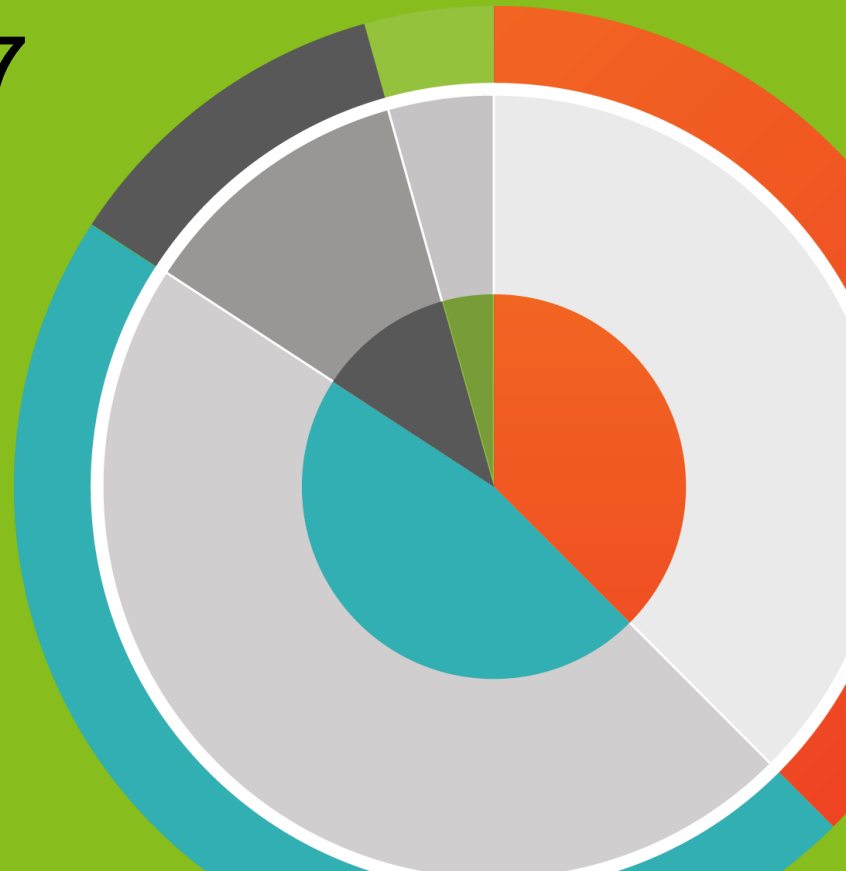




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2017**

HVB hem  
Enskede-Årsta-Vantör



# 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 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 beslut om insats från Enskede-Årsta-Vantör 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 Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd inkom 17 svar vilket ger en svarsprocent på 47 %.
- I Enskede-Årsta-Vantör 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 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<br>2017 | Antal svar 2017 | Svarsfrekvens<br>2017 | Urval netto<br>2016 | Antal svar 2016 | Svarsfrekvens<br>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%                   |
| <b>Staden totalt</b>  | <b>316</b>          | <b>144</b>      | <b>46%</b>            | <b>355</b>          | <b>110</b>      | <b>31%</b>            |



# Sammanfattning av resultat

Svarsfrekvensen i årets undersökning ligger på 47 %, en markant ökning jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 21 %. Det svarar mot snittet för hela stadens svarsfrekvens, 46 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet är resultatet mycket högre i år jämfört med 2016. 20 % fler anger att de är nöjda med sitt boende. Vid en jämförelse av resultatet över tid framgår det att det överlag har skett en positiv utveckling. Den största skillnaden framgår av frågan om brukarna är nöjda med handläggarens bemötande. Här har andelen nöjda ökat med 23 % sedan 2016.

Jämfört med resultatet för hela staden är brukarna i Enskede-Årsta-Vantör överlag mer nöjda. Ett undantag gäller dock frågan om brukarna anser att utredningen av deras behov av stöd var bra. Andelen instämmande är här 15 % färre jämfört med genomsnittet för staden.



