



**Institutionen för neurovetenskap och fysiologi
Sektionen för hälsa och rehabilitering
Enheten för logopedi**

385

**Chefers och brukares uppfattning om personalens
kommunikation i boende och daglig verksamhet i samband med
utbildningsinsatsen KomBo**

Jelena Sipilä

Examensarbete i logopedi,
27 högskolepoäng
Vårterminen 2024

Handledare
Gunilla Thunberg

Chefers och brukares uppfattning om personalens kommunikation i boende och daglig verksamhet i samband med utbildningsinsatsen KomBo

Jelena Sipilä

Sammanfattning. Denna studie undersökte LSS-chefer (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) och brukares uppfattning om LSS-personalens bemötande, kommunikation och användning av alternativ och kompletterande kommunikation (AKK) samt delaktighet. Ett ytterligare syfte var att undersöka eventuella förändringar i samband med KomBo, en utbildningsinsats för kommunikationsstöd riktad till kommunikationspartners till vuxna personer med utvecklingsrelaterad funktionsnedsättning. Mixad metod användes. Vid tematisk analys av sju semistrukturerade intervjuer med chefer framkom tre huvudteman: ökad professionell kompetens, ökad trygghet inom kommunikationsstöd och rätten till kommunikation. Fem brukare svarade på frågor med stöd av det visuella ramverket Talking Mats. Svaren bearbetades huvudsakligen kvantitativt. Sammantaget visade resultaten att det fanns behov av kompetenshöjning inom kommunikationsstöd och att utbildning kan bidra till en positiv förändring med avseende på brukarnas kommunikativa rättigheter.

Nyckelord: AKK, intellektuell funktionsnedsättning, vuxna, personalutbildning, kommunikationsutbildning

Abstract. This study investigated intellectual disability care managers' and service users' perceptions of how direct-care staff approach, communicate, use augmentative and alternative communication (AAC) and enhance the participation of adult service users. Another aim for this study was to find out how ComBo, an educational intervention for communication support aimed at communication partners of adults with developmental disabilities, can influence communication. Mixed methods were used for the study. In the thematic analysis of seven semi-structured interviews with managers, three main themes emerged: increased professional competence, increased confidence in communication support and the right to communication. Five service users answered questions with the support of the visual framework Talking Mats. The responses were mainly analysed quantitatively. In sum the results showed that there was a need for increased competence in communication support and that training in this field can make a positive difference through increasing the service users' communicative rights.

Keywords: AAC, intellectual disability, adults, direct-care staff training, communication intervention

Bakgrund

Personer med bestående omfattande funktionsnedsättning som inte har med åldrandet att göra, har rätt till LSS-tjänster såsom personlig assistens, boende i bostad med särskild service samt tillgång till korttidsvistelse (SFS 1993:387, 9§). Syftet med LSS-insatserna är att öka jämlikhet och delaktighet hos individer genom till exempel att stötta med meningsfulla vardagliga sysselsättningar, att vara en aktiv del av samhället och att leva så självständigt som möjligt (SFS 1993:387). Ordet brukare används i denna studie för att beskriva individer som har funktionsnedsättningar och använder sig av LSS-tjänster. Denna benämning är den etablerade inom LSS-verksamhet.

Personal på LSS-verksamheter för vuxna är ofta primära kommunikationspartners för personer med kommunikationssvårigheter som har LSS-insatser. Socialstyrelsen har tagit fram riktlinjer för personal som jobbar inom LSS, vilket innebär att personalen bör ha kunskap om kommunikation och dess betydelse samt användning och anpassning av AKK med mera (SOSFS 2014:2). Enligt Socialstyrelsens rapport från 2021 finns det utrymme för förbättringar med avseende på personalens kunskap om kommunikation, exempelvis användning av AKK (Socialstyrelsen, 2021). Denna bild bekräftades i en kartläggning av 72 personal inom LSS-verksamhet i fem kommuner i Sverige. I denna framkom att majoriteten av personalen använde sig av AKK i sitt arbete men samtidigt upplevde många svårigheter kring användandet, såsom begränsad kunskap och tillgång till AKK samt organisatoriska och personalrelaterade hinder (Berglund & von Lochow, 2022). Liknande resultat har framkommit i studier från andra länder (Hanley et al, 2022). I undersökningen av Berglund och von Lochow (2022) framkom också att det finns otillräcklig kunskap och tillgång till AKK inom verksamheterna och att personalens utbildningsbakgrund inte hade någon påverkan på AKK-användning.

Inkludering och delaktighet kan bli begränsade för personer med kommunikationssvårigheter, vilket kan innebära negativ påverkan på familj- och arbetsliv, fritidsaktiviteter och engagemang i samhället och omgivningen. AKK kan användas för att ersätta eller komplettera kommunikation när språklig uttrycksförmåga eller förståelse är nedsatt. AKK omfattar olika strategier och redskap såsom bilder, samtalskortor, talknappar, appar och tecken (ASHA, 2023). Mängden av forskning om AKK-användning med vuxna är liten jämfört med barn. Den forskning som finns i nuläget, visade att vuxna med kommunikationssvårigheter drar nytta av AKK-användning. En översiktsstudie av Andzik och Chung (2021) framkom till att kommunikationsstödutbildning för personal kan ha positiva resultat när det gäller ökning av användning av AKK med vuxna med funktionsnedsättningar. Även korta kommunikationsstödsinsatser ledde till ökning av AKK-användning. En annan översiktsstudie av Holyfield et al (2017) visade att AKK kan vara väldigt effektiv med tonåringar och vuxna med autism särskilt när det gäller sociala kommunikationsfärdigheter. I en studie av Iacono et al (2013) kring vuxna med komplexa kommunikationssvårigheter framkom att multimodal användning av AKK ledde till ökad

kommunikation. AKK-användarna rapporterade inte bara minskade nivåer av frustration utan även att de kände sig bemyndigade på grund av ökad självständighet och förbättring i sociala relationer. En annan studie av Trembath et al (2010) visade att AKK kan vara en betydelsefull faktor för personer med kommunikationssvårigheter när det gäller att kunna vara delaktig i meningsfulla vardagliga sysselsättningar. Mer forskning behövs, speciellt kring vuxna inom LSS-verksamheter där personalen enligt lag är skyldiga att stötta och tillgodose att brukare får tillgång till personligt anpassad AKK. Detta för att kunna vara självständiga och delaktiga i beslut som rör dem själva.

Omgivningen har stort inflytande över hur kommunikationen fungerar. Kommunikationspartnerträning har därför blivit ett allt större område för insatser och forskning, särskilt när det gäller kommunikationsstöd till små barn med autism (Logan et al, 2022) respektive vuxna personer som fått afasi eller demens (May et al, 2019). En studie av Simmons-Mackie et al (2010) om kommunikationspartnerträning och afasi visar att kommunikationspartnerträning ökar delaktighet i kommunikation. I en systematisk översikt av van der Meer et al (2017) framkom att kommunikationsutbildning för personal som jobbar med vuxna med intellektuell funktionsnedsättning (IF) kan gynna både personalen och brukare. Genom att tolka och bekräfta sätter man ord på personens kommunikativa försök, detta kallas för responsiva strategier, vilket kan användas med personer med kommunikationssvårigheter. Responsiva strategier utgår från att kommunikationspartner uppmärksammar vad samtalspartnern visar intresse för och antar att deras handlingar är kommunikativt betydelsefulla (Broberg et al, 2012; McDaniel et al 2022).

Brister på kommunikationsstöd för vuxna med funktionsnedsättningar har också framkommit i andra länder. En enkätstudie från Nya Zeeland med 127 respondenter visade att personal som jobbar med vuxna med IF har begränsad eller ingen erfarenhet av AKK-användning (Sutherland et al, 2014). En andel på 28,8% av brukarna bedömdes ha potential att dra nytta av AKK, dock hade ingen AKK-intervention ännu implementerats. Trots att nästan en tredjedel av brukarna är i behov av kommunikationsstöd, har endast 25% av personal tillräcklig erfarenhet av AKK-användning. En annan studie av Siu et al (2010) visade att nästan hälften av studiedeltagarna som jobbade inom stödenheter för vuxna med funktionsnedsättningar i Hong Kong har ingen erfarenhet av AKK-användning. I en svensk studie av Berglund och von Lochow (2022) framkom det att över hälften av personalen svarade med att de hade god eller mycket god kunskap om kommunikationsstöd. I samma studie rapporterade personalen att de trots detta var i behov av mer kunskap om kommunikationsstöd. Det framkom också att personalen främst använde sig av lågteknologisk AKK, nästan enbart bilder för struktur och en del tecken. I en systematisk översikt av Lorah et al (2015) framkom att personer med autism föredrar högteknologisk AKK-redskap över lågteknologiska lösningar. Detta betyder att personalen måste vara kompetenta också när det gäller användning av högteknologiska AKK-lösningar för att kunna facilitera och använda brukarnas valda AKK-redskap för kommunikation. I en översikt av Andzik & Chung (2021) lyfter att kommunikationsinsatserna måste nå vuxna med funktionsnedsättningar så att deras rätt till kommunikation tillgodoses. Forskningen visar även att utbildning och stöd ska vara kontinuerligt till personal som arbetar med vuxna för

att kommunikationsstöd framöver ska uppfylla kriterierna för rätten till kommunikation (Johnson et al, 2006).

