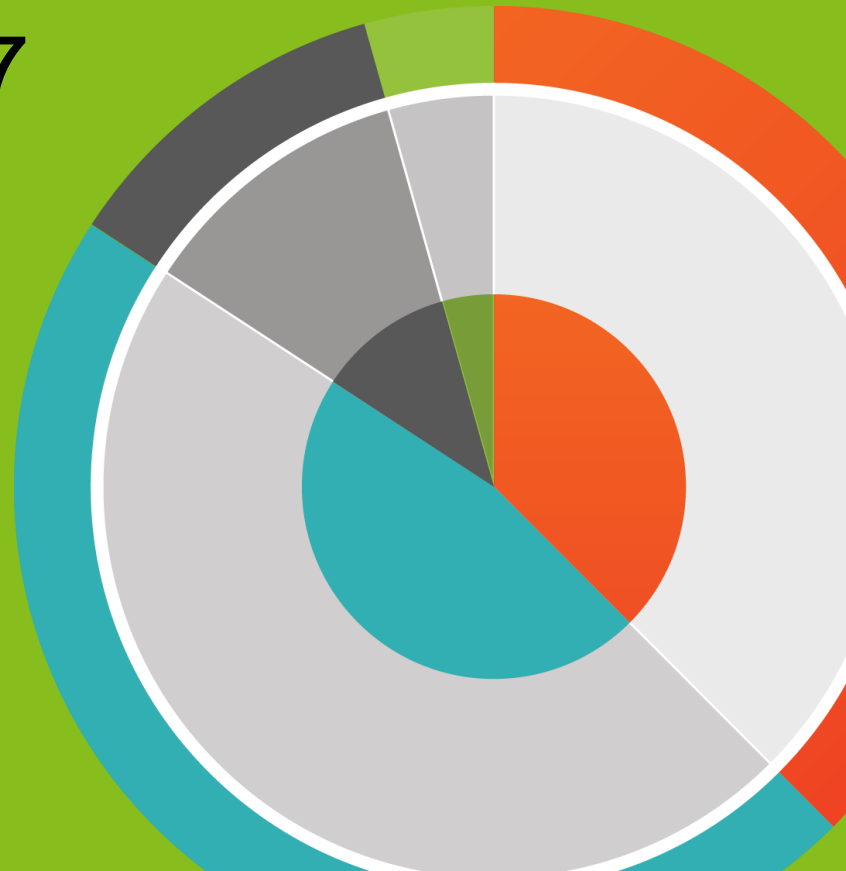




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2017**

Stödboende  
Spånga-Tensta



# 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 verksamhetskod 1932.
- 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 Spånga-Tensta 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 Spånga-Tensta stadsdelsnämnd inkom 12 svar vilket ger en svarsprocent på 39 %.
- I Spånga-Tensta stadsdelsnämnd inkom 66 % av svaren från egen regi och 34 % 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 stödboende
2. Jag känner mig trygg i mitt stödboende
3. Jag blir väl bemött på mitt stödboende
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 stödboende
7. Personalen förstår vad jag behöver
8. Personalen vet vad jag klarar av
9. Jag är nöjd med det stöd jag får
10. Jag litar på personalen
11. Jag blir bemött med respekt av personalen
12. Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
13. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad.
14. Upplever du att du under det senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad i ditt boende?
15. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
16. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
17. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
18. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
19. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
20. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på
21. Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende
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	13	4	31%	14	4	29%
Enskede-Årsta-Vantör	21	11	52%	21	7	33%
Farsta	40	19	48%	36	13	36%
Hägersten-Liljeholmen	23	6	26%	19	4	21%
Hässelby-Vällingby	17	6	35%	20	9	45%
Kungsholmen	10	6	60%	12	7	58%
Norrmalm	12	9	75%	12	7	58%
Rinkeby-Kista	18	8	44%	18	6	33%
Skarpnäck	20	13	65%	20	7	35%
Skärholmen	16	10	63%	13	7	54%
Socialnämnden	35	11	31%	29	8	28%
Spånga-Tensta	31	12	39%	35	15	43%
Södermalm	23	14	61%	11	5	45%
Älvsjö	8	2	25%	9	2	22%
Östermalm	21	10	48%	17	10	59%
<b>Staden totalt</b>	<b>308</b>	<b>141</b>	<b>46%</b>	<b>286</b>	<b>111</b>	<b>39%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i Spånga-Tensta är 39 % i årets brukarundersökning, vilket är något lägre än både svarsfrekvensen föregående år som var 43 % och snittet för hela Stockholm stad som är 46 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med stödboendet är resultatet något lägre jämfört med föregående år, 83 % nöjda i år mot 87 % nöjda år 2016.

Jämfört med resultaten från föregående års mätning har det skett en negativ utveckling på samtliga frågor. Den största negativa utvecklingen gäller frågan om personalen är bra på att uppmuntra brukaren att göra saker själv, där instämmandegraden har minskat med 28 %.

Vid en jämförelse med resultaten för hela staden är brukarna i Spånga-Tensta ungefär lika nöjda som genomsnittet, med både positiva och negativa undantag.



