

## **Brukarundersökning inom LSS**

En läns gemensam brukarundersökning för personer som har  
insatser enligt 9 § p.9 LSS

Författare: Eva Rönnbäck

Rapport: nr 2009:6

ISSN 1653-2414 ISBN 978-91-85613-34-2



# Innehåll

<b>Inledning</b>	<b>4</b>
Syftet och frågeställningar	4
Metod och genomförande	6
<b>Resultat</b>	<b>8</b>
Kvalitet, kommun och kön	8
<b>Erfarenheter från de medverkande aktörerna</b>	<b>17</b>
Personalens synpunkter	17
Brukarnas synpunkter	18
<b>Sammanfattning och avslutande reflektion</b>	<b>20</b>
<b>Bilaga 1</b>	<b>22</b>
Samtliga svar	22
Svar fördelade efter kommun	27

# Inledning

Våren 2008 fick FoU Västernorrland ett uppdrag från länets omsorgschefer att undersöka möjligheten att ta fram en länsgemensam brukarundersökning för personer med en utvecklingsstörning. I april träffades en arbetsgrupp bestående av representanter från varje kommun som tillsammans arbetade fram en modell för en brukarundersökning i länet.

Arbetsgruppen har bestått av:

Gun Melinder	Kramfors
Marie-Louise Blad	Härnösand t.o.m. oktober 2008
Ingrid Fagerström	Härnösand fr.o.m. november 2008
Ewa Sundström	Sollefteå
Maria Holknekt	Sundsvall
Helen Toivonen Hallberg	Timrå
Harriet Hultin	Ånge
Ullali Lindsjö	Örnsköldsvik
Anna Jakobsson Lund	FoU Västernorrland t.o.m. mars 2009
Eva Rönnbäck	FoU Västernorrland from. april 2009

Arbetsgruppen enades om att ta fram en digital, webbaserad brukarenkät för personer som har insatser enligt 9 § p.9 LSS. Enkätverktyget ska kunna användas av alla kommuner i länet och innehålla funktioner som gör att kommunerna själva kan hantera både enkätutskick och analys. Frågorna ska vara lika i kommunerna och kunna användas för jämförelser mellan verksamheter, mellan kommuner och över tid<sup>1</sup>.

Denna rapport är en dokumentation från den första brukarundersökningen som mer har karaktären av en test av instrumentet och arbets sättet. Vi har därför valt att endast jämföra resultaten mellan de medverkande kommunerna och inte inom kommunerna.

## Syftet och frågeställningar

Syftet med undersökningen är att få brukarnas uppfattning kring ett antal kvalitetskategorier. Fem områden valdes ut som särskilt intressanta att studera. Dessa områden var:

- Tillgänglighet

---

<sup>1</sup> Gruppen enades kring att använd Pict-O-Stat som är ett ljud och bildbaserat nätverktyg från Neonova.

- Respektfullt bemötande
- Delaktighet/Inflytande
- Meningsfullhet
- Trygghet

Arbetsgruppens definition av begreppen och de frågor som ingick i enkäten framgår nedan.

### **Tillgänglighet**

Kategorin tillgänglighet handlar om brukarens möjlighet att få tag på personalen, att veta vem som jobbar varje dag samt att veta hur man får stöd och hjälp.

De frågor som ingår är:

Finns det ett schema hemma där du ser vad som ska hända?

Vet du vem som jobbar varje dag?

Vet du hur du ska göra för att kontakta personalen?

Har personalen tid att hjälpa dig?

### **Respektfullt bemötande**

Med respektfullt bemötande avses att personalen inte kränker den enskilde och har respekt för privatlivet. Annat som ingår är att personalen lyssnar, skapar god stämning samt respekterar individens önsningar.

De frågor som ingår är:

Förstår du vad personalen säger?

Lyssnar personalen på dig om du vill prata om något?

Knackar personalen på din dörr innan de kommer in?

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

### **Delaktighet/Inflytande**

Med detta menas att brukarna får vara med och bestämma om sin vardag. Utgångspunkten är att brukaren har kunskap om vad som finns att bestämma om och blir bemött på ett sätt så att de ser att de har möjlighet att bestämma.

De frågor som ingår är:

Får du bestämma vad du ska göra när du är ledig?

Har du haft ett möte med personalen om hur du vill ha det hemma?

Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet?

Får du bestämma vad du ska äta till middag?

### **Meningsfullhet**

Meningsfullhet innebär att brukaren känner att livet innehåller något mer än bara sömn och arbete. I denna enkät valde arbetsgruppen att fokusera på fritiden.

De frågor som ingår är:

Har du någon kompis?  
Finns det roliga saker att göra när du är ledig?

### **Trygghet**

Den sista kategorin är trygghet. Det som berörs i undersökningen är kopplat till rädsla och den enda fråga som ingår är:

Är det någon hemma som du är rädd för?

### **Metod och genomförande**

Varje kommun har förberett och genomfört brukarundersökningen utifrån egna behov och förutsättningar. I huvudsak har man tillsatt en grupp som tillsammans med den projektansvarige, som ingått i länsarbetsgruppen, utformat tillvägagångssättet och även ansvarat för informationen. Vid dessa träffar diskuterades även urvalsprinciper.

