



## HELSINGBORG

**Vård- och omsorgsförvaltningen**  
Avdelningen för kvalitet och utveckling  
Negar Sohrabi Åström  
Verksamhetscontroller  
[Negar.sohrabijahromi@helsingborg.se](mailto:Negar.sohrabijahromi@helsingborg.se)

2022-03-16

# Nationella brukarundersökningen för funktionshinderområdet 2021

## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
<b>Syfte</b> .....	<b>5</b>
<b>Om undersökningen</b> .....	<b>5</b>
Tillvägagångssätt .....	5
Kvalitetsområden och frågor.....	6
Tidsperiod.....	7
<b>Metod</b> .....	<b>7</b>
<b>Boendestöd SoL</b> .....	<b>7</b>
<b>Daglig verksamhet LSS</b> .....	<b>8</b>
<b>Gruppbostad LSS</b> .....	<b>12</b>
<b>Personlig assistans</b> .....	<b>16</b>
<b>Servicebostad LSS</b> .....	<b>18</b>
<b>Slutsats och arbetet framöver</b> .....	<b>21</b>

## 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 eftersom det är så beräkningarna görs i Kolada, som är en databas för kommuner och regioner. De privata verksamheterna i Helsingborg som har deltagit i årets undersökning är; Attendo daglig verksamhet med 15 svarande samt Nytida gruppbostäder med 6 svarande.

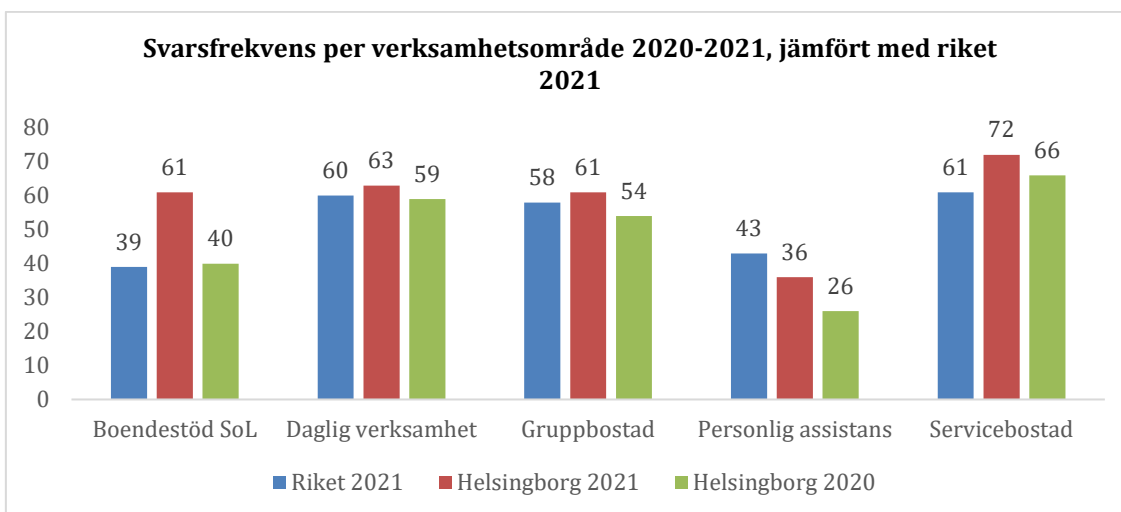
I det totala urvalet ingick 828 personer, 521 svarade på enkäten, vilket ger en samlad svarsfrekvens på 63 %. Detta är en förbättring jämfört med föregående års svarsfrekvens på 55 %. Daglig verksamhet representerar 48 % av de svarande, följt av servicebostad på 21 %.

Den procentuella fördelningen av antal svarande per kön visar på att 46 % är kvinnor samt 55 % män. Den största skillnaden kan ses inom servicebostad, där 31 % av de svarande är kvinnor och resterande 69 % är män.

### Svarsfrekvens

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

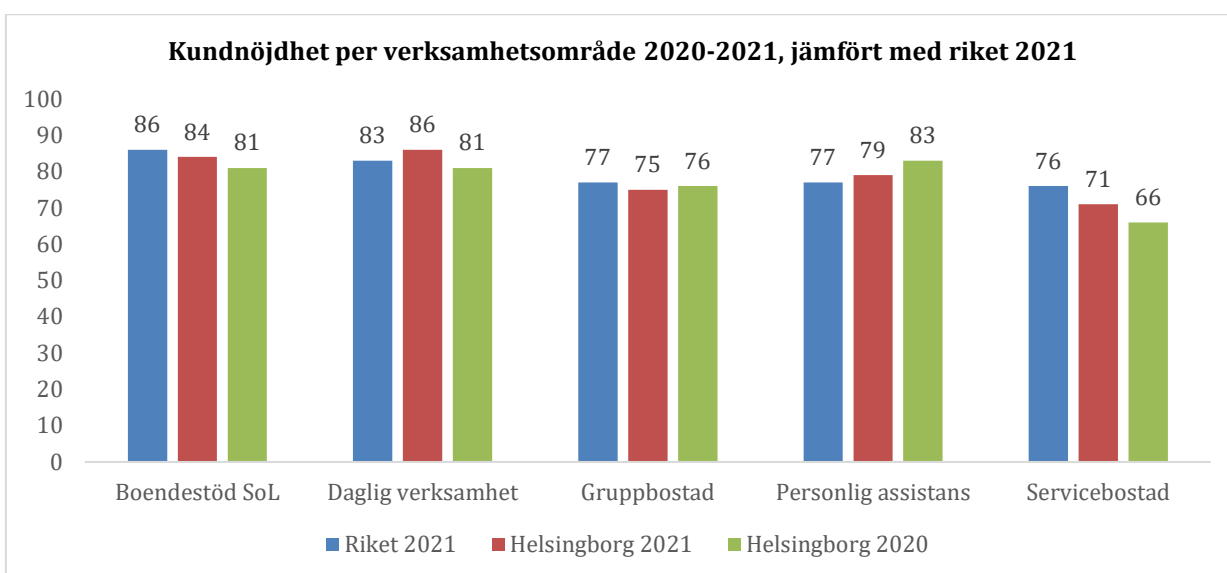
Samtliga verksamhetsområden, förutom personlig assistans visar även på en förbättrad svarsfrekvens jämfört med riket. Inom personlig assistans ligger man under rikssnittet med 7 procentenheter.



