

**Handläggare**  
Marie Lundgren  
Telefon: 08-50819233

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2024-04-18

## Brukarundersökningar inom funktionsnedsättning 2023

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2023 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning.

### Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom funktionsnedsättning under hösten 2023. Den riktade sig till ett urval av personer i staden som får insats i form av daglig verksamhet, gruppboende, hemtjänst för yngre, korttidshem och servicebostad.

Resultaten visar att brukare inom funktionsnedsättning generellt sett är nöjda med sina insatser.

Förvaltningens olika verksamheter har analyserat resultaten för att identifiera områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden har tagits med i enheternas verksamhetsplaner för 2024 där mål och arbetssätt beskrivs. Årets resultat visade att ett förbättringsarbete behöver prioriteras inom insatsen servicebostad i egen regi, något som förvaltningen kommer att arbeta med under året.

### 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 medborgarna genom brukarenkäter.

Brukarundersökningen 2023 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning genomfördes under hösten på uppdrag av stadsledningskontoret. Ett särskilt bildstöd och muntlig uppläsning användes för att öka möjligheten att förstå frågorna och underlätta

deltagande. Undersökningen riktade sig till samtliga personer i staden som får insats i form av daglig verksamhet, gruppboende, hemtjänst för yngre, korttidshem och servicebostad.

### **Sammanfattning av undersökningens resultat**

Nedan följer en redovisning och ett sammandrag av resultatet från 2023 års brukarundersökning. Resultaten sammanfattas per insats och utifrån

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

### **Daglig verksamhet**

Inom daglig verksamhet är svarsfrekvensen i Farsta 56 procent, vilket är något lägre än föregående år då den var 65 procent. Staden som helhet har en svarsfrekvens på 60 procent, samma som 2022.

<b>Andel nöjda i procent</b>	<b>Farsta</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig i min dagliga verksamhet	96	98
Det jag gör på min dagliga verksamhet är viktigt för mig	99	97
Personalen på min dagliga verksamhet bryr sig om mig	97	98
Jag känner mig trygg med personalen på min dagliga verksamhet	98	99
Jag trivs på min dagliga verksamhet	99	98
Jag blir väl bemött av personalen	99	99

På det hela taget är detta den insats av de undersökta där brukarna är mest nöjda. Vid jämförelse mellan kvinnor och män framkommer att resultatet skiljer sig mycket lite. En fråga där det skiljer sig något är om brukaren känner sig rädd för något på dagliga verksamheten, det är fler män än kvinnor som uppger att de är rädda för något.

### Gruppbostad

Staden som helhet har en svarsfrekvens om 49 procent, något lägre än förra året. Svarsfrekvensen i Farsta är 63 procent, alltså högre än stadens snitt.

<b>Andel nöjda i procent</b>	<b>Farsta</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig hemma	96	96
Personalen hemma bryr sig om mig	100	97
Jag känner mig trygg med personalen hemma	96	97
Jag vet vem jag ska prata med om något är dåligt hemma	96	95
Jag är nöjd med stödet jag får hemma	98	96
Jag blir väl bemött av personalen hemma	96	96

På det hela taget är detta en insats där brukarna är nöjda. Brukarna är lika nöjda oavsett regiform. Resultaten för män och kvinnor skiljer sig lite åt. Männen verkar trivas lite bättre och kvinnor är lite mer nöjda med stödet.

### Hemtjänst för personer under 65 år

Staden som helhet har en svarsfrekvens om 36 procent, något lägre än förra året. Svarsfrekvensen i Farsta är 41 procent.

<b>Andel nöjda i procent</b>	<b>Farsta</b>	<b>Staden totalt</b>
Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp	93	91
Personalen tar alltid/oftast hänsyn till mina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras	73	77
Personalen bemöter mig alltid/oftast på ett bra sätt	89	89
Det känns mycket/ganska tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänsten	78	76
Jag känner förtroende för personalen som kommer hem till mig	98	97
Jag blir väl bemött av biståndshandläggaren	97	92
Handläggarens beslut är anpassat efter mitt behov	95	81

75 procent i Farsta uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst. För staden totalt ligger resultatet på 72 procent. Nöjdheten hos brukare som valt utförare i stadsdelsförvaltningens regi har ökat. Förra året var 67 procent mycket eller ganska nöjda, i år är siffran 75 procent. Inom privat/övrig regi är 59 procent mycket/ganska nöjda.

### Korttidshem

Totalt för staden var svarsfrekvensen på 40 procent, i Farsta var den 41 procent. Det är något lägre än förra året då siffran var 45 procent.

<b>Andel nöjda i procent</b>	<b>Farsta</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag är nöjd med mitt korttidshem	90	91
Jag blir väl bemött av personalen	97	97
Det går att säga till personalen om jag tycker något är fel	93	90
Jag trivs med personalen	93	93
Jag känner mig trygg i mitt korttidshem	93	91
Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar, och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra)	90	85

Nästan alla tycker att personalen lyssnar på dem, att det går bra att säga till om något är fel, att de får det stöd de behöver, att de har de hjälpmedel som behövs, att de trivs med personalen och att det är lätt att prata med personalen. Det finns inga större skillnader mellan kvinnor och män.

### Servicebostad

Svarsfrekvensen i staden var 43 procent, en liten förbättring jämfört med 2022 då 41 procent svarade på enkäten. I Farsta var svarsfrekvensen 37 procent, förra året var den 39 procent.

