

# Brukarundersökning inom socialpsykiatri 2020

## Stockholms Stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2020**

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 5-22 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt verksamhetskoderna 1941, 5441 och 6185. 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 staden inkom 1270 st svar vilket ger en svarsprocent på X %.
- Inom staden inkom 55 % av svaren från egen regi och 45 % 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, 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
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 är i årets brukarundersökning 33 %, vilket är lägre jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 40 %. Högsta andel svarande i staden har Älvsjö med 39 %.

Det har inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning i någon av frågorna. Den största förändringen har skett i frågan ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare” där andelen instämmande är något högre i år jämfört med 2019. Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 90 % att de är nöjda, vilket är på en liknande nivå som föregående år.

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. Brukare med privata utförare har däremot i högre grad själva valt sin utförare samt har fått information om möjligheten att välja utförare. Resultatet var liknande förra året, men skillnaderna mellan privata utförare och egen regi är något större i år avseende de två senare frågorna.

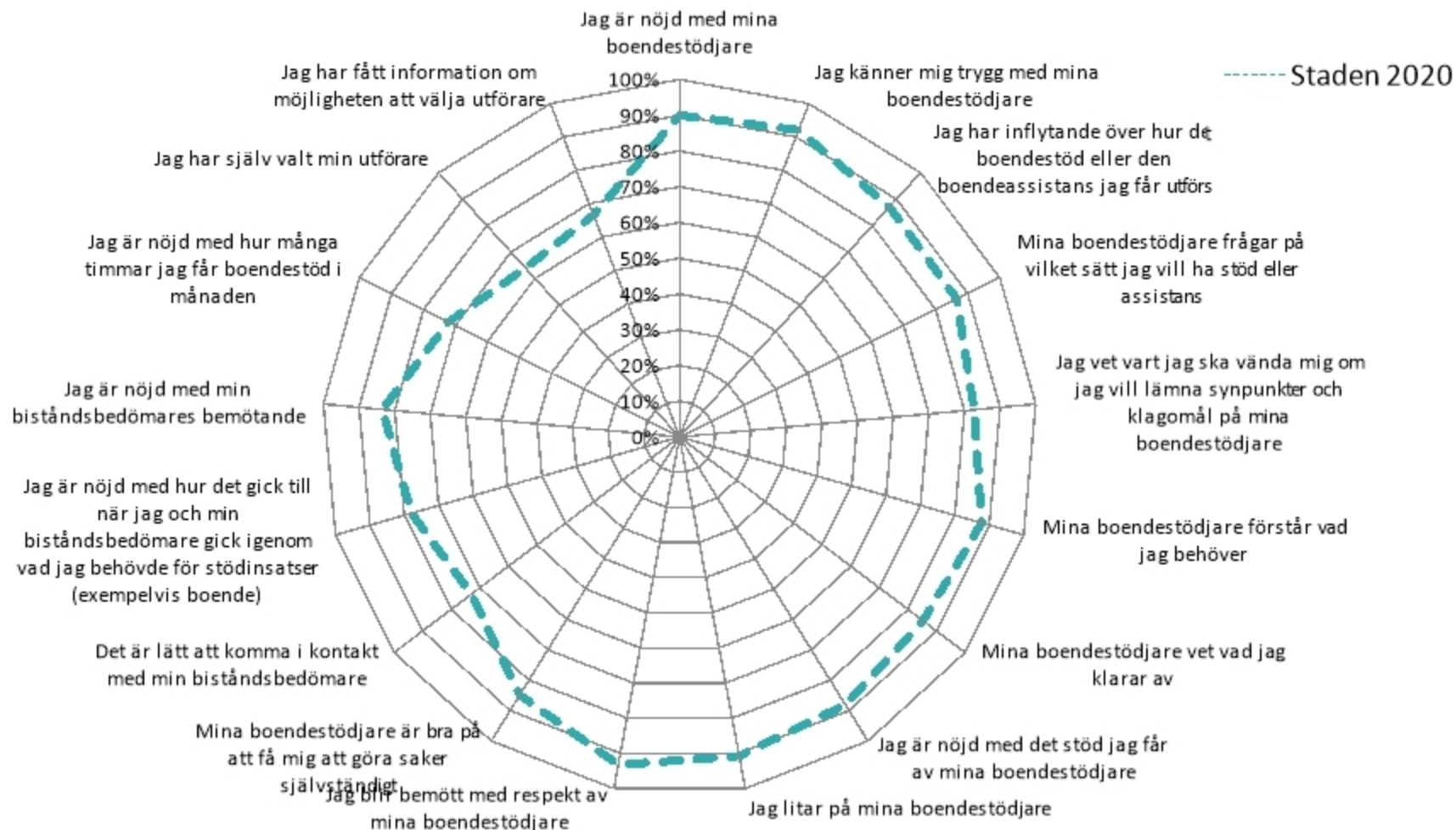
Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Östermalm och Rinkeby-Kista har högst andel brukare som är nöjda med boendestödjarna överlag.



# Andel nöjda

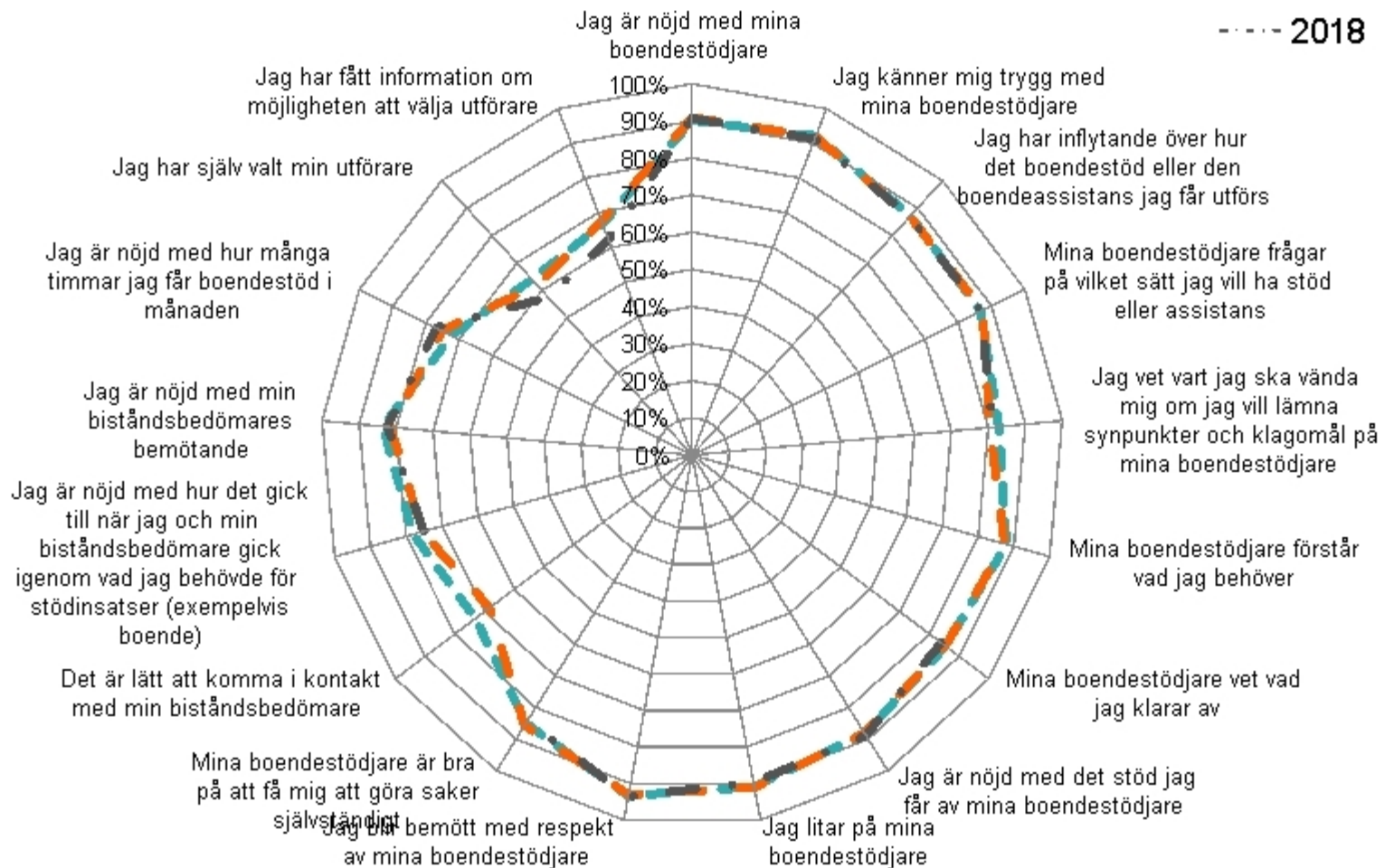
# Andel nöjda per fråga

## (Stämmer ganska bra + stämmer helt)



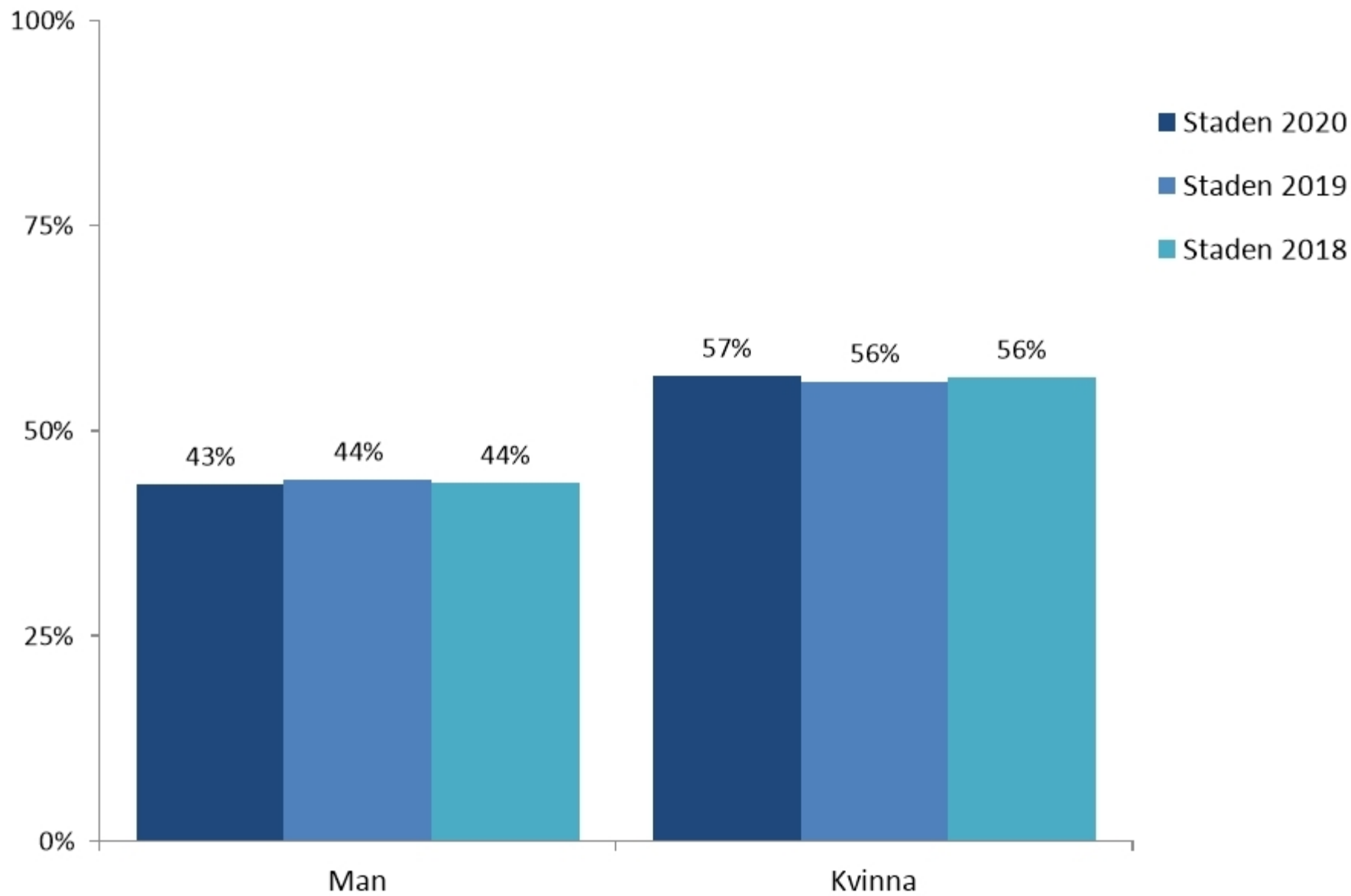
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

