

Handläggare
Per-Ove Mattsson
Telefon: 08-50818148

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2023-03-09

Brukarundersökning 2022 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökning 2022 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning.

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under hösten 2022. Den riktade sig till samtliga personer i staden som får insats i form av daglig verksamhet, servicebostad, gruppboende, barnboende och korttidstillsyn.

Resultaten visar för staden som helhet och för Farsta specifikt på såväl förbättringar som försämringar i jämförelse med tidigare undersökningar. Generellt sett behöver resultaten förbättras och nöjdheten bland brukarna öka. Det gäller även svarsfrekvensen. Ett tydligt förbättringsområde gäller kommunikationen med brukarna. Ett fortsatt förbättringsarbete behöver således genomföras inom de olika verksamheterna.

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.

Farsta stadsdelsförvaltning
Avdelningen för stöd och service till personer
med funktionsnedsättning

Storforsplan 36, 11 tr.
Box 113
123 22 Farsta
Växel 08-50818000
Fax
farsta@stockholm.se
start.stockholm/farsta

Brukarundersökningen 2022 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning utfördes mellan den 1 september och den 31 oktober av marknadsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret. Undersökningen genomfördes med stöd av en webbenkät som var anpassad för målgruppen. Ett särskilt

bildstöd och muntlig uppläsning användes för att öka möjligheten att förstå frågorna och underlätta deltagande.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av daglig verksamhet, gruppboende, serviceboende, barnboende och korttidstillsyn.

Sammanfattning av undersökningens resultat

Nedan följer en redovisning och ett sammandrag av resultatet från 2022 års brukarundersökning. Resultatet sammanfattas per insats och utifrån de tre olika nivåerna:

- resultatet för staden som helhet
- det samlade resultatet för stadsdelsnämnden i Farsta
- det specifika resultatet för stadsdelsnämndens verksamheter i egen regi och entreprenad.

Insatsen daglig verksamhet, resultatet för staden som helhet

Sammantaget för staden inkom 1 755 svar vilket ger en svarsfrekvens på 60 procent, som är en liten förbättring jämfört med 2021.

På det hela taget är detta den insats av de undersökta där brukarna förefaller vara mest nöjda.

Resultatet skiljer sig inte mycket från resultaten vid de två senaste årens mätningar. En viss ökad nöjdhet bland brukarna kan noteras vad gäller frågan om personalens bemötande och en viss minskning av nöjdheten har skett när det gäller frågan om brukaren känner sig diskriminerad av personalen.

Vid en jämförelse mellan män och kvinnor framkommer att resultatet skiljer sig relativt lite, generellt är männen något mer nöjda än kvinnorna. En fråga där det skiljer mest mellan könen är den om brukaren känner sig rädd för något på dagliga verksamheten. Fler män än kvinnor uppger att de är rädda för något på dagliga verksamheten.

Insatsen daglig verksamhet, resultat för Farsta

Det var 164 brukare som svarade på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 65 procent, att jämföra med 63 procent år 2021.

Nöjdheten har, i jämförelse med förra årets undersökning, minskat i olika grad vad gäller upplevelsorna hos brukarna av trygghet, bemötande och trivsel. När det gäller områdena delaktighet och möjligheten att få bestämma över saker som är viktiga för brukaren samt om hen är nöjd med stödet som ges, har resultatet förbättrats något. Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat

upplever sig brukarna i Farsta mer nöjda inom flertalet frågeområden.

När det gäller kvinnor och män är resultatet relativt lika. Männen är dock mer nöjda när det gäller stödet de får i verksamheten och kvinnorna är mer nöjda än männen när det gäller att få bestämma om vad som är viktigt för dem.

Insatsen daglig verksamhet, resultat för stadsdelsnämndens verksamhet i egen regi

Svarsfrekvensen var 63 procent vilket är något lägre jämfört med tidigare mätning. Viss förbättring av resultatet har emellertid skett avseende bemötande, delaktighet och inflytande och gällande stödet som ges av personalen samt brukarnas upplevelse av att ha meningsfulla aktiviteter. Viss minskning av nöjdhet kan noteras gällande upplevd trygghet och trivsel. När det gäller kvinnor och män är det sammantaget inga större skillnader i nöjdhet.