<b>Andel nöjda i procent</b>	<b>Farsta</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig hemma	100	98
Boendepersonalen bryr sig om mig	85	96
Jag är nöjd med stödet jag får hemma	78	93
Jag blir väl bemött av personalen hemma	85	97
Jag får den hjälp jag vill ha av boendepersonalen	74	94

Jag vet vem jag ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen	60	84
---	----	----

Generellt kan konstateras att resultatet i stort liknar förra årets. Vid en jämförelse mellan män och kvinnor framkommer att män är nöjdare än kvinnor. Särskilt stor är skillnaden på frågan om personalen pratar så att brukaren förstår och om man känner sig trygg med boendepersonalen.

Förvaltningen driver tre servicebostäder i egen regi. Svar har inkommit från två av tre serviceboenden. Svarefrekvensen är låg, sammanlagt har 12 av 29 brukare svarat. Det är tydligt att ett motivationsarbete behöver göras inför nästa brukarundersökning, då det är värdefullt att så många brukare som möjligt kommer till tals. Det har framkommit att enkäten upplevs som omfattande och att en del frågor kan vara svåra att förstå. Svaren vi får behöver sättas i denna kontext. På frågorna ”får du den hjälp du vill ha av boendepersonalen”, ”bryr sig boendepersonalen om dig”, ”känner du dig trygg med boendepersonalen”, ”är du rädd för något hemma”, ”är du nöjd med stödet du får hemma”, ”blir du väl bemött av personalen hemma”, ”upplever du att personalen diskriminerat dig hemma”, ”vet du dem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen” har sämre resultat än förra året och ligger under stadens sammantagna resultat. På frågan ”trivs du med personalen” svarar 45 procent ja och 55 procent ibland. Det är fler i staden som helhet som svarat ja, men även 4 procent som svarat nej på frågan om de trivs med personalen.

### Ärendets beredning

Ärendet har betetts inom avdelningen individ- och familjeomsorg.

### Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultaten från brukarundersökningen används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete, både övergripande och på enhetsnivå. Med anledning av resultatet för brukarundersökningen inom servicebostad egen regi kommer förvaltningen att arbeta särskilt kring detta. För att få mer konkret och detaljerad information tillfrågades brukarna på servicebostäderna om på vilket sätt de önskar föra en fortsatt dialog. Majoriteten av brukarna har inte velat ha ett fysiskt möte med någon utomstående utan vill svara skriftligt var och en för sig. En postal enkät kommer därför att skickas ut till alla brukare som bor på servicebostad i stadsdelsförvaltningens regi i Farsta stadsdelsområde.

När svaren inkommit går förvaltningen vidare och utvecklar verksamheten på ett konstruktivt vis som ska utgå från brukarnas synpunkter och önskemål. Utöver enkäten har brukarna fått möjlighet att få komma till tals på husmöten som samtliga servicebostäder håller. Dagordningen bestäms i samråd med brukarna. Resultaten från brukarundersökningen diskuteras för att finna gemensamma vägar framåt. Skriftlig och muntlig information kommer att gå ut till brukarna om klagomålshantering. Det behöver vara tydligt för brukarna hur de kan göra sin röst hörd. Sedan ett par år tillbaka pågår arbete på LSS-verksamheterna med att omsätta kunskaperna från utbildningen i det pedagogiska ramverket. Alla medarbetare på LSS-verksamheterna certifieras inom ramverket. Det innefattar bland annat lågaaffektivt bemötande, kartläggning av brukare och tydliggörande pedagogik för att skapa en gemensam bild av uppdraget samt att säkerställa att alla medarbetare har likvärdig kunskap. Detta är en långsiktig satsning som kommer att gynna brukarna framåt.

Avdelningen gör också en satsning genom att planera anställningar av fler stödpedagoger. Stödpedagogernas kompetens fungerar även mer övergripande och fungerar också som ett kunskapsstöd för att stötta och handleda medarbetare. Utöver detta görs under året en särskild satsning på kvalitetsutveckling hos utförarna inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning, formerna för detta är under planering.

Ärendet innebär inga betydande miljö- och klimatkonsekvenser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2023 års brukarundersökning inom funktionsnedsättning.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör  
Första stadsdelsförvaltning

Therése Grahn  
Avdelningschef  
Första stadsdelsförvaltning

## **Bilagor**

1. Huvudrapport daglig verksamhet
2. Huvudrapport gruppboende
3. Huvudrapport hemtjänst yngre
4. Huvudrapport korttidshem
5. Huvudrapport servicebostad
6. Stadsdelsrapport daglig verksamhet
7. Stadsdelsrapport gruppboende
8. Stadsdelsrapport hemtjänst yngre

9. Stadsdelsrapport korttidsvistelse
10. Stadsdelsrapport servicebostad
11. Stadsdelsrapport egen regi daglig verksamhet
12. Stadsdelsrapport egen regi gruppboestad
13. Stadsdelsrapport egen regi hemtjänst yngre
14. Stadsdelsrapport egen regi korttidsvistelse
15. Stadsdelsrapport egen regi servicebostad
16. Enhetsrapport Edsvalla dagliga verksamhet
17. Enhetsrapport Hökens dagliga verksamhet
18. Enhetsrapport Farsta Strands gruppbostäder
19. Enhetsrapport Villorna
20. Enhetsrapport Farsta hemtjänst centrum
21. Enhetsrapport Farsta hemtjänst Norra
22. Enhetsrapport Brattforsgatans servicebostäder
23. Enhetsrapport Russinvägens serviceboende
24. Enhetsrapport Sköndals gruppbostäder

## Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2024-03-27
Therese Grahn, Avdelningschef	2024-03-27