



ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2016

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2016**

Gruppboende  
Norrmalm



# 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 1911 och 1912.
- 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 insats från Norrmalm stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2014-2016 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 Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 5 svar vilket ger en svarsprocent på 50 %.
- 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 har inflytande över hur det stöd jag får utförs
2. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende
3. Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa
4. Personalen på boendet vet vad jag klarar av
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
6. Jag blir väl bemött på mitt boende
7. Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet
8. Jag litat på personalen
9. Personalen är bra på att få mig att göra saker själv
10. Jag tycker att personalen kan tillräckligt mycket
11. Jag är nöjd med mitt boende
12. Jag känner mig trygg på mitt boende
13. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
14. Jag är nöjd med omfattningen av mitt stöd
15. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
16. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
17. Jag har fått information om möjligheten att välja boende
18. Har du besvarat frågorna själv?
19. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
20. Personalen förstår vad jag behöver
21. Upplever du att du under det senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad i ditt boende?
22. För att jag är kvinna
23. För att jag är man
24. För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man eller kvinna
25. För att jag kommer från ett annat land
26. På grund av min religion
27. För att jag har en funktionsnedsättning
28. För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
29. På grund av min ålder
30. Vill ej svara
31. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
32. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
33. Är du född i Sverige?
34. Är en av dina föräldrar född i Sverige?
35. Är båda dina föräldrar födda i Sverige?



# Svarsfrekvens

	Urval netto 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016	Urval netto 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015
Bromma	14	4	29%	10	4	40%
Enskede-Årsta-Vantör	35	14	40%	27	14	52%
Farsta	11	5	45%	16	10	63%
Hägersten-Liljeholmen	38	9	24%	36	12	33%
Hässelby-Vällingby	34	15	44%	23	9	39%
Kungsholmen	2	1	50%	4	2	50%
Norrmalm	10	5	50%	8	6	75%
Rinkeby-Kista	30	14	47%	24	10	42%
Skarpnäck	4	4	100%	4	3	75%
Skärholmen	14	2	14%	9	5	56%
Socialnämnden	3	0	0%	2	1	50%
Spånga-Tensta	3	1	33%	4	1	25%
Södermalm	5	1	20%	5	1	20%
Älvsjö	1	0	0%	1	0	0%
Östermalm	4	2	50%	3	2	67%
<b>Staden totalt</b>	<b>208</b>	<b>77</b>	<b>37%</b>	<b>176</b>	<b>80</b>	<b>45%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i Norrmalm är i årets brukarundersökning 50 % vilket är lägre än svarsfrekvensen föregående år som var 75 %. Det är dock högre än snittet för hela Stockholm stad som är 37 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet är resultatet betydligt högre jämfört med föregående år, 80 % i år mot 33 % år 2015.

Jämfört med resultaten från föregående års mätning märks en positiv utveckling överlag. Ett undantag är dock frågan om brukarna litar på personalen, där andelen instämmande har minskat med 40 %. De största positiva förändringarna gäller frågorna om brukarna tycker att de har inflytande över hur stödet utförs och om personalen frågar på vilket sätt brukarna vill ha sitt stöd. För dessa frågor har andelen nöjda ökat med 50 % sedan 2015.

Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Norrmalm mindre nöjda med flertalet av frågorna. I synnerhet gäller detta frågan om brukarna tycker att personalen vet vad de klarar av. Andelen instämmande är 31 % färre i Norrmalm jämfört med Stockholm stads genomsnitt.



