



Handläggare: Per-Ove Mattsson
Telefon: 08-508 18 148

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2011-05-19

Redovisning av brukarundersökningar inom avdelningen för vuxna

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningar inom avdelningen för vuxna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Brukarundersökningar inom området funktionsnedsättning har genomförts inom avdelningen för vuxna för att ta reda på brukarnas synpunkter på det stöd och de insatser som erbjuds. En brukarundersökning har genomförts vid Hökarängens dagliga verksamhet och en vid gruppbostäderna inom Sköndals LSS AB. Utöver dessa lokalt genomförda undersökningar presenteras även resultat från stadsledningskontorets stadsövergripande brukarundersökning som gjordes inom funktionsnedsättning hösten 2010.

Enkätundersökningarna visar att brukarna i hög grad är nöjda med insatserna och dess kvalitet. Över 80 % av de svarande är nöjda med insatserna i sin helhet. Dock finns det en tendens i den stadsövergripande undersökningen att nöjdheten minskar. Verksamheterna fortsätter sitt utvecklingsarbete inom samtliga insatskategorier för att bibehålla och ytterligare förbättra kvaliteten.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

Bakgrund

Brukarundersökningar behövs för att fånga upp brukarnas synpunkter på de insatser som ges och hur de ges. Utöver två lokalt genomförda brukarundersökningar vid Hökarängens dagliga verksamhet Höken och gruppboendena inom Sköndals LSS AB har även stadsledningskontoret genomfört en stadsövergripande undersökning inom området funktionsnedsättning hösten 2010.

Sammanfattning av resultaten

Lokalt genomförda brukarundersökningar

Hökarängens dagliga verksamhet

Enkäter har under januari 2011 lämnats till 18 deltagare i verksamheten. Svaren är övervägande mycket positiva. Brukarna tycker om att vara på sin dagliga verksamhet, man tycker att man får vara med och bestämma över sina arbetsuppgifter, man är nöjd med det stöd man får och känner sig trygg och respekterad.

Gruppboendena inom Sköndals LSS AB

En brukarundersökning genomfördes på Sköndals gruppboenden 1 och 2 i november 2010. Synpunkter från hyresgästerna i gruppboende 1 inhämtades på grund av graden av funktionsnedsättning genom observationer av personalen. Skattningskriterierna gjordes för aktiviteter, måltider, utflykter och kultur. Hyresgästerna i gruppboende 2 besvarade enkäter själva eller med stöd av anhörig eller god man. Dessutom skickades enkäter till anhörig eller god man. Bedömningen är att resultatet är gott. Hyresgästerna och deras närstående är i hög grad nöjda med insatserna och hur de utförs. Inga större förändringar har skett jämfört med resultatet från 2009 års enkätundersökning. Vid 2009 års undersökning märktes ett något sämre resultat vid gruppboende 2 gällande kvalitetsfaktorerna lyssnande och bemötande. Resultatet 2010 visar dock att en klar förbättring skett avseende detta.

Centralt genomförda brukarundersökningar

Stadsledningskontorets stadsövergripande undersökning

I november 2010 genomfördes återigen en stadsövergripande brukarundersökning riktad till personer som av staden beviljats insatserna gruppboende, daglig verksamhet och korttidshem. Samtliga personer fick postenkäter hemskickade till sig och två påminnelser skickades ut.

Resultatet presenterades dels i en totalrapport med ett samlat resultat för stadens samtliga verksamheter och dels i en stadsdelsrapport med det samlade resultatet för stadsdelsområdet uppdelat i de olika insatskategorierna.

Frågorna handlade om delaktighet, inflytande, individualisering – att personalen tar hänsyn till den enskildes önskemål med mera och trygghet.

Resultatet för staden i dess helhet

Helhetsomdömet när samtliga insatskategorier räknats ihop var att nästan 90 % av de svarande var nöjda med den insats de får. Helhetsomdömet för staden totalt sett skilde sig inte nämnvärt i jämförelse med förra mätningen 2009. Dock var det färre som svarade på enkäten denna gång. Svarsfrekvensen 2010 var 50 % mot 53 % året innan.

Totalresultat för Farsta, samtliga insatskategorier

När det gäller Farsta stadsdelsområde svarade 42 % (97 personer), vilket är en minskning jämfört med förra mätningen då 56 % personer svarade på enkäten. Helhetsomdömet för Farsta gällande brukarnas nöjdhet med insatserna är 85 % vilket är en minskning jämfört med året innan då 92 % av brukarna var nöjda.

Resultat för insatsen daglig verksamhet

Det var 47 personer tillhörande Farsta med insatsen daglig verksamhet som svarade på enkäten. Det handlar om personer som antingen får insatsen av Farsta dagliga verksamhet eller hos någon extern utförare. Helhetsomdömet när det gäller hur nöjd man är med sin dagliga verksamhet var 85 %. Det är en minskning jämfört med året innan med 3 %.

Resultat för insatsen gruppboende/servicebostad

När det gäller insatsen gruppboende/servicebostad var det 21 personer tillhörande Farsta som svarade på enkäten. Insatsen ges av egenregiverksamheten Farsta gruppboendestäder, entreprenördrivna Farsta strands gruppboende och Sköndals gruppboendestäder LSS AB samt av externa verksamheter där Farsta köper enstaka platser. Det samlade helhetsomdömet bland de svarande var att 83 % var nöjda med insatsen. Det är en minskning med 3 %.

Resultat för insatsen korttidshem

Barn och ungdom som erbjuds insatsen korttidshem får det utfört av externa verksamheter eftersom stadsdelsnämnden inte har någon egen verksamhet som erbjuder detta. Det var 28 som svarade på enkäten. Ca 86 % var nöjda med insatsen. Det är en relativt tydlig minskning jämfört med året innan då 95 % av de svarande var nöjda med verksamheten i sin helhet, vilket var en mycket hög siffra.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Enkätundersökningarna visar att brukarna i hög grad är nöjda med insatserna och dess kvalitet. Över 80 % av de svarande är nöjda med insatserna i sin helhet. Det finns en tendens i den stadsövergripande undersökningen att helhetsomdömet vad gäller nöjdhet hos brukarna minskar i jämförelse med förra mätningen. Dock är det från en hög nivå. Den låga svarsfrekvensen i denna undersökning försvårar en balanserad värdering av resultatet. Stadsledningskontoret har meddelat att de kommer att se över detta för att få fler brukare att svara på enkäterna. Förvaltningen bedömer dock att resultatet indikerar behov av fortsatt förbättringsarbete när det gäller samtliga kvalitetsområden. Särskilt frågorna som rör inflytande och delaktighet är ett område där det inom samtliga insatskategorier finns ett behov av fortsatt förbättringsarbete.

Utförarverksamheterna i Farsta, egen regi och entreprenörer, har analyserat resultatet och det har utgjort ett av underlagen när man utformat 2011 års verksamhetsplan. Åtaganden har utarbetats för att utveckla inflytande och delaktighet, individuellt utformat stöd och trygghet. Det handlar om att förstärka och utveckla personalens kompetens och förmåga att vara lyhörd och se och bekräfta den enskilde brukaren och dennes behov och preferenser. Det handlar också om att utveckla kommunikationen med brukarnas närstående. Det är speciellt viktigt i de fall där brukaren själv har svårigheter att föra sin egen talan.

Antalet brukare som var nöjda med insatsen korttidshem var mycket högt 2009. I 2010 års mätning är det fortfarande högt men minskningen i nöjdhet är tydlig. När det gäller insatsen korttidshem driver stadsdelsnämnden inga sådana i egen regi utan köper platser av andra stadsdelsnämnder eller företag. Biståndshandläggarna beslutar och beställer insatserna och följer upp dem individuellt. Tillsammans med brukaren för de kontinuerligt en dialog med ansvariga för korttidshemmet om insatsens utformning och dess kvalitet.

Förvaltningens föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Bilagor

1. Brukarundersökning Hökarängens dagliga verksamhet
2. Brukarundersökning Sköndals LSS AB
3. Stadsövergripande brukarundersökning genomförd av stadsledningskontoret
 - a) Totalrapport för staden
 - b) Stadsdelsrapport