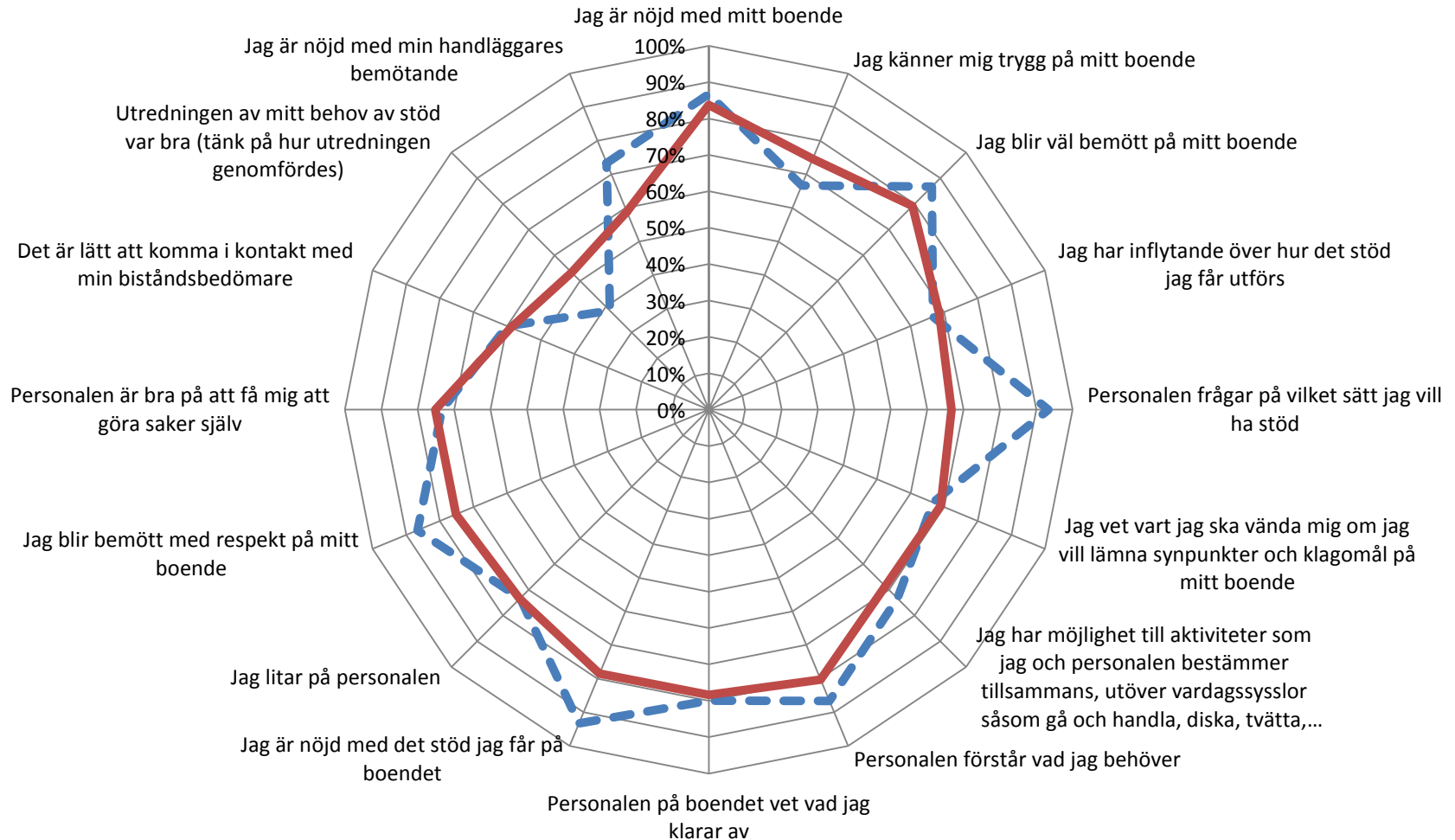
# Andel nöjda





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

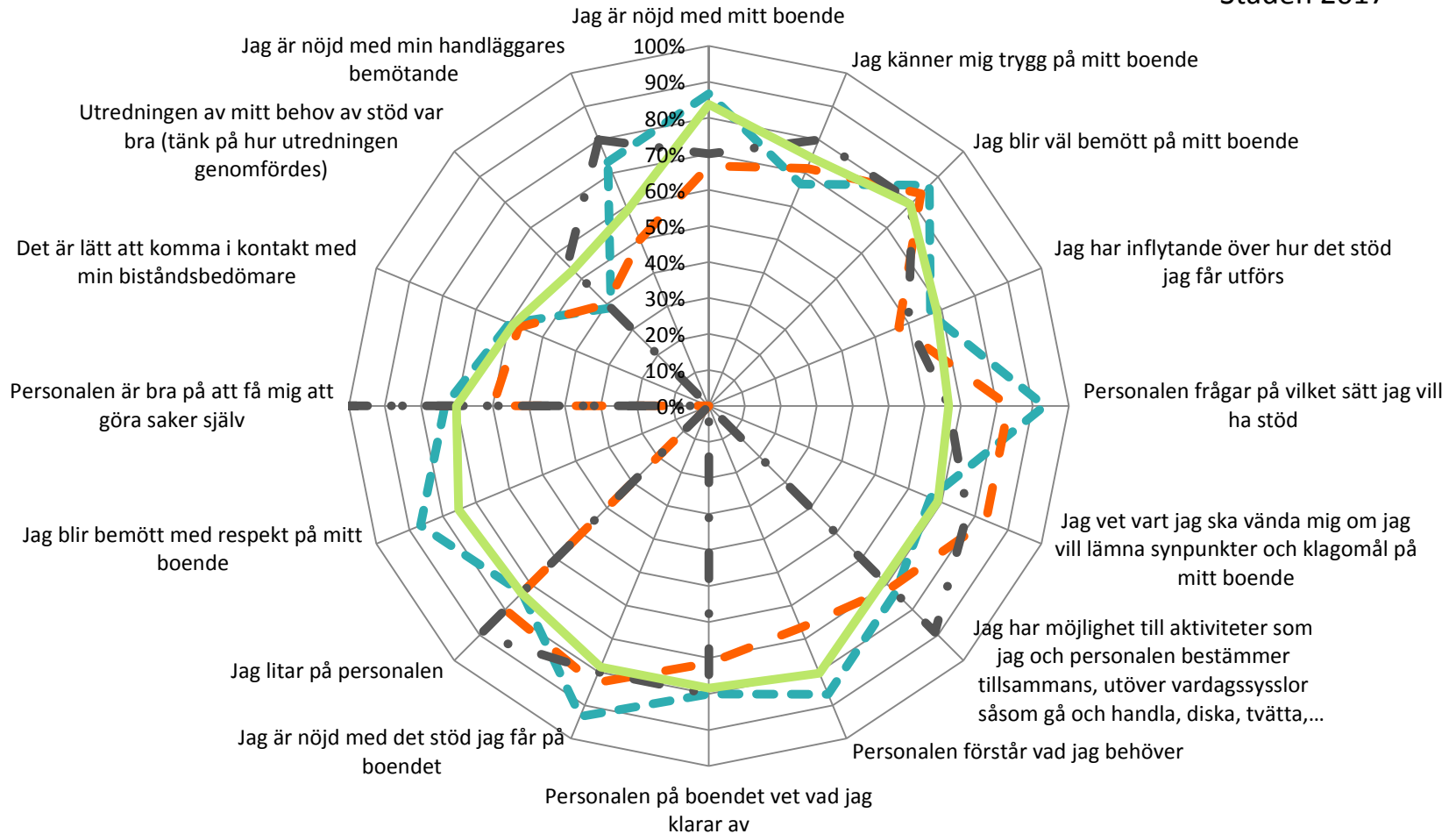
— Stadsdelsnämnd 2017  
— Staden 2017





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

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

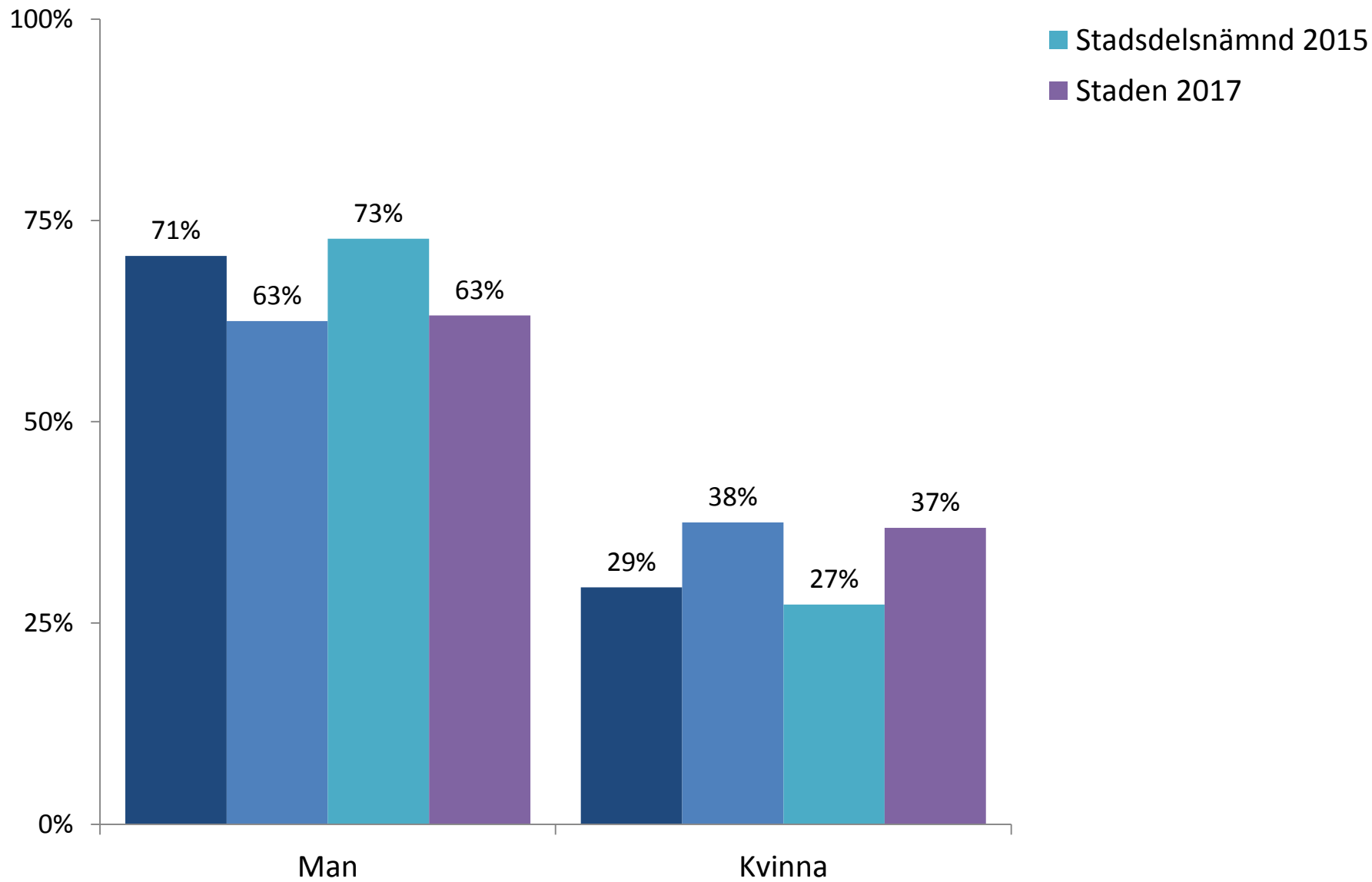




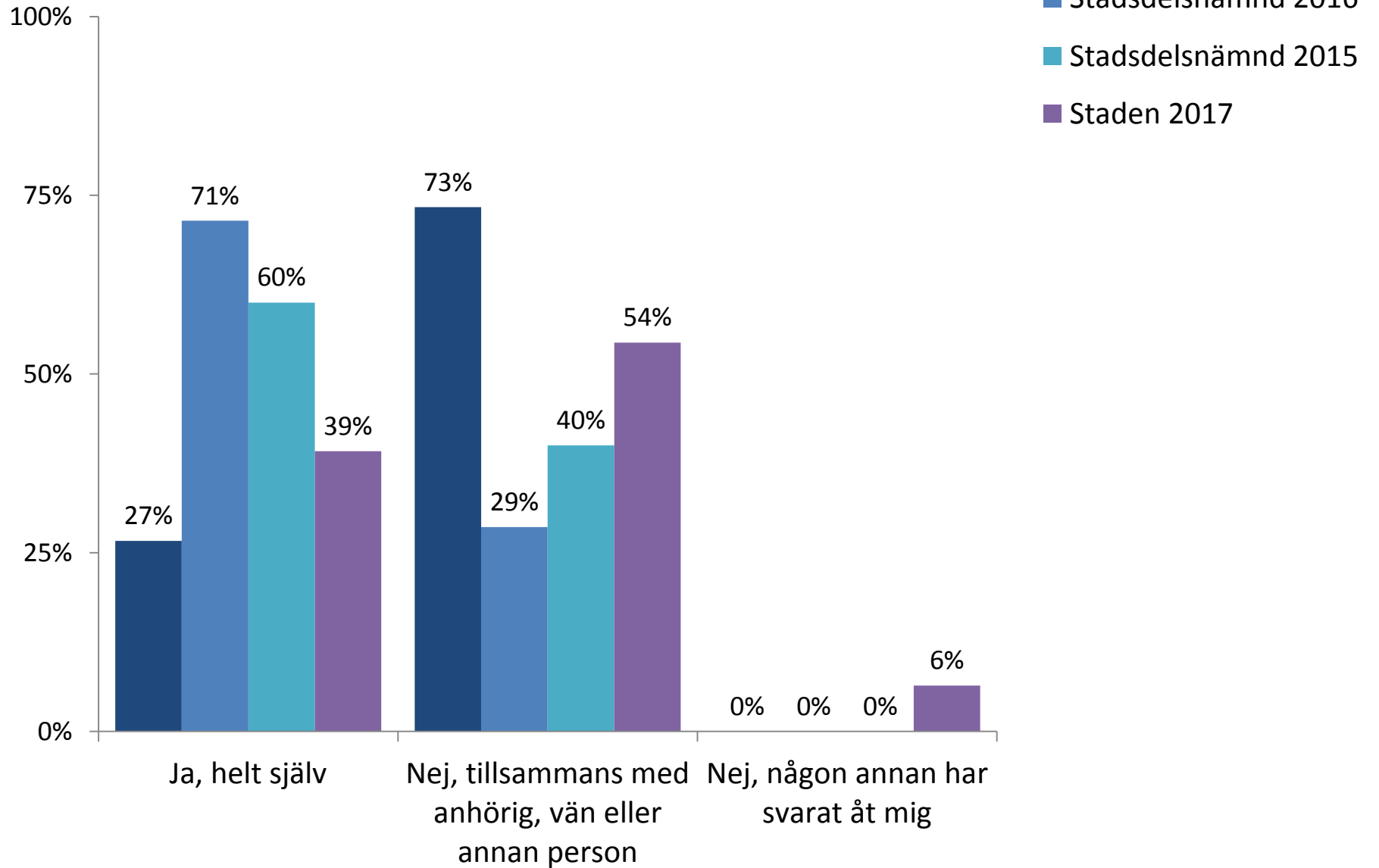
# Bakgrundsfrågor



# Kön

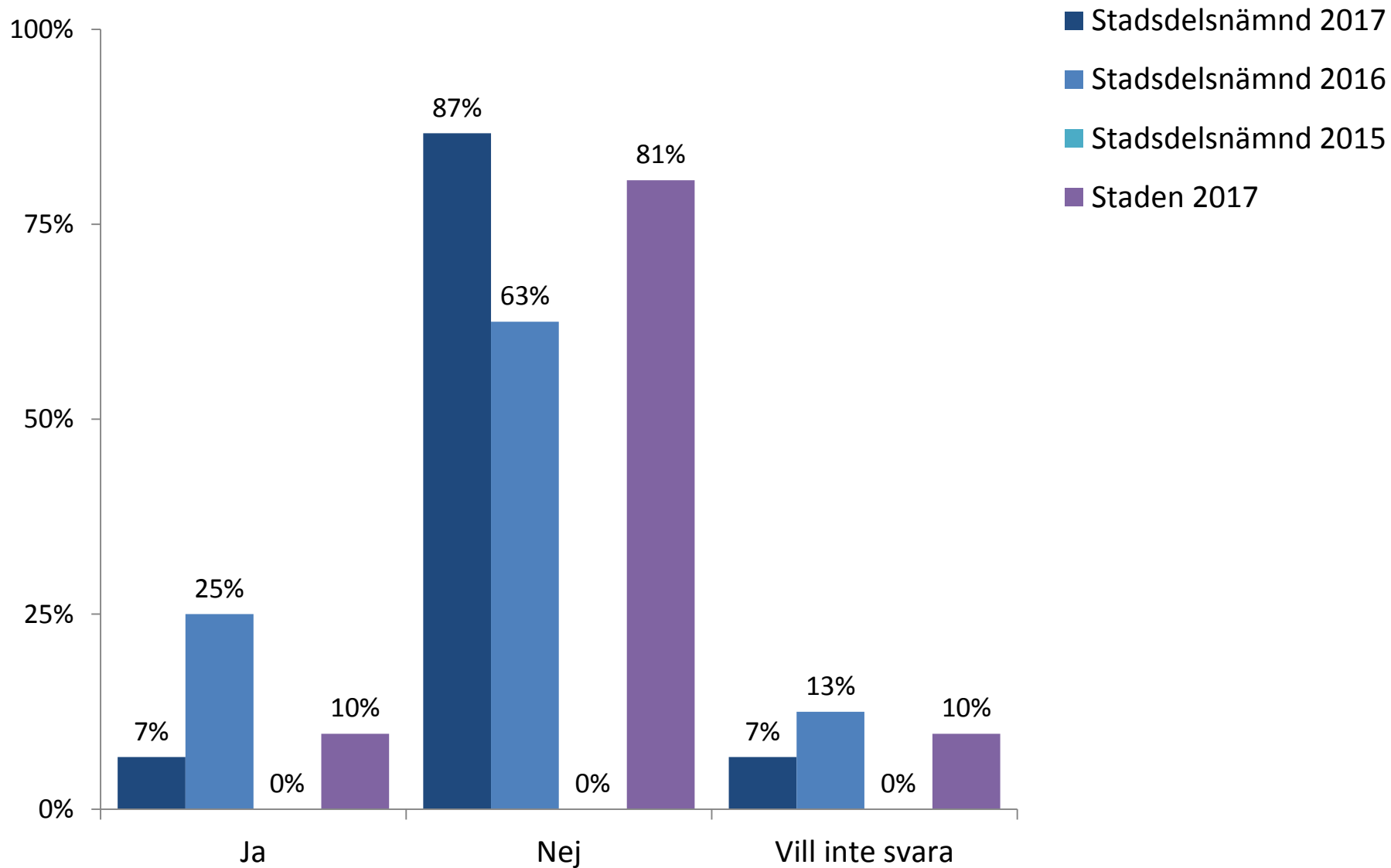


# Har du besvarat frågorna helt själv?



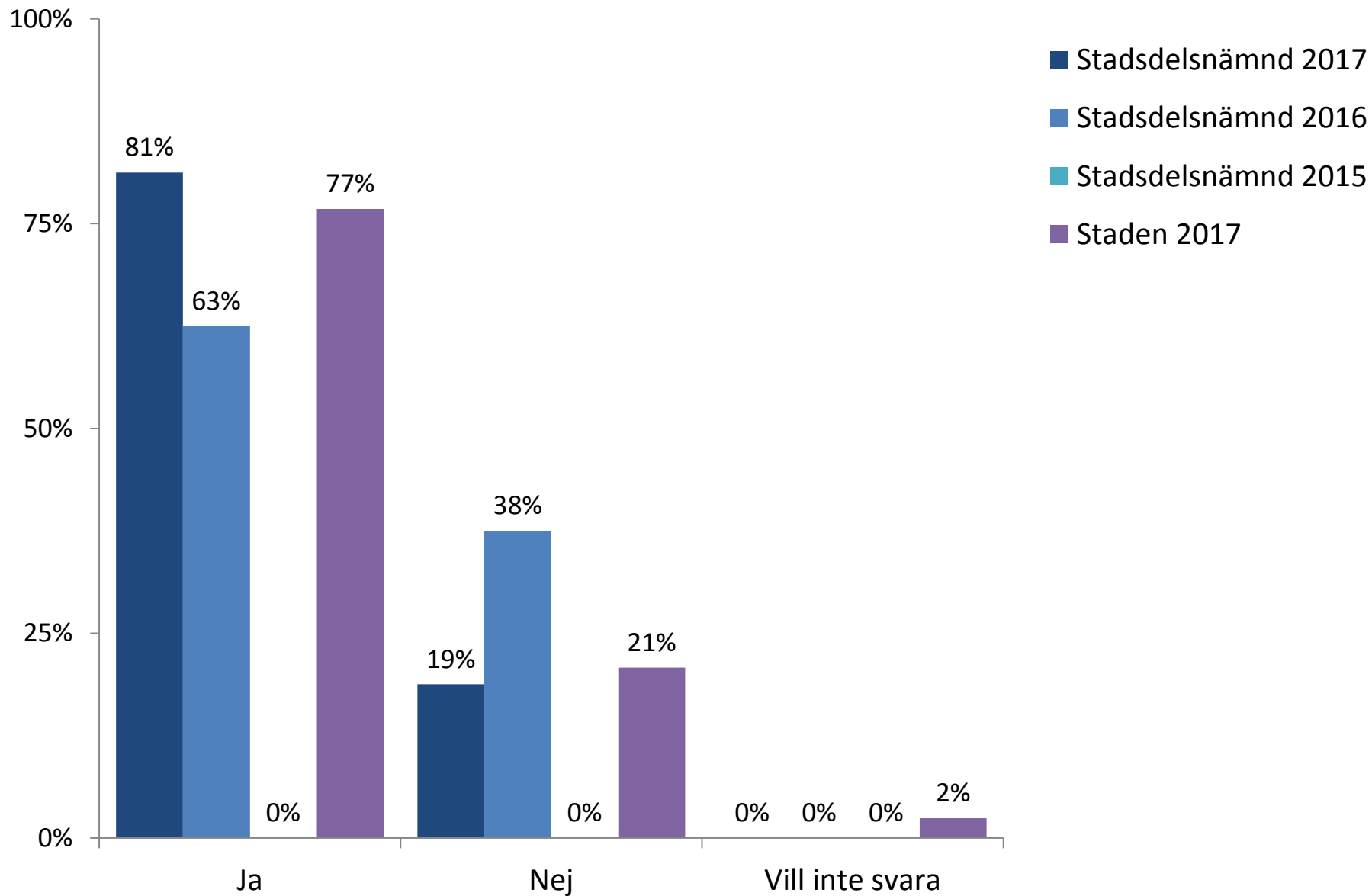


## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



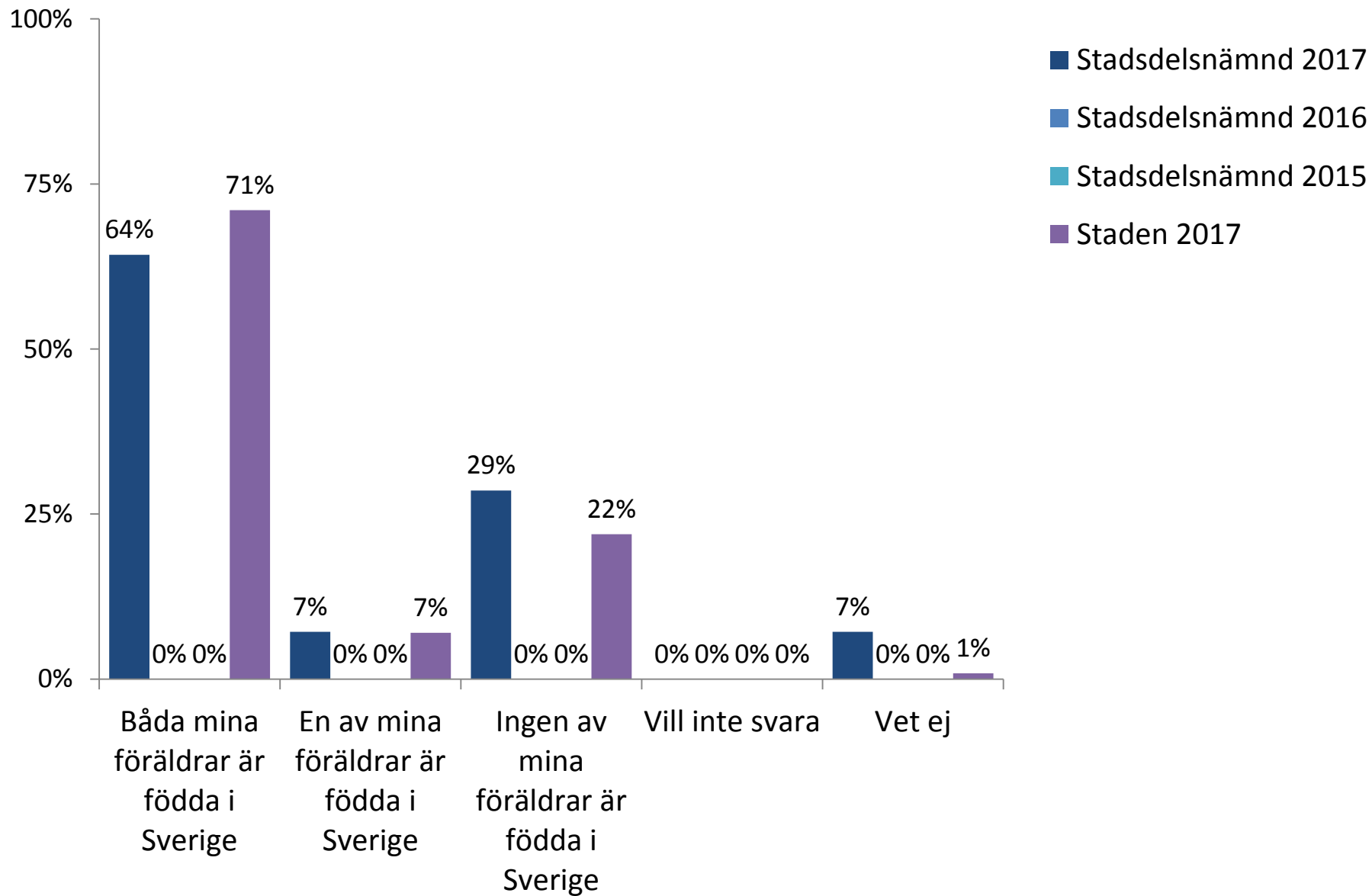