# Andel nöjda

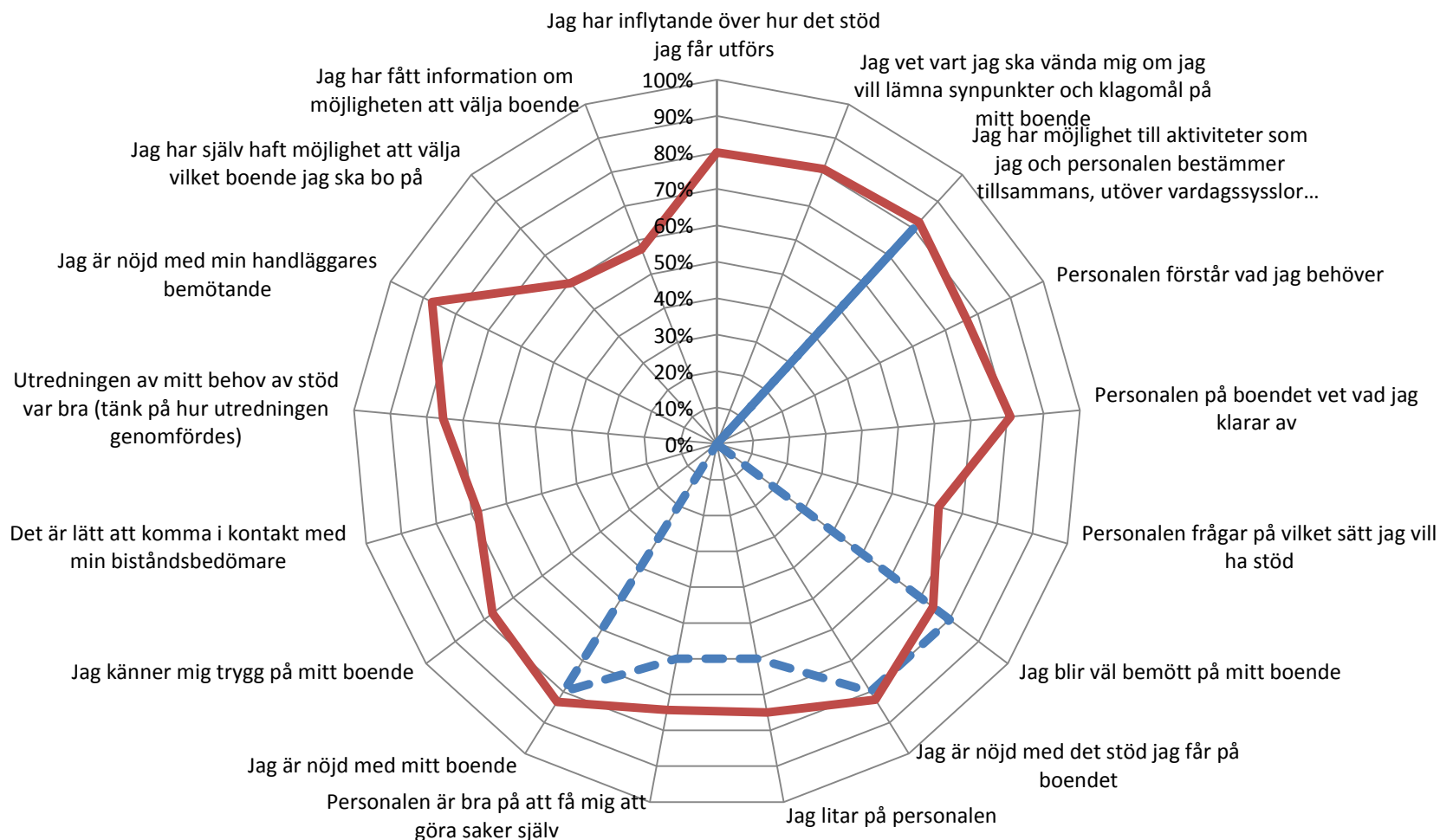




# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Stadsdelsnämnd 2016

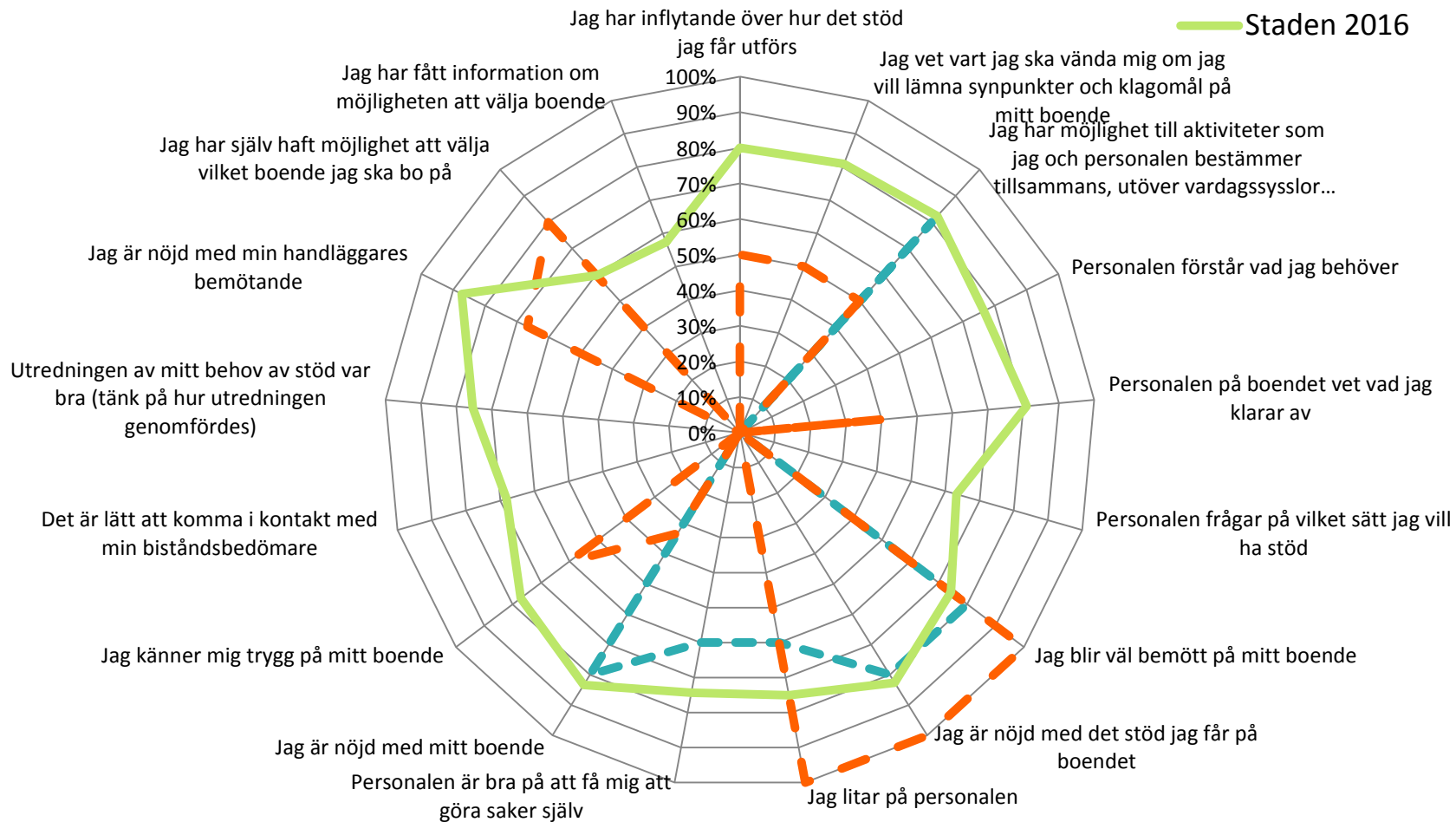
— Staden 2016