# Andel nöjda

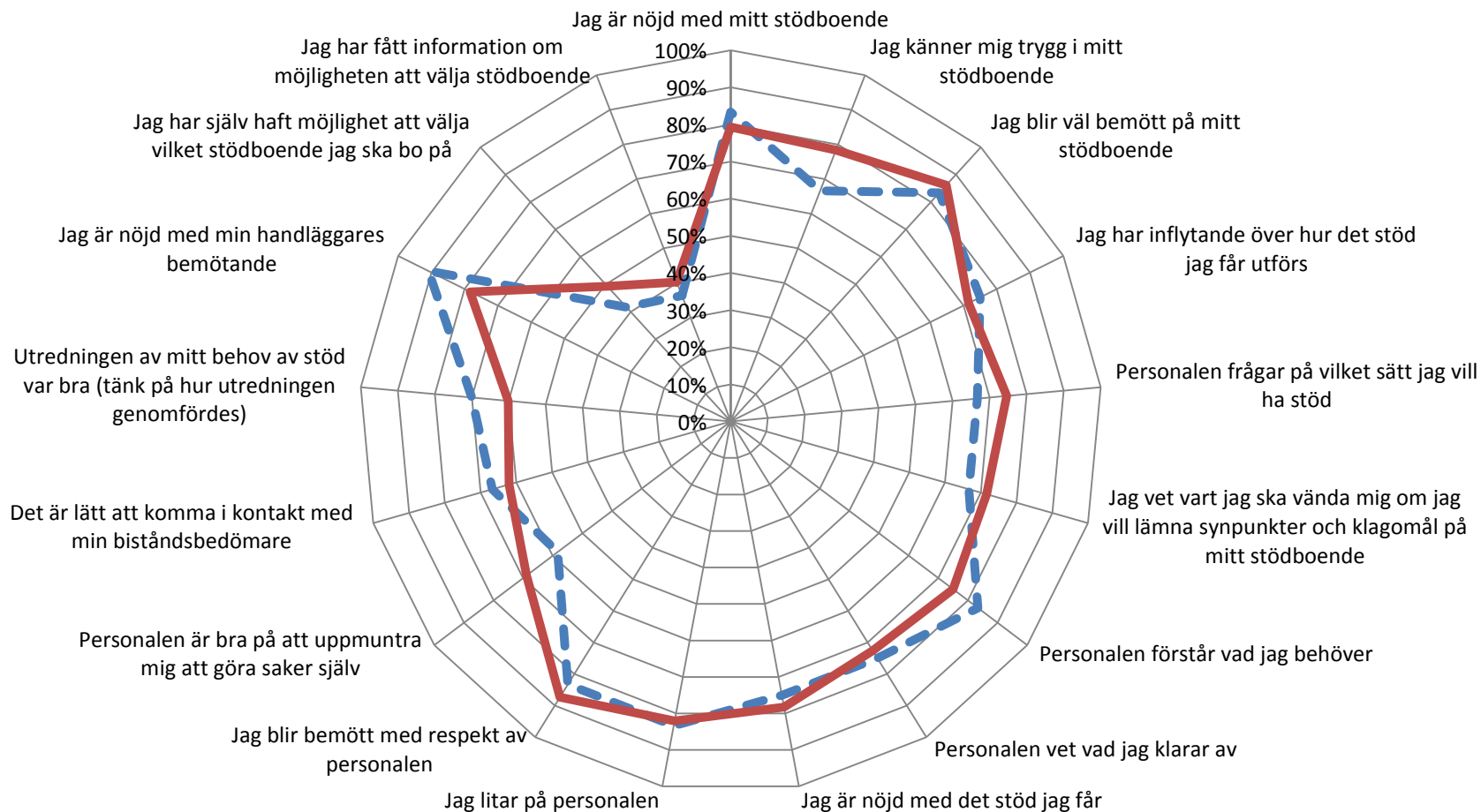




# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Stadsdelsnämnd 2017

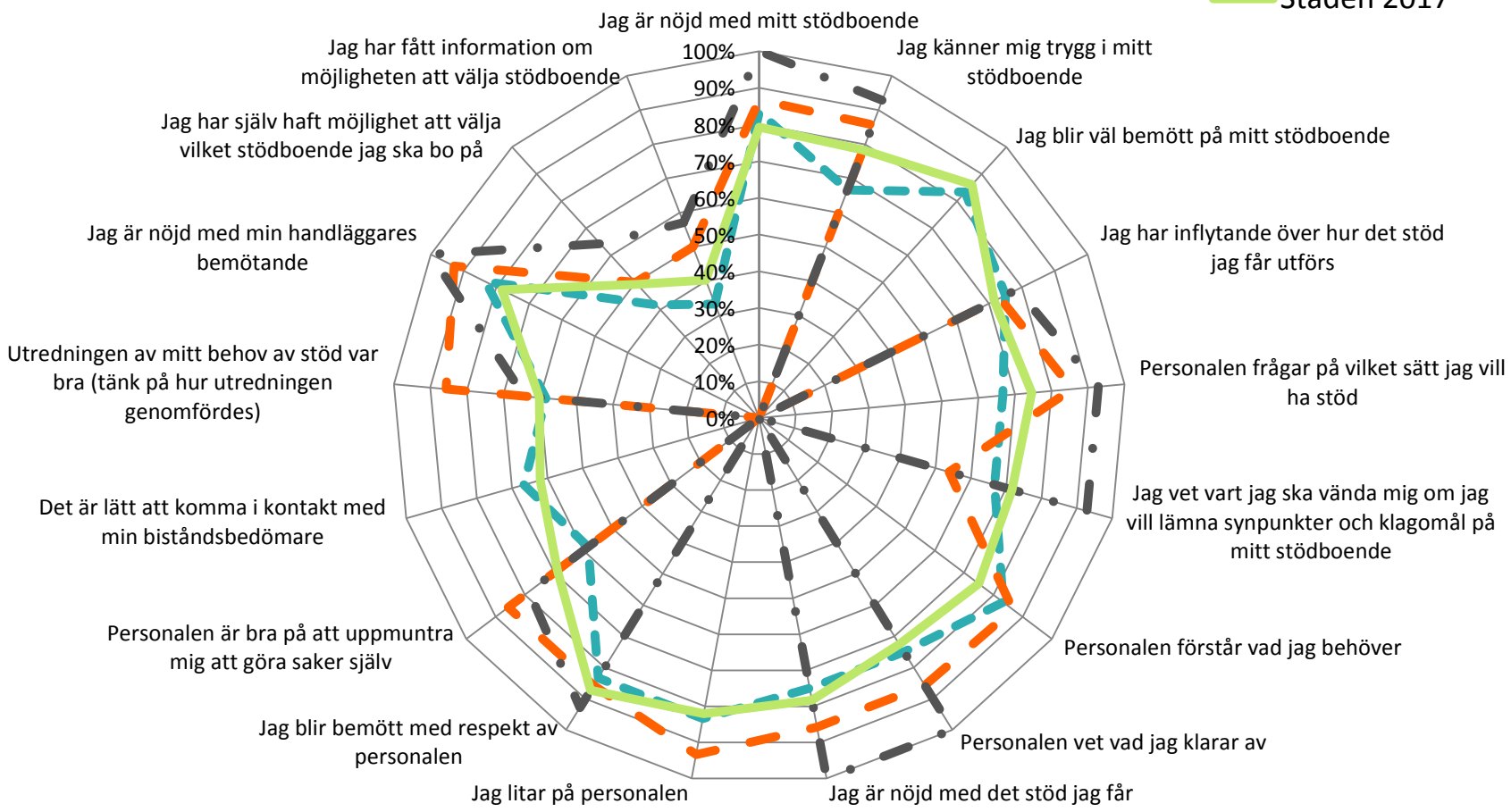
— Staden 2017





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

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

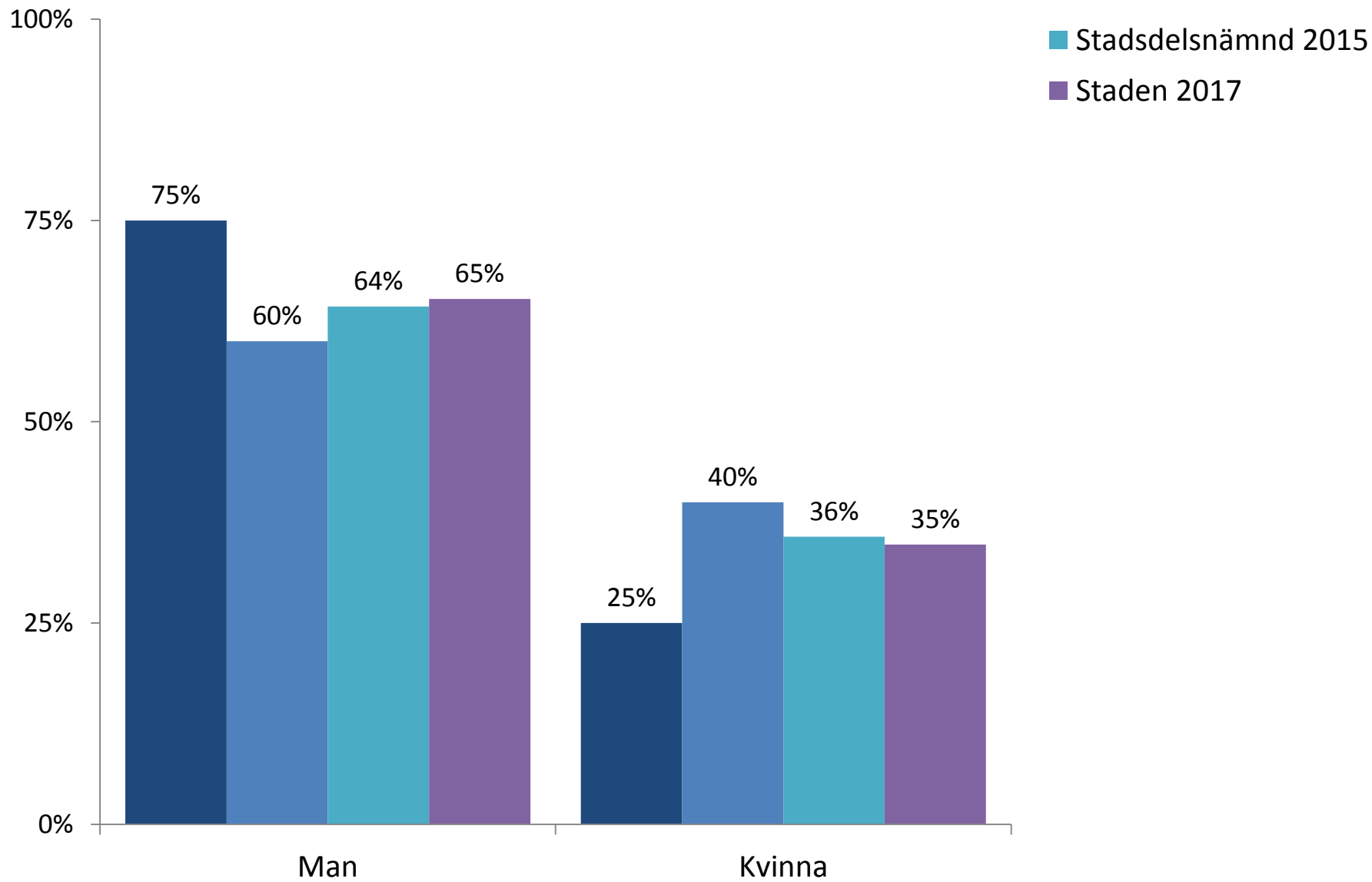




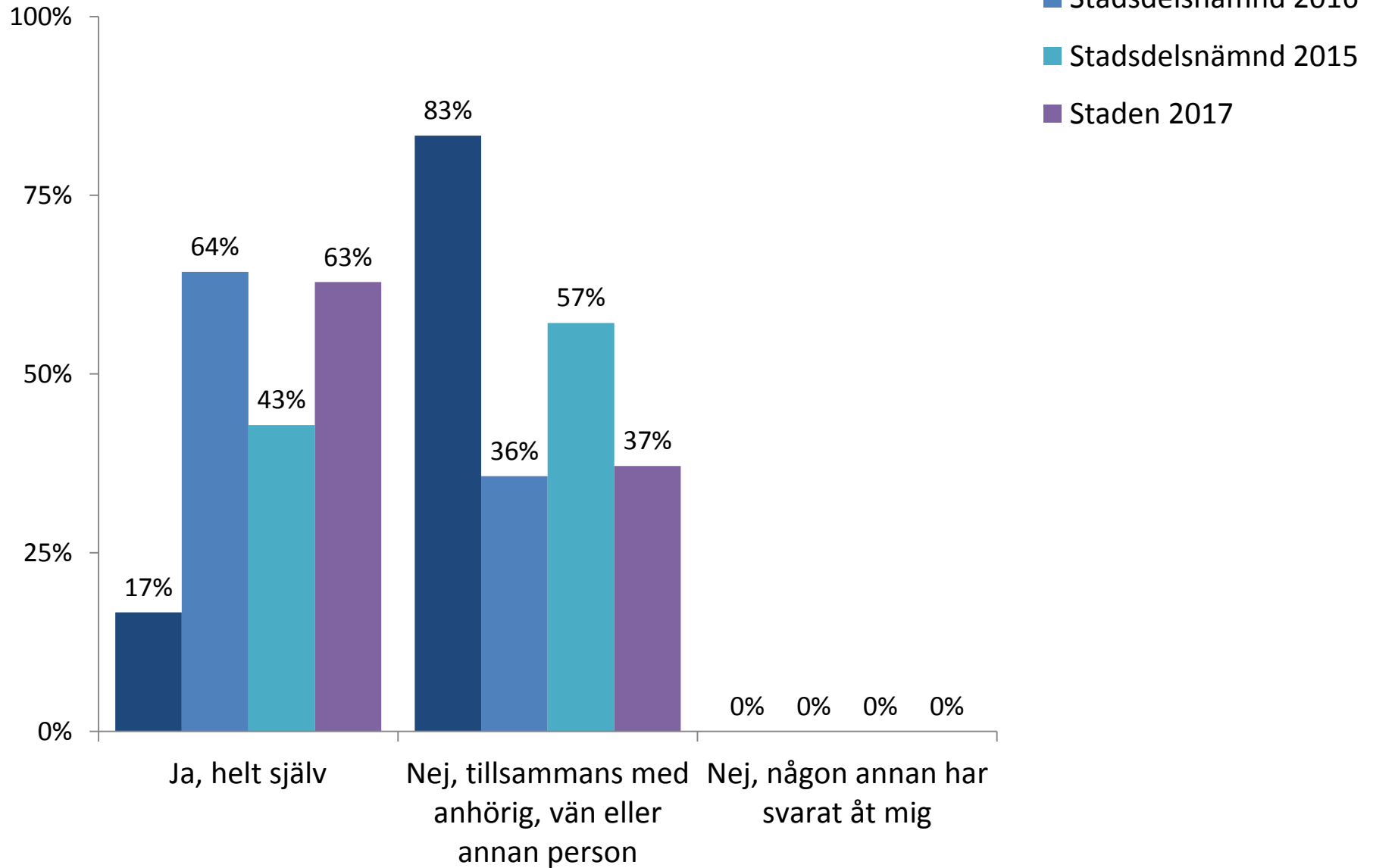
# Bakgrundsfrågor



# Kön

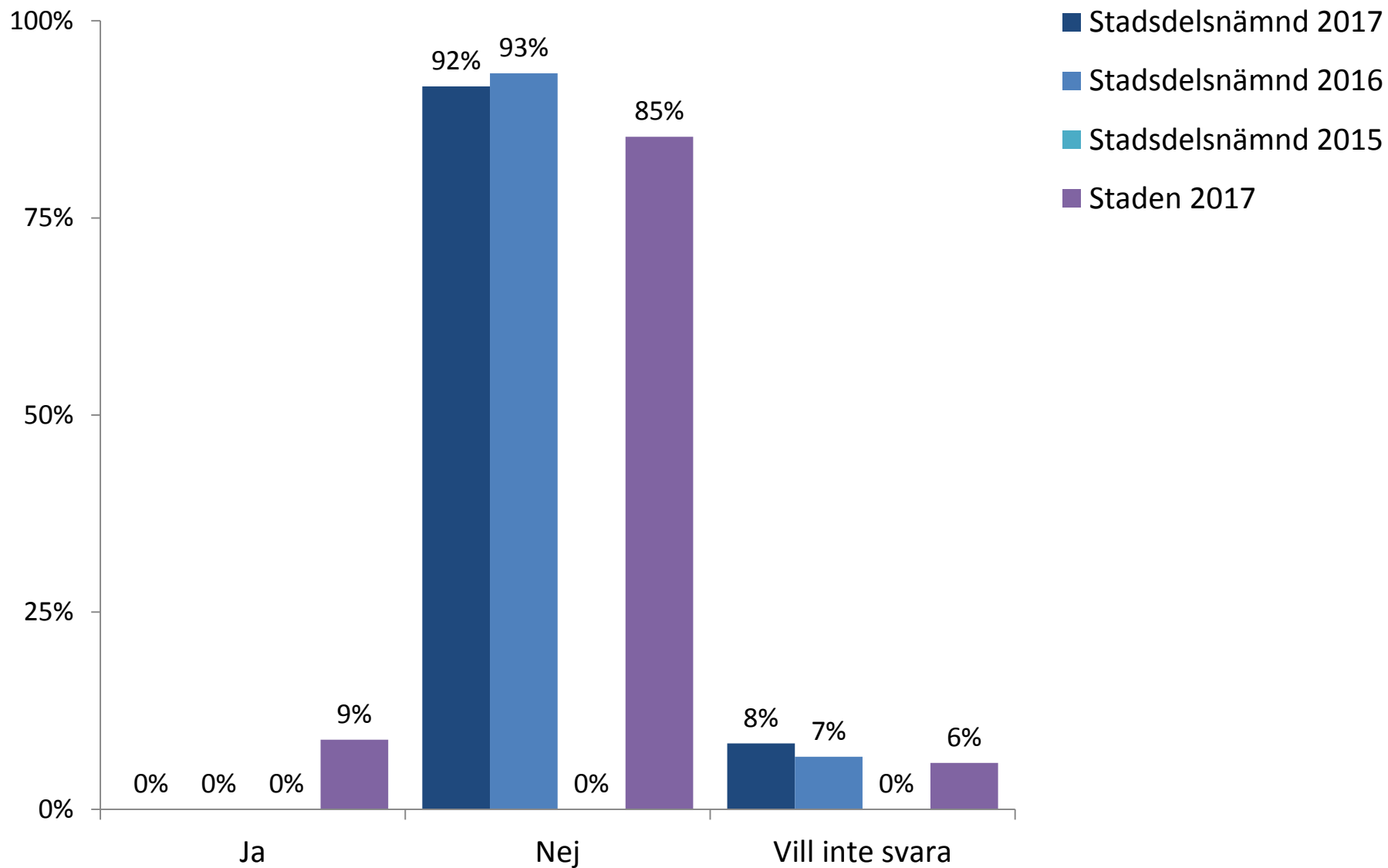


# Har du besvarat frågorna helt själv?



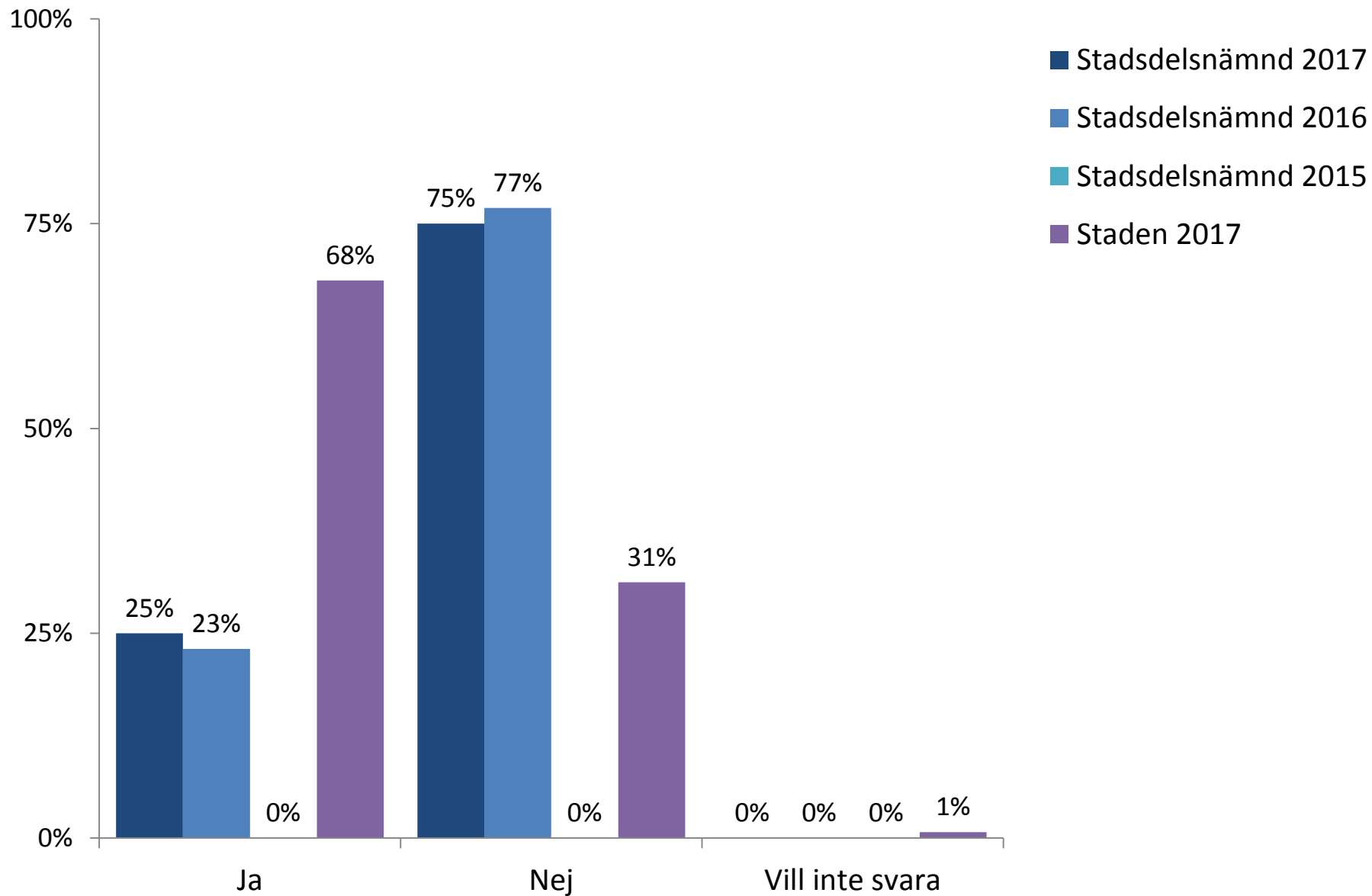


## Upplever du att du under det senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad i ditt boende?



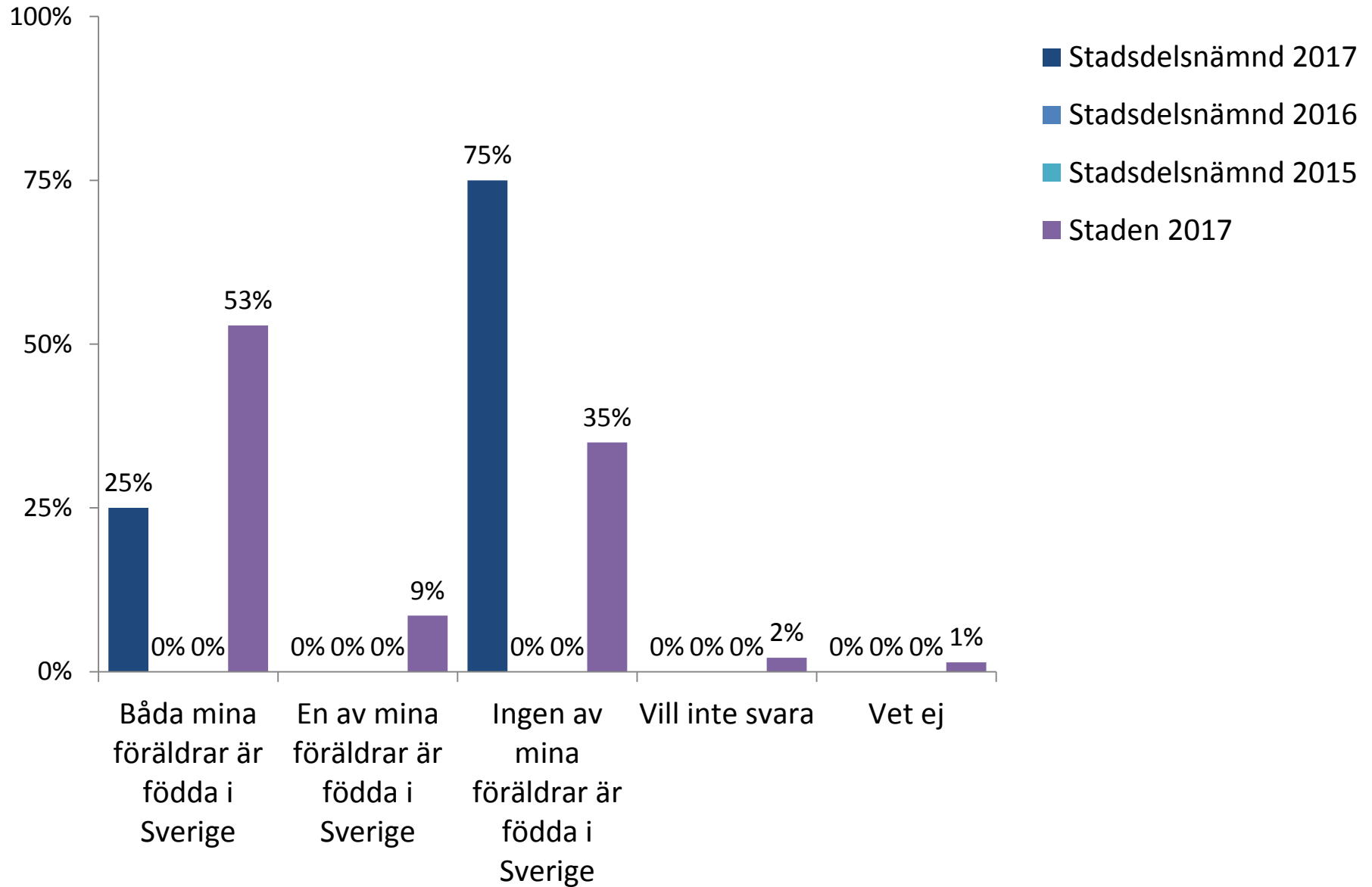


## Är du född i Sverige?





## Är båda dina föräldrar födda i Sverige?







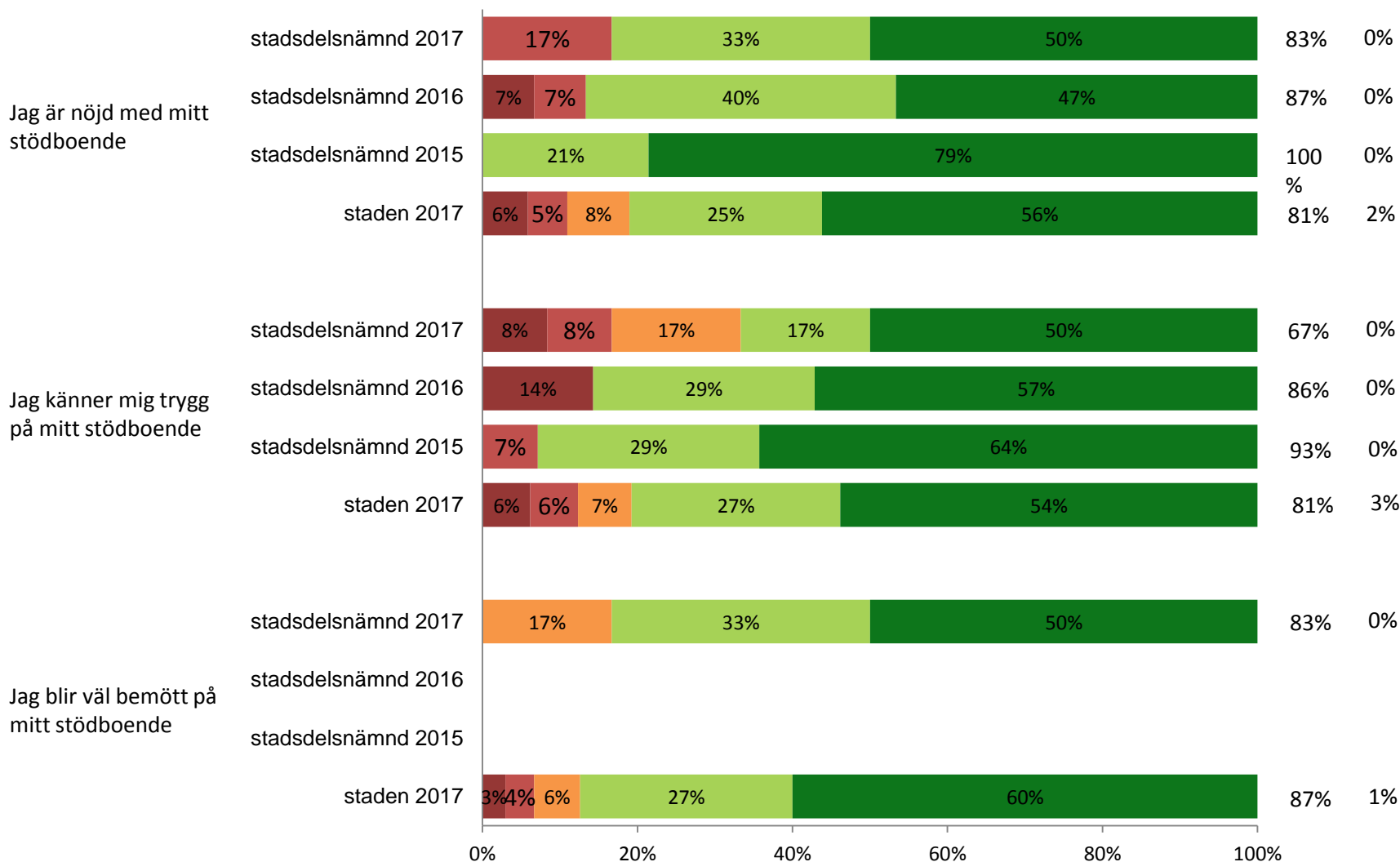
# Resultat per fråga över tid



# Sdn per år

Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

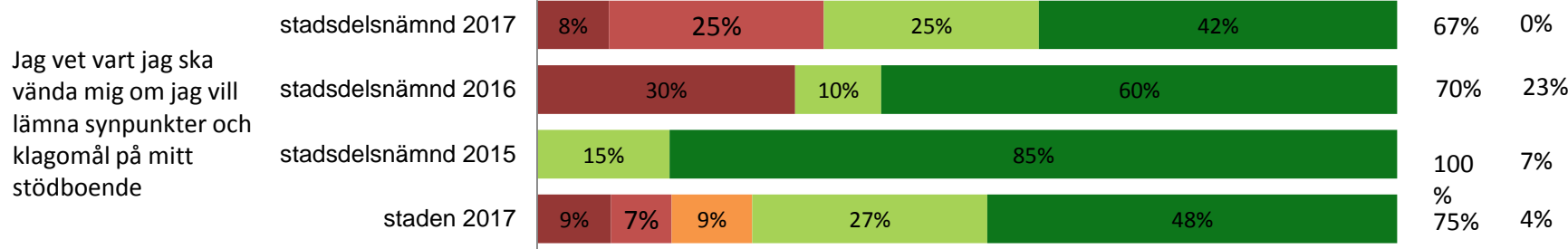
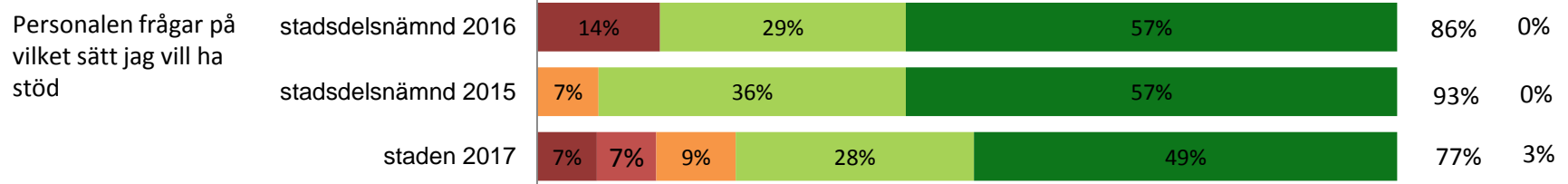
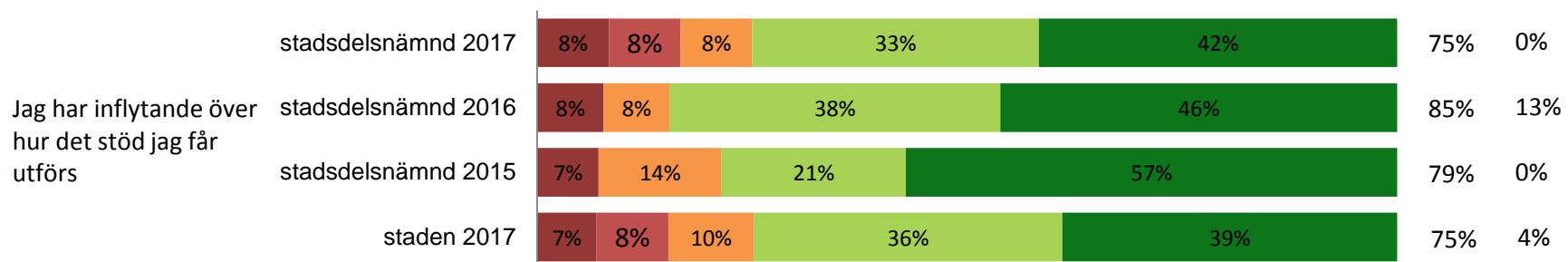
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Sdn per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



