

Brukarundersökningar 2025

Resultatsammanställning för äldreomsorgen och funktionshinderområdet



Innehåll

Inledning.....	3
Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025	3
Bakgrund.....	3
Resultat för Enköpings kommun.....	5
Särskilt boende för äldre i Enköpings kommun.....	5
Våra resultat för särskilt boende för äldre, i jämförelse med föregående år.....	12
Analys av våra resultat inom särskilt boende	17
Hemtjänst i Enköpings kommun	18
Våra resultat för hemtjänst, i jämförelse med föregående år.....	24
Analys av våra resultat inom hemtjänst i Enköping.....	27
SKR:s brukarundersökning inom funktionshinderområdet.....	28
Bakgrund	28
LSS-boende	29
Daglig verksamhet.....	32
Daglig verksamhet, Adastrå	34
Personlig assistans	36
Boendestöd	37
Boende med särskild service (SoL) - Enberga	39
Boende med särskild service (SoL) - Solgården.....	41
Sysselsättning (SoL)	42
Myndighetskontakten	44
Analys av funktionshinderområdet i sin helhet	45

Inledning

Den här rapporten presenterar resultaten från Vård- och omsorgsförvaltningens två stora brukarundersökningar: en inom äldreomsorgen och en inom funktionshinderområdet. Att genomföra brukarundersökningar inom socialtjänsten är ett omfattande arbete som kräver god samverkan mellan verksamheter och medarbetare. En central utmaning är att balansera behovet av en hög svarsfrekvens – som är viktig för att resultaten ska vara tillförlitliga – med respekten för att deltagandet alltid är frivilligt. Målet är att varje respondent ska få det stöd som behövs för att kunna besvara enkäten och göra sin röst hörd. Det innebär ofta att en neutral men kompetent frågeassistent behöver finnas tillgänglig för att ge rätt praktiskt och pedagogiskt stöd, vid rätt tid och på rätt plats. De resultat som presenteras i den här rapporten hade alltså inte varit möjliga utan det stora engagemang som många medarbetare visat i genomförandet.

Sjelva insamlingen av svar är dock bara det första steget. Därefter följer en analysfas, återkoppling till verksamheter och respondenter samt planering av åtgärder. I vissa fall initieras fördjupade undersökningar för att bättre förstå specifika resultat. Först när resultaten lett till konkreta förbättringar i verksamheterna kan hela processen betraktas som avslutad.

Den här rapporten redovisar både årets resultat och de analyser som verksamheterna har gjort utifrån dem.

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

Bakgrund

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? är en återkommande rikstäckande enkätundersökning av äldre personers uppfattning om hemtjänsten och särskilda boenden.

I slutet av mars 2025 fick cirka 220 000 äldre personer i Sverige en enkät med posten till sin folkbokföringsadress. Enkäten skickades till personer som är 65 år eller äldre och som har hemtjänst eller bor på ett särskilt boende för äldre. Personer som enbart hade hemtjänstinsatser i form av matdistribution och/eller trygghetslarm, kvälls- natt- eller helginsats eller boendestöd ingick inte i undersökningen.

Ett syfte med enkätundersökningen är att äldre personer ska få möjlighet att ge synpunkter på hur de uppfattar äldreomsorgen. Ett annat syfte är att ansvariga i kommuner och i verksamheter ska få ett underlag som kan användas för att utveckla äldreomsorgen utifrån de äldre personernas perspektiv.

Socialstyrelsen ansvarar för redovisningen av data och de analyser som finns i rapporter och presentationsmaterial. Institutet för kvalitetsindikatorer AB har genomfört datainsamlingen på uppdrag av Socialstyrelsen.

På www.socialstyrelsen.se finns mer att läsa om de nationella resultaten.

Om svarsfrekvens i enkätundersökningar

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? är en totalundersökning, vilket innebär att alla personer som ingår i målgruppen också tillfrågas om att delta. Vid tolkningen av resultat från enkäter är svarsfrekvensen – alltså andelen som faktiskt svarar – en central faktor. Ju fler som deltar, desto större är sannolikheten att resultaten speglar målgruppens faktiska uppfattningar. Samtidigt behöver man vara uppmärksam på risken för snedvridning även vid höga svarsfrekvenser. Det kan nämligen vara så att de som väljer att svara skiljer sig från dem som avstår, exempelvis genom att vara friskare, ha färre insatser, vara mer engagerade eller rent av mer missnöjda. Vi ser sannolikt en indikation på detta när vi exempelvis jämför svarsfrekvensen mellan särskilt boende och hemtjänsten. Skillnaden – cirka 12 procentenheter till hemtjänstens fördel – tyder på att det allmänna hälsotillståndet kan påverka benägenheten att delta. Om så är fallet innebär det att de allra sjukaste sannolikt är underrepresenterade i båda verksamhetsområdenas resultat.

En snabb genomgång av Socialstyrelsens dataset visar att de kunder på våra äldreboenden som uppger ett sämre allmänt hälsotillstånd också generellt sett är mindre nöjda med den hjälp de får. Vi vet dock inte om detta beror på att deras behov i mindre utsträckning tillgodoses, eller om upplevelsen av nedsatt hälsa i sig påverkar hur man upplever omsorgen. Sambandet – som inte nödvändigtvis är ett orsakssamband – understryker vikten av att tolka resultaten med försiktighet och vara medveten om potentiella begränsningar i underlaget.

Hur hög svarsfrekvens som krävs för ett tillförlitligt resultat är svårt att ange generellt; mycket beror på hur väl de svarande faktiskt representerar dem som inte svarat. I interna undersökningar, som exempelvis medarbetarenkäter, ses ofta 60 procent som en lägstanivå för god representativitet, medan nivåer under 50 procent kan vara problematiska. I externa kundundersökningar är svarsfrekvenser på 20–40 procent vanliga, och över 50 procent brukar betraktas som mycket bra.

Svarsfrekvensen i *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* ligger återkommande på 40–60 procent, beroende på delområde. I denna typ av sammanhang är det acceptabelt, men innebär ändå att resultaten bör hanteras med viss försiktighet. Undersökningen har nu genomförts i tolv år (med undantag för pandemiåret 2021), vilket ger oss goda möjligheter att analysera trender över tid. Dessa långsiktiga mönster kan delvis kompensera för de osäkerheter som följer av lägre svarsfrekvenser i enskilda år.

Kort om årets resultat på nationell nivå

2025 års nationella resultat visar bland annat att skillnaderna i resultat mellan årets och förra årets undersökning är generellt sett små på nationell nivå – under en procentenhet. Men hos dem som bor på särskilt boende för äldre finns det några resultat som har ändrats med minst en procentenhet jämfört med 2024, och de har alla ändrats i positiv riktning.

Den största och mest positiva förändringen jämfört med föregående år finns för frågan om möjligheterna att kunna vistas utomhus. Det är 59 procent som har svarat att möjligheterna är mycket bra eller ganska bra. Det är 2 procentenheter större andel jämfört med 2024. Resultatet är därmed nu i nivå med 2013 års resultat, det vill säga det första året som undersökningen gjordes.

På frågan som handlar om den äldre personen på särskilt boende vet vart hen ska vända sig för att framföra synpunkter eller klagomål, har 46 procent svarat att de vet vart de ska vända sig. Det är 1 procentenhet större andel jämfört med förra året. Det resultatet är nu bättre än det var 2013, då det var 45 procent som svarade detsamma.

På frågan om hur lätt eller svårt det är att få träffa läkare vid behov har 51 procent av de äldre personerna på särskilda boenden svarat att det är mycket lätt eller ganska lätt. Det är 1 procentenhet större andel jämfört med 2024. Men det är fortfarande betydligt sämre än det var 2013 då det var 60 procent som svarade att det vara mycket lätt eller ganska lätt.

Även resultatet för frågan om hur trivsamt det är utomhus runt boendet har förbättrats, 1 procentenhet större andel har svarat ja på frågan jämfört med 2024, men det är fortfarande 1 procentenhet mindre jämfört med 2013.

Det är nu 82 procent som har svarat att de tycker att alla eller de flesta i personalen på äldreboendet pratar och förstår svenska tillräckligt bra för att den äldre själv och personalen ska förstå varandra. Det är 1 procentenhet större andel jämfört med 2024 då frågan ställdes första gången.

Resultat för Enköpings kommun

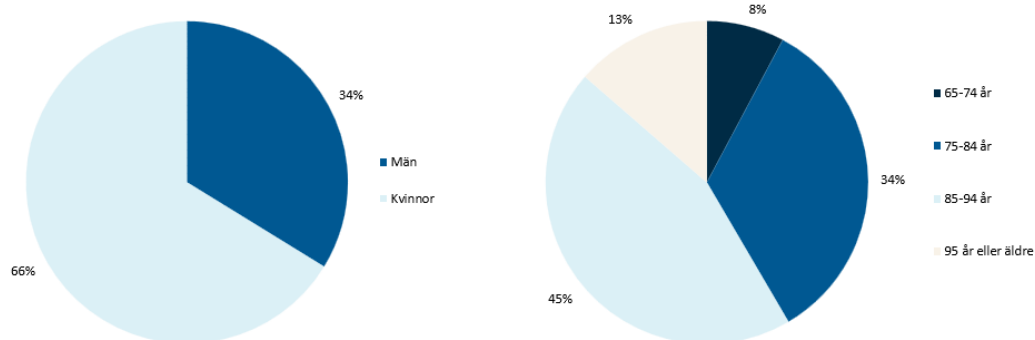
Bakgrund och disposition

Nedan följer resultatet vår kommun uppdelat i två avsnitt – **särskilt boende för äldre** samt **hemtjänst**. Varje avsnitt presenterar totalresultatet för verksamhetsområdet, det vill säga samtliga hemtjänstgrupper hopslagna, respektive samtliga äldreboenden hopslagna. Resultatet presenteras också i jämförelse med Uppsala läns resultat (en hopslagning av samtliga kommuner i länet) samt resultatet på nationell nivå. Utöver jämförelser med länet och riket kommer också vårt eget resultat från de två senaste åren presenteras. En kort analys av resultatet presenteras i slutet av respektive avsnitt.

Särskilt boende för äldre i Enköpings kommun

Totalt i **riket** svarade 32 322 personer på årets enkät till äldre personer som bor på särskilt boende, vilket är 43,7 % av de som hade möjlighet att delta. I **Enköping** svarade 154 personer, vilket är 44,6 % av de tillfrågade. Av respondenter i Enköpings kommun var 66% kvinnor och 34% män. Nedan följer först ett antal bilder som visar bakgrundsinformation om deltagarna. Därefter följer resultatet av kvalitetsfrågorna.

Vilka var kommunens deltagare?



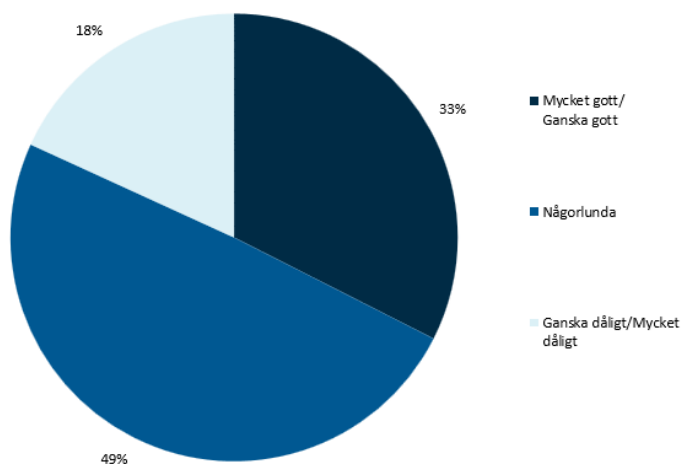
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

5

 Socialstyrelsen

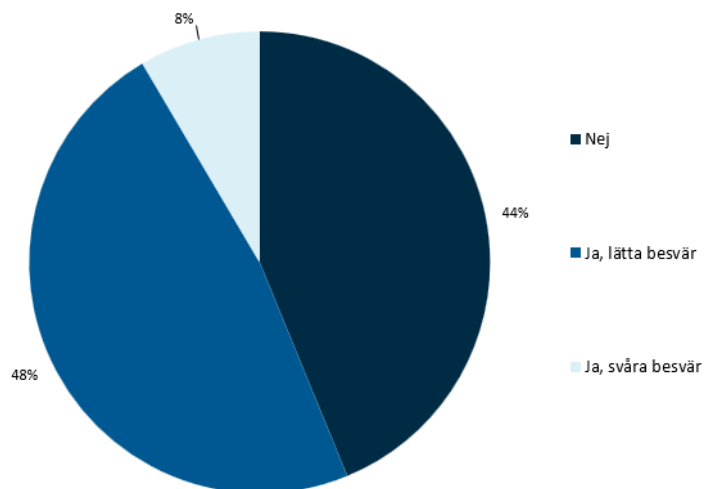
Självupplevd hälsa?

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?



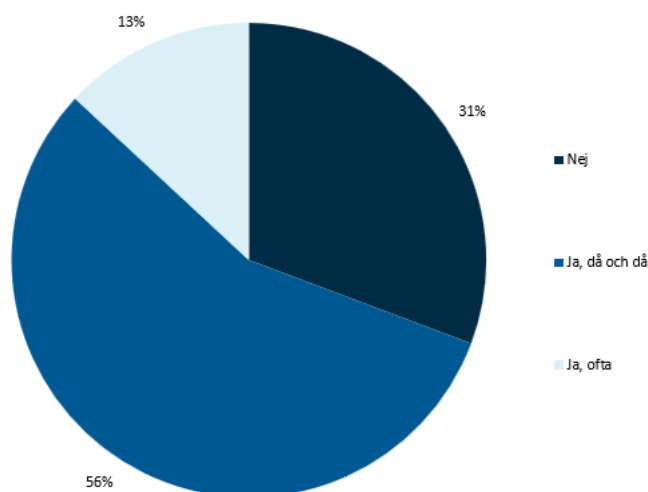
Besvär av ängslan, oro eller ångest

Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?



Besvär av ensamhet

Händer det att du besväras av ensamhet?



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

8

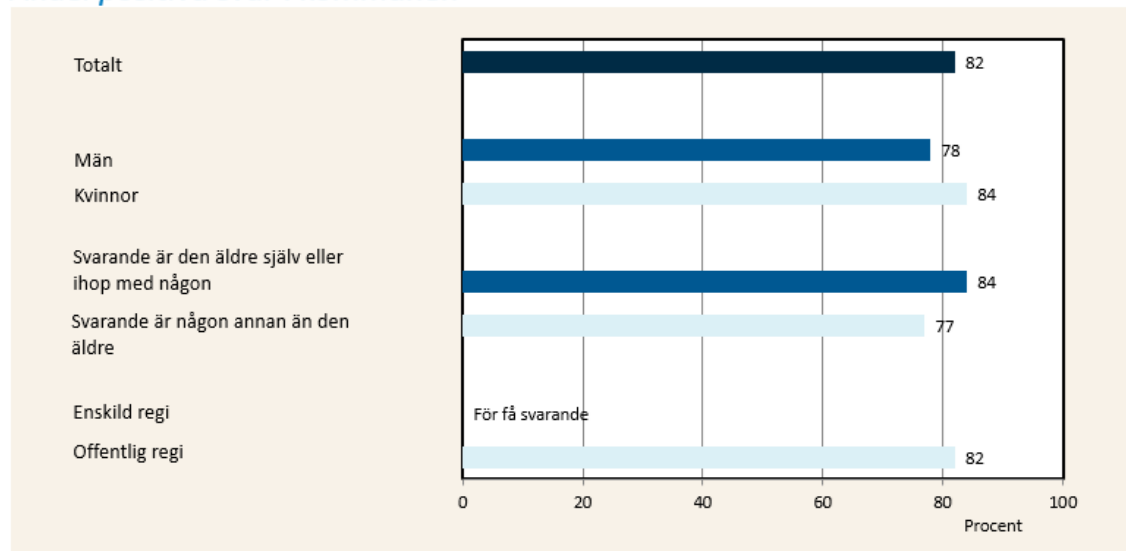
Hur resultaten visas

Nedan följer resultaten för särskilt boende för äldre inom Enköpings kommun. Resultaten som redovisas är de sammanslagna andelarna positiva svar per fråga. De positiva svarsalternativen är vanligtvis två på varje fråga t. ex. "Mycket bra" och "Ganska bra". Följande bild visar att svaren skiljer sig något på aggregerad nivå mellan män och kvinnor, samt beroende på om kunden själv är med och besvarar enkäten.

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Positiva svar = Mycket nöjd eller Ganska nöjd

Andel positiva svar i kommunen



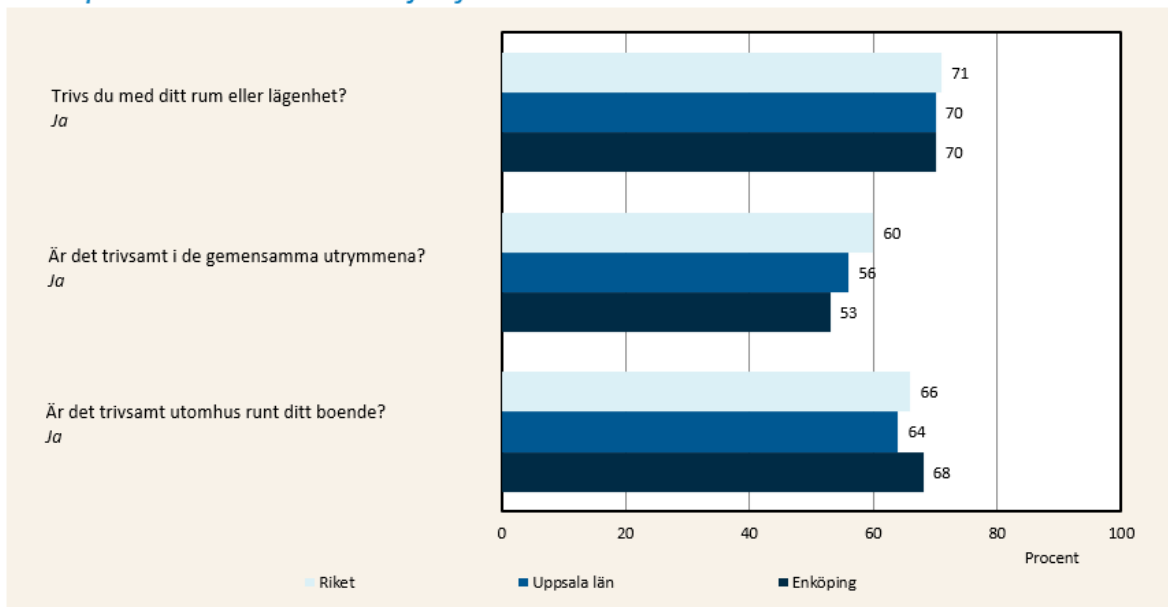
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

12

Boendemiljö

Positiva svar = Ja

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



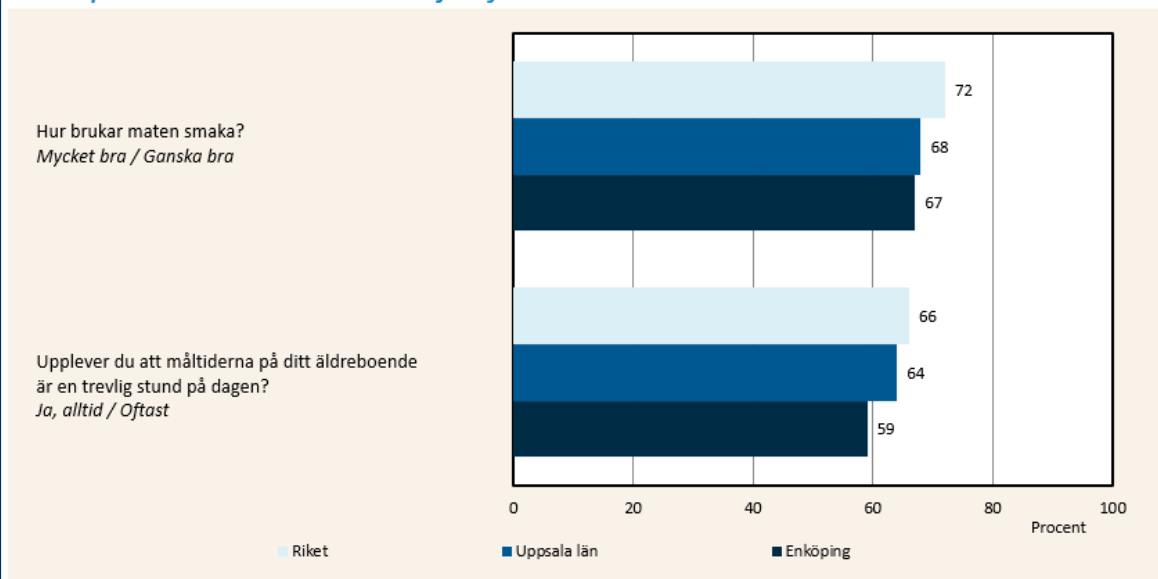
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

