

**Handläggare**  
Wiveca Eklund  
Telefon: 0850819635

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2021-04-15

## **Brukarundersökning 2020 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökning 2020 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning.

### **Sammanfattning**

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under hösten 2020. Den riktade sig till samtliga personer i staden som får insats i form av daglig verksamhet, servicebostad och gruppbofastad.

Resultaten visar för Farstas del på såväl förbättringar som försämringar i jämförelse med tidigare undersökningar och med resultatet i staden som helhet. Förbättringsområden finns bland annat när det gäller trygghet och kommunikation med brukarna. Verksamheterna analyserar resultatet och påbörjar förbättringsarbetet.

### **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.

Brukarenkäten år 2020 inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning genomfördes under hösten av marknadsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret. Undersökningen genomfördes med en webbenkät som var anpassad för målgruppen. Ett särskilt bildstöd och muntlig uppläsning användes för att öka möjligheten för den enskilde att förstå frågorna och underlätta för dem att delta.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av daglig verksamhet, gruppbofastad samt servicebostad.

### **Ärendets beredning**

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

### **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 inkom 1 628 svar vilket ger en svarsfrekvens på 71 procent, en klar förbättring jämfört med 2019.

Resultatet är mycket likt resultatet för de två tidigare åren. Det finns dock flera frågor där resultatet förbättrats något. De tydligaste förbättringarna kan ses när det gäller frågorna om huruvida brukarna trivs på sin dagverksamhet och om de är rädda för något på dagverksamheten.

Vid en jämförelse mellan män och kvinnor framkommer att resultatet överlag skiljer sig relativt lite men att de skillnader som finns generellt är att männen är något mer nöjda än kvinnorna. Detta gäller bland annat den upplevda tryggheten på daglig verksamhet.

### **Daglig verksamhet – Farstas beviljade insatser totalt**

Det var 130 brukare som svarade på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 60 procent, att jämföra med 75 procent år 2019.

Jämfört med stadens sammantagna resultat upplever sig brukarna i Farsta ungefär lika nöjda. Undantaget är hur väl brukarna trivs på sin dagliga verksamhet, där brukarna är mindre nöjda än genomsnittet för staden.

### **Daglig verksamhet – nämndens verksamhet i egen regi**

Svarsfrekvensen är 60 procent vilket är en försämring jämfört med tidigare. Andelen som är nöjd med sin dagliga verksamhet har sjunkit något sedan förra undersökningen. Det är framför allt resultaten på frågorna om man trivs på sin dagliga verksamhet och om man får bestämma över saker som man tycker är viktiga som har försämrats. Däremot har en klar förbättring skett när det gäller frågan om personalen bryr sig om en. När det gäller kvinnor och män är de senare mer nöjda med dagliga verksamheten.

#### **Farsta stadsdelsförvaltning**

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

**Servicebostad – staden som helhet**

Det var totalt 211 brukare av 460 som svarade på enkäten vilket ger en svarsfrekvens om 46 procent, en liten förbättring jämfört med 2019. Resultatet är i stort likvärdigt med resultatet för de två tidigare åren. Dock finns det frågor där resultatet förändrats i båda riktningar. Brukarna är mer nöjda med personalens bemötande men trivs samtidigt i något mindre utsträckning med personalen.

Vid en jämförelse mellan män och kvinnor framkommer att resultatet generellt sett är mer positivt bland män än kvinnor. Särskilt stor är skillnaden när det gäller frågorna om personalen talar så att brukaren förstår.

**Servicebostad – Farstas beviljade insatser totalt**

Totalt svarade 13 brukare av 30 på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens om 43 procent. När det gäller staden som helhet var svarsfrekvensen 46 procent.

Jämfört med stadens sammantagna resultat upplever sig brukarna i Farsta vara mer nöjda i majoriteten av frågorna. Ett undantag är frågan om de trivs med personalen – där är brukarna i Farsta mindre nöjda jämfört med staden som helhet.

**Servicebostad – nämndens verksamhet i egen regi**

Brukarna i nämndens egenregiverksamhet är mer nöjda än brukarna överlag i staden som bor i servicebostad. Dock finns vissa skillnader i svar mellan våra båda enheter som visar på behov av ett förbättringsarbete gällande kommunikation och bemötande.

**Gruppbofastad – staden som helhet**

I staden som helhet svarade 582 brukare av 1 108 på enkäten vilket ger en svarsfrekvens om 53 procent.

Det är inte några större skillnader jämfört med resultaten 2018 och 2019. Dock finns ett flertal frågor där resultatet har förbättrats. De tydligaste förbättringarna kan ses på frågan om hur nöjda brukarna är med personalens bemötande.

Resultatet för män och kvinnor skiljer sig relativt lite åt men de skillnader som finns generellt är att männen är något mer nöjda än kvinnorna. Detta gäller bland annat frågor om personalen bryr sig om en och ger den hjälp man vill ha.

**Gruppbofastad – Farstas beviljade insatser totalt**

Svarsfrekvensen i Farsta är i årets brukarundersökning 71 procent, vilket är en rejäl ökning i jämförelse med året innan då

**Farsta stadsdelsförvaltning**

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

svarsfrekvensen var 15 procent. Stockholms stad som helhet hade en svarsfrekvens på 53 procent.

Andelen nöjda brukare har minskat 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 positiv utveckling har dock skett när det gäller svaren på frågan om brukarna vet vart de ska vända sig om något är dåligt hemma.

En annan fråga är om brukarna upplever att personalen förstår dem. Där har resultatet försämrats.

I undersökningen framgår även att kvinnor i gruppboad är något mer nöjda än män.

### **Gruppboad – nämndens verksamhet i egen regi och på entreprenad**

Vid samtliga egenregiverksamheter har svarsfrekvensen ökat jämfört med tidigare år. När det gäller frågan om nöjdhet har samtliga gruppboad i egen regi ett skiftande resultat, både förbättringar och försämringar, i jämförelse med tidigare år och även jämfört med staden i stort. Särskilt gruppboaden Villorna har ett betydligt sämre resultat än staden som helhet.

Några av gruppboaderna har fått ett relativt tydligt försämrat resultat när det gäller frågan om brukarna upplever sig diskriminerade av personalen. Resultatet när det gäller frågan om att få bestämma om viktiga saker hemma är överlag likt tidigare års resultat.

När det gäller stadsdelsnämndens entreprenad, Sköndals gruppboad, är brukarnas nöjdhet lik den i staden som helhet. På frågan om personalen förstår vad du säger är resultatet i jämförelse med staden som helhet dock betydligt lägre.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Resultaten i 2020 års brukarundersökning visar på såväl förbättringar som försämringar i förhållande till tidigare undersökningar. Resultaten varierar från verksamhet till verksamhet vilket kräver fördjupad analys och sammanvägningar för att kunna dra slutsatser och genomföra rätt åtgärder. Detta arbete har påbörjats vid verksamheterna.

Förvaltningen vill även nämna att pandemin sannolikt påverkat årets resultat i undersökningen, till exempel har stängningen av daglig verksamhet en period varit negativt för ett antal brukare

#### **Farsta stadsdelsförvaltning**

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

liksom att flera brukare inte kunnat vara lika närvarande som vanligt på grund av att de tillhört riskgrupperna.

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultatet från undersökningen generellt visar att det finns behov av att särskilt förbättra kommunikationen med brukarna och att arbeta med att öka tryggheten. Detta kräver både generella åtgärder som samtliga verksamheter behöver arbeta med och specifika insatser utifrån den enskilda verksamhetens förbättringsbehov.

Verksamheterna behöver fortsätta att arbeta med att allmänt stärka personalkontinuiteten, få till en ökad kompetensutveckling, förbättra kommunikation med brukarna och, sist men inte minst, skapa en ökad delaktighet och inflytande för brukarna när det gäller den egna omsorgen och hur den utförs. Inom vissa verksamheter är det också nödvändigt att göra specifika analyser för att syna de särskilda omständigheter som kan medföra att vissa brukare känner sig otrygga och som kan ge kunskap om vilka åtgärder, utöver de generella, som behöver genomföras i dessa fall.

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 redovisningen av stadens brukarundersökning 2020 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson  
Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Huvudrapport daglig verksamhet
2. Huvudrapport gruppbostad
3. Huvudrapport servicebostad
4. Stadsdelsrapport daglig verksamhet Farsta
5. Stadsdelsrapport egen regi
6. Stadsdelsrapport gruppbostad
7. Stadsdelsrapport servicebostad
8. Enhetsrapport daglig verksamhet Edsvalla
9. Enhetsrapport daglig verksamhet Höken
10. Enhetsrapport Farsta gruppbostad, villorna

#### **Farsta stadsdelsförvaltning**

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

11. Enhetsrapport Farsta strand
12. Enhetsrapport Hökarängen
13. Enhetsrapport Lilla Sköndal
14. Enhetsrapport Brattforsgatan
15. Enhetsrapport Giggen
16. Enhetsrapport Sköndals LSS AB

**Farsta stadsdelsförvaltning**

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

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2021-03-25
Per-Ove Mattsson, Avdelningschef	2021-03-25