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

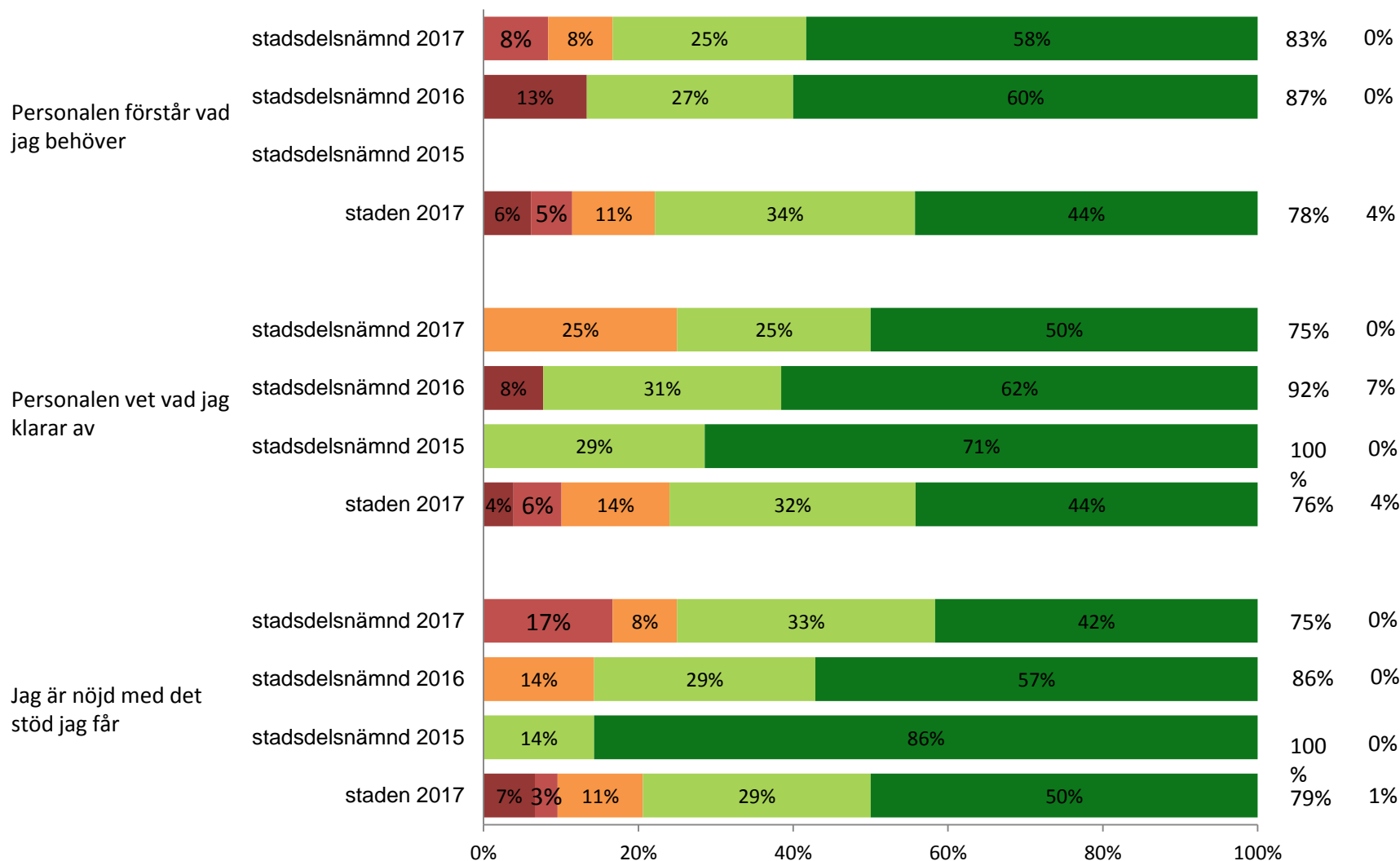
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får



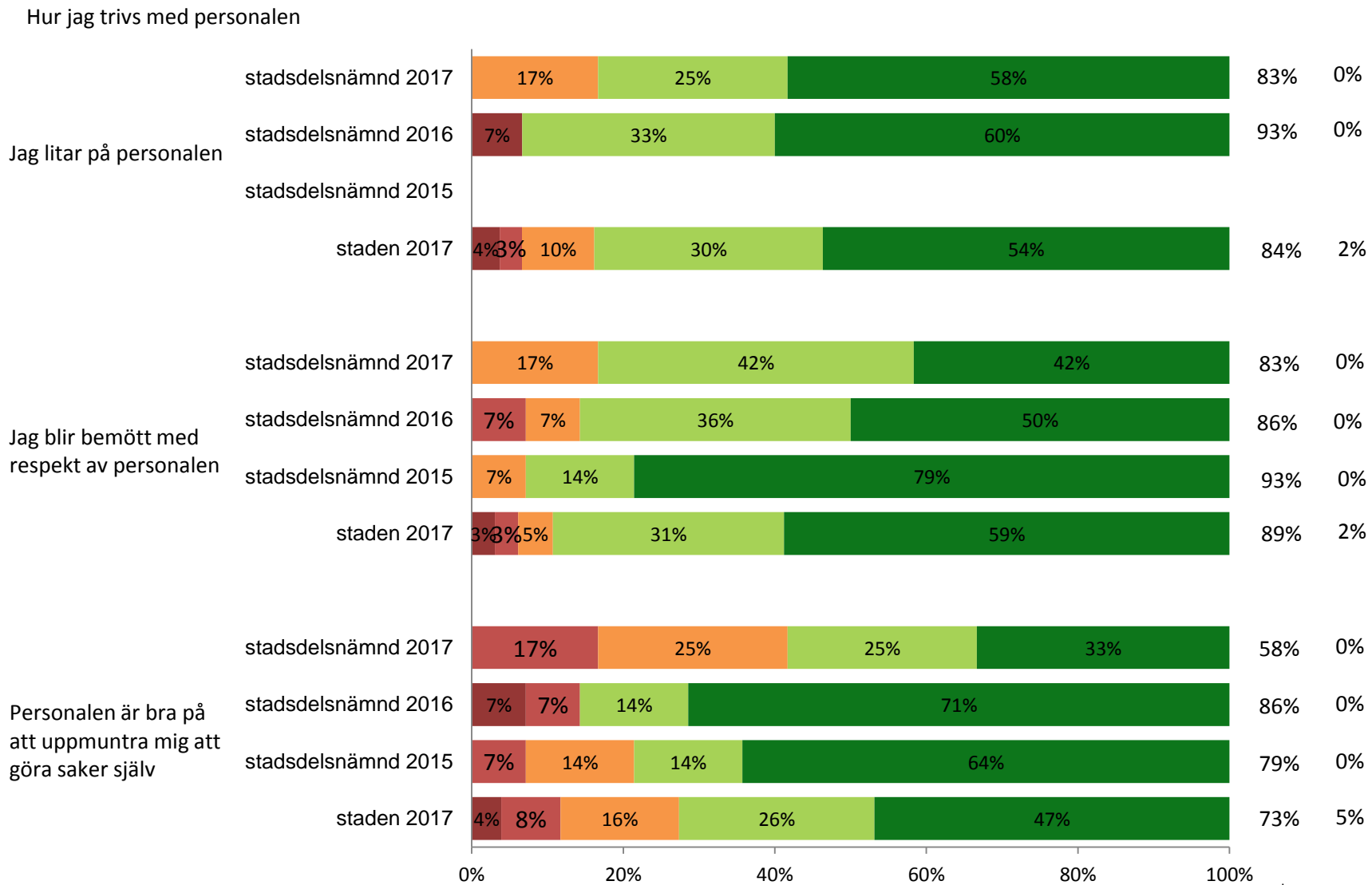
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

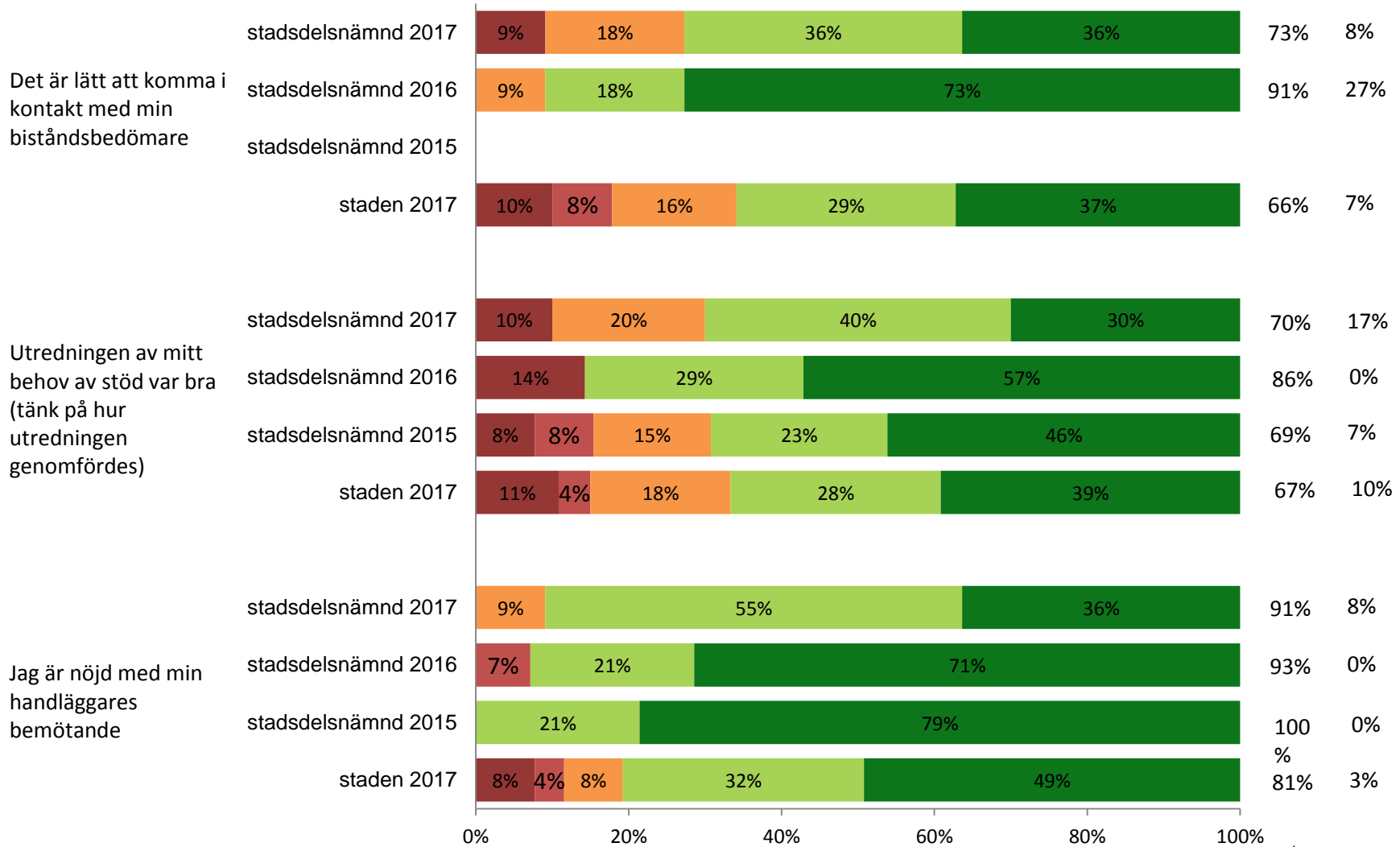
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

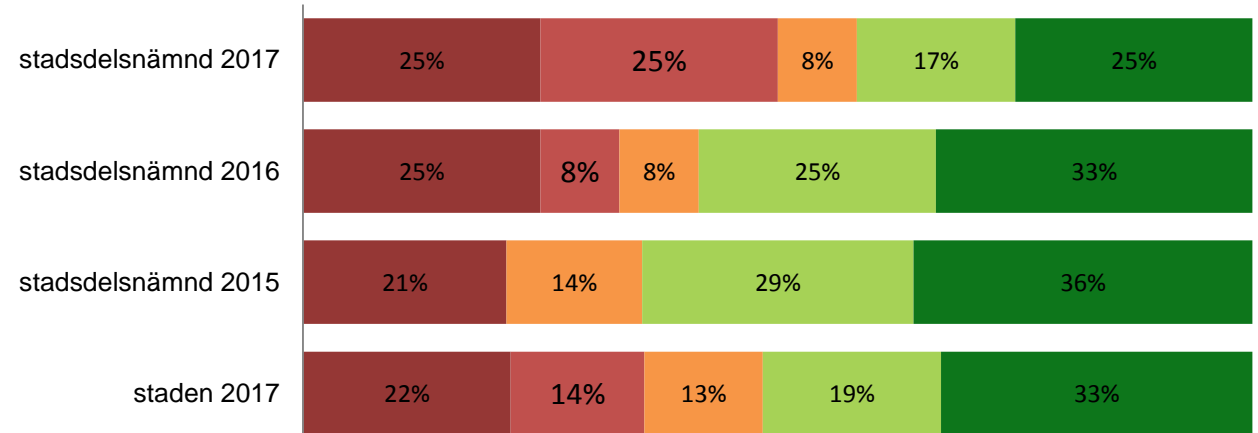


# Sdn per år

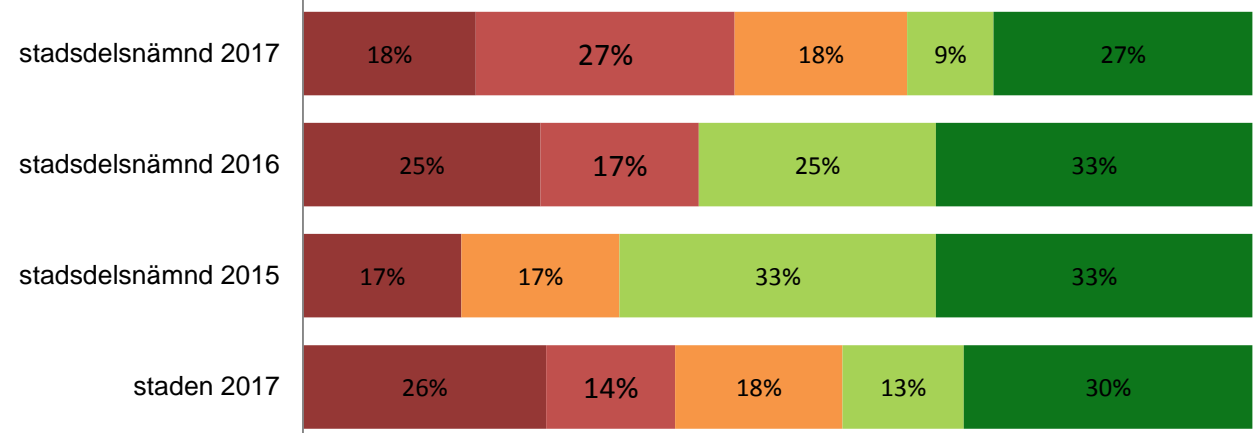
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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



Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende



■ 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 svar





# Resultat män/kvinnor

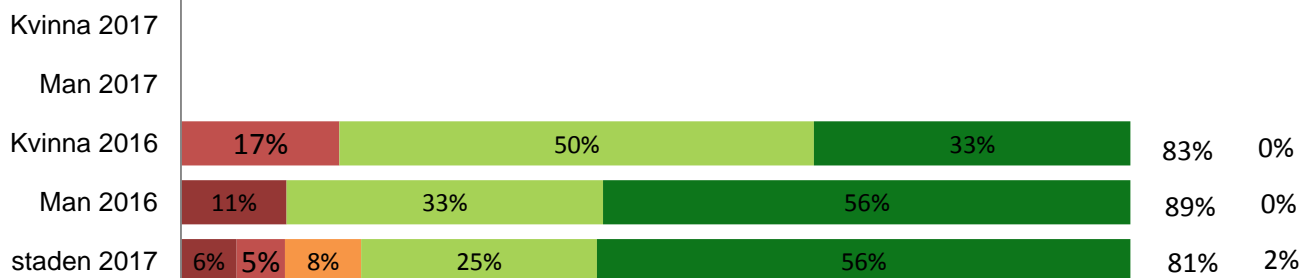


Andel  
Nöjda\* Vet ej

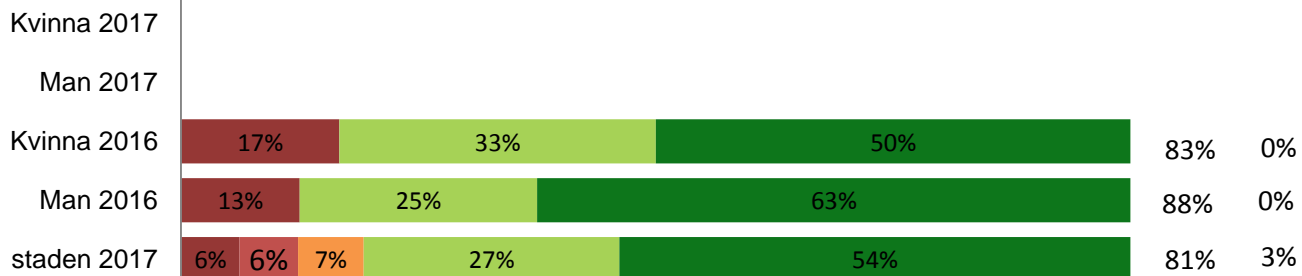
# Staden per kön

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende



Jag blir väl bemött på mitt stödboende



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

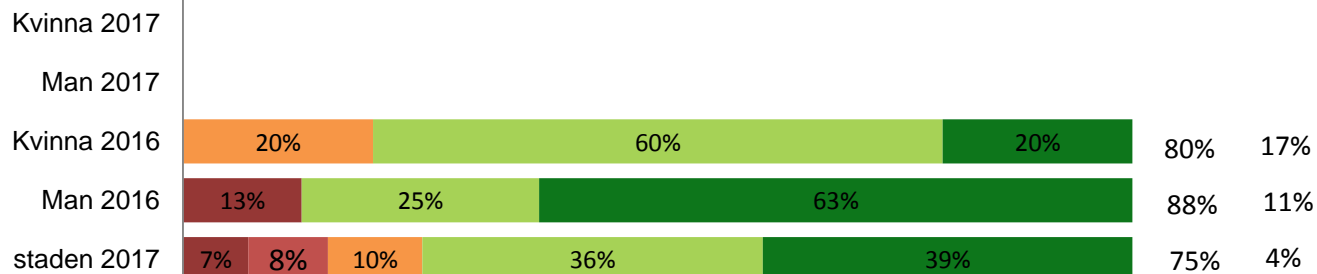


Andel  
Nöjda\* Vet ej

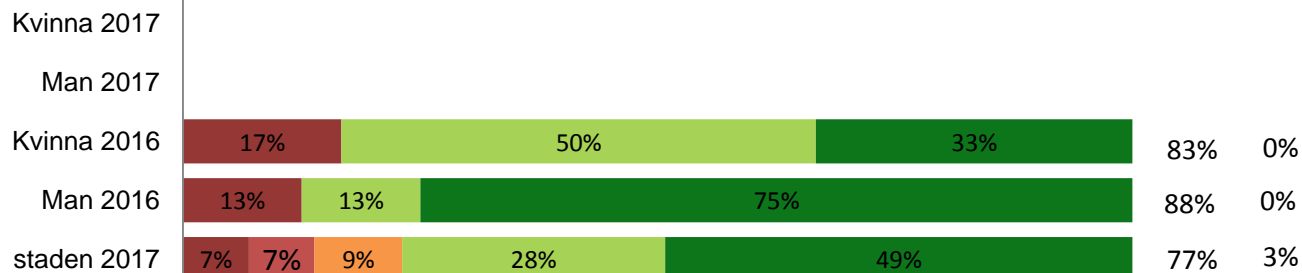
# Staden per kön

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

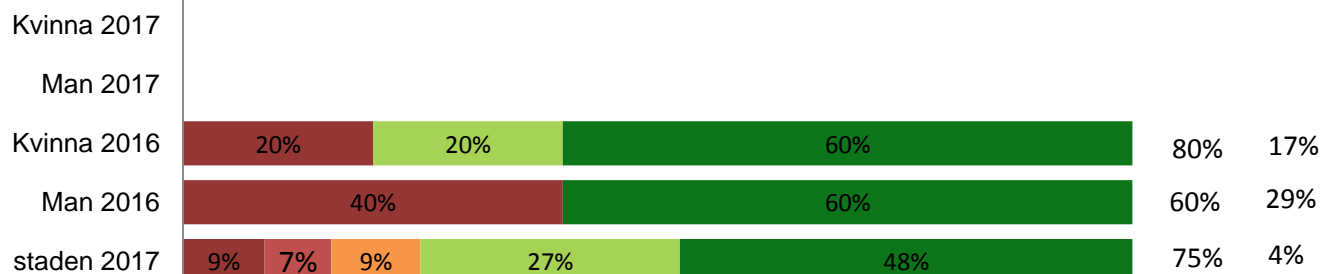
Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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



