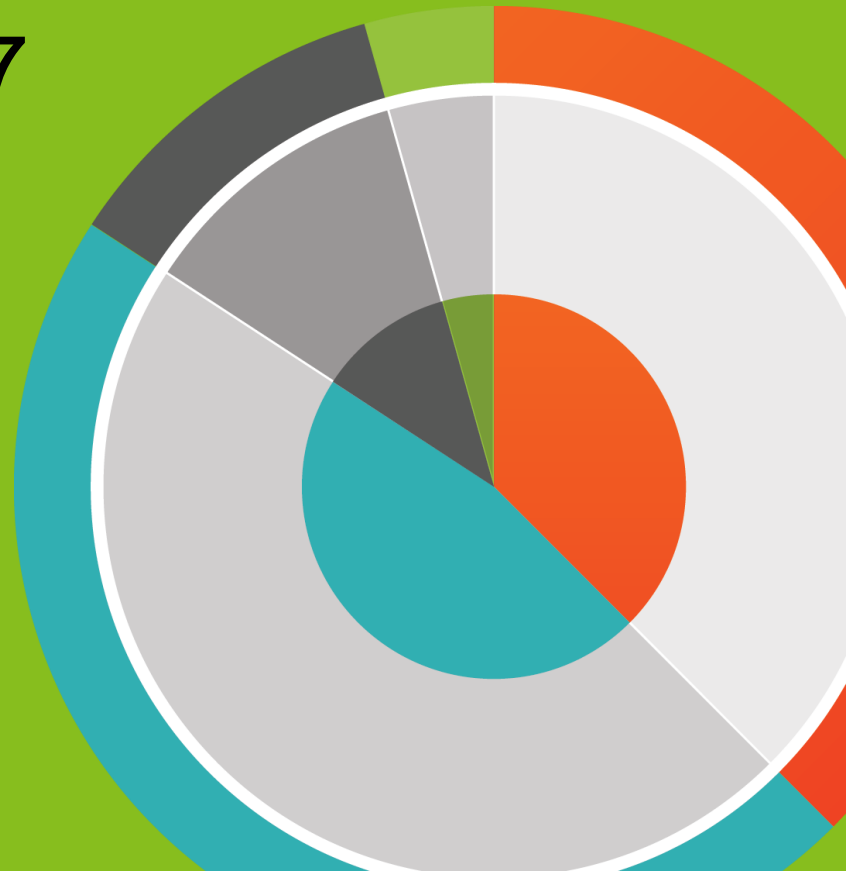




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2017**

Gruppboende  
Hässelby-Vällingby



# 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 3 mars - 16 maj 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2015-2017 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 Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd inkom 20 svar vilket ger en svarsprocent på 57 %.
- I Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd inkom 0 % av svaren från egen regi och 100 % från privata utförare.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, [cecilia.helander@enkatfabriken.se](mailto:cecilia.helander@enkatfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med mitt boende
2. Jag känner mig trygg på mitt boende
3. Jag blir väl bemött på mitt boende
4. Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
6. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende
7. Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa
8. Personalen förstår vad jag behöver
9. Personalen på boendet vet vad jag klarar av
10. Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet
11. Jag litar på personalen
12. Jag blir bemött med respekt på mitt boende
13. Personalen är bra på att få mig att göra saker själv
14. Upplever du att du under det senaste året blivit diskriminerad i ditt boende?
15. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad.
16. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
17. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
18. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
19. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
20. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
21. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
22. Jag har fått information om möjligheten att välja boende
23. Har du besvarat frågorna själv?
24. Är du född i Sverige?
25. Är dina föräldrar födda i Sverige?



# Svarsfrekvens

	Urval netto 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval netto 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	14	9	64%	14	4	29%
Enskede-Årsta-Vantör	33	18	55%	35	14	40%
Farsta	15	10	67%	11	5	45%
Hägersten-Liljeholmen	39	27	69%	38	9	24%
Hässelby-Vällingby	35	20	57%	34	15	44%
Kungsholmen	2	2	100%	2	1	50%
Norrmalm	12	8	67%	10	5	50%
Rinkeby-Kista	23	9	39%	30	14	47%
Skarpnäck	5	3	60%	4	4	100%
Skärholmen	15	7	47%	14	2	14%
Socialnämnden	4	2	50%	3	0	0%
Spånga-Tensta	2	1	50%	3	1	33%
Södermalm	6	4	67%	5	1	20%
Älvsjö	1	0	0%	1	0	0%
Östermalm	4	2	50%	4	2	50%
<b>Staden totalt</b>	<b>210</b>	<b>122</b>	<b>58%</b>	<b>208</b>	<b>77</b>	<b>37%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i Hässelby-Vällingby är 57 % i årets brukarundersökning, vilket är något högre än svarsfrekvensen föregående år som var 44 %. Svarsfrekvensen svarar mot snittet för hela Stockholm stad som också är 58 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet är resultatet något högre jämfört med föregående år, 89 % i år mot 86 % år 2016.

Jämfört med resultaten från föregående års mätning har det skett en positiv utveckling överlag. Till exempel har andelen nöjda brukare ökat på samtliga frågor gällande utredningen av det stöd brukarna får. Den största negativa utvecklingen gäller möjligheterna till aktiviteter som brukaren och personalen bestämmer tillsammans, där andelen nöjda brukare har minskat med 21 %.

Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Hässelby-Vällingby mer nöjda överlag.



