

# SKR:s brukarenkät

De enskildes möjlighet till att påverka sina insatser



Falkenbergs  
kommun

# Ny struktur 2021

- Privata utförare LSS till hösten 2020
- Brukarenkät BMSS, boendestöd,  
(serviceboende SoL 2022, daglig verksamhet 2024)
- Neutrala frågeassistenter
- Information till samtliga verksamheter om kommande enkät under våren
- Brev till de med boendestöd med information om strukturen.
- Genomförande, samtliga individer erbjuds att delta.



# Upplägg 2022

- Små justeringar från 2021
- Socialpsykiatrins verksamheter deltog.
- Sammanställning av genomförande och statistik.

## Nytt för 2022 (som sen har fortsatt):

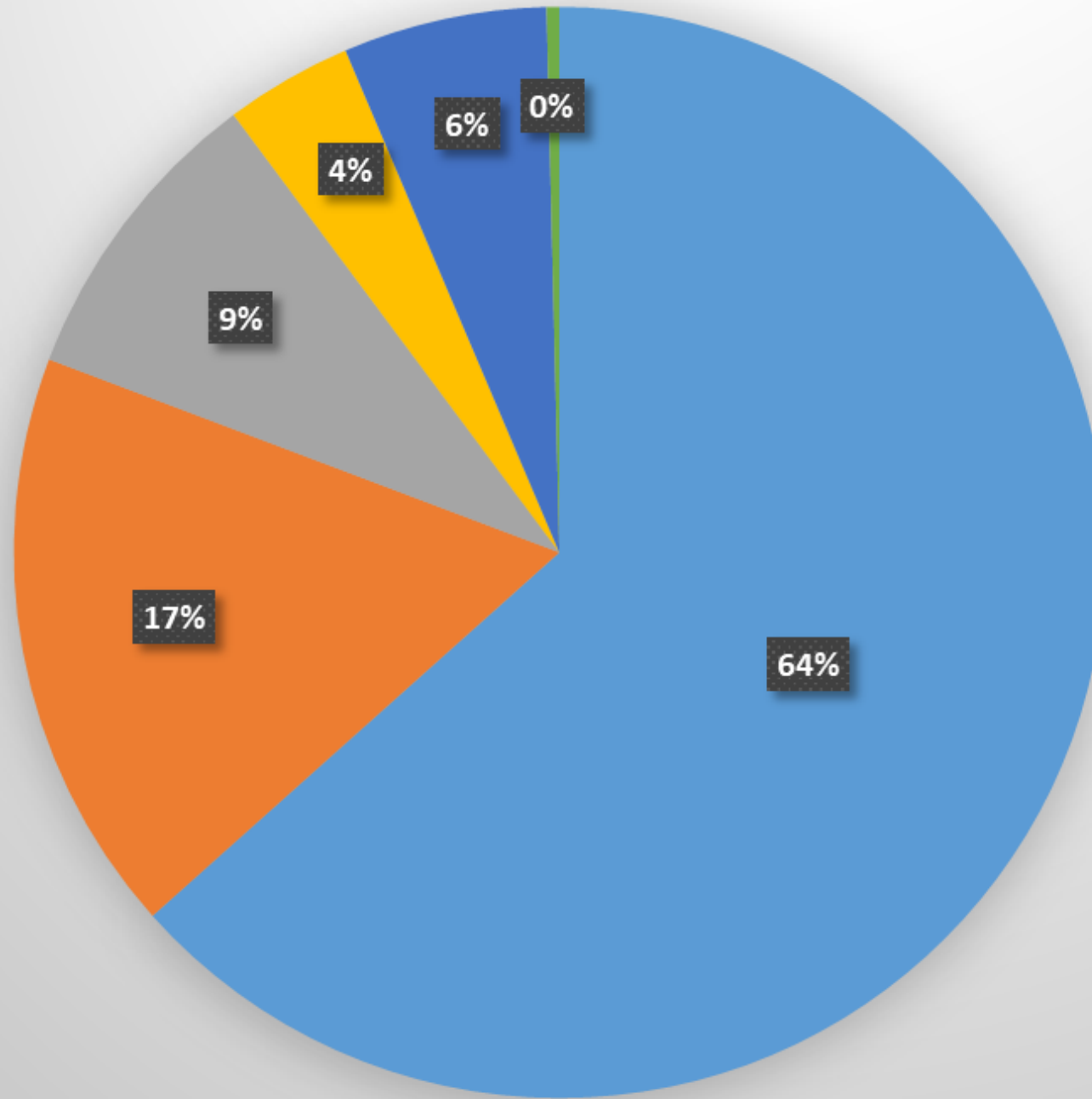
- Tydligare analys av resultatet.



