



Handläggare: Thomas Kultti  
Telefon: 08-508 19 101

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2009-03-26

## **Brukarundersökningar 2008 inom omsorgen om personer med funktionsnedsättning**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner uppföljningen.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Brukarundersökningar har genomförts vid biståndsenheten för funktionsnedsättning samt inom de verksamheter som vänder sig till personer med funktionsnedsättning vid stadsdelsnämndens egna utförarenheter.

Sammantaget visar uppföljningarna att brukarna i de olika verksamheterna i hög grad är nöjda med insatserna och hur dessa utförs. Ett sämre resultat framkommer gällande delaktighet och information om möjligheten att byta utförare. Förvaltningen kommer under 2009 att ta fram en brukarenkät för samtliga verksamheter som fokuserar på nämndmålet om brukarens inflytande och delaktighet i insatsen. Förvaltningen kommer även att se över sina rutiner så att informationen mellan förvaltning och brukare ska bli bättre.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

## Bakgrund

Som metod för att kvalitetssäkra och förbättra stadsdelsnämndens verksamheter som erbjuder stöd och service till personer med funktionsnedsättning genomförde förvaltningens biståndsenhet och utförarenheter brukarundersökningar under 2008. Metod och frågeställningar ser olika ut på utförarenheterna med anledning av att de är anpassade för respektive verksamhets målgrupp. Samtliga enkäter förutom Farsta strands gruppboende är utformade och sammanställda inom enheterna. Undersökningen vid Farsta strands gruppboende är utförd av stadsledningskontoret genom Markör Marknad och kommunikation AB.

Följande redovisning per enhet sammanfattar resultaten.

### ➤ Biståndsenheten

Enheten har skickat ut enkät med tre frågor till 27 brukare. 17 har svarat vilket ger en svarsfrekvens på 63 %. Den första frågan handlar om brukaren har fått information om möjligheten att välja utförare. 6 brukare svarar ja, 8 svarar nej och 3 svarar att de inte vet. 2 brukare har lämnat kommentarer om att de har svårt förstå information pga sina funktionshinder.

På fråga om på vilket sätt de fått information svarar 2 att de fått information skriftligt, 4 brukare att de fått information muntligt av handläggare och 2 svarar att de fått information genom en broschyr. En brukare har fått information på annat sätt och 6 brukare svarar att de inte vet.

Sammanfattningsvis svarar 62,5 % att de inte vet om de fått information, eller anser sig inte fått information om möjligheten att välja utförare.

### ➤ Personlig assistans

Utskick med enkätfrågor gjordes till 16 brukare som har personlig assistans eller hemtjänst i assistansliknande form. 9 brukare har svarat på enkäten.

Av dessa har 12 % svarat själva och 88 % har svarat genom god man eller närstående.

I frågor gällande bemötande, trygghet och respekt får utföraren mycket höga omdömen, samtliga som svarat är ofta nöjda, eller alltid nöjda. I frågor gällande kontakt med arbetsledare, planering, information och tjänsterna i stort så är samtliga som svarat även här mycket nöjda med kontakterna med utföraren.

➤ **Boendestöd**

Enkäter har lämnats till 92 brukare med boendestöd genom socialpsykiatriska enheten och svar har inkommit från 67 brukare. Detta ger en svarsfrekvens på 70 %, vilket vid enkätundersökningar anses vara mycket högt. 33 av de svarande har haft boendestöd mer än 24 månader. Enkäten har sett likadan ut sedan 2000 med frågor kopplade till enhetens åtaganden. Det sammantagna svarsresultatet är bättre jämfört med svaren från 2007.

I frågor gällande dialog, inflytande och möjlighet att påverka insatserna har 73 % av de svarande uppgett att de ofta eller alltid är nöjda med insatsen. 20 % har svarat att de sällan eller aldrig är nöjda. Övriga har inte svarat eller svarat vet ej.

