

Handläggare
Susanna Nytell
Telefon: 0850815029

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2020-03-18

Resultat av brukarundersökningar inom insatser för personer med funktionsnedsättning 2020

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2020 års brukarundersökningar inom insatser för personer med funktionsnedsättning och lägger den till handlingarna.

Sammanfattning

Under 2020 har brukarundersökningar inom olika verksamheter som riktar sig personer med funktionsnedsättning genomförts, de flesta under hösten. I tjänsteutlåtandet sammanfattas resultaten för undersökningarna samt för de indikatorer i ILS som baseras på dem. Genomförandet av undersökningarna har påverkats av den pågående pandemin, och för flera verksamheter har svarsfrekvensen sjunkit. Resultaten av undersökningarna kommer att analyseras inom förvaltningen och i dialog med utförare, för att identifiera utvecklingsområden och förbättringsåtgärder.

Bakgrund

Varje år genomförs brukarundersökningar inom insatser för personer med funktionsnedsättning i Stockholms stad. Alla verksamheter i Stockholms stad deltar i undersökningarna och resultaten används för att förbättra och utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Undersökningarna omfattar följande insatser:

- Daglig verksamhet
- Gruppbostad
- Servicebostad
- Bostad med särskild service för barn och unga
- Korttidsvistelse på korttidshem
- Hemtjänst för personer under 65 år

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning
Avdelningen för individ- och familjestöd

Björkhagsplan 6
Box 5117
121 17 Johanneshov
Växel 08-508 150 00
Fax 08-508 15 099
skarpnack@stockholm.se
http://www.stockholm.se/Fristaende-webbplatser/Forvaltningar_seo

Under 2020 genomfördes undersökningarna under vecka 38-43, med undantag av undersökningen om hemtjänst som genomfördes vecka 11-19. För grupp- och servicebostad, daglig verksamhet och barnboende genomfördes webbundersökningar med bildstöd och uppläsning för att underlätta för brukarna att delta. Brukarstödjare

har hjälpt brukare att delta i den mån det har varit möjligt, utifrån den rådande situationen med pågående pandemi.

Nedan redovisas resultaten för de enkäter som besvarats av brukare som fått beslut från Skarpnäcks stadsdelsnämnd.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjestöd och har behandlats i pensionärsrådet och i förvaltningsgruppen 2021-03-11.

Ärendet

Daglig verksamhet

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 163 personer i urvalet varav 87 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 53 procent. Det är en minskning jämfört med 2019 då 67 procent svarade. Även i staden som helhet har svarsfrekvensen sjunkit från 71 procent till 58 procent. Det har inte skett några stora förändringar av resultaten sedan 2019, de flesta förändringar ligger inom tre procentenheter, och resultaten ligger ofta nära genomsnittet för staden. Den största förbättringen gäller frågan ”Förstår personalen på din dagliga verksamhet vad du säger?” där andelen positiva svar har ökat från 66 till 81 procent. Genomsnittet för staden är 77 procent. Även på frågan ”Trivs du på din dagliga verksamhet?” har resultaten förbättrats något, från 86 till 88 procent, vilket är i samma nivå som stadens genomsnitt på 87 procent.

Den fråga där resultatet har försämrats mest är ”Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet?” där andelen positiva svar har minskat från 91 till 74 procent.

Genomsnittet för staden är 77 procent. På frågan ”Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?” har andelen positiva svar minskat från 79 till 72 procent, stadens genomsnitt är 83 procent.

Av de som besvarat enkäten är 34 procent kvinnor och 52 procent män, 2 procent svarar ”annat” och 10 procent vill inte uppge sitt kön. På de flesta frågor har en högre andel av männen angett positiva svar jämfört med kvinnorna. Skillnaden är störst när det gäller frågan ”trivs du på din dagliga verksamhet?”, där 76 procent av kvinnorna svarar ja och 98 procent av männen. Även på frågan ”Känner du dig trygg med personalen på din dagliga verksamhet?” är skillnaden stor, 89 procent av männen svarar ja men bara 72 procent av kvinnorna. Skillnaden har ökat sedan 2019 då 81 procent av kvinnorna och 88 procent av männen svarade att de känner sig trygga. Det är även stor skillnad när det gäller frågan om brukarna

är rädda för något på sin dagliga verksamhet, där 28 procent av kvinnorna svarar ja jämfört med 18 procent av männen. 2019 var dock förhållandet det omvända, då 61 procent av kvinnorna och 80 procent av männen svarade ja. 2020 är det även en högre andel kvinnor (17 procent) än män (9 procent) som upplever att de har blivit diskriminerade av personalen på den dagliga verksamheten, det finns inget resultat för 2019.

