

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2018**

Stödboende  
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 främst verksamhetskoden 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 vecka 14-26 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt främst verksamhetskoden 1932. Jämförelse görs mellan år 2016-2018 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 163 svar vilket ger en svarsprocent på 38 %
- I Stockholms stad inkom 72 % av svaren från egen regi och 28 % 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@enkafabriken.se](mailto:cecilia.helander@enkafabriken.se)

# Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med mitt stödboende
2. Jag känner mig trygg på 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. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
14. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
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 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	29	11	38%	13	4	31%
Enskede-Årsta-Vantör	33	9	27%	21	11	52%
Farsta	68	27	40%	40	19	48%
Hägersten-Liljeholmen	20	7	35%	23	6	26%
Hässelby-Vällingby	16	10	63%	17	6	35%
Kungsholmen	15	7	47%	10	6	60%
Norrmalm	23	8	35%	12	9	75%
Rinkeby-Kista	16	8	50%	18	8	44%
Skarpnäck	26	10	38%	20	13	65%
Skärholmen	17	5	29%	16	10	63%
Socialnämnden	61	12	20%	35	11	31%
Spånga-Tensta	30	22	73%	31	12	39%
Södermalm	46	17	37%	23	14	61%
Älvsjö	7	0	0%	8	2	25%
Östermalm	27	10	37%	21	10	48%
Man	294	109	37%	208	92	44%
Kvinna	140	54	39%	100	49	49%
Egen regi	201	118	59%	154	88	57%
Privat utförare	233	45	19%	154	53	34%
<b>Staden totalt</b>	<b>434</b>	<b>163</b>	<b>38%</b>	<b>308</b>	<b>141</b>	<b>46%</b>

# Sammanfattning

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för stödboende är 38 %, vilket är en lägre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 46 %. Högsta andel svarande i staden har Spånga-Tensta med 73 %.

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. De största skillnaderna som skett gäller frågorna "Utredningen av mitt behov av stöd var bra" samt "Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende" där andelen nöjda ökat med 14 % i respektive fråga sedan föregående år.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med stödboenden svarar 87 % att de är nöjda, vilket är en högre nivå jämfört med föregående år då andelen nöjda var 81 % . Vid en nedbrytning av resultatet per regiform finns det i majoriteten av frågorna inga tydliga skillnader.

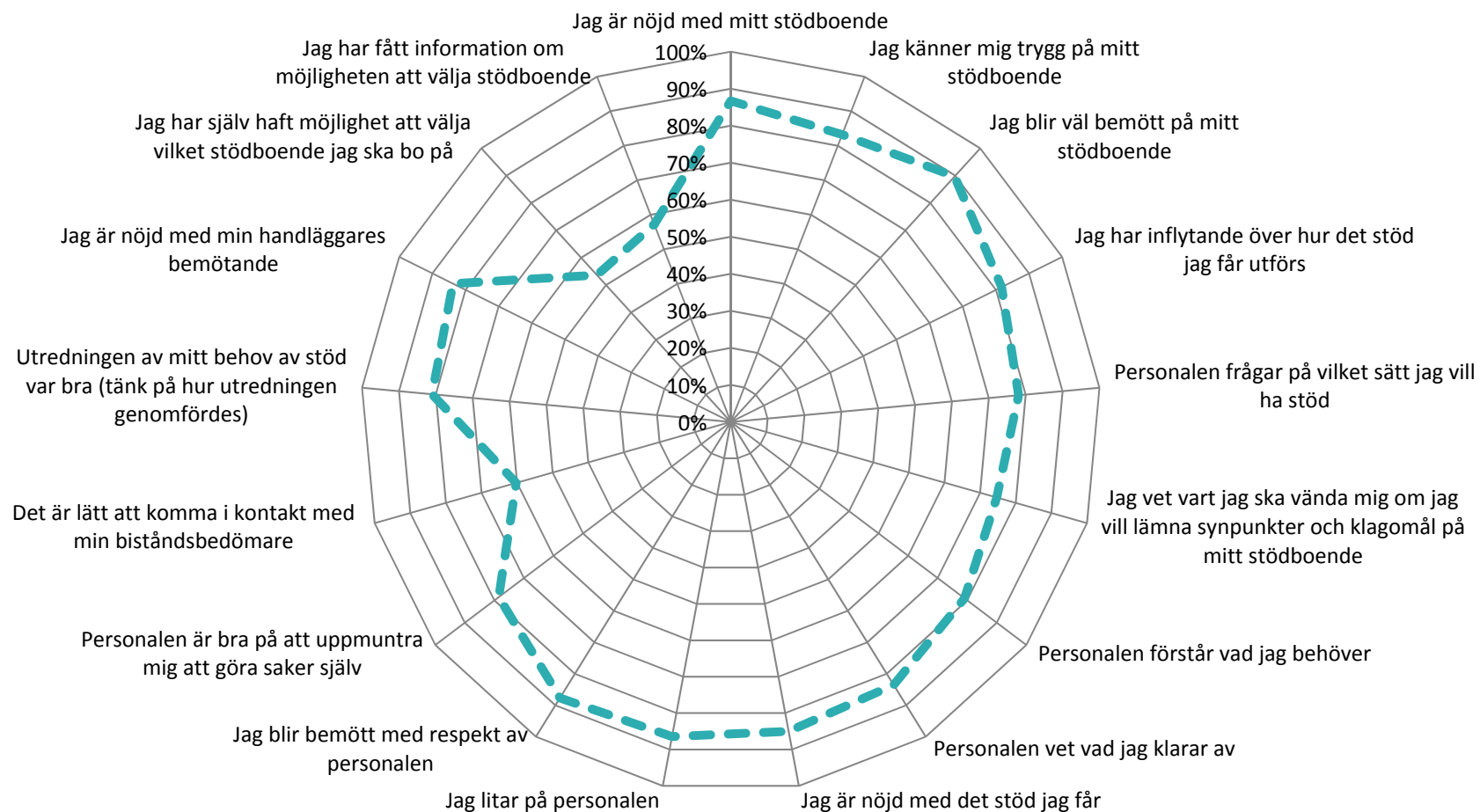
Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Bromma, Hässelby-Vällingby, Kungsholmen, Rinkeby-Kista och Östermalm har störst andel brukare som överlag är nöjdast med sitt stödboende.

# Andel nöjda



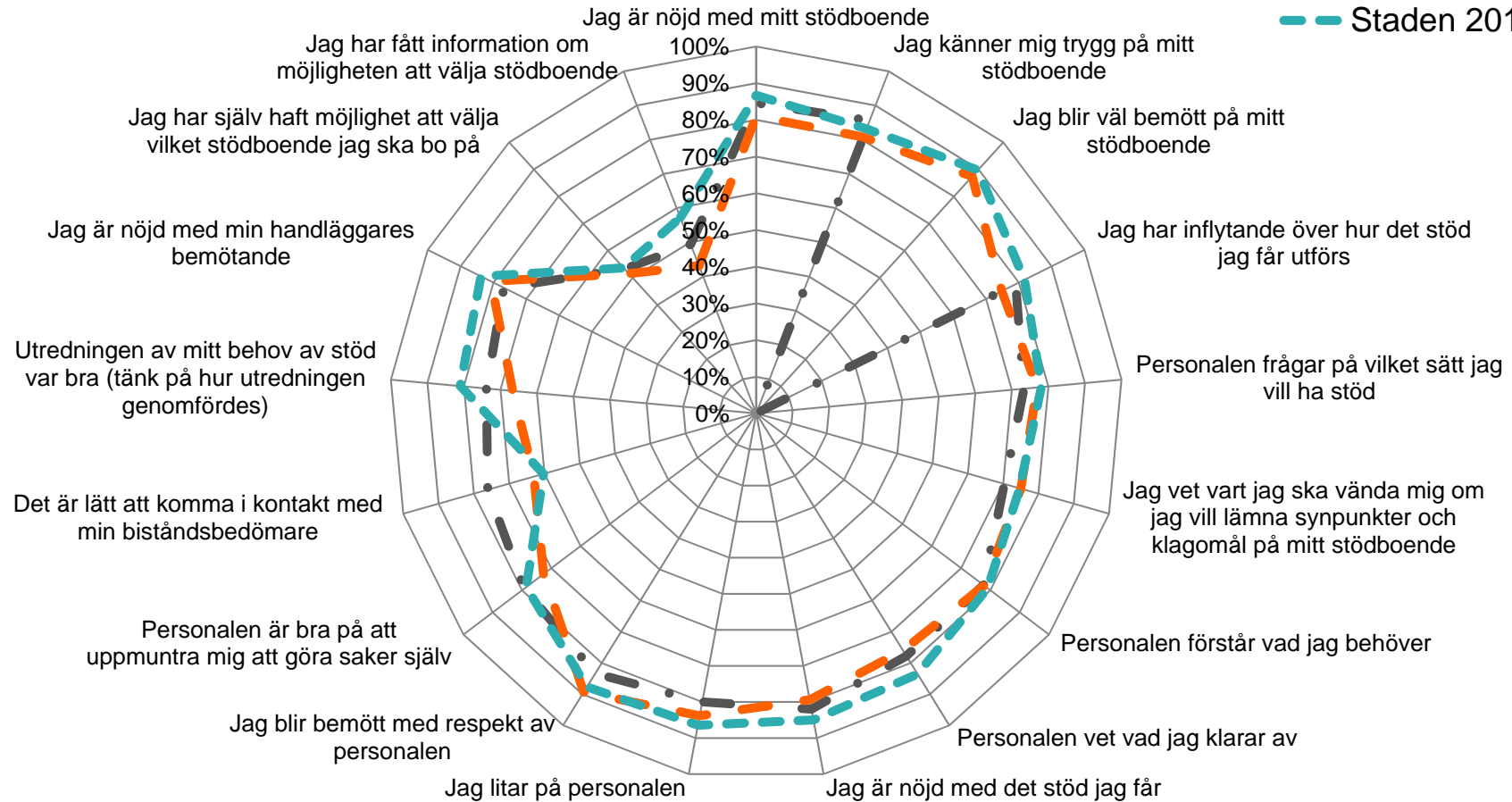
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2018



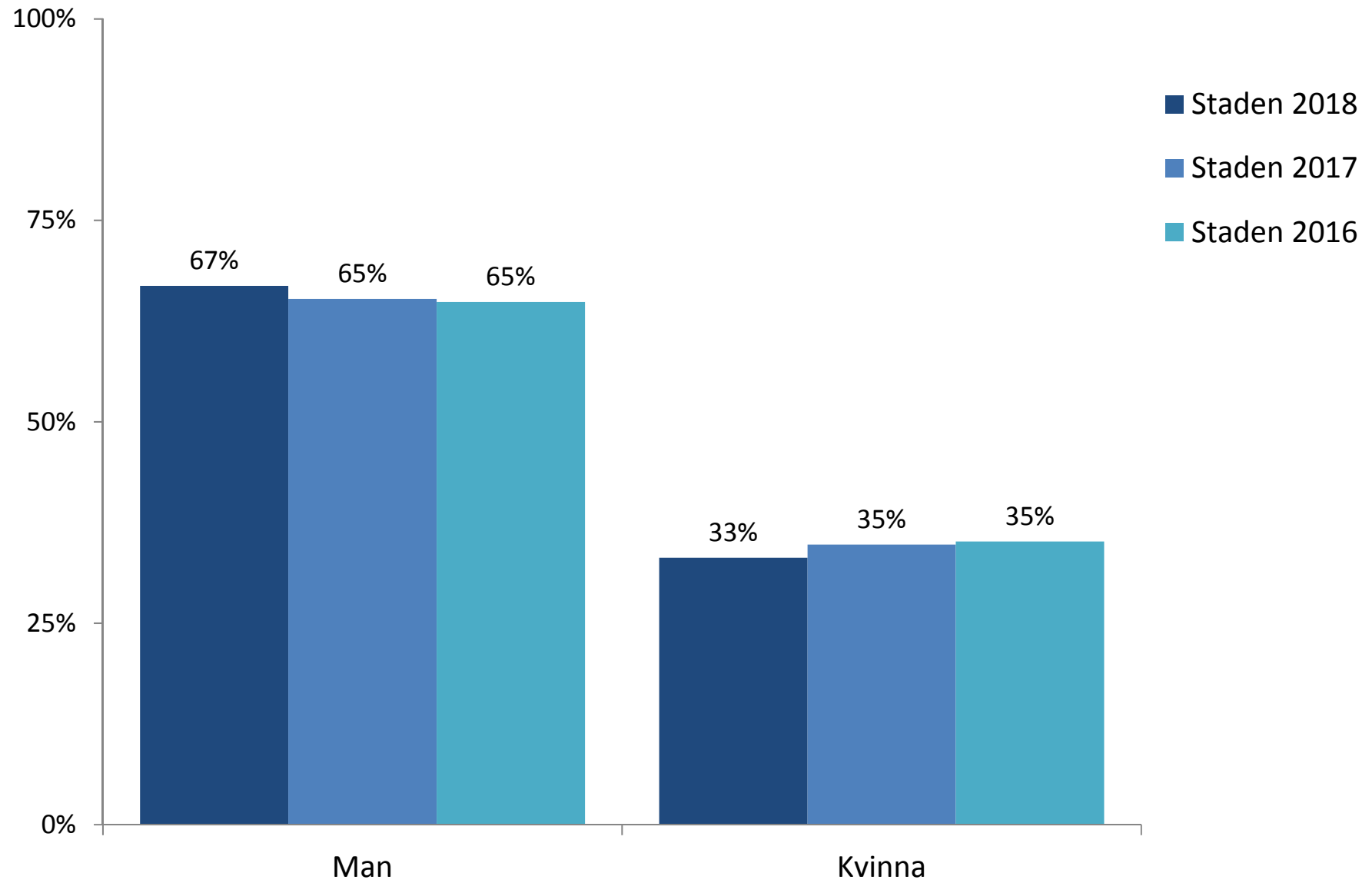
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- 2016
- 2017
- Staden 2018

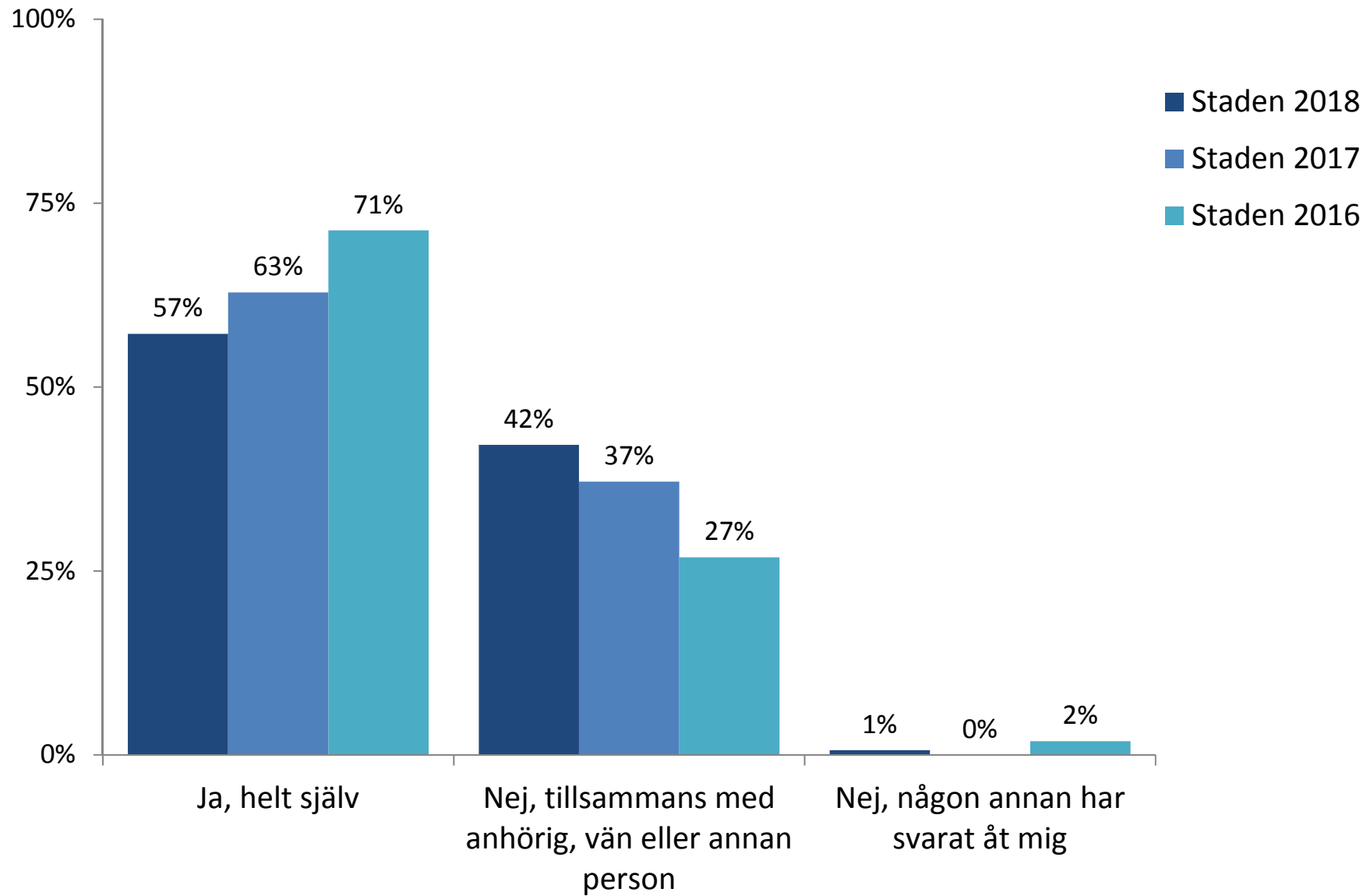


# Bakgrundsfrågor

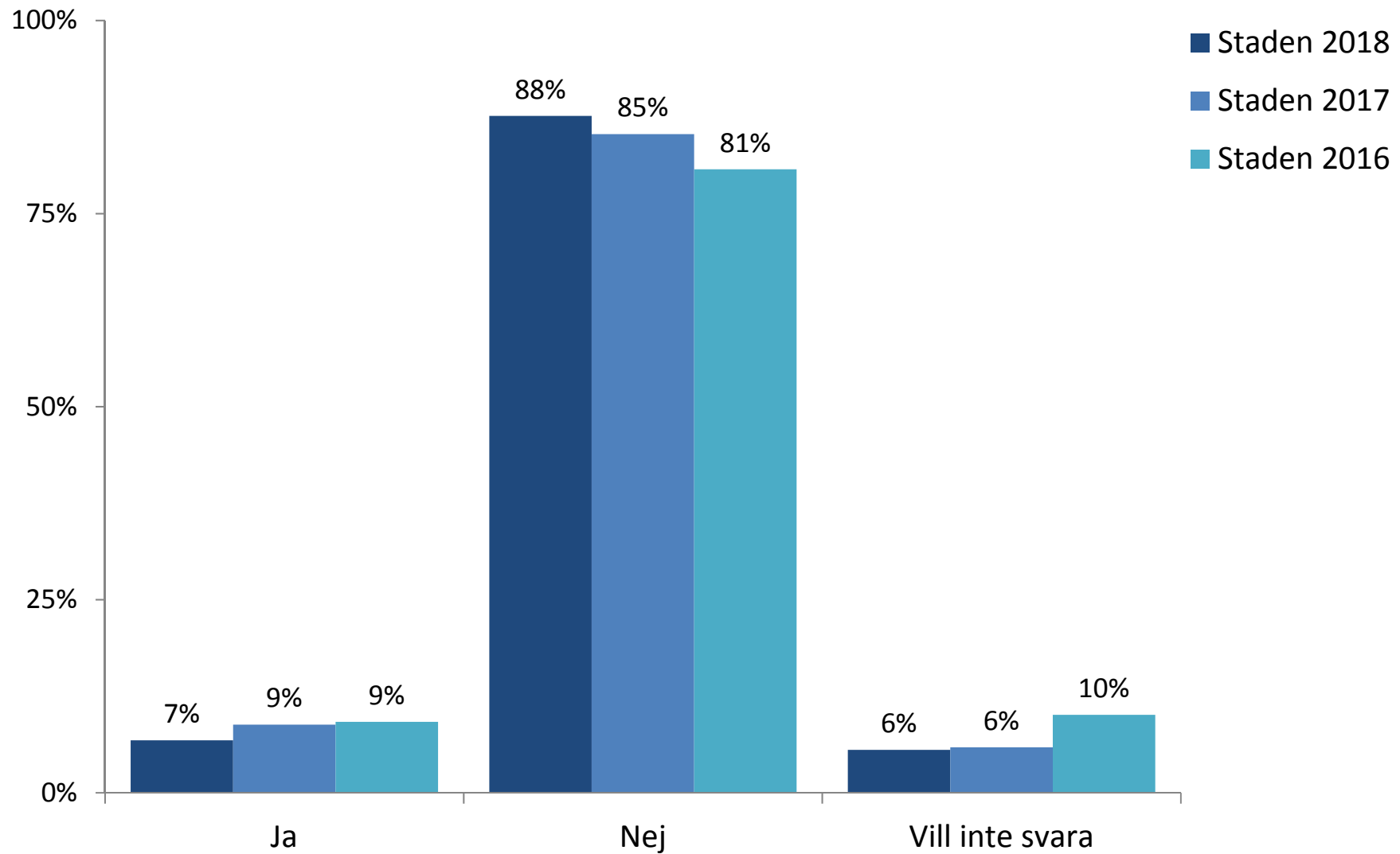
# Kön



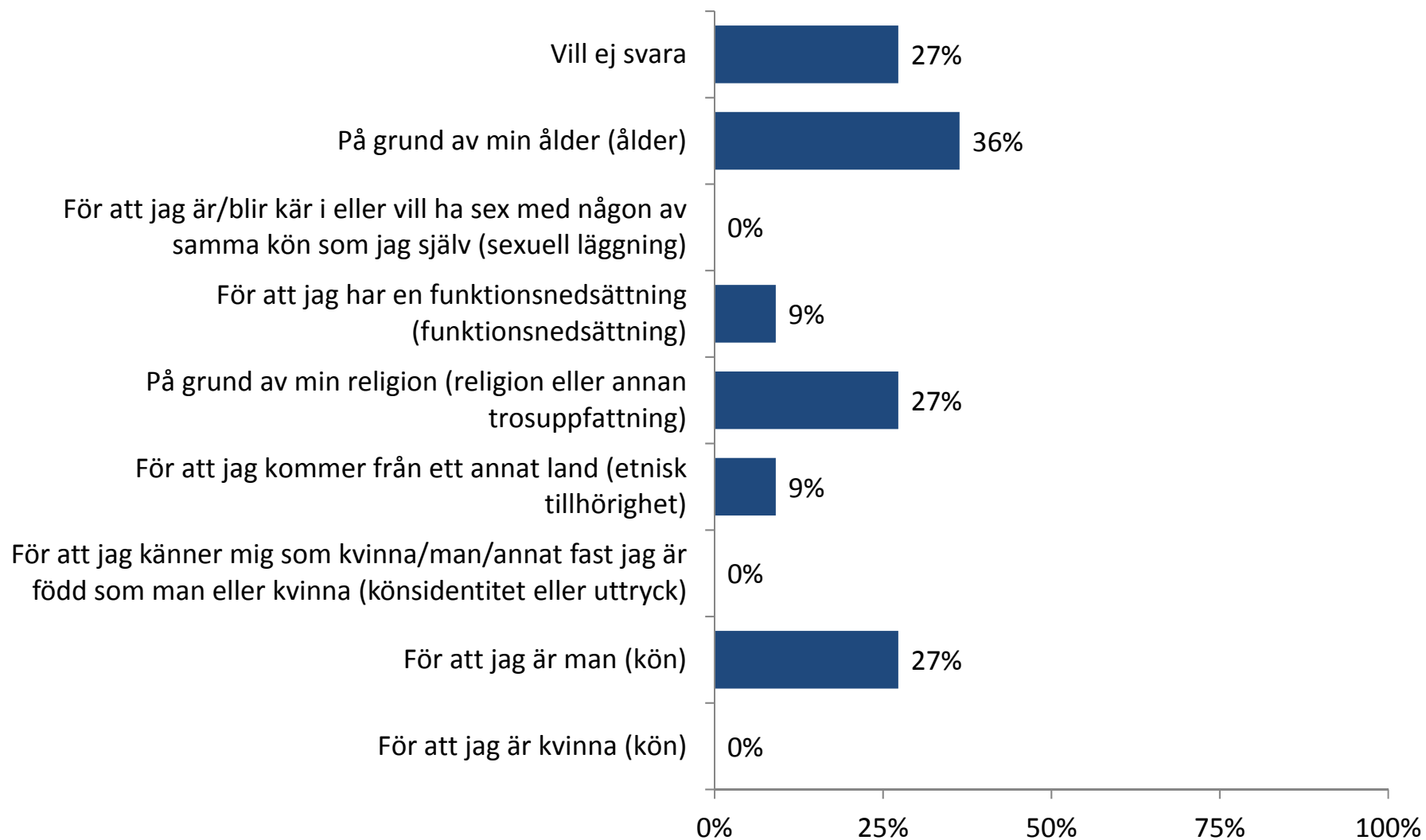
## Har du besvarat frågorna själv?



