



ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2016

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2016**

Boendestöd  
Skarpnack



# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Bakgrundsfrågor
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod
  - Andel nöjda per utförare



# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri med verksamhetskoderna 1932 och 1941.
- 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 perioden 12 april - 4 juli 2016.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insat från Skarpnäck stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2014-2015 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 Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 76 svar vilket ger en svarsprocent på 33 %.
- 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 Stuesson, [daniel.stuesson@enkatfabriken.se](mailto:daniel.stuesson@enkatfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
2. Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs
3. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare
4. Mina boendestödjare vet vad jag klarar av
5. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
6. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
7. Jag litar på mina boendestödjare
8. Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare
9. Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
10. Jag tycker att mina boendestödjare kan tillräckligt mycket
11. Jag är nöjd med mina boendestödjare
12. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
13. Utredningen av mitt behov av stöd var bra
14. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
15. Jag har själv valt min utförare
16. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
17. Har du besvarat frågorna själv?
18. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
19. Upplever du att du under de senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
20. För att jag är kvinna
21. För att jag är man
22. För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man eller kvinna
23. För att jag kommer från ett annat land
24. På grund av min religion
25. För att jag har en funktionsnedsättning
26. För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
27. På grund av min ålder
28. Vill ej svara
29. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
30. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
31. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
32. Är du född i Sverige?
33. Är båda dina föräldrar födda i Sverige?
34. Är en av dina föräldrar född i Sverige?



# Svarsfrekvens

|                       | Urval netto<br>2016 | Antal svar 2016 | Svarsfrekvens<br>2016 | Urval netto<br>2015 | Antal svar 2015 | Svarsfrekvens<br>2015 |
|-----------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| Bromma                | 223                 | 95              | 43%                   | 116                 | 58              | 50%                   |
| Enskede-Årsta-Vantör  | 360                 | 155             | 43%                   | 246                 | 110             | 45%                   |
| Farsta                | 267                 | 115             | 43%                   | 194                 | 80              | 41%                   |
| Hägersten-Liljeholmen | 235                 | 101             | 43%                   | 160                 | 63              | 39%                   |
| Hässelby-Vällingby    | 289                 | 154             | 53%                   | 165                 | 63              | 38%                   |
| Kungsholmen           | 114                 | 55              | 48%                   | 53                  | 19              | 36%                   |
| Norrmalm              | 139                 | 67              | 48%                   | 90                  | 41              | 46%                   |
| Rinkeby-Kista         | 205                 | 91              | 44%                   | 151                 | 64              | 42%                   |
| Skarpnäck             | 232                 | 76              | 33%                   | 145                 | 64              | 44%                   |
| Skärholmen            | 143                 | 83              | 58%                   | 73                  | 34              | 47%                   |
| Socialnämnden         | 9                   | 1               | 11%                   | 15                  | 4               | 27%                   |
| Spånga-Tensta         | 69                  | 25              | 36%                   | 38                  | 11              | 29%                   |
| Södermalm             | 198                 | 80              | 40%                   | 115                 | 45              | 39%                   |
| Ålvsjö                | 63                  | 33              | 52%                   | 45                  | 23              | 51%                   |
| Östermalm             | 112                 | 48              | 43%                   | 80                  | 41              | 51%                   |
| <b>Staden totalt</b>  | <b>2658</b>         | <b>1179</b>     | <b>44%</b>            | <b>1686</b>         | <b>720</b>      | <b>43%</b>            |



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 33 % i Skarpnäck, lägre än Stockholm stads genomsnitt på 44 % och lägre än svarsfrekvensen föregående år, 44 %.

När det gäller den övergripande nöjdheten i årets undersökning är läget relativt oförändrat från 2015, från 90 % nöjda brukare, till 89 %.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning har det skett en negativ utveckling överlag. Ett undantag är frågan om brukarna tycker att de har fått information om möjligheten att välja utförare, där andelen instämmande har ökat med 11 % sedan 2015. Den största negativa förändringen gäller frågan om brukarna tycker att deras boendestödjare vet vad de klarar av. Här har andelen nöjda minskat med 13 %.

Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat framgår det att brukarna i Skarpnäck är något mer nöjda.



