

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2019

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2019**

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 verksamhetskod 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 11-26 år 2019.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt främst verksamhetskod 1932. 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 137 svar vilket ger en svarsprocent på 37 %.
- I Stockholms stad inkom 72 % av svaren från egen regi och 28 % 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 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 det 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 biståndsbedömares 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 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018
Bromma	5	3	60%	29	11	38%
Enskede-Årsta-Vantör	15	8	53%	33	9	27%
Farsta	26	8	31%	68	27	40%
Hägersten-Liljeholmen	0	0	-	20	7	35%
Hässelby-Vällingby	25	6	24%	16	10	63%
Kungsholmen	16	13	81%	15	7	47%
Norrmalm	11	8	73%	23	8	35%
Rinkeby-Kista	9	7	78%	16	8	50%
Skarpnäck	12	2	17%	26	10	38%
Skärholmen	9	8	89%	17	5	29%
Socialnämnden	152	34	22%	61	12	20%
Spånga-Tensta	28	17	61%	30	22	73%
Södermalm	10	9	90%	46	17	37%
Älvsjö	9	3	33%	7	0	0%
Östermalm	24	11	46%	27	10	37%
Man	246	91	37%	294	109	37%
Kvinna	122	46	38%	140	54	39%
Egen regi	183	99	54%	201	118	59%
Privat utförare	185	38	21%	233	45	19%
Staden totalt	368	137	37%	434	163	38%

Sammanfattning

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för stödboende är 37 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 38 %. Högsta andel svarande i staden har Södermalm med 90 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med stödboenden svarar 86 % att de är nöjda, vilket är en liknande nivå som föregående år då andelen nöjda var 87 % .

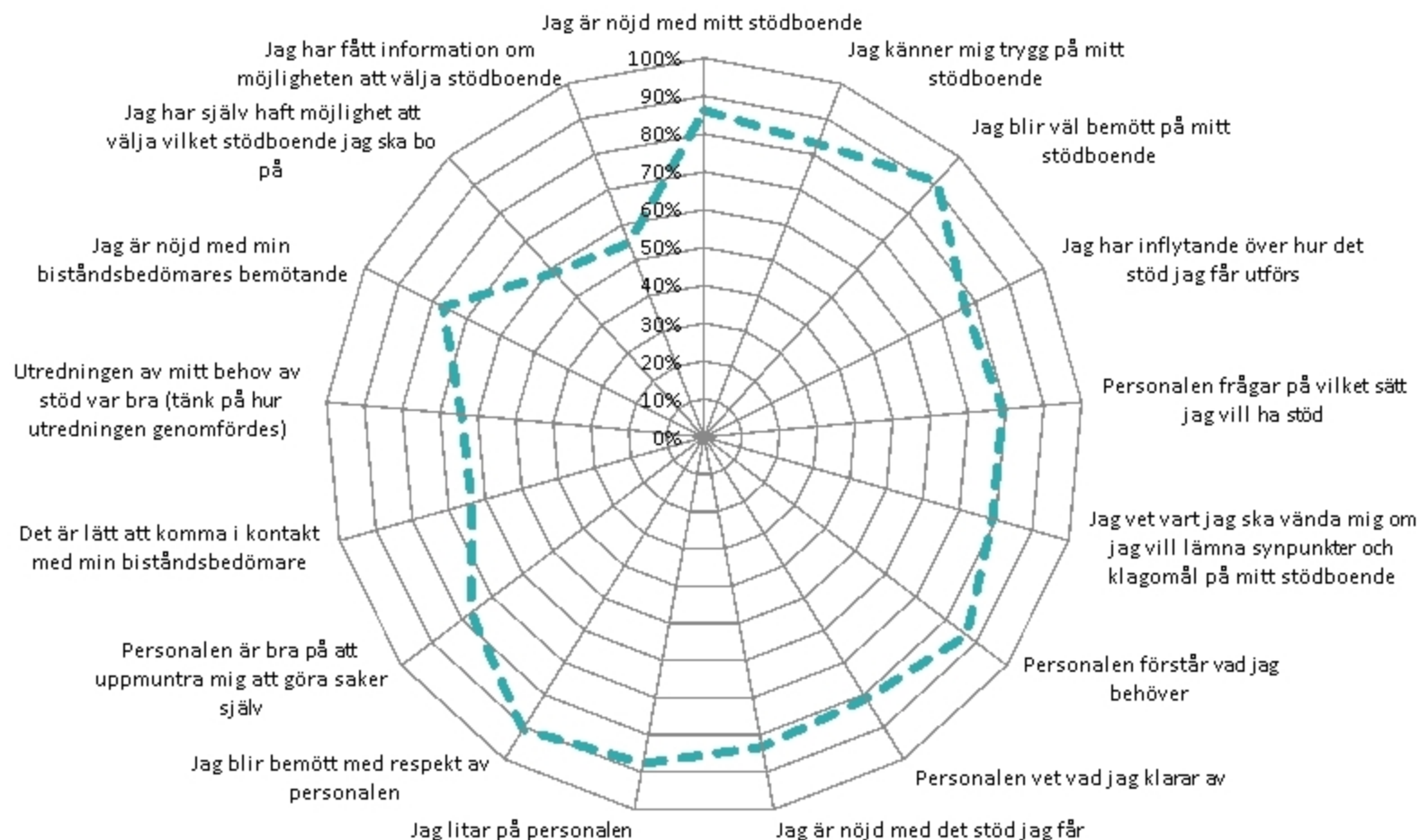
I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Undantag gäller området "Frågor om min biståndsbedömare" där det skett en viss negativ utveckling överlag, framförallt i frågan "Utredningen av mitt behov av stöd var bra" där andelen nöjda minskat med 17 %. Vid en nedbrytning av resultatet per regiorm framgår att brukare med utförare i egen regi överlag är nöjdare gällande flertalet frågeområden. På områdena "Hur jag trivs med personalen" och "Frågor om min biståndsbedömare" är brukare med privata utförare dock mer nöjda överlag.

Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Hässelby-Vällingby, Normalm och Södermalm har störst andel brukare som överlag är nöjdast med sitt stödboende.

Andel nöjda

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

-----Staden 2019



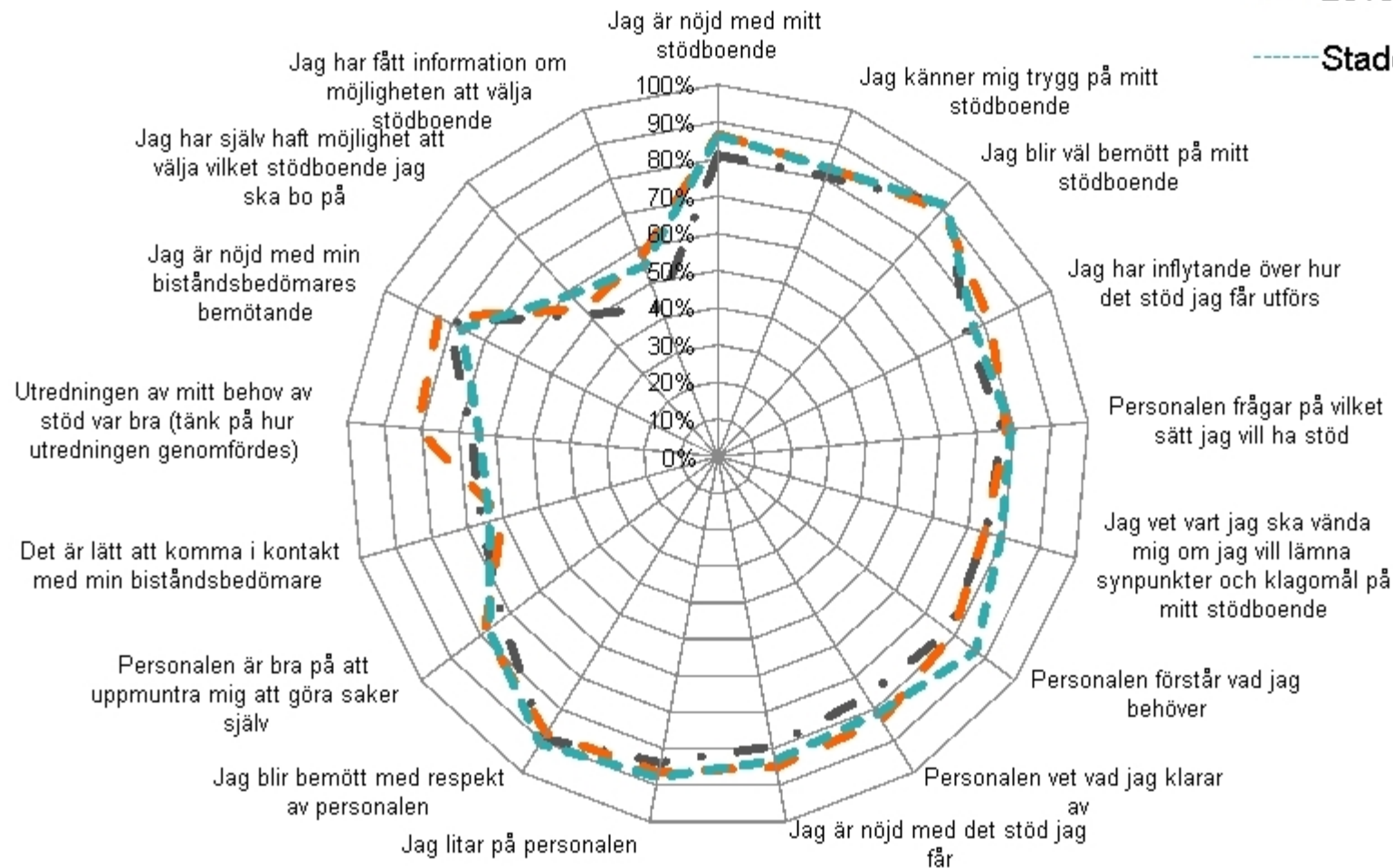
Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

-----2017

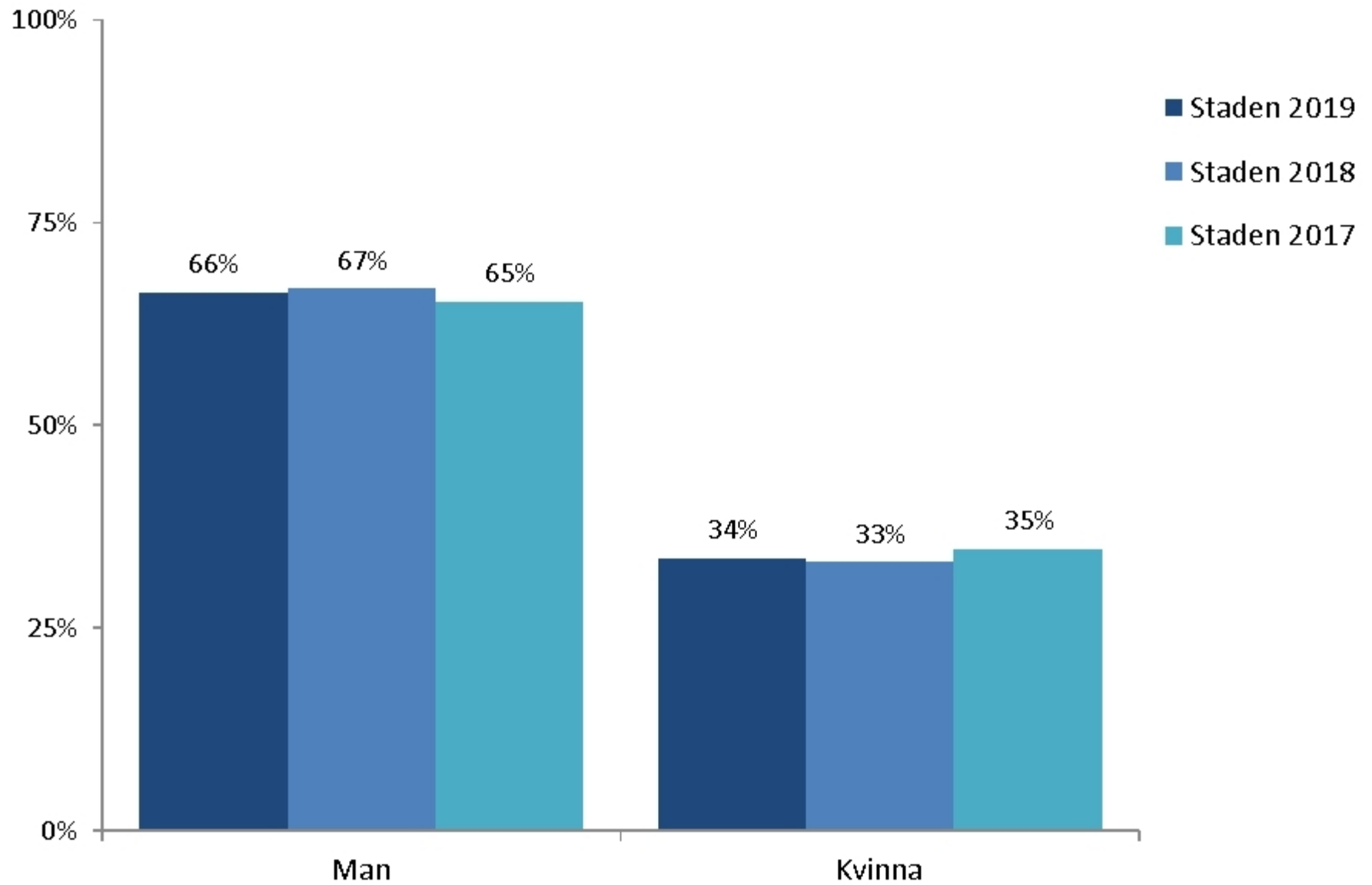
-----2018

-----Staden 2019

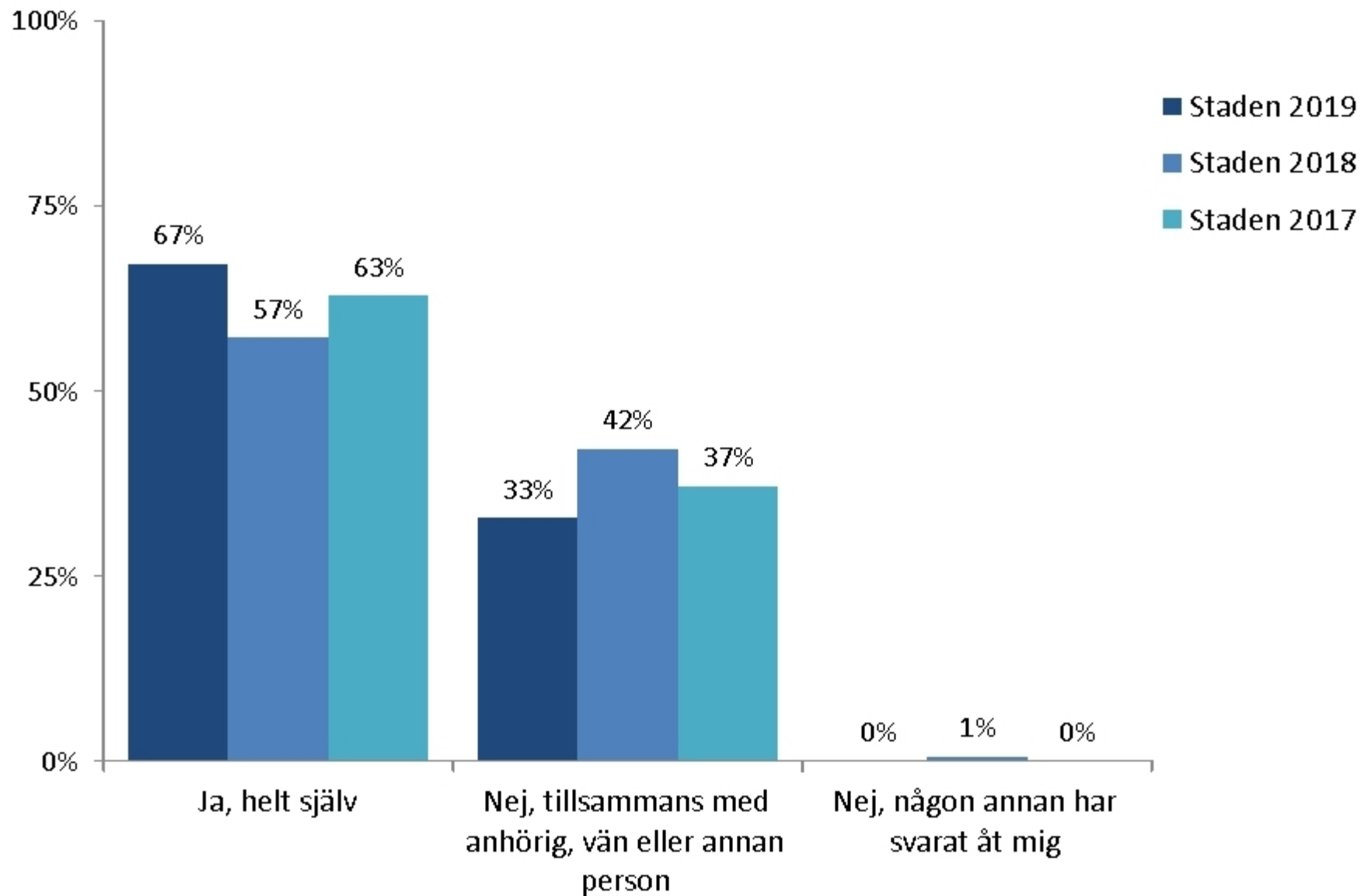


Bakgrundsfrågor

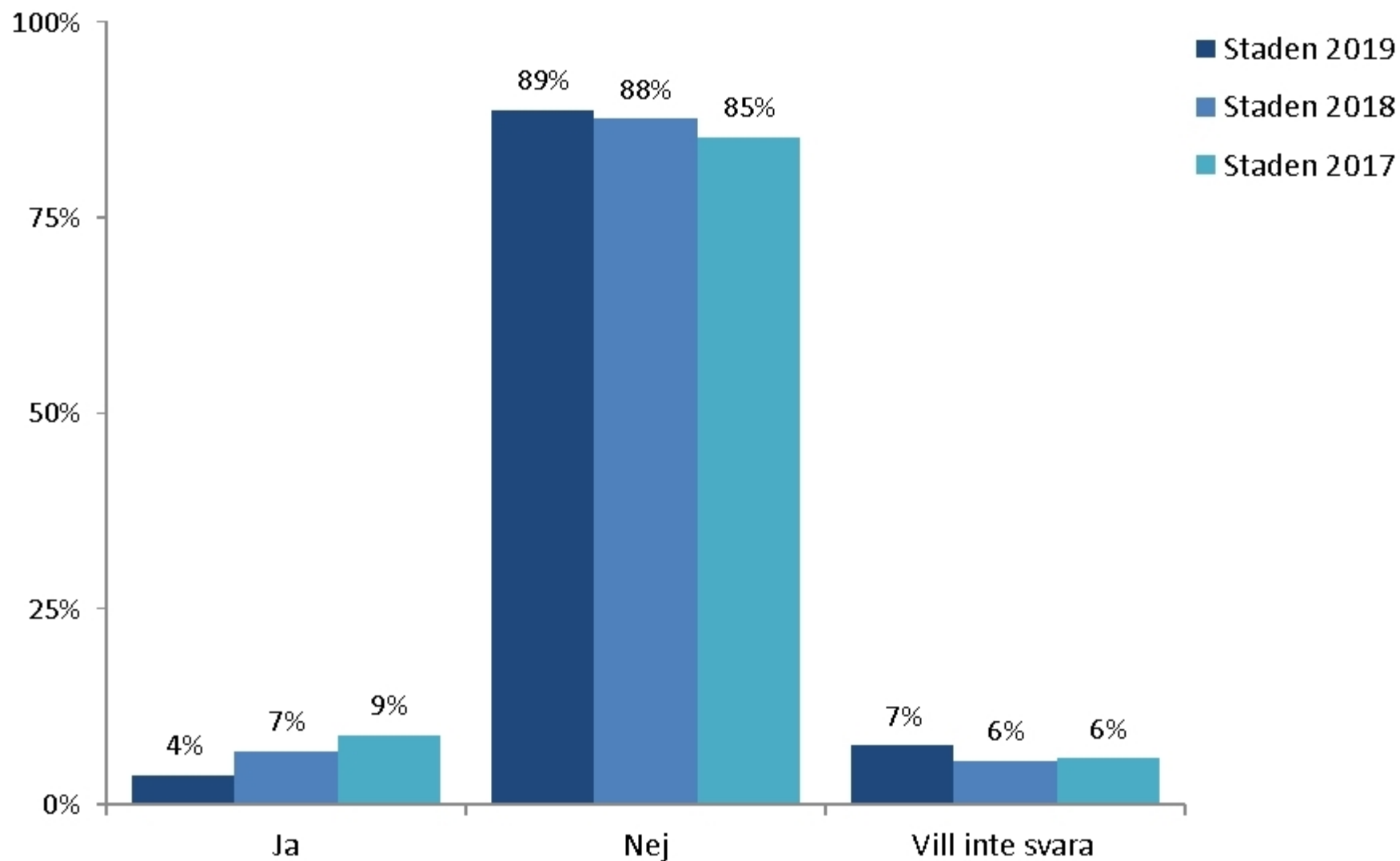
Kön



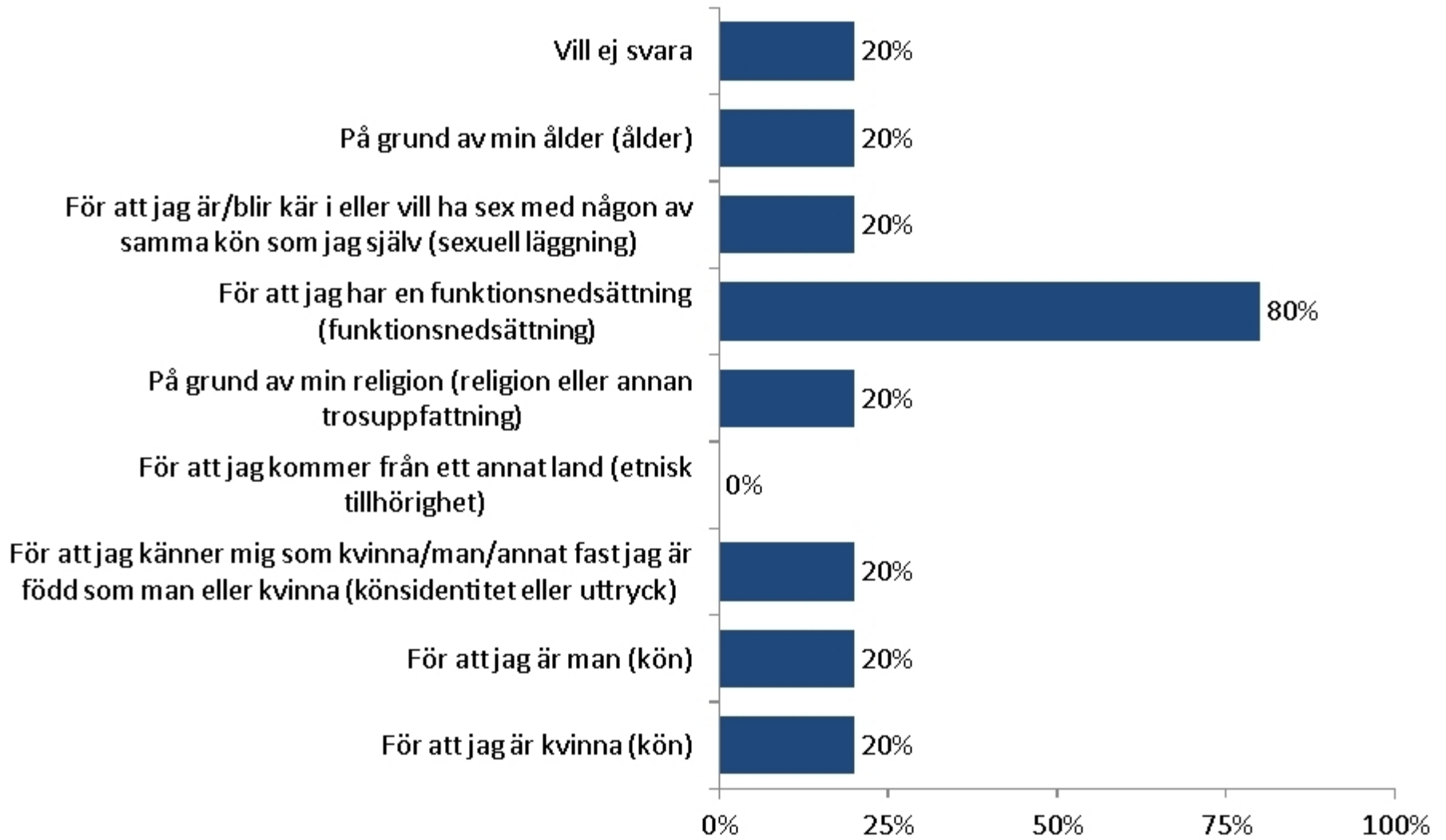
Har du besvarat frågorna själv?



