

# Brukarundersökning inom socialpsykiatri 2020

## Stockholms Stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2020**

Stödboende  
Staden totalt

# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Bakgrundsfrågor
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod
  - Andel nöjda per stadsdel

# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri med främst verksamhetskoden 1932.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och entreprenader
- 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.
- Insamling har skett under vecka 5-22 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt främst verksamhetskoden 1932. Jämförelse görs mellan år 2018-2020 där så är möjligt. Brytningar görs även på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för staden inkom 111 svar vilket ger en svarsprocent på 35 %
- I Stockholms stad inkom 76 % av svaren från egen regi och 24 % från privata utförare.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.



# Frågorna i enkäten 2020

1. Jag är nöjd med mitt stödboende
2. Jag känner mig trygg på mitt stödboende
3. Jag blir väl bemött på mitt stödboende
4. Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans
6. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende
7. Personalen förstår vad jag behöver
8. Personalen vet vad jag klarar av
9. Jag är nöjd med det stöd jag får
10. Jag litar på personalen
11. Jag blir bemött med respekt av personalen
12. Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt
13. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
14. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
15. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
16. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
17. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
18. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser
19. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
20. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på
21. Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende
22. Har du besvarat frågorna själv?
23. Är du född i Sverige?
24. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Frågorna i enkäten 2019

1. Jag är nöjd med mitt stödboende
2. Jag känner mig trygg på mitt stödboende
3. Jag blir väl bemött på mitt stödboende
4. Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
6. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende
7. Personalen förstår vad jag behöver
8. Personalen vet vad jag klarar av
9. Jag är nöjd med det stöd jag får
10. Jag litar på personalen
11. Jag blir bemött med respekt av personalen
12. Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
13. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
14. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
15. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
16. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
17. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
18. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
19. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
20. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på
21. Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende
22. Har du besvarat frågorna själv?
23. Är du född i Sverige?
24. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Svarsfrekvens

|                       | Urval 2020 | Antal svar 2020 | Svarsfrekvens<br>2020 | Urval 2019 | Antal svar 2019 | Svarsfrekvens<br>2019 |
|-----------------------|------------|-----------------|-----------------------|------------|-----------------|-----------------------|
| Bromma                | 13         | 2               | 15%                   | 5          | 3               | 60%                   |
| Enskede-Årsta-Vantör  | 19         | 7               | 37%                   | 15         | 8               | 53%                   |
| Farsta                | 37         | 11              | 30%                   | 26         | 8               | 31%                   |
| Hägersten-Liljeholmen | 7          | 0               | 0%                    | 0          | 0               | -                     |
| Hässelby-Vällingby    | 19         | 7               | 37%                   | 25         | 6               | 24%                   |
| Kungsholmen           | 15         | 8               | 53%                   | 16         | 13              | 81%                   |
| Norrmalm              | 14         | 6               | 43%                   | 11         | 8               | 73%                   |
| Rinkeby-Kista         | 13         | 6               | 46%                   | 9          | 7               | 78%                   |
| Skarpnäck             | 22         | 9               | 41%                   | 12         | 2               | 17%                   |
| Skärholmen            | 18         | 8               | 44%                   | 9          | 8               | 89%                   |
| Socialnämnden         | 38         | 9               | 24%                   | 152        | 34              | 22%                   |
| Spånga-Tensta         | 26         | 10              | 38%                   | 28         | 17              | 61%                   |
| Södermalm             | 38         | 9               | 24%                   | 10         | 9               | 90%                   |
| Älvsjö                | 9          | 3               | 33%                   | 9          | 3               | 33%                   |
| Östermalm             | 17         | 16              | 94%                   | 24         | 11              | 46%                   |
| Man                   | 211        | 71              | 37%                   | 246        | 91              | 37%                   |
| Kvinna                | 106        | 40              | 38%                   | 122        | 46              | 38%                   |
| Egen regi             | 156        | 84              | 54%                   | 183        | 99              | 54%                   |
| Privat utförare       | 161        | 27              | 21%                   | 185        | 38              | 21%                   |
| <b>Staden totalt</b>  | <b>317</b> | <b>111</b>      | <b>35%</b>            | <b>368</b> | <b>137</b>      | <b>37%</b>            |

# Sammanfattning

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för stödboende är 35 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 37 %. Högsta andel svarande i staden har Östermalm med 94 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med sitt boende svarar 83 % att de är nöjda, vilket är en liknande nivå som föregående år då andelen nöjda var 86 % .

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Undantag gäller dock för frågorna "Personalen förstår vad jag behöver" samt " Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende" där det skett en viss negativ utveckling. För frågan "Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser" har det däremot skett en positiv utveckling. Observera dock att frågan omformulerats i årets undersökning.

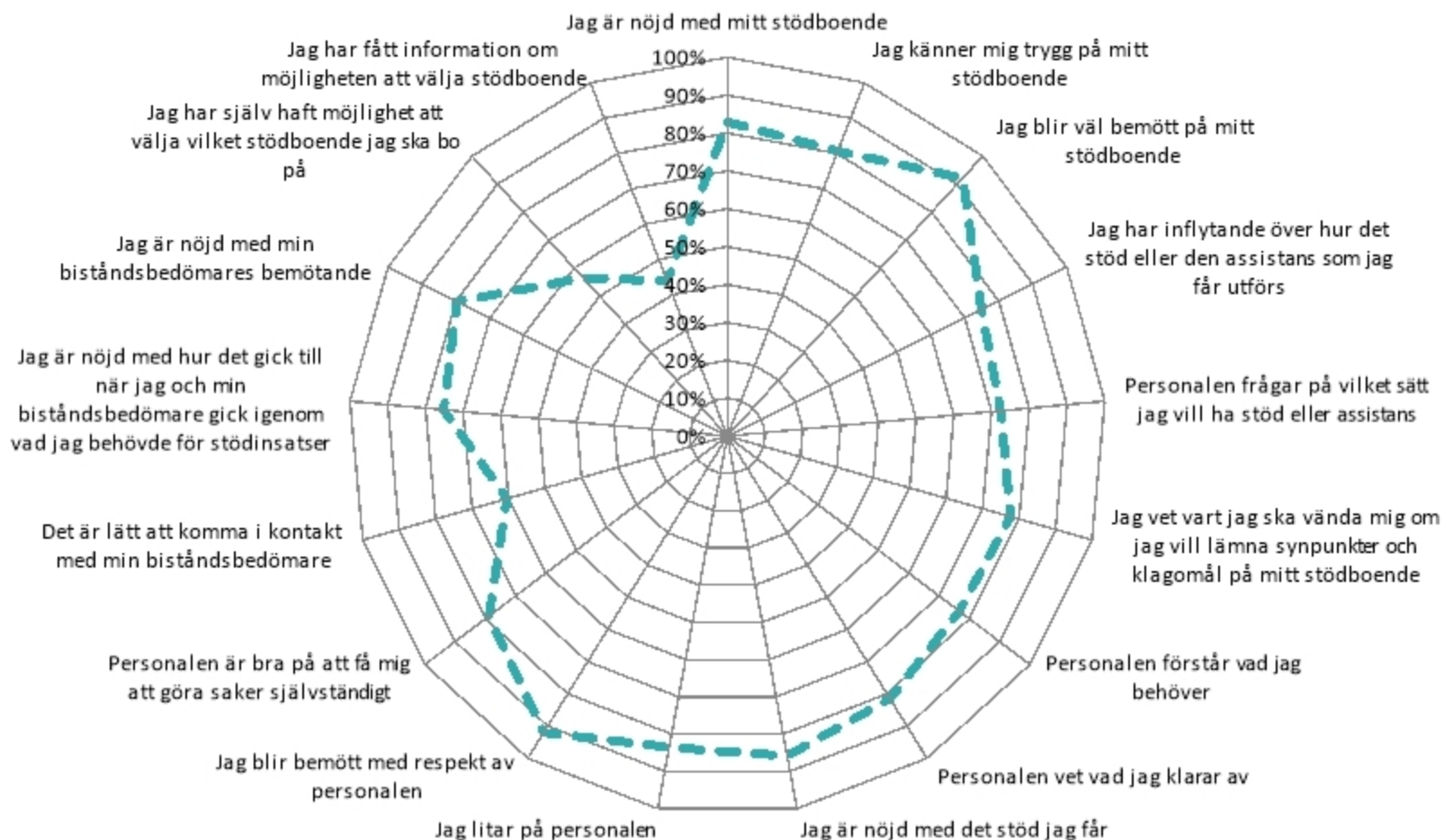
Vid en nedbrytning per regiform är resultatet överlag på en liknande nivå. Undantag gäller dock för området "Frågor om valfrihet" samt för två av tre frågor på området "Frågor om min biståndsbedömare" där brukare med utförare i egen regi är mer nöjda.

Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Bromma och Rinkeby-Kista har störst andel brukare som överlag är nöjdast med sitt stödboende.

# Andel nöjda

# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

-----Staden 2020

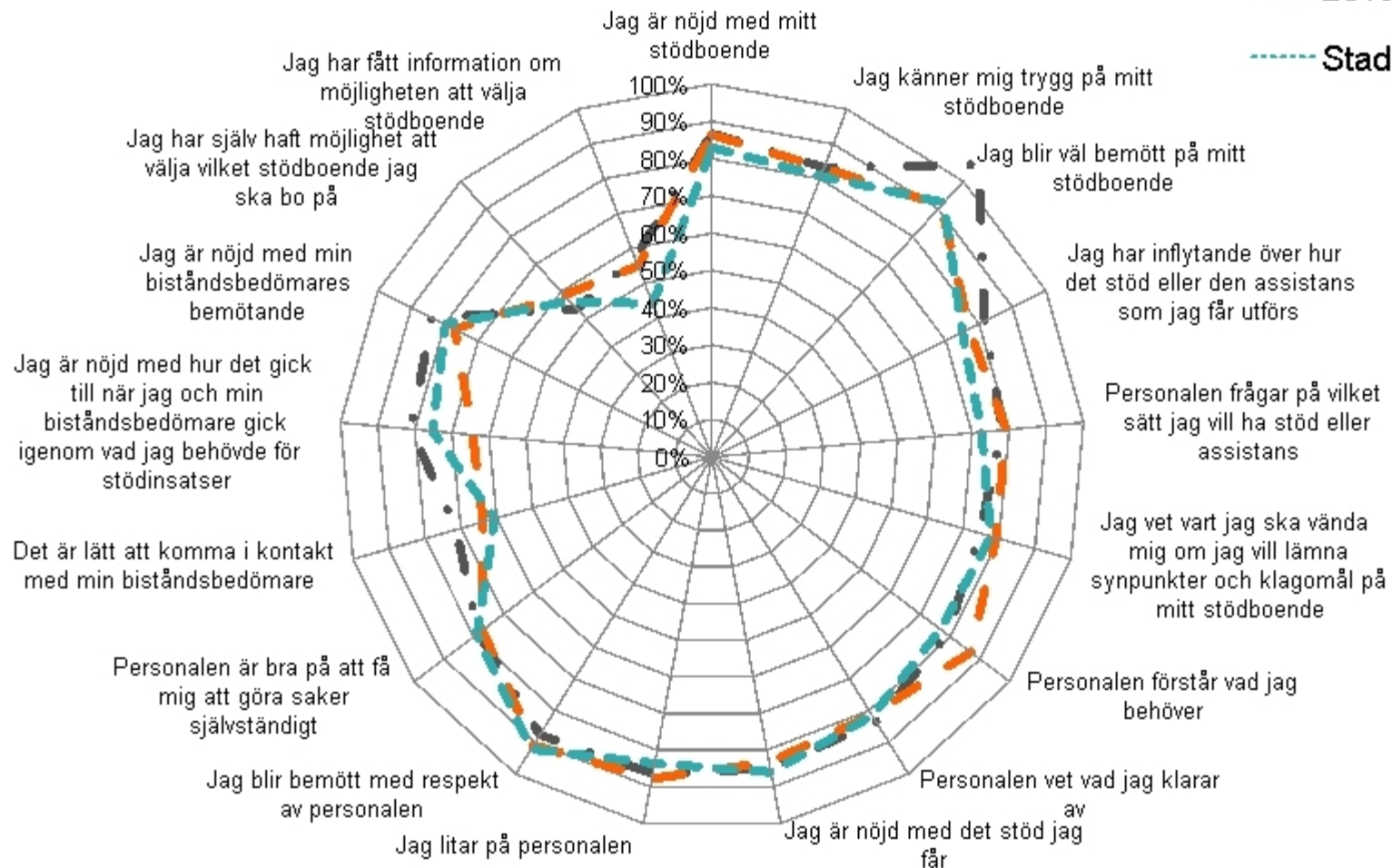


# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

----- 2018

----- 2019

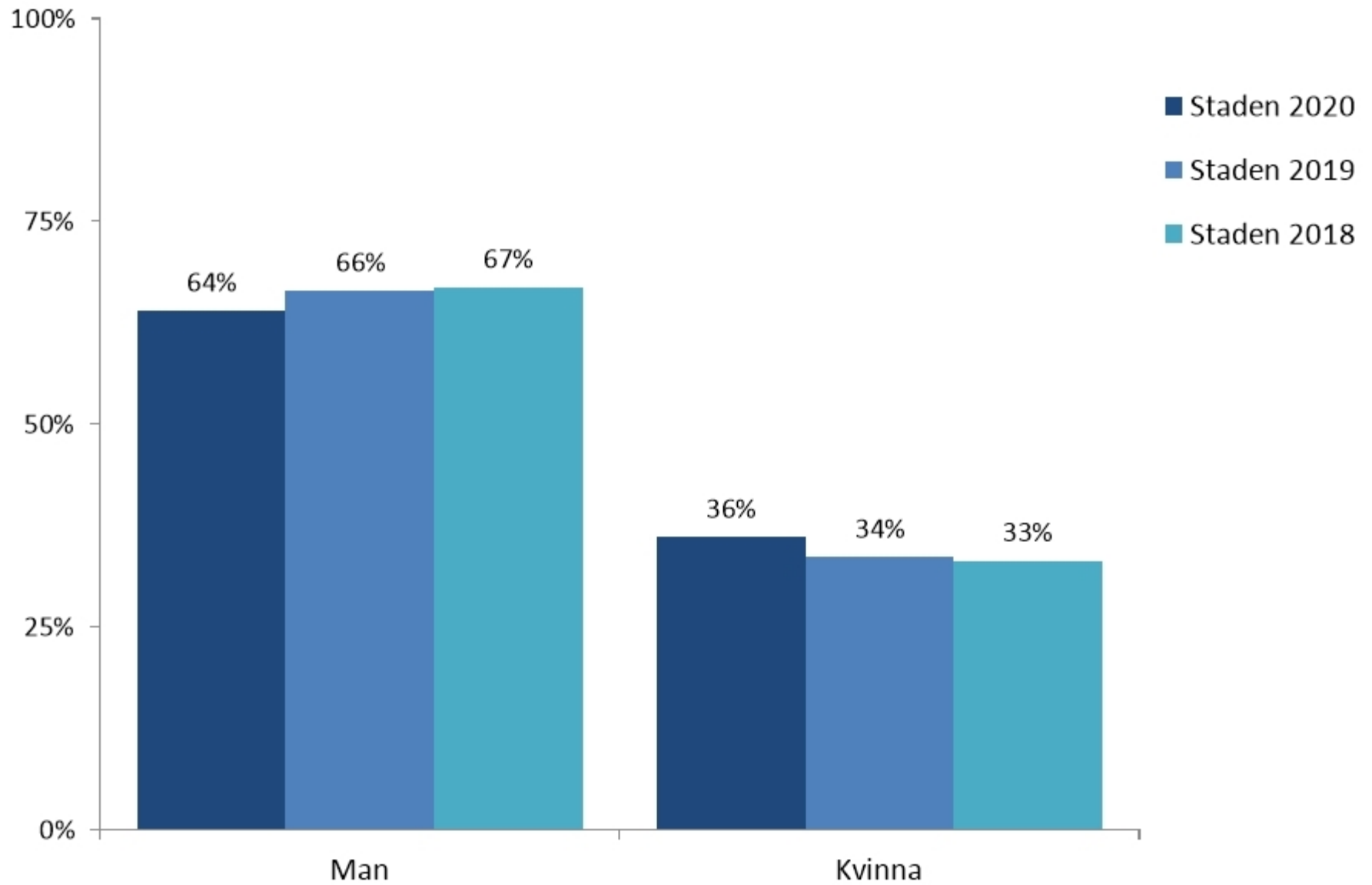
----- Staden 2020



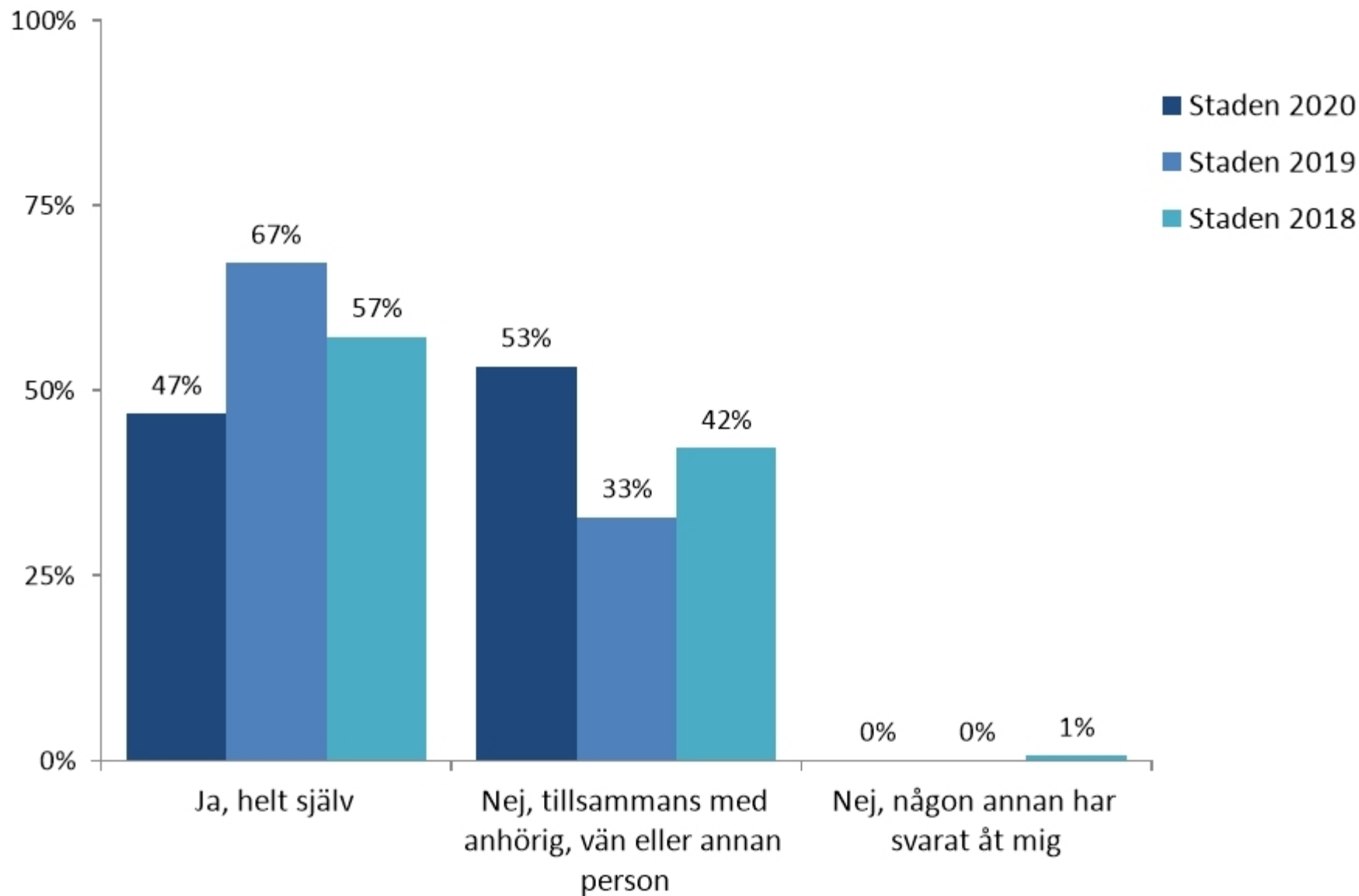
# Bakgrundsfrågor



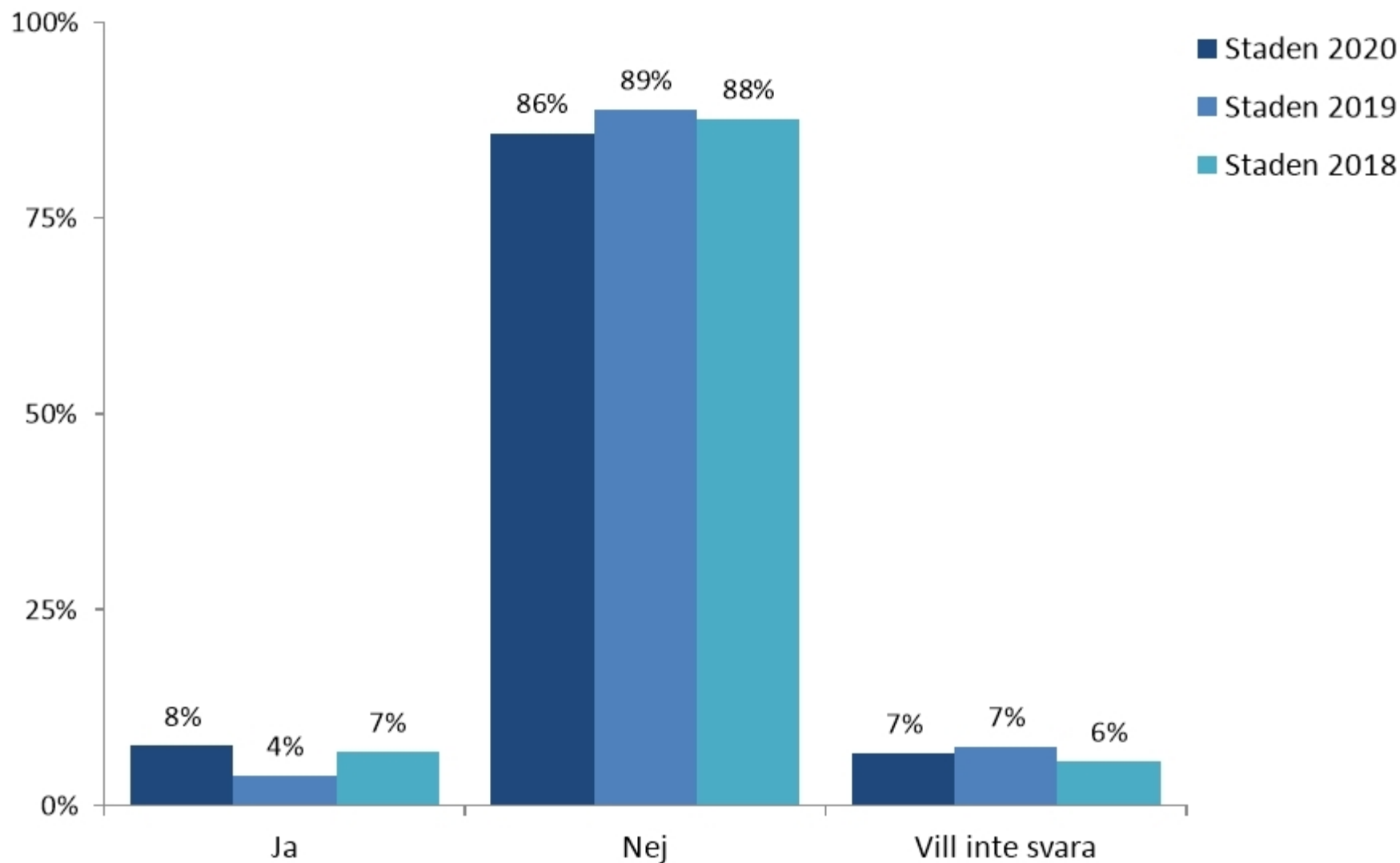
# Kön



# Har du besvarat frågorna själv?



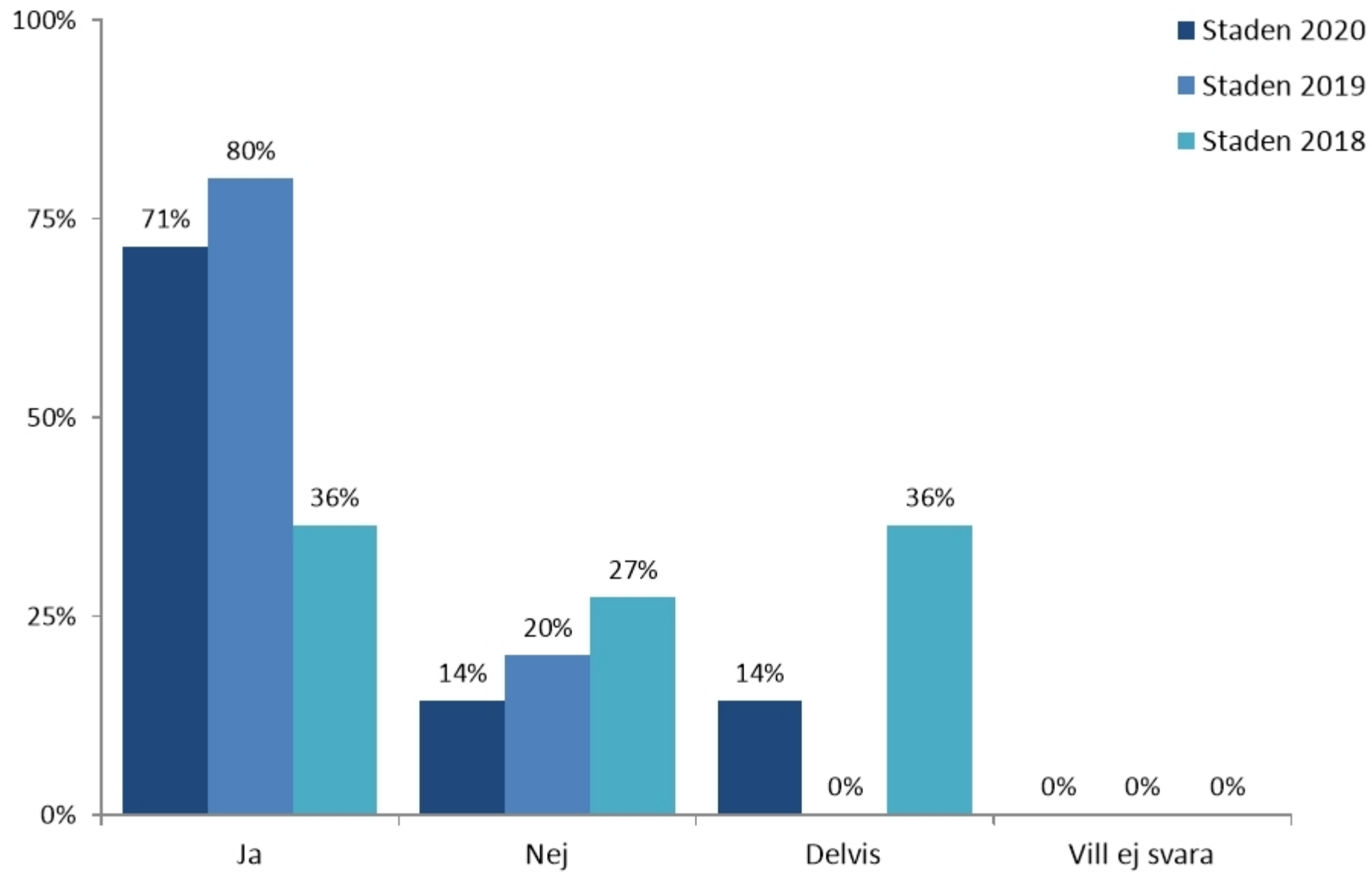
# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 106)



