

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2019

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2019**

Boendestöd
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 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 insatser enligt verksamhetskoderna 1941, 5441 och 6185. 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 staden inkom 1445 st svar vilket ger en svarsprocent på 40 %.
- Inom staden inkom 58 % av svaren från egen regi och 42 % 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 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 är i årets brukarundersökning 40 %, vilket är samma nivå som föregående år. Högsta andel svarande i staden har Spånga-Tensta med 51 %.

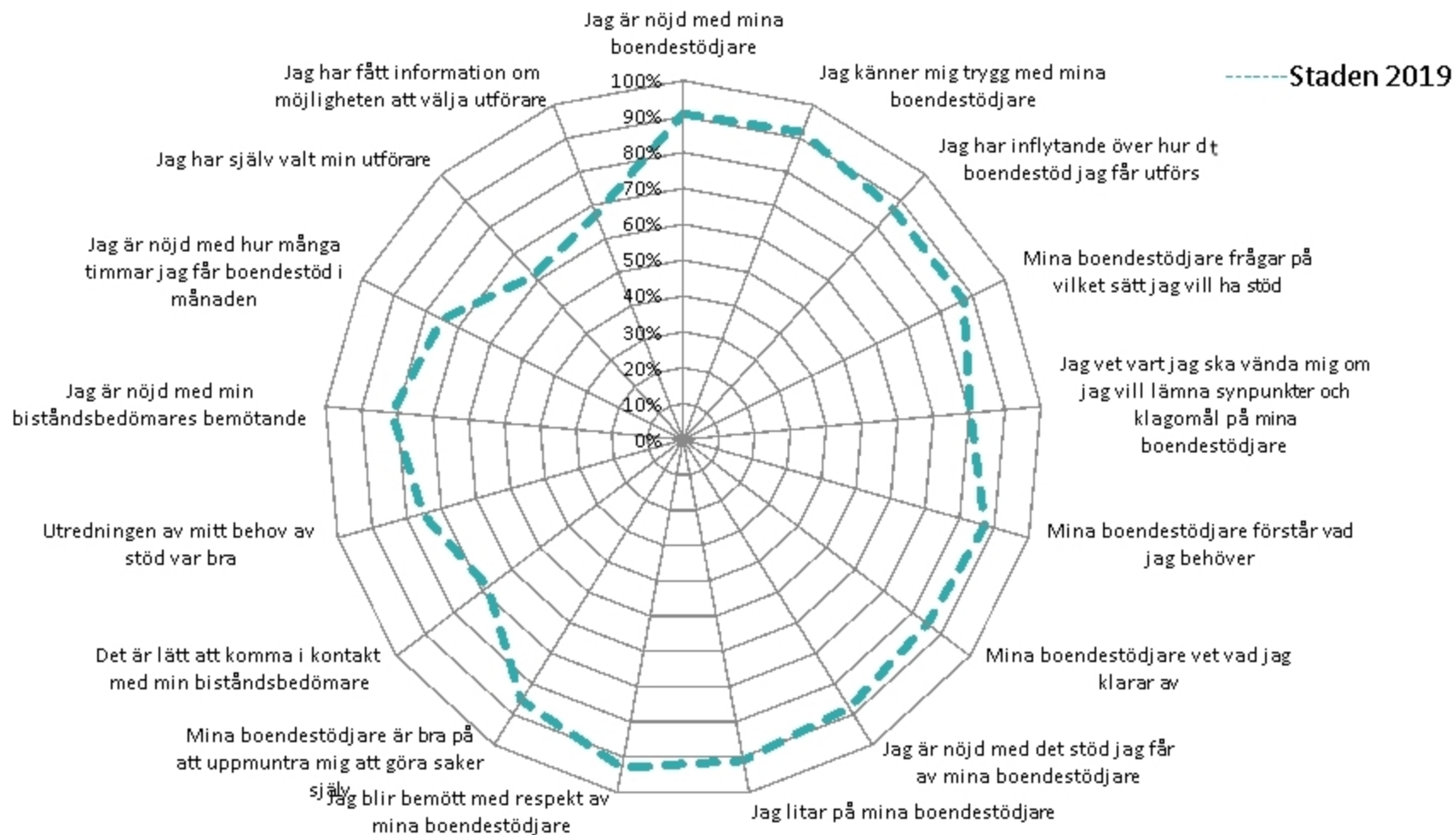
Det har inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning i någon av frågorna. Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 91 % att de är nöjda, vilket är en lika stor andel som föregående år. Andelen som själv valt sin utförare samt fått information om möjligheten att välja utförare har dock ökat något.

Vid en nedbrytning av resultatet per regiform finns det i majoriteten av frågorna heller inga tydliga skillnader. Undantag gäller för området "Frågor om min biståndsbedömare", där brukare med utförare i egen regi överlag är något nöjdare. Brukare med utförare i egen regi är även nöjda avseende hur många timmar de får boendestöd i månaden, medan brukare med privata utförare i högre grad själva valt sin utförare samt har fått information om möjligheten att välja utförare.

Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Skärholmen, Älvsjö och Bromma har högst andel brukare som är nöjda med boendestödjarna överlag.

Andel nöjda

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



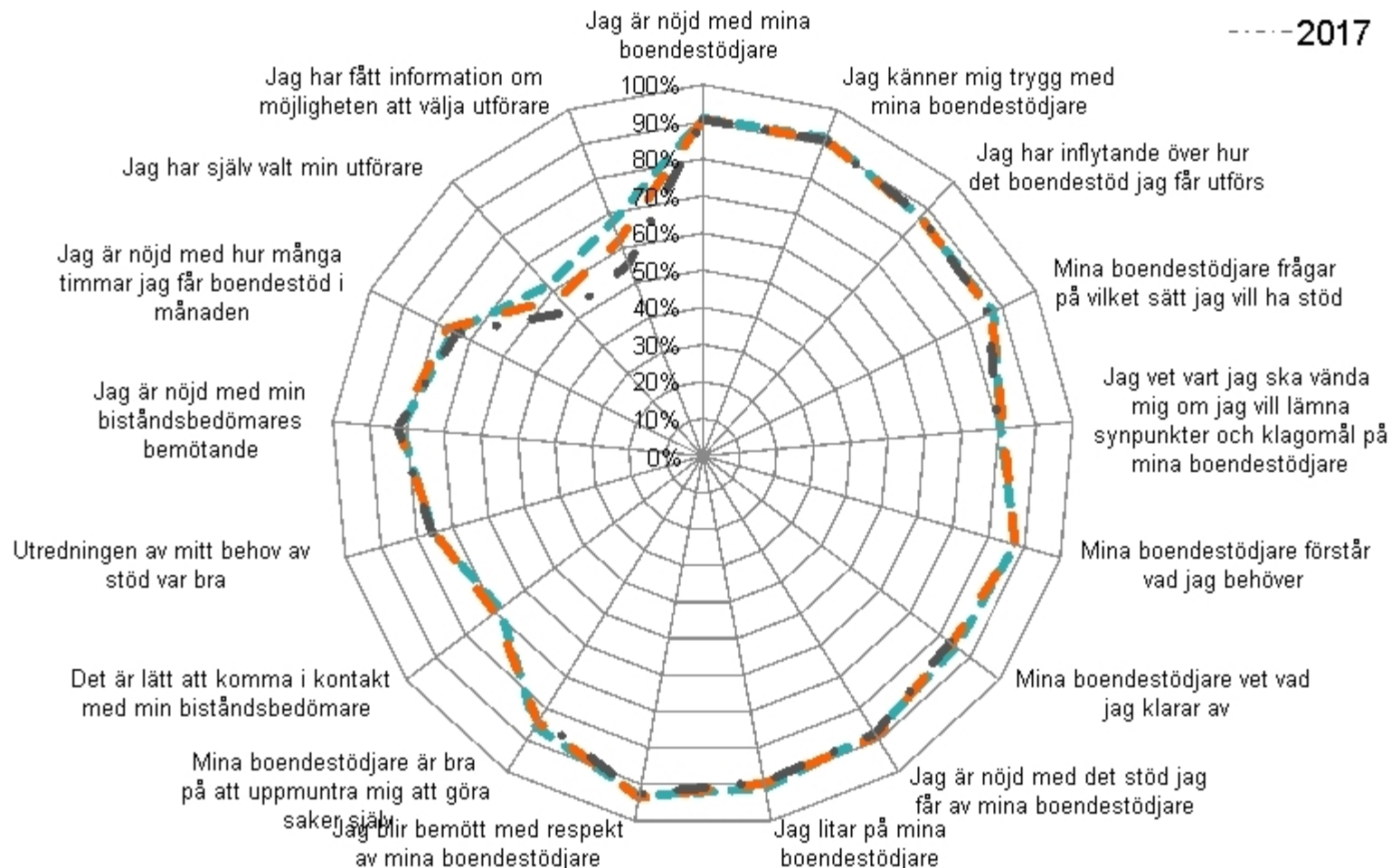
Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

-----Staden 2019

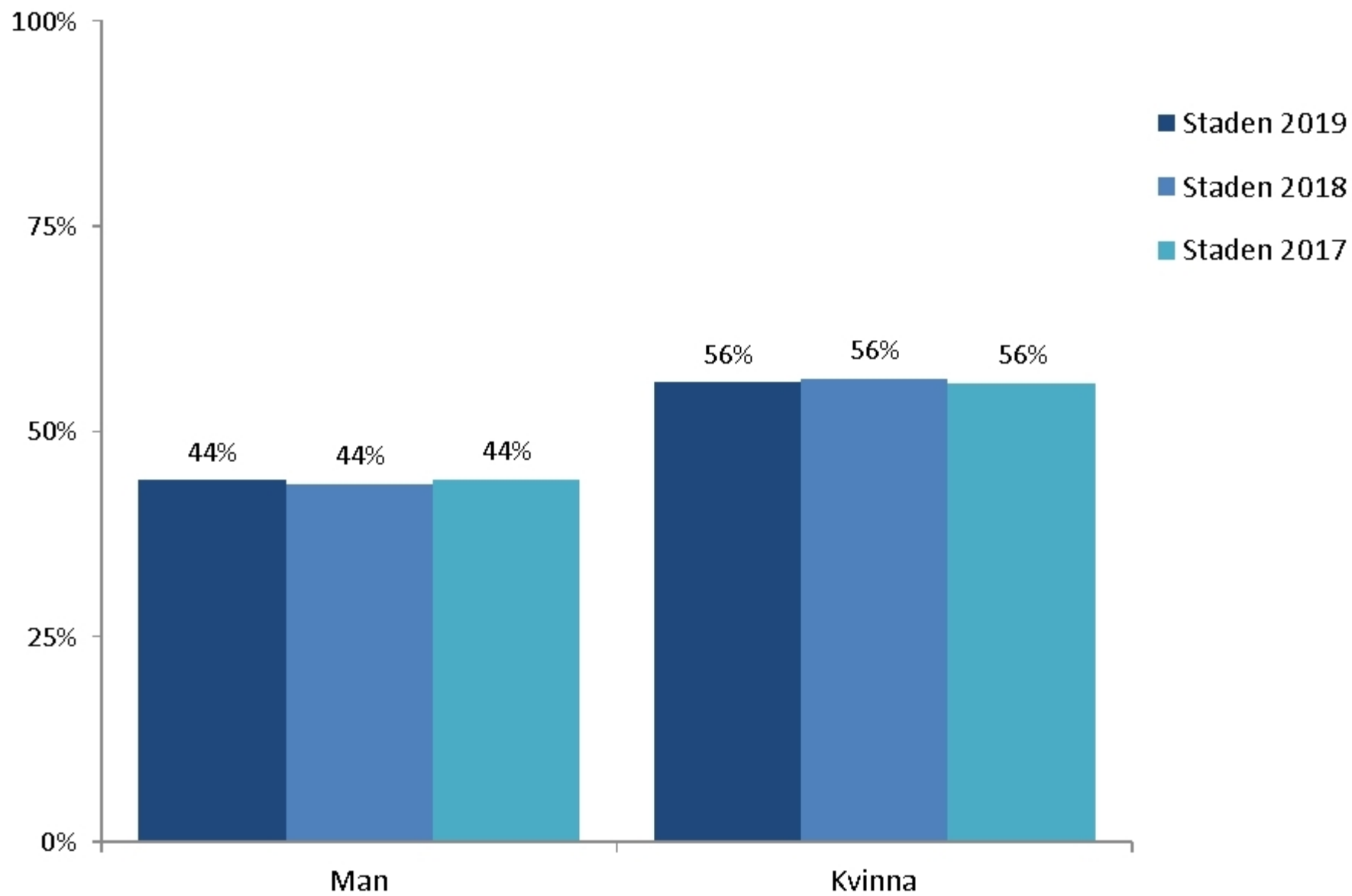
-----2018

-----2017

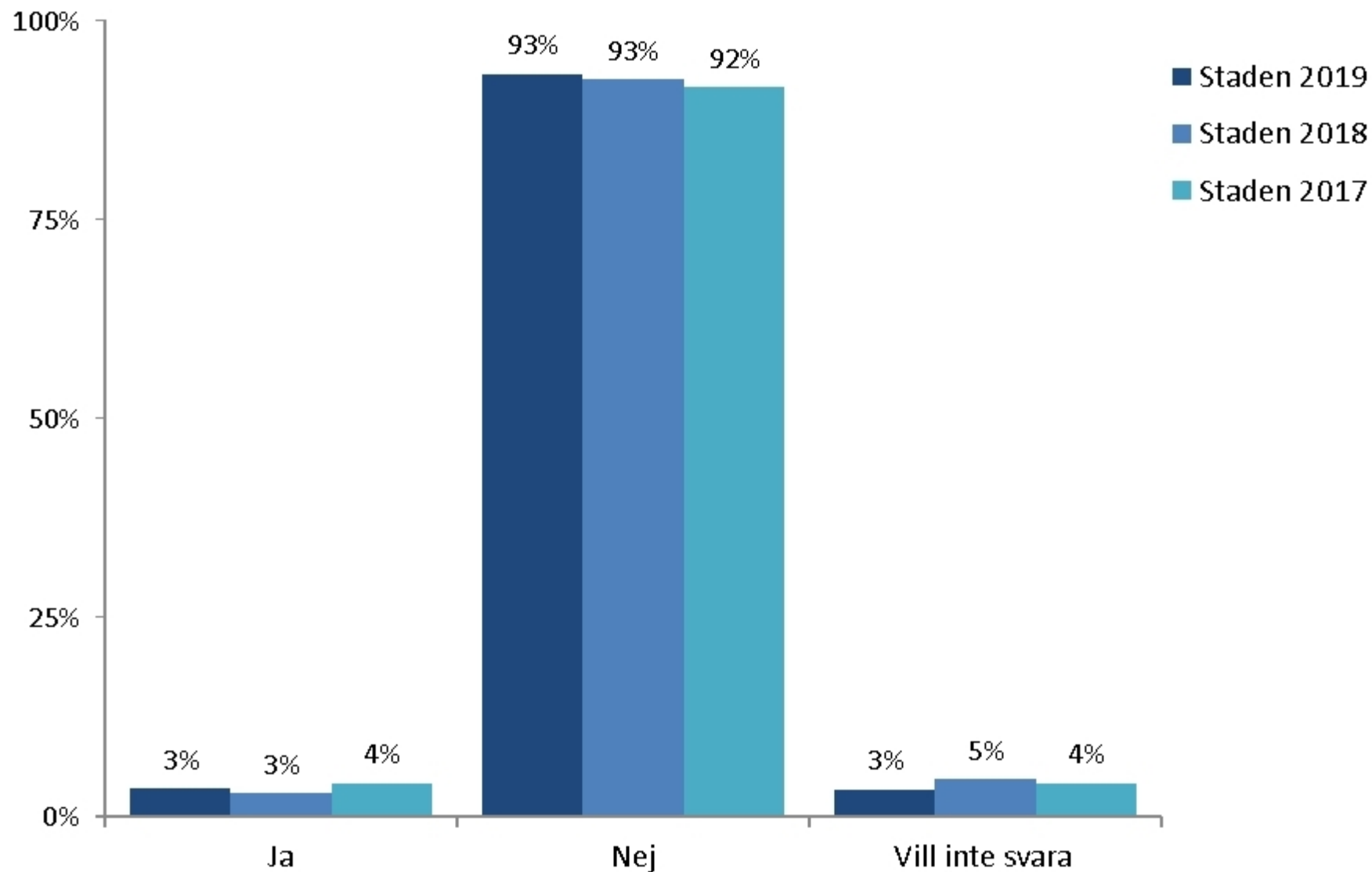


Bakgrundsfrågor

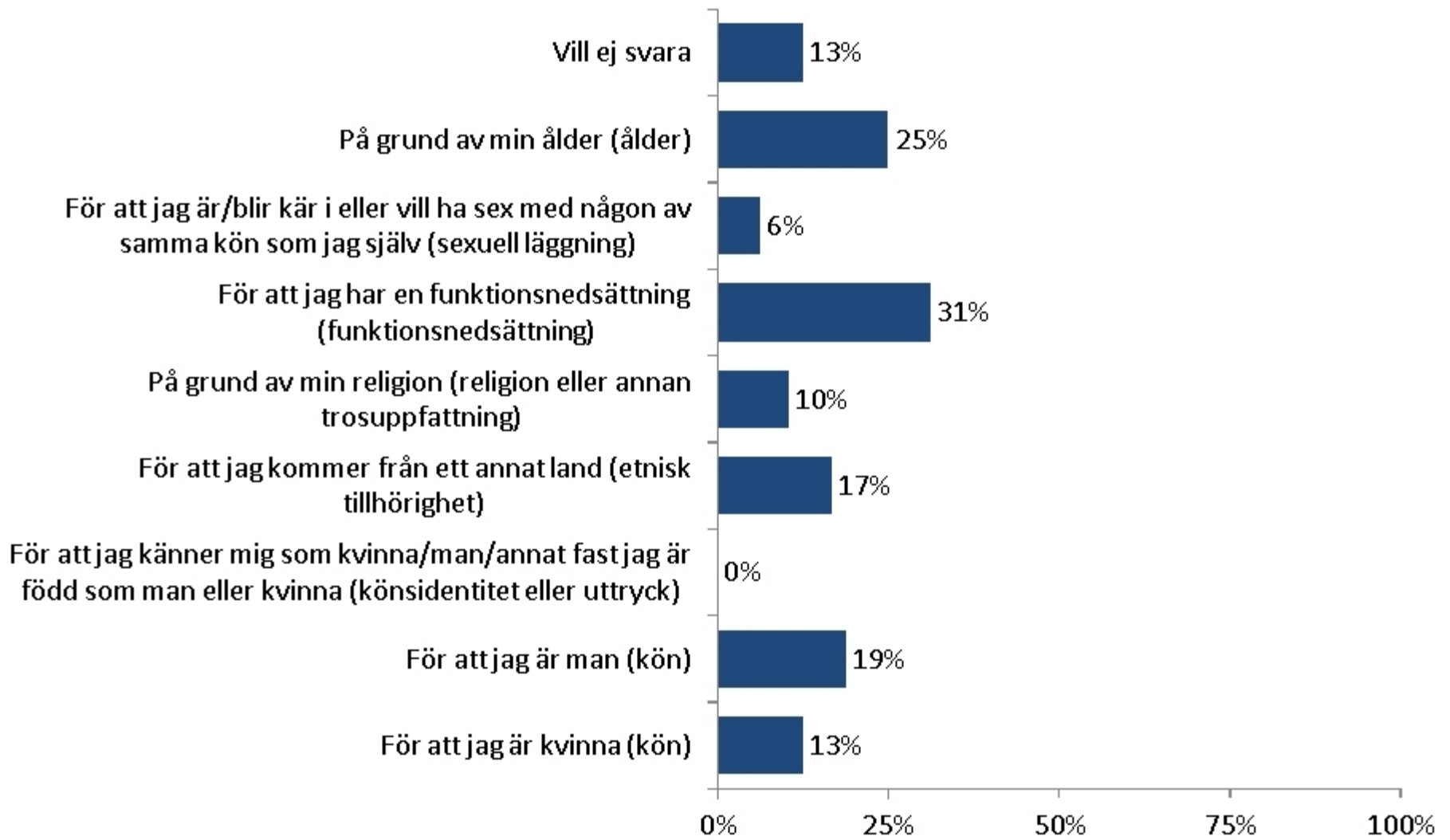
Kön



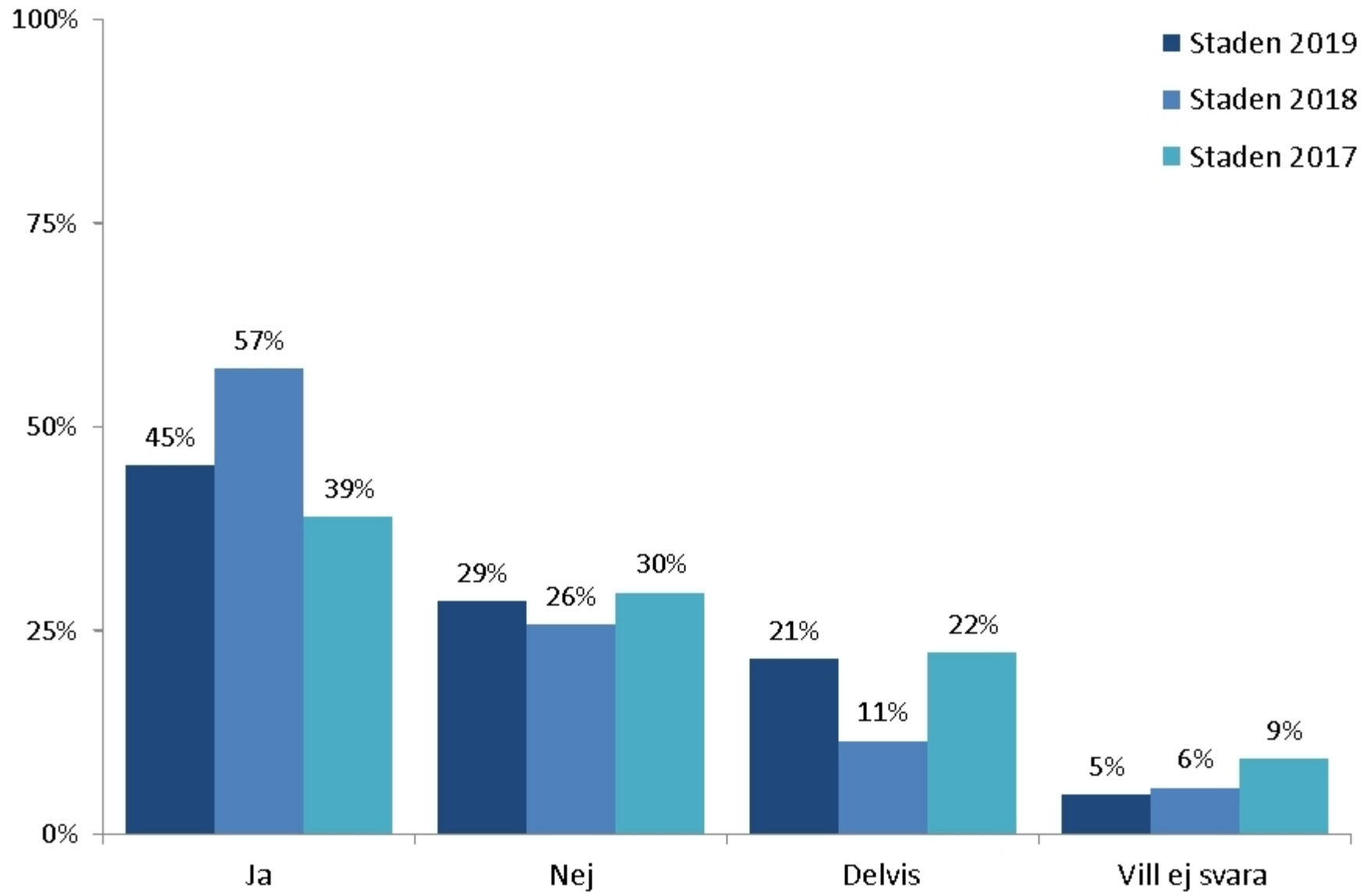
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n = 1404)



