

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635Till
Farsta stadsdelsnämnd
2016-11-15

Så här tyckte brukarna inom området funktionsnedsättning i Farsta 2016

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2016 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektörPer-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under våren 2016. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende, daglig verksamhet, hemtjänst, barnboende, korttidsvistelse och korttidstillsyn. Överlag är resultaten positiva.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri.

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 medborgarna genom brukarenkäter. 2016 års undersökning genomfördes under våren av marknadsundersökningsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer i hela staden som får insatser i form av gruppbostad, daglig verksamhet, hemtjänst, barnboende, korttidsvistelse och korttidstillsyn.

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller på papper med ett bifogat portofritt svarskuvert. Två påminnelser skickades ut.

Vid tolkning av brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att det kan finnas bakomliggande faktorer som har stor betydelse för resultaten. Grupper av brukare kan skilja sig åt på olika sätt. Till exempel kan förväntningar på tjänsten påverka svaren i hög grad. Det kan innebära att den svarandes bakgrund har betydelse för utfallet.

Likaså kan brukaren ha olika förväntningar på små respektive stora utförare eller privata respektive kommunala. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

Sammanfattning av resultaten

Förvaltningen redovisar resultatet för de personer som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Själva verksamheten där insatsen ges kan dock ligga i ett annat stadsdelsområde.

Gruppbostad

Totalt för staden lämnades 765 svar vilket ger en svarsprocent på 57 procent. Totalt för Farsta gruppbostäder (drivs i kommunal regi) inkom 8 svar vilket ger en svarsprocent på 89 procent. I

samtliga fall har en anhörig eller närstående svarat. I rapporten framkommer att 86 procent är nöjda med sitt boende. Det är en minskning från föregående år då andelen nöjda uppmättes till 88 procent.

För Sköndals gruppbostad (som drivs på entreprenad av Sköndal LSS AB) inkom sammanlagt 7 svar vilket är lika med 64 procent. 14 procent besvarade enkäten själva, 71 procent har fått hjälp att svara och för 15 procent har någon anhörig eller annan företrädare svarat. I rapporten framkommer att 88 procent är nöjda med sitt boende vilket är en ökning från föregående år då andelen nöjda uppmättes till 59 procent.

Totalt för Farsta strands gruppbostäder (som drivs på entreprenad av Nytida AB) inkom 16 svar vilket är lika med 70 procent. 19 procent besvarade enkäten själva, 69 procent har fått hjälp att svara och för 12 procent har någon anhörig eller annan företrädare svarat. I rapporten framkommer att 92 procent är nöjda med sitt boende. Detta är en ökning från föregående år då andelen nöjda uppmättes till 89 procent.

Utifrån ett genusperspektiv så ser svarsprocenten ut enligt följande:

- Farsta gruppbostäder 100 procent män
- Sköndals gruppbostad 57 procent män, 43 procent kvinnor
- Farsta strands gruppbostäder 50 procent män, 50 procent kvinnor.

Följande frågor fanns med för första gången:

Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?

Resultatet totalt för Farsta var att 85 procent svarade nej, 7 procent ja och 8 procent att de inte visste. Svaren på denna fråga redovisas dock inte på enhetsnivå då färre än 5 har svarat på frågan.

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

På denna fråga svarade 56 procent att det är för att jag har en funktionsnedsättning.

Jag har träffat en sjuksköterska i mitt boende.

Vid Farsta gruppboendestäder svarade 71 procent ja och 29 procent nej. Vid Sköndals gruppboendestad svarade 86 procent ja och 14 procent nej. Vid Farsta strands gruppboendestäder svarade 69 procent ja, 25 procent nej och 6 procent vet inte.

Jag är nöjd med sjuksköterskan i mitt boende.

Vid Farsta instämde 80 procent av de svarade och 20 procent svarade vet inte. Vid Sköndals gruppboendestad instämde 83 procent och 17 svarade nej. Vid Farsta strands gruppboendestäder instämde 73 procent och 27 procent svarade nej.

Daglig verksamhet

Totalt för staden lämnades 97 svar vilket ger en svarsfrekvens på 57 procent.

Resultatet för Farsta dagliga verksamhet, som består av de två verksamheterna Edsvalla och Höken och drivs på entreprenad av Frösunda LSS AB, var att vid Edsvalla svarade totalt 15 personer vilket ger en svarsfrekvens på 71 procent. 7 procent hade fått hjälp att svara och för 93 procent hade någon annan svarat.