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

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

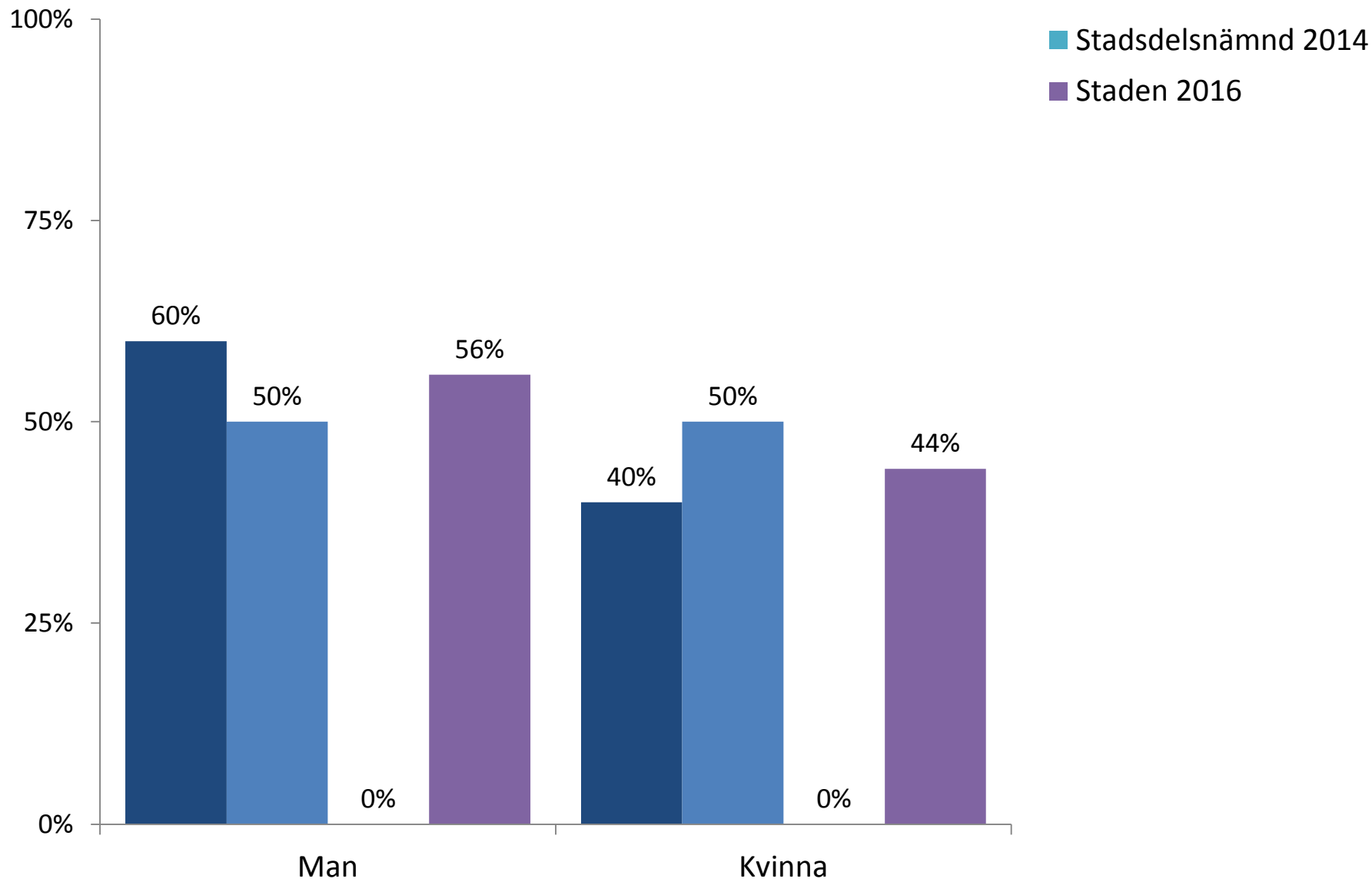




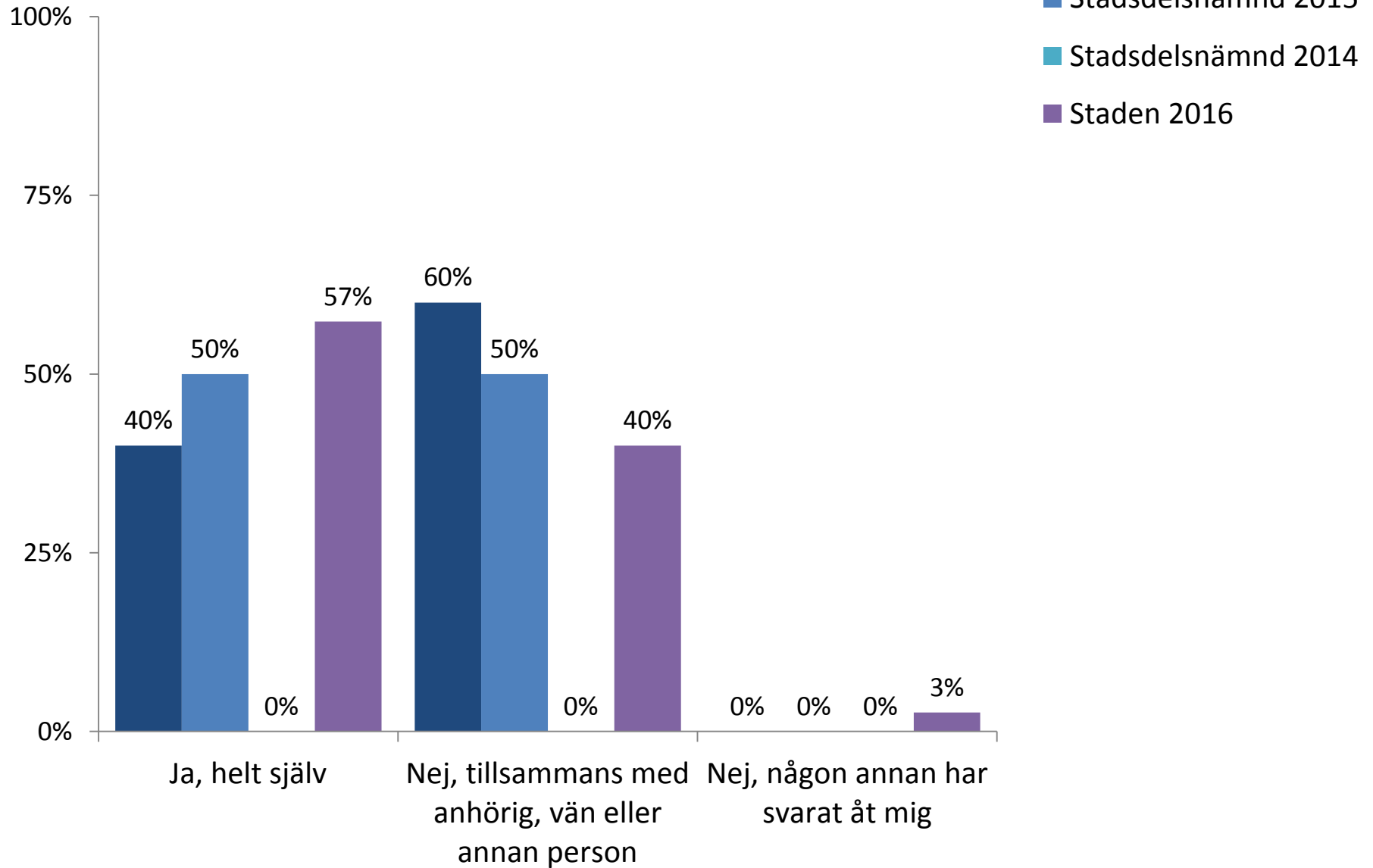
