



# Vad tycker du?

**Medborgarundersökningar hösten 2020**  
Sektor funktionshinder

Författare: Ann-Christin Rydén-Persson & Ann-Charlotte Julnes  
Kvalitetsansvariga sektor funktionshinder



# Sammanfattning

## Medborgarundersökningar i Sektor funktionshinder 2020

Hösten 2020 genomförde sektor funktionshinder den nationella medborgarundersökningen.

Den genomfördes i följande verksamheter:

- Boendestöd
- Daglig verksamhet
- Personlig assistans
- LSS-bostad
- SoL-bostad

Det har även genomförts en intern medborgarundersökning på Elevhem och Korttidsvistelse barn och unga (Fjällripan och Falken). De verksamheterna har använt ” Vinna Matchen” som stöd vid genomförandet. Samtliga medborgare inom de verksamheterna har erbjudits att delta.

Sektorns kvalitetsansvariga hade en uppstartsträff med samtliga hjälpare i början på september, där de fick en genomgång kring det tekniska, förhållningssätt, utdelning av i-pad, vilka enheter de skulle besöka och så vidare. Undersökningsperioden var mellan 14 september till och med 6 november. Arbetet har följt den tidsplan som inledningsvis togs fram. Det totala antalet medborgare som har svarat på den nationella medborgarundersökningen inom sektor funktionshinder är 212 personer, **det innebär en svarsfrekvens på 49%.**

Resultatet för sektors funktionshinder på årets medborgarundersökning är bra. Den allra flesta verksamhetsområden har en nöjdhet över 70%, och vidare har de allra flesta över 80% vilket är positivt.

Det finns vissa skillnader på upplevelsen av kvalitén mellan könen på vissa frågor, det skulle vara intressant att göra ytterligare fördjupning i detta. Är det slumpen eller är det nått i utförandet där vi utför insatsen olika hos medborgarna beroende på kön?

Det har som de allra flesta vet varit ett otroligt speciellt år, där det varit begränsad kontakt med anhöriga, en verksamhet som varit stängd under flertalet månader, personal med skyddsutrustning som medborgarna inte känner igen, begränsade sociala kontakter och så vidare. Trots detta så är det inget som går att utläsa i resultatet, det är i alla fall inget som deltagarna i undersökningen har uttryckt och det är inte ett sämre resultat jämfört med förra året.

Det aktiviteter och det förbättringsarbete som sektor funktionshinder kommer att ha kopplat till medborgarundersökningen är bland annat följande:

1. Att arbeta för att öka deltagandet i undersökningen.
2. Att återkoppla till medborgarna vad resultatet är, och vad verksamheten kommer göra för att förbättra det. (Här kommer stödpedagogerna vara behjälpliga).
3. Återkoppla resultatet till verksamheten.

För den som är intresserad av att se hur Östersunds resultat ser ut i jämförelse med andra kommuner kan göra det på [www.kolada.se](http://www.kolada.se) eller ta del av bifogade powerpointpresentationer som sektorn fått från Enkätfabriken.

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	2
Inledning.....	4
Bakgrund .....	4
Syfte och frågeställningar.....	4
Metod .....	5
Resultat.....	8
Sammanfattat resultat för Sektor funktionshinder.....	8
Sammanfattat resultat Boendestöd .....	8
Sammanfattat resultat Daglig verksamhet.....	9
Sammanfattat resultat Personlig assistans.....	9
Sammanfattat resultat LSS-bostad .....	10
Sammanfattat resultat SoL-bostad.....	11
Sammanfattat resultat Elevhem, Fjällripan och Falken .....	11
Kommentarer från undersökningen som lämnats av medborgare.....	12
Analys och slutsats .....	13

# Inledning

## Medborgarundersökningar i Sektor funktionshinder 2020

Hösten 2020 genomförde sektor funktionshinder den nationella medborgarundersökningen.

Den genomfördes i följande verksamheter:

- Boendestöd
- Daglig verksamhet
- Personlig assistans
- LSS-bostad
- SoL-bostad

Det har även genomförts en intern medborgarundersökning på Elevhem och Korttidsvistelse barn och unga (Fjällripan och Falken). De verksamheterna har använt ” Vinna Matchen” som stöd vid genomförandet. Samtliga medborgare inom de verksamheterna har erbjudits att delta.