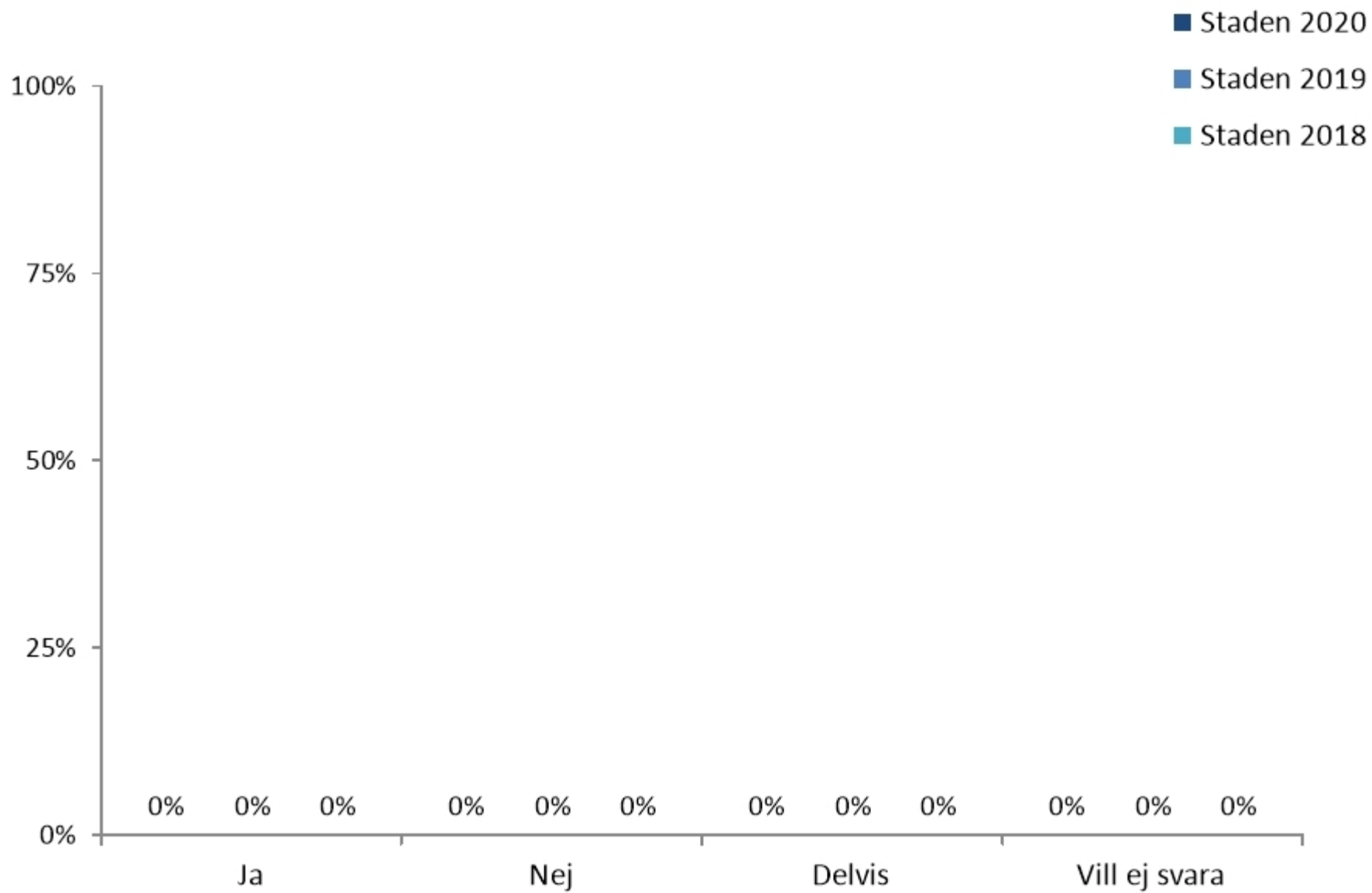
# Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n = 8)



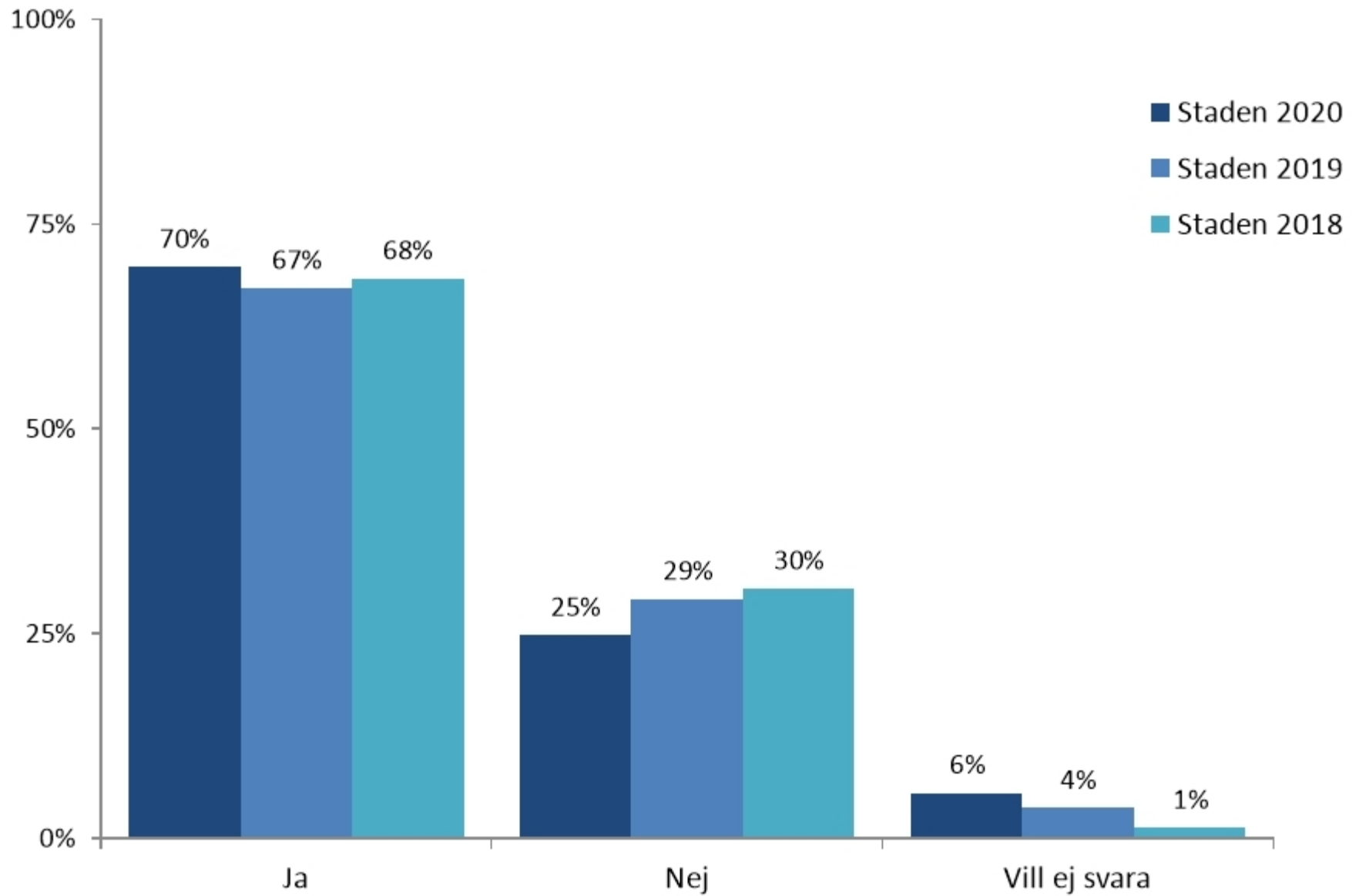
## Har du berättat om det som hänt för personalen? (n = 7)



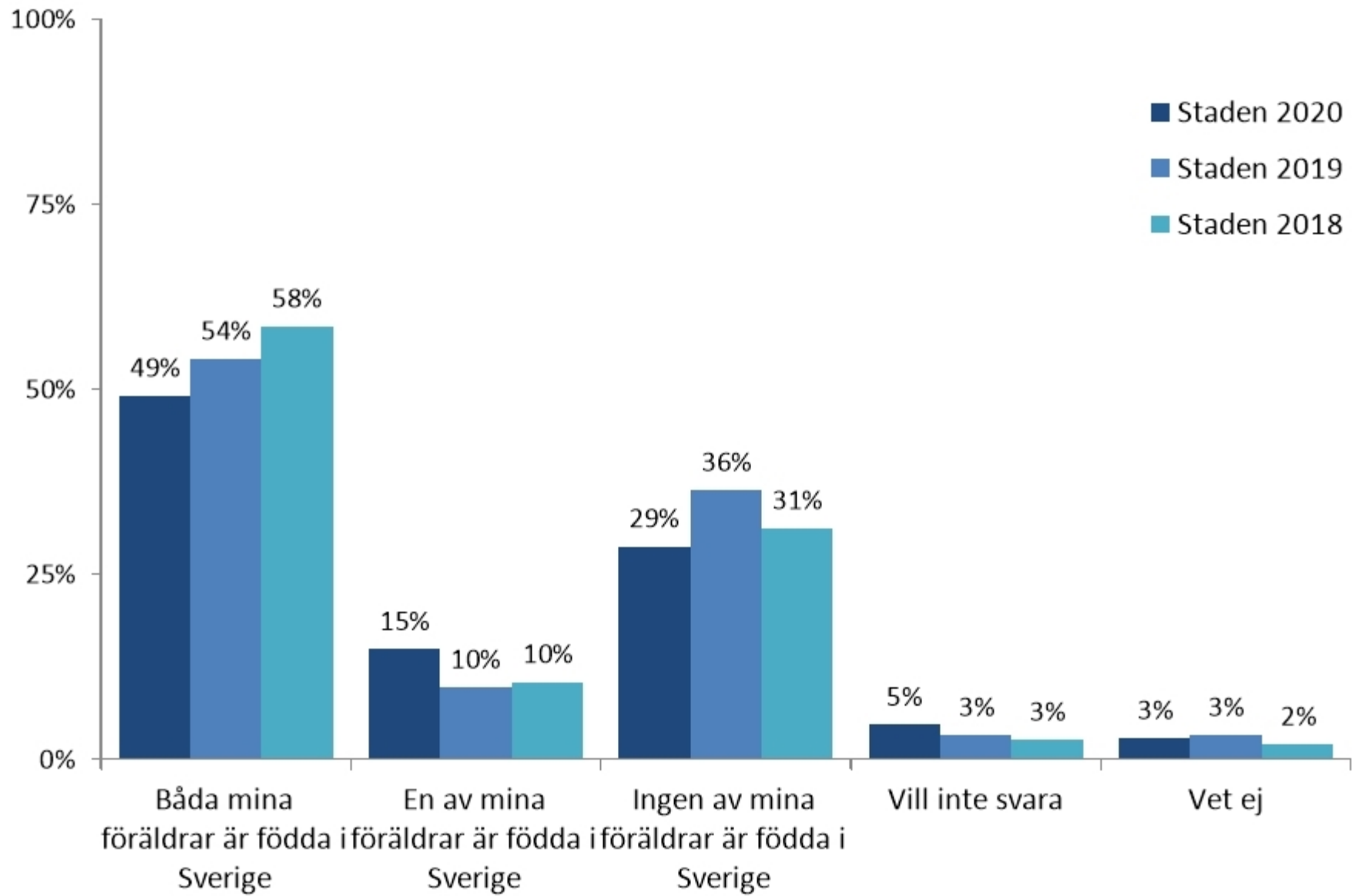
# Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n = 5)



## Är du född i Sverige?



## Är dina föräldrar födda i Sverige?





# Resultat per fråga över tid

# Staden per år

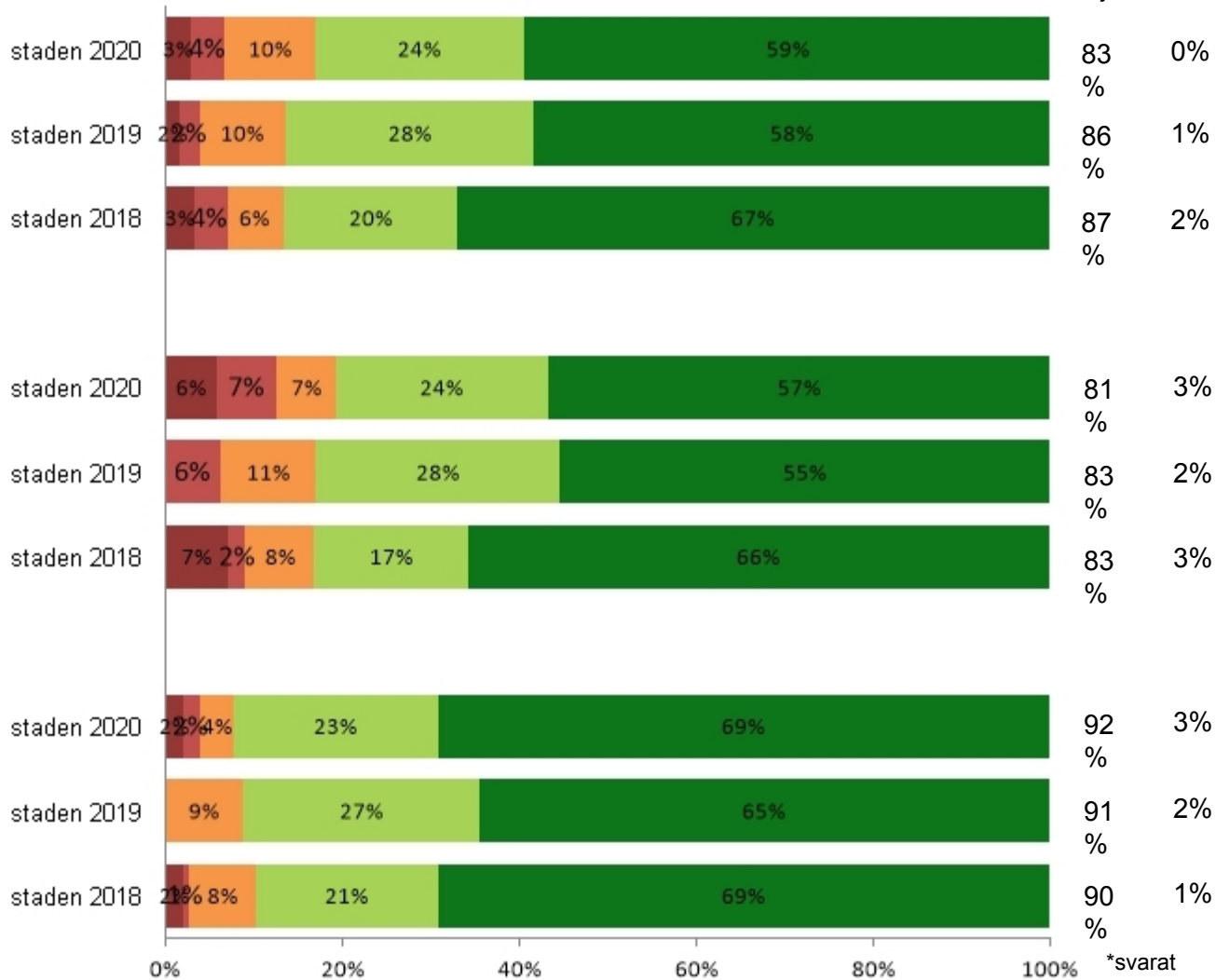
Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende

Andel Nöjda\* Vet ej



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans som jag får

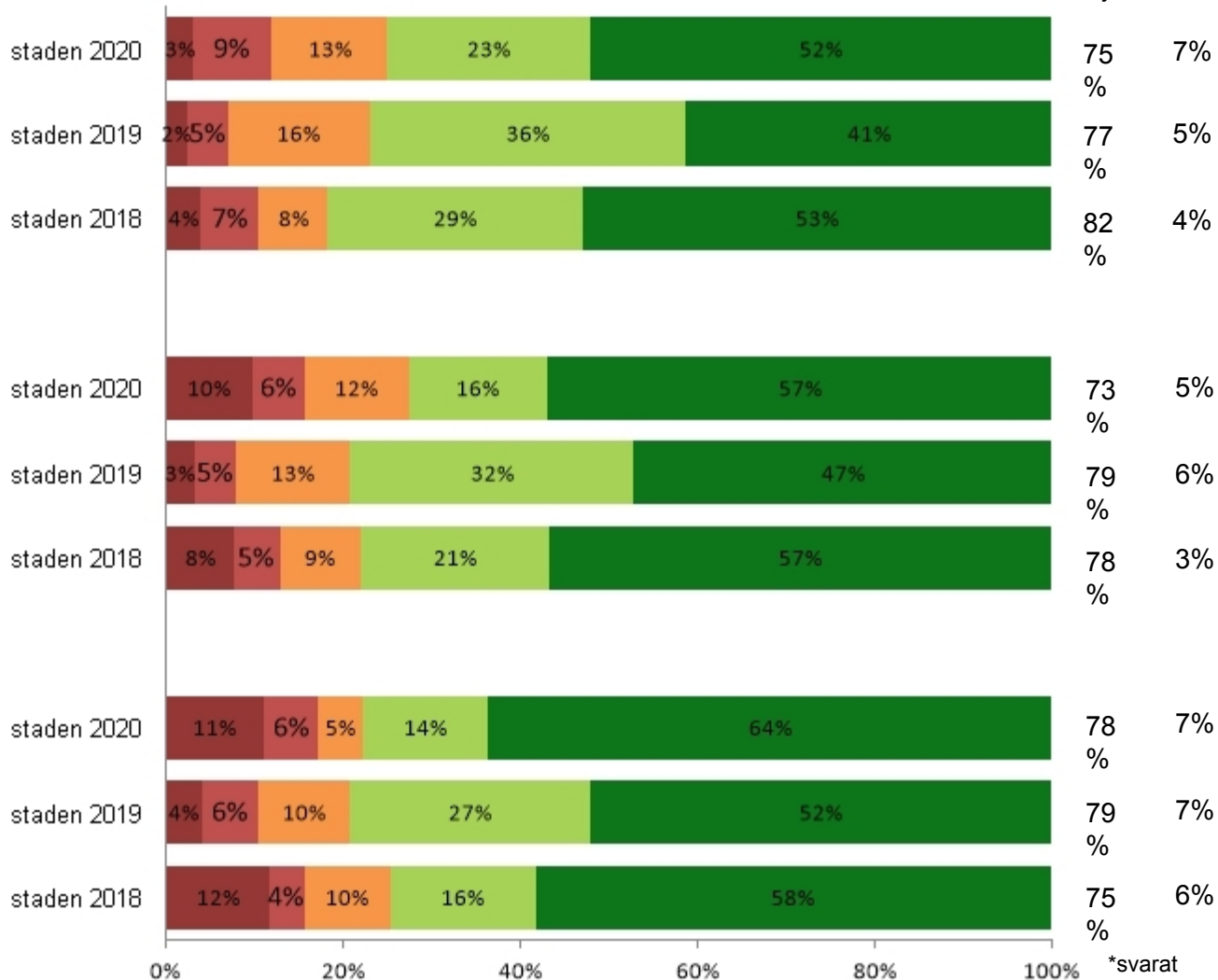
Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs\*

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

## Staden per år

Andel Nöjda\* Vet ej



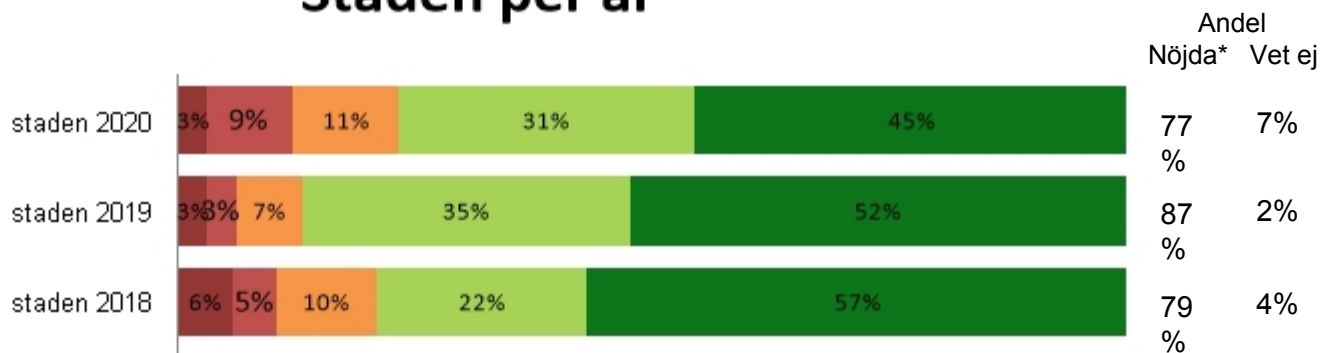
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