# Andel nöjda

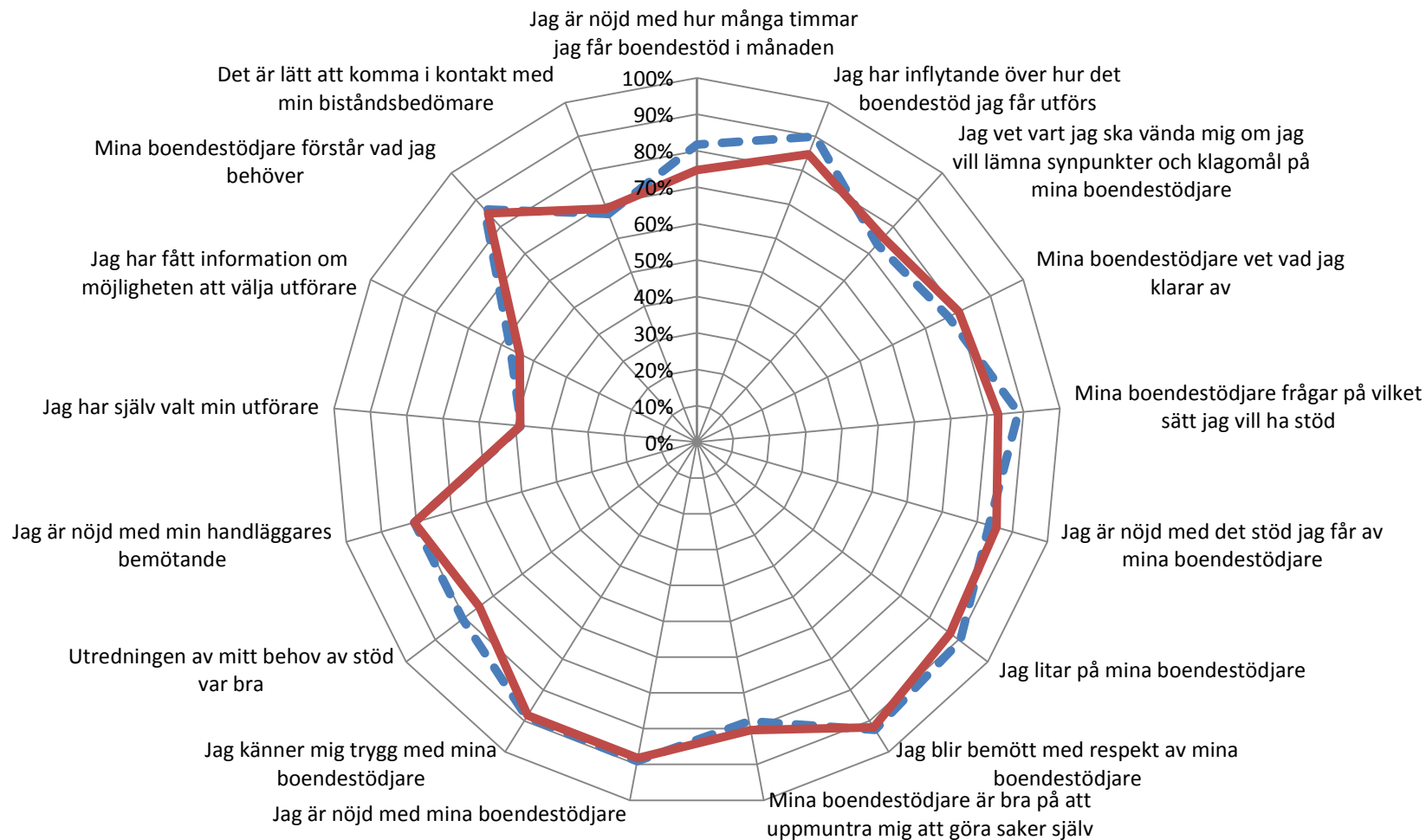




# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Stadsdelsnämnd 2016

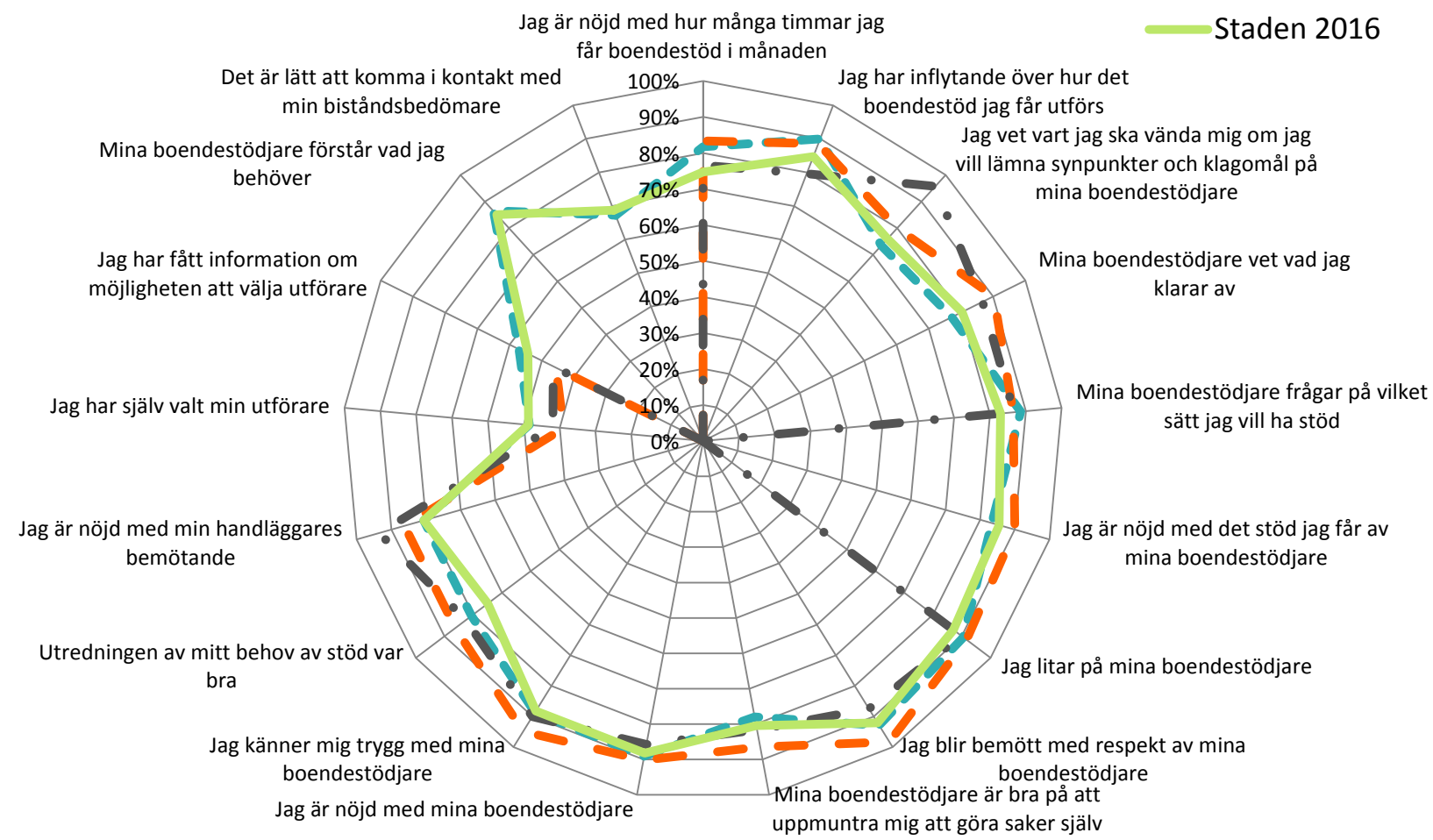
— Staden 2016





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

- Stadsdelsnämnd 2016
- Stadsdelsnämnd 2015
- Stadsdelsnämnd 2014
- Staden 2016

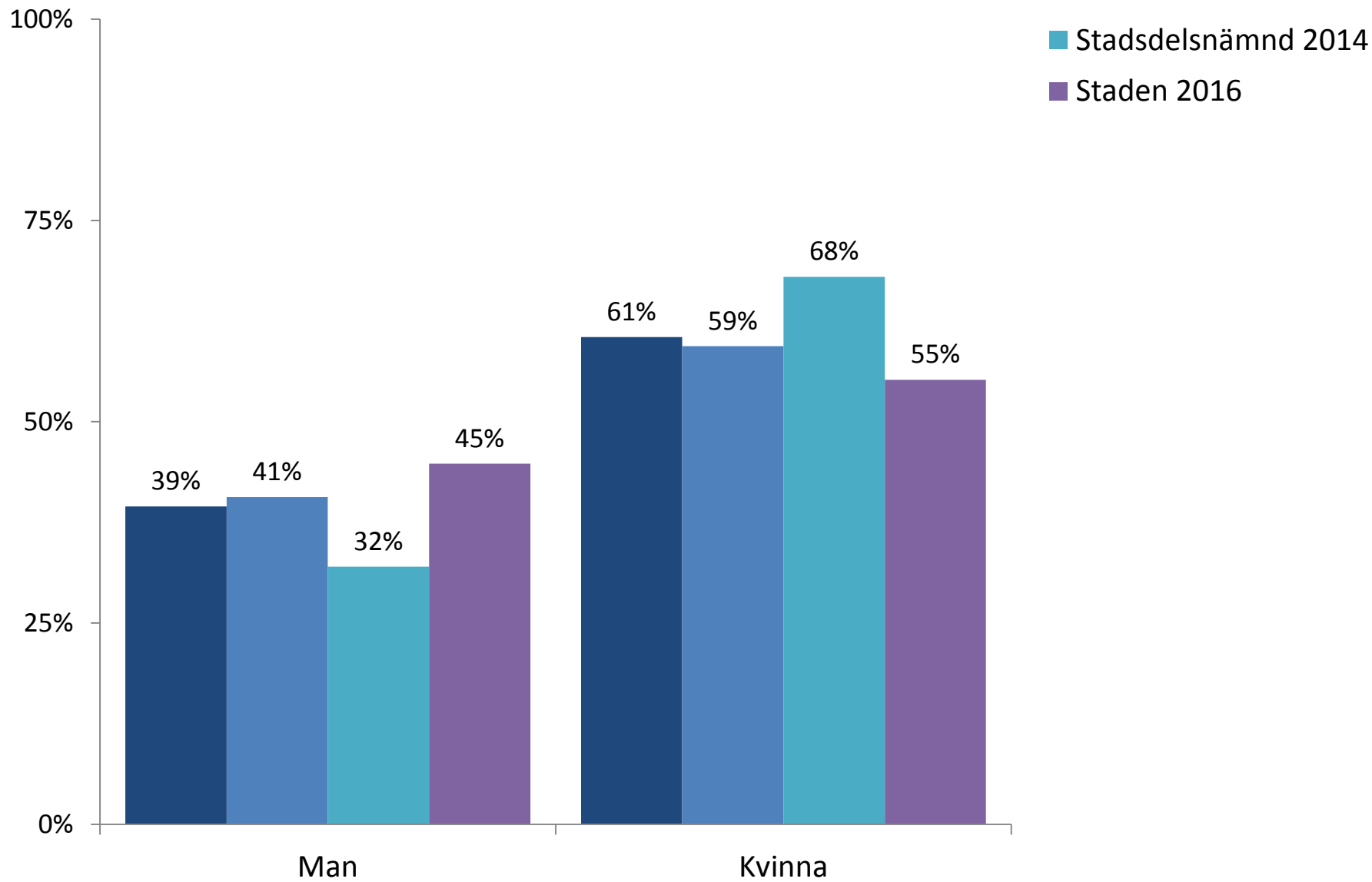




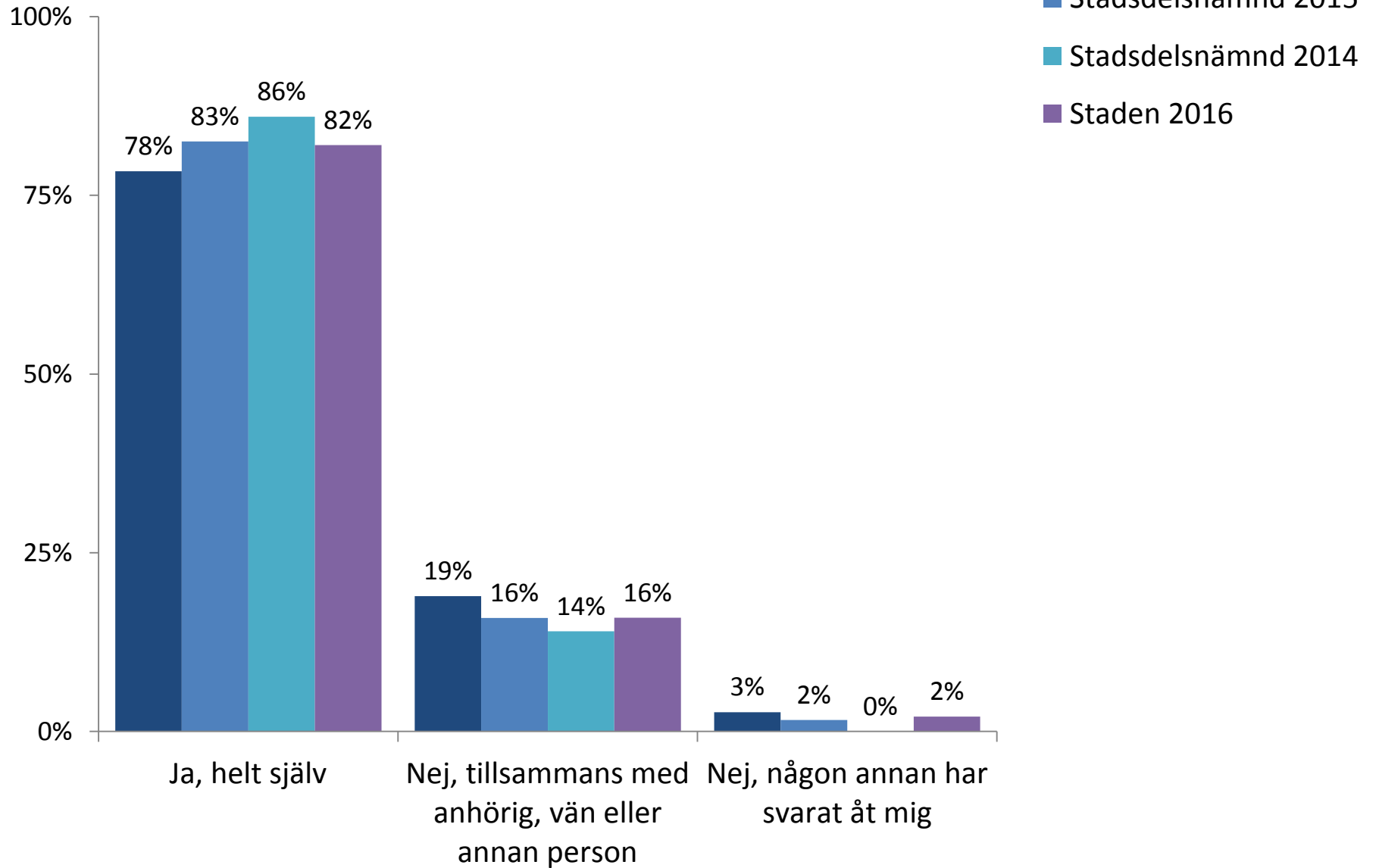
# Bakgrundsfrågor



# Kön

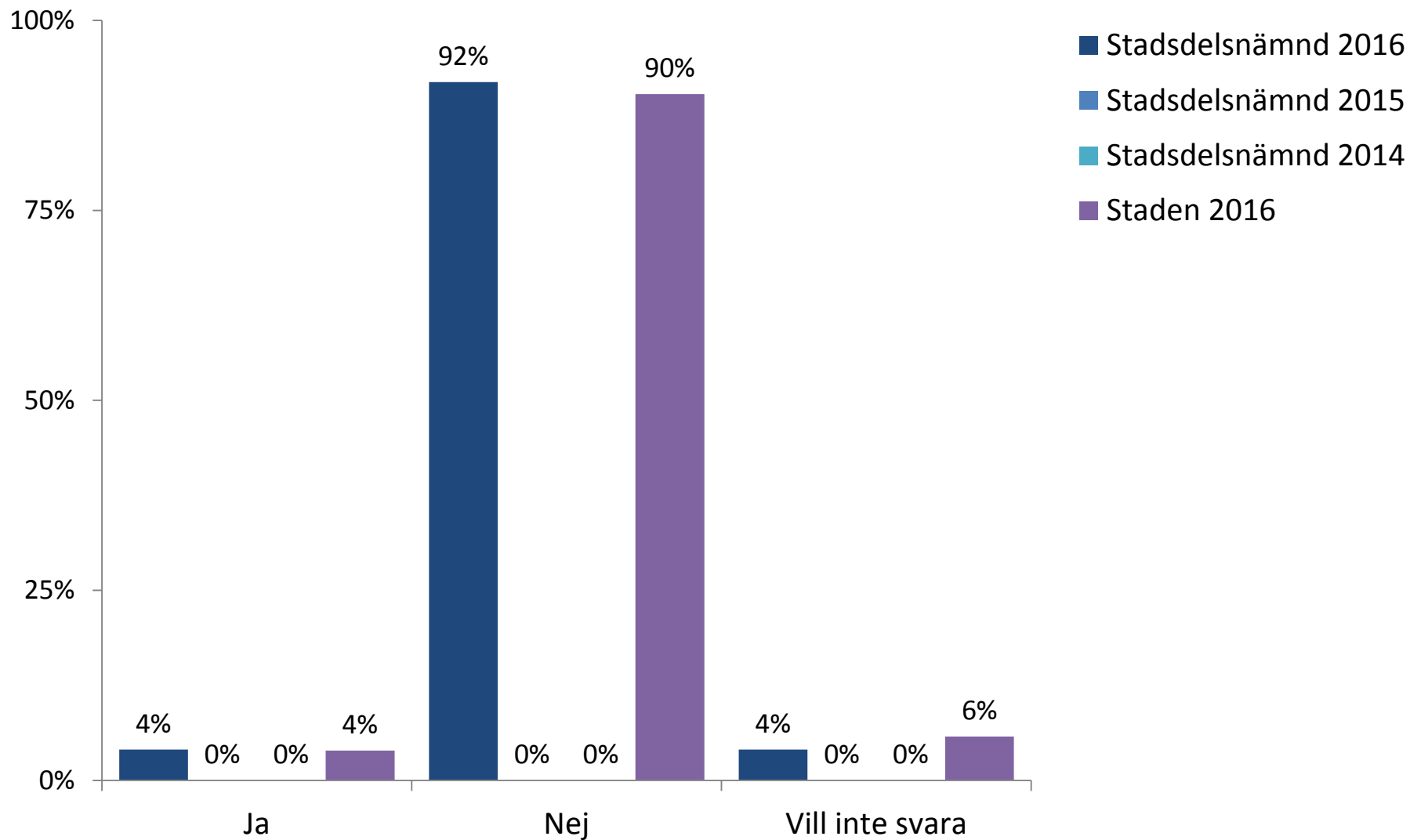


# Har du besvarat frågorna helt själv?



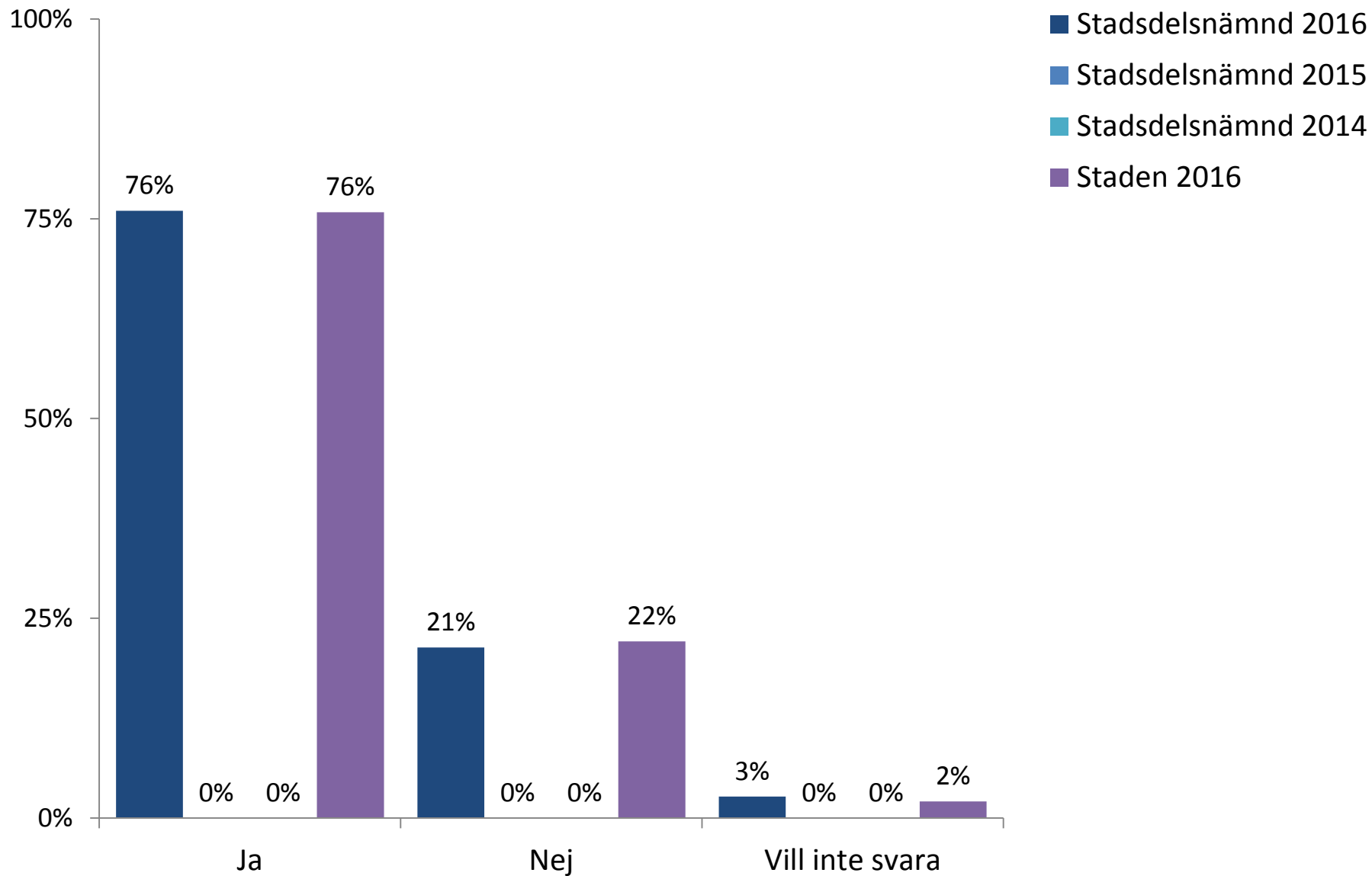


# Upplever du att du under de senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?



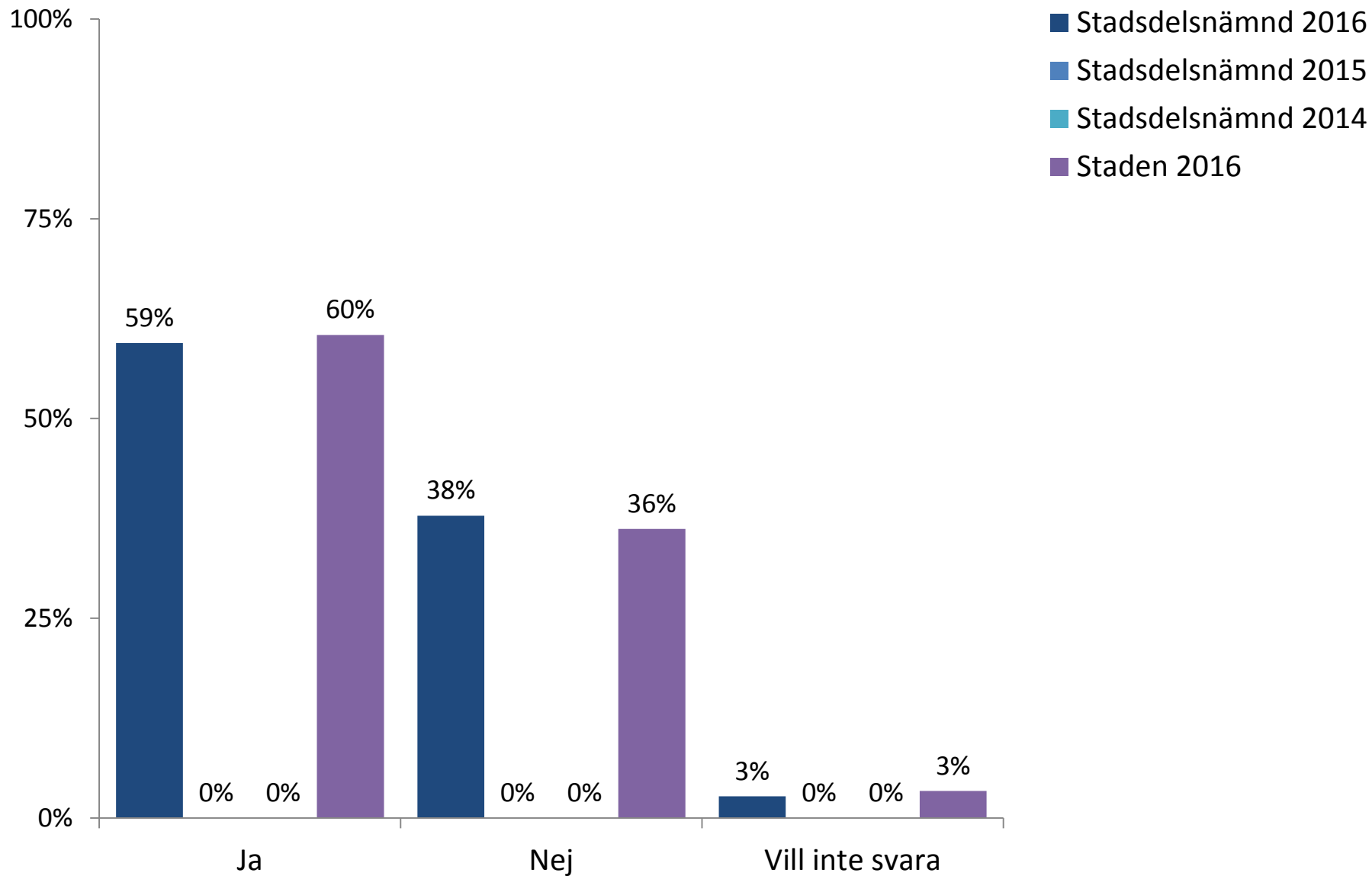


# Är du född i Sverige?





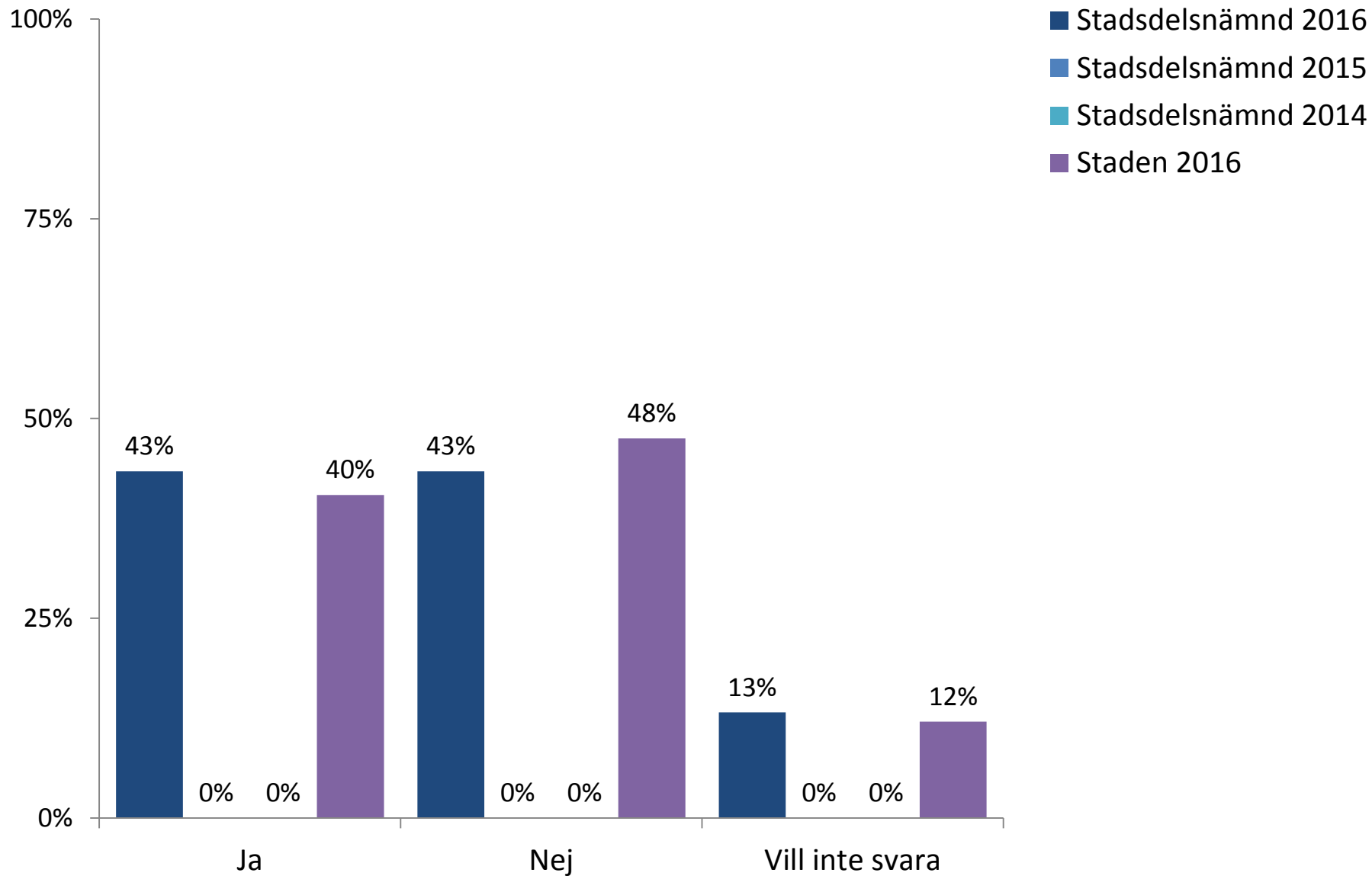
# Är båda dina föräldrar födda i Sverige?







# Är en av dina föräldrar född i Sverige?



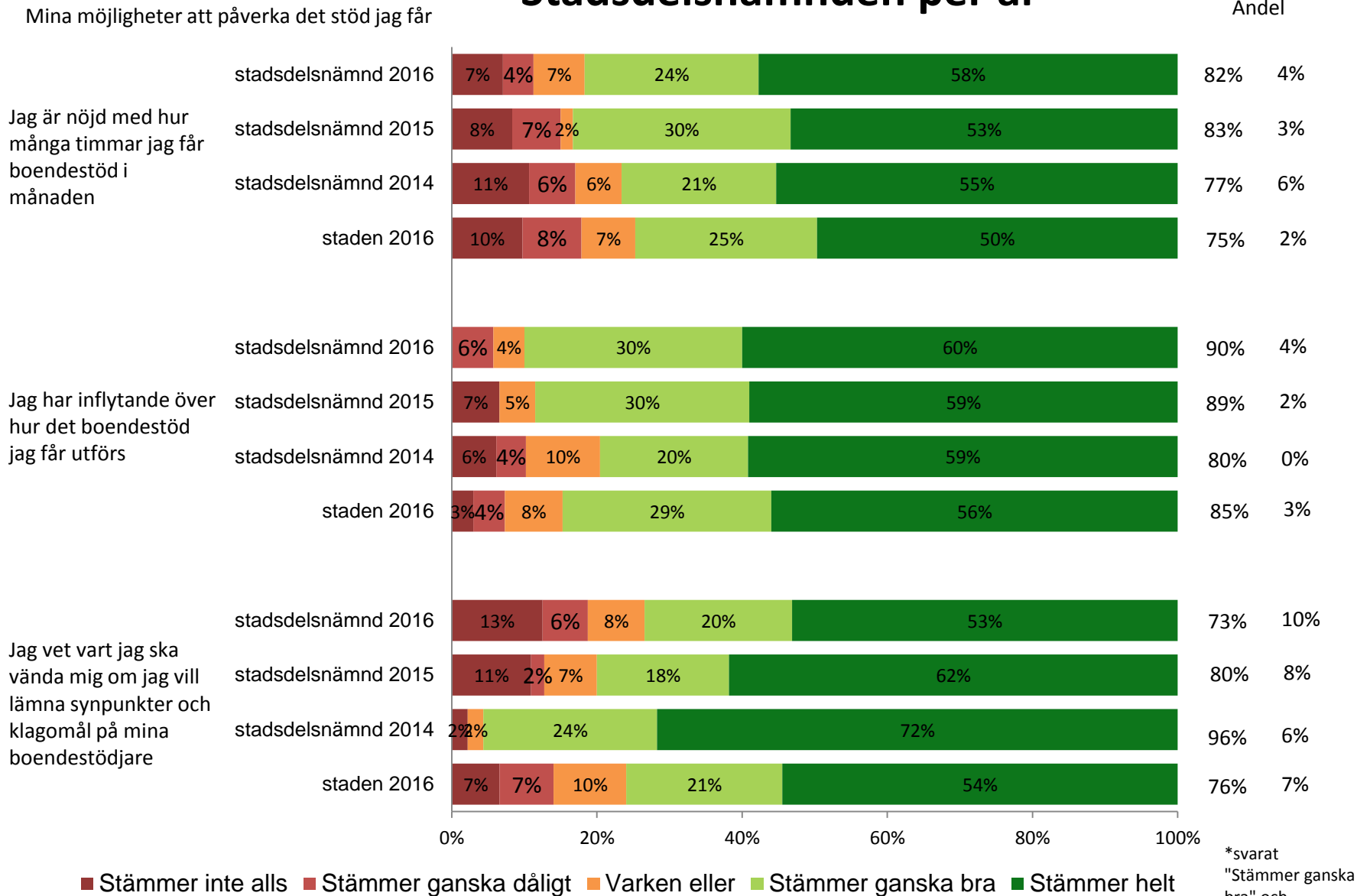


# Resultat per fråga över tid



# Stadsdelsnämnden per år

Andel

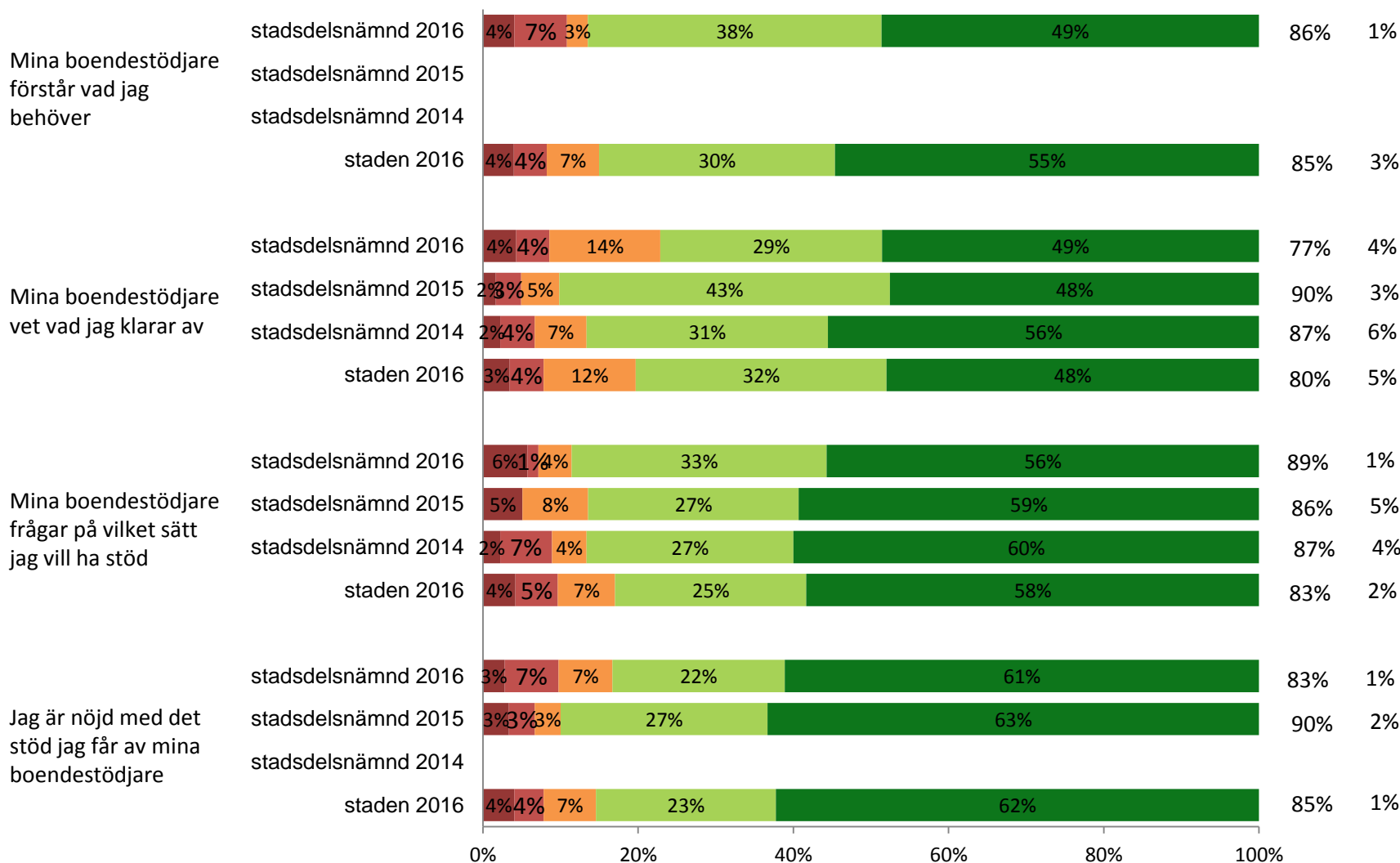




# Stadsdelsnämnden per år

Mina åsikter om det stöd jag får

Andel



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

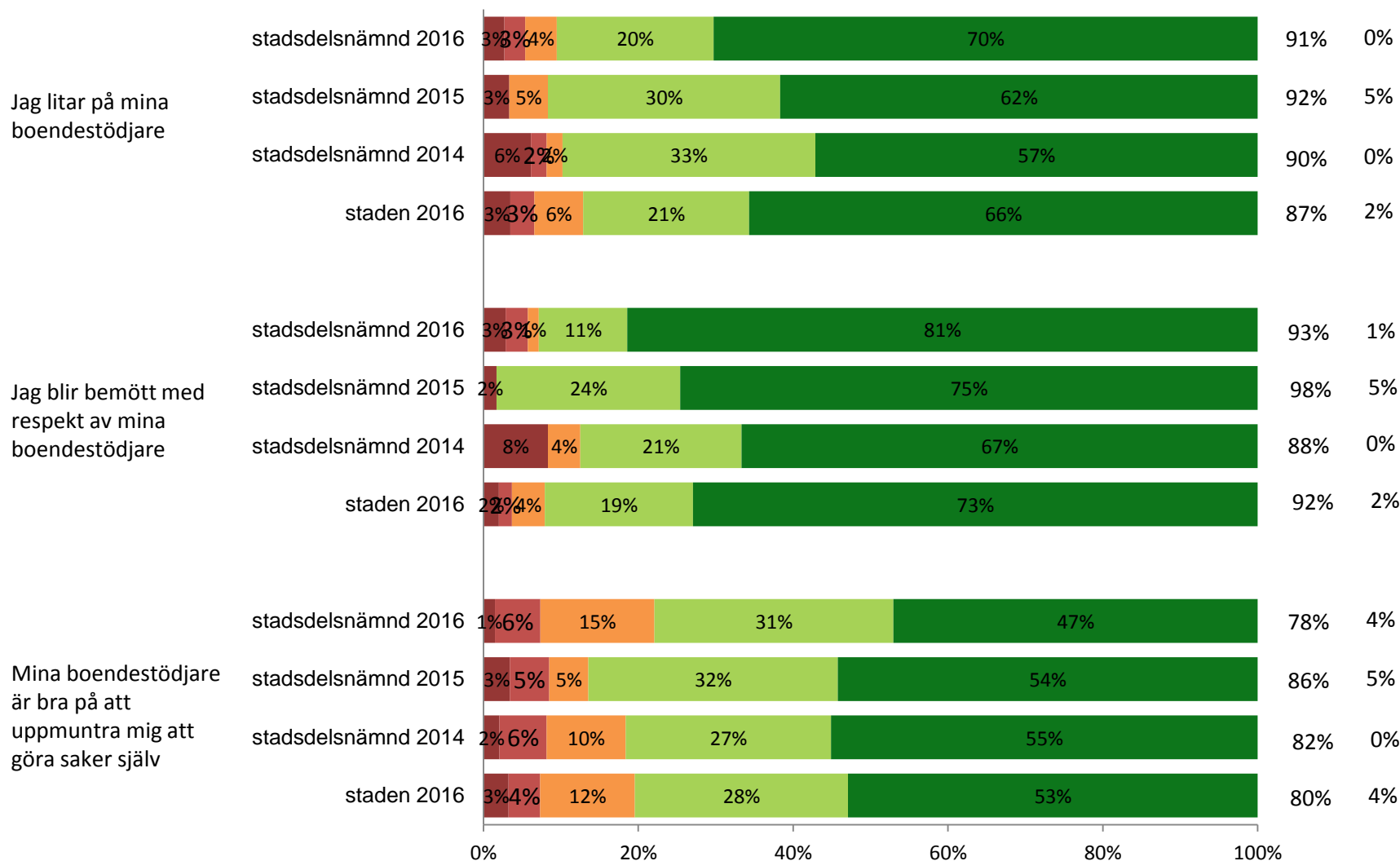
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Stadsdelsnämnden per år

