

Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus

## - Resultat av medborgarenkät 2017

Medborgare, november 2017

*”Överraskande positivt.  
Och jag som gruvade  
mig”...*





<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017		<b>Sida:</b> 2 (17)
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

## Innehållsförteckning

Inledning.....	3
Bakgrund .....	3
Teamet för vård- och omsorgsplanering i Östersunds kommun .....	3
Teamets uppdrag och ansvarsområde .....	3
Varför medborgarenkät?.....	4
Medborgarenkät 2009 .....	4
Medborgarenkät 2017 .....	5
Resultat av medborgarenkät 2017 .....	5
Egna kommentarer från de som svarat på enkäten.....	12
Jämförelse mellan enkätundersökning 2009 och 2017.....	12

Bilaga: Medborgarenkät med följebrev 2017



<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017		<b>Sida:</b> 3 (17)
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

## Inledning

Resultatrapporten är sammanställd av FoU Jämt. Texten på sida 3–5 är framtagen av Östersunds kommun. FoU Jämt är ansvarig för resultatsammanställning.

## Bakgrund

### Teamet för vård- och omsorgsplanering i Östersunds kommun

Teamet för vård- och omsorgsplanering är organiserade i Vård- och omsorgsförvaltningen. Teamet startade 2003 och består idag av tre biståndshandläggare från Myndighetsenheten och två distriktssköterskor från Hälsofrämjande enheten (HFE)<sup>1</sup>. Teamet är lokaliserat inom sjukhusområdet.

Teamet för vård- och omsorgsplanering infördes i syfte att:

- Kvalitetssäkra och effektivisera vård- och omsorgsplaneringar på sjukhuset
- Förbättrade förutsättningar för ett gott samarbete med regionens vårdpersonal och
- Så långt möjligt miniminera kommunens betalningsansvar
- Få kontroll på underlag för kommunens betalningsansvar

Biståndshandläggarna och distriktssköterskorna i teamet är idag väl kända på sjukhusets alla avdelningar och har etablerat ett nära samarbete med sjukhusets personal.

### Teamets uppdrag och ansvarsområde

Biståndshandläggarnas uppdrag och ansvar regleras av Myndighetsenhetens uppdragsbeskrivning och kvalitetskrav där socialtjänstens regelverk är grundläggande. För distriktssköterskorna gäller HFE: s uppdragsbeskrivning och kvalitetskrav där hälso- och sjukvårdens regelverk är grundläggande.

Kommunen ska samverka med Region Jämtland Härjedalen om utskrivningsklara patienter som fram till 2017-12-31 reglerades av lagen om betalningsansvar och lokala överenskommelser mellan länets kommuner och regionen.<sup>2</sup>

Biståndshandläggarna och distriktssköterskorna i teamet ansvarar för de samordnade vårdplaneringar som gäller för personer som behöver kommunens insatser efter utskrivning från sjukhuset. Vid det flesta av dessa vård- och omsorgsplaneringar deltar även arbetsterapeut och fysioterapeut från den hemtjänstutförare den enskilde valt.

<sup>1</sup> Enligt beslut av förvaltningschef för Vård- och omsorgsförvaltningen överflyttas distriktssköterskorna till förvaltningens hemtjänstorganisation från och med 1 april 2018. Teamet för vård- och omsorgsplanering i sin nuvarande form upphör därmed.

<sup>2</sup> Lag om betalningsansvar ersätts från och med 1 januari 2018 av lag om samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård. Utifrån kraven i den nya lagen ska länets kommuner och Region Jämtland Härjedalen besluta om nytt samverkansavtal och riktlinjer för samverkan vid utskrivning från slutet hälso- och sjukvård.



<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017		<b>Sida:</b> 4 (17)
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

Från och med 2017 ansvarar biståndshandläggarna även för uppföljning av de beslut som fattats om korttidsplats enligt socialtjänstlagen inför utskrivning från sjukhuset.

## Varför medborgarenkät?

Uppföljning och utvärdering är en viktig del i Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete.<sup>3</sup> Nöjda medborgare är en målbild för kommunen, Vård- och omsorgsnämnden respektive Vård- och omsorgsförvaltningen. Att följa upp medborgarnas nöjdhet ur olika perspektiv är därför en central del av förvaltningens kvalitetsarbete. Varje verksamhet har ansvar för att varje år följa upp den egna verksamheten genom egenkontroller. Medborgarenkäter är en del av det krav som ställs på den egenkontrollen.<sup>4</sup> Resultatet ska årligen redovisas i Vård- och omsorgsnämndens kvalitetsrapport.

## Medborgarenkät 2009

Som en del av Myndighetsenhetens (tidigare Biståndsenheten) egenkontroll gjordes en medborgarenkät år 2009. Teamet för vård- och omsorgsplanering lämnade under oktober 2009 en enkät med svarskuvert till personer som varit aktuella för vård- och omsorgsplanering. Av 54 utdelade enkäter återkom 37 besvarade enkäter (svarsfrekvens 69 procent).

