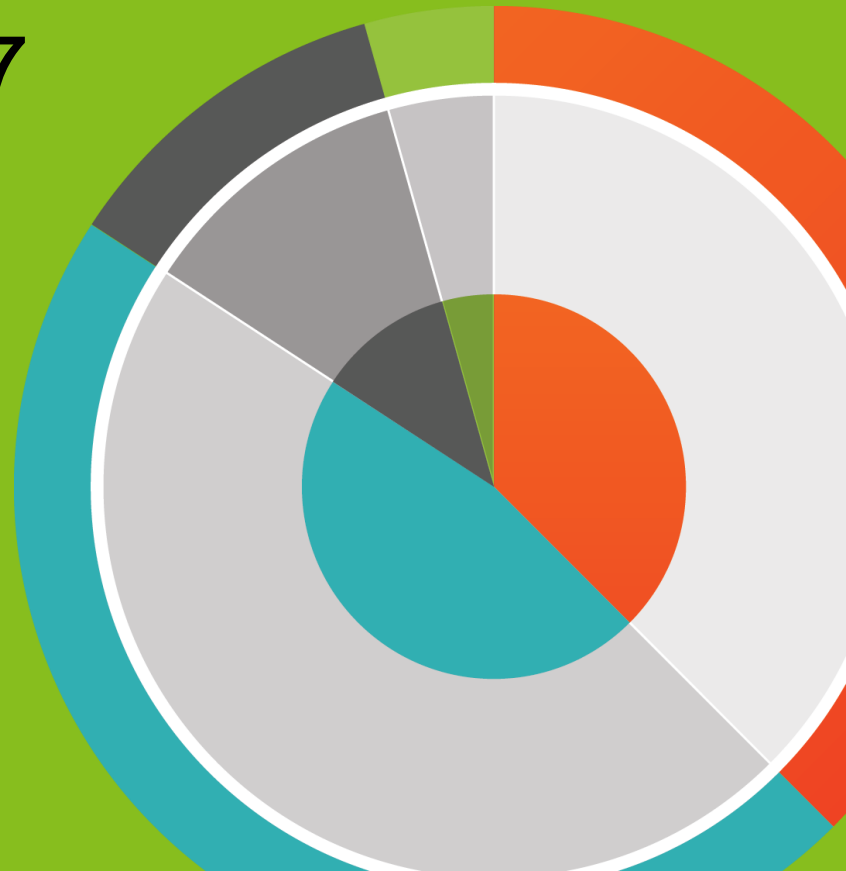




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2017**

HVB-hem
Staden totalt



Presentation

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



Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri med verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952.
- 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 insatser enligt verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952. 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 staden inkom 110 st svar vilket ger en svarsprocent på 31 %.
- Inom staden inkom 3 % av svaren från egen regi och 97 % 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@enkätfabriken.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 har 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. Har du besvarat frågorna själv?
22. Är du född i Sverige?
23. Är dina föräldrar födda i Sverige?



Svarsfrekvens

	Urval netto 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval netto 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	21	12	57%	19	6	32%
Enskede-Årsta-Vantör	36	17	47%	39	8	21%
Farsta	40	15	38%	43	10	23%
Hägersten-Liljeholmen	26	13	50%	31	6	19%
Hässelby-Vällingby	17	9	53%	22	7	32%
Kungsholmen	21	11	52%	25	11	44%
Norrmalm	30	11	37%	29	12	41%
Rinkeby-Kista	13	7	54%	13	6	46%
Skarpnäck	21	11	52%	26	7	27%
Skärholmen	14	7	50%	10	6	60%
Socialnämnden	18	5	28%	24	6	25%
Spånga-Tensta	8	4	50%	14	2	14%
Södermalm	24	13	54%	27	11	41%
Älvsjö	7	3	43%	10	3	30%
Östermalm	20	6	30%	23	9	39%
Staden totalt	316	144	46%	355	110	31%



Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för HVB-hem är 46 %, vilket innebär att det skett en positiv utveckling från föregående år då svarsfrekvensen i Stockholm stad var 31 %. Samma positiva trend syns även på svarsfrekvensen för flera av de olika stadsdelsnämnderna. Högsta andelen svarande har Bromma med 58% svarande.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med sina boenden är resultatet tydligt bättre i årets mätning, med 84 % nöjda brukare, att jämföra med 76 % året innan. Däremot kan konstateras att det skett en negativ utveckling avseende majoriteten av frågeområdena. Den största negativa utvecklingen gäller om brukarna är nöjda med handläggarens bemötande, med 12 % färre nöjda brukare än föregående år.

Resultaten för de olika stadsdelarna är varierande, men även här kan i flera fall konstateras en något negativ utveckling jämfört med föregående år. Mest nöjda är brukarna i Hässelby/Vällingby och Östermalm.

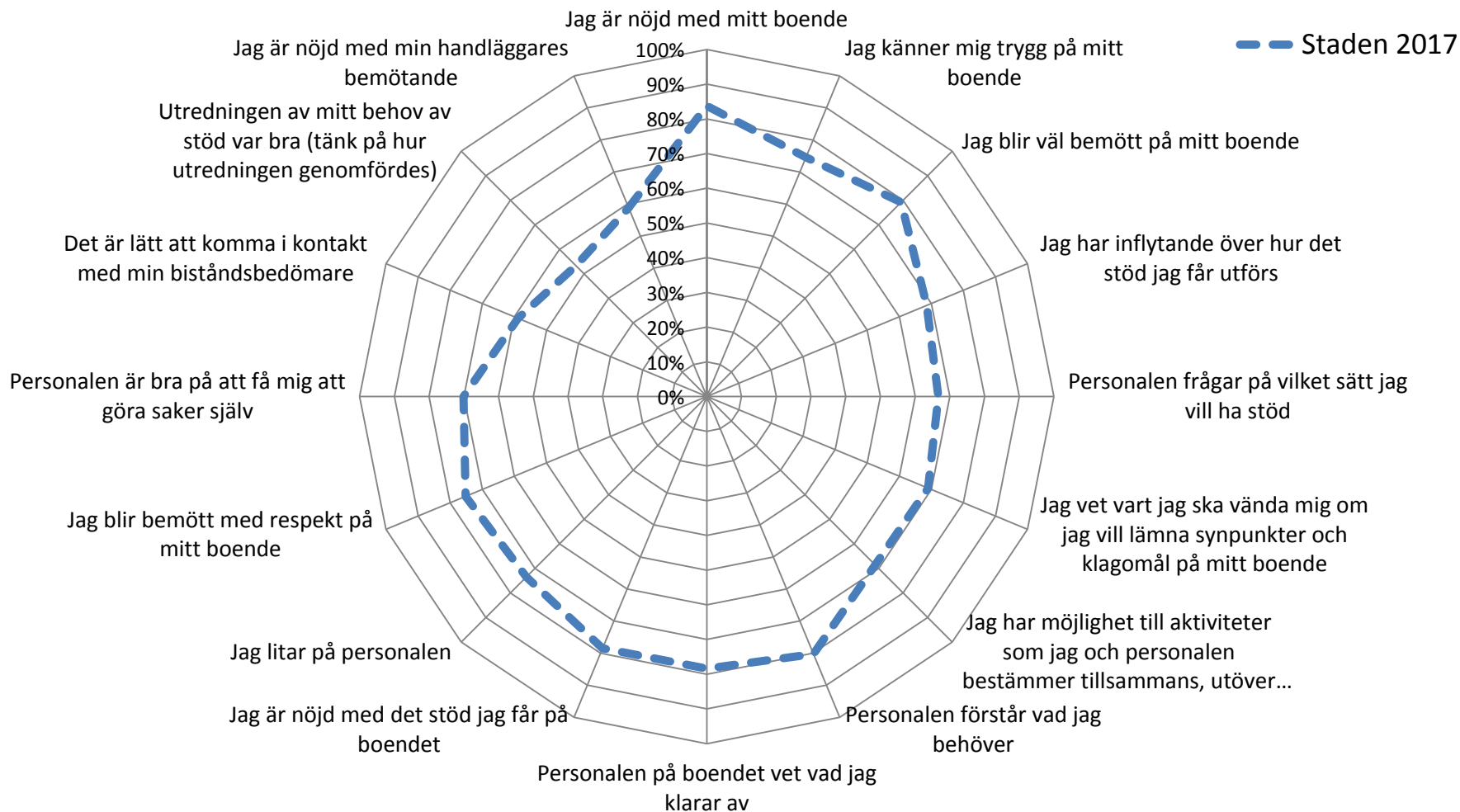


Andel nöjda



Andel nöjda per fråga

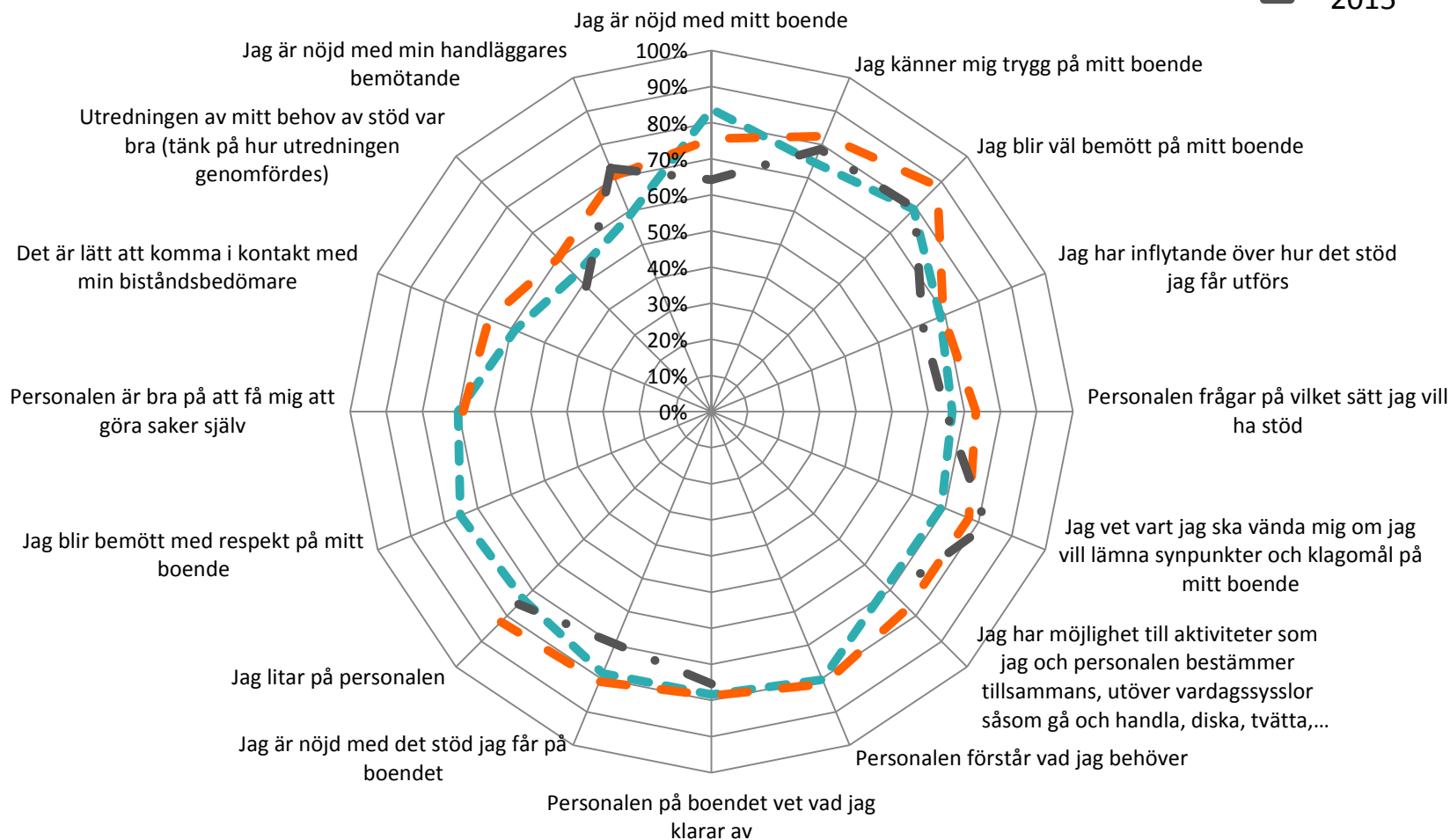
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

- Staden 2017
- 2016
- 2015

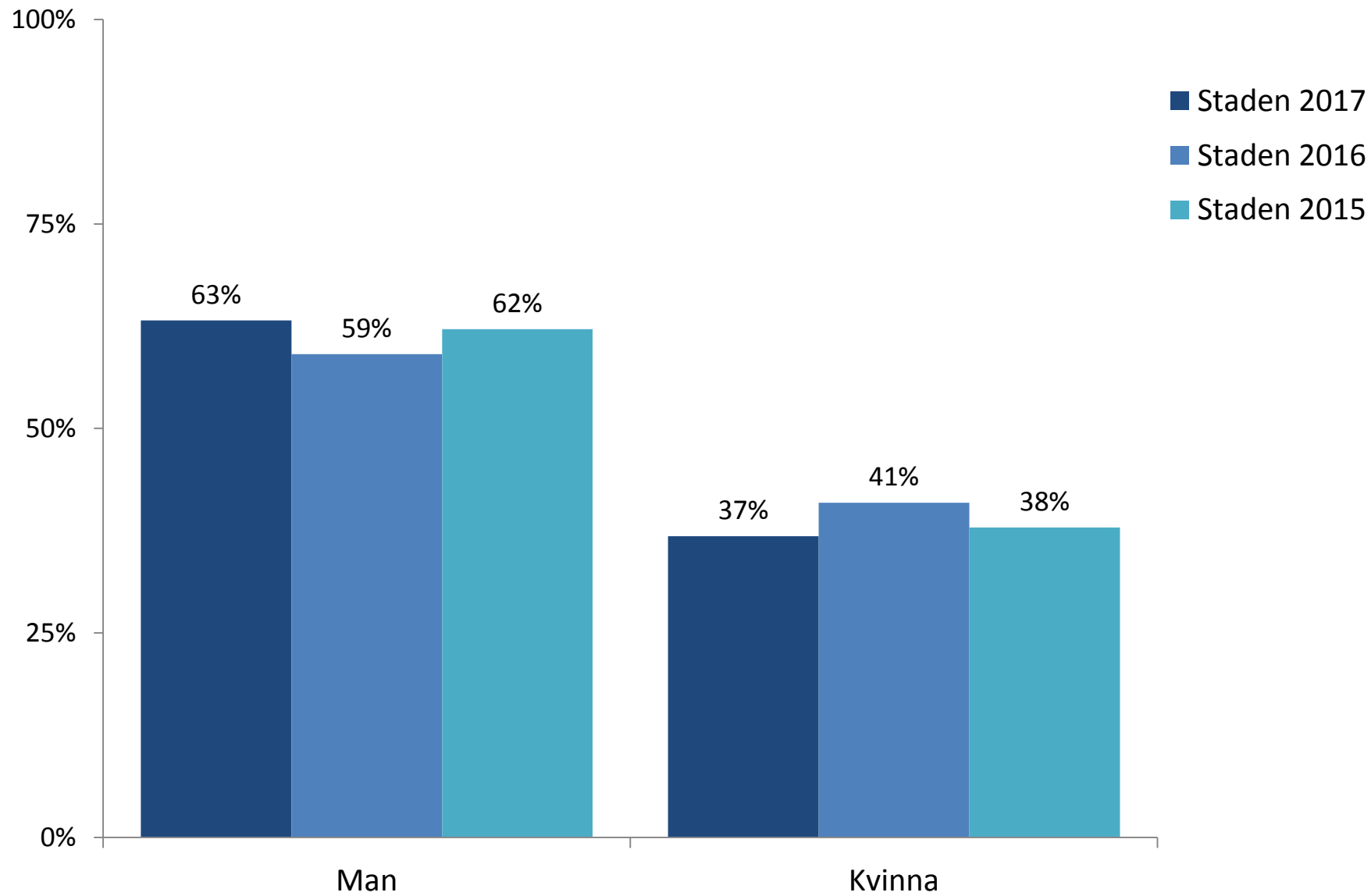




Bakgrundsfrågor

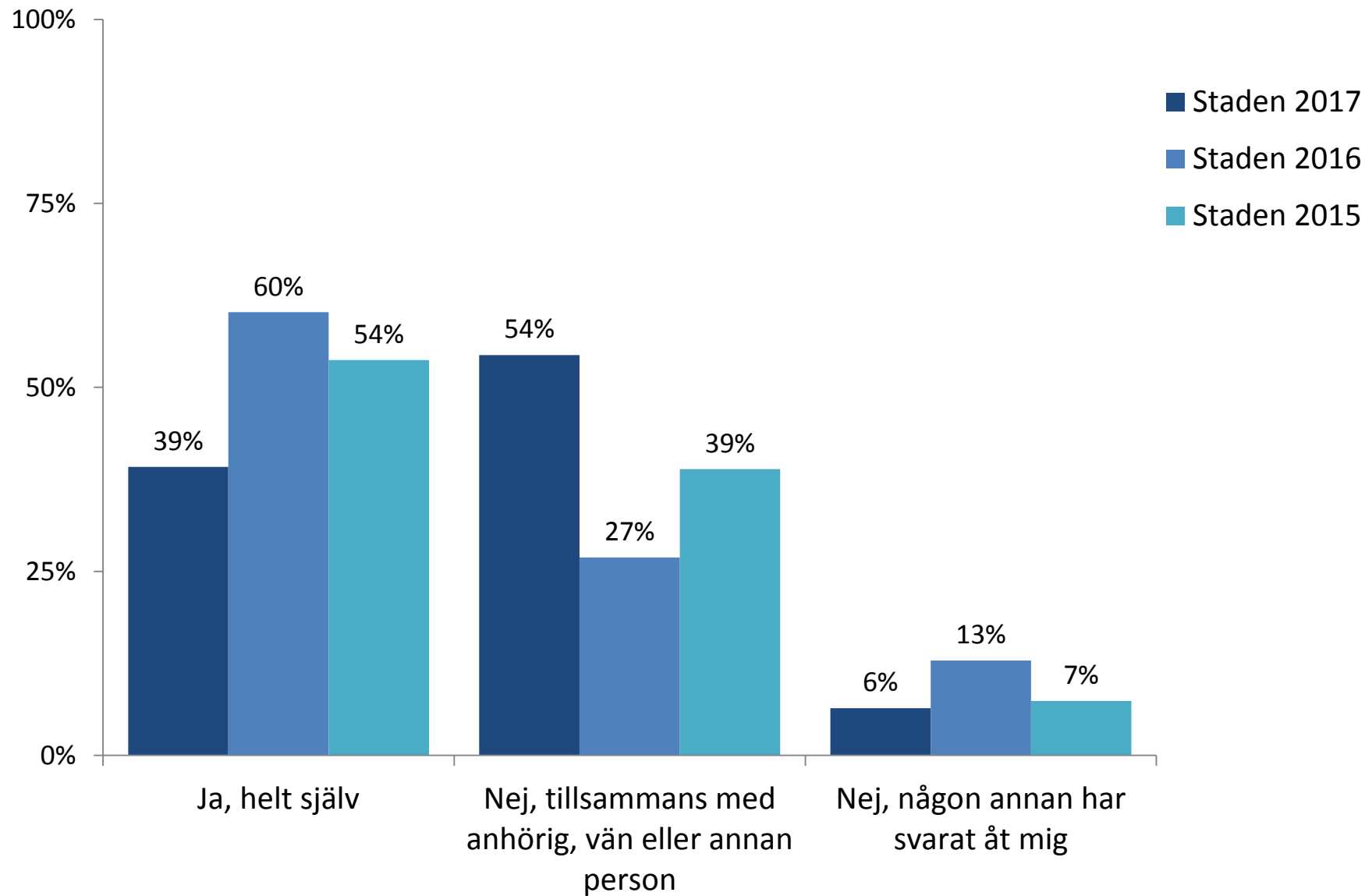


Kön



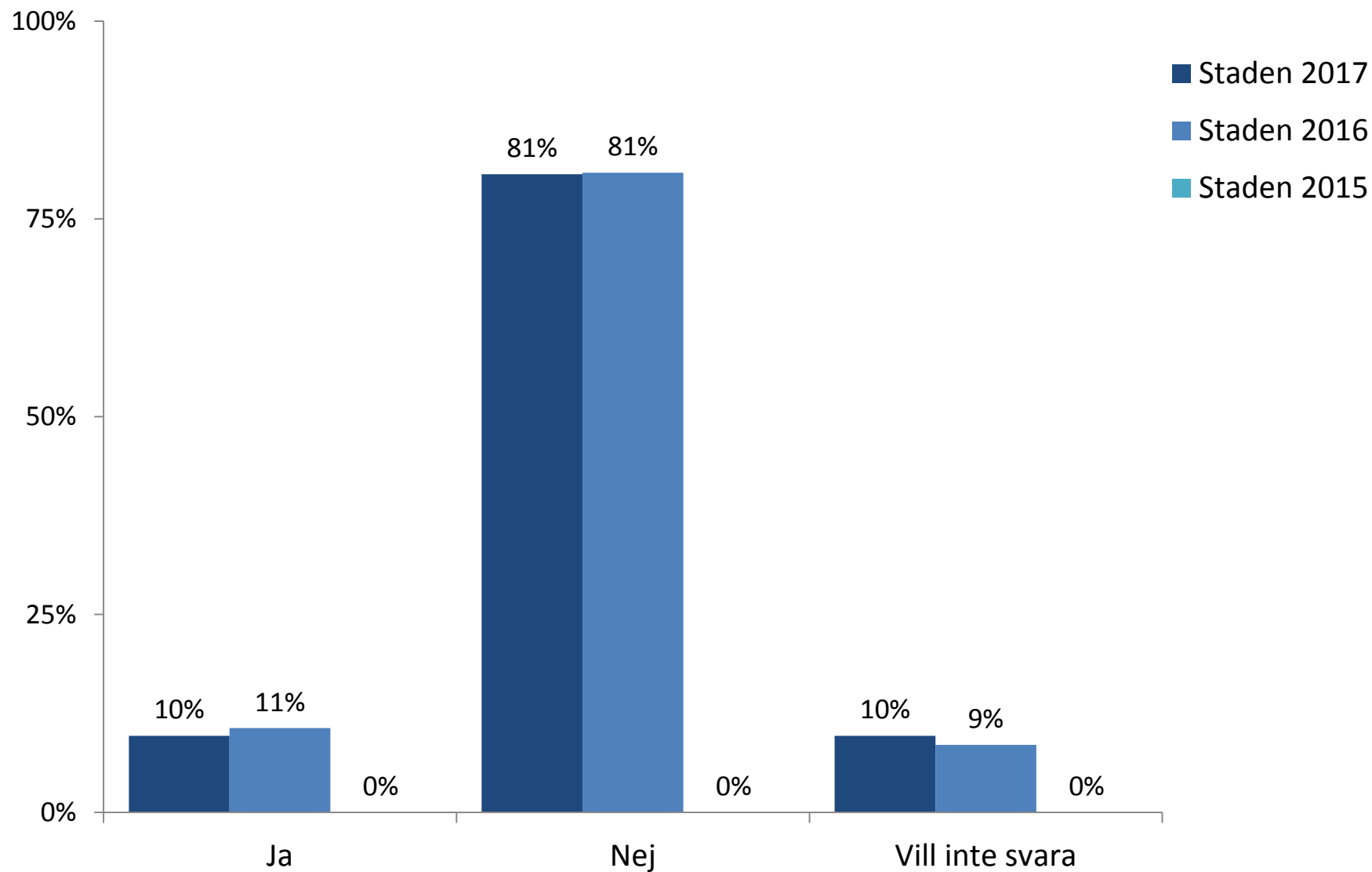


Har du besvarat frågorna helt själv?



