



**SOCIALTJÄNST- OCH
ARBETSMARKNADSFÖRVALTNINGEN**
AVDELNINGEN FÖR STADSÖVERGRIPANDE FRÅGOR

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 3.1-0746/2009
SID 1 (9)
2009-09-25

Handläggare: Tina Heinsoo
Telefon: 508 25 602

Till
Socialtjänst- och
arbetsmarknadsnämnden

Anmälan av rapport: Socialpsykiatri i Stockholm - enkät till brukarna våren 2009

(1 bilaga)

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden godkänner för sin del anmälan av brukarundersökningen.
2. Nämnden överlämnar rapporten för kännedom till kommunstyrelsen och stadsdelsnämnderna.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

Under våren 2009 genomförde USK (Utrednings- och statistikkontoret) en undersökning för att fånga brukarnas syn på det stöd och insatser de får från stadens socialpsykiatri. Undersökningen omfattade dels generella frågor, (grupp 1), dels frågor om insatserna boendestöd och sysselsättning, (grupp 2). Svarsfrekvensen var 50 % bland dem som besvarat frågorna generellt (grupp 1) samt 56 % bland dem som har någon form av insatserna boendestöd och sysselsättning (grupp 2). När man tolkar svaren måste hänsyn tas till det relativt stora bortfallet i undersökningen.

Bland de svarande i grupp 1 är könsfördelningen jämn och i båda grupperna är majoriteten mellan 45 och 64 år. I grupp två är det fler kvinnor som svarat och ålderfördelningen är något högre bland personer mellan 25 och 44 år än i grupp 1. I båda grupperna är det vanligast att personerna har en insats, ca 55 % . Ca 27 % har två insatser.

I båda grupperna är de svarande mest nöjda med boendet, daglig sysselsättning och sitt sociala liv och umgänge. Minst nöjd är man med sin fysiska hälsa, sin ekonomi och sin psykiska hälsa. Den bild som gavs i den tidigare kartläggningen av målgruppens behov stämmer väl med deras egna önskemål och synpunkter på ett utökat behov av stöd och insatser. En tredjedel anger behov av stöttning för att komma igång med fysisk träning och motion, likaså uppger nära en femtedel att de har ett utökat behov av sysselsättning/arbetsträning och förändrat boende. Det finns även visst önskemål om mer stöd i form av ekonomisk rådgivning, boendestöd och kontaktperson.

När det gäller boendestödet får personalens kontinuitet, känslan av trygghet och tillgänglighet, bemötande och kompetens höga poäng. I sysselsättningsverksamheter får personalens bemötande och kompetens högst poäng. Störst missnöje med insatserna finns bland dem som har få timmar boendestöd eller sällan deltar i sysselsättning.

På frågor om hur kontakten med socialtjänsten upplevs svarade majoriteten att man är ganska eller mycket nöjda med den. Ca 40 % av de svarande har haft kontakt med socialtjänsten mer än 10 år. På frågor om hur DUR- utredning (system för dokumentation och utredning) fungerat svarar 70 % att de är ganska eller mycket nöjda med såväl bemötande från socialtjänstens utredare, utredningens resultat som med hur utredningen genomförts. Den grupp som är mer missnöjd, är det i första hand gällande hur utredningen genomförts. På frågor om personalens lyhördhet för synpunkter och önskemål uppger 80 % att de är ganska eller mycket nöjda.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen anser, trots den låga svarsfrekvensen, att brukarundersökningen ger en bild över vad som är viktigt i det fortsatta arbetet. Det är viktigt att fortsatt höja kvaliteten bl.a. vad avser likvärdiga utredningar och bedömningar. Förvaltningen reviderar sin riktlinjer för verksamhetsområdet samt utvecklar uppföljningssystem. Fr.o.m. 2010 införs valfritetssystem inom socialpsykiatri för boende, boendestöd och sysselsättning.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen kommer diskutera resultatet av brukarundersökningen med stadsdelsförvaltningar och med brukarorganisationerna.

