

## Nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet –

Hur uppfattar personer som deltagit i pilotundersökningen  
och har stöd av LSS och Sol frågorna?

PIA KÄCKER

## Innehållsförteckning

Sammanfattning .....	2
Inledning .....	3
Bakgrund.....	3
Delaktighet .....	3
Teknik som stöd.....	4
Pict-O-Stat.....	5
Syfte .....	6
Frågeställningar: .....	6
Metod.....	7
Resultat .....	7
Deltagare .....	7
Hur besvarades enkäten .....	8
Deltagarnas synpunkter om tekniken.....	9
Frågornas relevans.....	10
Fråga 1. Är du kvinna eller man?.....	10
Fråga 2. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet/hemma? .....	10
Fråga 3. Vem bestämmer vad du får hjälp med i din dagliga verksamhet/hemma?.....	11
Fråga 4. Bryr sig personalen om dig? .....	12
Fråga 5. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar? .....	13
Fråga 6. Känner du dig trygg med personalen? .....	13
Fråga 7. Är du rädd för något på daglig verksamhet/hemma?.....	14
Är det något annat/någon annan fråga som borde vara med? .....	14
Hur var frågorna att svara på? Var de lätta, svåra? .....	14
Hur uppfattas begreppet hemma?.....	15
Hur uppfattades metoden med bildstöd? .....	15
Övriga synpunkter .....	16
Utvärderarens slutsatser .....	16
Referenser.....	18
Bilaga 1	

## Sammanfattning

SKL har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) under hösten 2015, genomfört en testomgång av en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och sysselsättning enligt LSS och Sol. För att få reda på om brukarenkätens frågor är relevanta och kan förstås av de personer som besvarat enkäten genomfördes en utvärdering.

Metoden som valdes var fokusgrupp. SKL tillfrågade kommuner som låg geografiskt nära Stockholm och Norrköping och fem kommuner erbjöd sig att delta. De kommuner som svarade ja var Norrköping, Tranås, Sigtuna, Strängnäs och Botkyrka. I Tranås och Norrköping genomfördes två fokusgrupper i övriga en fokusgrupp per kommun. De deltagare som tillfrågades var personer som besvarat testenkäten och hade insatser enligt LSS och Sol boende och daglig verksamhet. Totalt deltog 30 personer vid sju fokusgrupper. Fokusgrupperna genomfördes under januari och februari 2016.

Resultatet visar att frågorna är relevanta och fångar det som är väsentligt. Frågorna är lätta att besvara med ett undantag, fråga 2. Den har en dubbel innebörd. Dels bestämma dels viktiga saker. Det är svårt för vissa personer med utvecklingsstörning att veta om man får bestämma. De båda frågorna ”bryr sig personalen om dig” och ”känner du dig trygg med personalen” går delvis in i varandra. Det finns synpunkter på att frågor som ”om du trivs på din dagliga verksamhet”, ”om du trivs med dom du arbetar med” och ”om du trivs med dom du bor med” borde finnas med. Begreppet hemma är enkelt och naturligt. Hemma är hemma hos mig där jag bor. Bildstödet och att få frågan uppläst gör det enkelt att besvara frågorna. De flesta föredrar bilder. Bilden underlättar förståelsen. Grunden för delaktighet är att information som ges förstås och att personer får stöd i att uttrycka åsikter. Resultatet visar att tekniken stöder förståelsen, möjligheten att få bilder och att få frågan uppläst underlättar förståelsen. Deltagarna uttrycker även att de uppskattar enkäten, de känner sig uppmärksammade och betydelsefulla. Någon vill veta vad de tycker.

## Inledning

SKL har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) under hösten 2015, genomfört en testomgång av en nationell brukarundersökning som riktar sig till vuxna personer med funktionsnedsättning inom boende och sysselsättning enligt LSS och Sol. Brukarundersökningen genomfördes i drygt 60 kommuner under tiden 12 oktober – 11 december 2015. SKL och RKA avser att genomföra en ny nationell brukarundersökning inom funktionshinderområdet hösten 2016, och önskar därför utvärdera enkätfrågorna i 2015 års undersökning. Uppdraget att genomföra utvärderingen gavs till Pia Käcker fil. Dr i handikappvetenskap/forskningshandledare vid PUFF -Enheten i Norrköpings kommun. I rapporten kallad utvärderaren.

## Bakgrund

### Delaktighet

Delaktig är ett centralt begrepp i ICF (Socialstyrelsen, 2003) där det avser engagemang i en livssituation, vilket bedöms med hänsyn till personens upplevelse och samspel i situationen. Utifrån definitionen av engagemang (eng: involvment) så innebär det bland annat att kunna delta eller ta del av, vara involverad, vara accepterad, vara inkluderad och ha tillgång till de resurser som behövs (Gustavsson, 2004). Delaktighetbegränsningar innebär ett problem som den enskilde kan uppleva i olika livsområden och situationer och livet (Arvidsson et al., 2014).

