



Handläggare:

Bosse Dannert

Telefon: 08-508 18 040

Per-Ove Mattsson

Telefon:08-508 18 148

Till

Farsta stadsdelsnämnd

2012-03-15

Så här tyckte brukarna inom området funktionsnedsättning 2011

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningar inom området funktionsnedsättning 2011.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Både stadsövergripande och lokalt utformade brukarundersökningar har genomförts inom verksamheter för funktionsnedsatta under hösten 2011. Resultatet är överlag positivt för Farsta. Brukarna är ofta nöjda med insatserna och hur de utförs.

Förvaltningen ser över sina rutiner och arbetssätt där enkätsvaren visat på behov och möjligheter att göra verksamheterna ännu bättre anpassade efter brukarnas behov.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för vuxna.

Bakgrund

Brukarundersökningar ger möjlighet att få brukarnas synpunkter på de insatser som ges och hur de ges. Brukarundersökningar genomförs såväl på initiativ av staden centralt som lokalt vid stadsdelsnämndernas egna enheter.

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning har under hösten 2011 genomförts av stadsledningskontoret. Brukarundersökningen utfördes av företaget Markör och riktade sig till samtliga personer med funktionsnedsättning som erhåller olika former av insatser beslutade av staden. Därutöver har de olika enheter som Farsta stadsdelsnämnd ansvarar för – egen regi och entreprenörer – genomfört egna brukarundersökningar 2011.

Den stadsövergripande brukarundersökningen

Undersökningen var en så kallad totalundersökning och vände sig till samtliga personer i staden som beviljats någon form av biståndsbedömd insats enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Oavsett om insatsen gavs av egenregiverksamhet, entreprenörer eller av extern vårdgivare så fick brukarna svara på samma frågor. Insatserna handlar om grupp- eller serviceboende för vuxna, boende för barn, daglig verksamhet och korttidshem.

Resultat presenteras som ett samlat resultat för hela staden per insatsform, och även för varje stadsdelsnämnd och insatsform. Slutligen presenteras det per enhet/entreprenör om fler än sex brukare har svarat på enkäten.

I redovisningen framgår även resultatet från 2010 års brukarundersökning.

Farstas egna brukarundersökningar

Lokala brukarundersökningar inom avdelningen för vuxna har genomförts vid biståndsenheten för omsorg om personer med funktionsnedsättning, enheten för personlig assistans, enheten för daglig verksamhet Farsta och Sköndals gruppboende/Sköndals LSS AB.

Sammanfattning av resultaten

Den stadsövergripande undersökningen ställde frågor till samtliga personer med funktionsnedsättning som hade någon form av stöd från staden. Resultatet redovisas för Farstas del per insatsform (bilaga 1) samt specifikt för Farsta Strands gruppboende (bilaga 2).

Grupp- och servicebostad för vuxna – 29 svarande från Farsta: De flesta är nöjda med sitt boende och inom de frågeområden där det skett förändringar har det i de flesta fall skett förbättringar i jämförelse med tidigare års undersökningar. När det gäller frågan om man får det stöd man behöver i sitt boende är det uppenbart fler som är nöjda i jämförelse med förra mätningen 2010.

Daglig verksamhet – 48 svarande från Farsta: Även om det är små förändringar har resultatet förbättrats i jämförelse med 2010. Inom många frågeområden har Farsta bättre resultat än staden i övrigt.

Korttidshem – 19 svarande från Farsta: Det var smärre skillnader i resultatet i jämförelse med förra året, flertalet är dock nöjdare än vid förra mätningen och Farstas svarande är nöjdare än övriga svaranden i staden. 84 % tycker om sitt boende. 83 % tycker att personalen lyssnar och respekterar brukarna. 79 % tycker att de får det stöd de behöver. Visst missnöje finns. 21 % tycker inte att de får vara med och planera sitt stöd. 2010 var det något fler, 25 %. 16% tycker inte att personalen frågar hur de vill ha sitt stöd. Föregående år var det endast 7 % som uppgav detta.

Sammanfattande omdöme: Ett samlat omdöme för alla verksamhetstyper/ insatsformer presenteras i brukarundersökningen. På påståendena ”Jag är nöjd” och ”Jag tror att andra skulle trivas här” har resultatet förbättrats mellan 2010 och 2011. 81 % respektive 78 % instämmer helt eller nästan helt 2011 på de båda frågorna.

Farsta Strands gruppboendestad (drivs på entreprenad av Carema Orkidén AB) – 15 svarande av totalt 20 boende: Förbättringar av resultatet har skett i stort sett inom samtliga frågeområden i jämförelse med undersökningen 2010. I jämförelse med staden i helhet så har verksamheten bättre resultat inom de flesta frågeområdena.

Enheternas egna undersökningar

Biståndsenheten för omsorg om personer med funktionsnedsättning (bilaga 3)
Enkätundersökningen för 2011 gjordes under perioden november-december. Totalt skickades 299 enkäter ut. Av dessa var 34 enkäter inlästa på DAISY så att synskadade kunde läsa själva. Totalt lämnades 121 svar.

Undersökningen visar att brukarna i huvudsak ser positivt på hur verksamheten bedrivs och att de blir bra bemötta. De vuxna med beslut enligt LSS har oftast sin situation ordnad långsiktigt och har därför inte så mycket kontakt med biståndsenheten. Besluten kan inte alltid svara mot de önskemål och förväntningar som finns. Till exempel vill någon bo närmare släktingar, vilket inte alltid kan ordnas. Av de anhöriga till barn med insatser enligt LSS var hela 94 % nöjda med

bemötandet de fick av biståndshandläggarna. Svårigheter finns dock att välja utförare, vilket framförs.