### 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. Boendestöd SoL, daglig verksamhet samt servicebostad visar på ett förbättrat resultat. Inom gruppbostad ligger det ungefär i samma nivå, det har skett en minskning med 1 procentenhet. Inom personlig assistans visar statistiken på ett försämrat resultat med 4 procentenheter.

Daglig verksamhet och personlig assistans visar dock på en högre kundnöjdhet jämfört med riket.



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 (*förstår dina*

*boendestödjare vad du säger, pratar dina boendestödjare med dig så att de förstår vad dem menar).*

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

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

I undersökningen kan det förekomma stora resultatets variationer 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.

## **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 Pictogram 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.



I Helsingborg har arbetet involverat 14 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 2021 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 2021.

## Metod

Statistik till rapporten har inhämtats från resultatportalen för SKR:s nationella brukarundersökningar inom socialtjänstområdet 2021. 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 skraddarsyttts utifrån de olika enheters resultat och sedan jämförts med varandra, Helsingborg och riket, har rådata använts.

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.

## Boendestöd SoL

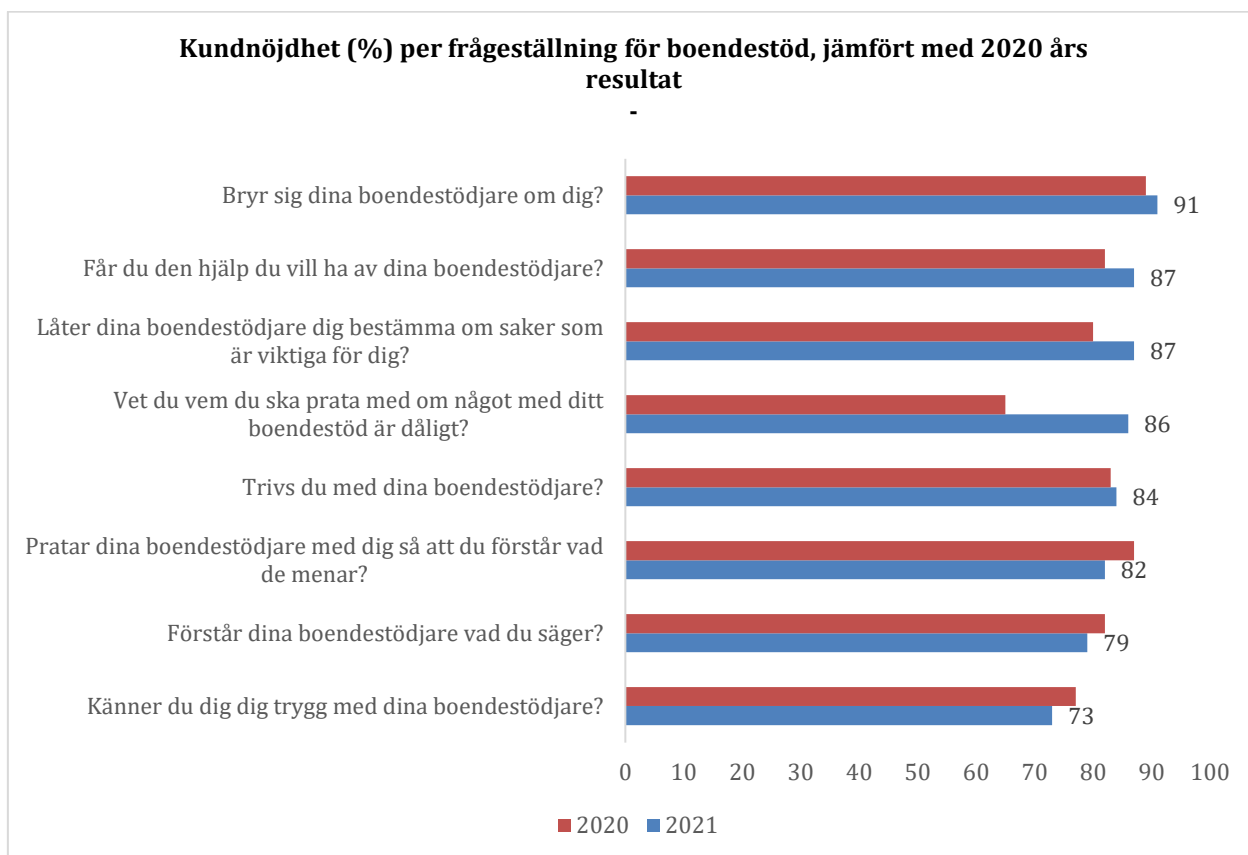
Solteamet ger pedagogiskt stöd och service åt personer med fysiska och psykiska funktionsnedsättningar. Stödet ges utifrån bistånd enligt Socialtjänstlagen och insatserna utförs genom punktinsatser i den enskildes hem i syfte att ge struktur i det vardagliga livet. SoL teamet i Helsingborg har cirka 134 kunder. I 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 140 personer, varav 86 personer har svarat på frågorna. Detta ger en svarsfrekvens på 61 %, vilket är ett högre resultat jämfört med den nationella svarsfrekvensen med 39 % samt föregående års resultat på 40 %.

Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdheten inom boendestöd SoL, visar på en förbättring jämfört med föregående år, från 81 till 84 %. Detta är ett lägre utfall än den nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 86 %.



Fem av åtta frågeställningar visar på en positiv utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största positiva utveckling jämfört med föregående år berör kundens trygghet och kännedom om vart de kan framföra sina synpunkter; *vet du vem du ska prata med om något med ditt boendestöd är dåligt?* 86 % av de svarande uppger att de vet vem de ska prata med, en förbättring med 21 procentenheter jämfört med 2020.

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 %.

## 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 17 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; Västergård, Husensjövägen, Omtumlaren, Omtumlaren service, Söders Lunchcafé samt Onsdagsgatan.