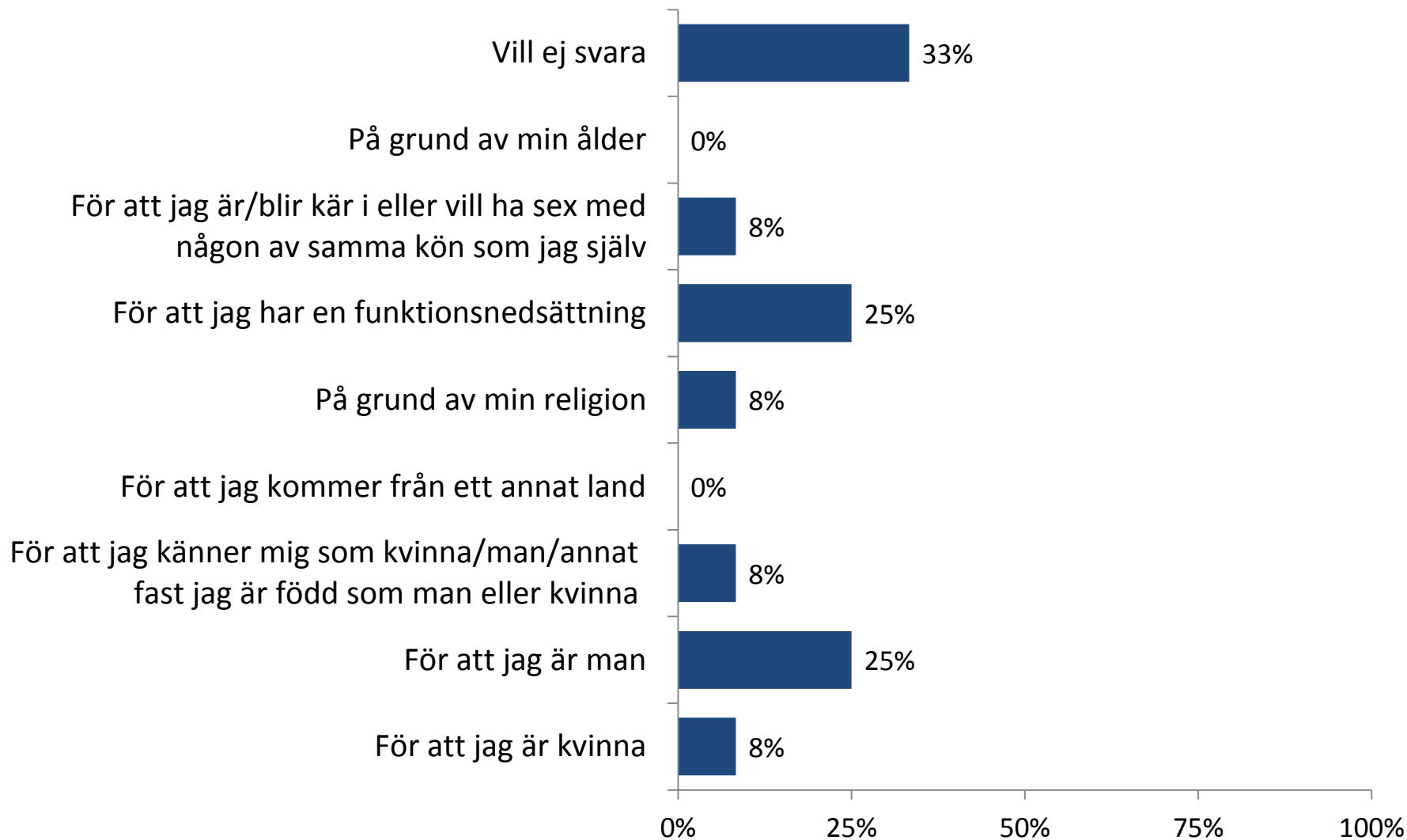


Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



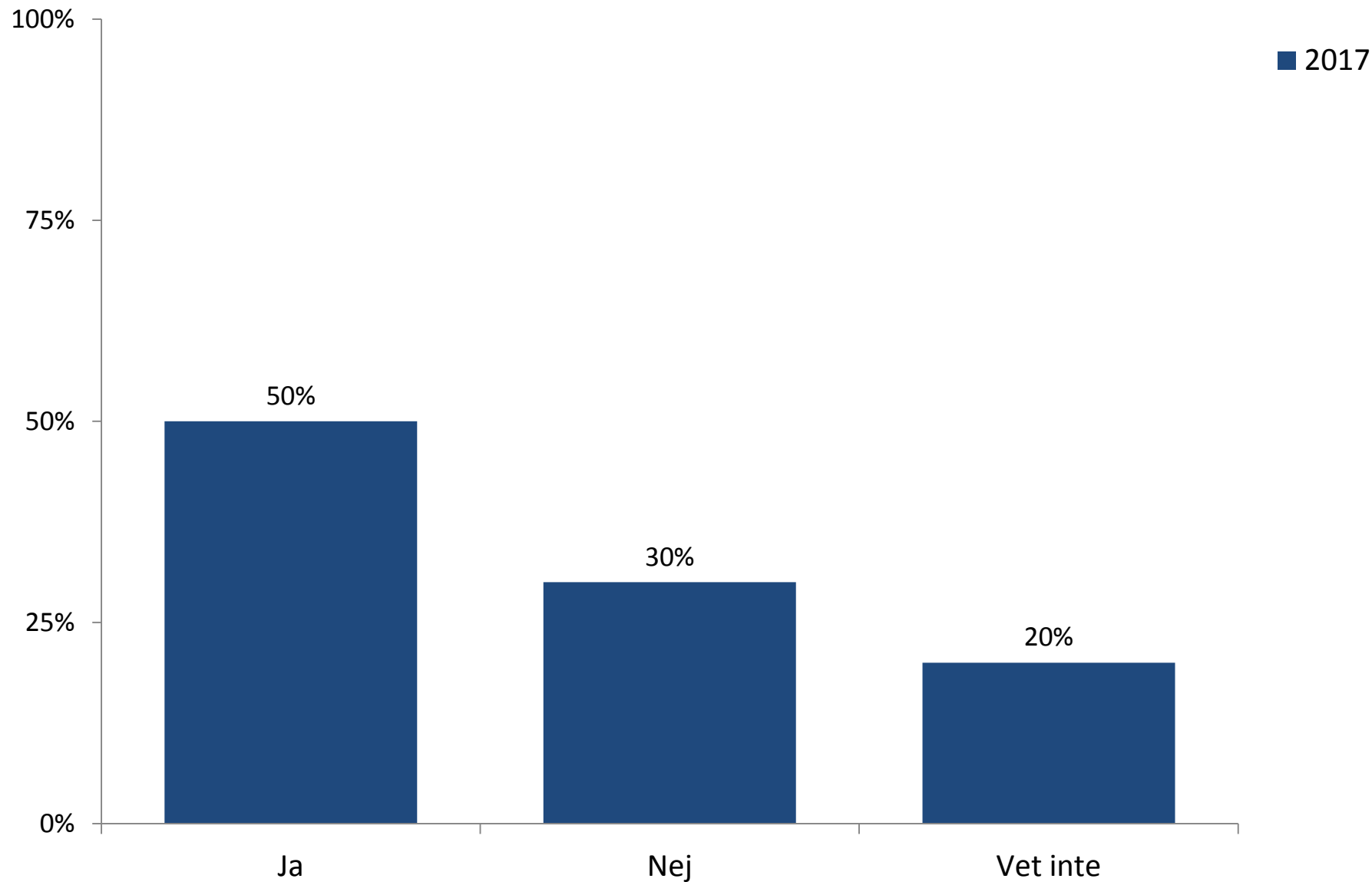


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?





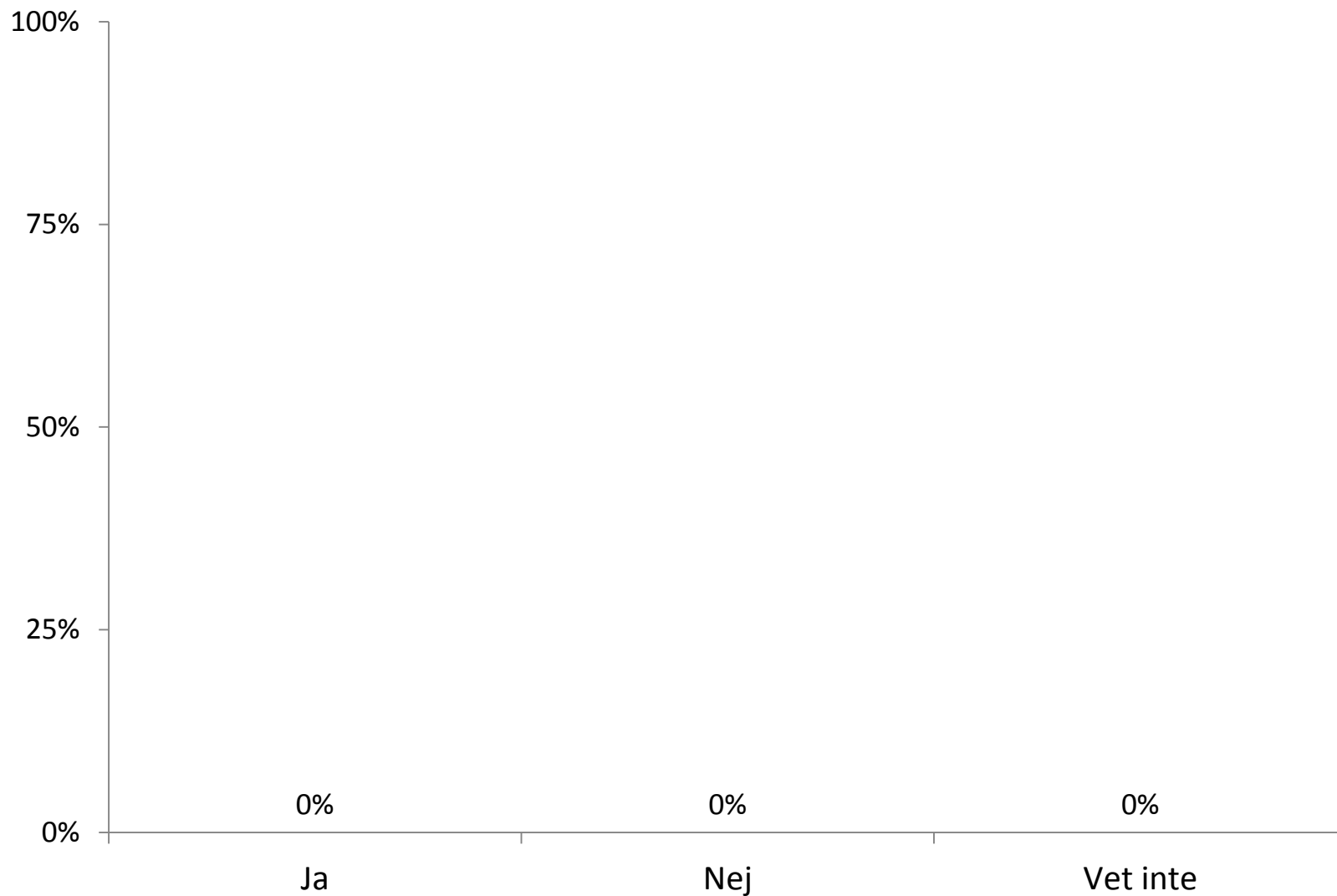
Har du berättat om det som hänt för personalen?





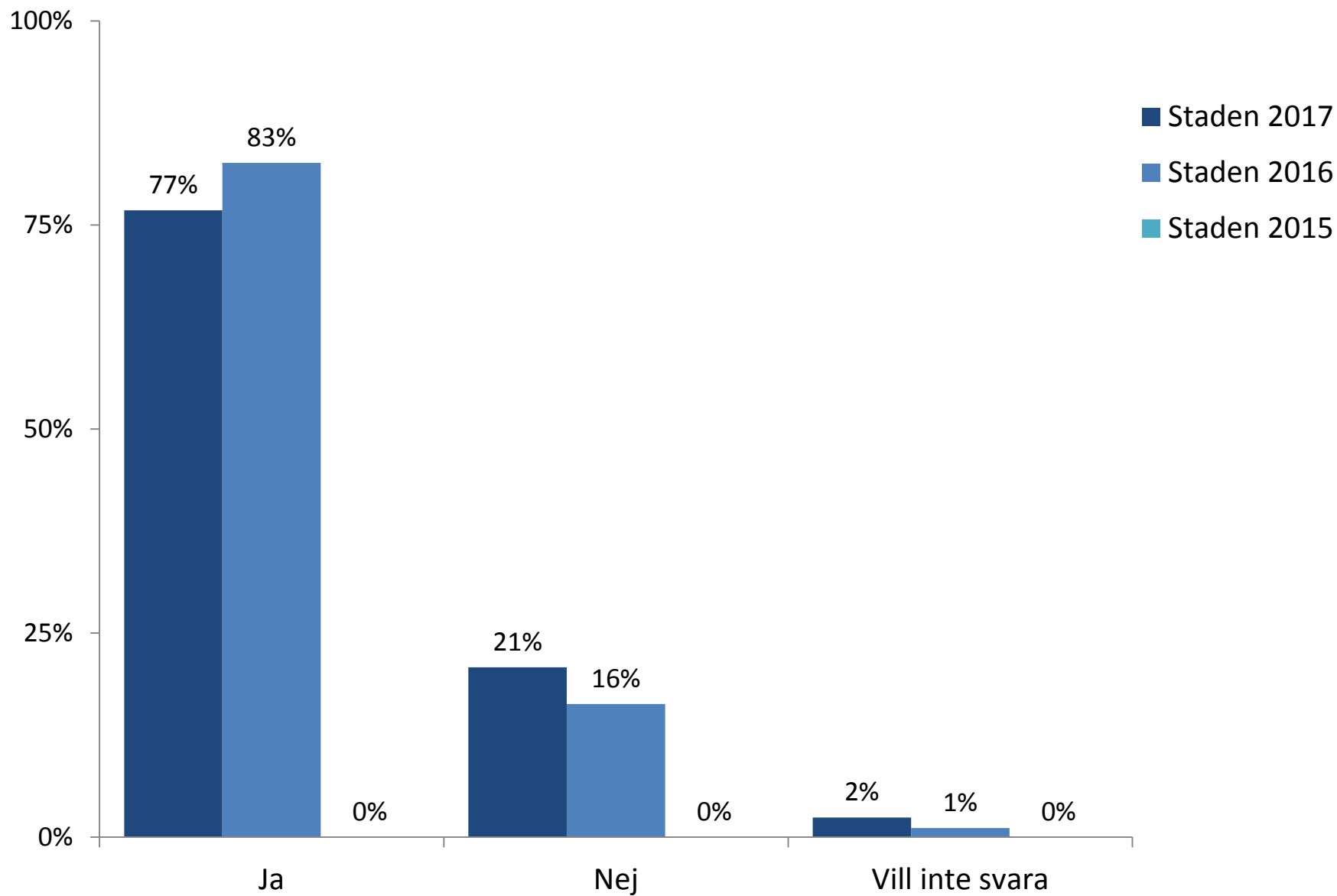
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

■ 2017



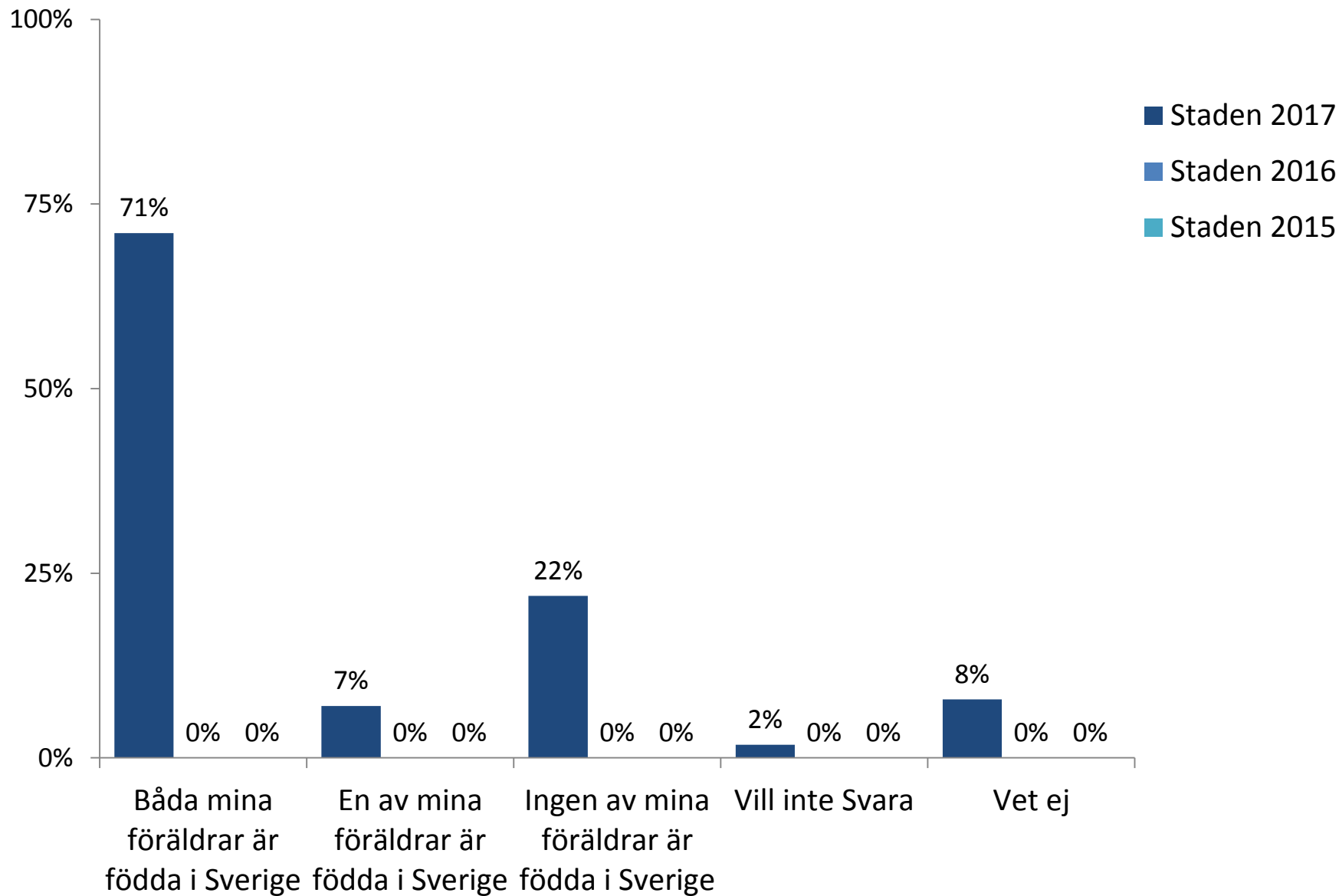


Är du född i Sverige?





Är dina föräldrar födda i Sverige?