# Andel nöjda

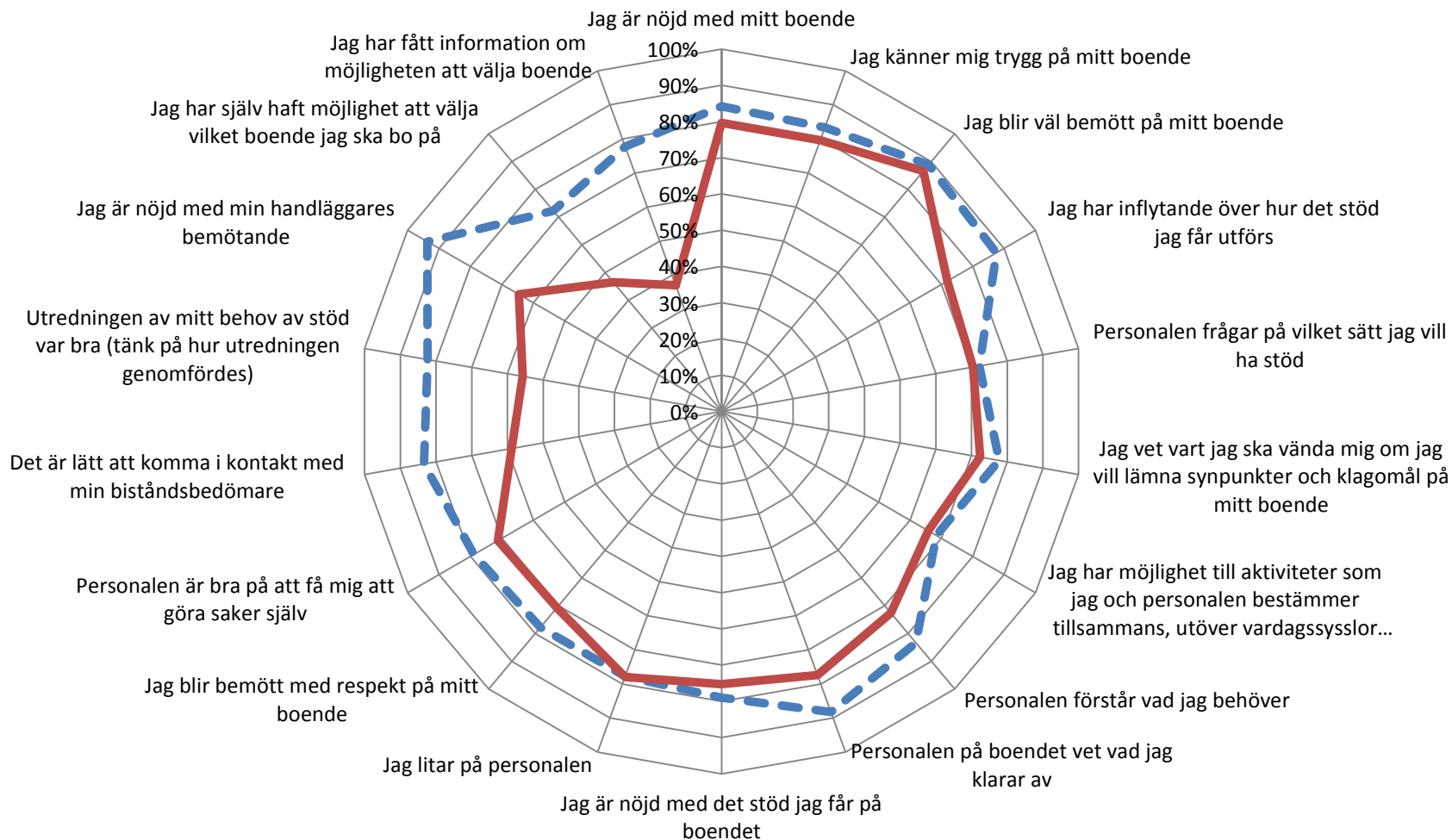




# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Stadsdelsnämnd 2017

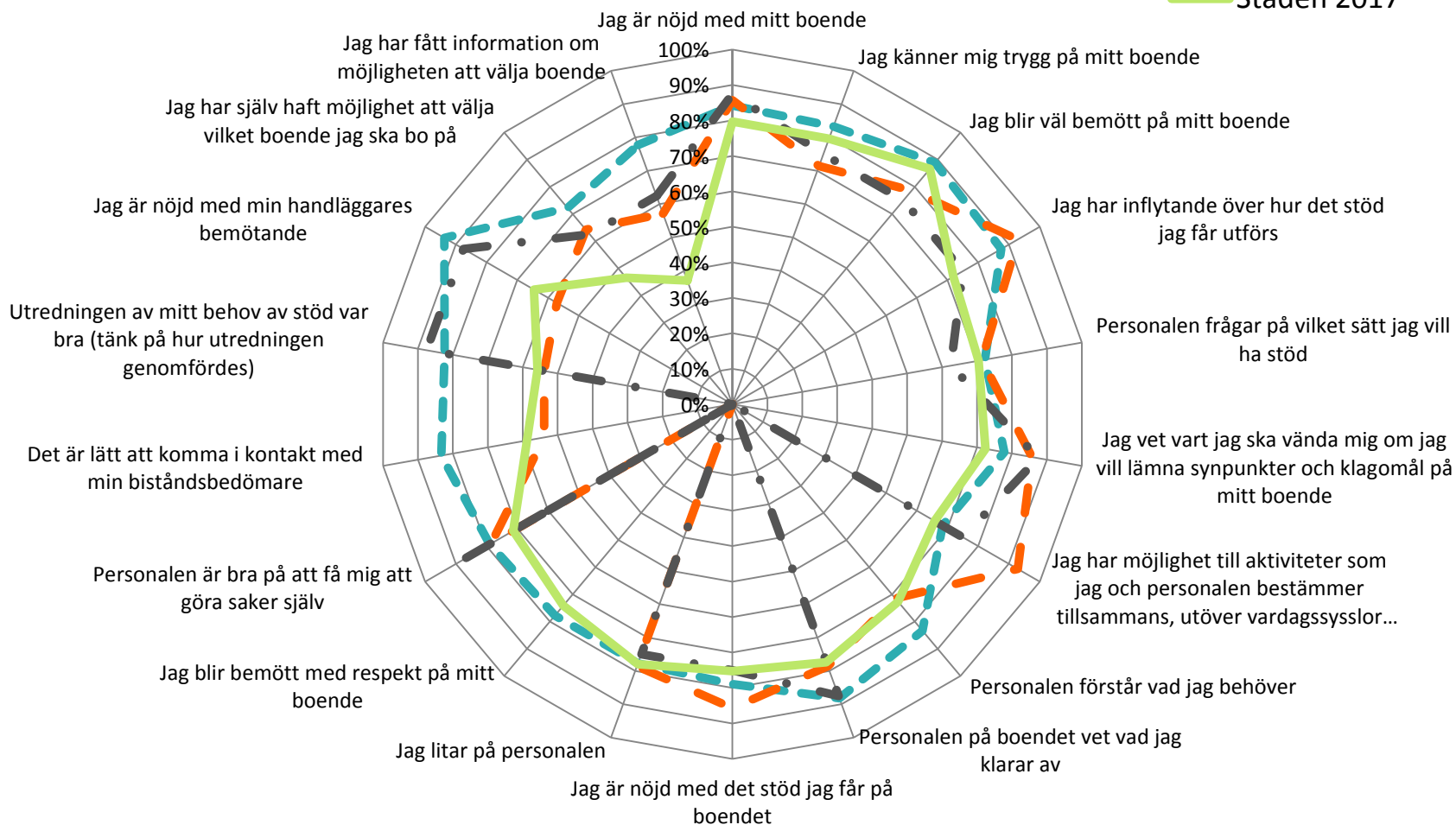
— Staden 2017





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

- Stadsdelsnämnd 2017
- Stadsdelsnämnd 2016
- Stadsdelsnämnd 2015
- Staden 2017

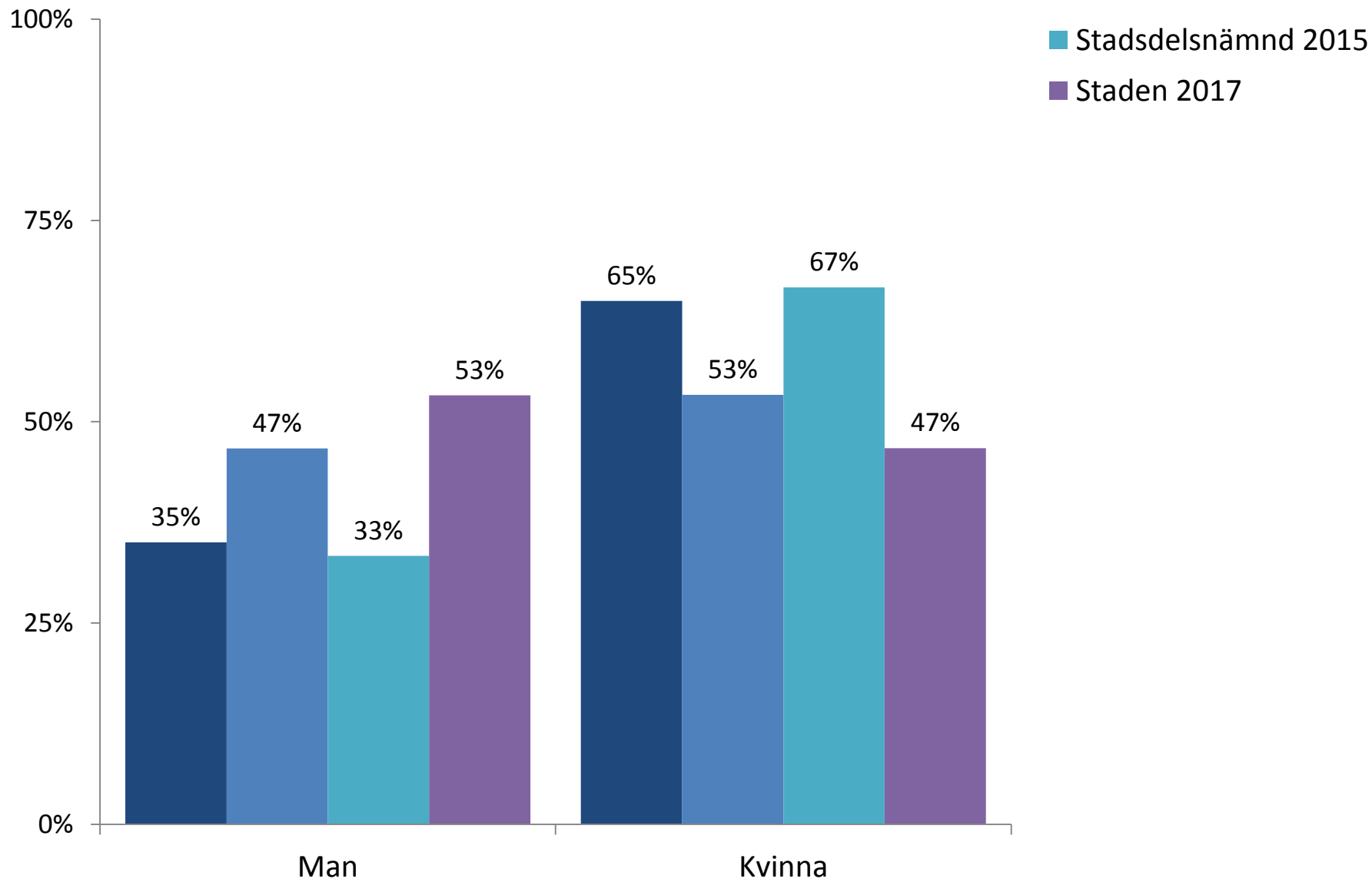




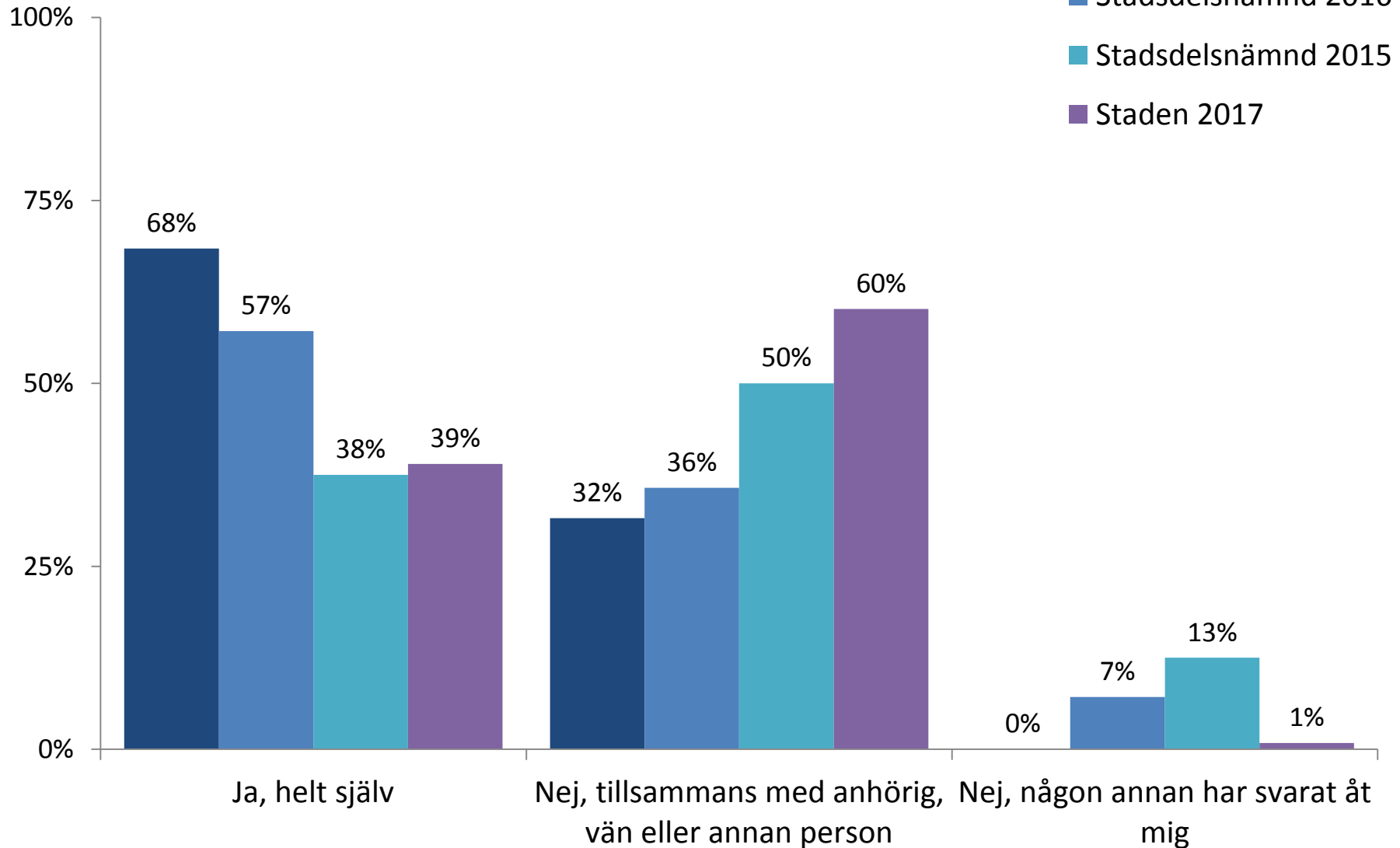
# Bakgrundsfrågor



# Kön

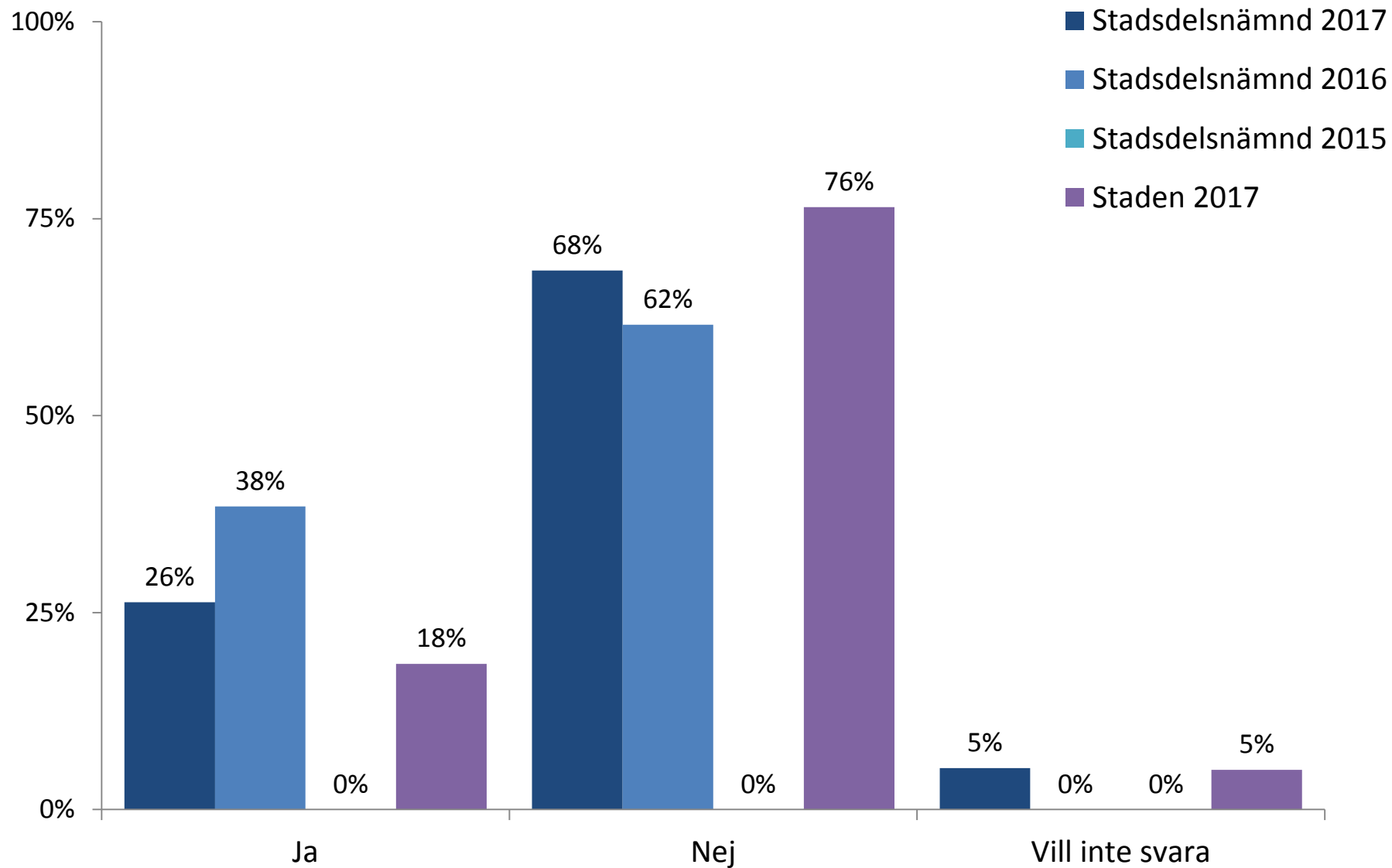


# Har du besvarat frågorna helt själv?



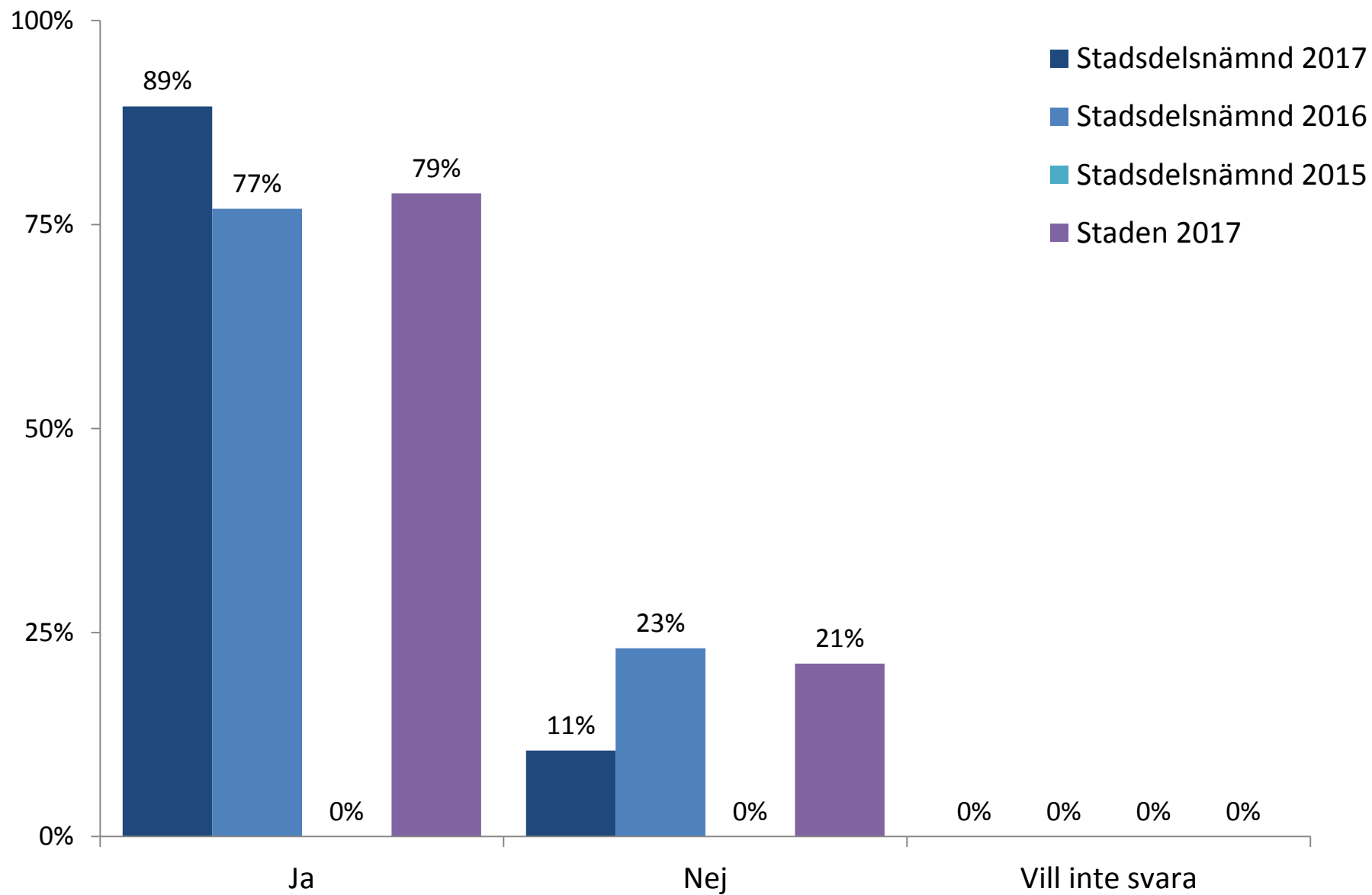


## Upplever du att du under det senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad i ditt boende?



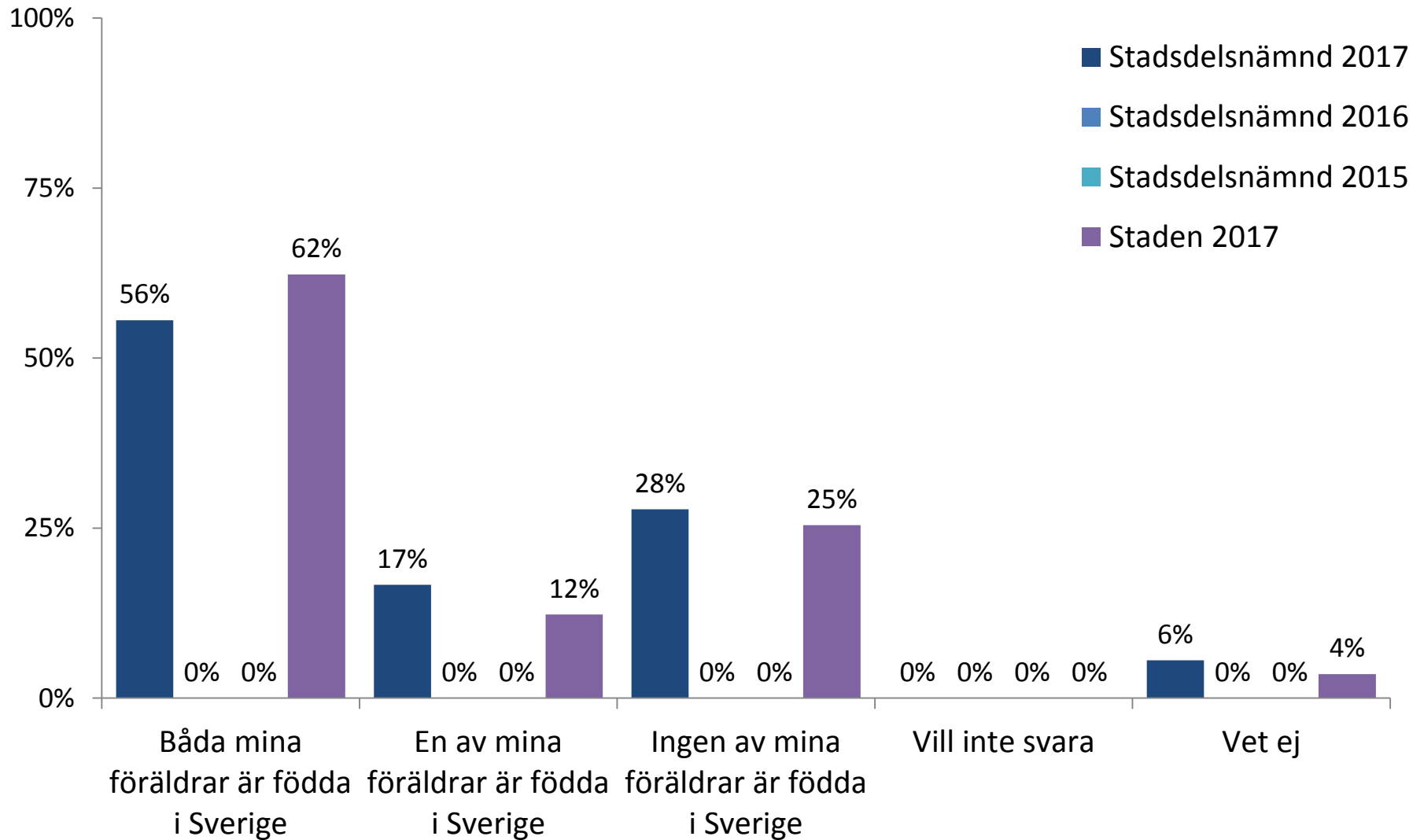


## Är du född i Sverige?





## Är båda dina föräldrar födda i Sverige?







# Resultat per fråga över tid

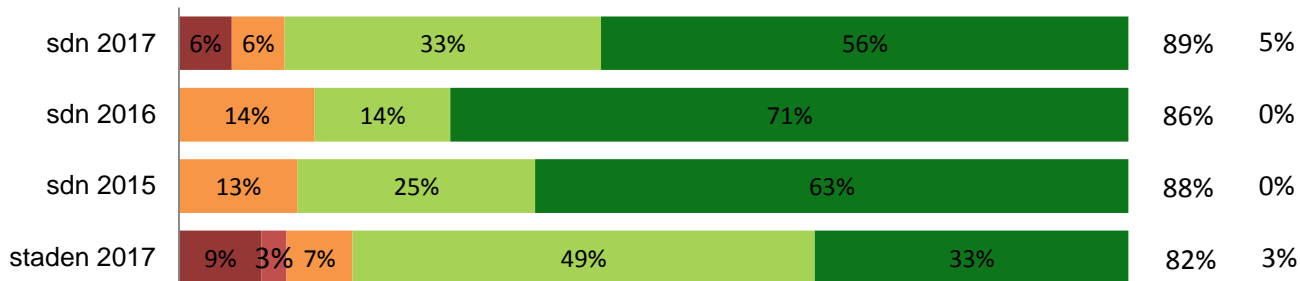


# Stadsdelsnämnden per år

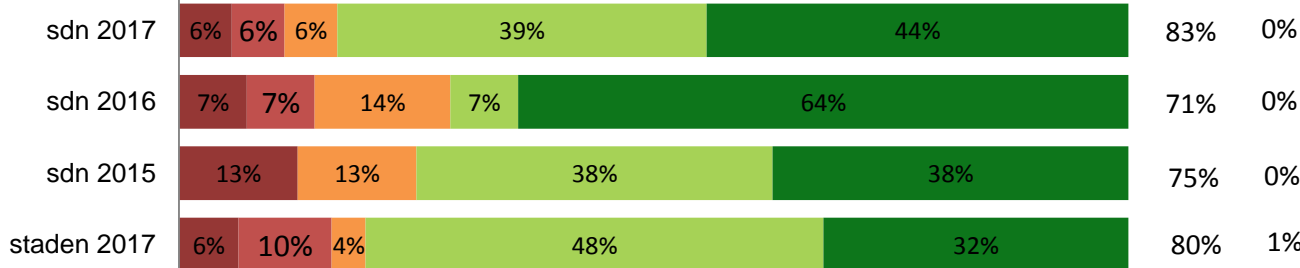
Sammanfattande omdöme

Andel

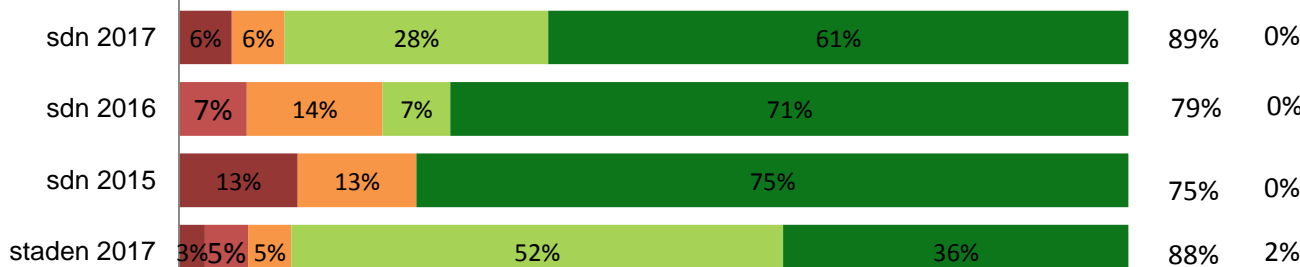
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Jag blir väl bemött på mitt boende



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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



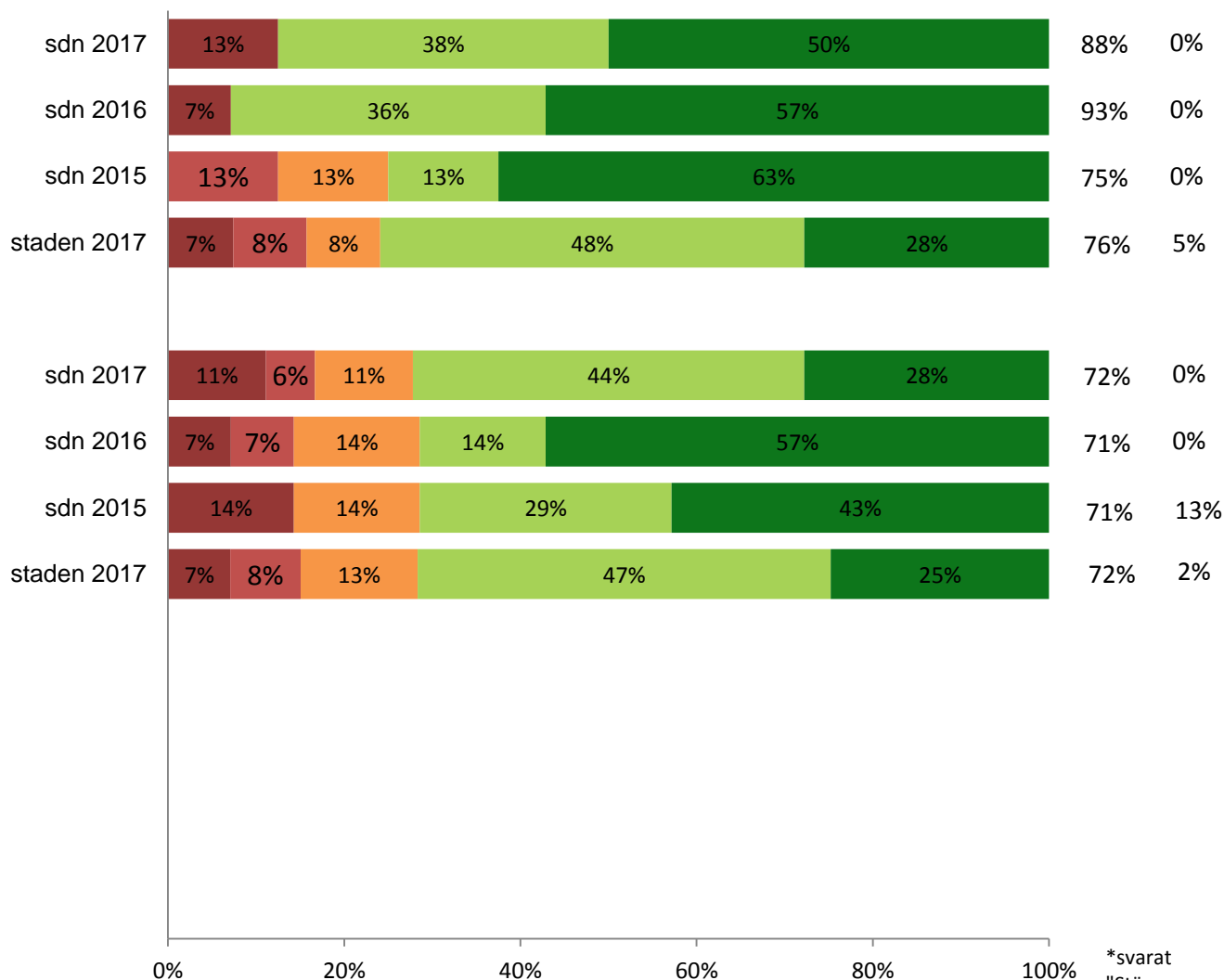
Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadsdelsnämnden per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

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 "Stämmer helt"

