



HELSINGBORG

Vård- och omsorgsförvaltningen

Avdelningen för kvalitet och utveckling

Negar Sohrabi Åström

Enhetschef – enheten för uppföljning och utredning

Negar.sohrabijahromi@helsingborg.se

2023-03-16

Nationella brukarundersökningen för funktionshinderområdet 2022

Innehåll

Sammanfattning	3
Syfte	5
Om undersökningen	6
Tillvägagångssätt	6
Kvalitetsområden och frågor.....	7
Tidsperiod.....	7
Metod	7
Boendestöd SoL	8
Daglig verksamhet LSS	10
Gruppbostad LSS	13
Personlig assistans	16
Servicebostad LSS	18
Slutsats och arbetet framöver	21

Sammanfattning

På uppdrag av vård- och omsorgsnämnden medverkar förvaltningen i den årliga nationella brukarundersökningen för funktionshinderområdet. De verksamhetsområden som deltar i undersökningen är; boendestöd SOL, daglig verksamhet, gruppbostad, personlig assistans och servicebostad.

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur kunderna upplever kvaliteten i verksamheterna, för att sedan tillsammans med kunderna utveckla och förbättra verksamheten.

I kommunens resultat ingår även svar från de privata verksamheterna i kommunen. Detta då även deras resultat redovisas i Kolada, som är en databas för kommuner och regioner. Resultat presenteras dock uppdelat för de olika regiformerna. De privata verksamheterna i Helsingborg som har deltagit i årets undersökning är; Attendo daglig verksamhet med 12 svarande, Attendo gruppbostad med 2 svarade samt Nytida gruppbostad med totalt 7 svarande.

I det totala urvalet för kommunen ingick 774 personer, 502 svarade på enkäten, vilket ger en samlad svarsfrekvens på 65 %. Detta är en förbättring med två procentenheter jämfört med föregående års svarsfrekvens på 63 %. Daglig verksamhet representerar 49 % av de svarande, följt av servicebostad på 22 %, vilket är ett oförändrat mönster jämfört med tidigare år.

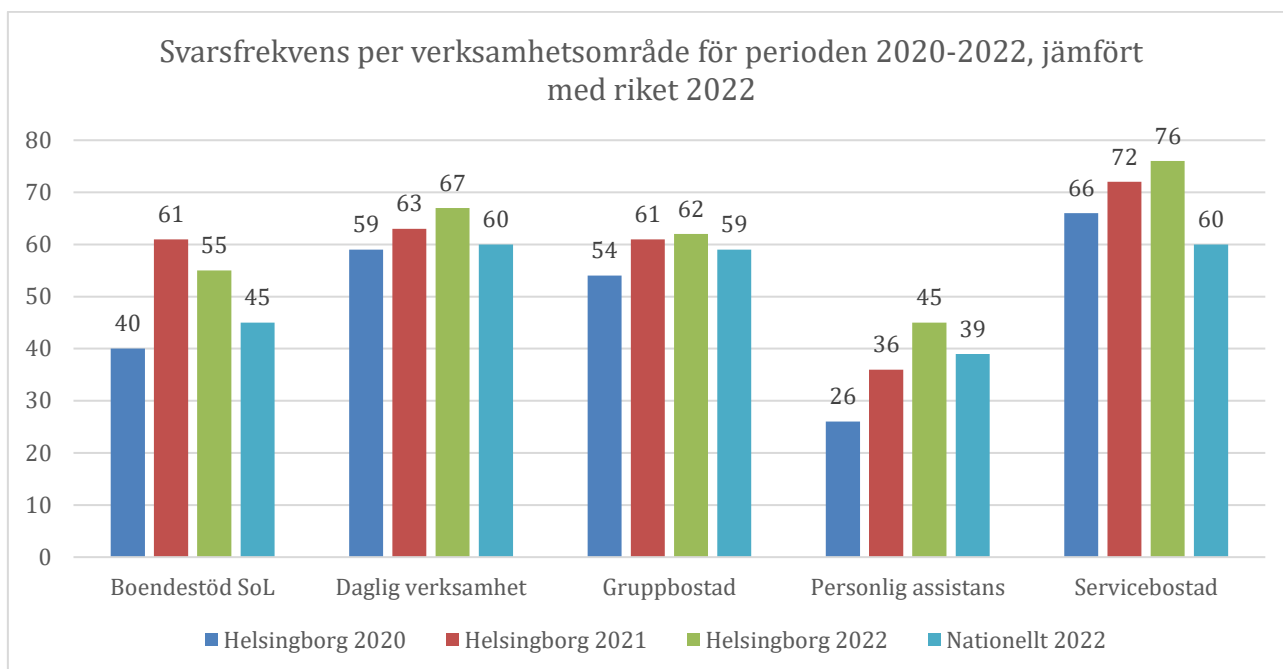
Kundnöjdheten inom gruppbostad och personlig assistans visar på ett förbättrat resultat jämfört med föregående år.

Den procentuella fördelningen av antal svarande per kön visar på att 48 % är kvinnor samt 52 % män. Den största skillnaden kan ses inom servicebostad, där 34 % av de svarande är kvinnor och resterande 66 % är män.

Svarsfrekvens

Resultatet från undersökningen skiljer åt mellan de olika verksamheterna och målgrupperna. Svarsfrekvensen har ökat inom samtliga verksamhetsområden, förutom inom Boendestöd SoL, jämfört med föregående års resultat.

Samtliga verksamhetsområden visar också på en förbättrad svarsfrekvens jämfört med riket.

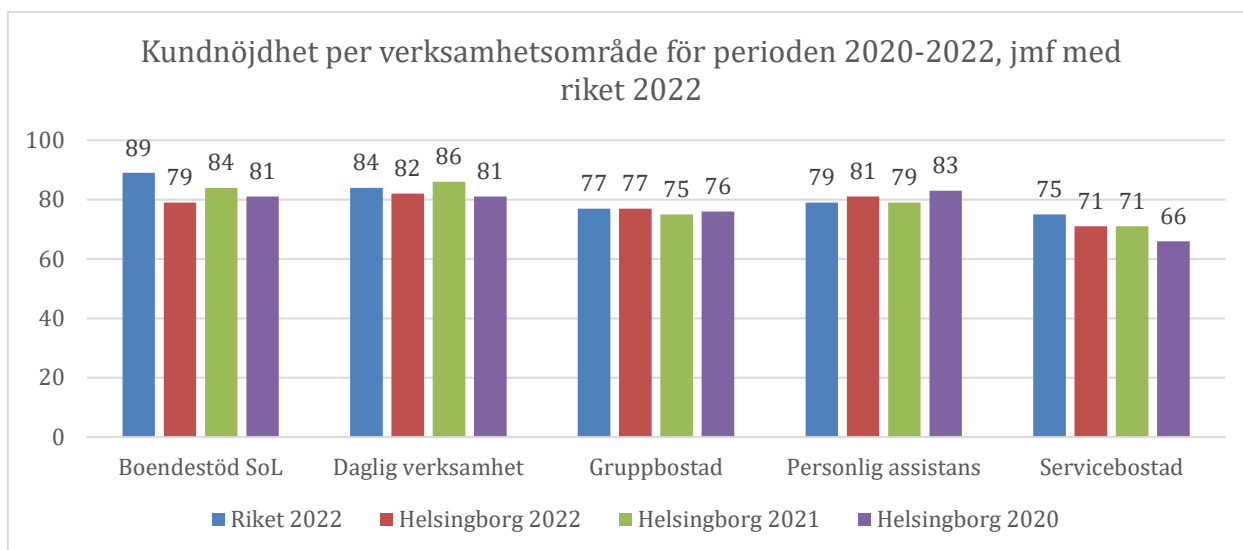


Kundnöjdhet

Den totala utvecklingen per verksamhetsområde, som är baserad på samtliga kvalitetsfrågor och visar på kundnöjdheten, pekar på ett varierat resultat jämfört med föregående år. Gruppbostad och personlig assistans visar på ett förbättrat resultat jämfört med föregående år. Inom servicebostad är resultatet oförändrat och ligger på 71 %. Inom boendestöd SoL och daglig verksamhet visar statistiken på ett försämrat resultat med 5 respektive 4 procentenheter.

Personlig assistans är den verksamhet som visar på en högre kundnöjdhet jämfört med riket med 2 procentenheter.

Under en treårsperiod från 2020 så har resultatet för både servicebostäder och daglig verksamhet utvecklats i positiv riktning, med 5 respektive 1 procentenhet.



En positiv trend som kan konstateras över tid är att många kunder upplever att personalen bryr sig. Samtidigt kan det också konstateras att frågor om kommunikation har sammantaget de lägsta resultaten även i årets undersökning.

