



23

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2016-02-04

Redovisning av brukarenkät inom funktionsnedsättning 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till
handlingarna. -

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Kerstin Medin
tf. avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Den undersökning som redovisas här avser verksamhetsområdet funktionsnedsättning och insatserna daglig verksamhet, korttidshem, hemtjänst och gruppbostad. Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenad och privat/övrig regi. Svarsfrekvensen är låg och många har inte besvarat undersökningen själv utan har fått hjälp eller så är det någon annan som har fyllt i undersökningen. På grund av detta är det svårt att dra slutsatser från undersökningen. Förvaltningen har tagit del av resultaten och enheterna fortsätter med det utvecklingsarbete som pågår.

Bilaga

Redovisning av resultat i diagramform

Ärendets beredning

Detta ärende har utarbetats inom beställaravdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Ärendet

Undersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer inom funktionsnedsättning med insatser såsom gruppboende, korttidsboende, hemtjänst och daglig verksamhet i Stockholm. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register. Undersökningen omfattar verksamheter i stadens egen regi samt entreprenörer och privata utförare som staden har avtal med.

Undersökningen genomfördes under perioden 28 maj - 18 september 2015. 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 två postala påminnelser.

Resultatet för Hässelby-Vällingby jämförs mot staden totalt och över tid där så är möjligt. Resultaten redovisas enbart i grupper där minst fem personer har svarat i varje grupp. Detta innebär exempelvis att om en enhet har färre än fem svar redovisas inte enheten separat men ingår i totalresultatet. Brytningar görs även på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst fem personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.

Undersökningen utfördes av Enkätfabriken på uppdrag av Stockholms stad och innehöll omkring 20 frågor.

På grund av den låga svarsfrekvensen och med hänsyn till att många inte har fyllt i undersökningen själv så är det svårt att dra några slutsatser av undersökningen.

De verksamheter som har fem eller fler brukare som har svarat får en rapport för sin verksamhet och får också sina resultat inlagda i stadens jämförelseverktyg på www.stockholm.se/-/Jamfor/. Verksamheternas egna resultat bygger på svar från de brukare som bor eller går på verksamheten, oberoende av vilken stadsdel som har beslutat om insatsen.

Förvaltningen driver fyra grupp- och servicebostäder i egen regi. Inom Hässelby-Vällingby driver Attendo ett flertal gruppbo- städer och ett korttidshem på entreprenad. Nytida driver flera dagliga verk- samheter samt en gruppbo- stad på entreprenad i Hässelby-Vällingby. Några av dessa verksamheter har fått egna resultat medan andra har haft för få svaranden för att få egna resultat.

Stadsdelens resultat

Nedan redovisas svaren på utvalda frågor uppdelade på daglig verk- samhet, hemtjänst, grupp- och servicebostäder samt korttidshem. De brukare eller anhöriga som har svarat på enkäten för Hässelby- Vällingby är de som har fått sitt beslut av Hässelby-Vällingby stads- delsförvaltning. En brukare kan exempelvis bo i stadsdelen och gå på daglig verksamhet i en annan stadsdel. Brukarens svar redovisas då som svar för Hässelby-Vällingby i denna redovisning.

Daglig verksamhet

Svarsfrekvensen för Hässelby-Vällingby är 58 procent inom daglig verksamhet. Det är samma nivå som 2014 och 2013. Svarsfrekven- sen i Hässelby-Vällingby är något högre än stadens genomsnitt som är 56 procent.

Totalt för Hässelby-Vällingby inkom inom daglig verksamhet 147 svar. Det är 47 procent som har besvarat enkäten helt själv, 29 pro- cent har svarat med hjälp av någon annan medan 24 procent av en- käterna är besvarade av någon annan. 55 procent av de svarande var män och 45 procent kvinnor.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sin dagliga verksamhet i helhet är 87 procent i Hässelby-Vällingby. Resultatet är identiskt med genomsnittet för hela staden. Det är även i nivå med de 89 pro- cent som noterades 2014.

