

**Handläggare**  
Susanna Nyttell  
Telefon: 0850815029

**Till**  
Skarpnäcks stadsdelsnämnd  
2020-03-18

## **Resultat av brukarundersökningar inom socialpsykiatri 2020**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2020 års brukarundersökningar inom socialpsykiatri och lägger den till handlingarna.

### **Sammanfattning**

Under våren och hösten 2020 genomfördes brukarundersökningar inom socialpsykiatrins verksamheter i Stockholms stad. Resultaten för stadsdelsnämnden varierar mellan de olika verksamheterna, liksom svarsfrekvensen. Generellt sett är kvinnor mer nöjda med sina insatser än män. Förvaltningen analyserar resultaten, i dialog med utförare, för att identifiera förbättringsåtgärder.

### **Bakgrund**

Varje år genomförs brukarundersökningar inom socialpsykiatrins verksamheter i Stockholms stad. Alla verksamheter i Stockholms stad deltar i undersökningarna och resultaten används för att förbättra och utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Undersökningarna omfattar följande insatser:

- Boendestöd
- Stödboende
- Gruppboende
- Hem för vård eller boende (HVB)
- Sysselsättning

Under 2020 genomfördes brukarundersökningarna under våren (vecka 5-22) med undantag för undersökningen inom sysselsättning som genomfördes under hösten (vecka 35-43). Enkäterna består av ett antal frågor/påståenden inom olika frågeområden:

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 de som ger mig stöd
- utredning av mitt behov av stöd.

Undersökningarna genomfördes med hjälp av utskick med post, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller att fylla i en pappersenkät och skicka in i 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. Med anledning av covid-19-pandemin genomfördes färre besök i år och vissa besök genomfördes utomhus för de brukare som så önskade. I staden som helhet är svarsfrekvensen generellt sett lägre 2020 jämfört med 2019, vilket delvis bör kunna förklaras av pandemin och att brukarstödjarna därmed inte kunde erbjuda sitt stöd i samma utsträckning som tidigare. För Skarpnäcks stadsdelsnämnd har svarsfrekvensen minskat i två undersökningar och ökat i två, för en undersökning finns inget jämförelsetal från 2019.

Nedan redovisas resultaten för de enkäter som besvarats av brukare som fått beslut från Skarpnäcks stadsdelsnämnd.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjestöd och har behandlats i pensionärsrådet och i förvaltningsgruppen 2021-03-11.

### **Ärendet**

#### **Boendestöd**

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 262 personer i urvalet varav 82 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 31 procent. Det är en minskning jämfört med 2019 då 38 procent svarade. Även i staden som helhet har svarsfrekvensen sjunkit från 40 procent till 33 procent.

Resultaten för nämnden har överlag förbättrats sedan föregående år och ligger över eller i nivå med stadens genomsnitt på alla påståenden. Det enda påstående där resultaten har försämrats något är ”Jag är nöjd med mina boendestödjare” där andelen positiva svar har minskat från 93 procent 2019 till 91 procent 2020, men ligger fortfarande över stadens genomsnitt som är 90 procent.

För övriga påståenden har resultaten förbättrats, de där andelen positiva svar har ökat mest är ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare” och ”Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande” som båda har ökat med 9 procentenheter.

På flera påståenden är skillnaden mellan könen stor och överlag är kvinnorna mer nöjda än männen. 94 procent av kvinnorna svarar att de är nöjda med sina boendestödjare men bara 88 procent av männen. Skillnaden har ökat jämfört med 2019 år då resultaten var 93 respektive 92 procent. Det är också stora skillnader mellan könen när det gäller påståendena Jag litar på mina boendestödjare (94 procent av kvinnorna instämmer men bara 88 procent av männen) och ”Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt” (93 respektive 84 procent)

### Stödboende

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 22 personer i urvalet varav 9 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 41 procent, en kraftig ökning från 2019 då svarsfrekvensen var 17 procent. För staden som helhet är svarsfrekvensen 35 procent, jämfört med 37 procent 2019.

Resultaten är överlag goda, 89 procent svarar att de är nöjda med sitt stödboende, vilket är högre än stadens genomsnitt som ligger på 83 procent. Det finns ingen jämförelse med 2019 på grund av för få svar. Alla som besvarat enkäten svarar att de känner sig trygga på sitt stödboende och blir väl bemötta av personalen, och alla instämmer även i påståendet ”Personalen vet vad jag klarar av”. Däremot är det bara 78 procent som instämmer i påståendet ”Jag är nöjd med det stöd jag får”, vilket är lägre än stadens genomsnitt på 86 procent. Även för påståenden som handlar om biståndsbedömarna är resultaten sämre än genomsnittet i staden, exempelvis svarar bara 56 procent att de är nöjda med biståndsbedömarens bemötande, jämfört med 80 procent i staden som helhet. Endast 22 procent svarar att de själva har haft möjlighet att välja vilket stödboende de ska bo på, jämfört med 57 procent i staden som helhet, och lika få svarar att de har fått information om möjligheten att välja stödboende. Det finns inga jämförelser mellan könen när det gäller resultaten för stödboende.

### Gruppboende

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 6 personer i urvalet varav 3 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 50 procent. Förra året inkom inga svar för nämnden. För staden som helhet är svarsfrekvensen 46 procent 2020, jämfört med 55 procent 2019. På grund av det låga antalet svar finns inga resultat för stadsdelsnämnden utan endast för staden som helhet.

### Hem för vård eller boende (HVB)

Från Skarpnäcks stadsdelsnämnd ingick 21 personer i urvalet varav 8 svarade vilket ger en svarsfrekvens på 38 procent. Det är en minskning jämfört med förra året då 50 procent svarade, men det är samtidigt den högsta svarsfrekvensen i staden, tillsammans med Spånga-Tensta. I staden som helhet har svarsfrekvensen sjunkit från 37 procent 2019 till 18 procent 2020.

88 procent svarar att de är nöjda med sitt boende, vilket är en ökning med 8 procentenheter sedan 2019 och något över stadens genomsnitt på 85 procent. 71 procent svarar att de är trygga på sitt boende, vilket är en ökning med 11 procentenheter sedan 2019 men lägre än stadens genomsnitt på 84 procent. Samtidigt har andelen som svarar att de blir väl bemötta på sitt boende minskat från 80 procent 2019 till 67 procent 2020, vilket är klart lägre än stadens genomsnitt på 88 procent. Även när det gäller påståendet ”jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans jag får utförs” är andelen som instämmer klart lägre än i staden som helhet, 50 procent jämfört med 73 procent. Däremot instämmer alla som besvarat enkäten i påståendet ”jag är nöjd med det stöd jag får på boendet”, jämfört med stadens genomsnitt på 82 procent. Resultaten för påståenden om biståndsbedömarna är dock lägre än för staden som helhet.

### Sysselsättning

Svarsfrekvensen för Skarpnäcks stadsdelsnämnd var 40 procent. 2020, vilket är klart högre än 2019 då svarsfrekvensen var 25 procent. Det ligger dock på en lägre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2020, som var 47 procent. Jämfört med resultaten från 2019 har resultaten för de flesta indikatorer försämrats, i de flesta fall handlar det om mindre förändringar på några procentenheter, men för vissa påståenden är förändringarna större. Den största negativa förändringen har skett i frågan om det brukaren gör på sysselsättningen upplevs viktigt, där andelen nöjda brukare minskat med 19 procentenheter. Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Skarpnäck något mindre nöjda, framförallt på området om stödet brukaren får. För det övergripande påståendet ”Jag är nöjd med min sysselsättningsverksamhet” är resultatet oförändrat, 90 procent, vilket dock är lägre än stadens genomsnitt 96 procent.

**Skarpnäcks stadsdelsförvaltning**  
Avdelningen för individ- och familjestöd

Björkhagsplan 6  
Box 5117  
121 17 Johanneshov  
Växel 08-508 150 00  
Fax 08-508 15 099  
skarpnack@stockholm.se  
stockholm.se

Däremot har resultaten ökat när det gäller påståenden som handlar om biståndsbedömarna, exempelvis ”Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande” och ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare.”

Även inom sysselsättning är skillnaden mellan könen stor och kvinnorna är överlag mer nöjda än männen. Alla kvinnor instämmer i påståendet ”Jag är nöjd med min sysselsättningsverksamhet” jämfört med 75 procent av männen, och resultatet är detsamma för påståendet ”Jag blir bemött med respekt av personalen”. Likaså instämmer alla kvinnor i påståendet ”Jag blir väl bemött på min sysselsättningsverksamhet” men bara 71 procent av männen.