## Bakgrund

Sektor funktionshinder ska enligt uppdrag från Vård- och omsorgsnämnden undersöka medborgarnöjdheten. Det har genomförts i olika former sen flera år tillbaka, och i år har den nationella medborgarundersökningarna genomförts inom 5 olika verksamhetsområden.

### Enkätfabriken

Tidigare år har enkätverktyget tillhandahållits av företaget Neonova, men efter upphandling på Sveriges kommuner och regioner (SKR) blev den nya leverantörerna av verktyget Enkätfabriken. Verktyget var snarlikt från tidigare år där medborgarna kunde välja om de ville använda pict-o-stat-bilder, och/eller har uppläsning på frågorna. De hade även möjlighet att skriva egna kommentarer under varje fråga. Enkäten och verktyget är speciellt framtaget för personer med kognitiva funktionsnedsättningar och har utformats för att nå så stor målbild som möjlig där fler ska ges möjlighet att uttrycka sina åsikter och synpunkter självständigt. Frågorna sorteras in i olika kvalitetsområden som beskriver det område frågan berör. Enkäten besvaras med stöd av Ipad eller via dator med internetanslutning.

## 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 funktionshinder med syfte att öka medborgares möjlighet till inflytande och delaktighet i utförandet av insatsen.

De frågeområden som undersöks i denna enkät är:

- Självbestämmande
- Bemötande
- Kommunikation
- Trygghet
- Trivsel

### Självbestämmande - ett komplext begrepp

Ett sätt att försöka förklara innebörden kan vara att:

- Personal skall i största möjliga mån inta ett förhållningssätt som visar respekt för medborgares självbestämmande och önsknings.

## **Bemötande**

Ett gott bemötande avgörande för att personal ska kunna skapa förutsättningar för medborgares trygghet.

Med ett gott bemötande menar vi till exempel:

- att medborgare blir lyssnad på.
- att medborgare upplever att bli sedd och att personal visar intresse och engagemang för den enskildes behov och önskemål.

## **Kommunikation**

För många medborgare är det den individuellt anpassade kommunikationen som ger möjlighet till ökad delaktighet och inflytande.

- Frågorna handlade om medborgaren upplever att personalen förstår vad hen säger. Och om personalen pratar med medborgaren så att hen förstår.

## **Trygghet**

Med trygghet avses i denna undersökning:

- medborgarens upplevelse av trygghet med personalen
- om medborgare vet vem hen kan prata med om hen tycker att något är fel.
- medborgares upplevelse av att personal lyssnar och bryr sig om.
- medborgares kännedom om på vilka sätt man kan ta kontakt med personal.

## **Trivsel**

- Trivsel menas med den här undersökningen om medborgaren trivs på sin dagliga verksamhet/i sitt boende/med sina boendestödjare också vidare.

## **Metod**

### **Arbetets upplägg**

SKR anordnade ett uppstartsmöte 17 april 2020 med information om undersökningen och den nya leverantören Enkätfabriken. Då började planeringsarbetet vilka verksamheter som skulle genomföra undersökningen samt inventering av hur många hjälpare som fanns till undersökningens förfarande.

SKR rekommenderade kommunerna att tillhandahålla något som kallas frågeassistenter eller som sektorn valt att kalla det, ”hjälpare”, vilket sektorn har använt tidigare år. De hjälpare som bistod personerna vid genomförandet arbetade inte inom aktuell enhet. Denna metod är vald för att ge medborgare möjlighet till anonymitet och skapa förutsättningar för en bättre maktbalans. Totalt har det varit 14 hjälpare vid undersökningstillfället. Hjälparna har fått information om hur enkätverktyget fungerar och vad hjälparen bör tänka på i mötet med den enskilde. SKR underströk att frågeassistenterna/hjälparna inte skulle vara personal som arbetar i den verksamhet medborgaren skulle tycka till om och inte heller vara en anhörig eller god man. Enkäten skulle besvaras av medborgarna och spegla deras uppfattning och den skulle besvaras självständigt.