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

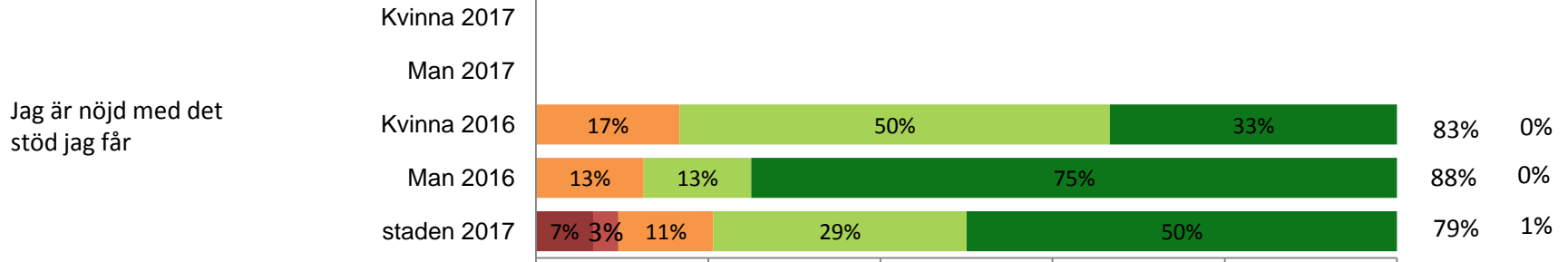
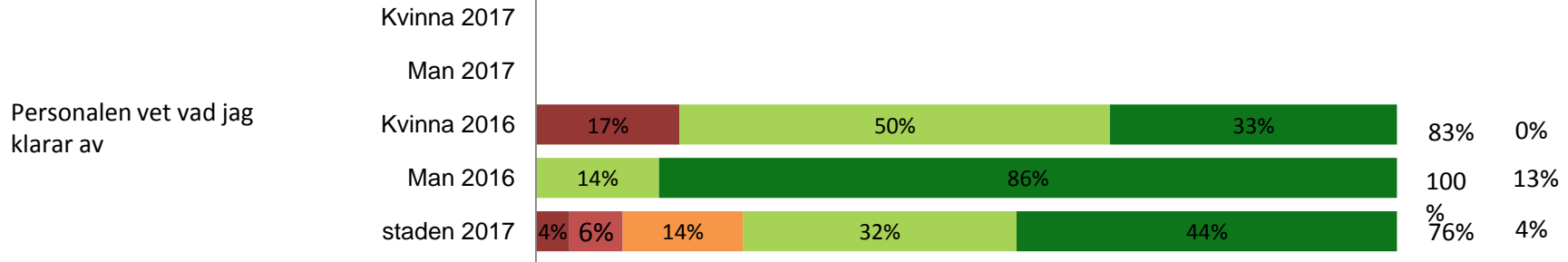
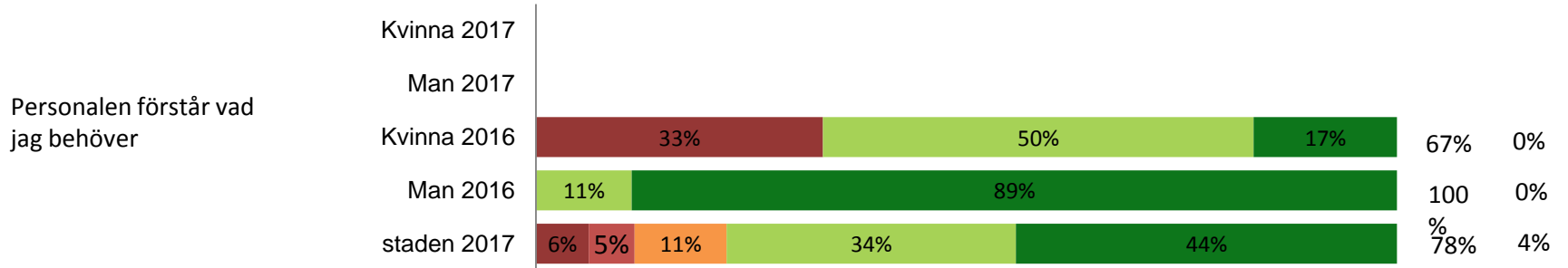
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får



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

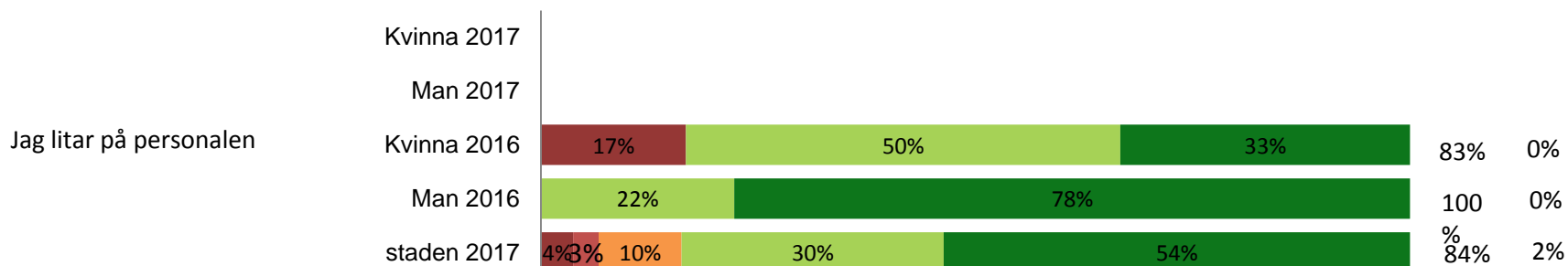
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



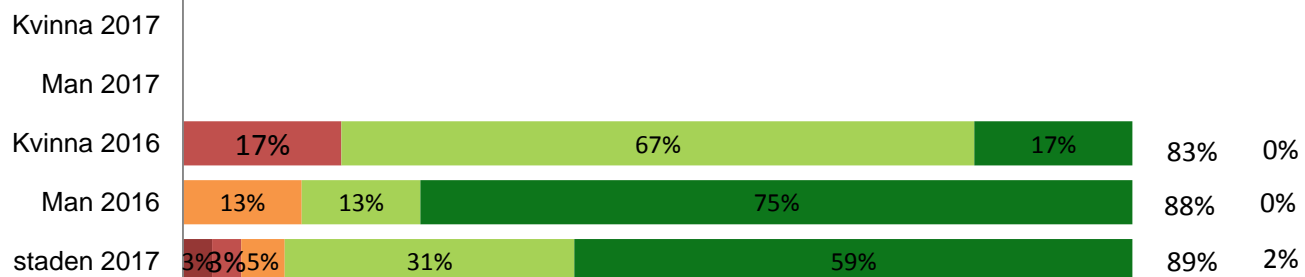
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Staden per kön

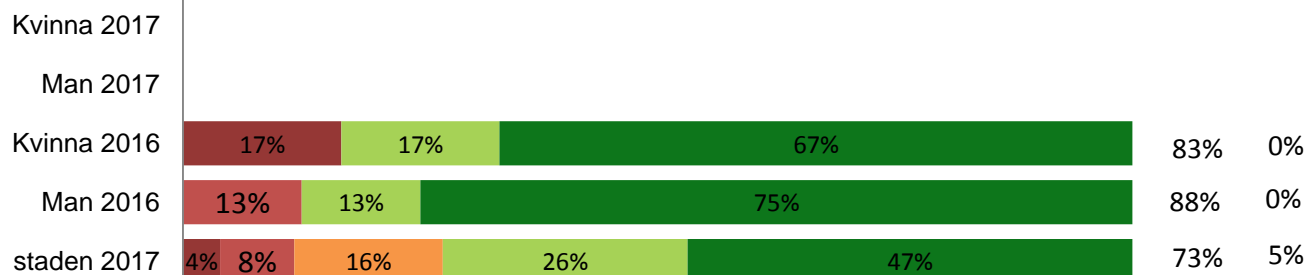
Hur jag trivs med personalen



Jag blir bemött med respekt av personalen



Personalen 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"

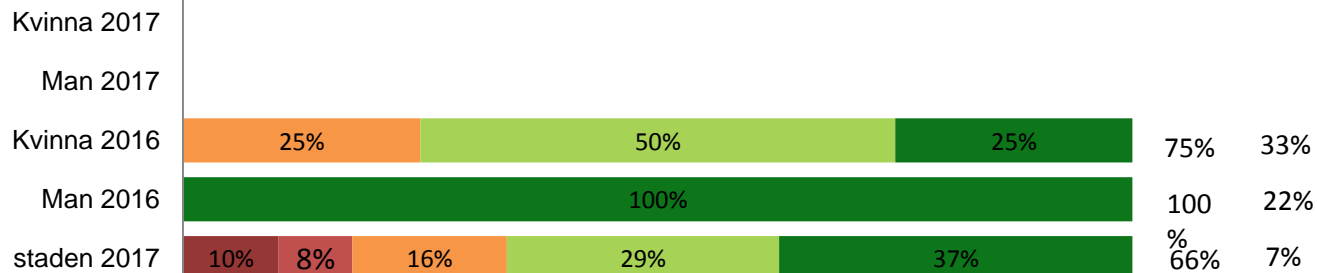


Andel  
Nöjda\* Vet ej

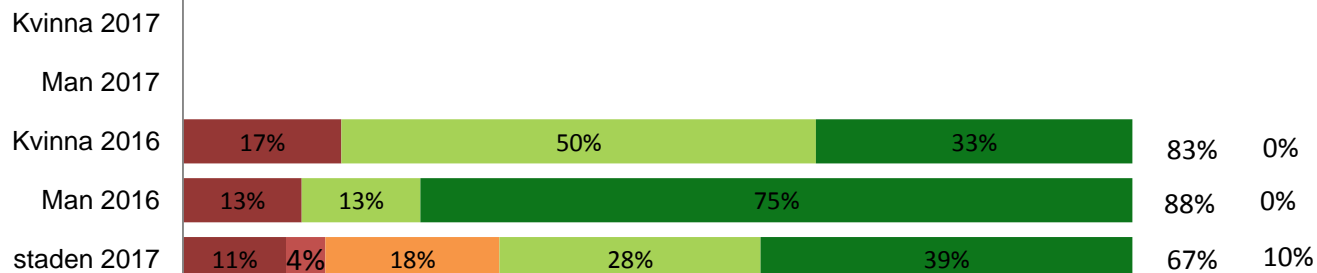
## Staden per kön

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

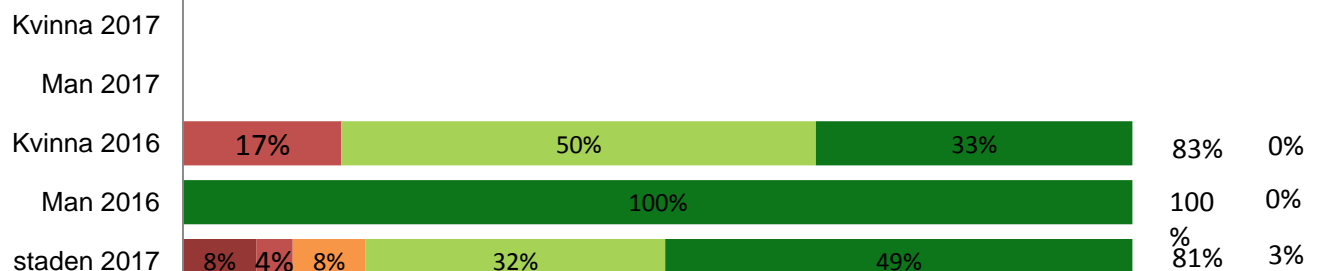
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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



Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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

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

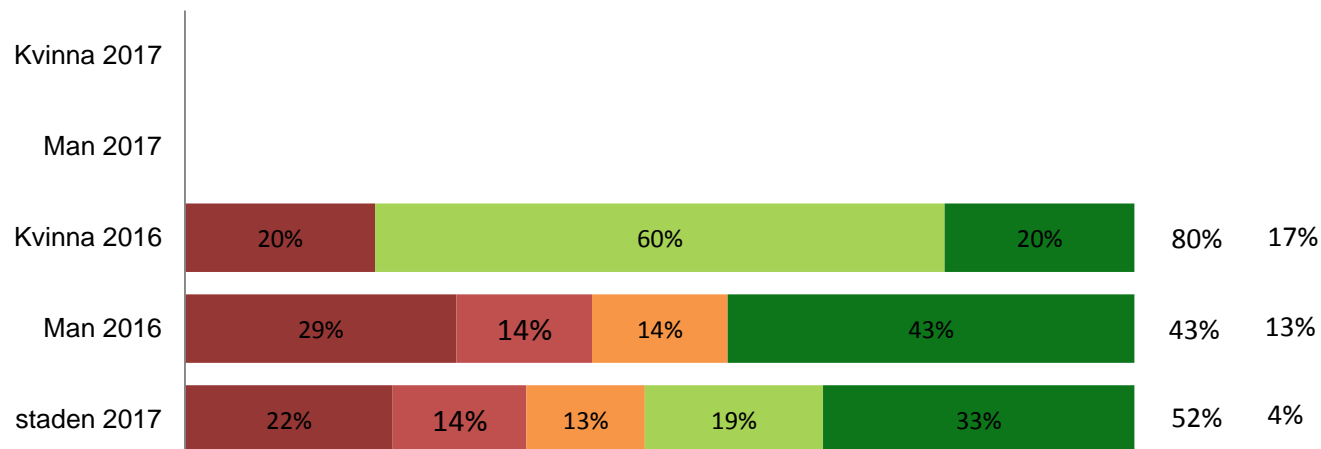


Andel  
Nöjda\* Vet ej

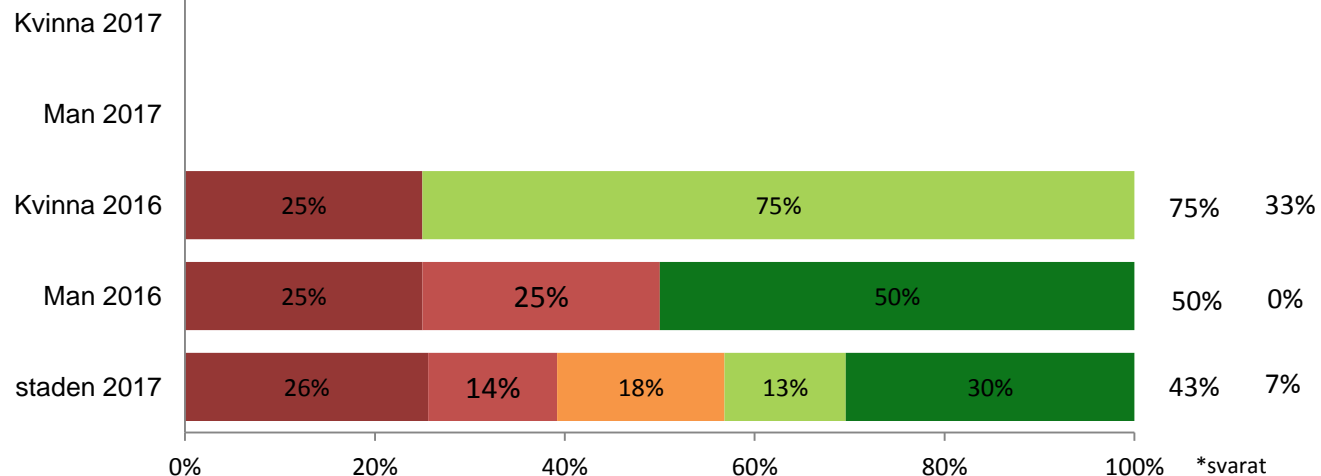
# Staden per kön

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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



Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende



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

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



# Resultat svarsmetod

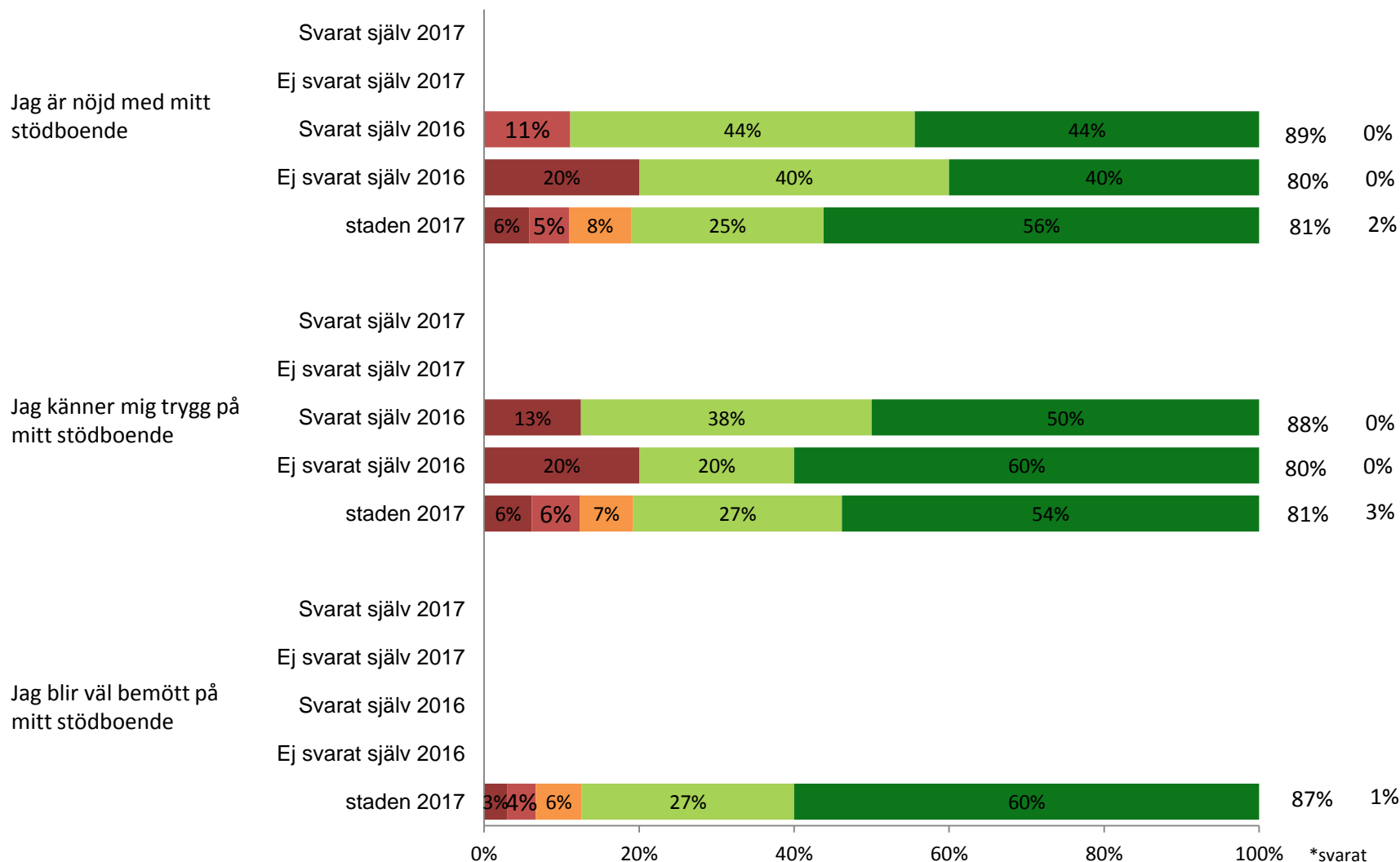




Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme



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

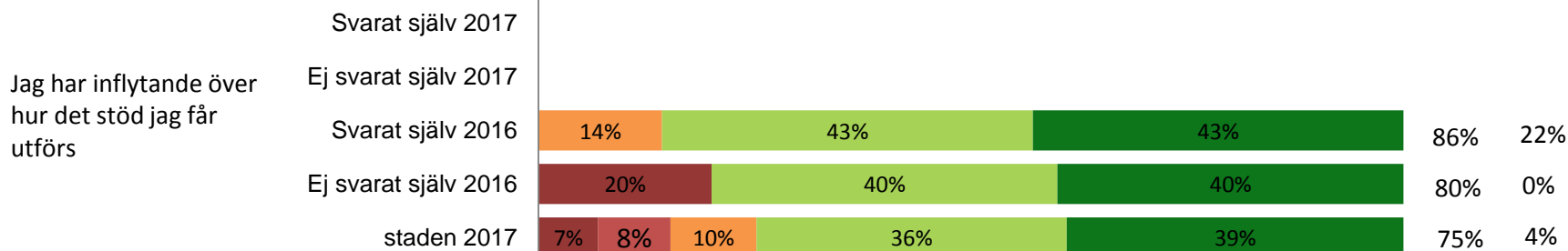
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



