

Handläggare:
Linn Ljunglöf Ahlenius
08 508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2017-11-14

Brukarundersökning inom daglig verksamhet

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom området daglig verksamhet 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området daglig verksamhet genomfördes under våren 2017. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av daglig verksamhet. Förvaltningens helhetsreflektion över Farstas resultat i årets undersökning är att det överlag är något sämre än tidigare, även om det finns frågor där resultatet förbättrats. Den största positiva förändringen återfinns i svaren på frågor om brukarna tycker att de får det stöd som de behöver och om de lär sig nya saker på sin dagliga verksamhet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri i samarbete med avdelningen egen regi – äldreomsorg, funktionsnedsättning och 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. 2017 års undersökning genomfördes under våren av marknadsundersökningsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret.

Den undersökning som redovisas i det här ärendet riktade sig till samtliga personer i hela staden som får insatser i form av daglig verksamhet.

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller på papper med ett bifogat portofritt svarskuvert. Två påminnelser skickades ut. Insamling har skett under perioden 24 mars – 7 augusti 2017.

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 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

Förvaltningen redovisar resultat för de personer som har sin insats hos en daglig verksamhet som drivs i egen regi inom Farsta stadsdelsnämnd.

Övergripande resultat visas även för alla personer som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning men där verksamheten kan ligga i ett annat stadsdelsområde.

Stockholms stad totalt

Sammantaget för staden inkom 1 508 svar vilket ger en svarsfrekvens på 58 procent. Det liknar svarsfrekvensen föregående år på 60 procent. Av de som svarade var 57 procent män och 43 procent kvinnor. Generellt är det också fler män som söker och får beslut om insatsen daglig verksamhet inom staden.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån de fyra påståendena Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet, Personalen lyssnar på mig, Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet och Jag är nöjd med min dagliga verksamhet. Enligt detta index är andelen nöjda 89 procent, alltså samma resultat som 2016. Resultatet är även i övrigt på en liknande nivå som föregående år.

Upplevd diskriminering inom daglig verksamhet fortsätter att minska. I år svarade 92 procent att de inte upplevt sig diskriminerade jämfört med 78 procent föregående år.

Brukare med beslut om daglig verksamhet från Farsta

Totalt för Farsta stadsdelsnämnd lämnades 105 svar vilket ger en svarsfrekvens på 62 procent (att jämföra med 57 procent år 2016). Av de som svarade var 64 procent män och 36 procent kvinnor. 77 procent svarade själv på enkäten eller fick hjälp att svara själv och 22 procent av svaren är besvarade av en anhörig eller vän till deltagaren.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sin dagliga verksamhet (nöjdhetsindex) är 87 procent vilket är en ökning från föregående år då resultatet visade 84 procent för Farsta. Resultaten är generellt sett snarlika föregående års, med undantag för en positiv utveckling med 9 procent vad avser att brukarna tycker att de lär sig nya saker på sin dagliga verksamhet. Farstas brukare är dock något mindre nöjda överlag än stadens sammantagna resultat.

Egen regi

Farstas dagliga verksamheter består av de två verksamheterna Edsvalla och Höken inom området stöd och service till personer

med funktionsnedsättning. Verksamheterna drevs på entreprenad av Frösunda LSS AB fram till den 1 mars i år då verksamheterna återgick i kommunal drift. Inom nämndens ansvar finns även Brevduvan en daglig verksamhet för personer med demensdiagnos yngre än 65 år. Verksamheten omfattar endast sex platser och svarsfrekvensen uppgick inte till minimumnivå om fem svar, vilket gör att resultatet inte redovisas.

Edsvalla

Hos Edsvalla svarade totalt 15 personer vilket ger en svarsfrekvens på 71 procent. Beträffande hur man svarat har 7 procent fått hjälp att svara och för 93 procent hade någon annan svarat. Av de som svarade var 63 procent män och 37 procent kvinnor.

Vid Edsvalla var index för andelen nöjda brukare 72 procent. Jämfört med 2016 då andel nöjda vid Edsvalla var 82 procent har årets resultat sjunkit. Tilläggas bör att på frågan om jag är nöjd med min dagliga verksamhet svarade 92 procent att det stämmer bra eller ganska bra.

Vad gäller frågor om delaktighet har resultatet generellt sett sjunkit men frågan om stödet är utformat utifrån behov visar på ett oförändrat resultat. Frågan om jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet har en positiv utveckling, där andelen instämmande svar ökat.

Höken

När det gäller Höken svarade 19 personer vilket ger en svarsfrekvens på 79 procent. 42 procent svarade på frågorna själva och 58 procent hade fått hjälp. Av de som svarade var 53 procent män och 47 procent kvinnor.

Index för andelen nöjda brukare är 78 procent. Jämfört med 2016, då andel nöjda var 79 procent, är årets resultat i princip oförändrat.

På delaktighetsfrågan, om jag själv varit med och planerat min dagliga verksamhet, har 14 procent fler gett ett instämmande svar än föregående år. Likaså har frågor som berör det stöd som ges inom verksamhet en positiv utveckling, där majoriteten av frågorna har fler instämmande svar än tidigare år.

De utvecklingsområden som identifierats inom verksamheten handlar om frågor som berör personalen, såsom Jag trivs med personalen, Det är lätt att prata med personalen och Personalen lyssnar på mig. På samtliga av ovanstående frågor har antalet instämmande svar sjunkit.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsreflektion är att andelen positiva svaren överlag har sjunkit i år, även om det finns frågor där resultatet förbättrats. Den största positiva förändringen återfinns i svaren på frågor om brukarna tycker att de får det stöd som de behöver och om de lär sig nya saker på sin dagliga verksamhet.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning gällande frågan hur man trivs med personalen märks en negativ trend överlag. Ett undantag är dock frågan om man känner sig trygg i sin dagliga verksamhet, där i genomsnitt 90 procent svarar instämmande.

Inom Farstas dagliga verksamheter har årets brukarundersökning diskuterats och analyserats. Verksamheterna Edsvalla och Höken drivs inom samma enhet med en gemensam enhetschef.

Det faktum att verksamheterna skiftade utförare under året har analyserats som en möjlig påverkansfaktor till att resultatet sjunkit för året. Det kan ha bidragit till viss undermedveten oro hos de som svarade på frågorna, det vill säga i de flesta fall anhöriga.

Inom Edsvallas dagliga verksamhet har man uppmärksammat att resultat som berör delaktighet och att få vara med och bestämma har sjunkit inom samtliga frågor. Inom verksamheten planerar man därför som en åtgärd att stärka delaktigheten och inflytandet genom att utveckla brukarnas förmåga till kommunikation. Samarbetet med brukarnas nätverk kommer att fortsätta för att diskutera och utforma innehållet i den dagliga verksamheten. Även arbetet med att öka gode mäns delaktighet i genomförandeplanerna kommer att fortsätta.

Att resultat som handlar om personalen har försämrats tror man kan bero på att det under året varit en stor personalomsättning på grund av bland annat pensionsavgångar. För att stärka trivseln och tryggheten med personalen kommer man inom verksamheten

aktivt arbeta med att tydliggöra stödpersonsfunktionen och basgruppstillhörigheten för brukarna.

Inom Hökens verksamhet har upplevelsen av delaktighet generellt sett ökat vilket visar att det arbete verksamheten lagt ner på att stärka brukarnas inflytande har lyckats. Dock har man inom verksamheten uppmärksammat att andelen instämmande svar på frågan om man provar nya aktiviteter och arbetsuppgifter sjunkit. För att åtgärda detta planerar man inom verksamheten att förtydliga, utveckla och underlätta arbetet med brukarnas delaktighet i utformandet av den egna genomförandeplanen.

För båda verksamheterna gör man en jämställdhetsanalys som visar att det fortsatt finns en skillnad mellan nöjdhet hos män och kvinnor. Män är generellt mer nöjda än kvinnor. Arbetet med jämställdhet kommer att diskuteras i medarbetargruppen och jämställdhetsplaner arbetas fram.

Resultaten från denna brukarundersökning, och även resultaten från andra uppföljningar, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. Resultaten kommer även att finnas med vid de individuella uppföljningar som görs av biståndshandläggare i varje enskilt fall.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom daglig verksamhet 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Stockholms stad
2. Farsta
3. Dagliga verksamheten Edsvalla
4. Dagliga verksamheten Höken

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