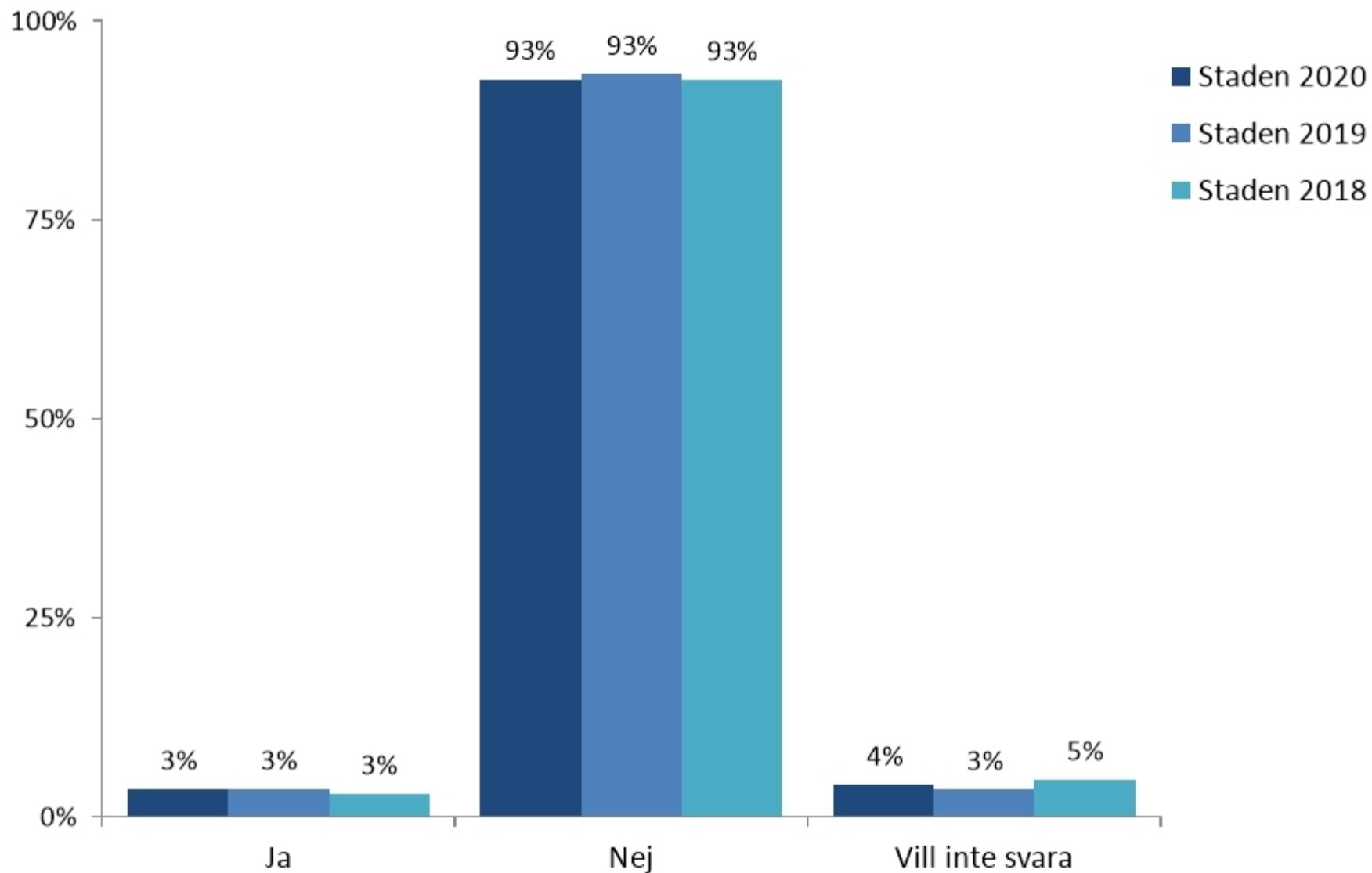


# Bakgrundsfrågor

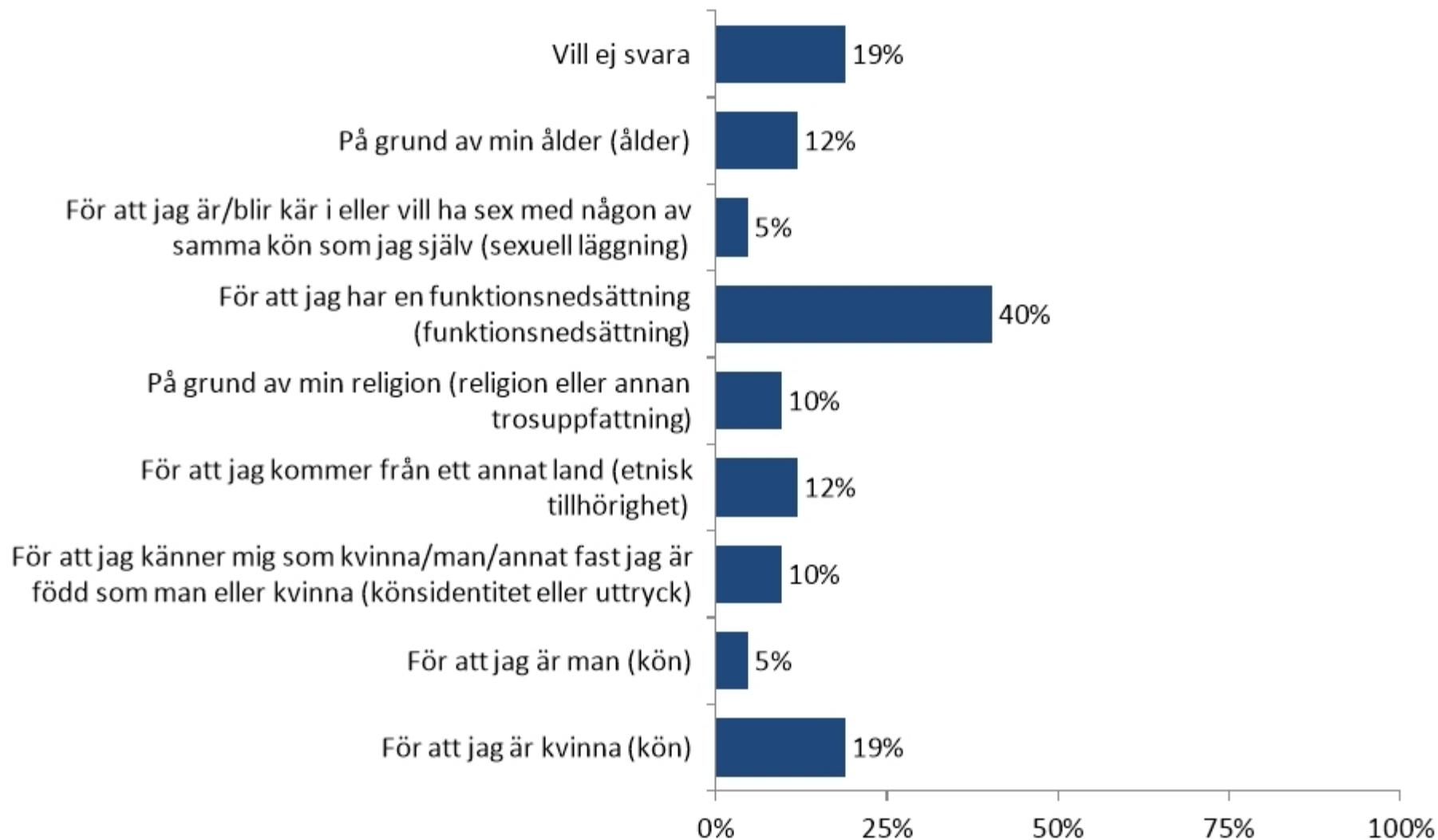
# Kön



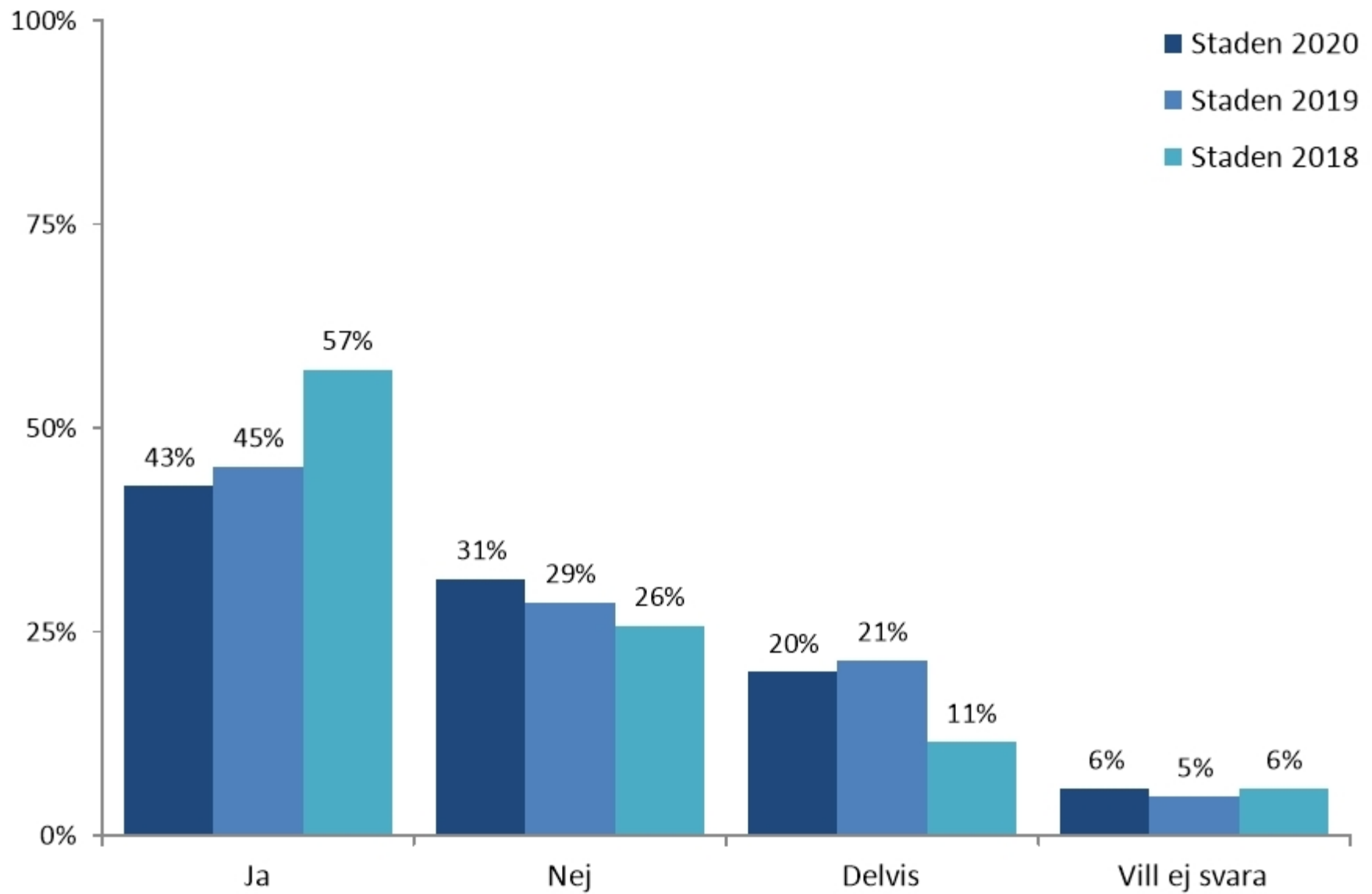
## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n = 1235)



## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n = 42)

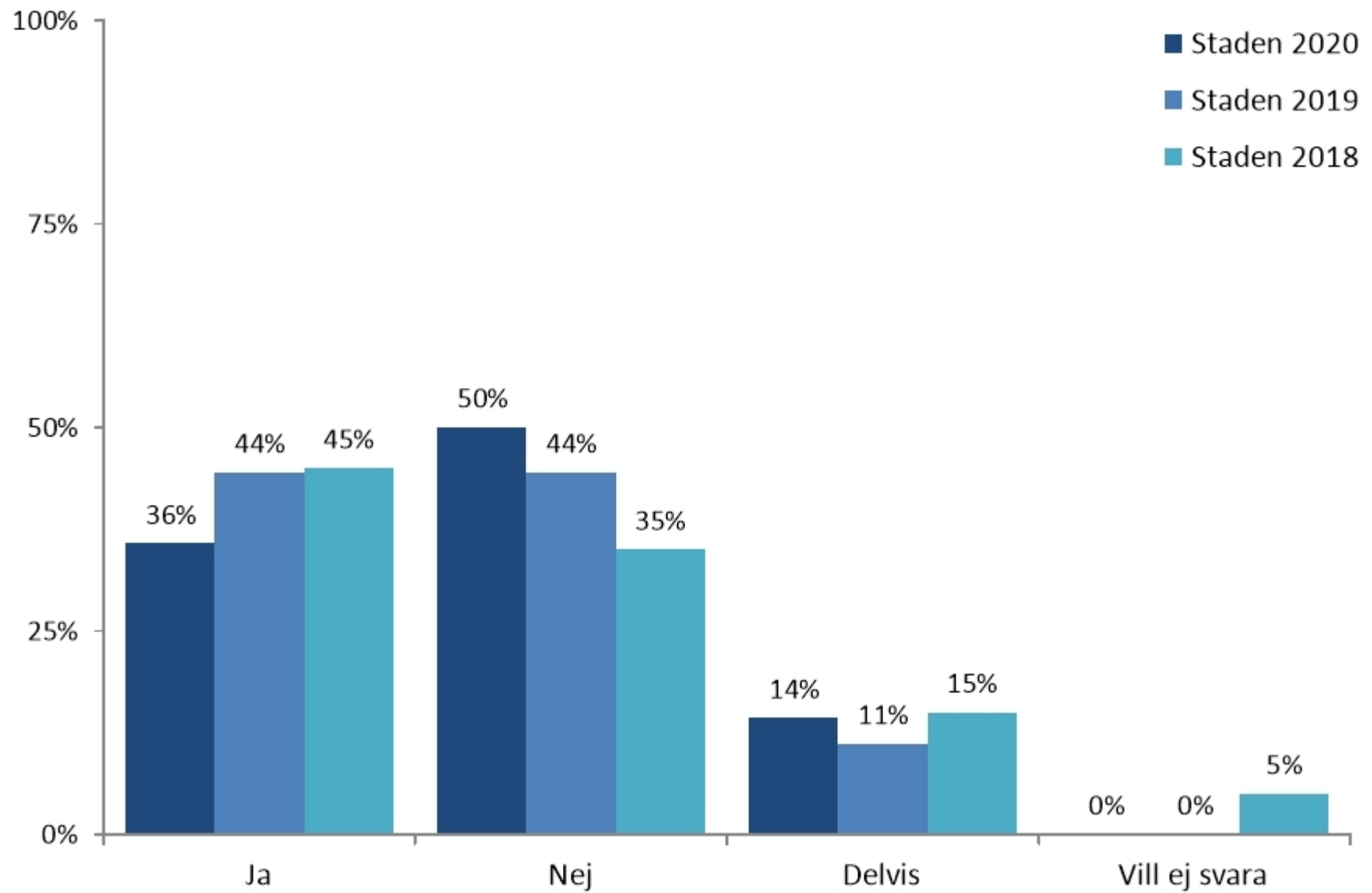


## Har du berättat om det som hänt för någon av personalen? (n=33)

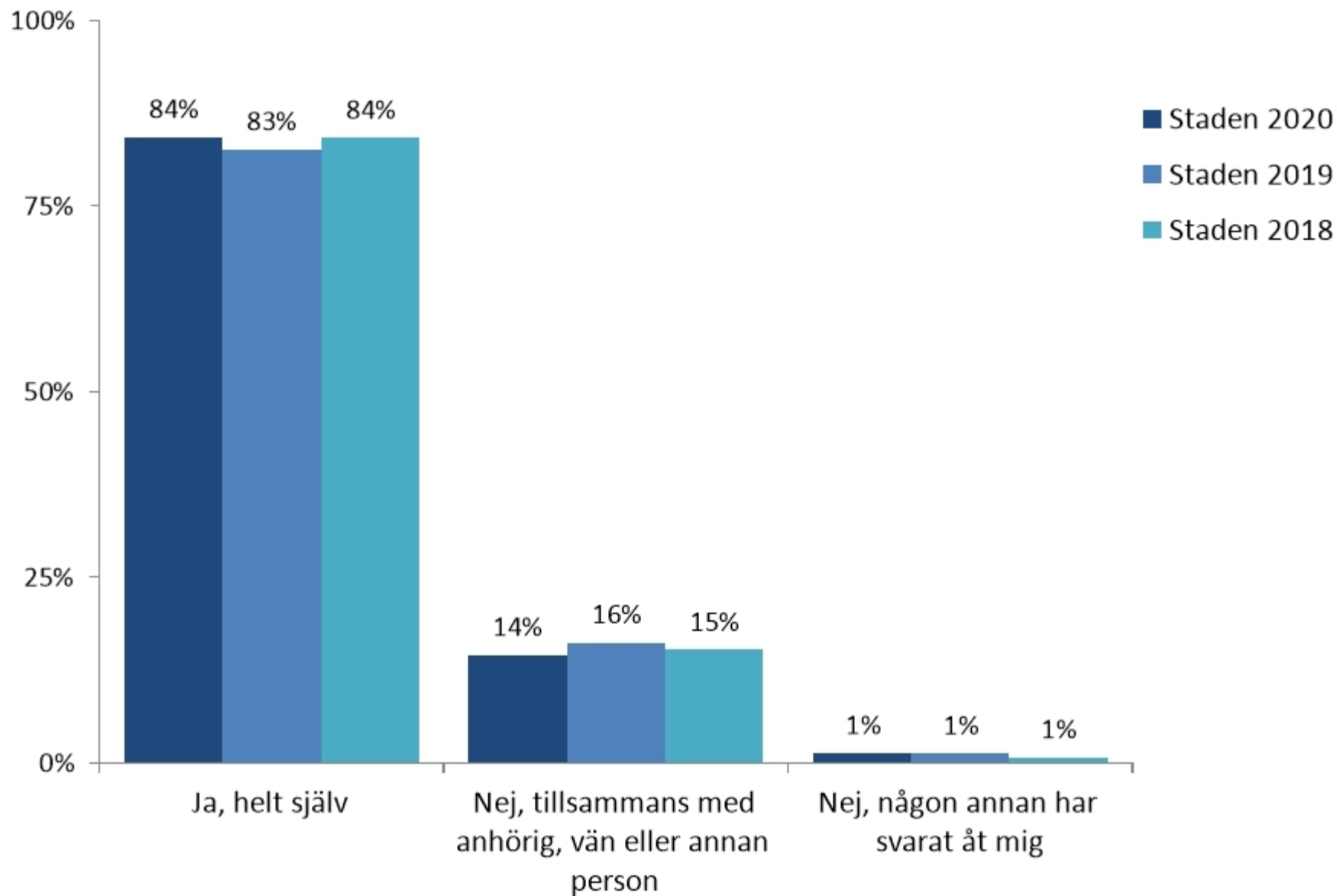




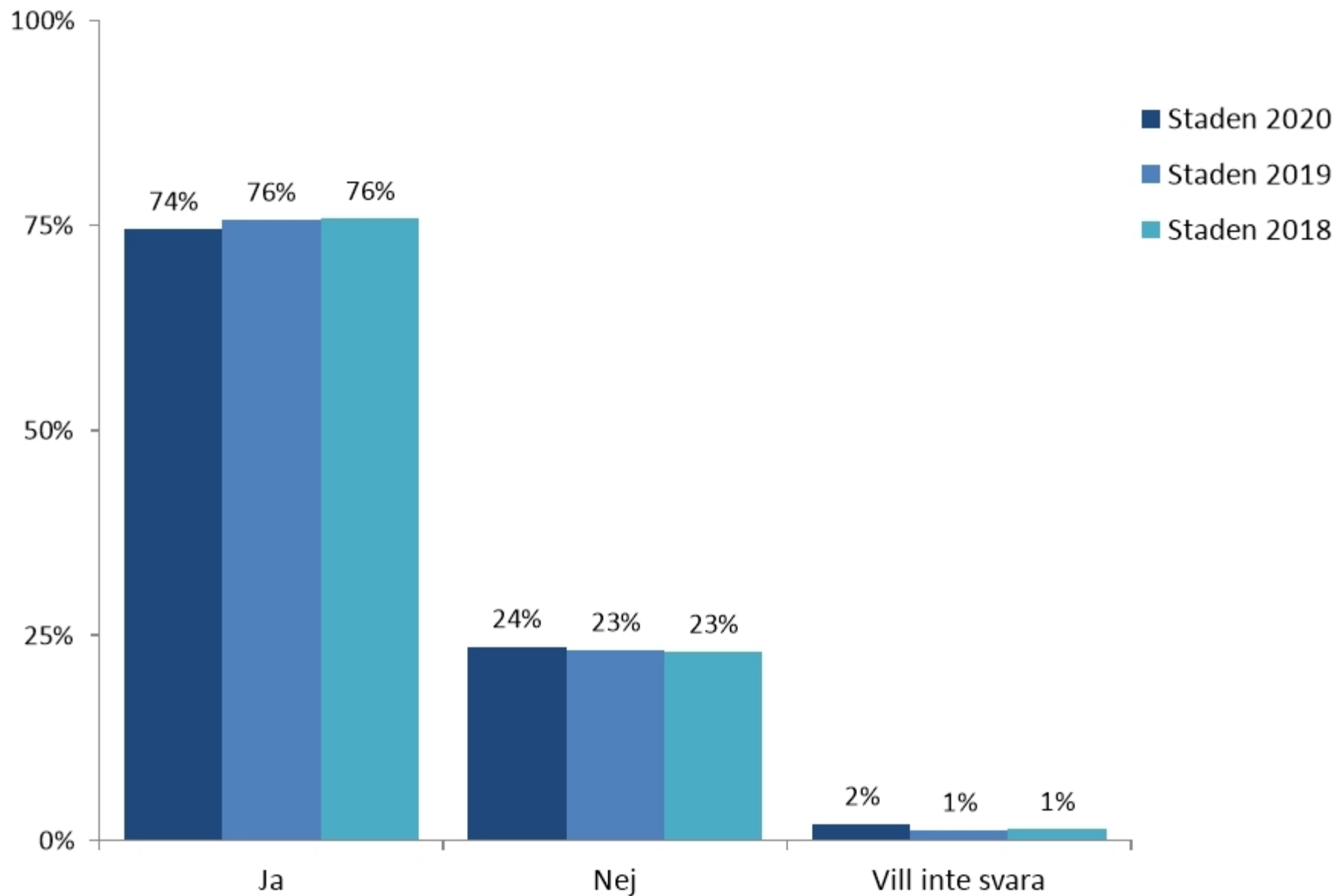
## Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n=14)



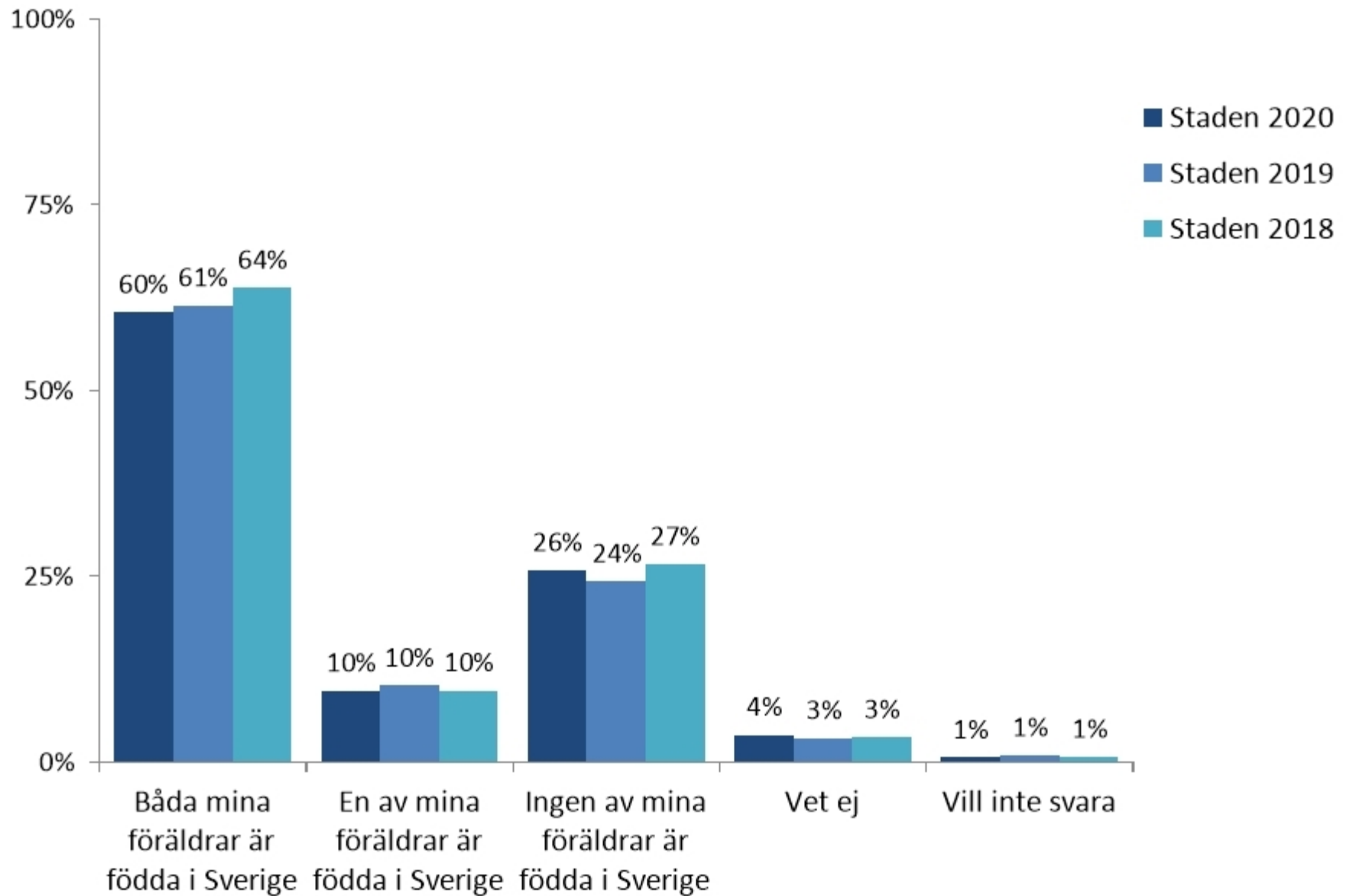
## Har du besvarat frågorna själv?