14

Mat och måltidsmiljö

Positiva svar = Mycket bra eller Ganska bra och Ja, alltid eller Oftast

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket

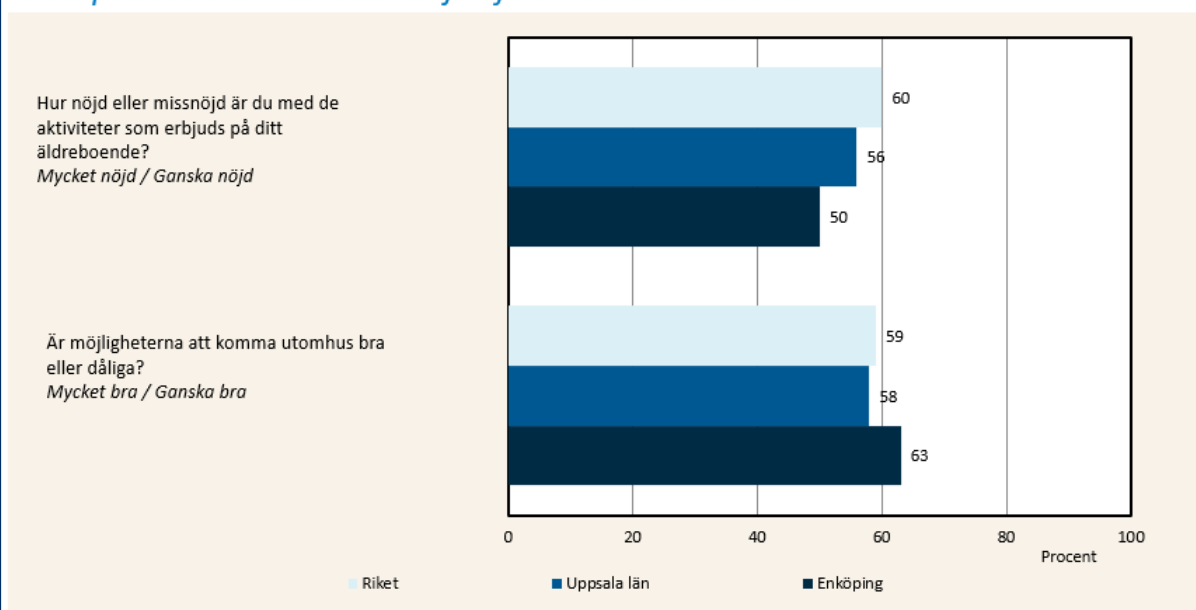


Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

Aktiviteter och möjlighet att komma utomhus

Positiva svar = Mycket nöjd eller Ganska nöjd och Mycket bra eller Ganska bra

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

Hjälpens utförande

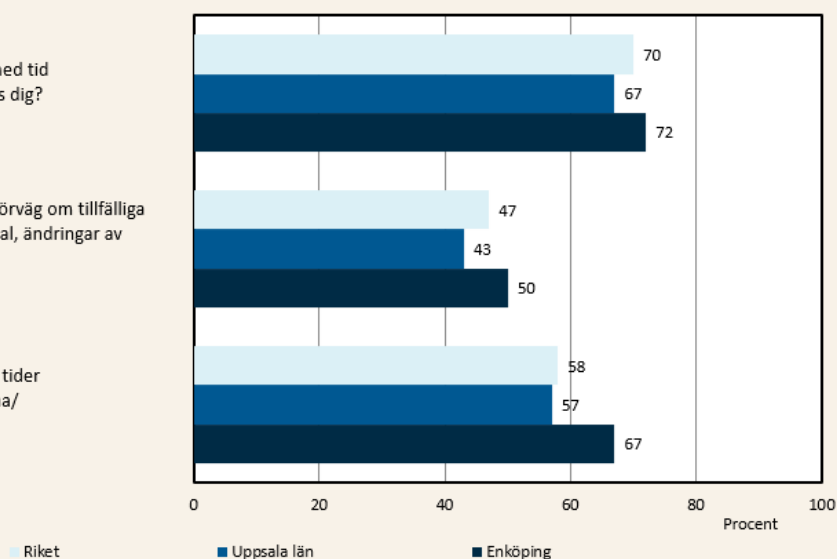
Positiva svar = Ja, alltid eller Oftast

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket

Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
Ja, alltid / Oftast

Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? T.ex. byte av personal, ändringar av olika aktiviteter etc.
Ja, alltid / Oftast

Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp? T.ex. tid för att duscha/ bada, gå och lägga dig etc.
Ja, alltid / Oftast



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

17

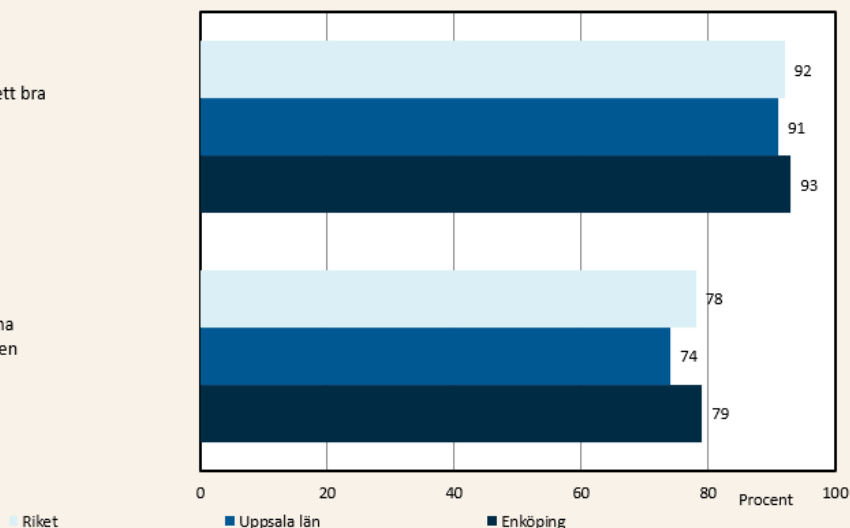
Bemötande och inflytande

Positiva svar = Ja, alltid eller Oftast

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
Ja, alltid / Oftast

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
Ja, alltid / Oftast



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

18

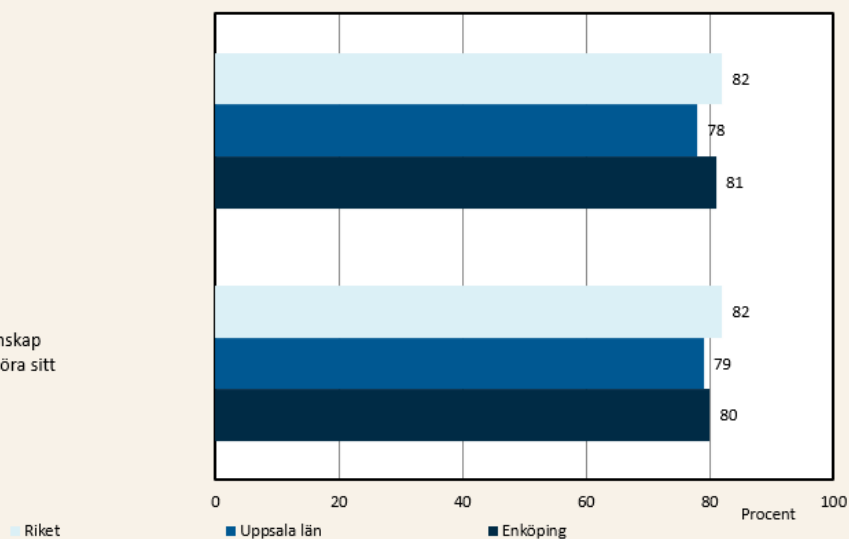
Språk och kompetens

Positiva svar = Ja, alla eller Ja, flertalet

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket

Pratar och förstår personalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?
Ja, alla / Ja, flertalet

Tycker du att personalen har den kunskap och kompetens som behövs för att göra sitt arbete på ditt boende?
Ja, alla / Ja, flertalet



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

19

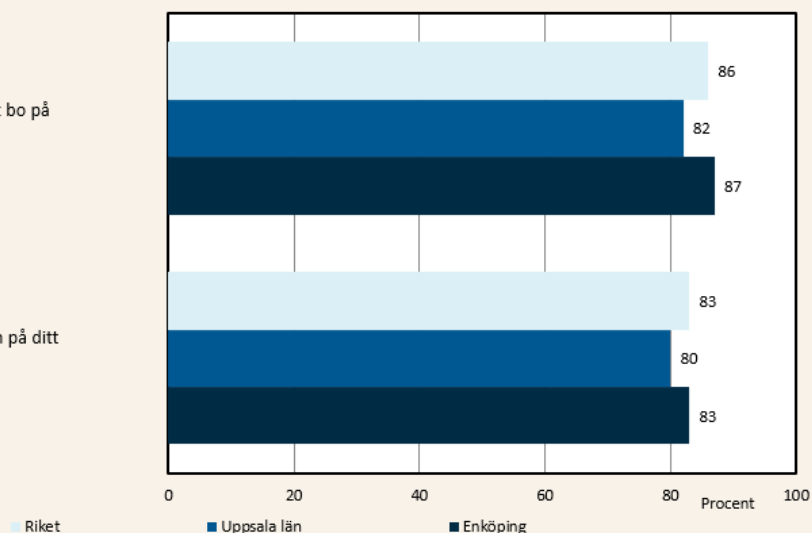
Trygghet och förtroende

Positiva svar = Mycket tryggt eller Ganska tryggt och Ja, för alla eller Ja, för flertalet

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket

Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?
Mycket tryggt / Ganska tryggt

Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?
Ja, för alla i personalen /
Ja, för flertalet i personalen



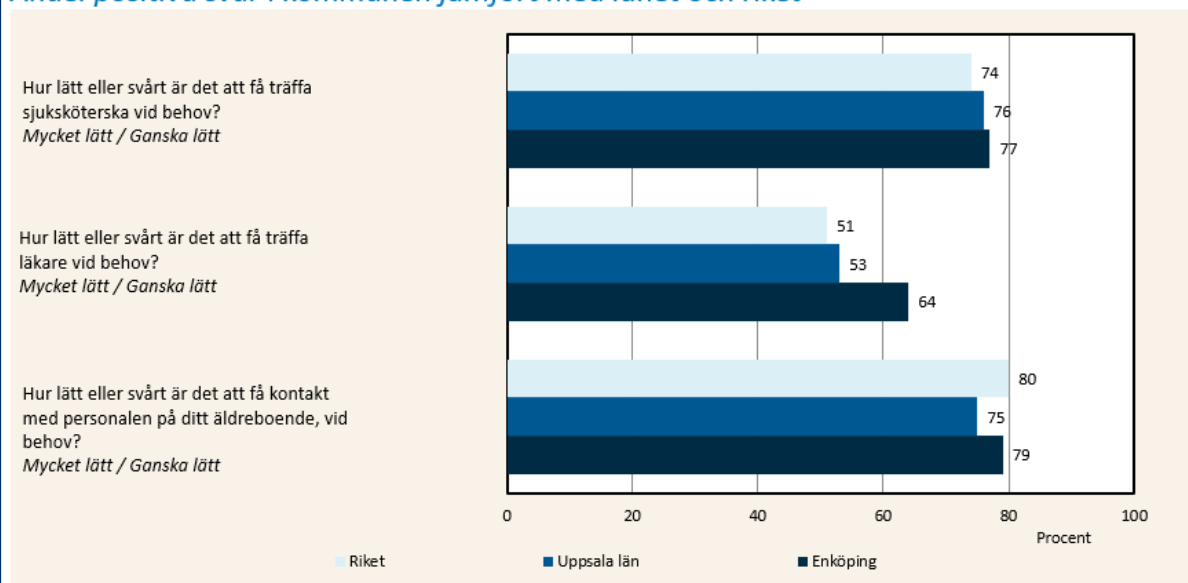
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

20

Tillgänglighet

Positiva svar = Mycket lätt eller Ganska lätt

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



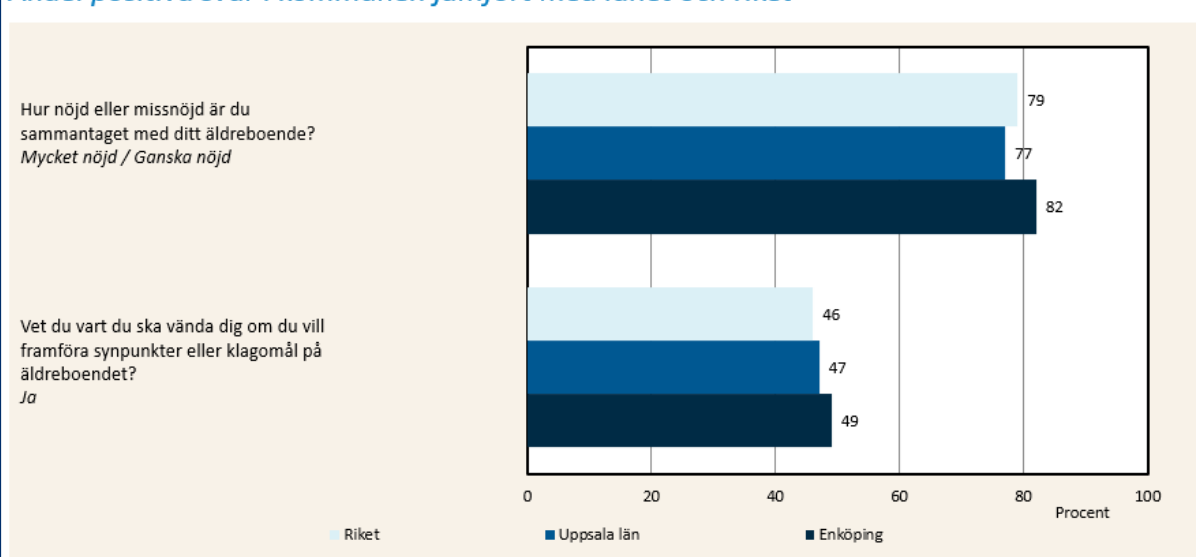
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

21

Hjälpen i sin helhet och synpunkter

Positiva svar = Mycket nöjd eller Ganska nöjd och Ja

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

22

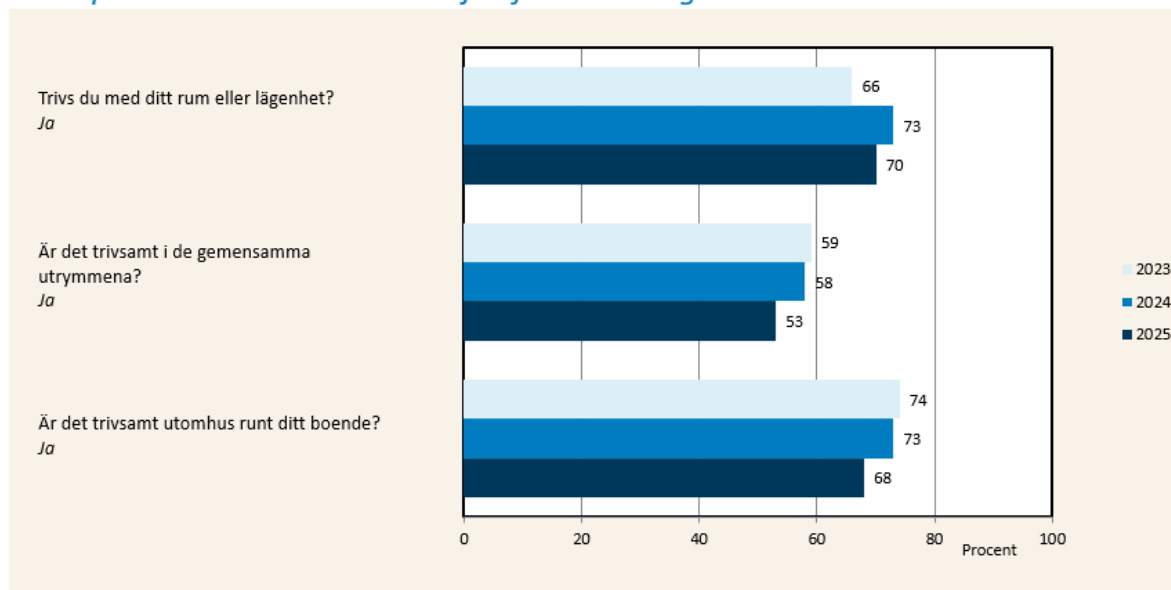
Våra resultat för särskilt boende för äldre, i jämförelse med föregående år

Nedan följer en redovisning av hur våra egna resultat förhåller sig till resultatet tidigare år. Samtliga resultat är alltså en redovisning av samtliga äldreboenden i Enköpings kommun hopslagna.