Bakgrund

Under åren 2006/2007 genomförde Stockholms Stads Utrednings- och Statistikkontor AB (USK) på uppdrag av socialtjänstförvaltningen en kartläggning av antalet personer med psykisk funktionsnedsättning i Stockholms stad. Socialtjänstnämnden behandlade ärendet den 25 oktober 2007. I kartläggningen tillfrågades socialtjänstens handläggare, landstingets närsjukvård/öppen psykiatri, bostadsbolagen och brukar- och anhörigorganisationer om deras syn på situationen för målgruppen. I studien framkom behovet av att fånga brukarnas perspektiv. Hur upplever de sin kontakt med socialtjänsten? Vilka är deras erfarenheter av den bedömning som legat till grund för fastställandet av stödinsatser och hur nöjda är de med insatserna? Dessa frågor har legat till grund för den brukarundersökning som genomförts 2009.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Nämndens handikappråd har behandlat ärendet den 16 november 2009.

Brukarundersökningen

Syfte och genomförande

Ett av syftena med undersökningen är att fånga målgruppens/brukarnas omdömen om det stöd och de insatser socialtjänsten tillhandahåller idag. Det andra syftet är att försöka fånga i vilken omfattning det finns otillfredsställda behov av stöd och hjälp i målgruppen samt hur brukarna upplever den biståndsbedömning de själva genomgått och det stöd de då tilldelats. Med anledning av undersökningens dubbla syften har målgruppen, personer som varit aktuella för någon typ av socialpsykiatrisk insats, delats upp i två undersökningsgrupper. Ur hela populationen (3 194 personer) drogs ett slumpmässigt urval om 500 personer (urval 1= *urval av samtliga*). Ur populationen (2 024 personer) med insats boendestöd och/eller sysselsättning drogs ett urval om 1 500 personer (Urval 2=*boendestöd/sysselsättning*). Svar har inkommit från 226 respektive 812 personer vilket ger en svarsfrekvens på 50 respektive 56 %.

Vid tolkning av resultaten är det viktigt att beakta det relativt stora bortfallet i undersökningen. De svarande är med stor sannolikhet de personer i målgruppen

som har störst möjlighet att besvara en enkätundersökning av detta slag. Det finns en risk att bortfallet består av en viktig grupp brukare, som med anledning av sitt psykiska funktionshinder inte har möjlighet att delta.

Undersökningen har genomförts som en postenkät vilken skickades hem till undersökningsdeltagarnas hemadress. Inför undersökningen informerades berörda personer på samtliga stadsdelsförvaltningar samt intresse-/anhörigorganisationer. De senare har även granskat det frågeformulär som använts i undersökningen.

De svarande i undersökningen

I urval 1 dvs. gruppen *urval av samliga* är 52 % kvinnor och 48 % män. Majoriteten (71 %) av de svarande är mellan 45 och 64 år och 27 % är mellan 25-44 år. I urval 2 dvs. gruppen *boendestöd/sysselsättning* är könsfördelningen något mer ojämn och de svarande är något yngre. I den gruppen är 57 % kvinnor och 43 % män, där är 68 procent mellan 45 och 64 år och 29 % mellan 25 och 44 år.

Av de svarande i gruppen *urval av samliga* uppger 53 % att de har insatsen boendestöd, 36 % har sysselsättning/arbetsträning och 27 % har kontaktperson. I urvalsgruppen uppger 55 % att de har en insats, 29 % att de har två insatser och ytterligare 15 % att de har tre eller fler insatser.

I gruppen *boendestöd/sysselsättning* uppger 59 % att de har boendestöd och 41 % att de har sysselsättning/arbetsträning. Cirka 15 % säger sig ha båda insatserna. I gruppen *boendestöd/sysselsättning* uppger 56 % att de har en insats och 27 % uppger att de har två insatser. Ytterligare 16 % uppger att de har haft tre eller fler insatser från socialtjänsten det senaste året. I de frågor de svarande ombads utvärdera båda insatserna visar resultatet att det är fler personer som utvärderat insatsen än som svarat att de omfattas av den. När hänsyn tas till de personer som har utvärderat respektive insats höjs andelen med boendestöd till 60 % och andelen med sysselsättning till 57 %.

