

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2016-02-04

Så här tyckte brukarna inom området funktionsnedsättning i Farsta 2015

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2015 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under våren 2015. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppbostad och servicebostad, korttidshem, hemtjänst och daglig verksamhet. Resultaten är positiva överlag.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri.

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. 2015 års undersökning genomfördes under våren av marknadsundersökningsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret.

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

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av en postenkät, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller i pappersform med ett bifogat portofritt svarskuvert. Två påminnelser skickades ut.

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, korttidshem och hemtjänst. Förvaltningen redovisar resultatet för de personer som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Själva verksamheten kan ligga i ett annat stadsdelsområde.

Gruppbostad och servicebostad

Totalt lämnades 45 svar vilket ger en svarsfrekvens på 52 procent. 18 procent har besvarat enkäten själv, 43 procent har fått

hjälp att svara och för 39 procent har någon anhörig eller annan företrädare svarat.

I rapporten framkommer att 82 procent är nöjda med sitt boende. Detta är en minskning från föregående år då andelen nöjda uppmättes till 88 procent.

Vad gäller påståendet ”Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar” är 85 procent nöjda.

Vad gäller påståendet ”Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får” har andelen helt nöjda ökat från 64 procent till 73 procent.

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

Kvinnor är något mer nöjda än män.

Jämfört med 2014 är omdömena från brukarna i Farsta överlag mer positiva nu.

Daglig verksamhet

Totalt svarade 97 personer vilket ger en svarsfrekvens på 60 procent. 51 procent har svarat själv, 27 procent har fått hjälp och för 22 procent har någon annan svarat.

Andelen brukare som är nöjda med sin dagliga verksamhet ligger på en hög nivå. 88 procent är nöjda i årets mätning. Resultatet är i nivå med genomsnittet, 87 procent för hela staden. Det är även i nivå med de 89 procent som noterades för Farsta 2014.

91 procent av brukarna uppger att de är nöjda utifrån påståendet ”Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet” och 90 procent är nöjda vid påståendet ”Jag trivs med personalen”.

Korttidshem

Farsta har inga egna korttidshem. De som nyttjas ligger i andra stadsdelsområden.

Totalt lämnades 31 svar vilket ger en svarsfrekvens på 48 procent. 18 procent har svarat själv, 43 procent har svarat med hjälp av någon annan och för 39 procent har någon annan svarat.

Brukare i Farsta är på det hela taget nöjda med korttidsboendet. Andelen som har svarat att de överlag är nöjda med sitt korttidsboende är 80 procent.

89 procent visade sig vara nöjda efter att de tagit ställning till påståendet ”Jag känner mig trygg i min bostad”.

Hemtjänst

Undersökningen riktas till personer yngre än 65 år som hade någon form av biståndsbedömd insats. Den har inte genomförts tidigare år. Totalt skickades 75 enkäter ut och det inkom 42 svar vilket ger en svarsfrekvens på 56 procent.

Andelen som svarat att de är nöjda med sin hemtjänst som helhet är 90 procent. Resultatet är över genomsnittet, som är 82 procent för hela staden.

På frågan om man får den hemtjänst som biståndshandläggaren har beslutat om är nöjdheten särskilt bra, 97 procent jämfört med 80 procent för hela staden.

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. Där det visar sig att det finns brister ska åtgärdsplaner tas fram. Biståndshandläggarna kommer i sina individuella uppföljningar med brukarna särskilt att gå igenom de generella 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. Svaren redovisas bara om det finns fem svarande eller mer.

De grupp- och serviceboendestäder som ligger i Farsta genomför också egna brukarundersökningar. I samband med de uppföljningar som förvaltningen gör vid dessa verksamheter

diskuteras olika förbättringsområden och verksamheterna uppmanas 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 kan 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

Resultaten speglar inte någon enskild verksamhet. Farsta stadsdelsförvaltning har inga korttidshem i egen regi

Hemtjänst

Överlag är resultatet inom området hemtjänst positivt. Det speglar inte någon enskild hemtjänst utan åsikterna hos de som fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsförvaltning.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2015 för Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Gruppboende
2. Daglig verksamhet
3. Korttidsvistelse
4. Hemtjänst

Bilagorna är omfattande och finns därför endast på Insyn – www.insynsverige.se/stockholm-farsta