

Handläggare
Susanna Nytell
Telefon: 08-508 150 29**Till**
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2016-10-27

Brukarundersökning inom området funktionsnedsättning

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:
Nämnden godkänner förvaltningens rapport.

Denise Melin
StadsdelsdirektörHanna Jakhammer
Avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år en brukarenkät till alla brukare med insatser inom området funktionsnedsättning. De insatser som ingår i enkäten är dagliga verksamheter, gruppbostäder, hemtjänst, korttidstillsyn och korttidsvistelse. I enkätresultatet för Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingår alla brukare som fått biståndsbeslut från nämnden, oavsett om de har insatser från aktörer verksamma inom stadsdelsområdet, i ett annat stadsdelsområde eller en annan kommun.

Sammanfattningsvis visar enkäten att personer med beslut från stadsdelsnämnden är mycket nöjda med sina insatser inom området funktionsnedsättning. Jämfört med stadens genomsnitt är det lika hög andel eller högre som säger sig vara nöjda med insatsen. Undantaget är korttidsvistelse, där andelen nöjda ligger strax under stadens genomsnitt. Bland personer med beslut från stadsdelsnämnden om insatserna daglig verksamhet eller gruppbostad är det en hög andel som uppger att de inte upplever sig få ett bra bemötande av sin bistånds-handläggare. Förvaltningen arbetar aktivt för att fler brukare ska bli nöjda med bemötandet från deras biståndshandläggare.

Bakgrund

Stockholms stad genomför varje år en brukarenkät till alla brukare med insatser inom området funktionsnedsättning. De insatser som ingår i enkäten är dagliga verksamheter, gruppbofäst, hemtjänst, korttidsstillsyn och korttidsvistelse.

Brukare som har beviljats någon av dessa insatser väljer utförare bland de aktörer som är anslutna till lagen om valfrihet (LOV). Ibland köps platser utanför LOV, till följd av platsbrist eller på grund av särskilda behov hos brukaren. I enkätresultatet för Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingår alla brukare som fått biståndsbeslut från nämnden, oavsett om de har insatser från aktörer verksamma inom stadsdelsområdet, i ett annat stadsdelsområde eller en annan kommun.

Alla dagliga verksamheter och gruppbofäster belägna i Skarpnäcks stadsdelsområde drivs sedan 2009 av Attendo LSS, på uppdrag av stadsdelsnämnden. Avtalet gällde ursprungligen till 2012-11-30 och har förlängts två gånger, senast till 2016-11-30. Efter genomförd upphandling beslutade stadsdelsnämnden i mars 2016 att Attendo LSS kommer att få fortsätta att driva verksamheten fram till 2019-11-30, med möjlighet till förlängning i två plus två år.

Ärendet

Resultat för dagliga verksamheter

97 personer med beslut från stadsdelsnämnden har besvarat årets enkät. Det ger en svarsfrekvens på 64 %, vilket är något högre än Stockholm stads genomsnitt på 60 %. Det är även en förbättring jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 58 %.

Andelen av dem med beslut från stadsdelsnämnden som har svarat att de är nöjda med sin dagliga verksamhet som helhet är 91 %, vilket är samma resultat som föregående år och i nivå med genomsnittet för hela staden, 90 %. Jämfört med föregående års undersökning har det skett en positiv utveckling överlag. Den största positiva förändringen gäller frågan om brukarna har varit med och planerat sin dagliga verksamhet. Här instämmer 90 % i år, jämfört med 75 % år 2015. Genomsnitt för staden är 83 %.

Jämfört med det genomsnittliga resultatet i staden är brukarna med beslut från stadsdelsnämnden överlag mer nöjda, med undantag för frågan om biståndshandläggarens bemötande. Endast 60 % instämmer i att biståndshandläggaren bemöter dem bra, jämfört med 73 % i staden. Resultatet för stadsdelsnämnden har dock förbättrats

över tid, 2015 var det 57 %, och 2014 48 %. En lägre andel kvinnor än män är nöjda med biståndshandläggarens bemötande, men skillnaden har minskat sedan föregående år.

Resultat för grupp-, servicebostäder eller boende enligt socialtjänstlagen

70 personer med beslut från stadsdelsnämnden om grupp-, servicebostad eller boende enligt socialtjänstlagen har besvarat årets enkät. Det ger en svarsfrekvens på 80 % vilket är klart högre än stadens genomsnitt på 57 %. Det är även en markant ökning sedan 2015 då svarsfrekvensen var 70 %.

Brukarenkäten visar på mycket goda resultat. Andelen personer med beslut från stadsdelsnämnden som har svarat att de är nöjda med sitt boende är 96 %, vilket är högre än Stockholm stads genomsnitt på 91 % och även högre än resultatet från föregående år, 92 %. Jämfört med föregående års undersökning har det skett en positiv utveckling överlag, framför allt gällande frågan om tillgängligheten i staden, där andelen som instämmer har ökat från 73 % till 84 %. Däremot har andelen brukare som instämmer i att de själva har valt sitt boende minskat från 71 % till 57 %.

Vid en jämförelse med stadens sammantagna resultat är brukarna med beslut från stadsdelsnämnden i generellt sett mer nöjda. Även här utgör dock frågan om biståndshandläggarens bemötande ett undantag. 57 % av de som svarat instämmer i att biståndshandläggaren bemöter dem bra, jämfört med 67 % i staden. Resultatet för stadsdelsnämnden har försämrats sedan 2015 då det var 65 %, och ligger nu nära 2014 års nivå på 58 %.

Resultat för hemtjänst

36 personer med beslut från stadsdelsnämnden har besvarat årets enkät. Det ger en svarsfrekvens på 44 %, vilket är något lägre än stadens genomsnitt på 46 % och betydligt lägre än svarsfrekvensen för föregående år som var 58 %.

Andelen med beslut från stadsdelsnämnden som har svarat att de är nöjda med sin hemtjänstinsats är 94 %. Det är högre än Stockholm stads genomsnitt på 82 % och något högre än resultatet föregående år som var 93 %.

Den mest påtagliga skillnaden jämfört med resultaten från föregående år undersökning gäller frågan huruvida brukarna tycker att maten smakar bra, där andelen som instämmer har minskat från 100 % till 62 %. När det gäller frågan om brukarna är nöjda med promenaderna eller utevistelserna har det också skett en kraftig

försämring, från 57 % till 30 %, vilket också är långt under stadens genomsnitt på 75 %. Däremot har andelen brukare som tycker personalen utför sina arbetsuppgifter bra ökat från 73 % till 88 %, vilket också är högre än stadens genomsnitt på 85 %.

När det gäller biståndshandläggarens bemötande har andelen som instämmer i att det är bra ökat från 71 % till 78 %, vilket är över stadens genomsnitt på 74 %. Män är betydligt mer nöjda än kvinnor, skillnaden är hela 20 procentenheter. När det gäller frågan om handläggarens beslut är anpassat efter brukarens behov instämmer 61 %, vilket är en liten förbättring sedan 2015 och klart över stadens genomsnitt på 49 %. Det är också fler i år än föregående år, som instämmer i att de får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om (87 % i år, 80 % 2015). Även detta resultat ligger klart över stadens genomsnitt på 79 %.

Resultat för korttidstillsyn

Endast 9 av 25 tillfrågade personer med beslut från stadsdelsnämnden har besvarat årets enkät, vilket ger en svarsfrekvens på 36 procent. Resultaten måste därför tolkas med stor försiktighet. Inga uppgifter finns om svarsfrekvens för föregående år eller stadens genomsnitt.

89 % av de som svarat instämmer i påståendet att de är nöjda med korttidstillsyn. Detta är en liten ökning från föregående års resultat, 88 %, och i nivå med stadens genomsnitt.

Endast 50 % av de svarande instämmer i att brukaren själv har varit med och gjort sin genomförandeplan, vilket är lägre än stadens genomsnitt på 57 % (inget resultat från föregående år).

Undersökningen innehåller inga frågor om biståndshandläggarens bemötande.

Resultat för korttidsvistelse

25 personer med beslut från stadsdelsnämnden har besvarat årets enkät, vilket ger en svarsfrekvens på 69 %. Det är en markant ökning jämfört 2015 då svarsfrekvensen var 44 %, och klart över stadens genomsnitt på 54 %.

Andelen som har svarat att de är nöjda med insatsen är 88 %, vilket är klart högre än resultatet från 2015, 73 %, men något under stadens genomsnitt på 90 %. Det har överlag skett en positiv utveckling jämfört med resultatet från föregående år. Framför allt gäller detta brukarnas nöjdhet med tillgängligheten i staden där andelen har ökat med hela 38 %. Män/pojkar är överlag mer nöjda

med insatsen än kvinnor/flickor – skillnaden är ofta omkring 15 procentenheter men ibland över 30 procentenheter.

I förhållande till stadens sammantagna resultat är brukare med beslut från stadsdelsnämnden överlag mer nöjda. Detta gäller även biståndshandläggarens bemötande – 78 % av de som svarat instämmer i att biståndshandläggarens bemötande är bra, jämfört med 62 % föregående år, och 71 % i staden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom administrativa avdelningen och har behandlats i förvaltningsgrupp 2016-10-20, i rådet för funktionshinderfrågor 2016-10-19 samt i pensionärsrådet 2016-10-20.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Sammanfattningsvis visar enkäten att personer med beslut från stadsdelsnämnden är mycket nöjda med sina insatser inom området funktionsnedsättning. Jämfört med stadens genomsnitt är det lika hög andel eller högre som säger sig vara nöjda med insatsen. Undantaget är korttidsvistelse, där andelen nöjda ligger något under stadens genomsnitt. Svarfrekvensen har ökat bland personer med insatserna daglig verksamhet, gruppbostad och korttidsvistelse men minskat för bland personer insatser inom hemtjänst, och är mycket låg för korttidstillsyn.

Bland personer med insatserna daglig verksamhet och gruppbostad är det en hög andel som uppger att de inte upplever sig få ett bra bemötande av sin biståndshandläggare. Resultaten har förbättrats något sedan föregående år när det gäller daglig verksamhet men försämrats gällande gruppbostad. Bland personer med insatserna hemtjänst och korttidstillsyn är det en högre andel av personerna med beslut från stadsdelsnämnden som säger sig få ett bra bemötande jämfört med stadens genomsnitt. Förvaltningen arbetar aktivt för att fler brukare, oavsett vilken insats de har, ska bli nöjda med bemötandet från deras biståndshandläggare. Förvaltningen kommer även att fortsätta analysera och följa upp resultatet av undersökningen.

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner rapporten.

Bilaga

1. Resultat av brukarundersökning – fås på begäran