### Resultat för stadens indikatorer

I stadens system för integrerad ledning och styrning, ILS, finns två indikatorer som baseras på resultaten av brukarundersökningar inom socialpsykiatri. I indikatorerna slås resultaten av de olika brukarundersökningarna samman. För den ena indikatorn ”Andel personer med insatser inom socialpsykiatrin som är nöjda med sin insats”, har resultatet för nämnden förbättrats kraftigt från 2019 till 2020, från 75 procent till 92 procent. Skillnaden mellan könen är dock stor, för män är resultatet 87 procent och för kvinnor 95 procent. Indikatorn har funnits sedan 2018, och skillnaden mellan könen har sedan dess legat på 8-10 procentenheter, där kvinnorna har varit mer nöjda.

För den andra indikatorn, ”Andel brukare inom socialpsykiatrin som inte upplever diskriminering”, har resultatet också förbättrats från 93 procent 2019 till 97 procent 2020. Även här finns en skillnad mellan könen, men den har varierat över tid. 2019 var det en högre andel kvinnor som svarade att de inte upplevt diskriminering, 2020 var det istället fler män som svarade det (99 jämfört med 96 procent).

### Synpunkter och förslag

Resultaten i brukarundersökningarna inom socialpsykiatri skiljer sig mycket mellan olika verksamheter, liksom antalet personer i urvalsgrupperna och svarsfrekvensen. De kan även variera mycket över tid, vilket kan göra det svårt att jämföra resultat från olika verksamheter och från olika år med varandra. Resultaten bör överlag tolkas med försiktighet med tanke på att svarsfrekvensen ofta är låg.

Som tidigare nämnts beskrivs i detta tjänsteutlåtande resultaten för de enkäter som besvarats av brukare som fått beslut från Skarpnäcks stadsdelsnämnd. De insatser som brukarna har utförts av många olika utförare, varav de flesta drivs i enskild regi. Förvaltningen har ett stödboende som drivs på entreprenad. I detta fall har förvaltningen en dialog direkt med utföraren, bland annat i samband med avtalsuppföljning, då resultaten i brukarundersökningen tas upp. För övriga verksamheter är i huvudsak socialförvaltningen avtalsförvaltare och ansvarar för avtalsuppföljning med dessa

utförare. Förvaltningen har även dialog med utförare vid individuell uppföljning, utifrån den enskildes insatser.

När det gäller brukarnas upplevelse av biståndsbedömarnas bemötande är resultaten bättre, och har förbättrats jämfört med tidigare, för insatserna boendestöd och sysselsättning än för insatserna stödboende och HVB. Boendestöd och sysselsättning är insatser där handläggarna vanligtvis har tätare kontakt med de enskilda, vilket enligt förvaltningens erfarenhet brukar vara en framgångsfaktor när det gäller bemötandefrågor. Förvaltningen har också haft detta som utvecklingsområde sedan förra undersökningen.

Inom flera verksamheter finns stora skillnader i resultat mellan könen, ofta är kvinnorna mer nöjda än männen med sina insatser. Kvinnorna är klart överrepresenterade bland brukare inom socialpsykiatri, framför allt inom insatserna boendestöd och sysselsättning som också är de vanligaste insatserna. De stora skillnaderna i upplevd nöjdhet mellan kvinnor och män inom socialpsykiatri har uppmärksammats i staden, exempelvis i samband med den kartläggning av socialpsykiatriens målgrupp som gjorts under 2020. Även inom förvaltningen uppmärksammas den sneda könsfördelningen i svaren vid uppföljningar och utvärderingar på individnivå. Även för indikatorn ”Andel enskilda som klarar mer på egen hand inom socialpsykiatri” (som inte bygger på brukarundersökningen) är resultaten klart bättre för kvinnorna än för männen. Detta ser förvaltningen som en del av förklaringen till att de är mer nöjda än männen med sina insatser – en förbättrad funktionsförmåga och därmed en högre grad av autonomi bör leda till ökad nöjdhet.

Förvaltningen fortsätter att analysera resultaten för att identifiera förbättringsåtgärder.

Maria Mathiasson Laxvik  
Stadsdelsdirektör

Hanna Jakhammer  
Avdelningschef

## Bilagor

1. Brukarundersökning inom boendestöd
2. Brukarundersökning inom stödboende
3. Brukarundersökning inom gruppboende
4. Brukarundersökning inom hem för vård eller boende (HVB)
5. Brukarundersökning inom sysselsättning

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2021-02-22
Hanna Jakhammer, Avdelningschef	2021-02-22