# Bakgrundsfrågor



# Kön

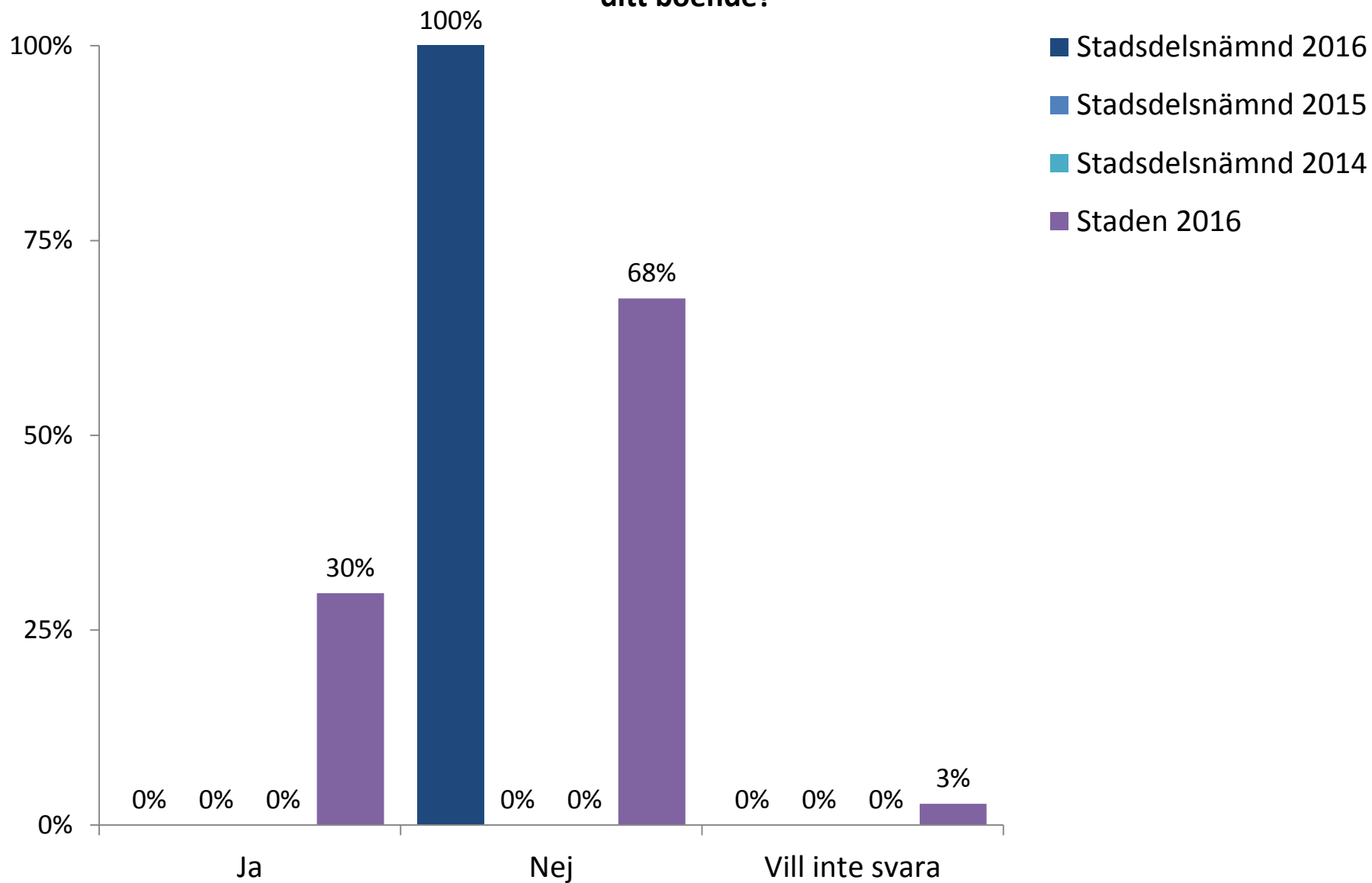


# Har du besvarat frågorna helt själv?



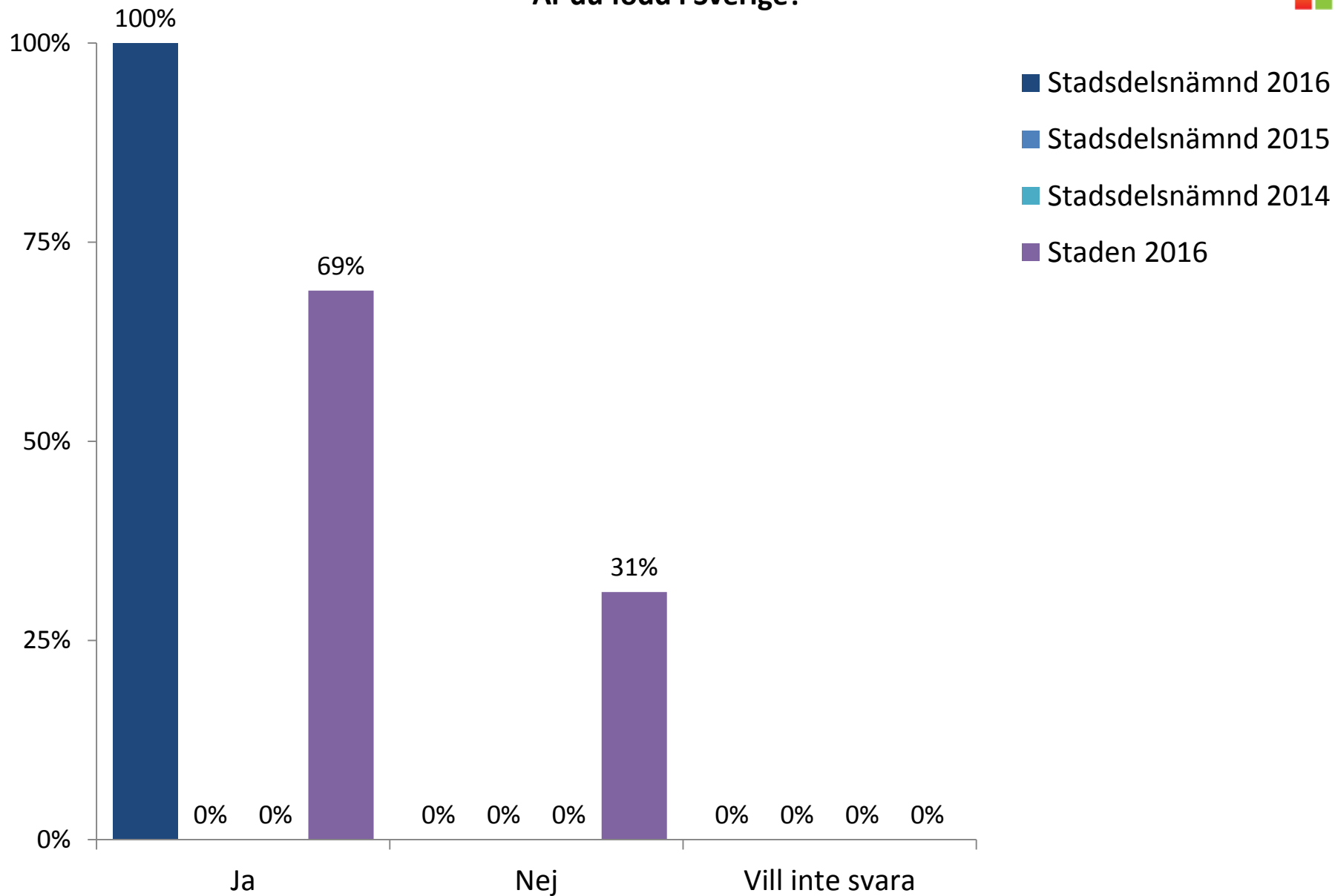


## Upplever du att du under det senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad i ditt boende?



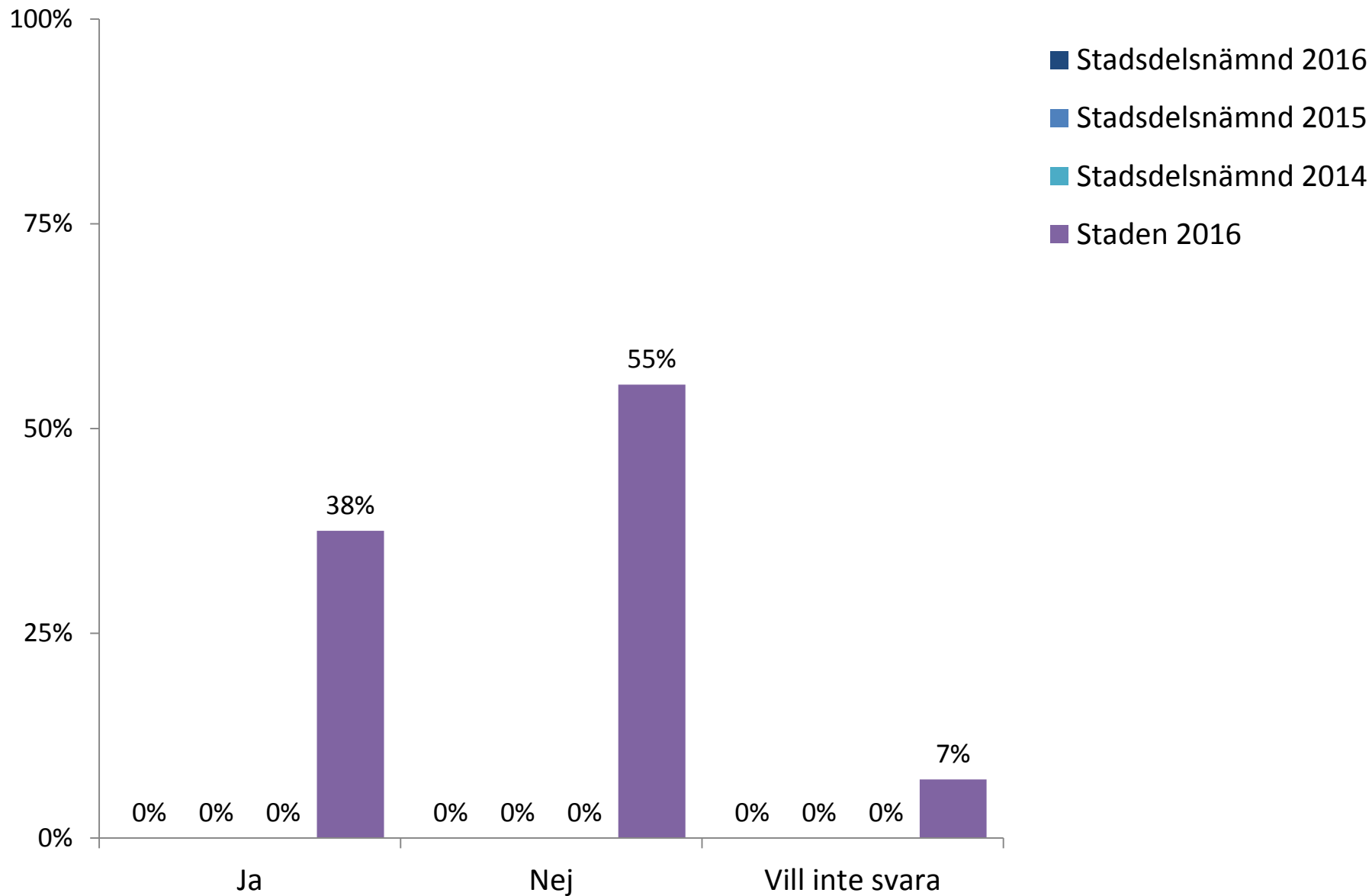


## Är du född i Sverige?





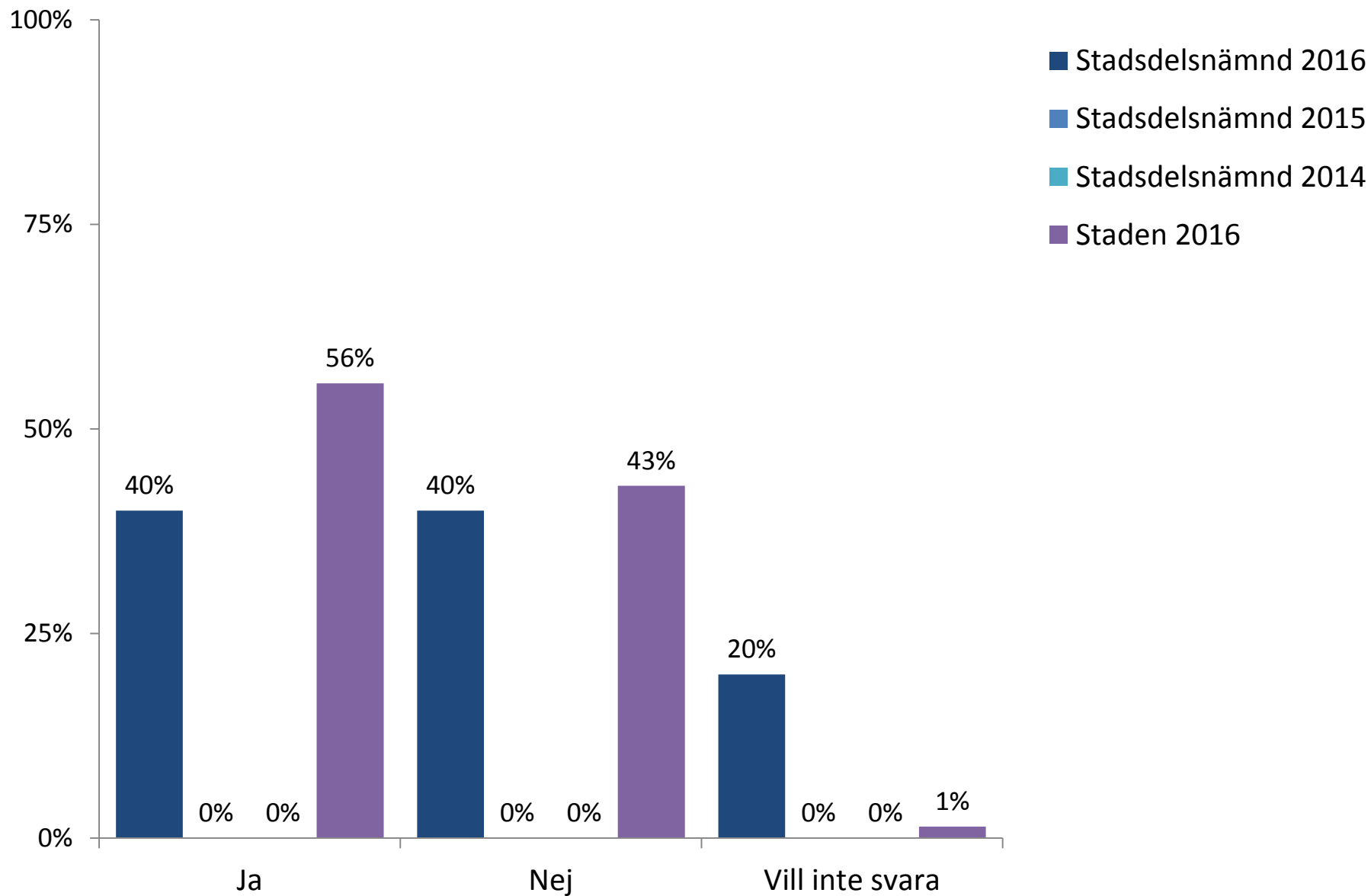
## Är båda dina föräldrar födda i Sverige?