Gruppbostad

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 88 personer i urvalet varav 36 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 41 procent. Det är en kraftig minskning jämfört med 2019 då 77 procent svarade. I staden som helhet har svarsfrekvensen minskat något från 55 procent till 53 procent. Det finns inga könsuppdelade resultat eller jämförelse med föregående år för stadsdelsnämnderna utan endast för staden som helhet. Jämfört med tidigare år har de genomsnittliga resultatet för staden förbättrats. De tydligaste förbättringarna kan ses på frågorna om brukarna känner sig trygga med personalen på boendet och hur nöjda de är med personalens bemötande. I staden som helhet är det inte några stora skillnader i resultaten mellan män och kvinnor men männen är något mer nöjda än kvinnorna.

Resultaten för Skarpnäcks stadsdelsnämnd är överlag goda, alla ligger över stadens genomsnitt. På flera frågor är resultaten de högsta i staden, det gäller exempelvis frågan ”Får du den hjälp du vill ha hemma?” (nämndens resultat är 92, stadens genomsnitt 81), ”Bryr sig personalen hemma om dig?” (nämndens resultat är 97, stadens genomsnitt 84) och ”Känner du dig trygg med personalen hemma?” (nämndens resultat är 89, stadens genomsnitt 77). En fråga där resultatet inte är lika bra är ”Pratar personalen hemma med dig så att du förstår vad de menar?” där andelen som svarat ja är 69 procent, vilket är strax över stadens genomsnitt på 68 procent.

Servicebostad

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 9 personer i urvalet varav 2 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 22 procent. Det är en kraftig minskning jämfört med 2019 då 70 procent svarade. I staden som helhet har svarsfrekvensen ökat något från 44 procent till 46 procent. På grund av det låga antalet svar finns inget resultat för nämnden.

Bostad med särskild service för barn och unga

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick endast 2 personer i urvalet varav ingen svarade, därför finns inget resultat för nämnden. Totalt i staden svarade 15 av 79 brukare vilket ger en svarsfrekvens på 19 procent.

Korttidsvistelse på korttidshem

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 30 personer i urvalet varav 14 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 47 procent. Det är en liten ökning jämfört med 2019 då 43 procent svarade. Även i staden som helhet har svarsfrekvensen ökat något från 48 procent till 51 procent. Resultaten för Skarpnäcks stadsdelsnämnd är överlag goda, för många påstående ligger andelen positiva svar över genomsnittet i staden. 93 procent svarar att de är nöjda med korttidshemmet, 90 procent i staden som helhet. Det är dock en minskning från förra året då resultatet var 100 procent. Alla som besvarat enkäten svarar att de blir väl bemötta av personalen, att personalen lyssnar på dem och att de får det stöd och hjälp de behöver i korttidshemmet. 93 procent är nöjda med biståndshandläggarens bemötande, jämfört med 81 procent i staden. Det är en förbättring med 13 procentenheter sedan 2019. De påstående där resultaten för nämnden är sämre än stadens genomsnitt är ”Det är lätt att prata med personalen” och ”Jag vet vem min stödperson är”. För det första påståendet har resultatet försämrats med 23 procentenheter, för det andra med 16.

Hemtjänst för personer under 65 år

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 60 personer i urvalet varav 29 svarade, vilket ger en svarsfrekvens på 48 procent. Det är en minskning jämfört med 2019 då 65 procent svarade. Även i staden som helhet har svarsfrekvensen sjunkit från 45 till 40 procent.

Hälften av de som besvarat enkäten svarar att det oftast är samma person som kommer hem till dem från hemtjänsten, vilket är en förbättring från föregående år då andelen var 38 procent, men lägre än stadens genomsnitt på 56 procent. Den sammantagna nöjdheten har minskat från 88 procent 2019 till 80 procent 2020, men ligger fortfarande strax över stadens genomsnitt. Samtidigt har andelen som anser att hemtjänsten uppfyller deras behov av stöd och hjälp ökat från 54 procent till 60, vilket är över stadens genomsnitt på 55 procent. Andelen som tycker att personalen bemöter dem på ett bra sätt har minskat från 95 procent till 90 procent, men ligger fortfarande över stadens genomsnitt på 87 procent. När det gäller biståndshandläggarens bemötande har andelen nöjda ökat något men ligger fortfarande strax under stadens genomsnitt.

