

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2021

Stockholms Stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2021**

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 verksamhetskoden 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 14-24 år 2021.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt främst verksamhetskoden 1932. Jämförelse görs mellan år 2019-2021 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 114 svar vilket ger en svarsprocent på 41 %
- I Stockholms stad inkom 79 % av svaren från egen regi och 21 % 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, Daniel Sturesson, daniel.sturesson@enkatfabriken.se
- Majoriteten av frågorna är samma som föregående år. Några formuleringar har dock ändrats sedan föregående mätning. De frågor detta gäller markeras med en asterisk i diagrammen. På nästkommande två sidor finns även frågeunderlagen för 2021 respektive 2020 i sin helhet."

Frågorna i enkäten 2021

1. Jag är nöjd med mitt stödboende
2. Jag känner mig trygg på mitt stödboende
3. Personalen på mitt stödboende behandlar mig väl
4. Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans
6. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende
7. Personalen förstår vad jag behöver
8. Personalen känner till mina styrkor och förmågor
9. Jag är nöjd med det stöd jag får
10. Jag litar på personalen
11. Jag blir respekterad av personalen på mitt boende
12. Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt, (alltså att göra saker själv.)
13. Upplever du att du under det senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad i ditt boende?
14. Vad var orsaken till att du kände 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. Har du varit i kontakt med din biståndsbedömare det senaste året?
18. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
19. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser (exempelvis boende)
20. Biståndsbedömaren behandlar mig väl
21. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på
22. Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende
23. Har du besvarat frågorna själv?
24. Är du född i Sverige?
25. Är dina föräldrar födda i Sverige?

Frågorna i enkäten 2020

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 eller den assistans som jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans
6. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt 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 få mig att göra saker självständigt
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 din situation har blivit bättre?
17. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
18. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser
19. Jag är nöjd med min handläggares 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 2021	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021	Urval 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020
Bromma	7	3	43%	13	2	15%
Enskede-Årsta-Vantör	14	7	50%	19	7	37%
Farsta	31	15	48%	37	11	30%
Hägersten-Ålvsjö	19	6	32%	16	3	19%
Hässelby-Vällingby	22	11	50%	19	7	37%
Kungsholmen	12	3	25%	15	8	53%
Norrmalm	16	8	50%	14	6	43%
Rinkeby-Kista	15	4	27%	13	6	46%
Skarpnäck	22	5	23%	22	9	41%
Skärholmen	19	7	37%	18	8	44%
Socialförvaltningen	40	13	33%	38	9	24%
Spånga-Tensta	19	11	58%	26	10	38%
Södermalm	17	7	41%	38	9	24%
Östermalm	26	14	54%	17	16	94%
Man	180	76	42%	211	71	37%
Kvinna	99	38	38%	106	40	38%
Egen regi	130	90	69%	156	84	54%
Privat utförare	149	24	16%	161	27	21%
Staden totalt	279	114	41%	317	111	35%

Sammanfattning

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för stödboende är 41 %, vilket är en något högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 35 %. Högsta andel svarande i staden har Spånga-Tensta med 58 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med sitt boende svarar 85 % att de är nöjda, vilket är en liknande nivå som föregående år då andelen nöjda var 83 % .

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning och nöjdheten är generellt densamma. Undantag gäller dock för området "Frågor om min biståndsbedömare", och framförallt frågan "Biståndsbedömaren behandlar mig väl" där det har skett en positiv utveckling. Notera att denna fråga dock har omformulerats sedan tidigare mätning.

Vid en nedbrytning per regiform är privata utförare något nöjdare i samtliga områden. Undantag gäller dock för området "Frågor om valfrihet" samt "Frågor om min biståndsbedömare" där brukare med utförare i egen regi är mer nöjda.

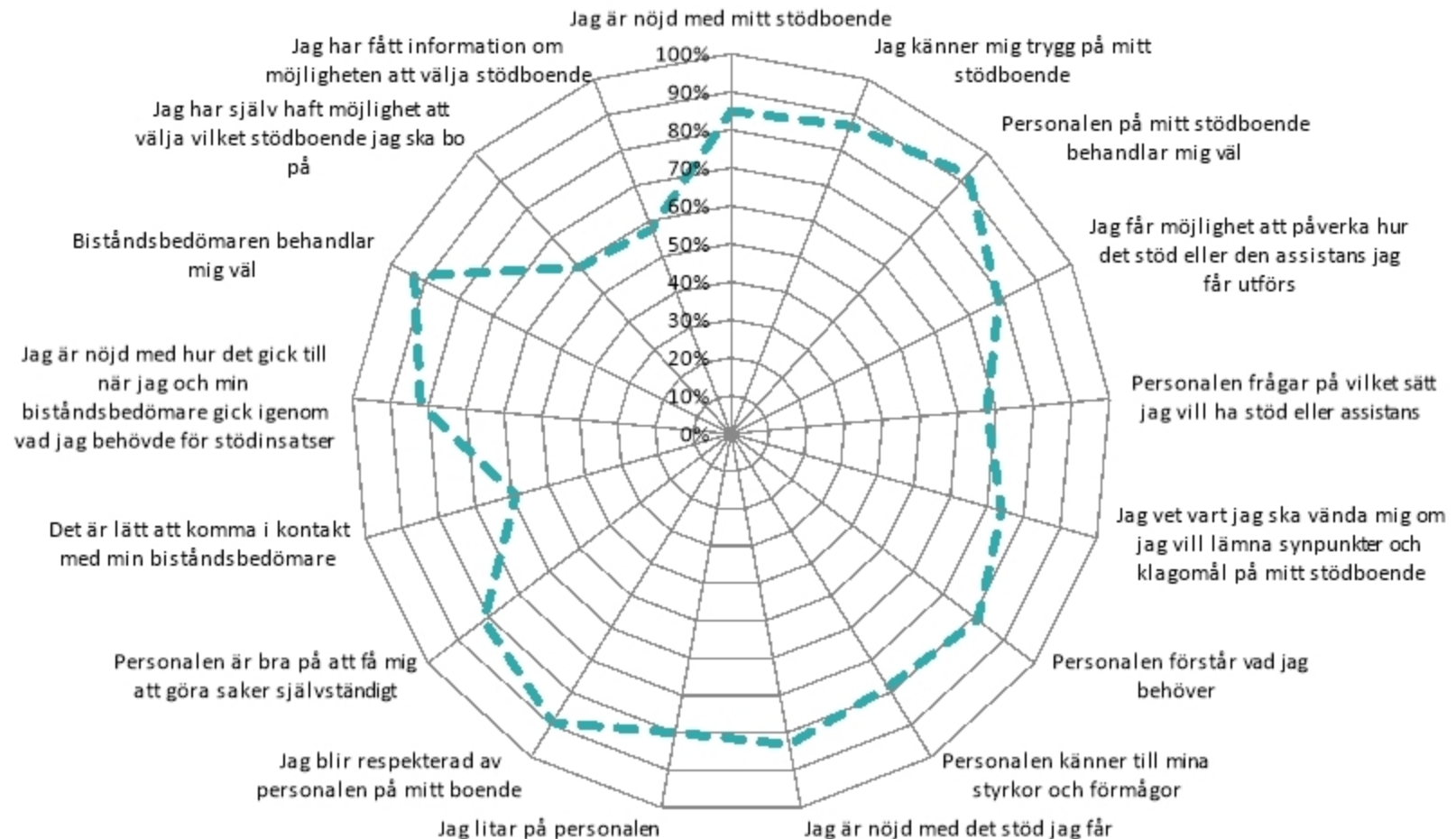
Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Norrmalm, Östermalm, Spånga-Tensta samt Socialförvaltningen har störst andel brukare som totalt sett är nöjda med sina stödboenden. Observera dock att några stadsdelsnämnder har få antal svar, och att svaren därmed bör tolkas med försiktighet.

Andel nöjda

Andel nöjda per fråga

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

-----Staden 2021



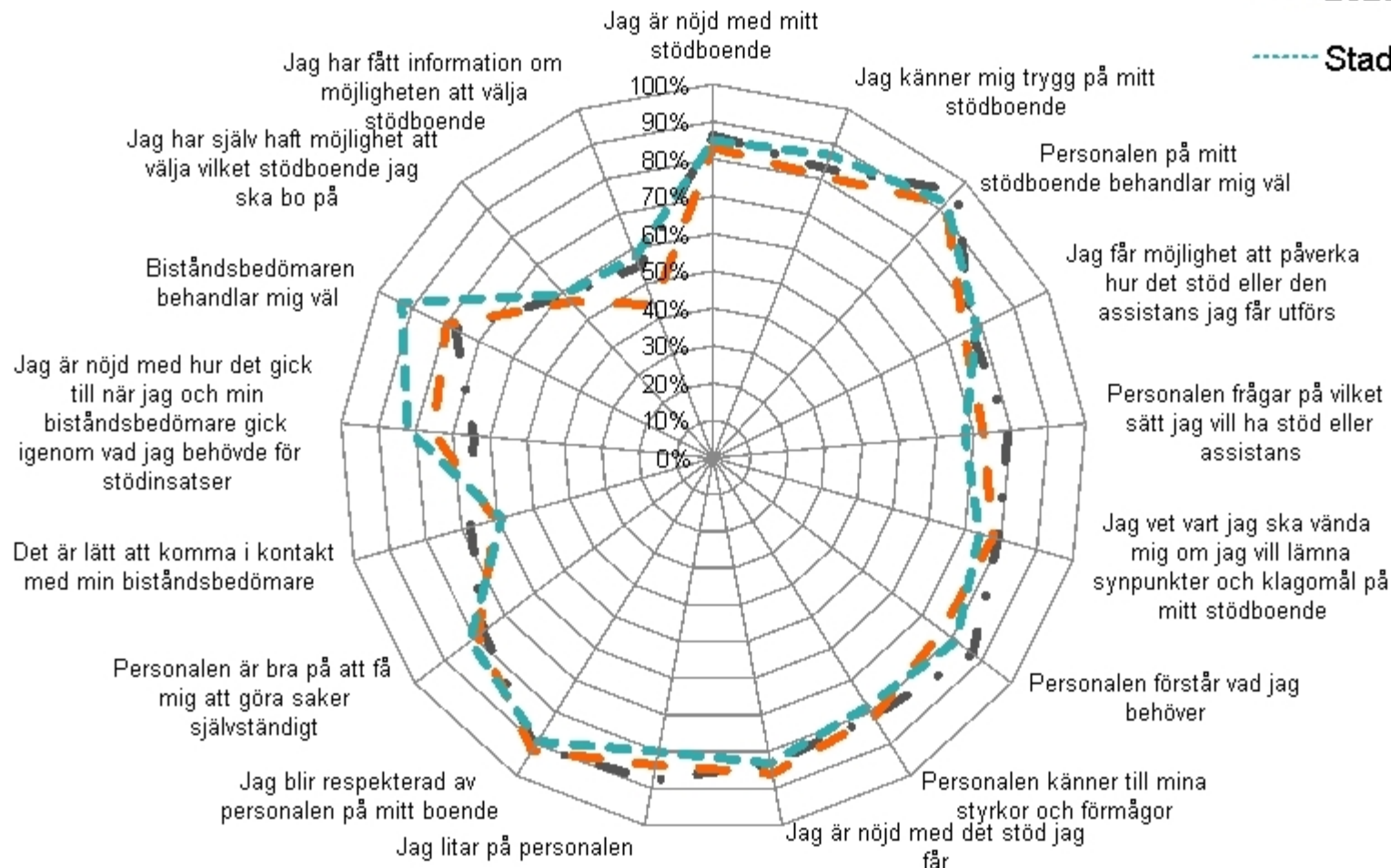
Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

----- 2019

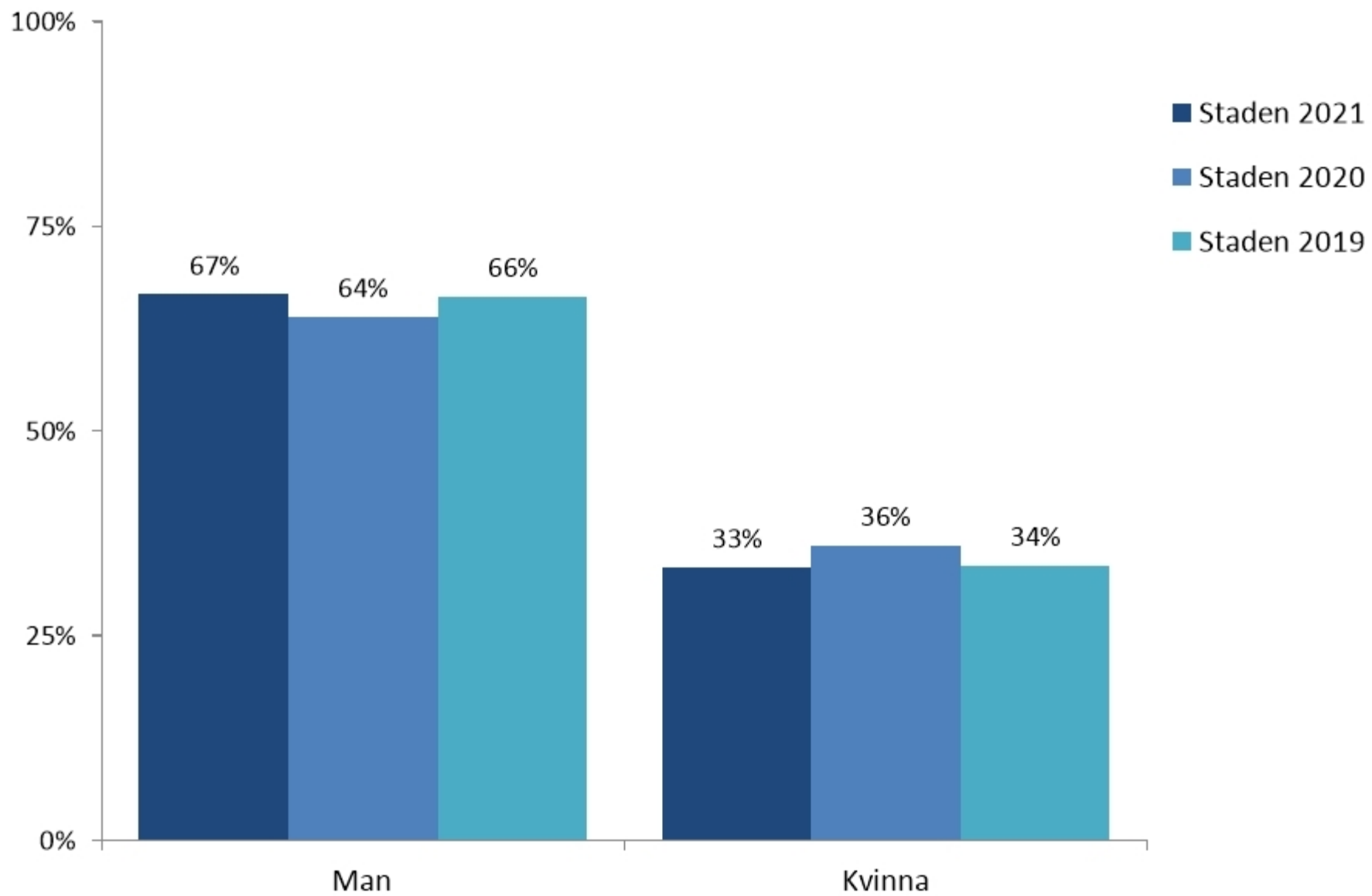
----- 2020

----- Staden 2021

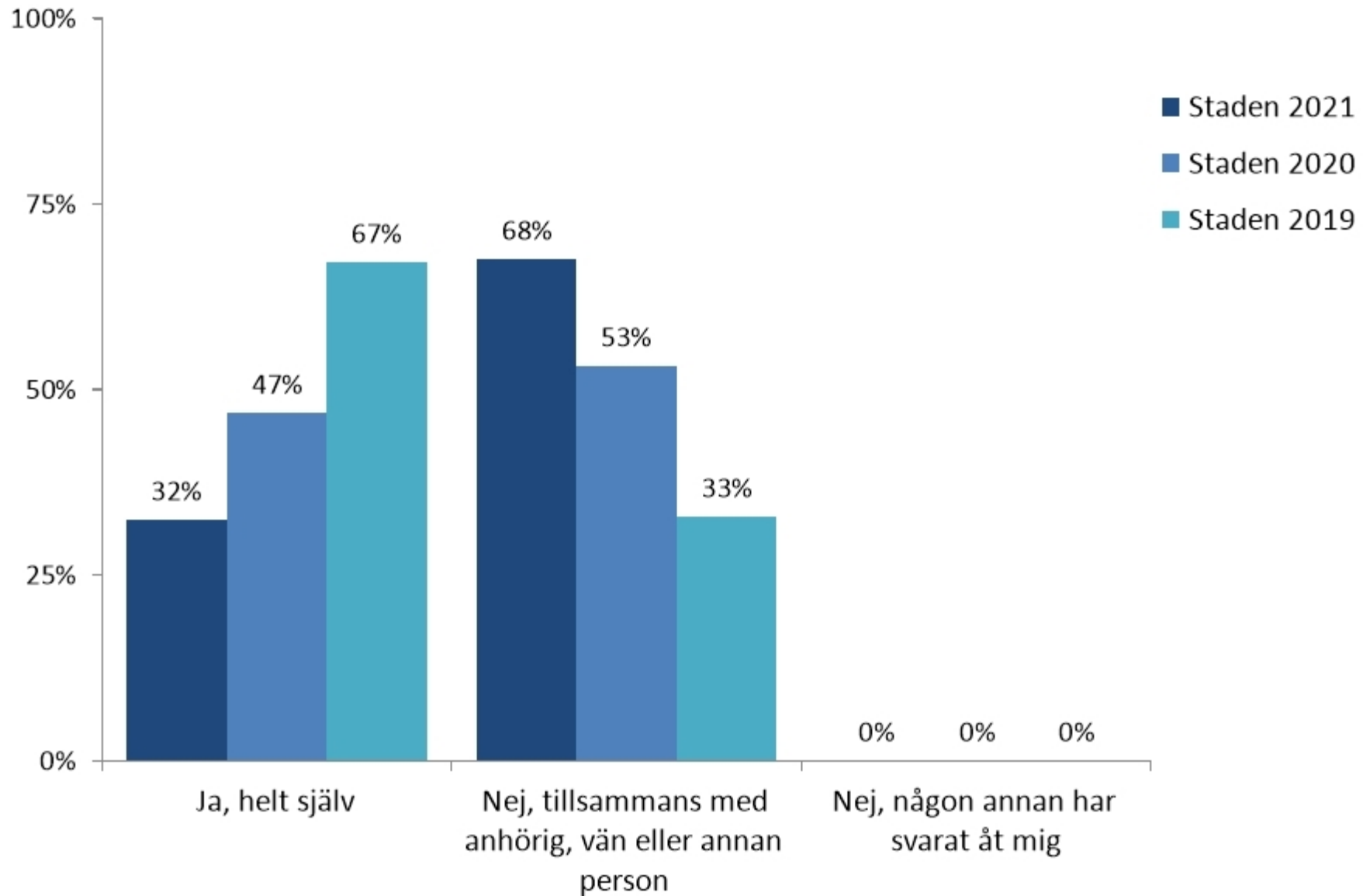


Bakgrundsfrågor

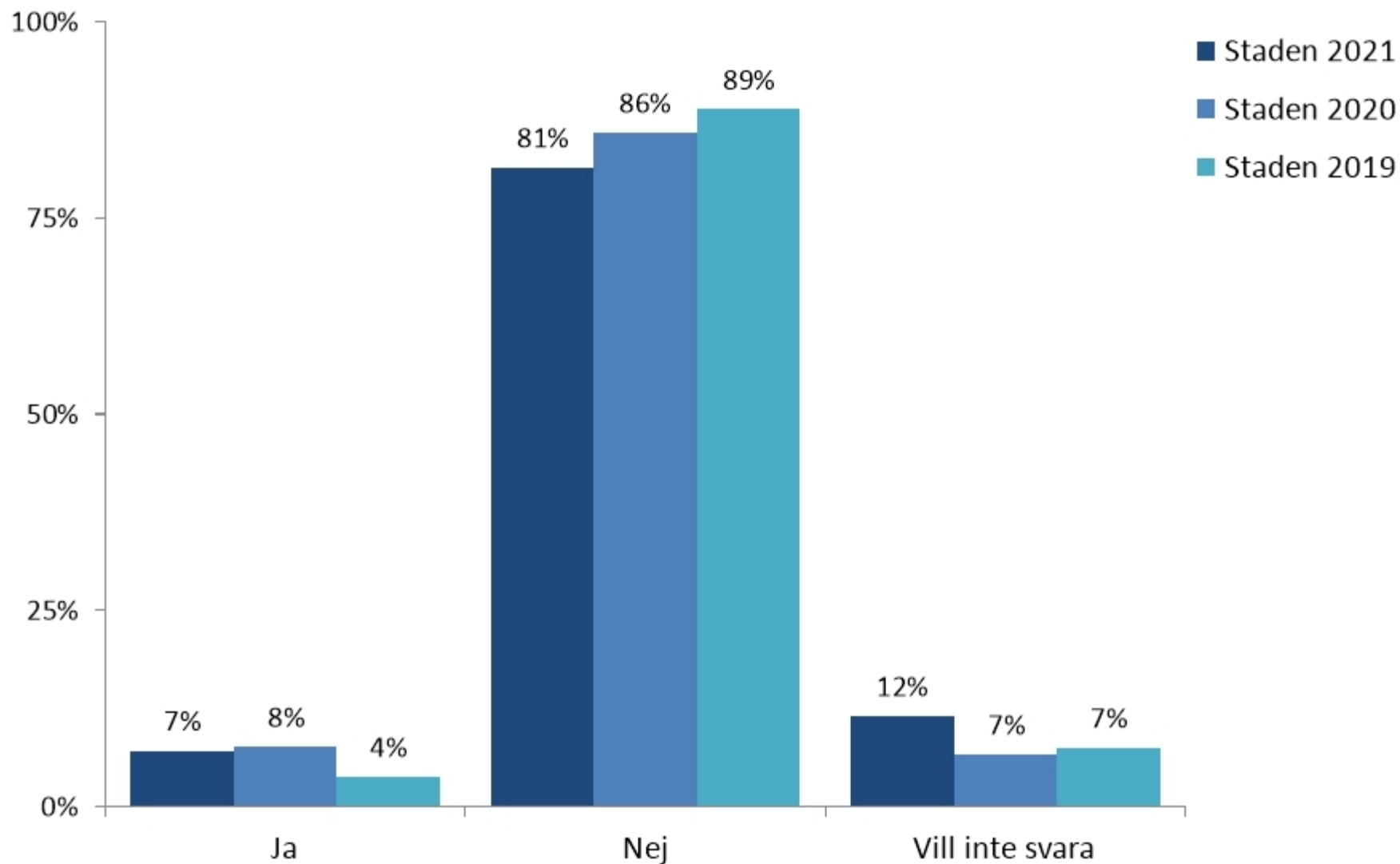
Kön



Har du besvarat frågorna själv?



