



Handläggare: Kristina Wennström
Telefon: 08-50803537

Till
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

Redovisning av brukarundersökning 2010 för personer med funktionsnedsättning i Spånga-Tensta stadsdel

Förvaltningens förslag till beslut

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd godkänner redovisningen av brukarundersökningen 2010 för personer med funktionsnedsättning i Spånga-Tensta stadsdel.

Marie Häggblom

Margareta Ericson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

Bilagor

1. Brukarundersökning funktionsnedsättning 2010, stadsdelsrapport Spånga-Tensta

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom strategiska staben i samarbete med avdelningen för äldre och funktionshinder.

Ärendet

Resultatredovisning av Stockholms stads brukarundersökning 2010 för personer med funktionsnedsättning i Spånga-Tensta stadsdel. Ärendet finns att hämta i sin helhet på nedanstående länk:

<http://spanga-tensta.intranat.stockholm.se/Pages/Documents.aspx?id=391301>

Sammanfattning

I november 2010 genomförde Stockholms Stads Utrednings- och Statistikkontor AB (USK) på uppdrag av stadsledningskontoret den årliga 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. Syftet med undersökningen är dels att följa upp KF mål genom mått på indikatorer, och dels att få underlag till Jämför Service.

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 och trygghet samt en helhetsbedömning av kundnöjdhet i samtliga insatskategorier.

Helhetsomdömet i staden totalt när samtliga insatskategorier räknats ihop var att 89 % 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 då 88 % var nöjda. Färre svarade på enkäten denna gång. Svarsfrekvensen 2010 var 50 %. Svarsfrekvensen 2009 var 53 %.

I Spånga-Tensta stadsdel svarade 52 % (99 personer), vilket är i paritet med brukarundersökningen 2009. Helhetsomdömet för Spånga-Tensta gällande brukarnas nöjdhet med insatserna är 95 % vilket är en ökning jämfört med 2009 då 89 % av brukarna var nöjda. De frågeställningar som redovisas uppvisar genomgående inga större avvikelser jämfört med staden som helhet.

Skilnader i kundnöjdhet finns mellan de olika beviljade insatserna. Brukarna på den dagliga verksamheten är mest nöjd 98 %, därefter följer korttidshem med 95 % nöjda brukare och boende på gruppboende som är 88 % nöjda.

Under året kommer resultaten att analyseras på enhetsnivå och handlingsplaner ska tas fram där fokus läggs på fördjupad genomlysning inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet ska följas upp i verksamhetsberättelse 2011.

Bakgrund

I november 2010 genomförde USK på uppdrag av stadsledningskontoret den årliga stadsövergripande brukarundersökning riktad till personer som av staden beviljats insatserna gruppboende, daglig verksamhet och korttidshem.

Enkäten till personer med funktionsnedsättning innehåller 22 – 24 frågor som har en femgradig skala där brukaren skattar hur nöjd han/ hon är utifrån svarsalternativen stämmer inte alls – stämmer helt. I redovisningen räknas de två bästa resultaten ihop till en procentsiffra som redovisas för nöjd brukare. Brukaren har avgivit ett *helhetsomdöme* om han/ hon är nöjd med verksamheten och om andra skulle trivas i verksamheten.

Enkäten är utöver helhetsomdöme indelad i tre frågeområden:

1) *inflytande och delaktighet*. Dessa frågor handlar om brukaren valt verksamhet själv, varit delaktig i planering av insatsen, kunnat påverka vem som ger stöd, vet vem som ska ta emot klagomål, om personalen tar brukarens synpunkter på allvar samt om brukaren kan påverka sin dagliga situation.

2) *individualisering*. Dessa frågor handlar om brukaren kan påverka hur insatsen utförs, om brukaren anser sig få det han/ hon behöver, om personalen tar hänsyn till brukarens vanor och önskemål, om brukaren får stöd i att klara saker själv, om brukarens aktiviteter utvecklas samt om brukaren får pröva nya aktiviteter.

3) *trygghet*. Dessa frågor handlar om brukaren har en stödperson, om han/ hon har förtroende för personalen, om det är lätt att få kontakt med personalen, om brukaren blir väl bemött, om brukaren trivs med personalen, om brukaren trivs med övriga där han/ hon vistas samt om brukaren känner sig trygg.

