

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2018**

Gruppboende  
Farsta

# 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 främst verksamhetskoderna 1911 och 1912.
- 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 beslut om insats från Farsta stadsdelsnämnd.
- 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 Farsta stadsdelsnämnd inkom 9 svar vilket ger en svarsprocent på 53 %.
- I Farsta stadsdelsnämnd inkom 50 % av svaren från egen regi och 50 % 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. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
22. Jag har fått information om möjligheten att välja boende
23. Har du besvarat frågorna själv?
24. Är du född i Sverige?
25. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Svarsfrekvens

	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	5	1	20%	14	9	64%
Enskede-Årsta-Vantör	34	19	56%	33	18	55%
Farsta	17	9	53%	15	10	67%
Hägersten-Liljeholmen	37	14	38%	39	27	69%
Hässelby-Vällingby	32	18	56%	35	20	57%
Kungsholmen	1	1	100%	2	2	100%
Norrmalm	13	7	54%	12	8	67%
Rinkeby-Kista	23	16	70%	23	9	39%
Skarpnäck	6	1	17%	5	3	60%
Skärholmen	16	9	56%	15	7	47%
Socialnämnden	4	1	25%	4	2	50%
Spånga-Tensta	4	0	0%	2	1	50%
Södermalm	10	3	30%	6	4	67%
Älvsjö	1	0	0%	1	0	0%
Östermalm	6	2	33%	4	2	50%
Man	122	49	40%	121	57	47%
Kvinna	87	52	60%	89	65	73%
Egen regi	159	92	58%	121	77	64%
Privat utförare	50	9	18%	89	45	51%
<b>Staden totalt</b>	<b>209</b>	<b>101</b>	<b>48%</b>	<b>210</b>	<b>122</b>	<b>58%</b>

## Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Farsta åt årets brukarundersökning 53 %, vilket är en lägre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 67 %. Det ligger dock på en något högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 48 %.

Brukarna i Farsta är något mindre nöjda jämfört med föregående år vad gäller ungefär hälften av frågorna. Vad gäller resterande frågor är brukarna mer nöjda eller ungefär lika nöjda. En negativ utveckling har framförallt skett på området “Mina möjligheter att påverka det stöd jag får”, i synnerhet i frågan “Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans (...)” där andelen nöjda brukare minskat med 37 %. Den främsta positiva utvecklingen överlag har skett på området “Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd”.

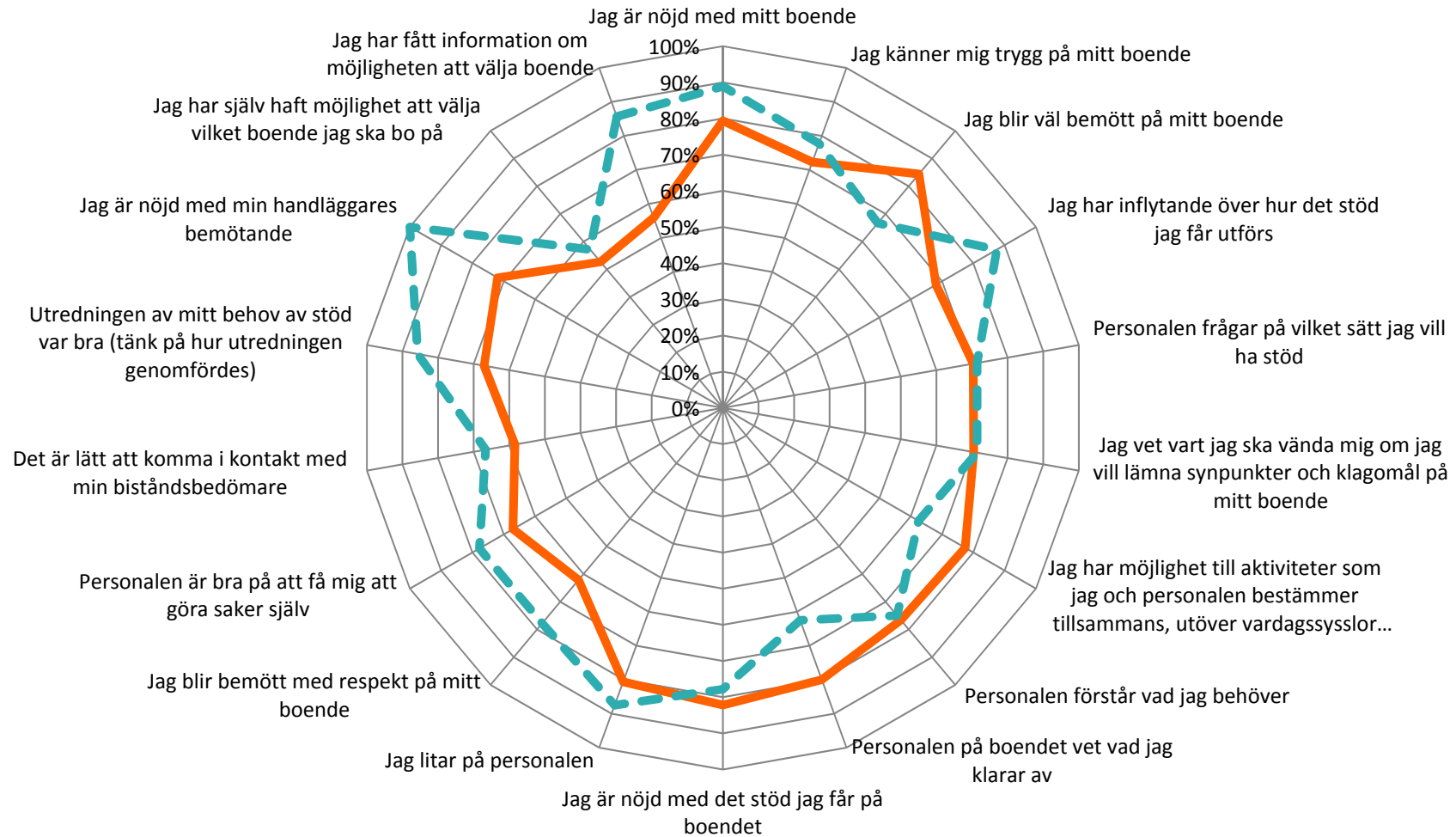
Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Farsta ungefär lika nöjda överlag. I frågan “Jag blir väl bemött på mitt boende” är brukarna i Farsta dock mindre nöjda. I frågorna “Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs”, “Jag har fått information om möjligheten att välja boende” samt “Jag är nöjd med min handläggares bemötande” är brukarna i Farsta däremot tydligt nöjdare.

# Andel nöjda



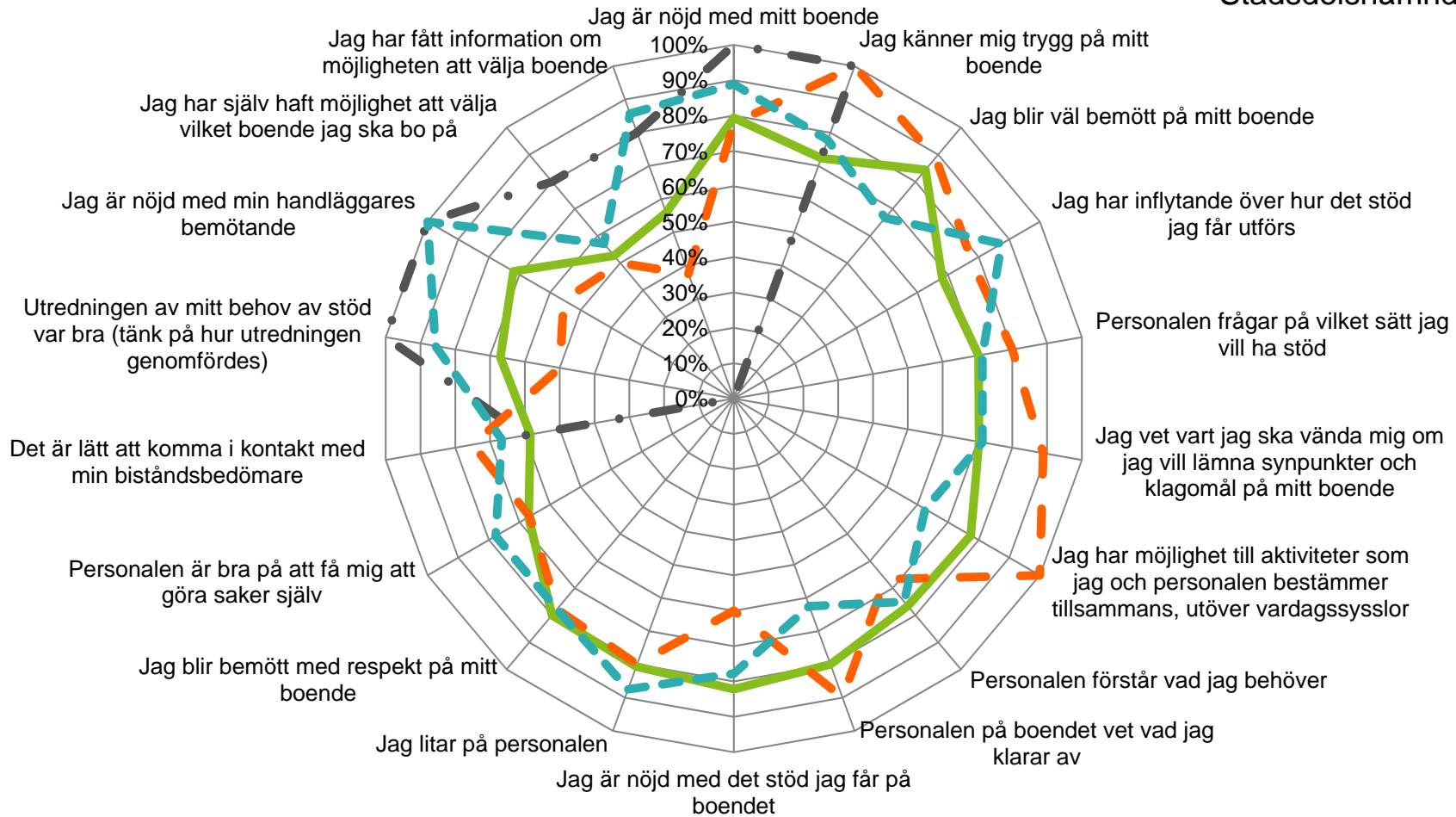
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2018  
- - Stadsdelsnämnd 2018



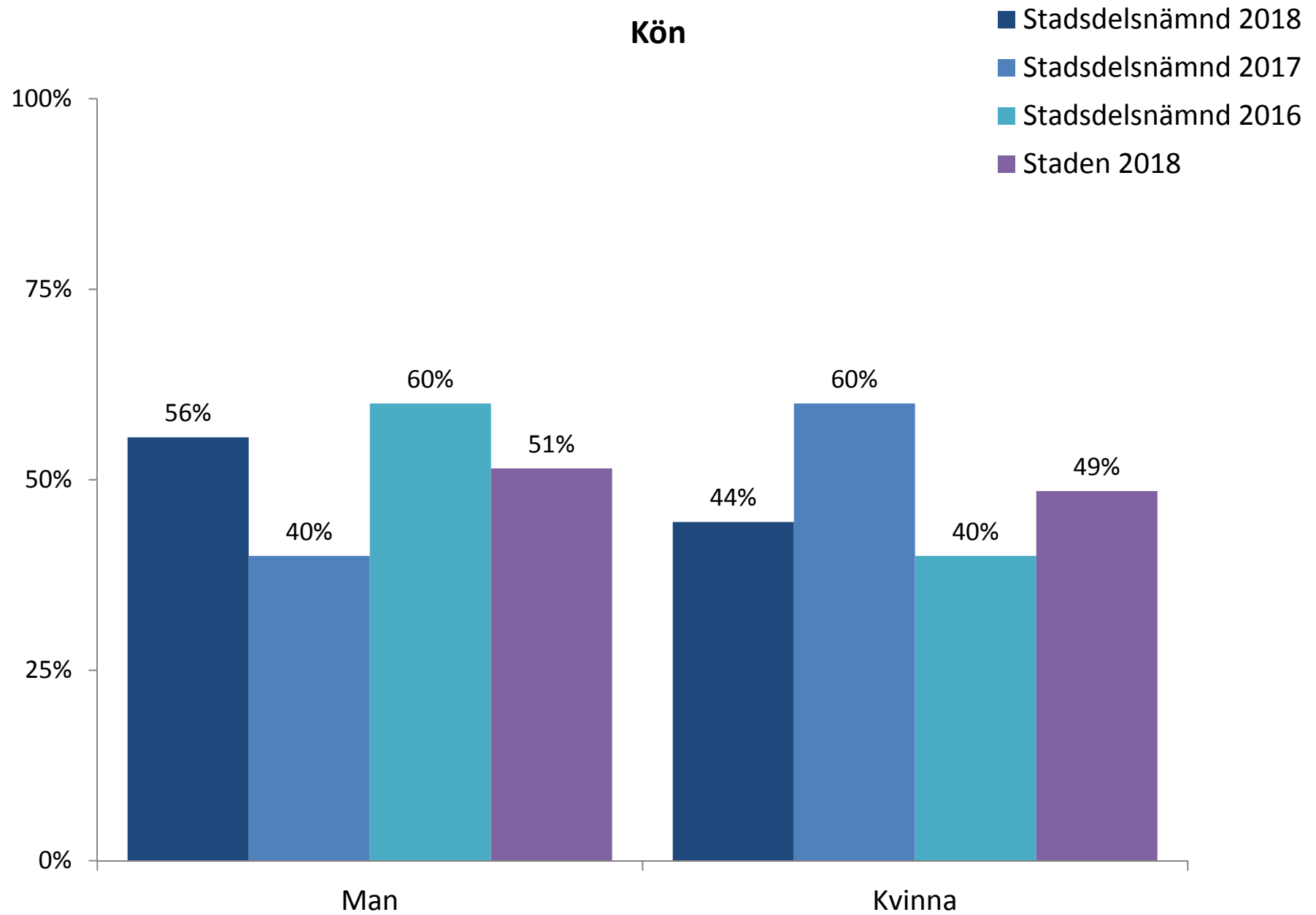
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Staden 2018
- Stadsdelsnämnd 2016
- Stadsdelsnämnd 2017
- - Stadsdelsnämnd 2018

