



# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2017**

Boendestöd  
Östermalm



# 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 3 mars - 16 maj 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Östermalm stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2015-2016 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 Östermalm stadsdelsnämnd inkom 56 svar vilket ger en svarsprocent på 44 %.
- I Östermalm stadsdelsnämnd inkom 64 % av svaren från egen regi och 36 % 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 mina boendestödjare
2. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
3. Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs
4. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
5. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare
6. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
7. Mina boendestödjare vet vad jag klarar av
8. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
9. Jag litar på mina boendestödjare
10. Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare
11. Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
12. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
13. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
14. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
15. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
16. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
17. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
18. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
19. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
20. Jag har själv valt min utförare
21. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
22. Har du besvarat frågorna själv?
23. Är du född i Sverige?
24. Är dina föräldrar födda i Sverige?



# Svarsfrekvens

	Urval netto 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval netto 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	231	107	46%	223	95	43%
Enskede-Årsta-Vantör	403	181	45%	360	155	43%
Farsta	312	134	43%	267	115	43%
Hägersten-Liljeholmen	279	130	47%	235	101	43%
Hässelby-Vällingby	312	163	52%	289	154	53%
Kungsholmen	136	64	47%	114	55	48%
Norrmalm	187	91	49%	139	67	48%
Rinkeby-Kista	240	94	39%	205	91	44%
Skarpnäck	265	117	44%	232	76	33%
Skärholmen	165	84	51%	143	83	58%
Socialnämnden	8	0	0%	9	1	11%
Spånga-Tensta	88	28	32%	69	25	36%
Södermalm	236	98	42%	198	80	40%
Alvsjö	74	39	53%	63	33	52%
Ostermalm	127	56	44%	112	48	43%
<b>Staden totalt</b>	<b>3063</b>	<b>1386</b>	<b>45%</b>	<b>2658</b>	<b>1179</b>	<b>44%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 44 % i Östermalm, snarlikt Stockholm stads genomsnitt, 45 %, och likt svarsfrekvensen i Östermalm föregående år som var 43 %.

När det gäller den övergripande nöjdheten med boendestödjarna är resultatet i årets undersökning oförändrat.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning har det skett en något positiv utveckling överlag. Ett undantag är dock frågan om brukarna tycker att de har inflytande över hur deras boendestöd utförs, där andelen instämmande har minskat med 7 %. Den största positiva förändringen gäller frågan om brukarna är nöjda med antalet timmar boendestöd de får. Här har andelen instämmande ökat med 14 % sedan 2016.

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



# Andel nöjda

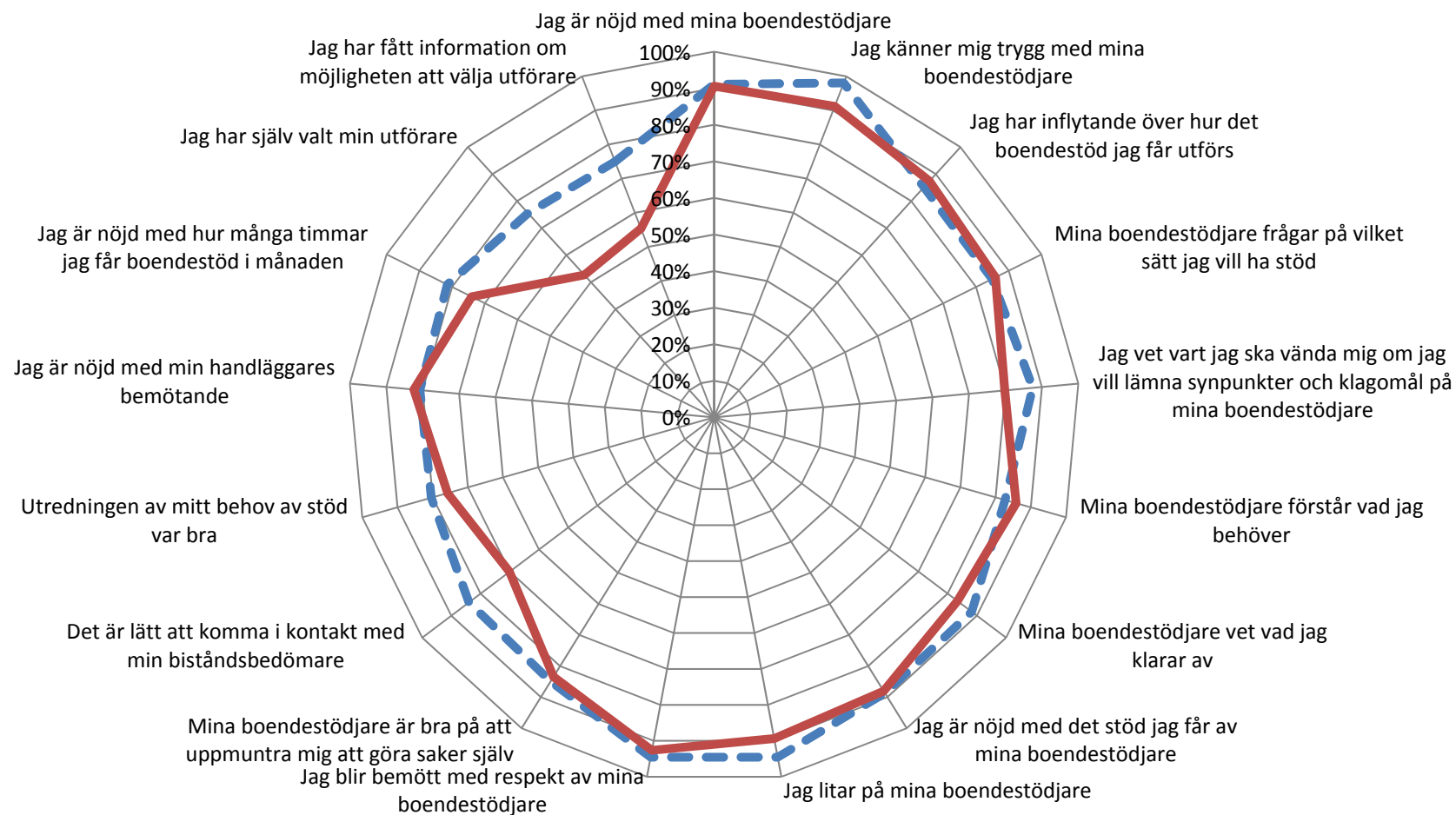




# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

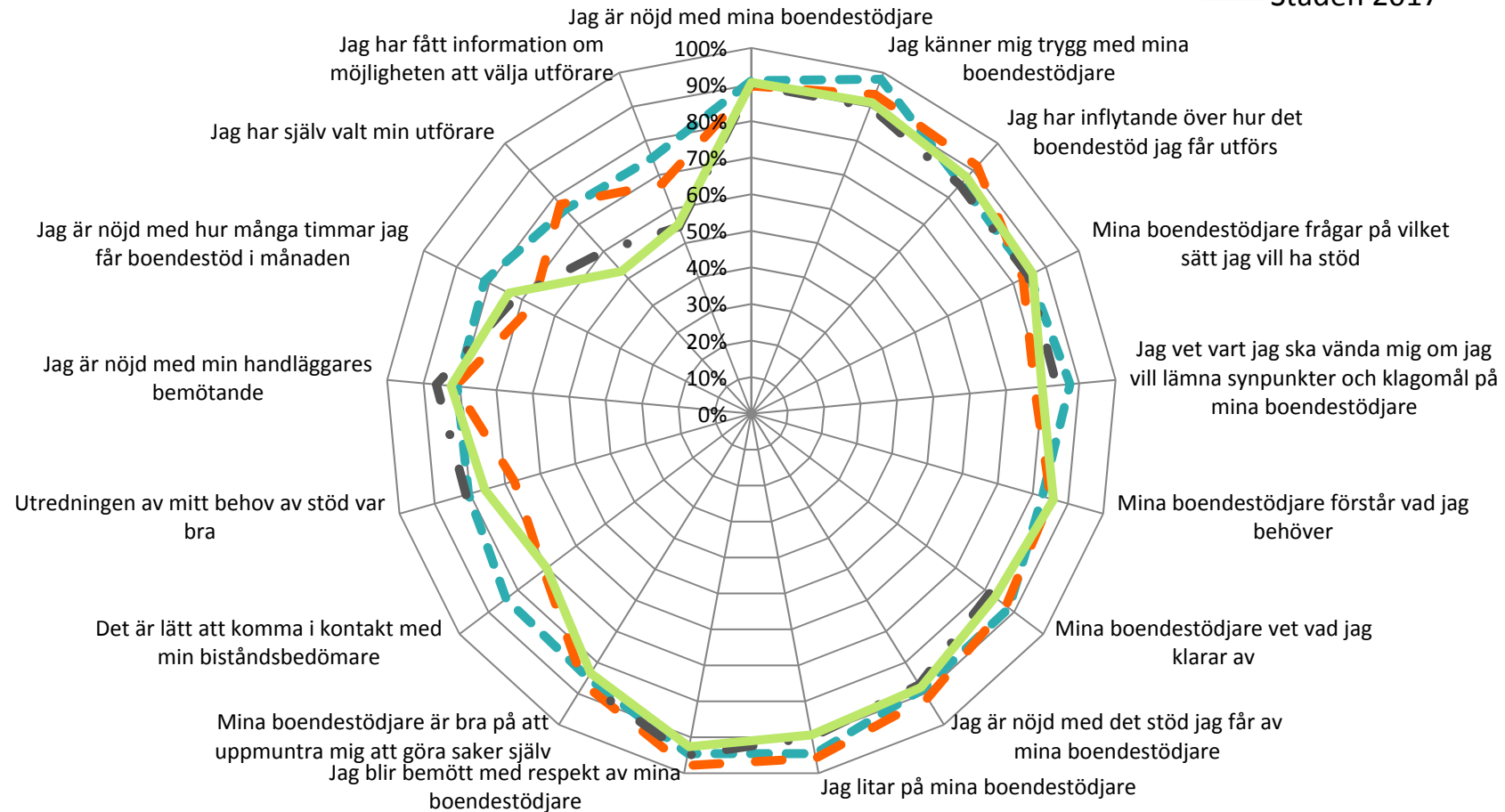
— Stadsdelsnämnd 2017

— Staden 2017



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

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

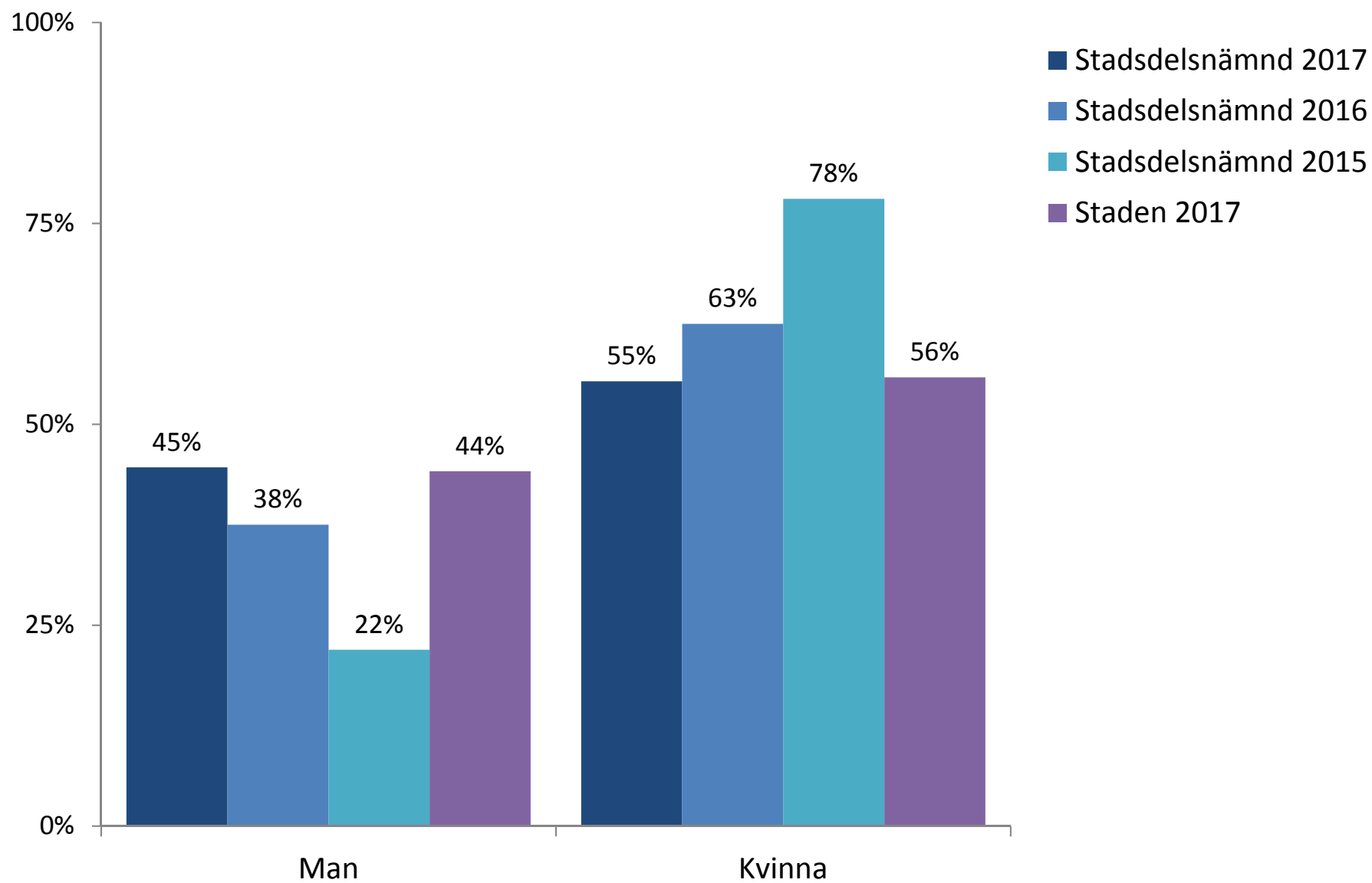




# Bakgrundsfrågor

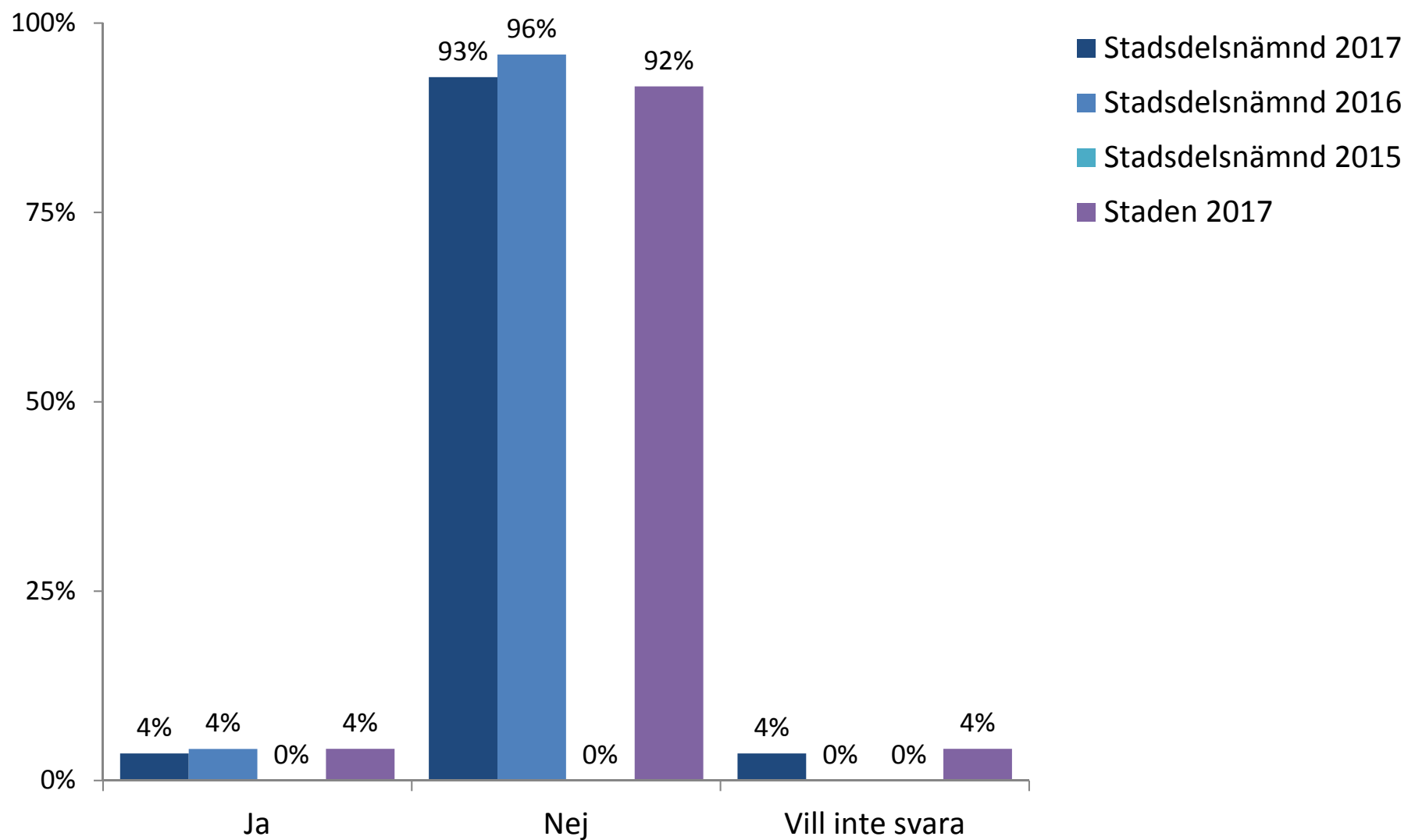


# Kön



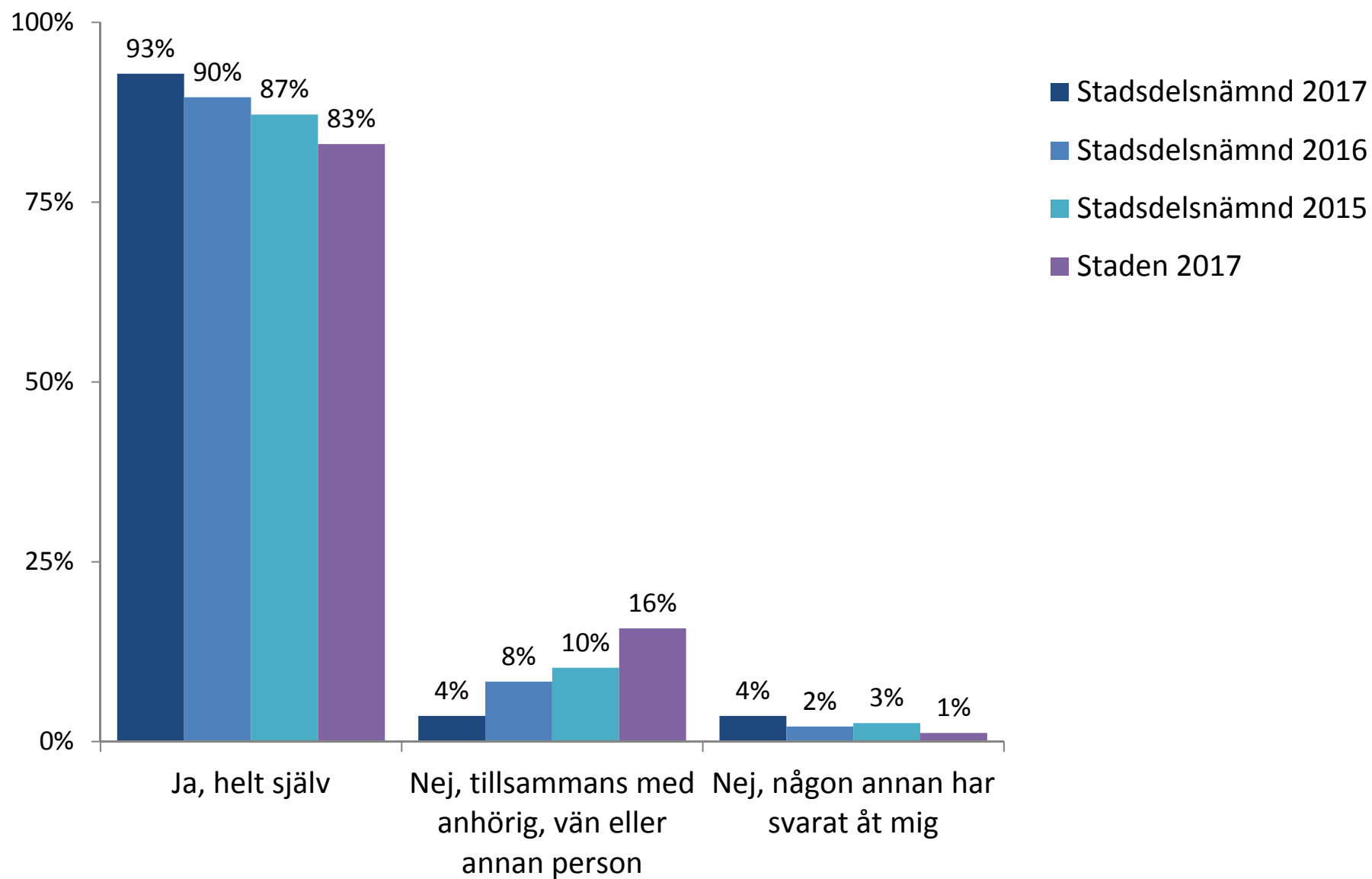


## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?



