

Handläggare
Wiveca Eklund
Telefon: 0850819635

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2022-03-17

Brukarundersökningar 2021 inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningar 2021 inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning genomfördes under hösten 2021. Den riktade sig till samtliga personer som har en insats i form av daglig verksamhet, servicebostad eller gruppbofastad.

Förvaltningen redovisar resultaten på tre nivåer: staden som helhet, samtliga brukare som har beviljats en insats av stadsdelsnämnden och stadsdelsnämndens verksamheter i egen regi och på entreprenad. Resultatet är varierande men förvaltningens sammanfattande bedömning är att brukarna överlag förefaller nöjda. Det behövs trots detta ett fortsatt förbättringsarbete, bland annat när det gäller kommunikationen med brukarna.

Bakgrund

Brukarundersökningar ger förvaltning och nämnd en möjlighet att få brukarnas synpunkter på de insatser som ges, och hur de ges. Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter.

Staden har även i år deltagit i Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella enkätundersökningar som riktar sig till personer som har en insats enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

De som har fått enkäten är liksom tidigare år personer som har beviljats en LSS-insats i form av daglig verksamhet, gruppbofastad eller servicebostad.

För att underlätta för brukare att kunna svara själva används en särskild metod som innebär att enkäten kan besvaras med bild-, ljud- och teckenstöd.

I år har staden även lagt till ytterligare tre frågor som dels handlar om huruvida brukaren är nöjd med sitt boende, dels om hur hen ser på sin handläggares bemötande och sätt att informera.

Sammanfattning av undersökningens resultat

Nedan följer en sammanfattande redovisning av resultatet per insats och utifrån de tre olika nivåerna: staden som helhet, samtliga brukare som har beviljats en insats av stadsdelsnämnden och stadsdelsnämndens verksamheter i egen regi och på entreprenad.

Daglig verksamhet

Staden som helhet

Sammantaget för staden lämnades 1 712 svar vilket ger en svarsfrekvens på 57 procent. Vid en jämförelse med 2020 är resultaten mycket lika. När det gäller jämförelse mellan män och kvinnor skiljer sig resultatet överlag relativt lite åt. Generellt kan dock sägas att männen är något mer nöjda än kvinnorna. Detta gäller bland annat den upplevda tryggheten på daglig verksamhet.

Farstas beviljade insatser totalt

Det var 155 av 246 personer som svarade på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 63 procent, att jämföra med 60 procent år 2019. De svarande i Farsta är ungefär lika nöjda som totalt i staden. På frågan om man blir väl bemött så svarar hela 97 procent av kvinnorna att de är nöjda och 90 procent av männen.

Nämndens verksamhet i egen regi

Svarsfrekvensen är 76 procent vilket är en klar förbättring jämfört med tidigare år. Andelen som är nöjd med sin dagliga verksamhet är 82 procent. Det är framför allt resultaten på frågorna om man känner sig trygg på sin dagliga verksamhet som har förbättrats. Vid jämförelse mellan kvinnor och män är det kvinnorna som är mer nöjda med sin dagliga verksamhet.

Servicebostad

Staden som helhet

Det var totalt 222 personer av 480 som svarade på enkäten vilket ger en svarsfrekvens om 46 procent, samma resultat som 2020. Resultatet är i stort likvärdigt med resultatet för tidigare år. Vid en jämförelse mellan män och kvinnor framkommer att resultatet är likvärdigt.

Farstas beviljade insatser totalt

Totalt svarade 13 brukare av 33 på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens om 39 procent. När det gäller staden som helhet var svarsfrekvensen 46 procent. Resultatet är likvärdigt med stadens sammantagna resultat. Ett undantag är frågan om personalen pratar

så att brukarna förstår vad de menar – där är de svarande i Farsta mer nöjda än i staden som helhet.

Nämndens verksamhet i egen regi

Totalt svarade 12 brukare av 20 på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens om 60 procent. De personer som har sitt boende i stadsdelsnämndens egenregiverksamhet är mer nöjda än personer överlag i staden som bor i servicebostad. Det finns även i detta fall en förbättring vad gäller kommunikation med personalen i jämförelse med tidigare års resultat.

Gruppbostad

Staden som helhet

I staden som helhet svarade 620 personer av 1 179 på enkäten vilket ger en svarsfrekvens om 53 procent. Det är inte några större skillnader jämfört med resultaten 2019 och 2020. Resultatet för män och kvinnor är relativt lika. Tendensen är att männen är något mer nöjda än kvinnorna.

