

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2019

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatrin
2019**

Boendestöd
Spånga-Tensta

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 11-26 år 2019.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Spånga-Tensta stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2017-2019 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 Spånga-Tensta stadsdelsnämnd inkom 48 svar vilket ger en svarsprocent på 51 %.
- I Spånga-Tensta stadsdelsnämnd inkom 69 % av svaren från egen regi och 31 % 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.
- Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkatfabriken.se

Frågorna i enkäten

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 det 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 biståndsbedömares 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 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018
Bromma	121	59	49%	269	116	43%
Enskede-Årsta-Vantör	658	265	40%	426	167	39%
Farsta	255	98	38%	313	125	40%
Hägersten-Liljeholmen	292	132	45%	320	126	39%
Hässelby-Vällingby	347	128	37%	364	140	38%
Kungsholmen	133	53	40%	157	66	42%
Norrmalm	109	53	49%	194	82	42%
Rinkeby-Kista	295	106	36%	274	96	35%
Skarpnäck	399	153	38%	241	89	37%
Skärholmen	181	82	45%	224	99	44%
Socialnämnden	12	5	42%	6	0	0%
Spånga-Tensta	95	48	51%	125	36	29%
Södermalm	283	120	42%	263	104	40%
Älvsjö	76	29	38%	95	44	46%
Östermalm	319	114	36%	133	55	41%
Man	1623	636	39%	1550	586	38%
Kvinna	1953	809	41%	1854	759	41%
Egen regi	1957	839	43%	1870	788	42%
Privat utförare	1619	606	37%	1534	557	36%
Staden totalt	3576	1445	40%	3404	1345	40%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Spånga-Tensta är i årets brukarundersökning 51 %, vilket är en högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 29 %. Svarsfrekvensen i år är även på en högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2019, som är 40 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 87 % att de är nöjda, vilket är en något högre nivå än föregående år då andelen nöjda brukare var 91 %.

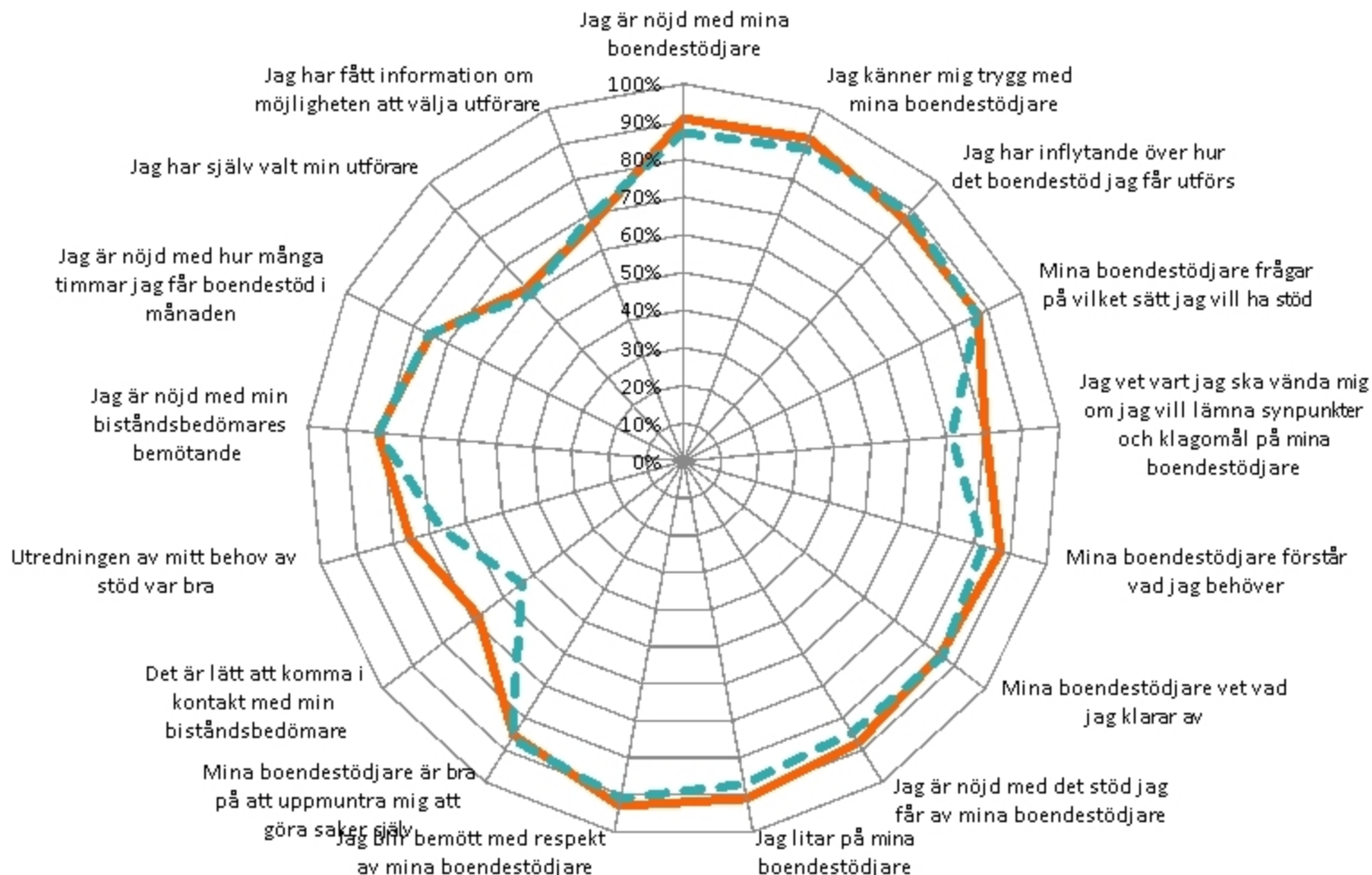
Jämfört med resultaten från 2018 har det skett en något negativ utveckling överlag. Den negativa utvecklingen gäller framförallt frågorna ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare” samt ”Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare” där andelen nöjda brukare minskat med 15-16 % i respektive fråga.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Spånga-Tensta ungefär lika nöjda överlag. Brukarna i Spånga-Tensta är dock mindre nöjda vad gäller området ”Frågor om min biståndshandläggare” samt frågan ”Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare”.

Andel nöjda

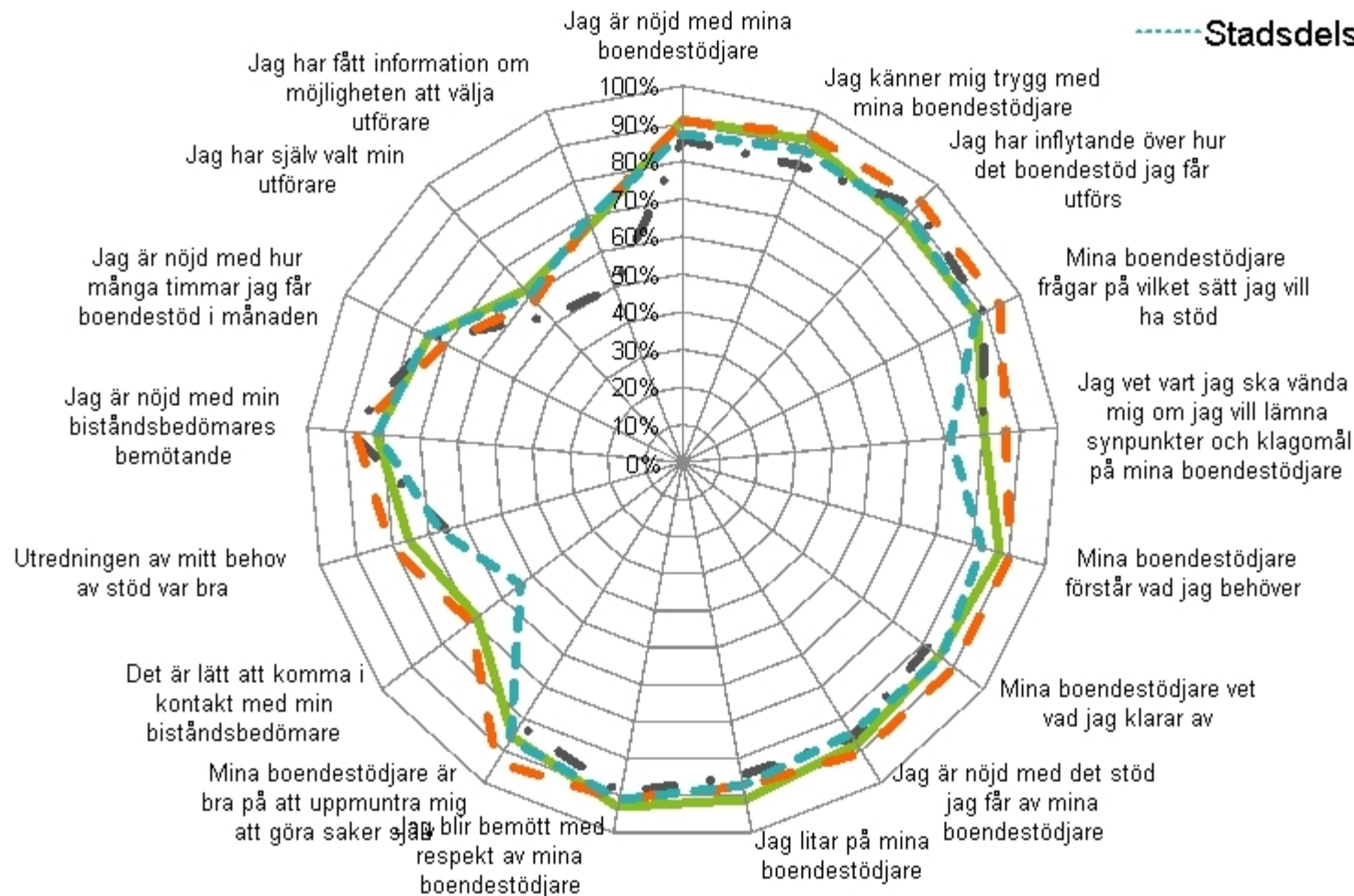
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2019
- - - Stadsdelsnämnd 2019



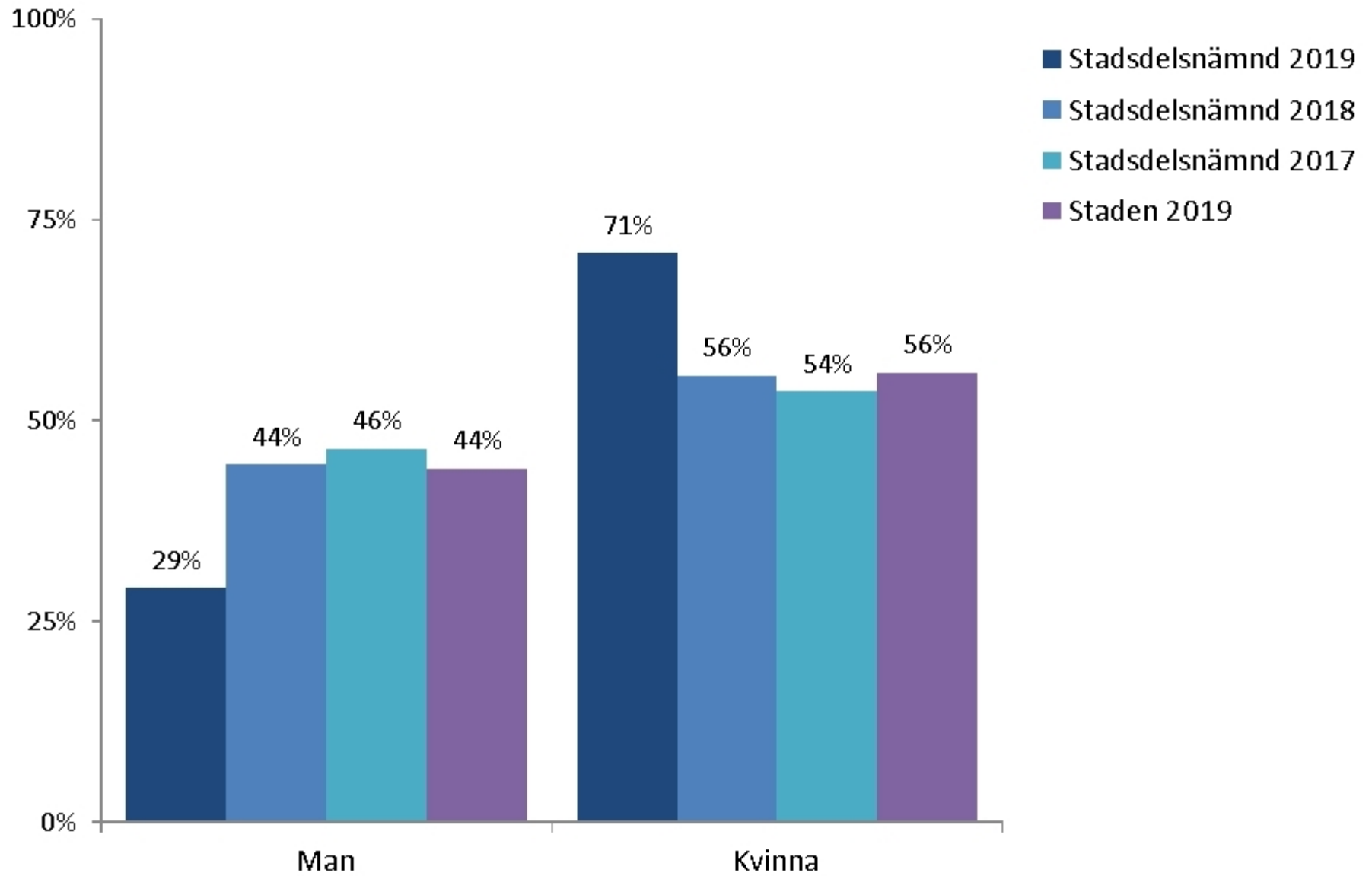
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Staden 2019
- - - Stadsdelsnämnd 2017
- - - Stadsdelsnämnd 2018
- - - Stadsdelsnämnd 2019