Hur jag trivs med mitt boendestöd

Andel

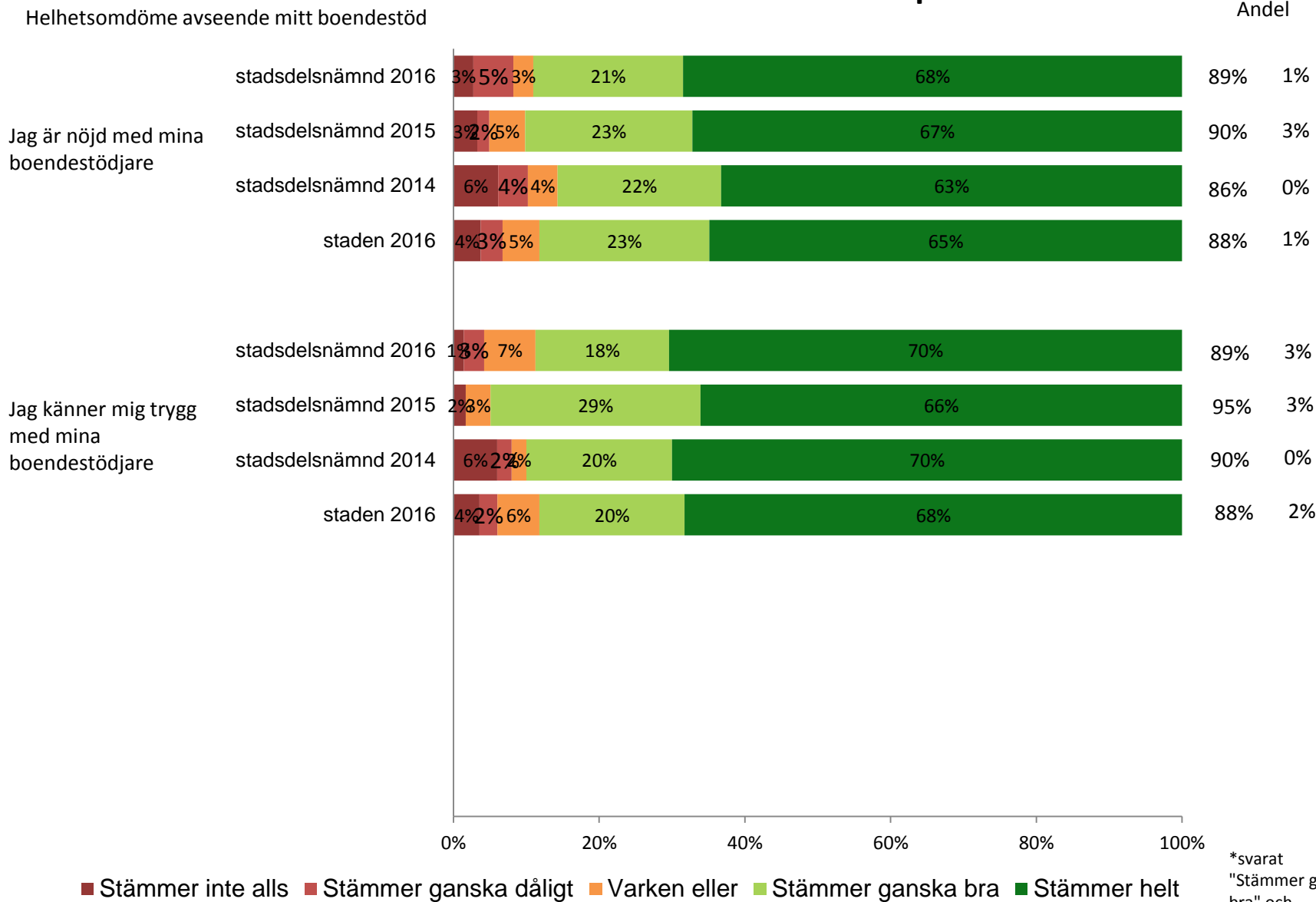


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per år

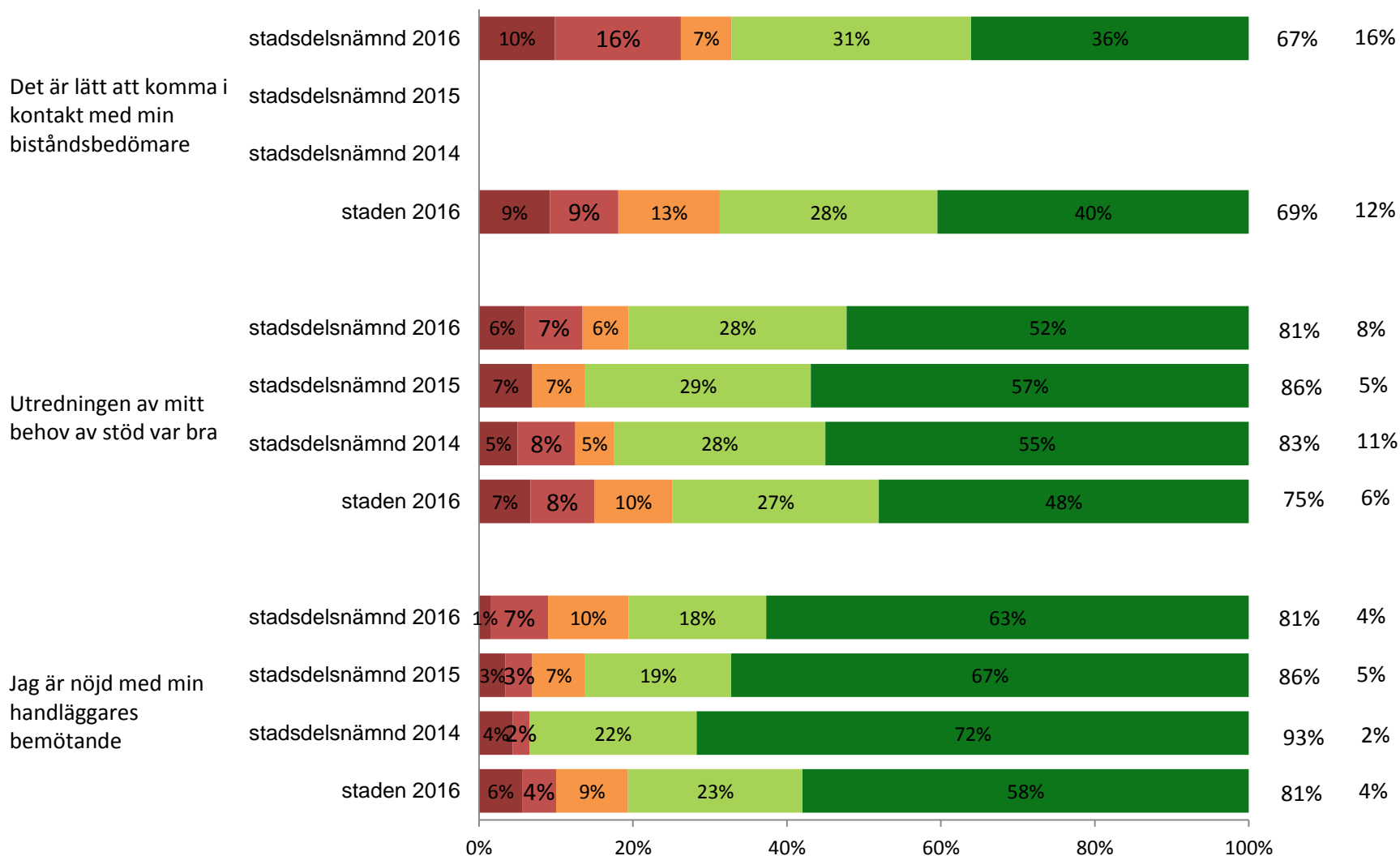




# Stadsdelsnämnden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel



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

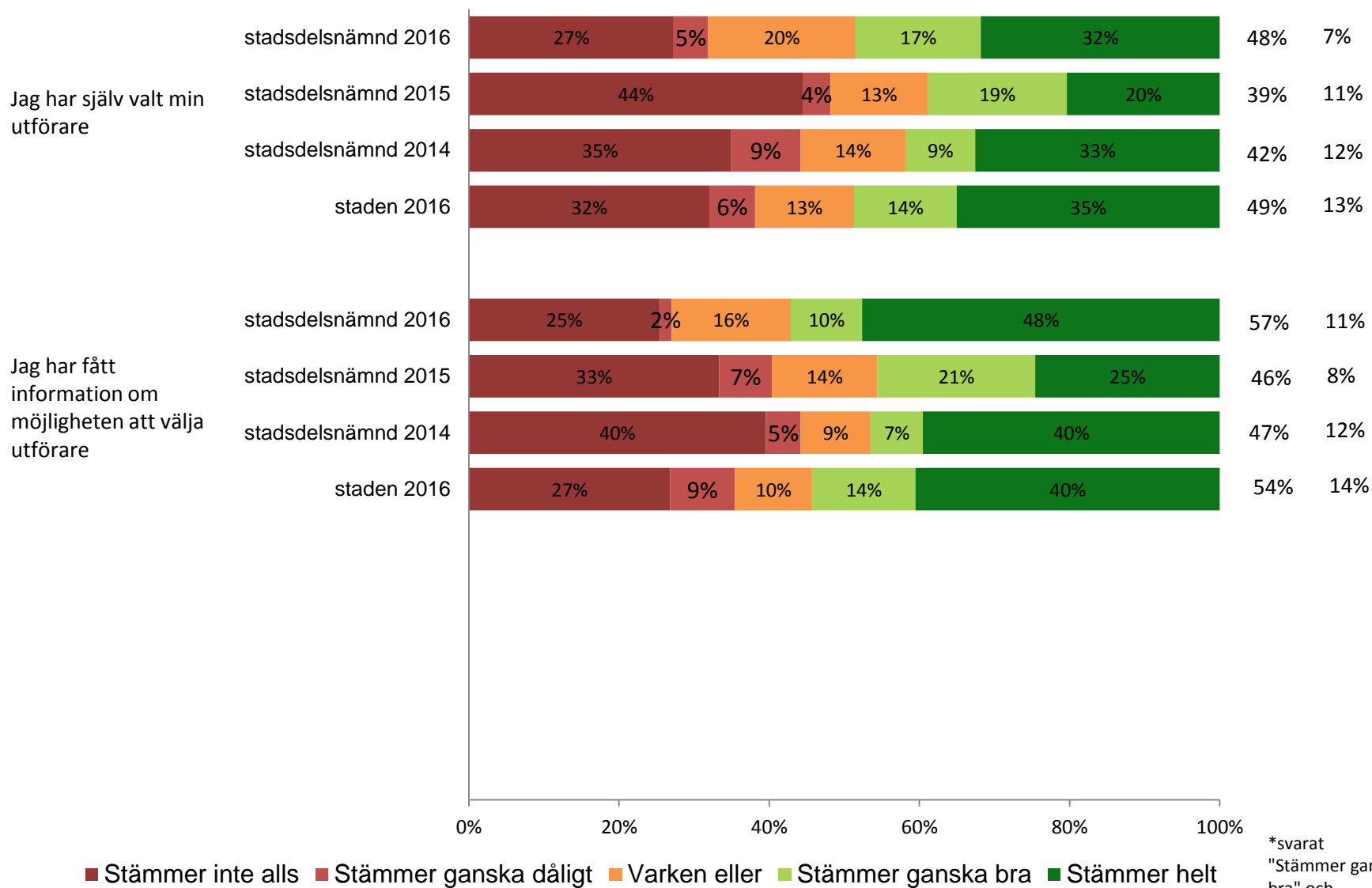
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel





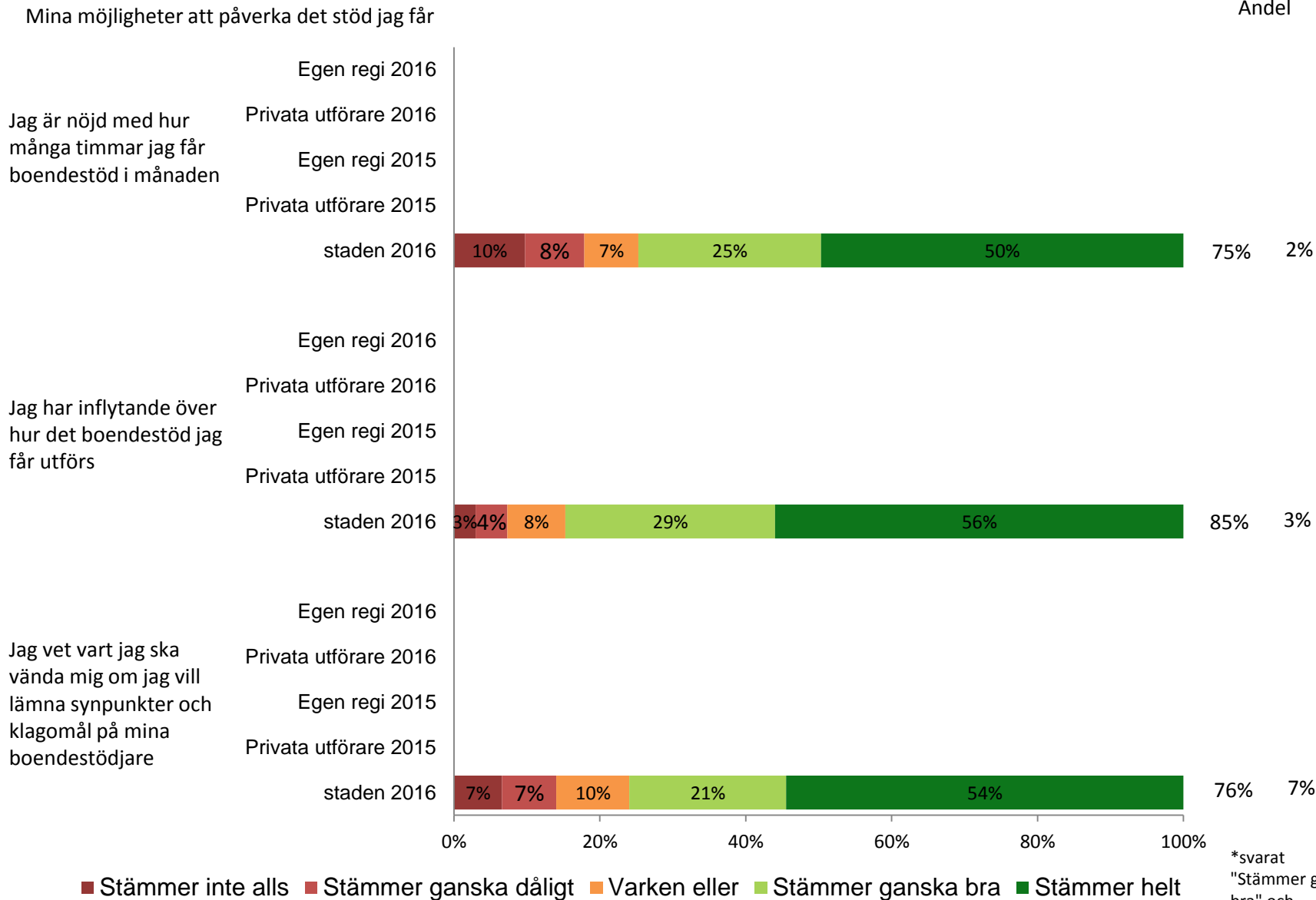


# Resultat per regiform



# Stadsdelsnämnden per regiform

Andel

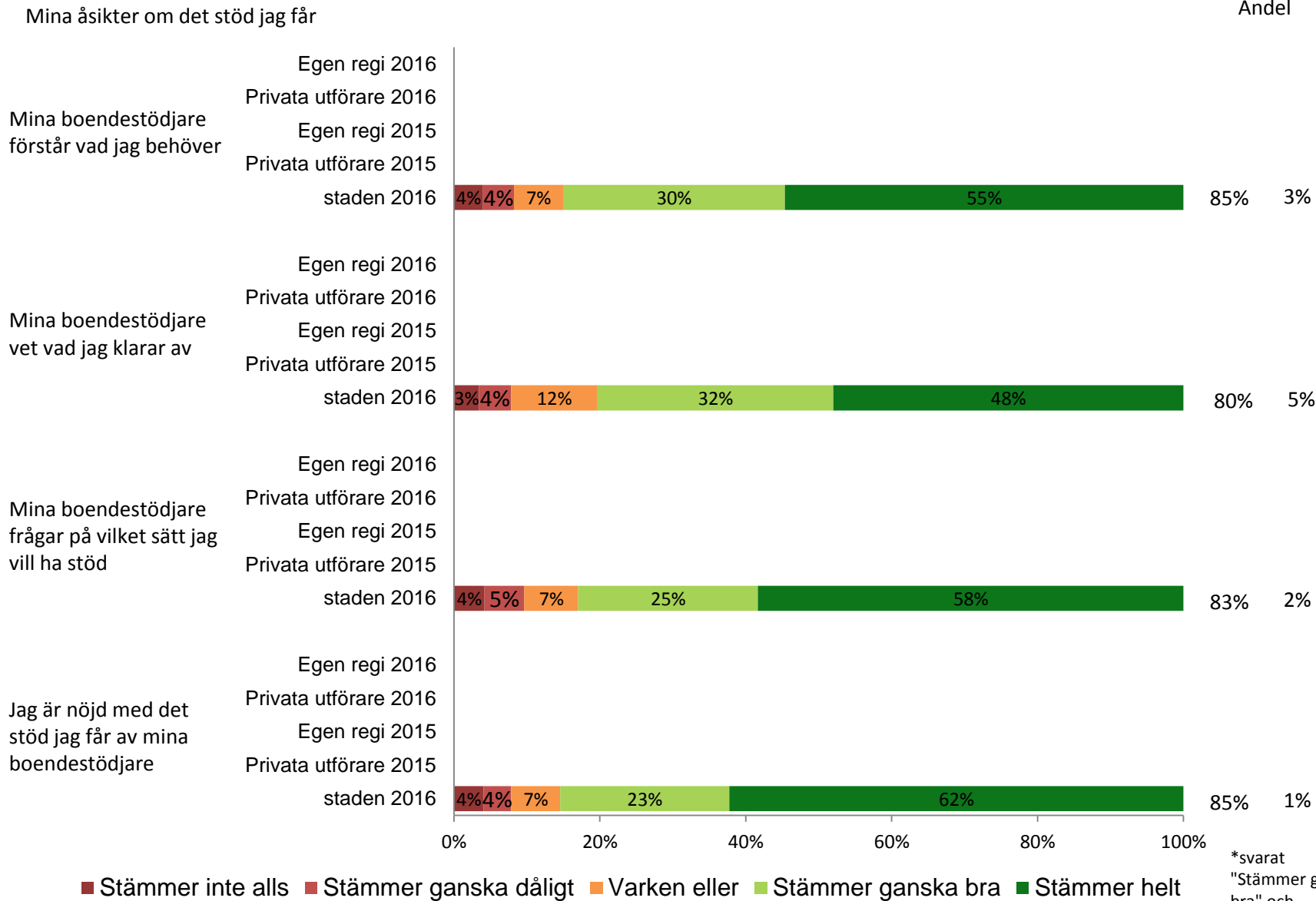


\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per regiform

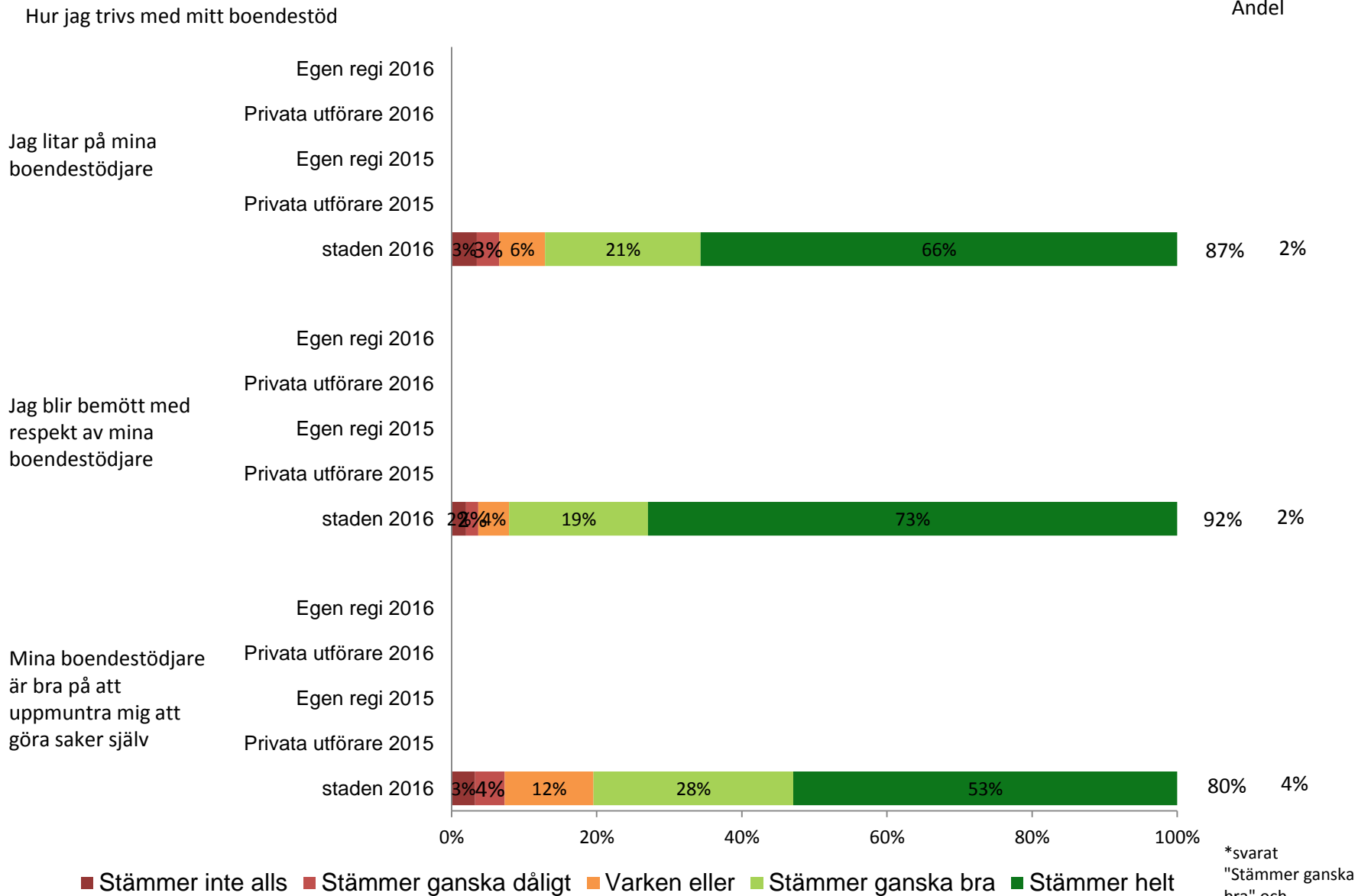
Andel





## Stadsdelsnämnden per regiform

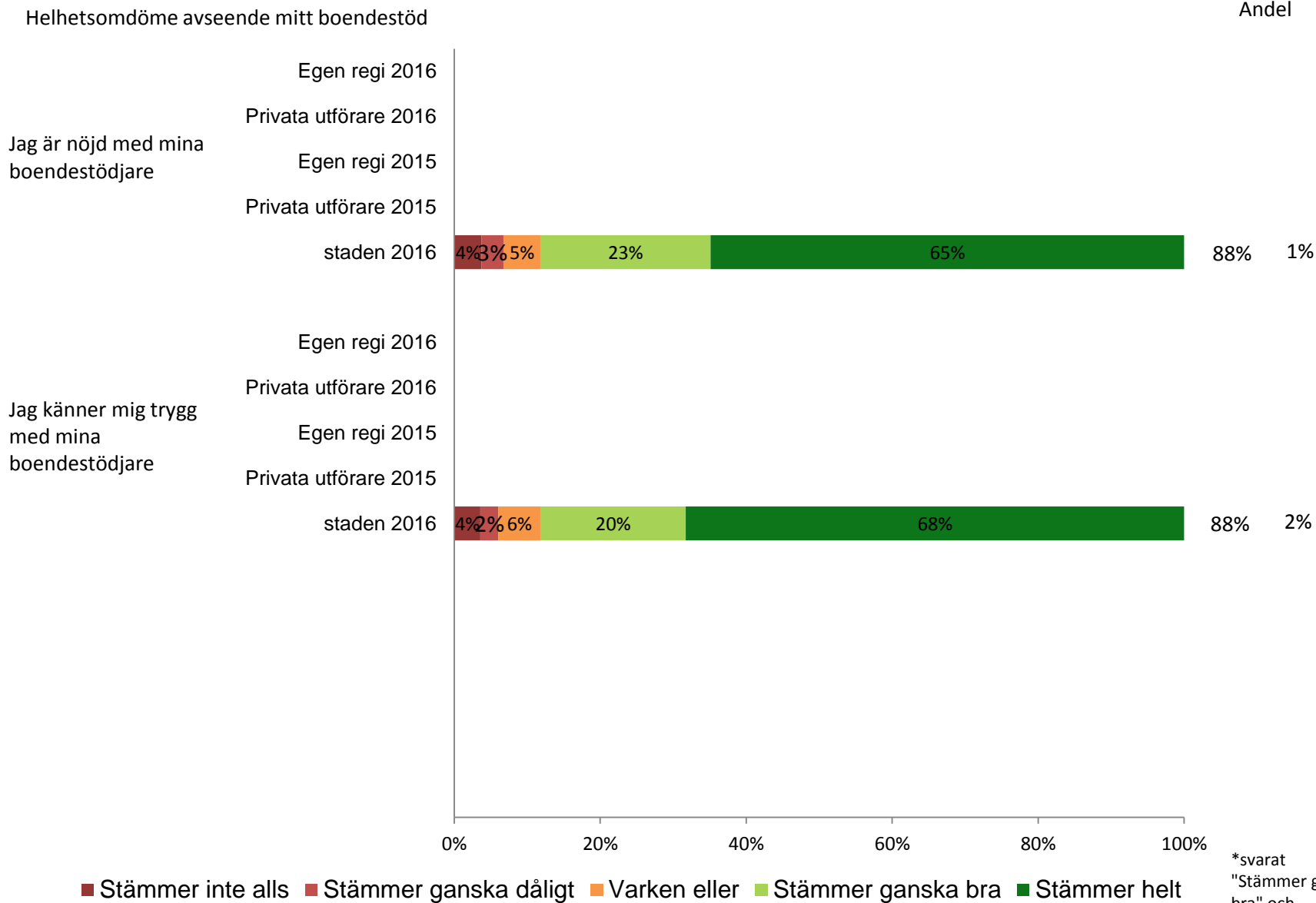
Andel





## Stadsdelsnämnden per regiform

Andel



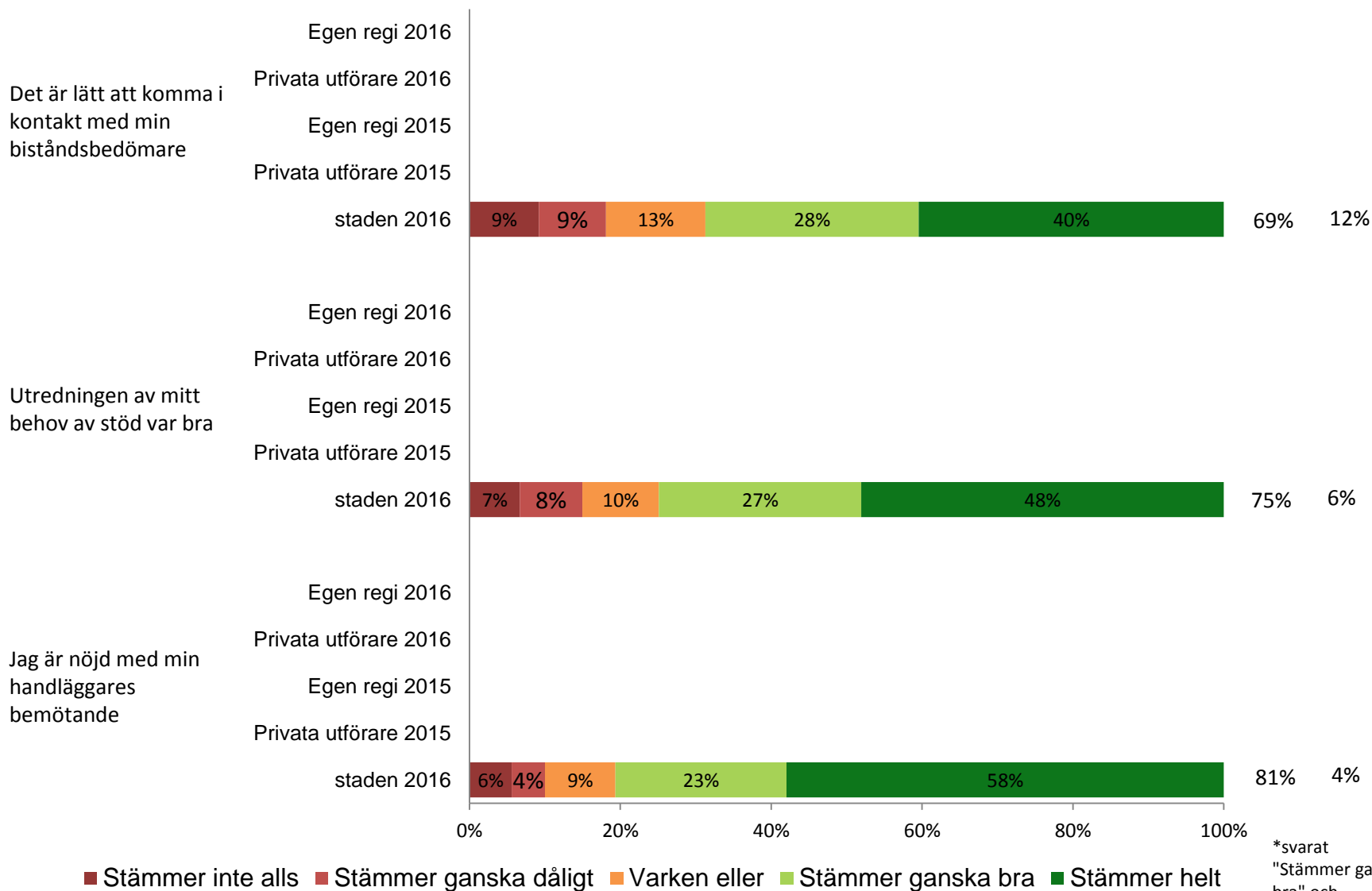
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per regiform

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel

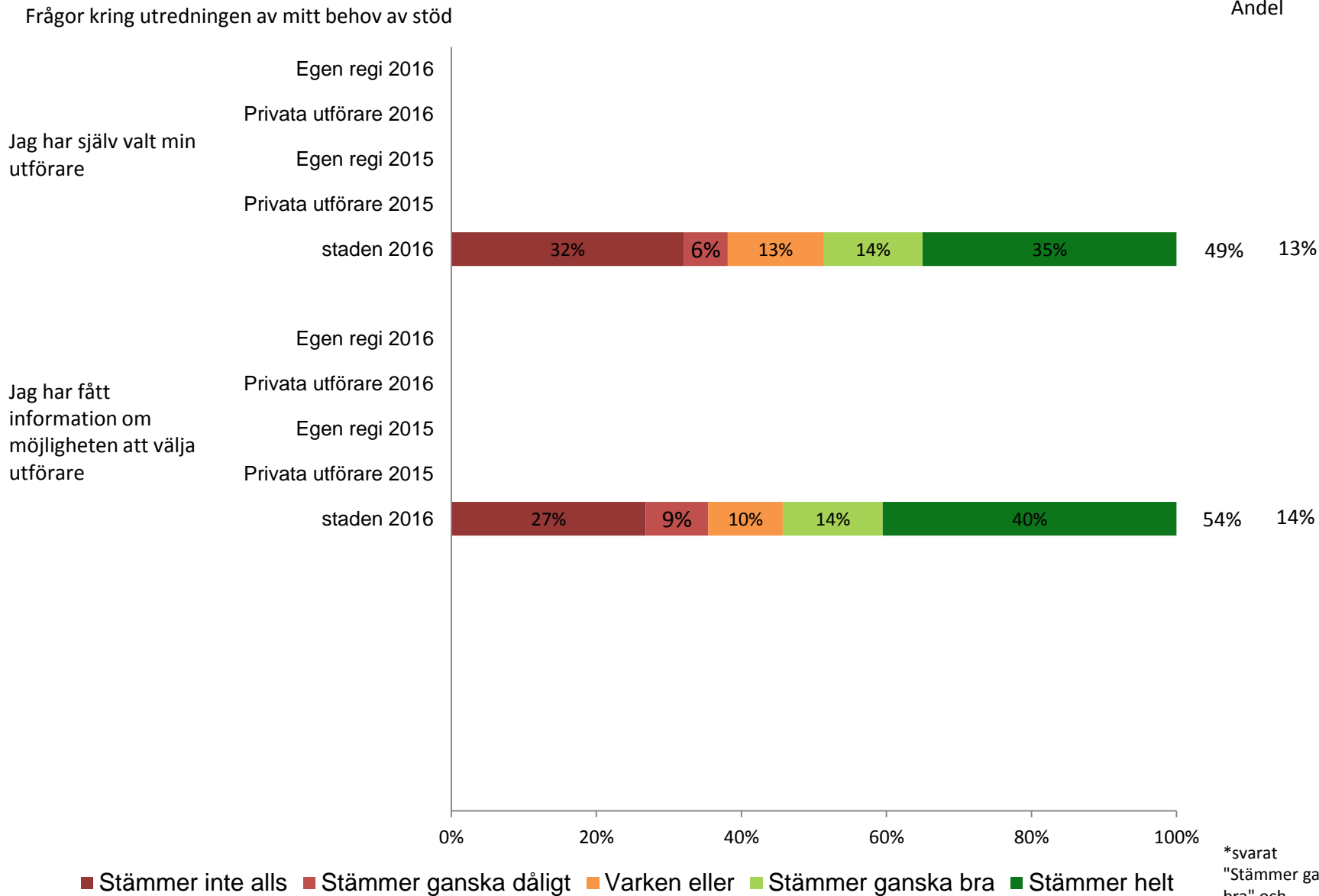


\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per regiform

Andel





## Resultat män/kvinnor



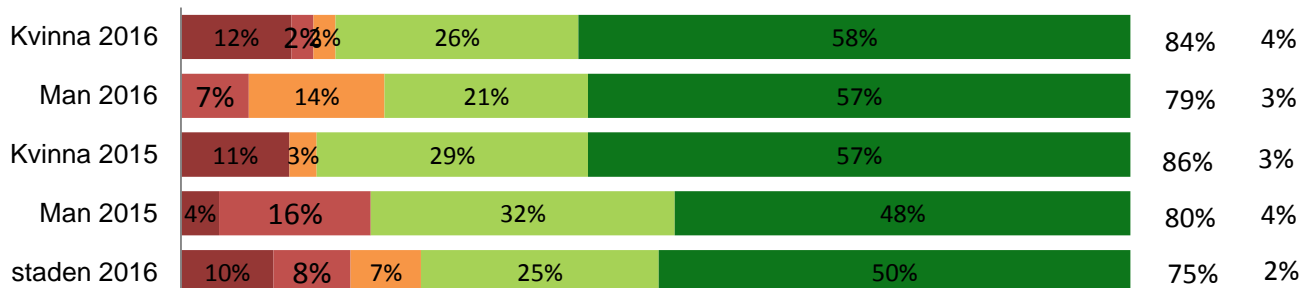


## Stadsdelsnämnden per kön

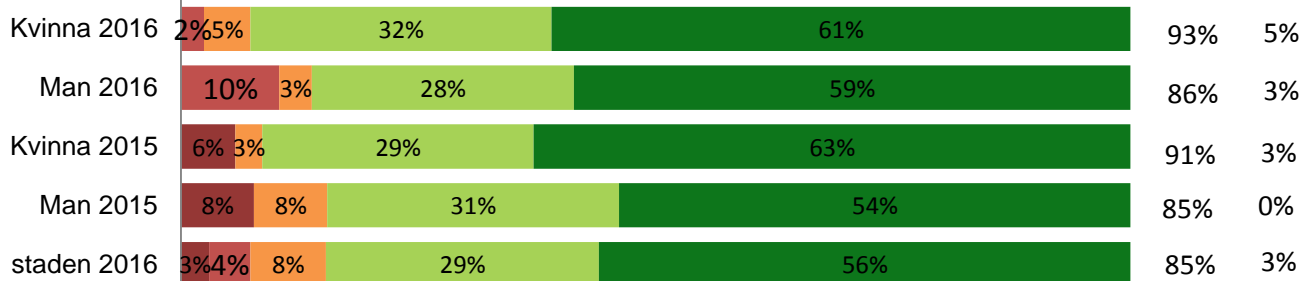
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Andel

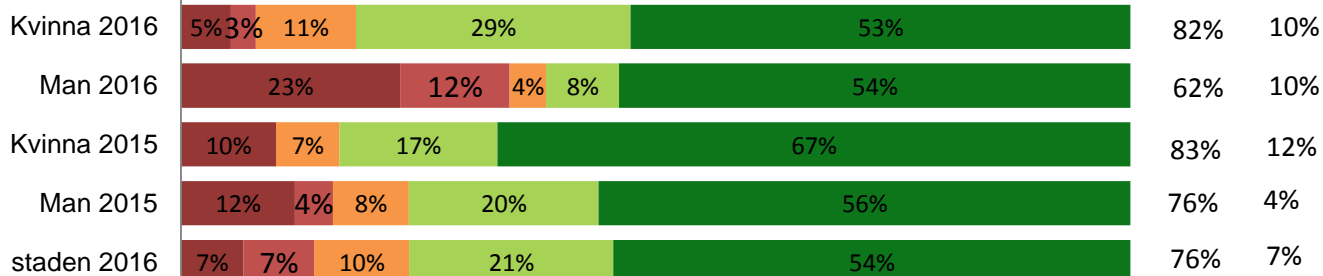
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs



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

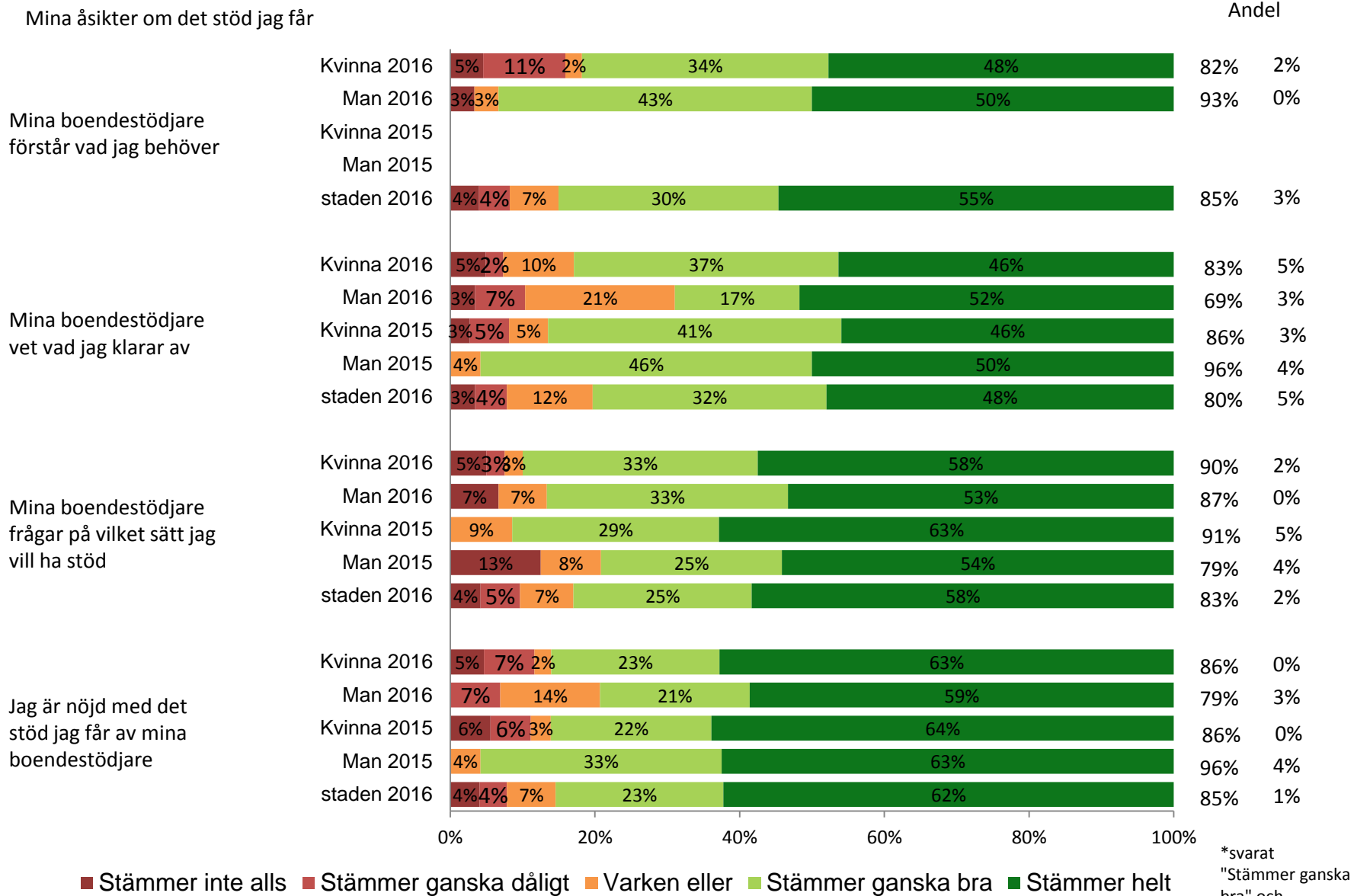


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per kön



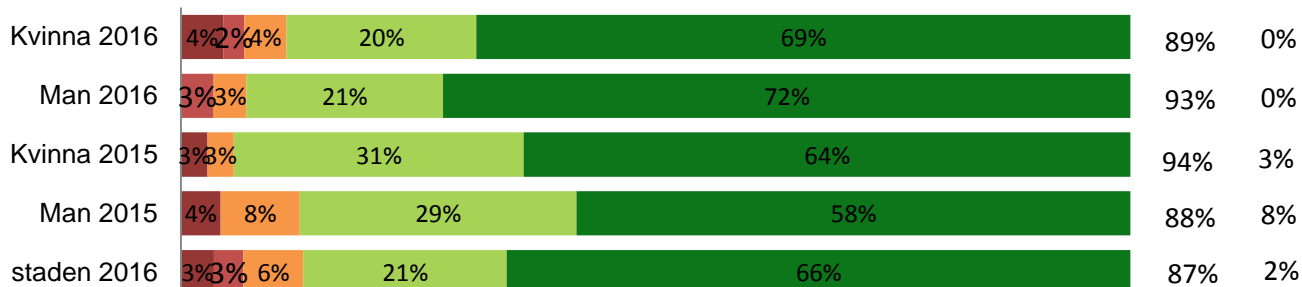


## Stadsdelsnämnden per kön

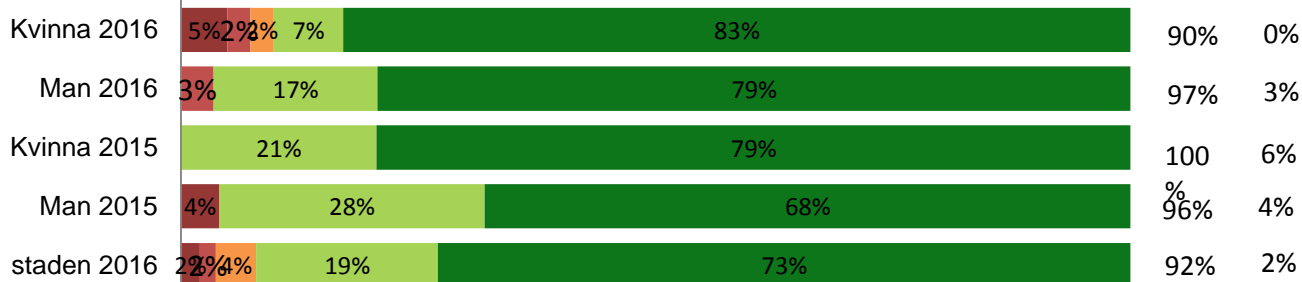
Hur jag trivs med mitt boendestöd

Andel

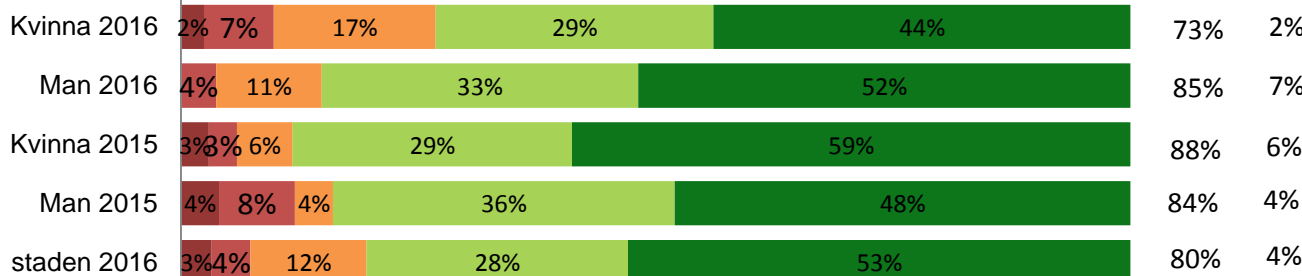
Jag litar på mina boendestödjare



Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare



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



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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