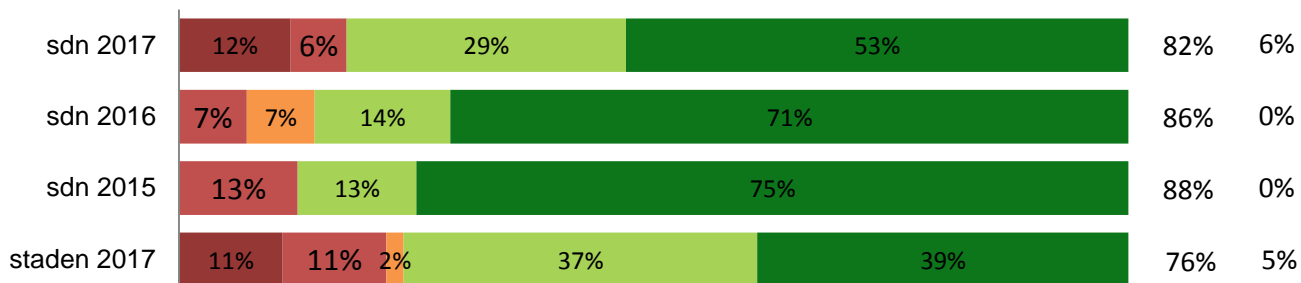


Andel  
Nöjda\* Vet ej

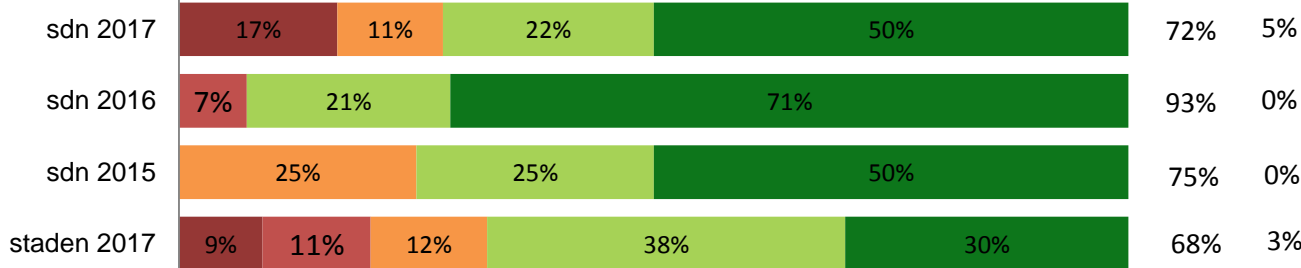
# Stadsdelsnämnden per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

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



Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa



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

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

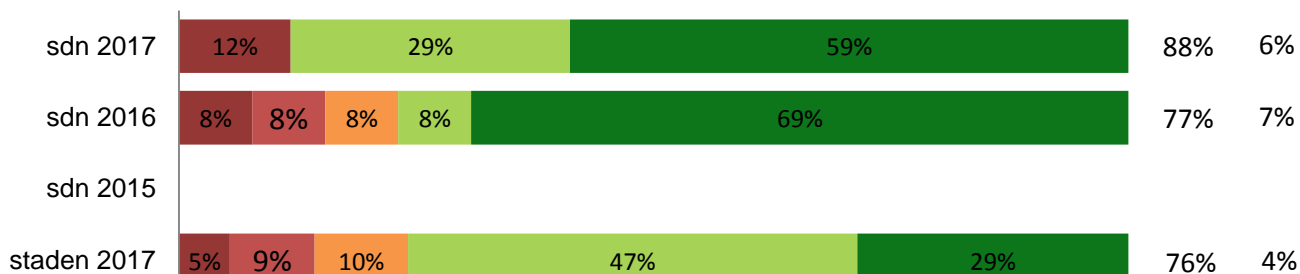


Andel  
Nöjda\* Vet ej

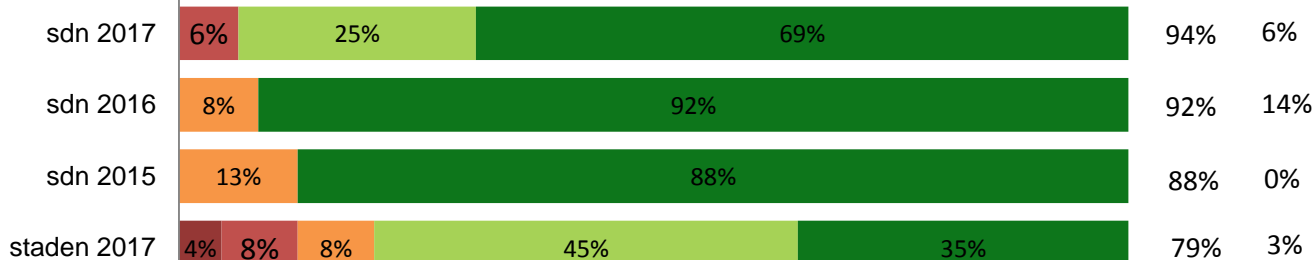
# Stadsdelsnämnden per år

Mina åsikter om det stöd jag får

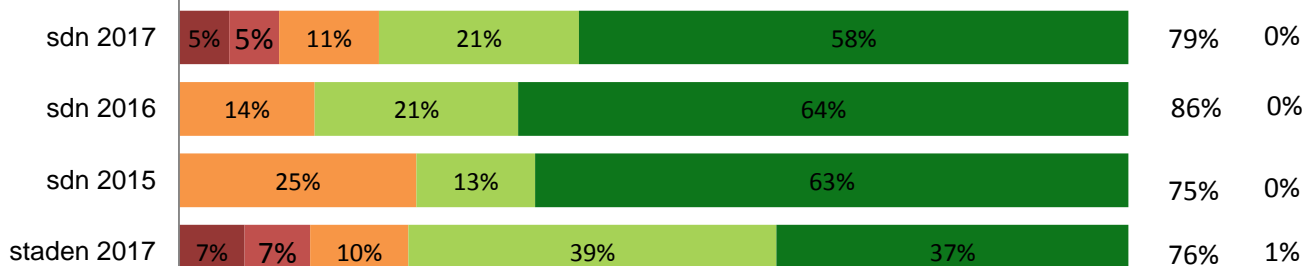
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



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

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadsdelsnämnden per år

Hur jag trivs med personalen



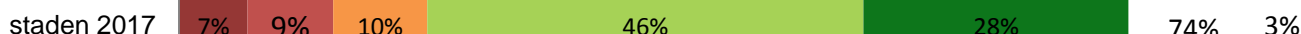
Jag litar på personalen



Jag blir bemött med  
respekt på mitt  
boende



Personalen är bra på  
att få mig att göra  
saker själv



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

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

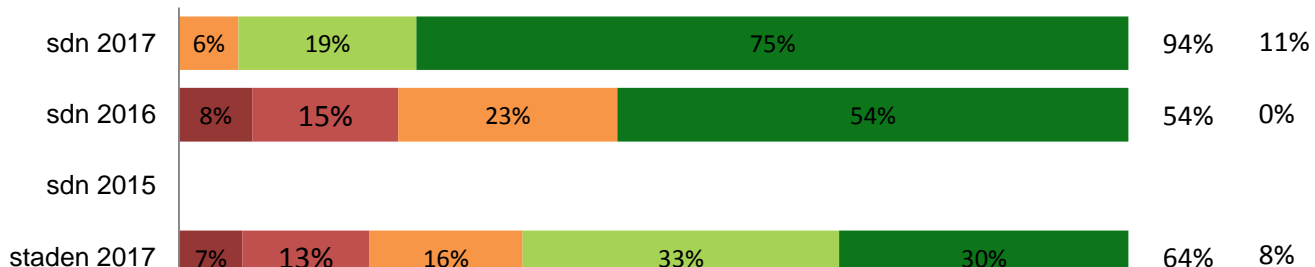


# Stadsdelsnämnden per år

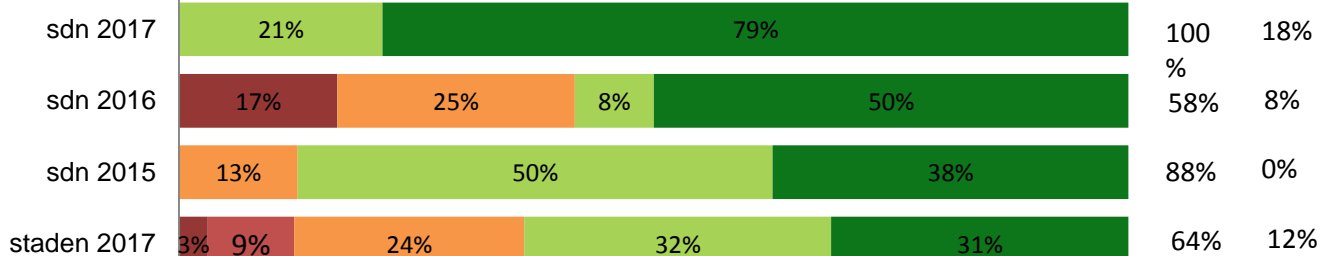
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

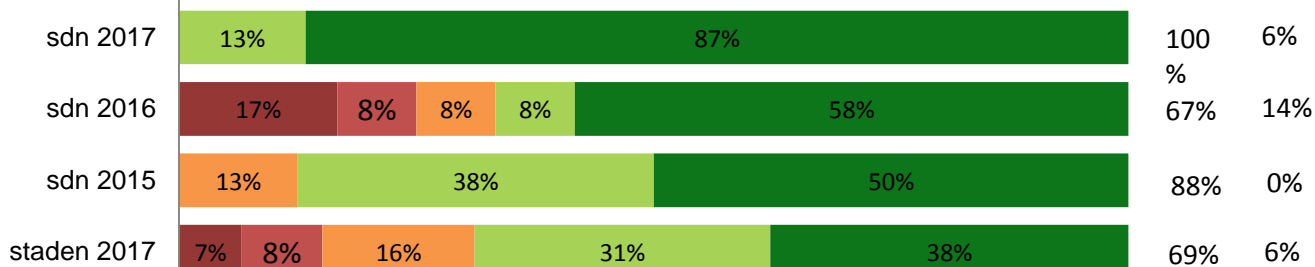
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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 "Stämmer helt"

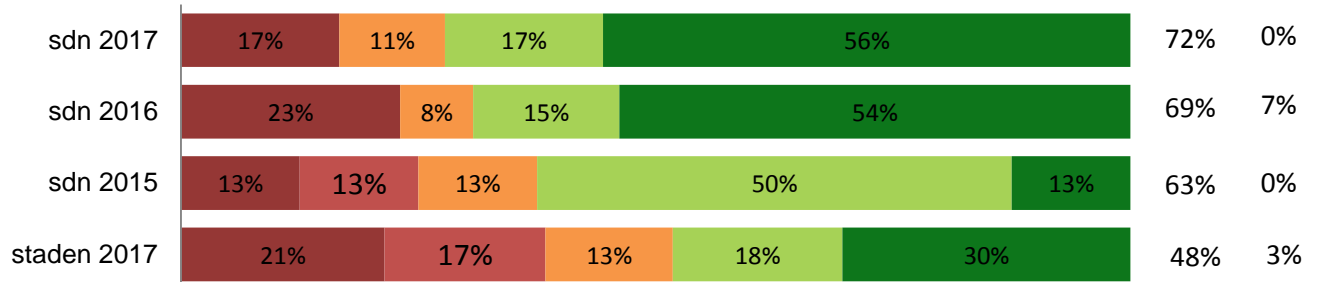


# Stadsdelsnämnden per år

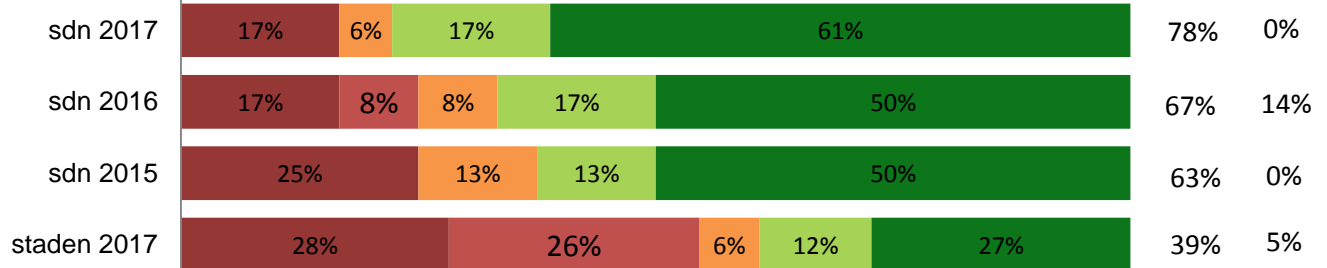
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av

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



Jag har fått information om möjligheten att välja boende



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

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





## **Resultat per regiform**

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



# Resultat män/kvinnor

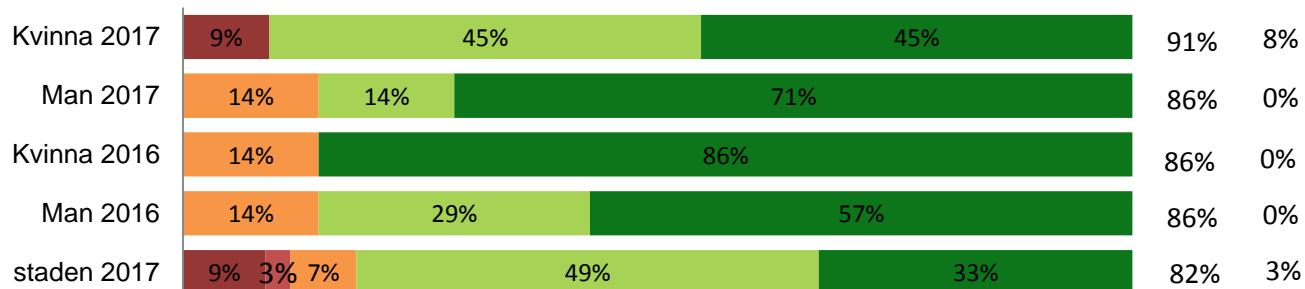


Andel  
Nöjda\* Vet ej

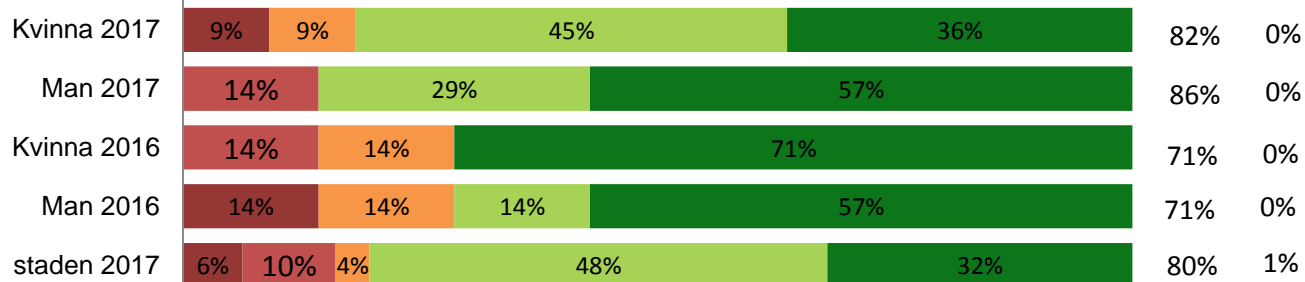
## Stadsdelsnämnden per kön

Sammanfattande omdöme

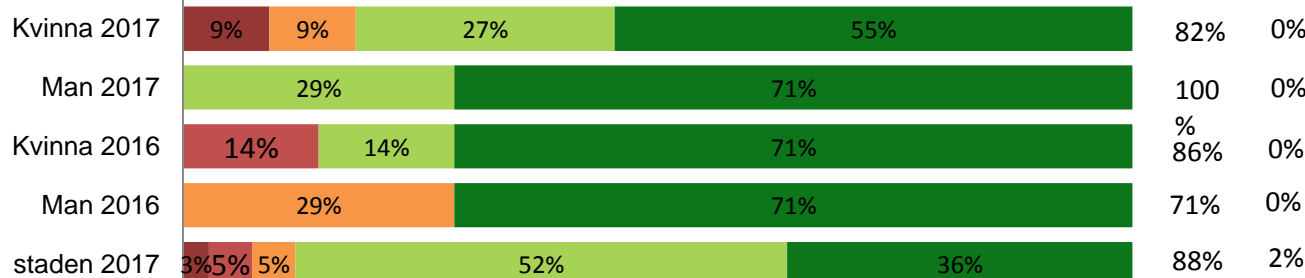
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Jag blir väl bemött på mitt boende



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

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

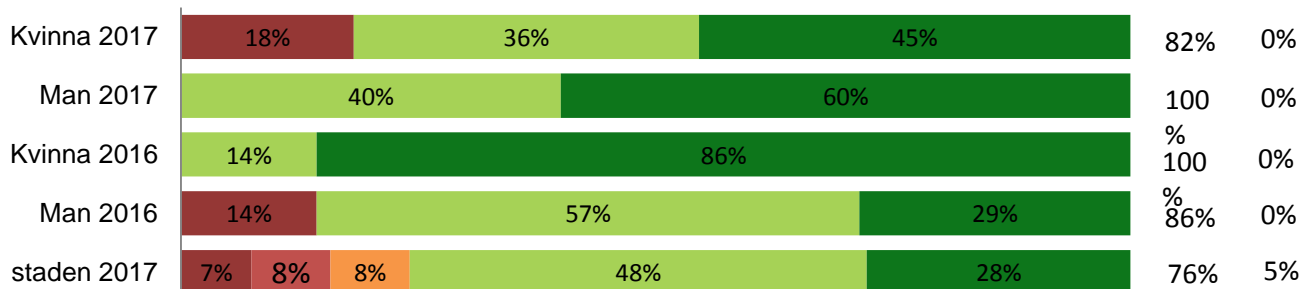


Andel  
Nöjda\* Vet ej

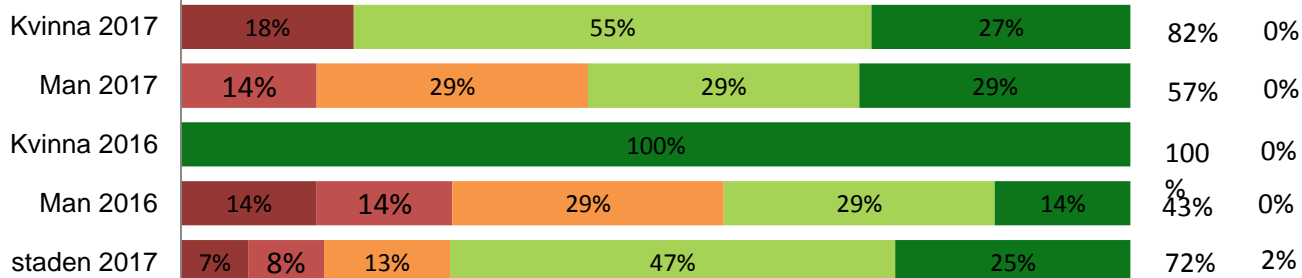
## Stadsdelsnämnden per kön

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs



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  
"Stämmer helt"

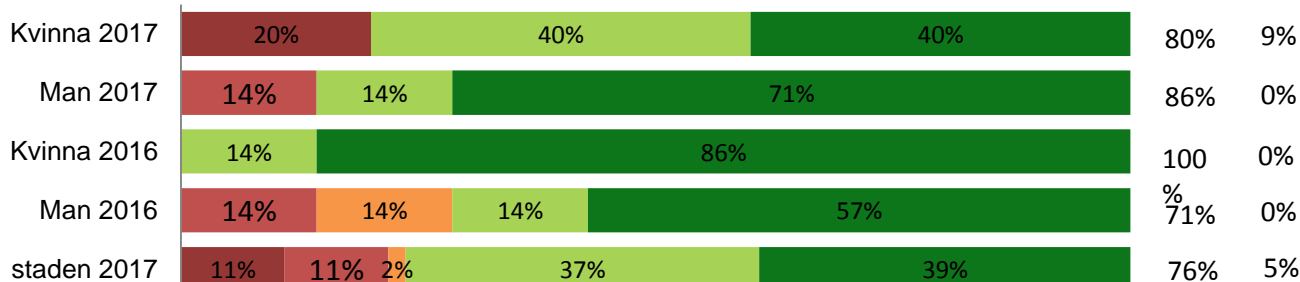


# Stadsdelsnämnden per kön

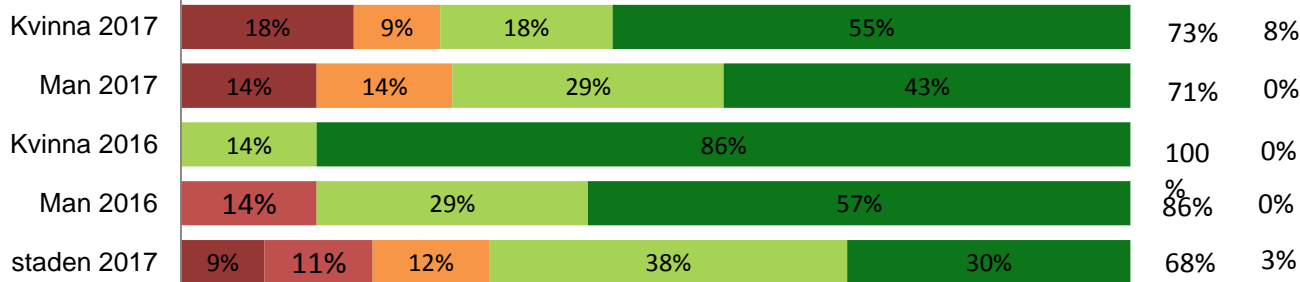
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

