

Handläggare
Karin Johansson
Telefon: 08-508 01449

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
2018-12-18

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning

Redovisning av resultat från stadens brukarenkät 2018

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Brännström
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning genomfördes under våren 2018. Undersökningen har skickats till samtliga personer som hade insatser i form av daglig verksamhet, hemtjänst, korttidshem, korttidstillsyn och barnboende. Brukarundersökningen när det gäller bostad med särskild service har genomförts under hösten 2018 och resultatet är ännu inte klart utan kommer att presenteras senare.

Förvaltningen har analyserat resultaten och konstaterar att brukarundersökningen visar på goda resultat inom flera områden. Förvaltningens olika verksamheter har analyserat resultaten och identifierat områden som behöver utvecklas och förbättras. Dessa utvecklingsområden kommer att tas med i enheternas verksamhetsplaner för 2019 där mål och arbetssätt beskrivs.

Bakgrund

Staden genomför årligen brukarundersökningar inom flera verksamhetsområden. Enkätfabriken AB har på uppdrag från stadsledningskontoret genomfört brukarundersökningen inom verksamhetsområdet funktionshinder. Undersökningen genomfördes under veckorna 9-21 år 2018 och var riktad till samtliga personer som hade insatser i form av daglig verksamhet, hemtjänst, korttidshem, korttidstillsyn och barnboende. Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.

Sammanfattning av resultaten

Enkäten består av fem frågeområden sammanfattande omdöme, mina möjligheter att påverka det stöd jag får, mina åsikter om det stöd jag får, hur jag trivs med personalen samt frågor kring utredning av mitt behov av stöd. Svarsfrekvensen är lägre än 50% och resultatet av undersökningen måste därför tolkas med viss försiktighet. Trots låg svarsfrekvens utgör brukarundersökningarna en viktig del i förvaltningens arbete när det gäller uppföljning och utveckling av verksamheten.

Totalresultatet för staden och stadsdelsnämnderna finns att ta del av på www.stockholm.se/brukarundersokningar och resultaten per utförare finn att läsa på www.stockholm.se/jamfor

Här följer en kort sammanfattning av några frågor i brukarundersökningen inom de olika insatserna.

Daglig verksamhet

I staden svarade 1 570 brukare på enkäten om daglig verksamhet. Enkäten har skickats till alla som har beslut om daglig verksamhet från stadsdelarna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. Det är en svarsfrekvens på 59% vilket är i samma nivå som 2017 då svarsfrekvensen var 58%. I Rinkeby-Kista har 95 brukare svarat på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 49% jämfört med 43% under 2017.

	Rinkeby- Kista	Staden
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.	86%	84%
Personalen lyssnar på mig.	90%	91%
Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet.	92%	93%
Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.	96%	92%
Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt.	80%	76%

Resultatet för förvaltningens dagliga verksamhet i egen regi visar på goda resultat där 89% anser att dom har varit med och planerat sin dagliga verksamhet, 89% anser att personalen lyssnar på dom, 100% känner sig trygga på sin dagliga verksamhet och 100% är nöjda med sin dagliga verksamhet.

Hemtjänst yngre

I staden svarade 645 personer på enkäten om hemtjänst för personer under 65 år. Enkäten har skickats till alla som har beslut om hemtjänst i stadsdelarna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. Det är en svarsfrekvens på 42% vilket är lägre jämfört med 2017 då svarsfrekvensen var 46%. I Rinkeby-Kista har 62 personer svarat på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 43% jämfört med 45% under 2017.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fyra påståenden; brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt, hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten, hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har.

	Rinkeby- Kista	Staden
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.	75%	79%
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt.	84%	89%
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten.	82%	81%

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har.	76%	72%
Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt.	73%	74%
Är biståndshandläggarens beslut anpassat efter dina behov.	40%	54%

Resultatet för förvaltningens hemtjänst i egen regi, där 17 personer svarat, visar att 80% är sammantaget nöjda med sin hemtjänst. På grund av att antalet svarande är lågt bör resultaten tolkas med försiktighet.

Korttidshem

I staden svarade 283 personer på enkäten om korttidshem vilket motsvarar en svarsfrekvens på 49%. I Rinkeby-Kista har 7 personer svarat på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 25%, jämfört med 58% under 2017.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem påståenden; jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får, personalen lyssnar på mig, jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem, jag känner mig trygg i mitt korttidshem, jag är nöjd med mitt korttidshem. Enligt detta index är andelen nöjda brukare i Rinkeby-Kista 72 %, vilket är högre jämfört med 2017 då andelen nöjda var 68 %. På grund av att antalet svarande är lågt bör resultaten tolkas med försiktighet.

Korttidstillsyn

I staden svarade 167 personer på enkäten om korttidstillsyn vilket motsvarar en svarsfrekvens på 43%. I Rinkeby-Kista har 9 personer svarat på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 29%, jämfört med 39% under 2017.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem påståenden; jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får, personalen lyssnar på mig, jag får det stöd (hjälp) jag behöver, jag känner mig trygg på min korttidstillsyn, jag är nöjd med min korttidstillsyn. Enligt detta index är andelen nöjda brukare i Rinkeby-Kista 76%, vilket är lägre jämfört med 2017 då andelen nöjda var 79%. På grund av att antalet svarande är lågt bör resultaten tolkas med försiktighet.

Barnboende

För Rinkeby-Kista finns ingen resultatrapport eftersom antalet placerade barn är färre än fem.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens olika verksamheter har analyserat brukarundersökningen och konstaterar att resultaten inom flera områden är goda. Förvaltningen har också identifierat områden som behöver utvecklas och förbättras. Dessa utvecklingsområden kommer lyftas fram i enheternas verksamhetsplaner för 2019 där mål och arbetsätt beskrivs. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.