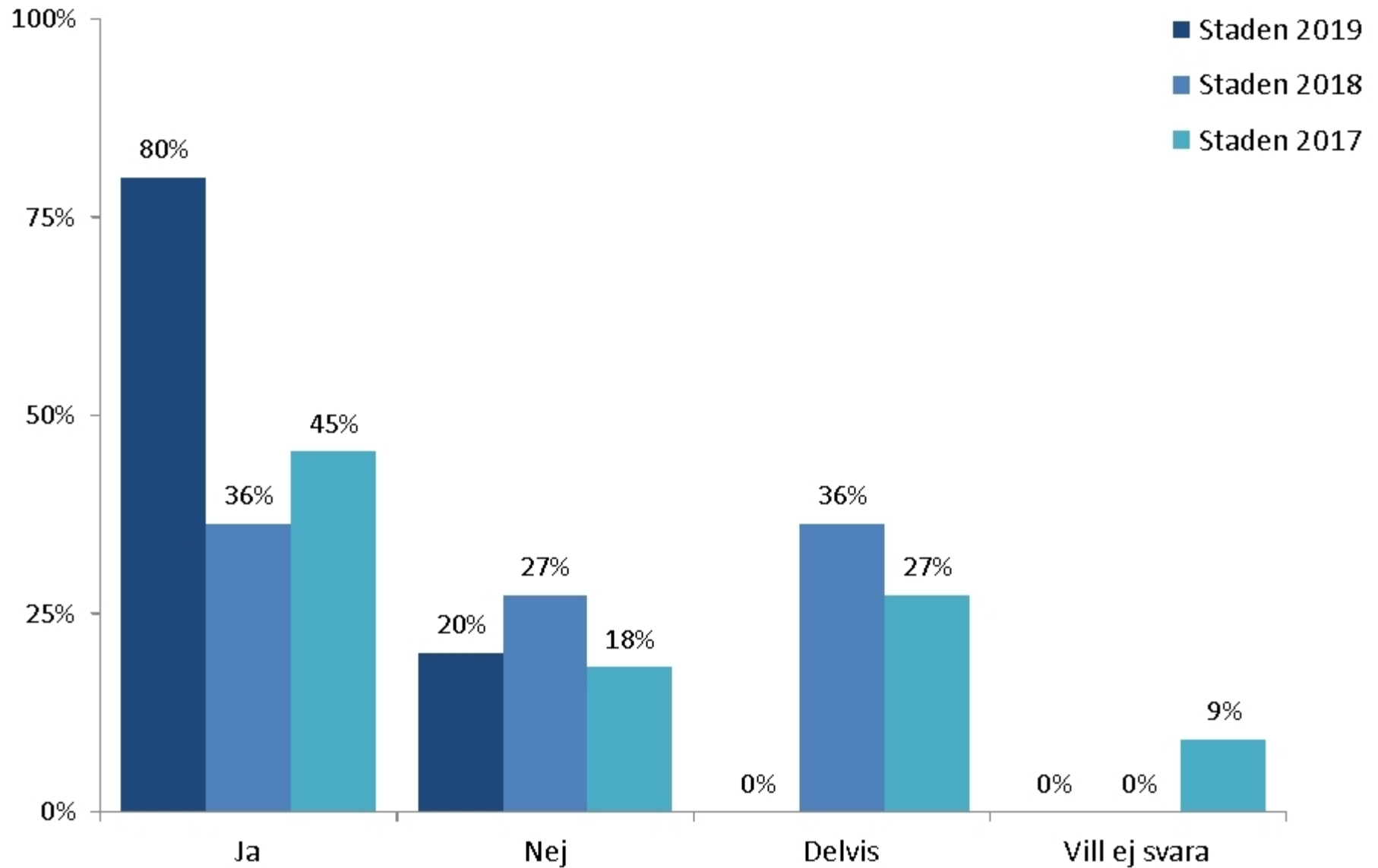
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 134)



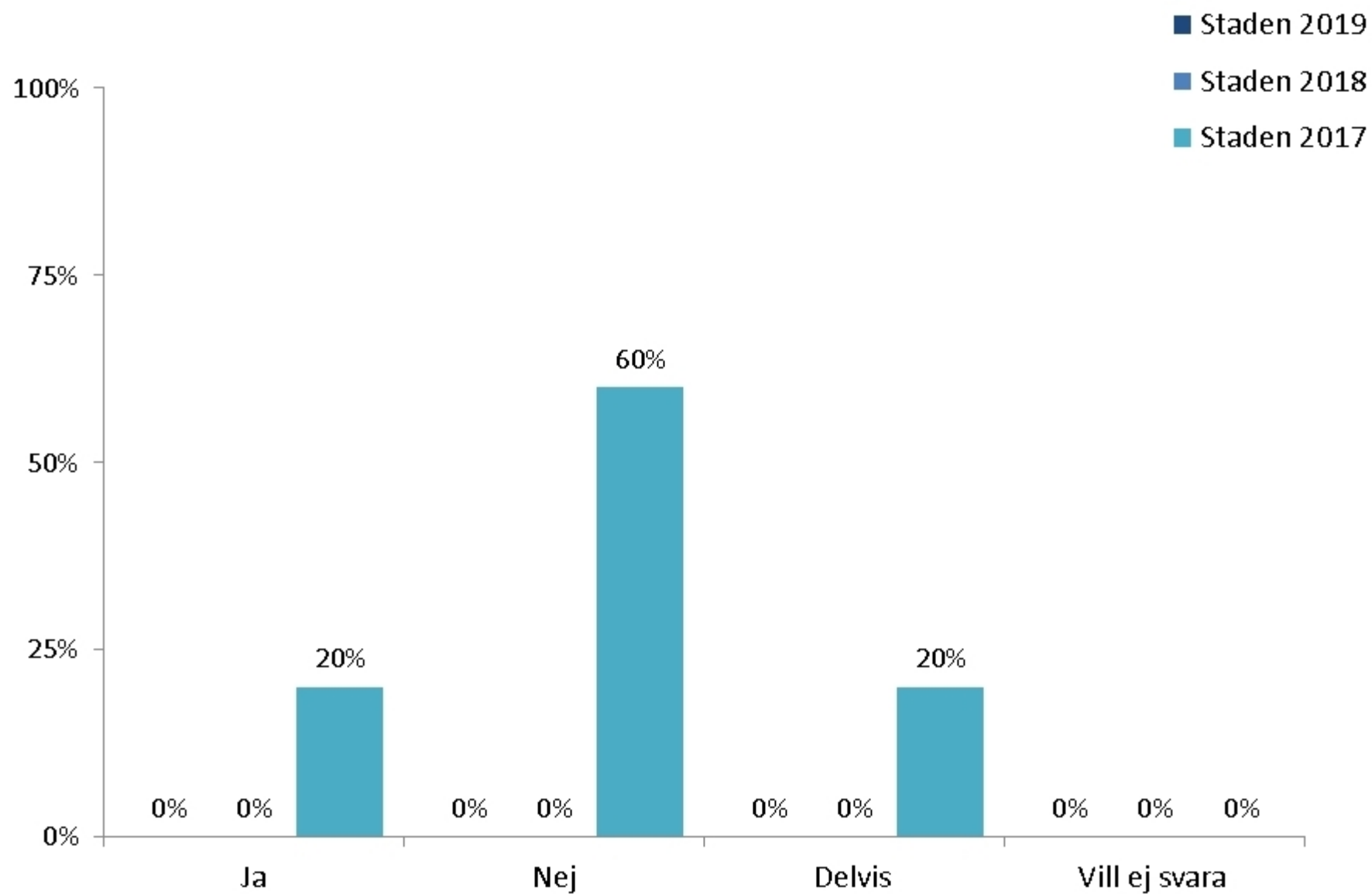
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n = 5)



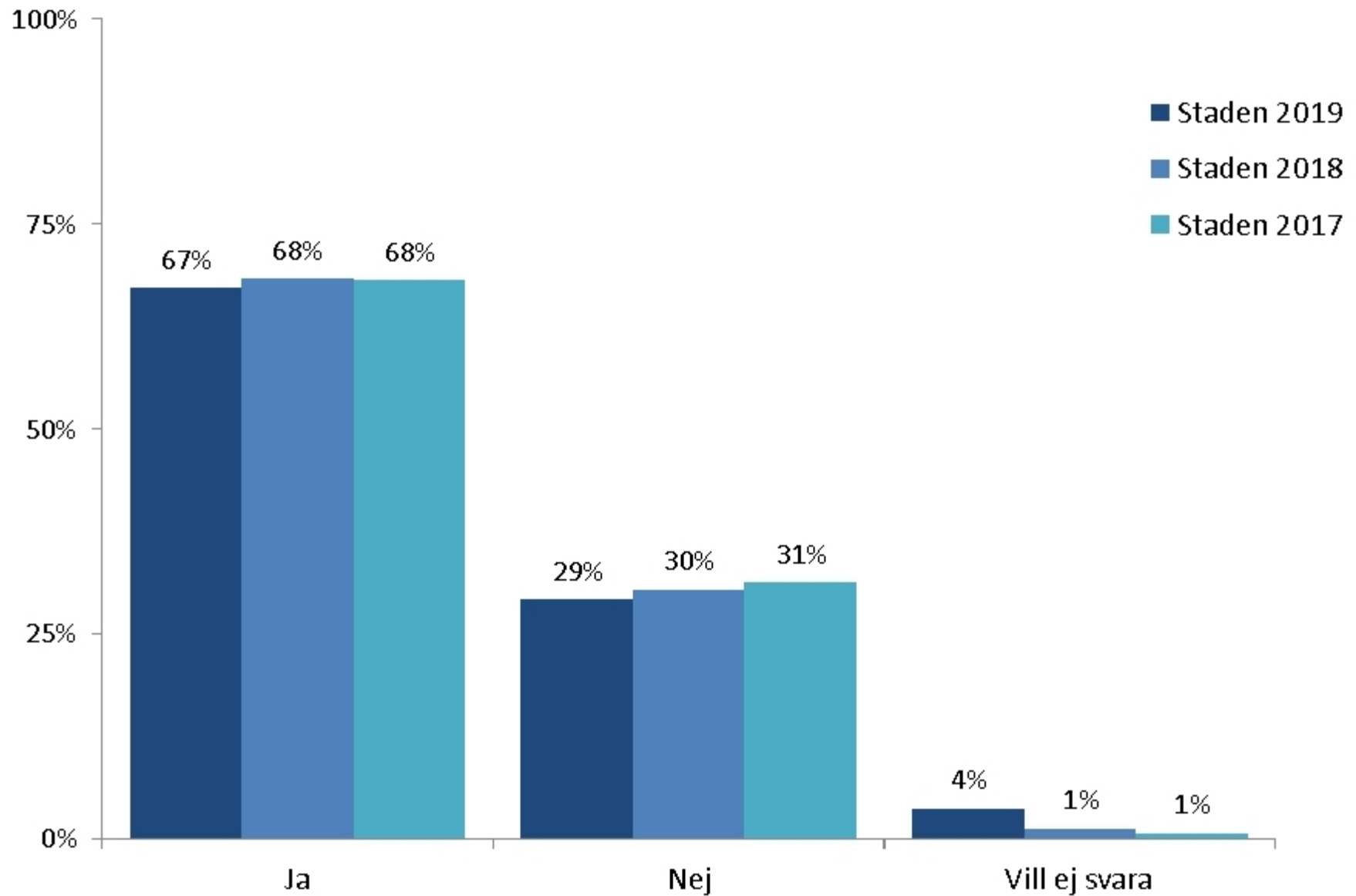
Har du berättat om det som hänt för personalen? (n = 5)



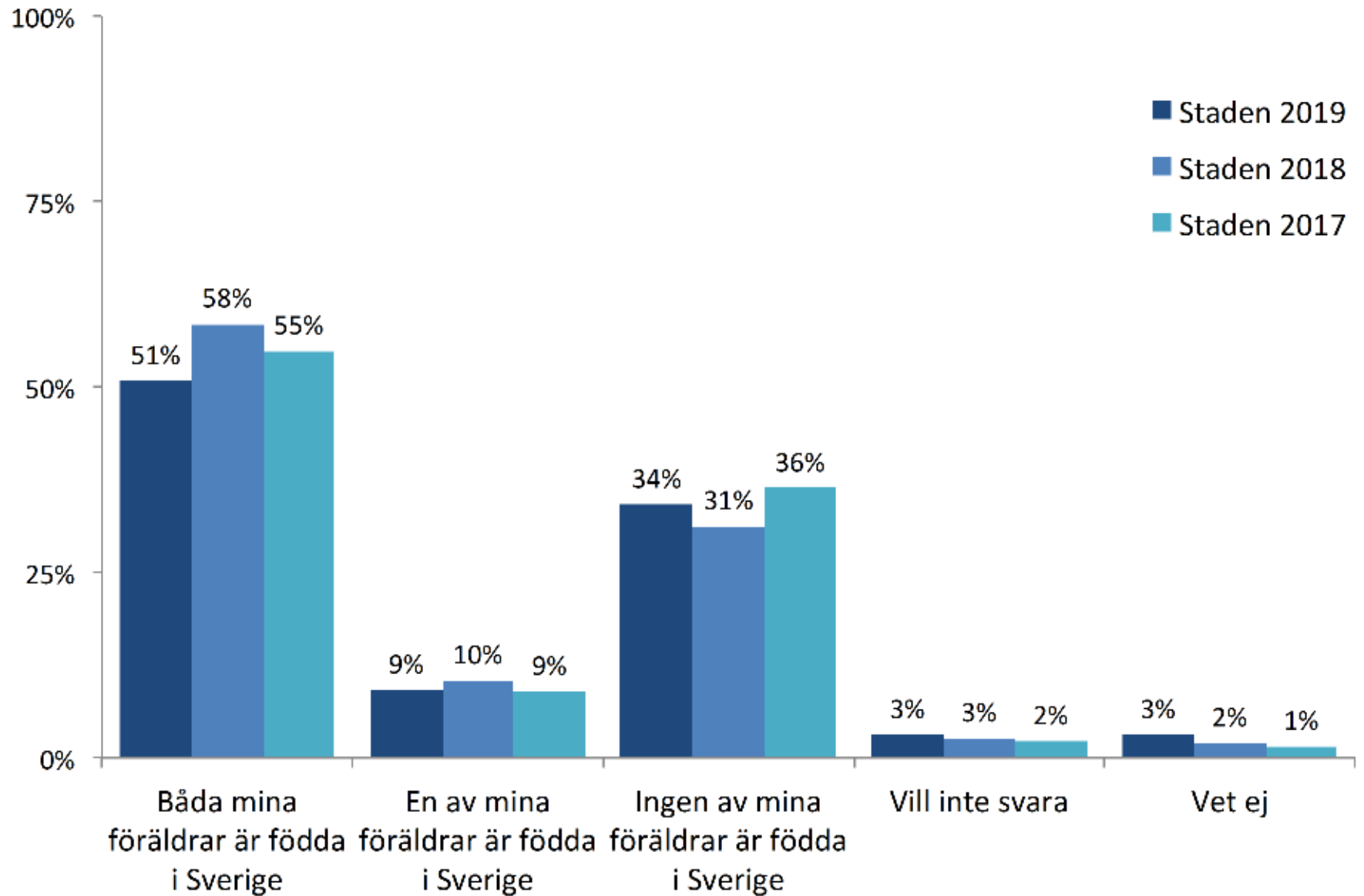
Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre? (n = 2)



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



Resultat per fråga över tid

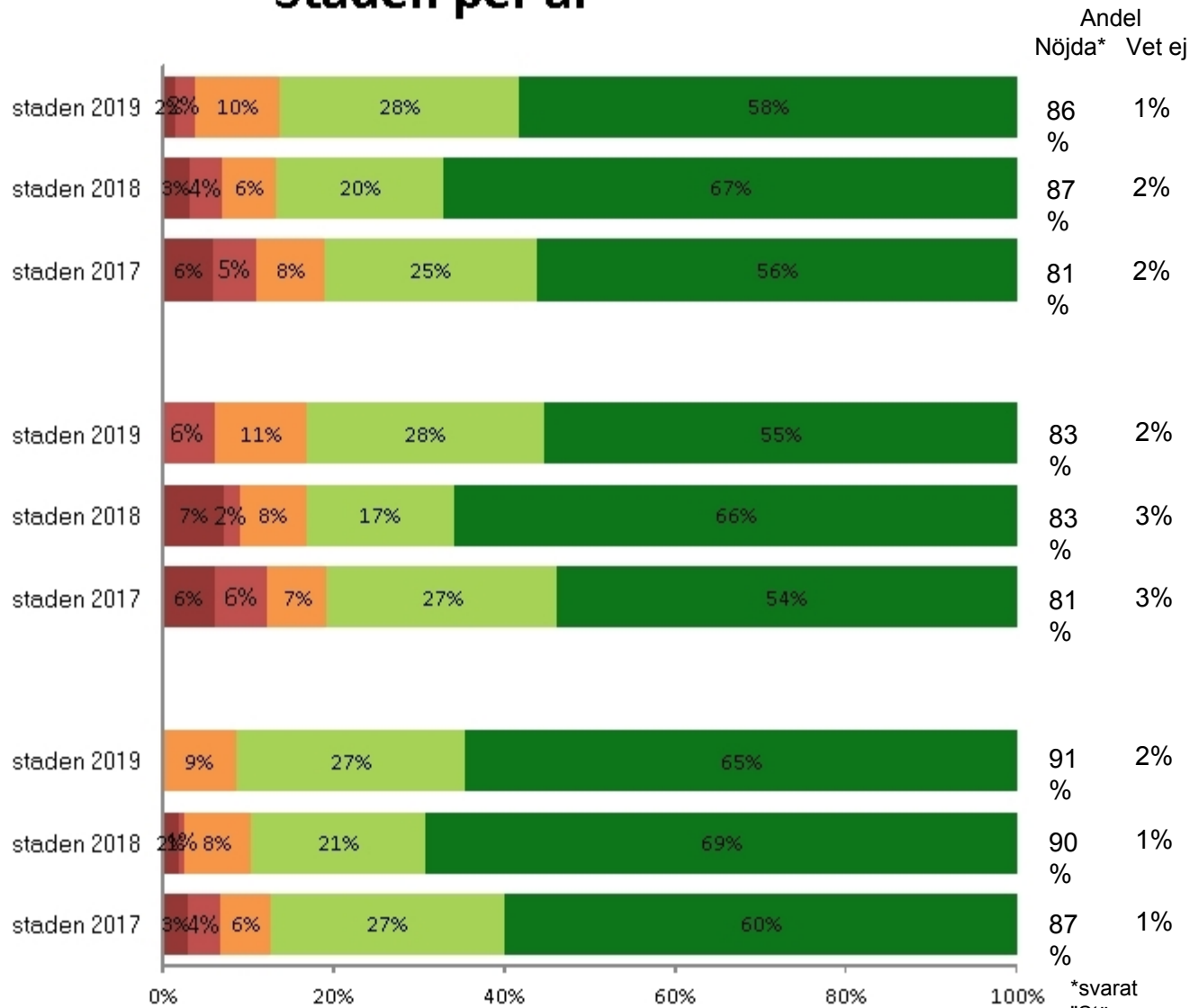
Staden per år

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende



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

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

Staden per år

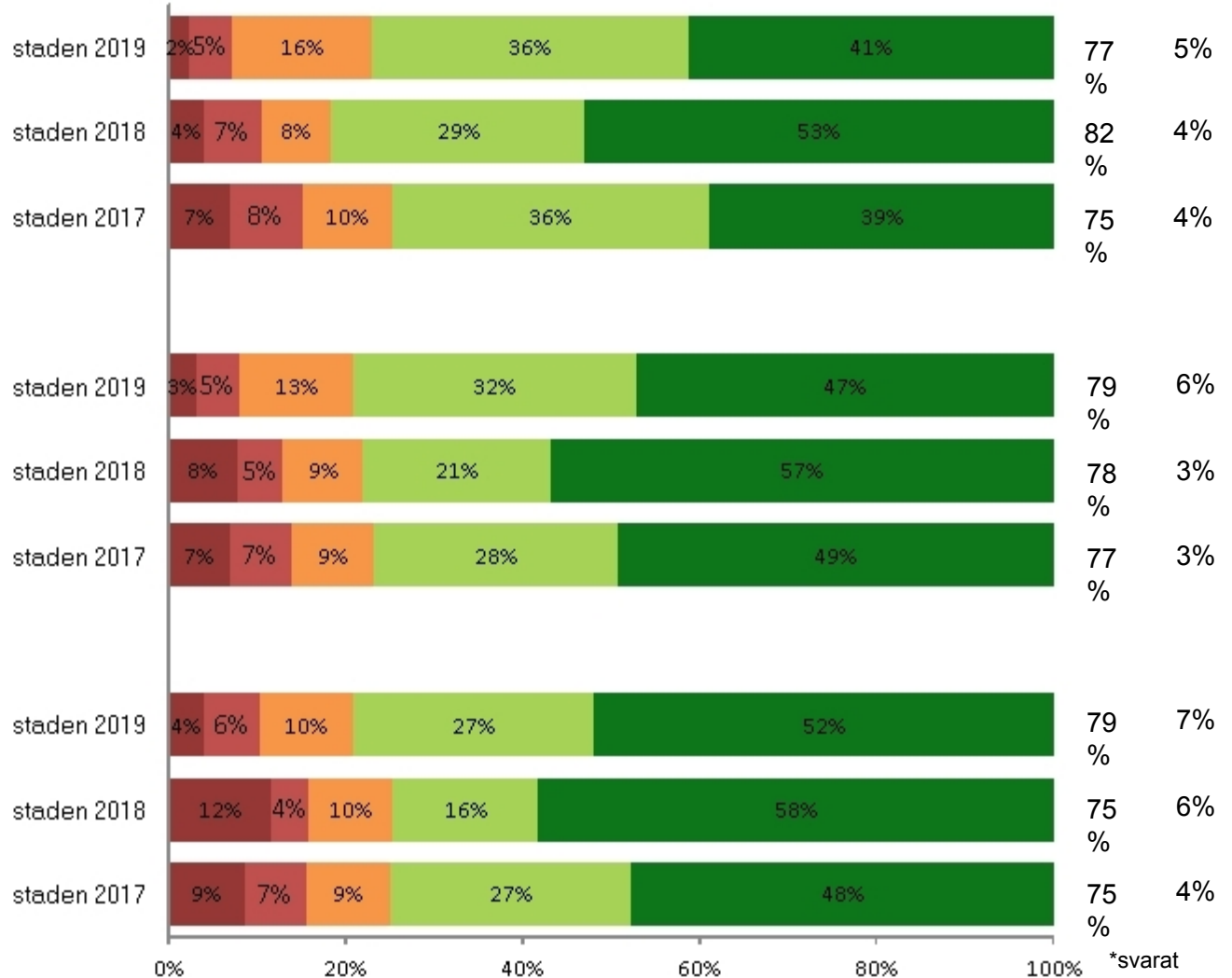
Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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