Insatsen servicebostad, resultat för staden som helhet

Det var totalt 221 brukare av 537 som svarade på enkäten vilket ger en svarsfrekvens om 41 procent, en försämring jämfört med 2021 då 46 procent svarade på enkäten.

Generellt kan konstateras att svaren från de brukare som bor på serviceboende är något mindre positiva än vid förra mätningen. En ökad nöjdhet kan dock skönjas i svaren på frågorna ”Känner du dig trygg med boendepersonalen?” och ”Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?”.

Vid en jämförelse mellan män och kvinnor framkommer att män är nöjdare än kvinnor. Särskilt stor är skillnaden när det gäller frågorna om man känner sig trygg med boendepersonalen.

Insatsen servicebostad, resultat för Farsta

Totalt svarade 11 brukare av 28 möjliga på enkäten vilket ger en svarsfrekvens om 39 procent, samma resultat som vid mätningen 2021. För staden som helhet var svarsfrekvensen 41 procent.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat upplever sig brukarna som bor i servicebostad i Farsta generellt vara mer nöjda.

I jämförelse med förra undersökningen har nöjdheten minskat när det gäller hälften av frågorna, i övriga frågor har nöjdheten ökat. En klar förbättring av nöjdheten har skett gällande frågan ”Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar”, samtidigt kan noteras en tydlig minskning av nöjdheten gällande frågan ”Förstår personalen hemma vad du säger”.

Insatsen servicebostad, resultat för stadsdelsnämndens verksamhet i egen regi

När det gäller svarsfrekvensen vid egenregiverksamheten har en försämring skett. Dock är svarsfrekvensen högre än i staden som helhet. Generellt har brukarnas nöjdhet minskat, tydligaste försämringen har skett vad gäller frågorna ”Förstår personalen vad du säger och Bryr sig personalen om dig”. Verksamheternas analyser har inte gett något tydligt svar på varför försämring skett, dock är förvaltningens tes att då ett av serviceboendena är relativt nystartat kan det ta en viss tid att skapa fungerande kommunikativa och tillitsfulla relationer mellan boende och stödpersonal.

Insatsen gruppboendestad, resultat för staden som helhet

I staden som helhet svarade 580 brukare av 1 153 på enkäten vilket ger en svarsfrekvens om 50 procent, något färre än vid förra årets undersökning.

På det hela taget är detta en insats där brukarna är nöjda och andelen nöjda ökar i jämförelse med de senaste årens undersökningar. I frågorna om trivsel, bemötande och personalens stöd har nöjdheten ökat.

Brukarna förefaller vara lika nöjda med insatsen gruppboendestad oavsett regiform. Resultatet för män och kvinnor skiljer sig förhållandevis lite åt. Männerna verkar trivas lite bättre och kvinnor är mer nöjda med stödet än männen.

Insatsen gruppboendestad, resultat för Farsta

Svarsfrekvensen i Farsta är i årets brukarundersökning 68 procent, vilket är en minskning i jämförelse med året innan då den låg på 73 procent. Stockholms stad som helhet hade en svarsfrekvens på 50 procent.

Andelen nöjda brukare har ökat två undersökningar i rad. Enbart på två frågor av tolv kan en liten försämring noteras. En tydlig förbättring har skett när det gäller frågorna om brukaren upplever sig diskriminerad av personalen och om brukaren anser sig få den hjälp hen vill ha hemma.

I de flesta frågorna är kvinnorna mer nöjda än männen, inte minst när det gäller bemötande och personalens stöd.

Insatsen gruppboendestad, resultat för stadsdelsnämndens verksamhet i egen regi och på entreprenad

Två verksamheter i egen regi hade för få svarande för att kunna få en rapport. Vid de övriga egenregiverksamheterna är

svarsfrekvensen 100 procent.