Enkätfrågorna utgick från Östersunds kommuns övergripande kvalitetsdimensioner:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Inflytande
- Kompetens

Frågorna fokuserade på nedanstående frågeområden:

- Bemötande/Inflytande
- Tydlighet, exempelvis information till den enskilde
- Tillgänglighet, exempelvis avsatt tid för mötet, möjlighet till delaktighet
- Personalens kompetens
- Anhörigstöd

2009 års brukarundersökning gav ett övervägande positivt resultat för Teamet för vård- och omsorgsplanering. En jämförelse mellan 2009 års resultat och 2017 års resultat görs på sida 12.

<sup>3</sup> Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Beslutad av Vård- och omsorgsnämnden 2016-09-21.

<sup>4</sup> Styrning i praktiken – Planering, löpande styrning, uppföljning och förbättring av Vård- och omsorgsförvaltningens olika verksamheter. Beslutad av förvaltningschef, Vård- och omsorgsförvaltningen 2016-09-08.



<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017		<b>Sida:</b> 5 (17)
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

## Medborgarenkät 2017

Hösten 2017 gjorde Vård- och omsorgsförvaltningen en ny medborgarenkät. Enkätfrågorna utgick liksom vid enkätundersökningen 2009, från Östersunds kommuns övergripande kvalitetsdimensioner: bemötande – tillgänglighet – inflytande och – kompetens.

Eftersom teamet för vård- och omsorgsplanering upphör i sin nuvarande form från 1 april 2018 var det angeläget för Vård- och omsorgsförvaltningen att få ett nuläge av medborgarnas nöjdhet med planering av kommunens stöd och hjälp inför utskrivning från sjukhuset. Resultatet av de svar som lämnats är viktigt att använda som jämförelse vid kommande medborgarenkäter. Det är också värdefullt att jämföra resultatet utifrån kraven i den nya lagen om samverkan vid utskrivning från den slutna hälso- och sjukvården som gäller från 2018.

Personal i teamet lämnade under november 2017 ut en enkät med svarskuvert till personer som varit aktuella för vård- och omsorgsplanering. Av 56 utdelade enkäter återkom 25 besvarade (svarsfrekvens cirka 45 procent).

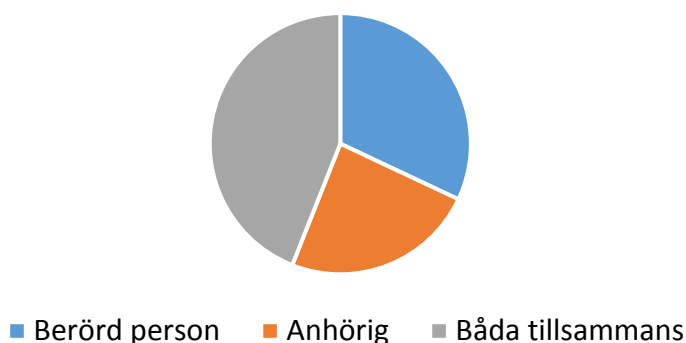
## Resultat av medborgarenkät 2017

Efter varje fråga/påstående redovisas först en sammanfattning av samtliga svar. För att få en bild över om svaren skiljer sig mellan de som har/inte har varit med om vårdplanering tidigare har svaren från dessa dessutom redovisats var för sig.

### Fråga 1. Enkäten är besvarad av:

8 av de 25 inlämnade enkäterna besvarades av berörda personer medan 11 enkäter besvarades av den enskilde *tillsammans* med en anhörig. 6 enkäter besvarades av anhöriga.

Enkäten besvarades av



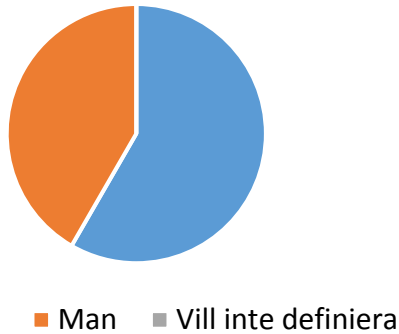


<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017	<b>Sida:</b> 6 (17)	
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

### Fråga 2. Berörd person är:

Av 25 besvarade enkäter var 14 kvinnor och 10 män (1 person hade inte svarat på den frågan).

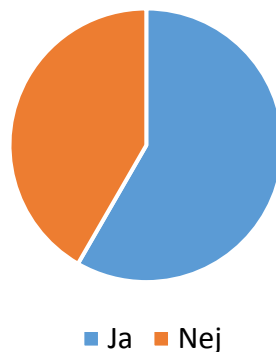
Berörd person är



### Fråga 3. Var det första gången du var med om en vårdplanering för egen del?

16 personer (67 %) av de 25 personer som besvarade enkäten hade inte tidigare varit med om någon vårdplanering för egen del medan 8 personer hade erfarenhet av vårdplanering sedan tidigare (1 person hade inte svarat på den frågan).

