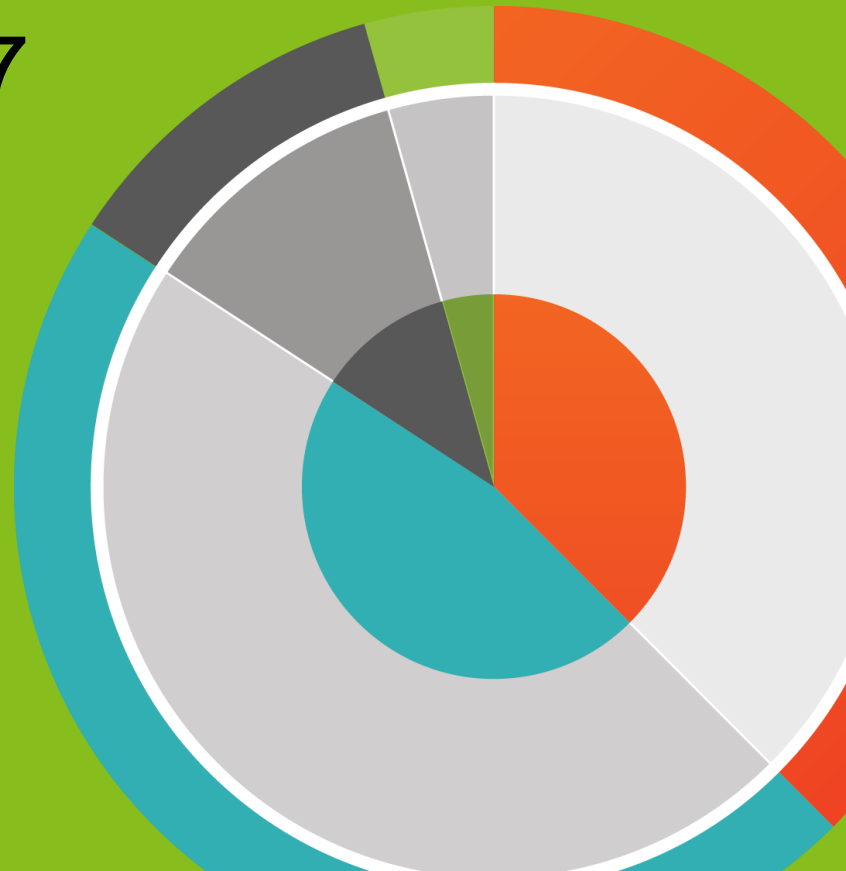




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2017**

HVB hem  
Hägersten-Liljeholmen



# 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 Hägersten-Liljeholmen 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 Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd inkom 13 svar vilket ger en svarsprocent på 50 %.
- I Hägersten-Liljeholmen 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 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%
<b>Staden totalt</b>	<b>316</b>	<b>144</b>	<b>46%</b>	<b>355</b>	<b>110</b>	<b>31%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen för Hägersten-Liljeholmen är i årets brukarundersökning 50 %, vilket är en markant ökning från 2016, då svarsfrekvensen var 19 %. Det svarar mot snittet för hela Stockholm stads svarsfrekvens som är 46 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendet är resultatet något lägre i årets mätning, 91 % jämfört med 100 % år 2016. Vid en jämförelse över tid framgår några utmärkande skillnader. 40 % färre uppger att de vet vart de ska vända sig om de har synpunkter. 36 % färre anser att det är lätt att komma i kontakt med biståndsbedömare. Vad gäller frågan om personalen är bra på att få brukarna att göra saker själv, har dock andelen nöjda ökat med 30 % jämfört med år 2016.

I förhållande till resultatet för hela staden är brukare i Hägersten-Liljeholmen överlag mer nöjda med flertalet av frågorna. Ett undantag gäller dock frågan om brukarna tycker att det är lätt att komma i kontakt med sina biståndsbedömare. Andelen nöjda är 15 % färre i Hägersten-Liljeholmen jämfört med resultatet för hela staden.