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



Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa



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

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

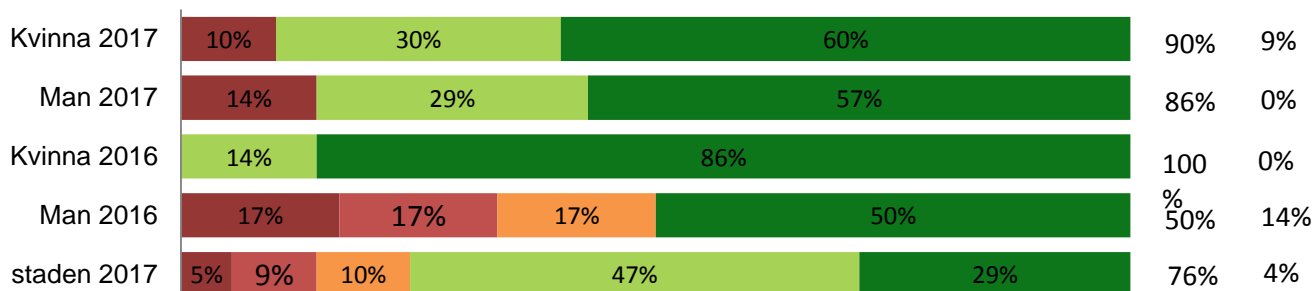


Andel  
Nöjda\* Vet ej

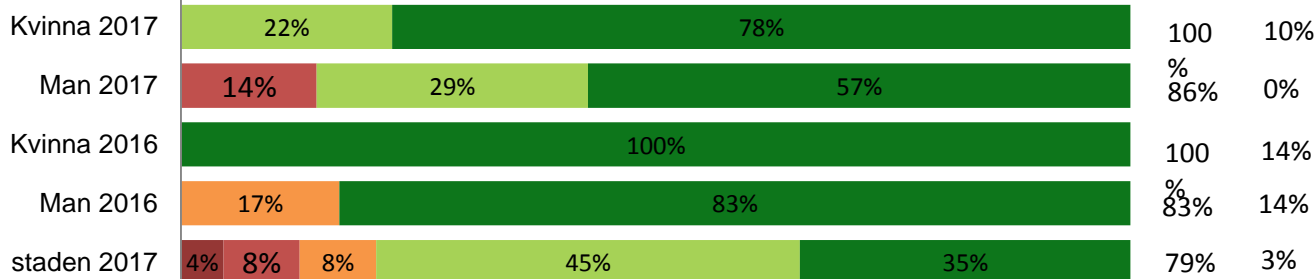
## Stadsdelsnämnden per kön

Mina åsikter om det stöd jag får

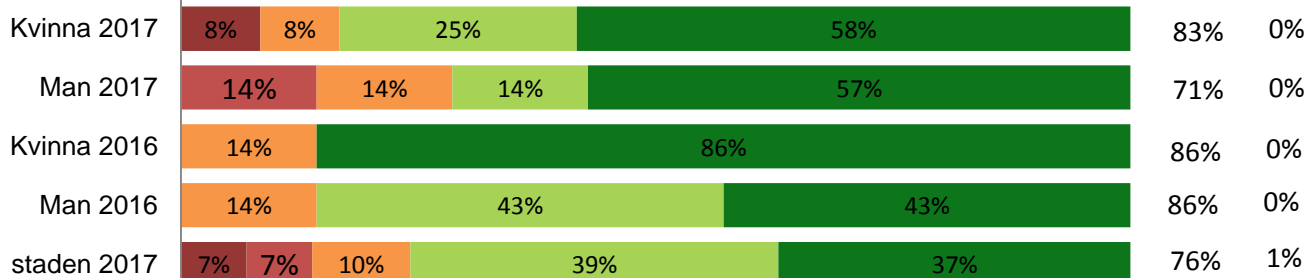
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



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

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per kön

Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med  
respekt på mitt boende



Personalen är bra på  
att få mig att göra saker  
själv



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

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

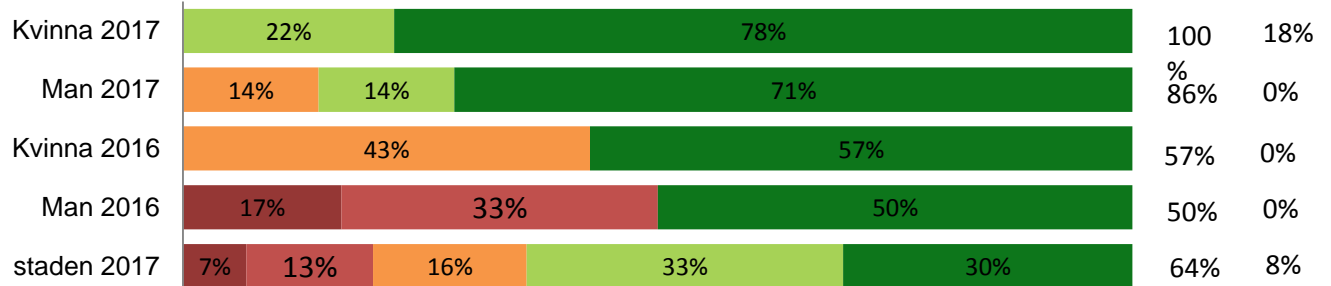


# Stadsdelsnämnden per kön

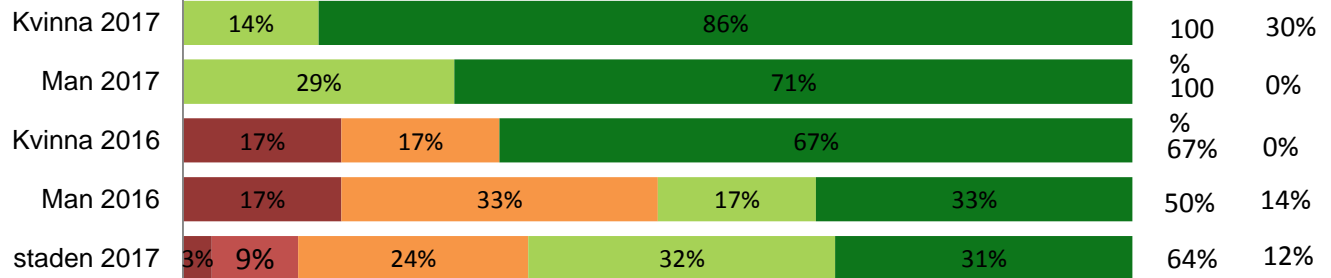
Andel Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

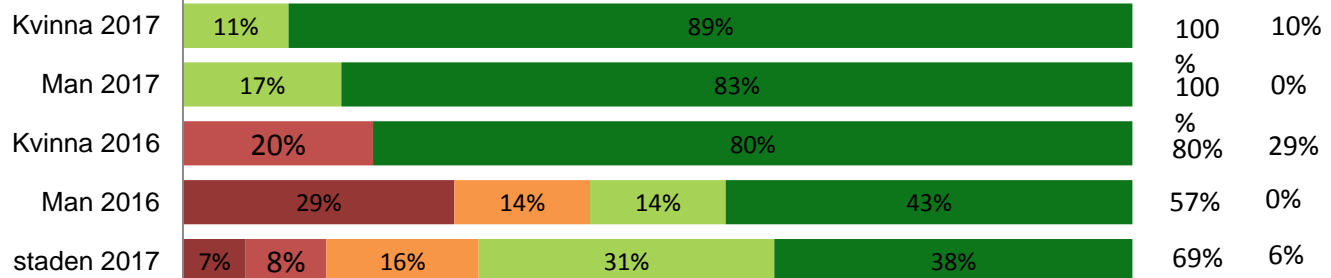
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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 "Stämmer helt"



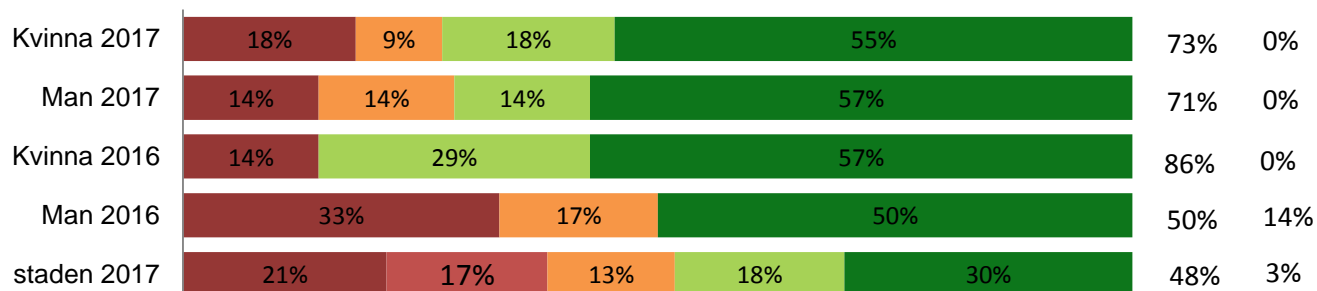


Andel  
Nöjda\* Vet ej

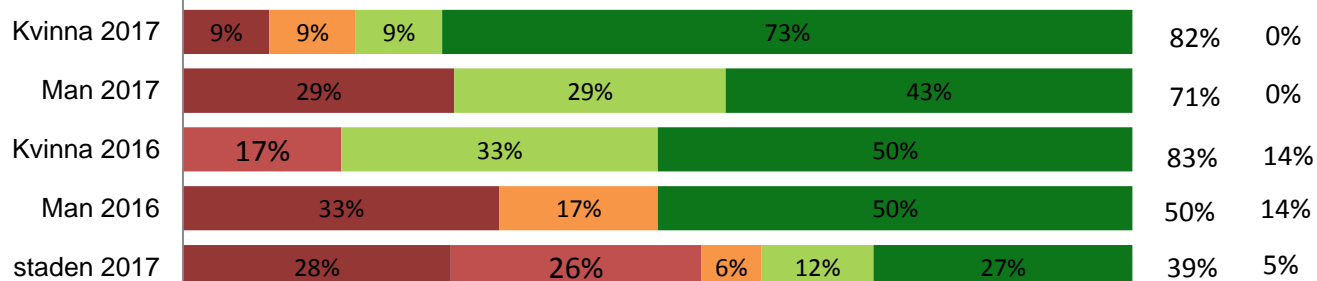
## Stadsdelsnämnden per kön

Frågor kring utredningen av mitt behov av

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



Jag har fått information om möjligheten att välja boende



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

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



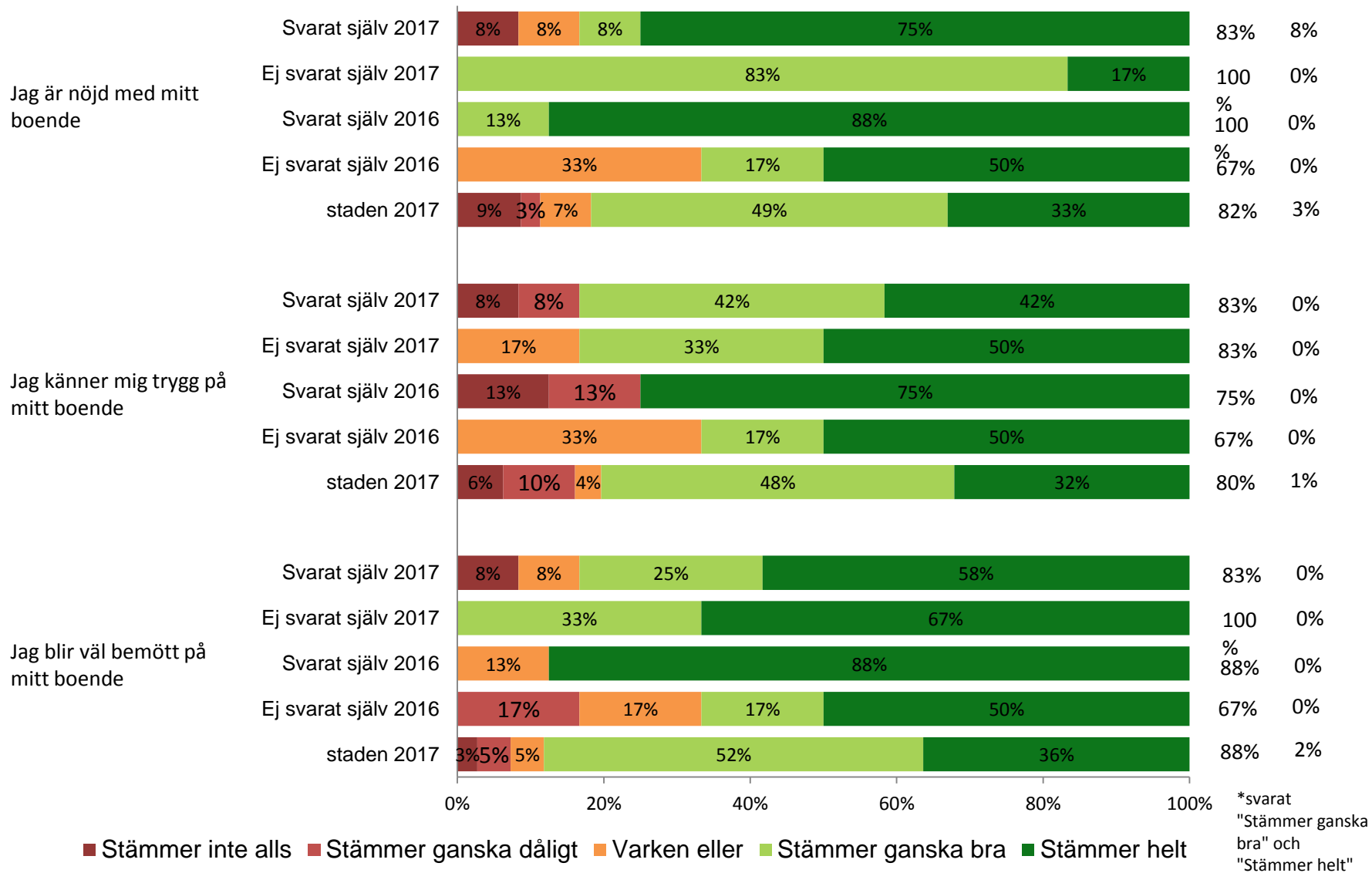
# Resultat svarsmetod



# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

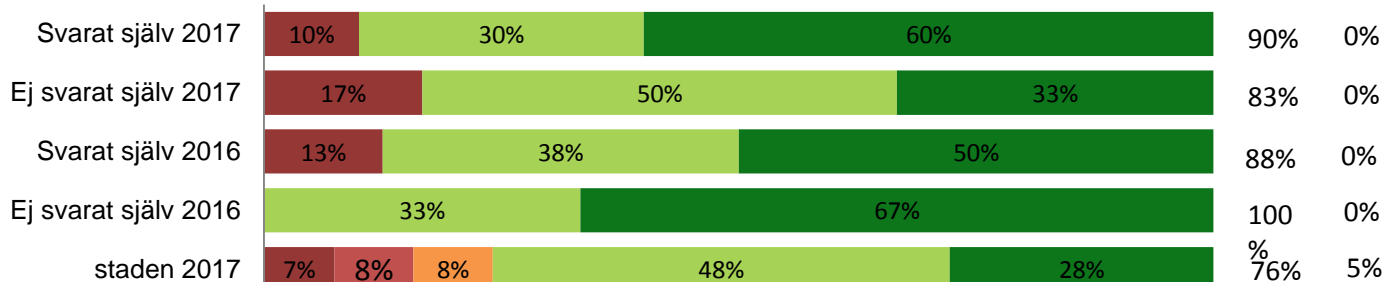


# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

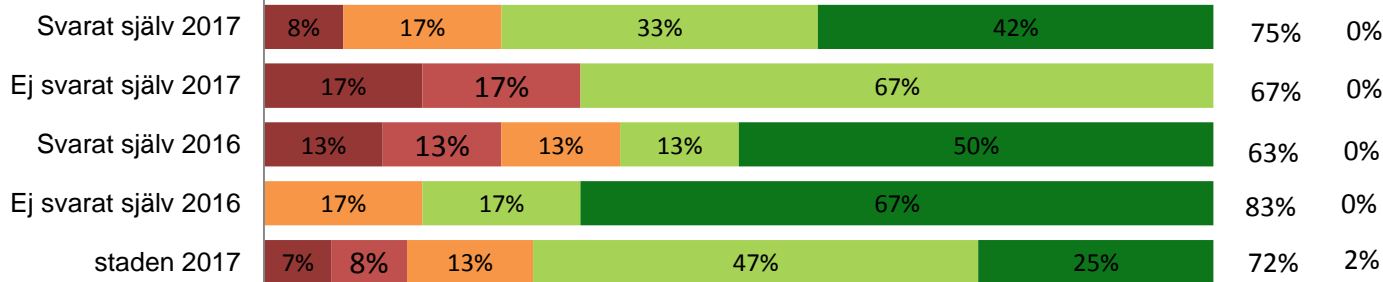
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs



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 "Stämmer helt"

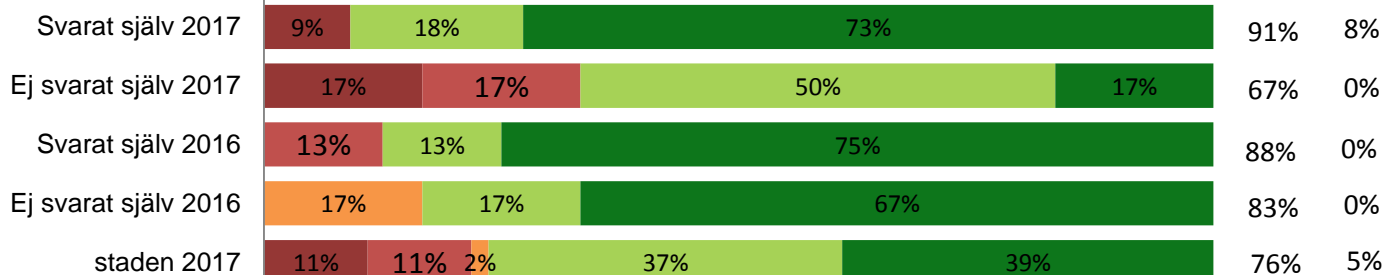


# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

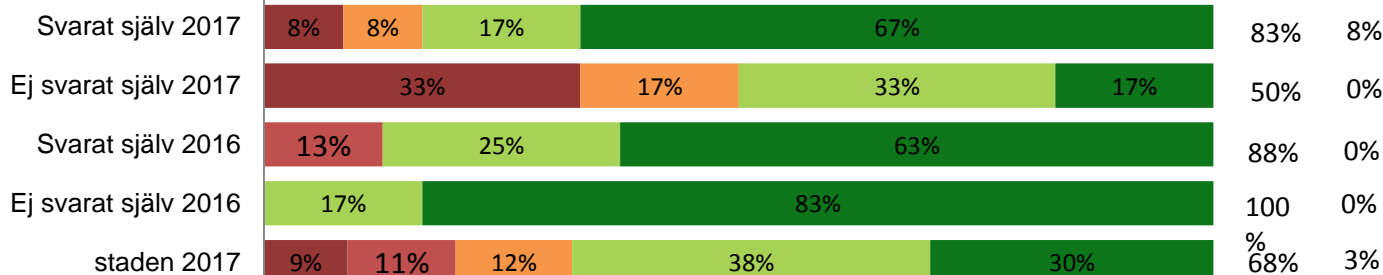
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

