

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2014-11-27

Redovisning av brukarenkät inom funktionsnedsättning 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Den undersökning som redovisas här avser verksamhetsområdet funktionsnedsättning och insatserna daglig verksamhet, korttidshem och gruppbostad. Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenad och privat/övrig regi. Svarsfrekvens är låg och många har inte besvarat undersökningen själva utan fått hjälp eller så är det någon annan som fyllt i undersökningen åt dem. På grund av detta är det svårt att dra några slutsatser från undersökningen. Förvaltningen har tagit del av resultaten och enheterna fortsätter med det utvecklingsarbete som pågår.

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre
och funktionsnedsatta

Hässelby Torg 20-22
Box 3424
165 23 Hässelby
Växel 08-508 04 000
hasselby-vallingby@stockholm.se
stockholm.se

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom avdelningen för äldre och funktionsnedsatta.

Ärendet

Undersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer inom funktionsnedsättning med insatser såsom gruppboende, korttidsboende och daglig verksamhet i Stockholm. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register. Undersökningen omfattar verksamheter i stadens egen regi samt entreprenörer och privata utförare som staden har avtal med.

Undersökningen genomfördes under perioden 21 maj – 31 augusti 2014. Undersökningen genomfördes som en postal enkät med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning. För att öka svarsfrekvensen har de kontaktorganisationer som önskat fått enkäter skickade till enheten för utdelning istället för direktutskick till brukare eller anhörig/god man. Det gjordes två påminnelser. Svarsfrekvenser har redovisats till kontaktpersonerna vid två tillfällen under fältperioden.

I år finns enkäten översatt på ett flertal språk på www.stockholm.se/brukarundersokningar där även webblänken till enkäten finns. Enkäten finns översatt till engelska, finska, arabiska, grekiska, kroatiska, ryska, serbiska, spanska, somaliska, turkiska och tyska.

Resultatet för Hässelby-Vällingby jämförs mot staden totalt och över tid där så är möjligt. Resultaten redovisas enbart i grupper där minst fem personer har svarat i varje grupp. Detta innebär exempelvis att om en enhet har färre än fem svar redovisas inte enheten separat men ingår i totalresultatet. Brytningar görs även på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst fem personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.

Undersökningen har genomförts av Novus på uppdrag av Stockholms stad och innehöll omkring 20 frågor.

För Hässelby-Vällingby är svarsfrekvensen för brukare i daglig verksamhet 58 procent (133 personer), en ökning med en procentenhet från 2013. För gruppboende är svarsfrekvensen 53 procent (66 personer), en minskning med två procentenheter från 2013. För korttidshem är svarsfrekvensen 40 procent (35 personer) och har minskat med 13 procentenheter sedan 2013. År 2012 var svarsfrekvensen 57 procent inom området funktionsnedsättning.

På grund av den låga svarsfrekvensen och med hänsyn till att många inte har fyllt i undersökningen själv så är det svårt att dra några slutsatser av undersökningen.

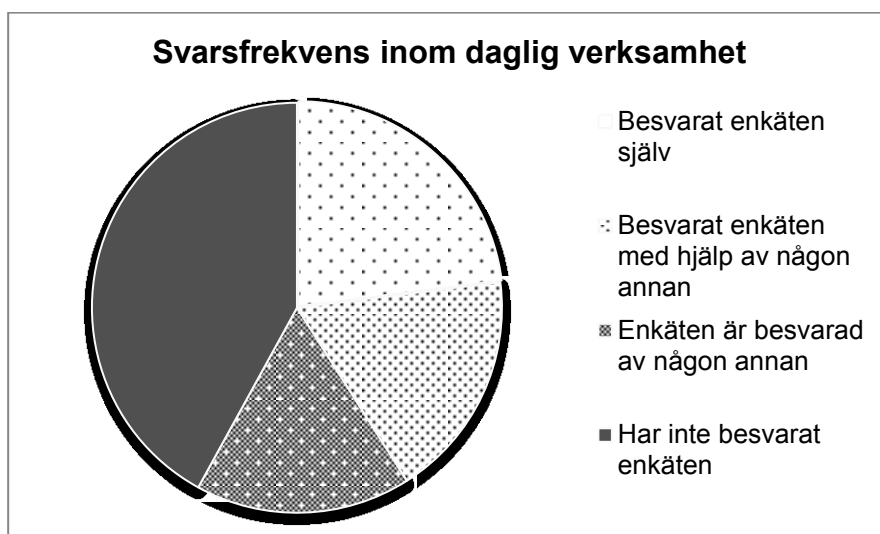
De verksamheter som har fem eller fler brukare som har svarat får en rapport för sin verksamhet och får också sina resultat inlagda i stadens jämförelseverktyg på www.stockholm.se/-/Jamfor/. Verksamheternas egna resultat bygger på de brukare som bor eller går på verksamheten, oberoende av vilken stadsdel som har beslutat om insatsen.