# Andel nöjda

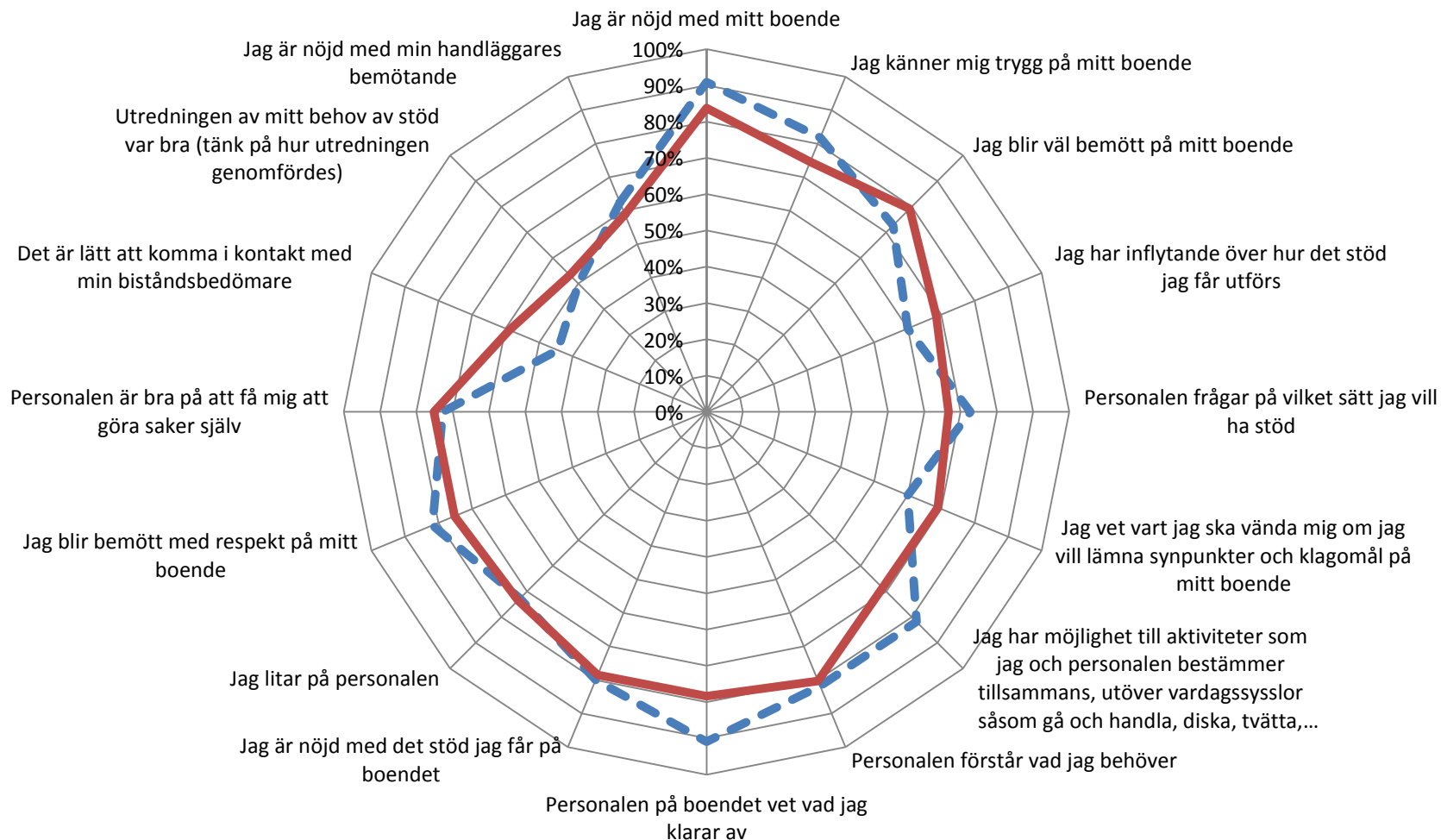




# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Stadsdelsnämnd 2017

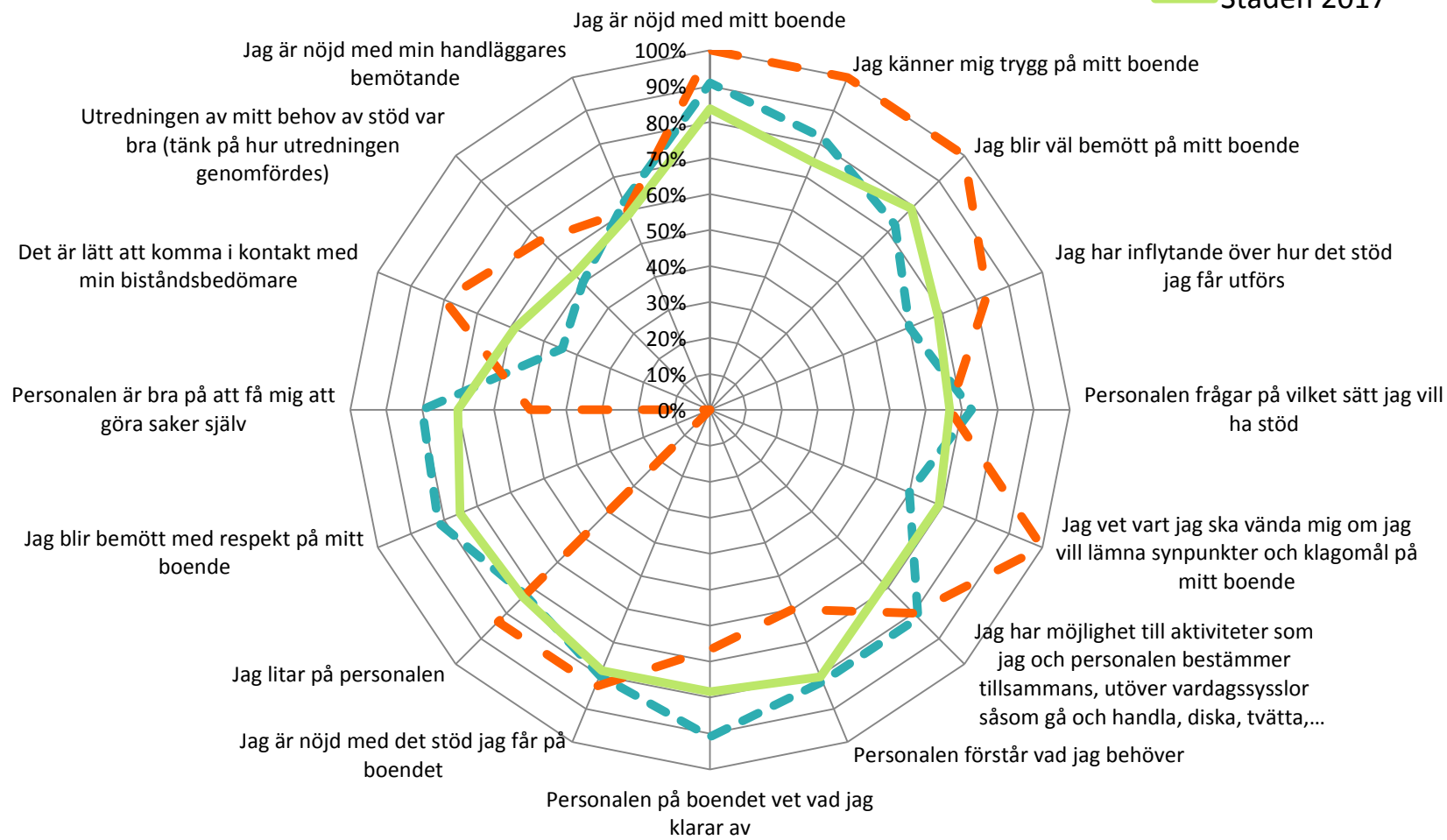
— Staden 2017





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

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

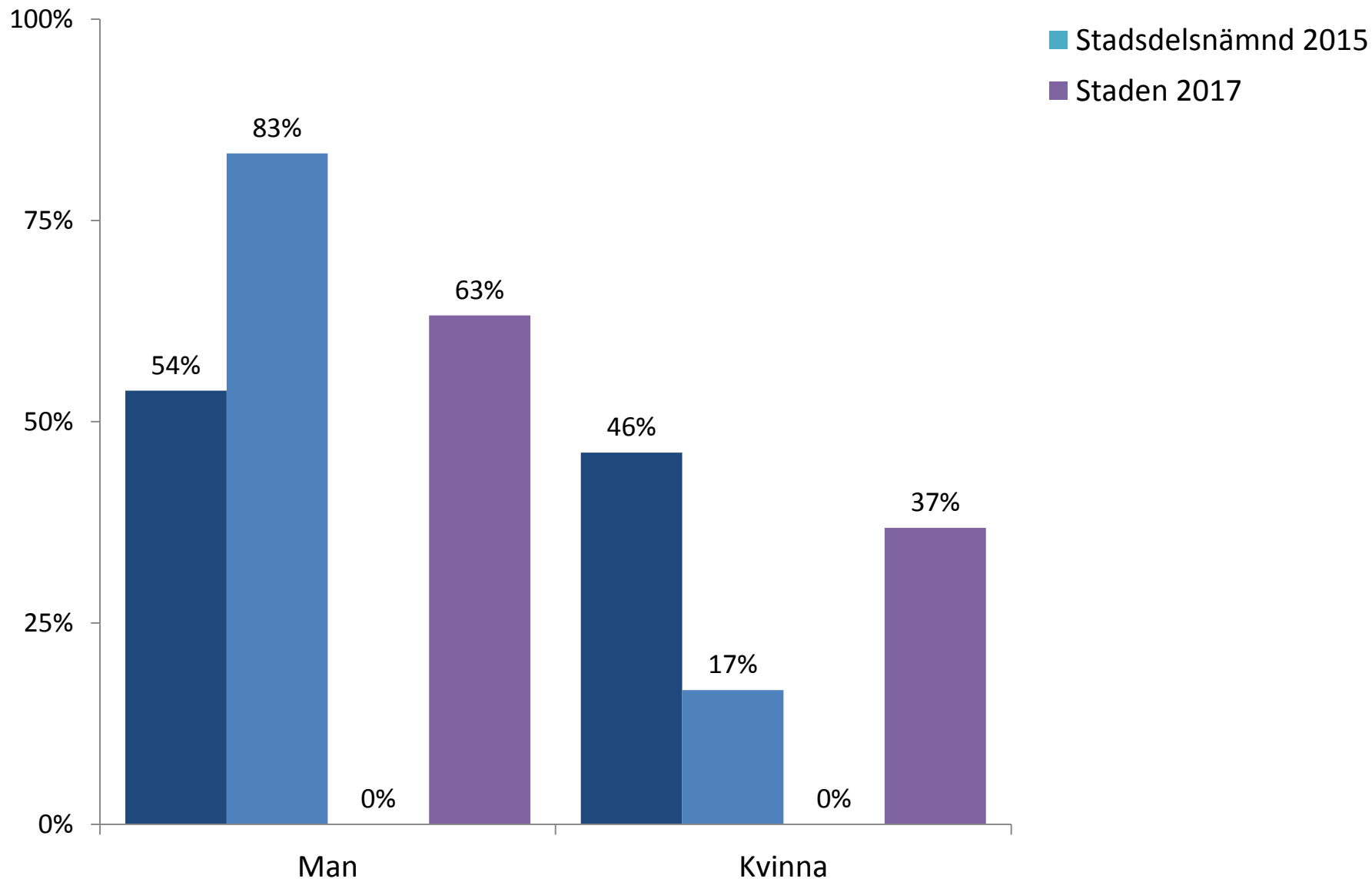




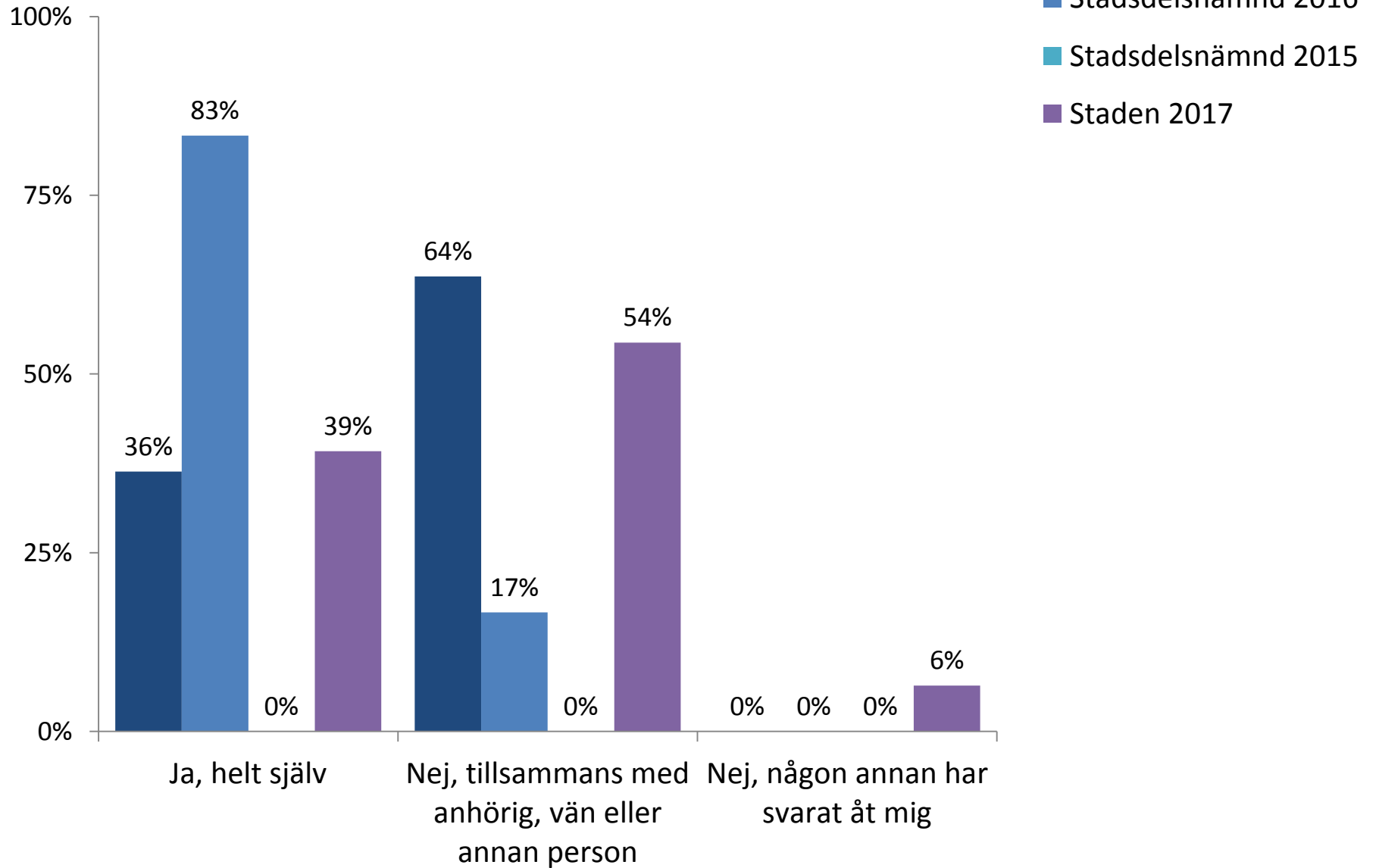
# Bakgrundsfrågor



# Kön

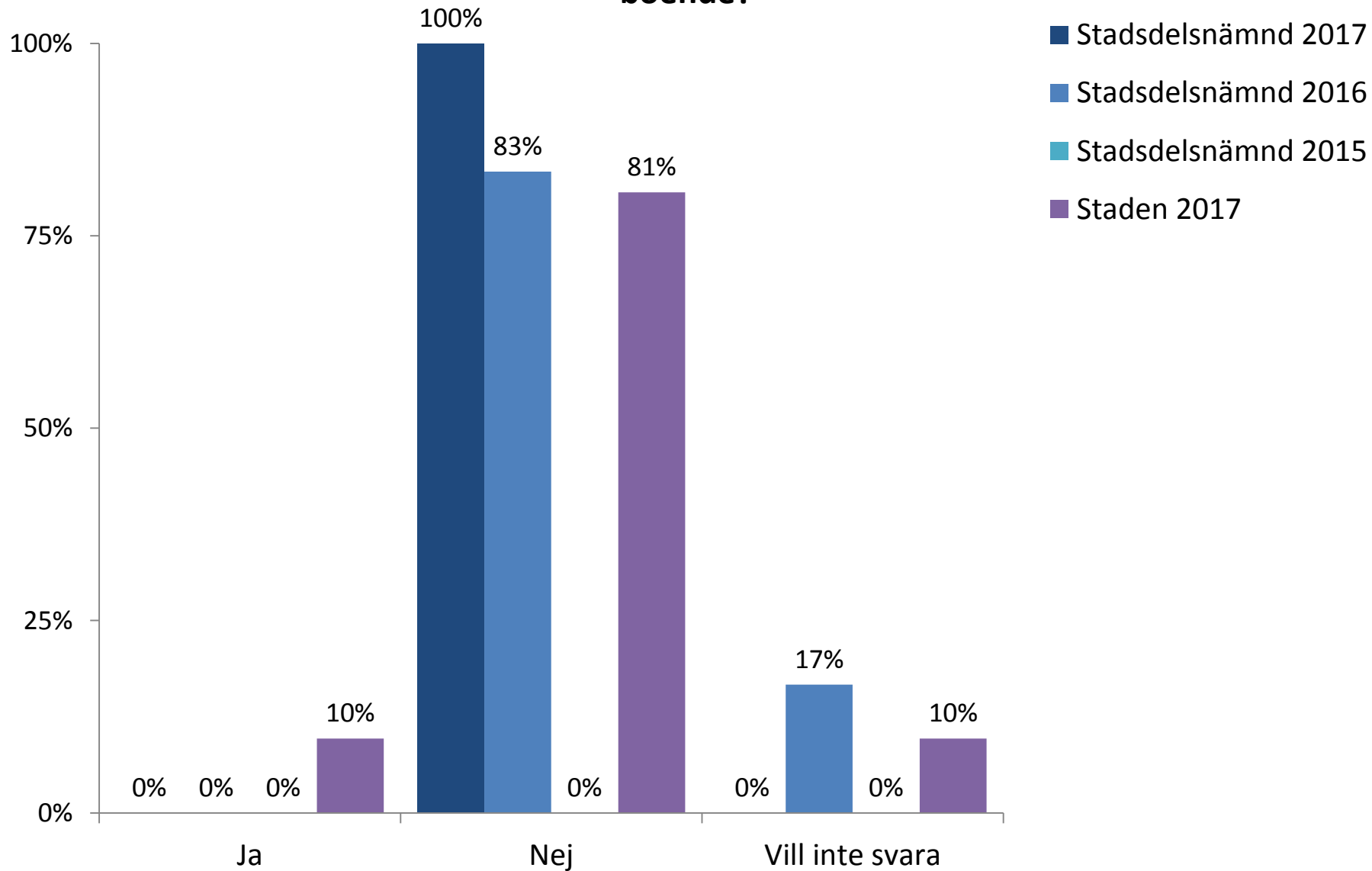


# Har du besvarat frågorna helt själv?



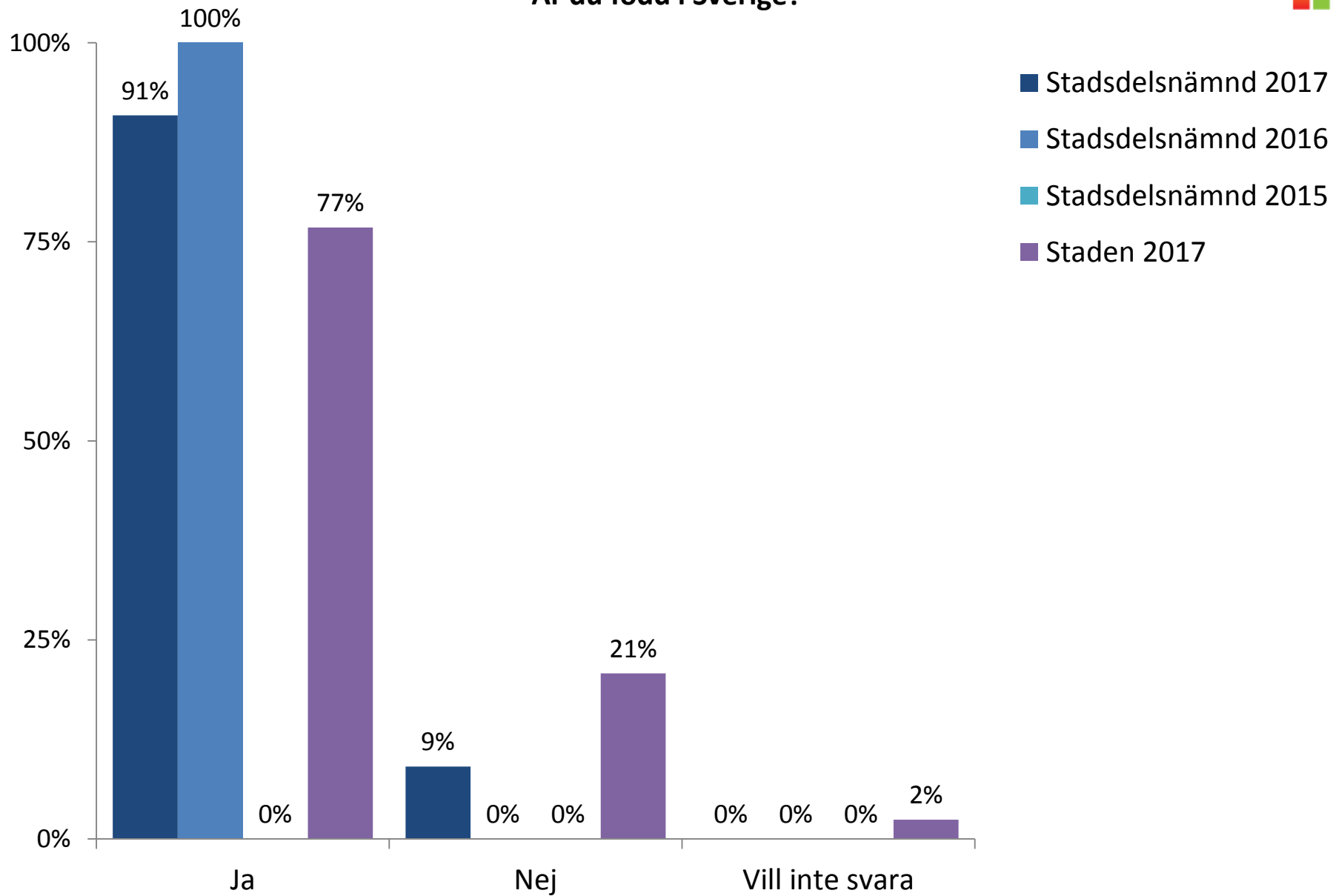


## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



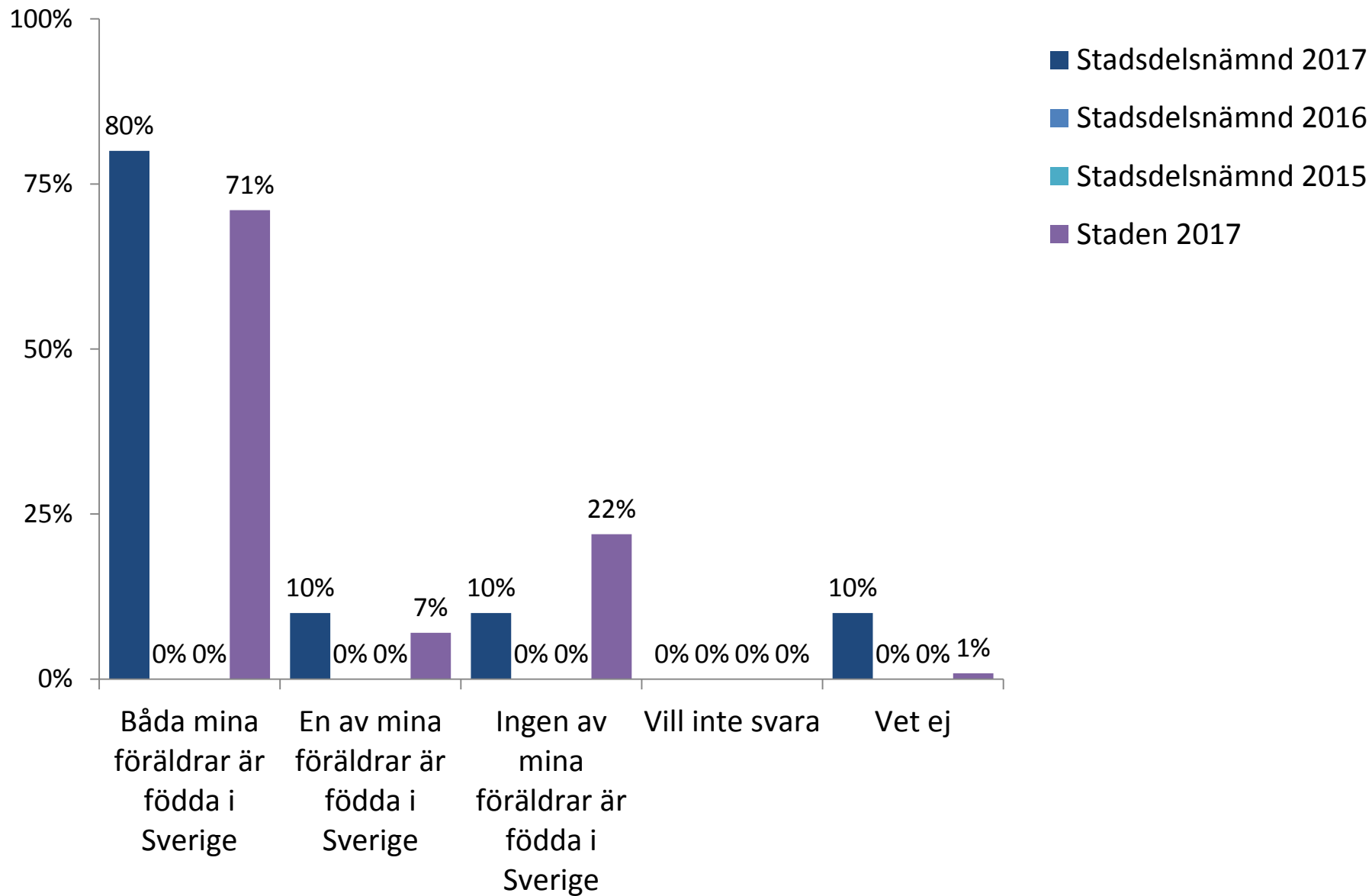


## Är du född i Sverige?





## Är dina föräldrar födda i Sverige?







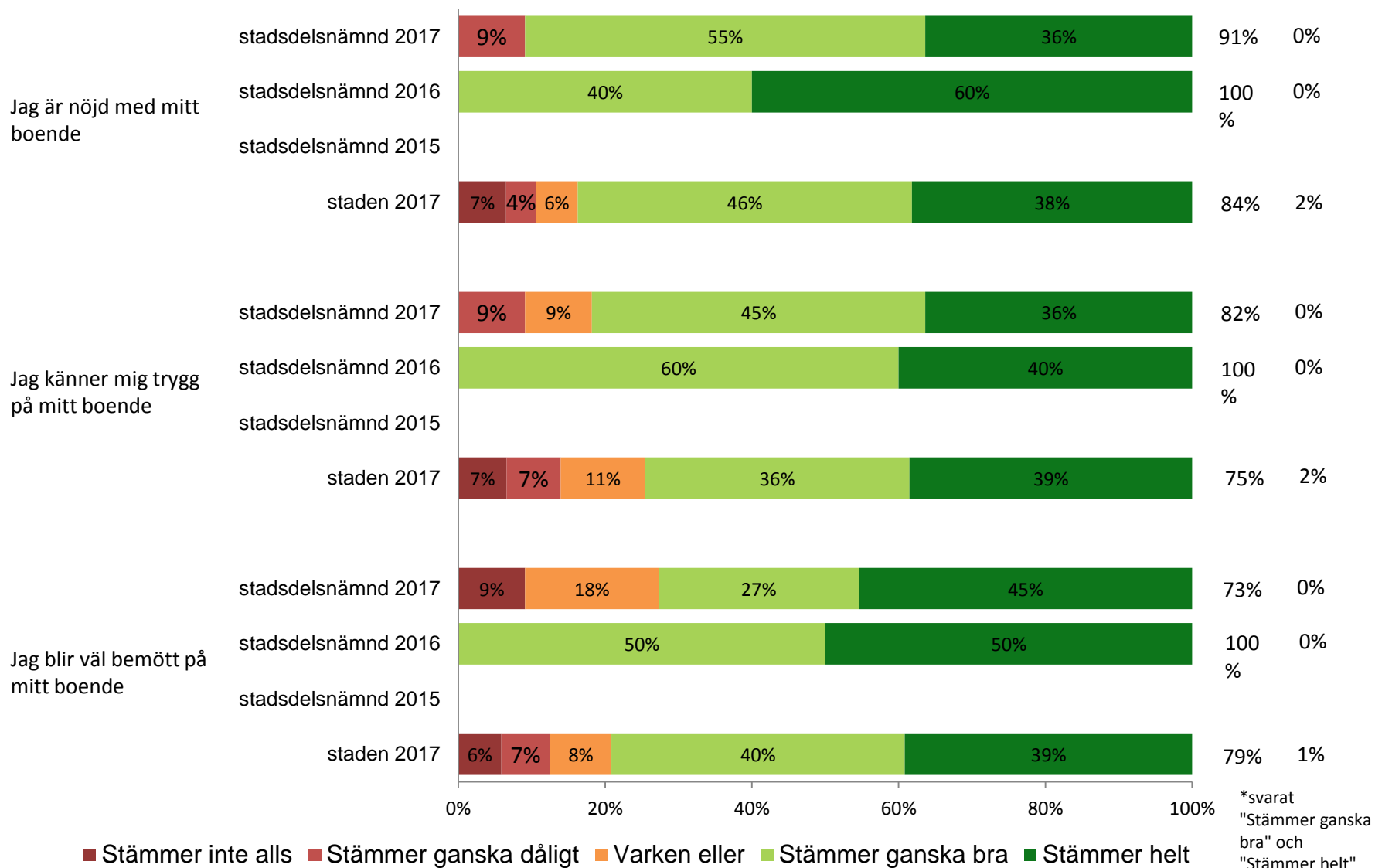
# Resultat per fråga över tid



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadelsnämnden per år

Sammanfattande omdöme