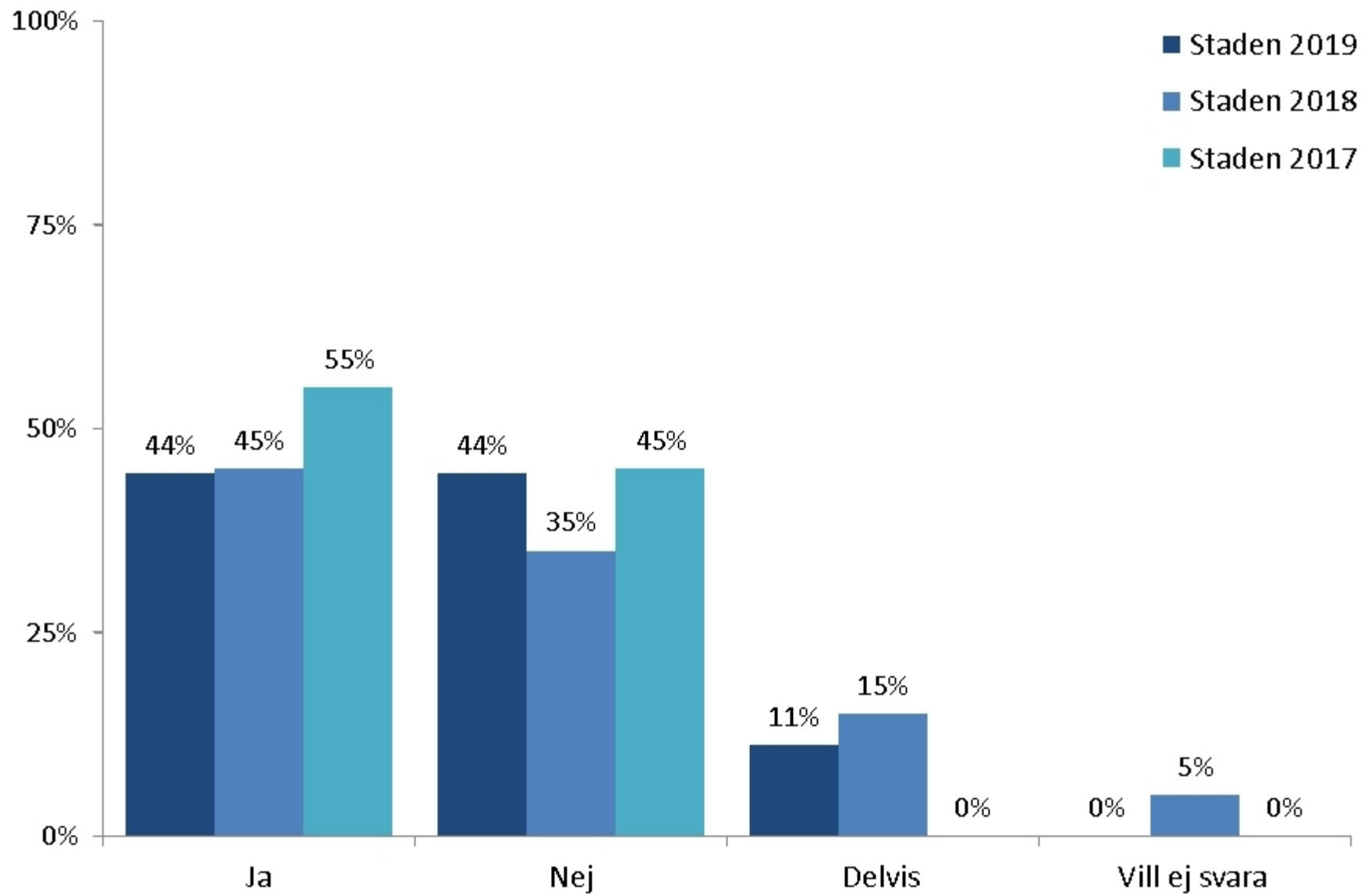
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n = 48)



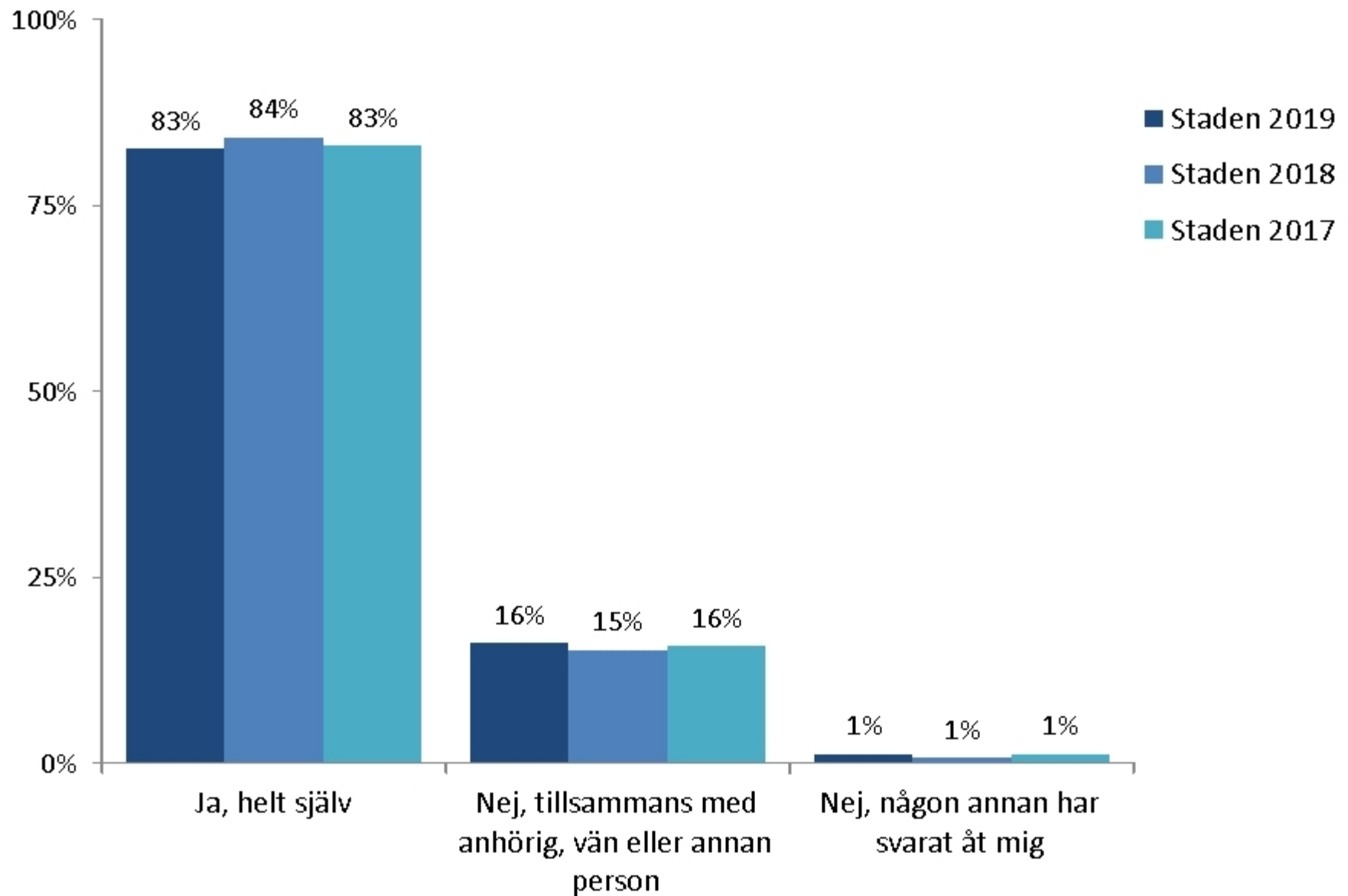
Har du berättat om det som hänt för personalen? (n=40)



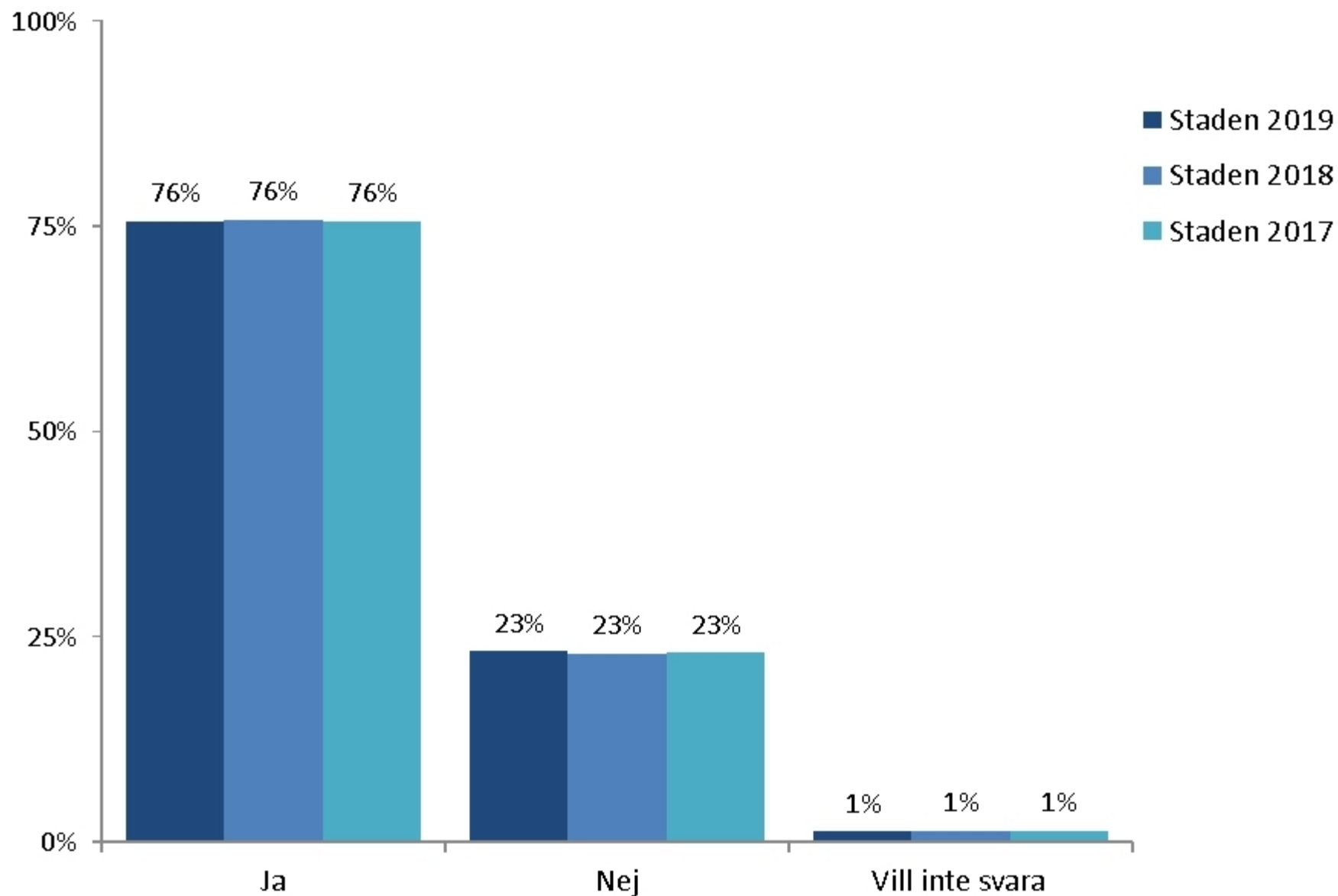
Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre? (n=18)



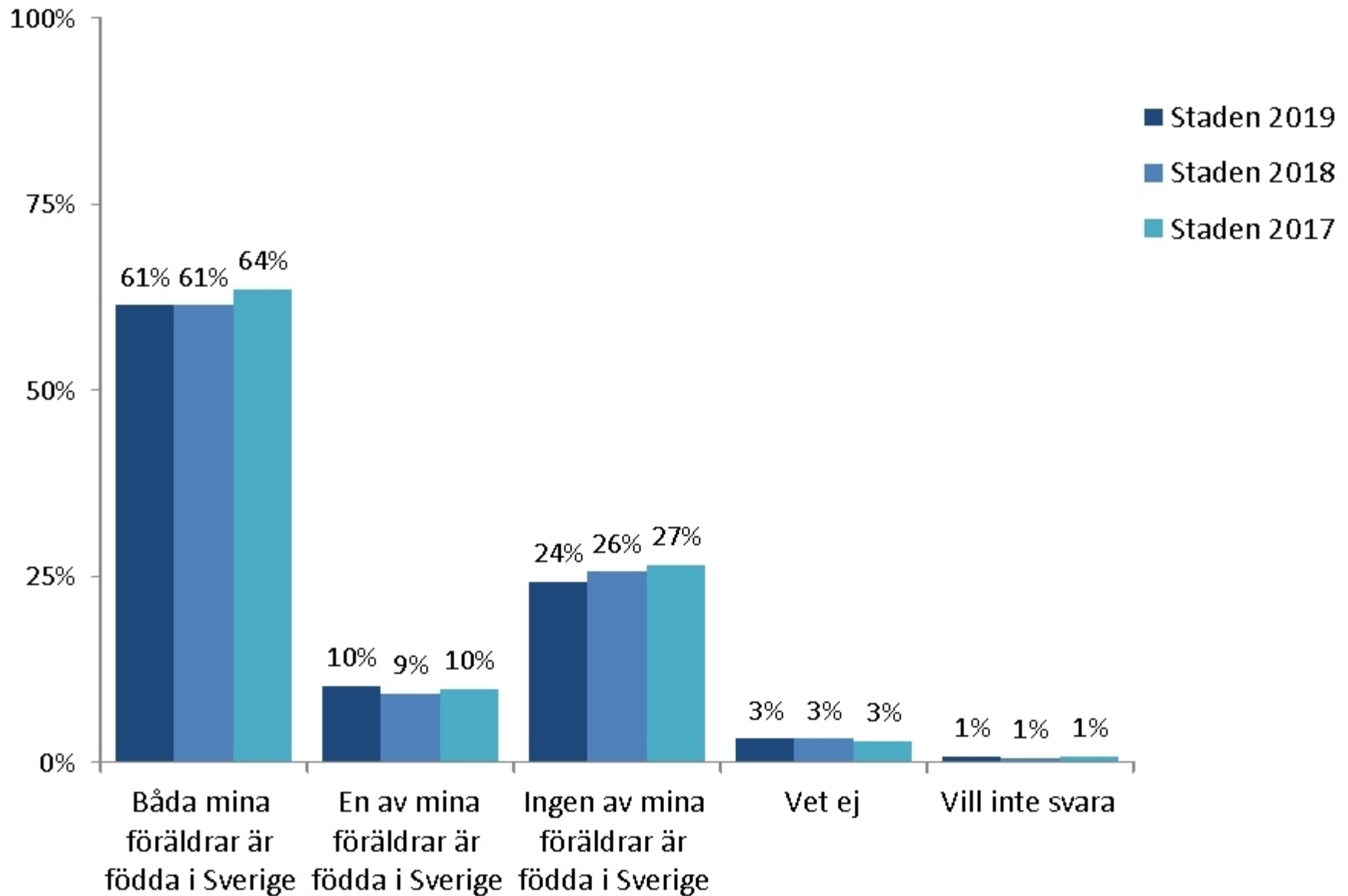
Har du besvarat frågorna själv?