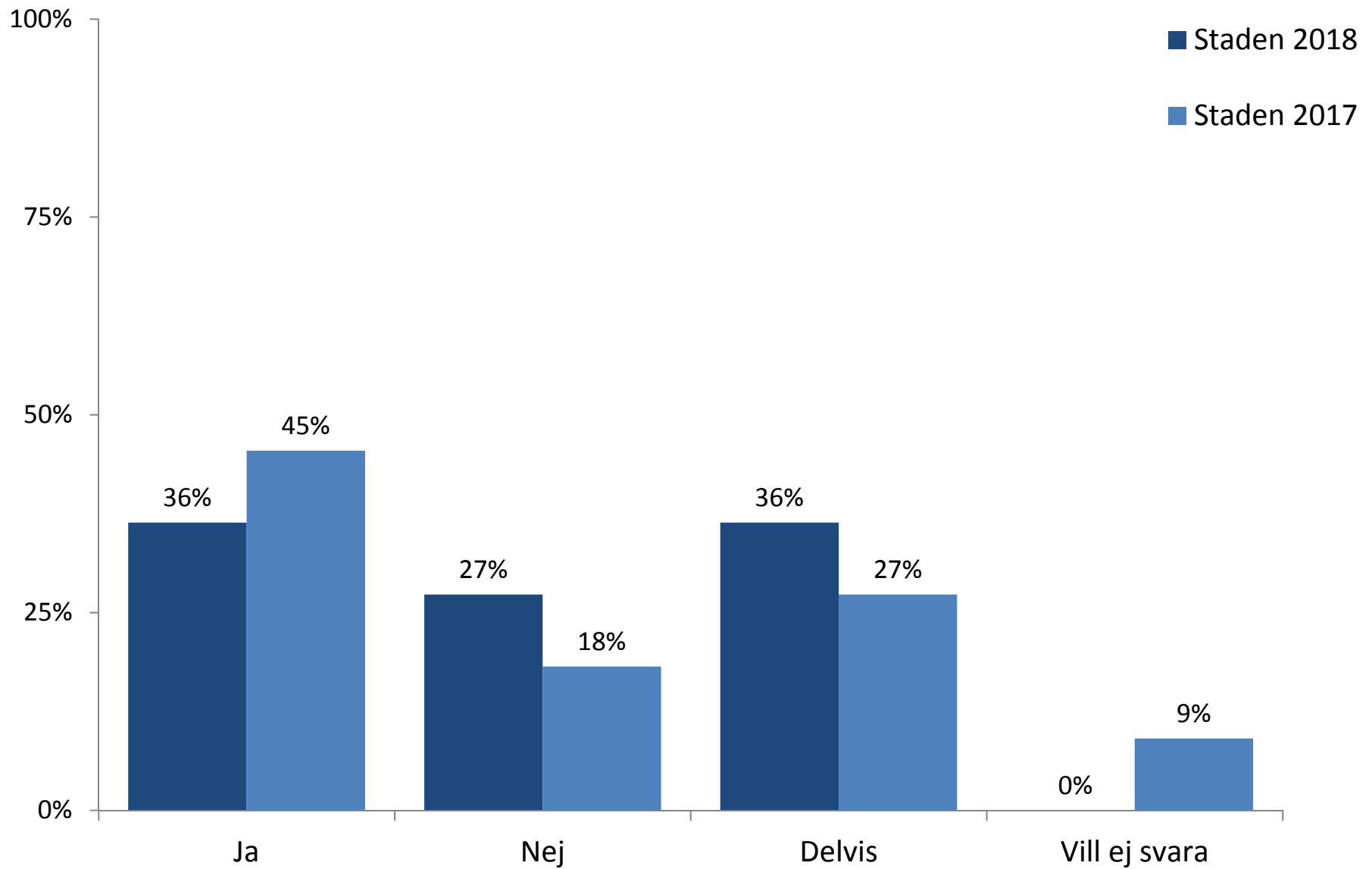
## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 162)



## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n = 11)

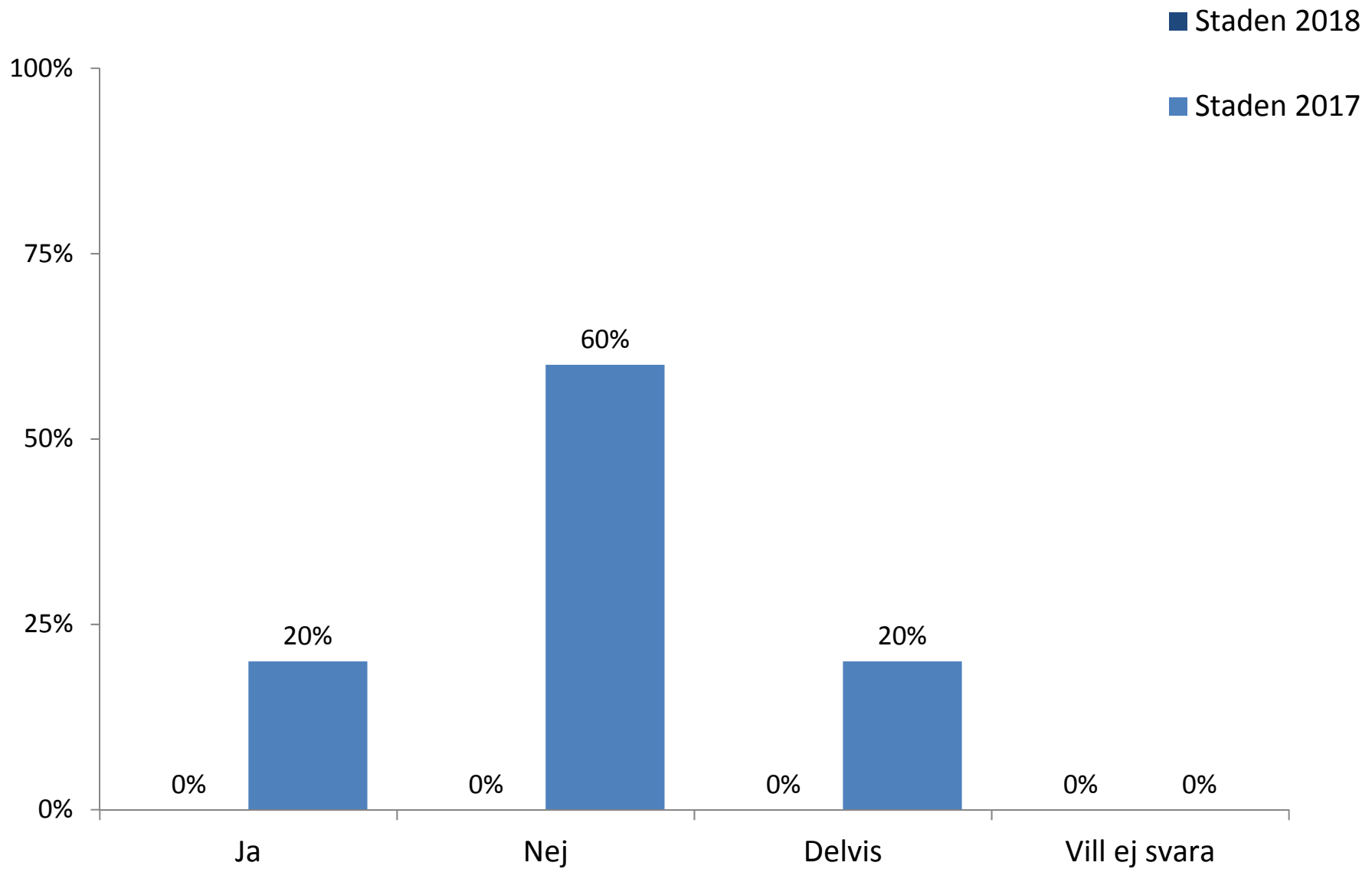


## Har du berättat om det som hänt för personalen? (n = 11)

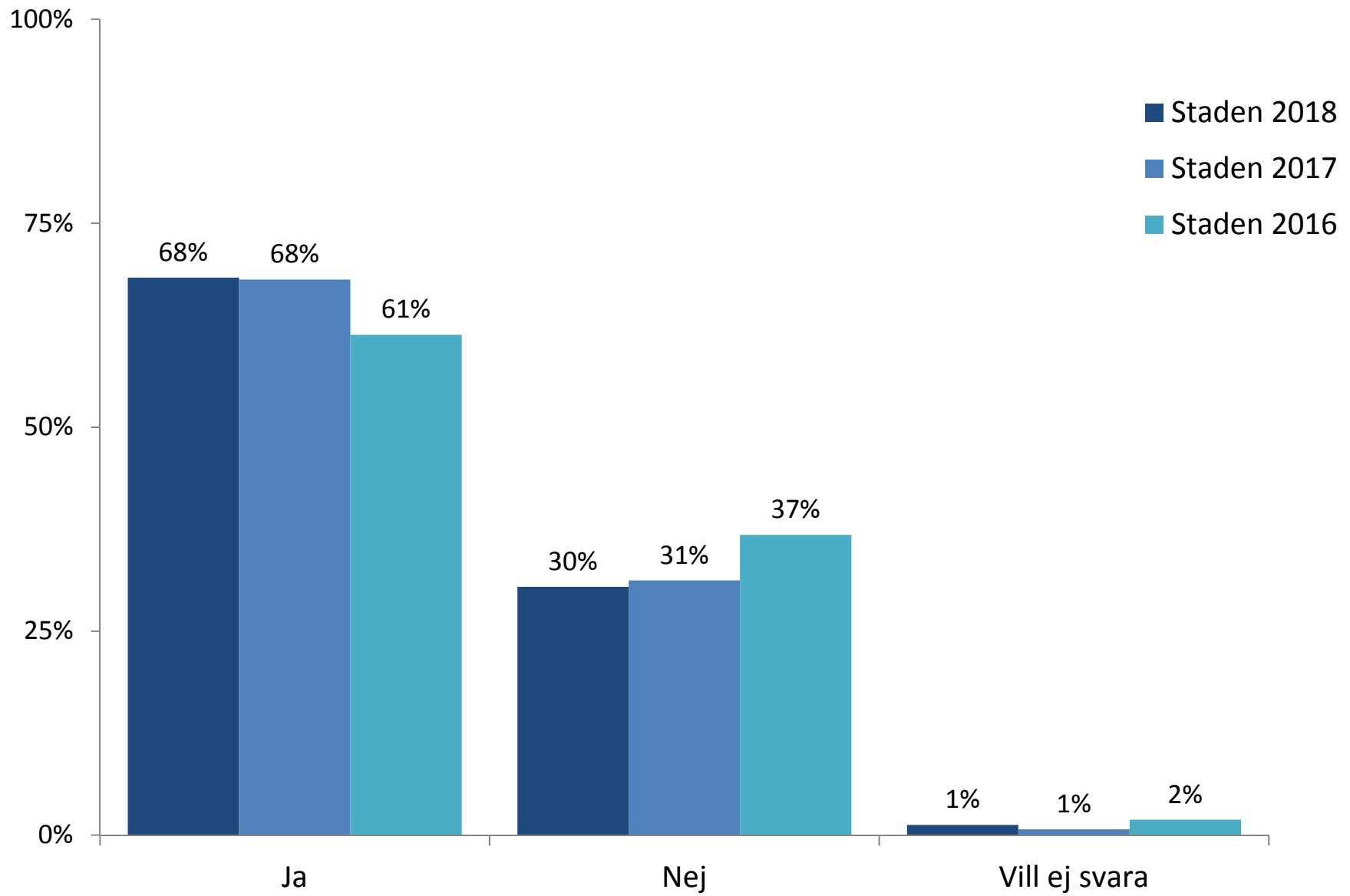




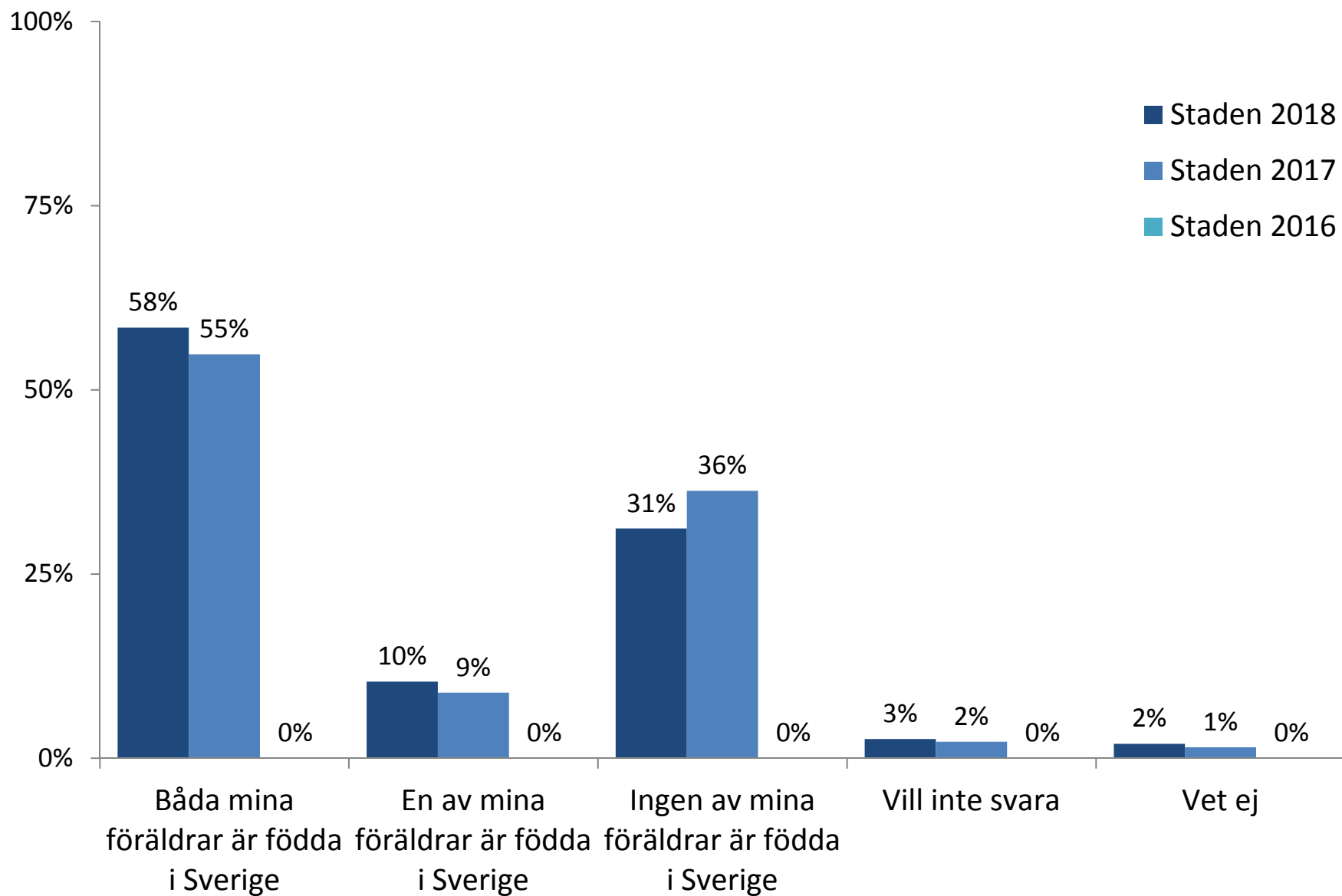
## Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n = 4)



## Är du född i Sverige?



## Är dina föräldrar födda i Sverige?



## Resultat per fråga över tid

# Staden per år

Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

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  
"Stämmer helt"

# Staden per år

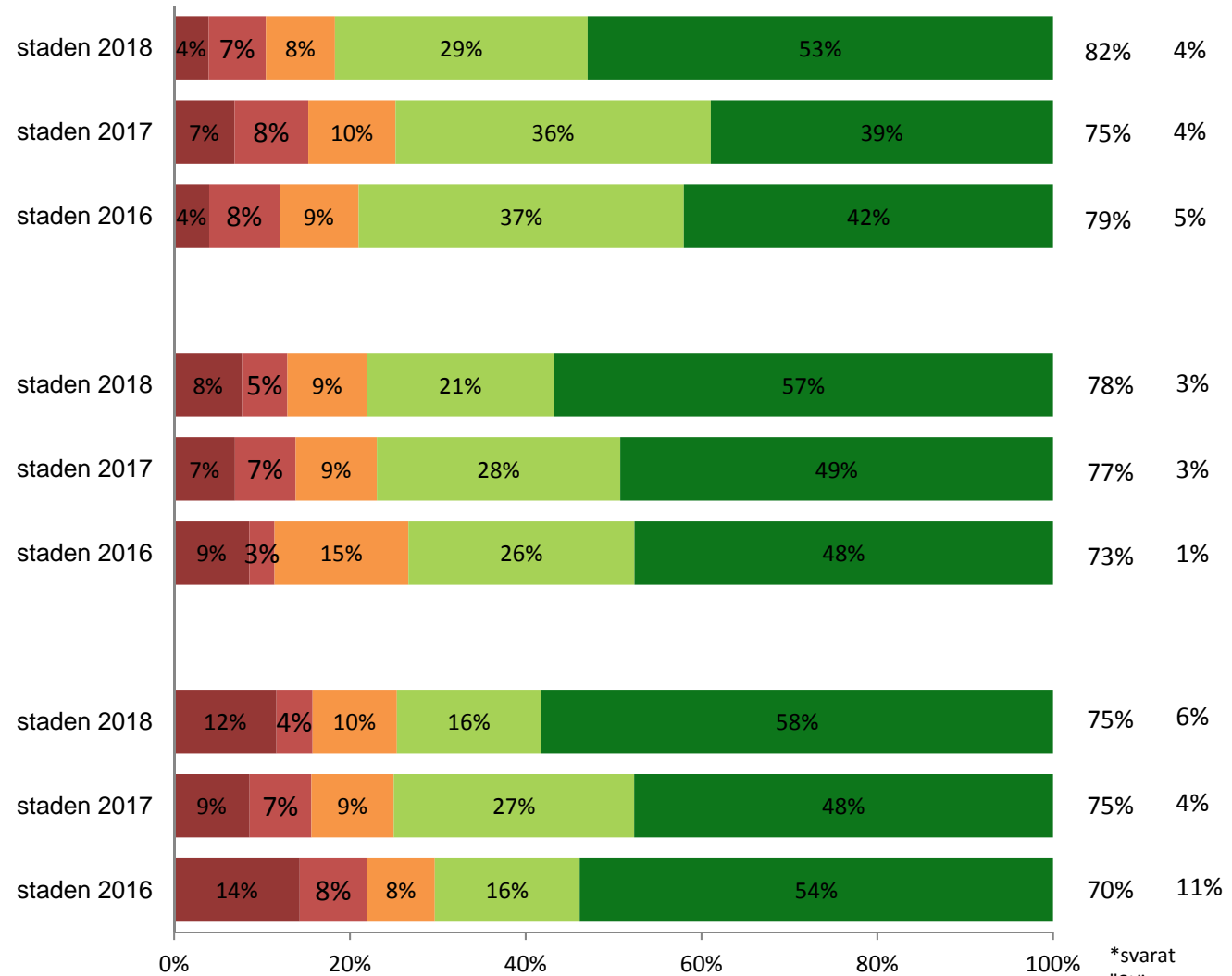
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

