



Handläggare: Per-Ove Mattsson
Telefon: 08-508 18 148

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2010-05-20

Redovisning av brukarundersökningar inom avdelningen för vuxna

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningar inom avdelningen för vuxna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Brukarundersökningar har genomförts inom fem enheter inom avdelningen för vuxna för att ta reda på brukarnas synpunkter på det stöd och de insatser som erbjuds. Enkäter har besvarats av personer med funktionsnedsättning och inom de egna utförarverksamheterna inom socialpsykiatri. Brukarundersökningar har också genomförts för gruppboendena inom Sköndal LSS AB och Lingberga/Carema.

Uppföljningarna visar att brukarna i de olika verksamheterna i hög grad är nöjda med insatserna och hur dessa utförs. Detta bekräftas också av den centrala undersökning som gjordes inom funktionsnedsättning hösten 2009. De kritiska synpunkter som kommer fram är bland annat svårigheten att förstå viktig information. Brukarundersökningarna ger underlag för vad som behöver förbättras i de olika verksamheterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

Bakgrund

Brukarundersökningar behövs för att fånga upp brukarnas synpunkter på de insatser som ges och hur de ges. Brukarundersökningar har genomförts inom fem enheter inom avdelningen för vuxna. Enkäter av olika slag har besvarats inom biståndsenheten för personer med funktionsnedsättning, enheten för personlig assistans och de båda enheterna inom socialpsykiatri för boendestöd och sysselsättning. Brukarundersökningar har också genomförts av de upphandlade gruppboendestäderna Sköndal 1 och 2 (funktionsnedsättning) och Lingberga/Carema (socialpsykiatri). Farstastrands gruppboendestad/Carema kommer att genomföra en brukarundersökning kommande höst. Utöver dessa lokalt genomförda brukarundersökningar har även en stadsövergripande undersökning genomförts inom området funktionsnedsättning hösten 2009 vilket ger möjlighet att jämföra resultaten.

Sammanfattning av resultaten

Biståndsenheten funktionsnedsättning

En enkät med tolv frågor har skickats ut till samtliga 250 brukare. 92 av dessa svarade. 78 % anser att bemötandet är mycket bra eller ganska bra. 73 % har fått den hjälp de ville ha. 79 % tycker att hjälpen har inneburit en positiv förändring. Ofta kan det vara svårt för brukarna inom denna målgrupp att fullt ut förstå vad som sägs. I enkäten uppgav 34 % att de vill ha mer och bättre information. Framför allt är det viktigt när det gäller vilka insatser man kan ansöka om. När ett avslag meddelas kan det vara svårt att förstå på vilka grunder beslutet fattats. Till nästa undersökning kommer enkätfrågorna att ses över så att efterfrågade synpunkter så bra som möjligt kommer fram.

Personlig assistans

Liksom föregående år har 12 enkätfrågor skickats ut till 16 brukare som har personlig assistans eller hemtjänst i assistansliknande form. Även denna gång svarade nio brukare på enkäten. En har svarat själv, de övriga åtta har svarat genom god man eller närstående. Svaren är mycket positiva. Samtliga nio som svarade har uppgett att de alltid bemöts med respekt. De känner sig alltid (i ett fall "oftast") trygga med sin personliga assistans. Den personliga assistansen uppges fungera bra. Svårigheterna är inte oväntat att få tillräcklig information och att förstå. Svaren är dock i huvudsak positiva och mer positiva än tidigare.

Hökarängens dagliga verksamhet

Enkäter har lämnats till 21 brukare och besvarats av 18. Svaren är övervägande positiva. Man tycker om att vara på sin dagliga verksamhet, man tycker att man får vara med och bestämma över sina arbetsuppgifter, man är nöjd med det stöd man får och känner sig trygg och respekterad.

Farsta dagliga verksamhet

På grund av graden av funktionshinder har brukarundersökningen vid enheten bestått av en observationsstudie. 18 brukare har observerats dels vid lunchen, dels vid en aktivitet som brukare regelbundet deltar i – lättläst, promenad, gåträning, rullstolsdans, bad mm.

Drygt hälften av brukarna bedömdes positivt, dvs aktiva, intresserade, glada, och avslappnade. En fjärdedel bedömdes vara passiva men samtidigt avslappnade. Några enstaka bedömdes vid enstaka tillfällen visa obehag. Samtliga brukare har arbetskort och en stödperson. Samtliga har erbjudits kulturaktiviteter.

Brevduvans dagliga verksamhet

Brevduvans dagverksamhet vänder sig till yngre personer mellan 54 och 63 år med demenssjukdomar. Av fem lämnade enkäter besvarades tre. De tre som svarade uppger att de är mycket nöjda med aktiviteterna. De är mycket nöjda med bemötandet. Måltiderna är två mycket nöjda med och en ganska nöjd. Svaren i övrigt är positiva i olika grad. Inga negativa svar lämnades.