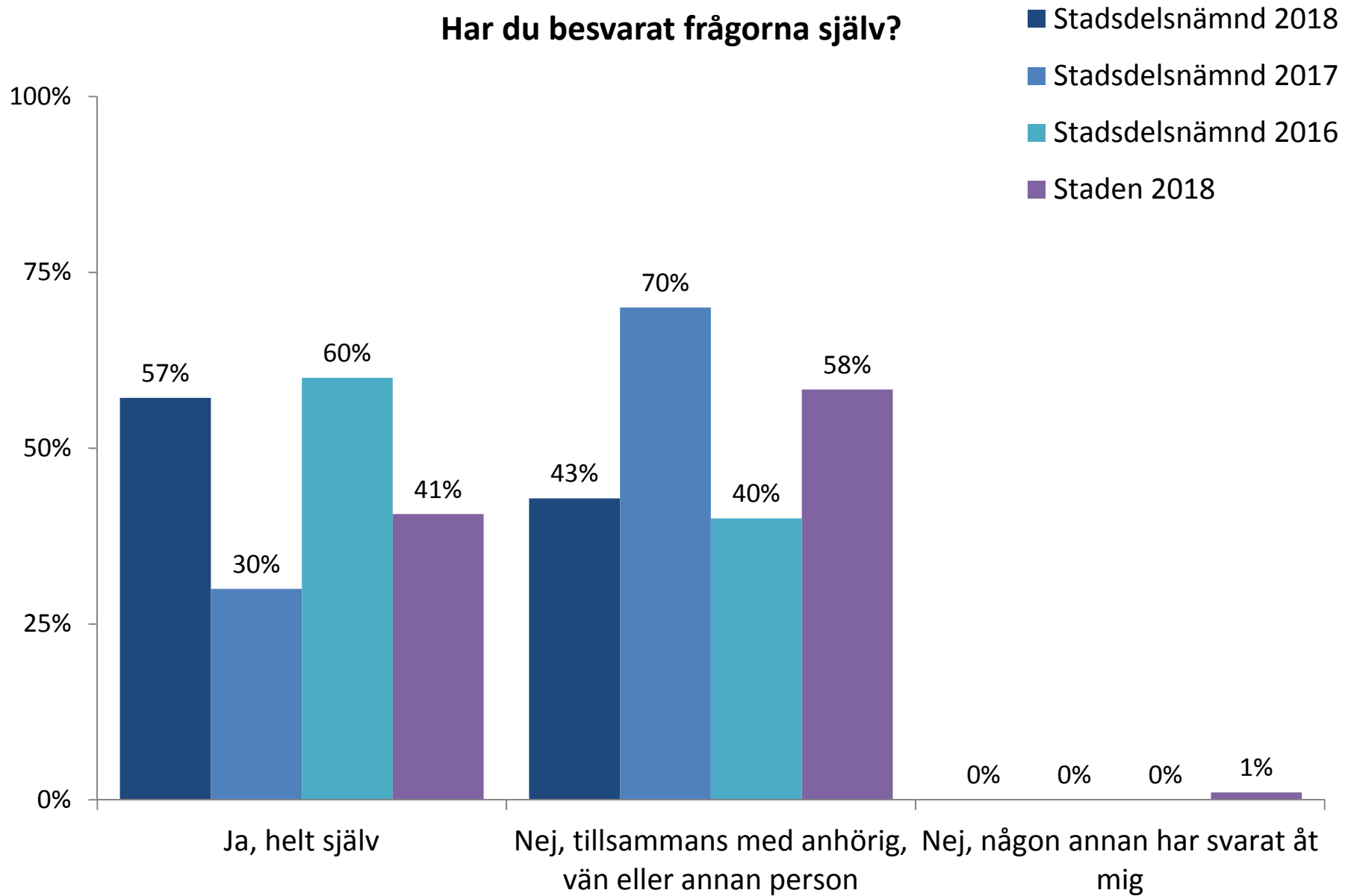


# Bakgrundsfrågor

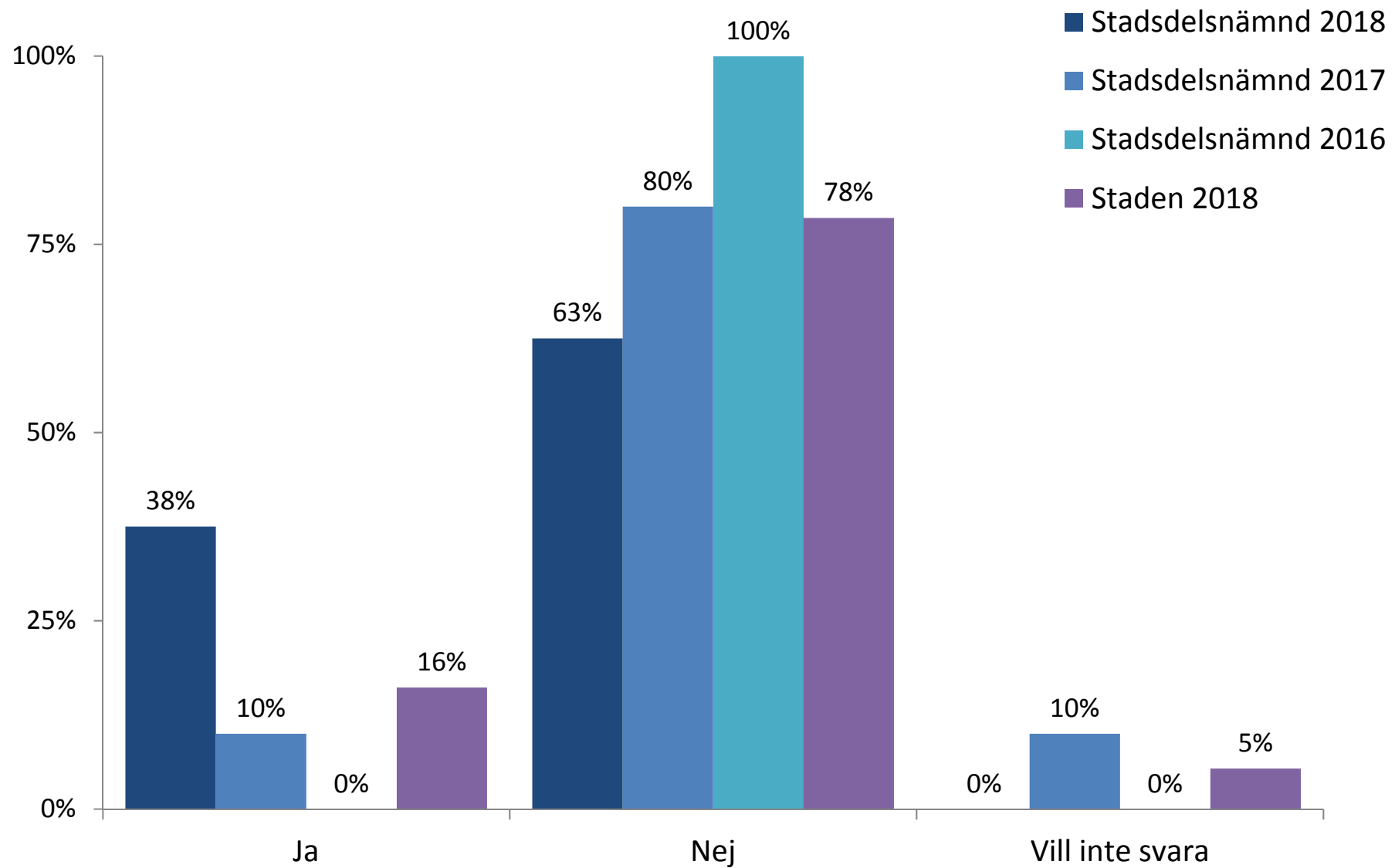
## Kön



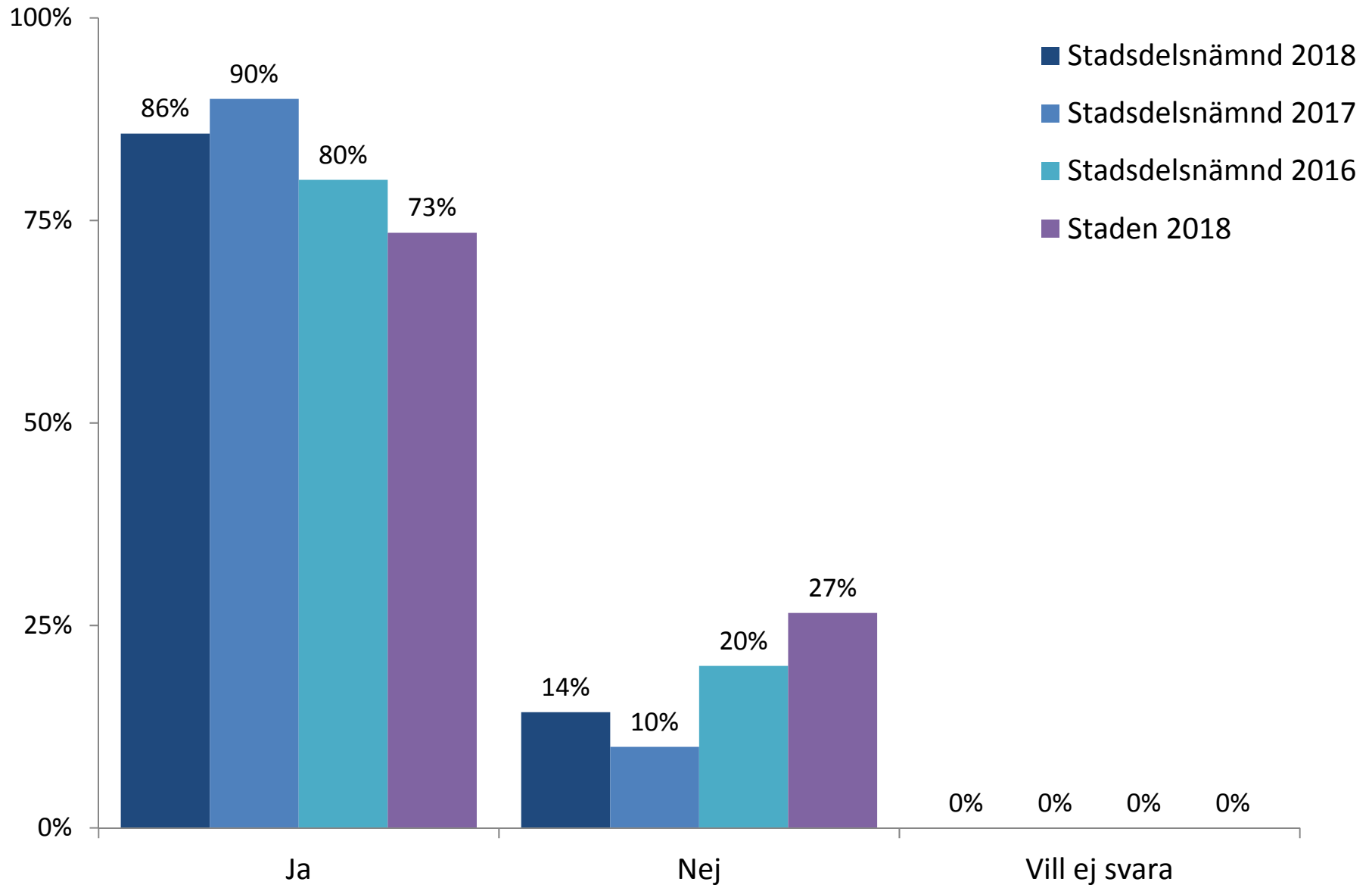
## Har du besvarat frågorna själv?



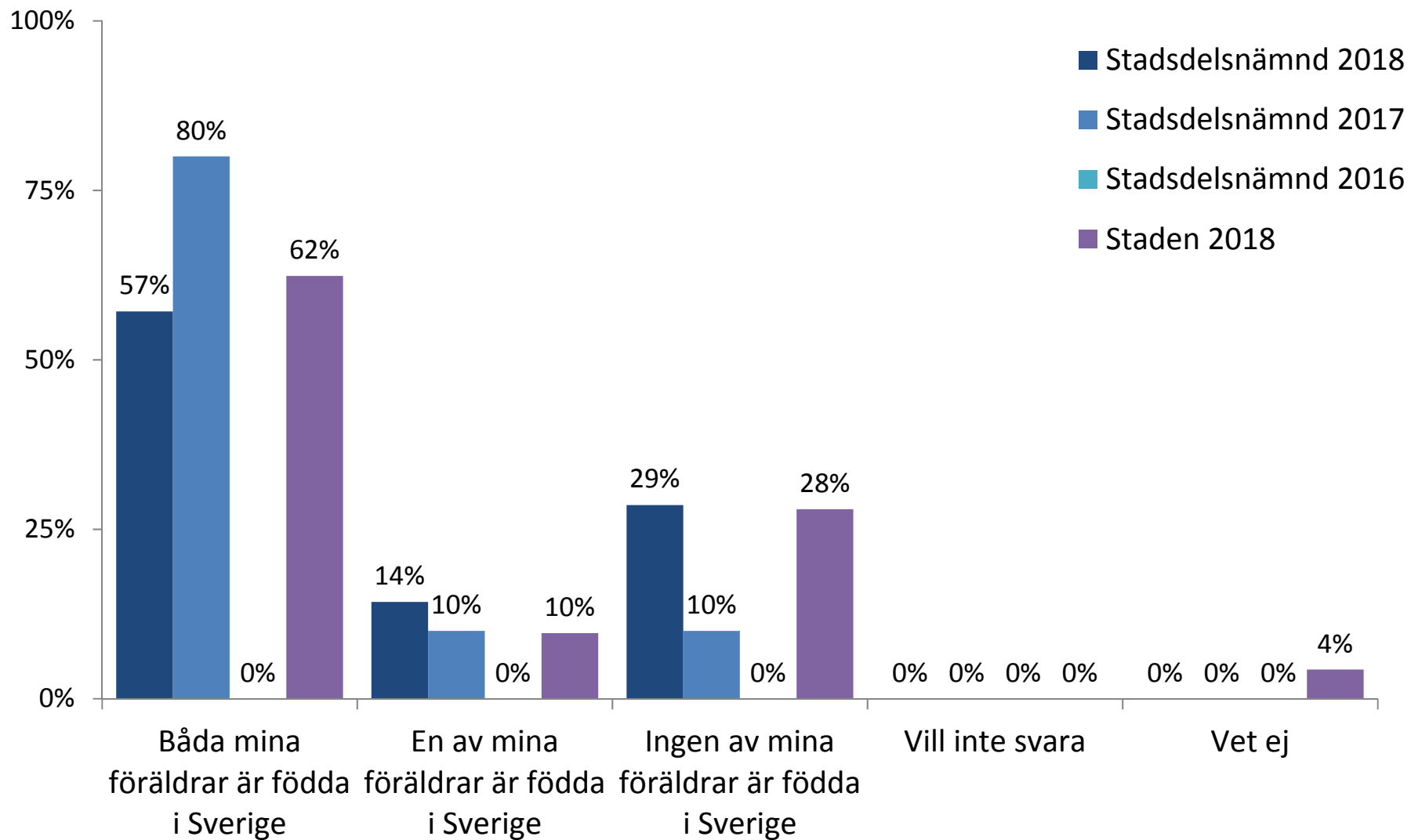
## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=8)