- Material för uppföljning.



# Totalt antal individer Funktionsstöd 2023: 265



- Deltagit: 168
- Avböjt: 46
- Ej nåbar: 24
- Ej aktuell/avslutad: 10
- Ej förmåga: 16
- Avliden: 1

# Uppföljning av brukarundersökning

- Tydlig rutin för genomförande och uppföljning.
- Samtliga individer får information om resultatet, med möjlighet till reflektion.
- Framtagande av bildstöd och lättläst material om resultatet.
- Resultatet i uppföljningen ger organisationen ett underlag för framtida strategier och kompetensutveckling



Dokumentet gäller för: Funktionsstöd	Dokumenttyp: Rutin	Beslutsdatum: 2023-02-09	Reviderat datum:
Revideringsansvarig Ledningsgrupp Funktionsstöd	Revideringsintervall: Vid behov	Beslutad av: Ledningsgrupp Funktionsstöd	Version: 1.1

## Rutin uppföljning brukarenkät

Varje år får brukare inom Funktionsstöd möjlighet att genomföra SKR:s brukarenkät.

Brukargrupperna ska ha möjlighet att få information om resultatet.

För att skapa delaktighet och förstå resultatet och frivilligt svara på efterkommande frågor, skapas bildstöd och lättläst information.

Utöver att brukarna får ta del av resultatet så ger uppföljningen organisationen ett underlag för framtida strategier och kompetensutveckling.

Samtliga boenden får tillgång till dokumenten och planerar upplägg för den egna verksamheten genom ex. husmöte.

I de verksamheter det inte är möjligt eller av någon anledning är känsligt att diskutera i grupp görs det med brukare individuellt. Frågeställningarna kan vara extra känsligt att svara på i grupp.

Ansvarig stödpedagog har övergripande ansvar men kan delegera till stödassistenter i verksamhet.

Att delta i uppföljningen av brukarundersökningen är valbart för brukarna.

Anteckning görs i brukarens journal att man varit delaktig i uppföljningen, men då brukarenkäten är anonym, kan bara information dokumenteras som inte röjer brukarens svar i enkäten.

Sammanställning av vad som lyfts i uppföljning av brukarenkäten i verksamheten samordnas av nätverket stödpedagoger för eventuell planering av insatser och kompetensutvecklingsplan.