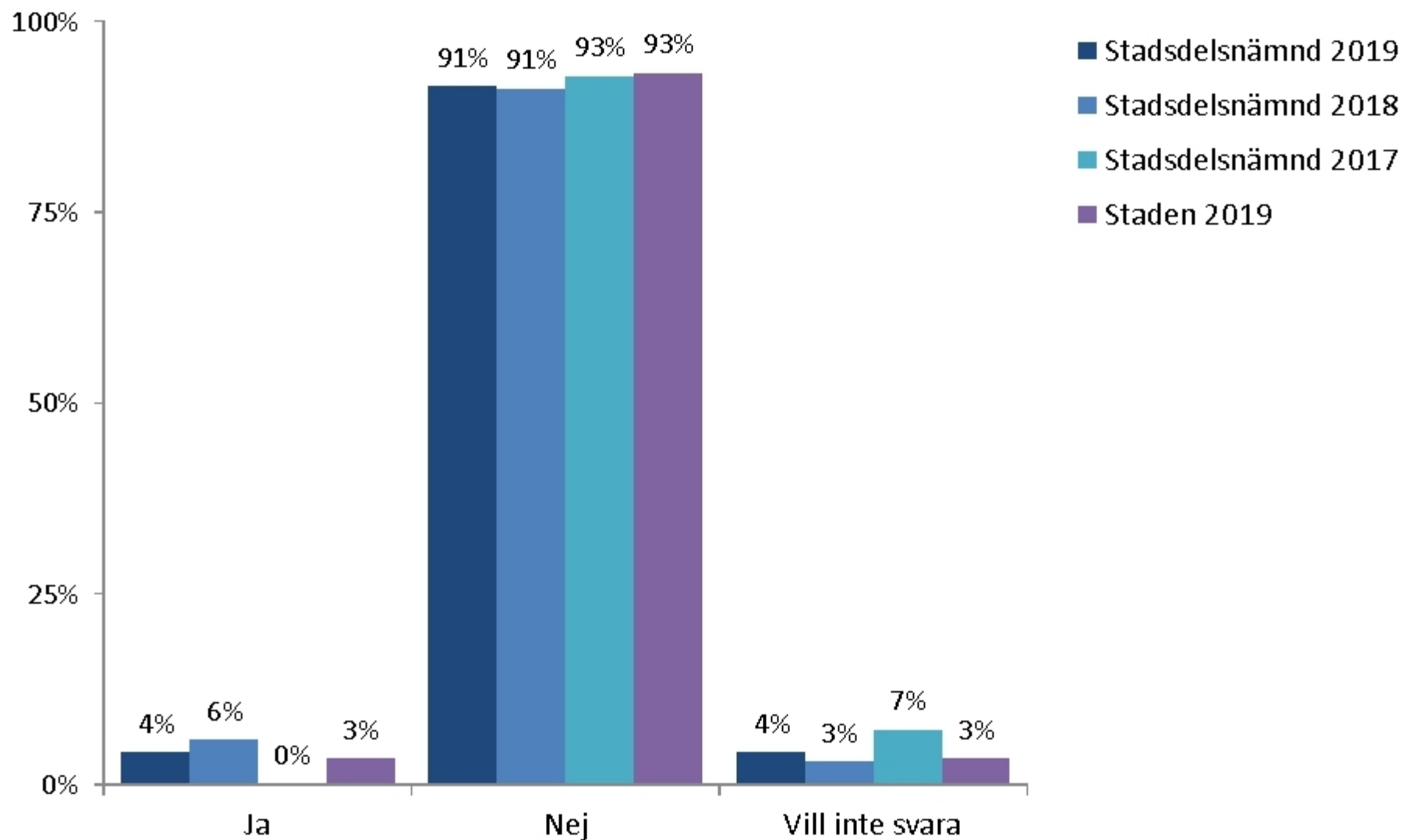


Bakgrundsfrågor

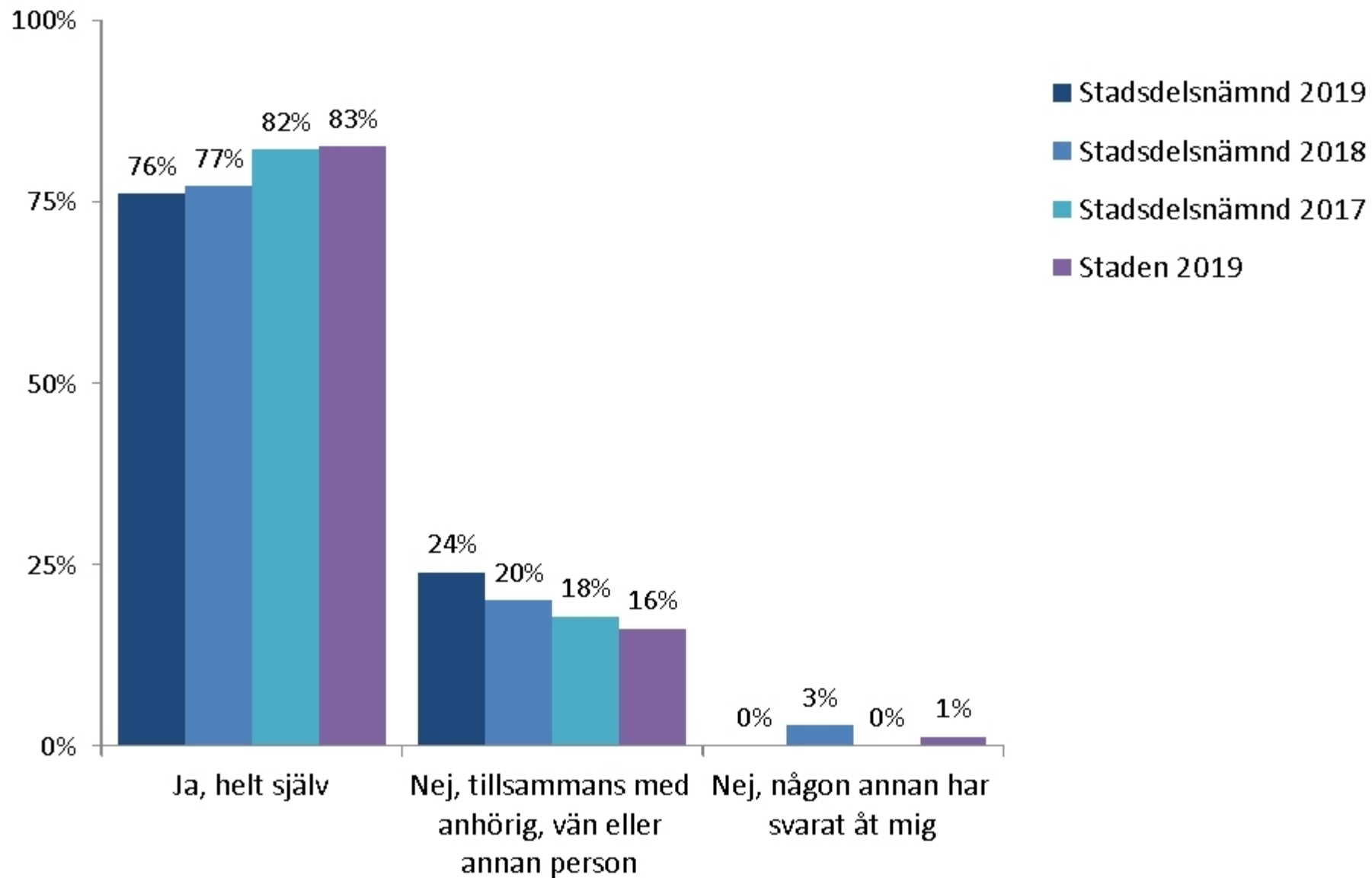
Kön



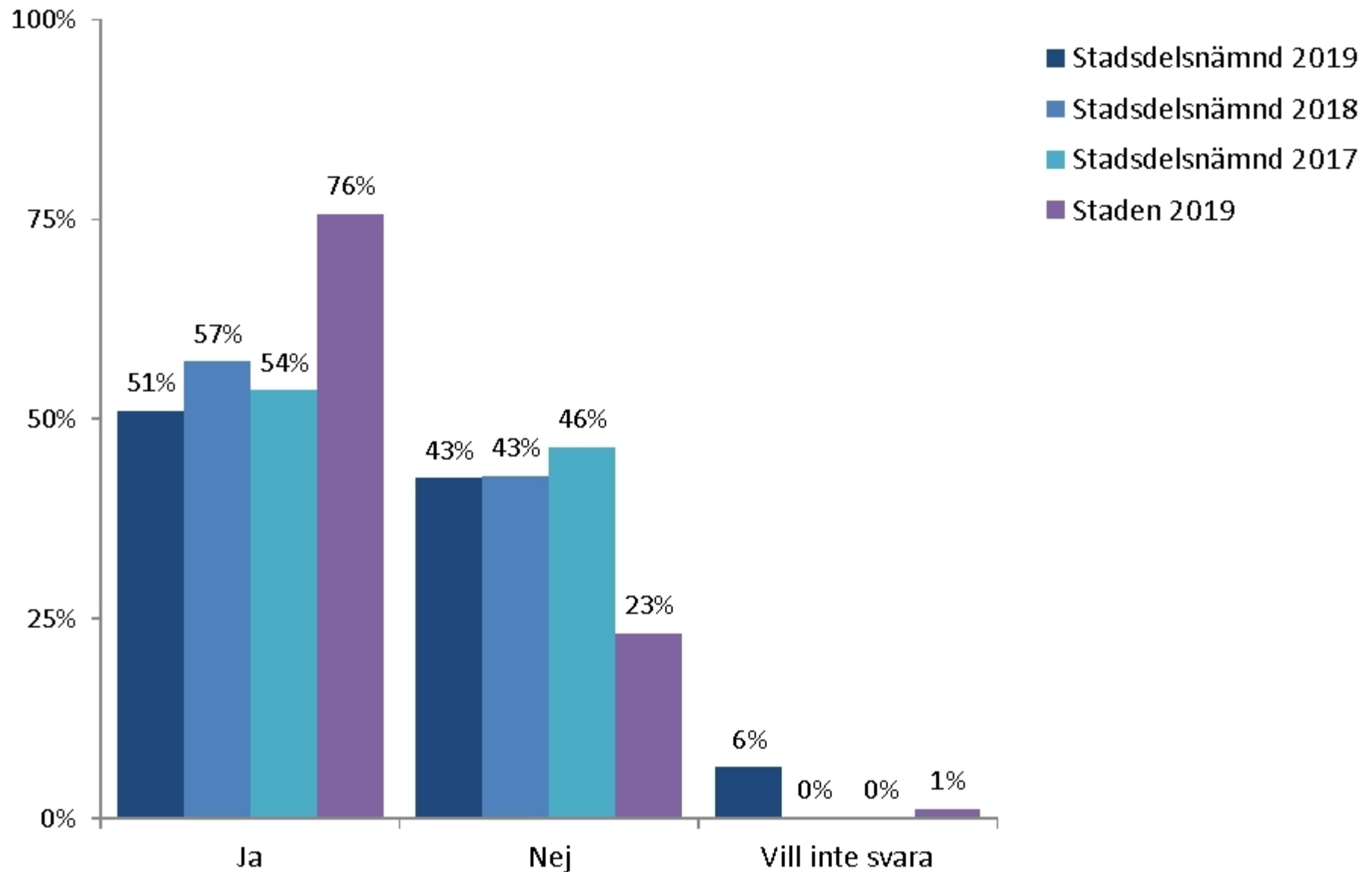
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n=47)



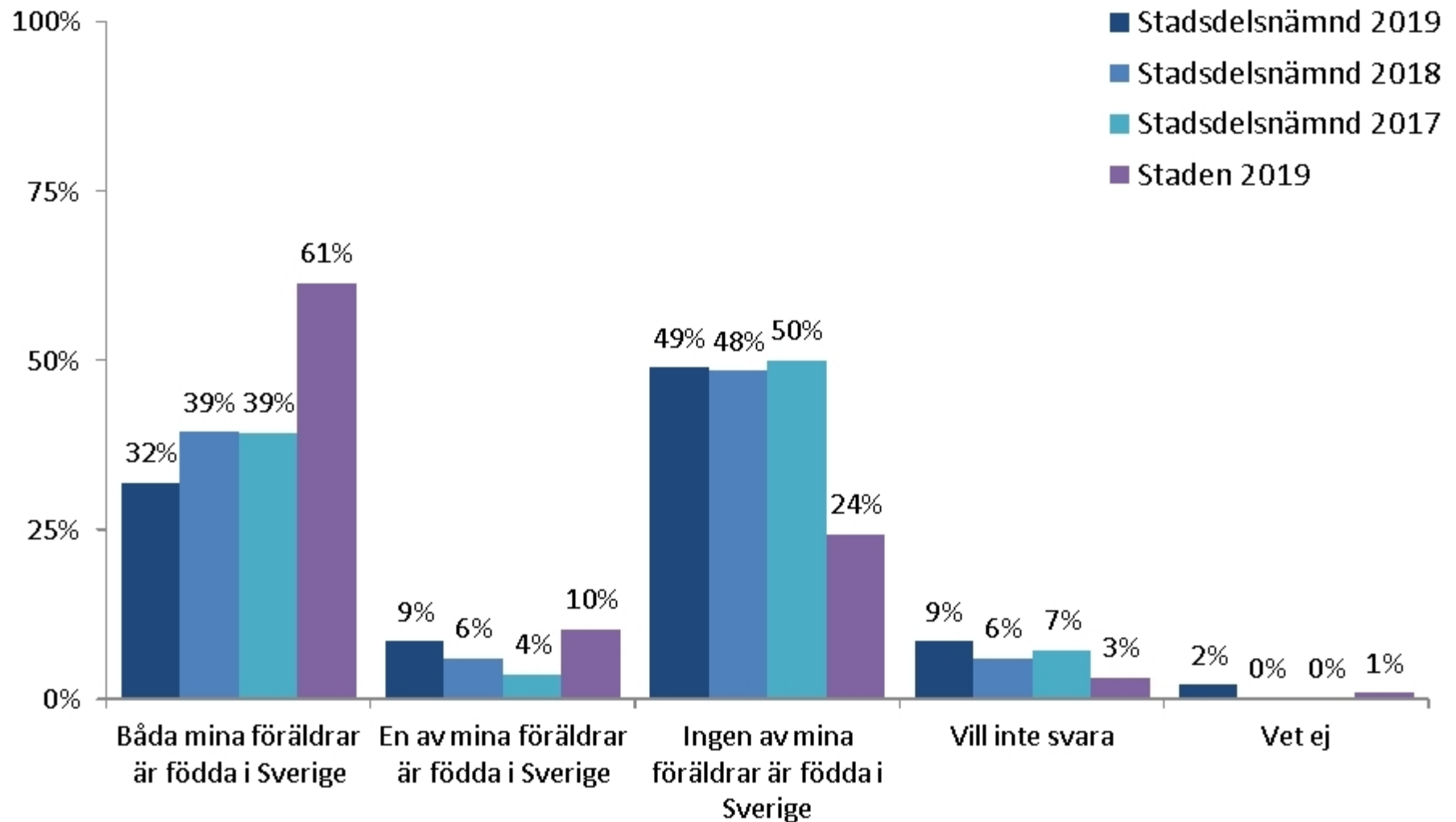
Har du besvarat frågorna själv?



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



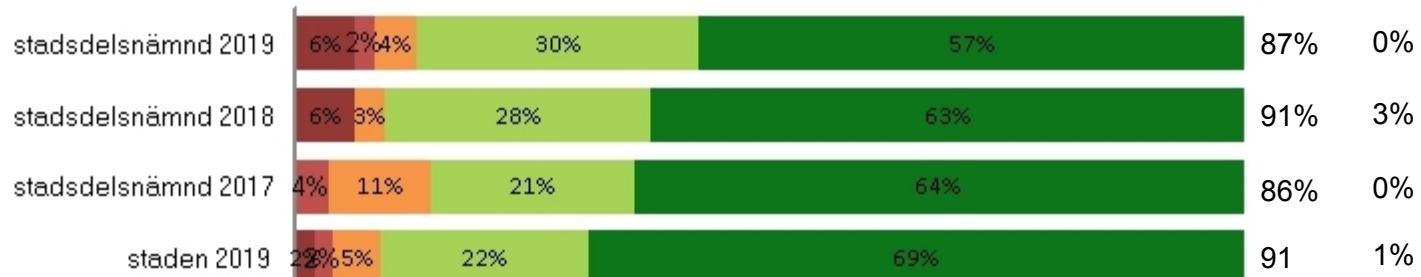
Resultat per fråga över tid

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

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

Stadsdelsnämnden per år

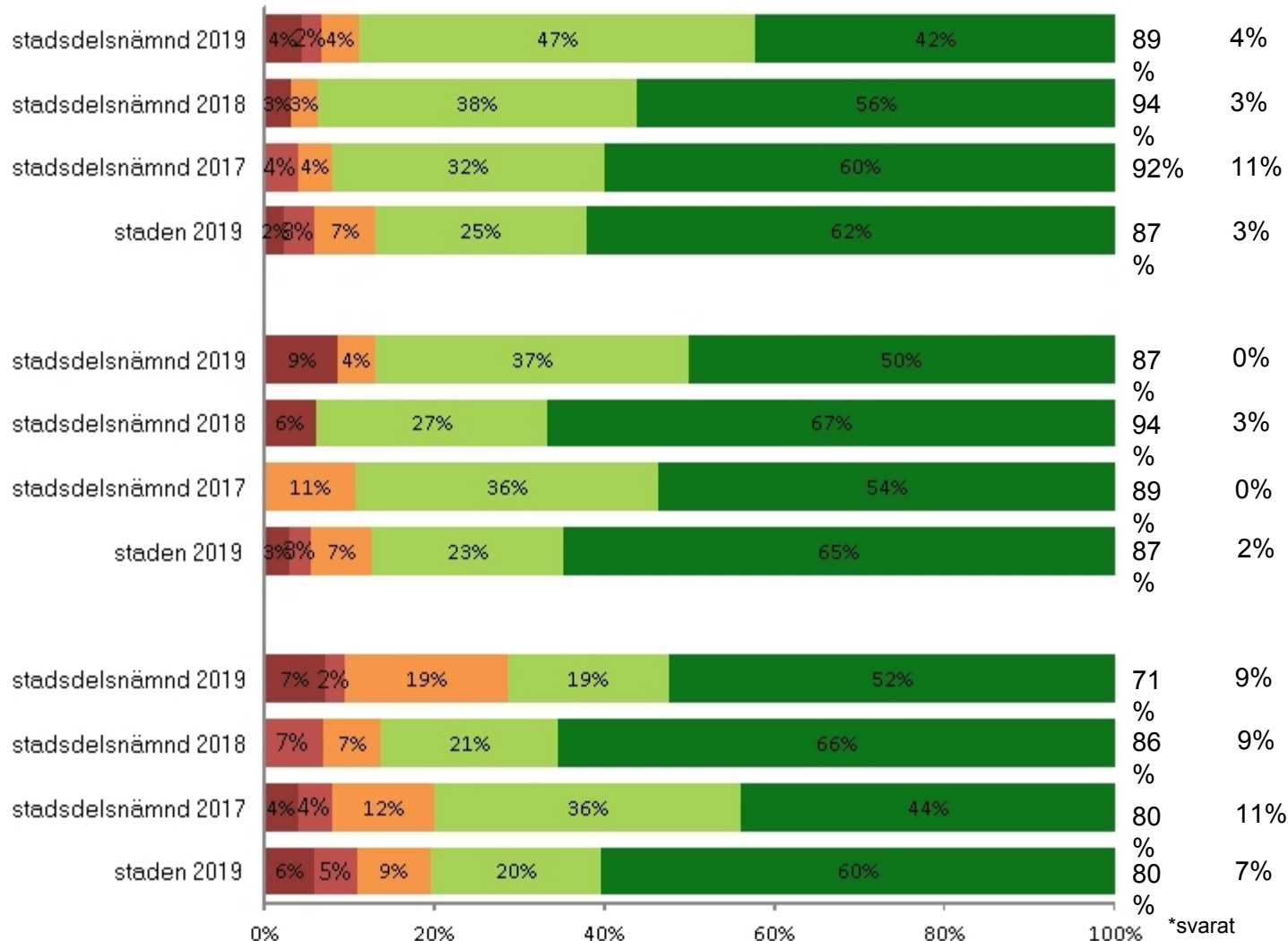
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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"

Stadsdelsnämnden per år

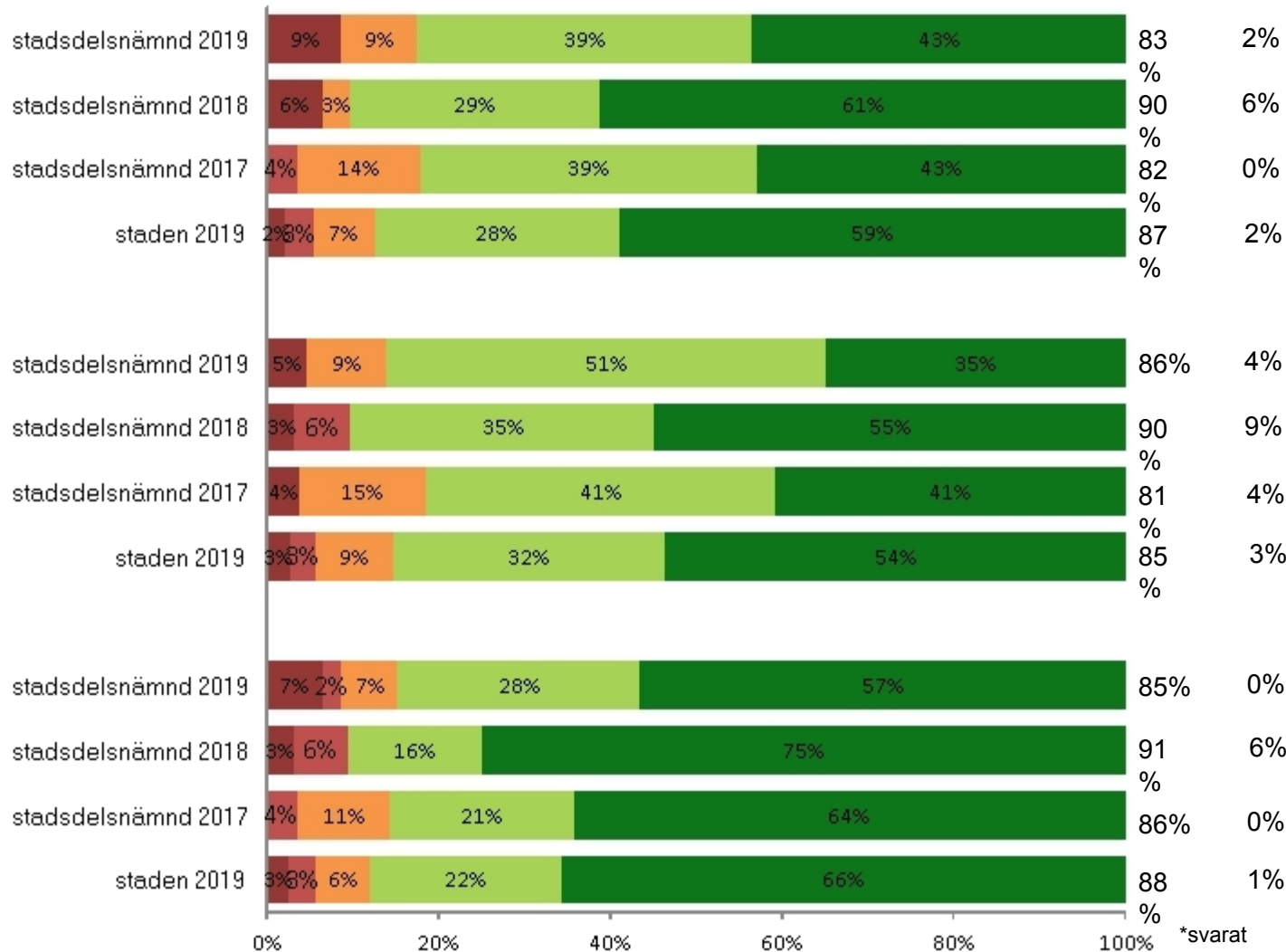
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

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 år

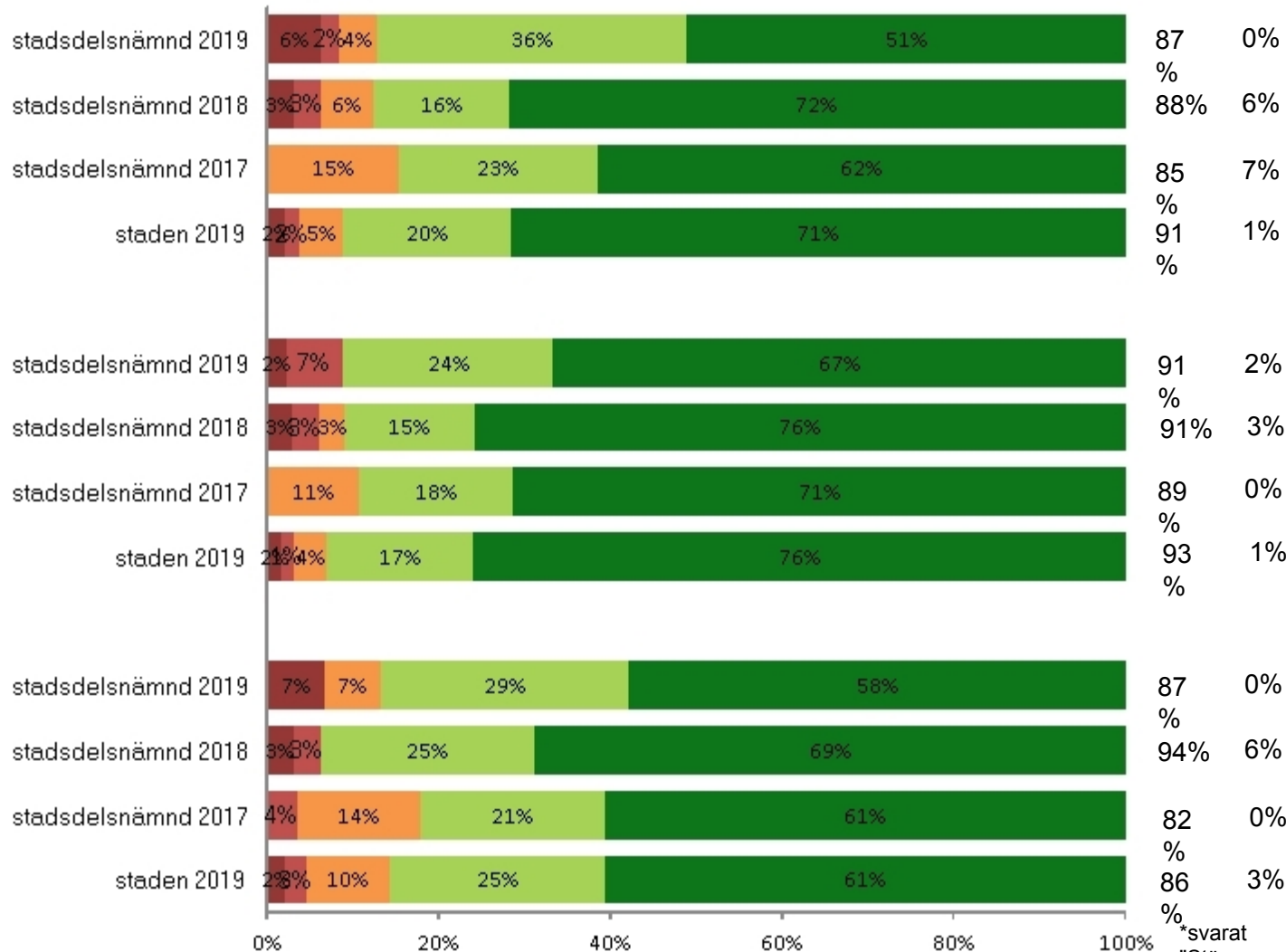
Andel
Nöjda* Vet ej

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 uppmuntra mig att göra saker själv



■ 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 min biståndsbedömare

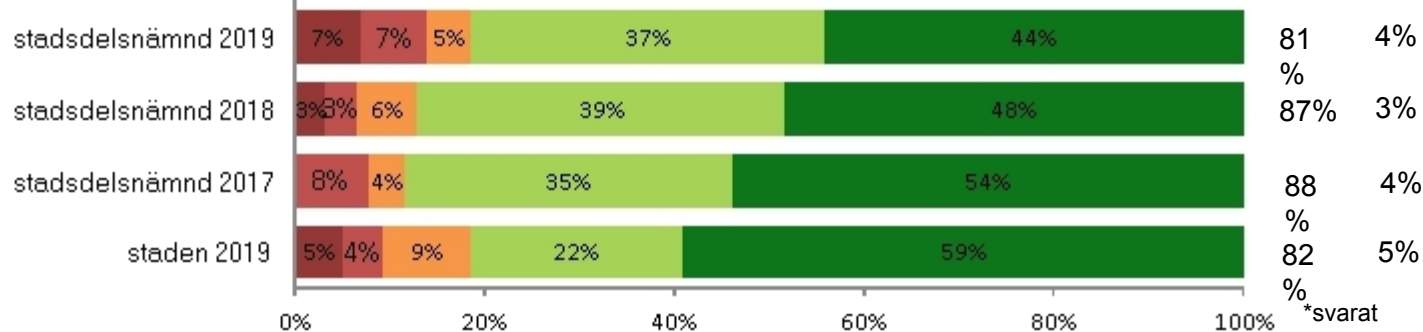
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra



Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

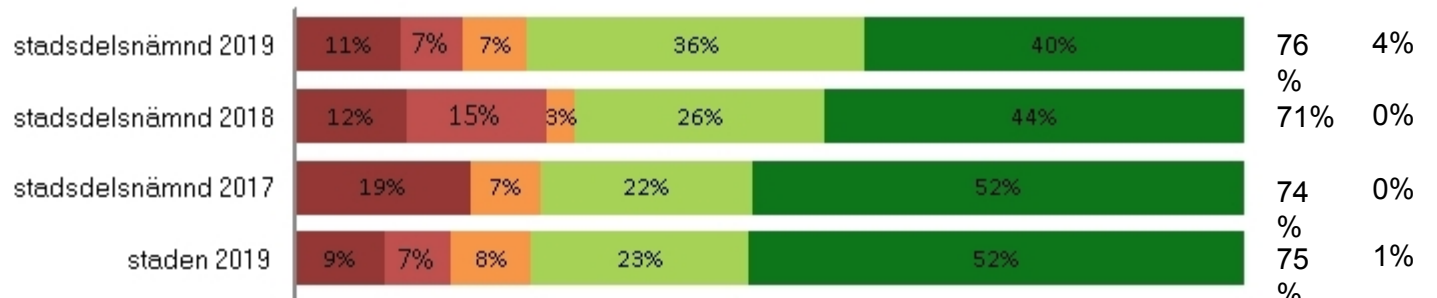
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om valfrihet

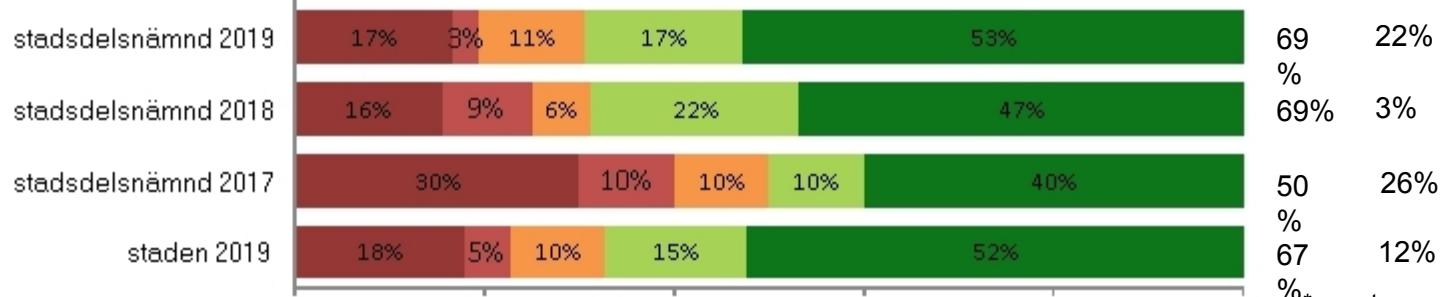
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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"

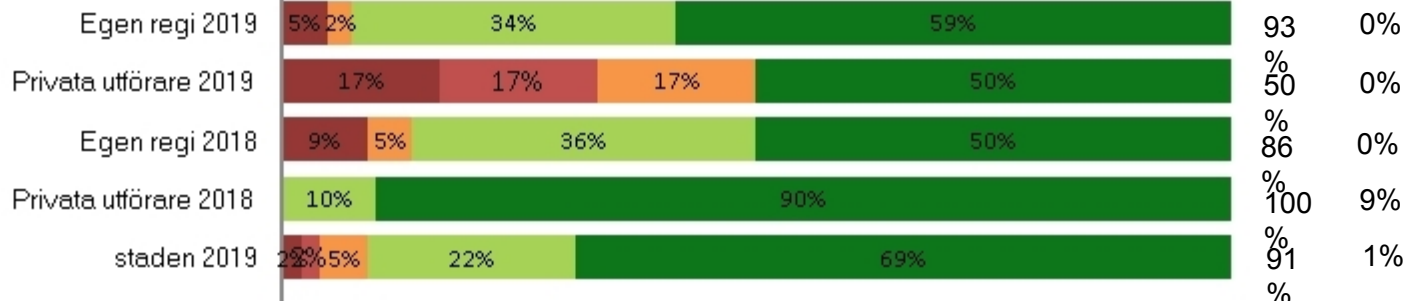
Resultat per regiform

Stadsdelsnämnden per regiform

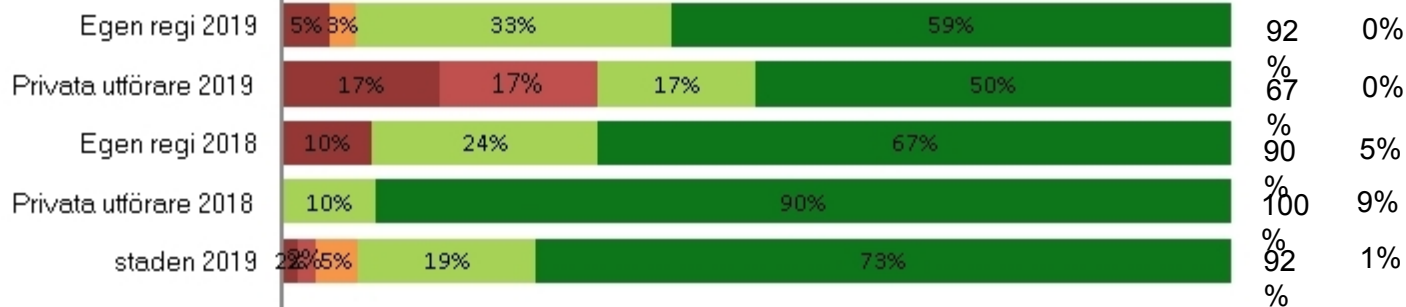
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

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

Stadsdelsnämnden per regiform

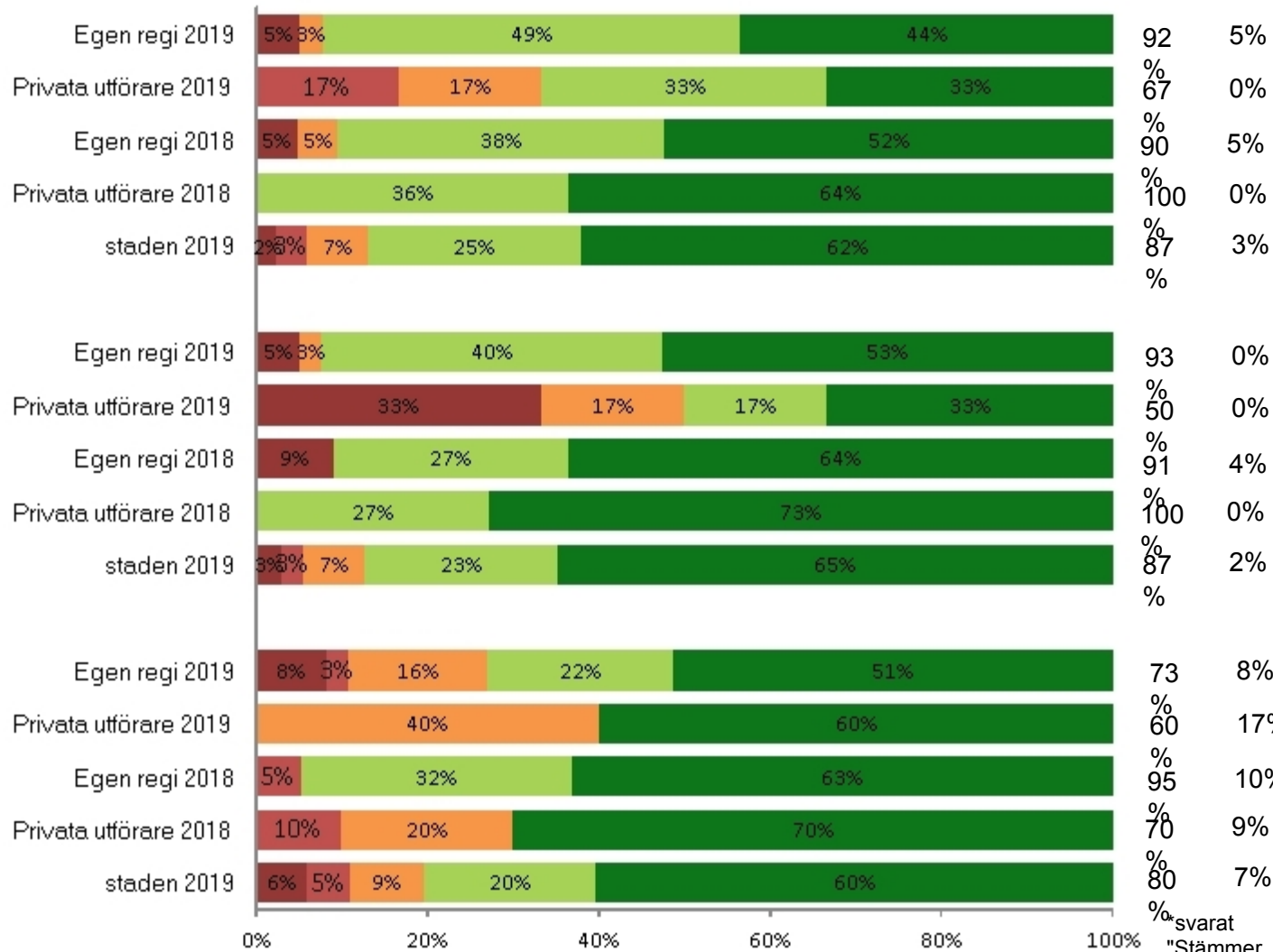
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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

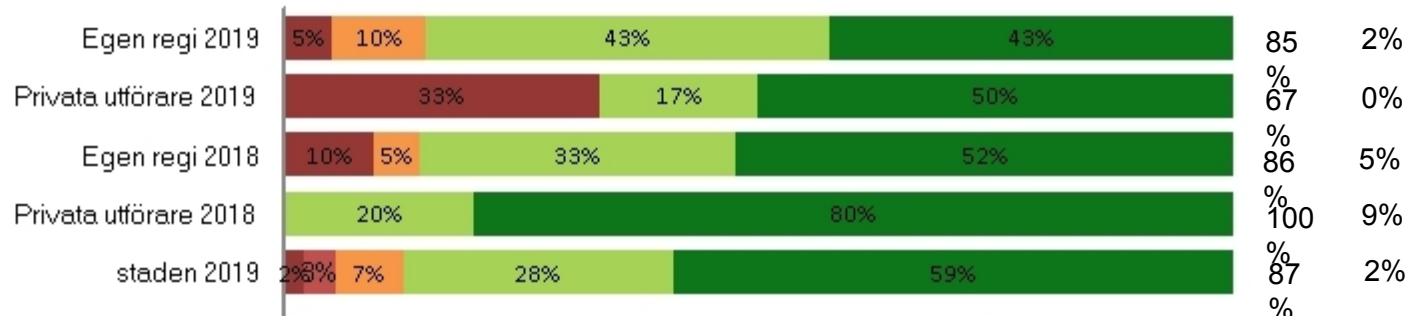
* svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per regiform

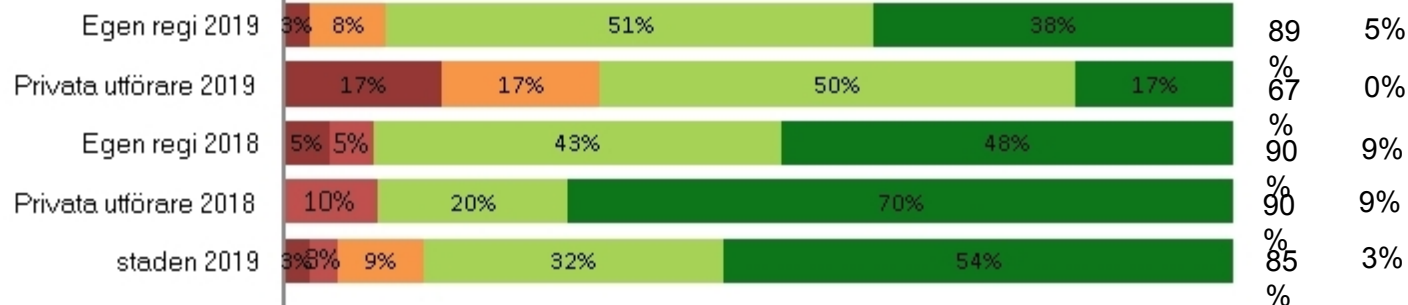
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

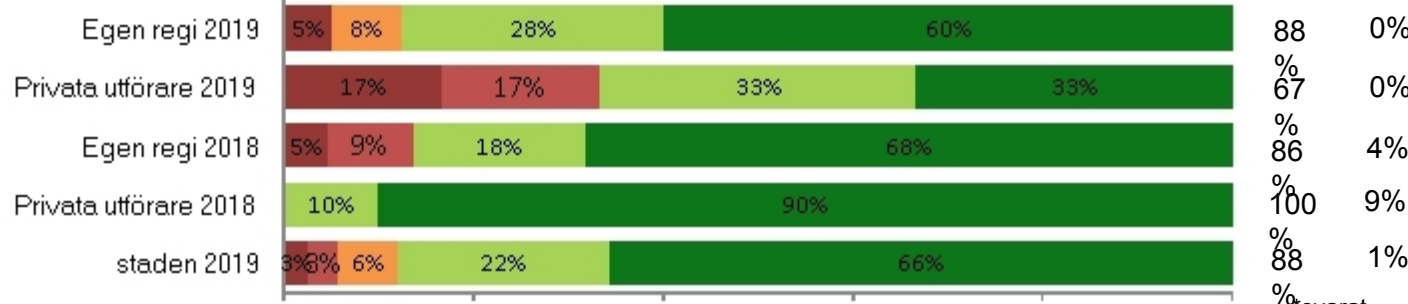
Mina boendestödjare
förstår vad jag
behöver



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

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

Stadsdelsnämnden per regiform

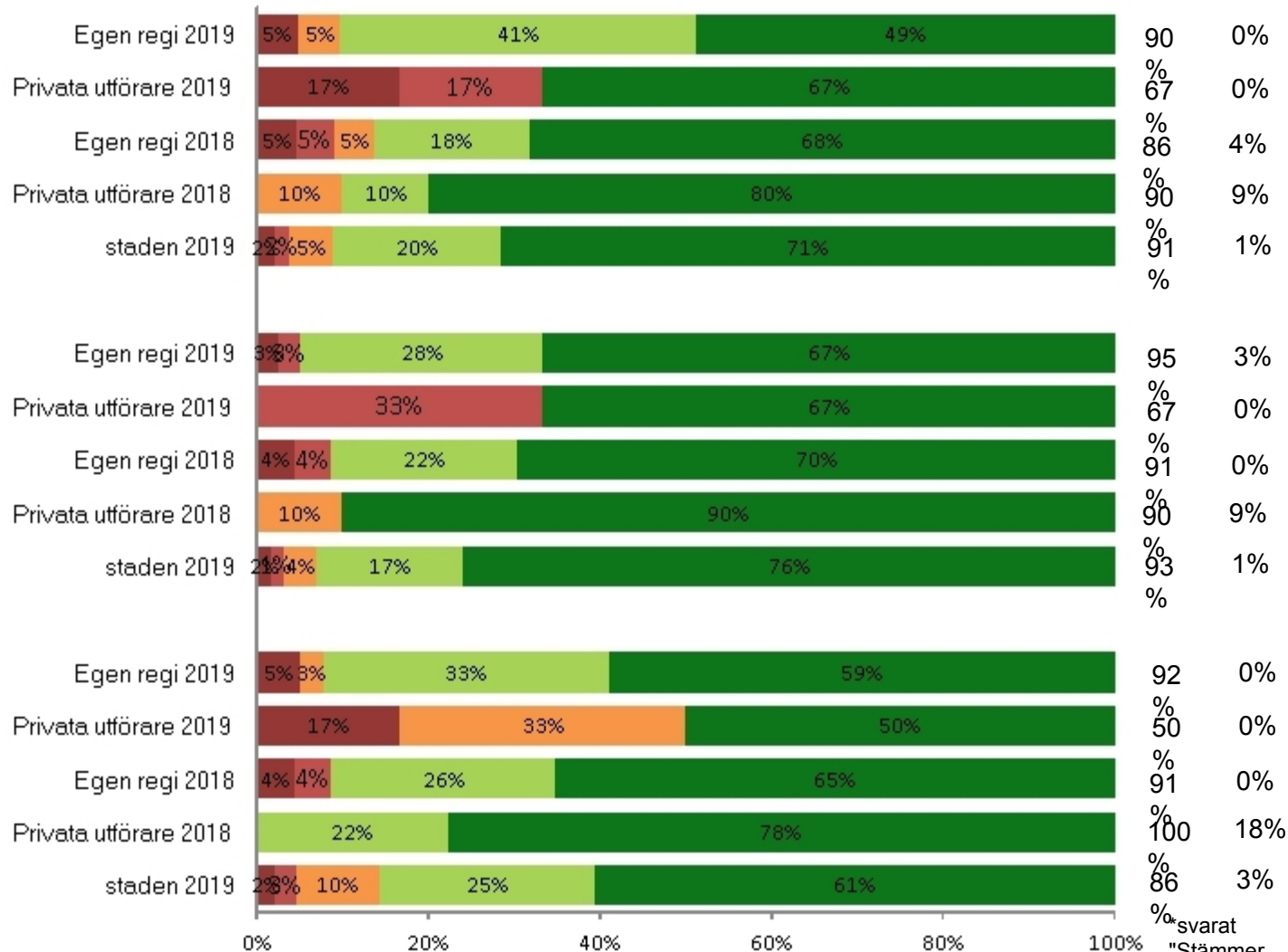
Andel
Nöjda* Vet ej

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 uppmuntra mig att göra saker själv



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

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

Stadsdelsnämnden per regiform

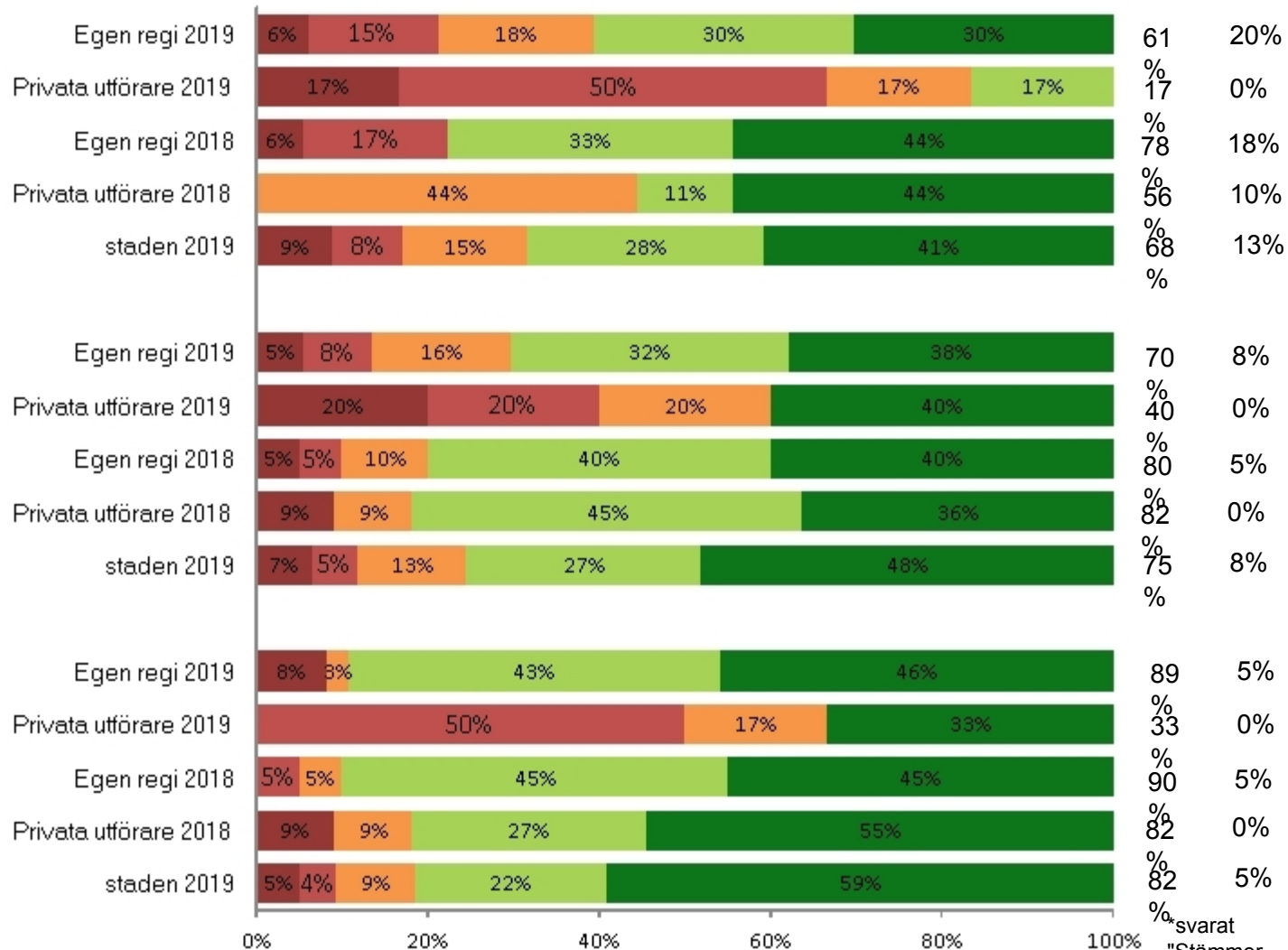
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

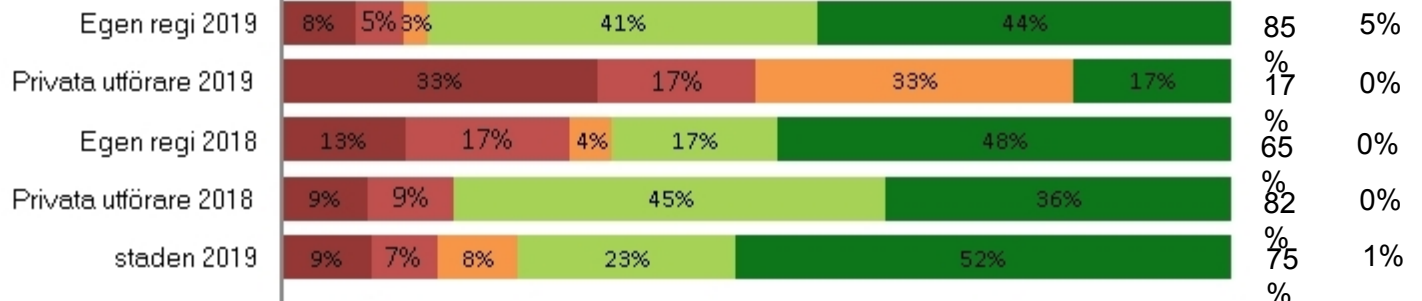
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om valfrihet