## 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"

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

# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

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



Mina boendestödare 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 boendestödare



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

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

# Staden per år

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

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"



# 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 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"

# Staden per år

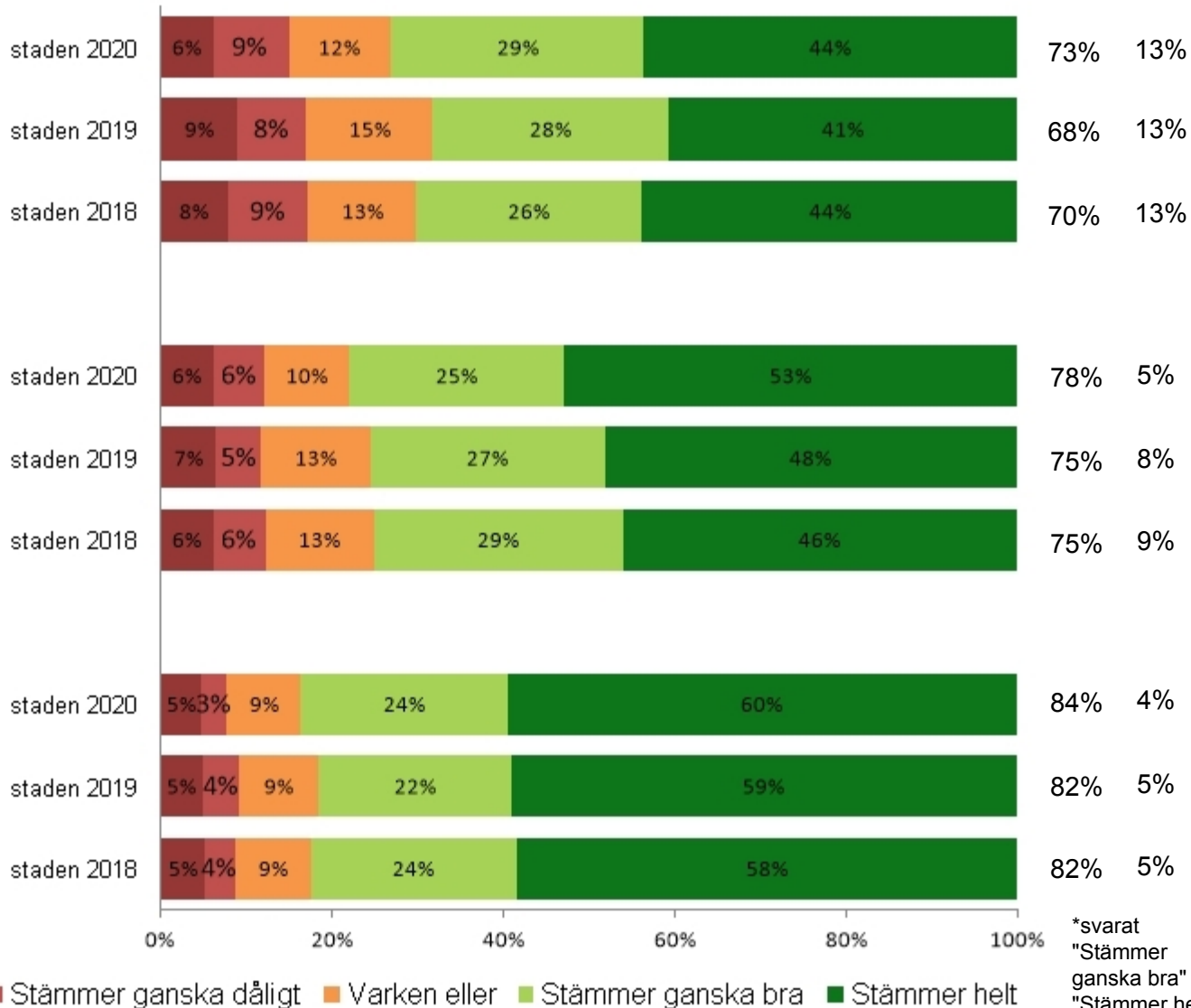
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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



\*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"

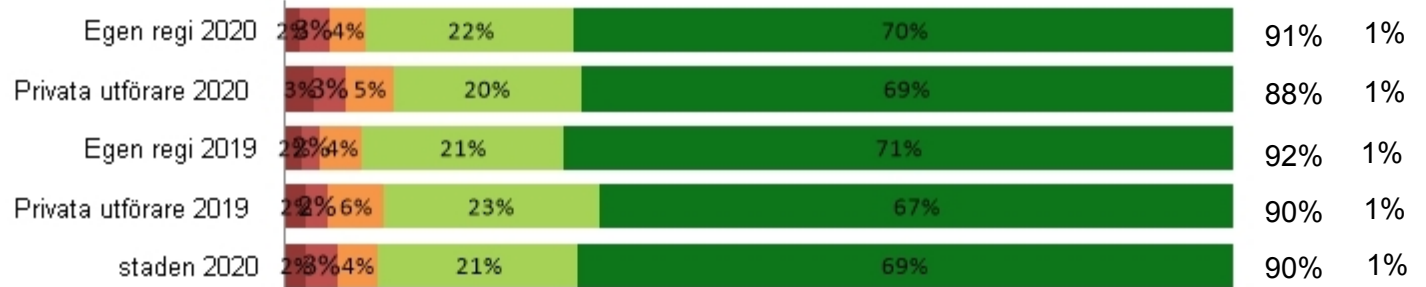
# Resultat per regiform

# Staden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

# Staden per regiform

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

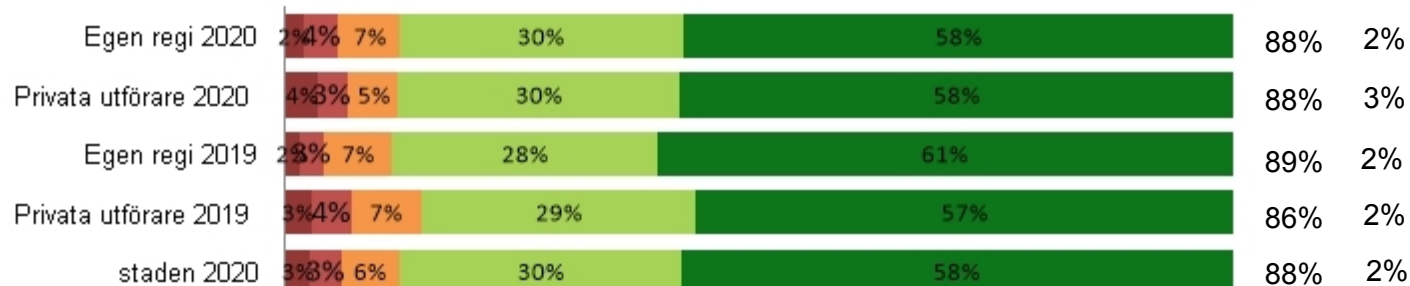
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Staden per regiform

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"

# Staden per regiform

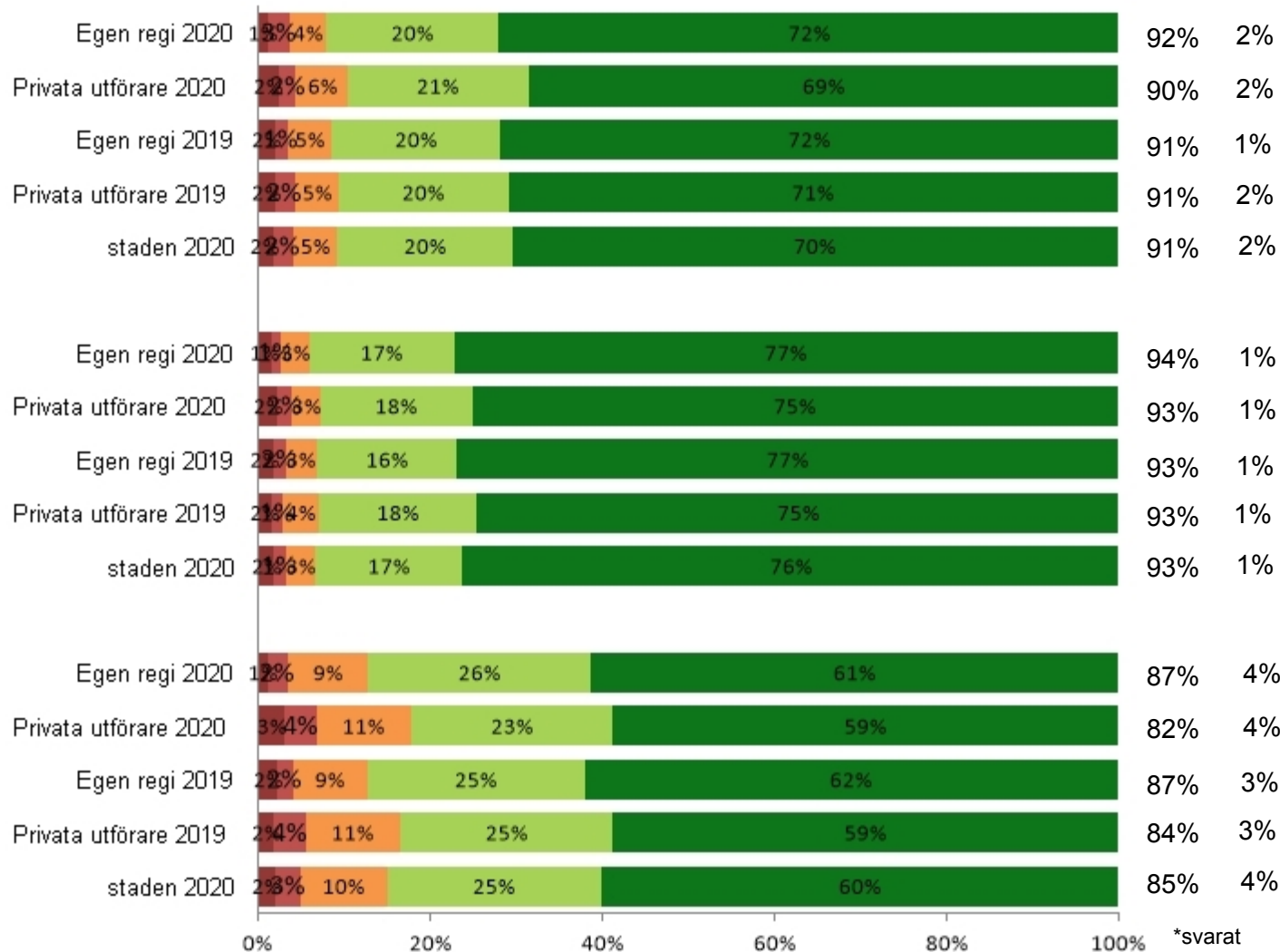
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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 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"



# Staden per regiform

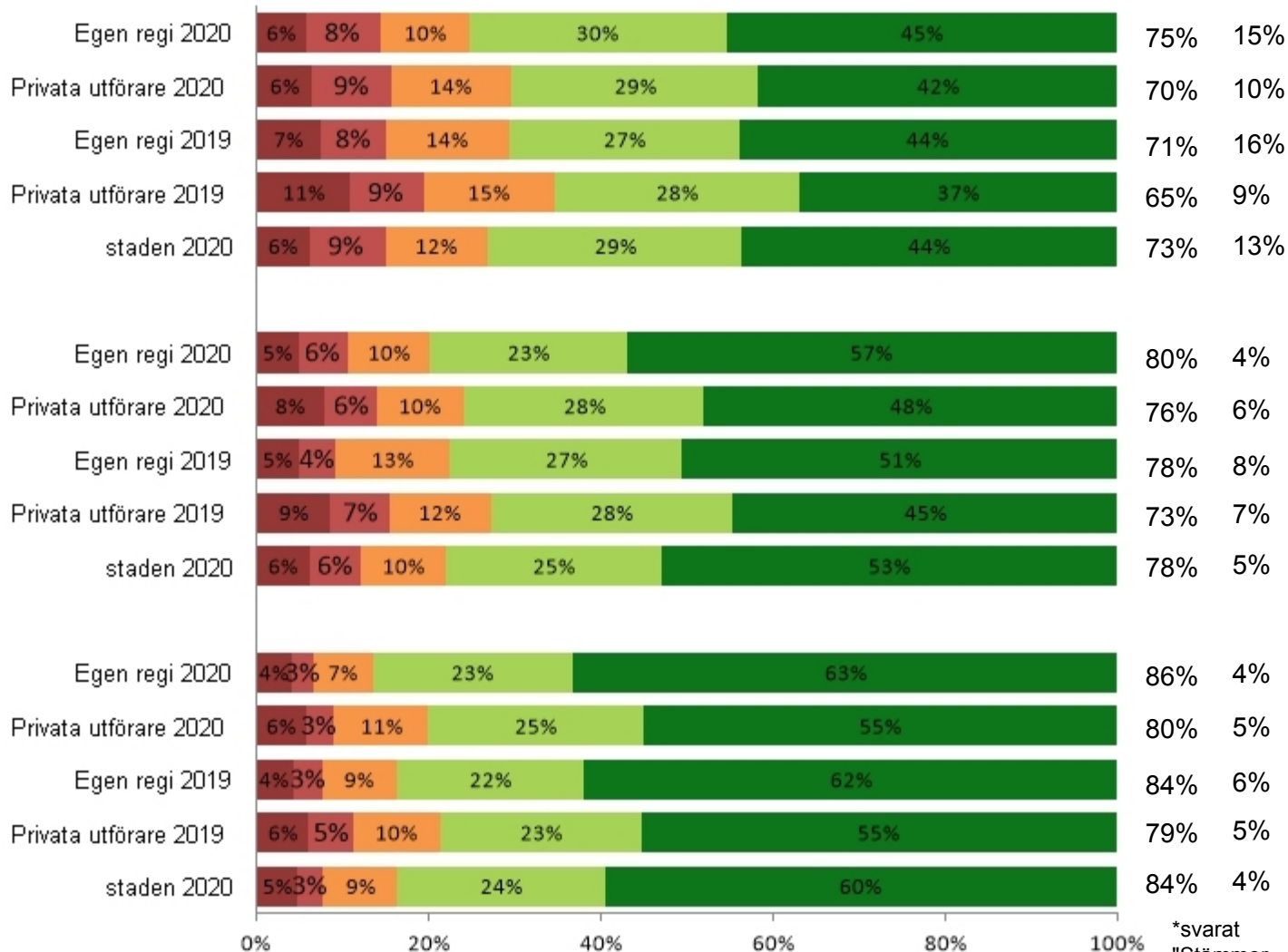
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

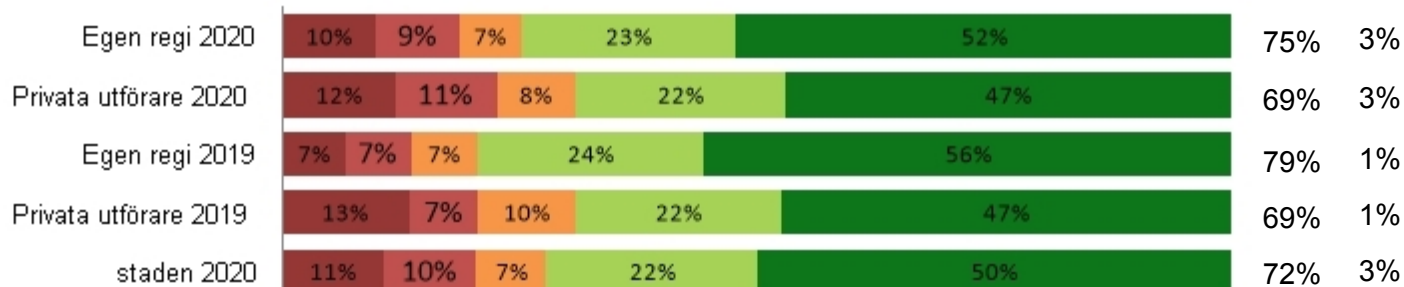
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# 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"

