

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2020

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2020**

HVB-hem
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 5451, 1951 och 1952.
- 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 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 Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 8 svar vilket ger en svarsprocent på 38 %.
- 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

Frågorna i enkäten 2020

1. Jag är nöjd med mitt boende
2. Jag känner mig trygg på mitt boende
3. Jag blir väl bemött på mitt boende
4. Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans 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 boende
7. Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans.
8. Personalen förstår vad jag behöver
9. Personalen på boendet vet vad jag klarar av
10. Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet
11. Jag litar på personalen
12. Jag blir bemött med respekt på mitt boende
13. Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt
14. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
15. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
16. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
17. Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre?
18. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
19. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser
20. Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande
21. Har du besvarat frågorna själv?
22. Är du född i Sverige?
23. Är dina föräldrar födda i Sverige?

Frågorna i enkäten 2019

1. Jag är nöjd med mitt boende
2. Jag känner mig trygg på mitt boende
3. Jag blir väl bemött på mitt boende
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 boende
7. Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa
8. Personalen förstår vad jag behöver
9. Personalen på boendet vet vad jag klarar av
10. Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet
11. Jag litar på personalen
12. Jag blir bemött med respekt på mitt boende
13. Personalen är bra på att få mig att göra saker själv
14. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
15. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
16. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
17. Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre?
18. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
19. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
20. Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande
21. Har du besvarat frågorna själv?
22. Är du född i Sverige?
23. Är dina föräldrar födda i Sverige?

Svarsfrekvens

	Urval 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Urval 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Bromma	17	2	12%	19	6	32%
Enskede-Årsta-Vantör	28	5	18%	34	23	68%
Farsta	38	7	18%	45	21	47%
Hägersten-Liljeholmen	23	4	17%	21	10	48%
Hässelby-Vällingby	11	2	18%	11	3	27%
Kungsholmen	17	3	18%	26	10	38%
Norrmalm	15	2	13%	16	4	25%
Rinkeby-Kista	16	0	0%	10	1	10%
Skarpnäck	21	8	38%	20	10	50%
Skärholmen	16	2	13%	15	8	53%
Socialnämnden	22	2	9%	21	5	24%
Spånga-Tensta	13	5	38%	9	4	44%
Södermalm	29	7	24%	29	5	17%
Älvsjö	8	0	0%	7	0	0%
Östermalm	15	3	20%	16	4	25%
Man	187	35	19%	200	81	41%
Kvinna	105	17	16%	100	33	33%
Egen regi	14	6	43%	12	3	25%
Privat utförare	278	46	17%	288	38	13%
Staden totalt	292	52	18%	300	111	37%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Skarpnäck är i årets brukarundersökning 38 %, vilket är lägre än föregående år då svarsfrekvensen var 50 %. Årets svarsfrekvens ligger dock på en högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2020, som är 18 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med HVB-boendet svarar 88 % att de är nöjda, år 2019 var motsvarande andel 80 %.

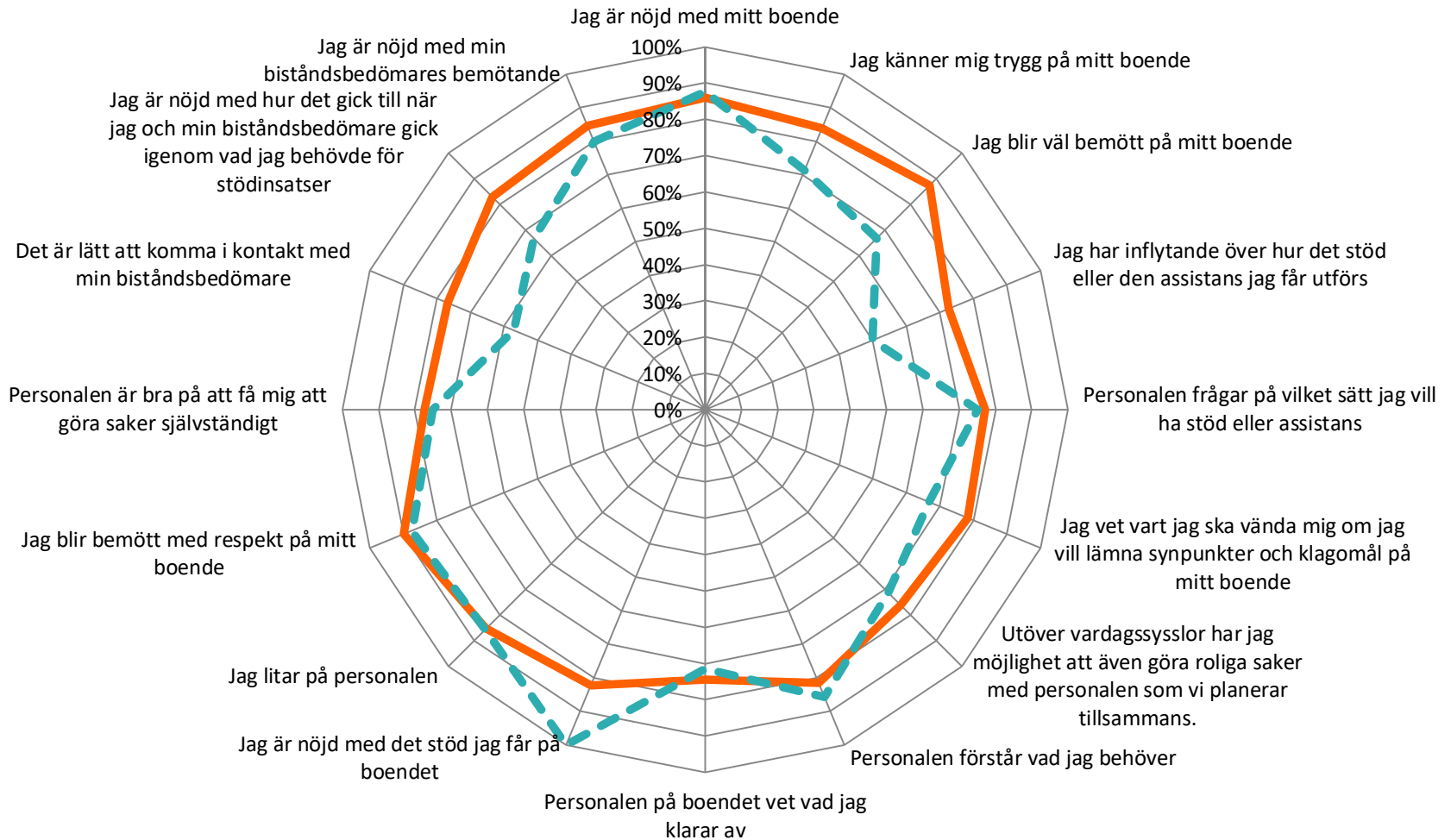
Jämfört med 2019 är brukarna i Skarpnäck överlag mer nöjda, framförallt i frågorna "Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare" samt "Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt". Undantag från den positiva utvecklingen gäller dock frågan "Jag blir väl bemött på mitt boende" där andelen nöjda är något lägre i år.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Skarpnäck något mindre nöjda överlag. Undantag gäller dock frågan "Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet" där andelen nöjda brukare är klart högre i Skarpnäck.

