

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2020

Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2020**

Boendestöd  
Skarpnäck

# Presentation

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

# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri med verksamhetskoderna 1941, 5441 och 6185.
- 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 beslut om insats från Skarpnäck stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2019-2020 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 Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 82 svar vilket ger en svarsprocent på 31 %.
- I Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 0 % av svaren från egen regi och 100 % 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.
- Majoriteten av frågorna är samma som föregående år. Några formuleringar har dock ändrats sedan föregående mätning. De frågor detta gäller markeras med en asterisk i diagrammen. På nästkommande två sidor finns även frågeunderlagen för 2020 respektive 2019 i sin helhet.
- Enkätfabriken AB, Elin Scotford, [elin.scotford@enkatfabriken.se](mailto:elin.scotford@enkatfabriken.se)

# Frågorna i enkäten 2020

1. Jag är nöjd med mina boendestödjare
2. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
3. Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs
4. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans eller assistans eller assistans eller assistans
5. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare
6. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
7. Mina boendestödjare vet vad jag klarar av
8. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
9. Jag litar på mina boendestödjare
10. Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare
11. Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt, (alltså göra saker själv.)
12. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
13. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
14. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
15. Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre?
16. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
17. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser (exempelvis boende)
18. Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande
19. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
20. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
21. Jag har själv valt min utförare
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 mina boendestödjare
2. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
3. Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs
4. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
5. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare
6. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
7. Mina boendestödjare vet vad jag klarar av
8. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
9. Jag litar på mina boendestödjare
10. Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare
11. Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
12. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
13. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
14. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
15. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
16. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
17. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
18. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
19. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
20. Jag har själv valt min utförare
21. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
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 2020	Urval 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Bromma	278	105	38%	121	59	49%
Enskede-Årsta-Vantör	493	158	32%	658	265	40%
Farsta	319	109	34%	255	98	38%
Hägersten-Liljeholmen	369	124	34%	292	132	45%
Hässelby-Vällingby	401	117	29%	347	128	37%
Kungsholmen	192	69	36%	133	53	40%
Norrmalm	176	61	35%	109	53	49%
Rinkeby-Kista	348	94	27%	295	106	36%
Skarpnäck	262	82	31%	399	153	38%
Skärholmen	251	84	33%	181	82	45%
Socialnämnden	10	1	10%	12	5	42%
Spånga-Tensta	178	46	26%	95	48	51%
Södermalm	351	118	34%	283	120	42%
Älvsjö	110	43	39%	76	29	38%
Östermalm	165	59	36%	319	114	36%
Man	1786	551	31%	1623	636	39%
Kvinna	2118	719	34%	1953	809	41%
Egen regi	2005	699	35%	1957	839	43%
Privat utförare	1899	571	30%	1619	606	37%
<b>Staden totalt</b>	<b>3904</b>	<b>1270</b>	<b>33%</b>	<b>3576</b>	<b>1445</b>	<b>40%</b>

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Skarpnäck är i årets brukarundersökning 31 %, vilket är en något lägre nivå jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 38 %. Svarsfrekvensen i år är dock på en liknande nivå som Stockholms stads genomsnitt för 2020, som är 33 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 91 % att de är nöjda, vilket är en liknande nivå som föregående år då andelen nöjda brukare var 93 %.

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Undantag gäller för området "Frågor om min biståndsbedömare" där det skett en positiv utveckling jämfört med föregående år.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Skarpnäck ungefär lika nöjda.

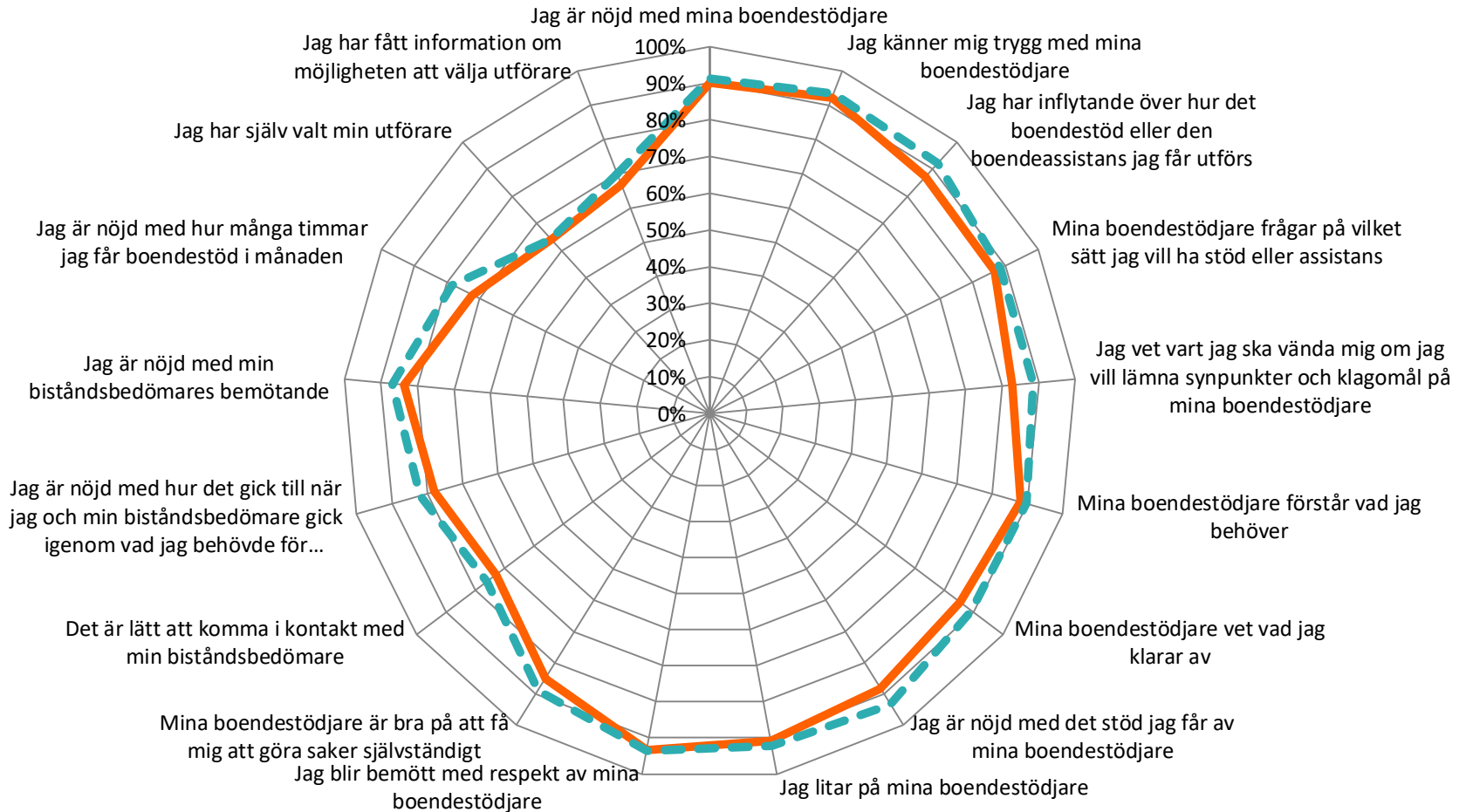


# Andel nöjda

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

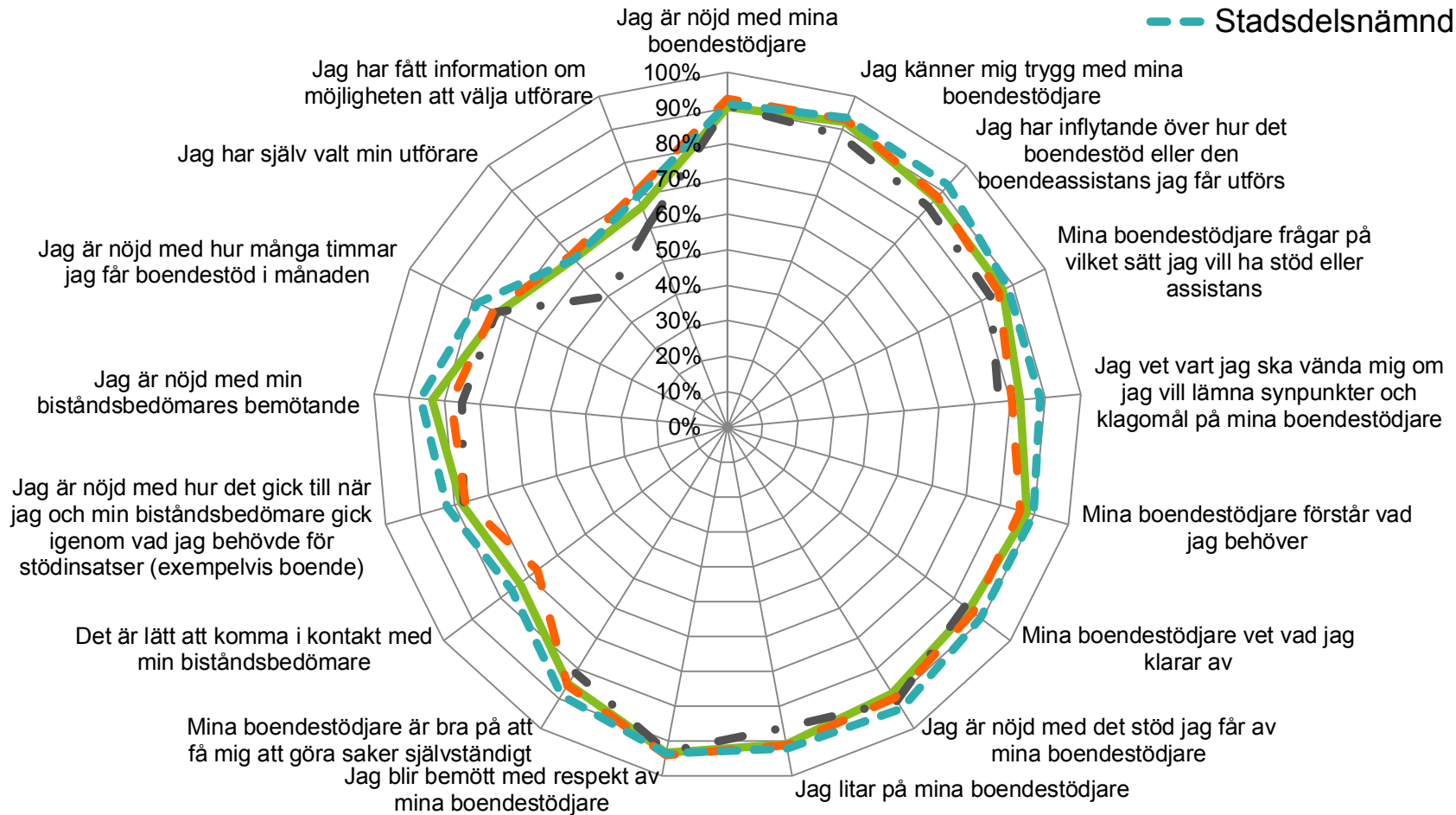
— Staden 2020

- - Stadsdelsnämnd 2020



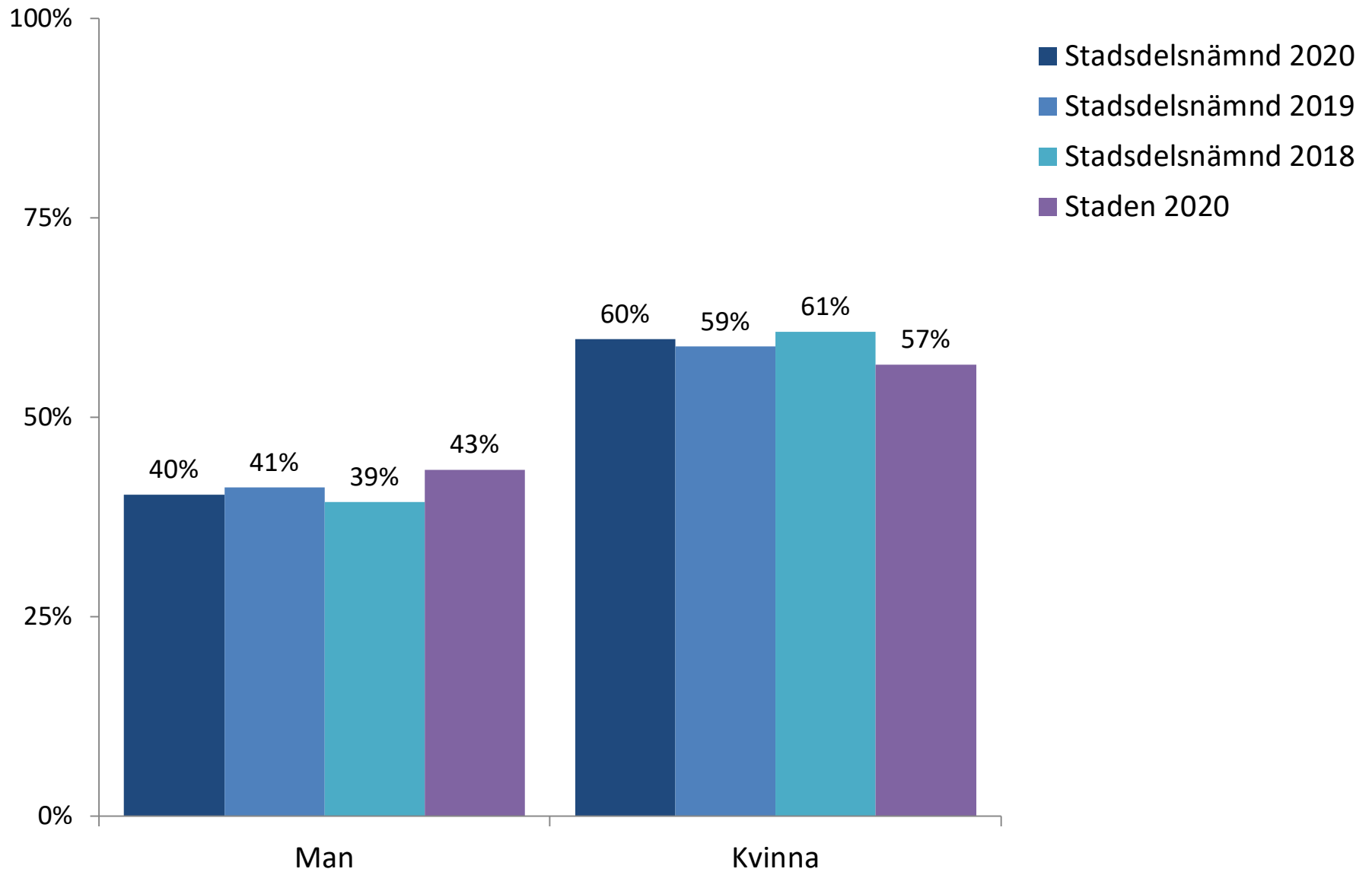
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Staden 2020
- Stadsdelsnämnd 2018
- Stadsdelsnämnd 2019
- - Stadsdelsnämnd 2020