Mer stöd och information behövs. Positiva kommentarer lämnades ibland, till exempel följande: ”Mycket snabb och effektiv handläggning med hög tillgänglighet. Mycket nöjd med handläggaren.”, ”Fått en bra relation med handläggaren som faktiskt förstår behovet och har genomfört ett bra arbete.” och ”Stor respekt har jag för ert arbete.”.

Enheten för personlig assistans (bilaga 4)

➤ *Personlig assistent*

Den årliga enkäten skickades ut till de 15 brukare som har personlig assistans eller hemtjänst i assistansliknande form. Åtta brukare svarade, med hjälp av god man eller närstående. Svaren är som tidigare mycket positiva. Samtliga svarande har uppgett att de alltid bemöts med respekt. De känner sig alltid eller oftast trygga med sin personliga assistans. Den personliga assistansen uppges fungera bra. Exempel på kommentarer: ”Är helt nöjd med mina assistenter samt stadsdelsförvaltningens bistånd” och ”Det fungerar bra med den. Inget att tillägga.”.

➤ *Ledsagning*

Av 18 enkäter som skickades ut besvarades 12. Fem brukare svarade själva. 92 % känner sig trygga med sin ledsagning och tycker att ledsagningen fungerar bra. 83 % tycker att de kan påverka planeringen. Exempel på kommentarer: ” Jag är väldigt nöjd med att jag fick vara med att påverka valet av ledsagare.” och ”Jag brukaren är extra nöjd med att min ledsagare har tålamod samt förstår mig när andra inte gör det, bemöter mig alltid med gott humör.”

➤ *Avlösning*

Det var 10 enkäter som skickades ut. De sex som svarade var positiva eller mycket positiva till hur avlösningen fungerar och informationen om den. Exempel på kommentar: ”Våra två avlösare är jättebra. Vi är jättegglada att vi har avlösarservice, det betyder jättemycket.”

Enheten för daglig verksamhet Farsta (bilaga 5)

Enheten består av tre verksamheter: Höken, Edsvalla och Brevduvan.

- På *Höken* i Hökarängen gjordes under hösten en så kallad Pictostatundersökning¹. Brukarna har själva besvarat enkäten, vid behov med stöd av personal. Av svaren framgår att brukarna i hög grad tycker om att vara på sin dagliga verksamhet, ”jobbet”, och att jobbet är viktigt. Man vet vem man kan prata med om något är dåligt. Man säger till om något är dåligt, man får hjälp när man behöver och får ta paus om man blir trött. Man vet som är stödperson. Jämfört med 2010 är det fler som 2011 uppger att de säger till om något är fel. Det är också fler som är medvetna om sin genomförandeplan. Dock är det något färre som uppger att de varit med och gjort genomförandeplanen. Resultatet av enkäten har återkopplats till brukarna på ett frukostmöte.
- På *Edsvalla* gjordes i november en undersökning med hjälp av Qualid, ett mätinstrument där personalen gör bedömningar och får fram ett mått på livskvalitet. 11 poäng är högsta grad av livskvalitet. 55 poäng är lägsta grad. På Edsvalla hade två brukare 11 poäng. Medelpoäng var 23,8.
- På *Brevduvan* gjordes en Pictostatundersökning. Några av gästerna gjorde undersökningen på Brevduvan och några fick den hemskickad för att göra tillsammans med anhörig. Tre enkäter av sju besvarades. Alla tre var mycket nöjda med aktiviteter, bemötande och trygghet. Två var mycket nöjda med tider och antal dagar, en svarade ”inte helt nöjd”.

Sköndals gruppboväder 1 och 2 (Sköndals LSS AB) (bilaga 6)

Svaren från de anhöriga är mycket positiva. Bemötande, tillgänglighet och pålitlighet får mycket höga betyg. Hyresgästernas/brukarnas svar på frågor om trivsel var i genomsnitt ”bra”. Frågor om medbestämmande när det gäller tid tillsammans med personalen besvarade de med ”ibland” eller ”för det mesta”. Frågor om tillit och kontakt med personalen besvarades ”sådär” och ”för det mesta”. Informationen ansågs gå att förstå. Personalens kunskap ansågs ganska bra eller bra. På gruppboväder 1 har hyresgästerna sådana funktionsnedsättningar att synpunkter har inhämtats genom observation och skattningsscheman.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten av brukarundersökningarna är positivt. Det är flera resultat som pekar åt att det skett förbättringar. Jämför man med tidigare mätningar är tendensen att brukarna överlag blir nöjdare med insatserna och hur de utförs. Inom många frågeområden är resultatet som helhet bättre än tidigare och ligger över stadens genomsnittliga resultat.

¹ Pictostat är ett webbaserat enkätverktyg som använder sig av inspelat tal, text, pictogrambilder och fotografier för att ställa frågor till personer med kognitiva funktionshinder.



Förbättrings- och kvalitetsarbetet fortsätter emellertid för att ytterligare höja nöjdheten hos brukarna. Förvaltningen ser över rutiner och arbetssätt där enkätsvaren visat på behov och möjligheter att göra verksamheterna ännu bättre anpassade efter brukarnas behov.

Förvaltningens föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Bilagor

1. Stadsövergripande brukarundersökning för respektive insatsform (boende för vuxna, daglig verksamhet och korttidshem) samt ett sammanvägt omdöme för alla verksamheter
2. Stadsövergripande brukarundersökning för Farsta Strands gruppboväder Carema/Orkidén
3. Biståndsenheten för omsorg om personer med funktionsnedsättning
4. Enheten för personlig assistans
5. Enheten för daglig verksamhet
6. Sköndals gruppboväder, Sköndals LSS AB