## Är en av dina föräldrar född i Sverige?



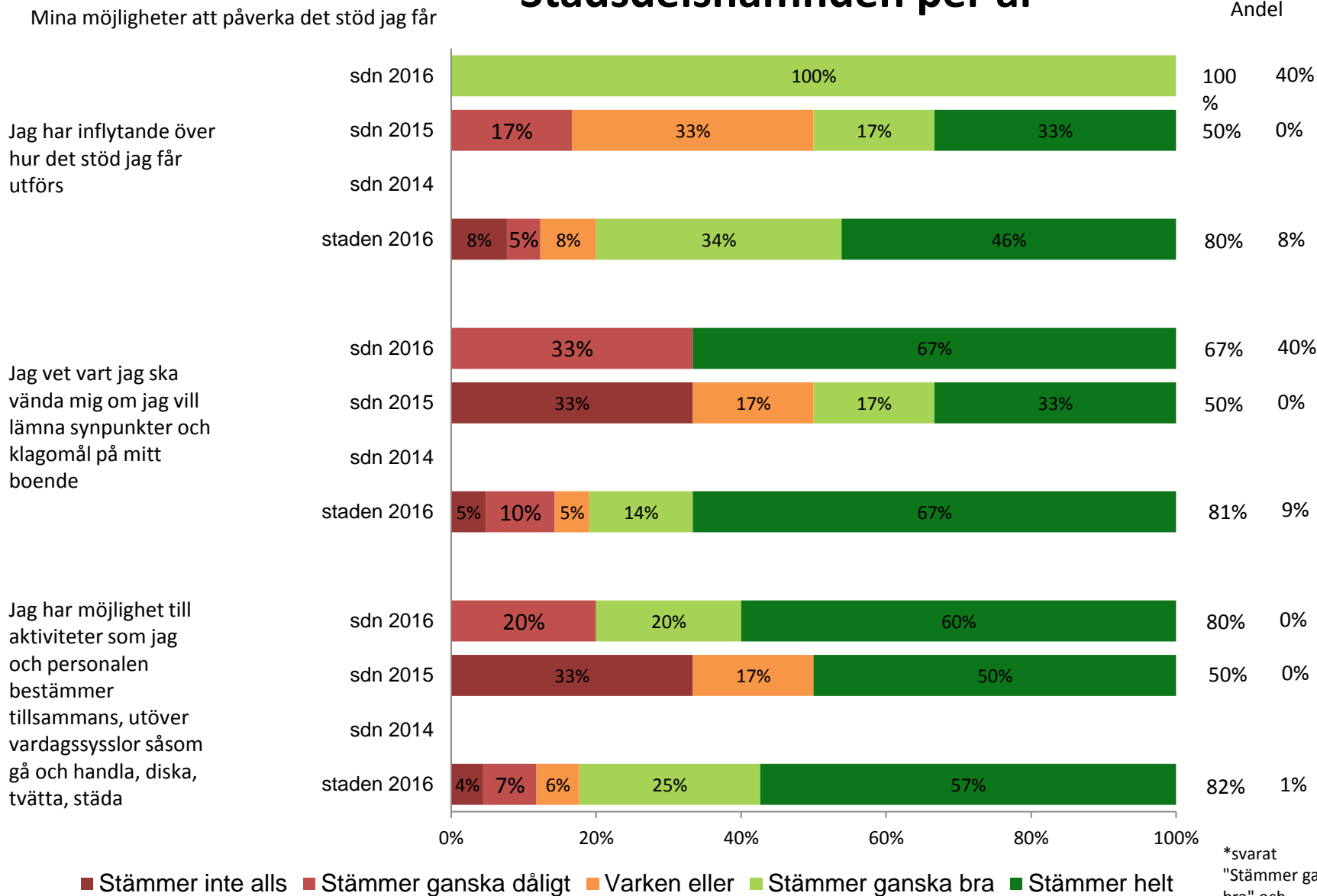


# Resultat per fråga över tid



# Stadsdelsnämnden per år

Andel





# Stadsdelsnämnden per år

Andel

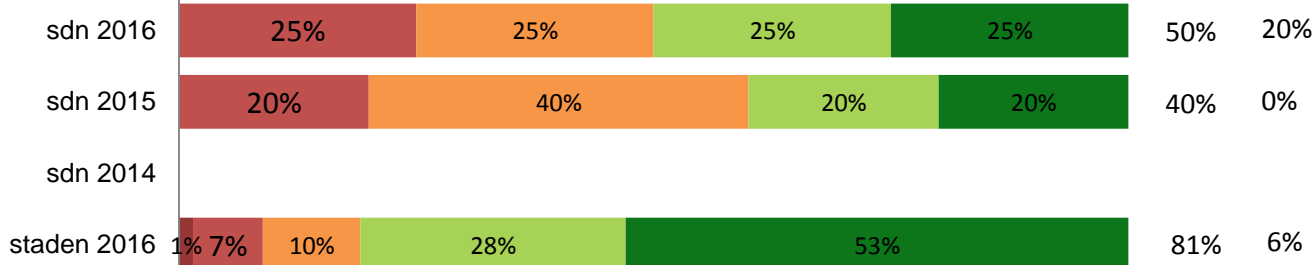
Mina åsikter om det stöd jag får



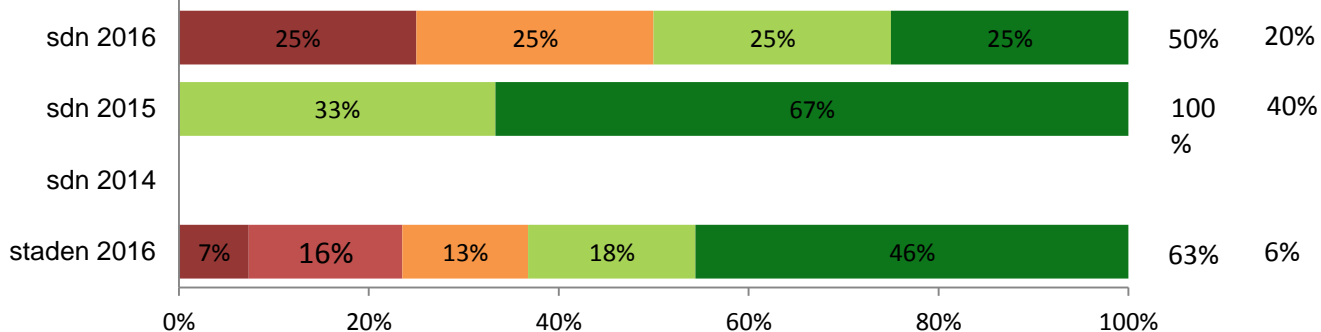
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Stadsdelsnämnden per år