Resultatet visar på att frågeställningen; *är du rädd för något?* visar även under 2022 på det lägsta resultatet inom tre verksamhetsområden; daglig verksamhet, gruppbostad och servicebostad. Däremot visar frågeställningen; *bryr sig personalen?* det bästa resultatet inom servicebostad och boendestöd.

På frågorna om kunderna får vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem och om de vet vem de ska prata med om något är dåligt, redovisas ingen skillnad i svaren mellan kvinnor och män. Det går även att konstatera att kvinnor känner sig fortsatt mer otrygga med personal och mer rädda än män, särskilt i servicebostäder.

I undersökningen kan det förekomma stora resultatvariationer över tid, bland annat beroende på hur många svarande som har svarat. Därför är sökandet efter de bakomliggande orsakerna till avvikelserna ett avgörande steg för att lyckas i det fortsatta arbetet. Det krävs kunskap kring hur orsakssamband kan hittas och avsatt tid för att titta på fördjupad statistik. Analysen och dialogen bör därför ske ute i verksamheten med olika kompetenser på olika nivåer för att skapa ett så bra kunskapsunderlag som möjligt.

Det är viktigt att fokusera på de områden där det finns avvikelser från förväntat resultat, jämföra resultat över tid samt att även analysera positiva resultat.

Resultatet från undersökningen ska användas som ett kunskapsunderlag för att bidra till ett förbättringsarbete i verksamheten. Tillsammans med kunderna.

Syfte

Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur kunderna upplever kvaliteten i verksamheterna, för att sedan tillsammans med kunderna kunna utveckla och förbättra verksamheterna.

Undersökningen ger ett kunskapsunderlag för förbättringsarbete genom att ta fram jämförbara mått på upplevd kvalitet inom verksamheter enligt LSS, verksamheter för personer med psykisk funktionsnedsättning enligt LSS samt personlig assistans. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner, verksamheter och enheter samt mellan kommunala och privata aktörer, liksom över tid. Framförallt är jämförelse och analys i den egna verksamheten viktig.

Om undersökningen

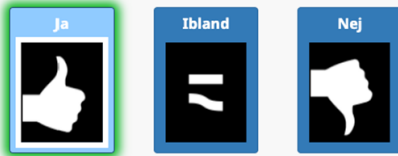
Tillvägagångssätt

Insamlingsmetoden är i grunden en webbenkät med unika inloggningskoder för varje kund. Det innebär att en kund enbart kan svara på respektive enkät en gång, vilket är en grund för att resultat och svarsfrekvens ska vara korrekt. Man har som kommun även haft möjligheten att använda pappersenkäter.

Undersökningen genomförs som en totalundersökning i varje verksamhet, d.v.s. varje kund i de verksamheter som deltar, ska erbjudas att svara. Undersökningen genomförs med ett webbenkätverktyg från Enkätfabriken och besvaras via dator, surfplatta eller smart telefon. Frågor och svar är anpassade till personer med kognitiv funktionsnedsättning genom både bild- och ljudstöd för att underlätta för kunderna att delta i undersökningen. Det är också möjligt att erbjuda kunderna att besvara enkäten i pappersform (med eller utan bildstöd).

För att genomföra undersökningen har handledarna bland annat använt sig av Pictogrambilder som är ett väl beprövat och fungerande visuellt språk utvecklat för människor med en kognitiv funktionsnedsättning (se nedanstående bild). Bilderna är svartvita och tanken är att de ska vara lätta att avläsa även i en detaljrik miljö. För att det betydelsebärande innehållet i bilden ska vara lätt att uppfatta innehåller bilderna få detaljer. Förutom att användas som kommunikationsstöd kan bilderna även användas som tankestöd, minnesstöd eller för uppmärkning av olika miljöer. Handledarna har även använt sig av inprintbilder samt teckenspråk.

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?



I Helsingborg har arbetet involverat 11 handledare som delades upp inom de olika verksamhetsområde, dock inte inom den verksamhet som respektive handledare har varit verksam. Därefter har de tillsammans med respektive stödpedagog bokat in tider för undersökningen. Det förberedande arbetet påbörjades under våren 2022 genom kontinuerliga möten mellan brukarundersöknings handledarna och ansvarig metodstödjare inom LSS verksamheten. Information om undersökningen kommunicerades även med verksamhetschefen samt enhetscheferna, där även informationsmaterial om undersökningen riktade till personal och kunder skickades ut.

Alla kunder vid enheter som har deltagit i undersökningen har erbjudits att svara på enkäten, antingen för egen hand eller vid behov med hjälp av en handledare. Kunderna har informerats om att det är frivilligt att delta, att svaren är anonyma och att svaren endast redovisas på gruppnivå.

Kvalitetsområden och frågor

Brukarundersökningen omfattar fyra kvalitetsområden: Självbestämmande, trygghet, bemötande och trivsel. Enkäterna består av nio till elva frågor, varav en är en bakgrundsfråga (kön) och övriga är kvalitetsfrågor.

Tidsperiod

Brukarundersökningen genomfördes under perioden 1 september till 31 oktober 2022.

Metod

Statistik till rapporten har inhämtats från resultatportalen för SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänstområdet 2022. Som registrerad kontaktperson för en undersökning eller enhet kan man ta del av resultatet för de enkäter vars enheter man har behörighet för. Resultatet är uppdelade i både PowerPoint rapporter, excelfiler samt i en interaktiv webbportal.

Eftersom undersökningens resultat har skraddarsytt utifrån de olika enheters resultat och sedan jämförts med varandra, Helsingborg och riket, har rådata använts.

Resultatet redovisas på enhetsnivå under förutsättning att minst fem svar lämnas. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet. Gränsen på fem svar för minsta redovisningsenhet gäller också om materialet ska brytas ned utifrån kön. Om enheten består av färre än fem personer kan den ändå ingå i en organisations totalresultat.

För att kunna följa kundnöjdheten per verksamhetsområde samt jämföra över tid, har ett medelvärde räknats ut per kvalitetsfråga. Detta genom att addera samtliga positiva svarsalternativ; ja, *alla*, och *aldrig* inom samtliga frågeställningar.

I denna undersökning kan bortfallsfel förekomma, då det alltid finns personer som är med i urvalet men som man inte får svar från. Detta bortfall kan därför resultera i skattningar som får en skevhet. Då det endast finns ett minimikrav på fem svarande för att ett resultat ska redovisas på enhetsnivå, kan resultatet även variera betydande mellan de olika åren.

Boendestöd SoL

Solteamet ger pedagogiskt stöd och service åt personer med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar. Stödet ges utifrån bistånd enligt Socialtjänstlagen och insatserna utförs genom punktinsatser i den enskildes hem i syfte att ge struktur i det vardagliga livet. SoL teamet i Helsingborg har cirka 132 kunder.

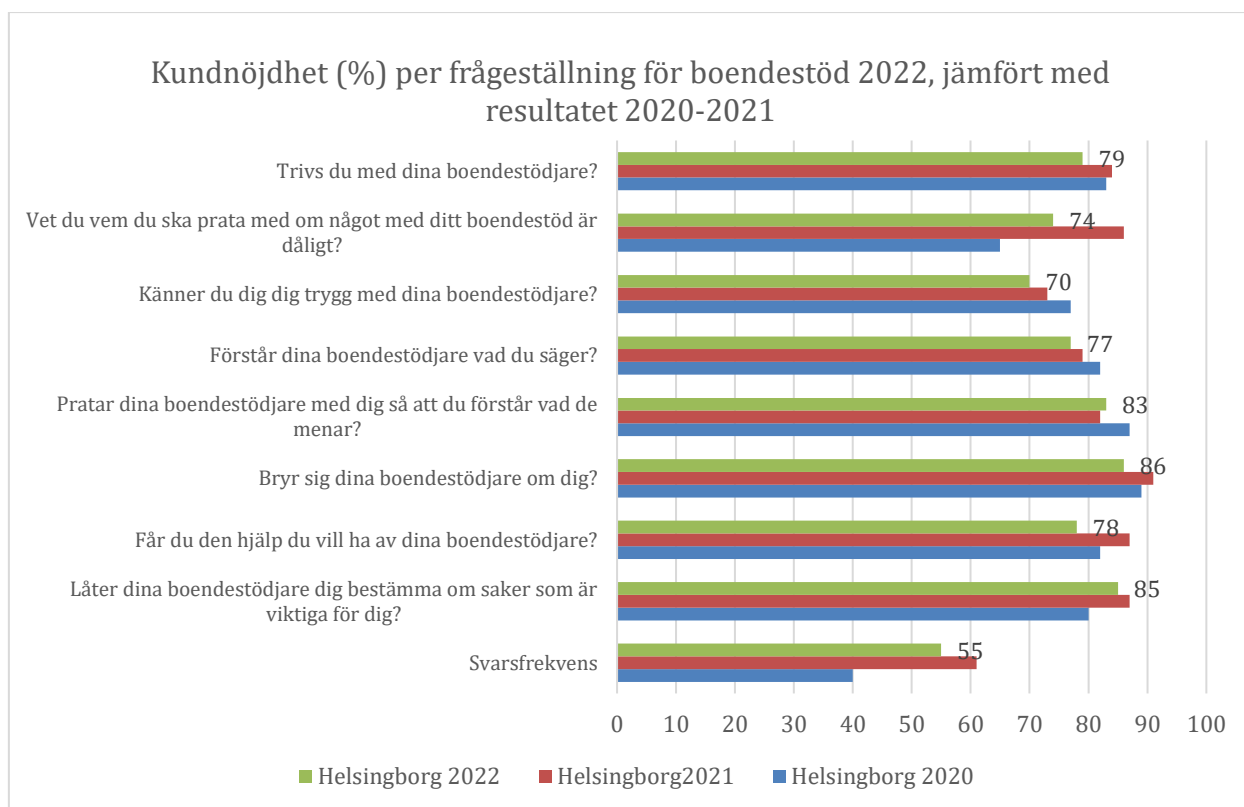
Brukarundersökningen använder sig av begreppet boendestöd för denna verksamhet, i Helsingborg används begreppet pedagogiskt stöd. I denna rapport kommer dock begreppet boendestöd att användas.

De frågor som har ställts i enkätundersökningen för boendestöd SoL är följande;

- Låter dina boendestödjare dig bestämma om saker som är viktiga för dig?
- Bryr sig dina boendestödjare om dig?
- Får du den hjälp du vill ha av dina boendestödjare?
- Förstår dina boendestödjare vad du säger?
- Känner du dig trygg med dina boendestödjare?
- Pratar dina boendestödjare med dig så att du förstår vad dem menar?
- Trivs du med dina boendestödjare?
- Vet du vem du ska prata med om något med ditt boendestöd är dåligt?
- Är du kvinna eller man? (bakgrundsfråga)

I urvalet för boendestöd i Helsingborg ingick 132 personer, varav 72 personer har svarat på frågorna. Detta ger en svarsfrekvens på 55 %, vilket är ett lägre resultat jämfört med föregående års resultat på 61 %. Det är dock ett högre resultat än rikssnittet på 41 %.

Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdheten inom boendestöd SoL, visar på en försämring jämfört med föregående år, från 84 till 79 %. Detta är också ett lägre utfall än den nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 89 %.



Sju av åtta frågeställningar visar på en negativ utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största negativa utveckling jämfört med föregående år gäller kännedom om vart kunderna kan framföra sina synpunkter; *vet du vem du ska prata med om något med ditt boendestöd är dåligt?* 74 % av de svarande uppger att de vet vem de ska prata med, detta är en försämring med 12 procentenheter jämfört med 2021.

Övriga frågeställningar visar på en mindre försämrat resultat jämfört med föregående år. Frågeställningen; *pratar dina boendestödjare med dig så att du förstår vad de menar?* visar på ett lägre resultat på med 5 procentenheter, från 87 % till dagens 82 %.

Jämfört med resultat 2020 visar utvecklingen för frågeställningarna; *låter dina boendestödjare dig att bestämma om saker som är viktiga för dig* samt *vet du vem du ska prata med om något på ditt boendestöd är dåligt?* på ett förbättrat resultat med 5 respektive 9 procentenheter.

Övriga frågeställningar visar på en mindre försämrat resultat jämfört med förgående år. Frågeställningen; *pratar dina boendestödjare med dig så att du förstår vad de menar?* visar på ett lägre resultat på med 5 procentenheter, från 87 % till dagens 82 %.

Daglig verksamhet LSS

Daglig verksamhet är en insats enligt LSS som riktar sig till personer med intellektuell funktionsnedsättning eller autism samt för dem som har fått en hjärnskada i vuxen ålder. Helsingborgs stad har 24 stycken dagliga verksamheter med olika inriktningar.

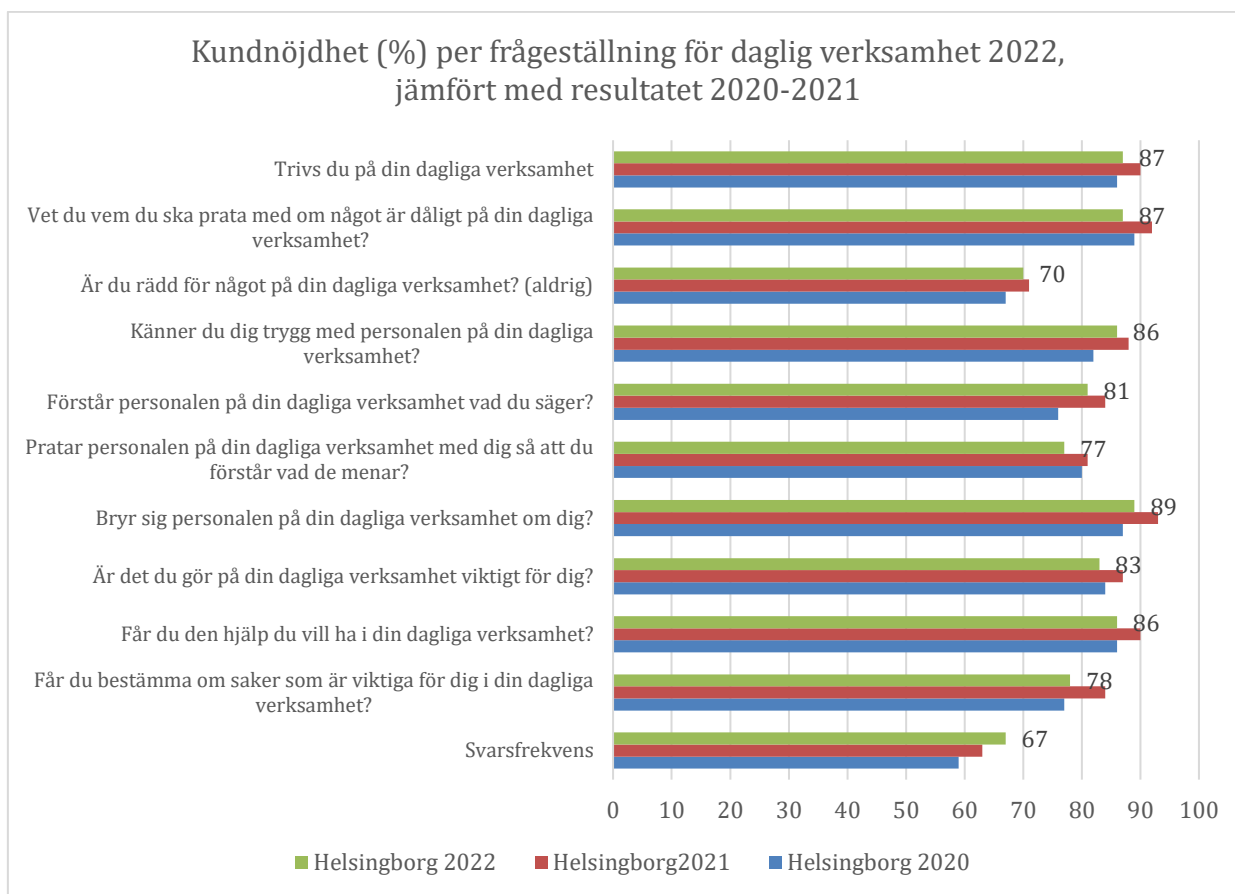
Enkätundersökningen omfattar 16 av de 24 dagliga verksamheten. Detta då resultatet endast redovisas på enhetsnivå om minst fem svar lämnas. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet. Av den anledningen har inte statistiken för nämnda verksamheter inte redovisats; Brunnbäcksgården, Öresundsboden, Söders lunchcafé, Onsdagsgatan, Miljöservice, Husensjövägen och Biblioteket.

De frågor som har ställts i enkätundersökningen för daglig verksamhet är följande;

- Bryr sig personalen på din dagliga verksamhet om dig?
- Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet?
- Får du den hjälp du vill ha i din dagliga verksamhet?
- Förstår personalen på din dagliga verksamhet vad du säger?
- Känner du dig trygg med personalen på din dagliga verksamhet?
- Pratar personalen på din dagliga verksamhet med dig så att du förstår?
- Trivs du på din dagliga verksamhet?
- Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din dagliga verksamhet?
- Är du rädd för något på din dagliga verksamhet?
- Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?
- Är du kvinna eller man? (bakgrundsfråga)

I urvalet för daglig verksamhet i Helsingborg ingick 369 personer, varav 246 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 67 %, detta är ett högre resultat jämfört med förgående års resultat på 63 %, samt den nationella svarsfrekvensen på 60 %.

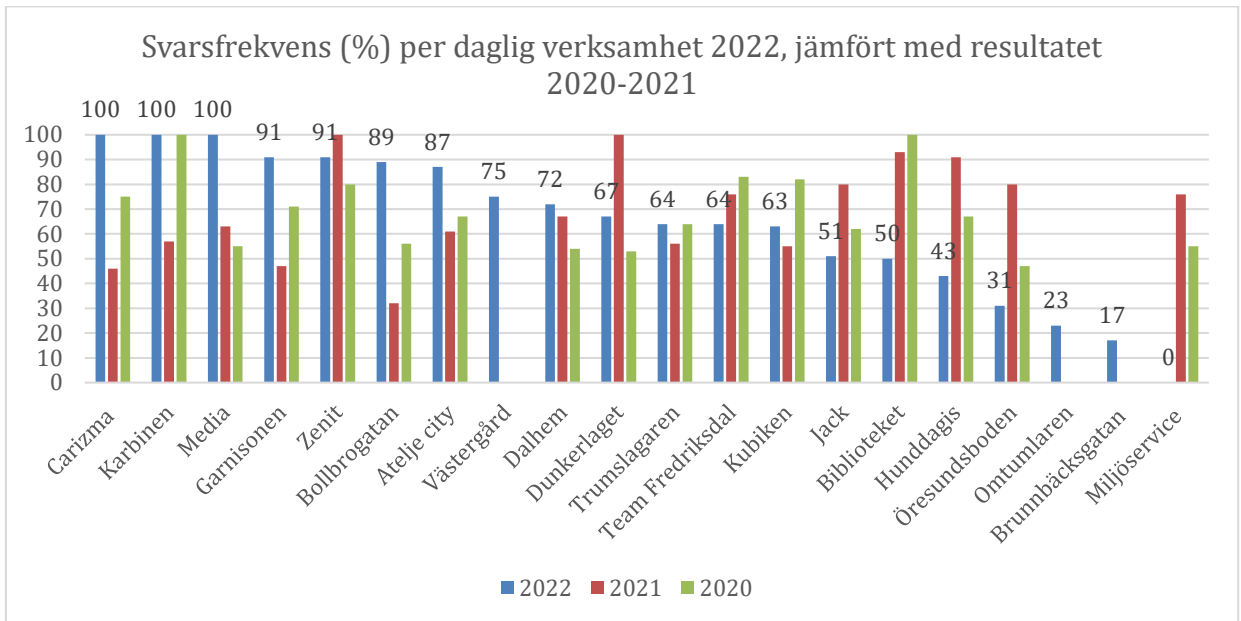
Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdhet inom daglig verksamhet i Helsingborg, visar på ett sämre resultat jämfört med föregående år, från 86 % till 82 %. Detta ligger också under det nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 84 %.



Alla tio frågeställningar visar på en sämre utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största negativa utveckling jämfört med föregående års resultat är; *får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet* 78 % av de svarande uppger att de får bestämma om saker, detta är en försämring med 6 procentenheter jämfört med 2021.

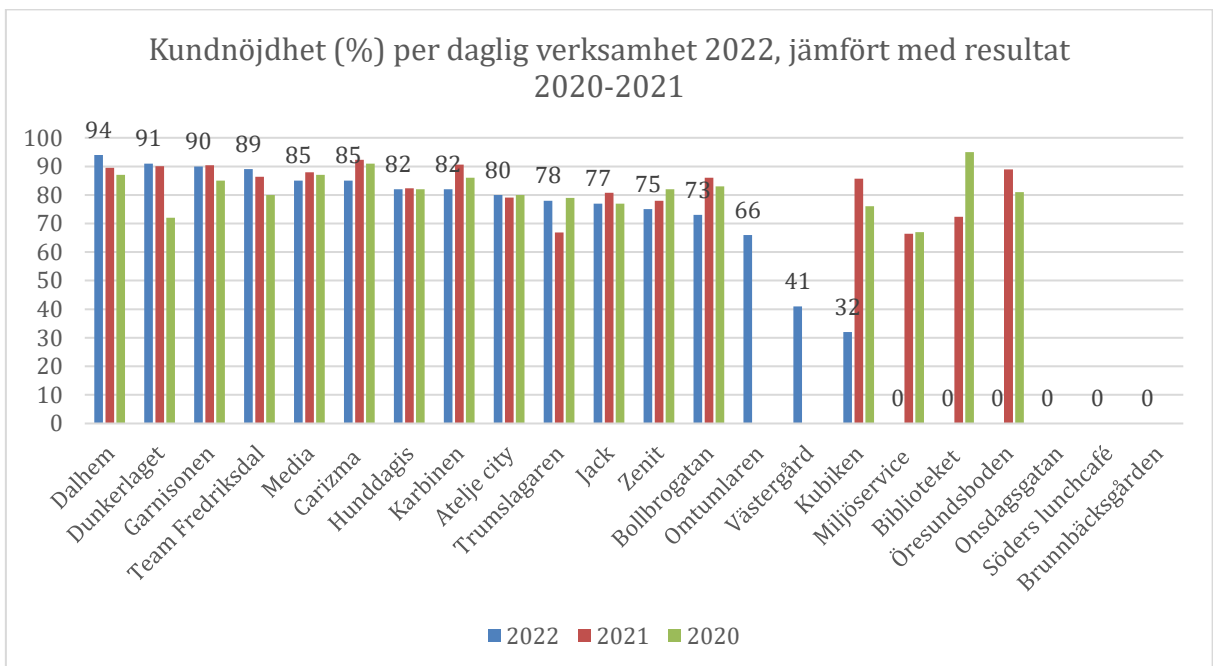
Frågeställningen; *är du rädd för något på din dagliga verksamhet* visar även under 2022 det lägsta resultatet på 70 %. Utfallet ligger också lägre än det nationella genomsnittliga resultatet på 77 %. Resultatet speglar den stora mix av målgrupper som finns inom dessa enheter. Upplevelsen av trygghet påverkas också av att det finns få anpassade miljöer utefter de individuella behoven.

Flera frågeställningar har dock ett förbättrat resultat jämfört med 2020. Frågeställningarna; *förstår personalen på din dagliga verksamhet vad du säger* och *känner du dig trygg med personalen på din dagliga verksamhet*, visar bland annat på en positiv förflyttning på 5 respektive 4 procentenheter.



*resultatet redovisas från höger för enheterna med högst - lägst kundnöjdhet, 2022

6 av 23 dagliga verksamheter visar på en minskad svarsfrekvens jämfört med resultatet från föregående år. Inom de olika verksamheterna förekommer en variation på svarsfrekvensen, mellan 32 % - 100 %, det är en större variationsförändring jämfört med föregående år 47 % - 100 %.



Kundnöjdheten varierar mellan de olika verksamheterna, från 66 % - 92 %, det är en mindre variationsförändring jämfört med föregående år, 57 % - 95 %.

Av samtliga dagliga verksamheter som även redovisade ett resultat 2021, visar 5 av dessa på ett förbättrat resultat. De två verksamheter som utmärker sig och redovisar de högst procentuella resultaten jämfört med föregående års resultatet är; Trumslagaren och Dalhem, med 11 respektive 5 procentenheter.

Kubiken och Bollbrogatan visar ett försämrat resultat med 54 respektive 13 procentenheter. Kubiken redovisar resultatet från 5 svarande av totalt 8. Resultatet kan i detta fall påverkas för de bortfallsfel och skattningen av kundnöjdheten kan därför få en skevhet som kan vara en felkälla.

Gruppbostad LSS

Gruppbostad är till för personer med funktionsnedsättning och som har ett stort behov av tillsyn och omvårdnad. Bostäderna består av ett litet antal lägenheter med gemensamhetsutrymmen. I en gruppbostad ges stöd och hjälp från personal som finns tillgänglig dygnet runt. Den kommunala verksamheten har 18 gruppbostad med sammanlagt 97 som bor i dessa.

Vård – och omsorgsförvaltningen har inför denna undersökning satt samman vissa enheter av främst två anledningar: dels på grund av att vissa gruppbostad sitter ihop fysiskt eller är byggt med två våningar samt för att kunna få tillräckligt många svar per enhet för att resultatet ska kunna redovisas. Sammanslagning har skett av nedanstående gruppbostad;

- Bruksgatan 42:1 och 42:2
- Björktrastgatan 8 och 10
- Dalhemsvägen 82 A och 82 B
- Fjällugglegatan 2:1 och 2:2
- Kometgatan (olika våningsplan)
- Magnoliagatan 17:1 och 17:2

Enkätundersökningen omfattar 12 av de 18 gruppbostaderna, detta då resultatet endast redovisas på enhetsnivå om minst fem svar lämnas. Därför är inte för nämnda verksamheter inte med i slutresultatet; Björktrastgatan, Dalhemsvägen 82 A och 82 B, Gummarpsvägen, Kapplandsgatan och Tisdagsgatan.