En förutsättning för personer med och utan funktionsnedsättning ska kunna vara delaktiga i beslut som rör dem själva är medverkan och inflytande. Medverkan är utgångspunkten för delaktighet i beslut, där synen är att personen ifråga är medborgare och kompetenta att vara aktörer i sina egna liv. Det innebär en rättighet att få medverka i sina egna ärenden, något som bl.a. stöds av regeringens strategi för genomförande av funktionshinderspolitiken 2011-2016, och konventionen för personer med funktionsnedsättning (United Nation, 2006).

Att stärka delaktigheten för personer med funktionsnedsättning kan göras genom att skapa möjligheter att kommunicera upplevelser, erfarenheter och uppfattningar. Delaktighet och inflytande kan ha olika syften och vara en utmaning på flera sätt. Dels för att tolkningsföreträdet övergår helt eller delvis från vårdnadshavare, anhöriga, professionella till individen själv. Dels för att det krävs kunskap och förutsättningar för att rent praktiskt göra det möjligt. Till exempel att kunna svara på för dem många och svåra frågor. Det är viktigt att även personer med en funktionsnedsättning blir lyssnade på så att deras åsikter och upplevelse

lyfts fram. Genom delaktighet kan personer med funktionsnedsättning också utveckla förmågor som genom ”empowering” utvecklar deras kompetenser och stärker självkänslan.

Information i sig innebär inte delaktighet men en första förutsättning är att man förstår den information man får. Därför är det viktigt att ”översätta” socialtjänstens fackspråk till ett för barn eller personer med intellektuell funktionsnedsättning begripligt språk. Oftast behöver information anpassas till lättläst svenska och även kompletteras med bilder. Det sistnämnda är något som olika datorprogram kan underlätta liksom att få information uppläst.

Att få besvara en enkät där någon är intresserad av vad jag som person anser om det stöd jag får kan vara ett sätt att stärka personens delaktighet. Att utöver det erbjuda olika tekniska lösningar för att kunna besvara frågorna vid en dator, med hjälp av en läsplatta eller smartphone, utan påverkan av vare sig anhöriga eller personal är ytterligare ett sätt att öka personens egen giltighet. Det vill säga att personen som ska besvara enkäten förstår frågornas innebörd och kan uttrycka sin uppfattning om dem. Det kan innebära att personen får en ökad delaktighet och möjlighet till inflytande.

#### Teknik som stöd

Forskningen visar att delaktighet och självbestämmande leder till ökad livskvalitet och därmed bättre hälsa hos personer med funktionsnedsättning (Scherer, Craddock, & Mackeogh, 2011). Tyvärr är det många personer med exempelvis intellektuell funktionsnedsättning eller kommunikationssvårigheter som har begränsad aktivitetsförmåga och delaktighet. För att dessa personer ska få möjligheten att kommunicera och uttrycka sina önskemål och vara delaktiga i beslut behövs oftast alternativa metoder till intervju eller frågor för att göra det möjligt. Det finns också dokumenterat att teknik kan underlätta delaktighet i vardagliga aktiviteter för personer med funktionsnedsättning (Gillespie, Best, & O’Neill, 2012).

Den tekniska utvecklingen som skett och sker har förändrat vårt aktivitetsmönster och vårt samhälle på många sätt. Bland annat har det påverkat VAD vi gör i skolan, på fritiden och på arbetet men också på HUR vi gör olika aktiviteter i vardagen. Samhällets digitalisering har inneburit att den digitala kompetensen har ökat bland boende i Sverige genom det är ett av världens dator och internet tätaste länderna i världen. För de flesta personer har teknikutvecklingen förenklat vår vardag, men tyvärr gäller det inte alla. För en del människor

har det inneburit minskad delaktighet och utanförskap. Det kan gälla äldre men även personer med t.ex. intellektuell eller psykisk funktionsnedsättning. Det kan vara i aktiviteter där en personlig kontakt har ersatts av en dator t.ex. hantera räkningar och pengar.

För många personer med funktionsnedsättning har dock den tekniska utvecklingen varit positiv där exempelvis datorhjälpmedel såsom dator, kommunikationshjälpmedel och olika styrsätt kan underlätta att skriva, läsa, prata och ta del av information (Lidström & Hemmingsson, 2014). När det gäller att vara delaktig i uppföljning av insatser utifrån LSS och Sol är det viktigt med både information, kunskapsinhämtande, uppföljning och där kan tekniken med hjälp av ljud och bild vara till stöd.

Att kunna använda samma teknik som andra i samhället har stor betydelse. Det bidrar till självförtroende och skapar motivation till att använda tekniken (Buchholz, Mattson-Müller & Ferm, 2013). Att spela dataspel, ha tillgång till internet och använda trådlös, bärbar teknik är acceptabelt i alla åldrar och bidrar till inkludering (Chan, Lambdin, Graham, Fragale, & Davis, 2013). Forskning har visat att teknikutveckling leder till att personer med intellektuell funktionsnedsättning, utvecklingsstörning kan vara delaktiga i e-baserade fritidsaktiviteter.

Vuxna personer med utvecklingsstörning som deltog i en forskningsstudie klarade självständigt, med stöd av ett bildbaserat aktivitetschema, att spela datorspel på en iPad. Resultatet visade även att deltagarna var positivt inställda till att använda en iPad (Chan et al., 2013). Teknikanvändande anses av professionella kunna bidra till delaktighet i vardagen för personer med funktionsnedsättning (Buchholz et al., 2013). Mobiltelefonen möjliggjorde självständighet och sociala kontakter samt ingav en känsla av trygghet. Möjligheten att sms:a med symboler och tecken ökade självständighet och delaktighet. Det hade särskild betydelse att det fanns talsyntes och att tekniken var användarvänlig, både avseende funktion och layout, samt att den kunde anpassas efter den enskilda behov.

#### Pict-O-Stat

Företaget Neonova ([www.neonova.se](http://www.neonova.se)) har utvecklat ett enkätverktyg som är direkt utformat för att personer med kognitiv funktionsnedsättning i största möjliga utsträckning ska kunna besvara enkätfrågor själva. Enkätverktyget kallas för Pict-O-Stat. Namnet kommer från Picto som i Pictogram och stat som i statistik. Enkätinstrumentets bygger på Pictogramsymboler, fotografier och inspelat tal för att presentera och förtydliga frågeställningar och svarsalternativ för personer med olika former av kognitiv funktionsnedsättning. Målgruppen för Pict-O-Stat är personer med intellektuell- kognitiv- och kommunikativ funktionsnedsättning. Personer

med utvecklingsstörning, psykisk funktionsnedsättning och personer med neuropsykiatrisk funktionsnedsättning. Pict-O-Stat är uppbyggd i fyra tydlighetsnivåer för att förtydliga frågor i frågeformulär tal, text samt pictogrambilder,

1. Tal och text
2. Tal, text samt pictogrambild
3. Tal, text, pictogrambild samt fotografier
4. Tal, text, pictogrambild samt fotografier eller/och filmsekvenser.

Nivåbedömningen görs av den person som känner personen väl. För de personer som behöver individuella fotografier behövs förutom planering av vilka fotografier som ska tas och användas även träning så att en koppling mellan fråga och fotografi kan göras.

Pict-O-Stat har även använts i olika forsknings- och utvecklingsprojekt för att ställa frågor till målgruppen utan att genomföra personliga intervjuer. Detta för att frågor i enkätverktyget skapar en interaktion med dator/ipad eller telefon och inte med intervjuaren. Med hjälp av Pict-O-Stat kan personen få möjligheter att självständigt och anonymt besvara frågor. För att besvara frågorna i en enkät kan personen använda en smartphone, en läsplatta, en dator med tangentbord eller med pekskärm. För personer med funktionsnedsättning kan olika styrsätt användas. Det enda som krävs för att använda Pict-O-Stat är en internetanslutning.

Verksamheter som vill använda Pict-O-Stat betalar en abonnemangsavgift för ett visst antal användare under den tid de önskar. Nu har SKL erbjudit de kommuner som vill att prova pilotenkäten, sju frågor med hjälp av Pict-O-Stat.

## Syfte

Syftet är att undersöka hur personer som deltagit i SKL' s pilot ”Brukarundersökning” uppfattat enkäten, avseende frågor och bildstöd.

## Frågeställningar:

- Var frågorna relevanta?
- Är det något annat/någon annan fråga som borde vara med?
- Hur var frågorna att svara på? Var de lätta, svåra?
- Hur uppfattas begreppet *hemma*?
- Hur uppfattades metoden med bildstöd?

## Metod

Fyra kommuner som kontaktats av SKL svarade på en förfrågan att delta i fokusgrupp. Den femte kommunen kontaktades av utvärderaren. De deltagare som valdes ut och tillfrågades hade själva varit med och besvarat pilotenkät. Deltagarna fick sedan genom sin ”kontaktperson” en förfråga, ett informationsbrev (bilaga 1) där syftet med intervjun presenterades skriftligt. Varje fokusgruppsstillfälle inleddes med att deltagarna fick muntlig information om det övergripande syftet. Deltagarna fick frågorna utskrivna i pappersversion med pictogrambilder, som de ser ut på bildskärmen på en dator eller läsplatta (utom vid ett fokusgruppsstillfälle). En Läsplatta användes för att påminna om hur enkäten såg ut. Läsplattan skickades runt bland deltagarna så att var och en kunde trycka fram den fråga som skulle diskuteras. Fokusgruppen som tog ca en och en halv till två timmar genomfördes i en lokal som kontaktpersonen hade ordnat. Varje tillfälle inleddes med att deltagarna bjöds på fika. Fokusgruppsintervjun spelades in med hjälp av en smartphone, efter godkännande från deltagarna och utvärderaren transkriberade därefter intervjun i sin helhet. Analys av text har genomförts utifrån vad som framkommit som viktigt för att förstå vad deltagarna uppfattar som betydelsefullt i varje fråga. Vad betyder frågan, varför ska den vara med, är den lätt eller svår att förstå. I intervjun tillfrågades deltagarna också om hur de uppfattar att det är att svara på en enkät på en läsplatta, samt hur de uppfattar bildstödet.

## Resultat

Resultatet från fokusgrupper/gruppintervjuer med ”deltagare i daglig verksamhet LSS och Sol, samt personer boende i gruppboende, serviceboende LSS samt Sol boende” presenteras utifrån syfte och frågeställningar. Först kommer deltagarna att presenteras, därefter presenteras resultatet av samtliga sju fokusgrupper fråga för fråga.

## Deltagare

Deltagarna kommer från fem kommuner, Tranås, Norrköping, Strängnäs, Sigtuna och Botkyrka. Deltagarna presenteras i en tabell (tabell 1) utifrån kommun, kön och beviljad insats.



**Tabell 1 Fokusgruppsdeltagarna**

Kommun	LSS dv - kvinna	LSS dv - man	SoL dv kvinna	Sol dv man	LSS bo kvinna	LSS bo man	Sol bo kvinna	Sol bo man
Tranås grupp 1	2	0	1					
Tranås Grupp 2			3	1				
Norrköping Grupp 1	4	1						
Norrköping grupp 2	3	2						
Strängnäs					1	3*		1
Sigtuna				2				
Botkyrka	3	3						
Totalt	12	6	4	3	1	3		1

\*två personer bor i gruppboende en person i serviceboende

Sammanlagt har sju fokusgrupper genomförts med totalt 30 deltagare, sjutton kvinnor och tretton män. Arton personer deltar i daglig verksamhet LSS och sju personer i daglig verksamhet Sol. Fem personer har insatsen boende, fyra LSS boende, två gruppboende och två serviceboende den femte personen har ett boende enligt Sol.

#### Hur besvarades enkäten

Enkäten besvarades med hjälp av en läsplatta, smartphone, en dator bärbar eller stationär, eller i pappersform. Om man besvarar enkäten på läsplatta/smartphone är det viktigt med hörlurar. Detta diskuterades i några av grupperna. Ljudet hörs och andra kan höra vad man svarar när svarsalternativet läses upp. Nitton av deltagarna besvarade enkäten med hjälp av en läsplatta eller smartphone, sex deltagare besvarade enkäten på datorn och slutligen var det fem av deltagarna som besvarade enkäten i pappersversion. Tjugo av deltagarna besvarade

enkätens nivå 2 text, tal och Pictogrambilder. Fem deltagare besvarade enkätens nivå ett text tal utan bildstöd och fem deltagare besvarade SKL´ s pappersversionen utan anpassning.

**Tabell 2 Fördelning över, kommun, kön och beviljad insats, hur enkäten besvarats**

Kommun	LSS dv – kvinna	LSS dv – man	SoL dv kvinna	Sol dv man	LSS bo kvinna	LSS bo man	Sol bo kvinna	Sol bo man
Tranås grupp 1	2 Läsplatta Nivå 2	0	1 Läsplatta Nivå 1					
Tranås Grupp 2			3 Bärbar dator Nivå 1	1 Bärbar dator Nivå 1				
Norrköping Grupp 1	4 Läsplatta Nivå 2	1 Läsplatta Nivå 2						
Norrköping grupp 2	3 Läsplatta Telefon Nivå 2 Hörlurar	2 Läsplatta Telefon Nivå 2 hörlurar						
Strängnäs					1 Pappers enkät	3* Pappers enkät		1 Pappers enkät
Sigtuna				2 Dator Nivå 2				
Botkyrka	3 Läsplatta Nivå 2	3 Läsplatta Nivå 2						

### Deltagarnas synpunkter om tekniken

Deltagarna har synpunkter på tekniken och Pict-O-Stat. Flera deltagare menar att det är lättare att besvara enkäten med hjälp av en läsplatta eller en dator än att besvara en pappersenkät. En av deltagarna säger att ”det är väl lätt att det blir fel när det är på papper”.

Erfarenheten av dator och läsplatta varierar hos deltagarna. Några använder en läsplatta hemma, men några har aldrig använt den förens dem fått låna den för att besvara frågorna. En deltagare som aldrig använt en läsplatta förut menar att hen inte tänker på den alls utan bara

tänker på frågan. Hen har behövt hjälp att hålla i läsplattan, eftersom hen inte tordes själv när enkäten fylldes i, men konstaterar när hen håller i en läsplatta andra gången att, ”... det var ju inte svårt nu ser jag ju hur lätt det fungerar det är ju inte svårt”.

En annan deltagare använder en bärbar dator men datorn har ingen mus och hen upplever det svårt och behöver därför hjälp med att besvara enkäten. ” det svåraste när man skulle svara var ju den där lilla pinnen man skulle rulla på den.. det klarar ju inte jag.. jag har ju en mus. När jag tryckte så tryckte jag för hårt så vart det bruuuuut... så for det iväg”.