➤ **Hökarängens dagliga sysselsättning**

Enkäter har lämnats till 21 brukare och samtliga har svarat. 17 brukare svarar att de alltid eller ofta är nöjda med det stöd de får av personalen. 19 brukare uppger att alltid eller ofta bemöts med respekt av personalen och att de känner sig trygga med personalen. 17 brukare vet var man vänder sig med synpunkter på verksamheten och vem som är deras individuella stödperson. Däremot visste bara 9 brukare om de hade en genomförandeplan.

➤ **Farsta dagliga verksamhet**

På Farsta dagliga verksamhet har 15 brukare lämnat sina synpunkter på verksamheten. 14 brukare har sådana funktionsnedsättningar, exempelvis autism, att verbal eller skriftlig kommunikation inte är möjlig. Dessa brukare har lämnat sina synpunkter genom observation av personal. Observationerna har följt ett antal aktiviteter och om brukaren är glad, ledsen, avslappnad, stressad etcetera efter dessa aktiviteter. Brukaren har i vissa fall lämnat svar på aktiviteter genom att markera ritade glada eller ledsna figurer.

Resultatet av observerade stämningslägen är att lunchsituationer och vid sinnesstimulering ger mest positiva reaktioner, vilket tolkas som att dessa aktiviteter är mest uppskattade av brukarna. De aktiviteter som observerats är sådana som bedöms vara trevliga för brukaren. Detta gör att det kan vara svårt att dra objektiva slutsatser av genomförda observationer.

➤ **Brevduvans dagliga verksamhet**

Brevduvans dagverksamhet vänder sig till yngre personer mellan 54 till 63 år med demenssjukdomar. Verksamheten har 6 deltagare och 5 deltagare har svarat på en enkät med 8 frågor. I frågor om nöjdhet och bemötande så är 4 deltagare mycket eller ganska nöjda, men en deltagare är inte helt nöjd. Gällande öppettider, lunch

och lokaler så är 4 nöjda. En person är inte helt nöjd. Gällande frågor om delaktighet och trygghet så är en deltagare mycket nöjd, en deltagare vet ej och 3 deltagare är inte helt nöjda.

En fråga handlar om vad som är viktigast med vistelse på Brevduvan. Här svarar samtliga att verksamheten är viktig för att deltagaren ska upprätthålla funktioner, att anhöriga avlastas, social gemenskap och för att få vardagliga rutiner.

#### ➤ **Emma-verksamheten**

Emma-verksamheten har 20-30 besökare per dag, måndag till fredag. Av verksamhetens besökare är 80 % kvinnor och 20 % män. 66 % av besökarna är i åldern 36-64 år och 34 % är äldre än 65 år. 55 % besöker endast Emmas öppna verksamhet och 33 % deltar även i Emmas övriga aktiviteter, exempelvis studiecirkel.

I frågor gällande bemötande och om personalen lyssnar på besökaren så är mellan 88 och 80 % nöjda med detta. 10 % svarar att man inte är nöjd med hur personalen lyssnar på besökarens önskemål i tillräcklig grad när det är svårt att beskriva sina önskemål.

I fråga om besökarens inflytande över innehållet i Emmas verksamhet är resultatet mycket lågt. 22 % svarar att de har inflytande, medan 44 % svarar nej och 34 % att de inte vet. Däremot svarar 55 % att personalen lyssnar på de klagomål och ändringsförslag som besökaren kan lägga fram.

I frågor om besökaren känner sig trygg på Emma och får det stöd hon eller han behöver, så är 66 % nöjda med det stöd man får, 11 % är inte nöjda och 23 % svarar att de inte vet. Gällande trygghet så upplever 72 % av besökarna trygghet, 18 % svarar att de inte upplever full trygghet och 10 % svarar att de inte vet.

#### ➤ **Studio IT**

Studio IT är en biståndsbedömd verksamhet inom Emma-verksamheten. Vid tidpunkten för enkäten hade Studio IT 19 inskrivna deltagare. Samtliga svarar att de får ett bra eller mycket bra bemötande.

