

Handläggare:
Medea Fröderos Sandbladh
Telefon:
08 508 18 070

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-11-19

Så här tyckte brukarna inom området socialpsykiatri 2013

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området socialpsykiatri 2013.

Steinunn Á Hákansson
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Brukarundersökningar ger förvaltning och nämnd en möjlighet att få synpunkter på de insatser som ges, och hur de ges. En stadsövergripande undersökning inom området socialpsykiatri genomfördes under hösten 2013 av stadsledningskontoret. Den riktade sig till samtliga personer som får socialpsykiatriska insatser i form av stödboende, boendestöd, boende med särskild service och familjehem.

Resultaten från brukarundersökningen, och även från andra uppföljningar som respektive utförare genomför, kommer att analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för socialtjänst.

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. Årets undersökning är genomförd av marknadsundersökningsföretaget MARKÖR på uppdrag av stadsledningskontoret.

Brukarundersökningen riktade sig till samtliga personer som får socialpsykiatriska insatser i form av stödboende, boende med särskild service, boendestöd och HVB-vård (hem för vård eller boende). På frågorna om HVB-insatser har bara två personer svarat och därför har ingen sammanställning av deras svar gjorts.

Genomförande

Den stadsövergripande undersökningen ställde frågor till alla som hade någon form av biståndsbedömd socialpsykiatrisk insats.

Undersökningen skickades ut med vanlig postgång och kunde besvaras antingen digitalt eller på papper. Tre påminnelser skickades ut.

Vid tolkning av brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att det kan finnas bakomliggande faktorer som har stor betydelse för resultaten. Grupper av brukare kan skilja sig åt på olika sätt. Till exempel kan den svarandes förväntningar på tjänsten påverka svaren i hög grad. Det kan innebära att den svarandes bakgrund har betydelse för utfallet.

Likaså kan brukaren ha olika förväntningar på små respektive stora utförare eller privata respektive kommunala. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

Sammanfattning av resultaten

Farsta hade endast två svarande när det gäller HVB-vård. Resultat kan därför endast presenteras för insatser i form av stödboende, boende med särskild service och boendestöd.

Stödboende och boendestöd

I undersökningen avses de som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Det innebär att själva stödboendet eller

boendestödet kan ges av utförare i ett annat stadsdelsområde. De flesta befinner sig dock inom vårt stadsdelsområde och får boendestöd via förvaltningens socialpsykiatriutförare.

Totalt för staden lämnades 903 svar vilket ger en svarsfrekvens på 52 procent. 87 procent av dem har besvarat enkäten själv, 12 procent har svarat tillsammans med någon annan och 1 procent har låtit någon annan svara. Från Farsta svarade 80 personer (46 procent).

Vad gäller stödboende och boendestödsinsatser är resultaten generellt på en något lägre nivå än 2012, då Farsta i många delar låg högt eller allra högst över stadens genomsnitt. Vissa indikationer på förbättringsområden kan utläsas ur svaren.

Vad gäller frågan ”Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd” har andelen helt nöjda sjunkit från 90 till 83 procent.

Svaren som är helt positiva på ”Mina boendestödjare vet vad jag klarar av” har sjunkit från 84 till 76 procent.

Förra året var 91 procent helt nöjda på frågan ”Jag tycker att mina boendestödjare kan tillräckligt mycket”, men i år svarar bara 81 procent att de instämmer helt i detta.

Något färre är också helt nöjda med utredningen av deras stödbehov och med handläggarens bemötande.

En höjning har skett från 90 till 91 procent avseende frågan om brukaren blir bemött med respekt av sina boendestödjare. 83 procent är nöjda med den tid de får med sina boendestödjare, vilket är över stadens genomsnitt. En mycket hög andel svarande vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Boende med särskild service

I denna del avses boenden med särskild service och familjehemsvård. Resultaten gäller för de som fått sitt boendebeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Själva boendet kan ligga i ett annat stadsdelsområde. Majoriteten av brukarna återfinns på ett specifikt boende med särskild service, vilket gör att just det boendet kan ge ett större utslag i undersökningen.

När undersökningen genomfördes fanns i Farsta elva brukare från socialpsykiatri i bostad med särskild service och inga brukare i familjehem. Sju personer (64 procent) har besvarat enkäten, och vissa indikationer på förbättringsområden kan utläsas ur svaren. Dock innebär så få enkätsvar att små avvikelser ger stora utslag i resultaten.

Jämfört med staden ligger andelen helt nöjda brukare från Farsta lägre på alla områden utom i frågan om trygghet i boendet, där Farsta ligger på genomsnittet. På påståendet ”Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på” är det mycket få som svarar att det helt stämmer. På påståendet ”Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet” har resultatet sjunkit avsevärt – endast 20 procent (vilket motsvarar en eller två boende) tycker att det stämmer.

En höjning har skett när det gäller tillit till personalen och deras kunskap. Andelen brukare som är helt nöjda med utredningen av sitt stödbehov har ökat avsevärt från föregående år.

Återkoppling till brukarna

Återkoppling till brukarna sker på bodagar och brukardagar. För de som får boendestöd återkopplar boendestödjarna på individuell basis.

En reflektion från brukare är att just det faktum att man vågar uttrycka sin åsikt och sina synpunkter också kan vara ett led i den personliga utvecklingen och ett tecken på att boendestödet fungerar bra. En hög andel brukare uppger att de vet vart de ska vända sig med sina synpunkter.

Det är fler som anger att de fått hjälp att fylla i enkäten i år än tidigare år, vilket också kan påverka resultatet i någon grad.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten visar på några förbättringsområden. Jämför man med tidigare mätningar är tendensen att brukarna överlag är mindre nöjda med boendeinsatserna. På många frågor inom området boende är resultatet som helhet något sämre än tidigare och ligger under stadens genomsnittliga resultat.

Boendestöd

Under 2013 har boendestödet förändrats på grund av minskade ersättningsnivåer. De flesta brukare beviljas nu insats i nivå 1, istället för som tidigare år då de flesta beviljades insats i den högre nivån 2. Detta har medfört risker för sämre personkontinuitet och mindre lyckad matchning mellan brukare och boendestödjare.

Förvaltningen har inte alltid kunnat tillgodose önskemål om att en viss boendestödjare ger insatsen, eller att det alltid är en känd vikarie. Många brukare önskar ett mer omfattande stöd, medan biståndsbedömare menar att behoven ligger på en lägre nivå. När brukaren svarar på enkäten kan detta ibland uttryckas som att brukaren inte är lika nöjd med handläggarens bemötande.

Kvalitetsuppföljning inom området boendestöd

Inom enheten för boendestöd finns en kvalitetsgrupp, bestående av chefer, medarbetare och brukare, som tillsammans analyserar enkätsvaren. Denna grupp ansvarar också för det interna kvalitetsuppföljningssystemet, med kontinuerliga uppföljningar av det som fungerat bra och av synpunkter och klagomål i verksamheterna.

Kvalitetsgruppen utarbetar även en ny informationsmapp, som ska delas ut till samtliga brukare, och ett system för att kontinuerligt följa upp enhetens kvalitet. Tillsammans med brukare tar gruppen fram ett system för brukarrevision som förhoppningsvis kommer igång 2014. Brukarrevision innebär att brukare, och ibland även närstående, själva granskar verksamheten.

Boendestödsenheten har brukardagar och bodagar samt en bok för beröm, klagomål och synpunkter som kontinuerligt tas upp på arbetsplatsträffarna. Resultaten av brukarundersökningen kommer att analyseras på enhetsnivå och åtgärder för prioriterade förbättringsområden kommer att utarbetas.

Boende

Resultaten för boende speglar inte enskilda boenden utan åsikterna hos de som fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsförvaltning. Det innebär att enskilda boendens samlade resultat skulle kunna se annorlunda ut. Detta är särskilt viktigt att tänka på när man jämför utförare. Resultaten här kan bygga på en

mycket liten del av alla de personer som bor i respektive boende. När det bara är sju enskilda enkätsvar ger också små avvikelser stora utslag.

Att nöjdheten sjunkit är något som analyseras i verksamheterna. Det är viktigt att få klarhet i vad som ligger bakom att brukarna är mindre nöjda med sitt boende. Det kan vara en matchningsfråga, det kan handla om att man önskat en annan form av boende, till exempel HVB, eller att man vill bo någon annanstans av geografiska skäl. Många önskar en högre grad av stöd och omhändertagande, medan behoven bedöms ligga på en lägre nivå.

Handläggarna kommer att informeras särskilt om att brukarna ska få information om var de ska vända sig med önskemål och synpunkter. Enheten kommer också att gå igenom vilka frågor som ställs vid de egna uppföljningarna, för att kunna identifiera utvecklingsområden.

De flesta boende återfinns på ett specifikt boende med särskild service, och det är rimligt att anta att omständigheter kring just detta boende ger det största utslaget i undersökningen. Det kan vara både tillfälliga händelser och mer varaktiga förhållanden. Därför kommer arbetet med kvalitetsråd och kontaktpersoner att intensifieras för att få kontinuerlig återkoppling från brukarna. Förvaltningen kommer även under november månad att besöka det specifika boendet för att göra en noggrann uppföljning och genomlysning av verksamheten tillsammans med ansvarig personal.

Införandet av DUR-utredningar¹ och det kvalitetsarbete som gjorts i och med detta ligger troligtvis bakom den ökade nöjdheten med utredningarna.

Förbättrings- och kvalitetsarbetet fortsätter kontinuerligt för att höja nöjdheten hos brukarna. Förvaltningen ser över rutiner och arbetssätt där enkätsvaren visat på behov och förbättringsområden.

Förvaltningens föreslår att stadsdelsnämnden godkänner

¹ Dokumentation, Utvärdering och Resultat – en metod för att skapa en systematisk dokumentation för socialtjänsten.

redovisningen av brukarundersökningarna inom området
socialpsykiatri 2013.

Bilagor

1. Brukarundersökning för stödboende och boendestöd
2. Brukarundersökning för boende med särskild service och familjehem