### **Informationen**

De flesta kommuner har gett både skriftlig och muntlig information till enhetscheferna och personal kring brukarundersökningens syfte och praktiskt genomförande. Även informationen till brukarna och deras företrädare har skett både muntligt och skriftligt. I flera kommuner har informationen skett i omgångar. När tiden för brukarundersökningen närmade sig skickades ytterligare information ut till berörda boenden där bl.a. möjligheten att gå in via Internet och titta på en demonstrationsenkät lyftes fram.

När det gäller samtycke har ordinarie PUL-blankett omarbetats eftersom det generellt upplevdes för svår att förstå.

### **Förberedelse**

Kommunerna har utsett ett antal ”hjälpare” som fick uppgiften att genomföra brukarundersökningen. Det har varierat mellan kommunerna hur mycket tid som hjälparna avsatt och i vilken grad som de har kunnat frigöras från ordinarie arbete. Några kommuner skickade även ut en bild på hjälparna innan tid för enkäten bokades, något som upplevdes positivt. Den projektansvarige i kommunen har haft kontinuerlig kontakt och med hjälparna där frågor kring genomförandet har diskuterats. I förberedelserna har bl.a. provintervjuer genomförts.

De flesta boenden har även haft tillgång till ett bildmaterial som motsvarade bilderna i brukarundersökningen i syfte att träna brukarna på bildernas betydelse.

Både Sundsvall och Örnsköldsvik har genomfört en pilotstudie i syfte att testa frågor och upplägg. Pilotenkäterna genomfördes under våren 2009 i gruppboendestäder med varierande antal hyresgäster. Erfarenheterna delgavs sedan länsarbetsgruppen som använde kunskapen vidare i sina respektive kommuner.

### Urval och bortfall

De enskilda kommunerna har genomfört urvalet på olika sätt. I de flesta kommuner har personalen diskuterat och även avgjort vem och vilka som har haft förmågan att medverka i undersökningen. Ånge bestämde däremot att alla som ingick i ursprungspopulationen skulle få möjlighet att medverka. Därav denna spridning av urvalet från 51 % till 100 %. Sollefteå som genomförde det ”hårdaste” urvalet har också fått det minsta bortfallet. Medan Ånge som gav alla möjligheten att delta hade ett relativt stort bortfall, även om det fanns kommuner med större bortfall. Generellt sett kan man dock säga att bortfallet är lågt i jämförelse med många andra brukarundersökningar. Som jämförelse kan nämnas äldreomsorgen där svarsfrekvensen brukar ligga kring cirka 60 %.

Tabell 1: Urval och bortfall

Kommun	Population	Urval	Urval %	Medverkade	Bortfall %
Härnösand	101	86	85 %	76	13 %
Kramfors	70	52	74 %	38	27 %
Sollefteå	83	42	51 %	39	7 %
Sundsvall	229	163	71 %	143	12 %
Timrå	27	19	70 %	14	26 %
Ånge	23	23	100 %	18	22 %
Örnsköldsvik	134	88	66 %	79	10 %
<i>Totalt</i>	<i>667</i>	<i>473</i>	<i>71 %</i>	<i>407</i>	<i>14 %</i>

# Resultat

Totalt har 407 personer svarat på enkäten. Av dessa var 235 män och 172 kvinnor, vilket innebär att männen utgör 58 % av alla svaranden.

De medverkades ålder varierar mellan 20 till 84 år och medelåldern är 47 år.

Tabell 2: Åldersgrupper

Åldersgrupp	Antal
- 29	65
30 – 39	84
40 – 49	84
50 – 59	83
60 – 69	57
70 – 79	27
80 -	7
Totalt	407

## Kvalitet, kommun och kön

I detta avsnitt beskrivs brukarnas svar grupperade under de fyra kvalitetskategorier. Svaren är sammanställda utifrån kommun och kön.

### Tillgänglighet

I kategorin tillgänglighet ingår frågor som är kopplade till om brukarna känner till schema kring vad som ska hända, brukarnas möjlighet att få tag på personal, kunskap om vem som arbetar samt om man upplever att personalen har tid att hjälpa.

I tabell 3 framgår alla de fem frågor som ingår i kategorin tillgänglighet. Värdena i tabellen och alla övriga tabeller är andelen (%) Ja-svar. Där finns dessutom ett genomsnittliga medelvärde där alla frågor som ingår i kategorin finns med. När det gäller tillgängligheten så är det genomsnittliga medelvärdet för Ja- eller Alltid-svaren 64 %. Det finns dock en relativt stor spridning mellan kommunerna, från 73 % (Örn-sköldsvik) till 50 % (Sollefteå) andel Ja-svar.

Av tabell 3 framgår även hur svaren har fördelats för de enskilda frågor som ingår i kategorin. Den fråga som hade lägst andel Ja-svar (47 %) var om man ansåg att det behövdes ett schema för att veta vad som ska hända. Något flera (50 %) svarade Ja på att de kände till att det fanns ett sådant schema.

En annan fråga som hade ett relativt lågt värde var ”om personalen alltid har tid att hjälpa”. Drygt hälften (56 %) svarade Ja på frågan, 37 % Ibland och 7 % aldrig.