### Frågornas relevans

Samtliga frågor anses ha en hög relevans. Frågorna anses lätta att besvara, de är lättlästa och det är bra att de inte är så många. Även om frågorna är få anses de fång det väsentliga. ”Jag tyckte att man fick med ganska mycket det var bra frågor även om det var få så fick man med det viktigaste tyckte jag”. Resultatet av hur deltagarna uppfattar frågorna redovisas nu under varje fråga.

#### Fråga 1. Är du kvinna eller man?

Samtliga deltagare besvarar frågan snabbt och anser att det är en mycket enkel fråga. Vid en intervju framkom dock att det inte är självklart att en person är antingen en kvinna eller en man, det finns ju de som vill byta kön och opererar sig. Deltagarna anser att det kan vara viktigt att fråga för att se om det finns skillnader i vad kvinnor och män svarar. Det är viktigt att få fram om det förekommer kränkande bemötande i en verksamhet. Om det förekommer särbehandling, att kvinnor och män behandlas olika. Det finns inga skillnader mellan vad grupperna daglig verksamhet och boende svarar.

Svarsalternativen är relevanta och lätta att förstå.

#### Fråga 2. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet/hemma?

Frågan ansågs relevant och av merparten som en lätt fråga att besvara. Alla är eniga om att frågan är mycket viktig. Vad som var ”saker som är viktiga för dig” varierar från person till person. I Daglig verksamhetsgrupperna varierar svaren från mycket lätt till i två grupper ganska svårt att förstå och besvara frågan. I en grupp nämns gemenskap, att alla hjälps åt. En deltagare menar att ”...ja vi är ju med och diskuterar hela tiden och vi får ju säga vad vi tycker och vad vi vill, vad vi klarar av, åtminstone jag tycker att vi får bestämma”.

En annan deltagare menade att personalen respekterar deras dagsform och tar hänsyn till dem ”alla är ju här av en anledning man kanske inte mår så bra eller har gått in i väggen och då kanske man behöver ha anpassat efter sina egna behov. Då tänkte jag att det var det dom menade (det är det som är det viktiga) och då tycker jag att det är det man får”.

Deltagarna i två av de sju fokusgrupperna anser att frågan är svår att förstå. Vad ska man bestämma om? Scheman och arbetsuppgifter bestäms av personalen. Det är svårt att veta om man får vara med och bestämma eller inte. Deltagarnas förslag är att dela upp frågan. Vad är viktiga saker? Och får man bestämma? I en av de deltagande gruppernas kommunenkät ställs frågan – ”Får du vara med och bestämma?”.

När det gäller gruppen ”Boende” svarar alla deltagare att frågan är lätt att förstå och besvara samt att den är viktig. Exempel på vad som är viktigt att få bestämma över har här en stor spännvidd, alltifrån, att få bestämma om sitt liv, om vad man ska äta och om vad man vill göra på sin fritid.

Svarsalternativen ja ibland och nej anses av de flesta deltagare relevanta och lätta att förstå. En av grupperna sa att de är vana vid andra svarsalternativ som, glad och ledsen gubbe, istället för tumme upp och ned.

### Fråga 3. Vem bestämmer vad du får hjälp med i din dagliga verksamhet/hemma?

De flesta tycker att frågan är självklar och relevant. Någon säger att även om vi har det bra här så måste frågan ställas för att andra som inte har det lika bra ska få möjlighet att påverka. ”Ja vi kan få nya politiker så är vi i blåsväder”. ”Ja men man måste väl ställa från norr till söder ungefär samma fråga för att få ut olikheter mellan ställen”.

Flertalet svarar att man bestämmer själv om man behöver hjälp och då säger man till personalen. Inom daglig verksamhet svarar deltagarna att man utför de arbetsuppgifter man har och frågar personalen om hjälp när det inte fungerar. I en av intervjuerna framkom att i grunden är det ändå enhetens chef som bestämmer om man ska få hjälp. I en annan grupp framkom att man bestämmer tillsammans och att personalen ser om man behöver hjälp eller inte, ”dom ser om man inte orkar själv eller bara är lat”.

I det särskilda boendet varierar uppfattningen om vem som bestämmer, allt från att det är man själv till att man bestämmer tillsammans med personalen. Frågan är mycket viktig och relevant och den är inte svår att besvara. En deltagare menar att ”.....man får bestämma själv man gör sån där genomförandeplan. Jag har nyligen gjort en med min kontaktperson .... och det är bra att man får bestämma själv och det är bra att personalen finns i alla fall”.

Svarsalternativen är lätta att förstå och flertalet av deltagarna framför att alla svar är rätt. Ibland är det jag själv, ibland är det personalen och jag tillsammans och ibland är det personalen.

#### Fråga 4. Bryr sig personalen om dig?

Samtliga grupper svarar direkt att det är en väldigt viktig och relevant fråga. Den är lätt förstå och att besvara. Det är viktigt att man har bra personal och att de känner till mig som person. Att de ringer och frågar om man inte kommer och att de behandlar en väl. Flera deltagare säger att personalen bryr sig. Exempel på att personalen bryr sig får deltagarna genom att, de frågar hur personen mår, frågar vad som har hänt tex. hemma och om något hänt kan de försöka trösta. Deltagarna säger att personal som bryr sig behandlar dem väl. ”Då bryr dom sig ju om en eller påminner om att man ska komma med sms ... det visar ju att dom bryr sig tycker jag. Dom glömmer inte bort en man är inte bara en som jobbar här utan man är en person liksom som dom bryr sig om”.

Andra deltagare diskuterar att det beror mycket på personkemin. Alla kan inte komma överens med alla och alla kanske inte bryr sig alltid men att det är viktigt att ha personal som bryr sig. Flera av deltagarna diskuterar svarsalternativen, alla några ingen. ”...den där frågan är väldigt lurig för några bryr sig väl mera”. ”Generellt kan jag väl säga att mittensvaret är väl det som är mest rätt (några)”.

Deltagarna i fokusgruppen ”särskilt boende” anser att frågan är relevant och viktig. Det är en bra fråga. Det är viktigt att personalen bryr sig. Om inte personalen bryr sig trivs man inte, man får inte hjälp och då är det dåligt.

En av grupperna diskuterar svarsalternativen med prickar och uppfattningen är att de är lätta att förstå. En deltagare säger att prickarna visar ”... hur många det är (personal) som bryr sig... den sista visar ju ingen alls”.

#### Fråga 5. Pratar personalen med dig så att du förstår vad de menar?

En fråga som är både lätt och svår att svara på. Den behövs. En i gruppen sa ”oftast förstår man vad de menar”. De flesta säger att det är svårare med vikarier, de är inte vana de vet inte. Den vana personalen vet hur deltagaren fungerar. Deltagarna menar att då får de säga till, ”...man får säga till då de inte förstår mig”.

Att personalen pratar så att man inte förstår vad de menar kan betyda att ”dom säger något ord som jag inte förstår”... och då ber deltagaren om ett förtydligande ...”jag förstår inte vad det betyder, då tar dom ett annat ord som jag förstår”.

En deltagare framför att frågan är väldigt viktig, ”det är en viktig fråga hade du inte haft den frågan med så hade det varit många andra som inte hade haft någon betydelse den måste vara med tycker jag”.

Svarsalternativen är lätta att förstå och relevanta.

#### Fråga 6. Känner du dig trygg med personalen?

Frågan anses som väldigt relevant och viktig. Deltagarna svarar snabbt att trygg är att lita på, ”tillit”. Det är viktigt för samtliga att kunna känna sig trygga. I flera grupper framkommer att van personal innebär trygghet. Att känna personalen att det inte är ny personal som man inte känner ansågs vara betydelsefullt. Deltagarna menar att ny personal och vikarier inte alltid är bra, det blir otryggt då.

Deltagarna associerar ordet känna med känner. Ordet ”känner” kan betyda två saker. Att man känner en person eller vad man känner inom sig. Det kan innebära problem för de personer som inte har svenska som första språk. Deltagarna menar att ”trygg med” innebär att kunna lita på personalen att de inte pratar om förtroenden som växlats och att de är kapabla att klara av hotfulla situationer som kan uppstå med stökiga deltagare. ”Man blir i beroendeställning till personalen att dom säger ifrån och kan hantera såna situationer”.

I en av grupperna framkom att frågan har likartad innebörd med frågan ”Bryr sig personalen om dig?” ”Dom som jag tycker är mest lika är känner du dig trygg och bryr sig personalen om dig? För känner man att personalen bryr sig då känner man sig ju trygg”.

Svarsalternativen är lätta att förstå och relevanta.

### Fråga 7. Är du rädd för något på daglig verksamhet/hemma?

En viktig fråga och lätt att förstå. Alla svarar direkt på frågan, den ska vara med därför att det är viktigt att veta om någon är rädd. I samtliga fokusgrupper diskuteras frågan ingående och man är överens om att det finns tillfällen då man varit rädd. Det finns även de som säger att de är rädda för personalen. En deltagare uttrycker att "...dom som är rädda då är det viktigt att fråga då kan man ändra på det".

I grupperna daglig verksamhet LSS framkommer att vara rädd för något kan innebära att vara rädd för något man gör, en aktivitet, att ramla på gymnastiken, att skära sig på glas, eller betong vid tillverkning. Man kan skära sig på knivar och till och med på ett pappersark. Det är viktigt att arbetsledaren vet att deltagaren är rädd för en arbetsuppgift. "Ja för då vet ju handledarna att det är något.. så kan dom sätta den på ett mindre problematiskt jobb".

Deltagarna pratar även om att det händer att mobbing förekommer. Några pratar om att det finns olika typer av rädd. De kan vara rädd rädda. Då är det allvar och det är viktigt att veta att ingen är rädd, rädd, för om det är så man göra någonting åt det.

Deltagarna från daglig verksamhet Sol diskuterar om att andra deltagare kan vara stökiga. Det framkallar rädsla, att vara rädd för en person, rädd för vad som kan hända. Rädd att personalen inte ska klara av att reda ut situationen. Det är bra att frågan är ställd "rädd för något" "...det är ju om det är något här som vi tycker är otäckt det behöver ju inte vara en person". Frågan anses här som väldigt viktig. Är man rädd vill man inte gå till sin dagliga verksamhet.