## Är du född i Sverige?



## Är dina föräldrar födda i Sverige?





## Resultat per fråga över tid

# Stadsdelsnämnden per år

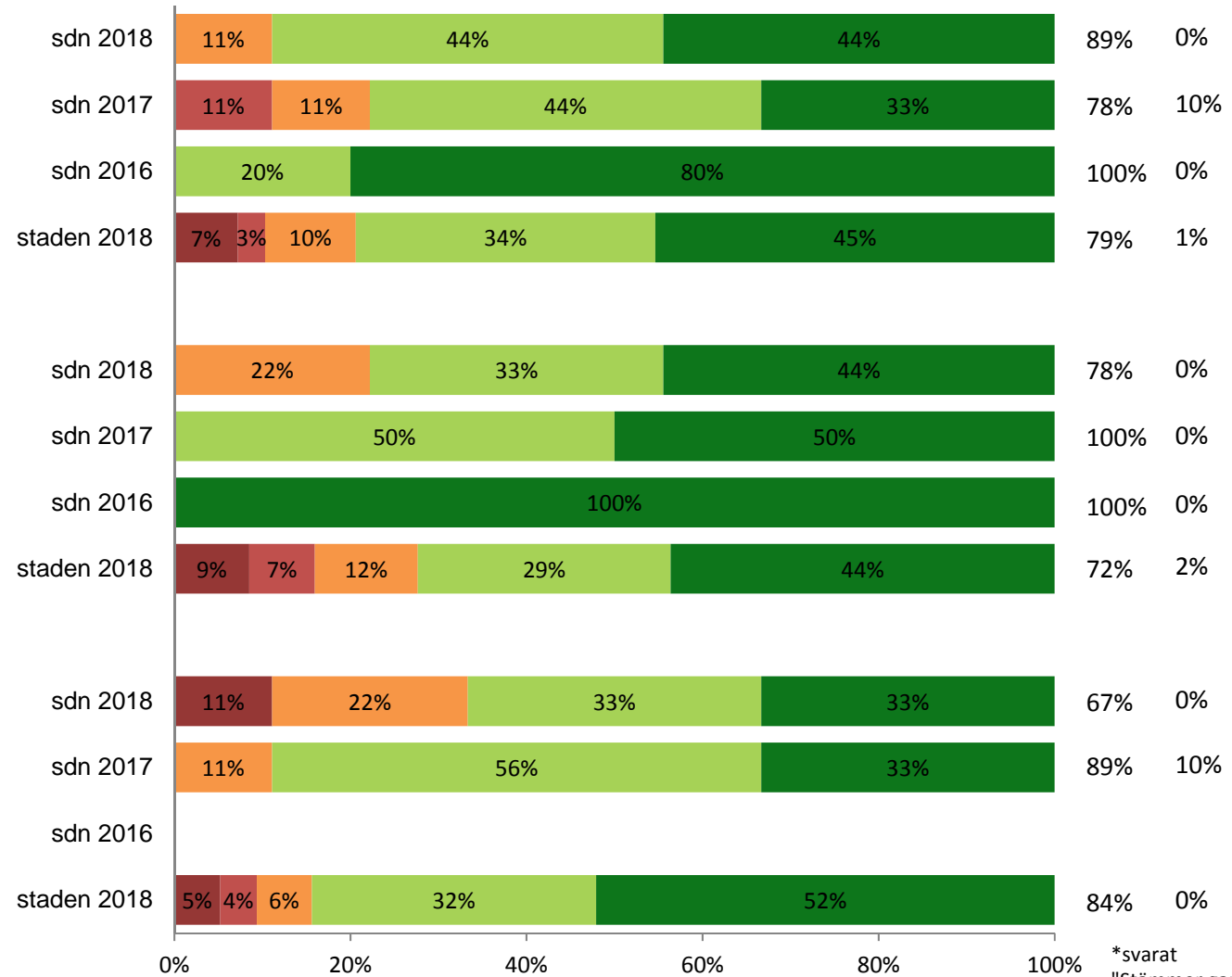
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

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

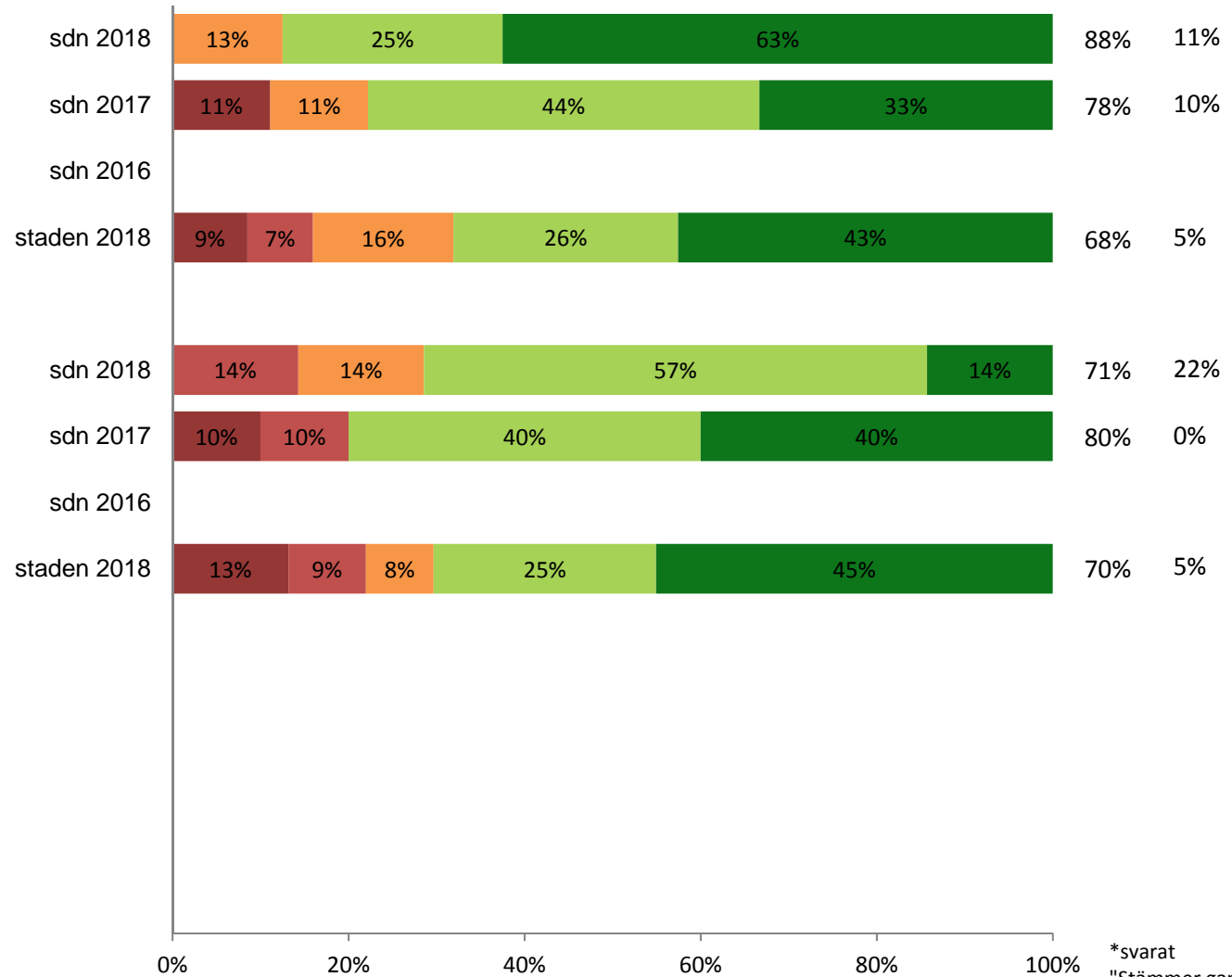
# Stadsdelsnämnden per år

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"

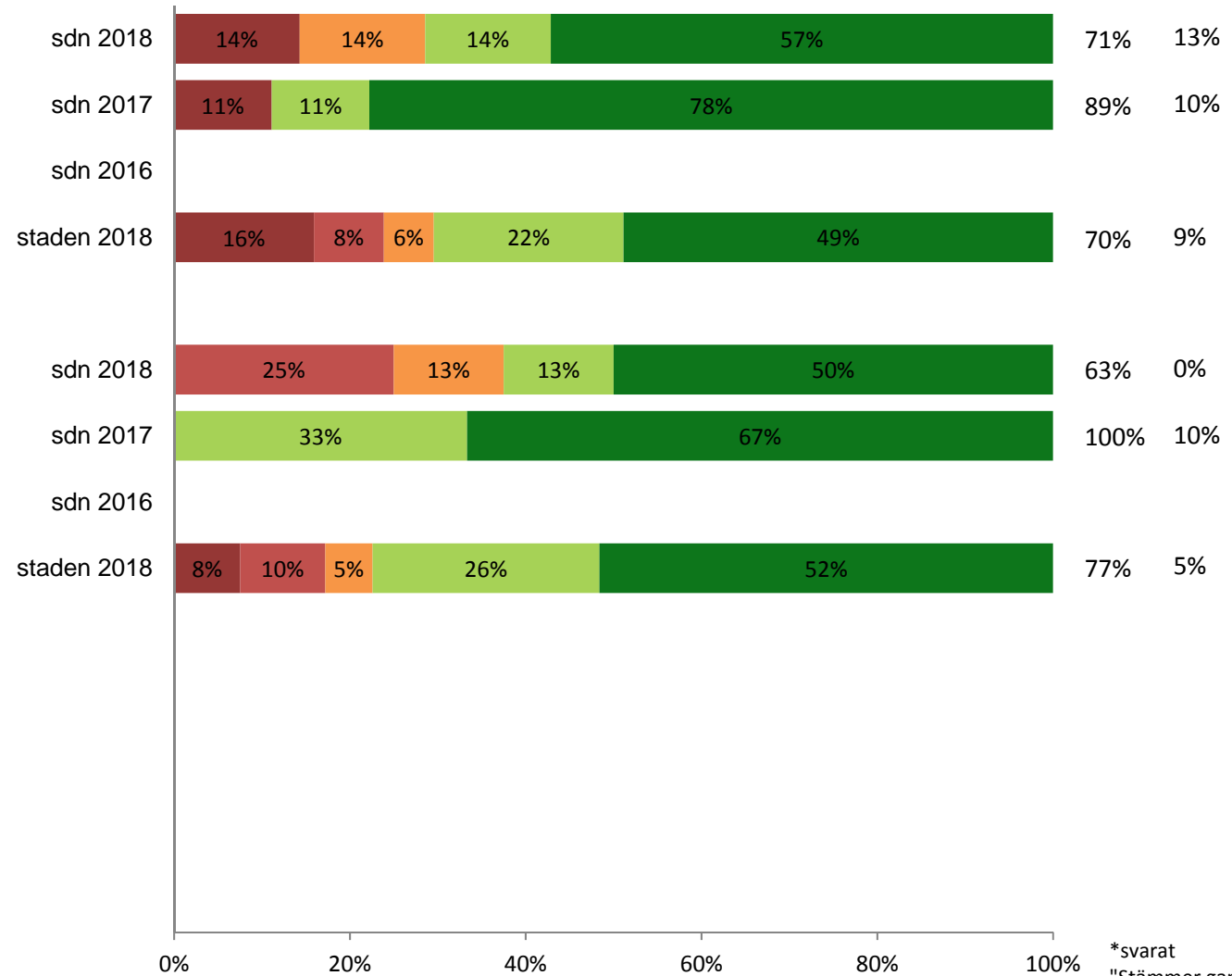
# Stadsdelsnämnden per år

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"

# Stadsdelsnämnden per år

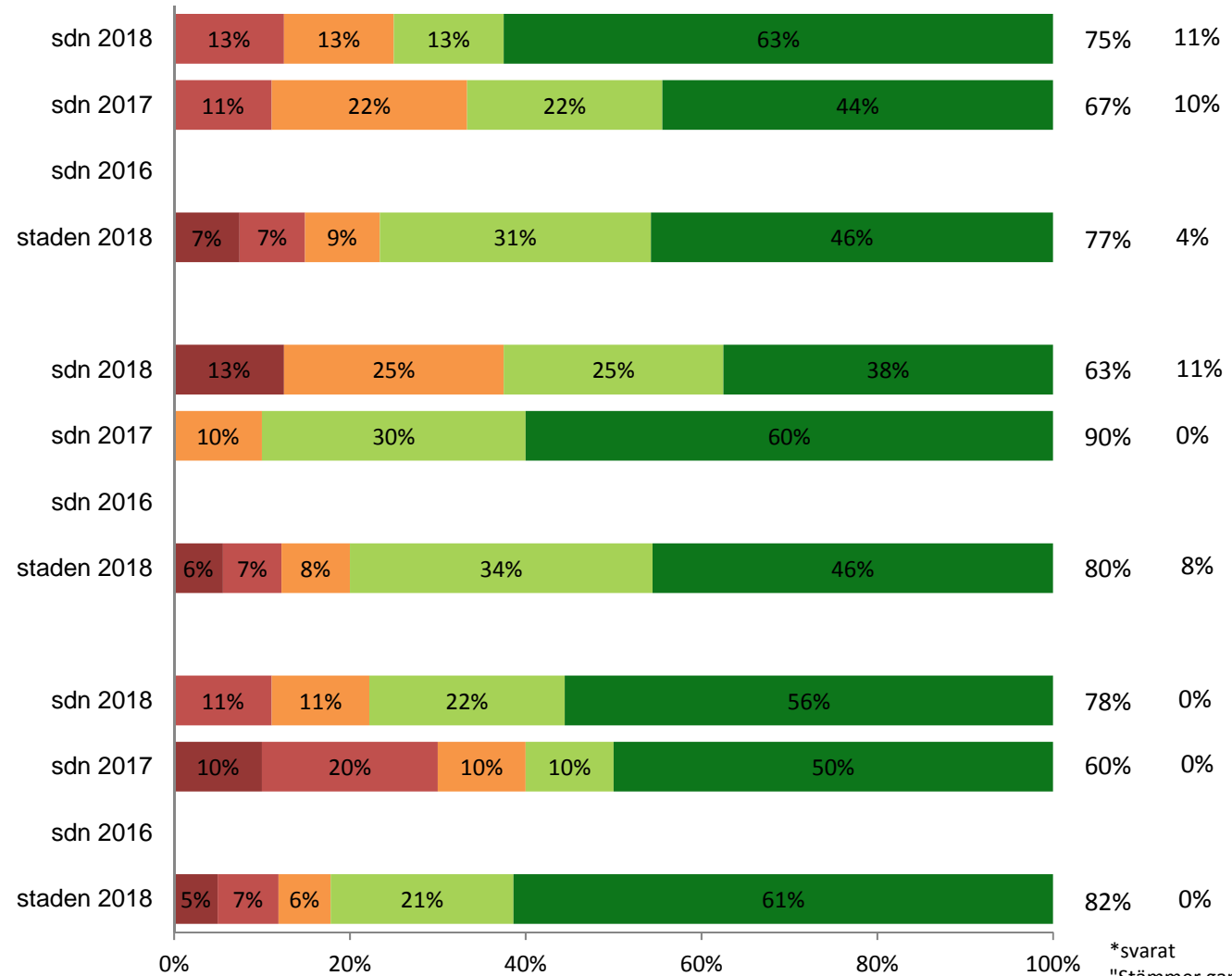
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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"

# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



sdn 2016



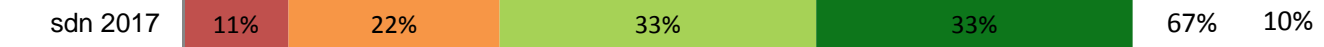
Jag blir bemött med  
respekt på mitt  
boende



sdn 2016



Personalen är bra på  
att få mig att göra  
saker själv



sdn 2016



0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

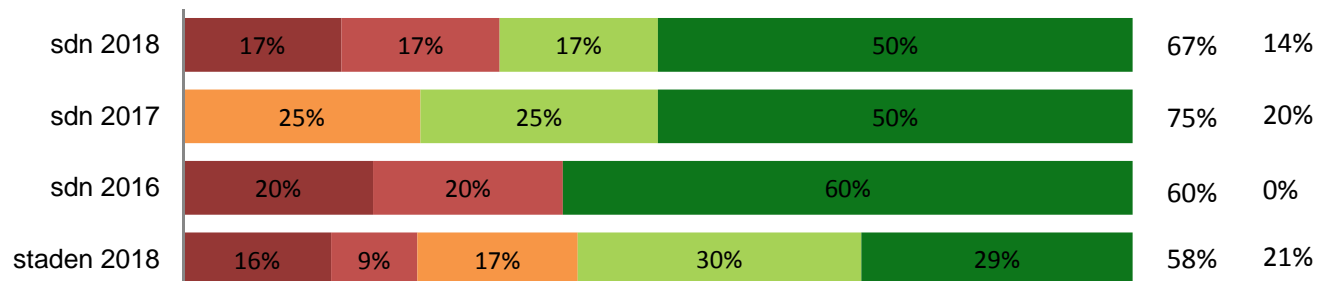
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

## Stadsdelsnämnden per år

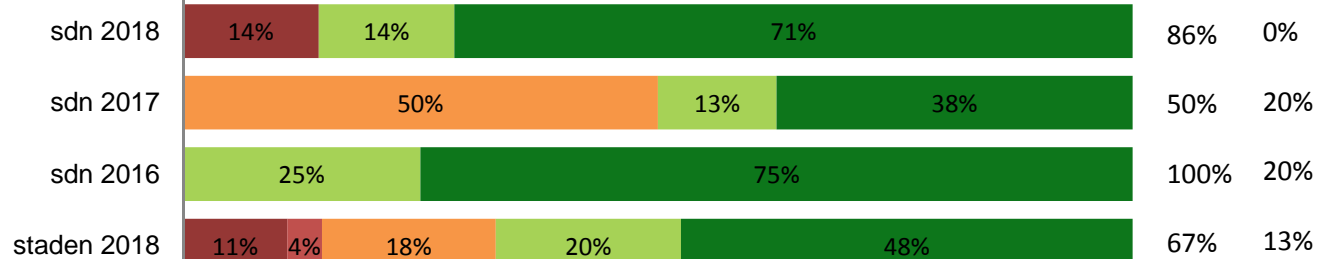
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

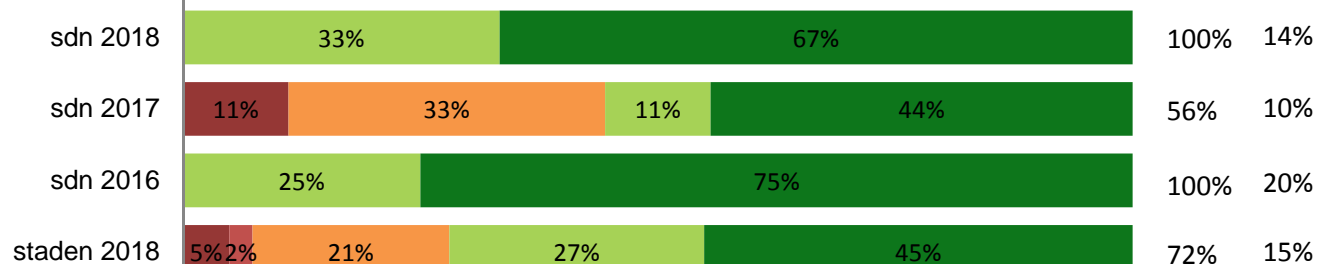
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

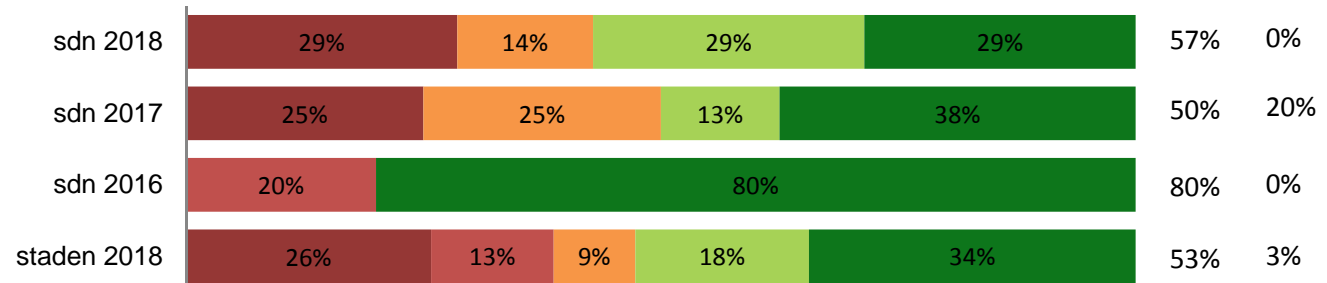
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Stadsdelsnämnden per år

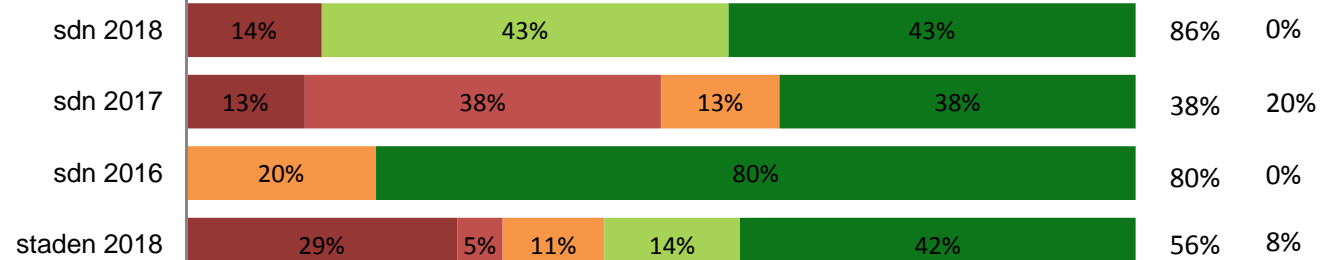
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av

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



Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
boende



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

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



**Resultat per regiform**  
**Redovisas ej p.g.a. för få svar**

**Resultat män/kvinnor**  
**Redovisas ej p.g.a. för få svar**

# Resultat svarsmetod

## Redovisas ej p.g.a. för få svar

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

# Andel nöjda per utförare

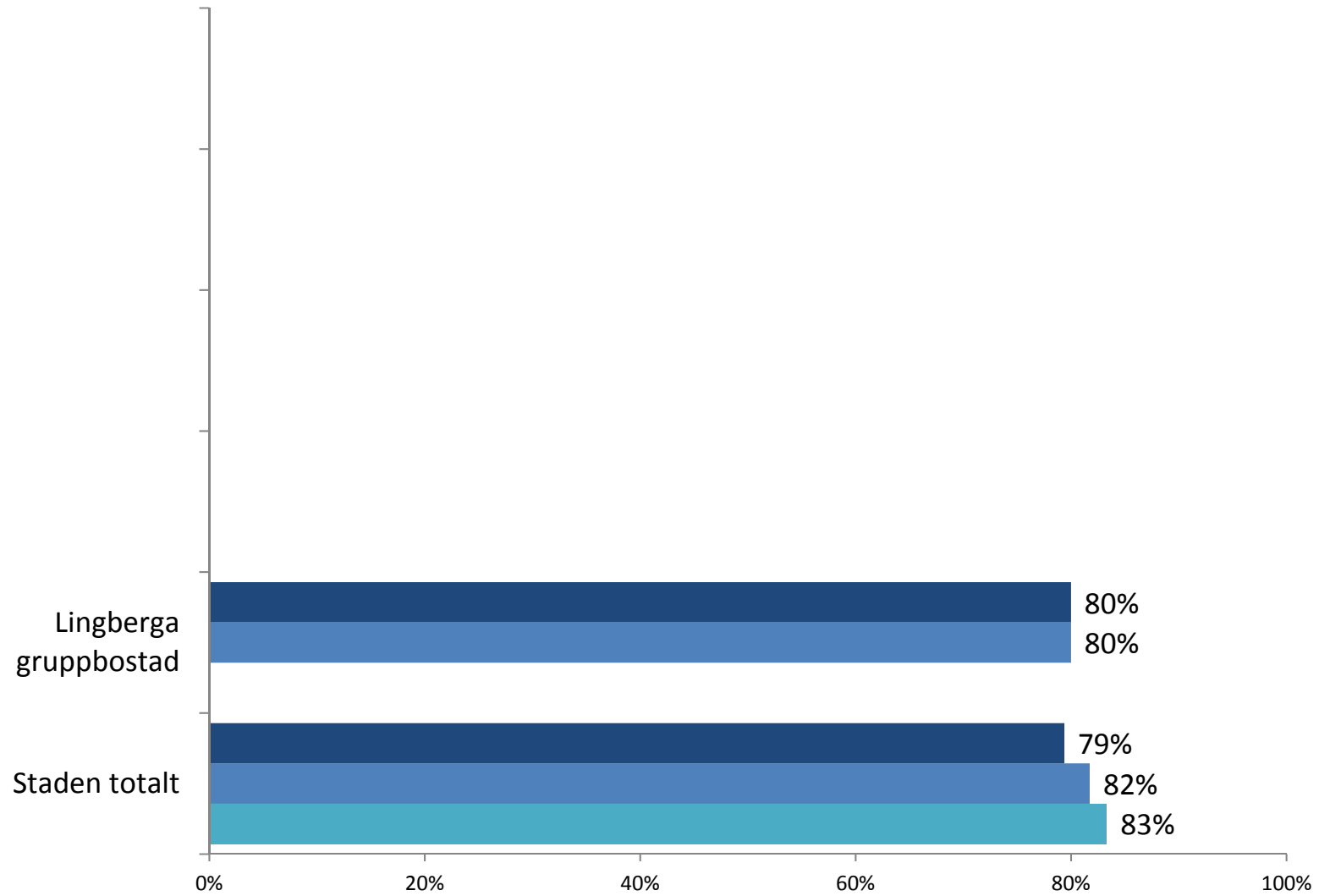
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

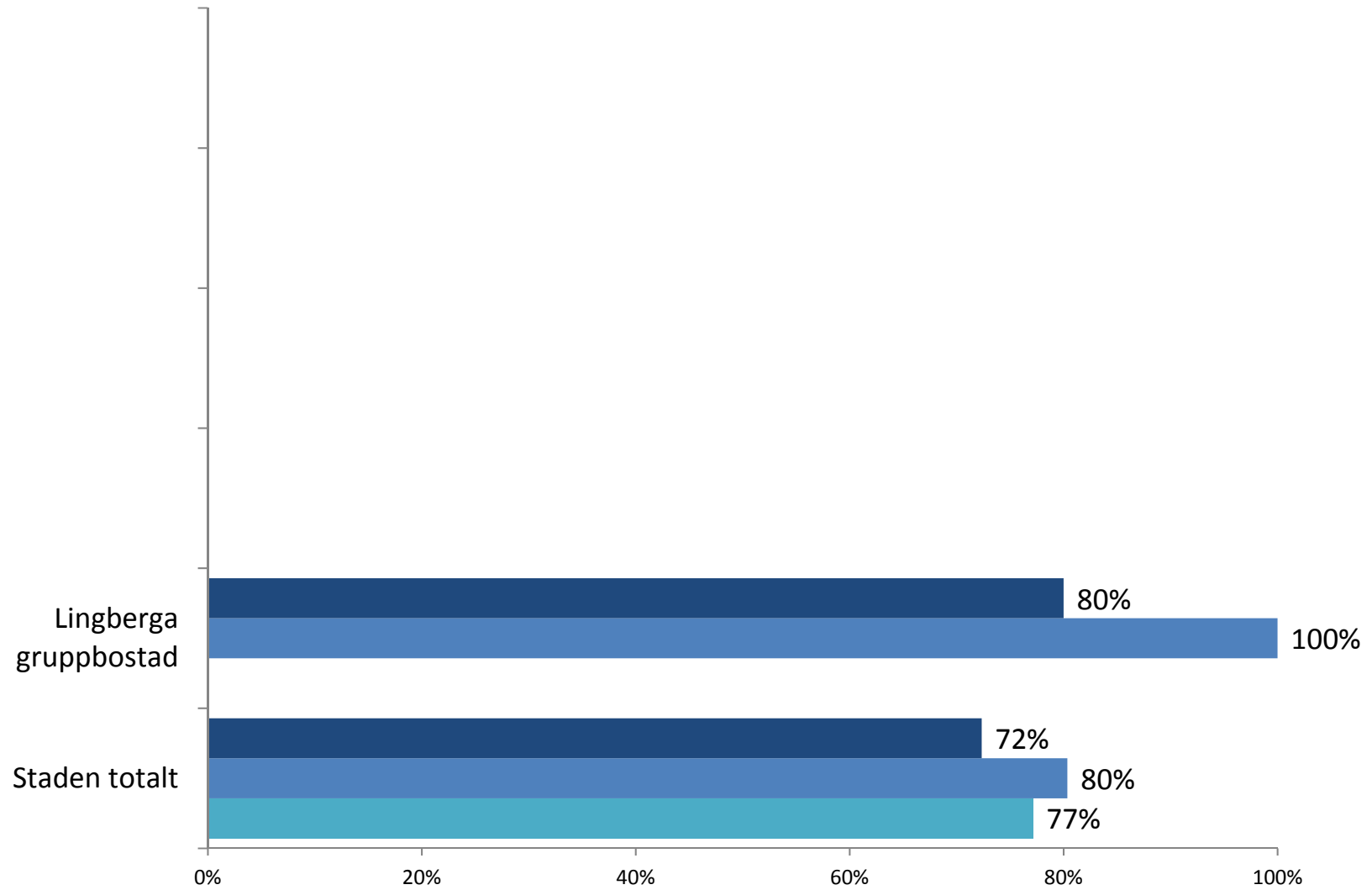
## Jag är nöjd med mitt boende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