De svarandes livssituation

Resultatet visar att de svarande i stort är nöjda med sin livssituation när det gäller boende, dagliga aktiviteter och sysselsättning. Både i gruppen *boendestöd/sysselsättning* och i gruppen *urval av samliga* ger majoriteten (70-80 procent) betyget 4 eller 5 till frågorna om bostad och dagliga aktiviteter. Viktigt att kommentera är dock att även om majoriteten av de svarande är ganska eller mycket nöjda visar resultatet att runt en femtedel av de tillfrågade är ganska eller mycket missnöjda med sitt boende och sin dagliga sysselsättning. Omvandlat i antal personer kan detta innebära att runt 500 personer i målgruppen på något sätt är missnöjda med sitt boende och runt 700

personer med sina dagliga aktiviteter och sysselsättning. (Antalet är beräknat utifrån antagandet att de som ej svarat har samma fördelning av missnöjda som de som svarat.)

I båda undersökningsgrupperna är de svarande mest nöjda med boende, daglig sysselsättning och sociala liv och umgänge och minst nöjda är de svarande med sin fysiska hälsa, sin ekonomi och sin psykiska hälsa.

Kontakten med socialtjänsten

Till de två urvalsgrupperna ställdes en övergripande fråga om hur nöjda eller missnöjda de svarande är med kontakten med socialtjänsten på det hela taget. Resultatet visar att gruppen *boendestöd/sysselsättning* ger ett något högre helhetsomdöme än gruppen *urval av samtliga*. I gruppen *boendestöd/sysselsättning* är 83 % ganska eller mycket nöjda med det stöd och insatser de fått från socialtjänsten det senaste året. I gruppen *urval av samtliga* är 77 procent ganska eller mycket nöjda. Resultatet visar inga skillnader mellan männens och kvinnornas generella attityd till socialtjänsten.

Till urvalsgruppen *boendestöd/sysselsättning* ställdes frågan om de i stort upplever att det stöd de får är tillräckligt. För flertalet svarande, 68 %, är stödet tillräckligt men 32 % anser att det finns mer att önska. Resultatet visar att de svarande som upplever att stödet är otillräckligt, generellt är mindre nöjda med den insats de faktiskt får. Särskilt tydligt är det gällande deras bedömning av sitt boendestöd.

Resultatet visar att majoriteten av de svarande har haft en varaktig kontakt med socialtjänsten. För 40 procent är det mer än 10 år sedan den första kontakten med socialtjänsten togs. Drygt hälften (52 procent) av de svarande har kommit i kontakt med socialtjänsten via landstingets sjukvård/öppenvård eller rehabilitering, 26 procent uppger att de själva sökt kontakt med socialtjänsten.

Bedömning av stödbehov

Brukarna i gruppen *urval av samtliga* ombads utvärdera den DUR utredning (system för dokumentation och utredning) som ligger till grund för aktuella insatser. Drygt 70 procent av de svarande är ganska eller mycket nöjda med såväl bemötandet från socialtjänstens utredare, utredningens resultat som med hur utredningen genomförts. Mest nöjda är de svarande med bemötandet från socialtjänstens personal där 43 procent uppger att de är mycket nöjda. Även om majoriteten är ganska eller mycket nöjd finns en grupp som anser att det finns mer att önska från utredningen. Tydligast är missnöjet med hur utredningen genomförts och 15 procent av de svarande är ganska eller mycket missnöjda vilket kan

motsvara närmare 500 personer i målgruppen. (I denna uppräknings antas att de personer som besvarat undersökningen är representativa för populationen som helhet).

På frågan om socialtjänstens lyhördhet för synpunkter och önskemål uppger 80 procent av de svarande att de är ganska eller mycket nöjda med socialtjänsten i detta avseende. Viktigt att notera är dock att 20 procent av de svarande, kan motsvara 640 personer i målgruppen, inte uppfattar att socialtjänsten tagit hänsyn till deras synpunkter och önskemål. (Antalet är beräknat utifrån antagandet att de som ej svarat har samma fördelning av missnöjda som de som svarat.)