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



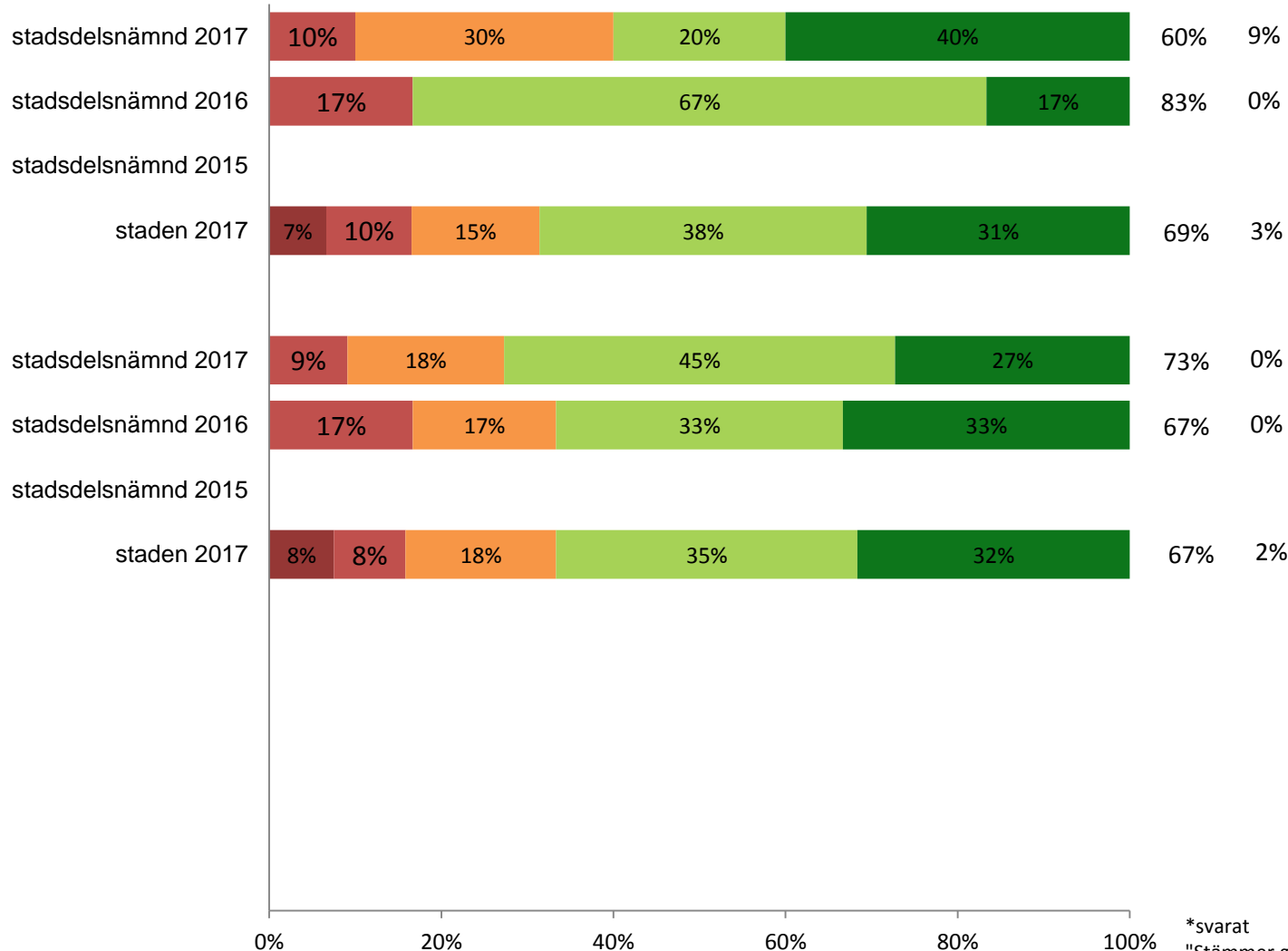
Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadelsnämnden 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

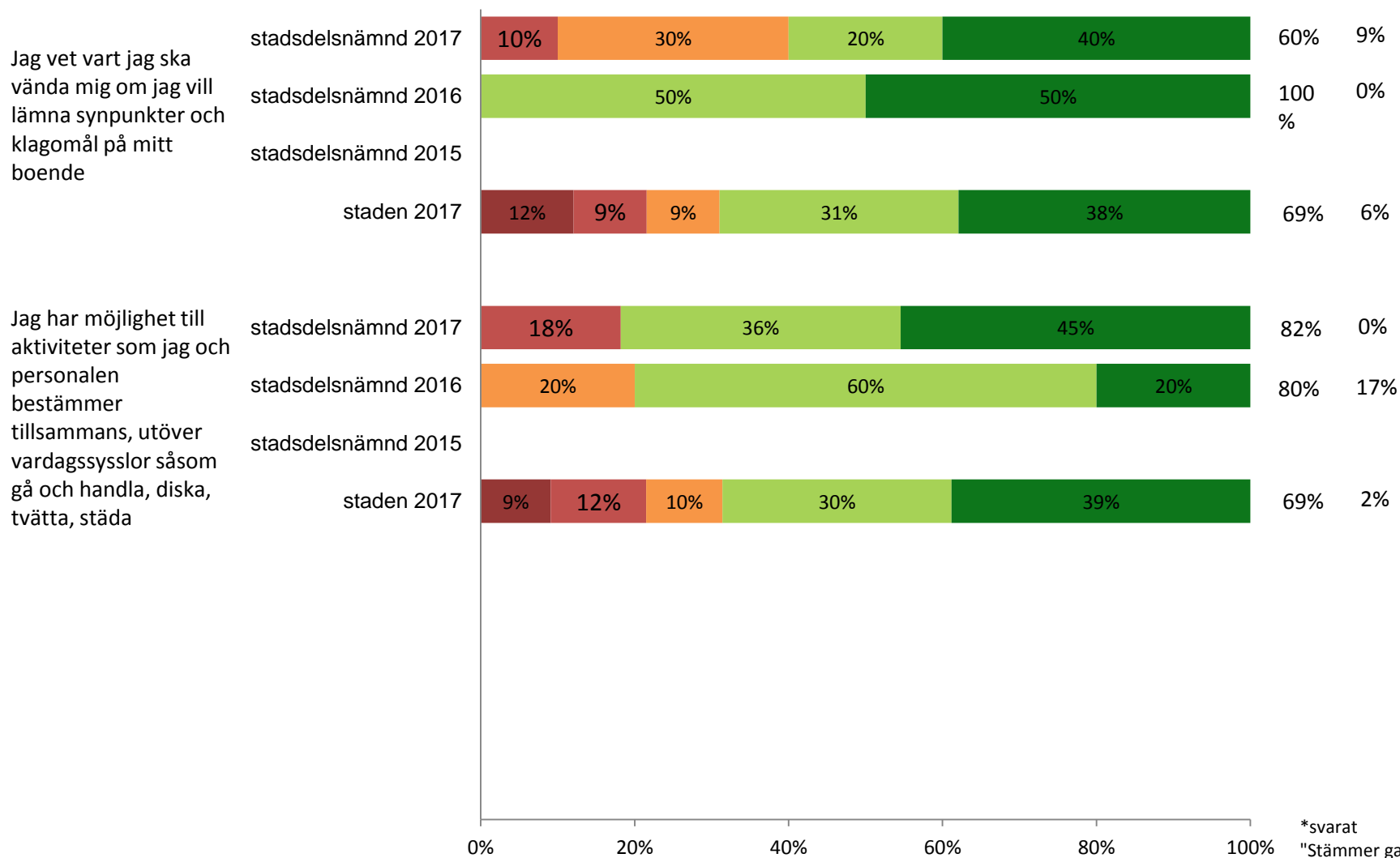
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Stadsdelsnämnden per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



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

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

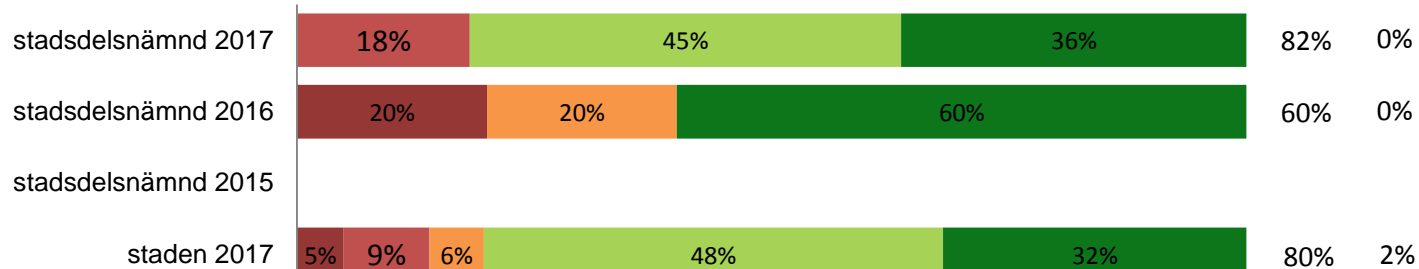


Andel  
Nöjda\* Vet ej

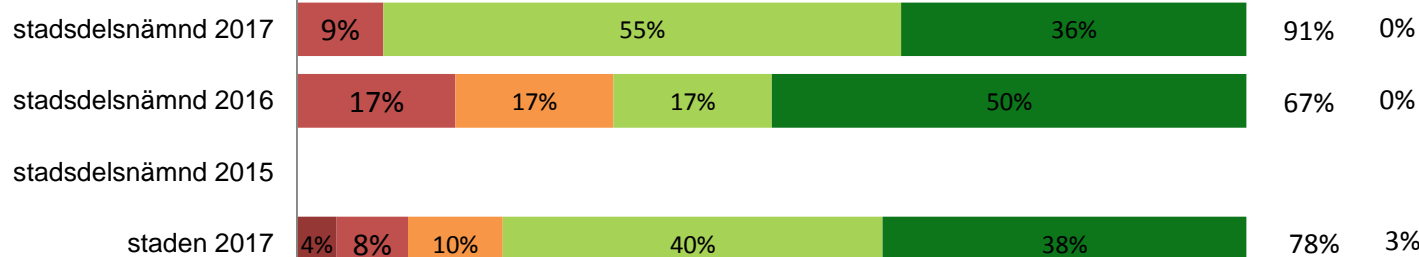
# Stadelsnämnden per år

Mina åsikter om det stöd jag får

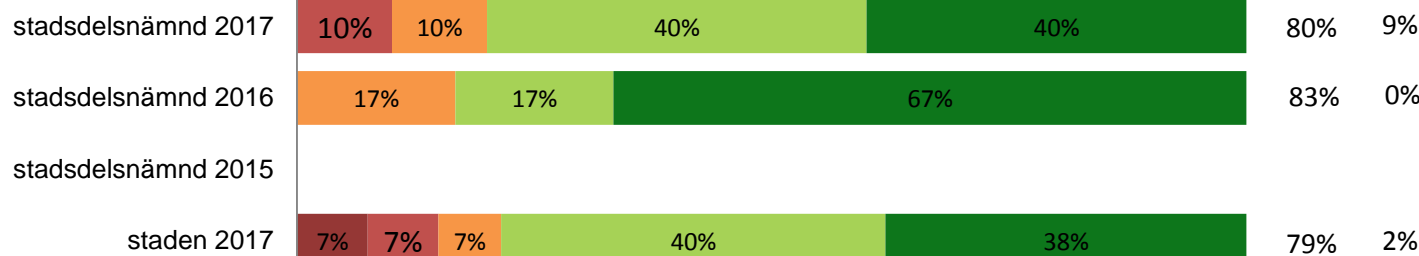
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



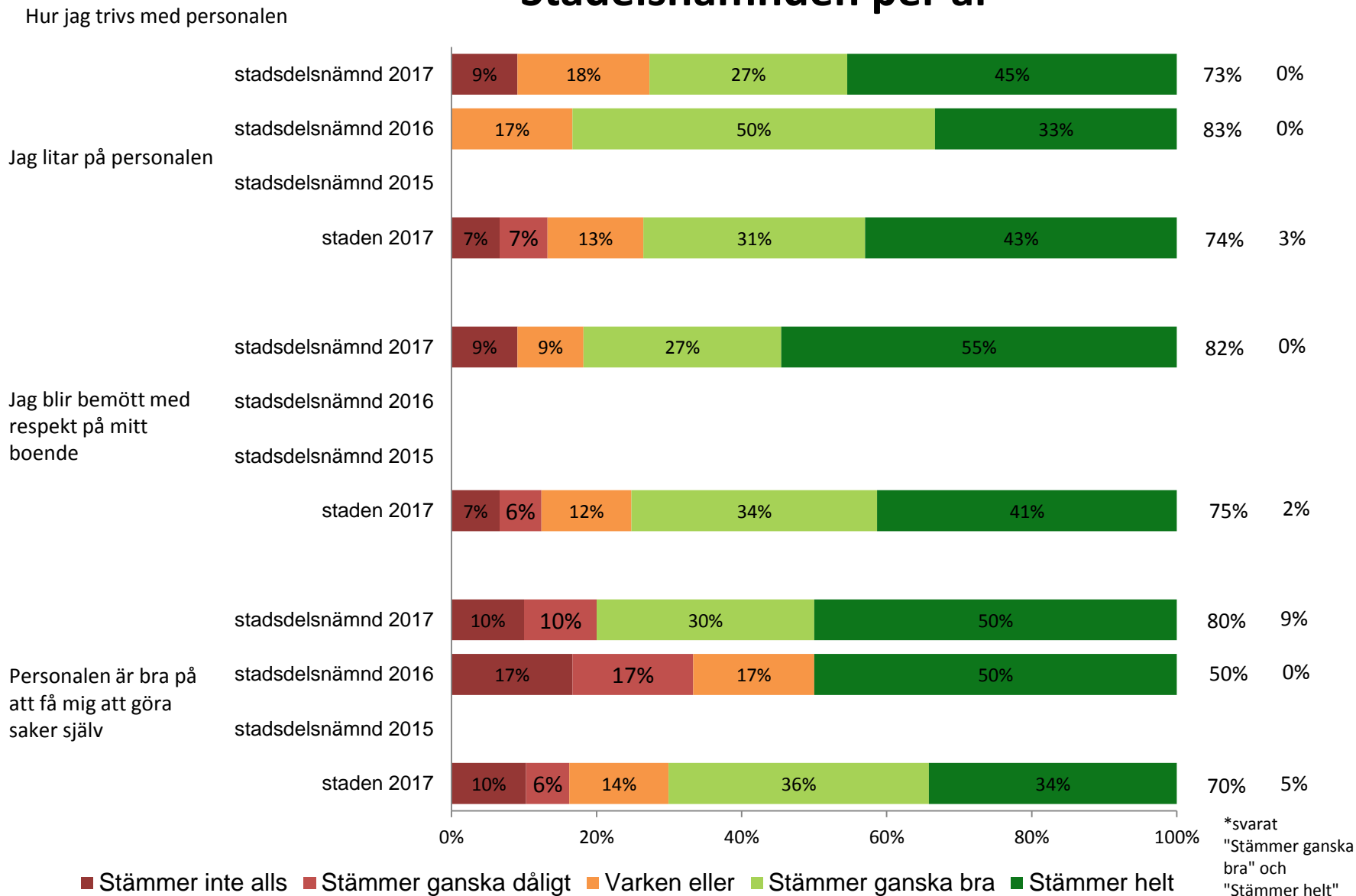
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Stadelsnämnden per år

