



SAMMANSTÄLLNING

# Brukarundersökning inom boende LSS

Resultat av 2015 år undersökning

Carolina Klockmo



Kommunförbundet  
FoU Västernorrland



**KOMMUNFÖRBUNDET VÄSTERNORRLAND**

Kommunförbundet; FoU Västernorrland

Järnvägsgatan 2

871 45 Härnösand

Tfn: 0611-55 54 00

E-post: [info@kfvn.se](mailto:info@kfvn.se)

**Författare: Carolina Klockmo**

**Tryckår: 2016**

**ISSN: 1653-2414**

# FÖRORD

---

För fjärde gången har länets kommuner genomfört en gemensam brukarundersökning bland personer som har boende enligt Lagen (1993:387) om vård, stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). I denna sammanställning redovisas resultaten från Härnösands kommun, Kramfors kommun, Sollefteå kommun, Timrå kommun, Ånge kommun och Örnsköldsviks kommun.

Det har funnits en länsarbetsgrupp där kommunernas representanter varit ansvariga för undersökningen i sina respektive kommuner. Dessa har varit;

Monica Bylund	Härnösands kommun
Lorryanne Ahnfeldt	Kramfors kommun
Ewa Sundström	Sollefteå kommun
Monica Borg-Aspman	Timrå kommun
Monica Ivarsdotter	Ånge kommun
Pierre Reintz (tom hösten 2015)	Örnsköldsviks kommun
Anja Radels	Örnsköldsviks kommun

Brukarundersökningen har samordnats genom FoU Västernorrland, Carolina Klockmo som också skriver denna sammanställning av resultatet.

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

---

<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
<i>Syfte och frågeställningar</i> .....	2
<b>Metod och material</b> .....	<b>3</b>
<i>Frågeformulär</i> .....	3
<i>Urval</i> .....	3
<i>Insamling av data</i> .....	3
<b>Resultat</b> .....	<b>4</b>
<b>Avslutande reflektion</b> .....	<b>9</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>10</b>
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>11</b>



# INLEDNING

---

Den svenska handikappolitiken bygger på att stärka varje enskild persons självbestämmande, inflytande och integritet samt att möjliggöra delaktighet i samhällslivet [1]. Målet är att skapa jämlika levnadsvillkor bland medborgarna oavsett funktionsnedsättningar eller inte. Alla samhällsmedborgare ska ha samma rättigheter och skyldigheter och därmed är det viktigt att undanröja de hinder som finns för att uppnå målet [2, 3].

Den 1 januari 1994 trädde Lagen (1993:387) om vård stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) [4] i kraft. Lagen var en viktig del i den handikappreform som regeringen beslutade om 1993 [5]. De insatser som ges enligt LSS syftar till att främja delaktighet i samhället och jämlikhet i levnadsvillkor. Ett mål är att de personer som har insatser enligt LSS ska kunna "leva som alla andra" [6]. Det övergripande kvalitetsbegreppet för de insatser som ges inom LSS är "goda livsvillkor". Andra kvalitetskriterier är självbestämmande, inflytande, integritet, delaktighet, tillgänglighet, helhetssyn och kontinuitet [7].

De personer som omfattas av LSS är de som tillhör någon av personkretsarna;

1. *Personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd*
2. *Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom eller*
3. *Personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service. [4]*

## **Boende**

En av insatserna för särskilt stöd och särskild service är *bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna*, 9 § [4].

Målet är att med insatsen är att den enskilde ska tillförsäkras goda levnadsvillkor utifrån vad som anses vara normalt för i livsföringen för personer i motsvarande ålder. Det finns tre olika former av boenden beskrivna i LSS; gruppboende, serviceboende och annan särskild bostad. De två förstnämnda betraktas som "bostäder med särskild service" där det ska finnas tillgång till omvårdnad utifrån behov och önskemål. Detta gäller inte för "annan särskild bostad" [7].

I *gruppboendet* bör det vara ett mindre antal boende ca 3- 5 personer, det är viktigt att beakta de boendes sammansättning så att det finns möjlighet för betydelsefull gemenskap för de personer som bor på boendet. Gruppen bör inte vara större än att det är möjligt för den enskilde att få en tillhörighet och vänner bland de som bor på samma boende [7].