Den frågan som fick flest Ja-svar var om man visste hur man ska göra för att kontakta personalen (85 %) samt om man kände till vem som arbetar i kväll (80 %).

Det var också en relativt stor spridning mellan kommunerna på varje fråga. Den största variationen mellan kommunerna var det på frågan om det finns ett schema. Där varierade andelen Ja-svar mellan 24 % (Ånge) och 79 % (Timrå). Störst enhetlighet mellan kommunerna var det på frågan om man visste hur man ska kontakta personalen.

*Tabell 3: Andelen som svarat Ja - på frågor rörande tillgänglighet, fördelade efter kommun.*

<i>Variabel</i>	<i>H</i>	<i>K</i>	<i>Sea</i>	<i>Svl</i>	<i>T</i>	<i>Å</i>	<i>Ö</i>	<i>Spridning</i>	<i>Genomsnitt/fråga</i>
Finns ett schema hemma?	45	45	42	49	79	24	63	79-24 (55)	50
Vet du vem som jobbar ikväll?	70	60	80	85	92	88	87	88-60 (28)	80
Har personalen tid att hjälpa dig?	49	59	49	61	36	50	62	62-36 (26)	56
Vet du hur du ska kontakta personalen?	82	84	85	83	93	81	91	91-81 (10)	85
Behöver du ett schema?	47	33	41	42	64	57	60	64-33 (31)	47
<i>Genomsnitt/kommun</i>	<i>59</i>	<i>56</i>	<i>50</i>	<i>64</i>	<i>73</i>	<i>60</i>	<i>73</i>	<i>73- 50</i> <i>(23)</i>	
<i>Genomsnitt för länet</i>									<i>64</i>

När man räknar samman alla variabler som ingår i kategorin finns ingen skillnad mellan könen (tabell 4). Däremot om man tittar på de enskilda frågorna så finns en viss skillnad. Större andel av männen uppger att personalen har tid att hjälpa dem.

Tabell 4: Andelen som svarat Ja - på frågor rörande tillgänglighet, fördelade efter kön.

Variabel	Män	Kvinnor	Spridning	Genomsnitt/fråga
Finns ett schema hemma?	48	52	52–48 (4)	50
Vet du vem som jobbar ikväll?	76	84	84–76 (8)	80
Har personalen tid att hjälpa dig?	60	49	60–49 (11)	56
Behöver du ett schema?	45	51	51–45 (6)	48
Vet du hur du ska kontakta personalen?	88	81	88-81 (7)	85
Genomsnitt/kommun	64	64	0	
Genomsnitt för länet				64

### Respektfullt bemötande

De frågor som ingår i kategorin respektfullt bemötande handlar om man förstår vad personalen säger, om personalen lyssnar, knackar personalen på dörren innan de kommer in samt om man känner till vem man ska prata med om personalen inte är snäll.

Det genomsnittliga andelen Ja-svar för alla frågor som ingår i kategorin är 72 % och varierar mellan 78 % och 63 % (tabell 5). Om man däremot tittar på de enskilda frågorna kan man se betydligt större skillnader mellan kommunerna. Den största skillnaden mellan kommunerna och också den frågan som har lägst andel Ja-svar, är om man känner till vem man ska prata med om personalen inte är snäll. Där varierade svaren från 85 % i Timrå till 44 % i Ånge. Även på frågan om personalen ”knackar på dörren” finns en stor spridning mellan kommunerna. Det är ingen skillnad mellan könen (tabell 6).

Tabell 5: Andelen som svarat Ja - på frågor rörande bemötande,, fördelade efter kommun.

Variabel	H	K	Se a	Svl	T	Å	Ö	Sprid- ning	Genom- snitt/frå- ga
Förstår du vad personalen säger?	74	64	79	75	71	75	74	79 – 64 (15)	74
Lyssnar personalen på dig?	63	73	84	73	71	59	77	84 – 59 (25)	72
Knackar personalen innan de går in till dig?	79	76	76	76	86	53	82	86 – 53 (33)	77
Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll?	67	63	55	70	85	44	66	85 – 44 (41)	66
Genom- snitt/kommun	71	69	74	74	78	63	75	78 – 63 (15)	
Genomsnitt för länet									72

Tabell 6: Andelen som svarat Ja - på frågor rörande bemötande, fördelade efter kön

Variabel	Män	Kvinnor	Spridning	Totalt
Förstår du vad personalen säger?	74	74	0	74
Lyssnar personalen på dig?	72	72	0	72
Knackar personalen innan de går in till dig?	77	77	0	77
Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll?	66	66	0	66
Genomsnitt/kön	72	72	0	
Genomsnitt för länet				72

### Delaktighet och inflytande

Frågorna som ingår i kategorin delaktighet och inflytande handlar om möjligheten att påverka sin egen vardag.

Även här finns en stor spridning såväl mellan kommunerna både vad gäller det genomsnittliga värdet när alla frågor räknats samman och på de enskilda frågorna. Det genomsnittliga värdet är 72 % och variationen mellan kommunerna var 80 % Ja-svar i Sundsvall till 57 % Ja-svar i Ånge. Frågan där svaren varierade mest var om man haft möte med personalen kring hur man vill ha det. Där var variation 55 procentenheter (81 – 26). Det var även den frågan som hade lägst andel Ja-svar (58 %).

Mest enighet mellan kommunerna rådde på frågan om man fick bestämma hur man vill ha det i sin lägenhet. Det var även den frågan som generellt hade högst andel Ja-svar (81 %).

Inte heller här kan man tala om någon avgörande skillnad som kan kopplas till kön, även om det skiljer något i svaren är det alltför lite skillnad för att dra några slutsatser (tabell 8).

Tabell 7: Andelen som svarat Ja - på frågor rörande delaktighet och inflytande, fördelade efter kommun.

Variabel	H	K	Sea	Svl	T	Å	Ö	Spridning	Genomsnitt/fråga
Får du bestämma vad du ska göra när du är ledig?	72	66	82	82	85	72	85	85-66 (13)	79
Har du haft möte med personalen om hur du vill ha det?	37	26	42	81	77	33	71	81-26 (55)	58
Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet?	76	80	82	82	85	75	85	85-75 (10)	81
Får du bestämma vad du ska äta till middag?	62	67	61	74	69	47	73	74-47 (27)	68
Genomsnitt/kommun	62	60	67	80	79	57	79	80-57 (23)	
Genomsnitt för länet									72

Tabell 8: Andelen som svarat Ja – på frågor rörande delaktighet och inflytande, fördelade efter kön

Variabel	Män	Kvinnor	Spridning	Genomsnitt/fråga
Får du bestämma vad du ska göra när du är ledig?	77	81	81-77 (4)	79
Har du haft möte med personalen om hur du vill ha det?	56	61	61-56 (5)	58
Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet?	80	82	82-80 (2)	81
Får du bestämma vad du ska äta till middag?	72	66	72-66 (6)	68
<i>Genomsnitt/kön</i>	71	73		
<i>Genomsnitt för länet</i>				72

### Meningsfullhet

När det gäller kategorin meningsfullhet omfattar den frågor som handlar om fritiden och kompisar.

Denna kvalitetskategori var det område där det var störst variation mellan kommunerna (tabell 9). I Timrå fanns den klart största andelen brukare som svarade Ja på frågorna om meningsfullhet. Bland brukarna i Timrå anser alla att det är viktigt att ha en kompis och de allra flesta säger också att de har en kompis. De anser också att det finns roliga saker att göra på fritiden. Det är ingen nämnvärd skillnad mellan män och kvinnor (tabell 10).

Tabell 9: Andelen som svarat Ja – på frågor rörande meningsfullhet, fördelade efter kommun.

Variabel	H	K	Se a	Svl	T	Å	Ö	Sprid- ning	Genom- snitt/fråga
Har du någon kompis?	74	86	79	84	92	67	89	92-67 (25)	82
Är det viktigt att ha kompisar?	74	89	79	82	100	75	85	100-74 (26)	82
Finns det roliga saker att göra när du är ledig?	66	56	61	74	92	56	76	92-56 (36)	69
Genomsnitt/kommun	71	77	73	80	95	66	83	95-66 (29)	
Genomsnitt för länet									78

Tabell 10: Andelen som svarat Ja - på frågor rörande meningsfullhet, fördelade efter kön

Variabel	Män	Kvinnor	Spridning	Genomsnitt/fråga
Har du någon kompis?	83	80	83-82 (3)	82
Är det viktigt att ha kompisar?	80	84	84-80 (4)	82
Finns det roliga saker att göra när du är ledig?	68	72	72-68 (4)	69
Genomsnitt/kommun	77	79	79-77 (2)	
Genomsnitt för länet				78

## Trygghet

Den sista kategorin omfattar endast en fråga som handlar om man är rädd för någon hemma. Denna fråga har diskuterats flitigt både bland arbetsgruppen och ute på boendena. Frågan kan uppfattas olika och kan handla om både om det är någon eller något i den egna bostaden man är rädd för till någon eller något i omgivningarna. Störst andelen som svarat Ja finns i Sundsvall medan i Kramfors och Ånge finns lägst andel. Det finns inte heller någon nämnvärd skillnad mellan könen.

Tabell 11: Andelens som svarat Ja på följande fråga, fördelat efter kommun.

Variabel	H	K	Se a	Svl	T	Å	Ö	Sprid- ning	Genom- snitt/fråga
Är det någon hemma du är rädd för?	28	12	26	34	15	13	24	34-12 (22)	26

Tabell 12: Andelen som svarar Ja - på följande variabler, fördelade efter kön

Variabel	Män	Kvinnor	Totalt
Är det någon hemma du är rädd för?	25	27	26

# Erfarenheter från de medverkande aktörerna

I detta kapitel sammanfattas de synpunkter och kommentarer som kommit kring själva undersökningen och som lämnats av kommunens representant i länsarbetsgruppen

## Personalens synpunkter

Nedan presenteras några synpunkter som kom fram från personalen kring frågorna och kring undersökningen:

- Personalfrågor känsliga, fick ta om frågan igen innan de kunde besvara frågan.
- Frågor med ordet snäll kan vara svårtolkade.
- *Rädd för ...* kan vara svårt att veta vad som avses i lägenheten, mörkret, hunden mm.
- Frågorna om schema har varit svår att ta till sig, frågeassistenten har ofta fått svaret att schema inte finns trots att personen använder schema dagligen i sin bostad.
- Vissa frågor stämmer dåligt för de som bor servicebostad med stöd – vem ska annars bestämma om inte jag – är en kommentar.
- Frågan om personal knackar på dörren hos brukarna missuppfattades av några som har ringklocka utanför sin dörr – Nej de ringer på klockan!
- Två olika pictogrambilder för ”ibland” i frågorna kan vara förvirrande.
- Svårt att se skillnaden på schemafrågorna.
- Antalet frågor bör diskuteras, är det lämpligt med 17 frågor.
- "Är det viktigt för dig med en kompis" upplevdes av hjälparna som en känslig fråga och skulle tas bort.
- Frågan - Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll?" – kanske den svåraste frågan.
- Några personer har svarat på enkäten som vi i förväg inte trodde skulle vilja eller kunna. Sedan har också några tackat nej som bor-

de ha kunnat.

- En reflektion efter att ha genomfört alla undersökningar är att det gått bättre än hjälparen på förhand hade trott.
- Bra instrument - Vi kommer att jobba vidare med detta.
- På det stora hela har det gått mycket bra att göra enkäterna. Både brukarna och hjälparna har tyckt att det har varit roligt och mycket enklare än man hade befarat.
- Trots tidigt arbete med att få fram tekniken så dröjde leverans. Datorerna levererades precis när vi skulle starta genomförandet. Osäkerheten om när vi skulle få dem gjorde att vi inte kunde börja boka tider i ett tidigare skeende vilket hade inneburit mer tid för genomförandet.

## **Brukarnas synpunkter**

Nedan presenteras några synpunkter från brukarna som kommit fram via personalen och ”hjelparna”, dvs de som varit med vid själva undersökningen.

- Många brukare har uttryckt att ”det här behövs” och de har upplevt att de fått framföra sina åsikter. Vissa har bett att få göra detta igen. Vissa var nervösa inför enkäten men kunde genomföra den utan besvär.
- Vissa brukare tyckte att det var jobbigt att både höra, läsa och se bilderna samtidigt. Enkäterna borde anpassas i nivåer vid nästa genomförande.
- Alla som deltog var mycket positiva. Tyckte det var spännande med tekniken, uttryckte att det var kul att få göra en sådan här enkät, tråkigt när det var klart. Brukarna som deltog i enkäten ser fram emot återkopplingsträffen.
- En brukare kommenterade samtyckesblanketten. Personen tyckte inte att det var rätt att det stod ”Brukare” där de skriver under utan att det borde stå ”Namn”. Vi har nu ändrat på blanketterna.
- De flesta tyckte det var roligt att få uppmärksamhet av nya personer, vara i centrum. Alla som deltog var mycket positiva.
- Överlag har man tyckt att informationen varit bra. De flesta har upplevt att det varit roligt att göra enkäten, någon tyckte det var

tråkigt. Något som inte blev så bra var att det tog för lång tid från första informationen om enkäten till själva genomförandet. Flera brukare blev otåliga och undrade vart enkäten tog vägen.

- Personal på ett boende uttryckte att ”bukaren har inte sagt något på tre år” men han klarade av att genomföra enkäten utan större problem. Visar på att förutfattade meningar kan vara ett hinder i verksamheterna.

## Sammanfattning och avslutande reflektion

Generellt kan man säga att denna undersökning, som ska ses som en provgenomgång, har varit framgångsrik. De allra flesta kommuner uppger också att de är nöjda med instrumentet, även om det finns vissa delar som kan förbättras. Kommunerna har själva bestämt hur informationen och själva genomförandet av undersökningen ska gå till, vilket innebär att det varierat något mellan kommunerna. Men de flesta har tillsatt en eller två ansvariga som tillsammans med ledningen har bestämt urvalet samt om informationen inför undersökningen.

Urvalet är det moment som kanske har vållat störst diskussion såväl inom länsarbetsgruppen som inom kommunerna. I Ånge valde man att alla som tillhörde populationen också skulle få möjlighet att delta. Medan andra kommuner valde att låta personal/chef avgöra vem som hade förmågan att delta. Bland de synpunkter som kom fram nämndes också att det var flera som ursprungligen bedömdes inte kunna medverka, som efter diskussion och beslut från chef fick chans att delta i undersökningen. Det visade sig också att de klarade av att svara på frågorna. Detta i sig kan vara lärorikt för organisationen.

När det gäller själva resultatet konstateras att det finns vissa variationer mellan kommunerna, medan det var mindre skillnad mellan könen. Det område som fick högsta genomsnittliga värdet var meningsfullhet. Medan lägst fick kategorin trygghet som enbart innehöll en fråga varför den knappast kan sägas uttala sig om trygghet generellt, utan enbart om man uppgivit om man är rädd för någon hemma. Den frågan skapade också diskussioner och kan väl anses ge utrymme för många tolkningar. I tabell 13 sammanställs de olika kvalitetskategorierna. Det mått som används är det genomsnittliga värdet för andelen Ja-svar för de frågor som ingår i kategorin. I tabellen presenteras även spridningen mellan kommunerna och för de enskilda frågorna.

Tabell 13: Sammanställning över andelen Ja-svar fördelade efter kvalitetskategori och kommun

<i>Kategori</i>	<i>Genomsnittligt värde</i>	<i>Spridning mellan kommunerna inom kategorin</i>	<i>Spridning inom de enskilda frågor</i>
Tillgänglighet	64	73–50 (23)	79-24 (55)
Bemötande	72	78-63 (15)	85-44 (41)
Delaktighet och inflytande	72	80-57 (23)	81-26 (55)
Meningsfullhet	78	95-66 (29)	95-56 (36)
Trygghet	26	34-12 (22)	34-22 (22)

Vad kan man då säga om resultatet – är det bra eller dåligt? Finns det andra studier att jämföra med? Finns det uppsatta mål i respektive kommun kring detta att jämföra med? Dessa frågor överlämnar jag till de enskilda kommunerna att fundera vidare på. Eftersom denna undersökning ska betraktas som en test finns det skäl att inte dra alltför stora slutsatser utan mer se det som en god början på en utveckling av brukarundersökning inom detta område. Det är viktigt att man nu drar lärdomar av de erfarenheter som gjorts kring denna undersökning och som möjliggör att man i fortsättning kan jämföra sig såväl inom kommunen som mellan kommunerna. Då kan vi kanske ännu mera fokusera på vad undersökning säger oss om kvaliteten i verksamheten och vad vi behöver göra för att bli bättre.

# Bilaga 1

## Samtliga svar

I tabellerna 3 till 19 redovisas svaren från samtliga respondenter svaren på respektive fråga. I bilaga 1 återfinns alla svar fördelade efter respektive kommun.

Tabell 14: *Finns det ett schema hemma där du ser vad som ska hända? – Kommunikation och information*

1.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	188/377	49.87 %	
Vet inte	49/377	13.00 %	
Nej	140/377	37.14 %	

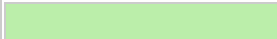

Tabell 15: *Behöver du ett schema där du ser vad som ska hända? – Kommunikation och information*

2.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	173/365	47.40 %	
Vet inte	54/365	14.79 %	
Nej	138/365	37.81 %	

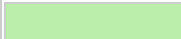
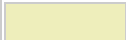

Tabell 16: *Vet du vem som jobbar ikväll? – Kommunikation och information*

3.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	296/371	79.78 %	
Nej	75/371	20.22 %	




Tabell 17: Vet du hur du ska göra för att kontakta personalen? – Kommunikation och information

4.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	313/368	85.05 %	
Nej	55/368	14.95 %	

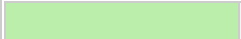


Tabell 18: Har personalen tid för att hjälpa dig? – Kontinuitet, stöd och service

5.			
Svar	Antal svar	Procent	
Alltid	204/367	55.59 %	
Ibland	137/367	37.33 %	
Aldrig	26/367	7.08 %	

Tabell 19: Förstår du vad personalen säger? – Kommunikation och information

6.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	266/361	73.68 %	
Ibland	64/361	17.73 %	
Nej	31/361	8.59 %	

Tabell 20: Lyssnar personalen på dig om du vill prata om något? – Kommunikation och information

7.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	266/368	72.28 %	
Ibland	69/368	18.75 %	
Nej	33/368	8.97 %	

Tabell 21: *Knackar personalen på din dörr innan de kommer in? – Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

8.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	282/365	77.26 %	
Ibland	45/365	12.33 %	
Nej	38/365	10.41 %	

Tabell 22: *Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll? – Kommunikation och information*

9.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	232 / 352	65.91 %	
Nej	120 / 352	34.09 %	

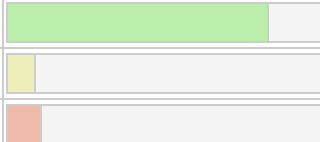
Tabell 23: *Får du bestämma vad du ska göra när du är ledig? - Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

10.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	283/360	78.61 %	
Vet inte	44/360	12.22 %	
Nej	33/360	9.17 %	

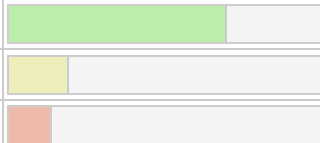
Tabell 24: *Har du haft möte med personalen om hur du vill ha det? – Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

11.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	206/355	58.03 %	
Vet inte	46/355	12.96 %	
Nej	103/355	29.01 %	


Tabell 25: Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet? – Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)

12.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	291/360	80.83 %	
Ibland	31/360	8.61 %	
Nej	38/360	10.56 %	

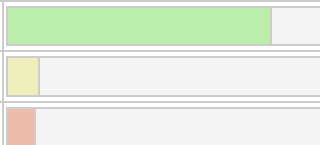
Tabell 26: Får du bestämma vad du ska äta till middag? – Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)

13.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	243/359	67.69 %	
Ibland	67/359	18.66 %	
Nej	49/359	13.65 %	

Tabell 27: Har du någon kompis? – Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila)

14.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	294/359	81.89 %	
Nej	65/359	18.11 %	

Tabell 28: Är det viktigt för dig att ha kompisar? – Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila)

15.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	288/353	81.59 %	
Vet inte	35/353	9.92 %	
Nej	30/353	8.50 %	

Tabell 29: Finns det roliga saker att göra när du är ledig? - Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila)

16.			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	245/353	69.41 %	
Ibland	75/353	21.25 %	
Nej	33/353	9.35 %	

Tabell 30: Är det någon hemma som du är rädd för? – Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)

17.)			
Svar	Antal svar	Procent	
Ja	90/345	26.09 %	
Ibland	37/345	10.72 %	
Nej	218/345	63.19 %	

## Svar fördelade efter kommun

*Tabell 31: Finns det ett schema hemma där du ser vad som ska hända? – Kommunikation och information*

Grupp	Ja	Vet inte	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	44.74%	10.53%	44.74%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	44.74%	7.89%	47.37%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	42.11%	5.26%	52.63%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	48.70%	19.13%	32.17%
Timrå kommun, LSS	78.57%	0%	21.43%
Ånge kommun LSS-enheten	23.53%	23.53%	52.94%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	63.29%	12.66%	24.05%
Totalt	49.38%	11.29%	39.33%

*Tabell 32: Behöver du ett schema där du ser vad som ska hända? – Kommunikation och information*

Grupp	Ja	Vet inte	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	47.37%	7.89%	44.74%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	33.33%	19.44%	47.22%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	41.03%	2.56%	56.41%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	42.06%	25.23%	32.71%
Timrå kommun, LSS	64.29%	14.29%	21.43%
Ånge kommun LSS-enheten	57.14%	0%	42.86%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	59.49%	13.92%	26.58%
Totalt	49.24%	11.91%	38.85%

*Tabell 33: Vet du vem som jobbar ikväll? - Kommunikation och information*

Grupp	Ja	-	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	69.74%	-	30.26%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	59.46%	-	40.54%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	79.49%	-	20.51%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	84.55%	-	15.45%
Timrå kommun, LSS	92.31%	-	7.69%
Ånge kommun LSS-enheten	88.24%	-	11.76%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	88.61%	-	11.39%
Totalt	80.34%	-	19.66%

*Tabell 34: Vet du hur du ska göra för att kontakta personalen? - Kommunikation och information*

Grupp	Ja	-	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	81.58%	-	18.42%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	83.78%	-	16.22%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	84.62%	-	15.38%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	83.18%	-	16.82%
Timrå kommun, LSS	92.86%	-	7.14%
Ånge kommun LSS-enheten	81.25%	-	18.75%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	91.14%	-	8.86%
Totalt	85.49%	-	14.51%

*Tabell 35: Har personalen tid för att hjälpa dig? - Kontinuitet, stöd och service*

Grupp	Alltid	Ibland	Aldrig
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	48.68%	42.11%	9.21%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	58.33%	38.89%	2.78%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	48.72%	41.03%	10.26%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	60.75%	28.97%	10.28%
Timrå kommun, LSS	35.71%	64.29%	0%
Ånge kommun LSS-enheten	50.00%	37.50%	12.50%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	62.03%	36.71%	1.27%
Totalt	52.03%	41.36%	6.61%

*Tabell 36: Förstår du vad personalen säger? - Kommunikation och information*

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	73.68%	13.16%	13.16%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	63.89%	25.00%	11.11%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	78.95%	18.42%	2.63%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	74.76%	19.42%	5.83%
Timrå kommun, LSS	71.43%	14.29%	14.29%
Ånge kommun LSS-enheten	75.00%	25.00%	0%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	74.36%	15.38%	10.26%
Totalt	73.15%	18.67%	8.18%

*Tabell 37: Lyssnar personalen på dig om du vill prata om något? - Kommunikation och information*

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	63.16%	23.68%	13.16%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	72.97%	21.62%	5.41%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	84.21%	15.79%	0%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	72.90%	17.76%	9.35%
Timrå kommun, LSS	71.43%	21.43%	7.14%
Ånge kommun LSS-enheten	58.82%	29.41%	11.76%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	77.22%	12.66%	10.13%
Totalt	71.53%	20.34%	8.13%

*Tabell 38: Knackar personalen på din dörr innan de kommer in? - Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	78.95%	10.53%	10.53%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	75.68%	13.51%	10.81%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	76.32%	2.63%	21.05%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	75.96%	15.38%	8.65%
Timrå kommun, LSS	85.71%	7.14%	7.14%
Ånge kommun LSS-enheten	52.94%	23.53%	23.53%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	82.28%	12.66%	5.06%
Totalt	75.40%	12.20%	12.40%

*Tabell 39: Vet du vem du ska prata med om personalen inte är snäll? - Kommunikation och information*

Grupp	Ja	-	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	67.11%	-	32.89%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	62.86%	-	37.14%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	55.26%	-	44.74%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	69.61%	-	30.39%
Timrå kommun, LSS	84.62%	-	15.38%
Ånge kommun LSS-enheten	44.44%	-	55.56%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	65.82%	-	34.18%
Totalt	64.25%	-	35.75%

*Tabell 40: Får du bestämma vad du ska göra när du är ledig? - Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

Grupp	Ja	Vet inte	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	72.37%	13.16%	14.47%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	65.71%	17.14%	17.14%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	81.58%	10.53%	7.89%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	82.18%	11.88%	5.94%
Timrå kommun, LSS	84.62%	7.69%	7.69%
Ånge kommun LSS-enheten	72.22%	16.67%	11.11%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	84.81%	10.13%	5.06%
Totalt	77.64%	12.46%	9.90%

*Tabell 41: Har du haft möte med personalen om hur du vill ha det? - Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

Grupp	Ja	Vet inte	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	36.84%	15.79%	47.37%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	25.71%	11.43%	62.86%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	42.11%	13.16%	44.74%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	81.37%	9.80%	8.82%
Timrå kommun, LSS	76.92%	7.69%	15.38%
Ånge kommun LSS-enheten	33.33%	16.67%	50.00%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	70.89%	15.19%	13.92%
Totalt	52.45%	12.82%	34.73%

*Tabell 42: Får du bestämma hur du vill ha det i din lägenhet? - Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	76.32%	7.89%	15.79%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	80.00%	11.43%	8.57%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	81.58%	2.63%	15.79%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	81.55%	9.71%	8.74%
Timrå kommun, LSS	84.62%	7.69%	7.69%
Ånge kommun LSS-enheten	75.00%	12.50%	12.50%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	84.81%	8.86%	6.33%
Totalt	80.55%	8.67%	10.77%

*Tabell 43: Får du bestämma vad du ska äta till middag? - Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	61.84%	14.47%	23.68%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	66.67%	22.22%	11.11%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	60.53%	18.42%	21.05%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	74.00%	19.00%	7.00%
Timrå kommun, LSS	69.23%	15.38%	15.38%
Ånge kommun LSS-enheten	47.06%	47.06%	5.88%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	73.42%	15.19%	11.39%
Totalt	64.68%	21.68%	13.64%

*Tabell 44: Har du någon kompis? - Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila)*

Grupp	Ja	-	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	73.68%	-	26.32%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	85.71%	-	14.29%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	78.95%	-	21.05%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	84.00%	-	16.00%
Timrå kommun, LSS	92.31%	-	7.69%
Ånge kommun LSS-enheten	66.67%	-	33.33%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	88.61%	-	11.39%
Totalt	81.42%	-	18.58%

*Tabell 45: Är det viktigt för dig att ha kompisar? - Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila)*

Grupp	Ja	Vet inte	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	73.68%	13.16%	13.16%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	88.57%	8.57%	2.86%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	78.95%	10.53%	10.53%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	82.00%	13.00%	5.00%
Timrå kommun, LSS	100.00%	0%	0%
Ånge kommun LSS-enheten	75.00%	0%	25.00%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	84.81%	6.33%	8.86%
Totalt	83.29%	7.37%	9.34%

*Tabell 46: Finns det roliga saker att göra när du är ledig? - Fritid och gemenskap (kultur, nöje, sport och vila)*

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	65.79%	19.74%	14.47%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	55.88%	29.41%	14.71%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	60.53%	26.32%	13.16%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	74.23%	18.56%	7.22%
Timrå kommun, LSS	92.31%	0%	7.69%
Ånge kommun LSS-enheten	56.25%	37.50%	6.25%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	75.95%	20.25%	3.80%
Totalt	68.70%	21.68%	9.61%

*Tabell 47: Är det någon hemma som du är rädd för? - Psykosocial boendemiljö (Självbestämmande och integritet)*

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Härnösands kommun, omsorg om funktionshindrade	27.63%	10.53%	61.84%
Kramfors kommun, socialförvaltningen Handikappomsorgen	11.76%	2.94%	85.29%
Sollefteå kommun, Individ och omsorgsförvaltningen	26.32%	15.79%	57.89%
Sundsvalls kommun, omsorg om funktionshindrade	34.02%	11.34%	54.64%
Timrå kommun, LSS	15.38%	7.69%	76.92%
Ånge kommun LSS-enheten	12.50%	25.00%	62.50%
Örnsköldsviks kommun, Handikappomsorgen	24.05%	10.13%	65.82%
<b>Totalt</b>	<b>21.67%</b>	<b>11.92%</b>	<b>66.42%</b>

|

# Brukarundersökning inom LSS

En läns gemensam brukarundersökning för personer med insatser enligt 9 § p.9 LSS

Denna rapport är en dokumentation kring ett utvecklingsarbete som pågått i länet i syfte att ta fram ett webbaserat instrument för att brukarundersökningar inom LSS-området. En arbetsgrupp bestående av representanter från kommunerna i Västernorrland har tillsammans med FoU tagit fram och genomfört en första undersökningen bland brukare som har insatser enligt 9 § p.9 LSS. De erfarenheter som gjorts kommer att ligga till grund för fortsatta studier. Resultatet i sig har också startat en process kring hur verksamheterna klarar av att leva upp till de mål som ställs, vilket varit mycket lärorikt.

**FoU-Västernorrland** finansieras av kommunernas socialtjänster i Västernorrland med Kommunförbundet Västernorrland som huvudman. Enhetens uppdrag är att fånga upp idéer och stödja forsknings-, utvecklings- och uppföljningsprocesser inom socialtjänsten samt att göra dessa tillgängliga för socialtjänstens personal. Mer information om FoU Västernorrland finns på [www.fouvasternorrland.se](http://www.fouvasternorrland.se)