



**Handläggare**  
Karin Johansson  
Telefon: 08-508 01449

**Till**  
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd  
2018-12-18

## Brukarundersökning inom socialpsykiatri

Redovisning av resultat från stadens brukarenkät 2018

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Ingrid Brännström  
avdelningschef

### Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom verksamhetsområdet socialpsykiatri genomfördes under våren 2018.

Undersökningen har skickats till samtliga personer som hade insatser i form av boendestöd, sysselsättning, gruppboende, stödboende och hem för vård och boende (HVB).

Förvaltningen har analyserat resultaten och konstaterar att brukarundersökningen visar på goda resultat inom många områden.

Förvaltningens olika verksamheter har analyserat resultaten och identifierat områden som behöver utvecklas och förbättras. Dessa utvecklingsområden kommer att tas med i enheternas verksamhetsplaner för 2019 där mål och arbetssätt beskrivs.

## **Bakgrund**

Staden genomför årligen brukarundersökningar inom flera verksamhetsområden. Enkätfabriken AB har på uppdrag från stadsledningskontoret genomfört brukarundersökningen inom socialpsykiatri. Undersökningen genomfördes under veckorna 14-26 år 2018 och var riktad till samtliga personer som hade insatser i form av boendestöd, sysselsättning, gruppboende, stödboende och hem för vård och boende (HVB).

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.

## **Sammanfattning av resultaten**

Enkäten består av fem frågeområden sammanfattande omdöme, mina möjligheter att påverka det stöd jag får, mina åsikter om det stöd jag får, hur jag trivs med mina boendestödjare samt frågor kring utredning av mitt behov av stöd. Svarsfrekvensen är för flertalet insatser under 50% och resultatet av undersökningen måste därför tolkas med viss försiktighet. Trots det utgör brukarundersökningarna dock en viktig del i förvaltningens arbete när det gäller uppföljning och utveckling av verksamheten.

Totalresultatet för staden och stadsdelsnämnderna finns att ta del av på [www.stockholm.se/brukarundersokningar](http://www.stockholm.se/brukarundersokningar) och resultaten per utförare finn att läsa på [www.stockholm.se/jamfor](http://www.stockholm.se/jamfor)

Här följer en kort sammanfattning av några frågor i brukarundersökningen inom de olika insatserna.

## **Boendestöd**

I staden svarade 1 345 brukare på enkäten om boendestöd. Enkäten har skickats till alla personer som har beslut om boendestöd från stadsdelarna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. Det är en svarsfrekvens på 40% vilket är något lägre jämfört med 2017 då svarsfrekvensen var 45%. I Rinkeby-Kista var svarsfrekvensen 35% jämfört med 39% under 2017.

|                                                                | <b>Rinkeby-Kista</b> | <b>Staden</b> |
|----------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|
| Jag är nöjd med mina boendestödjare.                           | 88%                  | 91%           |
| Jag känner mig trygg med mina boendestödjare.                  | 87%                  | 91%           |
| Det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare.   | 70%                  | 70%           |
| Utredningen av mitt behov av stöd var bra.                     | 82%                  | 75%           |
| Jag är nöjd med min handläggares bemötande.                    | 85%                  | 82%           |
| Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden. | 81%                  | 77%           |

Resultatet för förvaltningens egen enhet för boendestöd visar på goda resultat där 91% är nöjda med sina boendestödjare och 89% känner sig trygga med sina boendestödjare.

### Sysselsättning

I staden svarade 442 brukare på enkäten om sysselsättning. Enkäten har skickats till alla personer som har beslut om sysselsättning från stadsdelarna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. Det är en svarsfrekvens på 40% vilket är något lägre jämfört med 2017 då svarsfrekvensen var 49%. I Rinkeby-Kista var svarsfrekvensen 63% jämfört med 58% under 2017.

|                                                                     | <b>Rinkeby-Kista</b> | <b>Staden</b> |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|
| Jag är nöjd med min sysselsättningsverksamhet.                      | 94%                  | 93%           |
| Jag känner mig trygg med min sysselsättningsverksamhet.             | 91%                  | 93%           |
| Jag blir väl bemött på min sysselsättningsverksamhet.               | 94%                  | 95%           |
| Det jag gör på min sysselsättningsverksamhet känns viktigt för mig. | 100%                 | 93%           |
| Det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare.        | 68%                  | 78%           |
| Utredningen av mitt behov av stöd var bra.                          | 83%                  | 83%           |
| Jag är nöjd med min handläggares bemötande.                         | 84%                  | 87%           |

|                                                                                    |     |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Jag är nöjd med hur många pass jag har per vecka på min sysselsättningsverksamhet. | 91% | 88% |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|

Resultatet för förvaltningens egen enhet för sysselsättning visar på goda resultat där 96% är nöjda med sin sysselsättningsverksamhet, 91% känner sig trygga på verksamheten och 100% anser att det dom gör känns viktigt för dom.

### Gruppboende

I staden svarade 101 brukare på enkäten om gruppboende. Enkäten har skickats till alla som har beslut om gruppboende från stadsdelarna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. Det är en svarsfrekvens på 48% vilket är lägre jämfört med 2017 då svarsfrekvensen var 58%. I Rinkeby-Kista var svarsfrekvensen 70% jämfört med 39% under 2017.

|                                                              | <b>Rinkeby-Kista</b> | <b>Staden</b> |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|
| Jag är nöjd med mitt boende.                                 | 81%                  | 79%           |
| Jag känner mig trygg på mitt boende.                         | 73%                  | 72%           |
| Jag blir väl bemött på mitt boende.                          | 94%                  | 84%           |
| Det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare. | 50%                  | 58%           |
| Utredningen av mitt behov av stöd var bra.                   | 54%                  | 67%           |
| Jag är nöjd med min handläggares bemötande.                  | 77%                  | 72%           |

Resultatet för förvaltningens eget gruppboende visar att 77% är nöjda med sitt boende, 67 % känner sig trygga på boende och 92% anser att de blir väl bemötta på sitt boende.

### Stödboende

I staden svarade 163 brukare på enkäten om stödboende. Enkäten har skickats till alla som har beslut om stödboende från stadsdelarna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. Det är en svarsfrekvens på 38% vilket är lägre jämfört med 2017 då svarsfrekvensen var 46%. I Rinkeby-Kista svarade 8 personer på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 50%. Samma antal personer svarade på enkäten 2017 men då var svarsfrekvensen 44%

eftersom det var fler personer som hade insatsen stödboende under 2017.

|                                                              | <b>Rinkeby-Kista</b> | <b>Staden</b> |
|--------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|
| Jag är nöjd med mitt stödboende.                             | 100%                 | 87%           |
| Jag känner mig trygg på mitt stödboende.                     | 88%                  | 83%           |
| Jag blir väl bemött på mitt stödboende.                      | 86%                  | 90%           |
| Det är lätt att komma i kontakt med min biståndshandläggare. | 80%                  | 71%           |
| Utredningen av mitt behov av stöd var bra.                   | 100%                 | 81%           |
| Jag är nöjd med min handläggares bemötande.                  | 100%                 | 84%           |

Resultatet för förvaltningens eget stödboende visar att 100% är nöjda med sitt stödboende, 83 % känner sig trygga i sitt stödboende och 83% anser att de blir väl bemötta på sitt stödboende.

### **Hem för vård och boende (HVB)**

I staden svarade 83 brukare på enkäten om HVB. Enkäten har skickats till alla som har beslut om HVB från stadsdelarna oavsett vilken utförare som den enskilde har valt. Det är en svarsfrekvens på 31% vilket är lägre jämfört med 2017 då svarsfrekvensen var 46%. I Rinkeby-Kista svarade två av elva personer på enkäten och i och med att antalet svarande är mindre än fem personer finns ingen resultatrapport för stadsdelen.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för äldre, funktionsnedsatta och socialpsykiatri.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Förvaltningens olika verksamheter har analyserat brukarundersökningen och konstaterat att resultaten inom många områden är mycket god. Förvaltningen har också identifierat områden som behöver utvecklas och förbättras. Dessa utvecklingsområden kommer att lyftas fram i enheternas verksamhetsplaner för 2019 där mål och arbetssätt beskrivs. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.