Vid en jämförelse hur resultaten förhåller sig till staden som helhet är de flesta punkter i Hässelby-Vällingby i nivå med stadens genom- snitt. Den största positiva skillnaden utgörs av att 95 procent svarar att det är lätt att prata med personalen när de behöver det, vilket kan jämföras med stadens genomsnitt på 89 procent. Däremot svarar endast 60 procent att biståndshandläggaren behandlar dem på ett bra sätt, jämfört med 71 procent för hela staden.

Resultaten är överlag bättre än i 2014-års undersökning. Bland annat svarar nu 79 procent att de själva valt den dagliga verksamhet de går på, jämfört med 69 procent 2014.

Gruppbostad/Servicebostad

Svarsfrekvensen för Hässelby-Vällingby är 56 procent inom grupp- och servicebostäder. Det är något högre än 2014 då 53 procent svarade. Genomsnittet i staden för svarsfrekvensen inom grupp- och servicebostäder är 57 procent.

Totalt för Hässelby-Vällingby inkom inom grupp- och servicebostäder 77 svar. Det är 28 procent som har besvarat enkäten helt själv, 34 procent har svarat med hjälp av någon annan medan 37 procent av enkäterna är besvarade av någon annan. 55 procent av de svarande är män och 45 procent kvinnor.

86 procent är nöjda med sitt boende. Det är en minskning från år 2014 då andelen nöjda var 90 procent. Resultatet ligger dock i nivå med genomsnittet för staden som är 87 procent.

Utmärkande för Hässelby-Vällingby är resultatet kring tillgängligheten, 55 procent är nöjda med framkomligheten jämfört med 69 procent i hela staden. Det är även en minskning från år 2014 då 61 procent var nöjda med framkomligheten. 33 procent är nöjda med hur lätt det är att förstå information från staden jämfört med 51 procent i hela staden. Det är en minskning från år 2014 då 43 procent uppgav att det var lätt att förstå information från staden.

Angående möjligheten att själv välja sitt boende är Hässelby-Vällingby den stadsdelsnämnd med störst andel missnöjda. 36 procent har svarat att det stämmer ganska dåligt eller inte alls jämfört med 23 procent i hela staden.

Korttidshem

Svarsfrekvensen i årets undersökning i Hässelby-Vällingby är 52 procent. Detta är en minskning mot de 63 procent som svarade på undersökningen 2013. Det är dock tre procent högre än Stockholm stads genomsnitt.

Totalt för Hässelby-Vällingby inkom inom korttidshem 40 svar. Det är 18 procent som har besvarat enkäten helt själv, 34 procent har svarat med hjälp av någon annan medan 47 procent av enkäterna är besvarade av någon annan. 70 procent av de svarande är män och 30 procent kvinnor.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sitt korttidsboende i helhet är 92 procent i Hässelby-Vällingby. Resultatet är högre än genomsnittet i staden som är 87 procent. 2014 var resultatet för stadsdelen 91 procent.

Vid en jämförelse med förra årets resultat är instämmandegraden överlag högre. Främst positiv utveckling avser frågorna; personalen lyssnar och respekterar mig, det är lätt att ta sig fram i staden samt det är enkelt att förstå informationen i staden. Vid frågan beträffande biståndshandläggarens bemötande har det dock skett en negativ utveckling med 19 procent.

I förhållande till Stockholms stads sammantagna resultat framgår det att Hässelby-Vällingbys resultat överlag är högre.

Hemtjänst

Svarsfrekvensen i årets undersökning i Hässelby-Vällingby är 51 procent. Undersökningen har inte genomförts tidigare år så det går inte att göra jämförelser med föregående år. Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället var yngre än 65 år och hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinderområdet.

Totalt för Hässelby-Vällingby inkom 57 svar inom hemtjänst. Det är 65 procent som har besvarat enkäten helt själv, 28 procent har svarat med hjälp av någon annan medan 7 procent av enkäterna är besvarade av någon annan. 51 procent av de svarande är män och 49 procent kvinnor.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sin hemtjänst i helhet är 67 procent i Hässelby-Vällingby. Resultatet är något lägre än genomsnittet som är 82 procent för hela staden.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har tagit del av resultaten och enheterna fortsätter med det utvecklingsarbete som pågår. Svarsfrekvens är låg och många har inte besvarat undersökningen själv utan har fått hjälp eller så är det någon annan som fyllt i undersökningen åt dem. På grund av detta är det svårt att dra slutsatser från undersökningen. Förvaltningen arbetar tillsammans med staden vidare med att fler brukare ska besvara enkäten. Både verksamheter i egen regi och i privat regi arbetar med att även på andra sätt ta in brukarnas synpunkter på verksamheten, exempelvis sker detta genom husmöten och egna enkäter. Utifrån resultaten på stadens brukarenkät och andra sätt att ta in brukarnas synpunkter arbetar enheterna med att fortsätta att utveckla sina verksamheter för att möta brukarnas behov och önskemål. De kommunala enheterna har under 2015 arbetat mycket med bemötandefrågor, bland annat föreläsningar och plane-

ringsdagar med tema bemötande, enheterna kommer under 2016 att fortsätta med det arbetet. Förvaltningen arbetar också vidare med att förbättra tillgängligheten inom stadsdelsområdet. Under 2016 kommer förvaltningen bland annat att anordna seminarier om kommunikation, ordna med ramper och automatiska dörröppnare, hänvisningsskyltar på Hässelby torg och asfaltering av utvalda gång- och cykelvägar.

De kommunala enheterna som får egna resultat kommer att analysera resultaten och ta fram handlingsplaner på de områden som behöver förbättras. Handlingsplanerna kommer sedan att redovisas på stadsdelsnämndens sammanträde i mars.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen och lägger den till handlingarna.

— — — — —

Björk

Redovisning av resultat i diagramform

Resultat för några enheter

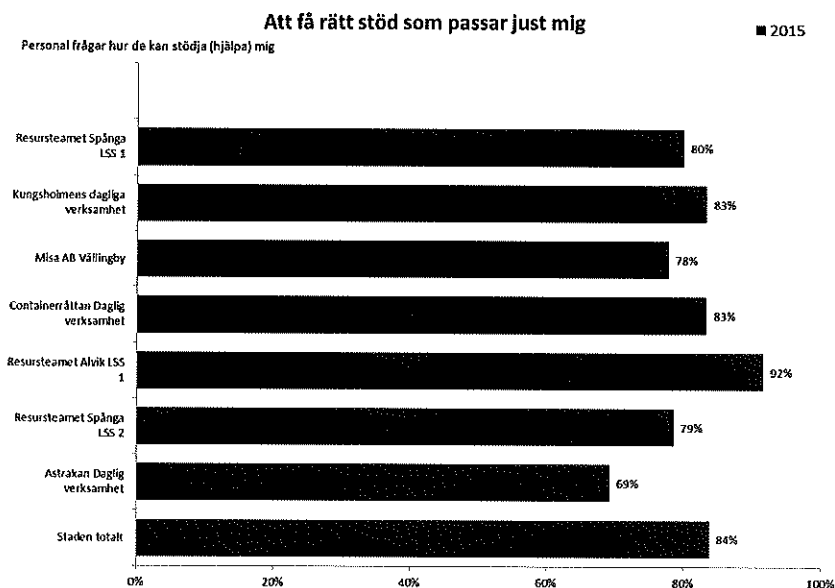
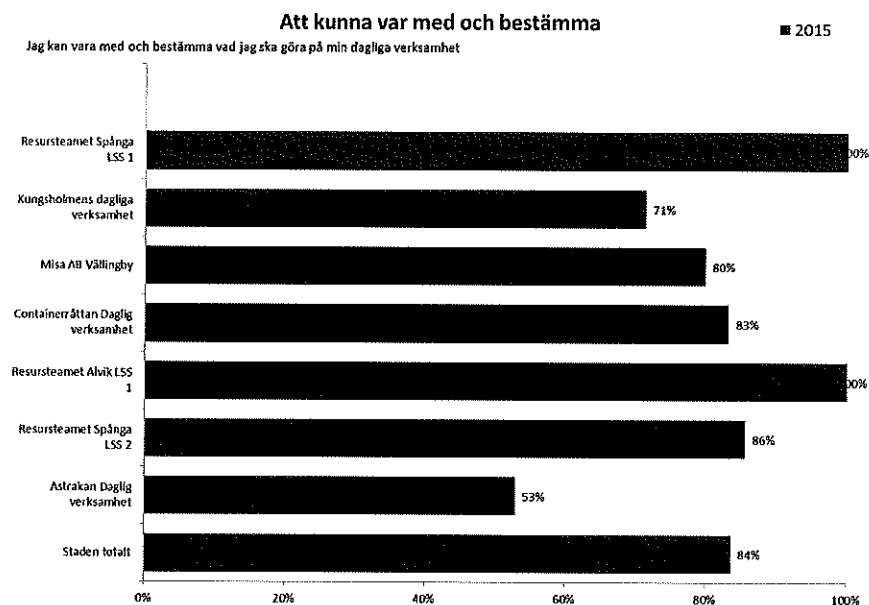
Här redovisas resultat för de enheter som har fått fler än fem svar på utvalda frågor. Resultaten bygger på svaren från de brukare som bor eller går på verksamheten oavsett vilken stadsdel som tagit beslut om insatsen.

Daglig verksamhet



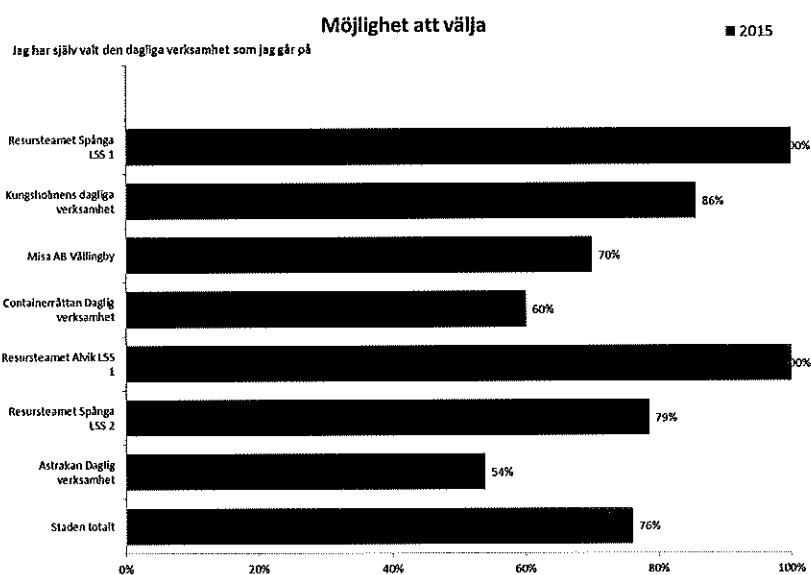
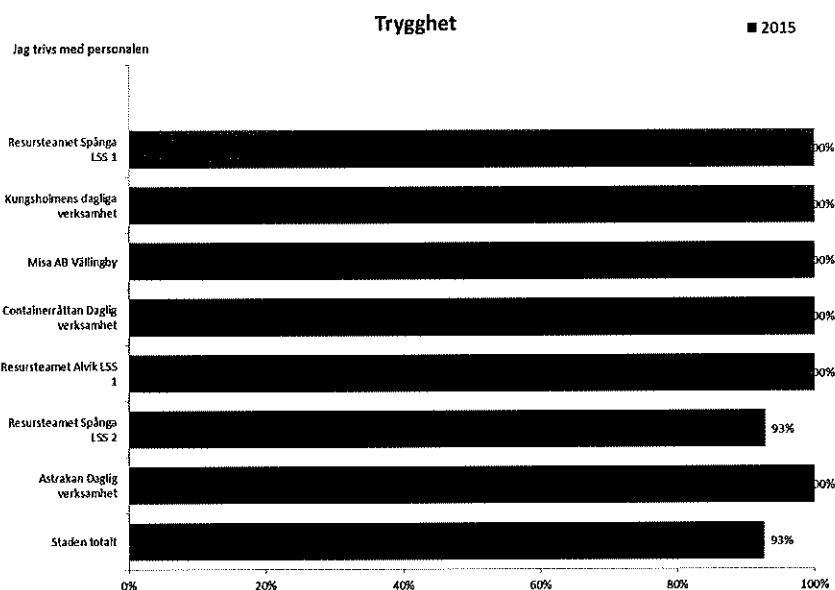
**Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning**
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se