År 2021 startade det treåriga Arvsfondsprojektet KomBo (Dart, u.å.). KomBo avser att ta fram en modell för utbildning riktad till kommunikationspartners till vuxna personer med utvecklingsrelaterad funktionsnedsättning. KomBo kommer att utgöra en del av AKKtiv-programmet som innefattar en rad olika insatspaket till kommunikationspartners till personer som har behov av AKK (AKKtiv, u.å.). KomBo utbildar vägledare som får lära sig att ge KomBo-utbildningspaket till aktuella grupper i sin verksamhet. KomBo riktar sig i första hand till en grupp personal som arbetar tillsammans för att skapa en kommunikativt tillgänglig miljö där evidensbaserade strategier och AKK används av all personal i kommunikationen med brukarna. Innehållet utgår från aktuell evidens (Andzik & Chung, 2021; Biggs et al, 2019; McDaniel et al, 2022) med användning av responsiva och miljömodifierande strategier respektive multimodal AKK i fokus. I figur 1 visualiseras innehållet i varje tillfälle.

	<p>1. Tema: Kommunikation Kommunikation och kommunikativa funktioner Kommunikativt tillgänglig miljö och rättigheter</p>
	<p>2. Tema: Kommunikationsutveckling Kommunikationsutveckling – en trappstegsmodell Övning i att se på vilket steg i trappan en person befinner sig</p>
	<p>3. Tema: Kommunikationspartner Strategier för att locka fram kommunikation – ugglor och rävar Att vara kommunikationspartner till någon i affekt</p>
	<p>4. Tema: Alternativ och Kompletterande Kommunikation Vad är Alternativ och Kompletterande Kommunikation och för vem? Hur ska AKK bli en naturlig del av arbetet?</p>
	<p>5. Tema: Kommunikation i motiverande aktivitet Motiverande aktiviteter för att locka till kommunikation Kommunikationspartners roll - lekfullhet</p>
	<p>6. Tema: AKK-verkstad Ordförråd – vilka ord behövs och till vad? Skapa eget material</p>
	<p>7. Tema: Hur får vi det att fungera i vardagen Den viktiga reflektionen Hur vi sätter mål för kommunikation och delaktighet</p>
	<p>8. Uppföljning Repetition Uppföljning av hur kommunikationen har förändrats – generellt och individuellt</p>

Figur 1. Beskrivning av innehållet i KomBo-utbildningens åtta tillfällen.

En intervjustudie av Wagersten (2023) som genomfördes med åtta informanter som utbildats av vägledare i projektets fem kommuner visade mycket positiva resultat. Personalen uppfattade att de stärkts i sin roll som kommunikationspartner och ökat sin kunskap om AKK-användning och olika typer av AKK. Efter KomBo användes AKK inte enbart för att informera och fråga brukarna saker, utan också för småprat, humor och att bygga relationer. Personalen hade även märkt en förbättring kring brukarnas självständighet och delaktighet.

För att kunna säkerställa fortsatt användning av AKK som man lärt sig under KomBo-utbildningen, lyfte personal fram vikten av att skapa tid för att prata om och planera kommunikationsstöd samt få verksamhetsledningen engagerad i detta (Wagersten, 2023).

Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie var att undersöka hur verksamhets- och enhetschefer samt brukare inom LSS-verksamheter uppfattar personalens kommunikation efter KomBo-utbildning. Ett ytterligare syfte var att studera hur kommunikationen förändrades i samband med KomBo-utbildning.

1. Hur uppfattar verksamhets- och enhetschefer i LSS-verksamheter som fått KomBo, personalens kommunikation? Med avseende på:
 - a. bemötande
 - b. tillgång till AKK-redskap (bilder, samtalskortor, talknappar, appar)
 - c. användning av AKK (ovanstående, samt TAKK)
 - d. delaktighet (att vara delaktig med beslut som rör individen)
2. Hur uppfattar brukarna i LSS-verksamheter KomBo-utbildade personalens kommunikation (enligt ovan)?

Metod

Studien använder av sig mixad metod där uppfattningar om utbildningsinsatsen KomBo riktad till LSS-personal undersöktes från chefernas och brukarnas synvinkel. Chefernas perspektiv undersöktes med semistrukturerade intervjuer. Dessa intervjuer analyserades tematiskt enligt Braun och Clarkes modell (2022). Brukarnas uppfattningar om personalens kommunikation undersöktes genom användning av det visuella ramverket Talking Mats (termen Samtalsmatta kan förekomma i Sverige). Svaren kodades och bearbetades huvudsakligen kvantitativt. Resultaten omvandlades till en ordinal skala för att kunna få fram deskriptiva data. Författaren till studien har egen erfarenhet inom LSS, vilket kan påverka forskningen genom att bidra med förkunskaper och förutfattade meningar. Å andra sidan kan denna insikt också underlätta förståelsen av brukarnas och chefers perspektiv, vilket kan ses som en styrka för studien.

Informanter

Deltagarna bestod av två olika grupper. Den första gruppen bestod av verksamhets- och enhetschefer i LSS-verksamheter som deltagit i KomBo. Bekvämlighetsurval användes vilket innebar att deltagarna i projektgruppen ombads tillfråga chefer de hade nära kontakt med, i sina respektive kommuner, om att delta i intervju. De som ställde sig positiva kontaktades telefonledes av projektledaren för att få information och ges möjlighet att ställa frågor. Samtliga tillfrågade ställde sig positiva till att delta. När åtta sagt ja, avbröts rekryteringen. Samtycke och ett skriftligt deltagarformulär inhämtades från samtliga chefer varpå de kontaktades av författaren för att boka tid för digital intervju. En deltagande chef uteslöts i ett senare skede då kvaliteten på inspelningen bedömdes vara alltför dålig för att kunna transkriberas och analyseras tillförlitligt. De sju deltagande cheferna presenteras översiktligt i tabell 1.

Den andra gruppen av informanter bestod av brukare i LSS-verksamheter i Kungälv kommun. Kungälv kommun valdes för att möjliggöra intervju på plats. Brukarna rekryterades av enhetscheferna efter att verksamhetscheferna godkänt deltagande i studien. Personalen i verksamheterna tillfrågade de brukare som bedömdes kunna delta i intervju. För att tillfråga brukarna producerades en informationsfilm som skickades till de aktuella verksamheterna där brukarna fick information om studiens syfte och om sin rätt att tacka nej till att delta. De fick också skriftlig information på enkel svenska och med bildstöd inkluderat och informationsbrev att lämna till god man med information om studien och kontaktdetaljer till ansvarig projektledare och handledare vid frågor. Således deltog totalt sju brukare i intervjuer med Talking Mats. Studiekriterierna innebar att informanterna skulle vara vuxna med bestående omfattande icke-åldersrelaterade funktionsnedsättningar, ha KomBo-utbildad personal på sitt boende eller daglig verksamhet och ha tillräcklig kognitiv förmåga, bedömt av personalen, att kunna delta i intervjun. Två av informanterna uteslöts från studien på grund av att de inte uppfyllde studiekriterierna. Brukarna bestod av tre kvinnor och två män i lägre medelålder. De kom från en daglig verksamhet och ett boende. Tre informanter använde flytande tal för att kommunicera, en av informanterna använde tecken och bildstöd och en informant använde sig av enstaka ord, bilder och pekning. På grund av få deltagare utökades åldersspannet och en KomBo-utbildad fritidsverksamhet besöktes för att rekrytera fler informanter. Flertalet tackade emellertid nej till intervjun. En intervju genomfördes men exkluderades då det stod klart att hen inte förstod frågorna. Talking Mats informanterna numrerades från 1 till 5, se figur 3-7 och tabell 4.

Tabell 1. Deltagarinformation om chefer

Informant	Arbetsroll	Utbildning	Antal år inom LSS	Deltagit i KomBo-tillfällen 1-8
1	Enhetschef	Arbetsterapeut	30	Samtliga

2	Enhetschef	Sociolog med inriktning socialpsykologi	15	Samtliga
3	Verksamhetschef	Socionom	12	1–4
4	Enhetschef	Socionom	8	1–7
5	Enhetschef	Beteendevetare	8	Samtliga
6	Enhetschef	Socialpedagogiska programmet	15	Samtliga
7	Verksamhetschef	Arbetsterapeut, ledarskapsutbildning	18	Samtliga

Material och tillvägagångssätt

Intervjuer med cheferna

Intervjuerna med cheferna bokades in i mars och genomfördes via Teams och Zoom. En intervju genomfördes via telefon på grund av tekniska svårigheter. Inspelning av ljud genomfördes även med Sony HDR-CX240 videokamera för att säkerhetsställa inspelningen. Intervjuerna varade mellan 20–45 minuter.

