

**Handläggare**  
Gunweig Högberg  
Telefon: 08-508 20 505

**Till**  
Enskede-Årsta-Vantörs  
stadsdelsnämnd

## **Behovet av bättre metoder för uppföljning särskilt inom socialpsykiatrin**

Svar på skrivelse från Rosa Lundmark (V) och Kristina Öberg (S).

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på skrivelsen.

Lena Lundström Stoltz  
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring  
Avdelningschef Beställare

Leif Kananen  
Avdelningschef Egen regi

### **Bakgrund**

Vid stadsdelsnämndens sammanträde 2014-05-22 överlämnades en skrivelse till förvaltningen från Rosa Lundmark (V) och Kristina Öberg (S) om behovet av bättre metoder för uppföljning, särskilt inom socialpsykiatrin.

### **Ärendet**

I skrivelsens framförs att metoderna för genomförandet av brukarundersökningar måste utvecklas. Det handlar både om utvecklandet av metoder, datainsamling och att förbättra den alltför låga svarsfrekvensen framförallt gällande socialpsykiatrin. Förvaltningen uppmanas återkomma med förslag till bättre metoder för uppföljning särskilt inom socialpsykiatrin, så att brukarna får ökade möjligheter att uttrycka sina synpunkter om verksamheten.

I skrivelsen ges förslag om att:

- På en enhet inom varje verksamhetsområde pröva om fler svar lämnas när enkäterna delas ut och samlas in av särskilt kontrakterade neutrala personer, exempelvis studenter.
- Förfina metoderna för brukare som inte kan svara själva och som inte har anhöriga som kan delge sin syn. För personer med demenssjukdom eller personer med olika funktionsnedsättningar behövs metoder som deltagande observation.
- Kombinera brukar- och personalundersökningar genom att genomföra och redovisa resultaten parallellt.

## **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldreomsorg, omsorg om personer med funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2014-09-19 och rådet för funktionshinderfrågor 2014-09-22.

## **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Den svarsfrekvens som förvaltningen redovisar i ärenden om uppföljning till stadsdelsnämnden avser resultat av brukarundersökningar som genomförs övergripande i stadens regi. Förvaltningen hanterar dessa brukarundersökningar i enlighet med de direktiv som erhålls från stadledningskontoret.

Staden har över tid utvecklat strategier för utformandet av frågeformulär och för att kunna erhålla en ökad svarsfrekvens. Arbetet med att förfina och tydliggöra enkätfrågorna har skett i samverkan med representanter från stadsdelarna. Symboler för de olika svarsalternativen på frågorna har lagts in på enkätformuläret för att underlätta för personer som har svårt att uttrycka sin mening muntligt.

Förvaltningen får fortlöpande information om svarsfrekvensen under den tidsperiod besvarandet av brukarundersökningen pågår. Denna information delges berörda utförare med uppmaning att påminna brukarna/ deras företrädare att svara på enkäten. Affischer anslås på varje enhet och all information tillhandahålls på sju olika språk (arabiska, engelska, spanska, farsi, finska, ryska, somaliska).

Enkäten skickas hem till varje brukare/boende för besvarande.

Möjlighet ges även att besvara enkäten via webben med en personlig kod som skickas hem till den enskilde.

Staden delger även tips för ökad svarsfrekvens genom att ansvariga chefer gör sina medarbetare uppmärksamma på att undersökningen påbörjas. De tar del av de frågor staden ställer via de frågeformulär som går att skriva ut via webben.

Frågeformulären kan med fördel sättas upp på verksamheterna för påseende eller genomgång inför att brukarna sedan själva ska svara på frågorna.

Stadens hållning gällande besvarandet är att personal kan hjälpa till att påminna, svara på frågor om enkäten och sitta med när den enskilde svarar. Det är dock viktigt att den enskilde får möjlighet att svara själv eller med närstående eller företrädare utan att personal påverkar eller ser svaren.

Personalen på enheterna försöker alltid motivera brukarna att besvara enkäten.

Det är i övrigt svårt att styra de av staden, övergripande utformade enkäterna.

Förvaltningen har i samband med **egna** brukarundersökningar prövat olika metoder för genomförandet. Det har handlat om utskick av pappersenkät, urval av ett antal personer som intervjuats per telefon där varje biståndshandläggare talat med några brukare var och samma metod men där enbart två handläggare utfört intervjuerna. Oavsett metod har svarsfrekvensen dessvärre varit låg.

Inom egen regi avdelningen har fokusgrupper genomförts för personer som har insatser i form av boendestöd där samtal förts om för dem angelägna frågor.

Med detta anser förvaltningen att det genomförs olika aktiviteter för att öka svarsfrekvensen.

## **Bilagor**

1. Skrivelse om behovet av bättre metoder för uppföljning särskilt inom socialpsykiatrin.