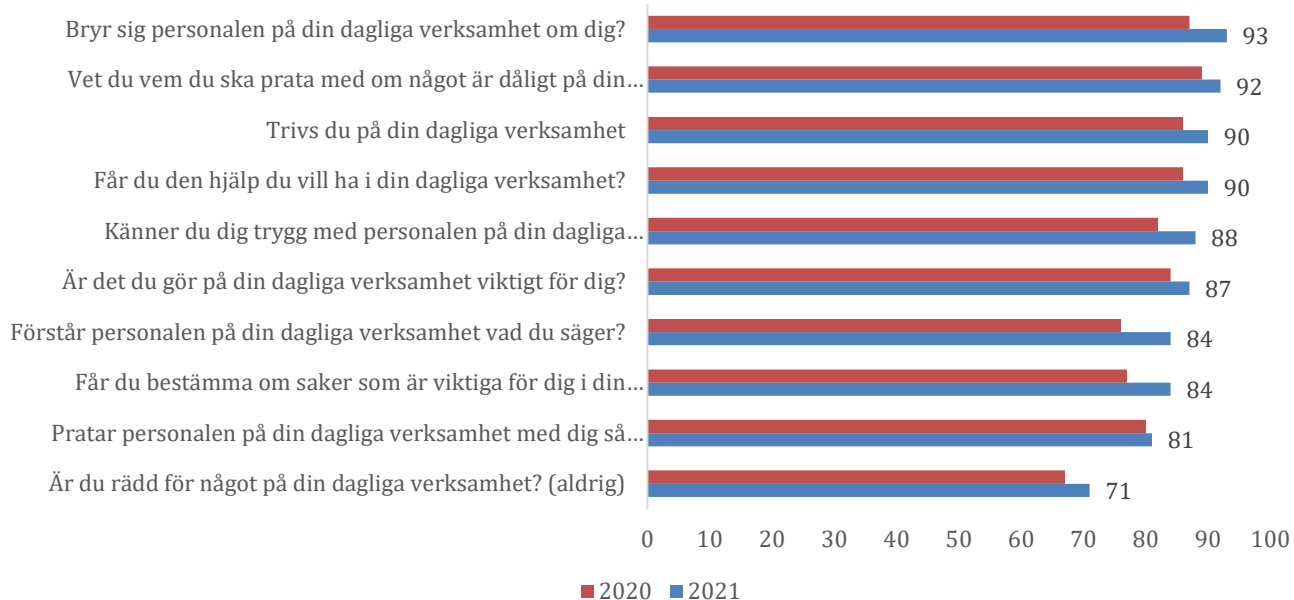
De frågor som har ställts i enkätundersökningen för daglig verksamhet är följande;

- 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 394 personer, varav 249 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 63 %, detta är ett högre resultat jämfört med föregående års resultat på 59 %, samt den nationella svarsfrekvensen på 60 %.

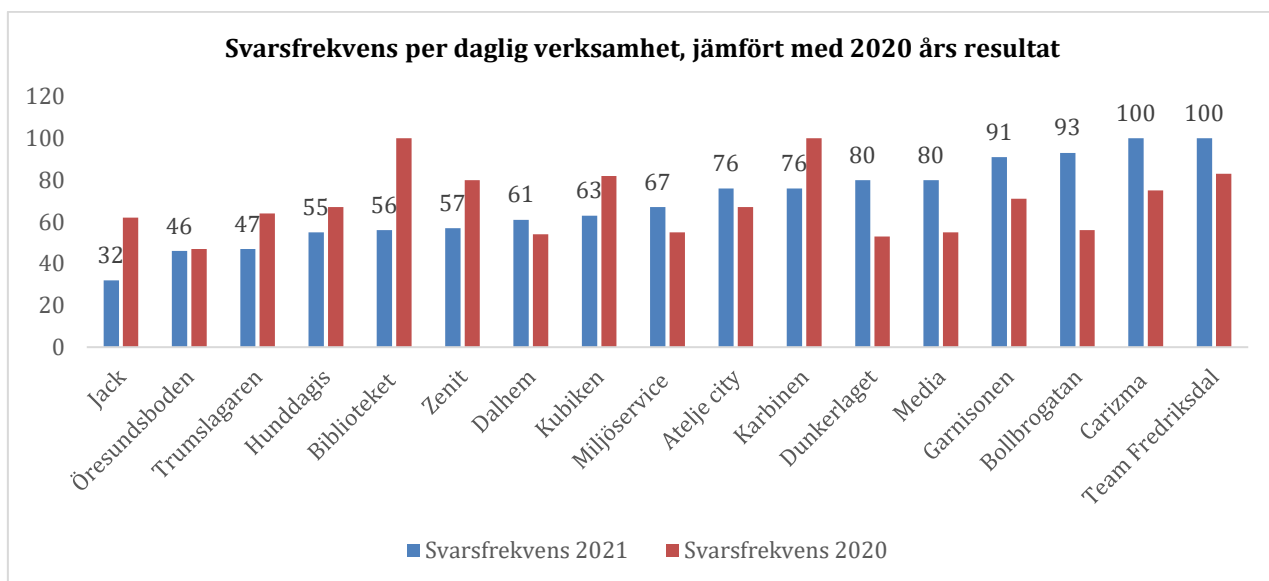
Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdhet inom daglig verksamhet i Helsingborg, visar på ett bättre resultat jämfört med föregående år, från 81 % till 86 %. Detta är också ett bättre resultat jämfört med det nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 83 %.

