

Handläggare
Jeanette Nordin
Monica Pettersson

Datum
2018-03-12

Diarienummer
OSN-2018-0161

Omsorgsnämnden

Rapport om resultat och genomförande av SKL:s brukarundersökning 2017

Förslag till beslut

Omsorgsnämnden föreslås besluta

att godkänna rapporten bilaga 1 samt

att ge omsorgsförvaltningen i uppdrag att fortsätta genomförandet av SKL:s brukarenkäter inom flera av omsorgsnämndens verksamhetsområden.

Sammanfattning

Omsorgsnämnden har utifrån Mål och budget 2017 - 2019 ett uppdrag att öka möjligheten till inflytande och egenmakt för de målgrupper som har stöd inom nämndens ansvarsområde. Som ett led i detta uppdrag har förvaltningen under hösten 2017 genomfört en brukarundersökning inom all daglig verksamhet i Uppsala kommun. Brukarundersökningen genomfördes via SKL:s årliga och för målgruppen anpassade nationella undersökning.

Uppsalas samlade resultat av undersökningen är positivt inom alla de undersökta kvalitetsområdena. I jämförelse med andra kommuner och privata utförare i Sverige har Uppsala ett bättre resultat inom de flesta kvalitetsområdena. Inom de områden som Uppsala har ett sämre resultat än riket är skillnaderna små. Svarsfrekvensen för Uppsalas dagliga verksamhet hamnade på 60 %. Av dessa hade kommunens egen regi en svarsfrekvens på 57 % och de privata utförarna hade en svarsfrekvens på 73 %. I riket var svarsfrekvensen mycket skiftande men den gemensamma svarsfrekvensen landade på 60 % för alla undersökningar och specifikt för daglig verksamhet i Sverige på 64 %.

Resultatet visar även att det är små skillnader i resultatet mellan egen regi och privata utförare. Det som skiljer utförarna åt är att de som har sin dagliga verksamhet inom egen regi hade något bättre resultat i frågan om en trivs på sin dagliga verksamhet medan de som har sin dagliga verksamhet inom privata utförare har ett något bättre resultat på frågan om en upplever att en kan bestämma om viktiga saker.

Resultatet ur ett könsperspektiv visar små skillnader mellan kvinnor och män men skillnaderna är större mellan gruppen kvinna, man och annat. De som definierat sig som annat har ett sämre resultat i de flesta frågor som rör välmående.

Även om det övergripande resultatet är positivt så finns det kvalitetsområden i undersökningen att belysa och arbeta vidare med. Omsorgsförvaltningen lägger därför stor vikt vid att verksamheterna nu tillsammans med brukarna går igenom resultatet och tar fram åtgärder på ett sätt som når målgruppen. Förvaltningen ser utöver detta även att förvaltningen behöver fortsätta arbetet med HBTQ och bemötandefrågor samt utifrån uppdrag även ta höjd för arbetet med AKK Alternativ, kompletterande kommunikation.

Ärendet

Som ett led i arbetet med att öka inflytande och egenmakt för brukare inom nämndens ansvarsområde har förvaltningen genomfört en brukarenkätundersökning som SKL tillsammans med Rådet för kommunala analyser (RKA) utarbetat. Syftet med enkätverktyget är bland annat att så många som möjligt själva ska kunna besvara enkäten. Omsorgsförvaltningen valde att i ett första skede pröva enkätverktyget inom all daglig verksamhet som nämnden ansvarar för och har avtal med. Orsaken till att förvaltningen valde att pröva enkätverktyget inom ett område var att se hur verktyget fungerade inom en LSS-insats samt för att undersöka vad brukarundersökningen skulle kräva i form av organisation och tidsåtgång.

Omsorgsförvaltningen tillsatte en arbetsgrupp bestående av två tjänstepersoner från egen regi och två tjänstepersoner från avdelningen för systemledning. Arbetsgruppen påbörjade arbetet i juni 2017 och pågick i två spår, ett mot egen regi och ett mot privata utförare. Inom den egna regin erbjöds medarbetare att bli frågeassistenter på enheter som de själva inte arbetade och till de privata utförarna anställdes studentmedarbetare till uppdragen som frågeassistenter.

Förvaltningen konstaterar att enkätverktyget har varit lätt och tillgängligt för de flesta som valde att delta i undersökningen men att flera skulle behövt mer stöd innan genomförandet för att känna sig trygga med verktyget och frågeassistenter. Den samlade bilden av enkätverktyget är positiv och förvaltningen är positiv till att använda det inom fler verksamheter. Förvaltningen arbetar med resultatet av brukarundersökningen och föreslår att det ska läggas ett ökat fokus på bemötande- och HBTQ frågor utifrån resultatet samt arbete med AKK, Alternativ och Kompletterande Kommunikation för att möta upp varje enskild behov och önskemål.

Ekonomiska konsekvenser

Förslaget om att genomföra brukarenkäten inom fler områden, att arbeta med bemötande- och HBTQ frågor samt AKK, ska rymmas inom ramen för omsorgsnämndens budget.

Konsekvenser för jämställdhet

Förslagen om att genomföra brukarenkäten inom fler områden, att arbeta med bemötande och HBTQ frågor samt AKK, kan ses som en del i arbetet med ökad jämställdhet. Att kunna följa könsperspektivet genom återkommande brukarenkäter torde påverka jämställdhetsperspektivet.

Konsekvenser för tillgänglighet

Förslaget om att genomföra brukarenkäten inom fler områden, att arbeta med bemötande och HBTQ frågor samt AKK, bedöms öka tillgänglighet och delaktighet för målgruppen.

Konsekvenser för barnperspektivet

SKL:s brukarenkäter är inte anpassade eller tänkta att användas av barn. Trots detta kan resultatet av undersökningen och förslagen till hur resultaten ska användas påverka barnperspektivet. Förslagen om åtgärder kring bemötande, HBTQ och AKK är lika viktiga för barn som för vuxna inom förvaltningen.

Omsorgsförvaltningen

Tomas Odin
Förvaltningsdirektör

Bilagor

1. Rapport om resultat och genomförande av SKL:s brukarundersökning 2017.

Rapport om resultat och genomförande av SKL:s brukarundersökning 2017

En brukarundersökning inom all daglig verksamhet i Uppsala kommun.

Innehållsförteckning

1	SAMMANFATTNING.....	3
2	BAKGRUND	4
2.1	INFLYTANDE OCH EGENMAKT.....	4
3	SYFTE MED UNDERSÖKNINGEN	4
3.1	MÅLGRUPP	4
4	OM UNDERSÖKNINGEN	4
4.1	ETT UTVÄRDERAT OCH BEPRÖVAT ENKÄTVERKTYG	4
4.2	ENKÄTVERKTYGET.....	5
5	GENOMFÖRANDET.....	5
5.1	INSATSER FRÅN FÖRVALTNINGEN OCH DESS UTFÖRARE	5
5.2	STÖD FRÅN SKL.....	6
5.3	INSAMLING AV SVAR	6
6	RESULTAT	6
6.1	RESULTAT	6
6.1.1	Trygghet.....	7
6.1.2	Trivsel	7
6.1.3	Bemötande	9
6.2	RESULTAT UR ETT KÖNSPERSPEKTIV	9
	Trygghet.....	10
6.2.1	Trivsel	11
6.2.2	Självbestämmande	12
6.2.3	Bemötande	13
6.3	BORTFALL OCH SVARSFREKVENS	13
6.3.1	Bortfall och Svarsfrekvens.....	13
7	ANALYS AV METOD OCH ENKÄTVERKTYG	14
8	FÖRDJUPAD ANALYS OCH FÖRSLAG PÅ ÅTGÄRDER.....	14
8.1	FÖRDJUPAD ANALYS INOM VARJE VERKSAMHET OCH OMRÅDE.	14
9	AVSLUTANDE KOMMENTARER	15

