

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2014-03-13

Så här tyckte brukarna inom området funktionsnedsättning 2013

Resultat från stadens brukarundersökning

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2013.

Steinunn Å Håkansson
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under hösten 2013. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende och serviceboende, korttidshem och daglig verksamhet.

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten visar på några förbättringsområden. Resultaten från den här och även andra uppföljningar som respektive utförare genomför kommer att analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på förbättringsområden. Biståndshandläggarna kommer i sina individuella uppföljningar med brukarna särskilt att gå igenom de förbättringsområden som framkommer.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst.

Bakgrund

Brucarundersökningar ger förvaltning och nämnd en möjlighet att få brukarnas synpunkter på de insatser som ges, och hur de ges. Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Årets undersökning är genomförd av marknadsundersökningsföretaget Sweco Eurofutures på uppdrag av stadsledningskontoret.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer i hela staden som får insatser i form av gruppbostad och servicebostad, daglig verksamhet och korttidshem.

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av en postenkät, med tre skriftliga påminnelser. Alla hade även möjlighet att svara på webben. Vid varje utskick fick samtliga en länk och ett unikt lösenord.

Vid tolkning av brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att det kan finnas bakomliggande faktorer som har stor betydelse för resultaten. Grupper av brukare kan skilja sig åt på olika sätt. Till exempel kan den svarandes förväntningar på tjänsten påverka svaren i hög grad. Det kan innebära att den svarandes bakgrund har betydelse för utfallet.

Likaså kan brukaren ha olika förväntningar på små respektive stora utförare eller privata respektive kommunala. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

Sammanfattning av resultaten

Resultatet gäller insatser i form av gruppbostad och servicebostad, daglig verksamhet och korttidshem och omfattar de personer som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Själva verksamheten kan ligga i ett annat stadsdelsområde.

Gruppbostad och servicebostad

Totalt för staden lämnades 754 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 58 procent. 31 procent har besvarat enkäten själv, 33 procent har fått hjälp och för 36 procent har någon annan svarat. Från Farsta svarade 44 personer (56 procent). 19 procent har besvarat

själv, 40 procent har fått hjälp och för 41 procent har någon annan svarat.

Vad gäller gruppbofastad och servicebofastad är resultaten generellt på en något högre nivå än 2012. Vissa förbättringsområden kan utläsas.

Vad gäller påståendet ”Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får” har andelen helt nöjda sjunkit från 59 till 53 procent. För påståendet ”Personalen respekterar och lyssnar på mig” har den istället ökat markant, från 53 till 80 procent.

Vad gäller påståendet ”Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt (lyssnar, förklarar och ger tydlig information)” har andelen nöjda ökat från 57 procent till 65 procent.

Daglig verksamhet

Totalt för staden lämnades 1 202 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 59 procent. 45 procent har besvarat enkäten själv, 29 procent har fått hjälp och för 26 procent har någon annan svarat. Från Farsta svarade 72 personer (49 procent). 47 procent har svarat själv, 29 procent har fått hjälp och för 24 procent har någon annan svarat.

Vad gäller påståendet ”Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet” har andelen nöjda sjunkit från 61 till 54 procent.

Korttidshem

Korttidshemmen ligger i andra stadsdelsområden då Farsta stadsdelsnämnd inte driver något eget.

Totalt för staden lämnades 398 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 65 procent. 23 procent har svarat själv, 26 procent har fått hjälp och för 50 procent har någon annan svarat. Från Farsta svarade 34 personer (72 procent). 17 procent har svarat själv, 38 procent har fått hjälp och för 45 procent har någon annan svarat.

För påståendet ”Jag känner mig trygg på mitt korttidshem” har andelen nöjda sjunkit från 90 till 80 procent.

Vad gäller påståendet ”Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter” har nöjdheten ökat från 73 till 81 procent.

När det gäller trygghet har insatserna gruppbostad och servicebostad ökat sin nöjdhet och daglig verksamhet ligger kvar på samma nivå som 2012 medan korttidshem har färre andelar nöjda.

Jämfört med staden ligger andelen helt nöjda brukare från Farsta på genomsnittet. För påståendet ”Jag har själv valt mitt boende, den dagliga verksamheten eller mitt korttidshem” så är nöjdheten låg på boendesidan, 42 procent. Det kan bero på den begränsade tillgången på platser i gruppbostad och servicebostad i staden.

En höjning av nöjdheten har skett på alla tre områden när det gäller påståendet ”Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt”.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten visar på några förbättringsområden. Jämför man med stadens snitt är brukarna från Farsta överlag mindre nöjda. För gruppbostad och servicebostad ligger nöjdheten på 76 procent i Farsta medan staden som helhet har 78 procent. För daglig verksamhet är nöjdheten i Farsta 73 procent och staden har 81 procent. För korttidshem är den 77 procent i Farsta och 80 procent i hela staden.

Resultaten från den här brukarundersökningen, och även från andra uppföljningar som respektive utförare genomför, kommer att analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på sådant som identifieras som förbättringsområden. Biståndshandläggarna kommer i sina individuella uppföljningar med brukarna särskilt att gå igenom de förbättringsområden som framkommit.

Gruppbostad och servicebostad

Resultaten för gruppbostad speglar inte enskilda gruppbostäder utan åsikterna hos de personer som fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsförvaltning. För att svaren ska redovisas krävs fem svarande eller fler. Resultaten här kan bygga på en mycket liten del av alla de personer som bor i gruppbostad eller servicebostad.

De bostäder som ligger i Farsta genomför också egna brukarundersökningar. På alla uppföljningar som förvaltningen gör diskuteras de olika förbättringsområden som framkommit och verksamheterna uppmanas att upprätta åtgärdsplaner.

Daglig verksamhet

Inte heller för daglig verksamhet speglar resultatet enskilda verksamheter utan åsikterna hos de som fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsförvaltning. Resultaten påverkas av att brukaren inte själv svarat på frågorna utan antingen fått hjälp eller så har någon annan svarat åt brukaren.

Förvaltningen har i sina uppföljningsmöten med daglig verksamhet kontinuerliga diskussioner om kvalitet, delaktighet och trygghet.

Korttidshem

Förbättrings- och kvalitetsarbetet fortsätter kontinuerligt för att höja nöjdheten hos brukarna. Förvaltningen ser över rutiner och arbetssätt där enkätsvaren visat på behov och förbättringsområden.

Förvaltningens föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2013.

Bilagor

1. Brukarundersökning gruppbostad och servicebostad – hela staden
2. Brukarundersökning gruppbostad och servicebostad – Farsta
3. Brukarundersökning daglig verksamhet – hela staden
4. Brukarundersökning daglig verksamhet – Farsta
5. Brukarundersökning korttidshem – hela staden
6. Brukarundersökning korttidshem – Farsta

Bilagorna finns på www.insynsverige.se/stockholm-farsta och hos handläggaren vid stadsdelsförvaltningen.