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



Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa



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

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



# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

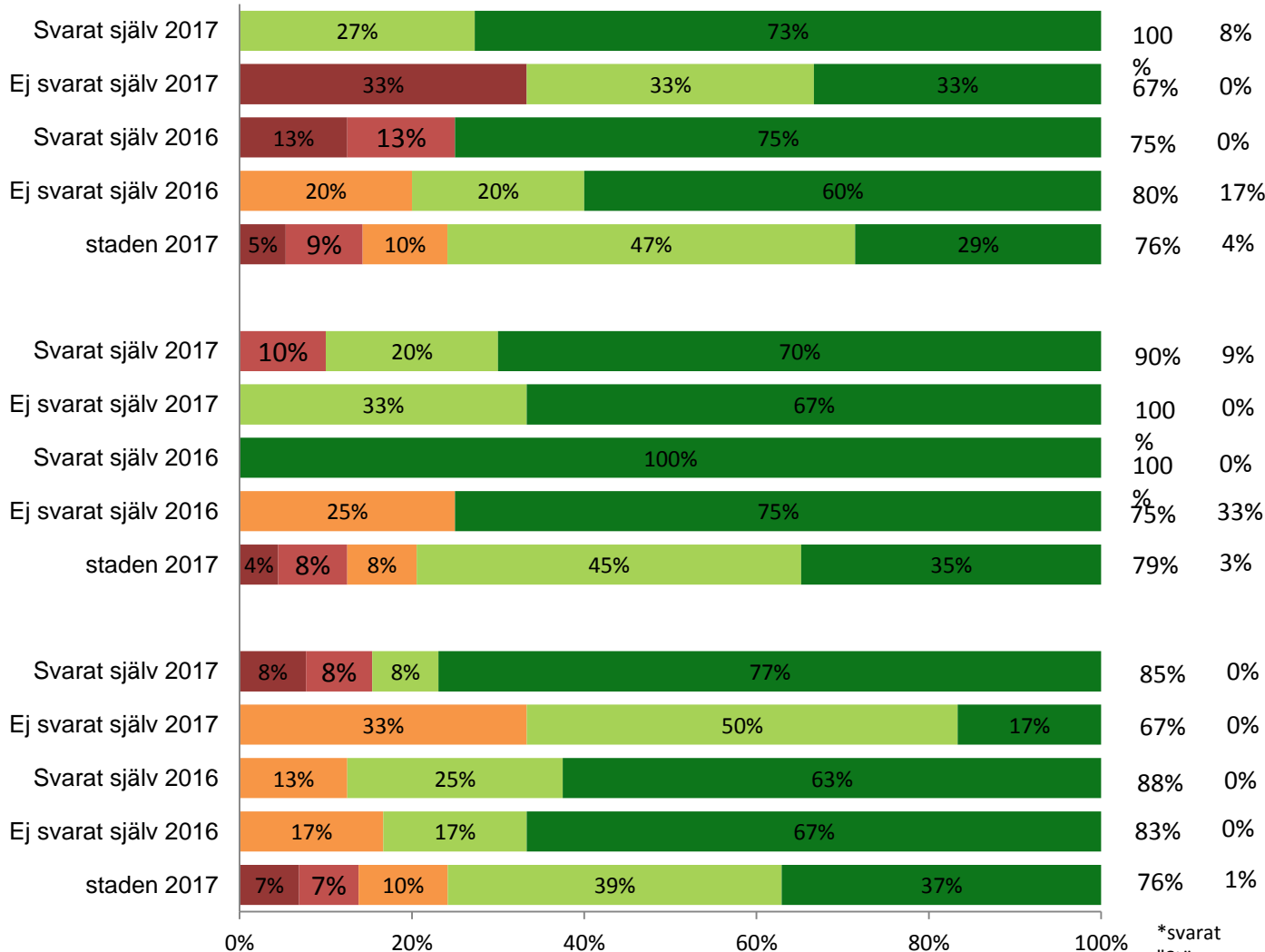
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen på boendet vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



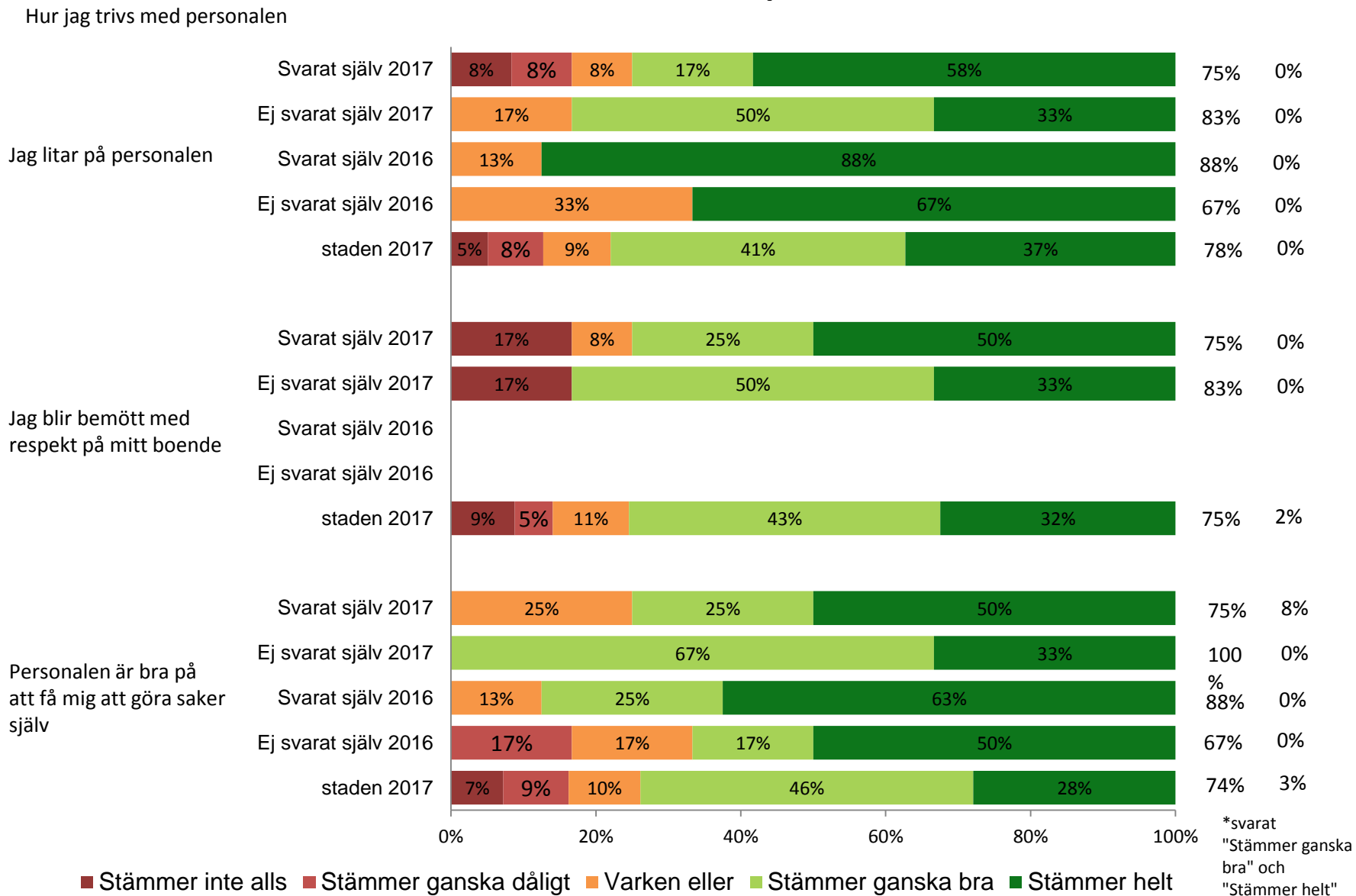
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per svarsmetod



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

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

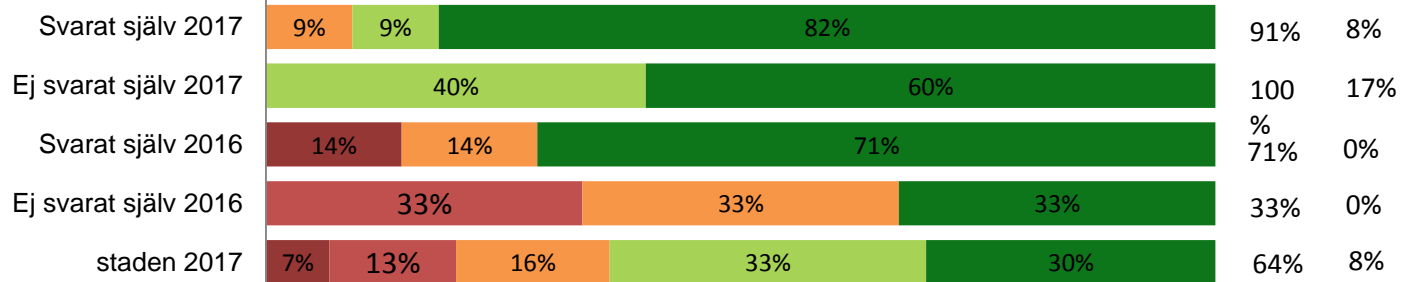


# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

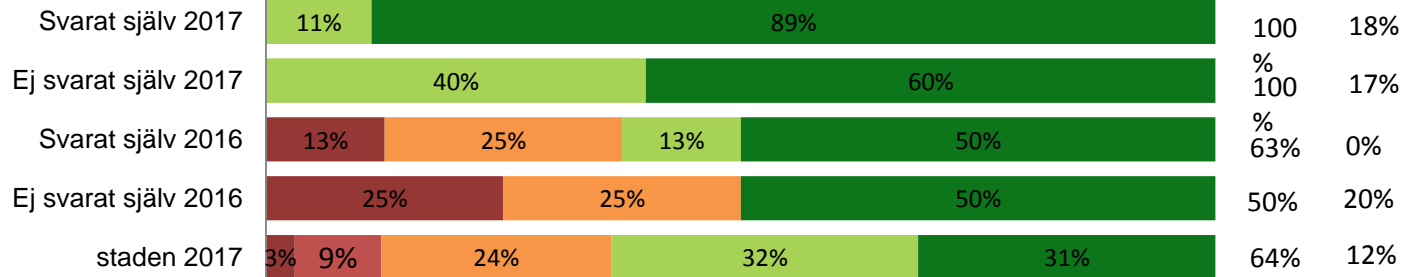
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

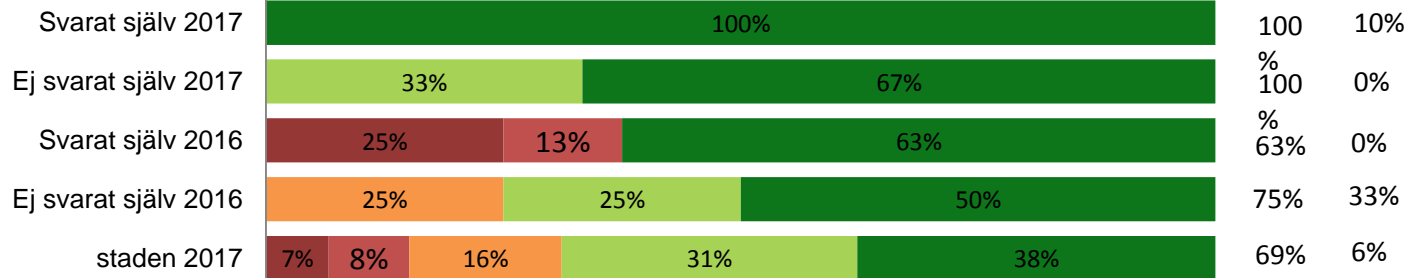
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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 "Stämmer helt"



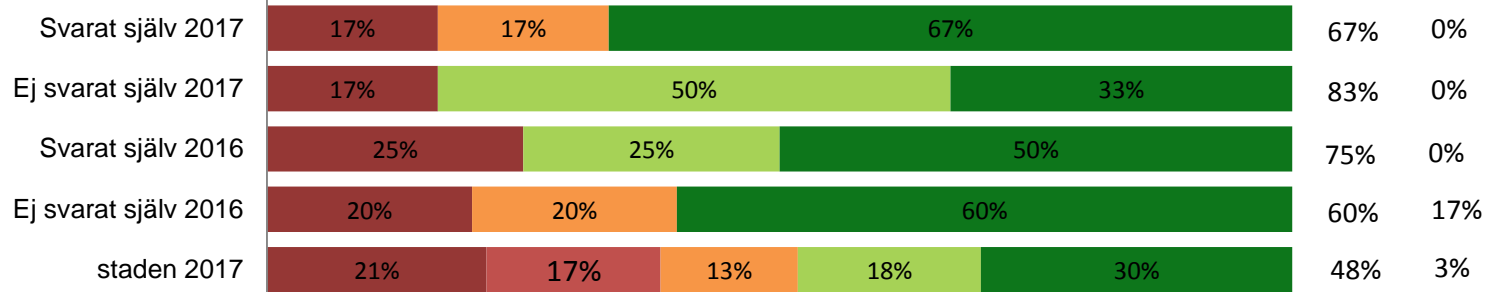


# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

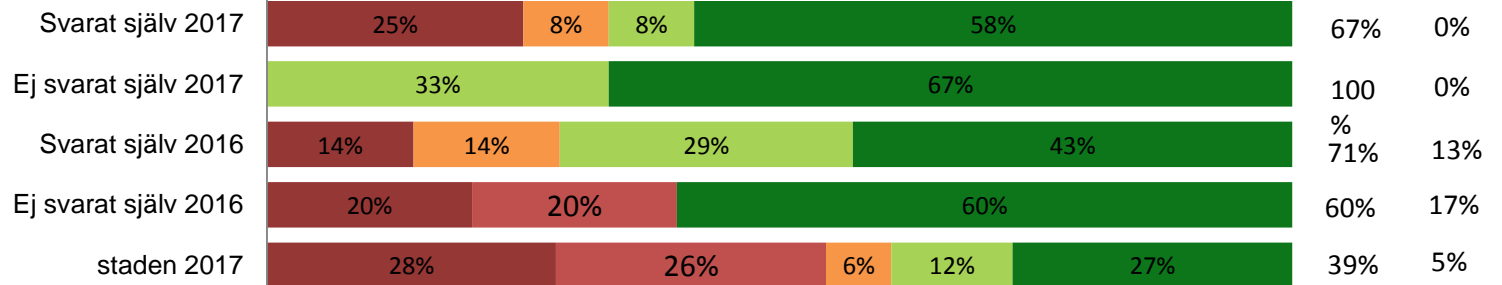
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

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



Jag har fått information  
om möjligheten att välja  
boende



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

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

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



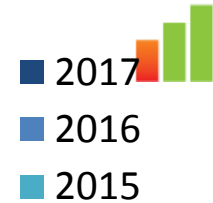
## Andel nöjda per utförare

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

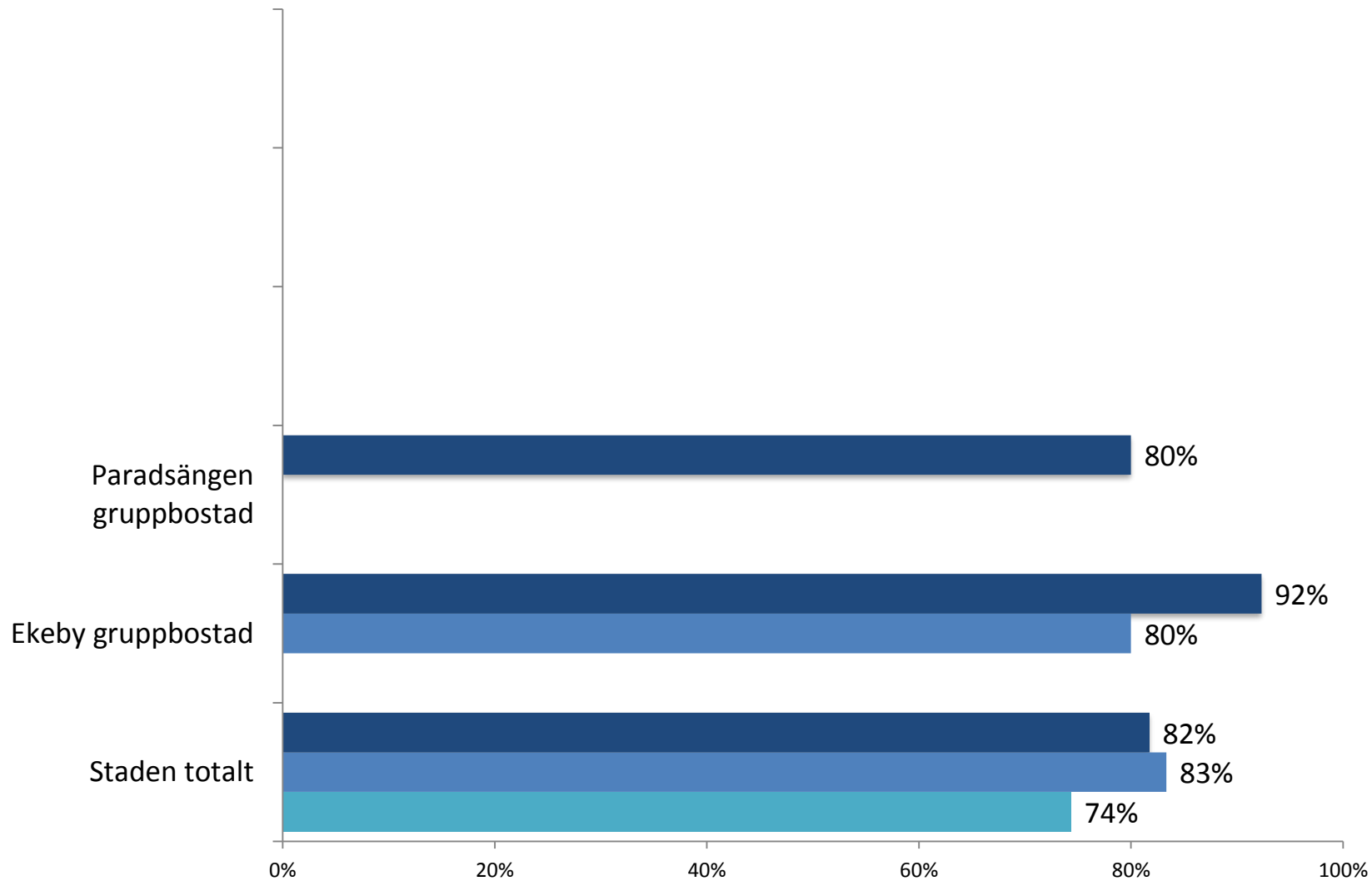
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.