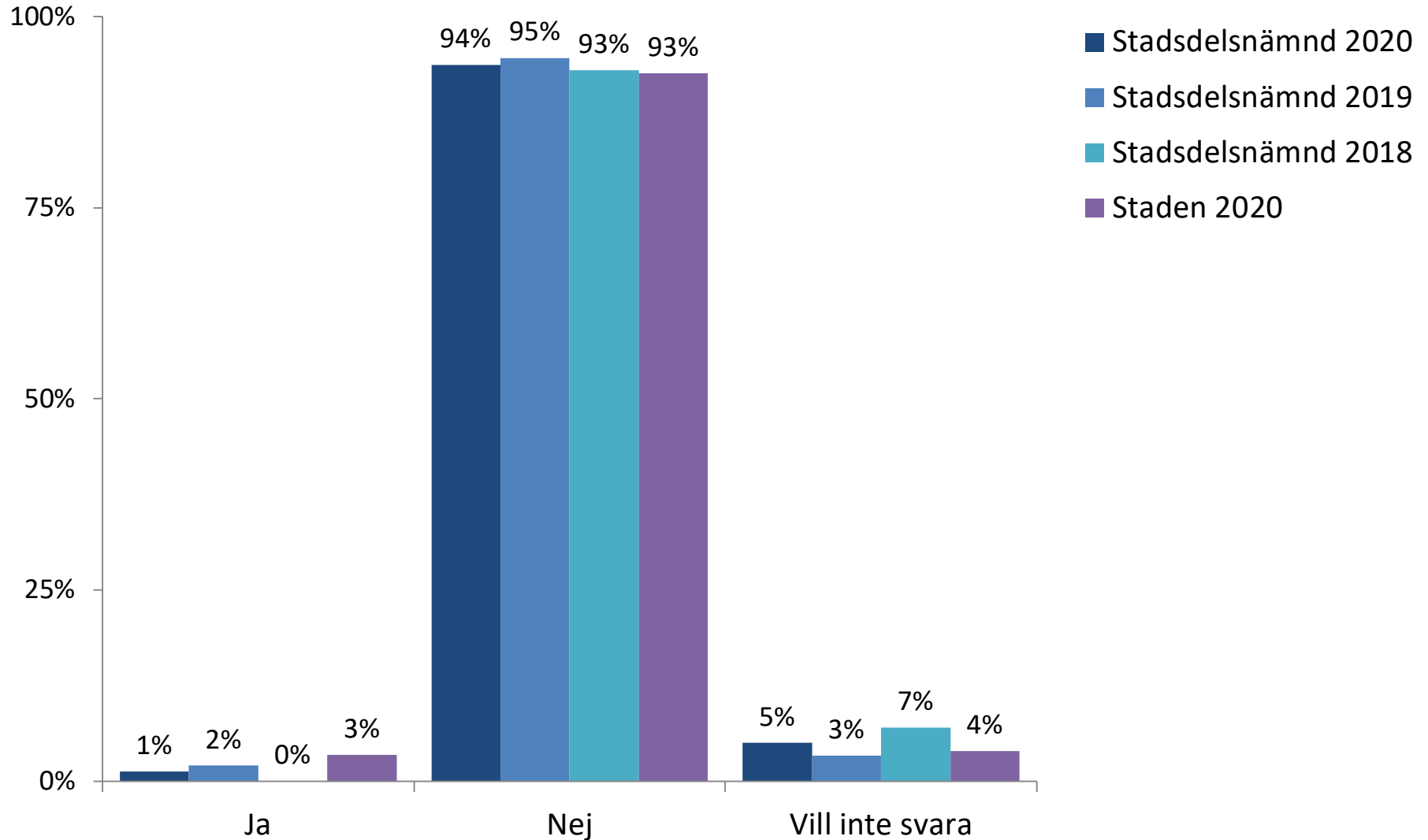


# Bakgrundsfrågor

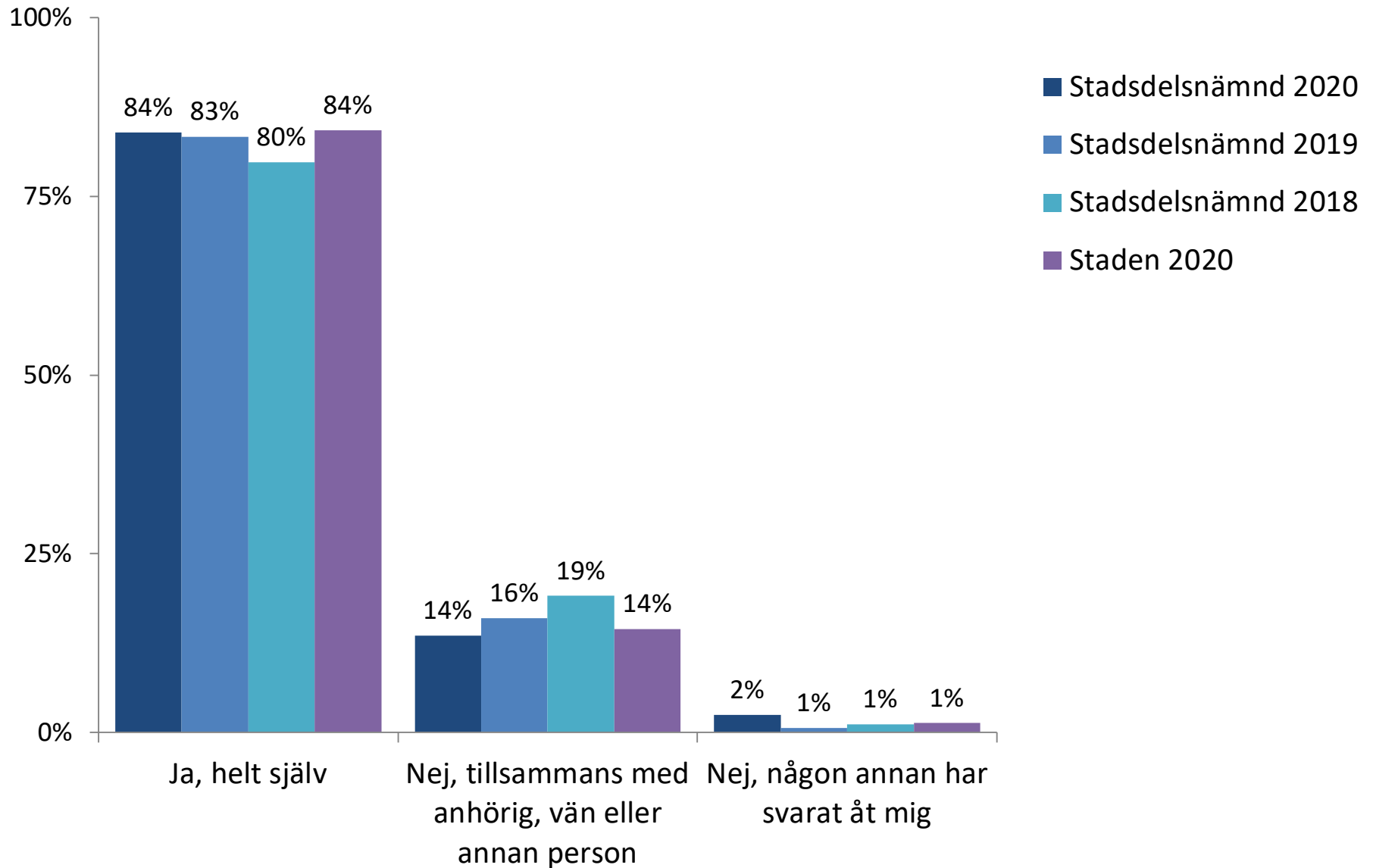
# Kön



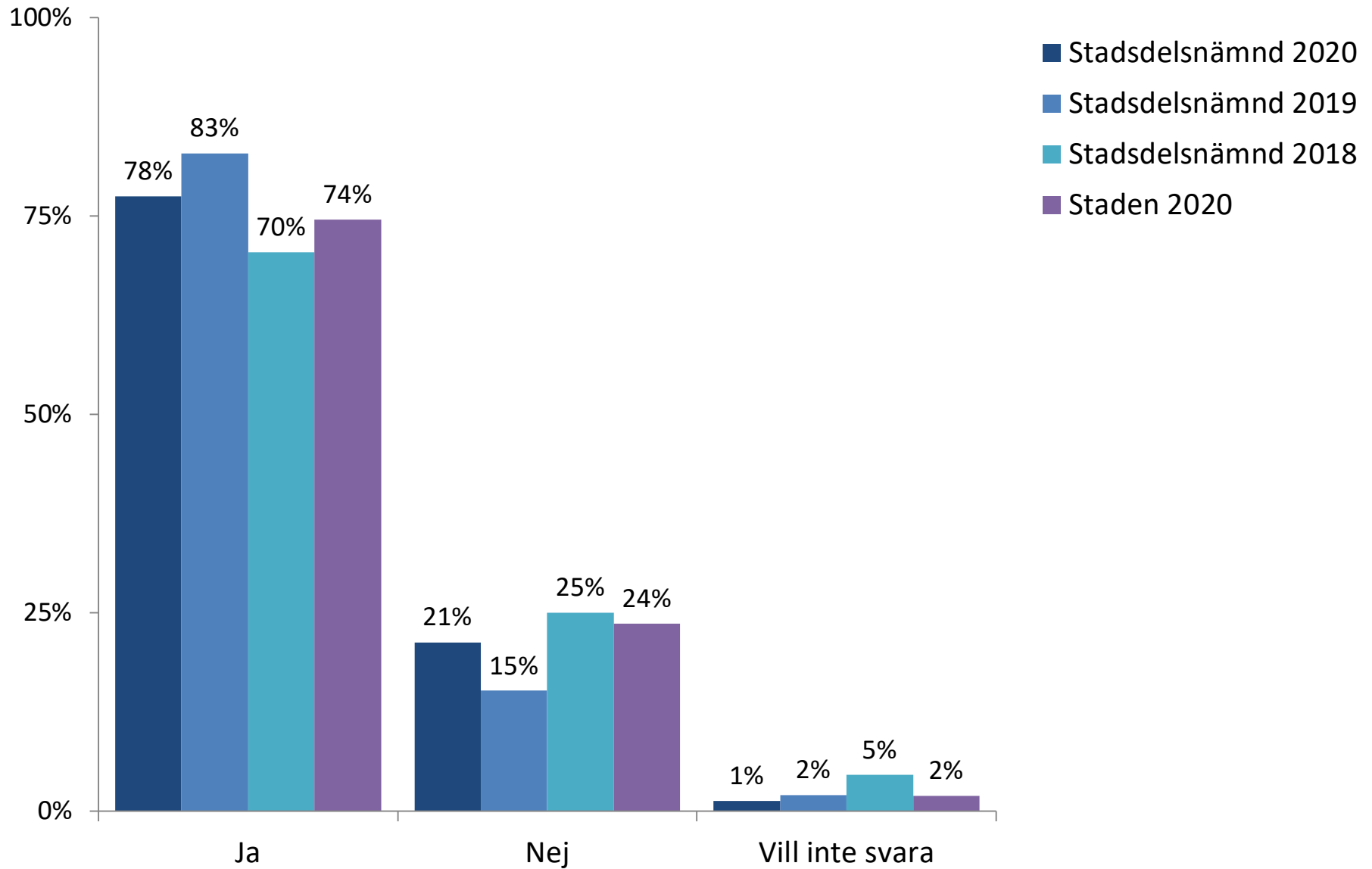
# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n=80)



# Har du besvarat frågorna själv?

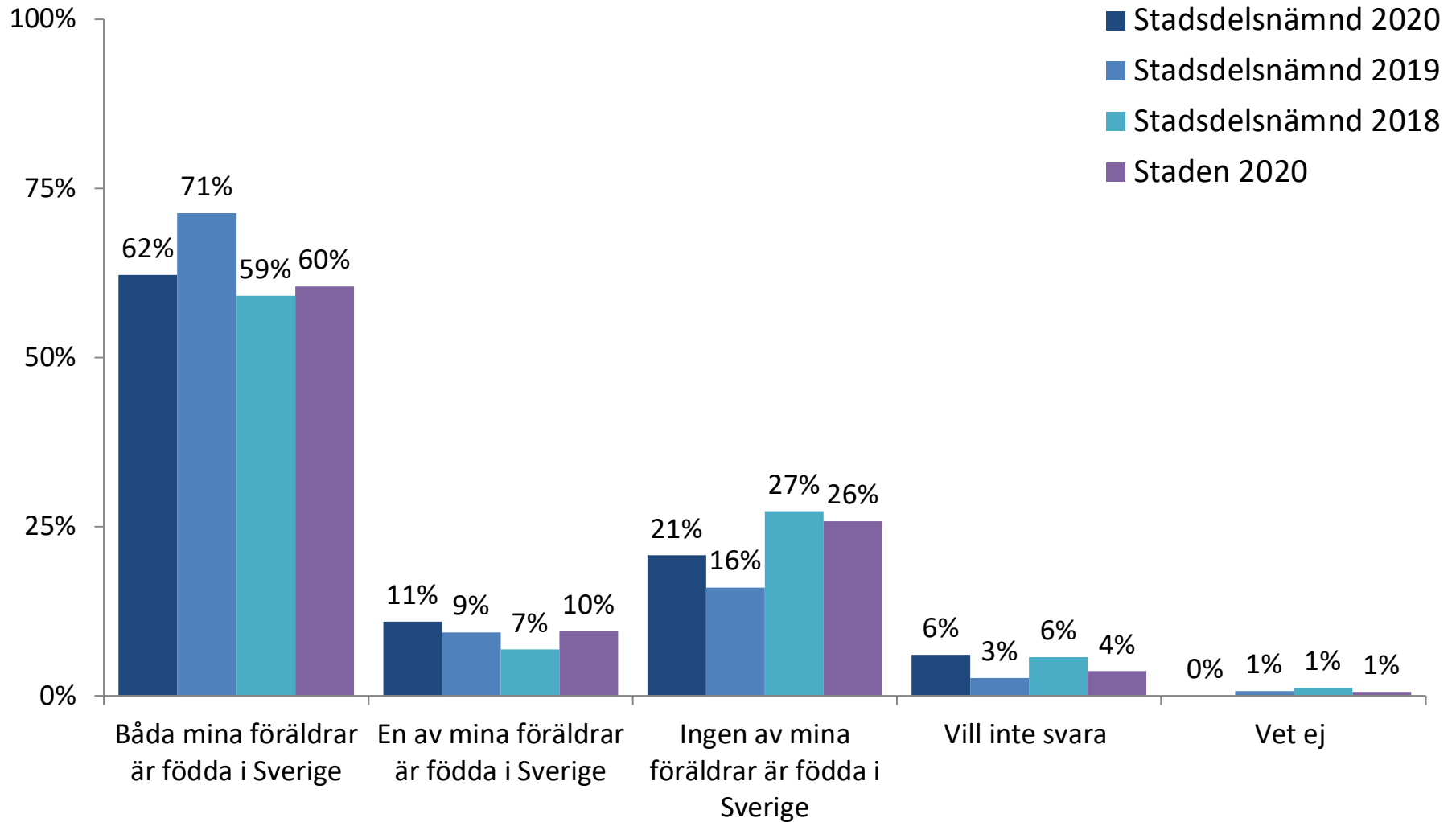


# Är du född i Sverige?





# Är dina föräldrar födda i Sverige?

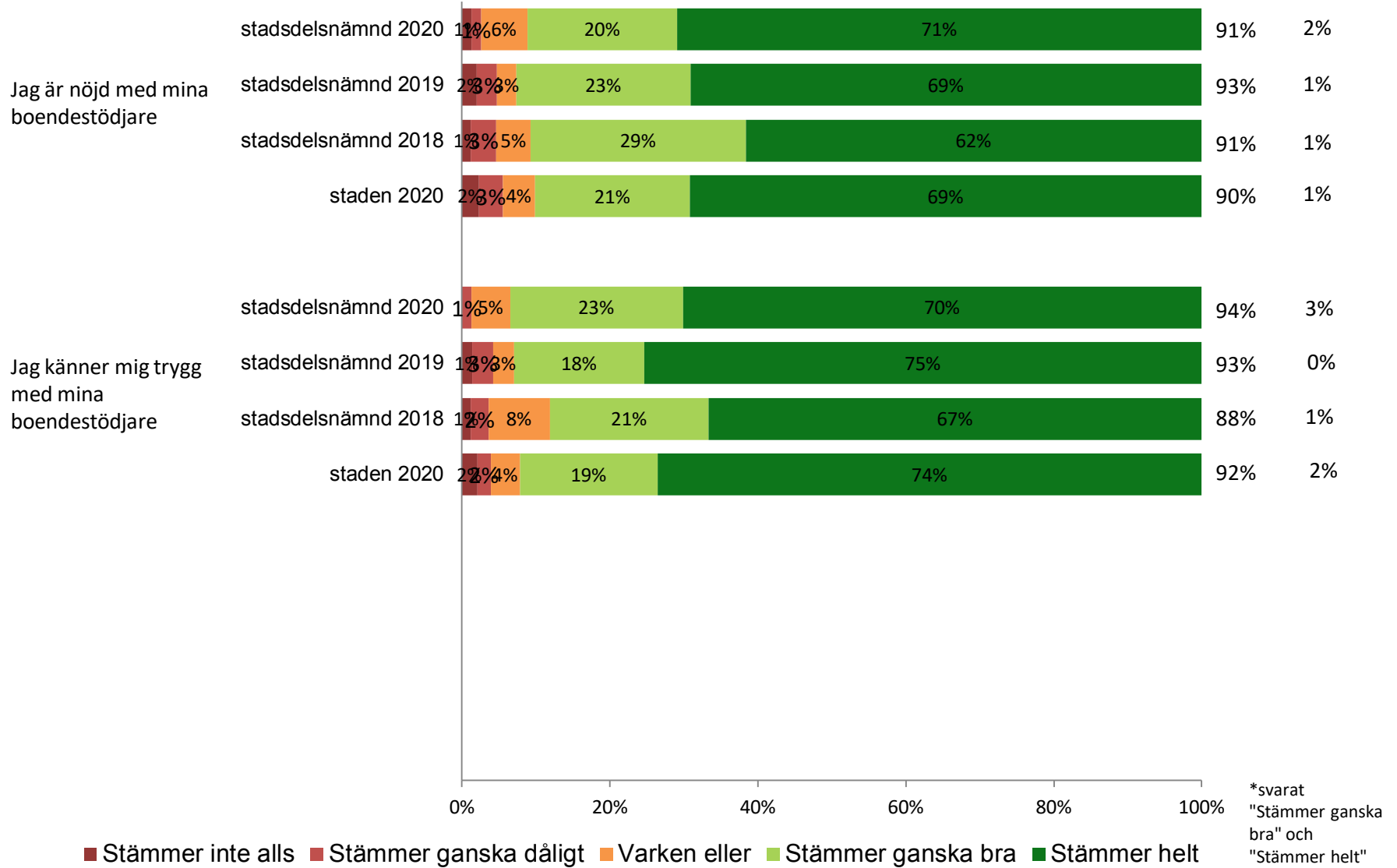


# Resultat per fråga över tid

# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

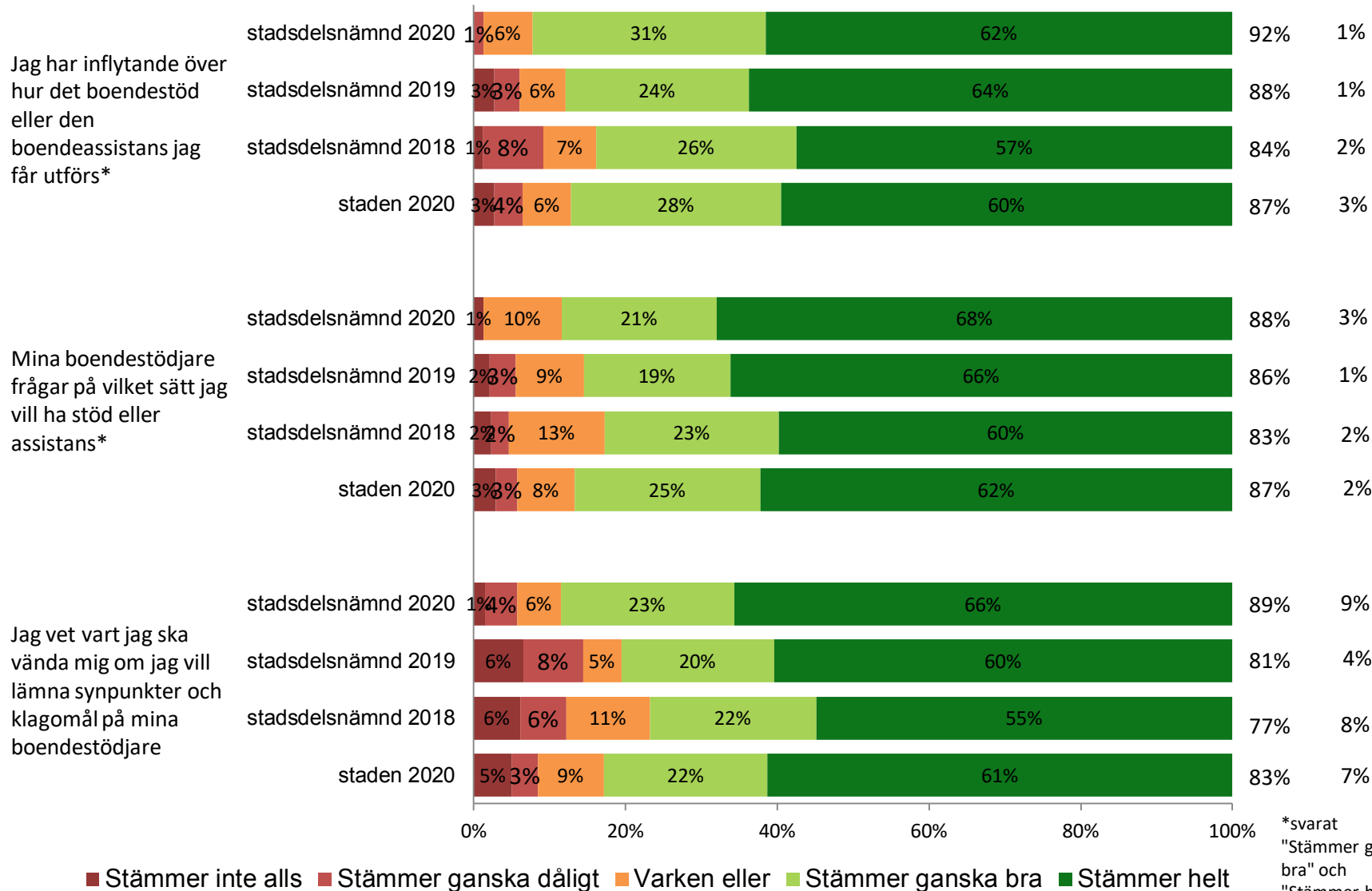


\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



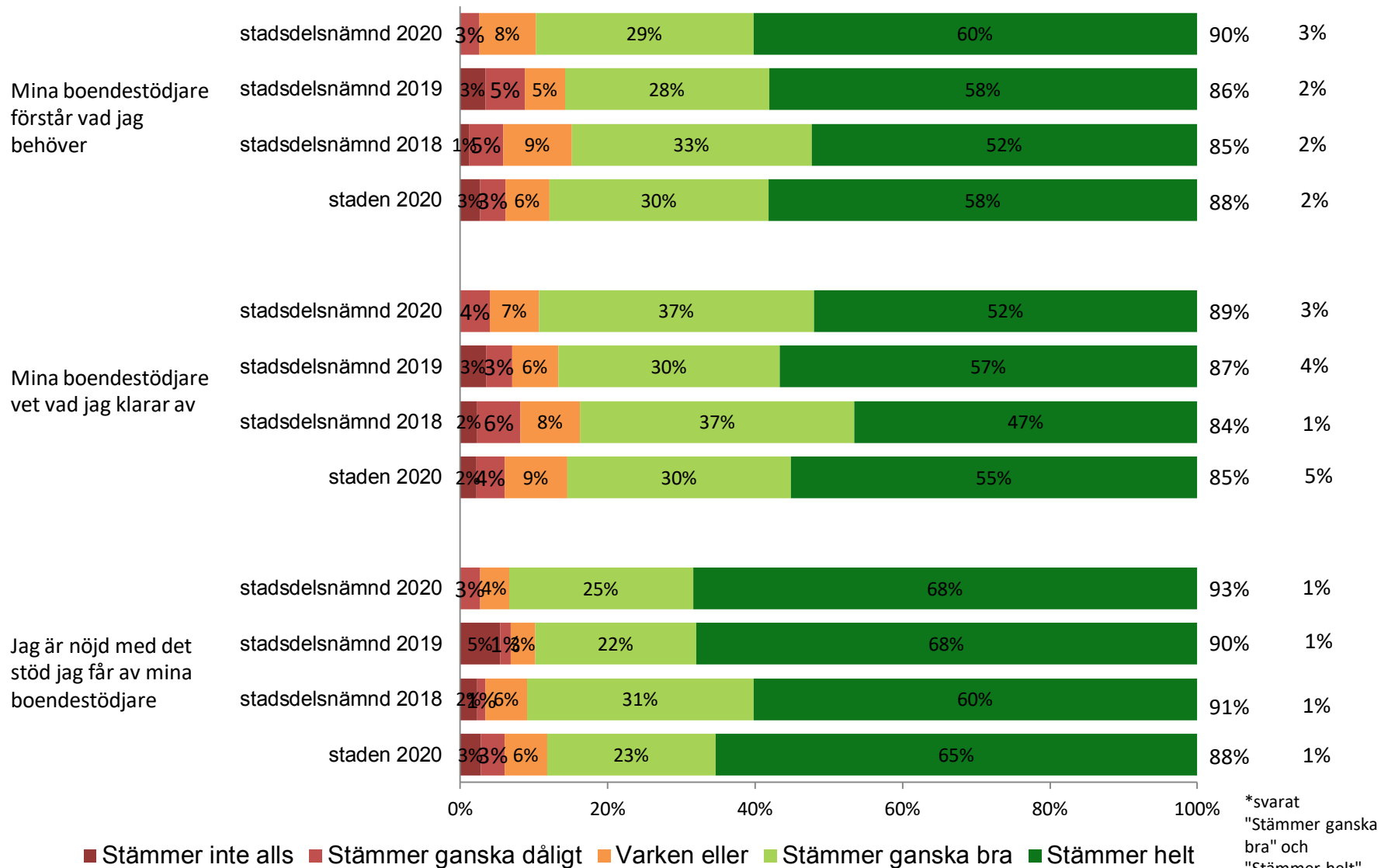
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Stadsdelsnämnden per år

