

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635Till
Farsta stadsdelsnämnd
2018-02-01

Brukarundersökning inom området stöd och service till personer med funktionsnedsättning 2017

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektörPer-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under våren 2017. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppbostad, hemtjänst, korttidshem och korttidstillsyn. Överlag är resultaten positiva.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri i samråd med avdelning egen regi.

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.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer i hela staden som får insatser i form av gruppboende, korttidshem, korttidstillsyn och hemtjänst.

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller postalt 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 gruppboende, korttidstillsyn, korttidshem och hemtjänst. Förvaltningen redovisar resultatet för de personer som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Själva verksamheten där insatsen ges kan dock ligga i ett annat stadsdelsområde.

Gruppbostad

Totalt för staden lämnades 784 svar vilket ger en svarsprocent på 55 procent. I Farsta har 91 personer fått enkäten och antalet svar är 46 vilket ger en svarsfrekvens på 51 procent. Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Farsta och Norrmalm har överlag de nöjdaste brukarna. 98 procent respektive 96 procent är nöjda med sitt boende.

När det gäller de personer som får sin insats av nämndens egenregiverksamhet, Farsta gruppbostäder, inkom nio svar vilket ger en svarsprocent på 45 procent. I samtliga fall har en anhörig eller närstående svarat. I rapporten framkommer att 100 procent är nöjda med sitt boende vilket är en ökning från föregående år då andelen nöjda uppmättes till 86 procent.

För Sköndals gruppbostad, som drivs på entreprenad av Sköndal LSS AB, inkom sammanlagt sju svar vilket är lika med 58 procent. 29 procent (två personer) besvarade enkäten själva, 29 procent har fått hjälp att svara och för 43 procent (tre personer) har någon anhörig eller annan företrädare svarat. I rapporten framkommer att 87 procent (alla utom en) är nöjda med sitt boende vilket är likvärdigt med föregående år.

Totalt för Farsta strands gruppbostäder, som drevs på entreprenad av Nytida AB vid tillfället för undersökningen, inkom 15 svar vilket är lika med 65 procent. 36 procent besvarade enkäten själva, 64 procent har fått hjälp att svara. I rapporten framkommer att 93 procent är nöjda med sitt boende. Detta är en marginell ökning från föregående år då andelen nöjda uppmättes till 92 procent. (I båda fallen handlar det i faktiska tal om att alla utom en person är nöjda.)

Utiifrån ett genusperspektiv så ser svarsprocenten ut enligt följande: Vid Farsta gruppbostäder är 100 procent män. Vid Sköndals gruppbostad är 57 procent män och 43 procent kvinnor. Vid Farsta strands gruppbostäder är 53 procent män och 47 procent kvinnor.

Sammanfattande omdömen

För påståendet Jag är nöjd med mitt boende har Farsta gruppbostäder och Sköndals LSS AB 100 procent nöjdhet och Farsta strand har 93 procent nöjdhet.

För påståendet Jag blir väl bemött av personalen har Farsta gruppboendestäder och Farsta strands gruppboendestäder 100 procent nöjdhet och Sköndals LSS AB har 86 procent nöjdhet.

För påståendet Jag trivs med personalen har Sköndals LSS AB 83 procent nöjdhet, Farsta gruppboendestäder har 88 procent och Farsta strand har 93 procent nöjdhet.

Analys från gruppboendestäder egen regi Farsta

Alla har en genomförandeplan men inte reviderade. Planerna kommer att revideras löpande under 2018 då nya beställningar från biståndshandläggarna kommer att skickas utifrån nya beställningsmallen i DUR (Dokumentation, Utvärdering och Resultat). Personalen kommer också att förklara syftet och understryka vikten av att ha en genomförandeplan utifrån ett inflytandeperspektiv.

Vad gäller nöjdhetsindex så visar resultatet på en positiv utveckling av gott bemötande, och trivsel i boendet.

Alla behöver arbeta vidare med inflytande 2018 och förtydliga för anhöriga, gode män och brukare vikten av att vara delaktig och möjlighet att påverka.

När det gäller trygghet så kommer enheterna att arbeta vidare med att minska personalomsättningen under 2018.

Korttidstillsyn

Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom området funktionsnedsättning. Enkäten skickades till 22 personer varav 12 svarade, vilket är lika med 55 procent.

Andelen som svarat att de är nöjda med sin korttidstillsyn i helhet är 64 procent i Farsta, vilket är något lägre än resultatet från 2016, 86 procent. Andelen nöjda är också lägre än genomsnittet för hela staden som är 81 procent.

Korttidshem

Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom området funktionsnedsättning. Totalt i staden inkom 311 svar vilket ger en svarsprocent på 49 procent.

Totalt för Farsta inkom 30 svar vilket ger en svarsprocent på 49 procent. Andelen som svarat att de som helhet är nöjda med sitt korttidshem är 81 procent i Farsta, vilket är ett något lägre än föregående år, då andelen var 85 procent.

Hemtjänst

Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom området funktionsnedsättning. Totalt skickades enkäter ut till 90 personer och det inkom 43 svar vilket ger en svarsfrekvens på 48 procent.

Andelen som svarade att de är nöjda med sin hemtjänst som helhet är 76 procent, vilket liknar resultatet föregående år på 80 procent och genomsnittet för hela Stockholms stad på 75 procent.

På frågan om man upplever att man under det senaste året har blivit diskriminerad i sitt boende så svarade 85 procent nej.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten i årets undersökning överlag är positiva även om det finns frågor där resultatet försämrats.

Jämfört med föregående års undersökning i den kommunala hemtjänsten i Farsta är resultatet positivt. På frågan om personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt är resultatet 100 procent nöjda.

Resultaten från denna brukarundersökning, och även resultaten från andra uppföljningar som respektive utförare genomför själva, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. Resultaten kommer att finnas med både vid de individuella uppföljningar som görs av biståndshandläggare i varje enskilt fall och vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som görs regelbundet av förvaltningen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Gruppboende staden totalt
2. Gruppboende Farsta totalt
3. Gruppboende Farsta egen regi
4. Farsta gruppboendestäder
5. Farsta strands gruppboendestäder
6. Sköndals LSS
7. Korttidstillsyn staden totalt
8. Korttidstillsyn Farsta totalt
9. Korttidshem staden totalt
10. Korttidshem Farsta totalt
11. Korttidshem Farsta egen regi
12. Hemtjänst staden totalt
13. Hemtjänst, Farsta totalt
14. Hemtjänst Farsta egen regi

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