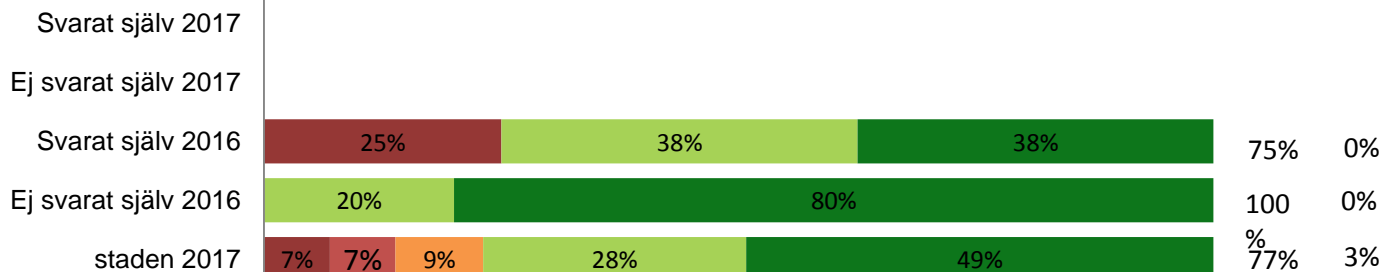
Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Staden per svarsmetod

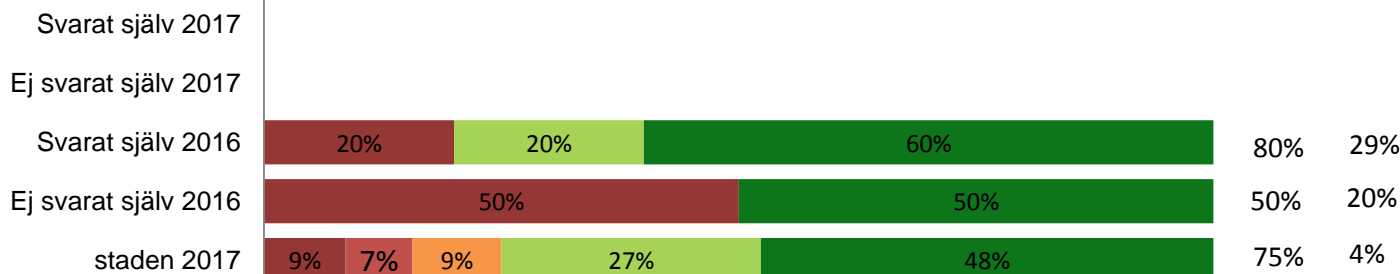
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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



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

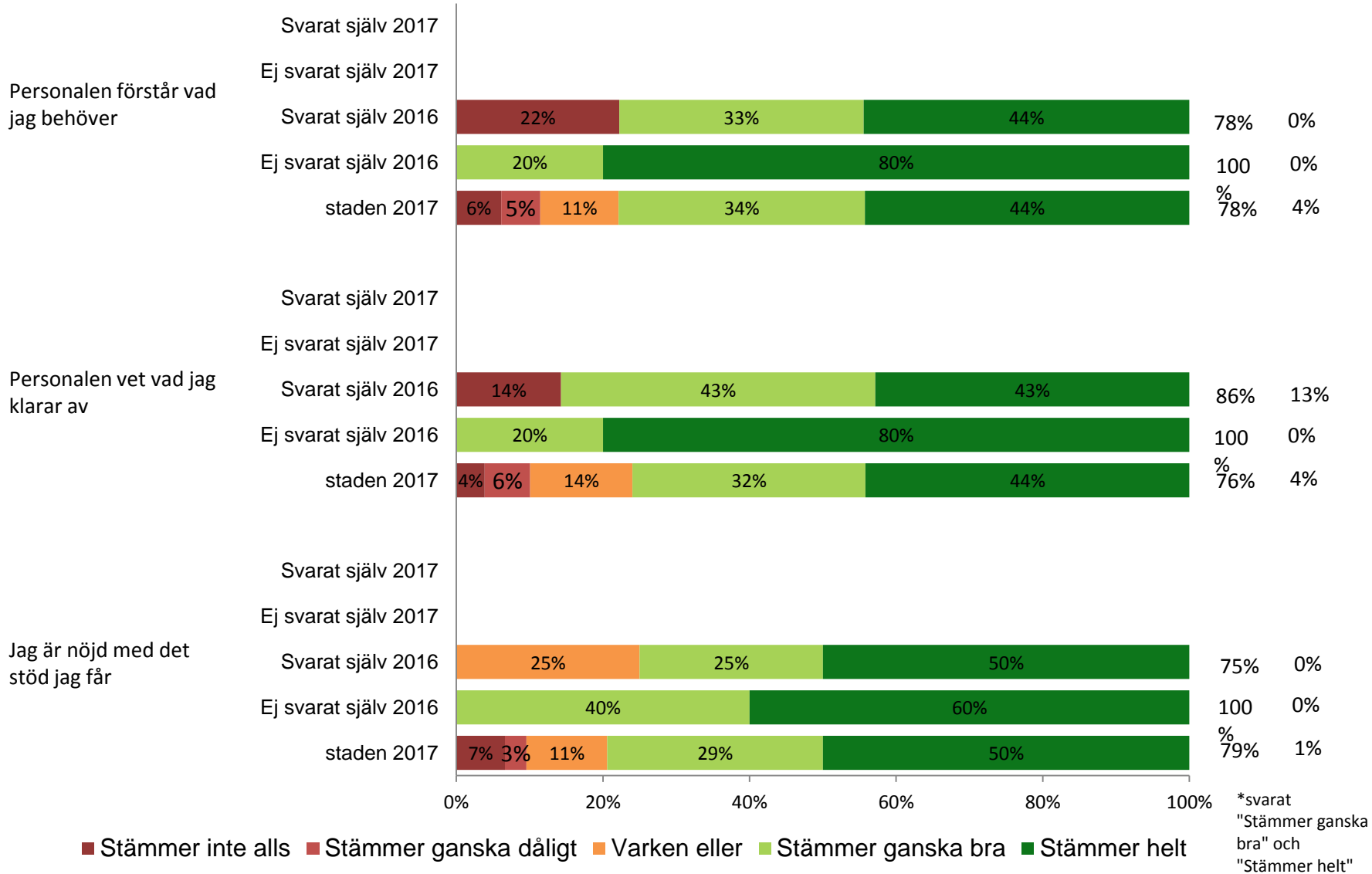
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Staden per svarsmetod

Mina åsikter om det stöd jag får

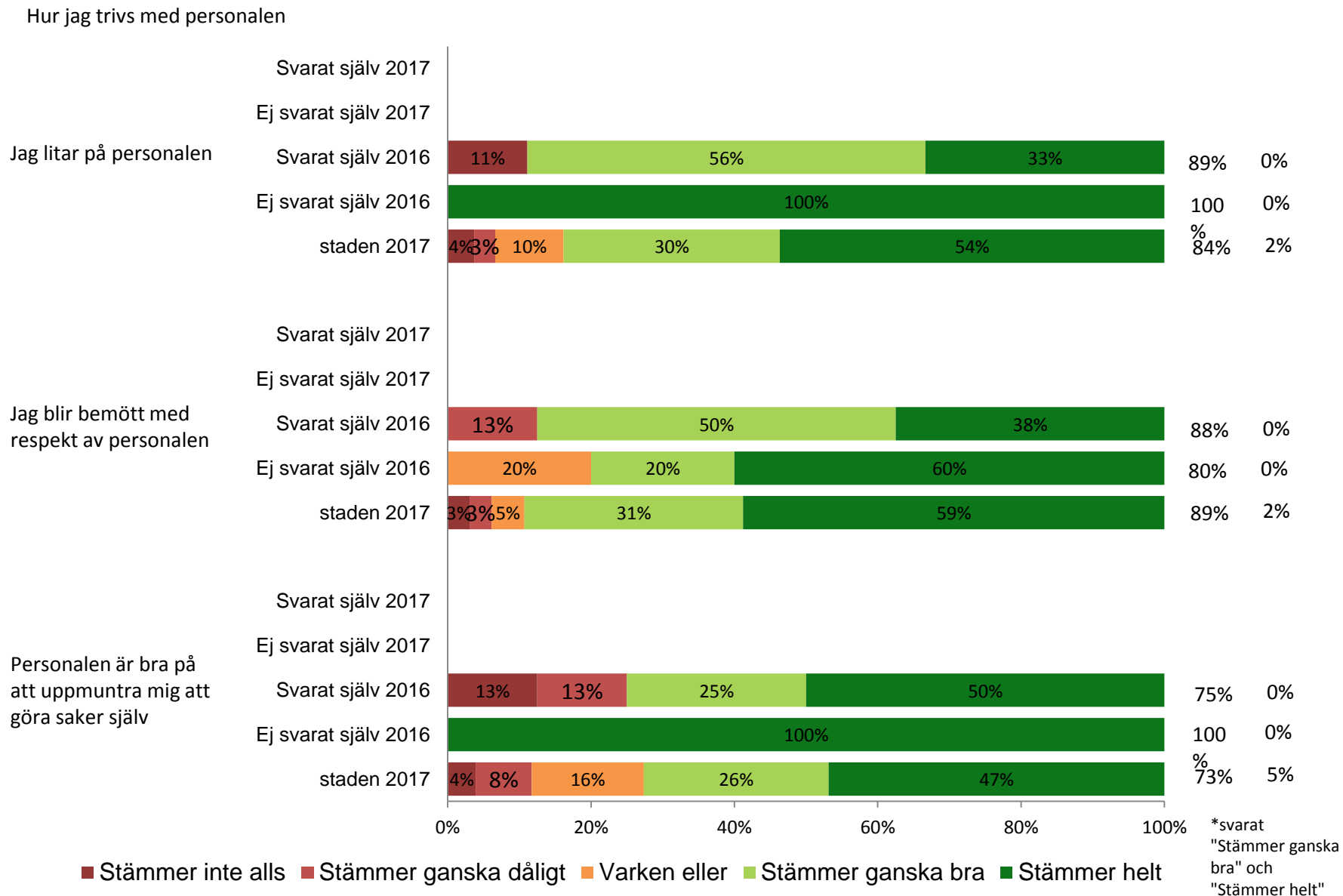


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Staden per svarsmetod



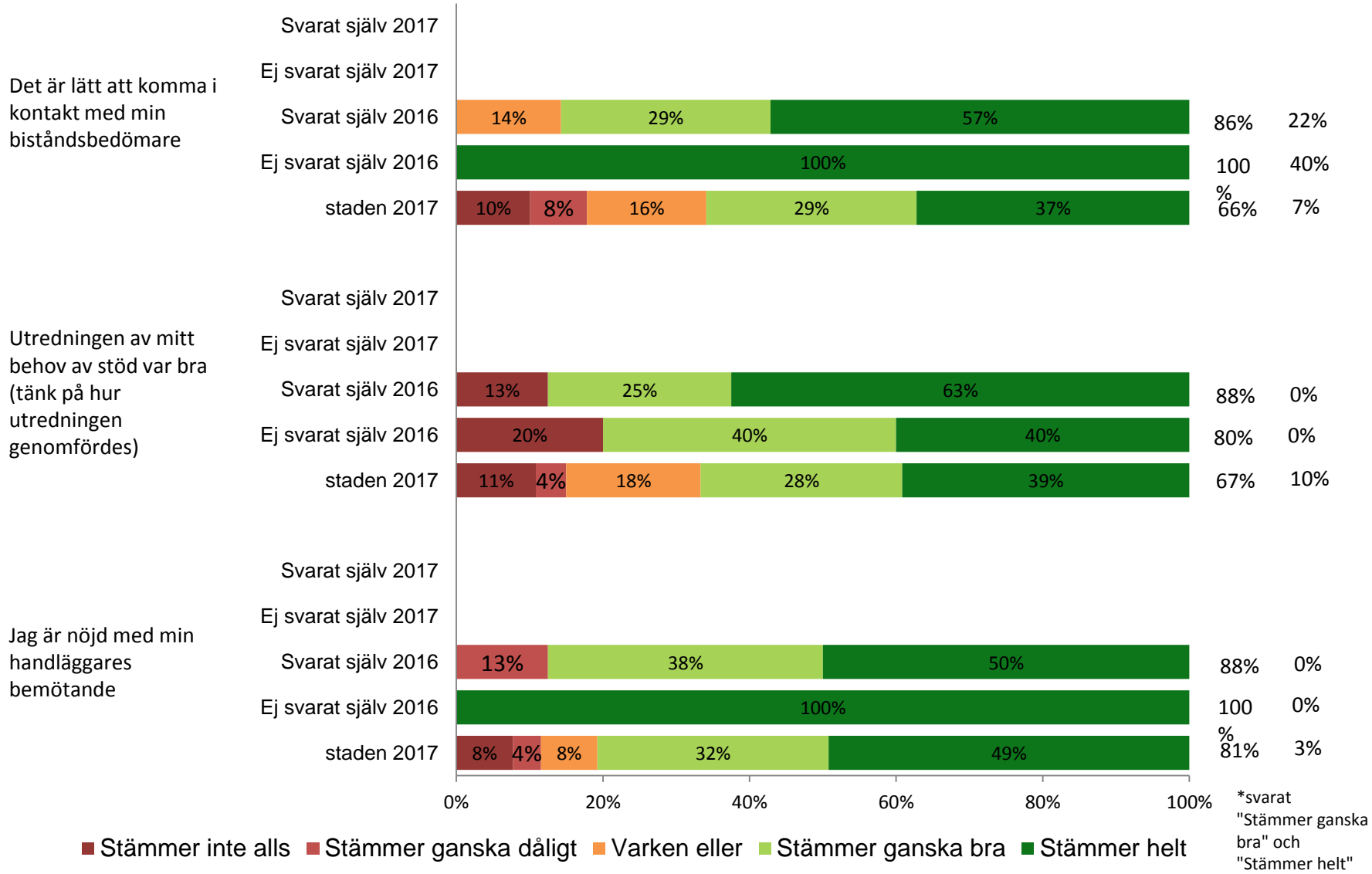
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



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

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

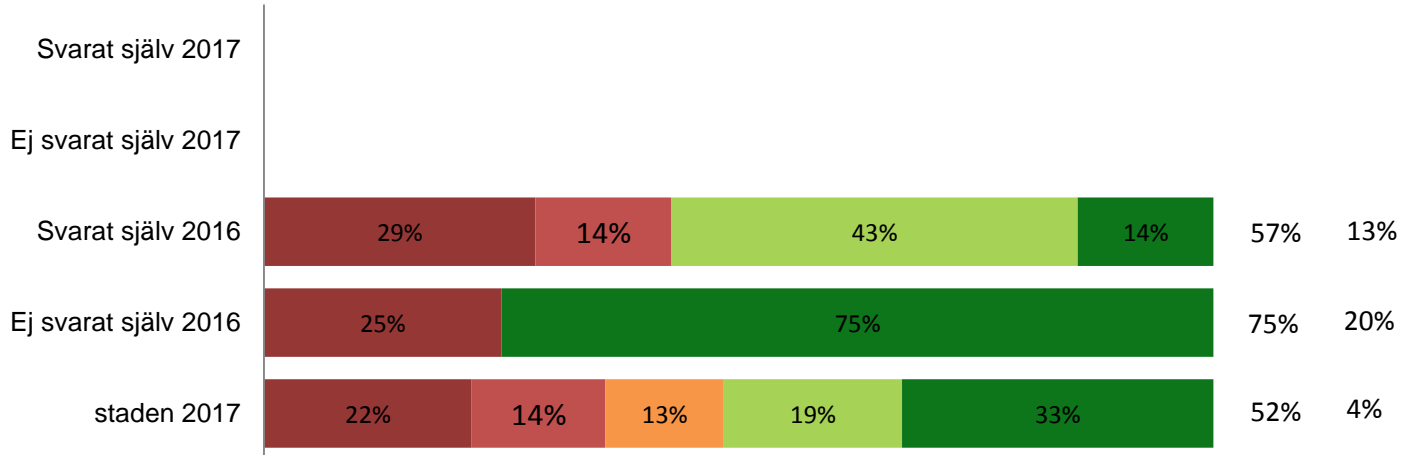


Andel  
Nöjda\* Vet ej

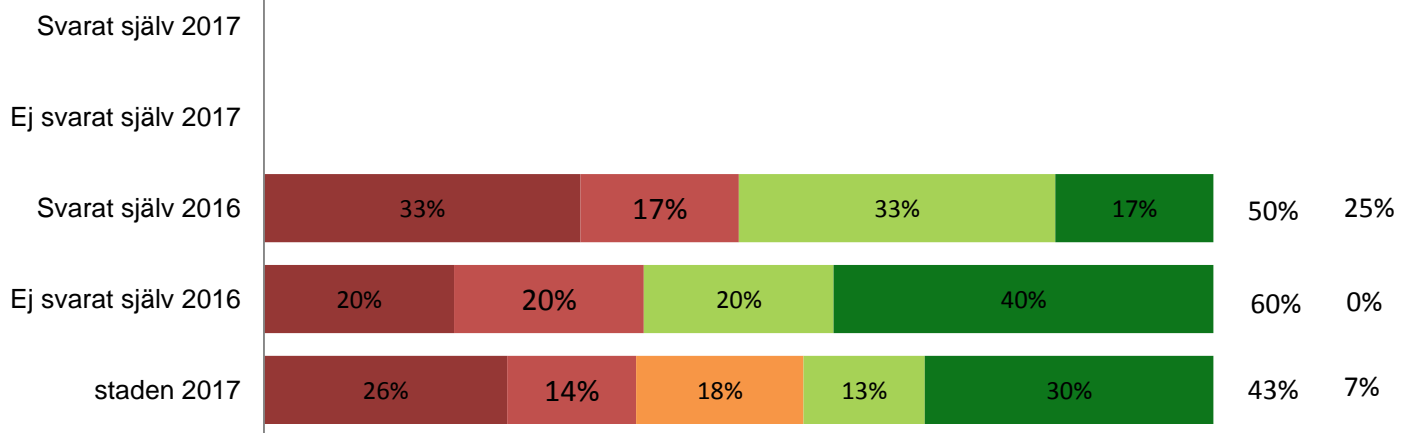
## Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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



Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende



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

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



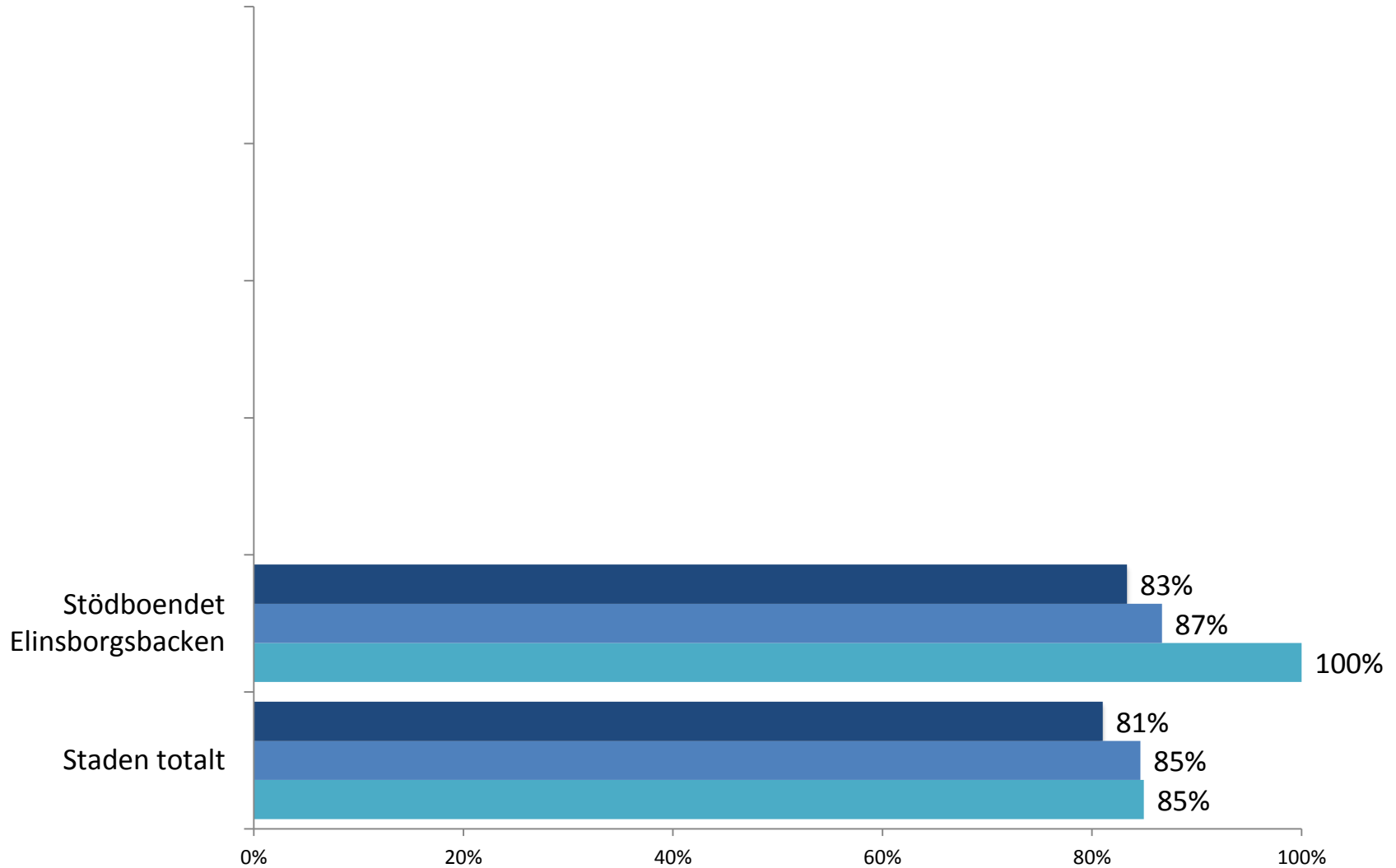
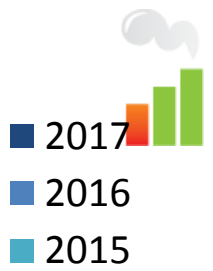
# Andel nöjda per stadsdelsnämnd