Förberedelserna för undersökningen har sett olika ut beroende på verksamhetsområde. Vissa har skickat ut brev till medborgarna, och/eller så har personalen pratat med medborgarna om de skulle vilja vara med i undersökningen. Vissa medborgare har först tackat nej till att delta,

men har sedan ångrat sig när det sett att en granne/arbetskollega har deltagit och då också velat delta. Några har även påbörjat enkäten men sen avslutat den mitt i för att något roligare har "stått vid dörren".

Sektorns kvalitetsansvariga hade en uppstartsträff med samtliga hjälpare i början på september, där de fick en genomgång kring det tekniska, förhållningssätt, utdelning av i-pad, vilka enheter de skulle besöka och så vidare.

Undersökningsperioden var mellan 14 september till och med 6 november. Arbetet har följt den tidsplan som inledningsvis togs fram.

Att delta i medborgarundersökningen bygger på frivillighet, medborgarna lämnade ett muntligt samtycke till att delta.

### **Enkäter och frågor**

Enkäten har bestått av ett antal frågor (cirka 10 frågor). Två frågor var bakgrundsfrågor kopplat till medborgarens kön och ålder och resterande var kopplade till begreppen självbestämmande, bemötande, kommunikation, trygghet och trivsel.

### **Teknik**

Deltagarna har haft möjlighet att svara på enkäten med hjälp av Ipad, platta med pekskärm eller via länk i sin egen dator. Frågorna förtydligas genom text, pict-o-stat bilder samt en röst som läser upp frågan. Detta för att skapa ökade förutsättningar för medborgare att förstå innebörden av frågan.

### **Metod för undersökningen på Elevhem och korttidsvistelse barn och unga**

De har i samtliga verksamheter använt pappersenkäter och sedan har verksamheten själva lagt in resultatet i "Vinna Matchen". Samtliga medborgare har erbjudits delta. Det var 8 frågor med möjlighet att lämna kommentar till frågorna.

Tre svars alternativ gavs; glad, neutral och ledsen gubbe

Åldrarna fördelar sig på följande sätt:

Fjällripan 6-13 år

Falken 14-21 år

Elevhem 14-21år

Om barnet/ungdomen själv inte velat/kunnat svara på frågorna har svarsalternativet funnits att annan vuxen, alternativt vårdnadshavare/förälder, hjälpt till att svara på undersökningen.

### **Deltagande och bortfall**

I årets undersökning skedde ett visst urval. I planeringsfasen fattades beslut om att cirka 35 % av medborgarna som hade en insats där undersökningen skulle genomföras skulle bli tillfrågade att delta i undersökningen. Urvalet gjordes utifrån de resurser som fanns tillgängliga (särskilt med hänsyn till antalet hjälpare), tiden för undersökningen samt en bedömning av hur resultatet skulle kunna generaliseras för att kunna dra slutsatser.

Det totala antalet medborgare som har svarat på den nationella medborgarundersökningen inom sektor funktionshinder är 212 personer, **det innebär en svarsfrekvens på 49%.**

Inom Boendestöd var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 80. Totalt sett har 40 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på 50%.**

Inom Daglig verksamhet och SoL-sysselsättning var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 162. Totalt sett har 84 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på 52%.**

Inom Personlig assistans var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 14. Totalt sett har 10 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på 71%.**

Inom LSS-bostad var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 135. Totalt sett har 68 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på 50%.**

Inom SoL-bostad var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 45. Totalt sett har 10 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på 22%.**

Inom Elevhem var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 20. Totalt sett har 15 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på 75%.**

Inom Korttidsvistelse Fjällripan var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 25. Totalt sett har 14 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på 56%.**

Inom Korttidsvistelse Falken var antalet medborgare som erbjöds att svara på enkäten 14. Totalt sett har 4 svar inkommit. **Det innebär en svarsfrekvens på cirka 29%.**

### **Felkällor**

I samband med datainsamlingen kan olika felkällor uppstå. Dessa felkällor kan till exempel handla om att antal svarande inte stämmer, hur frågorna är ställda, vilka frågor medborgare valt att svara på samt hur medborgare tolkat och förstått frågorna.

### **Bortfallsanalys**

Bortfallet i år har varit relativt stort, det förklaras dels av den pandemi vi har varit i. På vissa boenden har det varit besöksförbud vilket har inneburit att hjälparna inte har haft möjlighet/inte haft tillåtelse att komma in på boendet, eller i medborgarens hem.