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

# Staden per år

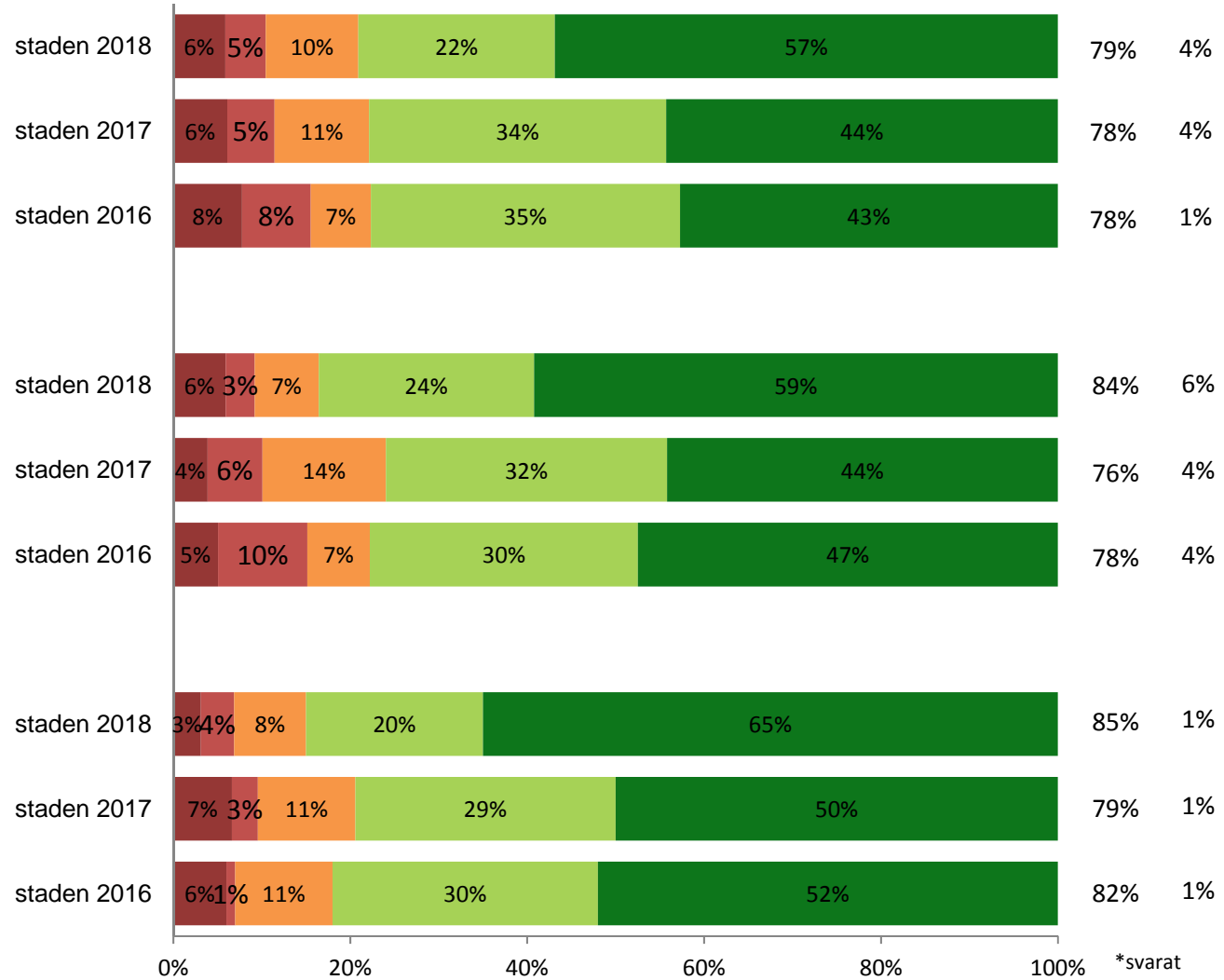
Mina åsikter om det stöd jag får

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får



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

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

# Staden per år

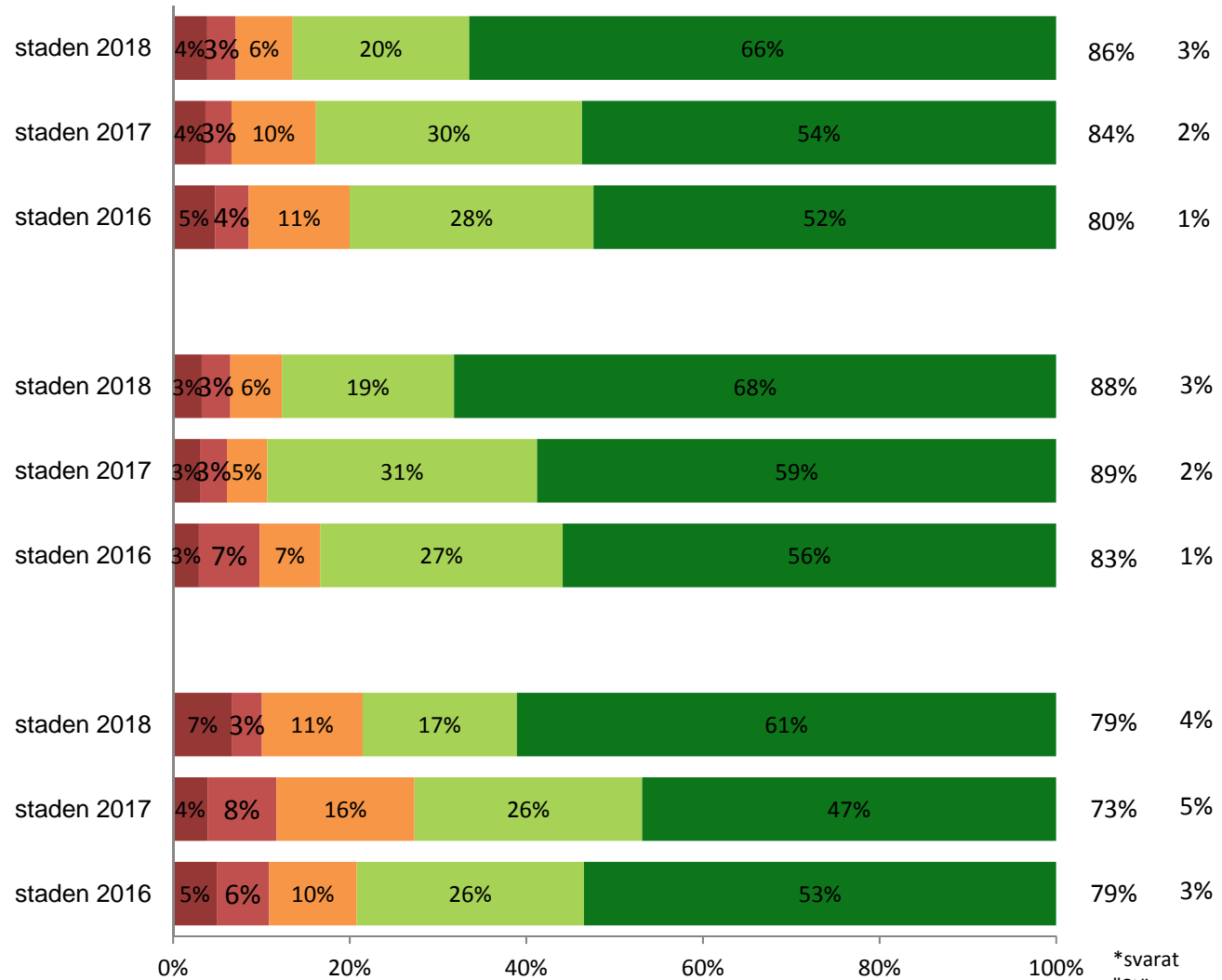
Hur jag trivs med personalen

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag litar på 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"

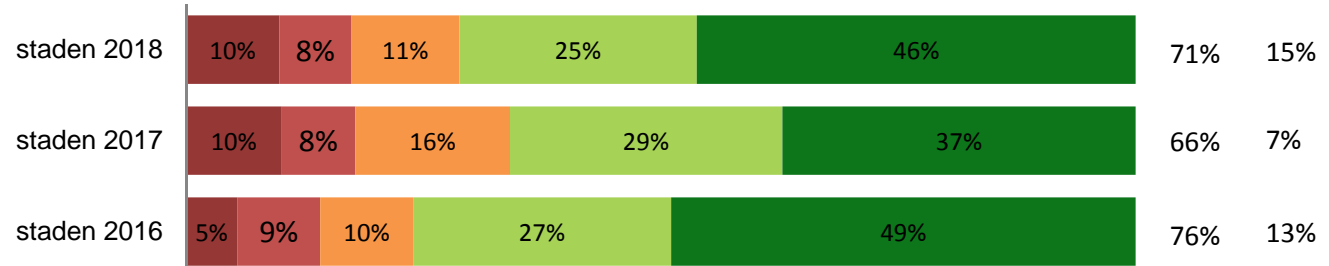


# Staden per år

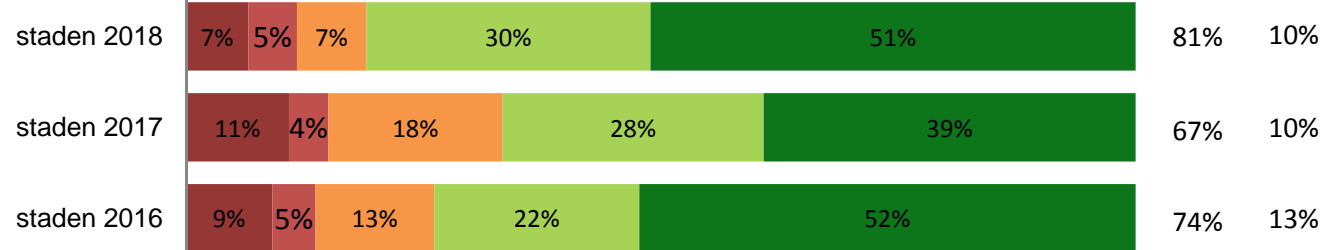
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

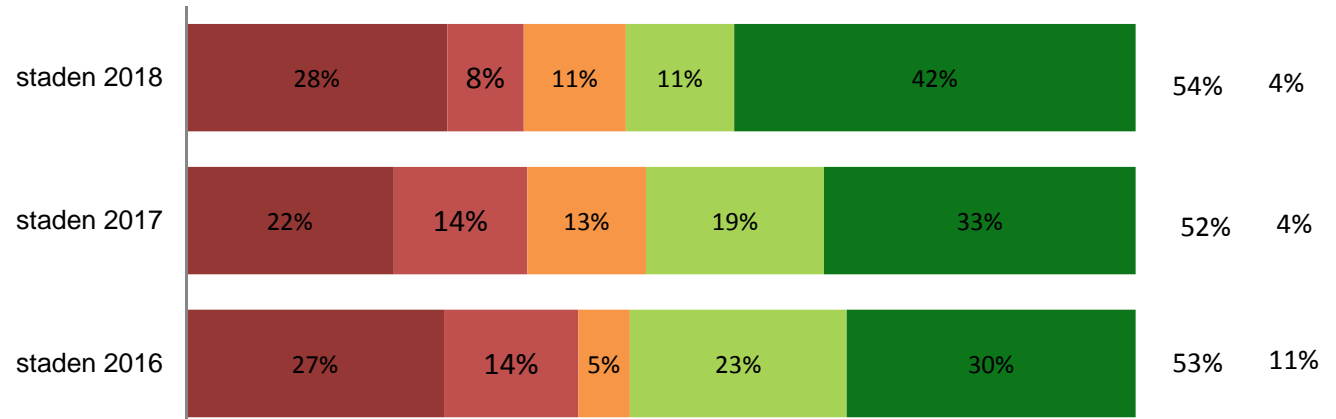
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Staden per år

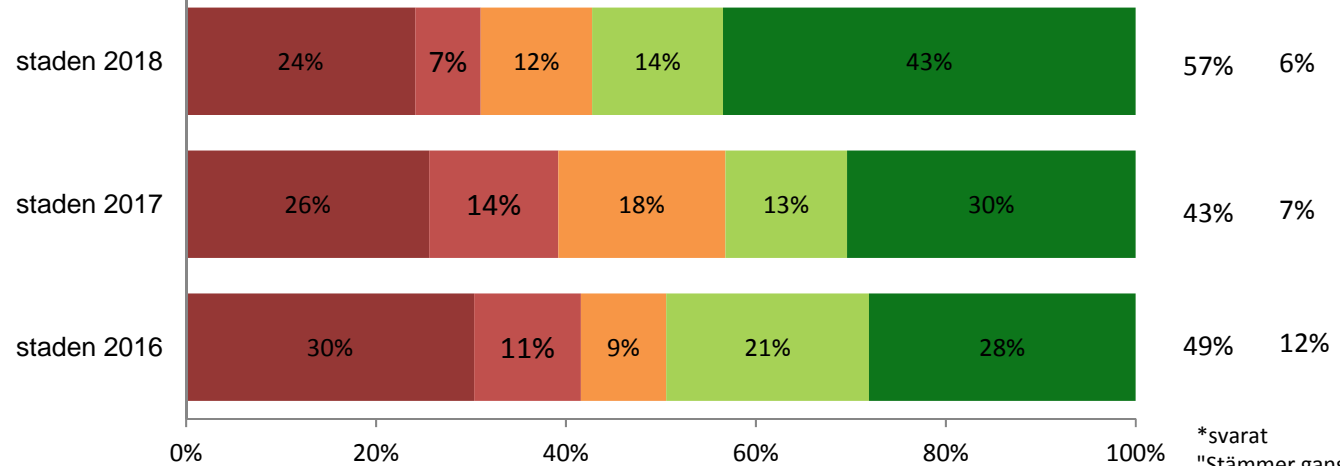
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

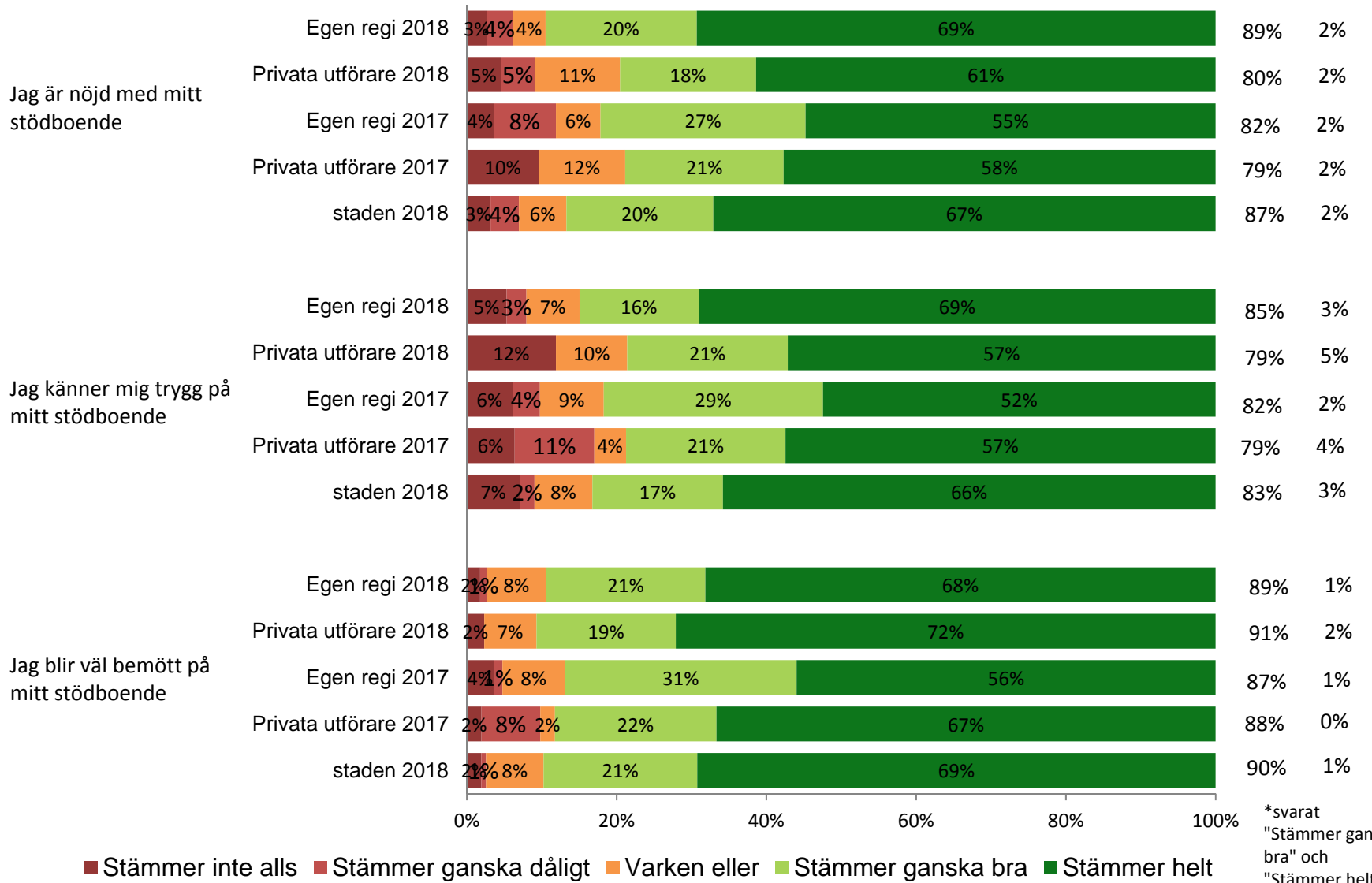
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Resultat per regiform

# Staden per regiform

Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Staden per regiform

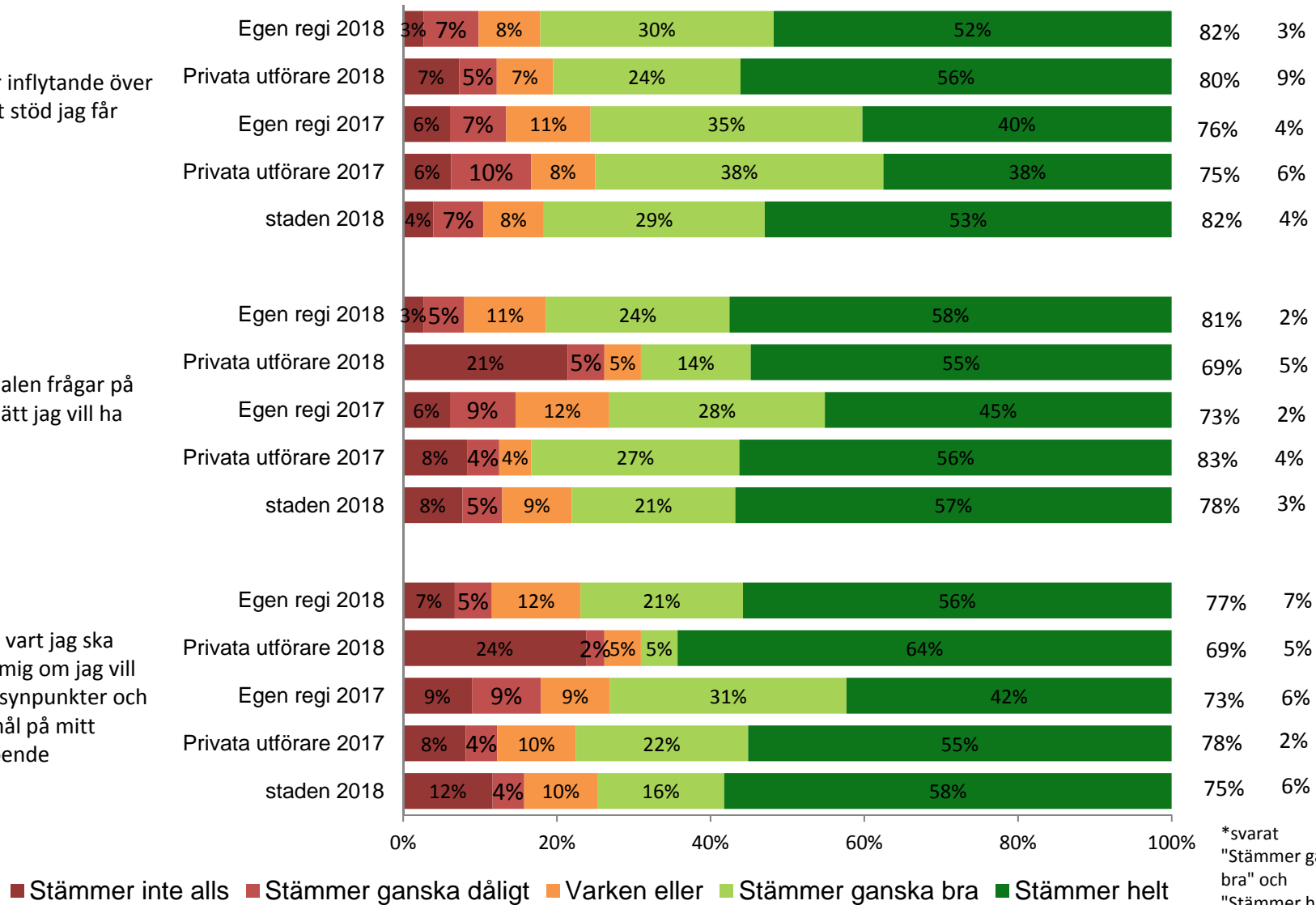
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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