Andel nöjda

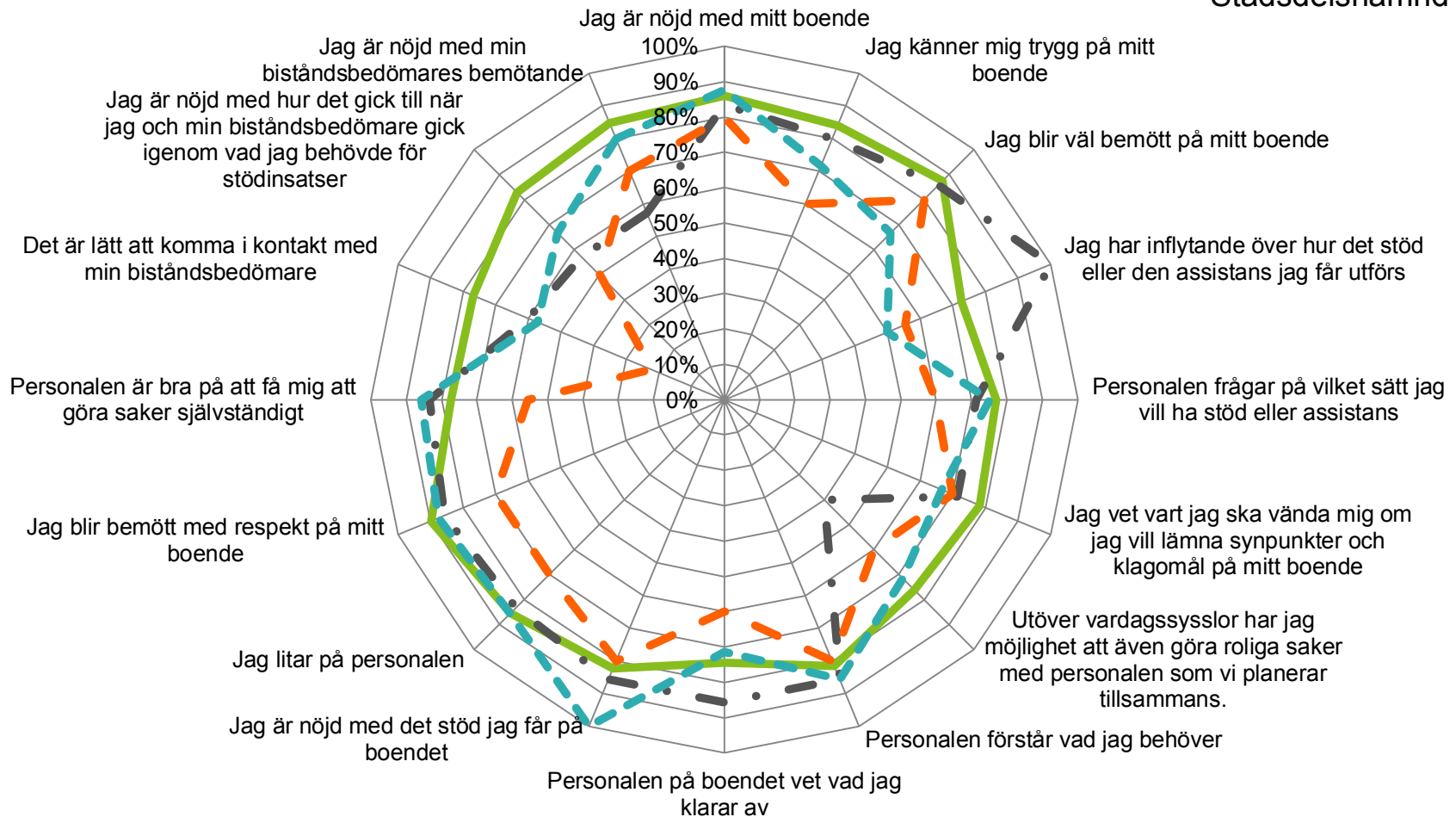
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2020
- - Stadsdelsnämnd 2020