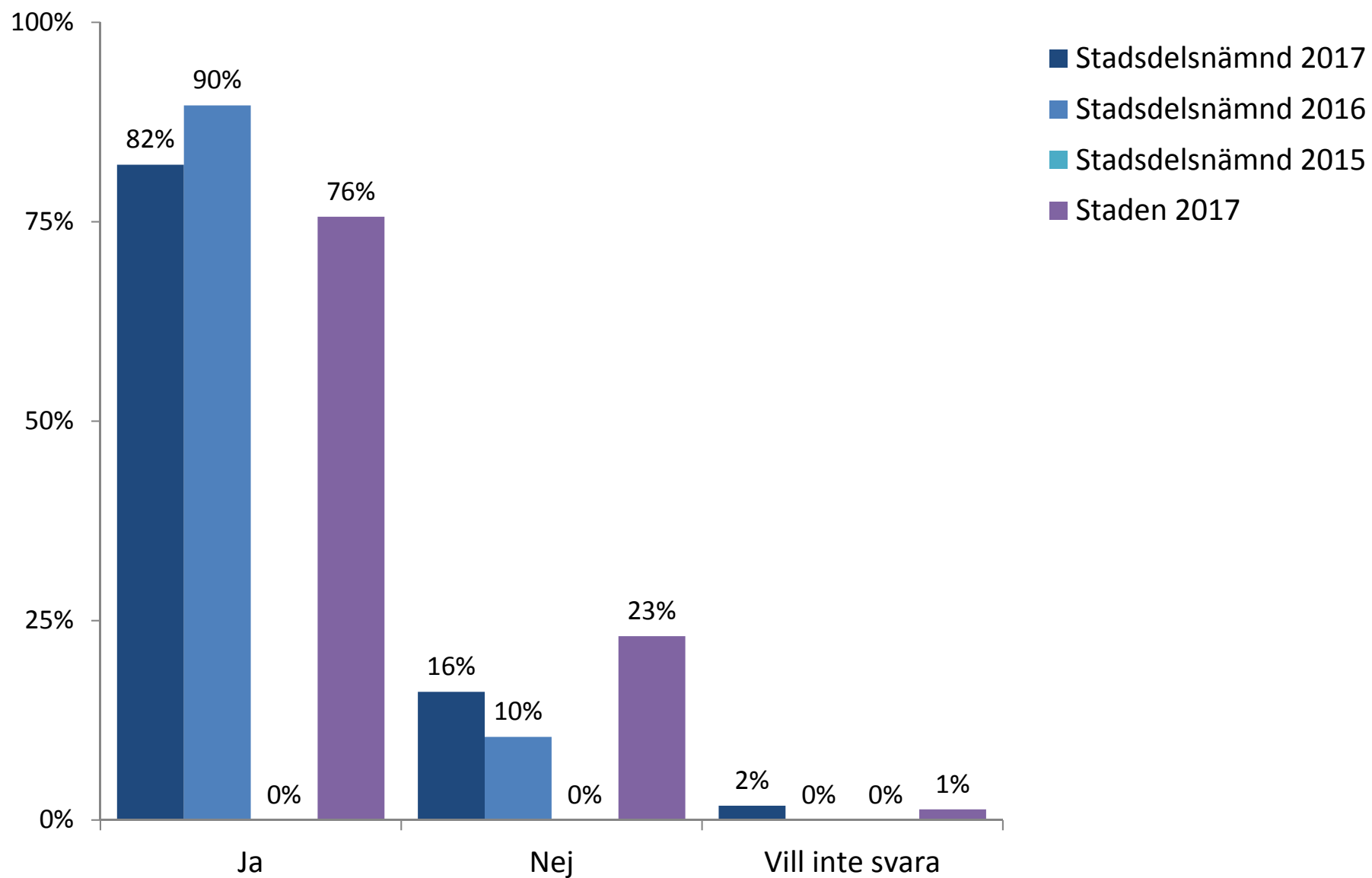


## Har du besvarat frågorna helt själv?



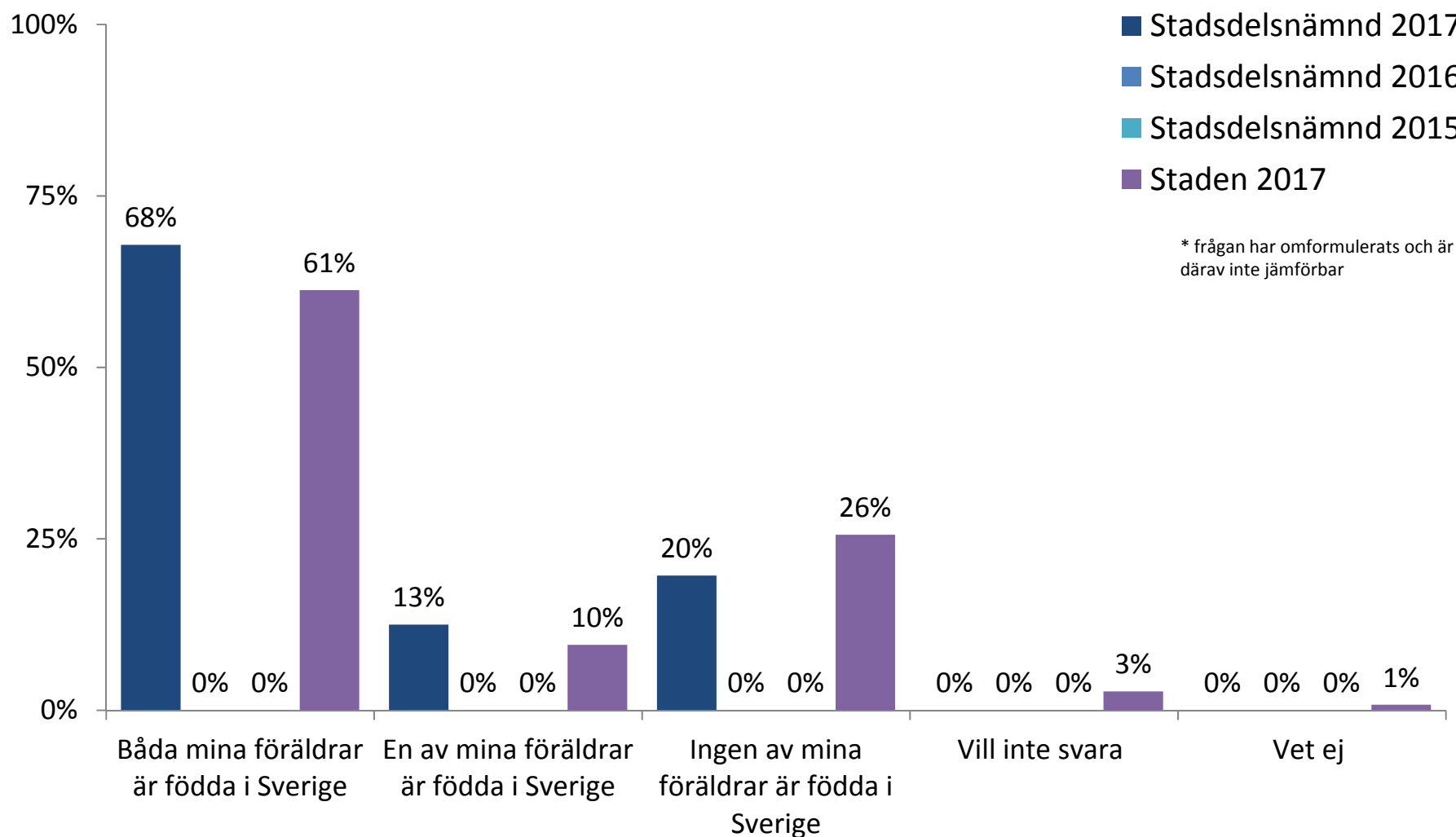


## Är du född i Sverige?





## Är dina föräldrar födda i Sverige?



\* frågan har omformulerats och är därav inte jämförbar





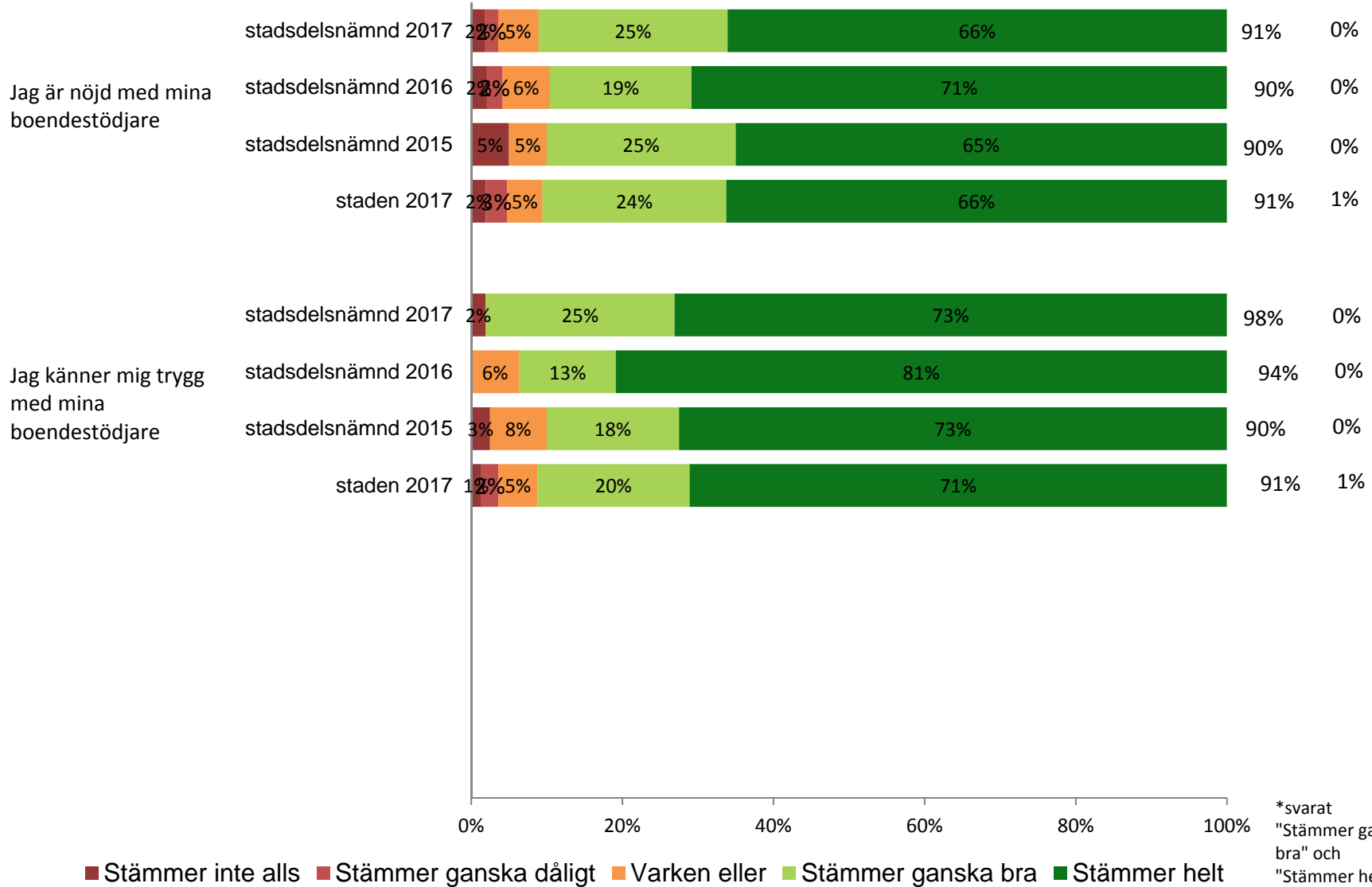
## Resultat per fråga över tid

## Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Sammanfattande omdöme

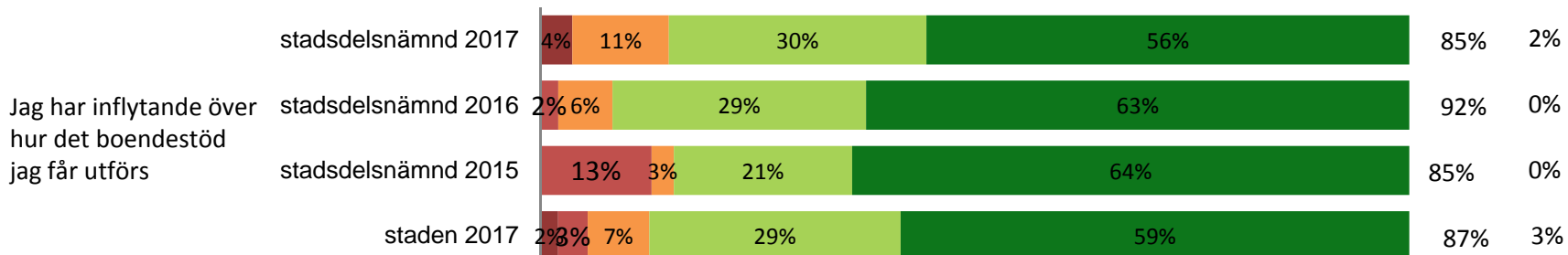




Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadsdelsnämnden per år

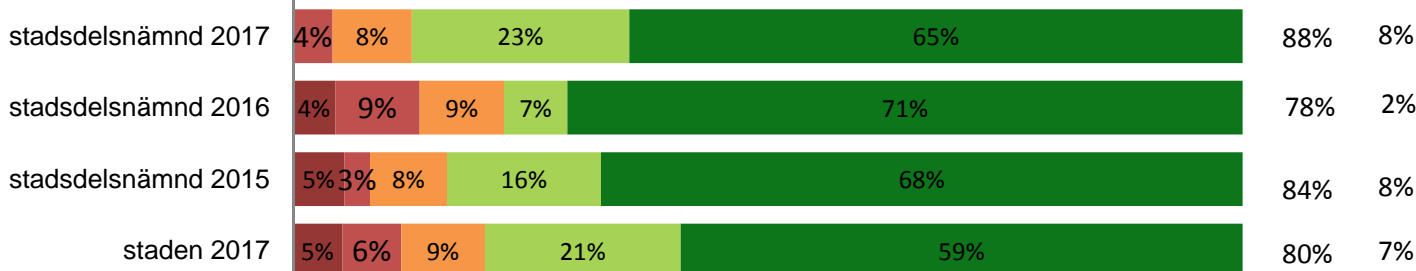
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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



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

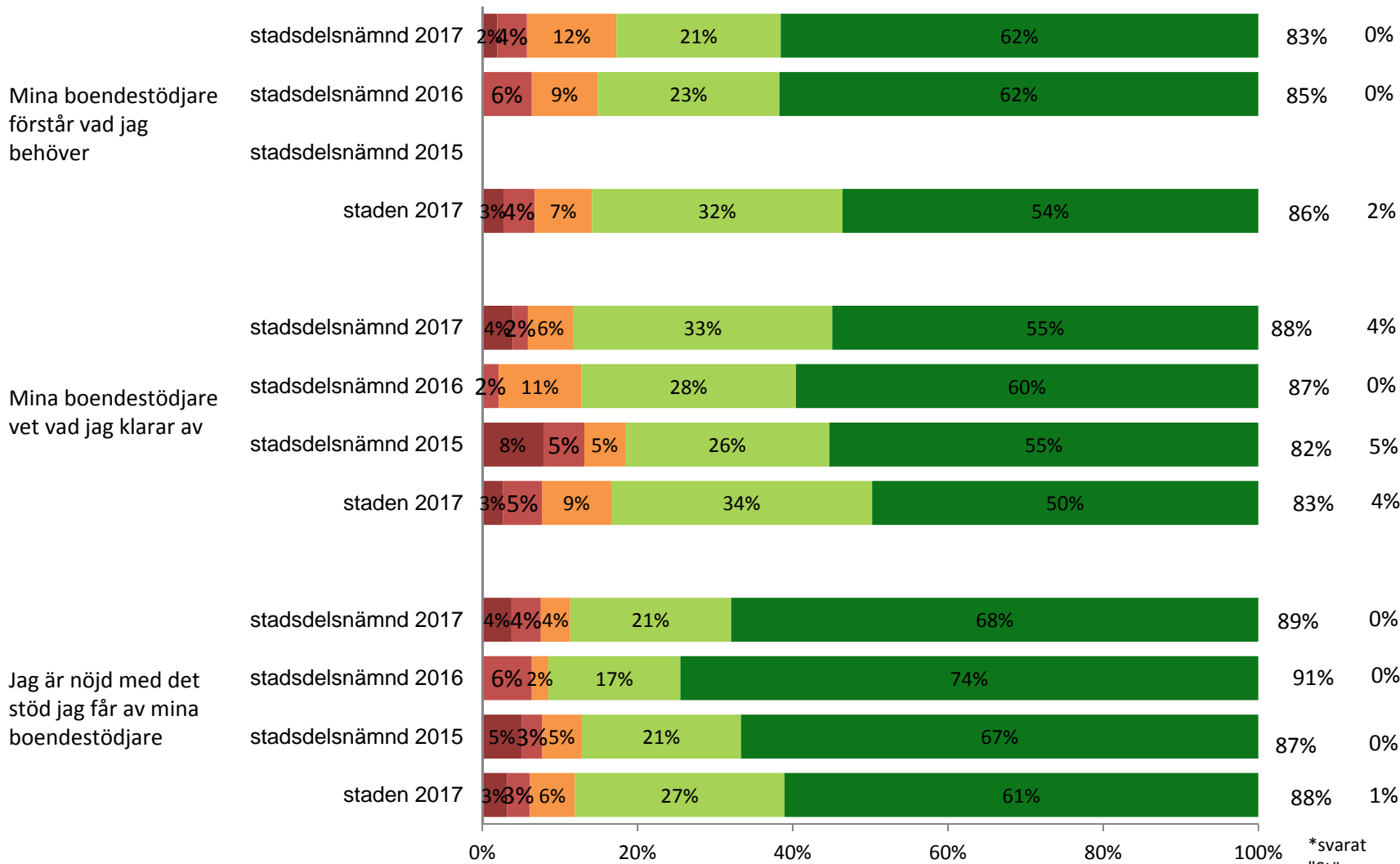
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadsdelsnämnden per år

Mina åsikter om det stöd jag får



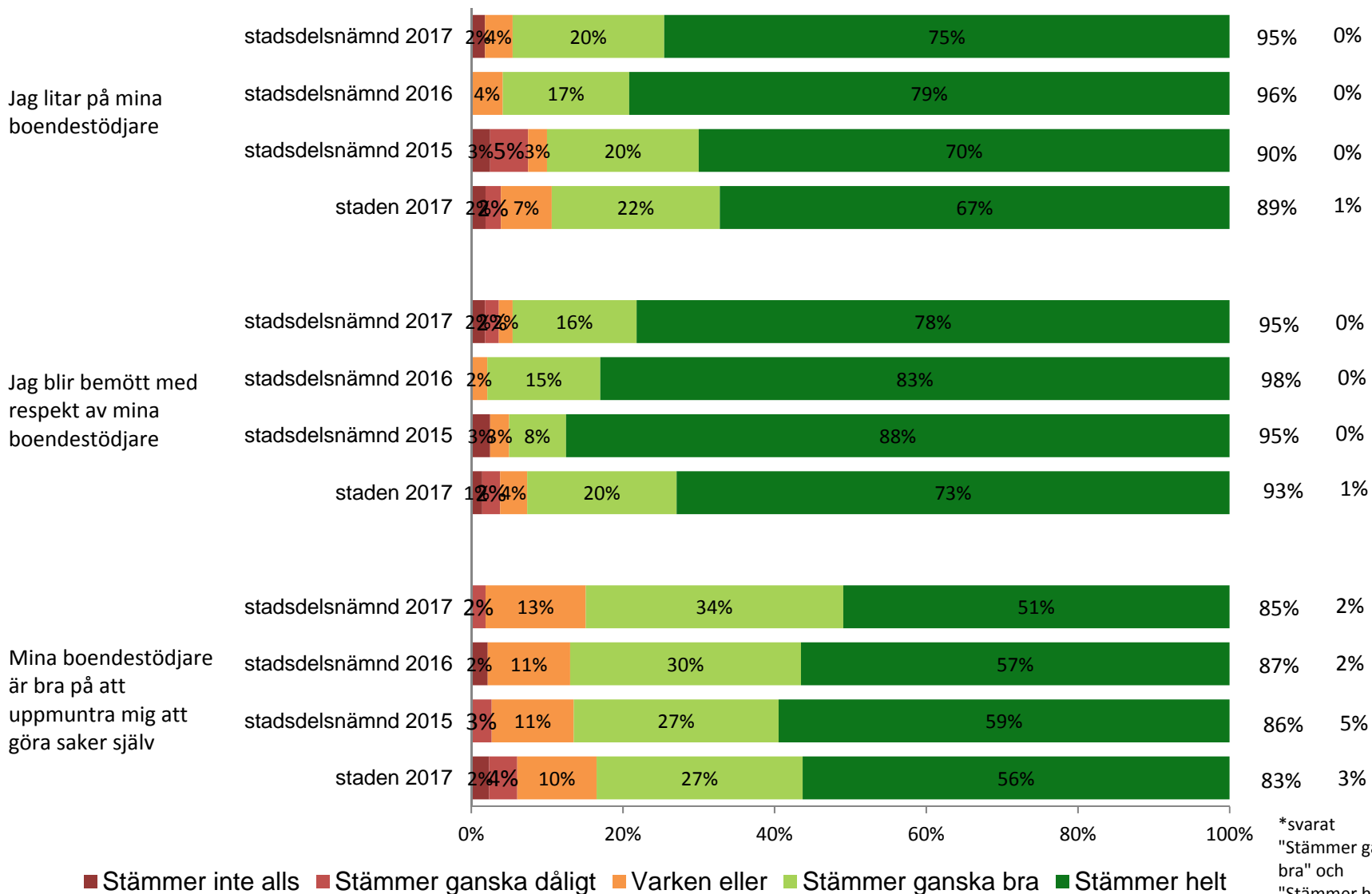
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

## Stadsdelsnämnden per år



Hur jag trivs med mina boendestödjare



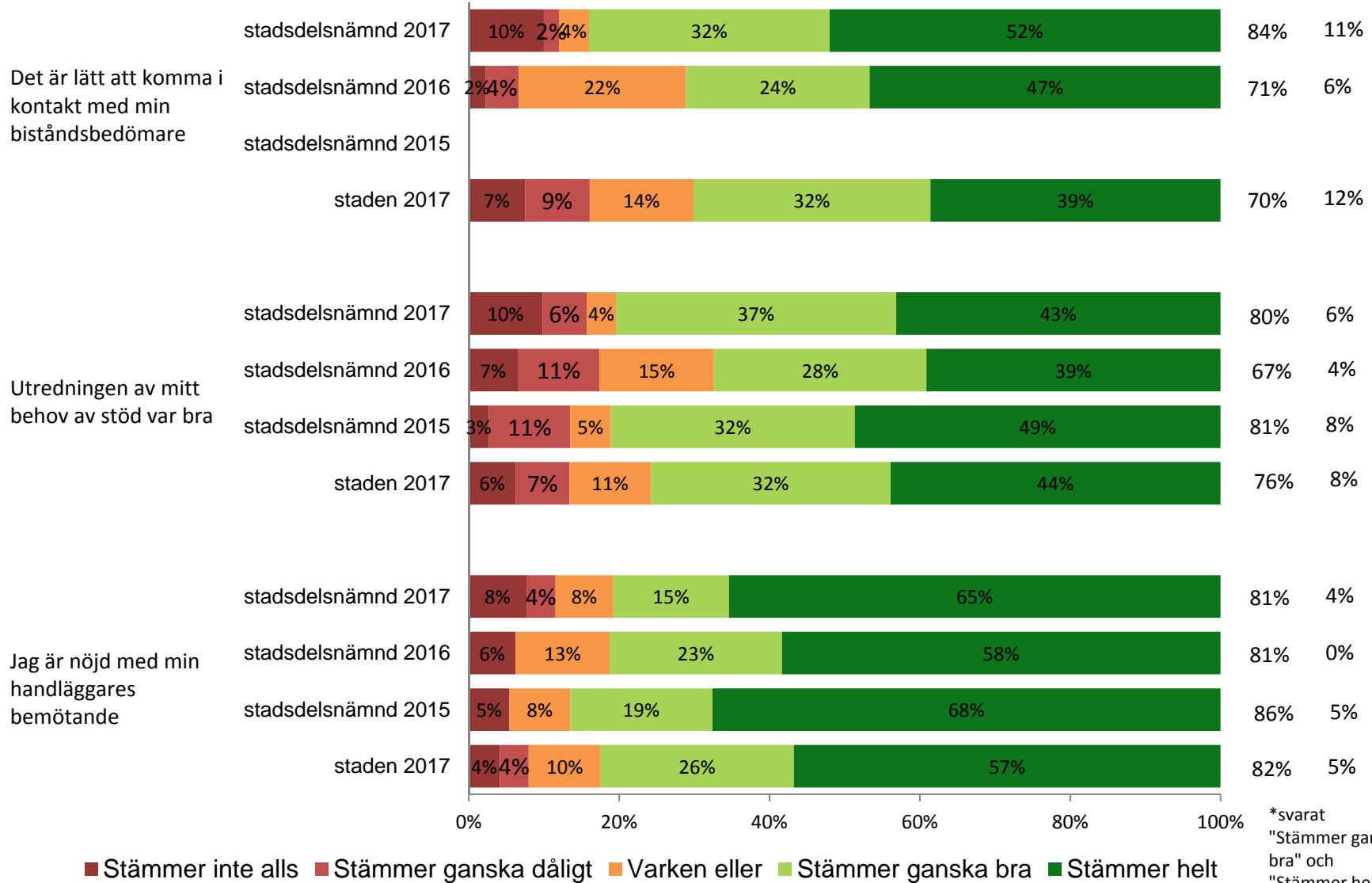
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

## Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



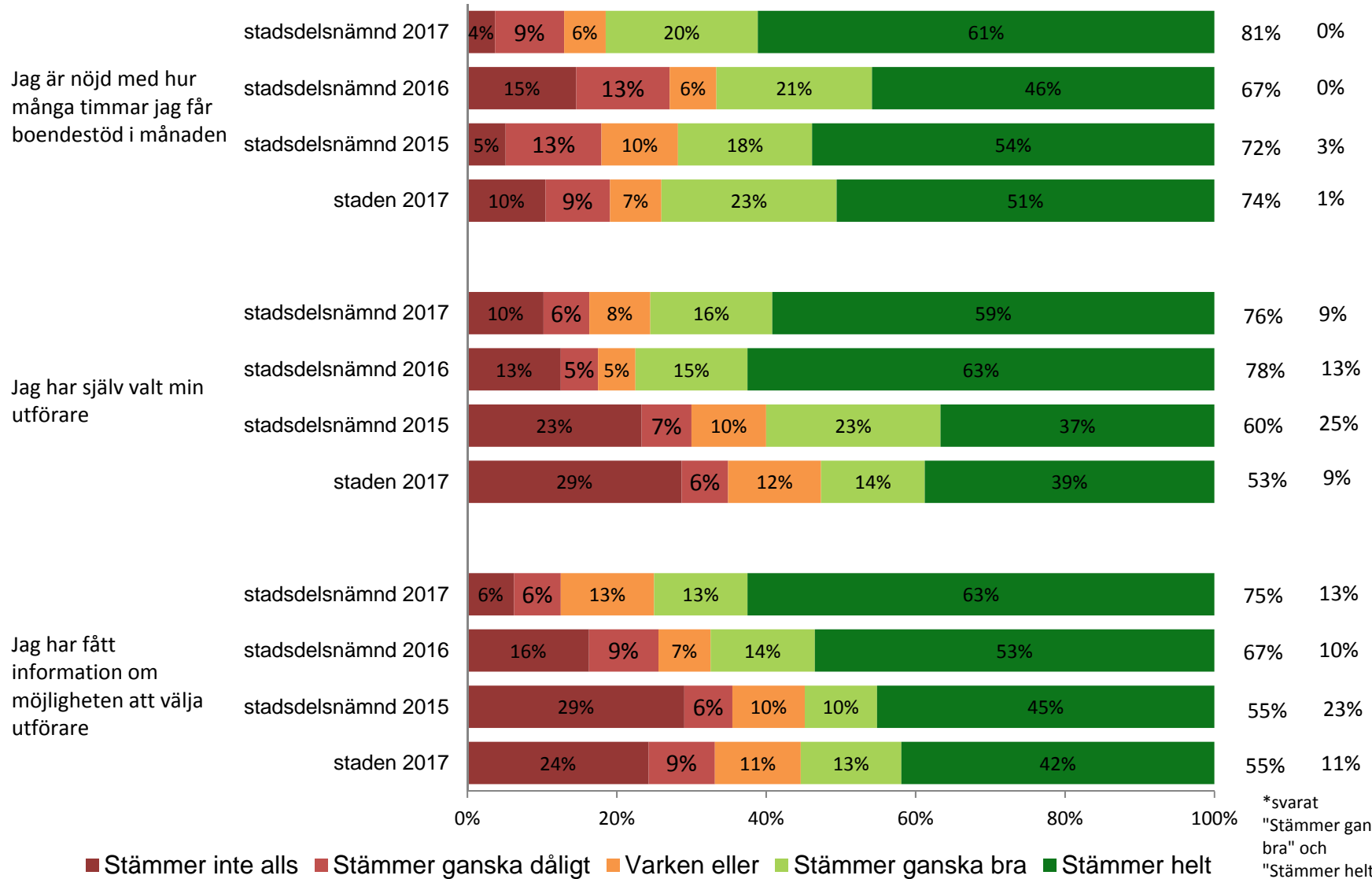
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

## Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd





## Resultat per regiform

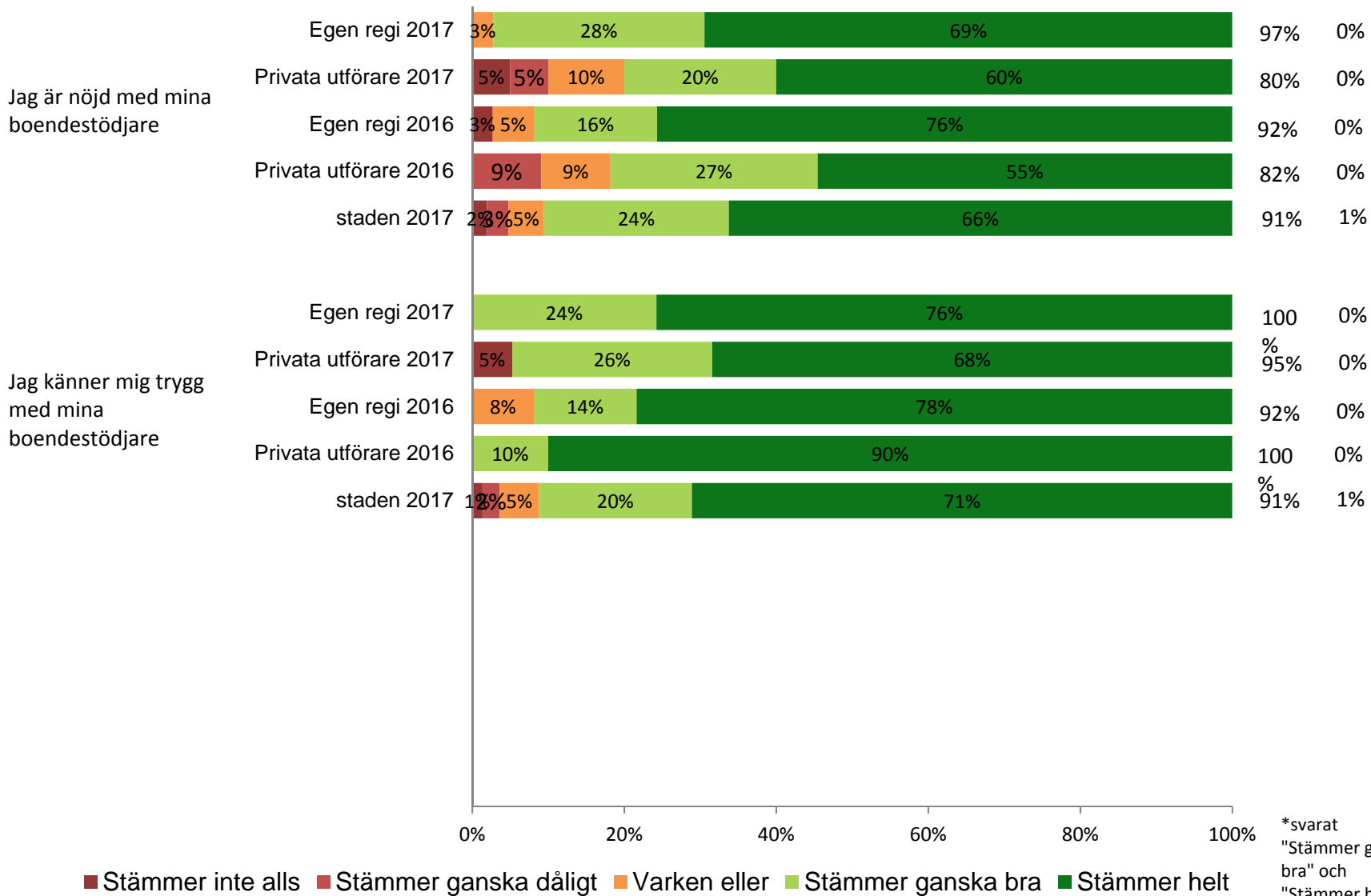




Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per regiform

Sammanfattande omdöme



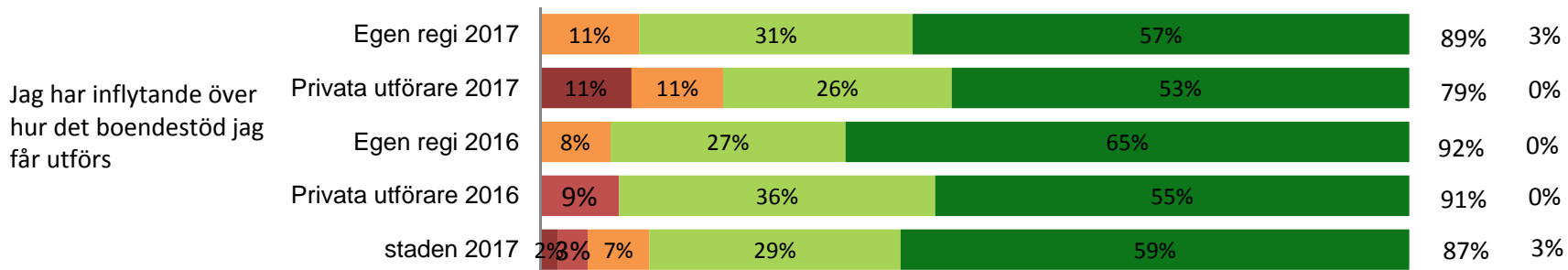
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"



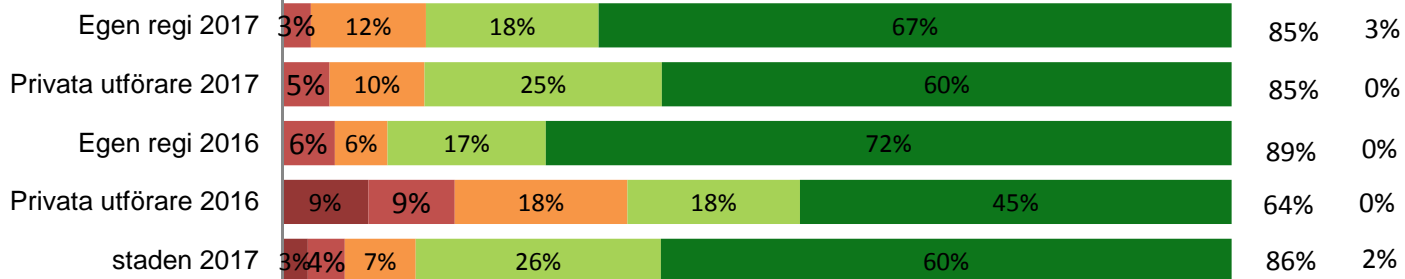
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per regiform

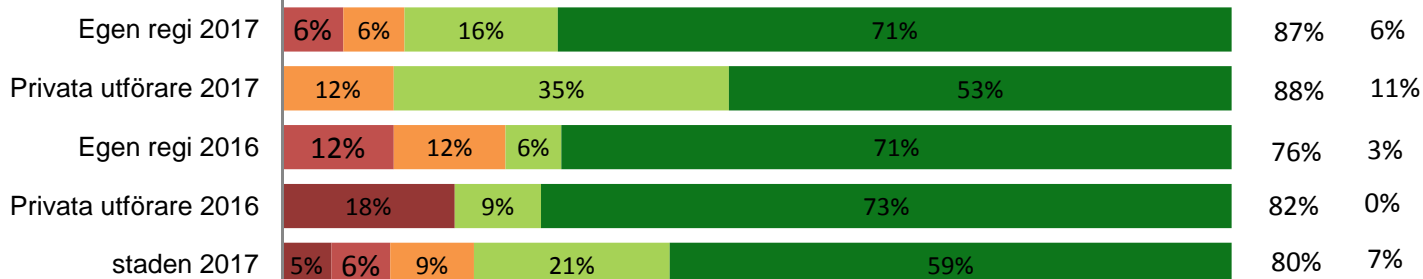
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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



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

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

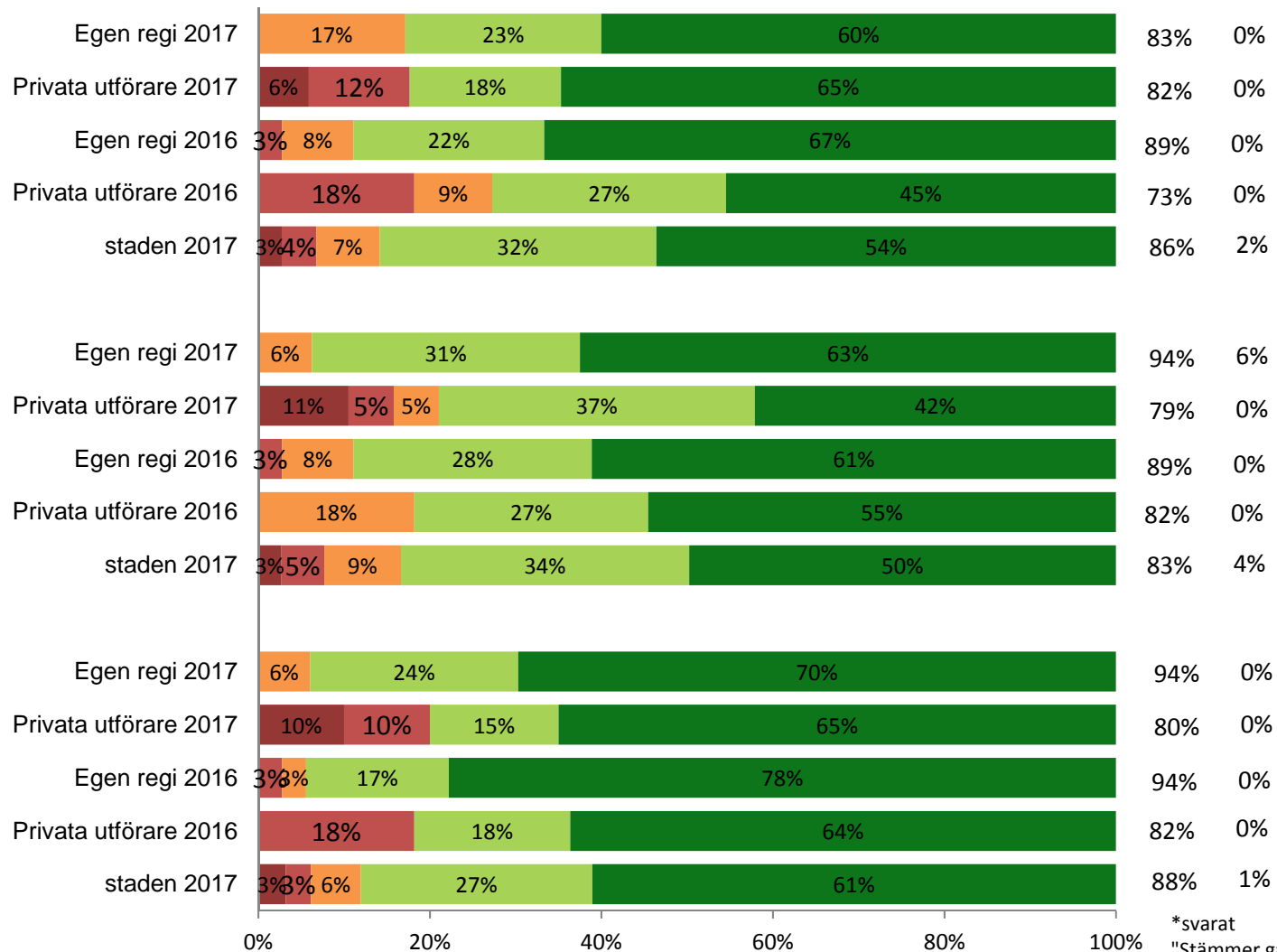
## Stadsdelsnämnden per regiform

Mina åsikter om det stöd jag får

Mina boendestödjare  
förstår vad jag behöver

Mina boendestödjare  
vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det  
stöd jag får av mina  
boendestödjare



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

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

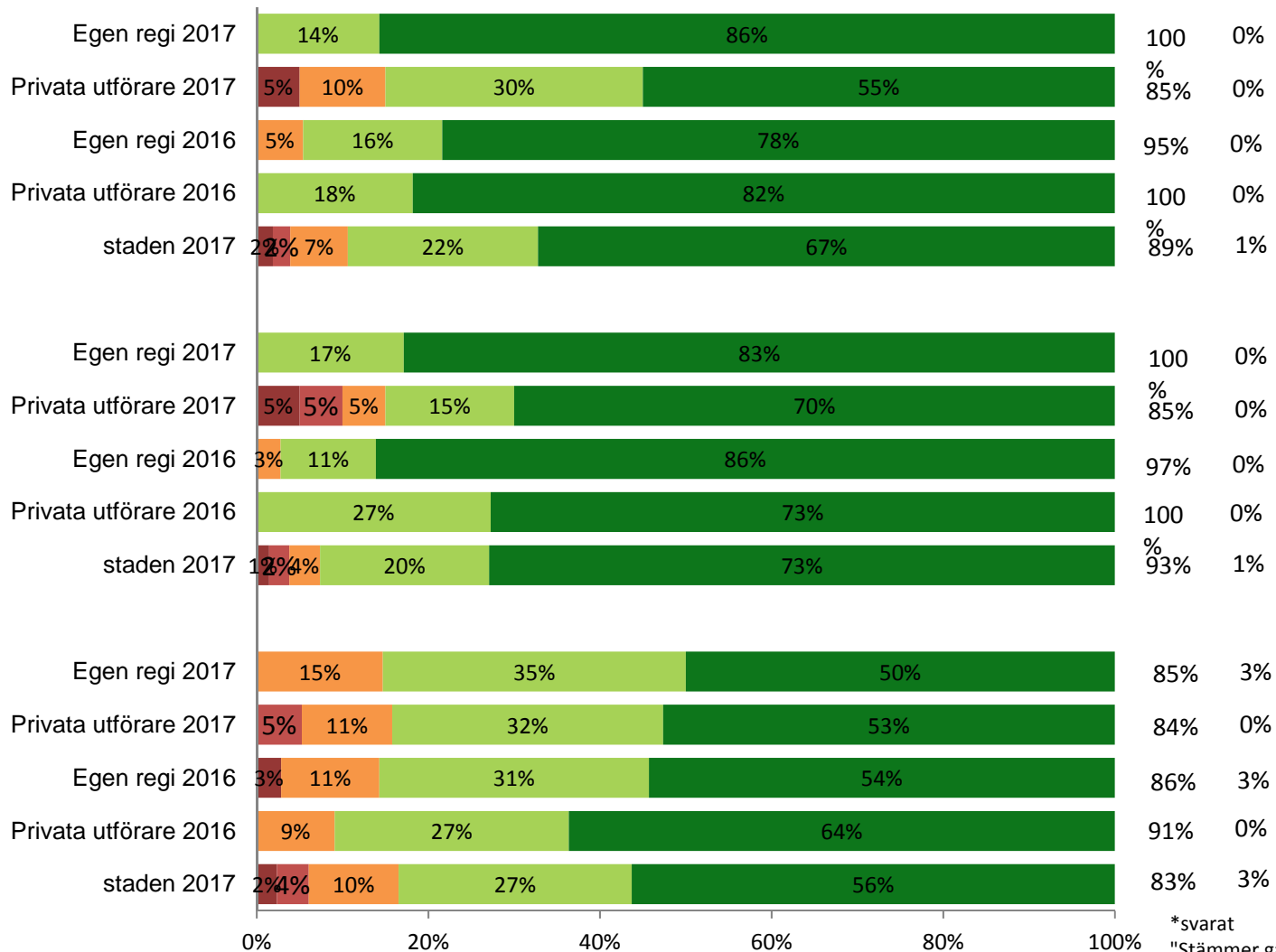
## Stadsdelsnämnden per regiform

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

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



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

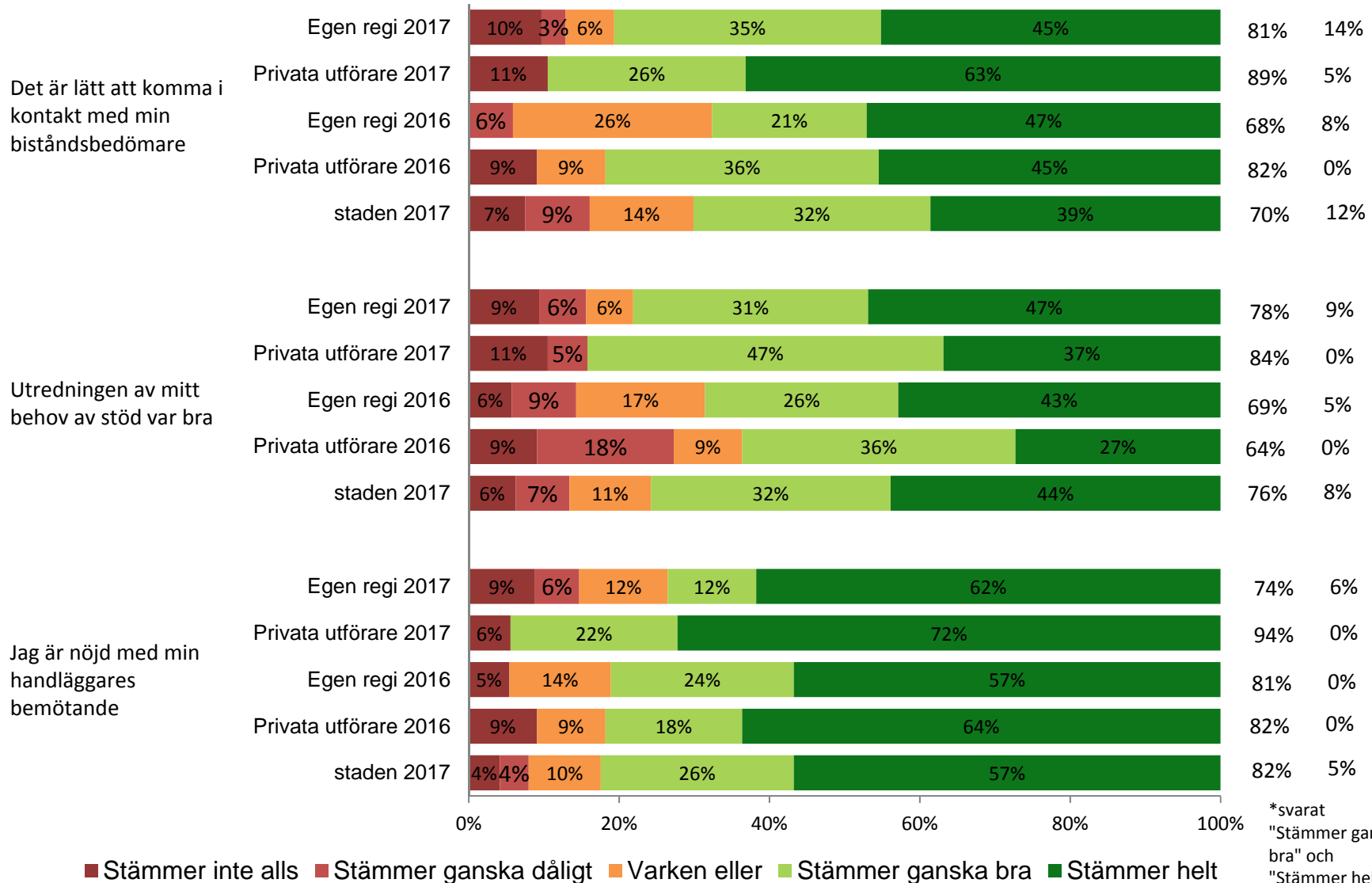
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