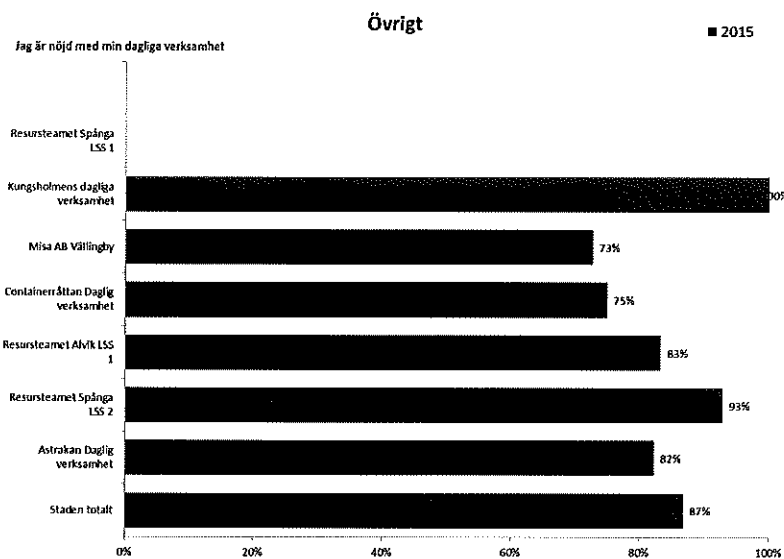
Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se

