

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2018-02-01

Brukarundersökning inom området socialpsykiatri 2017

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området socialpsykiatri 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom området socialpsykiatri under våren 2017. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende, stödboende, boendestöd och HVB. Överlag är svarsfrekvensen högre i år.

Förvaltningens helhetsbedömning är att svarsfrekvensen har ökat på de flesta enheter i årets undersökning. Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Farsta mer nöjda på de flesta områden. Farstas brukare är däremot mindre nöjda än brukare i staden totalt vad gäller handläggarnas bemötande och stödet de får på boendet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri i samråd med avdelningen egen regi.

Bakgrund

Brucarundersökningar 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. 2017 års undersökning genomfördes under våren av marknadsundersökningsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av gruppboende, stödboende, boendestöd och hem för vård eller boende, HVB.

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. 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

Förvaltningen redovisar resultatet för de personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri från Farsta stadsdelsförvaltning. Verksamheten där insatsen ges kan dock ligga i ett annat stadsdelsområde. Dessutom redovisas de som finns inom våra egna verksamheter.

Gruppboende

Totalt för staden inkom 122 svar vilket ger en svarsfrekvens på 58 procent. Totalt för Farsta inkom 10 svar vilket ger en svarsfrekvens på 67 procent. 30 procent har svarat helt själv och 70 procent tillsammans med anhörig, vän eller annan person. Av de svarande är 40 procent män och 60 procent kvinnor. Vad gäller påståendet Jag känner mig trygg på mitt boende så är andelen nöjda i Farsta 100 procent.

Vad gäller vår egen regi verksamhet Lingberga gruppboende finns det inga resultat att redovisa då det varit färre än fem svarande.

Stödboende

Totalt för staden inkom 141 svar vilket ger en svarsfrekvens på 46 procent. Totalt för Farsta inkom 19 svar vilket ger en svarsfrekvens på 48 procent.

I Farsta instämmer 72 procent av brukarna i påståendet att de är nöjda med sitt boende. Sett till könsfördelningen har en större andel män, 63 procent, än kvinnor, 37 procent, besvarat enkäten.

Analysen från stödboendet Frimärket egen regi Farsta

Svarsfrekvensen har ökat något från förra året. Vid jämförelse med 2016 så har de flesta områden förbättrats. Upplevelsen av trygghet har ökat då boendet har arbetat med att göra en jämställdhetsanalys. De har arbetat med bemötande och inflytande vilket också är områden som sätts i fokus 2018.

Boendestöd

Totalt för staden inkom 1 386 svar vilket ger en svarsfrekvens på 46 procent. Totalt för Farsta inkom 134 svar vilket ger en svarsfrekvens på 43 procent. Resultatet redovisas för egen regi, för Farsta totalt och för hela staden.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning har det skett en positiv utveckling överlag. Den mest påtagliga skillnaden gäller frågorna om brukarna har fått information om möjligheten att välja utförare, och om de själva har valt sin utförare.

Analysen från boendestödet egen regi Farsta

Det enheten arbetat med under 2017 är att de har utökat samarbetet med beställarna där det lyfts gemensamma frågor och brukarfokus och där rutiner skapas. Boendestödarna har arbetat

med att öka nöjdheten hos brukarna genom att bjuda in till öppet hus med karaoke. Alla boendestödjare finns då på plats så alla kan hälsa på alla. Enheten har också utökat med fler gemensamma kulturaktiviteter istället för enbart individanpassade. Detta är vad enheten även kommer att fokusera på under 2018.

Hem för vård eller boende (HVB)

Totalt för staden inkom 110 svar vilket ger en svarsfrekvens på 31 procent. Totalt för Farsta inkom 15 svar vilket ger en svarsfrekvens på 38 procent. Majoriteten av brukarna, 60 procent, har svarat på enkäten tillsammans med en anhörig.

Könsfördelningen i Farsta är 87 procent män och 13 procent kvinnor.

I förhållande till resultaten för hela staden är brukare i Farsta överlag något mindre nöjda på flera områden. Vad gäller frågorna om hur brukarna trivs med personalen är dock andelen nöjda på en liknande nivå som för staden totalt. I en fråga är resultatet klart högre i Farsta än för staden totalt, och det gäller utredningen kring behovet av stöd. I Farsta svarar 73 procent att de är nöjda med utredningen, medan motsvarande siffra för staden totalt är 53 procent.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att svarsfrekvensen har ökat på de flesta enheter i årets undersökning. Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Farsta mer nöjda på de flesta områden. Farstas brukare är däremot mindre nöjda än brukare i staden totalt vad gäller handläggarnas bemötande och stödet de får på boendet.

Resultaten från denna brukarundersökning, och även resultaten från andra uppföljningar som respektive utförare genomför själva, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. Resultaten kommer att finnas med både vid de individuella uppföljningar som görs av biståndshandläggare i varje enskilt fall och vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som görs regelbundet av förvaltningen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningarna inom området socialpsykiatri 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Gruppboende staden totalt
2. Gruppboende Farsta totalt
3. Gruppboendet Lingberga gruppboende Nytida AB
4. Stödboende staden totalt
5. Stödboende Farsta totalt
6. Stödboendet Frimärket
7. Boendestöd staden totalt
8. Boendestöd Farsta totalt egen regi
9. Boendestödsenheten Farsta
10. Boendestöd Farsta totalt
11. HVB staden totalt
12. HVB Farsta totalt

*Bilagorna är omfattande och finns därför endast på Insyn –
www.insynsverige.se/stockholm-farsta*