I frågor om hur personalen lyssnar och förklarar för deltagaren så är majoriteten, mellan 70 och 90 % nöjda eller mycket nöjda. I fråga om hur deltagaren upplever sitt inflytande på verksamheten så är 70 % nöjda, medan 10 % svarar att de tycker det är ganska dåligt och 10 % svarar att de inte vet. I fråga om deltagaren anser att han eller hon får lära sig nya saker så svarar 90 % att de är nöjda och 10 % svara att de inte vet. I frågor om deltagaren känner sig trygg och utvecklas på studio IT så svarar samtliga att de är trygga och att de utvecklas i verksamheten.

### ➤ **Farsta strand gruppbostad**

Undersökningen redovisas genom ett nöjdhetsindex, 0-100 %, som bygger på brukarnas svar på fyra frågeområden: Inflytande, individualisering, trygghet och helhetsomdömen.

#### **Inflytande**

På frågan om brukaren kan påverka valet av vem som ska ge hjälpen så svarar 45 % att detta inte stämmer alls och 18 % att det stämmer ganska dåligt. Alltså menar 63 % av de som svarat att de har liten möjlighet att påverka vem som ska ge hjälpen. När det gäller om brukaren vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål så svarar 92 % att detta stämmer ganska bra eller helt. På frågan om personalen tar brukarens synpunkter och klagomål på allvar svarar 17 % att de inte vet, medan 84 % svarar att personalen tar brukarens synpunkter på allvar.

I fråga om brukarens egen delaktighet i planeringen av omsorgen och servicen så svarar 22 % att de inte vet, medan 78 % svarar att de deltar i planeringen. I fråga om brukaren haft möjlighet att välja boende så svarar 44 % att de inte haft denna möjlighet. 22 % att de inte vet och 33 % att de haft möjlighet att välja boende.

#### **Individualisering**

På fråga om personalen känner till brukarens förutsättningar svarar samtliga att detta stämmer ganska bra eller att det stämmer helt och hållet. På fråga om personalen är lyhörd och frågar brukaren om hur hjälpen ska utföras svarar 8 % att de inte vet, medan 92 % svarar att det stämmer ganska bra eller att det stämmer helt. På fråga om personalen tar hänsyn till brukarens vanor och önskemål när hjälpen ges, svarar samtliga att detta stämmer ganska bra eller att detta stämmer helt.

#### **Trygghet**

På fråga om brukaren känner förtroende för personalen svarar 8 % att de inte vet och 92 % att detta stämmer bra eller helt och hållet. På fråga om det är lätt att komma i kontakt med personalen så svarar samtliga att detta stämmer ganska bra eller att det stämmer helt. På fråga om brukaren känner igen sin personal så svarar 8 % att detta inte stämmer alls och 92 % att detta stämmer ganska bra eller helt och hållet.

#### **Helhetsomdömen**

På fråga om brukaren på det hela taget är nöjd med sitt gruppboende så svarar 30 % att detta stämmer ganska bra och 70 % att detta stämmer helt. På fråga om brukarens skulle rekommendera sitt boende till andra med funktionsnedsättning så



svarar 11 % att de inte vet, 56 % att detta stämmer ganska bra och 33 % helt och hållet.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Sammantaget visar uppföljningarna att brukarna i de olika verksamheterna i hög grad är nöjda med insatserna och hur dessa utförs. Ett sämre resultat framkommer gällande delaktighet och information om möjligheten att byta utförare.

Förvaltningen kommer under 2009 att ta fram en brukarenkät för samtliga verksamheter som fokuserar på nämndmålet om brukarens inflytande och delaktighet i insatsen. Förvaltningen kommer även att se över sina rutiner för hur informationen mellan förvaltning och brukare ska bli bättre.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner uppföljningen.