



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd
2011-01-20

Brukarundersökning vid avdelningen för social omsorg 2010 (del 4) - rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Brukarundersökningar har även under 2010 genomförts vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. Här presenteras resultaten för socialpsykiatriska utförarenheten. Undersökningen visar att brukarna huvudsakligen är nöjda med det stöd de får och med bemötandet från personalen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnades den 21 december 2010. Information till handikapprådet lämnas den 13 januari 2011.

Bakgrund

För tredje året i rad genomfördes under 2010 brukarundersökningar vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. Resultaten har presenterats i tre tidigare rapporter till stadsdelsnämnden. I denna avslutande rapport redogörs för resultaten från socialpsykiatriska utförarenheten.

Resultat

Den socialpsykiatriska utförarenheten består av flera olika verksamhetsgrenar:

1. socialpsykiatriska boendestödsteamet och det neuropsykiatriska stödteamet
2. gruppboendestaden Fruängens Kyrkogata
3. sysselsättningsverksamheterna Hägergruppen och Droppen/Bruket
årstidsprodukter samt träfflokaler Tora och Kravatten

Träfflokaler är öppna verksamheter, övriga verksamheter är biståndsbedömda.

Enheten bildades vid ingången av år 2010 genom att de tidigare två socialpsykiatriska utförarenheterna slogs samman. Andra förändringar som genomförts sedan föregående brukarundersökning är tillkomsten av det neuropsykiatriska stödteamet och omvandlingen av de tidigare stödbostäderna till träningslägenheter med boendestöd (Nybohov och Fruängstorget) respektive gruppboende (Fruängens kyrkogata). På grund av dessa förändringar går årets brukarundersökning inte fullt ut att jämföra med de tidigare.

Undersökningen genomfördes i oktober 2010 genom enkäter med frågor som var utformade utifrån innehållet i de olika verksamhetsgrenarna. Personalen delade ut enkäten till brukarna som sedan antingen kunde lämna in den i brevlåda på verksamheten eller skicka in den till förvaltningen i förfrankerat svarskuvert. Totalt delades 216 frågeformulär ut och 162 besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 75%.

Eftersom frågorna skiljer mellan de olika delarna av verksamheten går det inte att göra någon total sammanställning. Betygsfrågan är dock gemensam och visar för enheten ett genomsnittsbetyg på 4,3 med en variation från 4,0 för gruppboendet

och 4,1 för sysselsättningsverksamheterna till 4,6 för det socialpsykiatriska boendestödet och 4,7 för det neuropsykiatriska boendestödet.

Socialpsykiatriska boendestödet

Svarsfrekvensen för det socialpsykiatriska boendestödet var 66% (67 besvarade enkäter av 101 utdelade), vilket är fler än tidigare. Alla svarande utom en uppger att de alltid eller oftast vet i förväg vem som ska besöka dem och att personalen kommer på överenskommen tid. Nästan alla får alltid eller oftast information om förseningar eller förändrad tid. Alla utom två personer känner sig trygga i kontakten med boendestödjarna och de flesta (76%) säger att de törs säga till personalen om något är fel. Nästan alla (99%) anser sig bli respektfullt bemötta och lyssnade till av personalen. På frågorna om insatsen är av tillräcklig omfattning blir ja-svaren något lägre, 82%.

Neuropsykiatriska boendestödet

Bland dem som har stöd från det neuropsykiatriska boendestödsteamet har nio svar kommit in på de femton utdelade enkäterna (vilket ger en svarsfrekvens på 60%). Alla svarar *ja, alltid* eller *ja, ofta* på frågorna om man vet vilken boendestödjare som ska komma, om de kommer på överenskommen tid och om man får information om ändrade tider. Sju av de nio känner sig trygga i kontakten med boendestödjarna, medan två personer inte vet om de gör det, åtta av nio törs säga till om något är fel (medan en inte vet hur det är med detta). Alla känner sig respektfullt bemötta och lyssnade till av personalen. Sex av nio är nöjda med omfattningen av boendestödet.

Socialpsykiatriska gruppboendet

Av fjorton utdelade enkäter i gruppboenden har nio besvarats (vilket ger en svarsfrekvens på 64%). Här är det drygt hälften av de svarande som säger att de vet vem ur personalen som ska komma till dem och lika många som anser att de får information om ändrade tider. De flesta (89%) menar att personalen kommer på den tid som var avtalad. Sex personer känner sig trygga med personalen, men en person gör det inte och två vet inte om de gör det. Bara tre personer törs säga till personalen om något är fel, medan fyra säger att de sällan vågar säga ifrån. Sex av de nio tycker att personalen behandlar dem respektfullt och fem känner sig lyssnade på. Sju av nio tycker att de träffar personalen i tillräckligt stor omfattning, medan två inte vet.

Sysselsättningsverksamheterna

Antalet utlämnade enkäter var 86 stycken, vilket är färre än under tidigare år, men antalet svar ungefär lika många. Svarsfrekvensen blir därmed något högre,



svarsfrekvensen var högre, 91% mot tidigare ca 75%. Ungefär hälften av svaren kommer från träfflokalen Tora.

Av dem som svarat tycker sig över 90% bli respektfullt bemötta och lyssnade till av personalen. Majoriteten (79%) tors säga till personalen om något är fel, men några fler än tidigare svarar att de inte vägar säga till. En stor majoritet (92%) anser att de får delta i verksamheten i tillräcklig omfattning.

Svaren i enkäterna kommer att analyseras vid respektive verksamhet för att se om förändringar behöver göras för att verksamheten bättre ska motsvara brukarnas behov.

Bilaga:

1. Brukarundersökning från socialpsykiatriska utförarenheten