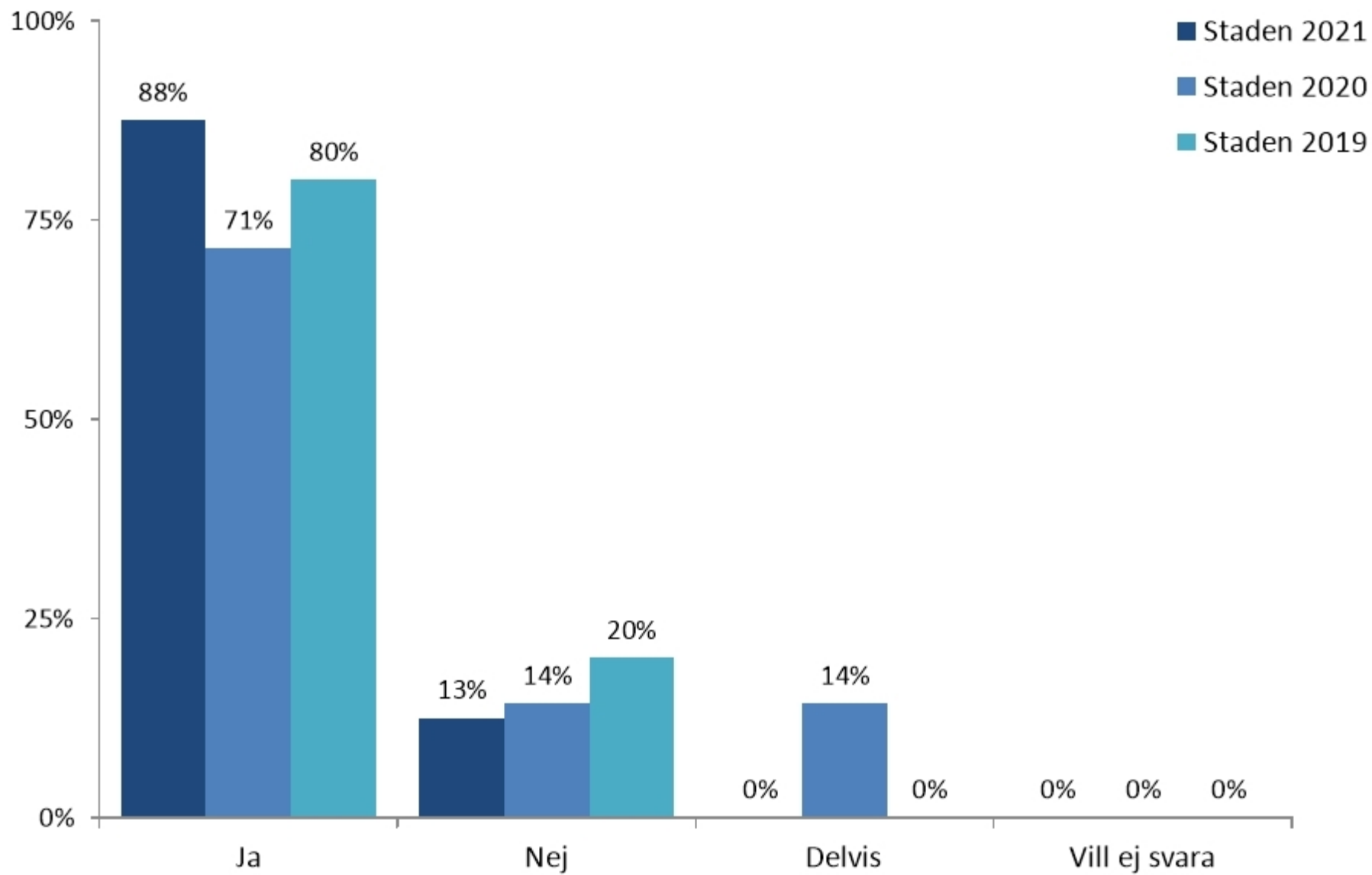
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 113)



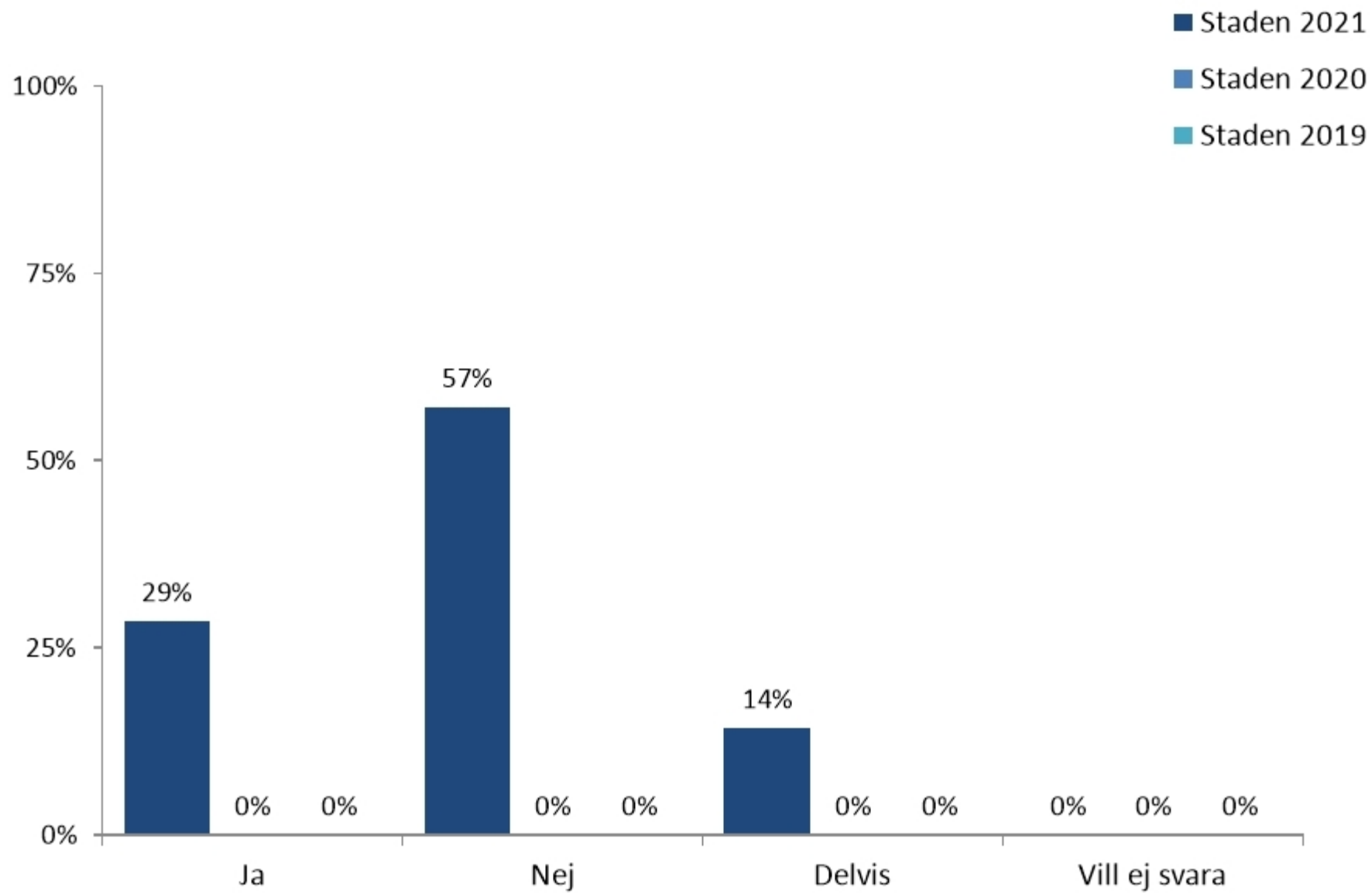
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n = 8)



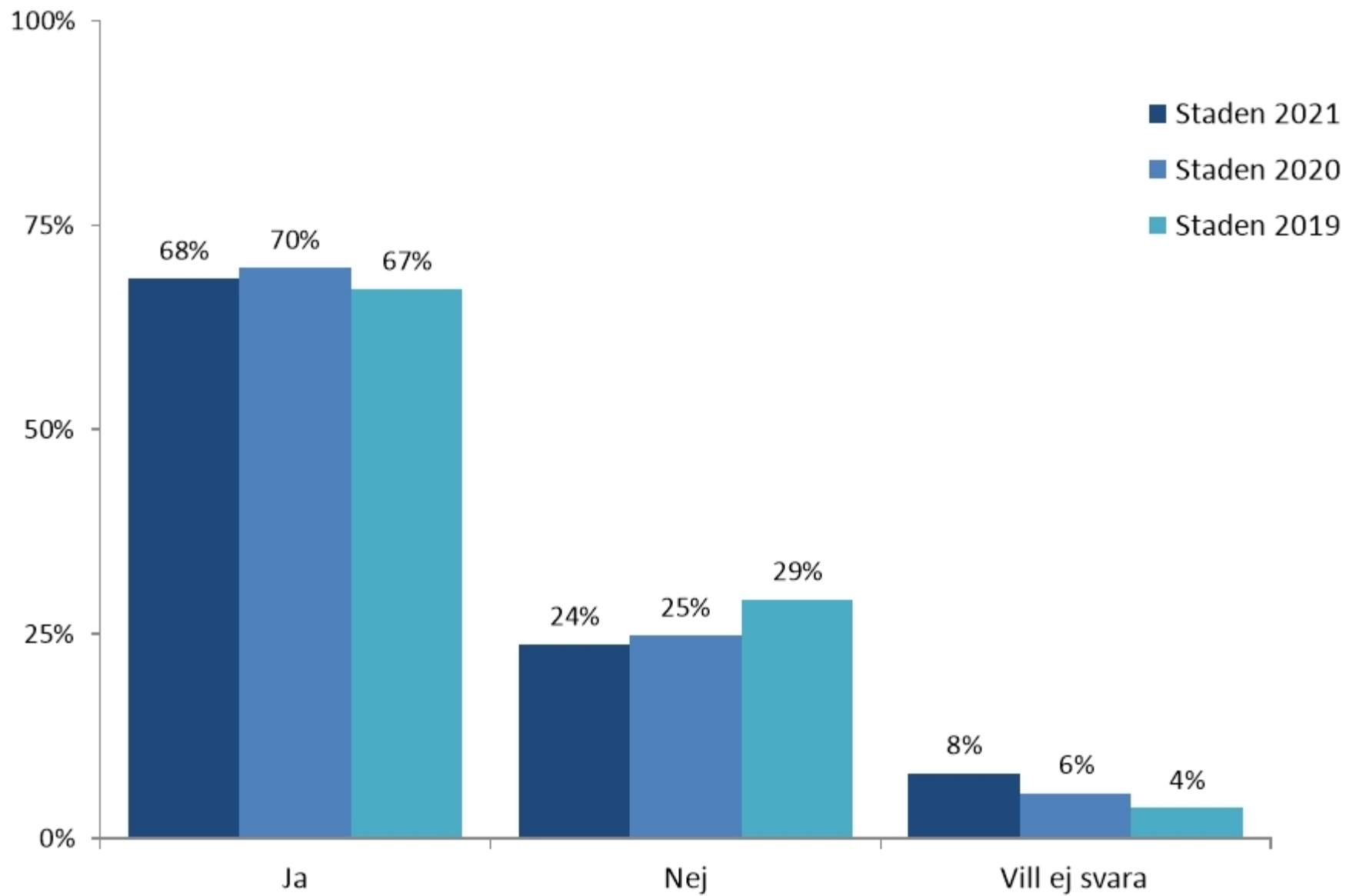
Har du berättat om det som hänt för personalen? (n = 8)



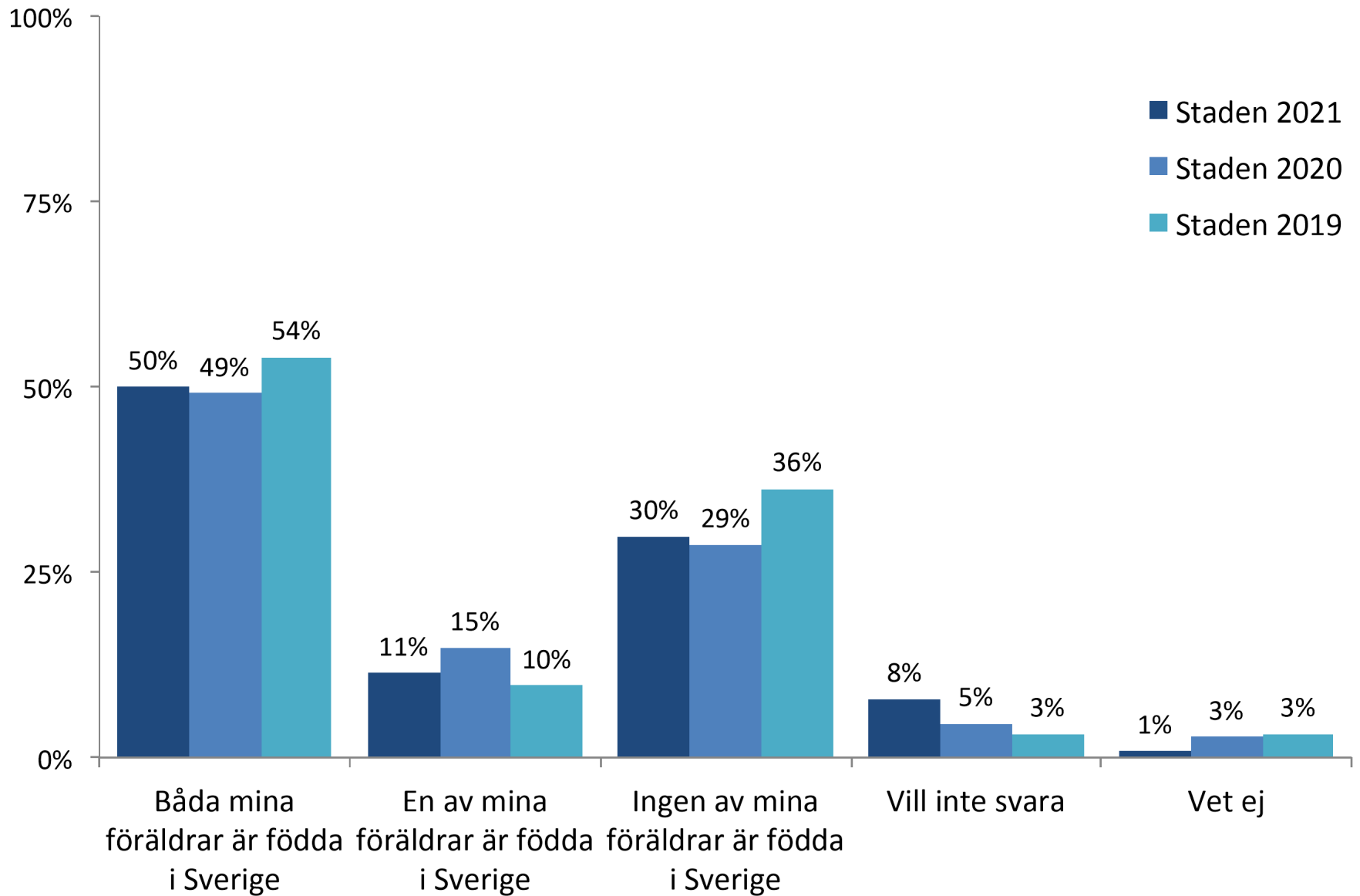
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n = 7)



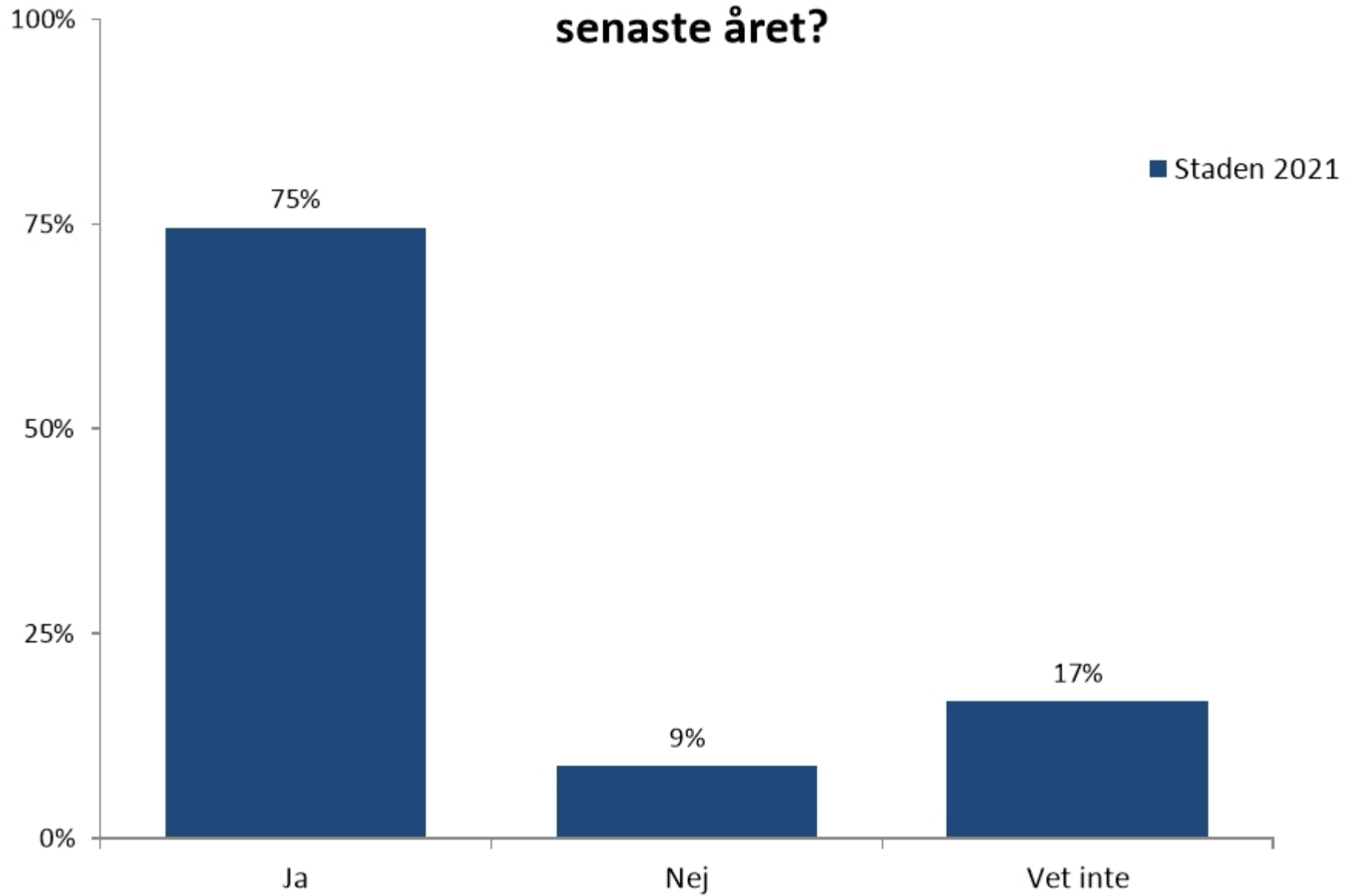
Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



Har du varit i kontakt med din biståndsbedömare det senaste året?

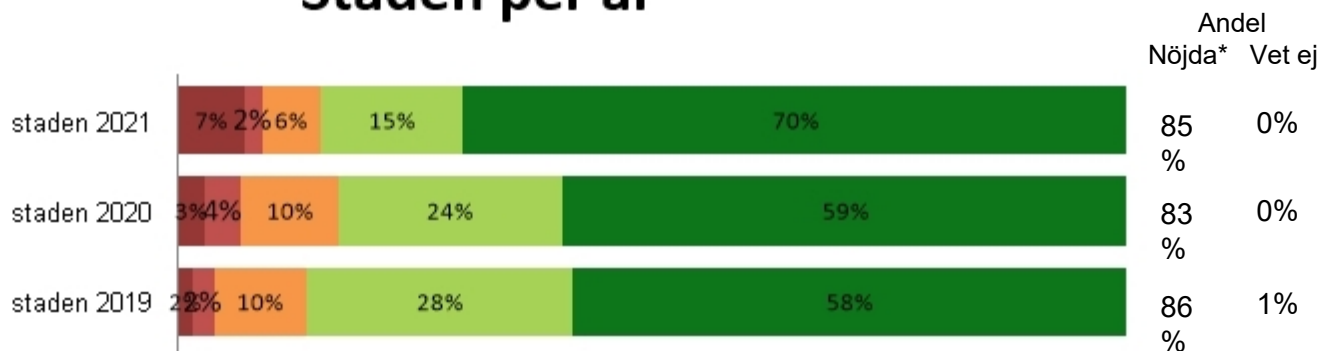


Resultat per fråga över tid

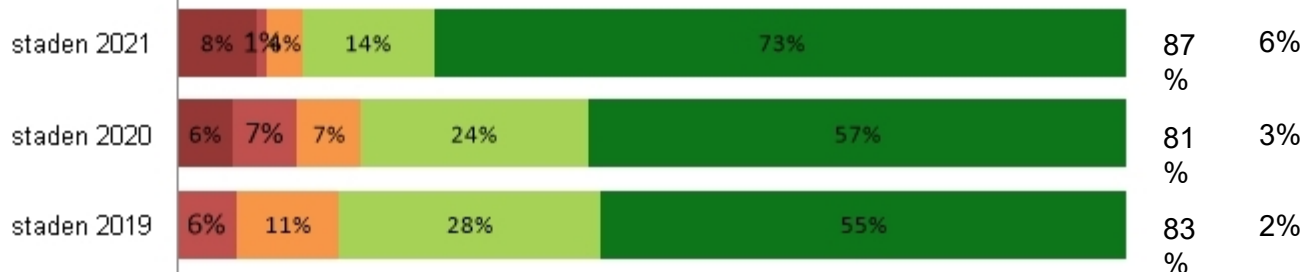
Staden per år

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende



Personalen på mitt stödboende behandlar mig väl*



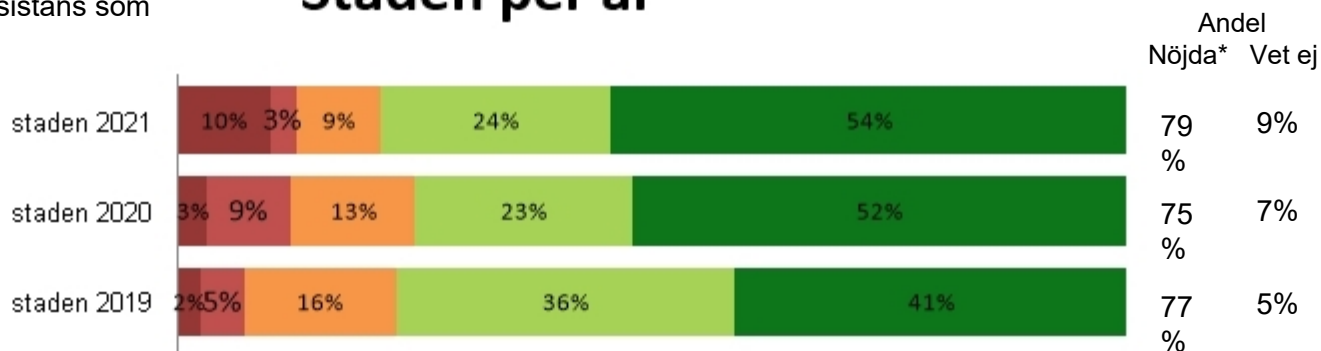
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