Andel Nöjda* Vet ej



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

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

Staden per år

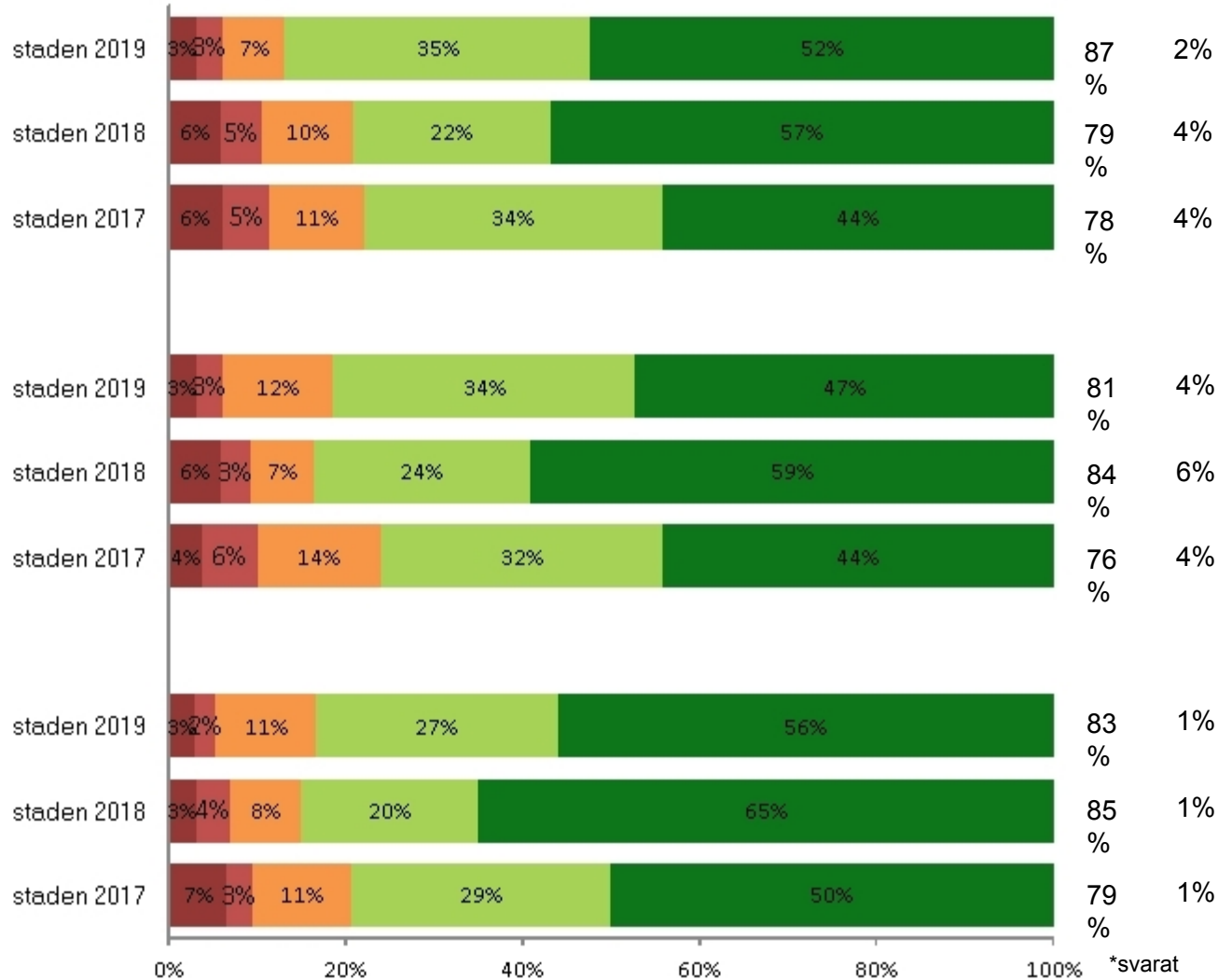
Vad jag tycker om stödet jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får

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

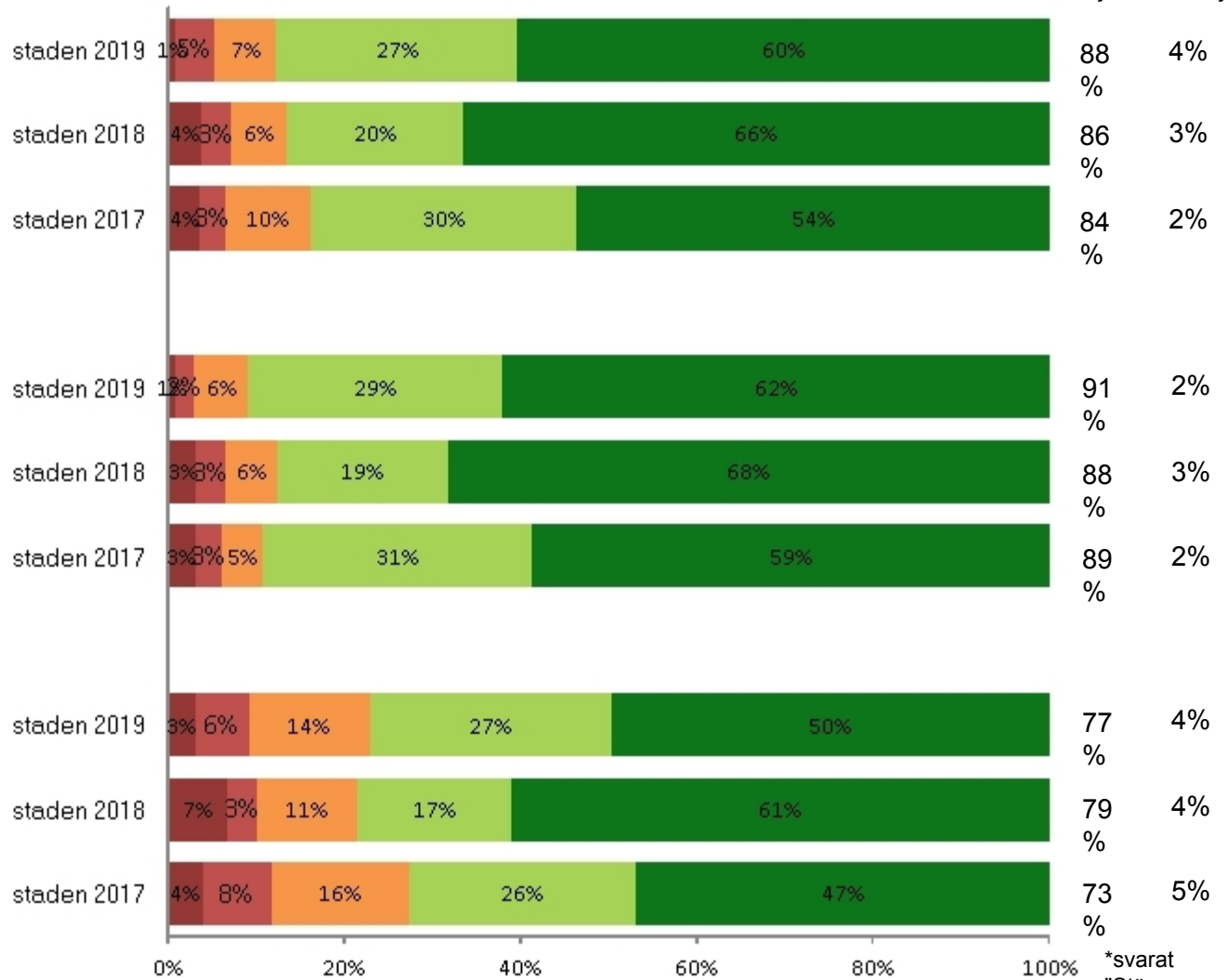
Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir bemött med respekt av personalen

Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

Andel
Nöjda* Vet ej



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

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

Staden per år

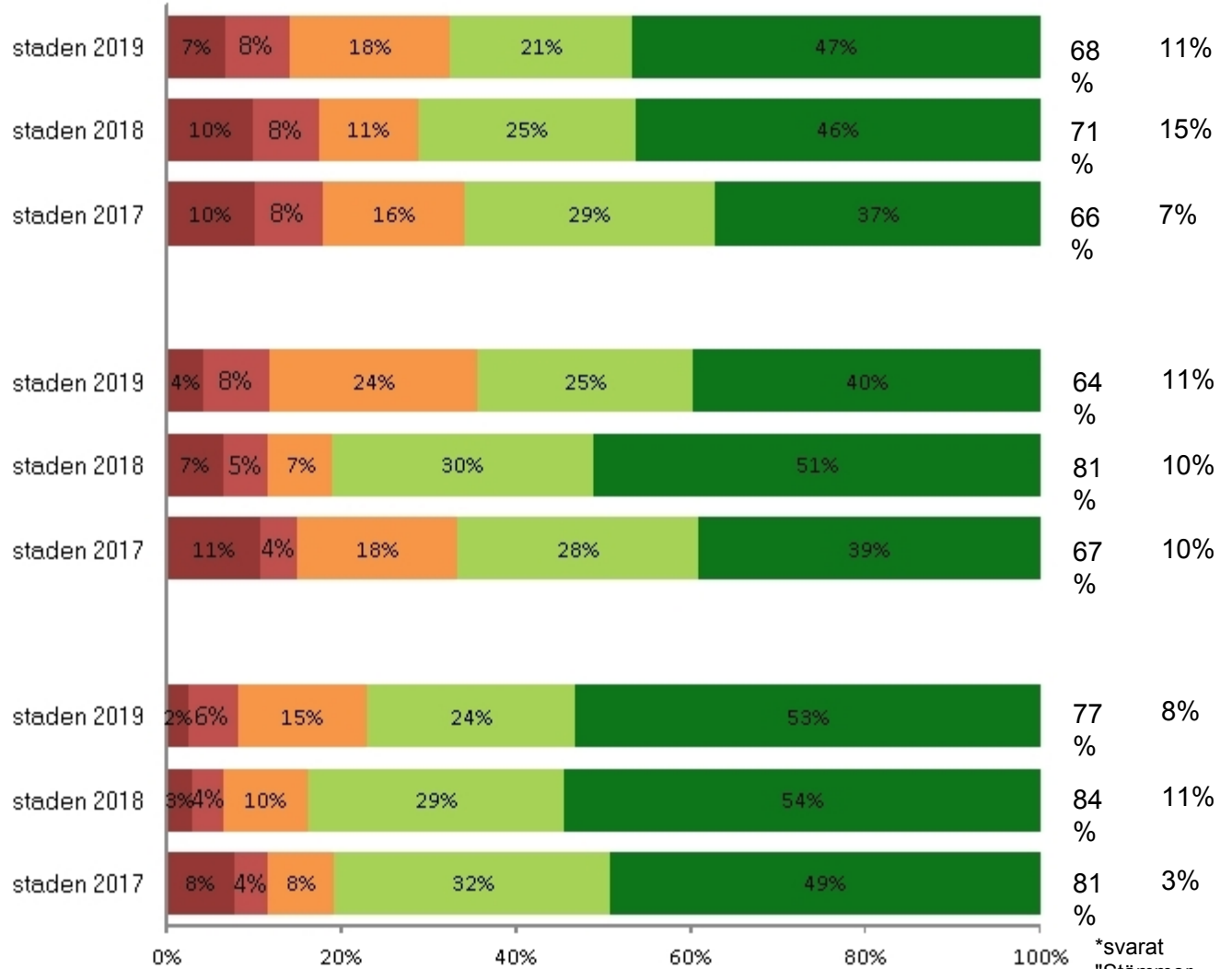
Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

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"

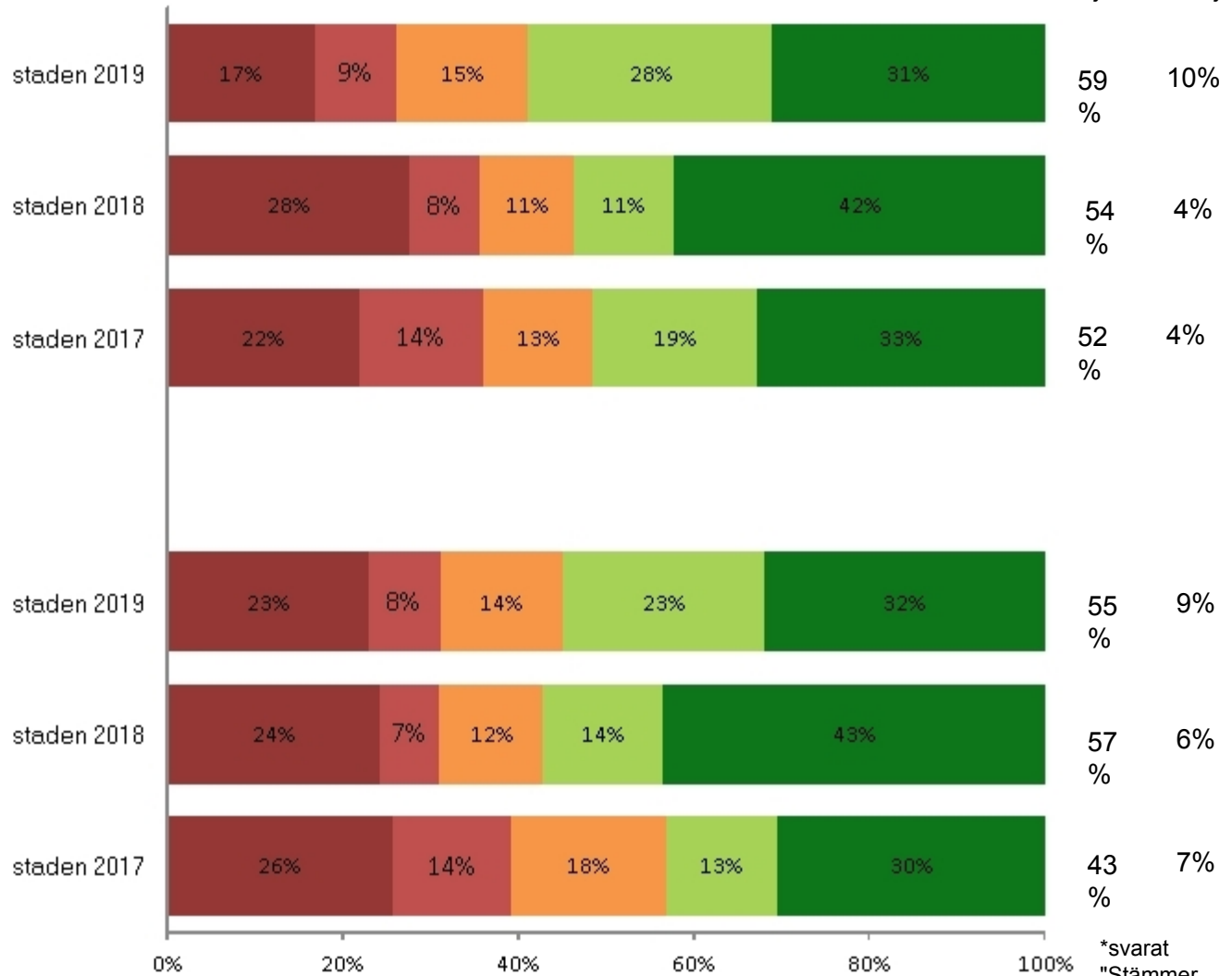
Staden per år

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

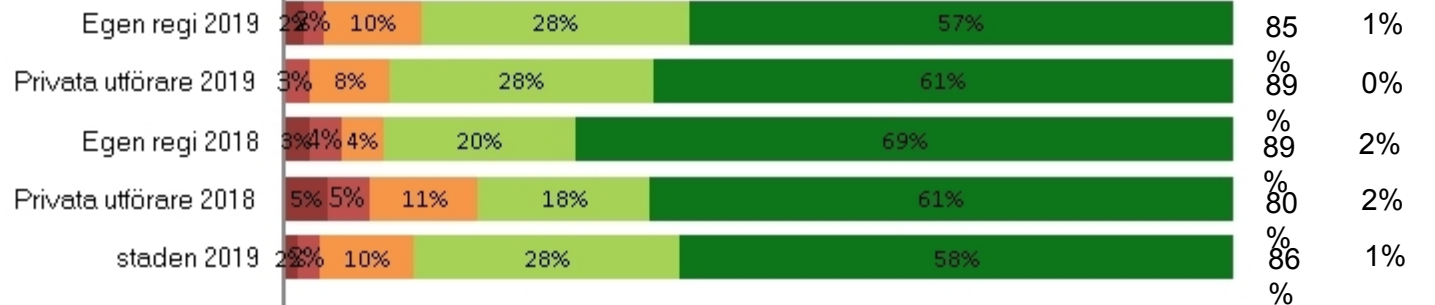
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Resultat per regiform

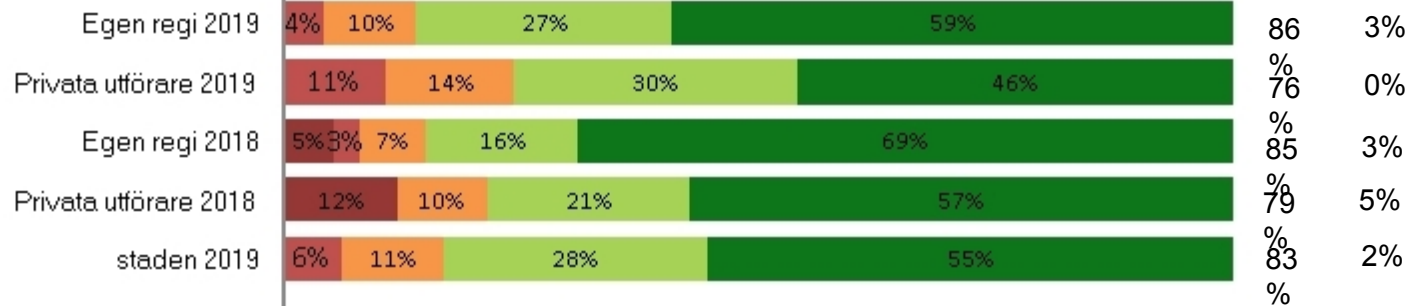
Staden per regiform

Sammanfattande omdöme

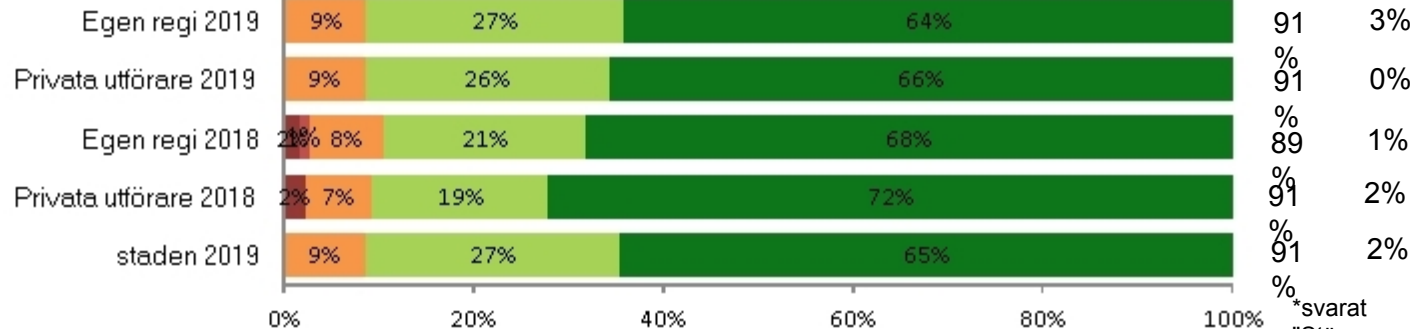
Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende



Jag blir väl bemött på mitt stödboende

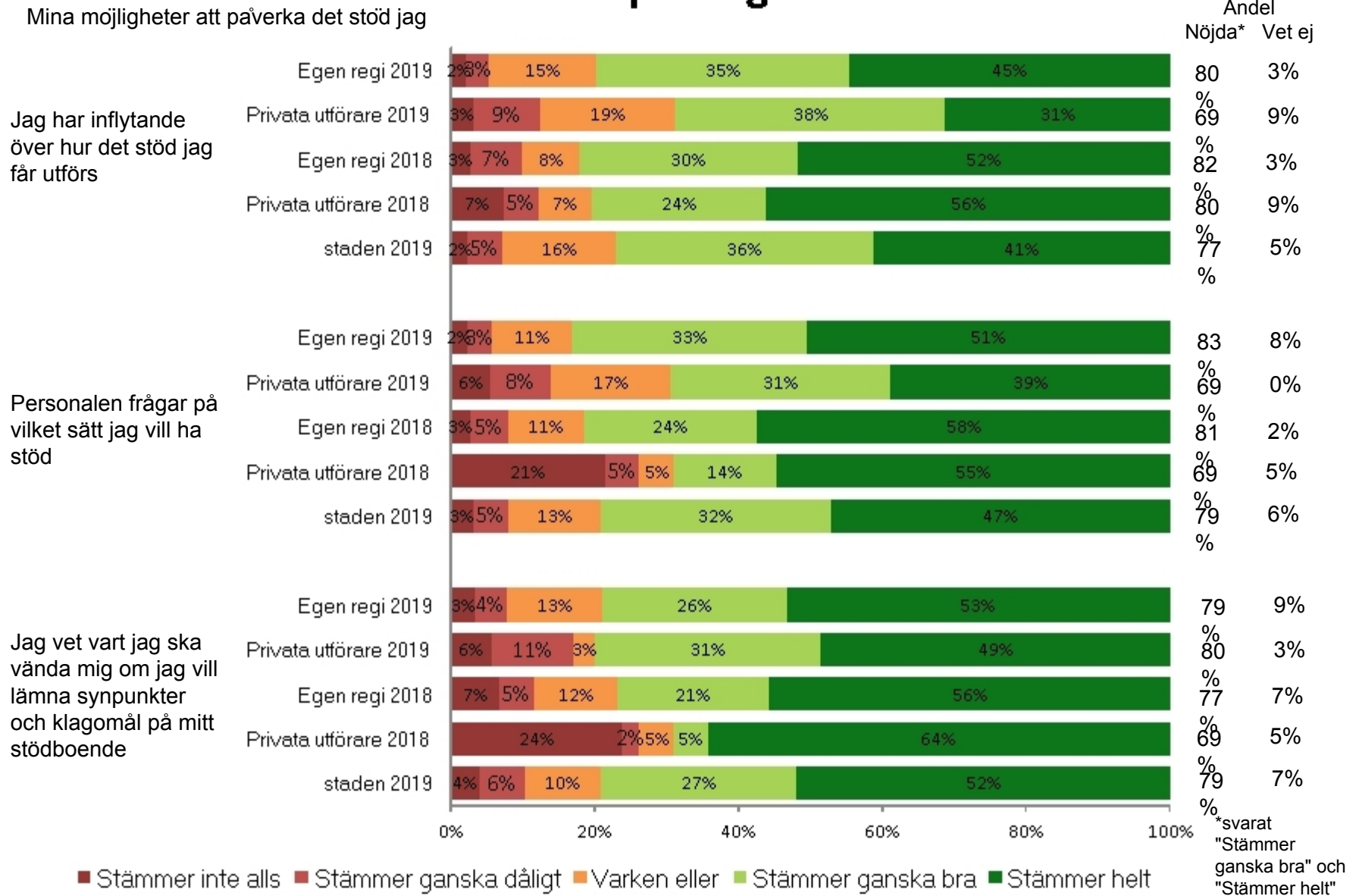


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

Andel Nöjda* Vet ej

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

Staden per regiform



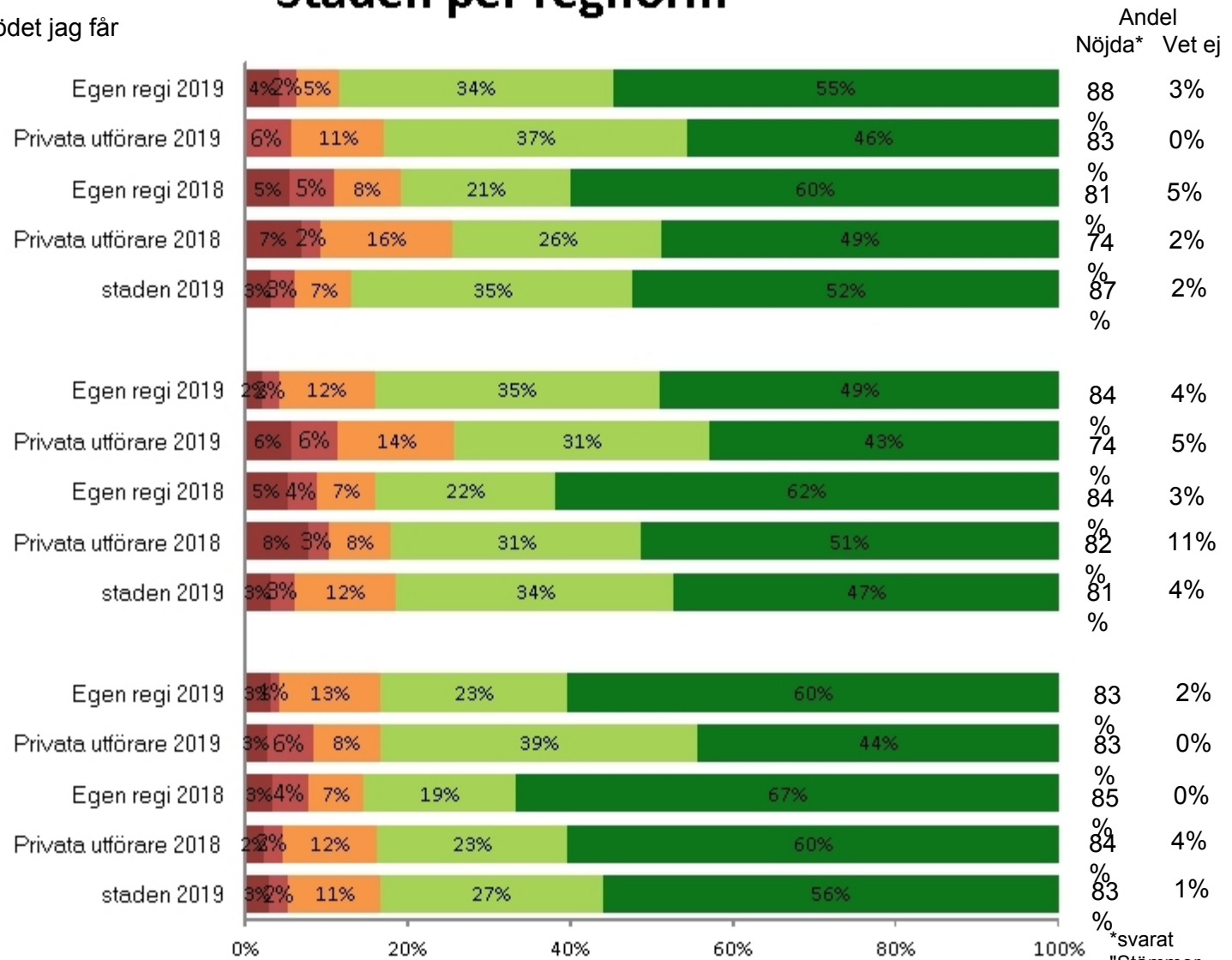
Staden per regiform

Vad jag tycker om stödet jag får

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 regiform

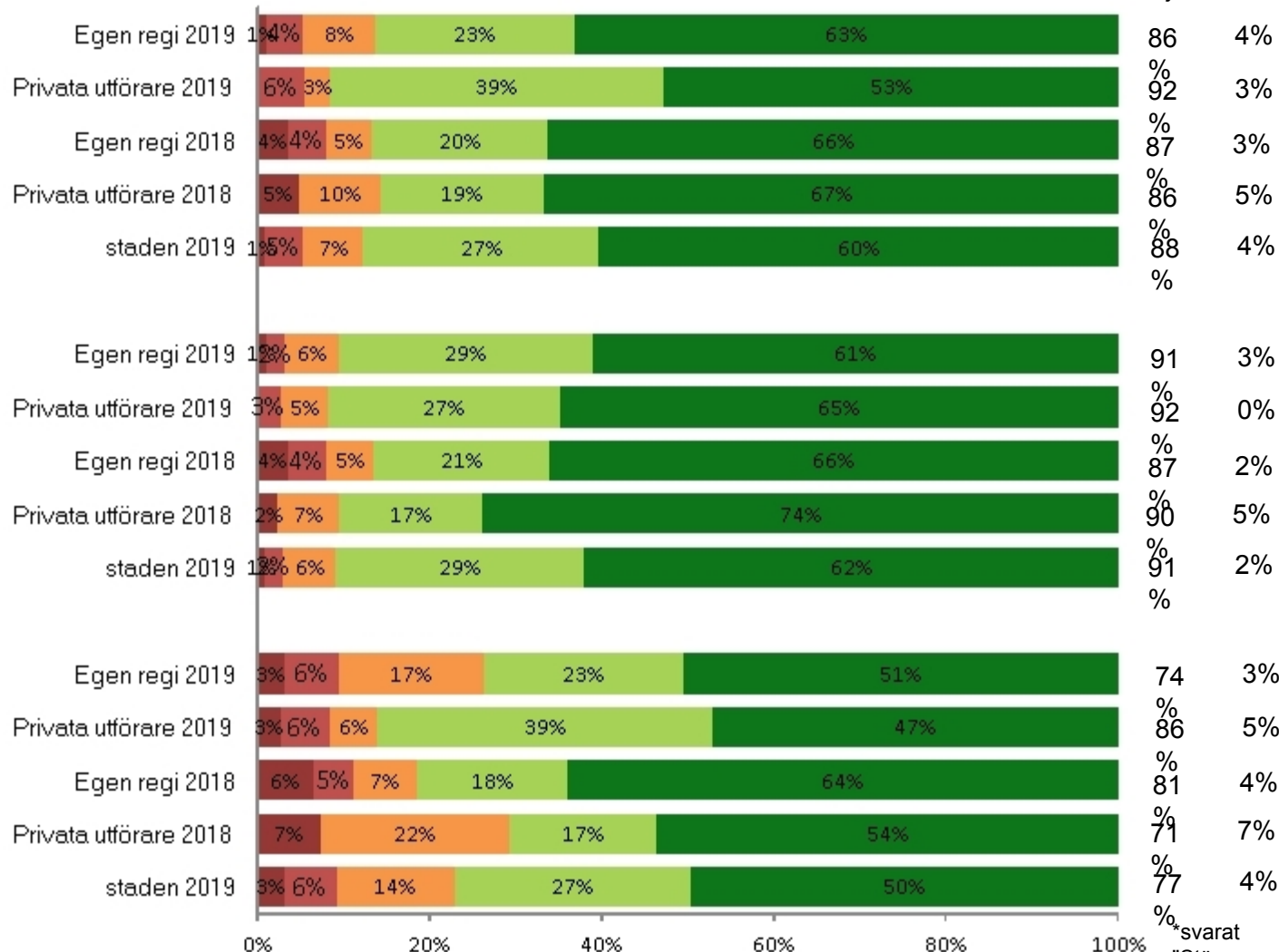
Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir bemött med respekt av personalen

Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

Andel Nöjda* Vet ej



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

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

Staden per regiform

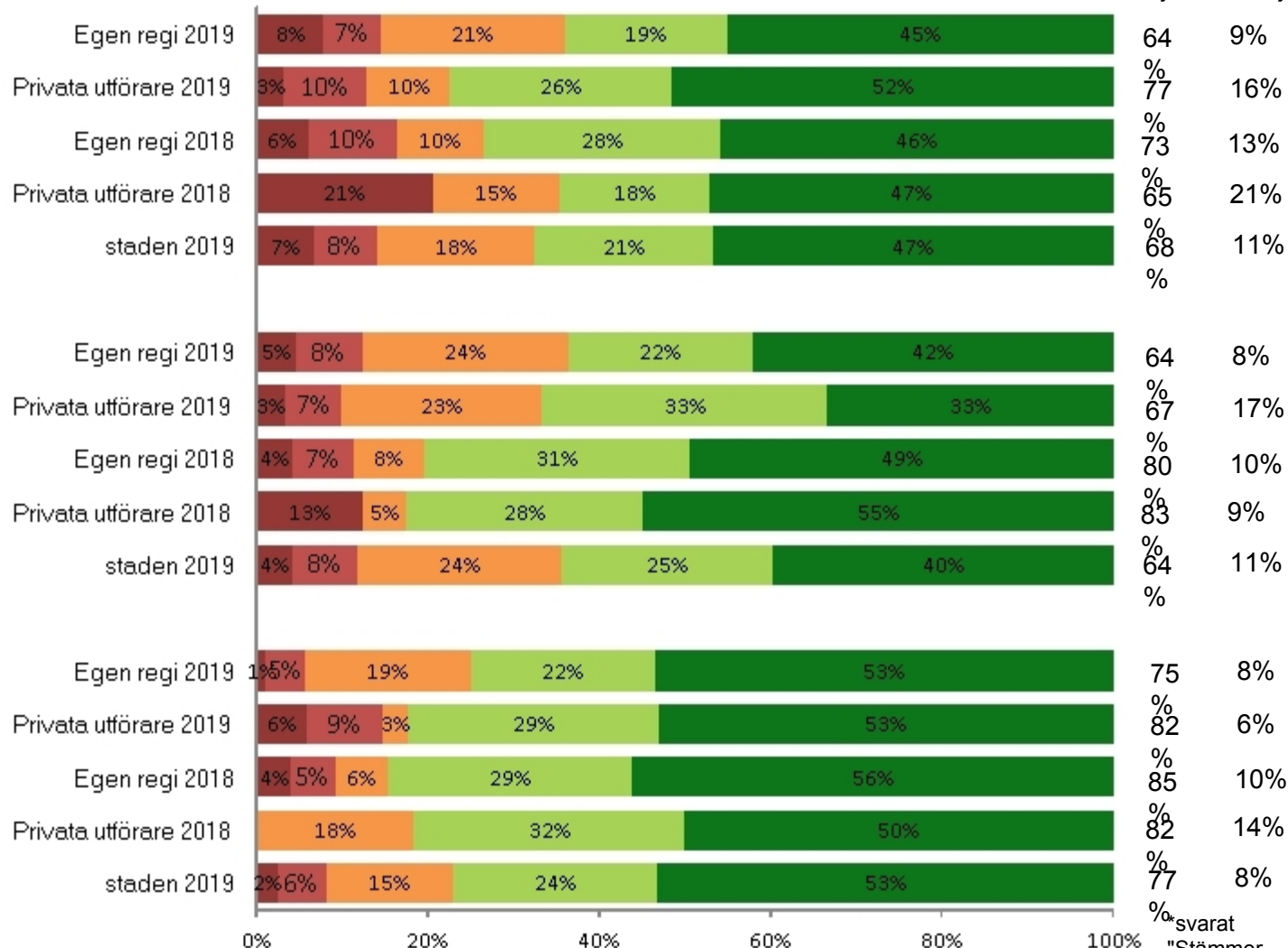
Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande

Andel Nöjda* Vet ej



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

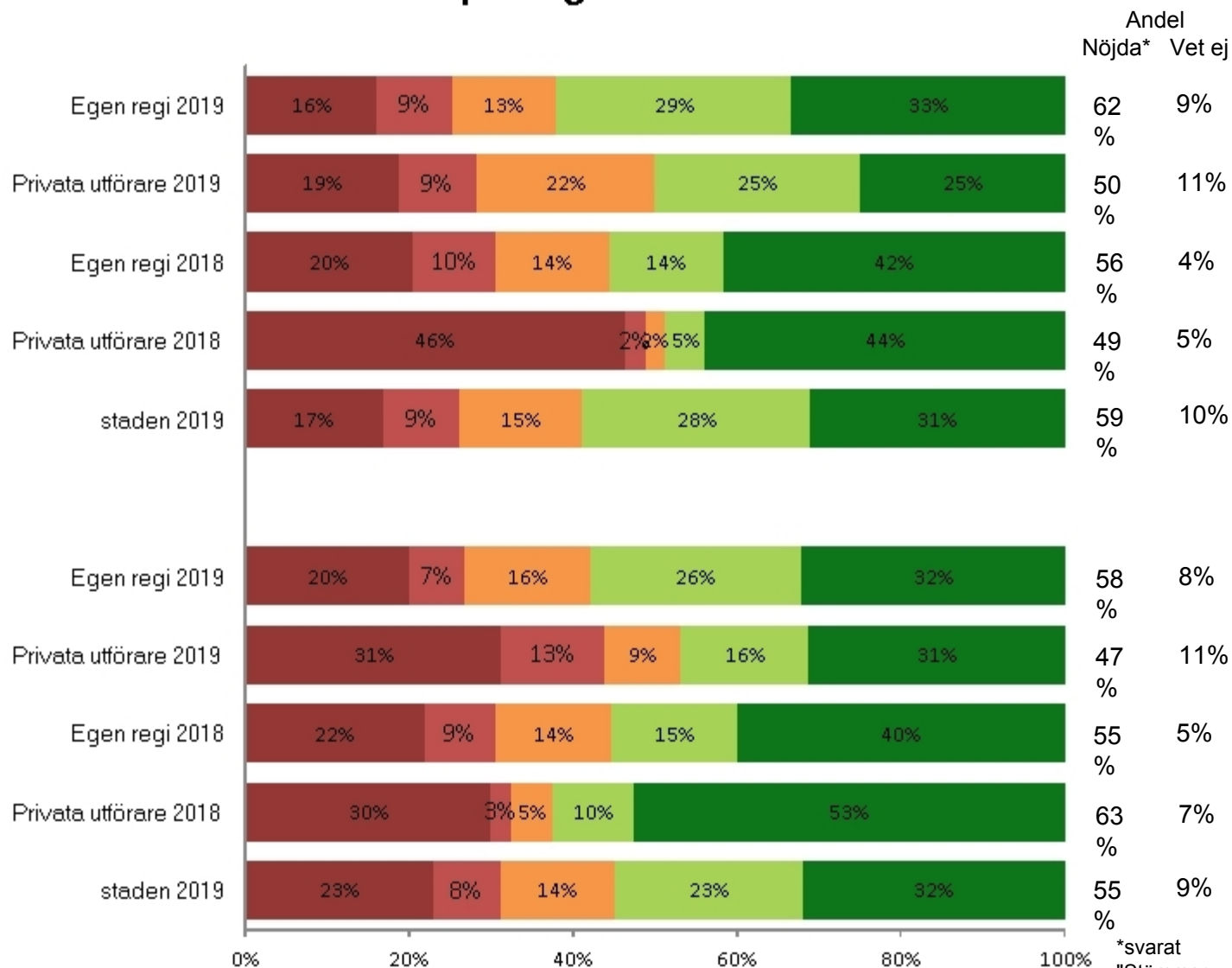
* svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per 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



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

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

Resultat män/kvinnor

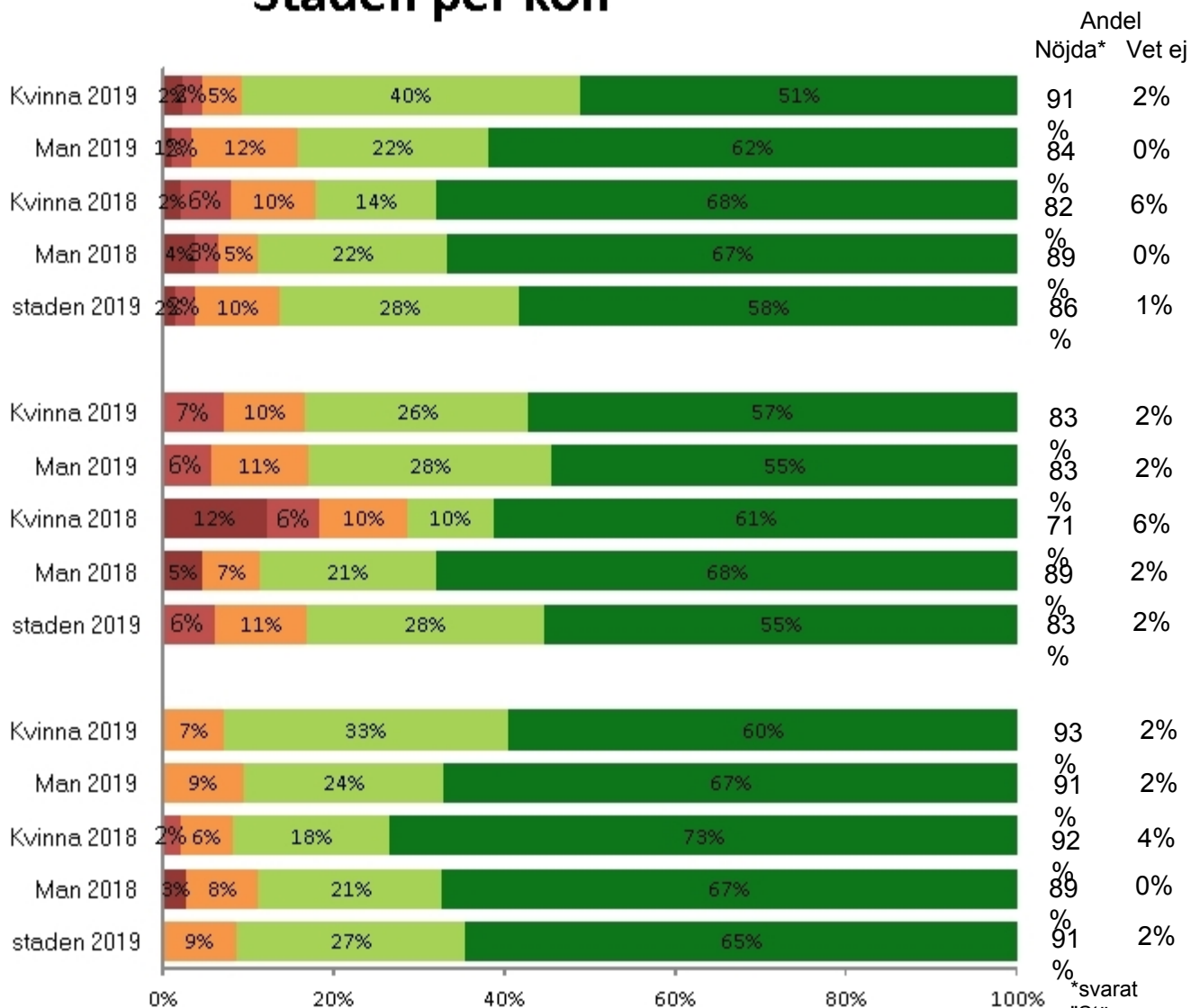
Staden per kön

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"

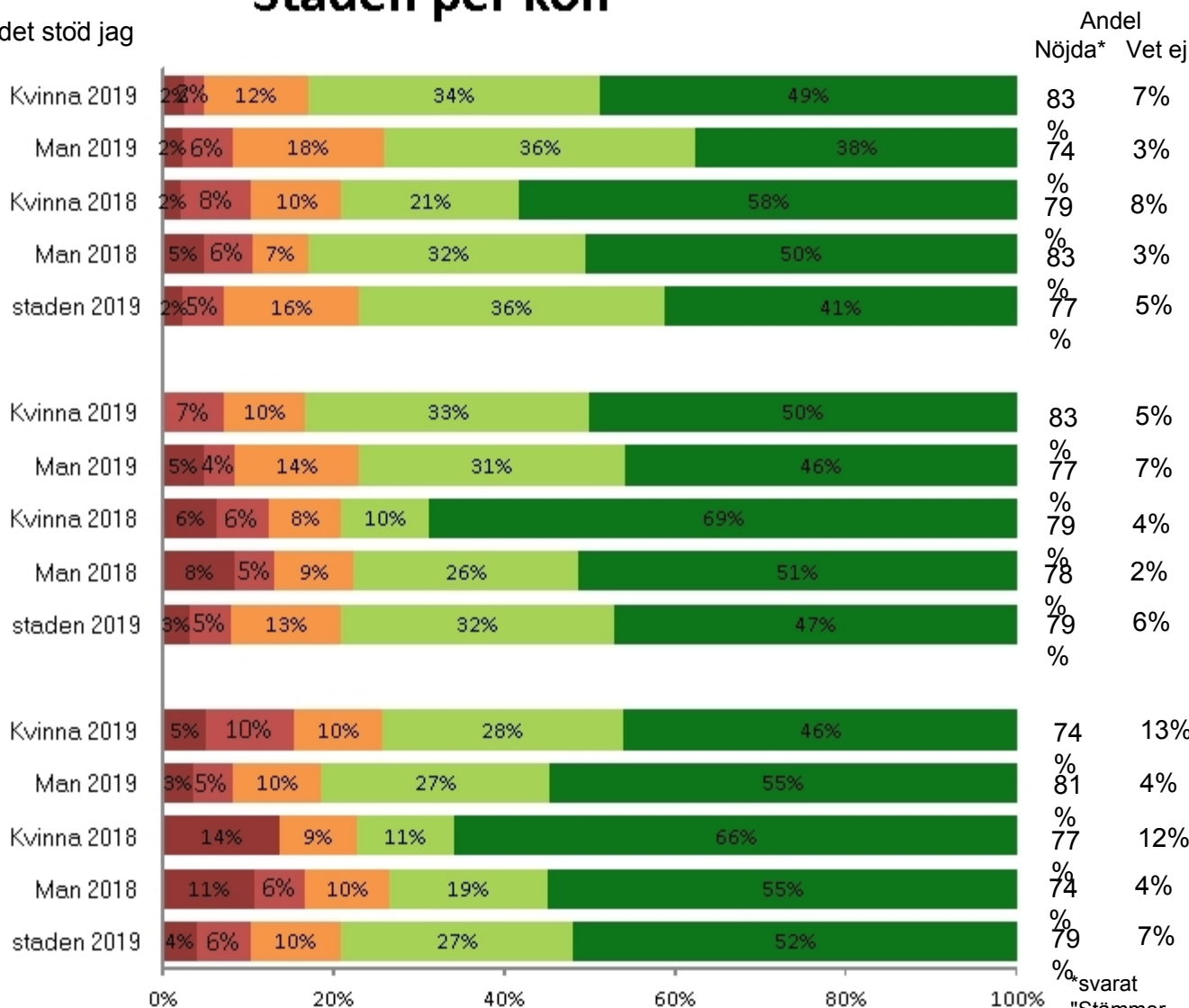
Staden per kön

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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"

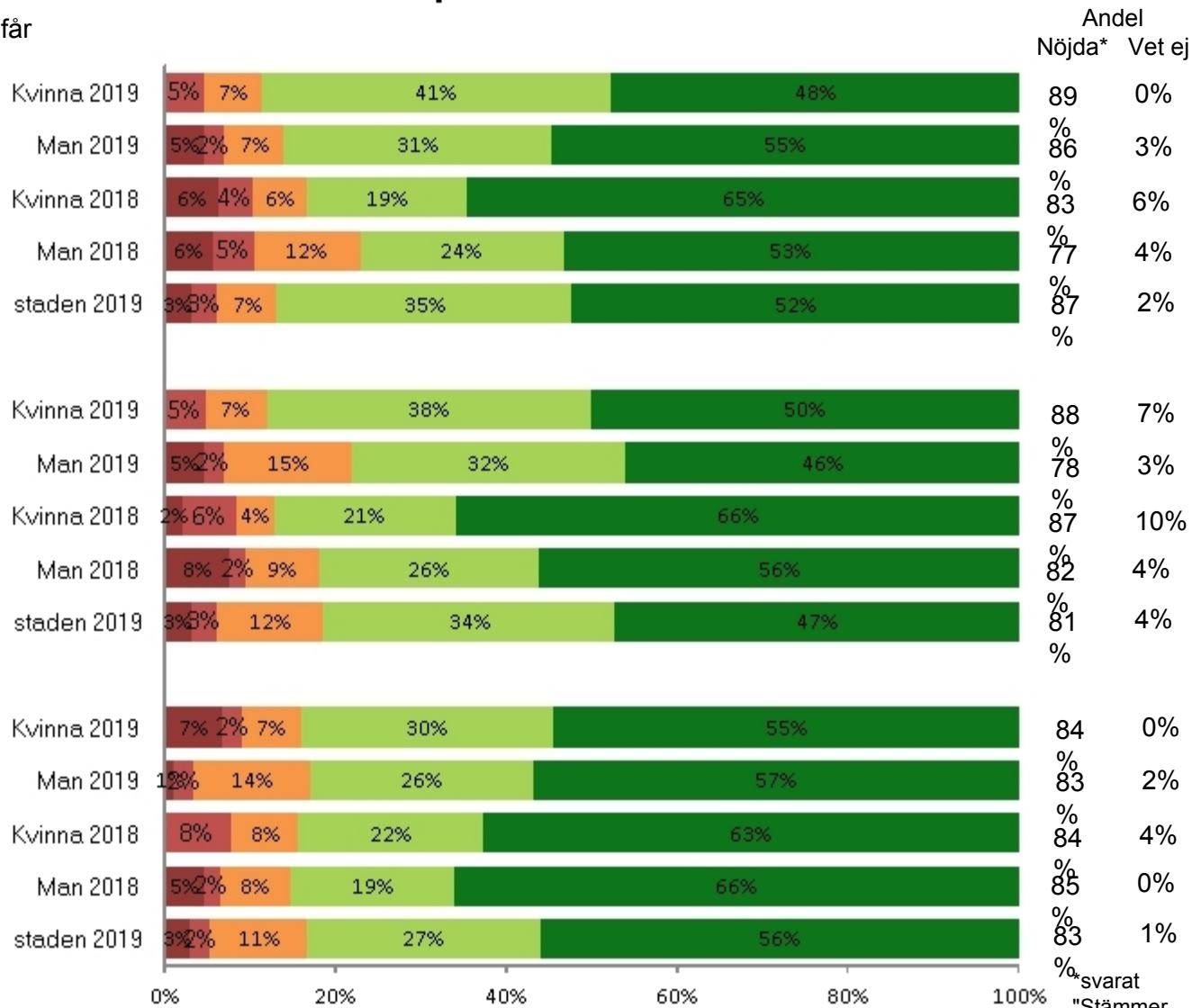
Staden per kön

Vad jag tycker om stödet jag får

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"