1 Sammanfattning

Omsorgsförvaltningen har i uppdrag utifrån mål och budget 2017 - 2019 att öka möjligheten till inflytande och egenmakt inom förvaltningens ansvarsområde. Omsorgsförvaltningen har därför som ett led i uppdraget genomfört en brukarundersökning inom all daglig verksamhet i Uppsala kommun under hösten 2017. Brukarundersökningen genomfördes genom SKL:s enkätverktyg för personer med funktionsnedsättning. Enkätverktyget är tidigare beprövat och utvärderat tillsammans med personer med egen erfarenhet av funktionsnedsättningar. Verktöget är tänkt att användas av brukarna själva med eventuellt stöd av frågeassistent. Omsorgsförvaltningen valde att genomföra brukarenkäten inom ett begränsat verksamhetsområde. Detta för att dra lärdomar av vad undersökningen kräver i tid och organisation samt för att ta fram verktyg för att arbeta med resultatet tillsammans med brukarna.

Uppsalas samlade resultatet är positivt inom alla de undersökta kvalitetsområdena. I jämförelse med andra kommuner och privata utförare i Sverige har Uppsala ett bättre resultat inom de flesta kvalitetsområdena. Inom de områden som Uppsala har ett sämre resultat än riket är skillnaderna små. Svarsfrekvensen för Uppsala hamnade på 60 %. Av dessa hade kommunens egen regi en svarsfrekvens på 57 % och de privata utförarna hade en svarsfrekvens på 73 %. I riket var svarsfrekvensen mycket skiftande men den gemensamma svarsfrekvensen landade på 60 % för alla undersökningar och specifikt för daglig verksamhet var svarsfrekvensen i Sverige 64 %. Resultatet av brukarundersökningen redovisas i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada där jämförelser kan göras med andra kommuner och privata utförare.

Omsorgsförvaltningen konstaterar att resultatet i Uppsala liknar andra undersökningar och forskning gällande personer som definierar sig som annat än kvinna eller man, nämligen att de har ett sämre resultat i frågor om välmående. Förvaltningen föreslår därför ett ökat fokus på bemötande och HBTQ frågor. Förvaltningen konstaterar även att behovet av att aktivt arbeta med AKK, Alternativ och Kompletterande Kommunikation, behövs för att möta upp de behov som målgruppen har.

När det gäller skillnader mellan den egna regionen och de privata utförarnas resultat i Uppsala så var även de små. Dock framgår av resultatet att de som har sin dagliga verksamhet i egen regi har ett resultat som visar att 4 % fler av de svarande trivs på sin dagliga verksamhet. Det framgår även att de som har sin dagliga verksamhet inom privata utförare upplever ett högt inflytande. Där svarade 6 % fler att de kunde bestämma om saker som var viktiga för dem på deras dagliga verksamhet.

Även om resultatet generellt är positivt så finns det områden att belysa och arbeta vidare med. Det är därför av stor vikt att varje verksamhet tillsammans med brukarna går igenom resultatet på ett sätt som når målgruppen. Arbetsgruppen som haft uppdraget att genomföra enkäten kommer därför att arbeta vidare med metodstöd tillsammans med verksamhetscheferna inom daglig verksamhet.

Omsorgsförvaltningens samlade bild av enkätverktyget, genomförandet av enkäten samt hur resultatet kan bidra till förvaltningens kvalitetsarbete är positiv. Särskilt positivt är att fokus i undersökningen ligger på kvalitetsförbättringar och att enkätverktyget är anpassat till personer med funktionsnedsättning. Förvaltningen anser att även om användandet av enkätverktyget kräver tid i form av planering, organisering och genomförande så är värdet av att brukare själva kan delta utifrån sina förutsättningar mycket högt.

Omsorgsförvaltningen föreslår ett fortsatt deltagande i SKL:s brukarundersökningar samt utöka omfattningen genom att erbjuda brukarundersökningen inom nämndens hela ansvarsområde. Förvaltningen har därför påbörjat en särskild kontakt med Neonova för att kunna använda enkätverktyget året om.

2 Bakgrund

2.1 Inflytande och egenmakt

Omsorgsförvaltningen ska enligt mål och budget 2017–2019 öka möjligheten till inflytande och egenmakt för nämndens målgrupper. Uppdraget innebär att förvaltningen ska använda sig av och vidareutveckla olika modeller och forum för brukarinflytande. Omsorgsförvaltningen har därför valt att delta i Sveriges kommuner och landstings (SKL) brukarundersökning under hösten 2017. Brukarundersökningen ska ses som en av del av omsorgsförvaltningens arbete med att öka inflytande och egenmakten för nämndens målgrupper. Andra former av inflytande sker exempelvis via brukarråd, individuppföljningar och delaktighetsslingor.

3 Syfte med undersökningen

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten inom den dagliga verksamheten samt att utifrån resultatet utveckla och förbättra kvaliteten tillsammans med brukare och medarbetare.

3.1 Målgrupp

Målgruppen för undersökningen är vuxna personer med insatsen daglig verksamhet enligt LSS, Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Sammanlagt berörde undersökningen 878 personer varav 714 hade sin dagliga verksamhet via kommunens egen regi och 164 personer hade sin dagliga verksamhet via privata utförare.

4 Om undersökningen

4.1 Ett utvärderat och beprövat enkätverktyg

Sveriges kommuner och landsting (SKL) har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) tagit fram en nationell brukarundersökning för personer med funktionsnedsättning. Undersökningen berör dem som har insatser enlighet med lagen om stöd och service (LSS) och socialtjänstlagen (SoL) i form av boende, sysselsättning, boendestöd eller personlig assistans. Brukarundersökningen är tänkt att bistå med kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom att ta fram jämförbara mått på upplevd kvalitet inom de verksamheter den riktar sig till.

En utvärdering av enkätverktyget genomfördes 2016. Vid utvärderingen gick man igenom huruvida frågorna var relevanta och om de kunde förstås av personer som besvarat enkäten. Utvärderingen genomfördes tillsammans med en fokusgrupp bestående av 30 personer med egna erfarenheter av insatser via LSS. Resultatet visade att frågorna var relevanta och att de fångade upp det som var väsentligt. Några frågor var dock svåra att förstå för några personer med utvecklingsstörning.

Det framkom även i utvärderingen att bildstödet och möjligheten att få frågorna upplästa hade gjort det enkelt att besvara frågorna. Deltagarna i fokusgruppen uttryckte att de uppskattat enkäten och att de kände sig uppmärksammade och betydelsefulla. Att få besvara en enkät som erbjöd olika tekniska lösningar för att besvaras, tillsammans med att inte behöva bli påverkad av vare sig anhöriga eller personal, var enligt utvärderingen ett sätt att öka personens egen giltighet och självkänsla.