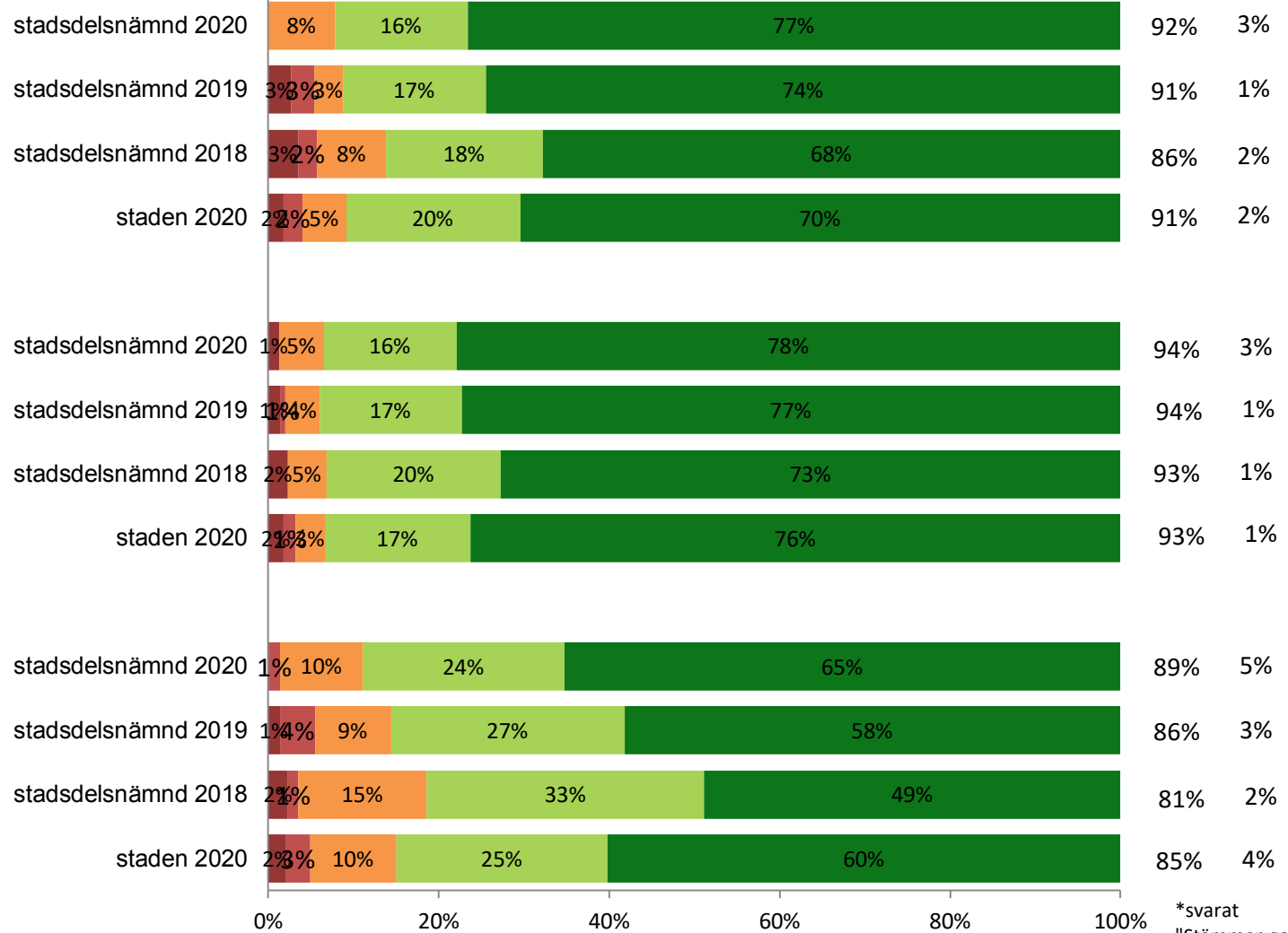
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt\*



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

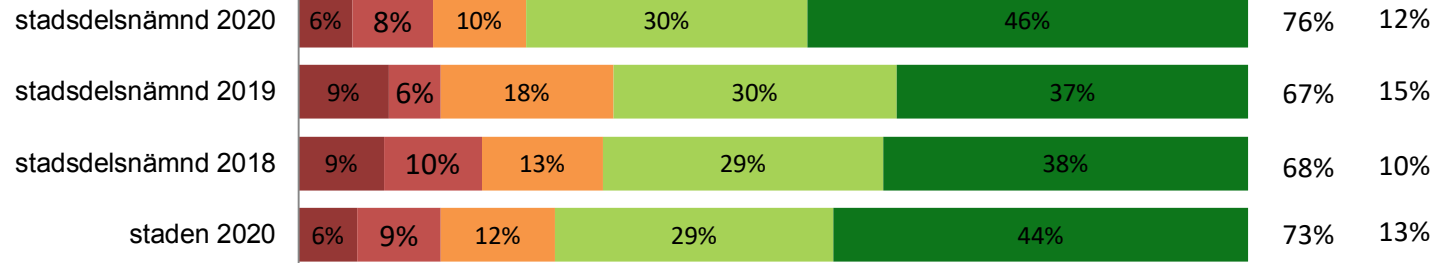
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Stadsdelsnämnden per år

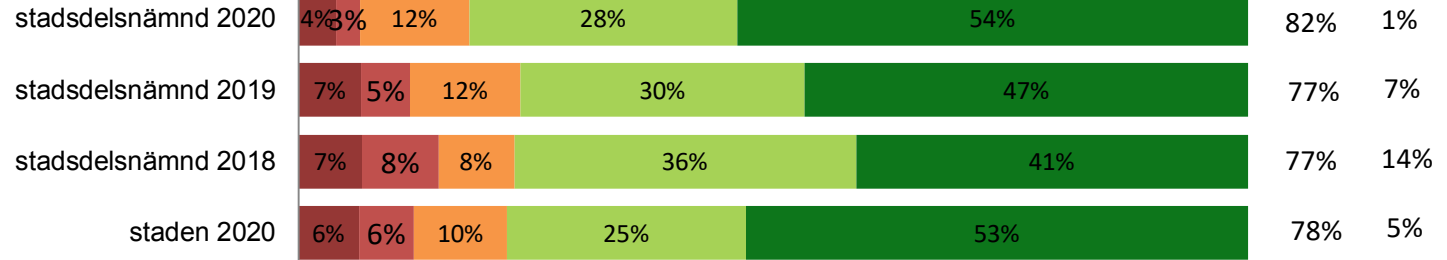
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

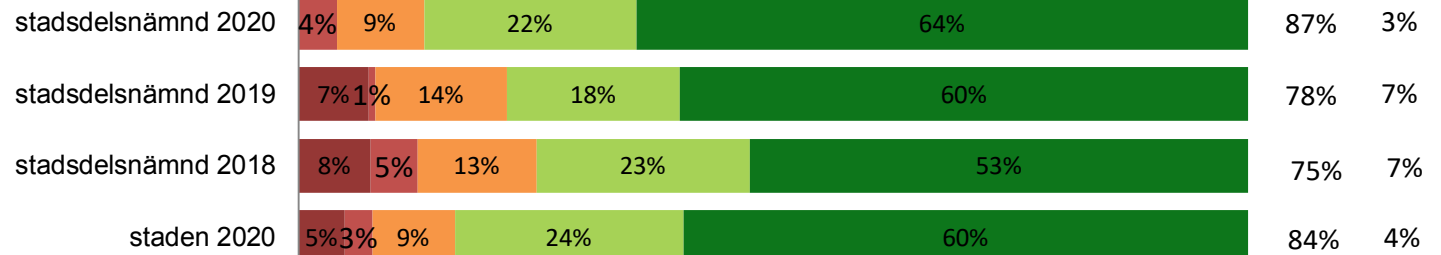
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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"

# Stadsdelsnämnden per år

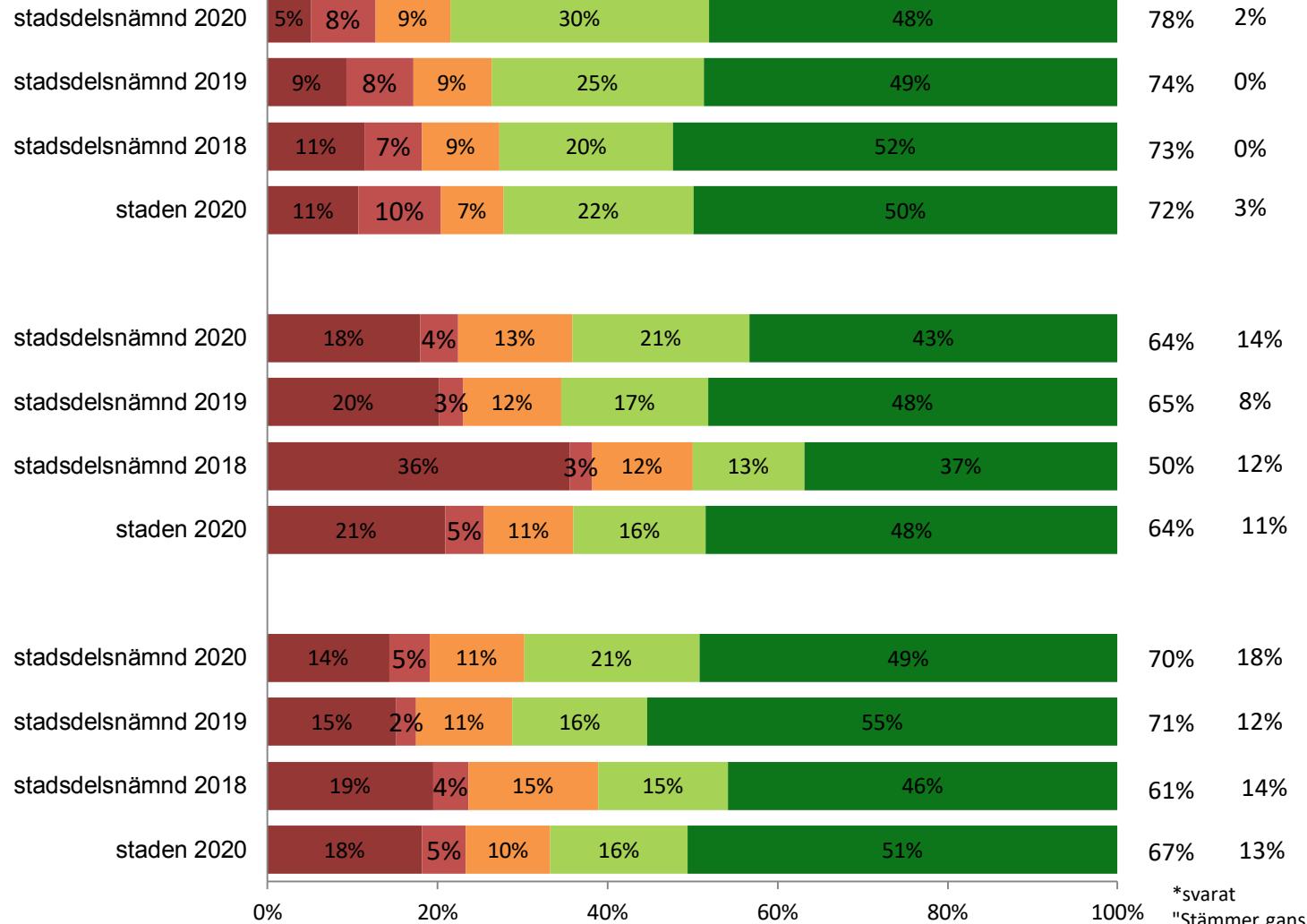
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

Jag har själv valt min utförare

Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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



# **Resultat per regiform**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svar**

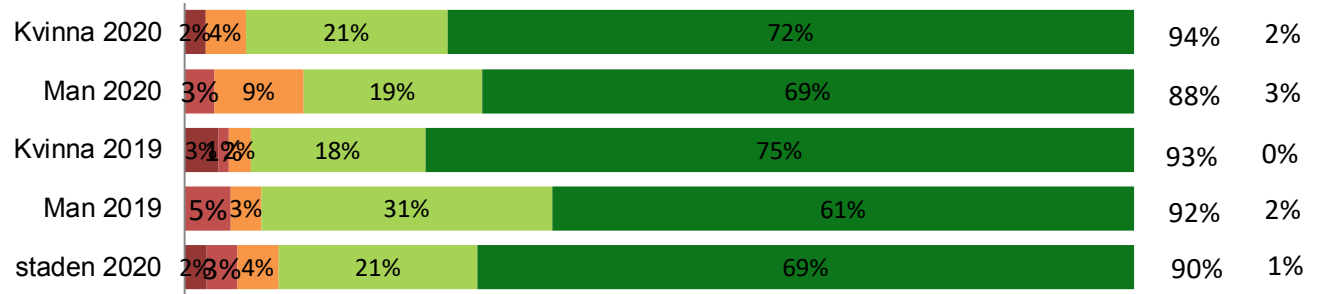
# Resultat män/kvinnor

# Stadsdelsnämnden per kön

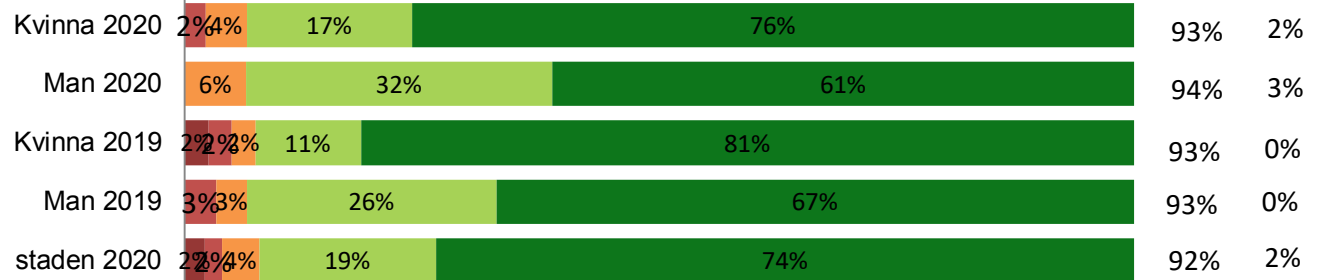
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina  
boendestödjare



Jag känner mig trygg  
med mina  
boendestödjare



0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

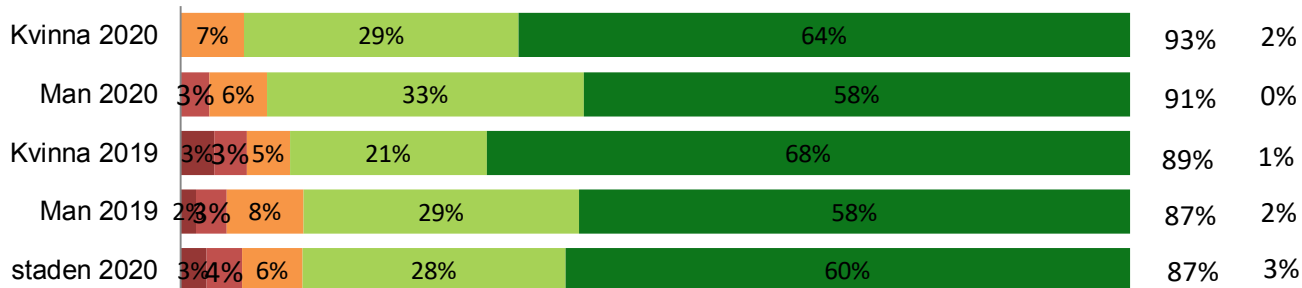
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och

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

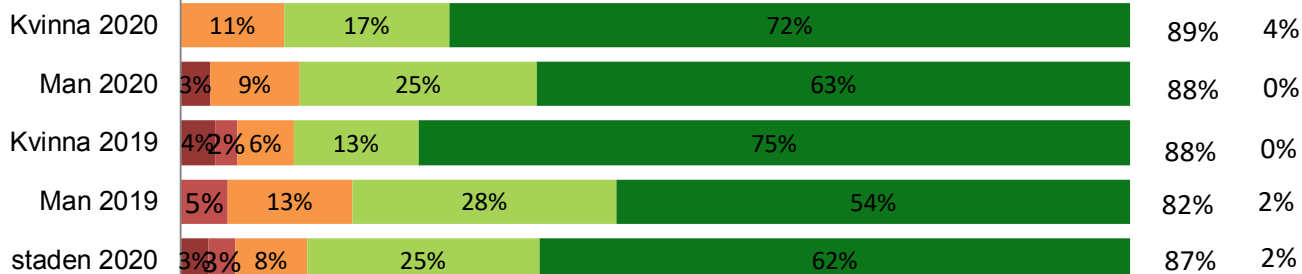
## Stadsdelsnämnden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