Andel Nöjda\* Vet ej



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

# Staden per regiform

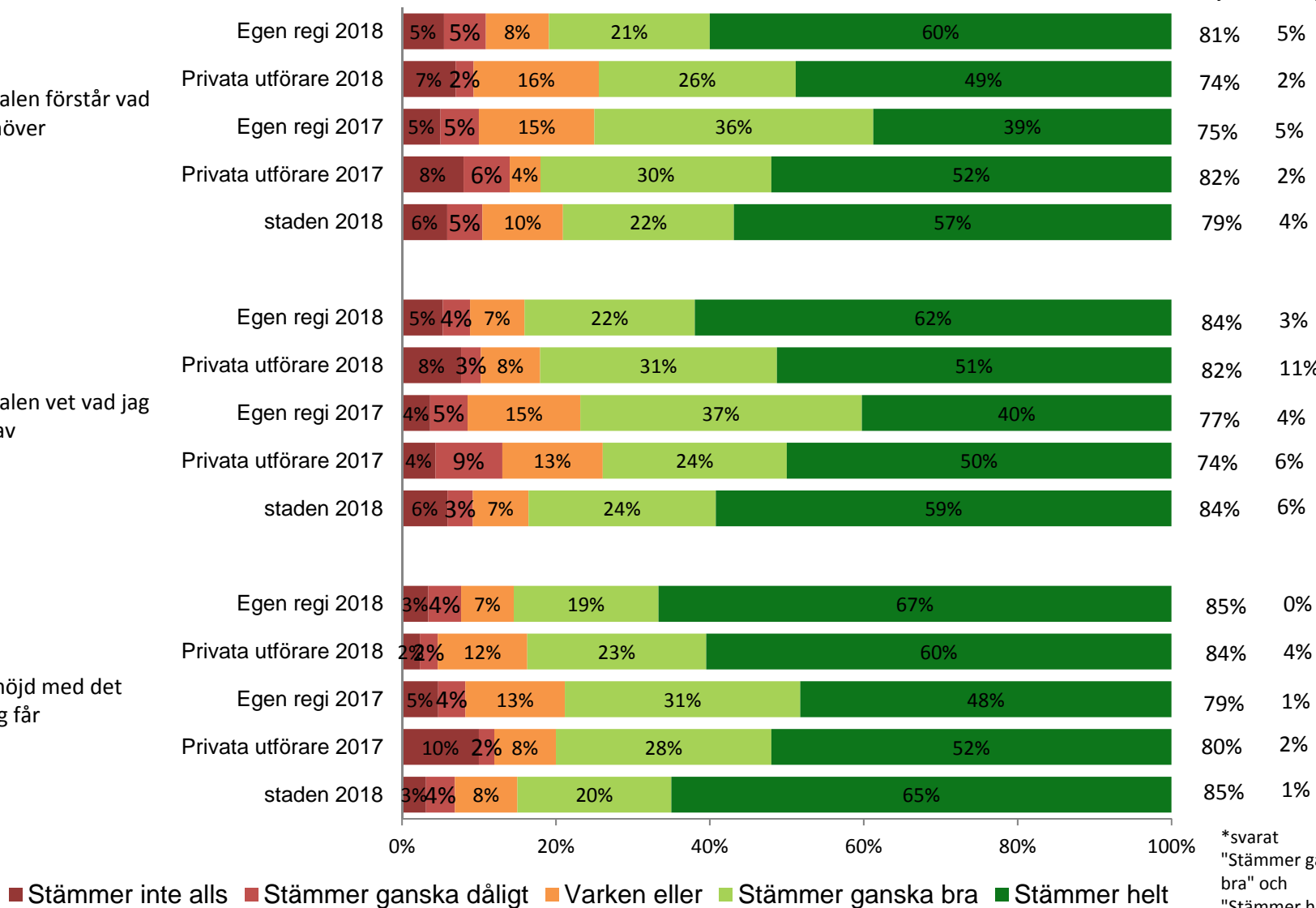
Mina åsikter om det stöd jag får

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får

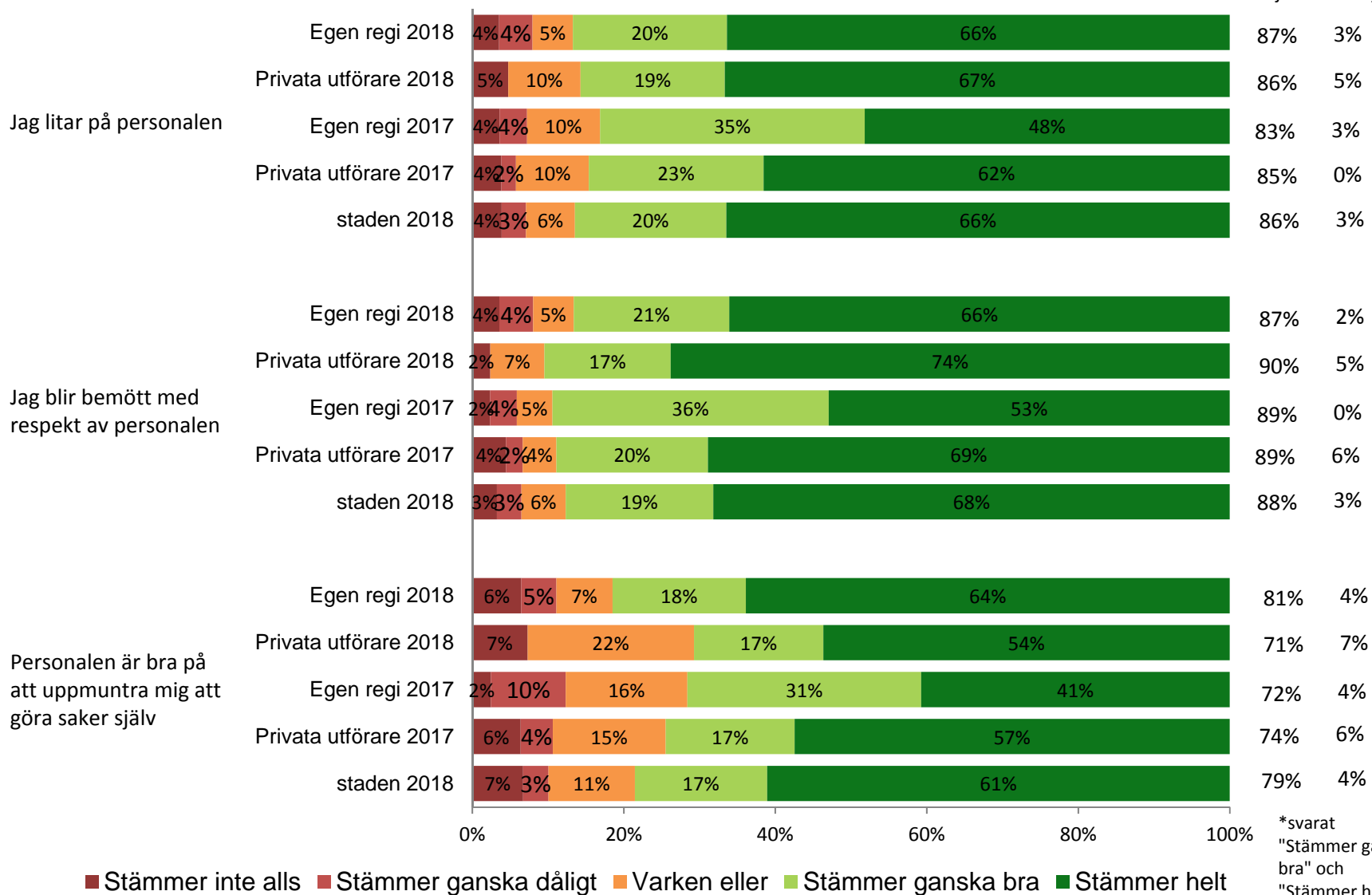


\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

## Staden per regiform

Hur jag trivs med personalen

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

## Staden per regiform

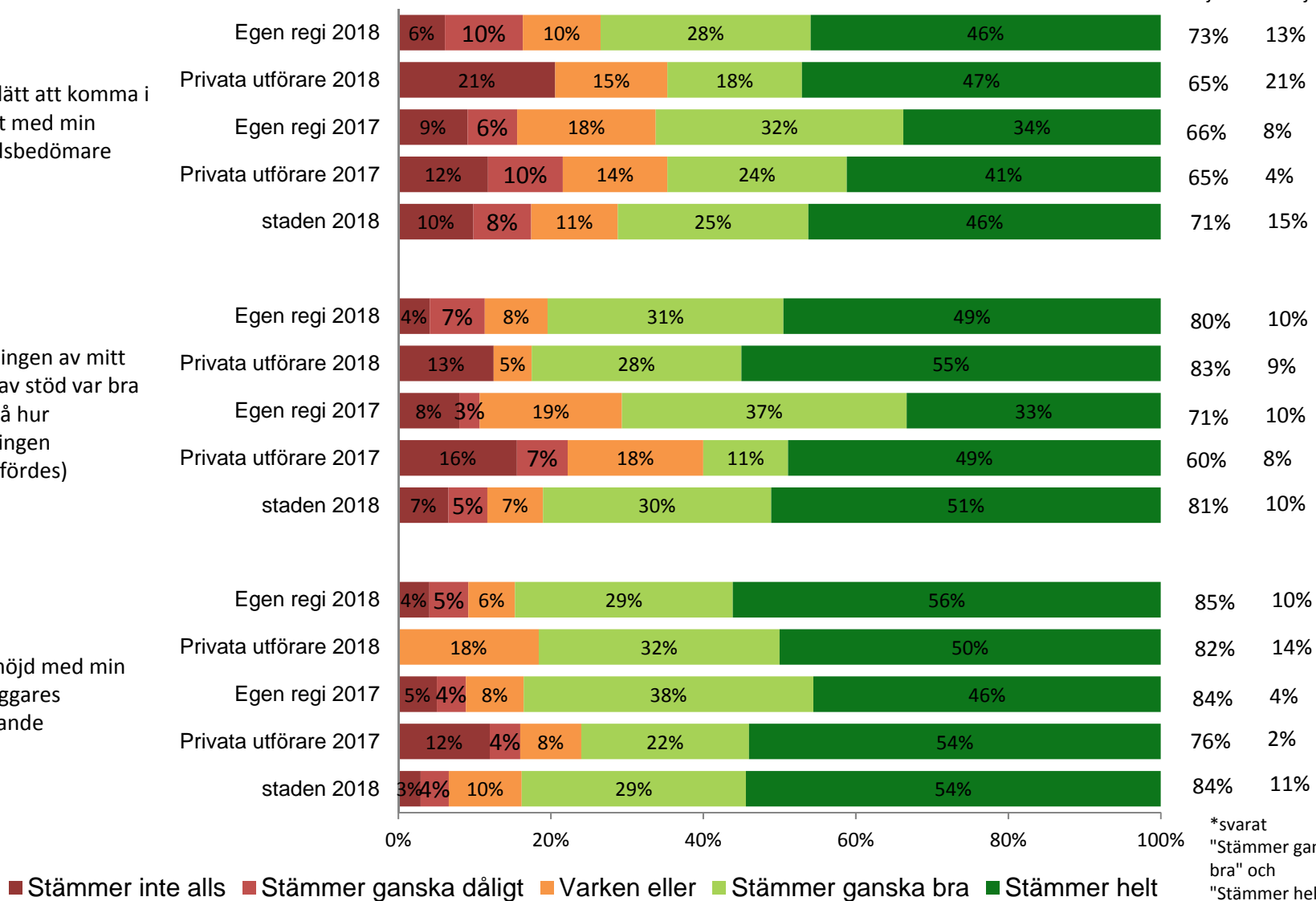
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej





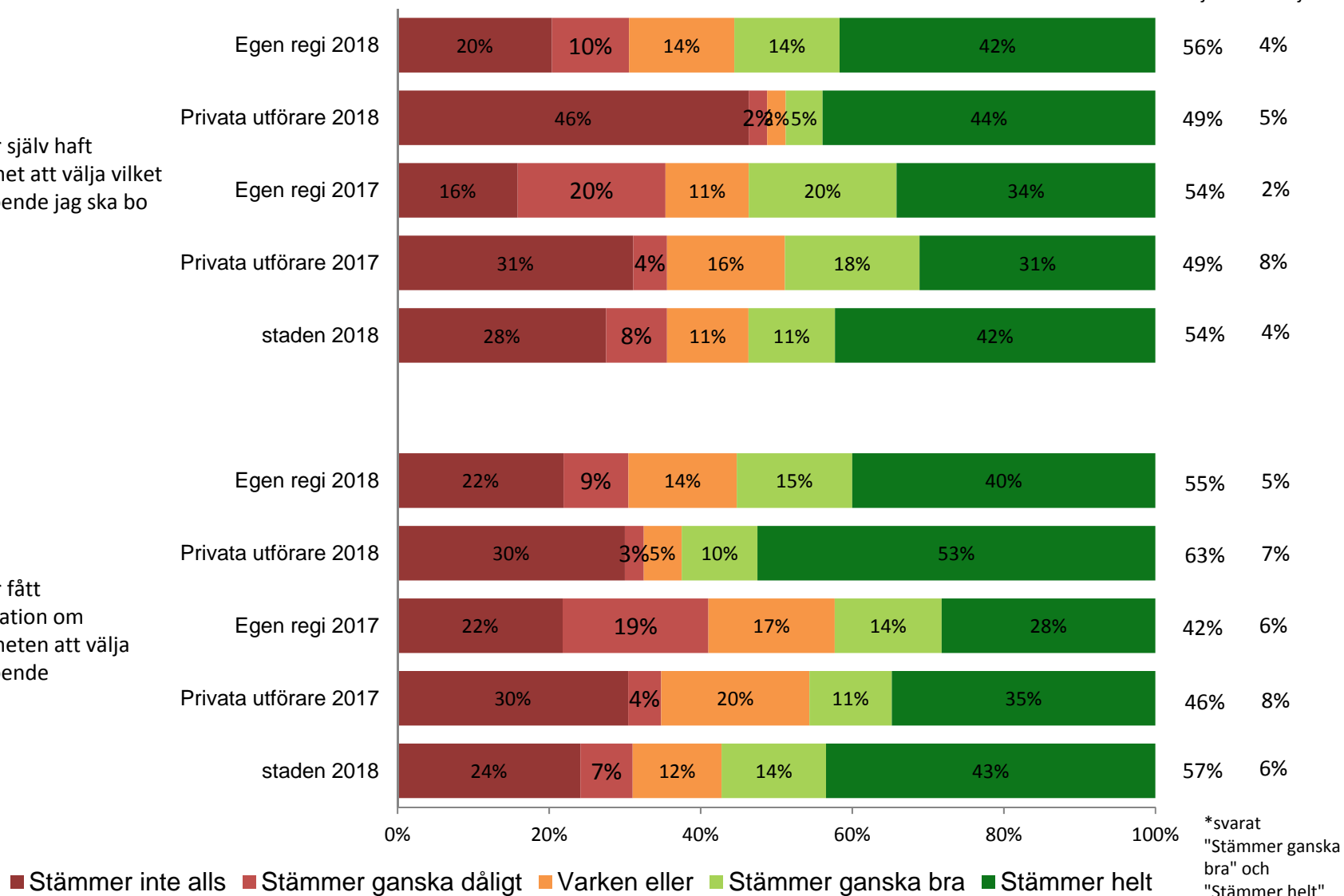
## Staden per regiform

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



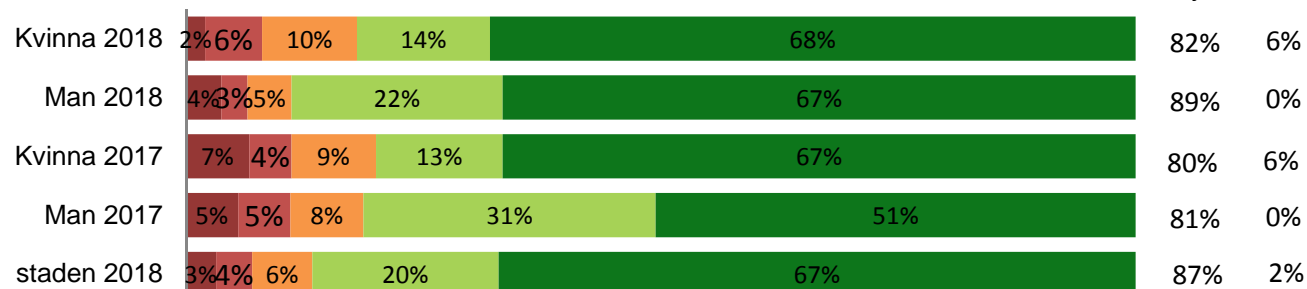
# Resultat män/kvinnor

# Staden per kön

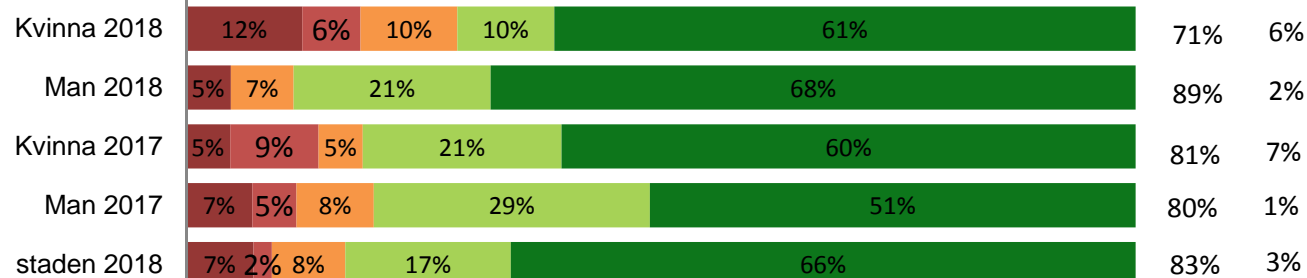
Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

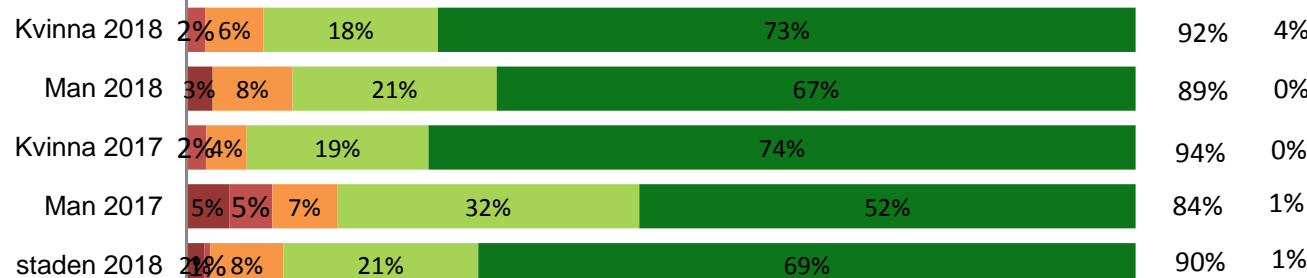
Jag är nöjd med mitt stödboende



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 "Stämmer helt"

# Staden per kön

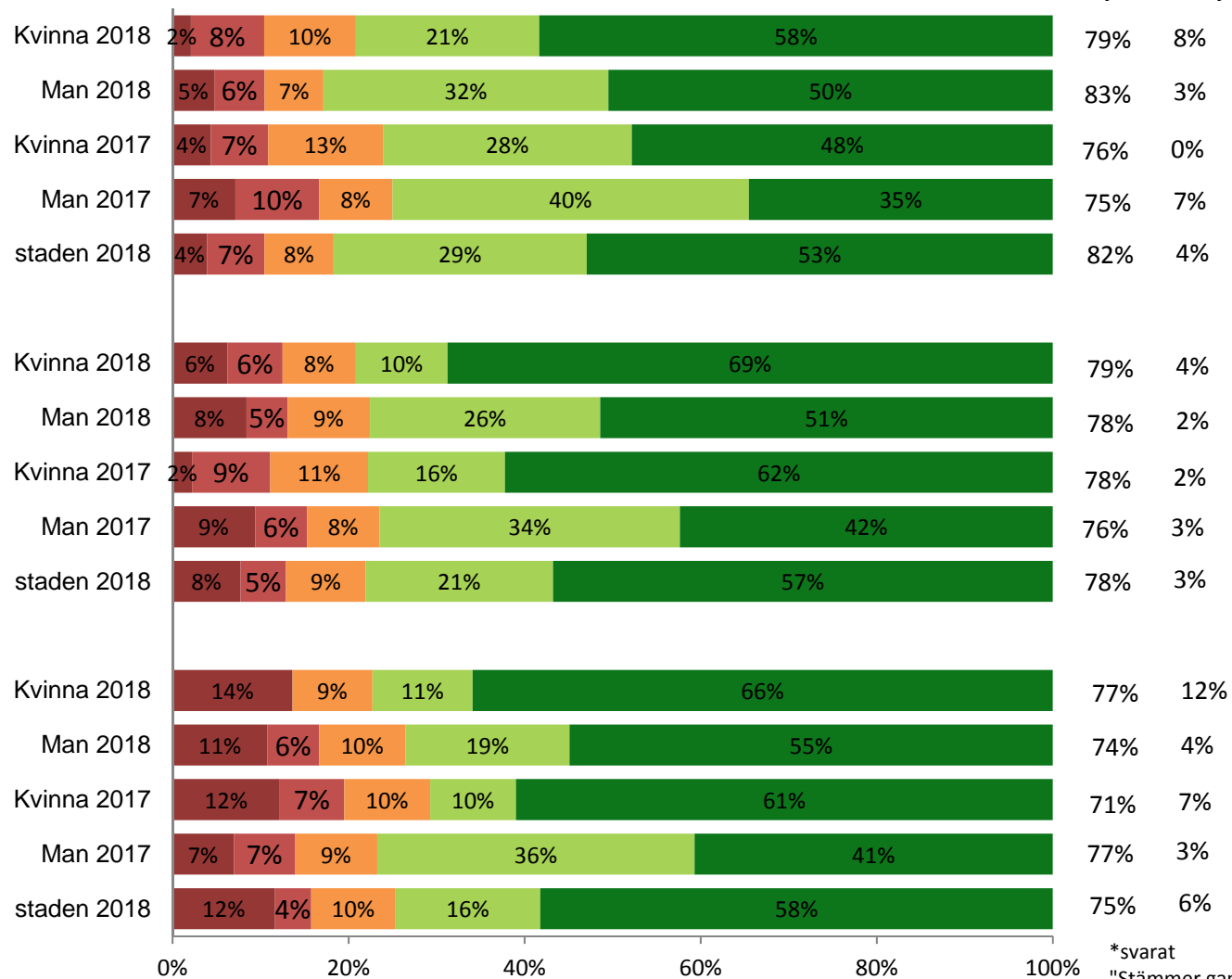
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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

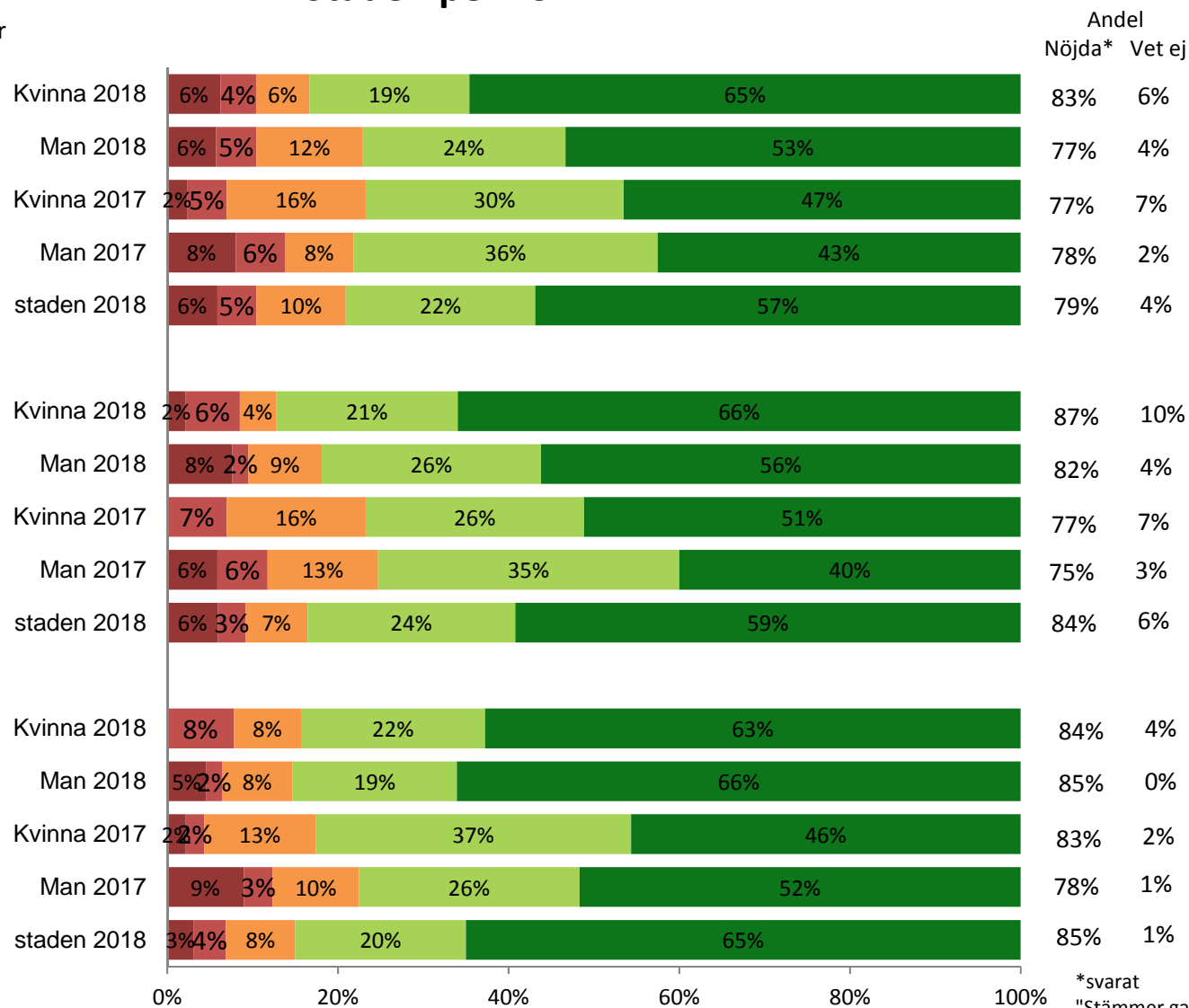
## Staden per kön

Mina åsikter om det stöd jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får