Boendemiljö

Positiva svar = Ja

Andel positiva svar i kommunen – jämfört med tidigare år

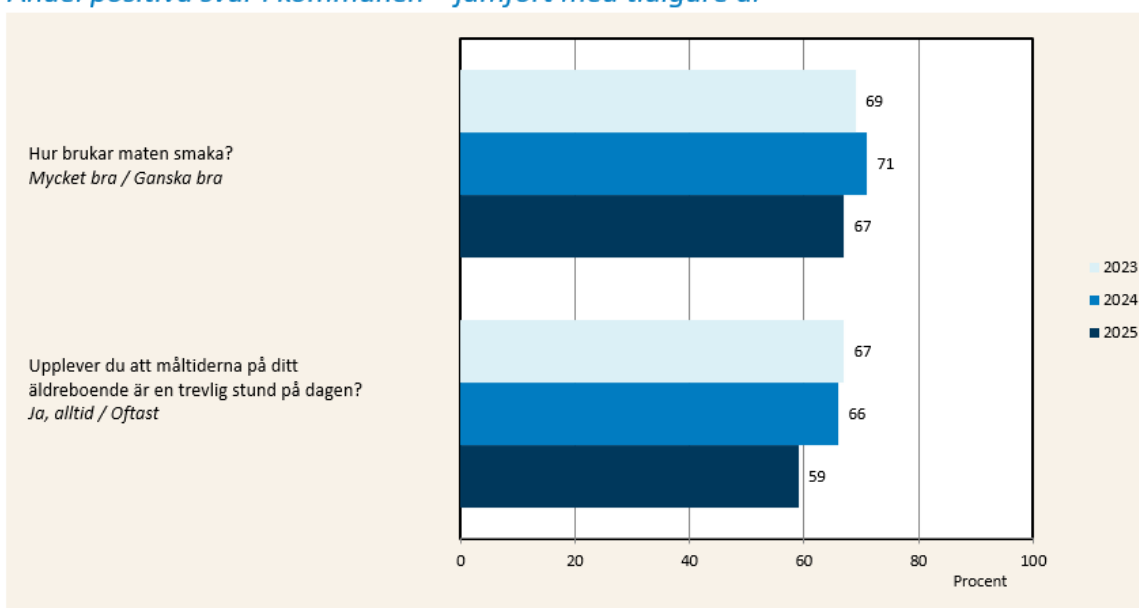


Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

Mat- och måltidsmiljö

Positiva svar = Mycket bra eller Ganska bra och Ja, alltid eller Oftast

Andel positiva svar i kommunen – jämfört med tidigare år

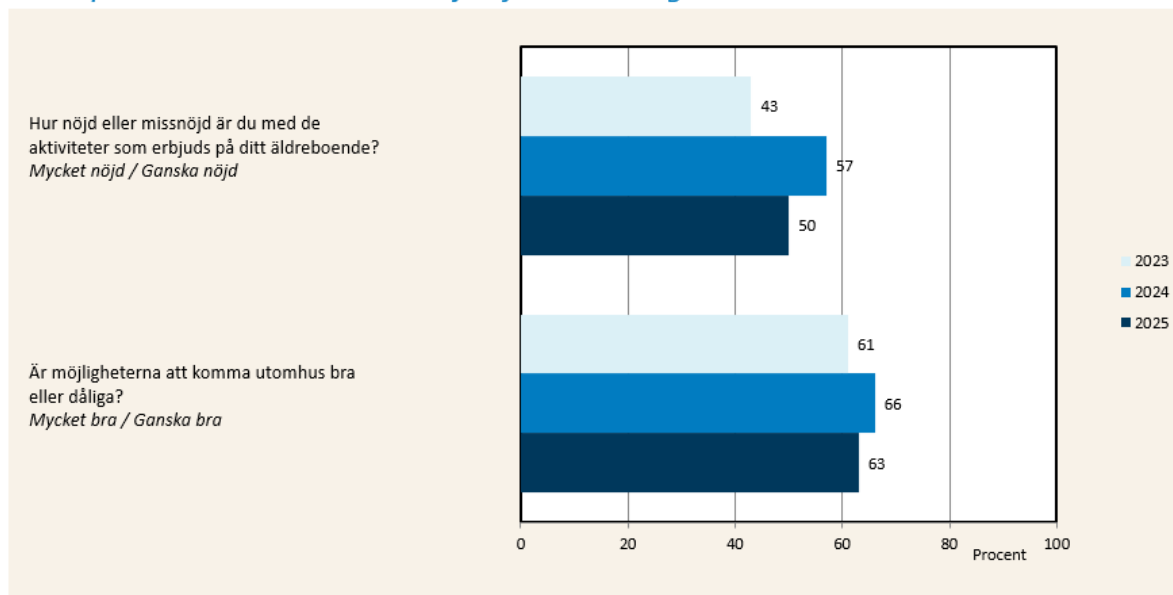


Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

Aktiviteter och möjlighet att komma utomhus

Positiva svar = Mycket nöjd eller Ganska nöjd och Mycket bra eller Ganska bra

Andel positiva svar i kommunen – jämfört med tidigare år



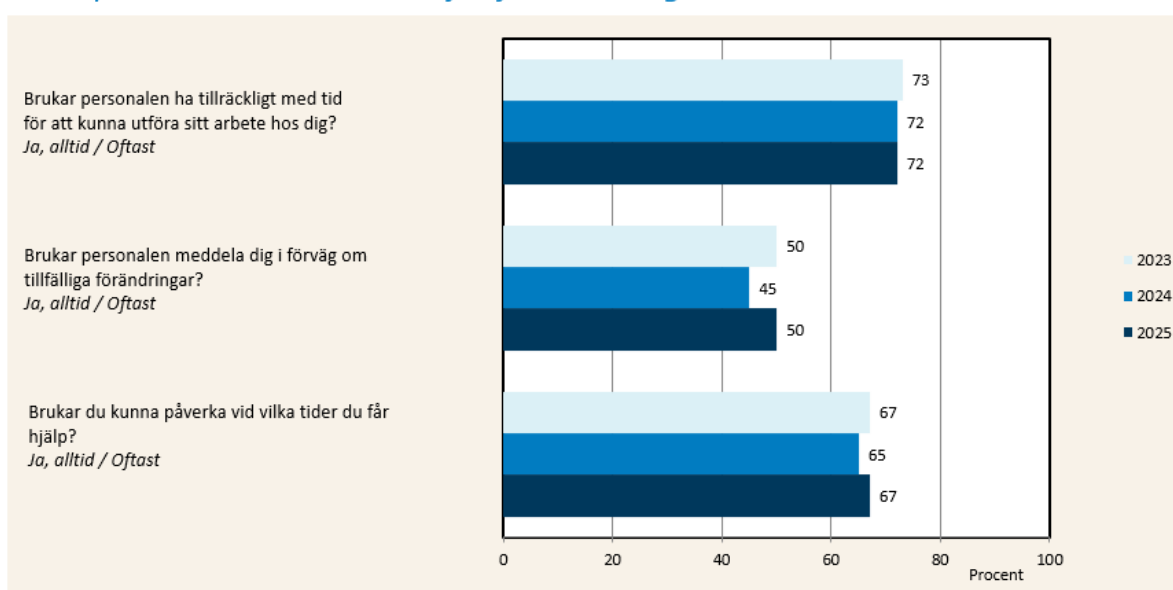
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

26

Hjälpens utförande

Positiva svar = Ja, alltid eller Oftast

Andel positiva svar kommunen – jämfört med tidigare år



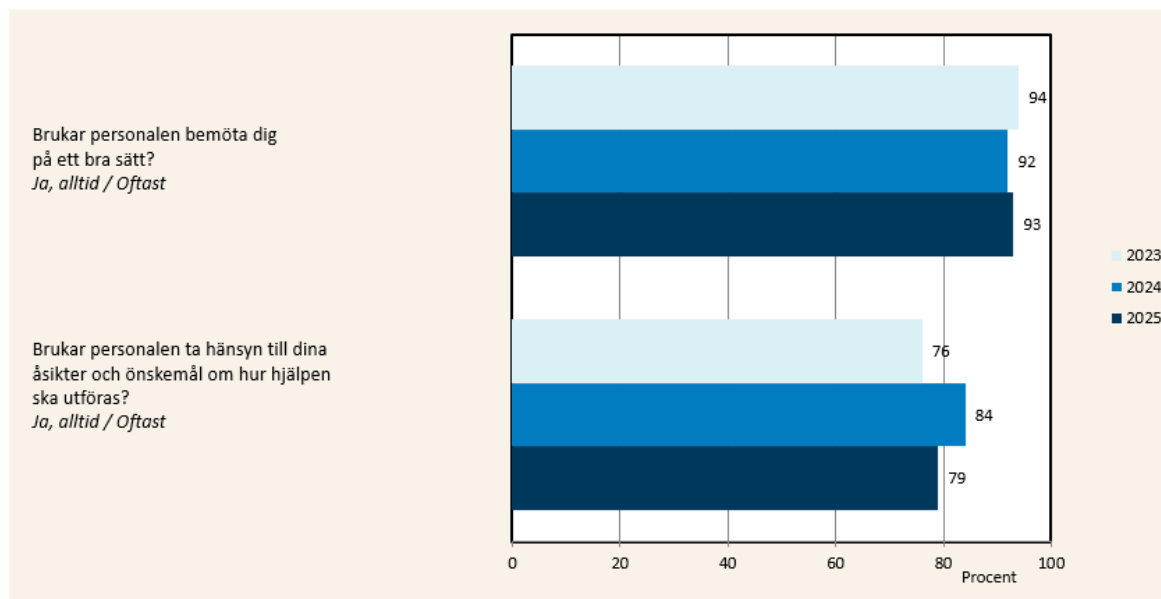
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

27

Bemötande och inflytande

Positiva svar = Ja, alltid eller Oftast

Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år



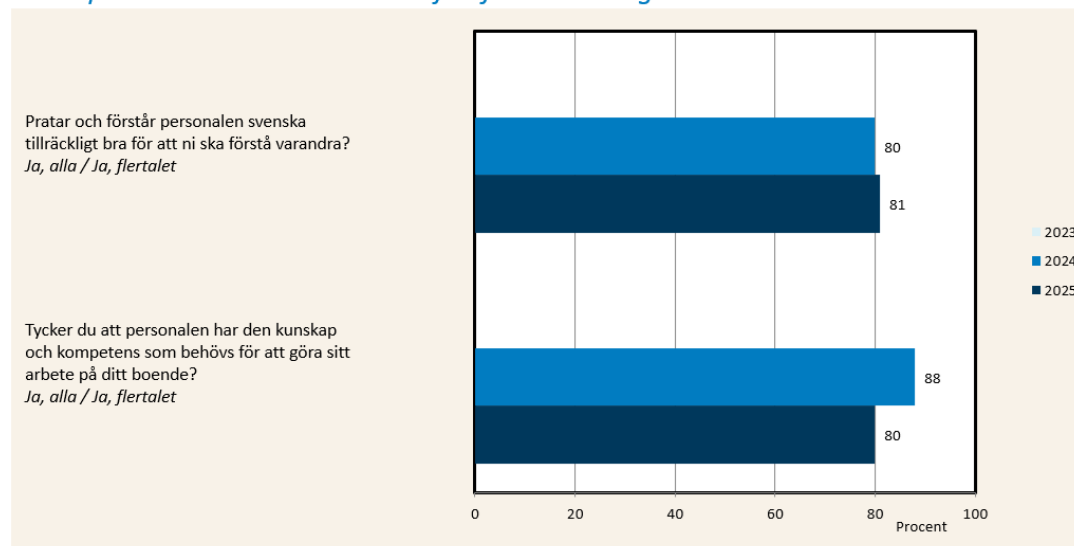
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

28

Språk och kompetens

Positiva svar = Ja, alla eller Ja, flertalet

Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år

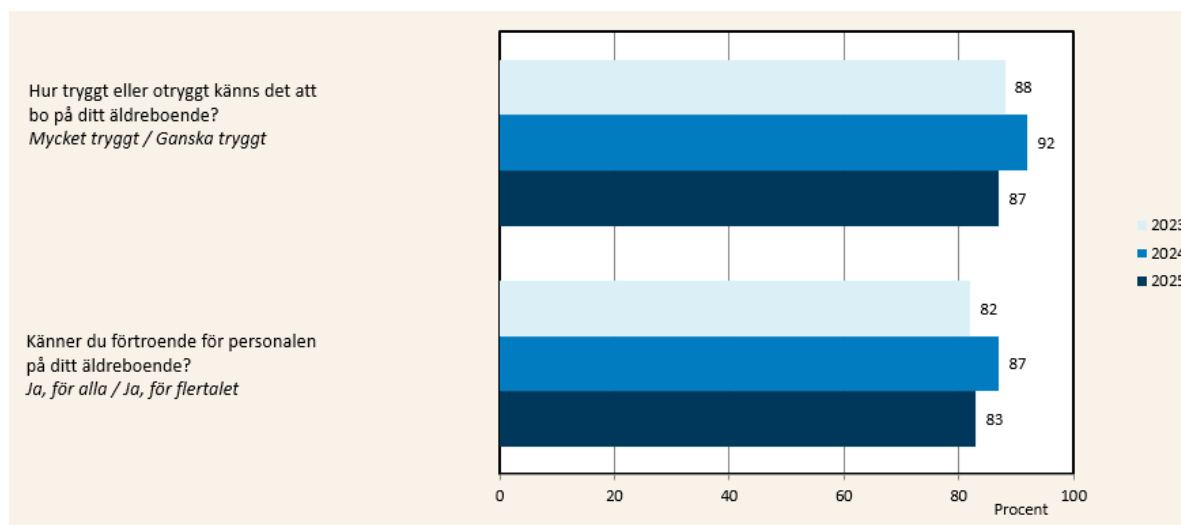


Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

29

Trygghet och förtroende

Positiva svar = Mycket tryggt eller Ganska tryggt och Ja, för alla eller Ja, för flertalet
Andel positiva svar i kommunen – jämfört med tidigare år

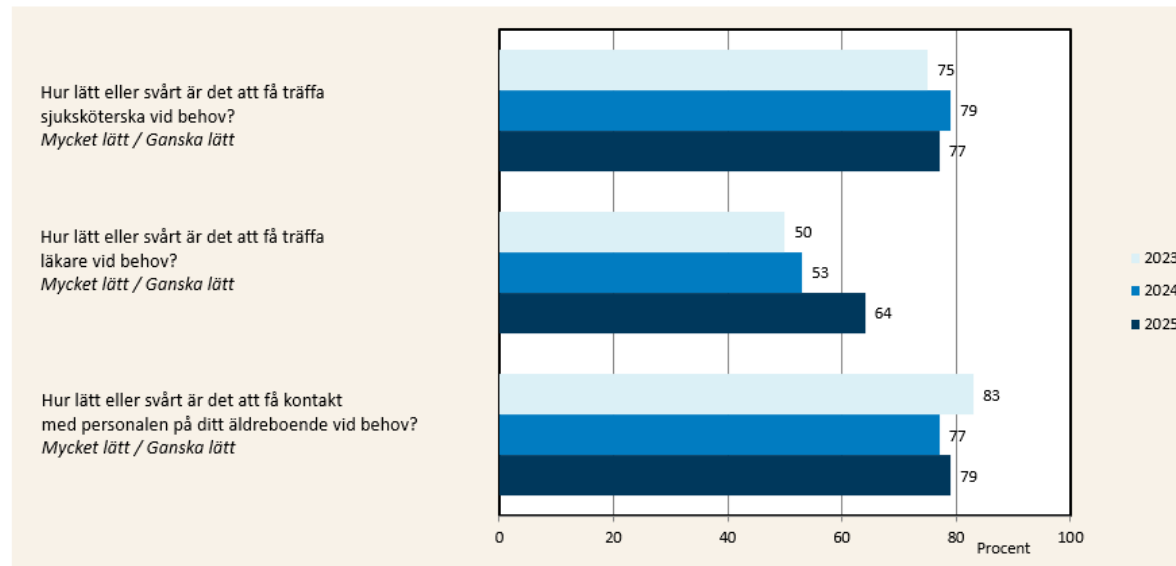


Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

30

Tillgänglighet

Positiva svar = Mycket lätt eller Ganska lätt
Andel positiva svar i kommunen – jämfört med tidigare år



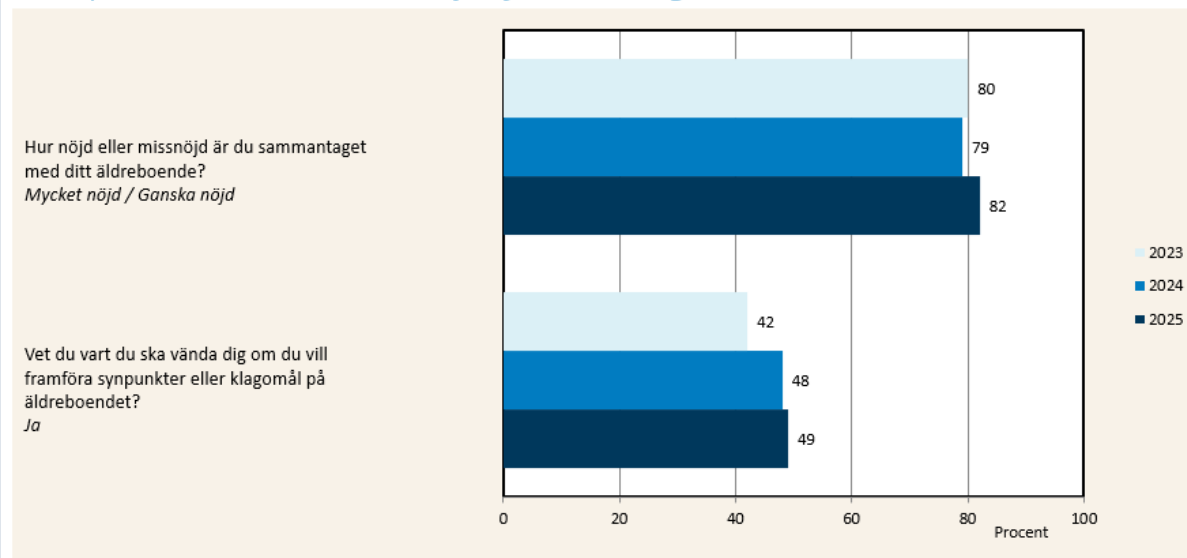
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

31

Hjälpen i sin helhet och synpunkter

Positiva svar = Mycket nöjd eller Ganska nöjd och Ja

Andel positiva svar i kommunen – jämfört med tidigare år



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2025

32

Analys av våra resultat inom särskilt boende

Vår svarsfrekvens inom detta område är ca 45%. Det är en något högre svarsfrekvens än riket i stort men bör trots det föranleda en viss försiktighet i analysen. Våra resultat står sig väl i jämförelse med länet och riket, även om ett antal frågor faktiskt ligger lägre (4 frågor av 19). När kunderna varit med och svarat på enkäten, till skillnad från när någon annan svarat för kundens räkning, är den generella nöjdheten högre. Det samma gäller när vi endast tittar på hur kvinnor svarar.

En positiv avvikelse är att vi når ett jämförelsevis högt resultat på frågan om tillgänglighet till läkare. Denna fråga har också utvecklats tydligt i jämförelse med tidigare år. Resultatet indikerar också att våra kunder är mindre nöjda med inomhusmiljön i sitt boende, men mer nöjda med utomhusmiljön, i jämförelse med länet och riket.

Det nyckeltal som återfinns i nämndplanen och som gäller upplevd trygghet inom särskilt boende sjunker i år från 92% 2024 till 87% 2025. I den bakgrundsdata som finns att tillgå för denna fråga framgår att minskningen av upplevd trygghet har skett hos gruppen män. I denna grupp gav 90% förra året positiva svar på frågan, i år har siffran sjunkit till 80%. Det kan dock vara viktigt att komma ihåg att tio procent av antal svarande män utgör en relativt liten grupp, i storleksordningen 5 personer.

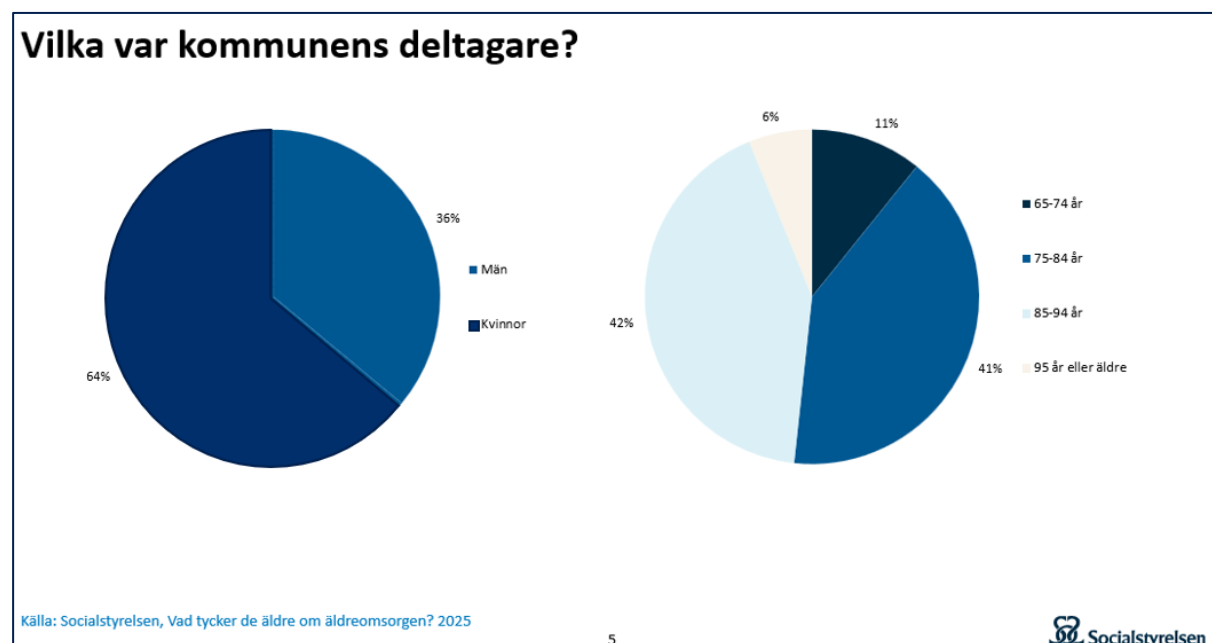
Resultatet visar vidare också en upplevd försämring av upplevelsen av miljön i gemensamma utrymmen. Flera verksamheter beskriver att brandinspektionskrav och hygienkrav begränsar möjligheten att skapa hemtrevnad och trivsel, vilket kan förklara den negativa upplevelsen hos kunderna.

Utifrån analysen har verksamhetens ledning pekat ut två övergripande fokusområden för det fortsatta utvecklingsarbetet: bemötande och måltidssituationen. Dessa områden bedöms ha stor betydelse för kundernas vardag och upplevelse av kvalitet. En viktig organisatorisk förutsättning för att lyckas med utvecklingsarbetet är att cheferna har rimliga förutsättningar att leda det. Därför kommer även frågan om antal medarbetare per chef att vara ett tydligt fokusområde under 2026, i syfte att säkerställa att förbättringsarbetet kan bedrivas effektivt och långsiktigt.

Resultatet av undersökningen har analyserats och omhändertagits av verksamheternas ledning och i olika personalkonstellationer. Respektive verksamhet arbetar nu vidare med sina lokala förbättringsområden. Exempel på detta är fördjupade kundintervjuer, workshops med arbetsgrupper och andra former av fördjupande dialoger som syftar till att förstå bakomliggande orsaker och identifiera konkreta utvecklingsinsatser.

