

Till  
Hässelby-Vällingby  
stadsdelsnämnd  
2014-11-27

## **Redovisning av brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2014**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Eva-Lotta Jonsson  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Denna undersökning avser socialpsykiatri och insatserna boendestöd, gruppboende, stödboende och Hem för vård och boende (HVB).

Resultatet av brukarundersökningen finns att ta del av på stadens hemsida. I ärendet redovisas ett urval av resultaten för de olika insatserna. Förvaltningen har identifierat vissa områden som enheterna särskilt kommer att fokusera på under 2015 med målsättning att nå ett förbättrat resultat i kommande brukarundersökning.

## Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

## Ärendet

Stockholms stad har under våren 2014 genomfört en brukarundersökning inom verksamhetsområdet socialpsykiatri. Brukarundersökningen avsåg insatserna boendestöd, gruppboende, stödboende samt Hem för vård och boende (HVB). Undersökningen har genomförts av företaget Markör.

I detta ärende redovisas en sammanfattning av resultatet för Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. Resultatet för brukarundersökningen i dess helhet finns att ta del av under Jämför service på stadens hemsida.

Undersökningen omfattade samtliga personer som har beslut om bistånd oavsett om den enskilde har insatser hos kommunal eller enskilt driven verksamhet. Uppgiften inom parentes avser 2013.

Verksamhet	Antal svar samtliga stadsdelar	Svarsfrekvens samtliga stadsdelar	Svarsfrekvens Hässelby-Vällingby
Boendestöd	722 (789)	46% (53%)	43% (58%)
Gruppboende	50 (62)	35% (45%)	35% (43%)
Stödboende	110 (114)	42% (44%)	56% (25%)
HVB	72 (84)	36% (43%)	24% (18%)

Svarsfrekvensen för staden som helhet har minskat jämfört med 2013. För Hässelby-Vällingby har svarsfrekvensen minskat när det gäller boendestöd och gruppboende, däremot är det en procentuell ökning när det gäller stödboende och HVB.

### Boendestöd

Antalet personer som svarat på brukarundersökningen är 68, vilket motsvarar 43%. Det är en minskning jämfört med 2013 då antalet svarande var 105 personer motsvarande 58%.

Undersökningen utgår från 16 frågor. I följande tabell redovisas ett urval av frågorna som är av central betydelse utifrån ett brukarperspektiv. Uppgiften inom parentes avser år 2013.

	<b>Hässelby- Vällingby</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden.	61% (72%)	77% (77%)
Jag har haft möjlighet att delta i planeringen av det stöd jag får av mina boendestödjare.	81% (76%)	88% (85%)
Jag litar på mina boendestödjare.	85% (88%)	92% (89%)
Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare.	91% (90%)	94% (91%)
Jag är nöjd med mina boendestödjare.	82% (84%)	91% (88%)
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare.	91% (86%)	92% (87%)
Utredningen av mitt behov av stöd var bra.	64% (69%)	78% (80%)
Jag är nöjd med min handläggares bemötande.	80% (77%)	87% (84%)

Resultatet av brukarundersökningen visar sammantaget höga värden när det gäller den enskildes nöjdhet med boendestödet. För Hässelby-Vällingby konstateras såväl högre som lägre resultat inom olika områden jämfört med 2013. Förvaltningens resultat ligger lägre än stadens genomsnittliga värden.

### Gruppboende

Antalet personer som svarat på brukarundersökningen är 7, vilket motsvarar 35%. Det är en minskning jämfört med 2013 då antalet svarande var 10 personer motsvarande 43%.

Undersökningen utgår från 17 frågor. I följande tabell redovisas ett urval av frågorna som är av central betydelse utifrån ett brukarperspektiv. Uppgiften inom parentes avser 2013.

	<b>Hässelby- Vällingby</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag har själv haft möjlighet att delta i planeringen av det stöd jag får på boendet.	86% (80%)	67% (62%)
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet.	71% (60%)	78% (70%)
Jag blir väl bemött på mitt boende.	71% (60%)	77% (75%)

	<b>Hässelby- Vällingby</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag är nöjd med mitt boende.	71% (80%)	77% (75%)
Jag känner mig trygg på mitt boende.	71% (60%)	75% (72%)
Utredningen av mitt behov av stöd var bra.	83% (63%)	69% (67%)
Jag är nöjd med min handläggares bemötande.	67% (56%)	69% (69%)

Antalet svarande är få så det är svårt att dra några generella slutsatser. Resultatet av brukarundersökningen visar dock att för flertalet av frågorna har resultatet blivit bättre jämfört med 2013. I jämförelse med staden totalt är resultaten lägre inom några områden.

### Stödboende

Antalet personer som svarat på brukarundersökningen är 9 personer, vilket motsvarar 56%. Det är en ökning jämfört med 2013 då antalet svarande var 5 personer motsvarande 25%.

Undersökningen utgår från 17 frågor. I följande tabell redovisas ett urval av frågorna som är av central betydelse utifrån ett brukarperspektiv. Uppgiften inom parentes avser 2013.

	<b>Hässelby- Vällingby</b>	<b>Staden totalt</b>
Jag har haft möjlighet att delta i planeringen av det stöd jag får i mitt stödboende.	67%(100%)	79% (79%)
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet.	63% *)	78% *)
Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare.	75%(100%)	82% (91%)
Jag är nöjd med mitt stödboende.	78%(100%)	75% (85%)
Jag känner mig trygg i mitt stödboende.	71%(100%)	76% (81%)
Utredningen av mitt behov av stöd var bra.	78%(100%)	72% (76%)
Jag är nöjd med min handläggares bemötande.	63%(100%)	77% (83%)

\*) ingen uppgift finns för 2013.

Antalet svarande är få så det är svårt att dra några generella slutsatser. Resultatet av brukarundersökningen visar dock att på samtliga ovan redovisade frågor är resultatet lägre jämfört med 2013. I jämförelse med staden totalt är resultaten lägre inom flera områden.

#### Hem för vård och boende (HVB)

Antalet personer som svarat på brukarundersökningen är 4, vilket motsvarar 24%. Det är samma antal personer som under 2013, vilket då motsvarade 18%. Antalet placeringar i HVB har minskat sedan 2013.

Resultaten redovisas enbart i grupper där minst 5 personer har svarat från stadsdelen. Det innebär att det saknas resultat för Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. Det är enbart fem stadsdelar där resultaten går att utläsa per stadsdel. Det totala resultatet för staden när det gäller HVB finns att läsa under Jämför service.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Brukarundersökningen är en viktig del i stadens uppföljningsarbete och trots att svarsfrekvensen är låg utgör resultatet en betydelsefull del i det fortsatta utvecklingsarbetet inom socialpsykiatrin. Enheterna, såväl utförare som beställarenheten för socialpsykiatri har identifierat en del områden som förvaltningen särskilt kommer att fokusera på under 2015. Det är följande;

- Arbeta för en ökad svarsfrekvens genom att informera och motivera personer att svara på brukarundersökningen.
- En förbättrad individuell uppföljning av insatser för att se vilket resultat insatserna ger samt om den enskilde är nöjd med omfattning och utförande av beviljade insatser.
- Beställarenheten ska utveckla metoder för att ta reda på om den enskilde är nöjd med hur utredningen genomförs samt hur den enskilde upplever bemötandet från biståndshandläggaren.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen och lägger den till handlingarna.

---