Resultat av brukarundersökningen personer med funktionshinder

Kundnöjdhet i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning i jämförelse med staden totalt

Helhetsomdömet för staden när samtliga insatskategorier räknats ihop var att 89 % 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 då 88 % var nöjda. Färre i staden totalt svarade på enkäten denna gång. Svarsfrekvensen 2010 var 50 % mot 53 % året innan. Svarsfrekvensen 2010 i Spånga-Tensta var 52 %.

Helhetsomdömet för Spånga-Tensta gällande brukarnas nöjdhet med insatserna är 95 % vilket är en ökning jämfört med 2009 då 89 % av brukarna var nöjda.

Resultatredovisning av kundnöjdhet i stadsdelen

Större delen av verksamhet i Spånga-Tensta för personer med funktionshinder drivs i egen regi utom korttidshem som drivs på entreprenad. Den enkät som skickats till personer med funktionshinder har fått 99 svar. Svaren fördelar sig på

48 personer som har daglig verksamhet, 28 personer som bor i gruppboende och 22 som vistas på korttidshem. Vid enkätundersökningar ska minst fem svar komma in för att redovisas. Endast ett föräldrapar med barn på barnboende har svarat på enkäten och därför redovisas den inte.

I stadsdelen svarade 52 % (99 personer), vilket är i paritet med föregående års brukarundersökning. Helhetsomdömet för Spånga-Tensta avseende brukarnas nöjdhet med insatserna är 95 % vilket är en ökning jämfört med året innan då 89 % av brukarna var nöjda.

Skillnader i kundnöjdhet finns mellan de olika beviljade insatserna. Brukarna på den dagliga verksamheten är mest nöjd 98 %, därefter följer korttidshem med 95 % nöjda brukare och boende på gruppboende som är 88 % nöjda.

Här följer en sammanfattande text avseende svarsresultaten av 2010 års brukarundersökning "Personer med funktionsnedsättning". Redovisningen gör vissa jämförelser mellan 2009 och 2010. Resultatet av de insatskategorier som redovisas uppvisar genomgående inga större avvikelser jämfört med staden som helhet.

Redovisning av frågeområden

Besvarar du frågorna helt själv?

Daglig verksamhet: 24 %. Gruppboende: 19 % Korttidshem: 5 %

Resultat för insatsen daglig verksamhet

Det var 48 personer med insatsen daglig verksamhet som svarade på enkäten. Det är personer som får insatsen av Frida gruppens dagliga verksamhet. Helhetsomdömet när det gäller hur nöjd man är med sin dagliga verksamhet var 98 %. Det är en ökning jämfört med året innan då 85 % var nöjda.

- Mest nöjda är brukarna med: personalens bemötande, förmåga till hänsynstagande, inge förtroende, skapa trivsel, tillgänglighet, skapa trygghet och att tillhandahålla ett individuellt stöd.
- Minst nöjda är brukarna med: möjligheterna att prova nya aktiviteter, klagomålshantering, påverka vad göra och vem som ger stödet.

Resultat för insatsen gruppboende/servicebostad

Det var 28 personer som svarade på enkäten. Insatsen utförs av egenregiverksamheterna Stranninge gruppboende, Björinge gruppboende, Servicelägenheter på Tenstaplan, Järinge gruppboende, Solhems gruppboende, Solrosens gruppboende, Flysta gruppboende, Järinge gruppboende samt av externa verksamheter där Spånga-Tensta köper enstaka platser. Det samlade helhetsomdömet

bland de svarande var att 88 % var nöjda med insatsen. Det är en minskning jämfört med året innan då 92 % var nöjda.

- Mest nöjda är brukarna med: Individuellt stöd, hänsyn till individuella behov, trivsel med personalen samt trygghet på boendet
- Minst nöjda är brukarna med: deltagande i planeringen, möjlighet till social gemenskap, bemötande, klagomålshantering, påverka vem som ger stödet samt möjlighet att göra fritidsaktiviteter på egen hand.

Resultat för insatsen korttidshem

Det var 22 personer med insatsen korttidshem som svarade på enkäten. Insatsen utförs på entreprenad eller externa verksamheter där Spånga-Tensta köper enstaka platser.

Det samlade helhetsomdömet bland de svarande var att 95 % var nöjda med insatsen.

Det är en minskning jämfört med året innan då 100 % var nöjda.

- Mest nöjda är brukarna med: personalens bemötande, förmåga till hänsynstagande, inge förtroende, skapa trivsel, skapa trygghet och att tillhandahålla ett individuellt stöd.
- Minst nöjda är brukarna med: möjligheterna att delta i aktiviteter med andra, göra saker på egen hand, klagomålshantering, påverka vad göra och vem som ger stödet och att delta i planering av stödet.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen har med intresse tagit del av brukarundersökningen och har för avsikt att använda resultaten som ett underlag till ett fortsatt förbättringsarbete.

Förvaltningen kan konstatera att brukarna i hög grad är nöjda med insatserna och dess kvalitet. I den stadsövergripande undersökningen så skilde sig helhetsomdömet för staden totalt sett inte nämnvärt i jämförelse med förra mätningen.

Helhetsomdömet för Spånga-Tensta gällande brukarnas nöjdhet med insatserna är 95 % vilket är en ökning jämfört med 2009 då 89 % av brukarna var nöjda.

Omsorgen om personer med funktionshinder får överlag mycket goda omdömen. Daglig verksamhet har överlag flera nöjda brukare jämfört med år 2009 och har bättre värden i samtliga insatskategorier än staden totalt. Gruppboendena får i de flesta fall lägre värden än föregående mätning men inga avsevärda skillnader mot staden totalt. Individuellt stöd, hänsyn till individuella behov, trivsel med personalen samt trygghet på boendet får de högsta värdena medan deltagande i planeringen, möjlighet till social gemenskap, bemötande, klagomålshantering, påverka vem som ger stödet samt möjlighet att göra fritidsaktiviteter på egen hand får något lägre värden. Korttidsboendet får genomgående något högre värden än

gruppbofastäderna men något lägre värden än daglig verksamhet i samtliga insatskategorier. Resultatet uppvisar inga avsevärda skillnader mot staden totalt. Den låga svarsfrekvensen i undersökningen försvårar emellertid värdering av resultatet

Förvaltningen bedömer att resultatet indikerar behov av ett fortsatt utvecklingsarbete i samtliga insatskategorier främst med avseende på:

- inflytande och delaktighet
- klagomålshantering

Förvaltningen kommer att utveckla verksamheten ytterligare och fortsätta att arbeta med genomförandeplaner tillsammans med utförarna för att brukare med funktionshinder bättre ska kunna påverka insatserna. Åtaganden utarbetas för att utveckla inflytande och delaktighet, individuellt utformat stöd och aktiviteter. Personalens kompetens och förmåga att vara lyhörd och se och bekräfta den enskilde brukaren och dennes behov och önskemål förbättras och kommunikationen med brukarnas närstående utvecklas. Om brukaren själv har svårigheter att föra sin egen talan är kontakten med närstående och inhämtande av deras synpunkter av stor vikt.

Samarbetet och uppföljningen av externa utförare inom omsorgen om personer med funktionshinder kommer att utvecklas.

Förvaltningen anser att brukarenkäter ger möjlighet att översiktligt identifiera problemområden men att det krävs fördjupade studier som underlag för förbättringsarbete. Förvaltningen ställer sig positiv till att vara stadsledningskontoret behjälplig med att vidareutveckla brukarundersökningarna samt andra uppföljningsmetoder.

Förvaltningen vill i sammanhanget påminna om de förutsättningar som föreligger vid tolkning av brukarundersökningar.

Förvaltningens uppfattning är att det kan handla om brukarens förväntningar på verksamheten vilket inte alltid behöver överensstämja med verksamhetens uppdrag. Då det inom funktionshinder ofta inte är brukaren själv som har svarat på enkäten så uppstår svårigheten med att tolka resultatet eftersom man inte vet vems kundnöjdhet man mäter.