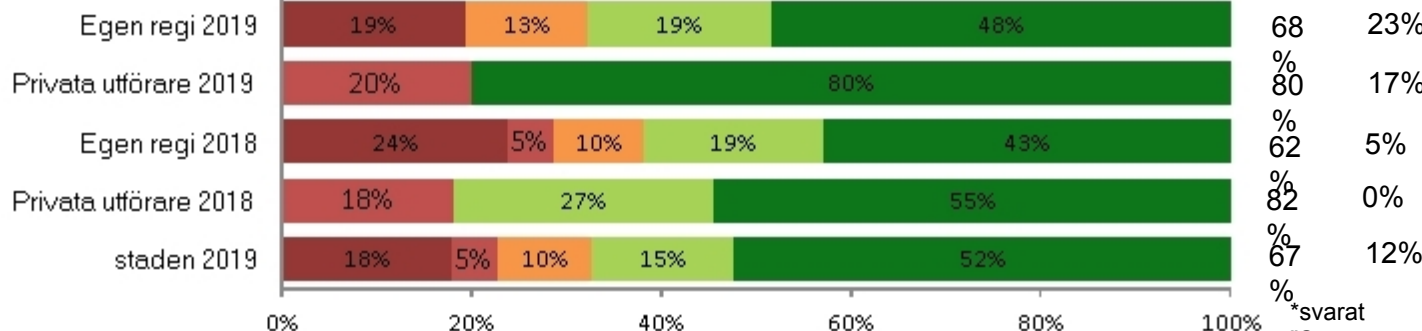
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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"

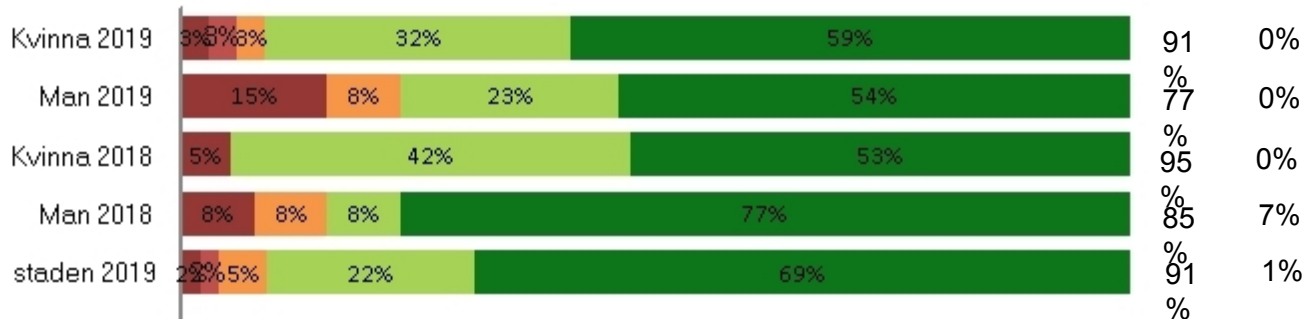
Resultat män/kvinnor

Stadsdelsnämnden per kön

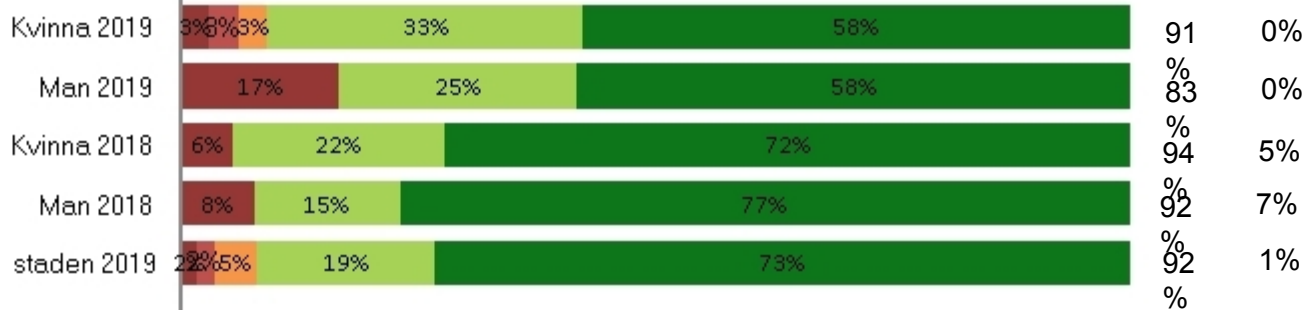
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

*svarat "Stämmer ganska bra" och

Stadsdelsnämnden per kön

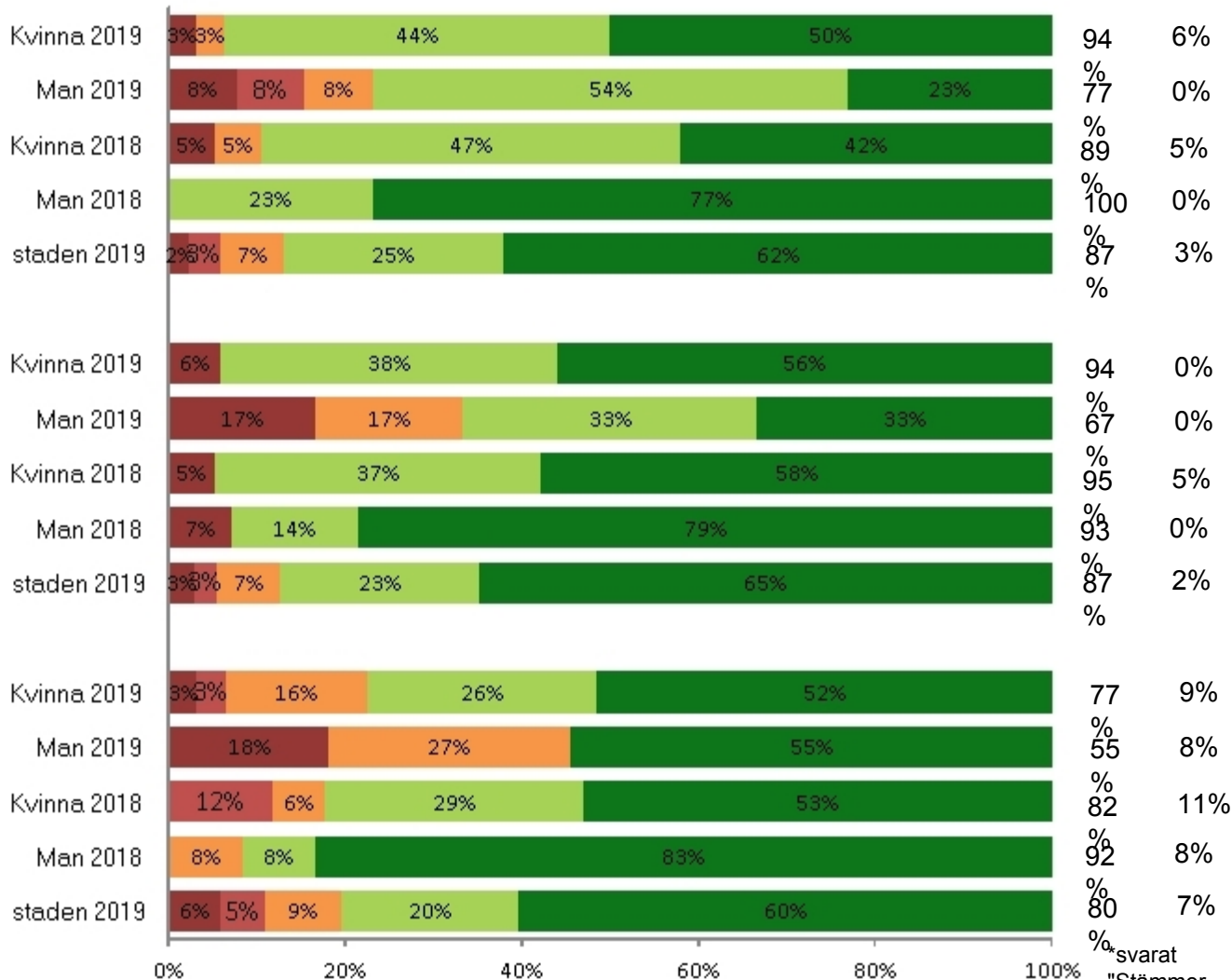
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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

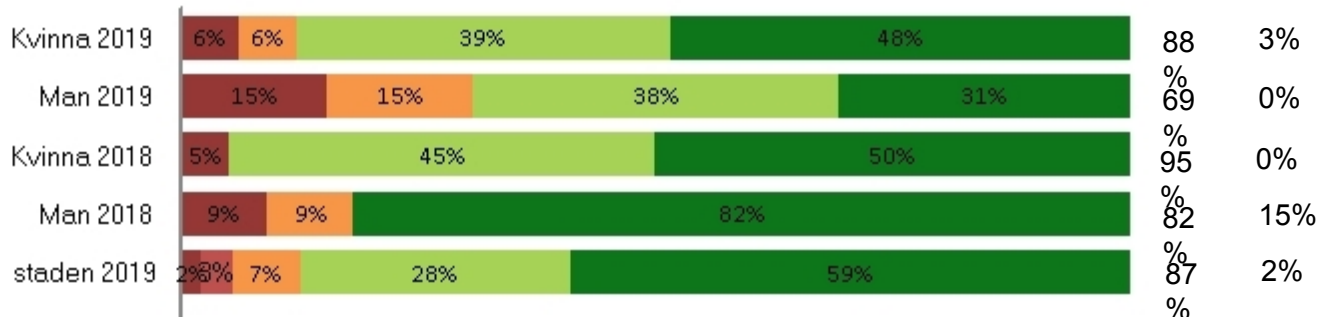
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per kön

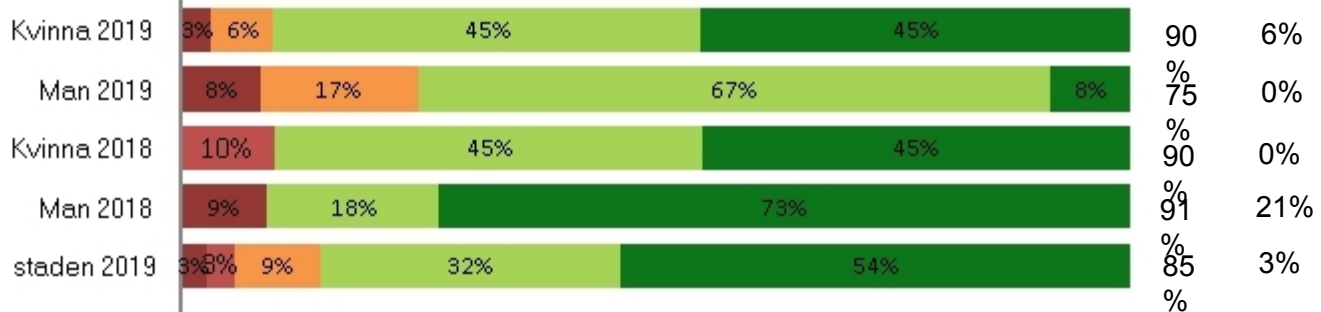
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

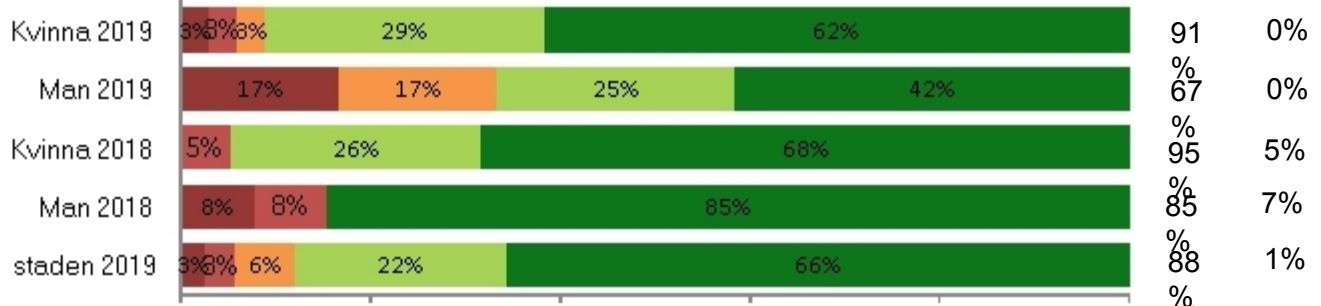
Mina boendestödjare
förstår vad jag
behöver



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

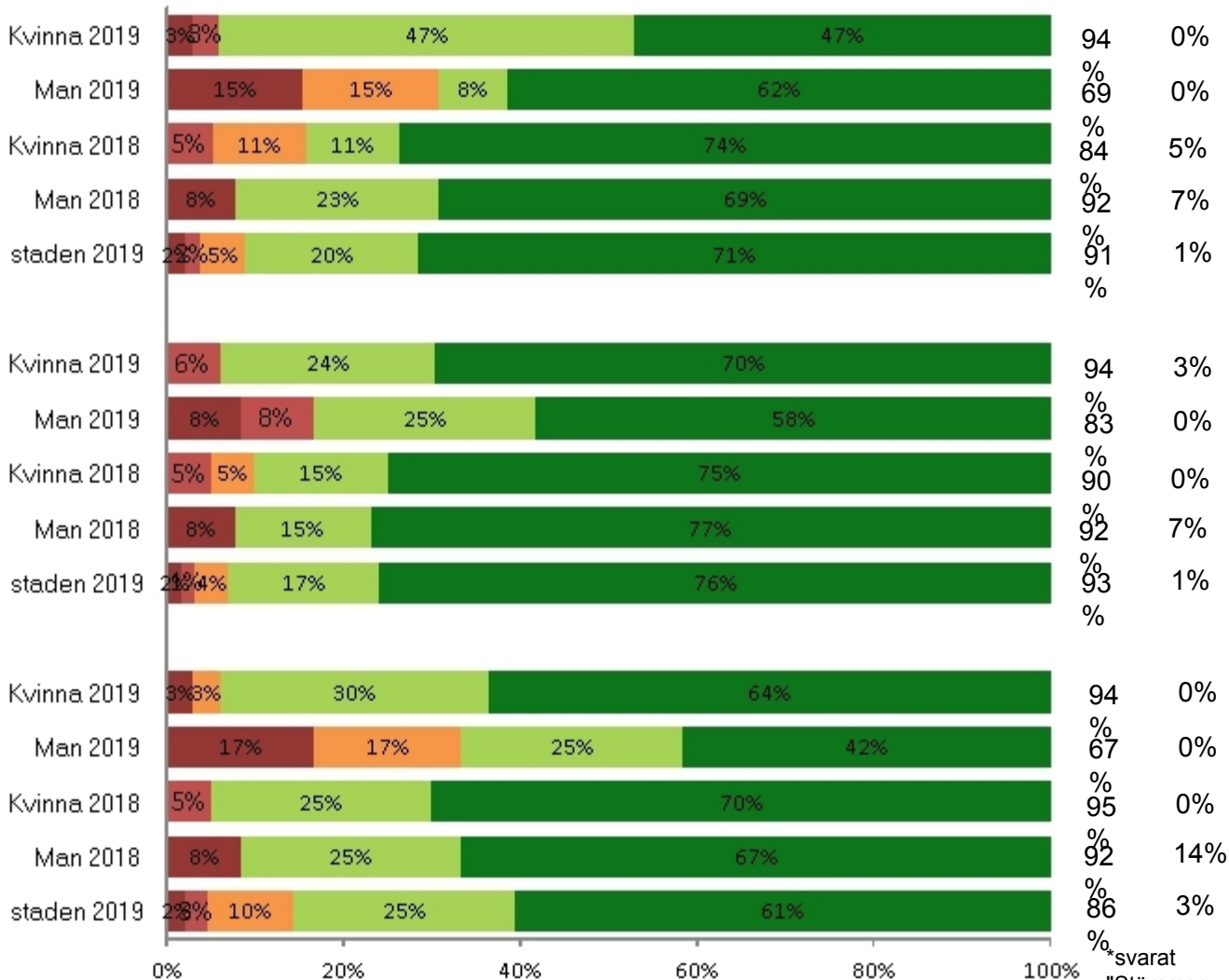
Andel
Nöjda* Vet ej

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 uppmuntra mig att göra saker själv



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

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

Stadsdelsnämnden per kön

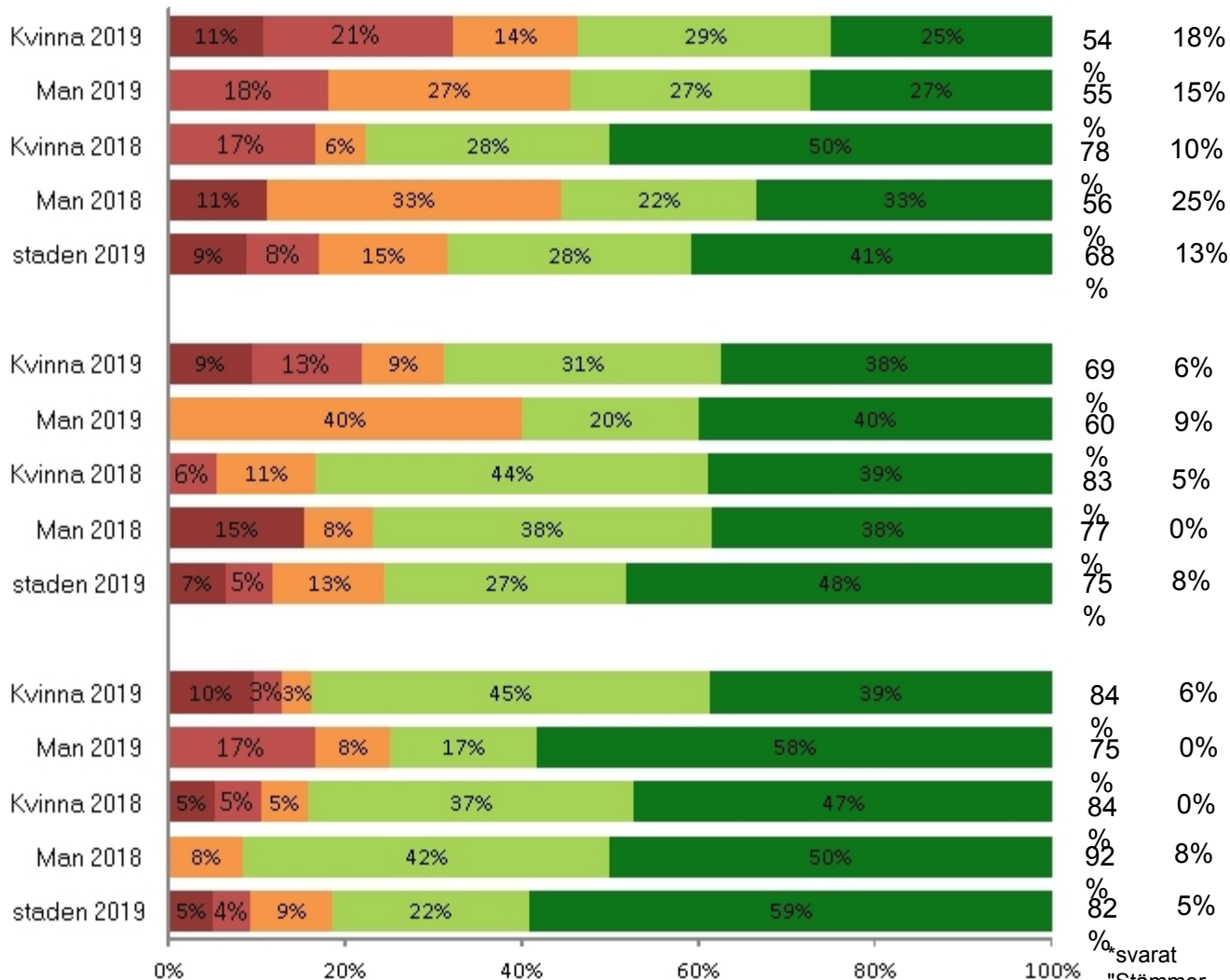
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

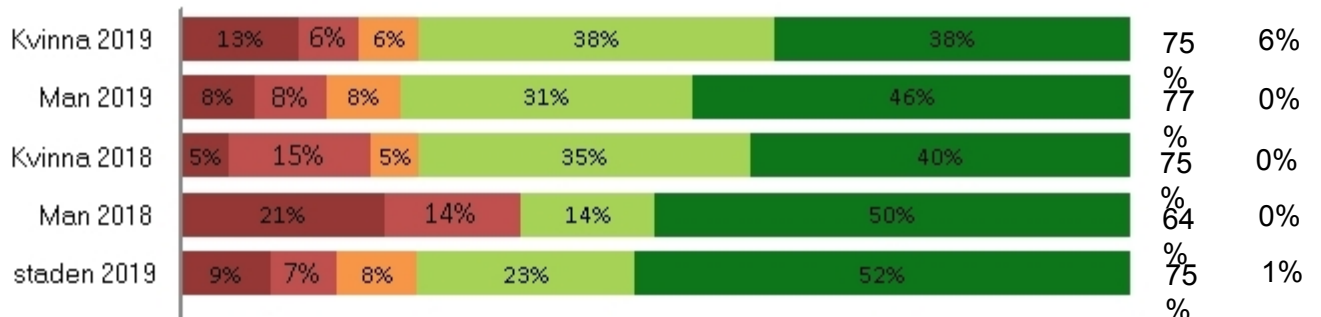
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per kön