### Kundnöjdhet (%) per frågeställning för daglig verksamhet, jämfört med 2020 års resultat

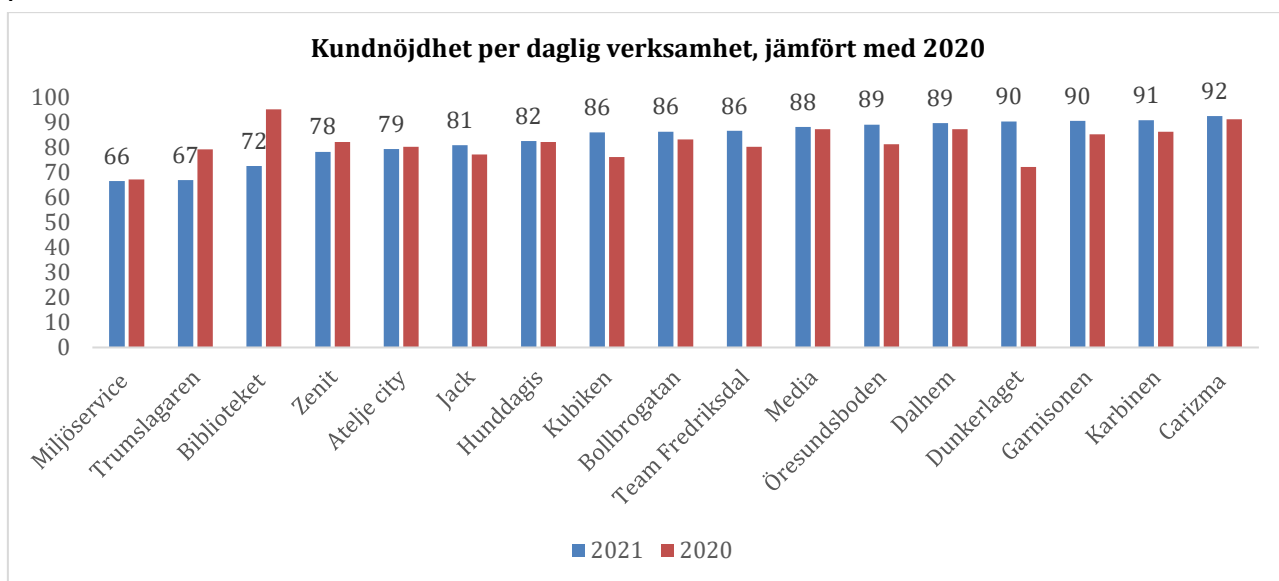


Alla tio frågeställningar visar på en positiv utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största positiva utveckling jämfört med föregående års resultat är; *förstår personalen på din dagliga verksamhet vad du säger?* 84 % av de svarande uppger att personalen förstår vad dem säger. Detta är en förbättring med 8 procentenheter jämfört med 2020. Detta visar också på att de åtgärder som verksamheterna har arbetat med under året har gett god effekt när det gäller kommunikation och inflytande för den enskilde. Arbetet med detta behöver fortsätta så att fler av kunderna kan känna att personalen förstår vad de säger och att kunden har inflytande över sin vardag.

Trots en förbättring med 4 procentenheter jämfört med föregående år resultat visar frågan; *är du rädd för något på din dagliga verksamhet?* lägst andel positiva svar med 71 %. Utfallet ligger också lägre än det nationella genomsnittliga resultatet på 76 %. 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.



9 av 17 dagliga verksamheter visar på en ökad 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 %.



11 av 17 dagliga verksamheter visar på en förbättrad kundnöjdhet jämfört med föregående år. Kundnöjdheten varierar mellan de olika verksamheterna, från 66 % - 92 %, det är en mindre variationsförändring jämfört med föregående år, 57 % - 95 %.

De två verksamheter som utmärker sig och redovisar de högst procentuella resultaten jämfört med föregående års resultatet är; Kubiken och Dunkerlaget, med 10 respektive 18 procentenheter. En anledning till det förbättrade kundnöjdheten

på Kubiken kan bland annat förklaras av att det lades en större vikt på förberedelsen med deltagarna innan undersökningen. Deltagarna kunde därför känna sig säkrare med att svara på frågorna eftersom man innan gått igenom och pratat om de svåra orden med de deltagarna som var mottagliga för det.

Dunkerlaget resultat kan förklaras av både förändring i arbetsgrupper, mer tydliga och strukturerade arbetsuppgifter samt en valfrihet för deltagarna gällande vilka aktiviteter de vill ha och vad de vill göra.

Trumslagaren och Biblioteket visar ett försämrat resultat med 12 respektive 23 procentenheter.

De frågeställningar som visar på ett försämrat resultat jämfört med föregående år hos Trumslagaren är kopplade till kommunikation, trygghet och stöd.

En anledning till det försämrade resultatet kan bland annat bero på personalomsättning samt pandemin som har skapat en oro och rädsla hos både personalen och deltagarna. Pandemin har också inneburit stora förändringar i verksamhetens innehåll, genom att man inte har kunnat uppträda, samt minskat på sång och spelande och ersatt dessa aktiviteter med bland annat utevistelse. Dock kan ett fortsatt positivt resultat konstateras gällande de frågeställningar som är kopplade till delaktighet, meningsfullhet och trygghet.

## **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 92 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

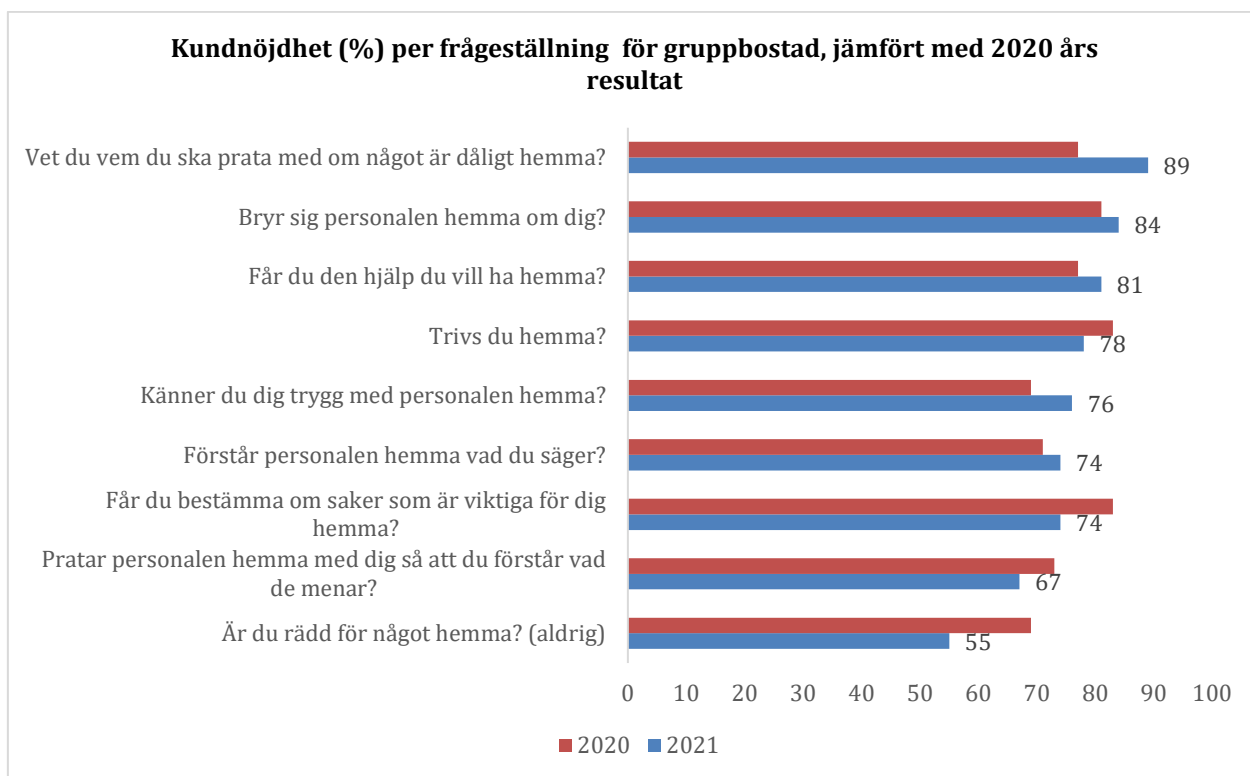
Enkätundersökningen omfattar 12 av de 18 gruppbestäderna, detta då resultatet endast redovisas på enhetsnivå om minst fem svar lämnas. Därför är inte för nämnda verksamheter inte med i slutresultatet; Tisdagsgatan, Kapplandsgatan, Gummarpsvägen, Godtemplaregatan samt Dalhemsvägen 82 A och 82 B.