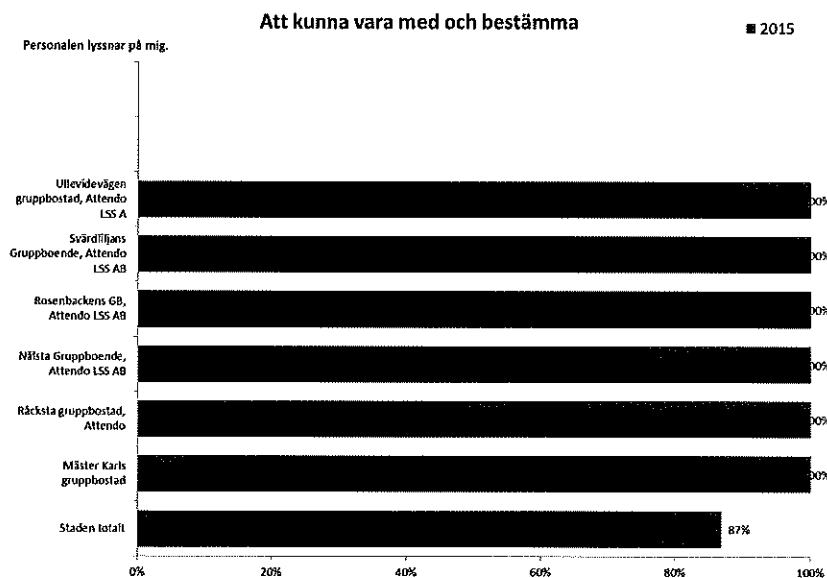


Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se

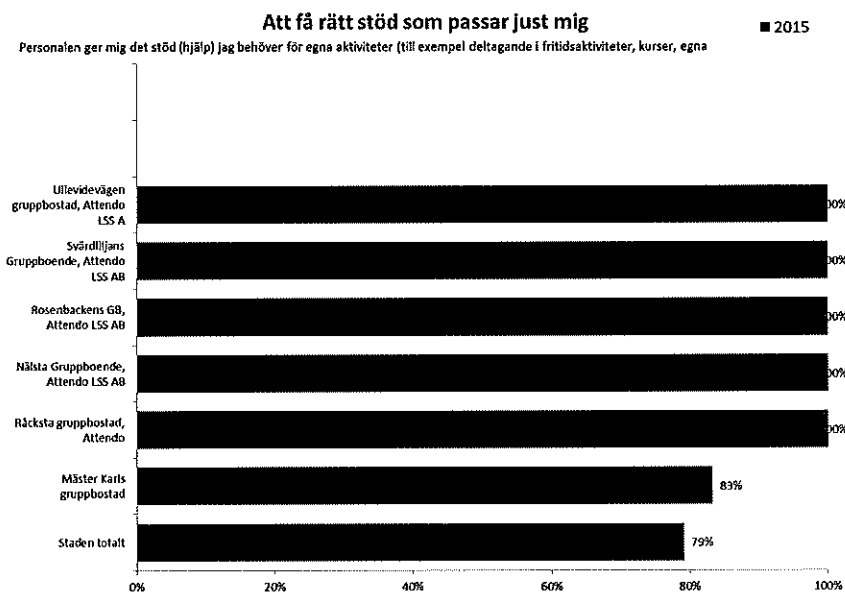
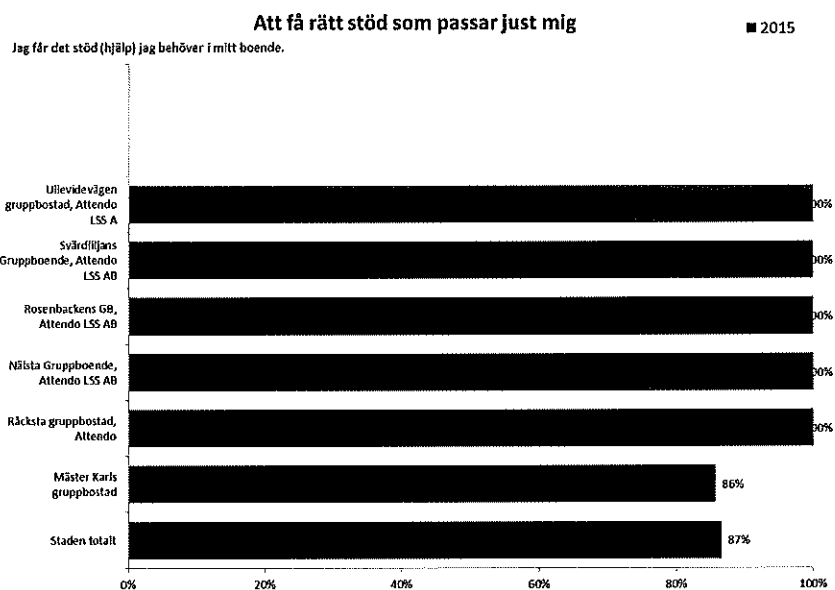