Bortfallet förklaras också av att vissa medborgare helt enkelt inte velat vara med i undersökningen.

Efter undersökningsperioden så samlades alla som varit hjälpare och de förklarade att chefers och personalens engagemang för undersökningen har haft inverkan hur många som velat delta från verksamheten. Där personal och chef har varit engagerade var det också ett högre deltagande.

## Resultat

Nedan redovisas resultatet för årets medborgarundersökning. Det presenteras på en övergripande nivå, det vill säga ett totalresultat på sektor funktionshinder. Efter det följer sammanfattade resultat på de olika verksamhetsområdena.

### Sammanfattat resultat för Sektor funktionshinder

Resultatet för sektors funktionshinder på årets medborgarundersökning är bra. Den allra flesta verksamhetsområden har en nöjdhet över 70%, och vidare har de allra flesta över 80% vilket är positivt. Det finns några verksamhetsområden där nöjdheten inte är lika hög vilket kräver ytterligare fördjupning för att förstå resultatet och vilka förbättringar som går att göra utifrån det. Det som går att konstatera utifrån resultatet är att sektorn överlag har hög nöjdhet men det går inte att på övergripande nivå säga vilka utvecklingsområden som finns eftersom det skiljer sig mellan verksamhetsområdena och måste därför brytas ned på verksamhetsnivå. Det går att läsa längre ned i avsnittet.

### Medborgarnöjdhet

Den totala medborgarnöjdheten är en uträkning av antalet positiva svar på 5 olika frågor (4 frågor på elevhem och korttidsvistelse) i undersökningen.

Verksamhet	2019	2020	Skillnad i % (+/-)
<b>Sektor funktionshinder totalt</b> (exklusive elevhem och korttidsvistelse)	82,3%	84,0%	+ 1,7%
<b>Boendestöd</b>	83,9%	87,4%	+ 3,5%
<b>Daglig verksamhet</b>	85,2%	87,4%	+ 2,2%
<b>Personlig assistans</b>	-	92,0%	-
<b>LSS-bostad</b>	73,8%	81,0%	+ 7,2%
<b>SoL-bostad</b>	-	55,0%	-
<b>Elevhem</b>		70,0%	-
<b>Fjällripan (korttidsvistelse barn/unga)</b>		73,0%	-
<b>Falken (korttidsvistelse barn/unga)</b>		75,0%	-

### Sammanfattat resultat Boendestöd

Det sammanfattade resultatet på Boendestöd visar en positiv utveckling på frågorna om medborgaren upplever att hen får bestämma över saker som är viktigt (+3%), om personalen pratar så att medborgaren förstår (+2%), om medborgaren känner sig trygg med alla i personalen (+13%) samt på frågan om medborgaren vet var hen ska vända sig om något är dåligt med boendestödet (+7%).

De frågor som visar en negativ utveckling är om medborgaren alltid får den hjälp hen vill ha (-10%), medborgaren upplever att alla personalen bryr sig om hen (-5%) samt på frågan om medborgaren upplever att alla i personalen förstår vad hen säger (-2%).

### Könsuppdelat resultat

Inom Boendestöd var det 46% som identifierade sig som kvinnor, 51% som identifierade sig som män och 3% som identifierade sig som annat. Eftersom det är för få som identifierade sig som annat så går det inte att få resultatet beskrivet för dem.

Det könsuppdelade resultatet visar att det skiljer sig på flera frågor. Det är procentuellt fler kvinnor än män som upplever att de får bestämma över saker som är viktiga och som upplever att de får den hjälp de vill ha. Det är procentuellt fler män som upplever att personalen bryr sig om dem (obs marginell upplevd skillnad). Det är procentuellt fler kvinnor än män som tycker att personalen pratar så att medborgaren förstår, men fler män än kvinnor som upplever



att personalen förstår vad medborgaren säger. Det är procentuellt fler män än kvinnor som känner sig trygg med personal och som trivs med sina boendestödjare. Men fler kvinnor som vet vem de ska kontakta om något är dåligt med boendestödet.

Överlag är det sammanfattade resultatet på Boendestöd bra och utifrån årets resultat i medborgarundersökningen finns ingen fråga som är alarmerande och kräver en direkt åtgärd. Ytterligare beskrivning finns under avsnittet om analys och slutsats.