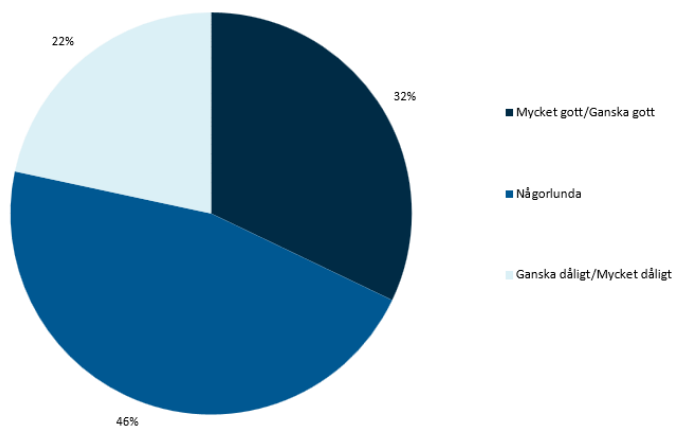
Hemtjänst i Enköpings kommun

Totalt i **riket** svarade 83 401 personer på årets enkät för äldre personer med hemtjänst, vilket är 56,3 % av de som hade möjlighet att delta. I **Enköping** svarade 408 personer, vilket är 56,4 % av de tillfrågade. 36% av kommunens deltagare var män och 64% var kvinnor. Nedan följer först ett antal bilder som visar bakgrundsinformation om deltagarna. Därefter resultatet av kvalitetsfrågorna.



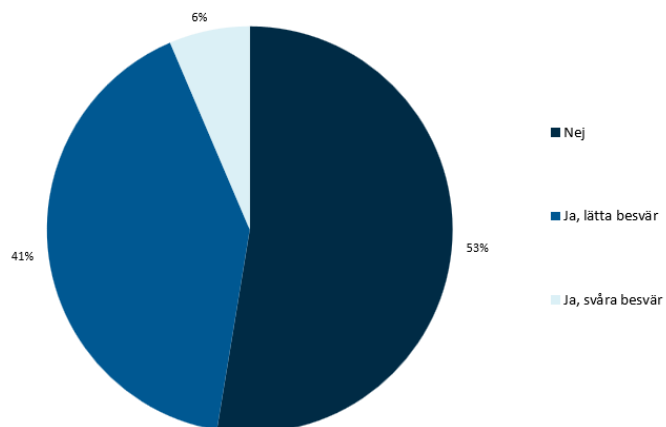
Självupplevd hälsa

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?



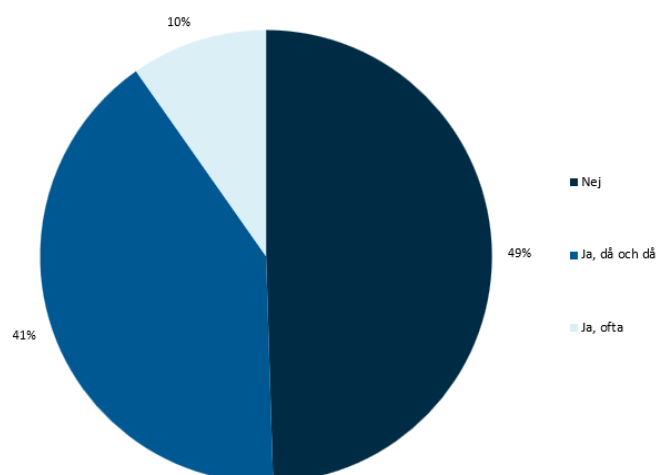
Besvär av ängslan, oro eller ångest

Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?



Besvär av ensamhet

Händer det att du besväras av ensamhet?



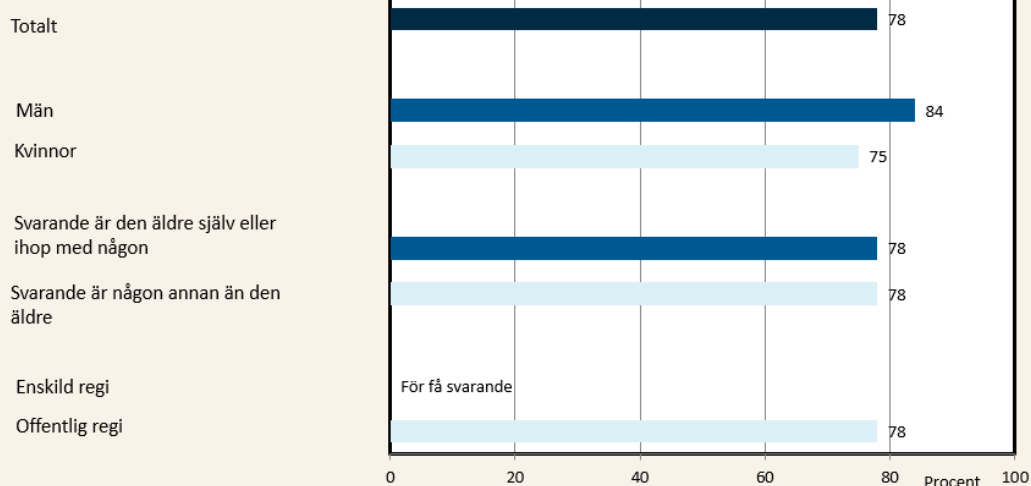
Hur resultatet visas

Resultaten som redovisas är de sammanslagna andelarna positiva svar per fråga. De positiva svarsalternativen är vanligtvis två på varje fråga t. ex. "Mycket bra" och "Ganska bra". Följande bild visar att svaren skiljer sig något på aggregerad nivå mellan män och kvinnor, dock inte beroende på om kunden själv är med och besvarar enkäten.

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Positiva svar = Mycket nöjd eller Ganska nöjd

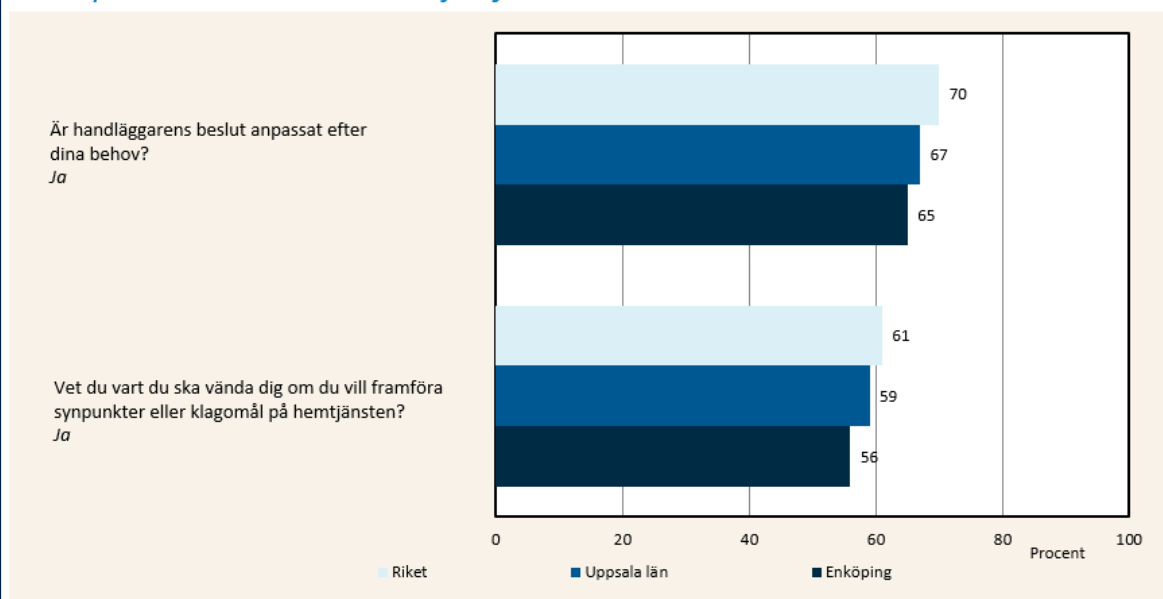
Andel positiva svar i kommunen



Kontakter med kommunen

Positiva svar = Ja

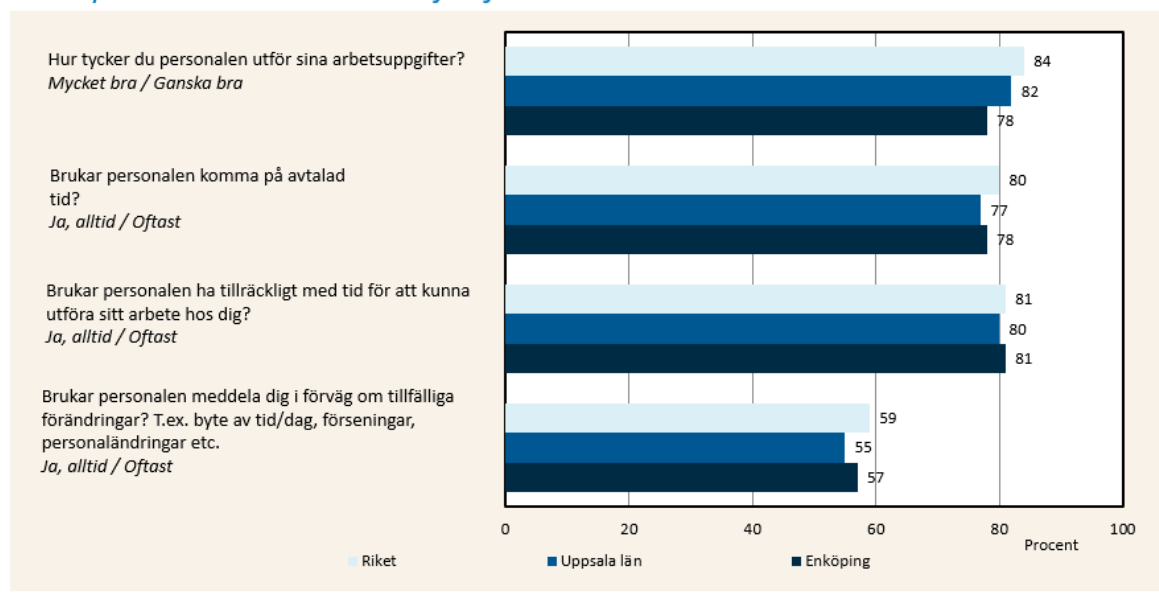
Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



Hjälpens utförande

Positiva svar = Mycket bra eller Ganska bra och Ja, alltid eller Oftast

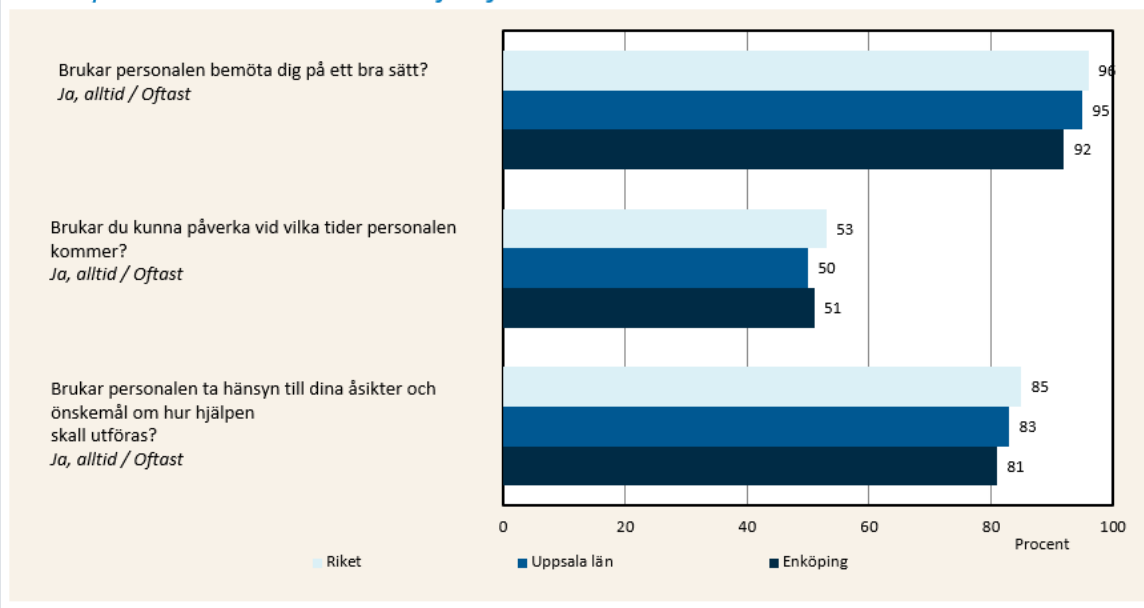
Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



Bemötande och inflytande

Positiva svar = Ja, alltid eller Oftast

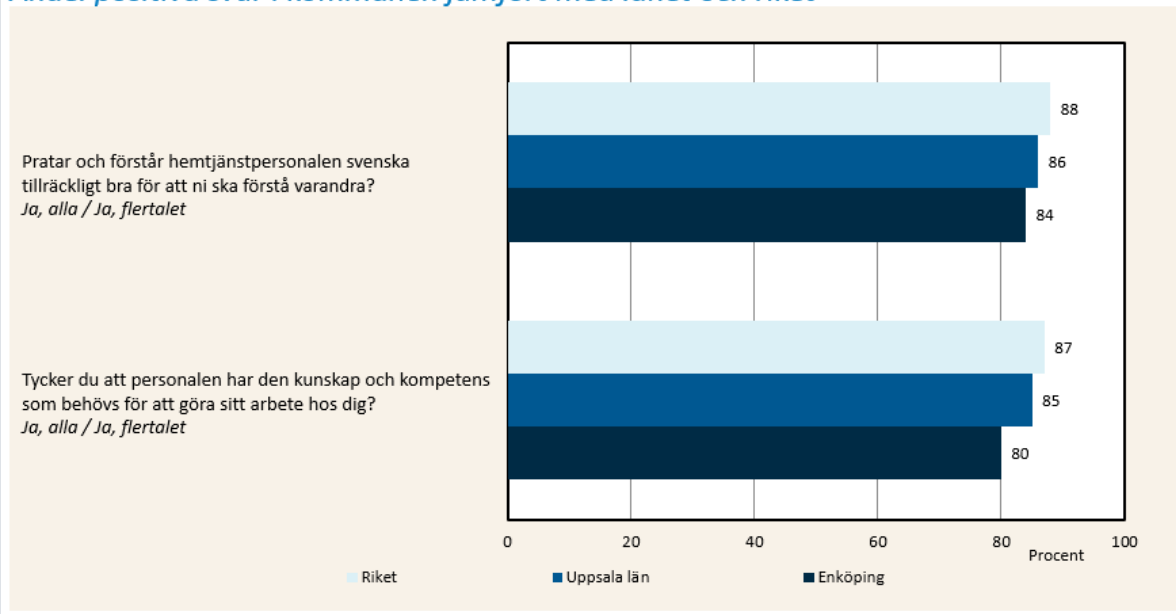
Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



Språk och kompetens

Positiva svar = Ja, alla eller Ja, flertalet

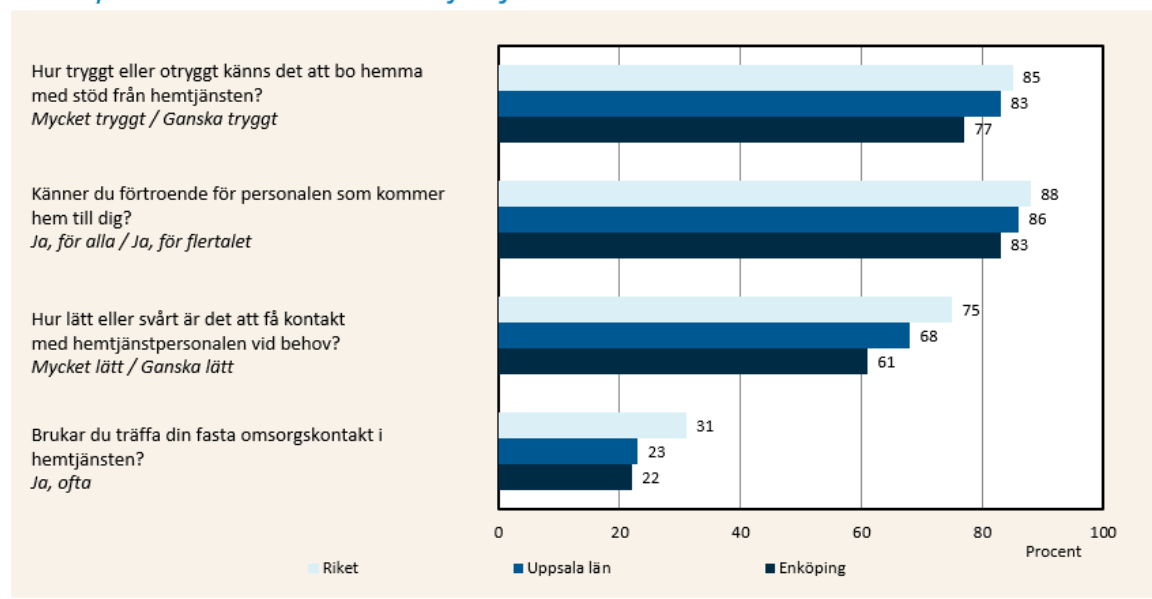
Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



Trygghet, förtroende och tillgänglighet

Positiva svar = Mycket eller Ganska tryggt, Ja, för alla eller Ja, för flertalet, Mycket eller Ganska lätt och Ja, ofta

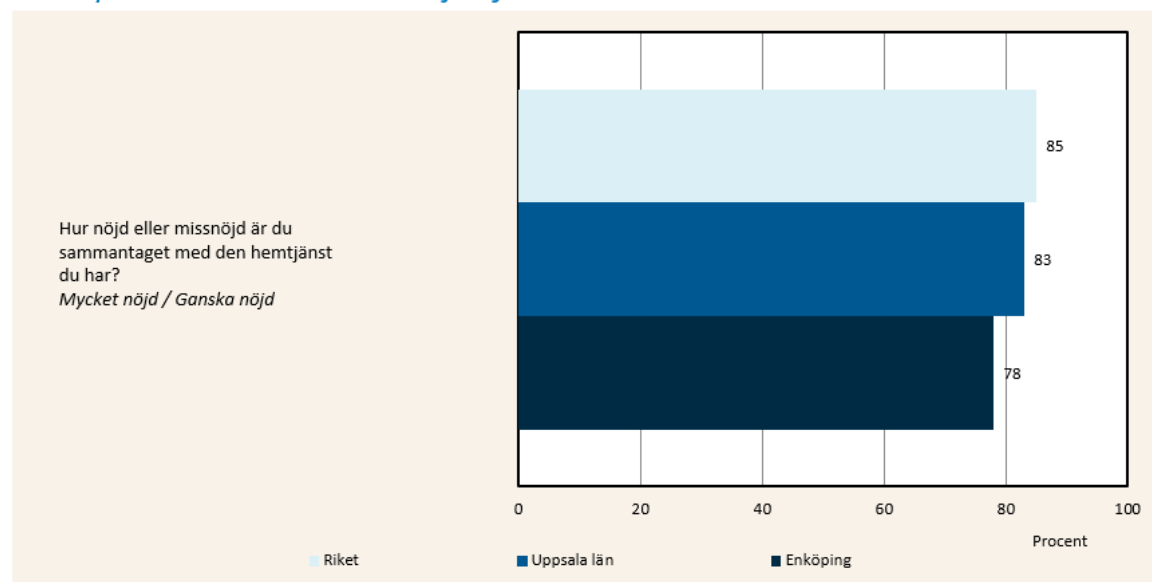
Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



Hemtjänsten i sin helhet

Positiva svar = Mycket nöjd eller Ganska nöjd

Andel positiva svar i kommunen jämfört med länet och riket



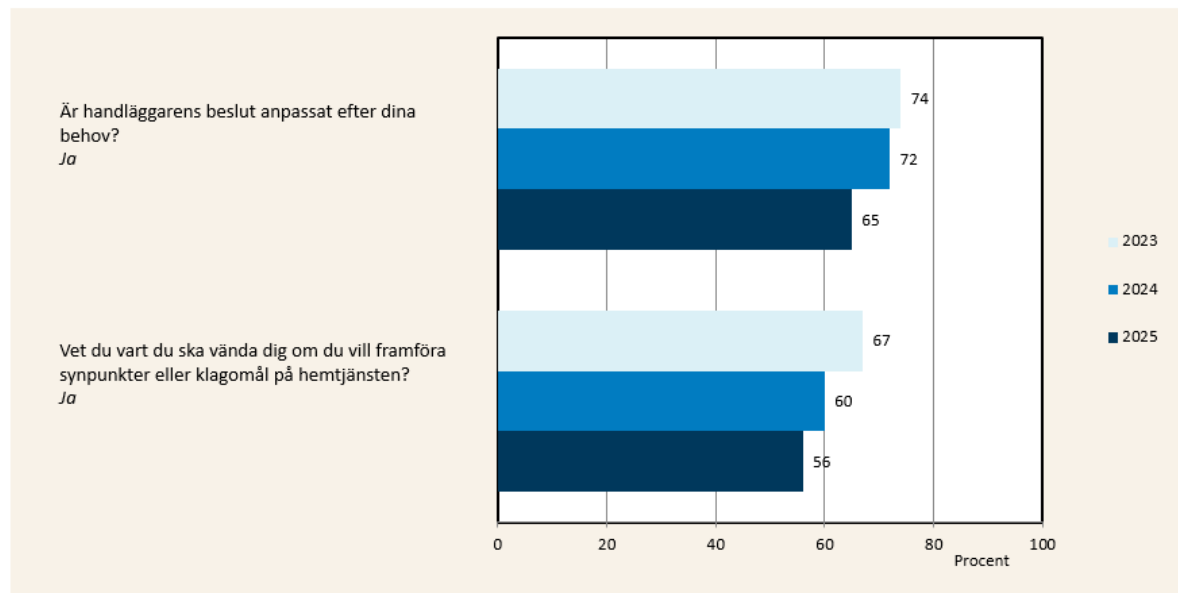
Våra resultat för hemtjänst, i jämförelse med föregående år

Nedan följer en redovisning av hur våra egna resultat förhåller sig till resultatet tidigare år.