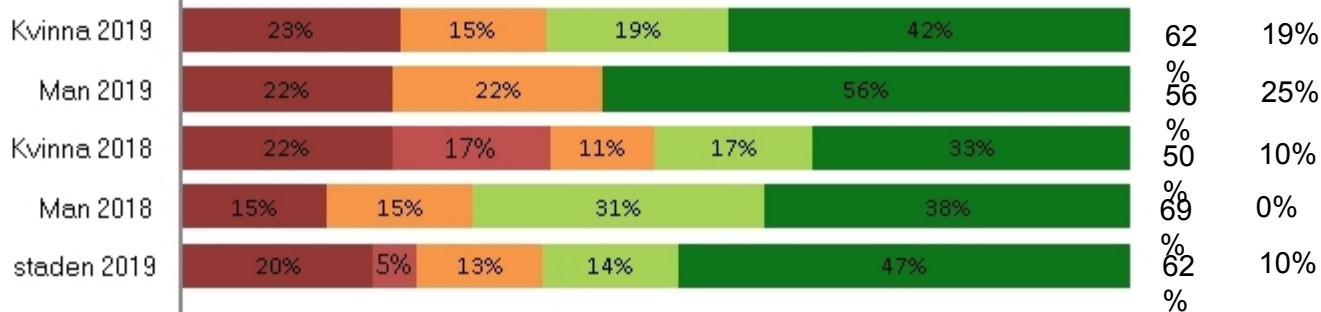
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om valfrihet

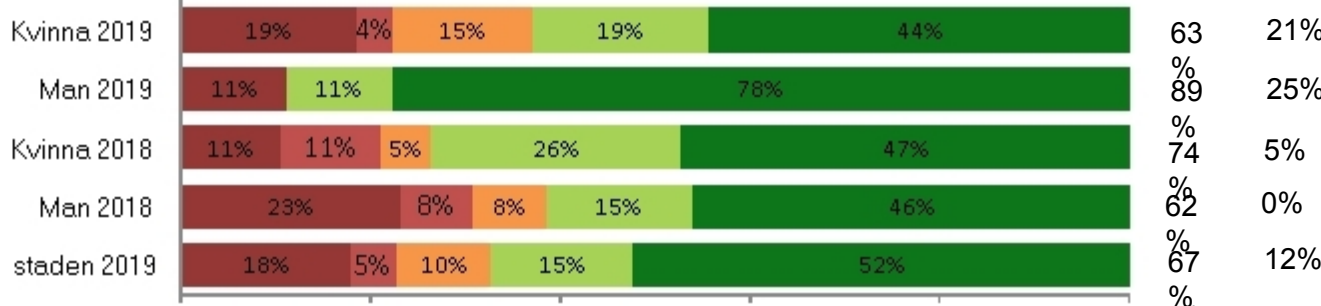
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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

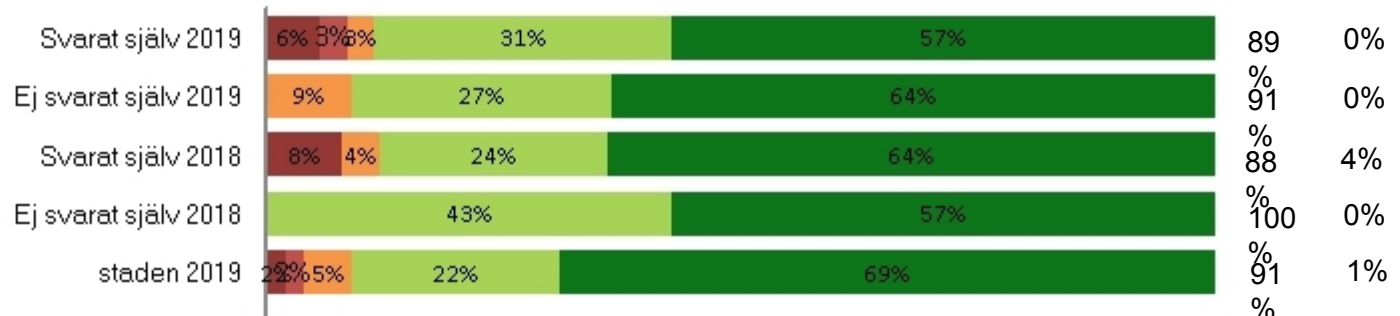
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, annan person" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

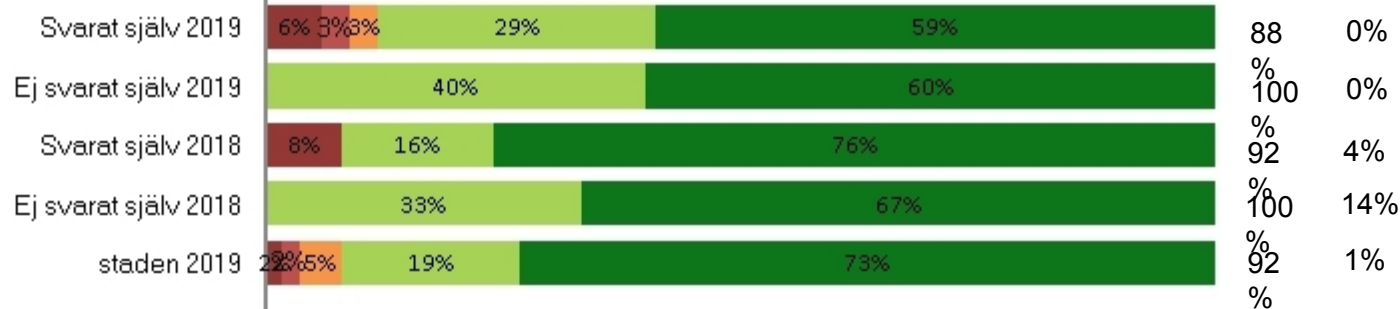
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

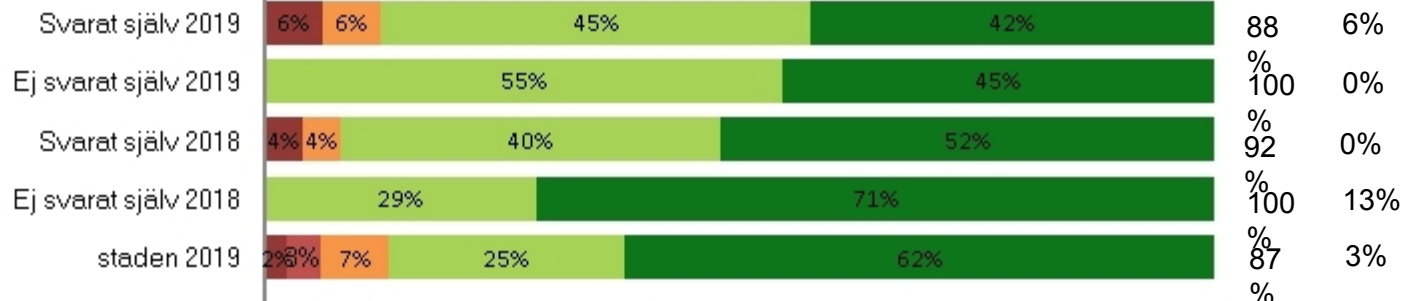
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

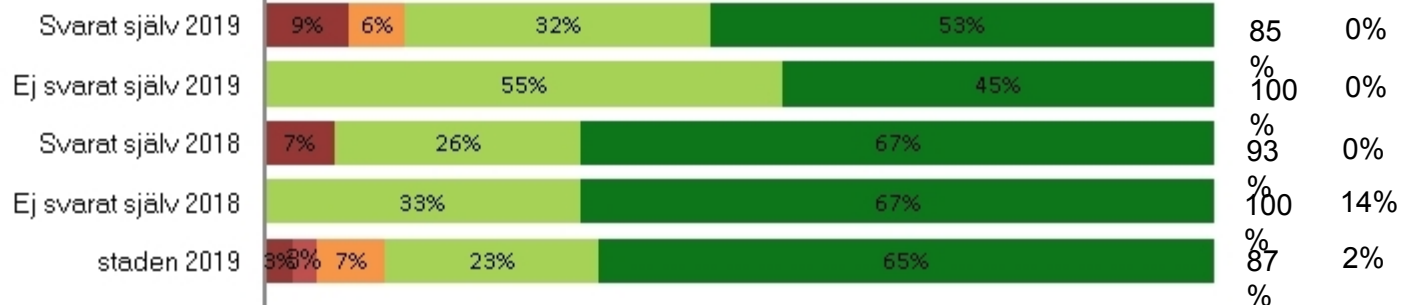
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

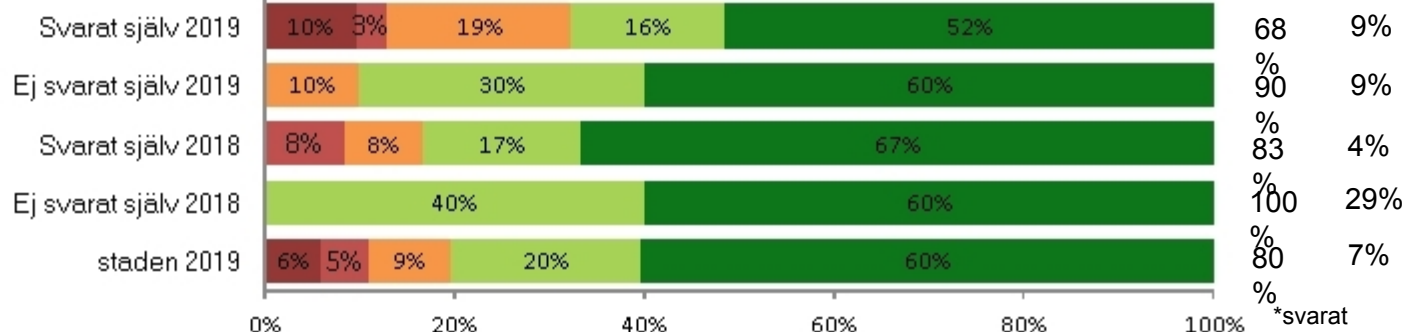
Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs



Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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

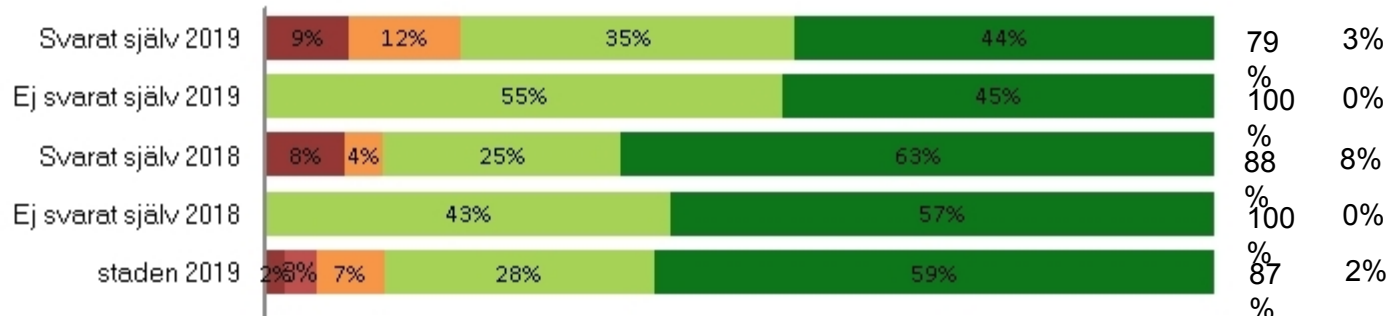
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

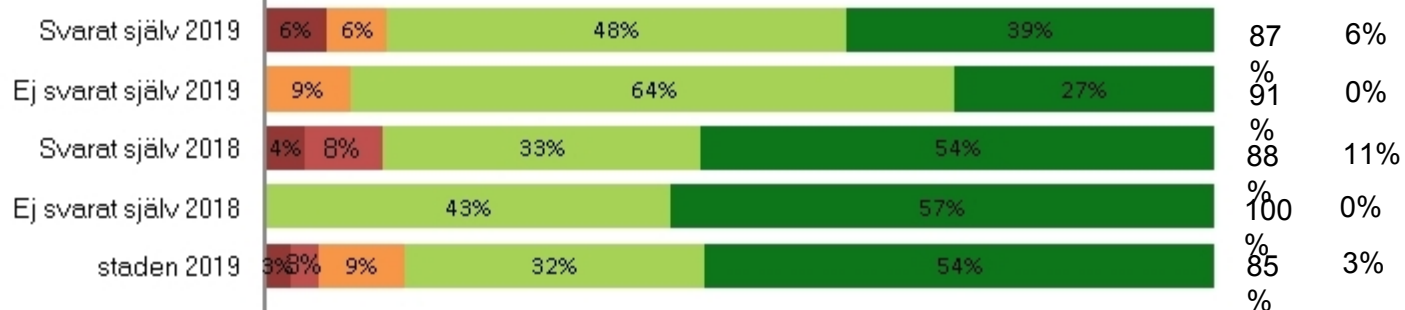
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

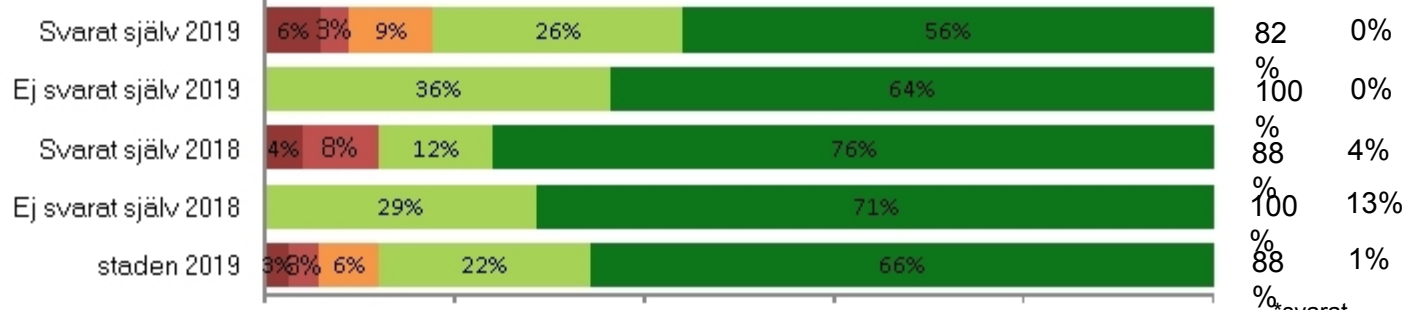
Mina boendestödjare
förstår vad jag
behöver



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 svarsmetod

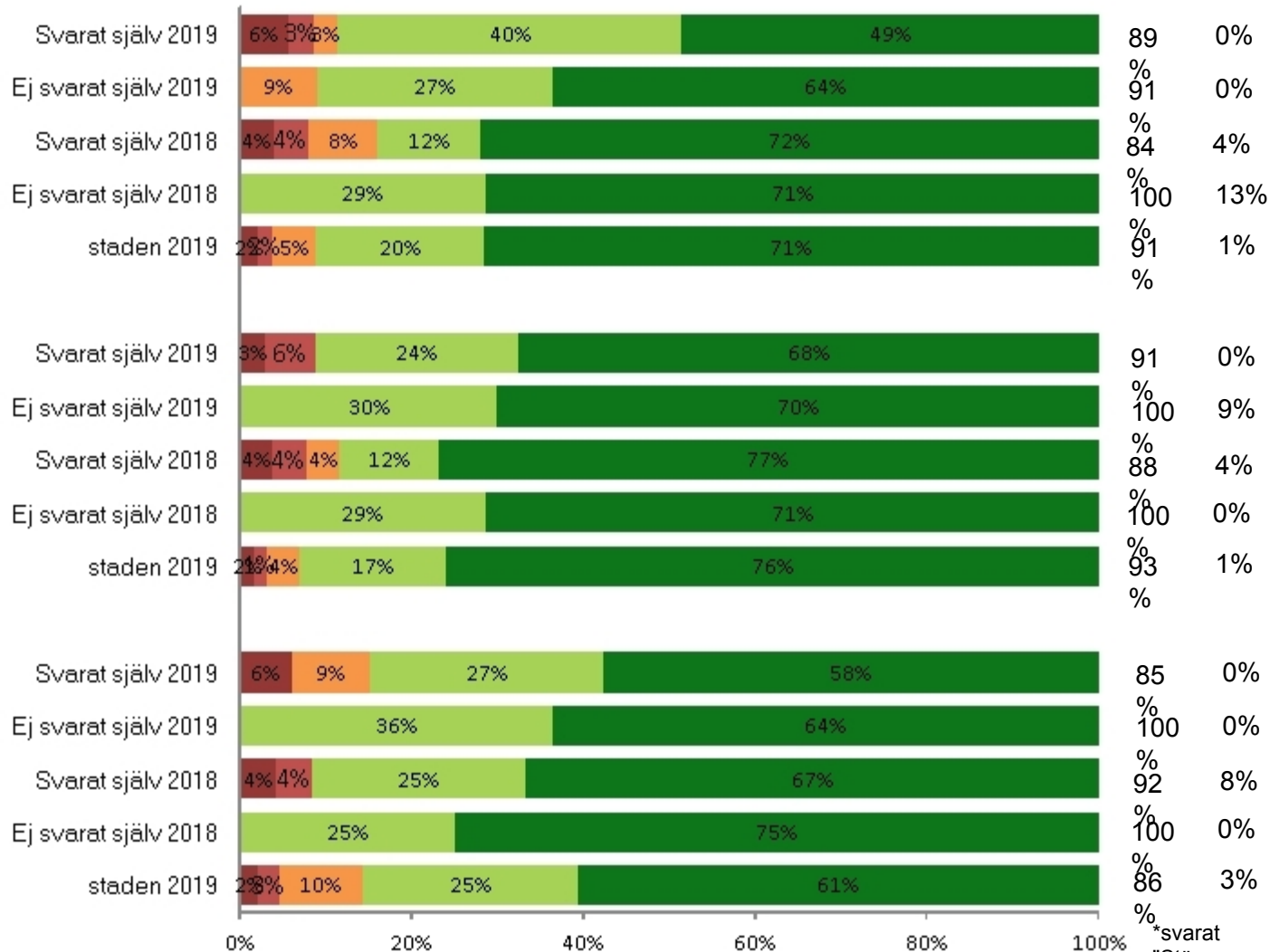
Andel
Nöjda* Vet ej

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 uppmuntra mig att göra saker själv



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

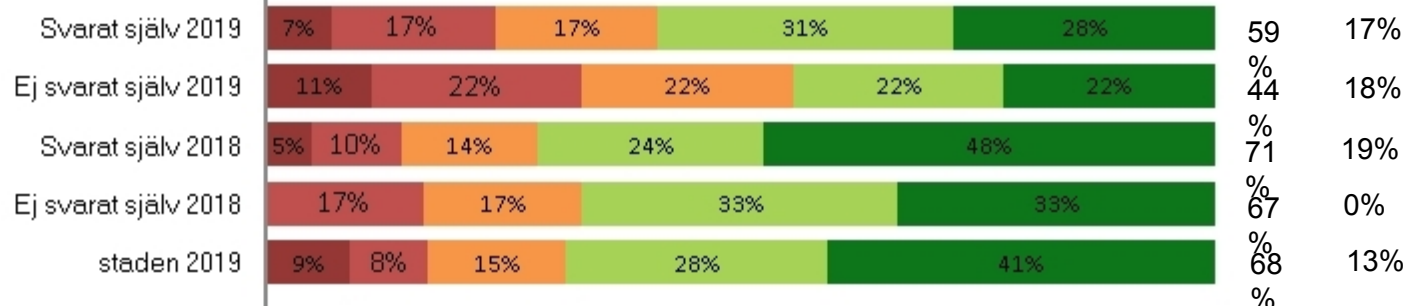
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

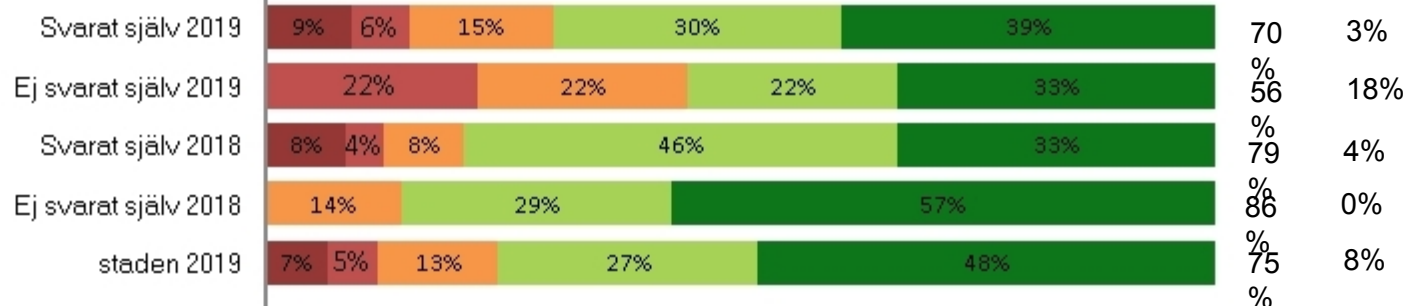
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

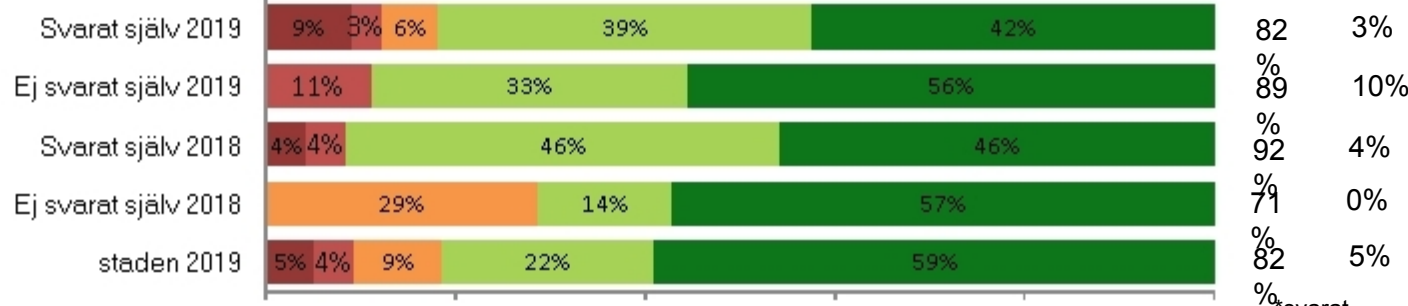
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra



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

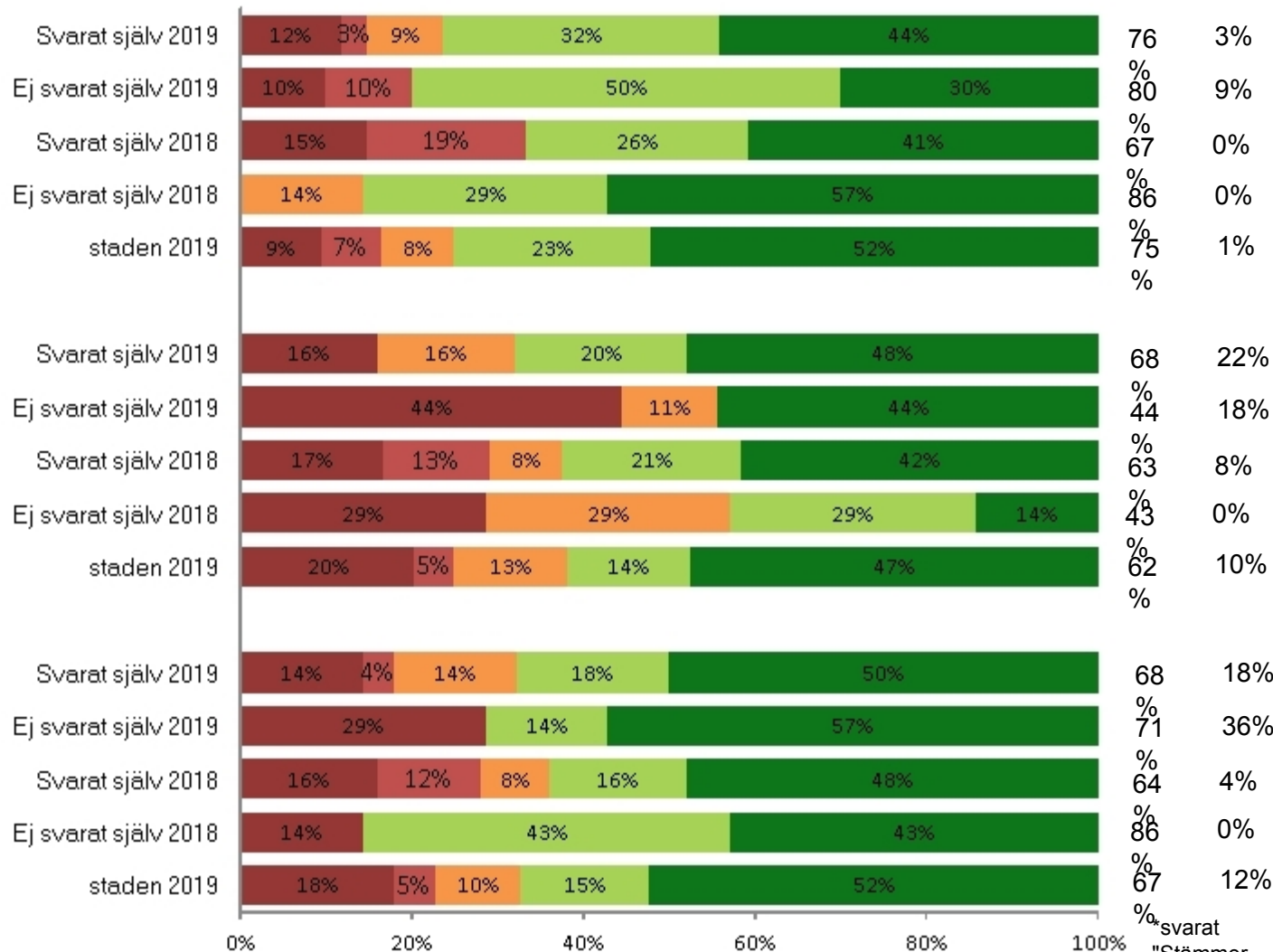
Andel
Nöjda* Vet ej

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

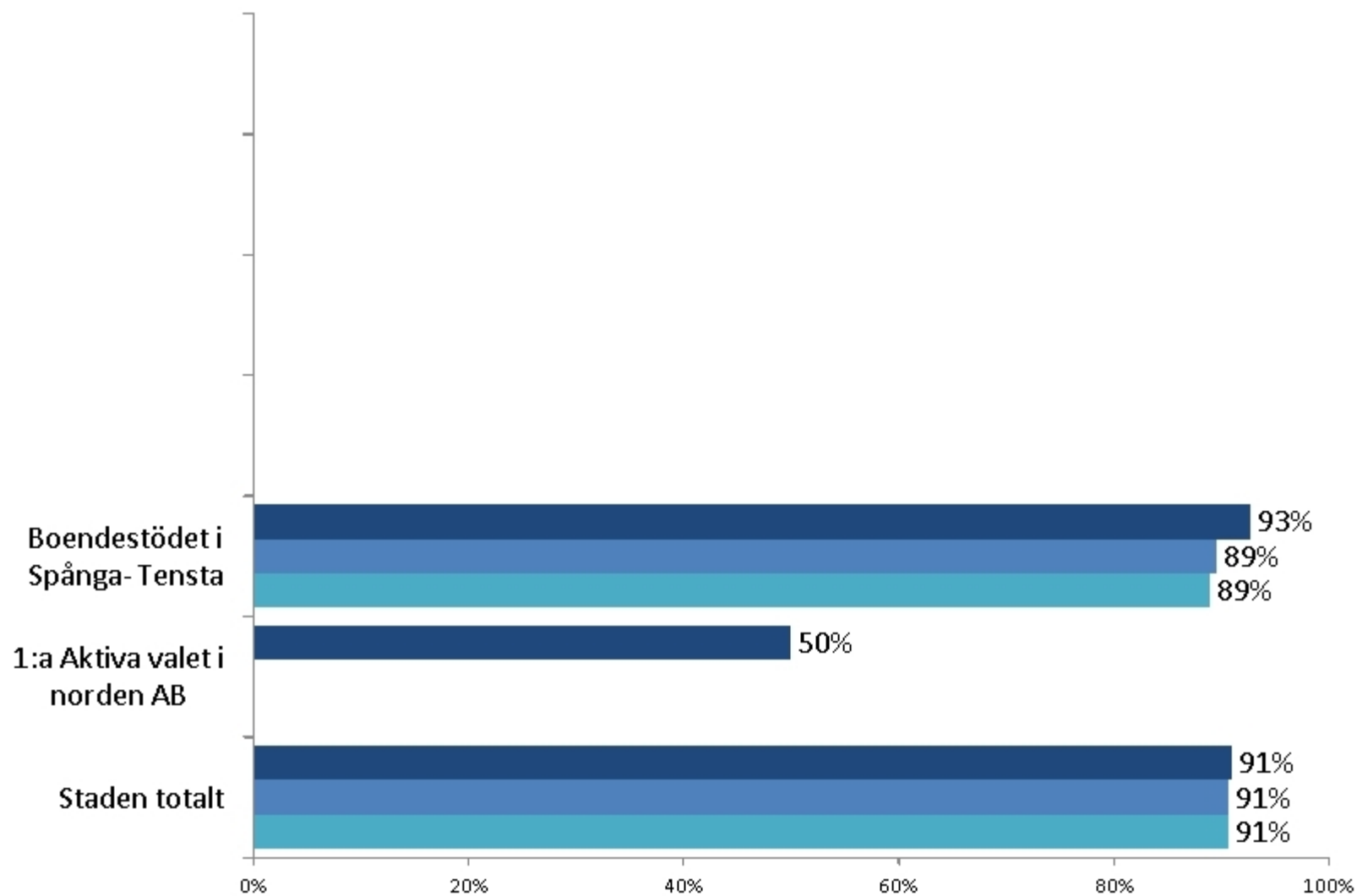
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

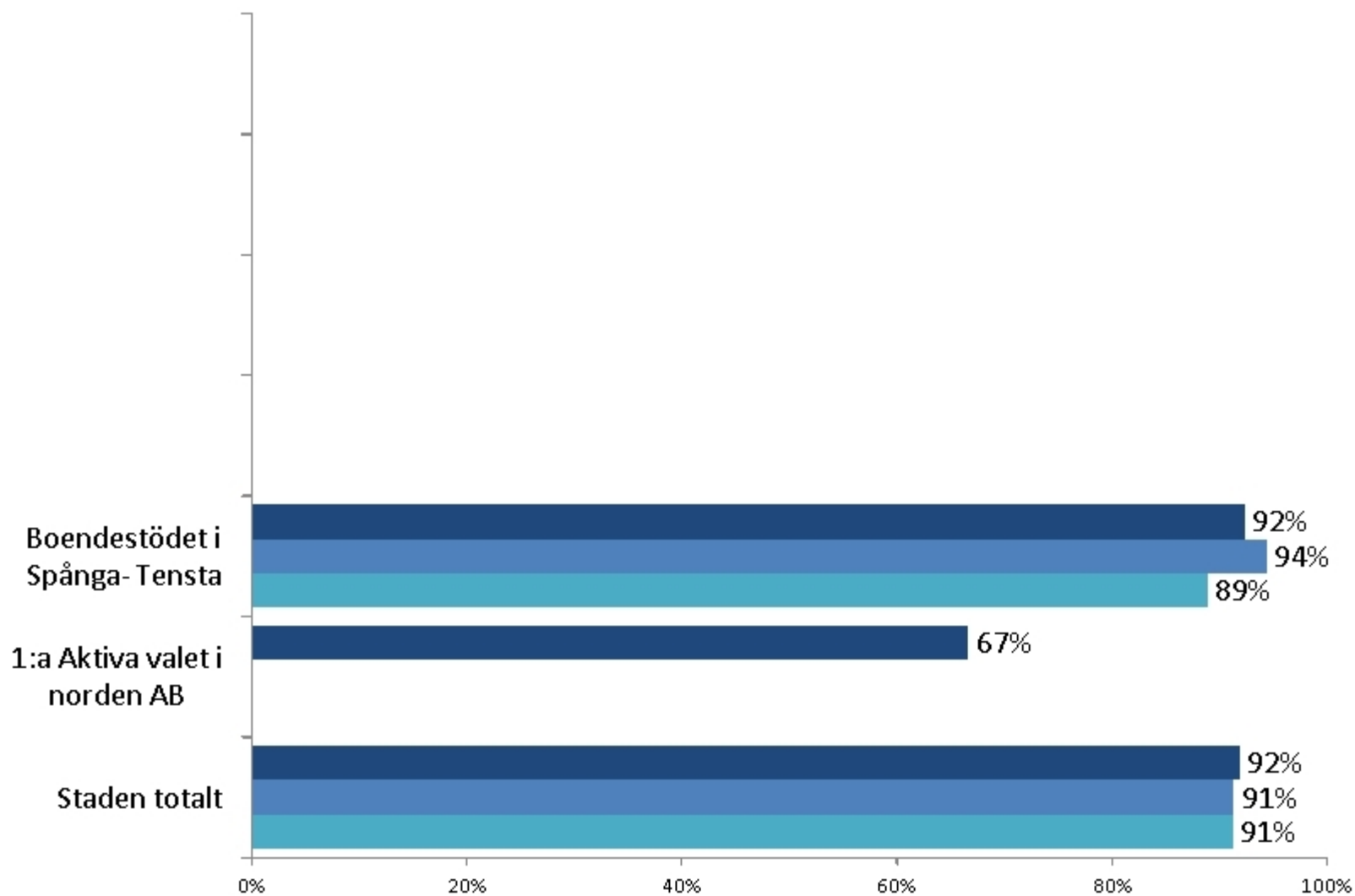
Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



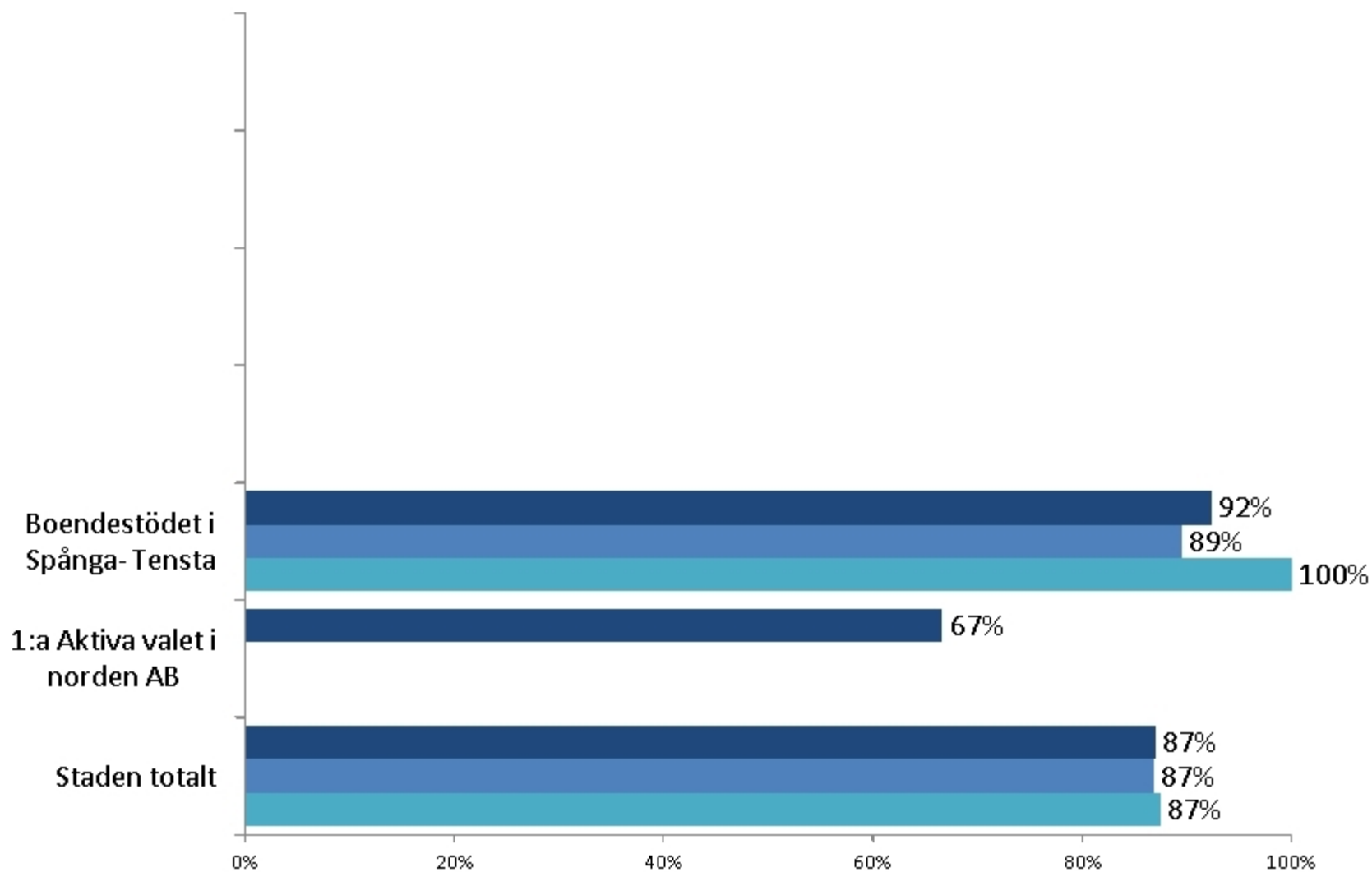
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



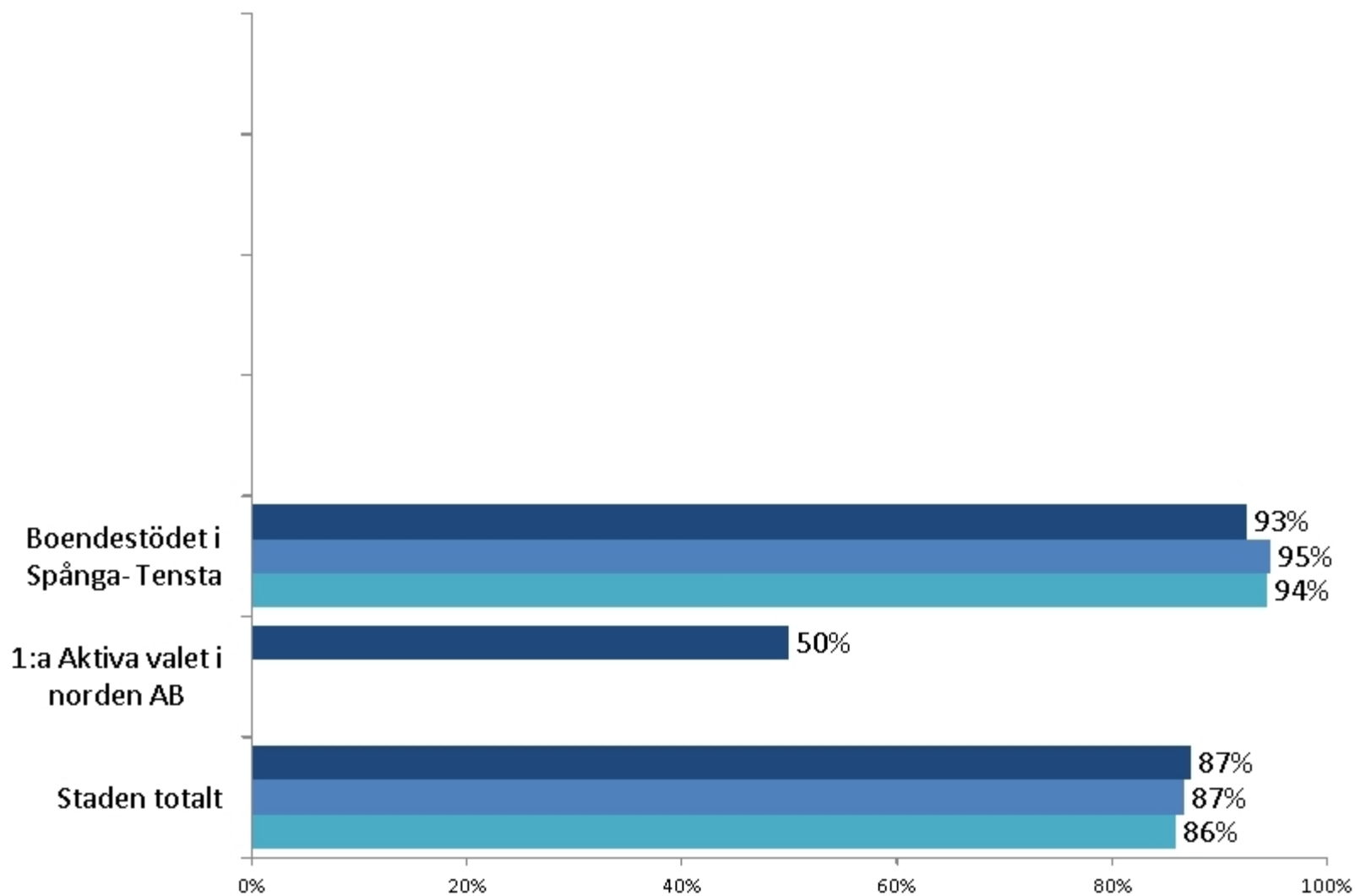
Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

■ 2019
■ 2018
■ 2017



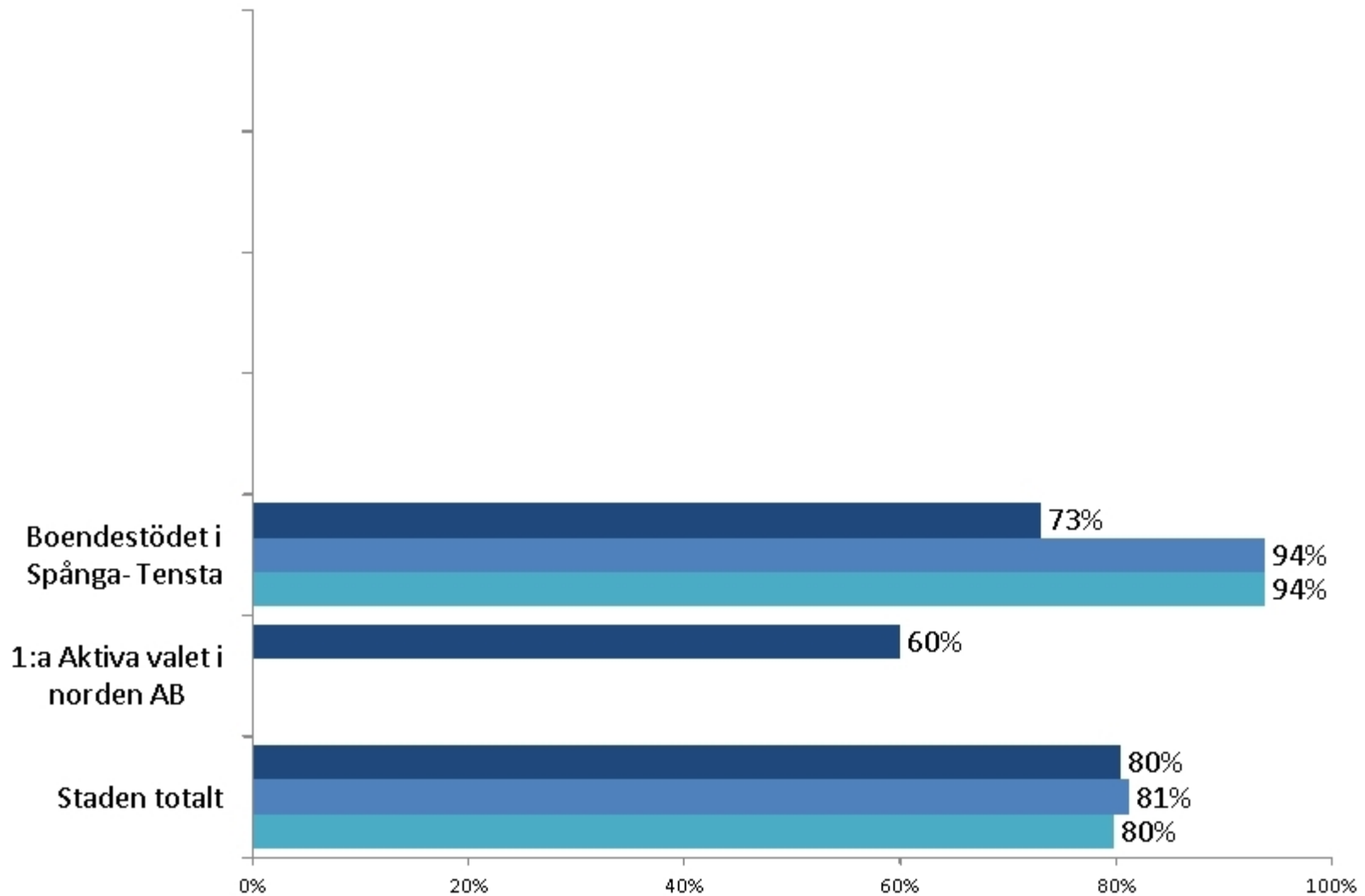
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

■ 2019
■ 2018
■ 2017



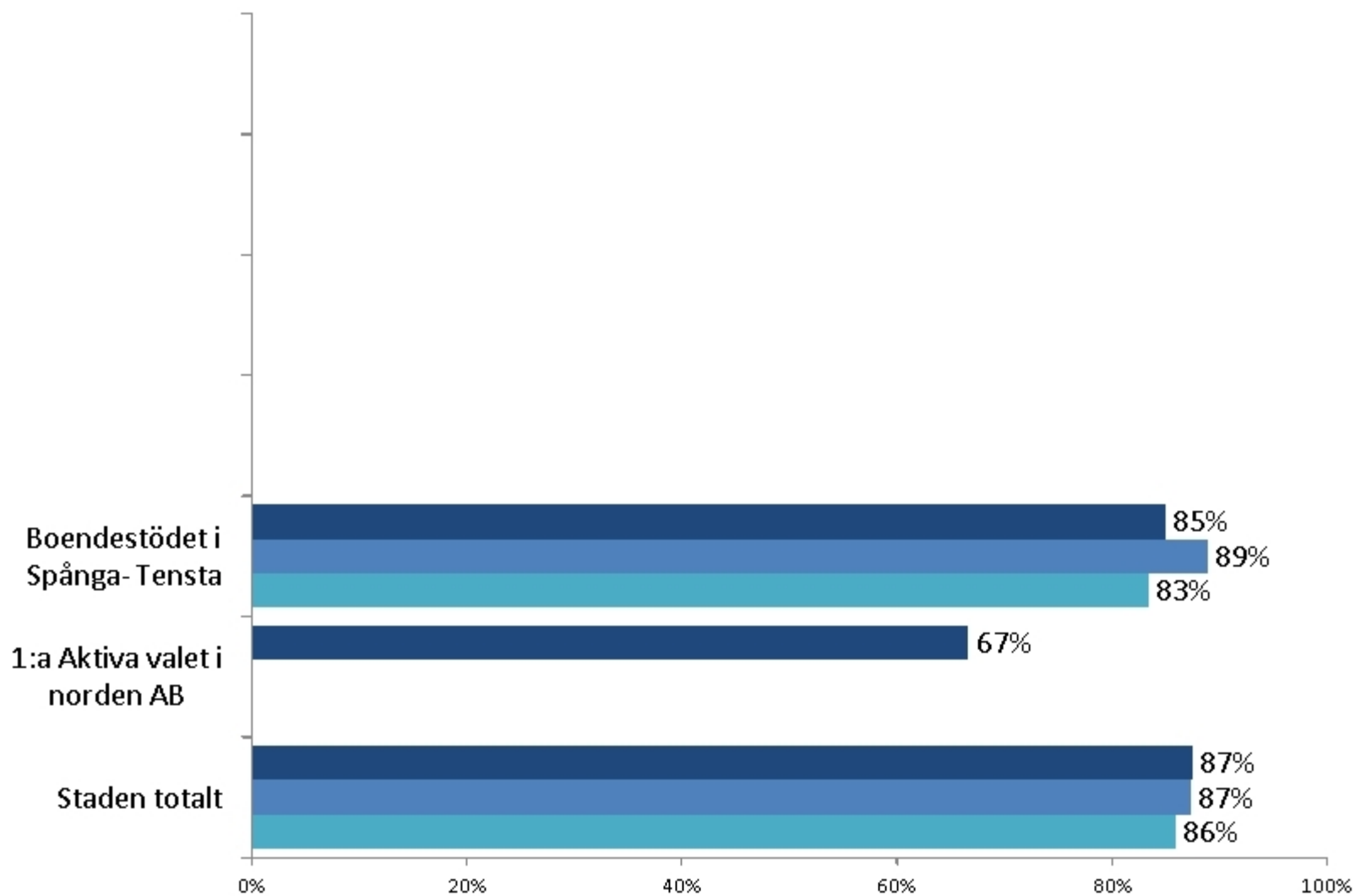
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



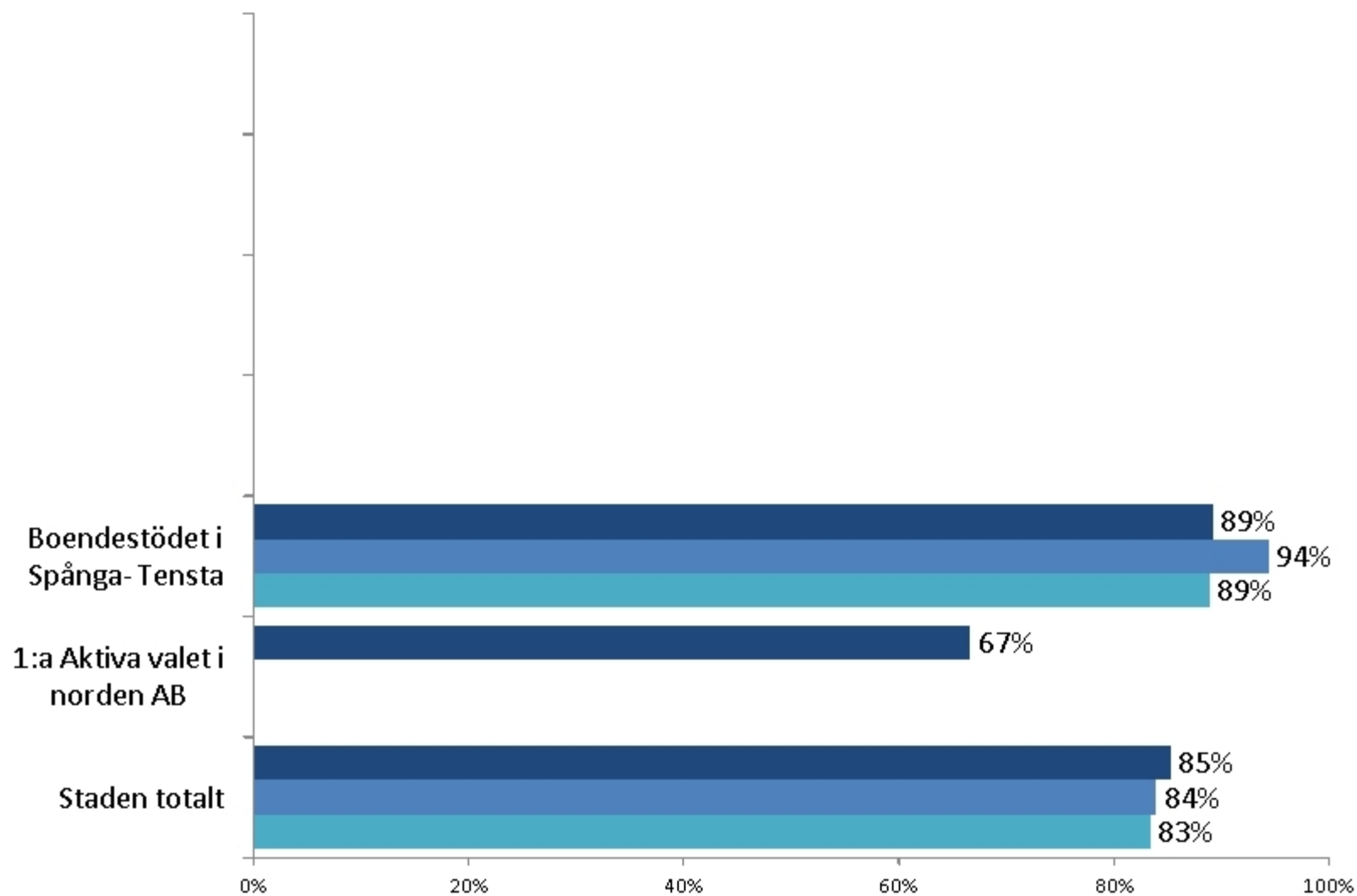
Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2019
■ 2018
■ 2017



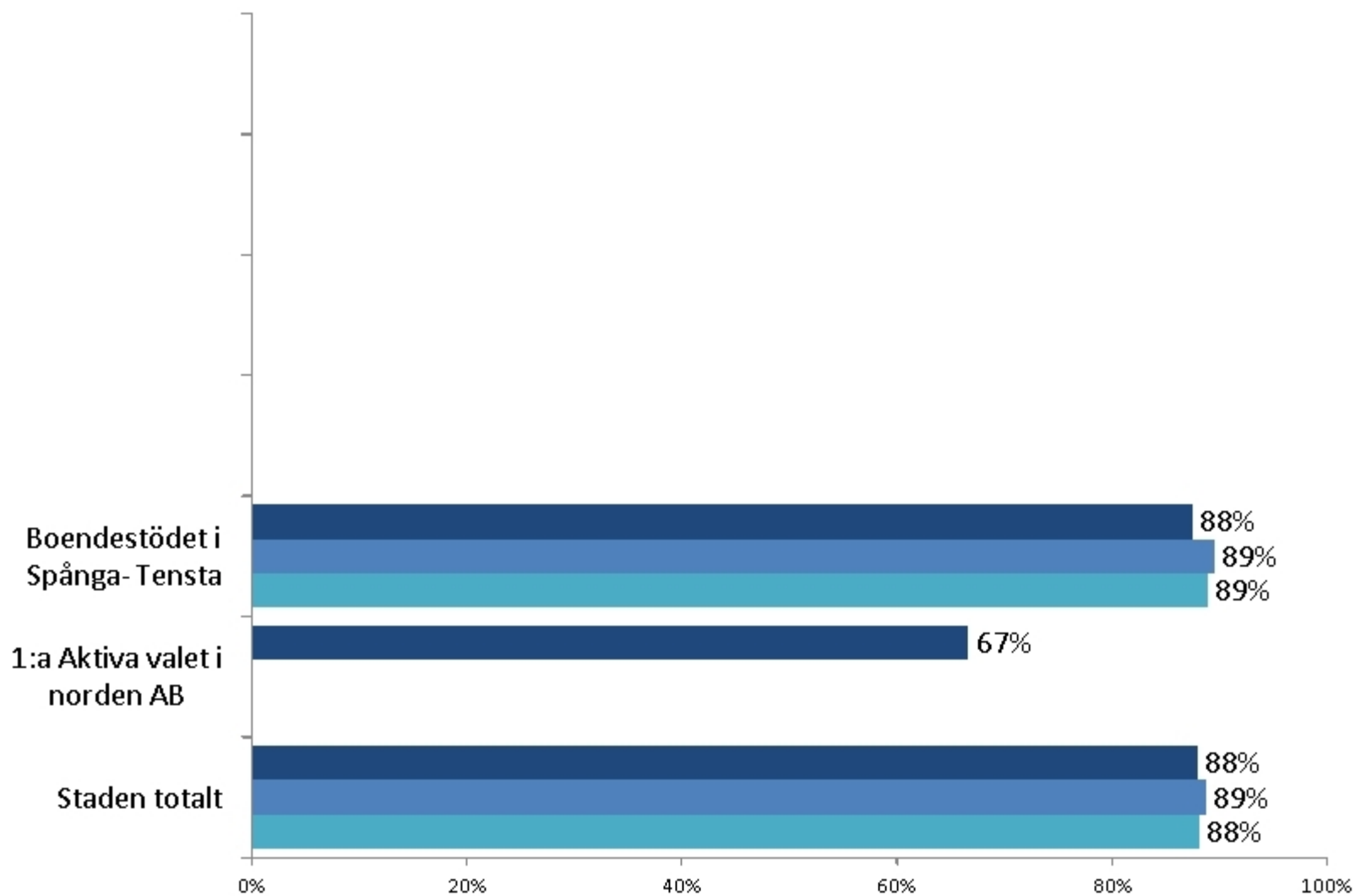
Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

■ 2019
■ 2018
■ 2017



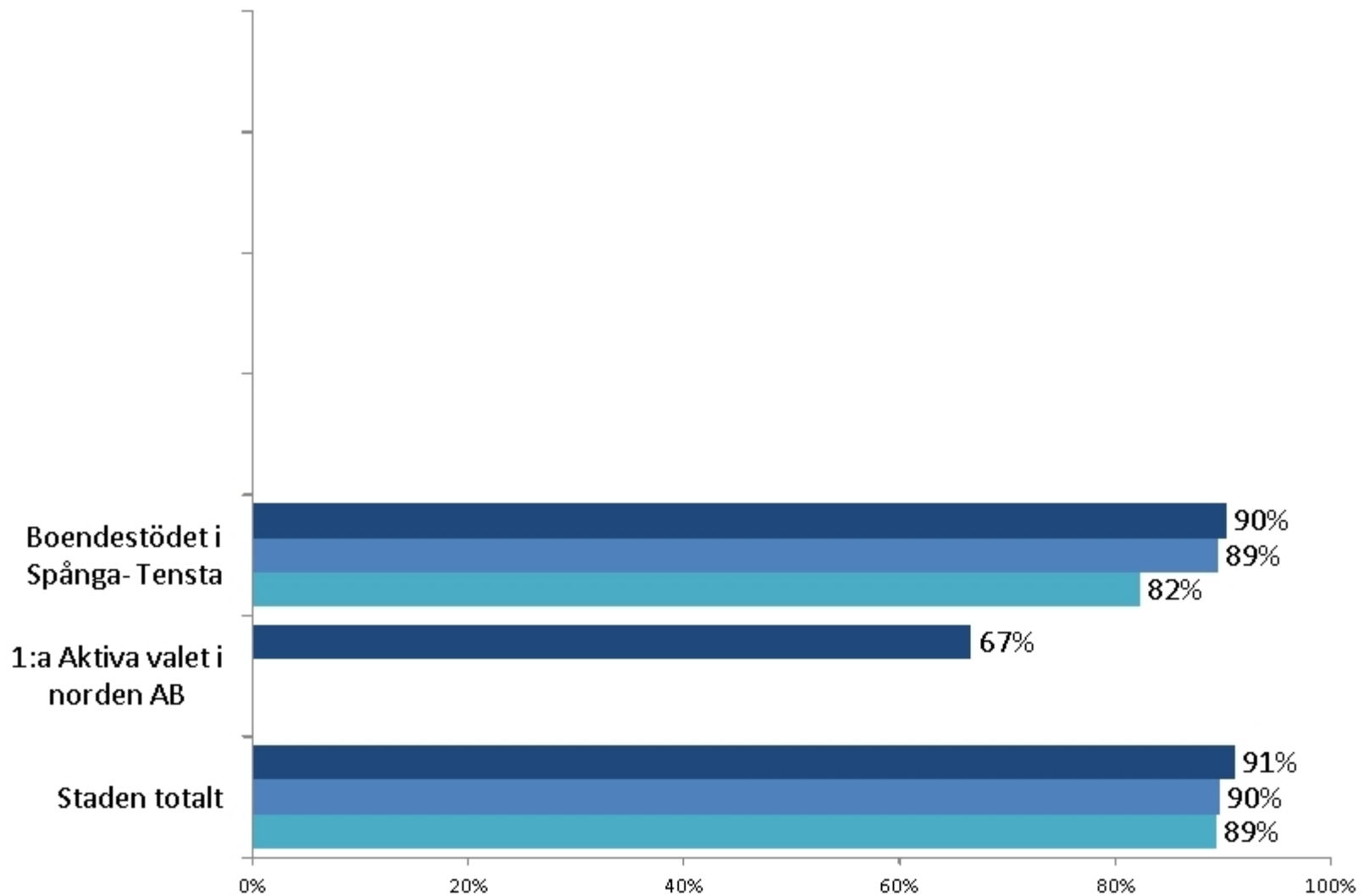
Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



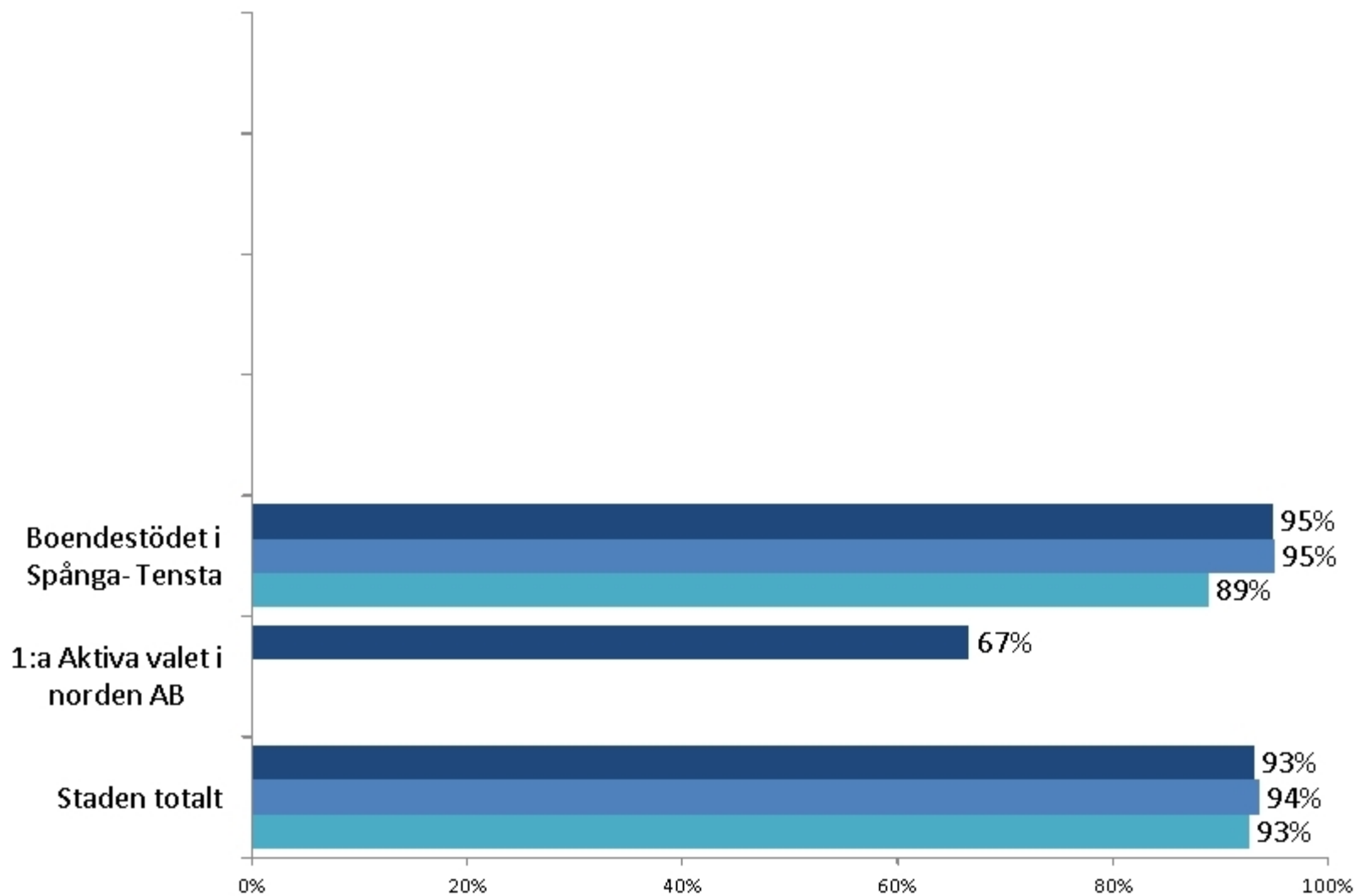
Jag litar på mina boendestödjare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



