



12

Handläggare
Anna Stolpe
Telefon: 08-508 04 036

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
2016-11-24

Brukarenkät funktionsnedsättning

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Varje år genomförs en brukarenkät för personer som har insatser som daglig verksamhet, särskilt boende och korttidsvistelse. Av de 17 verksamheter i Hässelby-Vällingby som drivs för personer med funktionsnedsättning har sju enheter fått resultat från stadens brukarenkät. Enheternas egna resultat bygger på svar från de brukare som bor eller går på verksamheten, oberoende av vilken stadsdel som har beslutat om insatsen. I jämförelse med staden får Hässelby-Vällingby ungefär samma resultat förutom på två frågor där stadsdelens resultat är sämre än stadens. När man jämför hur kvinnor och män som har svarat på enkäten skiljer sig åt visar de flesta resultat att män är mer nöjda än kvinnor.

Svarsfrekvensen är låg och av de som svarat har de flesta inte besvarat enkäten helt själva. För att få en bättre bild av hur brukarna upplever verksamheterna så arbetar enheterna med flera kompletterande uppföljningar med underlag till sin verksamhetsutveckling.

Hässelby -Vällingby stadsdelsförvaltning
Avdelningen för beställare äldreomsorg,
funktionsnedsättning och socialpsykiatri

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Växel 08-508 04 000
hasselby-vallingby@stockholm.se
stockholm.se

Bakgrund

Varje år genomförs en brukarenkät för personer som har insatser som daglig verksamhet, särskilt boende och korttidsvistelse. Urvalet

är hämtat från Stockholms stads register. Undersökningen genomfördes i våras med hjälp av postutskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller med ett bifogat portofritt svarskuvert. Undersökningen utfördes av Enkätfabriken på uppdrag av Stockholms stad och innehöll omkring 20 frågor. De enheter där minst fem personer har svarat på enkäten får egna resultat. Enheternas egna resultat bygger på svar från de brukare som bor eller går på verksamheten, oberoende av vilken stadsdel som har beslutat om insatsen.

Ärendet

Förvaltningen har:

- fem grupp- och servicebostäder i egen regi,
- sju grupp- och servicebostäder som drivs på entreprenad,
- ett korttidshem som drivs på entreprenad och
- fyra dagliga verksamheter som drivs på entreprenad.

Förvaltningen följer upp dessa verksamheter genom verksamhetsbesök, individuppföljningar samt stadens brukarenkät. Flera av enheterna har även egna brukarenkäter och brukarråd för att följa hur brukarna upplever att verksamheten fungerar och kan utvecklas.

Av de 17 verksamheter i Hässelby-Vällingby som drivs för personer med funktionsnedsättning har sju enheter fått resultat från stadens brukarenkät. Att de andra verksamheterna inte har fått egna resultat beror på att färre än fem personer på enheten har besvarat enkäten. Deras svar finns redovisat i det sammanlagda resultatet för Stockholm stad.

De enheter som fått egna resultat på enkäten är Eklövets gruppbostad, Mäster Karls grupp- och servicebostäder, Råcksta grupp- och servicebostäder och Smedshagens korttidshem. Och Astrakan daglig verksamhet, Containerrådet daglig verksamhet och Spegeln daglig verksamhet.

Generellt för de som svarat är att de flesta inte besvarat enkäten själva utan fått hjälp att svara eller så har någon närstående eller god man besvarat enkäten.

Nöjdhetsindex för de enheter som fått resultat redovisas nedan.

Verksamhet	Resultat nöjdhetsindex 2016
Eklövets gruppbostad	55 %
Mäster Karls grupp- och servicebostäder	83 %
Råcksta grupp- och servicebostäder	93 %
Smedshagens korttidshem	82 %
Astrakan daglig verksamhet	78 %
Containerråttan daglig verksamhet	96 %
Spegeln daglig verksamhet	63 %

Samtliga resultaten för enheterna finns på stadens hemsida
<http://www.stockholm.se/FamiljOmsorg/funktionsnedsattning/>

Förutom resultaten för enskilda verksamheter redovisas även resultat per stadsdel. Resultaten för stadsdelen bygger på svar från de brukare som har fått sitt beslut om insats av Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. I jämförelse med staden får Hässelby-Vällingby ungefär samma resultat förutom på tre frågor.

På frågan ”Har du varit med och gjort din genomförandeplan?” har stadsdelen ett högre resultat än staden totalt. Resultatet för stadsdelen är 74 procent och för hela staden är resultatet 66 procent.

På frågan ”Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad” har stadsdelen ett lägre resultat än staden totalt. Resultatet för stadsdelen är 77 procent och för hela staden är resultatet 86 procent.

På frågan ”Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av biståndshandläggaren” är stadsdelens resultat också är lägre än stadens totala resultat. Resultatet för stadsdelen är 61 procent och för hela staden är resultatet 70 procent.

När man jämför hur kvinnor och män som har svarat på enkäten skiljer sig åt visar de flesta resultat att män är mer nöjda än kvinnor.

Enheterna har tagit del av resultaten och arbetar nu med att analysera sina resultat inför verksamhetsplanering för 2017.

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom beställaravdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Svarsfrekvensen är låg och av de som svarat har de flesta inte besvarat enkäten helt själva. För att få en bättre bild av hur brukarna upplever verksamheterna så arbetar enheterna med flera kompletterande uppföljningar med underlag till sin verksamhetsutveckling.

Det finns flera sätt att följa upp verksamheter genom exempelvis enkäter till brukare, enkäter till närstående, observationer, fokusgrupper, verksamhetsbesök, teman såsom måltidsobservationer med mera. Det görs även inspektioner av stadens funktionshinderinspektörer och individuppföljningar.

Bilagor

1. Indikatorer för Hässelby-Vällingby i jämförelse med staden totalt
2. Indikatorer för Hässelby-Vällingby uppdelat på kvinnor och män

Indikatorer funktionsnedsättning 2016	Bygger på fråga:	Staden totalt	Hässelby- Vällingby
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal	Personalen respekterar och lyssnar på mig	90	88
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning	Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får	79	77
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende	Jag känner mig trygg i min lägenhet	91	92
Nöjda brukare - Daglig verksamhet	Jag är nöjd med min dagliga verksamhet	90	90
Nöjda brukare - Korttidsvistelse	Jag är nöjd med mitt korttidsboende	90	93
Nöjda brukare - LSS-boende	Jag är nöjd med mitt boende	90	90
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning.	Vet du att du har möjlighet att välja daglig verksamhet, korttidshem, gruppboende och barn och ungdoms boende. *andelen "ja"-svar	70	70
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av biståndshandläggaren	Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt	70	61
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel)	72	69
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	Jag har stöd/ hjälpmedel jag behöver i min bostad	86	77
Andel brukare som varit med och gjort sin genomförandeplan. Populationen är de som svarat på den tidigare frågan: Har du en genomförandeplan?	Har du varit med och gjort din genomförandeplan? *andelen "ja"-svar	66	74
Andel brukare som upplever att de INTE blivit diskriminerade i sitt boende.	Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? *andelen "nej"-svar	86	87

Förklaring

Oviktade - tas från respektive insats

Tas från samtliga 4 insatser (daglig verksamhet, gruppboende, korttidsvistelse och barnboende) och viktas

Viktas från gruppboende, korttidsvistelse och barnboende

Indikatorn visar andelen 4+5 av de som avgett ett betyg (1-5)

Vikten justerar så att andelen inkomna svar per område är lika stor som andelen i urvalet.

Dvs utgör daglig verksamhet 20% av totalurvalet men bland de inkomna svaren är det endast 15% av svaren som är daglig verksamhet ska dessa svar vägas upp så att andelen inkomna svar från daglig verksamhet är 20%.

Indikatorer funktionsnedsättning 2016	Bygger på fråga:	Staden totalt		Hässelby-Vällingby	
		Kvinna	Man	Kvinna	Man
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av stadens personal	Personalen respekterar och lyssnar på mig	90	89	85	91
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de kan påverka insatsens utformning	Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får	82	77	76	78
Brukarens upplevelse av trygghet - LSS-boende	Jag känner mig trygg i min lägenhet	86	92	86	95
Nöjda brukare - Daglig verksamhet	Jag är nöjd med min dagliga verksamhet	90	90	86	94
Nöjda brukare - Korttidsvistelse	Jag är nöjd med mitt korttidsboende	89	90	82	97
Nöjda brukare - LSS-boende	Jag är nöjd med mitt boende	89	89	86	91
Andel brukare som upplever att de har valmöjlighet inom omsorg om personer med funktionsnedsättning.	Vet du att du har möjlighet att välja daglig verksamhet, korttidshem, gruppboende och barn och ungdoms boende. *andelen "ja"-svar	68	69	74	67
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att de blir väl bemötta av biståndshandläggaren	Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt	69	70	63	59
Obligatoriska namndikatorer					
Andel personer med funktionsnedsättning som upplever att stadens inne och utemiljö är tillgänglig och användbar. (Stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel)	72	72	71	67
Andelen personer med funktionsnedsättning som upplever att de har en fungerade bostad (stöd och service till personer med funktionsnedsättning)	Jag har stöd/ hjälpmedel jag behöver i min bostad	87	88	72	88
NY indikator					
Andel brukare som varit med och gjort sin genomförandeplan. Populationen är de som svarat "ja" på den tidigare frågan: Har du en genomförandeplan?	Har du varit med och gjort din genomförandeplan? *andelen "ja"-svar	78	78	81	84
Andel brukare som upplever att de INTE blivit diskriminerade i sitt boende.	Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? *andelen "nej"-svar	82	89	85	88

Förklaring

Oviktade - tas från respektive insats
tas från sammanlagda insatser (daglig verksamhet,
gruppböende, korttidsvistelse och barnboende) och
vikts från gruppböende, korttidsvistelse och
barnboende

Indikatorn visar andelen 475 av de som avgett ett
betyg (1-5)
vikten justeras så att andelen inkomna svar per
område och kön är lika stor som andelen i urvalet.

Dvs utgör daglig verksamhet kvinnor 20% av totalurvalet men bland de inkomna svaren är det endast 15% av svaren som är daglig verksamhet kvinnor ska de