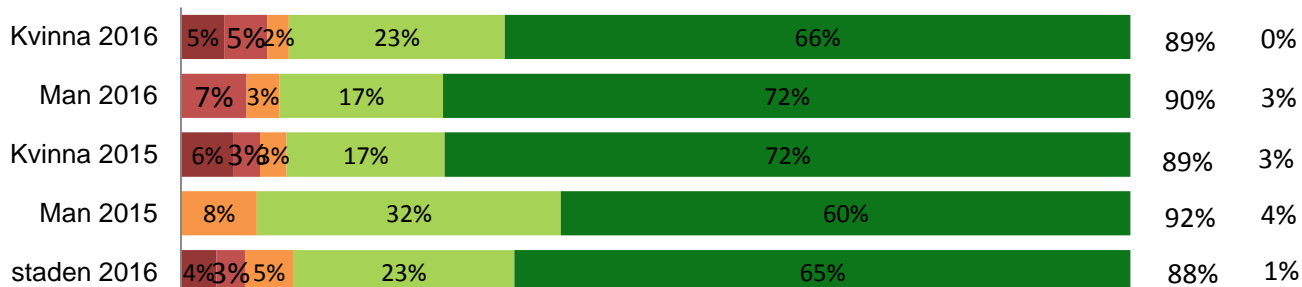


## Stadsdelsnämnden per kön

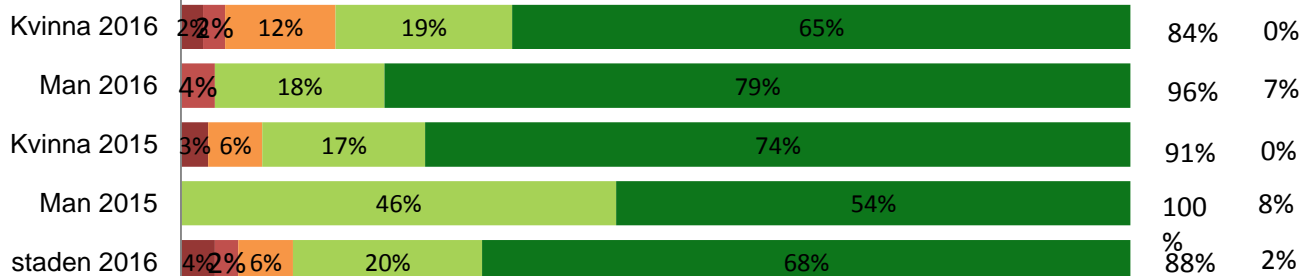
Helhetsomdöme avseende mitt boendestöd

Andel

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

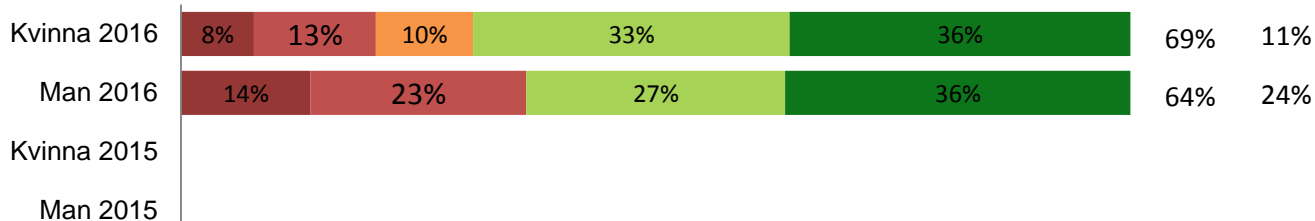


# Stadsdelsnämnden per kön

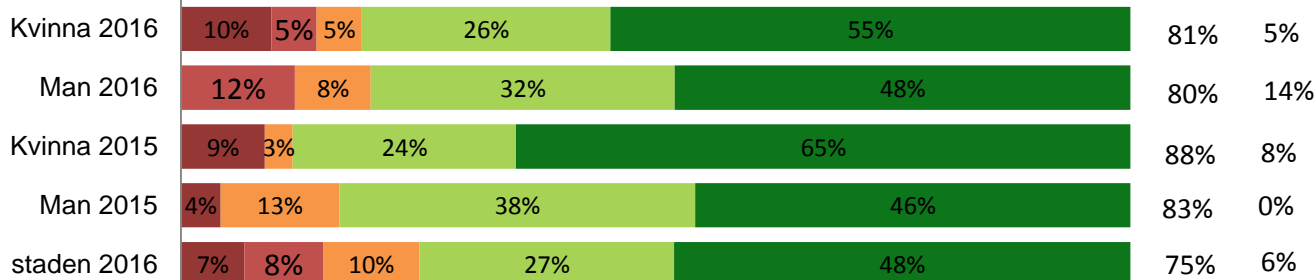
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel

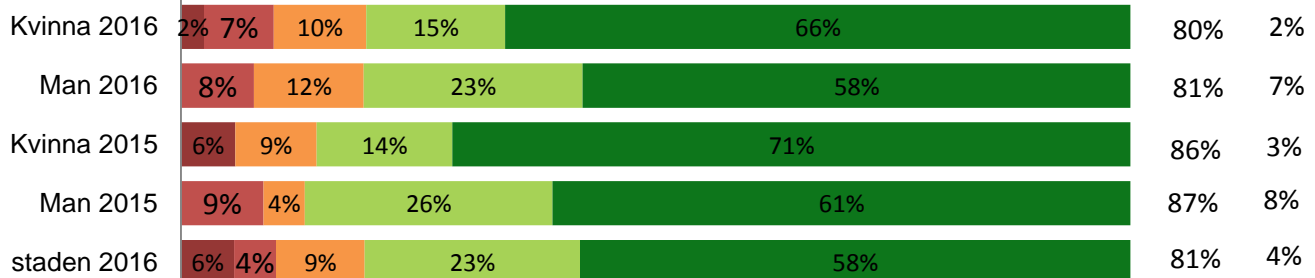
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra



Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

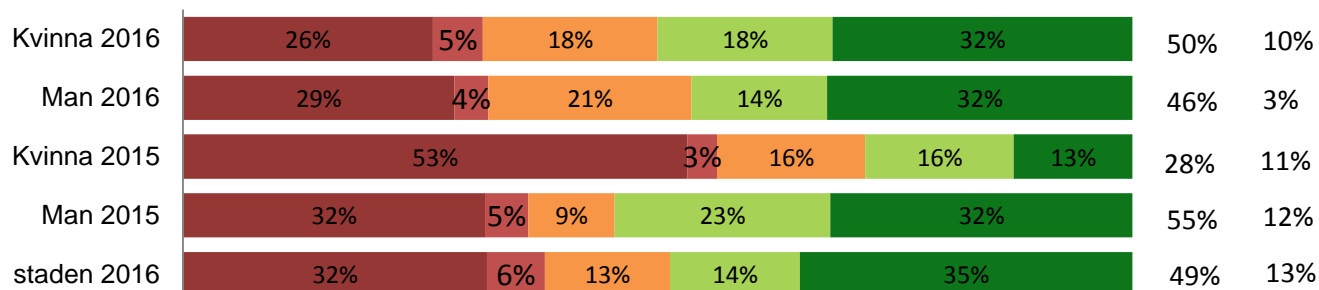


## Stadsdelsnämnden per kön

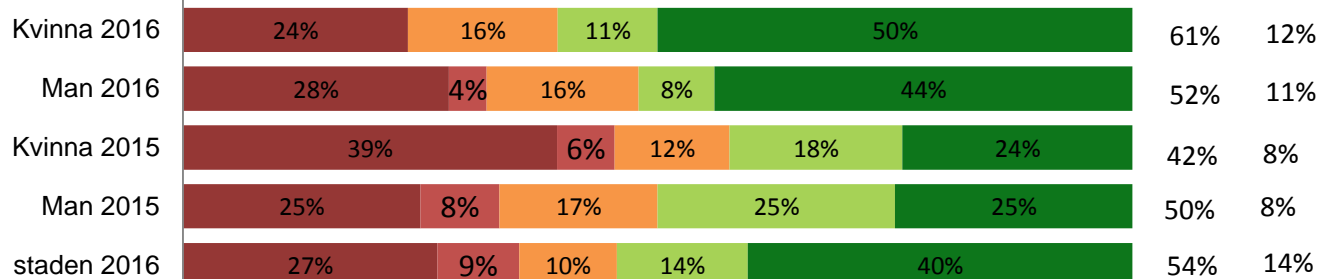
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel

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

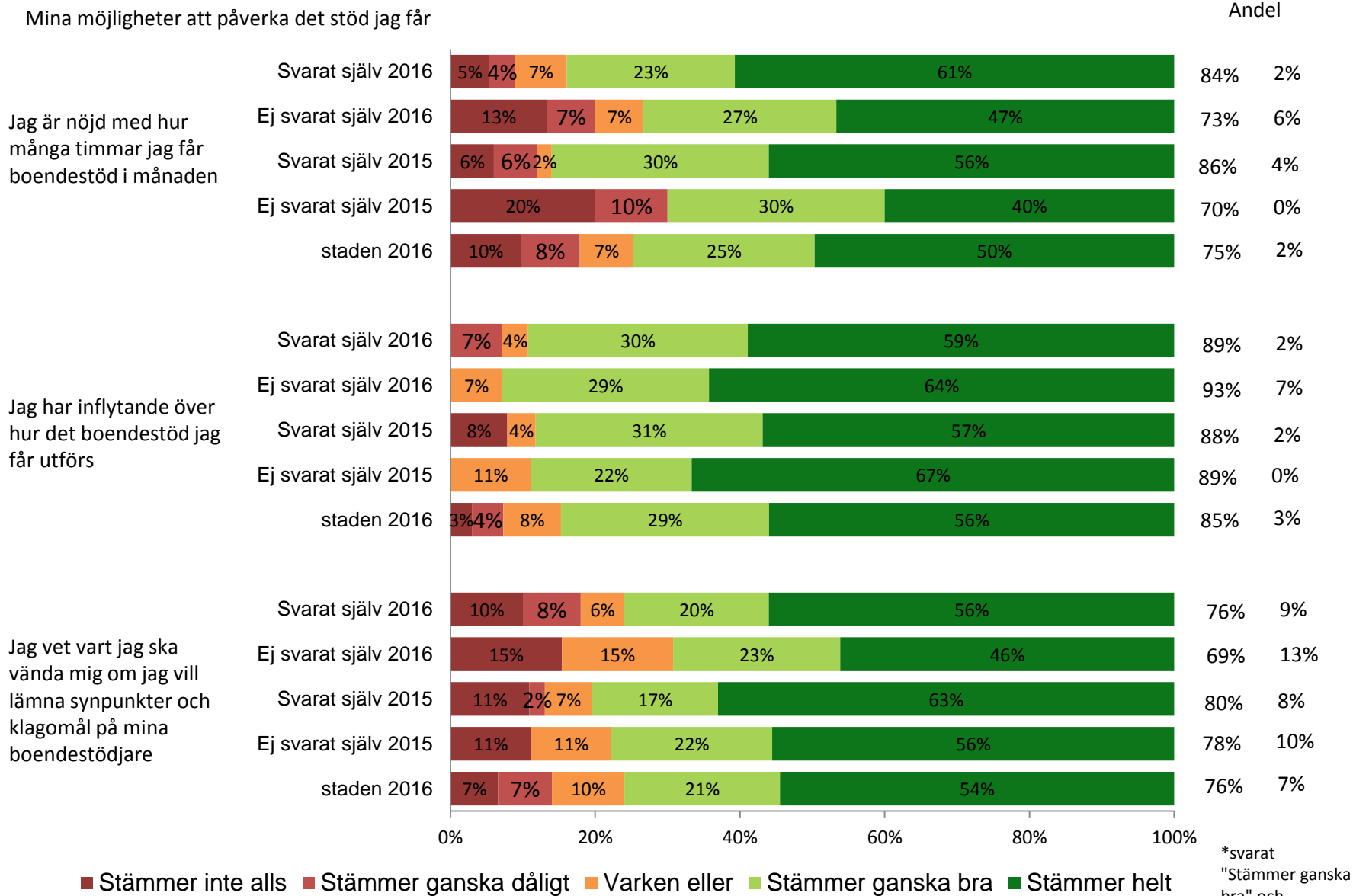
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Resultat svarsmetod