4.2 Enkätverktyget

Enkätverktyget består av en webbaserad enkät som finns att använda via programmet Pict-O-Stat. Utifrån Pict-O-Stat kan den enskilde själv välja att svara med eller utan bildstöd och med/eller utan uppläsning av frågor och svar. Enkäterna kan även besvaras via pappersenkät om så önskas. Enkätfrågorna fångar in följande kvalitetsområden, självbestämmande, trygghet, trivsel och bemötande. Enkäterna består av tio frågor varav två frågor inom respektive kvalitetsområde, en mer övergripande och sammanfattande fråga om trivsel och en bakgrundsfråga gällande kön.

5 Genomförandet

5.1 Insatser från förvaltningen och dess utförare

Att genomföra en brukarundersökning kräver organisation och arbetsinsatser innan enkäten delas ut samt när resultatet ska sammanställas och analyseras. Omsorgsförvaltningen bildade en arbetsgrupp för att genomföra brukarundersökningen. Gruppen bestod av fyra personer varav två arbetade inom förvaltningens egen regi och två inom förvaltningens avdelning för systemledning. Arbetsgruppen planerade genomförandet samt informerade och skapade engagemang för undersökningen. Arbetsgruppen deltog även i utbildningar och seminarier via webbsändningar från SKL.

Omsorgsförvaltningen valde att genomföra undersökningen inom all daglig verksamhet i Uppsala kommun. Förvaltningen arbetade i två spår, ett spår var den egna regin och det andra var privata utförare.

Inom den egna regin erbjöds medarbetare att vara frågeassistenter på enheter som de själva inte arbetade. Intresset för att få vara frågeassistent under brukarundersökningen var stort. Arton medarbetare anmälde sitt intresse för att vara frågeassistent. Till de privata utförarna valde omsorgsförvaltningen att anställa två studentmedarbetare som frågeassistenter.

Alla frågeassistenterna fick riktad utbildning och de hade möjlighet till stöd under hela insamlingsperioden. Studentmedarbetarna fick utöver utbildning i enkätverktyget och brukarundersökningen även utbildning i bemötande, funktionsnedsättningar, valfrihetssystemet för daglig verksamhet och förvaltningens och kommunens organisation.

Riktad information om undersökningen skickades till alla dagligaverksamheter samt till dem som skulle erbjudas att delta i undersökningen. Anpassad informationen erbjöds i form av lätt läst och pictogram. Verksamhetschefer kallades till informations- och dialogmöten före genomförandet av brukarundersökningen.

Utöver ovanstående insatser har arbetsgruppen träffats 6 gånger, studentmedarbetare har rekryterats, inköp av surfplattor har skett och schemaläggning av besök på enheterna har gjorts.

Avdelningen för systemledning uppskattar att de sammanlagt arbetat 180 timmar med brukarundersökningen. Inom egen regi har man kommit fram till att de sammanlagt arbetat 200 timmar med brukarundersökningen.

Kostanden för att genomföra undersökningen, förutom den arbetstid som redovisats ovan var 6000 kronor för att delta samt en uppstartsavgift om 500 kr för det första året.

5.2 Stöd från SKL

SKL har erbjudit stöd före, under och efter brukarundersökningen. Stödet har erbjudits i form av den gemensamma plattformen Projektplace, utbildningar i Stockholm och direktsända utbildningar via nätet. Vägledning och information har funnits att ta del av på SKL:s hemsida. Det har även varit möjligt att ställa frågor via e-post under och efter undersökningen. De kommuner och privata utförare som deltagit i brukarundersökningen har även delgivit varandra erfarenheter och exempel om exempelvis dokumentation och olika mallar.

5.3 Insamling av svar

Samtliga dagliga verksamheter fick besök. Dessa genomfördes under perioden september - oktober 2017. Vid besöken hade frågeassistenterna och studentmedarbetarna med sig läsplatta, pappersenkäter och koder för att kunna öppna upp enkätverktyget för registrering.

Verksamheterna hade informerats om när besöket skulle ske samt givits möjlighet att informera om när det bäst passade dem att ta emot besöken. Frågeassistenterna erbjöd sig att finnas med som stöd när de enskilda skulle svara på enkäten. För den som ville fanns möjlighet att använda hörlurar för att stänga ute eventuella störande ljud. Enheterna skulle frigöra ett avskilt rum där den enskilde kunde besvara enkäten vilket i de flesta fall har fungerat. Alla enheter fick ett besök av en frågeassistent, några enheter fick besök två till tre gånger.

6 Resultat

Då de enskilda lagt ner tid och energi på att besvara enkäten är det viktigt att resultat redovisas för alla som deltagit i undersökningen. Det är även viktigt att åtgärder genomförs utifrån resultatet av undersökningen. I arbetet med att analysera resultatet och ta fram åtgärder behöver både brukare, medarbetare och ledning vara med.

Omsorgsförvaltningen har valt att redovisa ett övergripande resultatet i rapporten. Jämförelser med andra kommuner och privata utförare görs inom varje kvalitetsområde. Verksamhetsansvariga för varje enhet behöver fördjupa sig i enhetens resultat samt göra en grundläggande analys. Resultatet ska som tidigare nämnts, bidra till ett förbättringsarbete inom de kvalitetsområden som enkäten berör. Resultatet finns att ta del av i Kolada. I Kolada kan både omsorgsförvaltningens egen regi och de privata utförarna jämföra sina resultat med andra utförare i Sverige.

6.1 Resultat

Resultatet visar vad personer med LSS-insatsen daglig verksamhet tycker om sin dagliga verksamhet och det stöd de får. Resultatet redovisas utifrån de fyra kvalitetsområdena trygghet, trivsel, självbestämmande och bemötande.

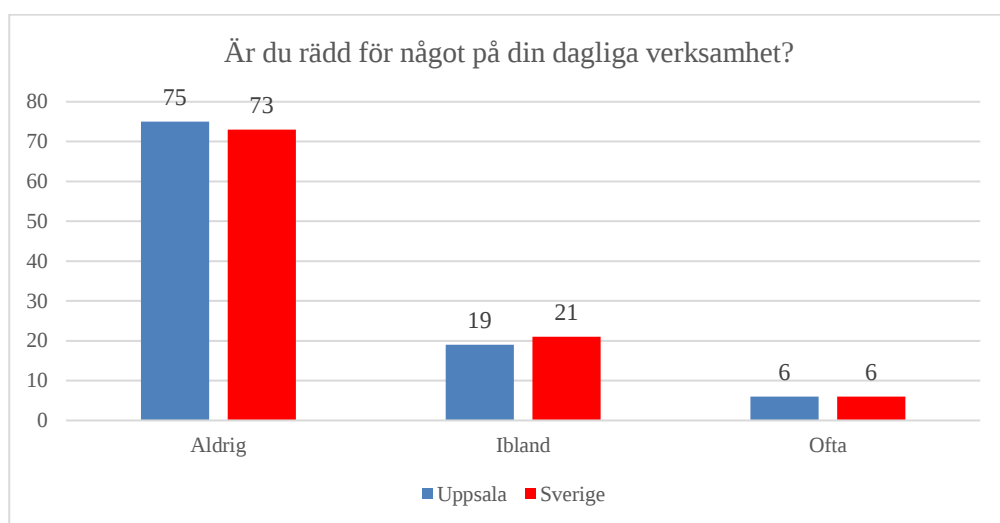
Generellt är det samlade resultatet för Uppsalas dagliga verksamheter positivt inom alla kvalitetsområden. I jämförelse med andra kommuner och privata utförare i Sverige har Uppsala ett bättre resultat inom de flesta kvalitetsområdena. Inom de områden som Uppsala har ett sämre resultat än riket är skillnaderna mycket små.