# Jag är nöjd med mitt boende



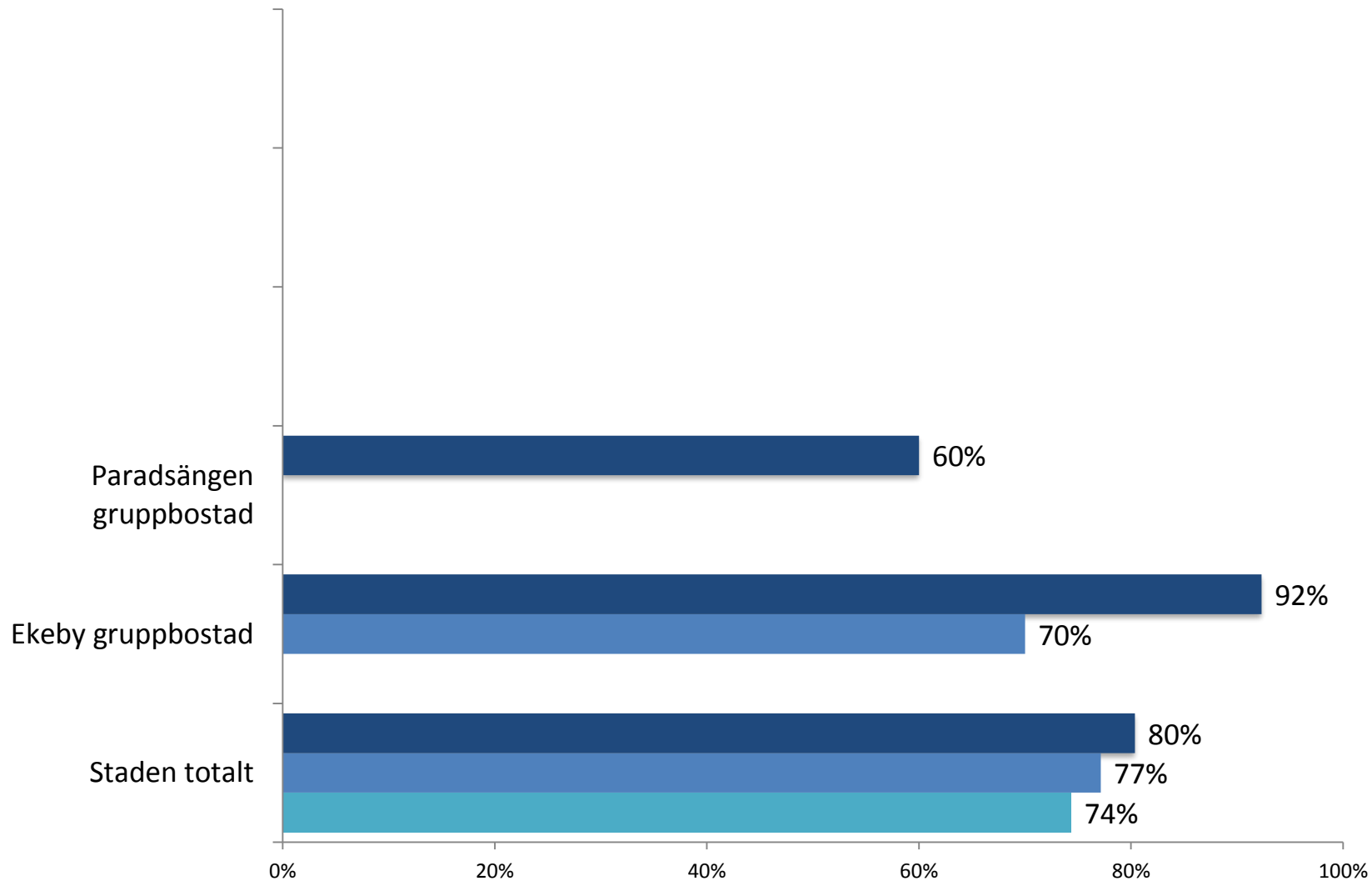
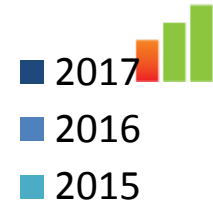
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





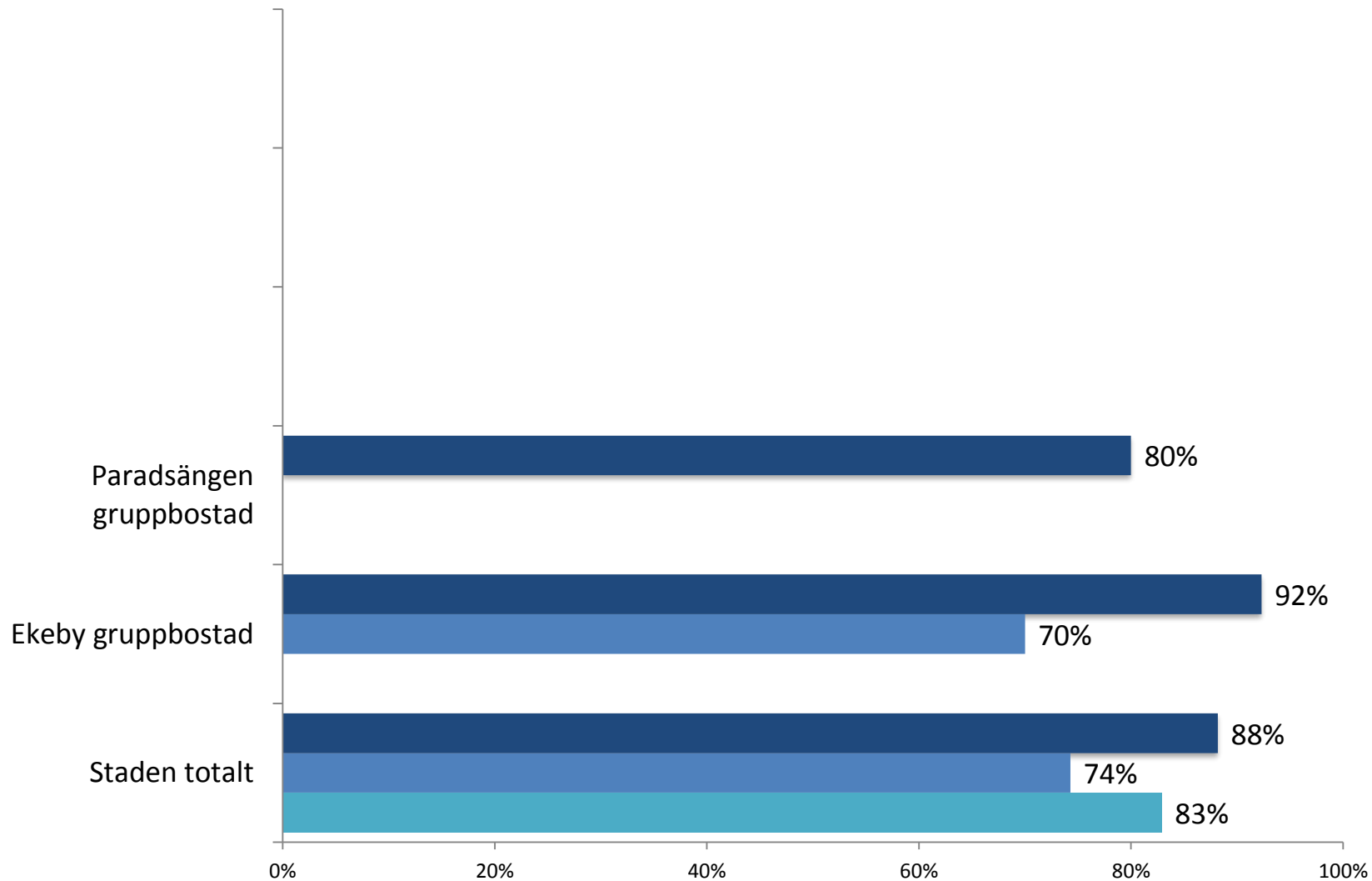
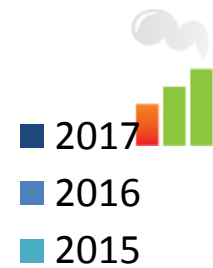
## Jag känner mig trygg på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



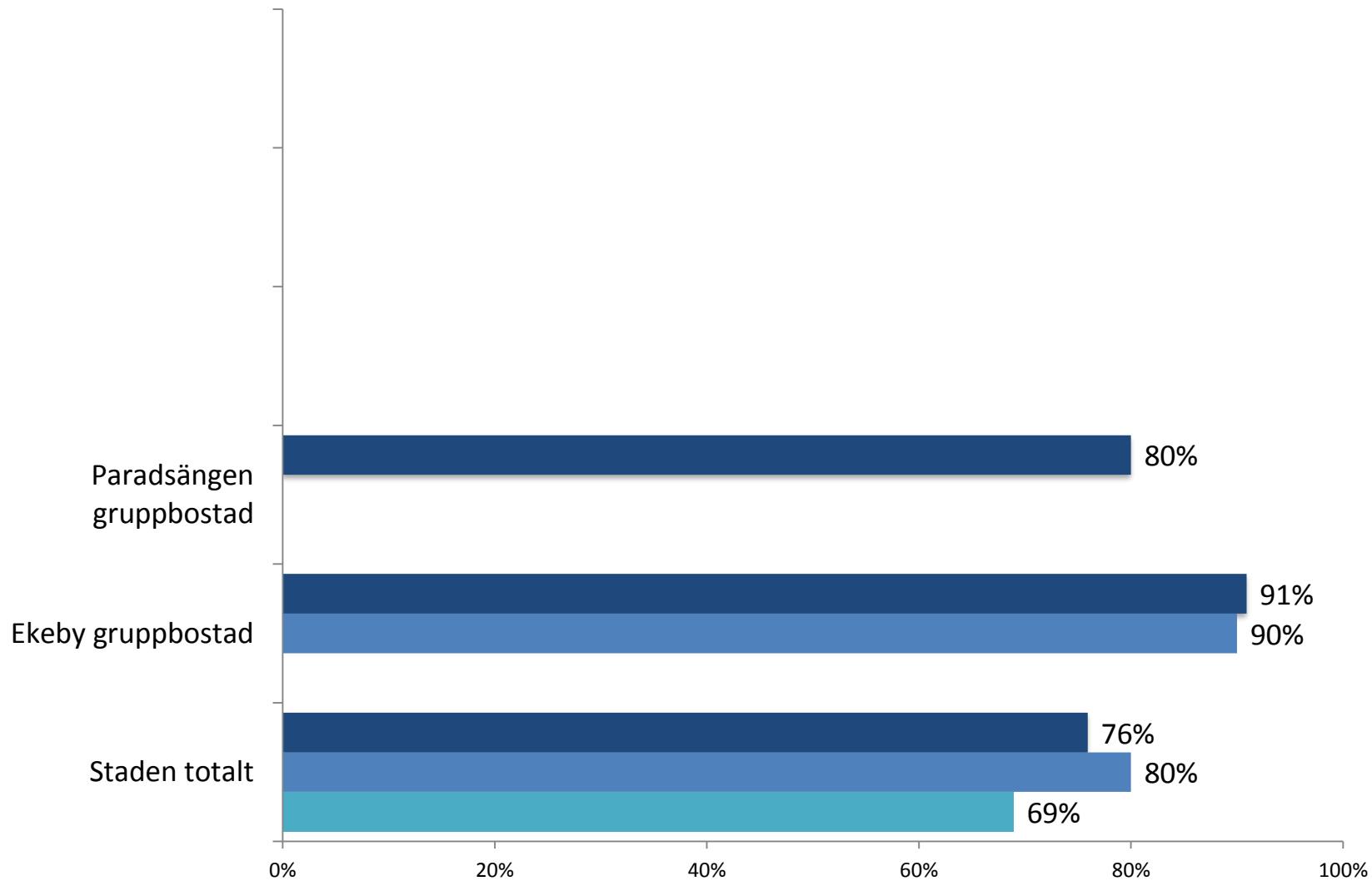
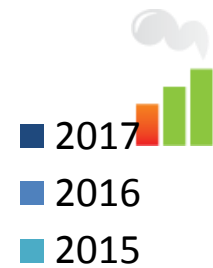
# Jag blir väl bemött på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



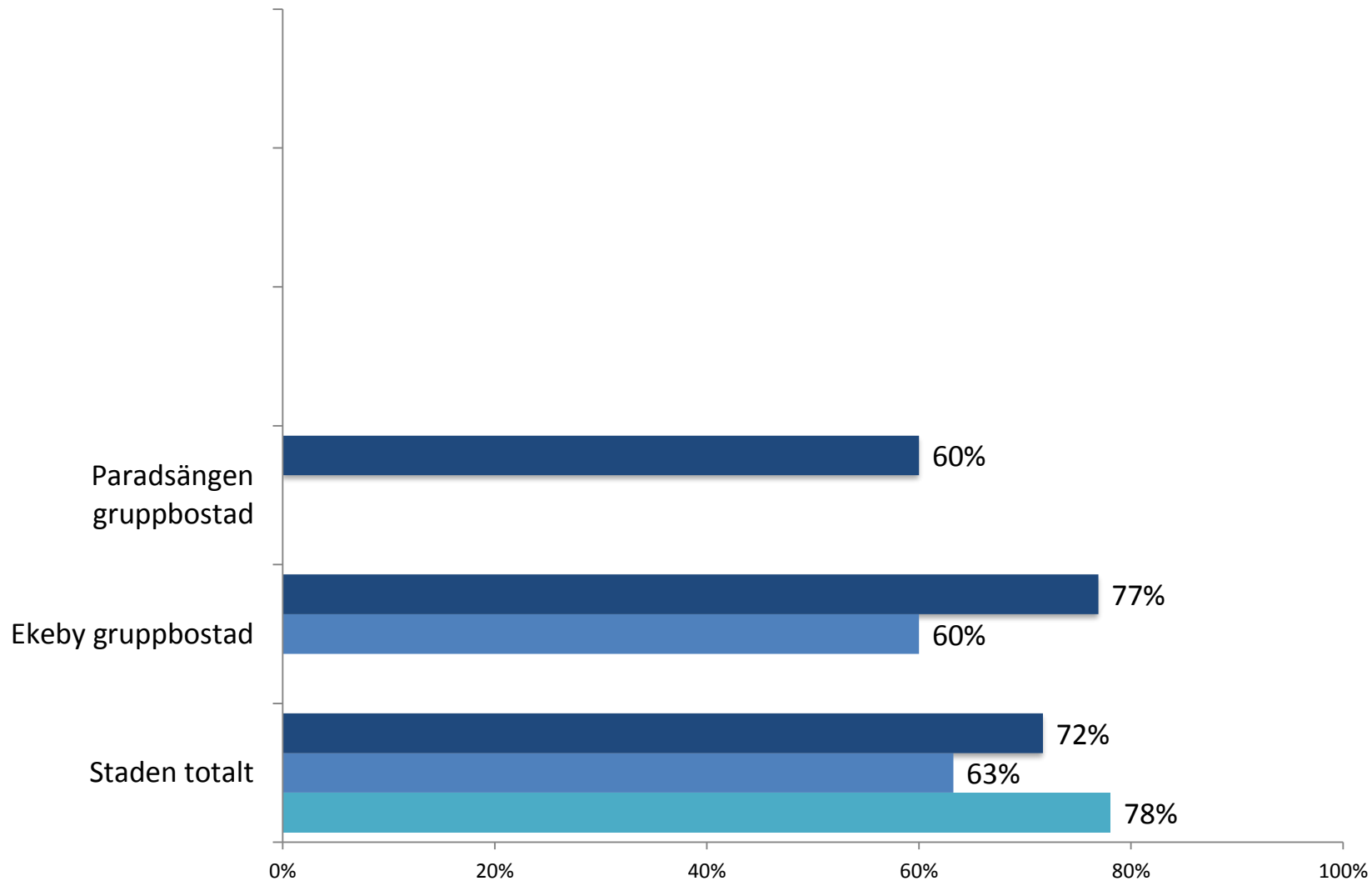
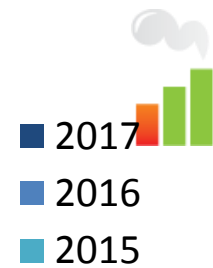
# Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



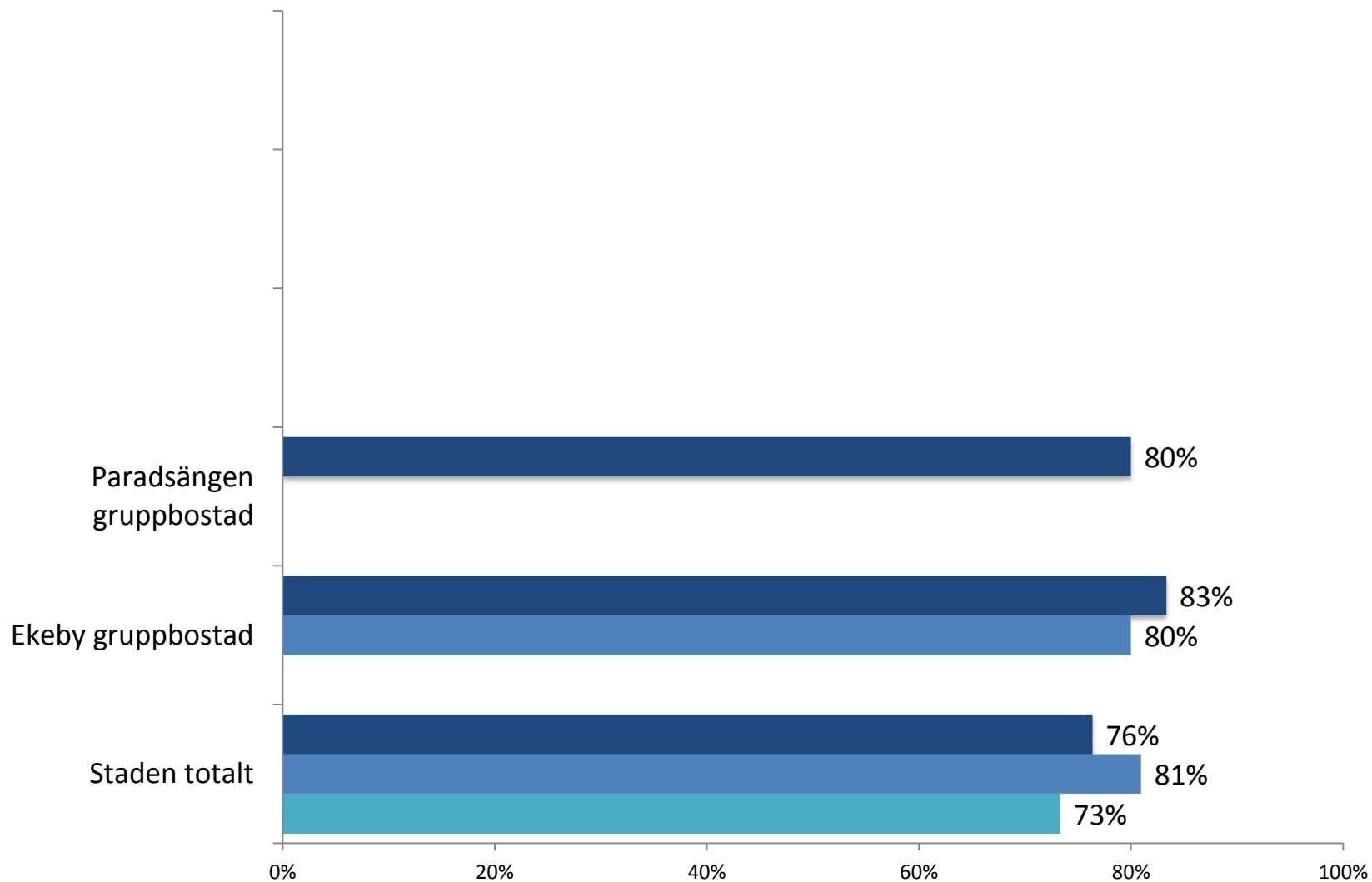
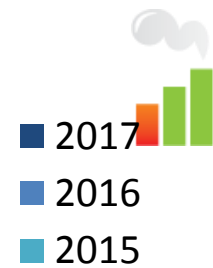
## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