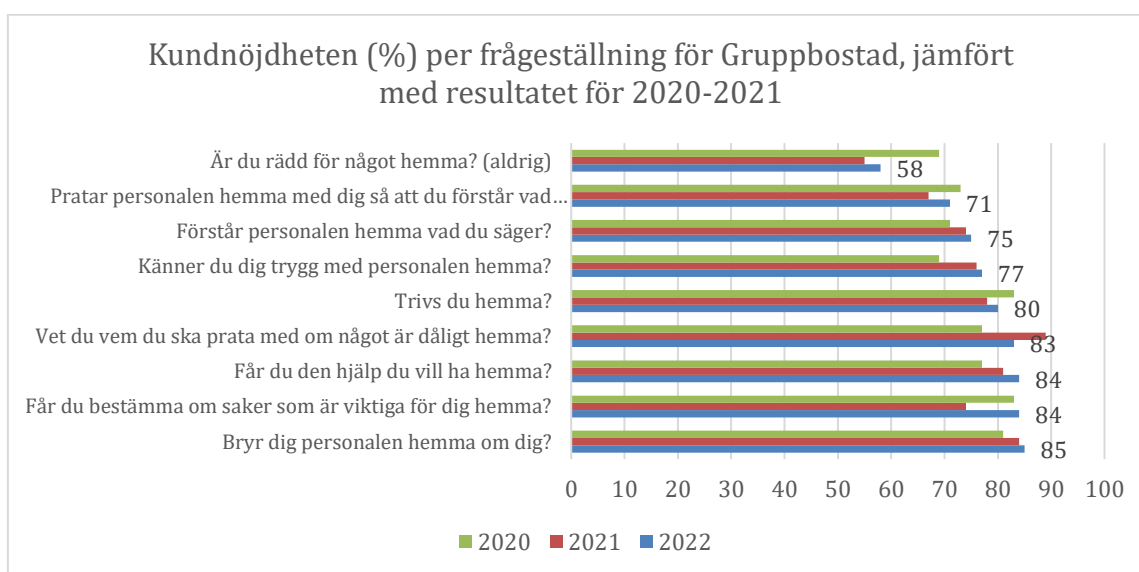
De frågor som har ställts i enkätundersökningen är följande;

- Bryr sig personalen hemma om dig?
- Får du bestämma om saker som är viktiga för dig?
- Får du den hjälp du vill ha hemma?

- Förstår personalen hemma vad du säger?
- Känner du dig trygg med personalen hemma?
- Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?
- Trivs du?
- Vet du vem du ska prata med om något är dåligt hemma?
- Är du rädd för något hemma?
- Är du kvinna eller man? (bakgrundsfråga)

I urvalet för gruppbofastad i Helsingborg ingick 97 personer, varav 60 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 62 %, vilket är ett marginellt högre resultat jämfört med föregående års resultat på 61 % samt den nationella svarsfrekvensen på 59 %.

Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdhet inom gruppbofastäder i Helsingborg, visar på en förbättring jämfört med föregående år, från 75 % till 77 %. Detta ligger också nu i samma nivå som det nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 77 %.

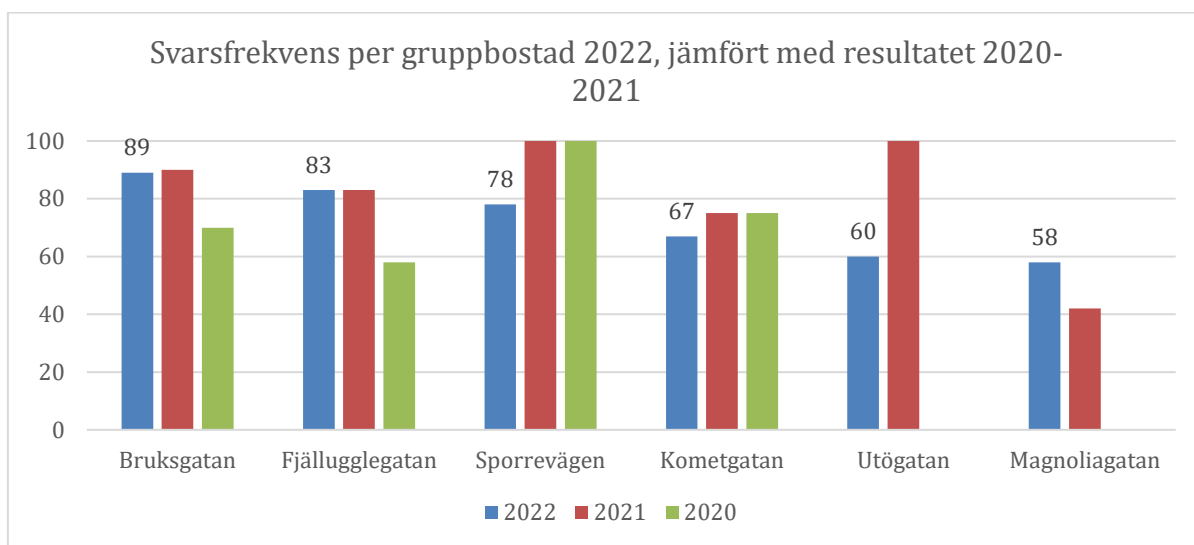


8 av 9 frågeställningar visar på en positiv utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största positiva utveckling jämfört med föregående års resultat är; *får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?* 84 % av de svarande uppger att de vet vem de ska prata med, en förbättring med 10 procentenheter jämfört med 2021.

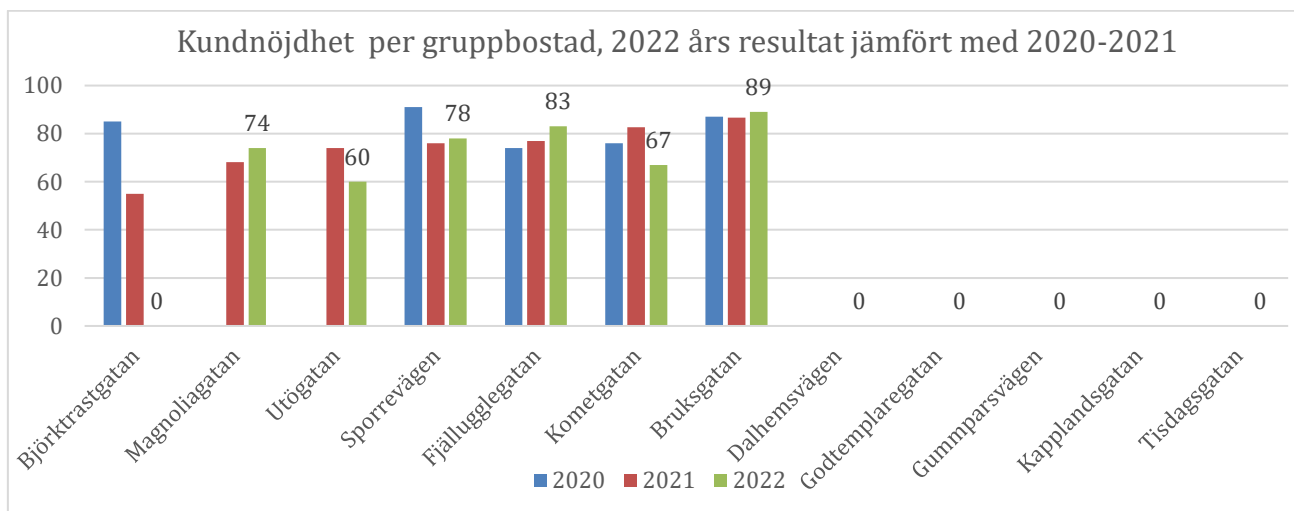
Frågeställningen; *är du rädd för något hemma? (aldrig)* visar även i årets undersökning på det lägsta positiva resultatet på 58 %, dock är utfallet en förbättring med 3 procentenheter jämfört med föregående år. Utfallet ligger lägre

än det nationella genomsnittliga resultatet på 67 %. Denna frågeställning behöver analyseras ut i verksamheten tillsammans med kunderna, då svaren kan påverkas av flera olika faktorer, exempelvis pandemin, miljön eller personal.

Eftersom det förekommer många olika funktionsnedsättningar på enheterna, kan detta påverka tryggheten för hyresgästerna. Verksamheten arbetar aktivt med att profilera LSS-bostäderna efter behov och vilken fysisk miljö som finns på enheten. Detta är ett långsiktigt omställningsarbete men kommer att ha effekt på upplevelsen av trygghet och för kvaliteten i stort.



Inom de olika verksamheterna förekommer en variation på svarsfrekvensen, mellan 58- 89 %, det är en mindre variationsförändring jämfört med föregående år 42 % - 100 %. Magnoliagatan är den enda gruppbofastad som visar på en ökad svarsfrekvens jämfört med föregående år.



Kundnöjdheten varierar mellan de olika gruppbestäderna, från 60 % - 89 %, det är en mindre variationsförändring jämfört med föregående år 55 % - 87 %.

De verksamheter som visar på ett bättre resultat jämfört med föregående år är gruppbestäderna Magnoliagatan, Sporrevägen, Fjällugglegatan och Bruksgatan.

Både Kometgatan och Utögatan visar på en försämring med 16 respektive 14 procentenheter jämfört med föregående år. I en sådan undersökning kan boenden med få deltagare med olika svar påverka det sammantagna resultatet avsevärt. För att förstå den bakomliggande orsaken till statistiken behöver resultatet därför analyseras hos respektive boende.

Personlig assistans

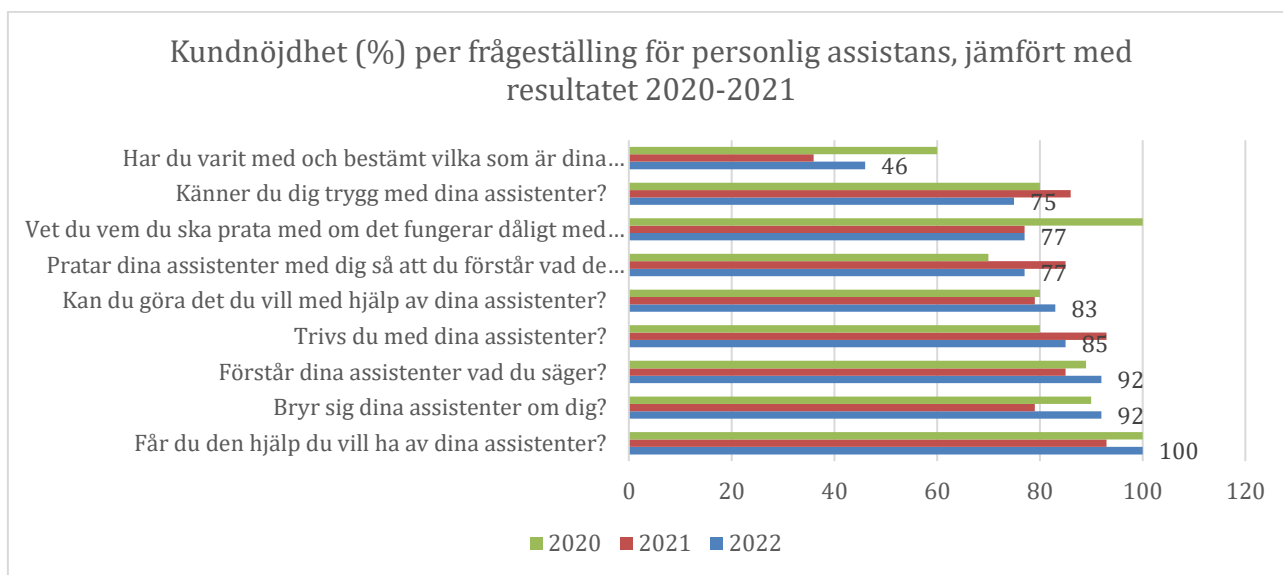
Personlig assistans är till för personer med omfattande och varaktiga funktionsnedsättningar som behöver hjälp för att klara vardagen. De personliga assistenterna är med kunden under dagen eller hela dygnet och stödet utförs efter kundens behov. Helsingborgs stad är en utförare och har cirka 29 kunder.

De frågor som har ställts i enkätundersökningen för personlig assistans är följande;

- Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter?
- Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter?
- Bryr sig din assistenter om dig?
- Pratar dina assistenter med dig så att de förstår vad du menar?
- Förstår dina assistenter vad du säger?
- Känner du dig trygg med dina assistenter?
- Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter?
- Vet du vem du ska prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter?
- Trivs du med dina assistenter?
- Är du kvinna eller man? (bakgrundsfråga)

I urvalet för Personlig assistans i Helsingborg ingick 29 personer, varav 13 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 45 %, detta är ett högre resultat jämfört med föregående års resultat på 36 % samt den nationella svarsfrekvensen på 39 %.

Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdheten inom personlig assistans i Helsingborg, visar på en förbättring jämfört med föregående år, från 79 % till 81 %. Detta är också ett bättre resultat jämfört med den nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 79 %.



Fem av nio frågeställningar visar på en positiv utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största positiva utveckling jämfört med föregående års resultat är; *bryr sig dina assistenter om dig?* 92 % av de svarande uppger att de vet vem de ska prata med, en förbättring med 13 procentenheter jämfört med 2021. Detta är också ett bättre resultat jämfört med det nationella resultatet på 87 %.

De frågeställningar som visar på en markant försämring jämfört med föregående år är; *känner du dig trygg med dina assistenter*(-11 procentenheter), *pratar dina assistenter med dig så att du förstår vad de menar*(-8 procentenheter) samt *trivs du med dina assistenter* (-8 procentenheter).

Resultatet gällande huruvida kunderna har varit delaktiga i urvalet av personliga assistenter har förbättrats med 10 procentenheter jämfört med föregående år, och redovisar nu ett resultat 46 %. Kunder som väljer Helsingborg Stad som assistanssamordnare väljer också att låta verksamheten rekrytera och välja sina assistenter. Många kunder har ingen de känner som de vill anställa (s.k. PAN-anställning) därför är det en trygghet för dem att veta att förvaltningen säkerställer att det alltid finns assistent på plats. Detta innebär också att kunderna inte alltid är med och bestämmer vem som är deras assistenter. Dock förs det alltid en dialog med kunderna kring hur de upplever att de trivs med sina assistenter. Kunder som av olika anledningar upplever att de inte trivs med sina assistenter får alltid bestämma om de vill fortsätta att arbeta tillsammans med den assistenten, eller avsluta assistenten. På så sätt ser förvaltningen alltid till kundens önskemål och egenbestämmande och delaktighet i valet av assistenter. Detta inflytande avspeglas i svaret på frågan; *trivs du med dina assistenter?* där en försämring av resultat har

skett jämfört med föregående år, från 93 % till 85 %. Resultatet ligger nu i samma nivå som det nationella resultat.

Servicebostad LSS

Servicebostäder är till för personer som behöver en individuellt anpassad bostad men som inte har ett omfattande behov av tillsyn och omvårdnad, samt att det finns möjlighet att tillkalla personal dygnet runt. Lägenheten kan ligga i ett vanligt bostadshus. Fyra av servicebostäderna är särskilt riktade för personer med omfattande och långvariga psykiska funktionsnedsättning och har tidigare tillhört socialförvaltningen. Stödbehovet till dessa skiljer sig till en viss del från övriga boenden och personerna som bor där har ingen daglig verksamhet. Personerna inom denna målgrupp har även till övervägande del svarat via pappersenkät, detta på grund av enskilda anledningar.

Den kommunala verksamheten har 15 servicebostäder med sammanlagt 147 personer som bor i dessa.