När det gäller resultatet för de verksamheter där stöd ges till brukare som arbetar närmast arbetsmarknaden, så är förvaltningen medveten om att flera brukare besvarat enkätfrågorna utifrån den faktiska arbetsplatsen de arbetar på och inte utifrån det stöd som arbetshandledaren har gett.

6.1.1 Trygghet

Resultatet visar att de flesta som har insatsen daglig verksamhet i Uppsala känner sig trygga med personalen. Sammanlagt har 85 % angivit att de känner sig trygga med all personal. Resultatet för riket visar att 82 % känner sig trygga med all personal. Vidare framkommer det i Uppsalas resultat att de personer som har svarat att de inte är trygga med någon personal alls är något fler (1%) i Uppsala än i riket.

På frågan om en känner sig rädd för något på sin dagliga verksamhet visar resultatet att 75 % aldrig är rädda för något på sin dagliga verksamhet, 19 % är rädda ibland och 6 % är ofta rädda. I jämförelse med andra verksamheter i riket har Uppsala ett något positivare resultat. Något att observera här att det vid denna fråga ändrades i ordningen på svarsalternativen. Det som tidigare varit ett positivt svarsalternativ i enkäten placerades som ett negativt svarsalternativ vilket kan ha påverkat resultatet så att fler anger att de är rädda än som verkligen är. Det som exempelvis kan orsaka rädsla är både den fysiska och psykiska miljön som ljud, trappor, förflyttningar mellan olika platser, andra brukare och personal samt personalomsättning.

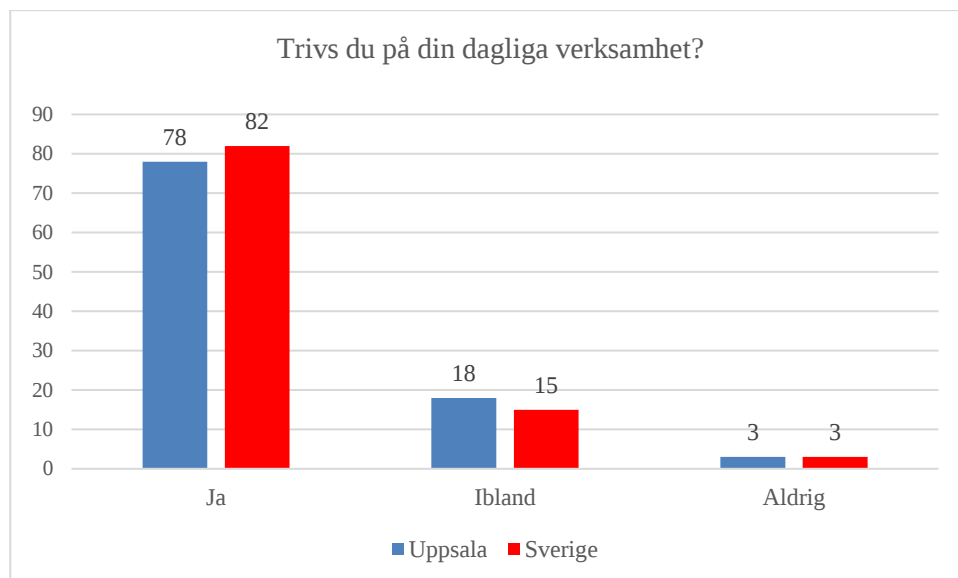


Resultatet visar att det finns enskilda personer inom alla dagliga verksamheter både i Uppsala och i riket, som inte vet vem de ska prata med när det är något som inte är bra på den dagliga verksamheten. Om den enskilde uppfattat att något är dåligt har 88 % i Uppsala svarat att de vet vem de ska prata med. I riket ligger resultatet på 89 % på samma fråga.

6.1.2 Trivsel

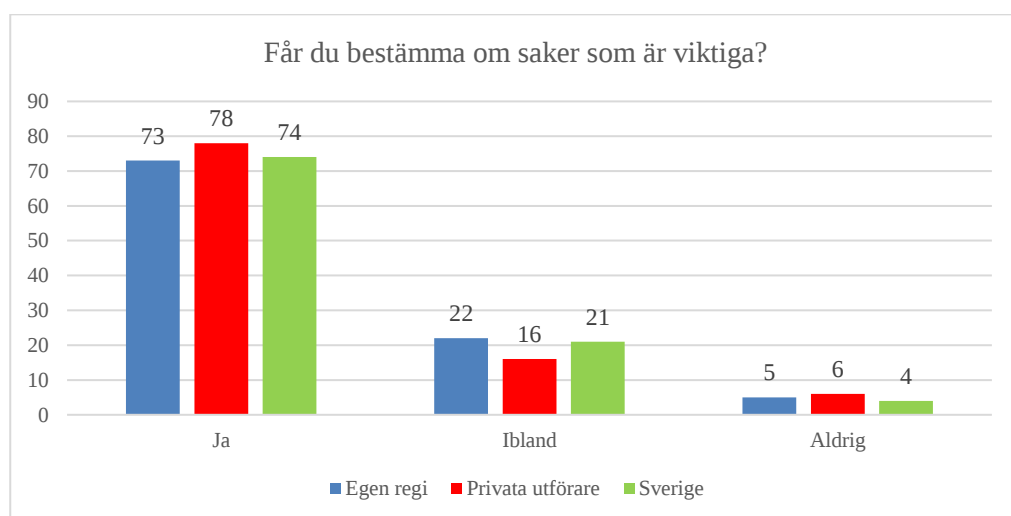
Resultatet visar att 80 % anser att det som en gör på sin dagliga verksamhet är viktigt för en själv. Uppsalas resultat ligger här något under resultatet för riket där 82 % svarat att de gör något som är viktigt för en själv.

På frågan om trivsel är resultatet övervägande positivt. Resultatet visar att 78 % trivs på sin dagliga verksamhet. Av de svarande har 3 % svarat att de inte trivs alls på sin dagliga verksamhet och 18 % har svarat att de trivs ibland. I riket är resultatet mer positivt. Där visar resultatet att 82 % svarat att de trivs, 15 % trivs ibland och 3 % trivs aldrig.



Självbestämmande

Resultatet för alla dagliga verksamheter i Uppsala visar att 74 % anser att de får bestämma om saker som är viktiga för dem, 5 % anser att de aldrig får bestämma om viktiga saker i deras dagliga verksamhet och 21 % anser att de får bestämma ibland. Här är resultatet för riket identiskt med Uppsalas gemensamma resultat. Däremot skiljer resultatet mellan egen regi och privata utförare i Uppsala. De privata utförarnas resultat visar att 78 % anser att de får bestämma om saker som är viktiga på deras dagliga verksamhet, 16 % anser att de får bestämma ibland och 6 % anser att de aldrig får bestämma. Inom egen regi visar resultatet att 73 % anser att de får bestämma om viktiga saker, 22 % att de får bestämma ibland och 5 % anser att de aldrig får bestämma.