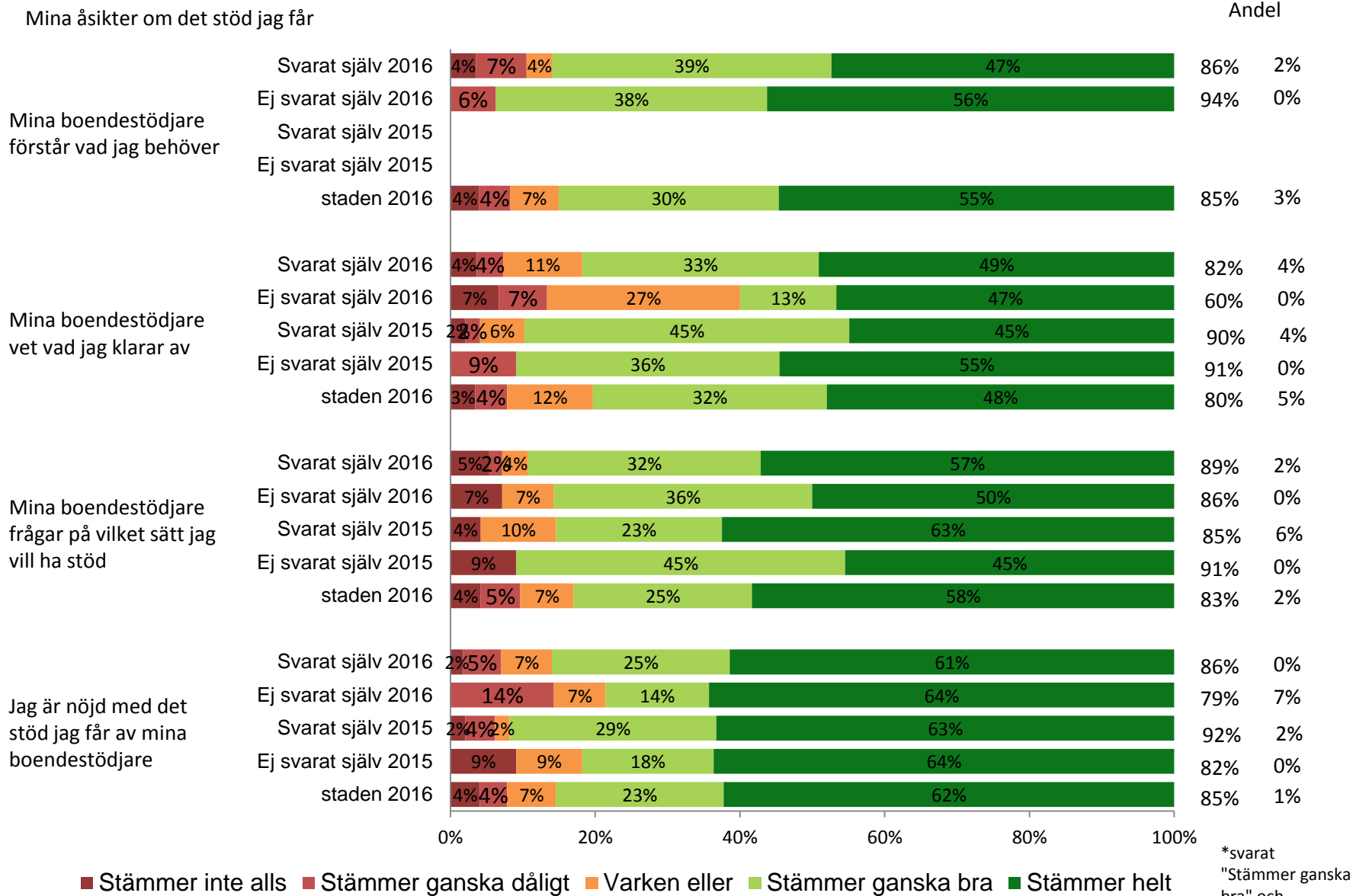
## Stadsdelsnämnden per svarsmetod







## Stadsdelsnämnden per svarsmetod



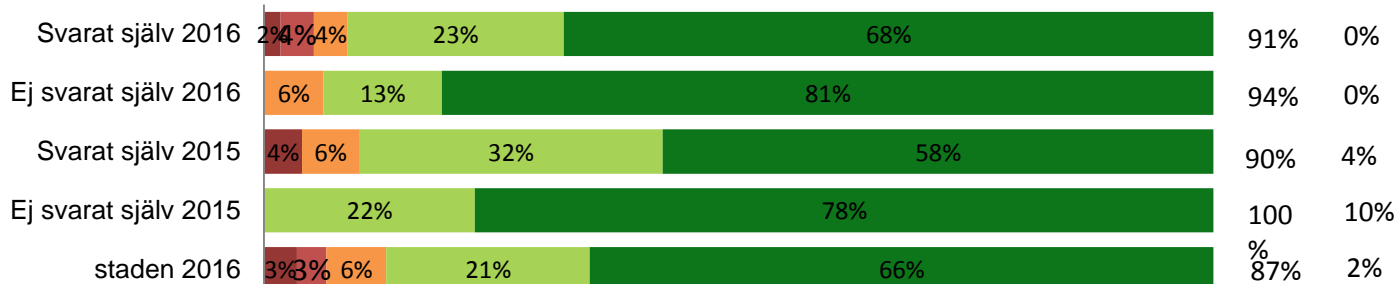


# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

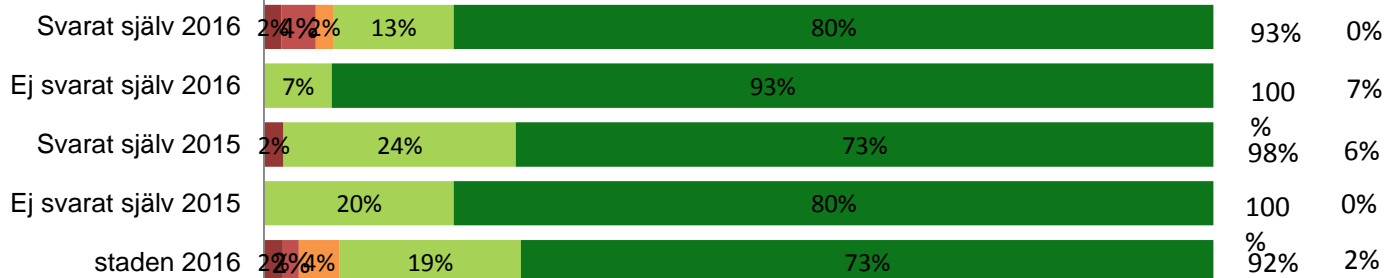
Hur jag trivs med mitt boendestöd

Andel

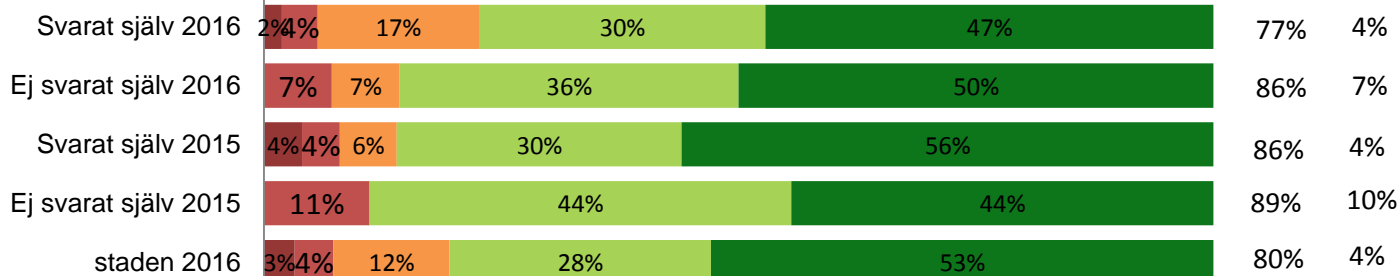
Jag litar på mina boendestödjare



Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare



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

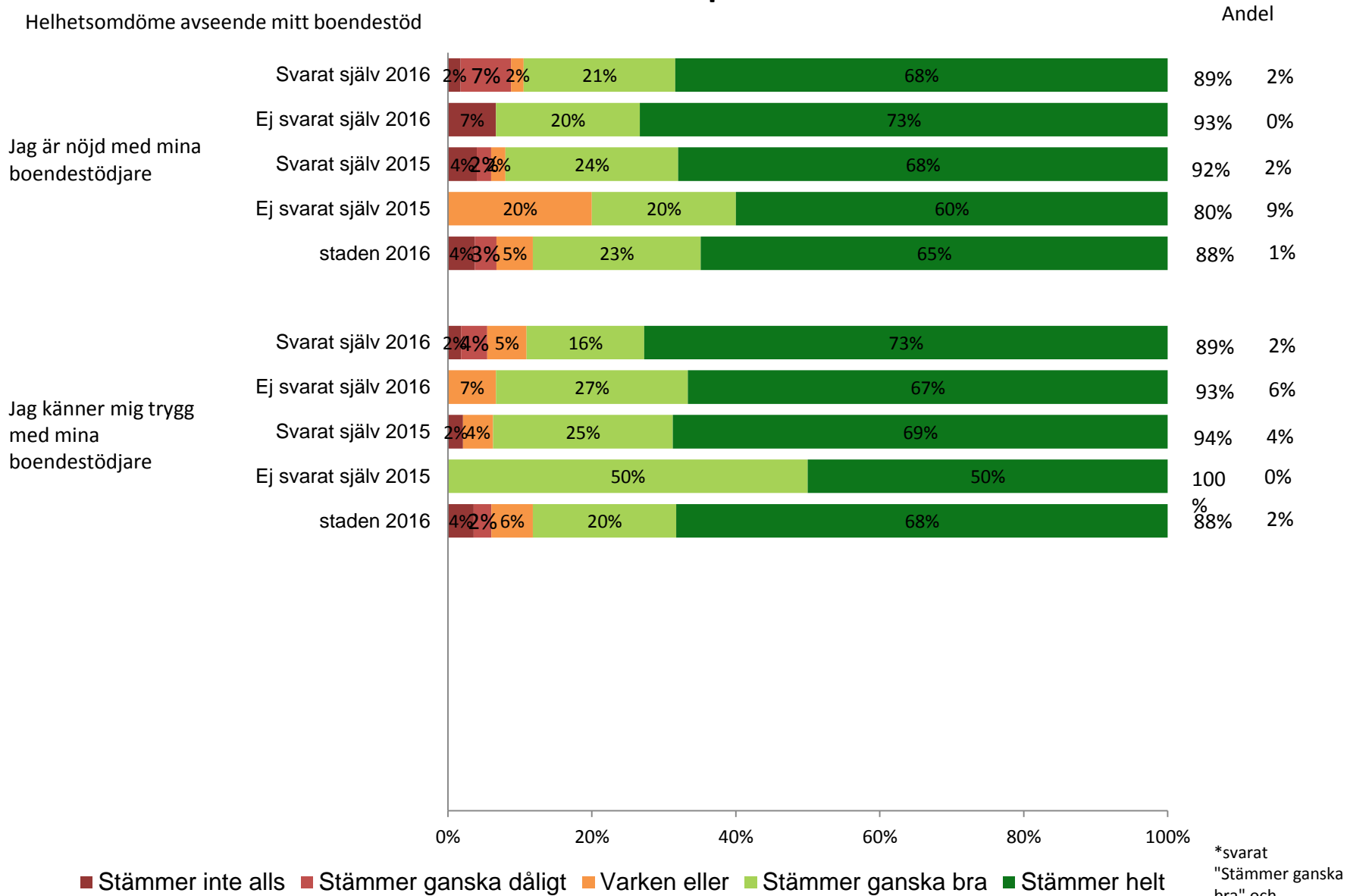


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

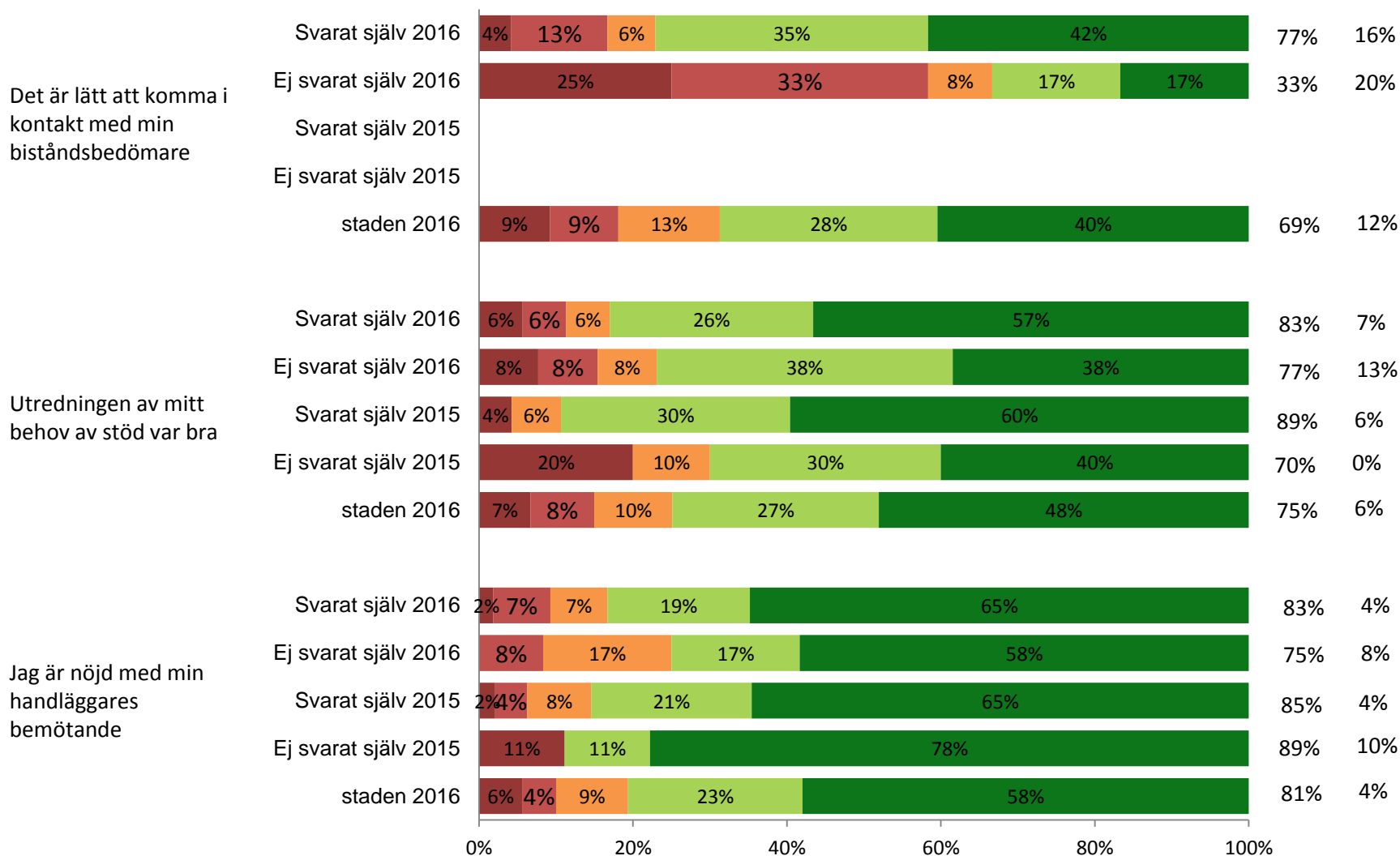




## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel



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

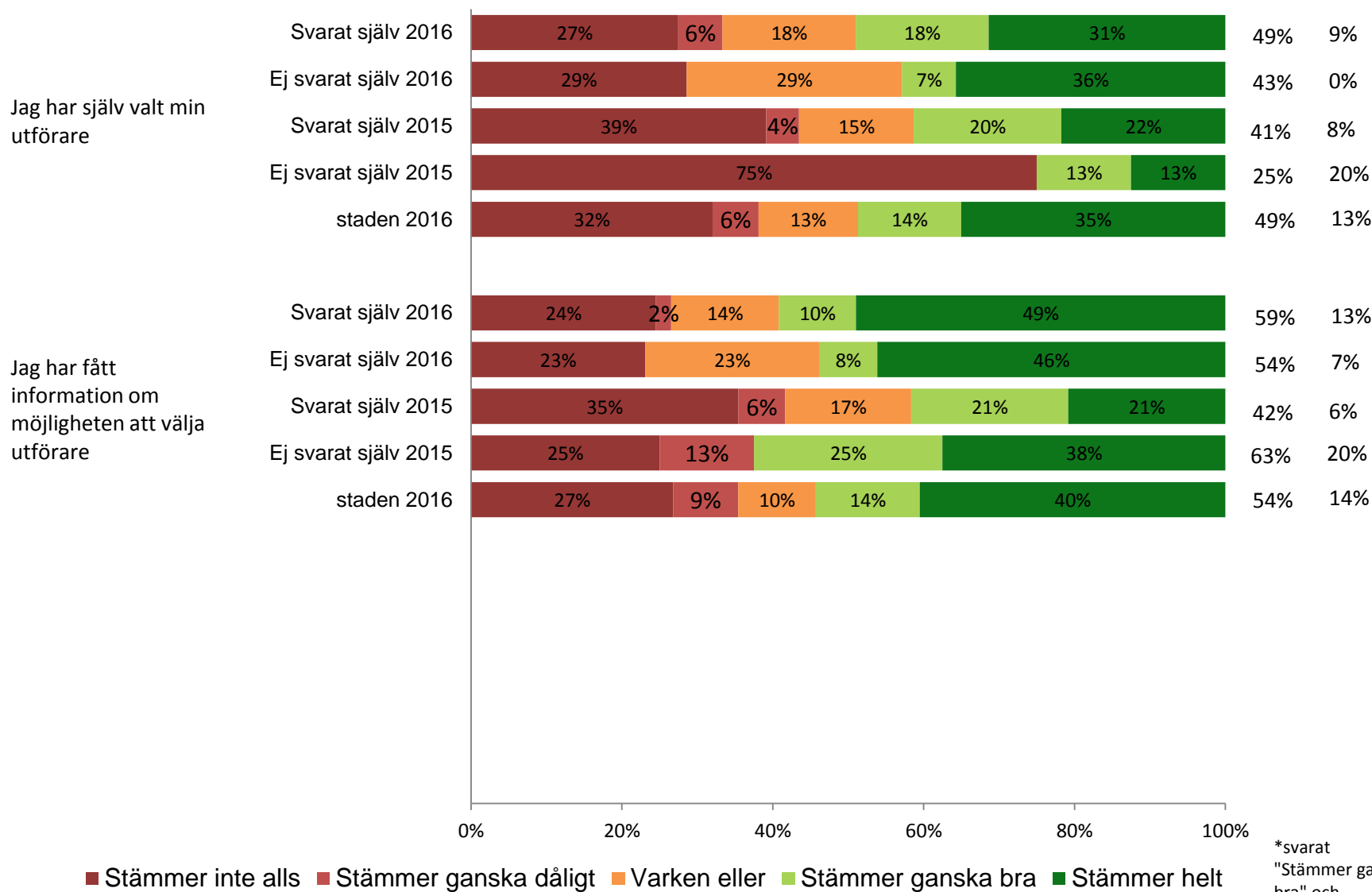
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel





## Andel nöjda per utförare

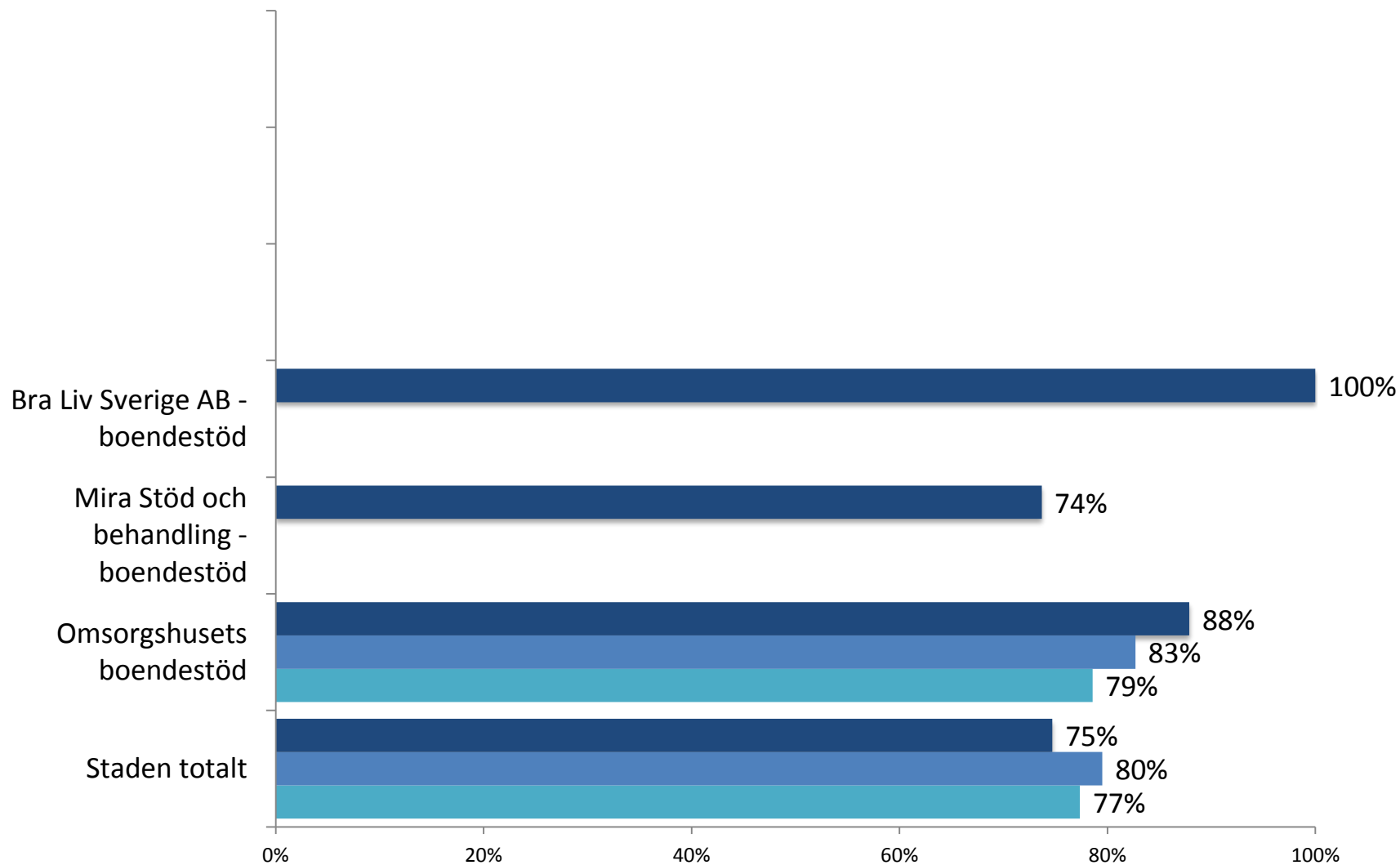
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

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

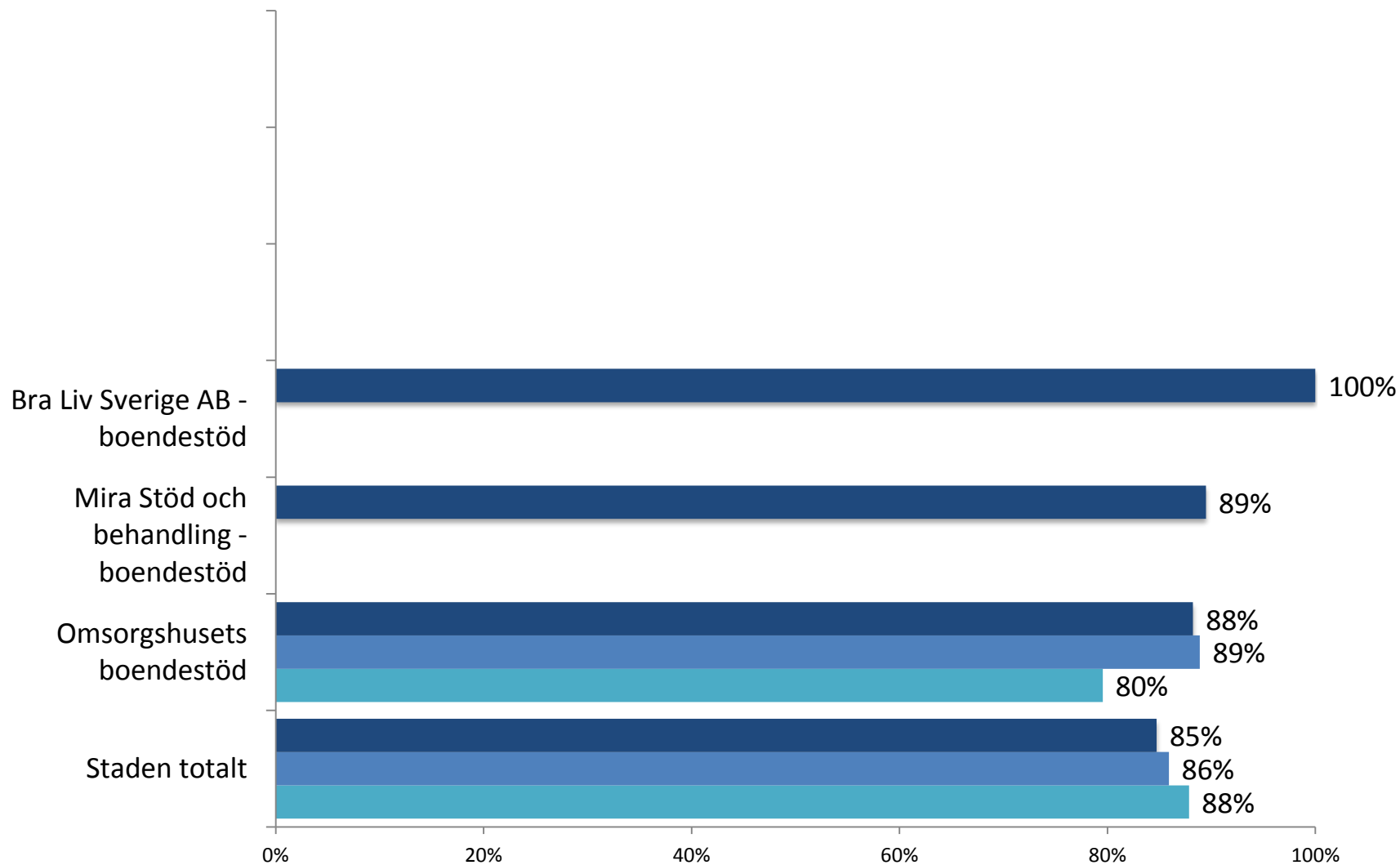
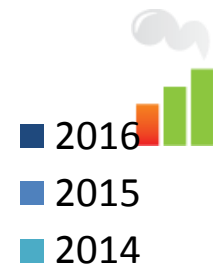


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag har haft möjlighet att delta i planeringen av det stöd jag får av mina boendestödjare

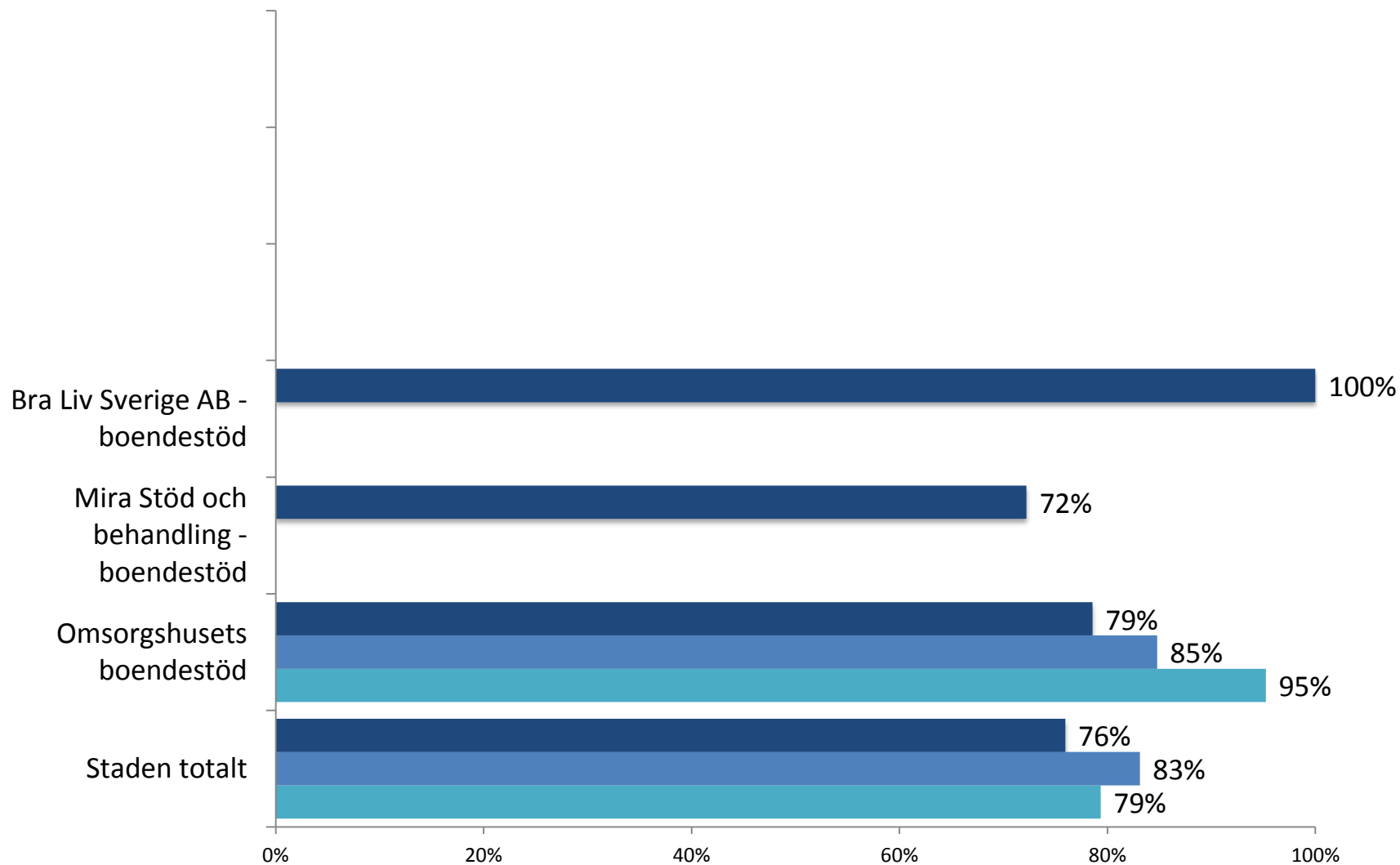
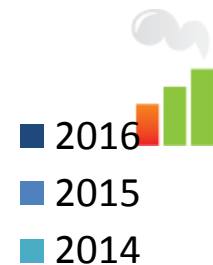
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





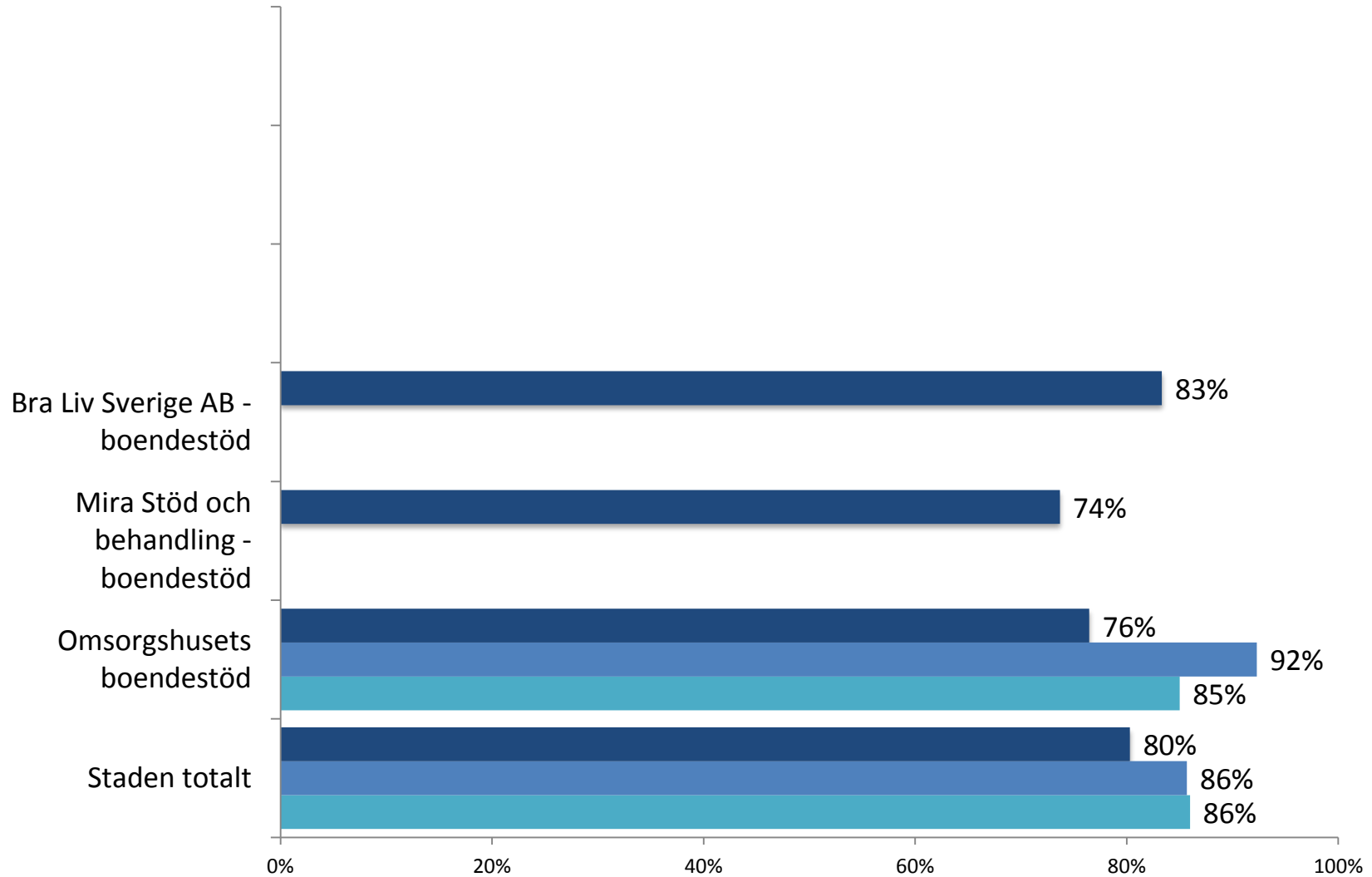
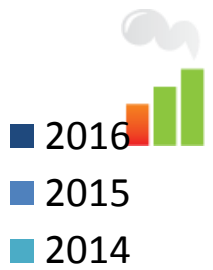
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

