

Handläggare:
Joakim Olsson
08 508 19 207

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2018-12-18

Brukarundersökning 2018 inom socialpsykiatri

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2018 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Jonas Wilhelmsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom området socialpsykiatri under våren 2018. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av sysselsättning, gruppboende, stödboende, boendestöd och hem för vård eller boende, HVB.

Svarsfrekvensen har minskat på de flesta enheter i årets undersökning. Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Farsta mindre nöjda på en del områden. De är däremot mer nöjda än brukare i staden totalt med 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 – äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

Bakgrund

Brukarundersökningar 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. 2018 års undersökning genomfördes under våren av marknadsundersökningsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av sysselsättning, 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.

När brukarundersökningar bedöms 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 resultat som finns inom våra egna verksamheter.

➤ **Sysselsättning**

Stadens svarsfrekvens låg på 40 procent, en minskning från förra årets 49 procent. I Farsta har svarsfrekvensen sjunkit från 42 procent förra året till 24 procent i år.

Åtgärd: En övergripande åtgärd inom sysselsättning i Farsta är att öka antalet svarande inför 2019 genom att använda Peer Support (ett projekt via socialförvaltningen där personer med erfarenhet av psykisk ohälsa anställs och stödjer och hjälper personer inom socialpsykiatri), men också genom att förbättra samarbetet med stadens stödpersoner för ändamålet.

Studio IT

Inom Studio IT svarade totalt 8 personer vilket ger en svarsfrekvens på 11 procent, varav 88 procent var män och 12 procent kvinnor. Alla svarande har svarat själv på enkäten.

71 procent är nöjda med sin sysselsättning vilket är lägre än tidigare år.

Trygghet

Alla svarande känner sig trygga med sin sysselsättningsverksamhet. Alla litar också på personalen och anser sig bli bemötta med respekt.

Stöd

63 procent är nöjda med det stöd de har på sin verksamhet och 83 procent anser att personalen förstår vad de behöver.

Åtgärder: Siffrorna är lägre än i staden generellt och visar dessutom på en sjunkande trend. Verksamheten behöver utveckla arbetet med att stödja deltagarna utifrån deras önskemål. Planerad åtgärd inom verksamheten är att inom personalgruppen utveckla arbetet med hur frågor ställs till deltagarna om hur de önskar stöd i sin sysselsättning.

Inflytande och delaktighet

57 procent anser att de har inflytande över hur stödet de får utförs och 75 procent anser att personalen frågar på vilket sätt de vill ha stöd.

Åtgärder: Verksamheten ska uppmuntra deltagarna att i större utsträckning delta vid de arbetsplatsforum, veckomöten och brukardagar som anordnas för att öka deltagarnas inflytande.

Emma Träfflokal

Inom förvaltningens sysselsättningsverksamhet Emma svarade totalt 10 personer vilket ger en svarsfrekvens på 26 procent, varav 8 var kvinnor och 2 män.

67 procent har svarat själv och 33 procent har fått hjälp att svara. 83 procent är nöjda med sin sysselsättning vilket är på liknade nivå som tidigare år.

Trygghet

78 procent känner sig trygga på sin sysselsättning, 90 procent litar på personalen och 89 procent känner sig väl bemötta.

Åtgärder: Siffrorna är höga men visar en nedåtgående trend. Verksamheten planerar att återinföra gemensamma planeringsdagar för att stärka gemenskapen och känslan av trygghet genom att gemensamt diskutera synpunkter och förslag på förbättringar i verksamheten.

Stöd

90 procent av deltagarna är nöjda med det stöd de har på sin sysselsättningsverksamhet och 88 procent anser att personalen förstår vad de behöver. Det är högre än i staden generellt.

Inflytande och delaktighet

70 procent tycker att de har inflytande över hur stödet de får utförs. Bara 22 procent tycker att personalen frågar på vilket sätt de vill ha stöd.

Åtgärder: Båda resultaten visar på att verksamheten behöver utveckla sitt arbete med deltagarnas inflytande. Planerade åtgärder är att använda Peer Support och att arbeta med personalen om hur man kan uppmuntra delaktighet och brukarinflytande.

Emmas sysselsättning Tvåboden

Här har stadsledningskontoret inte redovisat något resultat eftersom det inte var tillräckligt många svarande.

➤ **Gruppboende**

Totalt för staden var svarsfrekvensen 48 procent, en minskning med tio procent från förra året. Totalt för Farsta var svarsfrekvensen 53 procent, en minskning från 67 procent förra året men fortfarande högre än staden totalt.

Av de svarande har en ökande del, 41 procent, svarat helt själv. 58 procent har svarat tillsammans med anhörig, vilket är en sänkning från 60 procent förra året. 1 procent har svarat tillsammans med vän eller annan person.

Av de svarande är 51 procent män och 49 procent kvinnor.

Vad gäller påståendet *Jag känner mig trygg på mitt boende* så har andelen nöjda i Farsta sjunkit från förra årets 100 procent till 78 procent i år.

➤ **Stödboende**

Totalt för staden inkom 163 svar vilket ger en svarsfrekvens på 38 procent. Totalt för Farsta inkom 27 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40 procent.

I Farsta instämmer 81 procent av brukarna i påståendet att de är nöjda med sitt boende, en ökning sedan förra året med 13 procent. Sett till könsfördelningen har en större andel män, 67 procent, än kvinnor, 35 procent, besvarat enkäten.

En stor ändring har skett när det gäller påståendet *Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs*. Där har Farsta en positiv ökning från förra årets 59 procent till årets 80 procent. Likaså när det gäller påståendet *Jag är nöjd med det stöd jag får*, där Farsta har ökat från förra årets 79 procent till årets 85 procent.

En stor ökning av andelen positiva svar har även skett i frågan om jag är nöjd med min handläggares bemötande, med en ökning med 19 procent från förra årets 61 procent till årets 80 procent. För påståendet *Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende* var andelen instämmanden förra året 32 procent och i år 60 procent.

Frimärket

Totalt för Frimärkets stödboende inkom 14 svar vilket ger en svarsprocent på 61 procent, varav 57 procent var män och 43 procent var kvinnor. 64 procent av de svarande har besvarat enkäten själv och 36 procent har fått hjälp.

79 procent är nöjda med sitt stödboende vilket är en högre andel än de två föregående åren men lite lägre än i staden generellt.

Trygghet

64 procent av de svarande känner sig trygga på boendet och 86 procent anser att det får ett bra bemötande av personalen.

Analys och åtgärd: Den upplevda tryggheten på boendet har sjunkit, vilket kan vara ett resultat av personalomsättning under det gångna året. Trygghetsfrågan kommer att behandlas vid de återkommande veckomötena med de boende för att lyfta förslag om hur tryggheten kan öka.

Stöd

69 procenta av de boende anser att personalen förstår vad de behöver och 79 procent är nöjda med det stöd de har på sitt boende.

Inflytande och delaktighet

85 procent anser att de har inflytande över hur de stöd de har utförs och 71 procent instämmer i att personalen frågar på vilket sätt de vill att stödet utförs.

Analys: Personalgruppen har under året arbetat aktivt med att förtydliga boendestödjarrollen och uppmärksamma vikten av brukarens eget mål med insatsen och hur stödet ska utformas för att nå dit. Resultatet visar att personalen lyckats med detta då upplevelsen av att känna inflytande över stödets utformning har ökat markant.

➤ Boendestöd

Totalt för staden inkom 1 345 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40 procent. Totalt för Farsta inkom 125 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40 procent.

Jämfört med föregående års undersökning är det 6 procent lägre svarsfrekvens totalt för staden och 3 procent lägre för Farsta. För

de tre påståendena *Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden, Jag har själv valt min utförare* och *Jag har fått information om möjligheten att välja utförare* har andelen nöjda ökat.

Även andelen som litar på sin boendestödare har ökat och ligger i nivå med staden totalt. Andelen brukare som är nöjda med boendestödaren ökar i Farsta från förra året 86 procent till 92 procent i år och ligger över staden totalt.

Boendestödet egen regi

Inom boendestödet svarade totalt 63 personer vilket ger en svarsfrekvens om 43 procent, varav 44 procent är män och 56 procent kvinnor. 90 procent av de svarande har besvarat enkäten själva och 10 procent har fått hjälp.

93 procent är nöjda med sitt boendestöd, vilket är högre än i staden generellt.

Trygghet

91 procent känner sig trygga med sitt boendestöd, 93 procent litar på sina boendestödare och 97 procent anser sig bli bemötta med respekt av sina boendestödare. Alla resultat visar på en högre andel trygghet än i staden generellt.

Stöd

92 procent är nöjda med det stöd de har av sin boendestödare och 90 procent anser att deras boendestödare förstår vad de behöver. Även här är siffrorna högre än i staden generellt.

Delaktighet och inflytande

85 procent anser att de har inflytande över hur deras boendestöd utförs.

Åtgärder: Här finns en sjunkande trend och verksamheten kommer att arbeta med hur personalen ställer frågor om hur brukaren önskar att insatsen ska utföras samt tydliggöra detta i genomförandeplanen.

➤ ***Hem för vård eller boende (HVB)***

Totalt för staden inkom 83 svar vilket ger en svarsfrekvens på 31 procent. Totalt för Farsta inkom 10 svar vilket ger en

svarsfrekvens på 40 procent. Majoriteten av brukarna, 52 procent, har svarat på enkäten tillsammans med en anhörig.

Könsfördelningen bland svarande 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. Till exempel fortsätter andelen som är nöjda med sitt boende att sjunka, från förra årets 73 procent till 70 procent i år. I staden totalt har motsvarande siffra sjunkit från 83 procent förra året till 73 procent i år.

I Farsta svarar 67 procent att de är nöjda med den utredning som ligger till grund för beslutet om insats i form av HVB, medan motsvarande siffra för staden totalt är 58 procent. Vad gäller frågorna om hur brukarna trivs med personalen är dock andelen nöjda på en liknande nivå som för staden totalt.

Inom ett område är det positiva resultatet klart högre i Farsta än för staden totalt, och det gäller utredningen kring behovet av stöd. På frågan om jag blir väl bemött på mitt boende ligger Farsta högt och har gjort en ordentlig höjning från förra årets 64 procent till 89 procent i år. Även på frågan om personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd har Farsta höjt andelen nöjda ordentligt, från förra året 67 procent till årets 89 procent. Motsvarande siffra i staden totalt är i år 72 procent.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Svarsfrekvensen har minskat på de flesta enheter i årets undersökning. Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Farsta mindre nöjda på en del områden. De är däremot mer nöjda än brukare i staden totalt med handläggarnas bemötande och stödet de får på boendet.

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

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2018 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Bilagor

1. Sysselsättning
2. Gruppboende
3. Stödboende
4. Boendestöd
5. HVB

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