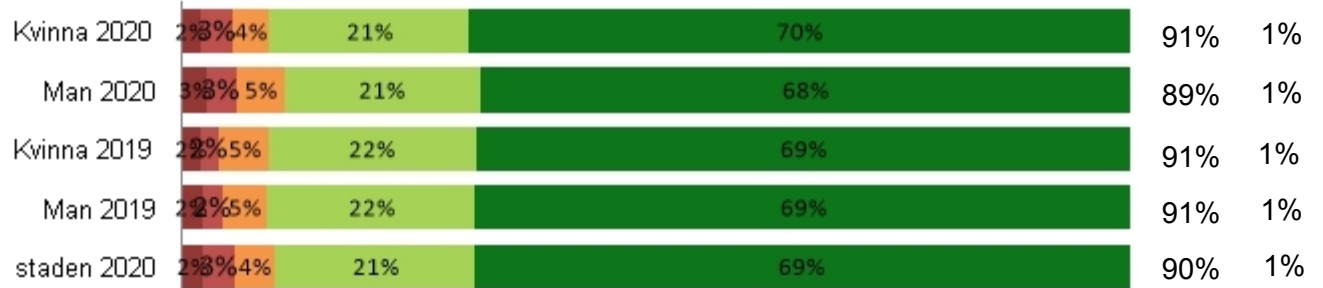
# Resultat män/kvinnor

# Staden per kön

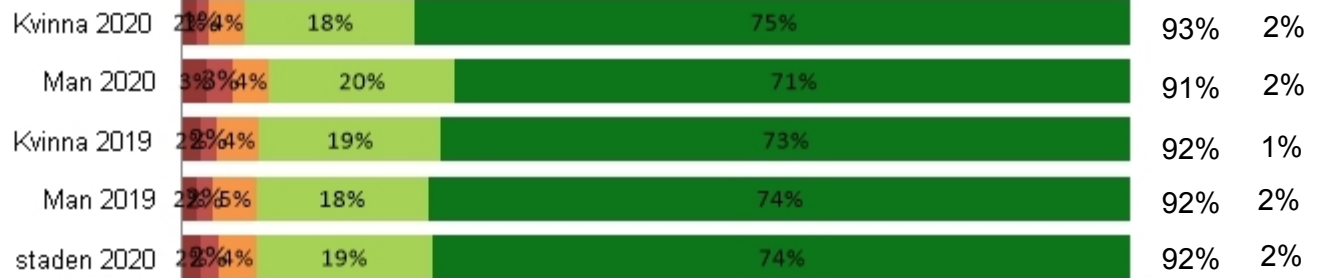
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

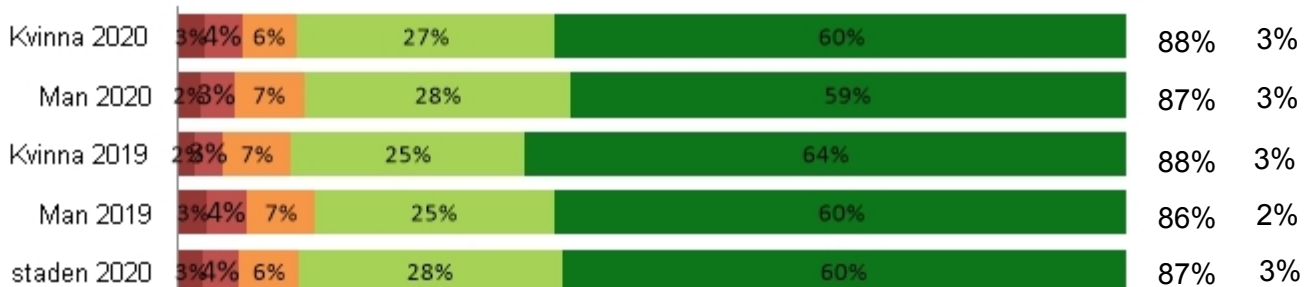
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

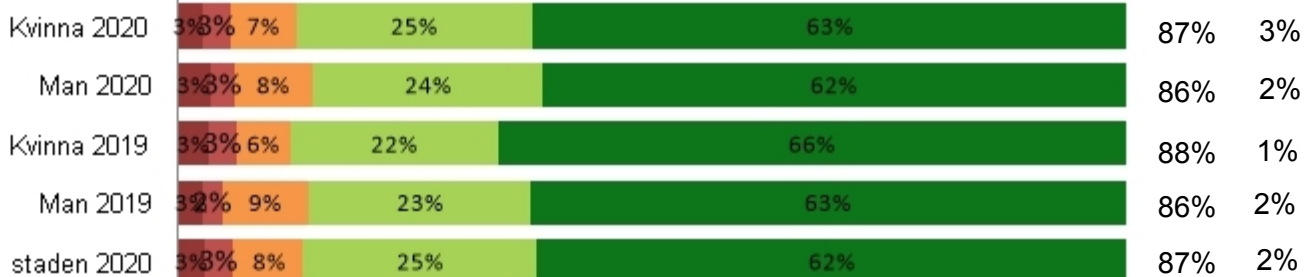
# Staden per kön

Andel Nöjda\* Vet ej

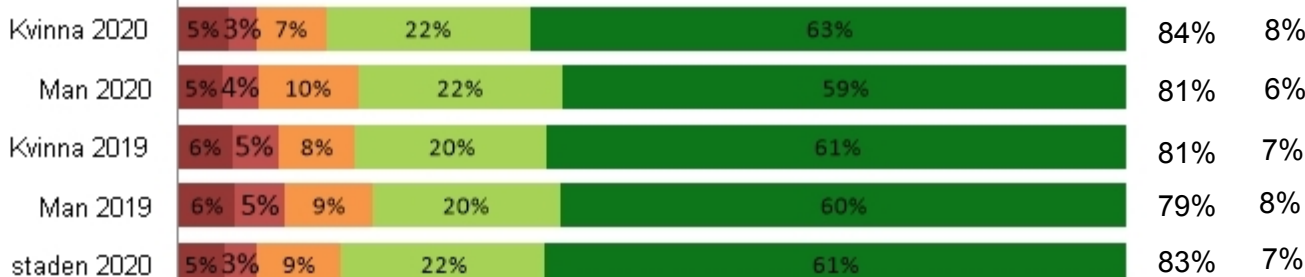
Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



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

# Staden 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"

# Staden per kön

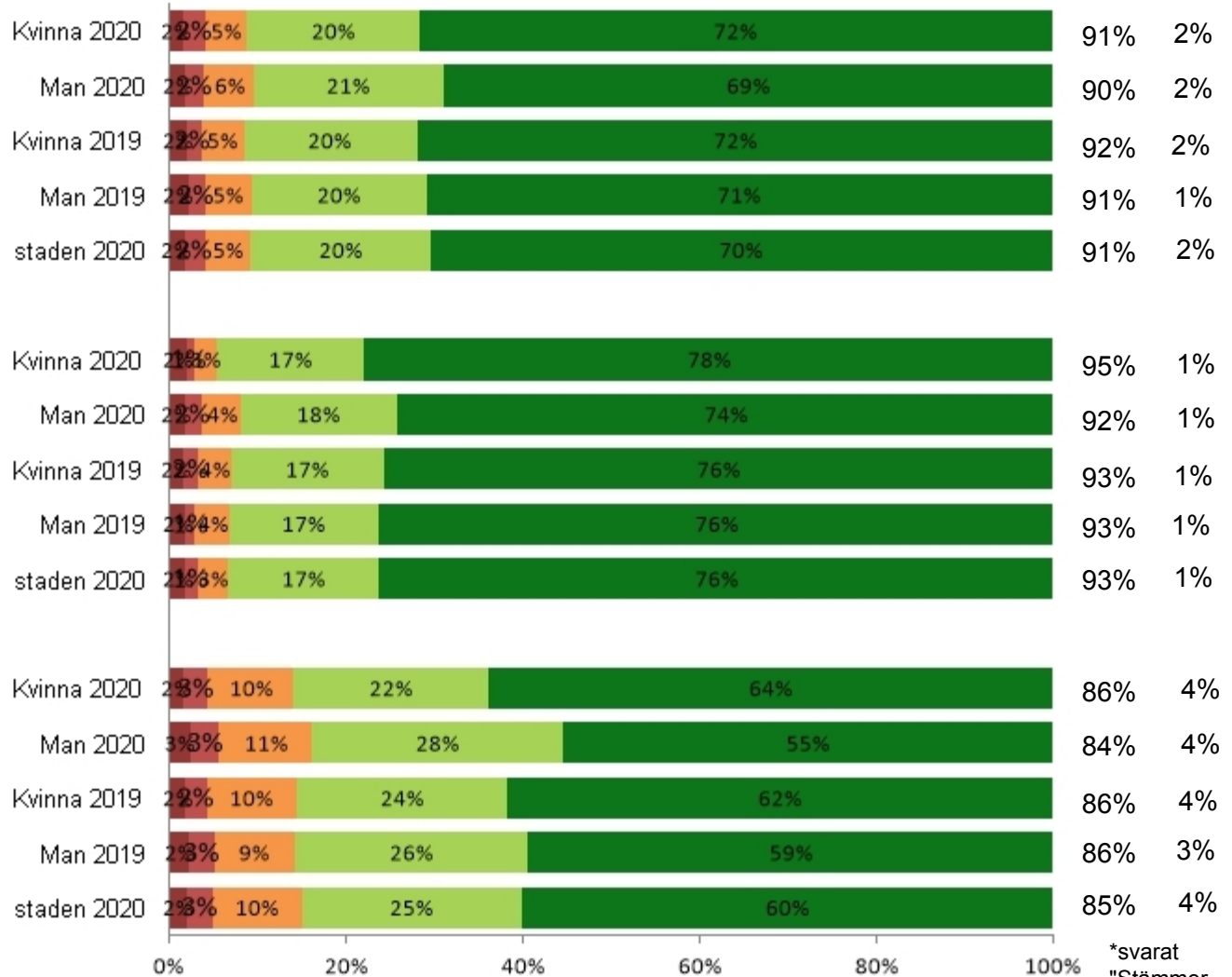
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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 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"

# Staden per kön

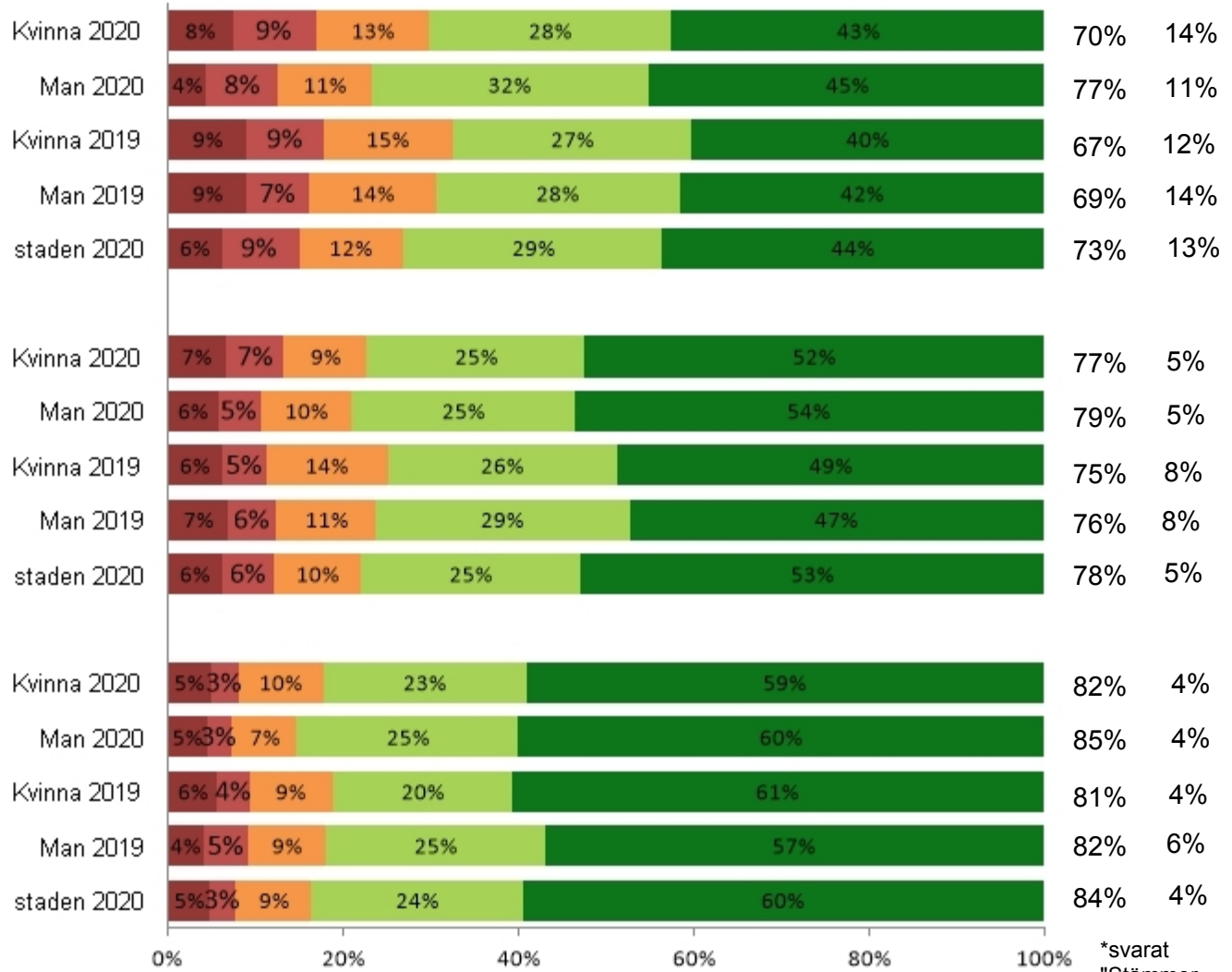
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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 biståndsbedömares bemötande



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

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

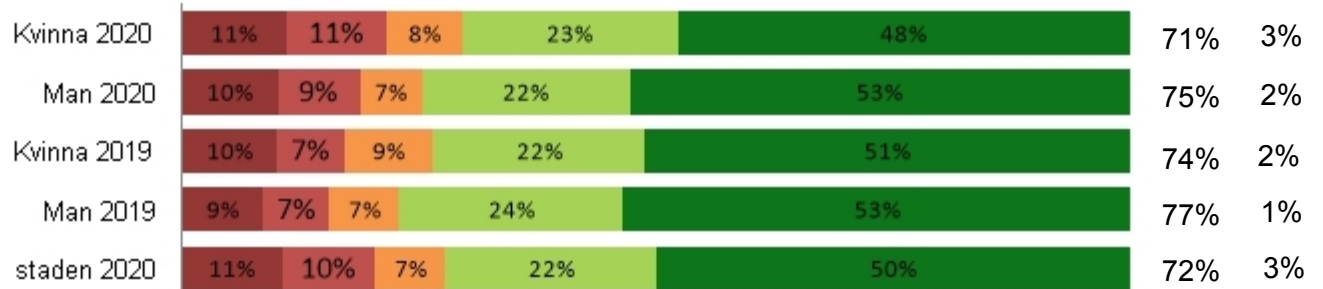


# Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

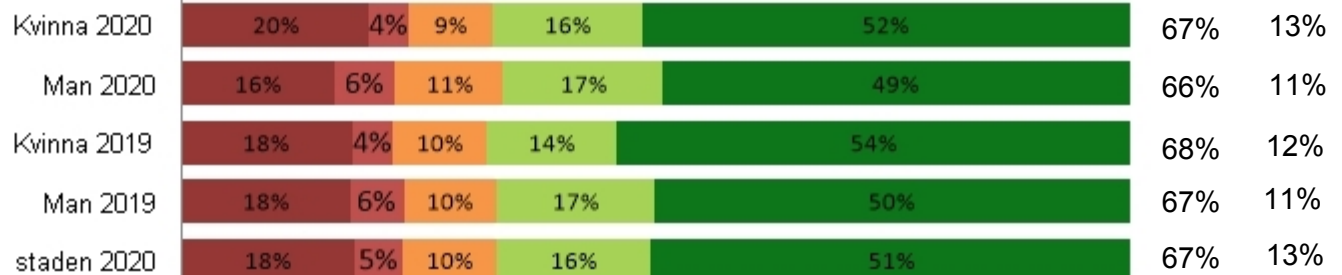
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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

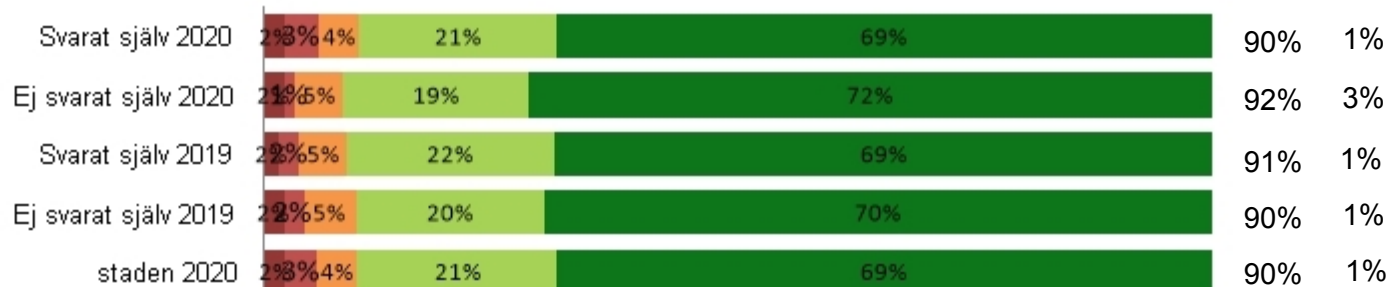
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, annan person" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

# Staden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

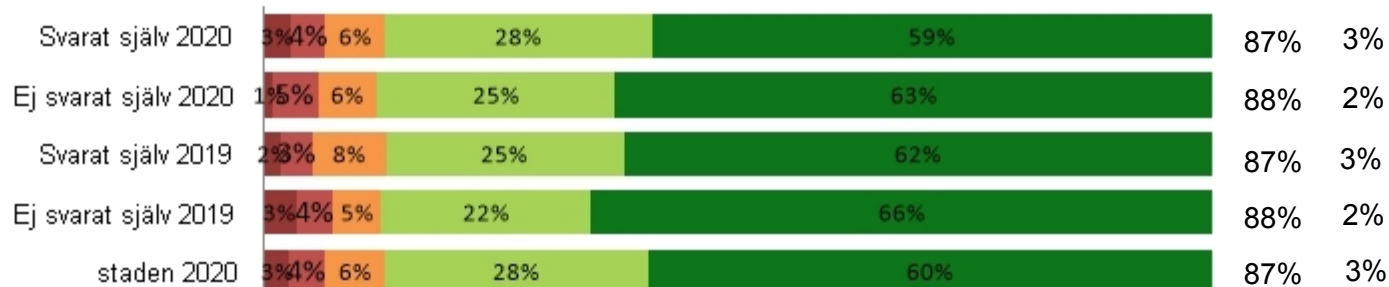
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