Frågeställningarna för cheferna baserar sig på chefernas upplevda erfarenheter av kommunikation mellan personal och brukare, personalens bemötande, användning av AKK och delaktighet efter KomBo. En semistrukturerad intervju användes. Intervjuguide användes för stöd och struktur för samtliga intervjuer. Frågan som samtliga informanter fick var om KomBo-utbildningens påverkan på personalens kommunikationsvanor med brukarna. Användning av olika kommunikationsstrategier och AKK-redskap undersöktes. Frågor om potentiella ändringar såsom mängden av kommunikation, om verksamheterna ar fått någon ny information om brukarna, om det hade skett ändringar i den praktiska vardagen eller brukarnas delaktighet ställdes. Följdfrågor ställdes vid behov. Med vissa informanter utelämnades några frågeställningar som ansågs inte att vara relevanta.

Talking Mats intervjuerna genomfördes enligt schemat, se figur 3. Övningsintervju med djur som tema genomfördes med samtliga informanter först för att se om de har förstått syftet med Talking Mats. Författaren hade genomgått utbildning för Talking Mats. Intervjuerna tog mellan 10–20 minuter per tillfälle och tog plats på daglig verksamhet och hemma hos brukarna. Intervjuerna spelades in med videokamera som ställdes på stativ. Allt inspelat material raderades efter analys och transkribering. Under två intervjuer hemma hos brukarna var personal närvarande i lägenheten efter brukarnas önskemål.

Intervjuer med brukarna

För brukarintervjuerna användes Talking Mats då denna metod har visat fungera för att personer med kommunikativa och kognitiva svårigheter ska kunna uttrycka sina känslor och åsikter (Darvell & Bradshaw 2023; Samuelsson et al., 2023). Talking Mats har också visat sig att fungera både kliniskt och i forskning med personer med kommunikationssvårigheter (Stans et al, 2019). Talking Mats är ett visuellt kommunikationsverktyg som utnyttjar bildstöd. Med hjälp av öppna frågor placerar informanterna bilderna under olika svarsalternativ. Detta ger möjlighet för reflektion, ökad förståelse och vidare diskussion när svaren sammanfattas (Murphy & Cameron, 2008). Relevant bildstöd valt av författaren användes för att kunna representera frågorna om personalens kommunikation. Material till en övningsintervju med djur som tema skapades också för att testa att informanterna har förstått syftet med Talking Mats. En bild på djur placerades längst ner på mattan och en tregradig skala (tycker om, tycker sådär, tycker inte om) högst upp horisontalt, se figur 2. Med hjälp av bildstöd ställdes frågorna om hur informanterna tänkte om olika djur (hund, orm, katt, häst och mygga). Sedan fick de placera bilden under deras valda svarsalternativ. En sammanfattning genomfördes efter alla frågorna hade ställts vilket gav möjlighet att placera om svaren eller kommentera dem. Intervjun om personalens kommunikation genomfördes med samma principer dock med användning av en annan värderingsskala (ofta, ibland, nästan aldrig).

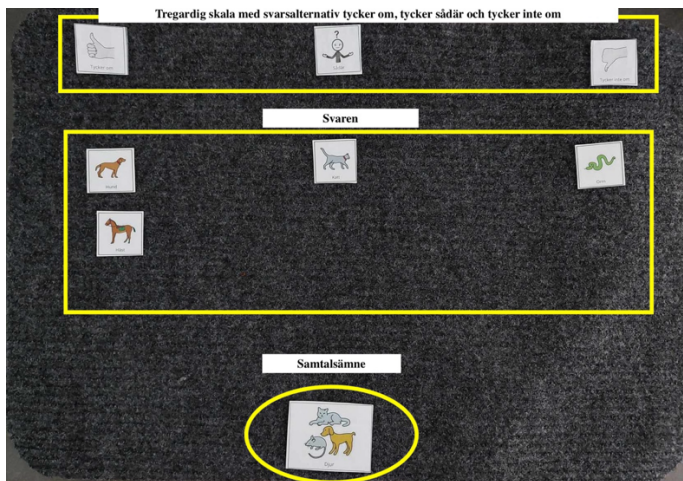
Intervjufrågor för brukarintervjuerna togs fram med utgångspunkt från studiens frågeställningar. En pilotintervju med en brukare från en annan kommun i syfte att validera intervjufrågorna genomfördes. Vid denna framkom att det fanns för många frågor i intervjun samt att vissa frågeställningar fokuserade på samma sak. Intervjufrågorna reviderades således till att omfatta färre frågor. Bildstödet byttes också till några frågor.

Frågorna 1-5 på Talking Mats-intervjuer handlade om personalens användning av olika AKK-metoder, frågorna 6-9 handlade om var personalen använder AKK, fråga 10 handlade om bemötande och delaktighet (val av kläder och vad man vill handla i affären) samt om man kan uttrycka sina åsikter till personal. Frågorna 11-13 handlade om informanternas medbestämmanderättighet. Frågorna 14-17 rörde sig om responsivitet, 18-19 gällde miljömodifikation och responsiva strategier. En viss överlappning kan ske med frågeställningarnas kategorisering beroende på tolkning, se tabell 2.

Tabell 2. *Intervjufrågor för Talking Mats med brukarna*

-
1. Använder personalen tecken?
 2. Använder personalen bilder på schema?
 3. Använder personalen andra bilder att peka på?
 4. Använder personalen iPad/padda för att prata med dig?
 5. Använder personalen något annat hjälpmedel att prata med dig (tex rita eller skriva)?
-

-
6. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmiddel i hallen?
 7. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmiddel i köket/matsalen?
 8. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmiddel i badrummet?
 9. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmiddel när ni går ut?
 10. Hjälper personalen dig att prata med dina grannar/kollegor/kompisar?
 11. Får du bestämma själv vilka kläder du vill ha på dig?
 12. Får du bestämma själv vad du ska handla i affären?
 13. Kan du säga vad du tycker, din åsikt?
 14. Förstår personalen det du säger?
 15. Lyssnar personalen på dig?
 16. Ger personalen tid till dig att säga vad du vill?
 17. Pratar personalen så att du förstår vad de säger?
 18. Får personalen dig att berätta mer?
 19. Gör personalen tokiga saker/skojar med dig?
-



Figur 2. Exempel på Talking Mats och hur skalan, samtalsämnet och svaren kan placeras

Ett bildschema (se figur 3) som visade de olika momenten under besöket presenterades för informanterna innan samtalet med Talking Mats.



Figur 3. Bildschema som visade genomgången av Talking Mats-intervjuerna

Analys

Chefsintervjuer

Intervjuerna med chefer genomfördes via Teams och Zoom videomötessystem. Transkriberingsfunktion användes på Teams. Efter genomförd intervju jämfördes intervjuerna med ljudfilerna och korrigerades. Efter transkription och analys raderades alla inspelningar. Element av redigerad transkription användes för att skapa tydlighet och läsflyt i transkriptionerna. Kodning vid transkription av samtliga chefsintervjuer och Talking Mats intervjuer användes som följande: /.../ för kortare pauser, (paus) för längre pauser, (skratt) för skratt och (X) för ohörbart yttrande. För att skydda informanternas anonymitet, användes inte namn, orter, nationaliteter eller verksamhetsnamn i transkriberingen. Tematisk analys enligt Braun & Clarke's (2022) modell genomfördes efter transkriberingen. Författaren bekantade sig med data genom att läsa transkriptionerna flertal gånger och sedan antecknade återkommande innehåll. Meningsbärande enheter som också kallas för citat i denna studie, identifierades och undersöktes noggrant. Detta ledde till att författaren genererade koder som sedan antecknades i en tabell. Dessa koder organiserades därefter under olika huvudteman och underteman för att hitta röda trådar i data och se att alla informanternas data representerades i fynden. En visuell presentation av teman och underteman skapades och

finala definitioner och namn för varje kategori begränsades. Slutligen granskades transkriptionerna med syfte att identifiera illustrativa citat för varje undertema. Tabell 3 visar momenten i den tematiska analys som användes, med utgångspunkt från tre exempel.