## Är du född i Sverige?





## Är dina föräldrar födda i Sverige?







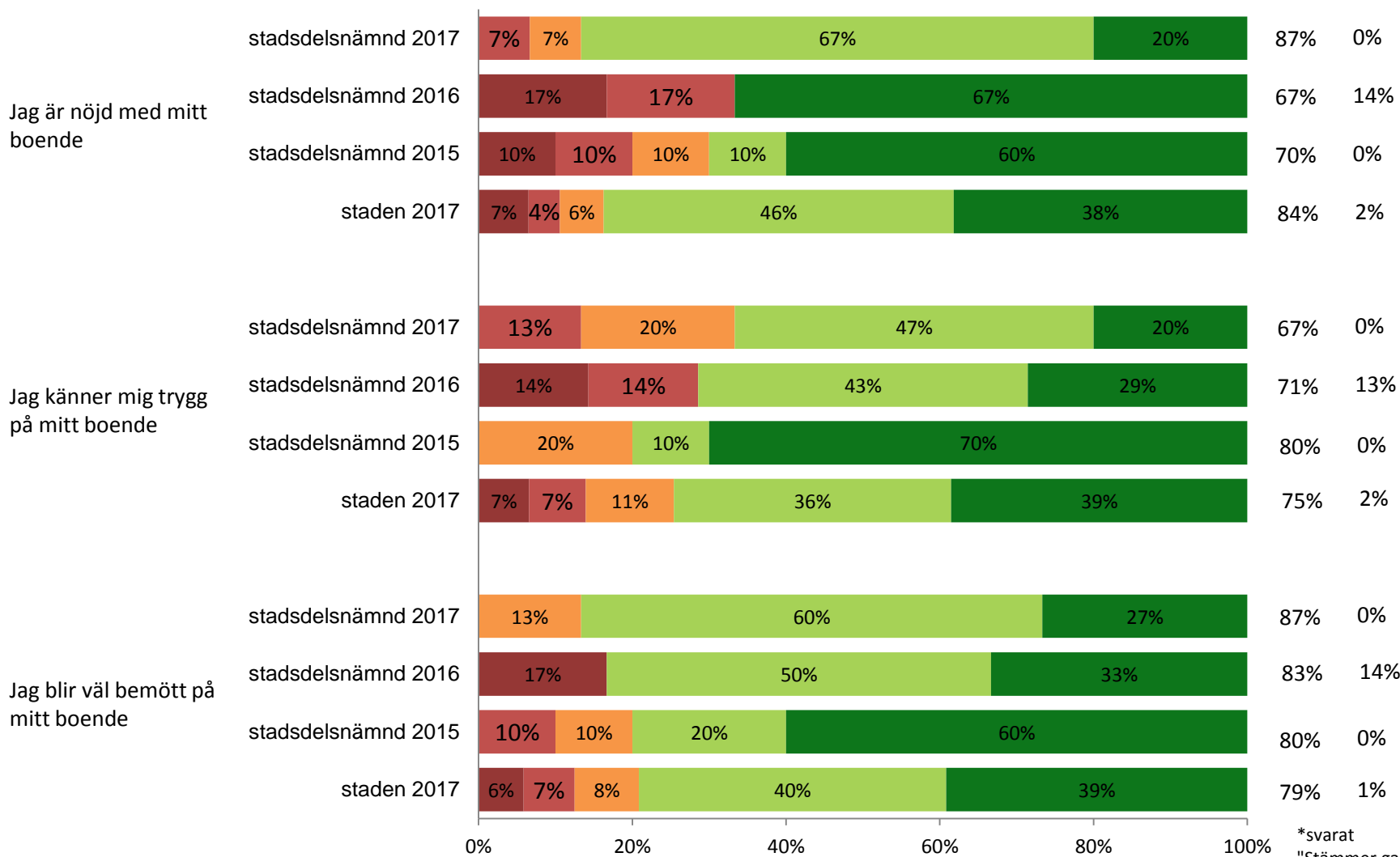
# Resultat per fråga över tid



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadsnämnden per år

Sammanfattande omdöme



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

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



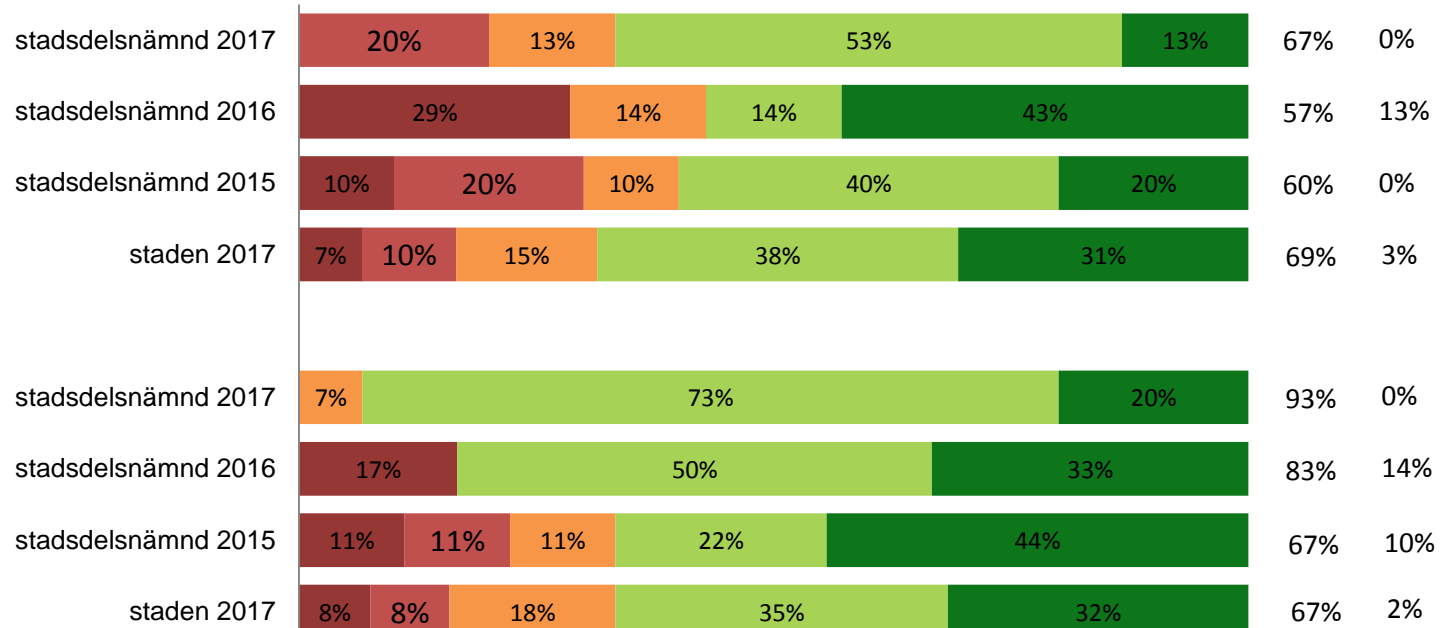
Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadsnämnden 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"

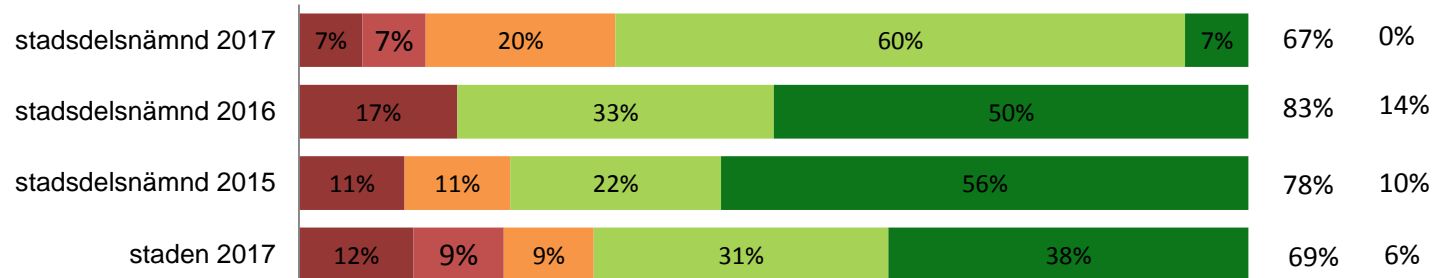


Andel  
Nöjda\* Vet ej

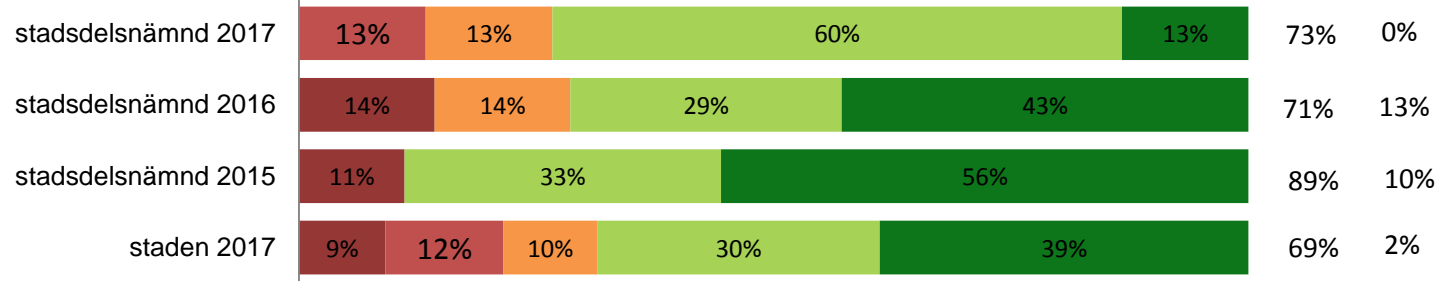
## Stadsdelsnämnden per år

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"