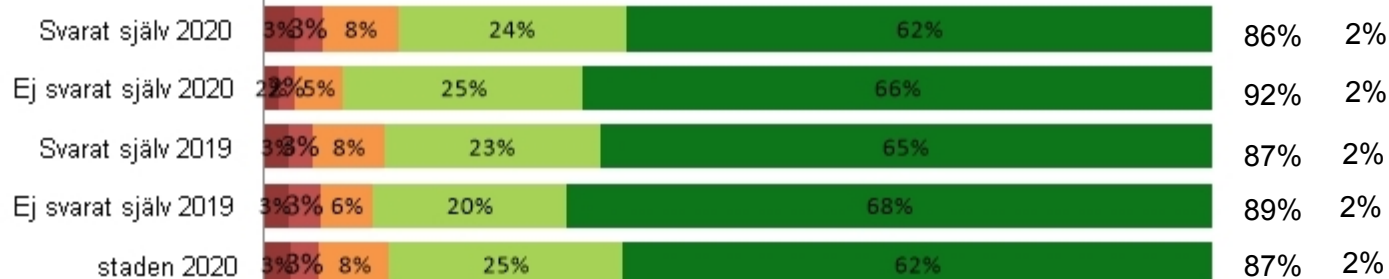
# Staden per svarsmetod

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

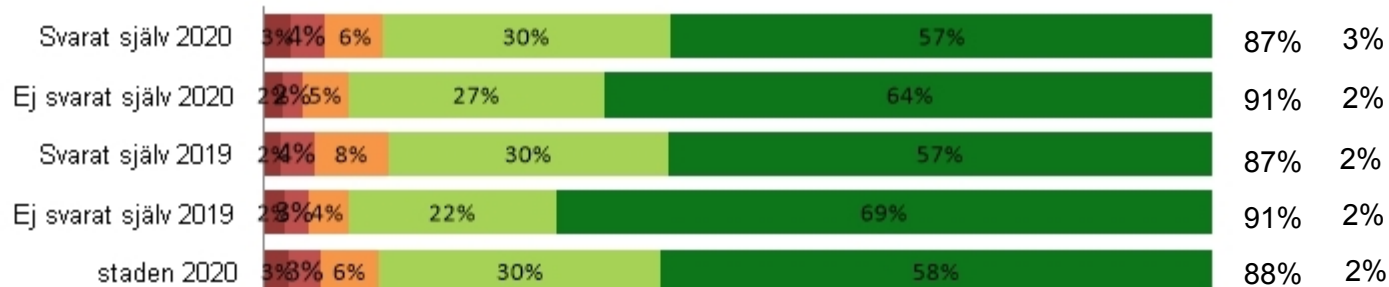
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Staden per svarsmetod

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"

# Staden per svarsmetod

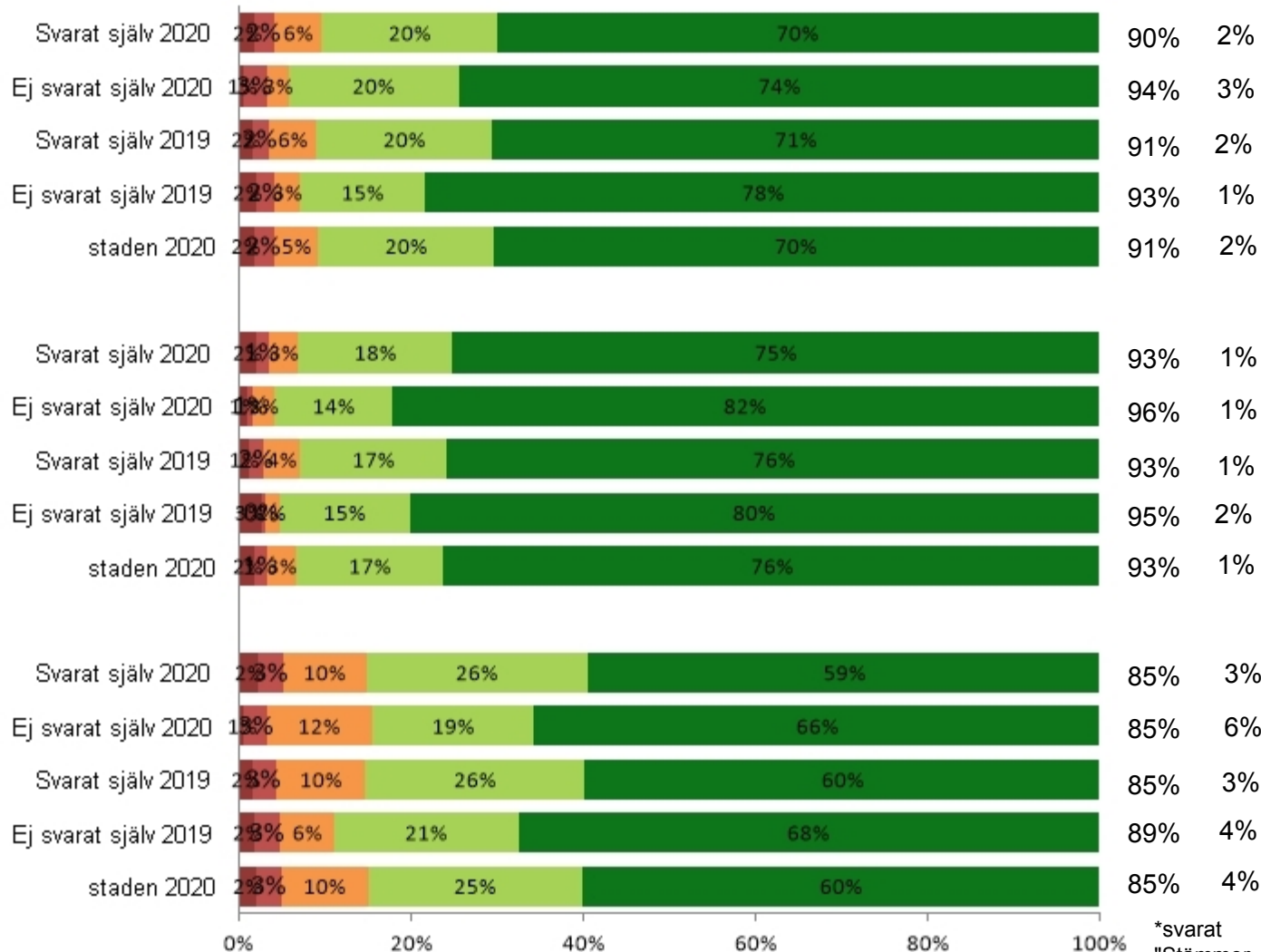
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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 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"

# Staden per svarsmetod

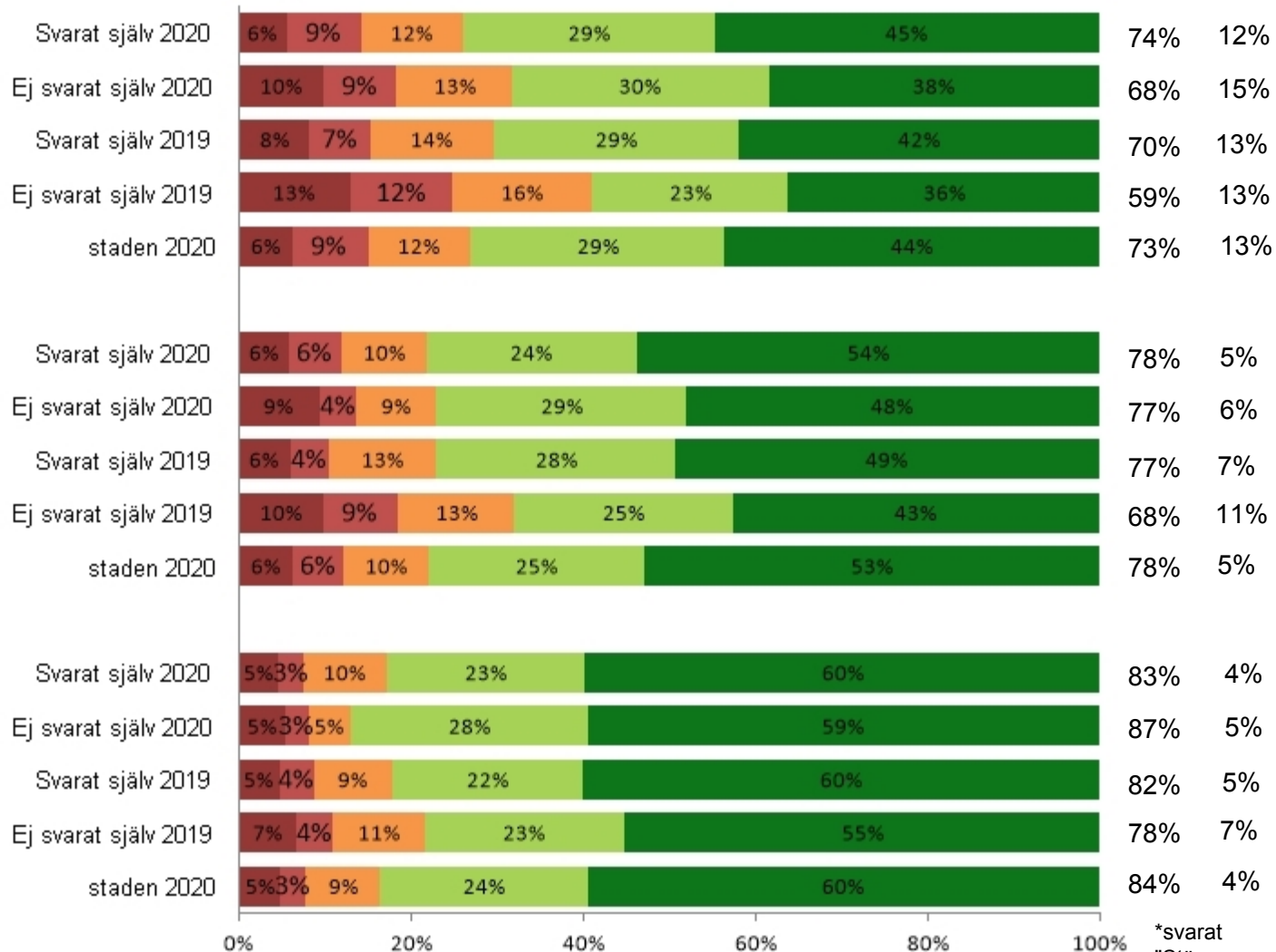
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

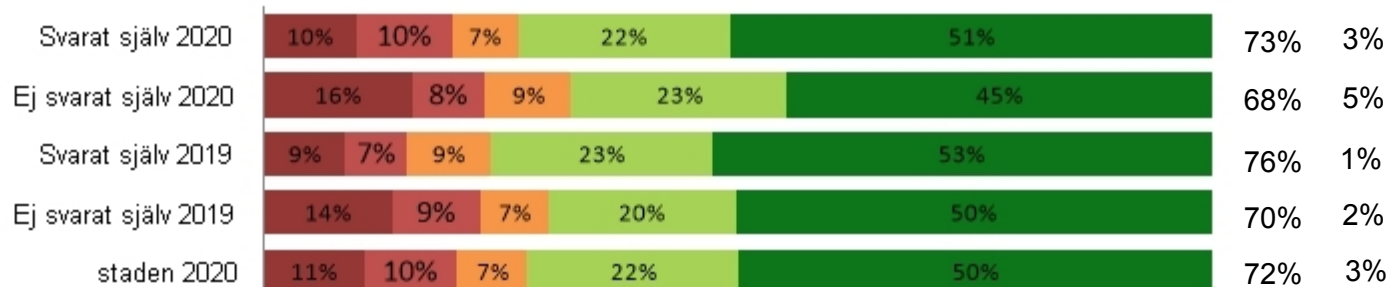
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Staden per svarsmetod

Frågor om valfrihet

Andel

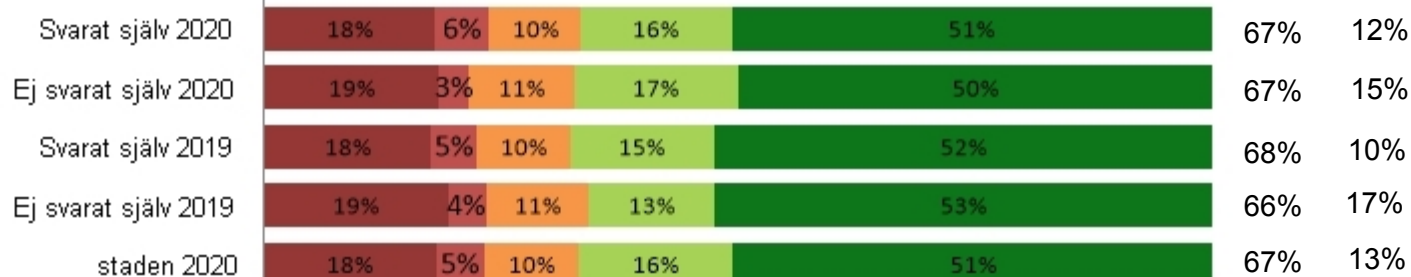
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

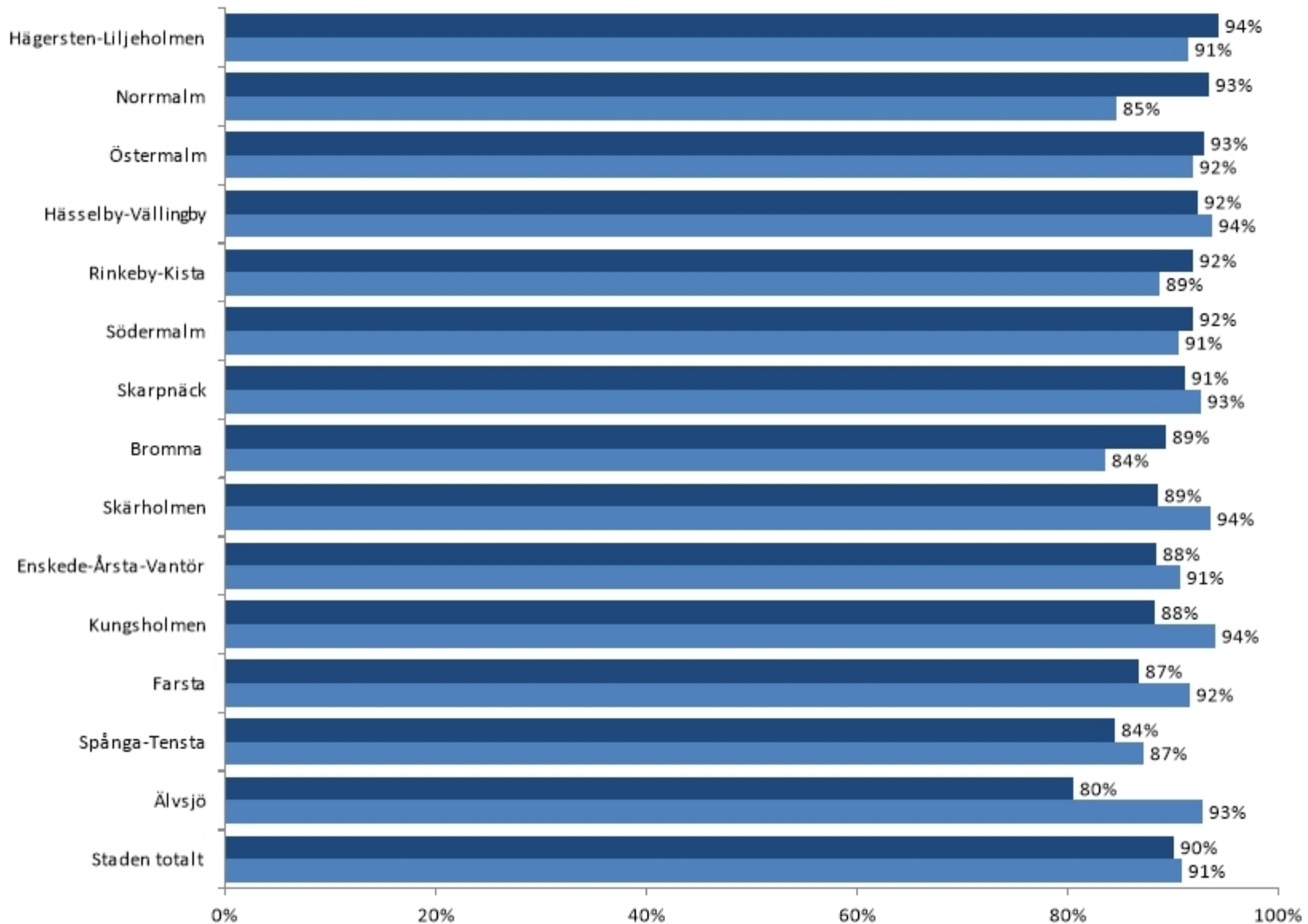


# Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

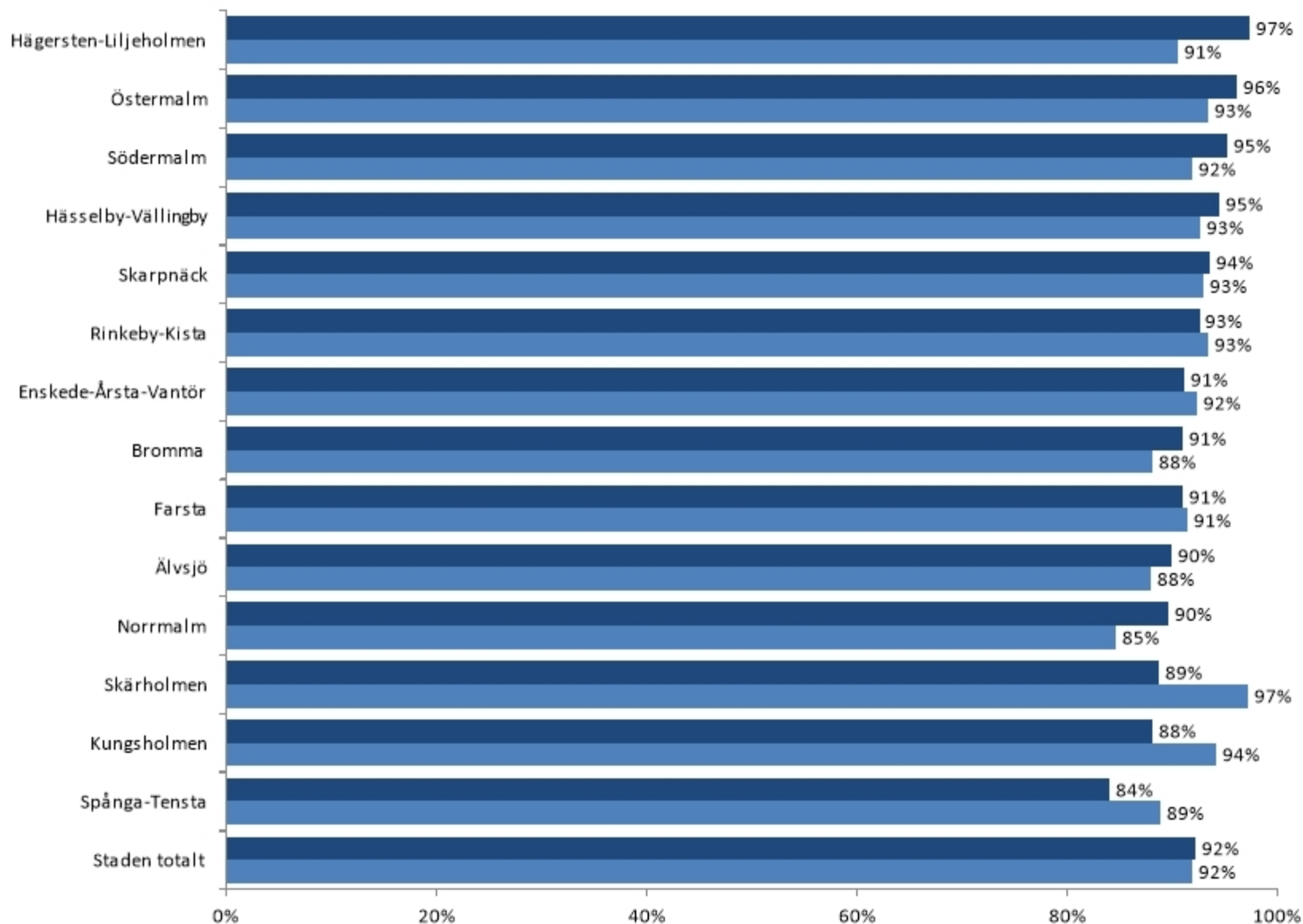
# Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2020 ■ 2019