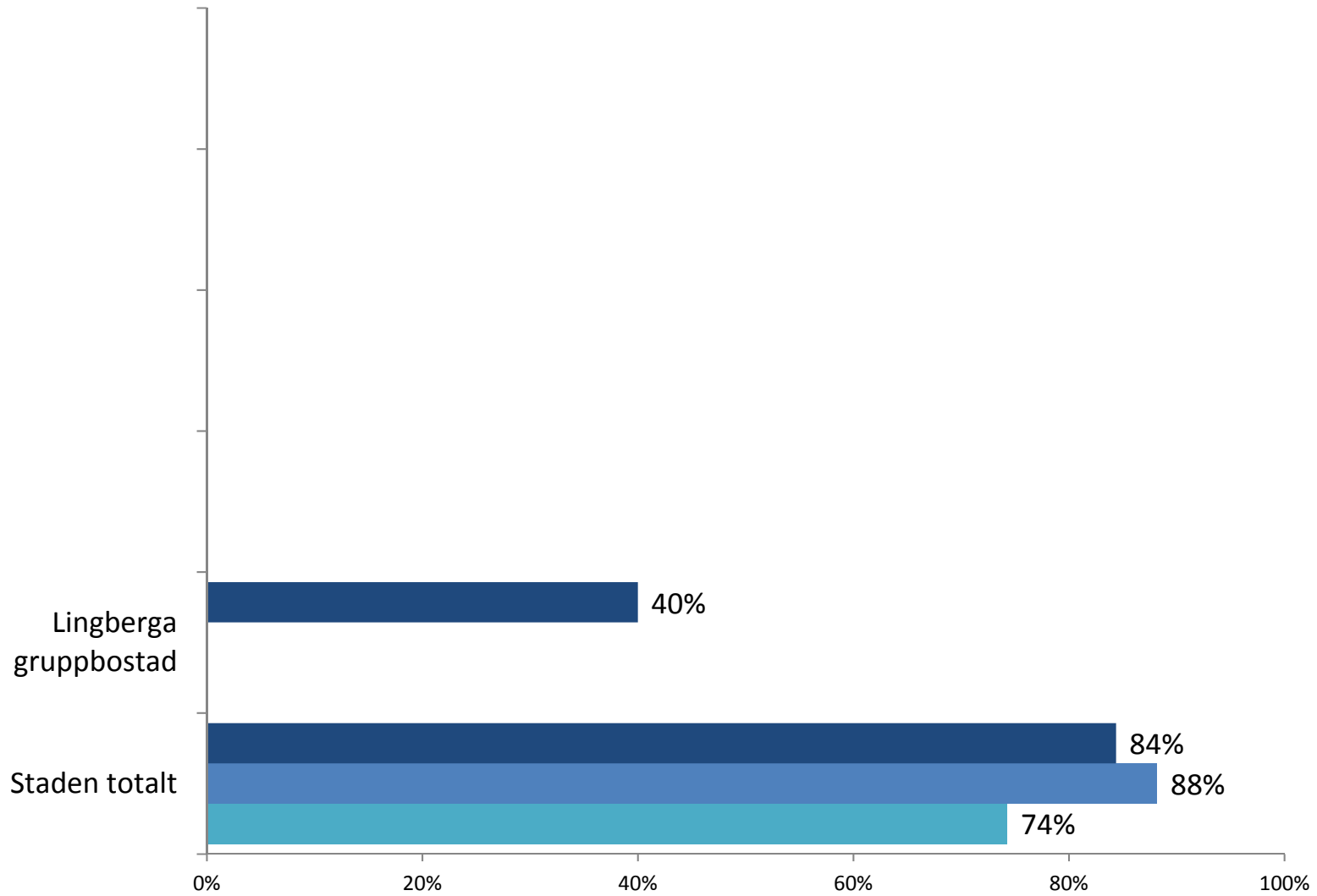
## Jag känner mig trygg på mitt boende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



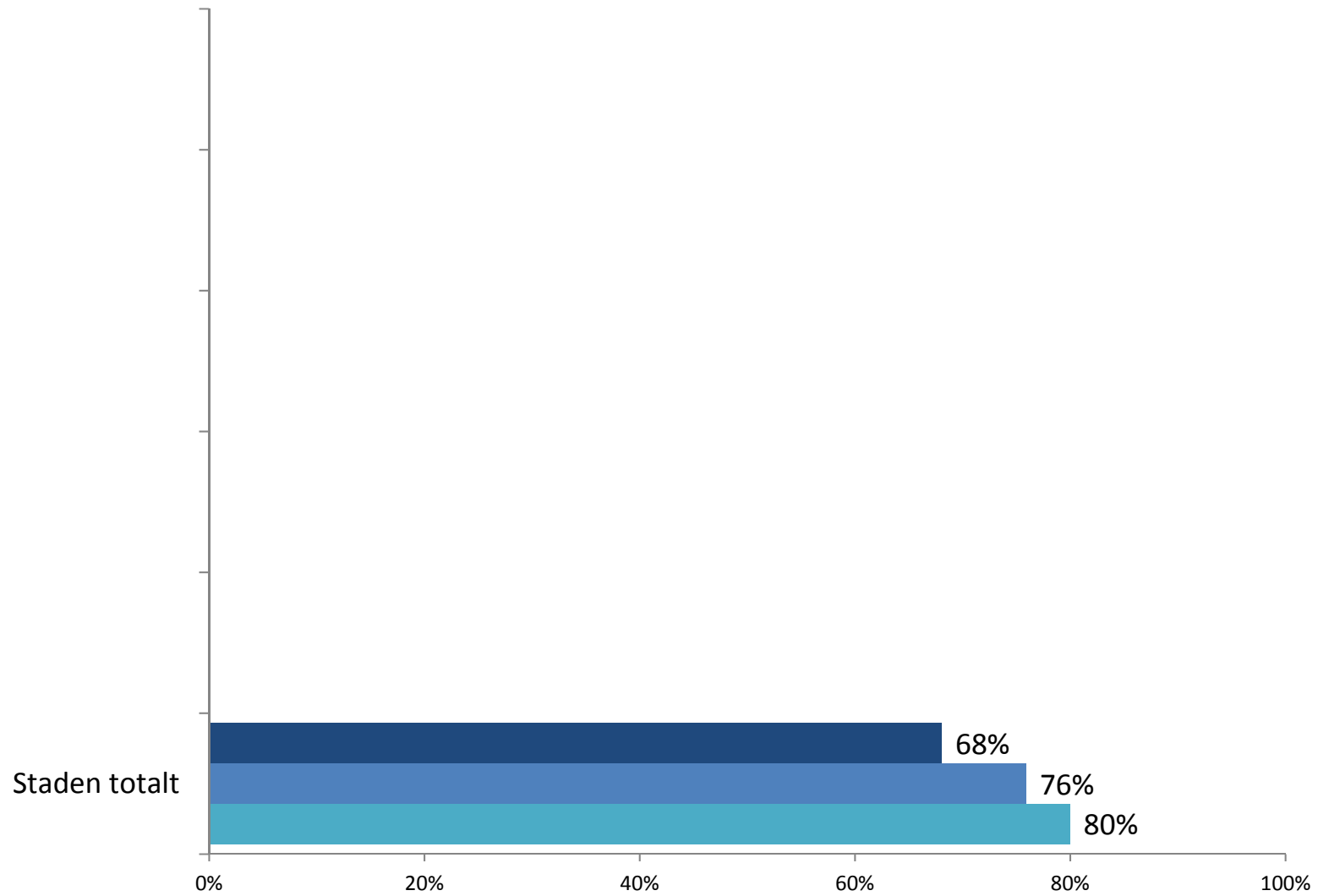
## Jag blir väl bemött på mitt boende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



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

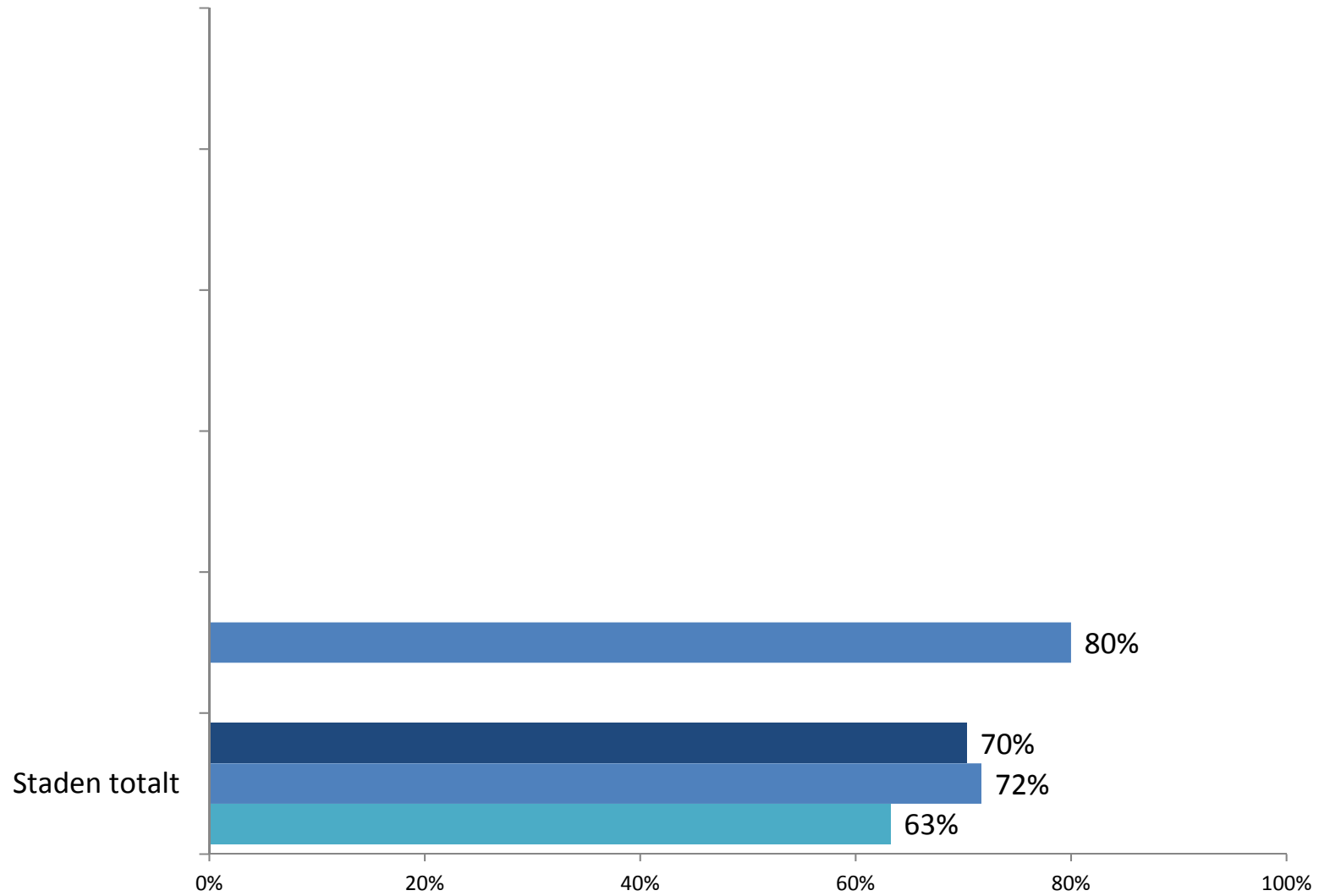
■ 2018  
■ 2017  
■ 2016





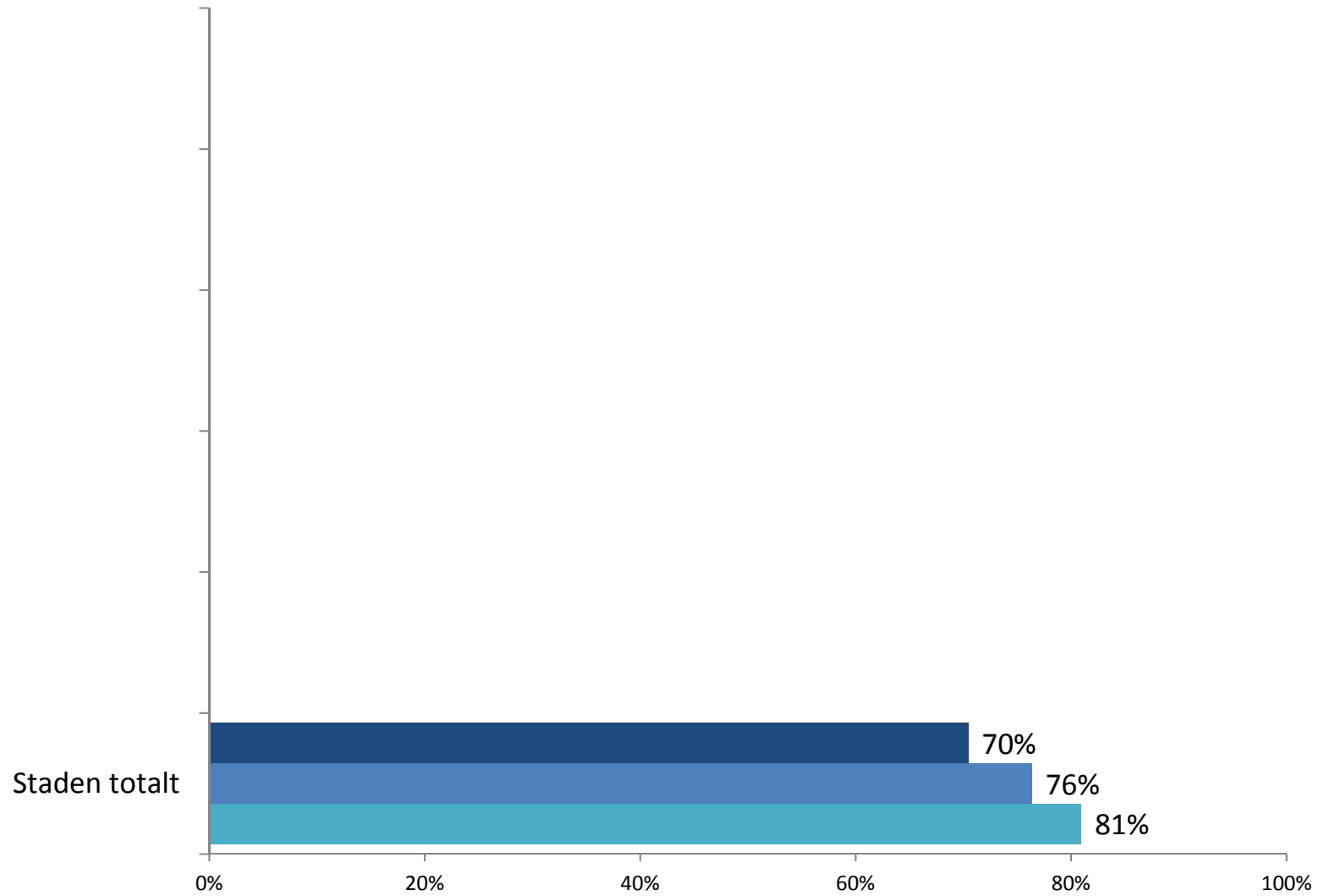
## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