EMMA-verksamheten

Ca 60 enkäter delades ut till besökarna. Bland de 36 svarande är de flesta kvinnor över 60 år. Alla besökare (100 %) som besvarat enkäten tycker att de får ett gott bemötande. 90 % anser att personalen lyssnar på besökaren. 80 % tycker att det även gäller förslag eller klagomål. Endast 20 % tycker att de saknar inflytande över innehållet i verksamheten, vilket är en förbättring från föregående år då det var 44 %. Däremot har frågorna om besökarna får det stöd som behövs och om de känner sig trygga fått något lägre positiva siffror än föregående år.

Boendestöd

Enkäter har liksom tidigare år lämnats till alla brukarna. Andelen svarande är hög, 110 av 140 (78,5 %). Svaren är övervägande positiva. På kärnfrågan om de tycker att de får det stöd de behöver, har 83 % svarat ja, alltid eller ja, ofta. 84 % tycker mycket bra om sitt boendestöd. 90 % tycker att personalen lyssnar på dem. Tillgängligheten är bra, anser 75 %. Positiva kommentarer som lämnas är t ex ”Väldigt givande, det har hjälpt mig mycket.” ”Jag har fått bättre självkänsla.” ”Tryggare tillvaro, ökad självständighet, bättre rutiner.” Kritiska synpunkter kan t ex vara att man vill ha mer boendestöd.

Gruppboendestäderna inom Sköndals LSS AB

En brukarundersökning genomfördes på Sköndals Gruppboendestäder 1 och 2 i november 2009. Synpunkter från hyresgästerna i gruppboendestad 1 inhämtades på grund av graden av funktionsnedsättning genom observationer av personalen. Skattnings scheman gjordes för aktiviteter, måltider, utflykter och kultur.

Hyresgästerna i gruppboendestad 2 besvarade enkäter ensamma eller med stöd av anhörig eller god man. Dessutom skickades enkäter till anhörig eller god man. Bedömningen är att resultatet är gott. Hyresgästerna och deras närstående är i hög grad nöjda med insatserna och hur de utförs. I gruppboendestad 2 är resultatet något sämre än förra året när det gäller lyssnande och bemötande av hyresgästerna vilket kommer att granskas närmare vid enhetens kvalitets och förbättringsarbete

Gruppboendestaden Lingberga/Carema Orkidén (socialpsykiatri)

En brukarenkät har besvarats av sju av de åtta boende på Lingberga i april 2010. De områden som frågorna tar upp är hur personalgruppen uppfattas, omtanke och engagemang, fungerande vardag och hälsotillstånd. Fyra eller fem av de svarande ger mycket positiva svar på de flesta frågorna. En eller ibland två är tydligt negativa i sina svar på frågorna. Tre förslag till förbättringar lämnas, t ex att få ha besök i sin lägenhet.

Stadsledningskontorets undersökning

I november 2009 genomfördes en stadsövergripande brukarundersökning av verksamheterna gruppboende, daglig verksamhet och korttidshem. 116 personer (59 %) svarade.

Frågorna tog upp delaktighet, inflytande, individualisering – att personalen tar hänsyn till den enskildes önskemål mm – och trygghet. I helhetsomdömena som summerar svaren är resultatet i huvudsak positivt eller mycket positivt. Påståendena besvaras oftast med ”stämmer ganska bra” eller ”stämmer helt”. I gruppboenden är 87 % positiva, i korttidshem är det 95 % och i daglig verksamhet är det 89 % som är nöjda.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Brukarundersökningarna visar att brukarna i de olika verksamheterna i hög grad är nöjda med insatserna och hur de utförs. Verksamheterna har analyserat enkät-svaren för att se vilka utvecklingsområden som finns. Ett viktigt område är hur information ges till brukare, framför allt i de situationer när det kan vara svårt att förstå. Samtliga enheter ska utifrån enkätresultaten genomföra förbättringsåtgärder som ska dokumenteras och redovisas för avdelningschefen innan 30 juni 2010. Förvaltningens föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Bilagor

1. Brukarundersökningar inom fem enheter inom avdelningen för vuxna
 - a) Biståndsenheten
 - b) Personlig assistans
 - c) Farsta dagliga verksamhet – Hökarängen, Farsta och Brevduvan
 - d) EMMA-verksamheten
 - e) Boendestödet
2. Sköndals LSS AB – hyresgäst- och anhörigenkät
3. Lingberga/Carema Orkidén – brukarenkät