När det gäller andelen nöjda brukare så varierar det stort från fråga till fråga. Resultaten gällande frågan om diskriminering har dock klart förbättrats i jämförelse med förra mätningen. Likaså har resultatet på frågan ”Får du den hjälp du vill ha hemma?” förbättrats. På frågan ”Förstår personalen hemma vad du säger?” är färre nöjda denna gång i jämförelse med resultatet vid förra årets brukarundersökning.

När det gäller stadsdelsnämndens entreprenad, Sköndals gruppbostad, är brukarna mycket nöjda överlag, särskilt vad gäller frågor om trivsel, kommunikation och personalens stöd, det är en klar förbättring jämfört med tidigare undersökning. När det gäller frågorna som rör trygghet i boendet är resultatet på frågan om brukaren är rädd för något hemma lite försämrat, medan resultatet har förbättrats när det gäller frågan ”Känner du dig trygg med personalen hemma?”.

Insatsen barnboende, resultat för staden som helhet

Det är låg svarsfrekvens och få svar totalt. De som svarat har varit nöjda men en relativt hög andel upplever att de är rädda för någonting på boendet och att de inte har möjlighet att vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem.

På det här området finns ingen separat rapport för Farsta.

Insatsen korttidstillsyn (KTT), resultat för staden som helhet

Insatsen korttidstillsyn är en insats enligt 9 kap.7 § lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och riktar sig till skolungdom över 12 år med funktionsnedsättning som har förvärvsarbetande vårdnadshavare och som efter skoltid är i behov av korttidstillsyn och fritidsaktivitet utanför det egna hemmet.

Det är en låg svarsfrekvens bland de som får denna insats även om den är högre än vid den senaste undersökningen 2020. Brukarna förefaller vara något mindre nöjda i år jämfört med år 2020. Dock upplever sig fler brukare trygga och fler trivs med verksamheten.

Insatsen korttidstillsyn, resultat för Farsta

Det är även få svar från de som tillhör Farsta, dock har antalet svarande ökat i jämförelse med förra mätningen, från 20 till 31 procent. När det gäller delaktighet och inflytande och kommunikationen med personal så har nöjdheten minskat. Däremot visar svaren på frågorna om tillgänglighet och innehåll i verksamheten på en ökad nöjdhet. På frågan ”Tycker du om att vara på ditt KTT?” är dubbelt så många nöjda jämfört med förra

mätningen. När det gäller frågan om man fått vara med och göra sin genomförandeplan har nöjdheten minskat, från 80 procent nöjda till 57 procent nöjda.

Ärendets beredning

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

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet i denna undersökning visar som tidigare undersökningar på en stor variation när det gäller hur nöjda brukarna är med kvaliteten på sina insatser. I jämförelse med förra undersökningen är många resultat likvärdiga eller förbättrade, men det finns också exempel där brukarnas nöjdhet tydligt har minskat.

Det är svårt att dra generella slutsatser av undersökningen, mer än att det finns ett fortsatt behov av att öka nöjdheten inom de flesta insatsområdena, och även att det finns ett fortsatt behov av att förbättra svarsfrekvensen. I övrigt kan allmänt konstateras att de som går på daglig verksamhet förefaller mer nöjda med sin insats än andra. Boende i servicebostad är mindre nöjda än de som har gruppboende. Det finns skillnader mellan män och kvinnor när det gäller hur nöjda de är med insatserna, men skillnaden är i de flesta fall relativt små.

Det finns således överlag ett fortsatt behov av att öka kvaliteten i verksamheterna och nöjdheten hos brukarna. I vissa fall finns det även enskilda resultat som kräver fördjupade analyser, både på grupp- och individnivå, samt att ett strukturerat förbättringsarbete behöver genomföras och intensifieras.