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

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

## Staden per kön

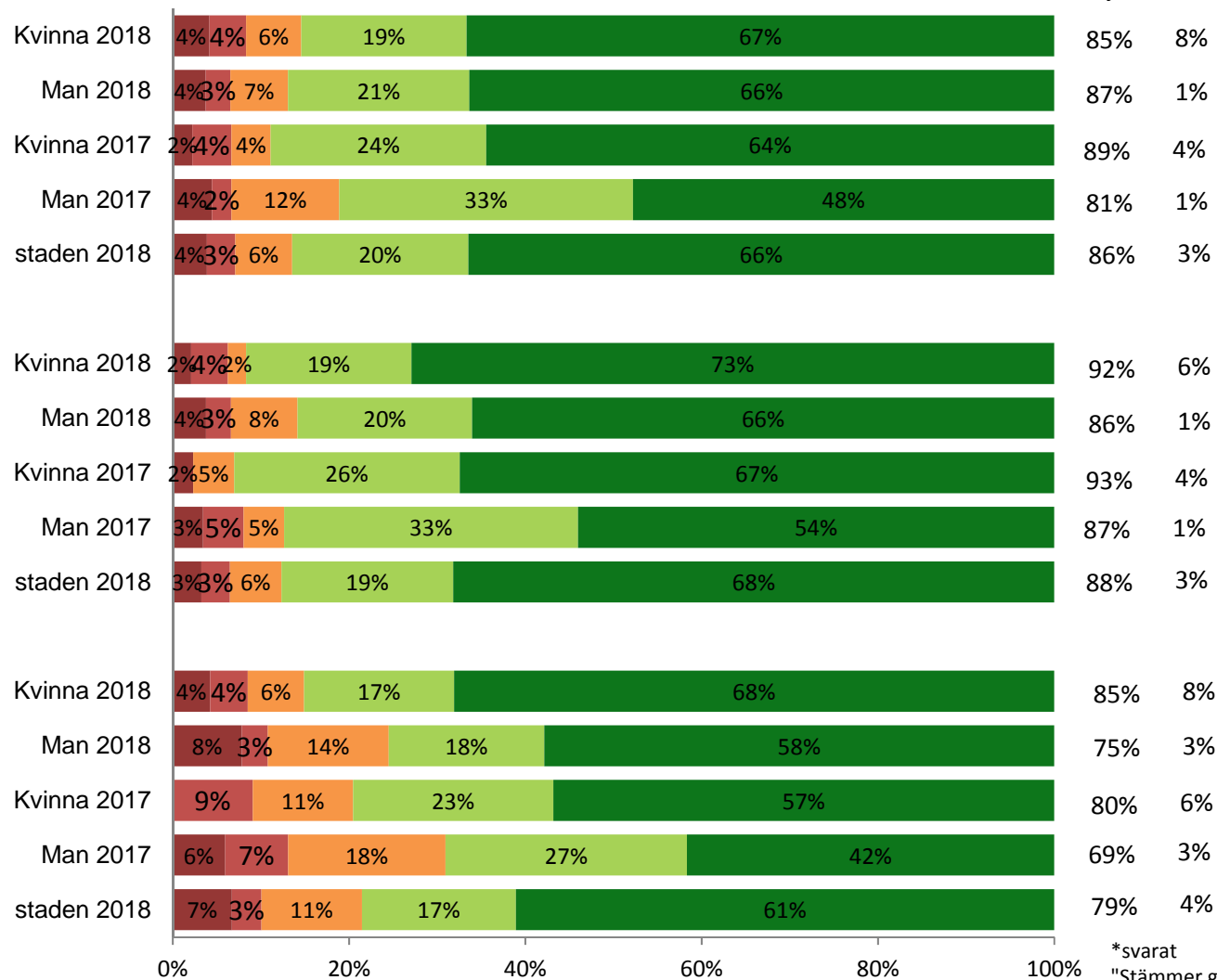
Hur jag trivs med personalen

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag litar på 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

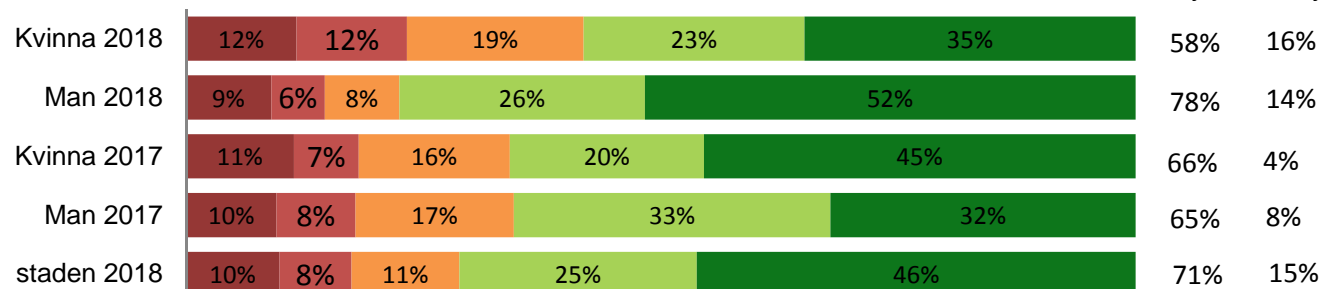
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

## Staden per kön

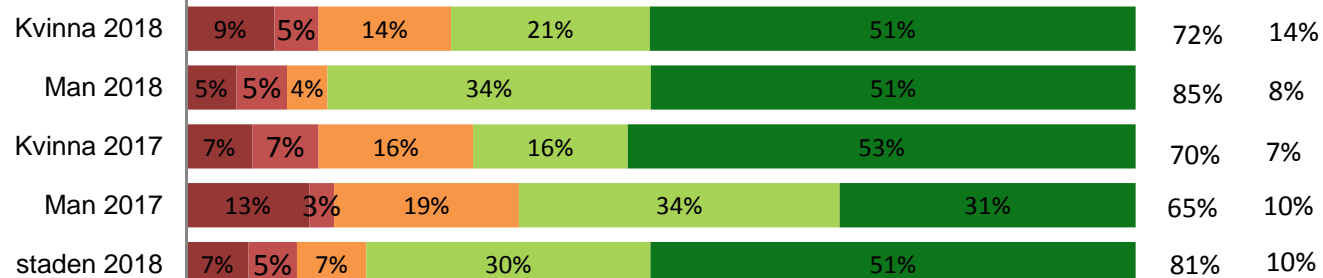
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel  
Nöjda\* Vet ej

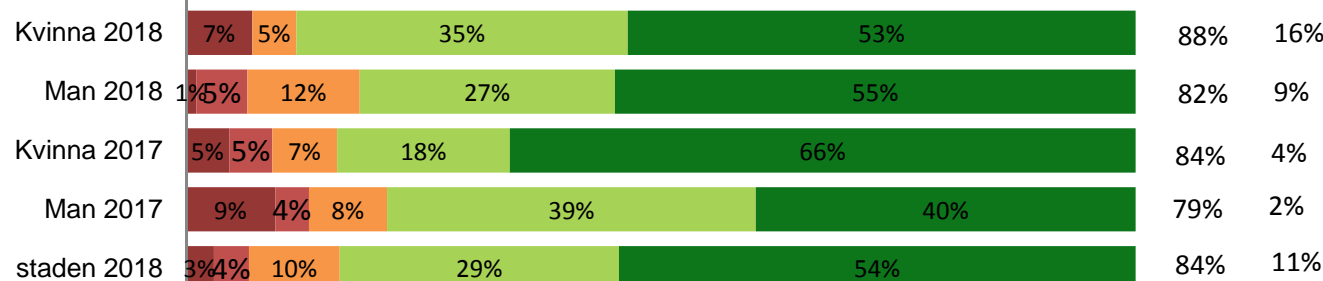
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

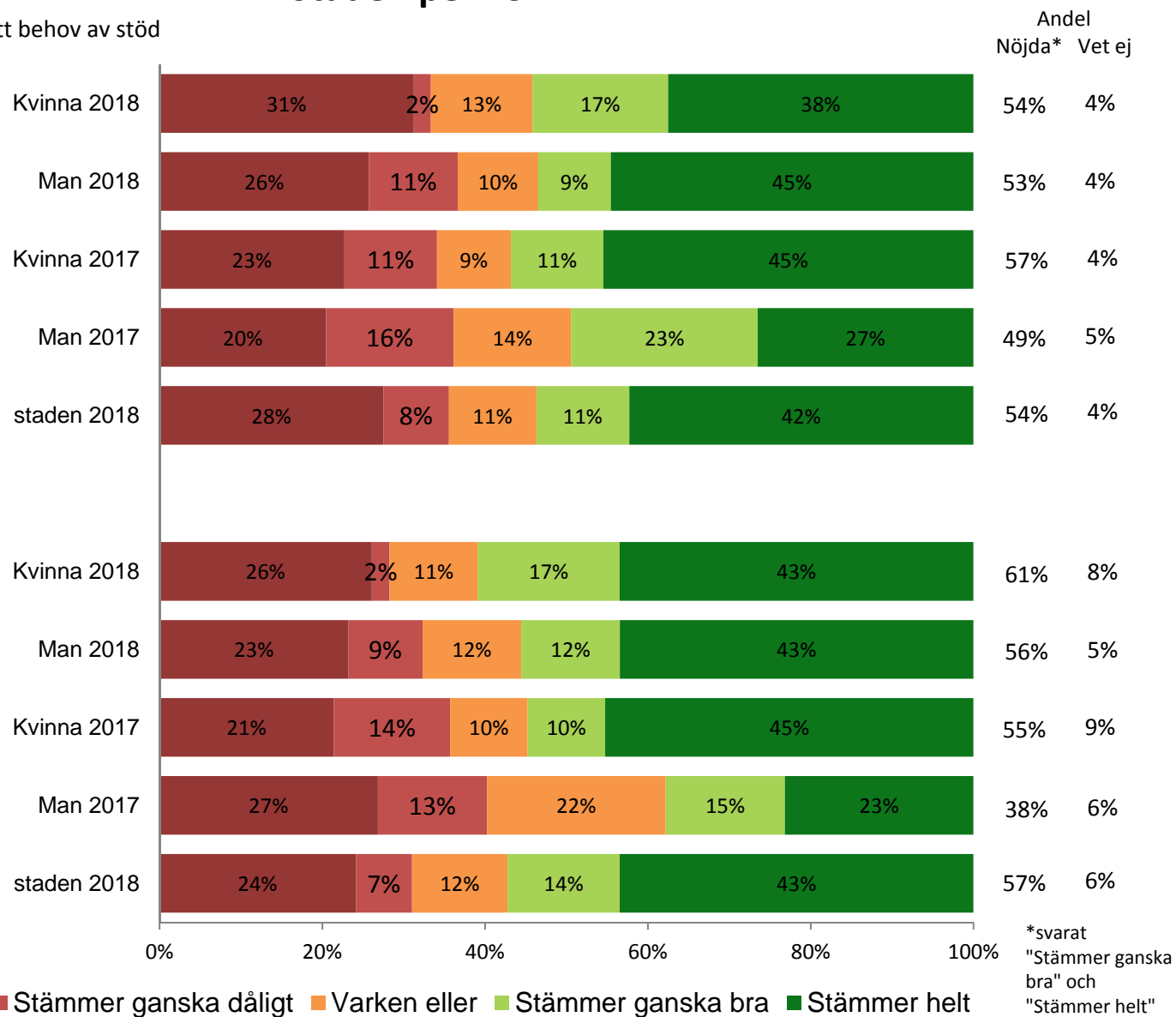
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# 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





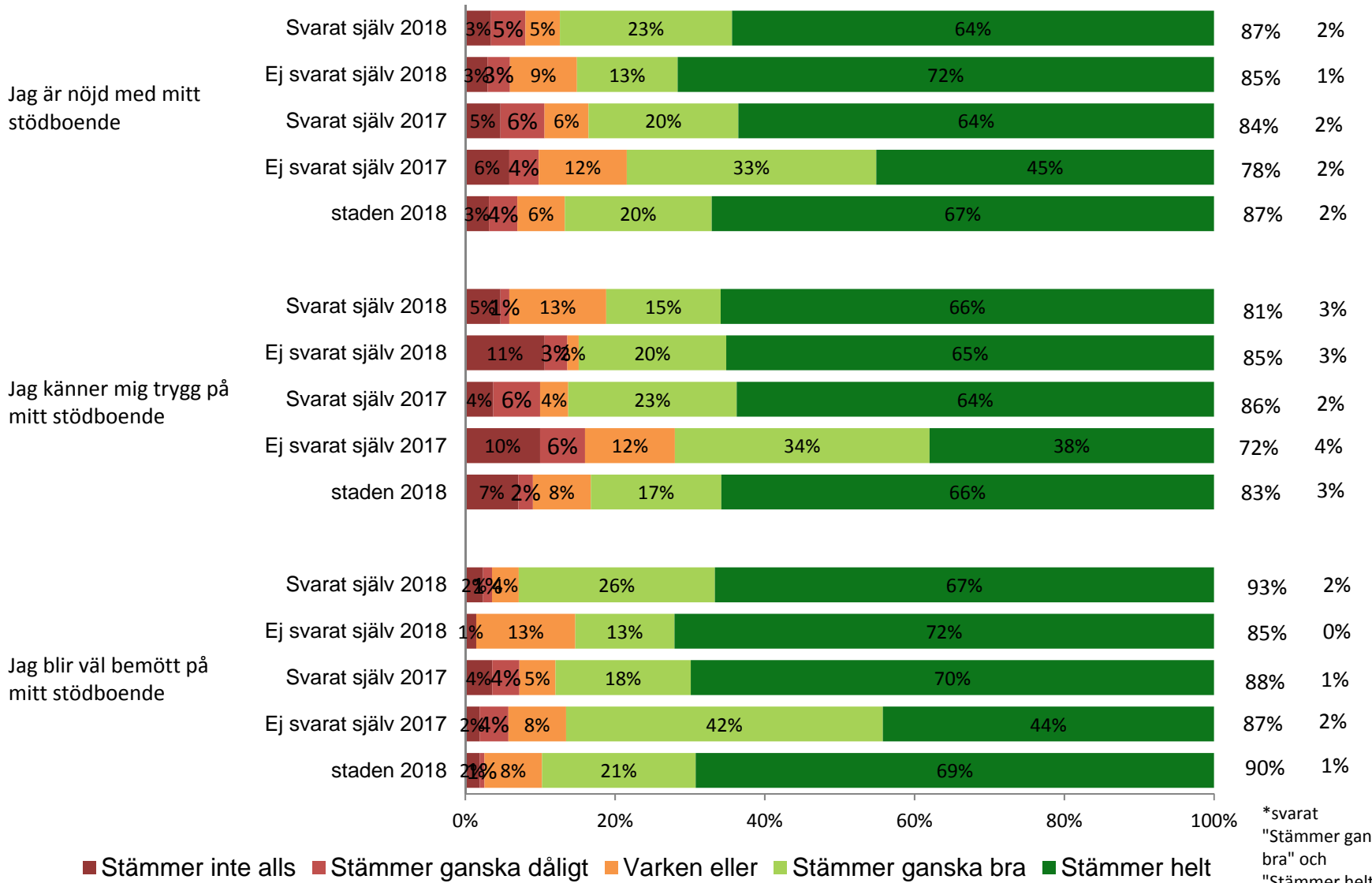
## Resultat svarsmetod

För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, någon annan har svarat åt mig" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

# Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Staden per svarsmetod

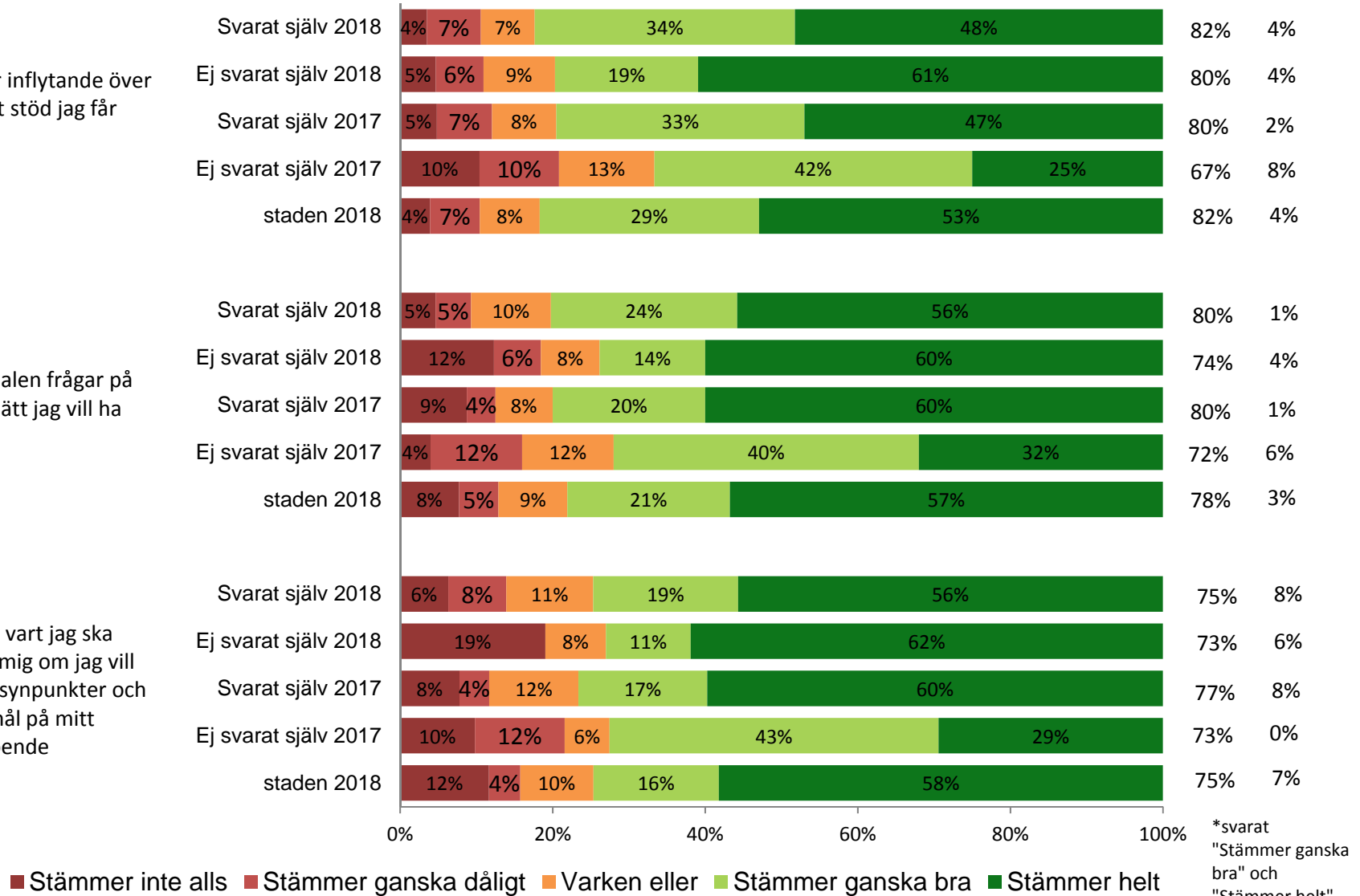
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej

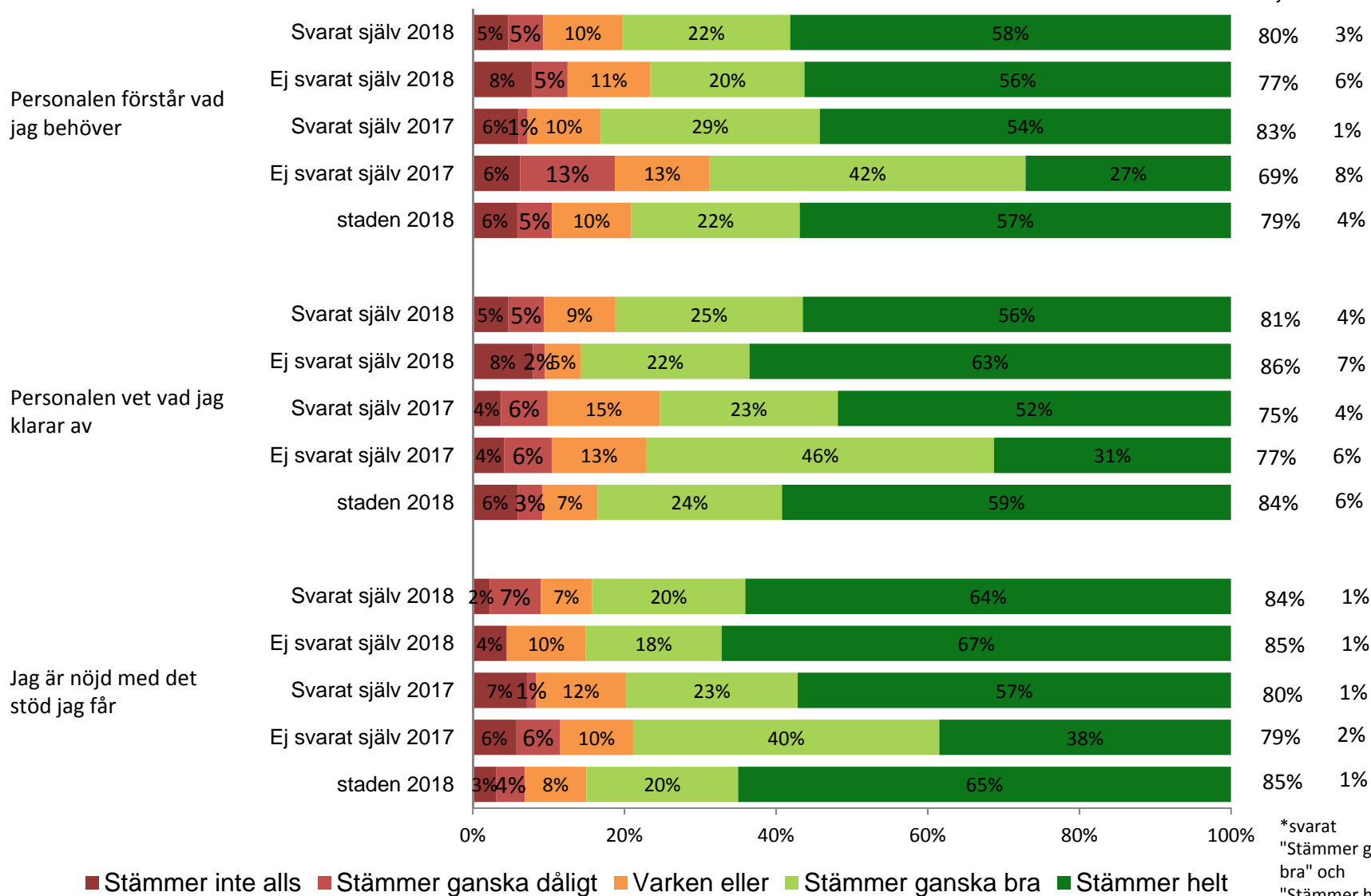


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

## Staden per svarsmetod

Mina åsikter om det stöd jag får

Andel  
Nöjda\* Vet ej

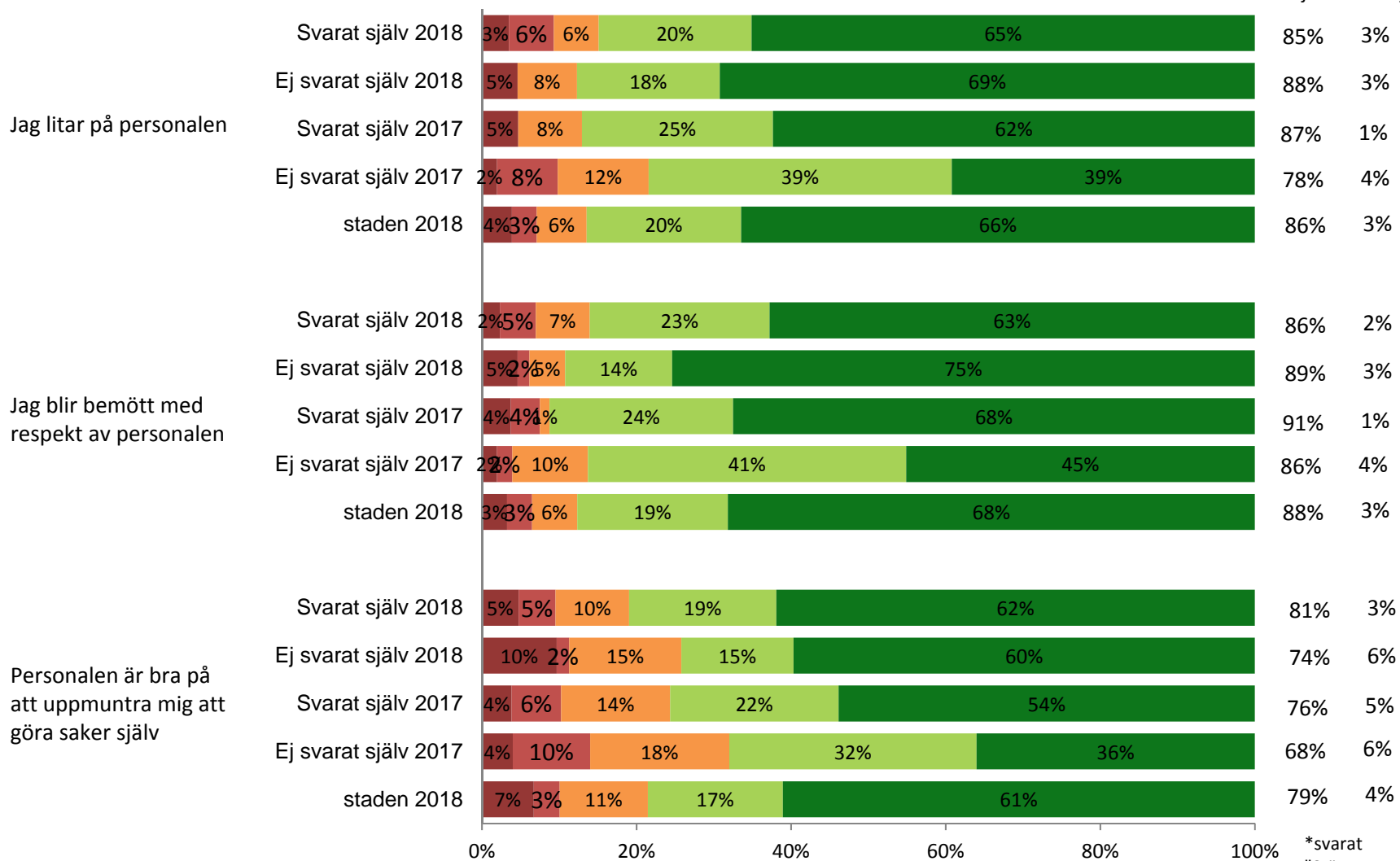


\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

## Staden per svarsmetod

Hur jag trivs med personalen

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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