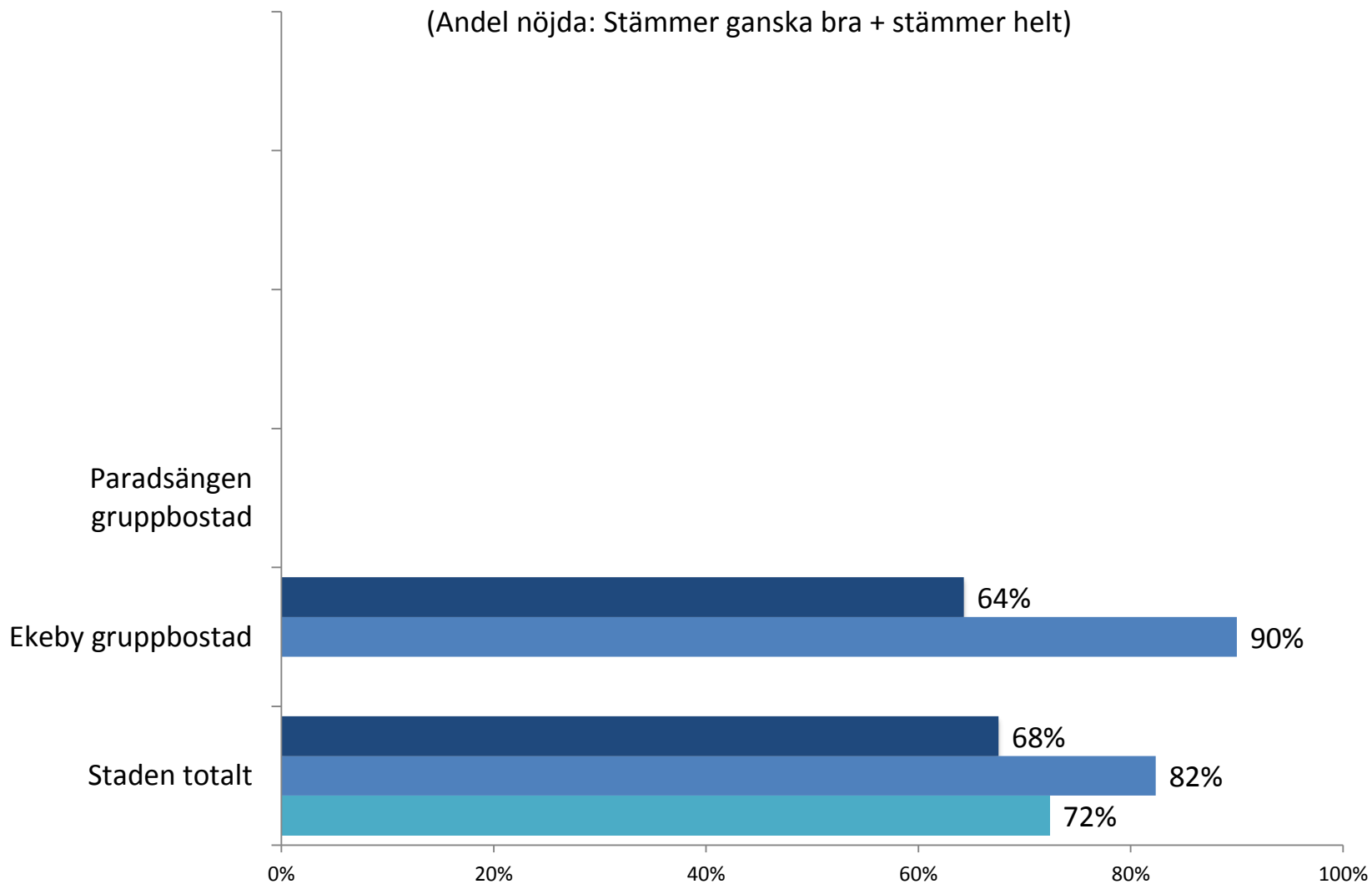




# Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

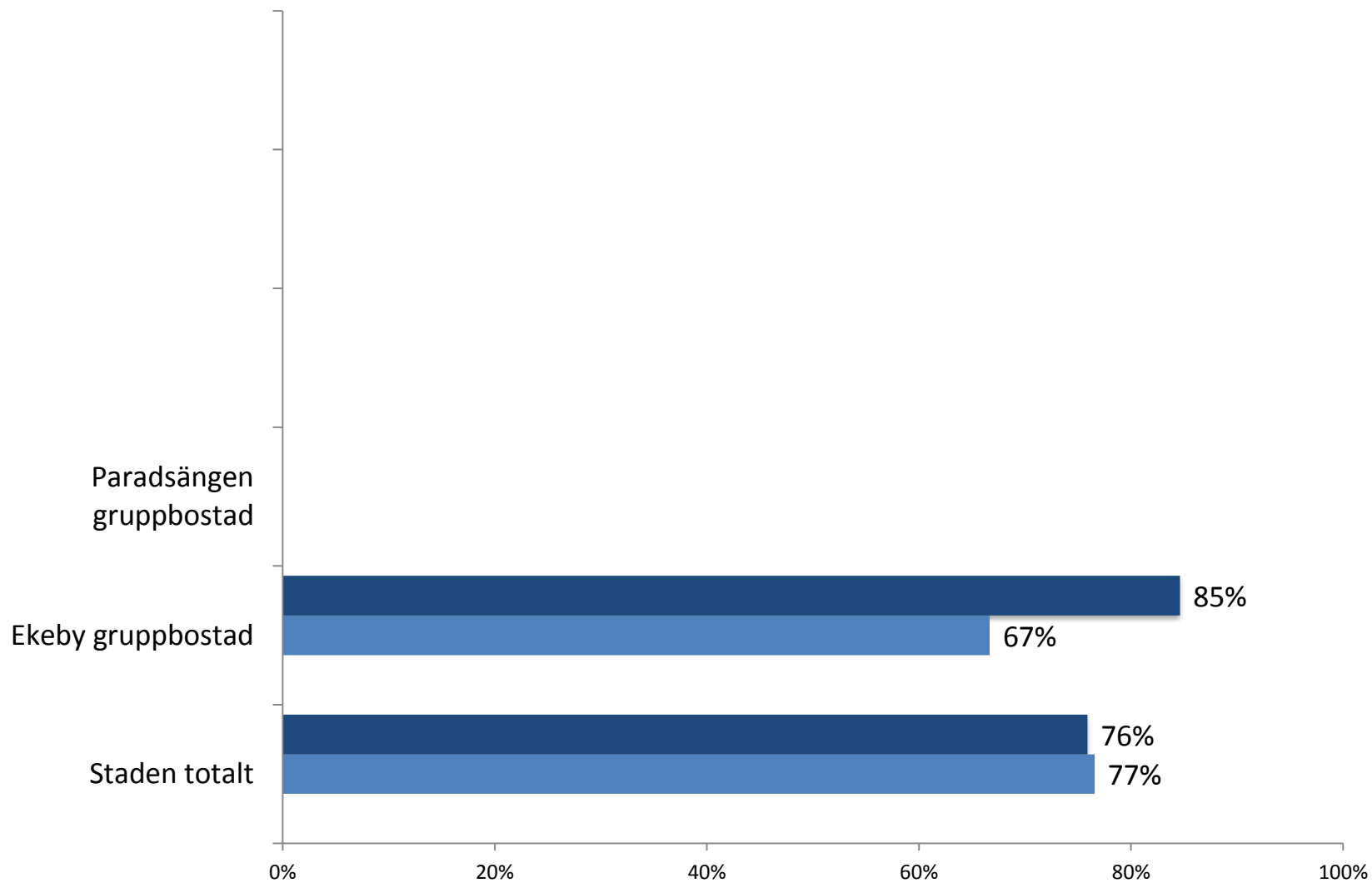
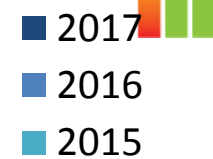
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





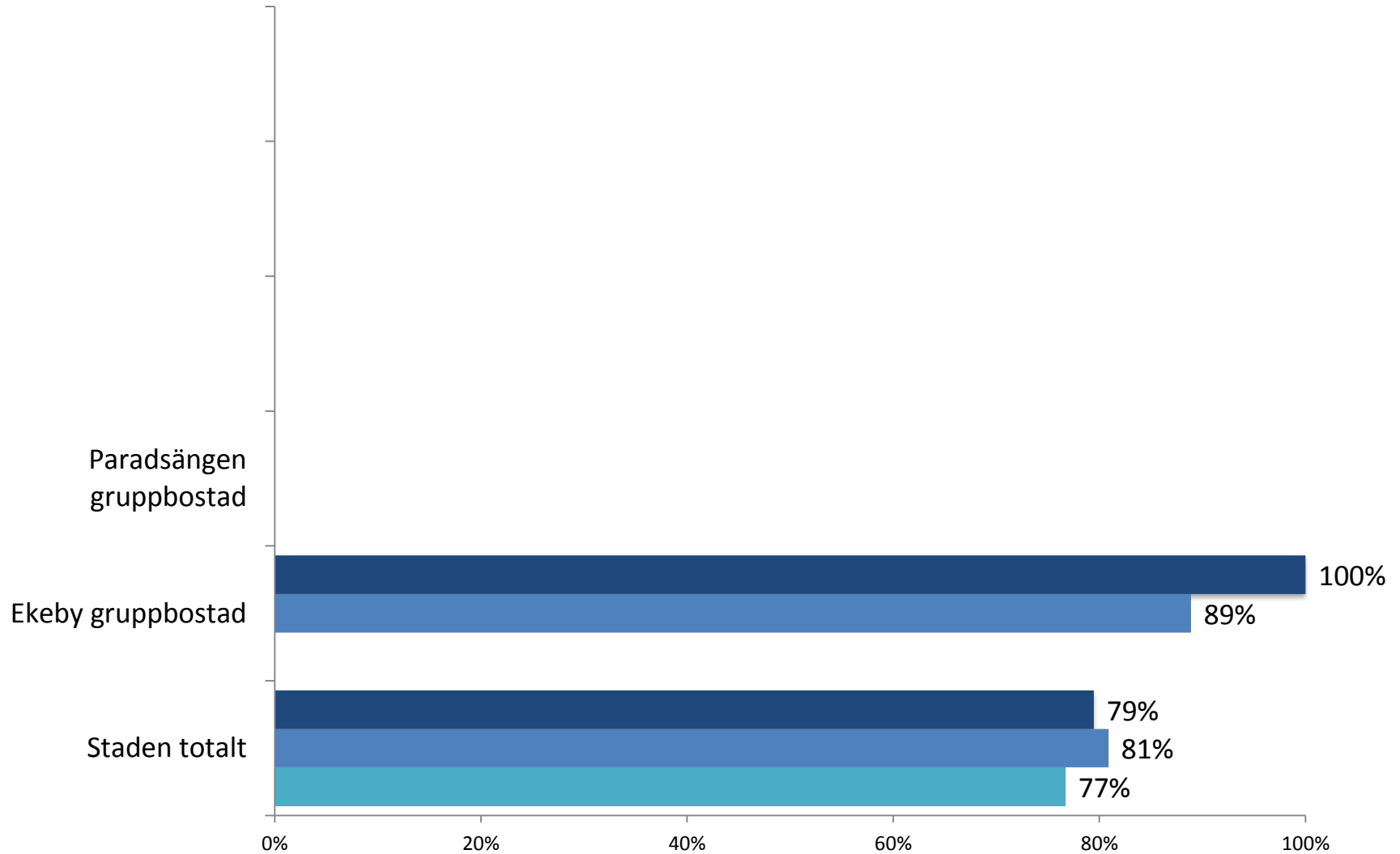
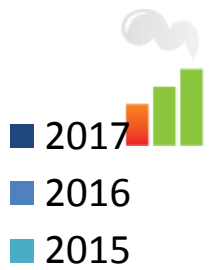
## Personalen förstår vad jag behöver

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



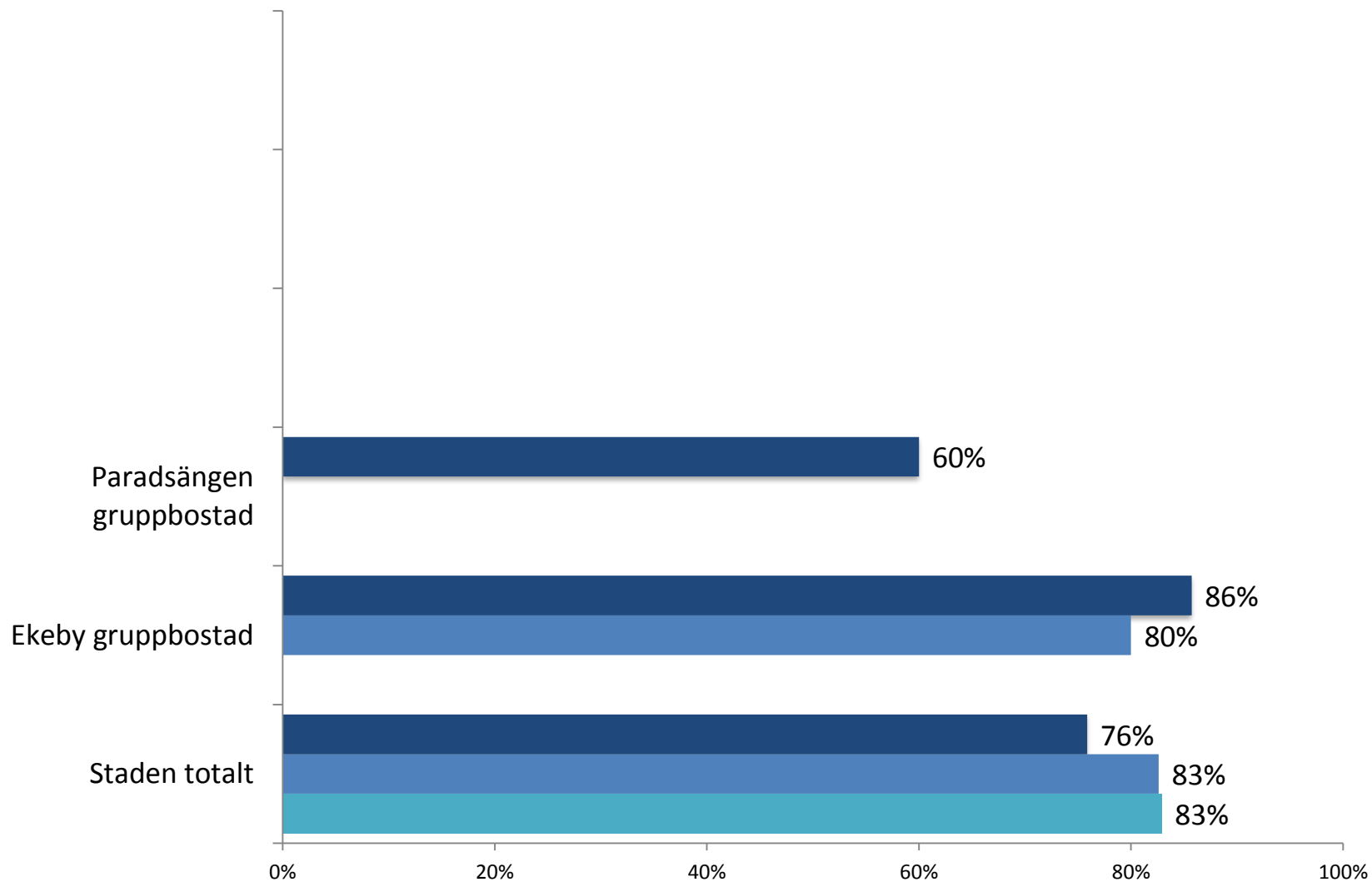
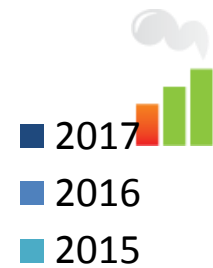
## Personalen på boendet vet vad jag klarar av

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



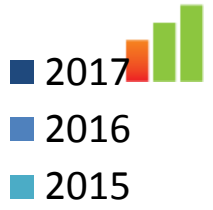
# Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

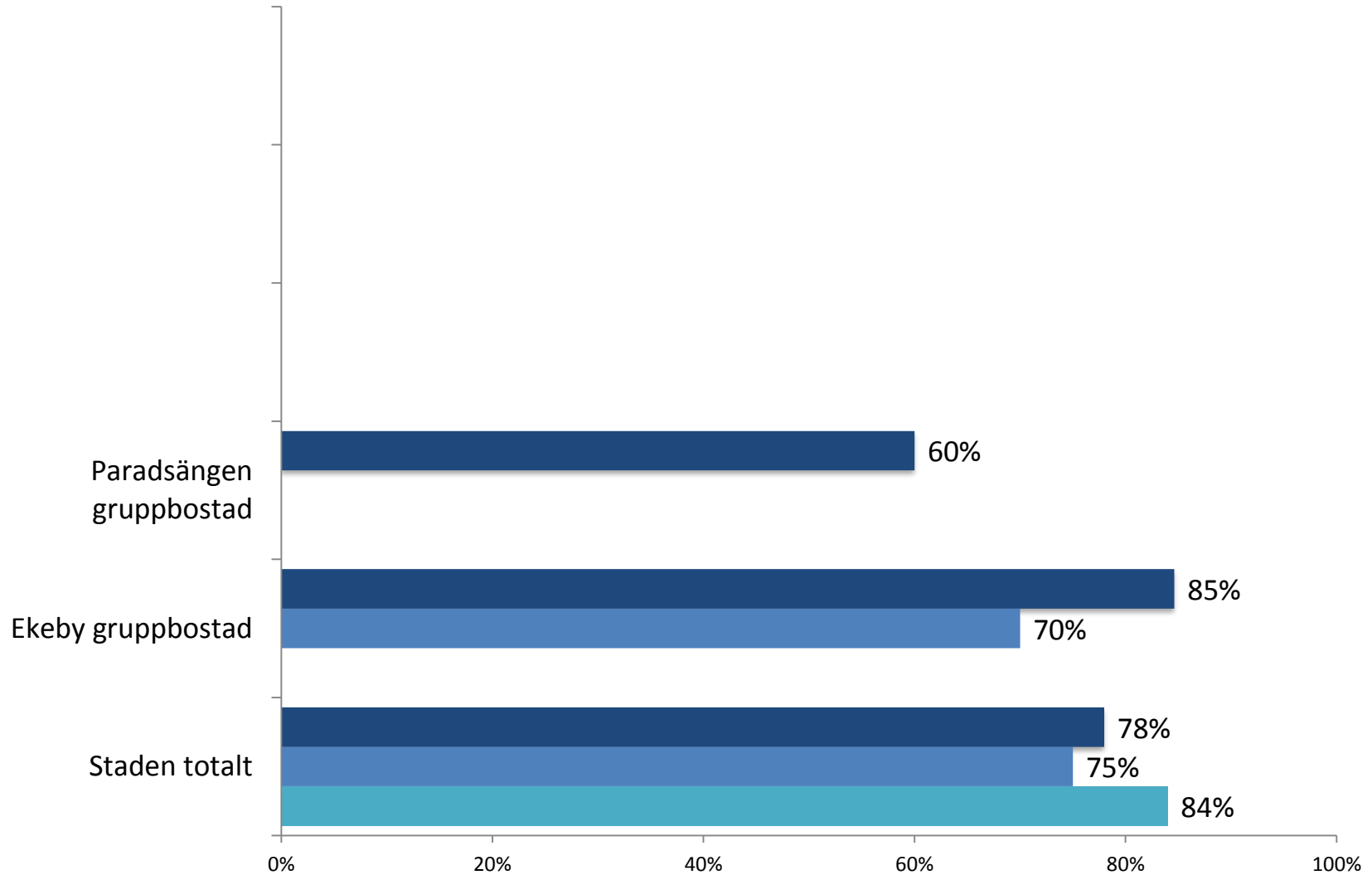




# Jag litar på personalen

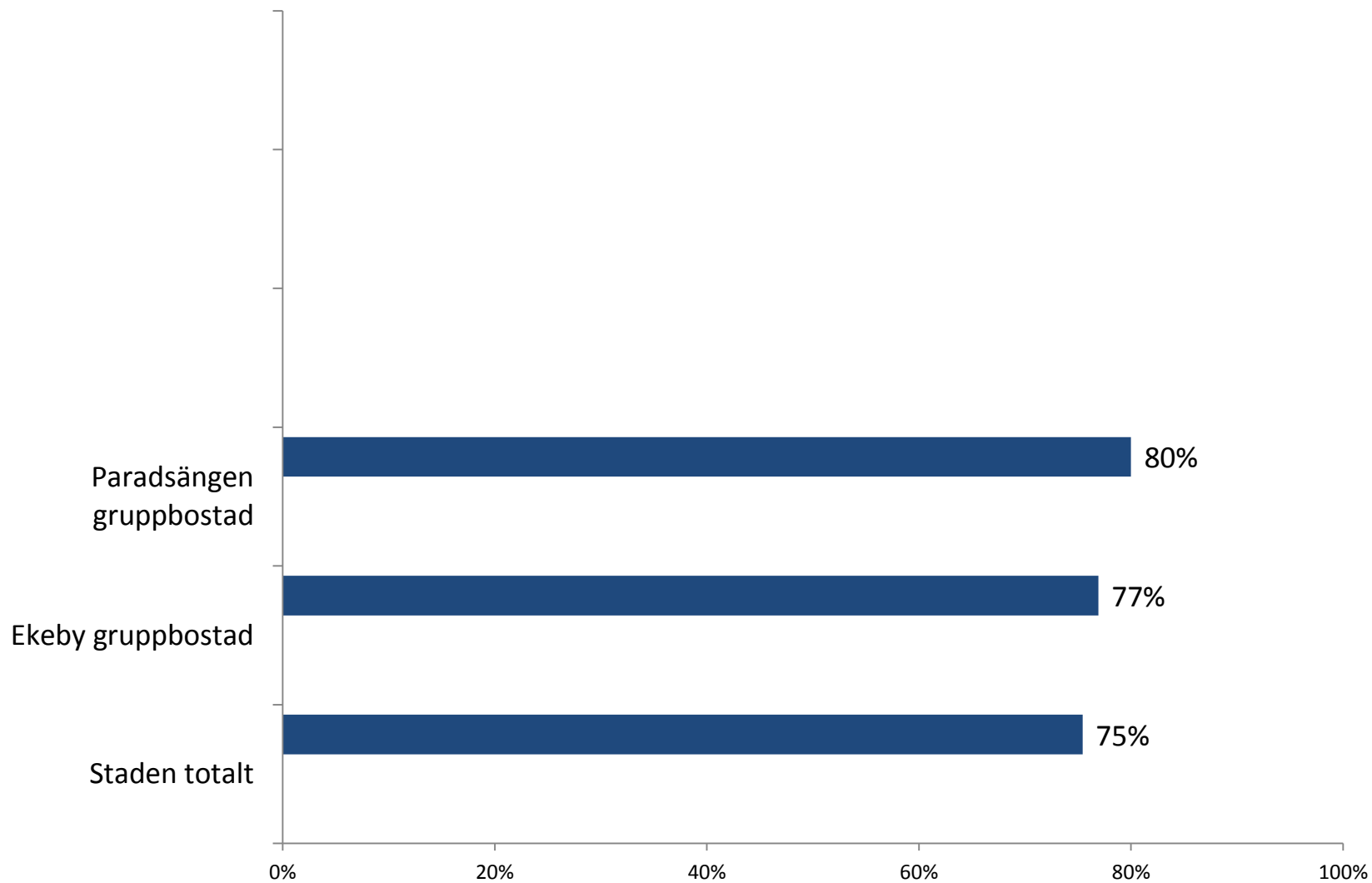
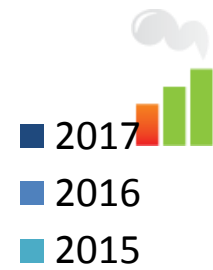