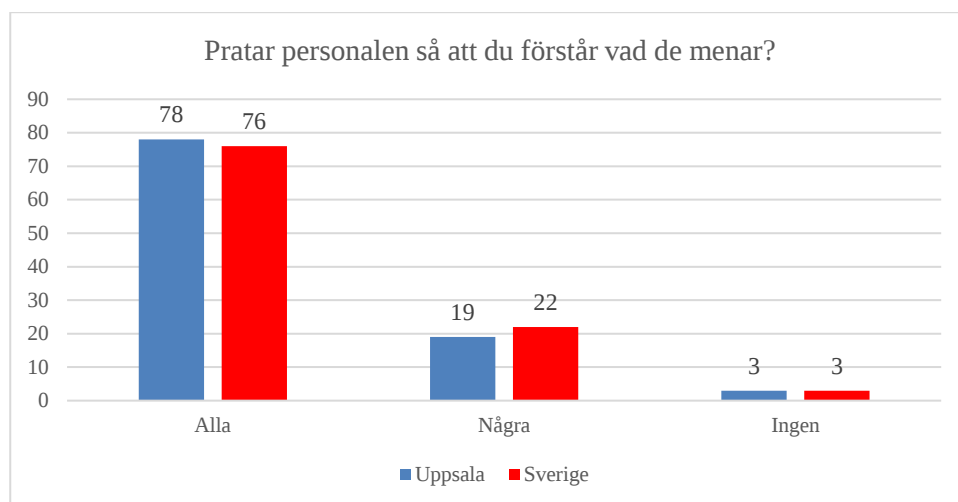


På frågan om en får den hjälp en vill ha så är Uppsalas resultat något bättre än riket. I Uppsala har 88 % svarat att de anser att de får den hjälp de vill ha jämfört med riket där 84 % svarat det samma.

6.1.3 Bemötande

Resultatet visar att 87 % av de som besvarat enkäten i Uppsala anser att personalen på den dagliga verksamheten bryr sig om den enskilde, 8 % anser att personalen bryr sig ibland. Jämfört med riket har Uppsala marginellt fler som svarat att personalen inte bryr sig. I Uppsala svarade 5 % att personalen aldrig bryr sig och i riket svarade 3 % det samma.

På frågan om personalen pratar så att den enskilde förstår visar resultatet att 78 % anser att så är fallet, 19 % d.v.s. 97 personer anser att några av personalen pratar så att de förstår och 3 % d.v.s. 16 personer anser att de aldrig förstår personalen. Jämfört med riket har Uppsala ett något bättre resultat. I riket har 76 % svarat att personal pratar så att de förstår, 22 % har svarat att de förstår några av personalen och 3 % anser att de aldrig förstår personalen.



Att det endast är 3 % som svarat att de aldrig förstår kan ses som lite men det är ändå bekymmersamt att så många ändå anser att ingen pratar så att den enskilde förstår.

Kommunikationen är grundläggande för livskvaliteten för dem som har LSS insatser och det är därför viktigt att alla verksamheter inom nämndens ansvarsområde aktivt utvecklar och arbetar med Alternativ, Kompletterande Kommunikation, AKK.

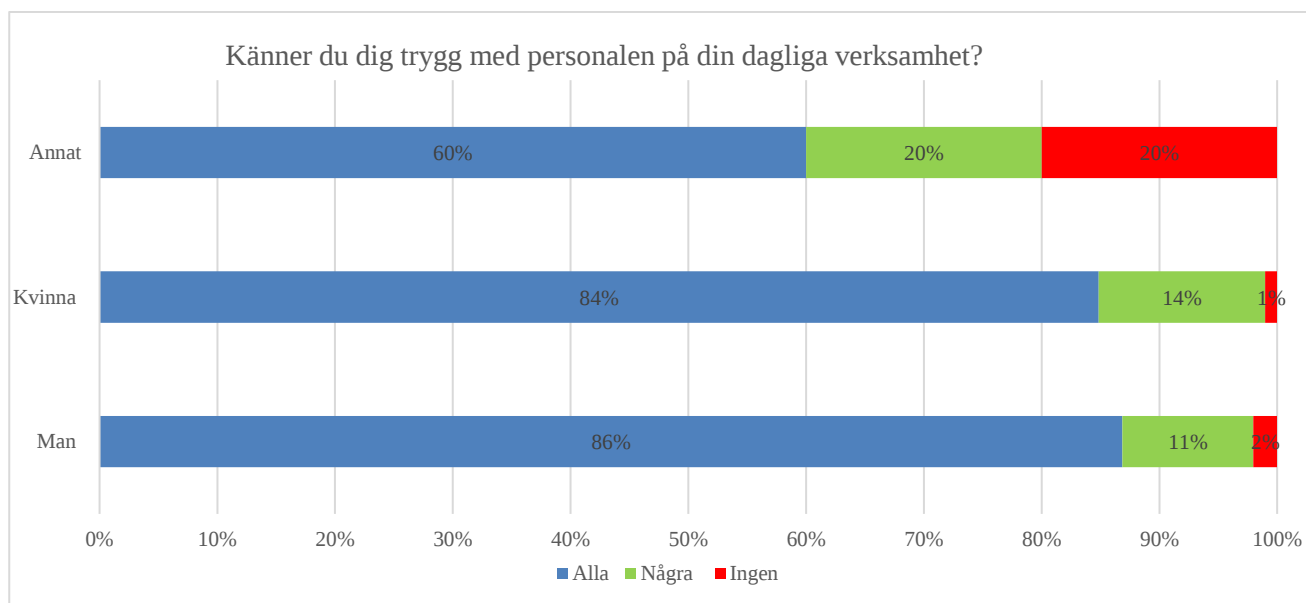
6.2 Resultat ur ett könsperspektiv

SKL:s brukarenkät består av tio enkätfrågor. En av dessa frågor berör frågan om vilket kön den enskilde definierar sig som. I svarsalternativen finns tre olika definitioner, kvinna, man och annat. Av de 535 personer som påbörjat enkäten har 228 personer svarat att de är kvinna, 269 personer har svarat att de är man och 11 personer har svarat att de är annat än man eller kvinna. Av dessa påbörjade enkäter valde 27 personer att inte svara på frågan om kön.

Omsorgsförvaltningen har nedan valt att redovisa resultatet utifrån ett könsperspektiv. Det som tydligt framgår av resultatet är att de som besvarat enkäten och som har definierat sig som annat än man eller kvinna har lägre resultat inom alla kvalitetsområden. När det gäller skillnaderna mellan kvinnor och mäns svar så är skillnaderna inte lika tydliga. Där resultaten skiljer sig mest åt mellan hur kvinnor respektive män svarat, skiljer det 4 % mellan svaren.

Trygghet

Resultatet visar att kvinnor och män har närliggande resultat på frågan om en känner sig trygg med all personal på den dagliga verksamheten. Av männen har 86 % svarat att de är trygga med personalen och av kvinnorna har 84 % svarat detsamma. Av kvinnorna har 14 % svarat att de är trygga med några av personalen på den dagliga verksamheten medan männen har svarat att 11 % är trygga med några. Av dem som definierat sig som annat än kvinna eller man har 60 % svarat att de är trygga med all personal.