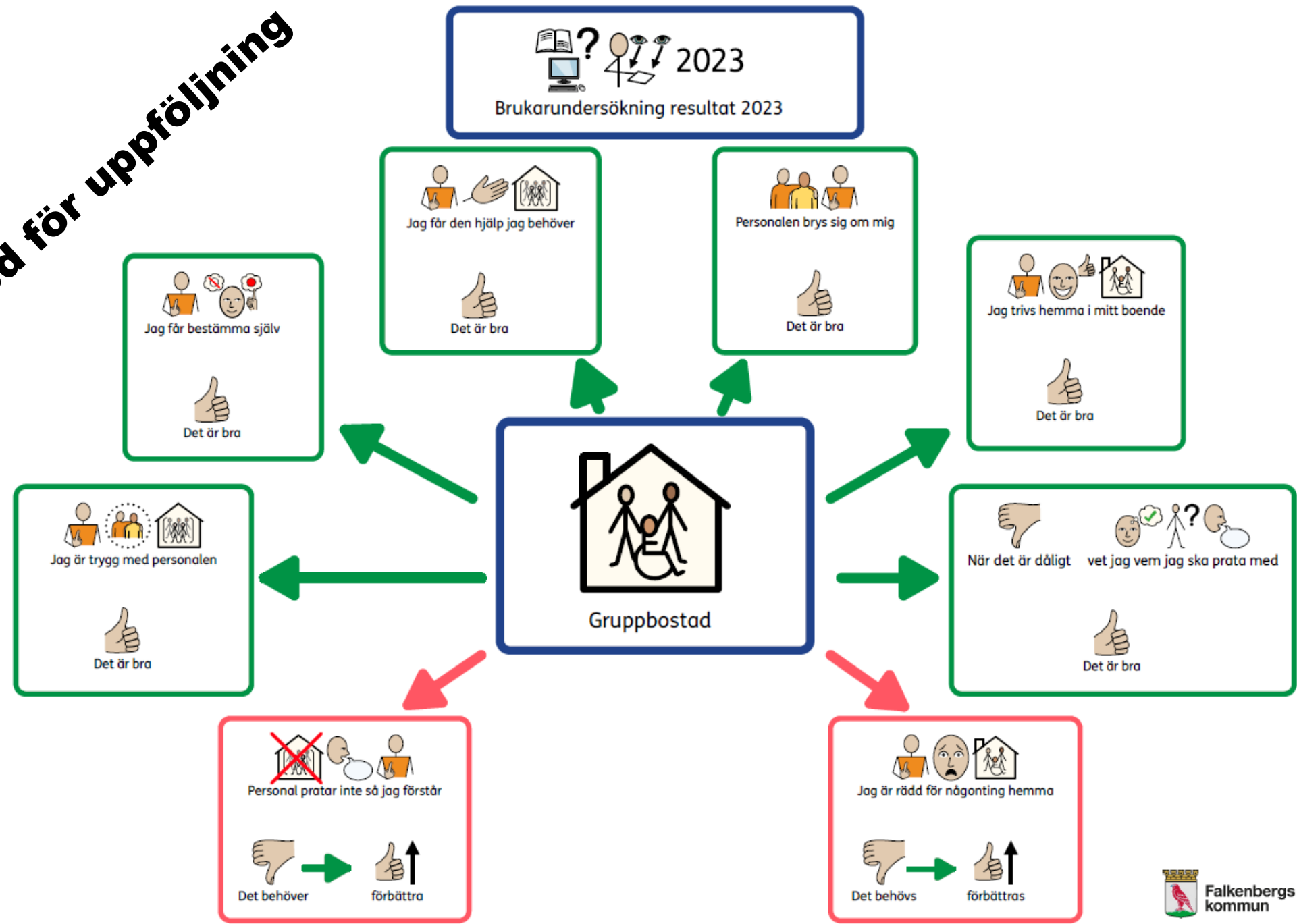
För brukare som har boendestöd, skickas ett brev hem till dem med resultatet av enkäten. Detta sker centralt. I brevet ges även brukaren möjlighet att återkoppla med tankar kring resultatet. Det är viktigt att detta är en neutral person och att brukarens anonymitet säkerställs. Därav kommer kontaktuppgifter till Funktionsträttslotsen bifogas i brevet.