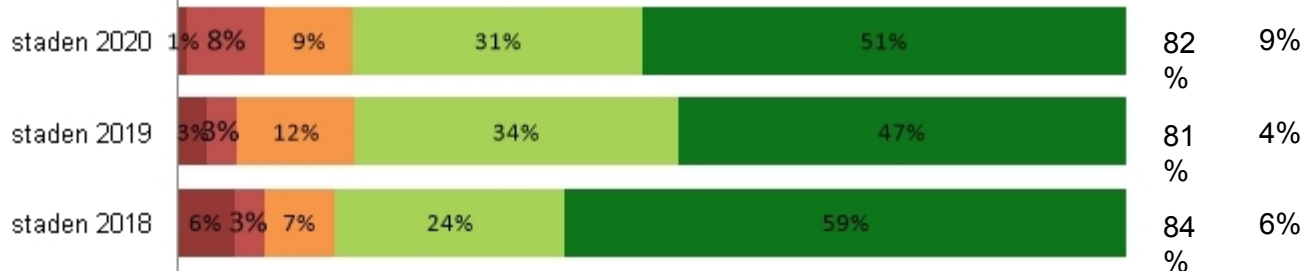
Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Staden per år

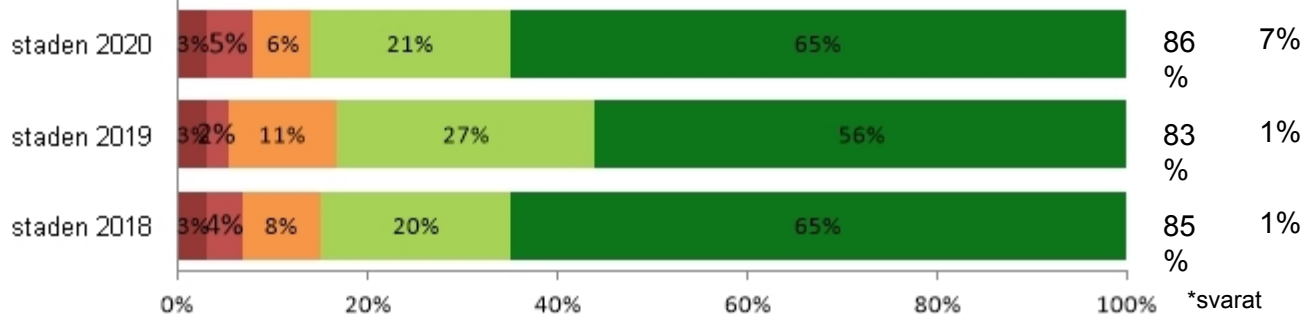
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Staden per år

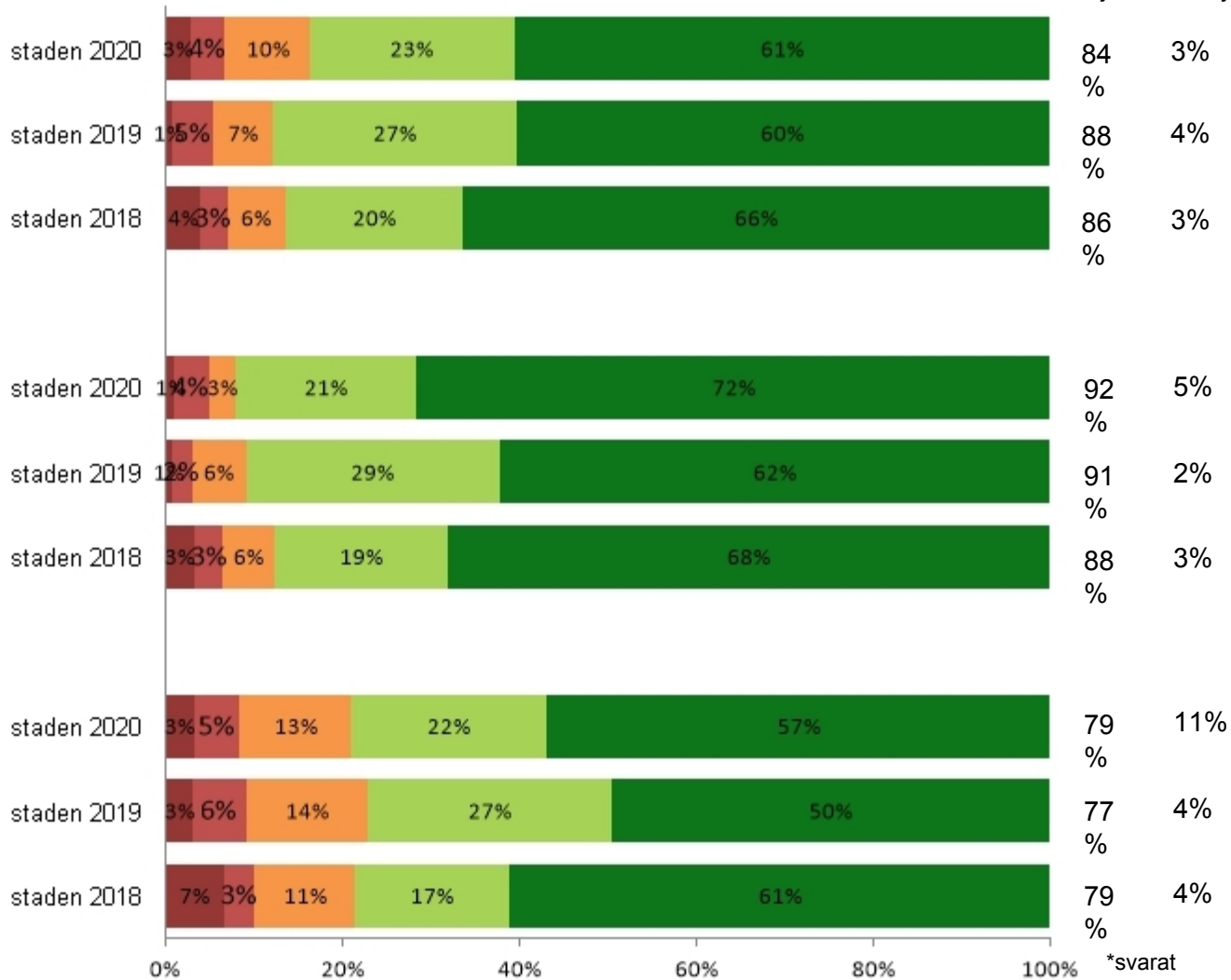
Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir bemött med respekt av personalen

Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt\*

Andel Nöjda\* Vet ej



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Staden per år

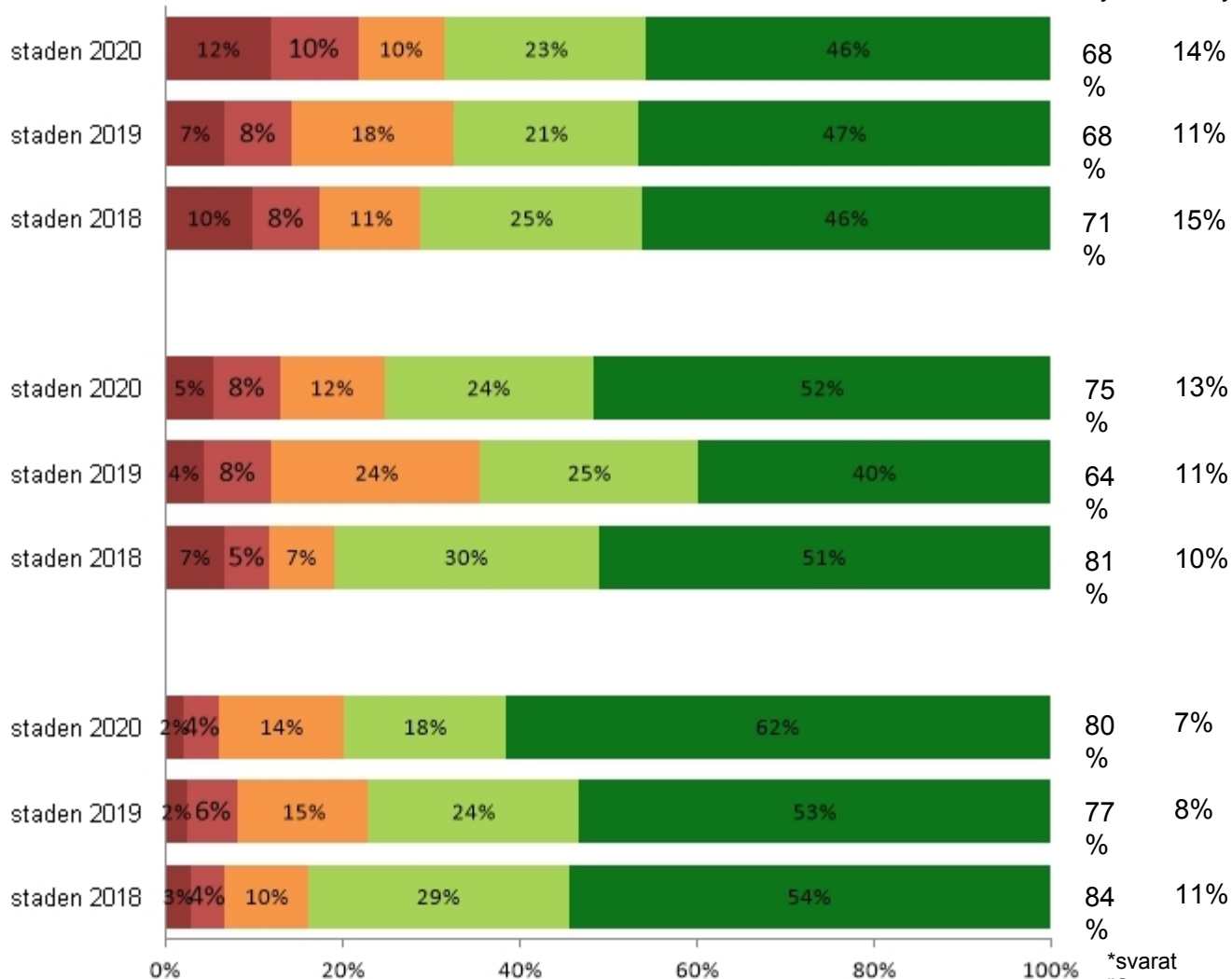
Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande

Andel Nöjda\* Vet ej



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

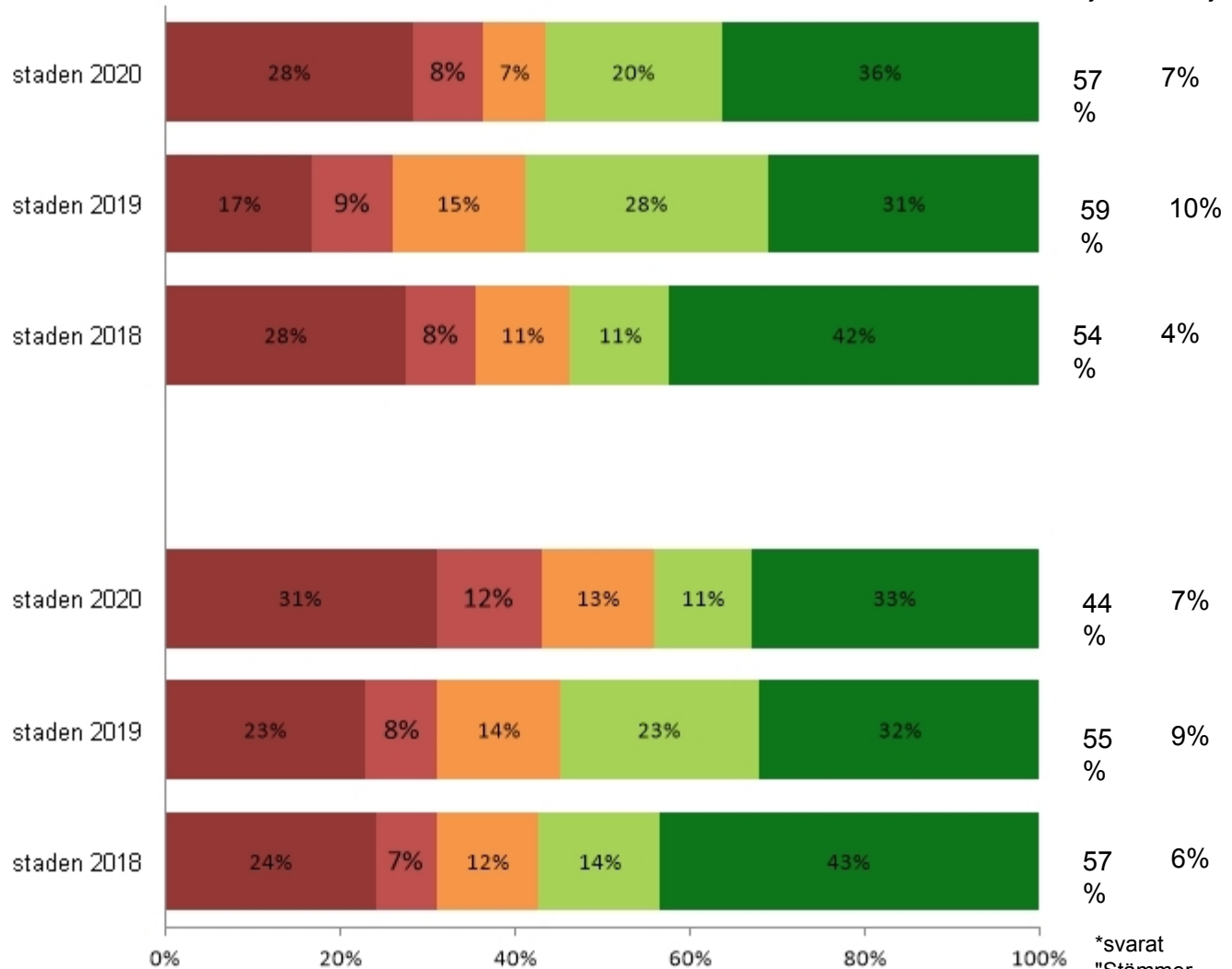
# Staden per år

Frågor om valfrihet

Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på

Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende

Andel  
Nöjda\* Vet ej



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Resultat per regiform



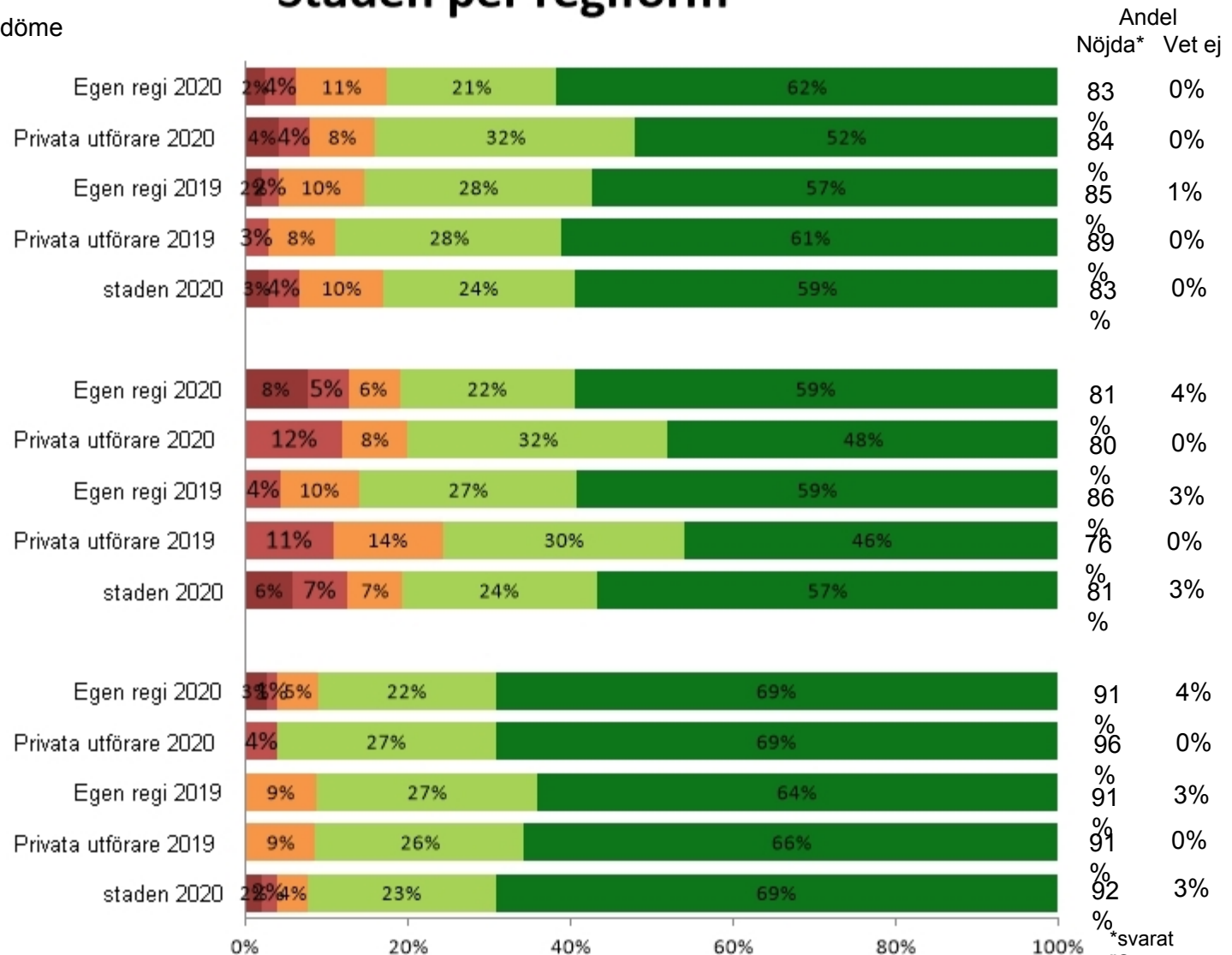
# Staden per regiform

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende



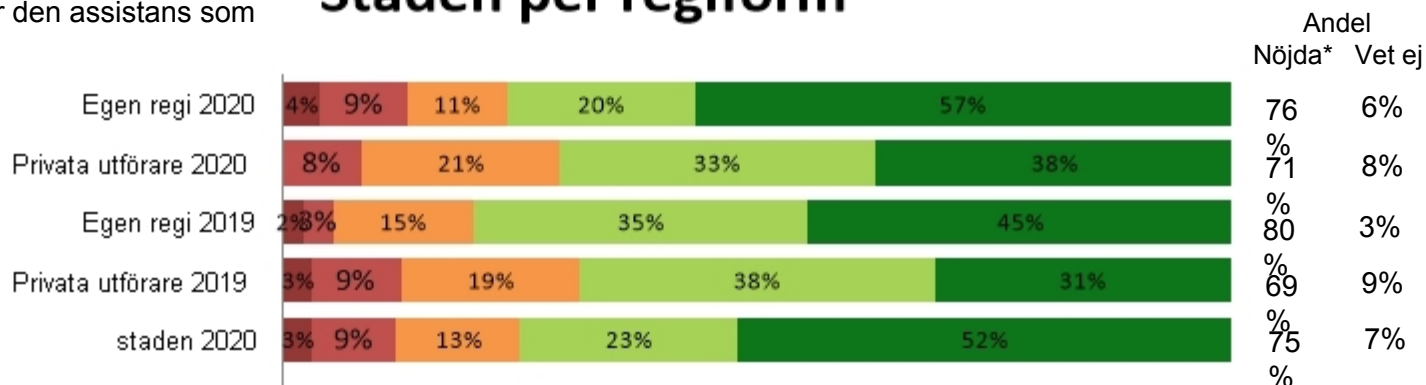
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

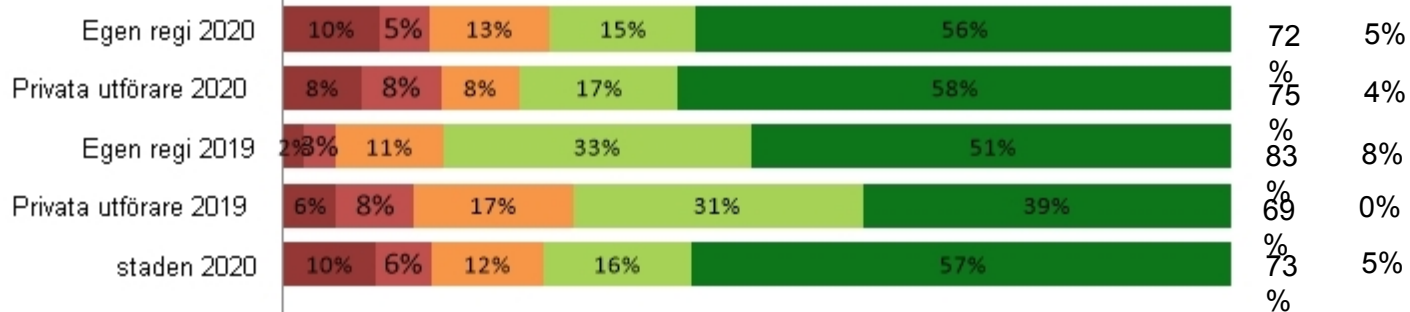
Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans som

# Staden per regiform

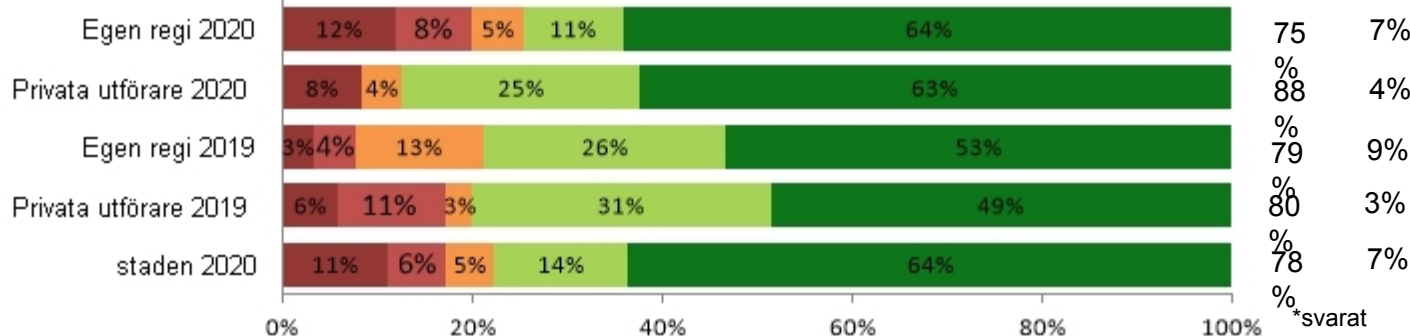
Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs\*



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*



Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende



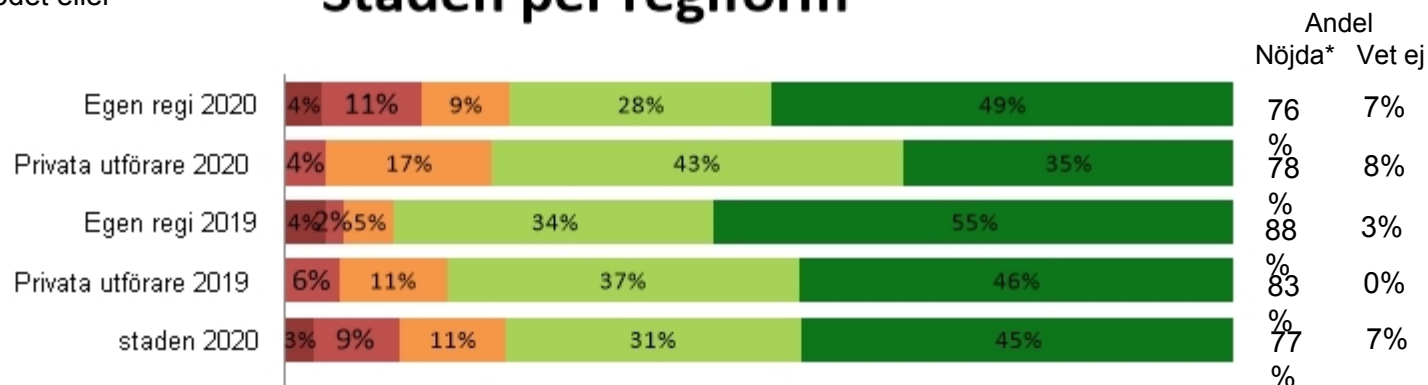
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