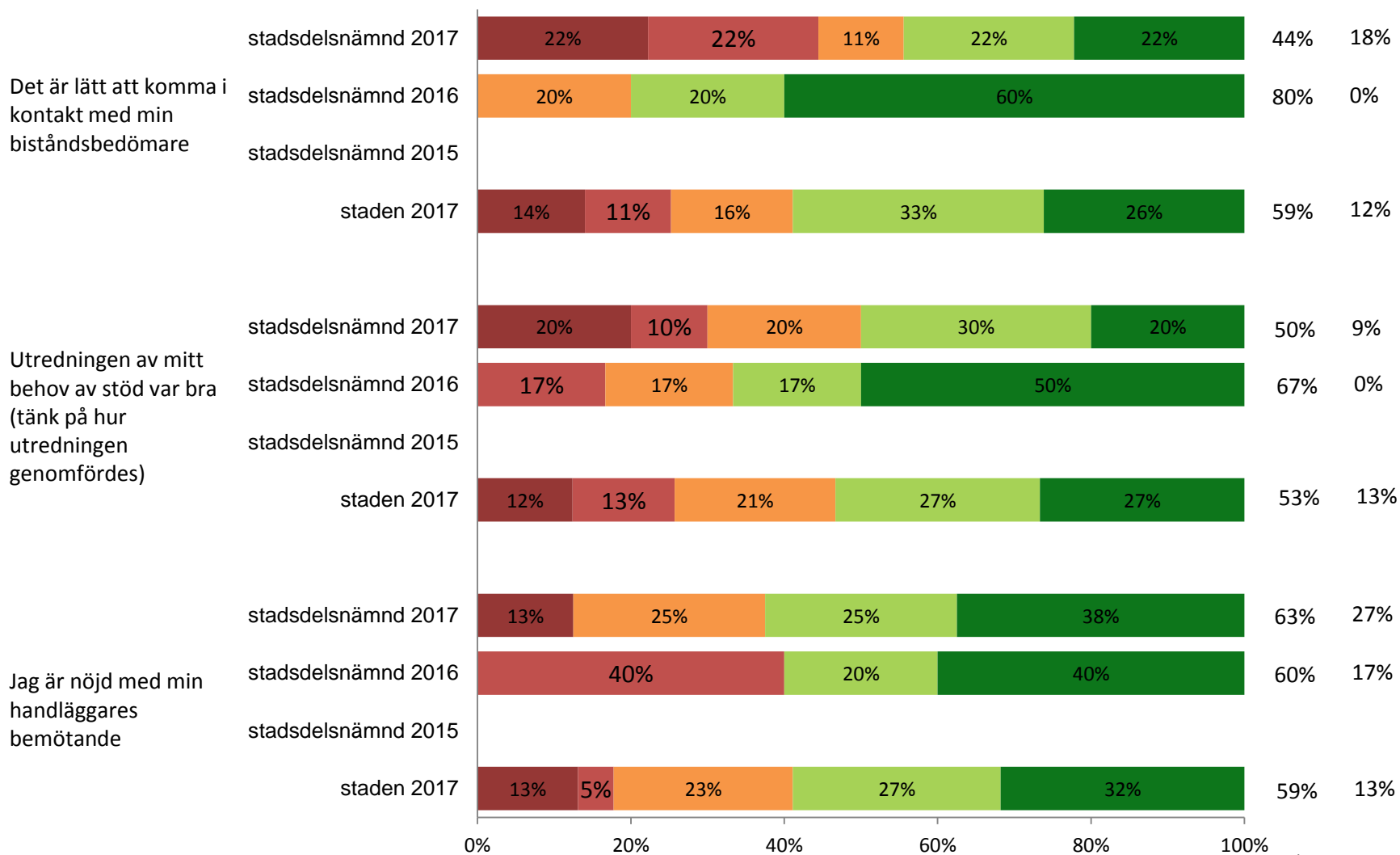




# Stadsdelsnämnden per år

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

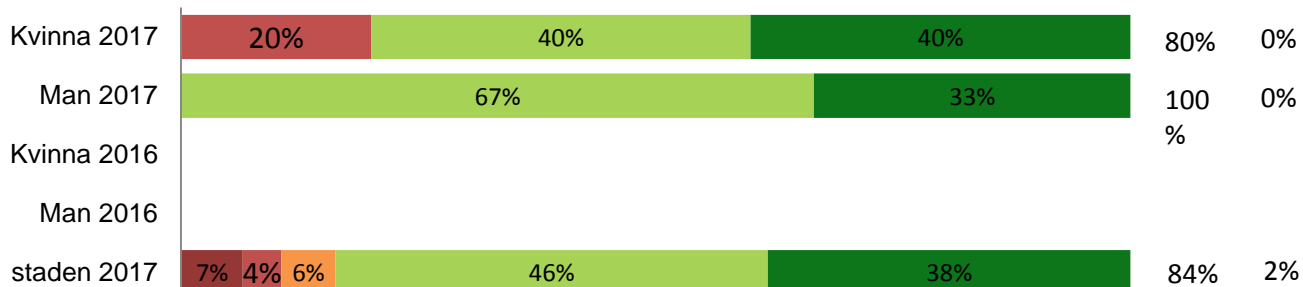


# Sdn per kön

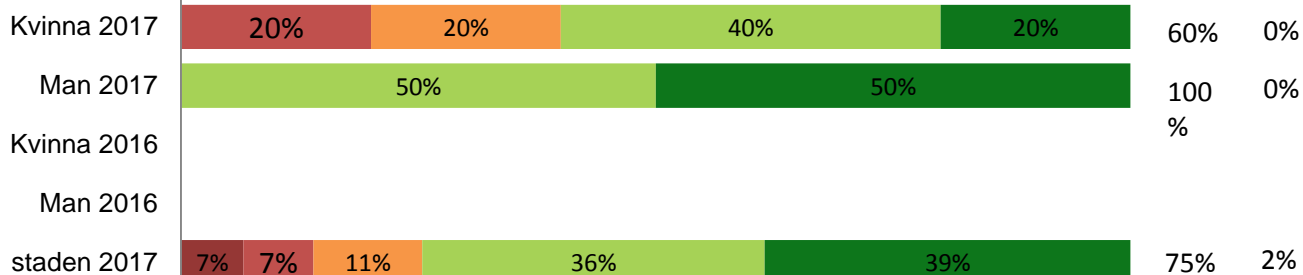
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

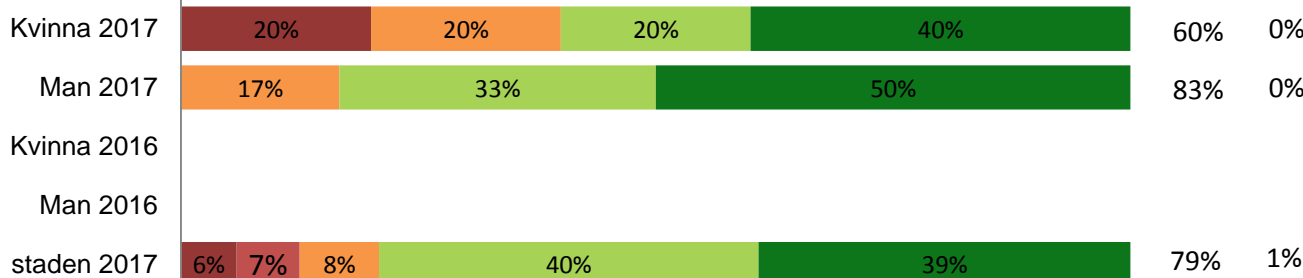
Jag är nöjd med mitt boende



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

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

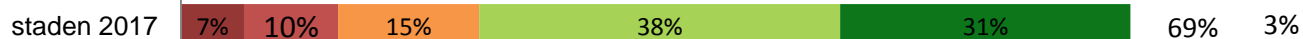
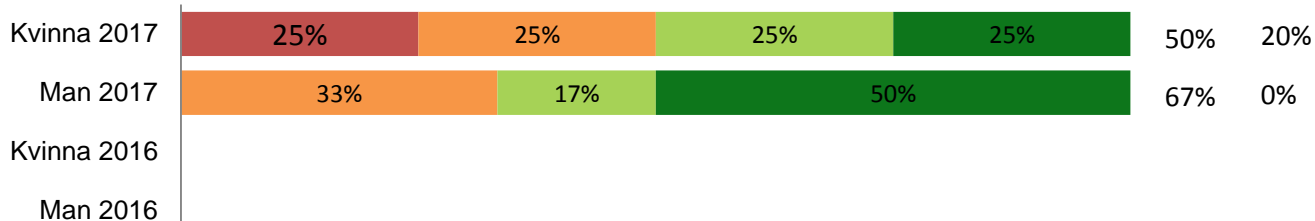


# Sdn per kön

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"



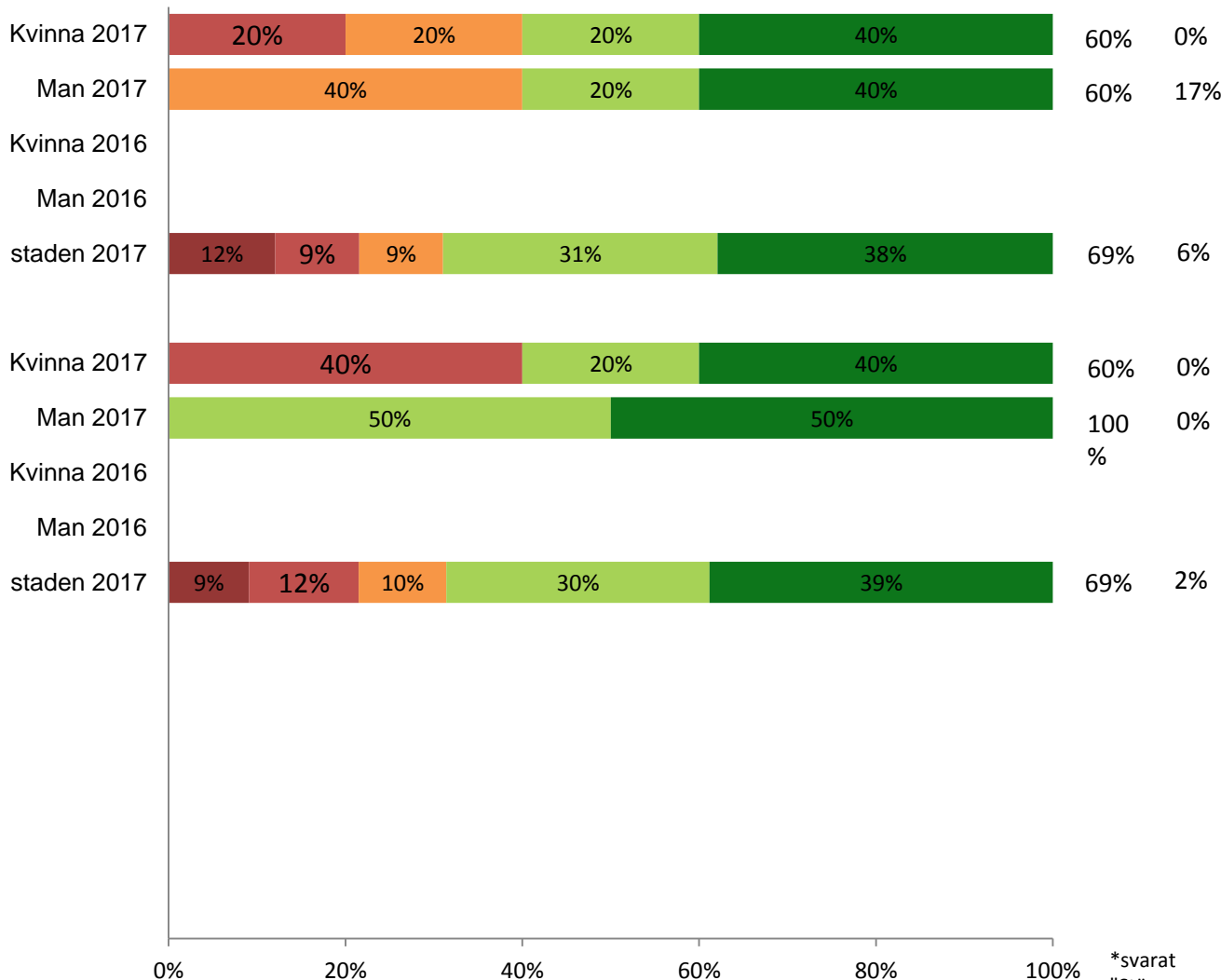
# Sdn per kön

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"

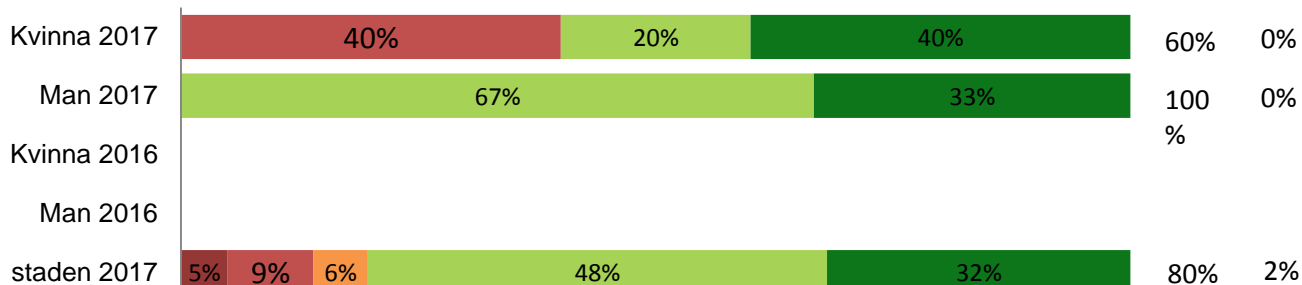


# Sdn per kön

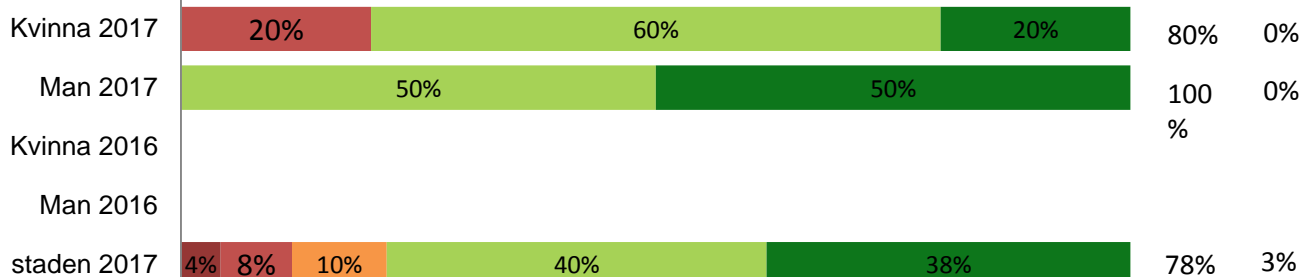
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