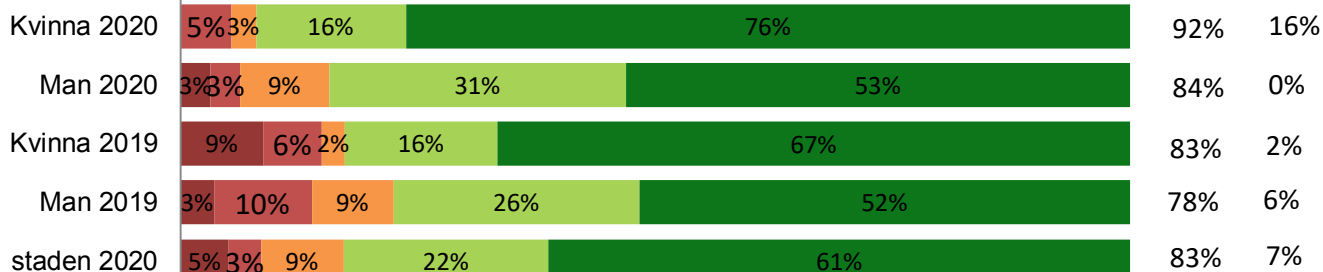
Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



Mina boendestödjare 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 mina boendestödjare



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

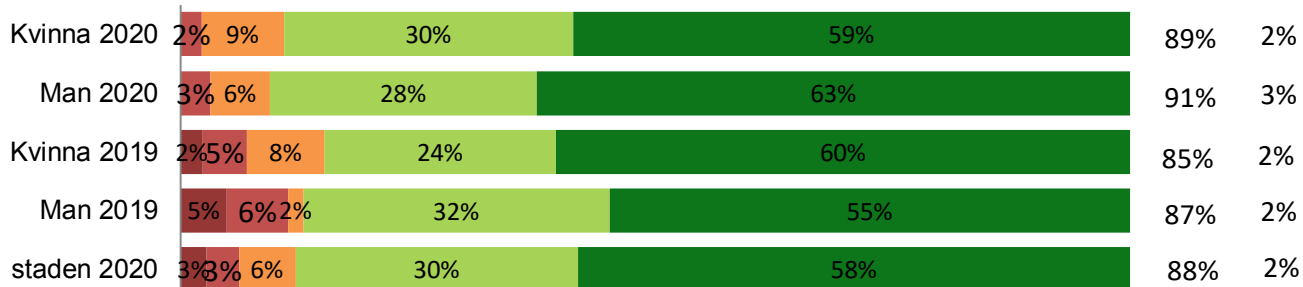
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

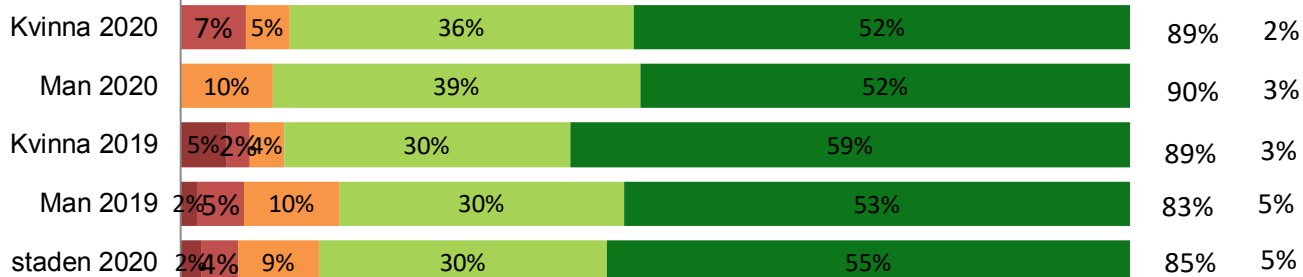
## Stadsdelsnämnden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina boendestödjare  
förstår vad jag behöver



Mina boendestödjare  
vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det  
stöd jag får av mina  
boendestödjare



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

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

# Stadsdelsnämnden per kön

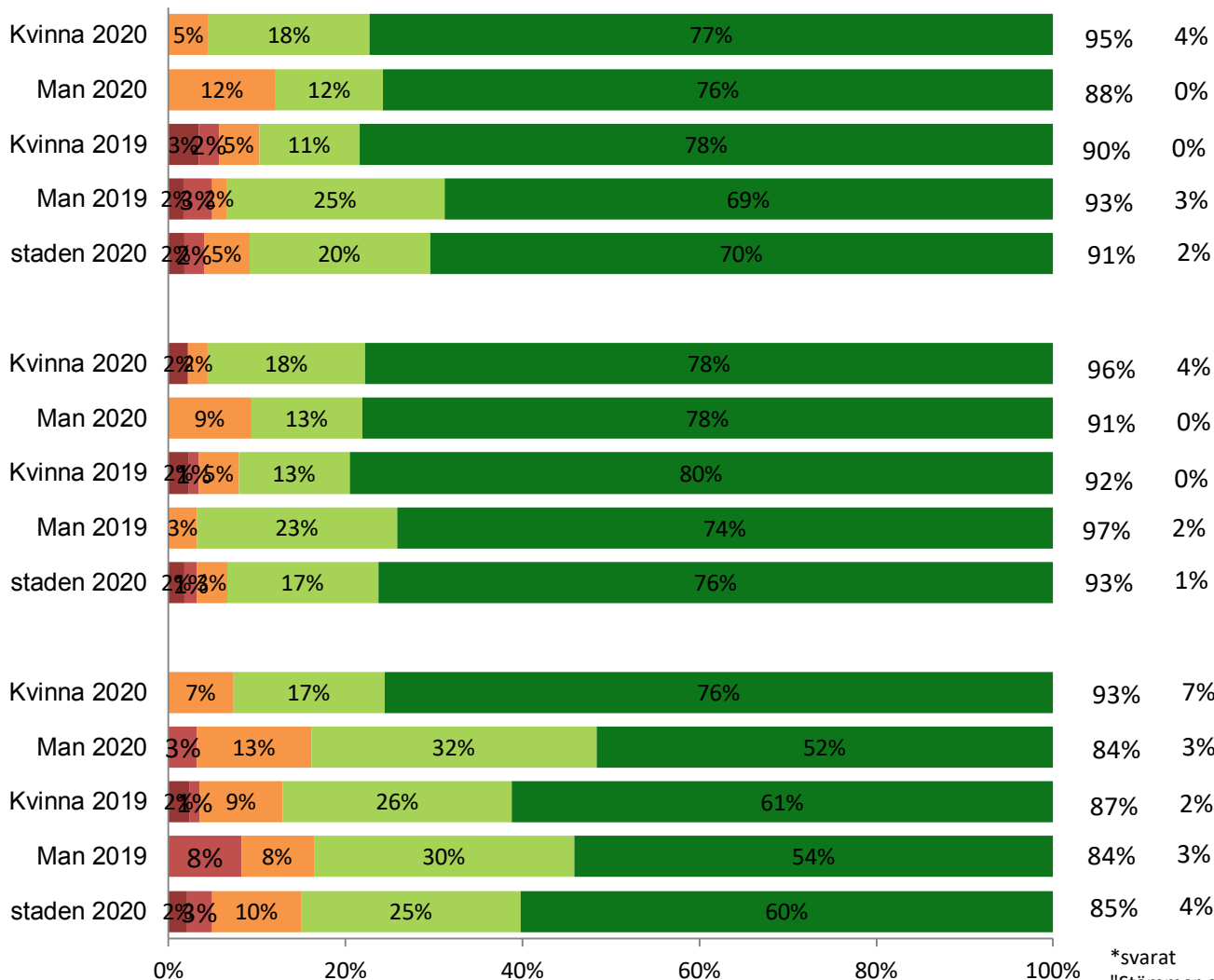
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare 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"

# Stadsdelsnämnden per kön

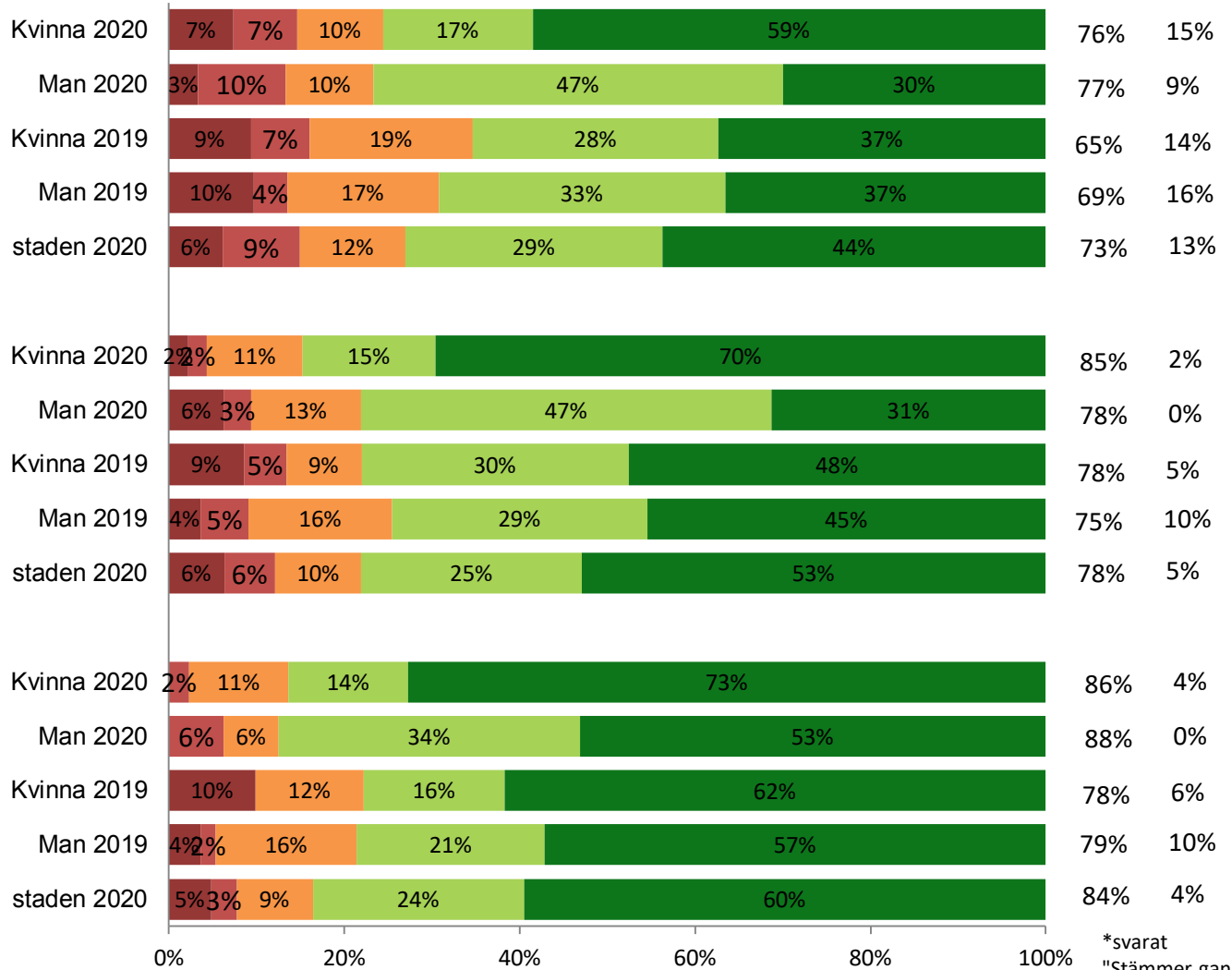
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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 biståndsbedömarens bemötande



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

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

# Stadsdelsnämnden per kön

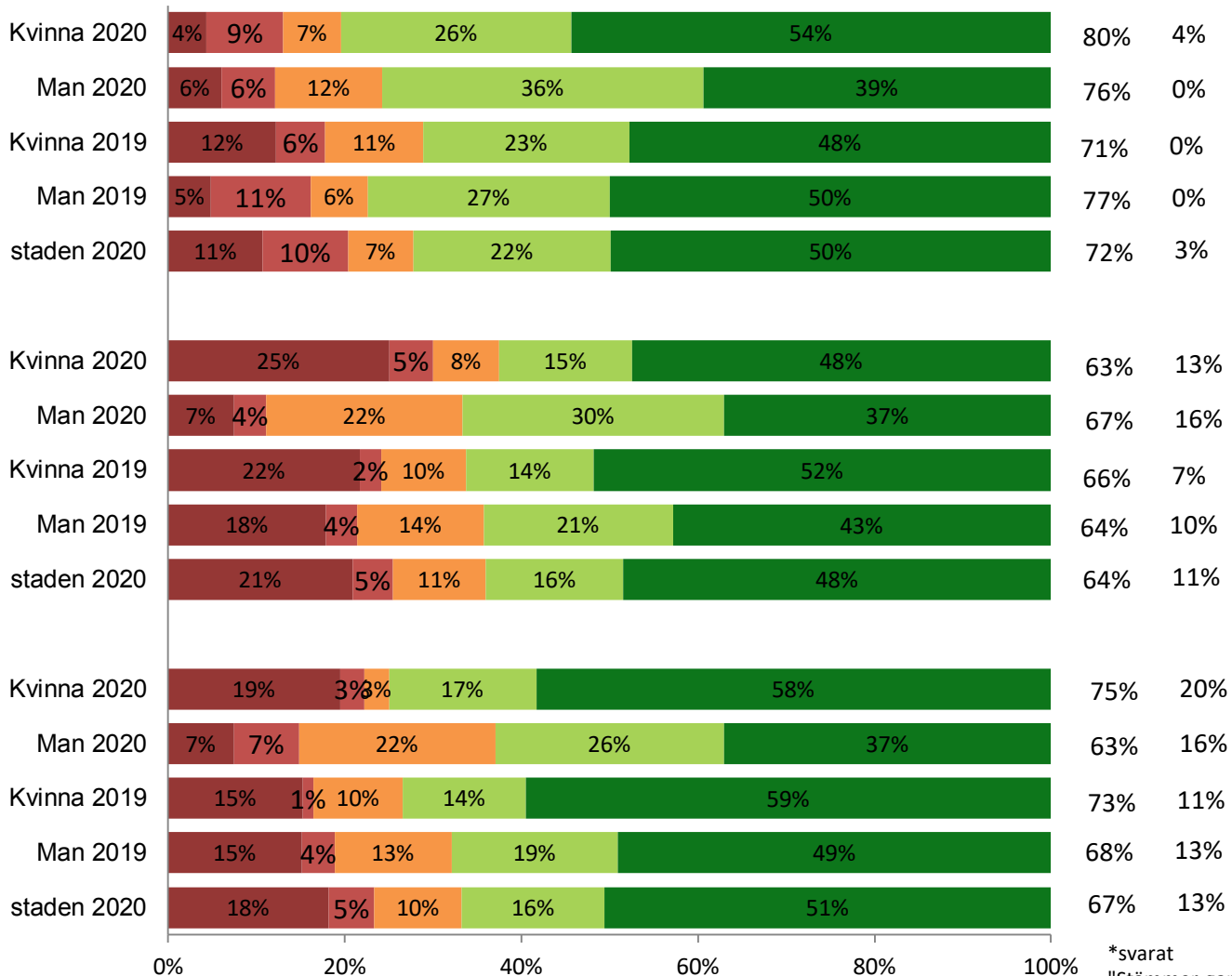
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

Jag har själv valt min utförare

Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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



## Resultat svarsmetod

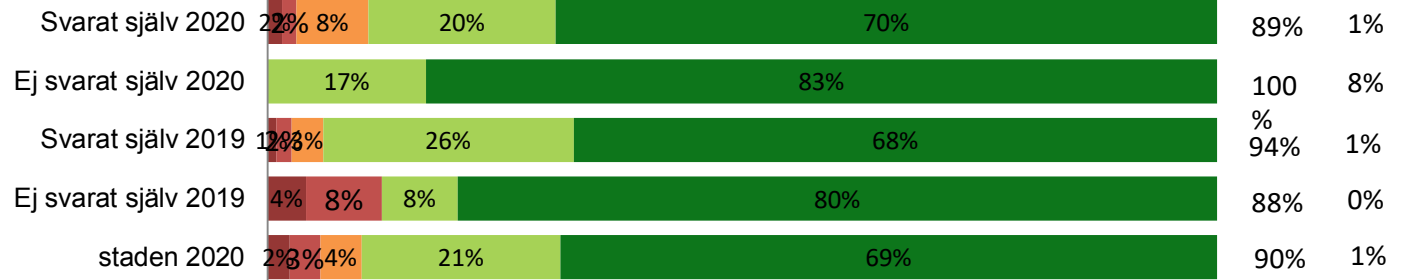
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, annan person" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

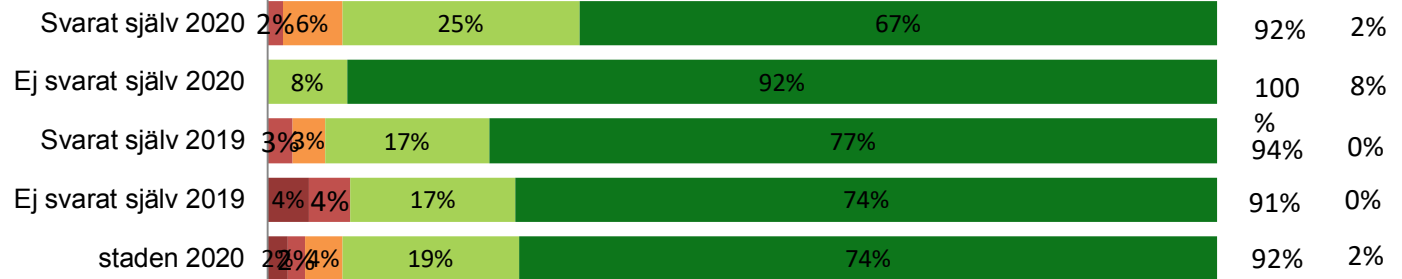
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

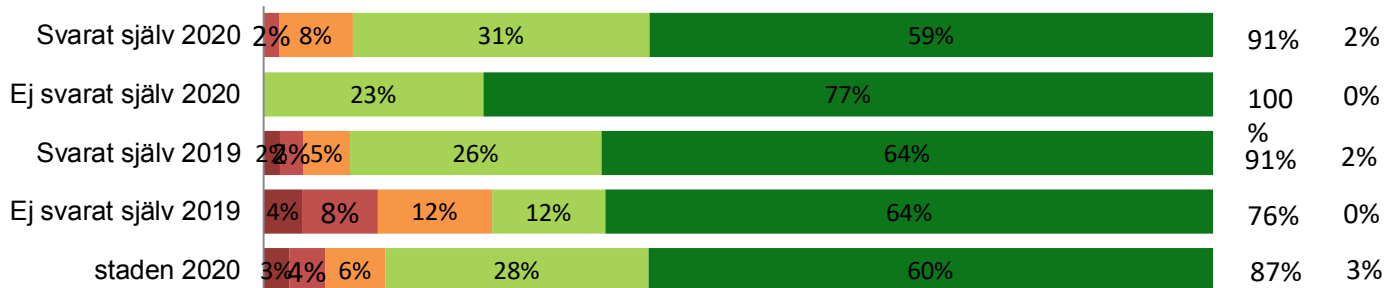
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

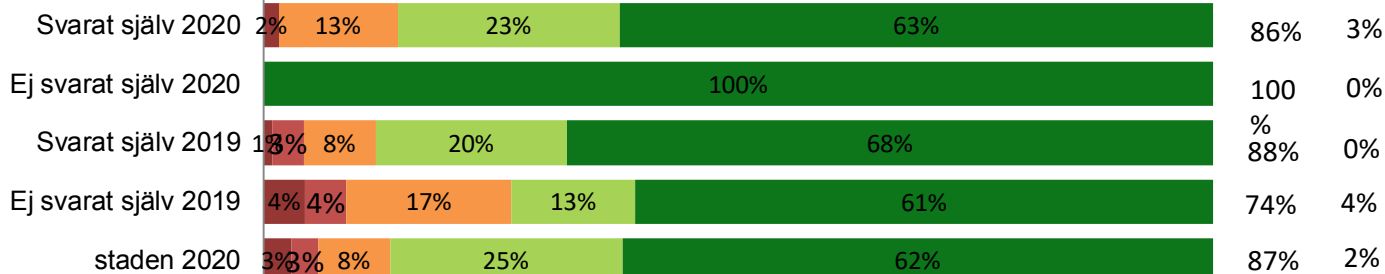
## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