Svarsalternativen anses lätta att förstå.

### Är det något annat/någon annan fråga som borde vara med?

Deltagarna framför att de saknar en fråga om "trivs du på jobbet" "trivs du med dom du jobbar med". Deltagarna från "boendegruppen" saknar en fråga "trivs du med dom du bor med, (dina grannar)?" I övrigt säger de flesta att det är bra att det inte är för många frågor, "det är lagom många frågor". Men det finns ett par (två) deltagare som tycker att det var för få frågor. De är snabba och svara och tycker det är roligt så de vill gärna ha fler frågor.

### Hur var frågorna att svara på? Var de lätta, svåra?

I en av grupperna uttrycker deltagarna att det kändes väldigt bra att besvara enkäten. Det visar att någon bryr sig, att personalen bryr sig och att deltagaren betyder något. "Just det här att dom frågade just mig då kände jag det här att jag har något att komma med". Att enkäten

sedan är enkel att svara på bekräftas av en deltagare som menar att hen inte svarat på en enkät på 30 år.

Samtliga deltagare ansåg att alla frågor med undantag för fråga nummer två var mycket lätta att svara på ”..enkäten var väldigt lätt den här det gick jättefort fem minuter”. Fråga nummer två ”Får du bestämma om viktiga saker” diskuterades i flera av grupperna och i en av grupperna tyckte flertalet deltagare att frågan var svår. Det är svårt för vissa av deltagarna att veta ”.....om jag verkligen får vara med och bestämma”. Flera säger att det är personalen som bestämmer.

### Hur uppfattas begreppet hemma?

Deltagarna är tydliga med att hemma det är där man bor. Flera deltagare uttrycker att, ”hemma det är hemma hos mig”. Samtliga deltagare i ”boendegruppen” tycker att det ska heta hemma inte i min lägenhet. Hemma är för gruppen inget svårt begrepp. I andra grupper diskuteras begreppet hemma genom att en del av frågorna som läses upp handlar om boendet. Detta på grund av att det bara finns boendefrågor i testenkäten. Deltagarna kommenterar ”hemma” och ingen reagerar på ett sätt som gör att det finns någon tveksamhet om vad som är ”hemma”. Alla vet vad som menas.

### Hur uppfattades metoden med bildstöd?

I flera grupper visades pappersenkäten och deltagarna jämförde de båda enkäterna. Alla svarade att de föredrog enkäten i Pict-O-Stat. Några deltagare som svarat på läsplatta eller dator, menar att pappersenkäten är svår för att texten är så liten. De menar att det behövs bilder för att personer som inte kan läsa ska kunna framföra vad de tycker. ”Dom som inte kan läsa så bra dom behöver bilder men dom som kan läsa kan ju göra det tycker jag”. En deltagare säger att det är bra att få frågan uppläst. ”Jag föredrar när dom pratar”. En annan deltagare menar att, ”grejen är att det är så bra, man hör ju, man lyssnar, typ bara klickar så man hör ju ...om man klickar kommer ju den bilden, man trycker igen, så blir det en ny fråga”.

Deltagarna uppfattar att det är stor skillnad mellan pappersenkäten och enkäten i Pict-O-Stat. Skillnaden beskrivs som, ...”när det är text är det mycket svårare att läsa då blir det så många ord.. ordförståelse som man inte riktigt hajar”. Det är mycket lättare med bilder. ”Lättare när man ser bilder”. Bilderna anses viktiga. På frågan om inte bilder ansågs barnsligt svarade en deltagare, ”nej det gör det ju enklare och på bussar har dom ju bilder typ för rullstolar”.



Andra deltagare förklarade att bilder fungerar som stöd för minnet. ”Jo jag vill ha så mycket av allting som möjligt när det gäller minne och bearbetning av information så ska man förankra minnen med hjälp av så många saker som möjligt text, tal, bild kanske lukt smak. Så bilderna har i mina ögon väldigt stor betydelse även fast det beror ju på men jag kan komma ihåg bilderna men glömma texten”.

Det framkom dock mer nyanserade uppfattningar som att för vissa människor kan det vara viktigt att inte ha för mycket information och därför kan frågor med bara text behövas.

Andra framförde att pappersenkäten är praktisk om inte personalen har tid och möjlighet att ta med sig en dator eller läsplatta/Läsplatta. ”Boendestöd fick enkäten i pappersversion och det är väl lättast för dom för dom vet inte vem som har dator. Det ställer minst krav på dom men rent praktiskt skulle dom kunna ta med sig en platta rent tekniskt är det inte svårare men det ställer större krav på dom folk är som folk är det är stressade tider”.

Deltagarna framför att det finns en risk med pappersenkäter, de kan bli bortglömda. ”...sedan tror jag att man får in fler svar men den där papper blir väl bortglömt”.

