ *Känner obehag när personal frågar ”Varför tycker du så”? Jag vill inte förklara – jag måste få tycka vad jag vill*

Sektor LSS fortsatta förbättringsarbete kommer även under 2019 handla om att på olika sätt förebygga otrygghet samt skapa ökade möjligheter för medborgare att göra sig delaktig och bli förstådd och förstås.

Detta arbete kommer att genomföras med hjälp av bl.a. följande aktiviteter:

- Enhetschef erbjuder medborgaren minst ett enskilt samtal under året där chef samtalar om de prioriterade frågorna.
- Fortsatt utbildning i AKK (alternativ kompletterande kommunikation)
- Information till samtliga dokumentationsombud i Sektor LSS gällande vikten av att dokumentera och följa upp medborgares eventuella behov av individuellt kommunikationsstöd.
- Vid den interna uppföljningen granska hur och om behovet av kommunikationsstöd dokumenterats i den Social journalen samt hur detta arbete följts upp.
- Vid egenkontrollen i Sektor LSS följa upp de vidtagna åtgärderna och sammanställa goda exempel.
- För att bidra till kompetenshöjande samtal i personalgrupperna har **ett nytt dialogmaterial** arbetats fram av Sektor LSS. Innehållet i materialet baseras bl.a. på resultatet i Pict-ostat undersökningen samt resultatet från fokusgruppsintervjuerna. I materialet finns diskussionsfrågor gällande delaktighet, självbestämmande, trygghet, makt och kommunikation.

Återförande av resultatet av årets undersökning sker till Sektorsledning och kommer att genomföras av kvalitetsansvarig under februari 2019.

Information av resultatet till intresserade medborgare boende i LSS/ SoL sker av EC till samt till samtliga personalgrupper. Detta genomförs under perioden januari – april 2019.

Vid återförandet av resultatet är de prioriterade frågorna av största vikt att lyfta fram samt även medborgares generella kommentarer är viktiga att utgå ifrån i dessa samtal.

Sektor LSS kommer kontinuerligt fortsätta arbetet med att på olika sätt försöka uppnå vårt mål, dvs. att en högre andel medborgare skall uppleva brukarnöjdhet. Med brukarnöjdhet menar vi parametrar som kommunikation, trygghet, delaktighet och inflytande. Att medborgare skall få goda förutsättningar att förstå det personalen säger och veta vem de kan prata med om de upplever att de är rädd för personal.