### **Sammanfattat resultat Daglig verksamhet**

Det sammanlagda resultatet bedöms som bättre i jämförelse med den undersökning som genomfördes 2019. Speciellt avseende de områden som berör trygghet och delaktighet.

Den fråga som fått det absoluta bästa resultatet (95%) är frågan om medborgaren upplever att personalen på den dagliga verksamheten bryr sig om hur medborgaren har det. Frågan har även förbättrats med 4,5% i jämförelse med föregående år

#### **De frågor som avsevärt förbättrats sedan föregående år är:**

- Om medborgaren upplever att hen får bestämma om viktiga saker på sin dagliga verksamhet. Här svarar 76% att de får bestämma om saker som är viktiga jämfört med 69% 2019.
- Om medborgaren känner sig trygg med personalen på sin dagliga verksamhet där 88 % svarar att de känner sig trygg med alla jämfört med 69,6% 2019.

#### **Enkätens lägsta resultat är frågor som berör rädsla och kommunikation. De frågorna har också ett något sämre resultat än föregående år. Det gäller frågorna:**

- Om medborgaren är rädd för något på sin dagliga verksamhet där 75% svarade att de aldrig är rädd, de betyder att 25% är rädd ibland eller alltid. 2019 var det 83,3% som svarade att de aldrig var rädd.
- Om medborgaren tycker att personalen den dagliga verksamheten förstår vad medborgare säger där 75% anger att all personal förstår jämfört med 79,2% 2019.
- Om medborgare tycker att personalen på den dagliga verksamheten pratar så att medborgaren förstår. På frågan svarade 76% att all personal förstår jämfört med 79,2% 2019.

### **Könsuppdelat resultat**

Fler kvinnor än män svarar att:

Det de gör på sin dagliga verksamhet är viktigt. Kvinnor 86 % och män 82 %

På frågan om medborgare är rädd för något på sin dagliga verksamhet så svarar : 77% av kvinnorna att de aldrig är rädda och 72 % av männen svarar att de aldrig är rädda.

Fler män än kvinnor upplever att:

Personalen på den dagliga verksamhet pratar så du förstår. 84 % män upplever att de förstår. 68 % av kvinnorna upplever att de förstår.

Ett arbete i Sektor funktionshinder pågår vad gäller alternativ kompletterande kommunikation (AKK ) och förhoppningen att det fortsatta arbetet bryter den något nedgående trenden. Att på olika sätt försöka ta reda på mer om vad rädslor kan handla om är också ett viktigt och prioriterat arbete i den dagliga verksamheten. Ytterligare beskrivning om detta finns under avsnittet analys och slutsats.

### **Sammanfattat resultat Personlig assistans**

Det sammanfattande resultatet på personlig assistans visar en positiv utveckling (från 2019 års undersökning) på frågan om medborgaren har varit med och bestämt alla sina assistenter (+7%), om medborgaren upplever att hen får den hjälp hen vill ha (+14%), om medborgaren

upplever att assistenterna bryr sig om hen (+29%), om medborgaren tycker att assistenterna förstår vad medborgaren säger (+4%), om medborgaren känner sig trygg med alla assistenter (+4%) samt på frågan om medborgaren trivs med alla sina assistenter (+14%).

De frågor som visar en negativ utveckling är på frågan om alla assistenter pratar så att medborgaren förstår (-10%), om medborgaren kan göra det hen vill med sina assistenter (-20%) samt på frågan om medborgaren vet vart hen ska vända sig om något fungerar dåligt med assistenterna (-6%).

### **Könsuppdelat resultat**

Inom personlig assistans var det hälften som identifierade sig som kvinnor och hälften som identifierade sig som män. På de allra flesta frågorna går det inte att identifiera att upplevelserna skiljer sig mellan könen. Där det går att identifiera procentuella skillnader är på frågorna om medborgaren har fått vara med och bestämma alla sina assistenter där det procentuellt är fler män än kvinnor som har fått vara det. Det är procentuellt fler kvinnor än män som upplever att assistenterna pratar så att medborgaren förstår, samt om medborgaren känner sig trygg med alla assistenter.