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

Staden per år

Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs*



Personalen 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 mitt stödboende



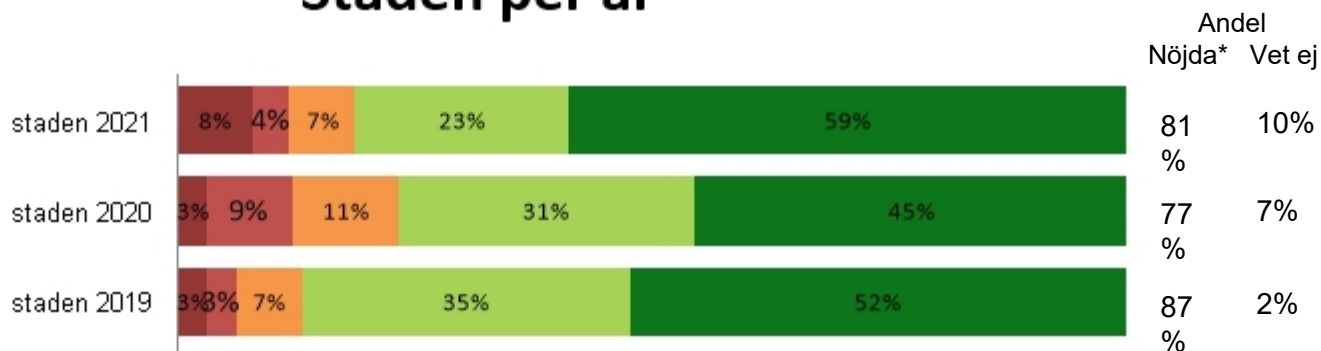
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

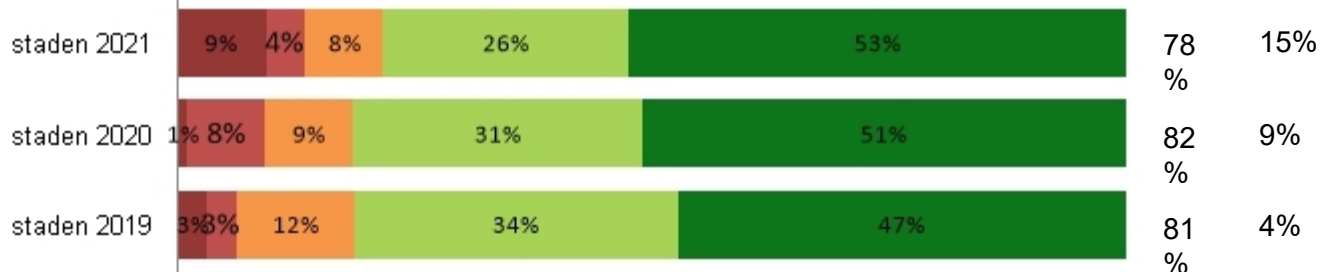
Vad jag tycker om stödet eller
assistansen jag får

Staden per år

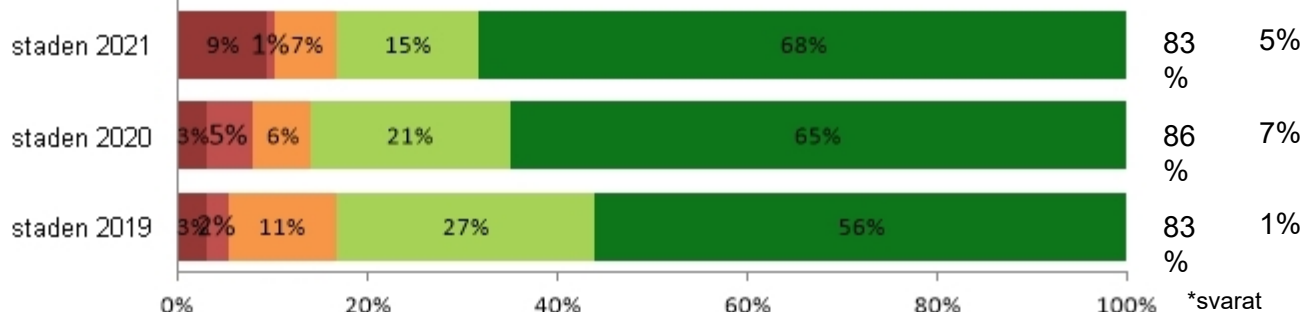
Personalen förstår vad jag
behöver



Personalen känner till mina
styrkor och förmågor*



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 år

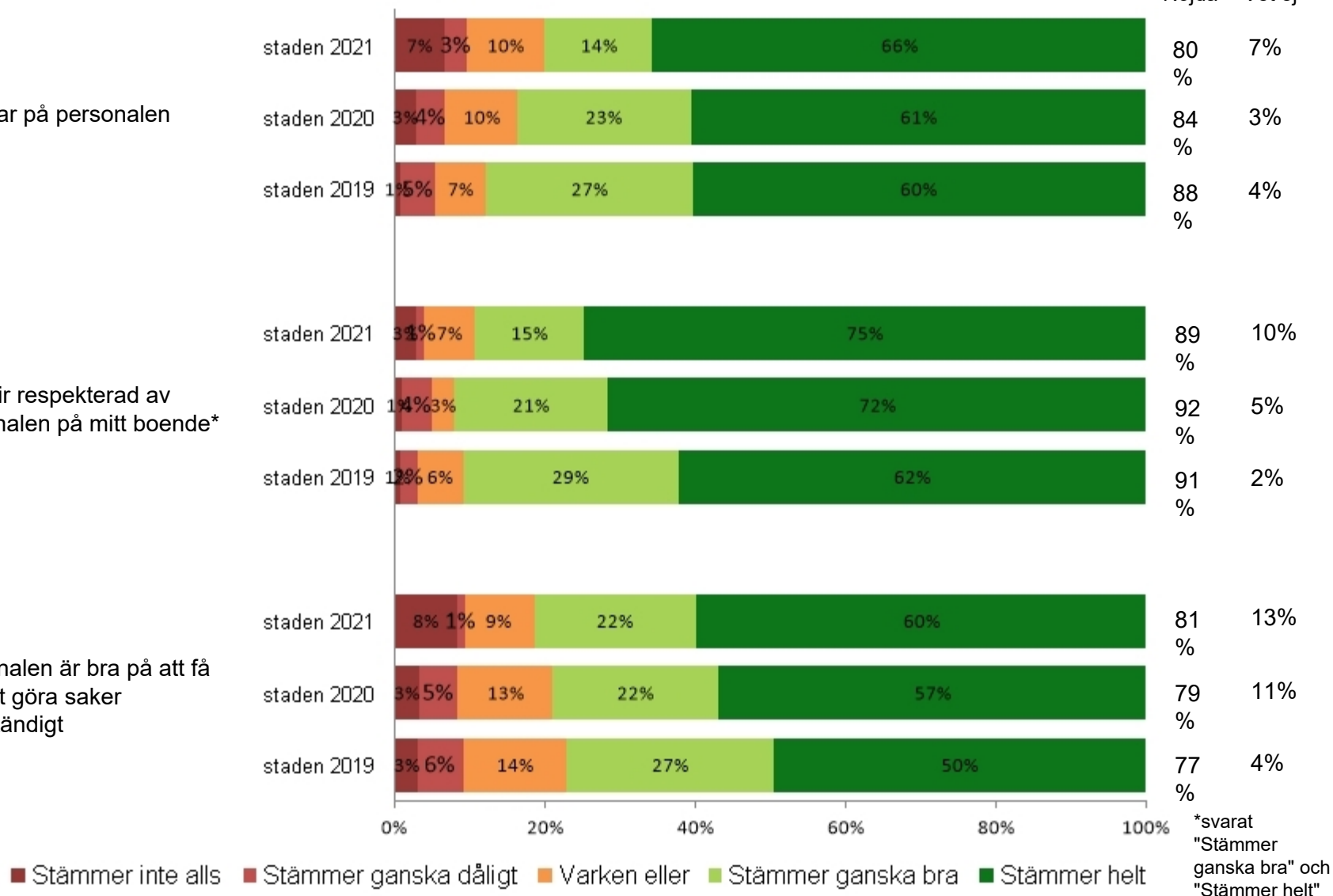
Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir respekterad av personalen på mitt boende*

Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt

Andel
Nöjda* Vet ej



Staden per år

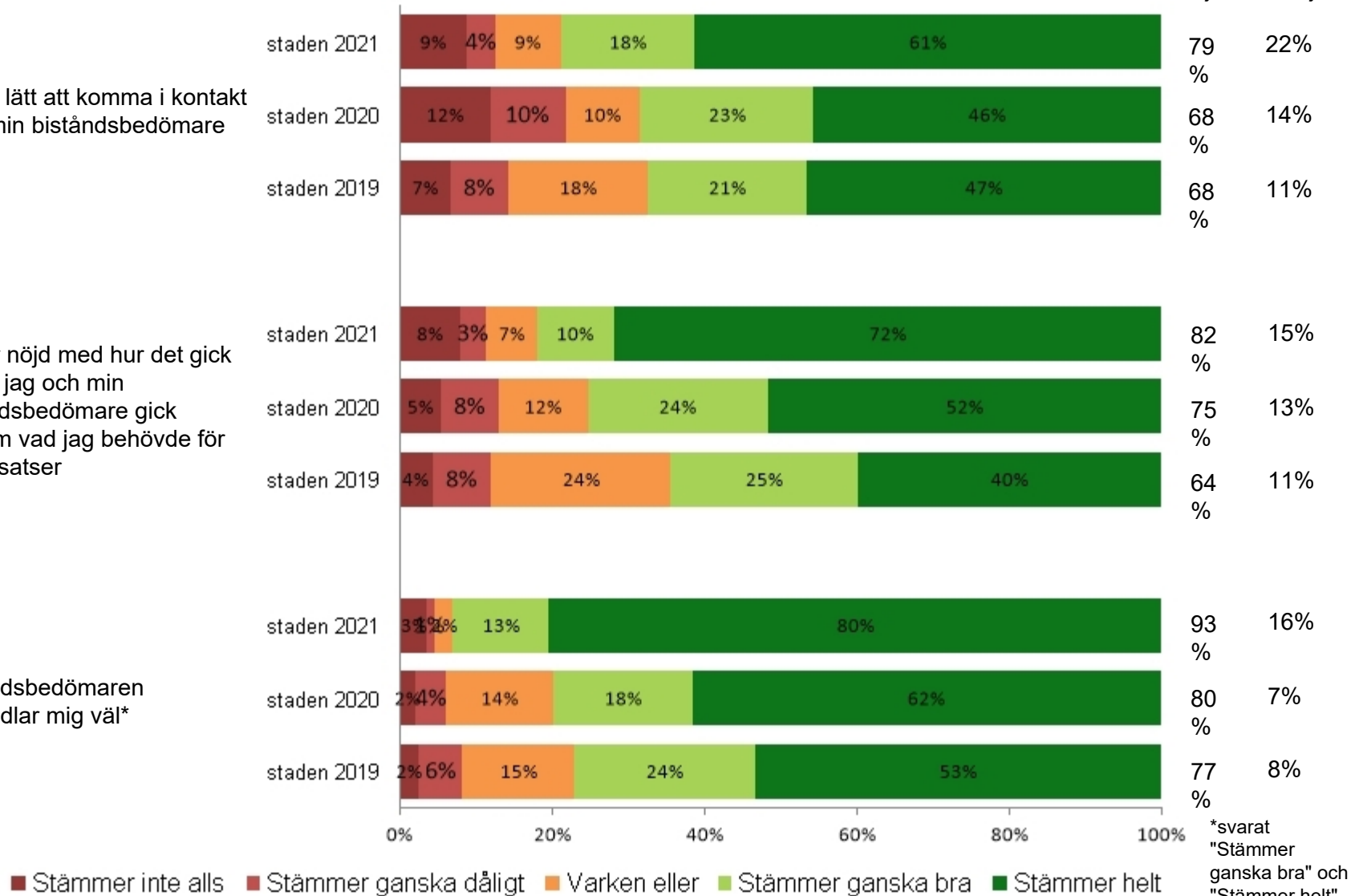
Frågor om min biståndsbedömare

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

Biståndsbedömaren behandlar mig väl*

Andel
Nöjda* Vet ej



Staden per år

Frågor om valfrihet

Andel
Nöjda* Vet ej

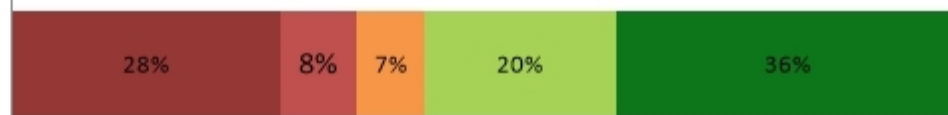
Jag har själv haft möjlighet att
välja vilket stödboende jag
ska bo på

staden 2021



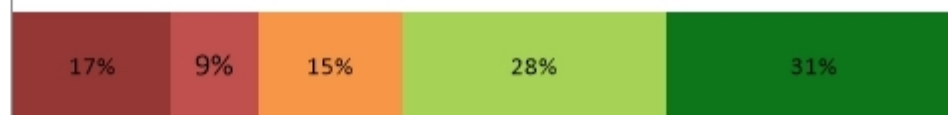
59 % 9%

staden 2020



57 % 7%

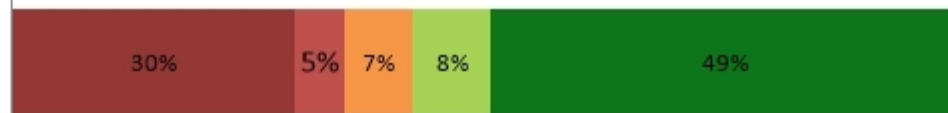
staden 2019



59 % 10%

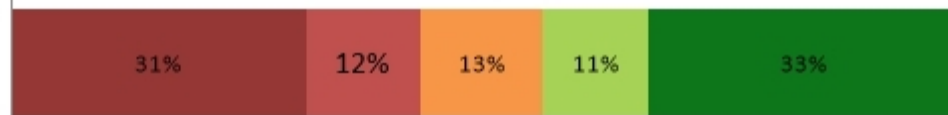
Jag har fått information om
möjligheten att välja
stödboende

staden 2021



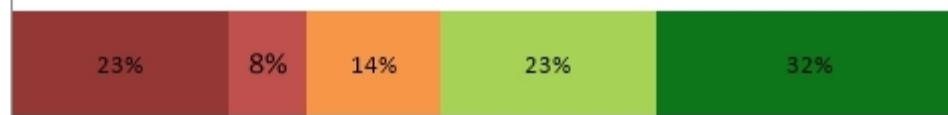
58 % 13%

staden 2020



44 % 7%

staden 2019



55 % 9%

■ 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

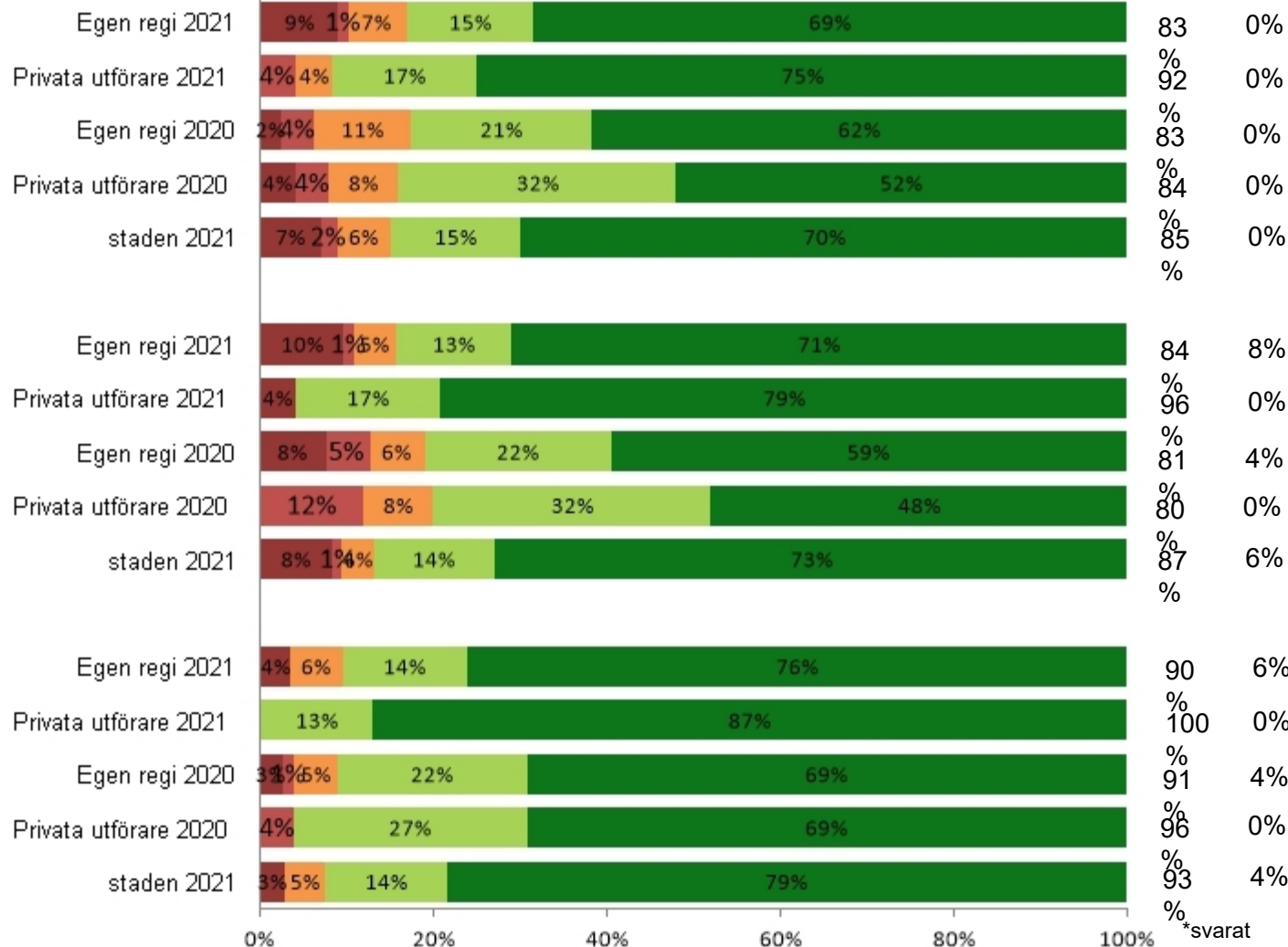
Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Personalen på mitt stödboende behandlar mig väl*

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

Andel
Nöjda* Vet ej



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

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

Staden per regiform

Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs*

Egen regi 2021

Privata utförare 2021

Egen regi 2020

Privata utförare 2020

staden 2021

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans

Egen regi 2021

Privata utförare 2021

Egen regi 2020

Privata utförare 2020

staden 2021

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

Egen regi 2021

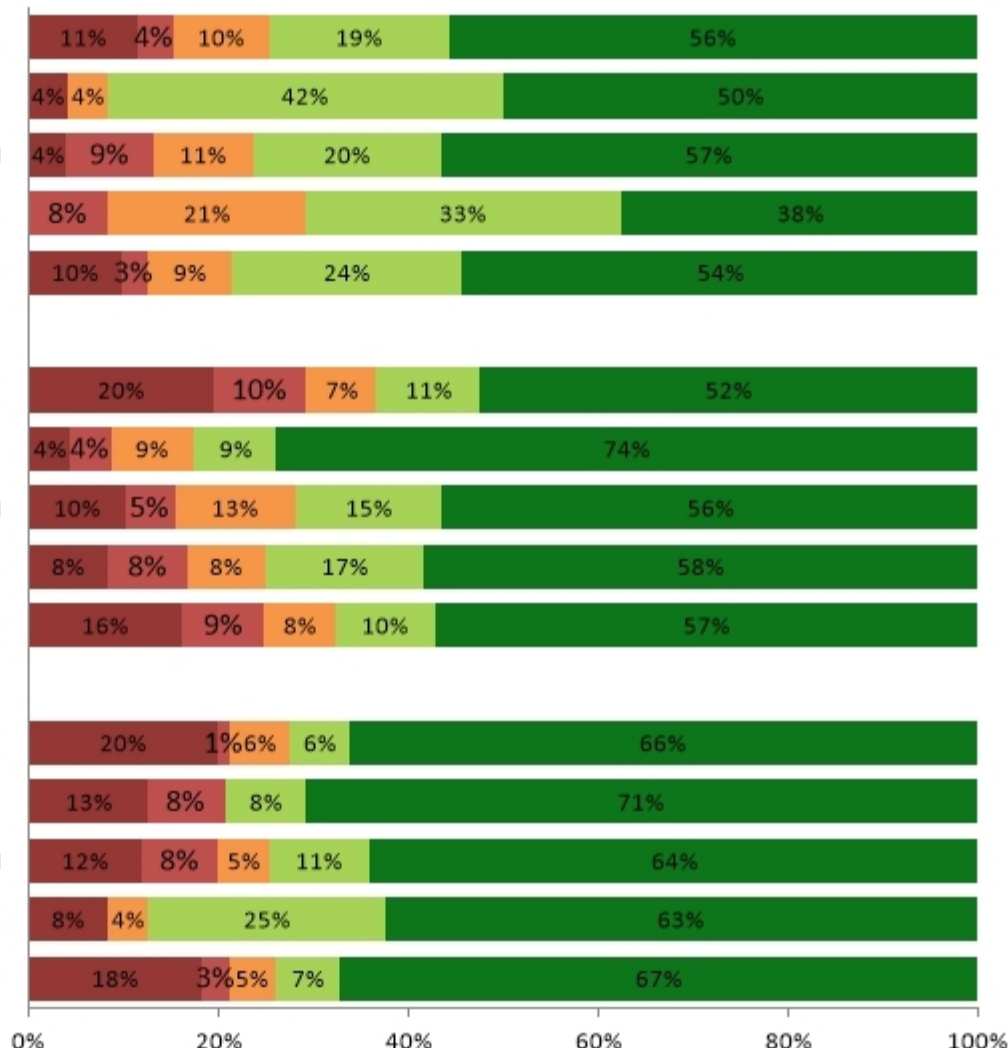
Privata utförare 2021

Egen regi 2020

Privata utförare 2020

staden 2021

Andel
Nöjda* Vet ej



■ 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

Personalen förstår
vad jag behöver

Egen regi 2021

Privata utförare 2021

Egen regi 2020

Privata utförare 2020

staden 2021

Personalen känner till
mina styrkor och
förmågor*

Egen regi 2021

Privata utförare 2021

Egen regi 2020

Privata utförare 2020

staden 2021

Jag är nöjd med det
stöd jag får

Egen regi 2021

Privata utförare 2021

Egen regi 2020

Privata utförare 2020

staden 2021

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

Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

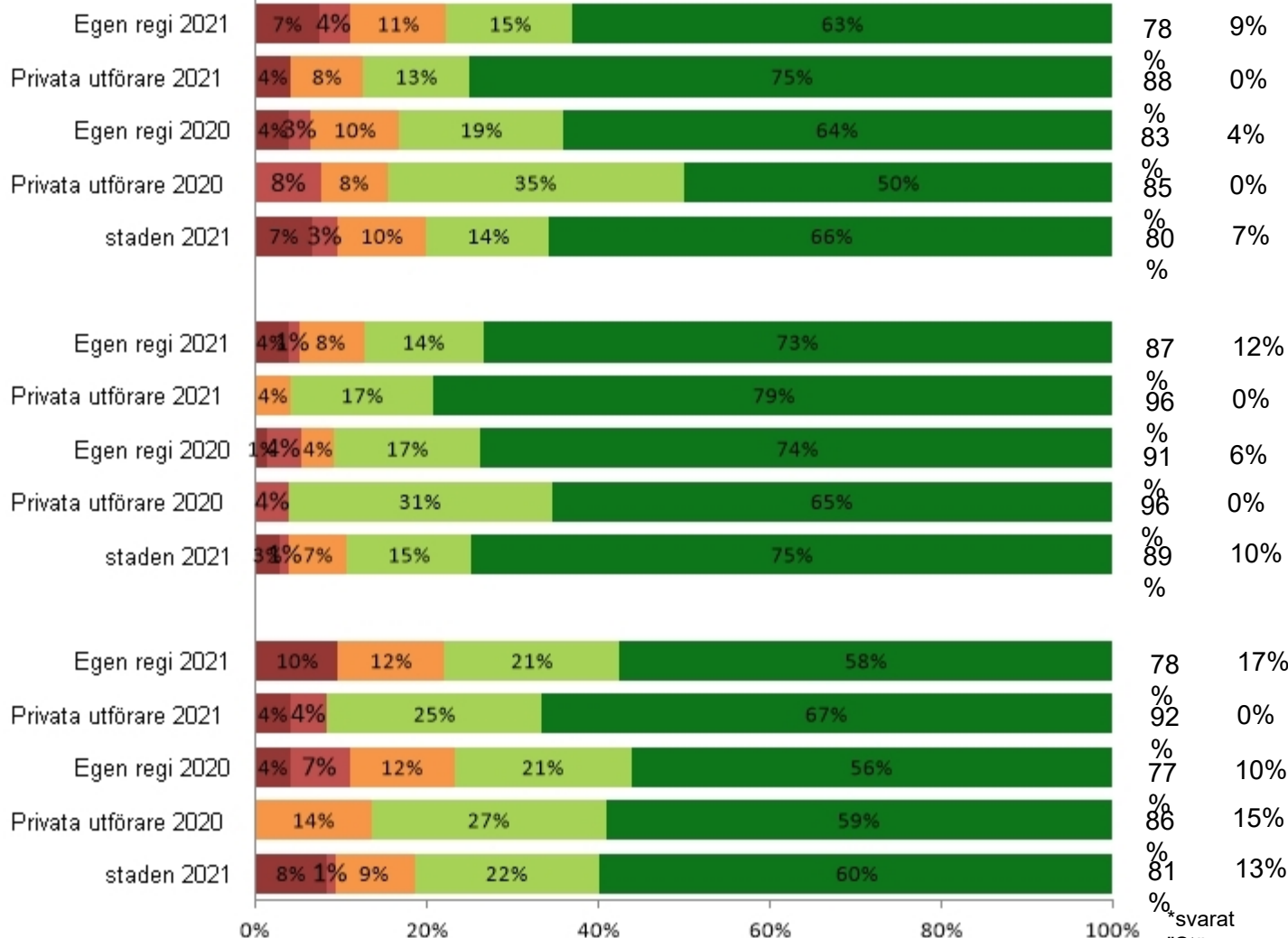
Jag blir respekterad av personalen på mitt boende*

Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt

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 min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

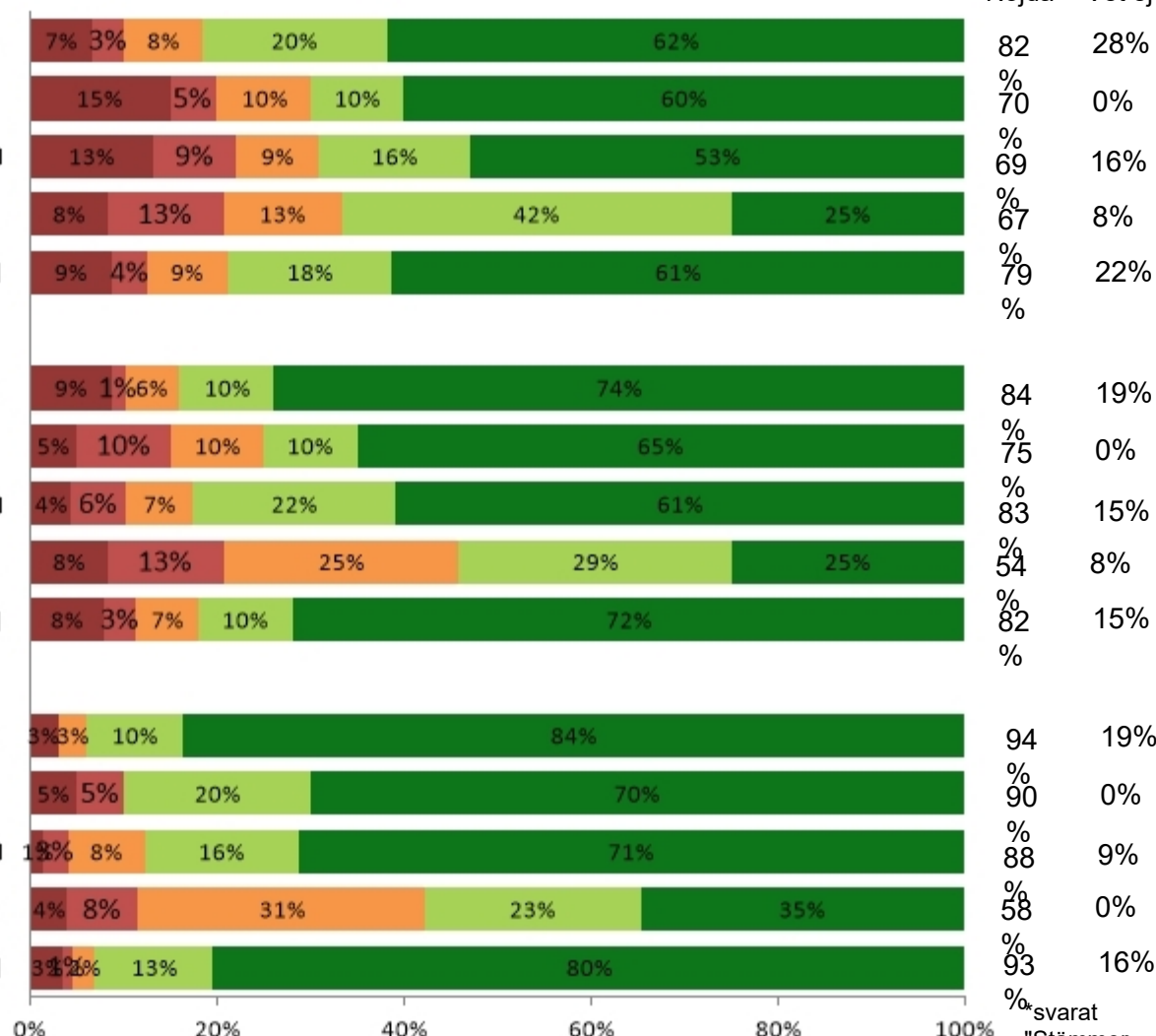
Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser

Biståndsbedömaren behandlar mig väl*

Andel
Nöjda* Vet ej

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

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

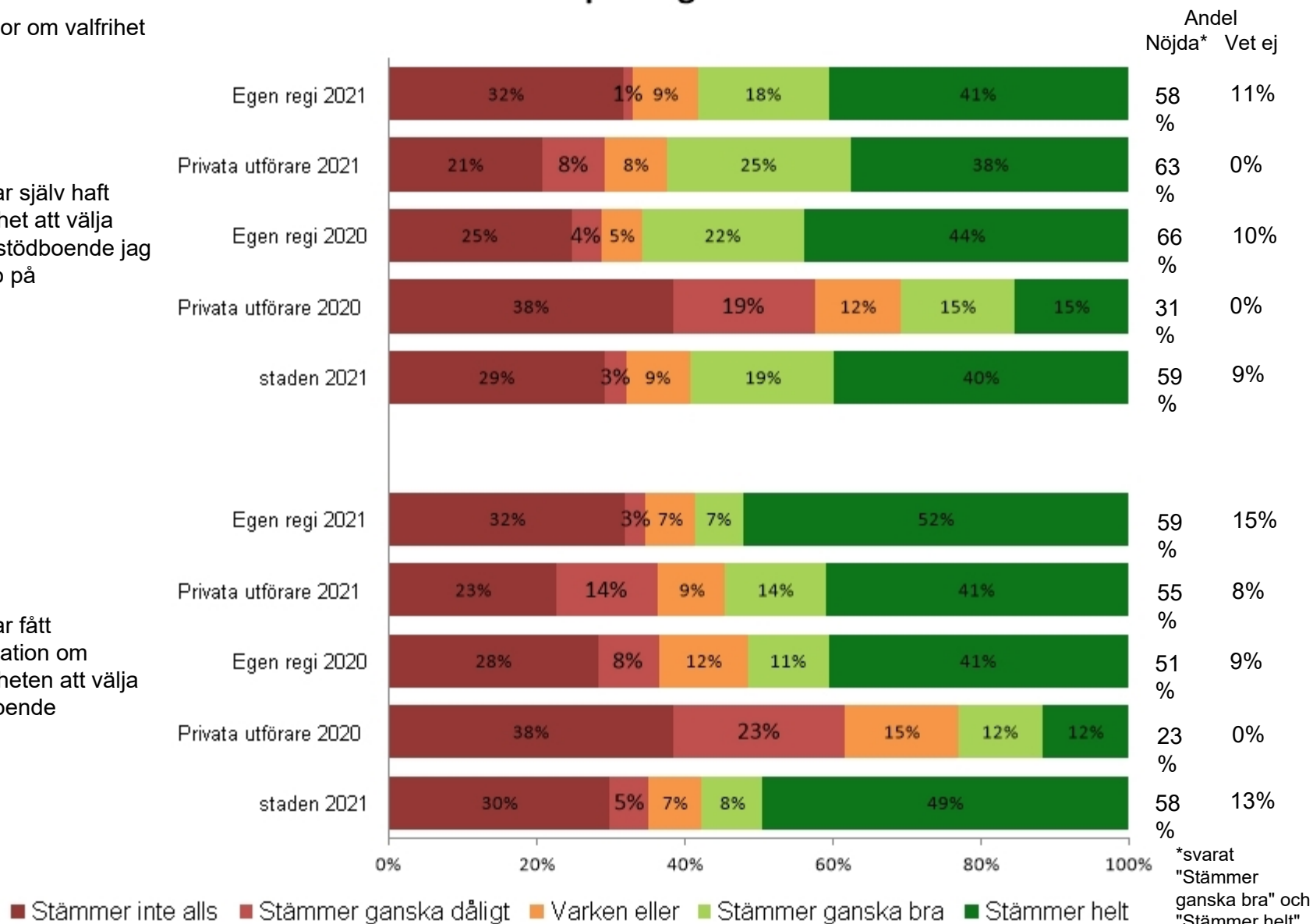


Staden per regiform

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

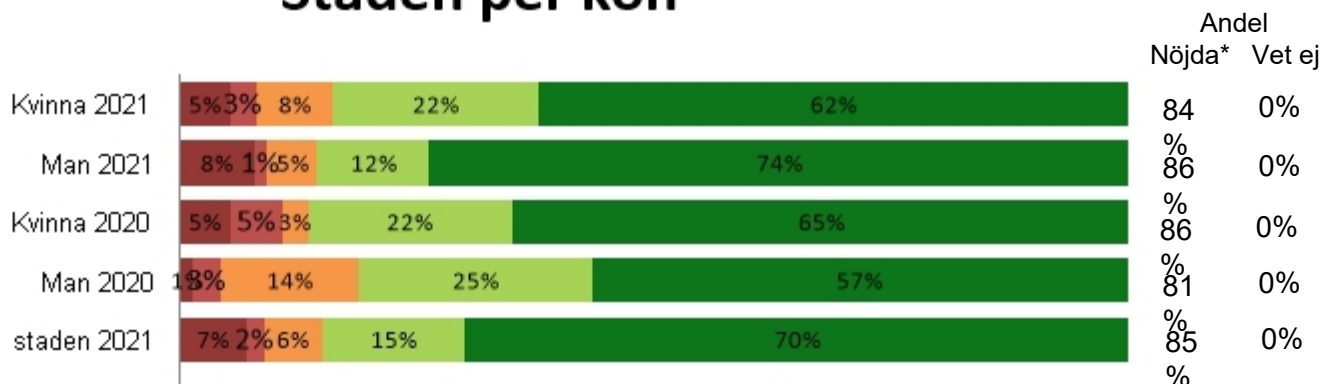


Resultat män/kvinnor

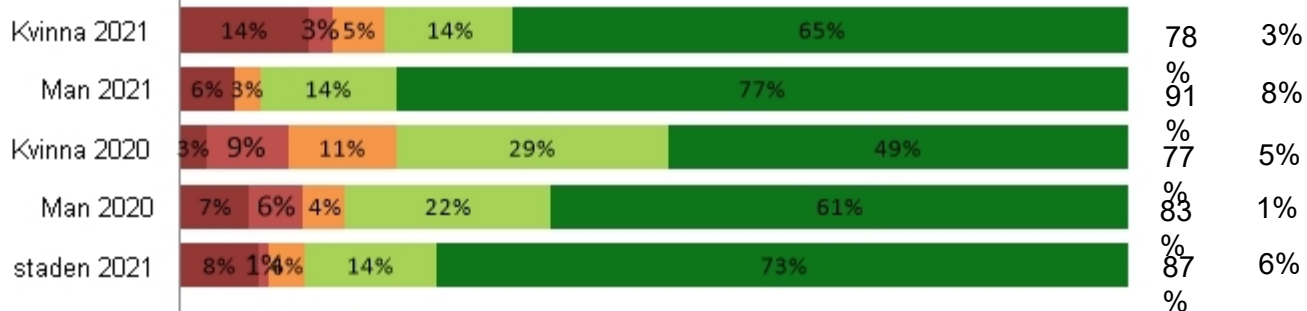
Staden per kön

Sammanfattande omdöme

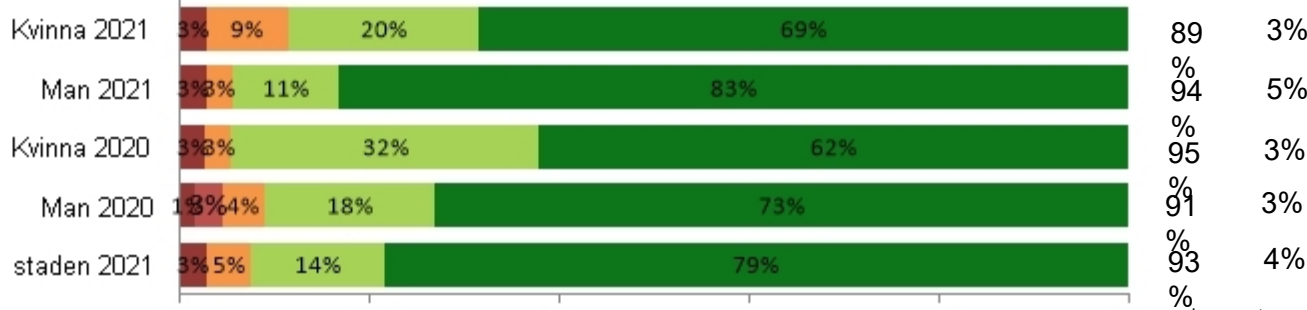
Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende



Personalen på mitt stödboende behandlar mig väl*



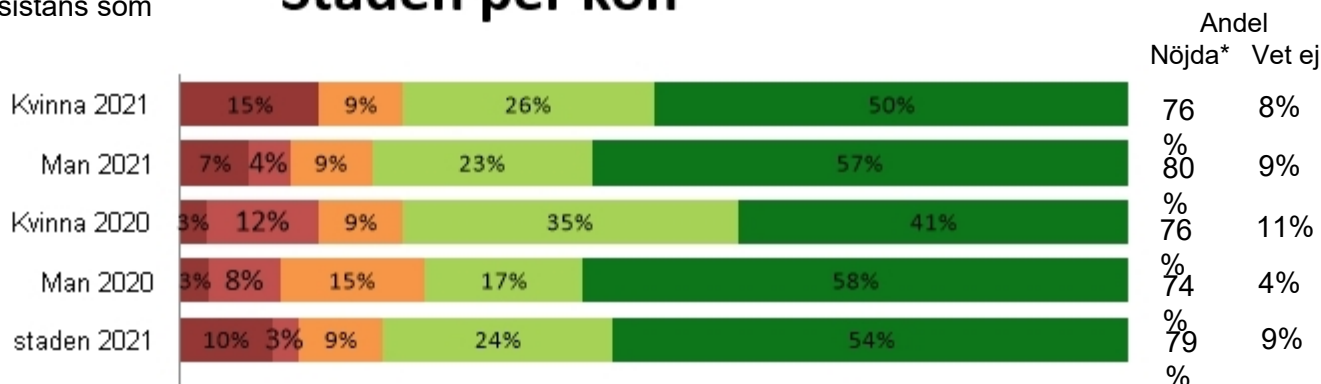
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

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

Staden per kön

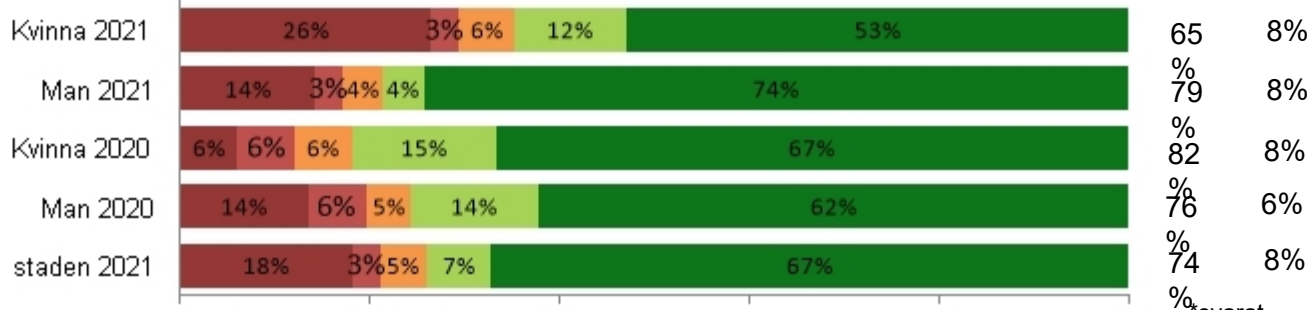
Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs*



Personalen 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 mitt stödboende



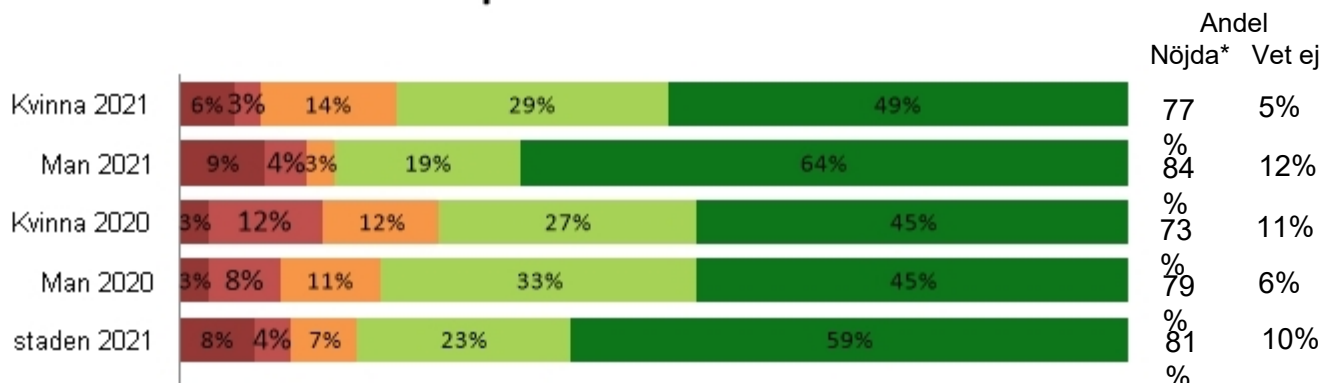
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

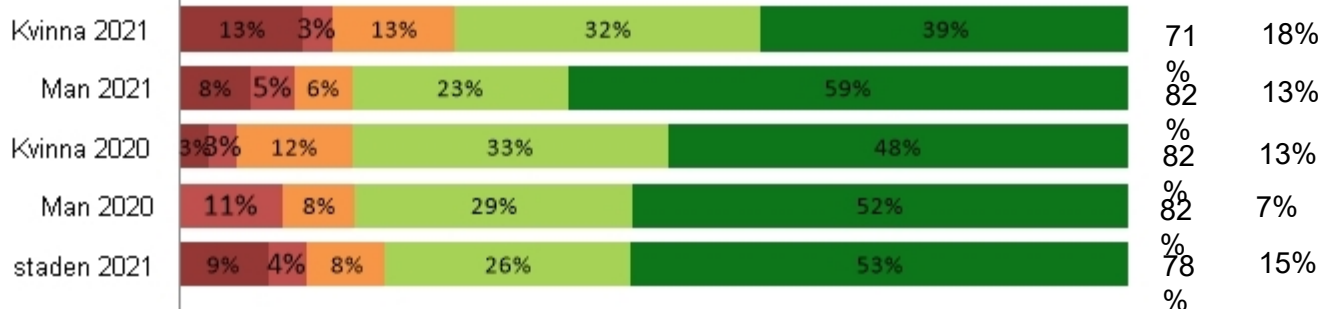
Vad jag tycker om stödet eller
assistansen jag får