# Hur?

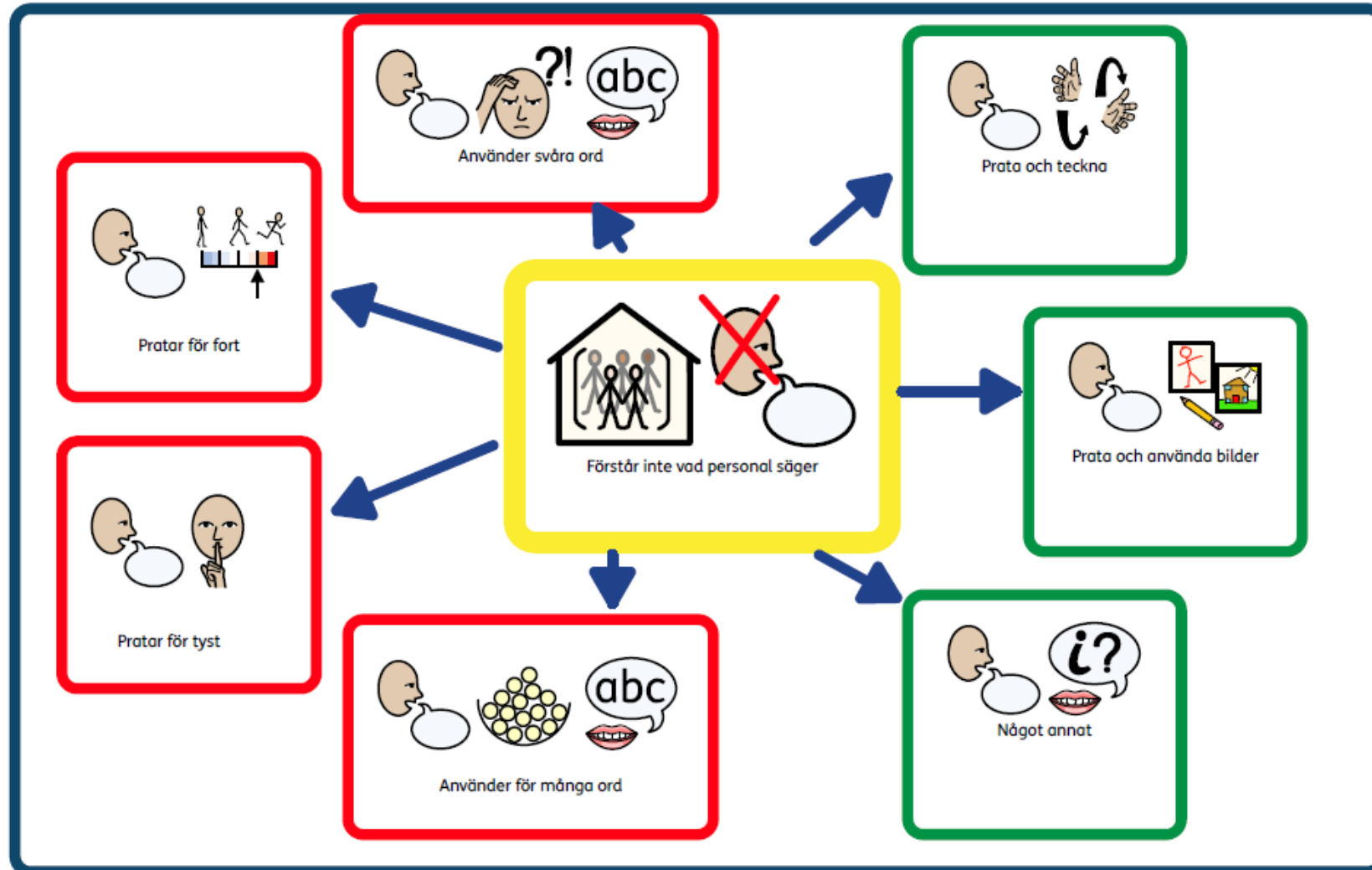
- Frågeassistenterna bokar in sig till verksamheterna och träffade alla personer med insatser. Ex. på husmöte.
- Att delta i uppföljningen är frivilligt.
- Möjlighet till samtal i grupp eller enskilt erbjuds.
- Individer med boendestöd och socialpsykiatriskt boende fick brev med möjlighet till reflektion till neutral person, vår Funktionsrättslots.



# Exempel på bildstöd för uppföljning



# Exempel på bildstöd för uppföljning





# Exempel samma resultat i text

## Brukarundersökning 2023

Under oktober 2023 kunde jag göra en undersökning. Den handlade om vad jag tycker om mitt boende.

Jag kunde välja själv om jag ville göra den eller om jag inte ville göra den, alla som svarade är anonyma.

Här är resultatet på den enkäten.

Det var frågor om:

**Om jag får bestämma själv?**

Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du får bestämma själv.

**Om jag får den hjälp jag behöver av personalen?**

Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du får hjälp när du behöver det.

**Om personalen bryr sig om mig?**

Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att personalen bryr sig om dig.

**Om jag känner mig trygg med personalen?**

Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du känner mig trygg med personalen.

**Om jag trivs hemma?**

På frågan om du trivs hemma, svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du trivs.

**Förstår personalen mig när jag pratar med dem?**

Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att personalen förstår när du pratar med dem.

**Om jag vet vem jag kan prata med om någonting är dåligt hemma på mitt boende?**

Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du vet vem du kan prata med om någonting är dåligt hemma på ditt boende.

**Om jag är rädd för någonting hemma?**

Här svarade en del JA. Det behöver vi förbättra, det är viktigt att du känner dig trygg och inte rädd hemma.

**Pratar personalen med mig så jag förstår dem?**

Här var det några som svarade NEJ. Det behöver vi förbättra, det är viktigt att du förstår personalen.

## Frågeställning om enkätens resultat

Vi som arbetar med dig är glada att många är nöjda med det vi gör för dig och tillsammans med dig. Vi som arbetar med dig vill göra det ännu bättre.

Vi vill att vi kan prata med varandra så att vi förstår varandra.

Vill att du ska vara trygg hemma på ditt boende. Vi vill inte att du ska vara rädd. För att vi i personalen ska kunna göra det ännu bättre för dig, vill vi veta vad det är som gör att vi inte förstår varandra och varför du är rädd.

### När personal pratar med dig:

- Pratar personalen för fort.
- Pratar personalen för tyst.
- Använder personalen svåra ord som du inte förstår?
- Använder personalen för många ord?
- Personalen måste använda tecken när de pratar.
- Personalen måste använda bilder när de pratar.
- Någonting annat som gör att du inte förstår när personalen pratar med dig?