Överlag har personlig assistans ett positivt resultat. Det som är viktigt att ta hänsyn till är att det, på grund av pandemin, varit personer som medborgaren är beroende till som hjälp till att fylla i undersökningen. Det är något sektorn annars försöker undvika eftersom det finns ett maktförhållande mellan personerna, det kan leda till att det är svårare för medborgarna att vara uppriktiga i sina svar. Ytterligare beskrivning finns under avsnittet analys och slutsats.

### **Sammanfattat resultat LSS-bostad**

135 medborgare boende i LSS-bostad erbjöds svara på enkäten, 68 personer tackade ja till att delta vilket innebär en svarsfrekvens på 50 %.

I undersökningen fanns även 4 tilläggsfrågor, specifika för sektorns undersökning (i LSS-bostad) och av den anledningen är det inte möjligt att göra någon nationell jämförelse av just de frågorna.

Det sammanlagda resultatet bedöms som bättre i jämförelse med den undersökning som genomfördes 2019. Speciellt avseende de områden som berör trivsel och trygghet. Den fråga som fått den absolut högsta positiva procentsatsen är om medborgaren är rädd för någon boendepersonal, procentandelen är likvärdig med föregående års resultat.

Övriga frågor som förbättrats sedan föregående år är:

- Om medborgaren trivs med boendepersonalen. På den frågan svarar 84 % att de trivs med boendepersonalen jämfört med 69,23% 2019.
- Om medborgaren känner sig trygg med boendepersonalen där 81% svarar att de känner sig trygg med alla jämfört med 60,78% 2019.
- Om medborgaren är rädd för något hemma där 73% av de som svarat upplever att de aldrig är rädd för något hemma jämfört med 63,46% 2019.
- Om medborgare får den hjälp hen behöver av personalen där 77% anger att de får den hjälp de behöver jämfört med 67% 2019.

Undersökningens lägsta resultat är en fråga som till viss del förändrats till det bättre men där verksamheten haft ambitionen och förhoppningen om att resultatet skulle ha förbättrats i högre utsträckning. Frågan gäller om medborgaren berättar för boendepersonalen när något

inte är bra där 67% av de svarande anger att de berättar jämfört med 61% 2019. I förhållande till denna fråga svarar ändå 82% att de vet vem de kan prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen.

### **Könsuppdelat resultat:**

Det könsuppdelade resultatet visar att det procentuellt är fler män än kvinnor som upplever att personalen pratar så att medborgaren förstår, 76% av männen jämfört med 62% av kvinnorna.

På frågan om personalen förstår vad medborgaren säger är det endast 64% av männen som upplever att personalen förstår jämfört med 81% av kvinnorna.

På frågan om medborgaren berättar för personalen när något inte är bra finns den största skillnaden mellan könen. 77 % av männen berättar – medan endast 52 % av kvinnorna svarade att de berättar för boendepersonalen när något inte är bra.

### **Sammanfattat resultat SoL-bostad**

Det är första gången som medborgarna som bor i SoL-bostäder har ett eget resultat, de har tidigare ingått i resultatet för LSS-bostad, därför finns inget jämförelsetal med 2019. Det som först är viktigt att nämna är att det endast är 10 personer som svarat på undersökningen av 45 möjliga, vilket ger en låg svarsfrekvens. Det gäller också att ha i åtanke att resultatet presenteras i procent vilken innebär att en medborgare= 10 %.

Det sammanfattade resultatet på SoL-bostad visar att 60% av de som svarade på undersökningen upplever att de får bestämma över saker som är viktiga, och 40% upplever att de ibland får göra det. Det är hälften av de som svarat som tycker att de får den hjälp de vill ha, och andra hälften tycker att de ibland får den hjälp de vill ha. Det är 60% som upplever att personalen bryr sig om medborgaren. Hälften av medborgarna tycker att personalen pratar med medborgaren så att hen förstår. Det är även hälften av medborgarna upplever att personalen förstår vad medborgaren säger. Det är 30% som känner sig trygg med alla i personalen, och 60% som känner sig trygg med några i personalen. På frågan om medborgaren är rädd för något hemma svara 40% att de aldrig är rädd och 50% svara att de är rädd ibland. Det är 30% som trivs hemma och 60% som trivs ibland. 80% vet var de ska vända sig om något är dåligt hemma.

### **Könsuppdelat resultat**

Inom SoL-bostad var det 60% som identifierade sig som kvinnor och 40% som identifierade sig som män. På grund av det är så få svarande så går det inte att göra en beskrivning på det könsuppdelade resultatet.