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

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

# Jag är nöjd med mitt stödboende

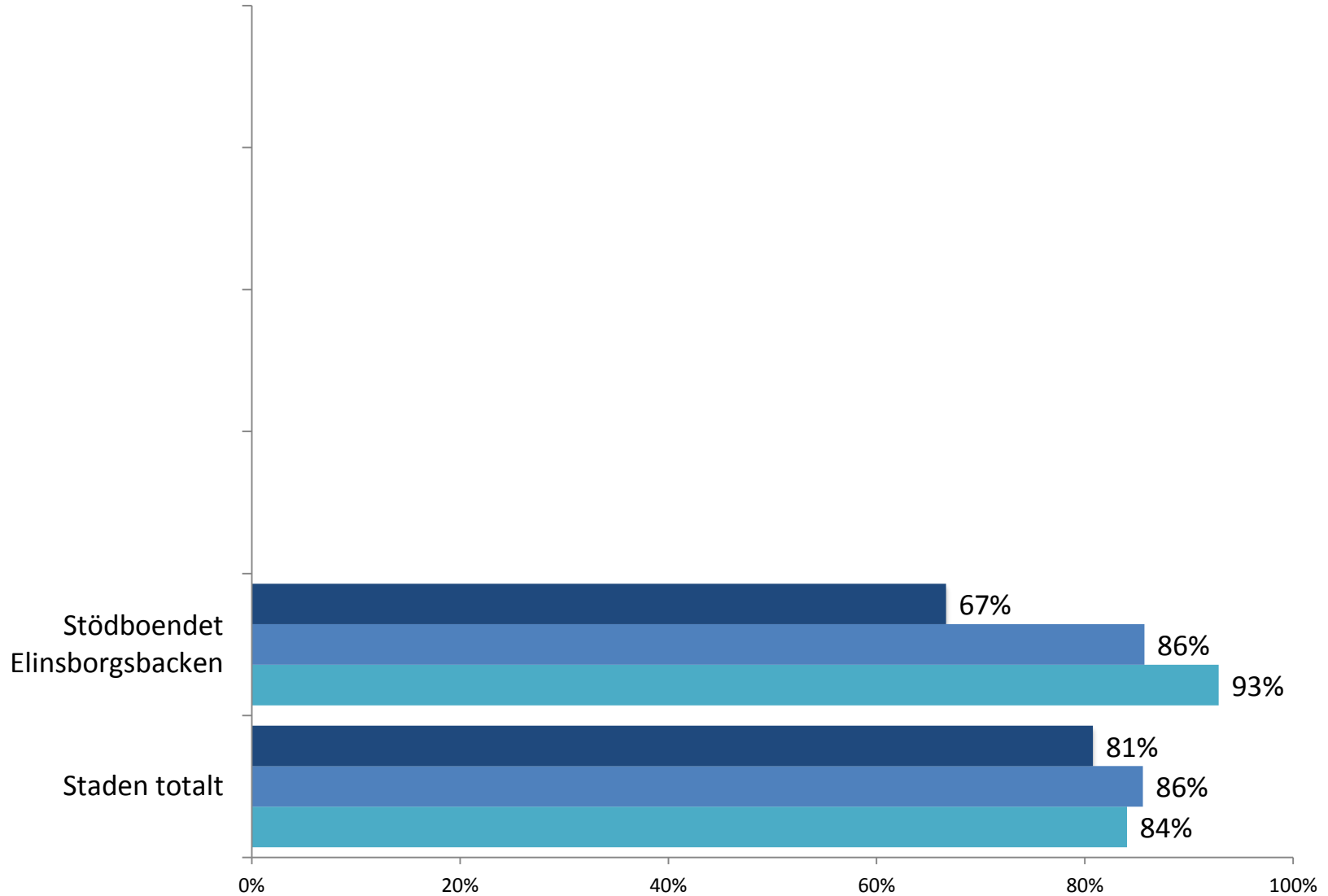
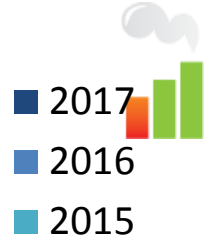
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





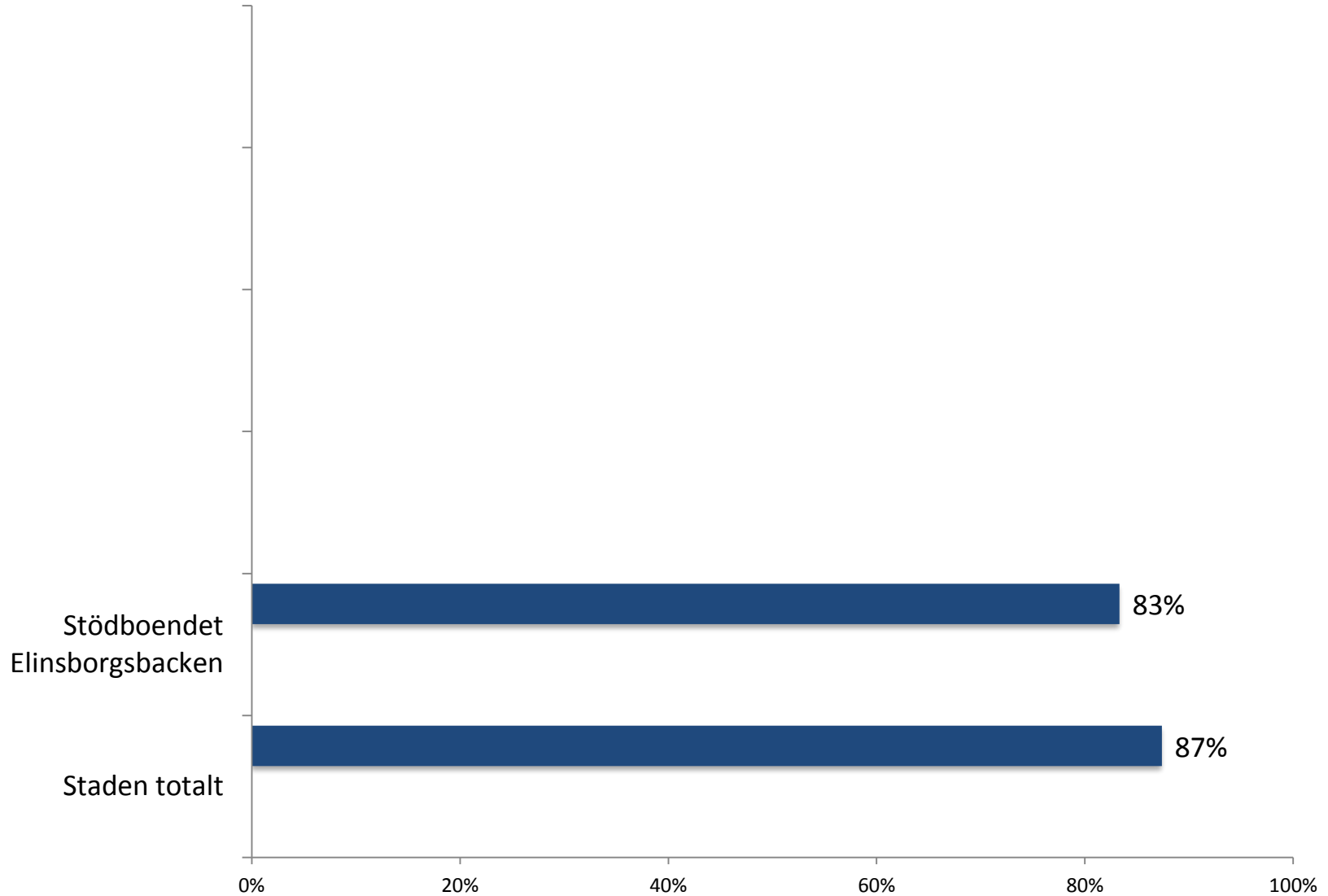
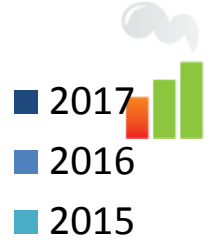
# Jag känner mig trygg i mitt stödboende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

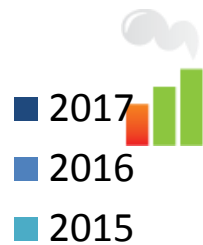


# Jag blir väl bemött på mitt stödboende

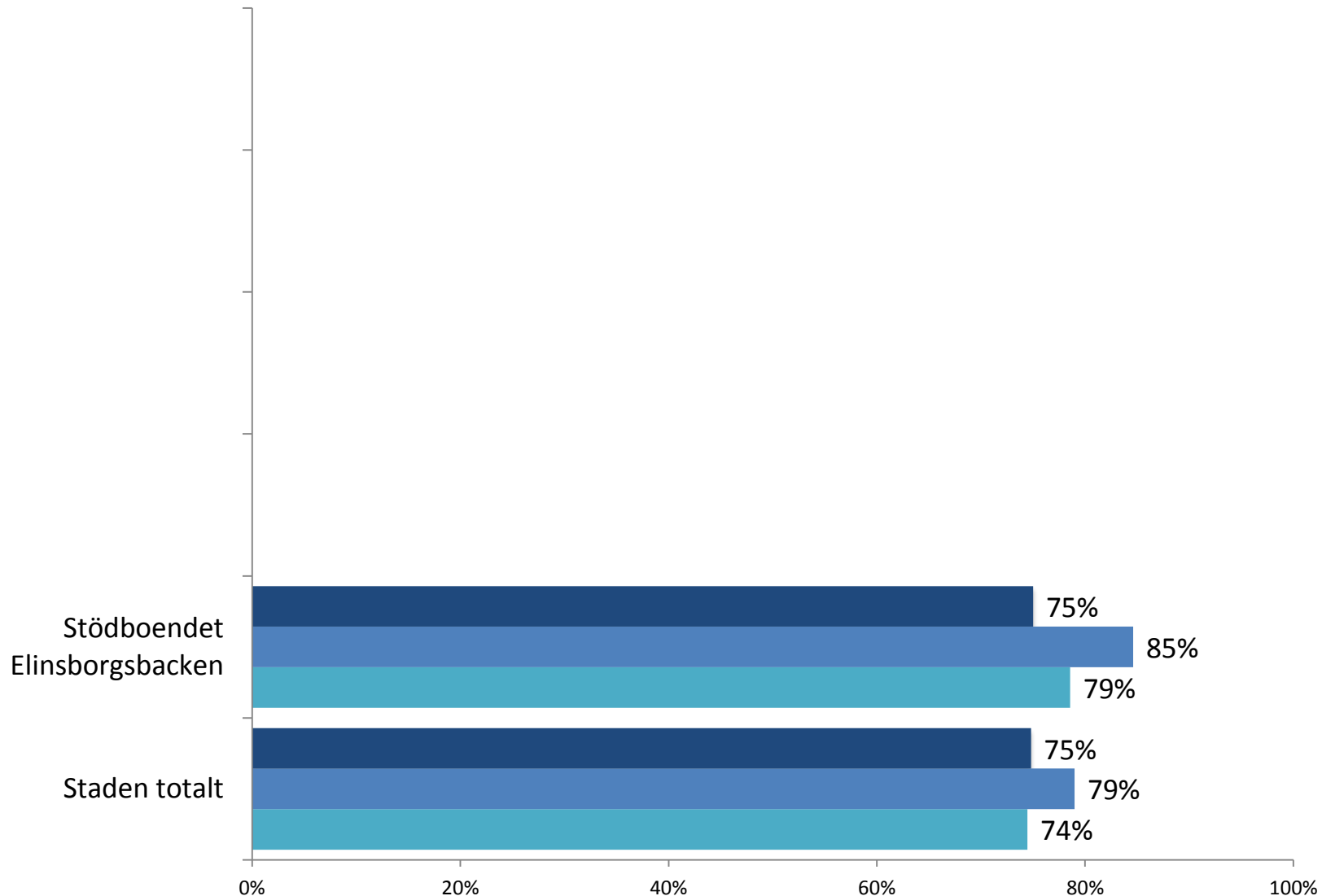
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



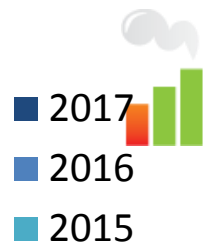
# Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs



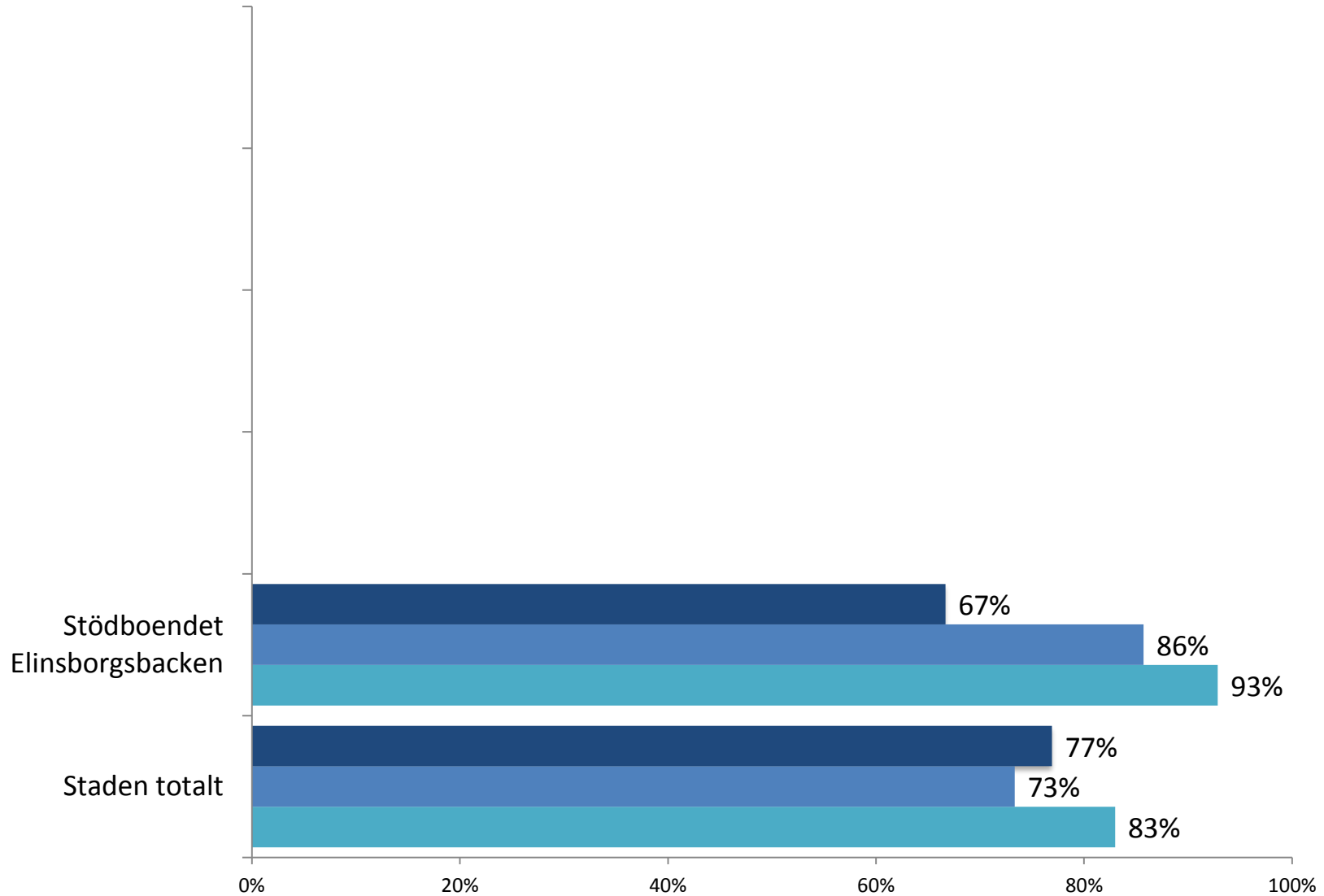
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

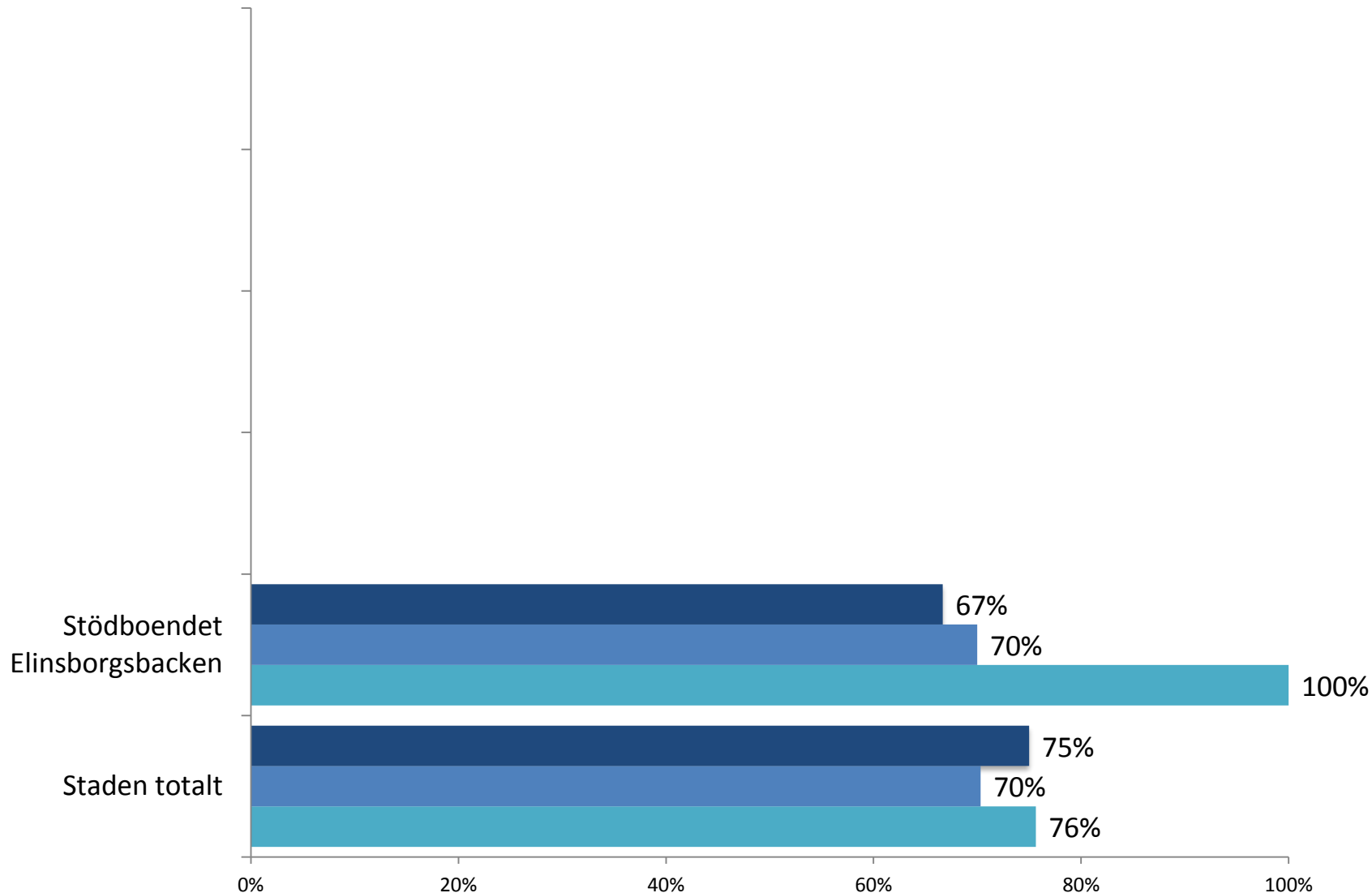
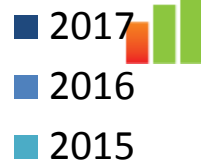