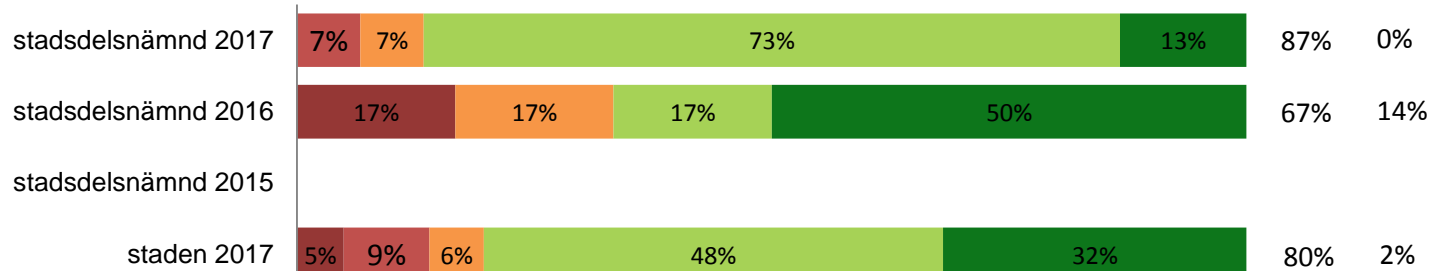


Andel  
Nöjda\* Vet ej

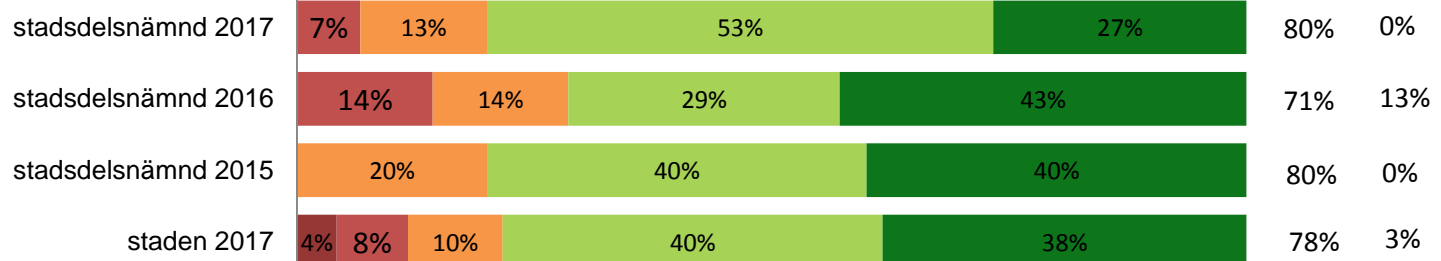
# Stadsnämnden per år

Mina åsikter om det stöd jag får

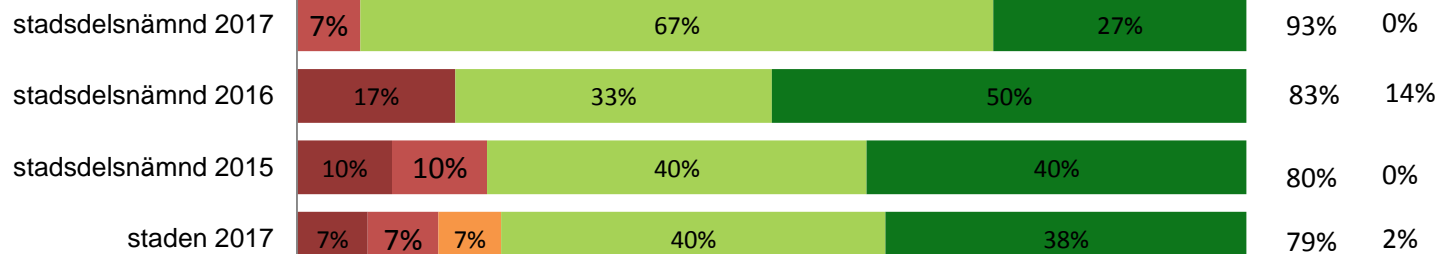
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



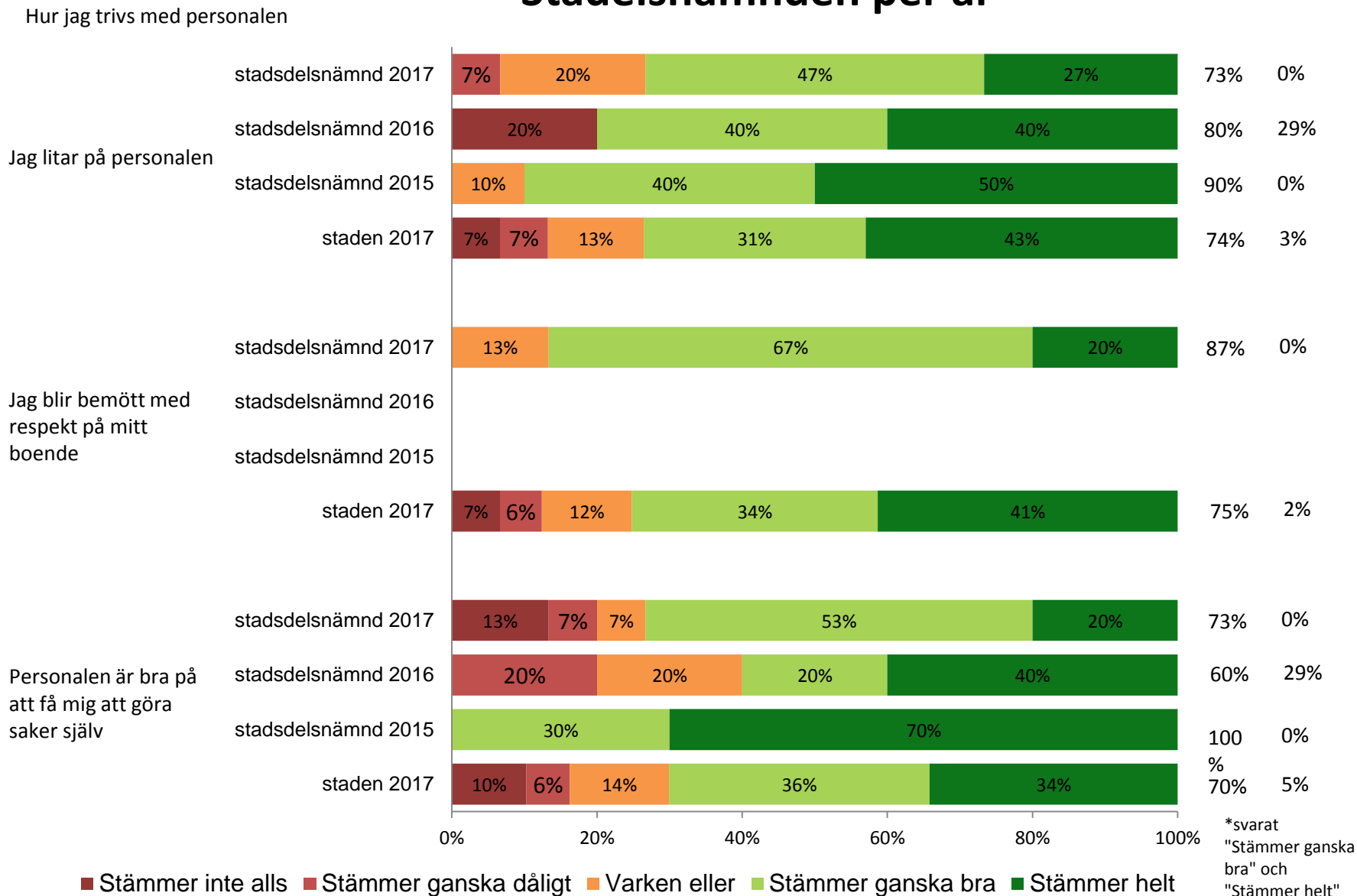
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadelsnämnden per år

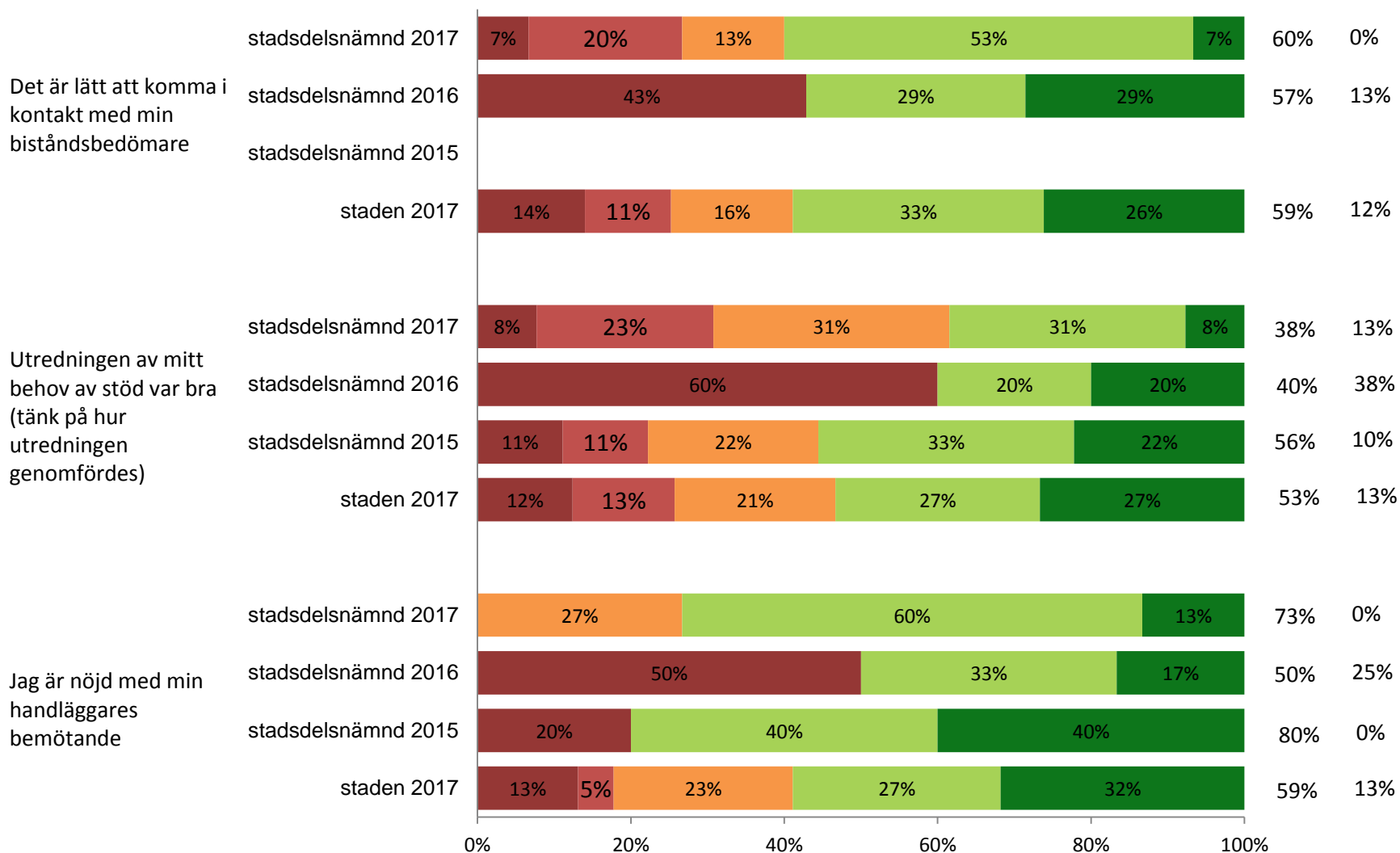




# Stadsdelsnämnden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## **Resultat per regiform**

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





## **Resultat män/kvinnor**

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

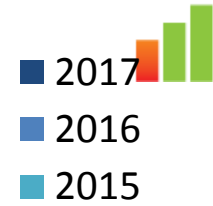


## **Resultat svarsmetod**

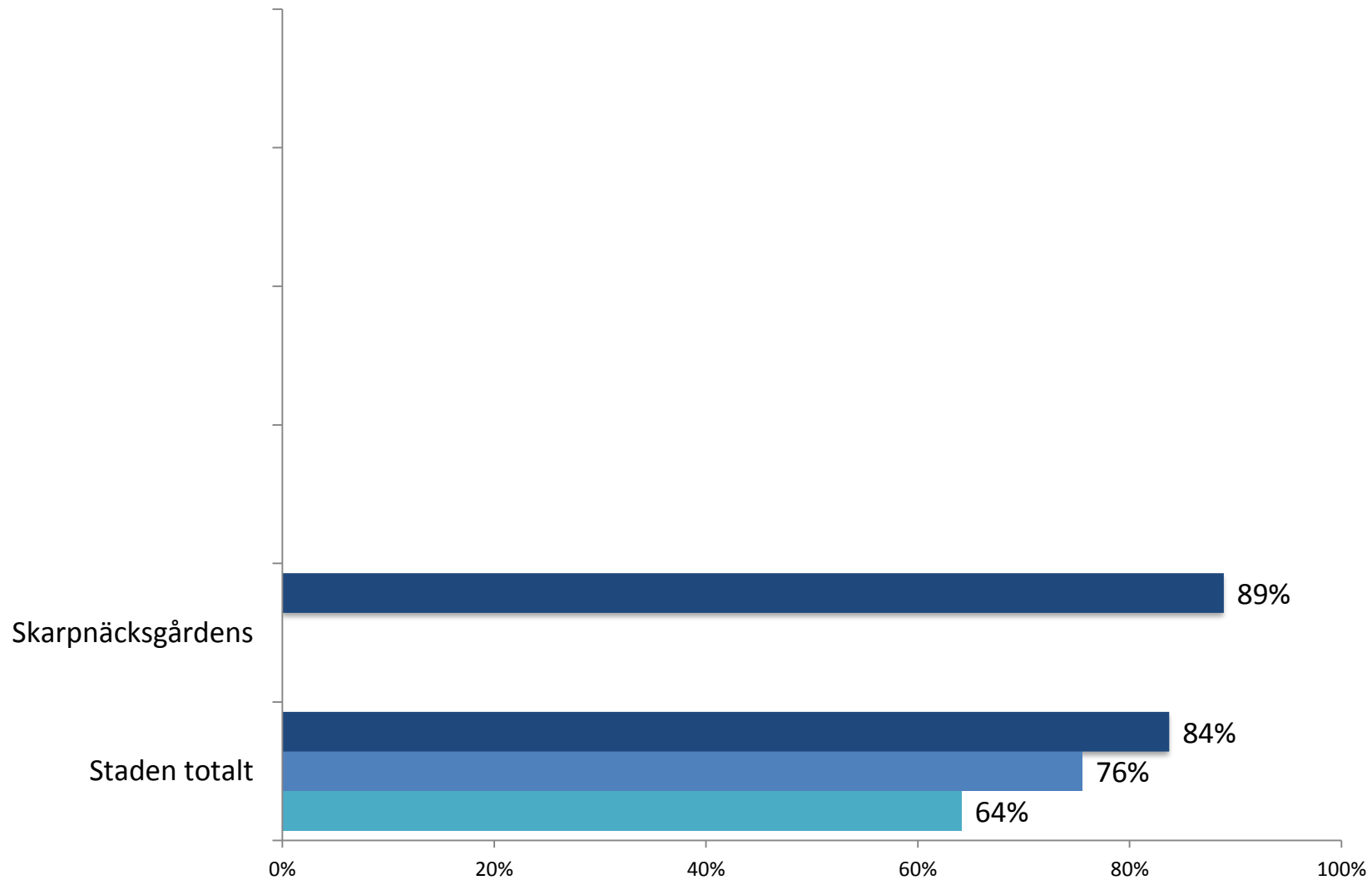
### **Redovisas ej p.g.a. för få svarande**