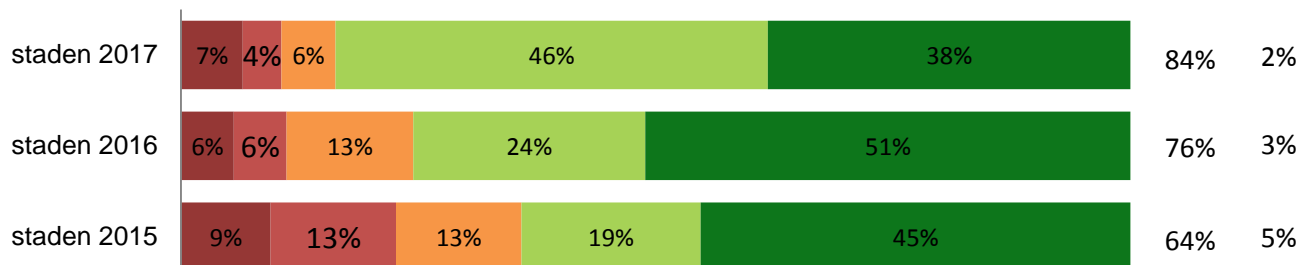
Resultat per fråga över tid



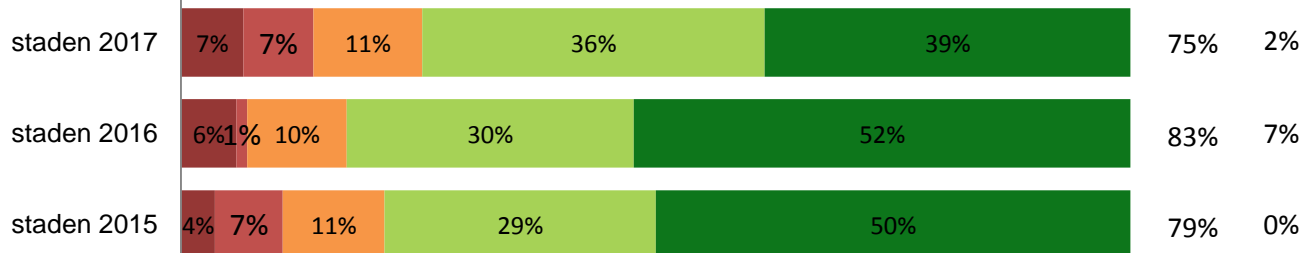
Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per år

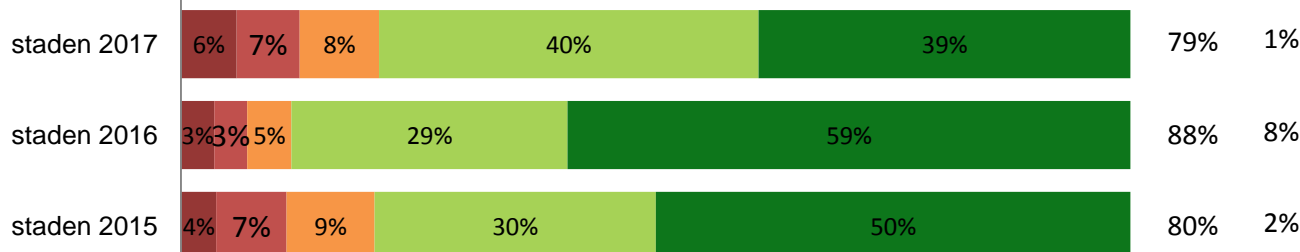
Sammanfattande omdöme



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
"Stämmer helt"



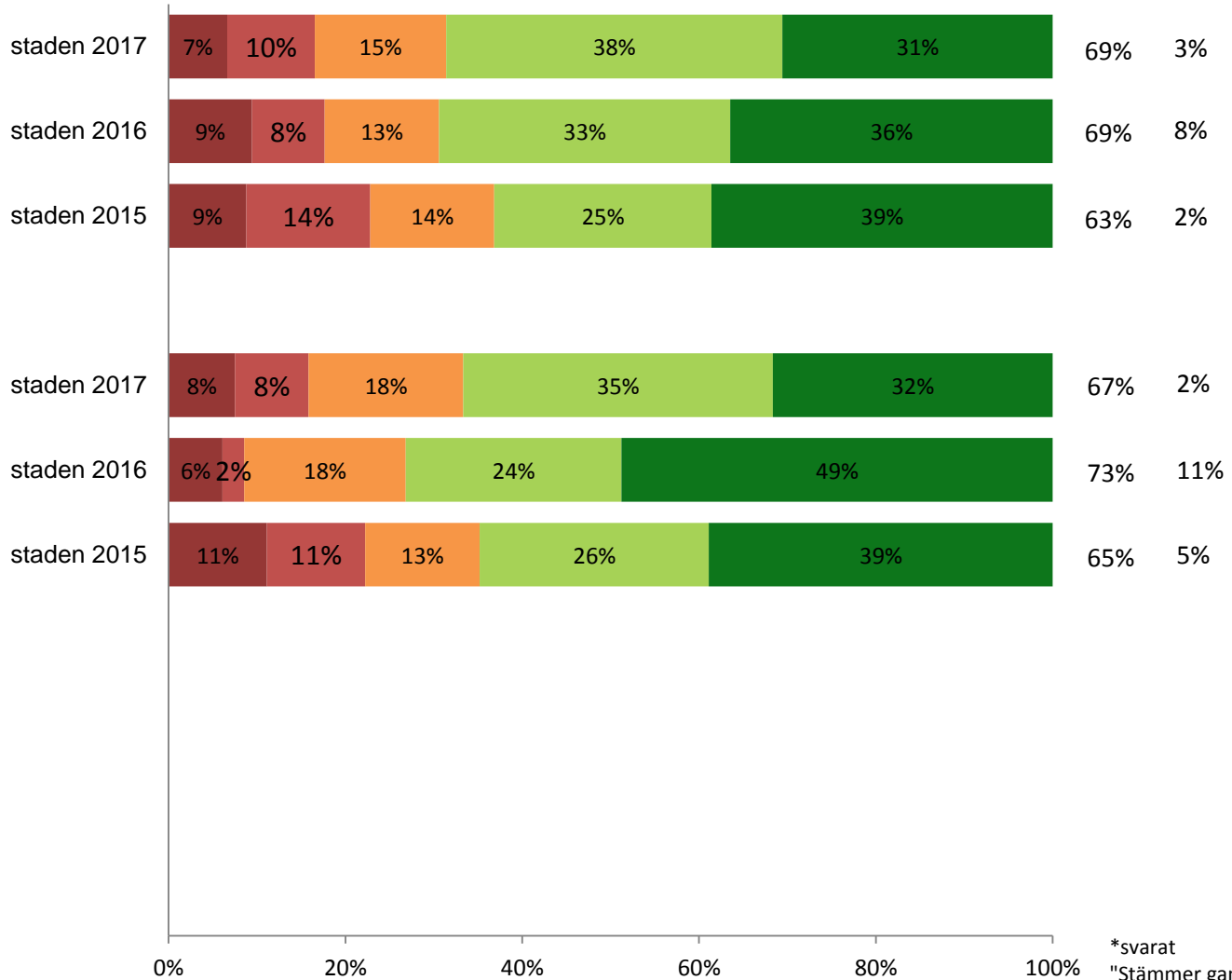
Andel
Nöjda* Vet ej

Staden 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"



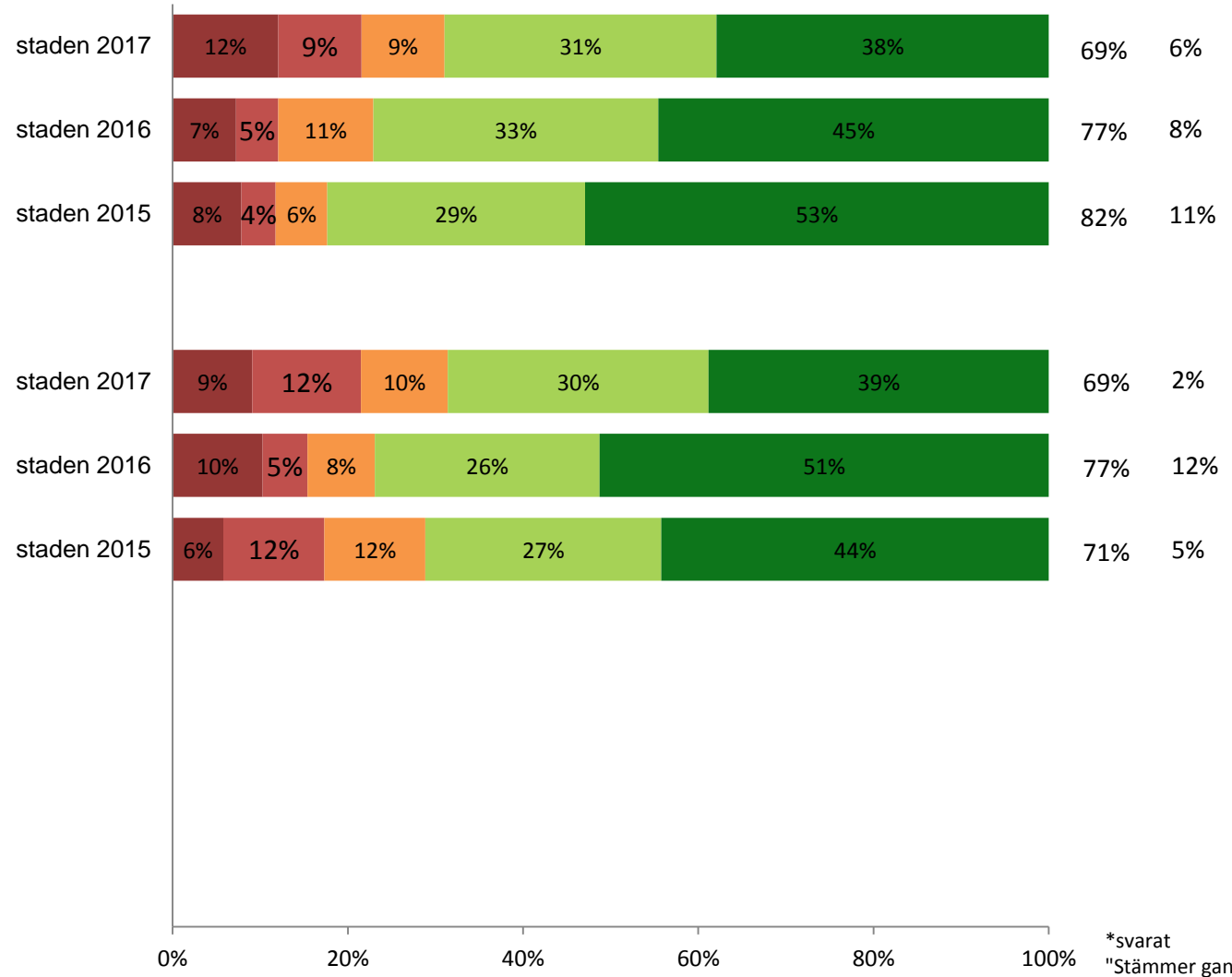
Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

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

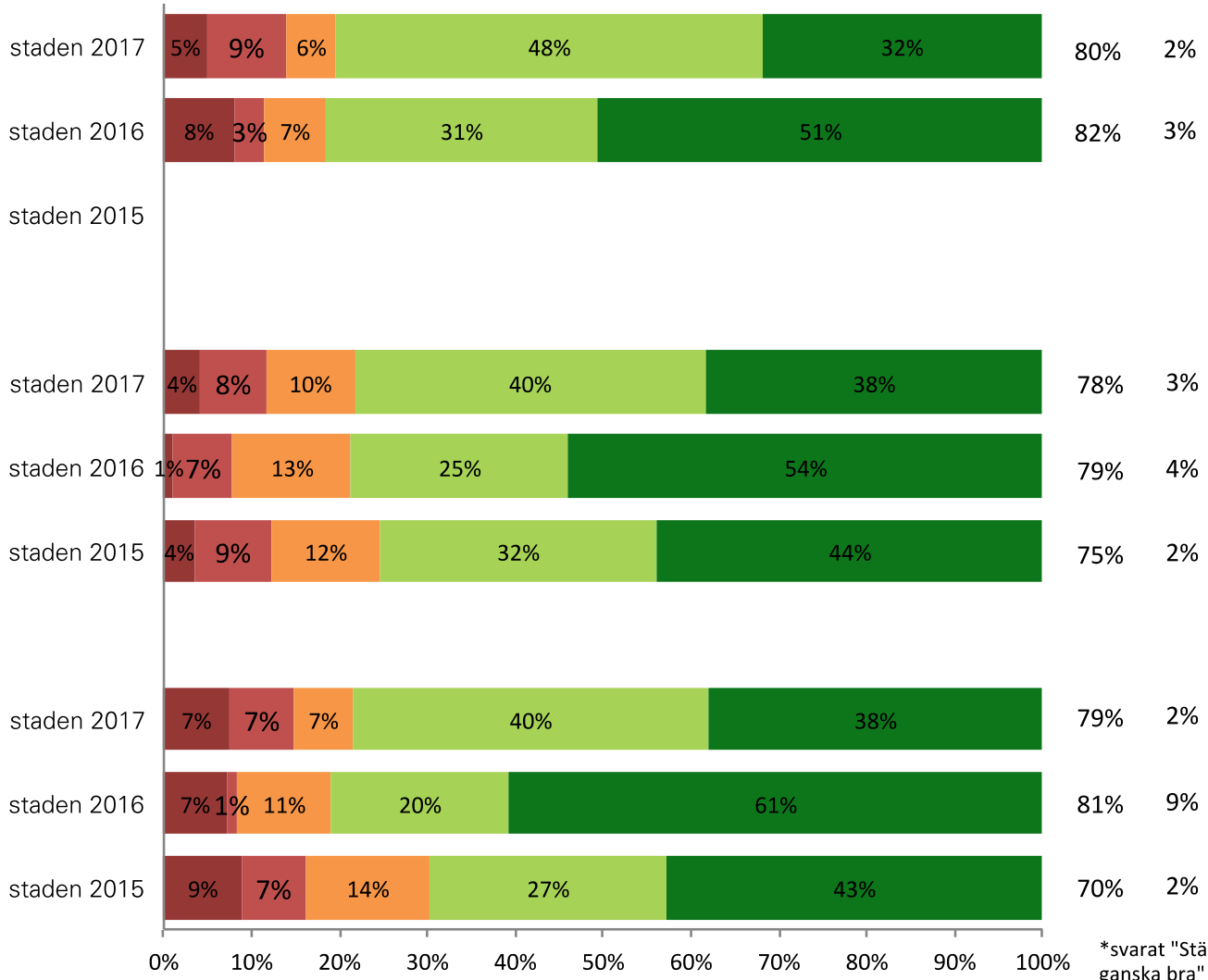
Staden per år

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

Staden per år

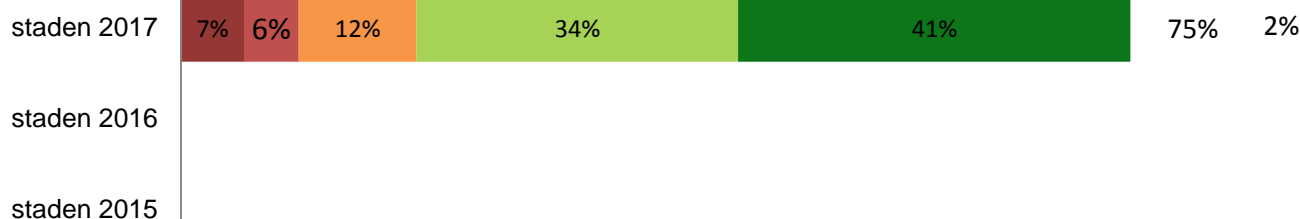
Hur jag trivs med personalen



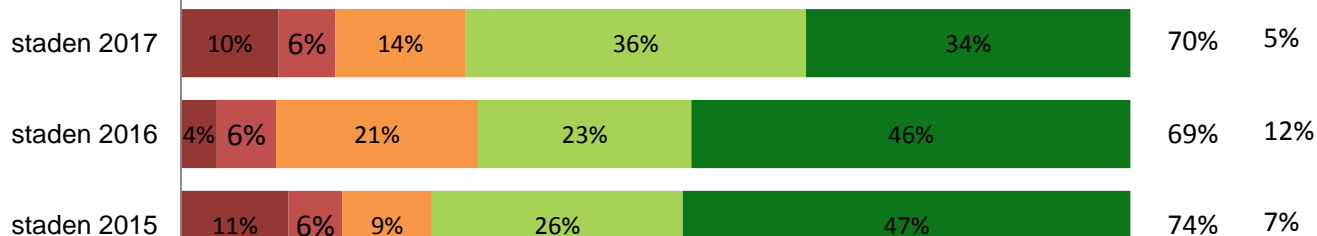
Jag litar på personalen



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"

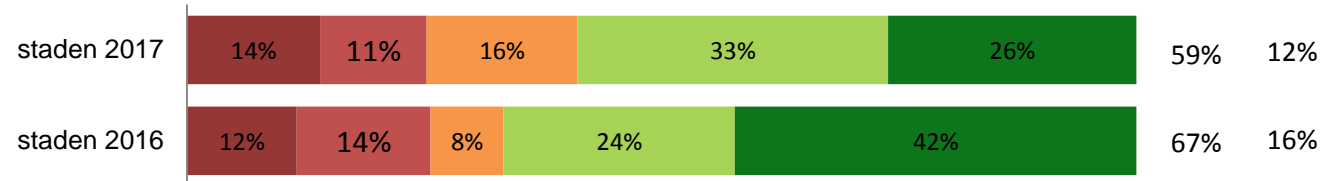


Andel
Nöjda* Vet ej

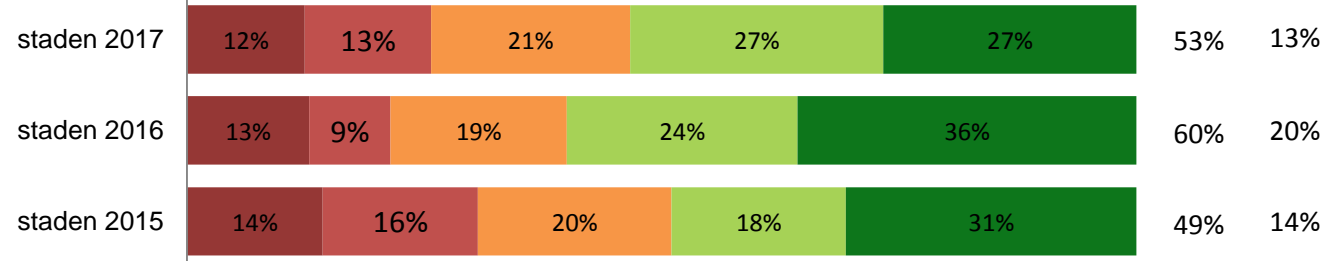
Staden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

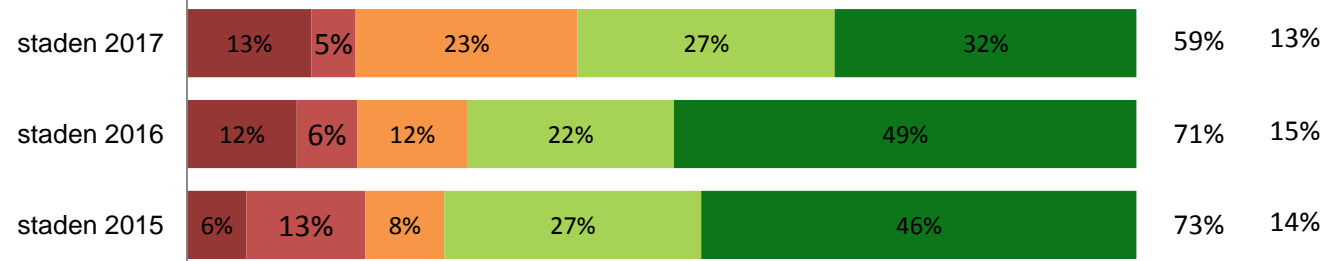
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

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



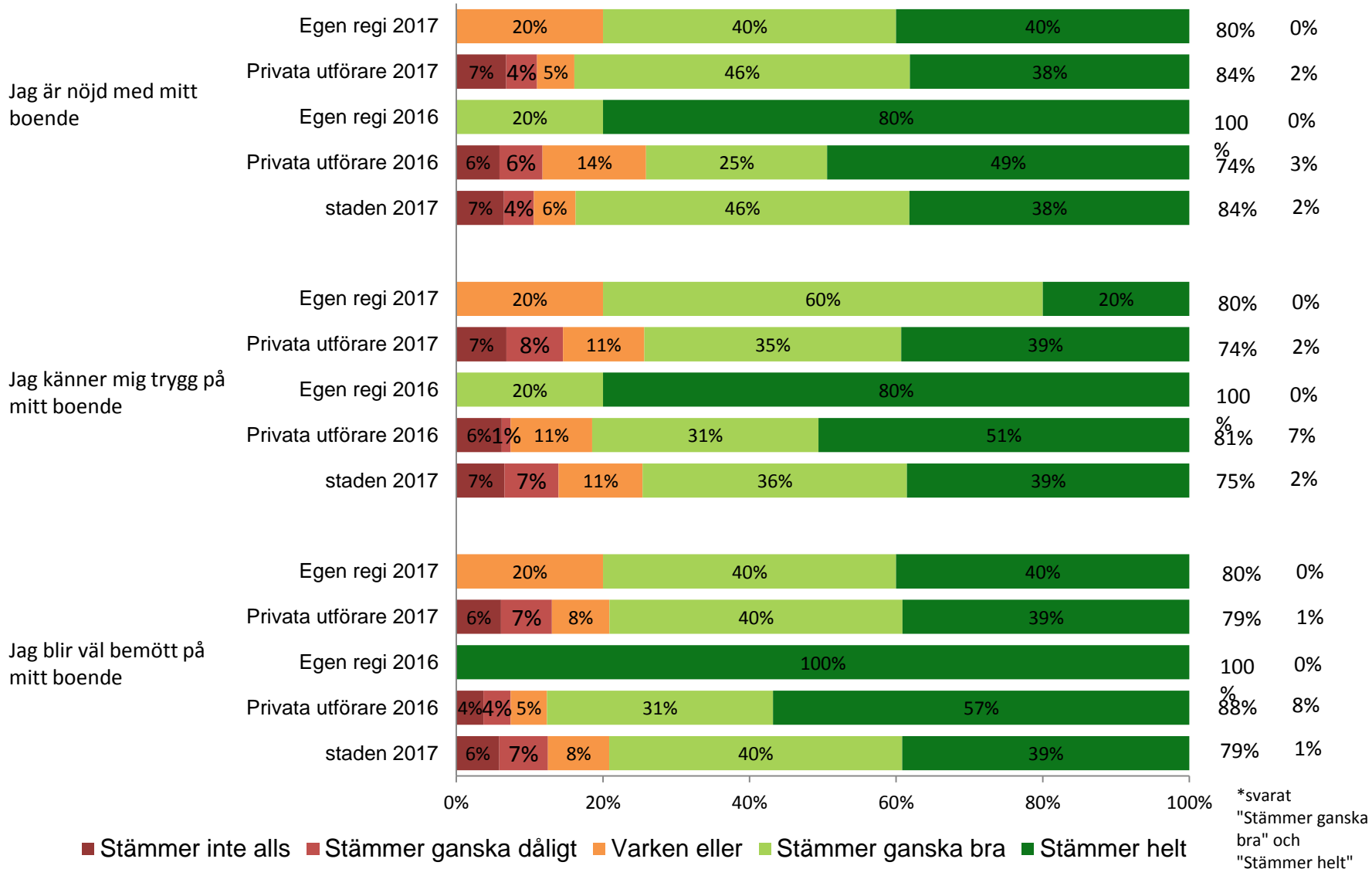
Resultat per regiform



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per regiform

Sammanfattande omdöme



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

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

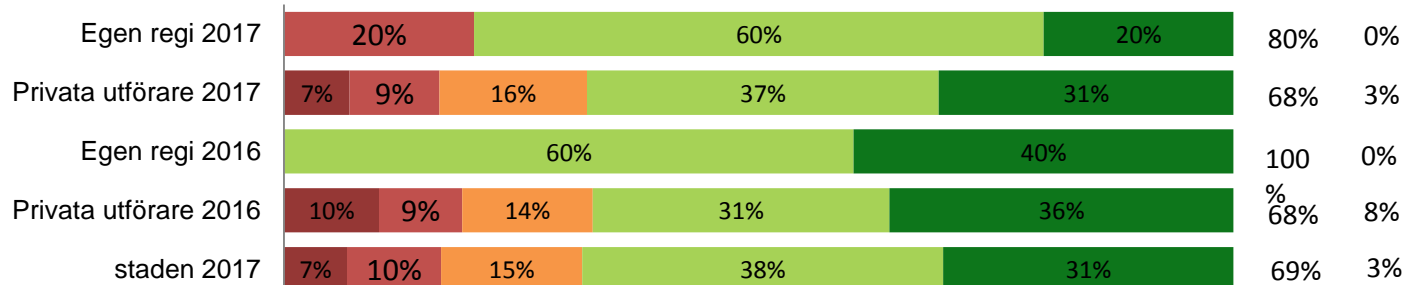


Andel
Nöjda* Vet ej

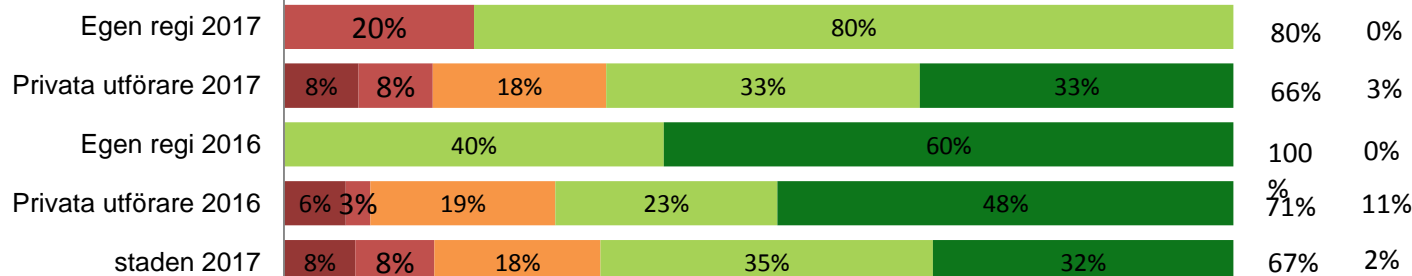
Staden per regiform

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"