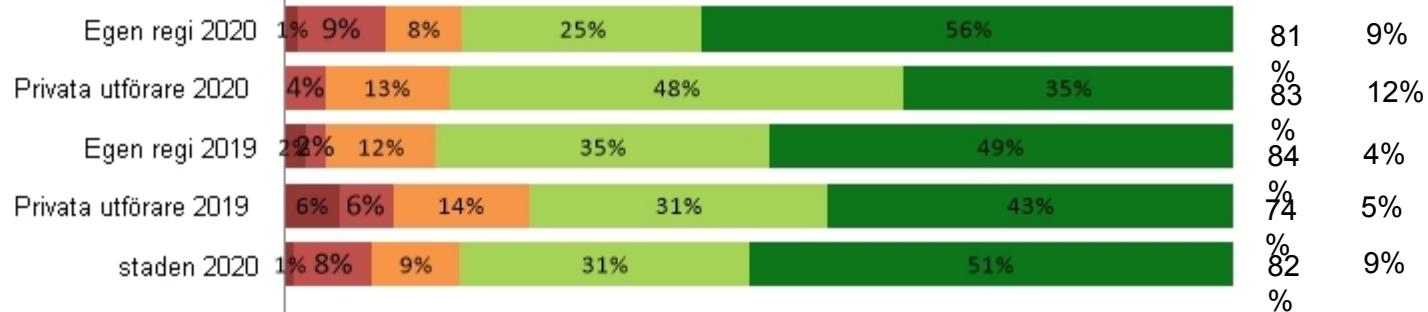
Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Staden per regiform

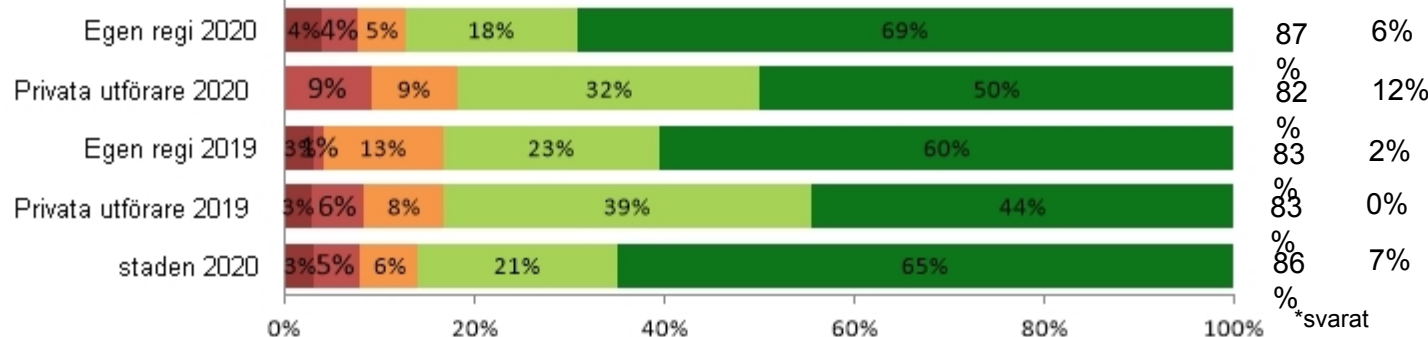
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen vet vad jag klarar av



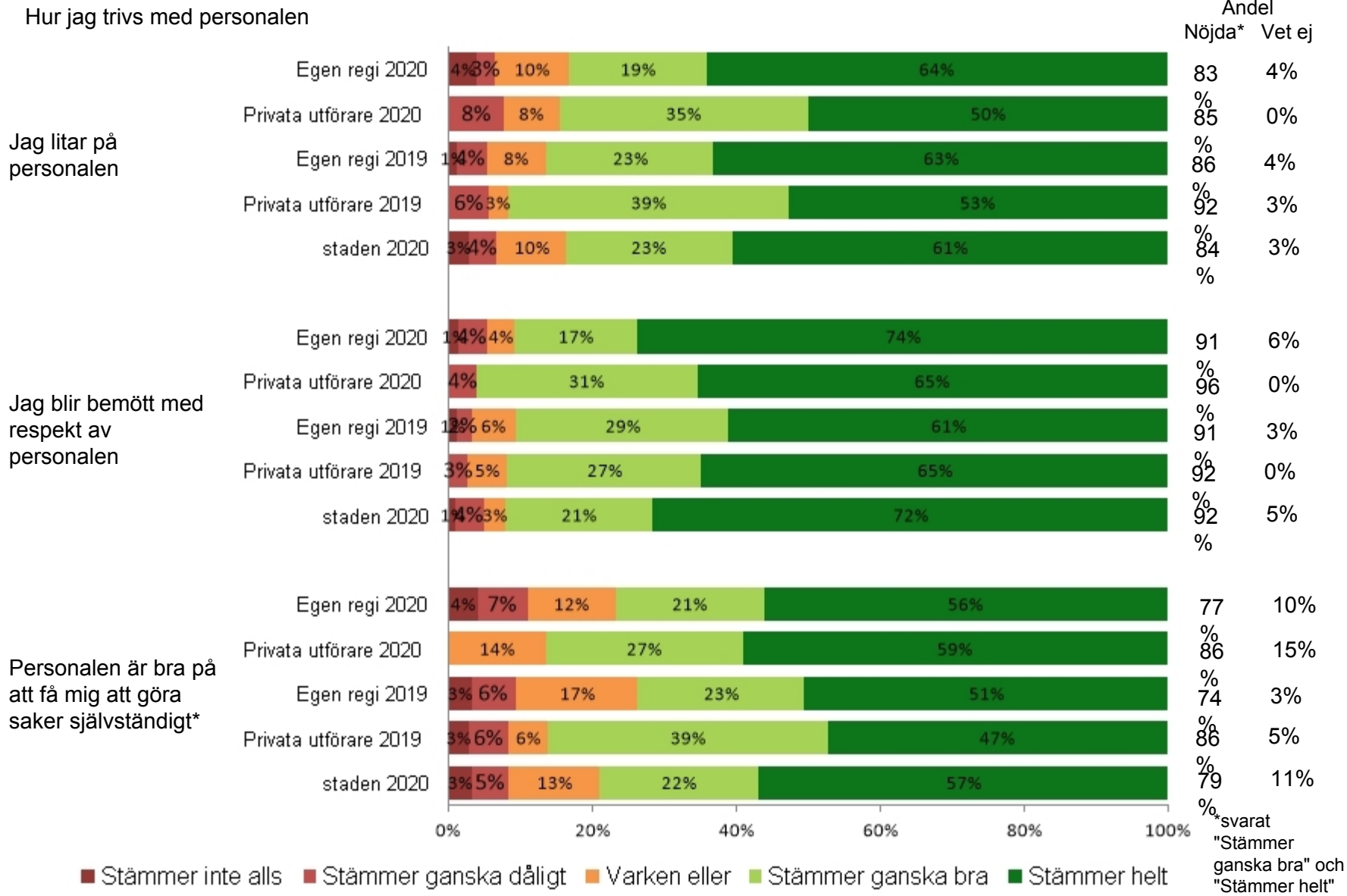
Jag är nöjd med det stöd jag får



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

Andel Nöjda\* Vet ej  
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Staden per regiform



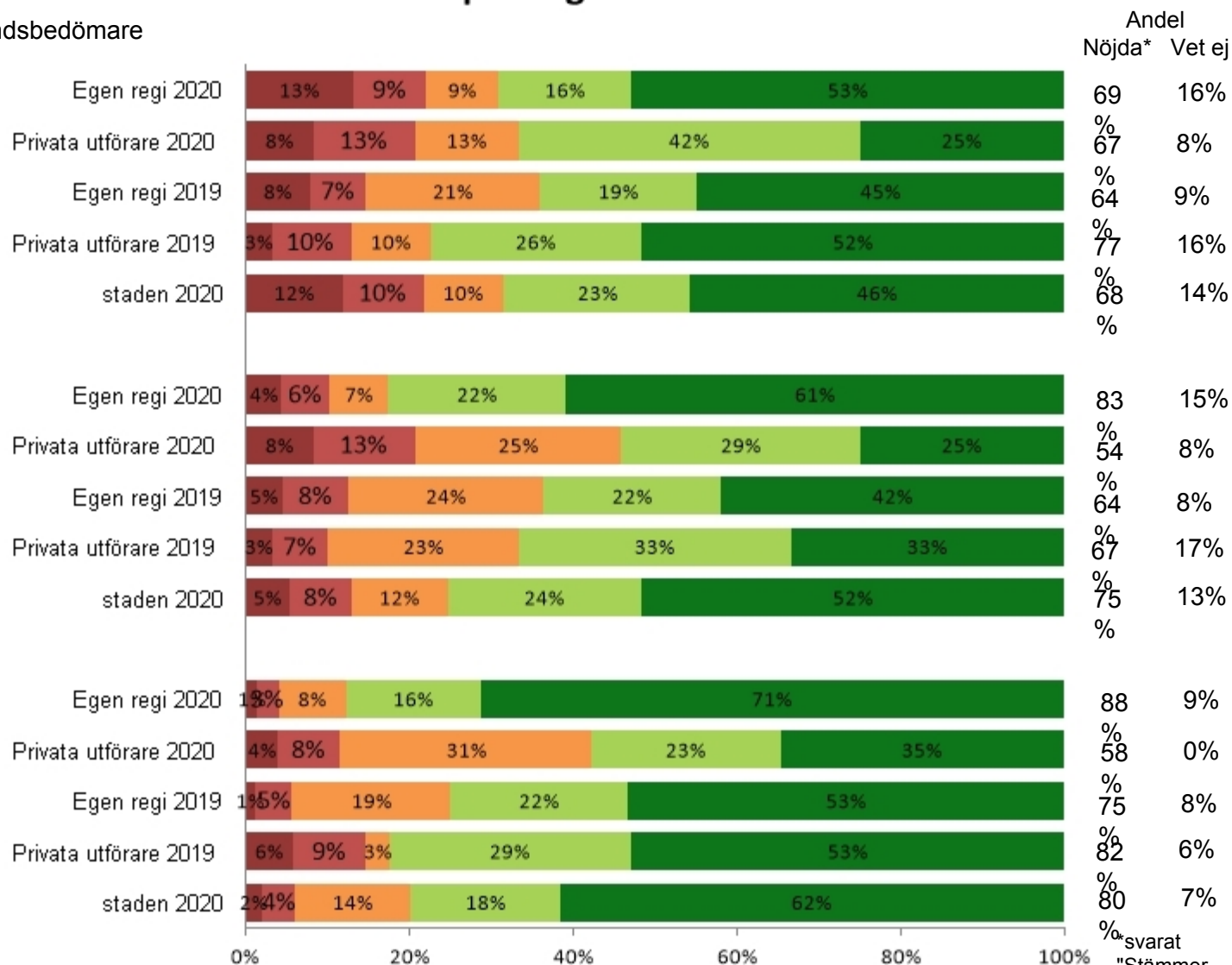
# Staden per regiform

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\* svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

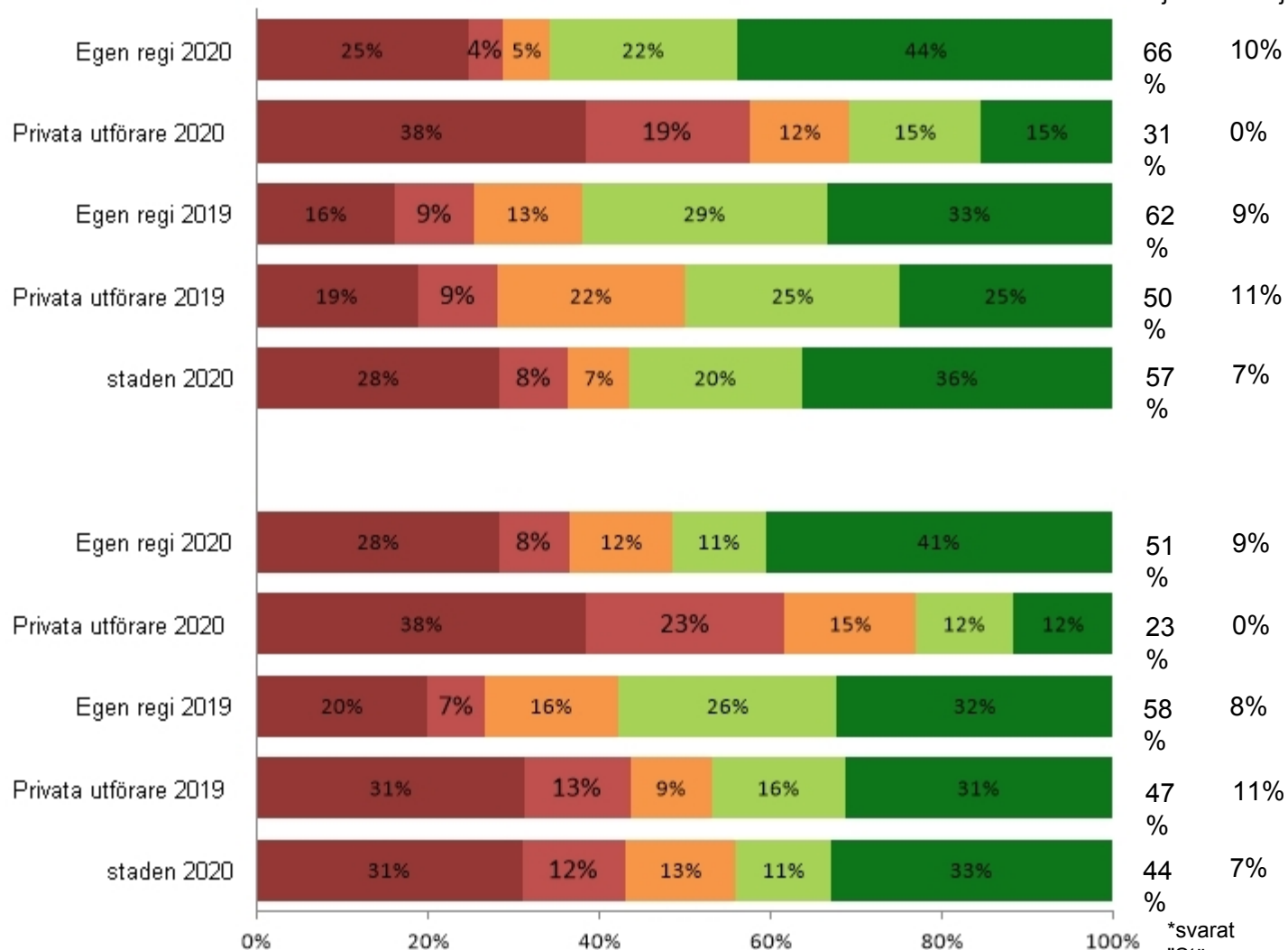
# Staden per regiform

Frågor om valfrihet

Jag har själv haft  
möjlighet att välja  
vilket stödboende jag  
ska bo på

Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende

Andel  
Nöjda\* Vet ej



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Resultat män/kvinnor

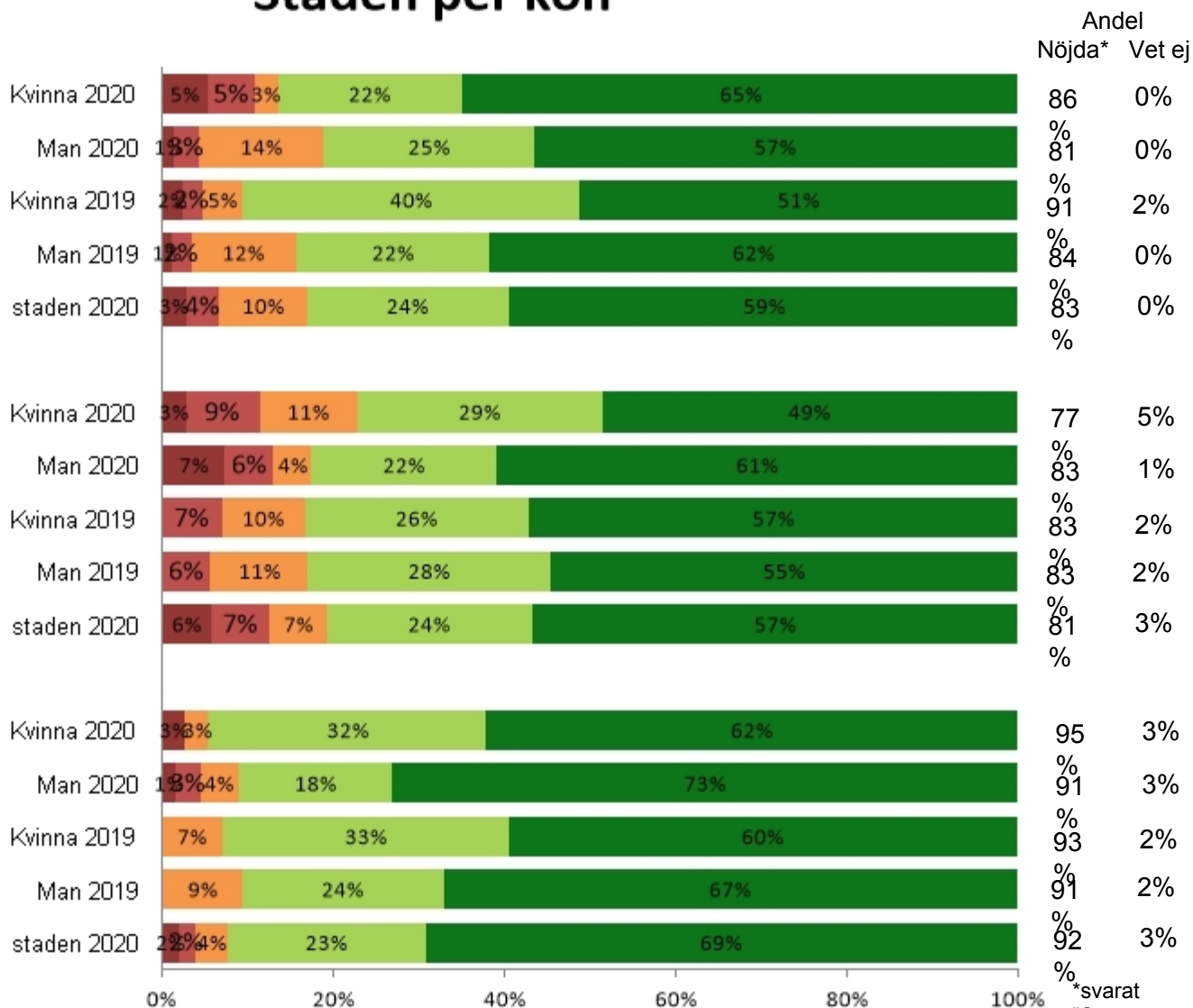
# Staden per kön

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



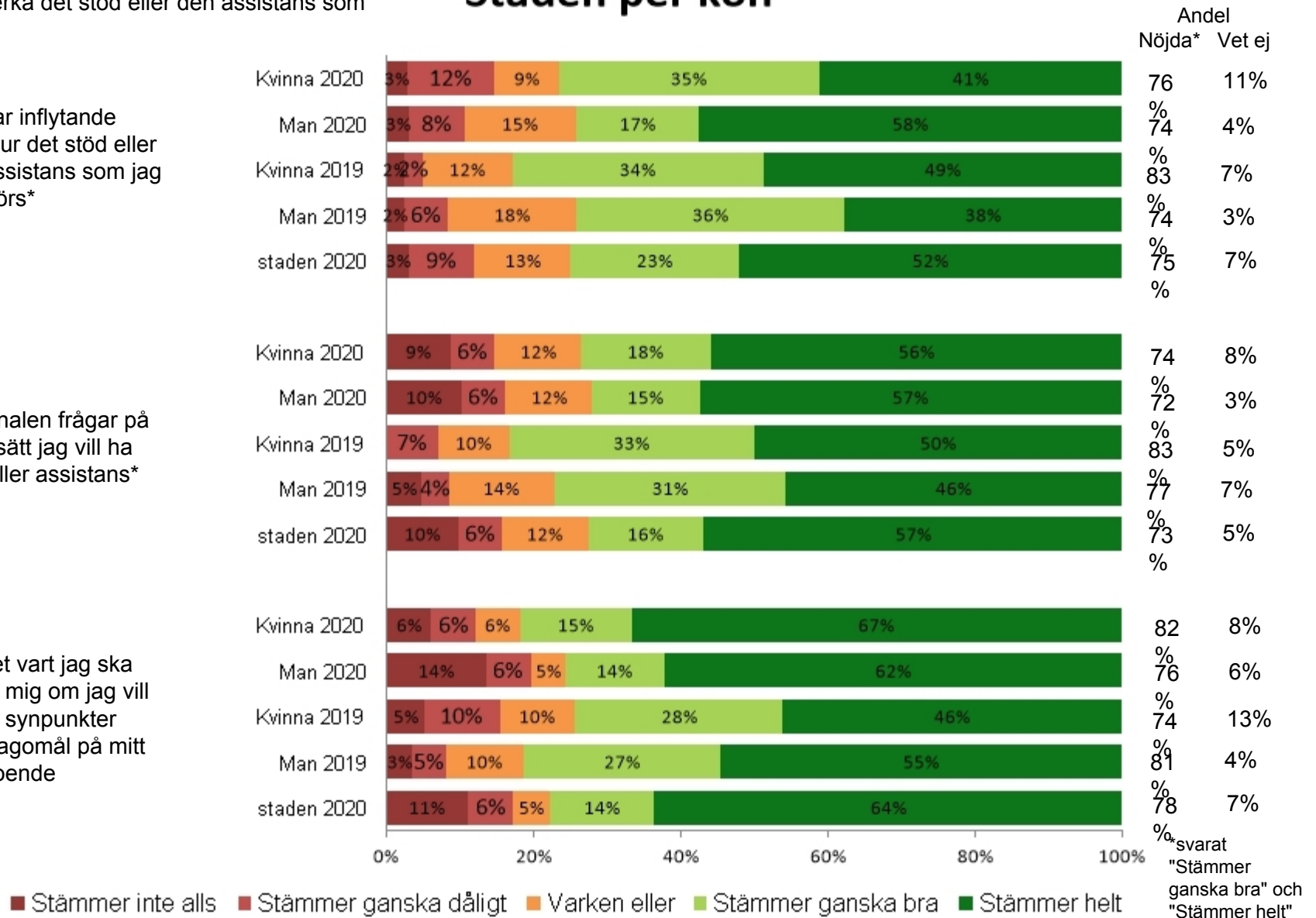
Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans som

## Staden per kön

Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs\*

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*

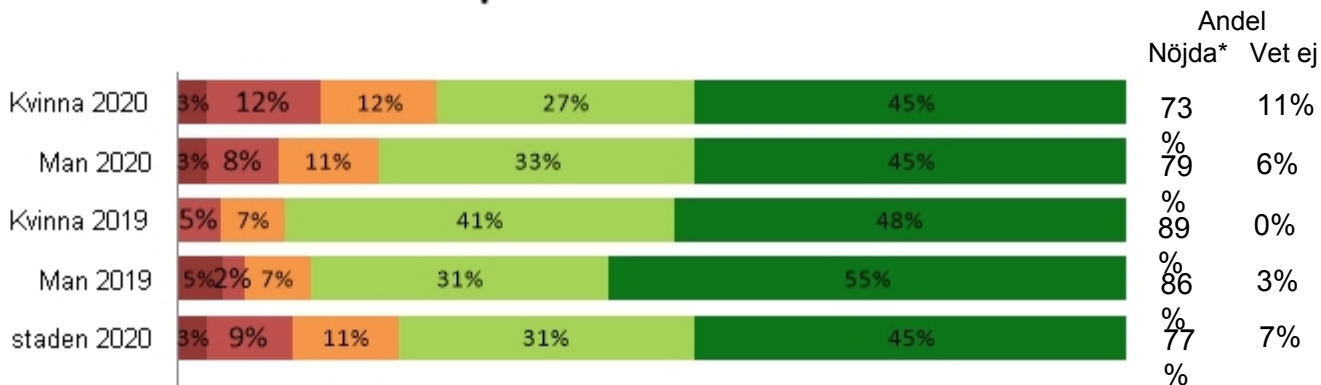
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende



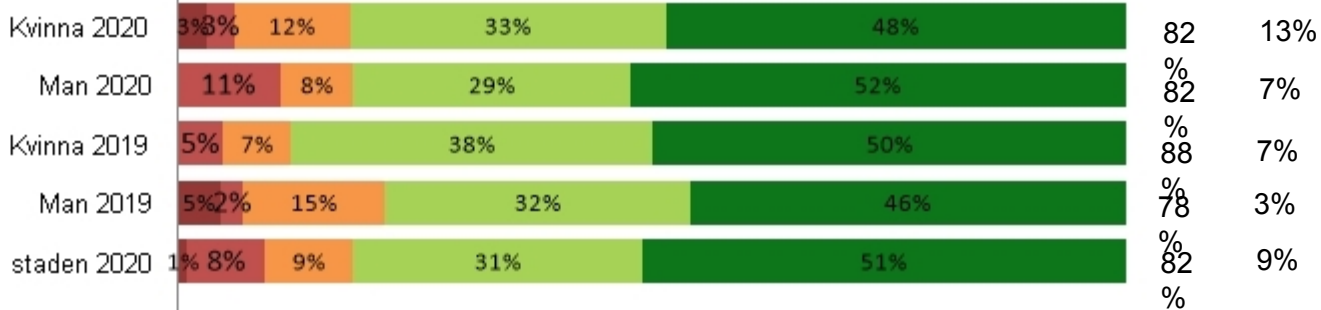
Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

## Staden per kön

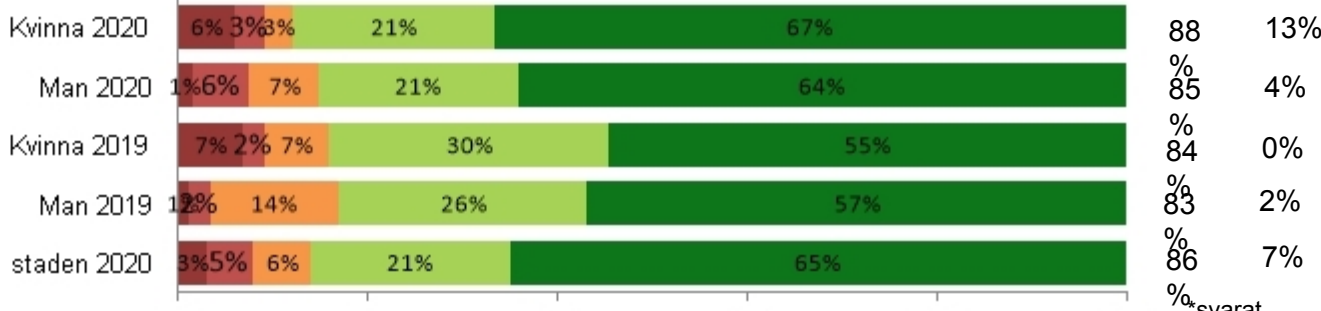
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\* Andel Nöjda\*  
Andel "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

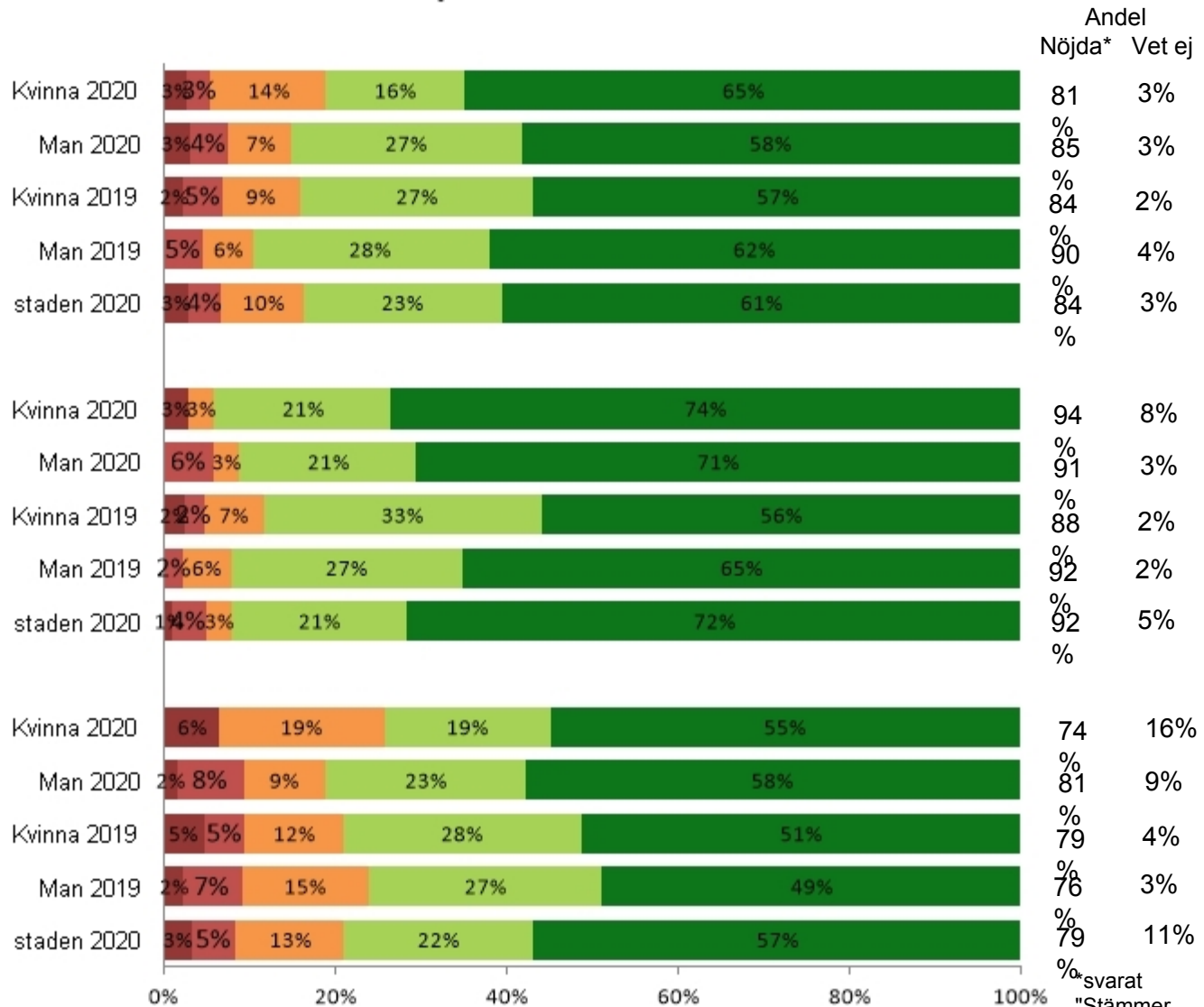
# Staden per kön

Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir bemött med respekt av personalen

Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt\*



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\* svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

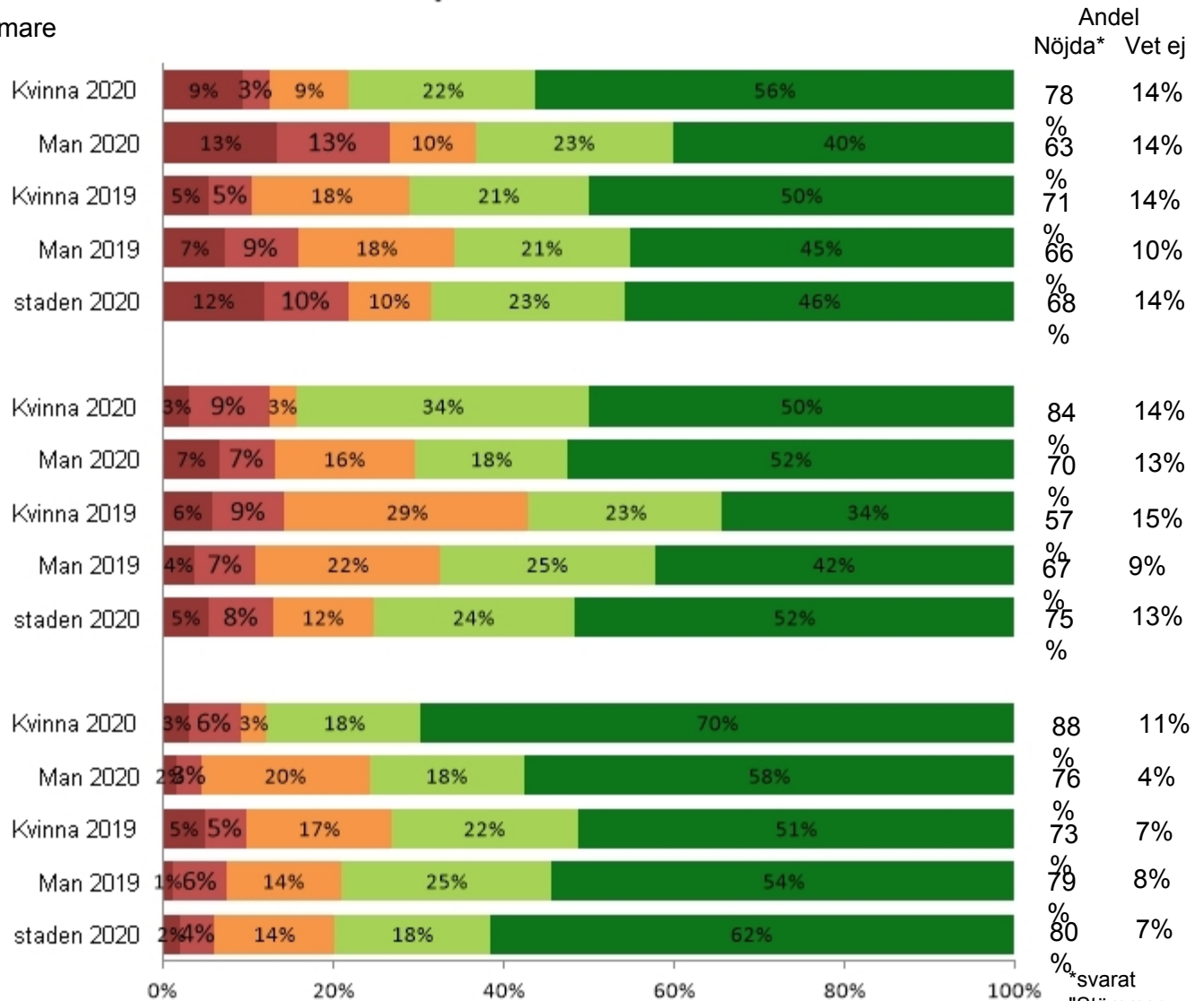
# Staden per kön

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



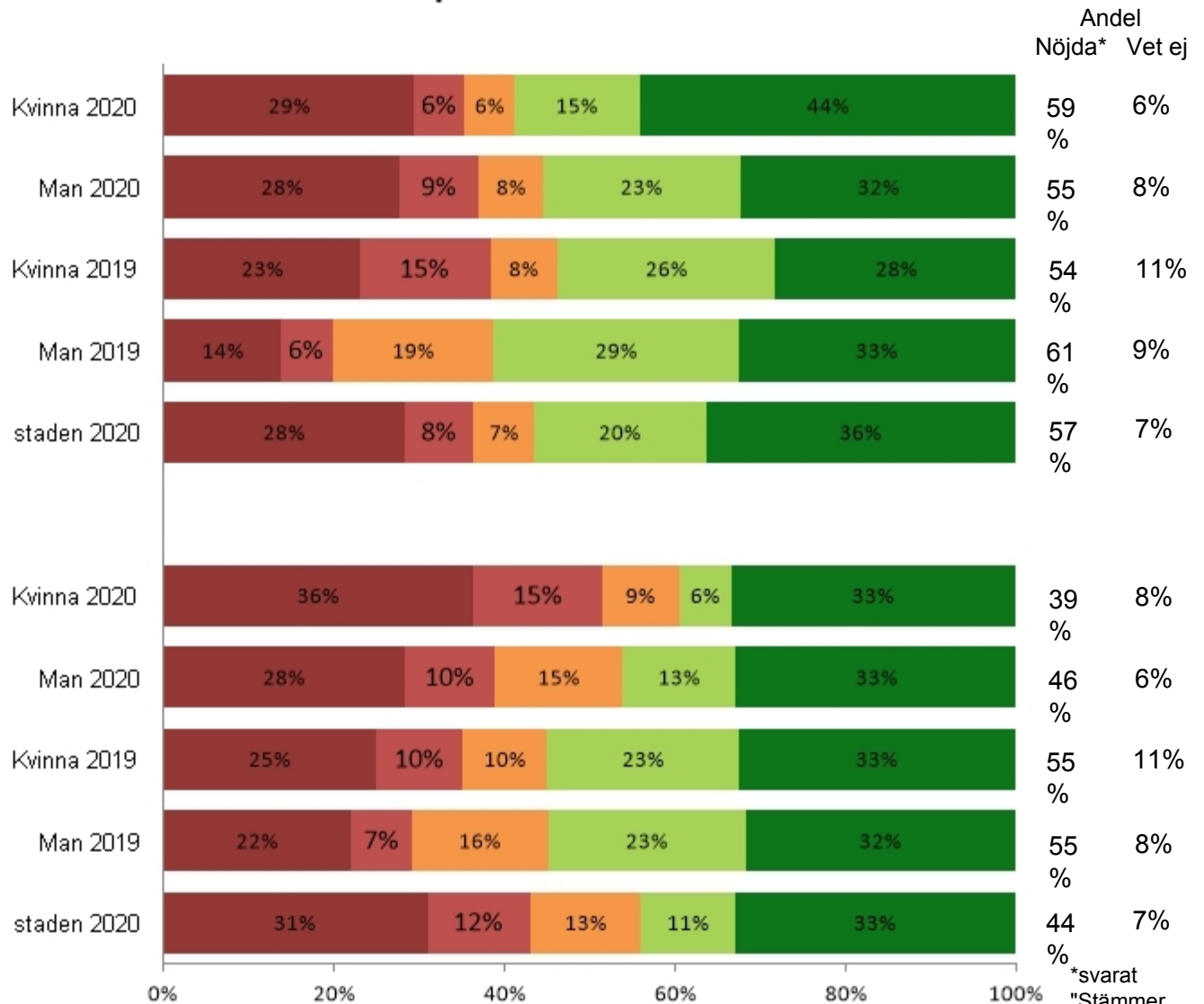
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

## Staden per kön

Frågor om valfrihet

Jag har själv haft  
möjlighet att välja  
vilket stödboende jag  
ska bo på



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat  
"Stämmer  
ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Resultat svarsmetod

För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, någon annan har svarat åt mig" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

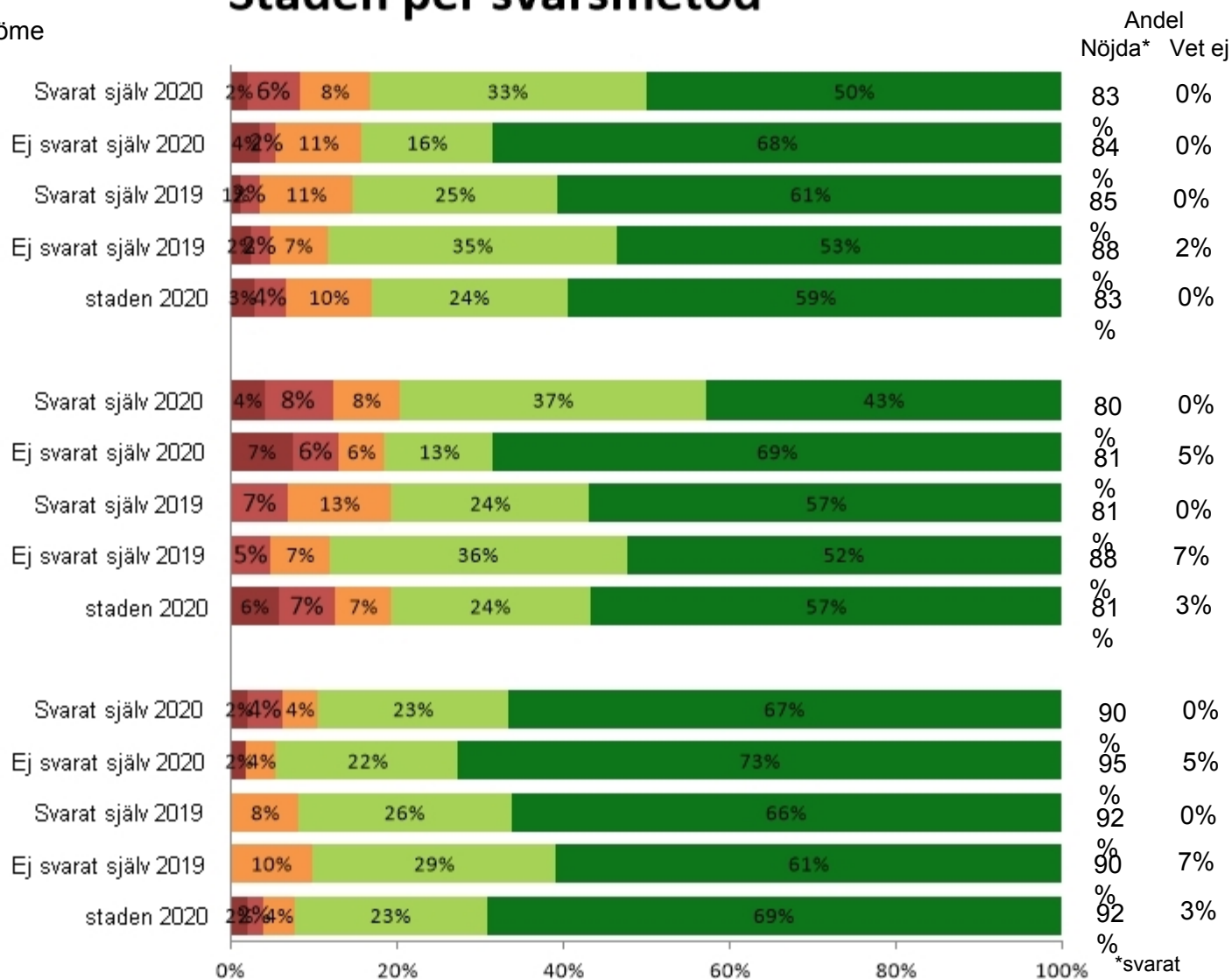
# Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

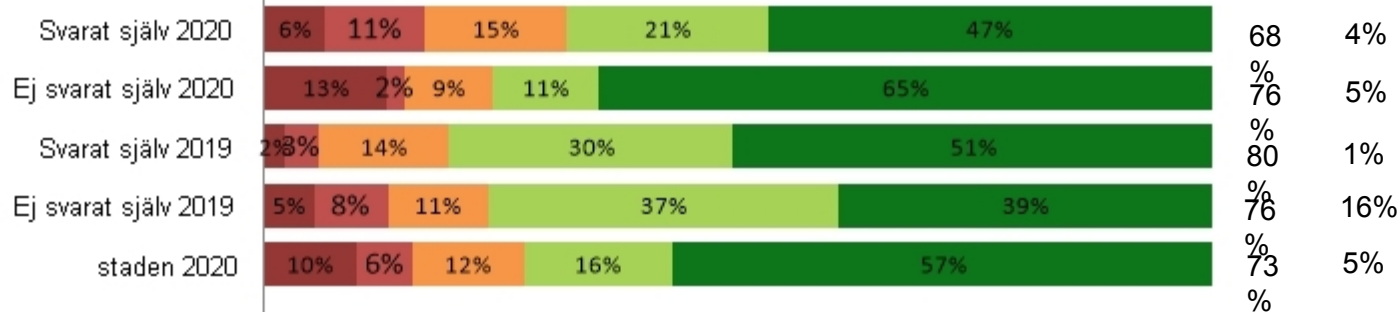
Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans som

# Staden per svarsmetod

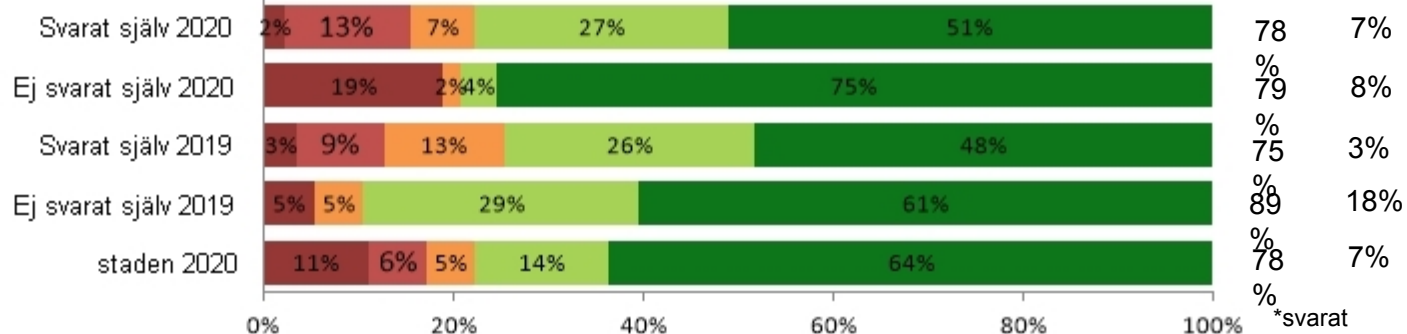
Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs\*



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*



Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende



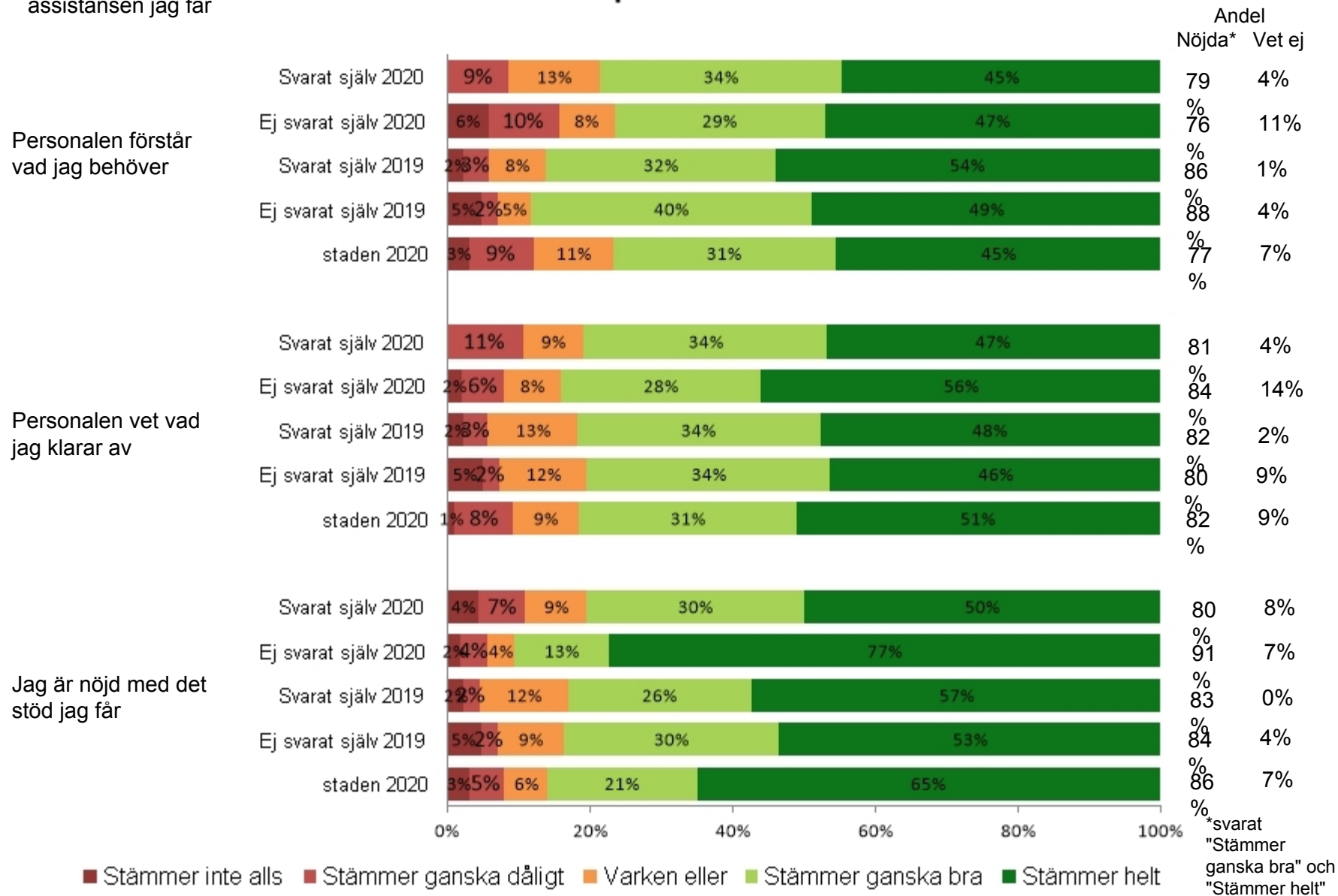
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



