

Nöjd politikerindex

Pia Ek, ordförande FUB Uppsala och representant för LSS-person med grav utvecklingsstörning

Bakgrund

I Uppsala kommun används nöjd kundindex (1) som underlag för måluppfyllelse (2). Kundindex-enkäterna skickades ut under våren 2016. Då fick brukare i Uppsala kommun med LSS-insatser fylla i en enkät, utformad av ett företag, Svenskt Kvalitetsindex, SKI (3). Frågorna var utformade så att nästan inga i målgruppen kunde svara på dem (4). Alternativet att man tillsammans med någon besvarat frågorna fanns inte. De fick några veckor på sig att besvara enkäten. Under våren 2016 fick flera av oss i Autism- och aspergerföreningen (AAF) och föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning (FUB) ta del av den frustration deltagare med egen erfarenhet upplevde inför enkäten. *"Jag förstår inte men pappa säger att han ska svara"* (A). Deltagare med egen erfarenhet beslöt då att politiker i omsorgsnämnden ska få en liknande enkät, där de får svara på om hur nöjda de är med sin insats när det gäller LSS-frågor. Pia Ek konstruerade en sådan som skickades ut under 2016. Undersökningen var spontan, ej vetenskaplig och kan ses som ett intressepolitiskt inlägg.

Metod

En enkät (4) utformades utgående från den nöjd kundindex-enkät som brukare fått under våren 2016. Den riktades till ledamöter i omsorgsnämnden.

I omsorgsnämnden fanns under 2016 21 ledamöter varav 13 ordinarie. De 17 som hade e-postadress i juni ombads fylla i enkäten vid 3 tillfällen: 20 juni, 18 augusti och 27 oktober. De fick den vid de 2 senare tillfällena i både word- och pdf-format. De kunde lämna sin ifyllda enkät anonymt i receptionen på Stationsgatan 12, där ett kuvert med Pia Eks namn fanns.

Av de 21 ledamöterna hade tre inte någon e-postadress i juni 2016. I Januari 2017 hade två ingen e-post som fungerade.

Resultat

Omsorgsnämnden har 21 förtroendevalda ledamöter. Av de 13 ordinarie ledamöterna fick totalt 10 enkäten med e-post. En av dessa hade en icke-fungerande e-postadress. Totalt skickades enkäten till 2 S, 2 M, 1 L, 3 M, 1 V, 1 C och 1 KD. Alla sju ersättare fick enkäten. Av de som fick enkäten besvarade 4 ordinarie ledamöter den: 2 M, 1 S och 1 L. En av dessa lämnade den ifyllda enkäten på Stationsgatan. Övriga skickade sitt svar med e-post till Pia Ek. Utvärderingen av de inkomna svaren kan av dessa skäl inte göras anonymt.

Ur ett statistiskt perspektiv kan man inte utläsa något ur de få svaren. De utgör bara 25 och 44% av totala antalet ledamöter respektive ordinarie ledamöter, som fått enkäten.

Diskussion

Under hösten skickade deltagare med egen erfarenhet av LSS-insatser ut en nöjdpolitikerenkät till ledamöter i omsorgsnämnden, som ett svar på ett missnöje om en liknande enkät till brukare av LSS-insatser. En märklig iakttagelse var att några politiker inte ens hade/har e-postadress, något som även kunde konstatera i en studie som gjorts tidigare med politiker som målgrupp (5).

När vi jämförde svarsfrekvensen för de båda grupperna svarade 85% av de LSS-personer som nåddes av NKI-enkäten mot 25% av alla ledamöter i omsorgsnämnden. Hur förklarar man den skillnaden? Vi har själva erfarenhet av och har fått höra att LSS-personerna i många fall fick stöd och påtryckningar från sin nära omgivning att fylla i enkäten. När det gäller politikerenkäten vet vi inte om de olika politiska partierna försökt sprida enkäten till alla berörda i omsorgsnämnden eller om alla via omsorgsförvaltningen (som också fått enkäten) ombetts av någon att fylla i den. Vi vet dock att de fick 2 påminnelser från oss och kan konstatera att 75% av de personer, med politiskt ansvar för den fråga som belysts i enkäten, avstår från att svara. Beror det på den enkättrötthet som redogörs för i referens 5? Som ersättare kanske man inte uppfattar att man har ett ansvar? Vi vet inte, men reaktionen från LSS-person B var *"Dom skiter i oss. Dom lyssnar ibland, men sen händer det inget."*

AAF och FUB fick under hösten 2016 ta del av resultatet från brukarenkäten till serviceboenden där det framgick hur många boenden som svarat på enkäten (6). Där framgår att de inte har besvarat enkäten i samma utsträckning som övriga, svarsfrekvensen uppgår till 65%. De flesta som bor på serviceboende är relativt högfungerande; undantag finns dock. Uppsala kommun anser att när 65% av alla svarat (då har vi räknat bort de 2 som inte finns på Valthornsvägen och Solistvägen), kan man dra slutsatser om vad de som bor på serviceboenden tycker. NKI-resultatet används av Uppsala kommun som underlag/nyckeltal i Mål och Budget, som tillförlitliga och användbara. Vi och de som beforskar området anser inte att enkäter är det, se även referens 5. Vi som representerar målgruppen har i flera år efterfrågat individuella uppföljningar, som vi anser ger ett bättre svar på hur nöjd en LSS-person är. Redan 2011 försåg vi biståndshandläggare med frågor, som skulle kunna användas i det syftet (7). Att skicka frågor som knappast någon i målgruppen förstår är i sig ett sätt att visa makt och/eller bristande kunskap i vilken kognitiv förmåga personer med utvecklingsstörning har. Så snart behov av stöd finns, finns en maktbalans och en stor risk att svaren blir de som man tror att den som frågar vill ha. Deltagare som förstår att de inte förstår frågorna, de högfungerande i vår LSS-inflytandegrupp tex, blir bara arga och frustrerade, se citat under bakgrund.

Varför svarar fler av stödanvändarna och varför förefaller de vara så nöjda? Där finns det mer kunskap. Det finns en skev maktbalans. *"Man biter inte den hand som föder"*, *"det handikappade leendet"* och *"man måste vara snäll för att få hjälp att göra som andra tycker och tänker"* kan ges som exempel på att man vill försäkra sig om att inte visa sig missnöjd (8-10).

I slingor som genomförs i delaktighetsmodellen blir det tydligt i det gemensamma mötet med brukare och personal att det råder maktobalans mellan grupperna. Det som brukare har tyckt i enskilda samtal med vägledare har de ibland svårt att stå fast vid i samtal med personalen och brukaren vänder sig gärna till sin personal och undrar *"vad ska jag tycka nu"*? Naturligtvis säger de inte så, men det är tydligt att de blir osäkra och tänker så: vad vill personalen att jag ska svara nu?? Man kan som vägledare ana en osäkerhet hos brukare, som troligen bottnar i en känsla att göra/säga/tycka "rätt". Man vill vara "rätt" och det ger ett lydigt intryck.

Hur nöjda är då politikerna med sin insats? Eftersom så få av politikerna i omsorgsnämnde svarat kan vi inte ens diskutera de svar som inkommit.

Sammanfattning

De personer som har LSS-insatser, som själva skulle kunna besvara NKI-enkäten, kan välja bort att svara medan de som inte gör det inklusive närstående, kan känna sig "tvingade" att svara och att svara i positiv anda. Folkvalda politiker kan välja bort att svara, vilket huvudparten gjorde.

Vi efterlyser bättre verktyg för att mäta hur goda levnadsvillkor stödanvändare anser sig ha.

Referenser

1. Nöjd kundindex, NKI, <http://www.kvalitetsindex.se/>
2. Mål och budget 2017, bilaga 7
2. SKI, svenskt kvalitetsindex <http://www.kvalitetsindex.se/>
4. Nöjd kundindex till serviceboenden enligt LSS våren 2016.
5. "Informationskanaler mellan brukare och politiker – diskussionsunderlag baserat på en pilotstudie", Region Gävleborg, FoU i Sörmland och Regionförbundet Uppsala län, 2014
6. Omsorgsförvaltningen 2016: Resultat på NKI rörande antal svar per enhet till brukare boende i serviceboenden.
7. Frågor för individuppföljning av LSS-handläggare
8. Barbro Lewin, Brister i tillämpningen av lagar för funktionshindrade , avhandling 1998
9. Barbro Lewin, *LSS-uppföljning i Uppsala*. Rapport 1999.
10. Barbro Lewin, För din skull, för min skull för skams skull. Adlibris 2011.