## Jag är nöjd med mitt boende



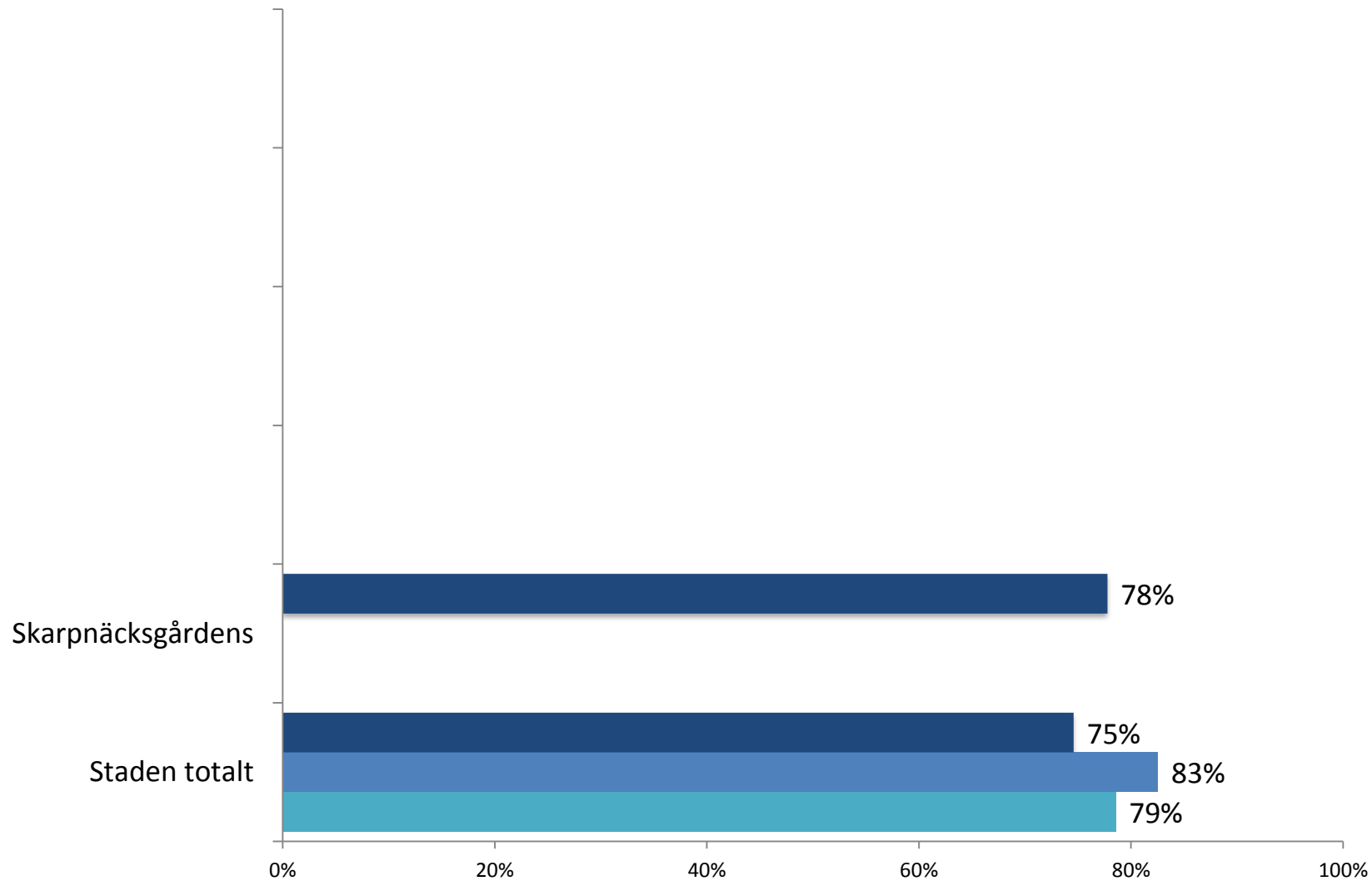
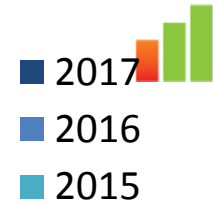
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





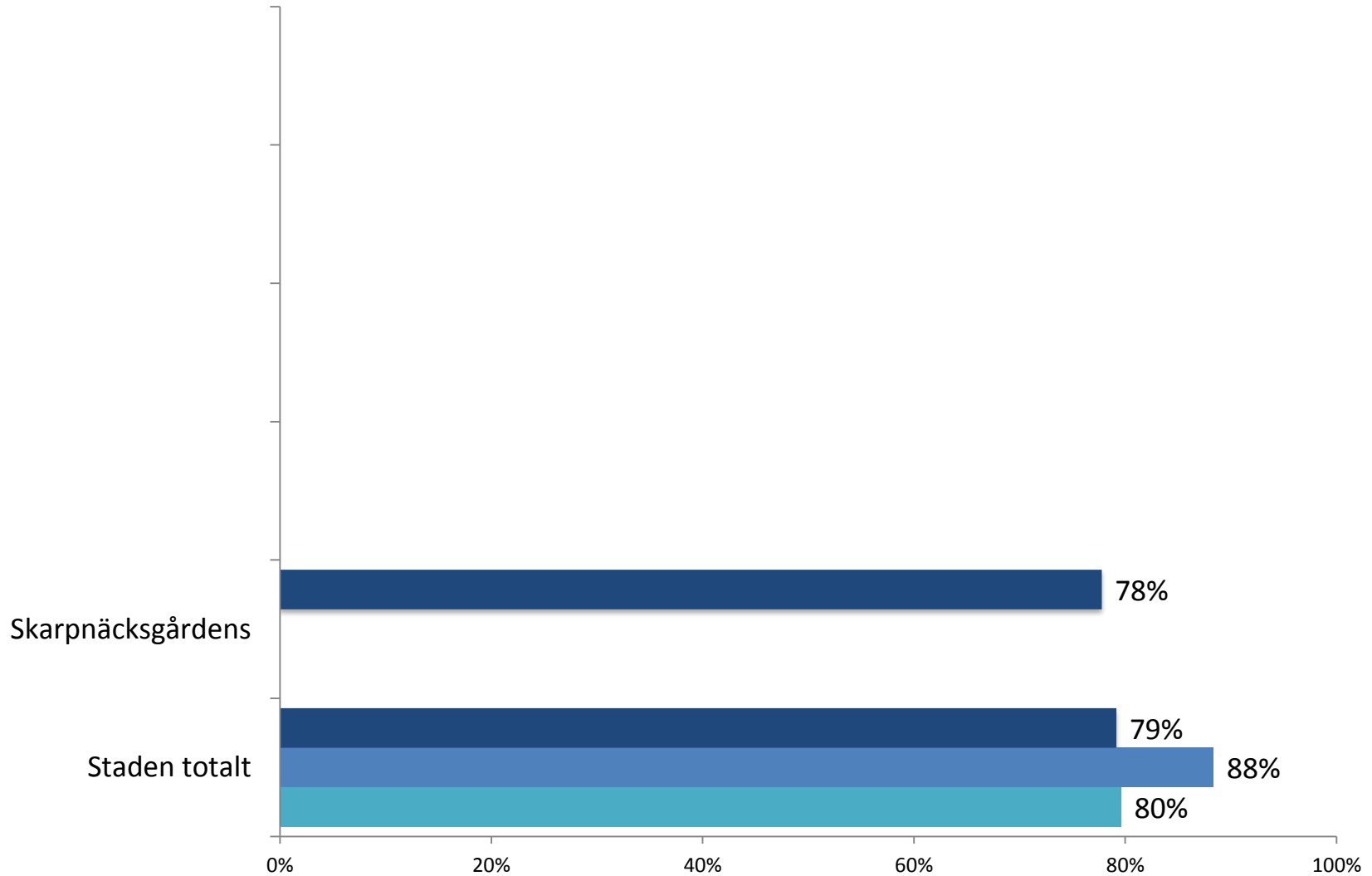
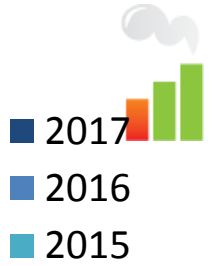
## Jag känner mig trygg på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



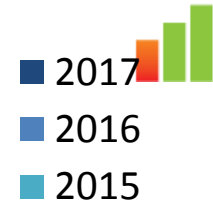
# Jag blir väl bemött på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