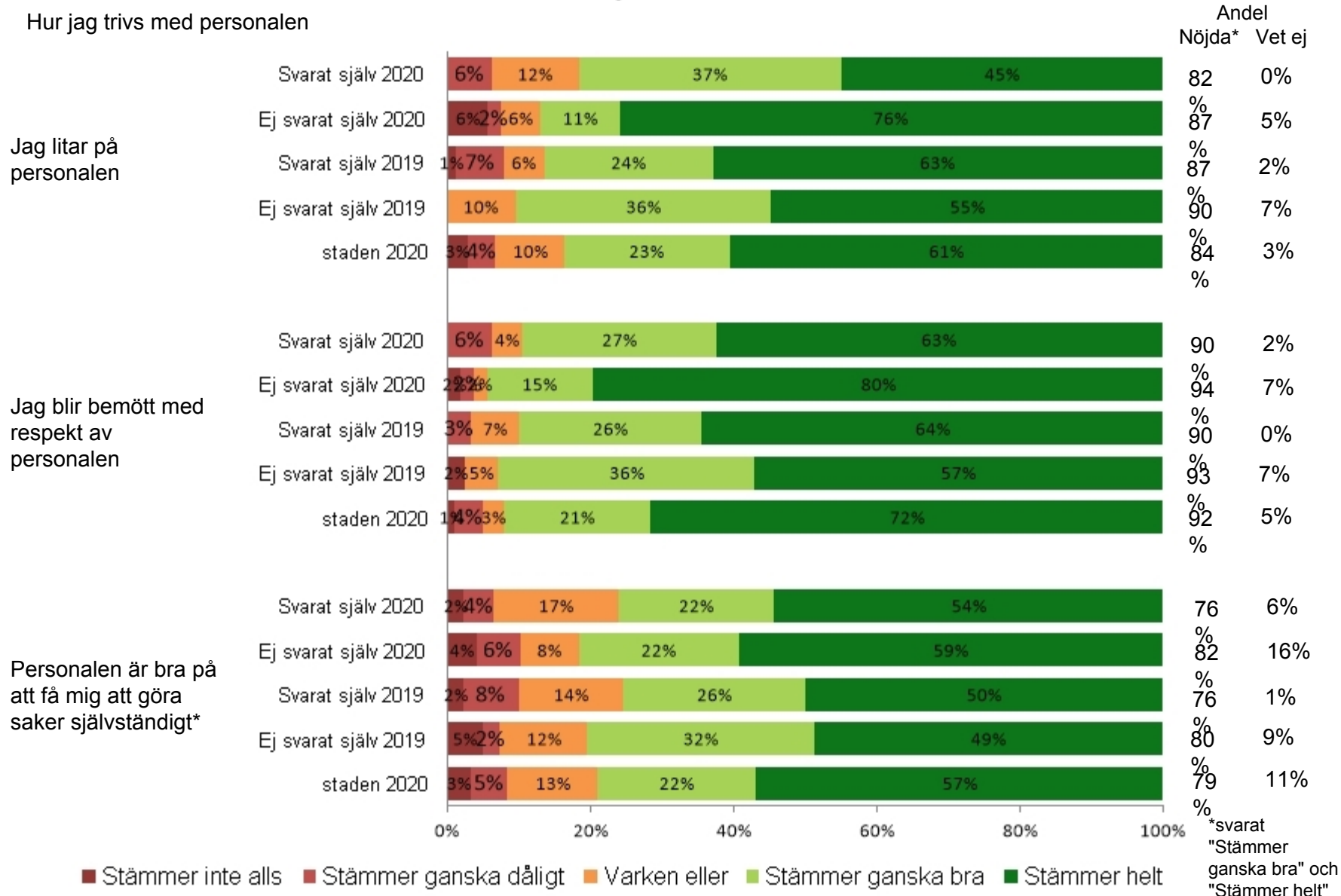
Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

## Staden per svarsmetod



\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Staden per svarsmetod



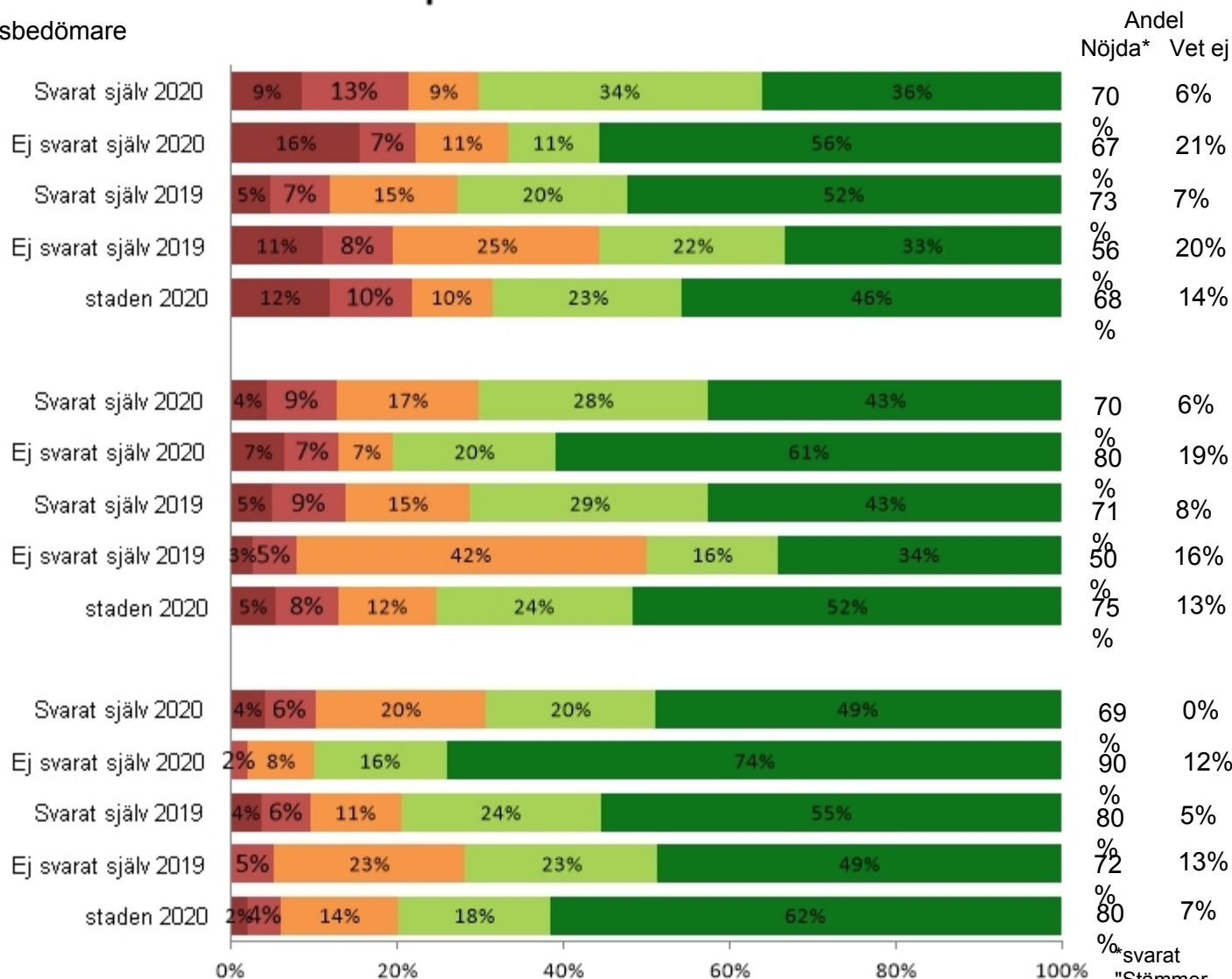
# Staden per svarsmetod

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\* svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

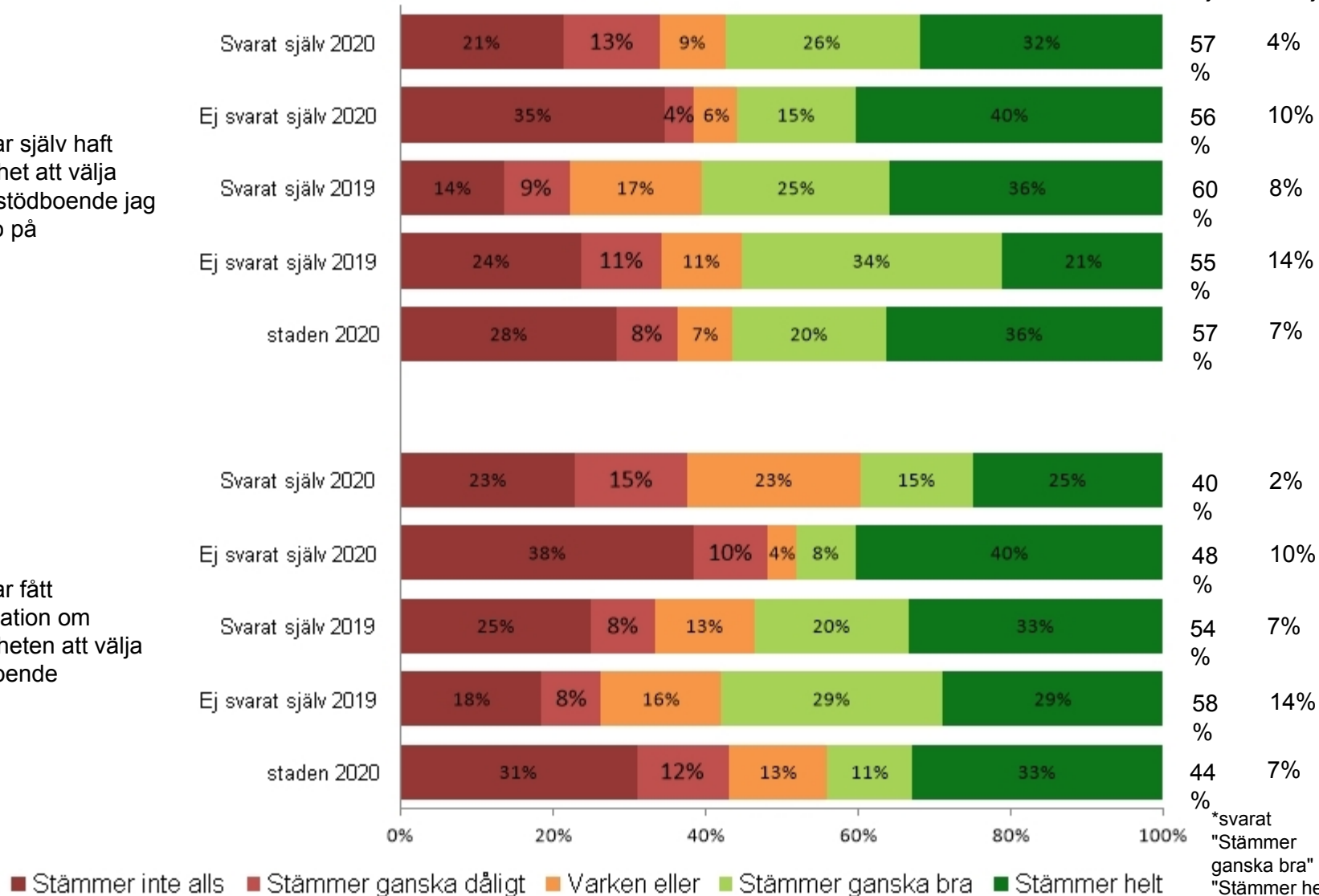
# Staden per svarsmetod

Frågor om valfrihet

Jag har själv haft  
möjlighet att välja  
vilket stödboende jag  
ska bo på

Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende

Andel  
Nöjda\* Vet ej

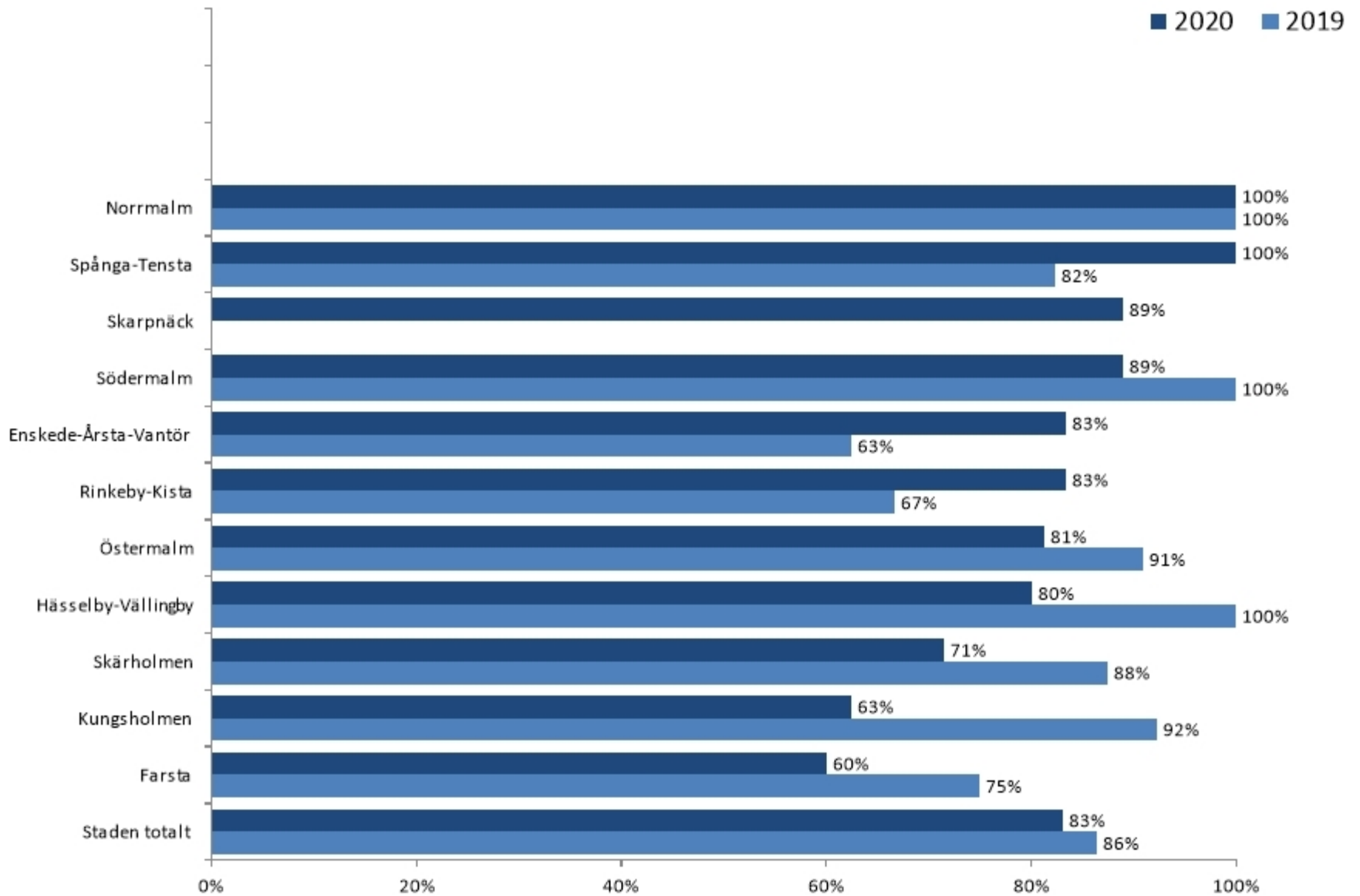


\*svarat  
"Stämmer  
ganska bra" och  
"Stämmer helt"

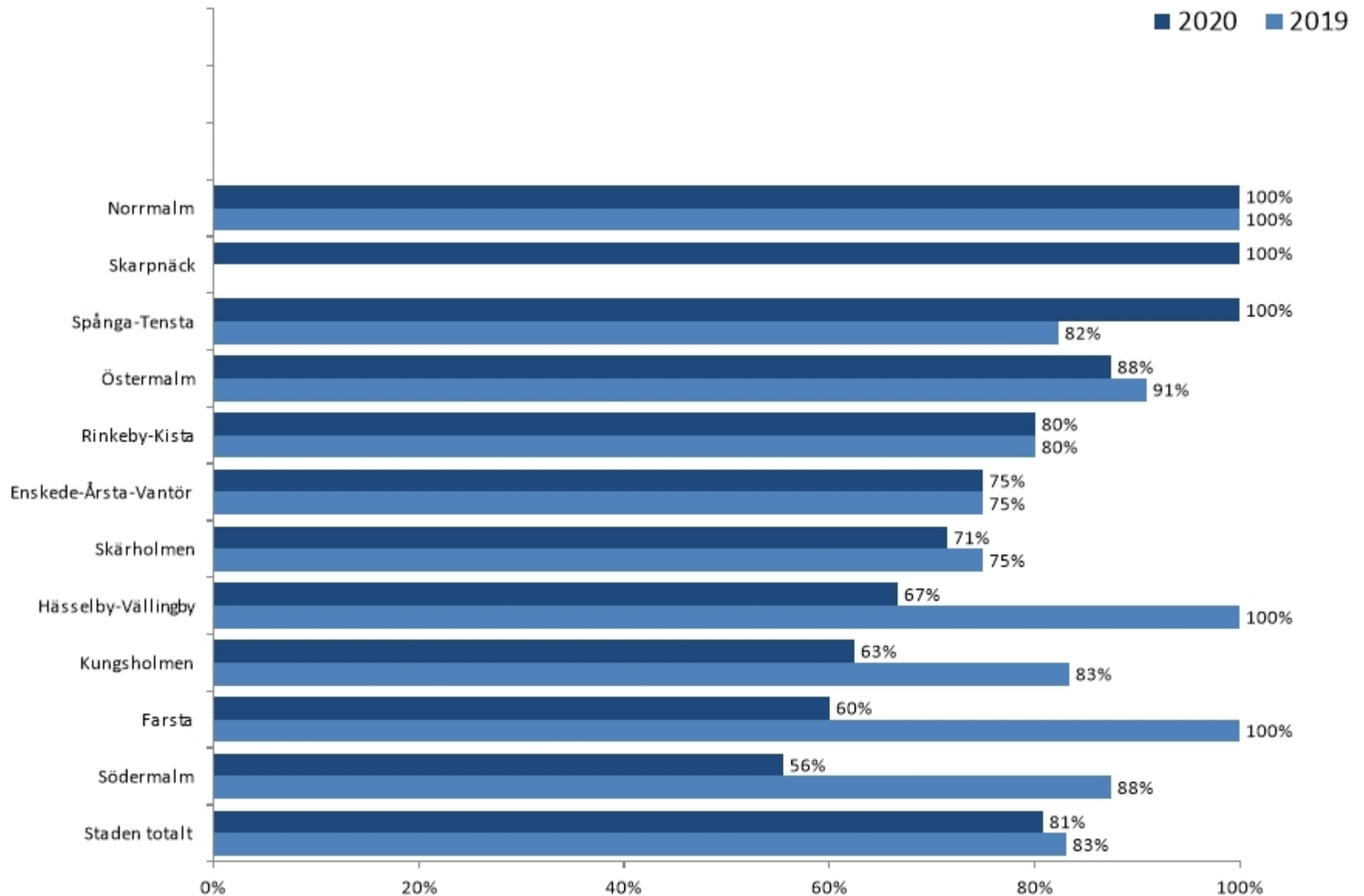
# Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

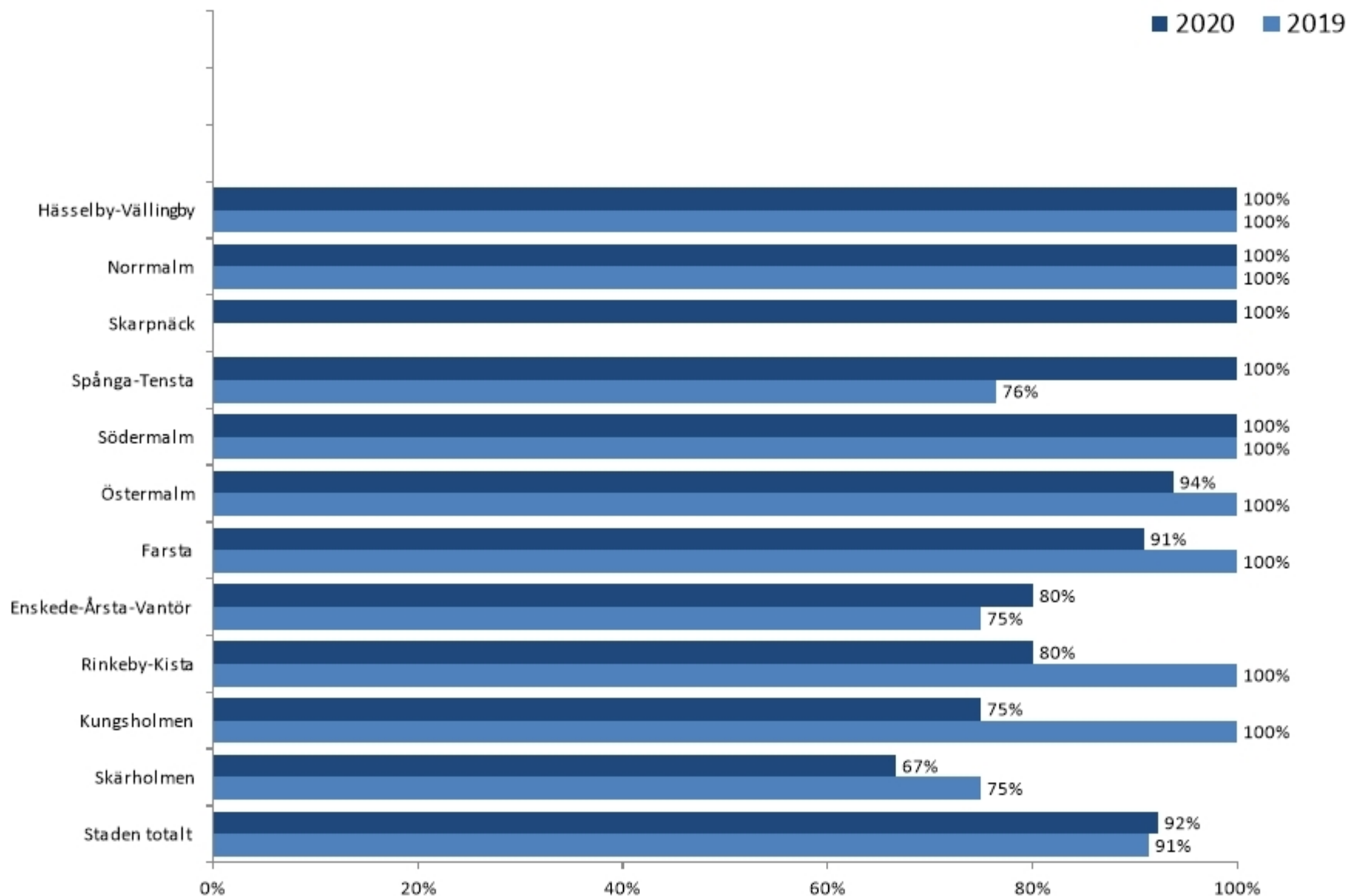
# Jag är nöjd med mitt stödboende



# Jag känner mig trygg på mitt stödboende



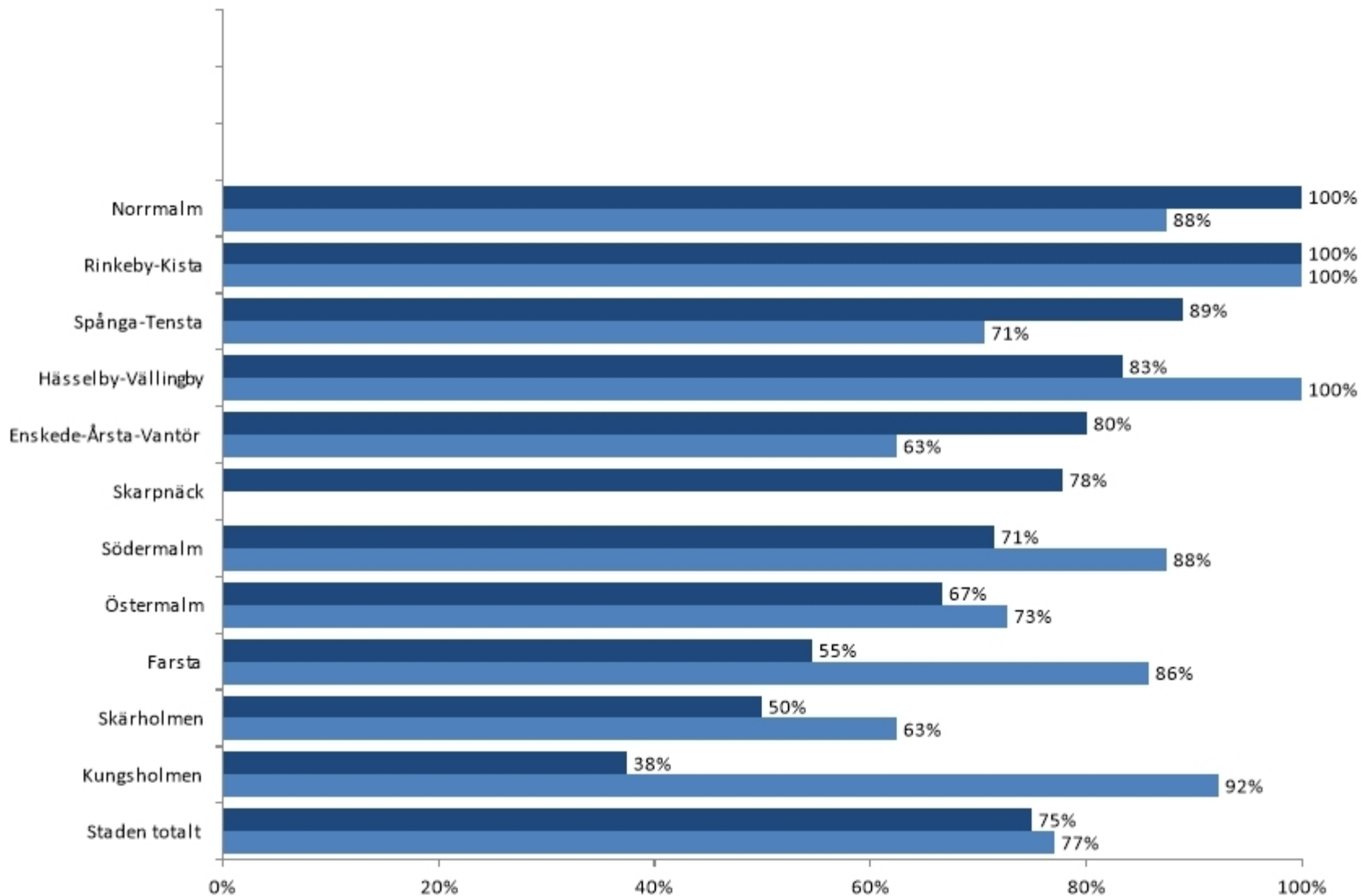
## Jag blir väl bemött på mitt stödboende



