

§ 21**Redovisning av brukarenkät 2013 inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning****BESLUT****Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:**

Detta tjänsteutlåtande godkänns och läggs till handlingarna.

Ärendet

Ärendet redovisades i förvaltningens tjänsteutlåtande (dnr: 1.2.1. -616/13) daterad 2014-01-08.

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar bland brukare i stadens verksamheter. Brukarenkäterna inom funktionsnedsättning har skickats ut till personer som har insatser i form av barnboende, daglig verksamhet, korttidshem och grupp- och servicebostad, oavsett verksamhetens regiform.

Brukarna i Skarpnäck är mestadels mer nöjda än för staden i genomsnitt och de boende är mycket trygga och nöjda med sina gruppboendestäder. Resultatet för korttidsboenden och dagliga verksamheter är däremot generellt lägre jämfört med staden och övriga stadsdelsförvaltningar. Biståndsbedömarnas bemötande får genomgående lågt betyg.

Framlagda förslag till beslut

Ordförande Kristina Lutz (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

Beslutsgång

Stadsdelsnämnden beslutar enligt förvaltningens förslag till beslut.

Sammanträdesprotokoll**Sammanträdesdatum****Blad****2014-02-06****18:2**

§ 21 forts.**Särskilt uttalande**

Vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP) lämnar ett särskilt uttalande enligt följande:

Vi har mottagit de brukarundersökningar som Stockholms stad genomför varje år bland brukare i stadens verksamheter. Brukarna i Skarpnäcks grupp- och servicebostäder visar goda resultat vad gäller tryggheten och nöjdheten med boendena. Däremot får Skarpnäcks stadsdelsförvaltning lägst betyg när det gäller biståndsbedömarnas bemötande (40 procent).

Vi ser denna negativa tendens i samtliga verksamheter inom omsorgen för personer med funktionsnedsättning. Vi ser gott bemötande som grundläggande och vi vill därför markera angelägenheten av att detta utvecklas och förbättras. Därför ser vi positivt på att förvaltningen under kommande verksamhetsperiod kommer prioritera bemötande frågor ännu mer.

Resultatet för korttidsboenden och för daglig verksamhet visar att brukarna inom Skarpnäcks stadsdelsförvaltning är mindre nöjda än brukarna i staden i genomsnitt. Vi ser allvarligt på det låga betyg stadsdelen får i frågor om man trivs med personalen och om man känner sig trygg på sitt korttidsboende. Vidare är det problematiskt att resultatet för den dagliga verksamheten får så dåliga betyg i frågor om personalen frågar hur brukarna vill ha sitt stöd och om brukarna kan prova nya aktiviteter på sin verksamhet.

Miljöpartiet vill inte att Skarpnäcks stadsdelsförvaltning ska vara den sämsta stadsdelen i att erbjuda personer med funktionsnedsättning god och kvalitativ omsorg. Kvalité och god omsorg ska tillgodoses och uppfyllas oavsett stadsdel. Vi ser därför positivt på förvaltningens aktiva, medvetna och skyndsamma arbete för att åtgärda de brister som dessa brukarenkäter visat.

Sammanträdesprotokoll**Sammanträdesdatum****Blad****2014-02-06****18:3**

§ 21 forts.

För alla Stockholmare oavsett, funktionalitet ska ha lika förutsättningar till kvalitativ och god omsorg.

Särskilt uttalande

Ledamot Claes Elmgren m.fl. (S) lämnar ett särskilt uttalande enligt följande:

Brukarna i Skarpnäck är förvisso ofta mer nöjda än i staden generellt. Men resultaten av brukarundersökningarna är ändå ingen glädjande läsning. I de tre undersökningar som redovisas i ärendet undersöks 42 olika dimensioner. I sju av dessa finns inga resultat av jämfört med för 2011 eller 2012. I de 35 frågor som går att jämföra över tid försämrats resultaten i hela 21 stycken. Förbättringar sker endast på 13 punkter.

Inte nog med att en klar majoritet av förändringarna är till det sämre. I flera (3) av de fall där förbättringar har skett handlar det om frågor som inte har direkt med verksamheten att göra, som t.ex. 'Det är lätt att ta sig fram i staden' eller 'Det är lätt att få information från staden'. I några av de fall (3) där det skett förbättringar är det dessutom i frågor som enligt undersökningsföretaget omformulerats/ändrats mellan åren, varför jämförelsen är mycket osäker. Försämringar återfinns i centrala frågor, som t ex om man är nöjd med verksamheten, om personalen lyssnar och om man får det stöd man behöver.

Hur man ska tolka resultat från brukarundersökningar och hur tillförlitliga undersökningarna egentligen är, är naturligtvis en fråga utan klara svar. Det tycks dock tydligt att den bild som framkommer i dessa brukarundersökningar visar minskande nöjdhet över tid. För dem som har det politiska ansvaret i vår stadsdel borde det vara denna dimension som är mest intressant

§ 21 forts.**Särskilt uttalande**

Tjänstgörande ersättare Tina Kratz (V) lämnar ett särskilt uttalande enligt följande:

Enligt underlaget framkommer inte svarsfrekvensen och vi vet inte om de ens svarat själva eller med hjälp av annan person. Det känns lite märkligt, ungefär som att ta del av en väljarundersökning där de svarande har uppgivit vilket parti de tycker att grannen borde sympatisera med och sedan publicerar det som fakta om grannens politiska åsikter. Vi är tveksamma till denna form av enkäter bland våra medborgare som lever med funktionsnedsättning. Enkätutförandet och redovisningen känns mera som en traditionell marknadsundersökning riktad till kunder.

Vänsterpartiet skulle föredra att de ekonomiska resurserna användes till djupintervjuer utförda av oberoende personer med kompetens att värdera olika former av äldreomsorg och verksamheter för de som lever med funktionshinder istället för ett marknadsundersökningsföretag.

Slutligen har vi noterat att Sweco Eurofurures inte redogjort för svarsrefrekvensen, vilket gör enkäten och slutresultatet omöjlig att värdera och ta ställning till.

Vi är oroade av att man stadens styre förlitar sig på denna form av enkäter bland våra medborgare. De flesta enkäter av detta slag känns som ytliga traditionella marknadsundersökning som vanligtvis riktar sig till detaljhandelskunder, snarare än att vara ett ärligt försök att värdera vad medborgare verkligen får, hur nöjda de är på riktigt, samt för att utvärdera om skattemedel används på ett ändamålsenligt och ansvarsfullt sätt – vilket borde vara syftet med brukarenkäter.