Gruppboendest/Serviceboendest



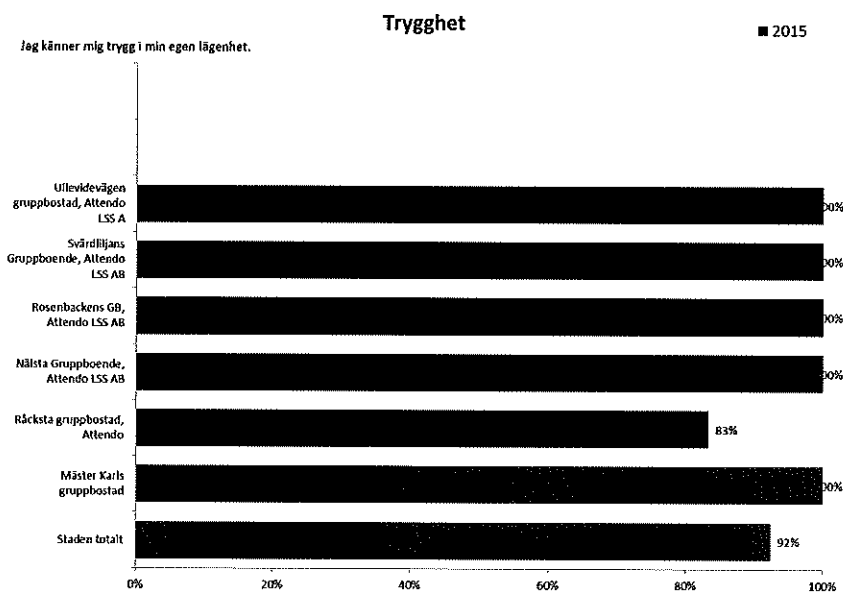
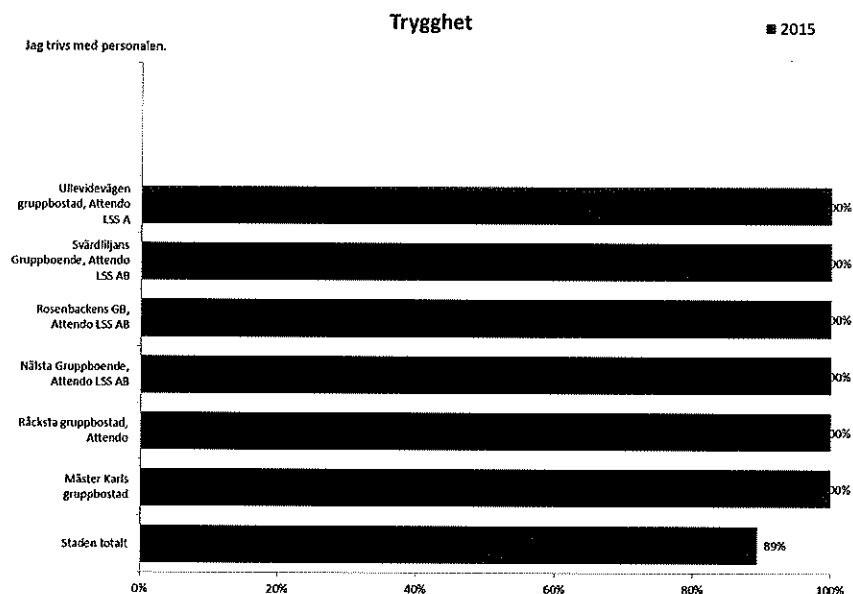
Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se



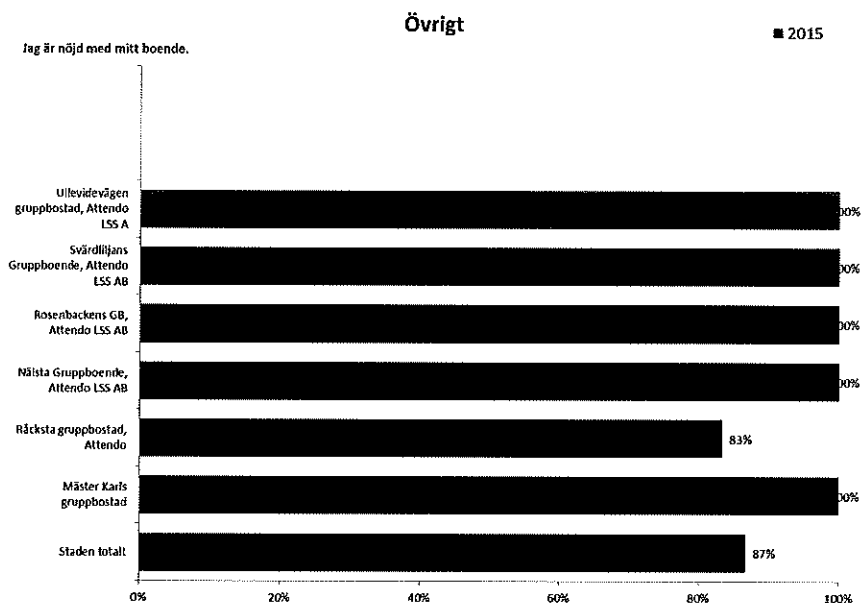
Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se