Kontakter med kommunen

Positiva svar = Ja

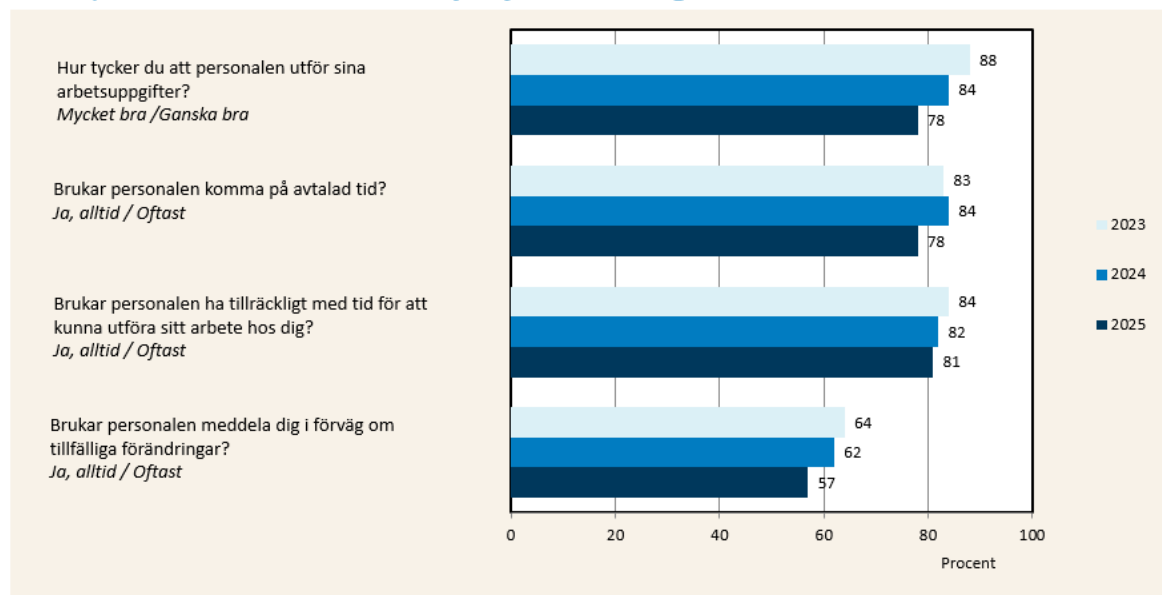
Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år



Hjälpens utförande

Positiva svar = Mycket bra eller Ganska bra och Ja, alltid eller Oftast

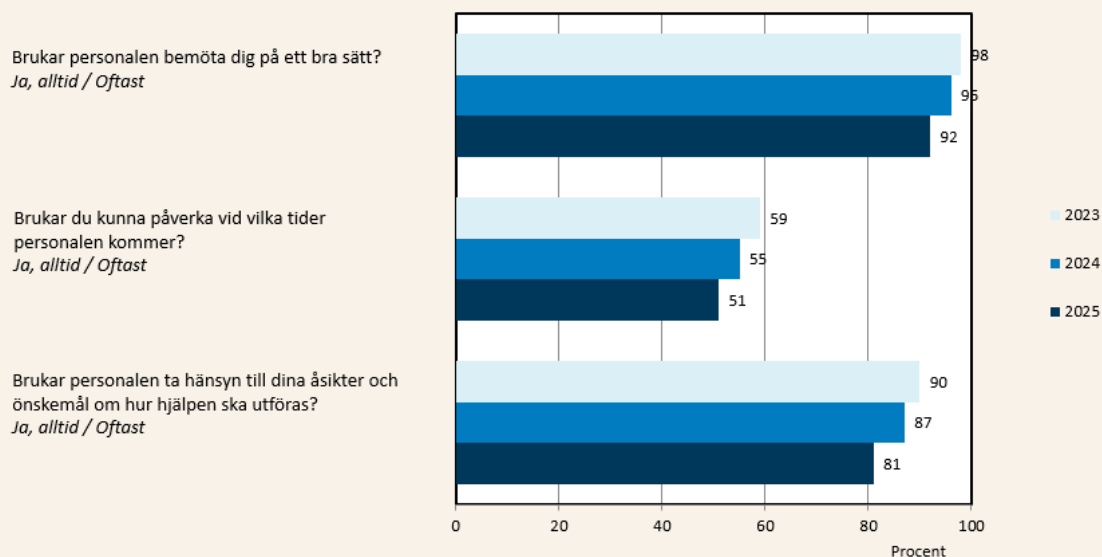
Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år



Bemötande och inflytande

Positiva svar = Ja, alltid och Oftast

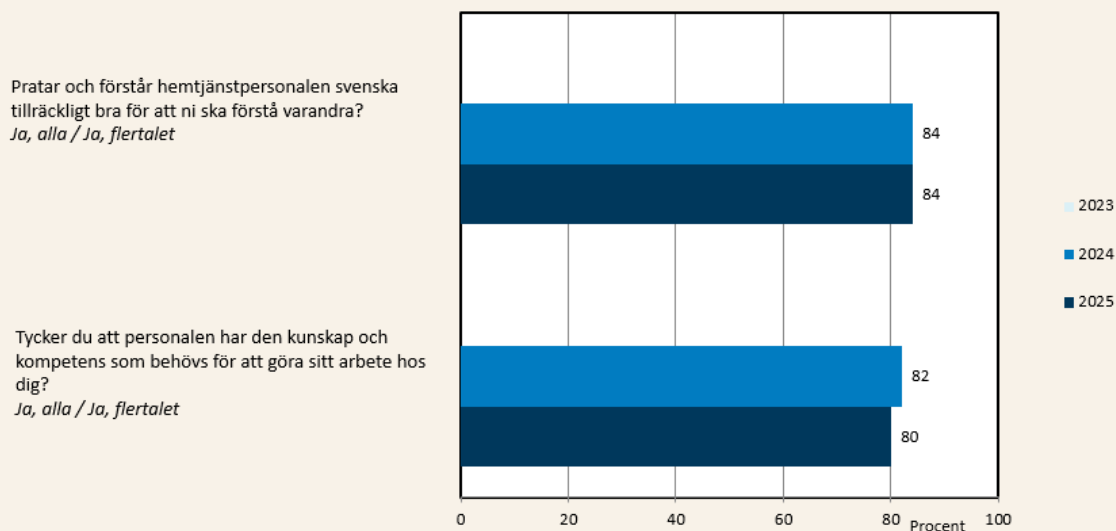
Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år



Språk och kompetens

Positiva svar = Ja, alla eller Ja, flertalet

Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år



Trygghet, förtroende och tillgänglighet

Positiva svar = Mycket eller Ganska tryggt, Ja, för alla eller Ja, för flertalet, Mycket eller Ganska lätt och Ja, ofta

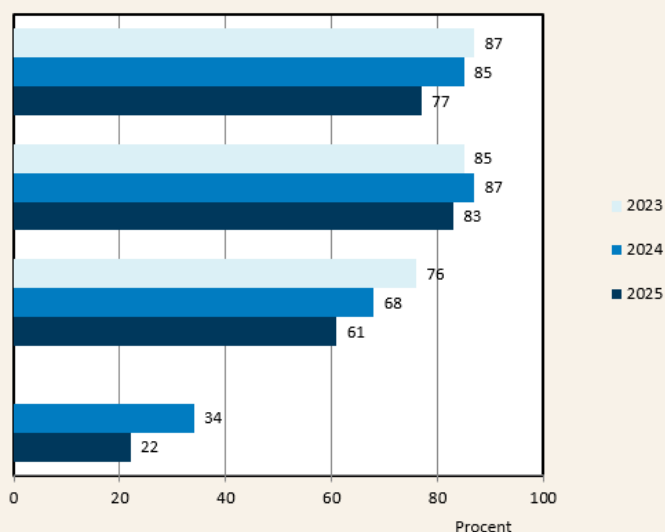
Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år

Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?
Mycket tryggt / Ganska tryggt

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
Ja, för alla / Ja, för flertalet

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonal vid behov?
Mycket lätt / Ganska lätt

Brukar du träffa din fasta omsorgskontakt i hemtjänsten??
Ja, ofta

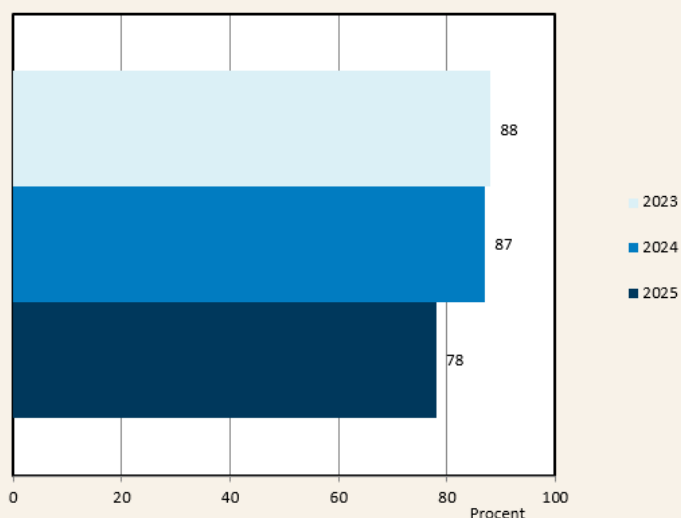


Hemtjänsten i sin helhet

Positiva svar = Mycket nöjd, Ganska nöjd

Andel positiva svar i kommunen - jämfört med tidigare år

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
Mycket nöjd / Ganska nöjd



Analys av våra resultat inom hemtjänst i Enköping

Årets resultat visar ett tydligt trendbrott på så sätt att resultatet ligger lägre än både riket och länet i nästan samtliga frågor. Den generella nöjdheten minskar dessutom med 9 procentenheter jämfört med föregående år, vilket är en påtaglig försämring.

Resultatet visar vissa skillnader i nöjdhet utifrån kön, ålder och upplevt hälsotillstånd. Kvinnor utgör två tredjedelar av respondenterna och är genomgående mindre nöjda än männen. Den teoretiskt mest nöjda kunden är en man i åldern 85–94 år med gott upplevt hälsotillstånd, medan den teoretiskt minst nöjda är en kvinna i åldern 75–84 år med upplevd sämre hälsa. Huruvida kunderna besvarar enkäten självständigt eller med stöd påverkar endast i mycket liten utsträckning.

Nedgången märks alltså särskilt bland kvinnor. Åren 2023 och 2024 uppgav 87 procent av kvinnorna att de var ganska eller mycket nöjda med hemtjänsten i sin helhet. I år sjunker andelen till 75 procent. Motsvarande siffror för männen är 91 procent (2023), 87 procent (2024) och 84 procent (2025). Även här syns alltså en minskning, om än mindre uttalad. Denna fråga brukar historiskt sett vara stabil på aggregerad nivå, vilket gör årets förändring extra anmärkningsvärd. Även upplevelsen av hur lätt eller svårt det är att få tag på hemtjänstpersonal fortsätter att försämrats, och även här ligger vi tydligt under både läns- och riksnivå.

Det nyckeltal som återfinns i nämndplanen och som gäller upplevd trygghet inom hemtjänsten sjunker i år från 85,5% 2024 till 77% 2025. I den bakgrundsdata som finns att tillgå för denna fråga framgår att minskningen av upplevd trygghet har skett hos gruppen kvinnor, mest tydligt för kvinnor i målgruppens lägre åldersspann.

Resultaten för de 12 hemtjänstenheter som ingick i undersökningen varierar kraftigt. På frågan *”Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?”* svarar 97 procent av kunderna i Örsundsbro hemtjänst att de är mycket eller ganska nöjda. För enheterna Torggruppen, Pepparrotten och Hettebäckgruppen är motsvarande andel betydligt lägre: 38, 50 respektive 56 procent. Dessa tre enheter har svarsfrekvenser mellan 40 och 80 procent, och antalet faktiska svarande varierar mellan 7 och 29 personer per enhet.

De betydande förändringar som hemtjänsten ställdes inför under 2024 bidrar sannolikt till årets försämrade resultat. Under augusti och september 2024 tog kommunen över två privata utförares kundgrupper, inklusive en stor del av deras personal. Vid övertagandet saknades genomförandeplaner i omfattande grad, och informationsdelningen från en av dessa utförare var mycket bristfällig. För många av de nytillkomna kunderna förändrades också insatsernas omfattning i samband med den uppföljning som sker i samband med ett övertagande. Även det kan ha påverkat kundernas upplevelse av stöd och kontinuitet negativt.

Utöver detta genomförde hemtjänsten en större omorganisation i mars 2025 med syfte att skapa en mer ändamålsenlig struktur. Omorganisationen innebar förändringar i personalgrupper och arbetssätt, vilket inträffade strax före och delvis under perioden för enkätens genomförande. Samtidigt pågick flera andra större förändringar, däribland övergång till digitala matinköp och implementering av läkemedelsautomater. Sammantaget skapade detta en period av betydande omställning, vilket också kan förklara varför vissa enheter uppvisar mycket låga resultat i undersökningen. Negativa resultat i dessa enheter påverkar helheten i nedåtgående riktning och

även om andra enheter når mycket höga resultat är det dock inte tillräckligt för att väga upp helhetsbilden.

Nuläge och pågående utvecklingsarbete

Uppdelningen i enheter ser inte likadan ut idag som den gjorde i mars. Vissa enheter som fanns vid mättillfället finns alltså idag inte kvar på samma sätt. Efter utmaningarna under det gångna året arbetar hemtjänsten nu på flera sätt för att stabilisera och utveckla verksamheten. Samarbetet mellan hemtjänstgrupperna har stärkts, vilket bidrar till bättre resursutnyttjande och ökad kontinuitet för kunderna. Andelen aktuella genomförandeplaner har ökat markant jämfört med föregående år – i princip alla kunder har nu en uppdaterad plan.

Effektiviseringar i schemaplaneringen har lett till minskat behov av vikarier och det finns en förståelse i personalgruppen för varför ett optimerat schema är viktigt. Samtidigt har skillnaden mellan planerad och utförd tid minskat, vilket indikerar en mer träffsäker planering och ett högre nyttjande av de personella resurserna.

Personalens delaktighet har stärkts genom att de fått större inflytande över hur tiden hos kund planeras. Samtycken är på plats och verksamheten arbetar nu mer systematiskt med att individanpassa insatsernas innehåll och utförande. En mer balanserad fördelning av utbildade undersköterskor mellan arbetsgrupperna har också uppnåtts, och utbildningsinsatser har genomförts med fokus bland annat på bemötande och psykisk hälsa.

Inför 2026 har verksamheten beslutat att arbeta vidare med tre övergripande fokusområden: delaktighet, tillgänglighet och kontinuitet. Dessa bedöms vara centrala för att både stärka kundernas upplevelse av trygghet och kvalitet och för att långsiktigt stabilisera verksamheten efter den omfattande period av omställning som präglade det senaste året.

SKR:s brukarundersökning inom funktionshinderområdet

Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) brukarundersökning inom funktionshinderområdet är en nationell enkätundersökning som söker svar på hur brukarna själva upplever kvaliteten i de insatser de får enligt LSS samt i verksamheter inom socialpsykiatri. Undersökningen genomförs numera vartannat år och är frivillig för kommunerna att delta i. Den har som syfte att ge ett jämförbart underlag för utvecklingsarbete, kvalitetsuppföljning och förbättrade brukarperspektiv i styrning och ledning.

Undersökningen stöts av SKR, som tillhandahåller frågor, metodstöd och digitala verktyg för insamling och analys. Kommunerna ansvarar själva för att genomföra undersökningen, men får löpande stöd genom manualer, utbildningar och en digital supportfunktion. SKR säkerställer även att frågorna är anpassade för målgrupper med varierande kommunikativa förutsättningar, bland annat genom lättlästa versioner och möjlighet till kompletterande hjälpmedel vid besvarandet.

Rent praktiskt genomförs undersökningen vanligtvis under hösten även om planering och förberedelse startar tidigt på året. Brukare inom de deltagande verksamheterna får möjlighet att besvara enkäten anonymt, antingen digitalt eller på papper. Svaren kan ges självständigt eller med hjälp av så kallade frågeassistenter, det vill säga personal med särskilt ansvar inom området. En förutsättning är dock att stödet inte påverkar innehållet, varför dessa frågeassistenter aldrig är verksamma inom sin ordinarie verksamhet. Frågorna rör centrala områden som bemötande, trygghet, inflytande, delaktighet, stödets kvalitet och möjligheten att påverka sin vardag.

Hur resultatet presenteras

Nedan redovisas resultaten för varje verksamhet inom funktionshinderområdet. För varje delområde återges även en sammanfattande analys av de fritextsvar som respondenterna har lämnat. Där det är möjligt att jämföra årets resultat med den förra undersökningen görs så. Avsnittet avslutas med en gemensam, övergripande analys som tagits fram i dialog med verksamheternas representanter och områdets högsta ledningsgrupp.

LSS-boende

I denna del av undersökning har våra LSS-boenden grupperats efter respektive resultatenhetschefers ansvarsområde, utifrån hur organisationen såg ut när undersökningen startade. Det ger en tydligare koppling mellan resultat, ansvar och mandat. Ett alternativ vore att redovisa varje boende för sig, men eftersom det krävs minst fem svar per verksamhet för att skydda anonymiteten skulle flera boenden då riskera att helt sakna resultatredovisning. Genom att samla boenden inom samma ansvarsområde kan vi både säkerställa anonymitet och få ett mer komplett underlag för analys och uppföljning.

Ett undantag är LSS-område 3 som endast innefattar Åkersbergsvägen 3 G. Resultatenhetschefen för Åkersbergsvägens äldreboende leder även LSS-boendet på samma adress, men inget ytterligare LSS-boende. Därför grupperas Åkersbergsvägen 3 G inte med andra verksamheter i undersökningen. I år inkom också fler än fem svar på denna enhet, vilket gör att resultatet kan redovisas separat.

LSS-område 1: Sadelmakaren 11 vån 1, Sadelmakaren 11 vån 2, Sadelmakaren 14, Korsängsgatan 77, Torggatan 11, Eriksgatan 39, Vulcanusvägen, Torggatan 9.

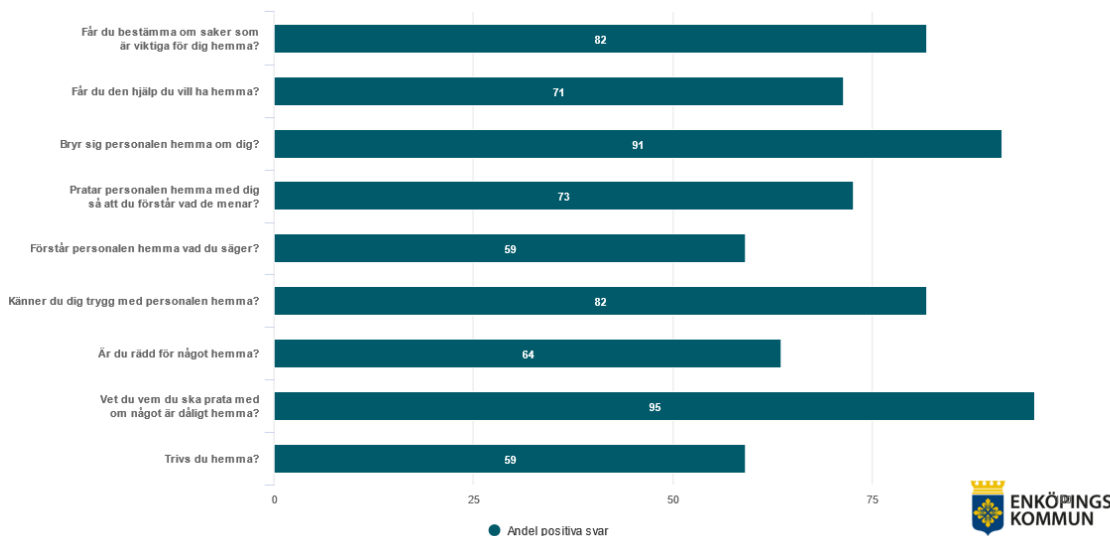
LSS-område 2: Gånstavägen, Ekspinnargatan, Paviljongen, Svinnegarnsvägen, Gamla vägen, Herrgården, Parkgatan, Bivråksgränd, Fotbollsgatan, Golfgatan.

