



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2012-01-26

Brukarundersökningar vid avdelningen för social omsorg (del 6) - rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Alla förvaltningens egna brukarundersökningar för 2011 inom social omsorg är nu klara. I detta ärende redovisas den sista, som är gjord vid de socialpsykiatriska verksamheterna. Resultatet är liksom tidigare gott, brukarna är nöjda med de insatser de får och med bemötandet från personalen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg.

Bakgrund

Förvaltningen genomför årligen egna brukarundersökningar vid både myndighets-utövande och utförande enheter inom avdelningen för social omsorg. Resultaten rapporteras till nämnden allt eftersom sammanställningarna av undersökningarna blir klara. I detta ärende redovisas utfallet för den socialpsykiatriska utförarenheten. Samtliga brukarundersökningar för 2011 är därmed färdiga.

Förvaltningens redovisning

Verksamhetsgrenarna socialpsykiatriskt och neuropsykiatriskt boendestöd, sysselsättningsverksamheter, träfflokaler samt en gruppbostad fanns fram till slutet av 2011 i en enhet vid namn Socialpsykiatriska utförarenheten. Enheten har nu slagits samman med enheten Nätverket/Steget Framåt och bytt namn till Stöd- och aktivitetsenheten. Brukarundersökningen gjordes före sammanslagningen.

Undersökningen har genomförts i form av en enkät med frågor som var utformade efter innehållet i de olika verksamheterna. Personalen delade ut enkäterna till brukaren som sedan kunde lämna den i en brevlåda på verksamheten eller skicka in den till förvaltningen i ett förfrankerat svarskuvert. Dessvärre har svaren från boende på Kyrkogatans gruppbostad kommit bort i postgången så något resultat därifrån kan inte redovisas.

Totalt delades 251 enkäter ut och 169 besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 65 %. Eftersom frågorna skiljer sig mellan de olika verksamheterna kan inte någon jämförelse göras mellan. Betygsfrågan är dock gemensam och visar för enheten ett genomsnittsbetyg på 4,4 på den femgradiga skala som används och där fem är bäst.

Socialpsykiatriska boendestödet

Årets enkät skiljer sig från den tidigare såtillvida att vissa frågor tagits bort. Totalt delades denna gång 132 enkäter ut och 74 besvarades. Nästan alla som svarat uppger att de vet vilken boendestödare som ska komma till dem och de tycker att boendestödaren lyssnar på dem och deras önskemål. En klar majoritet tycker att de får träffa boendestödaren tillräckligt ofta och tillräckligt länge. De flesta menar att de vågar säga till personalen om något är fel, men bara drygt hälften vet hur de ska klaga om de inte är nöjda med något beslut. Enheten får ett medelbetyg på 4,5 (mot 4,6 år 2010).

Neuropsykiatriskt boendestöd

Av de 31 enkäter som delades ut inom det neuropsykiatrisk boendestödet besvarades tolv, vilket är något fler än förra året. Enkäten är förändrad jämfört med förra årets såtillvida att ett antal frågor tagits bort. Fler än förra året uppger nu att de vet vilken boendestödjare som ska besöka dem och fler menar att de får boendestöd tillräckligt ofta och tillräckligt länge. Alla anser att boendestödjaren lyssnar till dem och deras önskemål. En stor positiv förändring är att alla – mot knappt hälften förra året - säger att de vet vad de ska göra om de är missnöjda med något beslut. Enheten får ett medelbetyg på 4,6 (mot 4,7 år 2010).

Sysselsättningsverksamheterna

Undersökningen omfattar Droppen/Bruket årstidsprodukter och Hägergruppen, för vilka krävs biståndsbeslut, samt de öppna träfflokalerna Tora och Kravatten. Totalt har lika många enkäter besvarats i år som förra året, men med viss skillnad i antalet svar från de olika verksamheterna. Enkäten är förändrad på så sätt att några frågor tagits bort och en tillkommit.

Det sammantagna resultatet påminner om det från tidigare undersökningar, med smärre förändringar till det bättre. Nästan alla anser att personalen bemöter dem respektfullt och lyssnar på dem. Majoriteten vågar säga till om något är fel, men 17 % uppger att de sällan eller aldrig törs göra det. Nästan alla anser att det är bra stämning på verksamheten. Den största förändringen gentemot tidigare är att fler nu anser att verksamheten motsvarar deras förväntningar. Samtidigt är det något färre som anser att de får delta i så stor omfattning som de önskar.

På frågan om betyg får Kravatten 4,3, Tora 4,0, Hägergruppen 4,6 och Droppen/Bruket årstidsprodukter 4,2. Sammantaget får verksamheterna ett medelbetyg på 4,2 (mot 4,1 år 2010).

Bilagor

1. Brukarundersökning socialpsykiatriska utförarenheten 2011