

**Handläggare**  
Joakim Olsson  
Telefon: 0850819207

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2021-11-16

## Brukarundersökningar inom socialpsykiatri 2021

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2021 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

### Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom området socialpsykiatri under våren 2021. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende, stödboende, boendestöd och hem för vård eller boende, HVB.

Resultatet för gruppboende visar att brukare på gruppboenden i Farsta, både egen regi och privat, över lag är nöjda. Men undersökningen visar på ett försämrat resultat gällande ”var jag lämnar synpunkter och klagomål”. För stödboende har upplevelsen av trygghet ökat, men samtidigt är resultatet sämre i frågan om ”personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans”. För boendestöd är man generellt nöjd med personalens bemötande, vilket kan vara en effekt av att samtliga i personalgruppen har utbildat sig i motiverande samtal. Biståndshandläggarna har också utbildat sig i MI och även där har andelen nöjda brukare ökat.

Förvaltningens olika verksamheter har börjat analyserat resultaten för att identifiera områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden kommer att tas med i enheternas verksamhetsplaner för 2022 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.

2021 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.

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.

Svarsfrekvensen i Farsta är i årets brukarundersökning 48 procent, vilket är en betydligt högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 30 procent. Svarsfrekvensen är också högre än stadens genomsnitt för 2021, som är 41 procent.

### **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 brukarna att de blir väl bemötta av förvaltningens medarbetare 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 boendestödjare
- 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 socialpsykiatrin 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 i Farsta är i årets brukarundersökning 40 procent, vilket är en högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 34 procent. Frekvensen för Farsta är högre än för staden totalt, som i år ligger på 39 procent, en ökning från 33 procent för 2020.

Gällande brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 90 procent att de är nöjda, vilket är något högre än föregående år då motsvarande andel var 87 procent.

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Undantaget är området ”Frågor om min biståndsbedömare” där det skett en positiv utveckling. Brukarna i Farsta är överlag ungefär lika nöjda som stadens genomsnitt.

Andel nöjda i procent	Farsta	staden totalt
Jag är nöjd med mina boendestödjare	90	91
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare	86	91
Mina boendestödjare behandlar mig väl	93	95
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd jag får utförs	83	86
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	88	88
Biståndsbedömaren behandlar mig väl	89	84

### Gruppboende

Inom gruppboendena är svarsfrekvensen i Farsta 73 procent, vilket är en markant ökning från föregående års svarsfrekvens på 47 procent. Det är också en högre nivå än stadens genomsnitt på 53 procent. Gällande brukarnas övergripande nöjdhet med gruppboendet svarar 91 procent att de är nöjda, vilket är lägre än förra året då samtliga svarande sade sig vara nöjda.

Jämfört med resultatet från 2020 har resultat gällande till exempel frågorna ”jag är nöjd med mitt boende” och ”biståndsbedömaren behandlar mig väl” försämrats något. En positiv utveckling har dock skett gällande frågan ”Jag blir respekterad av personalen på mitt boende”.

Jämfört med stadens sammantagna resultat skiljer sig Farstas resultat med att brukarna i Farsta är mer nöjda gällande frågan

”personalen förstår vad jag behöver”, men mindre nöjda gällande frågan ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare”.

Andel nöjda i procent	Farsta	staden totalt
Jag är nöjd med mitt boende	91	83
Jag känner mig trygg på mitt boende	88	79
Jag blir väl bemött på mitt boende	88	80
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	50	58
Biståndshandläggaren behandlar mig väl	67	95
Jag har fått information om möjligheten att välja boende	50	56

Resultatet för förvaltningens eget gruppboende visar att 89 procent är nöjda med sitt boende, 83 procent känner sig trygga och 83 procent anser att de blir väl bemötta. Alla siffror ligger över stadens genomsnitt.

### Stödboende

Inom stödboendena är svarsfrekvensen i Farsta 48 procent, vilket är en högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 30 procent. Nivån är också högre än stadens genomsnitt som är 41 procent.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med stödboendet svarar 60 procent att de är nöjda, vilket är samma siffra som föregående år. Jämfört med 2020 är brukarna i Farsta mer nöjda i flertalet frågor. Den största positiva förändringen har skett på områdena ”Frågor om valfrihet” och ”Frågor om min biståndsbedömare”. En något försämrad utveckling har skett på frågorna ”Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans”, ”Jag litar på personalen” och ”Personalen känner till mina styrkor och förmågor”.

Andel nöjda i procent	Farsta	staden totalt
Jag är nöjd med mitt stödboende	60	85
Jag känner mig trygg på mitt stödboende	80	87
Jag blir väl bemött på mitt stödboende	93	93
Jag litar på personalen på mitt stödboende	80	80
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare	73	79
Biståndsbedömaren behandlar mig väl	82	93

**Farsta stadsdelsförvaltning**  
 Avdelningen för individ- och familjeomsorg

Storforsplan 36, 11 tr.  
 Box 113  
 123 22 Farsta  
 Växel 08-50818000  
 Fax  
 farsta@stockholm.se  
 stockholm.se

Resultatet för förvaltningens eget stödboende visar att en stor del

upplever sig behandlas väl, i högre utsträckning än staden totalt. Samtidigt visar årets resultat på en minskning från förra året i andelen som är nöjda med sitt stödboende medan de som känner sig trygga på stödboendet har samma resultat som förra året. Gällande biståndshandläggarens bemötande har siffran ökat jämfört med 2020.

En högre andel män än kvinnor är generellt nöjda med sitt stödboende. Det utfallet stämmer även i fråga om trygghet. Däremot är det fler kvinnor än män som är nöjda med stödet man får.

### **Hem för vård eller boende (HVB)**

Enkäten har skickats till alla som har beslut om HVB från stadsdelsnämnderna oavsett vilken utförare den enskilde har valt. Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för HVB-hem är 33 procent, vilket är en högre nivå än föregående år, då svarsfrekvensen var 18 procent. Högsta andel svarande i staden har Skarpnäck med 63 procent.

Jämfört med föregående års undersökning är brukarna mindre nöjda i nästintill samtliga frågor. Gällande frågorna ”Personalen på mitt boende behandlar mig väl” och ”Min biståndsbehandlare behandlar mig väl” är nöjdheten ungefär densamma som tidigare mätning. Båda dessa frågor har dock omformulerats sedan tidigare mätning.

Vid en jämförelse mellan stadsdelsnämnderna framgår det att Farsta har störst andel brukare som totalt sett är nöjda med sitt HVB-hem. Vid en nedbrytning av resultatet på kön framkommer det att kvinnor generellt är mindre nöjda i årets undersökning än föregående mätning.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Jämfört med 2020 är brukarna i Farsta mer nöjda i flertalet frågor. Den största positiva förändringen har skett på områdena ”Frågor om valfrihet” samt ”Frågor om min biståndsbedömare”. Ett något försämrat resultat har skett på frågorna ”Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans”, ”Jag litar på personalen” och ”Personalen känner till mina styrkor och förmågor”.

Svarsfrekvensen är generellt högre i år vilket delvis kan förklaras av en bättre situation sedan pandemins start, och att brukarstödjarna därför åter har kunnat besöka brukarna fysiskt.

Resultatet för gruppboende visar att brukare som bor på gruppboenden i Farsta, både egen regi och privat, över lag är nöjda

med sitt boende, de känner sig trygga och tycker att personalen är bra. Farsta ligger i de flesta frågor på den övre halvan av listade stadsdelsområden.

Resultatet är dock något försämrat gällande var man lämnar synpunkter och klagomål. Detta har förmodligen påverkats av att förvaltningens gruppboende inte haft husmöten under pandemin och då har informationen och forum för att prata om detta minskat. Nu när detta forum återupptagits har det framkommit att de varit saknade. På boendets husmöten informeras de boende om hur klagomål och synpunkter kan lämnas.

Resultatet för stödboende visar att upplevelsen av trygghet har ökat. Det kan bero på att medarbetarna under året har arbetat mycket med trygghetsfrågan. Detta utfall är beroende på vilka brukare som bor i huset och förvaltningen kan se att målgruppens behov har ändrats över tid och det är nu vanligare med komplexa problem och livssituationer. Vid erbjudande om plats på boendet är medarbetare noga med att prata om möjligheter och förväntningar, inte bara med brukaren utan även med handläggare och eventuellt nätverk, för att skapa så goda förutsättningar som möjligt för en lyckad insats. Redan vid första besöket diskuteras vikten av att alla ska ta ansvar för att boendet förblir tryggt för samtliga. Stödboendet har husmöten varje vecka och pratar ofta om hur man är en ”god granne” och hur man som boende hanterar om någon uppträder störande.

Att så många fler på stödboende upplever sig nöjda med det stöd man får är mycket positivt. Svaren visar att man generellt är nöjd med medarbetares bemötande vilket kan vara en effekt av att samtliga i personalgruppen utbildat sig i MI, motiverande samtal. Det försämrade resultatet i frågan om ”personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans” kan bero på att det ibland har gått en tid från upprättandet av genomförandeplanen, så att brukarna inte längre tänker på att man planerat för aktuellt stöd och assistans när brukarundersökningen genomförs.

Nu arbetar medarbetarna mer med att uppmärksamma styrkor och förmågor hos brukarna samt med att fråga på vilket sätt stödet ska utformas. Under året har stödboendet också utvecklat upprättande av genomförandeplaner då medarbetare och brukare ägnar mer tid, oftast vid upprepade tillfällen, åt att utforma stödet på ett trovärdigt sätt. När det är gjort sker det dagliga arbetet utifrån det arbete som gjorts i genomförandeplanen. Medarbetare följer upp frågan individuellt, varje kontaktperson säkerställer att brukaren känner sig delaktig i hur stödet utförs.

Förvaltningens beställarenhet inom socialpsykiatri arbetar med regelbundna uppföljningar av beviljad insats för att säkerställa att insatser är de rätta utifrån det individuella behovet, och den regelbundna kontakten kan vara förklaring till det förbättrade resultatet angående frågan ”biståndshandläggare/ biståndsbedömare behandlar mig väl”. Medarbetare inom beställarenheten socialpsykiatri har också utbildat sig i samtalsmetoden MI och det kan vara förklaring till att andel brukare som är nöjda med bemötandet har ökat

Förvaltningens olika verksamheter analyserar nu brukarundersökningen och konstaterar att resultaten inom många områden är goda. Förvaltningen har också identifierat områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden kommer att lyftas fram i enheternas verksamhetsplaner för 2022. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2021 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör

Therese Grahn  
Avdelningschef

### **Bilagor**

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

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2021-10-28
Therese Grahn, Avdelningschef	2021-10-27