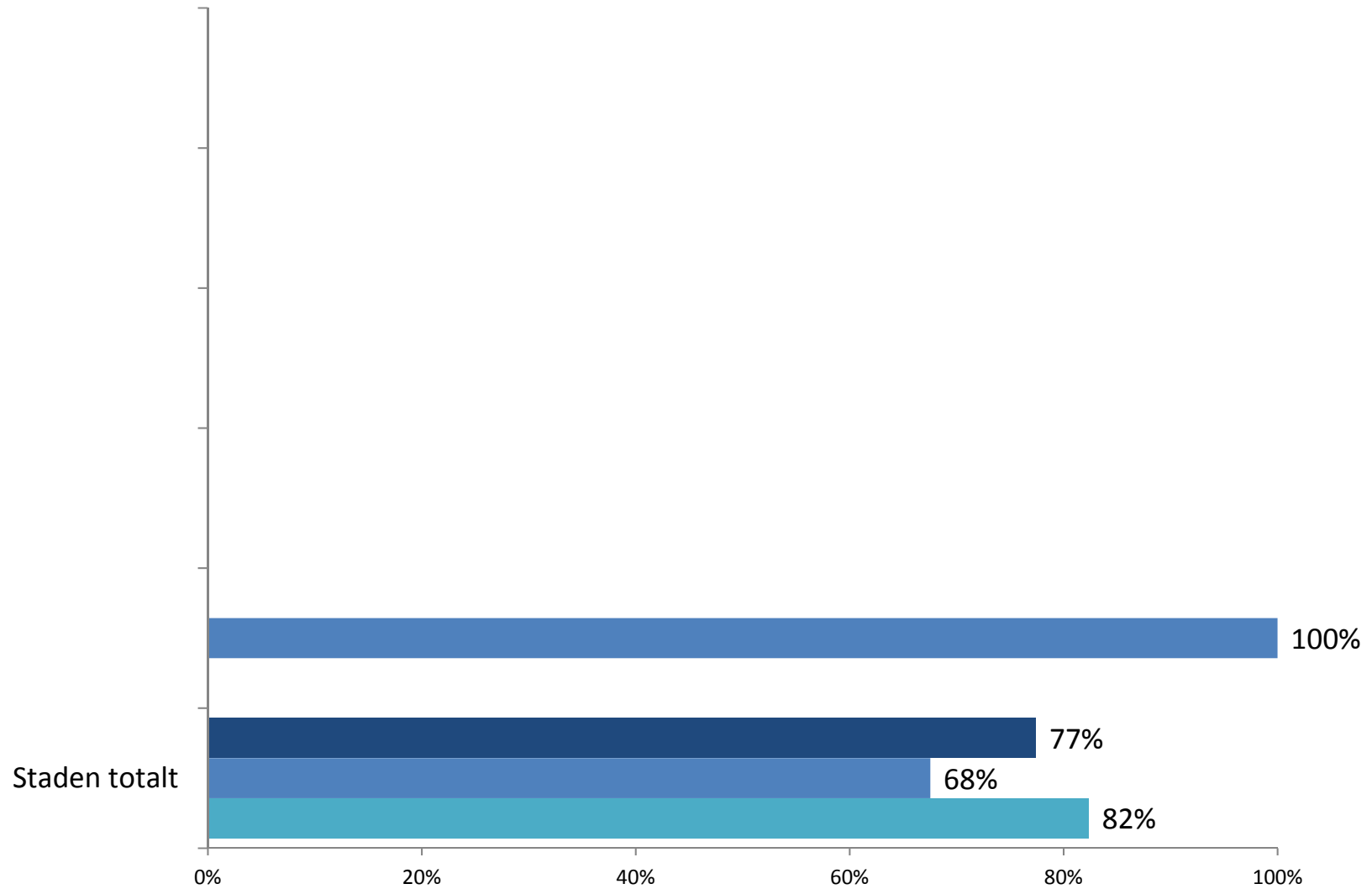
## Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



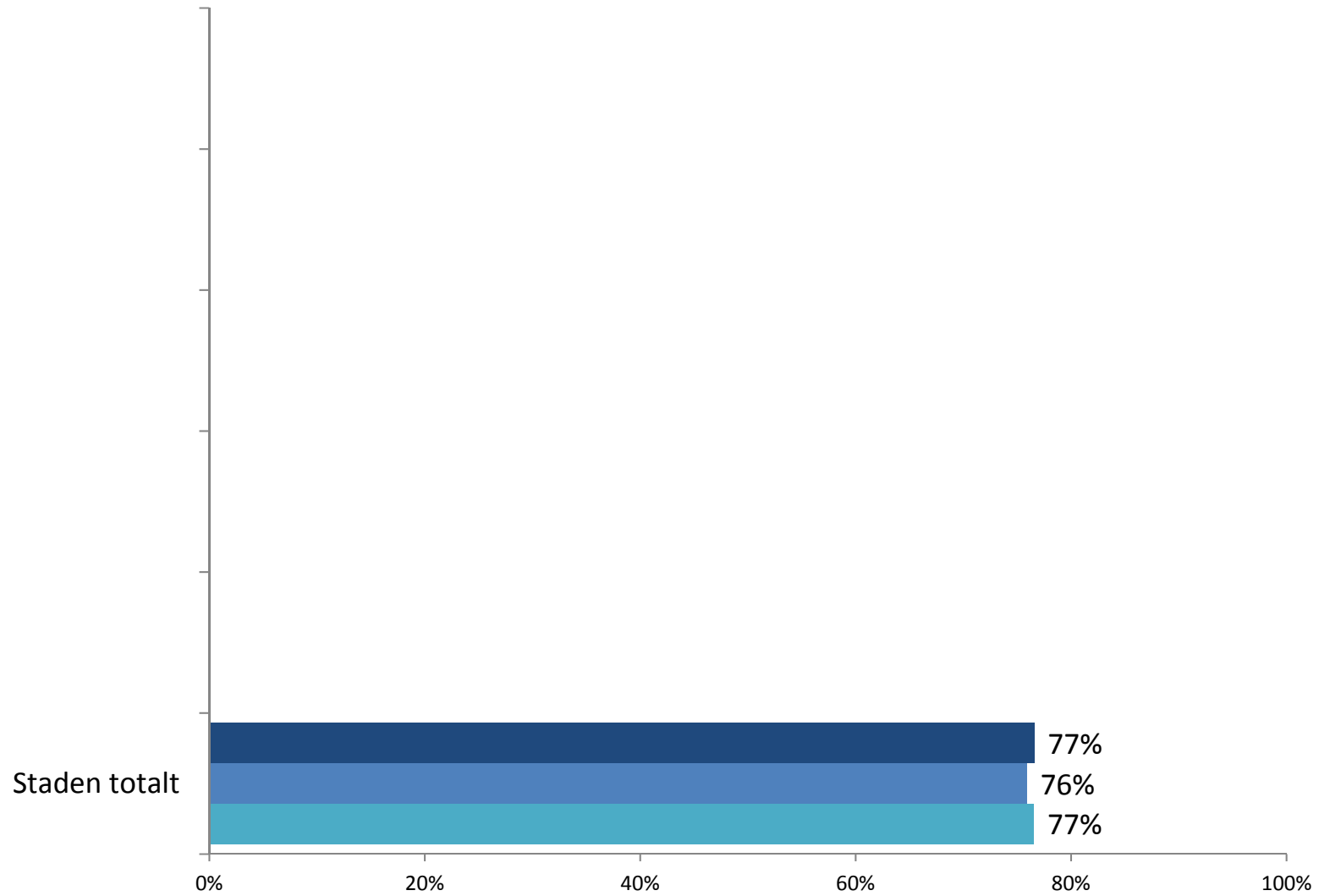
**Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa**