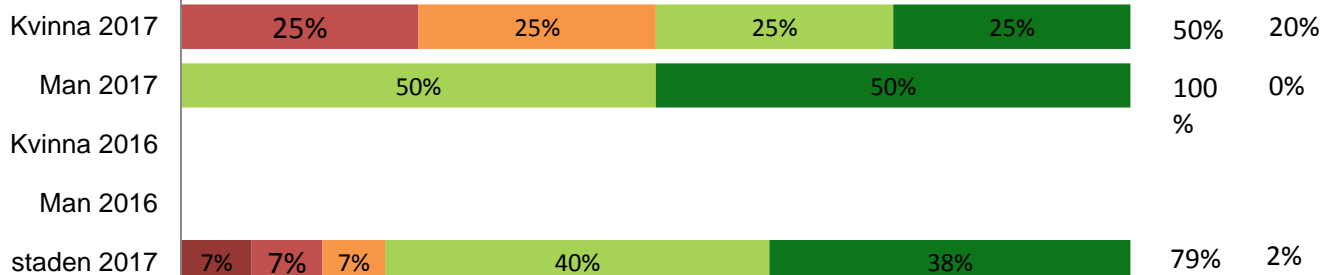
Personalen förstår vad jag behöver



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

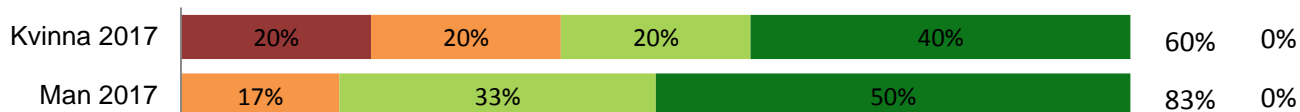
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

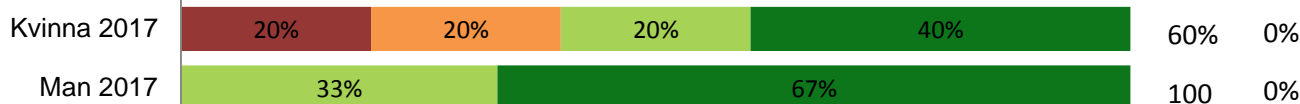
Hur jag trivs med personalen



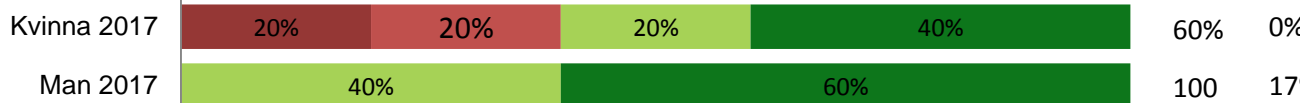
Jag litar på personalen



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"

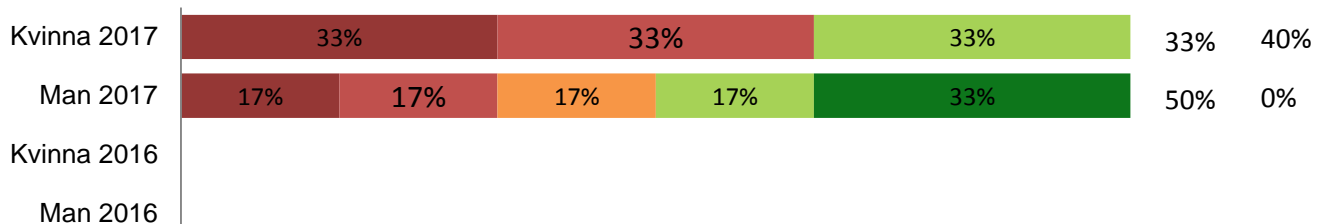


# Sdn per kön

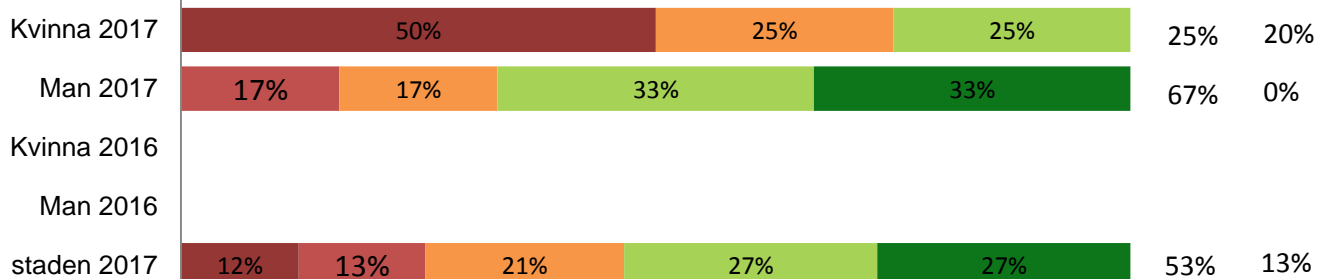
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

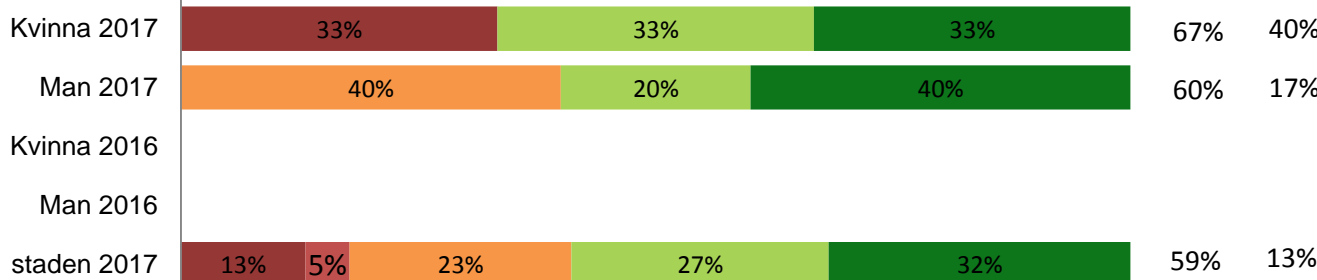
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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"



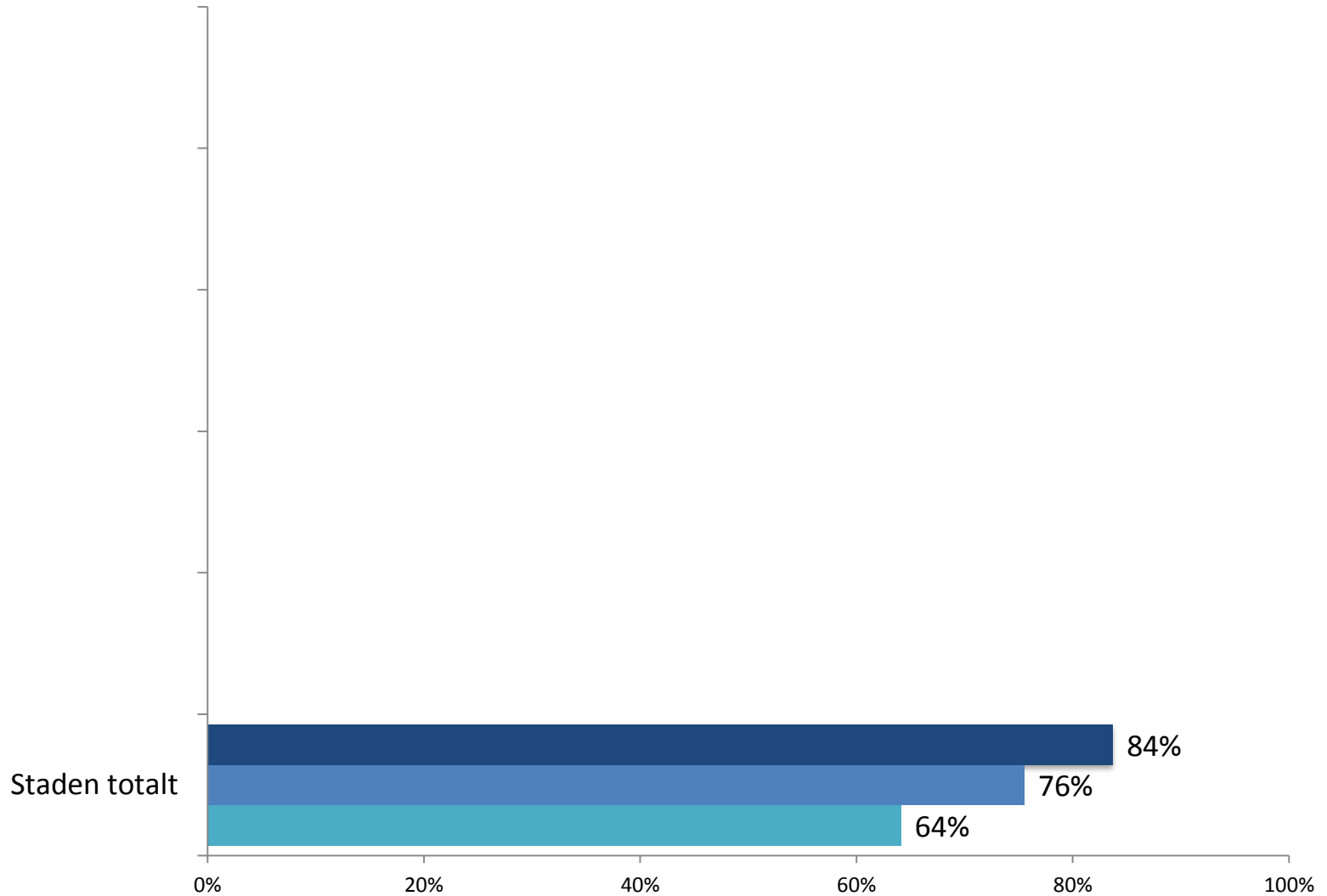
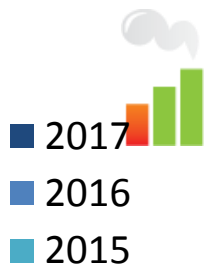
## **Resultat svarsmetod**

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



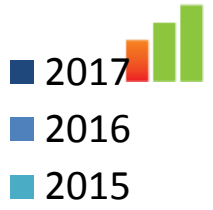
# Jag är nöjd med mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

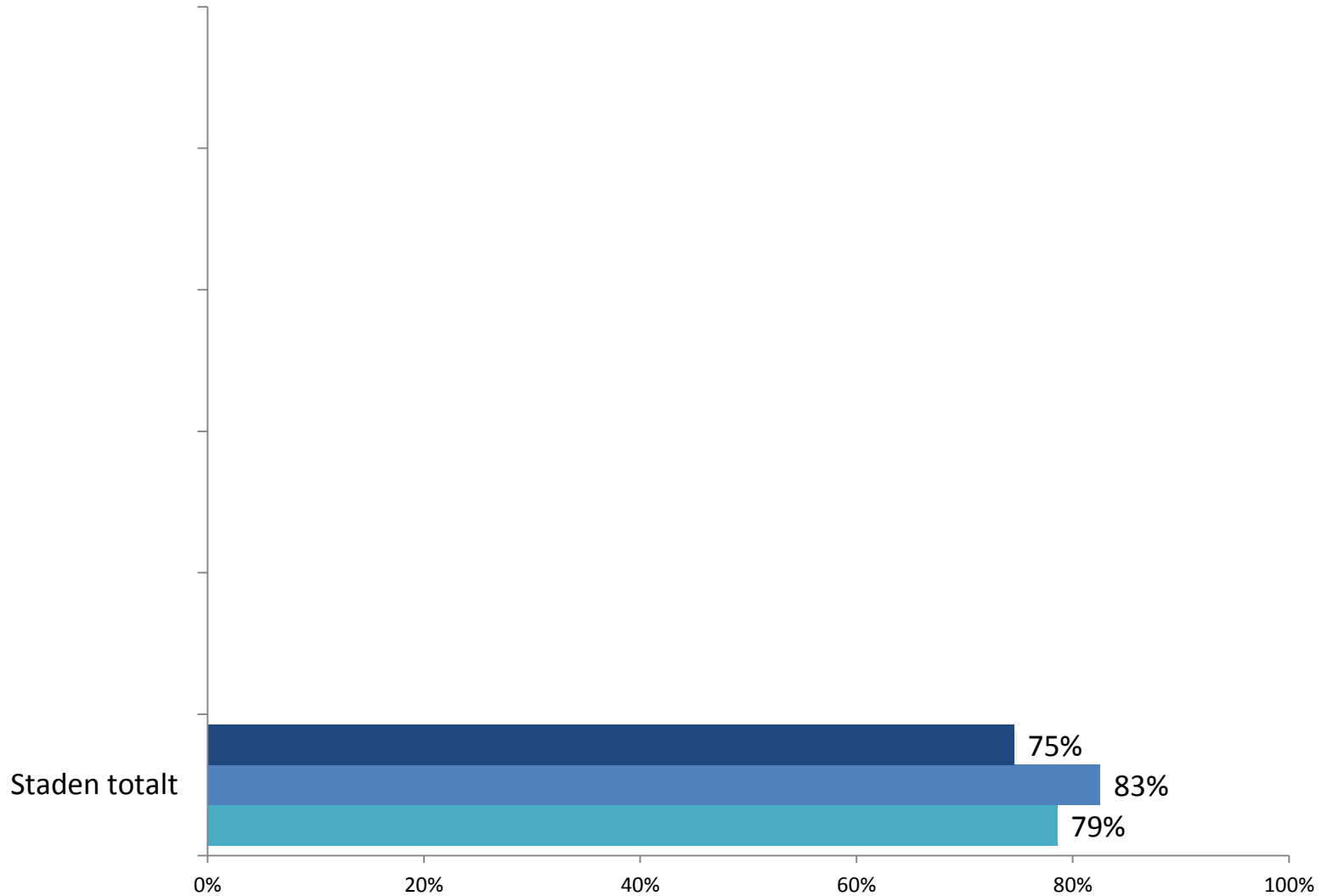




# Jag känner mig trygg på mitt boende

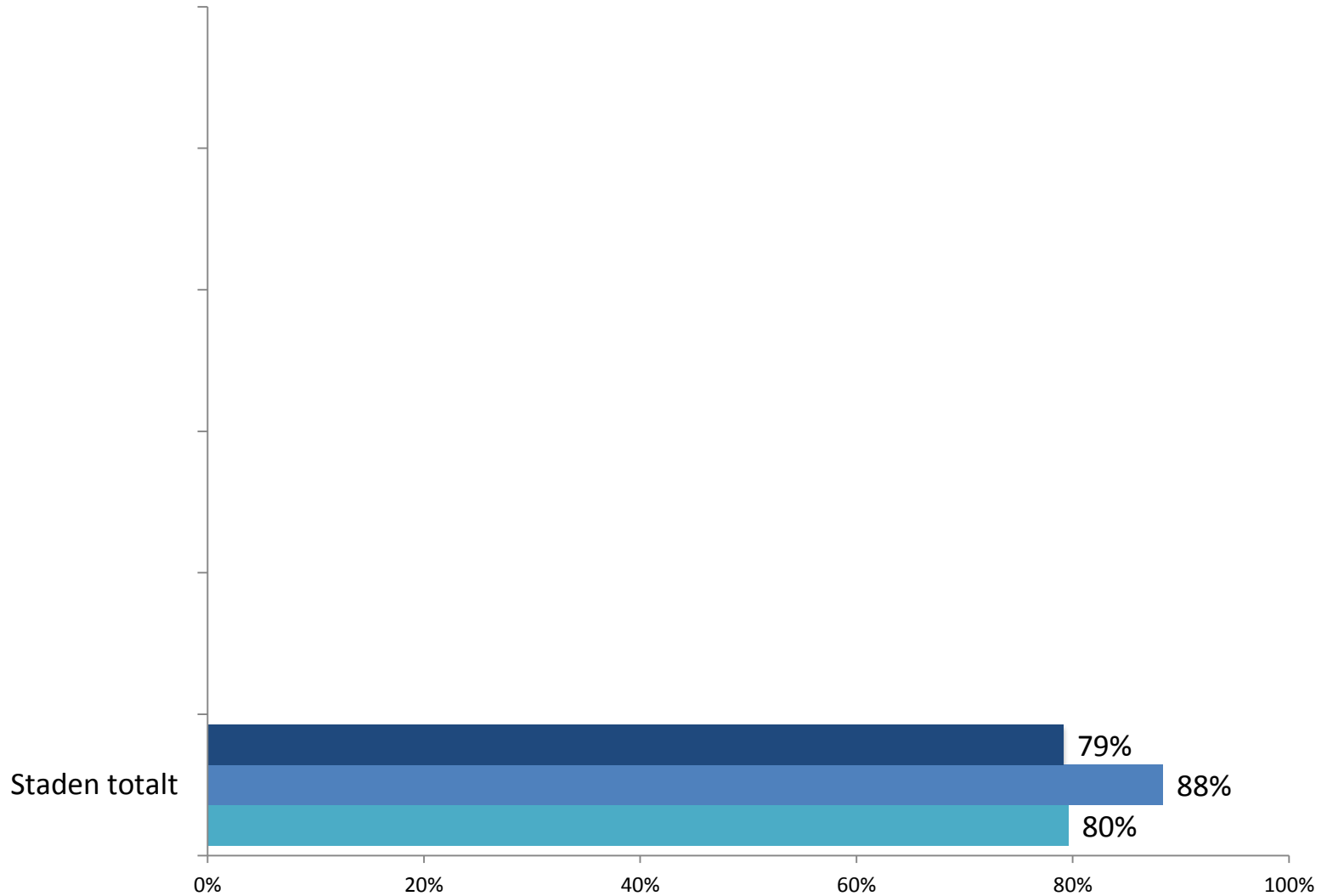
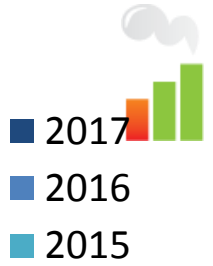


