

**Handläggare**  
Joakim Olsson  
Telefon: 0850819207

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2022-12-15

## **Brukarundersökningar 2022 inom verksamhetsområdet socialpsykiatri**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet socialpsykiatri.

### **Sammanfattning**

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom området socialpsykiatri under våren 2022. 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 identifierat områden som behöver utvecklas och förbättras. Dessa utvecklingsområden kommer att tas med i enheternas verksamhetsplaner för 2023 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. Stockholm stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter.

2022 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 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 är förutom boendestöd högre i år än föregående år och bör kunna förklaras av slutet på pandemin och att brukarstödjarna därmed kunde erbjuda sitt stöd i högre utsträckning än tidigare.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

### **Resultatet i sammanfattning**

Andel brukare som säger sig vara nöjda och trygga med sina boenden och med sitt stöd har ökat från förra året. Inom flera insatser upplever brukarna i högre grad att de blir väl bemötta av personalen.

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 för gruppboende och stödboende har ökat sedan förra året medan HVB och boendestöd ligger 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 en sänkning från föregående år då svarsfrekvensen var 39 procent. I Farsta har svarsfrekvensen sjunkit från 40 procent förra året till 30 procent i år.

Utfall 2022, procent	Farsta	staden
Jag är nöjd med mina boendestödjare	89	91
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare	92	92
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs (ny formulering sedan föregående års mätning)	92	88
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare	70	74
Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser	85	80
Biståndsbedömaren behandlar mig väl	89	88
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden	87	74

### Gruppboende

Totalt för staden var svarsfrekvensen 50 procent, en minskning med 3 procent från förra året. Totalt för Farsta var svarsfrekvensen 76 procent, en ökning från 73 procent förra året och fortfarande mycket högre än staden totalt.

Utfall 2022, procent	Lingberga	staden
Jag är nöjd med mitt boende	86	80
Jag känner mig trygg på mitt boende	80	77
Personalen på mitt boende behandlar mig väl	100	82
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans	100	64
Biståndsbedömaren behandlar mig väl	100	90
Jag har fått information om möjligheten att välja boende	33	53

Resultatet för nämndens eget gruppboende, Lingberga, visar att 86 procent är nöjda med sitt boende, 80 procent känner sig trygga på boende och 100 procent anser att de blir väl bemötta. Alla siffror ligger över stadens genomsnitt. Verksamheten fortsätter att utveckla ett återhämtningsinriktat förhållningssätt och kommer att prioritera det arbetet framöver. Verksamheten arbetar aktivt målinriktat med verksamhetsplan, husmöten och i personalgruppen vilket blir synligt i brukarenkätens resultat.

### Stödboende

Totalt för staden var svarsfrekvensen 38 procent och totalt för Farsta var den 55 procent. För staden var det en liten minskning i svarsfrekvens från förra året medan Farsta har ökat med 7 procent.

<b>Utfall 2022, procent, inom parentes förra årets utfall</b>	<b>Frimärket</b>	<b>staden</b>
Jag är nöjd med mitt stödboende	94 (64)	82
Jag känner mig trygg på mitt stödboende	100 (77)	81
Personalen på mitt stödboende behandlar mig väl	100	88
Jag litar på personalen	100 (77)	80
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare	100 (78)	72
Biståndsbedömaren behandlar mig väl	90 (80)	85

Resultatet för nämndens eget stödboende, Frimärket, visar att alla upplever sig väl bemötta på stödboendet och att man litar på personalen i högre utsträckning, ett högre resultat än i staden totalt. Årets resultat visar också på en stor ökning från förra året i andelen som är nöjda med sitt stödboende och känner sig trygga där. Även gällande biståndsbedömaren bemötande har siffran ökat jämfört med 2021.

### **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 46 brukare. Det är en svarsfrekvens på 23 procent vilket är lägre än 2021 då svarsfrekvensen var 33 procent.

I Farsta svarade 6 av 21 personer på enkäten, vilket ger en högre svarsfrekvens än staden totalt, 29 procent. För Farsta är det en ökning från förra årets svarsfrekvens på 26 procent. Andelen brukare som känner sig väl behandlade ligger kvar på förra årets resultat på 100 procent, medan andelen brukare som känner sig trygga på sitt boende har sjunkit något från förra årets resultat på 86 procent till 80 procent.

### **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 sitt boende. Sammantaget har det inte skett några större förändringar sedan förra årets resultat på andel nöjda och väl bemötta brukare.

Svarsfrekvensen är generellt högre i år vilket delvis bör kunna

förklaras av slutet på pandemin och att stadens uppsökande brukarstödjare därmed kunnat erbjuda sitt stöd i högre utsträckning än 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 2023.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2022 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet socialpsykiatri.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör  
Farsta stadsdelsförvaltning

Therese Grahn  
Avdelningschef  
Farsta stadsdelsförvaltning

### **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	2022-11-23
Therese Grahn, Avdelningschef	2022-11-23