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



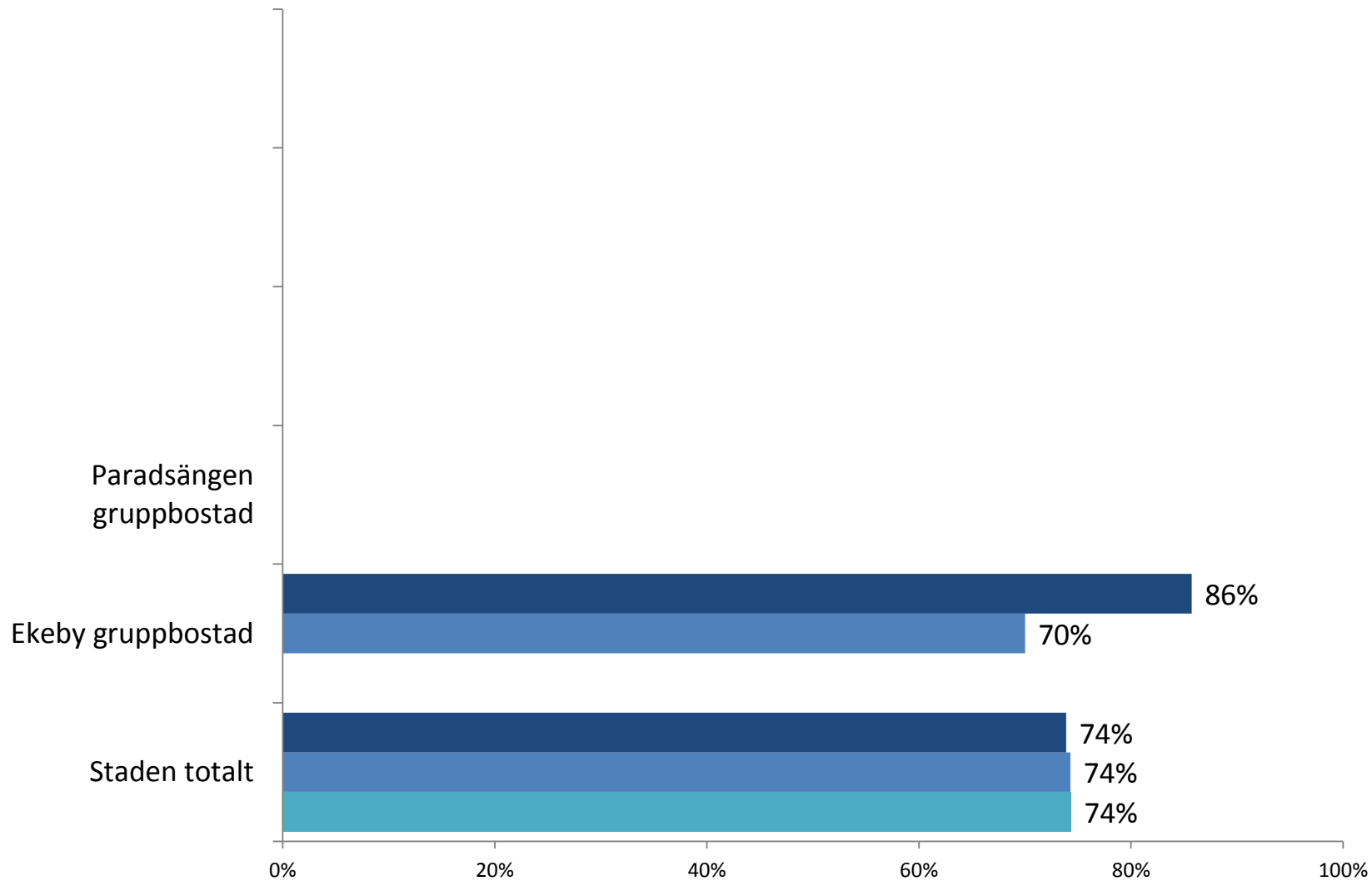
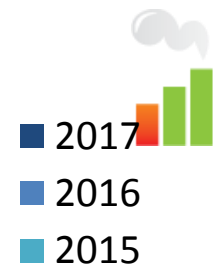
## Jag blir bemött med respekt på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

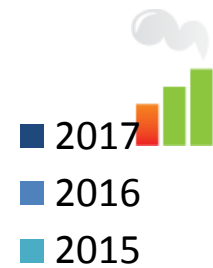


# Personalen är bra på att få mig att göra saker själv

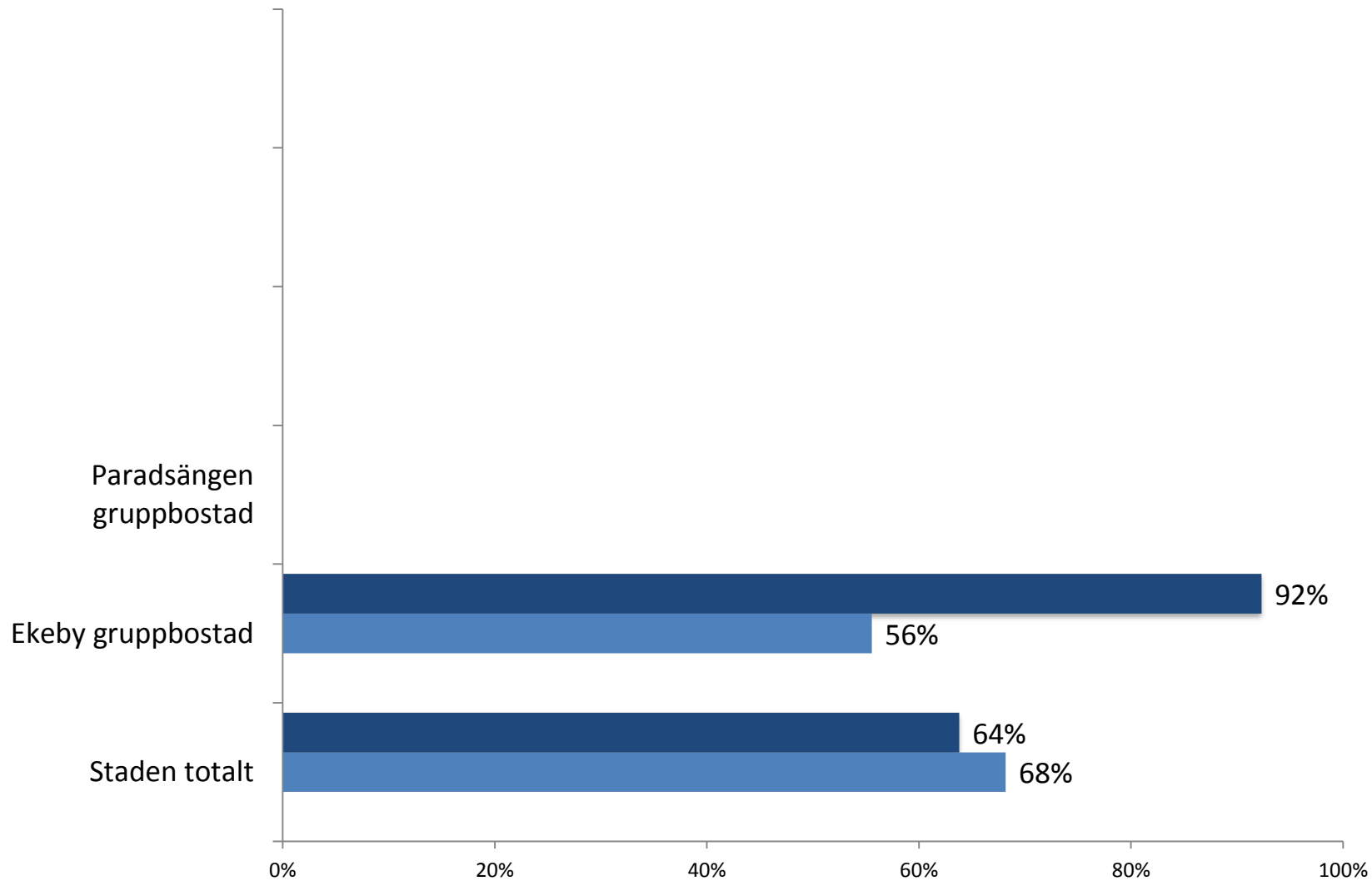
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



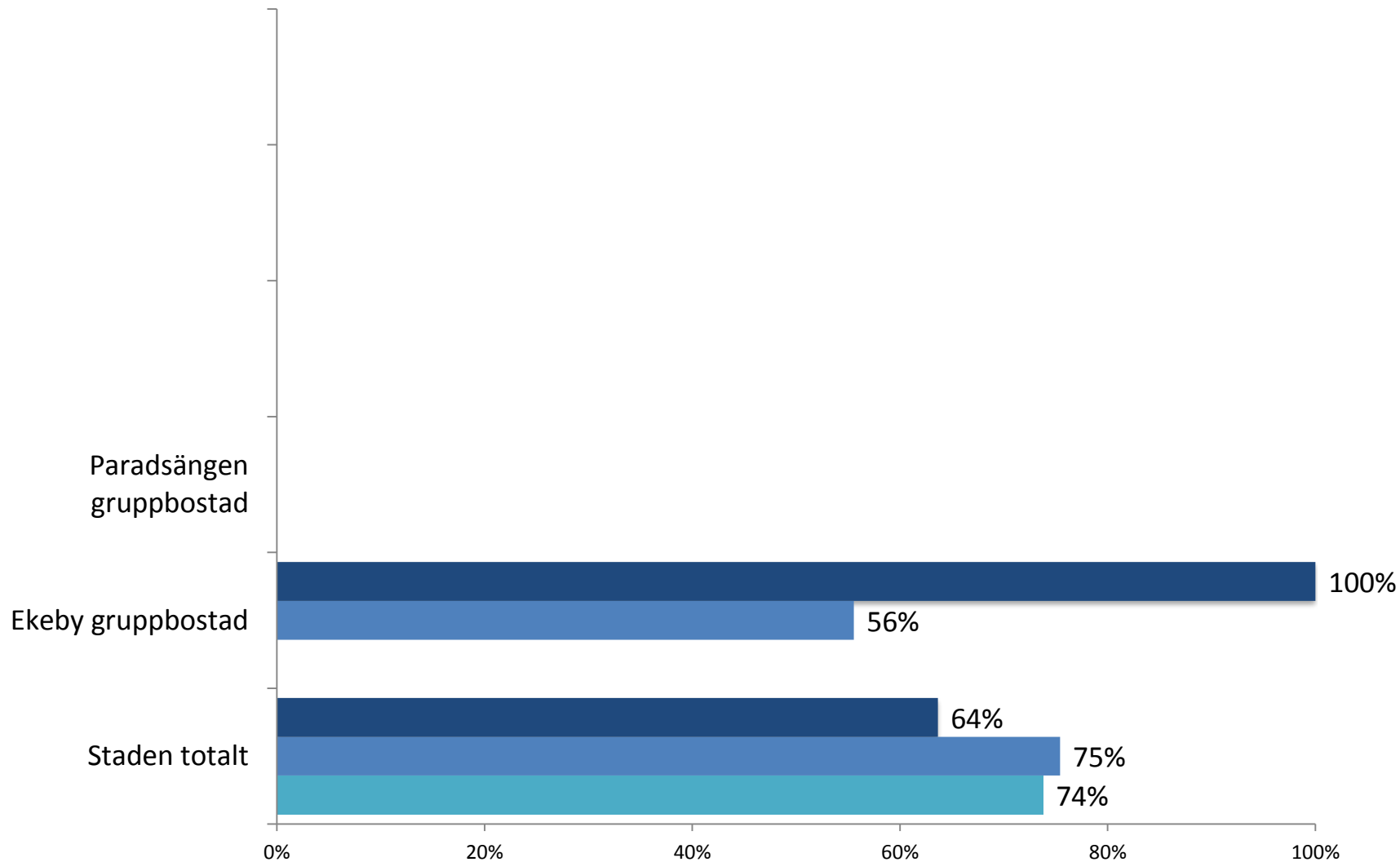
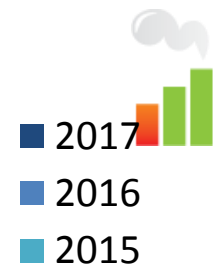
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





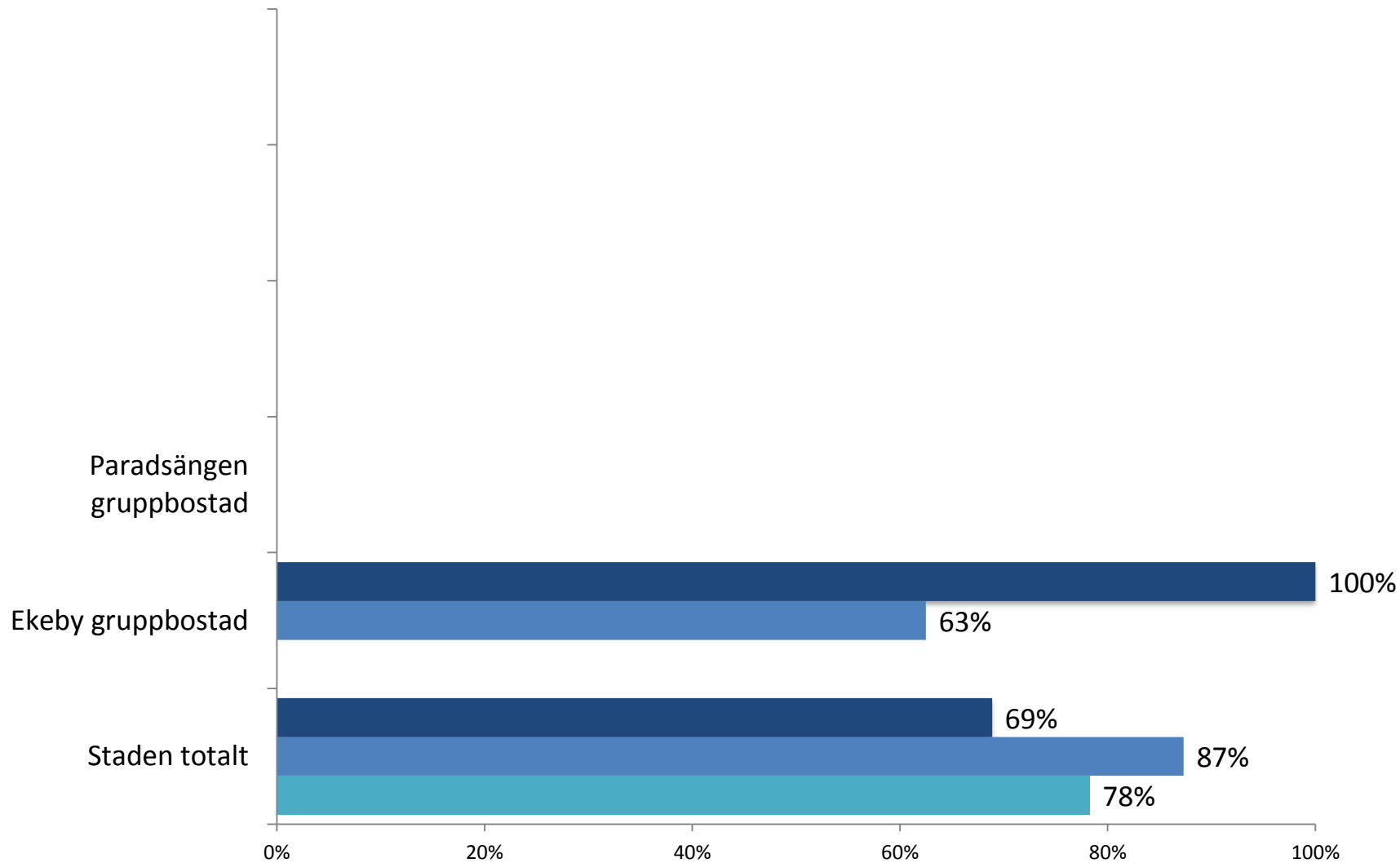
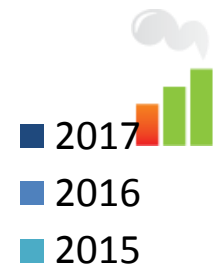
# Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

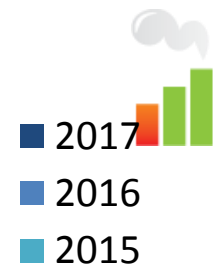


# Jag är nöjd med min handläggares bemötande

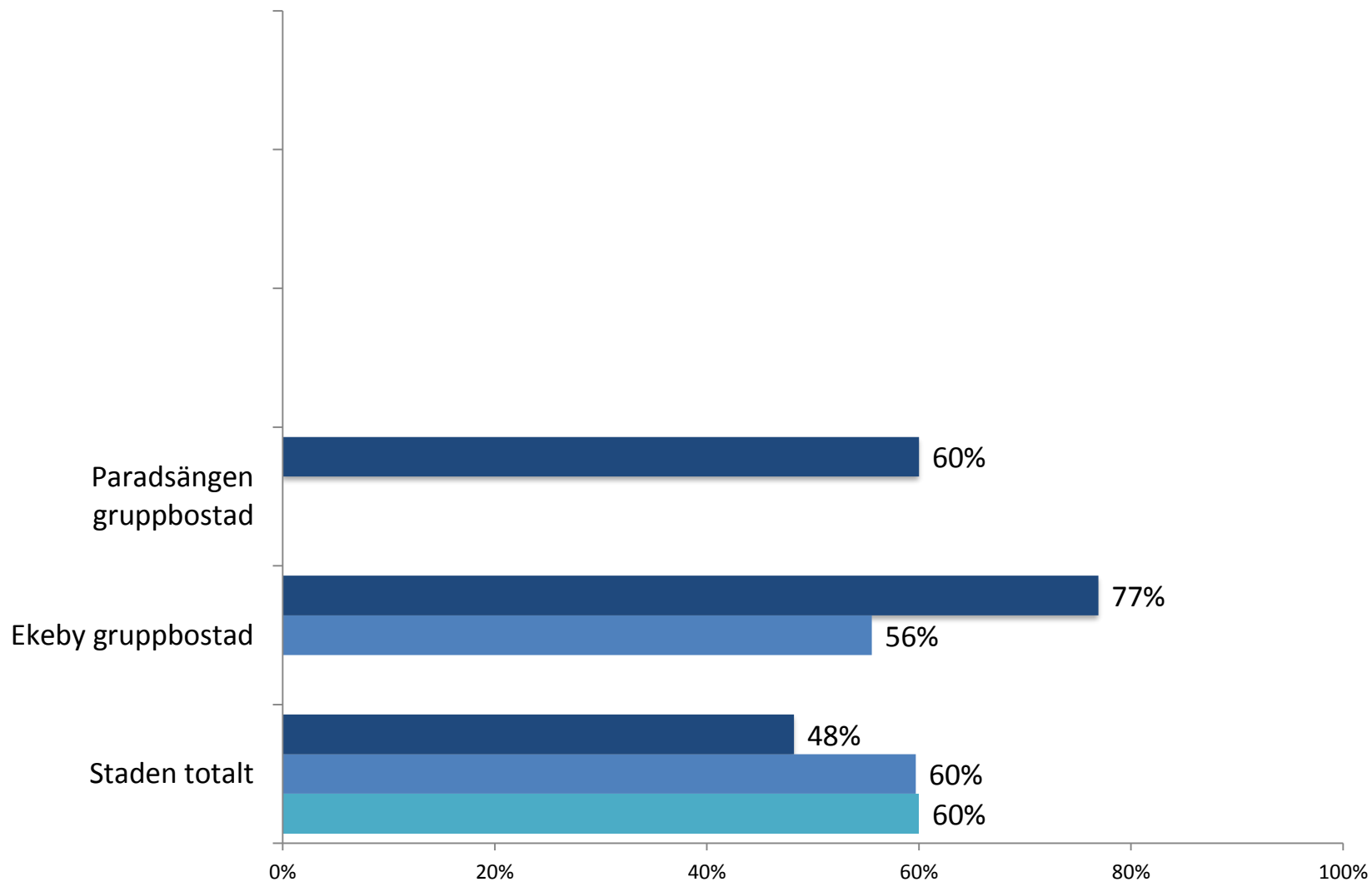
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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



(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





## Jag har fått information om möjligheten att välja boende

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

