

Handläggare
Marie Lundgren
Telefon: 08-50819233**Till**
Farsta stadsdelsnämnd
2025-05-22

Brukarundersökningar inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri 2024

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2024 års brukarundersökning inom verksamhetsområde funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Sammanfattning

Brukarundersökningen 2024 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning för insatserna daglig verksamhet enligt LSS, gruppbostad enligt LSS, servicebostad enligt LSS och verksamhetsområdet socialpsykiatri för insatsen sysselsättning enligt SoL.

Resultaten visar att generellt är brukarna nöjda med sitt stöd. Inom flera insatser upplever brukarna att de blir väl bemötta av förvaltningens medarbetare och de känner sig i hög grad både nöjda och trygga.

Förvaltningens olika verksamheter har analyserat resultaten för att identifiera områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden har tagits med i enheternas verksamhetsplaner för 2025 där mål och arbetssätt beskrivs.

Bakgrund

Brukarundersökningar 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.

Brukarundersökningen 2024 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning för insatserna daglig verksamhet enligt LSS, gruppbostad enligt LSS, servicebostad enligt LSS och verksamhetsområdet socialpsykiatri för insatsen sysselsättning enligt SoL.

Resultatet i SKR:s undersökning redovisas både utifrån stadsdel där verksamheten utförs och utifrån beställare av undersökningen.

Rapporten för beställande stadsdel bygger på ett viktat¹ resultat från brukare på enheter där stadsdelen har placeringar. Det innebär att antalet svar i rapporten är högre än antalet brukare stadsdelen har fattat beslut om.

Undersökningen redovisas både för beställande och utförande stadsdelar, oavsett var brukarna kommer ifrån eller är placerade. Totalrapporten omfattar svar från alla brukare vars verksamheter beställts av staden, både kommunala och privata utförare.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ-och familjeomsorg.

Resultatet i sammanfattning

Generellt är brukarna nöjda med sitt stöd. Inom flera insatser upplever brukarna att de blir väl bemötta av förvaltningens medarbetare och de känner sig i hög grad både nöjda och trygga.

Daglig verksamhet

Inom daglig verksamhet är svarsfrekvensen i Farsta 73 procent, vilket är högre än förra året då den var 56 procent. Staden som helhet har en svarsfrekvens på 57 procent, förra året var den 60 procent.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig i min dagliga verksamhet	98	98
Det jag gör på min dagliga verksamhet är viktigt för mig	98	98
Personalen på min dagliga verksamhet bryr sig om mig	99	98
Jag känner mig trygg med personalen på min dagliga verksamhet	100	99
Jag trivs på min dagliga verksamhet	98	98
Jag blir väl bemött av personalen	98	99

Det är för insatsen daglig verksamhet som brukare är som mest nöjda. Vid jämförelse mellan kvinnor och män framkommer att resultatet inte skiljer sig så mycket. Männen är generellt sett något mer nöjda.

¹ Viktning är en statistisk metod där grupper som är över- och underrepresenterade tilldelas en vikt som motsvarar gruppens relativa storlek i förhållande till populationen.

Varje enhet analyserar det enhetsspecifika resultatet och eventuella åtgärder ingår som en del i den handlingsplan som tas fram.

Gruppbostad LSS

Staden som helhet har en svarsfrekvens om 66 procent, vilket är högre än förra året då den var på 49 procent. Svarsfrekvensen i Farsta är 84 procent vilket är högre än förra året då den var 63 procent.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig hemma	98	97
Personalen hemma bryr sig om mig	99	98
Jag känner mig trygg med personalen hemma	98	98
Jag vet vem jag ska prata med om något är dåligt hemma.	93	83
Jag är nöjd med stödet jag får hemma	94	84
Jag blir väl bemött av personalen hemma	98	98

Det här är den insatsen där skillnaden är minst mellan könen. I enkäten om gruppbostad finns den fråga där kvinnor är mer positiva än männen och det är på frågan om de blir väl bemötta av personalen.

Varje enhet analyserar det enhetsspecifika resultatet och eventuella åtgärder ingår som en del i den handlingsplan som tas fram.

Servicebostad LSS

Svarsfrekvensen i staden var 47 procent, en liten förbättring jämfört med 2023 då 43 procent svarade på undersökningen. I Farsta var svarsfrekvensen 57 procent, en höjning jämfört med 2023 då svarsfrekvensen var 37 procent.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig hemma	97	96
Personalen hemma bryr sig om mig	99	96
Jag känner mig trygg med personalen hemma	100	96
Jag vet vem jag ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen.	84	88

Jag trivs med boendepersonalen	100	95
Jag blir väl bemött av personalen hemma	100	100

Det är inom insatsen servicebostad som det är störst skillnader mellan kvinnor och mäns svar. Dock så är antalet respondenter lågt, cirka 200 för hela staden, vilket gör att en brukares svar påverkar det totala resultatet. Det är därför svårt att dra några slutsatser. Varje enhet analyserar det enhetsspecifika resultatet och eventuella åtgärder ingår som en del i den handlingsplan som tas fram.

Förvaltningen driver tre servicebostäder i egen regi. Svar har inkommit från alla tre serviceboenden, 2023 inkom svar från två av dem. I år har 19 brukare svarat, vilket är en höjning från förra året då 12 svar inkom.

Förvaltningen har under året arbetat med dialog och motivationsarbete. Förra året uppgav 60 procent av brukarna på stadelens egna serviceboenden att de visste vem de skulle prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen. Vid denna undersökning har siffran höjts till 84 procent, vilket bedöms bero på att förvaltningen fört dialog med brukarna samt informerat och förtydligat i hur detta kan göras. Brevlådor och tillhörande material om förslag och klagomål har satts upp på förvaltningens samtliga enheter. Medarbetare har gett information till brukare och stöttat de som vill ha hjälp att inkomma med förslag och klagomål. Ämnet har också varit upp på husmöten, där brukare, medarbetare och chef deltar. Dagordning inför husmöten har bestämts i samråd med brukarna.

Sysselsättning SoL

Svarsfrekvensen i hela staden var 52 procent, i Farsta var den 45 procent. Förra året var svarsfrekvensen i staden 48 procent och i Farsta 47 procent.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag trivs på min sysselsättning.	100	100
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig i min sysselsättning	100	99
Jag vet vem jag ska prata med om något är dåligt på min sysselsättning.	90	92
Jag blir väl bemött av personalen.	99	100
Det jag gör på min sysselsättning är viktigt för mig.	97	99
Jag blir väl bemött av biståndshandläggare.	95	97

Sysselsättning är insats som känns viktig för brukarna, de trivs och blir väl bemötta.

Det finns skillnader mellan hur kvinnor och män svarar, men de är små. Männen är något mer nöjda och trygga. Kvinnor upplever i en något högre utsträckning att det de gör på sysselsättningen känns meningsfullt och att personalen förstår vad de säger.

Enheten analyserar det enhetsspecifika resultatet och eventuella åtgärder ingår som en del i den handlingsplan som tas fram.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Tillsammans visar resultaten att den generella nöjdheten är hög.

Det finns skillnader mellan kvinnor och män i hur de svarar på enkäterna. Män är generellt mer nöjda och trygga än kvinnor. I frågan om bemötande i gruppboende är kvinnor mer positiva än män. Skillnaderna mellan könen är oftast små, men tydliga mönster finns. Det är ur ett jämställdhetsperspektiv viktigt att uppmärksamma skillnaderna och använda resultatet i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete när åtgärder tas fram, följs upp och utvärderas. Samtliga chefer erbjuds utbildning i mänskliga rättigheter.

Förvaltningen har identifierat områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden lyfts i enheternas verksamhetsplaner för 2025.

Avdelningen för individ-och familjeomsorg har från och med 1 januari 2025 en ny organisation, där Område utförare funktionsnedsättning och socialpsykiatri innehåller 8 enheter. Det innebär att antalet medarbetare per enhetschef sjunkit vilket främjar en god arbetsmiljö och ge bättre förutsättningar för ett närvarande och tydligt ledarskap.

Området har en verksamhetsutvecklare som tillsammans med chefer, medarbetare och brukare planerar och utvecklar verksamheten.

Alla medarbetare som arbetar på LSS-boenden och daglig verksamhet i Farsta stadsdelsförvaltning certifieras enligt det pedagogiska ramverket. Ramverket är bland annat utformat utifrån stadens styrdokument om delaktighet, jämställdhet och HBTQI.

Medarbetare på flera enheter går HBTQ-utbildning.

Område utförare utbildar medarbetare som håller i VIP-grupper.

VIP står för Viktig Intressant Person och är ett våldsförebyggande program för personer med intellektuella och psykiska funktionsnedsättningar. Syftet är att främja god hälsa, jämlika

relationer och få en känsla av sammanhang. Målet är också att minska utsattheten för våld genom stärkt självkänsla. För att ytterligare inkludera brukare kommer område utförare att hålla i brukarråd, där det finns möjlighet att ta upp ämnen som trygghet och jämlikhet. En ambition kommer att vara att deltagarna i rådet består av både män och kvinnor.

På Biståndsenheten för personer med funktionsnedsättning genomförs kollegial granskning där bland annat jämförande och jämlikt bemötande, inflytande och delaktighet samt barnrättsperspektiv granskas. Under 2025 kommer hela Område vuxna bli HBTQ-diplomerade.

Förvaltningen bedömer att ärendet inte innebär några betydande konsekvenser för miljö eller klimat.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2024 års brukarundersökning inom funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Karin Kollberg
Stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Therése GranTherése Grahm
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Stockholms stad – gruppboende LSS
2. Stockholms stad – serviceboende LSS
3. Stockholms stad – daglig verksamhet LSS
4. Stockholms stad – sysselsättning SoL
5. Farsta – gruppboende LSS Rapporten visar resultat från stadsdelens egna utförare
6. Farsta – serviceboende LSS Rapporten visar resultat från stadsdelens egna utförare
7. Farsta – daglig verksamhet LSS Rapporten visar resultat från stadsdelens egna utförare
8. Farsta – sysselsättning SoL Rapporten visar resultat från stadsdelens egna utförare
9. Farsta gruppboendestäder villorna – gruppboende LSS
10. Farsta strand gruppboende – gruppboende LSS
11. Pepparvägens gruppboende – gruppboende LSS
12. Lilla Sköndals gruppboende – gruppboende LSS
13. Sköndals gruppboendestäder – gruppboende LSS
14. Brattforsgatan serviceboendestäder – serviceboende LSS
15. Russinvägens serviceboende – serviceboende LSS
16. Giggens serviceboende – serviceboende LSS
17. Edsvalla dagliga verksamhet – daglig verksamhet LSS

18. Hökens dagliga verksamhet – daglig verksamhet LSS
19. Kryddgården sysselsättning – sysselsättning SoL
20. Studio.IT – sysselsättning SoL
21. Farsta daglig verksamhet LSS – Rapporten visar resultat för alla utförare
22. Farsta Gruppbofastad LSS – Rapporten visar resultat för alla utförare
23. Farsta Servicebofastad LSS – Rapporten visar resultat för alla utförare
24. Farsta Sysselsättning SoL – Rapporten visar resultat för alla utförare

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Karin Kollberg, Stadsdelsdirektör	2025-05-06
Therése Gran, Avdelningschef	2025-05-06