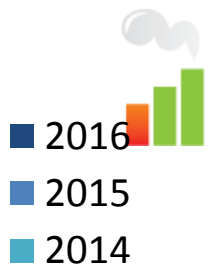


# Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

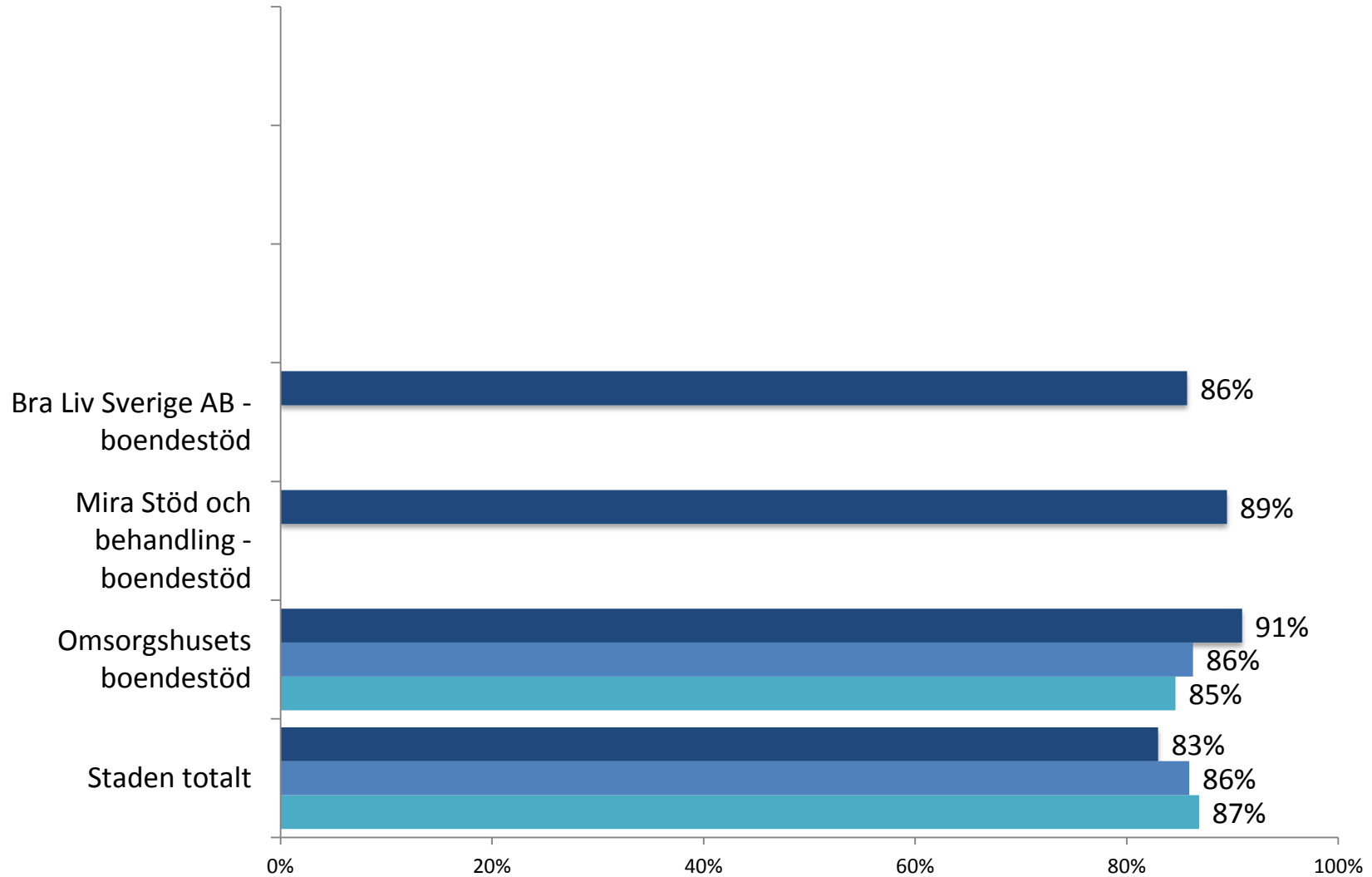
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

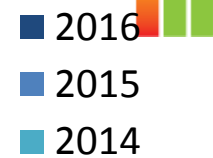


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

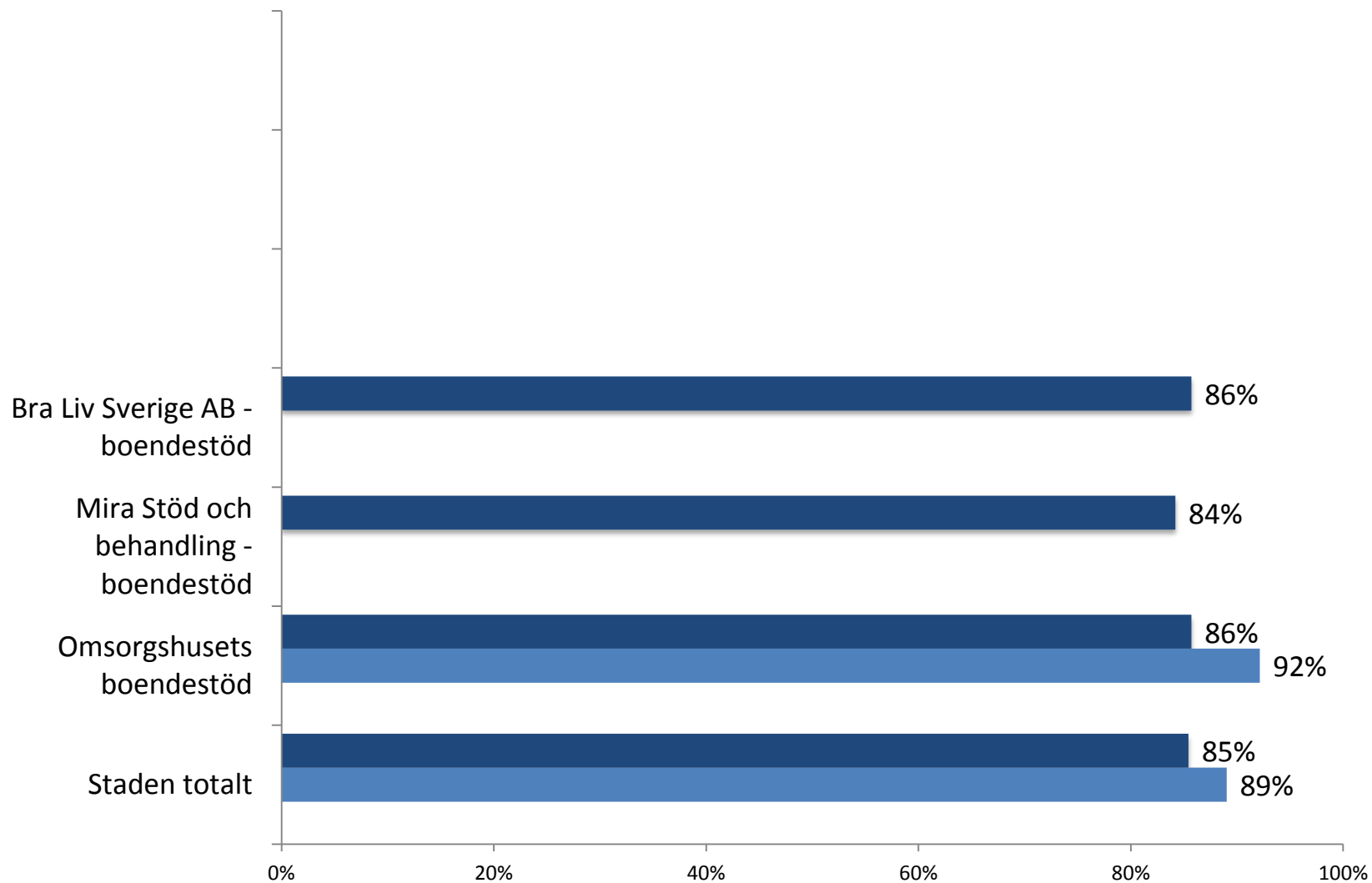




## Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boende stödjare

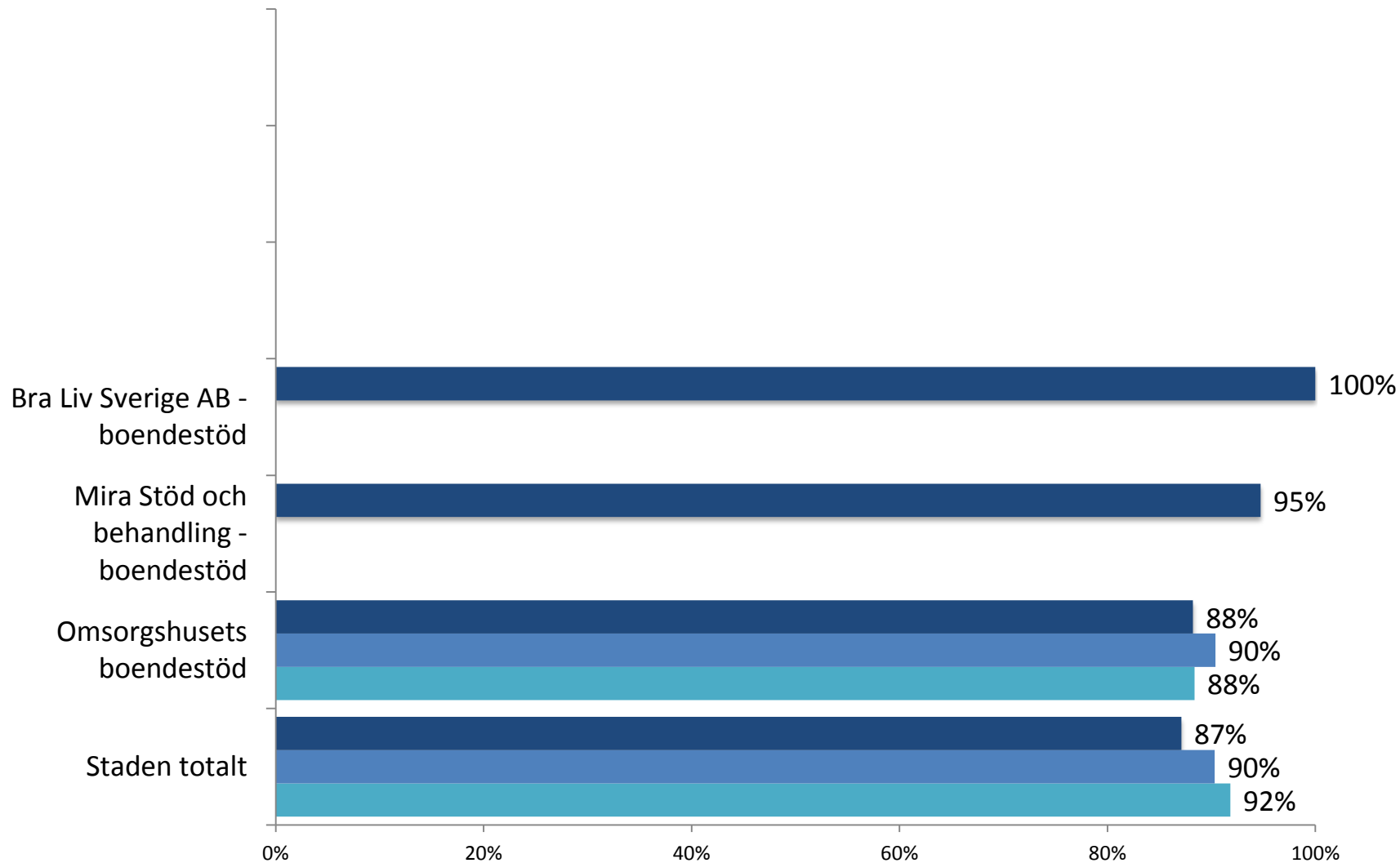
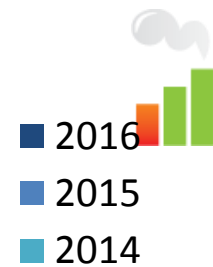


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

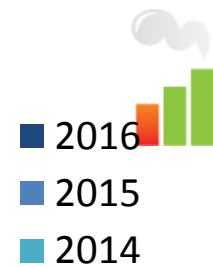


# Jag litar på mina boendestödjare

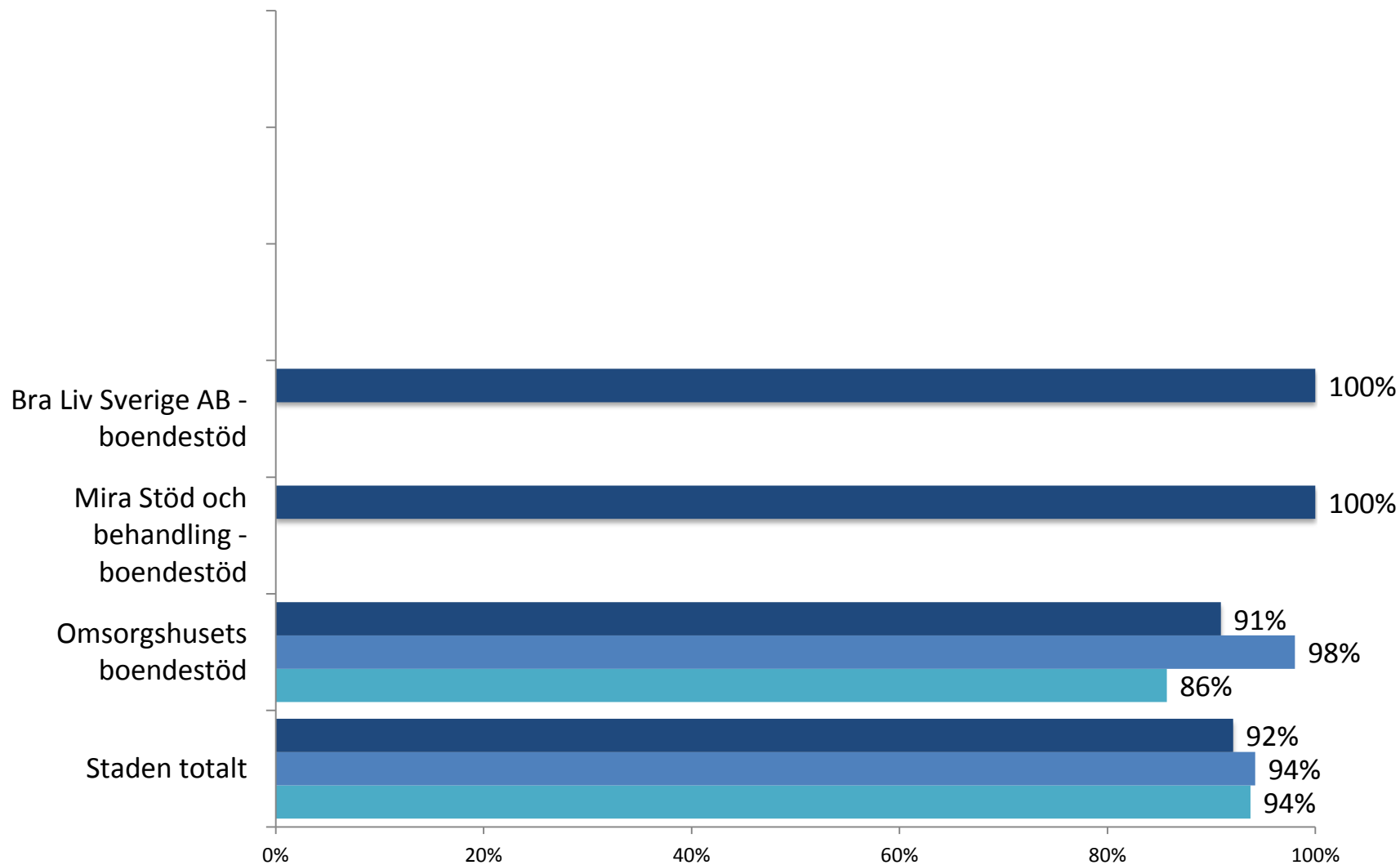
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare



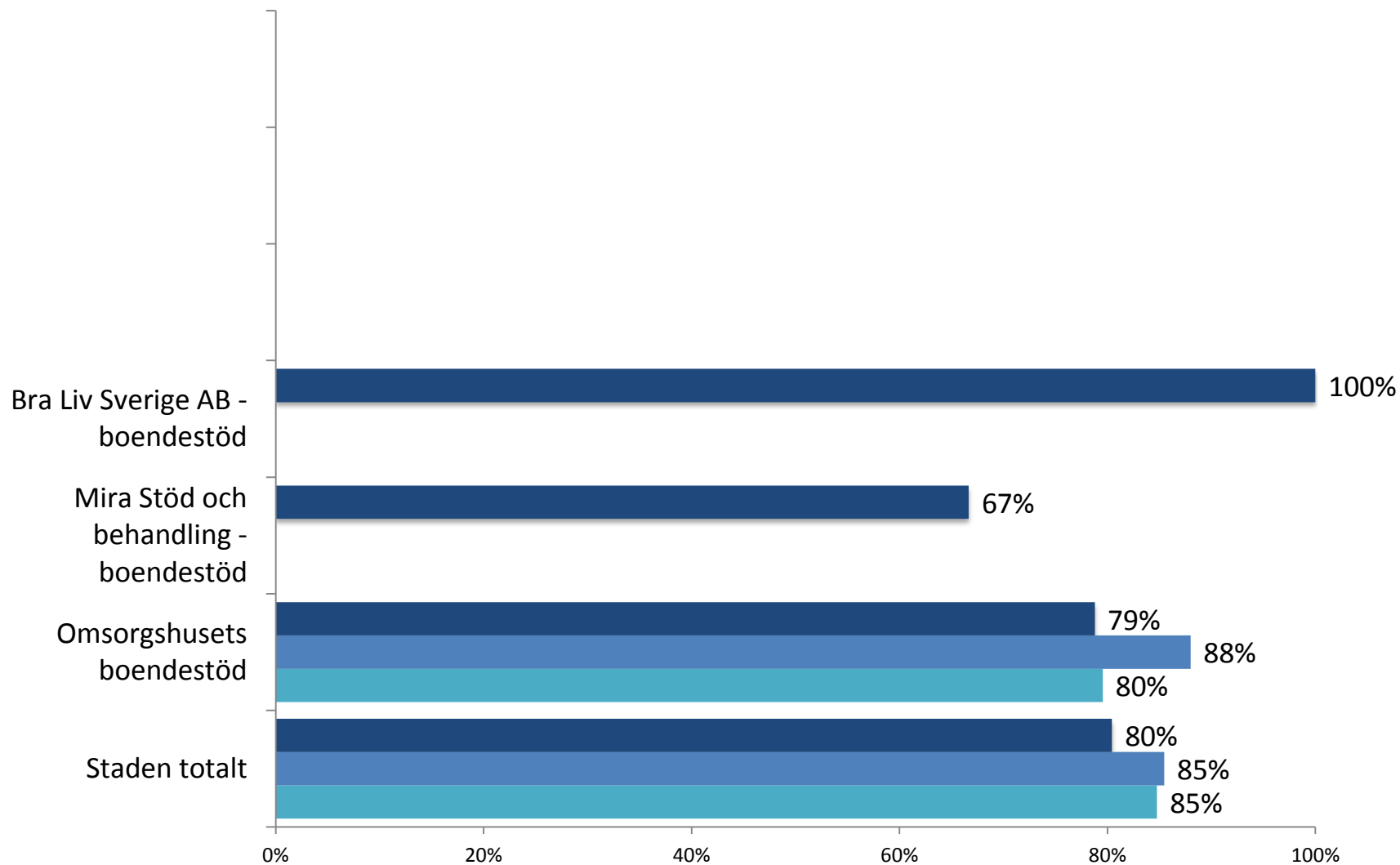
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

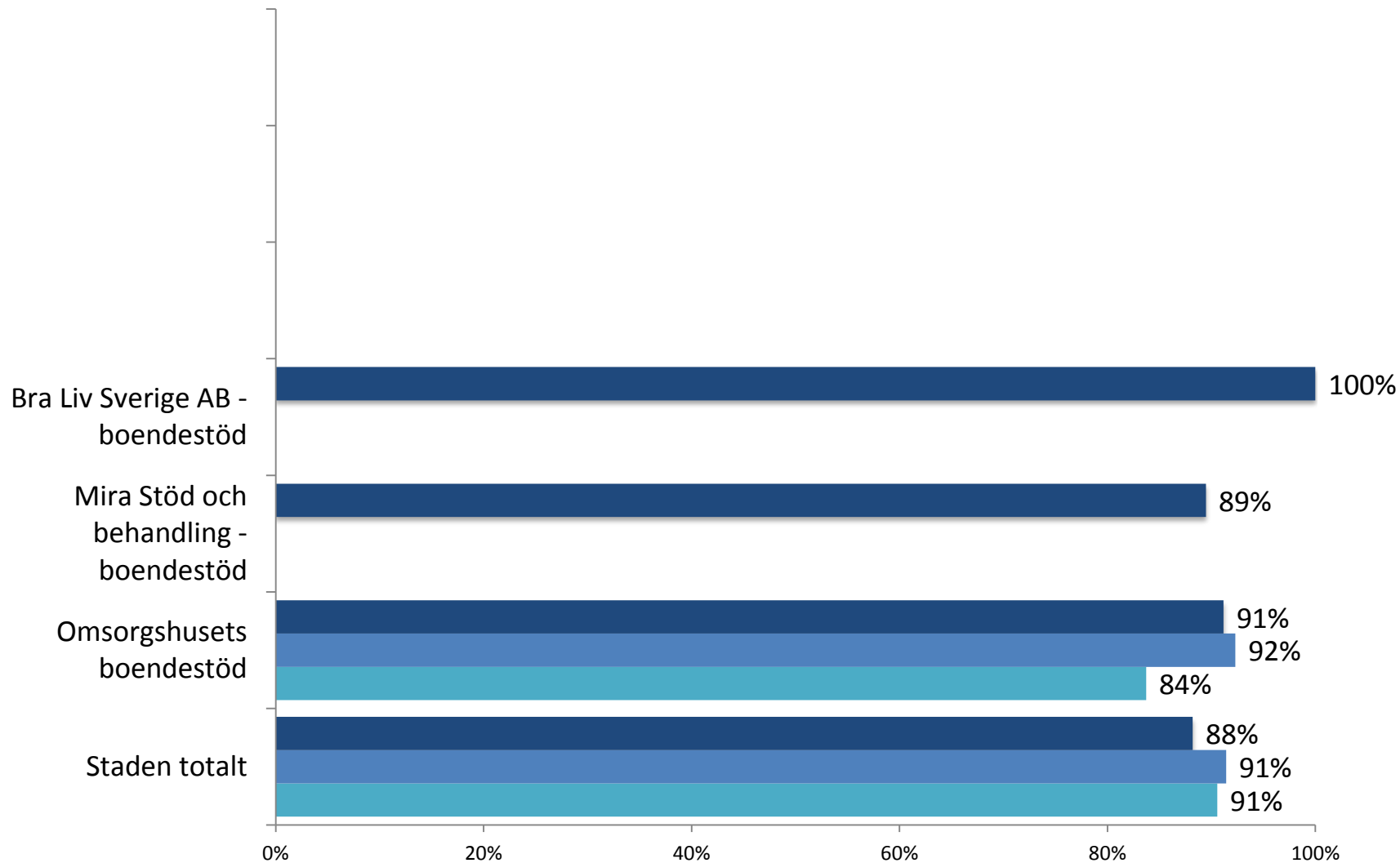
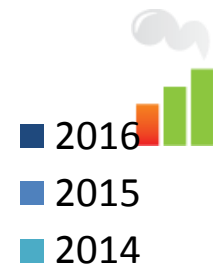


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag är nöjd med mina boendestödjare