Tabell 3. *Exempel på dataorganisering med utgångspunkt från Braun & Clarke (2022).*

Citat	Kod	Undertema	Huvudtema
<i>” Man märkte även där att de har jobbat väldigt mycket mer med tydliggörande, alltså med kommunikationsverktyg”</i>	Förändring i arbetssättet	Tydlighet med information	Rätten till kommunikation
<i>” De flesta brukarna har börjat kommunicera mycket, mycket mer aktivt och /.../ Man märker att de mår mycket bättre än så klart.”</i>	Ökad kommunikation	Mer effektiv användning av kommunikationsstrategier och AKK	Ökad professionell kompetens
<i>” Men sen tycker jag också att det har gett personalen en trygghet i att våga möta de här frågorna om kommunikation för att man vet att vi kan det här mer och vi vågar jobba med det och då blir ju också deltagande mycket tryggare med att säga”</i>	Ökat självförtroende gällande kunskap	Ökad förmåga att hantera utmaningar.	Ökad trygghet inom kommunikation och AKK

Brukarintervjuer

Talking Mats intervjuerna spelades in med en videokamera. Intervjuerna transkriberades och för analys av svaren omvandlades den tregradiga värderingsskalan till en ordinal skala för att kunna tillämpa deskriptiv statistik (ofta=3, ibland=2, nästan aldrig=1). Resultaten redovisades i en tabell (se tabell 4), men också visuellt med foto på varje matta i resultatdelen.

Trovärdighet

Datatriangulering (Carter et al, 2014) tillämpades för att öka validiteten och tillförlitligheten av resultaten. Data som användes samlades från två olika källor; chef- och brukareintervjuer. Under data-analys reflekterade författaren över sina egna värderingar, antaganden och bakgrund som skulle kunnat påverka analysen.

Efter varje Talking Mats-intervju gjordes en genomgång av svaren enligt Talking Mats-metoden (Murphy et al, 2005). Under genomgången av svaren läste författaren alla svaren under varje svarsalternativ och ställde frågan om allt stämmer eller om informanten skulle vilja ändra några av svaren. Informanterna fick också möjlighet att lägga till något de kände var av vikt. Ingen av informanterna hade önskemål om ytterligare frågeställningar eller ämnen att tillägga efter intervjun.

Etiska ställningstaganden

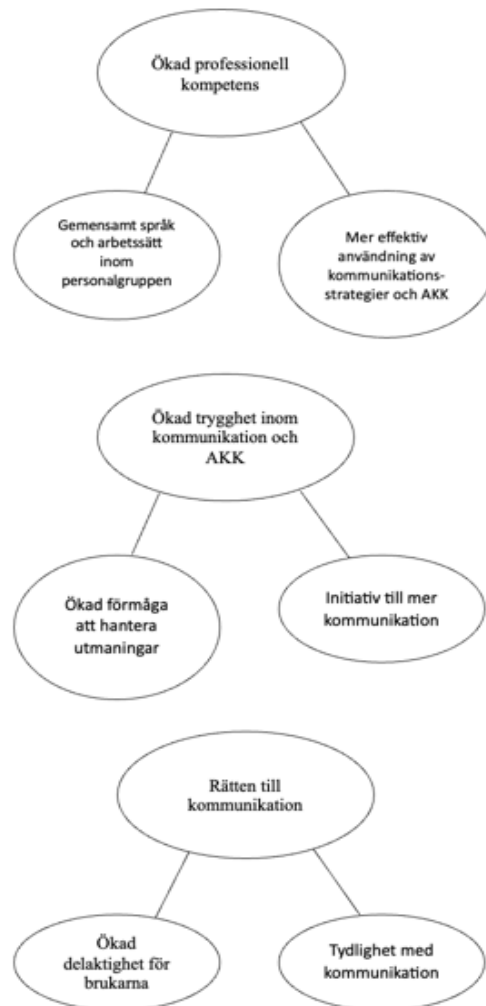
Datainsamlingen genomfördes som en del av verksamhetsutvärdering i Kungälv kommun i samband med deltagande i Arvsfondsprojektet KomBo. Verksamhetschefer för aktuella dagliga verksamheter och boenden undertecknade skriftligt samtycke om medverkan i verksamhetsutvecklingsprojekt. Samtycke hämtades från samtliga informanter enligt Helsingforsdeklaration med utgångspunkt från Etikprövningsmyndighetens rekommendationer och mallar. För att rekrytera och informera brukarna användes en kort film där brukaren fick information om syfte och tillvägagångssätt, samt om rätten att säga nej. Brukarna erhöll också forskningspersoninformation på kortfattad enkel svenska med bildstöd. De brukare som tackade ja erhöll ett informationsbrev att lämna till god man med information om studien och möjlighet att ställa frågor till ansvarig projektledare och handledare. Deltagarnas identitet skyddades under processen. Under transkriberingen anonymiserades all information som ansågs riskera igenkänning av informanternas anonymitet. Vuxna enligt LSS som tillfrågades att delta i studien hade förvaltare eller god man men var myndiga och hade rätt att själva ta beslut om sitt liv, till exempel att inte delta i studien. Därmed blev det en viss osäkerhet i verksamheterna och flera uttryckte att det kändes opassande att inte informera brukarnas närstående om studien.

Resultat

Resultatpresentationen inleds med att redovisa resultaten på chefsintervjuerna. Denna börjar med att visa en grafisk presentation av teman och subteman varefter varje subtema beskrivs och exemplifieras med illustrerande citat. Härefter redovisas resultaten av brukarnas uppfattning inhämtat med stöd av Talking Mats.

Chefernas uppfattning om personalens kommunikation

Tre olika huvudteman framträdde vid den tematiska analysen av chefsintervjuerna; *Ökad professionell kompetens*, *Ökad trygghet inom kommunikation och AKK* samt *Rätten till kommunikation*. Varje huvudtema innefattade två subteman, totalt sex subteman, se figur 4.



Figur 4. Resultat på tematiska analysen av chefintervjuer med tre huvudteman och sex subteman

Ökad professionell kompetens

Det första huvudtemat var ökad professionell kompetens. Detta tema innebar att personalens professionella kompetens hade förbättrats gällande kommunikation och användning av AKK. Detta huvudtema hade två underteman; gemensamt språk och arbetssätt inom personalgruppen och mer effektiv användning av kommunikationsstrategier och AKK.

Gemensamt språk och arbetssätt inom personalgruppen

Flera informanter lyfte också behovet att använda skraddarsydda kommunikationsmetoder för att möjliggöra för brukarna att uttrycka sig och bli mer delaktiga. De menade att KomBo hade bidragit till att kompetensskillnaderna inom personalgruppen utjämnades och att personalgruppen hade fått ett enhetligt språk kring kommunikation och AKK, vilket underlättade planering och genomförande av kommunikationsinsatser.

” Gruppen har ju fått ett gemensamt språk, ännu mer ett gemensamt språk i arbetsgruppen, vilket förenklar kommunikationen ”

”.../ att den gruppen har fått /.../ en gemensam plattform att stå på för vissa var väldigt högutbildade och duktiga, hade jobbat mycket med det [AKK]och andra kanske bara hade nosat lite på AKK och mer fått lära sig i uppdraget i här, liksom i befintlig verksamhet /.../ Så jag tyckte nog att det var viktigt att så där ja, men att alla har samma plattform att stå på, alla hört samma saker, alla resonerat tillsammans och att det var liksom givande på nåt vis”

Mer effektiv användning av kommunikationsstrategier och AKK

Andra undertemat innebar att personalen hade ökat sin kunskapsnivå inom kommunikation och AKK. Personalen hade även lärt sig att använda olika kommunikationsstrategier samt utökat kunskapen om användning av AKK.

” De [personalen] ökar ju upp direkt alla kommunikationsvägar och använder bilder på ett helt annat sätt och mer aktivt, vilket resulterade i att någon brukare som inte hade pratat på flera år helt plötsligt började använda ord och prat, tal”

” Det här med valet, att de brukar få förståelse för vad de väljer /.../ Få förståelse för sammanhang kan bli en lättare, en del i allt det andra i samhället så att vi ökar ju upp precis allting i deras liv faktiskt, som egentligen ska ha varit självklart. Men ja, då måste man ju ha kunskapen och det har vi ju fått genom den här utbildningen då”

Ökad trygghet inom kommunikation och AKK

Ökad trygghet inom kommunikation och AKK handlade om att genom ökad kunskap bli tryggare och mer självsäker som personal att använda olika kommunikationsstöd. Utmanande beteende hos brukarna kunde med detta synsätt bemötas och förebyggas på ett nytt sätt. Detta hade också lett till brukarnas ökade delaktighet och utvecklade relationer mellan personalen och brukare eftersom fler och mer komplicerade samtalsämnen hade kunnat tas upp. Två underteman som dök upp heter ökad förmåga att hantera utmaningar och initiativ till mer kommunikation.

Ökad förmåga att hantera utmaningar

KomBo hade gett verktyg till verksamheterna som möjliggjorde inte bara hantering av utmanande beteende utan också förebyggande genom tydligare och därmed mer begriplig kommunikation. Vissa informanter tyckte även att detta har lett till en generell lugnare vardag.

” Ja, men jag tycker att det har blivit förändring i att /.../ Vi har inte lika många utmanande beteende med de som har haft utmanande beteenden ”

” Det [KomBo] har blivit ja men en jättestor del av vår arbetsmetod mycket vi pratar om hela tiden och sen leder det ju såklart till minskat antal affektutbrott hos de som har de här beteendeavvikelsena för vi kan på ett annat sätt försöka förstå vad det är de vill förmedla till oss /.../ Arbetsmiljön blir också bättre. ”

Initiativ till mer kommunikation

Intervjuerna med chefer visade att KomBo-utbildning har lett till en förändring av personalens kommunikationsvanor. Kommunikationen hade ökat och blivit mer tydligt i verksamheterna. Till följd av KomBo-utbildning hade viss personal blivit modigare med att prova fram nya former av kommunikationsstöd. Allt detta har haft påverkan på brukarnas kommunikation på grund av ökning av valmöjligheter och samtalsämnen som tas upp. Vissa brukare hade börjat kommunicera multimodalt och generellt mer aktivt.

” de flesta brukarna har börjat kommunicera mycket, mycket mer aktivt och /.../ Man märker att de mår mycket bättre än så klart. ”

”de har blivit mycket mer när man tänker på de ugglor och rävar och det att man har nog blivit generellt mycket mer utforskande ”

” Men sen tycker jag också att det har gett personalen en trygghet i att våga möta de här frågorna om kommunikation för att man vet att vi kan

det här mer och vi vågar jobba med det och då blir ju också deltagande mycket tryggare med att säga”

Rätten till kommunikation

Rätten till kommunikation utgjorde det tredje huvudtemat. Detta handlade om rättighetsförordningar som är inriktade på att tillgodose individens behov av att kommunicera även då det krävs omfattande stöd med kommunikation. Detta huvudtema hade två underteman; ökad delaktighet för brukarna och tydlighet med information.

Ökad delaktighet för brukarna

Detta undertema lyfte fram att KomBo hade bidragit till en ökad förståelse när det handlade om brukarnas medbestämmande. KomBo hade också höjt personalens kunskap inom kommunikation och gett praktiska verktyg för att kunna möta brukarna i olika, mer komplicerade kommunikationssituationer.

”/.../ vi [har] blivit lite modigare som personalgrupp att vi. Ja, men vi kan fråga personerna [brukarna] mer vad de vill, vad de tycker, vad de tänker om saker och att vi lyfter frågor och de får svara oss och att vi är beredda att möta de [kommunikativt]”

” Att personal förstår att det här inte är omyndighetsförklarad individer utan att de har full rätt att säga ja eller nej. Dom har full rätt att välja, men att vi behöver hitta former som de kan hantera, vad som gör det hanterbart och som de mår väl i de valen och så”

Två chefer rapporterade att resultaten av brukarundersökningarna hade försämrats avsevärt efter personalen hade deltagit i KomBo. Enligt informanterna berodde detta på att respondenterna hade fått en ökad förståelse för frågornas innebörd och förståelse för att de hade möjlighet att uttrycka något annat än bara positiva åsikter:

” Alltså, vi fick ju mycket sämre resultat på brukarundersökning och det tycker vi är jättebra för då har ju de också förstått att de har rätt att de inte behöver säga att allting är bra hela tiden utan att de, men ja precis som du var inne att de inte kan säga nej, så jag vill inte, jag har inte lust med det här”

”Att kunna svara på brukarundersökningen utifrån vad frågan egentligen innebär så att vi får ett riktigt resultat och inte bara att alla liksom tar högsta siffran eller så utan hur gick den /.../ Vi faktiskt kan berätta för dem att det här innebär diskriminering och upplever du dig diskriminerad på något sätt och så får vi jobba vidare med det sen”

Tydlighet med information

Alla informanter pratade om hur KomBo hade påverkat kommunikation och arbetssätt så att kommunikation hade blivit tydligare för både personalen och brukarna:

” Nu blir det [kommunikation] ju så mycket tydligare, alltså det blir tydligare, vi kan vara mer säkra på svaren. Vi behöver inte gissa utan de [brukarna] kan vara mer tydliga med vad de vill och önskar och tycker eftersom vi ökat upp kommunikationen kring det”

Utöver temana framkom några övriga synpunkter. Ett antal chefinformanter uttryckte att de var osäkra på i vilken utsträckning KomBo-utbildningen specifikt hade påverkat förbättringar i brukarnas vardagsliv. Förändringar kunde också sammanhålla med personalens höga förkunskap och erfarenhet inom AKK, samt på verksamheternas pedagogiska metodik som ansågs vara en påverkande faktor, med till exempel hantering av utmanande beteende. Dock var alla ense om att KomBo hade medfört att hela personalgruppen utvecklats, även de med hög förkunskap, att de fått en gemensam förståelse när det kom till kommunikation och hade ökat sin självkänsla vad gäller användningen av AKK, samt förmågan att hantera brukarnas komplexa kommunikationsbehov.

” De [personal] hade ju rätt så bra [kunskap inom AKK] redan från början [innan KomBo] och kommunicerade med via bilder och så där, men de ökar ju upp direkt alla kommunikationsvägar och använder bilder på ett helt annat sätt och mer aktivt, vilket resulterade i att någon brukare som inte hade pratat på flera år helt plötsligt började använda ord och prat, tal”.

Samtliga verksamheter rapporterade att de har haft olika former av AKK närvarande i verksamheterna innan KomBo. Verksamheterna hade dock inte haft tillräckligt med kunskap kring kommunikation och AKK för att kunna utnyttja metoderna till sin fulla potential. För många verksamheter blev det uppenbart efter KomBo att för att öka brukarnas delaktighet måste personalen använda skraddarsydda kommunikationsmetoder för att möjliggöra för brukarna att uttrycka sig och bli mer delaktiga. Följande citat understryker dessa påståenden:

” Vilken form av AKK behöver den här deltagaren och hur jobbar vi in det och många också att vi kan öva på det tillsammans, för det kan ju vara svårt om man aldrig jobbat med en Samtalsmatta eller inte”

Några chefer påpekade att även de som använder flytande verbalt språk kan dra nytta av AKK och att ökad användning av AKK hade lett till mer kommunikation. Detta bekräftades under en Talking Mats-intervju med en informant med flytande tal. På frågan om att kunna uttrycka sina åsikter till personalen svarade hen: *”Det är lättare att skriva ner det än att berätta det”.*

Flera rapporterade att deltagarna upplevde obehag med att filma sig själva men att de vid utbildningens slut, upptäckte att de lärt sig mycket genom att se sig själva i olika kommunikationssituationer och kunnat reflektera tillsammans med handledarna.

Brukarnas uppfattning om personalens kommunikation

Resultaten redovisas i tabell 4. Svaren på frågorna om personalens användning av olika AKK-metoder visade att olika former av AKK använts i verksamheterna ganska ofta (M=2,5). Enligt brukarna användes bildschema i alla verksamheter. Annat bildstöd och andra hjälpmedel såsom att rita och skriva användes antingen ofta eller ibland (M=2,4). Tecken som stöd och iPad som kommunikationshjälpmedel användes mer sporadiskt, med vissa brukare ofta och med andra nästan aldrig. Tecken som stöd användes mer diffust förutom i en daglig verksamhet där gruppen tecknade tillsammans en gång i veckan. Frågorna om närvaro av AKK-redskap i olika utrymmen inkluderade alla former av AKK-redskap. AKK användes i olika utrymmen ibland (M=2,2). Enligt brukarna fanns AKK-redskap främst i hallen, men också i köket och på utflykter. I badrummet fanns det minst AKK-redskap (M=1,8).

Fråga 10 handlade om bemötande och delaktighet och enligt resultaten hjälpte personalen ibland brukarna med deras sociala kontakter (M=2,2). Frågorna 11-13 handlade om informanternas medbestämmanderättighet. Exempel på olika situationer togs upp; val av kläder och vad man vill handla i affären samt hur man generellt kände inför att kunna uttrycka sina åsikter till personal. Brukarna kände sig i hög grad delaktiga när det gällde beslut som rörde dem själva (M=2,2). Frågorna 14-17 rörde sig om responsivitet vilket i detta sammanhang innebar att personalen var uppmärksam på brukarnas kommunikation, väntade in och gav tid att tänka och svara. Enligt brukarna använde personalen responsiva strategier ganska ofta i sin kommunikation (M=2,6). Alla utom en informant var överens om att personalen oftast förstod dem. Svaren på frågan om personalen lyssnade på brukarna fördelades över båda ändar av skalan, vilket innebar att några brukare uppfattade att de alltid blev inlyssnade medan andra tvärtom uppfattade att de aldrig blev inlyssnade. Frågeställningarna 18-19 som handlade om hur personalen kunde locka fram kommunikation, till exempel med hjälp av att använda strategier som innebar att göra något oväntat eller fördröjning av sin respons, skattades lågt (M=1,9). Dessa frågor avsåg att skatta miljömodifierande strategier. Bilder på Talking Mats presenteras i figur 5-9 och kvantitativa resultat på Talking Mats intervjuer i Tabell 4.

Tabell 4. Frågeställningar använt för Talking Mats-intervjuerna och informanternas 1-5 individuella svar på ordinalskala

Frågeställningar för Talking Mats	Informanternas svar på skala 1-3					Medelvärde
	1	2	3	4	5	
1. Använder personalen tecken?	3	3	3	2	1	2,4
2. Använder personalen bilder på schema?	3	3	3	3	3	3
3. Använder personalen andra bilder att peka på?	2	2	3	2	3	2,4
4. Använder personalen iPad/padda för att prata med dig?	3	1	3	3	1	2,2
5. Använder personalen något annat hjälpmedel att prata med dig (tex rita eller skriva)?	2	2	3	3	2	2,4
6. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmedel i hallen?	1	3	3	3	2	2,4
7. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmedel i köket/matsalen?	3	2	3	2	1	2,2
8. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmedel i badrummet?	2	1	2	3	1	1,8
9. Använder personalen bilder/iPad/hjälpmedel när ni går ut?	2	2	2	3	1	2,2
10. Hjälper personalen dig att prata med dina grannar/kollegor/kompisar?	2	2	3	2	2	2,2
11. Får du bestämma själv vilka kläder du vill ha på dig?	3	3	3	3	3	3
12. Får du bestämma själv vad du ska handla i affären?	2	3	3	3	3	2,8
13. Kan du säga vad du tycker, din åsikt?	1	3	3	3	3	2,6
14. Förstår personalen det du säger?	3	3	3	3	2	2,8
15. Lyssnar personalen på dig?	1	3	1	3	3	2,2
16. Ger personalen tid till dig att säga vad du vill?	3	3	3	3	3	3
17. Pratar personalen så att du förstår vad de säger?	3	3	1	3	2	2,4
18. Får personalen dig att berätta mer?	1	1	2	3	2	1,8
19. Gör personalen tokiga saker/skojar med dig?	2	1	2	3	2	2

Diskussion

Syftet med denna studie var att med utgångspunkt från den tidigare utförda intervjustudien av personal som gått KomBo, bygga vidare och fortsätta undersöka effekterna av att ge en grundläggande utbildning om kommunikationsstöd till personal inom LSS-verksamhet. I denna studie undersöktes således chefers och brukares uppfattning om personalens bemötande, kommunikation, tillgång till och användning av AKK samt delaktighet, och hur kommunikation förändrats i samband med KomBo-utbildning. Den inledande diskussionen utgår från studiens frågeställningar. Denna följs sedan av en diskussion om metodik, kliniska implikationer och möjliga riktningar för framtida forskning.

I studiens första frågeställning undersöktes chefers uppfattningar om personalens kommunikation i KomBo-utbildade verksamheter. Frågarna om kommunikation speglade

fyra aspekter: bemötande, tillgång till AKK-redskap, användning av AKK och delaktighet. Semistrukturerade intervjuer med chefer användes för att besvara denna fråga. Intervjuerna visade att personalen hade höjt sin professionella kompetens genom KomBo vilket lett till att personalgrupperna hade fått en gemensam plattform att stå på när det gällde kommunikation och att kompetensen inom grupperna hade jämnats. Detta i sin tur hade ökat brukarnas möjlighet till kommunikation. Till följd av ökad trygghet inom kommunikationsstöd hade personalen tagit en mer aktiv roll i bemötandet efter KomBo genom att oftare ta initiativ till kommunikation och att våga använda skraddarsydda kommunikationsmetoder för att möjliggöra för brukarna att uttrycka sig och bli mer delaktiga. De ansåg vidare att personalen hade vågat prova på olika AKK-redskap och kände sig tryggare och mer utrustade att konfrontera svåra ämnen. Vissa verksamheter hade inte sett brukarnas kommunikation i ett rättighetsperspektiv innan KomBo-utbildningen. Detta framkom i intervjuerna och beskrivs inom ramen för tema *Rätten till kommunikation*. Brady et al (2016) upptäckte också att trots de framsteg som gjorts med diagnostisering och intervention med målgruppen, tillgodosågs fortfarande inte individernas kommunikativa behov.

Ett av temana som framkom i analysen var *Ökad professionell kompetens*. Här beskrevs att KomBo bidragit till att personal inom LSS-verksamheterna hade ökat sin kompetens när det gällde kommunikationsstrategier och AKK-användning. Kompetensen inom personalgrupperna hade blivit jämnare efter att alla fått samma utbildning. De hade också fått ett gemensamt språk kring kommunikation vilket hade möjliggjort reflektion och diskussion om deras verksamheter. Även personal med erfarenhet inom AKK och kommunikation hade börjat använda AKK och kommunikationsstrategier på ett mer effektivt sätt. Wagersten (2023) kom fram till liknande resultat i sin analys som lyfte fram stärkande av professionens yrkesutövning. Utbildningen hade gett personalen en jämnare kompetens inom arbetsgrupperna och lett till att de fick ett gemensamt språk för att prata om kommunikation.

Ett annat tema som framkom var *Tydlighet med information*, vilket innebär ökad tydlighet med avseende på personalens kommunikation med brukarna. Denna hade lett till positiva förändringar när det gällde vardagen och utmanande beteende i vissa verksamheter. Forskningen visar också att användning av kommunikationsstöd med vuxna med IF kan leda till minskat utmanande beteende (Iacono et al, 2013; Kurtz et al, 2011). Cheferna återkom ofta till att personalen verkade känna sig tryggare med sina kommunikationskunskaper efter KomBo. De vågade oftare prova olika AKK och tog oftare initiativ till kommunikation med brukarna. Detta hade enligt flera chefer lett till en viss ökning av kommunikation generellt i verksamheterna och därmed förbättrat verksamheterna för brukarna. Därmed har KomBo-utbildning bidragit till att brukarnas kommunikativa rättigheter blir tillgodosedda i ökad omfattning.

En systematisk översikt av van der Meer et al (2017) visade också hur kommunikationsstödutbildning för personal kan leda till positiva förändringar både för personal och brukare. De flesta studier använde sig av ett flerkomponentutbildningspaket vilket innebar inkludering av feedback från utbildningsledare till personal, rollspel, modellering, praktiska övningar, videoexempel för analys samt självreflektion. Dessa

metoder anses vara effektiva och finns också med på KomBo-utbildningens upplägg och reflekterades av flertal chefer under intervjuerna.

Den andra frågeställningen rörde brukarnas uppfattningar om personalens kommunikation i KomBo-utbildade verksamheter samt om brukarnas delaktighet. Tillgången till AKK uppfattades vara god i de flesta situationer och personalen använde olika former av AKK ganska ofta. De mest använda AKK-metoden var lågteknologiska. Bildschema, annat bildstöd, rita eller skriva och tecken som stöd, i denna ordning, var de mest vanliga former av AKK enligt brukarna. Översiktsstudie av Andzik & Chung (2021) kom också fram till att i de flesta av de 22 studierna som undersöktes, var lågteknologisk AKK i form av till exempel tecken och gester det mest använd AKK i verksamheterna. Samma mönster kunde upptäckas i studien av Berglund & von Lochow (2022) var bilder, tecken och konkreta föremål eller pekning rapporterades som mest använda av personalen i LSS-verksamheterna. Brukarna i den föreliggande studie ansåg vidare att personalen ofta väntar in att de kan säga vad de vill. Svaren som fick lägsta medelvärde var användning av kommunikationsstöd i badrummet och frågorna om personalen. Frågorna som gällde delaktighet skattades högt vilket tolkades som att informanterna kände sig delaktiga i beslut som rörde dem själva. Exempel som användes i frågorna var val av kläder, vad man vill handla i affären och om personalen hjälper brukarna med deras sociala kontakter. Alla informanter var överens med att de fick bestämma vilka kläder de ska ha på sig. Fyra av fem informanter svarade att de får själv bestämma vad de vill handla och de flesta informanterna blir ibland hjälpta av personalen när det gäller socialisering med andra. Baserat på samtliga Talking Mats-intervjuerna kan man preliminärt dra slutsatsen att personalen som genomgått KomBo-utbildning föreföll vara goda kommunikationspartners, åtminstone enligt de fem brukare som deltog i denna studie.