Av de som besvarat enkäten är 62 procent kvinnor (18 personer) och 38 procent män (11 personer). På vissa frågor skiljer sig svaren mycket mellan könen, framför allt på frågan ”uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp” där 78 procent av männen svarar ja men bara 50 procent av kvinnorna. Detsamma gäller frågan ”är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?”, 78 procent av

männen svarar ja men bara 39 procent av kvinnorna. Männerna är också mer nöjda med biståndshandläggaren bemötande. När det gäller frågan ”Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?” är förhållandet det motsatta, 94 procent av kvinnorna är nöjda, men bara 64 procent av männen. Likaså anser betydligt färre av männen att personalen brukar meddela i förväg om tillfälliga förändringar.

Resultat för stadens indikatorer

I stadens system för integrerad ledning och styrning, ILS, finns fem indikatorer som baseras på resultaten av brukarundersökningar inom verksamheter som riktar sig personer med funktionsnedsättning. I indikatorerna slås resultaten av de olika brukarundersökningarna samman och beräknas som medelvärden. För 2020 nåddes nämndens mål bara för en av de fem indikatorerna, ”Andel brukare som trivs – funktionsnedsättning”, där utfallet blev 87 procent. Liksom i flera av de olika brukarundersökningarna nås ett högre resultat för män än för kvinnor, 92 respektive 81 procent.

För de övriga fyra indikatorerna nås inte årsmålen, och i flera fall har resultaten försämrats sedan föregående år. Det gäller bland annat ”Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal”, där andelen har sjunkit från 97 procent 2019 till 91 procent 2020. Den indikator där resultatet har försämrats mest är ”Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning”, som sjunkit från 88 procent 2019 till 77 procent 2020. Andelen kvinnor som upplever att de kan påverka är också betydligt lägre, 71 procent, än andelen män, 82 procent. För indikatorn ”Brukarens upplevelse av trygghet – LSS-boende, vuxna och barn” har resultatet förbättrats något sedan 2019 men når inte upp till nämndens årsmål. En högre andel kvinnor än män svarar att de känner sig trygga.

Synpunkter och förslag

Genomförandet av årets undersökningar har påverkats av den pågående pandemin, och svarsfrekvensen har minskat inom alla verksamheter utom korttidshem. Störst är minskningen inom gruppboende och serviceboende, inom gruppboende har svarsfrekvensen nästan halverats och inom serviceboende har den minskat ännu mer. I staden som helhet syns inte så stora förändringar av svarsfrekvensen inom dessa verksamheter. Majoriteten av de brukare som har beslut från nämnden om grupp- eller serviceboende bor i de bostäder inom stadsdelområdet som drivs på entreprenad av Attendo. Förvaltningen följer upp resultaten

vid avtalsuppföljning, och vid behov krävs handlingsplaner in från utföraren. Resultaten följs även upp av förvaltningens beställarenhet som en del av uppföljningen med respektive grupp- eller servicebostad. Även inom daglig verksamhet drivs verksamheterna inom stadsdelsområdet på entreprenad av Attendo, det är dock en större andel av brukarna som har beslut från stadsdelsnämnden som går i daglig verksamhet hos andra utförare.

Pandemins påverkan på verksamheterna bedöms också ha haft effekt på resultaten i undersökningarna. De dagliga verksamheterna var stängda under en period våren 2020, vilket sannolikt har påverkat brukarnas upplevelse av verksamheten och deras upplevelse av möjligheten att påverka. Verksamheternas inriktning har också behövt anpassas utifrån de rekommendationer som rått för att begränsa smittspridningen. Uppföljning har till stor del enbart genomförts digitalt, vilket inte alltid fungerar bra för målgruppen. Detta sammantaget har troligen haft en negativ effekt på brukarnas upplevelser av delaktighet och möjlighet att kunna påverka, vilket bland annat syns i resultatet för indikatorn som mäter brukarnas upplevelse av att kunna påverka insatsen.

Flera av undersökningarna visar på stora skillnader mellan mäns och kvinnors nöjdhet och upplevelser av verksamheterna, bland annat inom daglig verksamhet och hemtjänst till personer under 65 år. Inom daglig verksamhet är majoriteten av brukarna män, vilket eventuellt kan påverka insatsens utformning och kvinnors upplevelse av den. Förvaltningen kommer att fortsätta analysera resultaten, bland annat genom individuppföljning, för att identifiera utvecklingsområden och förbättringsåtgärder.

Maria Mathiasson Laxvik
Stadsdelsdirektör

Hanna Jakhammer
Avdelningschef

Bilagor

1. Brukarundersökning inom daglig verksamhet
2. Brukarundersökning inom gruppbofastad
3. Brukarundersökning inom servicebostad
4. Brukarundersökning inom bostad med särskild service för barn och unga
5. Brukarundersökning inom korttidsvistelse på korttidshem
6. Brukarundersökning inom hemtjänst för personer under 65 år

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2021-02-22
Hanna Jakhammer, Avdelningschef	2021-02-22