Otillfredsställda behov av stöd

Resultaten visar att en tredjedel av de svarande i gruppen *urval av samtliga* upplever tillräckligt stöd från socialtjänsten (dvs. markerar svarsalternativet "inget av alternativen" på frågan om vilket ytterligare stöd man önskar). Två tredjedelar svarar dock att de behöver ytterligare stöd. Bilden som målades upp i den tidigare kartläggningen, av målgruppens behov, stämmer väl överens med deras egna önskemål och synpunkter på ett utökat behov av stöd och insatser. En tredjedel av de svarande har behov av stöttning för att komma igång med fysisk träning och motion, likaså uppger nära en femtedel att de har ett utökat behov av sysselsättning/arbetsträning och förändrat boende. Det finns även visst önskemål om mer stöd i form av ekonomisk rådgivning och stöttning samt kontaktperson och boendestöd.

Samverkan mellan kommunen och landstinget

På frågan om hur de svarande i gruppen *urval av samtliga* upplever samarbetet mellan landstinget och socialtjänsten när det gäller att tillsammans planera och ge vård och stöd upplever drygt hälften (53 procent) att det fungerar mycket eller ganska bra. Drygt en fjärdedel (27 procent) upplever att det fungerar mycket eller ganska dåligt. En fjärdedel (25 procent) har inte kunnat ta ställning i frågan.

Utvärdering av insatsen boendestöd

I gruppen *boendestöd/sysselsättning* har 60 procent utvärderat insatsen boendestöd. Resultatet visar att de egenskaper som uppskattas mest av de svarande är de aspekter som handlar om boendestödspersonalen. Personalens kontinuitet, känslan av trygghet, tillgänglighet, bemötande, kunnighet och kompetens får alla höga betyg av brukarna (mellan 83 och 89 procent nöjda). Mest nöjda är de svarande med personalens kontinuitet dvs. *att du får hjälp och stöd av samma person/personer*, där sex av tio uppger att de är mycket nöjda. Även upplevelsen av hur trygg och säker man känner sig med sitt boendestöd rankas högt, 56 procent

uppges att de är mycket nöjda. Nära hälften av brukarna ger också det högsta betyget (mycket nöjd) till personalens tillgänglighet, deras bemötande och kompetens. Utöver betyget mycket nöjd är cirka 30 procent ganska nöjda med de ovan nämnda kvalitetsaspekterna. Majoriteten av de svarande ger även höga betyg (ganska eller mycket nöjd) till det de får stöd och hjälp med, deras möjligheter att påverka när och vad de vill ha hjälp med, det antal timmar de får boendestöd och personalens förmåga att motivera dem att få saker gjorda. De positiva andelarna är dock något lägre vid dessa aspekter än vid bedömningen av de tidigare nämnda. Framförallt tenderar brukarna att på de senare aspekterna ge betyget ganska nöjd eller betyget varken eller istället för mycket nöjd. Störst andel missnöjda (12 procent) har frågan om hur nöjd/missnöjd man är med antalet timmar man får boendestöd. Minst nöjda är den grupp som upplever sig behöva mer stöd, i något avseende, från socialtjänsten. Som exempel ger 64 procent högsta betyg till personalens bemötande i gruppen som är nöjda med stödets omfattning jämfört med 53 procent i gruppen som anser att de inte får tillräckligt stöd. Med andra ord, de brukare som upplever otillräckligt stöd från socialtjänsten i något avseende tenderar att vara generellt mer missnöjda med det boendestöd de faktiskt får.

Resultatet från undersökningen visar att de frågor/kvalitetsaspekter som är starkast kopplade till helhetsomdömet gällande boendestöd/boendestödjare är, vad du får stöd och hjälp med, hur personalen bemöter dig samt personalens kunnsighet och kompetens.

Utvärdering av insatsen sysselsättning/arbetsträning

I gruppen *boendestöd/sysselsättning* har 57 procent utvärderat insatsen sysselsättning /arbetsträning. Andelen nöjda är generellt mycket hög när det gäller samtliga kvalitetsaspekter för sysselsättningsverksamheten. Samtliga kvalitetsaspekter som bedöms i undersökningen har 80 procent ganska eller mycket nöjda brukare vilket är höga betyg.

Resultatet visar att de två egenskaper som uppskattas i högst utsträckning av de svarande handlar om personalens bemötande och kompetens. Nio av tio uppges att de är ganska eller mycket nöjda med personalens bemötande. Likaså är de svarande i stor utsträckning nöjda med personalens kunnsighet och kompetens (89 procent är ganska eller mycket nöjda). En nästan lika stor andel, 87 procent, är också ganska eller mycket nöjda med hur ofta/det antal timmar som de deltar i sysselsättningsverksamheten. Därefter rankas övriga kvalitetsaspekter med en andel nöjda som varierar mellan 79 och 84 procent.

Störst andel missnöjda har frågan om hur nöjd/missnöjd man är med möjligheterna att påverka det man gör i verksamheten, där nio procent är ganska eller mycket missnöjda.

Resultatet visar att det framförallt är svarande som deltar i sysselsättning sällan, mindre än en gång i veckan, som ger låga betyg. Tydligast är det i frågan om hur nöjd man är med möjligheterna att påverka och hur trygg och säker man känner sig där man är. I gruppen som deltar i sysselsättning mindre än en gång i veckan uppger exempelvis 12 procent att de är mycket missnöjda med hur trygga de känner sig när de deltar i sysselsättningsverksamheten jämfört med 4 procent i gruppen som deltar i sysselsättning 3-4 gånger i veckan.

Resultatet från undersökningen visar att de frågor/kvalitetsaspekter som är starkast kopplade till helhetsomdömet gällande sysselsättning/arbetsträning är vad du får/fått göra där, dina möjligheter att påverka vad du ska göra samt hur meningsfullt det känns att delta i verksamheten.

Förvaltningens synpunkter

Detta är den första undersökningen som gjorts om vad brukarna själva tycker om de insatser de får från stadens socialpsykiatri. Svarsfrekvensen var 50 % bland dem som besvarat frågorna generellt samt 56 % bland som har någon form av insatserna boendestöd och sysselsättning. När man tolkar svaren måste hänsyn tas till det relativt stora bortfallet i undersökningen. Trots detta anser förvaltningen ändå att brukarundersökningen ger en bild av vad som är viktigt att tänka på i socialtjänstens arbete med personer med psykisk funktionsnedsättning.

Av undersökningen framkommer att man är mest nöjd med bemötande och kontinuitet från socialtjänstens personal och att man värdesätter kompetens hos personalen högt. Det är områden som förvaltningen tillsammans med stadsdelsförvaltningarna har arbetat med i bl. a utbildningar. Det är också områden där fortsatta insatser är planerade för att ytterligare höja kunskapsnivån bl. a vad avser likvärdiga utredningar och bedömningar i staden samt beslut om insatser och dess omfattning. Anmärkningsvärt i undersökningen är att de som är mest missnöjda är de som har få insatser eller litet stöd. Samma erfarenheter har framkommit i funktionshinderinspektörernas rapportering. Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen reviderar för närvarande riktlinjer för stadens socialpsykiatri samt förfinar uppföljningsinstrumentet i DUR.

Ytterligare förbättringsområden enligt undersökningen är att öka informationen om vad som socialtjänsten kan erbjuda. F n pågår ett EU-finansierat projekt



ALFA, vars syfte är att öka informationen om utbudet av möjligheter till sysselsättning, studier, praktik och arbete för målgruppen.

Vid årsskiftet införs valfrihetssystem inom socialpsykiatri för boende, boendestöd och sysselsättning. I samband med detta ska information om olika verksamheter tas fram och kvalitetssystem för uppföljningar av insatser och verksamheter utvecklas. Brukarnas synpunkter ska fångas upp i återkommande brukarundersökningar.

Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltningen kommer diskutera resultatet av brukarundersökningen med stadsdelsförvaltningarna och med brukarorganisationerna.

Bilaga:

Socialpsykiatri i Stockholm – enkät till brukarna, USK