Staden per kön

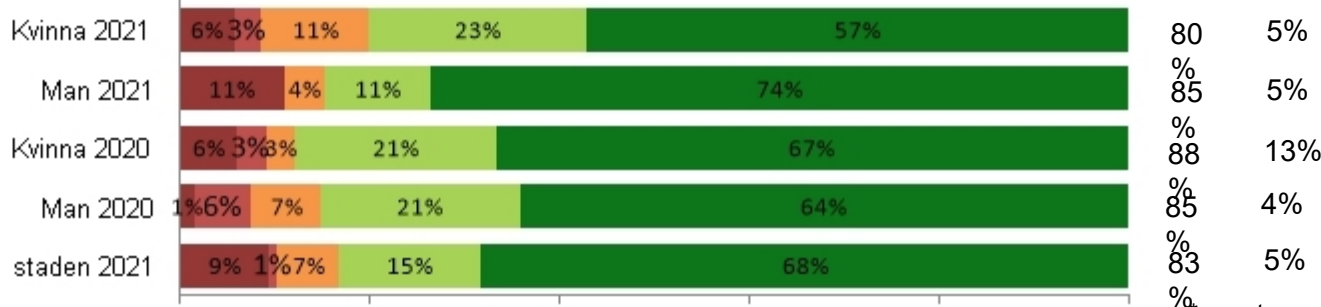
Personalen förstår
vad jag behöver



Personalen känner till
mina styrkor och
förmågor*



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

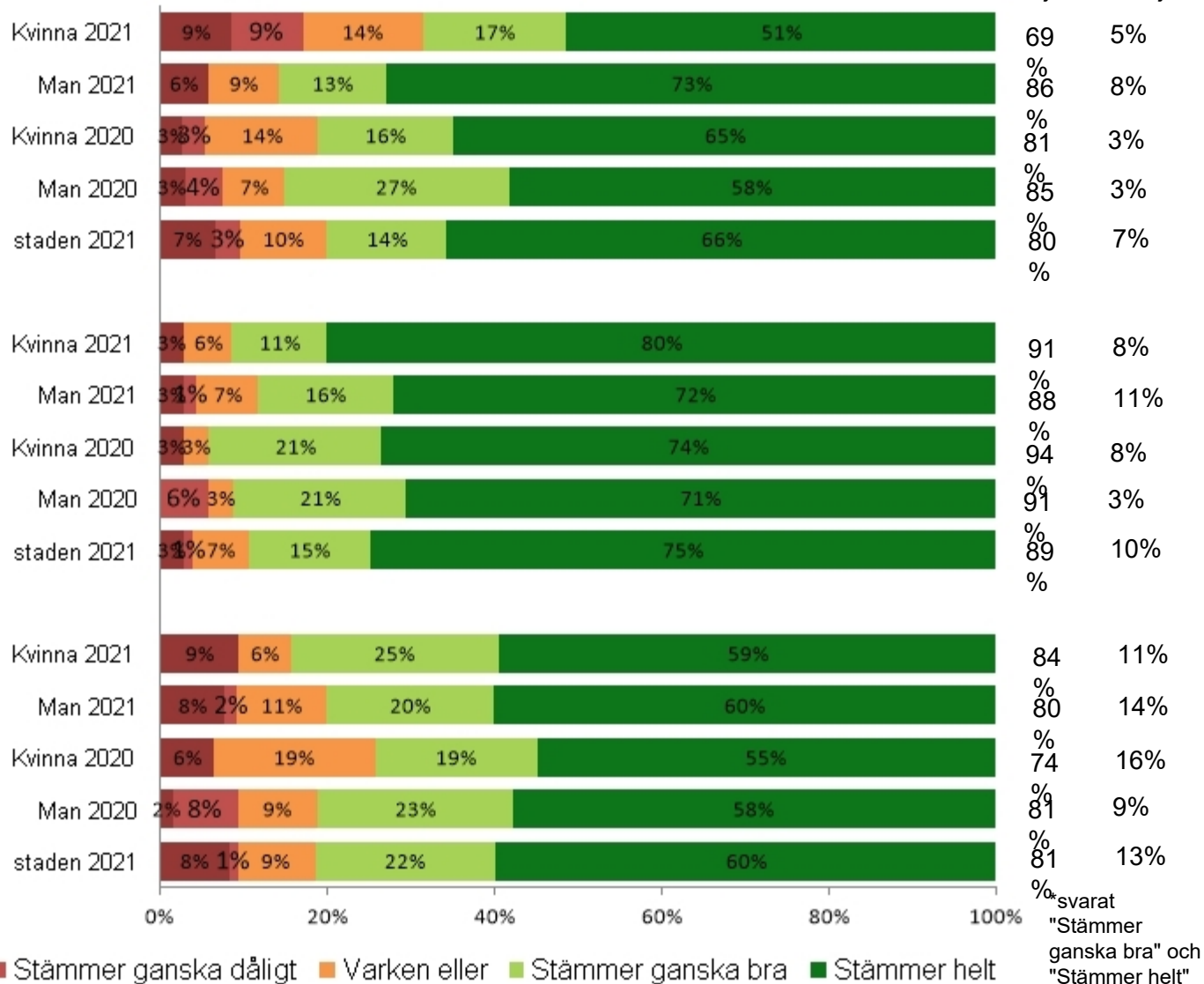
Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir respekterad av personalen på mitt boende*

Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt

Andel
Nöjda* Vet ej



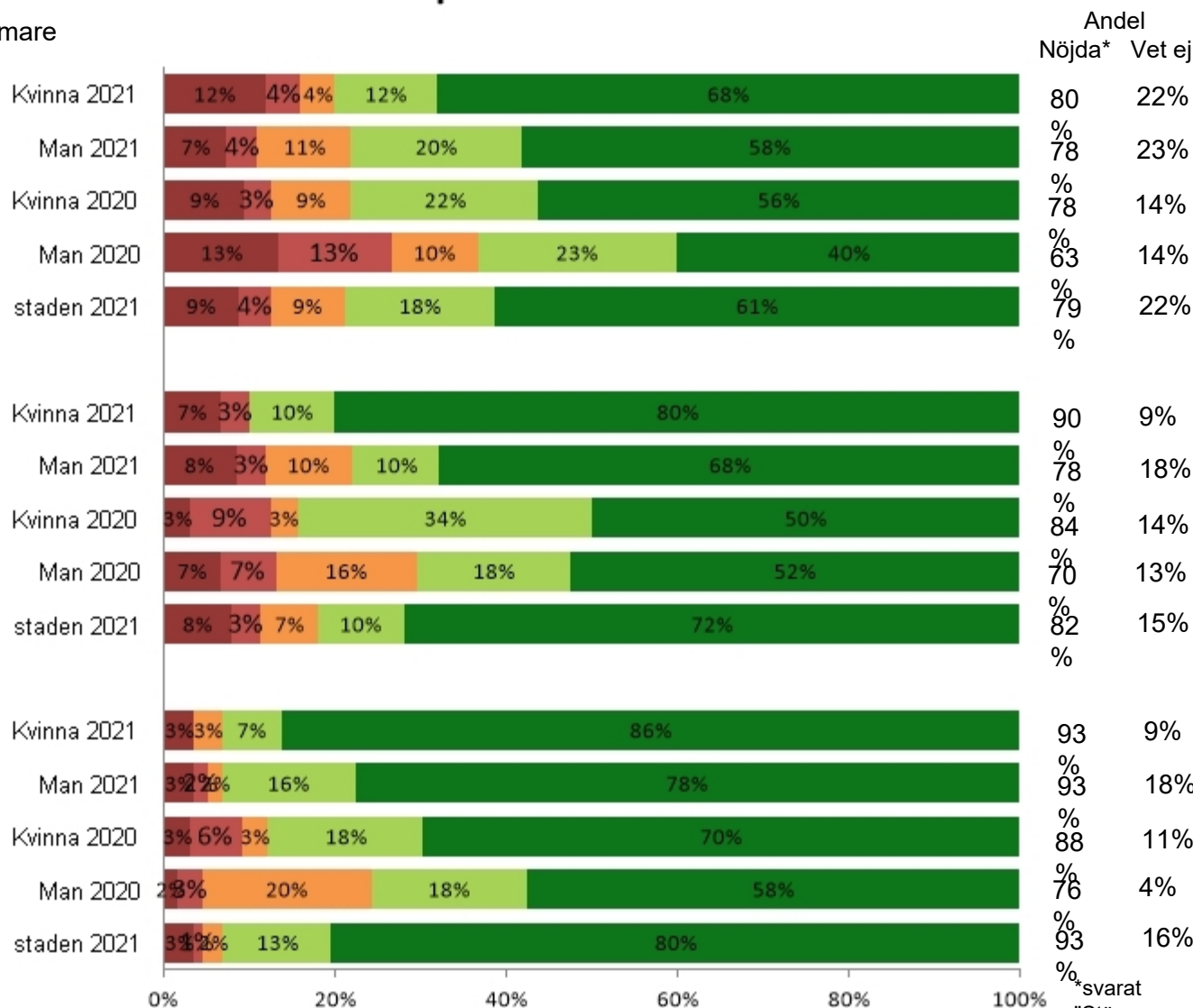
Staden per kön

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

Biståndsbedömaren behandlar mig väl*



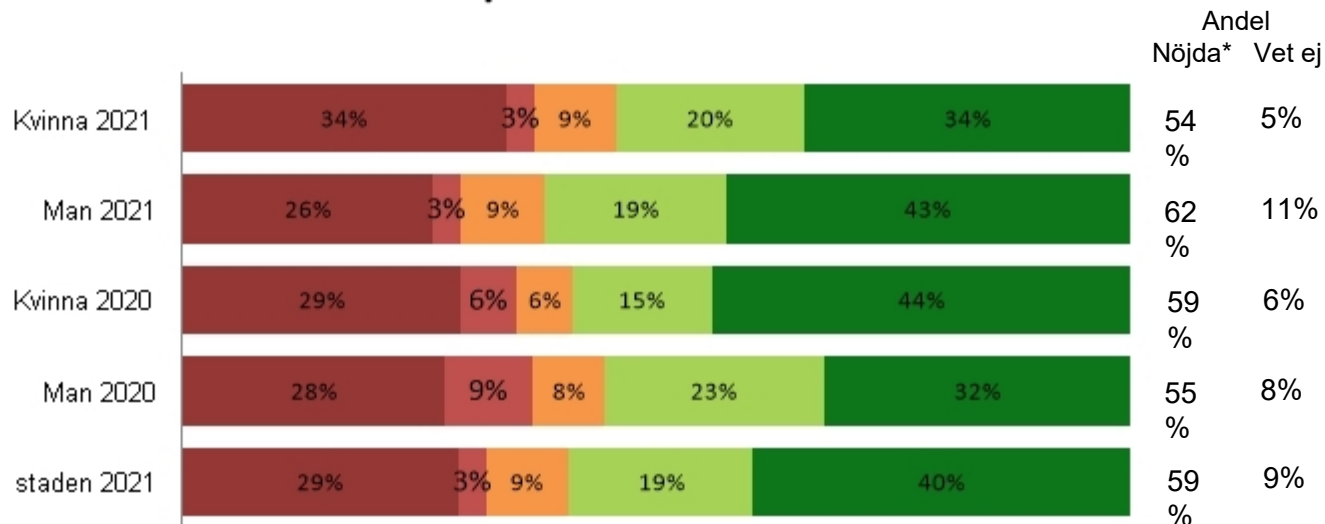
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

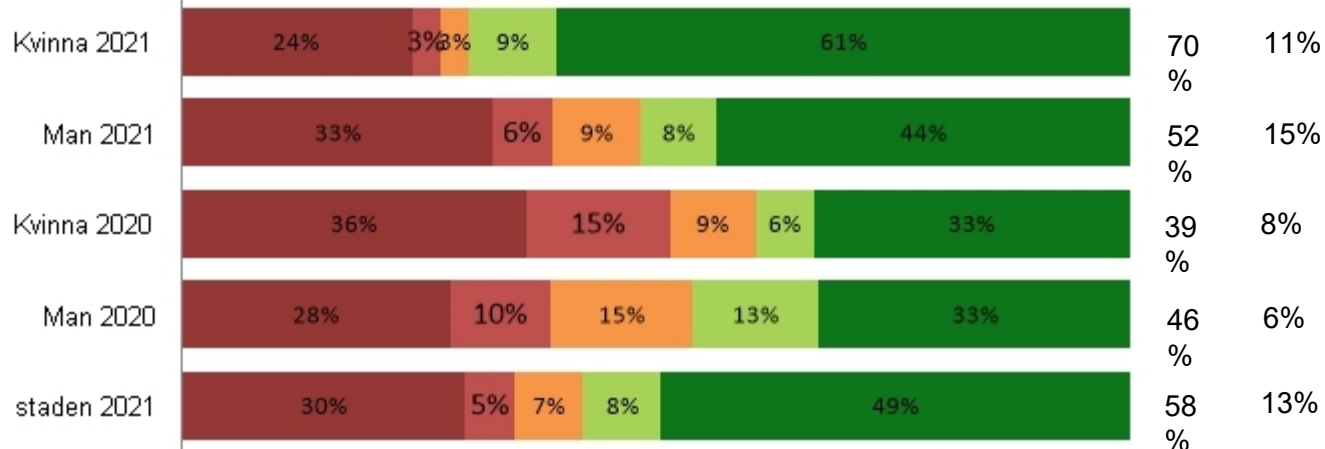
Staden per kön

Frågor om 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"

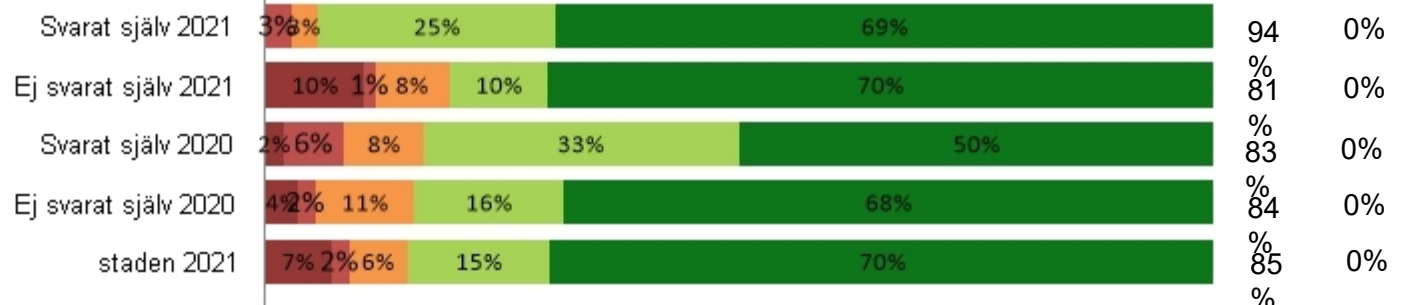
Resultat svarsmetod

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".

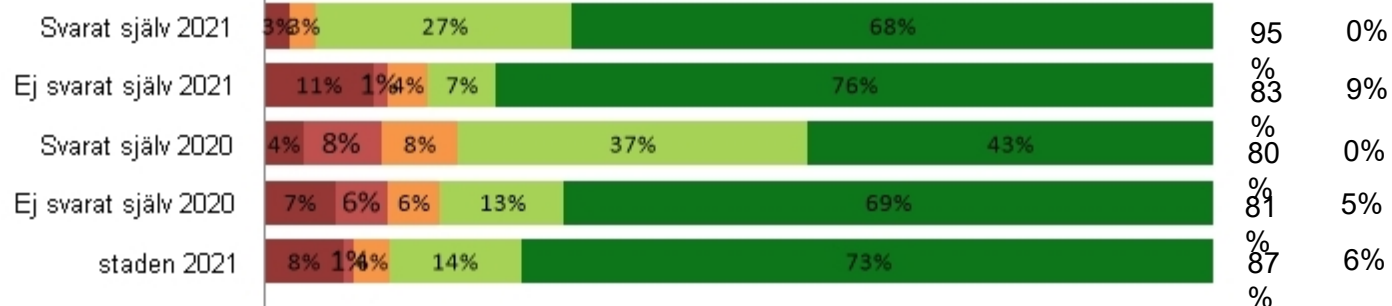
Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme

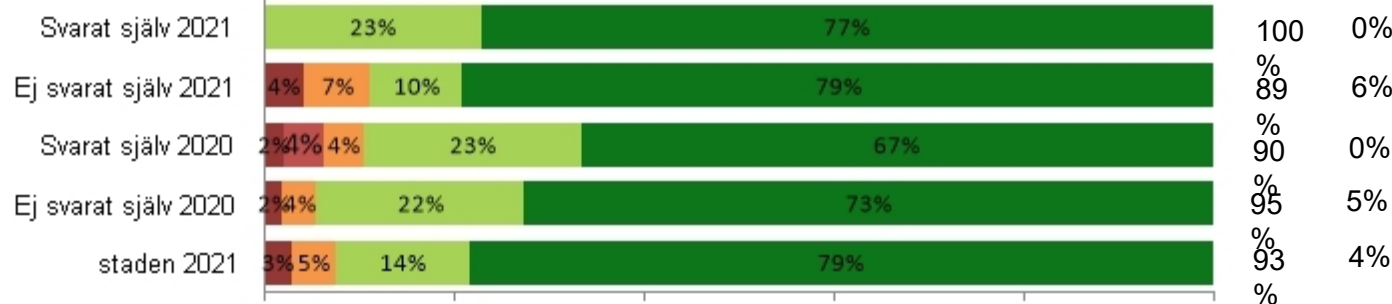
Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende



Personalen på mitt stödboende behandlar mig väl*



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

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

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

Staden per svarsmetod

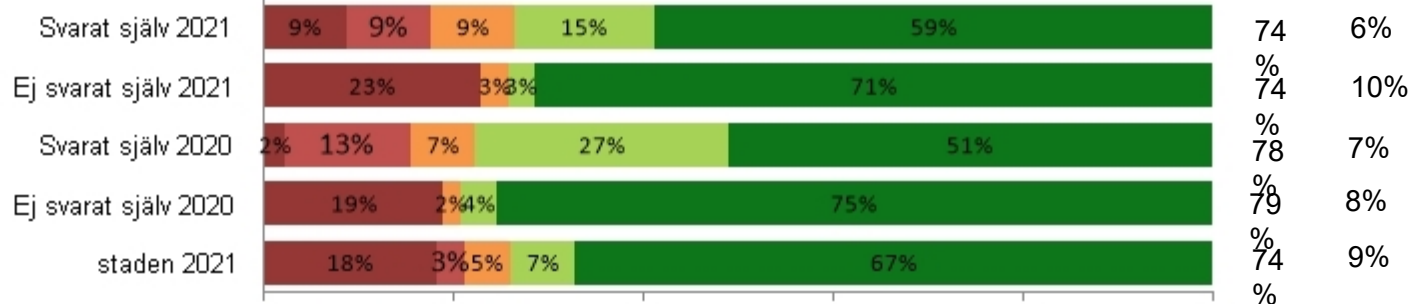
Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs*



Personalen 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 mitt stödboende

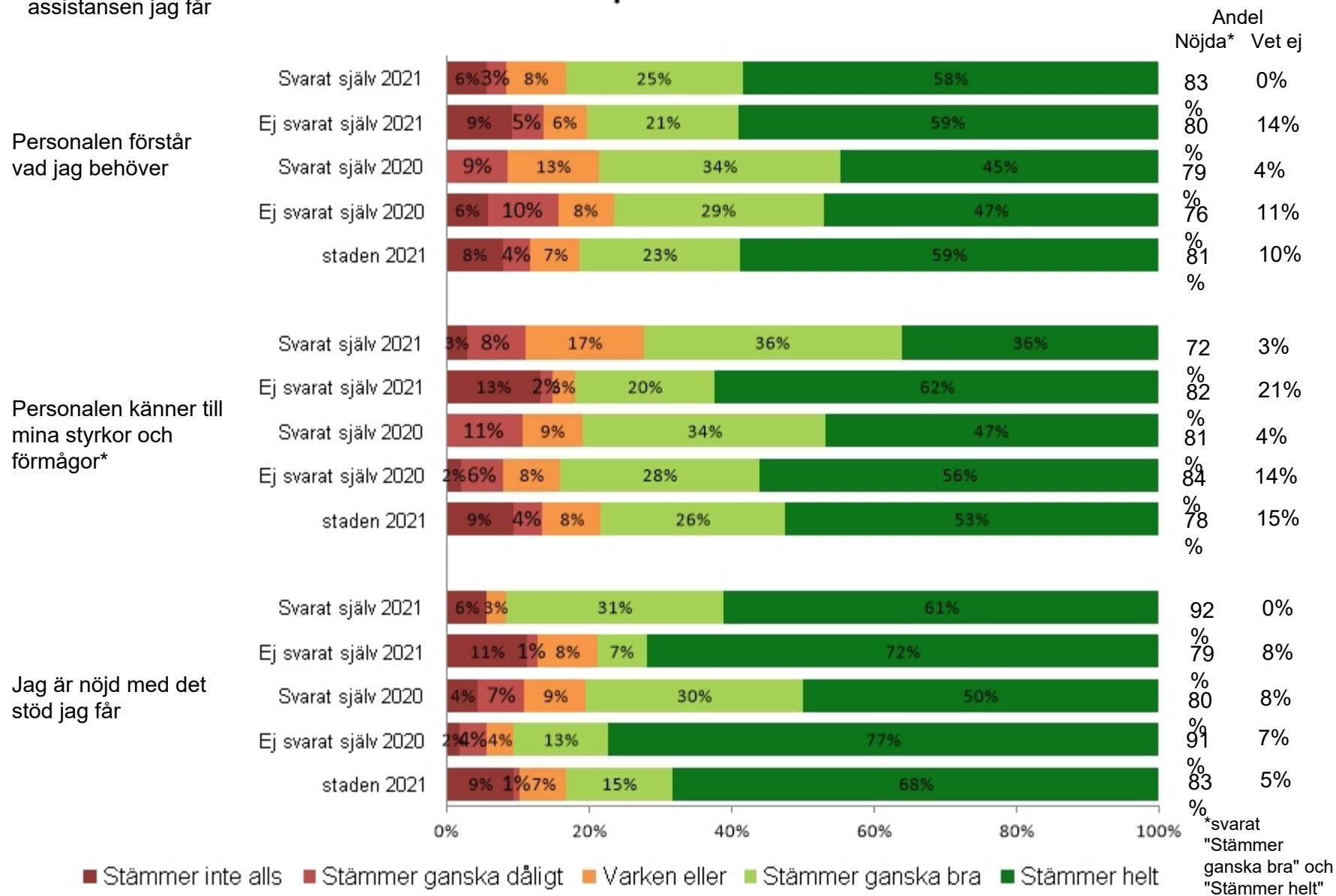


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

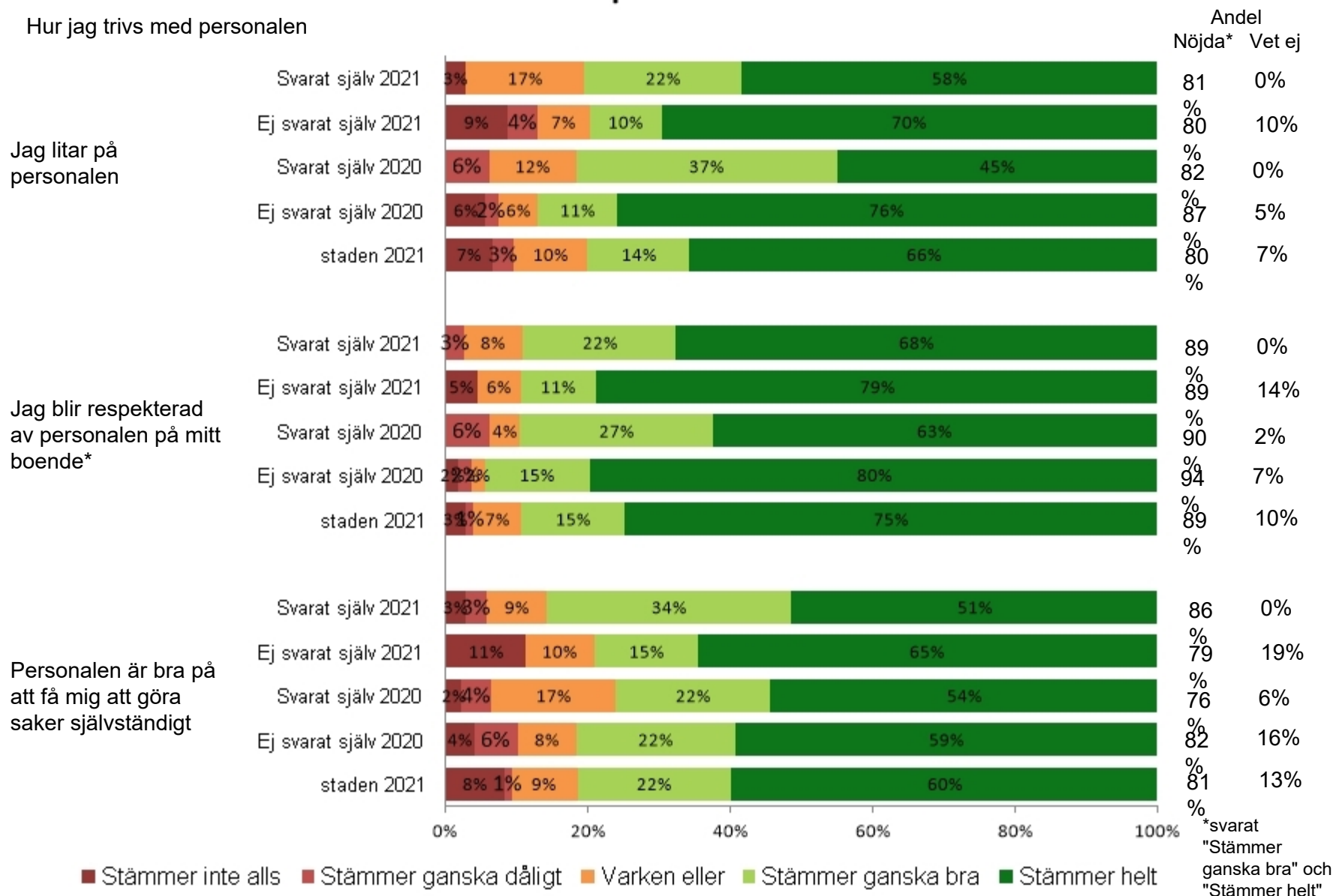
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller
assistansen jag får