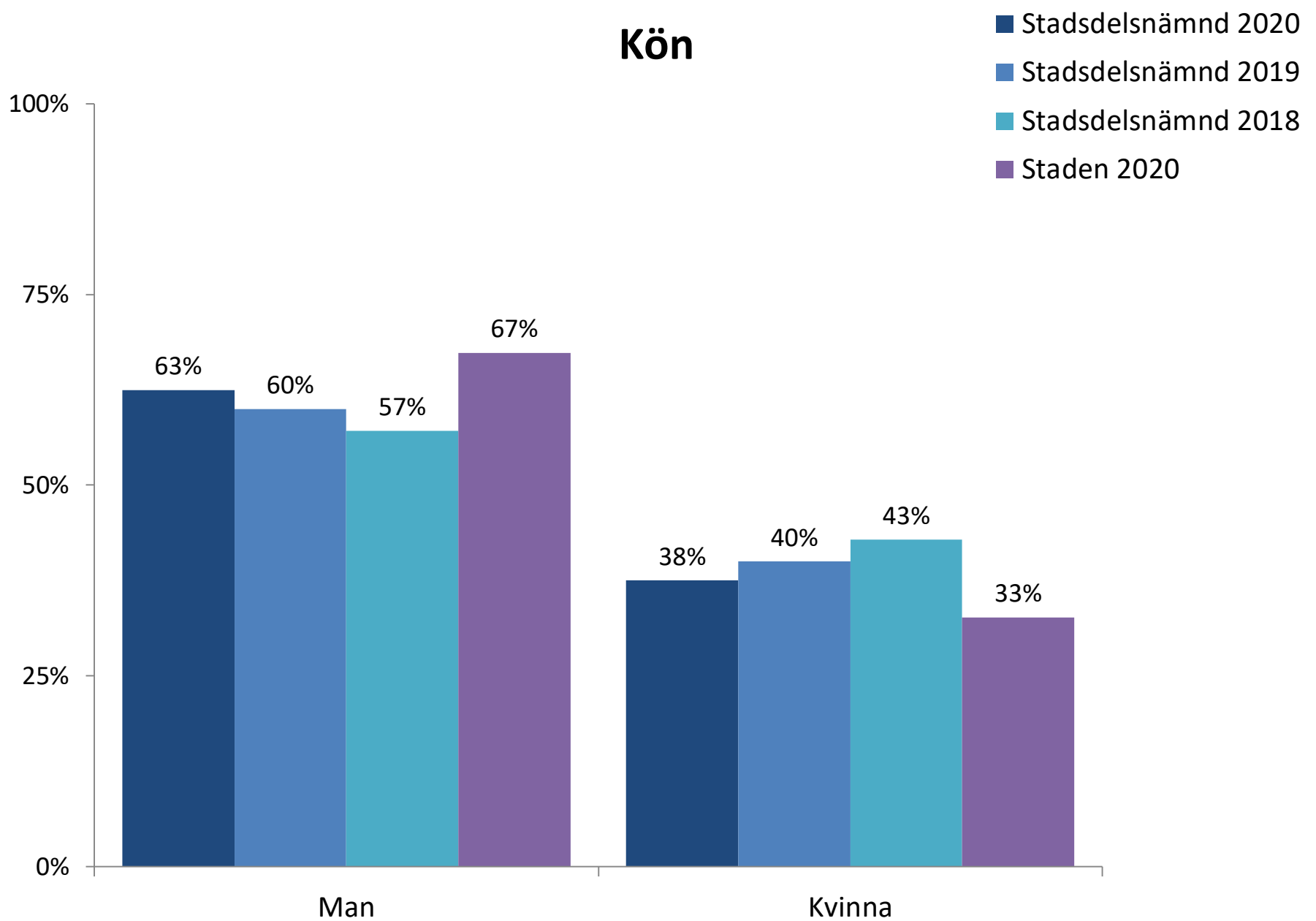
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