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



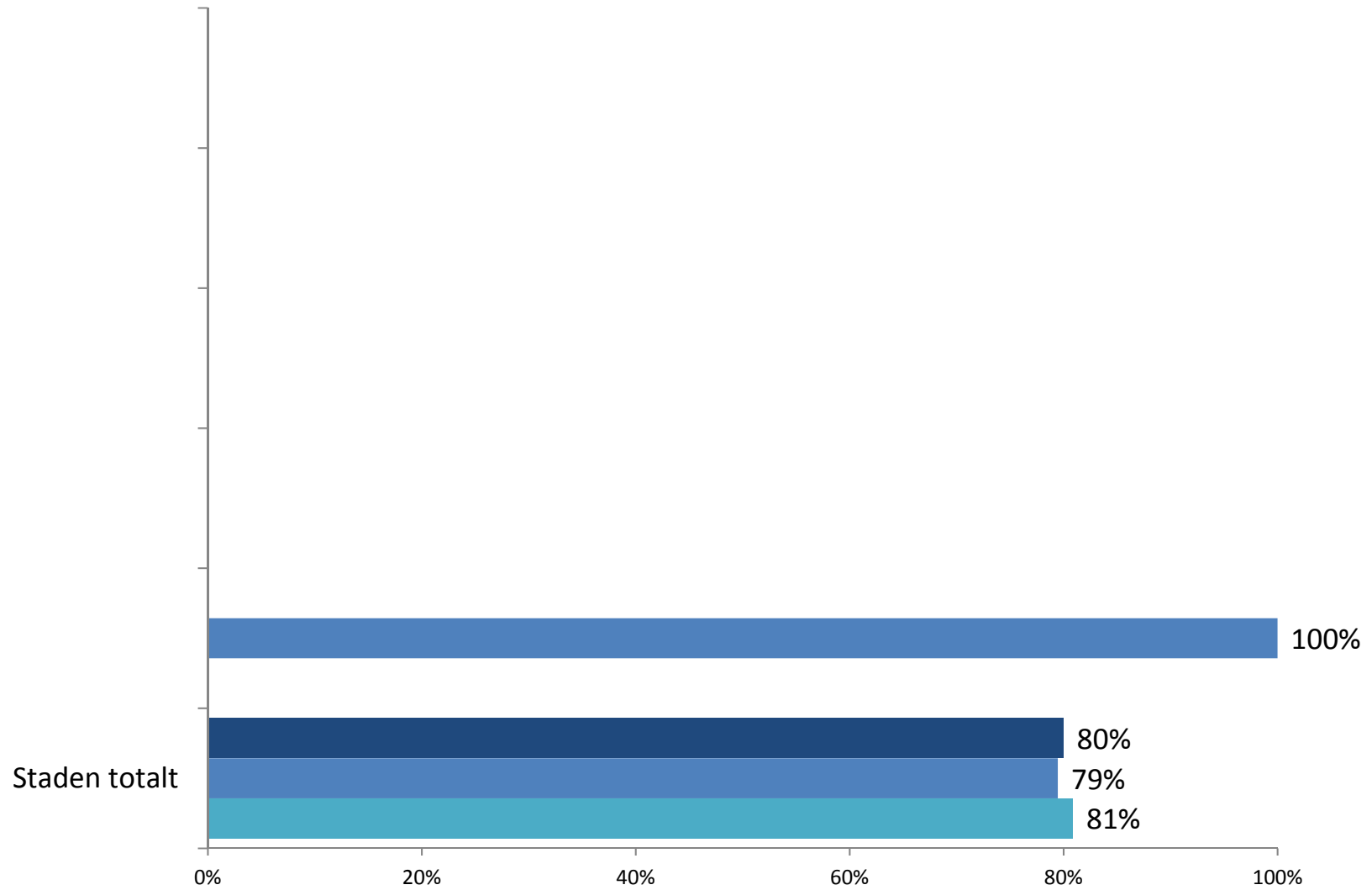
## Personalen förstår vad jag behöver

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



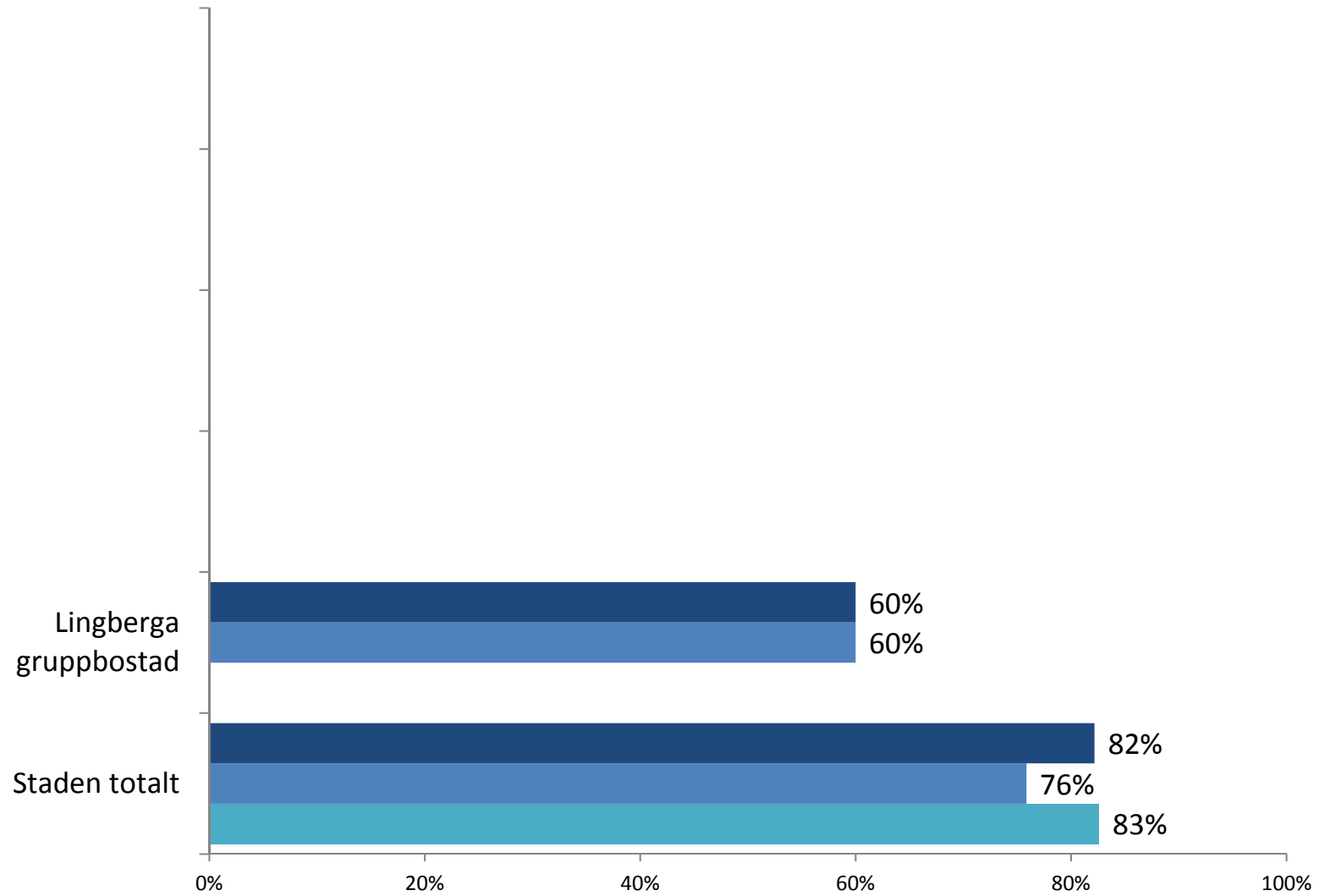
## Personalen på boendet vet vad jag klarar av

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



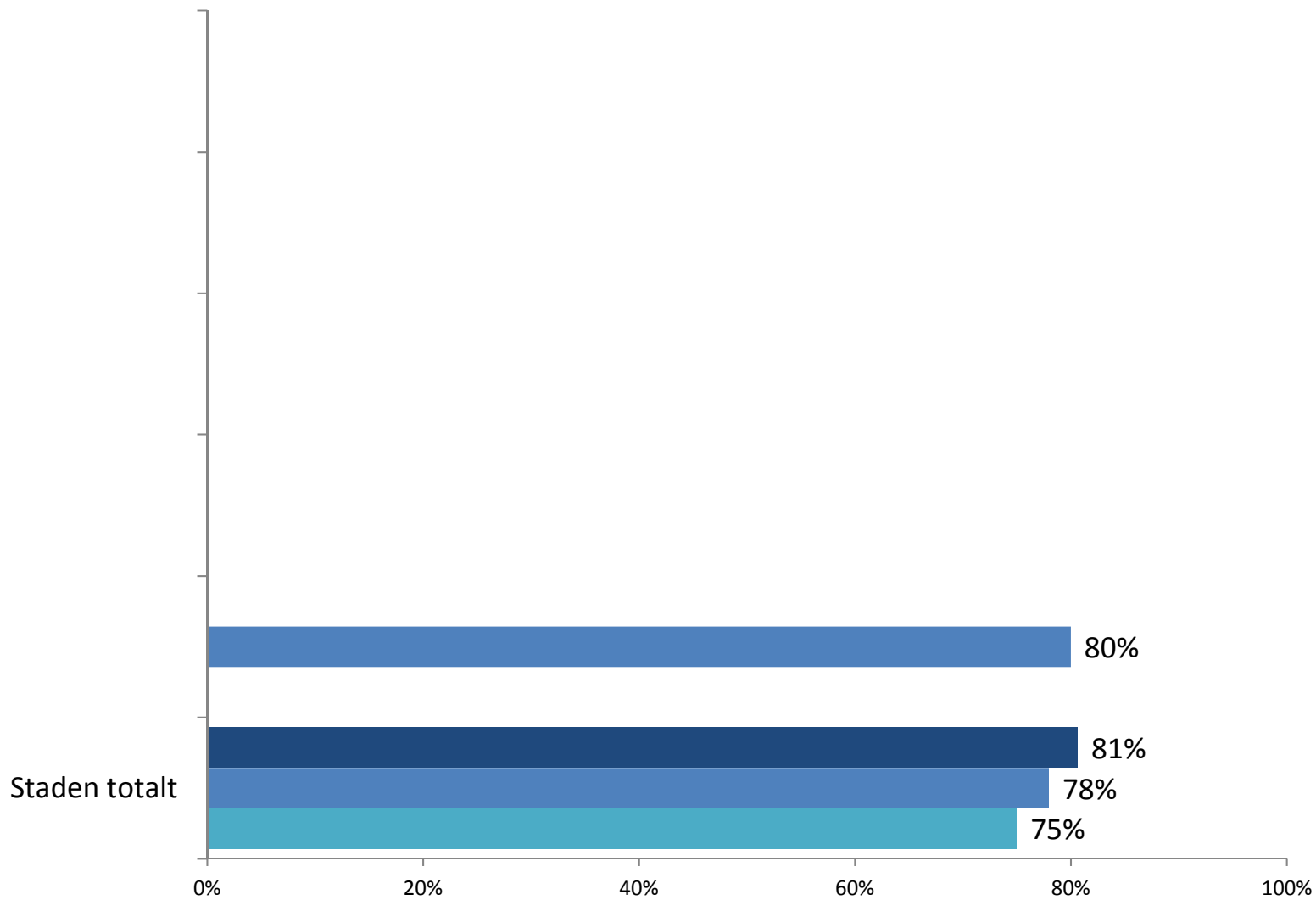
## Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