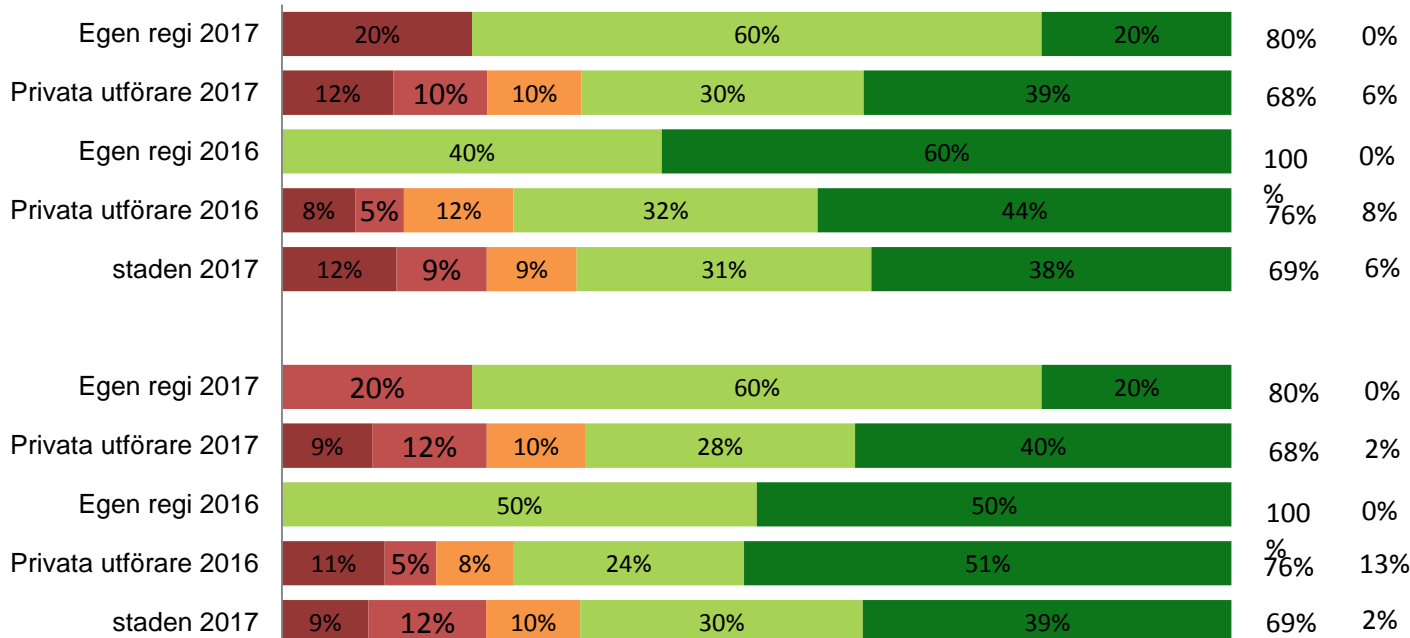
Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per regiform

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

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"

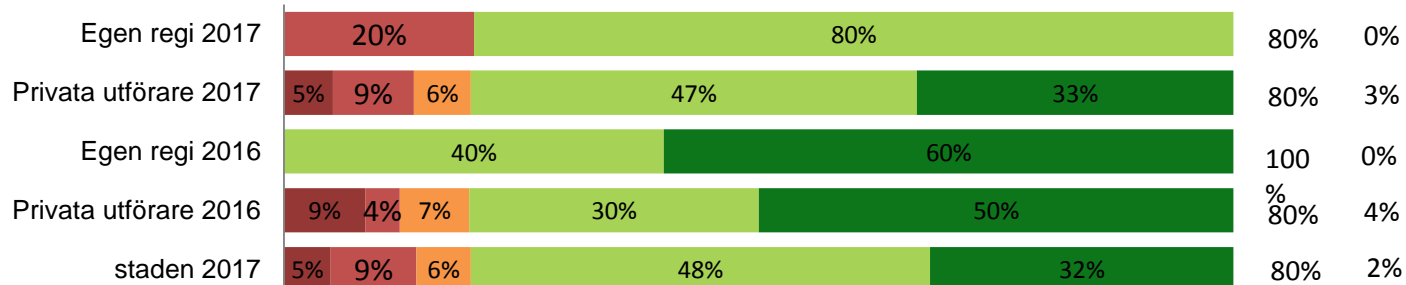


Andel
Nöjda* Vet ej

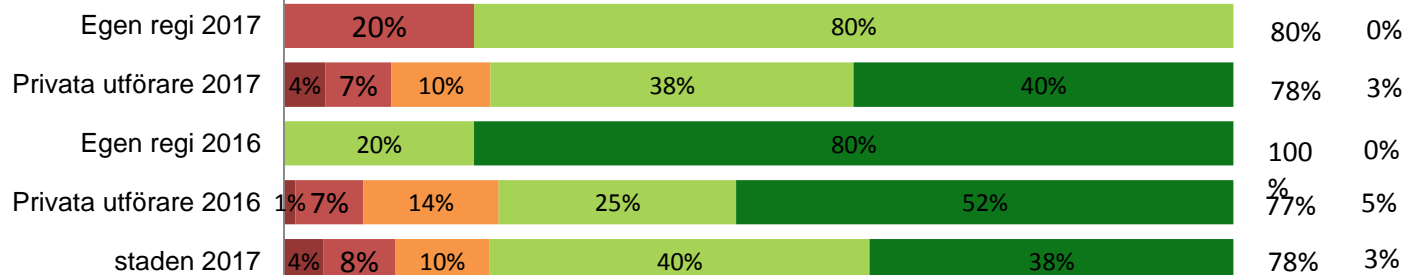
Staden per regiform

Mina åsikter om det stöd jag får

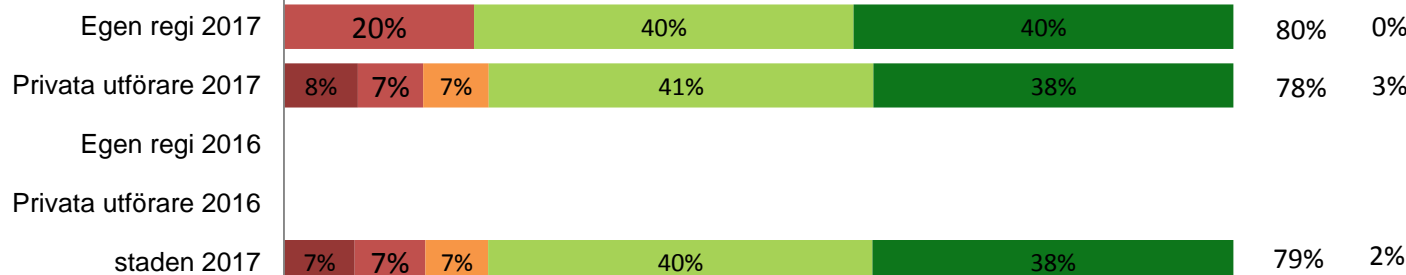
Personalen förstår vad jag behöver



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

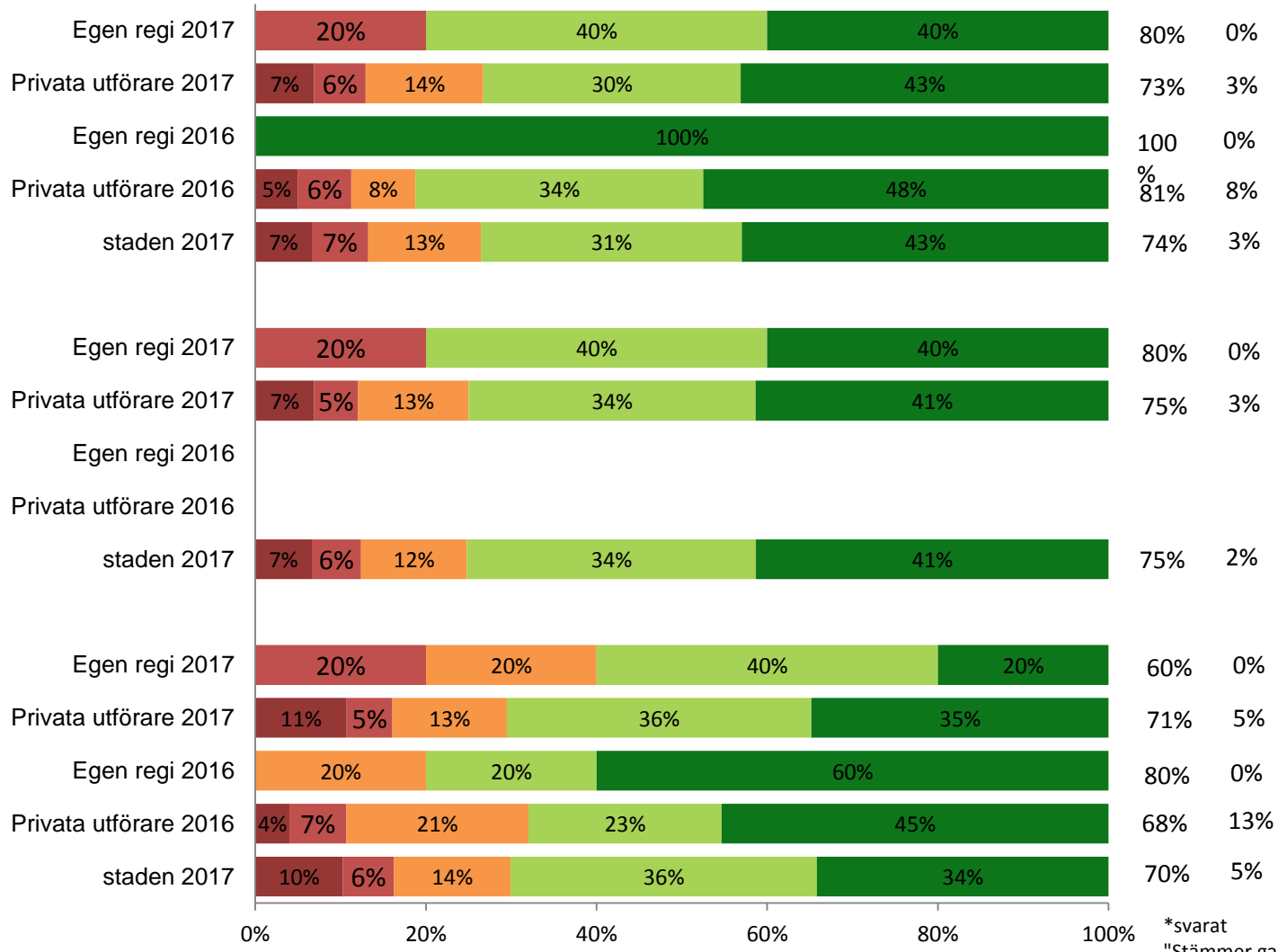
Staden per regiform

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"

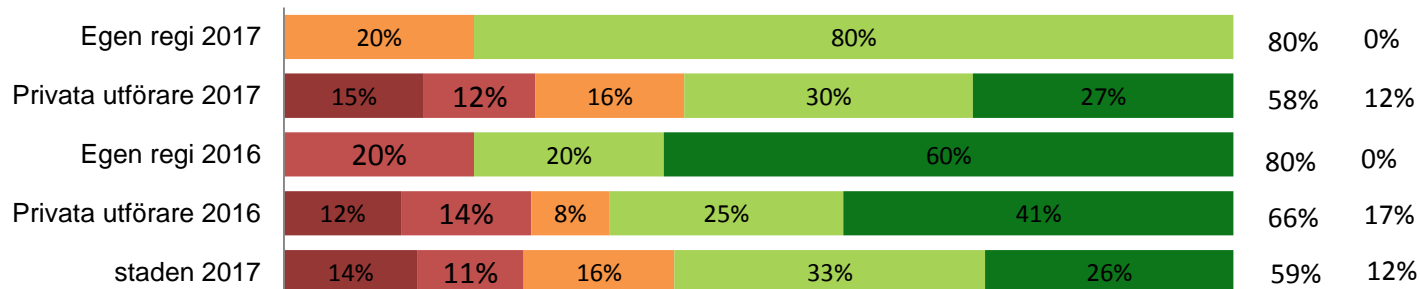


Andel
Nöjda* Vet ej

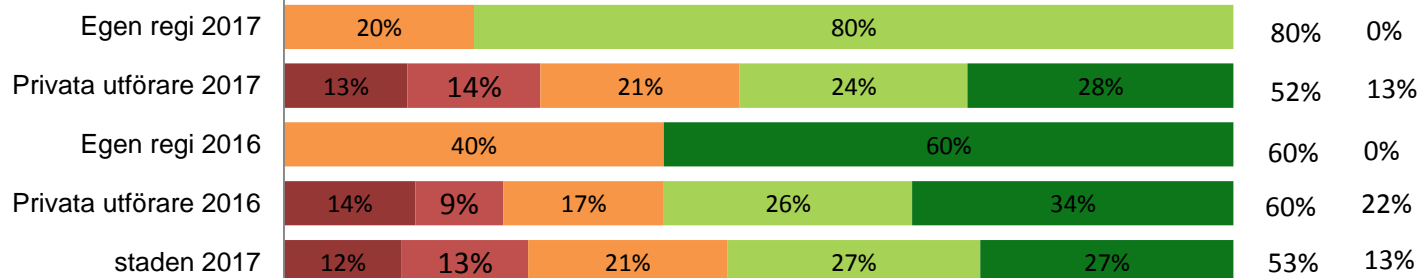
Staden per regiform

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

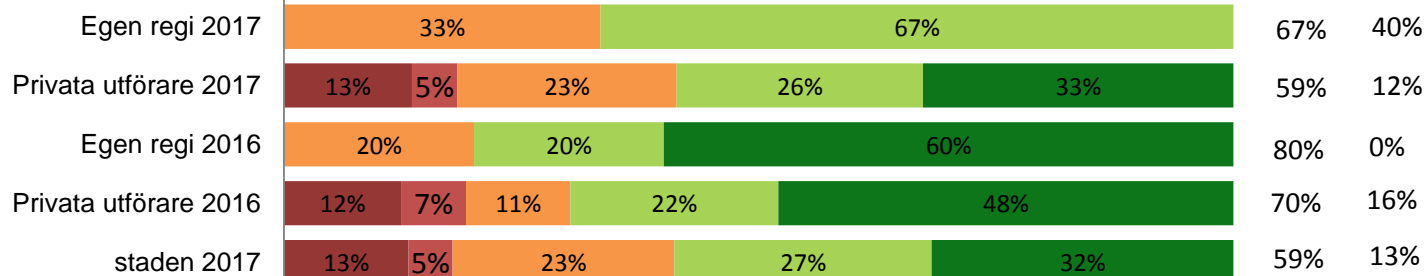
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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"



Resultat män/kvinnor

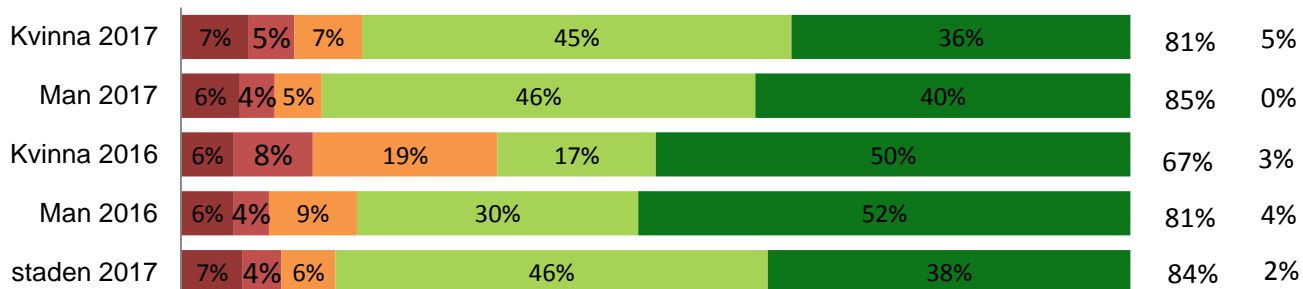


Andel
Nöjda* Vet ej

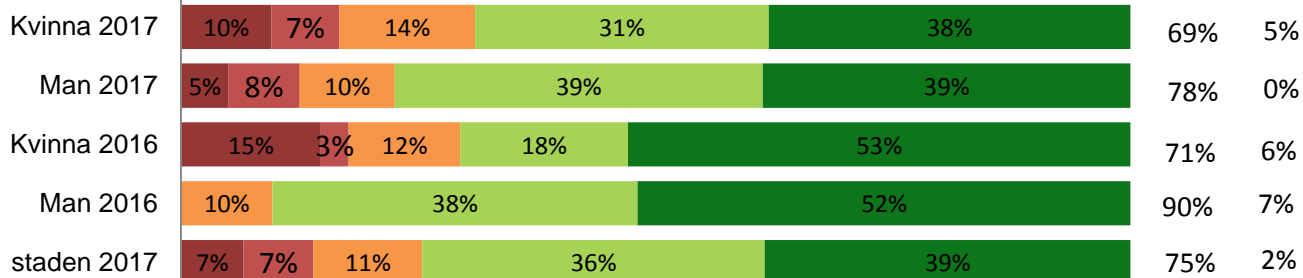
Staden per kön

Sammanfattande omdöme

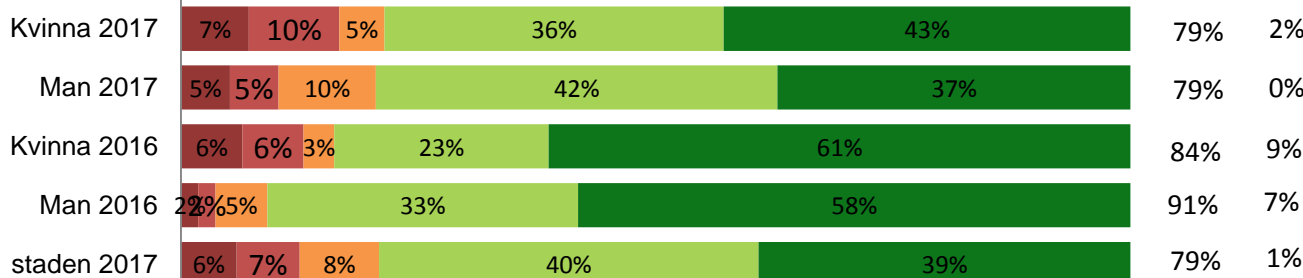
Jag är nöjd med mitt boende



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"

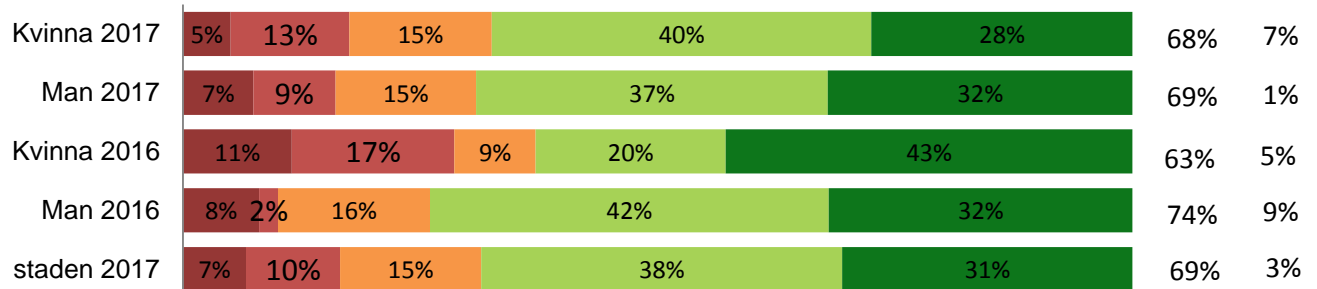


Staden per kön

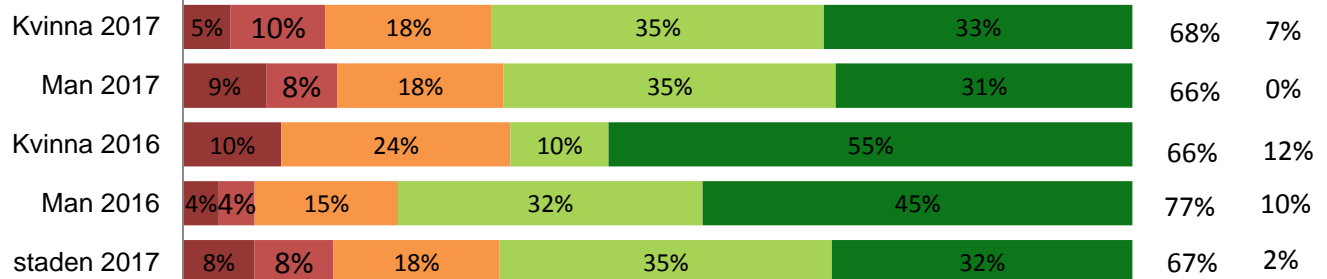
Andel
Nöjda* Vet ej

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"



