

Handläggare
Joakim Olsson
Telefon: 0850819207

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2020-10-22

Brukarundersökning inom socialpsykiatri år 2020

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2020 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom området socialpsykiatri under våren 2020. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende, stödboende, boendestöd och hem för vård eller boende, HVB.

Förvaltningens olika verksamheter har börjat analyserat resultaten och identifiera områden som behöver utvecklas och förbättras. Dessa utvecklingsområden kommer att tas med i enheternas verksamhetsplaner för 2021 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.

2020 års undersökning inom området socialpsykiatri genomfördes under våren på uppdrag av stadsledningskontoret. Undersökningen riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende, stödboende, boendestöd och hem för vård eller boende, HVB.

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Tre påminnelser skickades ut.

Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.
Box 113
123 22 Farsta
Växel 08-508 180 00
Fax
farsta@stockholm.se
stockholm.se

För genomförande av undersökningarna tar staden hjälp av så kallade brukarstödjare som besöker verksamheterna och erbjuder stöd till de brukare som önskar hjälp med ifyllandet. Med anledning

av covid-19-pandemin genomfördes färre besök i år och vissa besök genomfördes utomhus för de brukare som så önskade.

Svarsfrekvensen är generellt lägre i år vilket delvis bör kunna förklaras av pandemin och att brukarstöderna därmed inte kunde erbjuda sitt stöd i samma utsträckning som tidigare.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Resultatet i sammanfattning

Generellt är brukarna nöjda med sina boenden och med sitt stöd. Inom flera insatser upplever brukaren i hög grad att de blir väl bemötta av personalen och de känner sig också i hög grad både nöjda och trygga.

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 mina boendestödare
- utredning av mitt behov av stöd.

Svarsfrekvensen är för flertalet insatser under 50 procent och resultatet av undersökningen måste därför tolkas med viss försiktighet. Trots det utgör brukarundersökningarna en viktig del i förvaltningens arbete när det gäller uppföljning och utveckling av verksamheten.

Förvaltningen redovisar resultatet för de personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri från Farsta stadsdelsnämnd. Verksamheten där insatsen ges kan dock ligga i ett annat stadsdelsområde. Dessutom redovisas de resultat som finns inom våra egna verksamheter.

Boendestöd

Svarsfrekvensen för staden som helhet är i årets undersökning 33 procent, vilket är lägre än föregående år då svarsfrekvensen var 40 procent. I Farsta har svarsfrekvensen sjunkit från 38 procent förra året till 34 procent i år.

Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.
Box 113
123 22 Farsta
Växel 08-508 18 000
Fax
farsta@stockholm.se
stockholm.se

Utfall 2020; procent	Farsta	staden
Jag är nöjd med mina boendestödjare	87	90
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare	91	92
Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs (ny formulering sedan föregående mätning)	85	87
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare	61	73
Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser (Ny formulering sedan föregående mätning)	71	78
Jag är nöjd med min biståndshandläggares bemötande	71	84
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden	79	72

Gruppboende

Totalt för staden var svarsfrekvensen 46 procent, en minskning med 9 procent från förra året. Totalt för Farsta var svarsfrekvensen 47 procent, en minskning från 56 procent förra året men fortfarande högre än staden totalt.

	Farsta	staden
Jag är nöjd med mitt boende	100	85
Jag känner mig trygg på mitt boende	86	83
Jag blir väl bemött på mitt boende	100	80
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	100	63
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare	60	73
Jag är nöjd med min biståndshandläggares bemötande	100	89
Jag har fått information om möjligheten att välja boende	100	61

Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.
 Box 113
 123 22 Farsta
 Växel 08-508 18 000
 Fax
 farsta@stockholm.se
 stockholm.se

Resultatet för förvaltningens eget gruppboende visar att 100 procent är nöjda med sitt boende, 86 procent känner sig trygga på boende och 100 procent anser att de blir väl bemötta på sitt boende. Alla siffror ligger över stadens genomsnitt.

Stödboende

Totalt för staden var svarsfrekvensen 35 procent och totalt för Farsta var den 30 procent. Både staden och Farsta har en liten minskning i svarsfrekvens från förra året.

	Farsta	staden
Jag är nöjd med mitt stödboende	60	83
Jag känner mig trygg på mitt stödboende	60	81
Jag blir väl bemött på mitt stödboende	91	92
Jag litar på personalen på mitt stödboende	91	84
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare	64	68
Jag är nöjd med min biståndshandläggares bemötande	55	80

Resultatet för förvaltningens eget stödboende visar att en stor del upplever sig väl bemötta på stödboendet, i samma utsträckning som staden totalt, och att man litar på personalen i högre utsträckning än i staden totalt. Samtidigt visar årets resultat på en stor minskning från förra året i andelen som är nöjda med sitt stödboende och känner sig trygga på stödboendet. Gällande biståndshandläggarens bemötande har siffran sjunkit jämfört med 2019. På grund av covid-19 blev många av handläggarnas besök på stödboendena avbokade och handläggare hade få fysiska möten under vår och sommar, vilket kan vara en orsak till det sämre resultatet.

Hem för vård eller boende (HVB)

Enkäten har skickats till alla som har beslut om HVB från stadsdelsnämnderna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. I staden totalt svarade 52 brukare. Det är en svarsfrekvens på 18 procent vilket är lägre än 2019 då svarsfrekvensen var 37 procent. I Farsta svarade 7 av 38 personer på enkäten, vilket ger samma svarsfrekvens som staden totalt, 18 procent. Även för Farsta är det en stor minskning från förra årets svarsfrekvens på 47 procent. Andelen brukare som känner sig väl bemötta har ökat från förra årets resultat på 84 procent till årets resultat på 86 procent, och andelen brukare som känner sig trygga på sina boenden ligger på samma nivå som förra året, 86 procent.

Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.
Box 113
123 22 Farsta
Växel 08-508 18 000
Fax
farsta@stockholm.se
stockholm.se

Förvaltningens synpunkter och förslag

Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Farsta mindre nöjda på en del områden. De är dock mer nöjda än brukare i staden totalt med personalens bemötande och stödet de får på sina boenden. Sammantaget har det inte skett några större

förändringar sedan förra årets resultat på andel nöjda och väl bemötta brukare.

Svarsfrekvensen är generellt lägre i år vilket delvis bör kunna förklaras av pandemin och att stadens uppsökande brukarstödjare därmed inte kunde erbjuda sitt stöd i samma utsträckning som tidigare.

Förvaltningens olika verksamheter har börjat analysera brukarundersökningen och konstaterar att resultaten inom många områden är mycket goda. Förvaltningen har också identifierat områden som behöver utvecklas och förbättras. Dessa utvecklingsområden kommer att lyftas fram i enheternas verksamhetsplaner för 2021.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2020 års brukarundersökning inom socialpsykiatrin.

Kerstin Sandström
Stadsdelsdirektör

Therese Grahn
Avdelningschef

Bilagor

1. Boendestöd
2. Gruppboende
3. Stödboende
4. HVB

Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.
Box 113
123 22 Farsta
Växel 08-508 18 000
Fax
farsta@stockholm.se
stockholm.se

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Kerstin Sandström, Stadsdelsdirektör	2020-10-02
Therese Grahn, Avdelningschef	2020-10-02