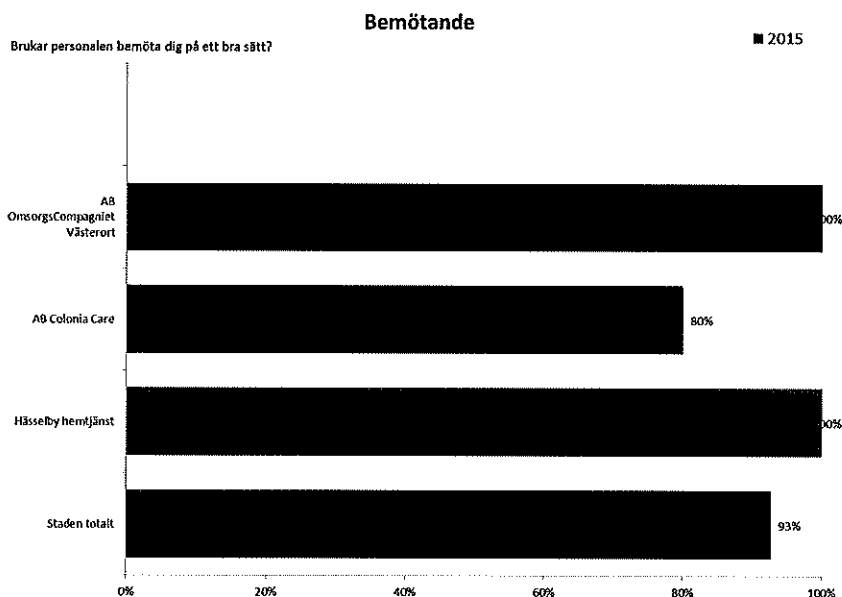


Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se

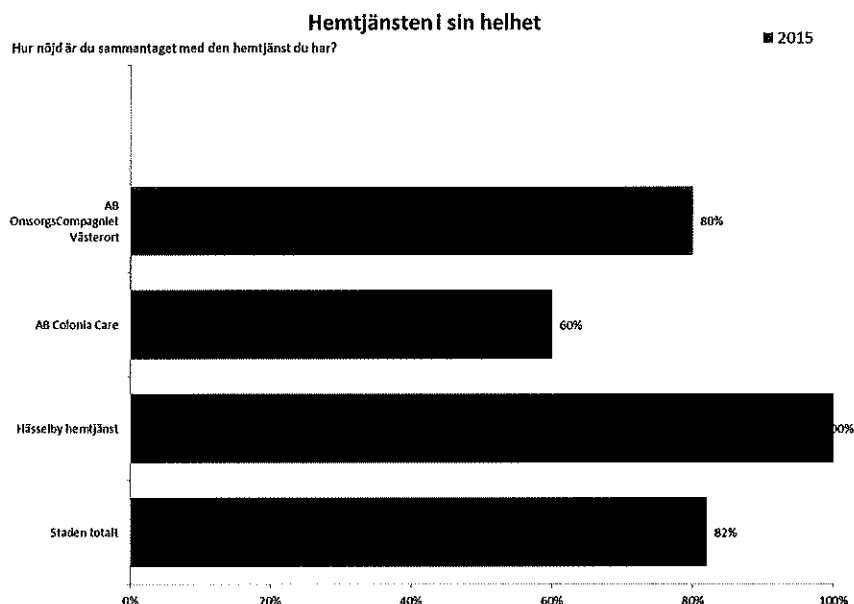


Hemtjänst



Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se



Korttidshem

På Smedshagens korttidshem uppger 100 procent att de trivs med personalen. Genomsnittet i staden är 94 procent. 100 procent uppger att de känner sig trygga i sin bostad. Genomsnittet för staden är 92 procent. Av de som svarat uppger 83 procent att de är nöjda med sitt boende. Genomsnittet för staden är 87 procent.

Hässelby -Vällingby
stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldre och
funktionsnedsatta

Hässelby torg 20-22
Box 3424
16523 Hässelby
Telefon 08-508 04 036
Växel 08-508 04 000
anna.stolpe@stockholm.se
Org nr 212 000-0142
stockholm.se