*Servicebostad* innebär att det finns ett antal lägenheter där det finns tillgång till personal. Det ska finnas möjlighet till service dygnet runt. För de som bor i service-lägenhet ska det finnas tillgång till gemensamhetslokal där det är möjligt att träffa andra [7].

### ***Brukarmedverkan och brukarinflytande***

En viktig komponent i Socialtjänstens kunskapsutveckling är brukarnas kunskaper och erfarenheter. Det finns olika sätt att fånga dessa och ofta benämns brukarmedverkan och brukarinflytande som viktiga i verksamhetsutvecklingen. *Brukarmedverkan* innebär att brukarna på något sätt är delaktiga. I de flesta fall handlar medverkan om att ges möjlighet att delta i vardagsnära frågor som rör verksamheten. Brukarinflytande innebär att få möjlighet att påverka verksamhetens innehåll, både som grupp och som enskild individ [8]. Inom funktionshinderområdet är brukarinflytande en viktig del där flera modeller utvecklats. En av dem är ”Delaktighetsmodellen” som utvecklats av FoU Välfärd i Skåne [9].

Det finns olika nivåer av hur brukarmedverkan och brukarinflytande där de olika nivåerna beskriver i vilken omfattning brukaren faktiskt är involverad. Modellen ”Delaktighetstrappan” beskriver detta närmare;

- Information – om planering, beslut information innebär inget inflytande utan det ger brukaren vetskap om något.
- Konsultation- målet är att få kunskap om vad brukare tycker i en viss fråga. Man använder enkäter, samtal i grupp etc. Brukaren har begränsat inflytande, de ges möjlighet att få tycka till om något.
- Dialog – målet är att få utbyta tankar och idéer där brukaren ges möjlighet att resonera. Det är dock beslutsfattaren som fattar det slutliga beslutet.
- Samarbete/Medverkande- syftet är att skapa en plattform att diskutera tillsammans. Det kan göras genom att använda olika arbetsgrupper etc. Brukaren är med i genomförandet genom att möjlighet givits att delta för att påverka i en viss fråga.
- Medbestämmande – innebär att brukaren får vara med och bestämma, genom exempelvis rådslag. Detta innebär ett delat beslutsfattande vilket i sin tur innebär att det i princip måste råda konsensus innan ett beslut fattas.

## **Syfte och frågeställningar**

Syftet med undersökningen var att få brukarens uppfattning kring ett antal kvalitetsindikatorer.



# METOD OCH MATERIAL

---

Denna undersökning är den fjärde brukarundersökningen och är en uppföljning av de brukarundersökningar som genomfördes under år 2009, 2011 och 2013 i Kramfors kommun, Sollefteå kommun, Timrå kommun, Ånge kommun och Örnsköldsviks kommun. Härnösands kommun deltog år 2009 och 2015.

Alla kommuner, utom Härnösands kommun och Timrå kommun har använt sig av enkätverktyget Pict-O Stat. I Härnösands kommun och Timrå kommun användes enkätverktyget Netigate. I båda verktygen är det möjligt att använda pictogrambilder till frågorna samt att använda inspelat tal som presenterar frågorna. Varje kommun genomförde sin egen undersökning där det fanns en ansvarig person som samordnade undersökningen. Dessa personer har träffats vid ett tillfälle för att diskutera denna undersökningens syfte och utformning. De kom överens om att genomföra undersökningen på samma sätt med samma frågor som de föregående undersökningarna 2009, 2011, 2013 [10, 11].

## Frågeformulär

Frågeformuläret innehöll 17 frågor som mäter fyra områden;

1. Kommunikation & information
2. Kontinuitet, stöd och service
3. Psykosocial miljö, självbestämmande och integritet
4. Fritid och gemenskap.

Frågorna i sin helhet med tillhörande områden finns i bilaga 1.

## Urval

Ambitionen var att genomföra en totalundersökning. Det finns dock personer som inte har erbjudits att delta i undersökningen. Skälet för detta har varit att de bedömdes ha omfattande kognitiva funktionsnedsättningar att de inte bedömdes kunna genomföra undersökningen. Det skulle inte vara etiskt försvarbart.

## Insamling av data

Inför datainsamlingen lämnades information till personal och deltagare om undersökningens syfte och genomförande. I informationen framgår att det är frivilligt att delta i undersökningen och att det är möjligt att avböja eller avbryta deltagandet i undersökningen utan att det ger negativa konsekvenser. De personer som deltog i undersökningen har lämnat sitt samtycke till att delta. Inför undersökningen har varje kommun utsett hjälpare som varit deltagarna behjälpliga vid ifyllandet av enkäten. Eftersom enkäten finns på webben måste den besvaras med hjälp av dator eller läsplatta. Här har hjälparnas roll varit att hjälpa deltagaren att trycka på pekskärmen, förklara frågorna m.m. Deras uppdrag har inte varit att lägga sig i eller att leda deltagaren till att svara på ett visst sätt. Vissa deltagare har klarat av att besvara enkäten på egen hand, medan andra behövt hjälparens stöd.

Undersökningen är genomförd under hösten 2015.

# RESULTAT

---

Resultatet beskriver antal deltagare som tillfrågades, besvarade enkäten samt svarsfrekvens.

Tabell 1. Svarsfrekvens och bortfall

Kommun	Tillfrågade	Deltagare	Svarsfrekvens %
Härnösand	127	80	63 %
Kramfors	70	50	71 %
Sollefteå	52	44	85 %
Timrå	29	22	76%
Ånge	24	22	92%
Ö-vik	136	89	65 %

Tabellen nedan visar könsfördelningen bland de som besvarat undersökningen.

Tabell 2. Könsfördelning

Kommun	Män	Kvinnor
Härnösand	42	38
Kramfors	33	17
Sollefteå	27	17
Timrå	12	9
Ånge	13	9
Örnsköldsvik	48	41

## Kommunikation och information

Andelen som upplevde att kommunikationen och informationen var god i sitt boende i 2015 års undersökning skiftade mellan 65 % till 79 %.

**Härnösand** Resultatet visade att 70 % av deltagarna i Härnösands kommun upplevde god kommunikation och information i sitt boende. Det har skett en positiv utveckling från 2009 då 64 % uppgav detta.

**Kramfors** Vid de fyra undersökningstillfällena har resultatet skiftat något, mellan 60 % -71 %. I 2015 års undersökning upplevde 67 % av deltagarna god kommunikation och information i sitt boende.

**Sollefteå** Andelen som upplevde god kommunikation och information har skiftat något i de fyra undersökningarna (65 % -71 %). I 2015 års undersökning var det 67 % som upplevde god kommunikation och information i sitt boende.

**Timrå** Andelen som upplevde god kommunikation och information har sjunkit genom åren, från 87 % år 2009 till 79 % i 2015 års undersökning.

**Ånge** Andelen som skattar god kommunikation och information har kraftigt ökat sedan 2013 års undersökning (56 %) till 2015 års undersökning då 69 % upplevde detta.

**Örnsköldsvik** Det har inte skett några större förändringar i de fyra undersökningarna (71 % -75 %). I 2015 års undersökning upplevde 73 % av deltagarna god kommunikation och information.

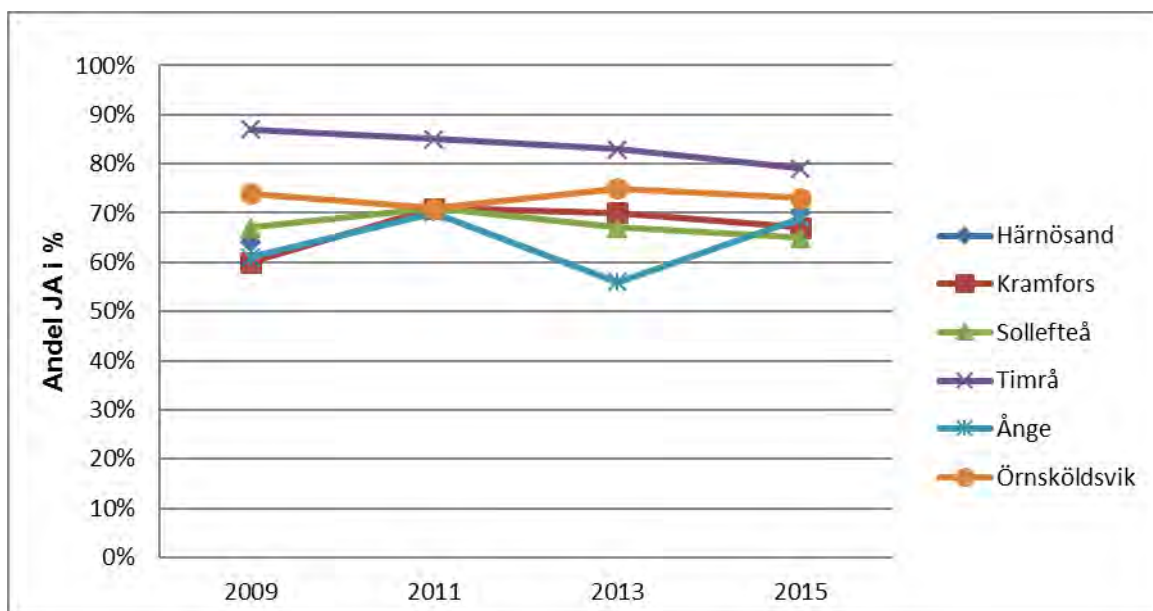


Diagram 1. Kommunikation och information

Diskussion: Hur tänker ni i er kommun? Finns det behov av att arbeta med kommunikation och information? Jobba vidare med?

### **Kontinuitet, stöd och service**

Andelen deltagare som upplevde bra kontinuitet, stöd och service skiftade mellan kommunerna, från 52 % till 64 %.

**Härnösand** I 2015 års undersökning svarade 64 % av deltagarna positivt. Det har skett en markant förändring i jämförelse med 2009 års undersökning då 43 % uppgav detta.

**Kramfors** Det har skett en kontinuerlig ökning bland deltagarna som skattat god kontinuitet, stöd och service, 2015 var det 52 % som gjorde detta.

**Sollefteå** Andelen som upplevde kontinuitet, stöd och service som positivt skiljde sig mellan åren, från 46 % till 64 %. I 2015 års undersökning upplevde 57 % detta som positivt.

**Timrå** Resultatet visade att år 2011 var det få (31 %) som upplevde detta positivt. I 2015 års undersökning var det betydligt fler (57 %) som upplevde kontinuitet, stöd och service som positivt.

**Ånge** Resultatet visade att det fanns skillnader i hur deltagarna skattat kontinuitet, stöd och service, mellan 42 % (2009) och 67 % (2011). I 2015 års undersökning var det 64 % som upplevde detta som positivt.

**Örnsköldsvik** Det var små skillnader i resultatet mellan de fyra undersökningstillfällena (62 % -69 %). I 2015 års undersökning var det 62 % som skattade positivt kring kontinuitet, stöd och service.

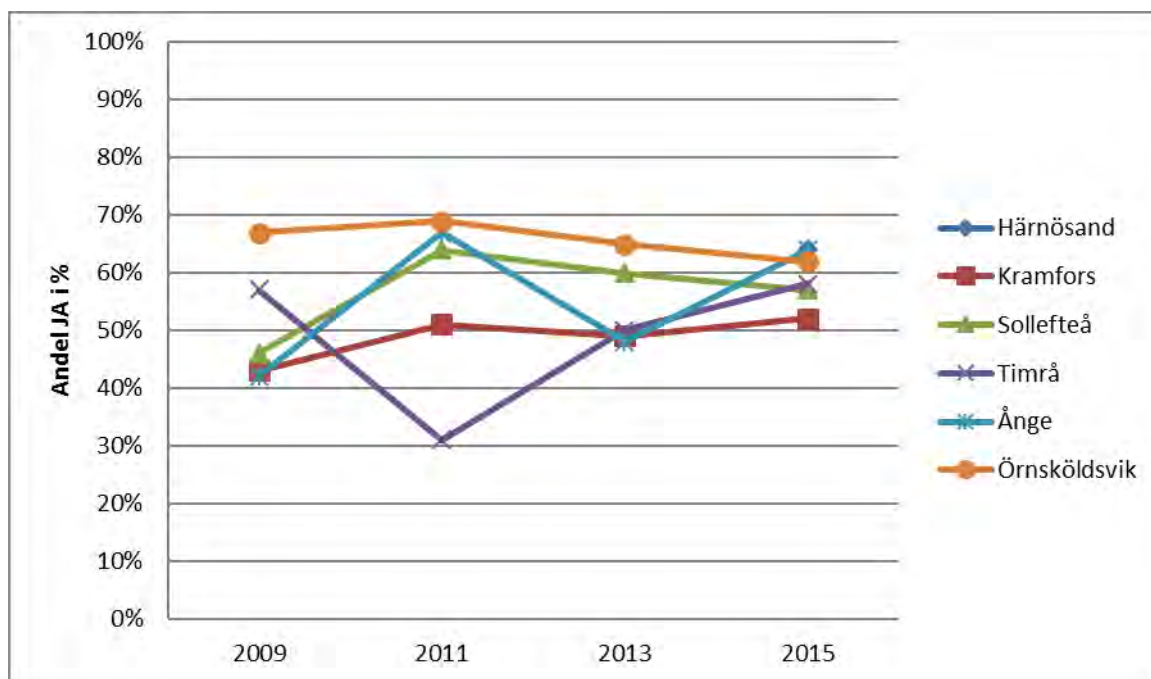


Diagram 2. Kontinuitet, stöd och service

Diskussion: Hur tänker ni i er kommun? Finns det behov av att arbeta med kontinuitet, stöd och service? Jobba vidare med?

### **Psykosocial miljö, självbestämmande och integritet**

Andelen som upplevde god psykosocialmiljö, självbestämmande och integritet skiljde sig något mellan kommunerna, från 75 % till 84 %.

**Härnösand** I 2015 års undersökning var det 79 % av deltagarna som upplevde detta som positivt. Resultatet liknar det från 2009 då 72 % uppgav detta.

**Kramfors** Resultatet har pendlat genom åren, från 75 % (2009) till 84 % i 2015 års undersökning.

**Sollefteå** Resultatet visade att andelen som skattat detta positivt är förhållandevis jämnt. I 2011 års undersökning fanns ett utstickande resultat (59 %). I 2015 års undersökning var det 75 % som skattade detta positivt.

**Timrå** Resultatet visade att andelen som skattat detta positivt är förhållandevis jämnt. I 2011 års undersökning fanns ett utstickande, mer positivt resultat (90 %). I 2015 års undersökning var det 82 % som upplevde psykosocial miljö, självbestämmande och integritet som positivt.

**Ånge** Andelen som upplevde detta som bra har skiftat mellan undersökningarna. I 2015 års undersökning var det 83 % som gjorde detta.

**Örnsköldsvik** Resultatet var förhållandevis jämnt vid de fyra undersökningstillfällena (75 % - 80 %). I 2015 års undersökning var det 78 % som upplevde psykosocial miljö, självbestämmande och integritet som positivt.

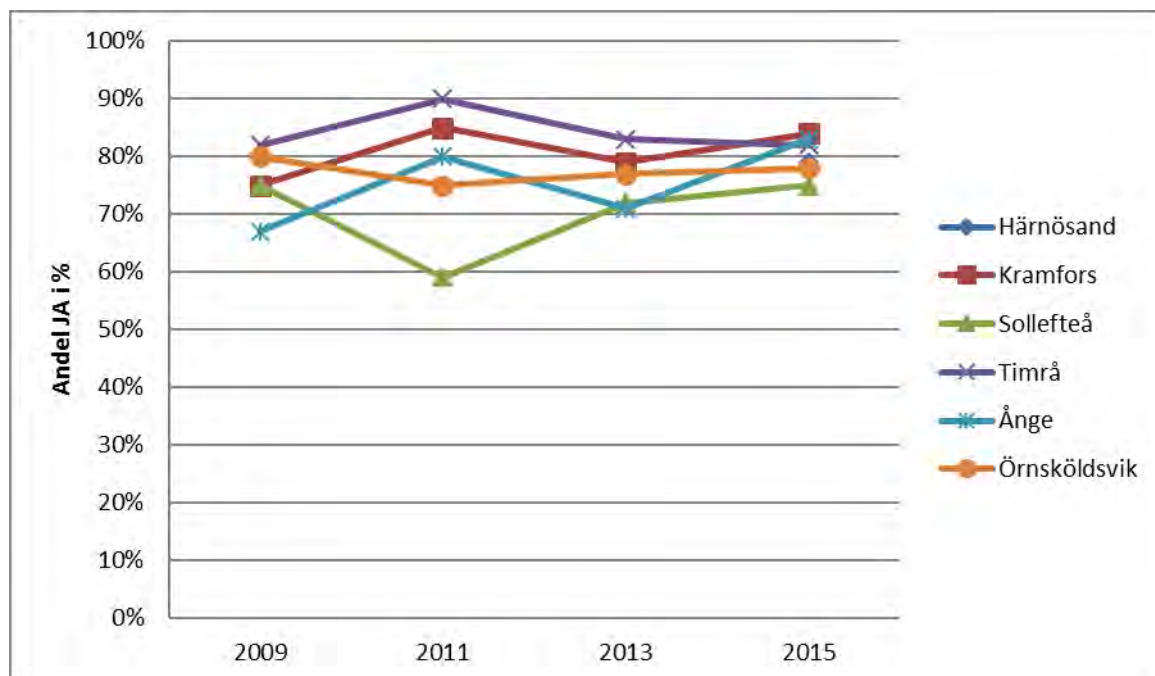


Diagram 3. Psykosocial miljö, självbestämmande och integritet

Diskussion: Hur tänker ni i er kommun? Finns det behov av att arbeta med den psykosociala miljön, självbestämmande och integritet? Jobba vidare med?

### **Fritid & gemenskap**

Tabell 3 Det översta (fetade) värdet är resultatet från 2015 års undersökning, de värden som finns under .inom parentes är värden från 2013, 2011 och slutligen 2009 års undersökning.

	<b>Härnösand</b>	<b>Kramfors</b>	<b>Sollefteå</b>	<b>Timrå</b>	<b>Ånge</b>	<b>Ö-vik</b>
Har du någon kompis?	<b>87%</b> (74%)	<b>75%</b> (92%) (84%) (86%)	<b>86%</b> (80%) (76%) (79%)	<b>100%</b> (100%) (94%) (92%)	<b>64%</b> (43%) (60%) (67%)	<b>82%</b> (80%) (83%) (89%)
Är det viktigt för dig att ha kompisar?	<b>78%</b> (74%)	<b>88%</b> (89%) (84%) (89%)	<b>88%</b> (86%) (88%) (79%)	<b>100%</b> (100%) (94%) (100%)	<b>68%</b> (64%) (67%) (75%)	<b>93%</b> (85%) (84%) (85%)
Finns det roliga saker att göra när du är ledig?	<b>68%</b> (66%)	<b>54%</b> (61%) (69%) (56%)	<b>67%</b> (64%) (60%) (61%)	<b>71%</b> (94%) (81%) (92%)	<b>50%</b> (71%) (47%) (56%)	<b>72%</b> (69%) (70%) (76%)

Tabellen visar andelen som svarat positivt på frågorna. Resultatet visar att i Timrå kommun var det 100 % av deltagarna som uppgav att de både har en kompis och tycker att det är viktigt. Deltagarna i Ånge kommun är de som i lägst grad uppgett detsamma.

Diskussion: Hur tänker ni i er kommun? Finns det behov av att arbeta med fritid och gemenskap? Jobba vidare med?

# AVSLUTANDE REFLEKTION

---

Det fanns ett liknande mönster hos alla ingående kommuner i sammanställningen.

- Högst andel deltagare skattade *psykosocial miljö, självbestämmande och integritet* (75 % - 84 %).
- En betydligt lägre andel deltagare skattade *kontinuitet, stöd och service* positivt (52 % - 64 %).

