

Handläggare
Hillevi Andersson
Telefon: 08-50822329**Till**
Hägersten-Liljeholmen
Stadsdelsförvaltning 2014-12-18

Brukarundersökning vid stöd- och aktivitetsenheten

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
StadsdelsdirektörIngrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Vid stöd- och aktivitetsenhetens har den årliga brukarundersökningen genomförts. Enheten omfattar flera olika verksamhetsgrenar. I denna rapport redovisas brukarundersökningarna från två sysselsättningsverksamheter, två träfflokaler, två dagliga verksamheter samt två boendestödsteam. Undersökningen genomfördes i maj till juni 2014 genom enkäter. I enkäten ställdes frågor om bland annat bemötande, trivsel i verksamheten, nöjdhet med insatsen samt om huruvida personalen lyssnar på brukarnas önskemål och åsikter. Brukarundersökningen visar överlag ett gott resultat.

Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen samt avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 2 december samt till rådet för funktionshinderfrågor den 11 december.

Bakgrund

Avdelningen för social omsorg gör årligen sedan flera år tillbaka egna brukarundersökningar vid de olika verksamheterna. Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Årets brukarundersökning har genomförts vid stöd- och aktivitetsenhetens dagliga verksamheter, träffpunkter och två boendestödsteam. Undersökningen gjordes genom skriftliga enkäter som delades ut till brukarna under maj och juni 2014.

Totalt delades 238 enkäter ut och 174 besvarades. Svarsfrekvensen i år var 73 %.

Frågorna som ställdes i enkäterna rörde bland annat bemötande, trivsel i verksamheten, nöjdhet med insatsen samt om huruvida brukaren upplever att personal lyssnar på dem.

Resultat

Brukarundersökningen visar överlag ett gott resultat.

Steget framåt

Steget framåt är en daglig verksamhet som vänder sig till personer som omfattas av personkrets 1 och 2 i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Verksamheten syftar till att stödja den enskilde att komma ut i arbetslivet genom till exempel arbetspraktik med stöd av en arbeidskonsulent. Deltagarna på Steget Framåt får både individuellt stöd samt möjlighet att delta i gruppaktiviteter kring hälsa, personlig utveckling m.m.

I år delades 29 enkäter ut och 21 besvarades. Resultatet i årets undersökning är överlag gott och påminner om förra årets resultat. Nästan alla svarande trivs alltid eller ofta på sin sysselsättning, samtliga svarande upplever att de blir respektfullt bemötta. På frågan om brukarna säger till arbeidskonsulenter om något är fel svarar 71 % att de alltid eller ofta gör det och 24 % att de gör det ibland. Verksamhetens medelbetyg har minskat något från 4,7 i förra årets undersökning till 4,5 i årets undersökning.

Nätverkets yrkesgrupp

Nätverket är en daglig verksamhet som i första hand vänder sig till dem med neuropsykiatriska diagnoser. Verksamheter arbetar med datorer och media och får uppdrag från förvaltningen.

Arbetsuppgifterna är individuellt utformade. Två arbetskonsulenter ger stöd till brukarna.

Samtliga 13 brukare som fick brukarundersökningen svarade. Brukarna fick välja mellan att fylla i enkäten på datorn eller för hand.

Resultatet har sjunkit i årets resultat på några frågor jämfört med tidigare år. Det är dock viktigt att ha i åtanke att det är en liten svarsgrupp och enskilda svar får stort utslag på procentsatserna. En majoritet av de svarande (61 %) upplever att de alltid eller ofta trivs på Nätverket. Resterande uppger att de trivs ibland. Detta är en försämring sedan förra året då 89 % upplevde att de alltid eller ofta trivdes. En annan fråga där resultatet sjunkit är frågan om personalen lyssnar på brukarens önskemål och åsikter. 69 % upplever att de alltid eller ofta gör det medan resterande upplever att de bara gör det ibland. 2013 upplevde ingen att de endast gör det ibland. Det finns även frågor där resultatet har förbättrats. Andelen som ofta eller alltid känner sig trygga med personalen har ökat från 80 % till 85 %.

Nätverket fick ett medelbetyg på 4,3 i årets mätning, 2013 fick verksamheten ett medelbetyg på 4,1.

Socialpsykiatriska sysselsättningsverksamheterna inklusive träfflokaler

Vid stöd- och aktivitetsenheten finns två sysselsättningsverksamheter, Droppen/Bruket årstidsprodukter och Hägergruppen. Verksamheterna vänder sig till personer med psykiska funktionsnedsättningar och erbjuder olika arbetsuppgifter. Vid enheten finns också två träfflokaler, ToRa och Kravatten som vänder sig till personer med psykisk funktionsnedsättning. Kravatten vänder sig till unga vuxna i åldrarna 18-35 år.

I år delades 94 enkäter ut och 88 besvarades vilket ger en svarsfrekvens på 88 %. Under 2013 genomfördes intervjustudier på verksamheterna varför ingen enkät delades ut det året. Jämförelser görs därför mot resultaten från 2012.

Årets brukarundersökningar visar sammantaget ett gott resultat och påminner om tidigare år. 96 % av de svarande upplever att de blir

respektfullt bemött av personalen och nästan alla upplever att det är bra stämning på verksamheten. En stor förändring mellan resultaten från 2012 är frågan om brukarna upplever att personalen lyssnar på dem och deras önskemål och åsikter. I år upplever 84 % att personalen alltid eller ofta lyssnar på deras önskemål och sex personer uppger att personalen sällan eller aldrig gör det. 2012 var det 93 % som upplevde att personalen alltid eller ofta lyssnade på dem och endast två personer som upplevde att personalen sällan eller aldrig lyssnade på dem.

Verksamheterna fick ett sammantaget medelbetyg på 4,3 i årets undersökning. Respektive verksamhets medelbetyg var i år:

Kravatten: 3,8, jämfört med 4,5 år 2012.

Hägergruppen: 4,7 jämfört med 4,8 år 2012.

ToRa: 4,1, jämfört med 3,9 år 2012.

Bruket Droppen: 4,4, jämfört med 4,6 år 2012.

Socialpsykiatriskt boendestöd

Boendestödet ger stöd till personer med psykisk funktionsnedsättning som bor i egen lägenhet eller träningslägenhet i stadsdelen. Målet med insatserna är att brukarna ska klara sitt vardagsliv med stöd av boendestödjaren.

I år delades enkäten ut till 102 brukare varav 53 svarade, detta ger en svarsfrekvens på 51 % vilket är lägre än föregående år. Trots att svarsgruppens storlek skiljer sig från tidigare år är resultaten relativt lika. De flesta som svarat är nöjda med boendestödet. De allra flesta uppger att de fått information i förväg om vilken boendestödjare som kommer och när de ska komma. De allra flesta 94 % upplever att boendestödjarna lyssnar på dem, 80 % tycker att de får träffa boendestödjaren tillräckligt ofta. På frågan om tiden med boendestödjaren är tillräcklig svarar 67 % ja och 25 % svarar nej.

Gällande frågan om brukarna vet hur de ska framföra klagomål har andelen som vet hur de ska gå tillväga minskat från 61 % år 2013 till 54 % i årets mätning.

Verksamhetens medelbetyg hamnade på 4,5, vilket liknar förra årets betyg som var 4,6.

Neuropsykiatriska stödteamet

Enhetens neuropsykiatriska stödteam ger stöd till personer från 16 år och uppåt med neuropsykiatriska funktionsnedsättningar. Stödet handlar mycket om att hjälpa brukaren att strukturera och

schemalägga vardagen för att förbättra livskvaliteten samt att hjälpa till i kontakten med till exempel myndigheter.

I årets undersökning delades 65 enkäter ut och 41 besvarades. Det ger en svarsfrekvens på 63 % vilket i stort motsvarar förra årets svarsfrekvens. Resultatet är överlag gott och påminner om tidigare års undersökningar. Samtliga svarande uppger att de fått information om vilken boendestödjare som ska komma samt även när de ska komma. Samtliga uppger också att de fått information i förväg om förseningar eller ändringar. De allra flesta tycker att de kan säga till personalen om de tycker något är fel och samtliga svarande tycker att boendestödjaren lyssnar på dem. Andelen som anser att de fått träffa boendestödjaren tillräckligt ofta har minskat i år från 81 % till 76 % i årets undersökning.

Verksamhetens medelbetyg ökade från 4,3 i 2013 års undersökning till 4,7 i årets undersökning.

Bilagor

1. Brukarundersökning stöd- och aktivitetseenheten 2014.

Bilagorna finns att läsa på www.insynsverige.se/stockholm under Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde 18 december 2014.