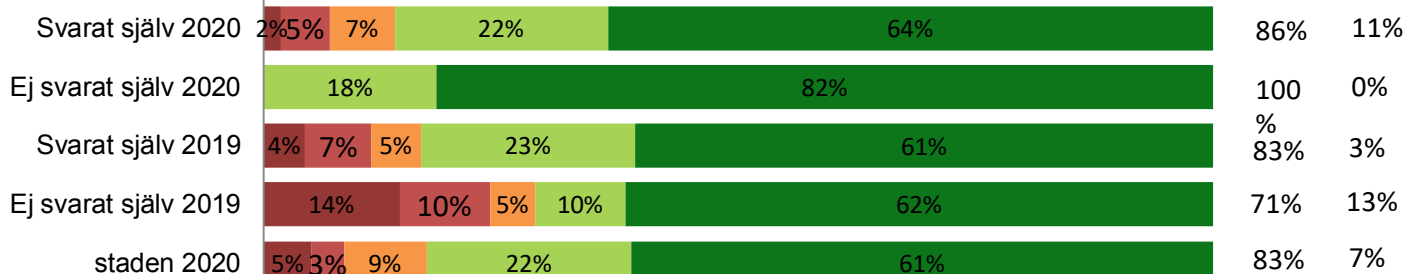
Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



Mina boendestödjare 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 mina boendestödjare



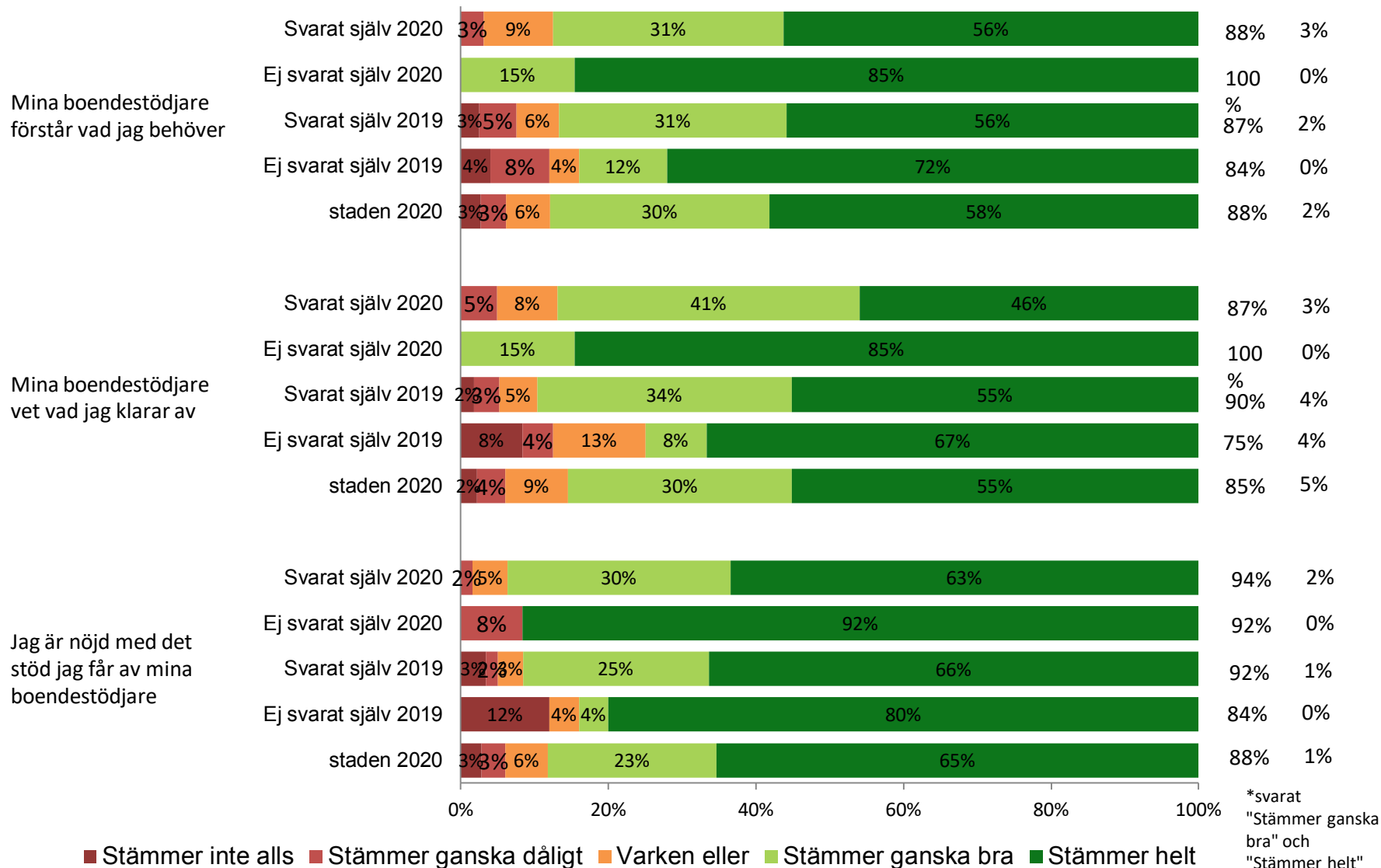
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

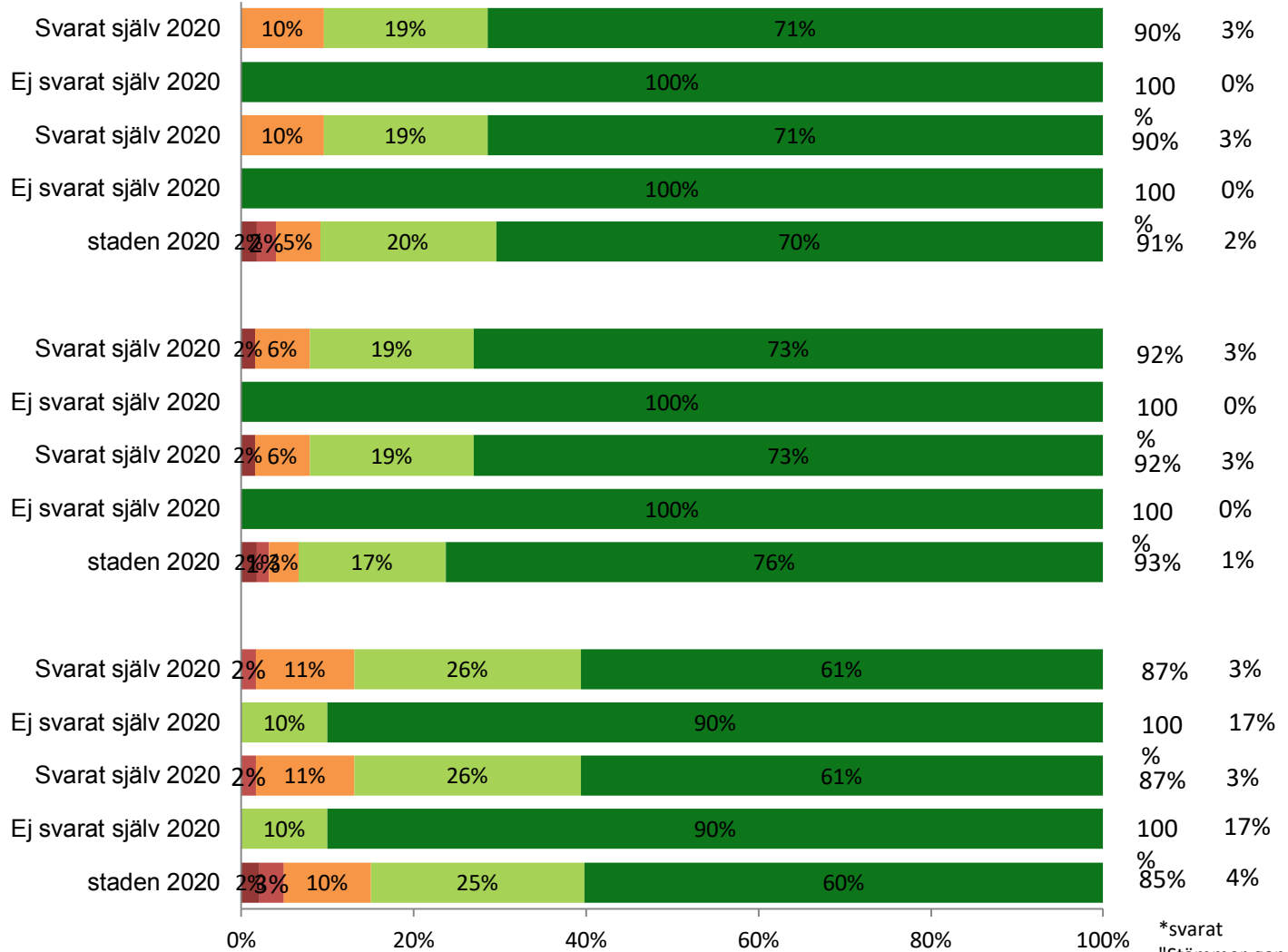
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt\*



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

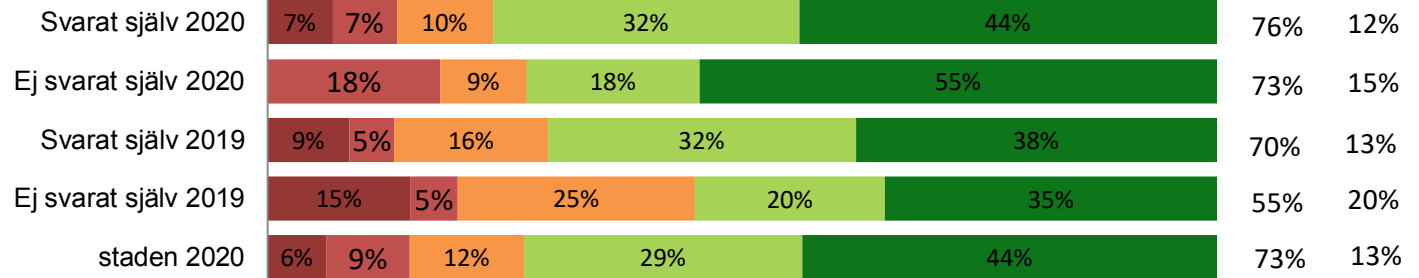
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

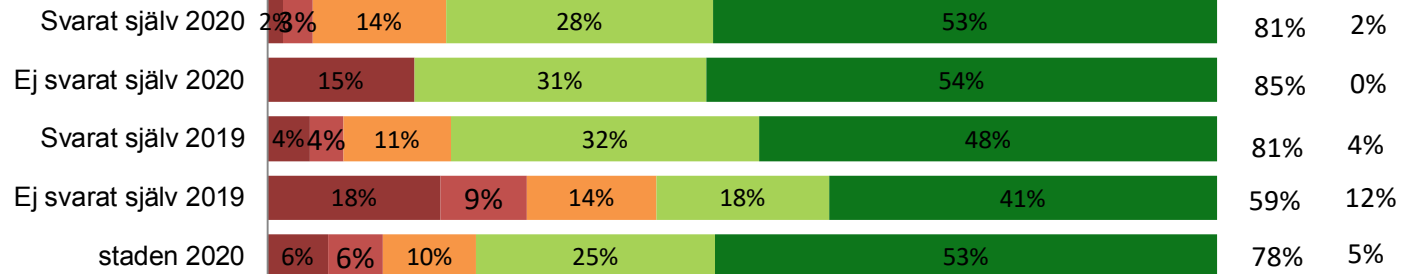
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

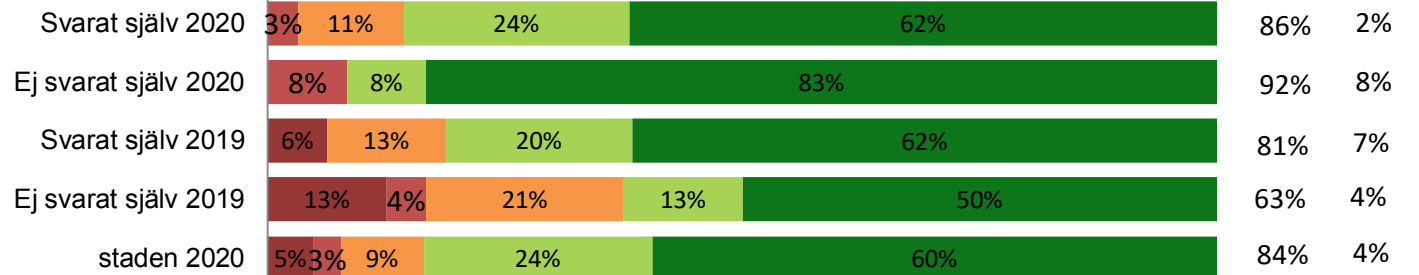
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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"

# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

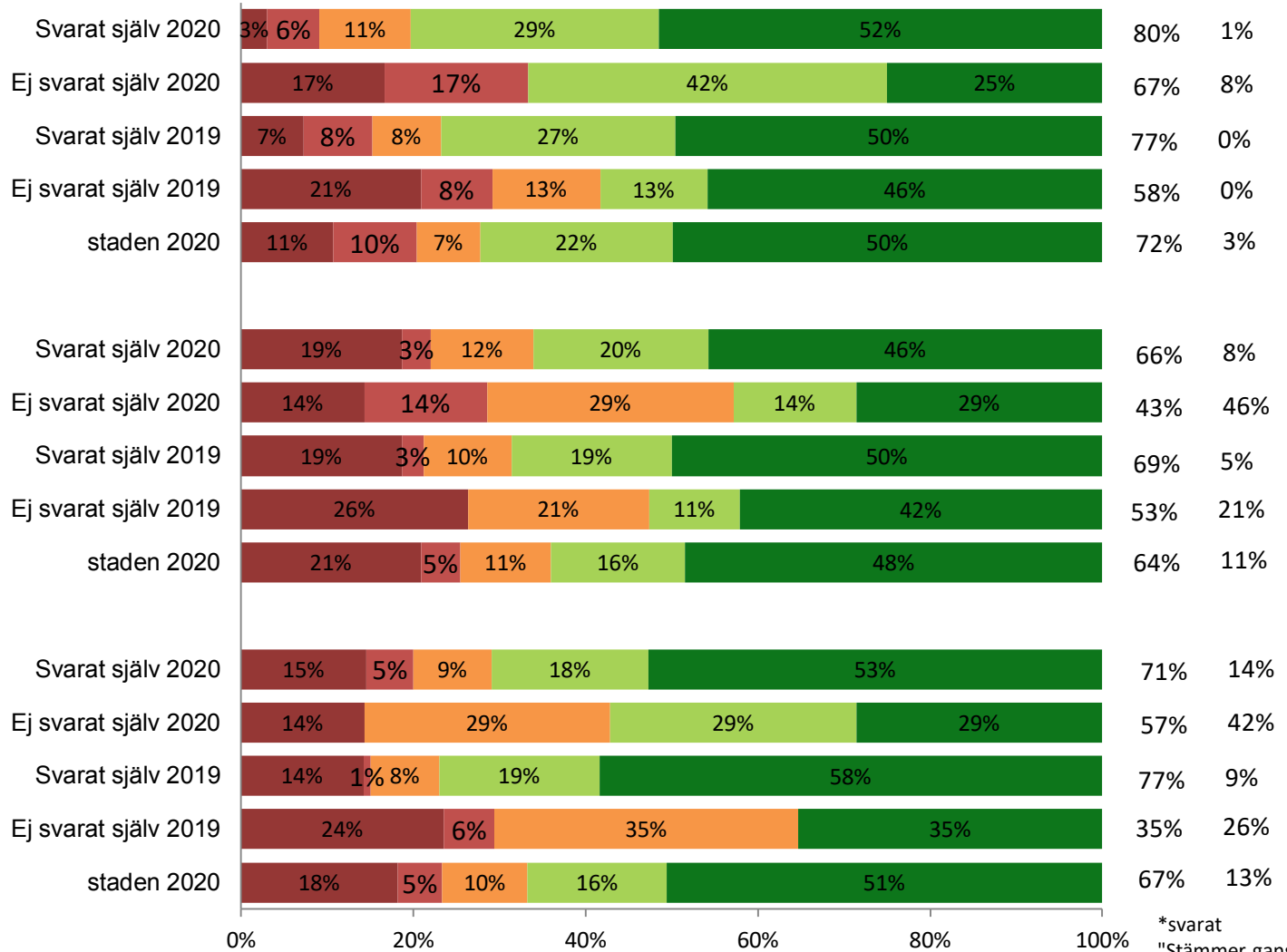
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

Jag har själv valt min utförare

Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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

# Andel nöjda per utförare

Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

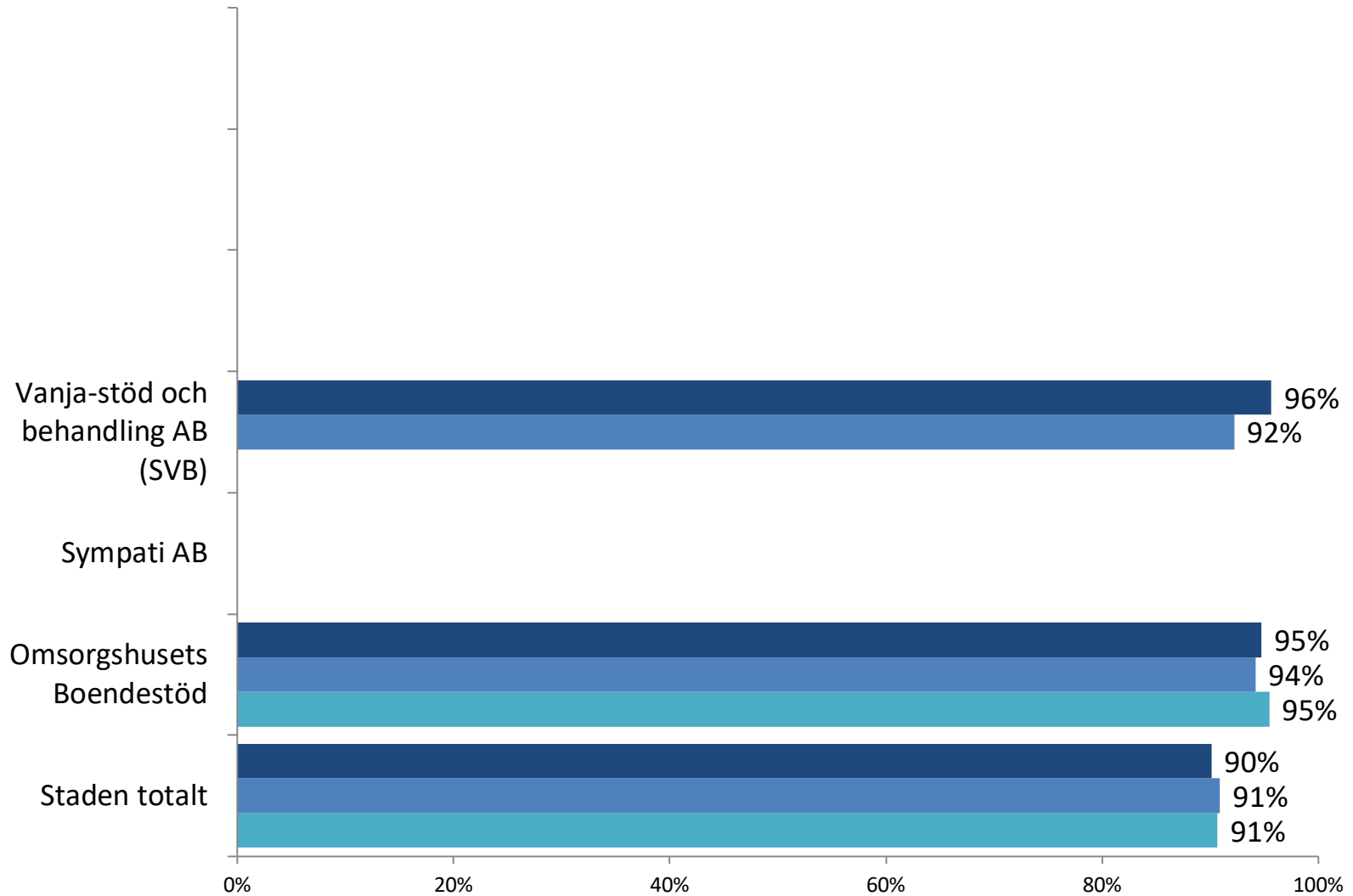
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