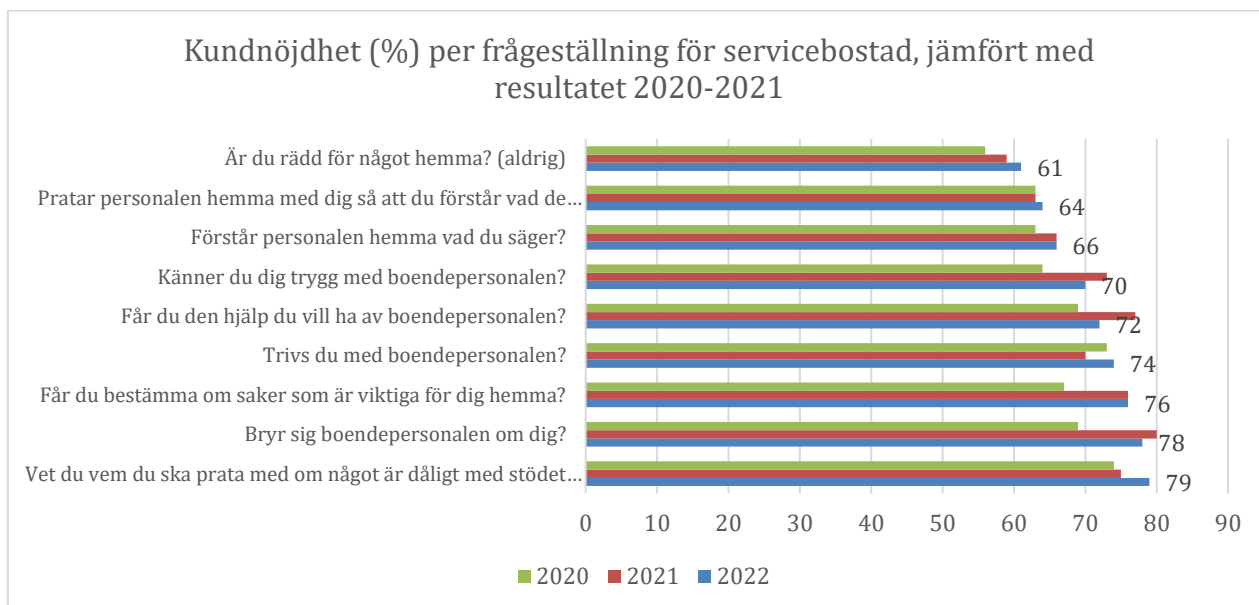
Enkätundersökningen omfattar 14 av de totalt 15 servicebostäderna. Detta då resultatet endast redovisas på enhetsnivå om minst fem svar lämnas. Av den anledningen är inte statistiken för Karlsgatan med i slutresultatet.

De frågor som har ställts i enkätundersökningen för servicebostäder är följande;

- Bryr sig boendepersonalen om dig?
- Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma?
- Får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen?
- Förstår personalen hemma vad du säger?
- Känner du dig trygg med boendepersonalen?
- Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?
- Trivs du med boendepersonalen?
- Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet av boendepersonalen?
- Är du rädd för något hemma?
- Är du kvinna eller man? (bakgrundsfråga)

I urvalet för Servicebostäder i Helsingborg ingick 147 personer, varav 111 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 76 %, detta är ett bättre resultat jämfört med föregående års resultat på 72 % samt den nationella svarsfrekvensen på 60 %.

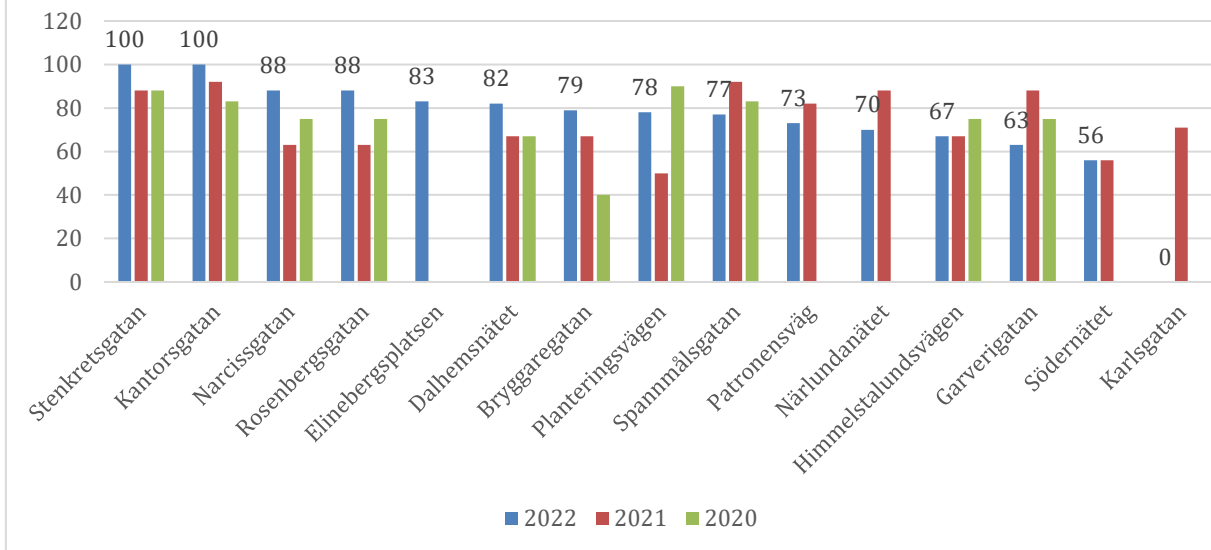
Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdheten inom servicebostäder i Helsingborg, visar på ett oförändrat resultat jämfört med föregående år, på 71 %. Detta är ett lägre utfall än den nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 75 %.



Fyra av nio frågeställningar visar på en positiv utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågorna som visar på den största positiva utveckling med 4 procentenheter jämfört med föregående års resultat är; *trivs du med din boendepersonal* och *vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?*

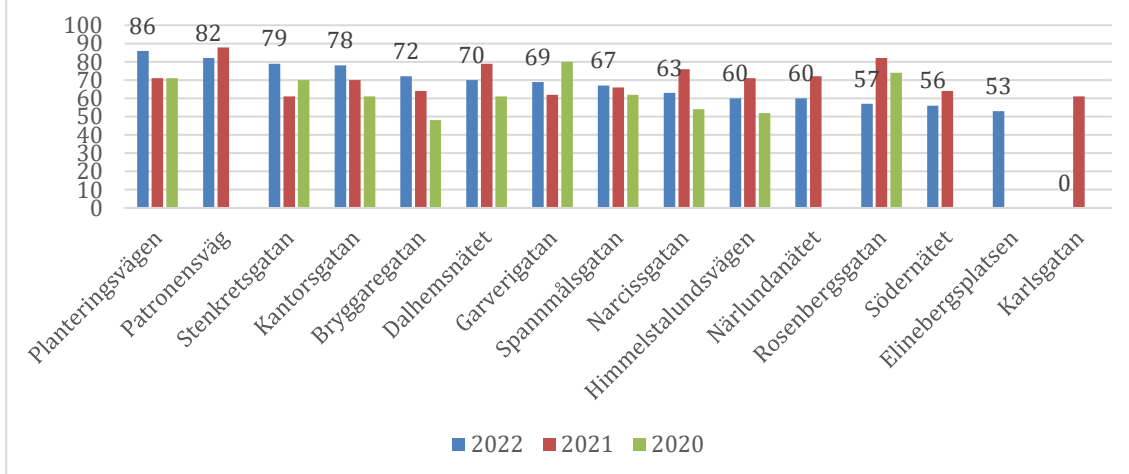
Den frågeställning som visar på försämrat resultat med 5 procentenheter jämfört med föregående år är; *får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen*. 72 % av de svarande har angett att de får den hjälp de vill ha.

Svarsfrekvens per servicebostad 2022, jämfört med resultatet 2020-2021



Inom de olika verksamheterna förekommer en variation på svarsfrekvensen, mellan 56 % - 100 % det är en större variationsförändring jämfört med föregående år 50 % - 92 %. Flera av servicebostäderna visar en bättre svarsfrekvens jämfört med föregående år. Planteringsvägen visar en förbättrad svarsfrekvens på 28 procentenheter följt av Narcissgatan och Rosenbergsgatan på 25 procentenheter-

Kundnöjdhet (%) per servicebostad 2022, jämfört med resultatet 2020-2021



Kundnöjdheten varierar mellan de olika verksamheterna, mellan 53 % - 86 %, det är en större variationsförändring jämfört med föregående år på 61 % -88 %. Den verksamhet som utmärker sig och redovisar en högt procentuell utveckling med 18 procentenheter jämfört med föregående år är Stenkretsgatan. Rosenbergsgatan visar på ett försämrat resultat med 25 procentenheter.

Slutsats och arbetet framöver

Verksamheterna inom funktionshinderområdet arbetar med flera övergripande förändringsprocesser som kan kopplas till frågeställningar i brukarundersökningen. Bland annat har kontinuitetsmåten lyfts som viktig indikator för trygghetsskapande åtgärder i verksamheten. Många som får insatser mår bra av en tydlig struktur och förutsägbarhet. Det kan uppnås genom att personalen på en arbetsplats använder samma arbetssätt och arbetar enhetligt, att all personal gör lika. Satsning på stabilitet i personalgrupper och långsiktigt kompetenshöjande åtgärder är därför grundläggande för kvalitén.

Psykisk ohälsa och missbruk är problematik som finns på framförallt flera av servicebostäderna. För att kunna ge ett mer anpassat stöd fortsätter de kompetenshöjande insatserna men även mer omfattande förändringar som ex förändrade krav i grundkompetens samt att anställa andra kompetenser på vissa enheter. Förvaltningen fortsätter med en fördjupad samverkan med psykiatrin och socialförvaltningen. En förstärkning är att vård och omsorgsförvaltningen från 2022 har en FACT¹ samordnare anställd. Det har även startats upp samverkansprojekt med socialförvaltningen för att öka kompetensen.

För att ytterligare stärka våra kunders möjlighet att delta i brukarundersökningen har stöd av pictogram bilder, InPrint bilder och tecken som stöd använts vid undersökningen för att alla skulle få möjlighet till sin form av kommunikation. Förhoppningen är att stödet har bidragit till att vi får en tydligare bild över hur våra kunder upplever sina insatser.

Brugarundersökning Verksamhetsområde 3

Boendestöd – Boendestöd har gjort ett grundligt förarbete med att lämna ut både muntlig och skriftlig information till alla kunder. Kunderna har fått välja mellan att genomföra en personlig intervju med bild på person som skulle genomföra intervjun och att genomföra undersökningen digitalt med länk som skickades till deras e-postadress. Många fler kunder anmälde intresse för att delta i undersökningen 2022 än tidigare år. Problem uppstod dock med att länken till undersökningen inte fungerade när kunderna fick den

¹ FACT (Flexible Assertive Community Treatment) är ett vårdprogram som ska ge en god vård och omsorg, genom en flexibel användning av psykiatrins och kommunens resurser. Programmet vänder sig till vuxna med svårt psykiatriskt sjukdom

skickad till sig. Många kunder uppgav efter detta att de inte längre ville genomföra undersökningen.

Det övergripande resultatet för boendestöd är något lägre än tidigare år och resultatet ligger strax under rikssnittet. Enhetschef för boendestöd menar att det viktiga inte är ett högt resultat i varje enskild fråga, det viktiga är istället att det finns en hög grad av delaktighet hos kunderna och att man arbetar med resultatet.

Planerade åtgärder för 2023 är:

- Processkartläggning av nya kunder
- Tydligare och tätare uppföljningar samt första året med mall i fråga Case management
- Implementera MI som metod i arbetet

Utöver detta vill enhetschef för boendestöd framföra att det finns en oro bland brukare inför flytt av verksamhet från VOF till SOF. Detta kan ge negativt utslag på nästa års undersökning om kunderna upplever att det blir för stora förändringar.

Gruppboendestäder – Även om resultatet inom gruppboendestäder har förbättrats från tidigare år finns det många tankar kring fortsatt förbättringsarbete. Framförallt frågan ”Är du rädd för något hemma”, har väckt många tankar och föranlett diskussioner i ute i gruppboendestädernas personalgrupper. Även om resultatet ligger något högre än föregående år sticker resultatet ut genom att vara det resultat som är lägst. Resultat blir synnerligen intressant att utreda vidare när det ställs emot resultaten på frågorna, ”Känner du dig trygg med personalen hemma” och ”Trivs du hemma”. Resultaten på brukarundersökningen i allmänhet men i synnerhet frågan om rädsla kommer att bearbetas tillsammans med både hyresgäster och personalgrupper. Två verksamheter har beställt och en överväger att beställa delaktighetslingor för att utreda vidare och hitta sätt att öka känslan av trygghet. Övriga gruppboendestäder har lite olika sätt för att arbeta med resultatet. En verksamhet kommer att arbeta med PERMA-metoden som är ett kartläggningsverktyg för att öka välmående och välbefinnande. Andra verksamheter kommer att lyfta det på boenderåd och på planeringsdagar med personalgrupper.

Vidare kommer gruppboende att arbeta vidare med att öka antalet kunder som vill delta i brukarundersökningen inför nästa år. En fråga som särskilt behöver lyftas är hur vi kan skapa förutsättningar för hyresgäster som har en omfattande funktionsnedsättning som påverkar dennes kommunikationsvägar att delta i undersökningen.

Vidare satsar flera gruppboendestäder på utbildning i kommunikation (AKK) för personal. Kommunikation har varit med i verksamhetsplanen sen tidigare men blir nu ett ännu viktigare mål. Även projekt för digitala verksamhetsstöd pågår för att utvärdera om detta kan vara ytterligare en väg för att förbättra kommunikationen mellan hyresgäster och personal. Vissa positiva resultat har kunnat ses av den digitala satsningen men det är ännu för tidigt att dra några generella slutsatser.

Servicebostad – Inom servicebostäder har det varit en högre svarsfrekvens än tidigare år. Detta förklaras med att det på en del verksamheter har flyttat in personer som är mer intresserade av att vara delaktiga. Även om resultatet överlag ligger på samma nivå som tidigare år så ligger det fortfarande något under riksnittet. Även här sticker resultatet ut på frågan ” Är du rädd för något hemma?”. Verksamheten lyfter möjligheten att ställa följdfrågor för att lättare kunna förstå och identifiera vad det är som skapar rädsla. I två av verksamheterna finns det en tanke att omsättningen av personal under det gångna året kan vara en av faktorerna som kan ha påverkat känslan av trygghet. En annan orsak som lyfts fram är att det finns rädsla för en granne i huset.

I en av servicebostäderna pågår det ett arbete med att försöka motivera hyresgästerna att komma till boendemöten för att tillsammans arbeta aktivt med åtgärder för att öka trivseln. För de brukare som önskat det kommer personalen i en enhet erbjuda individuell återkoppling.

Även inom servicebostäderna satsar verksamheterna på kommunikationsutbildning för personalen. Flera verksamheter arbetar med MI (motiverande samtal) som metod för att underlätta kommunikationen mellan personal och hyresgäster. Vidare arbetar man i flera verksamheter vidare med metoderna ESL (ett självständigt liv) och CM (Case management).

Förslag på förbättringsområden från VO3 till nästa brukarundersökning:

- Återinföra möjlighet till fritextsvar
- Lägga till en fråga om vad som kan skapa rädsla i hemmet?
- Inventera hur många som kan tänkas svara om de får möjlighet att välja någon de känner som intervjuare
- Inventera hur många som skulle kunna svara om brukarundersökningen fanns på annat språk
- Inventera hur många som skulle kunna delta i brukarundersökningen om de fick använda annat kommunikationshjälpmedel, ex. Samtalsmatta.

Brucarundersökning Verksamhetsområde 4

Daglig verksamhet- Daglig verksamhet påvisar ett något lägre resultat än föregående år. Antalet deltagare i undersökningen har ökat något men skillnaderna är marginella. Även om resultatet är jämförelsevis lägre än förra året så påvisar frågor som *får du bestämma om saker som är viktiga för dig på din dagliga verksamhet* och *trivs du på din dagliga verksamhet* ett resultat över riksnittet vilket är positivt.

Frågan *är du rädd för något på din dagliga verksamhet*, har ett fortsatt lägre resultat än riksnittet. Under våren och hösten kommer delaktighetsslingor genomföras på sju enheter inom daglig verksamhet som ett led i att stödja våra kunder att öka sin förmåga att

uttrycka och formulera sina behov och önskemål tillsammans med dem som de delar vardagen med genom så kallade dialogslingor.

Kommunikation är ett fortsatt utvecklingsområde och lyfts i samtliga dialoger av enhetscheferna. Enheterna kommer under våren att fokusera på mer djupgående analyser kring just kommunikation och hur den kopplas till tydliga genomförandeplaner och aktivitetsplaneringar där delaktighet står i fokus.

Enheterna kommer att fortsätta med att stärka kommunikationsvägarna inom daglig verksamhet genom samtal med deltagarna och återkommande deltagarmöten där vi använder oss av tydliga kommunikationsstöd utifrån den enskildes behov.

Personlig assistans- Personlig assistans uppvisar ett generellt bättre resultat under årets brukarundersökning jämfört med föregående år. Extra glädjande är att samtliga kunder har svarat att de får den hjälp de vill ha av sina assistenter.

Under året kommer enhetscheferna att arbeta vidare med resultatet tillsammans med sina medarbetare och kunder. Fokus kommer att vara kvalitetsarbetet avseende dokumentation, uppföljning och riskbedömningar. Även kommunikation och alternativ kommunikation är ett prioriterat område för att trygga både kunder och medarbetare i vardagen.

Vidare kommer personlig assistans att arbeta med att ta fram ett anpassat kommunikationsmaterial som rör kundens assistans för att säkerställa att kunden vet vem som är ansvarig chef och dennes kontaktuppgifter. Kommunikationsmaterialet kommer även att användas för att tydliggöra på vilket sätt kunden har möjlighet att lämna synpunkter till verksamheten.

Resultatet kommer att presenteras för samtliga medarbetare under februaris verksamhetsmöten. Därefter kommer enhetscheferna att besöka samtliga kunder för att gå igenom resultatet och lyssna in reflektioner och eventuella förbättringsförslag. Resultatet kommer även att gås igenom med medarbetare som utförde undersökningen för fånga upp ytterliga signaler från genomförandet som kan ligga till grund för förbättringsarbetet.