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 gruppbestad i Helsingborg ingick 107 personer, varav 65 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 61 %, detta är ett högre resultat jämfört med den nationella svarsfrekvensen med 58 % samt föregående års resultat på 54 %.

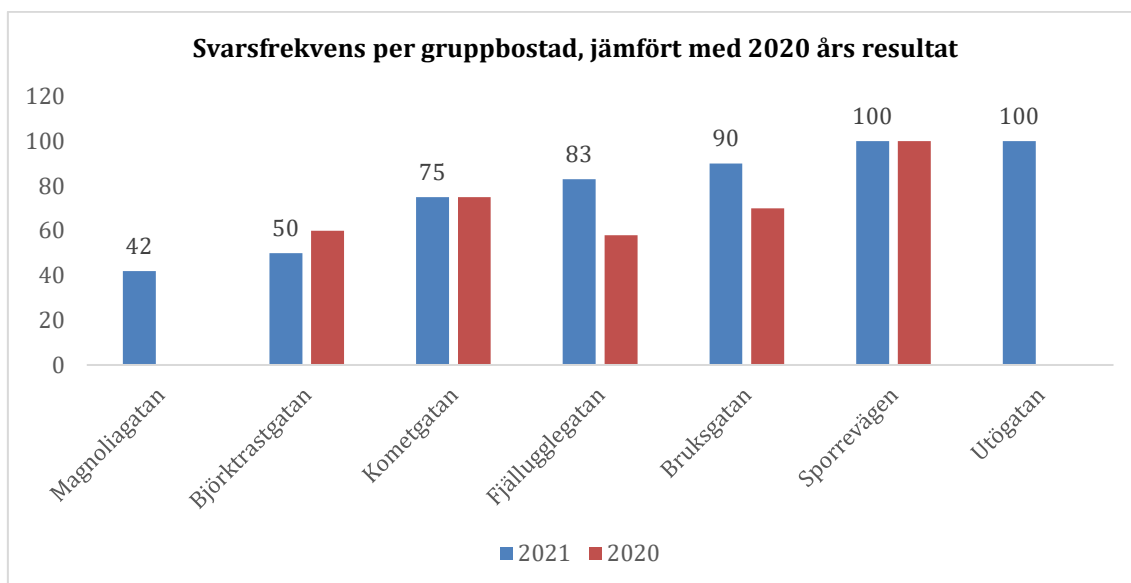
Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdhet inom gruppbestäder i Helsingborg, visar på ett mindre försämring jämfört med föregående år, från 76 % till 75 %. Detta är också ett lägre utfall än det nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 77 %.



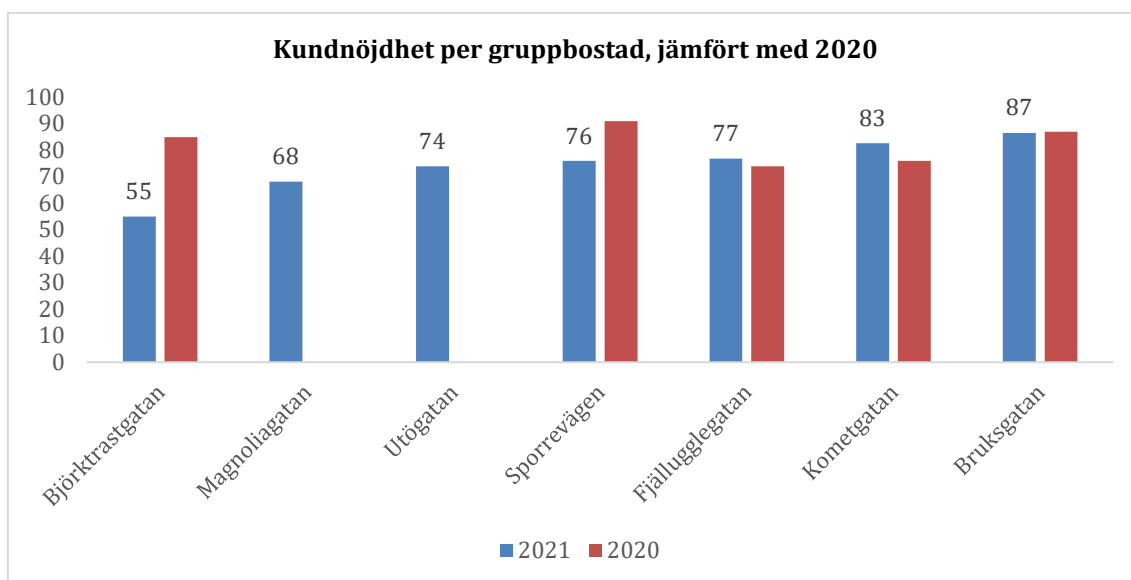
5 av 9 frågeställningar visar på en positiv utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största positiva utveckling jämfört med föregående års resultat är berör kundens trygghet och kännedom om vart de kan framföra sina synpunkter; *vet du vem du ska prata med om något med ditt boendestöd är dåligt?* 89 % av de svarande uppger att de vet vem de ska prata med, en förbättring med 12 procentenheter jämfört med 2020.

Frågeställningen; *är du rädd för något hemma? (aldrig)* visar även i årets undersökning på det lägsta positiva resultatet på 55 % och utfallet är en försämring med 14 procentenheter jämfört med föregående år. Utfallet ligger också lägre än det nationella genomsnittliga resultatet på 66 %. 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 42 % - 100 %, det är en större variationsförändring jämfört med föregående år 58- 100 %. Fjällugglegatan och Bruksgatan visar på en ökad svarsfrekvens jämfört med föregående år. Magnoliagatan och Utögatan hade ett lågt medverkande förra året, därför saknas också statistik för dessa gruppbestäder under stapeln "utveckling jämfört med 2020".



Kundnöjdheten varierar mellan de olika verksamheterna, från 55 % - 87 %, detta är en större variationsförändring jämfört med föregående år, 74 % - 91 %. De två verksamheter som visar på ett bättre resultat jämfört med föregående år är gruppbestäderna Fjällugglegatan samt Kometgatan. Både Björktrastgatan och

Sporrevägen visar på en försämring med 30 respektive 15 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 32 kunder.

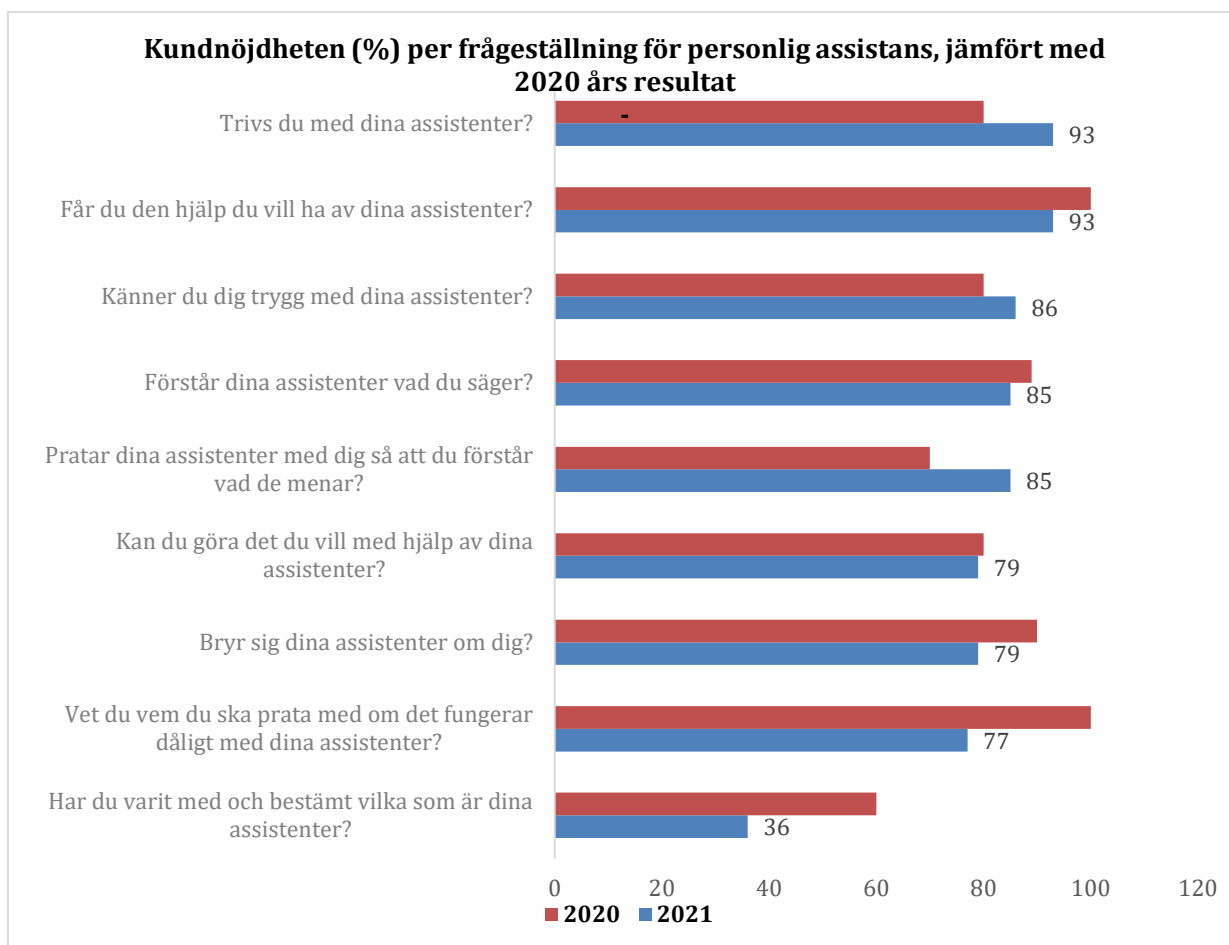
De frågor som har ställts i enkätundersökningen för personlig assistans är följande;

- Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter?
- Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter?
- Bryr sig dina 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 39 personer, varav 14 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 36 %, detta är ett lägre resultat jämfört med den nationella svarsfrekvensen med 43 % men ett bättre utfall jämfört med föregående års resultat på 26 %.

Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdheten inom personlig assistans i Helsingborg, visar på en försämring jämfört med föregående år, från 83 % till 79 %. Detta är dock ett bättre resultat jämfört med den nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 77 %.





Tre 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; *pratar dina assistenter med dig så att du förstår vad de menar?* 85 % av de svarande uppger att de vet vem de ska prata med, en förbättring med 15 procentenheter jämfört med 2020. Detta är också ett bättre resultat jämfört med det nationella resultatet på 78 %.

Övriga frågeställningar visar på ett försämrat resultat jämfört med föregående år. De frågeställningar som visar på en markant försämring jämfört med föregående år är; *har du varit med och bestämt som är vilka dina assistenter?* samt *vet du vem du ska prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter?* med 24 respektive 23 procentenheter. Båda frågeställningar visar också ett sämre resultat jämfört med det nationella resultat, med 13 respektive 6 procentenheter.

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 förbättring av resultat har skett jämfört med föregående år, från 80 % till 93 %.

Orsaken till ett försämrat resultat av frågeställningen; *vet du vem du ska prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter*, kan förklaras av chefsbyte inom personlig assistans som medförde en större osäkerhet hos några kunder om vem man skulle höra av sig till. Chefsbytet ägde rum i nära anslutning till att undersökningen genomfördes. Personlig assistans kommer under 2022 att förstärkas med ytterligare en chef, detta kommer ge dem möjligheterna att besöka och tala med kunderna oftare, än vad som är möjligt idag.

## 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 145 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 Elinebergsplatsen med i slutresultatet.

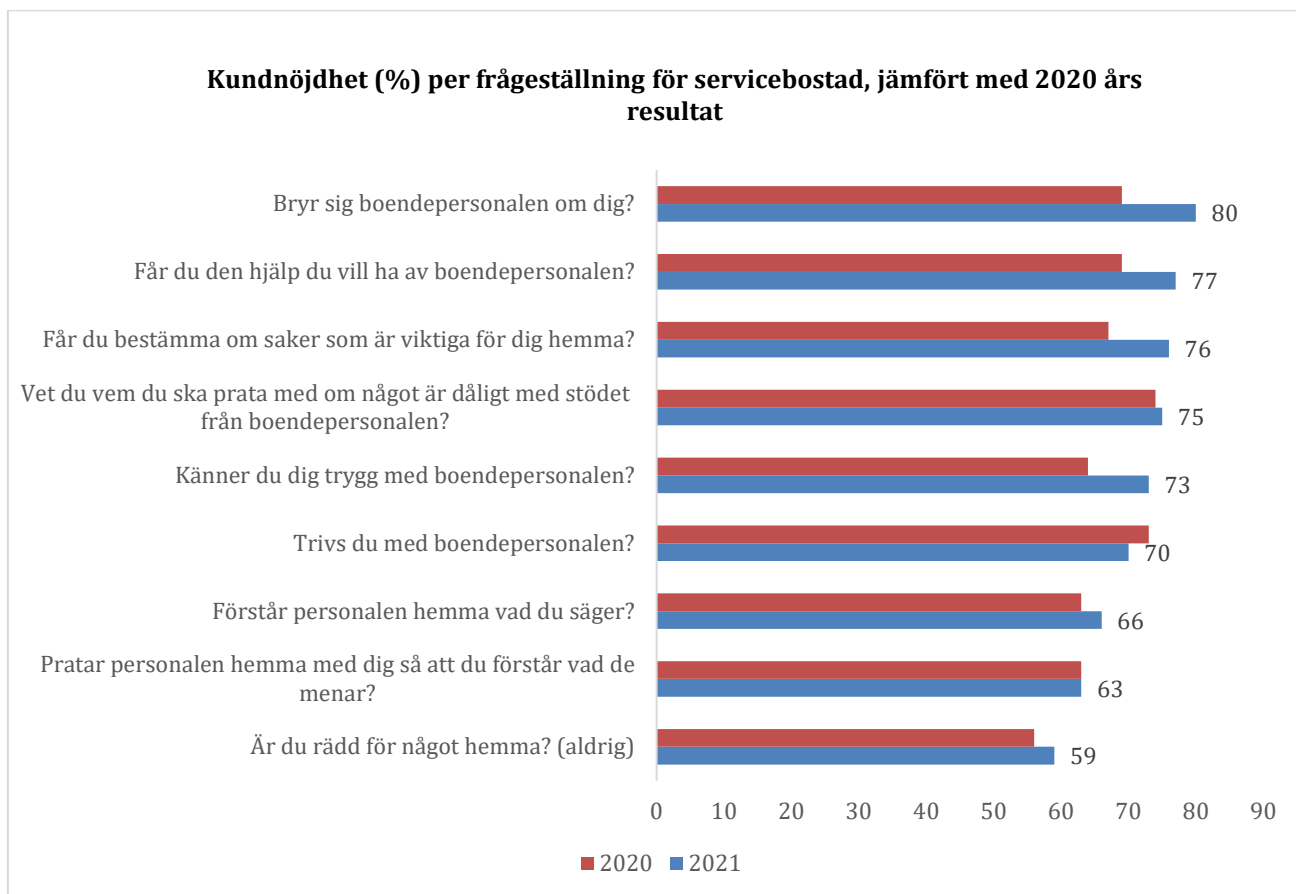
De frågor som har ställts i enkätundersökningen för servicebostäder är följande;

- 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 148 personer, varav 107 personer har svarat på frågorna. Vilket ger en svarsfrekvens på 72 %, detta är ett bättre resultat jämfört med den nationella svarsfrekvensen på 61 % samt föregående års resultat på 66 %.

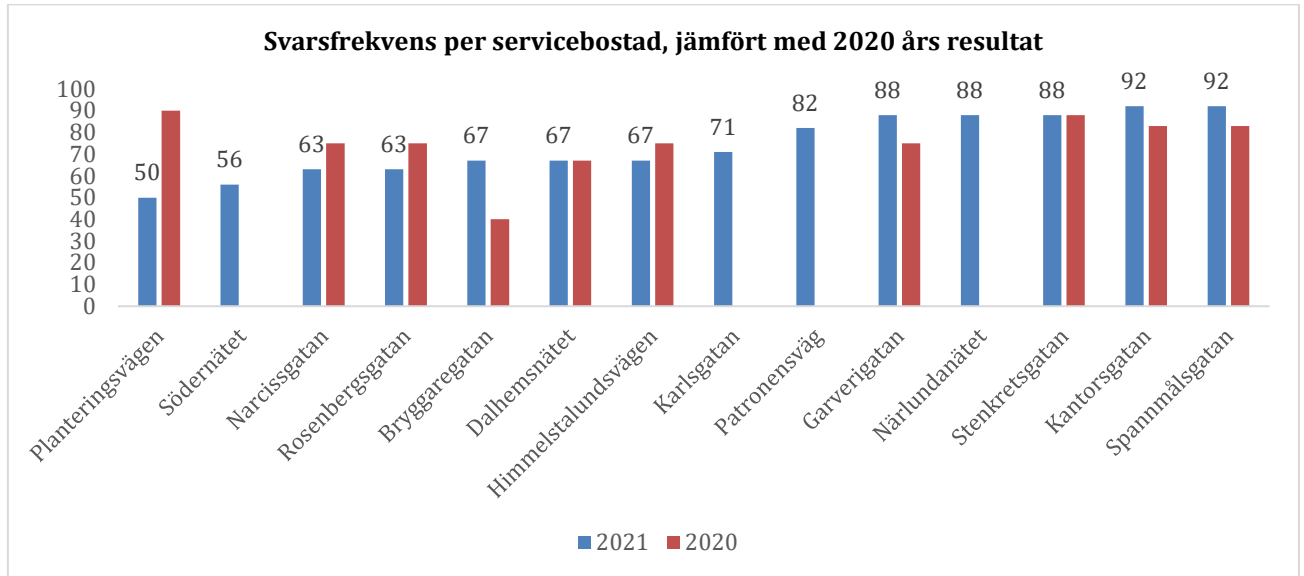
Den sammantagna utvecklingen för kundnöjdheten inom servicebostäder i Helsingborg, visar på ett förbättrat resultat jämfört med föregående år, från 66 % till 71 %. Detta är ett lägre utfall än den nationella genomsnittliga kundnöjdheten på 76 %.