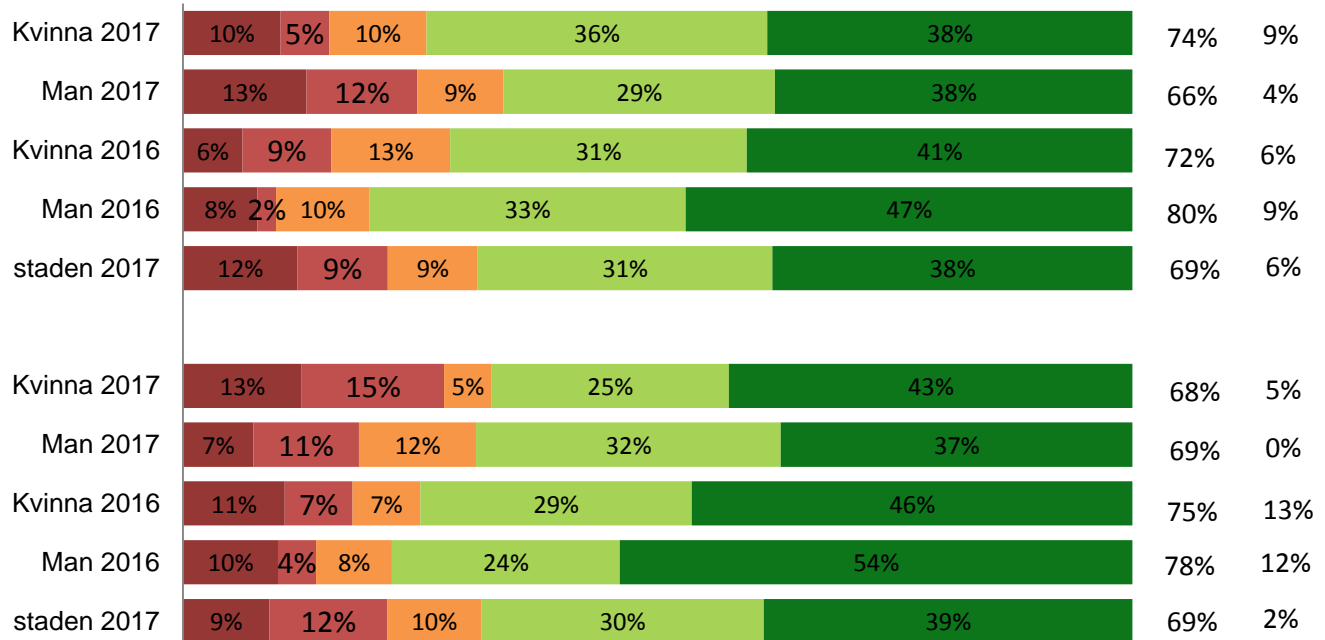
Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

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"



Staden per kön

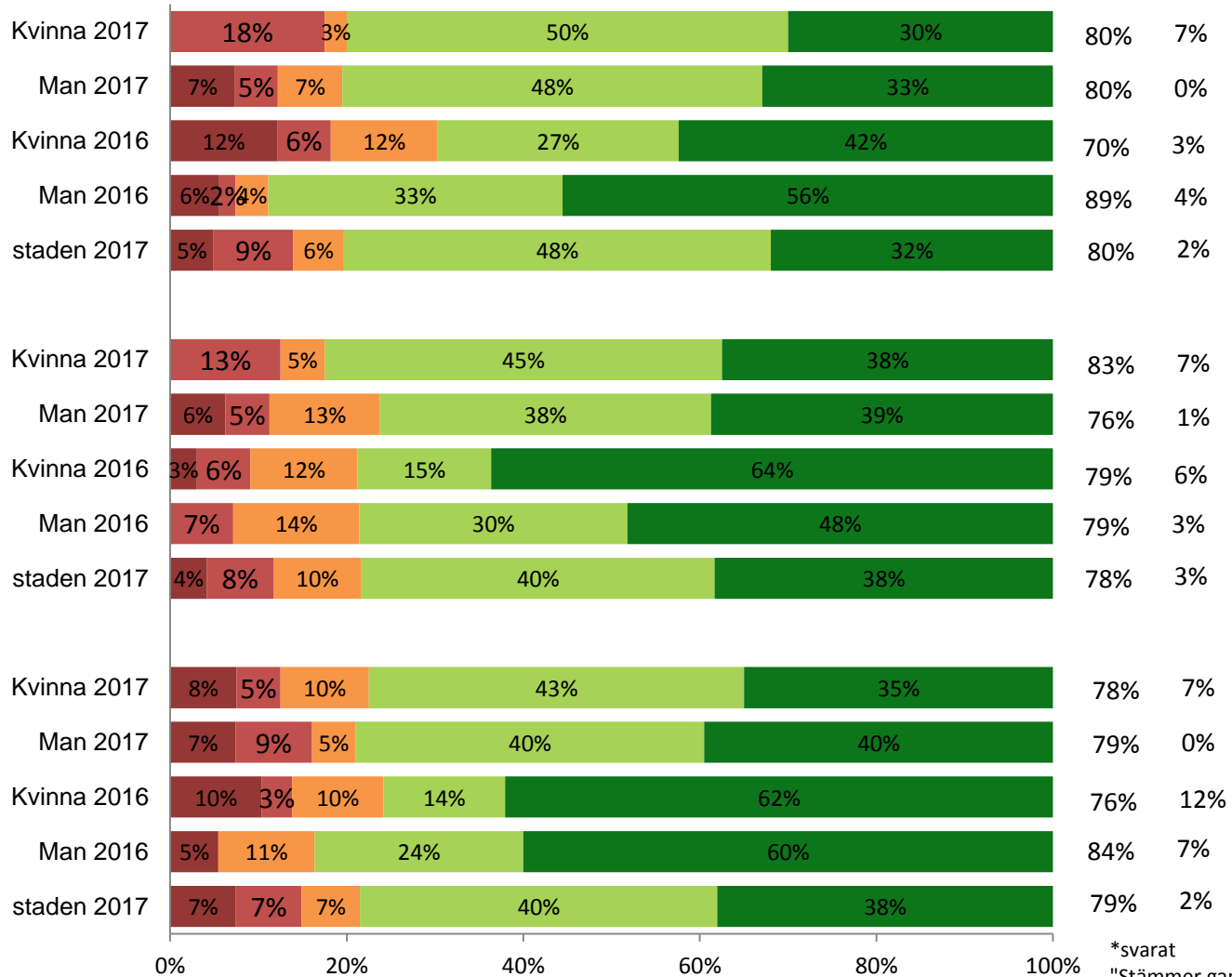
Andel
Nöjda* Vet ej

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

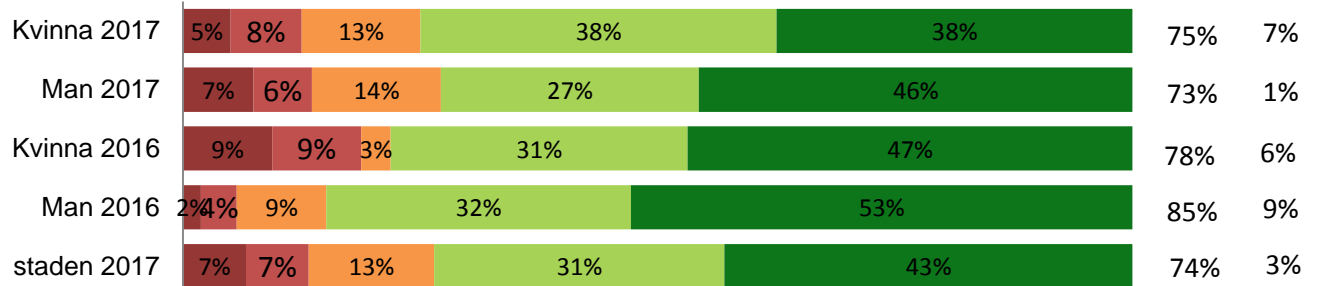
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med personalen



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

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

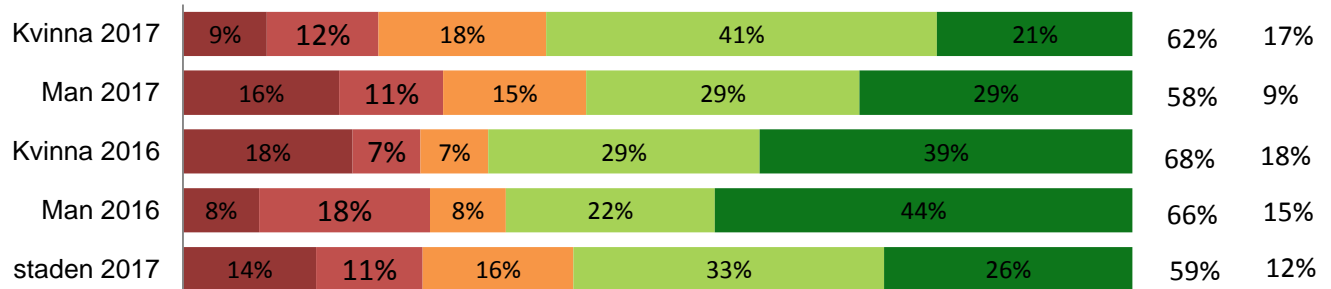


Staden per kön

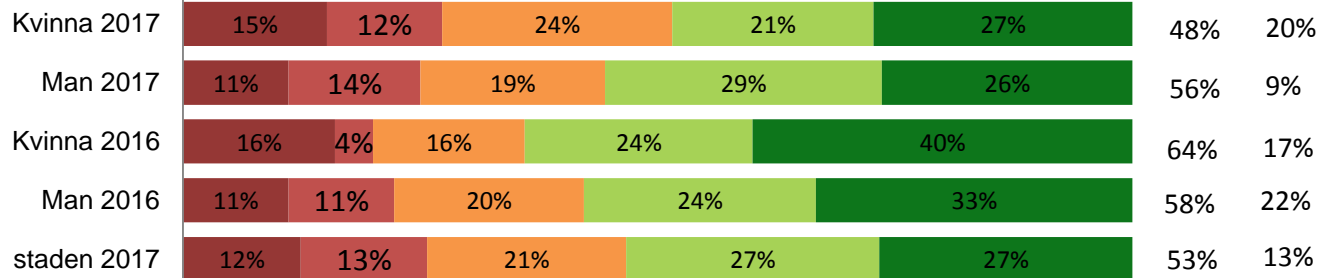
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

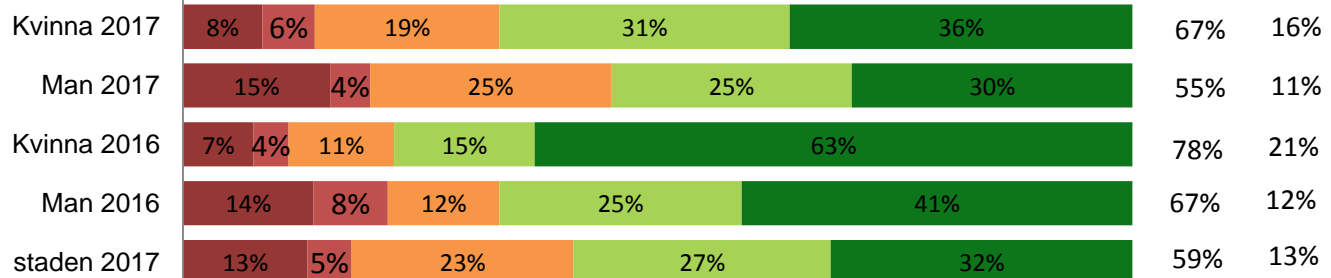
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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"



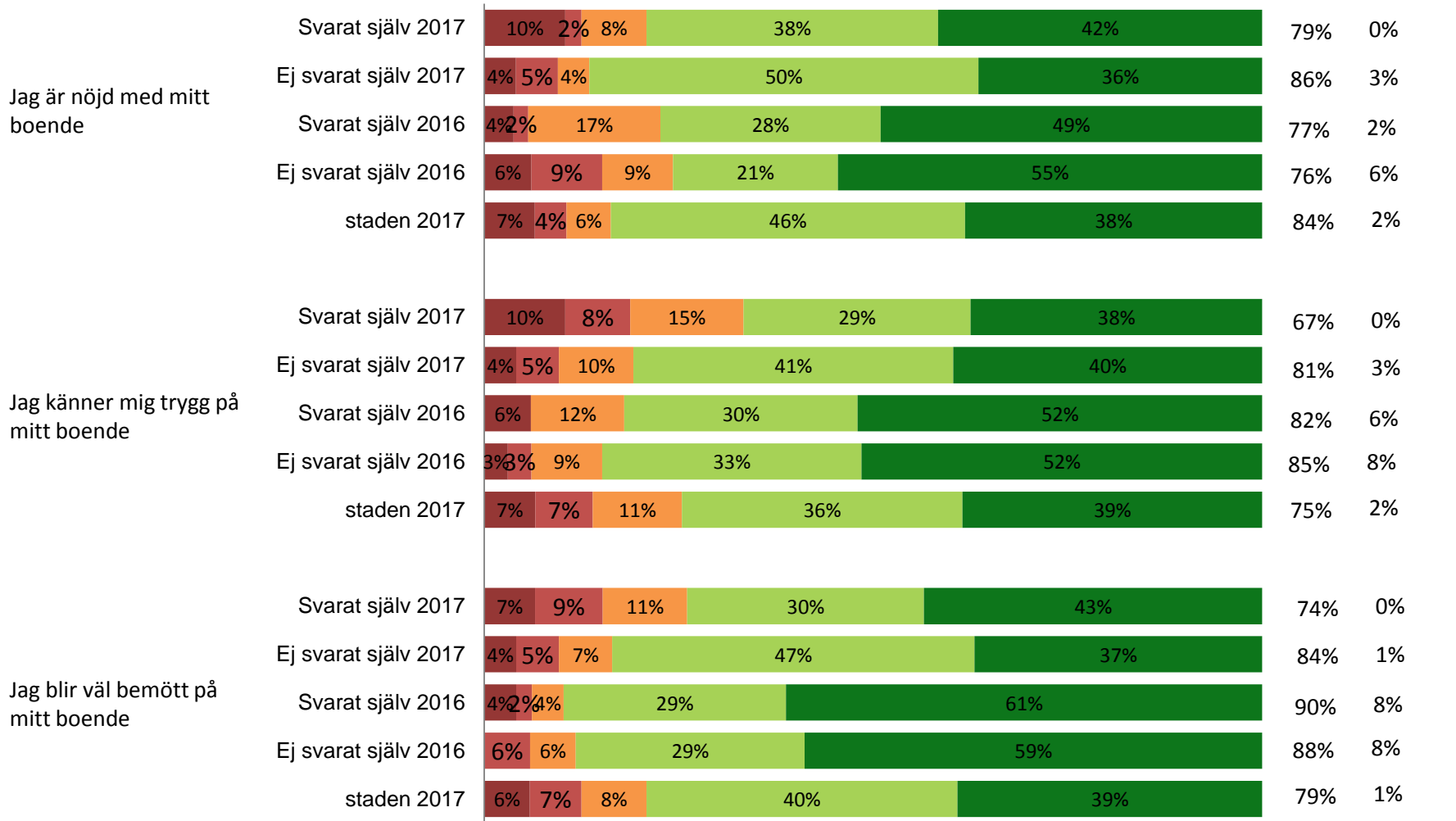
Resultat svarsmetod



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme



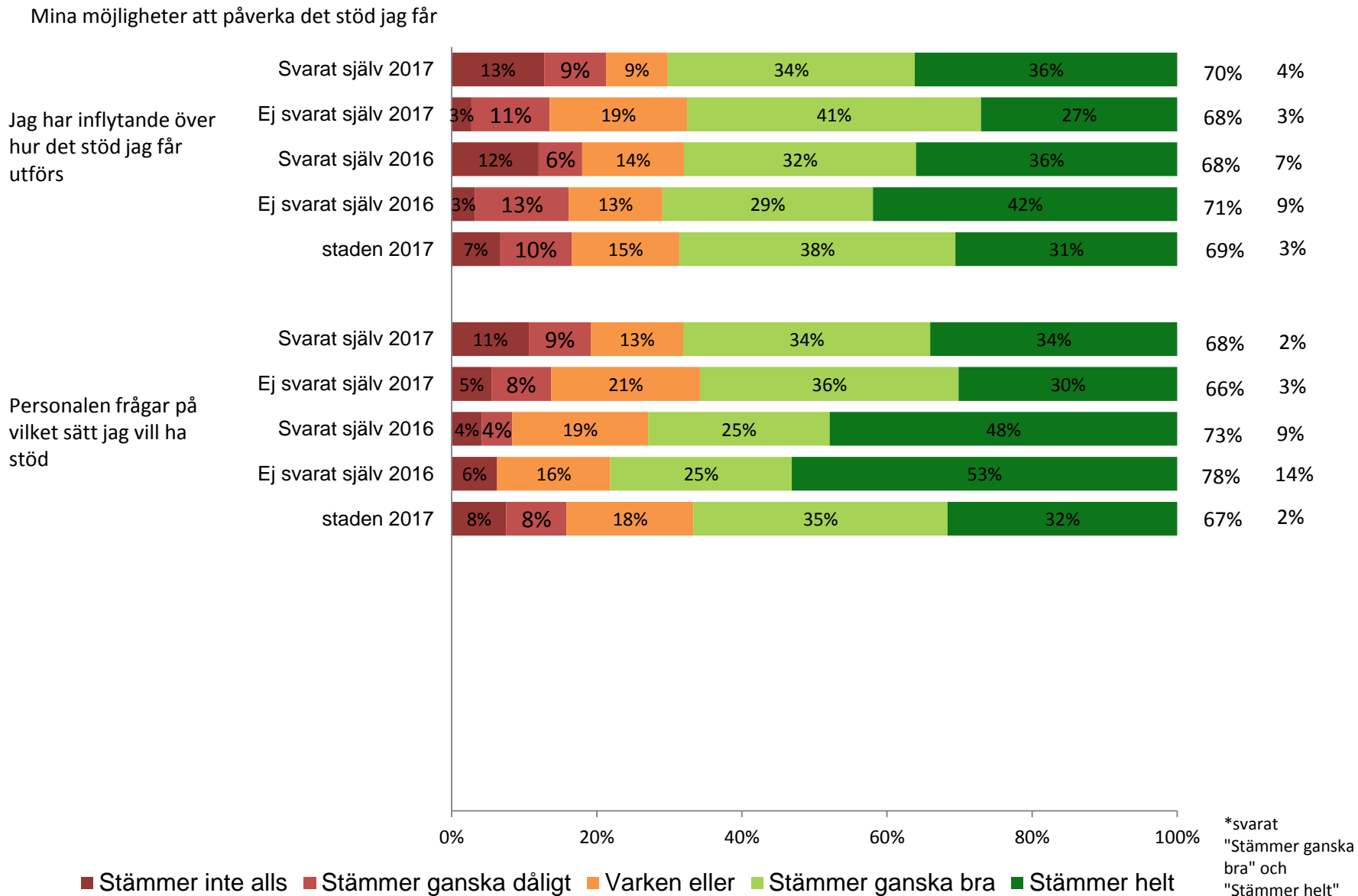
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per svarsmetod

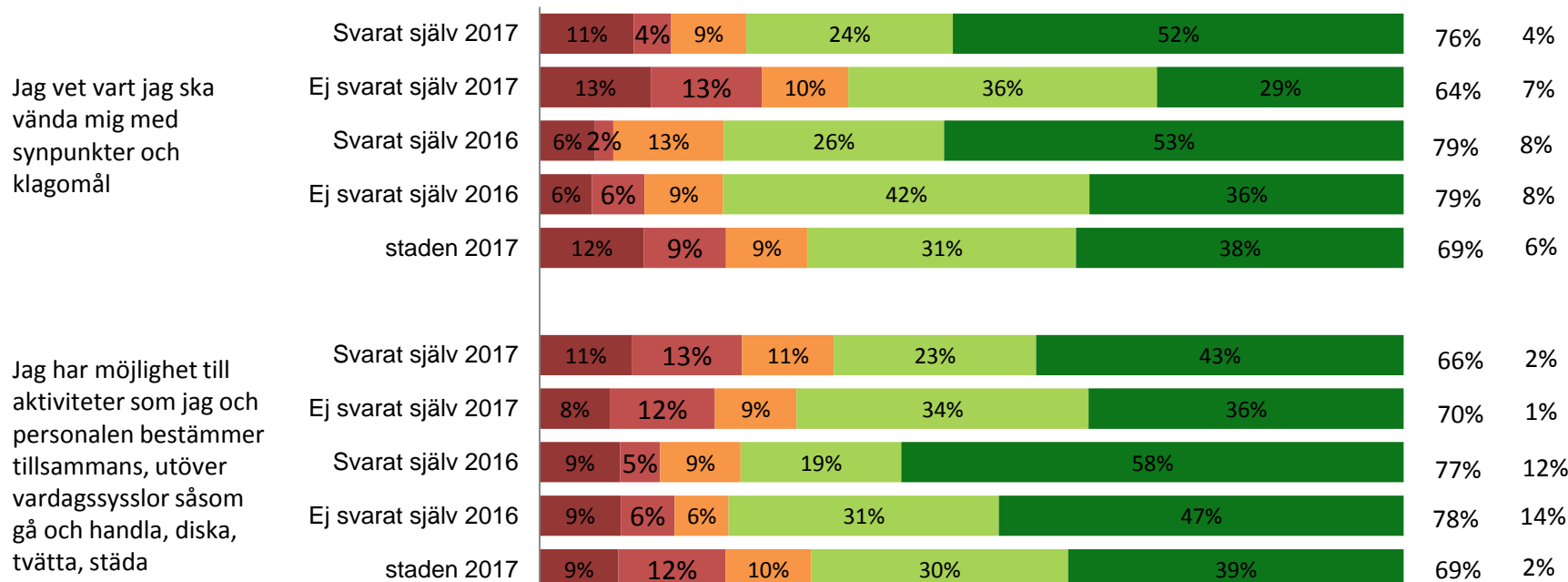




Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per svarsmetod

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



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

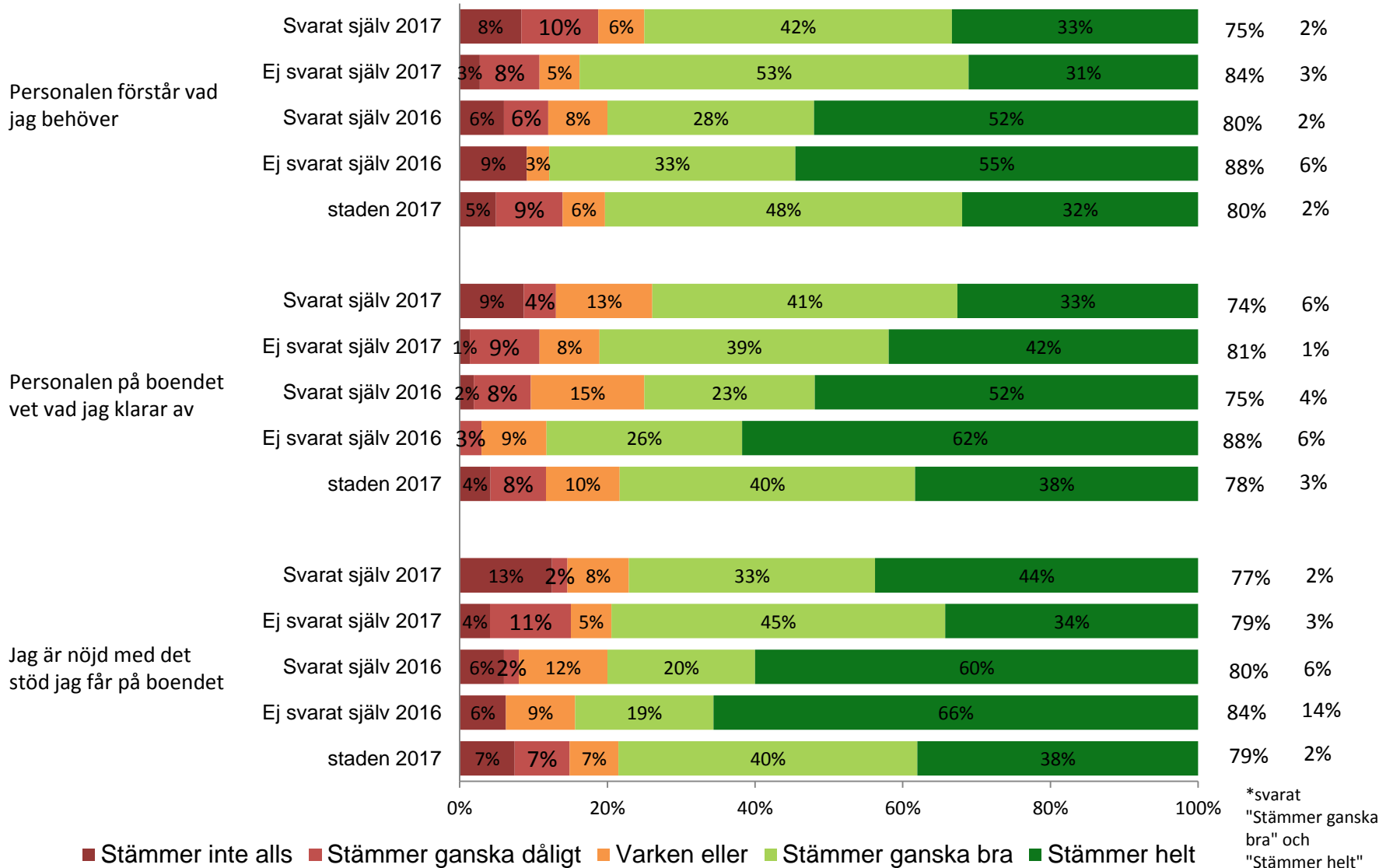
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per svarsmetod

Mina åsikter om det stöd jag får

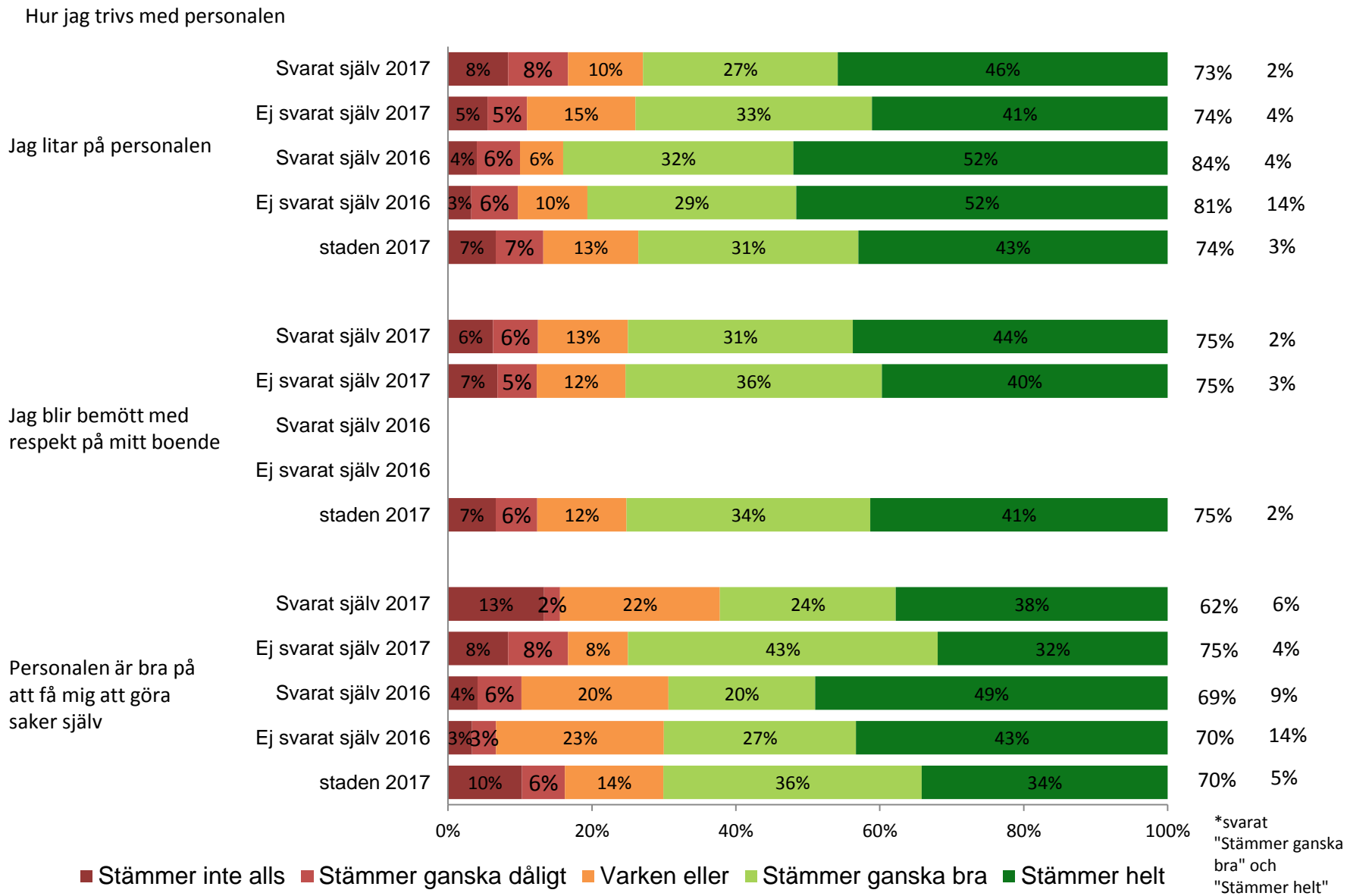


*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"



Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej



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

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

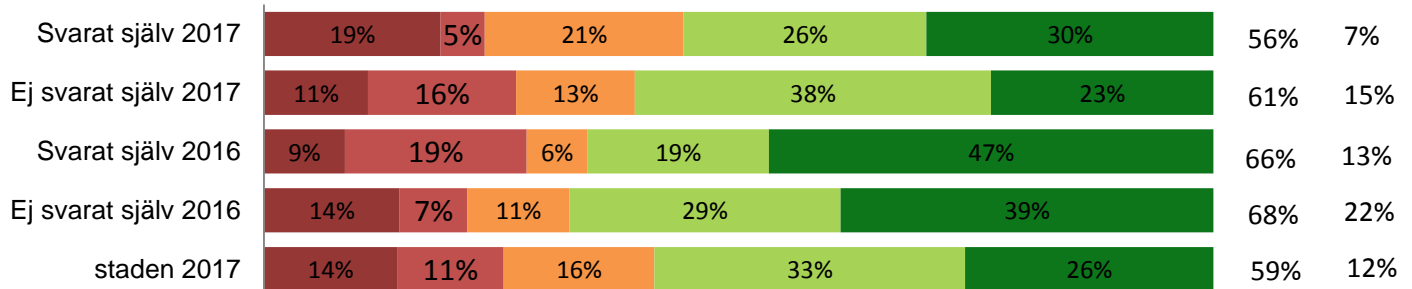


Andel
Nöjda* Vet ej

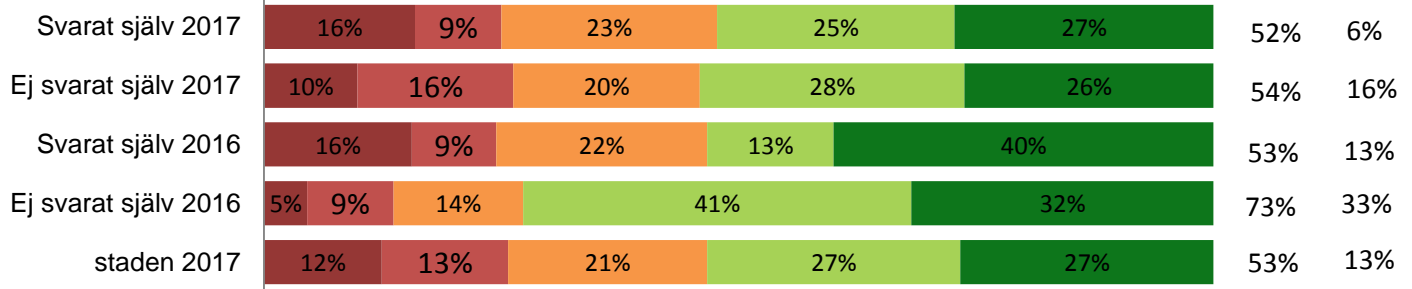
Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

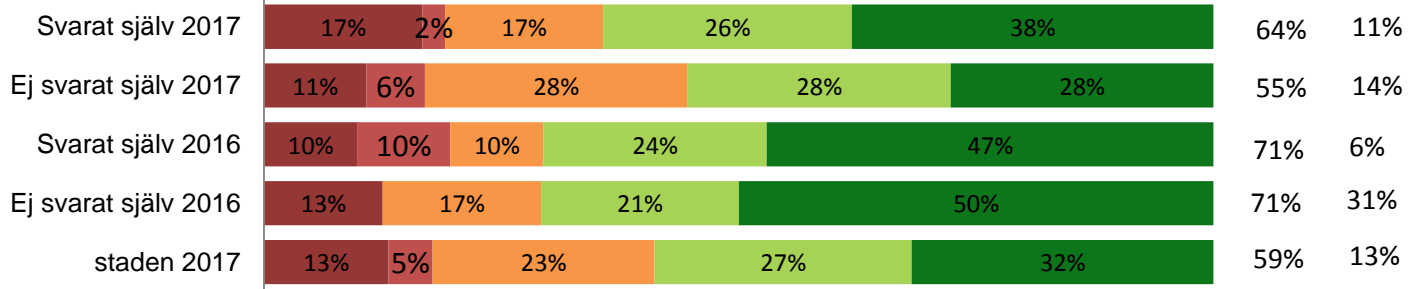
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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"