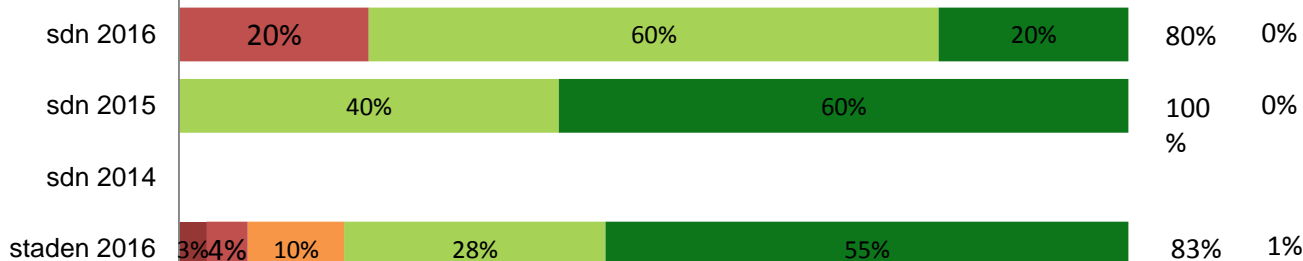
Mina åsikter om det stöd jag får

Andel

Jag blir väl bemött på mitt boende



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

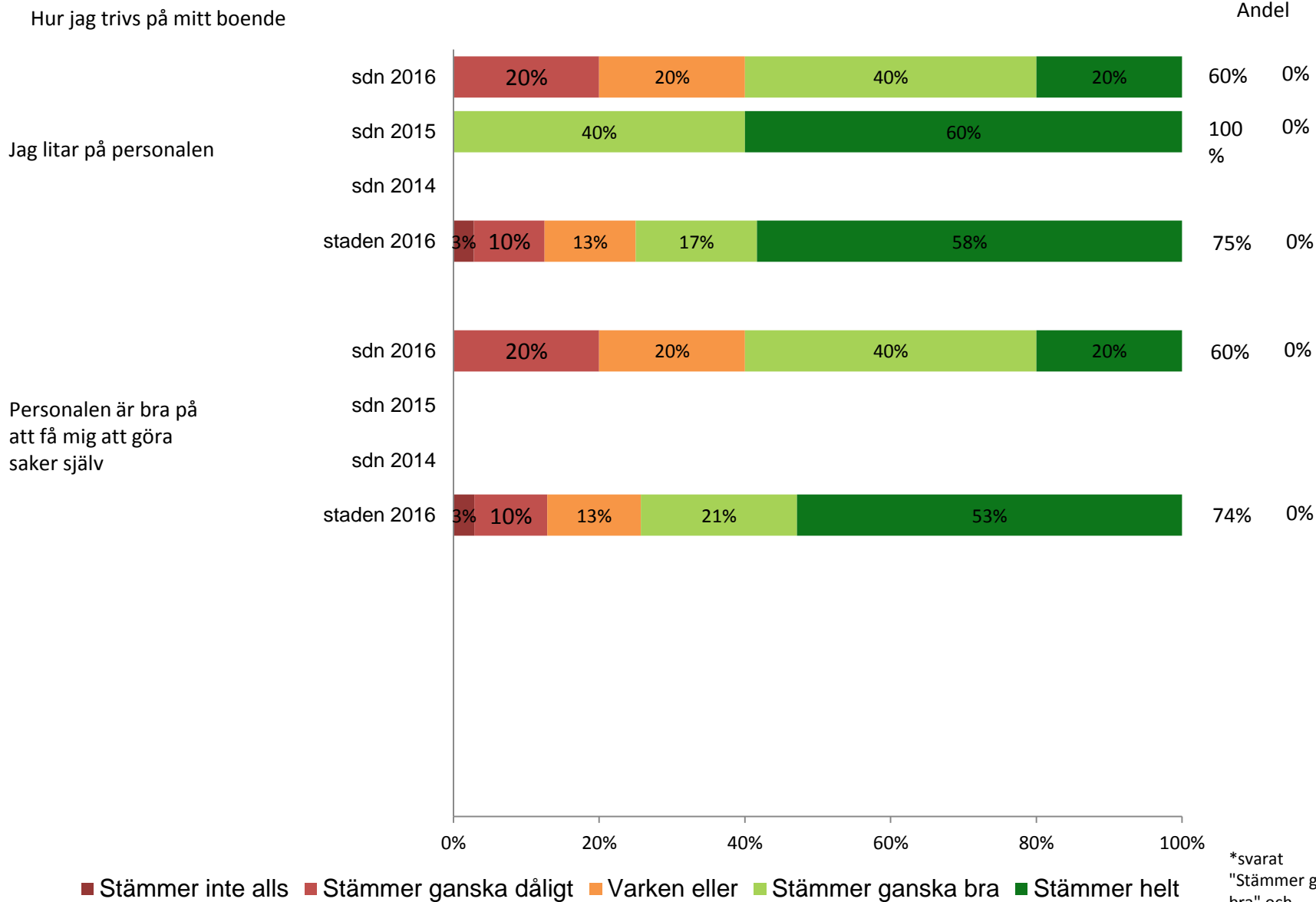


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



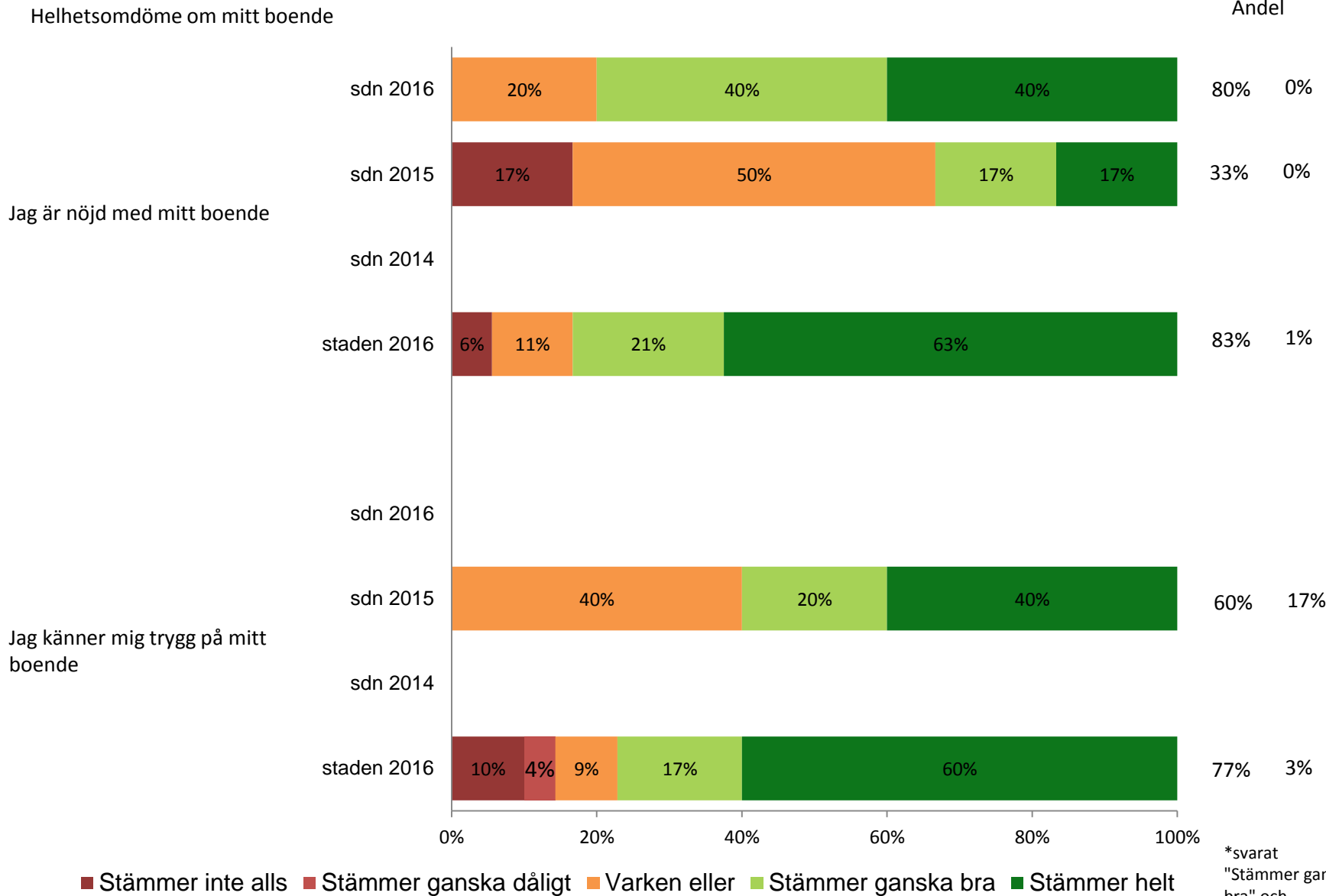
## Stadsdelsnämnden per år





# Stadsdelsnämnden per år

Andel



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

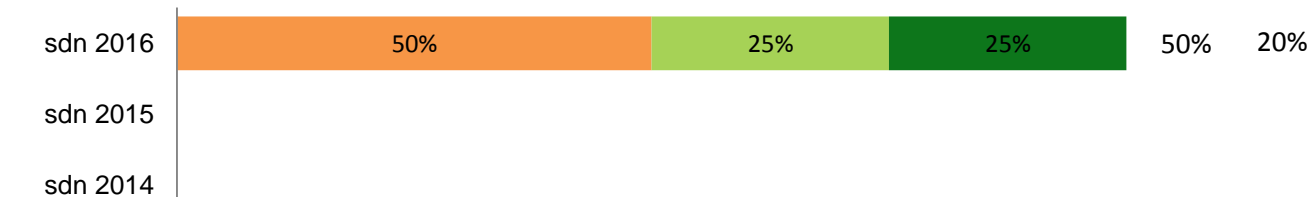


# Stadsdelsnämnden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

Andel

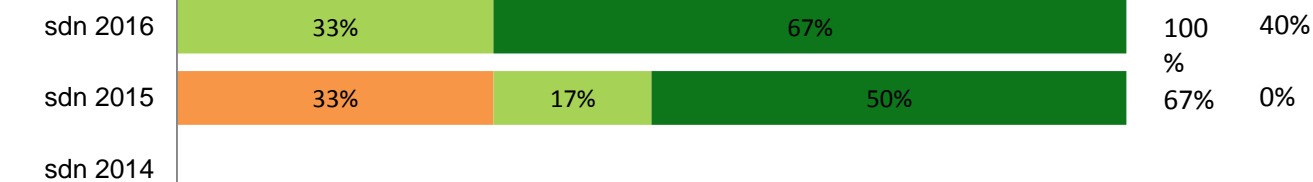
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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