LSS-område 3: Åkersbergsvägen 3 G.

Lss område 1: Sadelmakaren 11 vån 1, Sadelmakaren 11 vån 2, Sadelmakaren 14, Korsängsgatan 77, Torggatan 11, Eriksgratan 39, Vulcanusvägen, Torggatan 9.

Översikt andel positiva svar

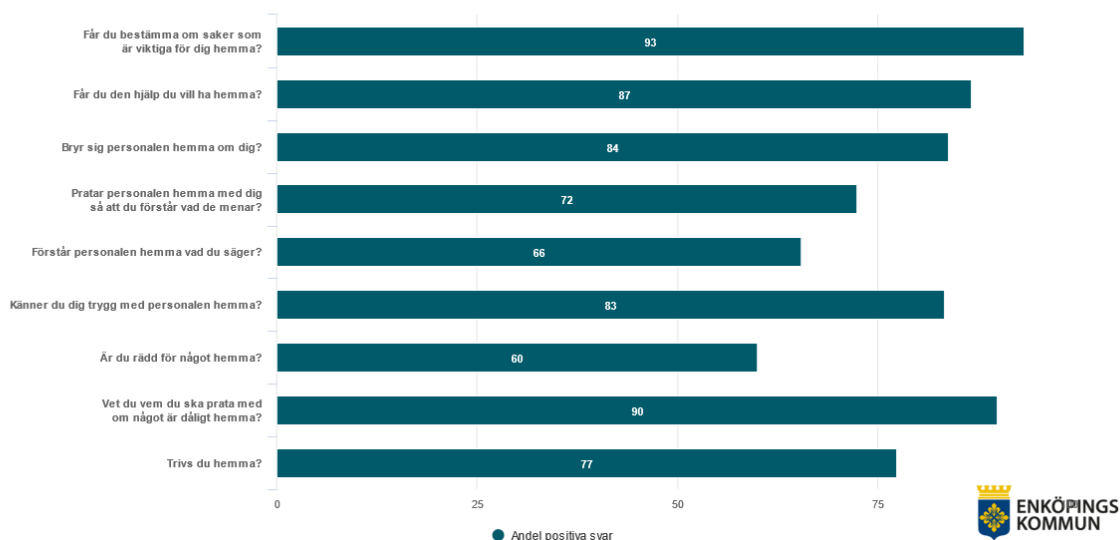
•LSS område 1 - Gruppbostad LSS (23 svar, 51%)

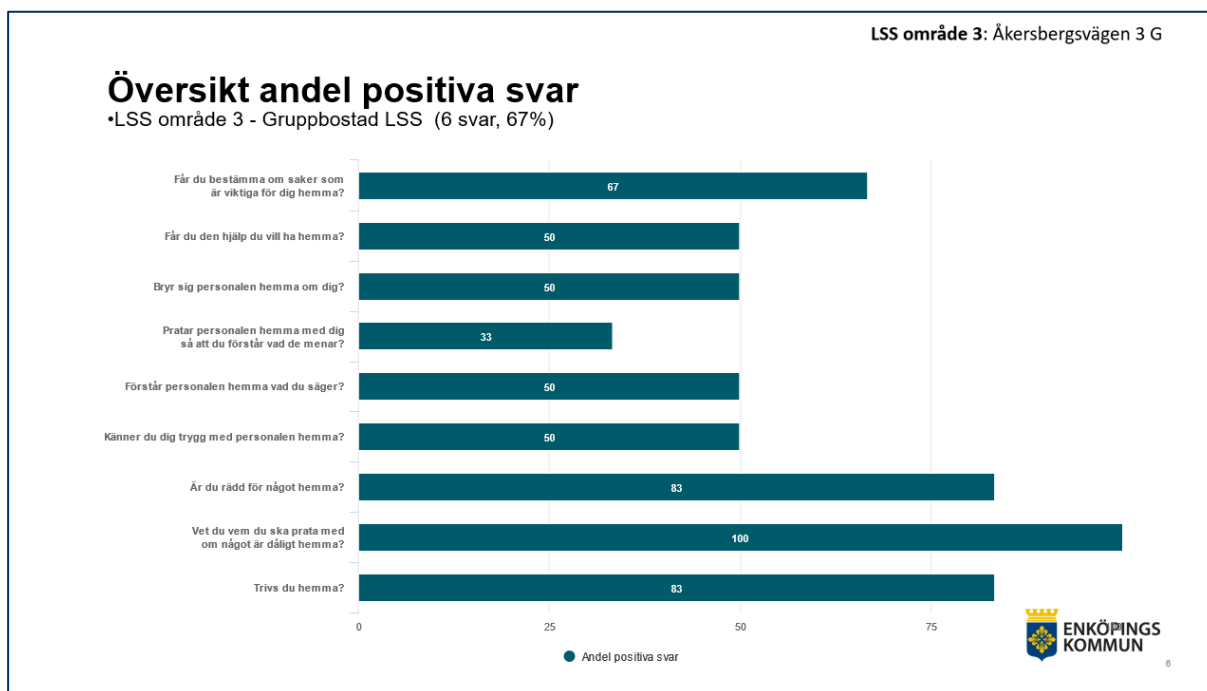


Lss område 2: Gånstävågen, Ekspinnargatan, Paviljongen, Svinnegarnsvågen, Gamla vågen, Herrgården, Parkgatan, Bivårksgränd, Fotbollsgatan, Golfgatan

Översikt andel positiva svar

•LSS område 2 - Gruppbostad LSS (31 svar, 55%)





Fritextsvar inom området LSS-boende

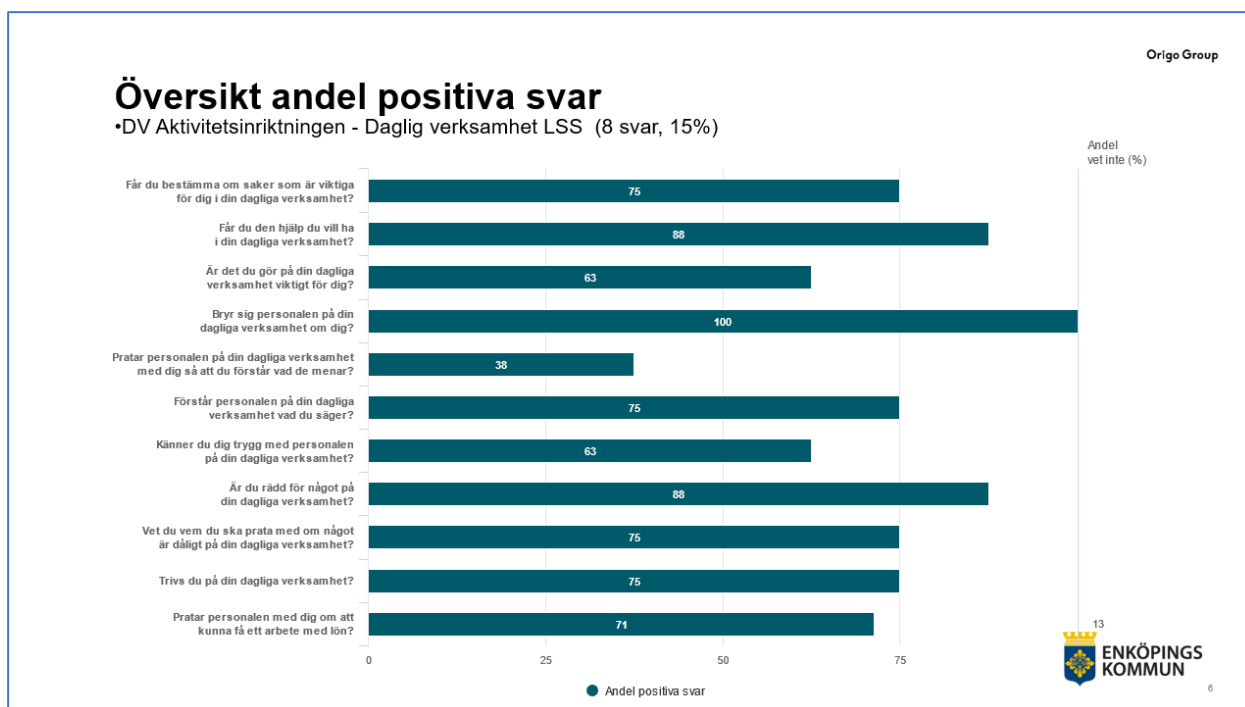
Fritextsvaren beskriver överlag en personalgrupp som i många fall upplevs som närvarande, engagerad och stöttande. Flera boende lyfter fram ett gott bemötande och att en del medarbetare inger trygghet och visar omtanke. Det vardagliga stödet fungerar i många situationer väl, exempelvis när det gäller att visa boendet, ge grundläggande hjälp i vardagen eller erbjuda motivationsstöd när detta ges på ett respektfullt och anpassat sätt.

Samtidigt framkommer vissa synpunkter på områden där stödet kan utvecklas. Några boende upplever brister i bemötande och trygghet kopplat till enstaka personal, vilket gjort att de känt sig otrygga eller tveksamma till att framföra klagomål. Det finns även feedback kring varierande kontinuitet och närvaro, där boende ibland själva behöver påminna om planerade insatser eller upplever att motivationsstöd kan övergå i upprepade påtryckningar. Kommunikationssvårigheter förekommer också, bland annat i form av missförstånd eller att boende behöver upprepa sina behov flera gånger.

Ett antal svar beskriver olika former av oro och trygghetsproblematik, såsom rädsla för fall, höga ljud, mörker eller andra omständigheter som i vissa fall hänvisar till omständigheter bortom verksamhetens handlingsutrymme.

Daglig verksamhet

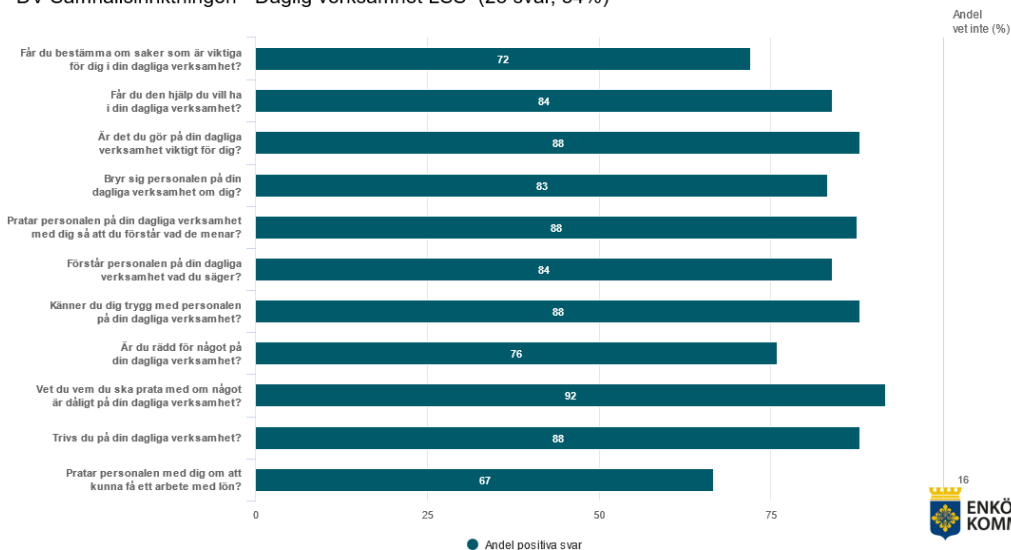
I årets undersökning har daglig verksamhet delats in i fyra inriktningar, utifrån verksamhetens organisering. Inriktningen Adastra lyftes i år ut ur den ordinarie, SKR-stödda undersökningen, eftersom vi ville ställa särskilda frågor till just den målgruppen. Adastra vänder sig till brukare som står närmare arbetsmarknaden och som har sin dagliga sysselsättning ute på olika arbetsplatser inom den ordinarie arbetsmarknaden. Svarsfrekvensen varierar och är som lägst inom Aktivitetsinriktningen, vilket framgår i bilden nedan. Svarsfrekvensen speglar i hög grad målgruppens möjlighet att delta i enkätundersökningar, vilket är viktigt att ha i åtanke när resultaten tolkas.



Origo Group

Översikt andel positiva svar

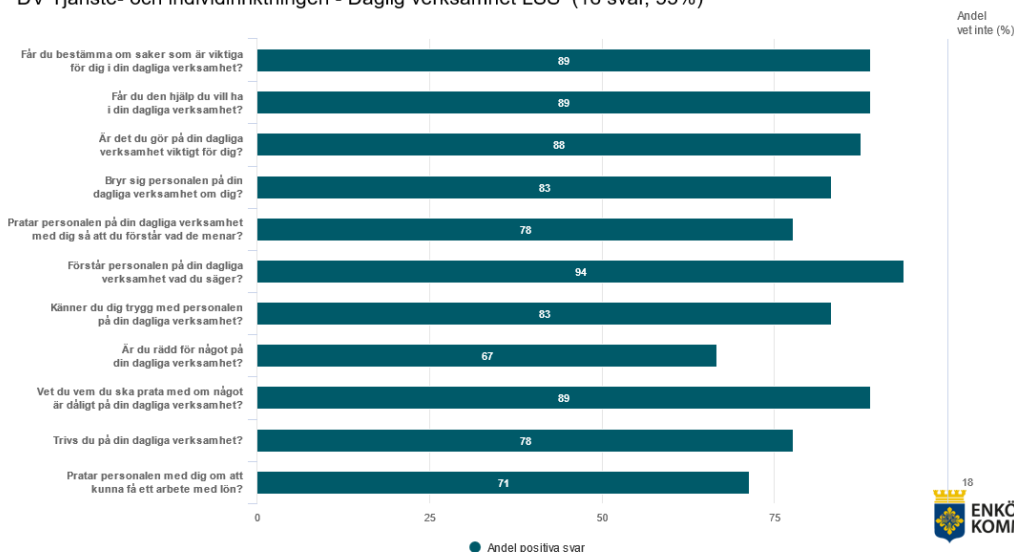
•DV Samhällsinriktningen - Daglig verksamhet LSS (25 svar, 34%)



Origo Group

Översikt andel positiva svar

•DV Tjänste- och individinriktningen - Daglig verksamhet LSS (18 svar, 35%)



Fritextsvar för daglig verksamhet, (Aktivitetsinriktningen, Samhällsinriktningen samt Tjänste- och Individinriktningen)

Fritextkommentarerna visar att många deltagare upplever verksamheten som trygg och att personalen erbjuder ett bra stöd. Det uppskattas särskilt att det finns utrymme att prata om sina känslor och att personalen lyssnar och anpassar stödet efter dagsform, till exempel genom att ge möjlighet till vila när det behövs.

Samtidigt lyfts flera områden där verksamheten kan utvecklas. Flera efterfrågar tydligare struktur, större kontinuitet och mer fast personal, eftersom otydlighet och personalbyten kan skapa osäkerhet. Det framkommer också att en del deltagare mår dåligt när arbetsbelastningen blir hög och önskar mer stöd i sådana situationer.

Tryggheten påverkas ibland av andra deltagare, exempelvis när någon betar sig störande eller skrämmande, särskilt om personal som tidigare hanterat situationen har slutat. Andra uttrycker att det ibland finns för lite meningsfull sysselsättning, vilket leder till mycket prat i grupperna och upplevs som negativt.

Slutligen framkommer att stödet upplevs variera beroende på vilken personalgrupp som arbetar. Inte alla grupper upplevs fungera lika bra, vilket påverkar deltagarnas upplevelse av kvalitet och trygghet.

Daglig verksamhet, Adastra

För Adastra togs som tidigare beskrivits en egen enkät fram för årets undersökning. Svarsfrekvensen var 58% och resultatet presenteras nedan.

Nr	Fråga (kortfattad)	Ja	Ibland	Nej	Ej aktuellt	Svar saknas
1	Får du bestämma om saker som är viktiga för dig?	91 %	6 %	3 %	–	0 %
2	Får du den hjälp du vill ha av Adastra?	85 %	12 %	3 %	–	0 %
3	Är det du gör med stöd av Adastra viktigt för dig?	94 %	3 %	3 %	–	0 %
4	Bryr sig arbetsanpassaren om dig?	97 %	3 %	0 %	–	0 %
5	Pratar arbetsanpassaren så att du förstår?	97 %	3 %	0 %	–	0 %
6	Förstår arbetsanpassaren vad du säger?	100 %	0 %	0 %	–	0 %
7	Känner du dig trygg med arbetsanpassaren?	97 %	0 %	3 %	–	0 %
8	Är du rädd för något på Adastra?	(Aldrig) 91 %	(ibland) 6 %	(ofta) 0 %	–	3 %
9	Vet du vem du ska prata med om något är dåligt på din arbetsplats?	79 %	–	0 %	18 %	3 %
10	Vet du vem du ska prata med om något är dåligt i kontakt med din arbetsanpassare?	47 %	–	21 %	29%	3 %
11	Pratar arbetsanpassaren med dig om att kunna få ett arbete med lön?	47 %	–	21 %	29%	3 %

12	Är du kvinna eller man?	Kvinna/ 50 %	Man / 44 %	Annat 3 %	–	3 %
13	Viktigaste för mig... (viktningsfråga)	Se nedan				

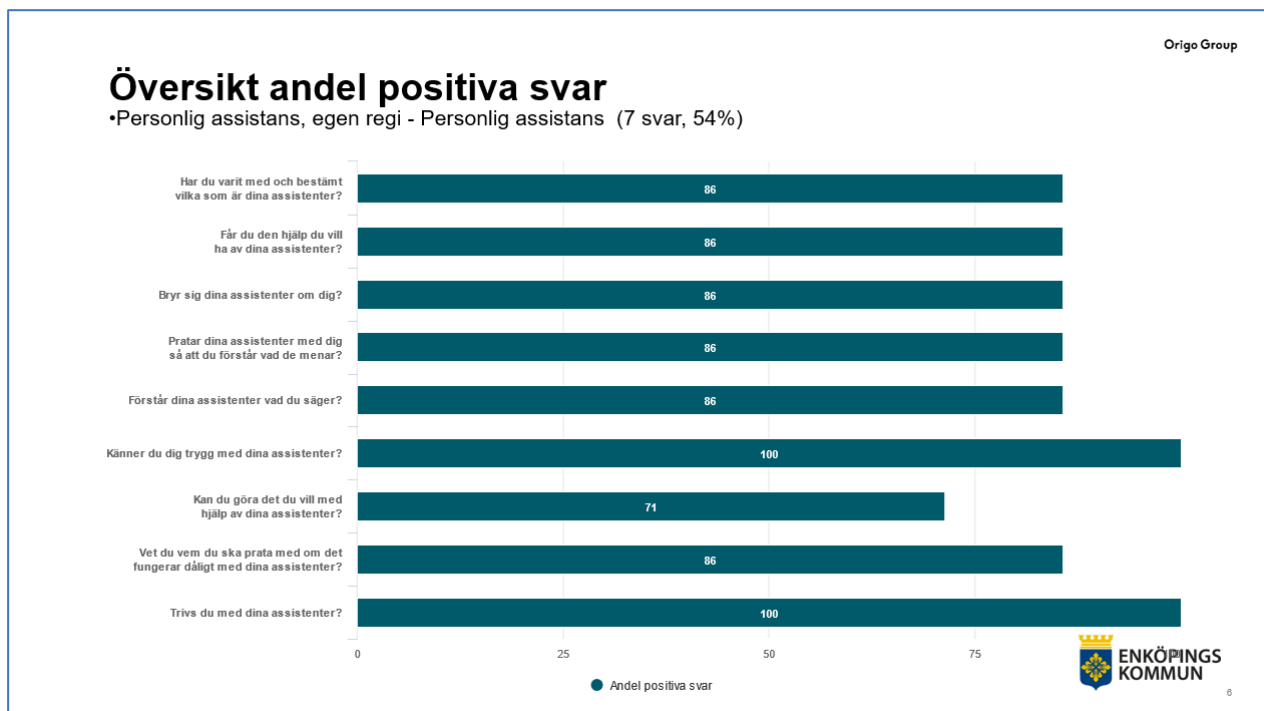
I Adastras enkät lades också en så kallade viktningsfråga in (se nedan), där respondenten ombads ange det område som anses vara viktigast. Av resultatet framgår att många respondenter anger att alla områden är viktiga, men mest kryssat var alternativet *Att jag får den hjälp och stöd jag vill ha*.