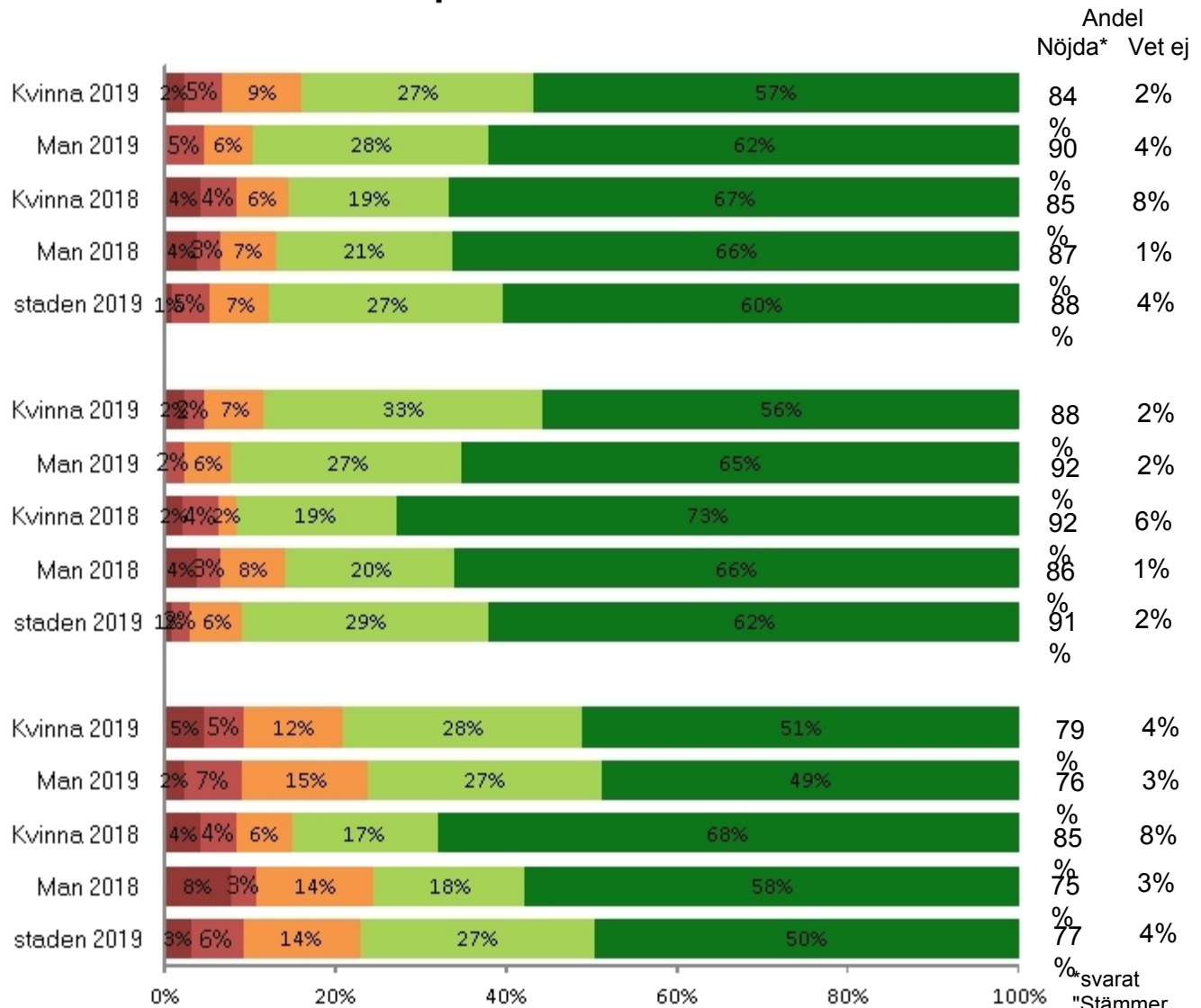
Staden per kön

Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir bemött med respekt av personalen

Personalen 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"

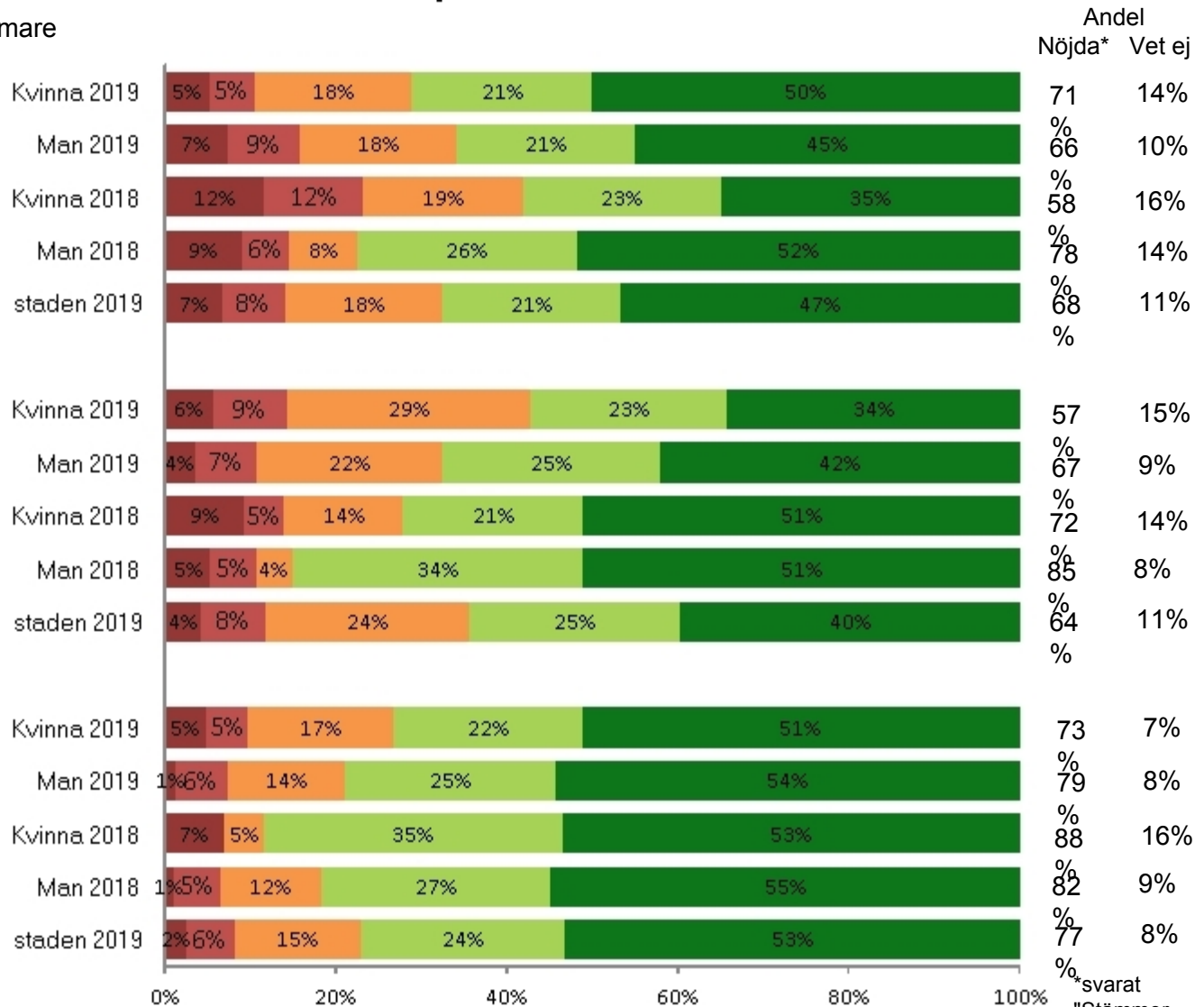
Staden per kön

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

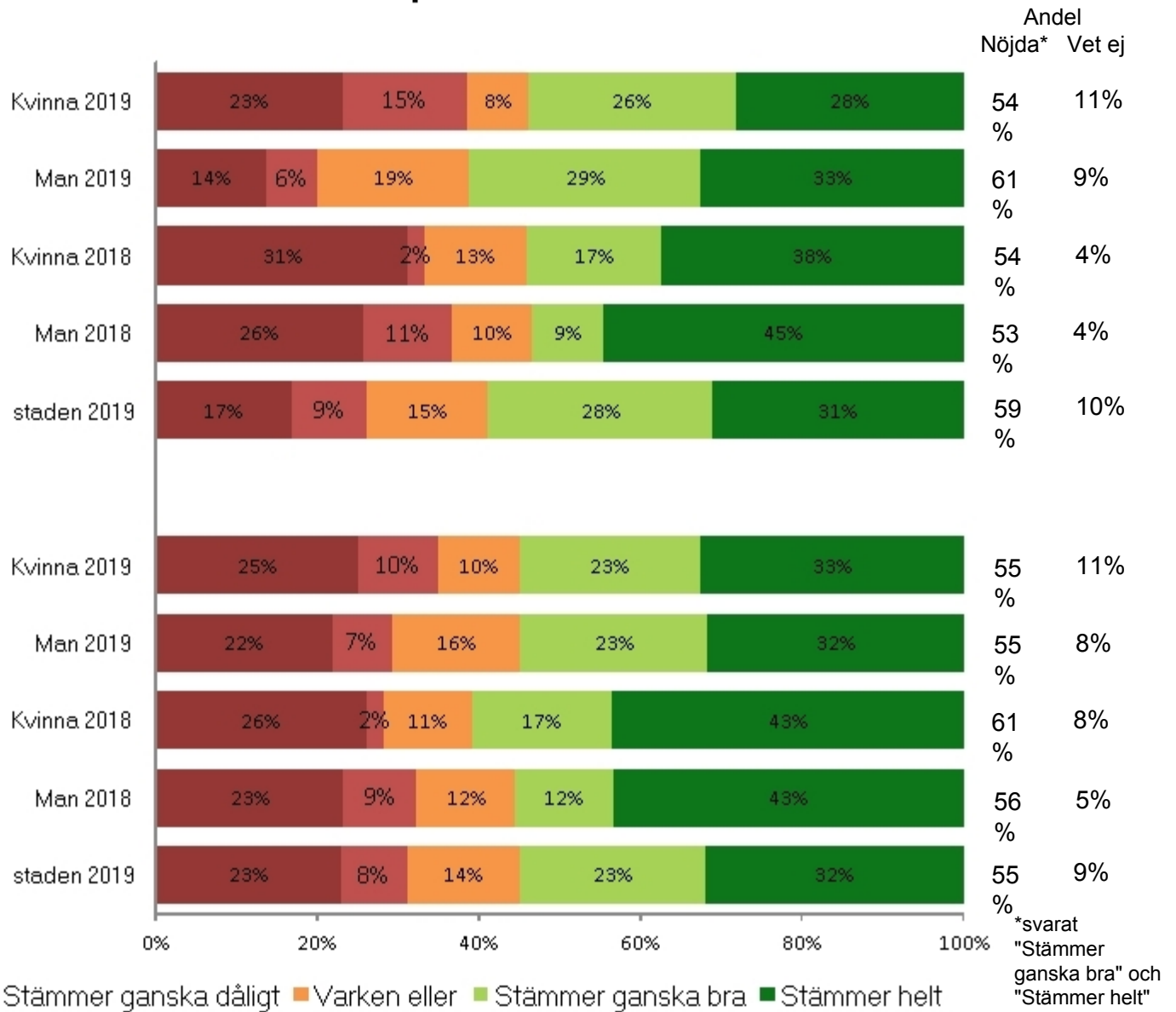
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per kön

Frågor om valfrihet

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

Jag har fått
information om
möjligheten att välja
stödboende



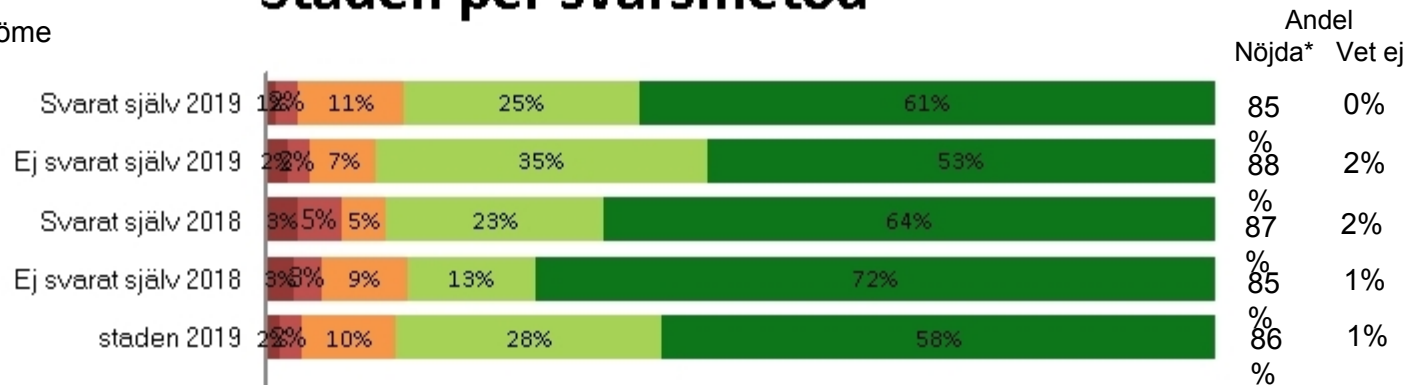
Resultat svarsmetod

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".

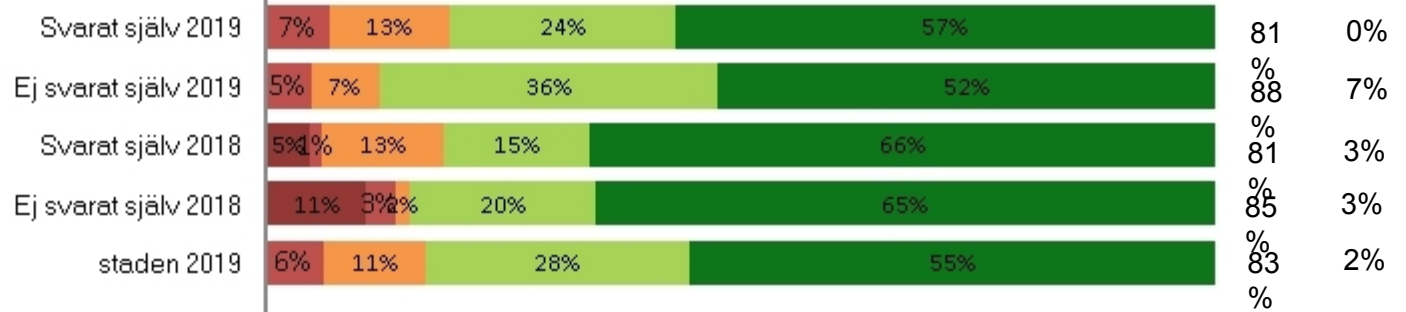
Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme

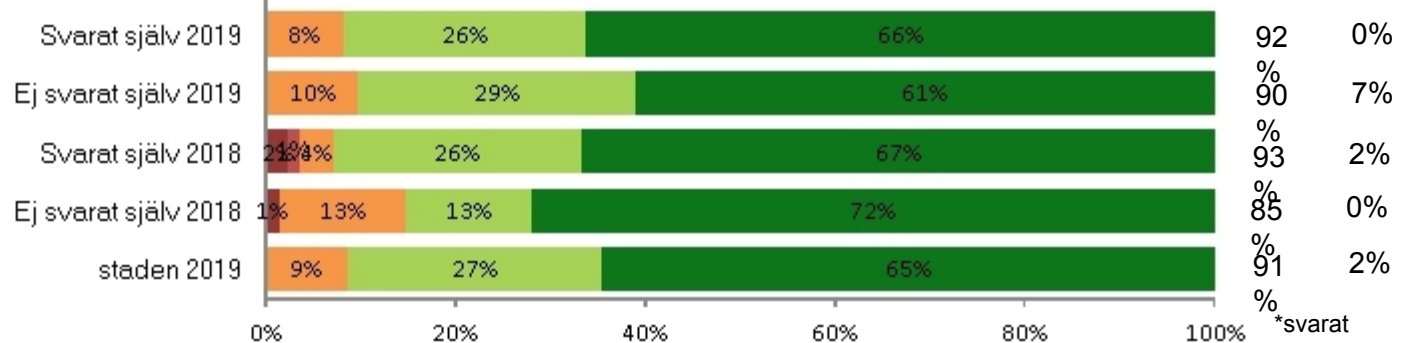
Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende



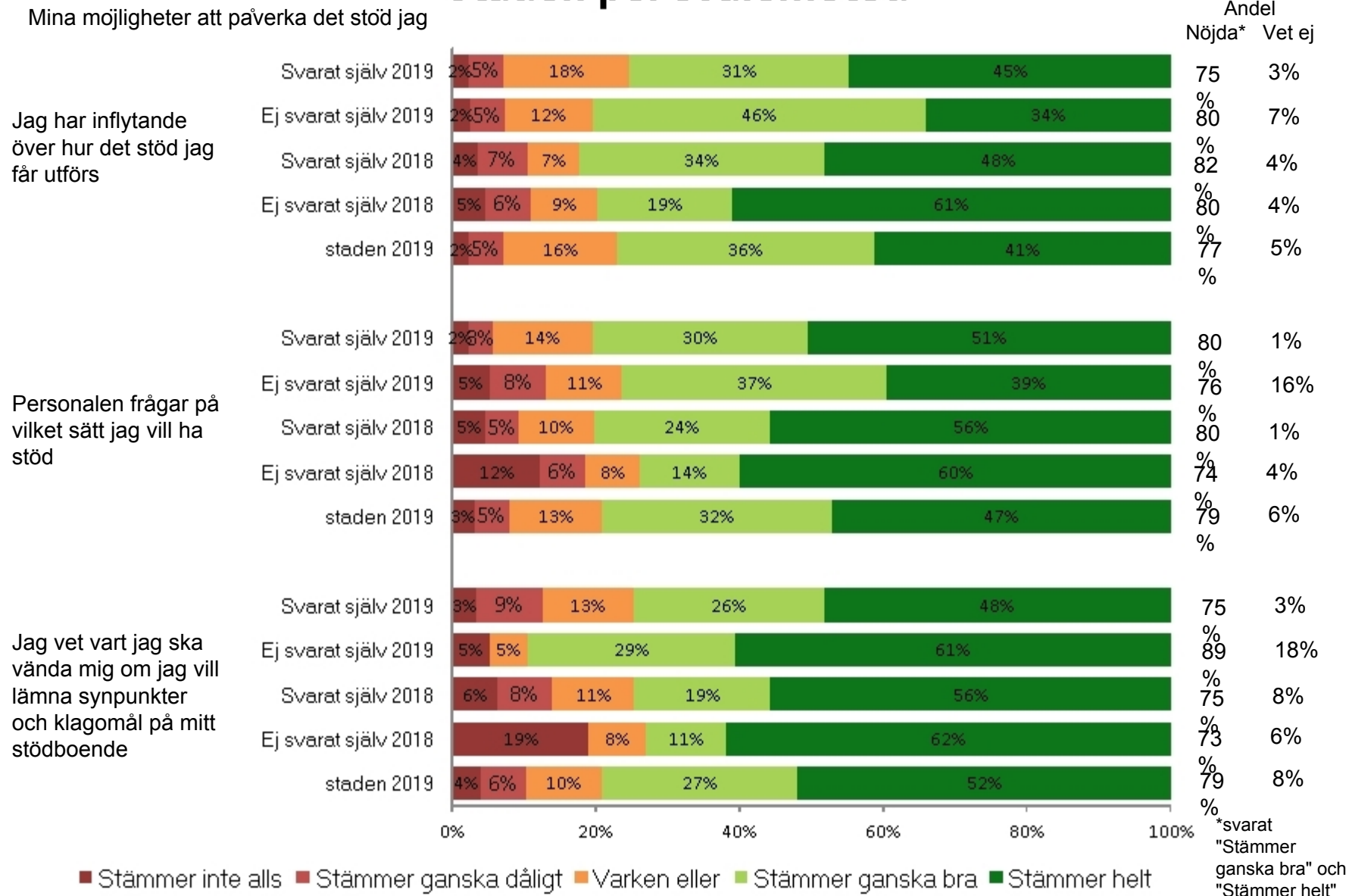
Jag blir väl bemött på mitt stödboende



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

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

Staden per svarsmetod



Staden per svarsmetod

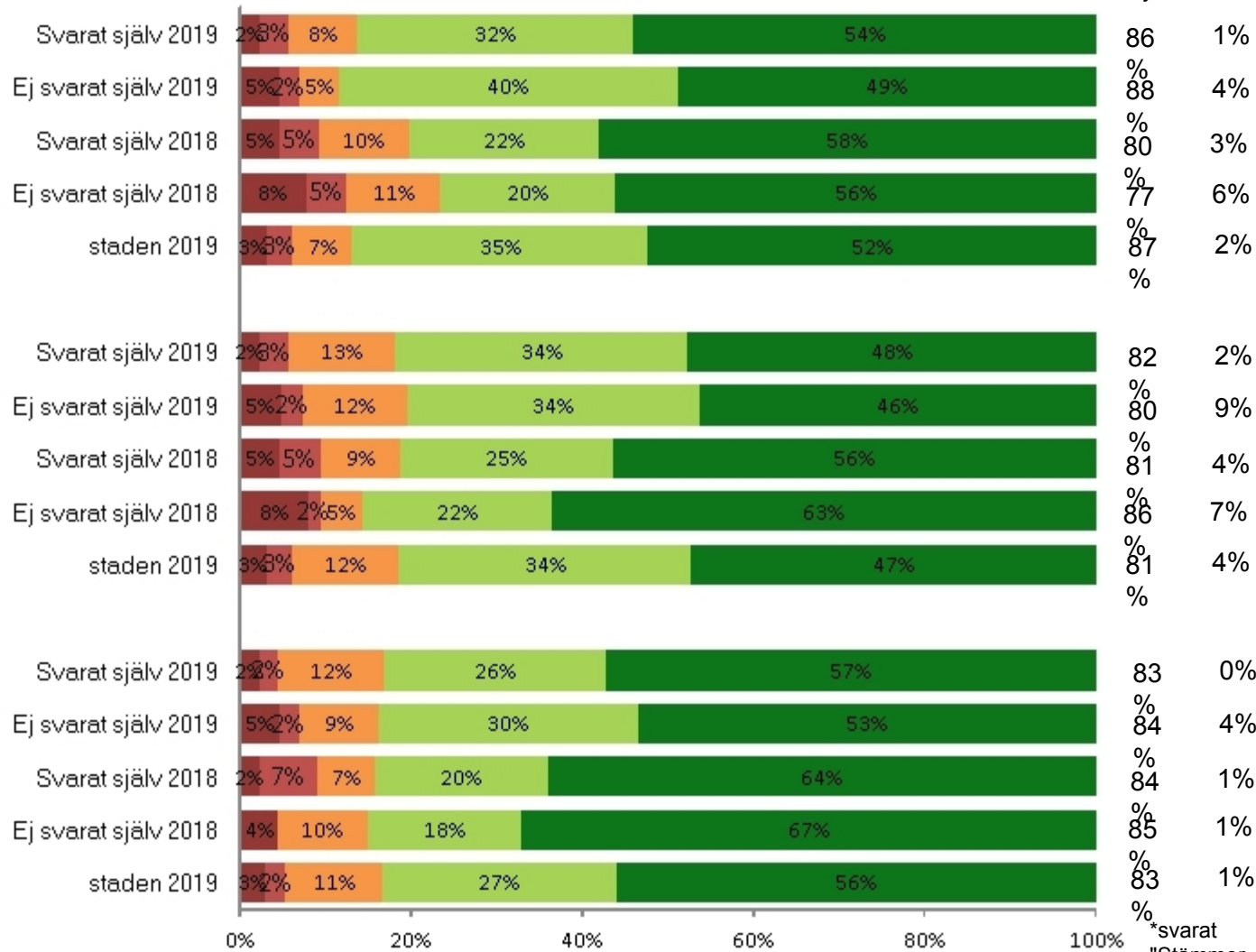
Vad jag tycker om stödet jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får

