

Handläggare
Marie Lundgren
Telefon: 08-50819233

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2024-11-21

Brukarundersökningar inom socialpsykiatri 2024

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2024 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom socialpsykiatri under våren 2024. Den riktade sig till samtliga brukare som får insatser i form av boendestöd, gruppboende och stödboende.

Resultatet visar att brukare överlag är nöjda.

Förvaltningens olika verksamheter har analyserat resultaten för att identifiera områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden kommer att tas med i verksamhetsplaneringen för 2025 där mål och arbetssätt beskrivs.

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.

2024 års undersökning inom området socialpsykiatri genomfördes under våren på uppdrag av stadsledningskontoret. Undersökningen riktade sig till samtliga brukare som får insatser i form av boendestöd, gruppboende och stödboende.

För genomförande av undersökningarna tar staden hjälp av så kallade brukarstödjare utsedda av socialförvaltningen som besöker verksamheterna och erbjuder stöd till brukare som önskar hjälp med ifyllandet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Resultatet i sammanfattning

Generellt är brukarna nöjda med sina boende och sitt stöd. Inom flera av insatserna upplever brukarna att det blir väl bemötta av förvaltningens medarbetare och de känner sig också i hög grad både nöjda och trygga.

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

Boendestöd

Svarsfrekvensen i Farsta stadsdelsförvaltning är i årets brukarundersökning 34 procent, vilket är högre än förra året då svarsfrekvensen var 26 procent. Frekvensen för Farsta är högre än för staden totalt, som i år ligger på 30 procent. Skillnaden mellan hur män och kvinnor svarar är mycket liten.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag är nöjd med min boendestödjare	92	92
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare	93	93
Mina boendestödjare behandlar mig väl	94	95
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd jag får utförs	91	88
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	90	87
Biståndsbedömaren behandlar mig väl	88	87

För majoriteten av frågorna syns en ökning av nöjdhet. Gällande brukarnas nöjdhet med sina boendestödjare har nöjdheten i Farsta ökat till 92 procent, förra året var siffran 83 procent.

Nöjdheten för brukare som får boendestöd av Farsta egen regi är nöjdheten 95 procent, en höjning från förra året då siffran var 83 procent. För påståendet *Jag får möjlighet att påverka hur det*

boendestöd jag får utförs är nöjdheten 91 procent i egen regi, förra året var nöjdheten 75 procent.

Det goda resultatet bedöms bero bland annat på implementering av metoden *Ett självständigt liv* som stärker brukarnas inflytande och att mer tid avsatts för att utforma och följa upp genomförandeplanerna tillsammans med brukarna. Brukarråd har införts där brukarrepresentanter framför brukares synpunkter, idéer och förslag, som sedan delgetts chefer och medarbetare.

Gruppboende

Den totala svarsfrekvensen för gruppboenden i staden är 68 procent, i Farsta är svarsfrekvensen 82 procent, vilket är näst högst i staden. Jämfört med föregående års undersökning har nöjdheten i Farsta ökat, från 82 till 92 procent.

Det finns skillnader mellan hur män och kvinnor upplever sitt boende. Kvinnor är generellt sett något mindre nöjda än män. För brukare på vårt eget boende är skillnaden mindre, då 80 procent av kvinnorna är nöjda och 83 procent av männen.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag är nöjd med mitt boende	92	88
Jag känner mig trygg på mitt boende	73	78
Personalen är vänlig mot mig	90	89
Jag får möjlighet att påverka det stöd jag får	70	77
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	75	66
Biståndsbedömaren är vänlig mot mig	100	97

Resultaten för förvaltningens eget gruppboende visar att 100 procent är nöjda med sitt boende, och 100 procent känner sig väl bemötta. För påståendet *Jag känner mig trygg på mitt boende* har siffran sjunkit från förra årets 100 procent till 67 procent. Verksamheten har analyserat resultatet och uppfattningen är att det är utemiljön i närområdet och medierapporteringen om skjutningar i området och krig i världen som skapar otrygghet. För att stötta och trygga brukarna erbjuds sällskap i större utsträckning av personal för de som inte vill gå ut själva.

Stödboende

Svarsfrekvensen för hela staden var 42 procent, i Farsta 50 procent. Förra året var svarsfrekvensen i Farsta 34 procent. Av de 9 stadsdelsnämnder som fått svar var det Farsta och två stadsdelar till som fick 10 eller fler svar.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag är nöjd med mitt stödboende	90	91
Jag känner mig trygg på mitt stödboende	89	88
Personalen är vänlig mot mig	100	92
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd	78	74
Personalen förstår vad jag behöver	78	85
Biståndsbedömaren är vänlig mot mig	100	100

Jämfört med föregående års undersökning är brukarna mer nöjda, trygga och upplever att de i större utsträckning tillfrågas på vilket sätt de vill ha stöd samt att personalen förstår vad de behöver. Det är fler som vet var de ska vända sig om det vill lämna synpunkter eller klagomål. Förra året var siffran 38 procent, den är nu 67 procent.

En nedgång ses på frågan ”jag får möjlighet att påverka det stöd jag får”. Det är dock fler som svarat *stämmer* än *stämmer ganska bra* än förra året.

Det går att se skillnader mellan könen och beroende på påstående så varierar det vilka som är mest nöjda. Män är mer nöjda för påståenden om brukaren blir respekterad av personalen samt om de litar på personalen medan kvinnor är mer nöjda i påstående om personalen frågar på vilket sätt de önskar stödet samt om det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggare.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet visar att brukarna i Farsta är nöjda med sina insatser. Det går också att konstatera att brukarna på stödboende har fått information om var de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål. Svarsfrekvensen i Farsta har ökat för insatserna stödboende och boendestöd, för insatsen gruppboende har det skett en liten sänkning, svarsfrekvensen är likväl näst högst i staden. För alla insatser har Farsta högre svarsfrekvensen än staden totalt.

Förvaltningens olika verksamheter analyserar nu brukarundersökningarnas resultat och konstaterar att resultaten inom många områden är goda. Förvaltningen har också identifierat områden som behöver utvecklas. Dessa utvecklingsområden lyfts in i verksamhetsplanerna för 2025.

Förvaltningen bedömer att ärendet inte innebär några betydande miljö- och klimatkonsekvenser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2024 års brukarundersökning inom socialpsykiatri.

Fredrik Karlsson
Tillförordnad stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Therese Grahn
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Huvudrapport boendestöd
2. Huvudrapport gruppboende socialpsykiatri
3. Huvudrapport stödboende
4. Stadsdelsrapport boendestöd
5. Stadsdelsrapport gruppboende socialpsykiatri
6. Stadsdelsrapport stödboende
7. Stadsdelsrapport egen regi boendestöd
8. Stadsdelsrapport egen regi gruppboende socialpsykiatri
9. Stadsdelsrapport egen regi stödboende
10. Enhetsrapport boendestöd Boendestödsenheten Farsta
11. Enhetsrapport boendestöd NP-teamet Farsta
12. Enhetsrapport gruppboende socialpsykiatri Lingberga
13. Enhetsrapport stödboende Frimärket

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Fredrik Karlsson, Tillförordnad stadsdelsdirektör	2024-11-07
Therese Grahn, Avdelningschef	2024-11-05