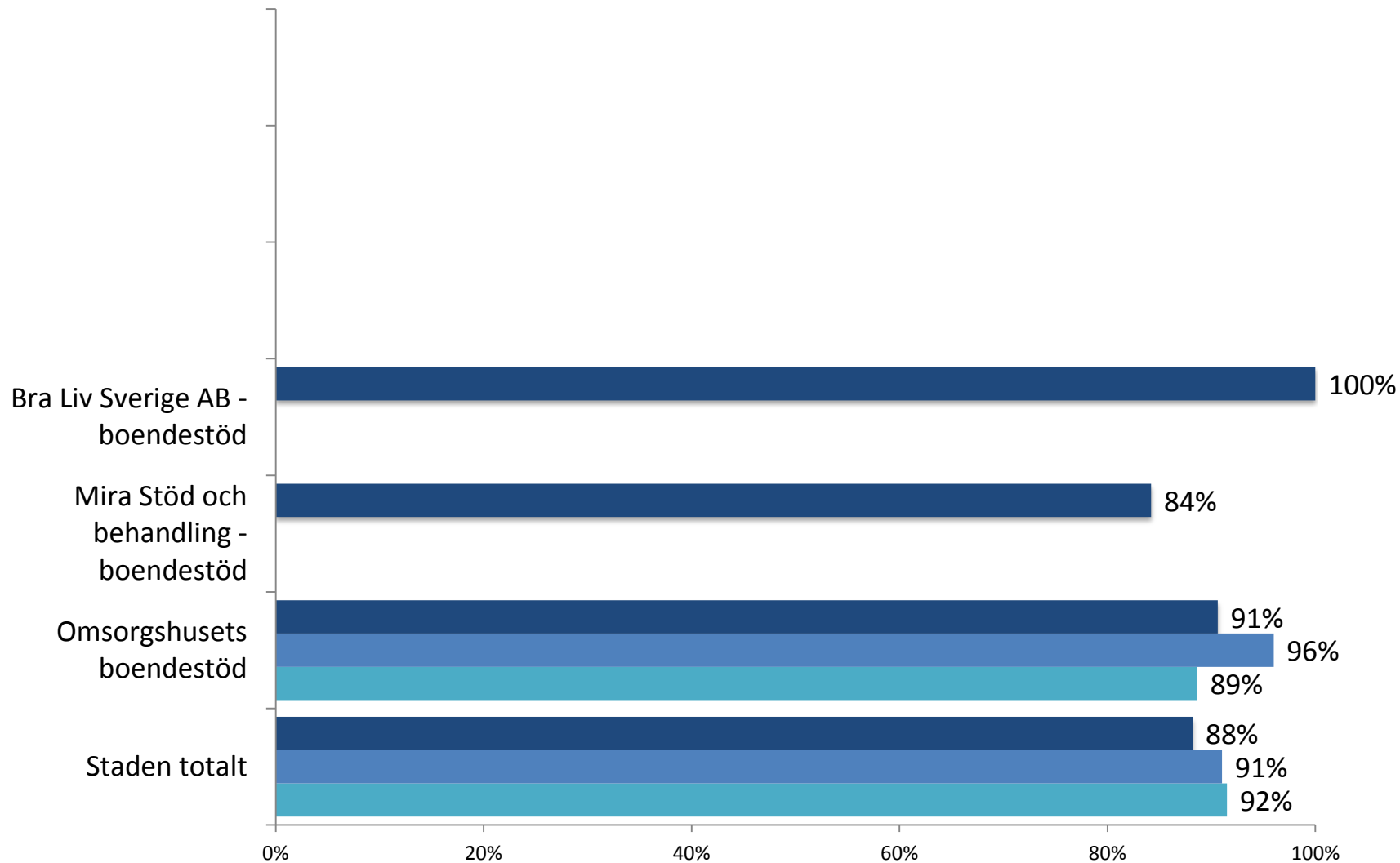
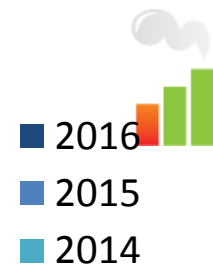
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





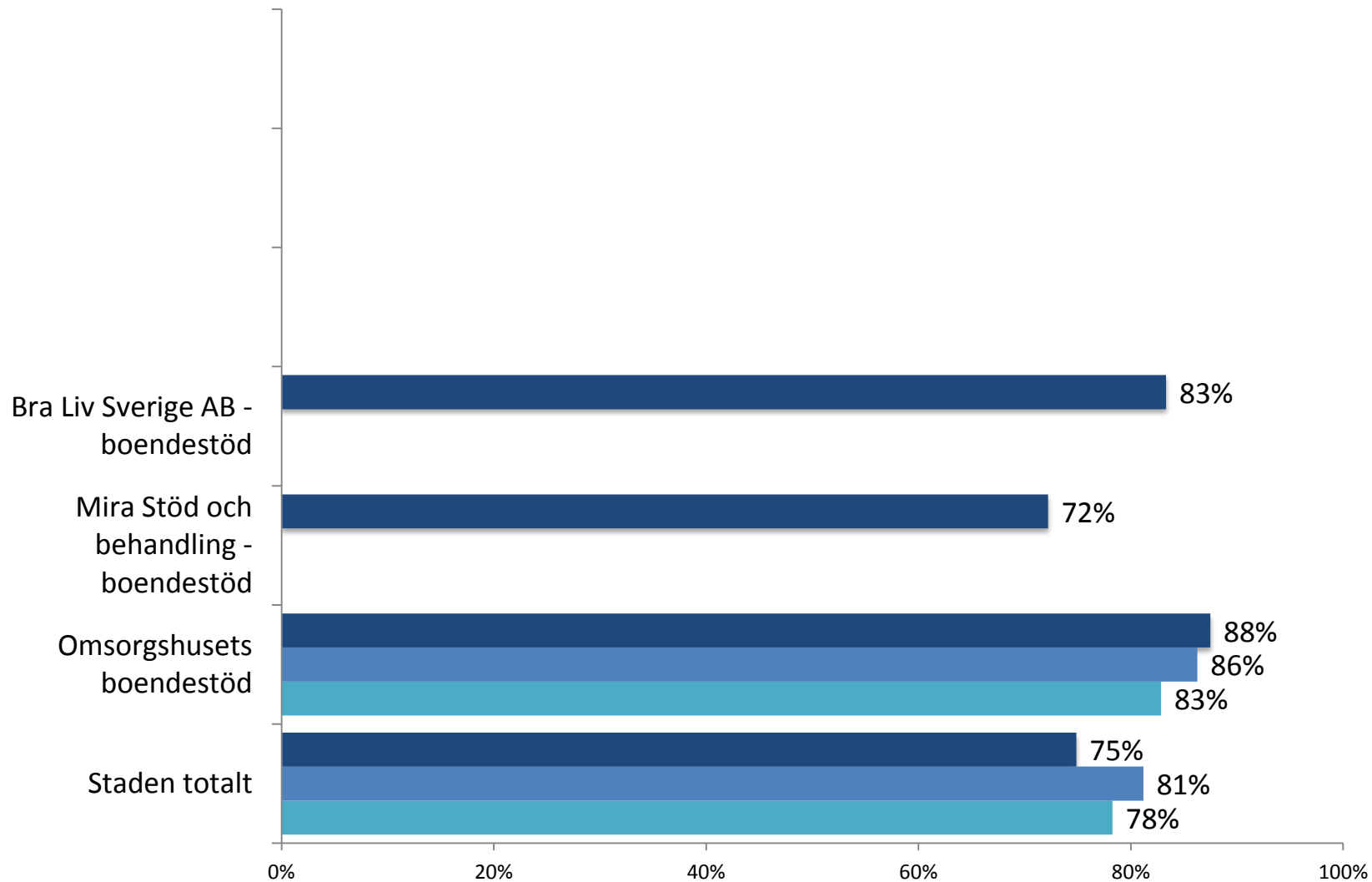
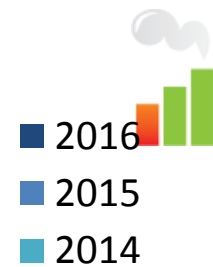
# Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



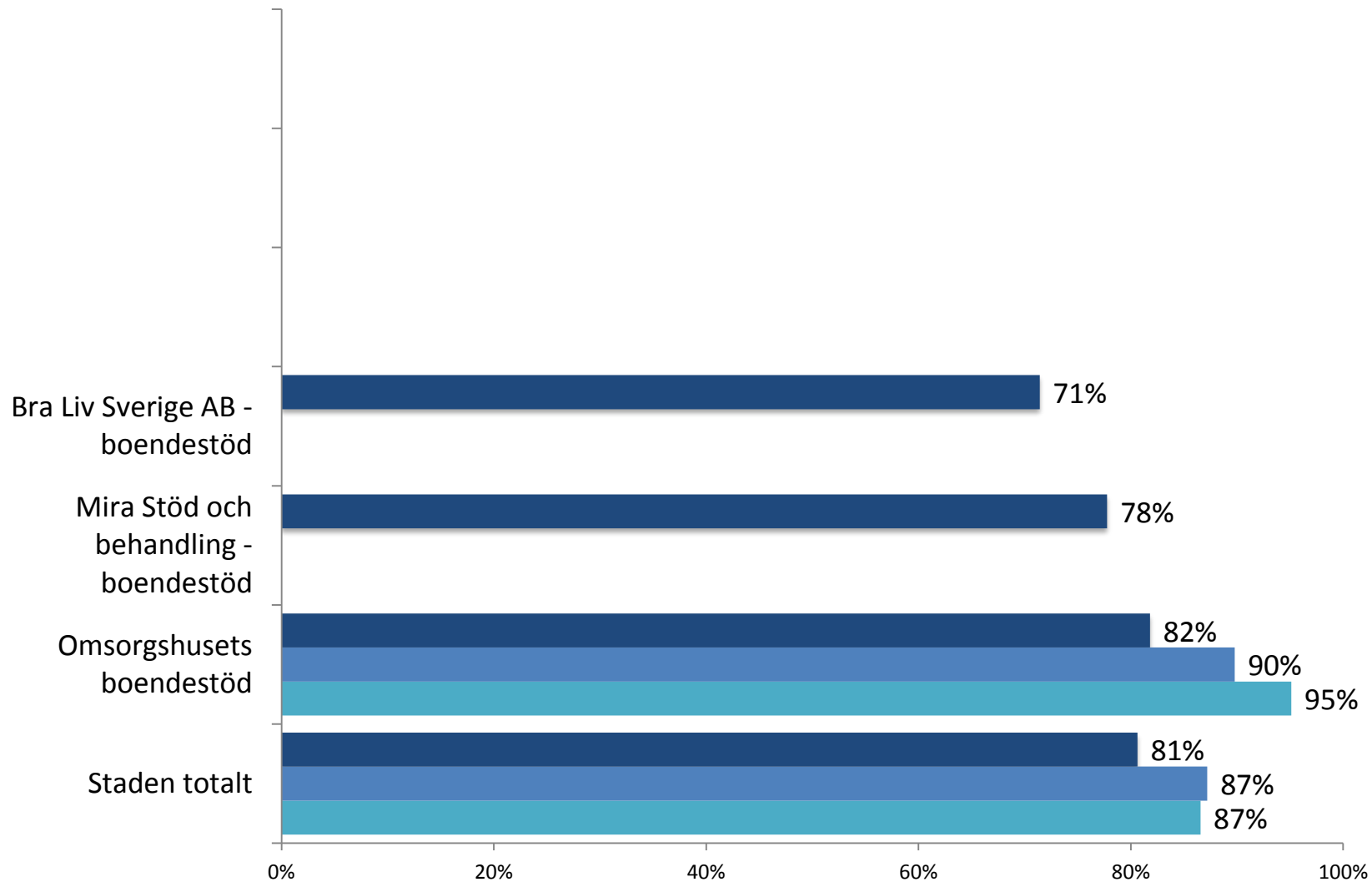
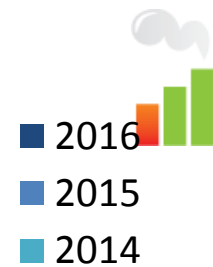
# Utredningen av mitt behov av stöd var bra

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



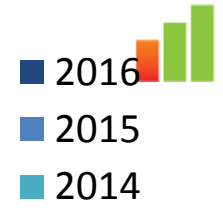
# Jag är nöjd med min handläggares bemötande

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

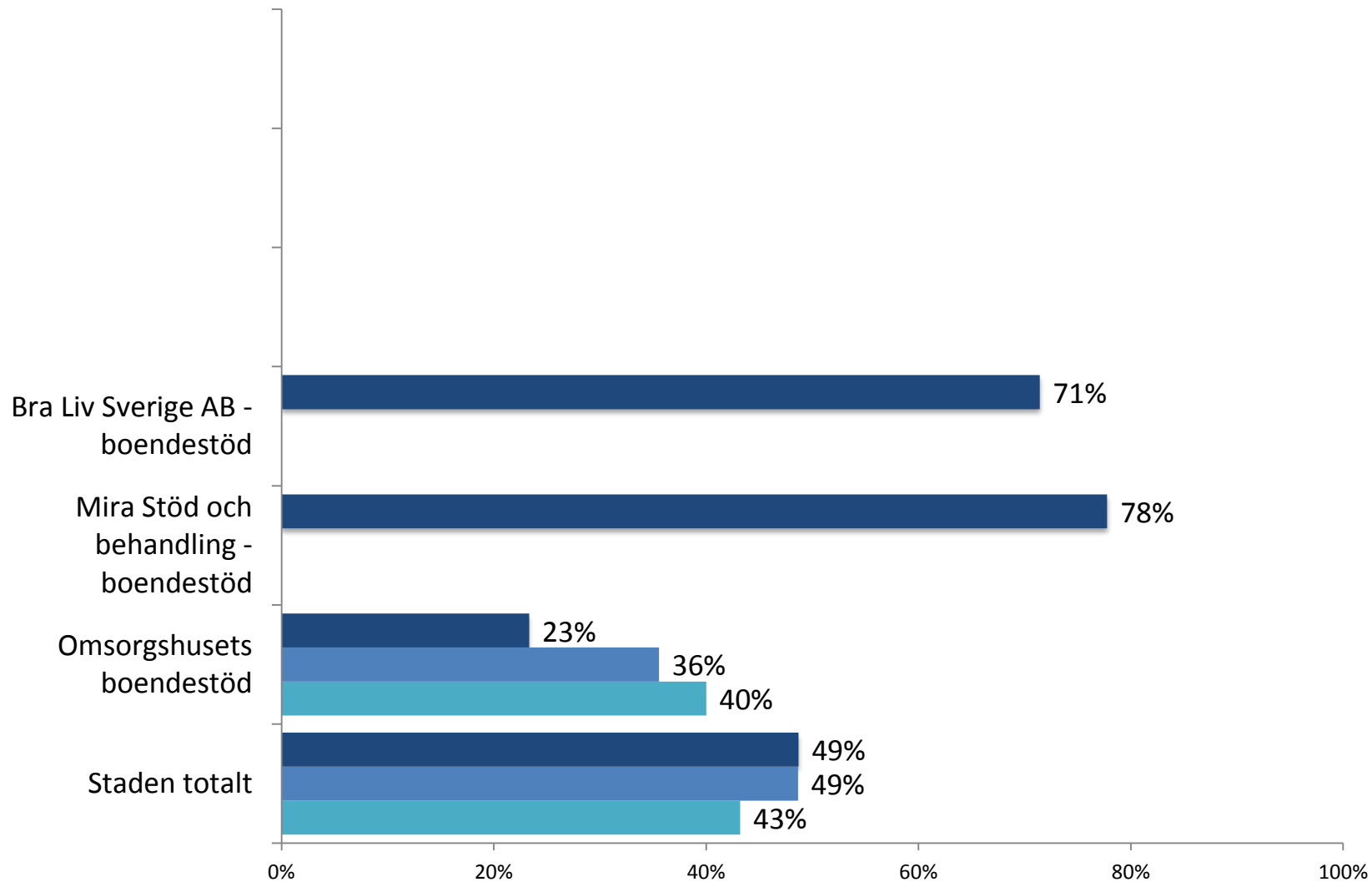




# Jag har själv valt min utförare

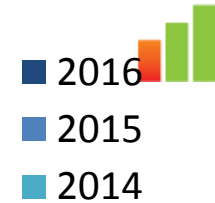


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

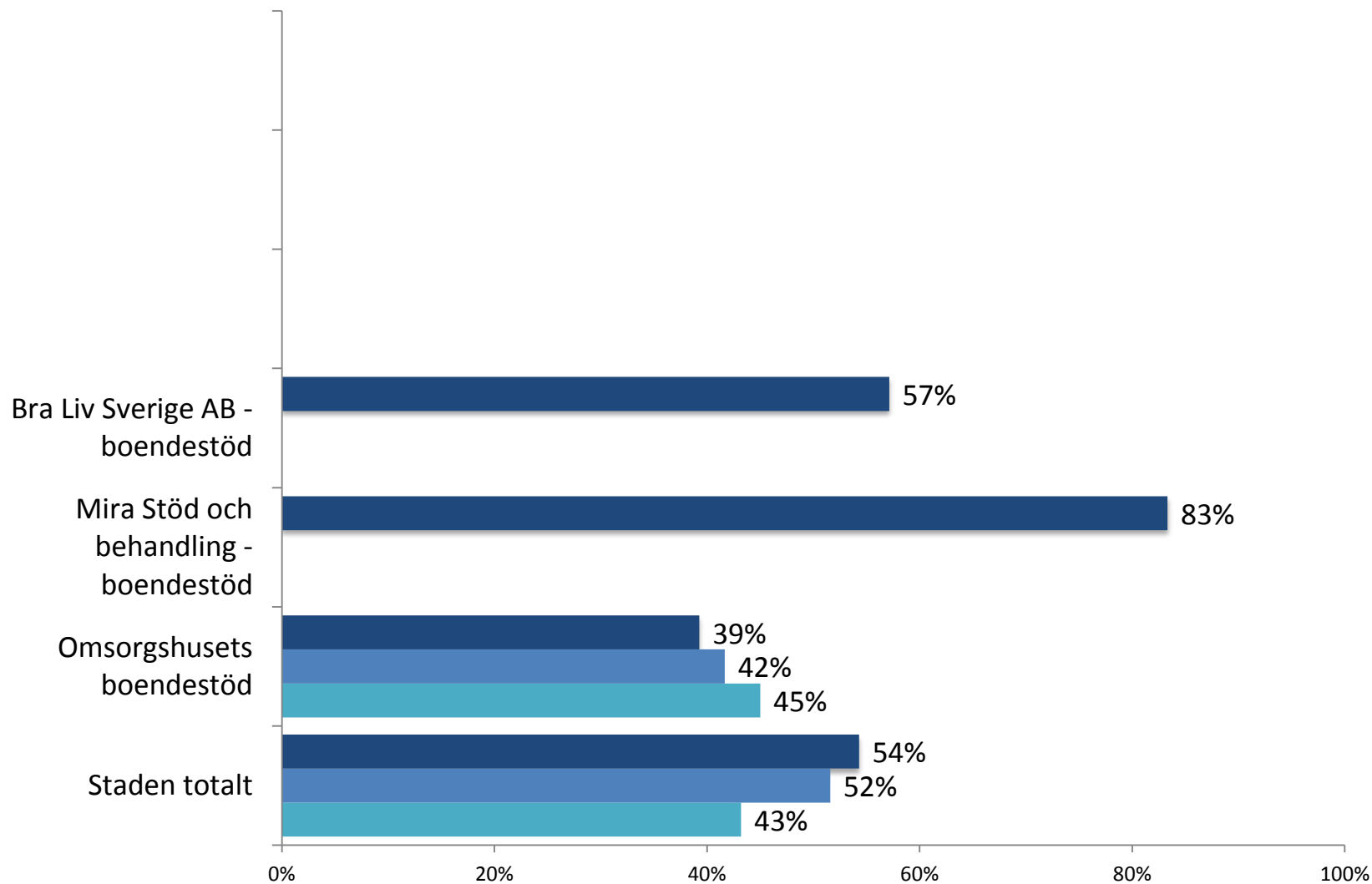




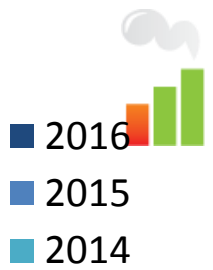
## Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



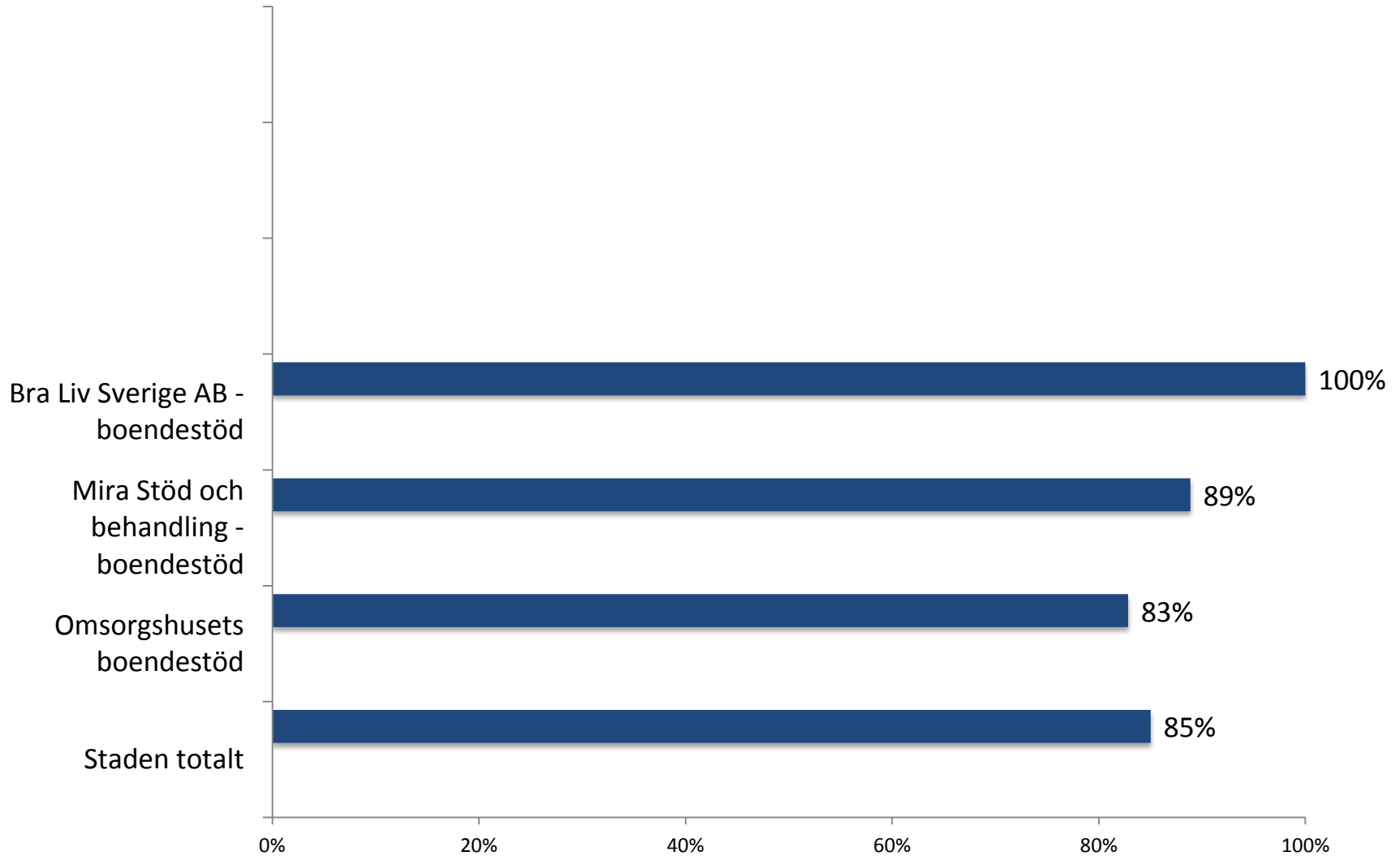
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Mina boendestödjare förstår vad jag behöver



(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