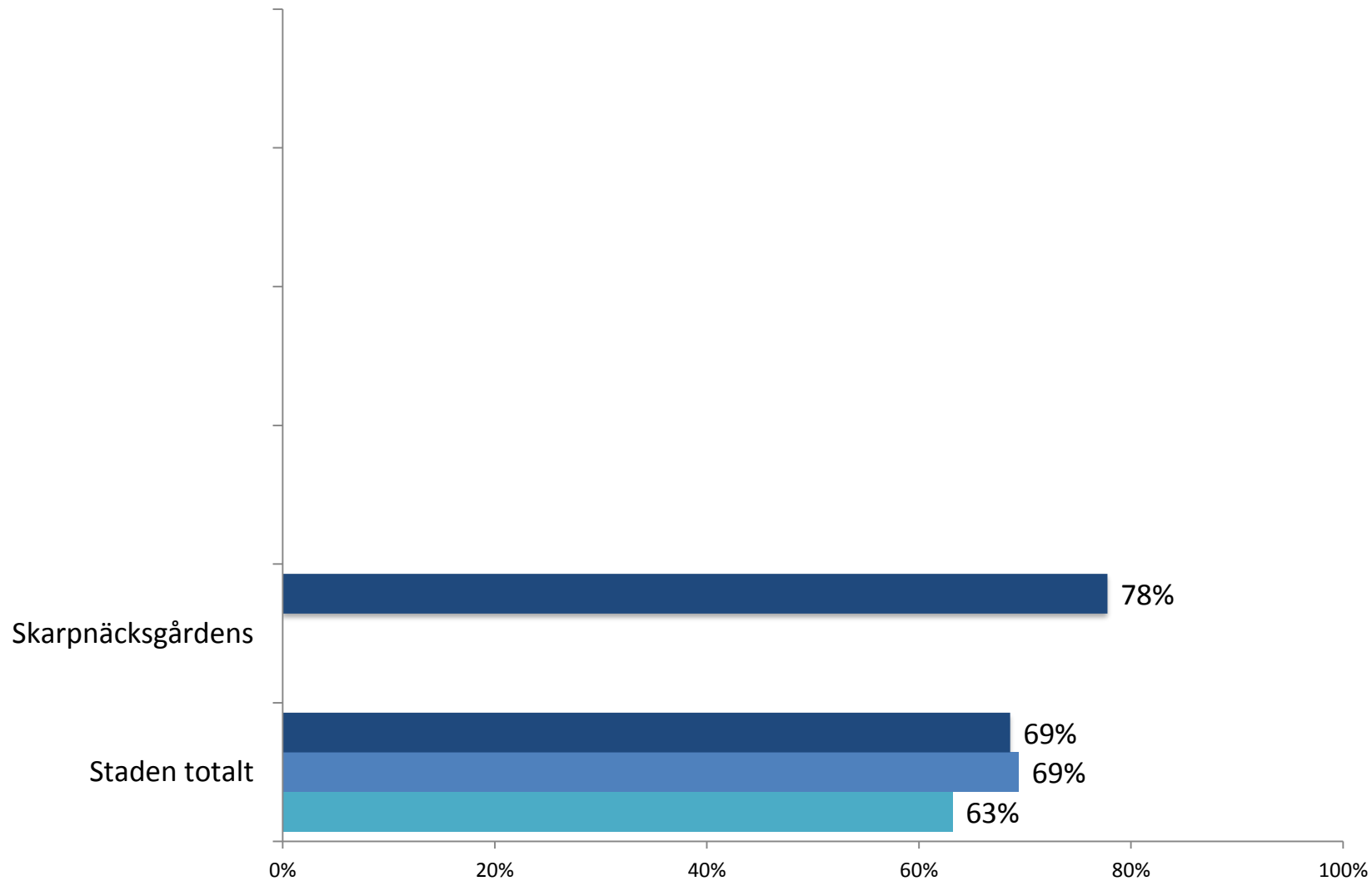




## Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

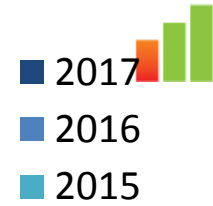


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

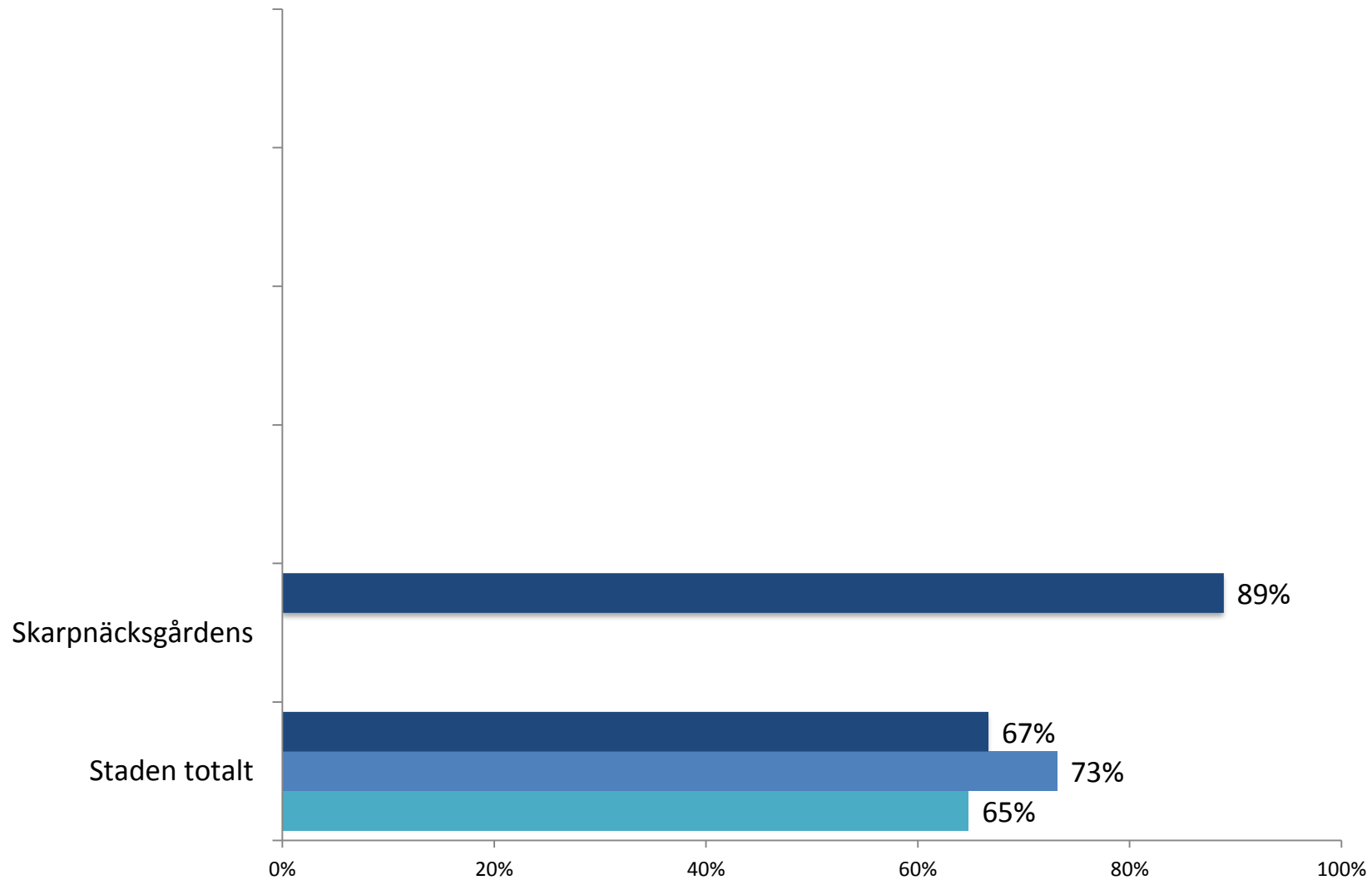




## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

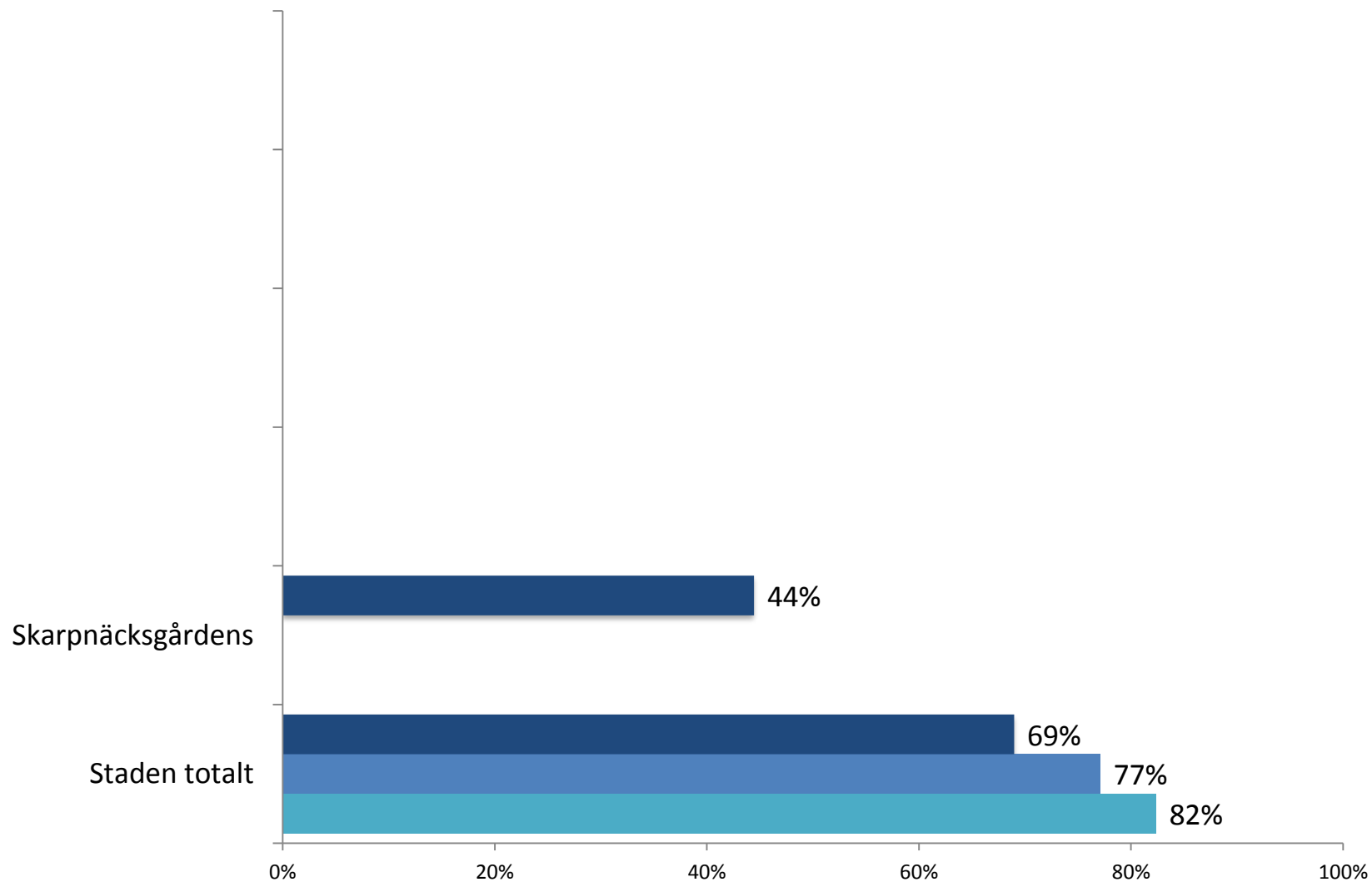
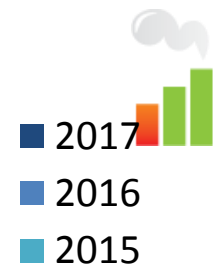


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

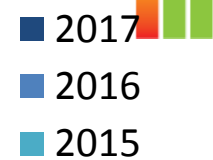
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



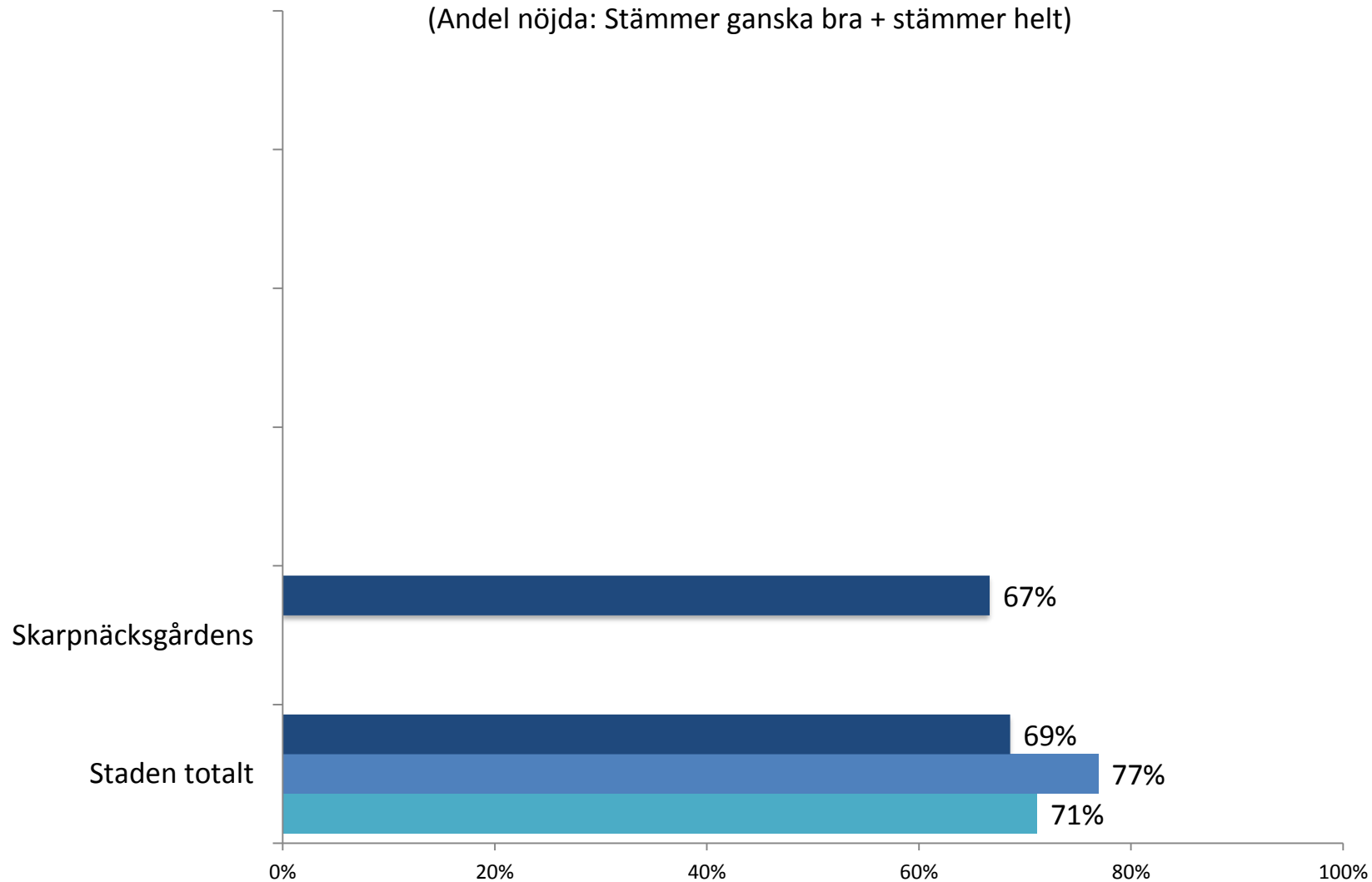




# Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans svarat självs, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa

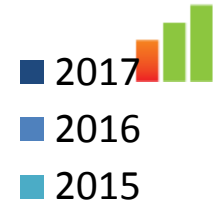


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

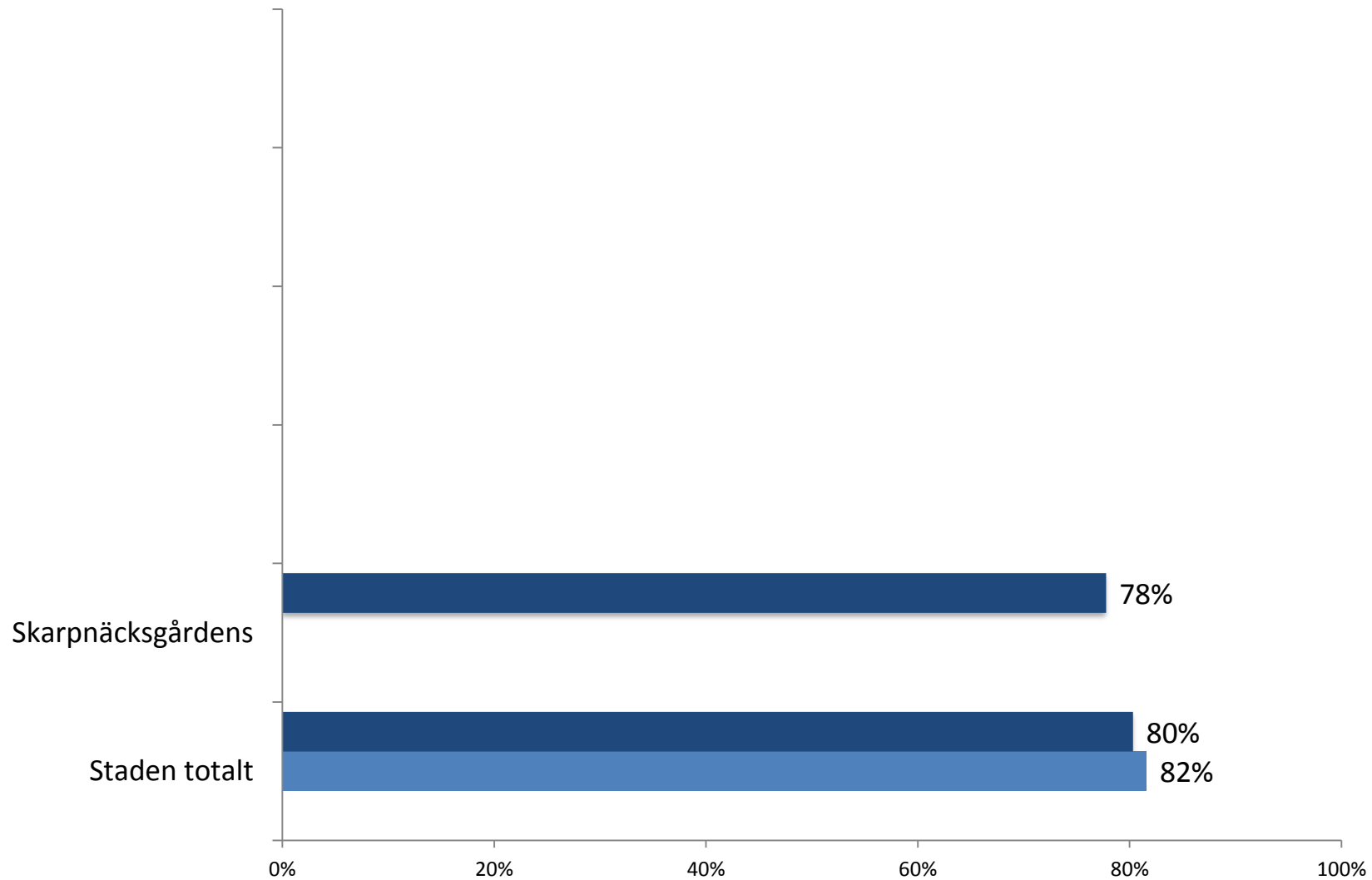




## Personalen förstår vad jag behöver

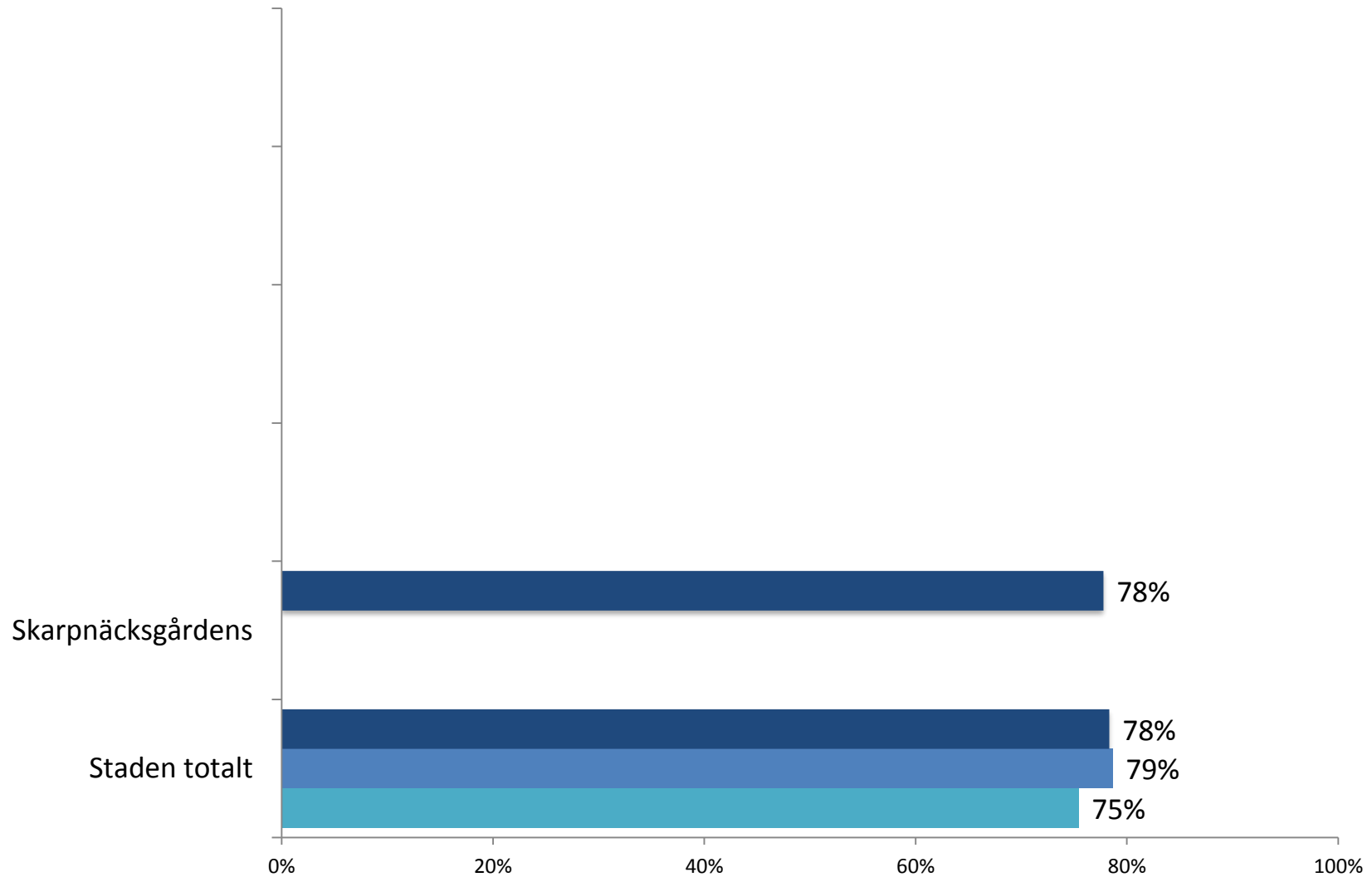
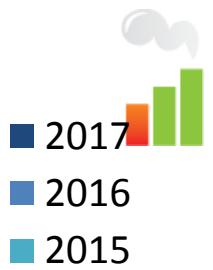


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



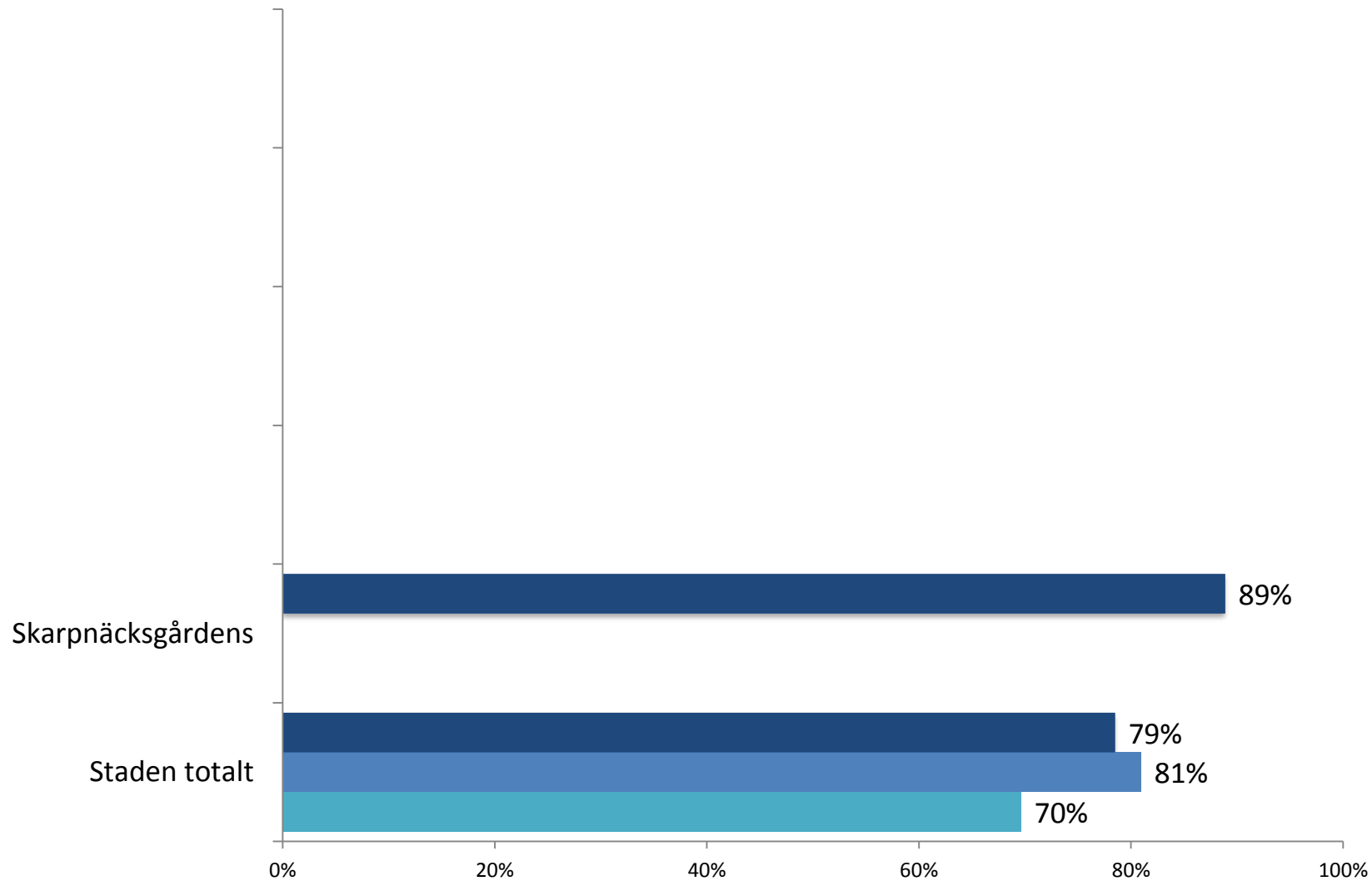
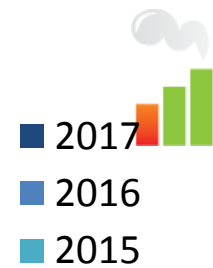
## Personalen på boendet vet vad jag klarar av

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



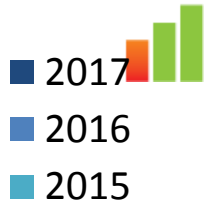
# Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

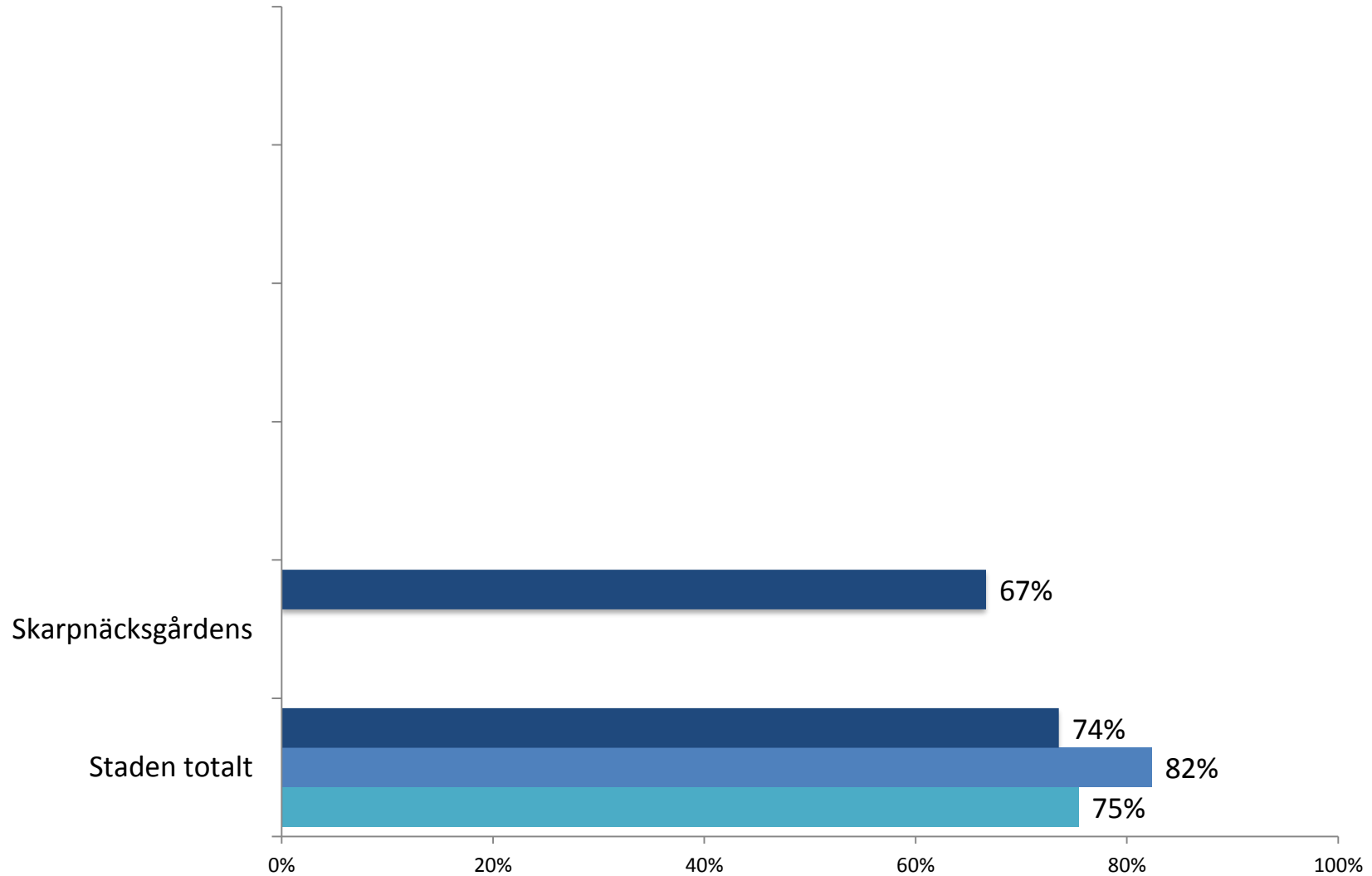




## Jag litar på personalen

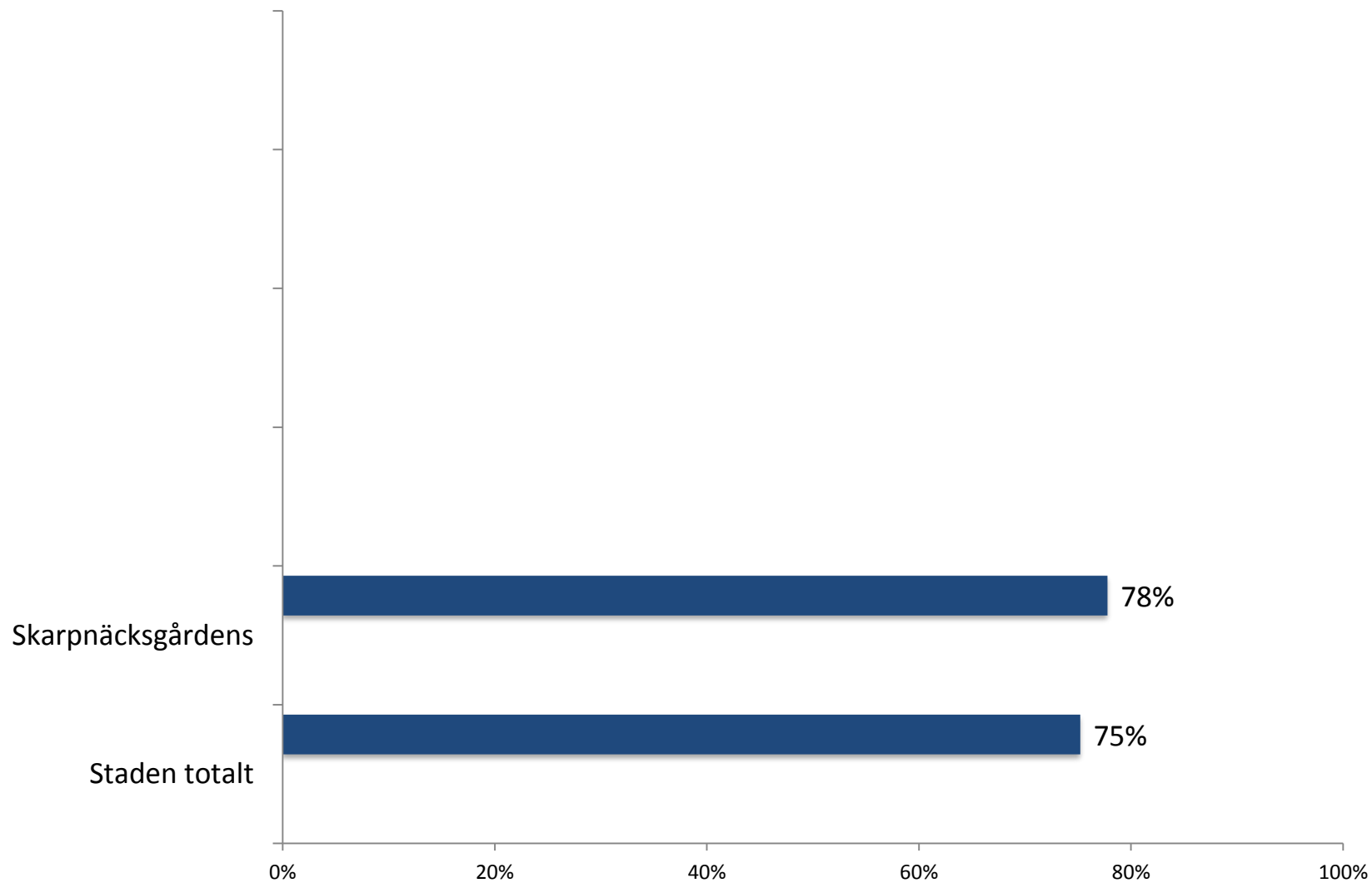
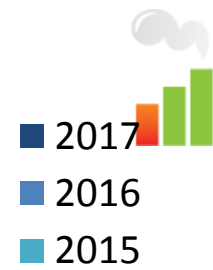