## Staden per svarsmetod

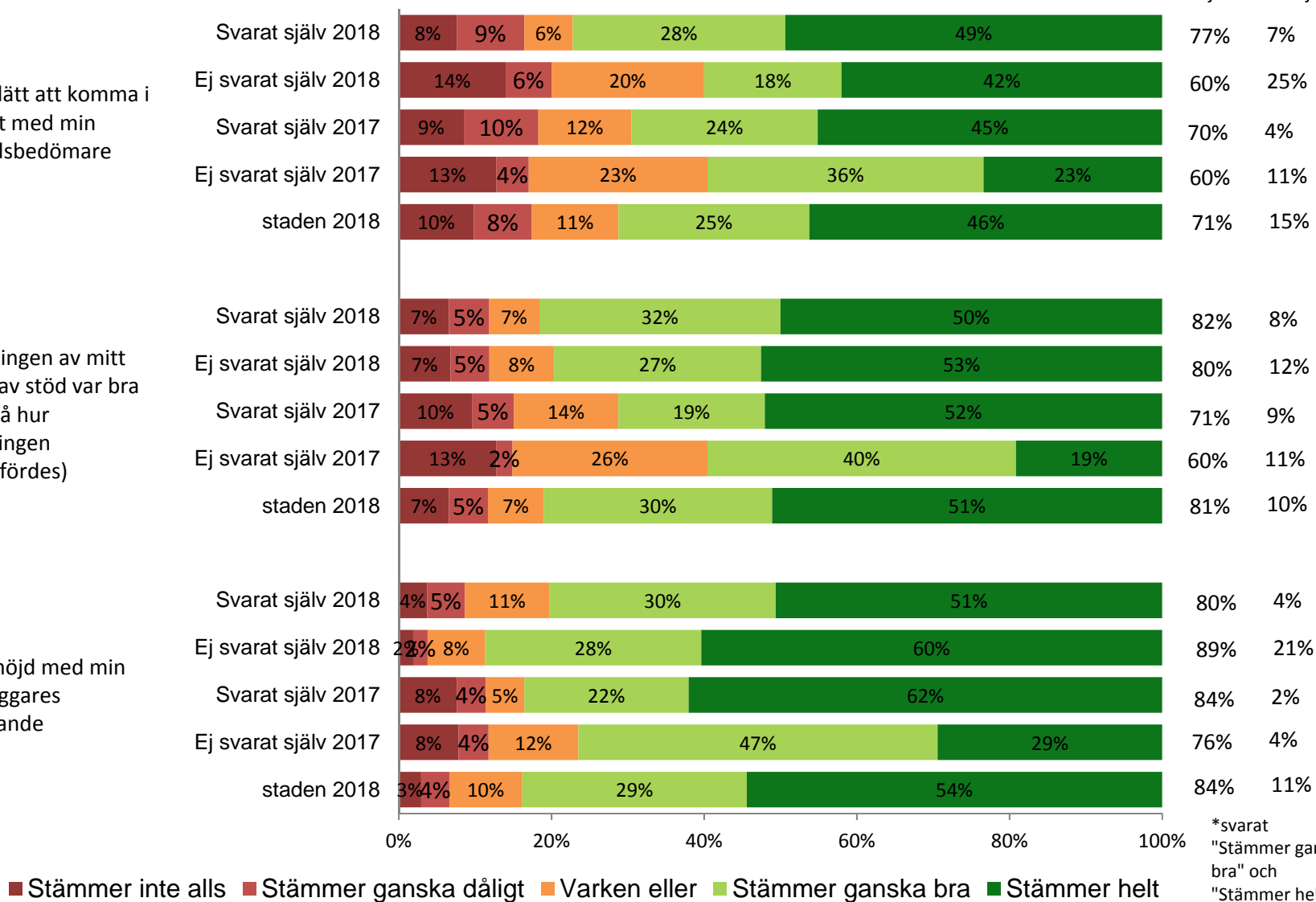
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

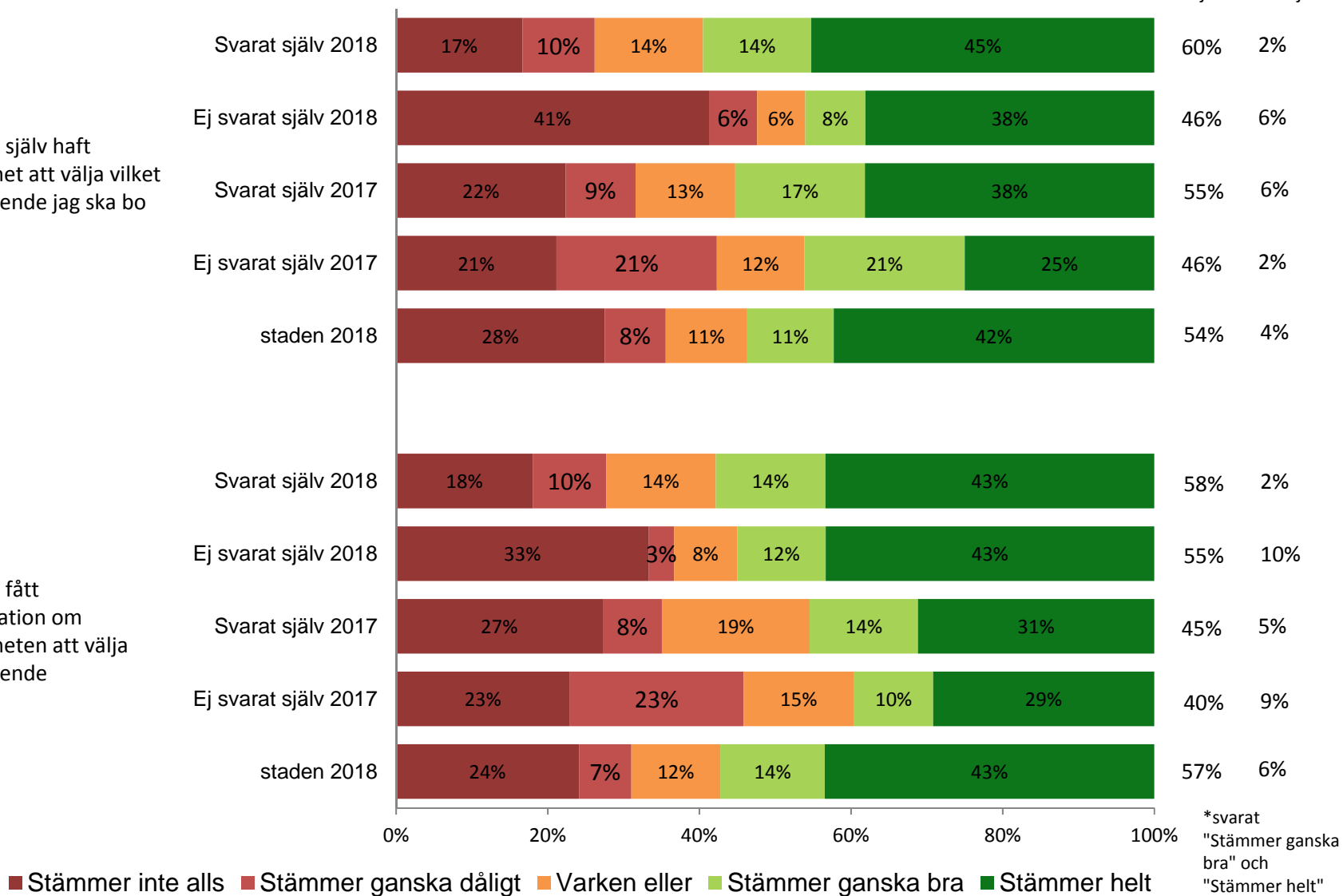
## Staden per svarsmetod

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



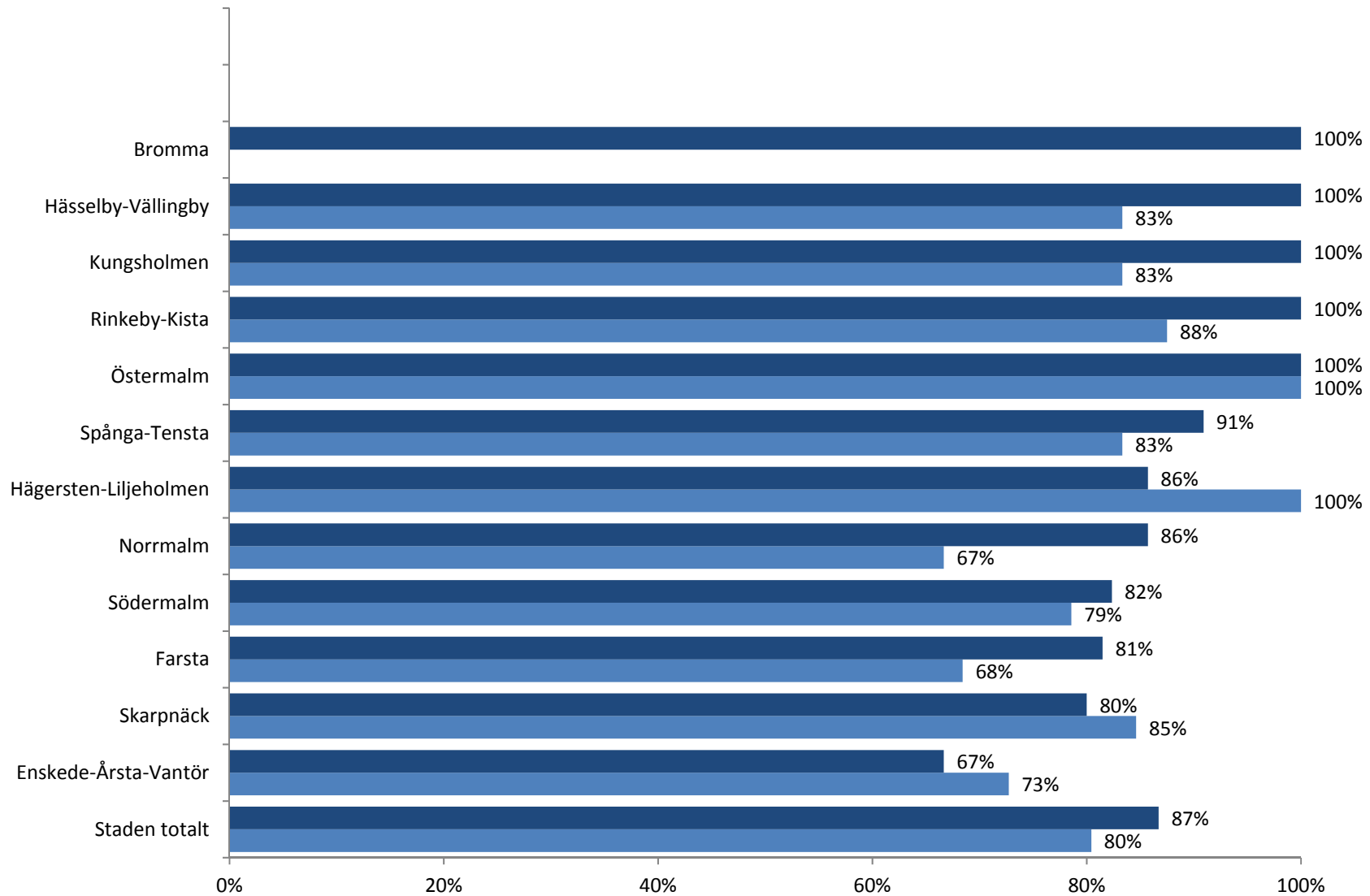
# Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

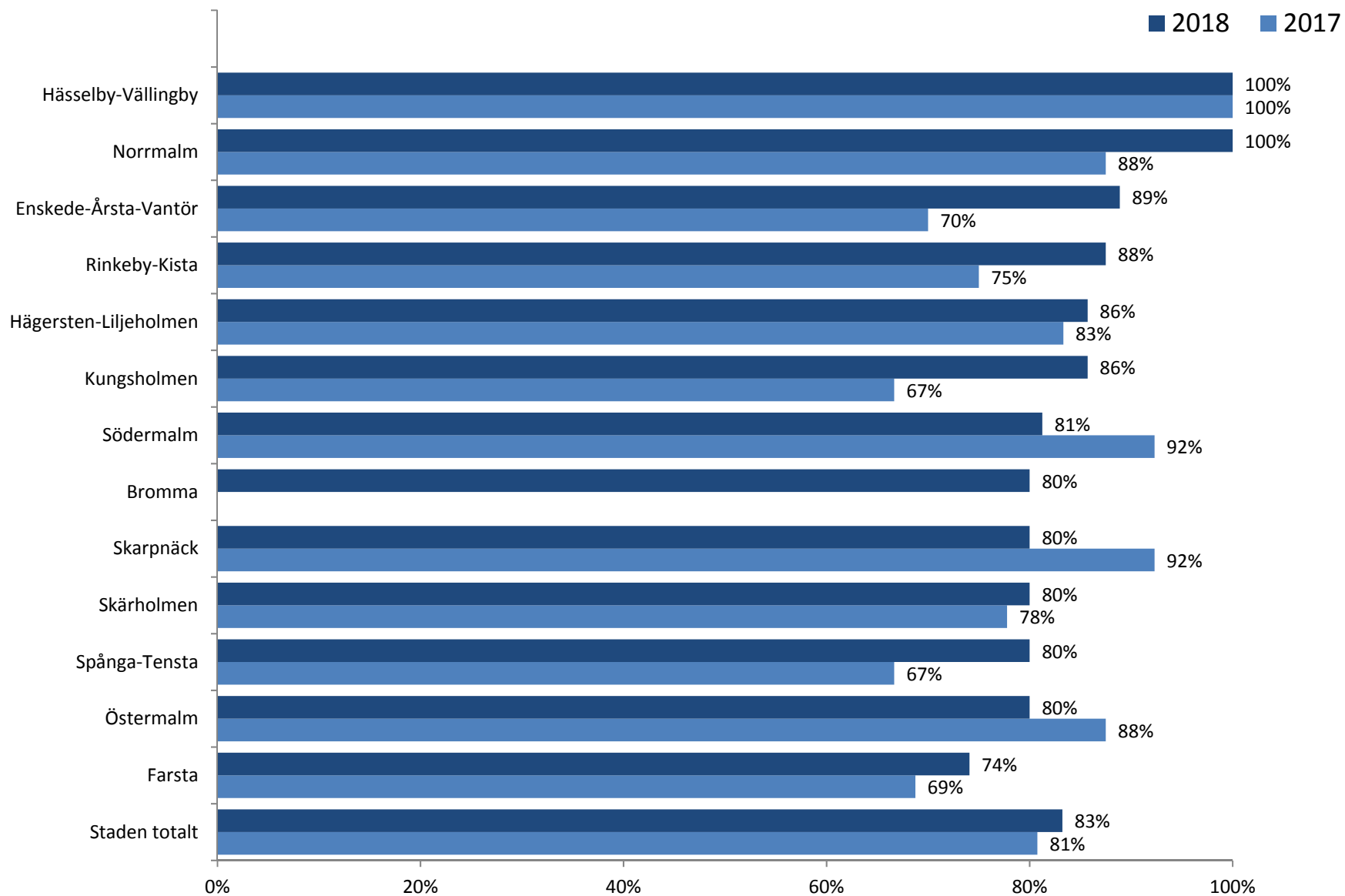


# Jag är nöjd med mitt stödboende

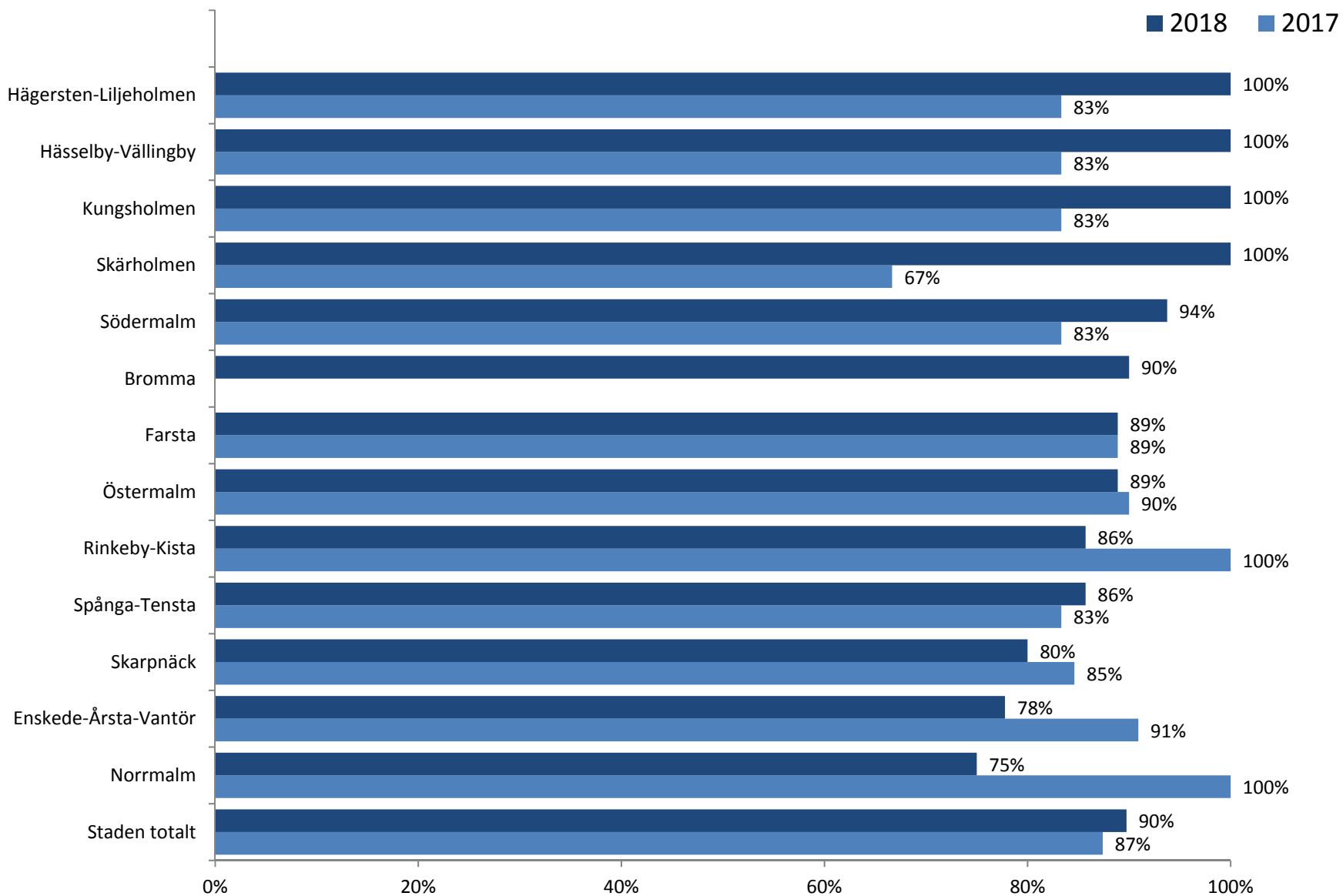
■ 2018 ■ 2017



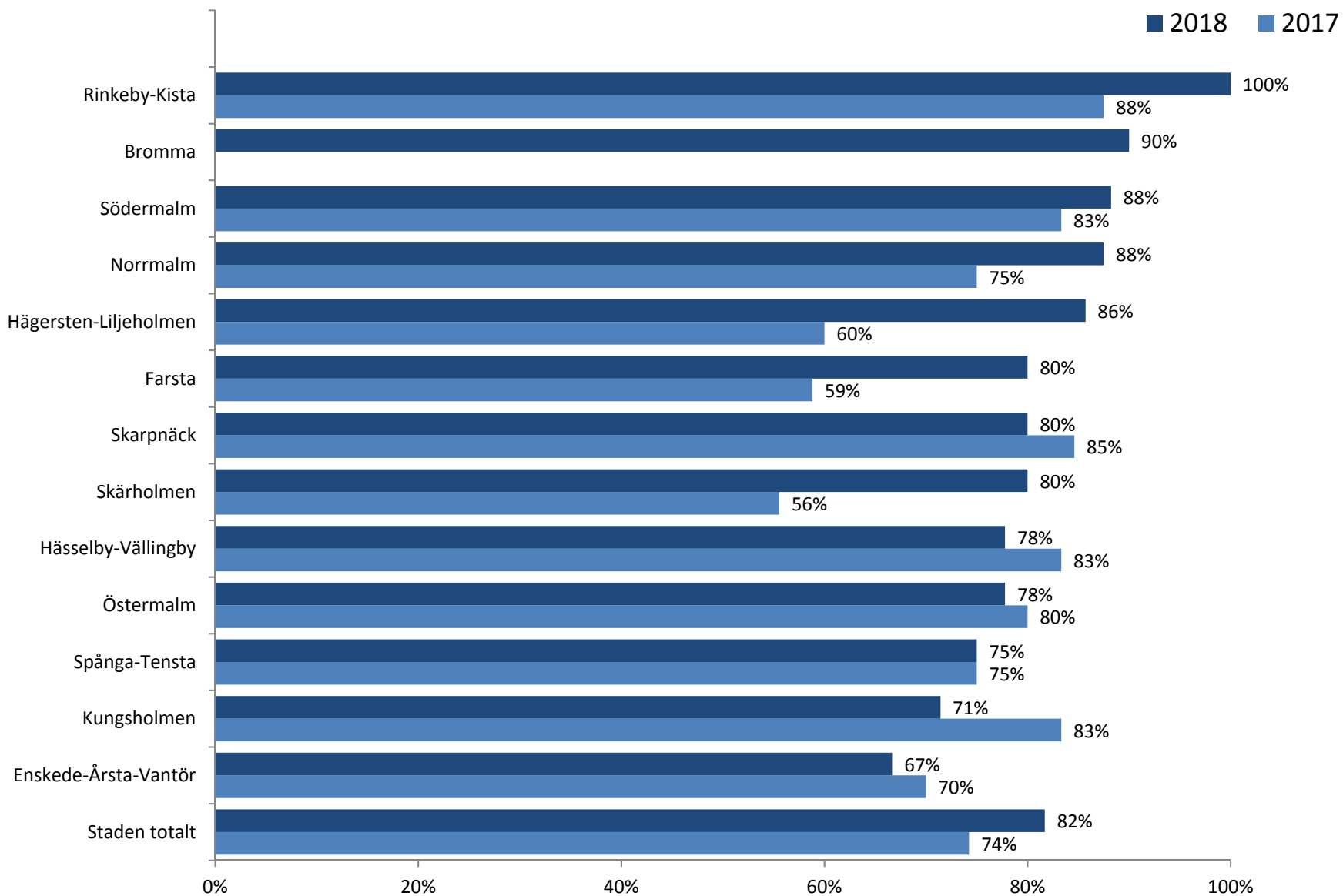
## Jag känner mig trygg på mitt stödboende