Staden per svarsmetod



Staden per svarsmetod



Staden per svarsmetod

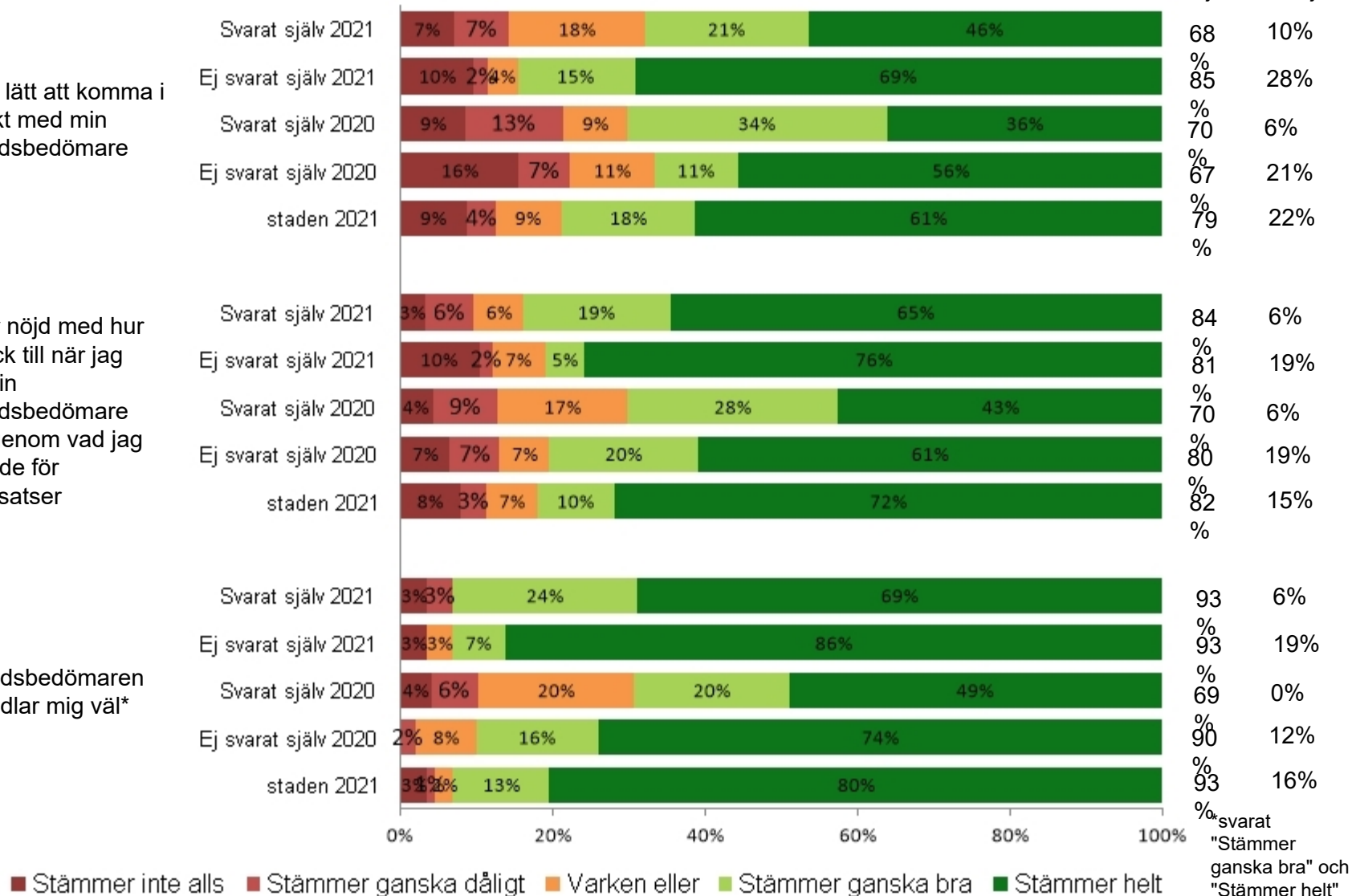
Frågor om min biståndsbedömare

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

Biståndsbedömaren behandlar mig väl*

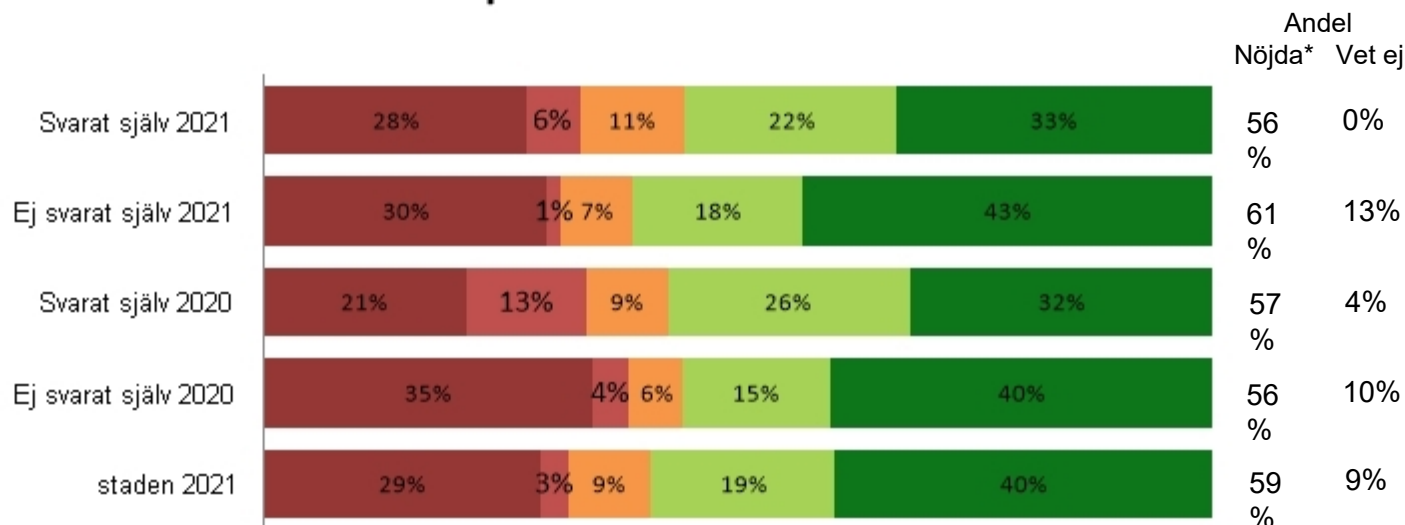
Andel
Nöjda* Vet ej



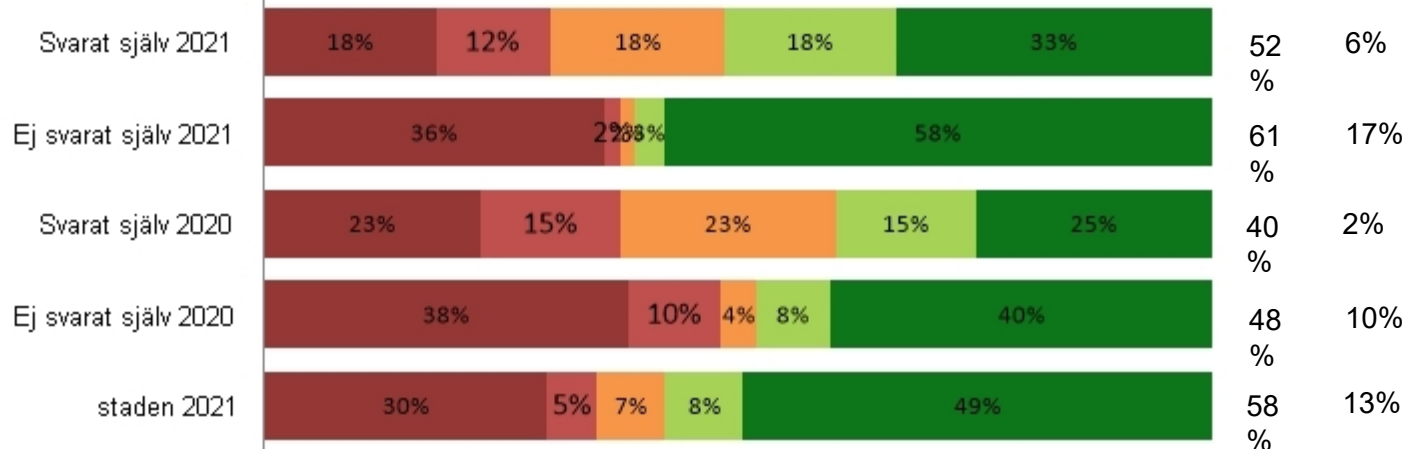
Staden per svarsmetod

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



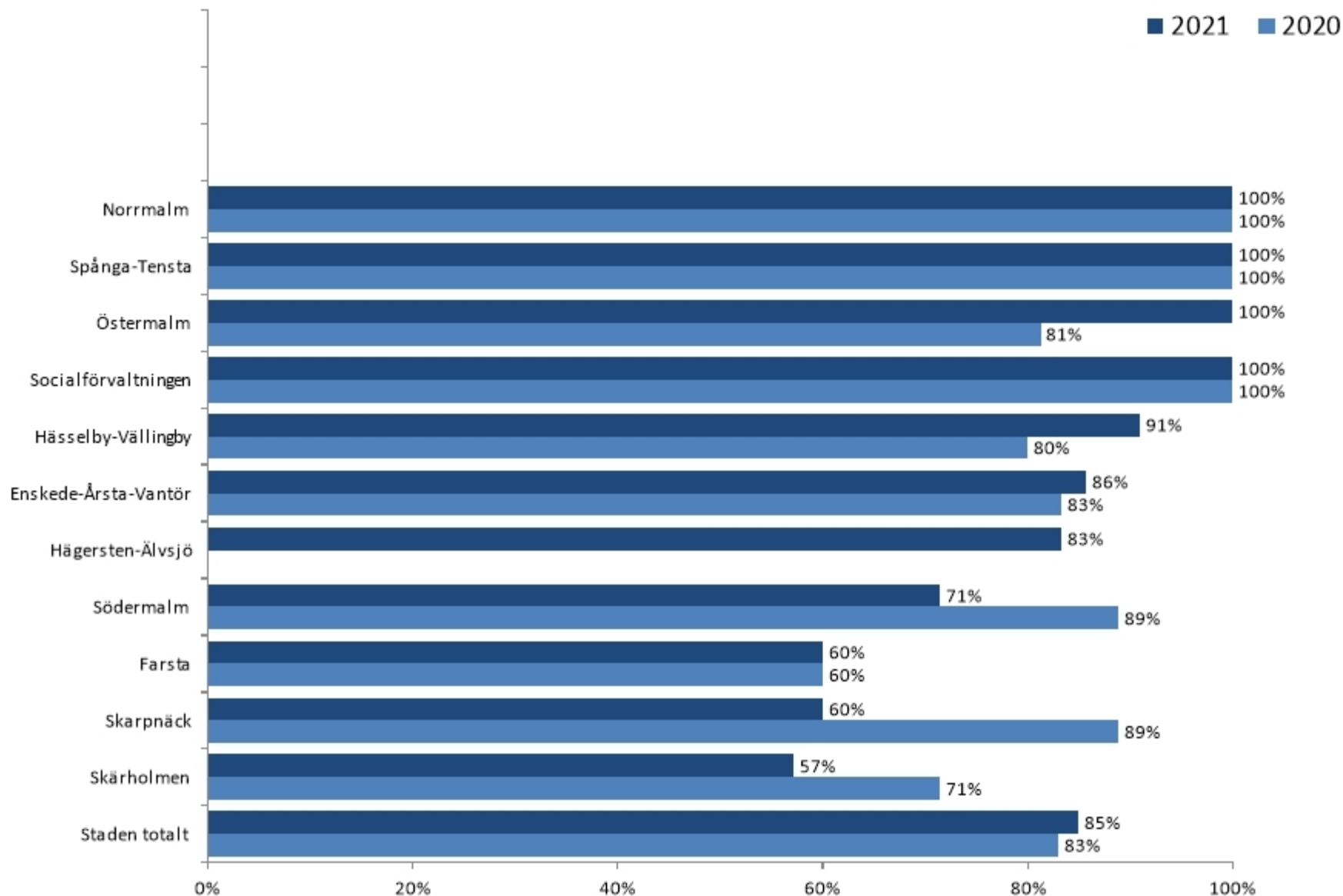
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

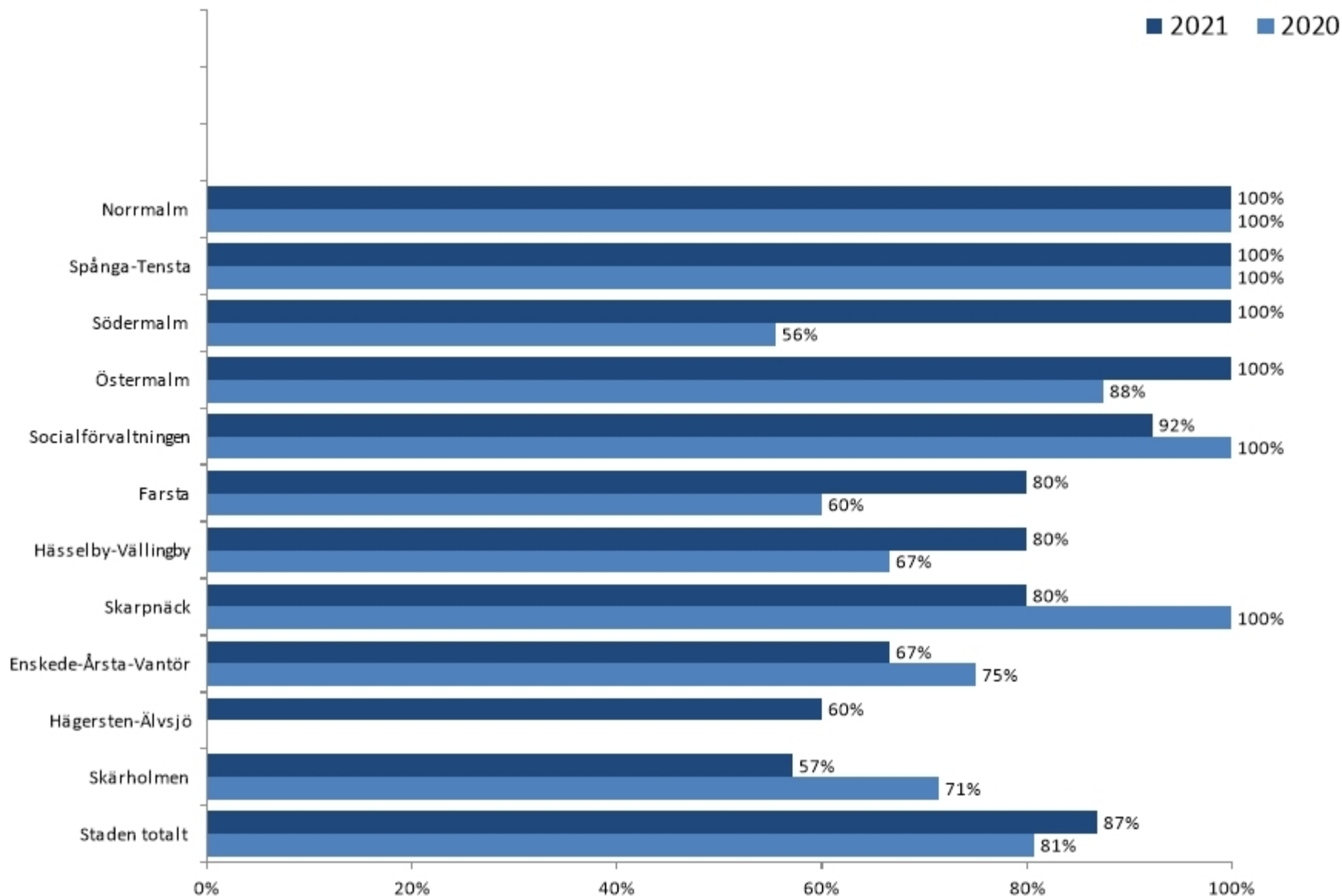
Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

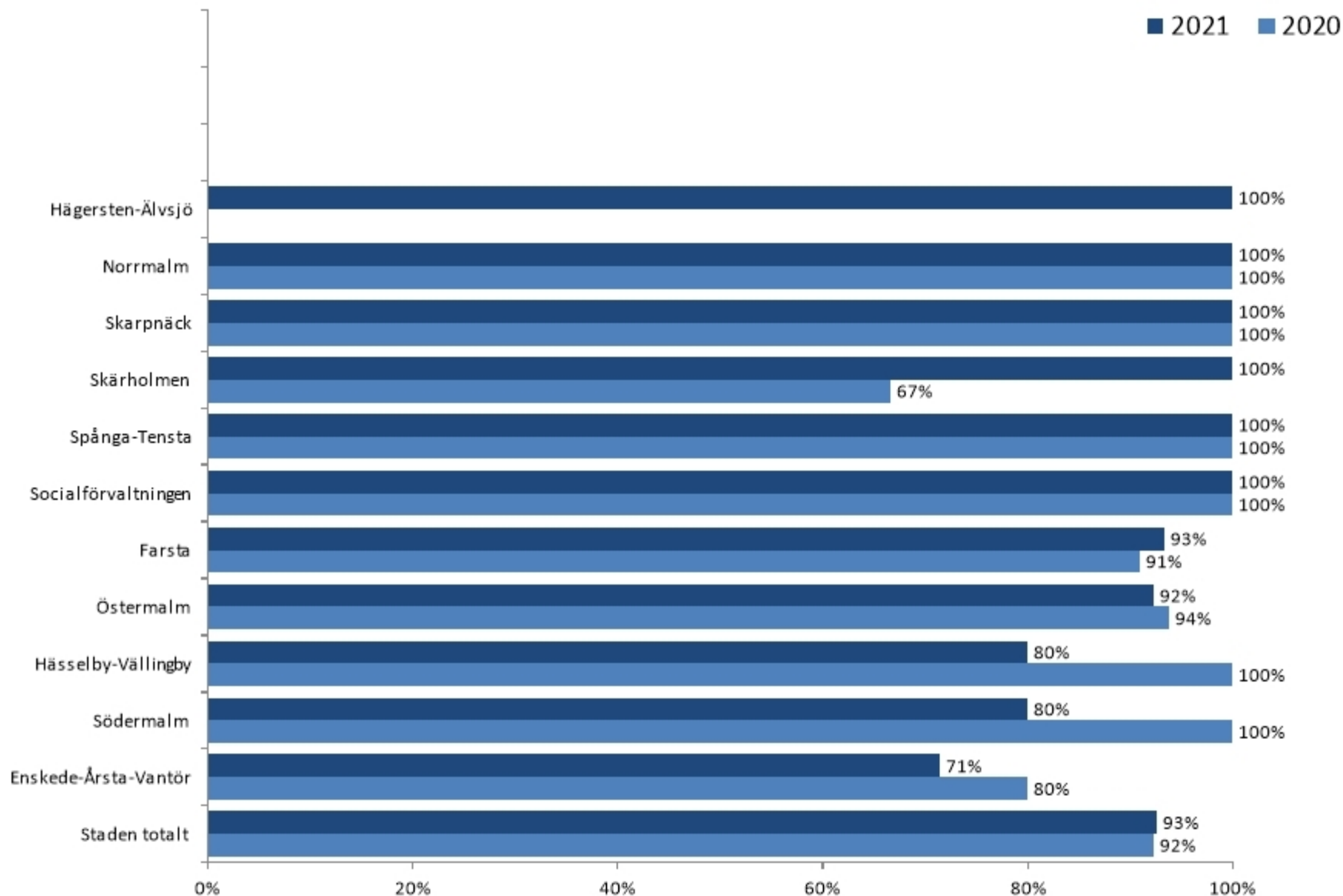
Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende

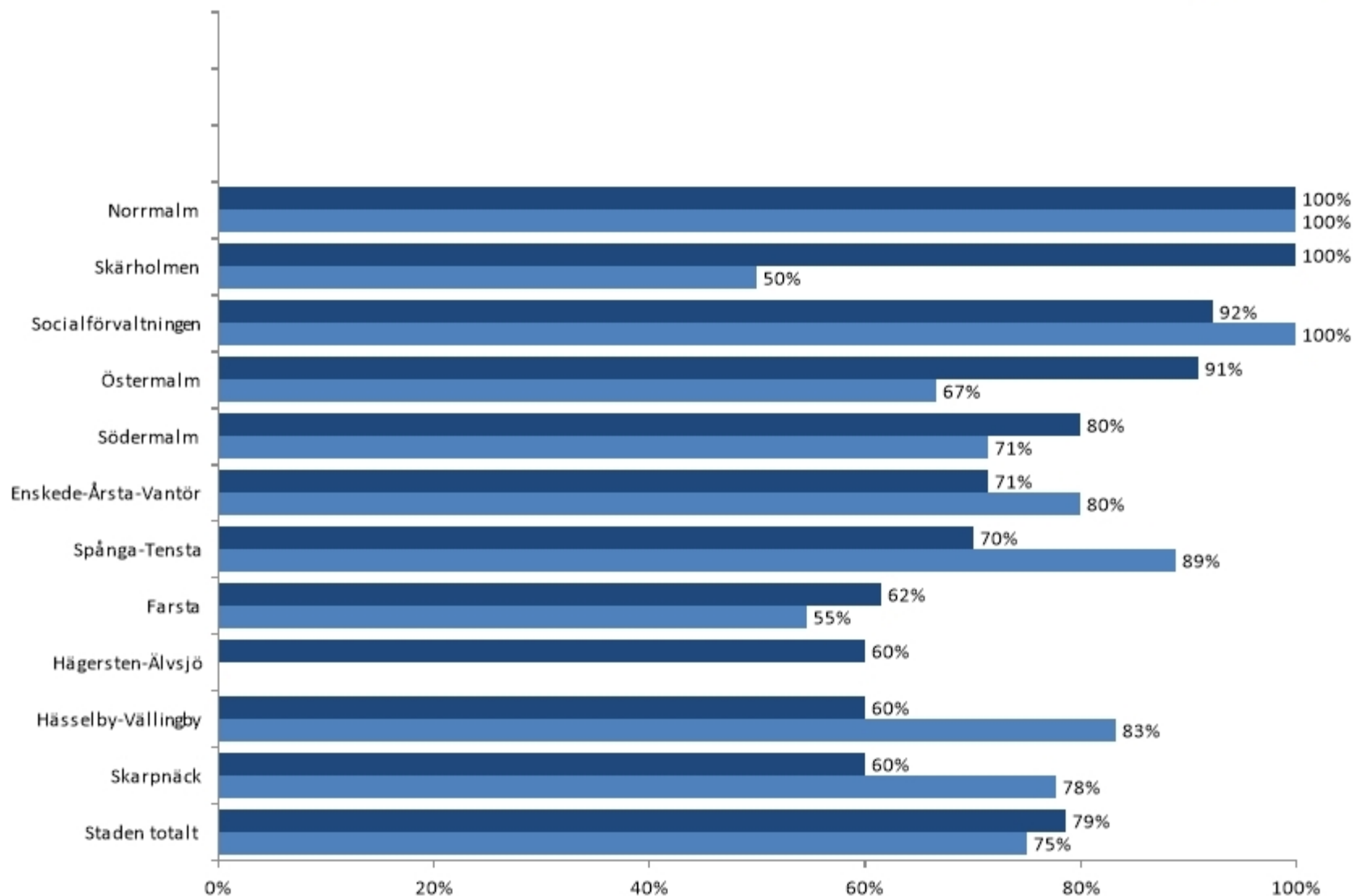


Personalen på mitt stödboende behandlar mig väl*

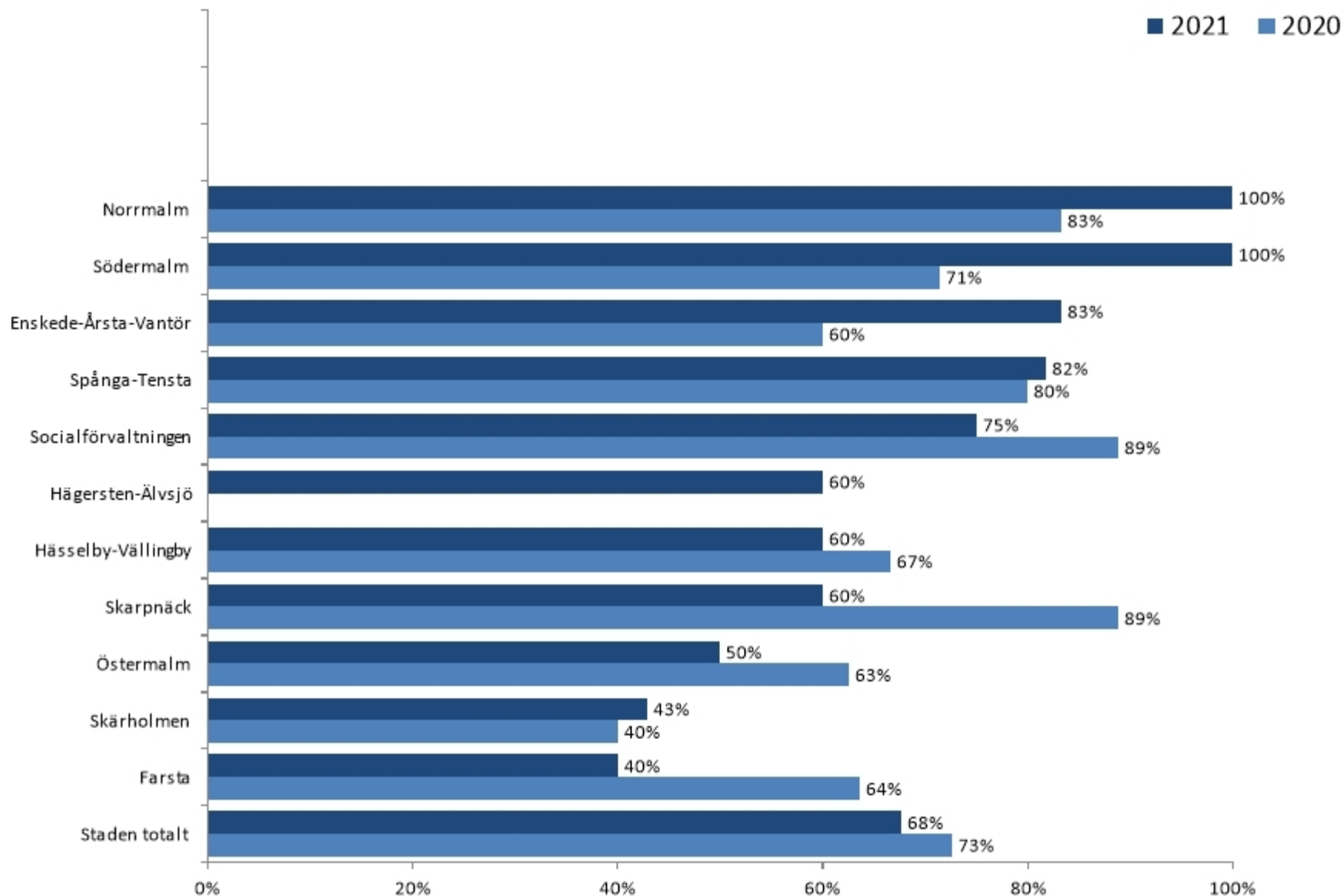


Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs*

■ 2021 ■ 2020

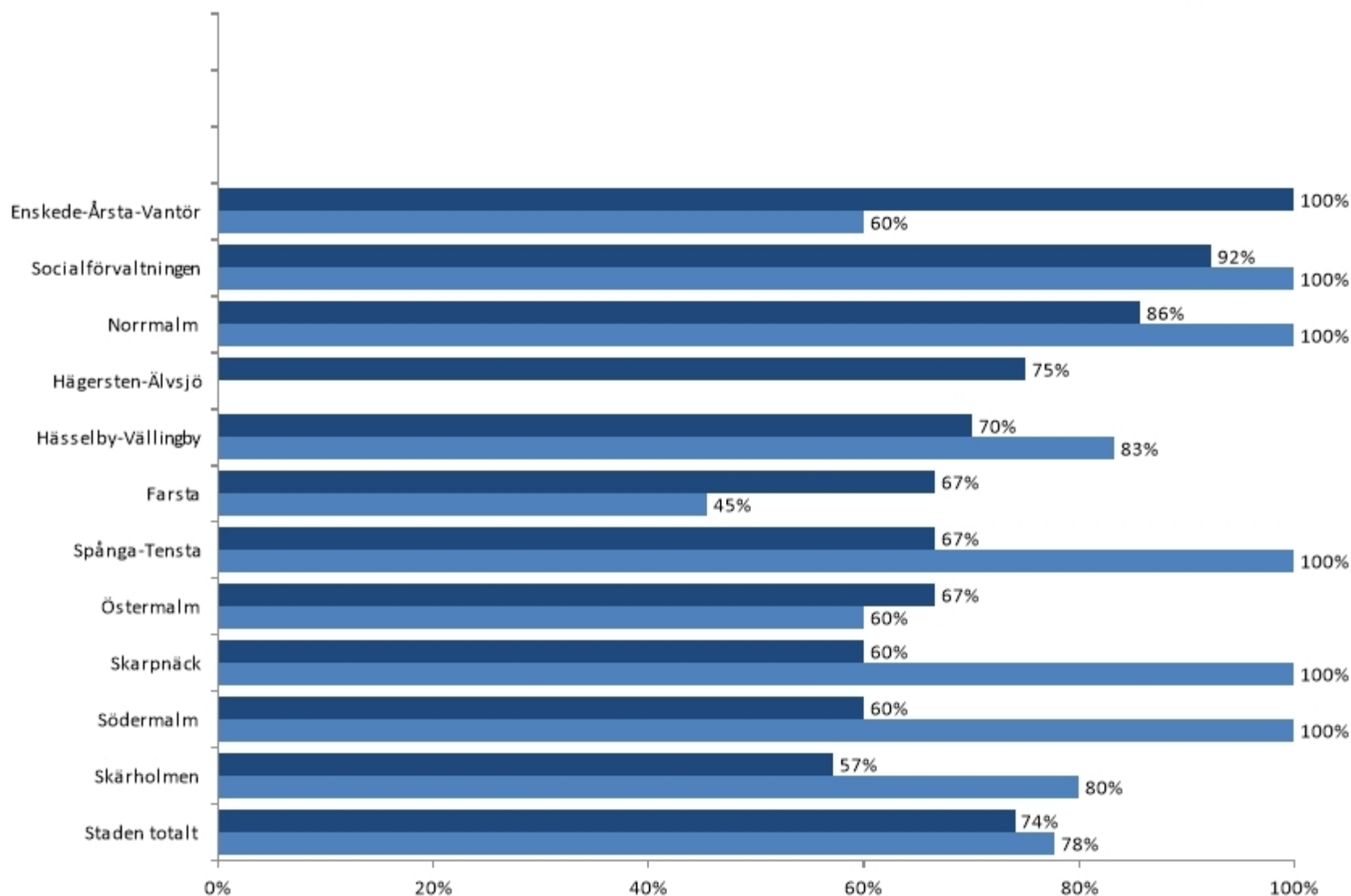


Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans

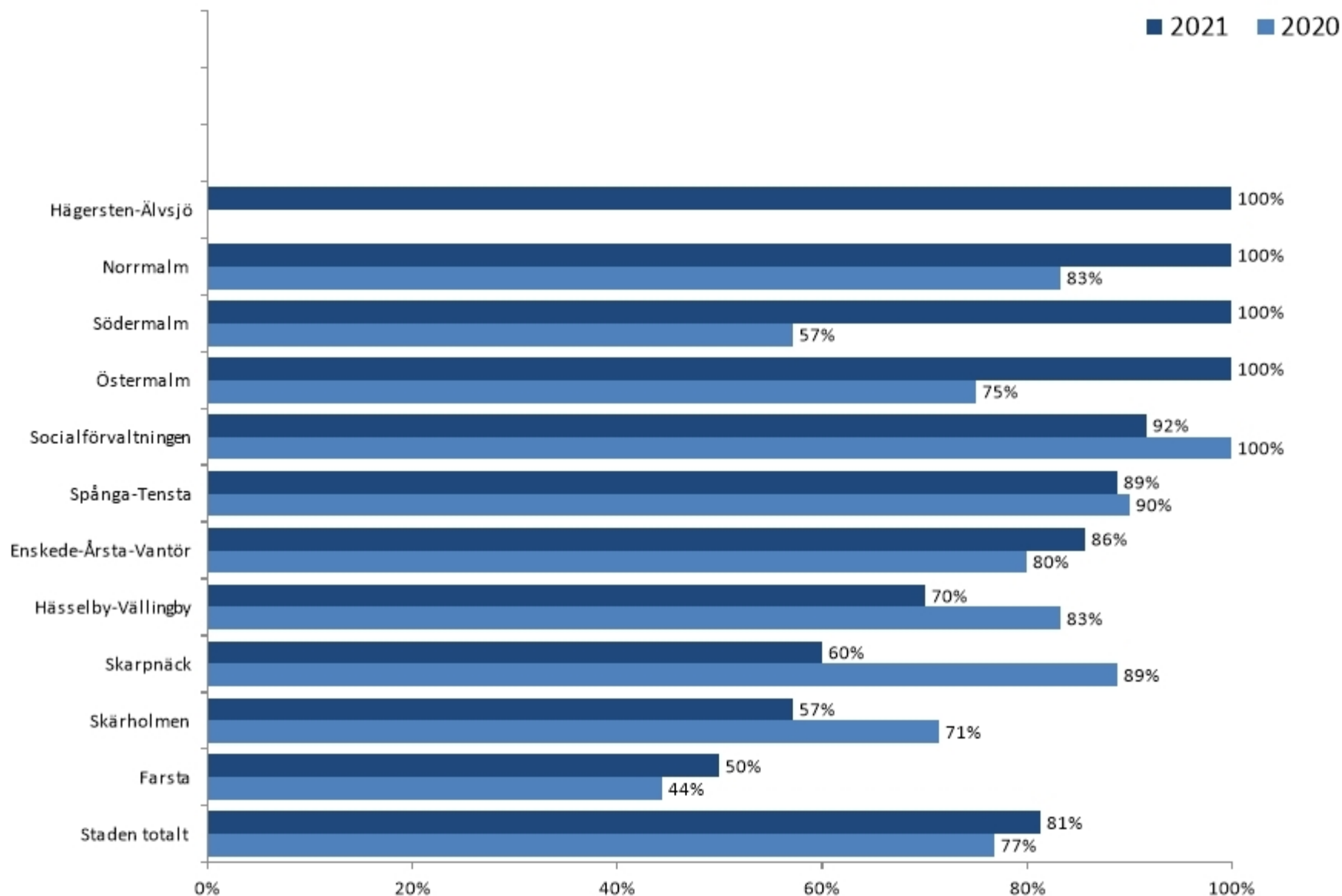


Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

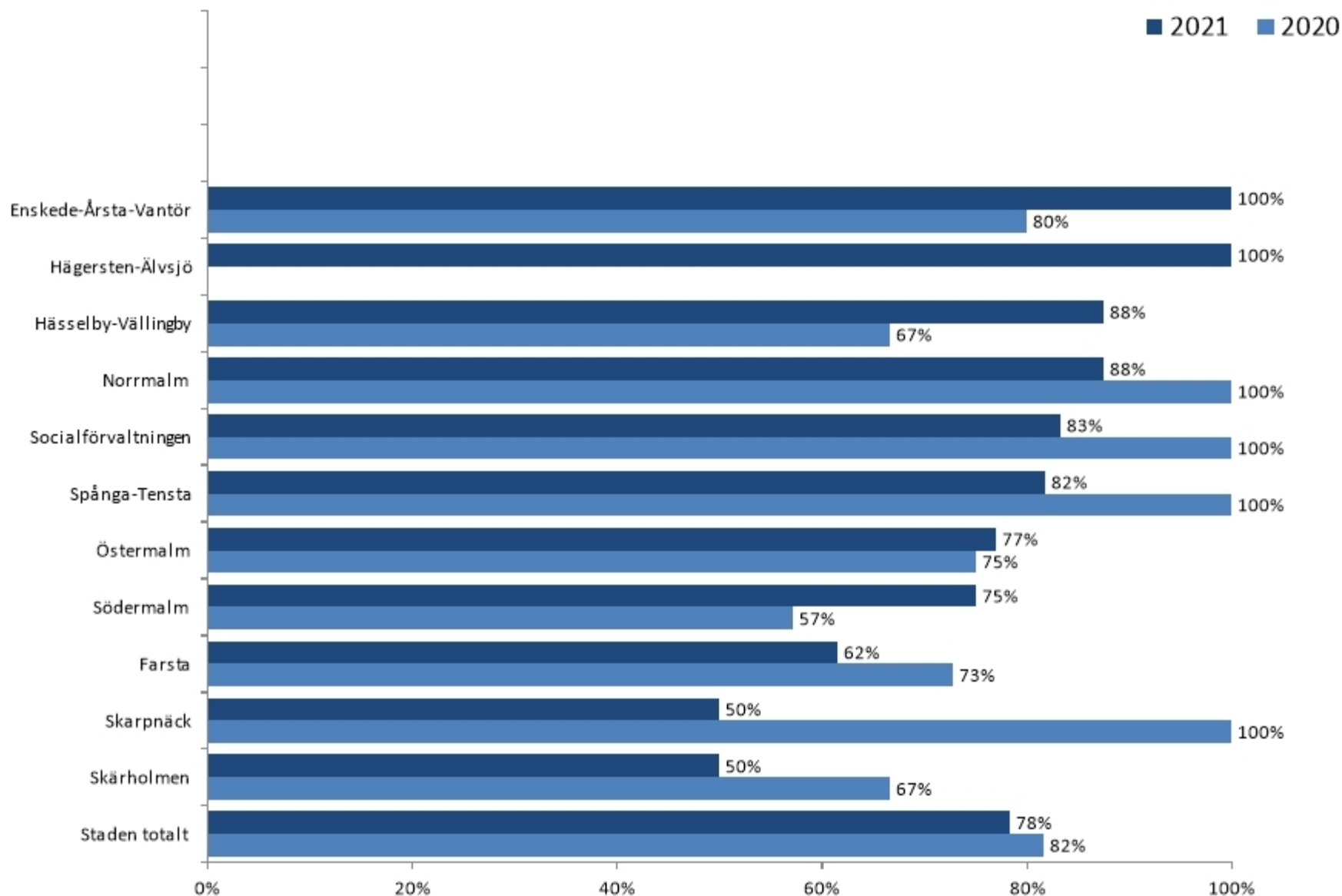
■ 2021 ■ 2020



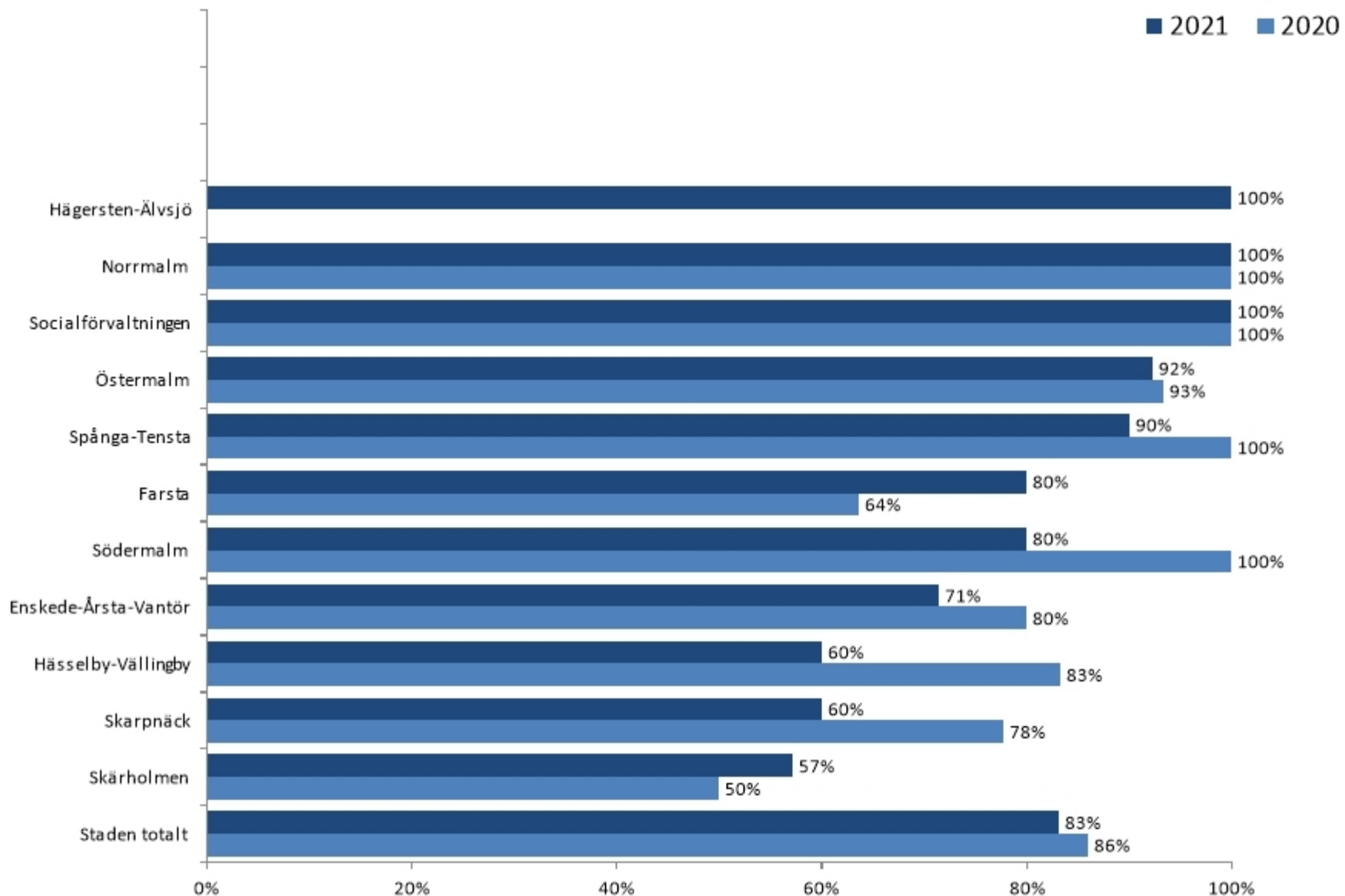
Personalen förstår vad jag behöver



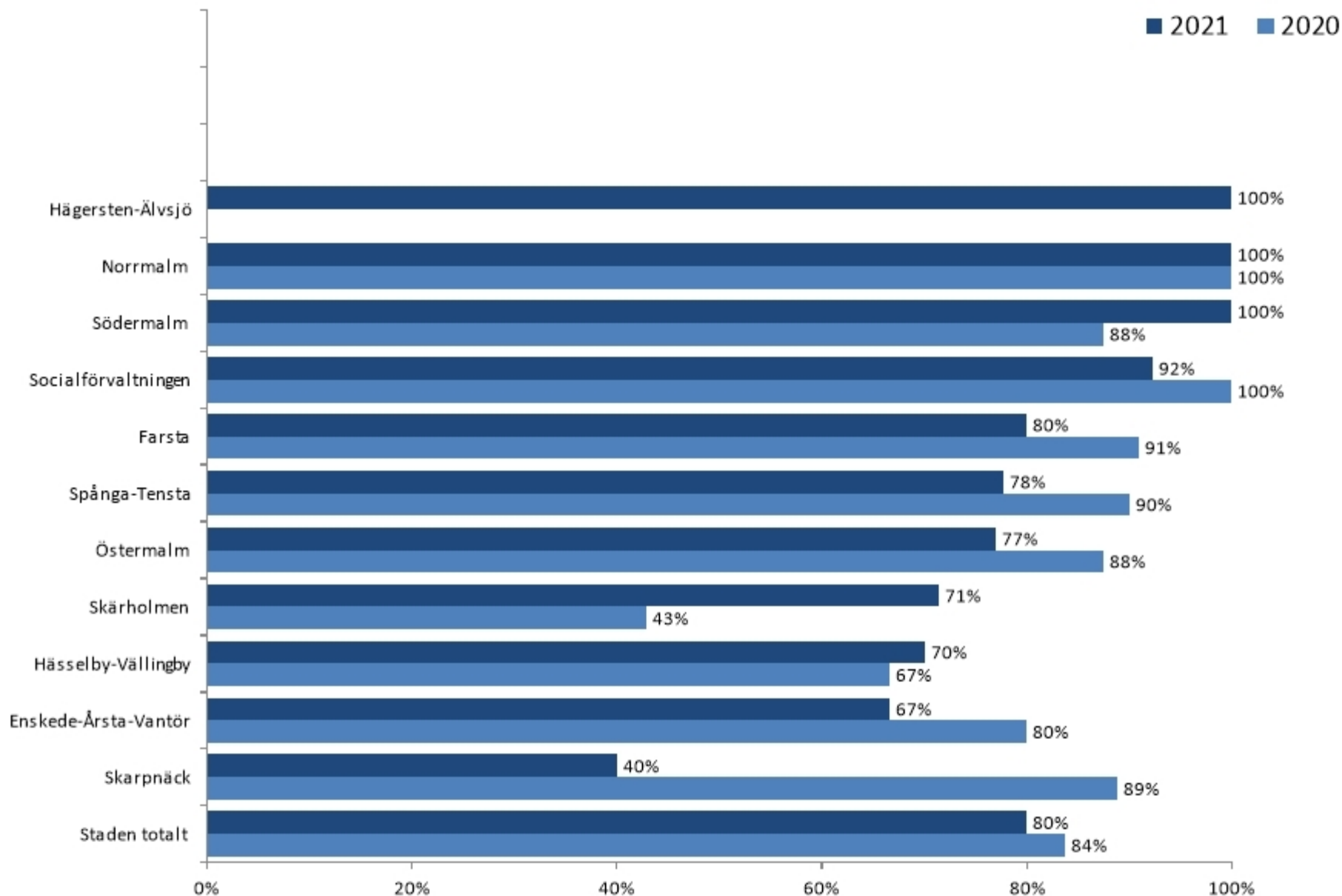
Personalen känner till mina styrkor och förmågor*