## Stadsdelsnämnden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



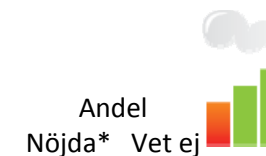
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



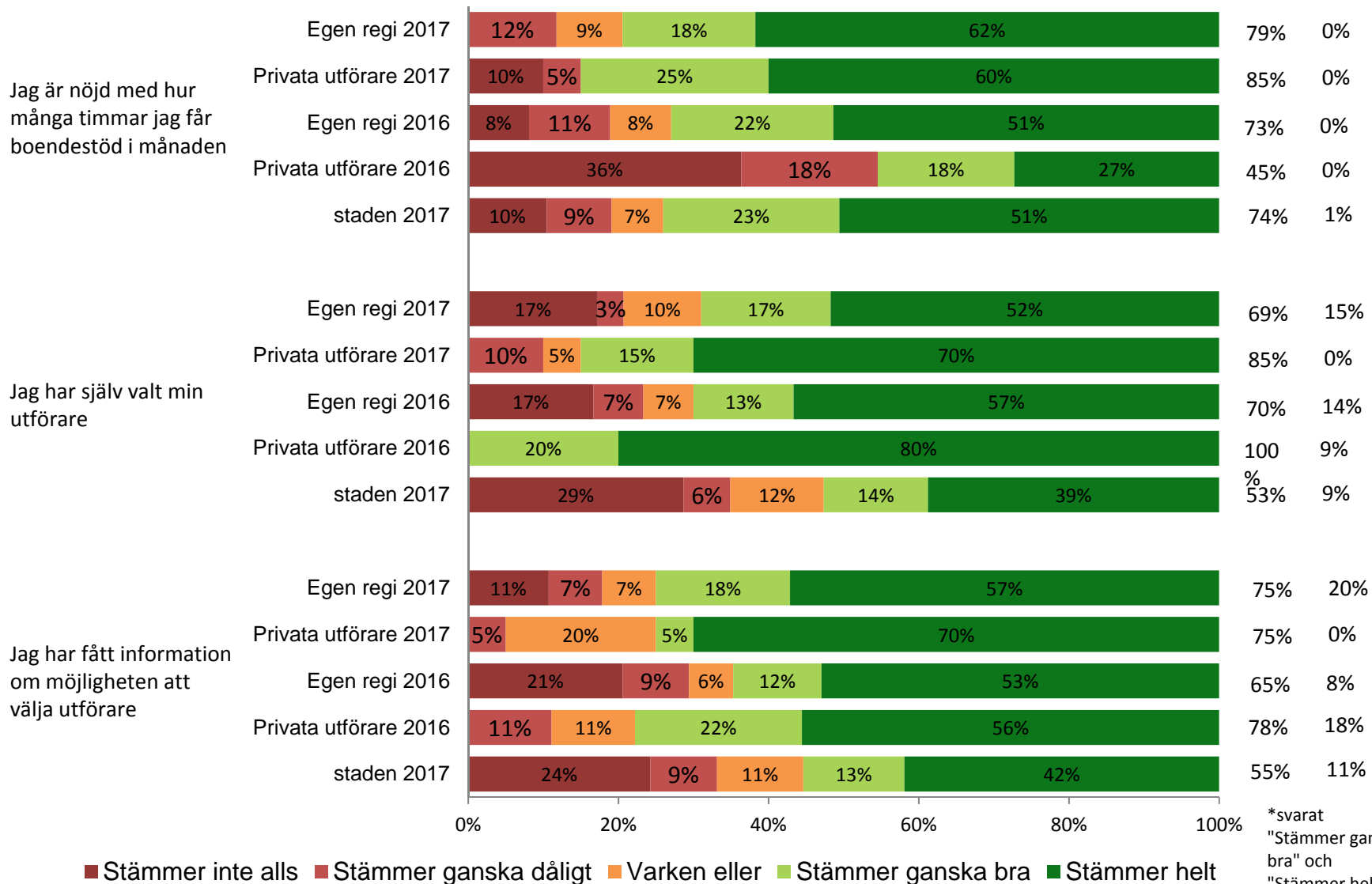
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

## Stadsdelsnämnden per regiform



Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



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



## Resultat män/kvinnor

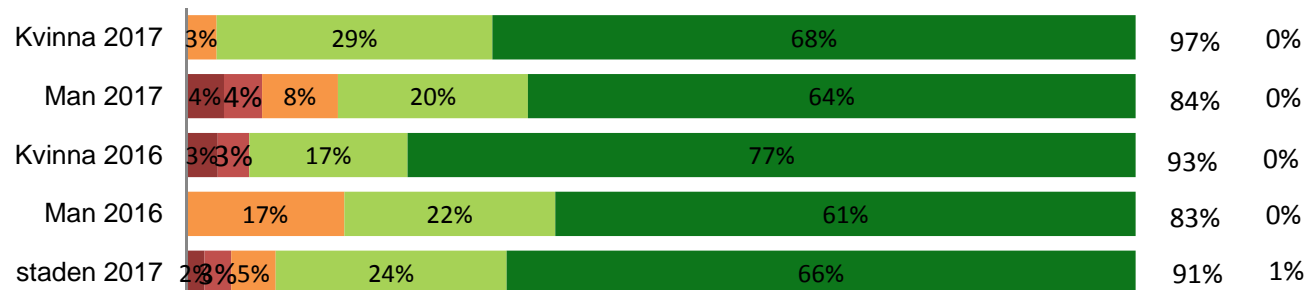


Andel  
Nöjda\* Vet ej

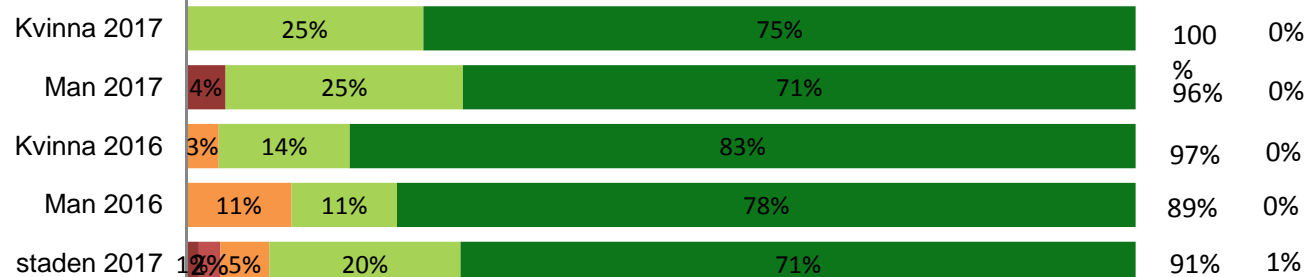
## Stadsdelsnämnden per kön

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och





Andel  
Nöjda\* Vet ej

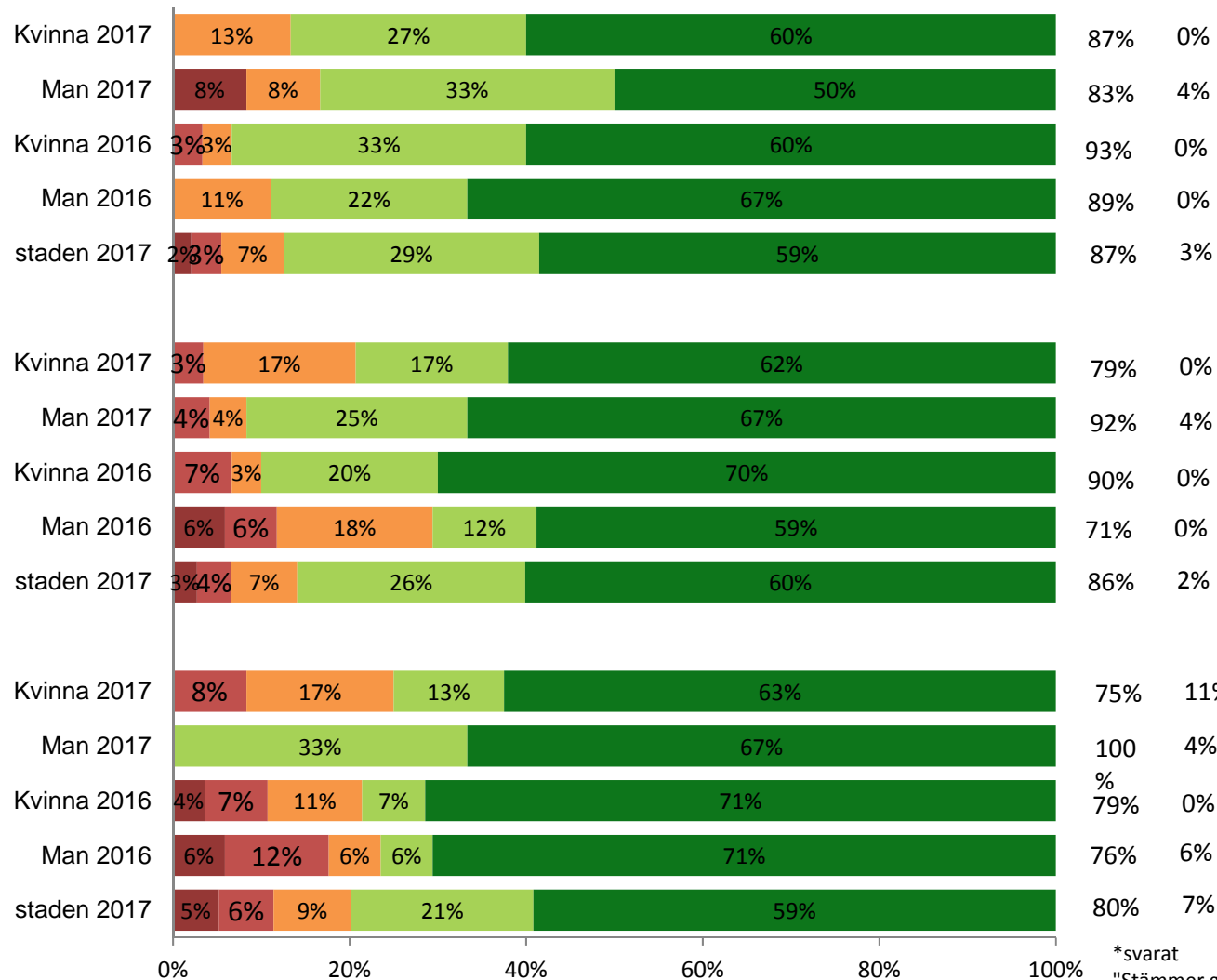
## Stadsdelsnämnden per kön

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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



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

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

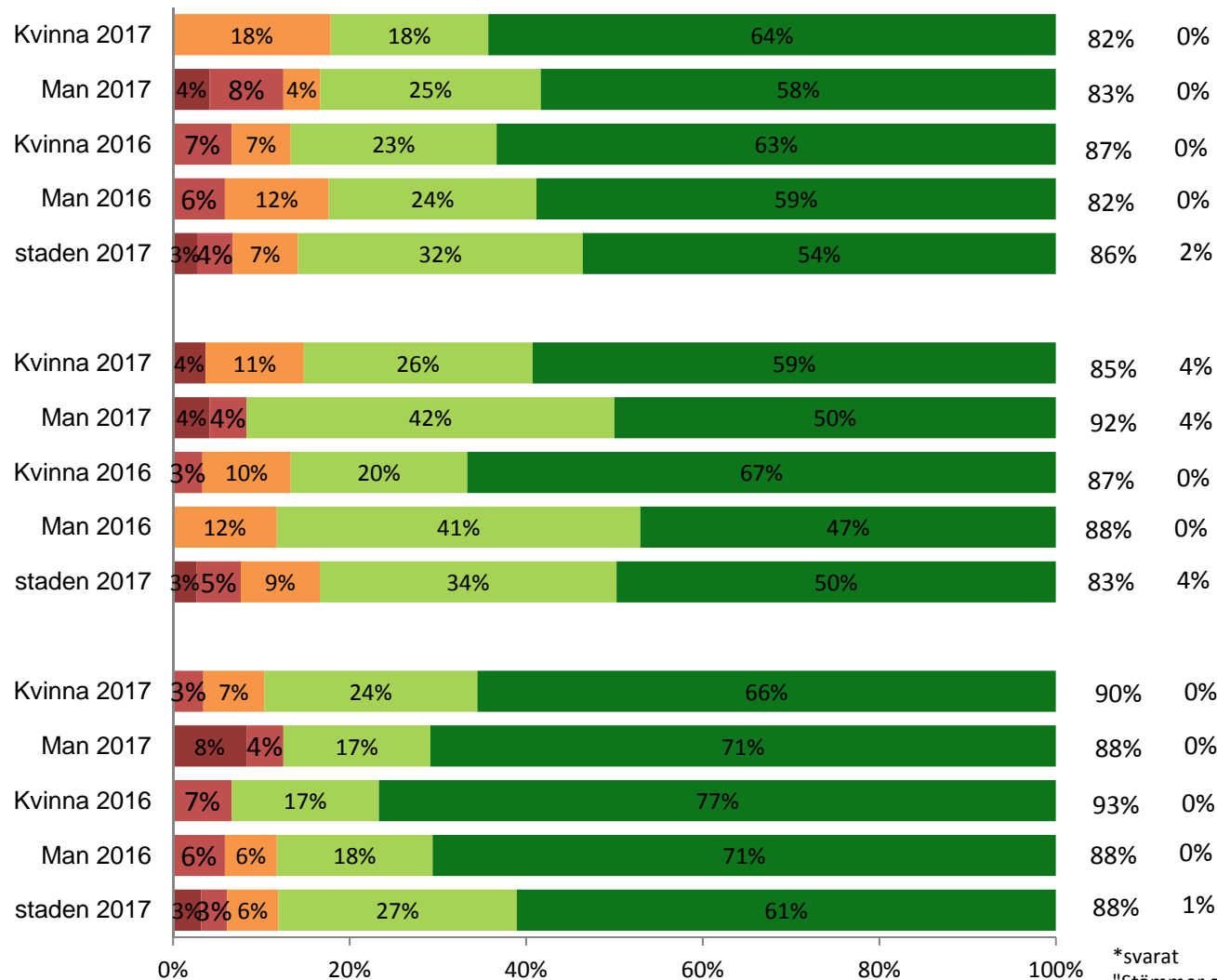
## Stadsdelsnämnden per kön

Mina åsikter om det stöd jag får

Mina boendestödjare  
förstår vad jag behöver

Mina boendestödjare  
vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det  
stöd jag får av mina  
boendestödjare



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

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

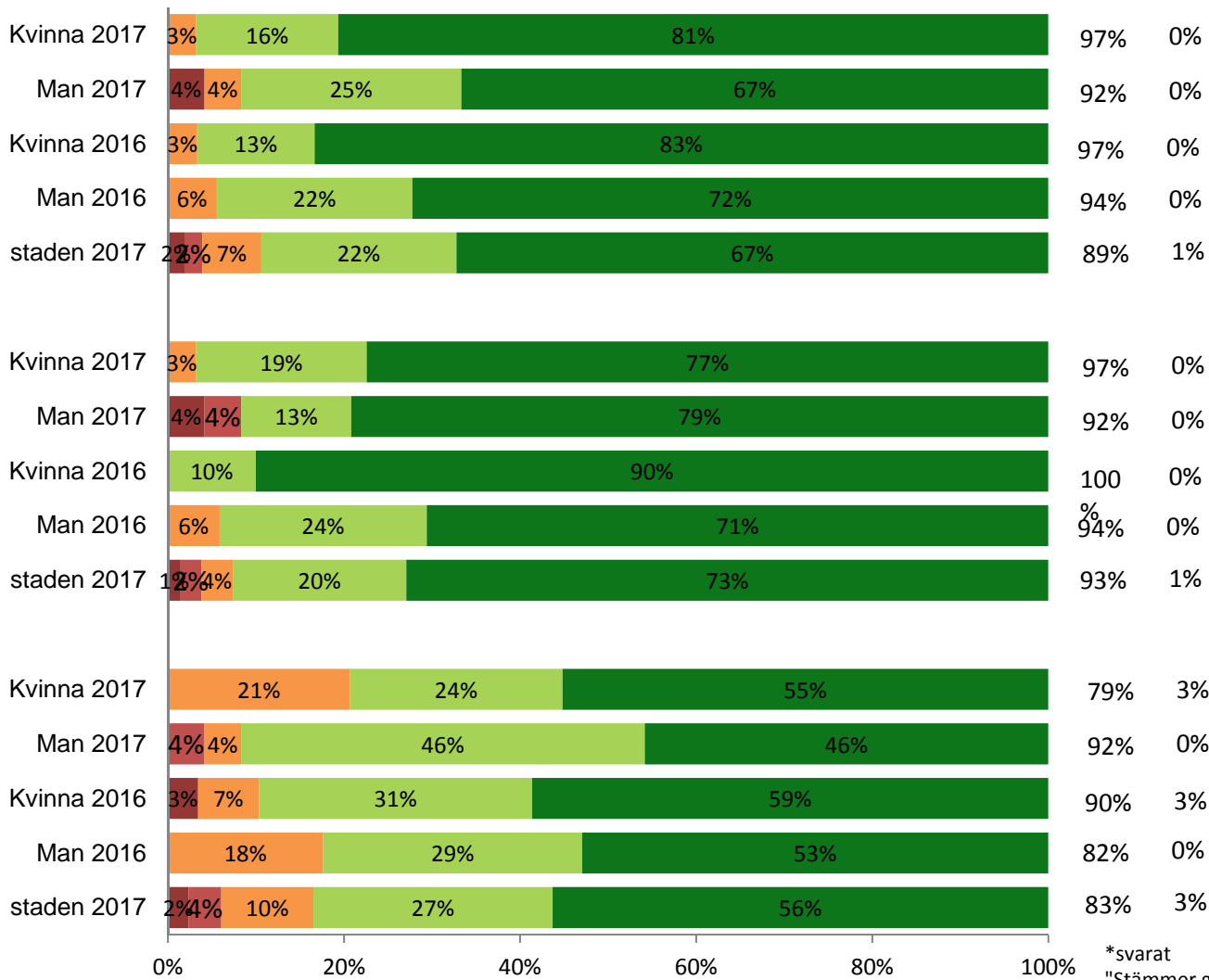
## Stadsdelsnämnden per kön

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra 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"

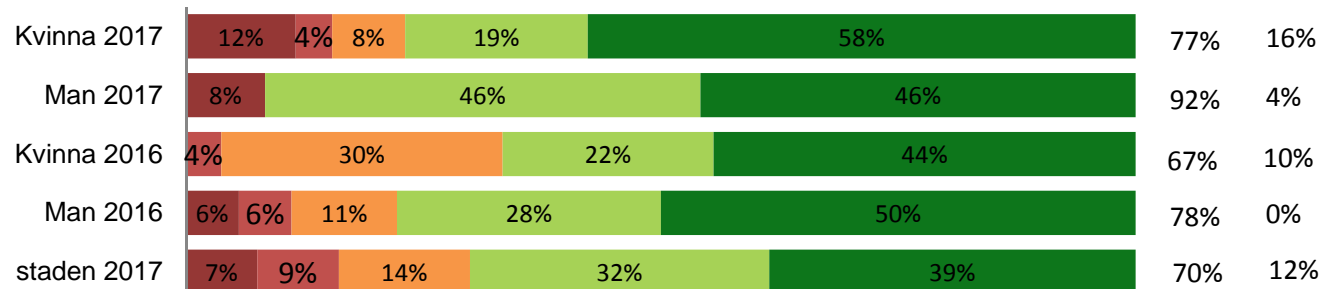


Andel  
Nöjda\* Vet ej

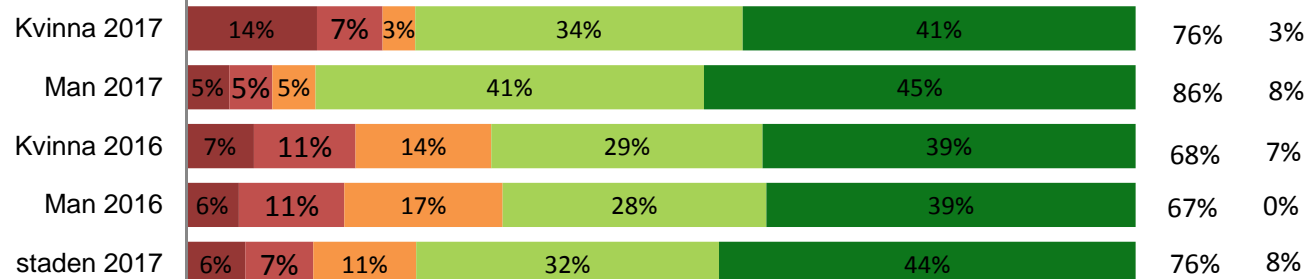
## Stadsdelsnämnden per kön

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

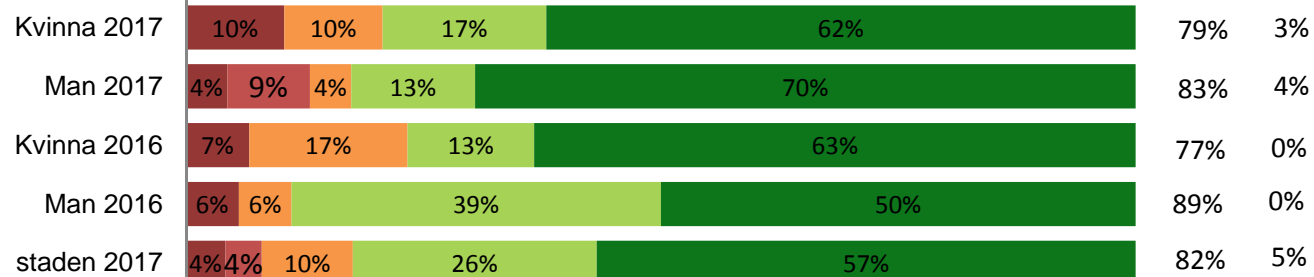
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra



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"

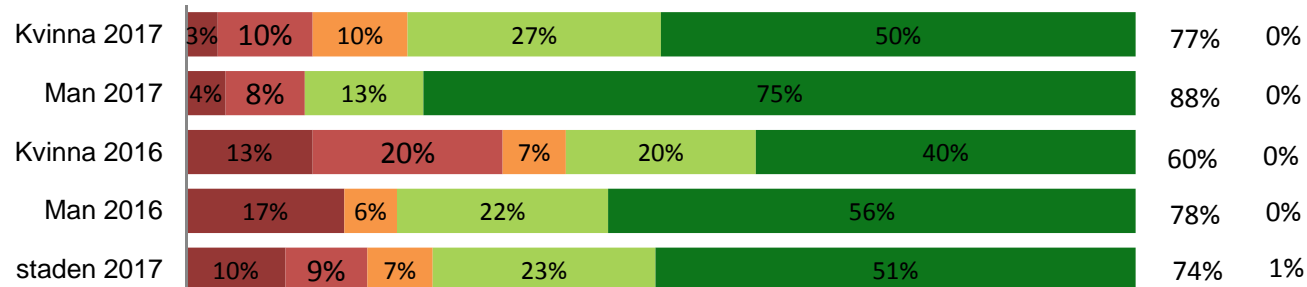


Andel  
Nöjda\* Vet ej

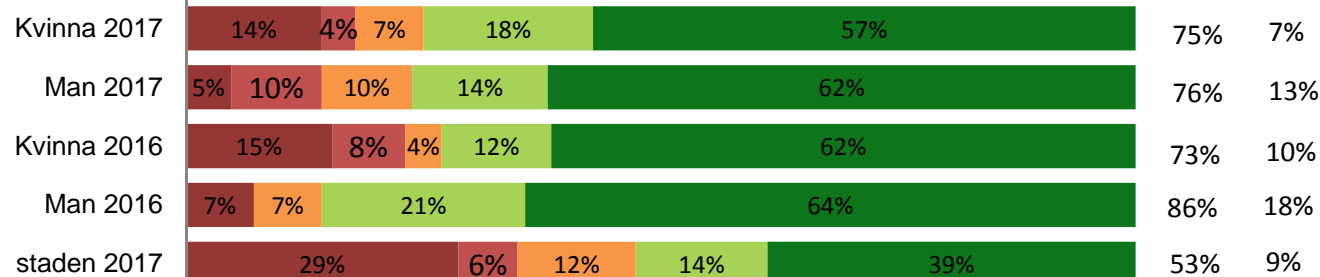
## Stadsdelsnämnden per kön

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

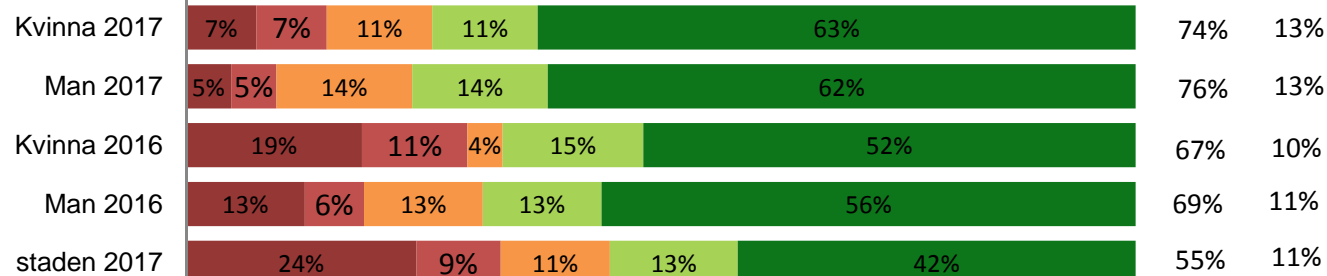
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



Jag har själv valt min utförare



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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



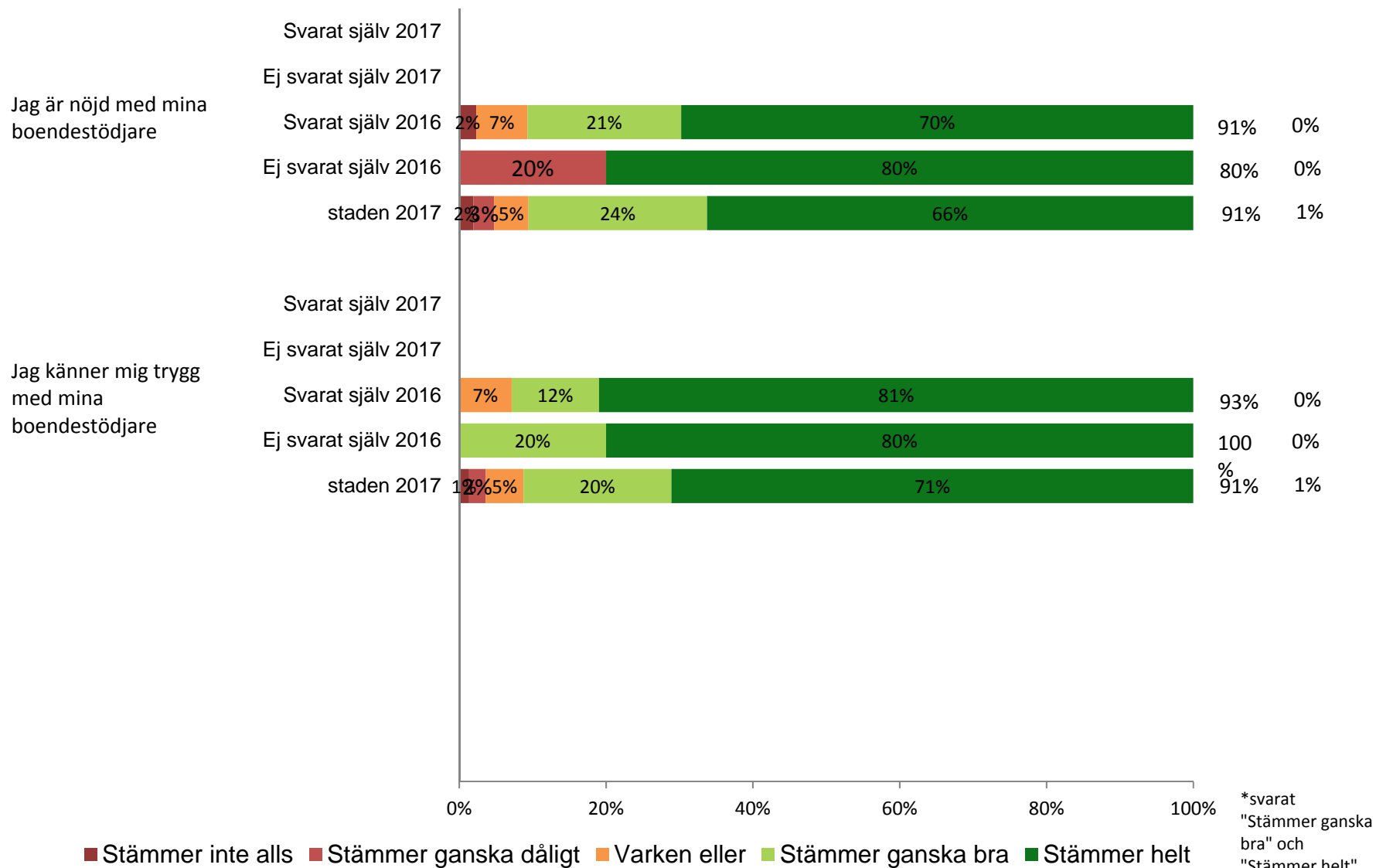
## Resultat svarsmetod



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme

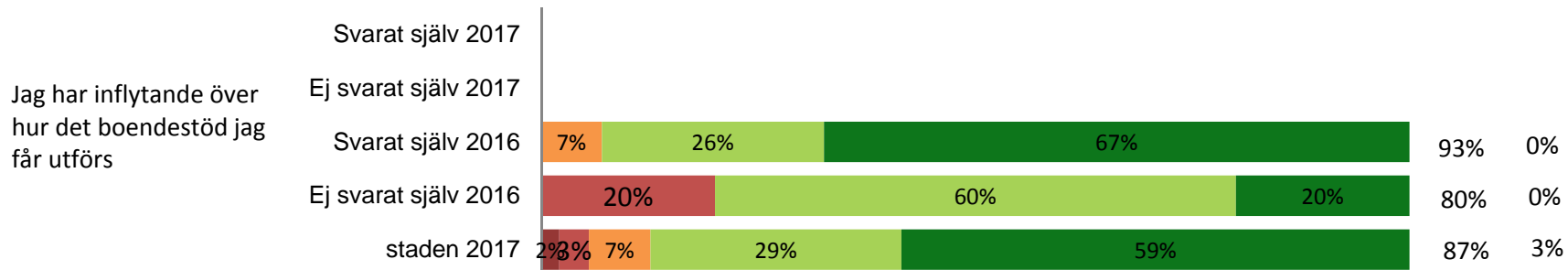




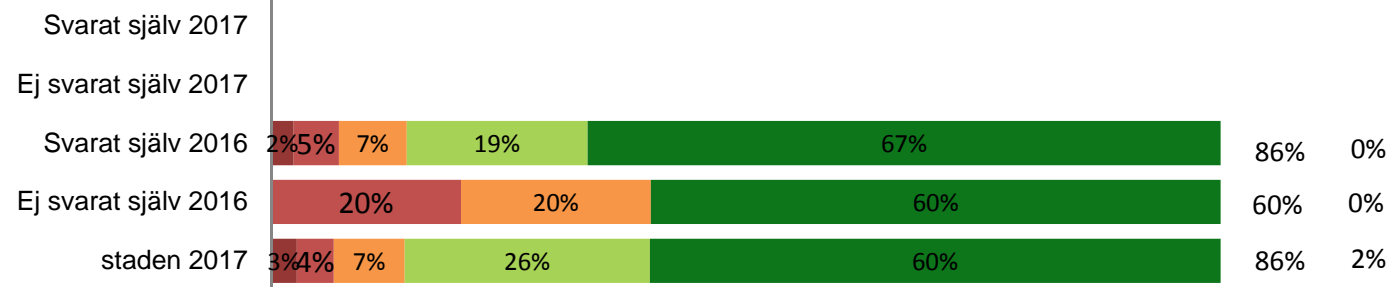
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

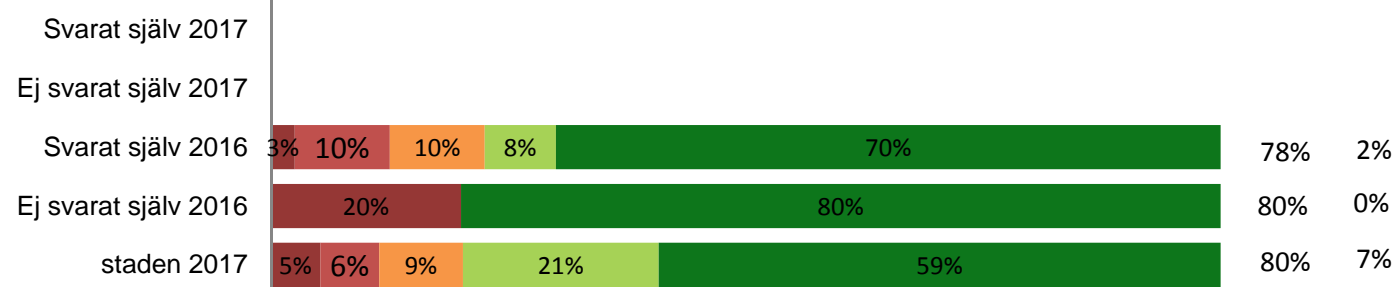
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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



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

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

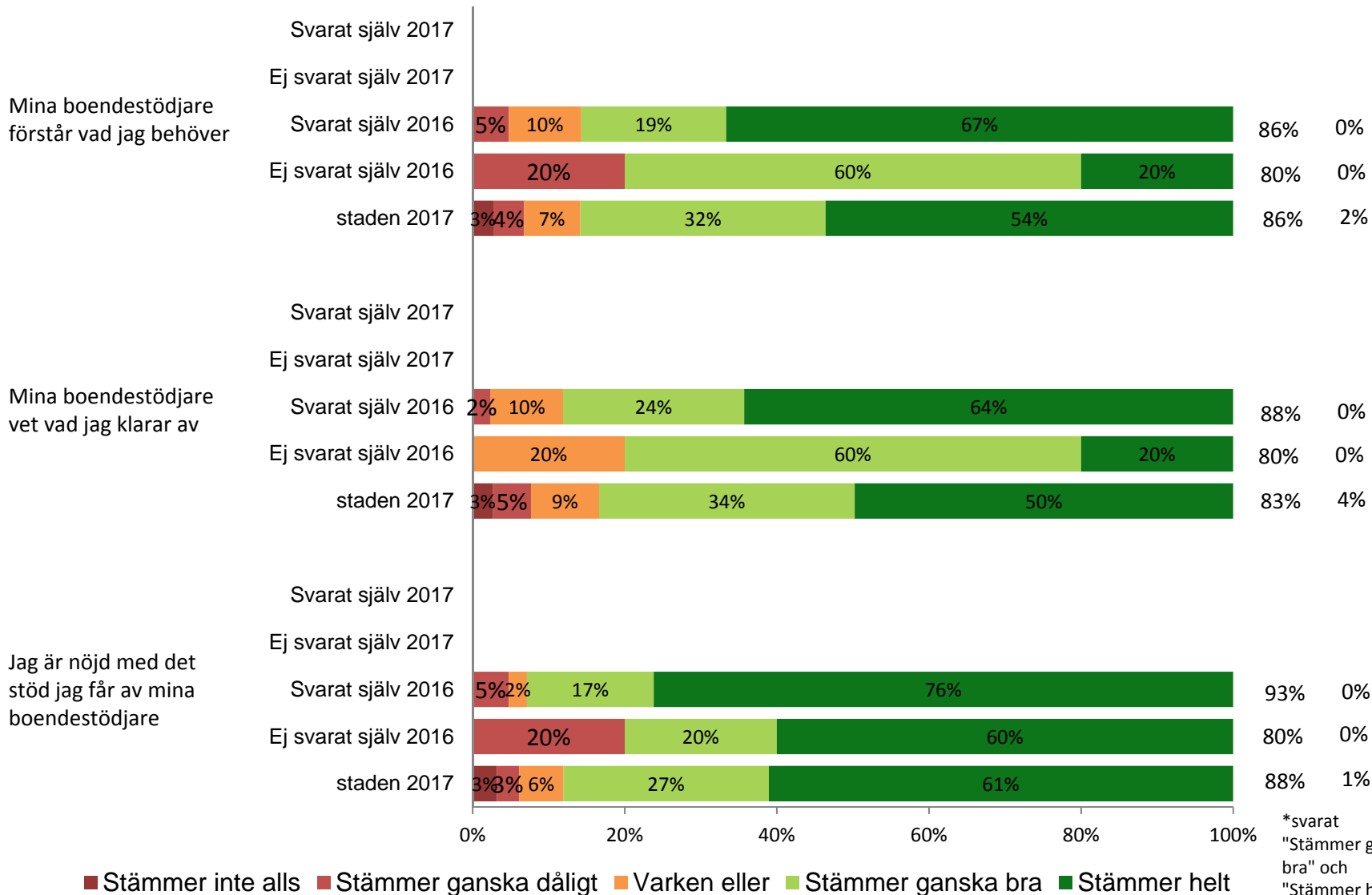




Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Mina åsikter om det stöd jag får



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

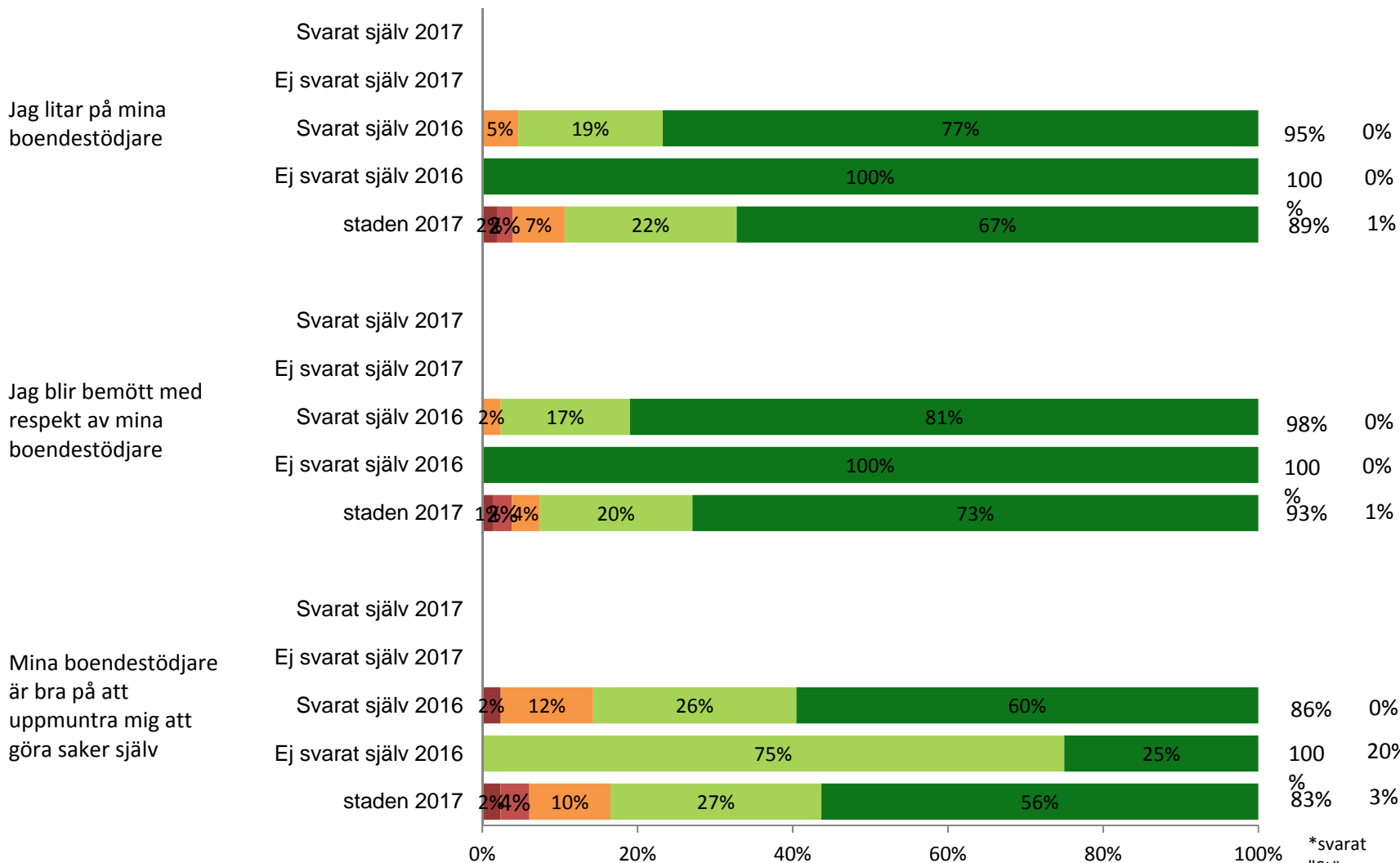
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Hur jag trivs med mina boendestödjare