Var det första gången du var med om en vårdplanering för egen del?



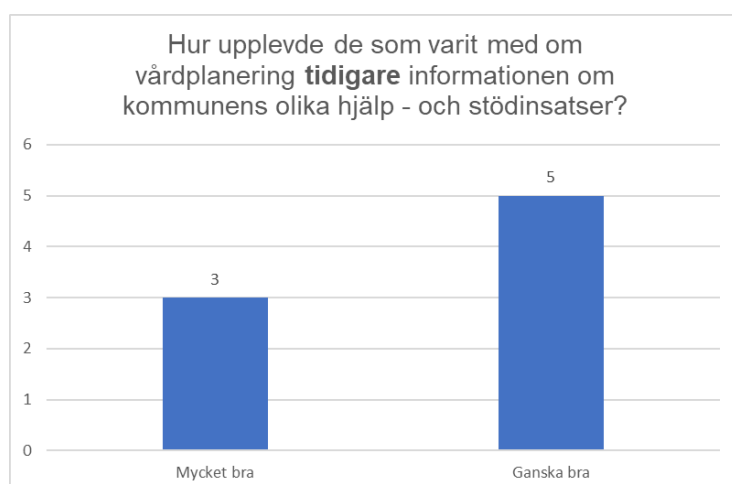
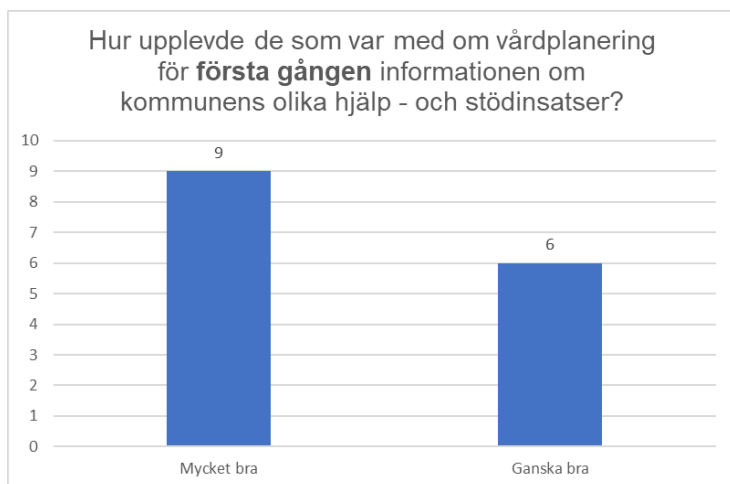
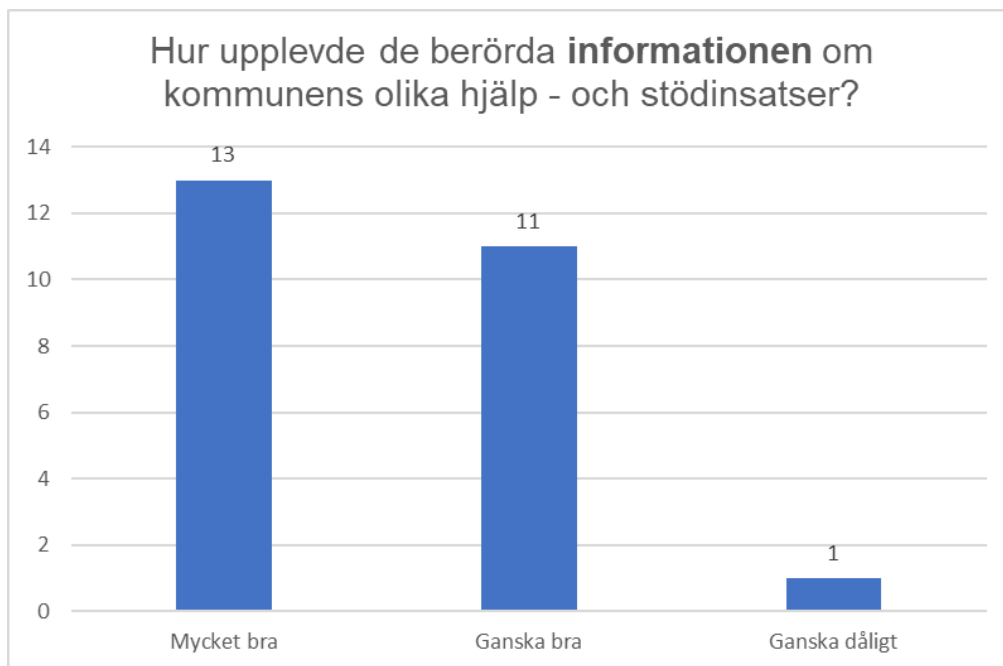


<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017	<b>Sida:</b> 7 (17)	
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

#### Fråga 4. Hur var informationen om de olika typerna av hjälp och stöd som finns i kommunen?

##### Sammanfattning av svaren

Lite drygt hälften, 13 av de 25 svaranden, upplevde att den information de fått i samband med vårdplaneringstillfället var **mycket bra**. 11 av 25 svaranden svarade **ganska bra** och 1 person svarade att informationen var **ganska dålig**.



Den person som inte angivit om hen var med om vårdplanering för första gången eller inte svarade att informationen var mycket bra.

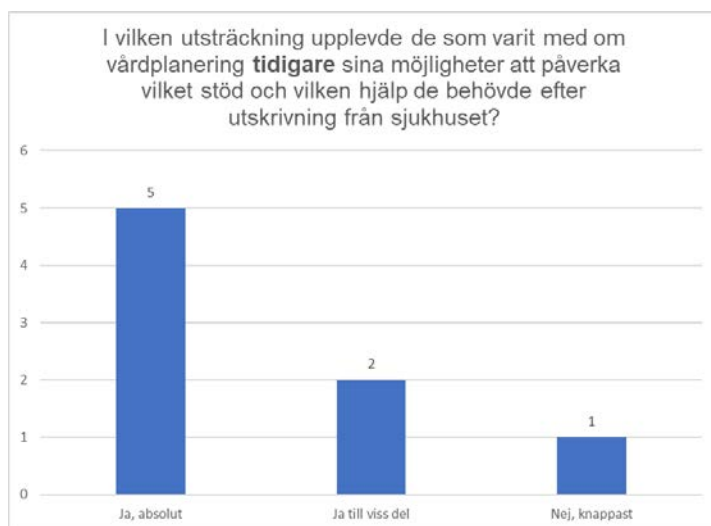
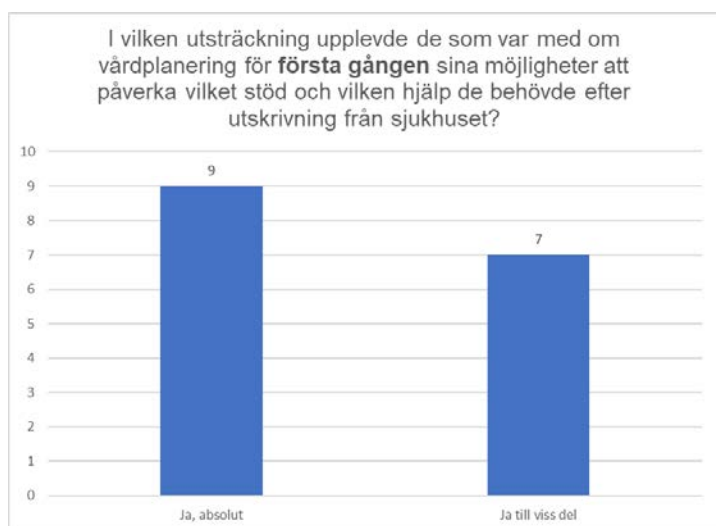
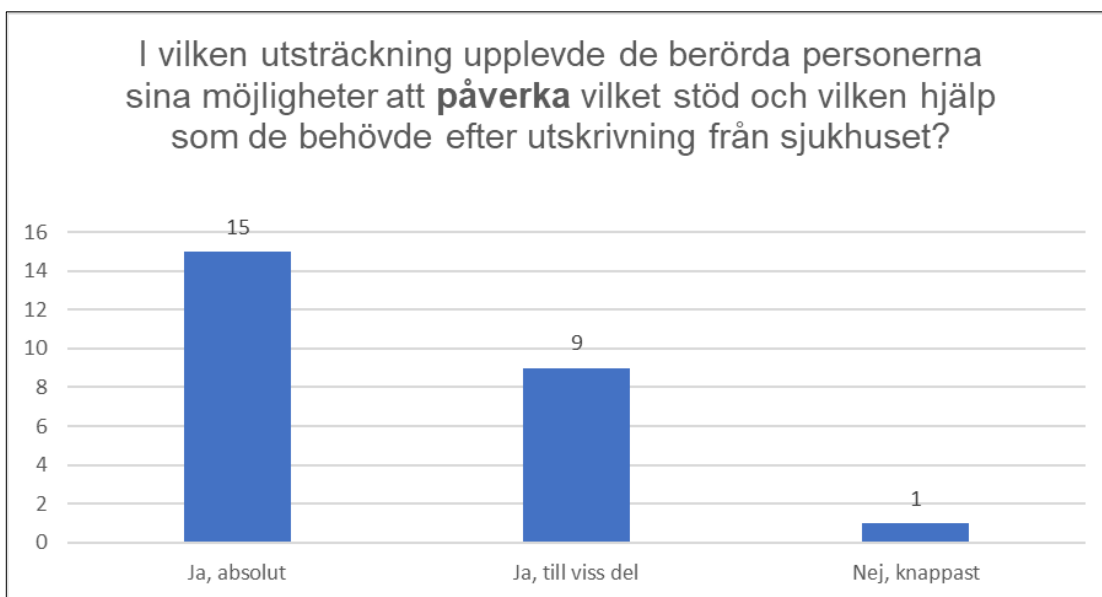


<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017	<b>Sida:</b> 8 (17)	
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

### Fråga 5 Jag hade möjlighet att påverka vilket stöd och vilken hjälp jag behövde?

#### Sammanfattning av svaren

Frågan om den enskildes möjligheter att påverka stöd- och hjälpinsatser de ansåg sig behöva visade övervägande positivt resultat. Mer än hälften, 15 svaranden, svarade **ja absolut**, 9 svarade **ja, till viss del** medan 1 person var **mindre nöjd**.