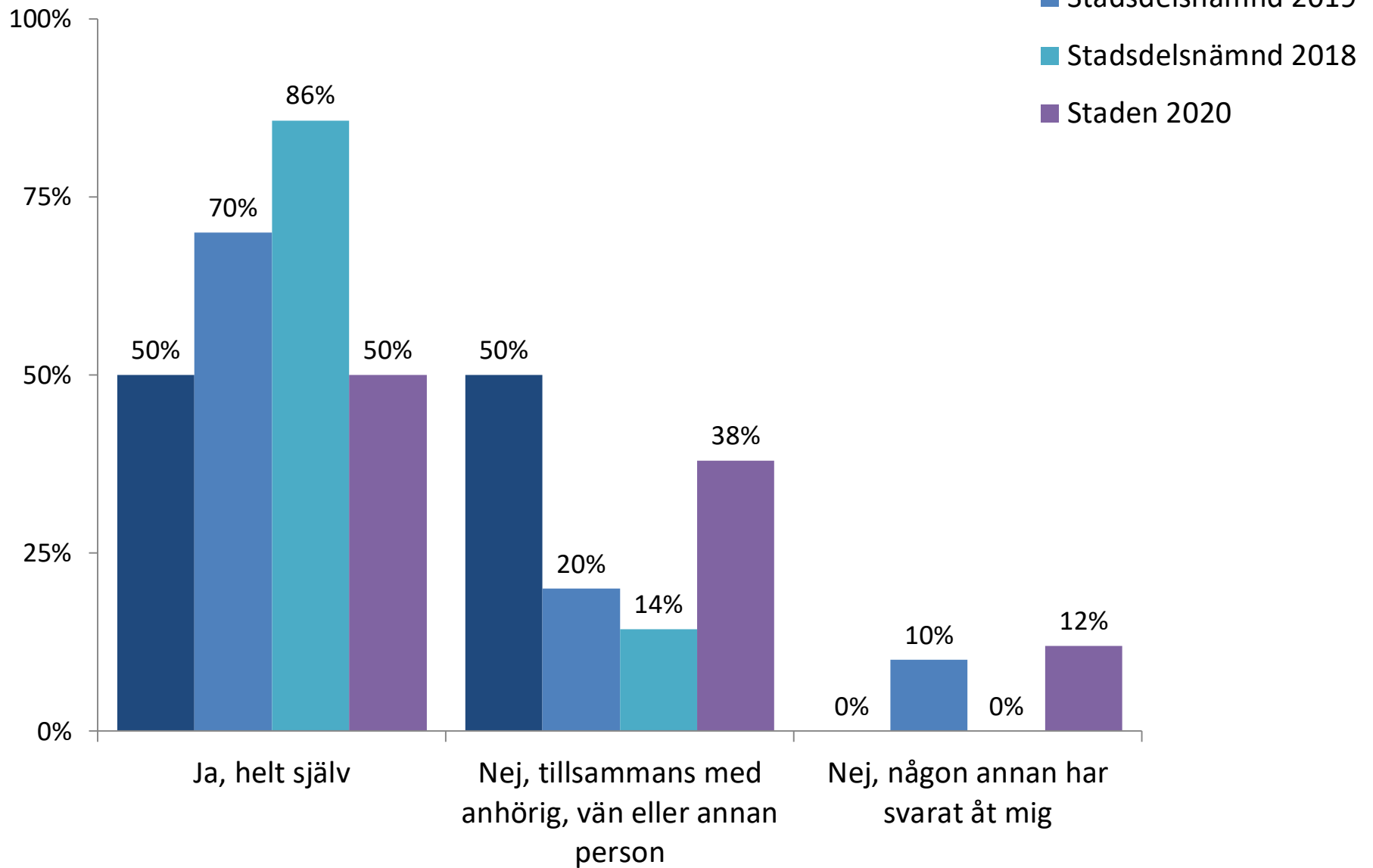


Bakgrundsfrågor

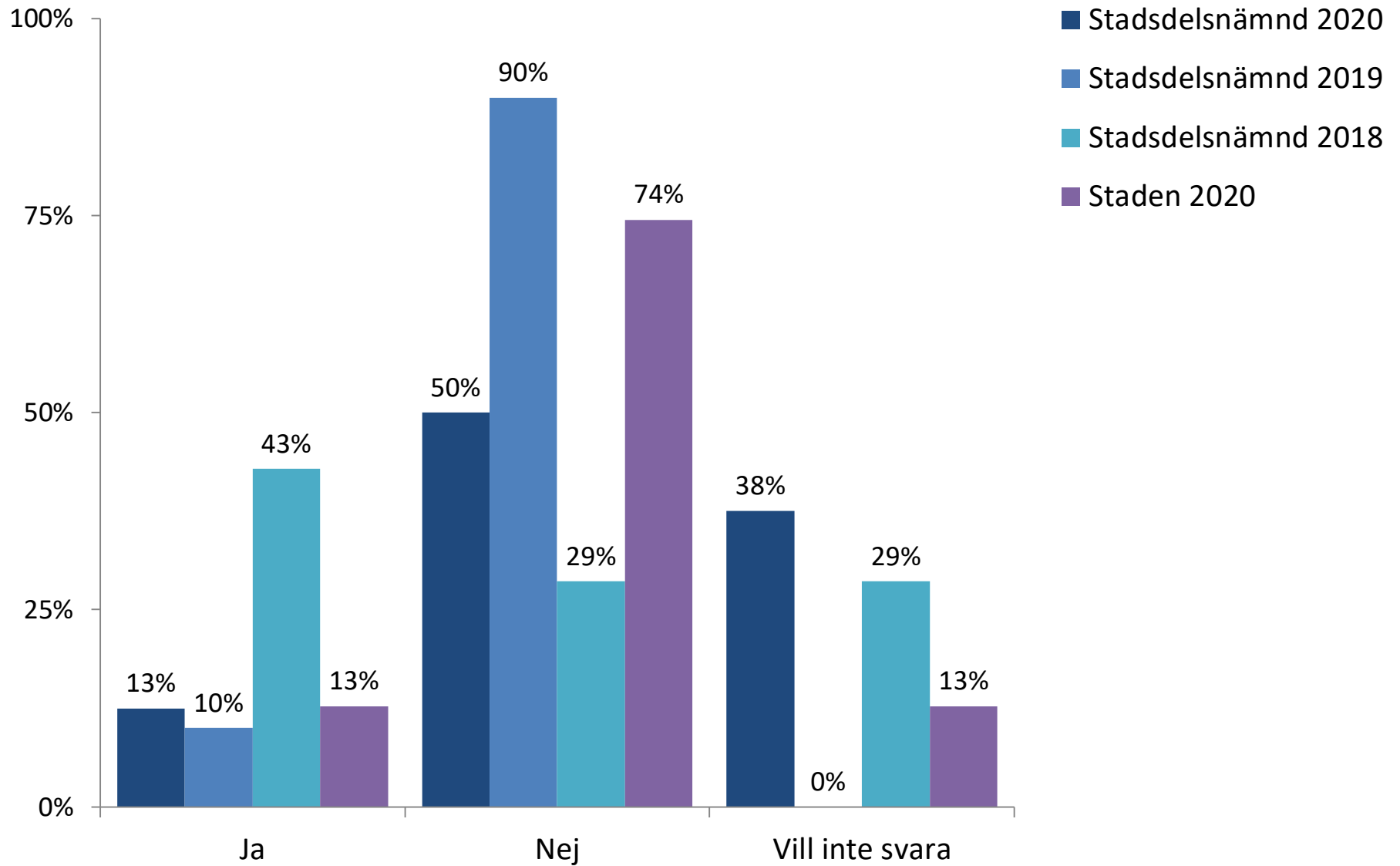
Kön



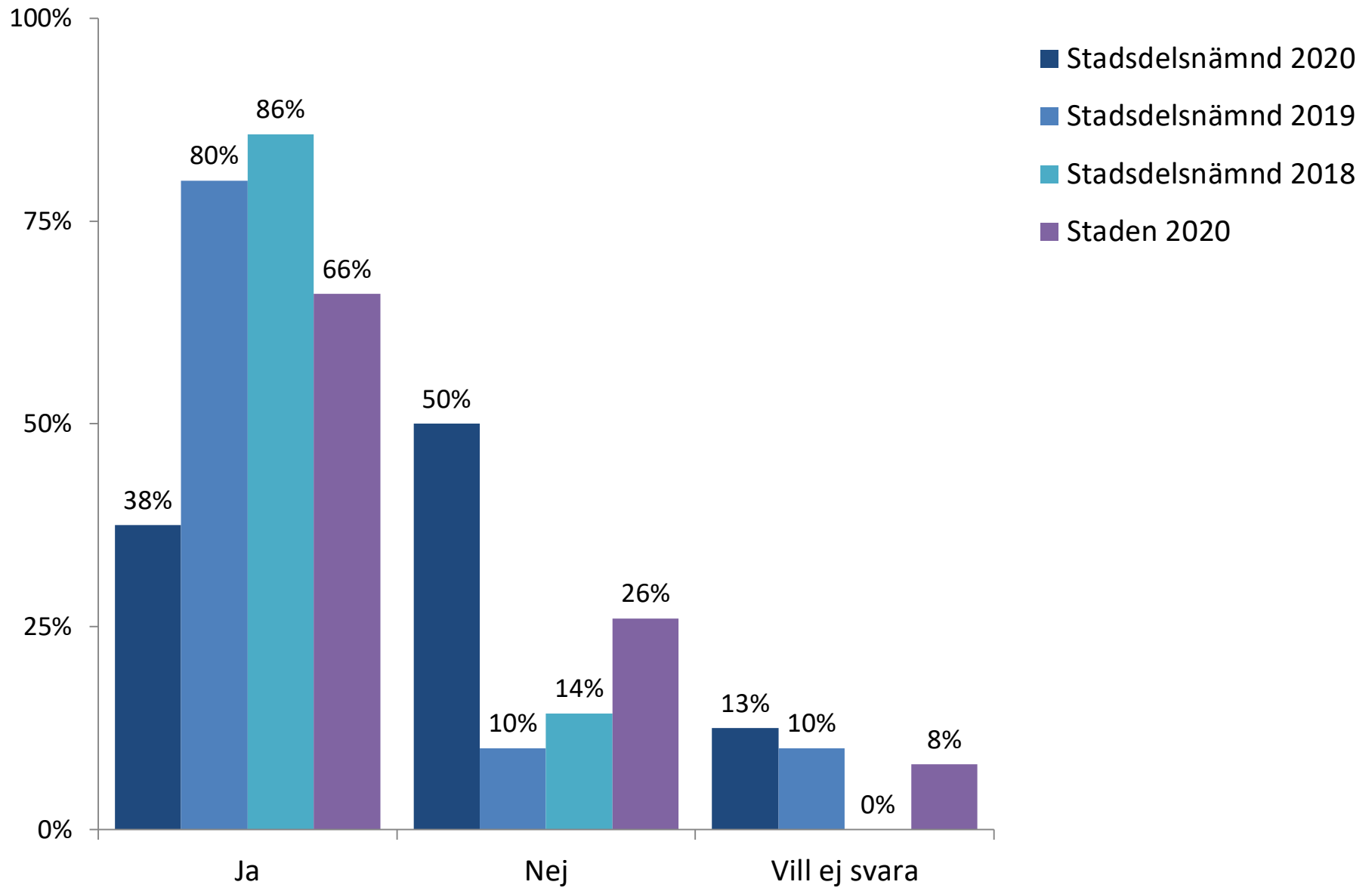
Har du besvarat frågorna själv?