Resultatet visade att deltagarna uppgav att det var viktigt att ha kompisar men att det är färre deltagare som uppgav att de faktiskt hade detta. Mönstret finns i alla kommuner, förutom i Härnösands kommun & Timrås kommun.

Resultatet pekade på att det kan finnas ett behov av att arbeta med *kontinuitet, stöd och service* i alla kommuner som ingick in undersökningen. Ytterligare ett område som kommunerna kan arbeta vidare med är *kommunikation och informationen* där ca 70 % av deltagarna upplevde att den var god.

Vid ett utvecklingsarbete inom dessa angivna områden kan det vara intressant att använda ”delaktighetsmodellen”. Denna modell involverar brukaren i det direkta arbetet där det ges ytterligare en möjlighet att ta tillvara på brukarens röst i utvecklingsprocessen.

# REFERENSER

---

1. FunkAutredningen, *Sänkta trösklar - högt i tak; arbete, utveckling, trygghet*. Statens offentliga utredningar,. Vol. SOU: 2012:31. 2012, Stockholm: Fritze. 406 s.
2. Regeringen., *Från patient till medborgare : en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. Regeringens proposition,. 2000, Stockholm: Riksdagen. 161 s.
3. Socialstyrelsen, *Daglig verksamhet enligt LSS : en kartläggning*. 2008, Stockholm: Socialstyrelsen. 58 s.
4. SFS, *Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade*. 1993, Socialdepartementet: Stockholm.
5. Socialstyrelsen, *Personer med funktionsnedsättning : insatser enligt LSS år 2013 Statistik*. Socialtjänst,. 2013, Stockholm: Socialstyrelsen. 67 s.
6. Erman, M., *LSS : en vägledning*. 2008, Stockholm: Kommentus. 381 s.
7. Socialstyrelsen, *Bostad med särskild service för vuxna enligt LSS : stöd för rättstillämpning och handläggning*. 2. uppl. ed. 2007, Stockholm: Socialstyrelsen. 195 s.
8. Socialstyrelsen, *Brukarmedverkan i socialtjänstens kunskapsutveckling*. 2003, Stockholm: Socialstyr. 109 s.
9. Socialstyrelsen, *Insatser och stöd till personer med funktionsnedsättning : lägesrapport 2016*. 2016, Stockholm: Socialstyrelsen. 56 s.
10. Rönnbäck, E., *Vad tycker brukarna? : den andra länsgemensamma brukarundersökningen för personer med insatsen bostad med särskild service enligt LSS*. Rapportserie / FoU Västernorrland,. 2011, Härnösand: FoU Västernorrland. 26 s.
11. Rönnbäck, E. and FoU Västernorrland, *Brukarundersökning inom LSS : en länsgemensam brukarundersökning för personer som har insatser enligt 9 § p.9 LSS*. Arbetsutvecklingsrapport (FoU Västernorrland),. 2009, Härnösand: FoU Västernorrland. 36 s.



# BILAGA 1

---

## **Kommunikation & information**

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

Behöver du ett schema/en planering där du ser vad som ska hända?

Vet du vem som jobbar ikväll?

Vet du hur du ska göra för att kontakta personalen?

Förstår du vad personalen säger?

Lyssnar personalen på dig om du vill prata om något?

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

## **Kontinuitet, stöd och service**

Har personalen tid att hjälpa dig?

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

## **Psykosocial miljö, självbestämmande och integritet**

Knackar eller ringer personalen på din dörr innan de kommer in?

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

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

Får du bestämma vad du ska äta till middag?

Är det någon hemma som du är rädd för?

## **Fritid och gemenskap**

Har du någon kompis?

Är det viktigt för dig att ha kompisar?

Finns det roliga saker att göra när du är ledig?



## **Författarpresentation**

**Fel! Hittar inte referenskälla., FoU Västernorrland**

**Fil. Dr Hälsovetenskap**

Carolinas ansvarsområden är beroende/ missbruk, psykisk hälsa, LSS- området samt rehabilitering. Hennes intresseområden är bl.a. arbetsmiljö och psykosociala insatser.