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



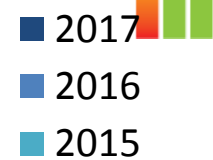
## Jag blir bemött med respekt på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

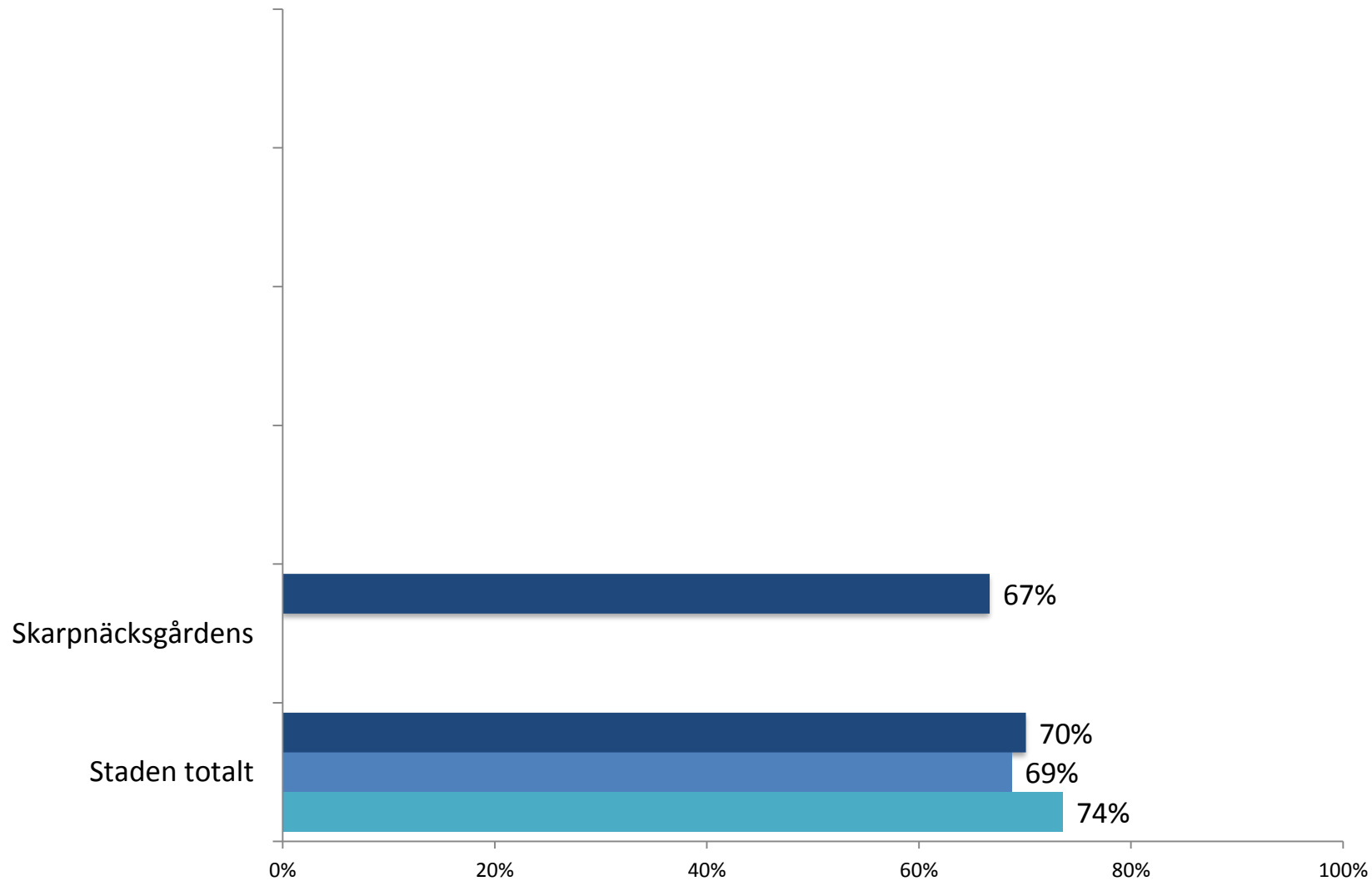




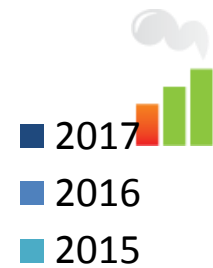
## Personalen är bra på att få mig att göra saker själv



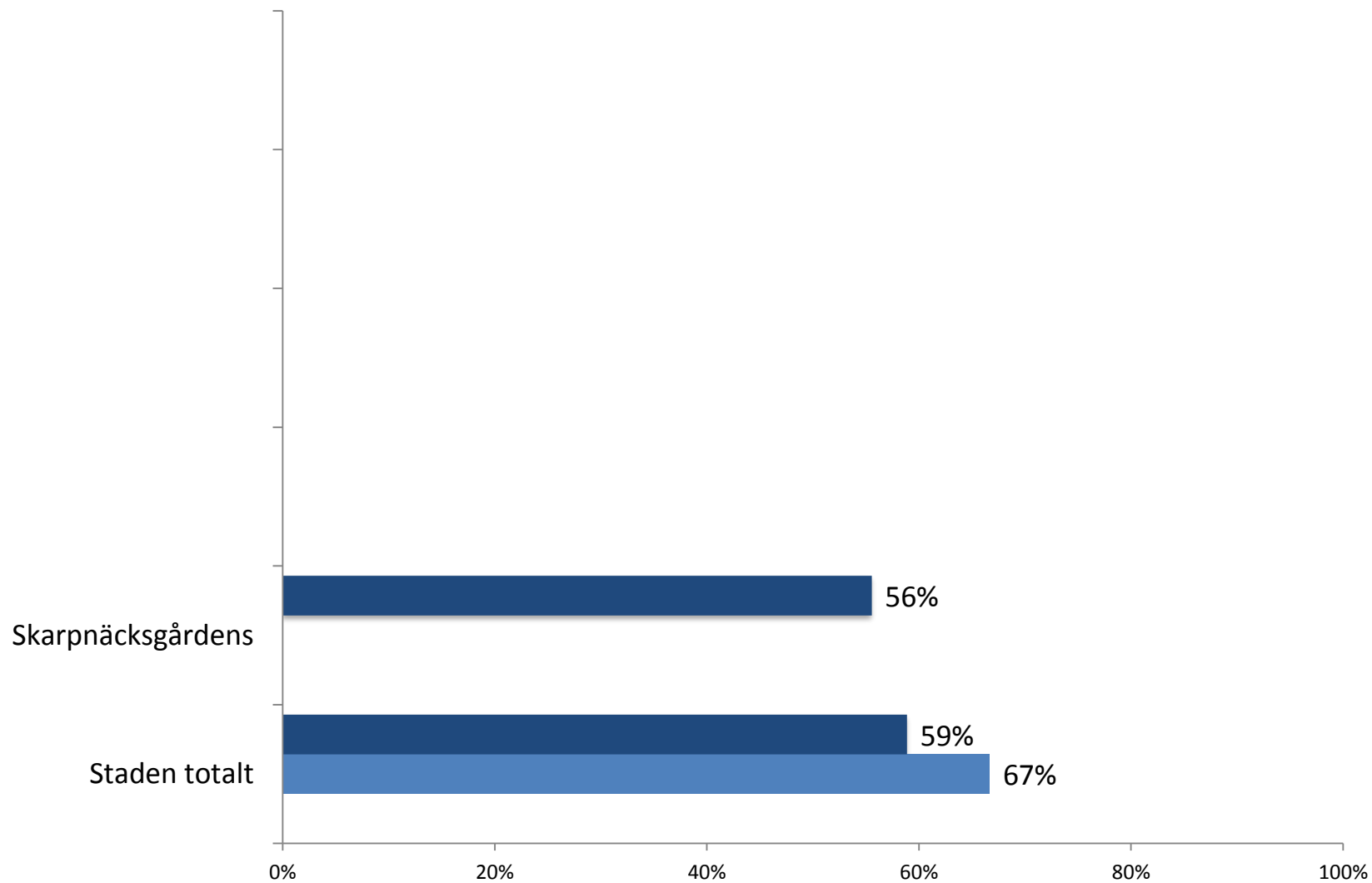
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

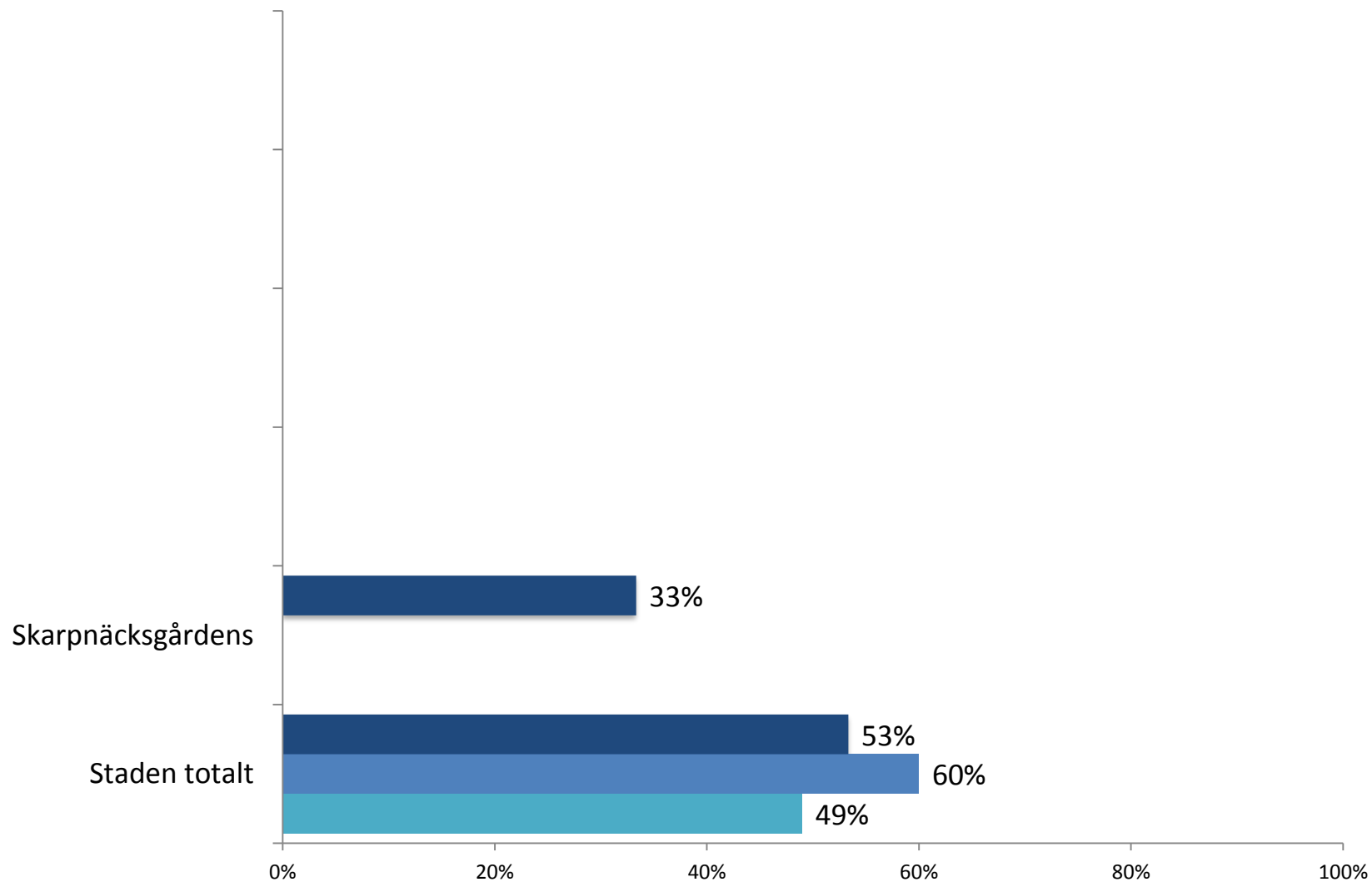
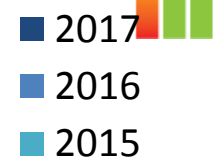






## Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag är nöjd med min handläggares bemötande

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