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



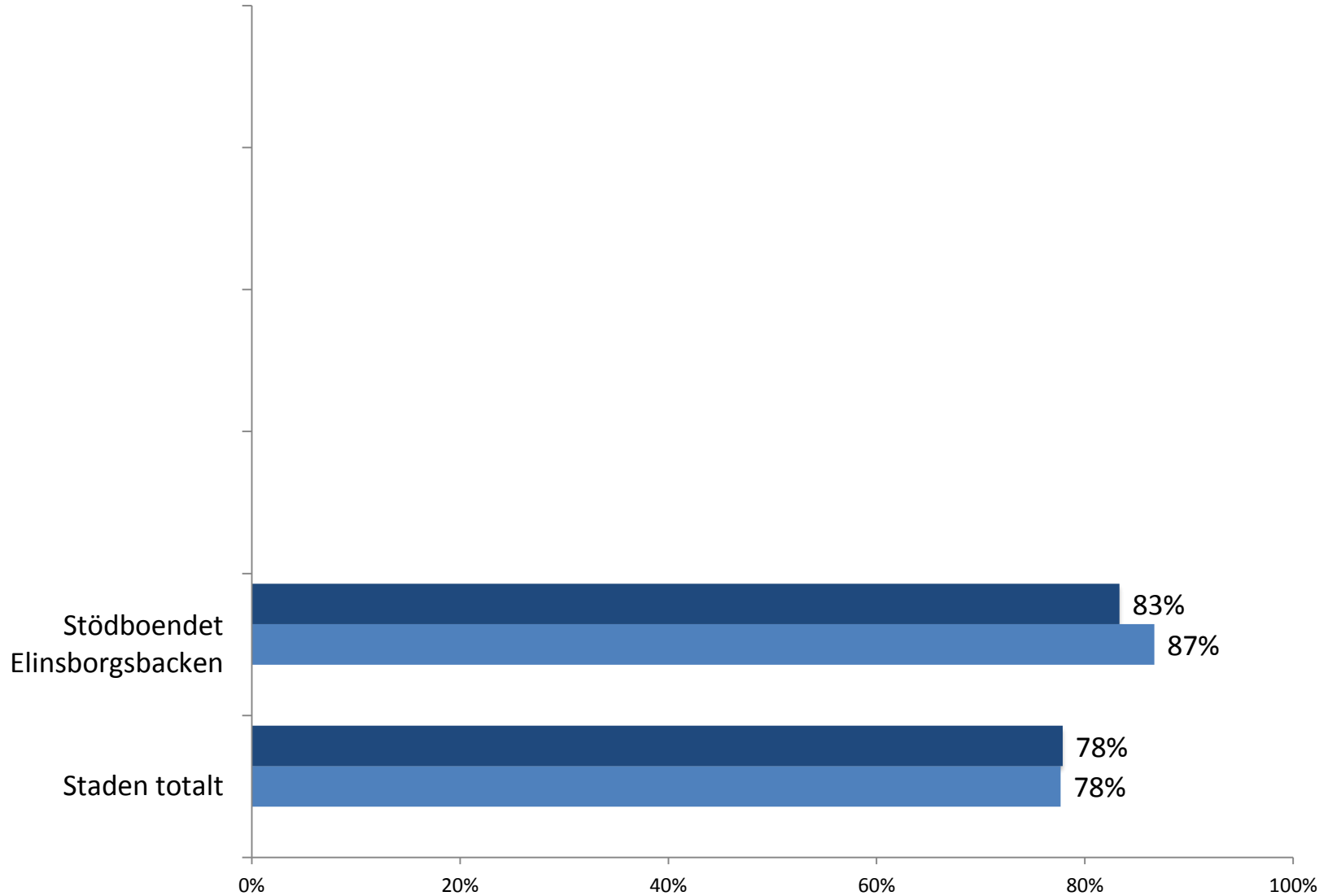
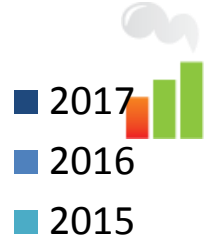
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

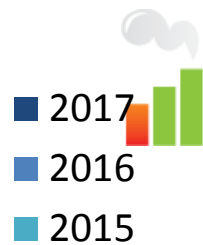


# Personalen förstår vad jag behöver

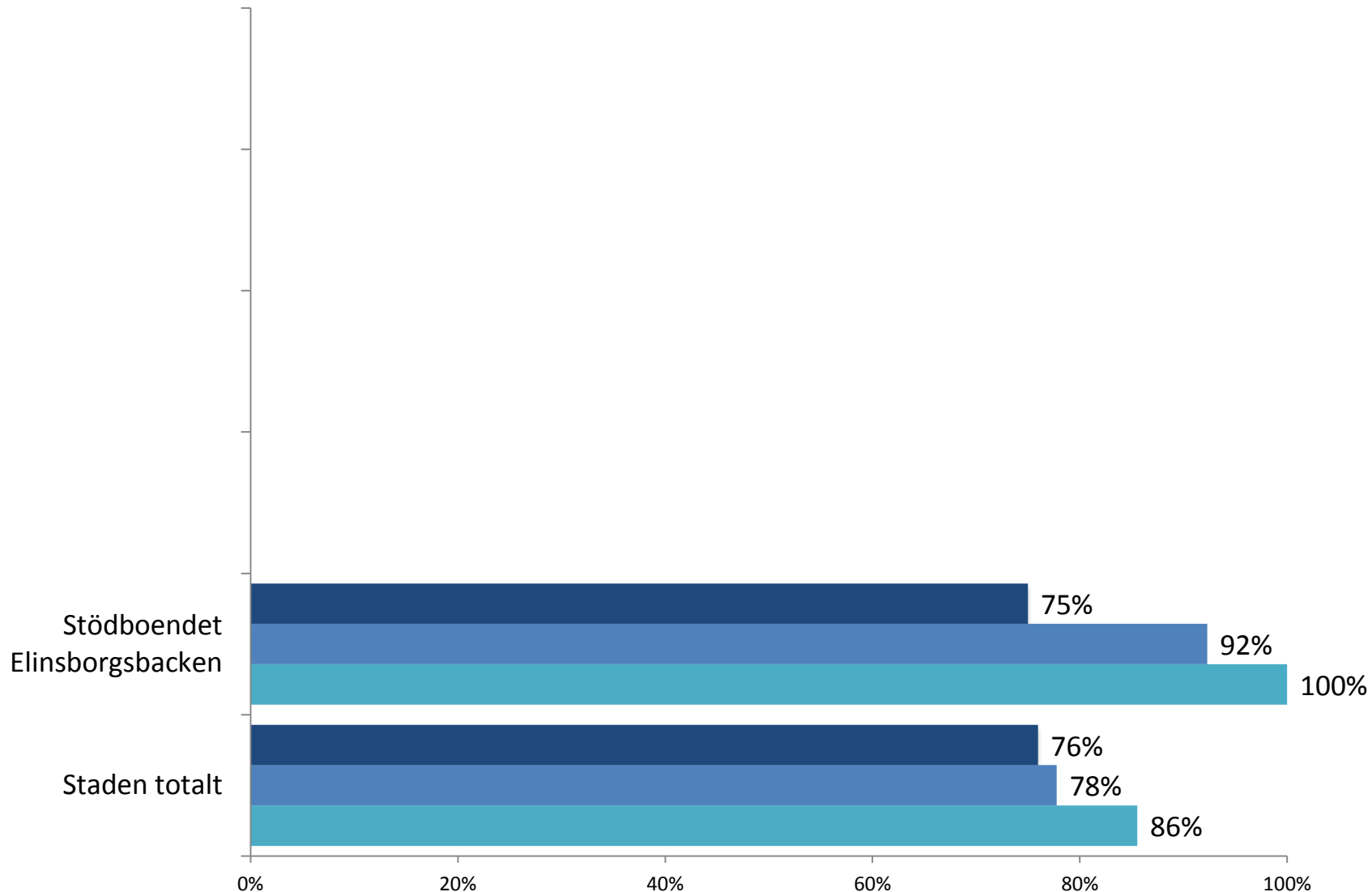
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Personalen vet vad jag klarar av

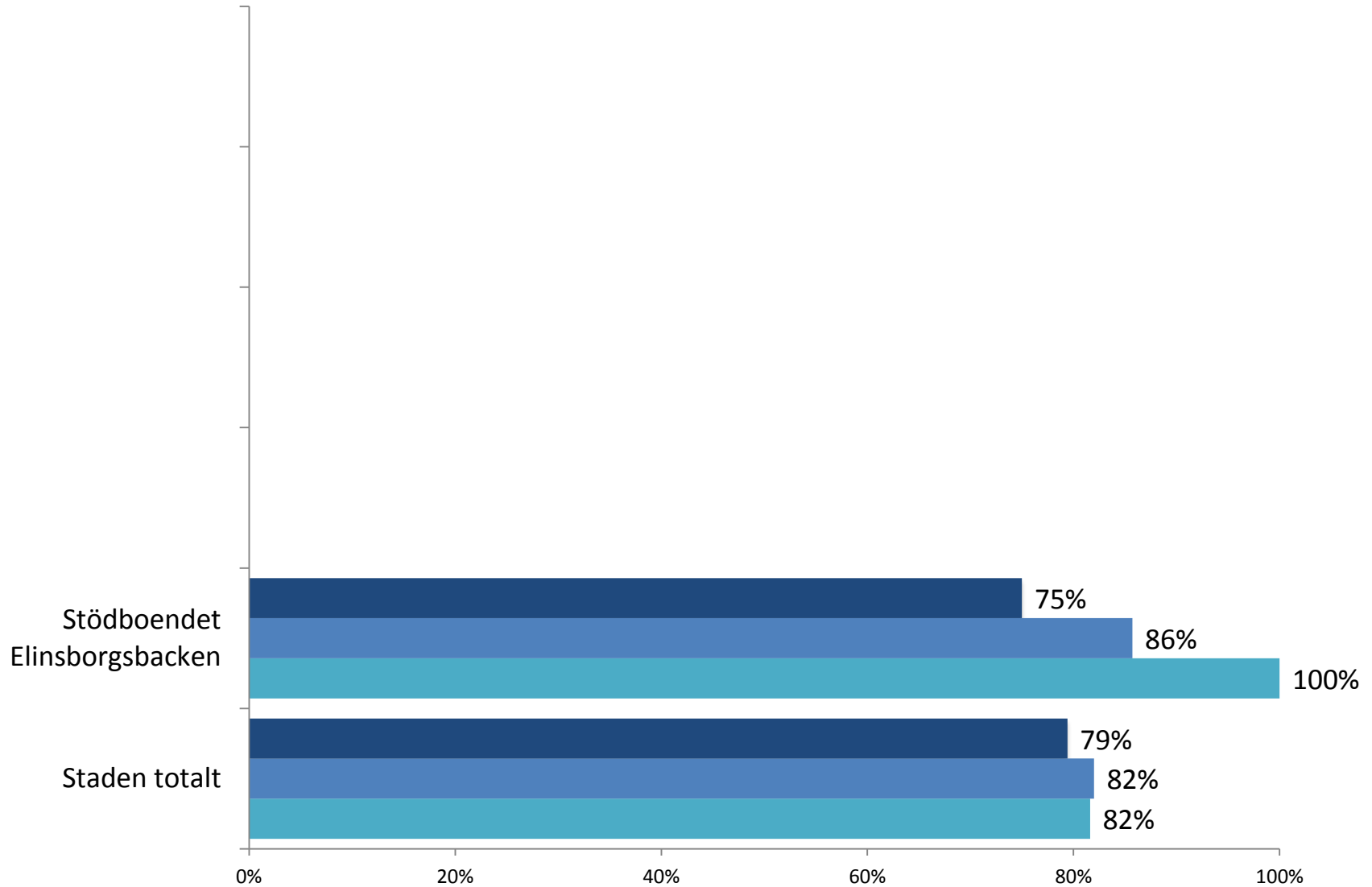
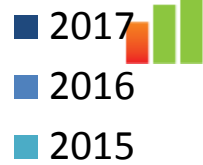


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag är nöjd med det stöd jag får

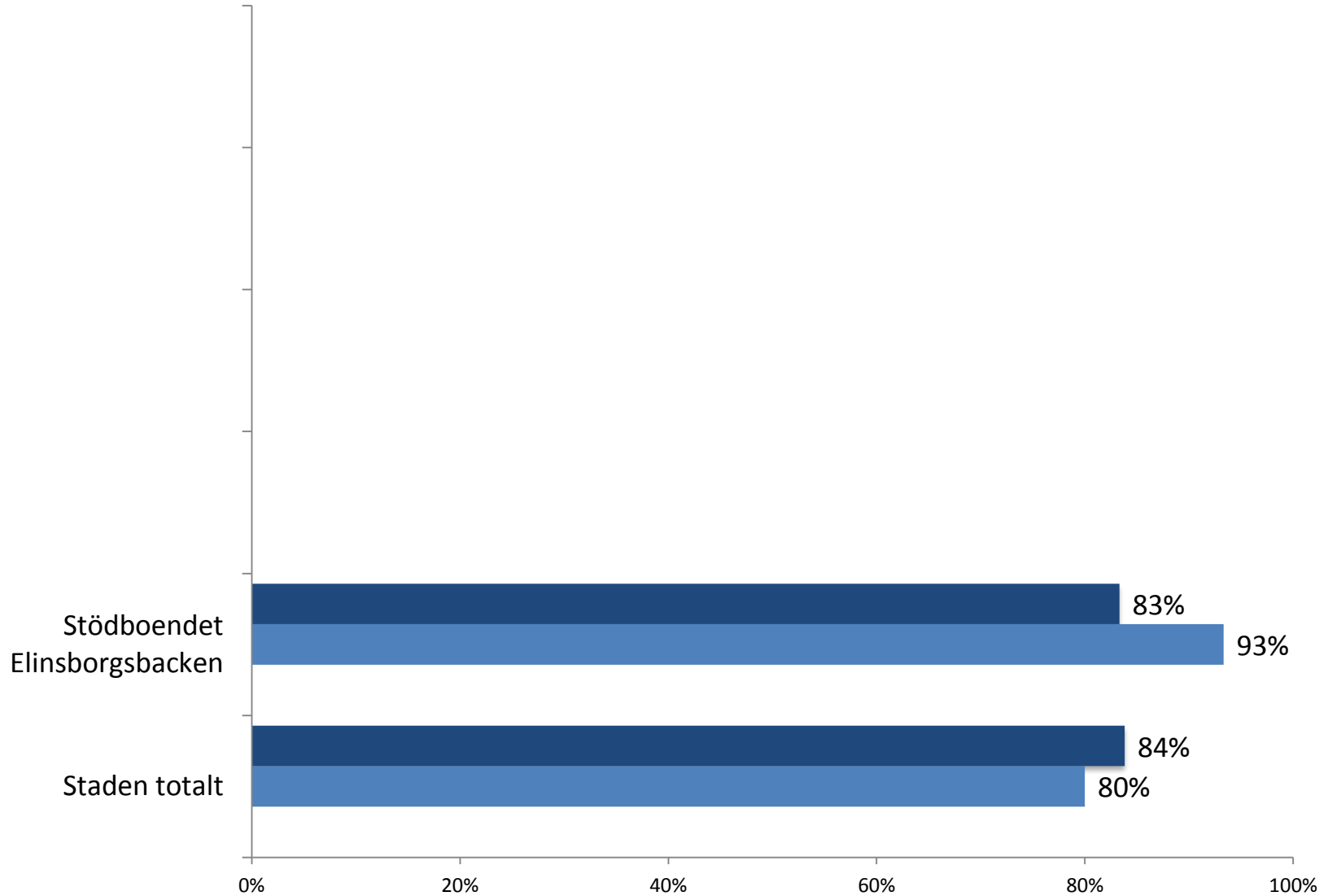
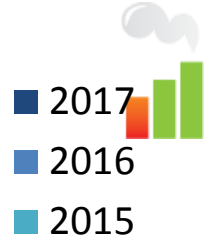
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





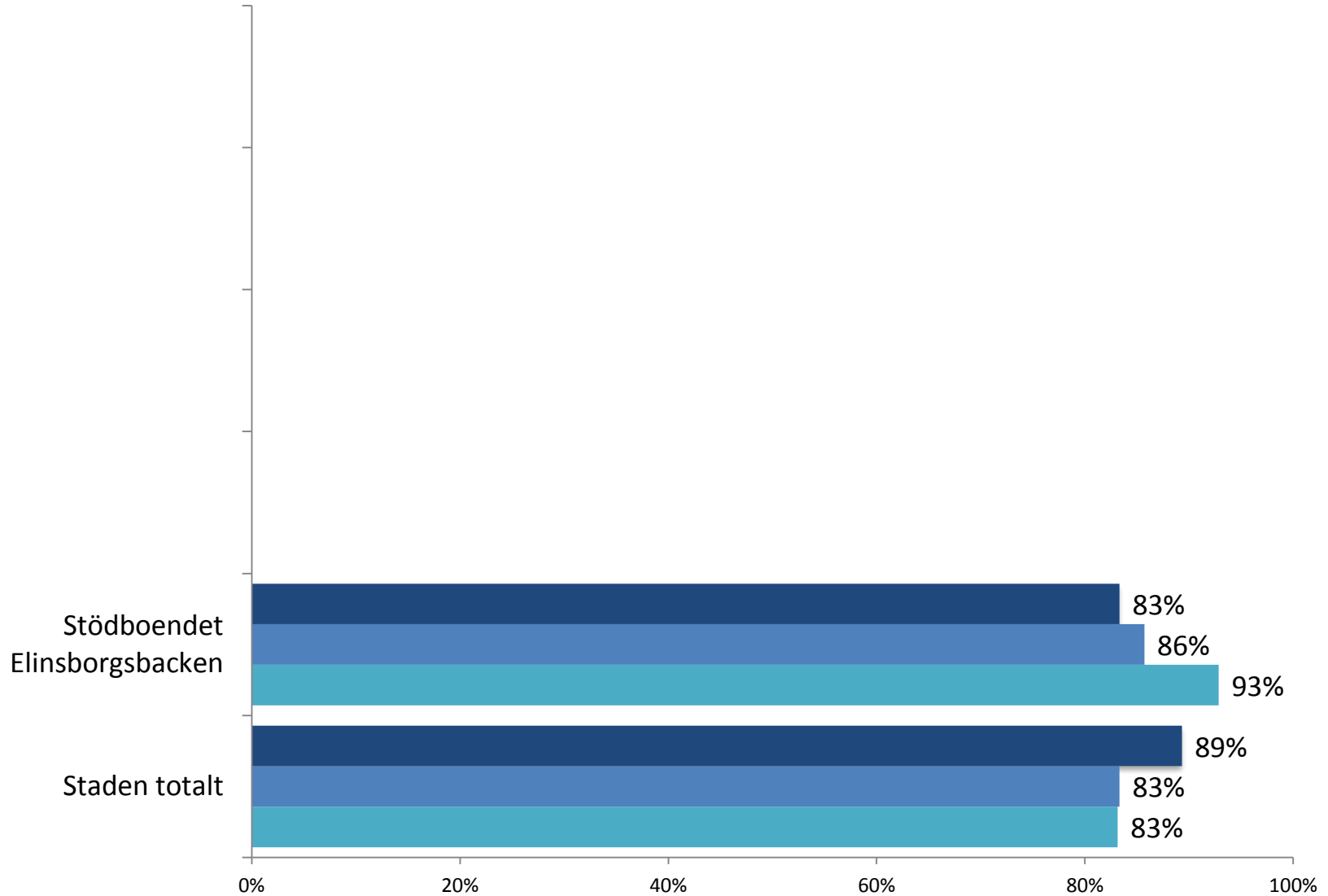
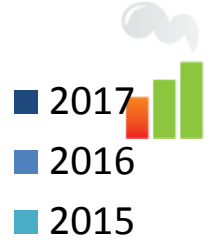
# Jag litar på personalen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