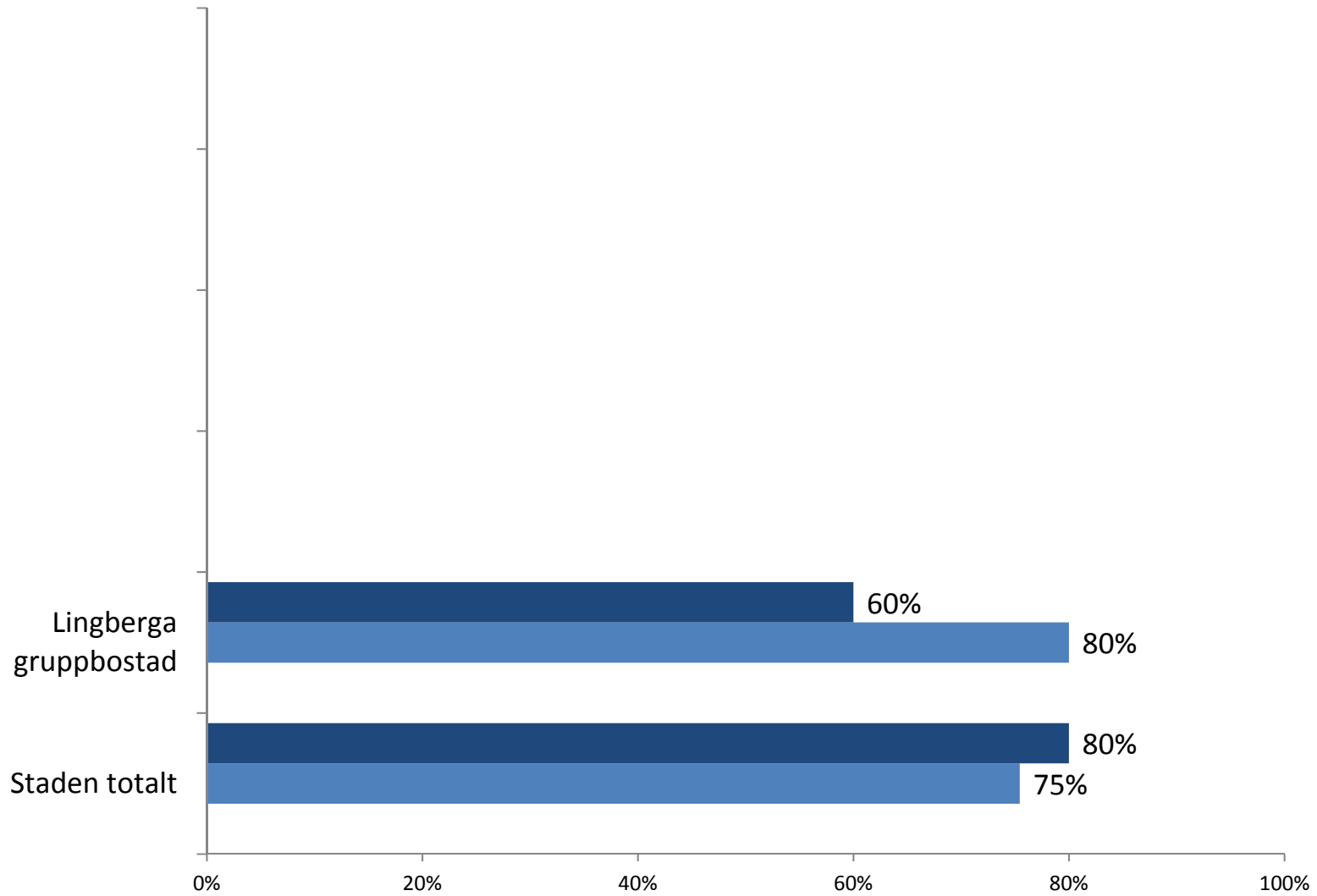
# Jag litar på personalen

- 2018
- 2017
- 2016



## Jag blir bemött med respekt på mitt boende

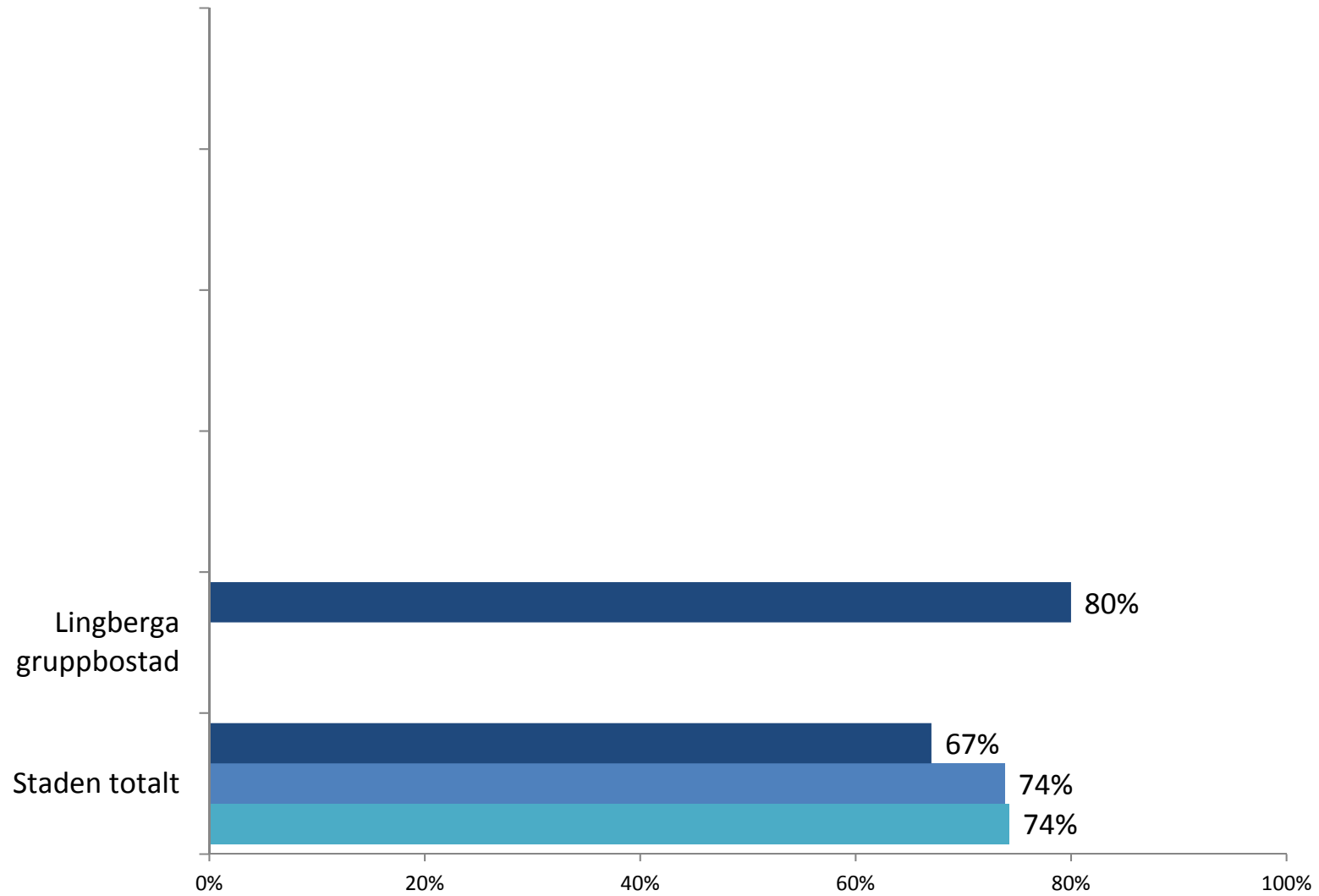
■ 2018  
■ 2017  
■ 2016





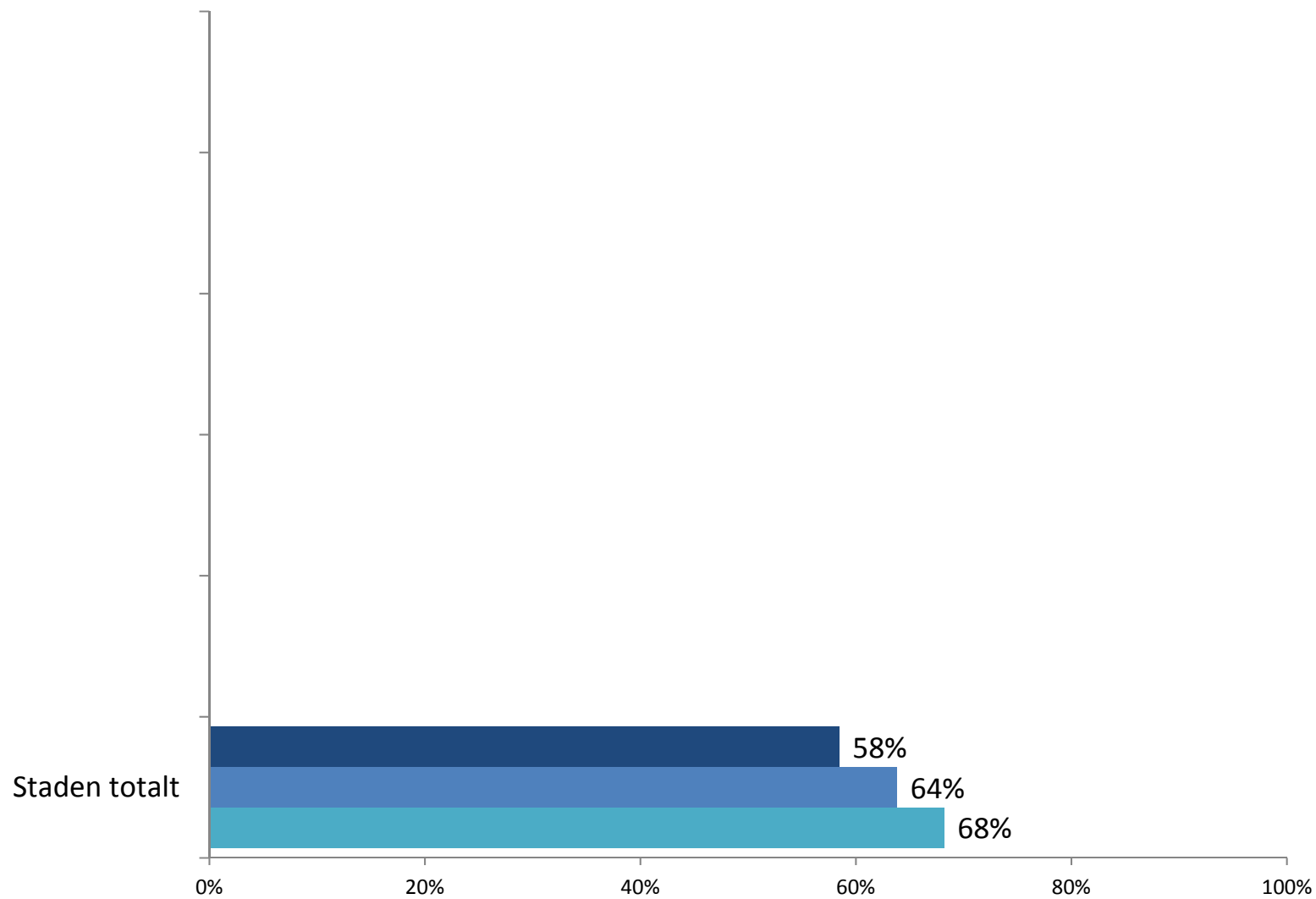
## Personalen är bra på att få mig att göra saker själv

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



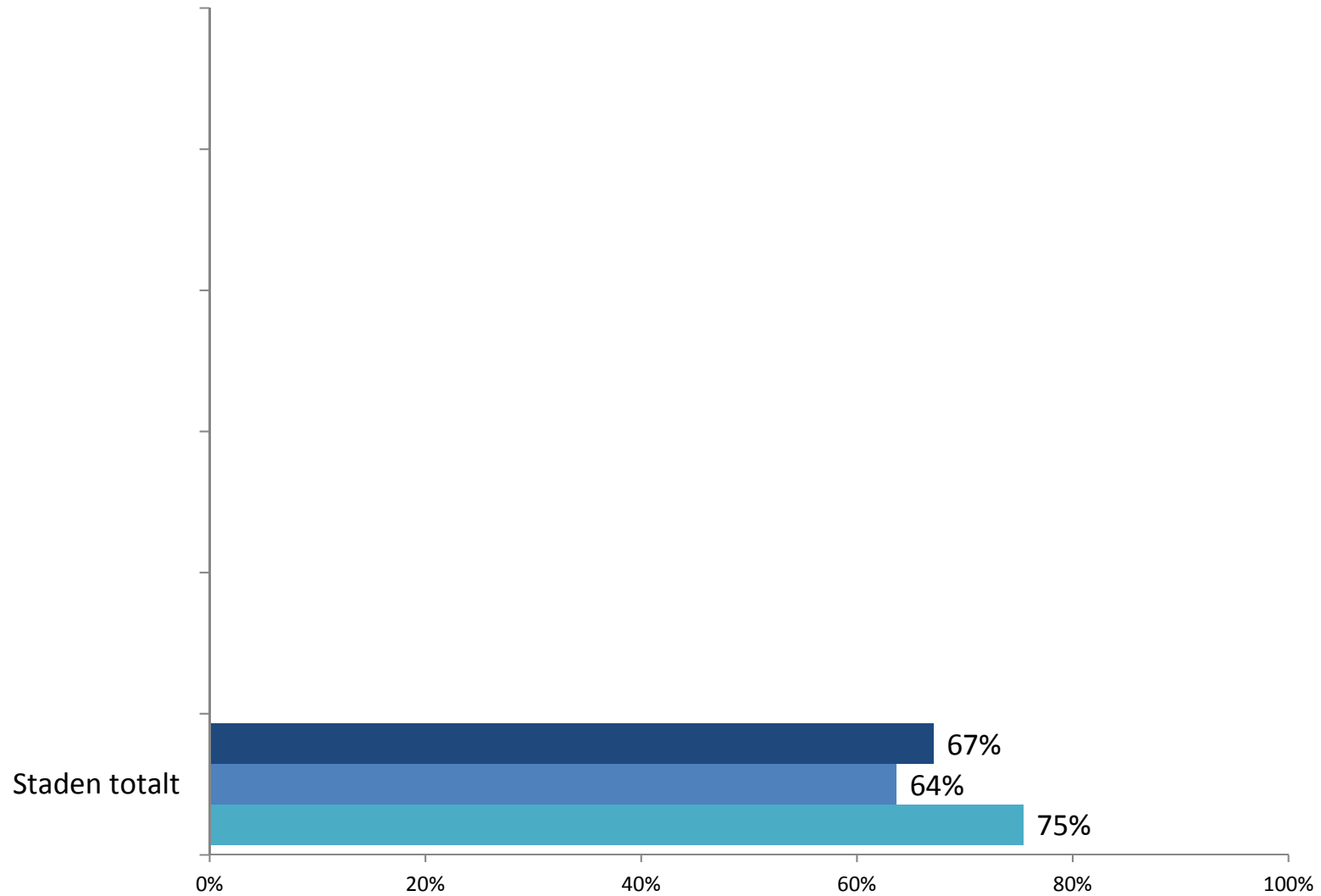
## Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



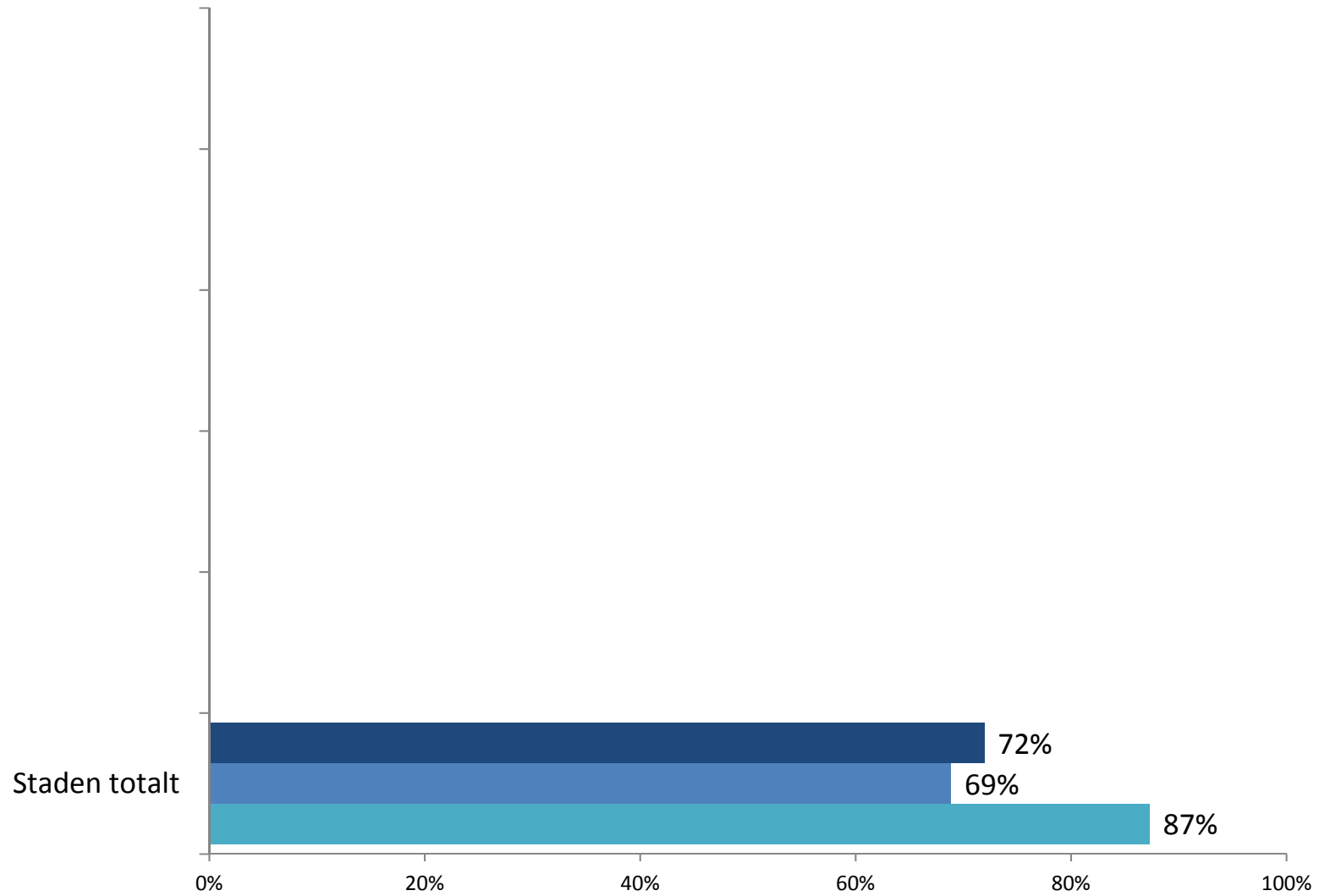
## Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



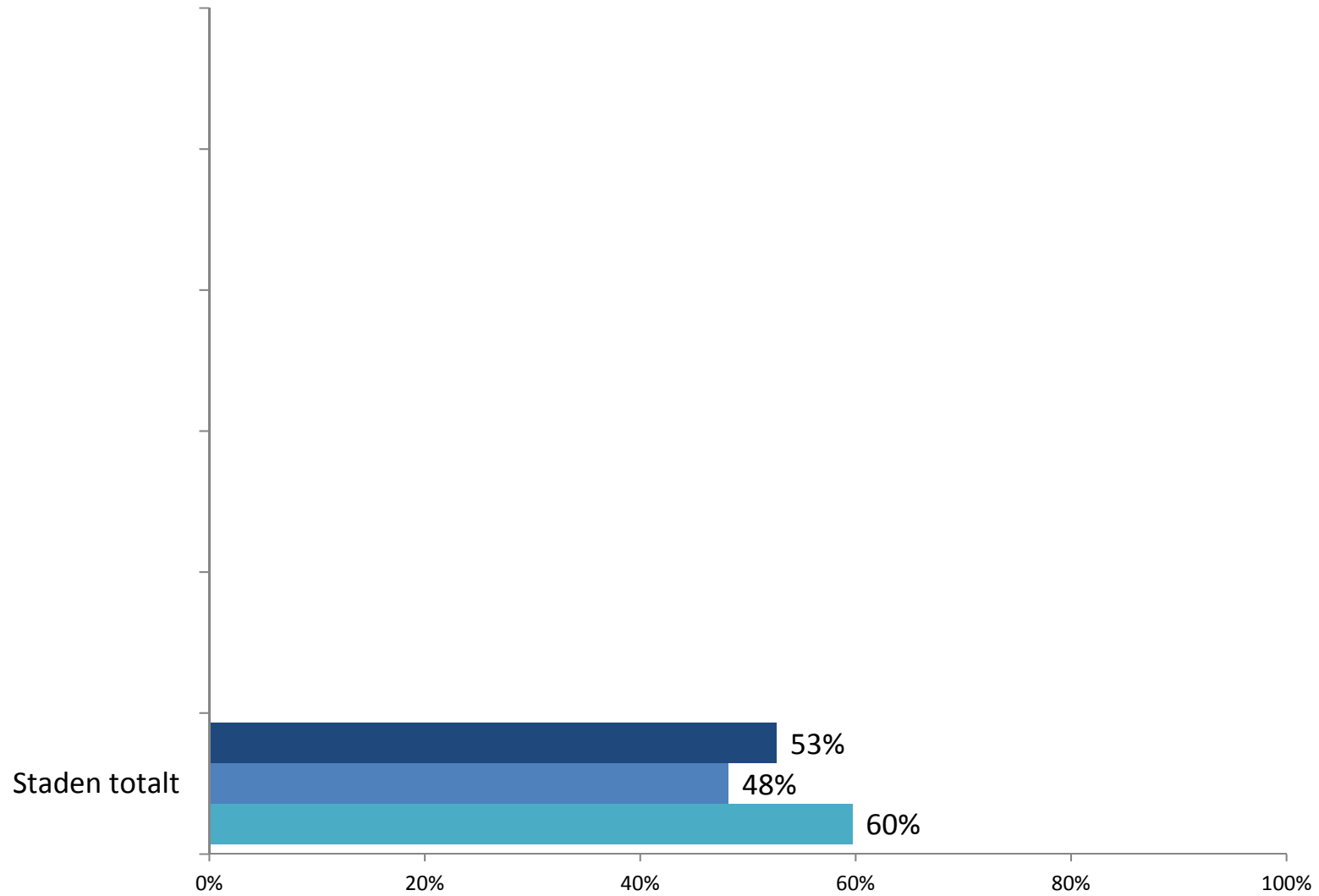
## Jag är nöjd med min handläggares bemötande

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



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

- 2018
- 2017
- 2016



## Jag har fått information om möjligheten att välja boende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