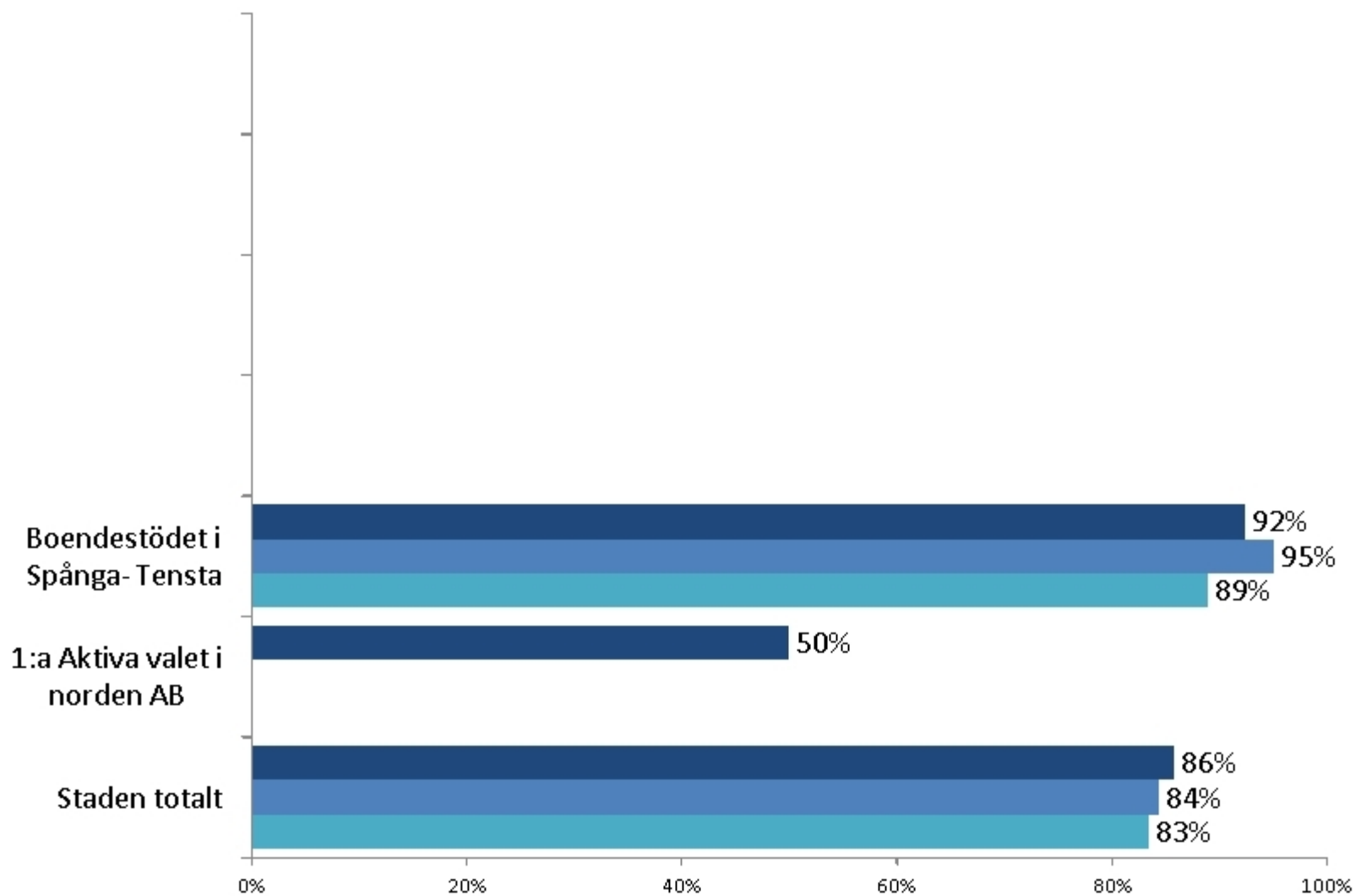
Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



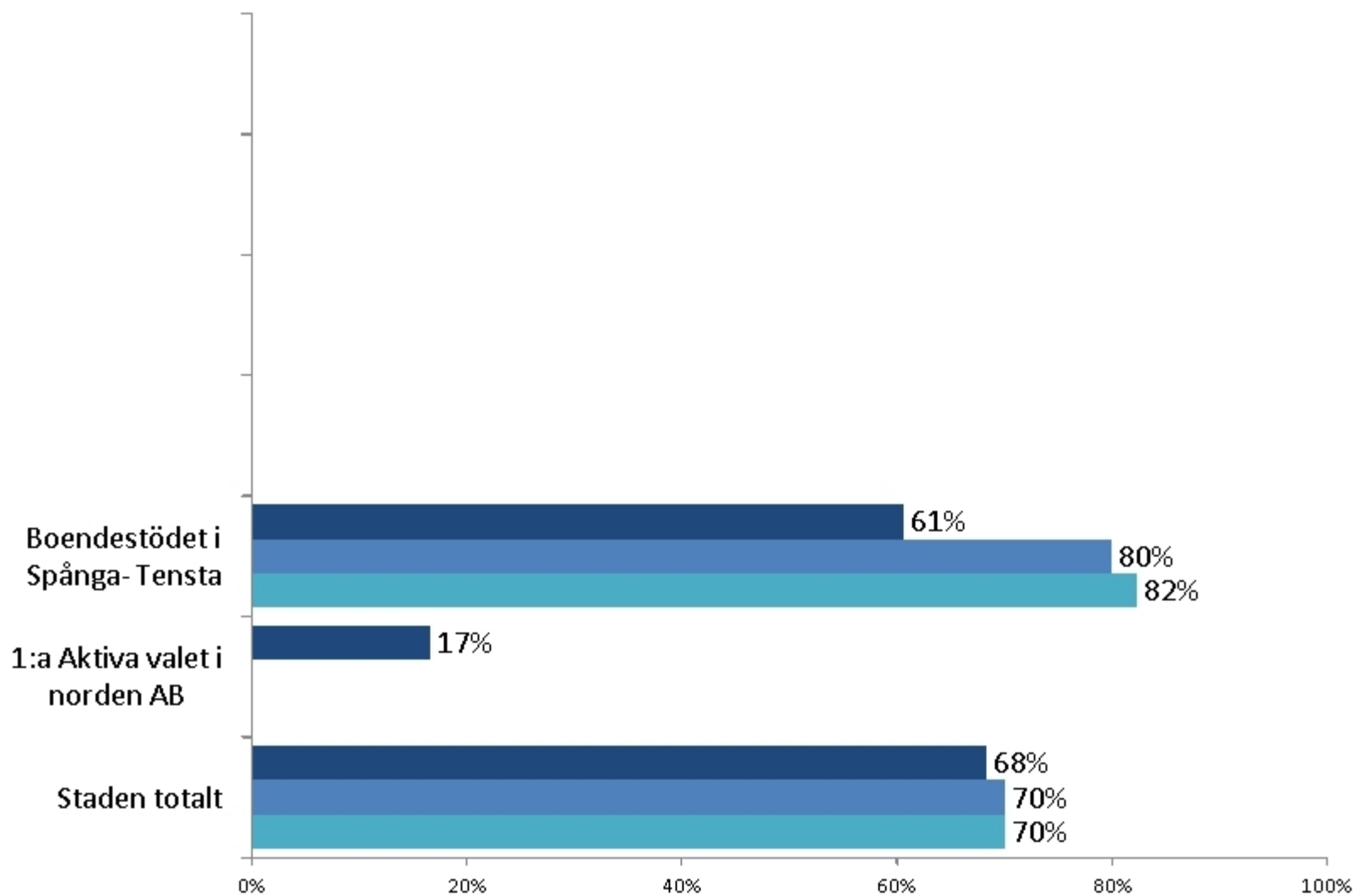
Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

■ 2019
■ 2018
■ 2017



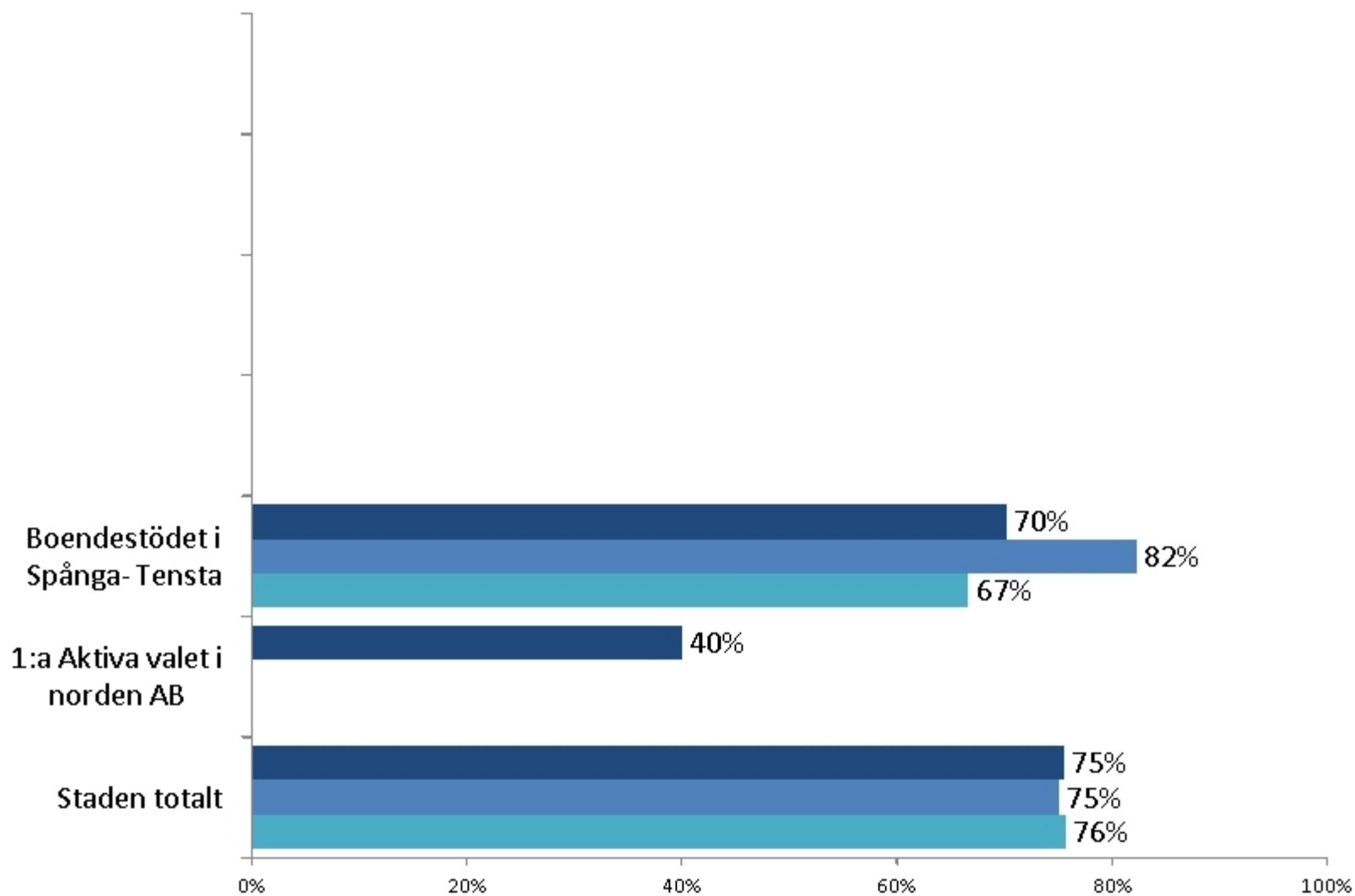
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



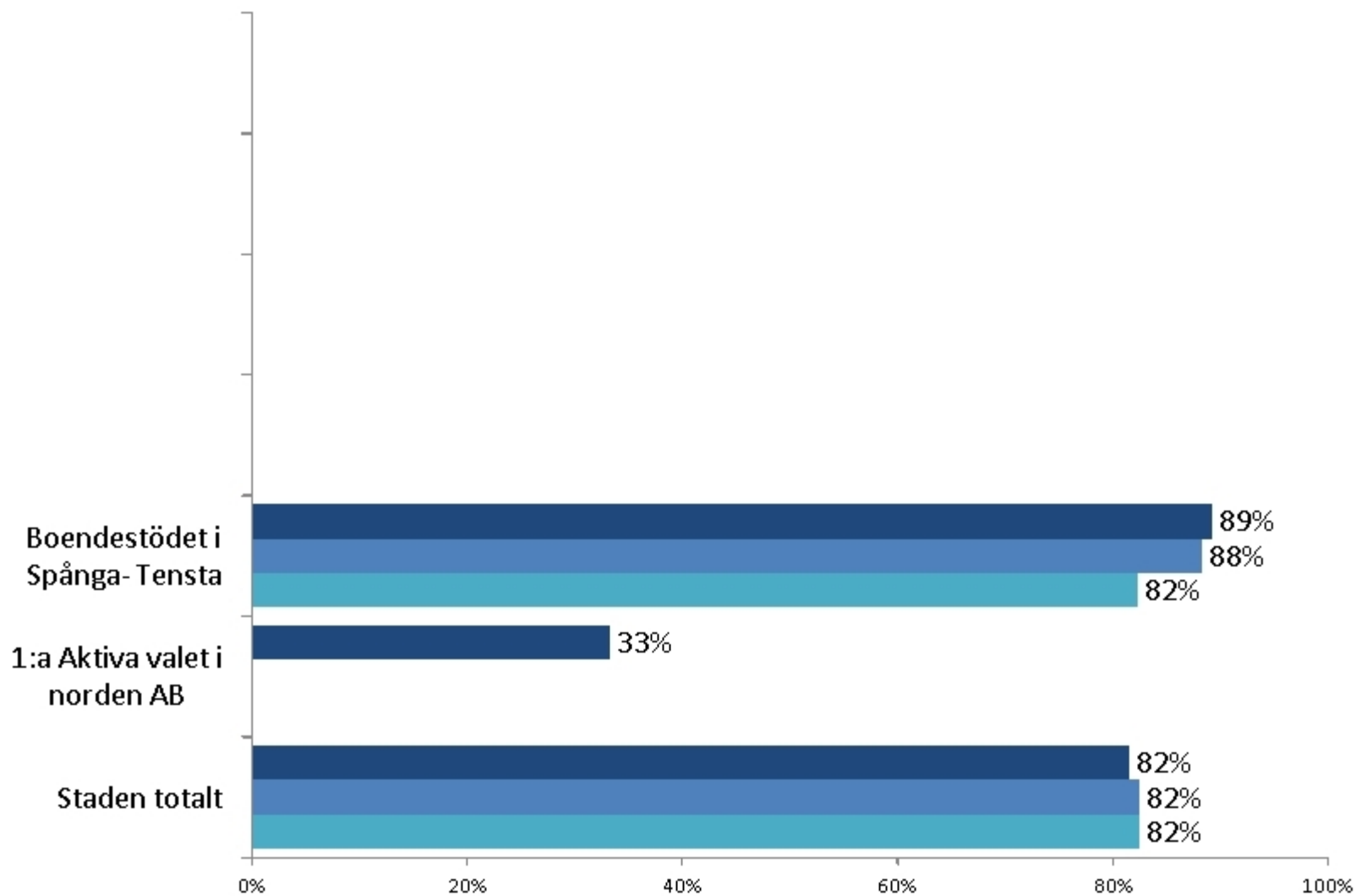
Utredningen av mitt behov av stöd var bra

■ 2019
■ 2018
■ 2017



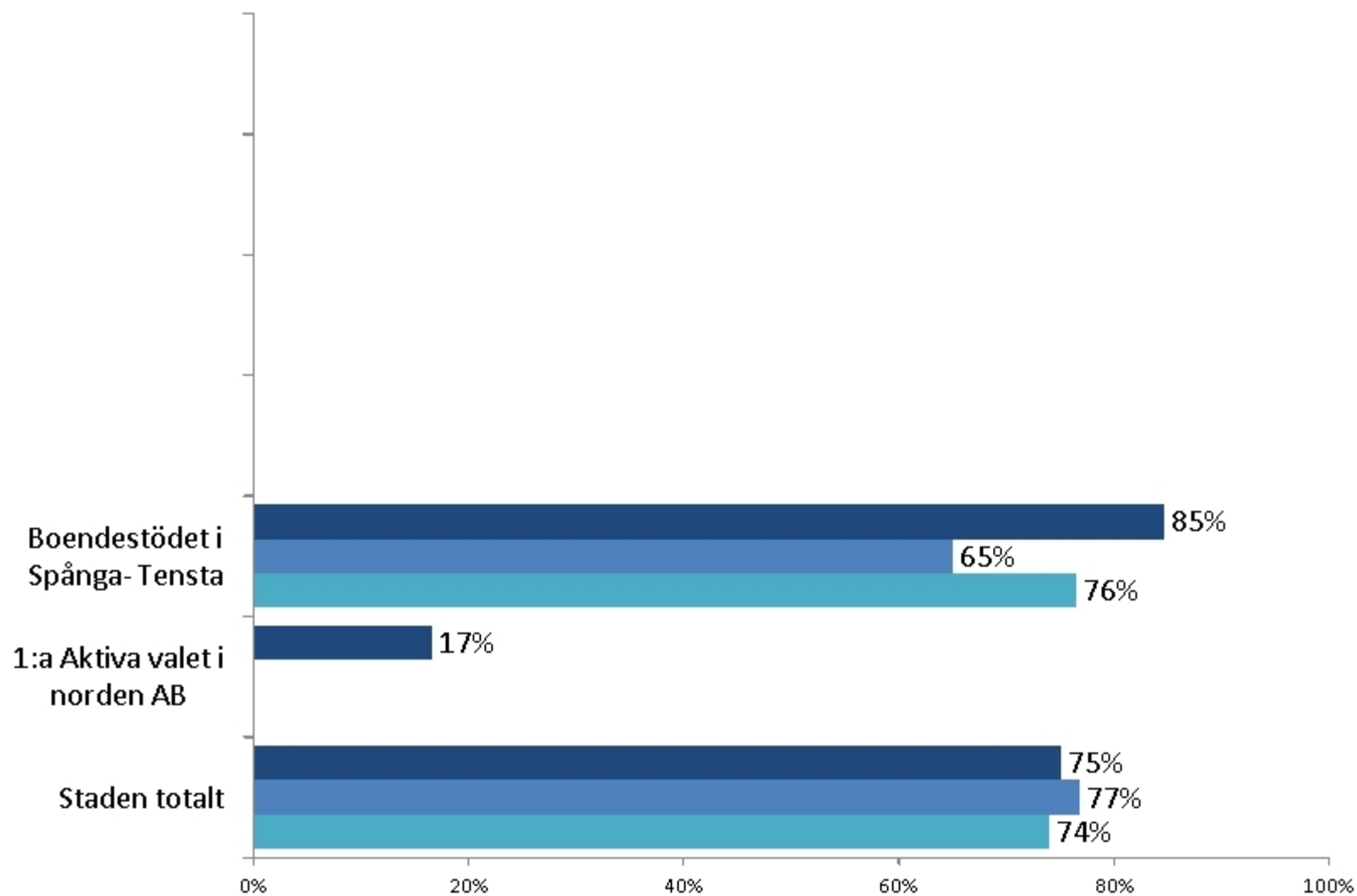
Jag är nöjd med min handläggares bemötande

■ 2019
■ 2018
■ 2017



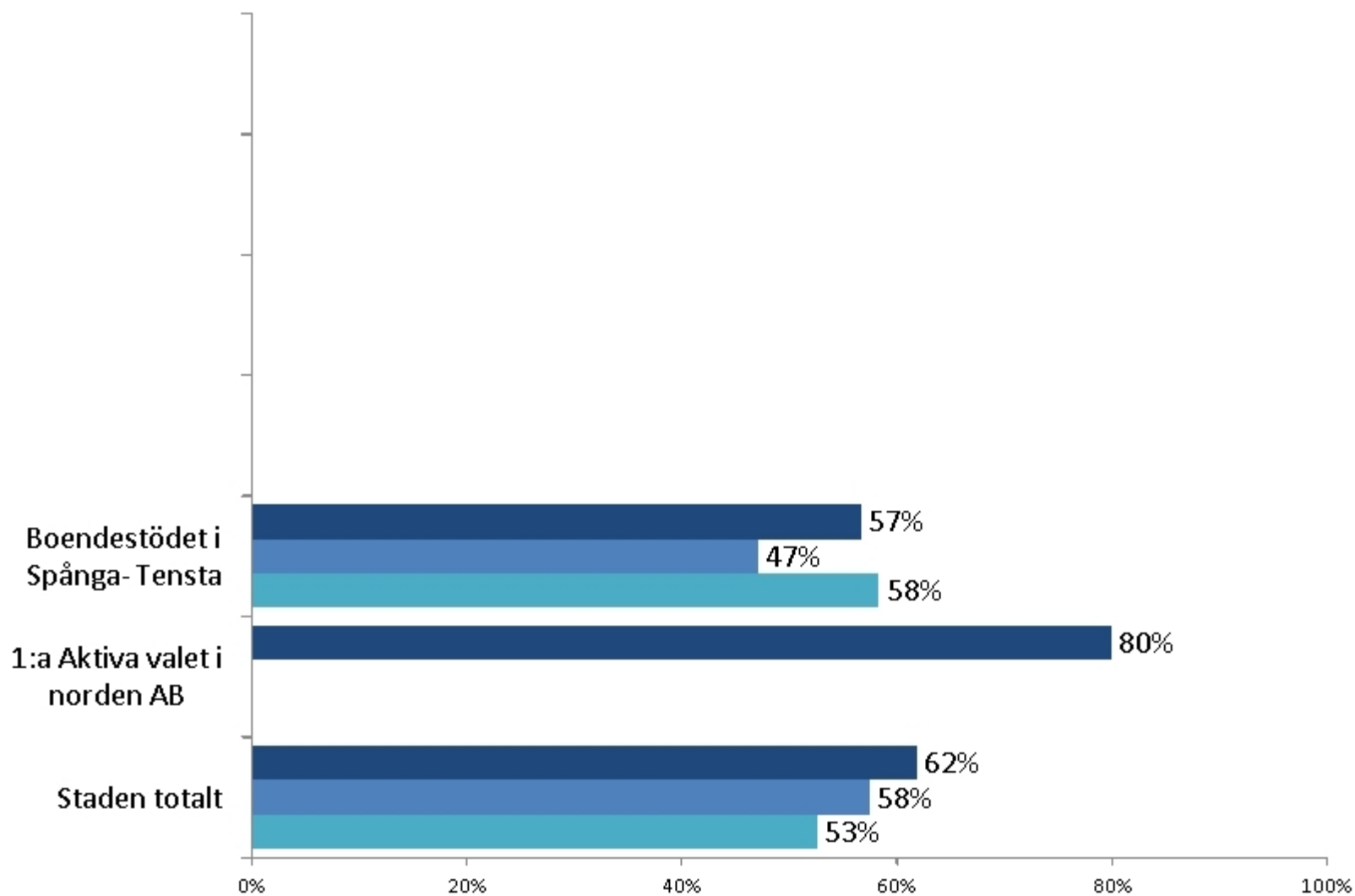
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

■ 2019
■ 2018
■ 2017



Jag har själv valt min utförare

■ 2019
■ 2018
■ 2017



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2019
■ 2018
■ 2017