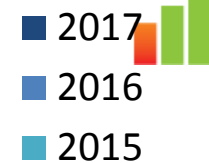


# Jag blir bemött med respekt av personalen

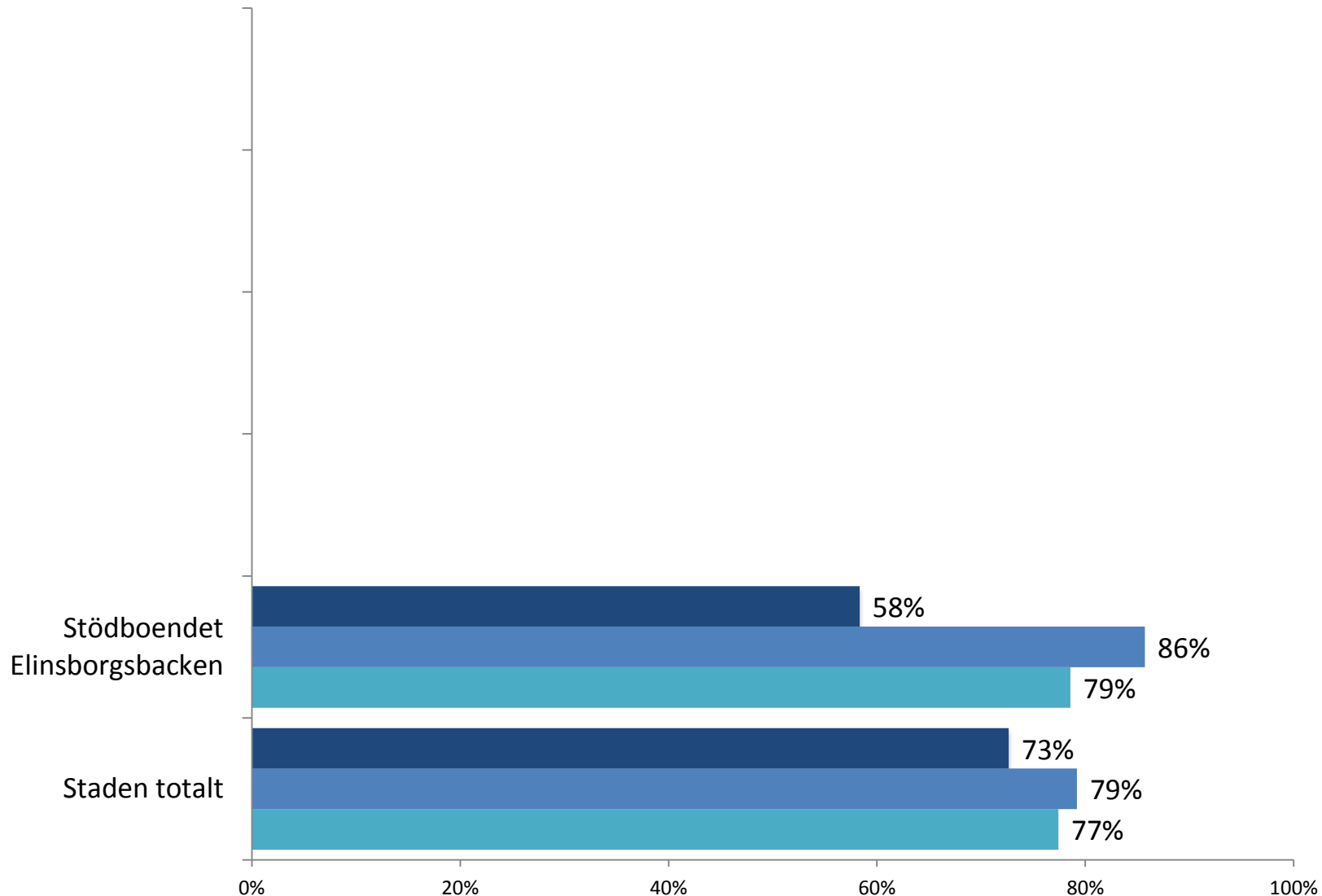
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



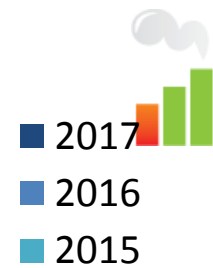
# Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv



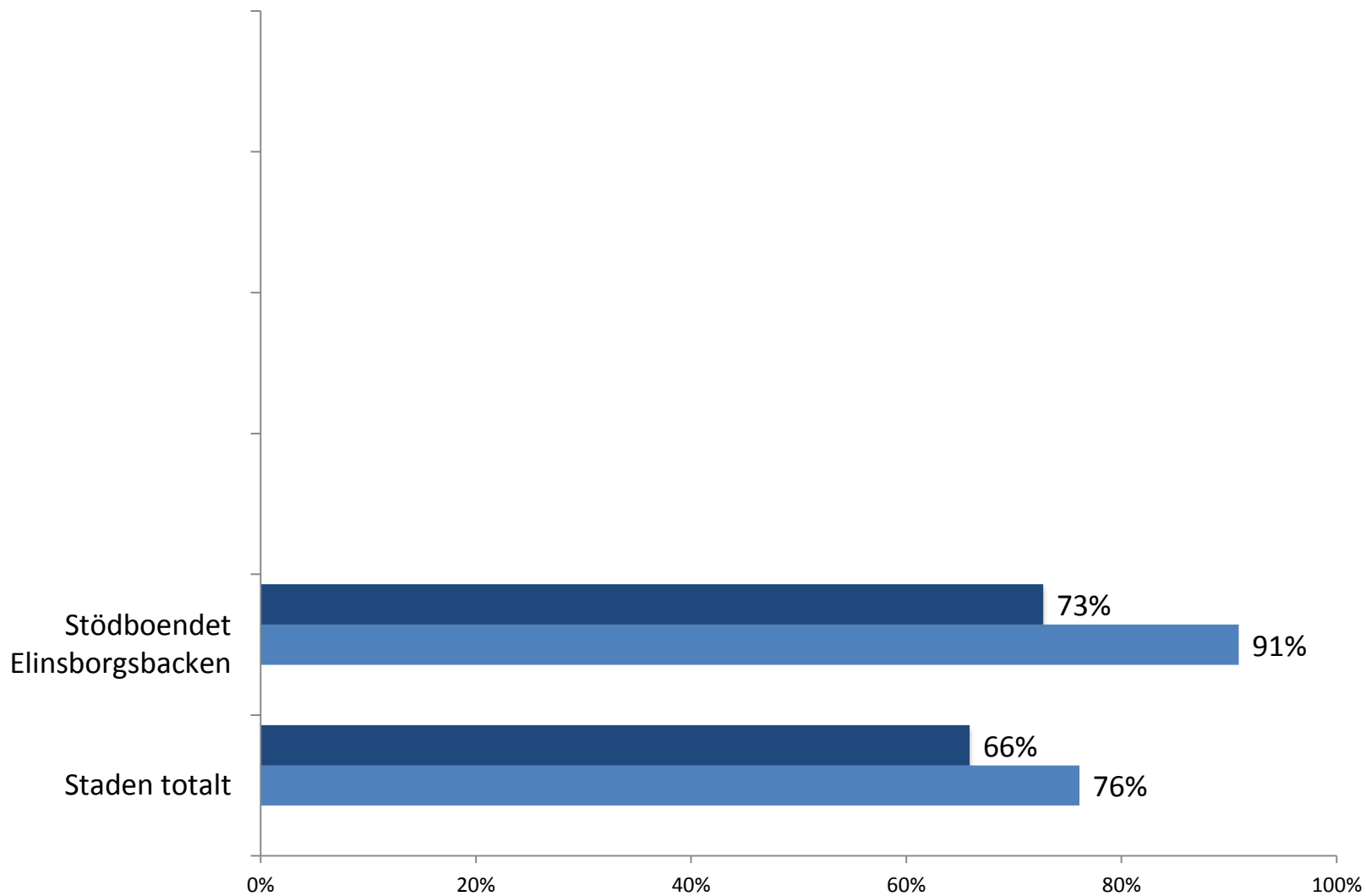
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

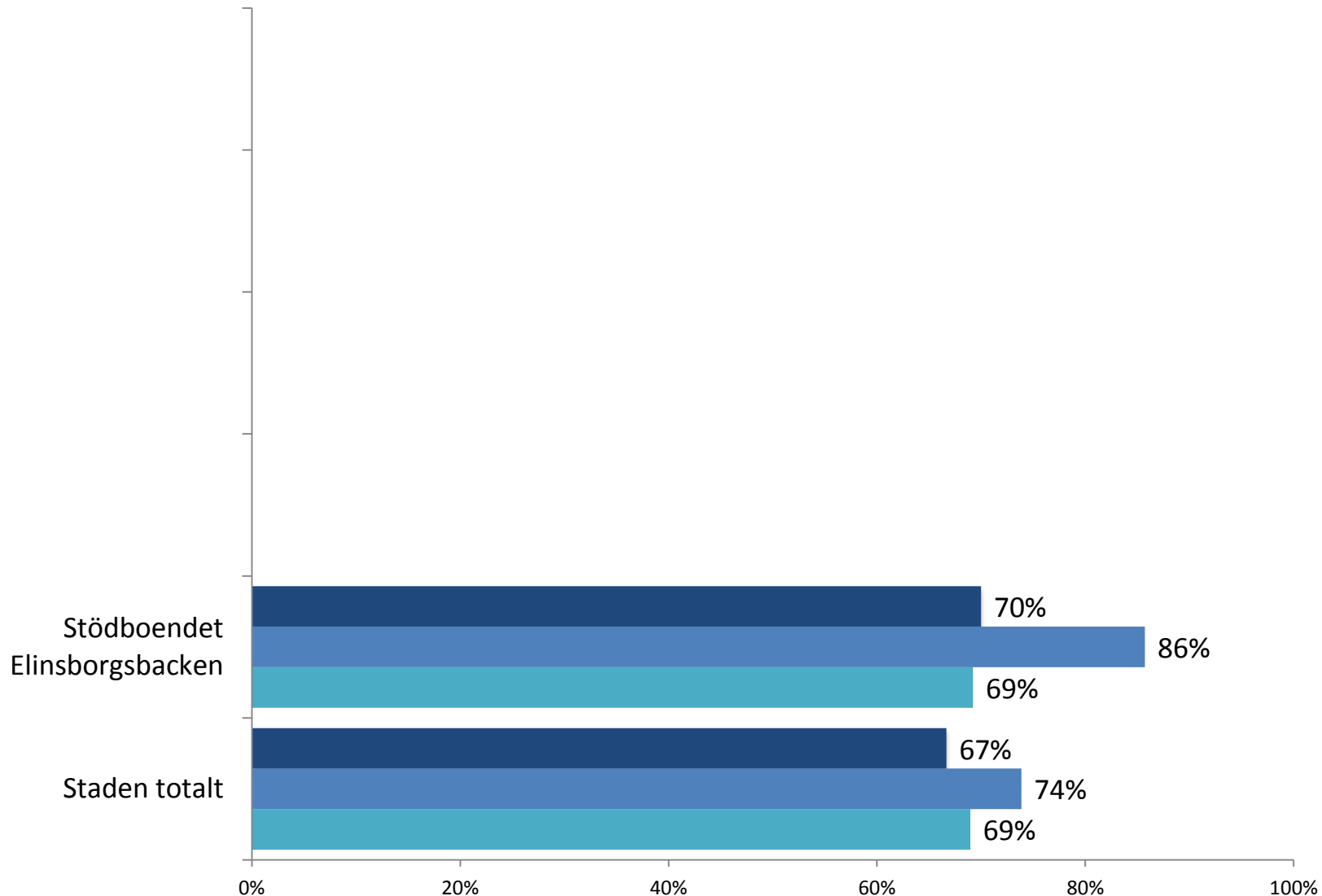
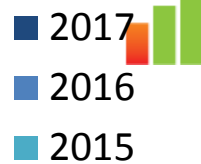


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



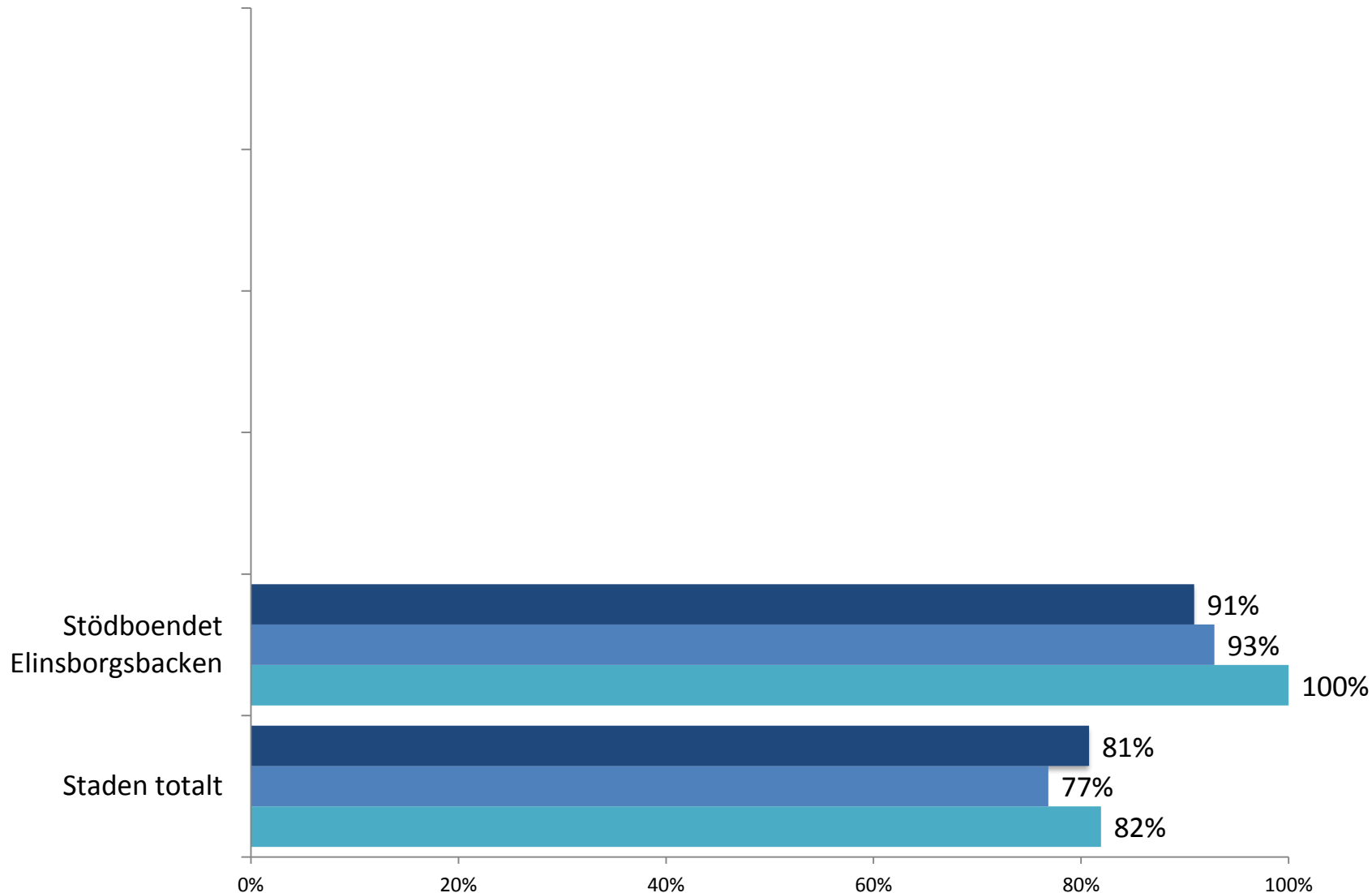
# Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

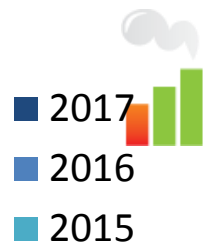


# Jag är nöjd med min handläggares bemötande

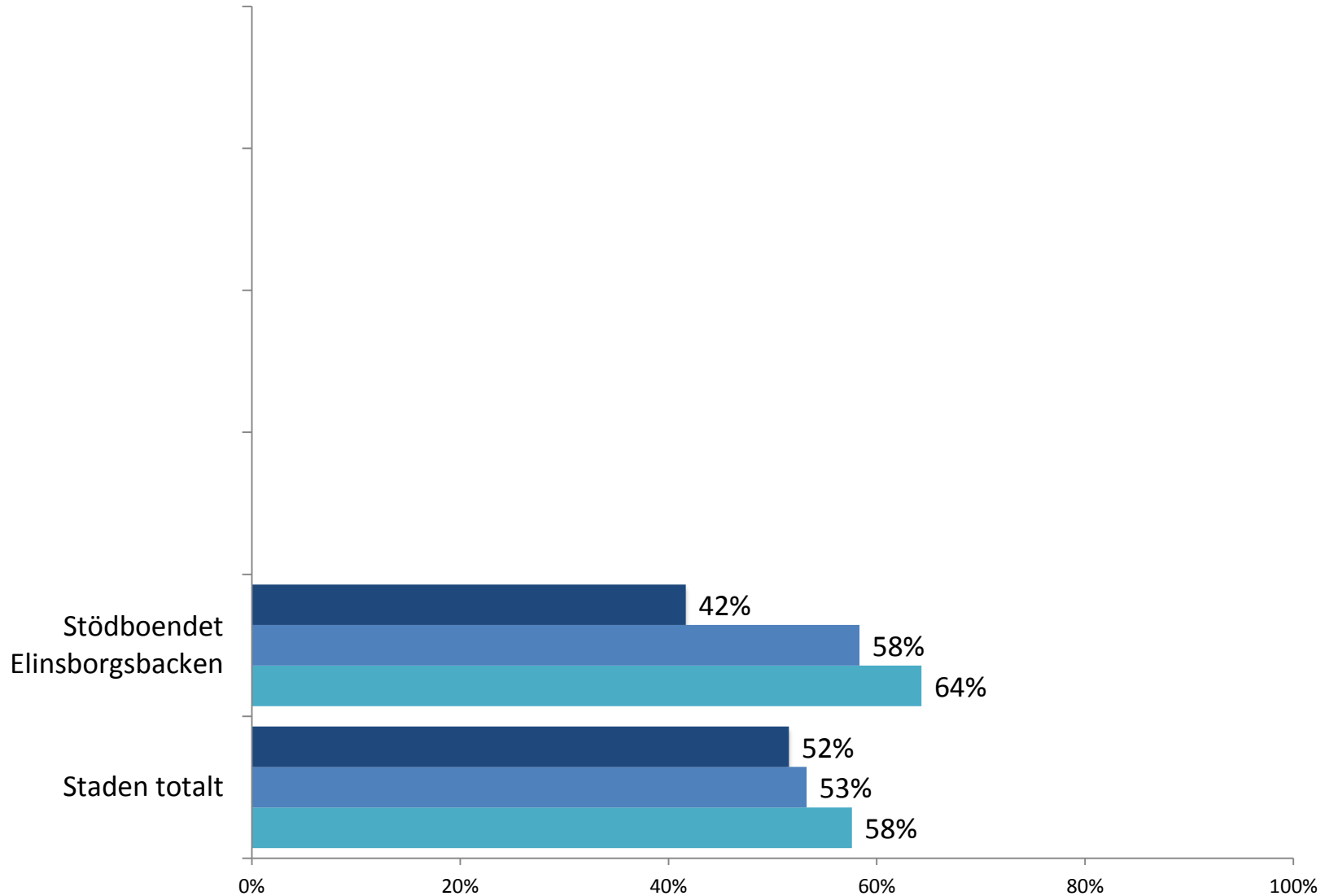
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



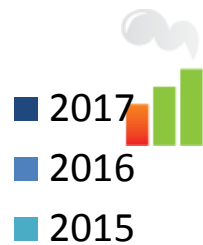
# Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på



(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende



(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

