

Handläggare
Cecilia Schöneward
Telefon: 08 - 50814061

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Brukarundersökning inom socialpsykiatri 2013

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens redovisning godkänns.

Lena Lundström Stoltz
Stadsdelsdirektör

Leif Kananen
Avdelningschef
Egen regi

Sammanfattning

Stadsledningskontoret genomförde 2013 för tredje året i rad en brukarundersökning som vänder sig till personer med psykisk funktionsnedsättning med någon form av biståndsbedömt boende och boendestöd. Svarsfrekvensen för staden var låg och svarsfrekvensen avseende boendestöd och boende, är i stort sett oförändrad jämfört med förra året. Svarsfrekvensen för stödboendet Drivhusvägen har fördubblats jämfört med senaste undersökningen. Resultat inom egen regi verksamheterna har förbättrats inom vissa områden jämfört med föregående år. Det finns förbättringsområden som enheten jobbar aktivt med.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för Egen regi. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens råd för funktionshinderfrågor 2013-11-18.

Bakgrund

Stadsledningskontoret genomförde 2013 (vecka 17 till 27) för tredje året i rad en brukarundersökning som vänder sig till personer med psykisk funktionsnedsättning med någon form av biståndsbedömt boende eller boendestöd.

Syftet med brukarundersökningarna 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 och boendestöd 52 %. 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.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Inom utförarenheten för socialpsykiatri har resultatet av brukarundersökningen analyserats av ledning och medarbetare. Handlingsplan är upprättad med åtgärder för att få ett bättre resultat vid nästa undersökning. Enheten planerar att genomföra fokusgrupper för att tillsammans med brukare vidare utveckla kvalitén i verksamheterna.

Förvaltningen har nedan sammanfattat de viktigaste resultaten av brukarenkäterna.

Boendestödet

I stadsdelen besvarade 93 brukare enkäten (svarsfrekvens 52 %), Majoriteten (88 %) besvarade enkäten helt själva. Stadsdelens resultat ligger i linje med stadens sammantagna resultat.

På sex av 10 frågeområden som berör utförardelen har resultatet förbättrats jämfört med föregående år, t .ex

- jag blir bemött med respekt (92 % mot 89 % förra året)
- jag litar på mina boendestödjare (87% mot 82% förra året)
- personalen frågar hur stödet ska ges (89% mot 85% förra året)
- möjligheten att delta i planeringen av stödet (87% mot 82% förra året)
- jag är nöjd med boendestödet (88% mot 83% förra året)
- personalen vet vad jag klarar av (84% mot 83% förra året).

Ett resultat som försämrats mot föregående år är jag vet vem man vänder sig till om jag undrar något/vill lämna synpunkter 74 % mot 87 % förra året. Resultatet har försämrats trots att enhetschefen precis som året innan skickade ut ett personligt brev till alla brukare som har insatsen. I brevet informerades brukarna hur man kan lämna synpunkter/klagomål. För att underlätta för brukarna att lämna synpunkter innehöll brevet ett frankerat svarskuvert. Även stadens resultat har minskat mot tidigare år.

Stödboende Drivhusvägen

Andelen svar för staden totalt är 52 % vilket motsvarar 903 boende. I stadsdelen består målgruppen av 21 personer. En svarsfrekvens på 5 personer eller färre medför att resultaten ej redovisas per enhet. Stödboendet på Drivhusvägen har en svarsfrekvens på 87 % vilket motsvarar 13 boende av totalt 16. Det är 64 % av de boende som besvarat enkäten helt själv att jämföra med stadens resultat som är 87 %.

Områden som förbättrats mot förra årets undersökning är

- jag litar på mina boendestödjare (85 % mot 78 % förra året)
- jag blir bemött med respekt och personalen är kunnig (båda 85 % mot 78 % förra året)
- får uppmuntran till självständighet (82% mot 78% förra året).

Några områden påvisar sämre resultat jämfört med förra året,

- jag vet vem man vänder sig till om jag undrar något/vill lämna synpunkter (67 % mot 75 % förra året)
- nöjd med stödet (85 % mot 89 %)
- möjlighet att delta i planeringen av stödet (77 % mot 89 %)
- personalen frågar hur stödet ska ges (85 % mot 89 % för 2012)
- personalen vet vad jag klarar av (85 % mot 89 % förra året).

Brukarna på Drivhusvägen stämmer ganska bra överens med stadens resultat som helhet. Utredningen av mitt behov av stöd var bra och nöjdhet med handläggarens bemötande ligger lägre än staden som helhet.

Resultatet från brukarundersökningar gällande entreprenad driven verksamhet redovisas med en kort sammanfattning inom ramen för de verksamhetsuppföljningar som stadsdelsnämnden delges i särskild ordning.

Bilagor

1. Boendestöd - resultat stadens brukarundersökning 2013
2. Drivhusvägens stödboende - resultat stadens brukarundersökning 2013