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



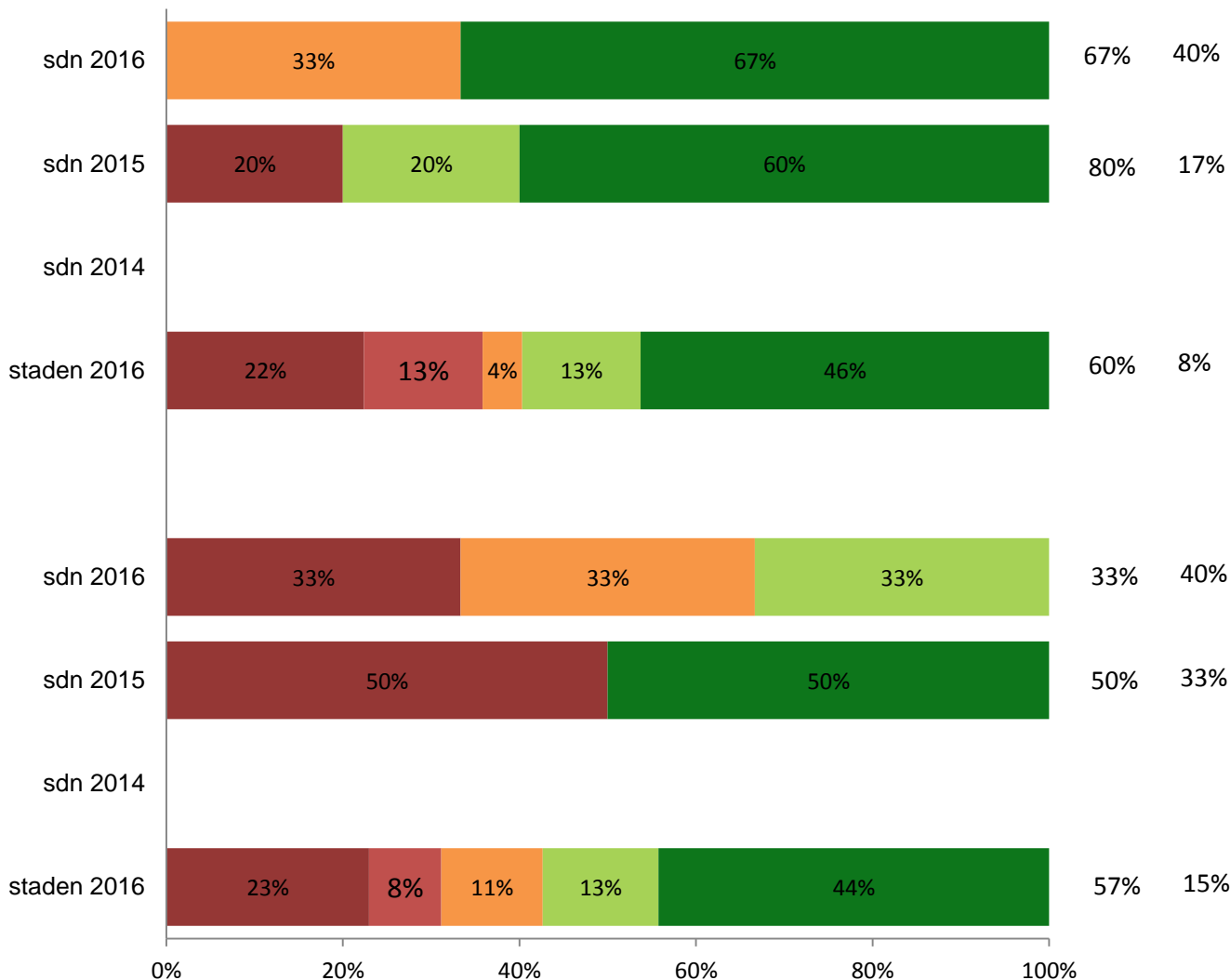


# Stadsdelsnämnden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel

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



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# **Resultat per regiform**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svarande**



# **Resultat män/kvinnor**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svarande**



# **Resultat svarsmetod**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svarande**



# **Andel nöjda per utförare**

**Redovisas ej p.g.a. för få svar**