### Rädd för någonting hemma:

- Är rädd för någonting i din lägenhet.
- Rädd för någonting i det gemensamma utrymmet.
- Rädd för någon i personalen.
- Rädd för någon granne.
- Någonting utanför ditt boende.
- Någonting som låter i ditt boende.
- Någonting som du är rädd för?



# Resultat i brev till dem med boendestöd



Falkenbergs  
kommun

2024-02-13

Hej!

Under oktober 2023, genomfördes en enkätundersökning om vad du tycker om ditt boendestöd. Undersökningen var valfri och anonym att göra, så vi vet inte vem som svarade på den.

Alla som har boendestöd får detta brev som innehåller resultatet av undersökningen.

De flesta av frågorna har fått positiva svar, men den sista frågan har fått lite sämre. Du kan läsa resultatet på baksidan av detta brev.

Det är viktigt för oss att du är så nöjd som möjligt med ditt boendestöd och att du får det stöd du behöver.

Om du har frågor om enkäten.  
Om du vill lämna egna synpunkter på undersökningen.  
Eller om du har förslag på hur vi kan bli bättre på ditt boendestöd.

Då kan du kontakta vår Funktionsrättslots. Hon som arbetar på Funktionsrättslotsen heter Karin Rydén.  
Karin är en neutral person som du kan prata med eller maila. Karin kommer göra så att du är anonym, ingen kommer få veta vem som har kontaktat henne.

Vi blir jätteglada om du vill kontakta henne och berätta hur du tänker. Då kan vi få veta hur vi kan förbättra vårt arbete så du blir ännu mer nöjd med ditt boendestöd.

#### Karins kontaktuppgifter är:

Telefon: 0346-88 54 65

Mail: [karin.ryden@falkenberg.se](mailto:karin.ryden@falkenberg.se) eller [funktionsrättslots@falkenberg.se](mailto:funktionsrättslots@falkenberg.se)

Läs mer på baksidan

Undersökningen innehöll dessa frågor:

Om du får bestämma själv?  
Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du får bestämma själv.

Om du får den hjälp du vill ha av dina boendestödare?  
Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du får hjälp när du behöver det.

Om dina boendestödare bryr sig om dig?  
Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att dina boendestödare bryr sig om dig.

Pratar dina boendestödare med dig så du förstår dem?  
Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du förstår dina boendestödare.

Förstår dina boendestödare dig när du pratar med dem?  
Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att personalen förstår när du pratar med dem.

Om du känner dig trygg med dina boendestödare?  
Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du känner dig trygg med dina boendestödare.

Om du trivs med dina boendestödare?  
Här svarade nästan alla JA. Det är bra, det är viktigt att du trivs med dina boendestödare.

Om du vet vem du kan prata med om någonting är dåligt med ditt boendestöd?  
Här svarade några NEJ. Det behöver vi förbättra, det är viktigt att du vet vem du kan prata med om någonting är dåligt med ditt boendestöd.

Med vänliga hälsningar

Karin Rydén  
Funktionsrättslots, Falkenbergs kommun



Falkenbergs  
kommun

# Citat från uppföljning

*"Ibland blir jag rädd för en granne. Då går jag in till min lägenhet"*

*"Jag är inte rädd för personalen eller något i min lägenhet. Jag är rädd när jag är i gemsamma utrymmet för att få saker kastade mot mig eller på mig och de höga ljuden som är där"*

*"Dom lyssnar på mig." (Personalen)*

*".....och pratar för fort"*

*"Prata tydligt"*

*"Jag hänger inte med när personalen använder svåra ord, många ord och pratar snabbt samtidigt."*

*"Personalen använder svåra ord och kortar inte ner meningarna alltid så det blir kort och tydligt"*

*"Jag är rädd för mina röster och mina skuggor jag ser, dem finns överallt"*



*"Jag vill ha ett tydligare schema med bilder till all text för jag gillar tydlighet, för mig kan inte bli för tydligt"*

*"Jag får bestämma själv. Ibland någon gång"*

*"Min personal pratar för fort och använder inte sig utav bilder, tecken. Det vill jag att det ska göra för då förstår jag dem"*



# Utmaningar:

- Att nå samtliga som berörs av enkäten. Framförallt personer med boendestöd
- Att fler vill genomföra enkäten, högre svarsfrekvens  ökad påverkansmöjlighet.
- Att få återkoppling från fler vid uppföljning  ökad påverkansmöjlighet.