Viktigast för mig är...	Antal markeringar	Andel av 34 (%)
Att få den hjälp och stöd jag vill ha	22	65 %
Att få vara med och bestämma	17	50 %
Att det jag gör känns viktigt	16	47 %
Att arbetsanpassaren bryr sig	17	50 %
Att arbetsanpassaren pratar så jag förstår	17	50 %
Att arbetsanpassaren förstår mig	16	47 %
Att känna sig trygg med arbetsanpassaren	14	41 %
Att vara trygg på Adastra	11	32 %
Att veta vem jag ska prata med på arbetsplatsen	14	41 %
Att veta vem jag ska prata med om kontaktproblem	12	35 %
Att prata om att kunna få arbete med lön	14	41 %

Fritextsvar för daglig verksamhet (Adastra)

Fritextsvaren för Adastra visar att brukarna överlag beskriver ett gott bemötande från personalen, som upplevs lyhörda, stöttande och tydliga i kommunikationen. De flesta känner sig trygga och upplever att de får vara med och bestämma i frågor som är viktiga för dem, och att stödet från Adastra är meningsfullt. Samtidigt framkommer några utmaningar, framför allt bristande kontinuitet när personal slutar ofta, vilket försvårar relationsbyggandet. Vissa upplever också att de ibland behöver tjata för att få hjälp och att det saknas tydlighet kring vart man ska vända sig om något inte fungerar.

Personlig assistans



Fritextsvar för personlig assistans

Fritextsvaren indikerar att flera brukare upplever att de får ett bra stöd av sina assistenter, särskilt när de arbetar med personer de känner sig trygga med. Det lyfts att vissa assistenter är snälla och att kommunikationen oftast fungerar, även om brukaren ibland behöver hjälp att förstå eller själv använder ord som vissa assistenter inte känner igen.

Samtidigt framkommer att upplevelsen av stöd kan variera beroende på vilken assistent som arbetar. Detta gäller både hur mycket hjälp man får och i vilken grad assistenterna upplevs bry sig. Några beskriver att de ibland behöver extra förklaringar eller stöd från anhöriga för att kommunikationen ska fungera fullt ut.

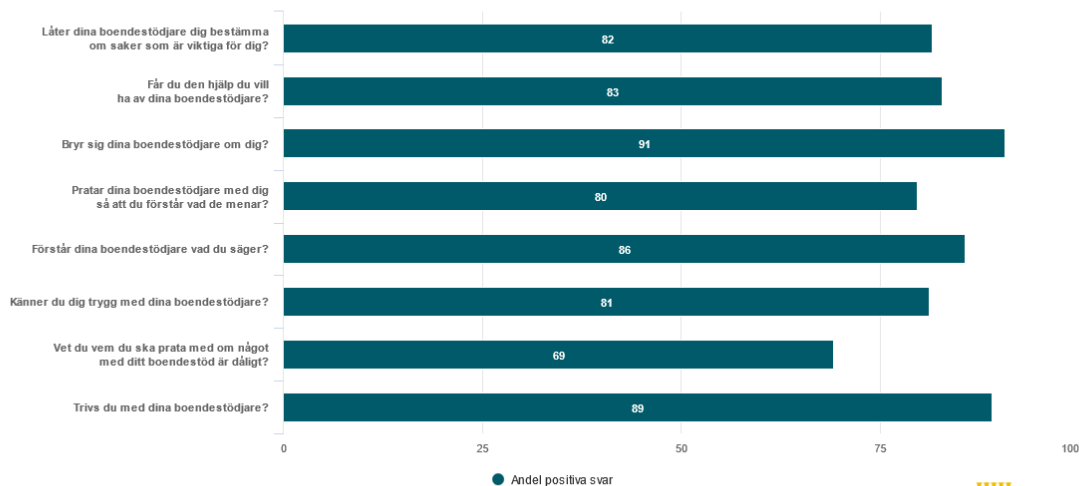
Tryggheten beskrivs generellt som god, men det finns en oro för att vissa assistenter kan ha svårt att orka hjälpa i mer fysiskt krävande situationer.

Boendestöd

Origo Group

Översikt andel positiva svar

•Boendestöd - Boendestöd SoL (66 svar, 29%)

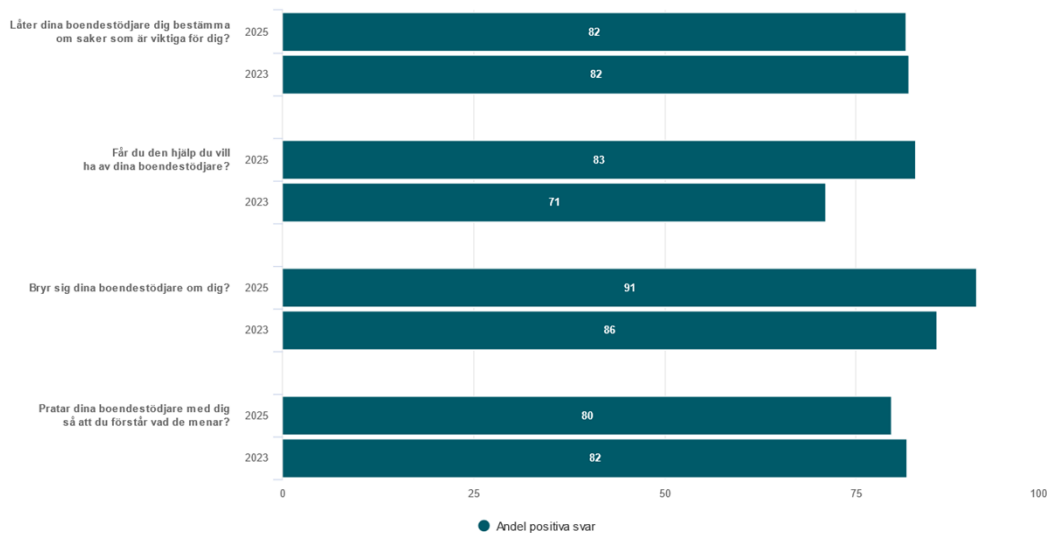


6

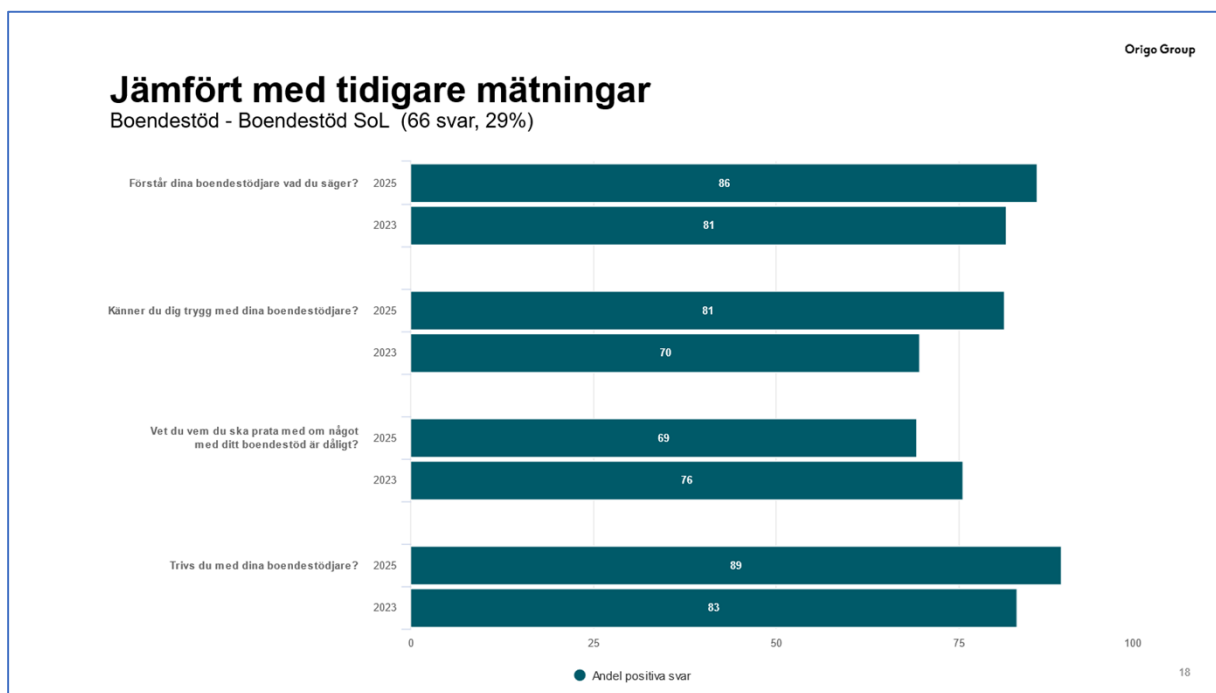
Origo Group

Jämfört med tidigare mätningar

Boendestöd - Boendestöd SoL (66 svar, 29%)



17



Fritextsvar boendestöd

Fritextsvaren visar att många brukare upplever ett gott stöd från sina boendestödare. Flera beskriver personal som lyhörd, trygghetsskapande, omtänksam och tydlig i sin kommunikation. När samma boendestödare återkommer skapas ofta både trygghet och god förståelse åt båda håll. För många fungerar samtal och kommunikation väl, och flera uttrycker att de känner sig respekterade och sedda som personer.

Samtidigt framträder också en betydande variation i upplevelserna beroende på vilken boendestödare som kommer. Vissa beskriver att de först håller på att lära känna personalen eller att bemötandet skiljer sig mellan olika personer. Några lyfter att en del personal missförstår, inte lyssnar färdigt eller förringar det brukaren säger. Det påverkar både upplevelsen av trygghet och av att bli tagen på allvar.

En återkommande upplevd brist gäller hur insatserna koordineras av verksamheten centralt, där flera beskriver brist på dialog, otydliga eller ändrade tider, minskade insatstimmar och en känsla av att bli överkörd. Detta påverkar helhetsupplevelsen av stödet även när kontakten med boendestödjarna i sig fungerar bra.

När det gäller hjälpens innehåll och omfattning upplever många att stödet i stort är bra, men att tidsbrist eller oklarheter i uppdraget begränsar vad som faktiskt hinns med. Några beskriver att deras funktionsnedsättning inte riktigt förstås, att de behöver mer praktiskt stöd, eller att vissa arbetsuppgifter faller utanför boendestödets uppdrag. För vissa innebär detta att viktiga moment uteblir eller blir stressande.

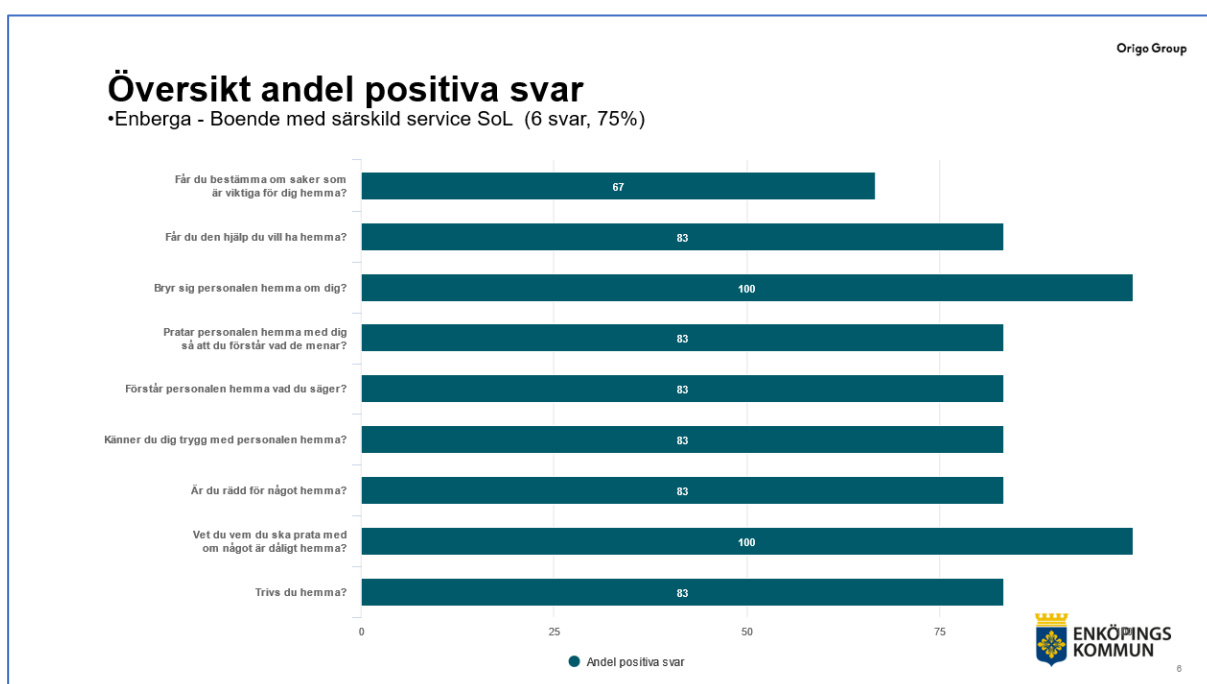
Tryggheten varierar. Flera känner sig mycket trygga, särskilt med personal de haft länge. Andra beskriver att det tar lång tid att bygga förtroende, eller att otrygghet uppstår när man får många olika personer eller när personal inte stannar hela avtalad tiden.

Självbestämmande upplevs överlag som gott, men med liknande variationer: vissa styr sin vardag fullt ut medan andra beskriver att de blir styrda, att beslut tas över deras huvuden eller att de ibland blir "påputtade" mer än de önskar.

När det gäller vem man ska kontakta när något fungerar dåligt råder en stor spridning. Vissa vet tydligt att de ska vända sig till koordinators eller boendestödjare, medan andra säger sig helt sakna information, uppleva att ingen lyssnar, eller sakna förtroende för kontaktvägarna. För några är det lätt att ta upp problem, för andra mycket svårt och energikrävande.

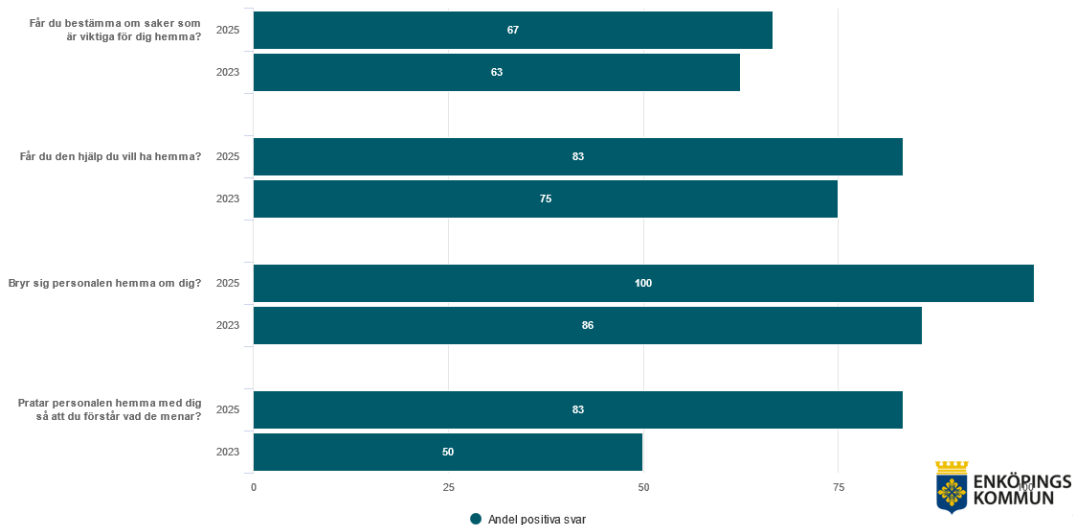
Slutligen uttrycker flera brukare att trivselen varierar med personkemin och hur många olika boendestödjare de möter. Flera trivs mycket bra, medan andra beskriver att det blir stressande att ofta möta nya personer.

Boende med särskild service (SoL) - Enberga



Jämfört med tidigare mätningar

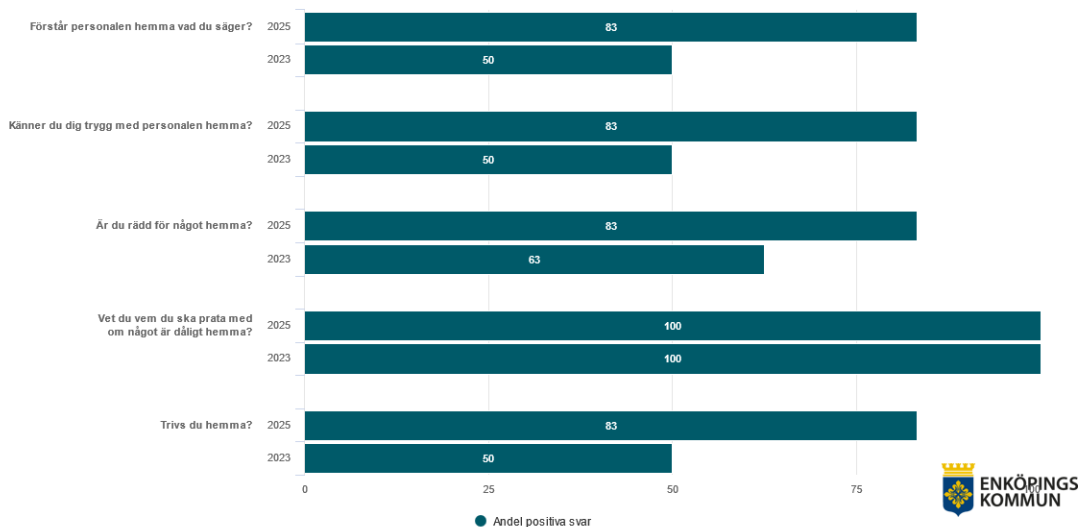
•Enberga - Boende med särskild service SoL (6 svar, 75%)



18

Jämfört med tidigare mätningar

•Enberga - Boende med särskild service SoL (6 svar, 75%)



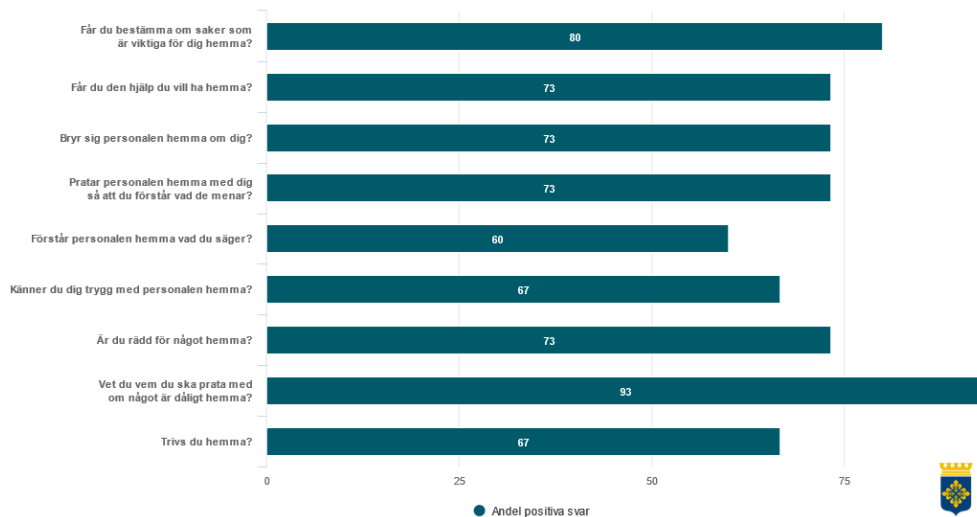
19

Boende med särskild service (SoL) - Solgården

Origo Group

Översikt andel positiva svar

•Solgården - Boende med särskild service SoL (15 svar, 88%)