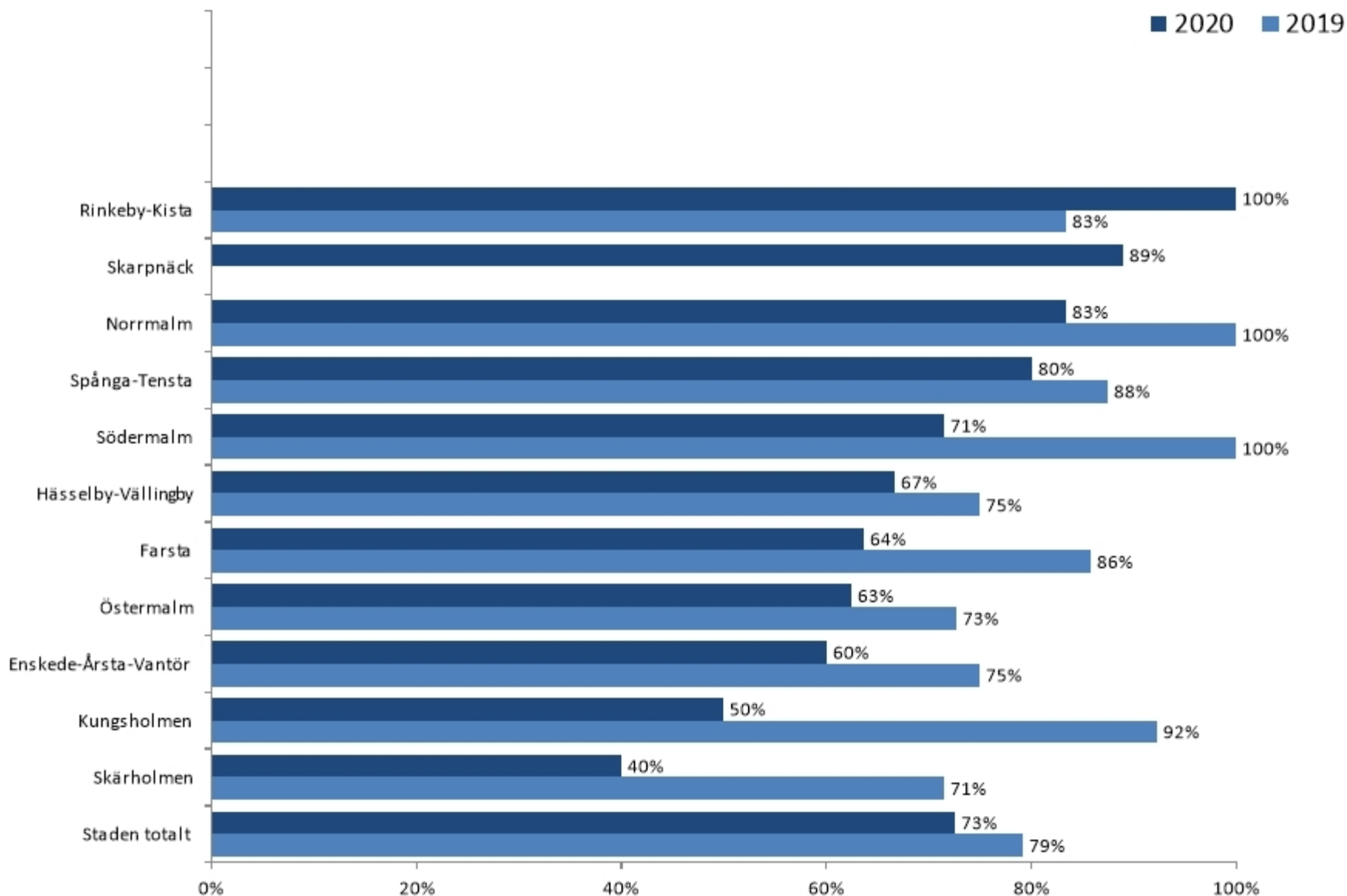


# Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs\*

■ 2020 ■ 2019

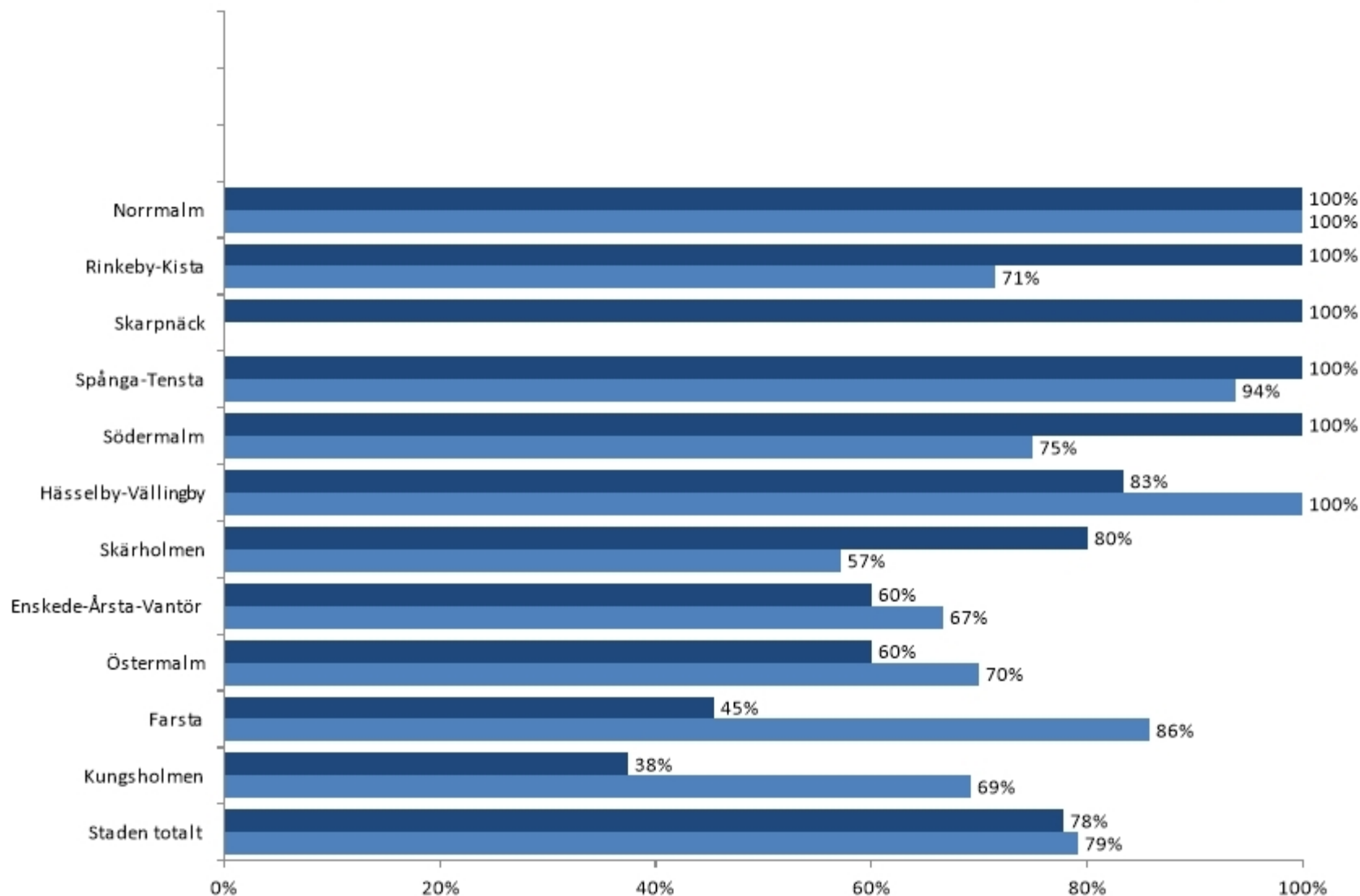


## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*

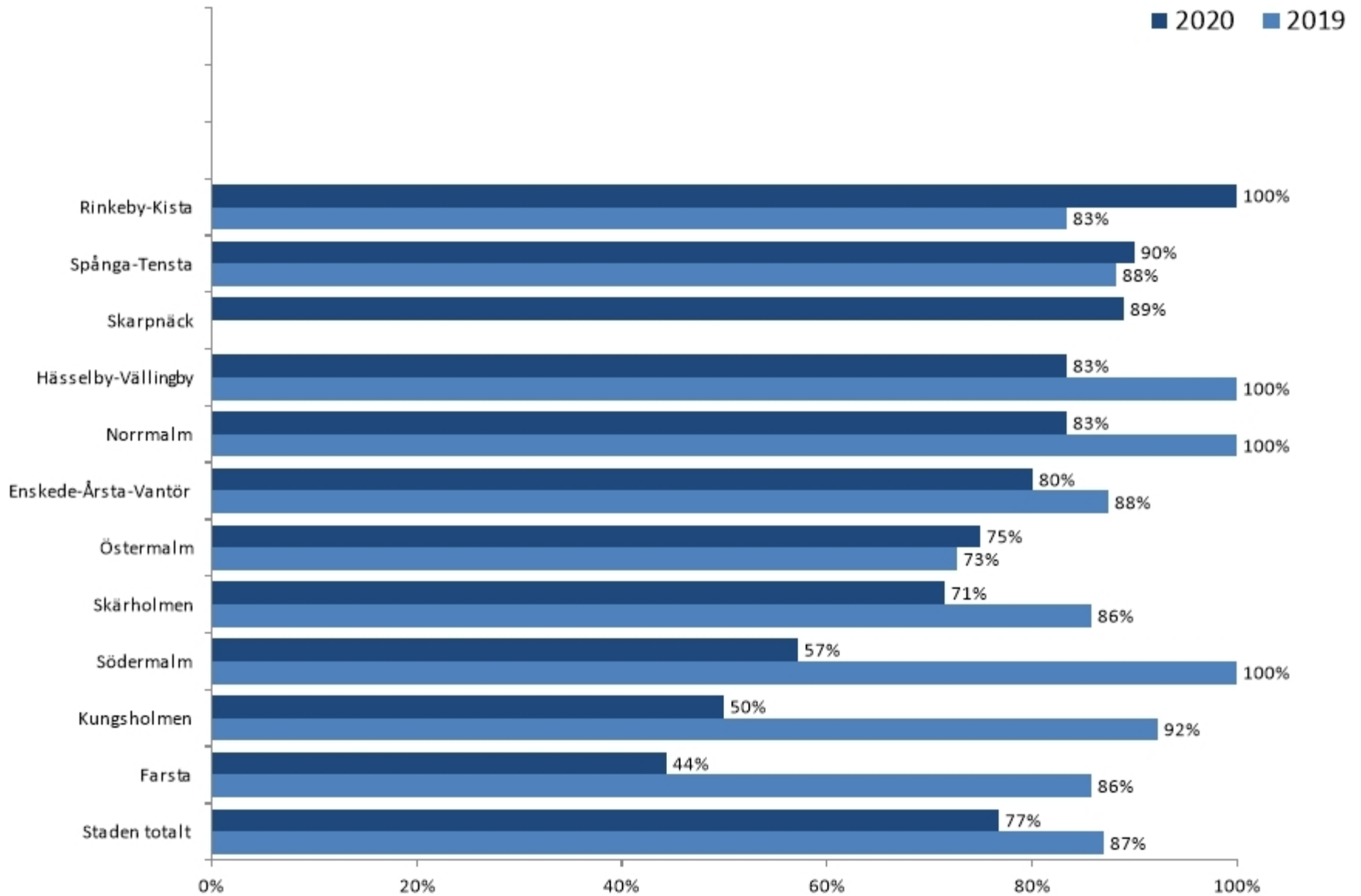


# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

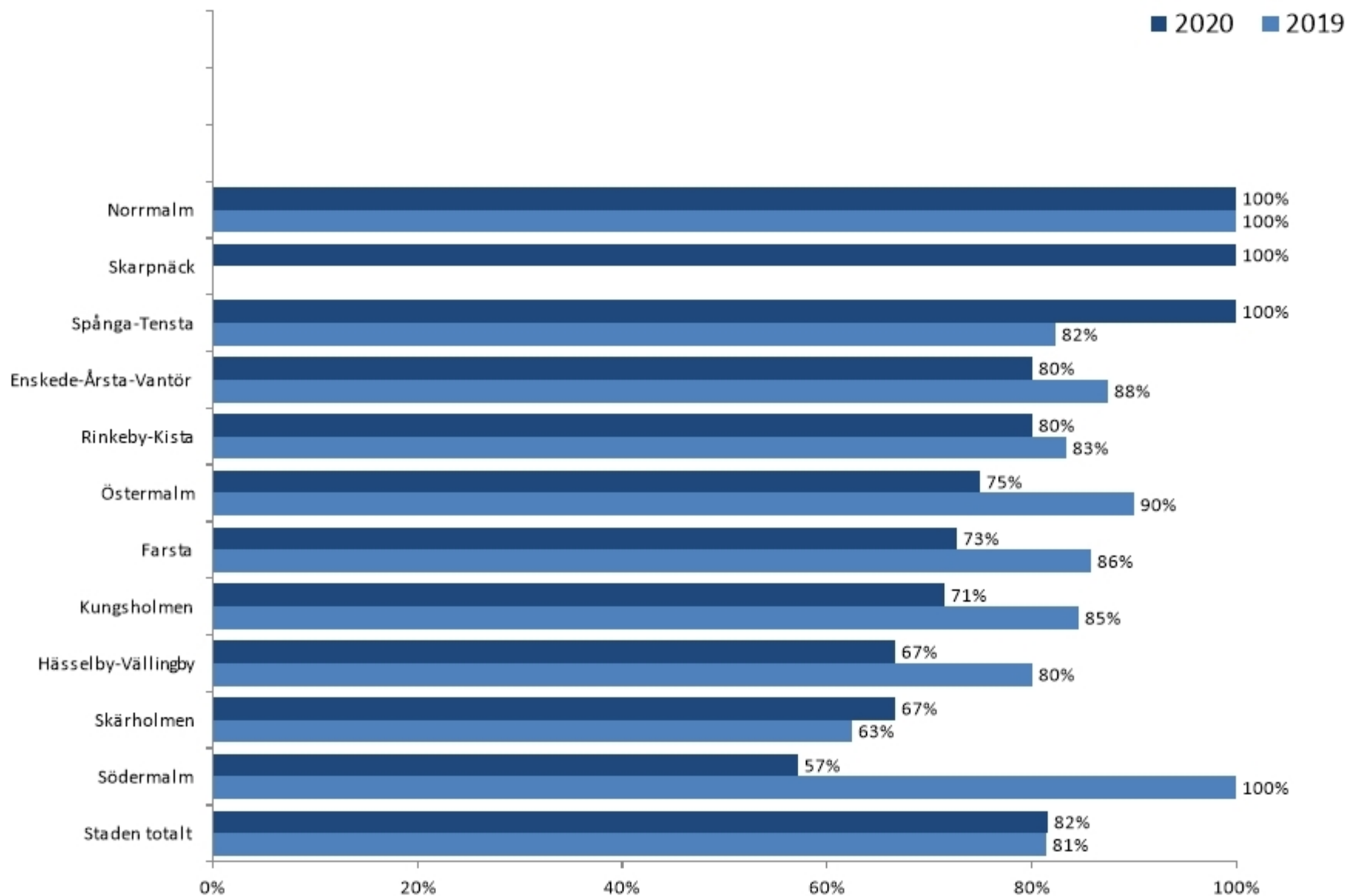
■ 2020 ■ 2019



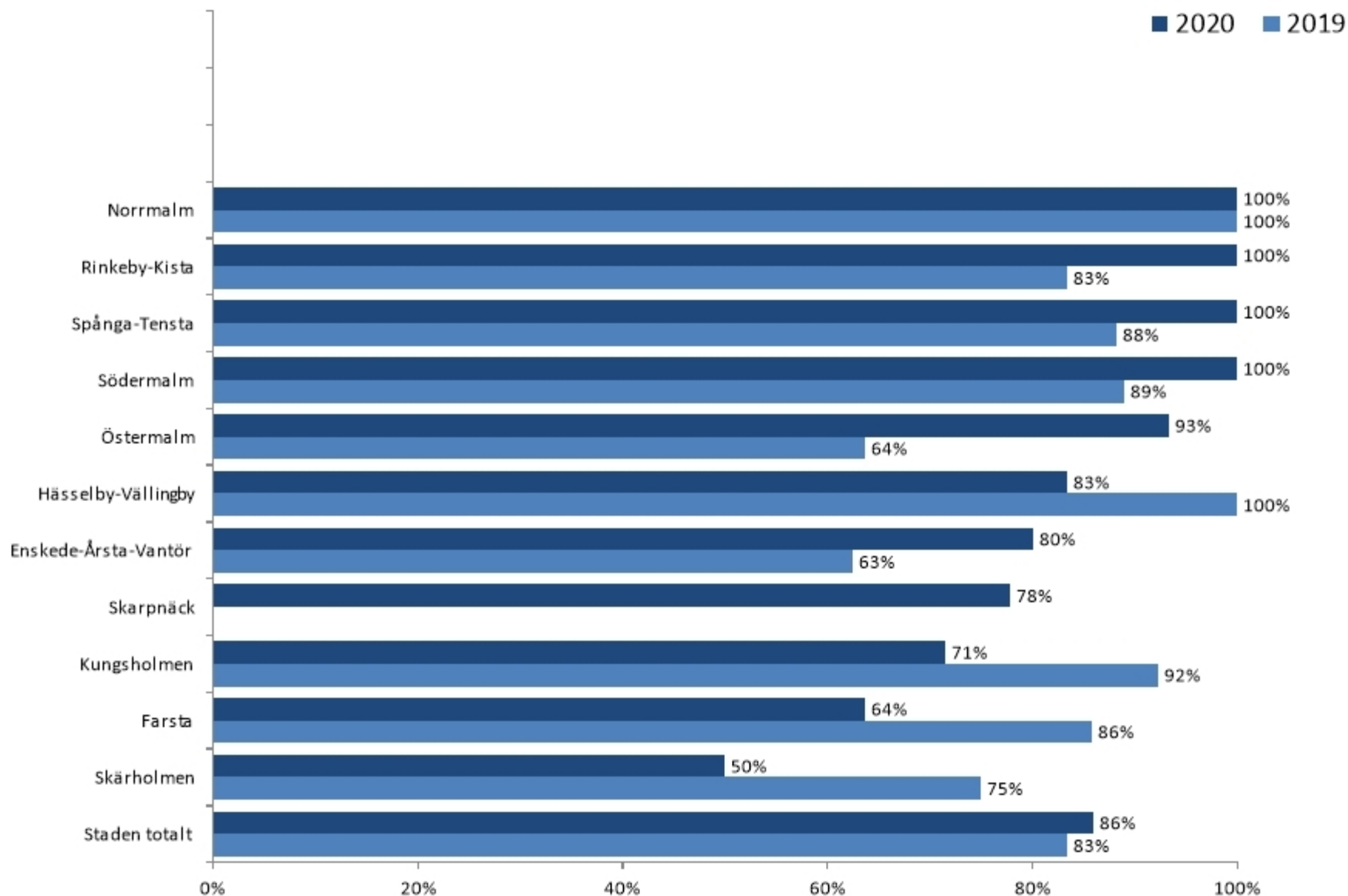
## Personalen förstår vad jag behöver



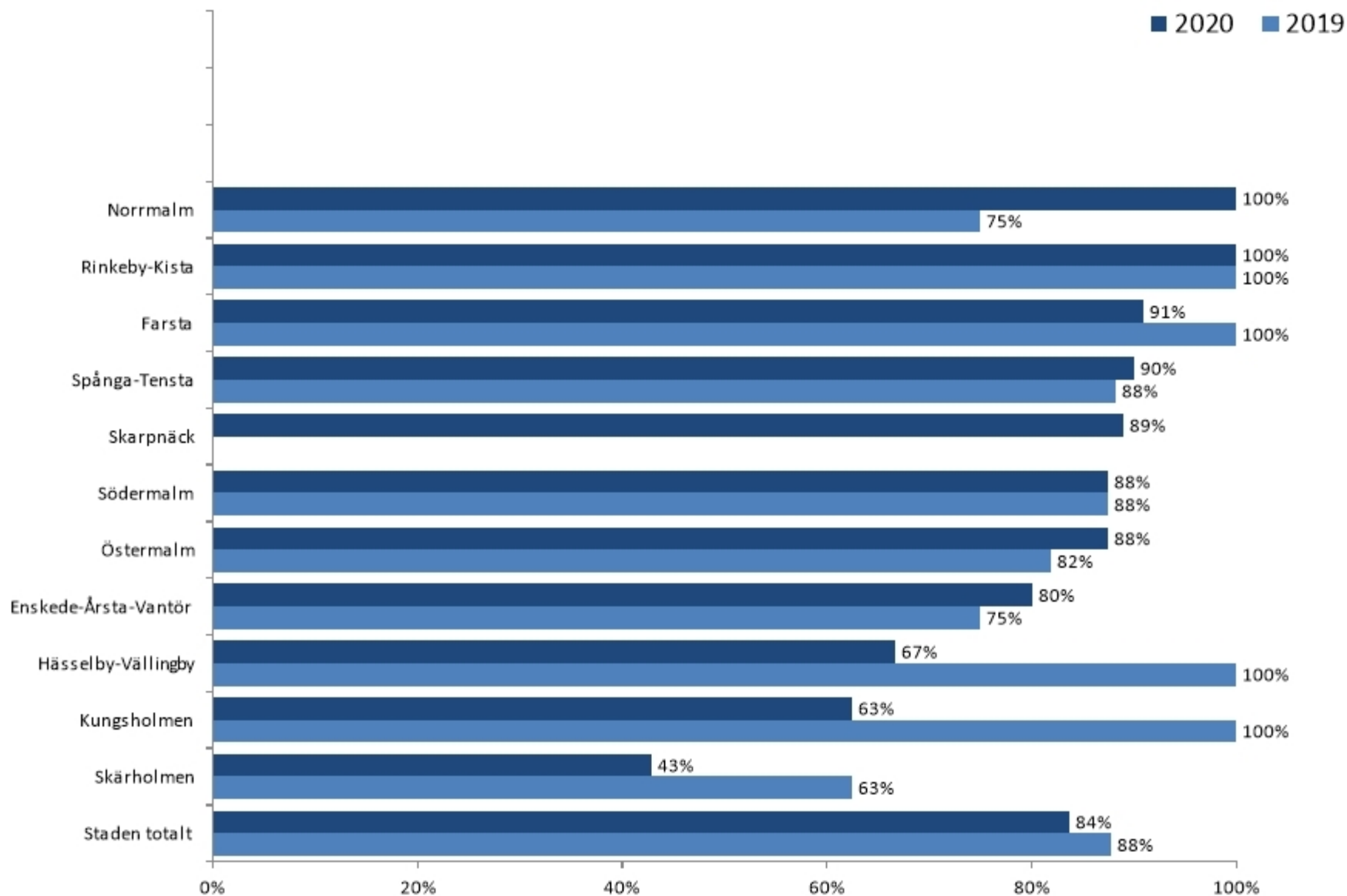
## Personalen vet vad jag klarar av



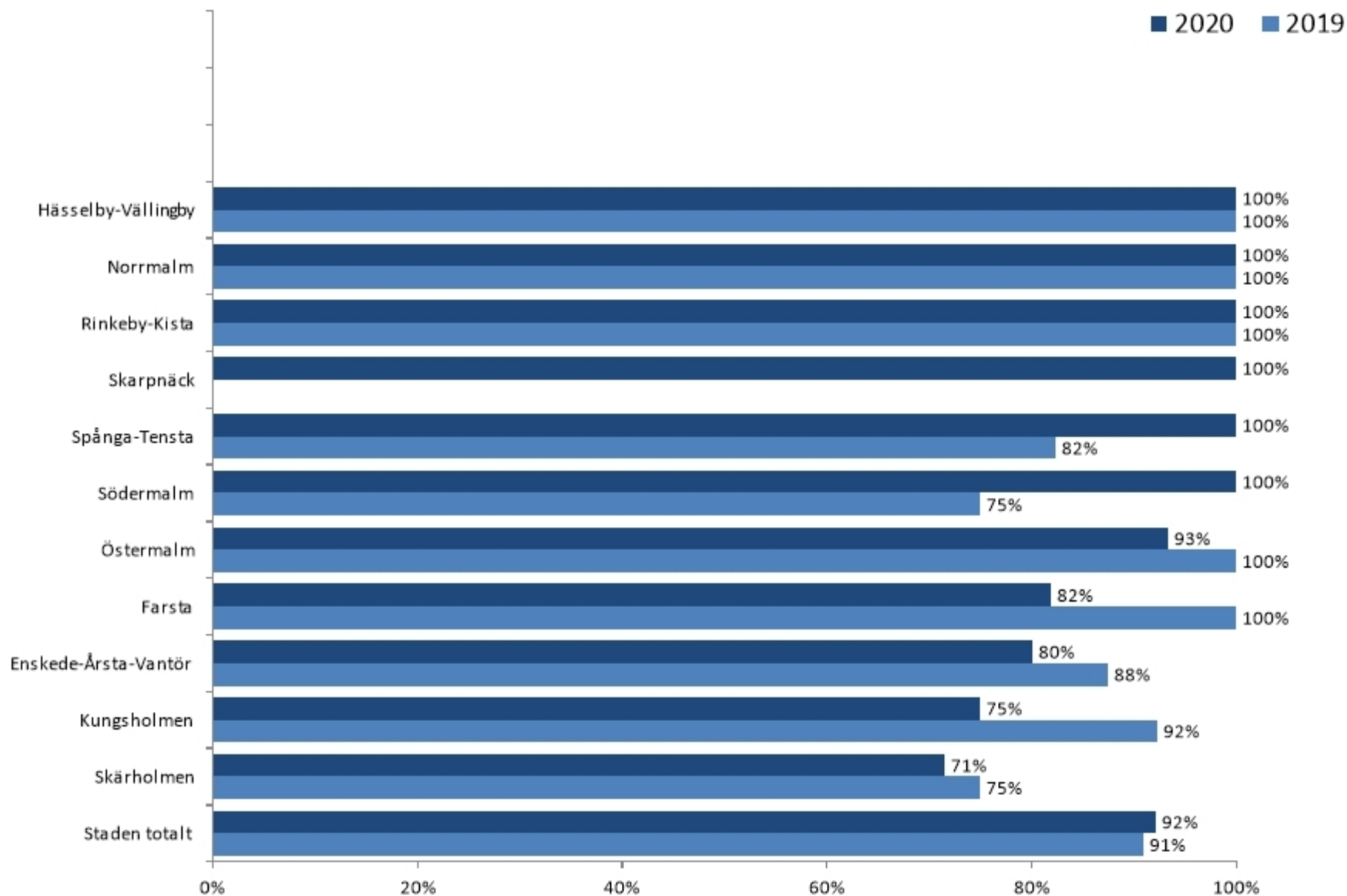
## Jag är nöjd med det stöd jag får



# Jag litar på personalen

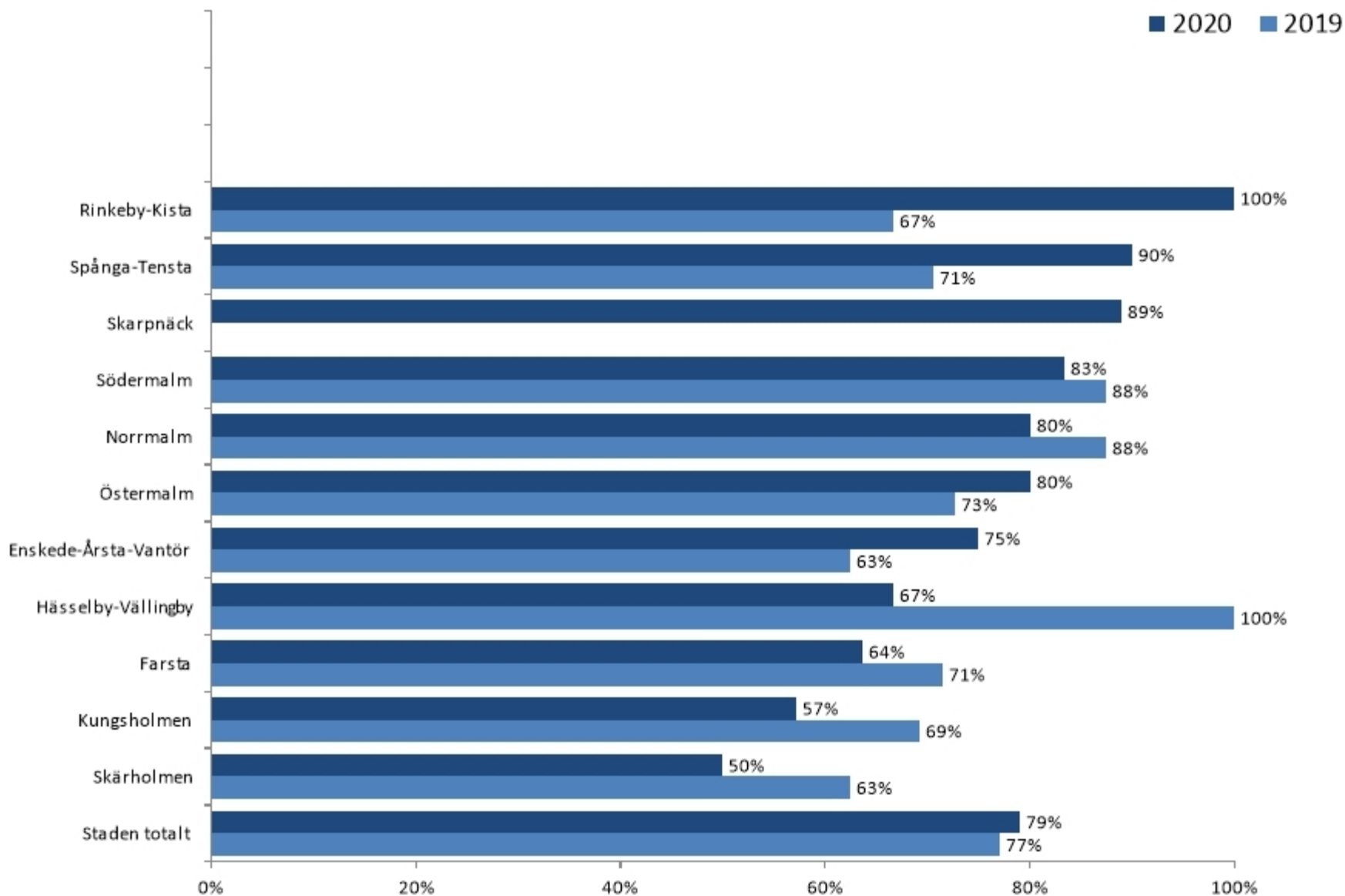