Den person som inte svarade på om de varit med om en vårdplanering tidigare, svarade att den absolut kunde påverka vilket stöd och vilken hjälp den behövde.



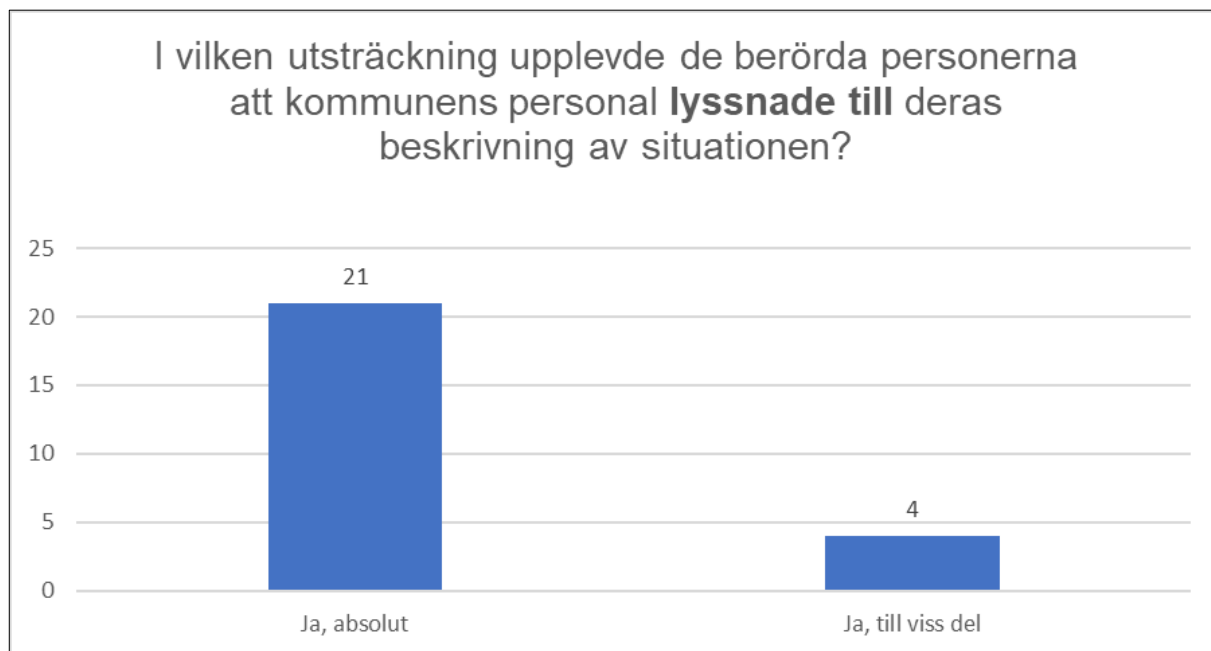


<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017	<b>Sida:</b> 9 (17)	
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

## Fråga 6. Personalen lyssnade till min beskrivning av situationen

### Sammanfattning av svaren

Merparten, 21 av 25 svaranden, upplevde att personalen i Teamet för vård- och omsorgsplanering var **lyhörda och hade förståelse** för deras situation.



Den person som inte angivit om hen var med om vårdplanering för första gången eller inte svarade att kommunens personal absolut lyssnade till deras beskrivning av situationen.