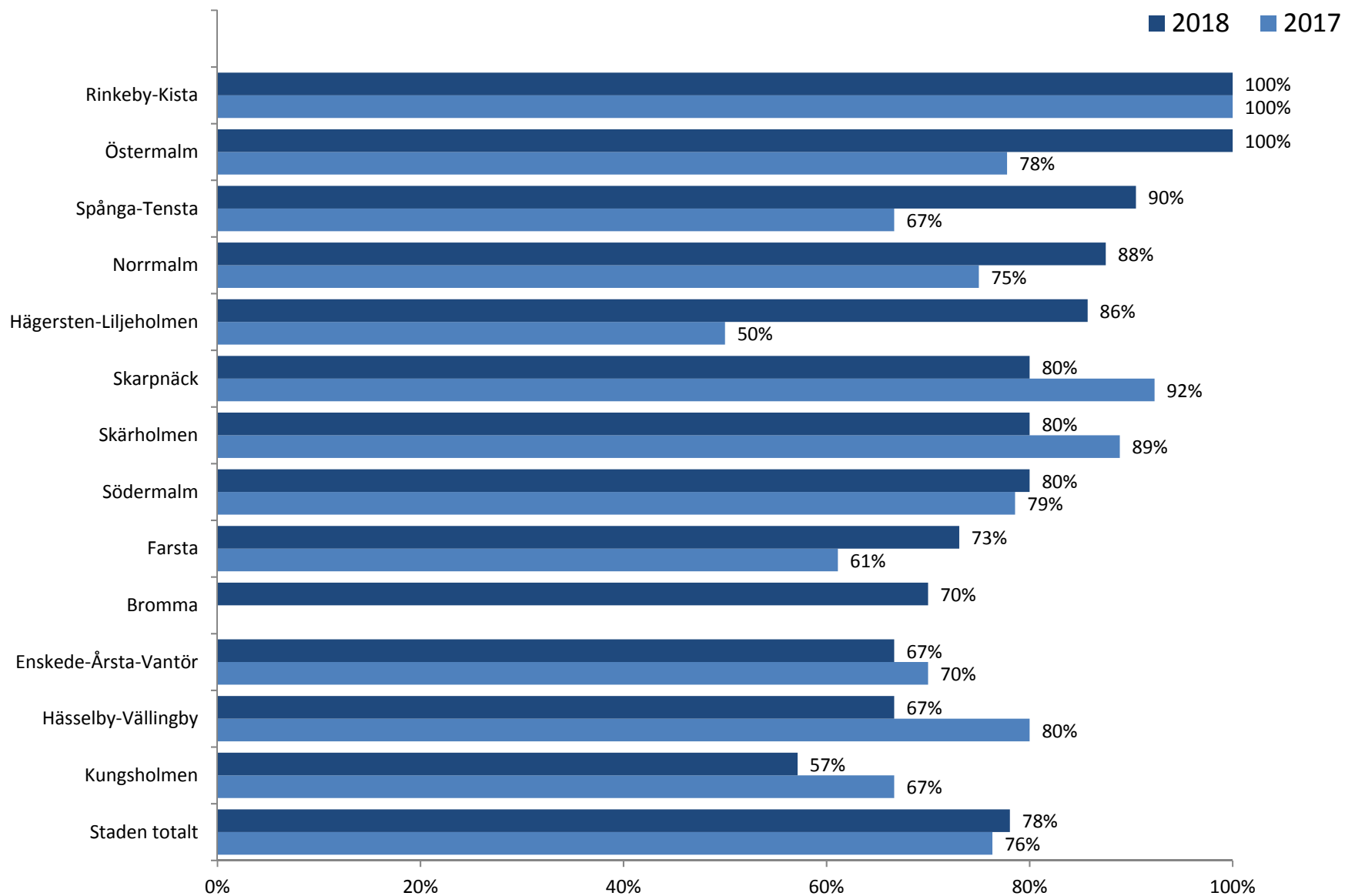
## Jag blir väl bemött på mitt stödboende