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

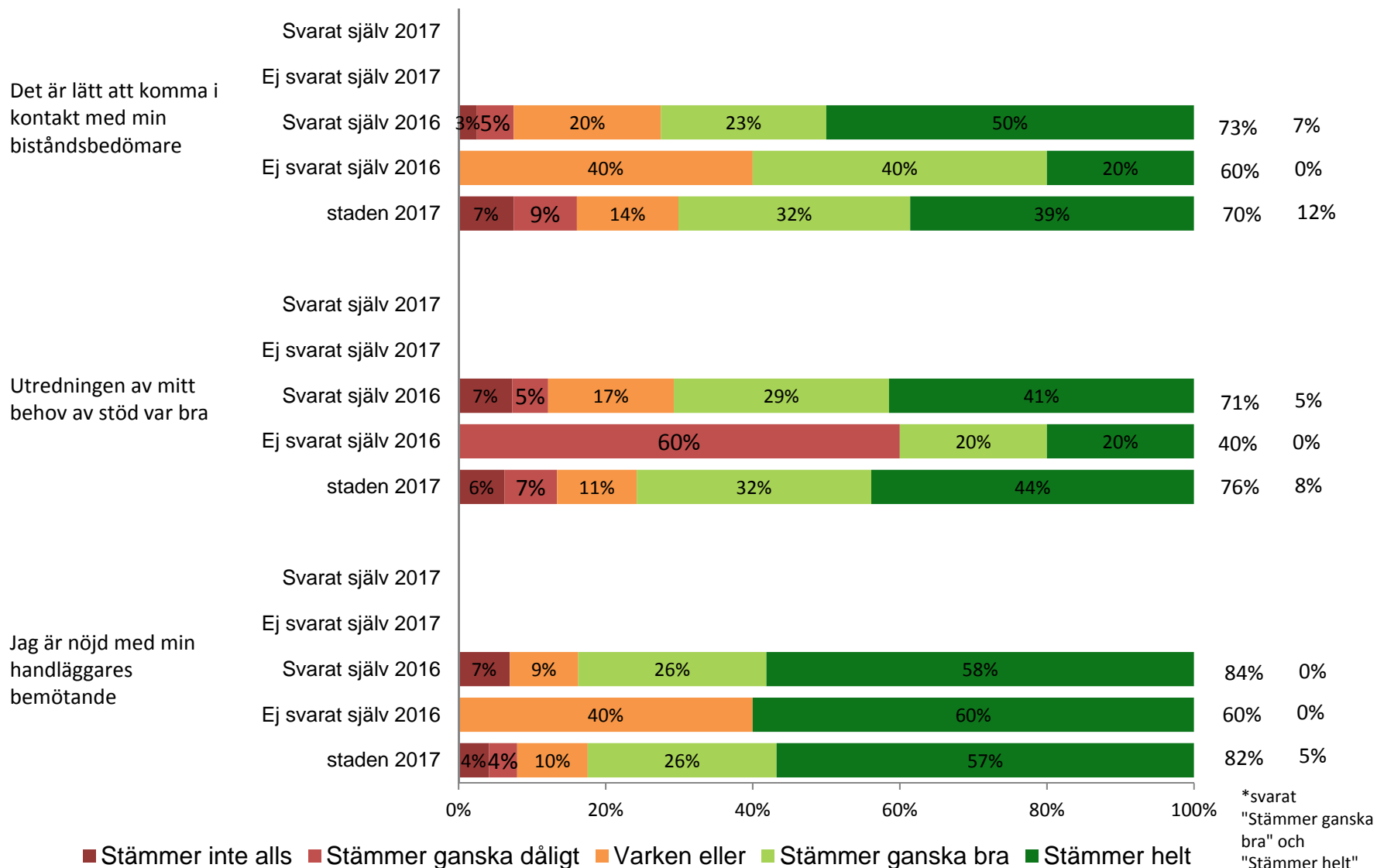
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

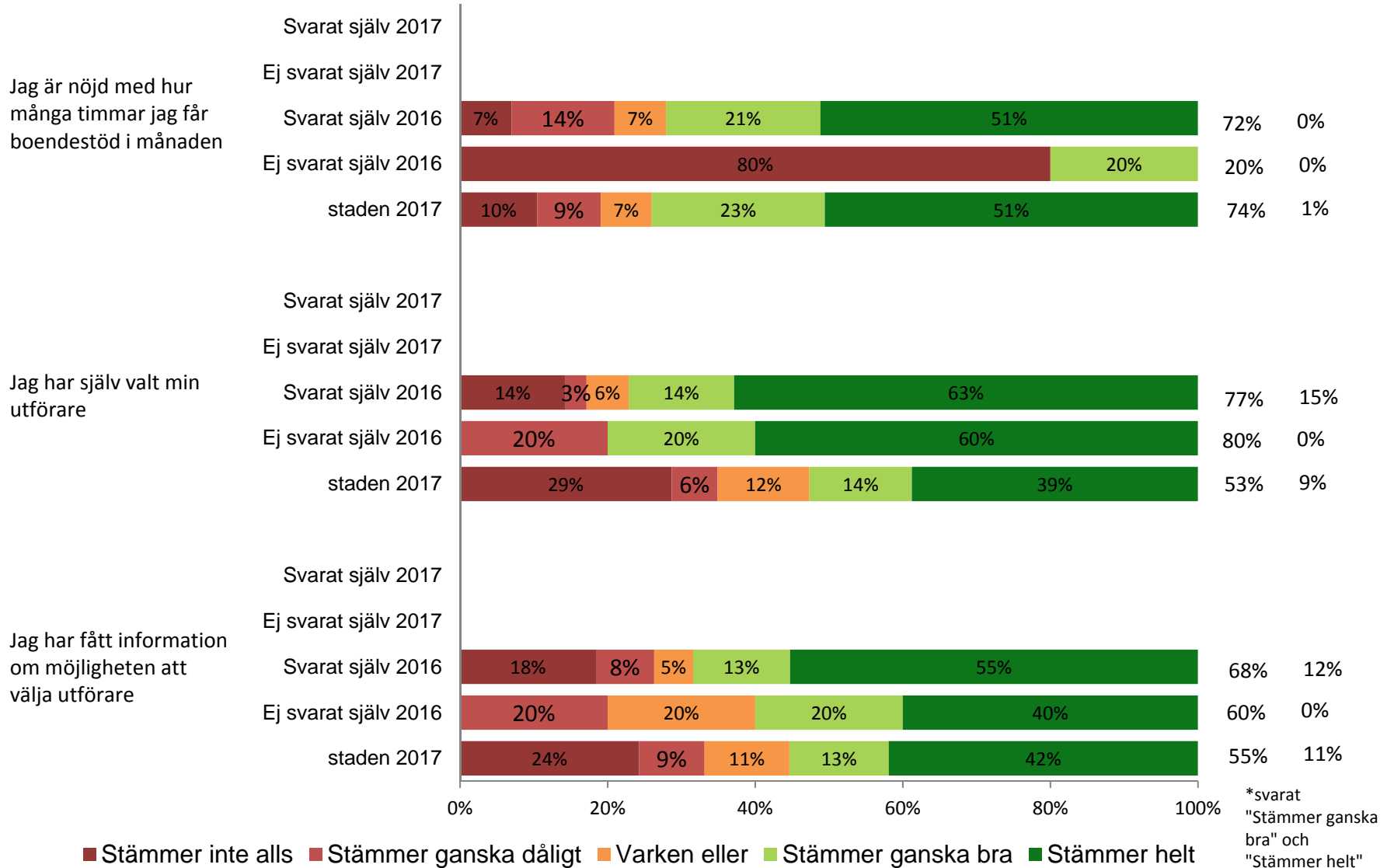
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



## Stadsdelsnämnden per svarsmetod



Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd





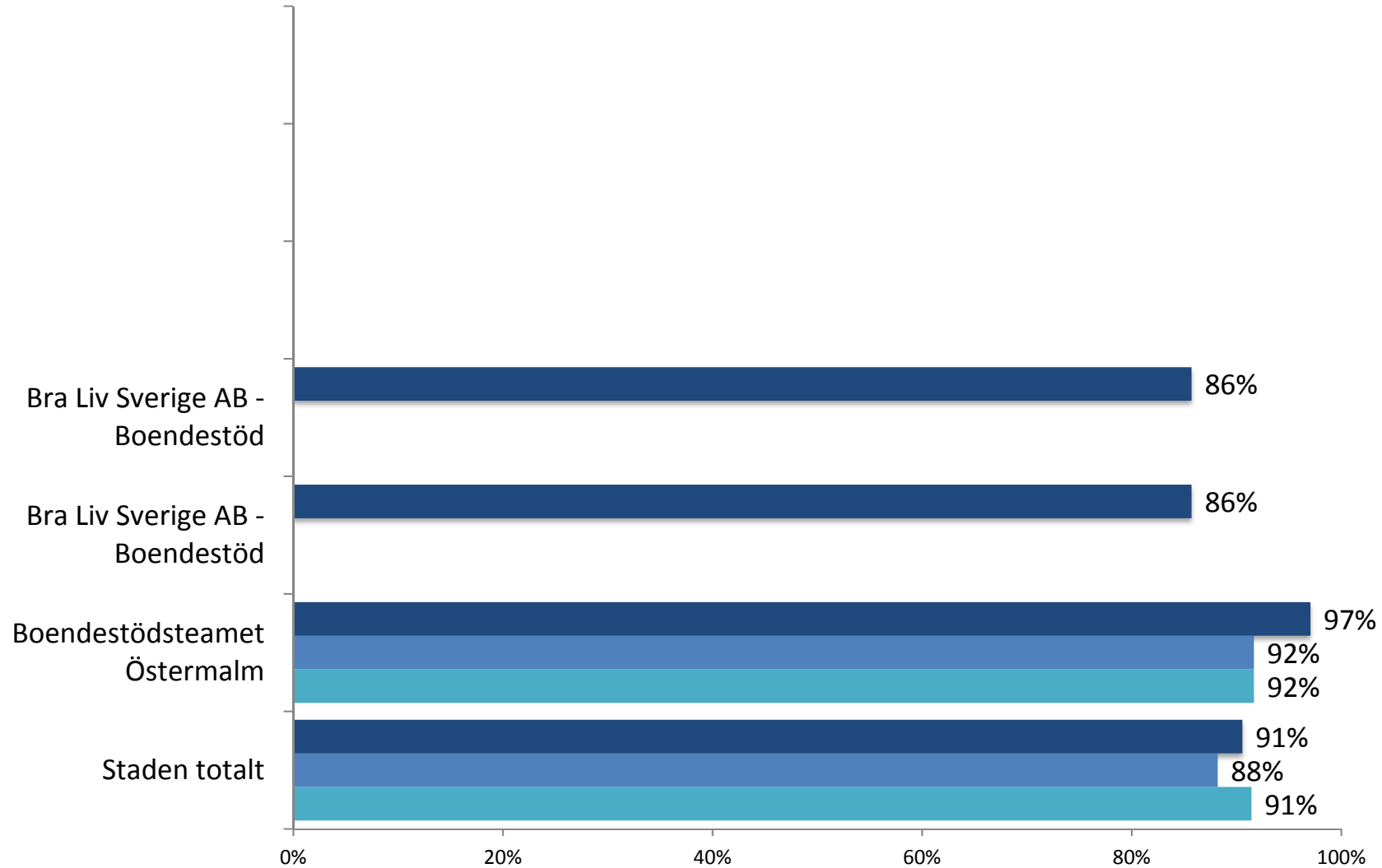
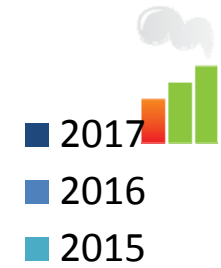
## Andel nöjda per utförare

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.

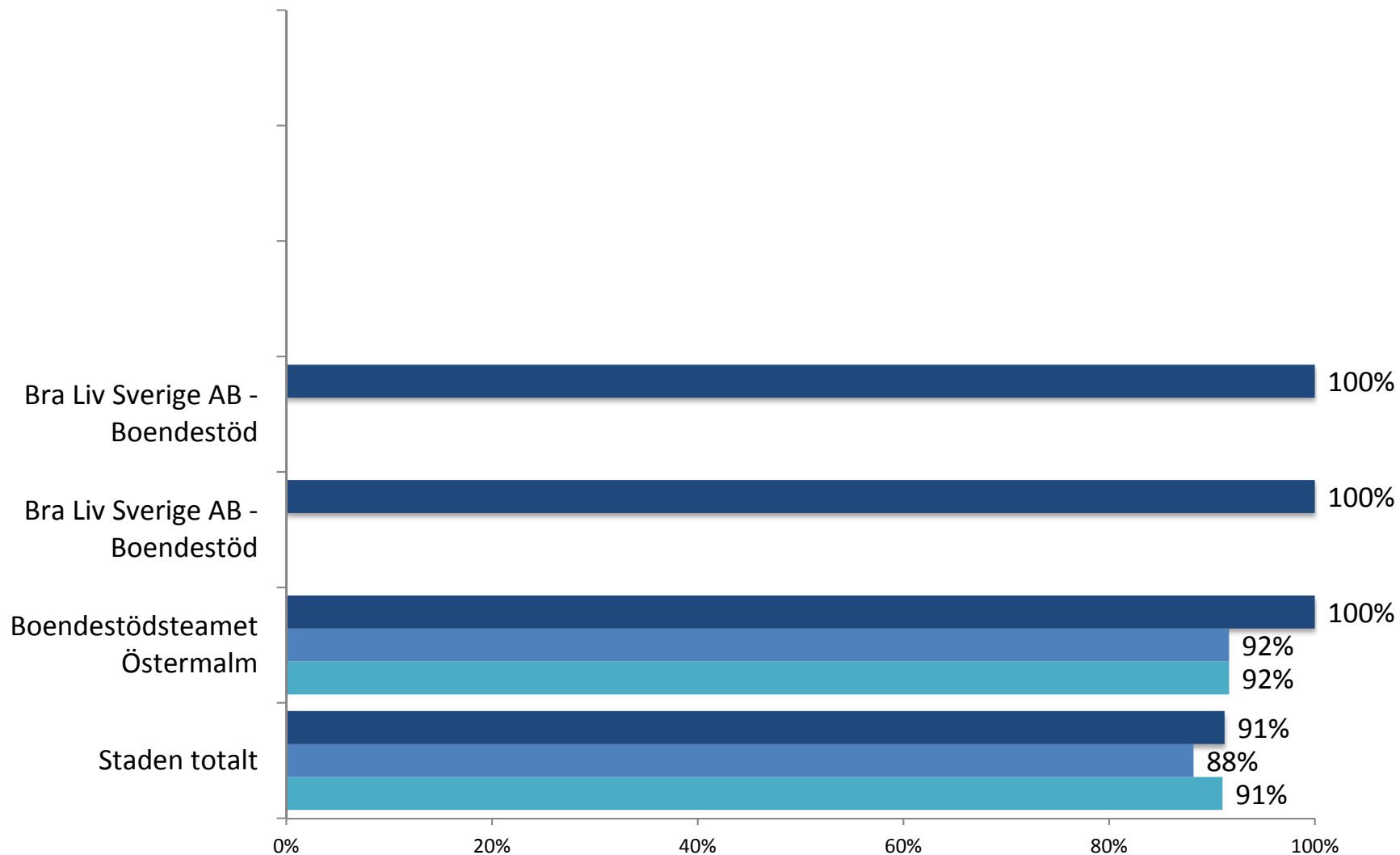
## Jag är nöjd med mina boendestödjare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



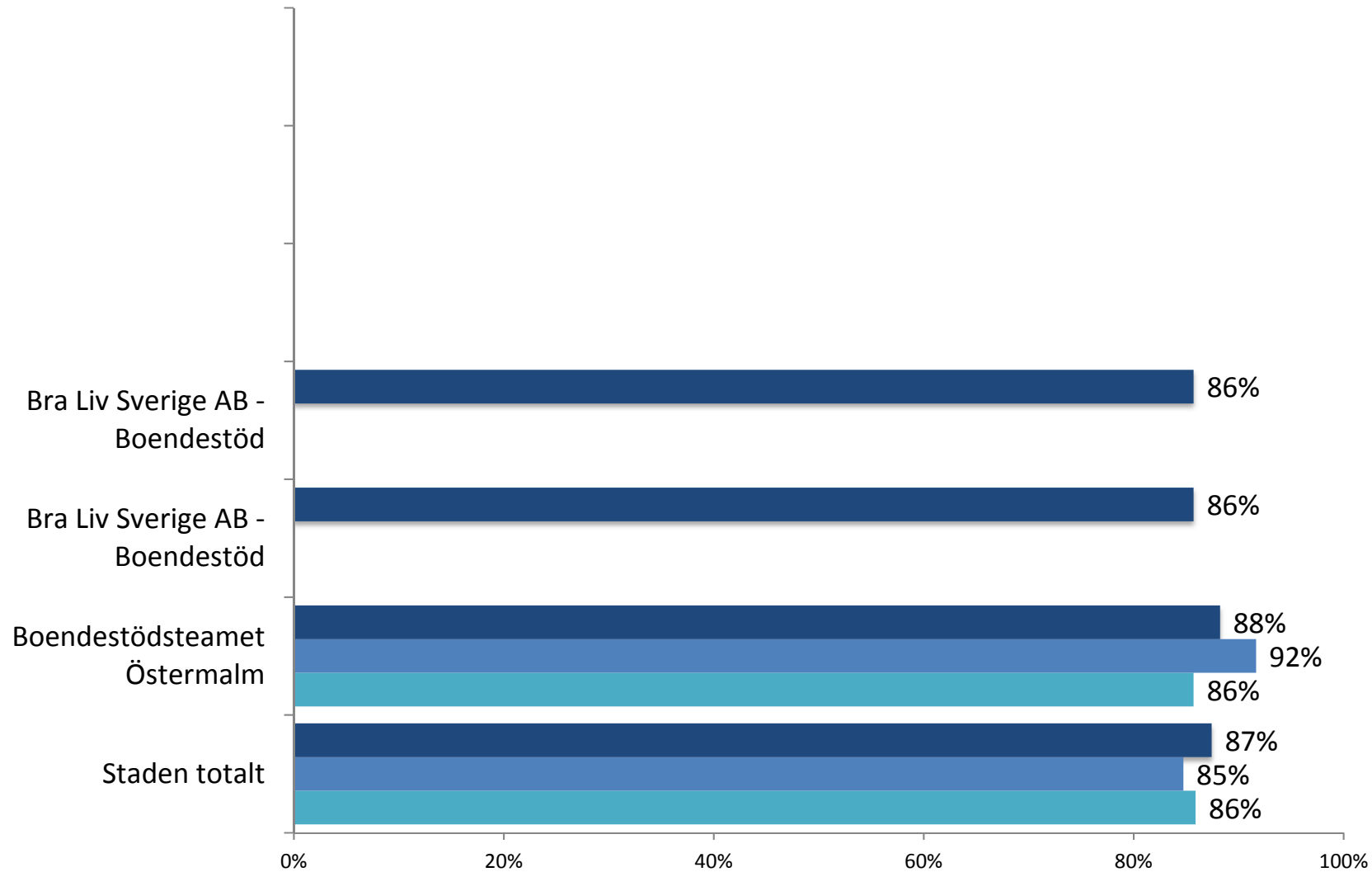
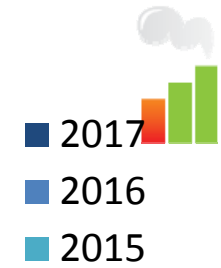
## Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



## Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

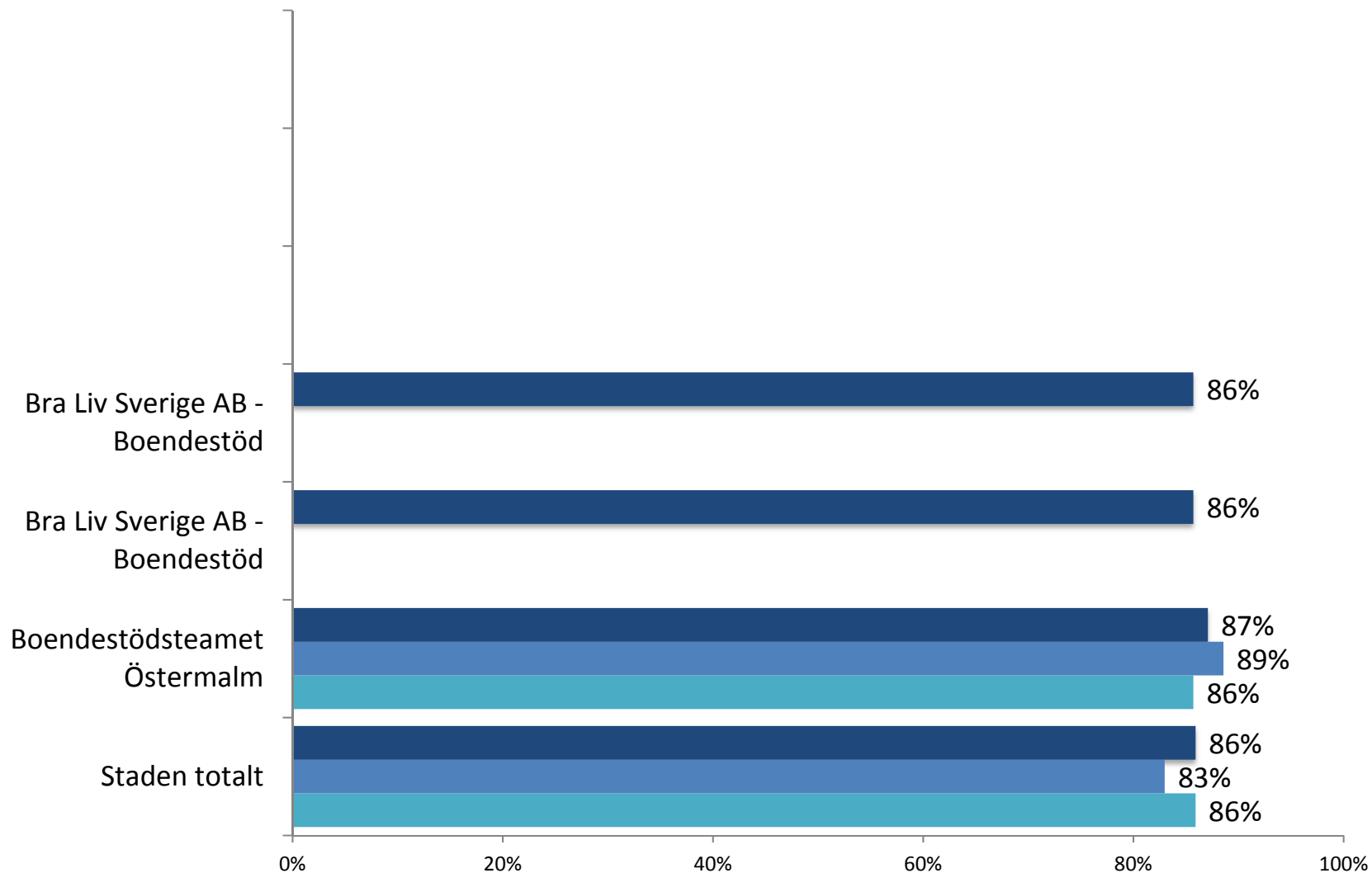
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