Talking Mats är en evidens-baserad metod som kan möjliggöra mer effektiv kommunikation och underlätta för personer med kognitiva och/eller kommunikativa svårigheter åsikter för personer med kommunikationssvårigheter. Detta har lyfts upp i flera studier (Breeze, 2021; Darvell & Bradshaw, 2023) var brukarnas delaktighet har varit i fokus. Därför är det viktigt att använda anpassade metoder för att få brukarnas röster hörda särskilt när det gäller beslut om de själva. Utökad antal informanter skulle dock behövas för att få en representation av generaliserbara resultat så flertal brukare bör tillfrågas att ta del i studier allmänt.

I analysen av både chef- och brukareintervjuresultat framkom att AKK kan fungera som ett stöd i kommunikation även för personer som kan uttrycka sig verbalt. Att producera tal är en komplicerad och resurskrävande process och användning av AKK som stöd kan hjälpa med att spara energi genom att minska den kognitiva belastningen som verbalt tal kan orsaka, minska ångest och stress orsakad av tal (Zisk och Dalton, 2019). Att ha ett visuellt hjälpmedel såsom Talking Mats kan också underlätta att formulera sina tankar och därmed kunna kommunicera sina åsikter om sin förmåga på ett tillförlitligt sätt (Bell & Cameron, 2008; Samuelsson et al, 2024).

Denna studie är inte utan begränsningar. Att endast tillfråga chefer med nära kontakter med projektgruppen riskerar att leda till en snedvridning av resultaten. Det är möjligt att chefer som har positiva relationer med projektgruppen, och därmed med KomBo, är mer benägna

att delta. Detta kan påverka resultatens objektivitet. Brukarna som deltog i studien befann sig i ett och samma geografiska område så resultaten är inte nationellt representativt.

Att rekrytera brukare till intervjuer med Talking Mats visade sig att vara svårare än förväntat. Enligt de stödpedagoger som tillfrågade de utvalda deltagarna sade oväntat många nej till att delta. Detta kan dels ha berott på att många redan deltagit i KomBo-genom att bli filmade. Det var troligen inte heller hjälpsamt för rekryteringen att både i samtyckesformuläret och videon betonades brukarnas rätt att tacka nej precis i slutet, vilket också kan ha bidragit till att många valde att tacka nej till att delta.

GDPR och det etiska tillvägagångssättet medförde också vissa utmaningar. Dels förelåg en utmaning i hanteringen av samtycke, där brukarnas rätt att själva ta beslut om att medverka måste balanseras mot att informera förvaltare/gode män om studien. En annan problematik handlade om sekretesslagstiftning. Två verksamheter uttryckte exempelvis att de inte hade rättighet att lämna ut deltagarinformation såsom ålder, kön eller funktionsnedsättning om informanterna. Eftersom två av informanterna saknade flytande tal, bestämdes det att beskriva deltagarinformation övergripande som vuxna enligt LSS.

Talking Mats frågorna anknöt till vardagliga situationer. Samtliga informanter bedömdes medverka med god uppmärksamhet under intervjun som helhet. I en studie av Samuelsson et al (2023) användes Talking Mats med 15 frågor för att ta reda på vad elever med IF, kommunikationssvårigheter och behov av AKK-hjälpmiddel tyckte om prat och läsning. Antal frågeställningarna bedömdes vara en lämplig mängd och visade sig fungera för ca 120 av de 137 av deltagarna. Därmed bestämdes det för föreliggande studien att 19 frågor ska ställas till brukarna med Talking Mats. Antalet frågor visade sig vara lagom för samtliga deltagare. Vissa frågeställningar i intervjun med Talking Mats borde ändras om studien skulle upprepas. "Får personalen dig att berätta mer?" undersökte om personalens bemötande hade resulterat i mer kommunikation till exempel med följdfrågor under diskussioner. Svaren på denna fråga landade mellan ibland och nästan aldrig. Frågeställningen kan vara svårtolkad och den låga poängsättningen kan också visa att personer med till exempel autism kan ha svårt med småprat och annan ostrukturerad kommunikation (Trembath et al, 2012). varför frågeställningen kan te sig märklig. I studien framkom inte brukarnas uppfattningar om vilken påverkan KomBo haft på personalens kommunikation. Detta skulle ha kunnat undersökas genom en jämförelsestudie eller med samma grupp innan och efter utbildningsinsatsen. Eftersom deltagargruppen var för liten, kunde detta dock inte genomföras.

Framtida studier med inriktning på såväl personal, chefer som brukare är mycket angelägna att genomföra. I synnerhet vore det av stort värde att kunna genomföra en jämförandestudie av två olika brukargrupper; en där personalgrupp fått utbildningsinsats för kommunikationsstöd och en annan där personalgruppen inte fått sådan. Ett annat förslag till framtida studier om utbildningsinsatser som KomBo kan påverka den höga personalomsättningen, påverka kvaliteten i verksamheten och minska incidenter med utmanande beteenden. Det kom dock fram att det finns rum för kompetenshöjning vilket denna studie och studien av Wagersten (2023) pekar på. I studien av Berglund & von Lochow

(2022) framkom att nästan hälften av personalen hade begränsad eller icke-befintlig kunskap om kommunikationsstöd. Eftersom personal är ofta primära kommunikationspartners till brukare, ska kommunikationsutbildning finnas tillgängligt också för ny personal samt vikarier för att säkerställa brukarnas kommunikativa rättigheter.

Vuxna med kommunikativa funktionsnedsättningar blir nästan alltid exkluderade från forskning (Hamilton et al, 2017; Bishop et al, 2024). Detta blir problematiskt när man ska generalisera forskningsresultat i allmänhet eftersom en ganska omfattande målgrupp har utelämnats från studien. Vuxna med funktionsnedsättningar är myndiga som har självbestämmanderättighet och deras önskemål, åsikter och synpunkter ska tas hänsyn till när det fattas beslut som rör dem själva. Detta behövs fortsatt lyfta fram på nationell nivå och kompetenshöjning inom kommunikation och AKK behövs fortsätta så att brukarnas individuella kommunikativa behov blir tillgodosedda och de kan agera som aktiva medborgare i samhället. Detta kan också öppna upp kommunikation för fler brukare. Detta kan leda till ökad kommunikation och information, ökad medbestämmande, mindre utmanande beteende samt mer förutsägbart och därmed lugnare vardag. Då blir rätten till kommunikation tillgodosedd i större utsträckning.

Denna studie visar att utbildning inom kommunikationsstöd och AKK för LSS-personal kan höja kompetens inom personalgrupperna med avseende på bemötande, tillgång och användning av AKK samt delaktighet för brukarna. Detta kan leda till många fördelar för brukarna och till att deras kommunikativa rättigheter tillgodoses bättre. Framtida studier med fler brukare borde genomföras för att få fram såväl specifika som generella resultat för den grupp som står i centrum i denna studie och som är en av samhällets svagaste, nämligen vuxna personer med intellektuell och kommunikativ funktionsnedsättning.

Referenser

- AKKtiv (u.å.) *Akktiv utbildning för föräldrar och personal KomBo*. Hämtad 2024-06-18 från <https://www.akktiv.se/utbildning-for-foraldrar-och-personal/kombo/>
- Andzik, N., & Chung, Y. (2021). Augmentative and alternative communication for adults with complex communication needs: A review of single-case research. *Communication Disorders Quarterly*, 43(3), 182-194. <https://doi-org.ezproxy.ub.gu.se/10.1177/1525740121991478>
- ASHA (u.å.). *Augmentative and Alternative Communication*. Hämtad 2023-11-02 från <https://www.asha.org/practice-portal/professional-issues/augmentative-and-alternative-communication/>
- Bell, D. M., & Cameron, L. (2008). From Dare I say ... ? to I dare say: a case example illustrating the extension of the use of Talking Mats to people with learning disabilities who are able to speak well but unwilling to do so. *British Journal of Learning Disabilities*, 36(2), 122–127. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3156.2007.00475.x>
- Berglund, H., & von Lochow, V. (2022). *Kunskap, användning och uppfattningar om kommunikationsstöd bland personal inom LSS-verksamhet*. Magisteruppsats, Göteborgs universitet. <https://hdl.handle.net/2077/72613>
- Biggs, E. E., Carter, E. W., & Gilson, C. B. (2019). A scoping review of the involvement of children's communication partners in aided augmentative and alternative communication modeling interventions. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 28(2), 743–758. https://doi.org/10.1044/2018_AJSLP-18-0024
- Bishop, R., Laugharne, R., Shaw, N., Russell, A. M., Goodley, D., Banerjee, S., Clack, E., & Shankar, R. (2024). The inclusion of adults with intellectual disabilities in health research – challenges, barriers and opportunities: a mixed-method study among stakeholders in England. *Journal of Intellectual Disability Research*, 68(2), 140–149. <https://doi.org/10.1111/jir.13097>
- Brady, N. C., Bruce, S., Goldman, A., Erickson, K., Mineo, B., Ogletree, B. T., Paul, D., Ronski, M. A., Sevcik, R., Siegel, E., Schoonover, J., Snell, M., Sylvester, L., & Wilkinson, K. (2016). Communication services and supports for individuals with severe disabilities: Guidance for assessment and intervention. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities*, 121(2), 121–138. <https://doi.org/10.1352/1944-7558-121.2.121>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). *Thematic analysis : a practical guide*. SAGE.