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

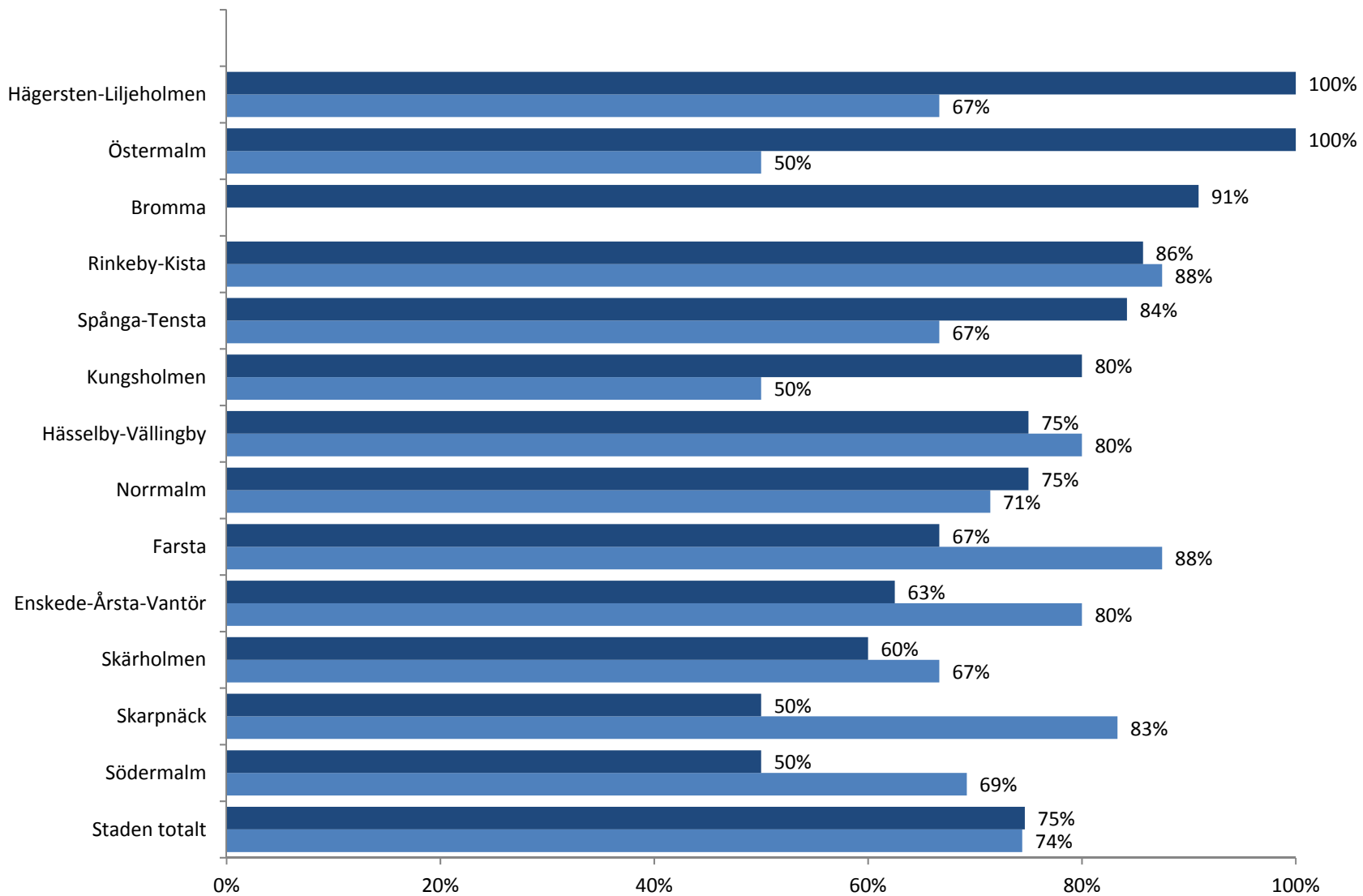


## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

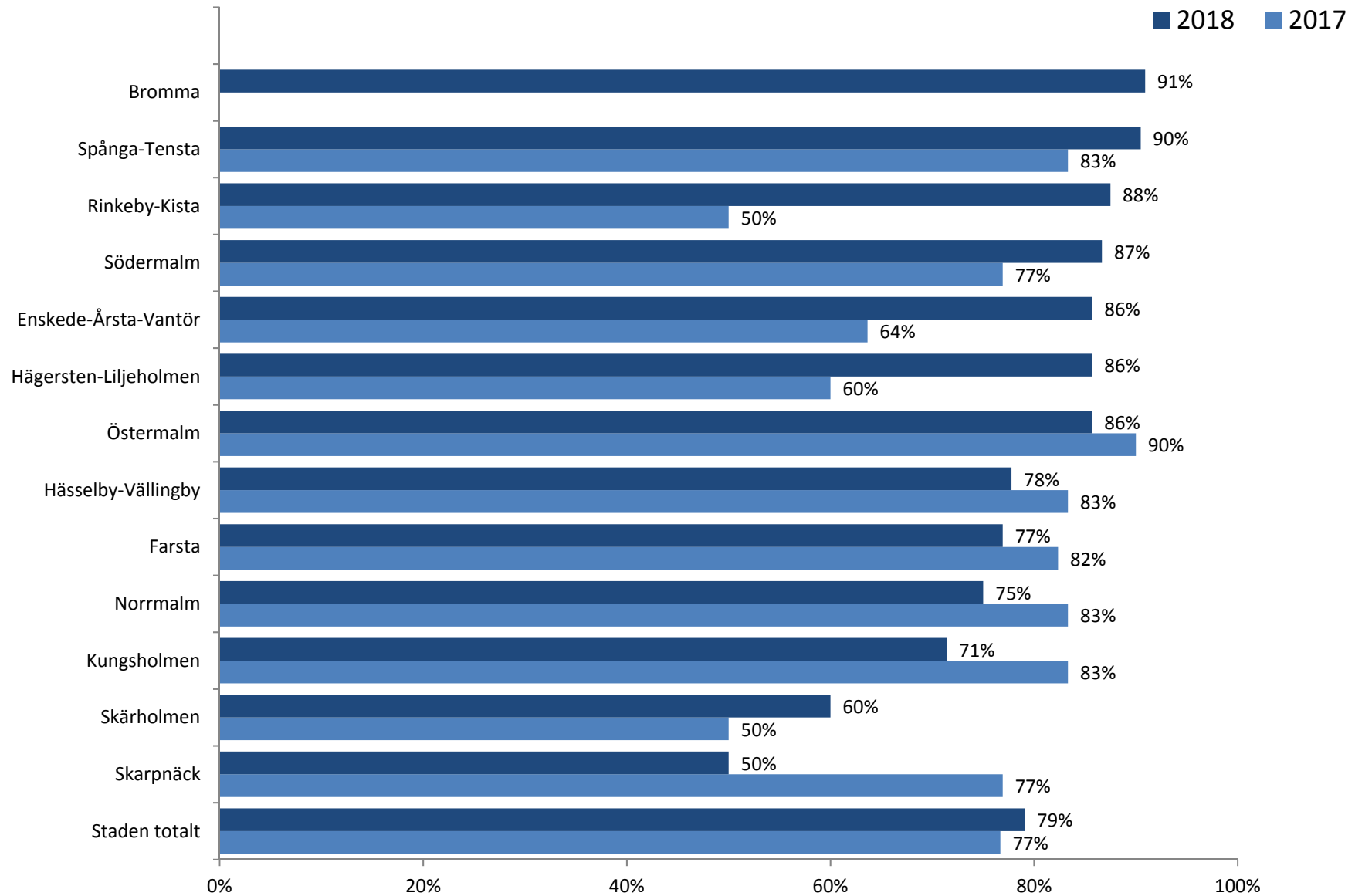


## Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

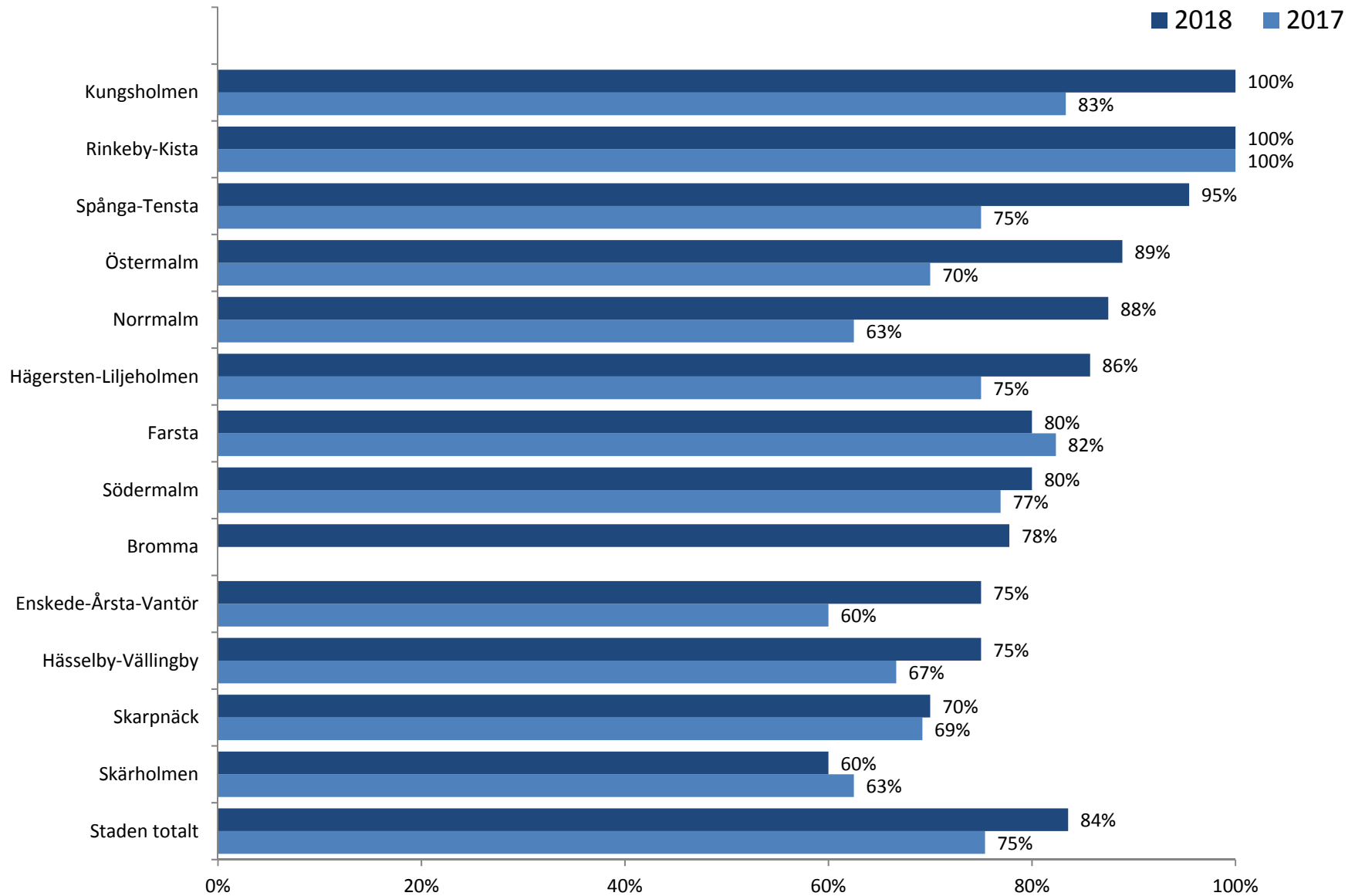
■ 2018 ■ 2017



## Personalen förstår vad jag behöver

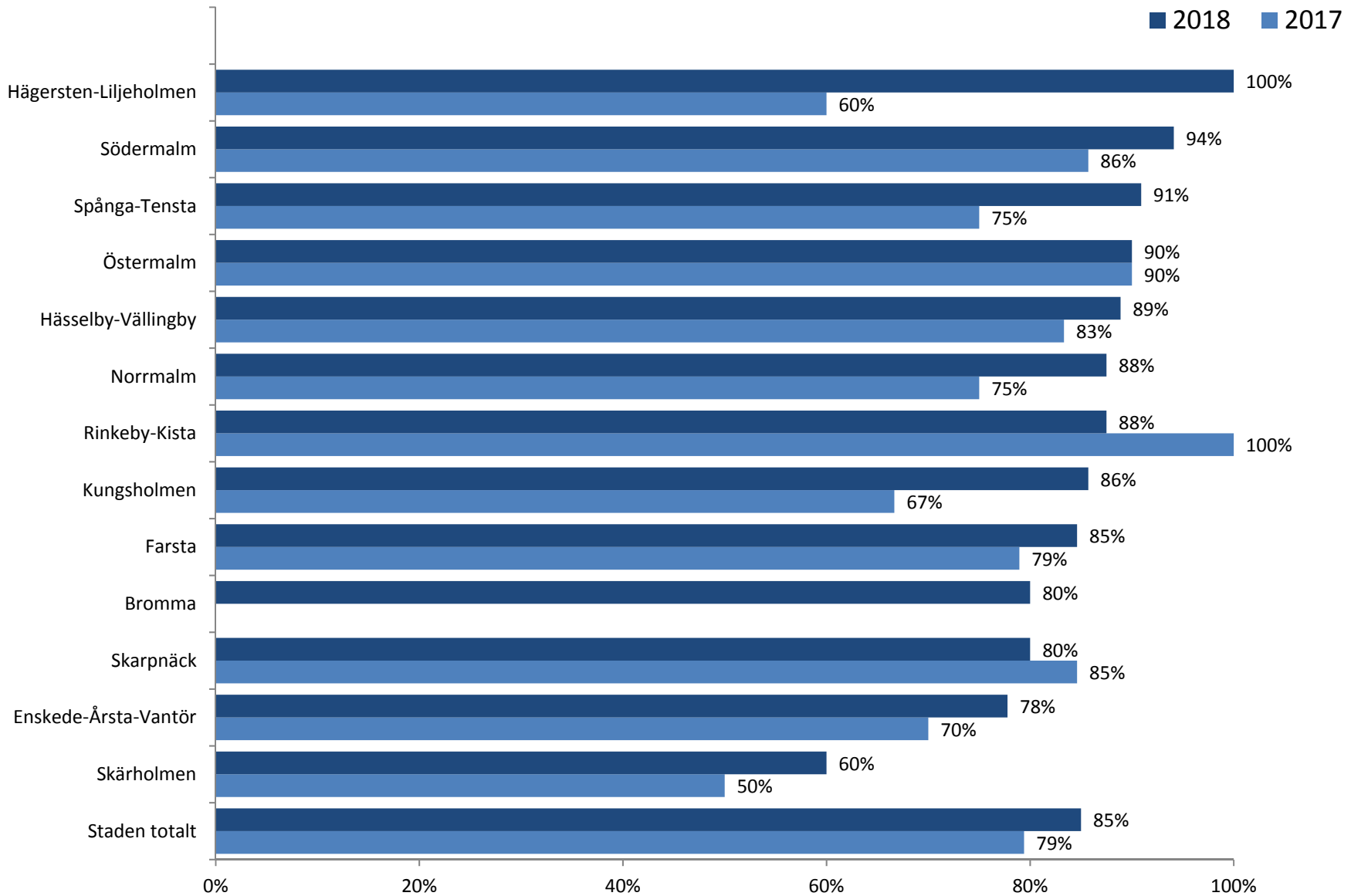


## Personalen vet vad jag klarar av

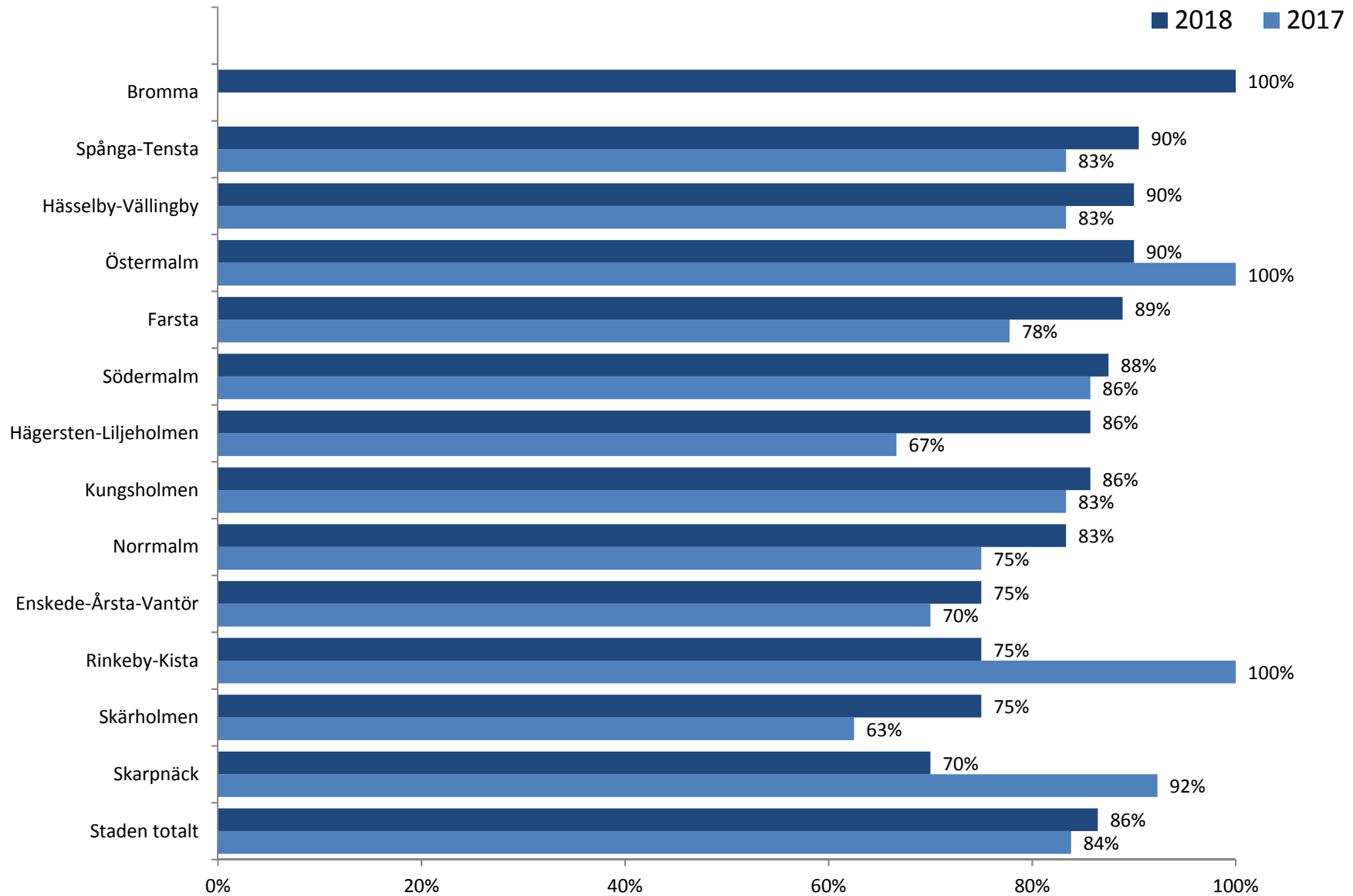




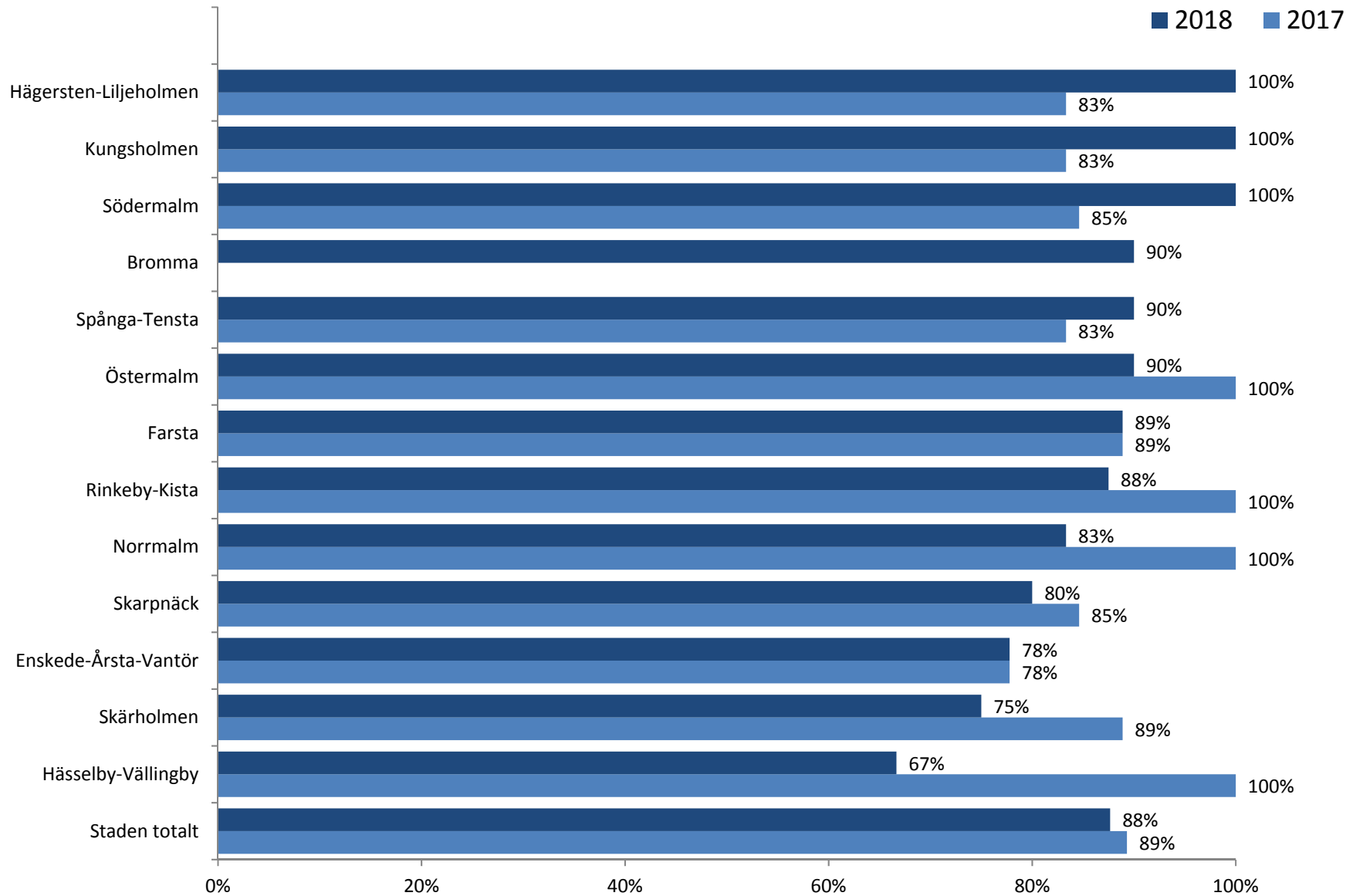
## Jag är nöjd med det stöd jag får



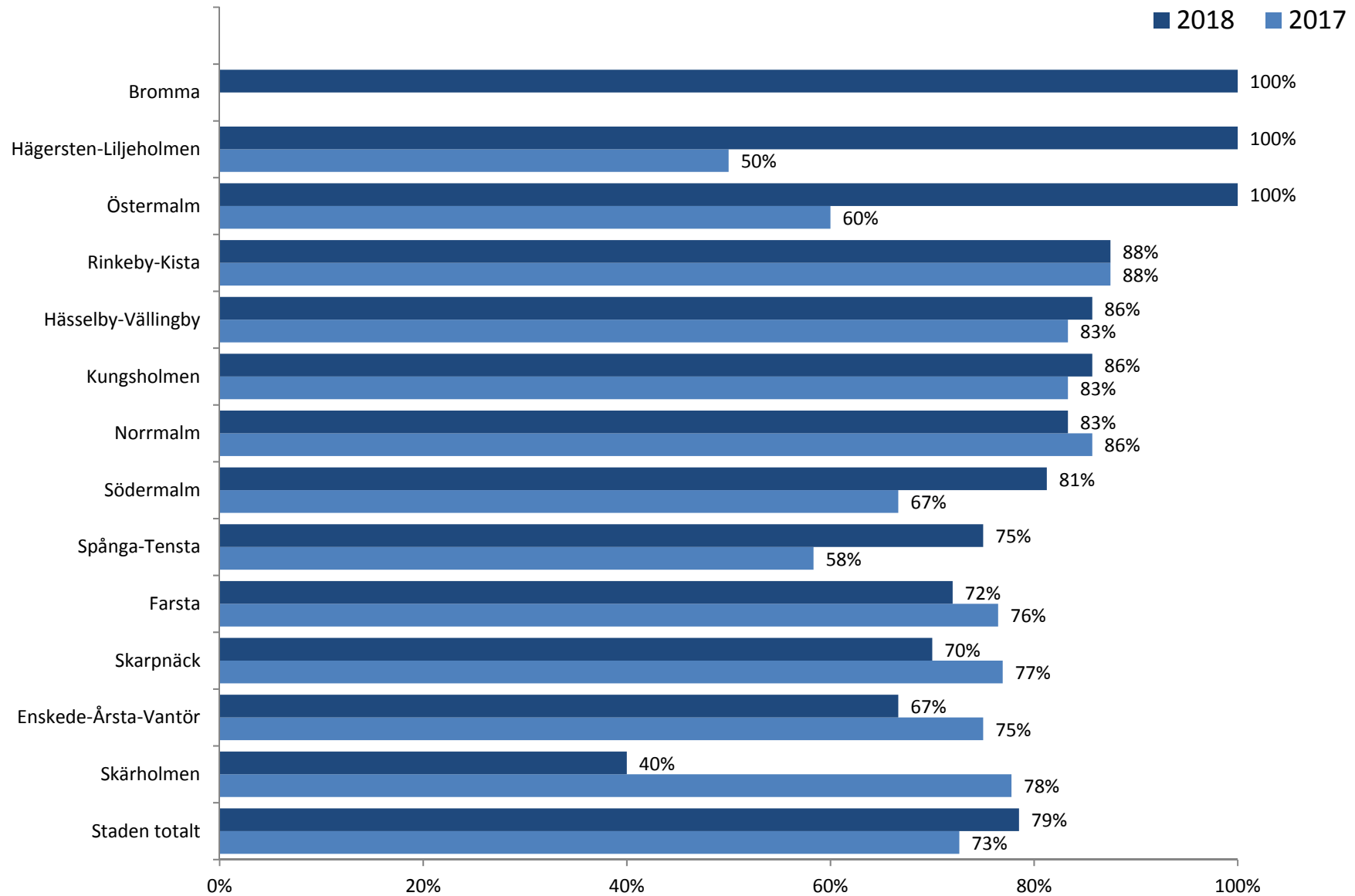
## Jag litar på personalen



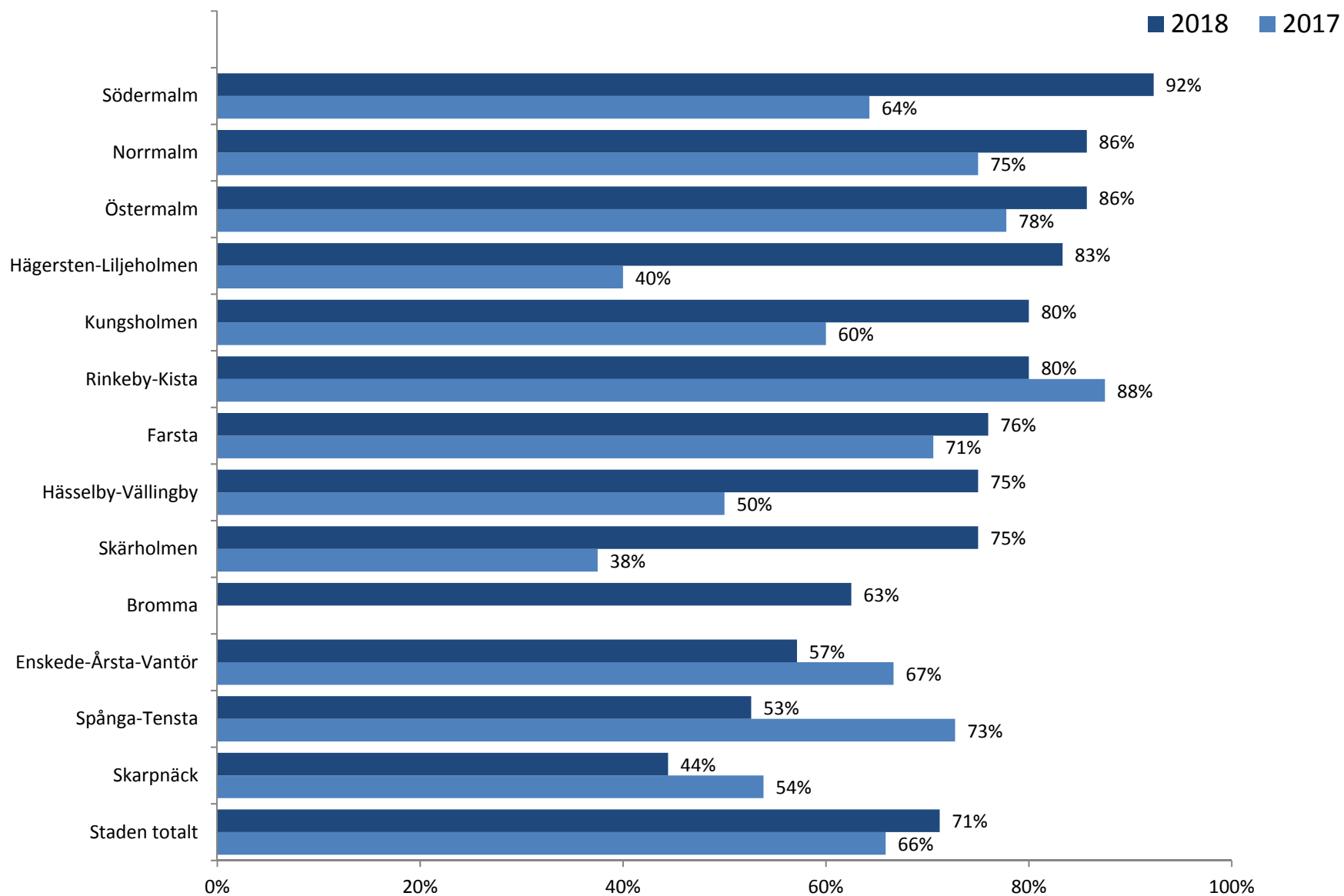
## Jag blir bemött med respekt av personalen



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

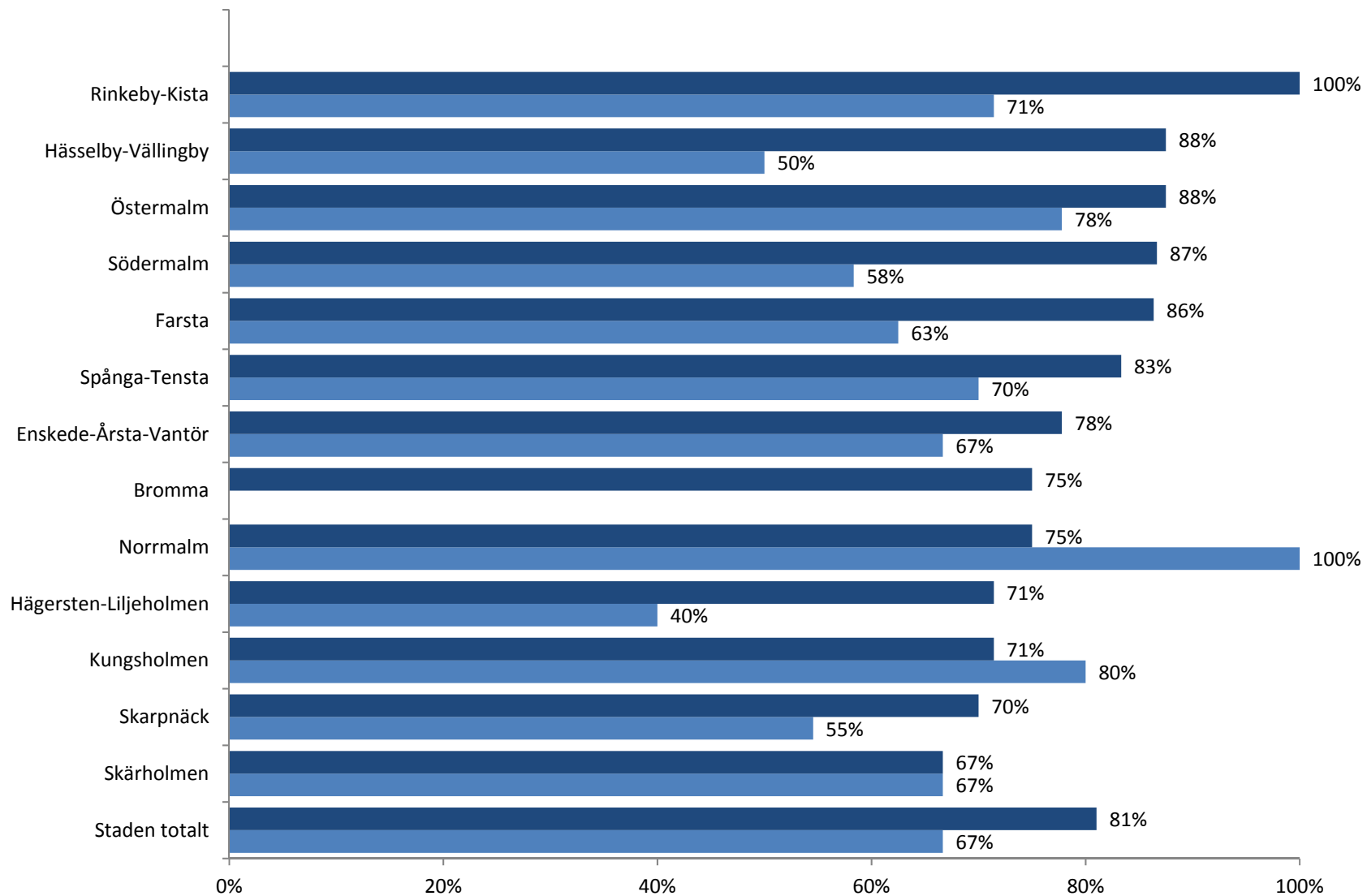


## Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

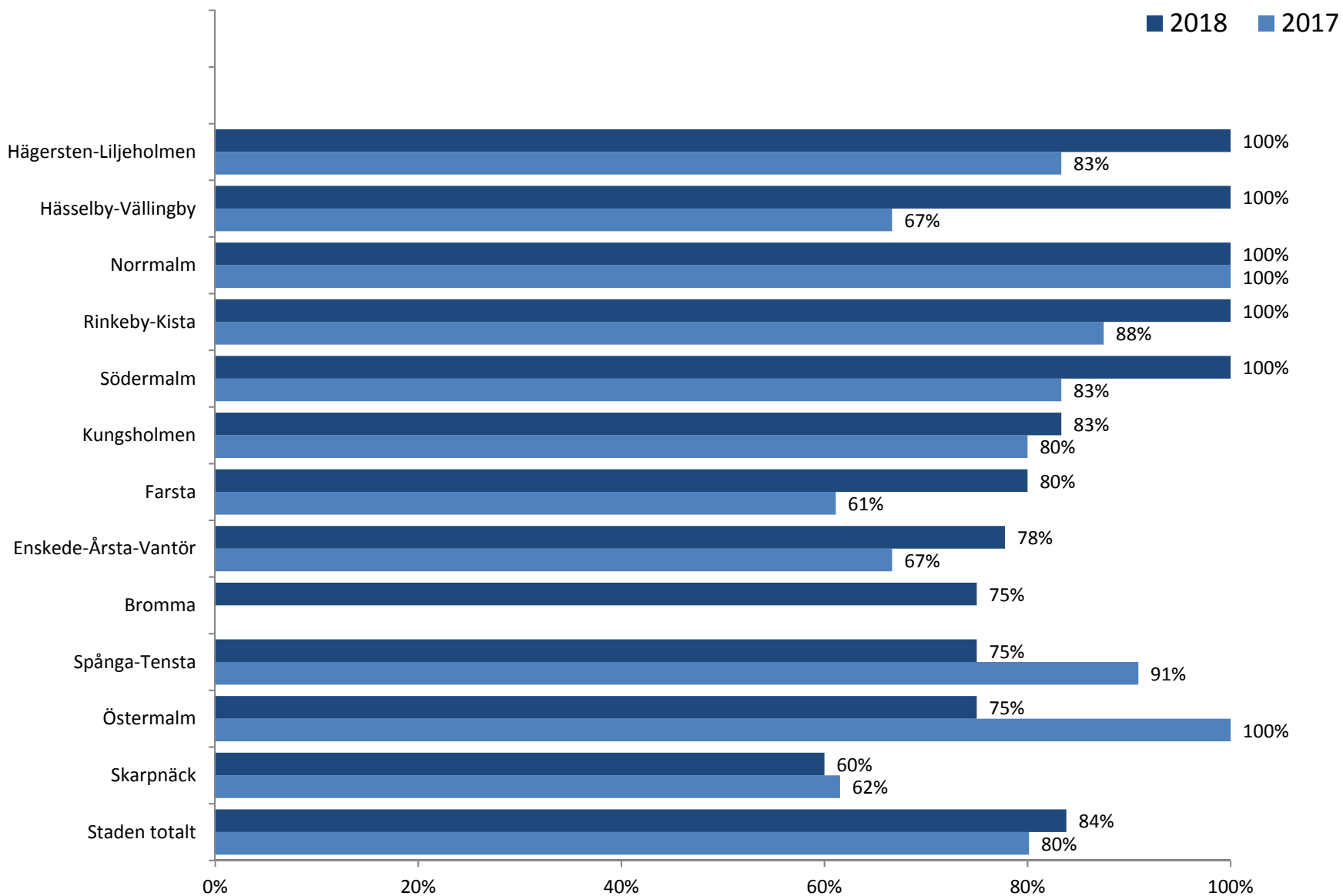


## Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

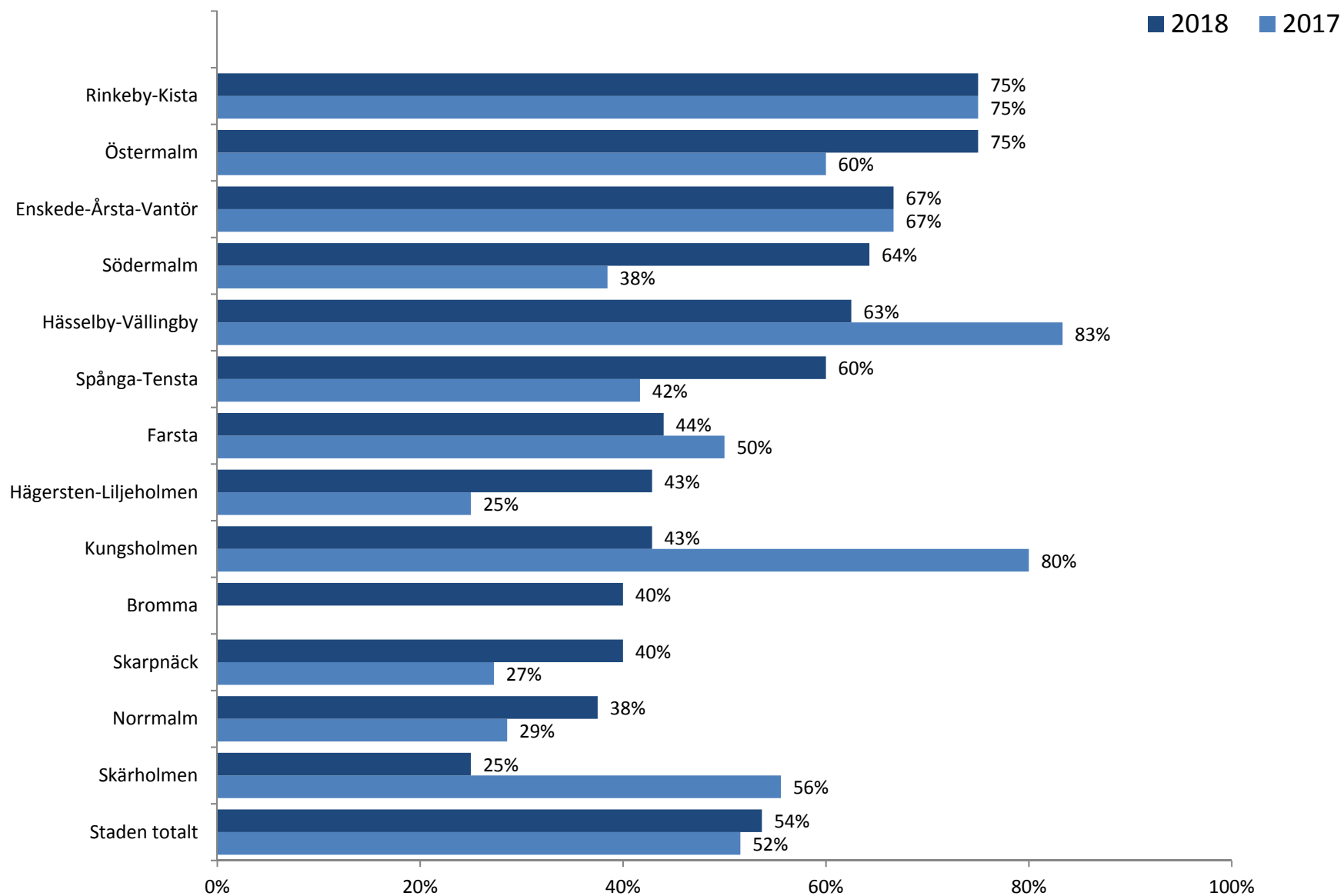
■ 2018 ■ 2017



## Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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





## Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende