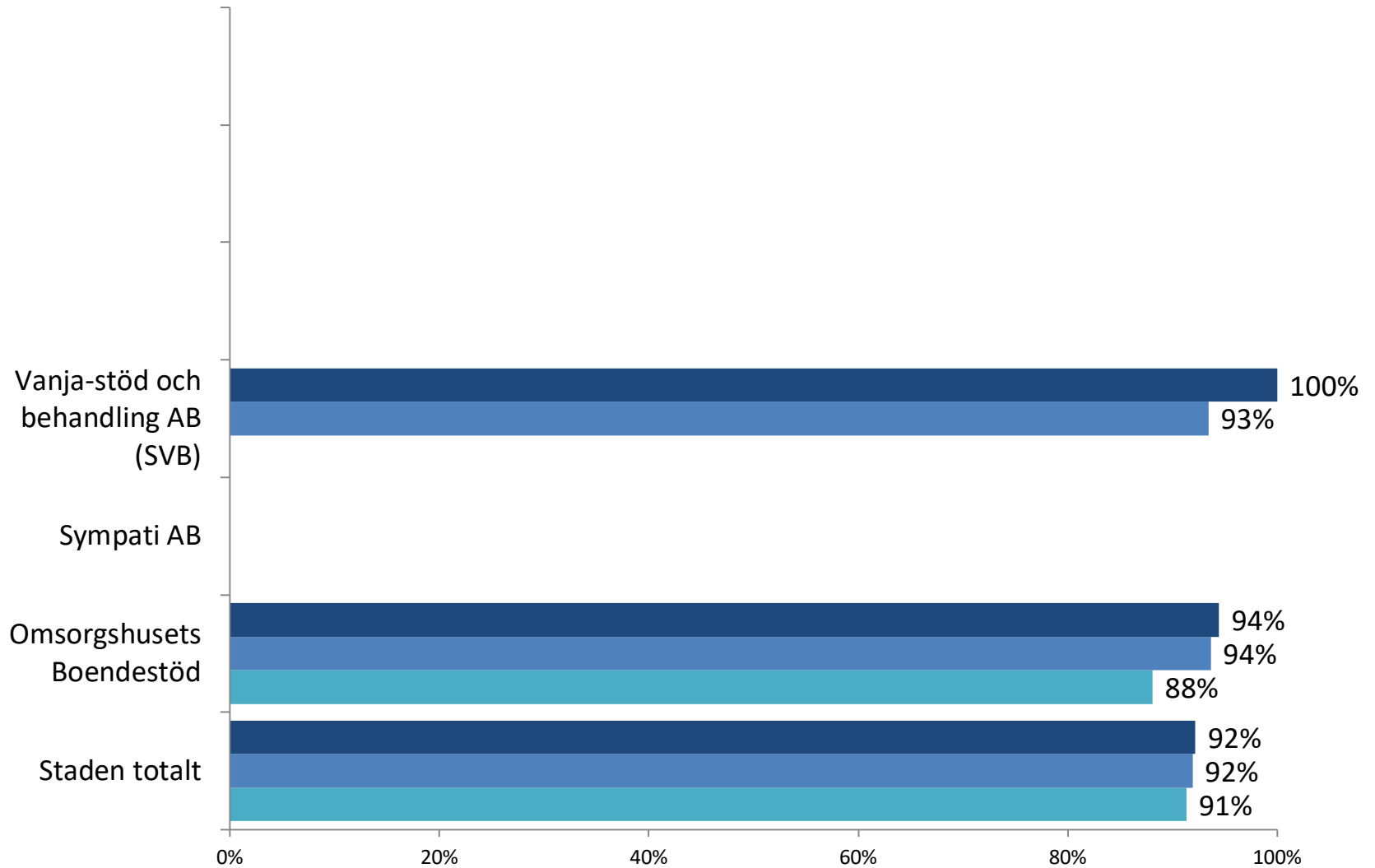
# Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



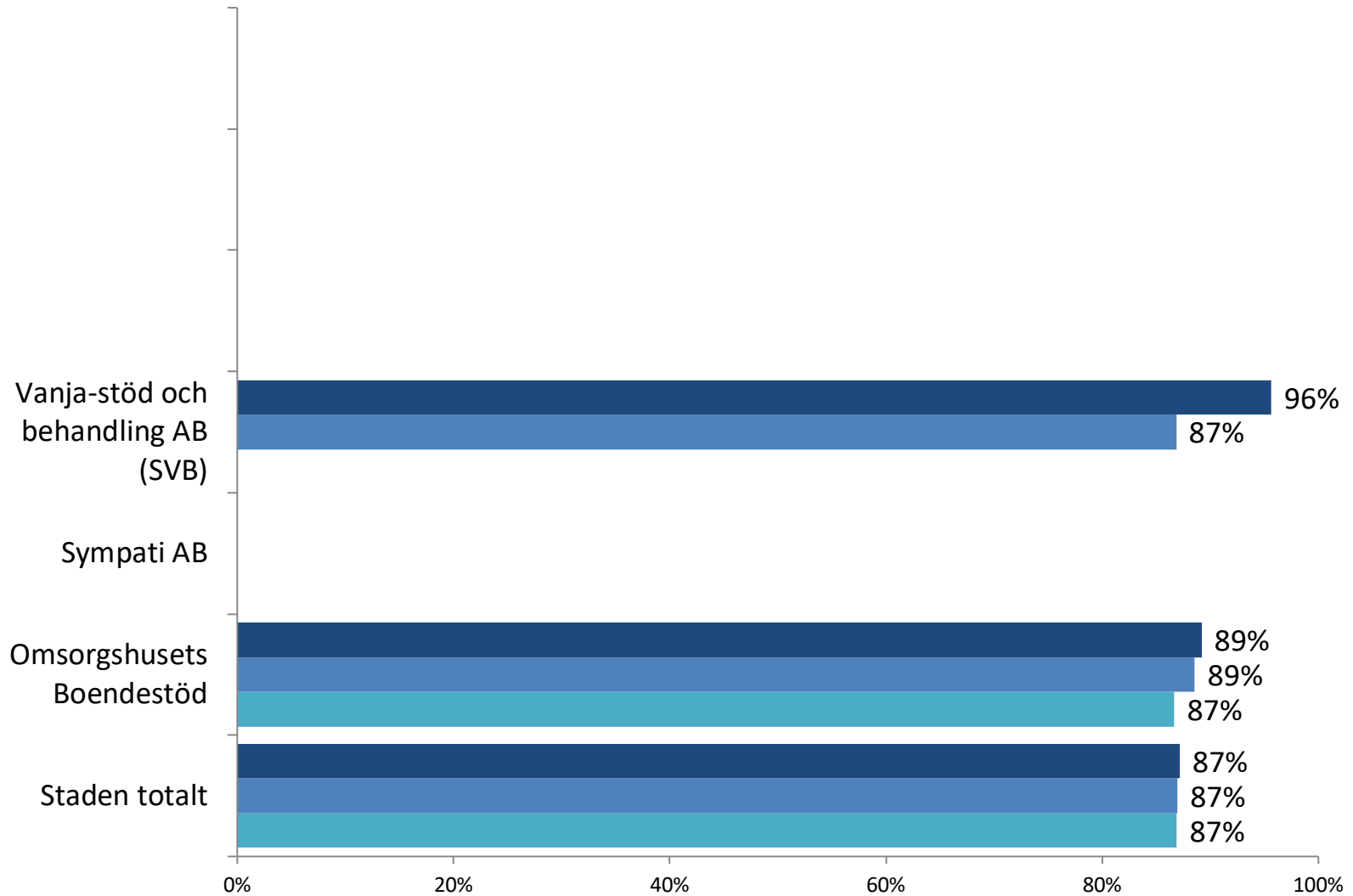
# Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



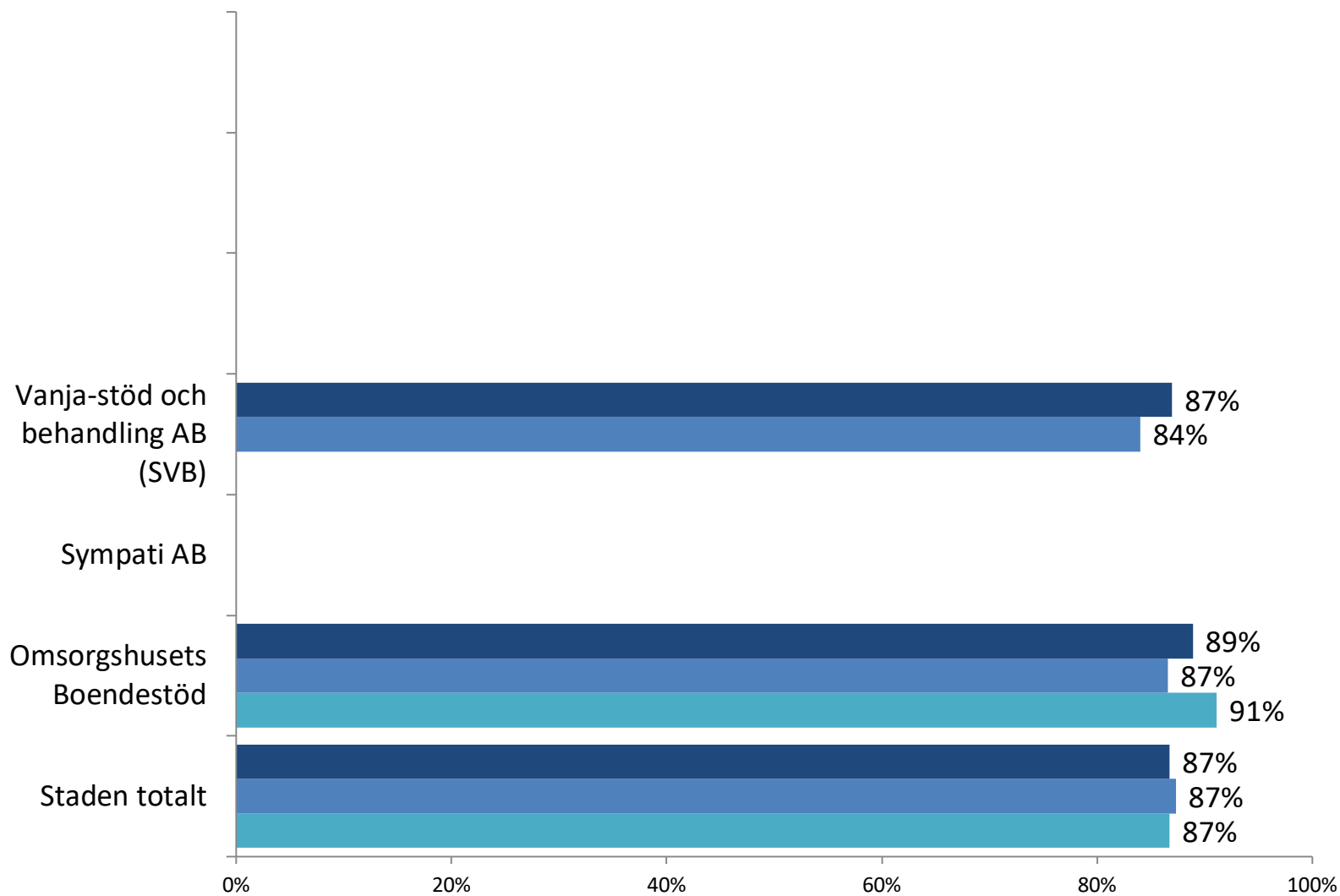
# Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



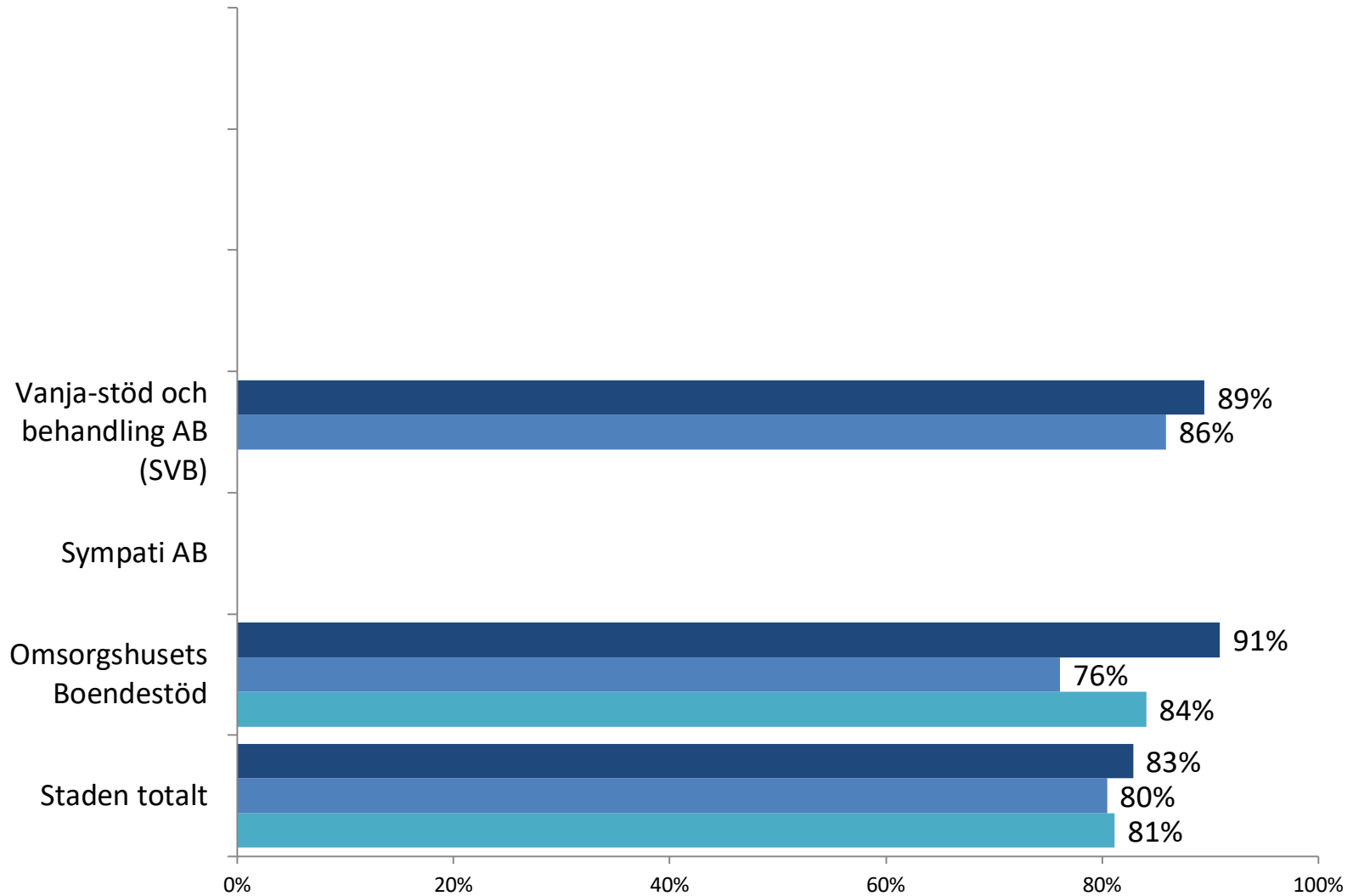
# Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



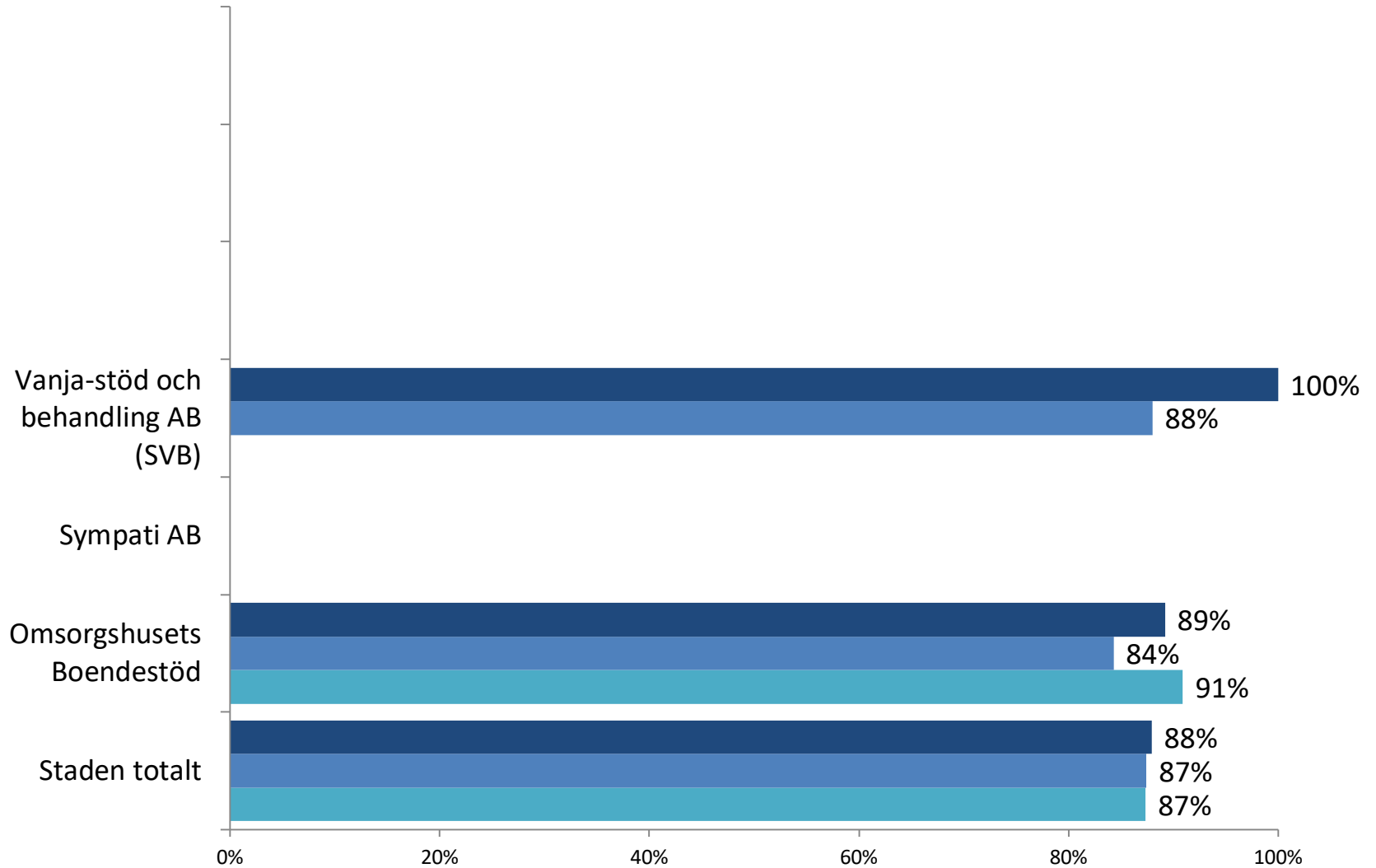
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