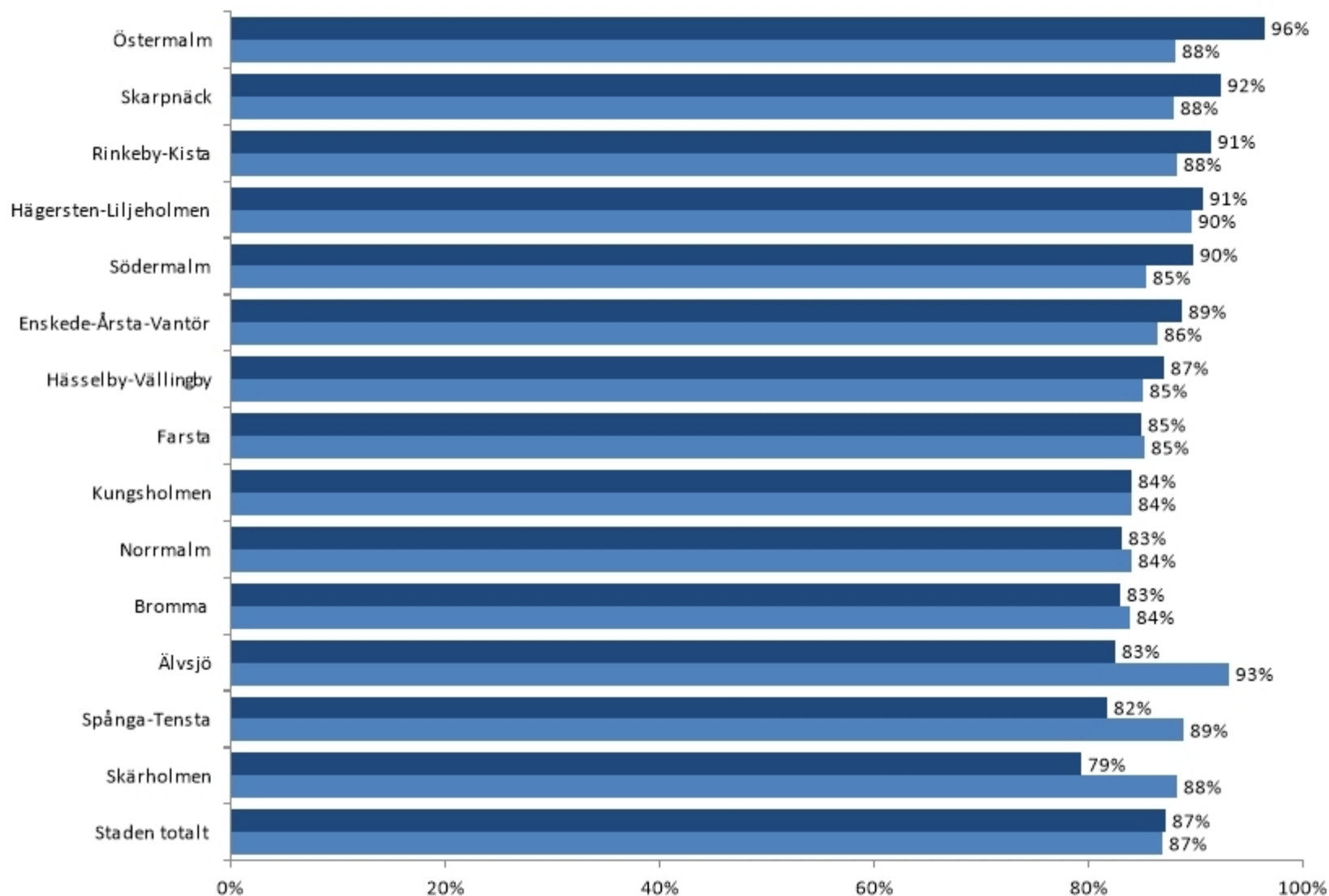
# Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2020 ■ 2019



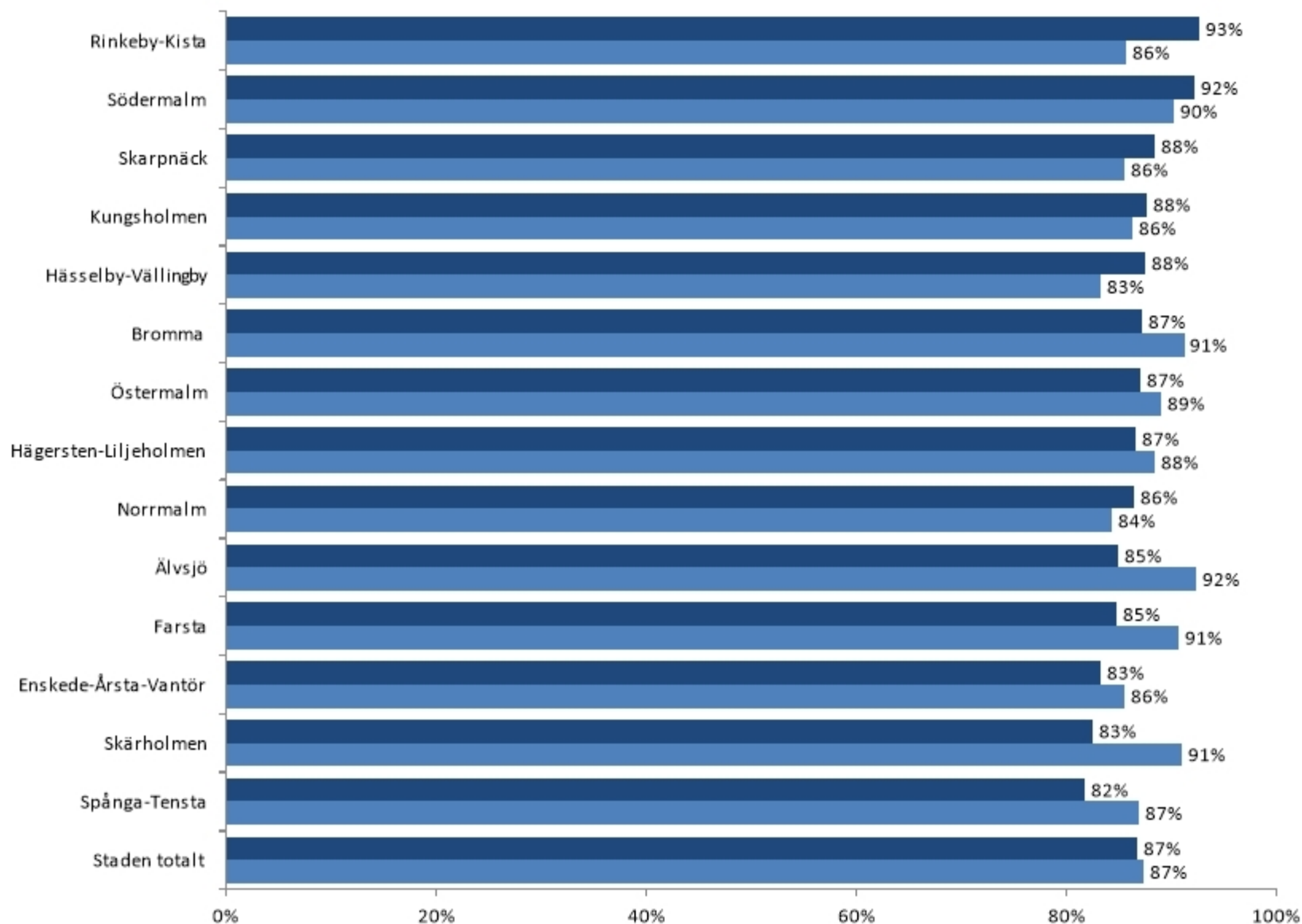
# Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*

2020 2019

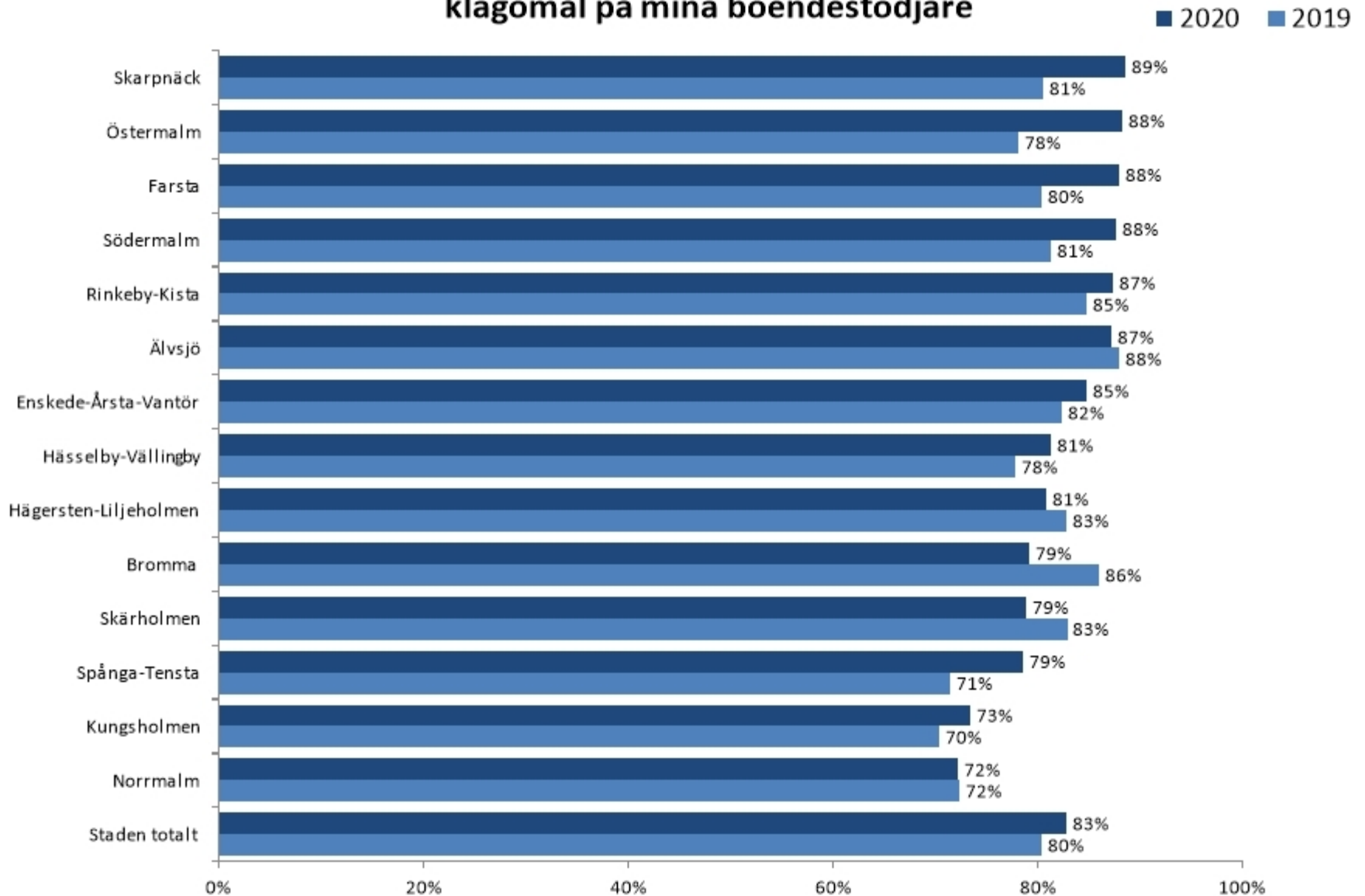


# Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*

2020 2019

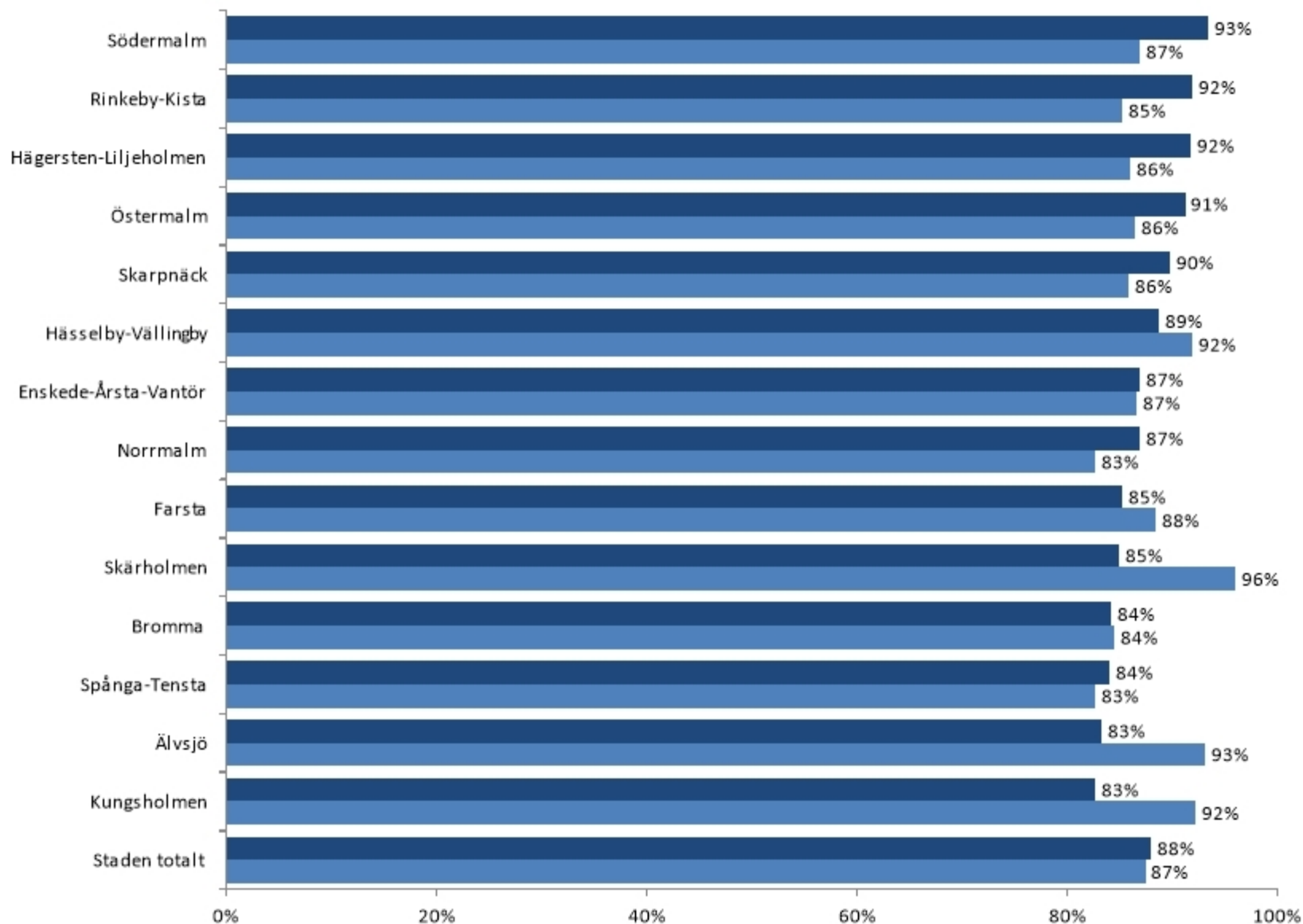


# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare



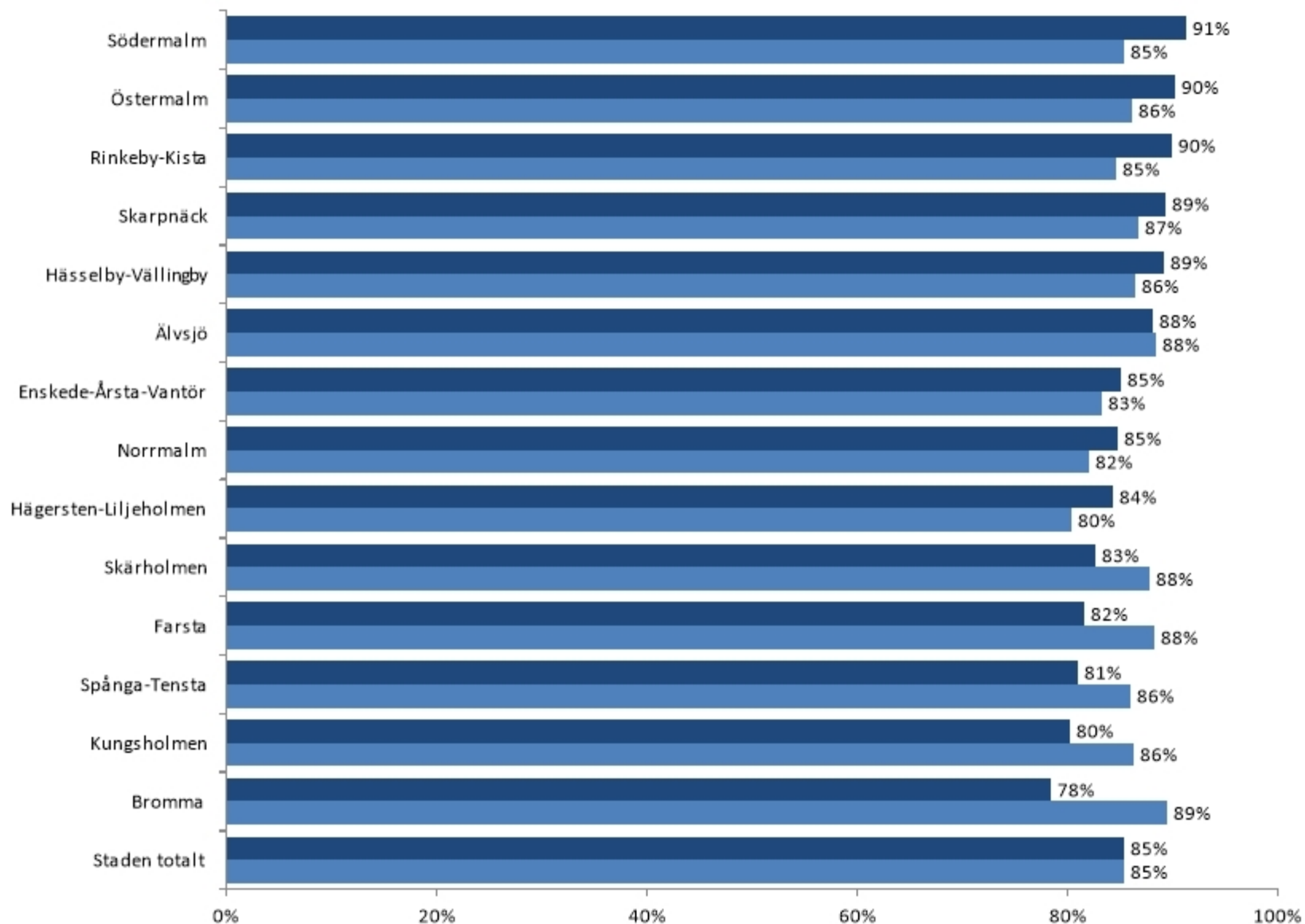
# Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

2020 2019



# Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

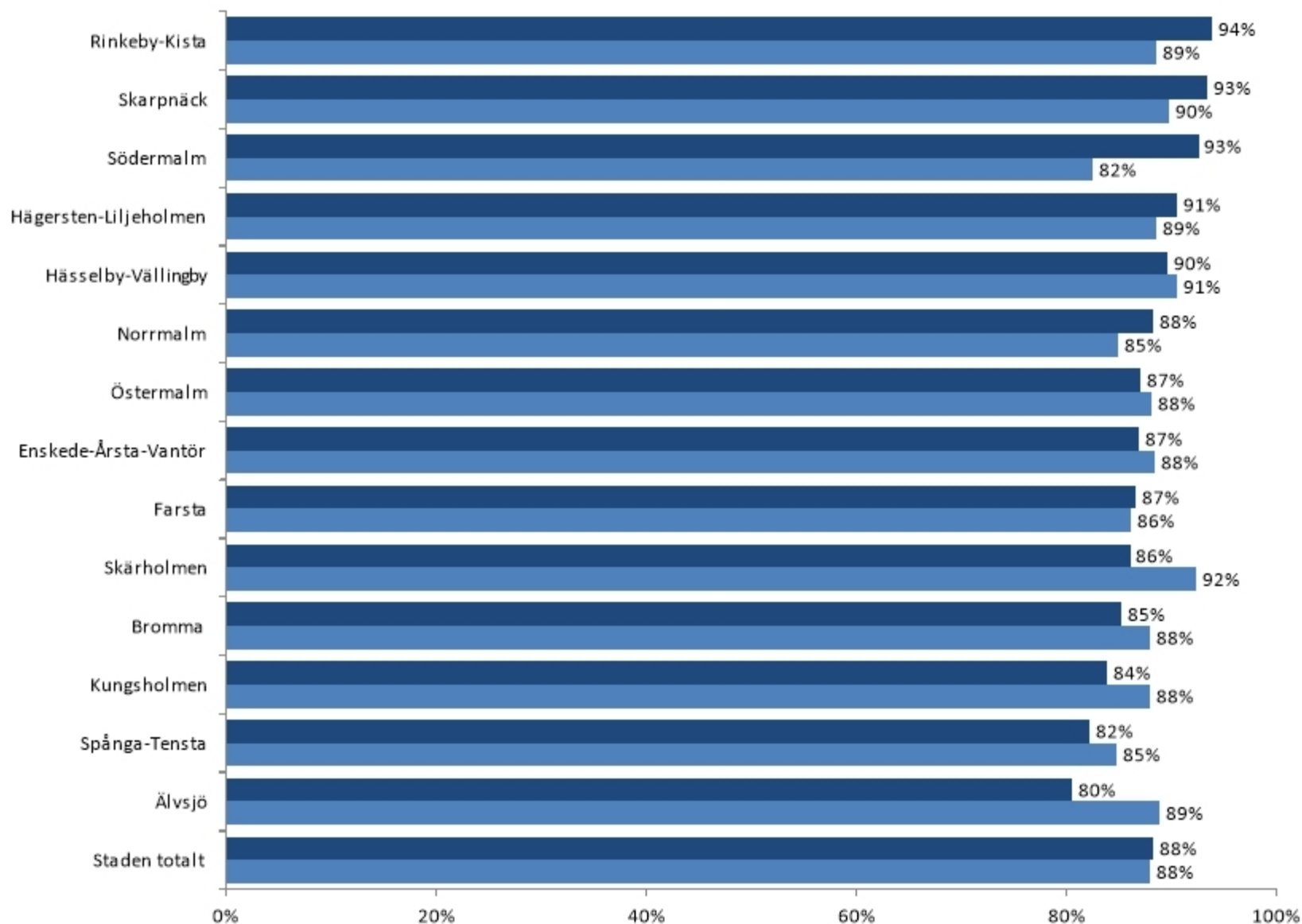
■ 2020 ■ 2019





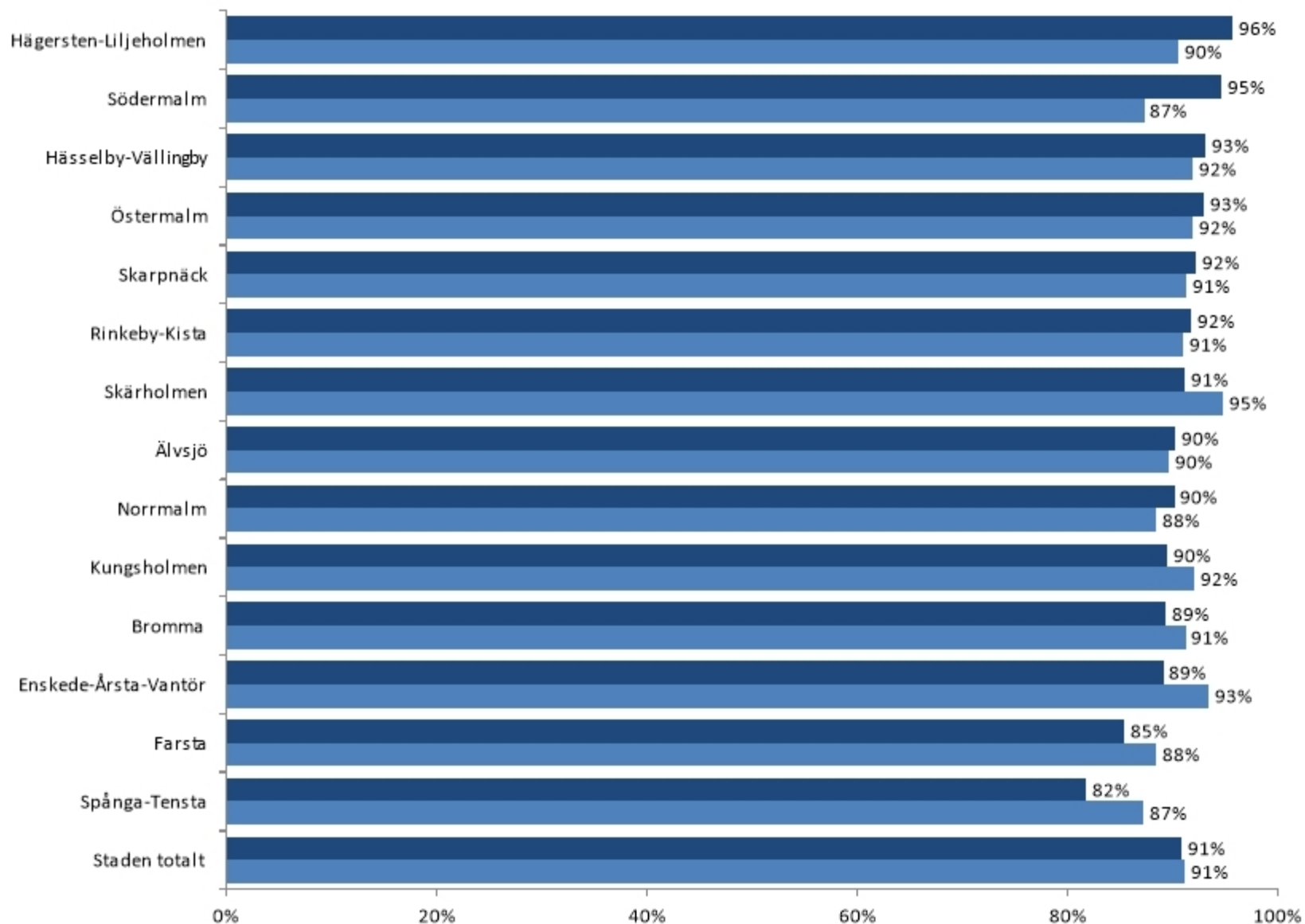
# Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

■ 2020 ■ 2019



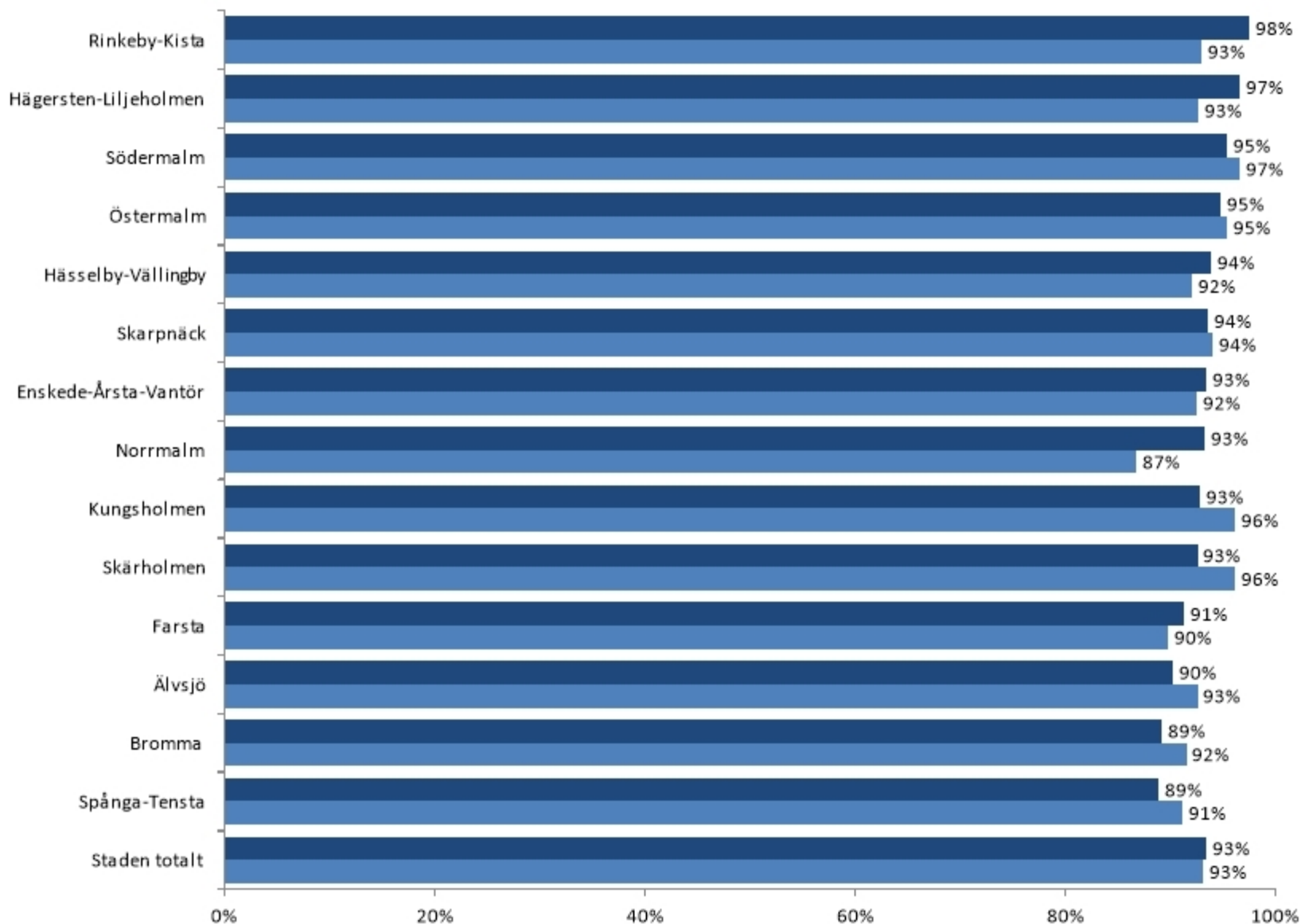
# Jag litar på mina boendestödjare

■ 2020 ■ 2019



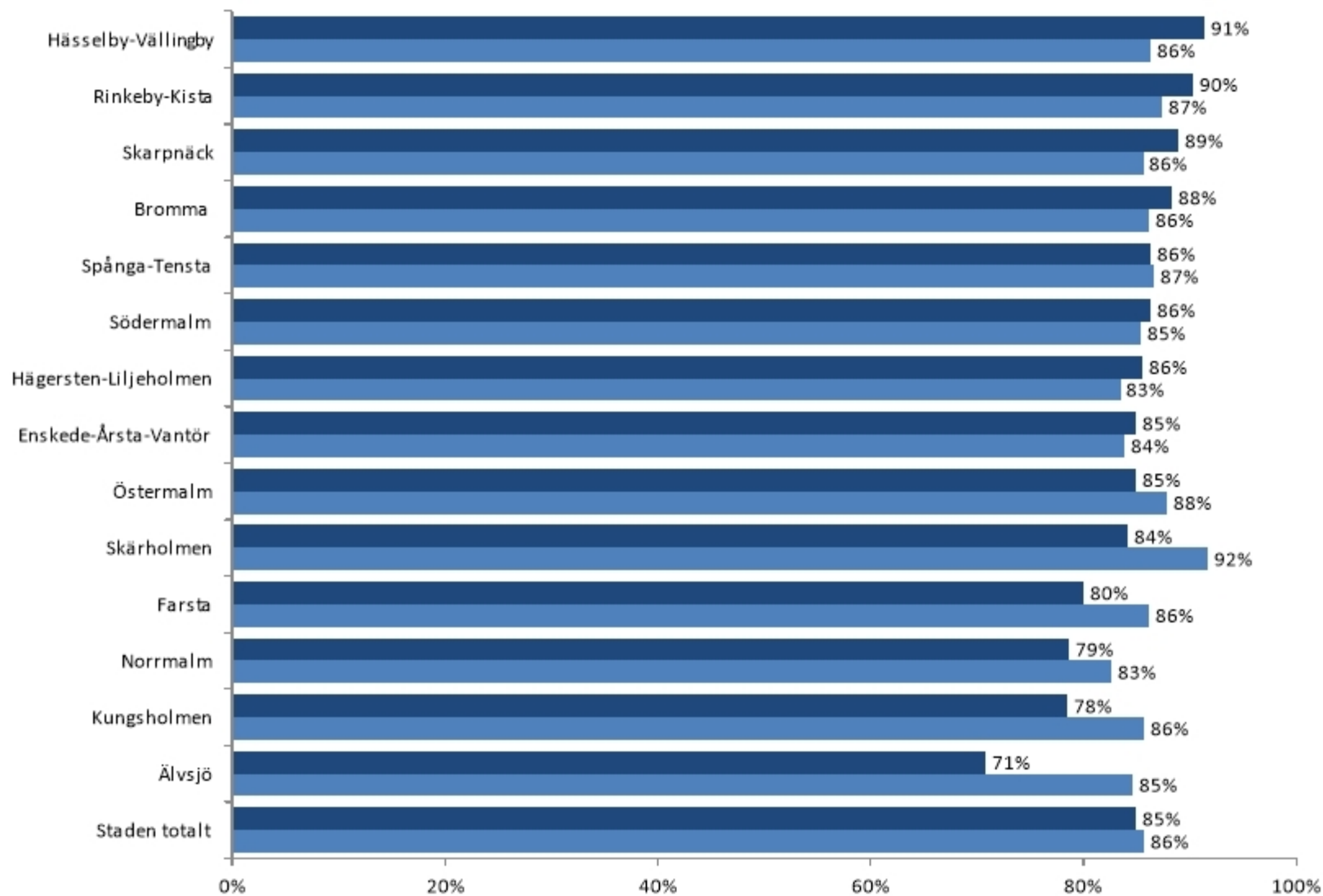
# Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

■ 2020 ■ 2019



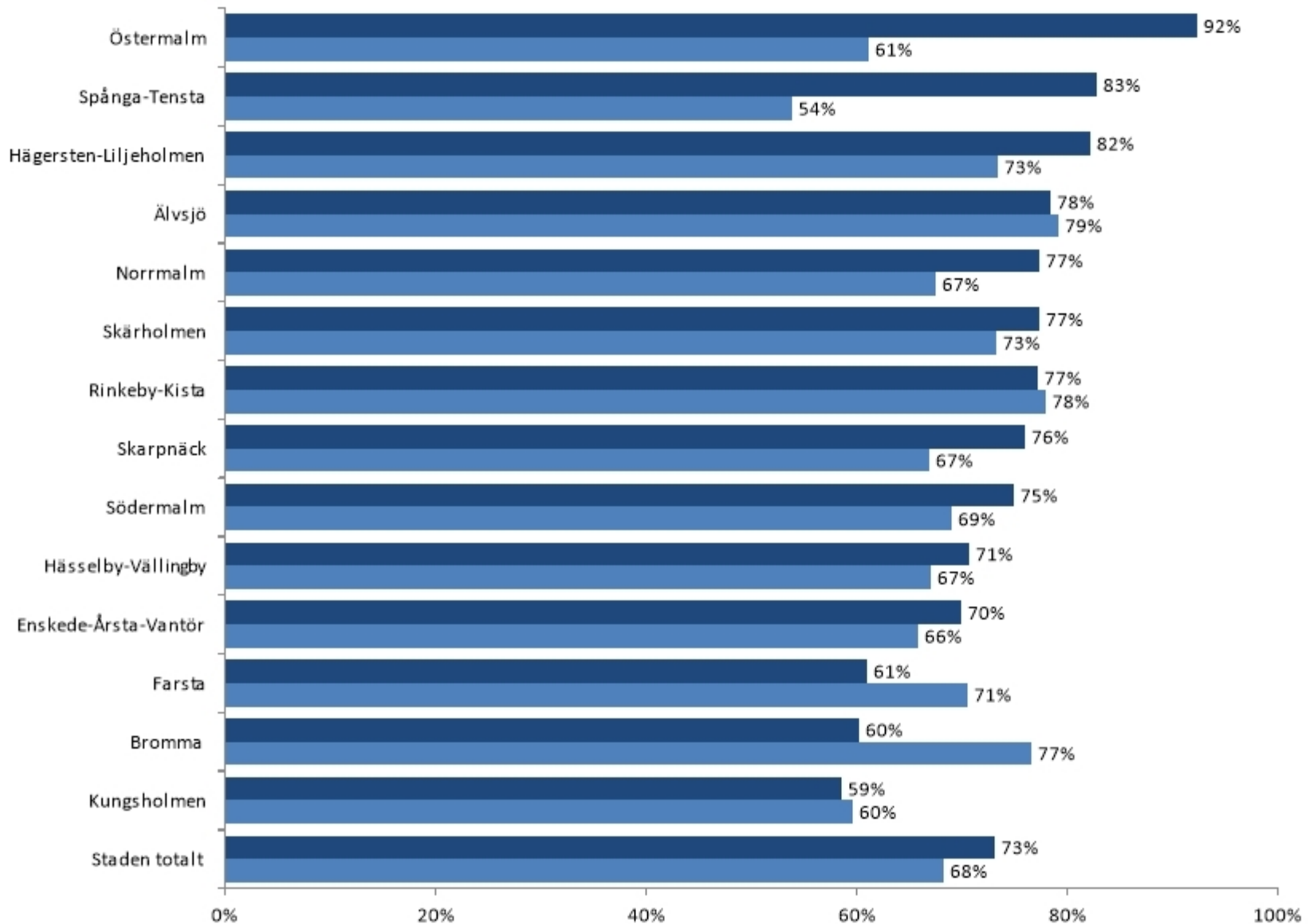
# Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt\*

■ 2020 ■ 2019



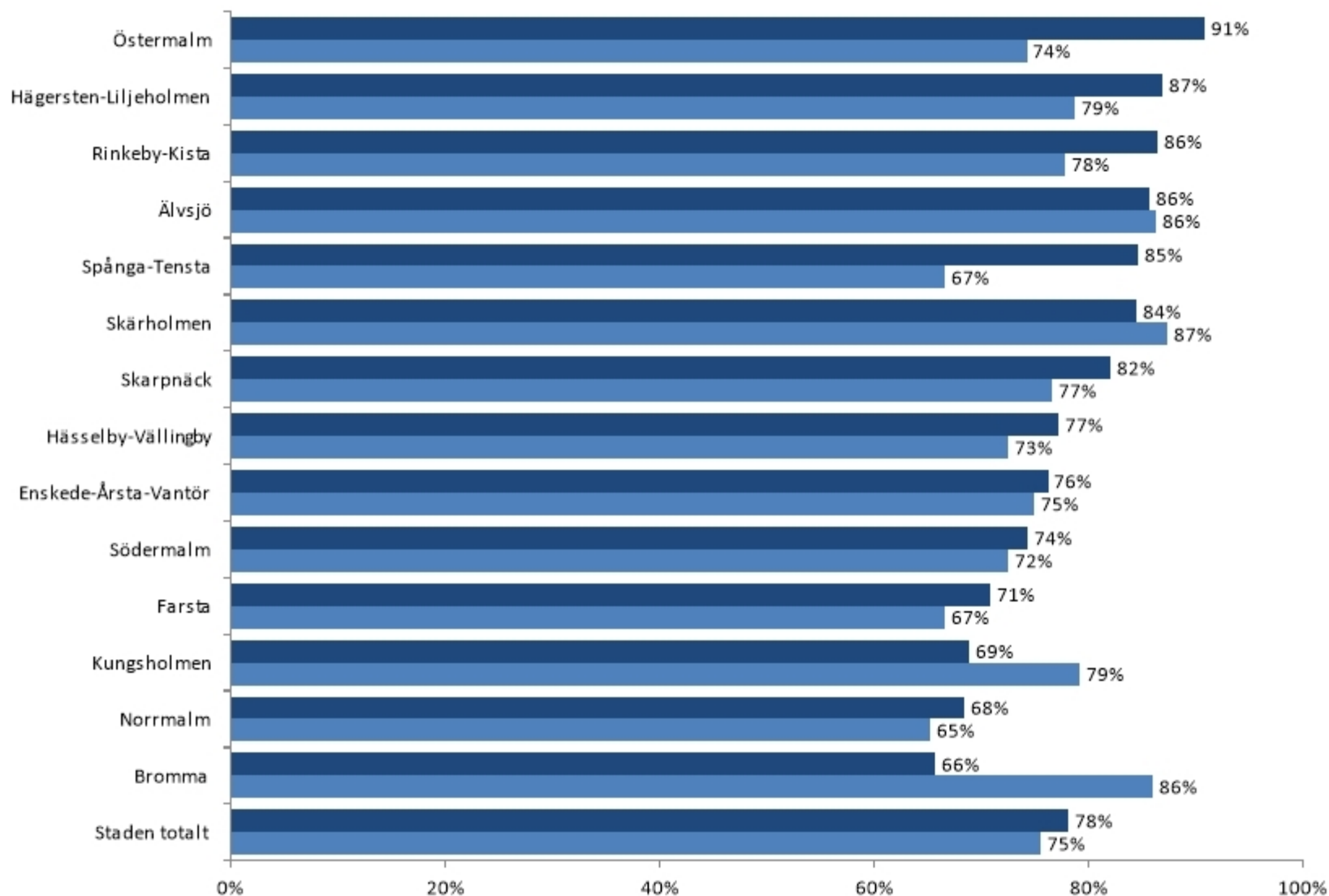
# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

2020 2019



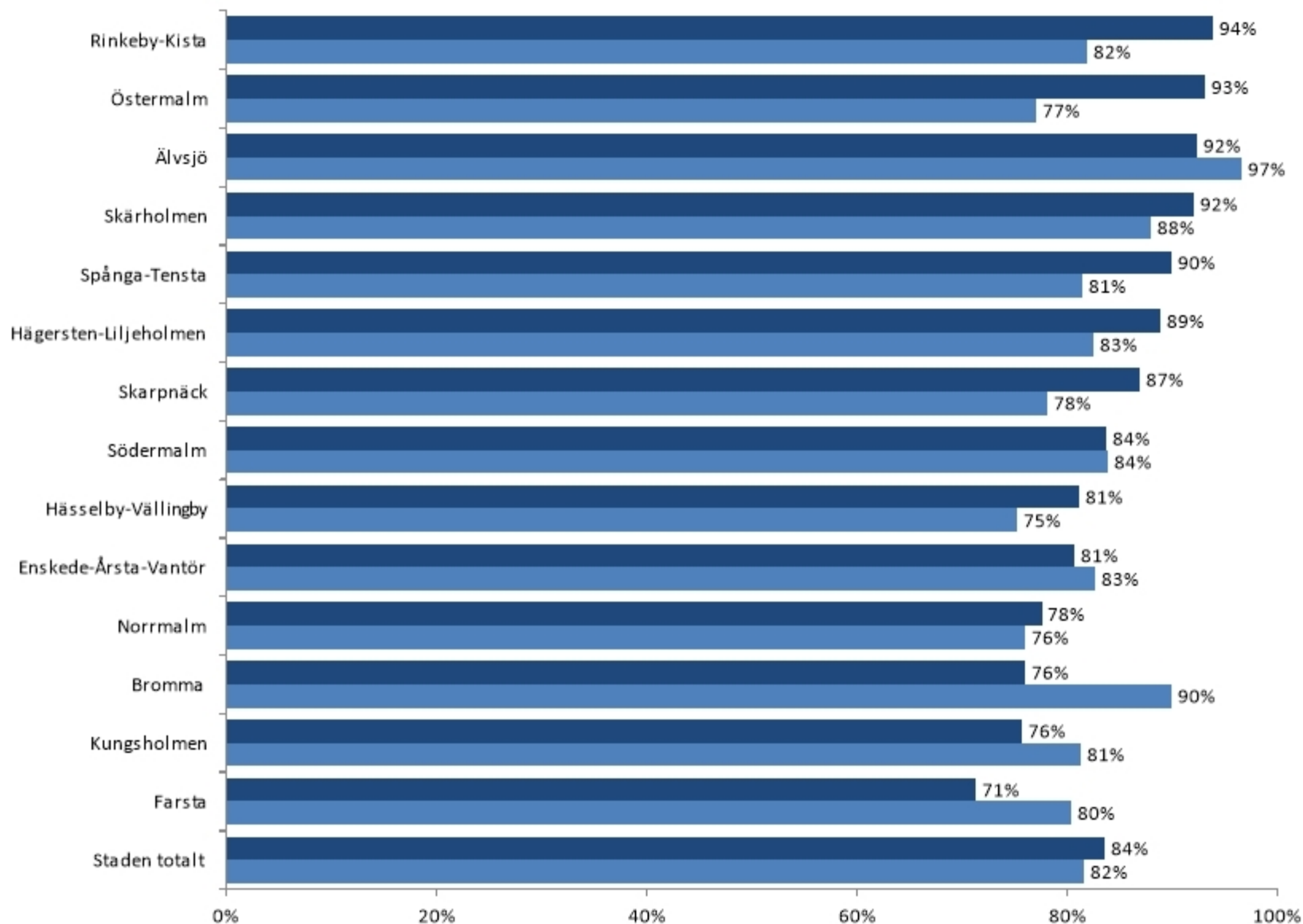
# Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

■ 2020 ■ 2019

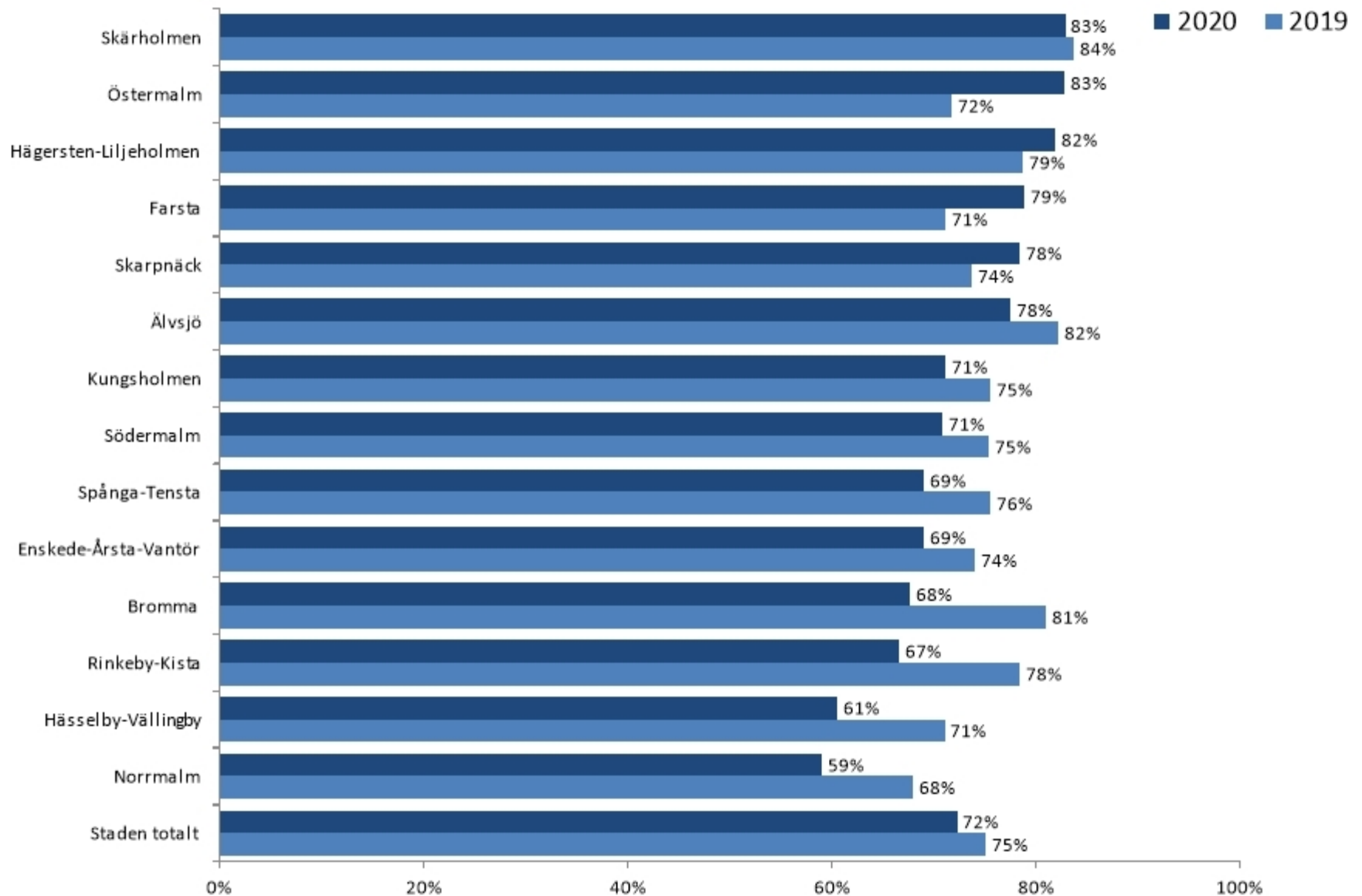


# Jag är nöjd med min biståndsbedömarens bemötande

2020 2019



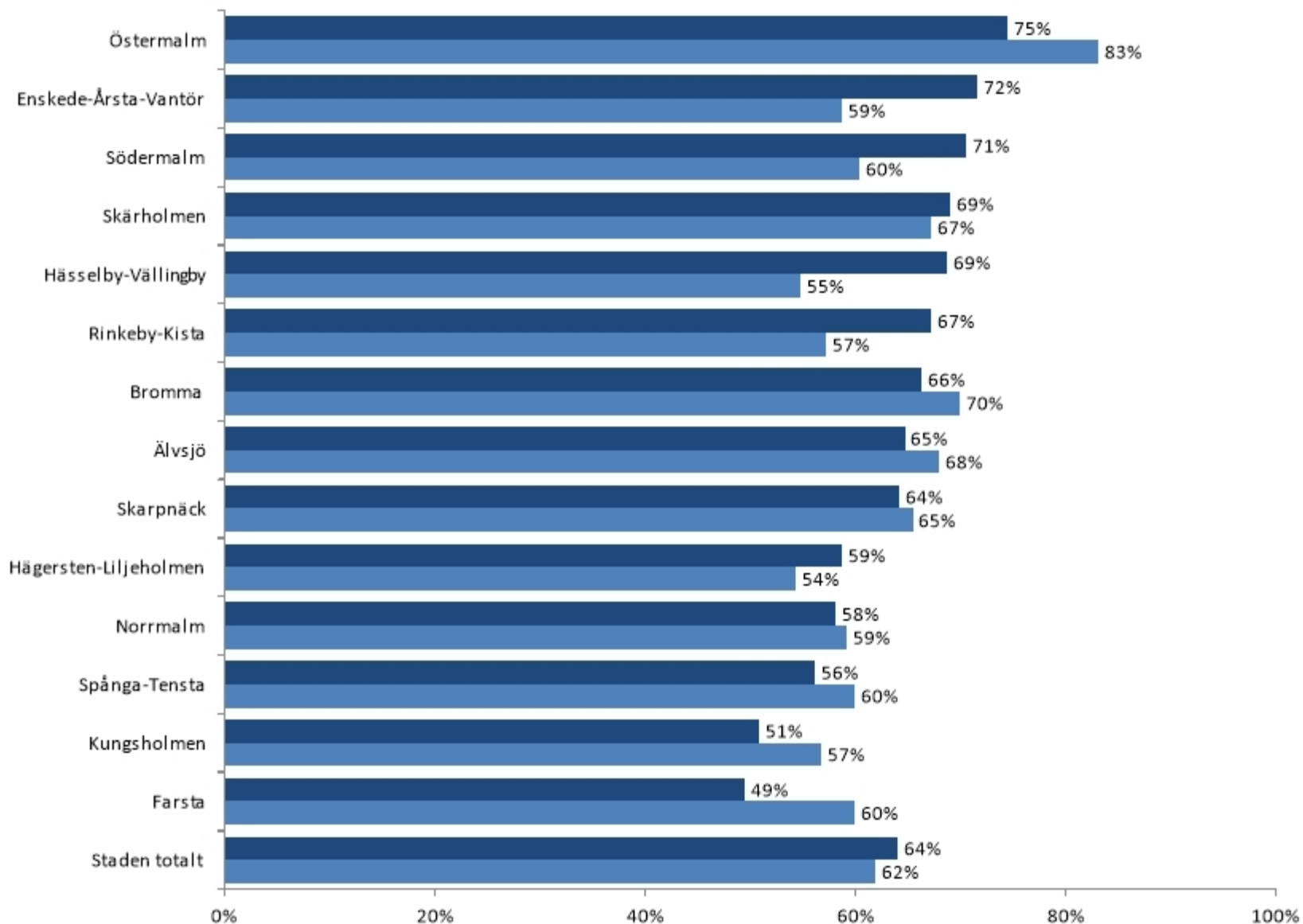
## Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden





# Jag har själv valt min utförare

■ 2020 ■ 2019



# Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2020 ■ 2019

