



Handläggare: Åsa Tenggren
Telefon: 08-508 14 061

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Brukarundersökningar inom socialpsykiatri 2011

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens redovisning godkänns.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Leif Kananen
Avdelningschef Egen regi

Sammanfattning

Stadsledningskontoret (SKL) genomförde 2011 för första gången en brukarundersökning som vänder sig till personer med psykisk funktionsnedsättning med någon form av biståndsbedömt boende, boendestöd eller sysselsättning. Svarsfrekvensen för staden var lågt, framförallt i gruppen boende, och tolkning av resultaten bör därför ske med försiktighet. Utförarenheten inom Egen regi genomförde även under samma period en egen enkätundersökning där svarsfrekvensen var högre. Sammanfattningsvis visar undersökningarna på goda resultat och att brukarna är nöjda med insatserna och hur de utförs.



Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för Egen regi. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens råd för funktionshindersfrågor 2012-04-16.

Bakgrund

Stadsledningskontoret (SKL) genomförde 2011 (vecka 19 till 37) för första gången en brukarundersökning som vänder sig till personer med psykisk funktionsnedsättning med någon form av biståndsbedömt boende, boendestöd eller sysselsättning. Syftet med brukarundersökningar är att följa upp de av kommunfullmäktige satta mål för verksamhetsområdet, samt att följa upp brukarnas uppfattning av omsorgen. Resultaten presenteras för allmänheten på Jämför service. Undersökningarna har genomförts som postenkäter och som en totalundersökning. Undersökningen omfattar såväl stadens egna verksamheter som entreprenörer och privata utförare. Detta tjänsteutlåtande utgår dock endast utifrån resultaten för de verksamheter som bedrivs inom Egen regi. Svarsfrekvensen för staden var för boende 37 %, boendestöd 55 % och sysselsättning 60 %. Det är särskilt viktigt att beakta det höga bortfallet i gruppen boende. Tolkning av resultaten för gruppen bör därför ske med försiktighet, särskilt i redovisningen per stadsdel och per enhet. Ett rimligt antagande är att det finns grupper av brukare i målgruppen som inte blir representerade i denna undersökning vilket gäller särskilt bland personer på boende. Utförarenheten inom Egen regi genomförde även under samma period en egen enkätundersökning där svarsfrekvensen var högre.

Förvaltningens synpunkter

Inom utförarenheten för socialpsykiatri har resultatet av båda undersökningarna analyserats. Handlingsplan är upprättad med flera åtgärder för att få ett bättre resultat vid nästa undersökning. Att informera brukarna om vart de ska vända sig för att lämna synpunkter identifierades som ett utvecklingsområde och enheten gick därför ut med ett personligt brev till alla brukare med biståndsbedömd insats. Under ett par veckor fick enheten in fler synpunkter (överlag positiva) än under hela förra året. För att få fler personer att svara på enkäten har resultaten gått igenom tillsammans med brukarna i olika forum. Enheten planerar även att genomföra fokusgrupper för att tillsammans med brukare vidare utveckla kvalitén i verksamheterna.

Förvaltningen har nedan sammanfattat de viktigaste resultaten av brukarenkäterna.

Boendestödet

I stadsdelens fanns vid urvalstillfället 161 brukare. Av dessa besvarade 89 brukare enkäten, majoriteten (87 %) besvarade enkäten helt själva.

Stadsdelens resultat ligger i linje med stadens sammantagna resultat. Lite högre resultat uppnås i frågan om brukarna känner tillit till personalen. Minst nöjd är brukarna med utredningen av stödbehovet. Enhetens egen enkät, som besvarades av 85 personer av 151, visade på att de allra flesta är nöjda med stödet som de erhåller, samt personalens bemötande, kompetens och tillgänglighet.

Sysselsättningsverksamheterna

I stadsdelen besvarades stadens brukarenkät av 66 brukare av 109. 97 % av de svarade besvarade enkäten helt själva. Stadsdelens sammantagna resultat är högre än stadens totala resultat framförallt gällande nöjdhet med handläggarens bemötande och möjligheten att vara delaktig i planeringen av stödet. Stadsdelen har uppnått ett lägre resultat än staden gällande uppmuntran till självständighet.

Resultatet mellan de tre enheterna skiljer sig åt. Mest nöjd är brukarna på Bageriet (6 av 12 svarande) där man uppnådde 100 % nöjdhet inom de områden som enkäten berörde, förutom antalet arbetspass. Även enhetens egen enkät visar på överlag goda resultat och att brukarna är nöjda med sin sysselsättningsverksamhet.

Stödboendet Drivhusvägen

Av 15 boende svarade 9 på stadens brukarenkät. 100 % besvarade enkäten helt själva. Samtliga boende svarade på enhetens egen enkät. Enhetens mäter sämre resultat i stadens brukarundersökning jämfört med stadens sammantagna resultat gällande vetskap om vart man vänder sig med synpunkter, personalens kunnande samt nöjdhet med boendet. Motsvarande frågor i enhetens egen undersökning visar dock på övervägande goda resultat. Överlag visar enhetens egen undersökning på att brukarna är nöjda med boendet.

Bilagor

1. Boendestöd - resultat stadens brukarundersökning 2011
2. Boendestöd – resultat enhetens enkätundersökning 2011
3. Sysselsättningsverksamheterna – resultat stadens brukarundersökning 2011
4. Bageriet – resultat enhetens enkätundersökning 2011
5. Textil och papper – resultat enhetens enkätundersökning 2011
6. Återbruket 9 liv – resultat enhetens enkätundersökning 2011
7. Drivhusvägens stödboende resultat - stadens brukarundersökning 2011
8. Drivhusvägens stödboende resultat - enhetens enkätundersökning 2011