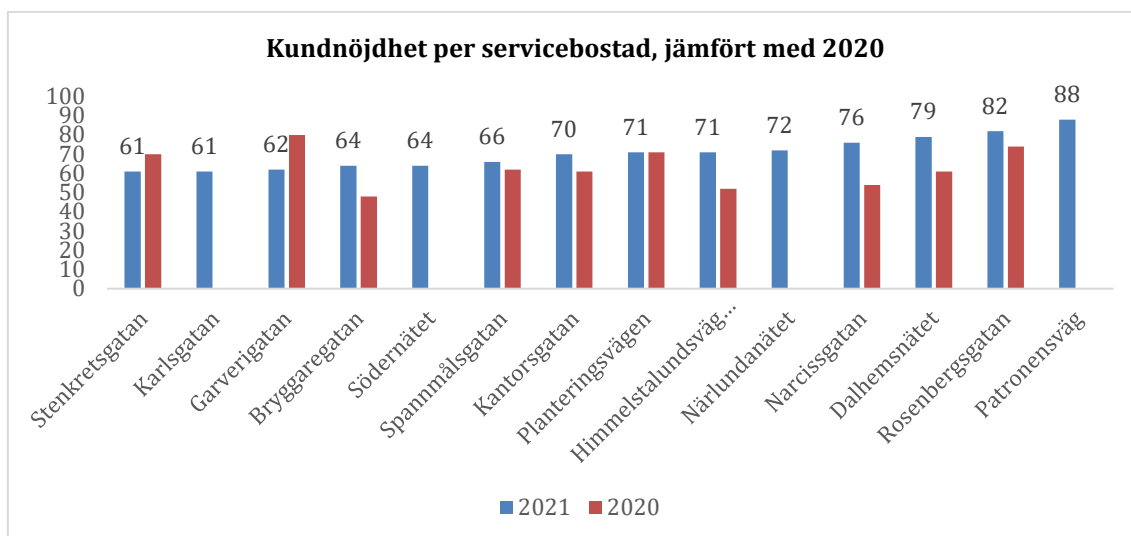
Sju av nio frågeställningar visar på en positiv utveckling jämfört med föregående års resultat. Frågan som visar på den största positiva utveckling jämfört med föregående års resultat är; *bryr sig boendepersonalen om dig?* 80 % av de svarande

uppger att boendepersonalen bryr sig, detta är en förbättring med 11 procentenheter jämfört med tidigare 2020.

Den frågeställning som visar på ett försämrat resultat jämfört med föregående år är; *trivs du med din boendepersonal?* 70 % av de svarande har angett att de trivs med personalen, vilket är en försämring med 3 procentenheter jämfört med föregående år.



Inom de olika verksamheterna förekommer en variation på svarsfrekvensen, mellan 50 % - 92 %, det är en mindre variationsförändring jämfört med föregående år 40 % - 90 %. Södernätet, Karlsgratan, Patronens samt Närlundanätet hade ett lågt medverkande förra året, därför saknas också statistik för dessa servicebostäder under stapeln "2020".



Kundnöjdheten varierar mellan de olika verksamheterna, mellan 61 % -88 %. Detta är en mindre variationsförändring jämfört med föregående år på 48-80 %. Den verksamhet som utmärker sig och redovisar en högt procentuell utveckling med 22 procentenheter jämfört med föregående år är Narcissgratan. Garverigatan visar på ett försämrat resultat med 18 procentenheter.

## Slutsats och arbetet framöver

Verksamheterna inom funktionshinderområdet arbetar med flera övergripande förändringsprocesser som kan kopplas till frågeställningar i brukarundersökningen. Bland annat har kontinuitetsmått 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 psykiatri och socialförvaltningen. En förstärkning är att vård och omsorgsförvaltningen från 2022 har en FACT samordnare anställd. Det har även startats upp samverkansprojekt med socialförvaltningen för att öka kompetensen.

Daglig verksamhet visar på ett bättre resultat än förra året och ligger över riksgenomsnittet i alla frågeställningar. Detta visar på att flera av de åtgärder som gjorts under året gett resultat, bl.a. när det gäller kommunikation och inflytande för den enskilde.

Frågan *är du rädd för något hemma* eller på din dagliga verksamhet behöver analyseras bättre då den har lägre resultat än övriga frågor. Orsakerna kan vara flera och kan handla om covid 19 och den situation som alla levit med länge men också om den mixen av målgrupper som finns i alla enheterna och kan påverka tryggheten.

Verksamheten kommer att arbeta vidare med resultatet och undersökningarna kommer att användas som ett kunskapsunderlag för att bidra till ett förbättringsarbete i verksamheten tillsammans med kunderna. Analys av undersökningen börjar i januari ute i verksamheterna, där kompetensen finns. Det är viktigt att fokusera på de områden där det finns avvikelser från förväntat resultat, att jämföra resultat över tid samt att även analysera positiva resultat. Resultatet ska även återkopplas till kunderna.

Av denna anledning kommer resultatet från denna undersökning att diskuteras och analyseras på enhetsnivå i verksamhetsdialogerna under mars månad. Samtliga enheter kommer att arbeta med resultatet i respektive verksamhetsplan. Delaktighetslingor kommer användas i de olika frågeställningarna för att få ett fördjupat resultat.

Inför kommande undersökning kommer verksamheten arbeta strukturerat och aktivt för att nå fler som svarar och på det sättet öka svarsfrekvensen.