Förvaltningen driver fyra grupp- och servicebostäder i egen regi men inget korttidshem och ingen daglig verksamhet. Inom Hässelby-Vällingby driver Attendo ett flertal gruppboende och ett korttidshem på entreprenad. Nytida driver flera dagliga verksamheter samt ett gruppboende på entreprenad i Hässelby-Vällingby. Några av dessa verksamheter har fått egna resultat medan andra har haft för få svaranden för att få egna resultat.

Nedan redovisas svaren på utvalda frågor uppdelade på daglig verksamhet, grupp- och servicebostäder samt korttidshem. De brukare eller anhöriga som har svarat på enkäten för Hässelby-Vällingby är de brukare som har fått sitt beslut av Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. En brukare kan exempelvis bo i stadsdelen och gå på daglig verksamhet i en annan stadsdel. Brukarens svar redovisas då som svar för Hässelby-Vällingby i denna redovisning.

Daglig verksamhet

Totalt för stadsdelen inkom 133 svar vilket ger en svarsprocent på 58 procent. Av dessa 133 svar har 41 procent besvarat enkäten helt själv, 30 procent har svarat med hjälp av någon annan medan 29 procent av enkäterna är besvarade av någon annan. 59 procent av de svarande var män och 41 procent kvinnor. I staden totalt inom daglig verksamhet är svarsfrekvensen 55 procent.



Övergripande index

- Brukare i Hässelby-Vällingby är på det hela taget nöjda med sin dagliga verksamhet. Andelen nöjda har stadigt ökat från 78 procent 2012, 83 procent 2013 till 86 procent 2014. I staden totalt är 82 procent på det hela taget nöjda med sin dagliga verksamhet 2014.
- Särskilt nöjda är brukarna att *Personalen lyssnar på mig* (91 procent nöjda). Samt att man *trivs med personalen* (92 procent nöjda).
- Mindre nöjda är brukarna med *biståndshandläggarnas bemötande (att de lyssnar, förklarar och ger tydlig information)*. 20 procent instämmer inte i att biståndshandläggaren bemöter dem på ett bra sätt. Missnöjet har minskat sedan 2013 men är större jämfört med resultatet för staden i stort.

Helhetsomdöme

- Andelen brukare som är nöjda med sin dagliga verksamhet ligger på en hög nivå. 89 procent är nöjda i årets mätning, varav 56 procent anger att de är mycket nöjda. Stadsdelens resultat är detsamma som stadens resultat.
- Andelen nöjda har ökat sedan 2012 (82 procent nöjda 2012 och 88 procent 2013).

Resultat inom respektive delområde

Att kunna vara med och bestämma

- Jämfört med 2013 är omdömena från brukarna i Hässelby-Vällingby något mer positiva.
- 91 procent instämmer med påståendet om att *personalen lyssnar på brukarna*.

- Allt fler instämmer i att de fått *vara med och planera sin dagliga verksamhet*. Andelen som håller med i att *det går bra att säga till personalen om något är fel* har minskat något sedan 2013.

Trygghet

- 92 procent känner sig trygga i sin dagliga verksamhet vilket är en något lägre andel än 2013 (95 procent). Jämfört med 2012 är dock andelen högre (86 procent).

Att få stöd (hjälp) som passar just mig

- Andelen som anser att de får lära sig nya saker på sin dagliga verksamhet har ökat (78 procent 2014 jämfört med 75 procent 2013).
- Högst betyg får påståendet ”*Jag får det stöd (hjälp) jag behöver*” (89 procent instämmer).

Tillgänglighet

- I Hässelby-Vällingby, liksom i resultatet för staden i stort, så är brukarnas bedömningar mindre positiva när det gäller hur lätt det är att *förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet)*. 24 procent tar helt eller delvis avstånd från påståendet.

Möjlighet att välja

- 69 procent instämmer helt eller delvis i att de själva har valt den dagliga verksamhet som de går på. Detta är lägre än i staden i stort (74 procent).

Bemötande från biståndshandläggaren

- 60 procent är nöjda och 20 procent missnöjda med hur biståndshandläggarna bemöter brukarna. Andelen missnöjda har minskat sedan 2013 (27 procent missnöjda).

Övrigt

- Brukare inom egen regi är i det stora hela mer nöjda än de inom privat regi.
- Skillnaderna mellan män och kvinnors nöjdhet är marginell utom på påståendet *Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt*, 64 procent män är nöjda jämfört med 51 procent kvinnor.

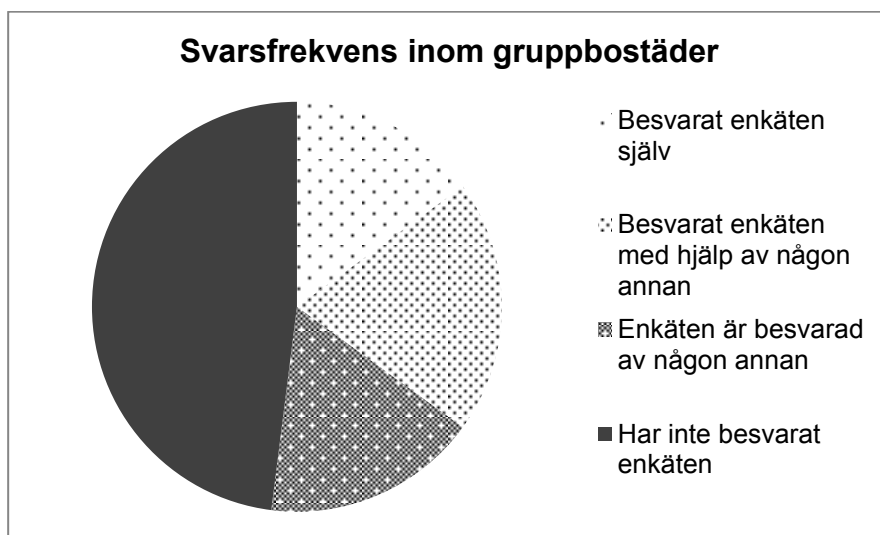
Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre
och funktionsnedsatta

Hässelby Torg 20-22
Box 3424
165 23 Hässelby
Växel 08-508 04 000
hasselby-vallingby@stockholm.se
stockholm.se

Gruppbofastad/Servicebofastad

Totalt för stadsdelen inkom 66 svar vilket ger en svarsprocent på 53 procent. Av dessa 66 svar har 29 procent besvarat enkäten helt själv, 39 procent har svarat med hjälp av någon annan medan 32 procent

av enkäterna är besvarade av någon annan, oftast en god man. 53 procent av de svarande var män och 47 procent kvinnor. I staden totalt inom grupp- och servicebostäder är svarsfrekvensen också 53 procent.



Övergripande index

- Brukare i Hässelby-Vällingby är på det hela taget nöjda med sitt boende. Andelen nöjda har ökat från 70 procent 2013 till 78 procent 2014. I staden totalt är 80 procent av brukarna på det hela taget nöjda med sitt boende 2014.
- 89 procent känner sig *trygga i sin lägenhet*. 91 procent svarar att man *trivs med personalen*.
- Mindre nöjda är brukarna med *biståndshandläggarnas bemötande (att de lyssnar, förklarar och ger tydlig information)*. 30 procent instämmer inte i att biståndshandläggaren bemöter dem på ett bra sätt.

Helhetsomdöme

- Andelen brukare som är nöjda med sitt boende ligger på en hög nivå. 90 procent är nöjda i årets mätning, varav 68 procent anger att de är mycket nöjda. I staden totalt är 89 procent nöjda med sitt boende, varav 63 procent uppger att de är mycket nöjda 2014.
- Andelen nöjda har ökat jämfört 81 procent 2013 och är högre än staden i stort.

Resultat inom respektive delområde

Att kunna vara med och bestämma

- Jämfört med 2012 är omdömena från brukarna i Hässelby-Vällingby mer positiva.

- Högst betyg, med 90 procent som instämmer, får påståendet *Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar.*
- Allt fler instämmer i att *Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får* och att *det går bra att säga till personalen om något är fel.*

Trygghet

- Andelen som instämmer med påståendet *Jag vet vem min stödperson är* har ökat från 87 procent 2013 till 95 procent 2014.

Att få stöd (hjälp) som passar just mig

- Andelen som instämmer vad gäller uppfattningen om att *Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp)* har ökat (78 procent 2014 jämfört med 63 procent 2013).
- Högst betyg får påståendet *Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad* (88 procent instämmer).

Tillgänglighet

- I Hässelby-Vällingby, liksom i resultatet för staden i stort, så är brukarnas bedömningar mindre positiva när det gäller hur lätt det är att *förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet).* 43 procent tar helt eller delvis avstånd från påståendet.

Möjlighet att välja

- 55 procent instämmer helt eller delvis i att *Jag har själv valt mitt boende* jämfört med 40 procent 2013.

Bemötande från biståndshandläggaren

- 56 procent är nöjda och 30 procent missnöjda med hur biståndshandläggare bemöter brukarna. Andelen missnöjda är markant lägre än 2013 (43 procent missnöjda).

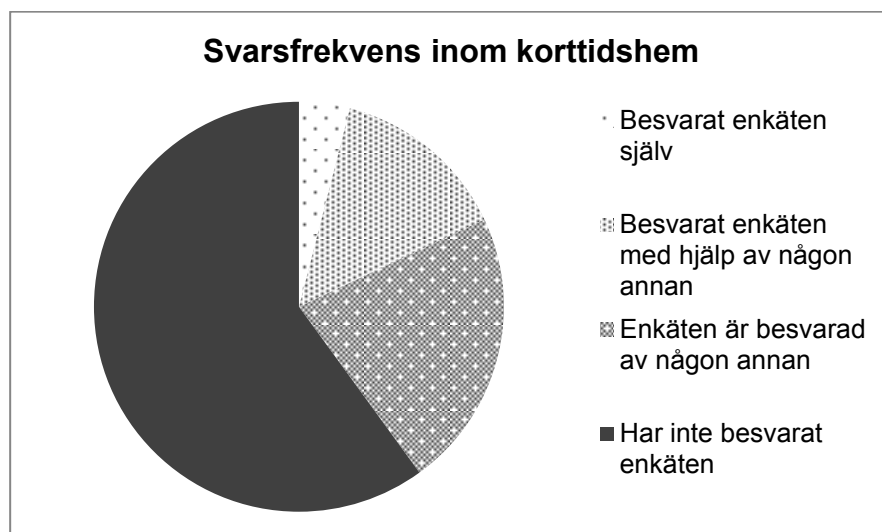
Övrigt

- Boende i verksamheter som drivs i privat regi är i det stora hela något nöjdare än de boende i kommunal regi.
- Kvinnor instämmer något mer än män i att de får rätt stöd som passar just dem.

Korttidshem

Totalt för stadsdelen inkom 35 svar vilket ger en svarsprocent på 40 procent. Av dessa 35 har nio procent besvarat enkäten helt själv, 36 procent har svarat med hjälp av någon annan medan 55 procent av enkäterna är besvarade av någon annan, oftast en god man. 75

procent av de svarande var män och 25 procent kvinnor. I staden totalt inom korttidshem är svarsfrekvensen 45 procent.



Övergripande index

- Brukare i Hässelby-Vällingby är på det hela taget nöjda med korttidsboendet. Andelen nöjda har minskat från 78 procent 2013 till 75 procent 2014. Inom staden totalt är 59 procent av dem som svarat på det hela taget nöjda med korttidsboendet 2014.

Helhetsomdöme

- 91 procent av brukarna i Hässelby-Vällingby är nöjda i årets mätning, varav 58 procent anger att de är mycket nöjda. Andelen har ökat något jämfört med föregående år (90 procent). Inom staden totalt är 88 procent nöjda, varav 52 procent uppger att de är mycket nöjda 2014.

Resultat inom respektive delområde

Att kunna vara med och bestämma

- Högst betyg, med 88 procent som instämmer, får påståendet *Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel*, vilket är en ökning jämfört med 2013 då 79 procent instämde.
- Allt fler instämmer i påståendet *Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får*, 71 procent 2014 jämfört med 2013 då 59 procent instämde.

Trygghet

- I påståendet *Jag känner mig trygg i min bostad*, är andelen brukare i Hässelby-Vällingby mer positiva (97 procent) jämfört med staden i stort (91 procent).
- 91 procent av brukarna håller med i påståendet *Jag trivs med personalen* vilket är en minskning jämfört med 2013 då 90 procent instämde.

Att få stöd (hjälp) som passar just mig

- Andelen som instämmer vad gäller uppfattningen att *Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter* har ökat (93 procent 2014 jämfört med 83 procent 2013).
- Lägst betyg får påståendet *Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidsboende* med 79 procent som instämmer, det är en ökning jämfört 78 procent 2013 men är en lägre andel jämfört med staden i stort (87 procent).

Tillgänglighet

- I Hässelby-Vällingby håller 25 procent av brukarna med i påståendet om att *Det är lätt att förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet)*. 33 procent svarar att det inte är lätt att förstå stadens information.

Möjlighet att välja

- 75 procent instämmer helt eller delvis i att *Jag har själv valt mitt boende*, vilket är en ökning jämfört med 2013 då 60 procent instämde.

Bemötande från biståndshandläggaren

- 93 procent är nöjda med hur biståndshandläggarna bemöter brukarna jämfört med 84 procent 2013.
- I Hässelby-Vällingby är andelen som är nöjda med biståndshandläggarens bemötande högre jämfört med staden i stort (69 procent).

Övrigt

- Kvinnor är generellt något nöjdare än männen.
- Både män och kvinnor har låg nöjdhet vad gäller tillgänglighet (lätt att ta sig fram och lätt att förstå information från staden).

Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre
och funktionsnedsatta

Hässelby Torg 20-22
Box 3424
165 23 Hässelby
Växel 08-508 04 000
hasselby-vallingby@stockholm.se
stockholm.se

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har tagit del av resultaten och enheterna fortsätter med det utvecklingsarbete som pågår. Svarsfrekvens är låg och många har inte besvarat undersökningen själv utan har fått hjälp

eller så är det någon annan som fyllt i undersökningen åt dem. På grund av detta är det svårt att dra några slutsatser från undersökningen. Förvaltningen arbetar tillsammans med staden vidare med att fler brukare skall besvara enkäten. Både verksamheter i egen regi och i privat regi arbetar med att även på andra sätt ta in brukarnas synpunkter på verksamheten, exempelvis sker detta genom husmöten och egna enkäter. Utifrån resultaten på stadens brukarenkät och andra sätt att ta in brukarnas synpunkter arbetar enheterna med att fortsätta att utveckla sina verksamheter för att möta brukarnas behov och önskemål.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen och lägger den till handlingarna.