### Övriga synpunkter

Deltagarna framför att de har andra synpunkter som de vill att skicka med till SKL. För det första borde alla få enkäter även de som går i särskolan. Det är orättvist att alla andra elever får men inte särskolans elever. ”Det här behöver alla få, då kan skolorna jobba på det som är problematiskt som mobbing och så”.

Några deltagare uttrycker starka känslor inför olika behandling, ”det är orättvis behandling, särbehandling att vi har inget människovärde”. En annan deltagare menar att ”vi är femteklassens medborgare”. Någon slutligen tycker att ”förlåt att jag säger det men man ska inte särbehandla folk bara för att dom är annorlunda vi är alla människor”.

### Utvärderarens slutsatser

Frågorna är relevanta. Även om de är få, vilket uppskattas av de flesta, fångar de det som är viktigt. Det finns synpunkter på att frågor som ”om du trivs på din dagliga verksamhet”, ”om du trivs med dom du arbetar med” och ”om du trivs med dom du bor med,” borde finnas med.

Några anser att de båda frågorna ”bryr sig personalen om dig” och ”känner du dig trygg med personalen” delvis går in i varandra.

Frågorna är lätta att besvara med ett undantag, fråga 2. Den har en dubbel innebörd. Dels bestämma dels viktiga saker. Det är svårt för vissa personer med utvecklingsstörning att veta om man får bestämma. Många uttrycker att det som är viktigt bestämmer personalen om.

Begreppet hemma är enkelt och naturligt. Hemma är hemma hos mig där jag bor.

Bildstödet är viktigt, det gör det enklare att besvara frågorna. Det är bra att få höra frågan uppläst. Merparten av deltagarna föredrar bilder. Bilden är ett stöd för minnet och bilden underlättar förståelsen. Bilder på svarsalternativen är viktiga och de deltagare (en grupp av sju) som är vana vid andra bilder för svar, ja – glad gubbe; nej ledsen gubbe föredrar det.

Deltagarna uppfattar även att det är viktigt att få en enkät eftersom det får dem att känna sig uppmärksammade och betydelsefulla. Det finns någon som bryr sig om vad man tycker. Genomgående diskuterar deltagarna om varför frågorna ska vara med, att om något är fel, någon inte tycker att *tex personalen bryr sig*, då måste chefen göra något åt det. *Är någon rädd för något* så måste man ändra på det. Då behöver arbetshandledaren veta det.

Grunden för delaktighet är att information som ges förstås och att personer får stöd i att uttrycka åsikter. Resultatet visar att tekniken stöder förståelsen, möjligheten att få frågan uppläst underlättar förståelsen.

## Referenser

- Arvidsson, P., Granlund, M., Thyberg, I., & Thyberg, M. (2014). Important aspects of participation and participation restrictions in people with a mild intellectual disability. *Disabil Rehab*, 36(15), 1264-1272.
- Buchholz, M., Mattson Müller, I., & Ferm, U. (2013). Text messaging with pictures and speech synthesis for adolescents and adults with cognitive and communicative disabilities – professionals' views about user satisfaction and participation. *Technology and Disability*, 25, 87-98.
- Chan, J., Lambdin, L., Graham, K., Fragale, C., & Davis, T. (2013). A Picture-Based Activity Schedule Intervention to Teach Adults with Mild Intellectual Disability to Use an iPad During a Leisure Activity. *Journal of Behavioral Education*, 23(2), 247-257.
- Gillespie, A., Best, C., & O'Neill, B. (2012). Cognitive Function and Assistive Technology for Cognition: A Systematic Review. *Journal of the International Neuropsychological Society*, 18, 1-19.
- Gustavsson, A. (2004). *Delaktighetens språk*. Lund: Studentlitteratur.
- Lidström, H., & Hemmingsson, H. (2014). Benefits in use of ICT in school activities by students with motor, speech, visual and hearing impairment: A literature review. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 21(4), 251-266.
- Scherer, M., Craddock, G., & Mackeogh, T. (2011). The relationship of personal factors and subjective well-being to the use of assistive technology devices. *Disabil Rehab*, 33(10), 811-817.
- Socialstyrelsen. (2003). *ICF- Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa. Svensk version av International Classification of Functioning, Disability and Health*. Vällingby: Erlanders Gotab.
- United Nation. (2006). Convention on the Rights of Persons with Disabilities and from <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>

**HEJ,**

Bilaga 1



**JAG HETER PIA,**

JAG SKULLE GÄRNA VILJA TRÄFFA DIG FÖR ATT HÖRA VAD DU TYCKTE OM  
DE FRÅGOR DU SVARADE PÅ I EN ENKÄT,  
PICT-O-STAT.

VI KOMMER ATT TRÄFFAS I EN GRUPP, TILLSAMMANS MED X

VI TRÄFFAS kl X – X den X FEBRUARI, PÅ X.

DÅ FIKAR VI UNDER TIDEN.

ATT DELTA I ETT MÖTE ÄR FRIVILLIGT MEN VILL DU DELTA SÅ SKRIV DITT  
NAMN HÄR.

Ja jag vill delta

Namn:.....