

Handläggare:  
Wiveca Eklund  
08 508 19 635

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2018-10-18

## **Brukarundersökning 2018 inom området funktionsnedsättning**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2018 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström  
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

En stadsövergripande brukarundersökning inom området funktionsnedsättning genomfördes under våren 2018. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av daglig verksamhet, barnboende, hemtjänst, korttidshem och korttidstillsyn.

Resultaten i undersökningen är likvärdiga med förra årets resultat. På frågan om nöjdhet så har resultaten förbättrats sedan förra året. Andelen som svarat att de som helhet är nöjda med sin korttidstillsyn är 88 procent i Farsta, vilket är en avsevärt högre nivå än föregående år då andelen nöjda var 66 procent.

### **Ärendets beredning**

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

### **Bakgrund**

Brucarundersökningar 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. 2018 års undersökning genomfördes under våren av marknadsundersökningsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av daglig verksamhet, barnboende, hemtjänst, korttidshem och korttidstillsyn.

### **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. Tre 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**

Förvaltningen redovisar resultat som gäller insatser i form av daglig verksamhet, korttidstillsyn, korttidshem, hemtjänst samt barnboende.

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

**Daglig verksamhet**

Sammantaget för staden inkom 1 570 svar vilket ger en svarsfrekvens på 59 procent. Det är nära svarsfrekvensen föregående år på 58 procent. Av de som svarade var 58 procent män och 42 procent kvinnor.

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, samma resultat som 2017. Resultatet är även i övrigt mycket likt föregående år.

**Brukare med beslut om daglig verksamhet från Farsta**

Totalt för Farsta stadsdelsnämnd lämnades 117 svar vilket ger en svarsfrekvens på 63 procent, att jämföra med 62 procent år 2017. Andelen som har svarat att de är nöjda med sin dagliga verksamhet är 86 procent vilket är lika med resultat 2017 .

**Egen regi**

Till Daglig verksamhet Farsta hör verksamheterna Brevduvan, Edsvalla och Höken. Edsvalla består av två avdelningar, Stora och Lilla Edsvalla. Till Höken hör två utflyttade arbetsgrupper, Servicegruppen och Cafégruppen. Brevduvan är en daglig verksamhet för personer yngre än 65 år med demensdiagnos. Inget resultat redovisas dock för Brevduvan , då verksamheten har för litet svarsunderlag.

***Edsvalla***

När det gäller Edsvalla svarade totalt 12 personer vilket ger en svarsfrekvens på 60 procent. Beträffande hur man svarat har 17 procent fått hjälp att svara och för 83 procent hade någon annan svarat. Av de som svarade var 58 procent män och 42 procent kvinnor.

Vid Edsvalla var andelen nöjda brukare 75 procent. Tilläggas bör att på frågan om jag är nöjd med min dagliga verksamhet svarade 100 procent att det stämmer bra eller ganska bra.

För frågan om jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet har en positiv utveckling skett, där ligger andelen instämmande svar på 80 procent.

**Höken**

När det gäller verksamheten Höken svarade 17 personer vilket ger en svarsfrekvens på 74 procent. 71 procent svarade på frågorna själva och 29 procent hade fått hjälp att svara. Av de som svarade var 41 procent män och 59 procent kvinnor. Andelen nöjda brukare är 86 procent, detta är ett liknande resultat som år 2017 då motsvarande andel var 85 procent.

**Korttidstillsyn**

Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom området funktionsnedsättning. Urvalet i Farsta bestod av 24 personer varav 10 svarade, vilket är lika med 42 procent. Andelen som svarat att de som helhet är nöjda med sin korttidstillsyn är 88 procent i Farsta, vilket är en avsevärt högre nivå än föregående år då andelen nöjda var 66 procent. Andelen nöjda är även något högre än för staden totalt, som har 83 procent nöjda.

**Korttidshem**

Totalt i staden inkom 283 svar vilket ger en svarsprocent på 49 procent. Urvalet för Farsta var 52 och antal svar 29 vilket ger en svarsprocent på 56 procent. Enligt detta index är andelen nöjda brukare 87 procent, vilket är ett liknande resultat som år 2017 då andelen nöjda brukare var 85 procent.

**Barnboende**

Totalt för staden inkom 29 svar vilket ger en svarsprocent på 44 procent. Årets undersökning visar att andelen nöjda brukare är 76 procent, en lägre nivå än 2016 då motsvarande andel var 84 procent. (Ingen enkät sändes ut 2017.)

**Hemtjänst**

Totalt för staden inkom 645 svar vilket ger en svarsprocent på 42 procent. Andelen som svarade att de är nöjda med sin hemtjänst är 80 procent, vilket är samma resultat som år 2017.

**Kommentarer avseende egen regi, daglig verksamhet****Edsvalla*****Att få rätt stöd som passar just mig***

100 procent uppger att de får det stöd de behöver. Svaren på de övriga frågorna är svårtolkade då 90 procent (64 procent år 2017) uppger att lär sig nya saker på sin dagliga verksamhet, medan

endast 50 procent (73 procent år 2017) uppger att de kan prova nya aktiviteter.

#### *Åtgärd*

I samarbete med brukarnas nätverk och habilitering samt internt på enheten diskuteras och utarbetas metoder och arbetssätt i syfte att anpassa stödet efter brukarnas individuella förmågor och behov. Genom observationer utvärderas att stödet är anpassat efter individen.

#### ***Trygghet***

Jämfört med 2017 är andelen nöjda lägre på några frågor och högre på andra. 90 procent vet vem som är stödperson vilket är en markant förbättring jämfört med 2017 och något som det arbetats aktivt med. Däremot har andelen som känner sig trygga och tycker att det är lätt att prata med personalen sjunkit, medan andelen som trivs med personalen ökat något.

#### *Åtgärd*

Alla brukare har en stödperson och tillhör en basgrupp. Genom att öka tydligheten gentemot brukare och deras nätverk om stödperson och innehåll i verksamheten så ökar tryggheten.

#### ***Jämställdhet***

I år liksom 2017 är nöjdheten sämre hos kvinnorna än hos männen. I det sammanfattande omdömet uppger dock 100 procent av både männen och kvinnorna att de är nöjda med sin dagliga verksamhet.

På samtliga frågor inom områdena att kunna vara med och bestämma och trygghet är männen nöjdare än kvinnorna. Inom området att få rätt stöd har samtliga – både männen och kvinnorna – svarat att de är nöjda. Dock svarar 75 procent av männen men bara 25 procent av kvinnorna att de kan prova nya aktiviteter om de vill.

På Edsvalla är könsfördelningen hos brukarna ojämn, 25 procent är kvinnor.

#### *Åtgärd*

Medarbetarnas bemötande och förhållningssätt kommer att genomlysas utifrån svaren i brukarundersökningen för att kunna hitta, medvetandegöra och åtgärda skillnader.

Extra fokus kommer att läggas på kvinnornas uppföljningar och genomförandeplaner genom att enhetschef eller verksamhetens administratör deltar.

Under hösten kommer jämställdhetsplaner att tas fram.

### **Höken**

#### ***Att få rätt stöd som passar just mig***

Svaren inom området som gäller att få rätt stöd är till viss del motsägelsefulla. Till exempel har andelen som uppger att de får det stöd de behöver ökat, medan de som uppger att personalen frågar hur stödet ska se ut, minskat. Andelen som uppger att de kan prova nya arbetsuppgifter har ökat markant.

#### *Åtgärd*

I arbetet med genomförandeplanerna diskuteras mål och aktiviteter samt behovet av stöd. I det dagliga arbetet förs en dialog med brukaren och i medarbetargruppen om hur stödet ska utformas.

### **Trygghet**

Arbetet med att tydliggöra vem som är stödperson har givit resultat. Nu uppger 100 procent att de vet vem som är deras stödperson. På frågan om att känna sig trygg på sin dagliga verksamhet har andelen positiva svar minskat något. På övriga frågor om trygghet har andelen positiva svar ökat, som att trivas med personalen, att det är lätt att prata med personalen och att bli väl bemött av personalen.

#### *Åtgärd*

Arbetet fortsätter med trygghetsskapande åtgärder för att alla ska känna sig trygga och respekterade. Till exempel kommer höstens planeringsdag med brukarna att handla om beteende och bemötande på sociala medier.

### **Jämställdhet**

År 2016 förekom ingen signifikant skillnad i nöjdhet mellan män och kvinnor. År 2017 var männen generellt något nöjdare och i år har skillnaden i nöjdhet ökat ytterligare något. Dock finns frågor där kvinnorna är nöjdare än männen, som till exempel att det går att säga till personalen om något är fel.

I det sammanfattande omdömet är männen mer nöjda än kvinnorna medan kvinnorna i högre grad uppger att de blir väl

bemötta av personalen. Männerna uppger i högre grad än kvinnorna att de kan vara med och bestämma och att personalen lyssnar på dem. Kvinnorna svarar i högre utsträckning ”vet ej” än männen, som inte på någon fråga har valt det svarsalternativet.

#### *Åtgärd*

Under hösten startas ett brukarråd där frågor om jämställdhet, mat och måltider samt kulturpengar kommer att diskuteras. Medarbetarnas bemötande och förhållningssätt kommer att genomlysas utifrån svaren i brukarundersökningen för att kunna hitta, medvetandegöra och åtgärda skillnader.

Vad gäller att kvinnorna i högre grad har svarat ”vet ej” behöver kvinnornas förmåga till att ta ställning stärkas. Detta kan göras genom att medarbetarna i högre grad ställer direkta frågor till kvinnorna och uppmuntrar dem till att ta ställning.

Under hösten kommer jämställdhetsplaner att tas fram.

#### **Hemtjänst egen regi**

Kommentar saknas på grund av för litet kundunderlag i undersökningen.

#### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten i årets undersökning är likvärdiga med förra årets.

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 för varje enskild individ och vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som görs regelbundet av förvaltningen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningarna inom området funktionsnedsättning 2018 för Farsta stadsdelsområde.

#### **Bilagor**

1. Daglig verksamhet, Stockholms stad
2. Daglig verksamhet, Farsta

3. Daglig verksamhet, egen regi
4. Daglig verksamhet, Edsvalla
5. Daglig verksamhet, Höken
6. Korttidstillsyn, Stockholms stad
7. Korttidstillsyn, Farsta
8. Korttidshem, Stockholms stad
9. Barnboende, Stockholms stad
10. Hemtjänst, Stockholms stad
11. Hemtjänst, egen regi

*Bilagorna är omfattande och finns därför endast på Insyn –  
[www.insynsverige.se/stockholm-farsta](http://www.insynsverige.se/stockholm-farsta)*