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

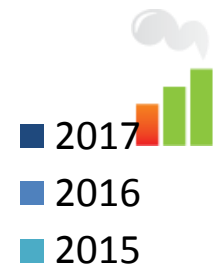


# Jag blir väl bemött på mitt boende

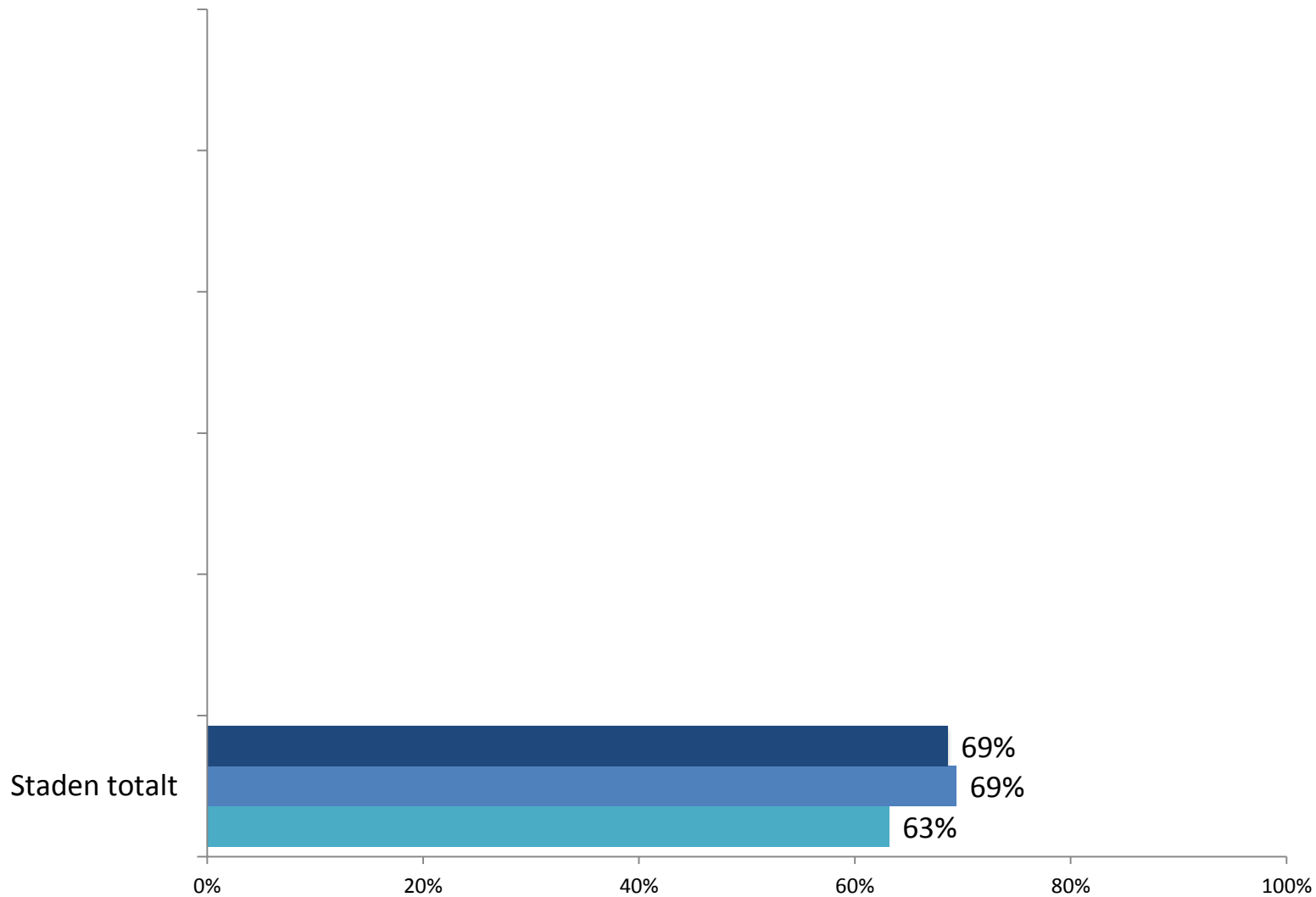
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



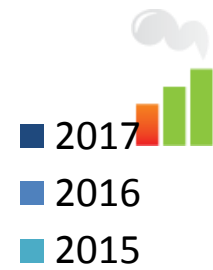
# Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs



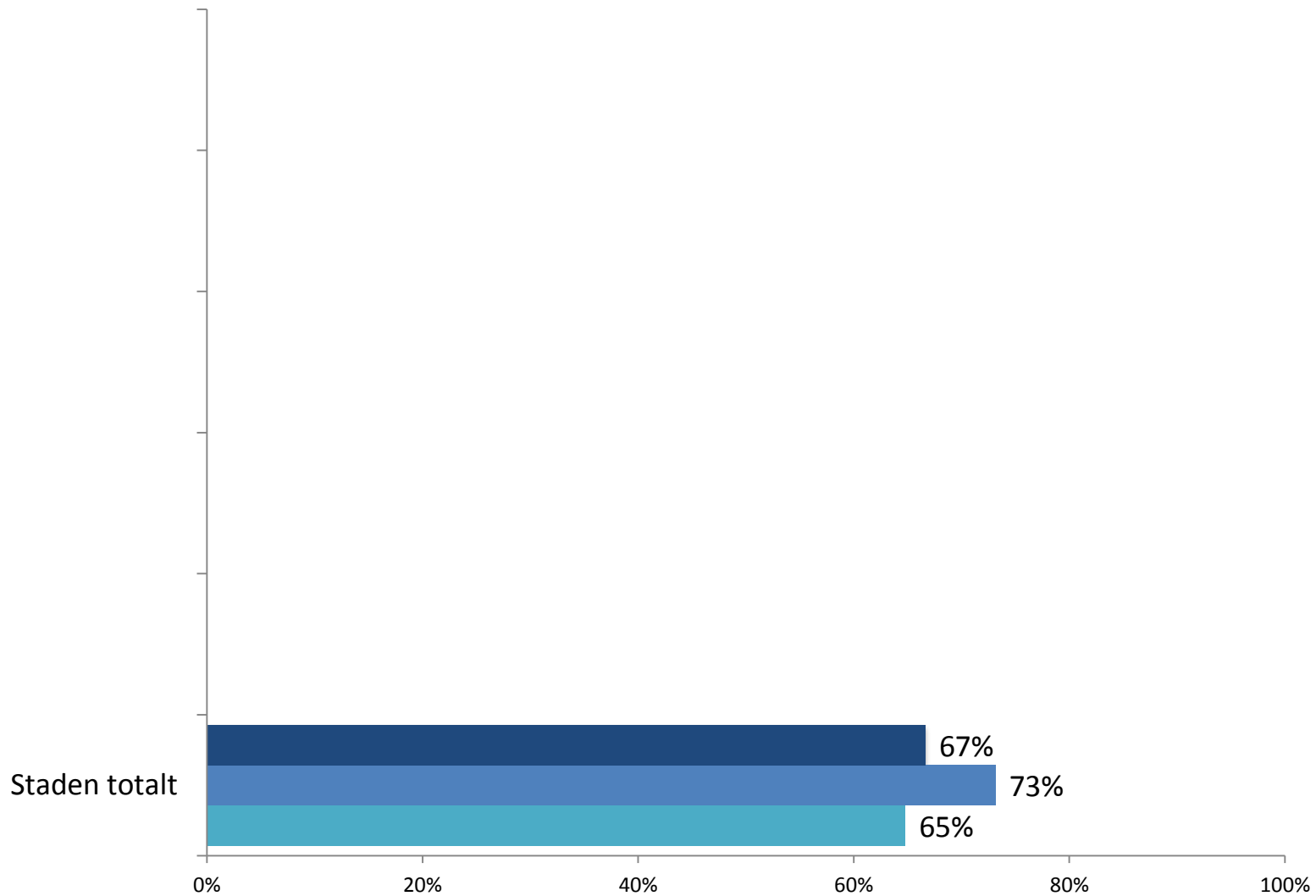
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

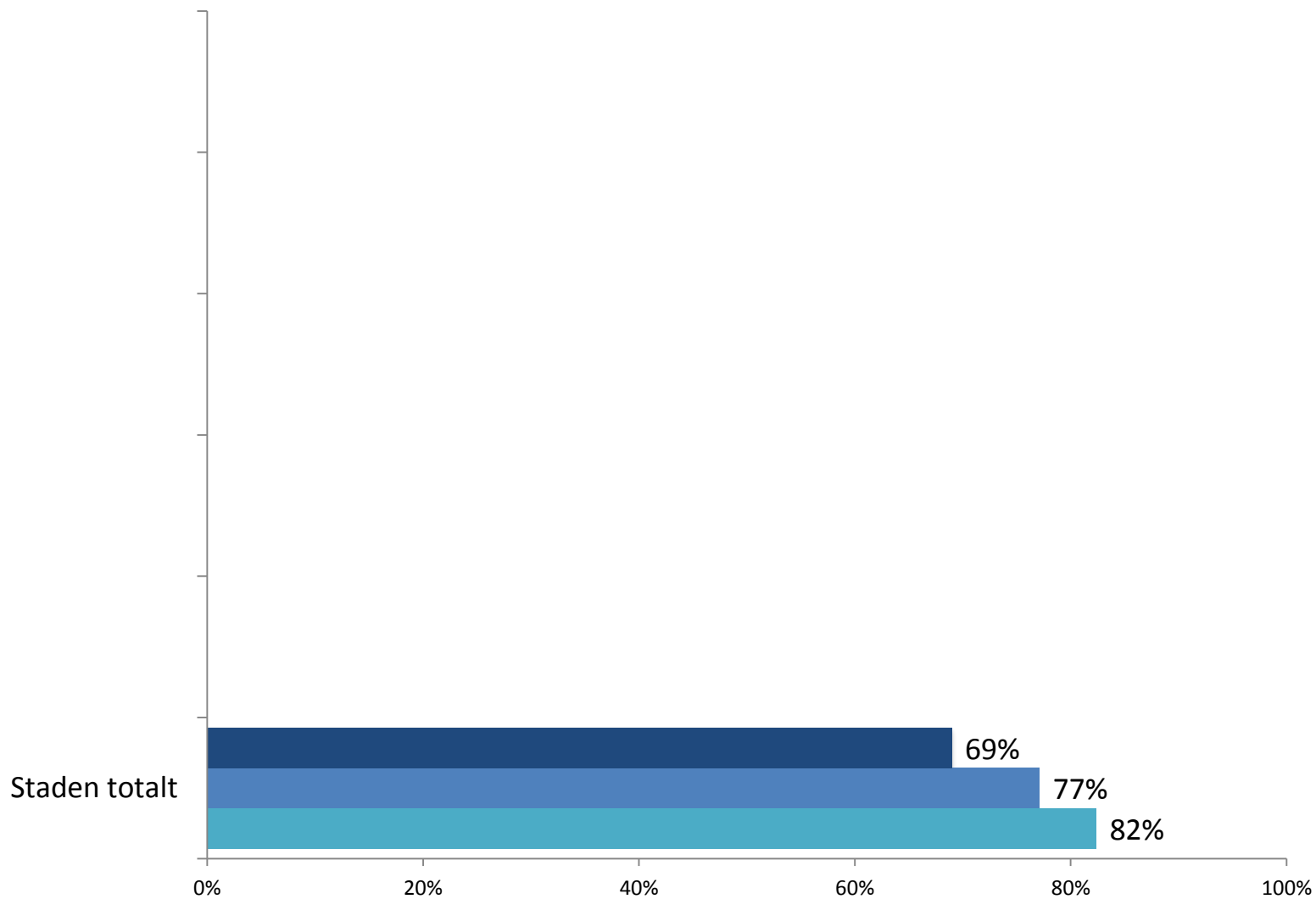
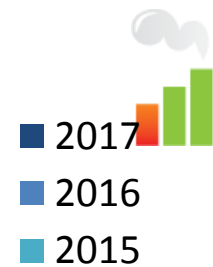


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



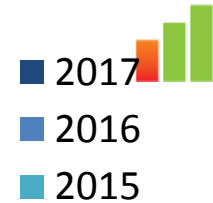
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

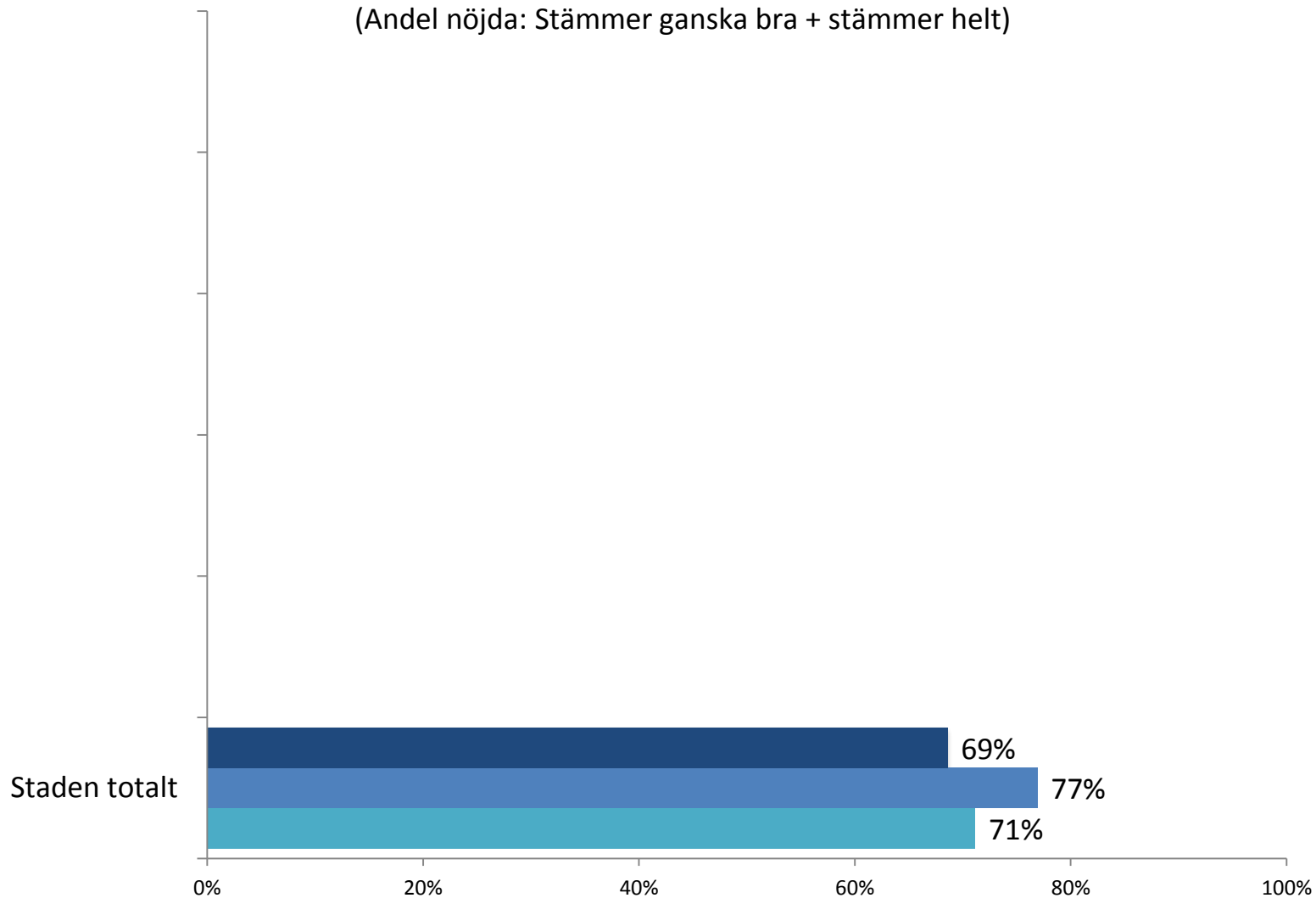




# Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans svarat självs, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa

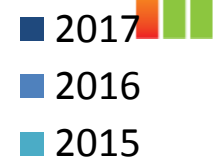


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

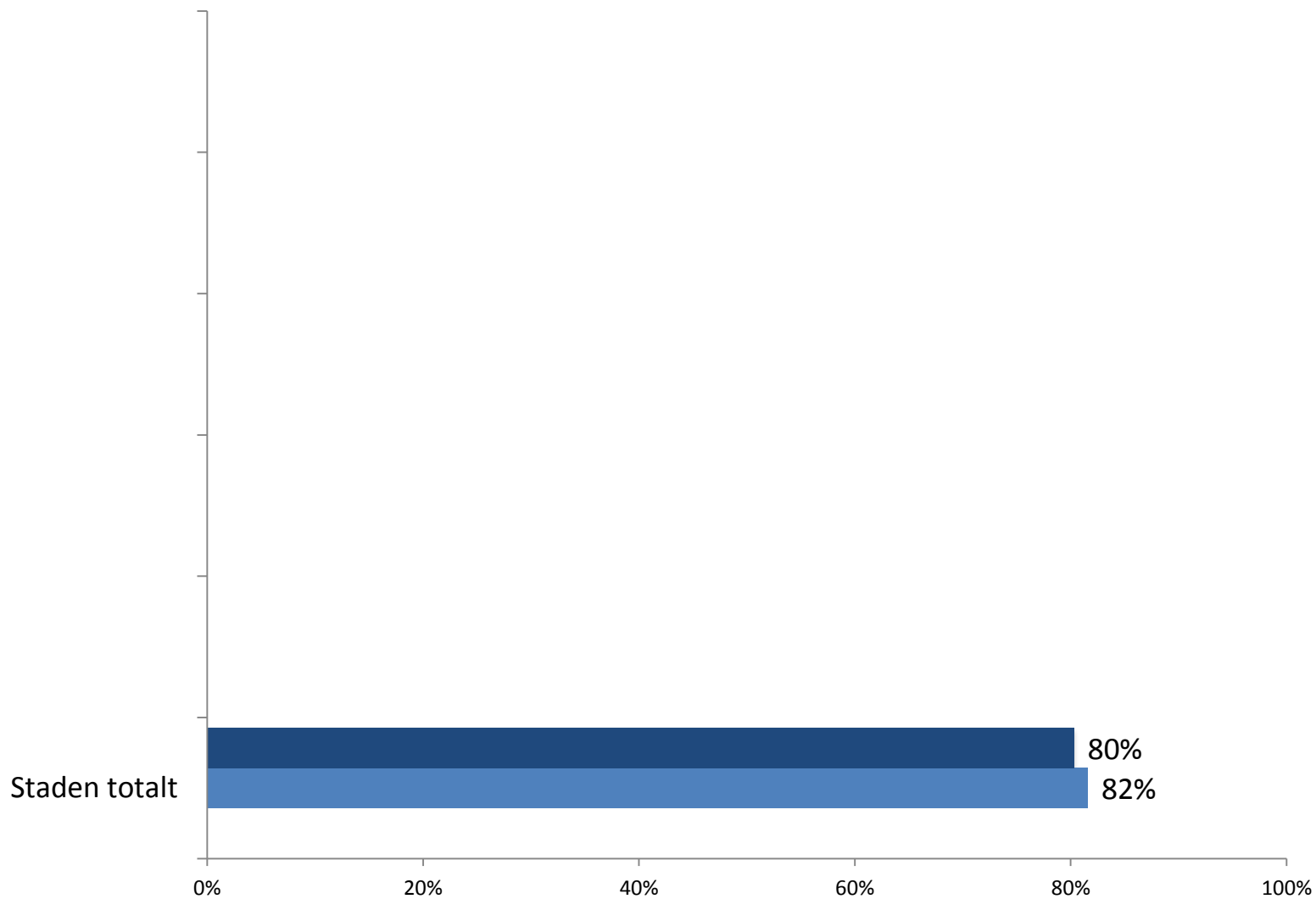




## Personalen förstår vad jag behöver



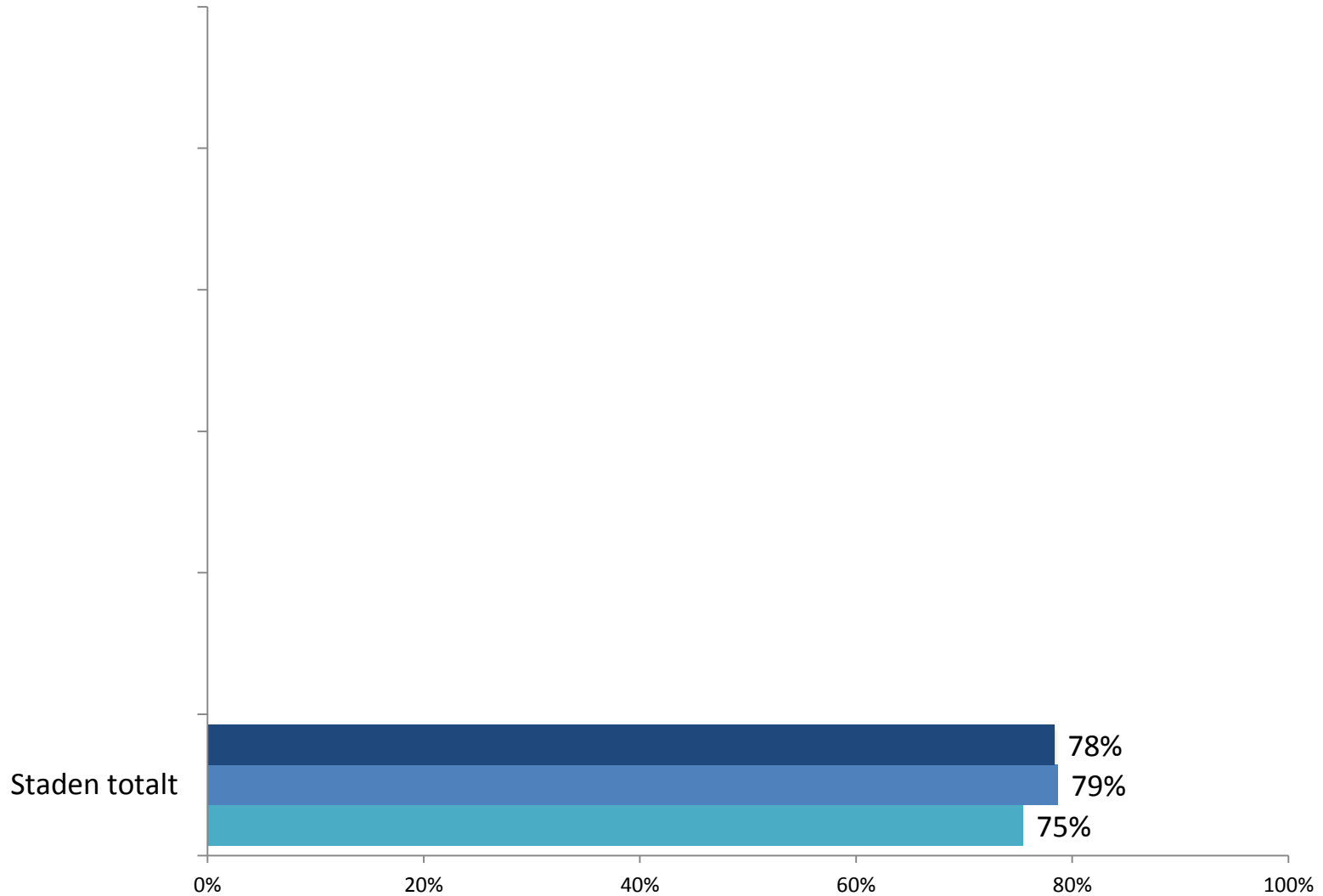
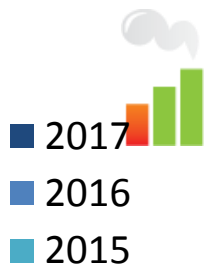
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





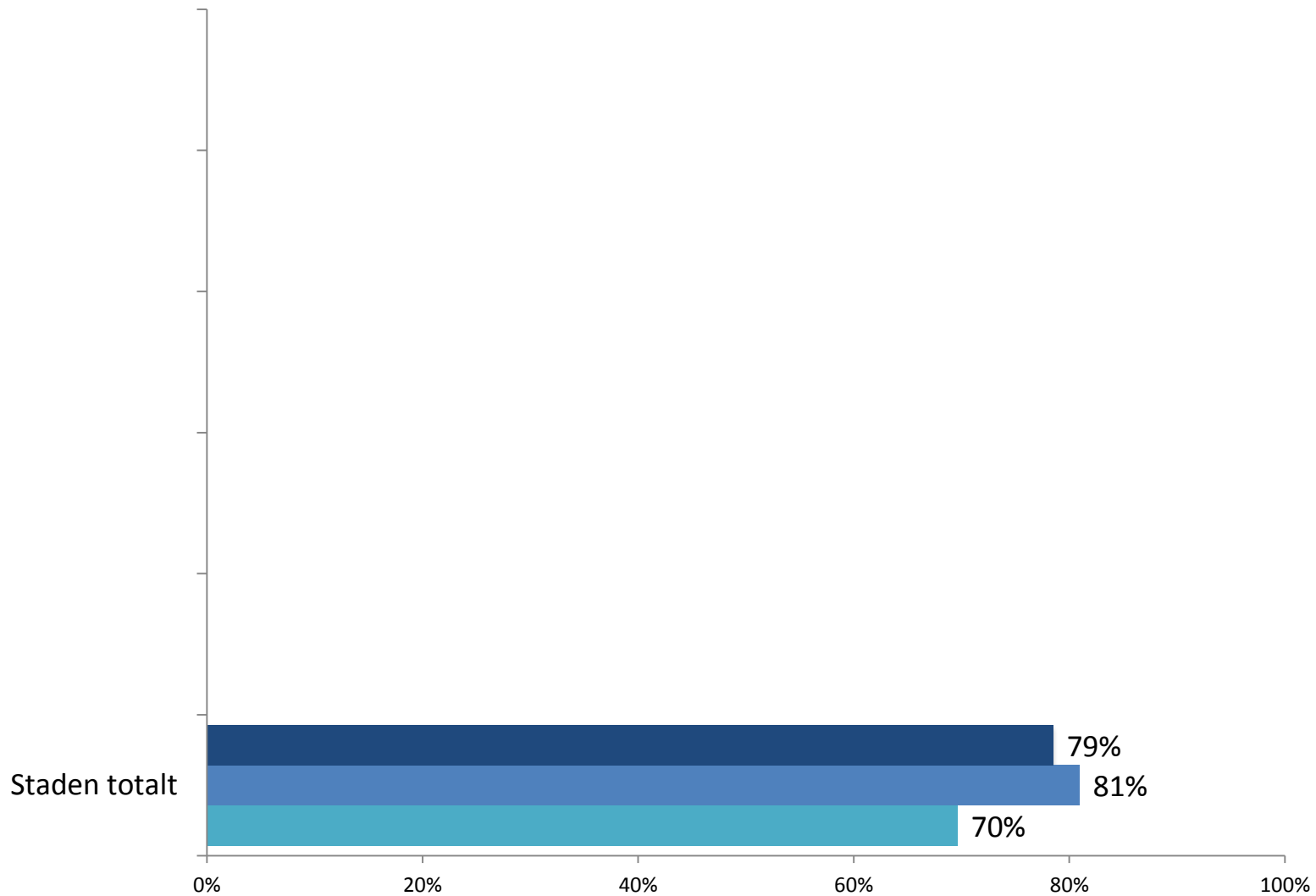
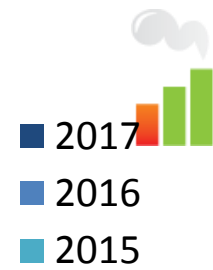
## Personalen på boendet vet vad jag klarar av

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



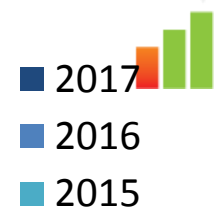
# Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