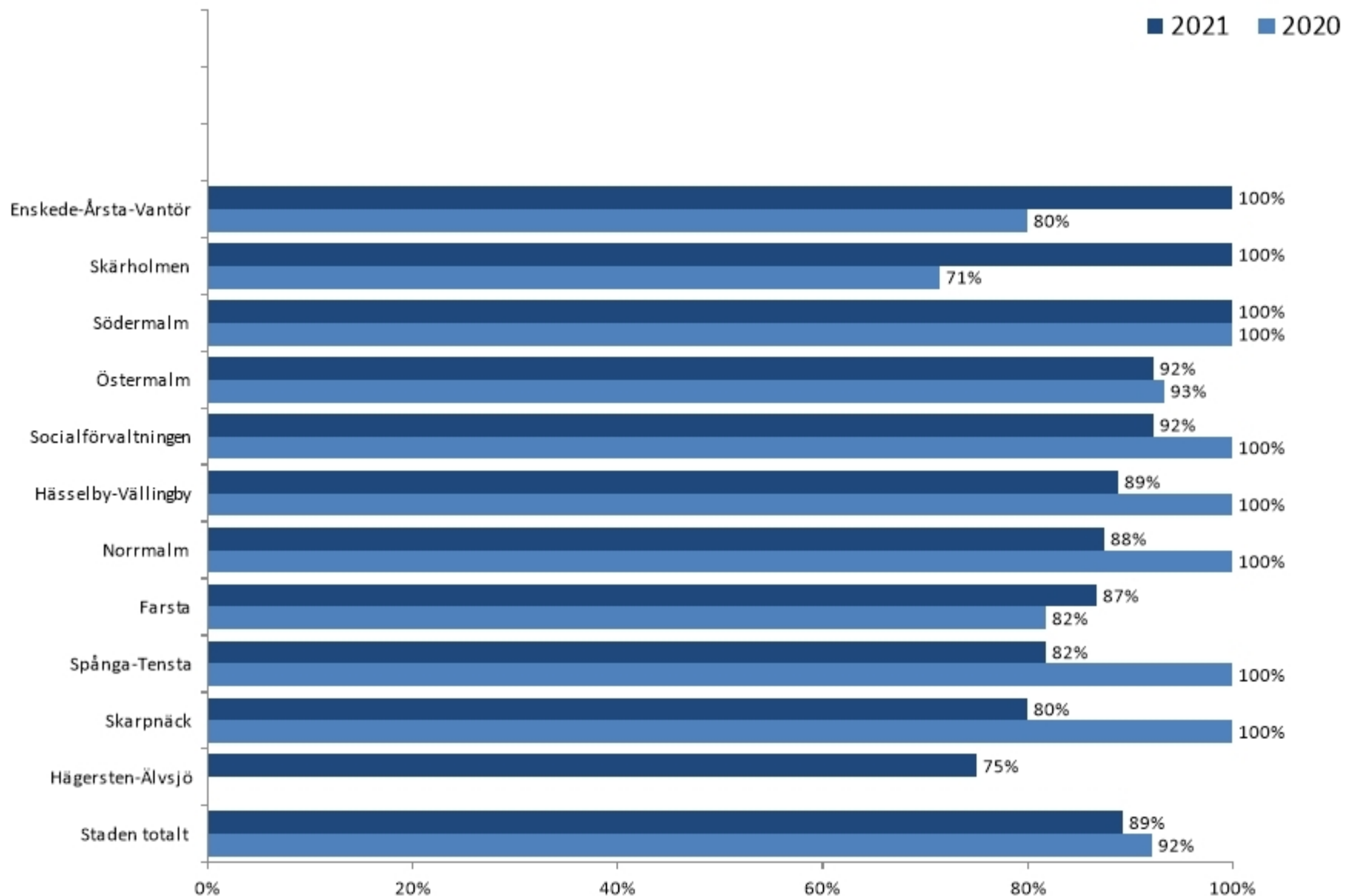
Jag är nöjd med det stöd jag får



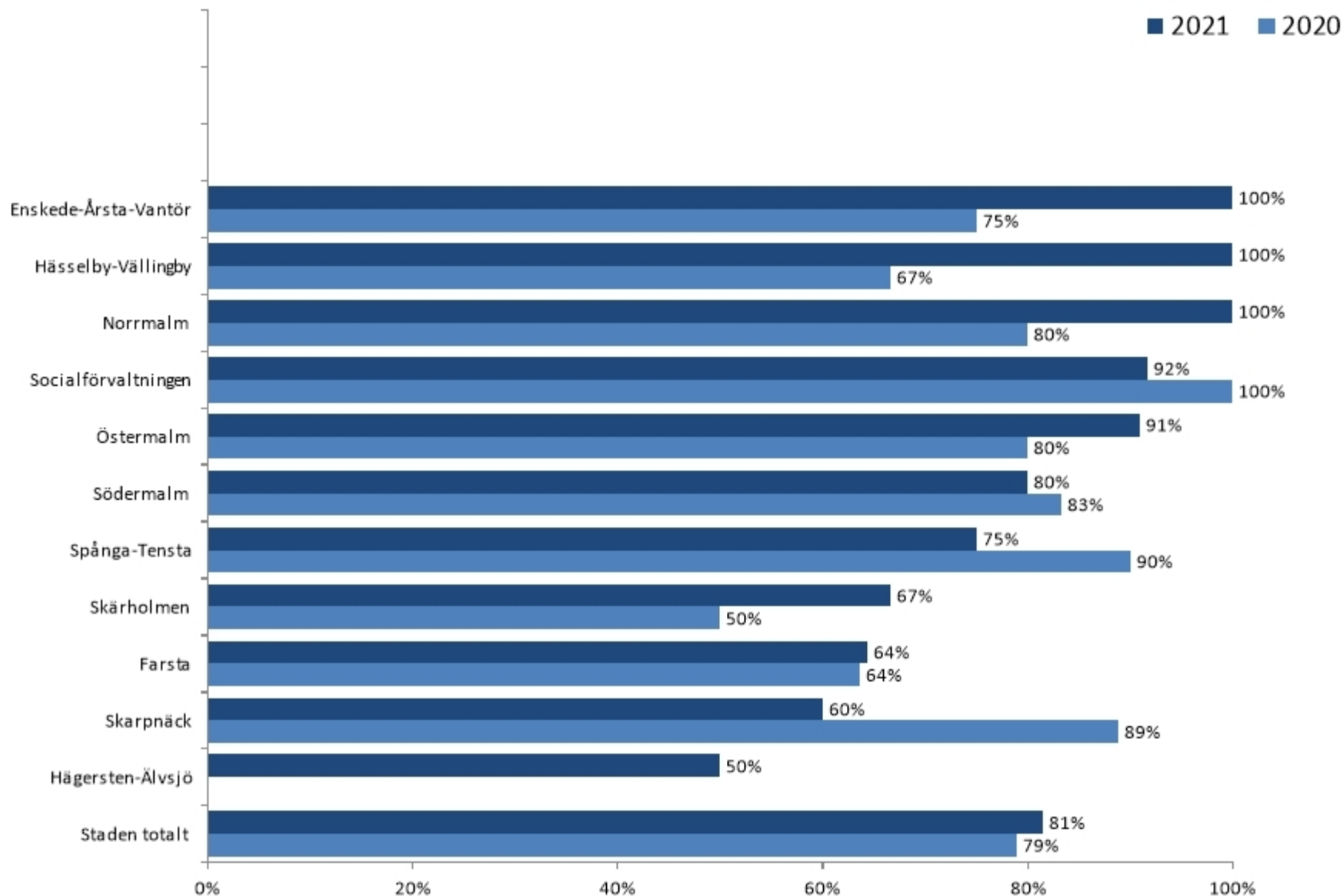
Jag litar på personalen



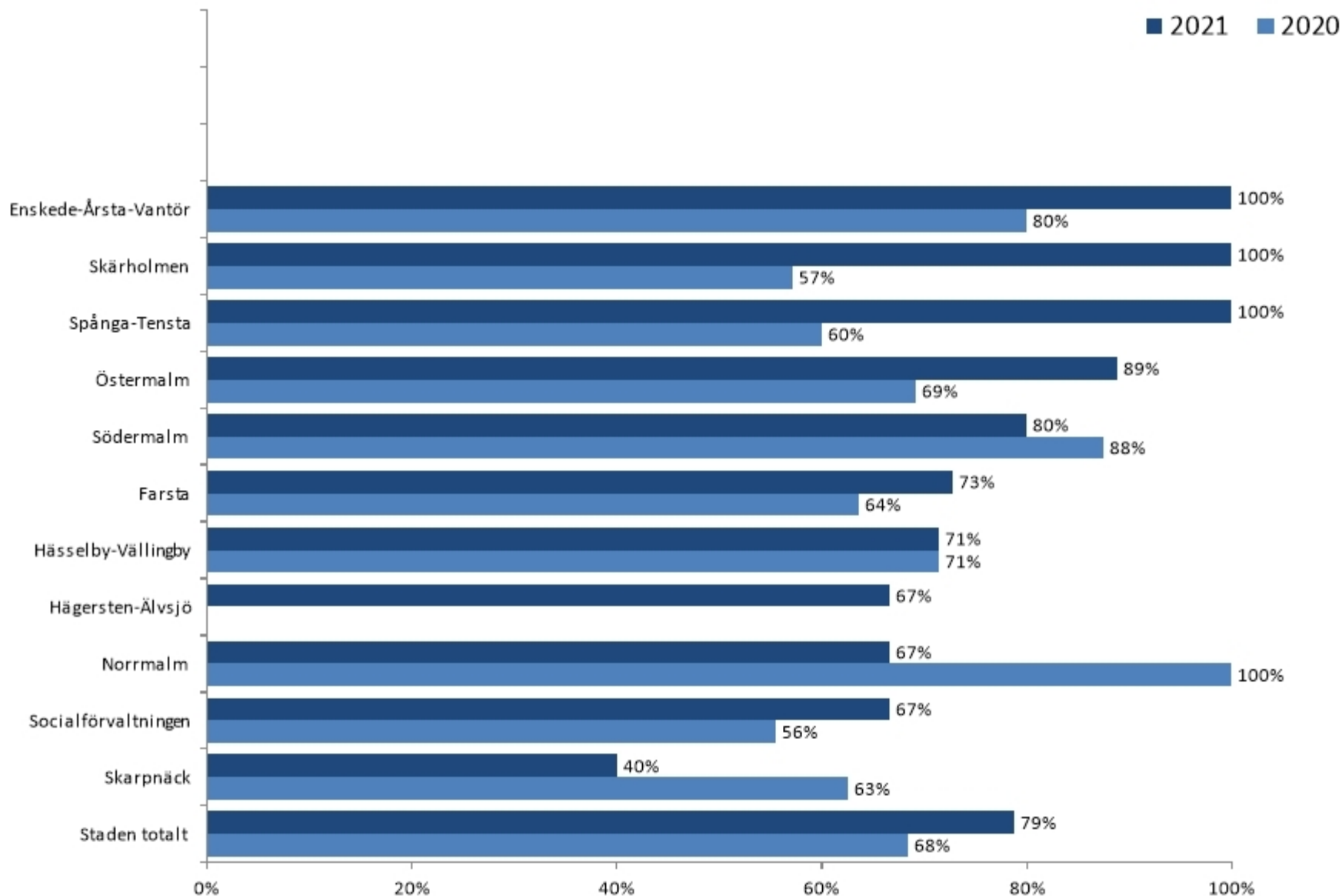
Jag blir respekterad av personalen på mitt boende*



Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt

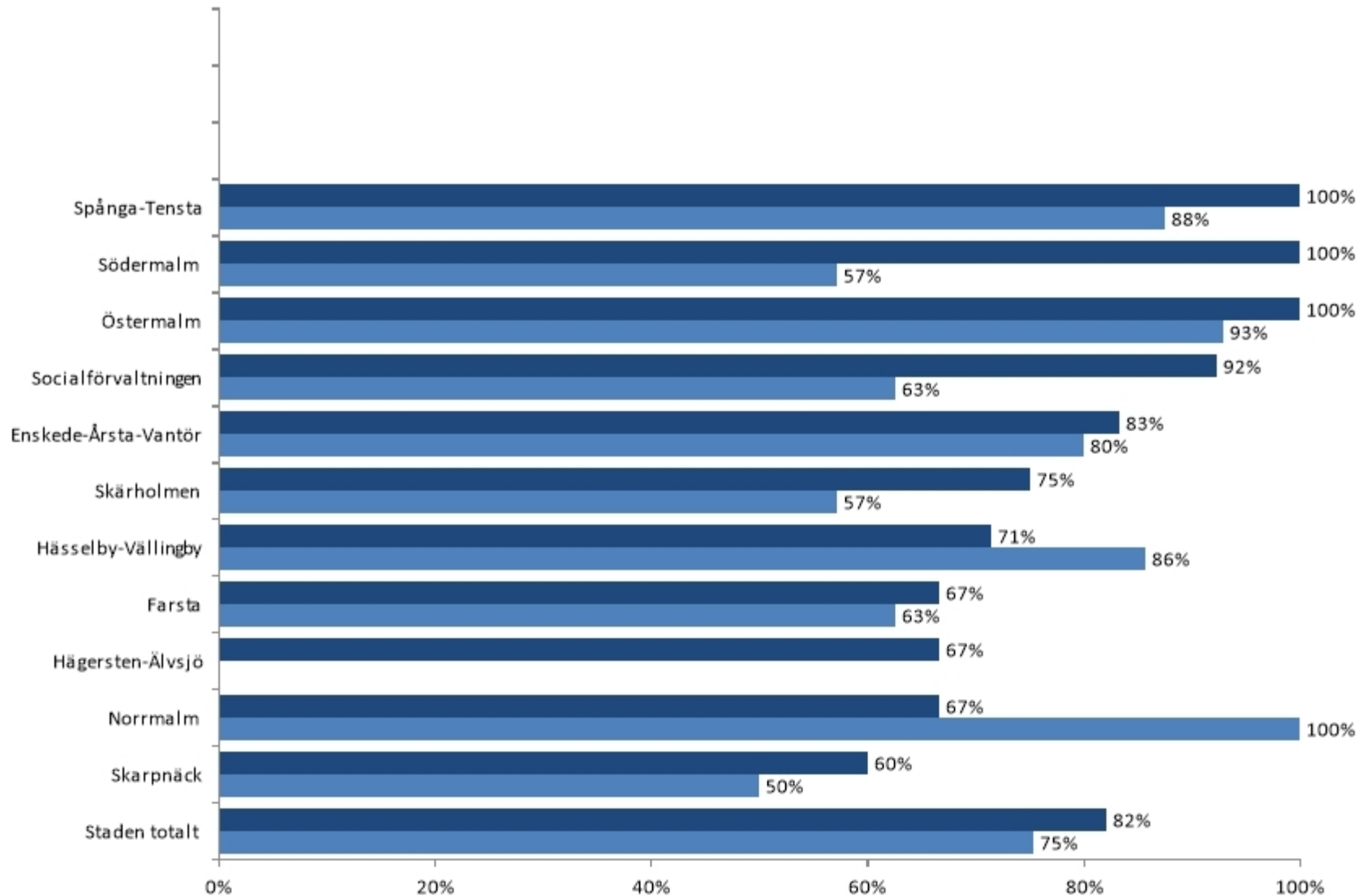


Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

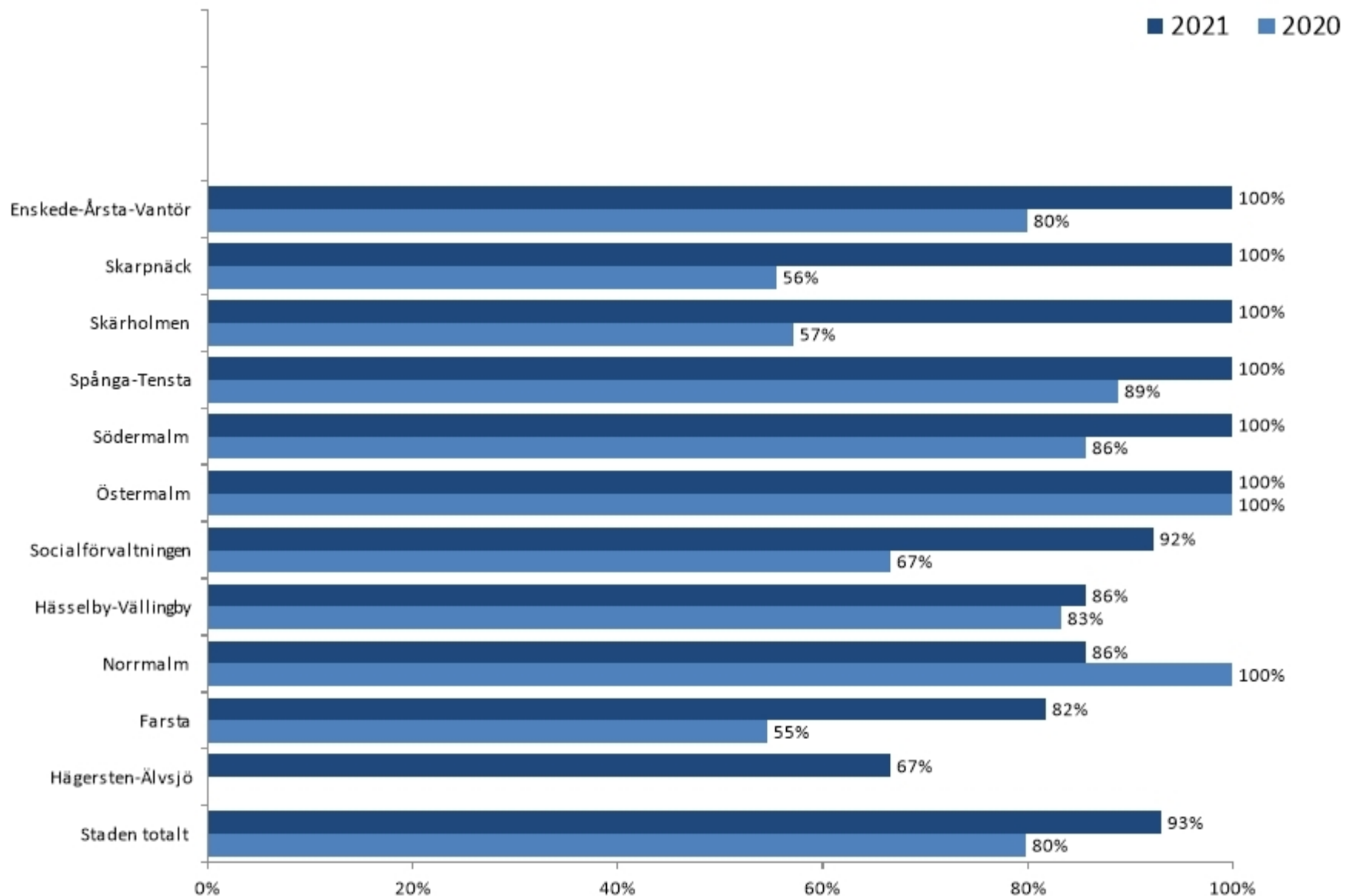


Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser

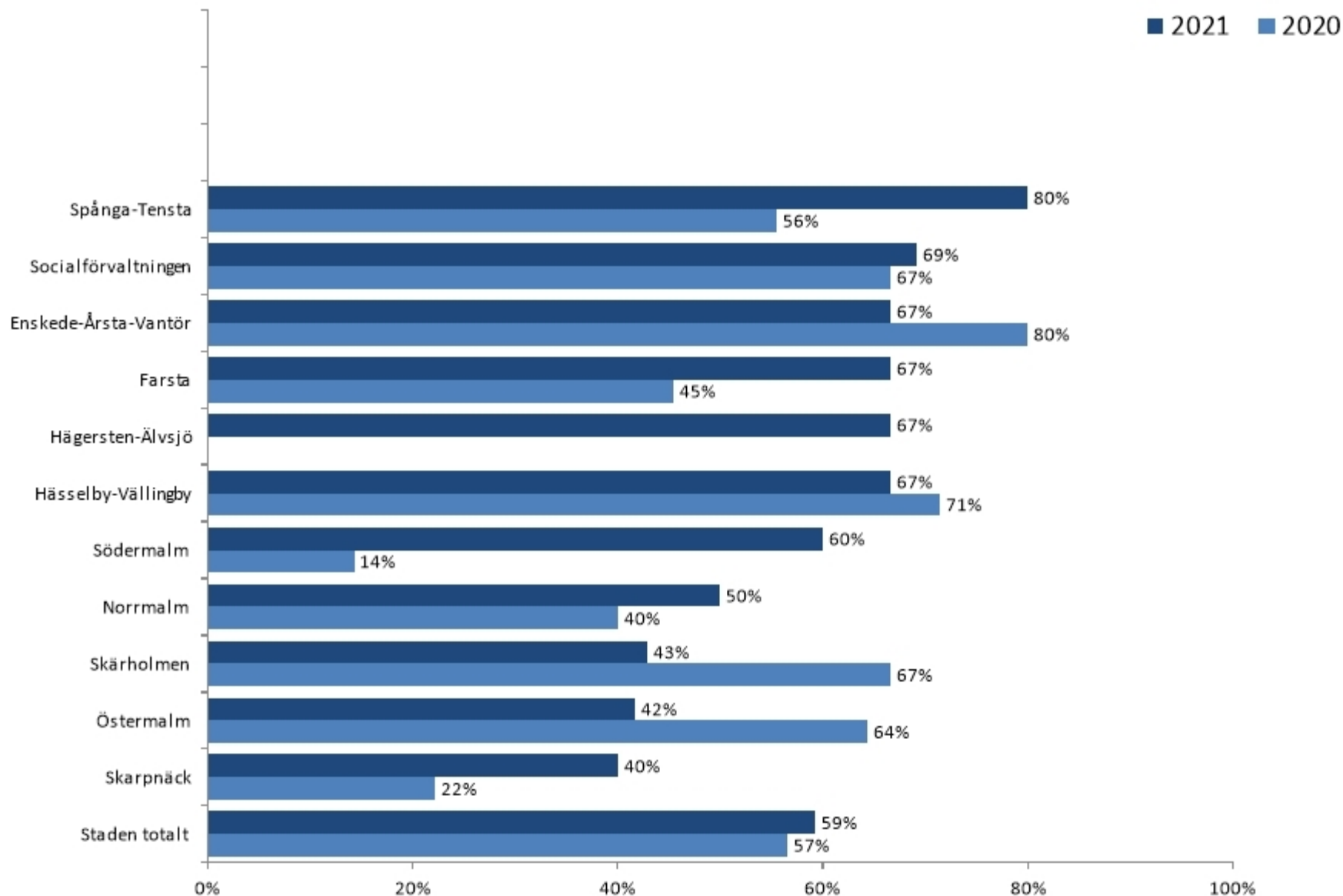
■ 2021 ■ 2020



Biståndsbedömaren behandlar mig väl*



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



Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende