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



Resultat per fråga över tid

Staden 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"

Staden per år

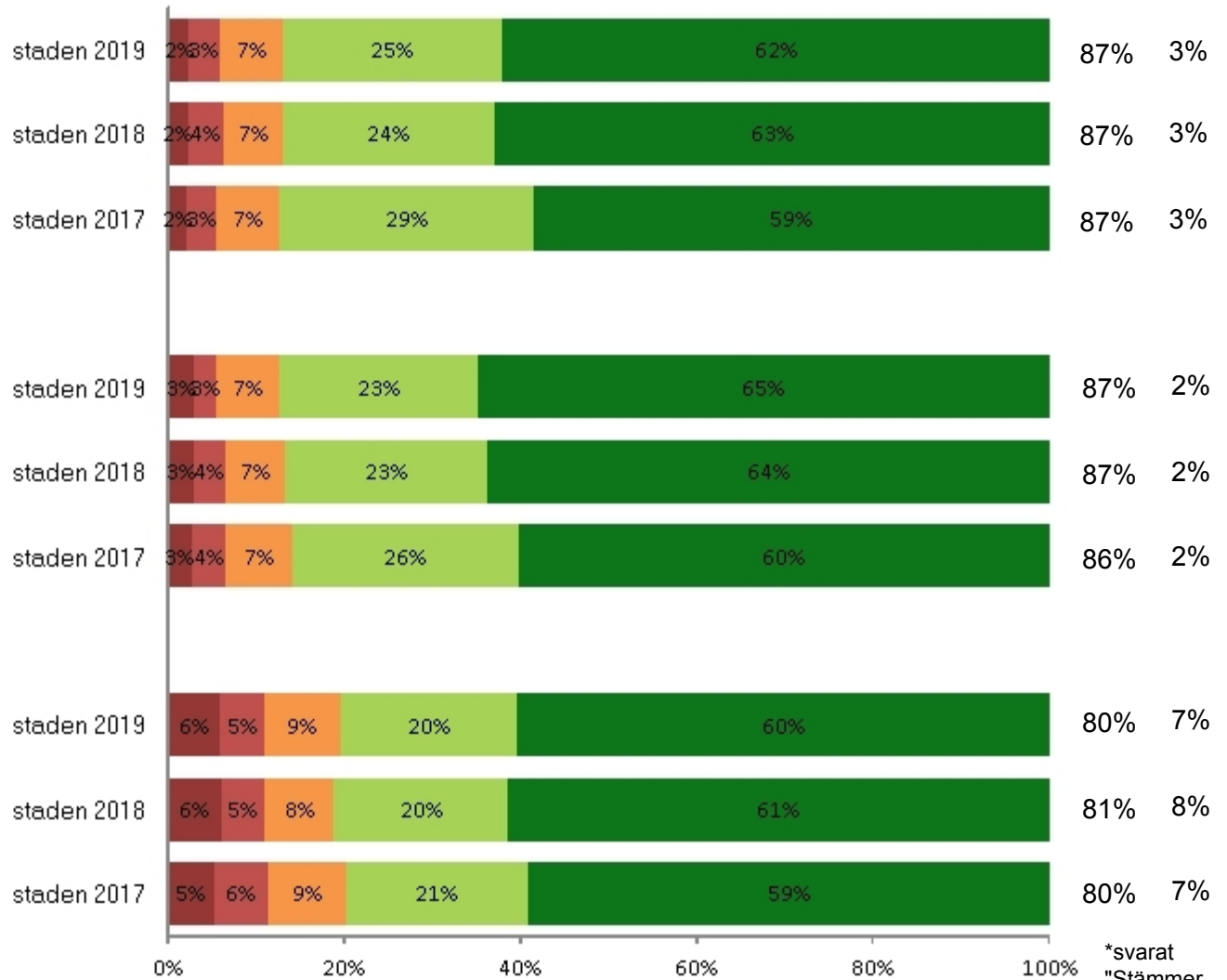
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

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

Staden per år

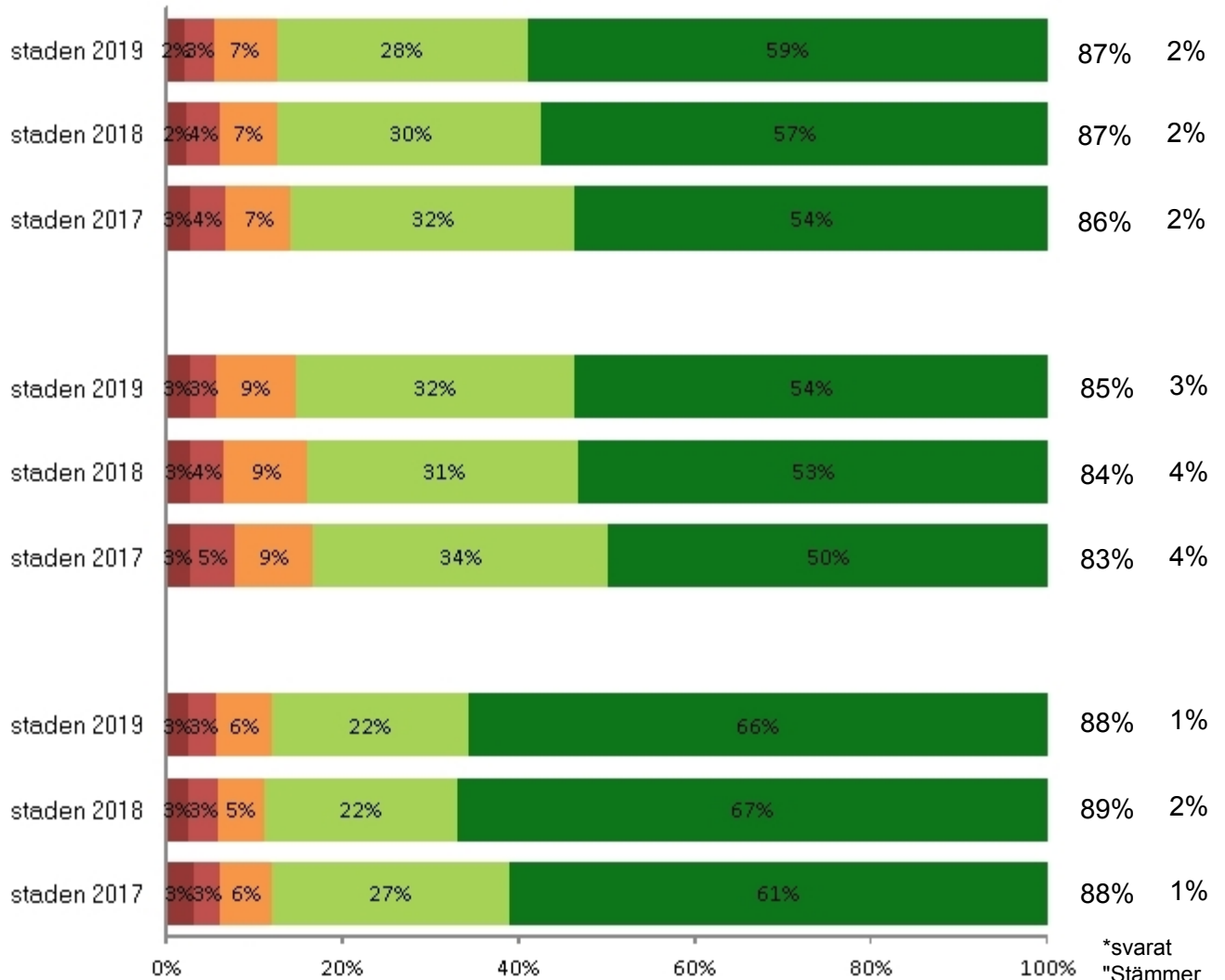
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per år

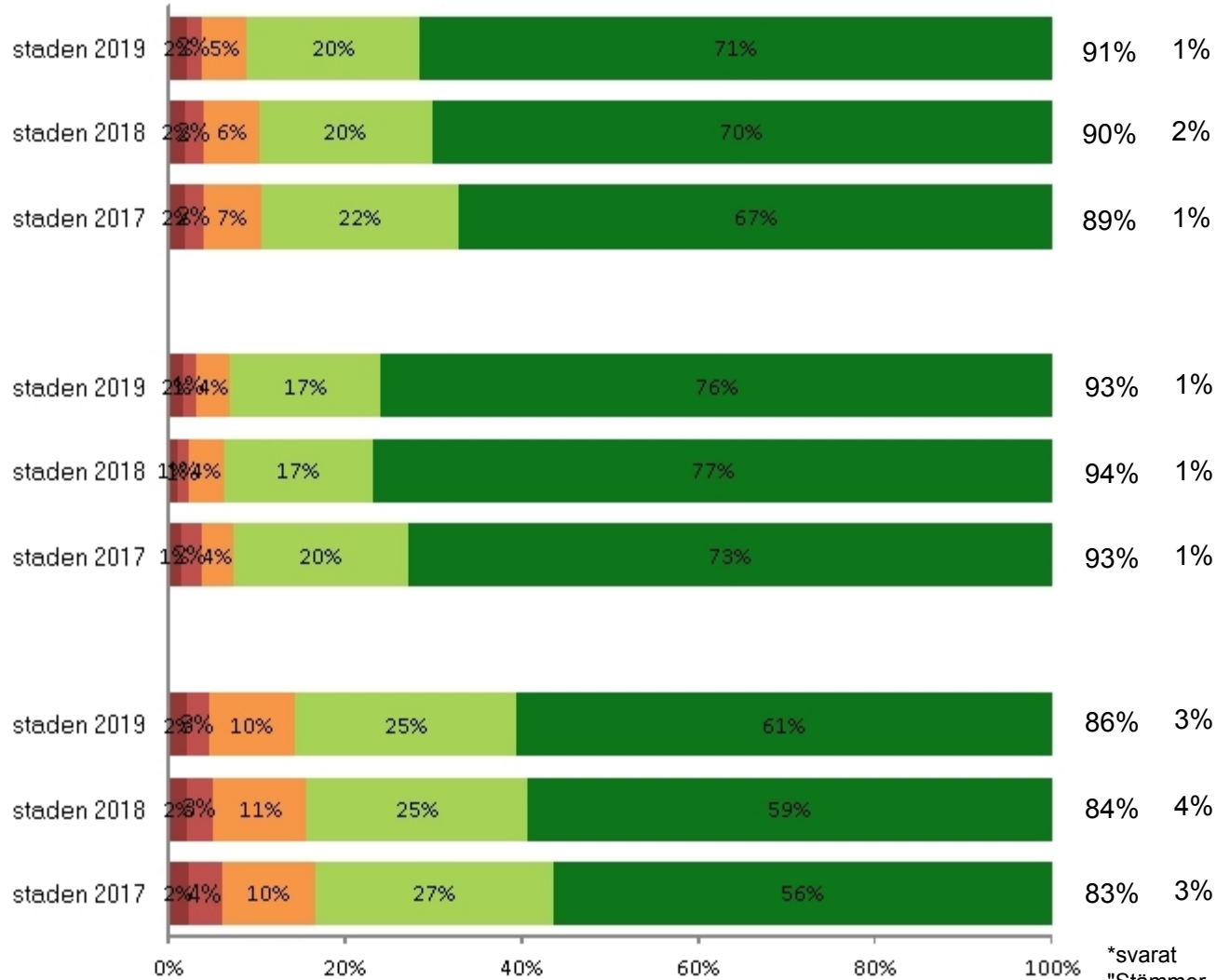
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

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

Staden per år

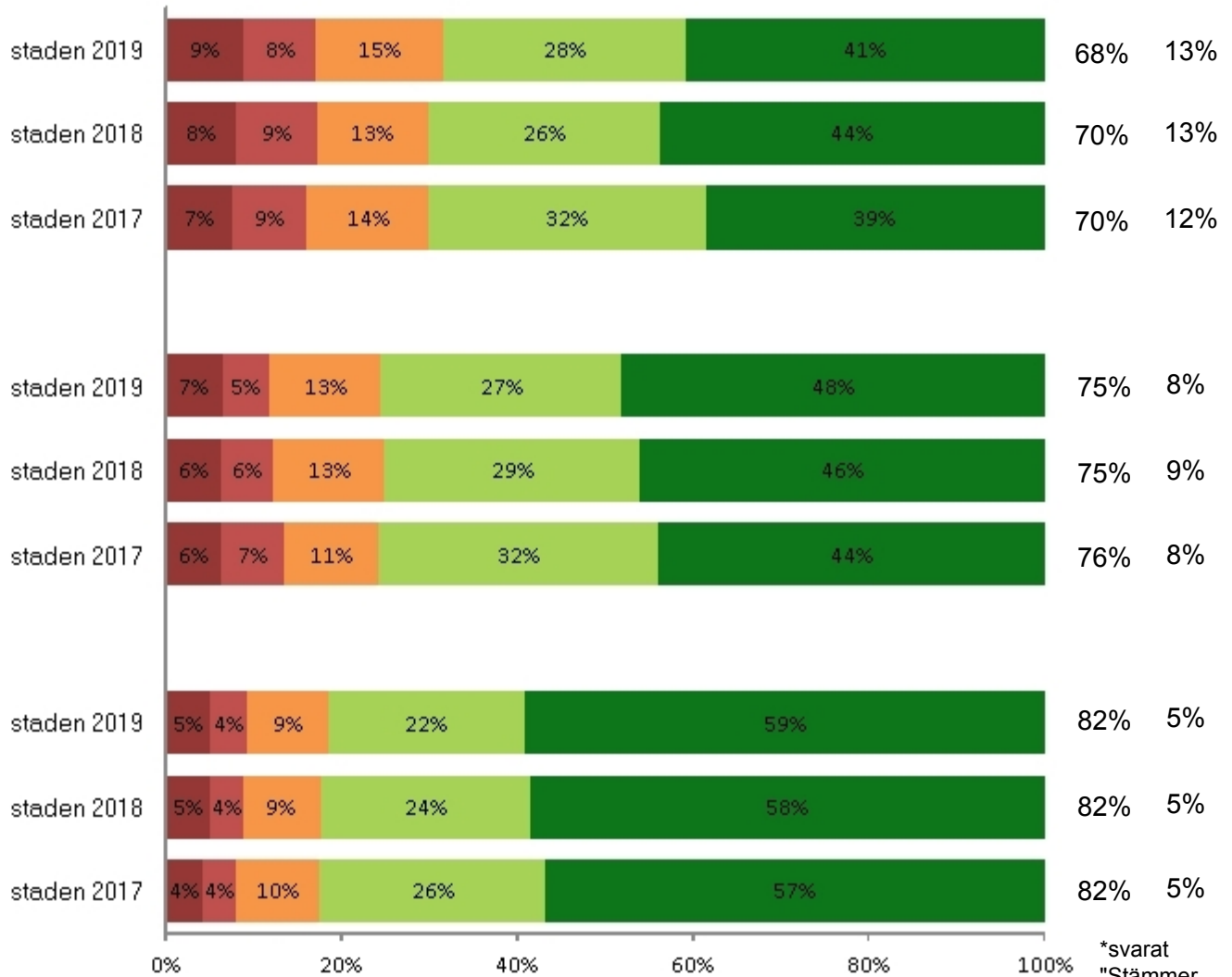
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per år

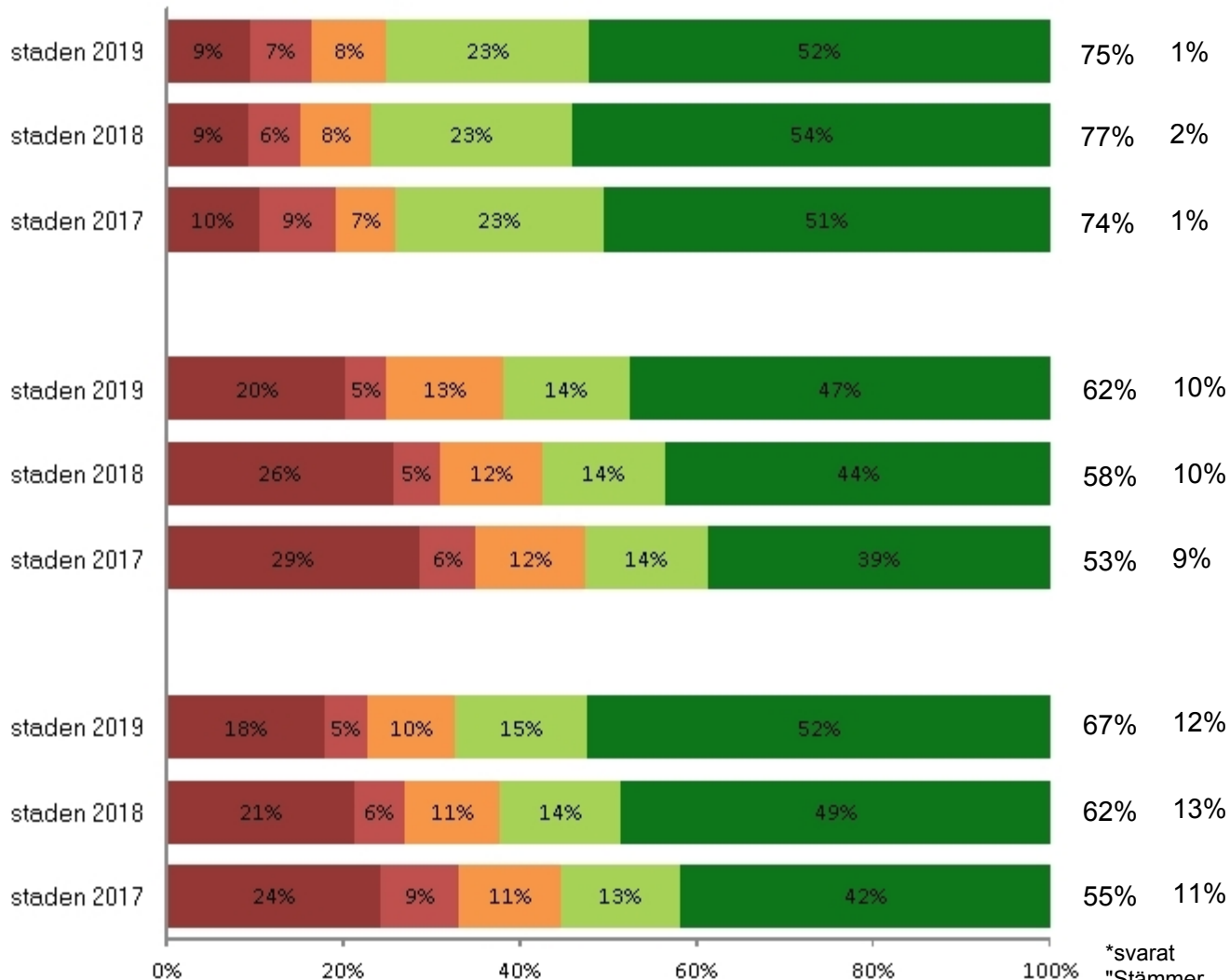
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

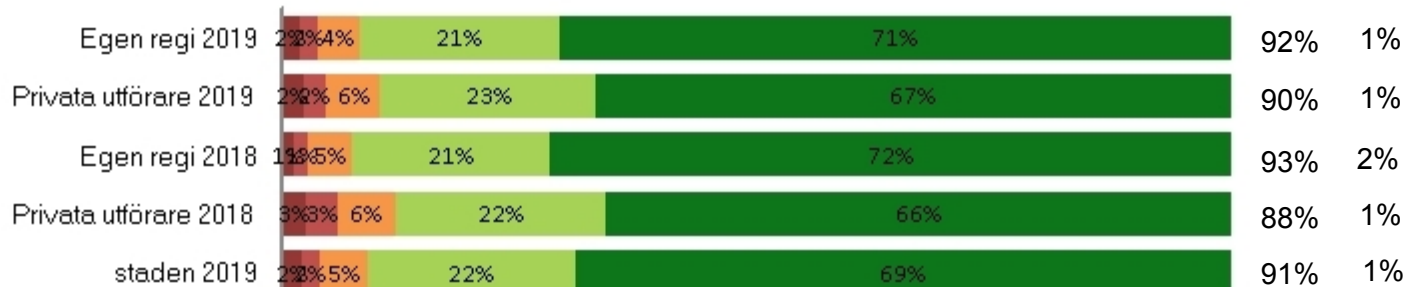
Resultat per regiform

Staden per regiform

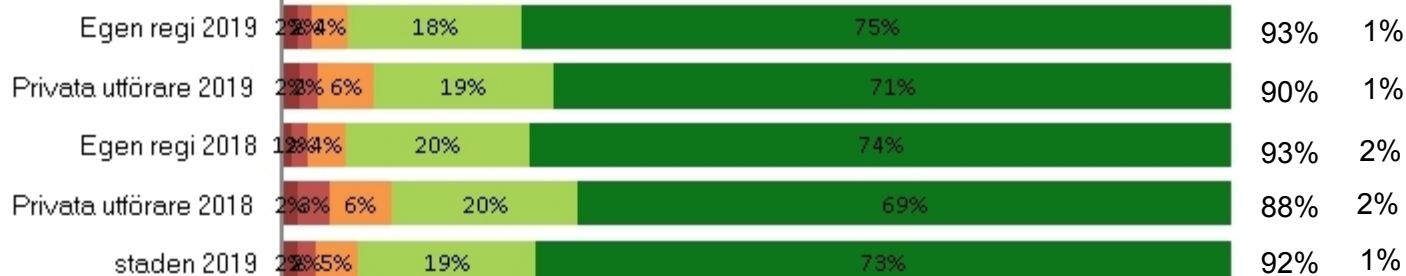
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per regiform

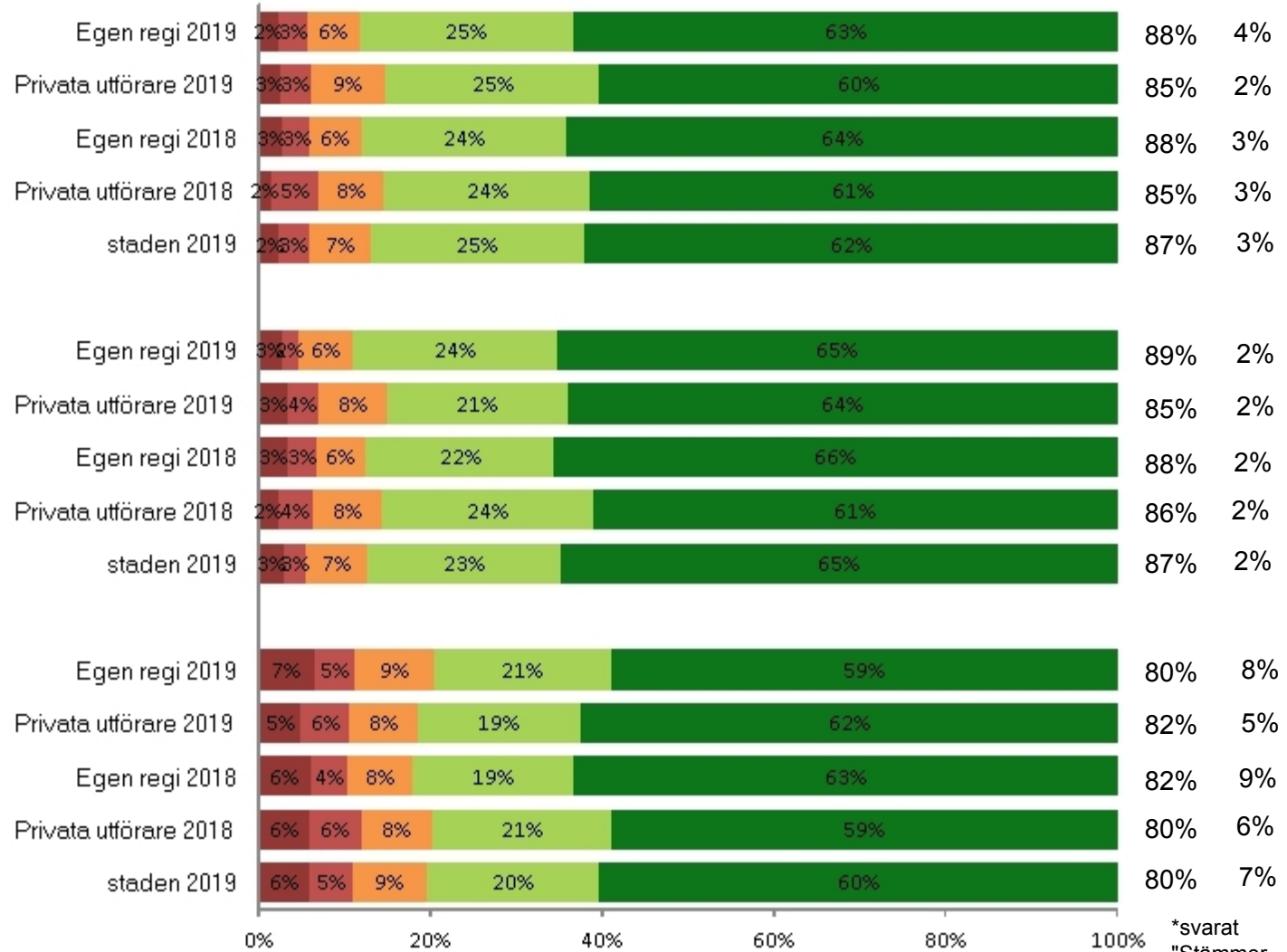
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