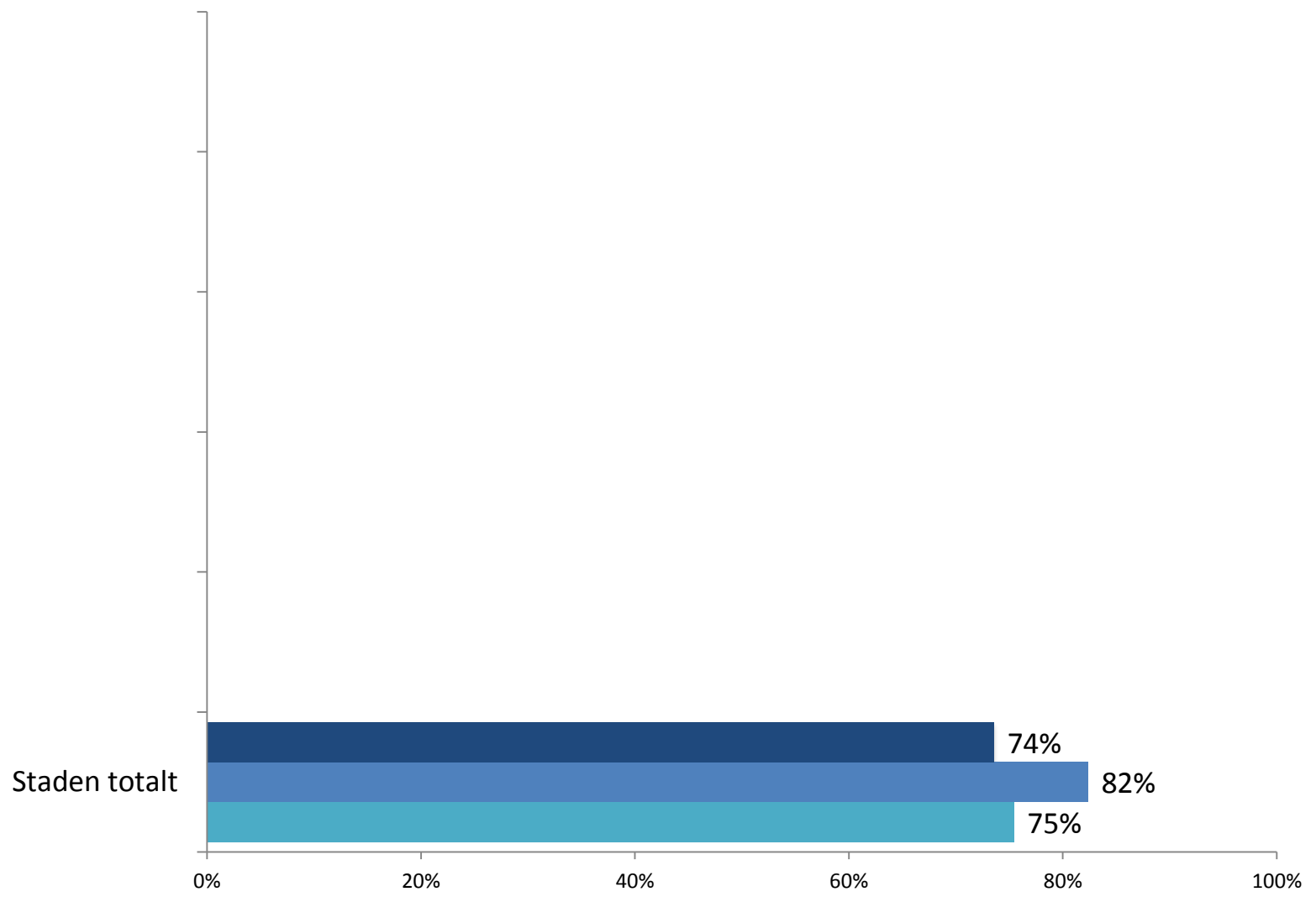




# Jag litar på personalen

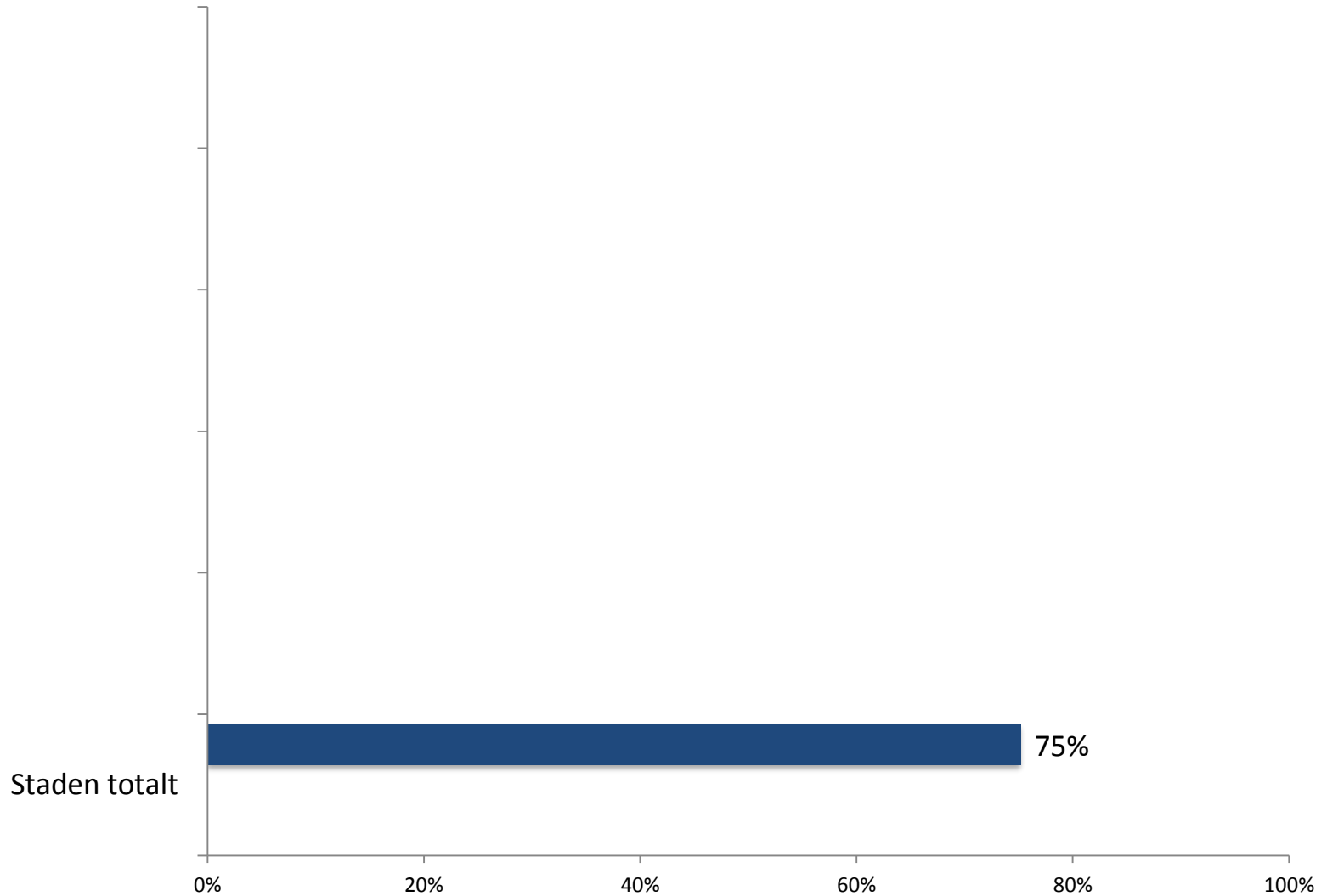
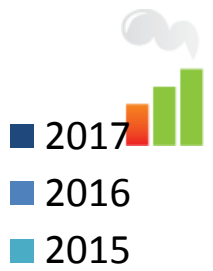


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



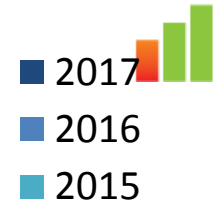
# Jag blir bemött med respekt på mitt boende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

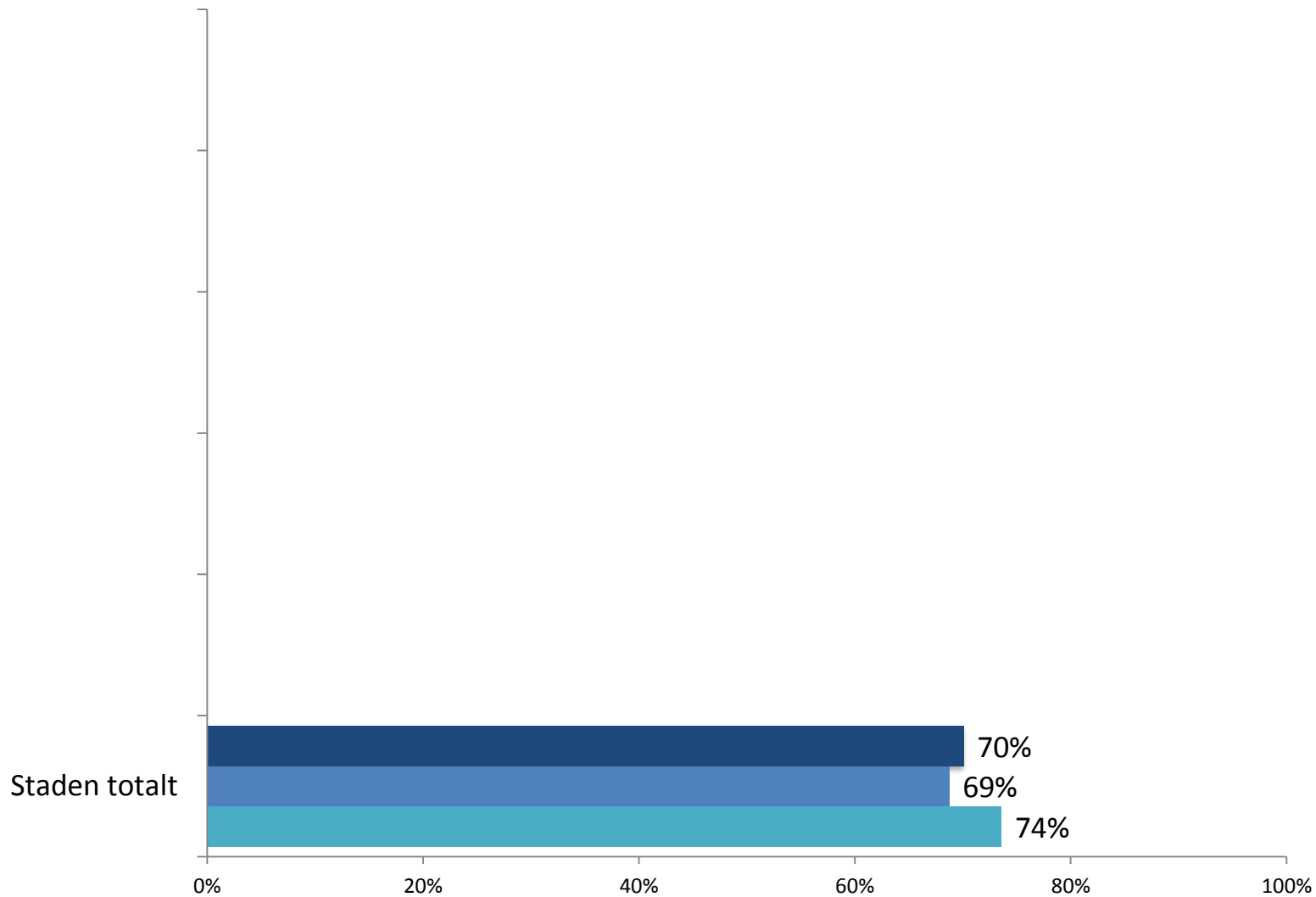




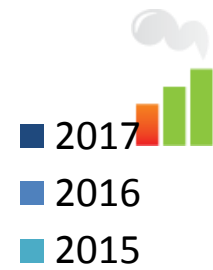
## Personalen är bra på att få mig att göra saker själv



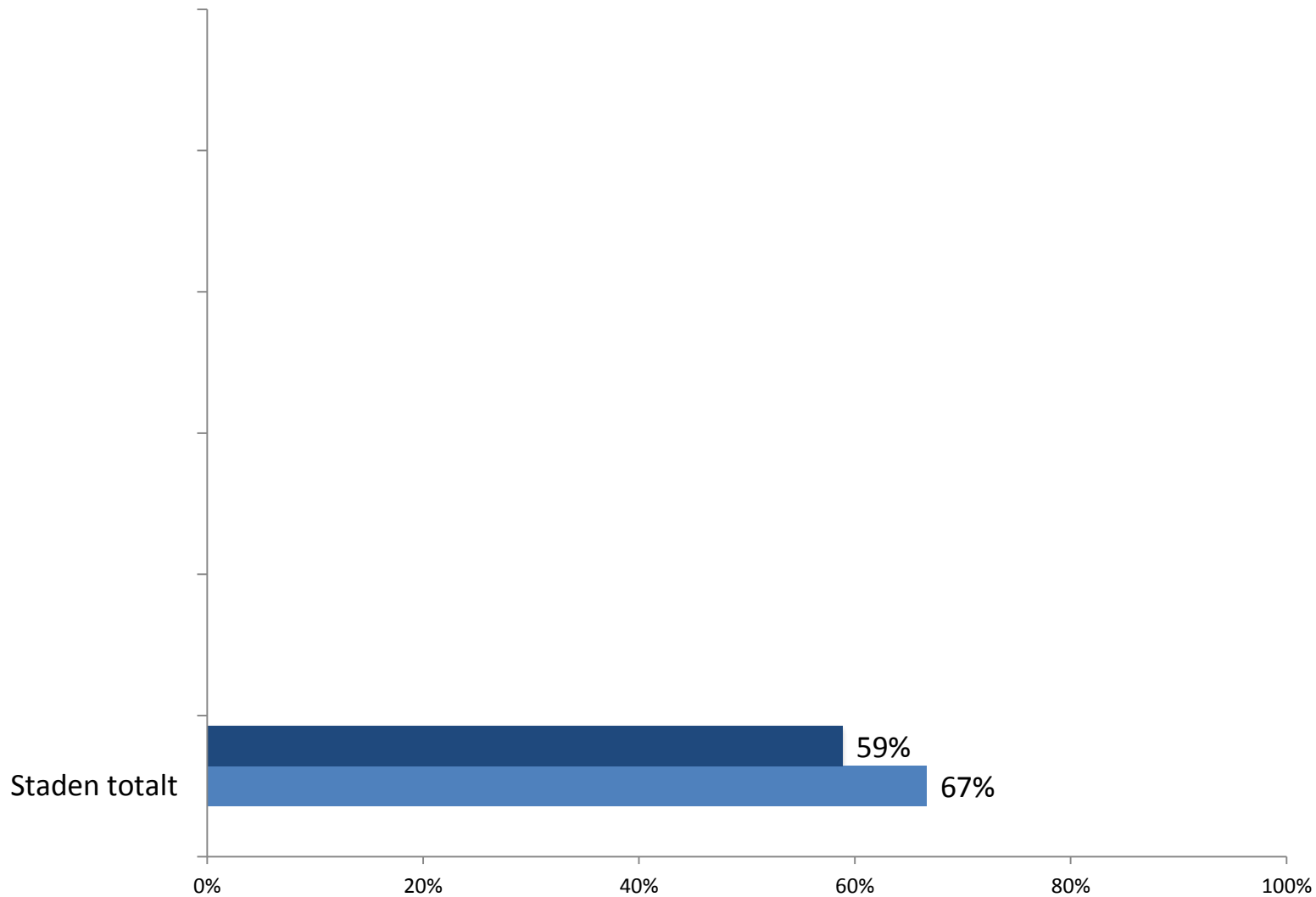
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

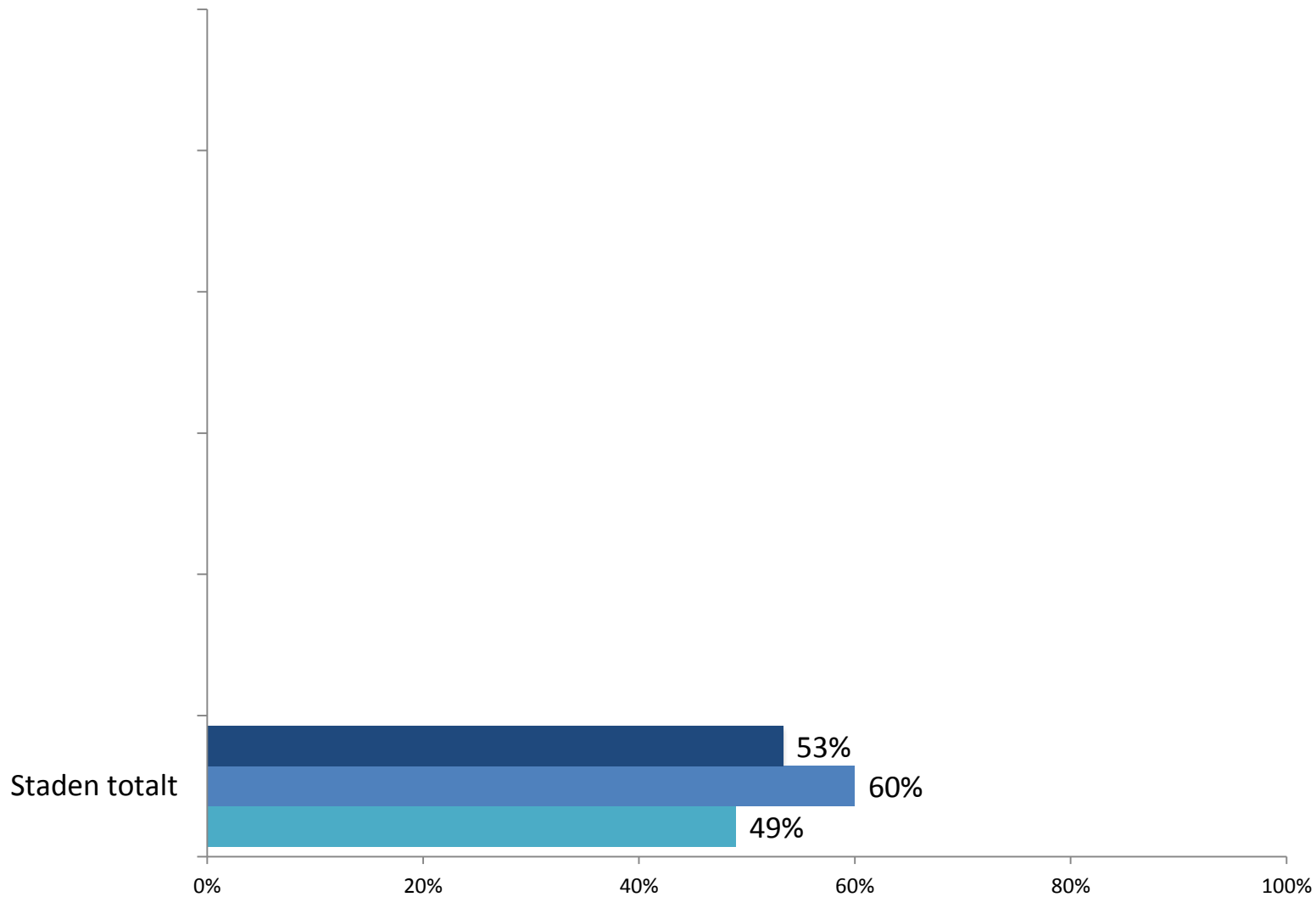
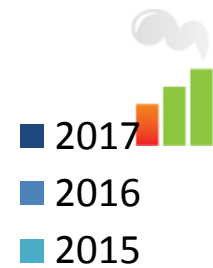


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# 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)