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 svarsmetod

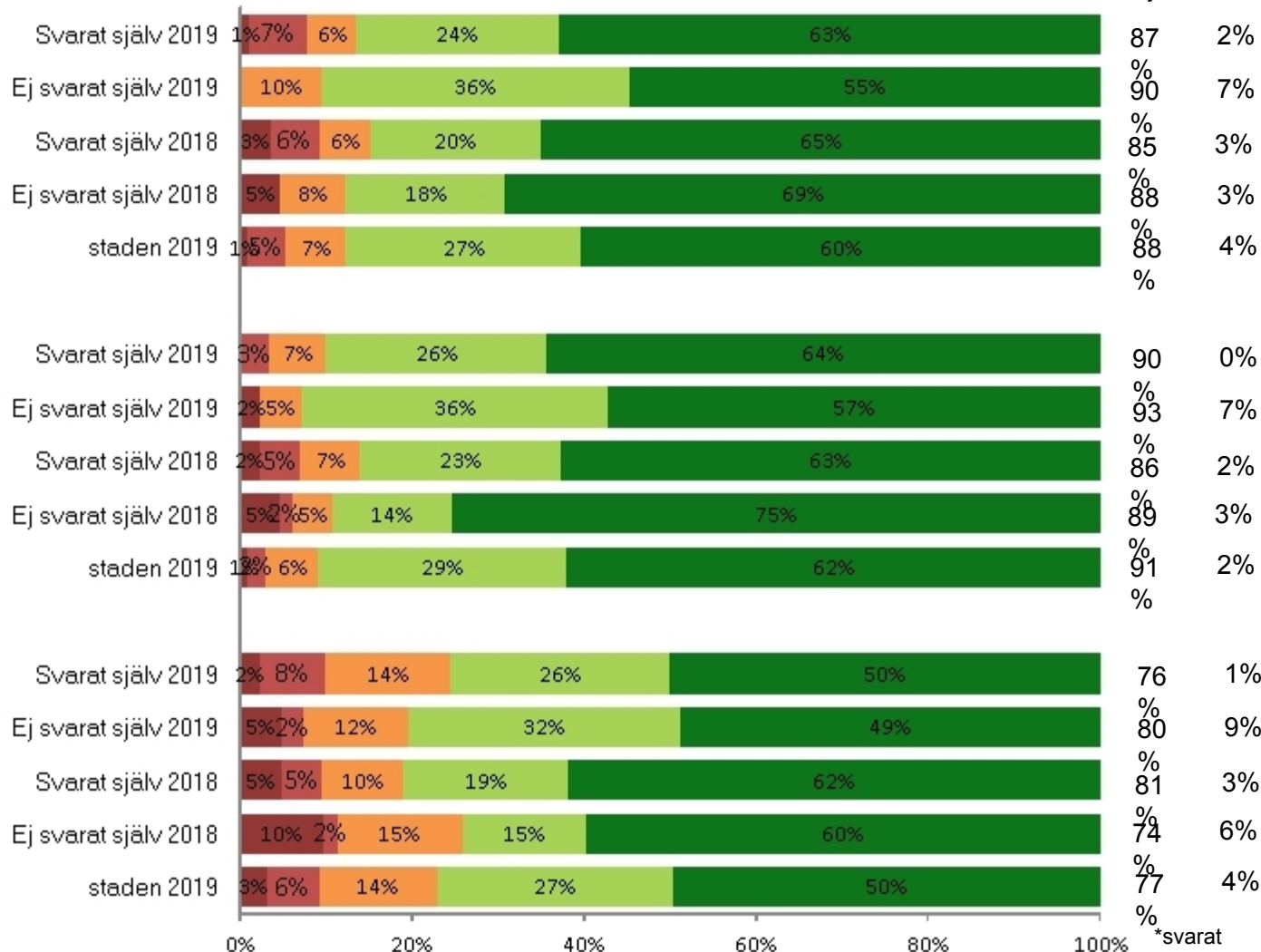
Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir bemött med respekt av personalen

Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

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 svarsmetod

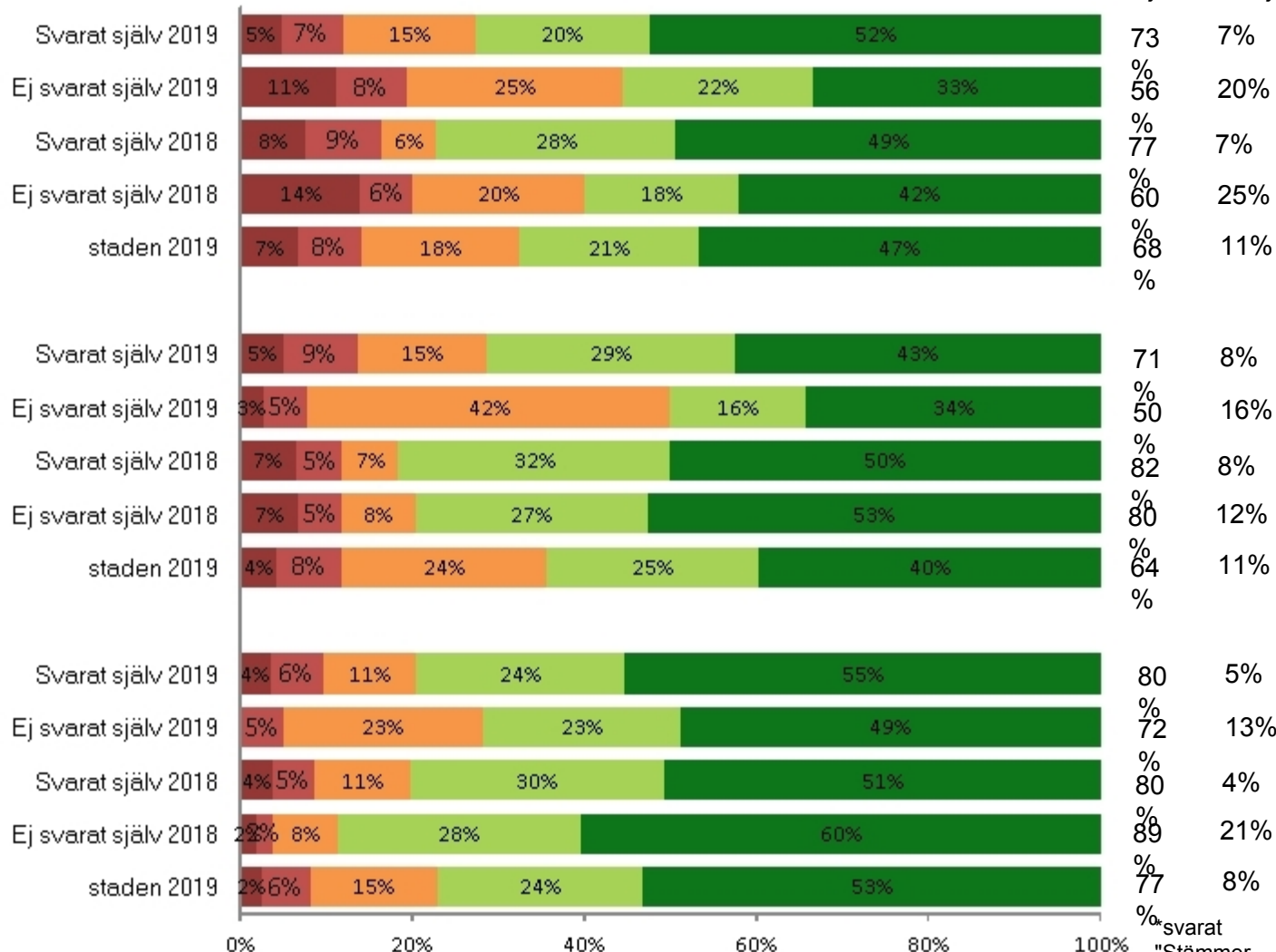
Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

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"

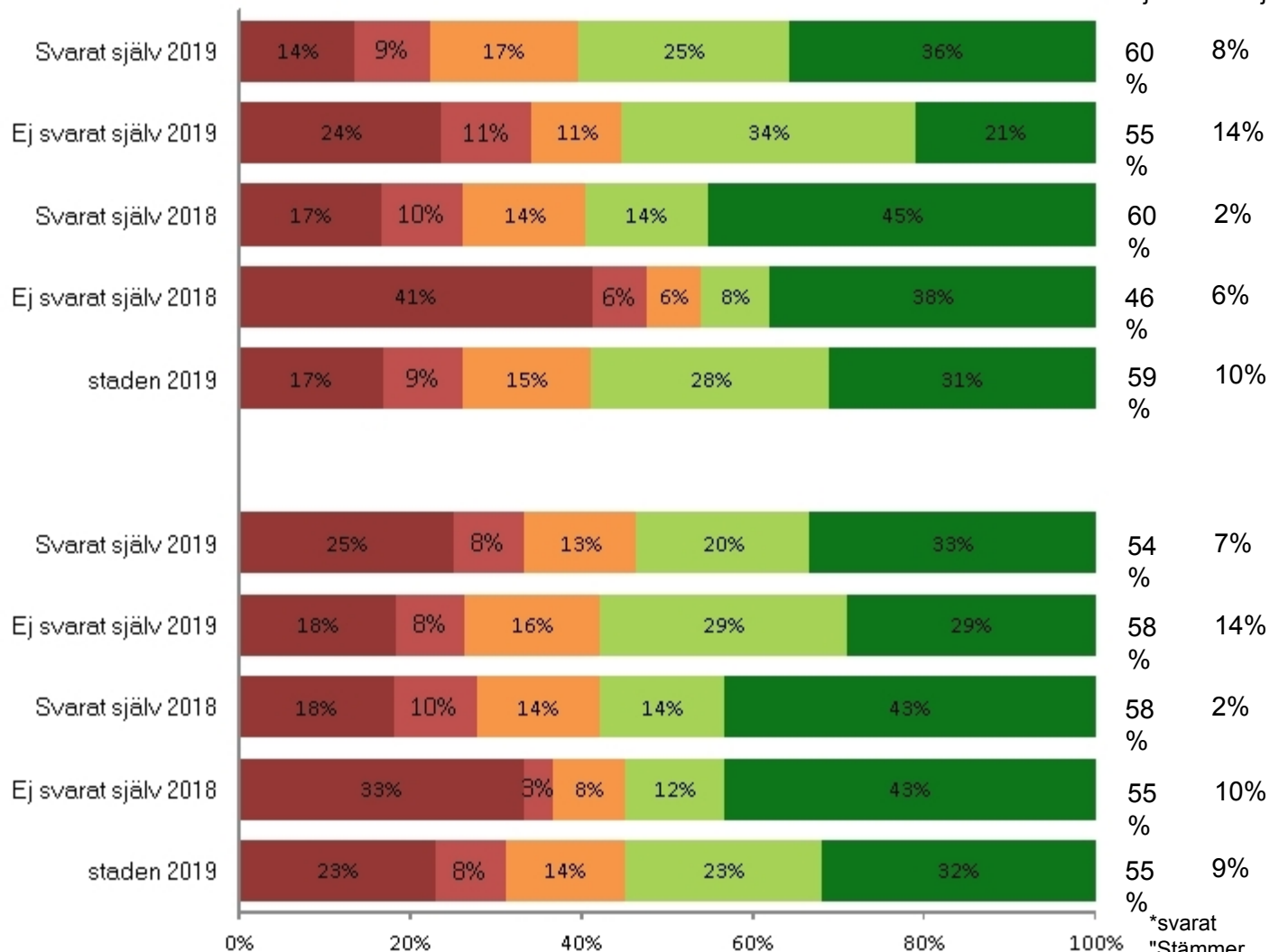
Staden per svarsmetod

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



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

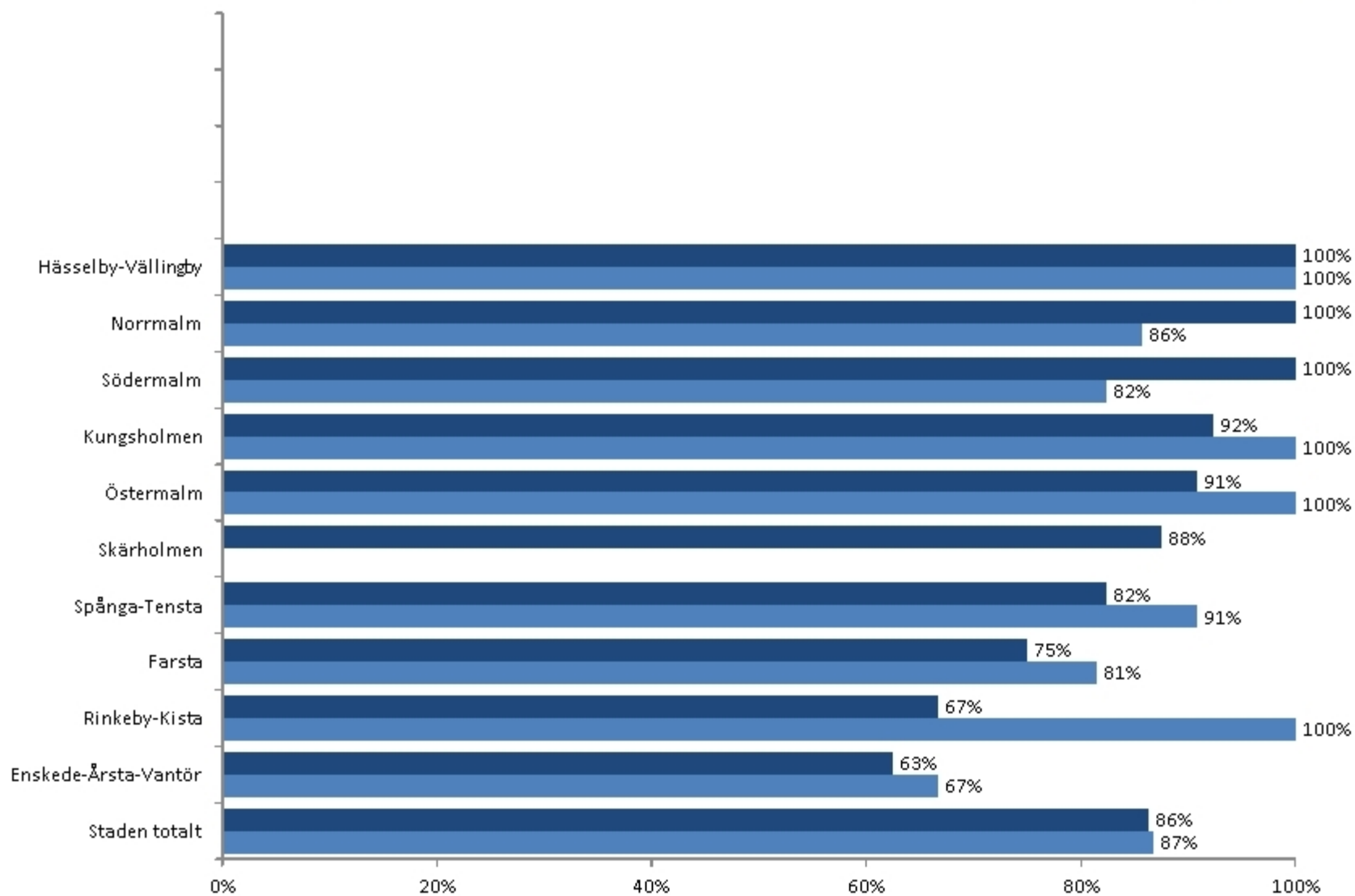
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Andel nöjda per stadsdelsnämnd

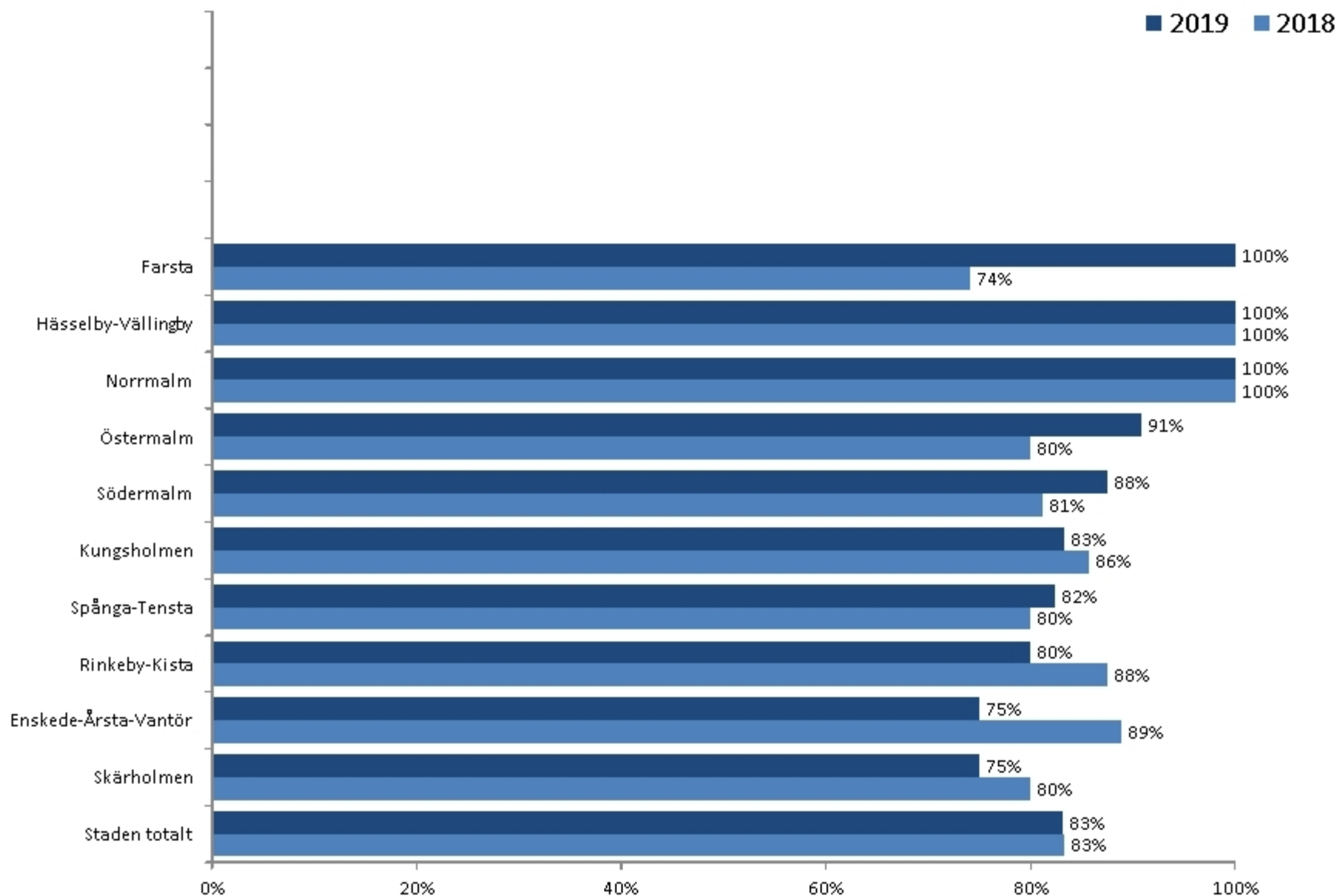
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

Jag är nöjd med mitt stödboende

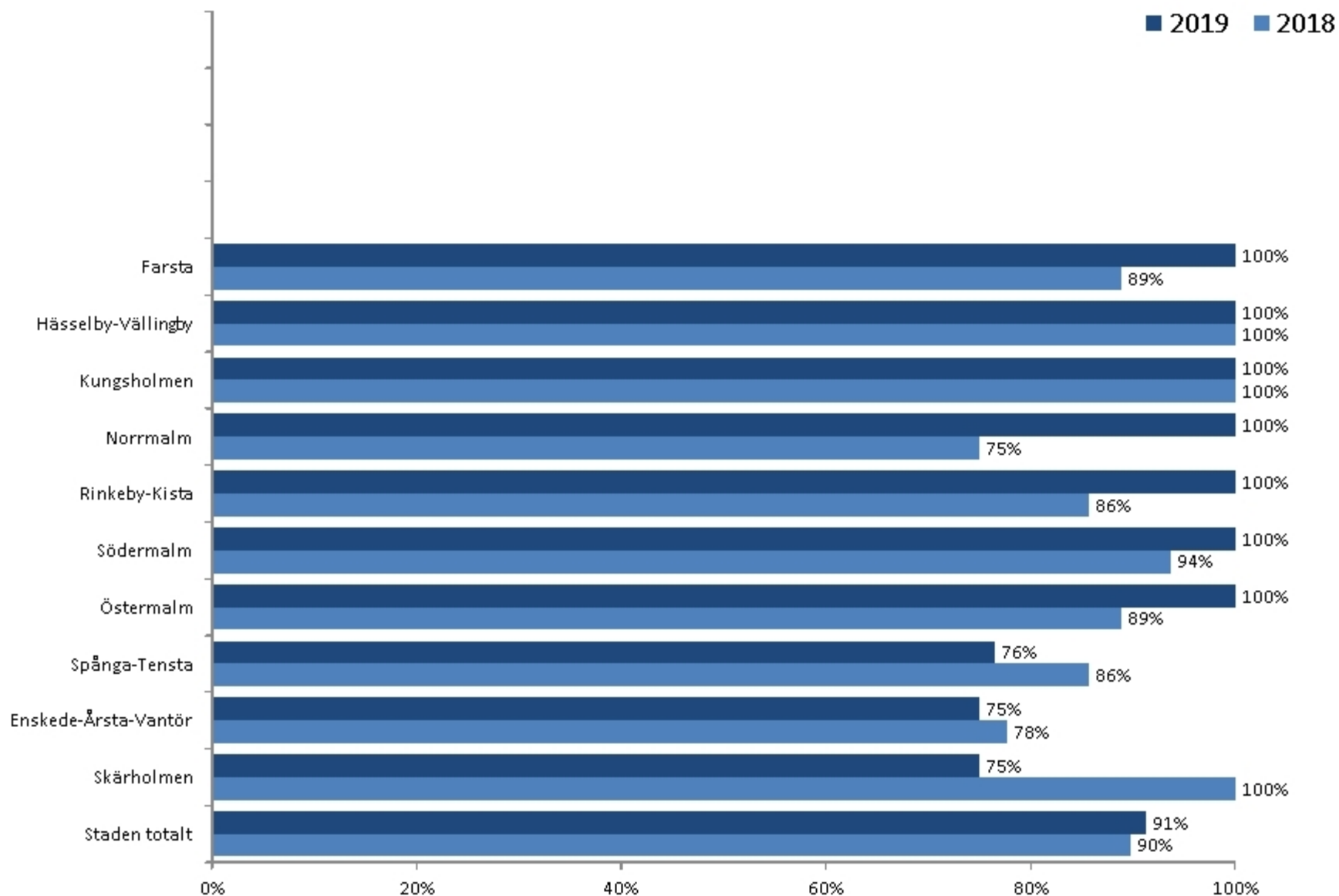
■ 2019 ■ 2018



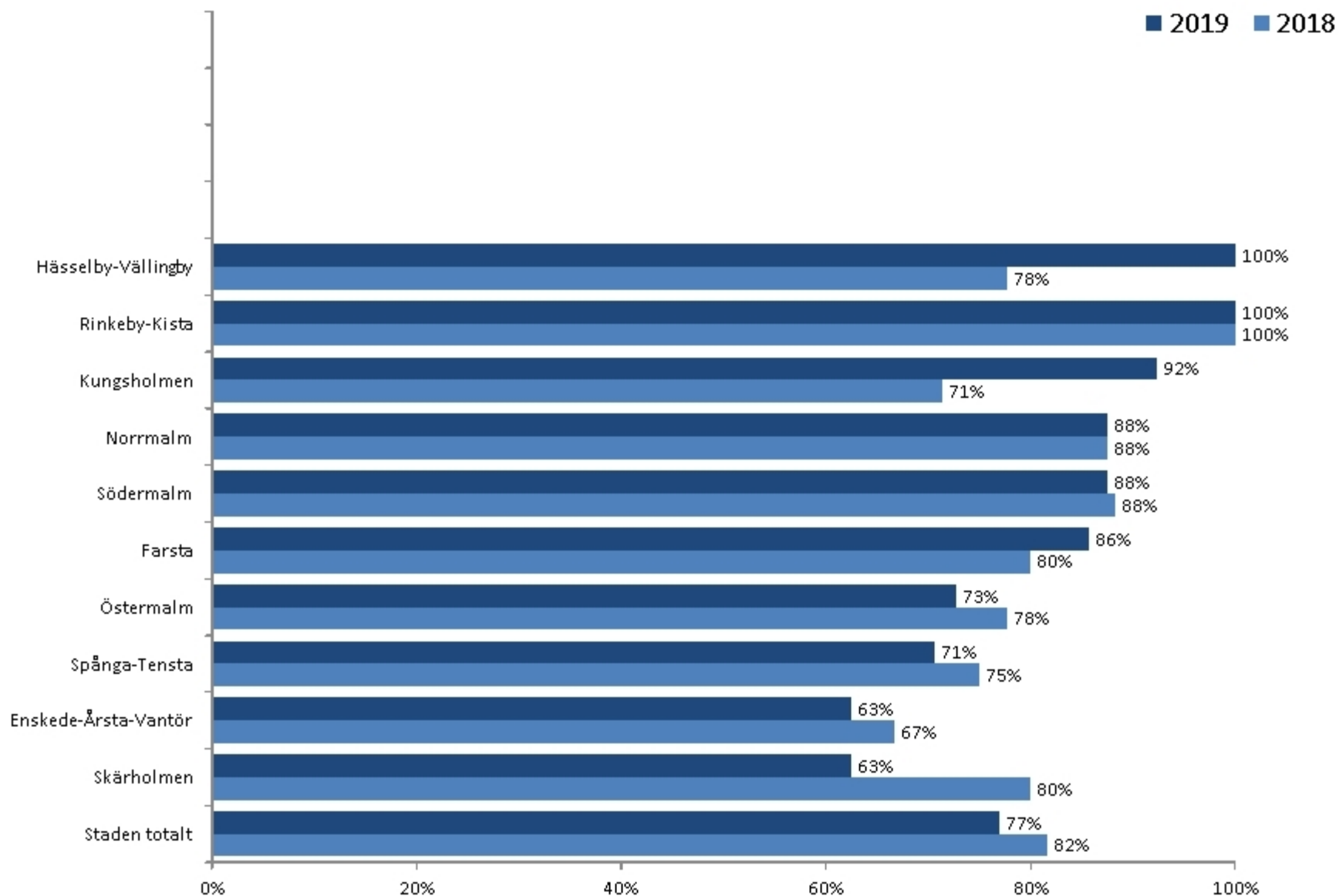
Jag känner mig trygg på mitt stödboende



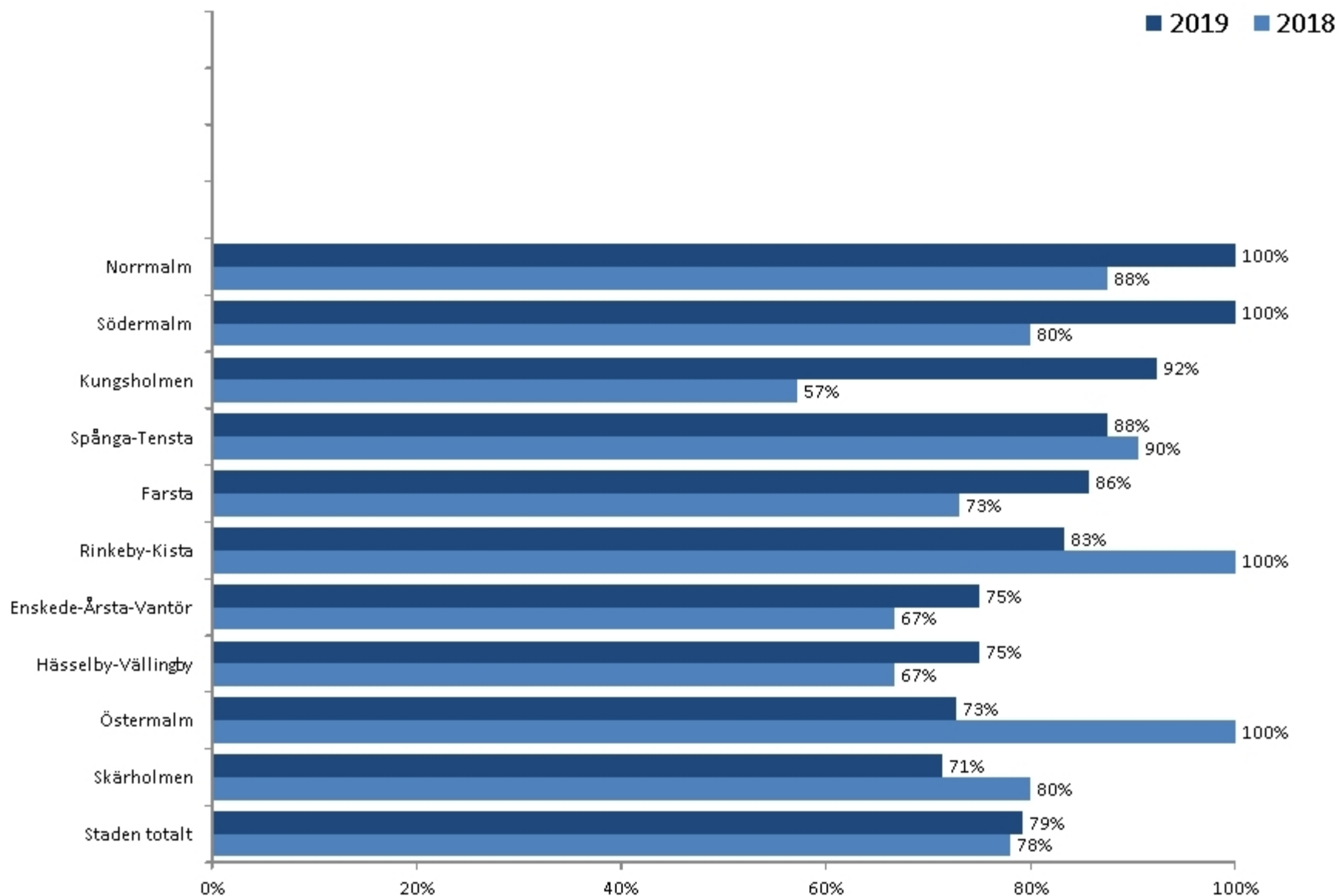
Jag blir väl bemött på mitt stödboende



Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

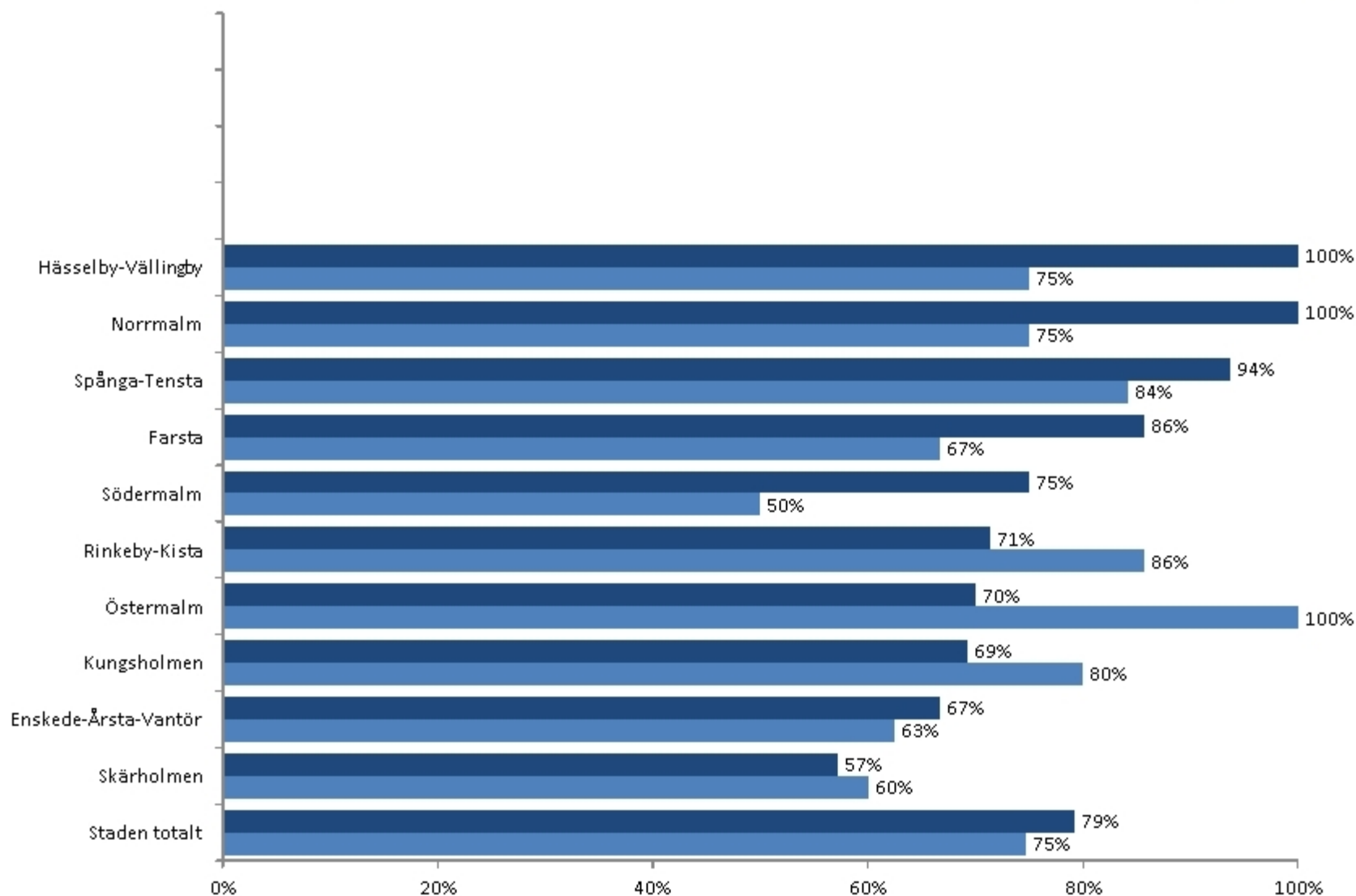


Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

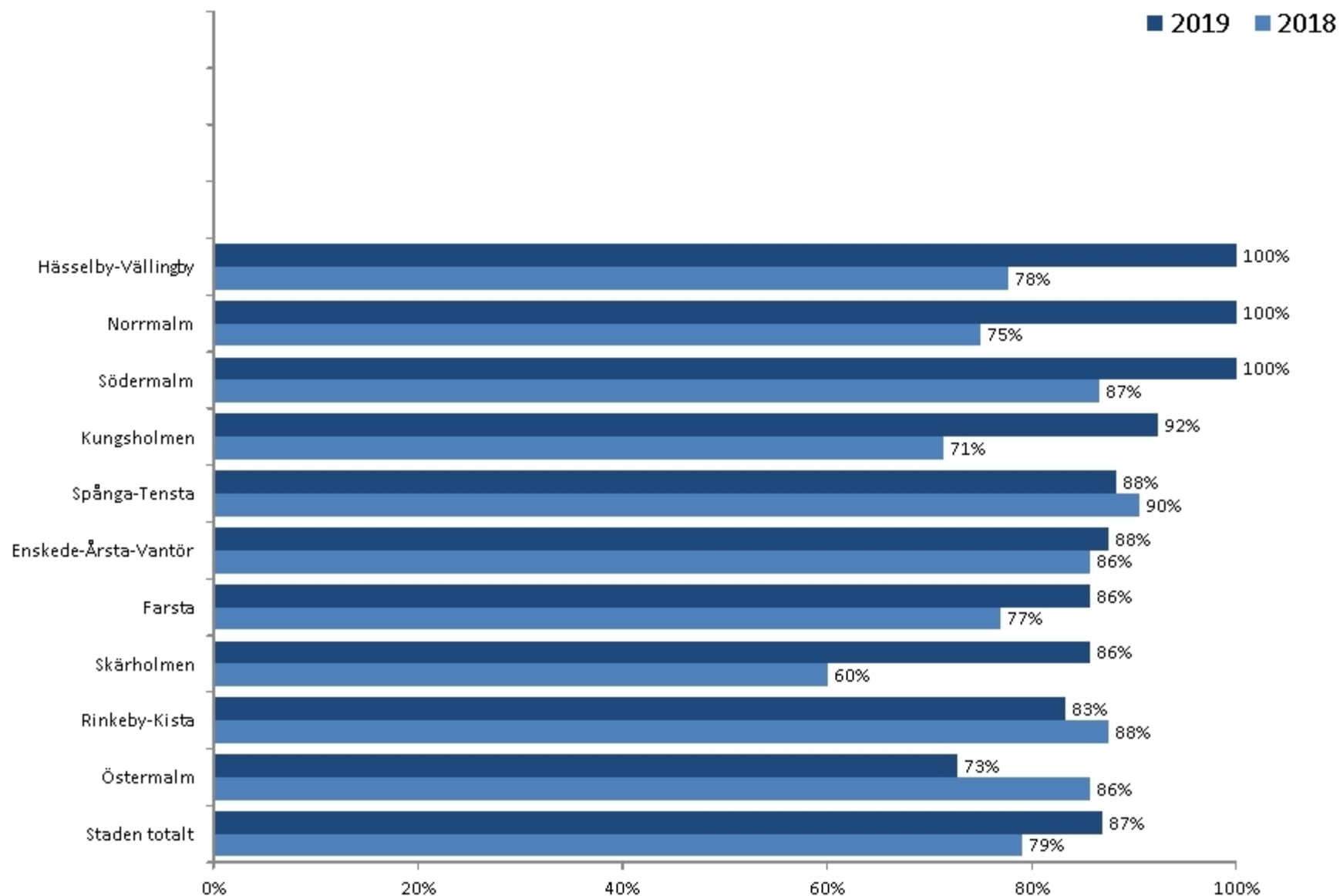


Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

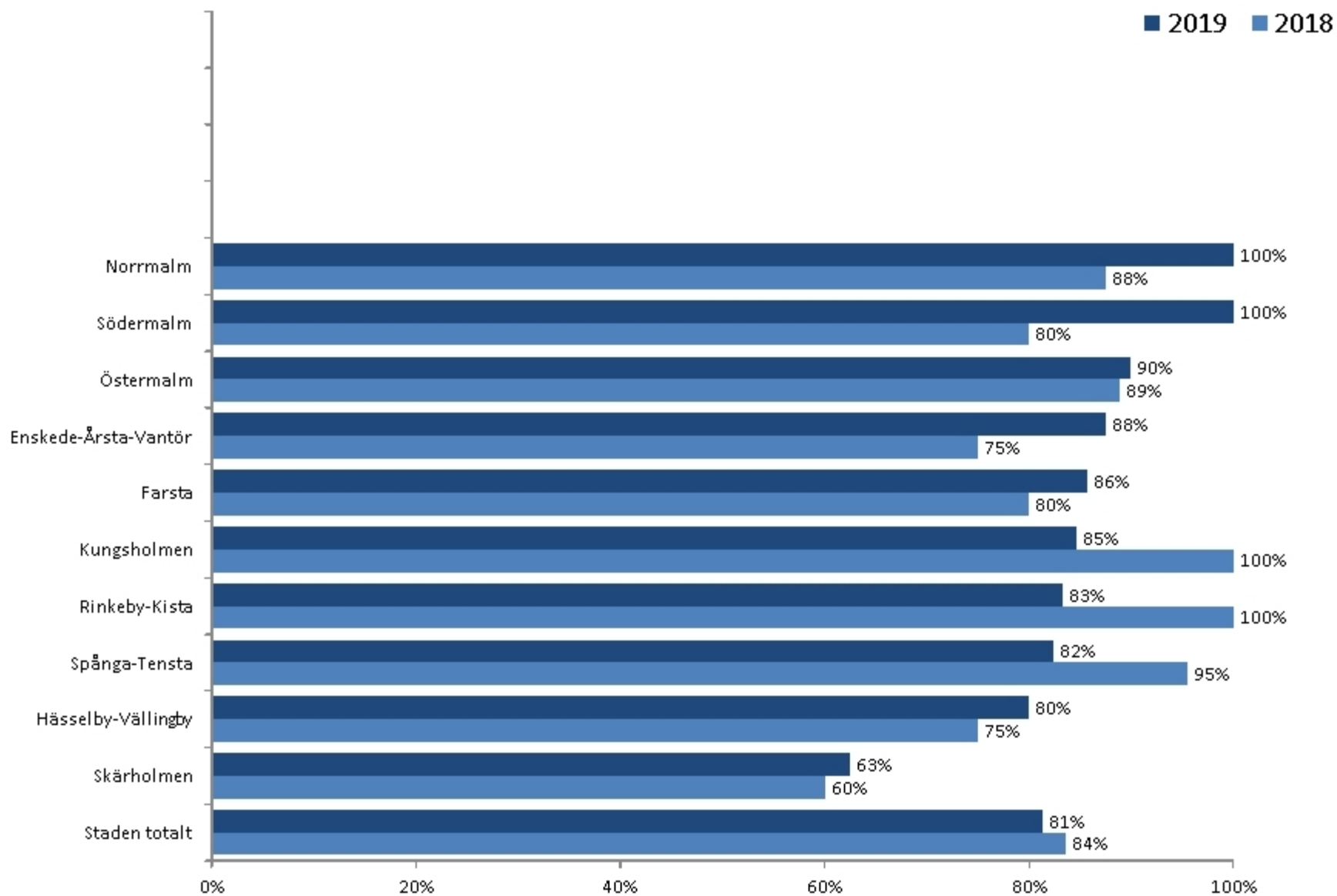
■ 2019 ■ 2018



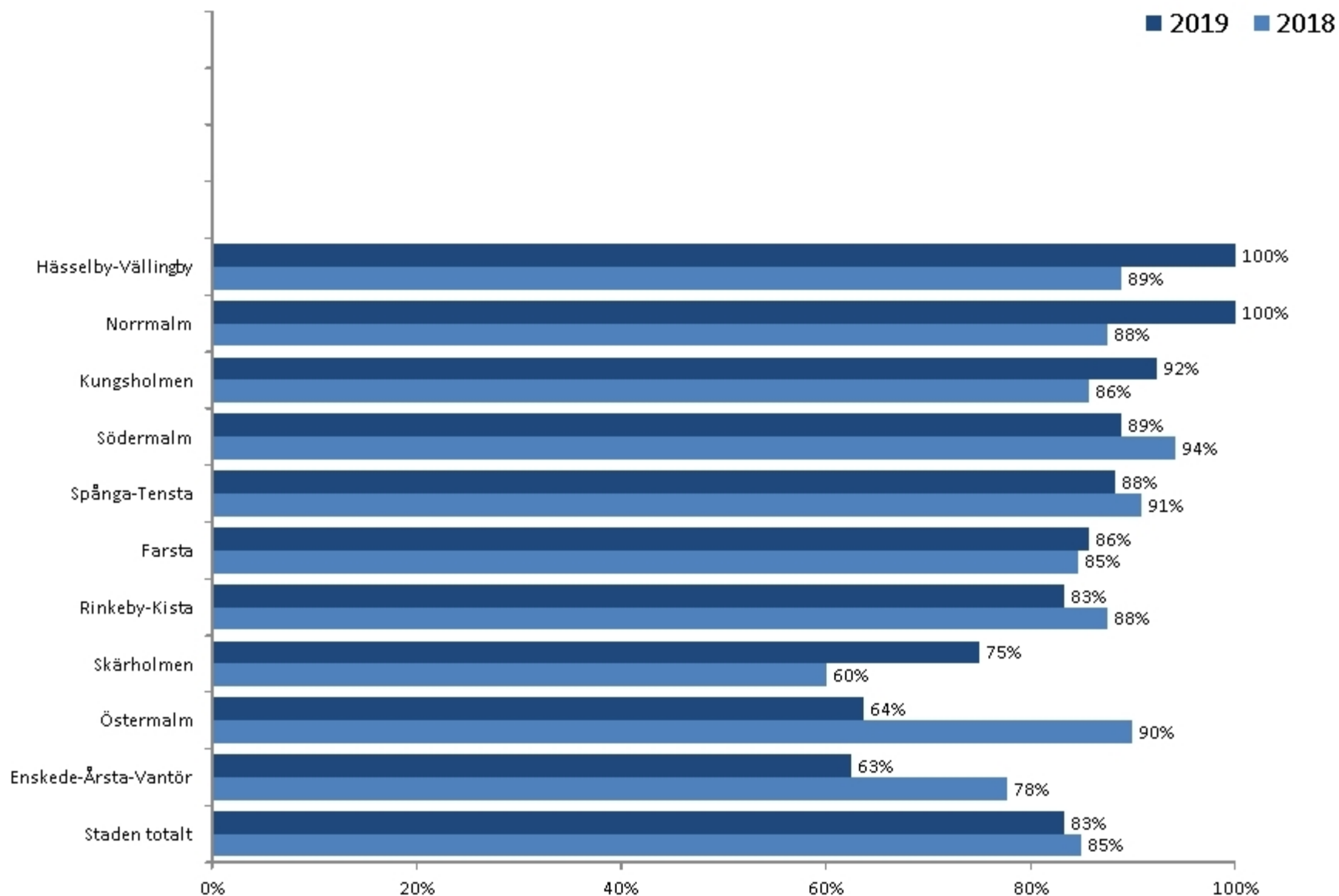
Personalen förstår vad jag behöver



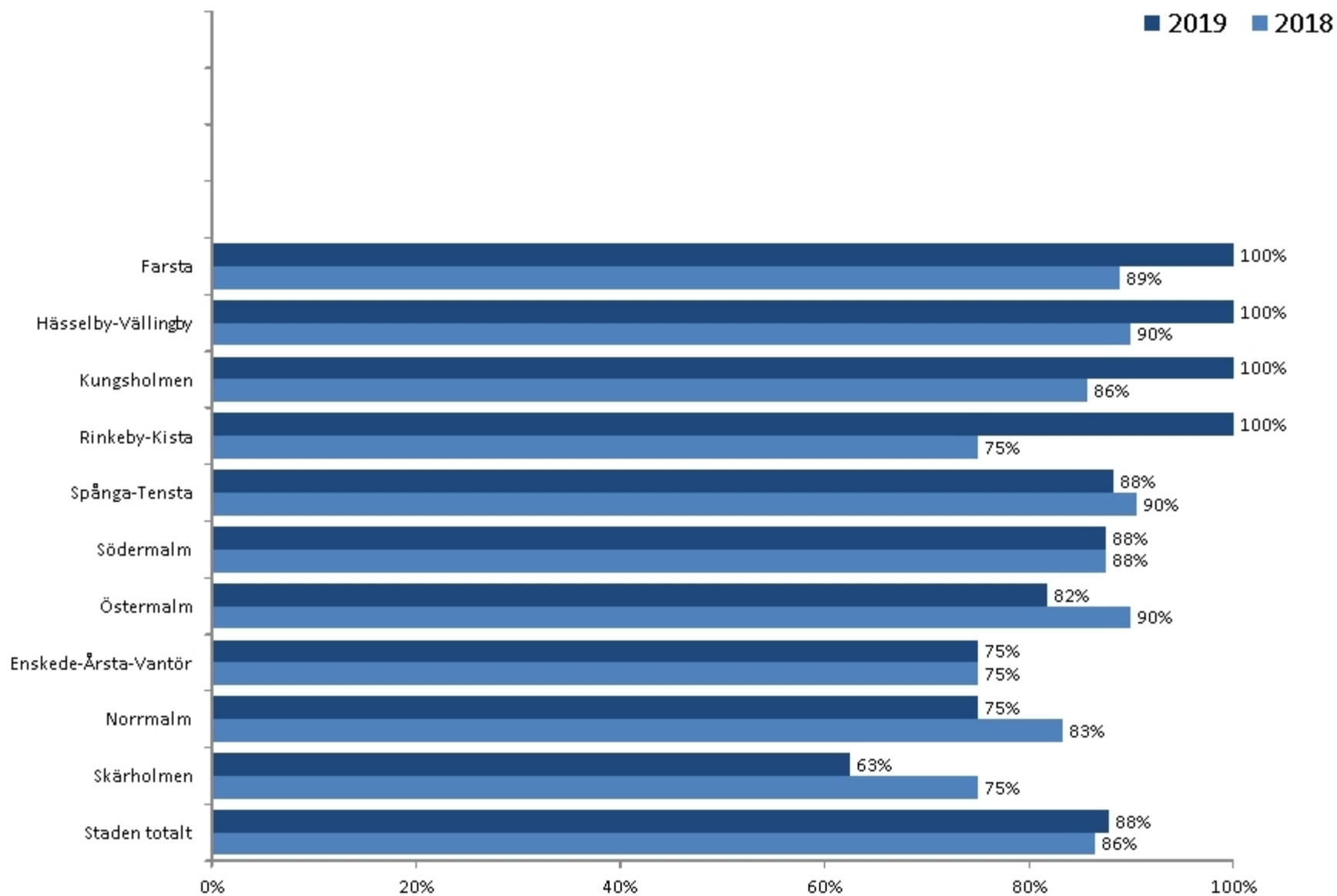
Personalen vet vad jag klarar av



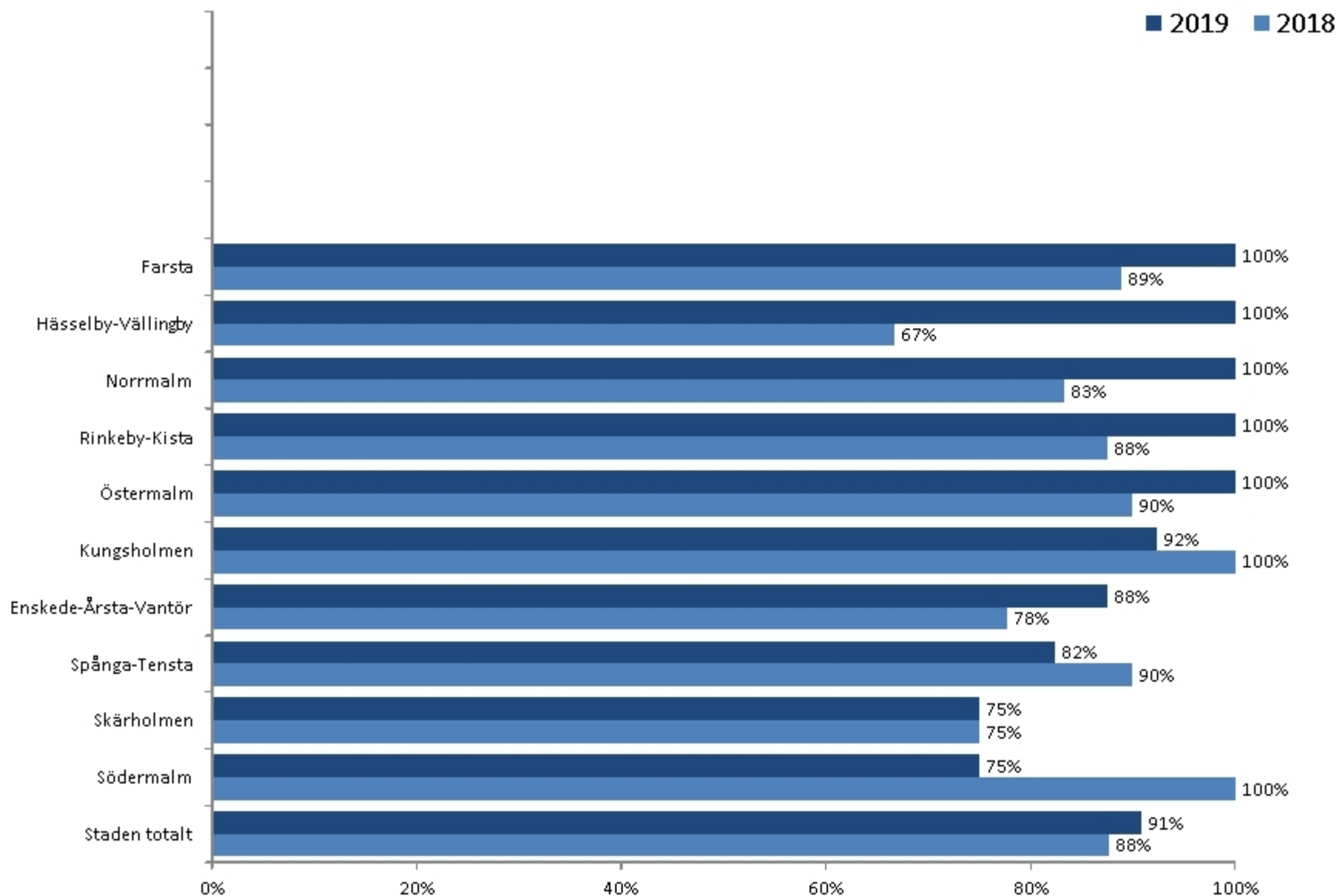
Jag är nöjd med det stöd jag får



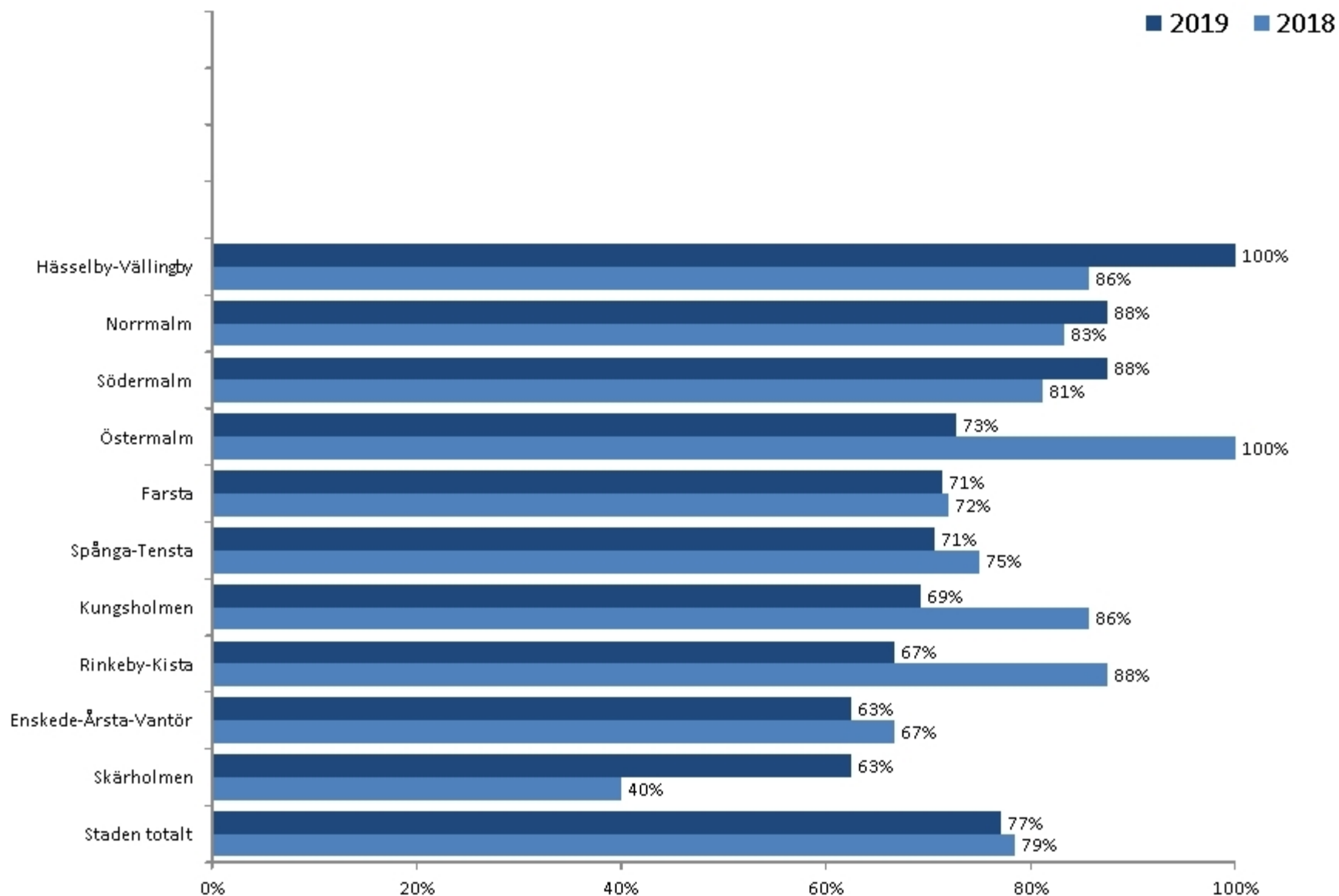
Jag litar på personalen



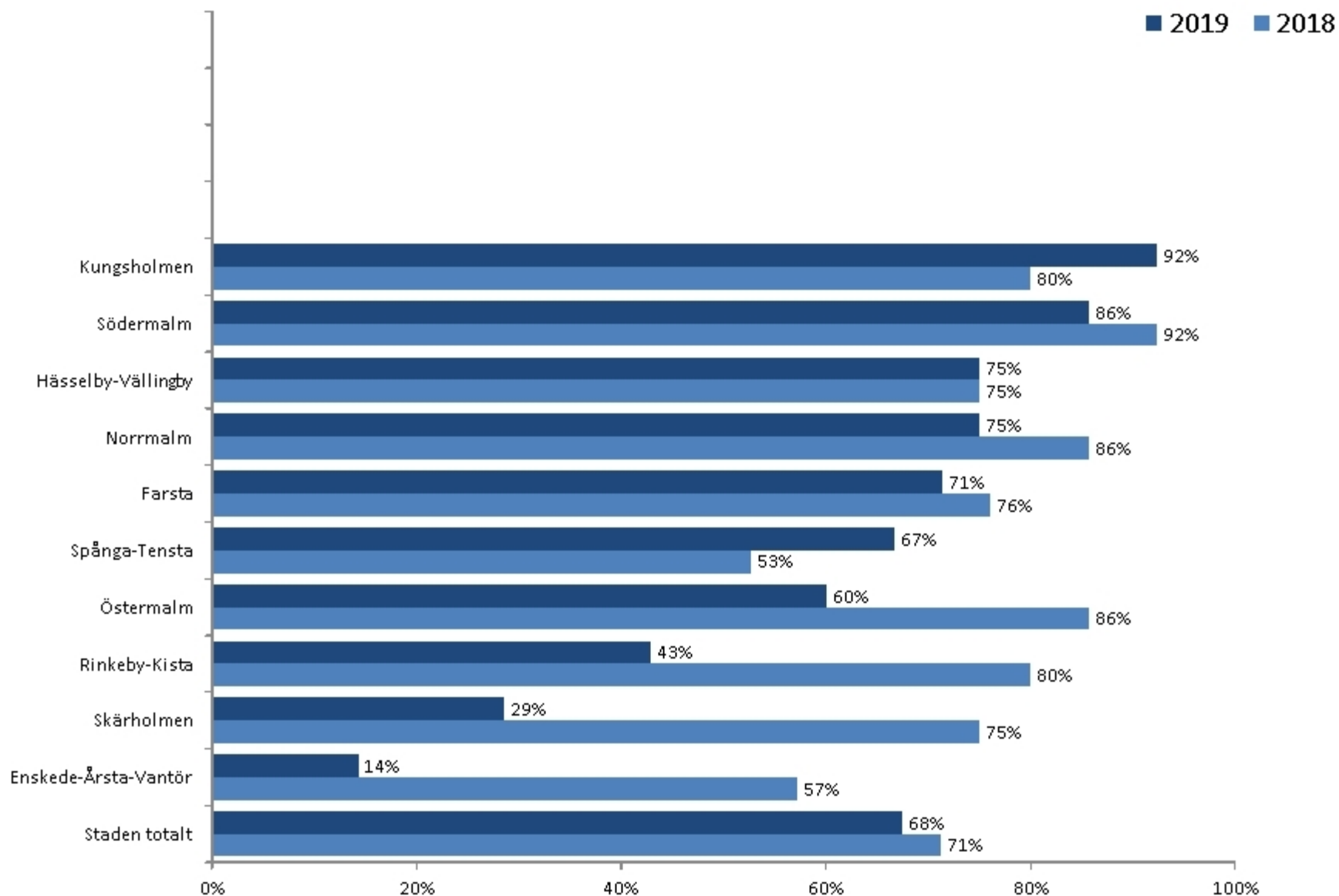
Jag blir bemött med respekt av personalen



Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

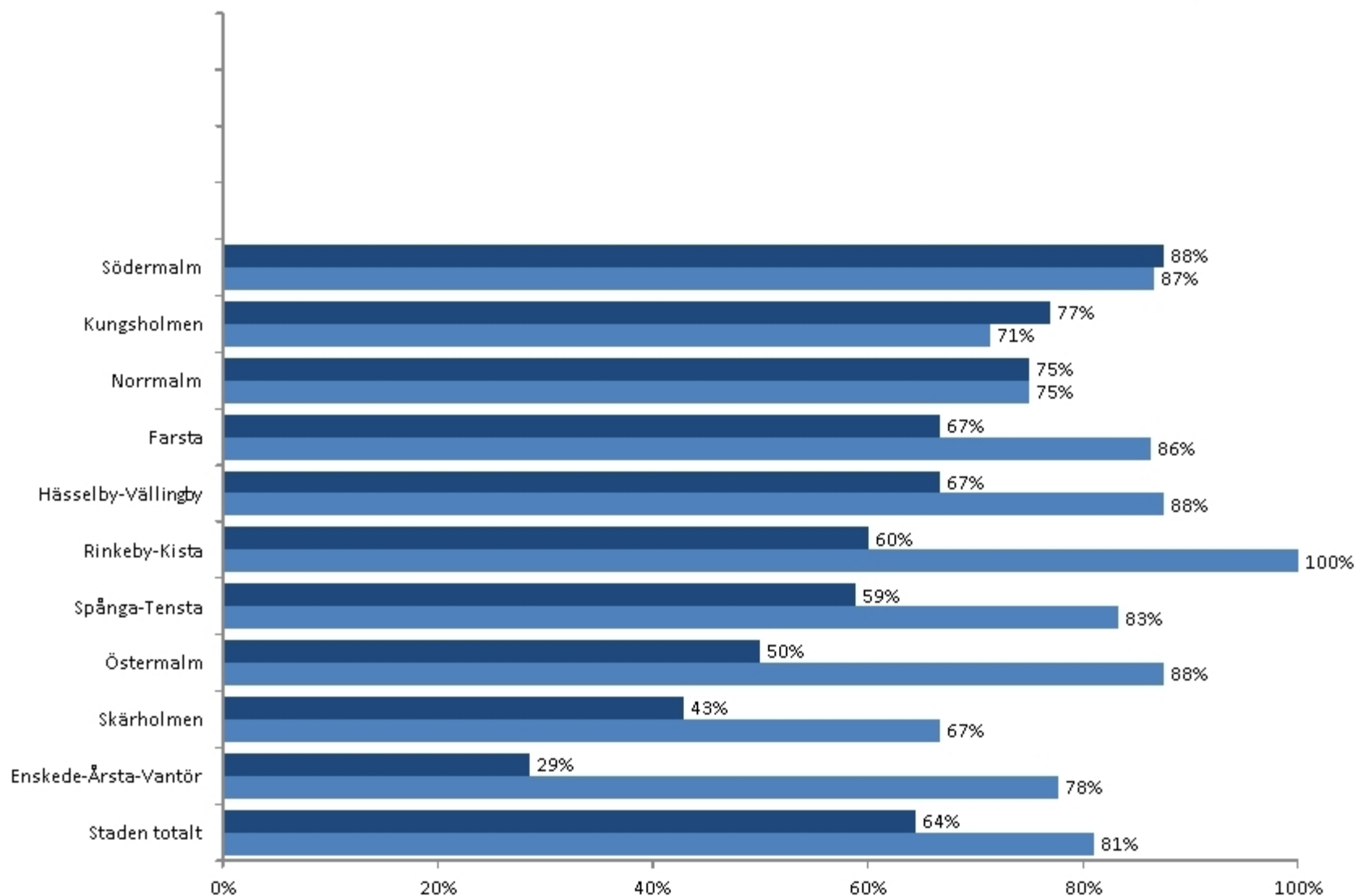


Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

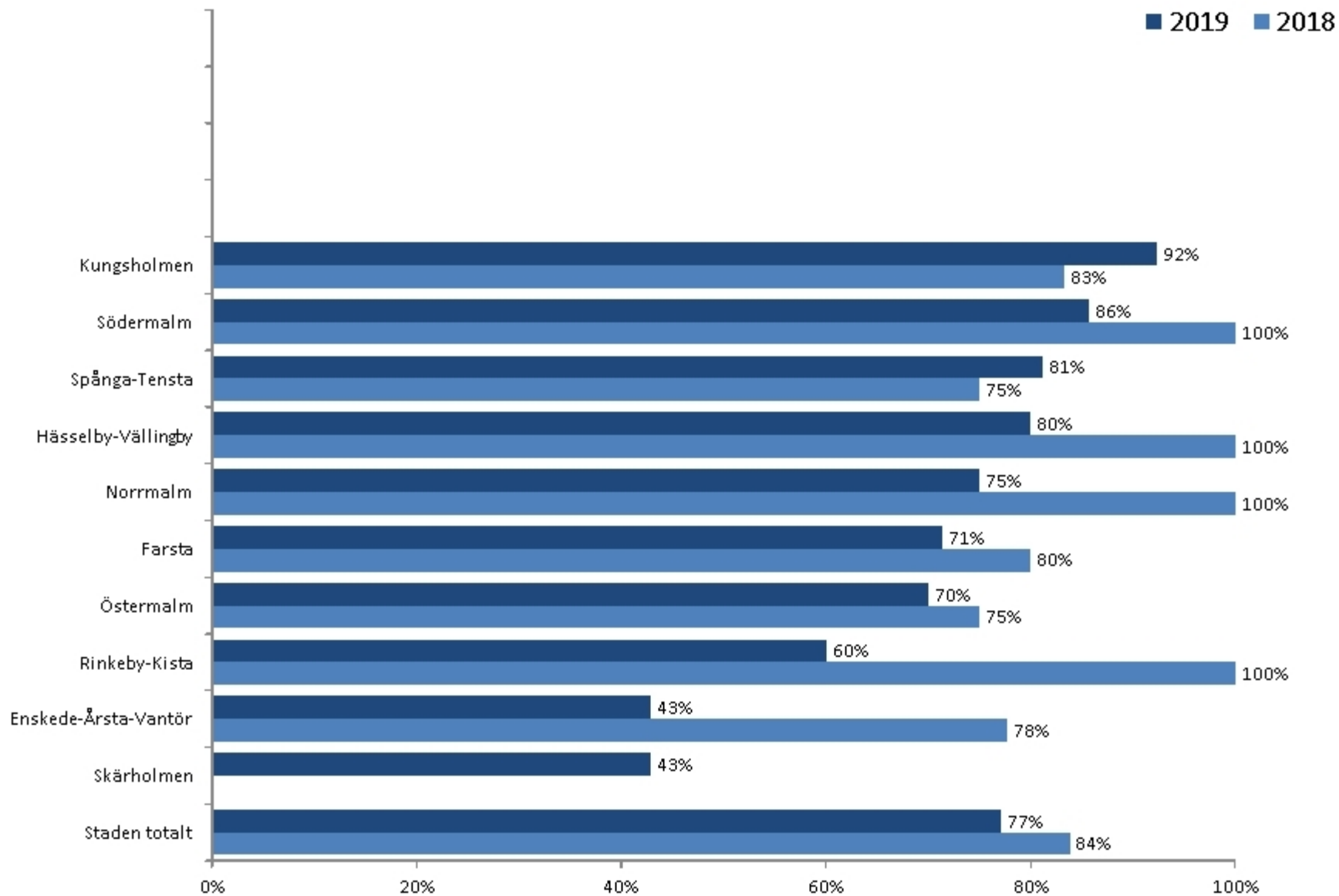


Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

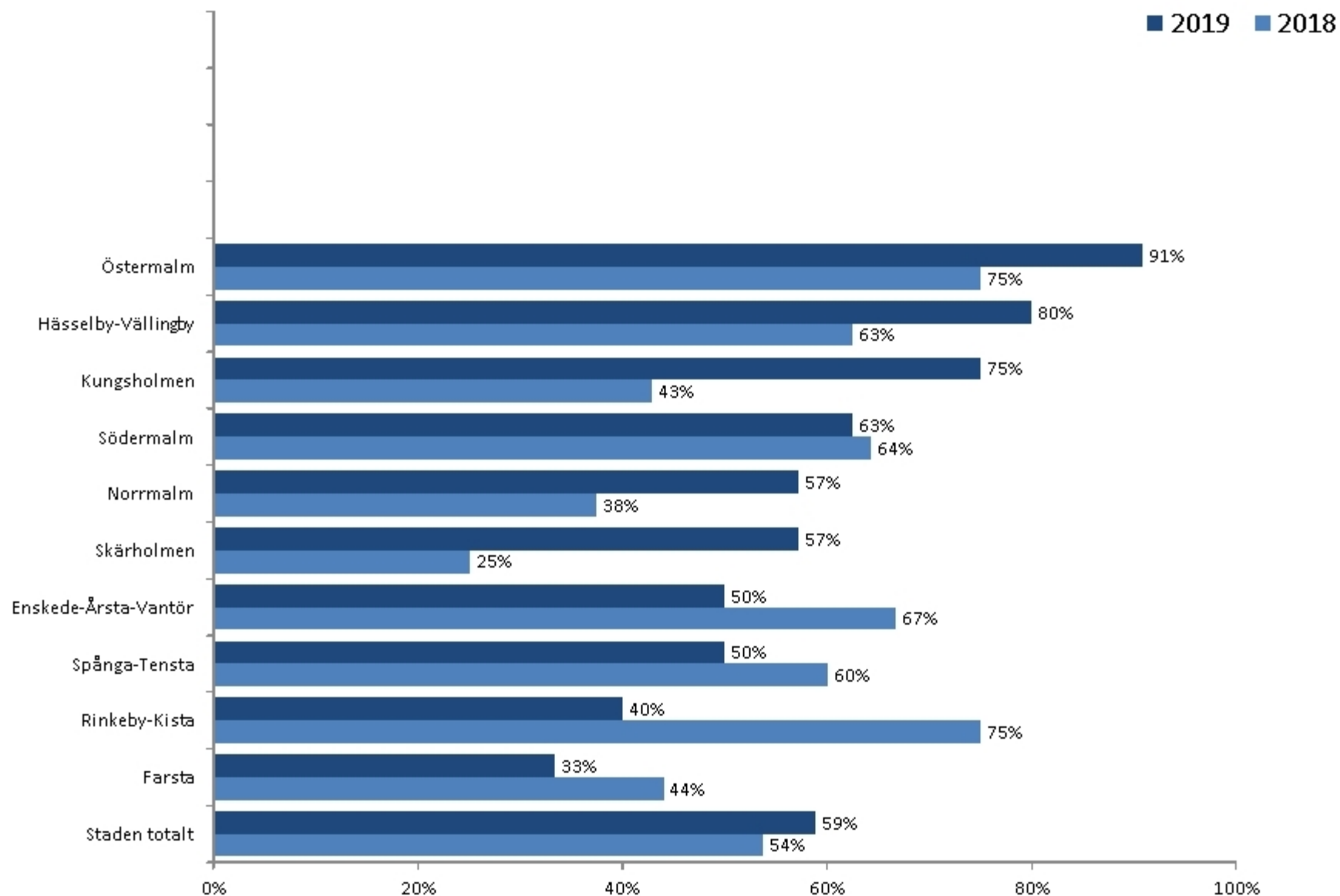
■ 2019 ■ 2018



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