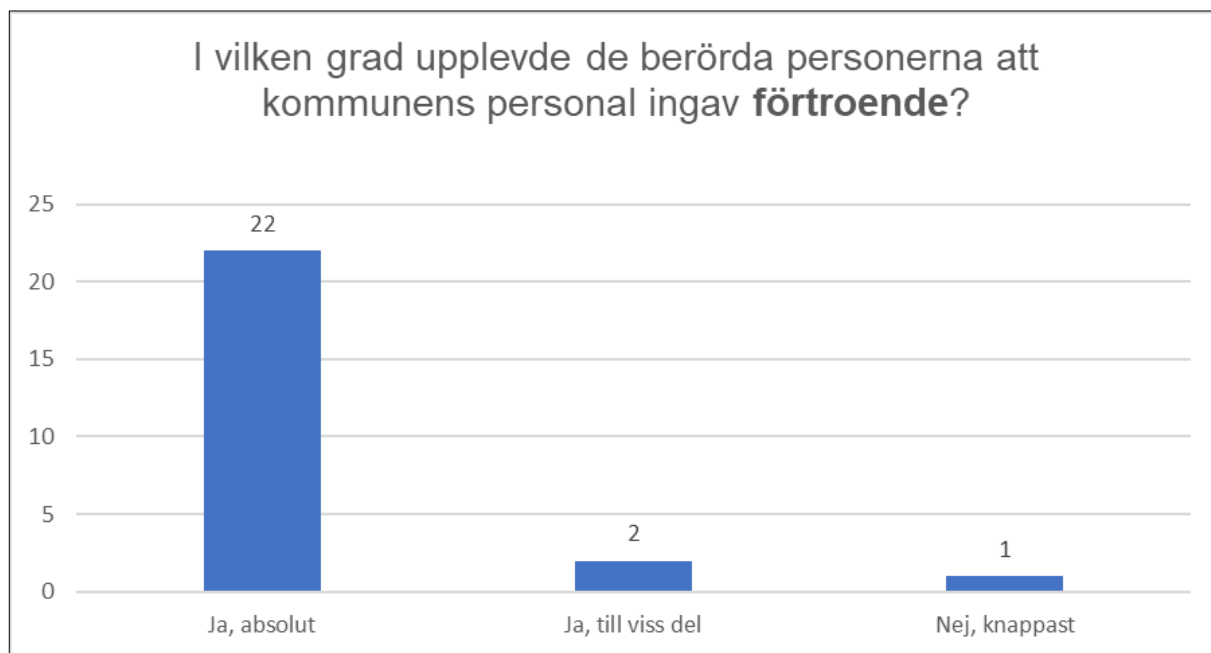
<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017	<b>Sida:</b> 10 (17)	
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

### Fråga 7. Kommunens personal ingav förtroende?

#### Sammanfattning av svaren

Merparten av de svarande ansåg att kommunens personal var förtroendeingivande.

22 av 25 svaranden svarade **ja absolut** och övriga 2 svarade **till viss del**. 1 anhängig var mindre nöjd och svarade **nej knappast**.



Den person som inte angivit om hen var med om vårdplanering för första gången eller inte, svarade att kommunens personal absolut ingav förtroende.

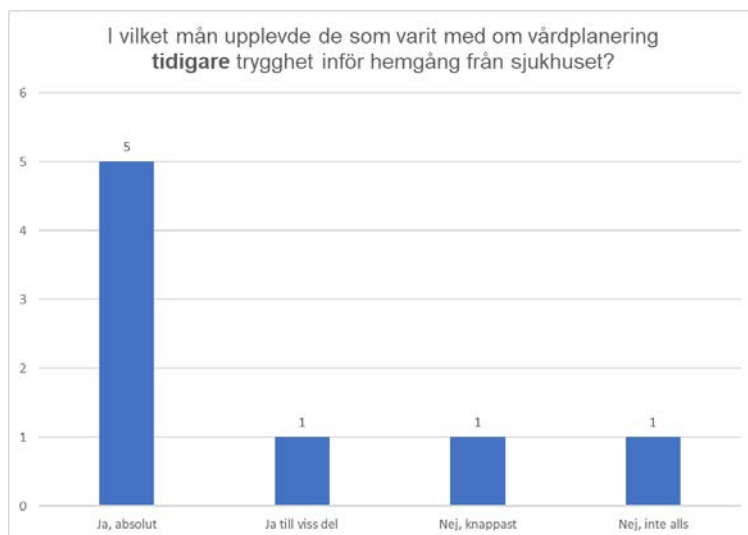
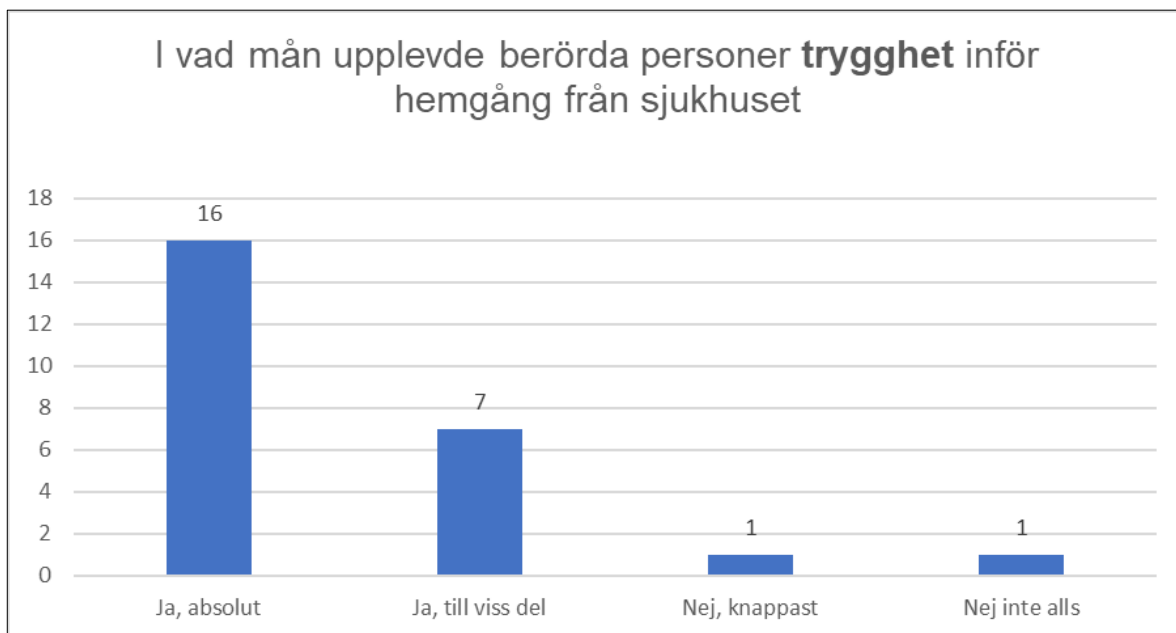