Utifrån resultatet så finns en del frågor som kräver en fördjupning för att få en bättre förståelse för vad medborgarna tycker om sin SoL-bostad. Resultatet är en utgångspunkt för ett fortsatt utvecklingsområde inom verksamhetsområdet. Ytterligare beskrivning finns under avsnittet analys och slutsats.

### **Sammanfattat resultat Elevhem, Fjällripan och Falken**

Då beräkning av brukarnöjdhet inte gjorts på detta sätt tidigare år finns ej något jämförelsetal. Frågor som ställs till barn- och ungdomar på korttidsvistelse och elevhem handlar bland annat om de känner sig trygg med personalen, om de känner sig trygg tillsammans med de andra barnen/ungdomarna, om de får vara med och bestämma vad de ska göra, vad de tycker om sitt rum/lägenhet och om de kan prata med personalen om de saker som är viktiga för dem.

Överlag är det positivt resultat på frågorna om trygghet, det är något högre upplevd trygghet med personal än känslan av trygghet tillsammans med de andra barnen/ungdomarna. Något

lägre resultat är det på frågan om de känner att de kan prata med personalen om saker som är viktiga.

Någon på elevhem har svarat i text att det är för litet (rummet/lägenheten), för liten tv, att det är lyhört och att lägenheten är ful. På korttidsvistelse är det några som beskriver att det är bra att vara där för det finns kompisar, någon tycker om sitt rum, att personalen är snäll, flera trivs på sina rum och att det är fina färger.

## **Kommentarer från undersökningen som lämnats av medborgare**

Nedan är några kommentarer från medborgarna som valde att beskriva ytterligare i text. Det är inte specificerat vilket verksamhetsområde för att inte riskera att svaret ska vara spårbart.

### **Bryr sig personalen om hur du har det?**

I det stora hela är de tillmötesgående, men inte alla.

En del verkar vara i en annan värld om man pratar om något. Vissa bryr sig inte.

Jättebra kontaktpersoner som verkligen bryr sig.

Absolut! Jag betraktas verkligen som en anställd, på ett bra positivt sätt!

Jag känner mig bra med personalen.

Personalen är snäll.

### **Pratar personalen så du förstår vad de menar?**

Det finns personal som använder ord som betyder annat för mig som attityd till exempel.

Förstår vad de menar men de förstår inte alltid vad jag menar.

Många gör de, men ibland så är det något ord jag säger som dom inte förstår.

Då det är typ mest bara ungdomar som säger dom orden jag inte förstår.

### **Får du den hjälp du behöver av personalen?**

Jag vill ha tider för att kunna gå på yran/stråket. När jag väl vill så kan inte personalen.

### **Vet du vem du ska prata med om något är dåligt?**

Men det spelar ingen roll, har gjort det då kvinnliga personalen slutade att jag vill ha en kvinna som kom istället men de lyssnade inte och anställde en man.

Jag vill kunna välja vem jag ska prata med. När det är större saker kontaktar jag godman.

Jag får inte välja vilken kontaktperson jag vill ha.

Känner inte alltid att jag kan pratande dom. Jag får inte välja vem i personalen jag ska prata med.

### **Känner du dig trygg med din personal?**

Lite otrygg med vissa vikarier

### **Är du rädd för något?**

Grannar som har fest. Spring i trappan och skriker.

Gillar ej Corona.

För åskan.

Ja väldigt ofta faktiskt då ja haft folk på min dörr och så.

Rädd då någon ryckte i handtaget på dörren och kastade saker på dörren.

Rädd för mörkret.

Jag blir rädd då grannen kommer och dunkar på dörren och skriker.

Känner sig inte trygg med snabba förändringar. Rädsla att det ändras på saker så att det inte känns bra.