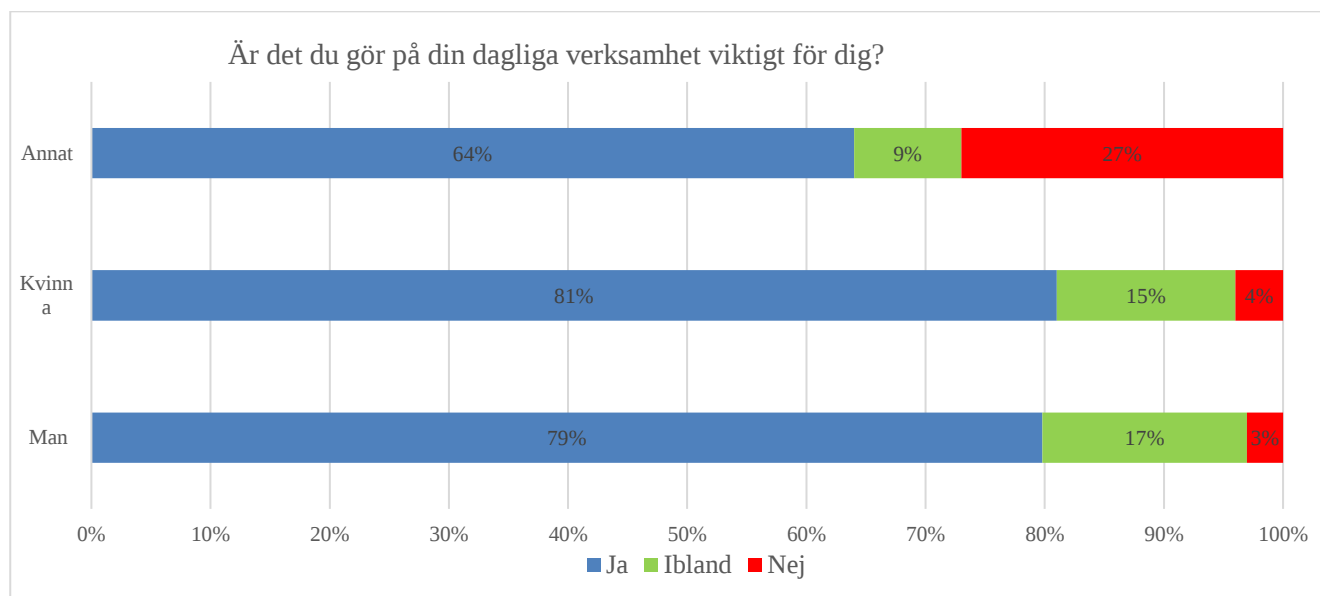


På frågan om en är rädd för något på sin dagliga verksamhet så uppger de flesta att de sällan är rädda. Männen är rädda något oftare än kvinnorna. Av männen har 25 % svarat att de är rädda ibland eller ofta jämfört med kvinnorna som har svarat att 23 % är rädda ibland eller ofta. Resultatet visar att de personer som definierat sig som annat oftare är rädda för något på sin dagliga verksamhet. Av dem uppgav 55 % att de är rädda ofta eller ibland.

De flesta som svarat på enkäten, 89 % och som angivit att de är kvinna eller man vet vem de ska prata med om något är dåligt inom den dagliga verksamheten. Resultatet visar att 55 % av de personer som definierat sig som annat vet vart de ska vända sig om något är dåligt inom den dagliga verksamheten.

6.2.1 Trivsel

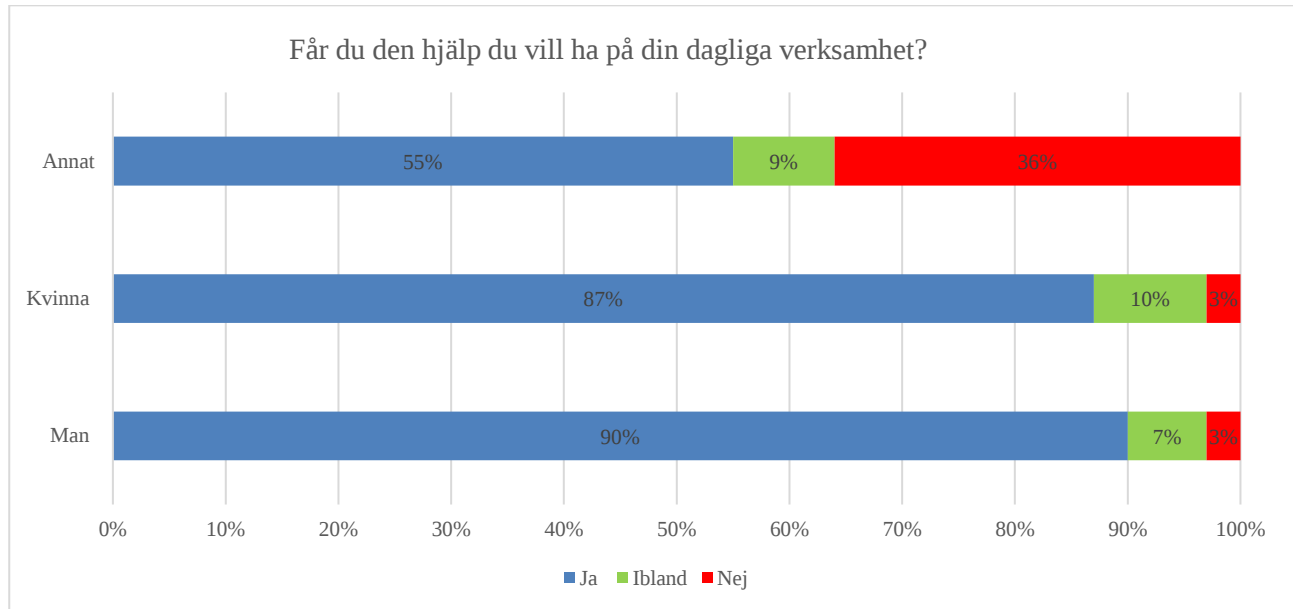
På frågan om det en gör på sin dagliga verksamhet är viktigt för en, visar resultatet att kvinnor har ett mer positivt resultat än männen och dem som definierat sig som annat. Fler män har däremot använt sig av svarsalternativet, ibland, när de besvarat frågan. Resultatet visar att 27 % av dem som definierat sig som annat, har svarat att de inte gör något viktigt alls på sin dagliga verksamhet vilket innebär 4 av 11 har svarat att det inte gör något viktigt.



På frågan om en trivs på sin dagliga verksamhet har 79 % av männen svarat att de trivs. Av kvinnorna har 78 % svarat detsamma. De som definierat sig som annat än kvinna eller man, har svarat att 50 % trivs.

6.2.2 Självbestämmande

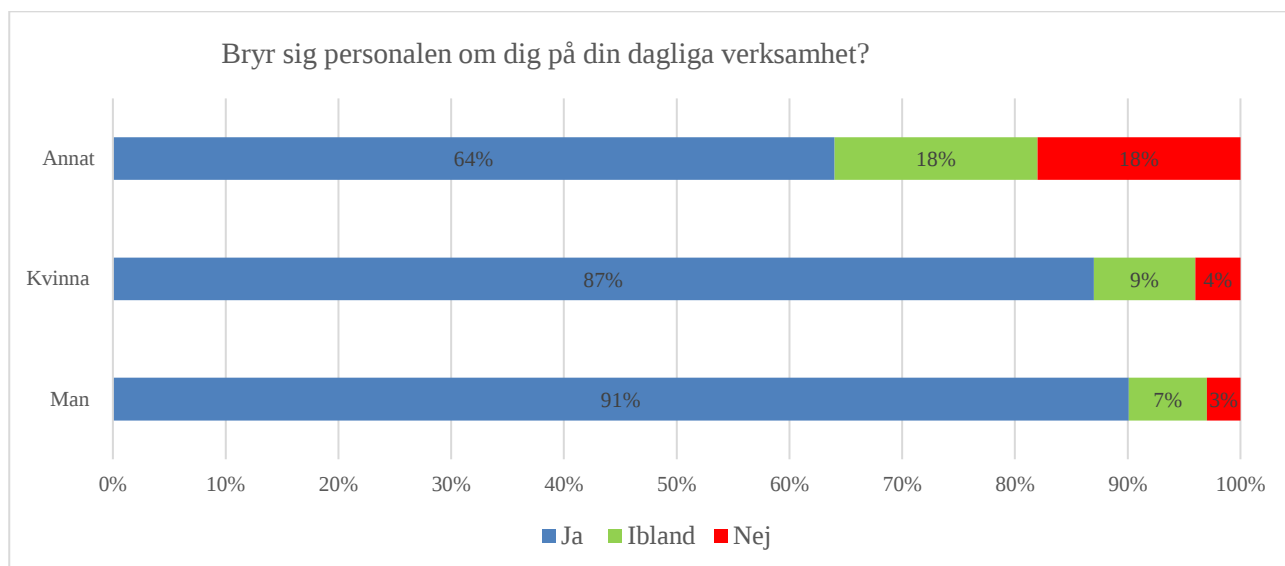
På frågan om en får den hjälp en vill ha på sin dagliga verksamhet visar resultatet att de flesta av kvinnorna och männen anser att de får den hjälp de vill ha. Av kvinnorna har 87 % svarat att de får den hjälp de vill och av männen har 90 % svarat det samma. På samma fråga har de som angett annat som kön svarat att 55 % får den hjälp de vill ha.