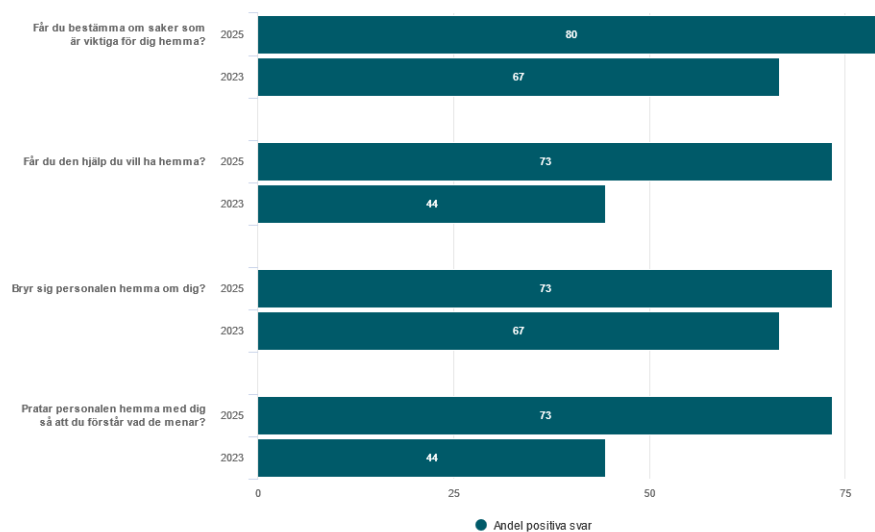


6

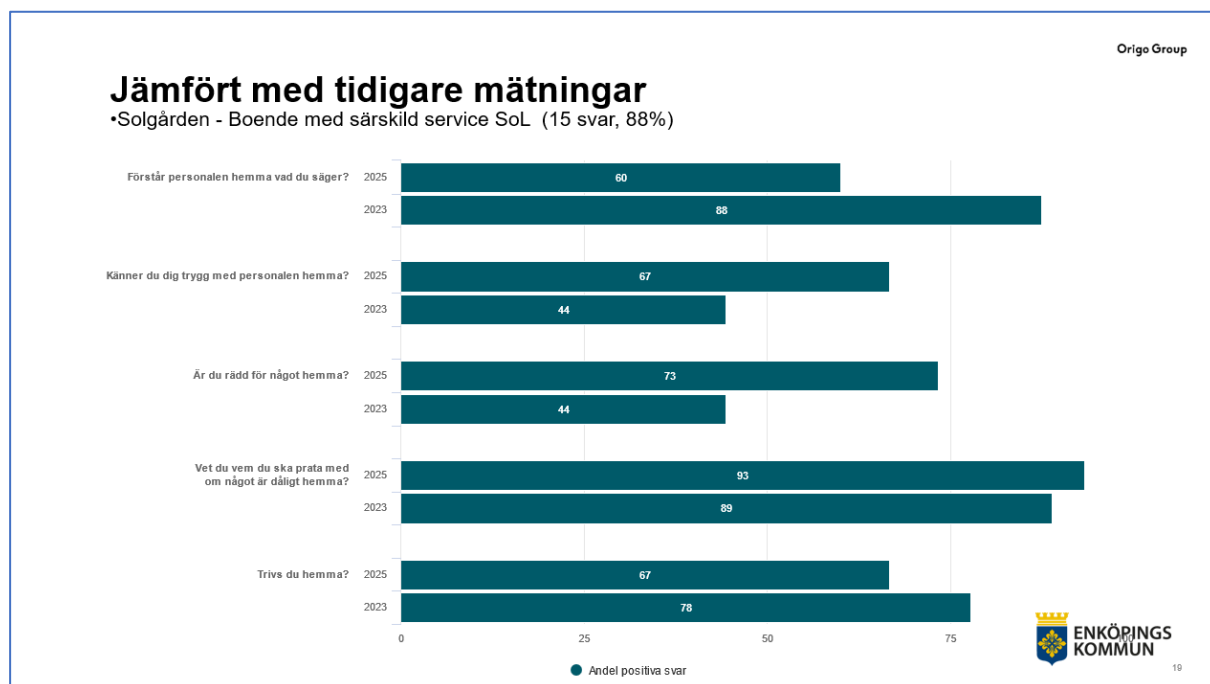
Origo Group

Jämfört med tidigare mätningar

•Solgården - Boende med särskild service SoL (15 svar, 88%)



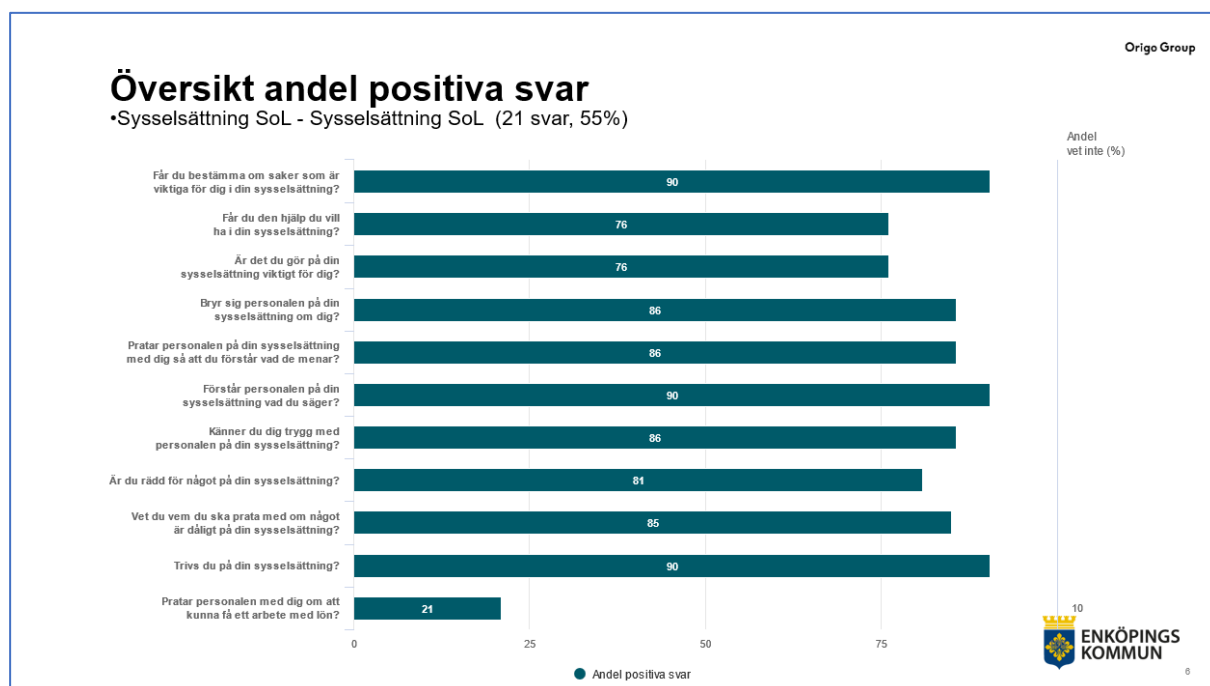
18

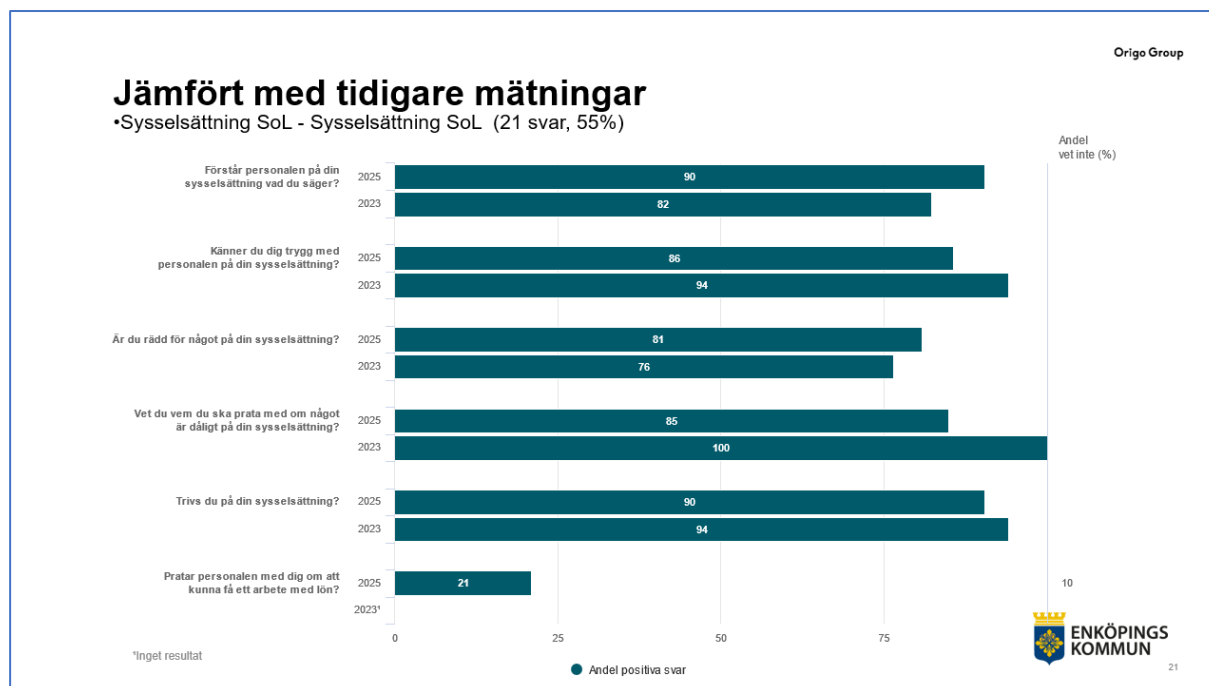
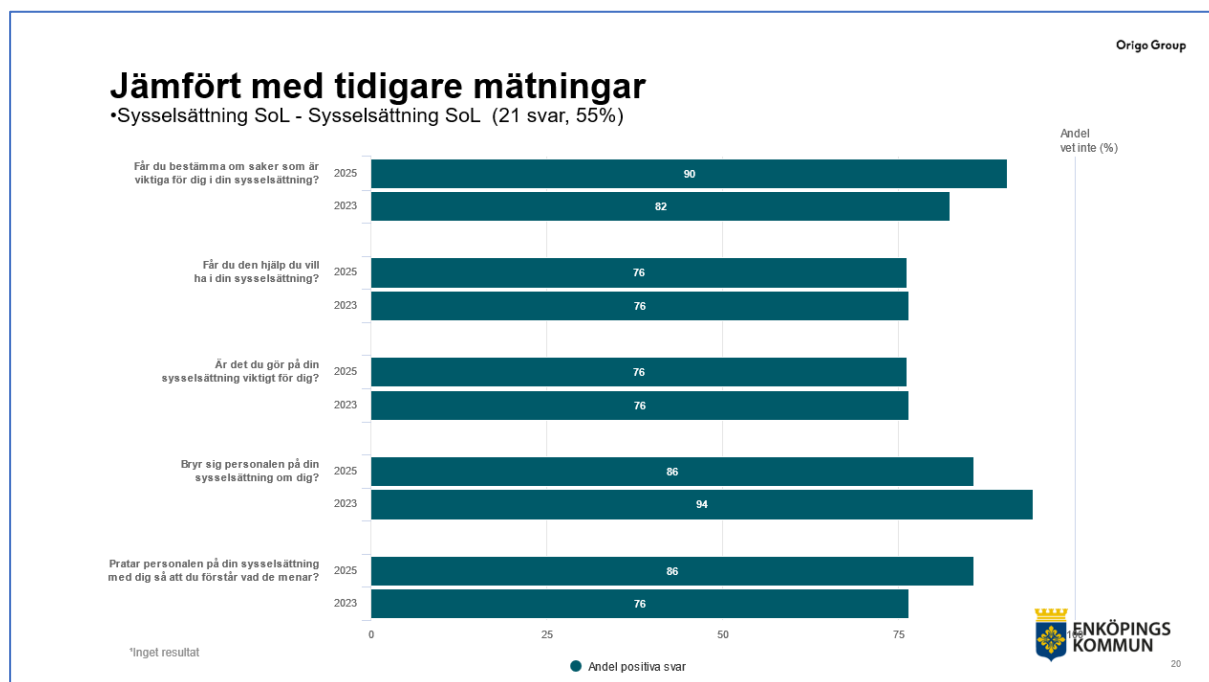


Fritextsvar Enberga och Solgården

Endast tre fritextsvar har inkommit sammantaget på Enberga och Solgården, alla kortfattade och positiva.

Sysselsättning (SoL)





Fritextsvar Sysselsättning

Fritextsvaren visar att de flesta upplever goda möjligheter att påverka sin sysselsättning. Många beskriver att personalen är lyhörd, anpassar aktiviteter efter dagsform och ger möjlighet att påverka tider och upplägg. För några har behovet att bestämma varit litet, och därför har frågan inte varit aktuell.

Upplevelsen av stöd är överlag positiv – flera tycker att de får den hjälp de behöver och att personalen gör så gott de kan. Ett fåtal anger att de ännu inte kommit igång eller att stödet

varierar. Det framgår också att sysselsättningen för många fyller en viktig funktion, både socialt, fysiskt och genom att skapa rutiner i vardagen. Samtidigt finns några som inte upplever innehållet som meningsfullt eller som ibland känner sig sysselsatta mest för att "driva tiden".

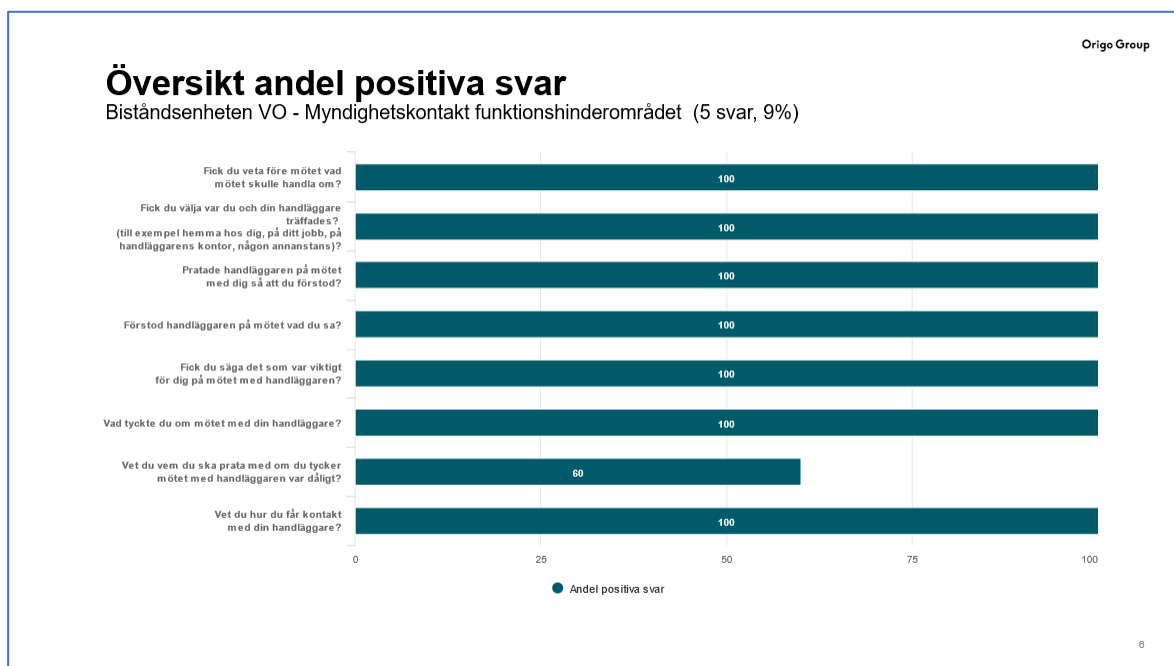
Kommentarerna om bemötande är i huvudsak mycket positiva. Många beskriver personalen som omtänksam, engagerad och bra på att märka hur deltagarna mår. Enstaka röster beskriver dock situationer där personalen pratar mer med varandra än med deltagarna, vilket kan skapa känslor av utanförskap.

Kommunikationen fungerar generellt väl. Deltagare upplever att personalen både förstår dem och uttrycker sig tydligt, även om vissa ibland pratar lite fort. Tryggheten med personalen är också genomgående hög, men det finns flera som beskriver oro kopplad till andra deltagare – till exempel beteenden som triggar tidigare erfarenheter eller skapar obehag. Ny personal kan också skapa viss otrygghet tills man hunnit lära känna varandra.

De flesta vet vem de kan vända sig till om något skulle fungera dåligt, och trivseln är överlag god, även om långsamma perioder kan leda till att vissa känner sig uttråkade. Slutligen är möjligheten att få ett arbete med lön något som inte tagits upp för de flesta. Flera anger att frågan inte är aktuell just nu eller inte uppfattas som en del av verksamhetens uppdrag.

Myndighetskontakten

I år har vi för första gången, inom ramen för SKR:s brukarundersökning, även inkluderat frågor om kontakten med biståndsenheten. Undersökningen handlar om mötet med socialtjänsten och riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning som söker eller får stöd enligt socialtjänstlagen eller LSS. Det är en besöksundersökning, vilket innebär att alla som under undersökningsperioden har besökt eller haft ett möte med en handläggare som arbetar med myndighetsutövning får möjlighet att svara. Vi har fått in fem svar enligt nedan men svarsfrekvensen är okänd till följd av de praktiska svårigheter och osäkerhet som är förenat med att följa den i denna undersökning.



Analys av funktionshinderområdet i sin helhet

Undersökningarna visar generellt sett mycket goda resultat, vilket tyder på att brukare och deltagare överlag är nöjda med såväl stöd som bemötande. Samtidigt bör resultaten tolkas med viss försiktighet eftersom svarsfrekvenserna i flera verksamheter är låga, vilket försvårar möjligheterna att dra säkra generella slutsatser.

I både daglig verksamhet och socialpsykiatriens sysselsättning framkommer en specifik metodologisk utmaning kopplat till frågan *”Pratar personalen med dig om att kunna få ett arbete med lön?”*. För vissa grupper är denna fråga inte alltid relevant eller lämplig, särskilt för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden eller vars insatser inte syftar till övergång till lönearbete. Detta kan påverka hur frågan besvaras och hur resultaten bör tolkas.

Liknande begränsningar gäller frågan om rädslor. Här handlar fritextsvaren ofta om sådant som åska, spindlar eller andra vardagsföreteelser som ligger utanför verksamhetens kontroll. Det innebär att frågan inte alltid fångar trygghetsaspekter som faktiskt är kopplade till den miljö eller det stöd verksamheterna ansvarar för.

Den pågående översynen och optimeringen av scheman inom flera verksamheter kan också ha påverkat vissa svar, särskilt frågor som rör möjlighet att påverka eller upplevelsen av kontinuitet. Förändringar i personalens tillgänglighet eller rutiner kan tillfälligt skapa osäkerhet hos brukare och deltagare.

Kommunikation framträder i vissa verksamheter som ett möjligt utvecklingsområde. Flera enheter planerar därför att arbeta vidare med att stärka tydlighet, delaktighet och dialog.

Vidare visar svaren att begreppet "*hemma*" inte är självklart för alla respondenter, särskilt i verksamheter där boendet upplevs mer som en tillfällig placering. Detta kan påverka hur frågor som använder begreppet tolkas och bör beaktas vid kommande undersökningar.

Det finns också anledning att utveckla kategoriseringen av LSS-boenden i framtida mätningar. En uppdelning mellan servicebostad och gruppboendestad skulle ge mer träffsäkra analysmöjligheter. I årets undersökning har en sådan uppdelning inte varit möjlig, dels eftersom gränsdragningen inte är självklar i alla verksamheter, dels eftersom redovisningen har utformats för att följa resultatenhetschefernas ansvarsområden.

En central fråga som framträder i analysen är hur vi på ett systematiskt sätt kan identifiera de kunder som befinner sig i störst utsatthet. Det handlar både om att lokalisera var i organisationen dessa individer finns och att förstå vilka indikatorer som bäst fångar deras sårbarhet. Det väcker också frågor om huruvida personella resurser och kompetenser behöver fördelas mer strategiskt för att identifiera behov på ett mer ändamålsenligt sätt.

Vidare lyfts utmaningen kring den omfattande tid- och resursåtgång som denna undersökning innebär för funktionshinderområdet. SKR har numera gått över till en modell där undersökningen genomförs vartannat år. Det öppnar upp för en alternativ hantering där kommunerna genomför den nationella undersökningen mer sällan, exempelvis vart fjärde år, men i stället arbetar med löpande egenkontroller och lokalt anpassade kvalitetsmätningar mellan mättillfällena. På så sätt kan verksamheterna fortsätta följa kvaliteten kontinuerligt, men med metoder som är mer flexibla och bättre anpassade efter lokala behov och förutsättningar.