## Analys och slutsats

Sektorn har ett stort arbete med att få fler att vilja delta i undersökningen. En svarsfrekvens på cirka 49% är inte optimalt ur ett statistiskt perspektiv men sektorn har fortfarande inställningen att tillvarata de åsikter som 212 medborgare har (exklusive elevhem och korttidsvistelse, som totalt har 33 medborgare som deltagit i undersökningen). Med en svarsfrekvens på under 50% gör det svårt att generalisera resultatet, men som tidigare nämnt är det inte att förkasta. Anledningen till den låga svarsfrekvensen förklaras också av den pandemi som pågår eftersom vissa boenden/verksamheter har haft besöksförbud. I vissa verksamheter har lösningen blivit att personal har hjälpt medborgaren, vilket inte är en optimal lösningen utifrån tidigare beskrivning av att den som hjälper medborgaren med undersökningen ska inte medborgaren stå i beroendeställning till. Det gör också att slutsatser dras med stor försiktighet.

Sektorn valde också att ställa ännu en bakgrundsfråga om ålder. Syftet med det var för att kunna bryta ned resultat på ålderskategorier för att identifiera om upplevelsen av kvalitén på insatsen kan skilja sig beroende på ålder. Sektorn kunde inte göra några analyser på detta eftersom vi inte fick veta vilket svar som "hörde" till vilken ålder, det blev en miss i kommunikationen mellan oss och leverantören. I efterhand har det också visat sig, efter samtal med hjälparna, att denna fråga var svår att svara på för vissa medborgare. Några tyckte också att den var obekvä, därför kommer sektorn inte ta med denna till nästa undersökningstillfälle, i alla fall inte i sin nuvarande form.

Från resultatet går det bland annat att konstatera att de frågor som är kopplade till trygghet med personal har relativt höga resultat. Rädsla är ett begrepp som är svårt att analysera, det är lätt att anta att medborgarna som anger att de är rädda eller är "rädda ibland" har att göra med verksamhetens utförande. Men de medborgarna som angett något i kommentarerna beskriver att rädslan i stället har att göra med andra yttre faktorer som till exempel grannar.

Det finns vissa skillnader på upplevelsen av kvalitén mellan könen på vissa frågor, det skulle vara intressant att göra ytterligare fördjupning i detta. Är det slumpen, eller är det nått i utförandet där vi utför insatsen olika hos medborgarna beroende på kön.

Uppdraget från Vård- och omsorgsnämnden är att förbättra medborgarnöjdheten, det kan sektorn konstatera att den har ökat i jämförelse med förra året. Sen går det att ha en diskussion om vad som är gott nog, och om vi någonsin kommer nå 100% nöjdhet. Det kanske är underligt att ha något annat som mål, men sektorn tror att det kommer vara svårt att uppnå. Men om verksamheten arbetar med de frågeområden som de får sämre resultat på kommer automatiskt nöjdheten att öka. Men det är också viktigt att arbeta med det som får bra resultat och fundera på hur verksamheten ska arbeta för att bibehålla det.

Det har som de allra flesta vet varit ett otroligt speciellt år, där det varit begränsad kontakt med anhöriga, en verksamhet som varit stängd under flertalet månader, personal med skyddsutrustning som medborgarna inte känner igen, begränsade sociala kontakter och så vidare. Trots detta så är det inget som går att utläsa i resultatet, det är i alla fall inget som deltagarna i undersökningen har uttryckt, och det är inte ett sämre resultat jämfört med förra året. Det är delvis ett kvitto på verksamhetens goda arbete, de har gjort det bästa utifrån de förutsättningar som funnits.

Det arbete som kommer påbörjas nu är själva återkopplingen till medborgarna och verksamheten. Återförandet av resultatet kommer inte ske i denna rapportform, eftersom det varken är lättillgängligt eller lättläst. Återförandet kommer också ske uppdelat på verksamhetsområde.

Det aktiviteter och det förbättringsarbete som sektor funktionshinder kommer att ha kopplat till medborgarundersökningen är bland annat följande:

1. Att återkoppla till medborgarna vad resultatet är, och vad verksamheten kommer göra för att förbättra det. (Här kommer stödpedagogerna vara behjälpliga).
2. Återkoppla resultatet till verksamheten.
3. Att arbeta för att öka deltagandet i undersökningen.
4. Sektorsledningen kommer att arbeta med resultatet för att prioritera några av de förbättringsområden som verksamheten behöver arbeta vidare med.

För den som är intresserad av att se hur Östersunds resultat ser ut i jämförelse med andra kommuner kan göra det i [Kolada.se](http://Kolada.se) eller ta del av bifogade powerpointpresentationer som sektorn fått från Enkätfabriken.