När det gällde Höken svarade 19 personer vilket ger en svarsfrekvens på 79 procent. 42 procent svarade på frågorna själva och 58 procent hade fått hjälp att svara på frågorna.

Vid Edsvalla var andelen nöjda brukare 82 procent medan 79 procent var nöjda på Höken. Jämfört med 2015, då andel nöjda vid Edsvalla var 72 procent och Höken 75 procent, är årets resultat mer positivt.

När det gäller trygghet och frågan *Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet* svarar 100 procent på Edsvalla och 92 procent på Höken att de är trygga.

Korttidsvistelse

Farsta har inga egna korttidshem. De hem som nyttjas ligger i andra stadsdelsområden.

Sammanlagt lämnades 35 svar. Det ger en svarsfrekvens på 54 procent vilket är i nivå med Stockholms stads genomsnitt. Resultatet från 2015 var 48 procent.

Jämfört med föregående års mätning har det överlag skett en negativ utveckling när det gäller korttidsvistelse. Detta gäller framför allt frågan om brukarna anser sig få de hjälpmedel de behöver i sitt boende. Andelen instämmande är 25 procent lägre än 2015. Vad gäller frågan om tillgänglighet har det skett en tydlig positiv utveckling, hela 24 procent fler instämmer i att det är lätt att ta sig fram i staden jämfört med 2015.

Korttidstillsyn

Undersökningen riktas till personer som vid undersöknings-tillfället hade någon form av biståndsbedömd insats. Urvalet bestod av 23 personer, varav sju svarade, vilket är lika med 30 procent.

Störst instämmandegrad återfinns på frågan om brukaren känner sig trygg på sin korttidstillsyn, 57 procent instämmer helt. En majoritet, 71 procent av de svarande, upplever inte att de blivit diskriminerade i sitt boende.

Barnboende

Undersökningen riktas till personer som vid undersöknings-tillfället hade någon form av biståndsbedömd insats. Totalt för hela staden inkom 28 svar vilket ger en svarsfrekvens på 38 procent.

Överlag är resultaten i nivå med föregående år, dock med positiva förändringar i synnerhet avseende frågor som *Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad*, *Jag vet vem min stödperson är* och *Jag tror att andra skulle trivas här*. Positivt är att antalet nöjda var 84 procent, vilket är en ökning jämfört med tidigare år.

Hemtjänst

Undersökningen riktas till personer yngre än 65 år som hade någon form av biståndsbedömd insats. Totalt skickades enkäter ut till 97 personer och det inkom 44 svar vilket ger en svarsfrekvens på 45 procent.

Andelen som svarade att de är nöjda med sin hemtjänst som helhet är 80 procent. Resultatet är något lägre än Stockholms stads genomsnitt på 82 procent och lägre än resultatet från föregående år som var 90 procent.

På frågan *Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?* så svarade 83 procent nej.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten i årets undersökning överlag är positiva även om det finns frågor där resultatet försämrats. Denna gång återfinns den största positiva förändringen i svaren på frågan om brukarna tycker att personalen frågar hur de vill ha sitt stöd. I detta fall har andelen nöjda ökat med 6 procent från föregående år.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning gällande frågan hur nöjd man är med hemtjänstinsatserna märks en negativ trend överlag. Ett undantag är dock frågan om smaken på maten, där är graden av nöjdhet 10 procent högre jämfört med 2015.

Resultaten från denna brukarundersökning, och även resultaten från andra uppföljningar som respektive utförare genomför själva, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. Resultaten 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 brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2016 för Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Huvudrapport gruppboende
2. Gruppboende
3. Farsta gruppboendestäder
4. Farsta strands gruppboendestäder, Nytida AB
5. Sköndals LSS
6. Huvudrapport daglig verksamhet
7. Daglig verksamhet
8. Edsvalla, Frösunda LSS AB
9. Höken, Frösunda LSS AB
10. Korttidsvistelse
11. Korttidsstillsyn
12. Huvudrapport barnboende

- 13. Huvudrapport hemtjänst
- 14. Hemtjänst, egen regi
- 15. Hemtjänst

*Bilagorna är omfattande och finns därför endast på Insyn –
www.insynsverige.se/stockholm-farsta*