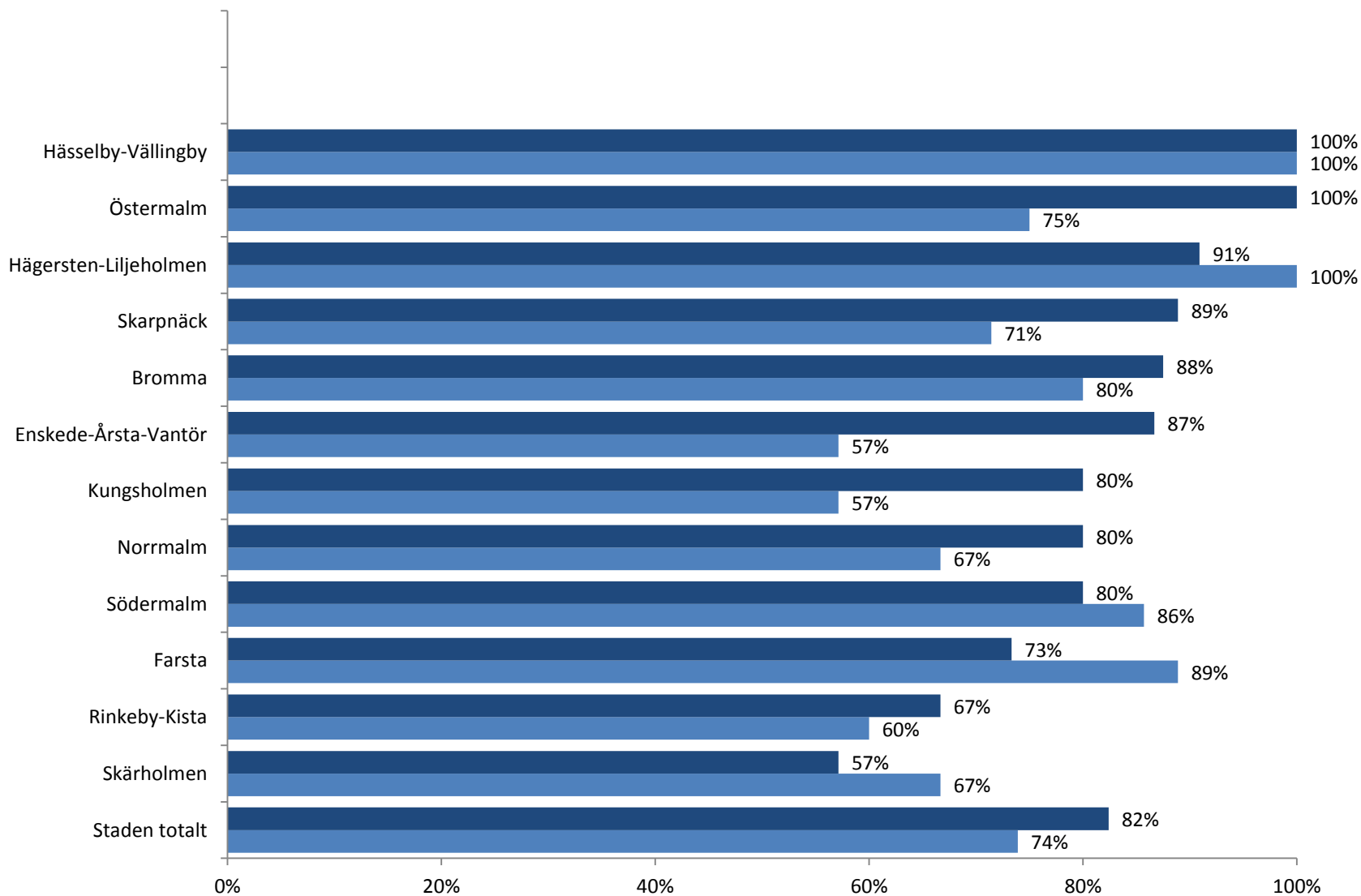


Andel nöjda per stadsdelsnämnd



Jag är nöjd med mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

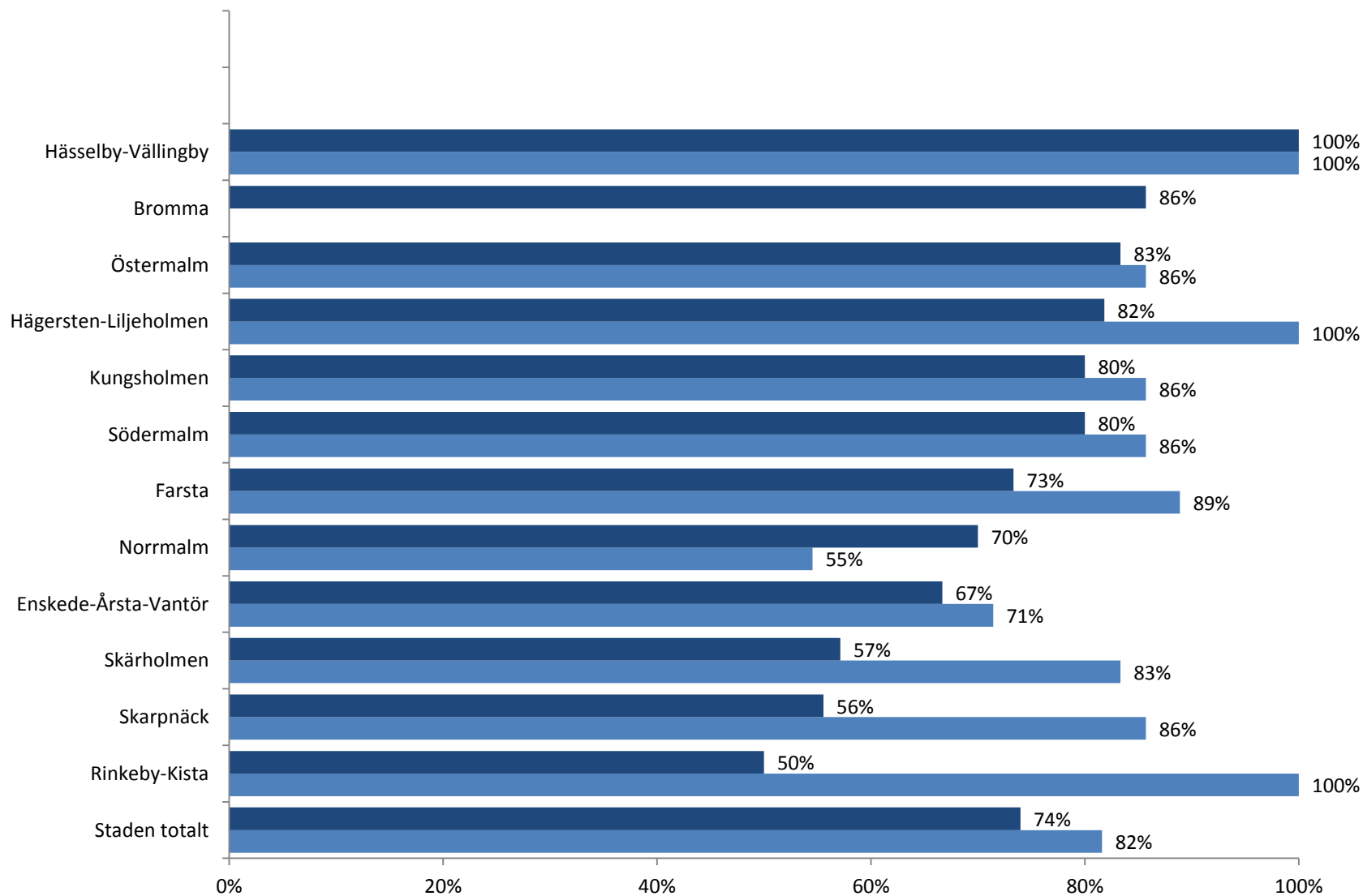
■ 2017 ■ 2016





Jag känner mig trygg på mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

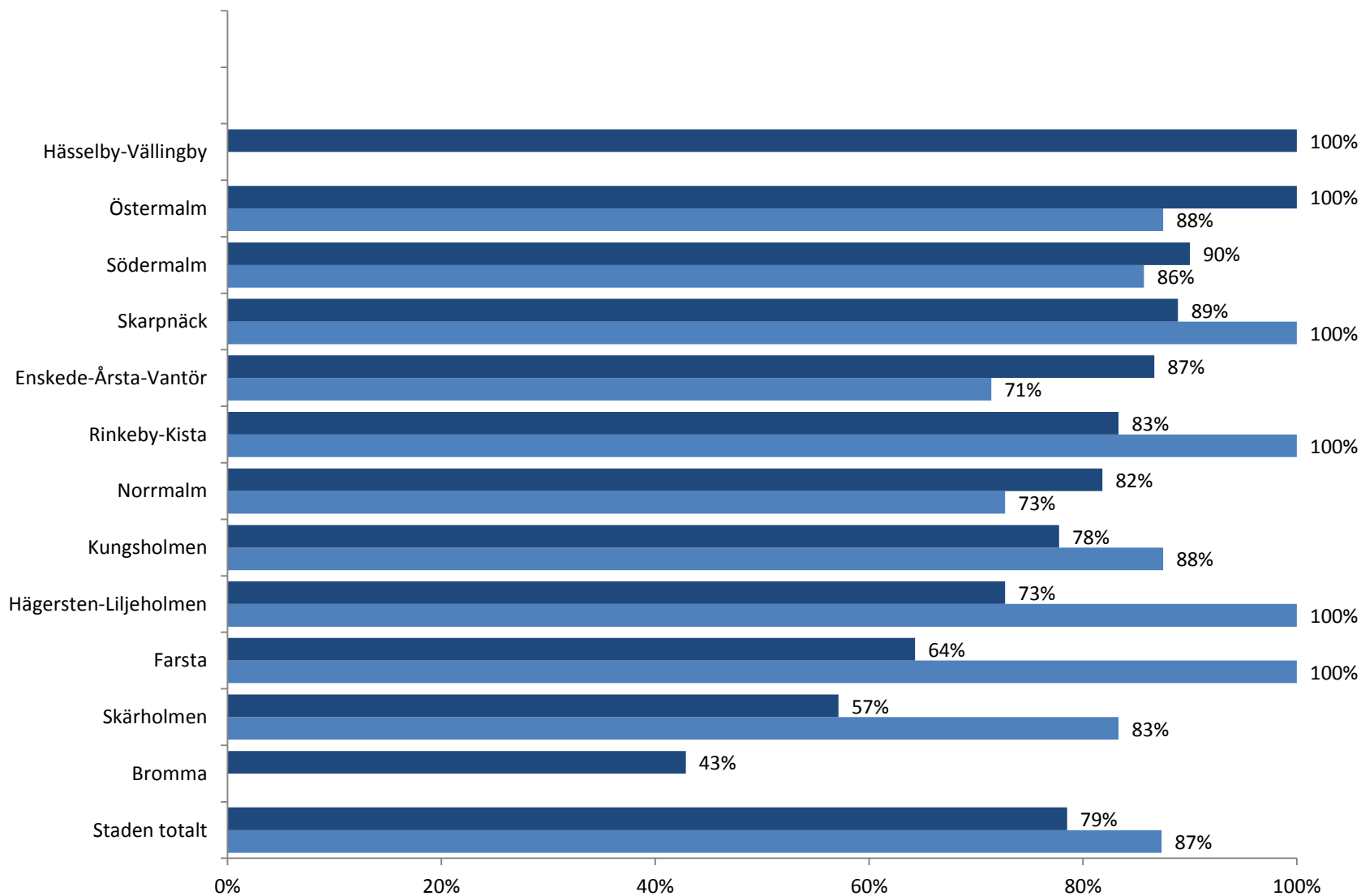
■ 2017 ■ 2016





Jag blir väl bemött på mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

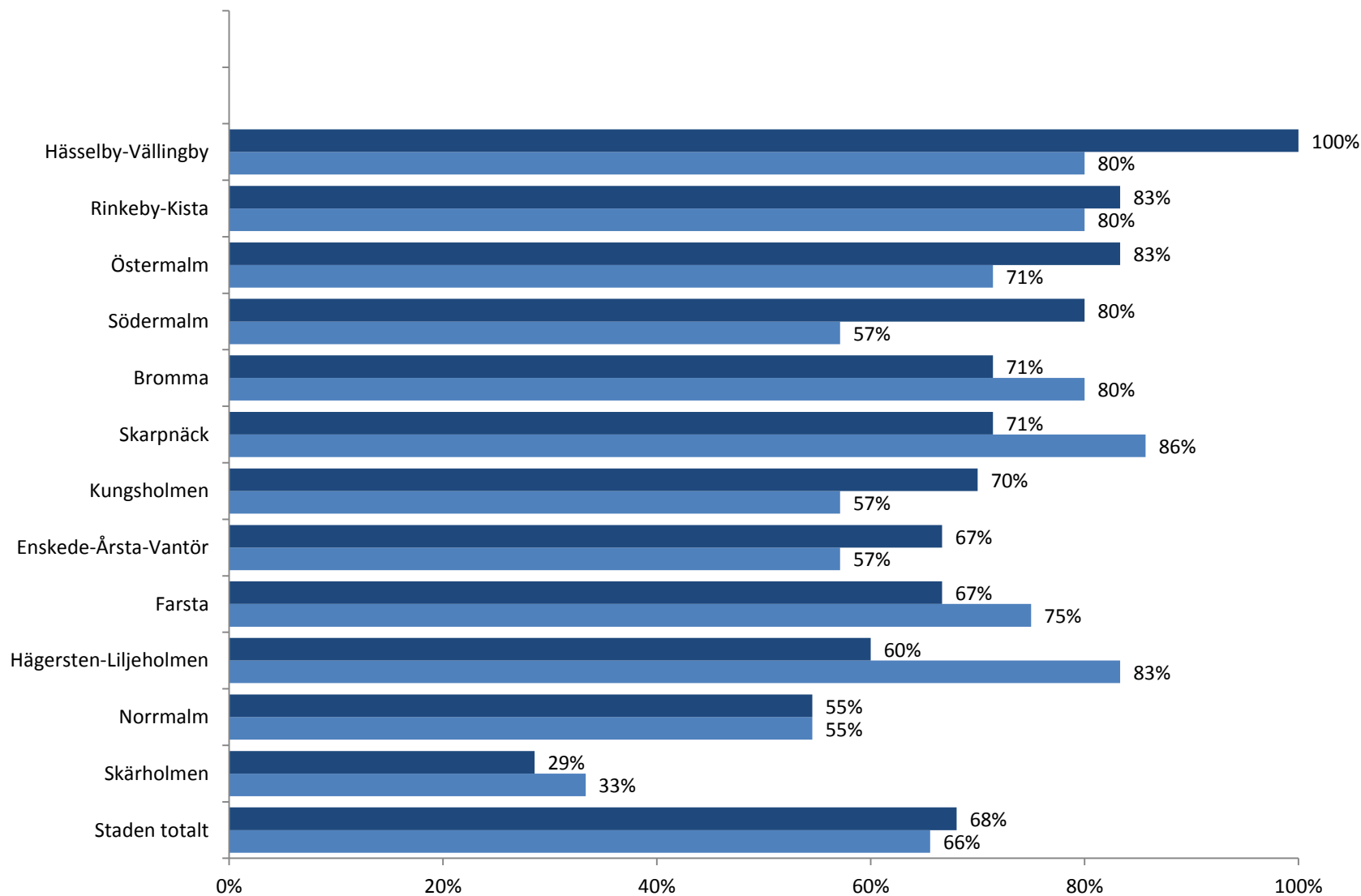
■ 2017 ■ 2016





Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

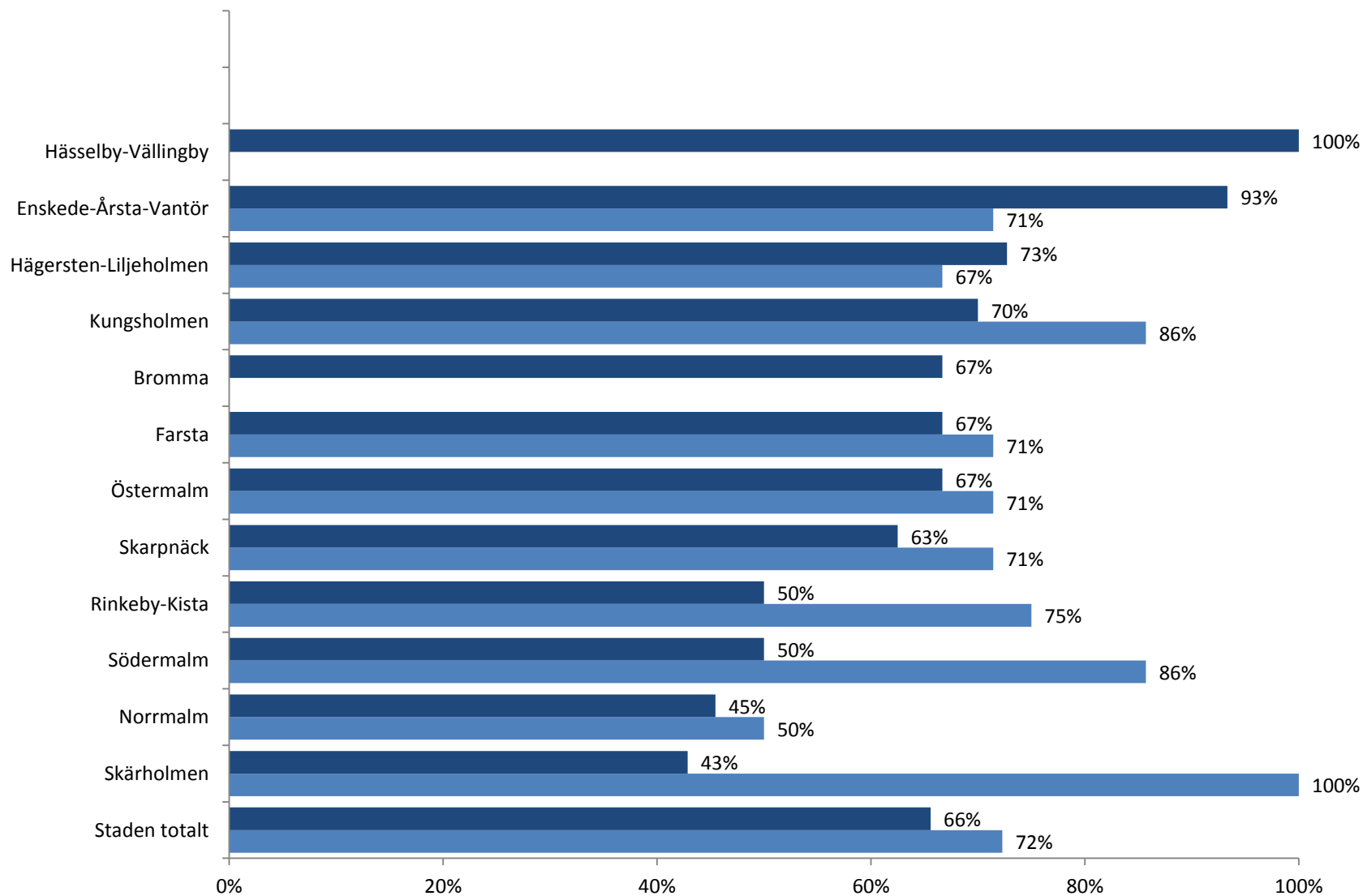
■ 2017 ■ 2016





Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016

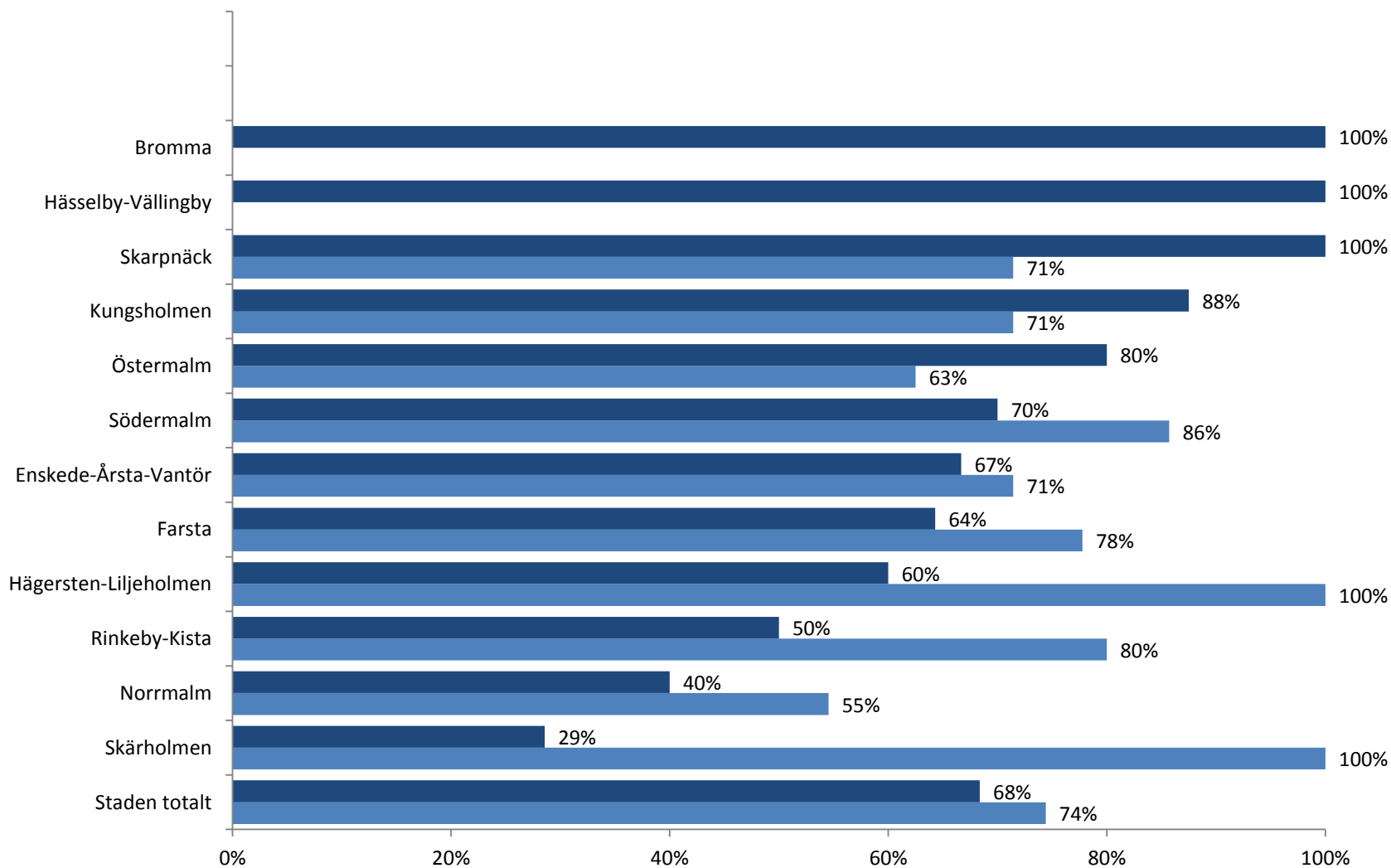




Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende.

■ 2017 ■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

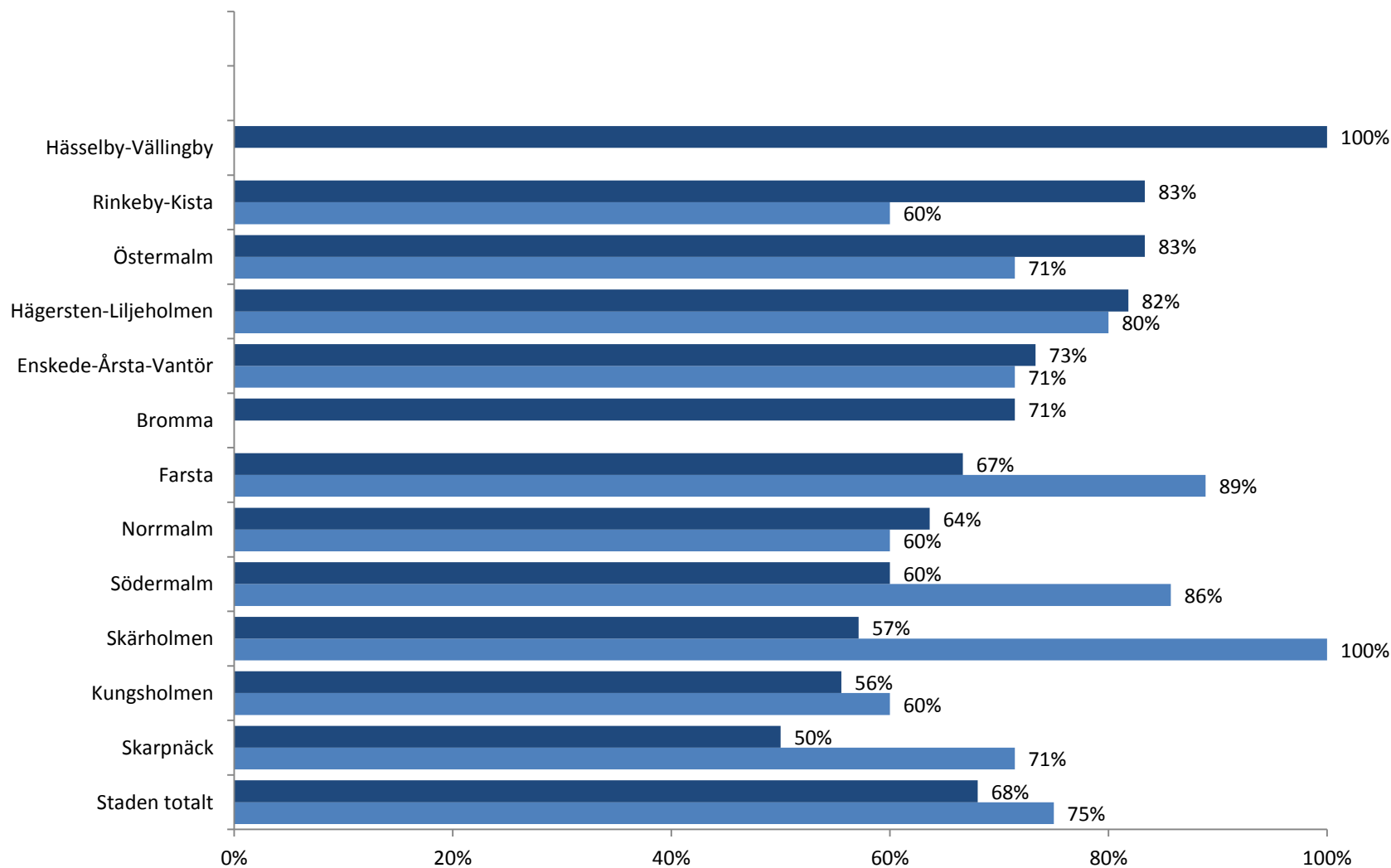




Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans

■ 2017 ■ 2016

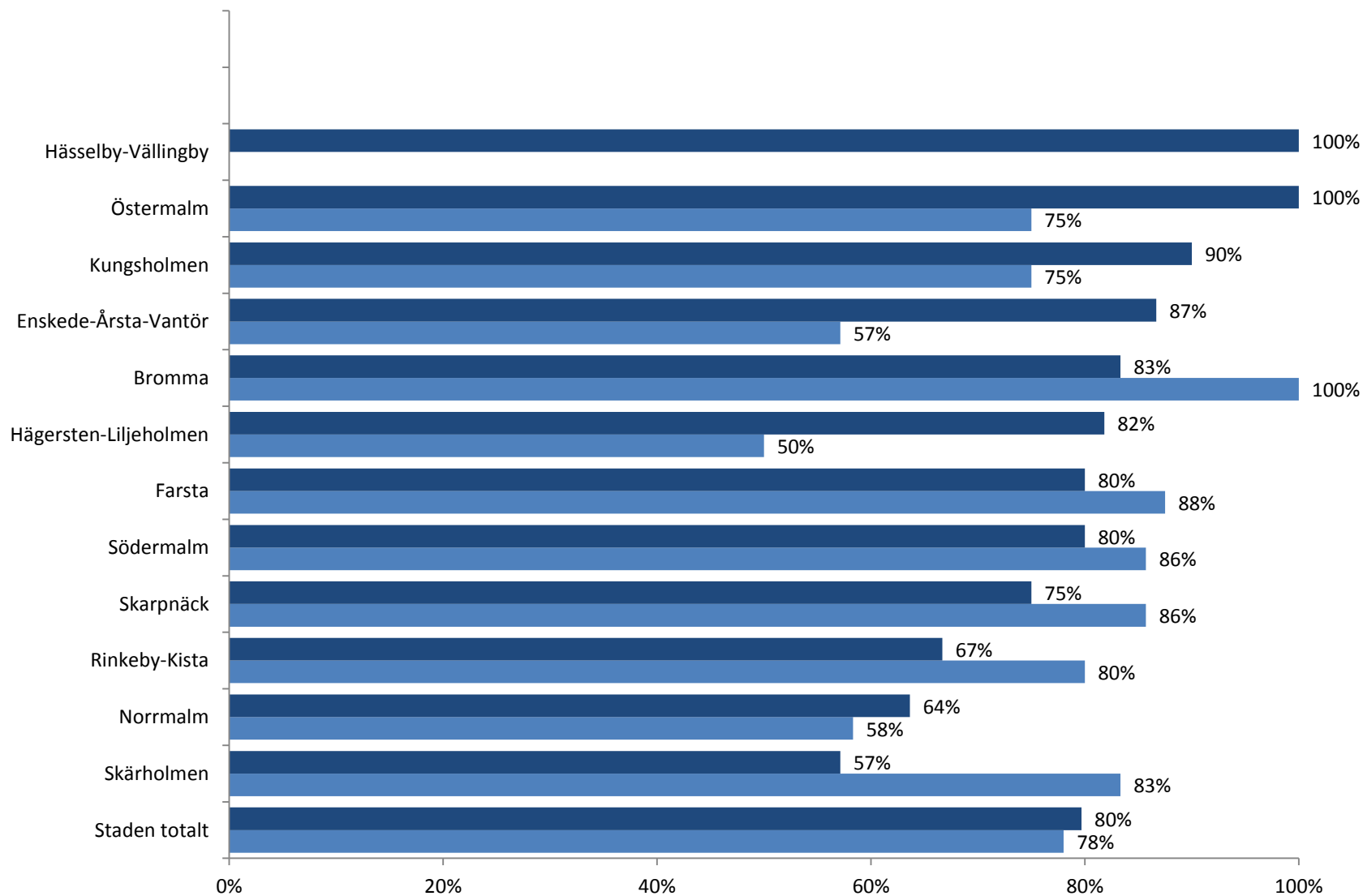
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





Personalen förstår vad jag behöver (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

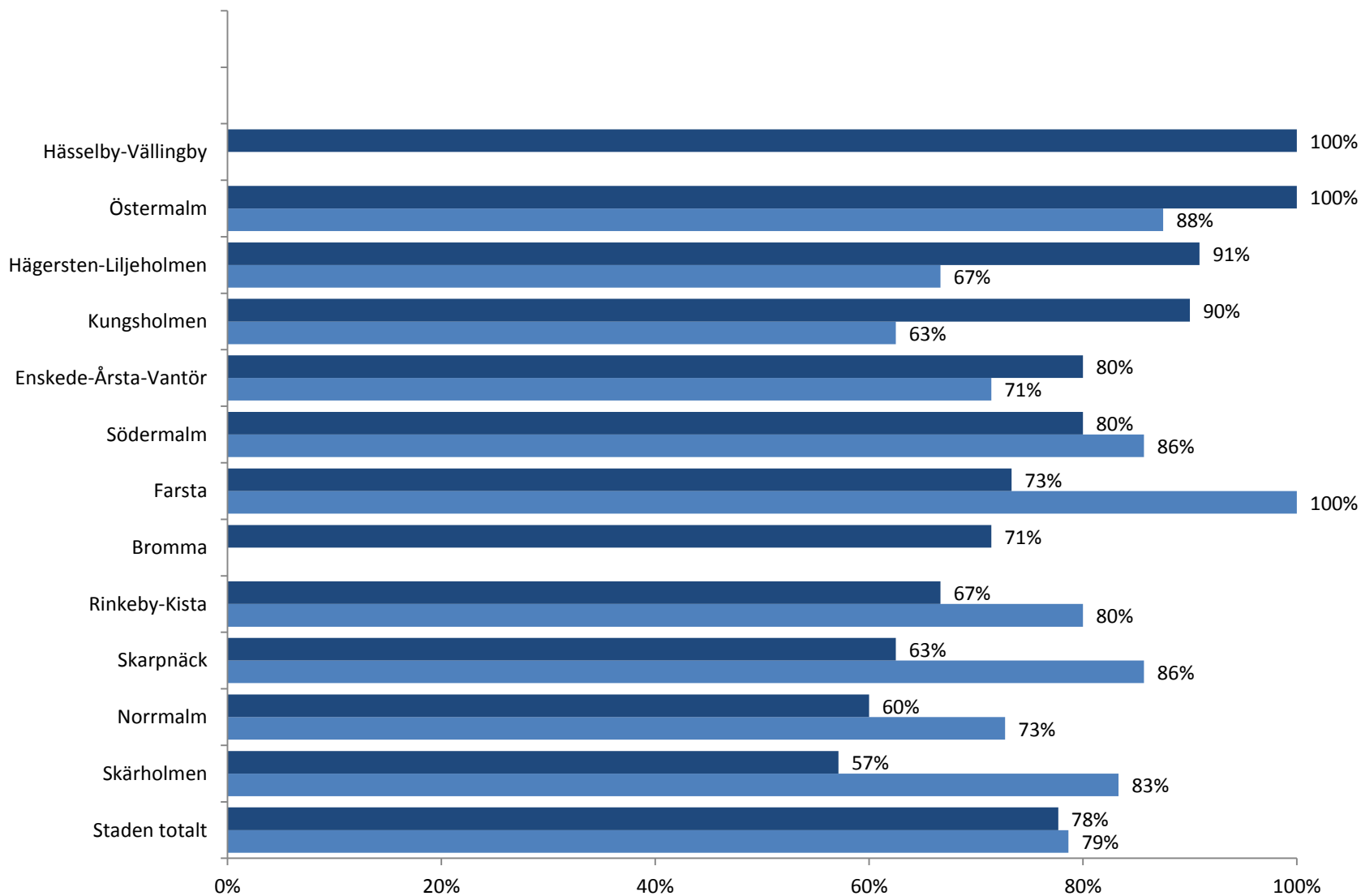
■ 2017 ■ 2016





Personalen på boendet vet vad jag klarar av (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

