

**Handläggare**  
Patric Stoor Karlberg  
Telefon: 0850803077**Till**  
Spånga Tensta stadsdelsförvaltning

## **Resultat för brukarundersökningar inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning 2021**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd beslutar att lägga brukarundersökningarna inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning 2021 till handlingarna.

### **Sammanfattning**

Under hösten 2021 deltog Stockholm stad för första gången i Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning; daglig verksamhet, gruppboende och serviceboende. När det gäller undersökningarna inom hemtjänst yngre och korttidsvistelse/korttidshem har Stockholm stad genomfört undersökningarna.

När det gäller området hemtjänst för personer under 65 år så har Spånga Tensta högst nöjdhet bland brukarna i staden med 89 procent. Brukarna anser sig få gott bemötande, känner sig trygga och nöjda med aktiviteter och mat.

För personer som bor i serviceboende så upplever de sig mer nöjda än staden i övrigt. Däremot kan kommunikationen mellan personal och brukare utvecklas.

Brukarna i gruppboende känner sig i genomsnitt mer nöjda än föregående år i flera frågor och Spånga-Tenstas sammanlagda resultat är bättre än resultatet för staden som helhet. En negativ trend har dock skett rörande upplevd diskriminering, trygghet och bemötande. Resultatet visar att andelen män känner sig något mer trygga än kvinnor. Kvinnorna verkar trivas något bättre än männen.

I daglig verksamhet är brukarna i Spånga-Tensta generellt lite mindre nöjda än staden i övrigt. Brukare inom privat regi upplever sig vara mer nöjda på fler områden än brukarna i egen regi. Fler kvinnor än män känner sig trygga med personalen.

I korttidsvistelse/korttidshem är brukarna mer nöjda med än staden i övrigt. De anser sig få rätt stöd och vara med och bestämma. Däremot önskar de bättre bemötande av biståndshandläggarna.

## Ärende

### Hemtjänst yngre

Spånga-Tensta har högst nöjdhet bland brukarna i staden med 89 procent. Brukarna anser sig få gott bemötande, känner sig trygga och nöjda med aktiviteter och mat. Det sammantagna resultatet för staden är 71 procent. Det är fler svarande i år än året innan med 44 procent (29 personer 2021 jämfört 22 personer 2020). Det finns inget resultat uppdelat på kön för respektive stadsdel. Överlag i staden så är det liten skillnad i resultaten mellan vad kvinnorna och männen undantaget promenader/utevistelse där 76 procent av kvinnorna uppger att de är nöjda jämfört med 65 procent av männen.

### Serviceboende

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat upplever sig brukarna i Spånga-Tensta vara mer nöjda. Däremot kan kommunikationen mellan personal och brukare utvecklas. I år har svarsfrekvensen ökat något till 45 procent (nio personer 2021 jämfört sex personer 2020). I och med att det är lågt svarsantal så är det vanskligt att dra några slutsatser. Könsskillnader i svaren redovisas inte pga. för få svarande.

### Gruppboende

Brukarna i genomsnitt mer nöjda än föregående år i flera frågor och Spånga-Tenstas sammanlagda resultat är bättre än resultatet för staden som helhet. En negativ trend har dock skett rörande upplevd diskriminering, trygghet och bemötande. Resultatet visar att andelen män känner sig något mer trygga än kvinnor. Kvinnorna verkar trivas något bättre än männen. I Spånga-Tensta är svarsfrekvensen 52 procent, något lägre än förra året (28 personer 2021 jämfört 34 personer året innan). Det är större andel män 57 procent än kvinnor 39 procent som svarat. Resultatet för gruppboende visar på en positiv trend inom de flesta områden.

### Daglig verksamhet

Brukarna i Spånga-Tensta är generellt lite mindre nöjda än staden i övrigt. Brukare inom privat regi upplever sig vara mer nöjda på fler områden än brukarna i egen regi. Svarsfrekvensen i Spånga-Tensta är samma som förra året 68 procent (103 personer 2021). Det är större andel män 54 procent än kvinnor 38 procent som svarat. Resultatet visar att fler kvinnor än män känner sig trygga med personalen.

### Korttidsvistelse/korttidshem

I Spånga-Tensta är brukarna mer nöjda sammantaget än staden i övrigt. De anser sig få rätt stöd och vara med och bestämma. De

upplever sig trygga och insatsen upplevs tillgänglig. Däremot så önskar de bättre bemötande av biståndshandläggaren och att frågorna ska vara enklare att svara på. Inga större skillnader ses i resultaten mellan kvinnor och män undantaget påståendet om personalen frågar om hur de vill ha sitt stöd (hjälp) där 81 procent av männen uppger att de är nöjda jämfört med 71 procent av kvinnorna. Svarefrekvensen har ökat i Spånga-Tensta till 50 procent (12 personer 2021 jämfört nio personer 2020).

### **Bakgrund**

För första gången deltog staden i Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning, SoL med alla sysselsättningsverksamheter oavsett regi. Staden valde till möjligheten att översätta enkäten till två språk, engelska och arabiska, och få enkäten uppläst på dessa språk samt möjligheten att välja tecken som stöd. Staden lade också till fem egna frågor för att kunna få svar på de KF-indikatorer som är kopplade till enkäten. Dessa tillval gjordes för alla undersökningar inom LSS och SoL.

Då det är första gången staden deltar med sysselsättningsverksamheter i SKR:s undersökning så finns det inget jämförbart resultat över tid. Frågorna i enkäten är de samma som i enkäten till daglig verksamheterna d.v.s. tio frågor som är gemensamma för alla kommuner samt fem som staden lagt till. Andel som svarat Ja/Alla/Aldrig ligger för nästan samtliga frågor på mellan 86 – 96 procent i år, endast tre frågor betingar ett lägre värde.

För att stötta de brukare som behöver extra stöd utöver det som erbjuds i enkätssystemet och för att öka svarsfrekvens har staden tagit hjälp av de brukarstödare som även hjälper till då stadens egna undersökningar görs. Brukarstödjarna har funnits på plats i verksamheterna vid ett par tillfällen i syfte att informera om undersökningen samt finnas där som ett stöd vid ifyllandet. Brukarstödjarna har vid besöken också erbjudit brukarna att delta i ett brukarforum där några extrafrågor har ställts till brukaren för att ge verksamheterna en större förståelse för resultaten från enkätsvaren. På brukarforumen deltar ingen personal, verksamhetschefen erhåller däremot en enklare rapport om vad som framkommit på forumet.

Staden har även i år deltagit i SKR:s nationella undersökningar för grupp- och stödboende samt daglig verksamhet inom LSS. Resultaten för de tre enkäterna visar på nöjda brukare överlag även om det finns områden som kan utvecklas till exempel kommunikationen mellan personal och brukare, huruvida brukaren blir förstådd eller kan förstå personalen, är ett område där relativt få brukare är nöjda oavsett undersökning. Jämförelse bakåt i tiden görs med åren 2020 och 2019 för alla tre undersökningar. I år har staden

lagt till ytterligare tre frågor och för dessa finns det inga resultat bakåt i tiden. Metoden med en enkät med bild-, ljud och teckenstöd har ökat antalet som svarat samt framförallt antalet som har kunnat svara helt själva. Många har vittnat om att brukarna tycker att det är både roligt och lärorikt att delta i undersökningen och att de nu varit lättare att delta.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelning för äldre, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa.

#### Jämställdhetsanalys

I stadens program för jämställdhet så finns fokusområdet att stadens välfärd och service ska vara likvärdigt oavsett om du är kvinna eller man. Stadens verksamheter ska vara utformade så att de möter kvinnors och mäns behov på likvärdiga villkor samt att rättigheter och möjligheter är kända.

När det gäller området hemtjänst för personer under 65 år så är det en liten skillnad i svaren beroende på om du är kvinna eller man undantaget frågan om de är nöjda med promenader/utevistelse där kvinnorna uppger att de är mer nöjda jämfört med männen.

I gruppboenden så är andelen män något mer trygga än kvinnor, men kvinnorna verkar trivas något bättre än männen. Verksamheterna arbetar utifrån varje individs unika behov och tar hänsyn till kön. Handlingsplan tas fram kring de områden i resultaten som behöver förbättras.

I daglig verksamhet är det en liten skillnad i svaren beroende på om du är kvinna eller man undantaget frågan upplevd trygghet med personalen där andelen kvinnor är mer trygga än män. Verksamheten tar fram handlingsplan för att ökad jämställdhet i de områden som behöver utvecklas.

För personer som bor i serviceboende så redovisas ej svar per kön på grund av för få svar.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningen tar fram en handlingsplan för identifierade utvecklingsområden. Handlingsplanen införlivas i verksamheternas verksamhetsplan för år 2022.

Victoria Callenmark  
tf. Stadsdelsdirektör

Margareta Ericson  
Avdelningschef

## **Bilagor**

1. Brukarundersökning 2021 Daglig verksamhet
2. Brukarundersökning 2021 Gruppboende
3. Brukarundersökning 2021 Hemtjänst yngre
4. Brukarundersökning 2021 Korttidsvistelse
5. Brukarundersökning 2021 Servicebostad

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Victoria Callenmark, tf. Stadsdelsdirektör	2022-01-11
Margareta Ericson, Avdelningschef	2022-01-11