- Breeze, J. (2021). Including people with intellectual disabilities in the development of their own positive behaviour support plans. *Tizard Learning Disability Review*, 26(4), 199–205. <https://doi.org/10.1108/TLDR-11-2020-0035>
- Broberg, M., Ferm, U., & Thunberg, G. (2012). Measuring Responsive Style in Parents who use AAC with their Children: Development and Evaluation of a new Instrument. *Augmentative and Alternative Communication*, 28(4), 243–253. <https://doi.org/10.3109/07434618.2012.740686>
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., DiCenso, A., Blythe, J., & Neville, A. J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545–547. <https://doi.org/10.1188/14.onf.545-547>
- Dart. (u.å.). *KomBo- kommunikationsstöd till personer med kommunikativa svårigheter i boende och daglig verksamhet*. Hämtad 2024-06-18 från <https://www.vgregion.se/ov/dart/dart/forskning/projekt/kombo/>
- Darvell, C., & Bradshaw, J. (2023). Exploring the social care-related quality of life outcomes of adults with intellectual disabilities through the use of Talking Mats. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 36(1), 39–49. <https://doi.org/10.1111/jar.13032>
- Hamilton, J., Ingham, B., McKinnon, I., Parr, J. R., Tam, L. Y., & Le Couteur, A. (2017). Mental capacity to consent to research? Experiences of consenting adults with intellectual disabilities and/or autism to research. *British Journal of Learning Disabilities*, 45(4), 230–237. <https://doi.org/10.1111/bld.12198>
- Hanley, E., Martin, A., Dalton, C., & Lehane, E. (2022). Communication partners experiences of communicating with adults with severe/profound intellectual disability through augmentative and alternative communication: A mixed methods systematic review. *Journal of Intellectual Disabilities*. <https://doi.org/10.1177/17446295221115914>
- Holyfield, C., Drager, K. D. R., Kremkow, J. M. D., & Light, J. (2017). Systematic review of AAC intervention research for adolescents and adults with autism spectrum disorder. *Augmentative and Alternative Communication*, 33(4), 201–212. <https://doi.org/10.1080/07434618.2017.1370495>
- Iacono, T., Lyon, K., Johnson, H., & West, D. (2013). Experiences of adults with complex communication needs receiving and using low tech AAC: an Australian context. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 8(5), 392–401. <https://doi.org/10.3109/17483107.2013.769122>
- Johnson, J., Inglebret, E., Jones, C., & Ray, J. (2006). Perspectives of speech language pathologists regarding success versus abandonment of AAC. *Augmentative and Alternative Communication*, 22(2), 85-99.

- Kurtz, Boelter, E. W., Jarmolowicz, D. P., Chin, M. D., & Hagopian, L. P. (2011). An analysis of functional communication training as an empirically supported treatment for problem behavior displayed by individuals with intellectual disabilities. *Research in Developmental Disabilities, 32*(6), 2935–2942. <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2011.05.009>
- Logan, K., Iacono, T., & Trembath, D. (2022). A systematic search and appraisal of intervention characteristics used to develop varied communication functions in children with autism who use aided AAC. *Research in Autism Spectrum Disorders, 90*, 101896. <https://doi.org/10.1016/j.rasd.2021.101896>
- Lorah, Parnell, A., Whitby, P. S., & Hantula, D. (2015). A Systematic Review of Tablet Computers and Portable Media Players as Speech Generating Devices for Individuals with Autism Spectrum Disorder. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 45*(12), 3792–3804. <https://doi.org/10.1007/s10803-014-2314-4>
- May, A. A., Dada, S., & Murray, J. (2019). Review of AAC interventions in persons with dementia. *International Journal of Language & Communication Disorders, 54*(6), 857–874. <https://doi.org/10.1111/1460-6984.12491>
- McDaniel, J., Brady, N. C., & Warren, S. F. (2022). Effectiveness of Responsivity Intervention Strategies on Prelinguistic and Language Outcomes for Children with Autism Spectrum Disorder: A Systematic Review and Meta-Analysis of Group and Single Case Studies. *Journal of Autism and Developmental Disorders, 52*(11), 4783–4816. <https://doi.org/10.1007/s10803-021-05331-y>
- Murphy, J., & Cameron, L. (2008). The effectiveness of Talking Mats® with people with intellectual disability. *British Journal of Learning Disabilities, 36*(4).
- Murphy, J., Tester, S., Hubbard, G., Downs, M., & Mac Donald, C. (2005). Enabling frail people with a communication difficulty to express their views : the use of talking mats as an interview tool. *Health & Social Care in the Community, 13*(2), 95–107.
- Samuelsson, J., Holmer, E., Johnels, J. Å., Palmqvist, L., Heimann, M., Reichenberg, M., & Thunberg, G. (2023). My point of view: Students with intellectual and communicative disabilities express their views on speech and reading using Talking Mats. *British Journal of Learning Disabilities*.
- SFS 1993:387. Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Hämtad 2024-06-18 från https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-1993387-om-stod-och-service-till-vissa_sfs-1993-387
- Simmons-Mackie, Nina, PhD, Raymer, Anastasia, PhD, Armstrong, Elizabeth, PhD, Holland, Audrey, PhD, & Cherney, Leora R., PhD. (2010). Communication Partner Training in

Aphasia: A Systematic Review. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 91(12), 1814–1837. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2010.08.026>

Siu, E., Tam, E., Sin, D., Ng, C., Lam, E., Chui, M., Fong, A., Lam, L., & Lam, C. (2010). A Survey of Augmentative and Alternative Communication Service Provision in Hong Kong. *Augmentative and Alternative Communication*, 26(4), 289–298. <https://doi.org/10.3109/07434618.2010.521894>

SOSFS 2014:2 *Socialstyrelsens Allmänna råd om kunskaper hos personal som ger stöd, service Eller Omsorg Enligt Sol och lss till personer med funktionsnedsättning*; 1 Socialstyrelsen. (u.å.). Hämtad 2024-06-18 från <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/regler-och-riktlinjer/foreskrifter-och-allmanna-rad/konsoliderade-foreskrifter/20142-om-kunskaper-hos-personal-som-ger-stod-service-eller-omsorg-enligt-sol-och-lss-till-personer-med-funktionsnedsattning/>

Socialstyrelsen. (2021). *Kompetens i LSS-boenden*. <https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2021-3-7312.pdf>

Stans, S. E. A., Dalemans, R. J. P., Witte, L. P. D., & Beurskens, A. J. H. M. (2019). Using Talking Mats to support conversations with communication vulnerable people: A scoping review. *Technology and Disability*, 30(4), 153–176. <https://doi.org/10.3233/TAD-180219>

Sutherland, van der Meer, L., Sigafos, J., Mirfin-Veitch, B., Milner, P., O'Reilly, M. F., Lancioni, G. E., & Marschik, P. B. (2014). Survey of AAC Needs for Adults with Intellectual Disability in New Zealand. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 26(1), 115–122. <https://doi.org/10.1007/s10882-013-9347-z>

Trembath, D., Balandin, S., Stancliffe, R. J., & Togher, L. (2010). “Communication is everything:” The experiences of volunteers who use AAC. *Augmentative and Alternative Communication*, 26(2), 75-86.

Trembath, D., Germano, C., Johanson, G., & Dissanayake, C. (2012). The Experience of Anxiety in Young Adults With Autism Spectrum Disorders. *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 27(4), 213–224. <https://doi.org/10.1177/1088357612454916>

Van der Meer, L., Matthews, T., Ogilvie, E., Berry, A., Waddington, H., Balandin, S., O'Reilly, M. F., Lancioni, G., & Sigafos, J. (2017). Training direct-care staff to provide communication intervention to adults with intellectual disability: A systematic review. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 26(4), 1279–1295. https://doi.org/10.1044/2017_AJSLP-16-0125

Wagersten, E., (2023). "Man Tänker AKK Mycket Mer Efter Utbildningen" – Intervjuer Med LSS-personal Som Deltagit I KomBo – En Utbildning Om Kommunikationsstöd. Magisteruppsats, Göteborgs universitet. <https://gupea.ub.gu.se/handle/2077/77261>

Zisk, A. H., & Dalton, E. (2019). Augmentative and Alternative Communication for Speaking Autistic Adults: Overview and Recommendations. *Autism in Adulthood*, 1(2), 93–100. <https://doi.org/10.1089/aut.2018.0007>