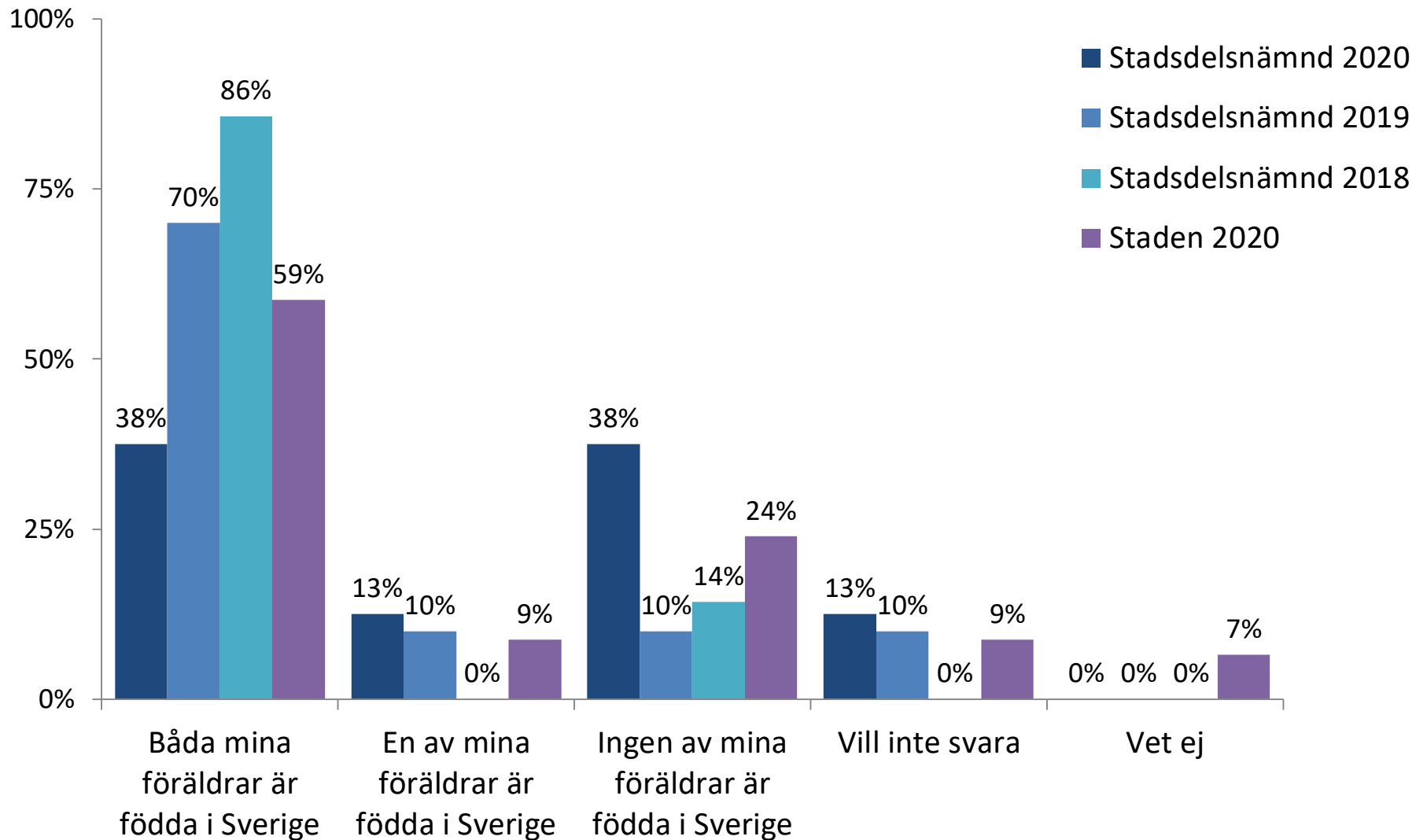
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 8)



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?

