

Handläggare
Marie Lundgren
Telefon: 08-50819233

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2024-04-18

Brukarundersökningar inom socialpsykiatri 2023

Klicka eller tryck här för att ange text.

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2023 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom socialpsykiatri under våren 2023. Den riktade sig till samtliga brukare som får insatser i form av boendestöd, gruppboende, stödboende och sysselsättning.

Resultatet för gruppboende visar att brukare på gruppboenden i Farsta, både egen regi och privat, överlag är nöjda.

Förvaltningens olika verksamheter har analyserat resultaten för att identifiera områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden har tagits med i enheternas verksamhetsplaner för 2024 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.

2023 års undersökning inom området socialpsykiatri genomfördes under våren på uppdrag av stadsledningskontoret. Undersökningen riktade sig till samtliga brukare som får insatser i form av boendestöd, gruppboende, stödboende och sysselsättning.

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 utsedda av socialförvaltningen som besöker verksamheterna och erbjuder stöd till brukare som önskar hjälp med ifyllandet.

Svarsfrekvensen i Farsta är i årets brukarundersökning 26 procent, vilket är en något lägre än föregående år då svarsfrekvensen var 30 procent. Svarsfrekvensen för hela staden är 28 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.

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 i Farsta är i årets brukarundersökning 26 procent, vilket är en lägre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 40 procent. Frekvensen för Farsta är något lägre än för staden totalt, som i år ligger på 28 procent, en minskning från 39 procent för 2022.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag är nöjd med min boendestödjare	83	90
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare	91	92
Mina boendestödjare behandlar mig väl	92	94
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd jag får utförs	84	85
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	83	86
Biståndsbedömaren behandlar mig väl	82	83

För majoriteten av frågorna syns det en liten ökning av nöjdhet, men det har inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning.

Gällande brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 83 procent att de är nöjda, vilket är något en lägre andel än för staden som helhet och något lägre än förra året.

En förklaring till den något minskade nöjdheten kan vara att boendestödet arbetat med att renodla sitt uppdrag genom att fokusera på att göra sysslor tillsammans med brukaren och inte åt. Målet med boendestöd är att brukaren ska bli så självständig som möjligt. Boendestödet hade tidigare en egen bil som ibland använts till att exempelvis köra hem varor till brukare. Bilen bedömdes inte vara nödvändig, men inledningsvis var en del brukare missnöjda med att den försvann.

Resultaten från brukarundersökningen har gått igenom med medarbetarna.

I verksamhetsplanen för 2024 framgår att genom att starta brukarråd kommer brukarinflytandet att öka. Under 2024 kommer det att göras en satsning på att höja kvalitén i genomförandeplanerna. I genomförandeplanerna kommer det att förtydligas hur aktuell beställning ska genomföras, med utgångspunkt från brukarens behov och önskemål.

Gruppboende

Den totala svarsfrekvensen för gruppboenden i staden är 60 procent. Högst andel svarande i staden har Farsta med 85 procent.

Jämfört med föregående års undersökning är 82 procent av brukarna nöjda med sitt boende, en ökning sedan förra året då siffran var 80 procent.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag är nöjd med mitt boende	83	82
Jag känner mig trygg på mitt boende	71	81
Jag är nöjd med det stöd jag får på mitt boende	80	84
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	46	65
Biståndshandläggaren är vänlig mot mig	75	87
Jag har fått information om möjligheten att välja boende	67	60

Resultatet för förvaltningens eget gruppboende visar att 80 procent är nöjda med sitt boende, 75 procent känner sig trygga och 83 procent känner sig väl bemötta.

Stödboende

Svarsfrekvensen för hela staden var 37 procent, i Farsta 34 procent. Förra året var svarsfrekvensen i Farsta 55 procent. En förklaring till minskad svarsfrekvens är att i förra brukarundersökningen fick fler brukare hjälp av brukarstödjare att besvara enkäten vilket inte varit möjligt i samma utsträckning denna gång.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag är nöjd med mitt stödboende	75	85
Jag känner mig trygg på mitt stödboende	80	84
Personalen på mitt stödboende är vänlig mot mig	100	95
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	70	79
Biståndshandläggaren är vänlig mot mig	75	93
Jag har fått information om möjligheten att välja boende	55	57

Jämfört med föregående års undersökning är brukarna något mindre nöjda med sitt stödboende och känner sig något mindre trygga, det är också något färre som litar på personalen. En uppgång kan ses för frågan ”personalen på mitt stödboende är vänlig mot mig”, där alla är nöjda. En ökad nöjdhet kan också ses gällande möjligheten att påverka det stöd som ges, att personal är bra på att få brukaren att göra saker själv, och ”personalen känner till mina styrkor och förmågor” samt ”jag blir respekterad av personalen på mitt stödboende”.

På stödboendet Frimärket så har personalen behövt ställa ökade krav på att få hjälpa brukare med att ta hand om sin bostad på grund av krav från fastighetsförvaltaren. Det har varit påfrestande för en del brukare med högre ställda krav vilket åtminstone inledningsvis lett till minskad nöjdhet.

I slutet av 2023 gick alla medarbetare på Frimärket en kurs i Ett självständigt liv, ESL, som syftar till att ge brukare ökade möjligheter till ett självständigt liv. Förhoppningen är att utbildningsinsatsen kommer att leda till att brukarnas upplevelse av nöjdhet ska höjas.

Det har skett en nedgång av hur många som vet vart de ska vända sig om de vill lämna synpunkter och klagomål på sitt stödboende. 2022 svarade 90 procent att de kände till detta, vid denna undersökning svarade 20 procent att de visste vart de skulle vända sig, medan 60 procent svarade att de inte visste.

Sysselsättningsverksamheter SoL

Svarsfrekvensen för hela staden var 48 procent, i Farsta 47 procent. Förra året var svarsfrekvensen i Farsta 63 procent. En förklaring till minskad svarsfrekvens är att i förra brukarundersökningen fick fler brukare hjälp av brukarstödjare att besvara enkäten vilket inte varit möjligt i samma utsträckning denna gång. Vid årets brukarundersökning har brukarstödjarna vid flera tillfällen ställt in bokade tider vilket lett till en sämre svarsfrekvens. Enhetschef för verksamheten har påtalat bristerna.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag trivs på min sysselsättning	100	99
Jag får bestämma över saker som är viktiga för mig i min sysselsättning	100	97
Jag vet vem jag ska prata med om något är dåligt på min sysselsättning	86	89
Jag blir väl bemött av personalen	100	99
Det jag gör på min sysselsättning är viktigt för mig	100	99
Jag blir väl bemött av biståndshandläggaren	93	97

Sysselsättning är en insats som känns viktig för brukarna, där de trivs och känner att personalen bryr sig om dem och både pratar så att brukaren förstår och förstår vad brukaren säger. Brukarna känner sig trygga, väl bemöta och är nöjda. I Farsta uppger alla som svarat att de inte upplevt att personalen diskriminerat dem, en siffra som sedan 2021 höjts succesivt och är högre än stadens snitt som är på 96 procent.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet visar att brukarna i Farsta är nöjda med sina insatser. Svarsfrekvensen har minskat för några av insatserna, vilket delvis kan förklaras av att i förra brukarundersökningen fick fler brukare hjälp av brukarstödjare att besvara enkäten vilket inte varit möjligt i samma utsträckning denna gång. Det är färre brukare på stödboende som vet vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på sitt stödboende. Förvaltningen kommer att informera brukarna på stödboende om hur de kan göra detta.

Förvaltningens olika verksamheter analyserar nu brukarundersökningarna och konstaterar att resultaten inom många områden är goda. Förvaltningen har också identifierat områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden lyfts i enheternas

verksamhetsplaner för 2024. Vissa delar lyfts också in i det löpande arbetet under året.

Beslutet innebär inga betydande miljö- och klimatkonsekvenser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2023 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Therése Grahn
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Huvudrapport boendestöd
2. Huvudrapport gruppboende
3. Huvudrapport stödboende
4. Huvudrapport sysselsättning
5. Stadsdelsrapport boendestöd
6. Stadsdelsrapport gruppboende
7. Stadsdelsrapport stödboende
8. Stadsdelsrapport sysselsättning
9. Stadsdelsrapport egen regi gruppboende
10. Stadsdelsrapport egen regi stödboende
11. Stadsdelsrapport egen regi sysselsättning
12. Enhetsrapport Boendestödsenheten
13. Enhetsrapport NP-teamet
14. Enhetsrapport Lingberga
15. Enhetsrapport Frimärket
16. Enhetsrapport Kryddgården
17. Enhetsrapport STUDIO.it

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2024-03-26
Therese Grahn, Avdelningschef	2024-03-26