## Jag blir bemött med respekt av personalen

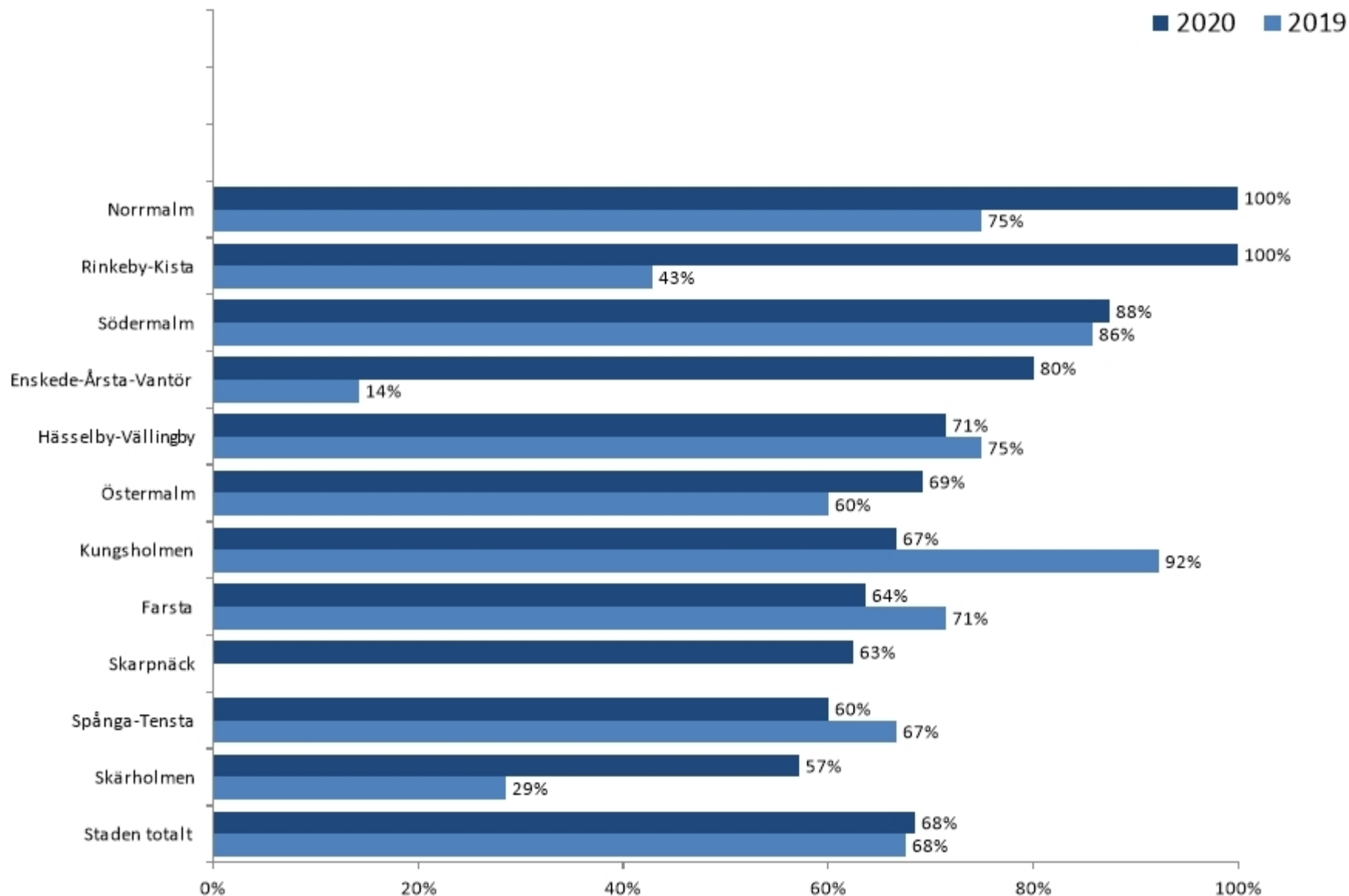




## Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt\*

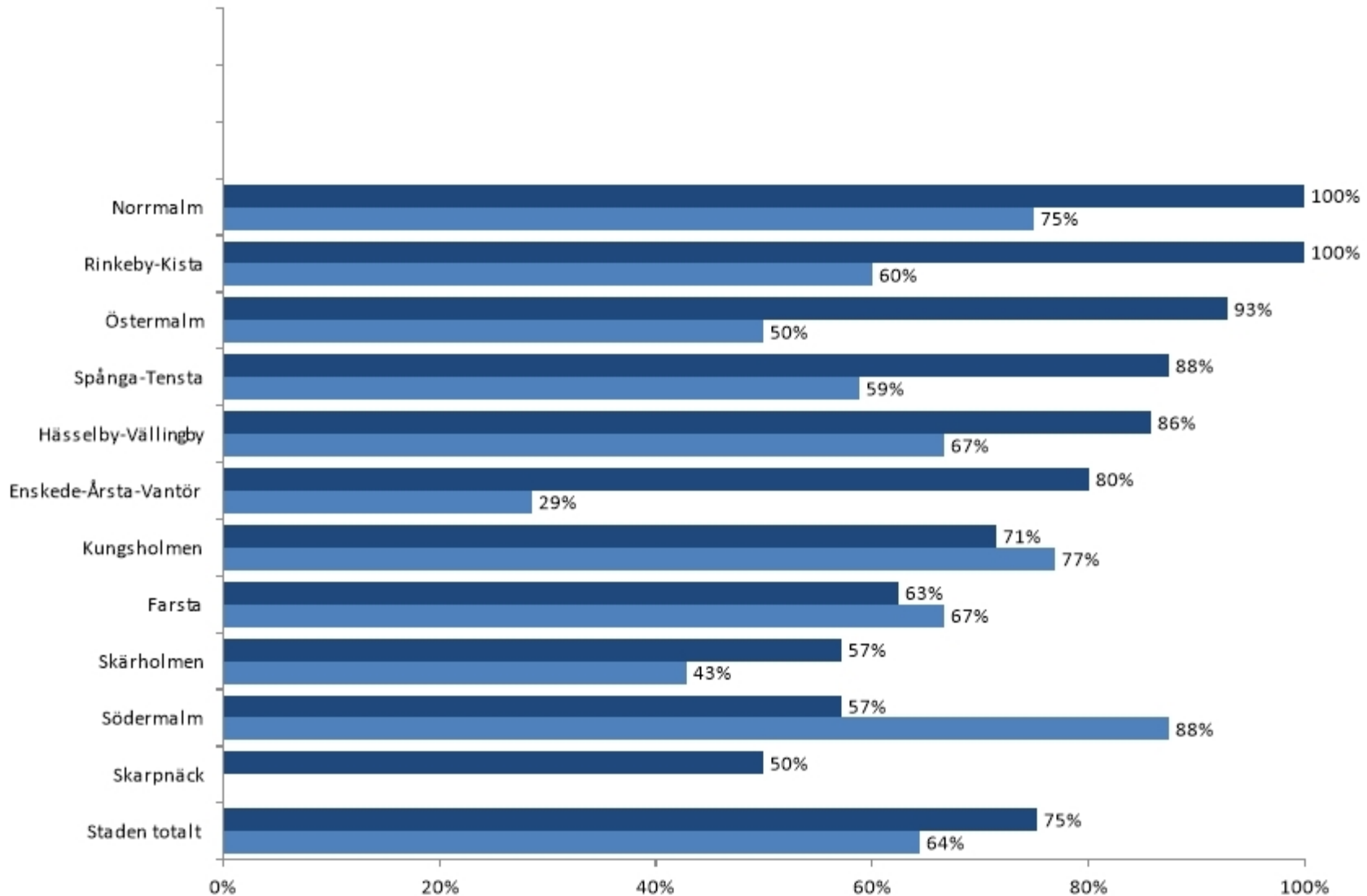


## Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

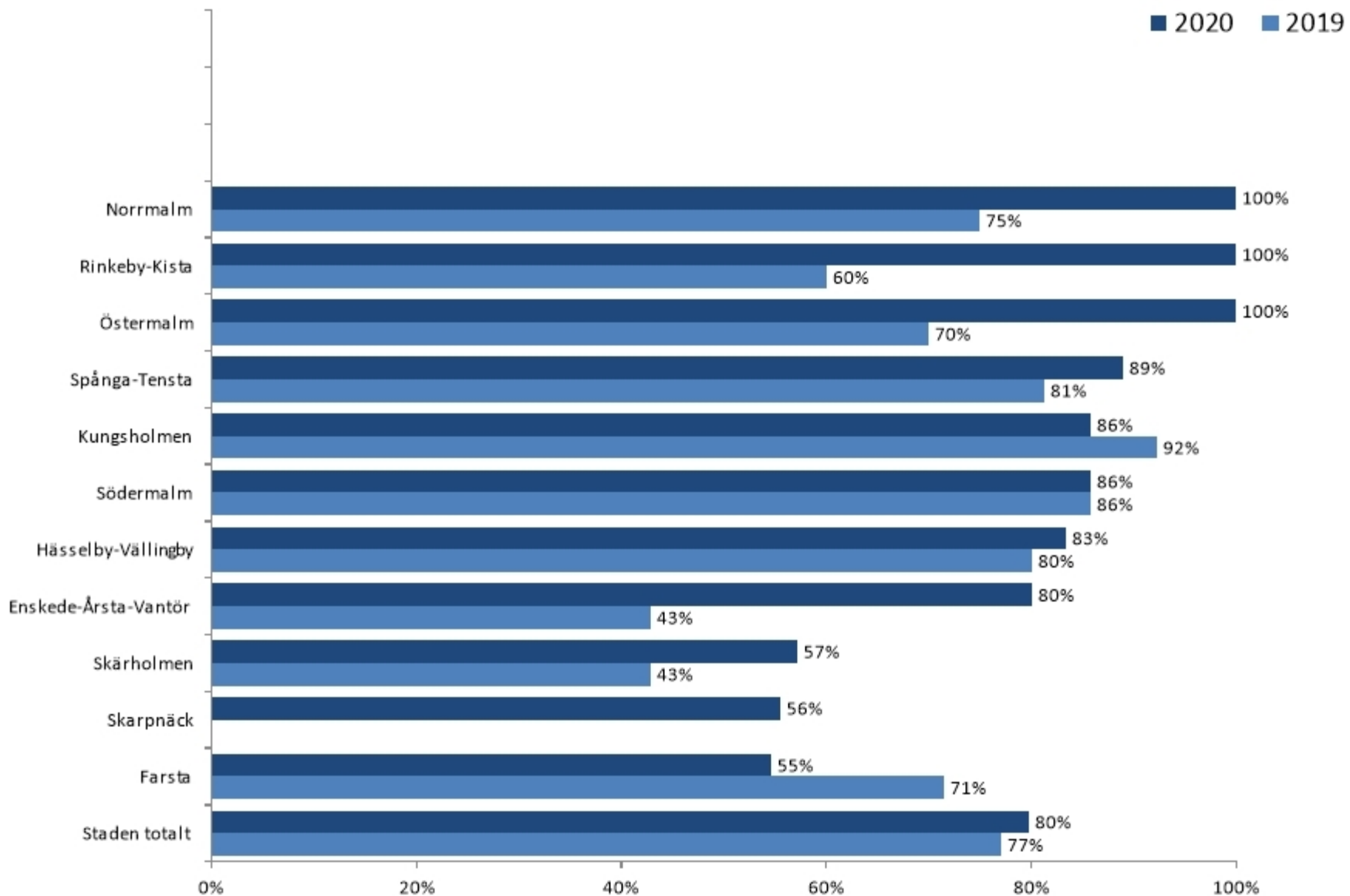


# Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

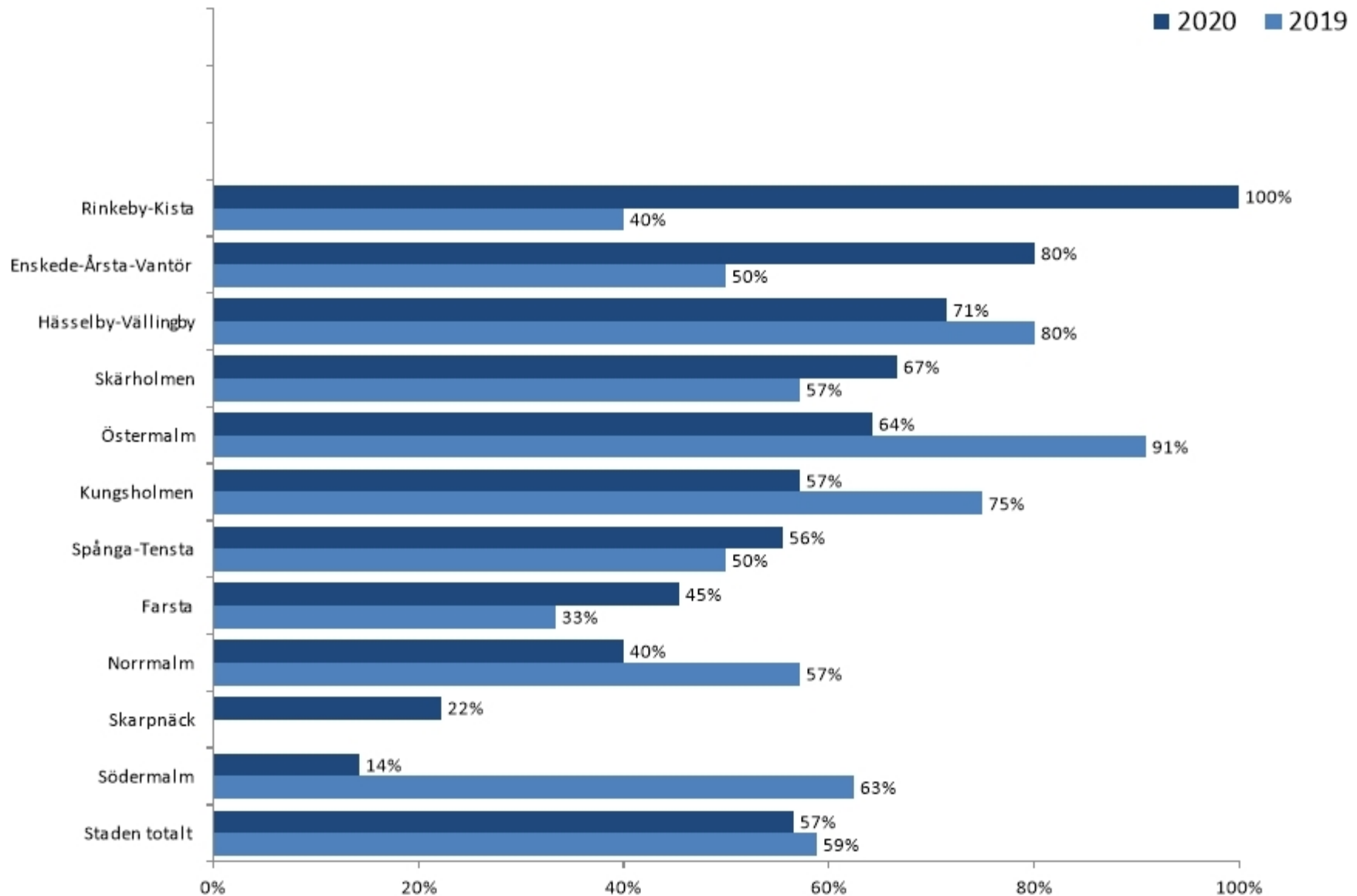
■ 2020 ■ 2019



# Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



## Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på



# Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende