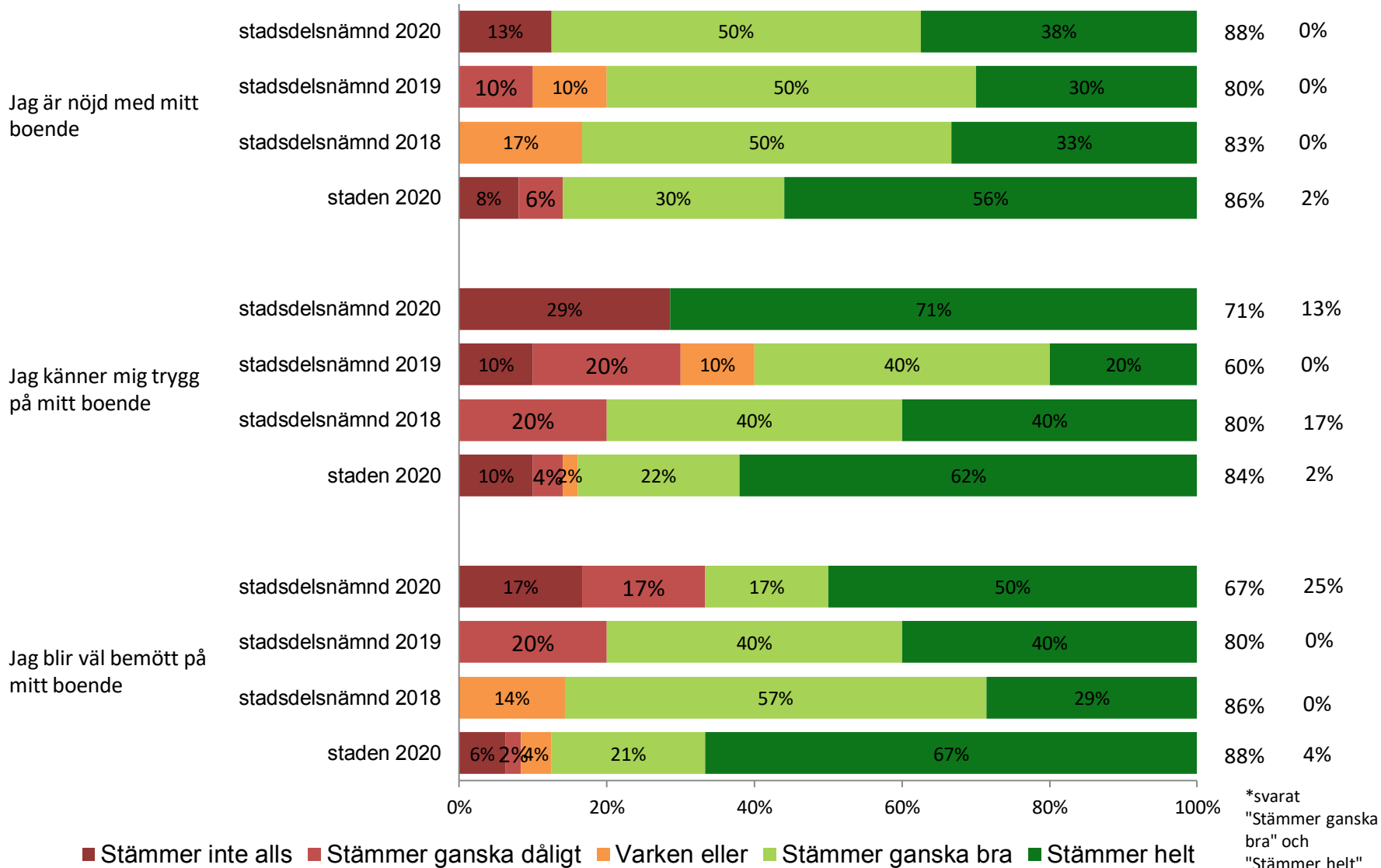


Resultat per fråga över tid

Stadelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



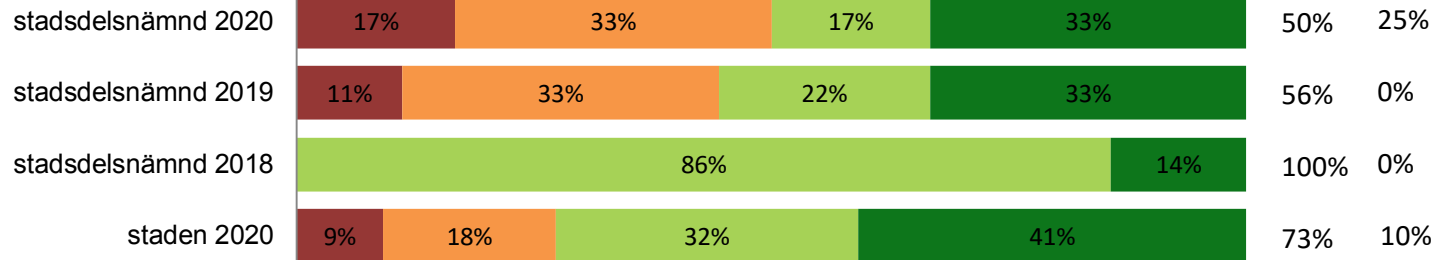
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

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

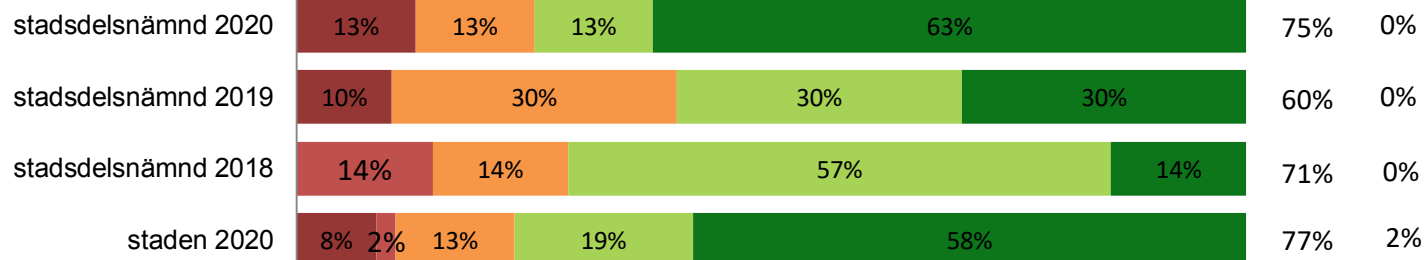
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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



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



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

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

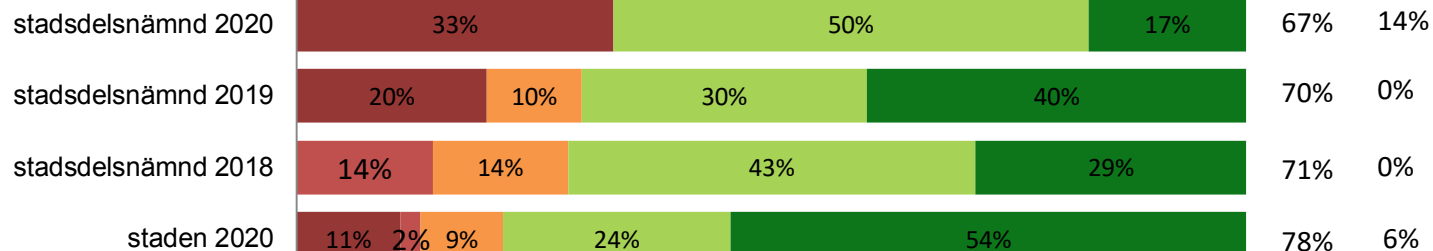
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