Farstas beviljade insatser totalt

Svarsfrekvensen i Farsta är i årets brukarundersökning 94 procent, vilket är en rejäl ökning i jämförelse med året innan då svarsfrekvensen var 71 procent. Stockholms stad som helhet hade en svarsfrekvens på 53 procent.

Andelen nöjda har ökat jämfört med föregående år. Det gäller särskilt frågorna om man trivs i sin bostad och om man får bestämma över viktiga saker i sin vardag. En annan fråga är om de svarande känner sig trygga hemma. I detta fall har resultatet förbättrats från 78 procent till 91 procent. I undersökningen framgår även att kvinnor i gruppbostad är något mer nöjda än män.

Nämndens verksamhet i egen regi och på entreprenad

Totalt har 46 personer av 49 deltagit vilket ger en svarsfrekvens om 94 procent.

Vad gäller frågan om man känner sig trygg hemma så har andelen positiva svar ökat från 78 procent år 2020 till 91 procent år 2021. De svarandes nöjdhet med sitt boende ligger nu på 93 procent. Överlag så är kvinnorna mer nöjda än männen.

När det gäller stadsdelsnämndens entreprenad, Sköndals gruppbostad, är de svarande lika nöjda som svarande i staden som helhet. På frågan om personalen förstår vad man säger är resultatet i jämförelse med staden som helhet mycket bättre än i 2020 års undersökning.

Tre nya frågor ställdes i enkäten:

- om brukaren är nöjd med sitt boende
- om brukaren anser att handläggaren informerat på ett bra sätt om vilket stöd som finns att söka

- om handläggaren haft ett bra bemötande.

När det gäller dessa nya frågor är de svarande i Farsta något mer positiva än i staden som helhet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Som tidigare år är det ett varierande resultat i brukarundersökningen. Trots denna variation är förvaltningens sammanfattande bedömning att de svarande överlag är nöjda. Även om det finns vissa skillnader i resultat mellan specifika verksamheter och verksamhetsområden, är årets resultat för Farstas del likartat eller något bättre i flera fall jämfört med tidigare undersökningar. Många av de svarande i Farsta är också något mer nöjda än de svarande i staden som helhet.

När gäller kvinnor och män är det inte så stora skillnader i svar. Det som kan sägas är att kvinnor förefaller mer nöjda med insatsen boende än män. Det gäller såväl bemötande som upplevelsen av att kunna påverka insatsens utformning.

Trots vissa förbättringar visar undersökningens resultat också att förvaltningen behöver fortsätta sitt utvecklings- och förbättringsarbete. Generella åtgärder behöver genomföras inom samtliga verksamheter och specifika insatser behövs utifrån den enskilda verksamhetens unika resultat.

Generella åtgärder handlar om att stärka personalkontinuiteten, öka kompetens i metod och bemötande, utveckla sättet att samarbeta och kommunicera med brukarna och, sist men inte minst, utveckla förmågan att i varje enskilt fall fokusera på den enskildes unika behov, önskemål och preferenser.

Ett ytterligare utvecklingsområde gäller svarsfrekvensen som varierar mellan åren och dessutom skiftar från verksamhet till verksamhet. I några fall har det blivit väsentligt bättre medan i andra har antalet svarande minskat. Ett fortsatt utvecklingsarbete behöver genomföras generellt för att få fler personer att svara. Vid ett antal verksamheter behöver även en särskild analys genomföras för att ta fram verksamhetsspecifika åtgärder som kan öka antalet svarande. Det är också viktigt i analysen att dra lärdomar från verksamheterna med hög svarsfrekvens och hur de har arbetat för att få fler att svara.

Resultaten från denna brukarundersökning kommer att finnas med både vid de individuella uppföljningar som görs av biståndshandläggare i varje enskilt fall och vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som görs regelbundet av förvaltningen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökningar 2021 inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Per-Ove Mattsson
Avdelningschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilagor

Daglig verksamhet

1. Huvudrapport
2. Stadsdelsrapport
3. Enhetsrapport Edsvalla
4. Enhetsrapport Höken

Servicebostad

5. Huvudrapport
6. Stadsdelsrapport
7. Enhetsrapport Brattforsgatan
8. Enhetsrapport Giggen

Gruppbofastad

9. Huvudrapport
10. Stadsdelsrapport
11. Stadsdelsrapport egen regi
12. Enhetsrapport Första gruppbofastäder, villorna
13. Enhetsrapport Första strand
14. Enhetsrapport Hökarängen
15. Enhetsrapport Lilla Sköndal
16. Enhetsrapport Sköndals LSS AB

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2022-02-22
Per-Ove Mattsson, Avdelningschef	2022-02-22