<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017	<b>Sida:</b> 11 (17)	
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

## Fråga 8. Jag upplevde trygghet inför min hemgång från sjukhuset

### Sammanfattning av svaren

Mer än hälften, 16 av 25 svaranden, svarade **ja absolut**, och 7 svarade **ja till viss del**. 2 personer var negativa och där svarade 1 person **nej knappast** och 1 person **nej inte alls**.



Den person som inte angivit om hen var med om vårdplanering för första gången eller inte, svarade att den absolut upplever trygghet inför hemgång från sjukhuset.



<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017		<b>Sida:</b> 12 (17)
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

### Egna kommentarer från de som svarat på enkäten

Samtliga 3 som lämnade kommentarer var med om vårdplanering för första gången. Här nedanför redovisas deras kommentarer.

*”Myndigheten gör så gott de kan och gör det bra - svar från anhörig och berörd”*

*”Överraskande positivt. Och jag som gruvade mig - svar från berörd person”*

*”Kommunen ska vara stolt över er!!- svar från anhörig”*

### Jämförelse mellan enkätundersökning 2009 och 2017

Brucarundersökningen som genomfördes 2009 omfattade nio frågor varav vissa även innehöll delfrågor. Med delfrågorna inkluderade omfattade 2009 års enkät 17 frågor.

Antal frågor i 2017 års enkät var åtta och var i stort sett lika de som ingick 2009 även om några till viss del hade omformulerats. Dessutom hade vissa frågor tagits bort i den senare enkäten.

Jämfört med 2009 års enkät saknades nedanstående frågeställningar/påståenden i 2017 års enkät;

- Gavs information om möjlighet till anhörigstöd?
- Fick du klart för dig hur uppföljningen av vårdplaneringen kommer att ske?
- Hur upplevde du avsatt tid för mötet?
- Upplevde du att du kunde ställa de frågor som du ville ha svar på?
- Jag upplevde att jag fick det stöd jag behövde
- Vet du vart du lämnar synpunkter eller klagar om du inte är nöjd?

Se jämförelser av resultat från brukarundersökning 2009 och 2017 i tabell 1 på sida 13.



<b>Dokumentnamn:</b> Så upplever medborgarna vård- och omsorgsplanering inför utskrivning från Östersunds sjukhus – Resultat av medborgarenkät 2017		<b>Sida:</b> 13 (17)
<b>Skapad av:</b> IngaLill Karlström, handläggare Vård- och omsorgsförvaltningen, Suzanne Göransson, FoU Jämt	<b>Skapad den:</b> 2018-02-14	<b>Reviderad den:</b>

**Tabell 1. Resultat av brukarundersökning 2009 respektive 2017**

Frågeställning	Resultat 2009	Resultat 2017	Kommentar
Antal besvarade enkäter	37 av 54 utlämnade enkäter besvarades. Svarsfrekvens; 69 %	25 av 56 utlämnade enkäter besvarades. Svarsfrekvens; ca 45 %	Både inkomna enkäter och svarsfrekvens var högre 2009
Vem besvarade enkäten?	Berörd person: 9 (25 %) Anhörig: 13 (36 %) Båda tillsammans: 14 (39 %)	Berörd person: 8 (32 %) Anhörig: 6 (24 %) Båda tillsammans: 11 (44 %)	Både 2009 och 2017 var det vanligast att anhörig <i>eller</i> anhöriga och berörd person tillsammans besvarade enkäten
Vem var aktuell för vård-planering?	Man: 7 (19 %) Kvinna: 29 (81 %)	Man: 10 (42 %) Kvinna: 14 (58 %) Bortfall: 1	Även om andelen män hade ökat och andelen kvinnor hade minskat 2017 jämfört med 2009 var totalt sett andelen kvinnor högre än andelen män av de personer som varit aktuella för vårdplanering och besvarat enkäten vid de båda undersökningstillfällena.
Var det första gången berörda personer var med om vårdplanering för egen del?	Nej: 17 (47 %) Ja: 29 (53 %)	Nej: 8 (33 %) Ja: 16 (67 %) Bortfall: 1	Både 2009 och 2017 var antalet personer som för första gången var med om vårdplanering högre än antalet personer som hade tidigare erfarenhet av detta.
Hur var informationen om kommunens stöd- och hjälpinsatser i samband med vårdplaneringen?	Mycket bra: 17 (46 %) Ganska bra: 19 (51 %) Ganska dålig: 1 (3 %) Mycket dålig: 0	Mycket bra: 13 (52 %) Ganska bra: 11 (44 %) Ganska dålig: 1 (4 %) Mycket dålig: 0	Både 2009 och 2017 ansåg merparten av de berörda personerna att informationen var mycket eller ganska bra. Endast en person tyckte att den var ganska dålig både 2009 respektive 2017
Upplevde berörda personer att de hade möjlighet att påverka vilket stöd och vilken hjälp de ansåg sig behöva?	Ja absolut: 23 (64 %) Ja, till viss del: 11 (31 %) Nej, knappast 2 (5 %) Nej inte alls: 0	Ja absolut: 15 (60 %) Ja, till viss del: 9 (36 %) Både "ja till viss del" och "nej, knappast": 1 (4 %) Nej inte alls: 0	Både 2009 och 2017 var det endast ett fåtal som upplevde att de endast delvis hade påverkansmöjligheter rörande det stöd och den hjälp de behövde
Upplevde berörda personer att personalen lyssnade till deras beskrivning av situationen?	Ja absolut; 29 (78 %) Ja, till viss del: 7 (19 %) Nej, knappast: 1 (3 %) Nej, inte alls: 0	Ja absolut; 21 (84 %) Ja, till viss del: 4 (16 %) Nej, knappast: 0 Nej, inte alls: 0	Både 2009 och 2017 upplevde merparten av berörda personer i hög grad och till viss del att personalen var lyhörda och hade förståelse för deras situation
Upplevde berörda personer att personalen ingav förtroende?	Ja absolut; 31 (84 %) Ja, till viss del: 6 (16 %) Nej, knappast: 0 Nej, inte alls: 0	Ja absolut; 22 (88 %) Ja, till viss del: 2 (8 %) Nej, knappast: 1 (4 %) Nej, inte alls: 0	Övervägande delen av berörda personer ansåg att personalen ingav förtroende. Endast en person (2017) svarade "nej knappast"



Enkäten besvaras med kryss i lämplig ruta.

<b>1. Enkäten är besvarad av:</b>	Berörd person	Anhörig	Båda tillsammans	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>2. Berörd person är:</b>	Kvinna	Man	Vill inte definiera	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>3. Var det första gången du var med om en vårdplanering för egen del?</b>	Ja	Nej		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>4. Hur var informationen om de olika typerna av hjälp och stöd som finns i kommunen?</b>	Mycket bra.	Ganska bra.	Ganska dålig.	Mycket dålig.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5. Jag hade möjlighet att påverka vilket stöd och vilken hjälp jag behövde.</b>	Ja, absolut	Ja, till viss del	Nej, knappast	Nej, inte alls
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6. Personalen lyssnade till min beskrivning av situationen.</b>	Ja, absolut	Ja, till viss del	Nej, knappast	Nej, inte alls
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7. Kommunens personal ingav förtroende.</b>	Ja, absolut	Ja, till viss del	Nej, knappast	Nej, inte alls
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8. Jag upplevde trygghet inför min hemgång från sjukhuset.</b>	Ja, absolut	Ja, till viss del	Nej, knappast	Nej, inte alls
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÖVRIGA SYNPUNKTER GÅR ATT FRAMFÖRA PÅ BAKSIDAN.



Vård- och omsorgsförvaltningen

**Till dig som ska skrivas ut från sjukhuset  
och behöver stöd och hjälp av Östersunds  
kommun när du kommer hem.**

### **Följebrev till medborgarenkät**

Det är viktigt för oss att veta vad du tycker om planeringen av det stöd och den hjälp du behöver från kommunen efter utskrivning från sjukhuset.

Enkäten kan besvaras av dig, någon anhörig eller att ni gör det tillsammans.

Den besvaras anonymt och skickas in i medföljande svarskuvert.

Du ser en bild på de personer som ingår i kommunens Team för vård- och omsorgsplanering på baksidan av det här brevet.

Har du frågor om enkäten kan du ringa:  
IngaLill Karlström, telefon 073-080 29 74  
Susanne Hoflin telefon 073-27 519 68

**TACK FÖR DIN HJÄLP!**

**Teamet för vård- och omsorgsplanering i Östersunds kommun  
november 2017**



**Gunilla Thisell**  
Biståndshandläggare

**Madeleine Mårtensson Hannu**  
Biståndshandläggare

**Helena Forsgren**  
Distriktssköterska

**Linn Häggström**  
Biståndshandläggare

**Sari Kallojärvi**  
Distriktssköterska