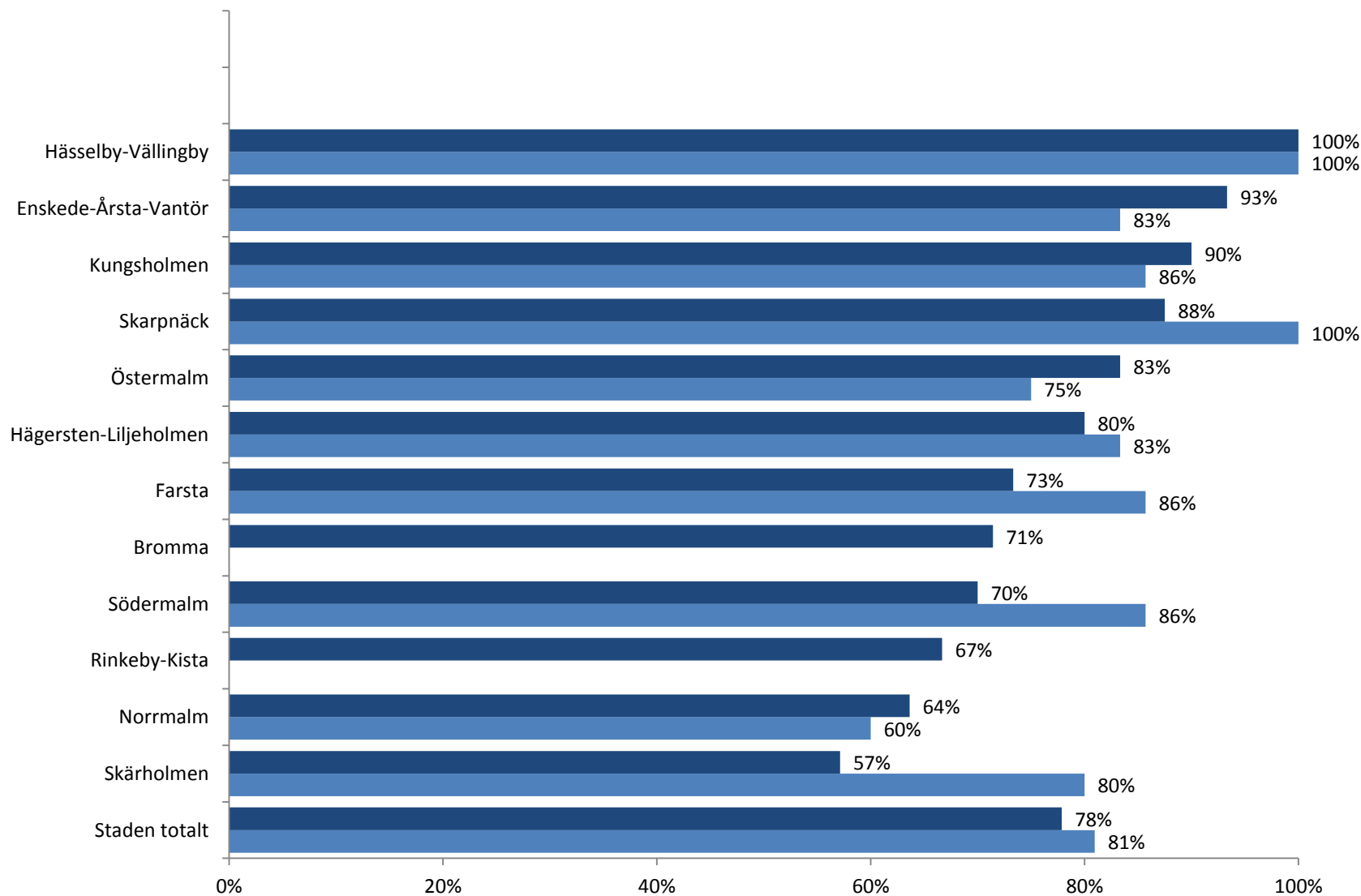
■ 2017 ■ 2016





Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

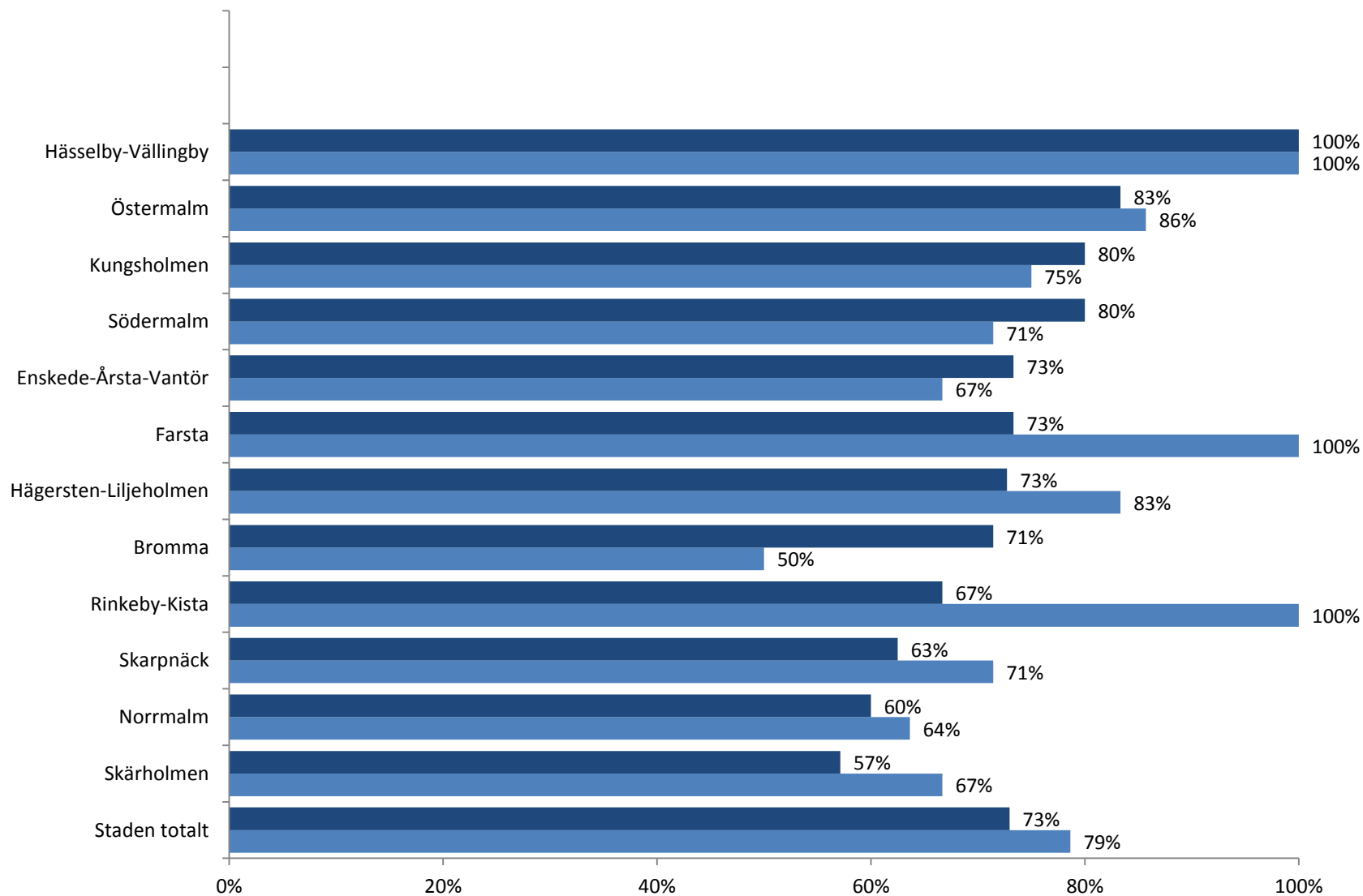
■ 2017 ■ 2016





Jag litar på personalen (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

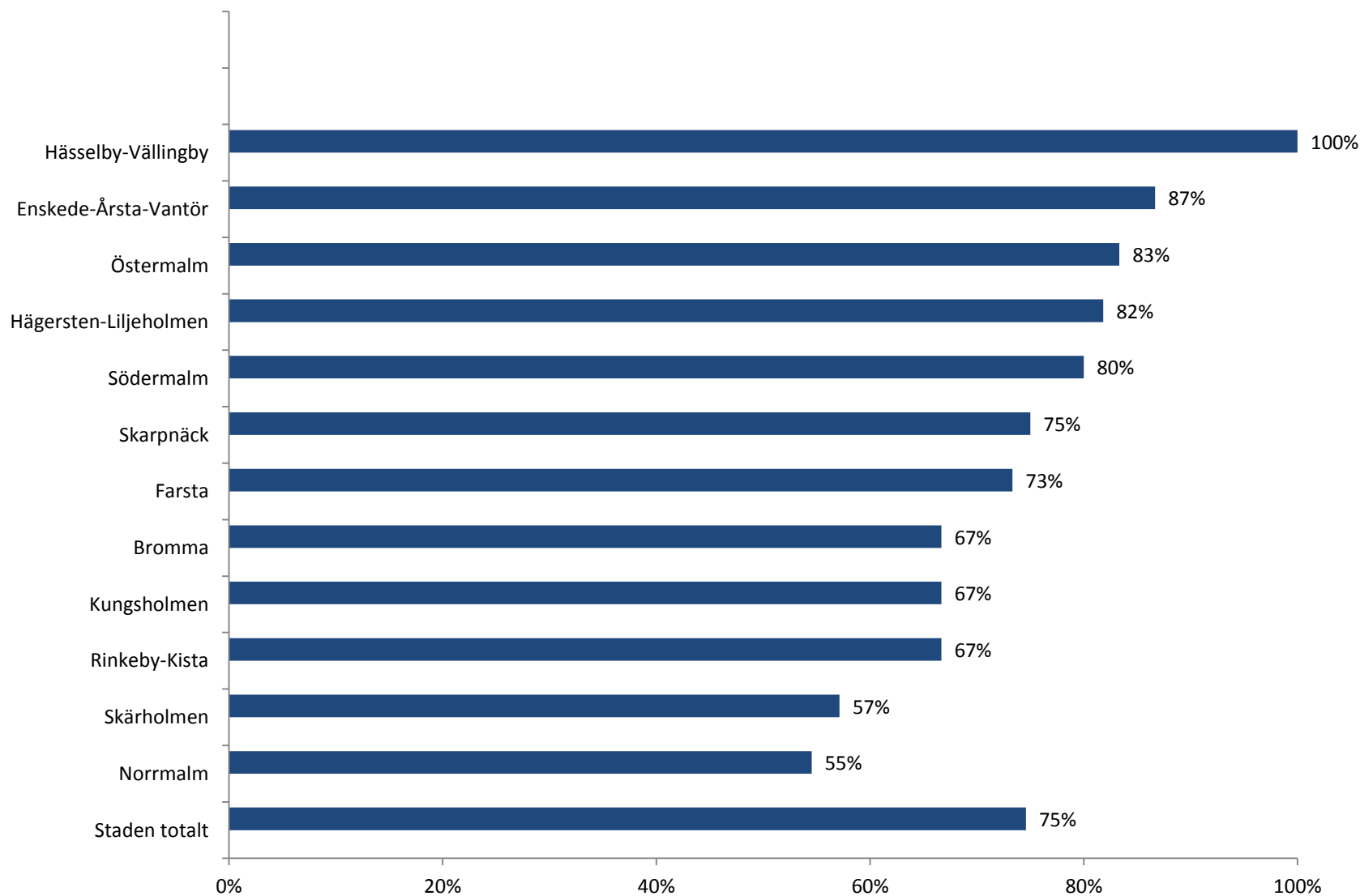
■ 2017 ■ 2016





Jag blir bemött med respekt på mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

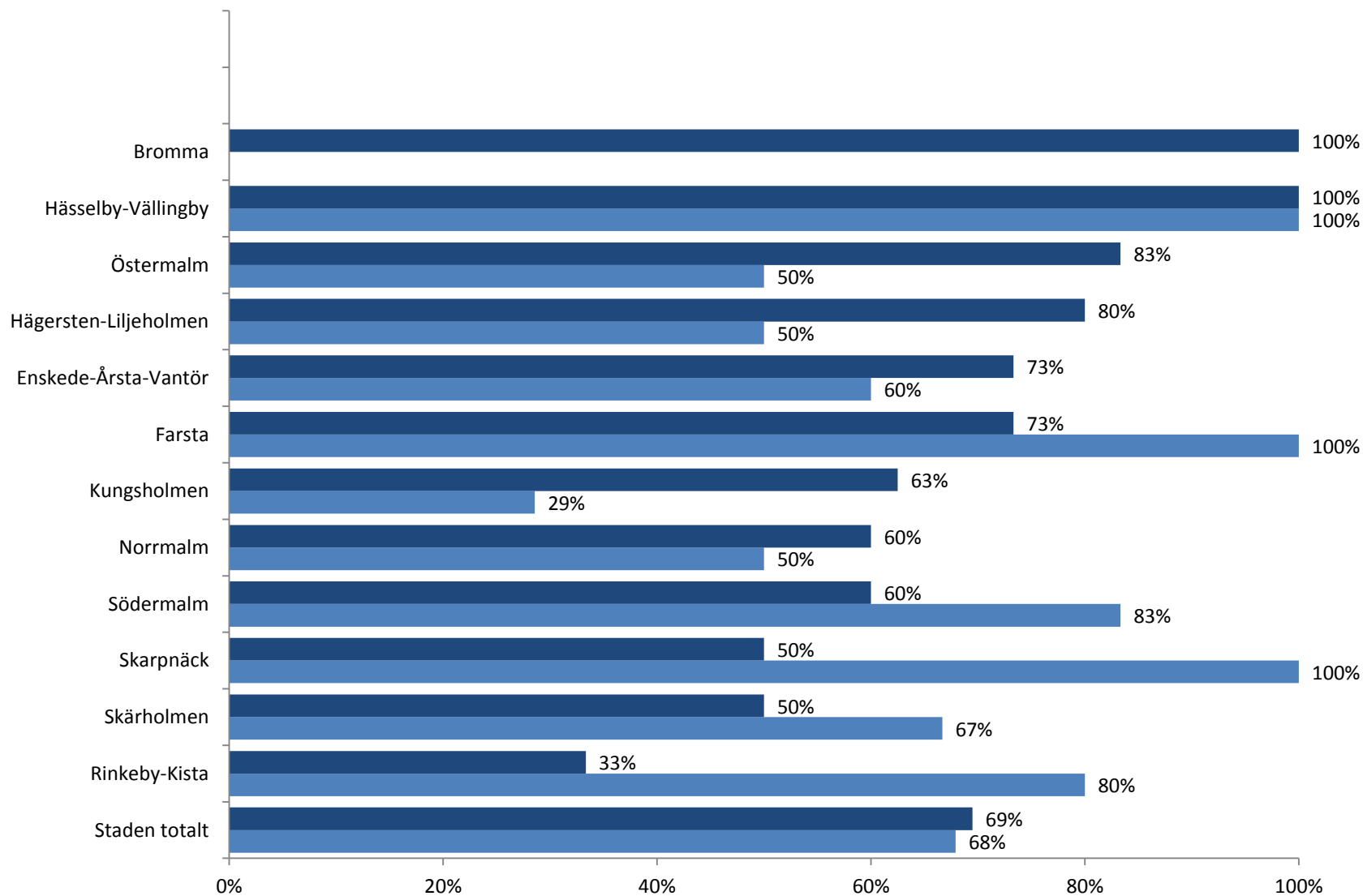
■ 2017 ■ 2016





Personalen är bra på att få mig att göra saker själv (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

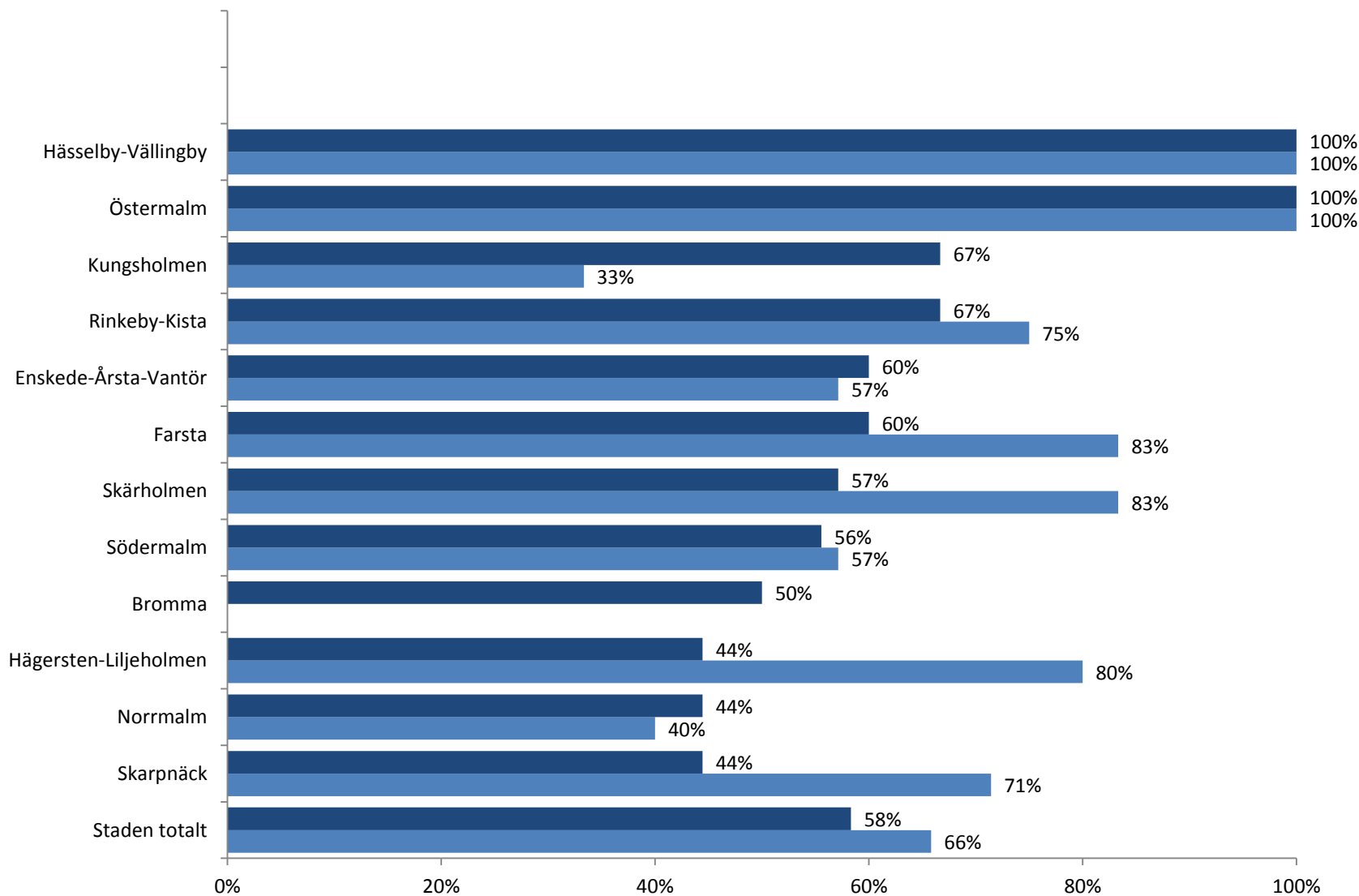
■ 2017 ■ 2016





Det är lätt att komma i kontakt med min bostadsbedömning (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016

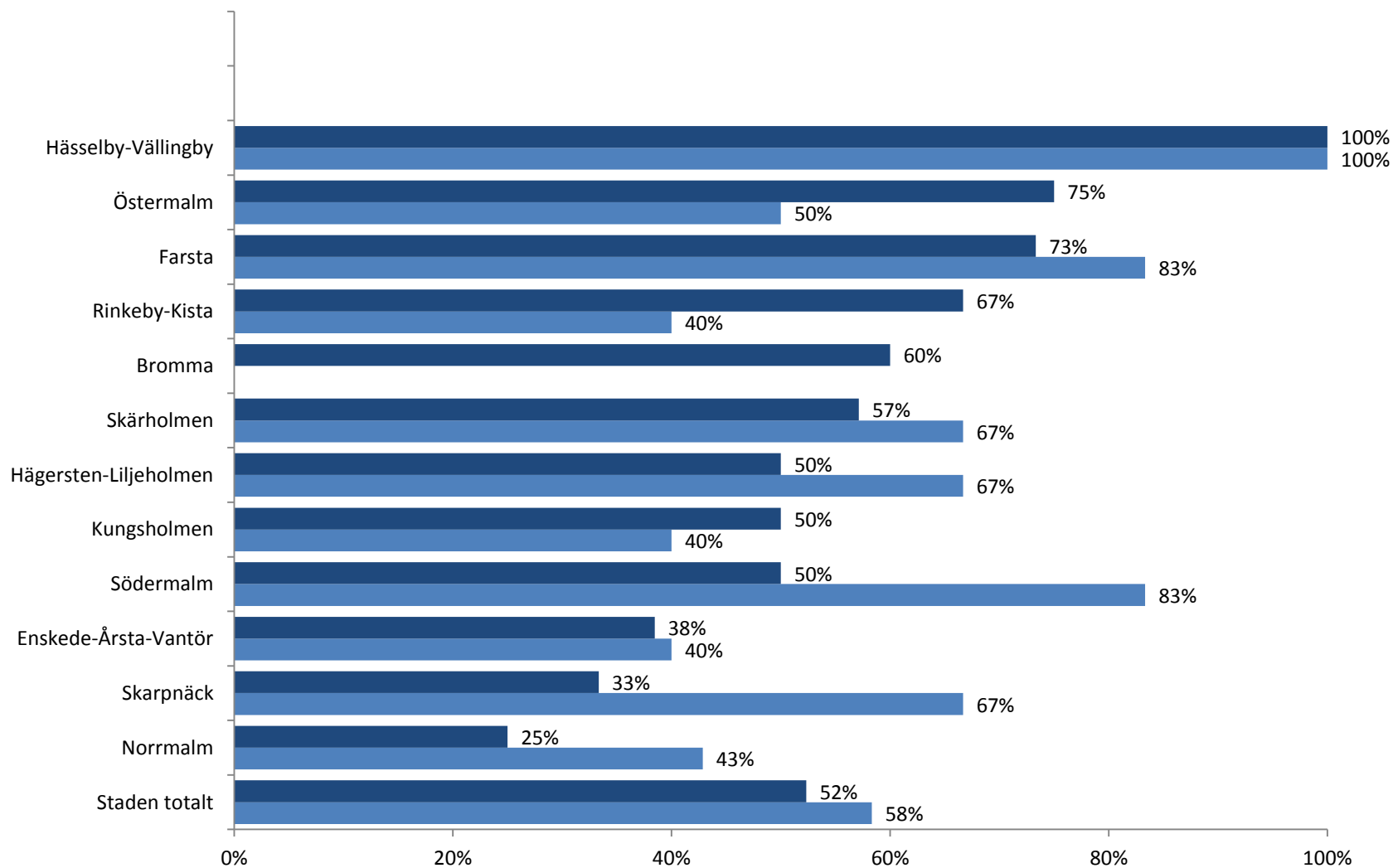




Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

■ 2017 ■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





Jag är nöjd med min handläggares bemötande (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016