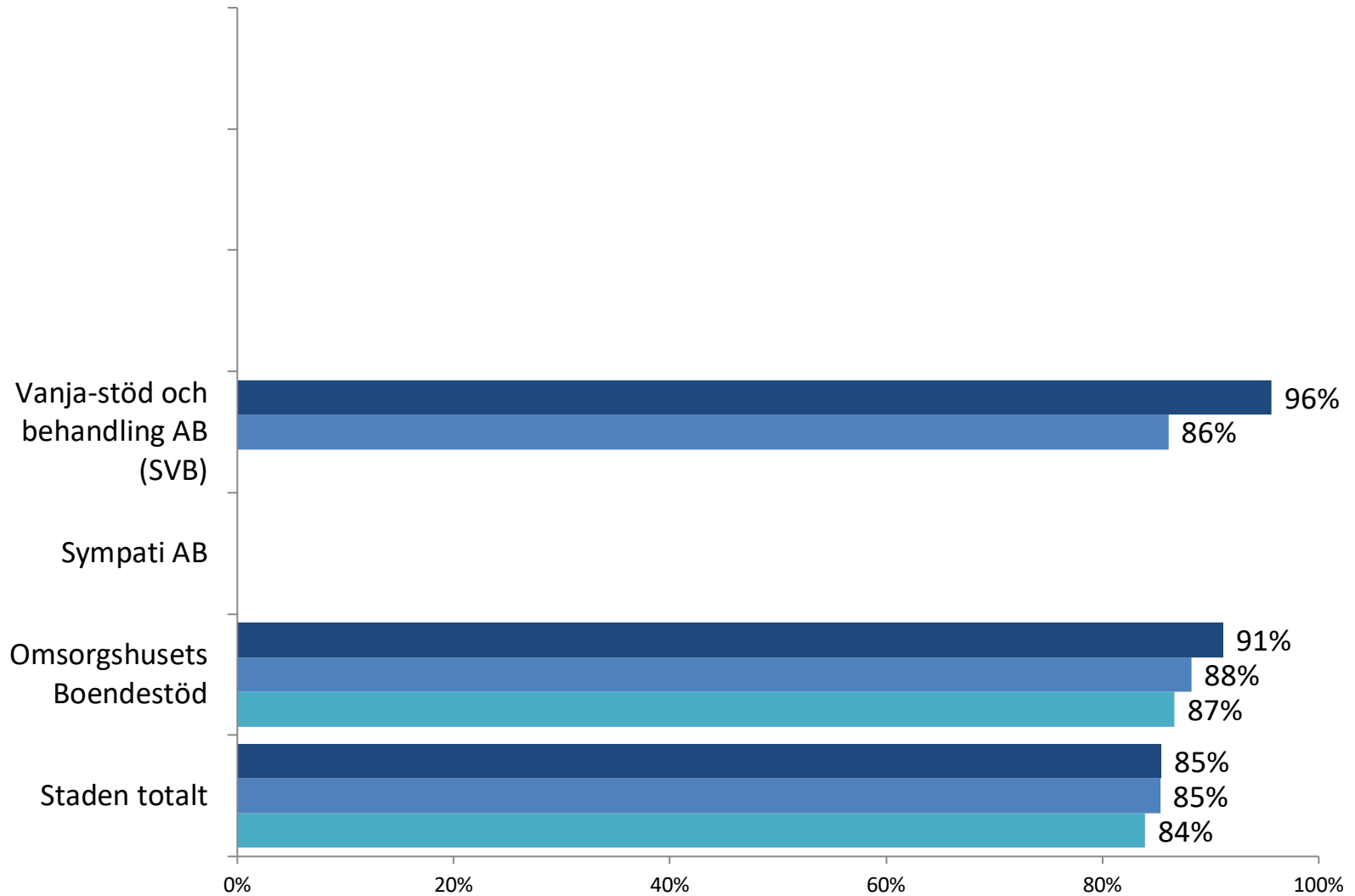
# Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



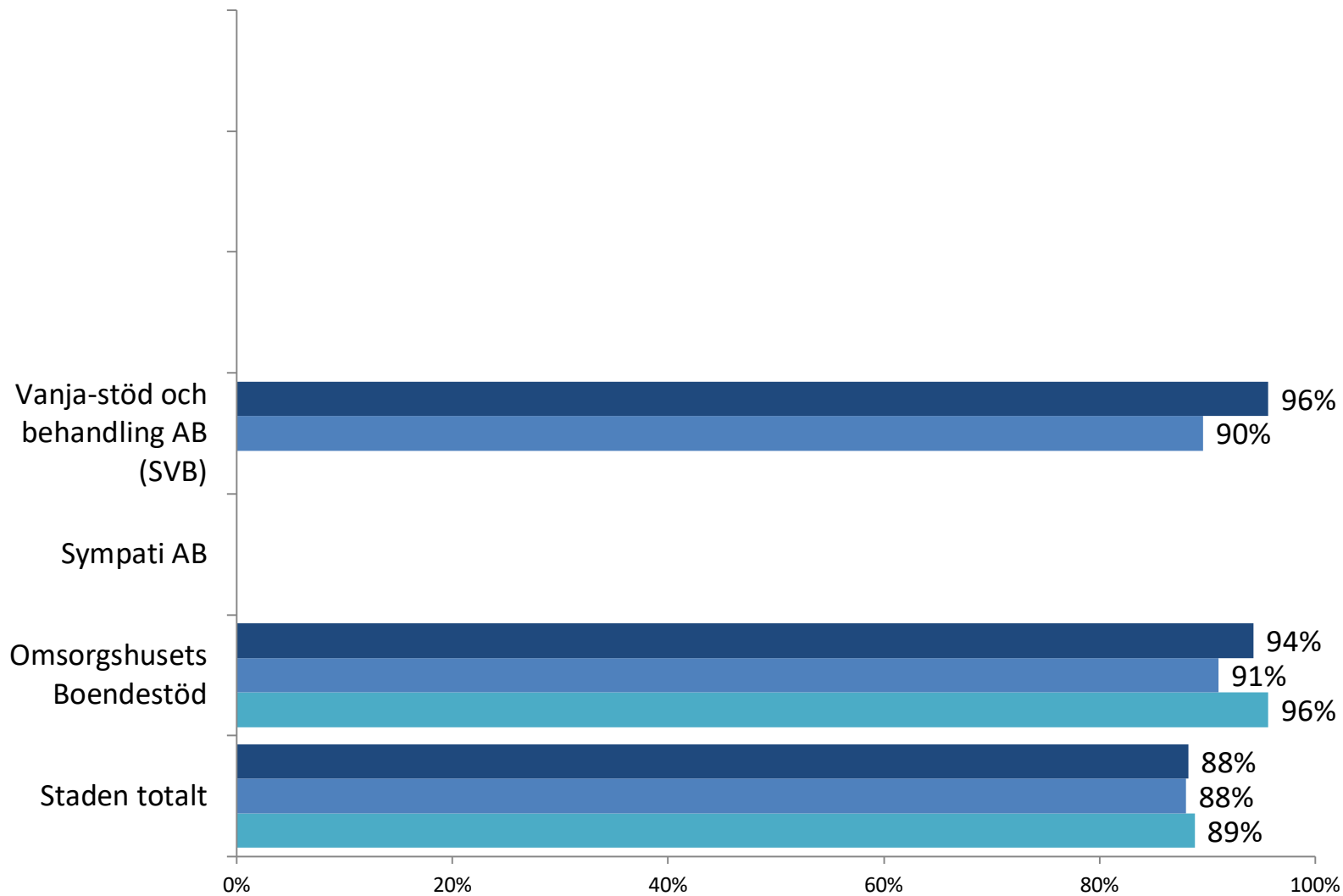
# Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



# Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

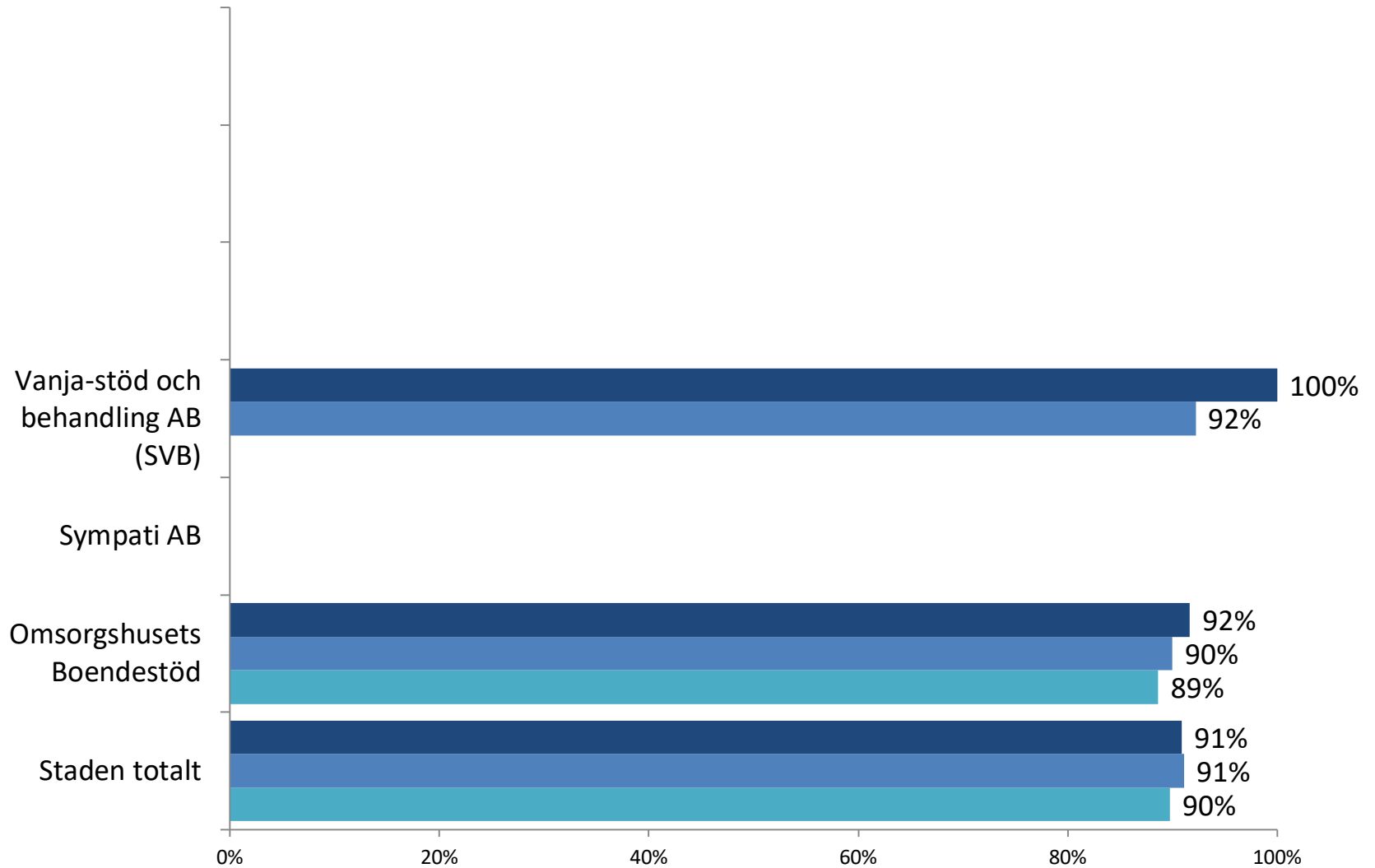
■ 2020  
■ 2019  
■ 2018





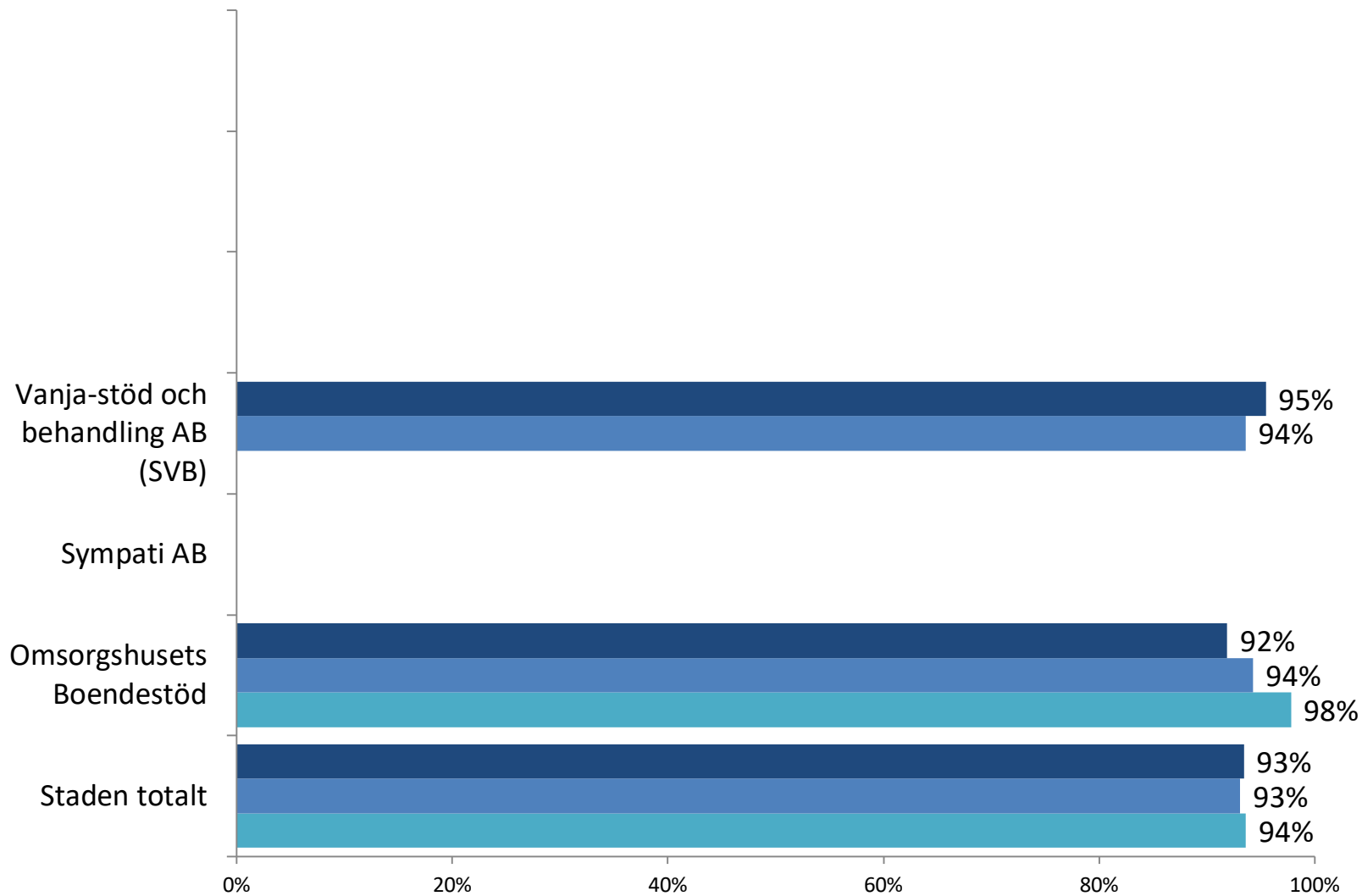
# Jag litar på mina boendestödjare

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



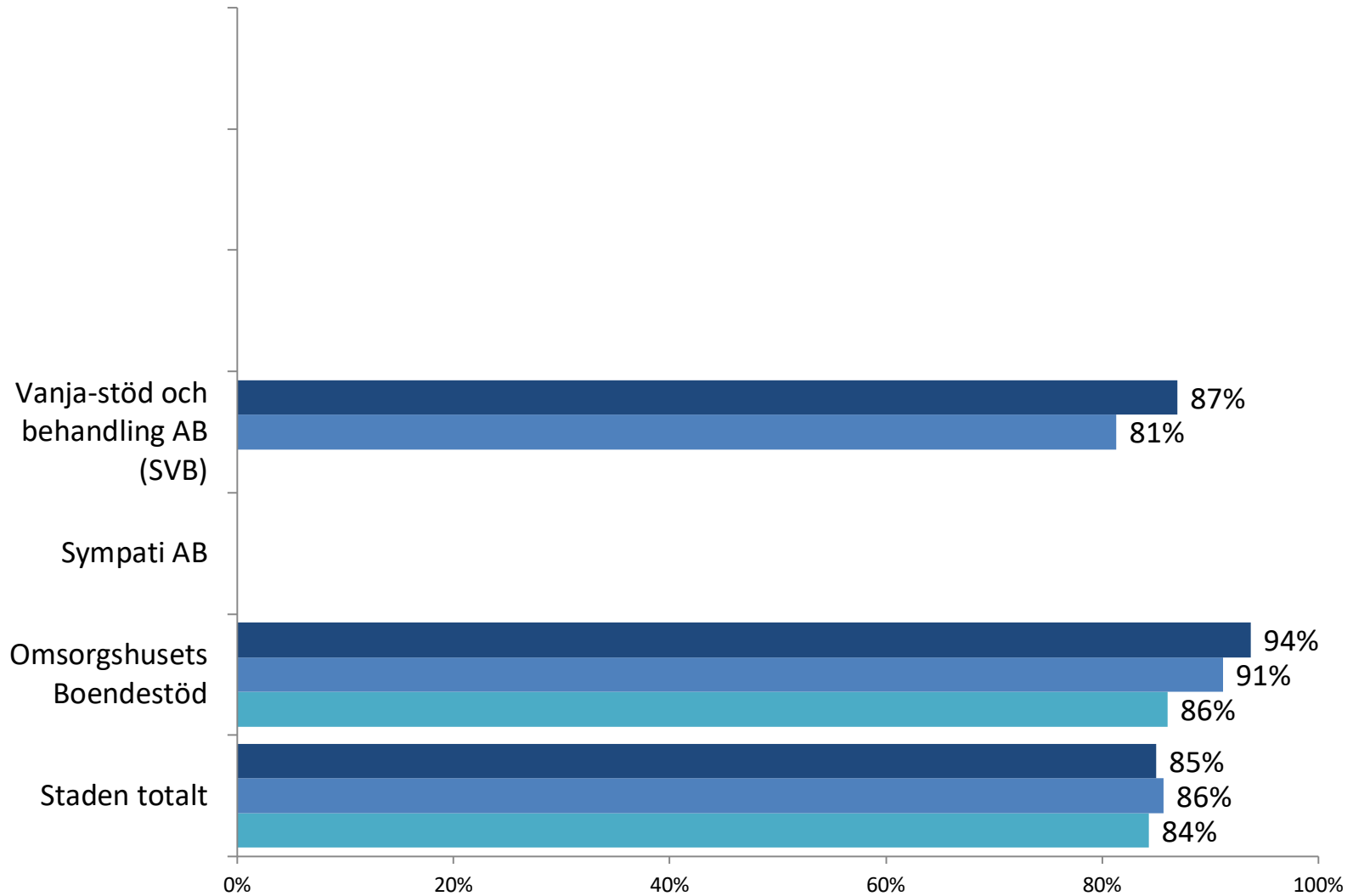
# Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

2020  
2019  
2018



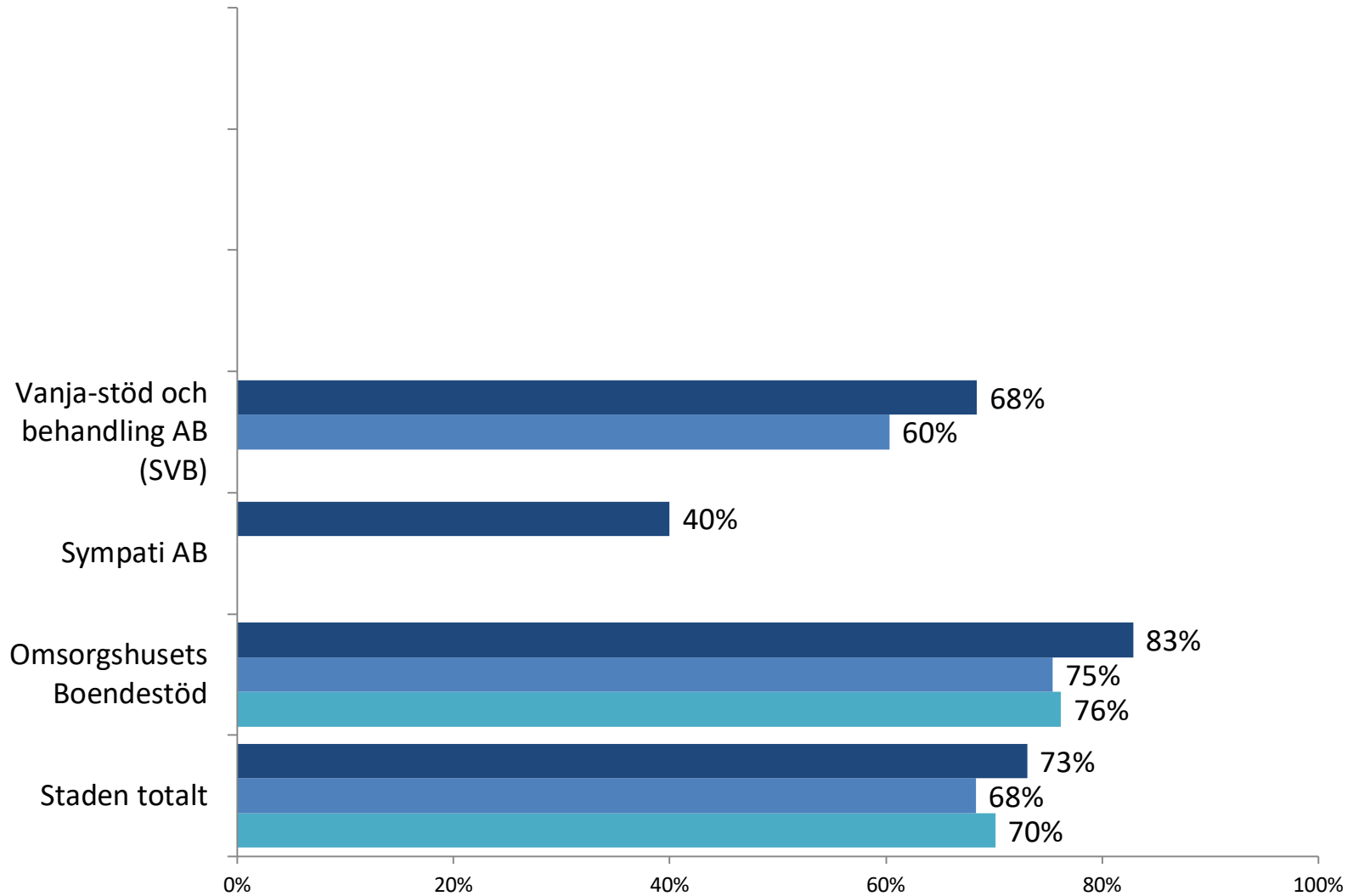
# Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt\*

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



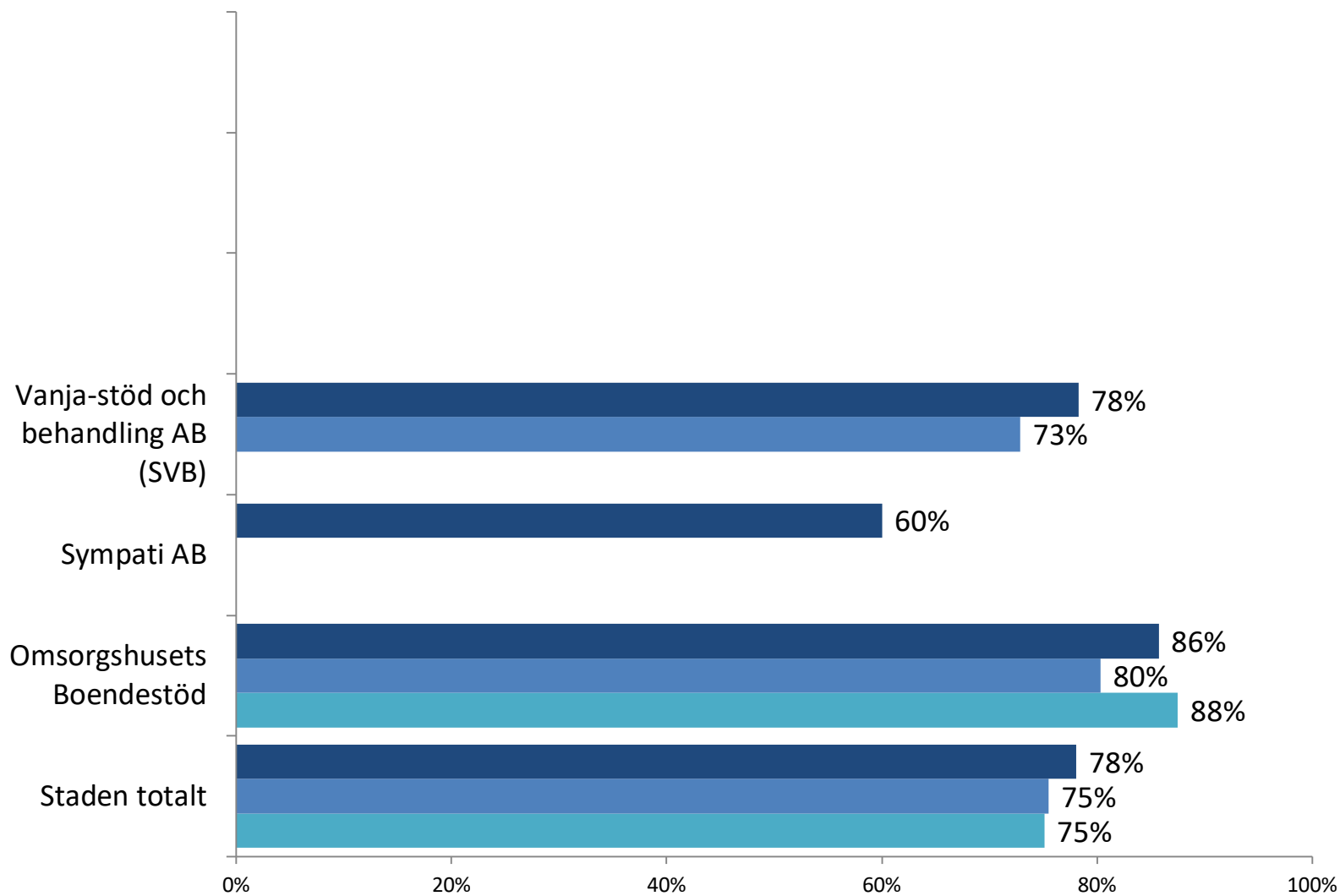
# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



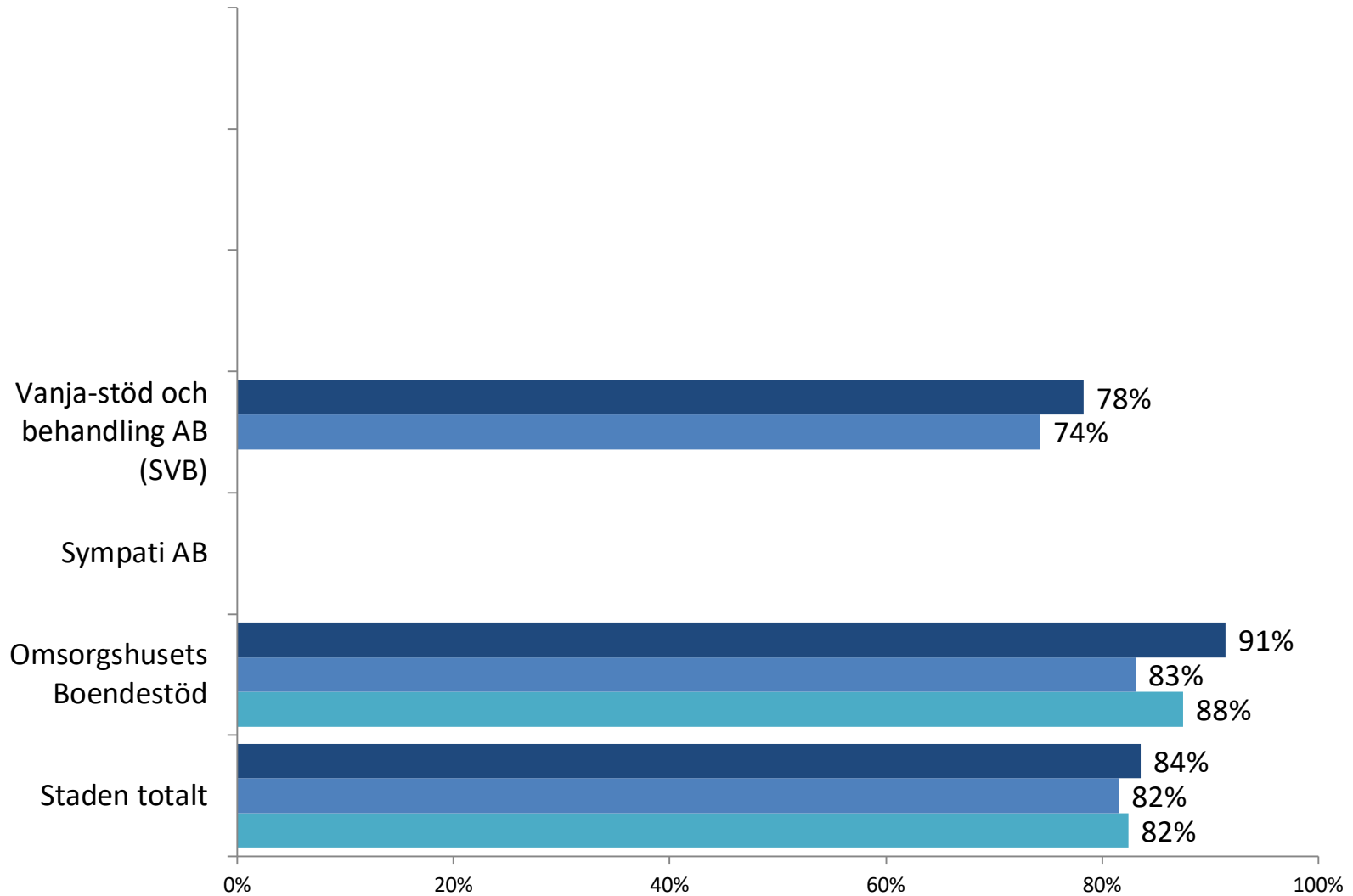
# Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018

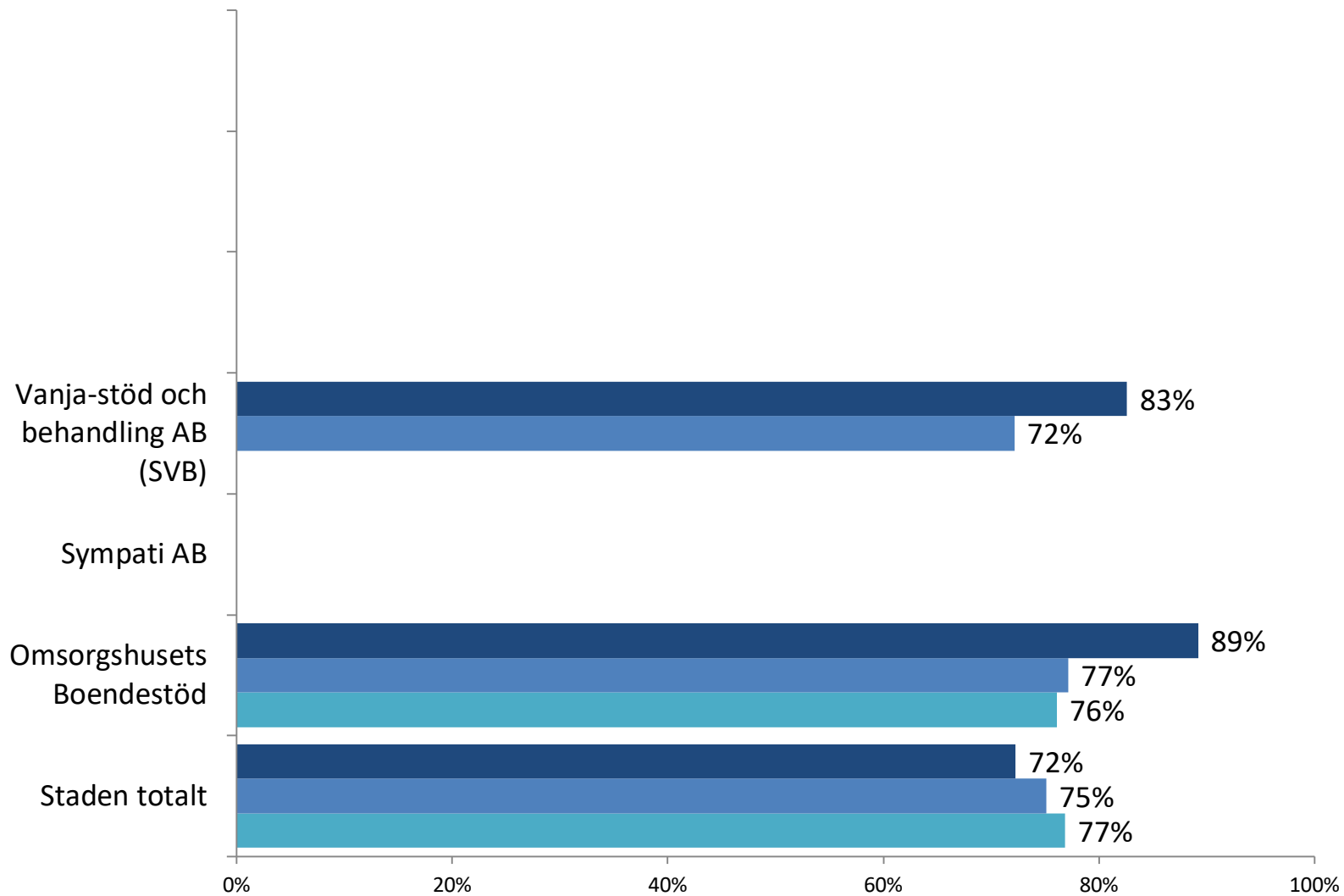


# Jag är nöjd med min handläggares bemötande

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018

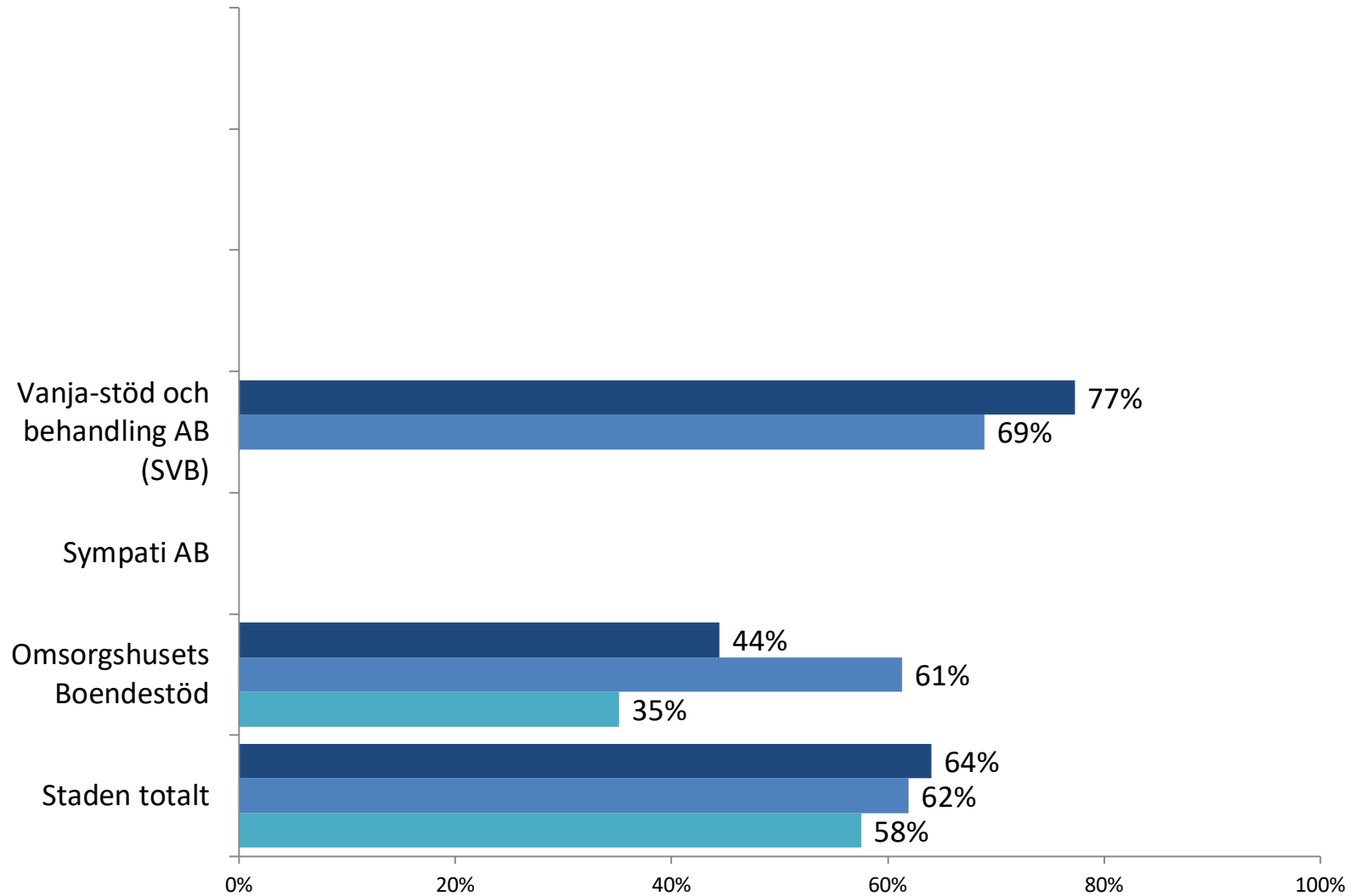


# Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



# Jag har själv valt min utförare

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018





# Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018