På frågan om en får bestämma om saker som är viktiga för en så ligger resultatet relativt lika för såväl kvinnor, män och annat kön. De som definierat sig som annat kön har något lägre resultat än med mindre skillnad jämfört med andra frågor i undersökningen. Av kvinnorna anser 76 % att de får bestämma om viktiga saker, av männen anser 74 % att de får bestämma om viktiga saker och av dem som angivit annat kön anser 73 % att de får bestämma om viktiga saker.

6.2.3 Bemötande

På frågan om personalen bryr sig om dem som har daglig verksamhet, så visar resultatet att männen i högre grad anser att personalen bryr sig om dem. Av männen har 91 % svarat att personalen bryr sig om dem. Av kvinnorna har 87 % svarat det samma. Resultatet visar att de som definierat sig som annat har fler negativa svar. Av de som angett annat som kön anser 64 % att personalen bryr sig om dem.



Resultatet visar att män och kvinnor har svarat att 78 % förstår all personal. Av de som definierat sig som annat kön har 60 % svarat att all personalen pratar så att de förstår.

6.3 Bortfall och svarsfrekvens

6.3.1 Bortfall och Svarsfrekvens

Inom den egna regin skapades 714 enkäter varav 415 sessioner påbörjades. Av dessa besvarades nio enkäter inte alls. Svarsfrekvensen hamnade därmed på 406 besvarade enkäter. Det innebär en svarsfrekvens på 57 %. Till de privata utförarna skapades 164 enkäter. Svarsfrekvensen hamnade på 120 besvarade enkäter vilket innebär en svarsfrekvens på 73%. Sammanlagt hamnade svarsfrekvensen i Uppsala på 60 %. I riket var svarsfrekvensen mycket skiftande men den gemensamma svarsfrekvensen landade på 60 % för alla underökningar och 64 % för daglig verksamhet.

Omsorgsförvaltningen konstaterar att det finns skillnader mellan svarsfrekvensen hos den egen regin och de privata utförarna. Skillnaderna kan delvis bero på att det inom den egna regin finns fler brukare med stora behov av stöd vilket innebär att de enskilda själva inte har kunnat ta ställning till och om de kunde eller ville besvara enkäten. Skillnaderna i svarsfrekvensen kan också bero på att studentmedarbetarna besökte flera enheter mer än en gång. Studentmedarbetarna kunde därmed fånga upp de brukare som inte kunnat eller velat delta vid det första besöket och som vid ett andra besök valt att delta. Andra orsaker till bortfall har varit svårigheten med att träffa de som arbetar närmast arbetsmarknaden. Detta gäller både de privata utförarna och egen regi.

De som haft rollen som frågeassistent under brukarundersökningen har vid utvärdering av uppdraget påtalat vikten av arbetshandledarnas roll för att få hög svarsfrekvens. Frågeassistenternas erfarenheter visade att det oftast var lättare att motivera den enskilde att delta i undersökningen om arbetshandledarna varit välinformerade och ”med på banan”. Vid några tillfällen ansåg exempelvis arbetshandledare att några inte skulle klarat av att besvara enkäten, men när den enskilde sedan själv valde att besvara den så visade det sig att det ändå hade gått bra. Det kan vara så att något fler inom den egna regionen hade besvarat enkäten om arbetshandledarna hade haft en annan inställning till de enskildas förmågor samt om verksamheterna erbjudits möjlighet till flera besök av frågeassistenterna på enheterna.

Förvaltningen konstaterar även att svarsfrekvensen eventuellt skulle kunnat vara högre om de enskilda haft möjlighet att ta del av pictogrambilder och enkätverktyget innan genomförandet av enkäten.

7 Analys av metod och enkätverktyg

Det stöd och den information som delgivits från SKL före, under och efter undersökningen har till största delen upplevts som väl avvägd och informativ. Det som upplevts som särskilt positivt är kontakten och möjligheten att ställa frågor via telefon, e-post och livesändningar. Det har även varit bra utbildningar och workshops som förvaltningen kunnat ta del av på distans. Önskemål om förbättringar inför kommande undersökningar är att SKL och Neonova skickar ut mer konkret information tidigare och att man får tillgång till enkätverktyget tidigare än någon vecka före enkätstarten. En förbättring av redovisning av statistiken behöver också ske. Förvaltningen uppmärksammade och meddelade därför både Neonova och SKL om brister som inneburit svårigheter att analysera resultatet av registrerade enkäter. Exempelvis redovisades alla påbörjade sessioner i Pict-O-Stat men inte i SKL:s resultatredovisning.

Vad gäller enkätverktyget så har frågeassistenterna uppgett att enkätverktyget varit lätt och tillgängligt för de flesta av dem som deltagit i undersökningen. Frågeassistenterna har ibland behövt läsa upp frågorna för att deltagarna skulle förstå. I några fall upplevde frågeassistenterna att frågorna varit för abstrakta och att det varit svårt när svarsalternativen ändrade betydelse och ordningsföljd. Exempelvis ändrades svarsalternativen från alla-några-ingen till aldrig-ibland-ofta.

8 Fördjupad analys och förslag på åtgärder

8.1 Fördjupad analys inom varje verksamhet och område.

Resultatet av brukarundersökningen ska användas i arbetet med att öka kvaliteten inom de undersökta kvalitetsområdena. I rapporten har en övergripande jämförelse med de kommuner och privata utförare som har deltagit i enkätundersökningen gjorts. Utöver det har en övergripande genomgång av resultatet skett utifrån ett könsperspektiv.

Resultatet behöver analyseras i varje verksamhet och åtgärder behöver tas fram och genomföras. I analysarbetet och genomgången av resultatet är det av vikt att dem som besvarat enkäten ges möjlighet att delta utifrån sina förmågor och önskemål. Här har ansvariga verksamhetschefer en utmaning och ett ansvar. Arbetsgruppen som hållit i enkätundersökningen kan bidra med information och mallar för att verksamheterna ska kunna genomföra sina analyser av sina resultat. Arbetsgruppen kommer erbjuda varje verksamhet att få resultatet i en lättläst version med pictogrambilder.

Som förslag kan verksamheterna arbeta med resultatet och förbättringsarbetet genom att exempelvis anordna delaktighetsslingor, temadagar, utbildningar och diskutera resultatet i olika brukarinflytandeforum. Det viktiga är att alla som besvarat enkäten delges resultatet och erbjuds att vara en del av förbättringsarbetet.

9 Avslutande kommentarer

Omsorgsförvaltningen har utifrån mål och budget 2017–2019 i uppdrag att öka möjligheten till inflytande och egenmakt för nämndens målgrupper. Detta ska bland annat ske genom vidareutveckling av olika modeller och forum för brukarinflytande. Som ett led i arbetet med att öka inflytande och egenmakt för målgruppen valde förvaltningen att genomföra den brukarenkätundersökning som SKL tillsammans med Rådet för kommunala analyser (RKA) utarbetat. Syftet med enkätverktyget är bland annat att så många som möjligt själva ska kunna besvara enkäten vilket också varit en av anledningarna till att förvaltningen valde att pröva enkätverktyget. Omsorgsförvaltningen valde att i ett första skede pröva enkätverktyget inom all daglig verksamhet som nämnden ansvarar för och har avtal med. Orsaken till att förvaltningen valde att pröva enkätverktyget inom ett område var att se hur verktyget fungerade inom ett begränsat område och LSS-insats samt för att undersöka vad brukarundersökningen skulle kräva i form av organisation och tidsåtgång.

Förvaltningens övergripande slutsatser är att de som har beviljats och fått insatsen daglig verksamhet enligt LSS till största delen är nöjda med sina arbetsuppgifter och med den personal som stöttar och handleder dem. Detta gäller inom alla kvalitetsområden som ingår i undersökningen. Uppsala ligger i jämförelse med övriga Sverige nära och ibland över resultatet. Resultatet visar även att det som framkommer i andra undersökningar och forskning, gällande personer som definierar sig som annat än kvinna och man har ett sämre resultat i frågor som rör välmående. Förvaltningen menar därför att man behöver lägga mer fokus på frågor kring bemötande och HBTQ. Förvaltningen ser även ett behov av ett aktivt arbete med AKK, Alternativ och Kompletterande Kommunikation för att möta upp de behov som målgruppen har.

Tidigare har egen regi använt sig av en så kallad NKI undersökning (nöjd kund index). Dessa har för vissa enskilda varit svåra att besvara vilket lett till att andra har hjälp till eller besvarat frågorna åt den enskilde. Omsorgsförvaltningen anser att SKL:s brukarenkäter ger målgrupperna en möjlighet att själva besvara frågor som rör dem vilket ligger i linje med omsorgsnämndens och kommunfullmäktiges målsättningar i frågan om egenmakt och inflytande. Omsorgsförvaltningens förslag är att fortsätta att använda sig av SKL:s enkätverktyg inom flera av nämndens verksamhetsområden.

Enkätverktyget har utvecklingsmöjligheter där det exempelvis går att lägga till frågor som förvaltningen själva önskar få med i enkäterna. Detta innebär att enkätverktyget i framtiden kan möta upp kvalitetsområden som idag inte finns med i SKL:s enkäter. Enkätverktyget kan även användas under andra tider under året än den tidsperiod som SKL erbjuder. Om förvaltningen önskar kan ett Premiumpaket beställas via Neonova.

Bilaga 1

Enkätfrågor

1. *Får du bestämma om saker som är viktiga för dig på din dagliga verksamhet?*
Svarsalternativ: Ja – ibland – nej
Kvalitetsområden: Självbestämmande
2. *Får du den hjälp du vill ha på din dagliga verksamhet?*
Svarsalternativ: Ja – ibland - nej
Kvalitetsområde: Självbestämmande
3. *Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?*
Svarsalternativ: Ja – ibland - nej
Kvalitetsområde: Trivsel
4. *Bryr sig personalen på din dagliga verksamhet om dig?*
Svarsalternativ: Ja – ibland - nej
Kvalitetsområde: Bemötande
5. *Pratar personalen på din dagliga verksamhet med dig så att du förstår vad de menar?*
Svarsalternativ: Alla – några - ingen
Kvalitetsområde: Bemötande
6. *Känner du dig trygg med personalen på din dagliga verksamhet?*
Svarsalternativ: Alla – några - ingen
Kvalitetsområde: Trygghet
7. *Är du rädd för något på din dagliga verksamhet?*
Svarsalternativ: Aldrig – ibland - ofta
Kvalitetsområde: Trygghet
8. *Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din dagliga verksamhet?*
Svarsalternativ: Ja – ibland - nej
Kvalitetsområde: Trygghet
9. *Trivs du på din dagliga verksamhet?*
Svarsalternativ: Ja – ibland - nej
Kvalitetsområde: Trivsel
10. *Är du kvinna eller man?*
Svarsalternativ: Kvinna – man - annat
Bakgrundsfråga

Bilaga 2.

Förslag på handlingsplan att använda i verksamheterna.

Datum	Enhet/arbetsplats	Ansvarig verksamhetschef

+

Resultat av brukarundersökning				
Målområde	Fokusområden	Handlingsplan	Klart datum	Uppföljt datum
Trygghet	Exempel trygg med personal.	Exempel delaktighetsslinga		
Trivsel				
Självbestämmande				
Bemötande				

Bilaga 3.

Frågor till frågeassistenterna.

1. Generellt vad har fungerat bra för dig som frågeassistent?
2. Generellt vad har fungerat mindre bra för dig?
3. Hur har arbetsverktyget fungerat?
4. Hur har brukarna klarat av att svara?
5. Om det har varit svårt vad beror det på tror du?
6. Har det varit svårt att få personer att vilja svara? Vad tror du kan skulle kunna göra annorlunda i så fall?
7. I vilken utsträckning tror du att resultatet från enkäten återspeglar vad brukarna tycker om sin dagliga verksamhet?
8. Hur många av dem du hjälpt är du osäker på om deras svar inte återspeglar deras egentliga åsikter?
9. Vad skulle ha gjorts annorlunda?
10. Hur har bemötandet varit från personal i den dagliga verksamheten?
11. Har ni kunnat sitta avskilt så att brukaren kan svara utan att personalen hör?
hur var introduktionen? Vad var bra och vad var mindre bra? Förslag på förbättringar?

Bilaga 4.

Vägledning för genomförande av nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet 2017.

<https://skl.se/download/18.19982e0615ce1877e70dfa05/1499236085801/V%C3%A4gledning%20b%C3%B6kning%20juli.pdf>

Bilaga 5.

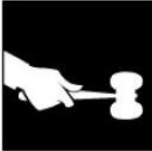
Antal svar och svarsfrekvens 2017

Enkät	Antal brukare	Antal svar	Svarsfrekvens
Boende med särskild service SoL	1551	1045	67%
Boendestöd SoL	5968	2618	44%
Daglig verksamhet LSS	10450	6652	64%
Gruppbostad LSS	4556	3152	69%
Servicebostad LSS	2833	1833	65%
Sysselsättning SoL	1921	1103	57%
Personlig assistans	763	419	55%
Totalt	28042	16822	60%

Bilaga 6.

Exempel på fråga i enkätverktyget Pict-O-Stat

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig på din dagliga verksamhet?

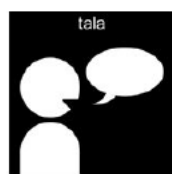
  

Ja


Ibland


Nej


Exempel på hur resultatet kan presenteras med pictogram



Svar:

