

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2014-12-16

Så här tyckte brukarna inom området funktionsnedsättning i Farsta 2014

Resultat från årets brukarundersökning

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2014 för Farsta stadsdelsområde.

Steinunn Å Håkansson
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under våren 2014. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende, korttidshem, barnboende och daglig verksamhet. Resultatet är överlag mer positivt i år än förra året, nöjdheten på i stort sett alla enheter har ökat.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst.

Bakgrund

Brukarundersökningar 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 Novus på uppdrag av stadsledningskontoret.

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

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av en postenkät, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning. Totalt genomfördes två påminnelser. För att öka svarsfrekvensen har de kontaktorganisationer som önskat fått samtliga enkäter skickade till enheten för utdelning istället för direktutskick till brukaren eller anhörig/god man.

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 gruppboende och serviceboende, daglig verksamhet, korttidshem och barnboende och omfattar de personer som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Själva verksamheten kan ligga i ett annat stadsdelsområde.

Gruppbostad och servicebostad

Totalt för stadsdelsområdet inkom 34 svar vilket ger en svarsfrekvens på 45 procent. 21 procent har besvarat enkäten själv, 33 procent har fått hjälp och för 45 procent har någon annan svarat.¹

Andelen nöjda på övergripande index har ökat från 66 procent 2012 till 76 procent 2014.

Vad gäller påståendet ”Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar” är 91 procent nöjda.

Vad gäller påståendet ”Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får” har andelen helt nöjda ökat från 53 procent till 64 procent.

När det gäller helhetsomdömet ligger andel brukare som är nöjda med sitt boende på en hög nivå. 88 procent i årets mätning, varav 56 procent anger att de är mycket nöjda.

De som har sitt boende inom privat regi är i det stora hela något nöjdare än de inom kommunal regi.

Kvinnor är något mer nöjda än män.

Jämfört med 2013 är omdömena från brukarna i Farsta överlag mer positiva.

Daglig verksamhet

Totalt för stadsdelsområdet svarade 78 personer vilket ger en svarsfrekvens på 50 procent. 51 procent har svarat själv, 19 procent har fått hjälp och för 31 procent har någon annan svarat.²

Andelen brukare som är nöjda med sin dagliga verksamhet ligger på en hög nivå. 89 procent är nöjda i årets mätning, varav 57 procent anger att de är mycket nöjda.

¹ Siffrorna är hämtade från Novus sammanställning. Att totalsumman inte blir 100 procent beror sannolikt på att Novus har avrundat procentalen för de olika svarsgrupperna till närmaste heltal.

² Se kommentar i fotnoten ovan.

På det övergripande index är 92 procent av brukarna nöjda vid påståendet ”att de känner sig trygg i sin dagliga verksamhet” och 91 procent är nöjda vid påståendet ”trivs med personalen”.

Korttidshem

Farsta har inga egna korttidshem utan de ligger i andra stadsdelsområden.

Totalt för stadsdelsområdet inkom 27 svar vilket ger en svarsfrekvens på 42 procent. 22 procent har svarat själv, 22 procent har svarat med hjälp av någon annan och för 56 procent har någon annan svarat. 67 procent av de svarande var män och 33 procent kvinnor.

Brukare i Farsta är på det hela taget nöjda med korttidsboendet. På det övergripande index har andelen nöjda ökat från 68 procent 2013 till 78 procent 2014.

På påståendet ”jag känner mig trygg i min bostad” är andelen brukare i Farsta något mer positiva – 92 procent jämfört med staden i stort, där 91 procent är nöjda.

Barnboende

Farsta har inte några egna barnboenden utan de ligger i andra stadsdelsområden.

Totalt för stadsdelsområdet inkom fem svar vilket ger en svarsfrekvens på 63 procent. 20 procent har besvarat enkäten helt själva, medan 80 procent är besvarade av någon annan, oftast en god man.

Helhetsomdömet är att alla brukare i Farsta är mycket nöjda i årets mätning.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten är positiva. Dock finns det några förbättringsområden.

Resultaten från denna brukarundersökning och även resultaten från andra uppföljningar som respektive utförare genomför själva, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. Framkommer förbättringsområden ska åtgärdsplaner tas fram. Biståndshandläggarna kommer i sina

individuella uppföljningar med brukarna särskilt att gå igenom de förbättringsområden som framkommit.

Gruppboende och serviceboende

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

De grupp- och serviceboendestäder som ligger i Farsta genomförs också egna brukarundersökningar. I samband med de uppföljningar som förvaltningen gör vid dessa verksamheter diskuteras olika förbättringsområden och verksamheterna uppmannas vid behov 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

När det gäller denna insats är det i överlag mer positiva svar i år än 2013.

Barnboende

Nöjdheten har minskat från 100 procent år 2012 till 92 procent år 2014.

Biståndshandläggarna har individuella uppföljningar i varje enskilt fall. Framkommer brister i genomförandet av insatsen kräver de att utföraren åtgärdar, och följer sedan upp detta.

Förvaltningens föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2014 för Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Gruppboende - Farsta
2. Gruppboende – egen regi Farsta
3. Daglig verksamhet – Farsta
4. Daglig verksamhet – egen regi Farsta
5. Korttidshem – Farsta
6. Barnboende – Farsta

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