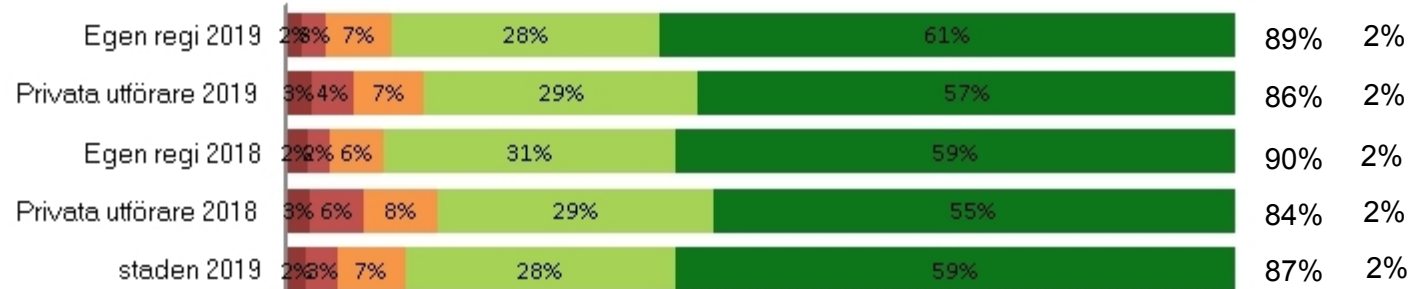


Staden per regiform

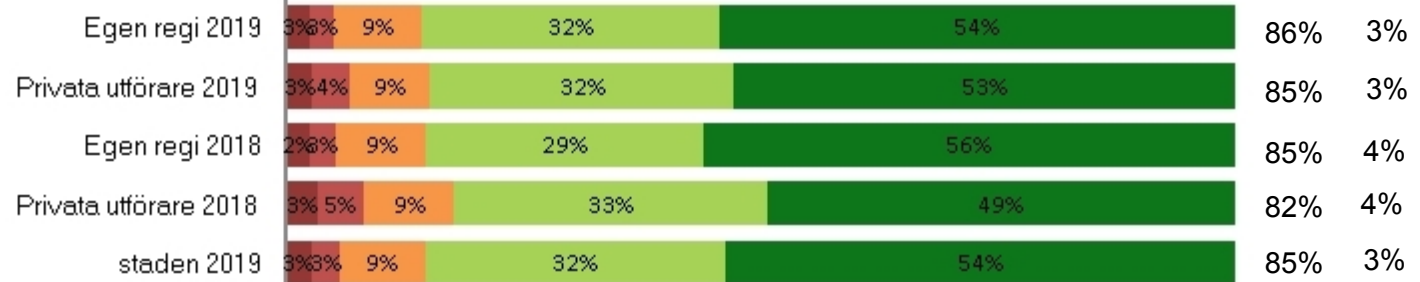
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stöder 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"

Staden per regiform

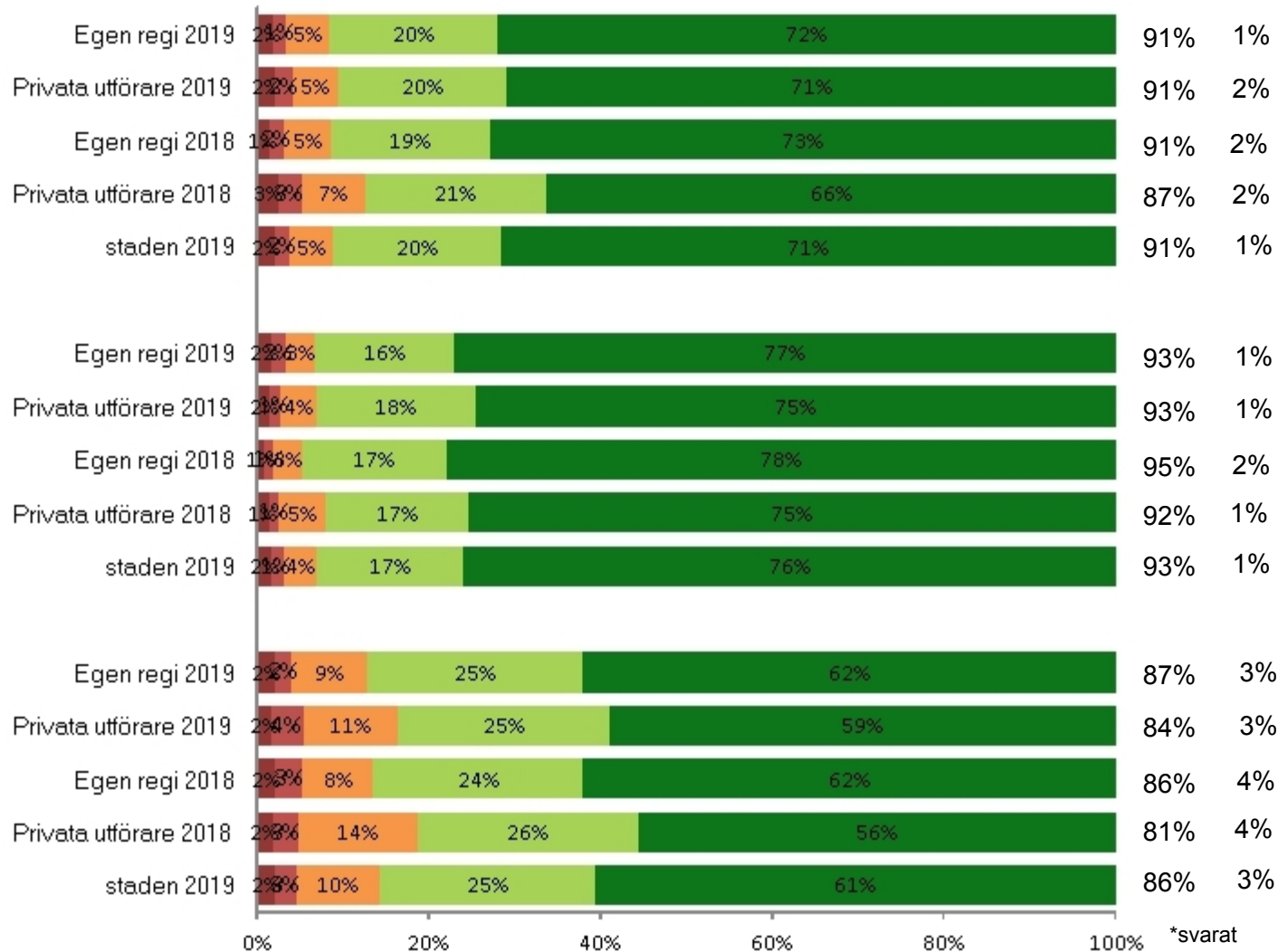
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per regiform

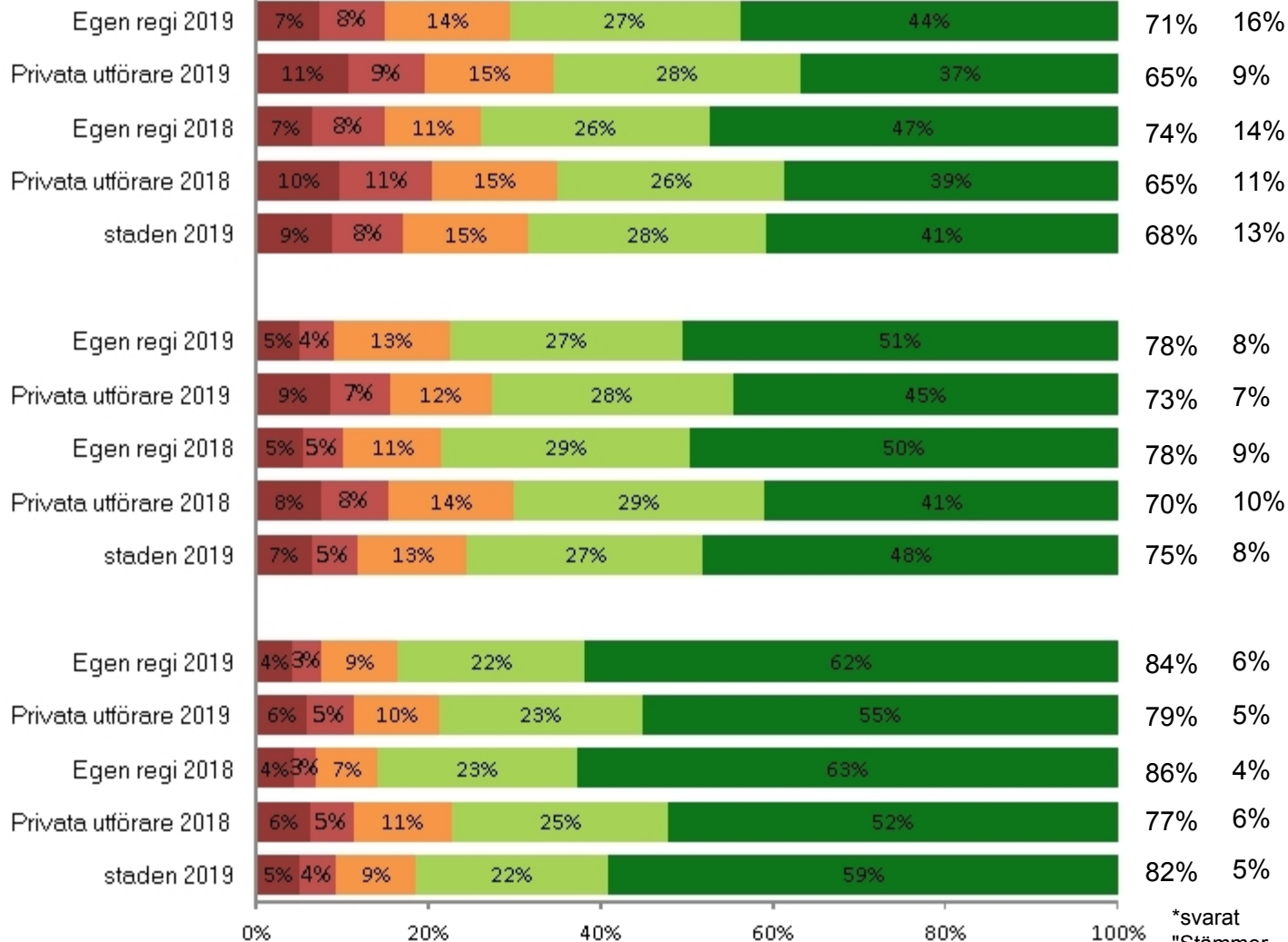
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden 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

Staden per kön

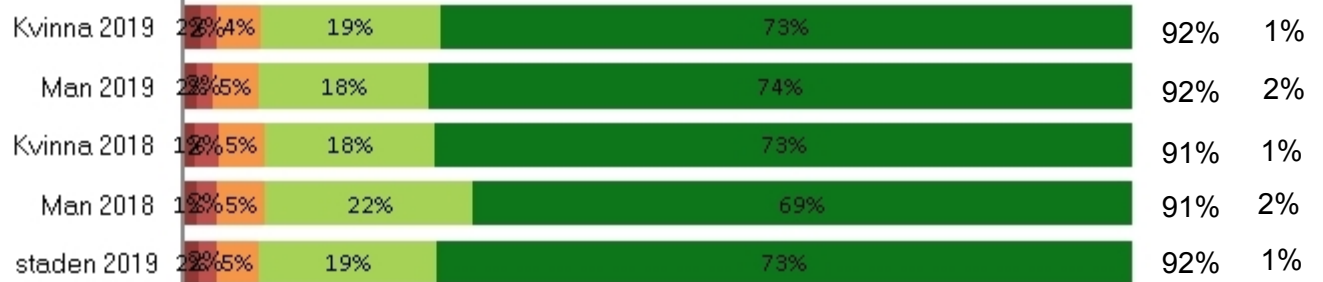
Andel
Nöjda* Vet ej

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 "Stämmer helt"

Staden per kön

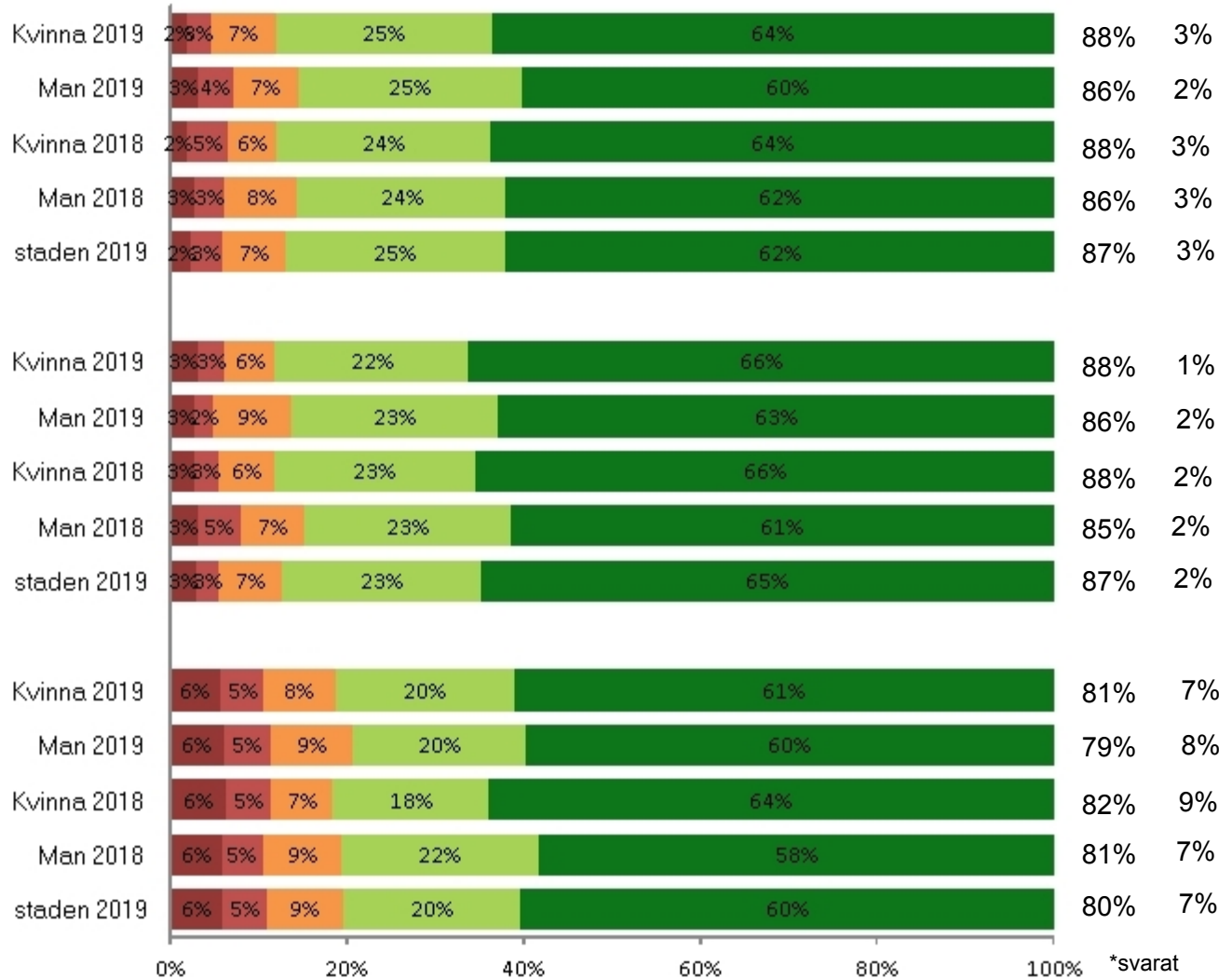
Andel
Nöjda* Vet ej

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

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

Staden 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"

Staden per kön

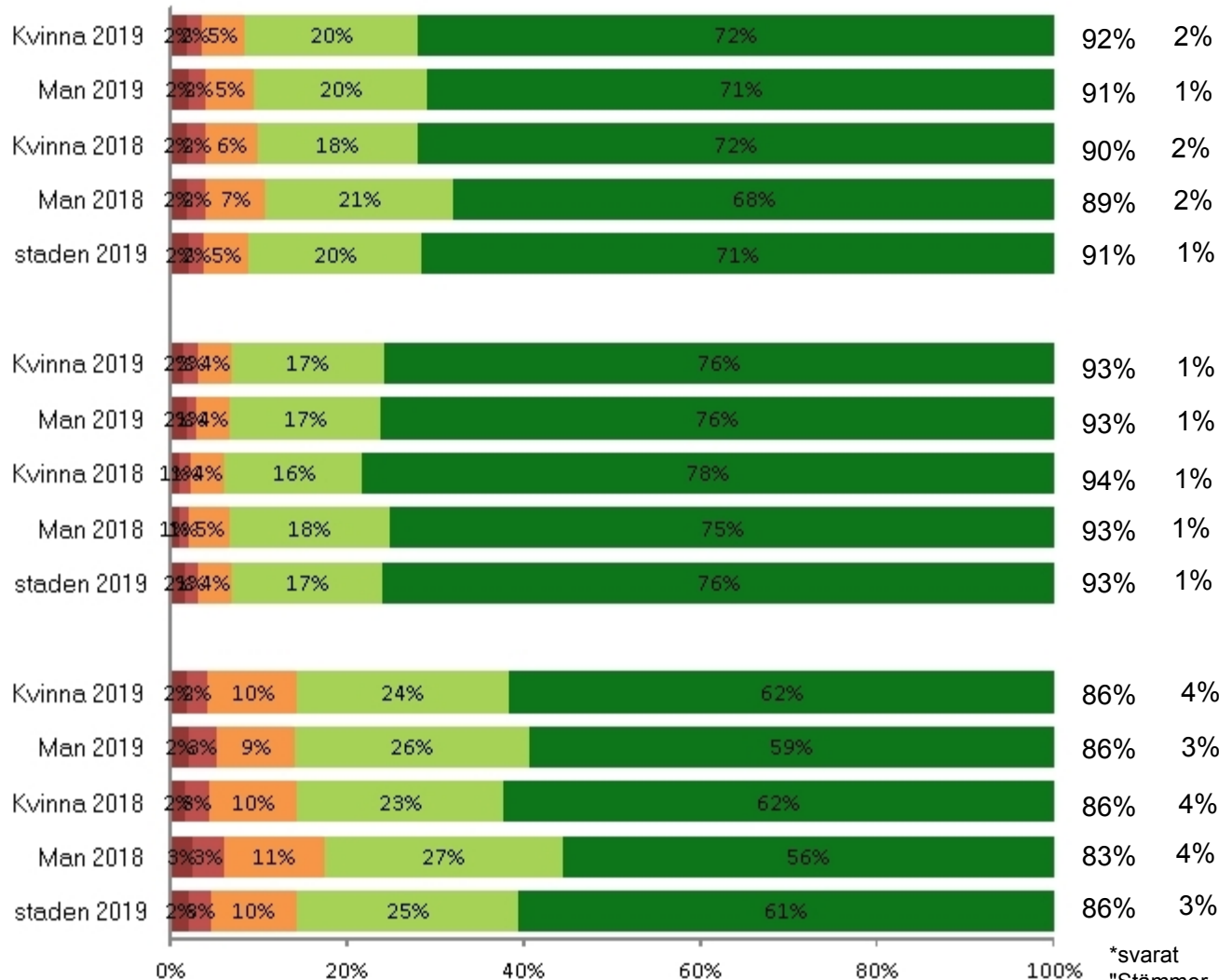
Andel
Nöjda* Vet ej

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

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

Staden per kön

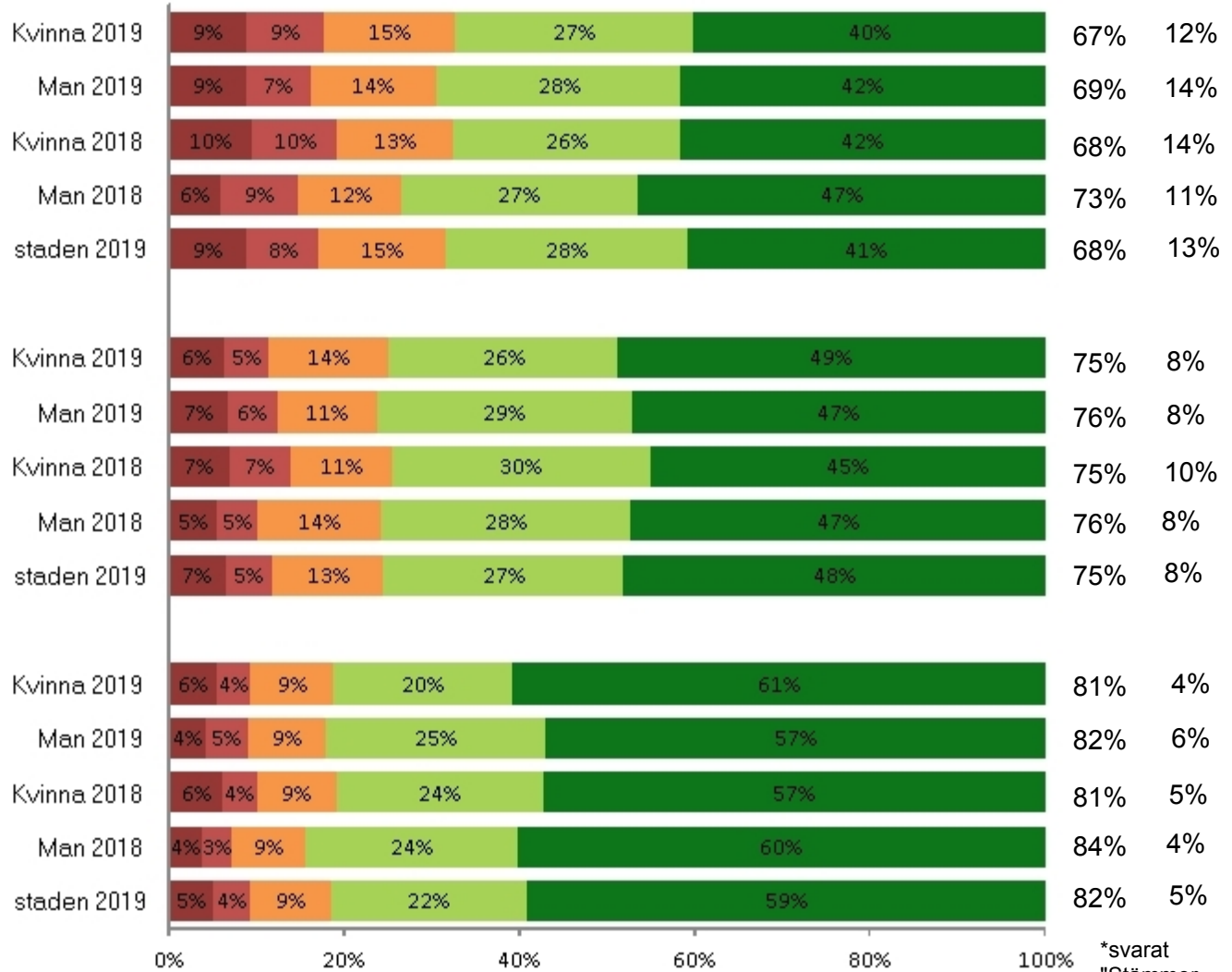
Andel
Nöjda* Vet ej

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

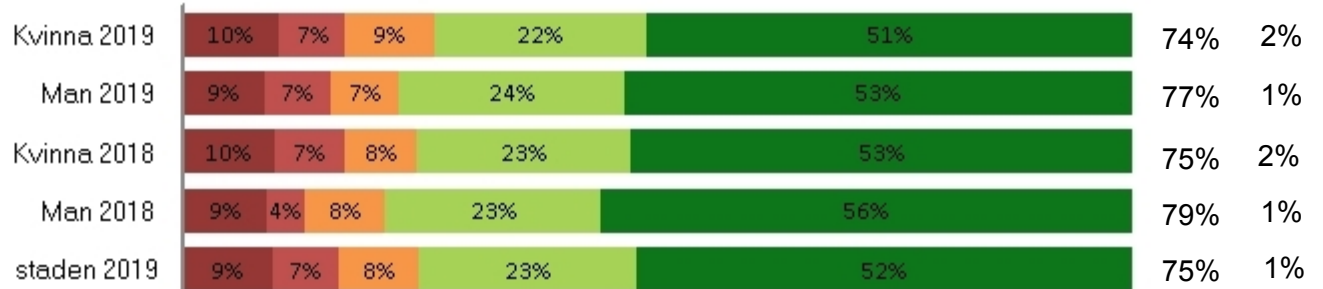
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om valfrihet

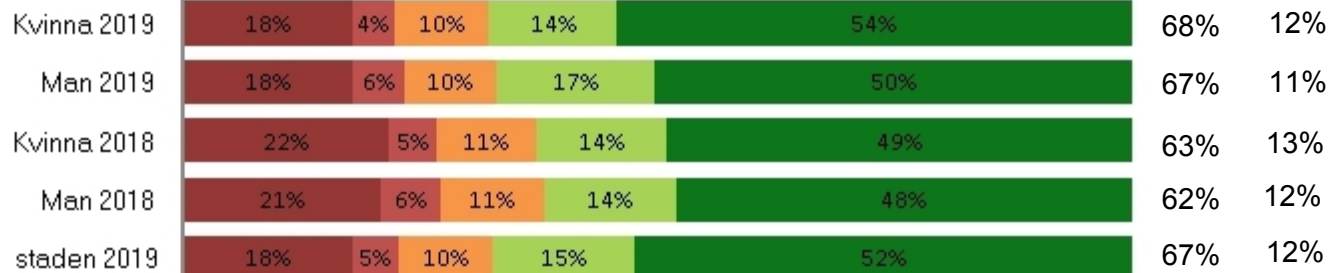
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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".

Staden 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"

Staden per svarsmetod

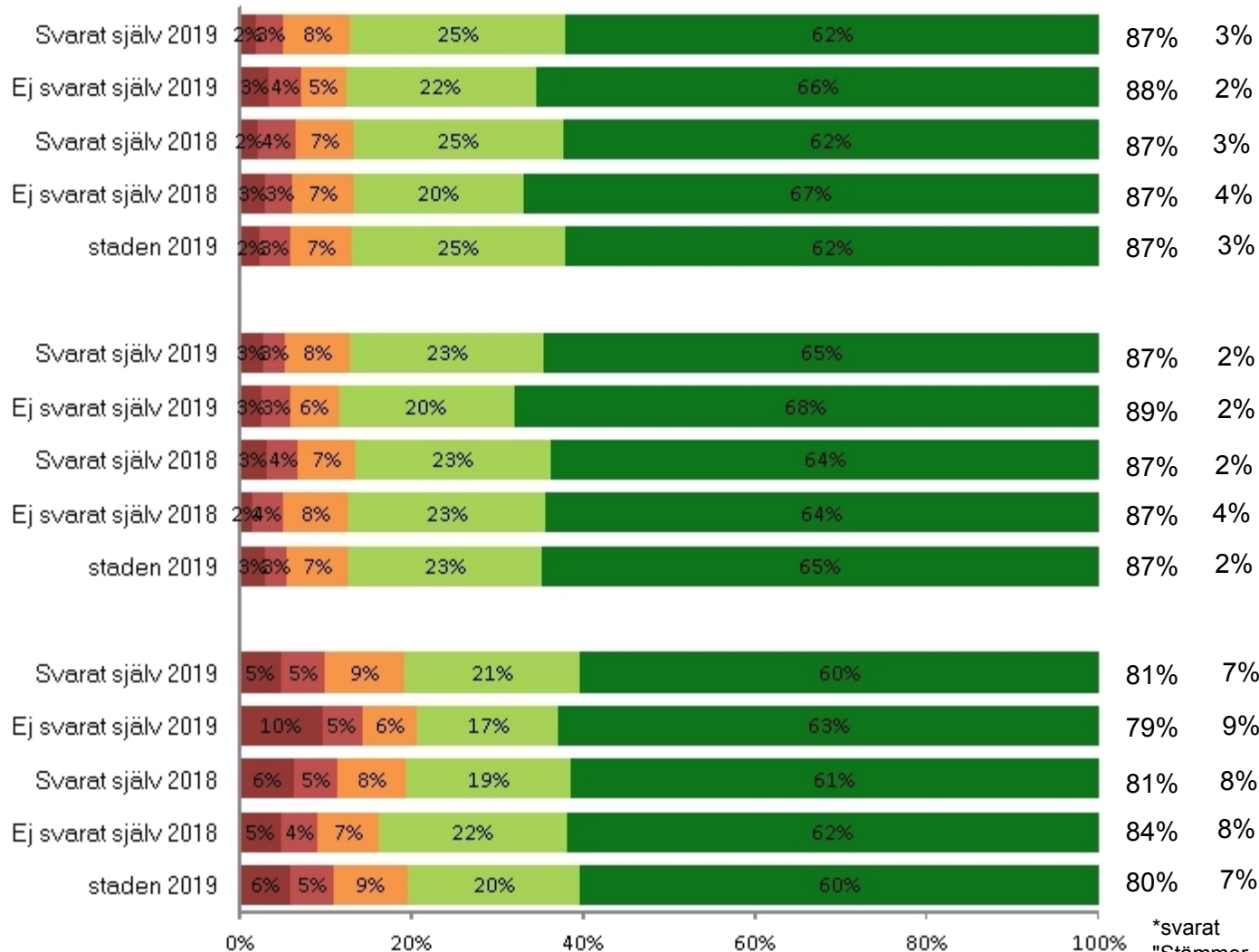
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per svarsmetod

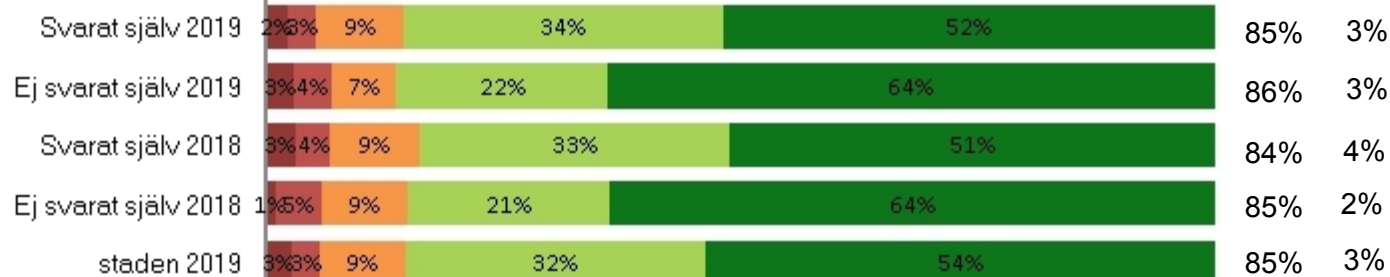
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

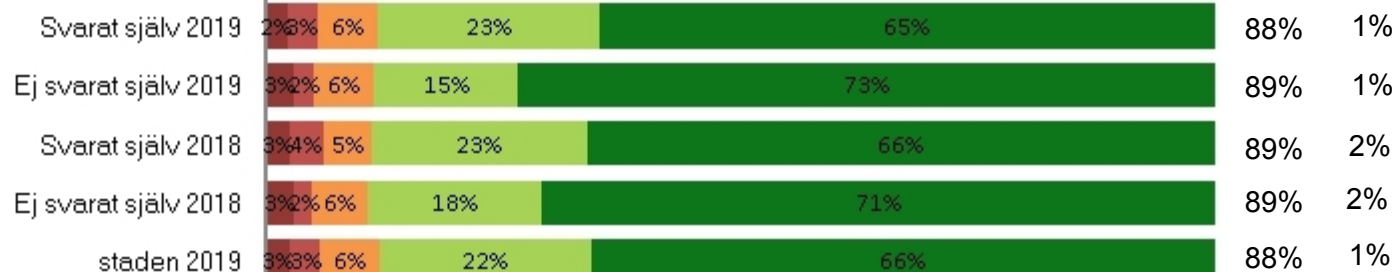
Mina boendestödjare
förstår vad jag
behöver



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"

Staden per svarsmetod

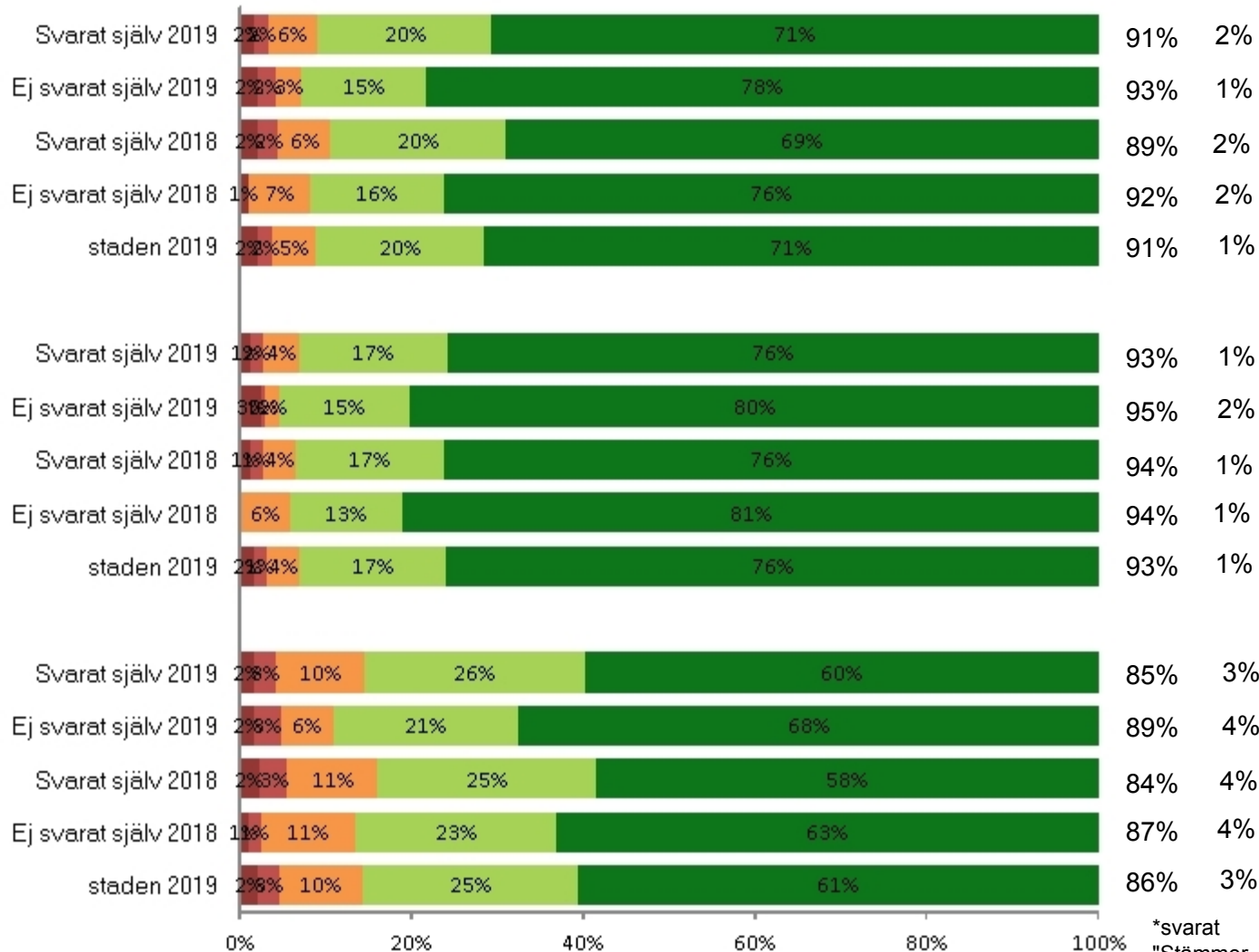
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per svarsmetod

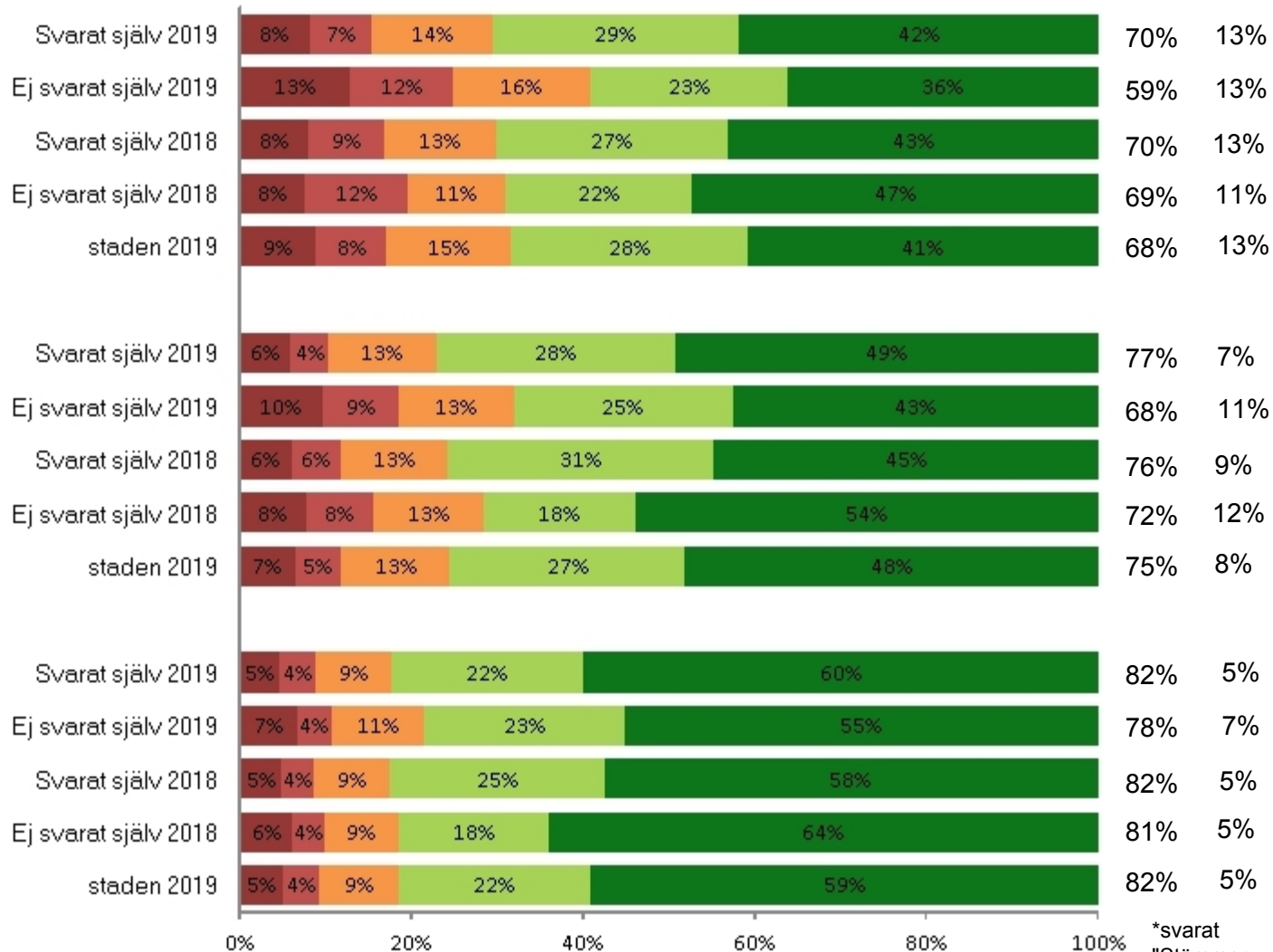
Andel
Nöjda* Vet ej

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

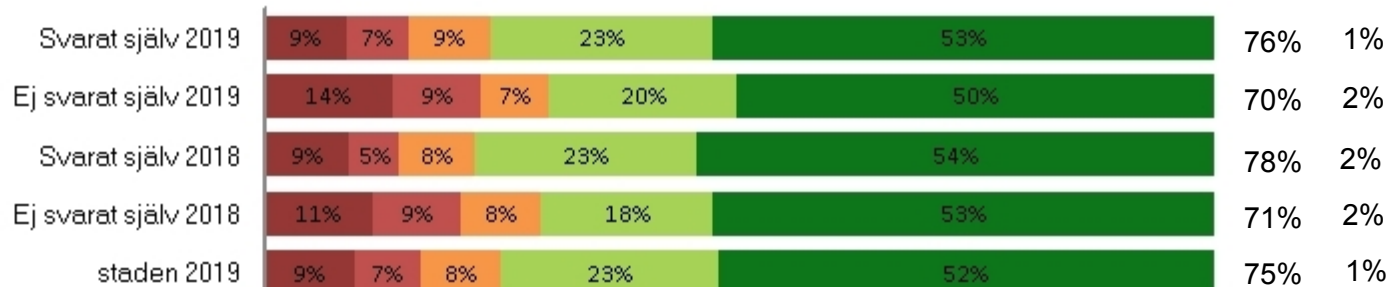
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per svarsmetod

Frågor om valfrihet

Andel

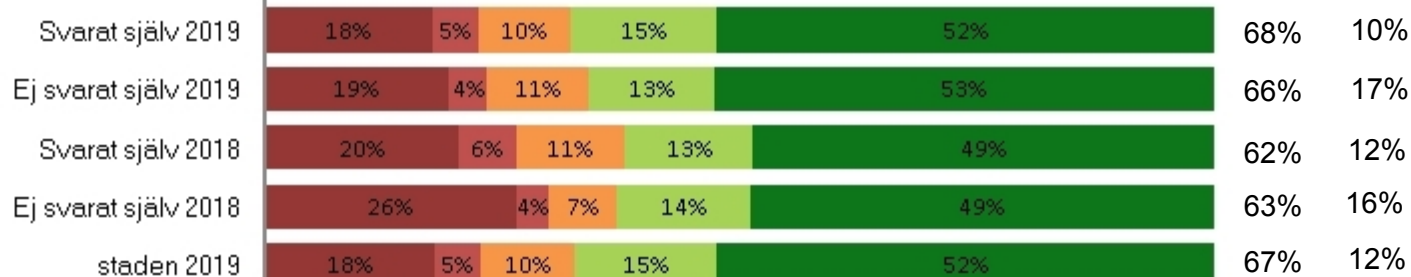
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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

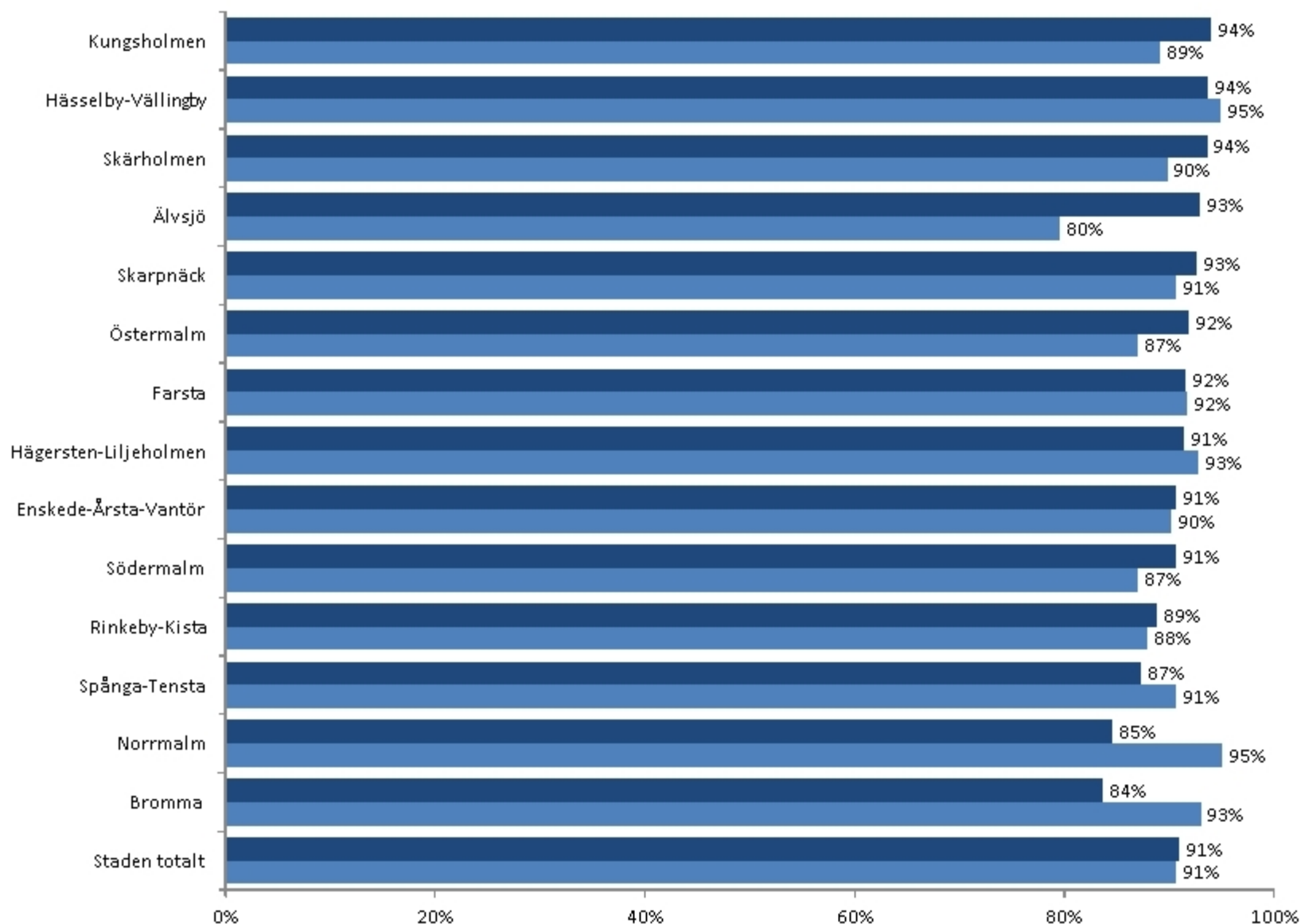
*svaret "Stämmer ganska bra" och

Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

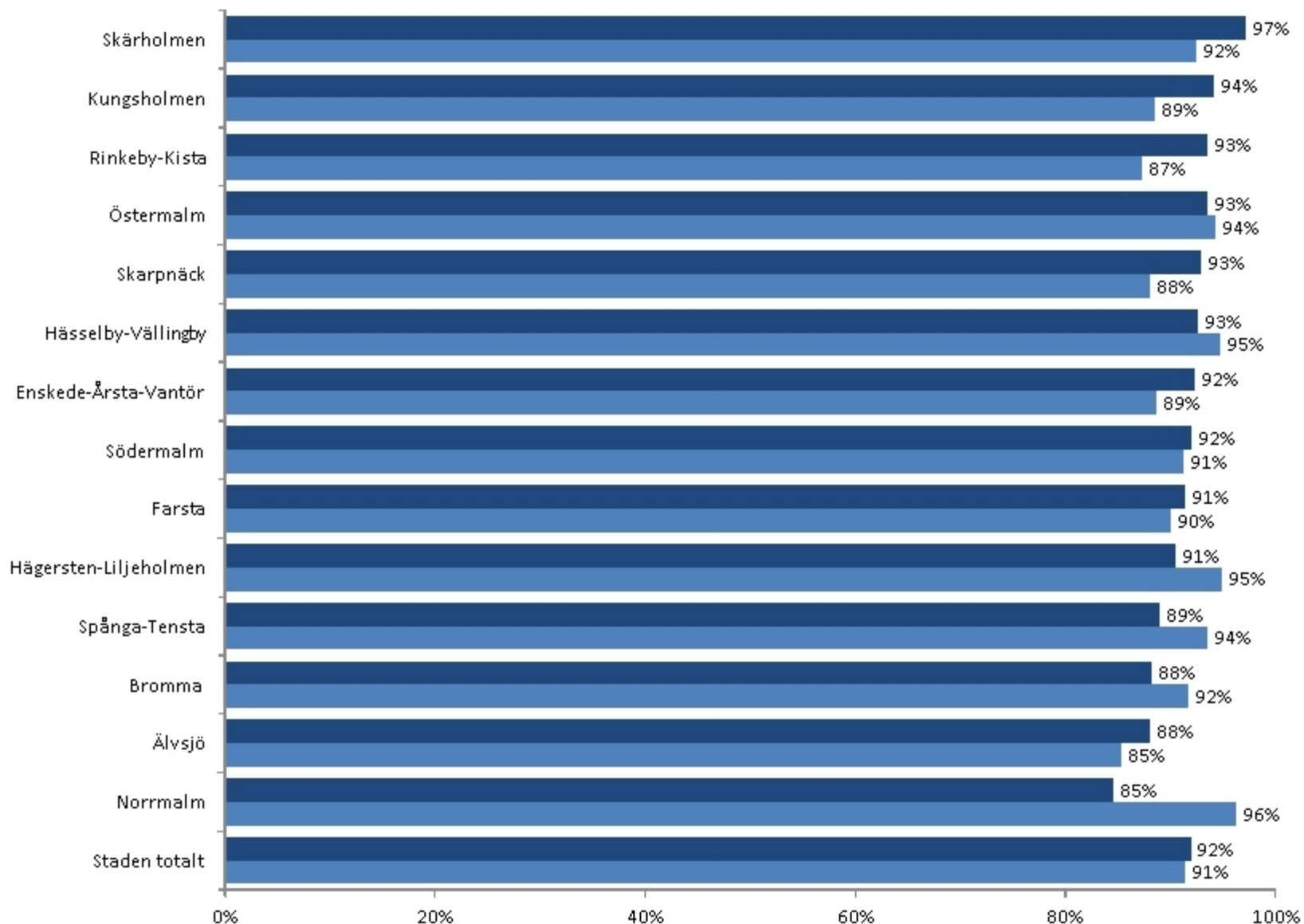
Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2019 ■ 2018



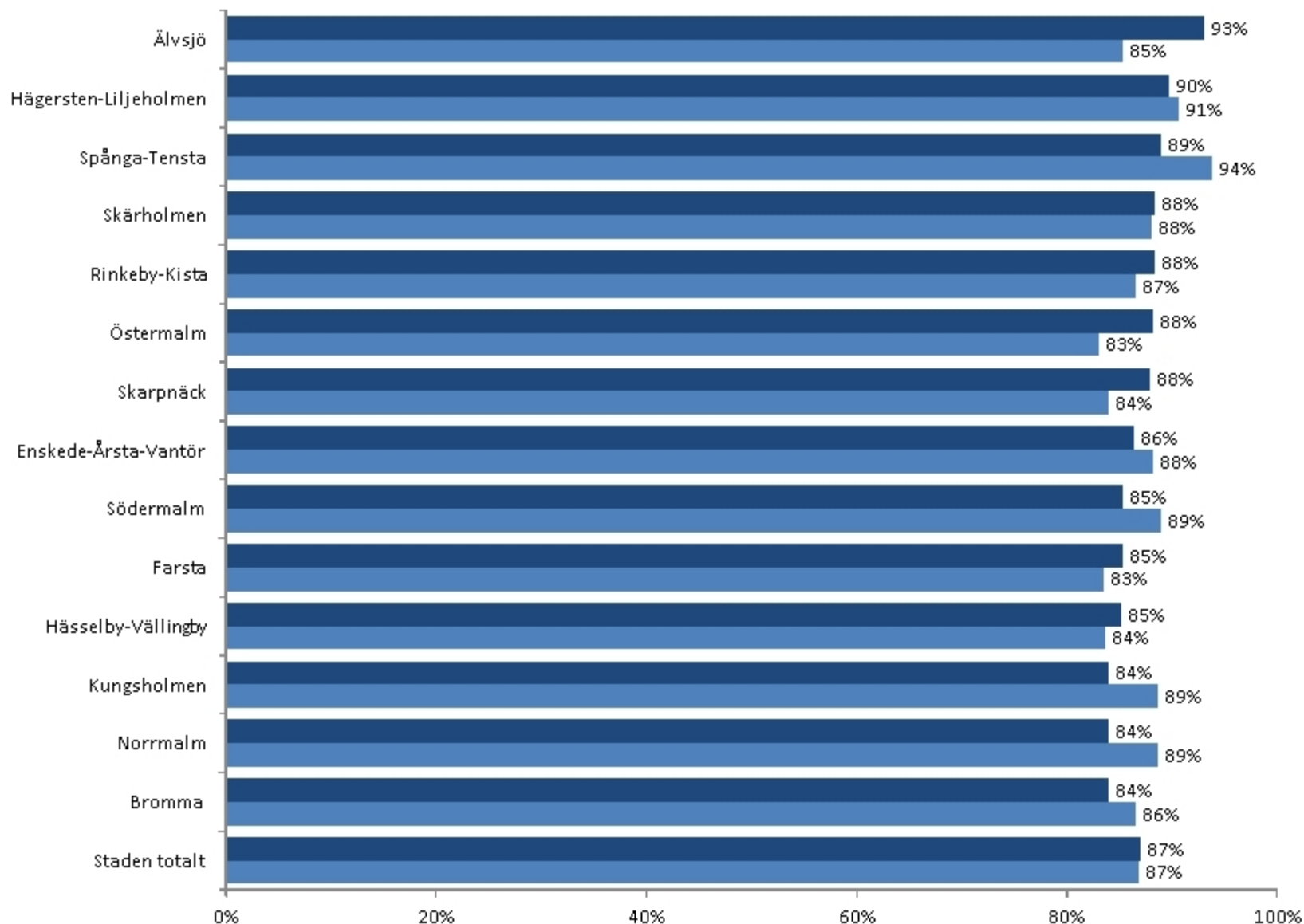
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2019 ■ 2018



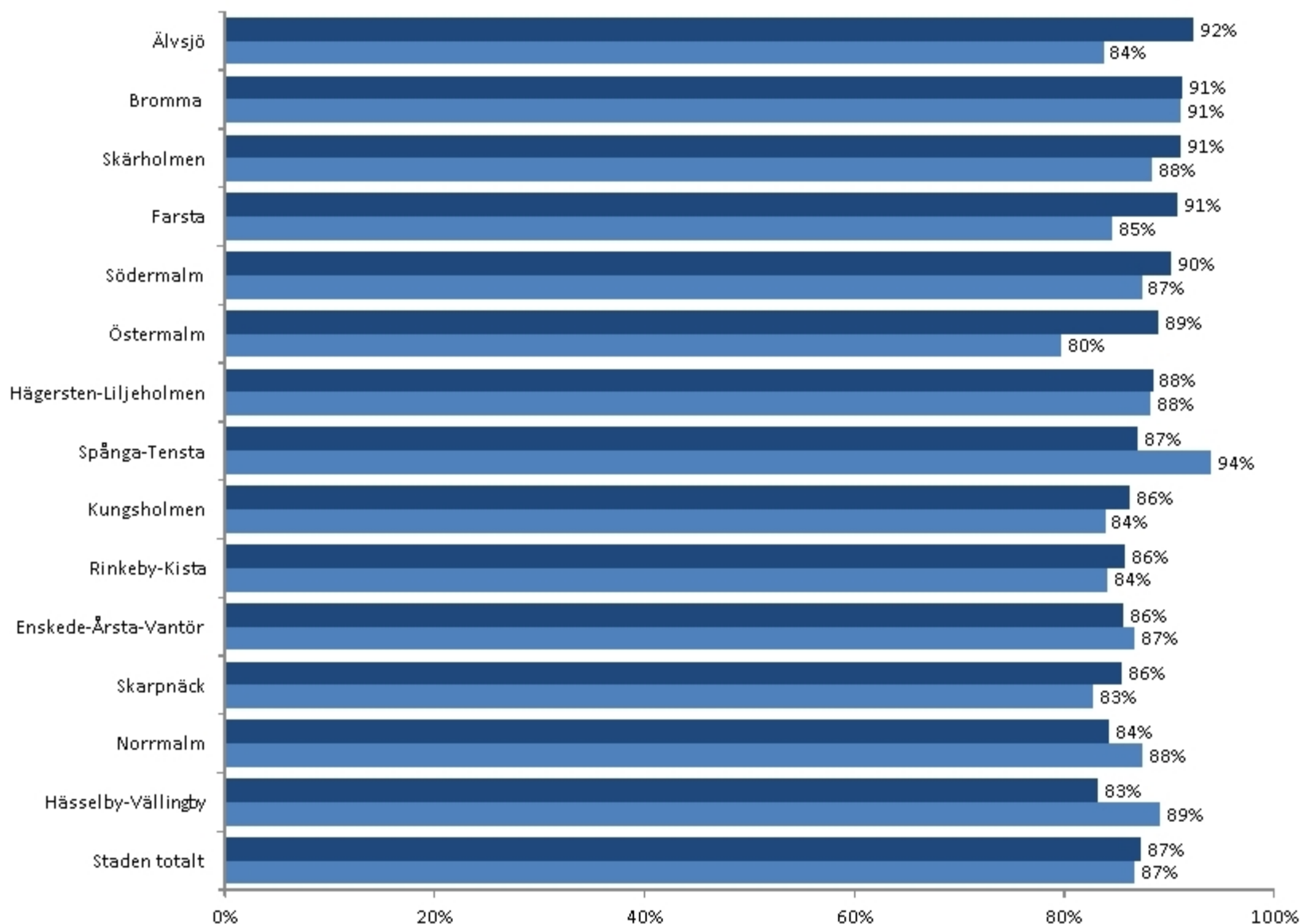
Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

■ 2019 ■ 2018



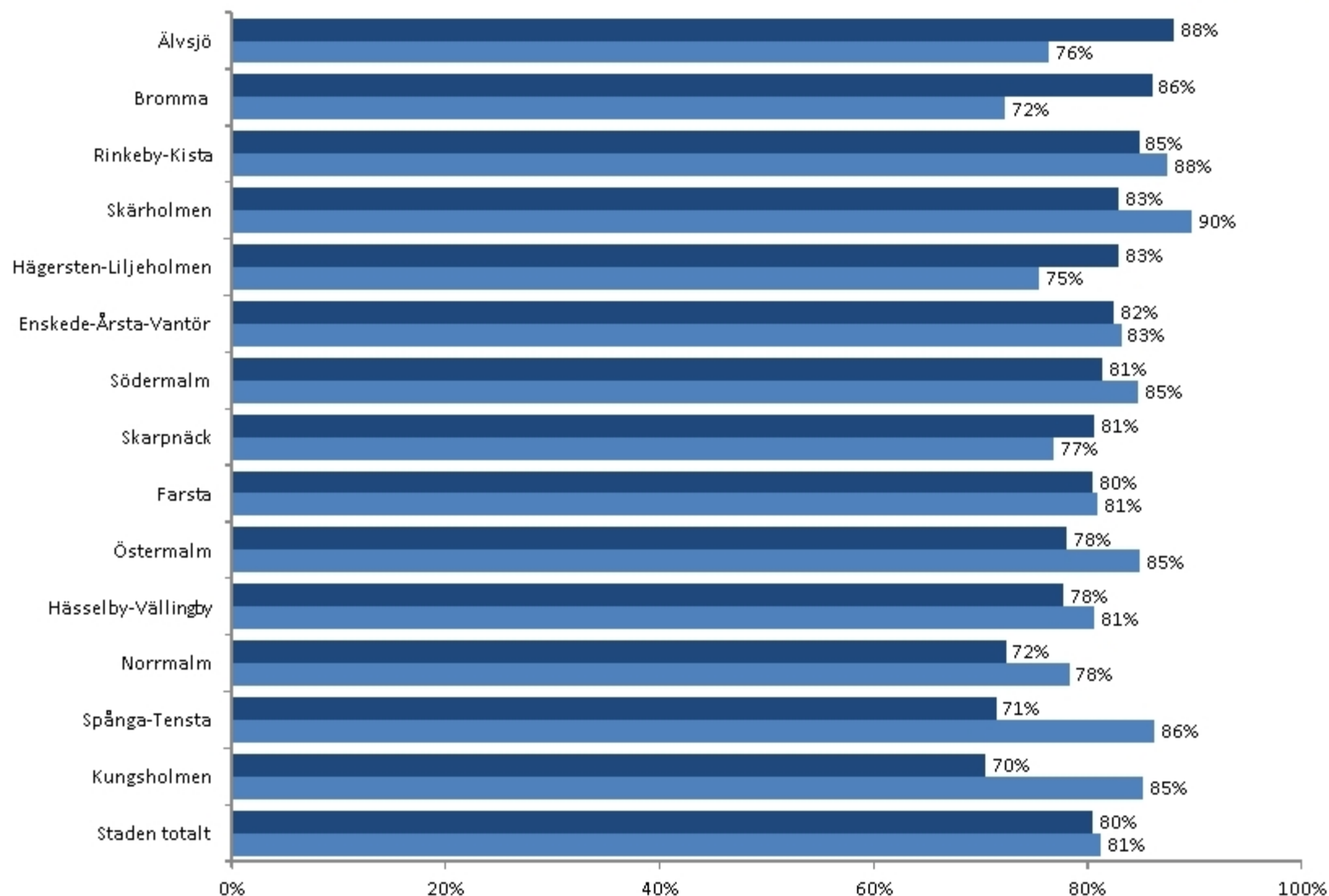
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

■ 2019 ■ 2018



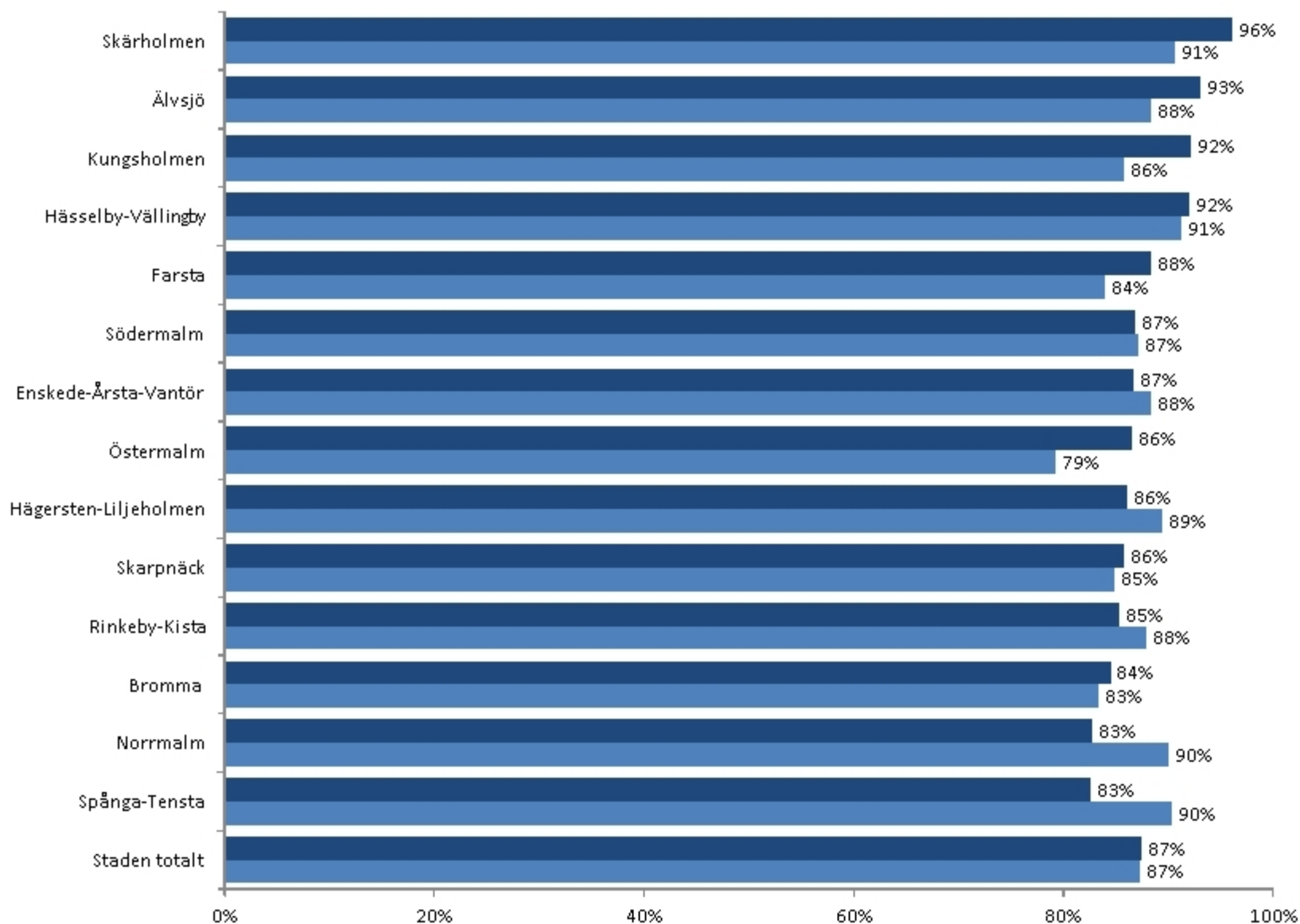
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

■ 2019 ■ 2018



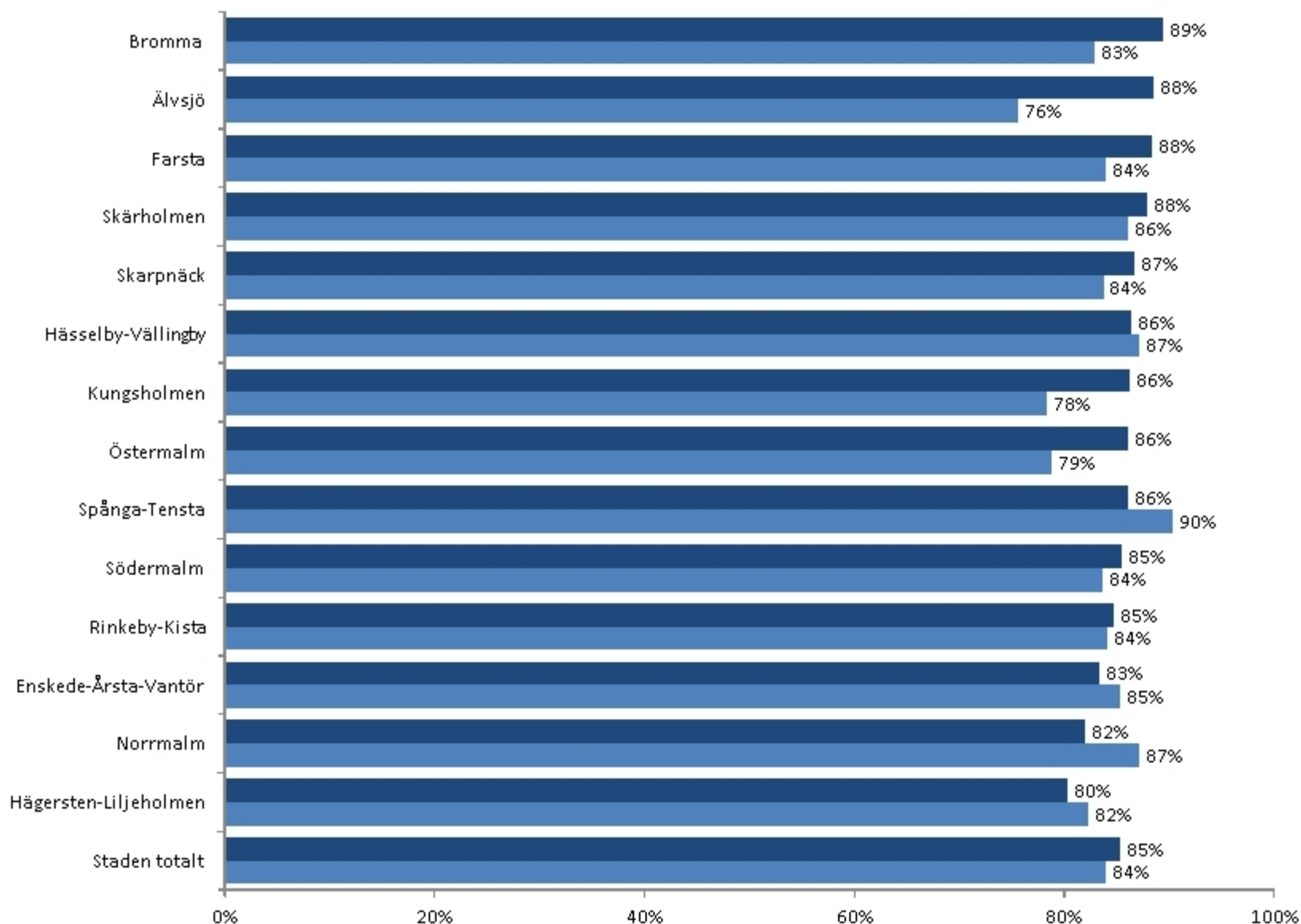
Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2019 ■ 2018



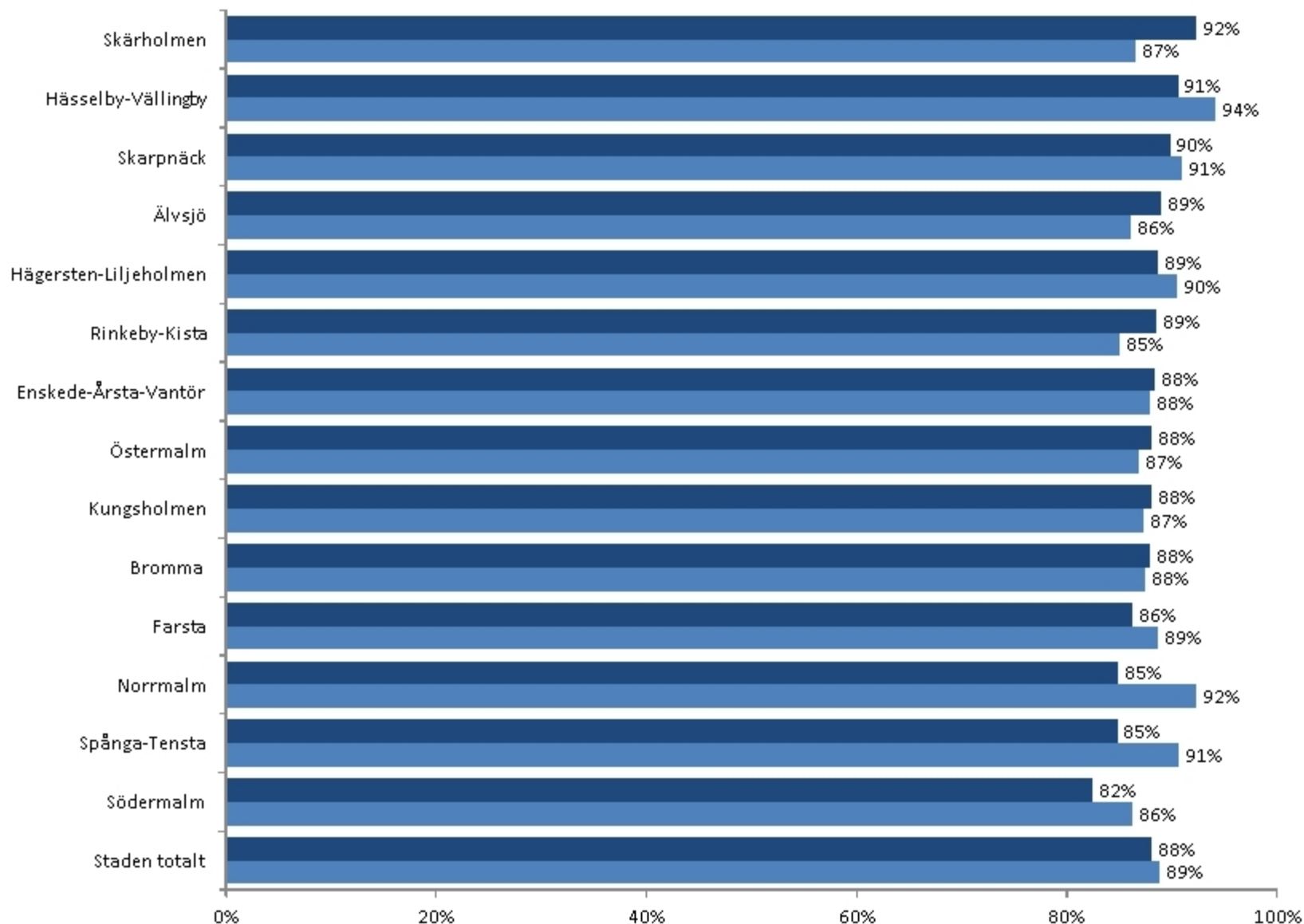
Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

■ 2019 ■ 2018



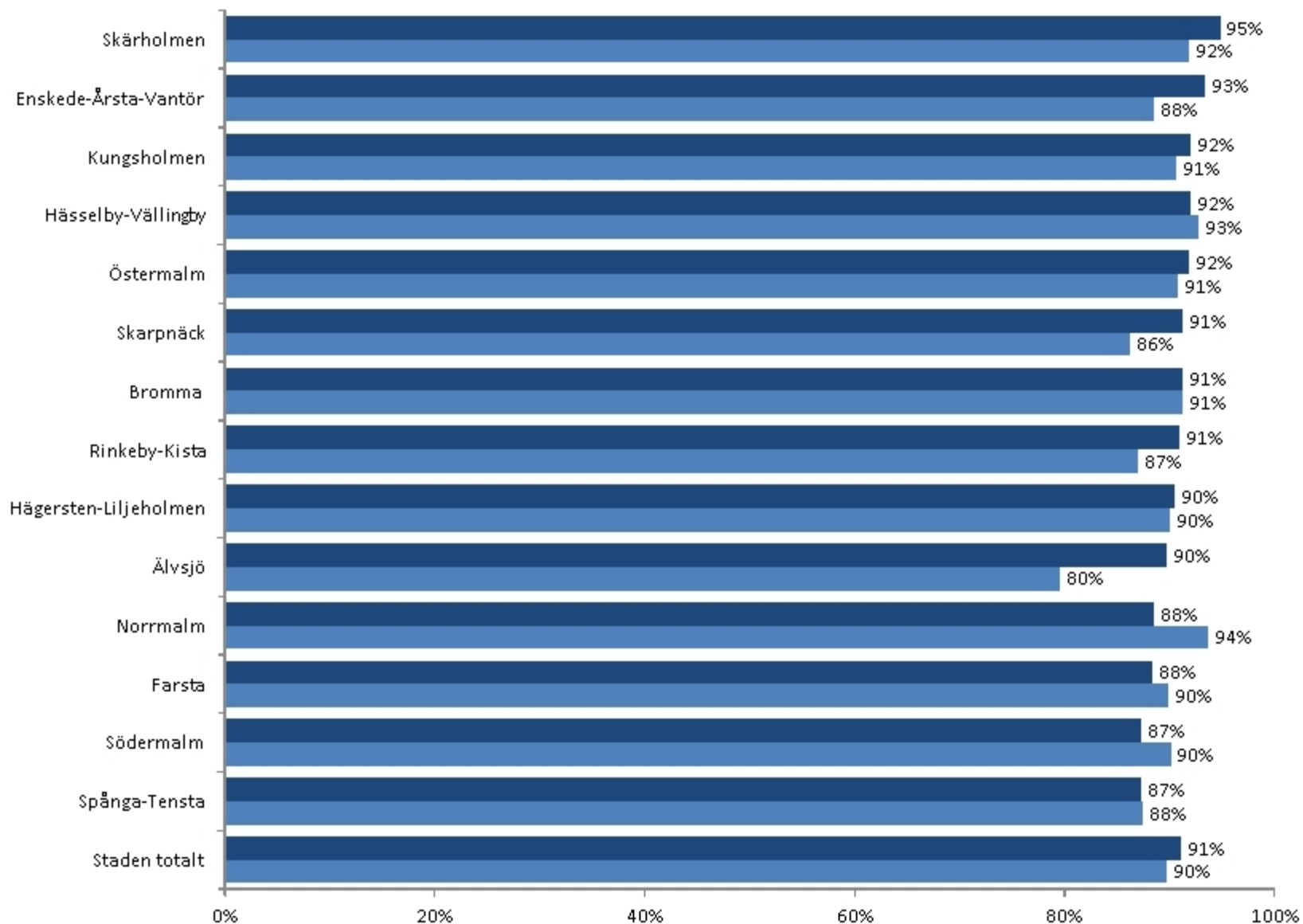
Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

■ 2019 ■ 2018



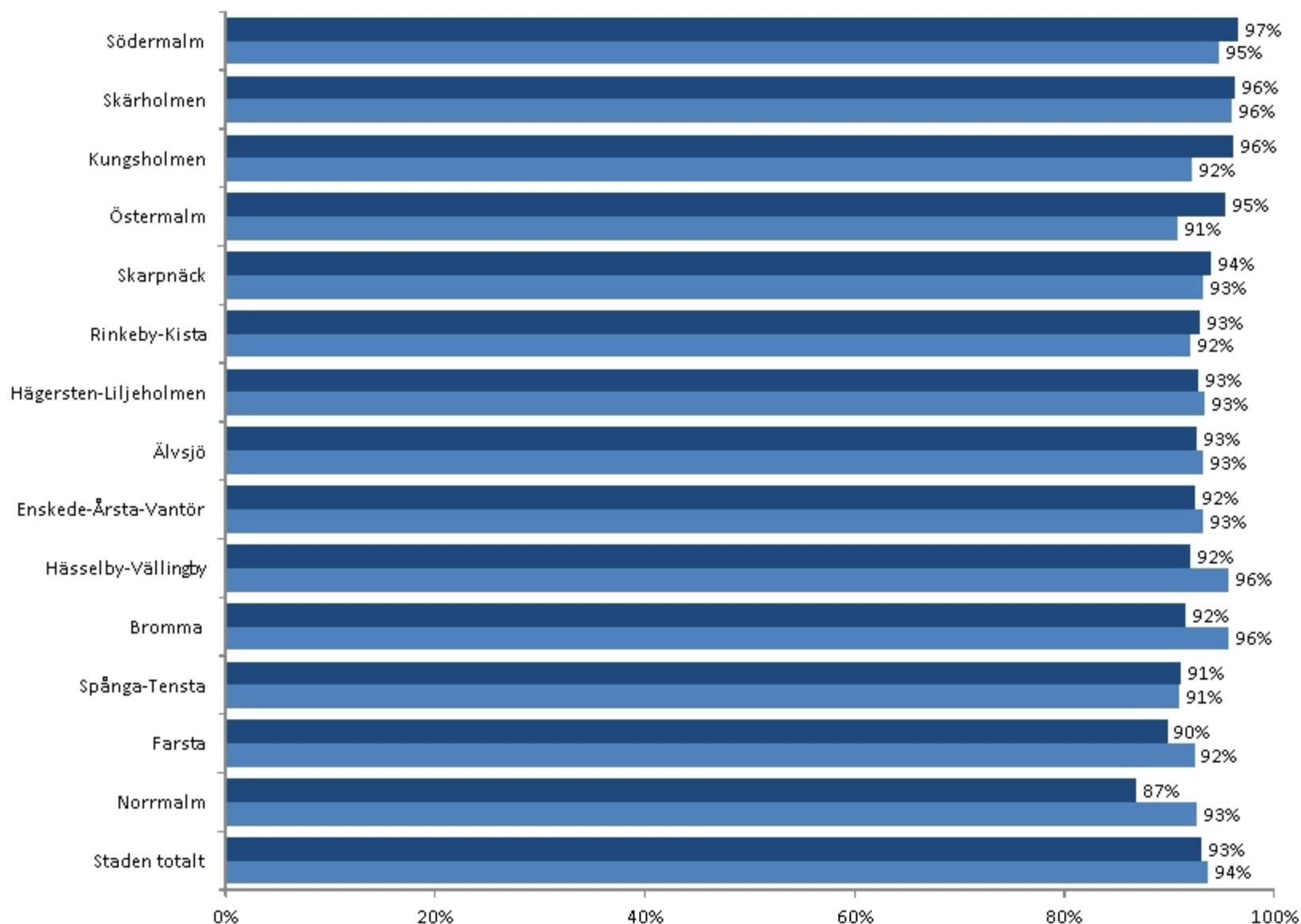
Jag litar på mina boendestödjare

■ 2019 ■ 2018

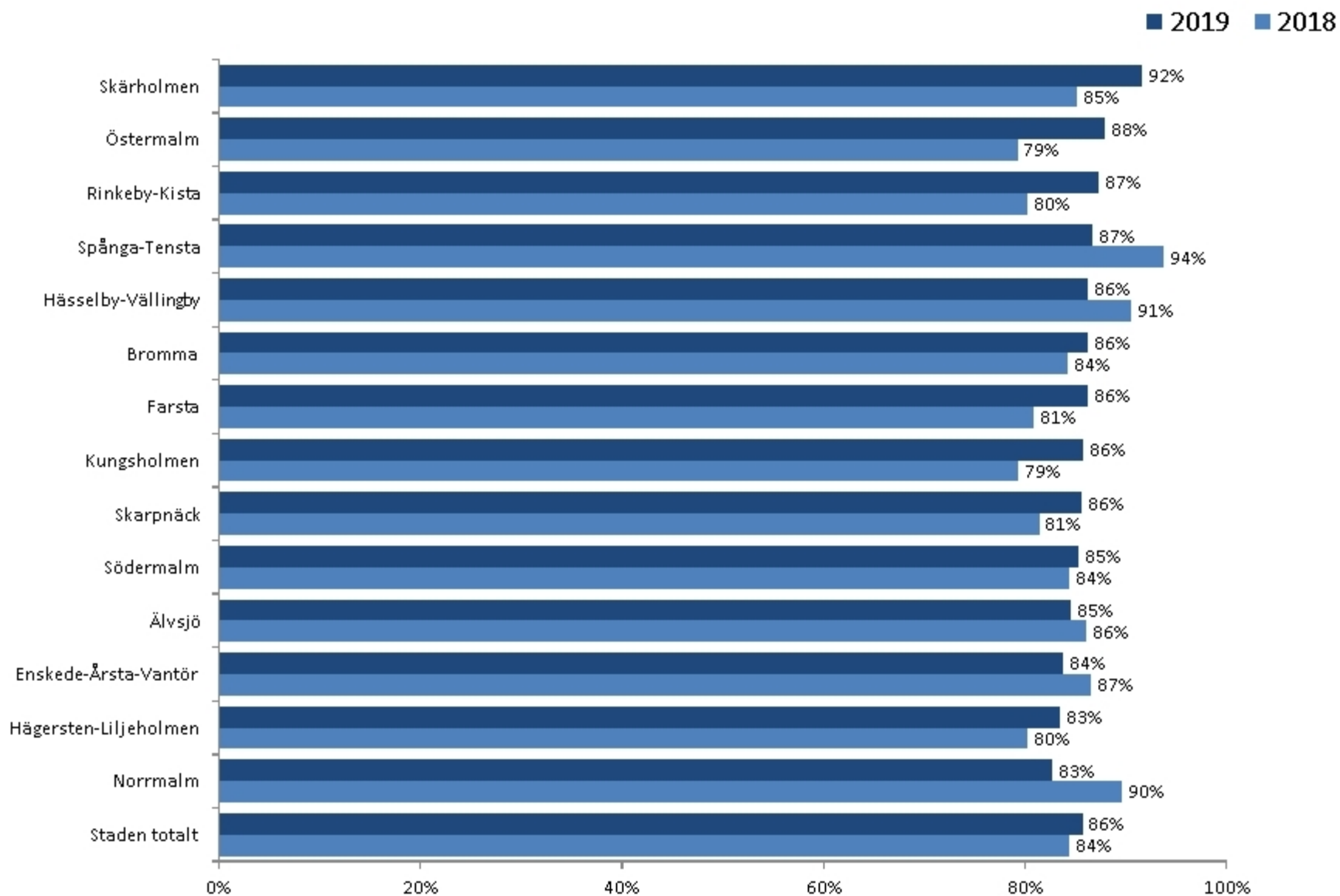


Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

■ 2019 ■ 2018

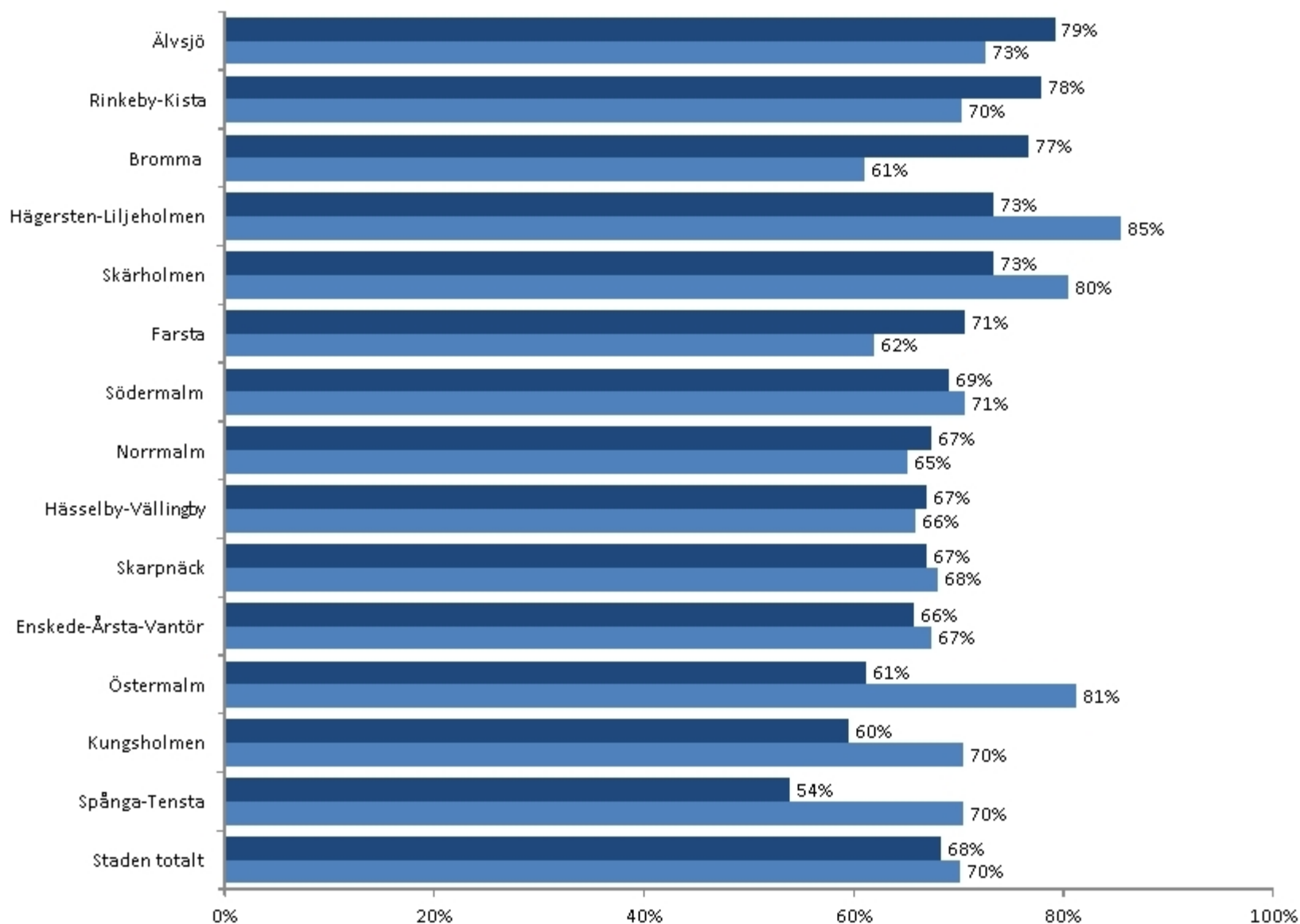


Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv



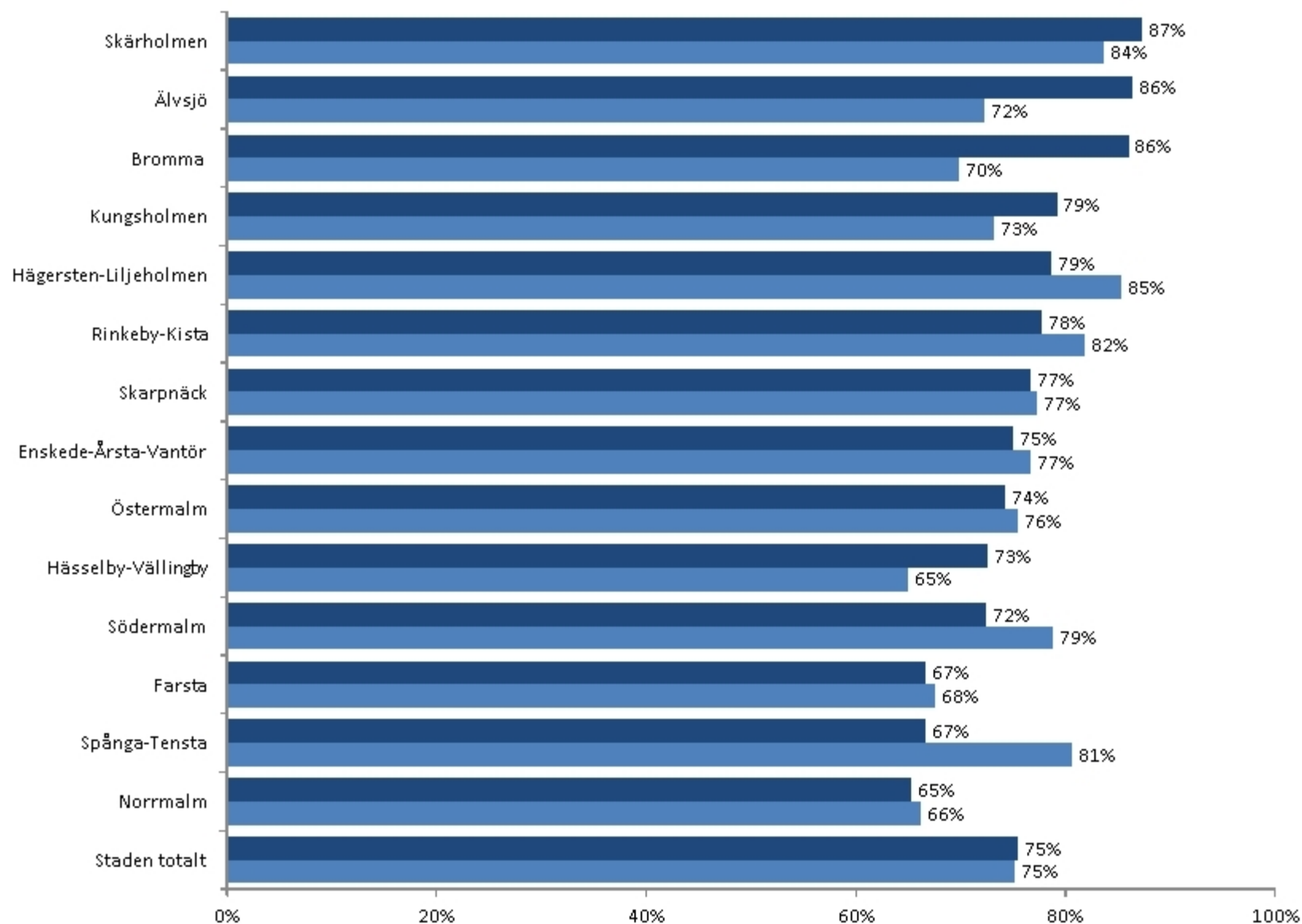
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2019 ■ 2018



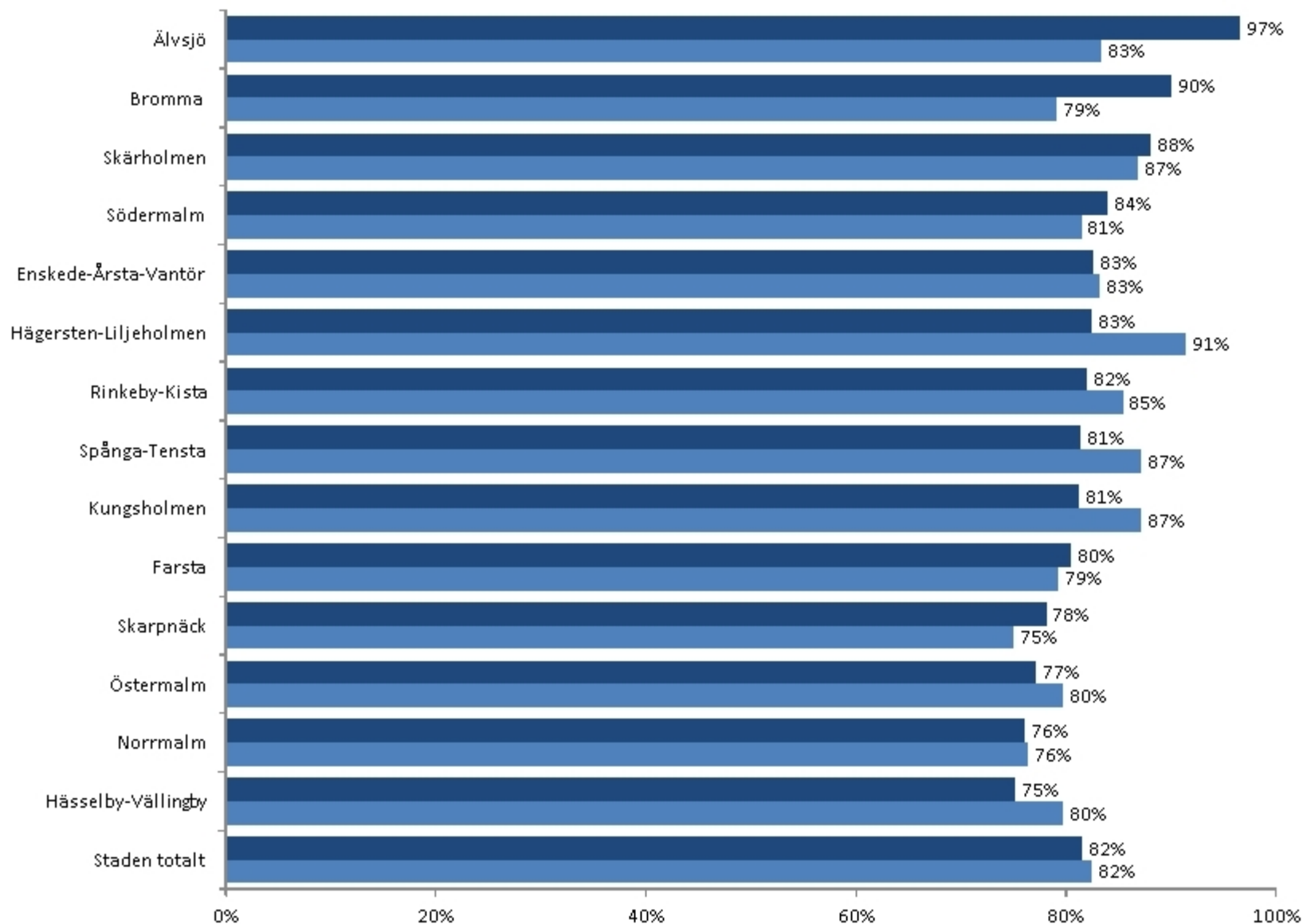
Utredningen av mitt behov av stöd var bra

■ 2019 ■ 2018

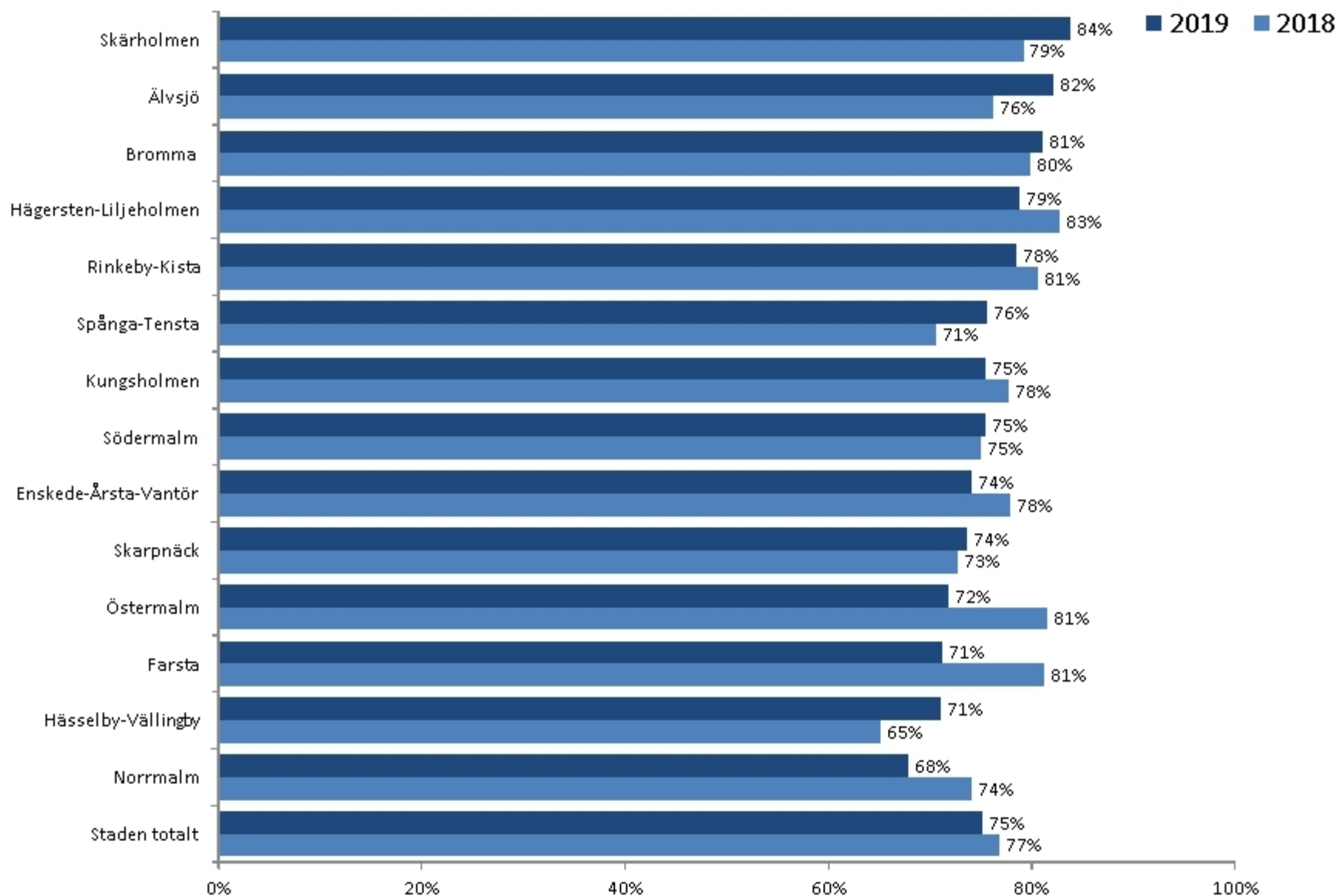


Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande

■ 2019 ■ 2018

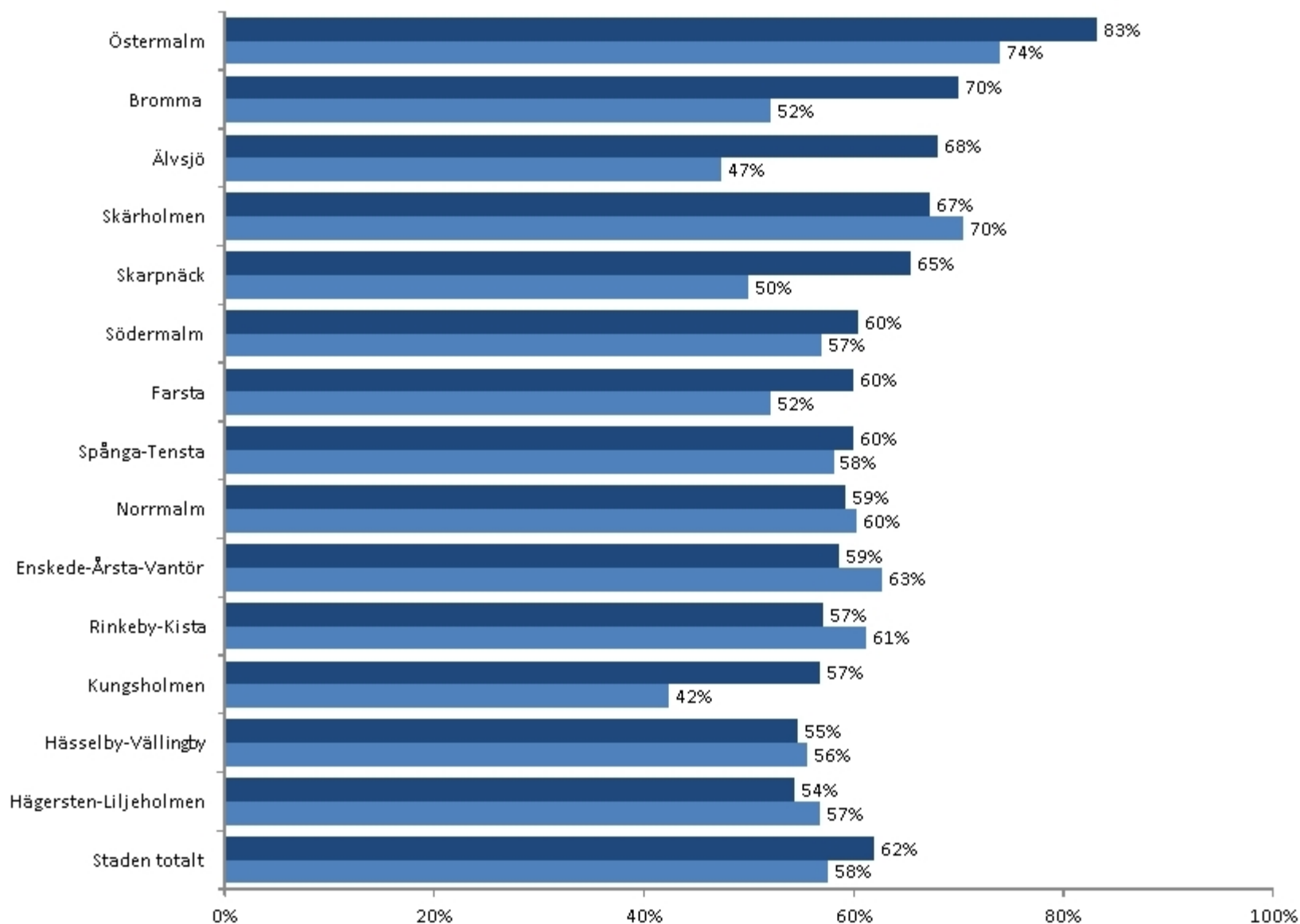


Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



Jag har själv valt min utförare

■ 2019 ■ 2018



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2019 ■ 2018