Ett generellt utvecklingsområde som förvaltningen noterar, och har noterat även vid tidigare undersökningar, handlar om kommunikationen mellan personal och brukare, det vill säga huruvida brukaren upplever sig bli lyssnad på och förstådd eller själv kan förstå vad personalen säger.

Årets och tidigare års undersökningsresultat visar att arbetet med att nyttja och omsätta de metoder som finns tillgängliga för att få till en bättre kommunikation mellan personal och brukare, behöver prioriteras ännu mer i verksamheternas utvecklingsarbete. Förvaltningens enheter har mer systematiskt börjat praktisera metoden AKK (alternativ och kompletterande kommunikation), vilket sannolikt kommer att förbättra kommunikation och samspelet med brukarna. Även det arbete som sedan ett par år pågår vid förvaltningens LSS-verksamheter med att omsätta kunskaperna från utbildningen i det pedagogiska ramverket, som bland annat lär ut

kunskaper i så kallat lågaffektivt bemötande, kommer att förbättra kommunikationen mellan brukare och personal.

Ett annat generellt förbättringsområde handlar om att brukarna ska känna sig trygga och inte rädda. I detta fall är det helt nödvändigt att arbeta med åtgärder både på grupp- och individnivå. Det krävs således en bred ansats av olika åtgärder som samtliga verksamheter behöver arbeta med. Det handlar bland annat om att upprätthålla en stabil personalsituation och implementera beprövade arbetsätt för att skapa en ökad delaktighet och inflytande för brukarna när det gäller sin egen omsorg och dess utförande.

Inom vissa verksamheter och enheter är det också viktigt att göra specifika analyser för att syna de särskilda omständigheter som gör att vissa enskilda brukare känner sig otrygga. Det kan ge kunskap om vilka adekvata åtgärder, utöver de generella, som behöver genomföras.

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.

När det gäller svarsfrekvensen i brukarundersökningen är den generellt låg. Det är en stor utmaning och kräver fortsatt arbete för att motivera fler att vilja svara och öka förutsättningarna att kunna svara. Brukarna i servicebostäder har en lägre svarsfrekvens jämfört med övriga insatser, och de tenderar också generellt sett att vara mindre nöjda med insatsen. Det senare behöver analyseras ytterligare för att kunna förbättras.

När det gäller svarsfrekvensen är förvaltningens intryck att brukarna i servicebostäder, som ofta är yngre personer, tenderar att vara mer skeptiska till enkätundersökningar än andra grupper. Även bland de unga brukarna som har insatsen korttidstillsyn är deltagandet i undersökningen låg. Detta indikerar att det behövs ett förstärkt motivationsarbete riktat mot de yngre målgrupperna för att öka intresset för att delta i undersökningen.

Vissa enheter har använt sig av så kallade frågeassistenter och det tenderar att öka antalet svarande vid verksamheterna. En frågeassistent är en särskilt utsedd medarbetare som kan lägga extra tid på att hjälpa och stödja brukaren när den ska svara på enkäten. Detta är något som fler enheter behöver införa och använda sig av vid kommande undersökningar.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökning 2022 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Per-Ove Mattsson
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Huvudrapport daglig verksamhet
2. Huvudrapport gruppboend
3. Huvudrapport serviceboend
4. Huvudrapport barnboend
5. Stadsdelsrapport daglig verksamhet Farsta
6. Stadsdelsrapport daglig verksamhet Farsta egen regi
7. Stadsdelsrapport gruppboend
8. Stadsdelsrapport gruppboend egen regi
9. Stadsdelsrapport serviceboend
10. Stadsdelsrapport serviceboend egen regi
11. Stadsdelsrapport korttidstillsyn
12. Enhetsrapport daglig verksamhet Edsvalla
13. Enhetsrapport daglig verksamhet Höken
14. Enhetsrapport Farsta gruppboend, villorna
15. Enhetsrapport Farsta strand
16. Enhetsrapport Brattforsgatan
17. Enhetsrapport Sköndals LSS gruppboend

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2023-02-17
Per-Ove Mattsson, Avdelningschef	2023-02-17