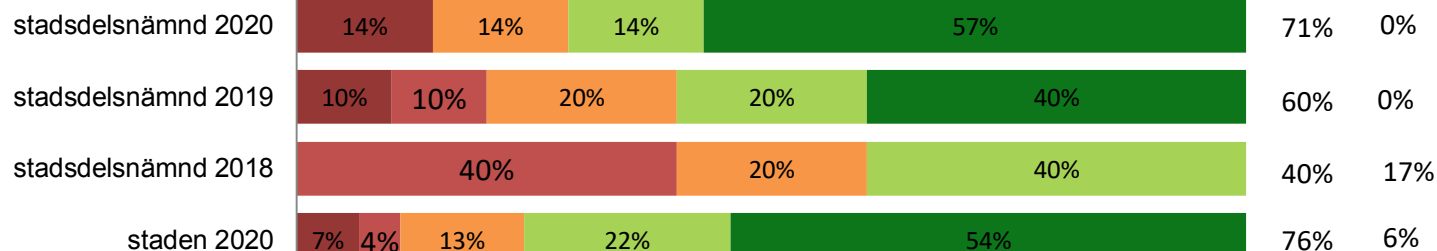
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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



Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans*



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

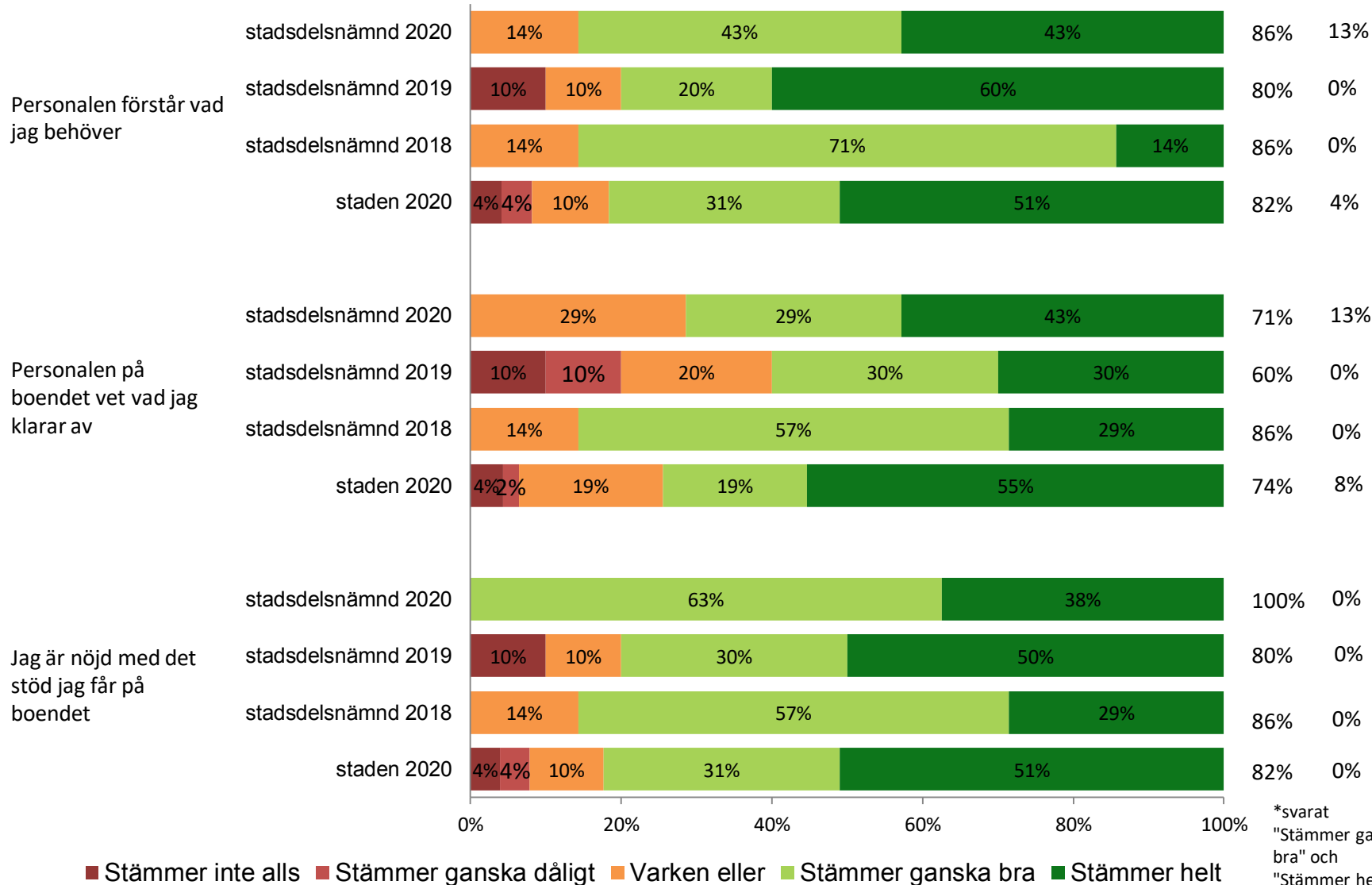
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

Stadsdelsnämnden per år

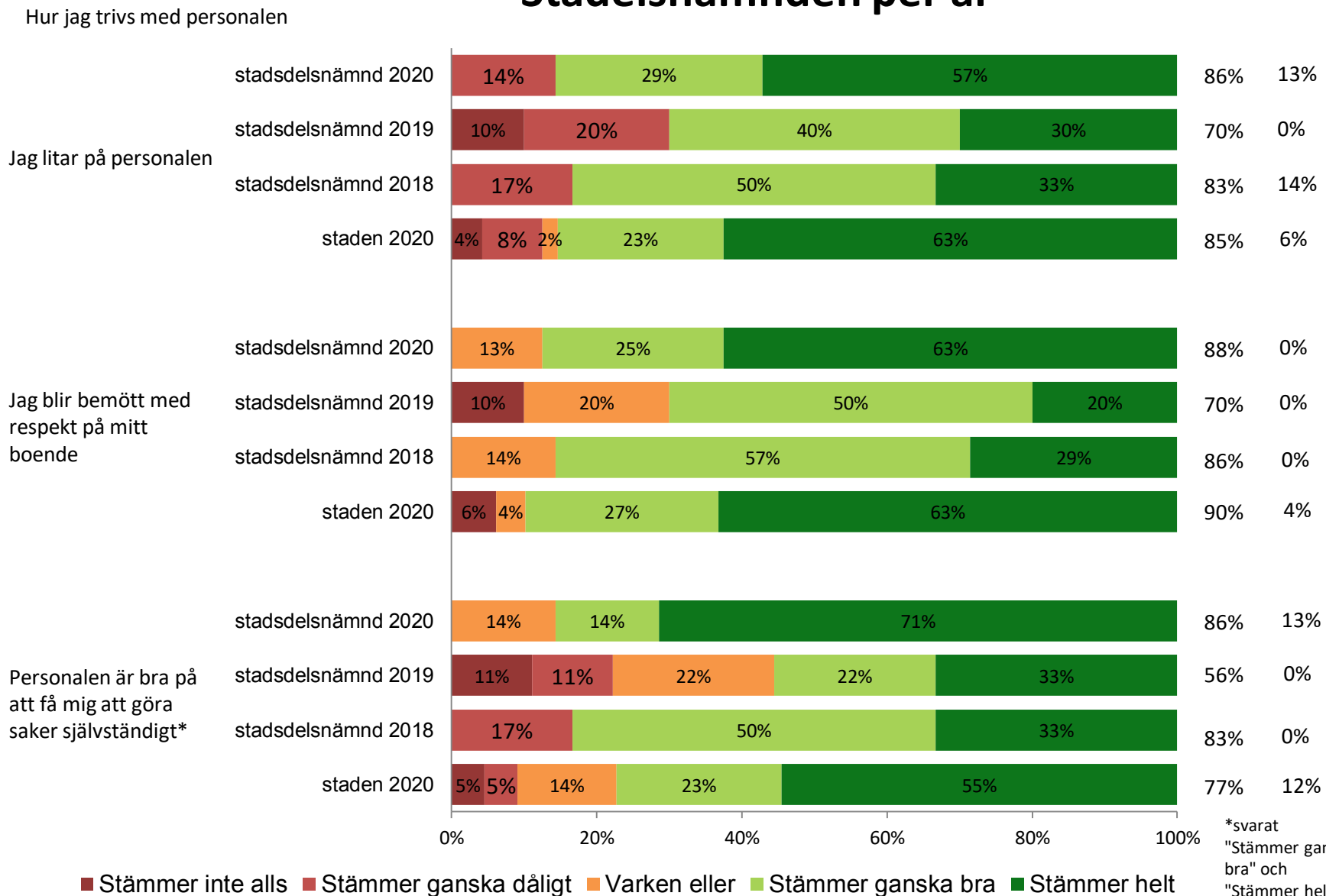
Andel
Nöjda* Vet ej



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

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

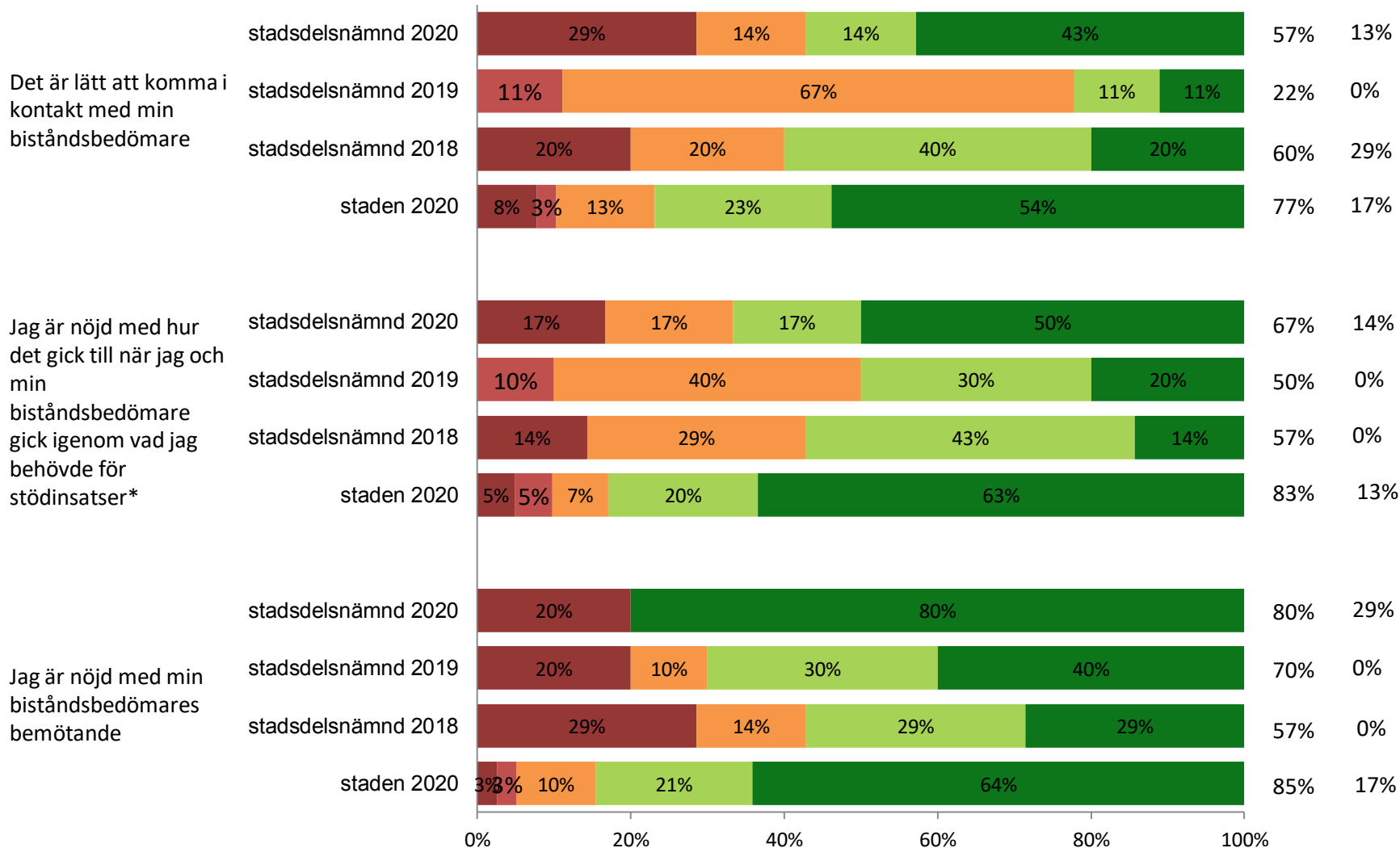


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsnämnden per år

Frågor om min biståndsbedömare

Andel



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

*svarat "Stämmer ganska bra" och

Resultat per regiform

Redovisas ej p.g.a. för få svar

Resultat män/kvinnor

Redovisas ej p.g.a. för få svar

Resultat svarsmetod

Redovisas ej p.g.a. för få svar

**Andel nöjda per utförare
Redovisas ej p.g.a. för få svar**