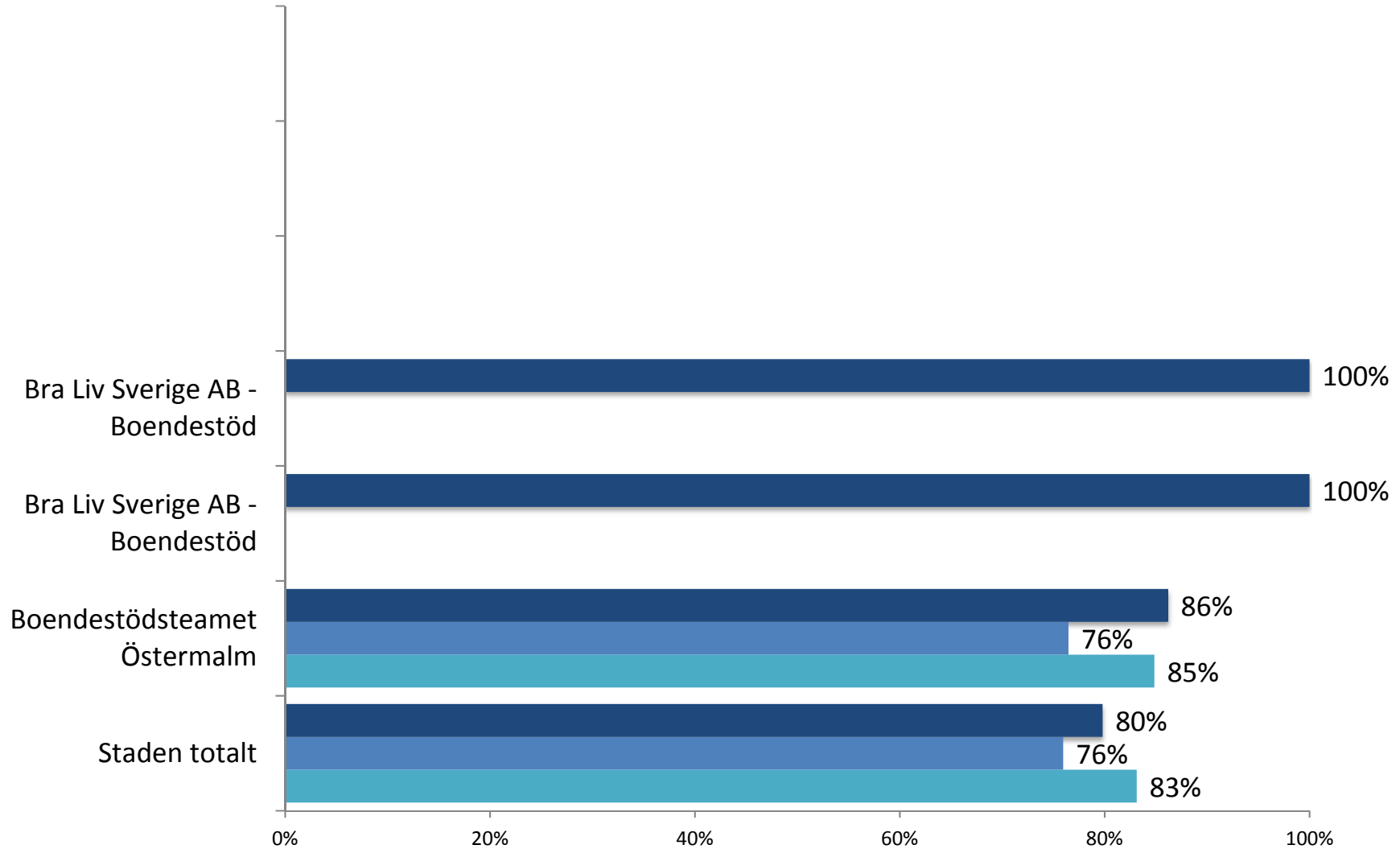
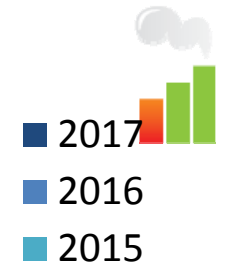
## Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



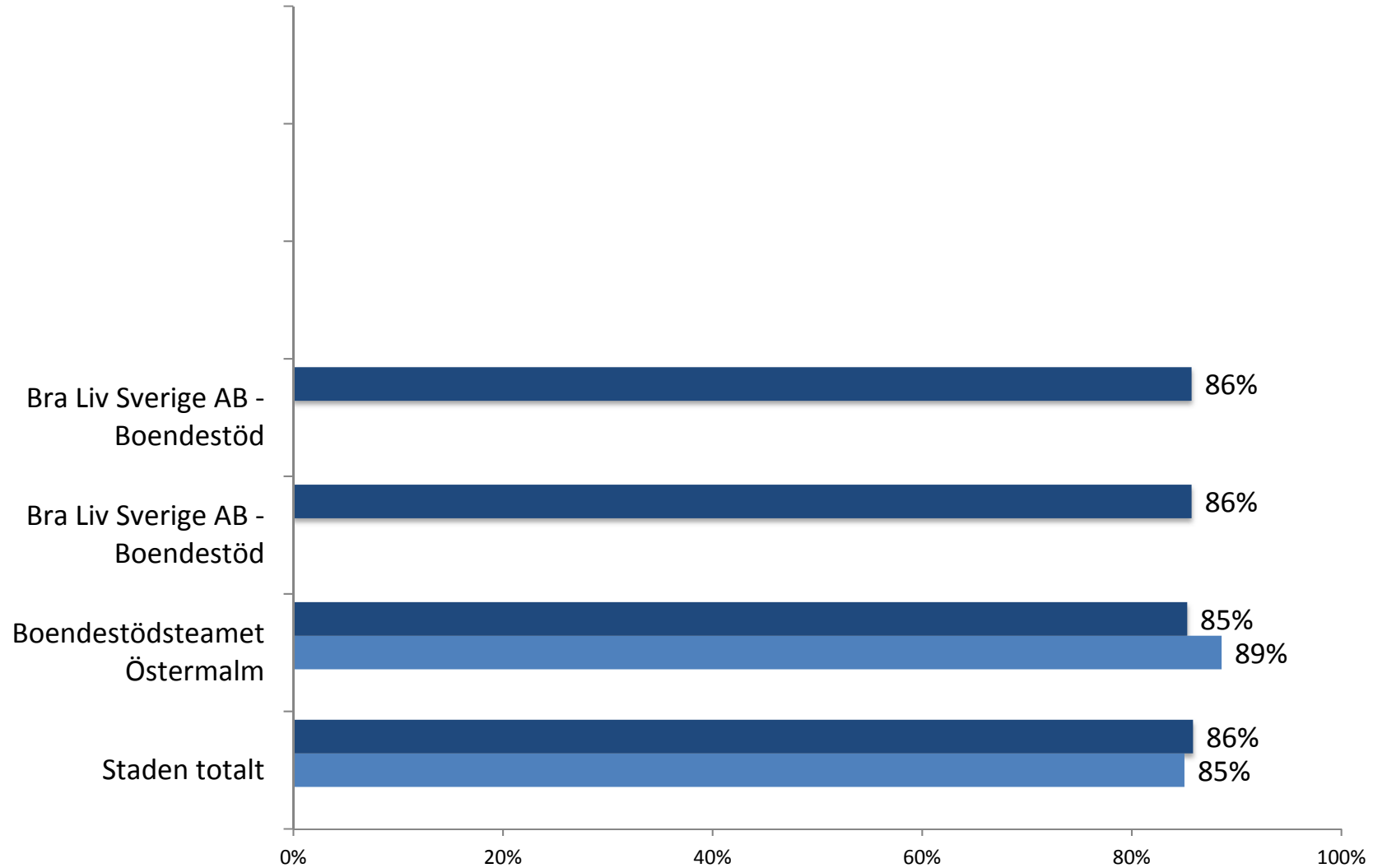
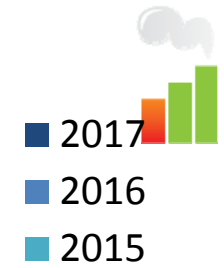
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



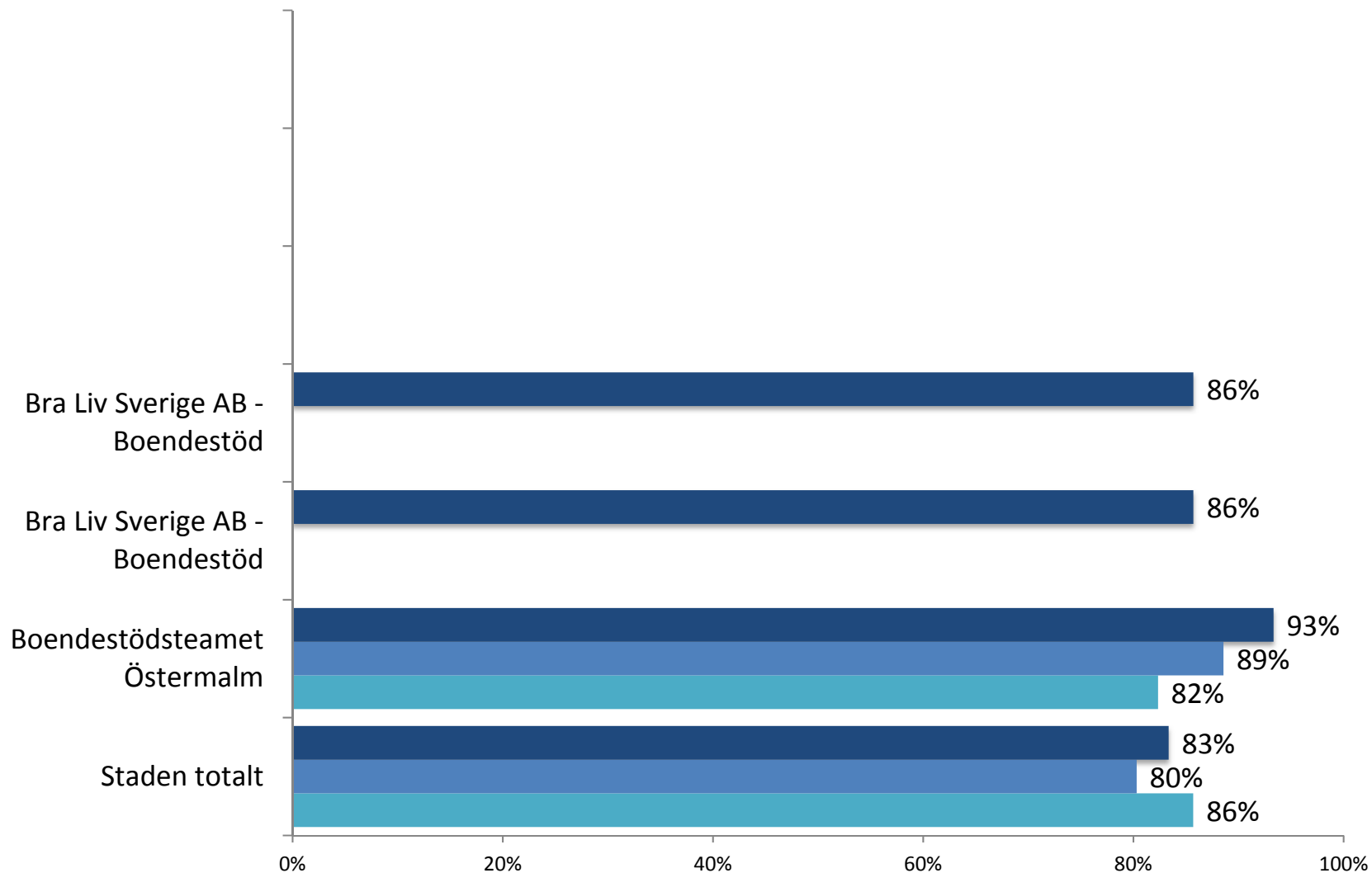
## Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



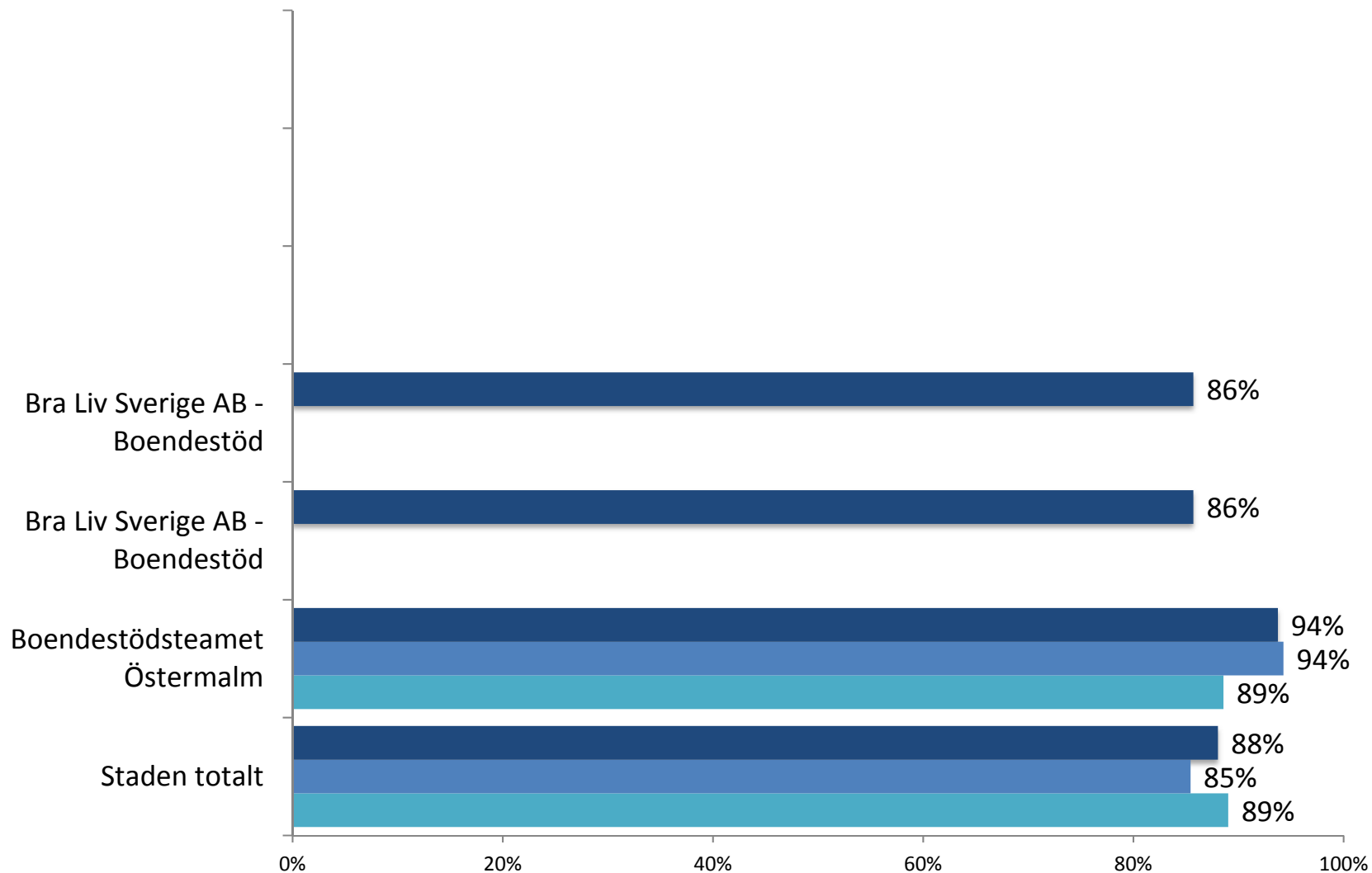
## Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



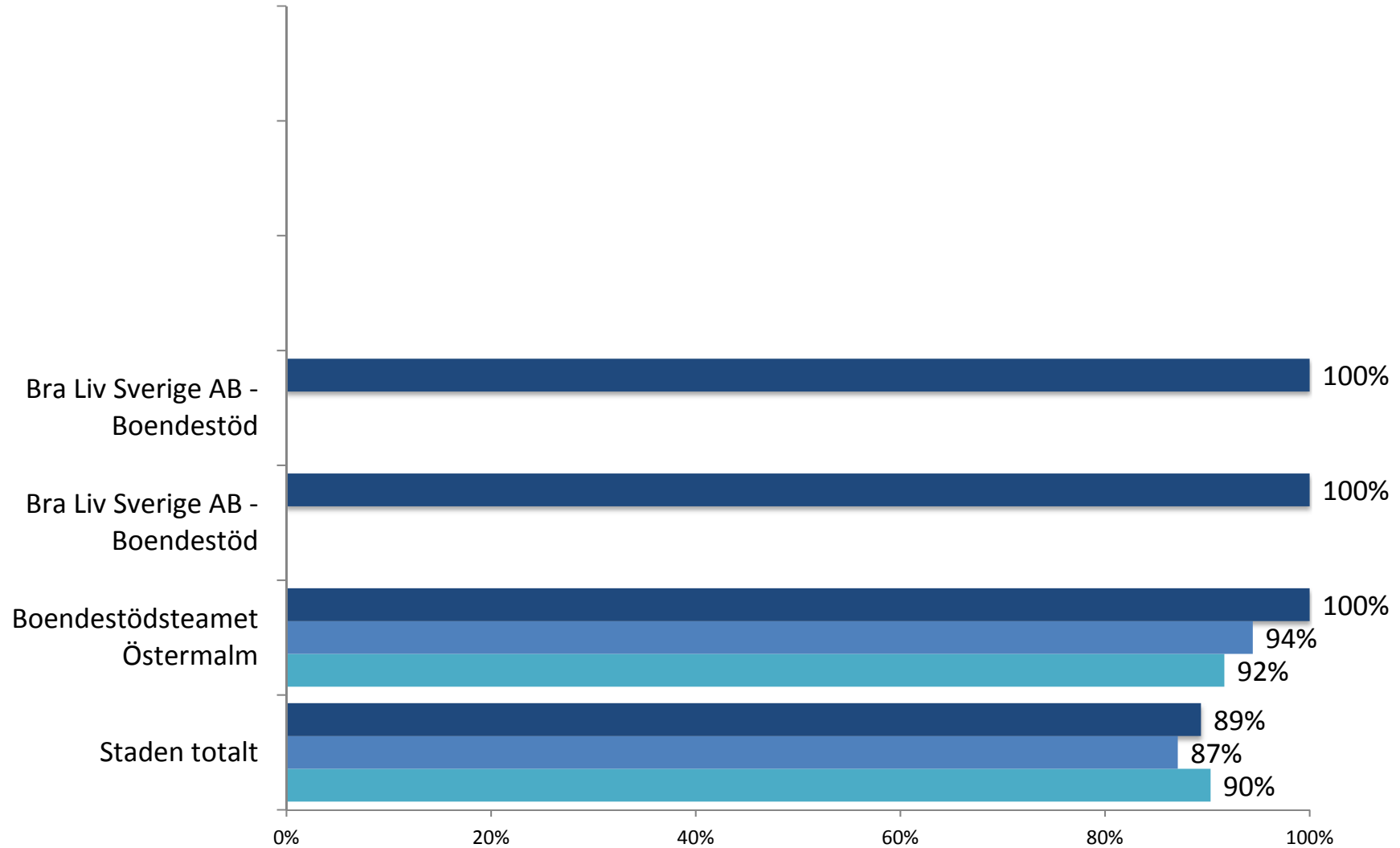
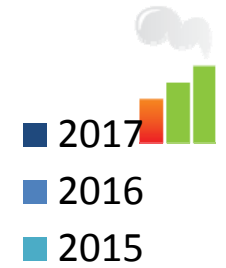
## Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boende stödjare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



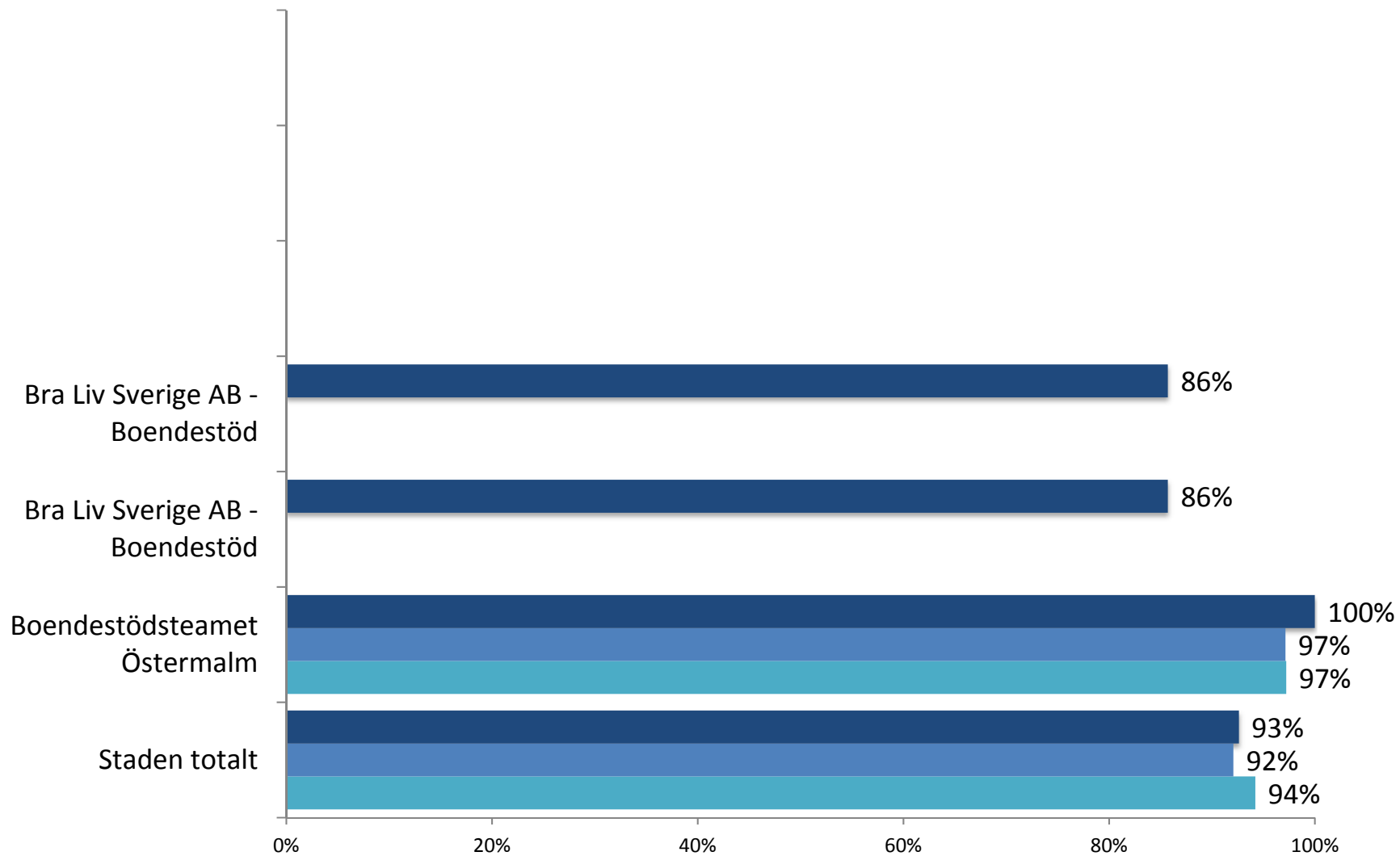
# Jag litar på mina boendestödjare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



## Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

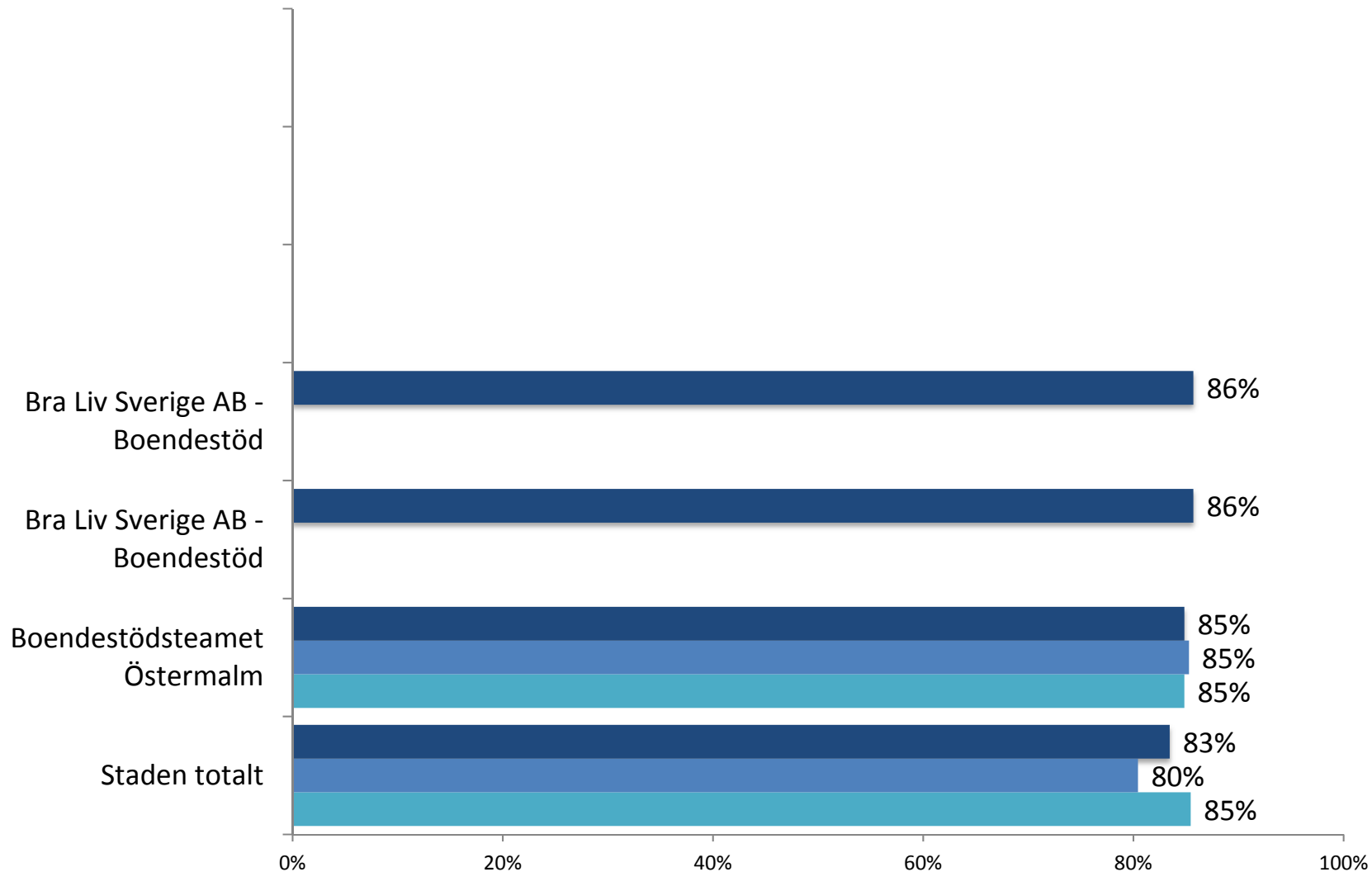
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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



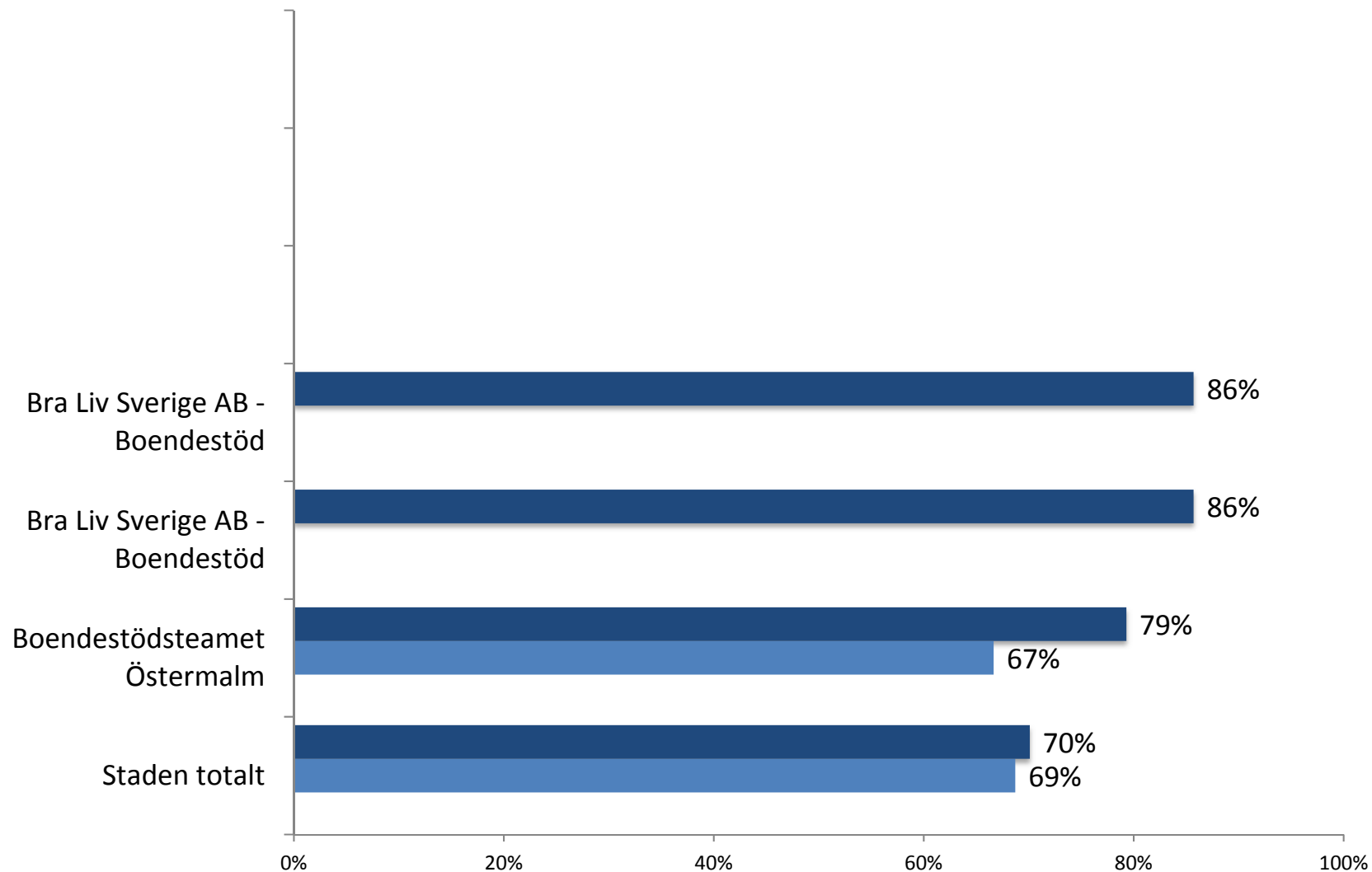
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





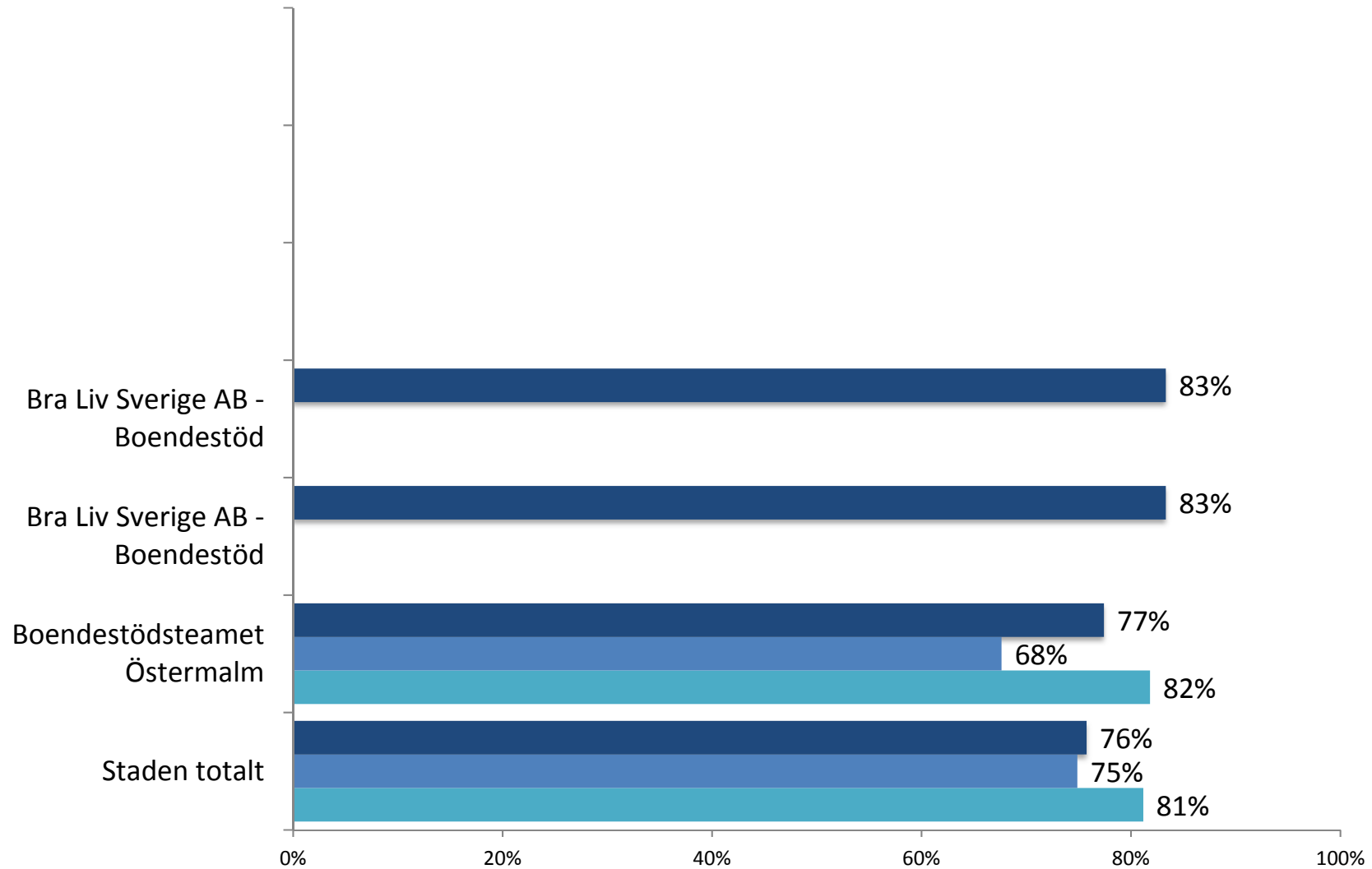
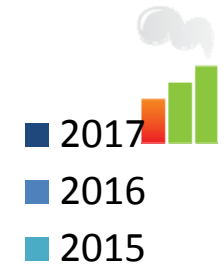
## Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



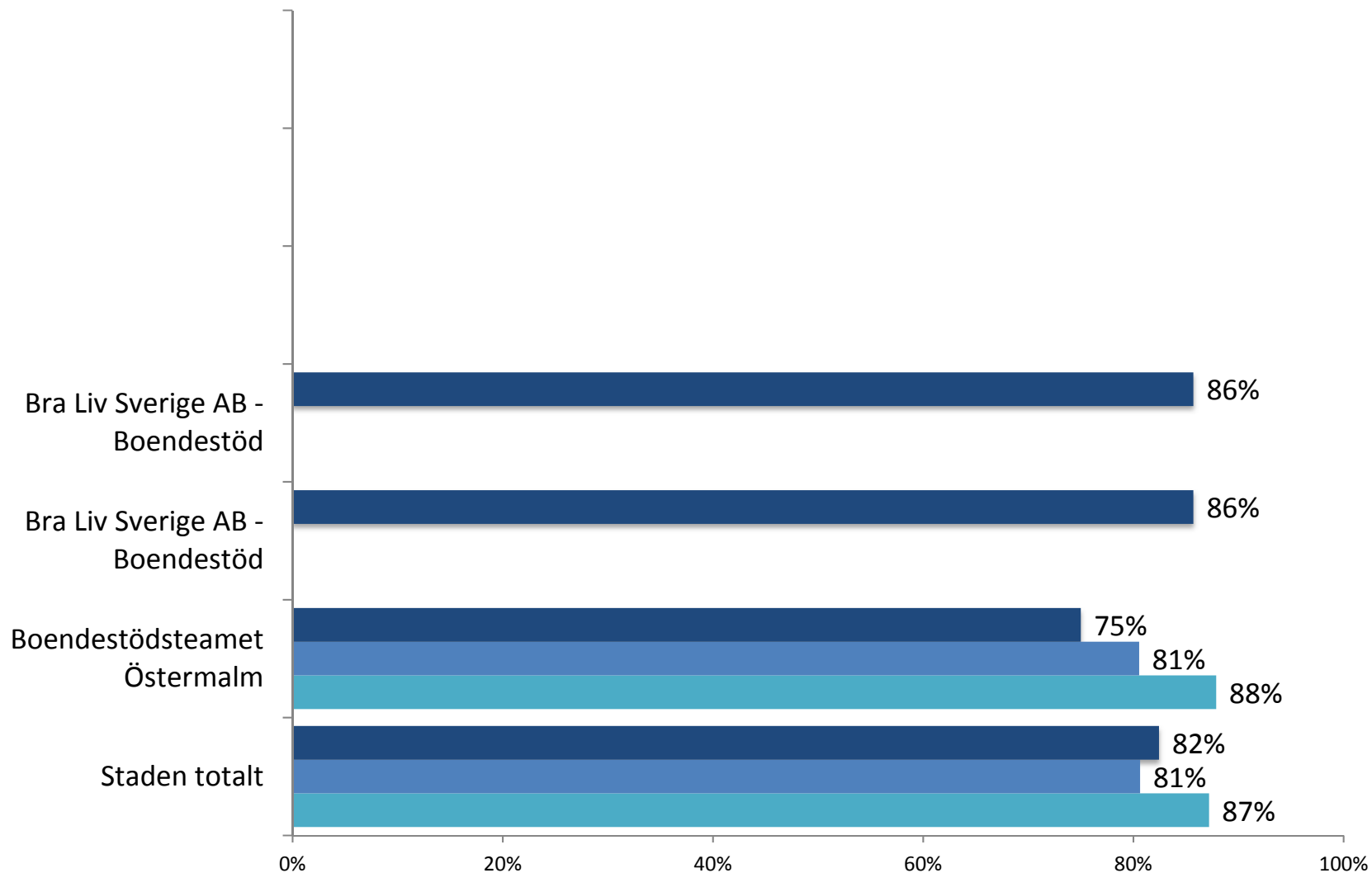
## Utredningen av mitt behov av stöd var bra

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



## Jag är nöjd med min handläggares bemötande

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

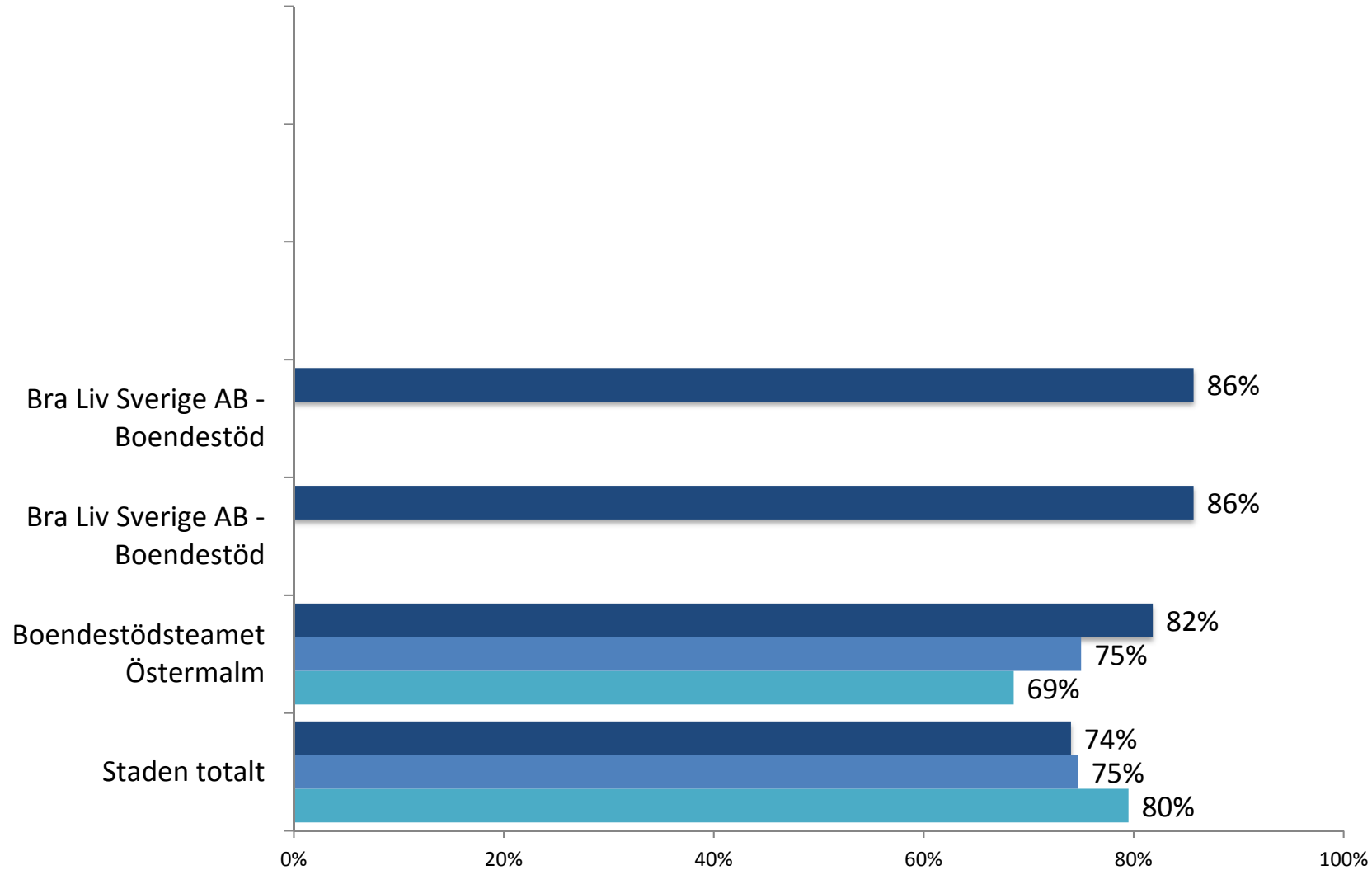


# Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



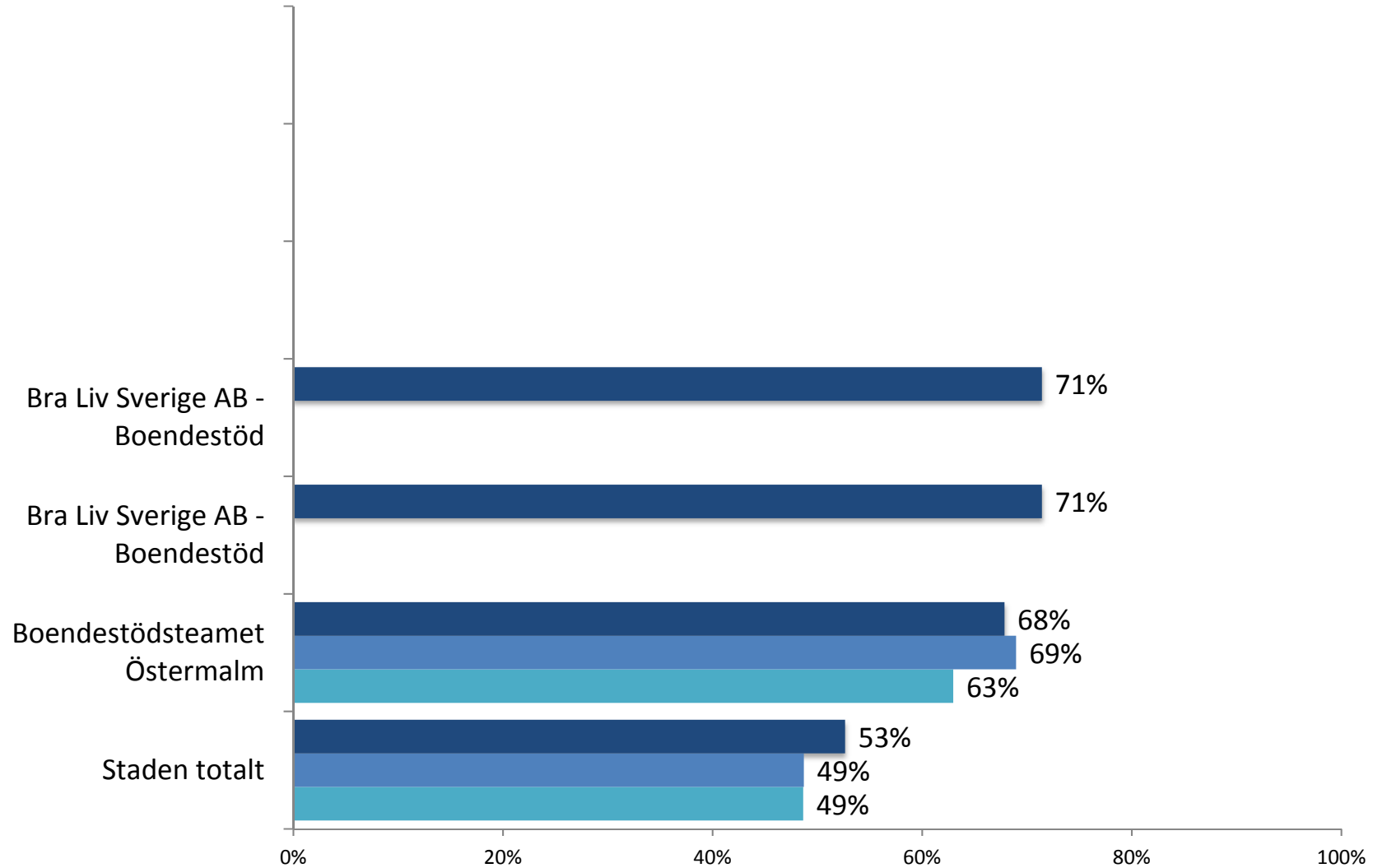
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

(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)

