

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2018**

Gruppboende
Norrholm

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 Norrmalm 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 Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 7 svar vilket ger en svarsprocent på 54 %.
- I Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 100 % av svaren från egen regi och 0 % 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

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%
Staden totalt	209	101	48%	210	122	58%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Norrmalm är i årets brukarundersökning 54 %, 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 %.

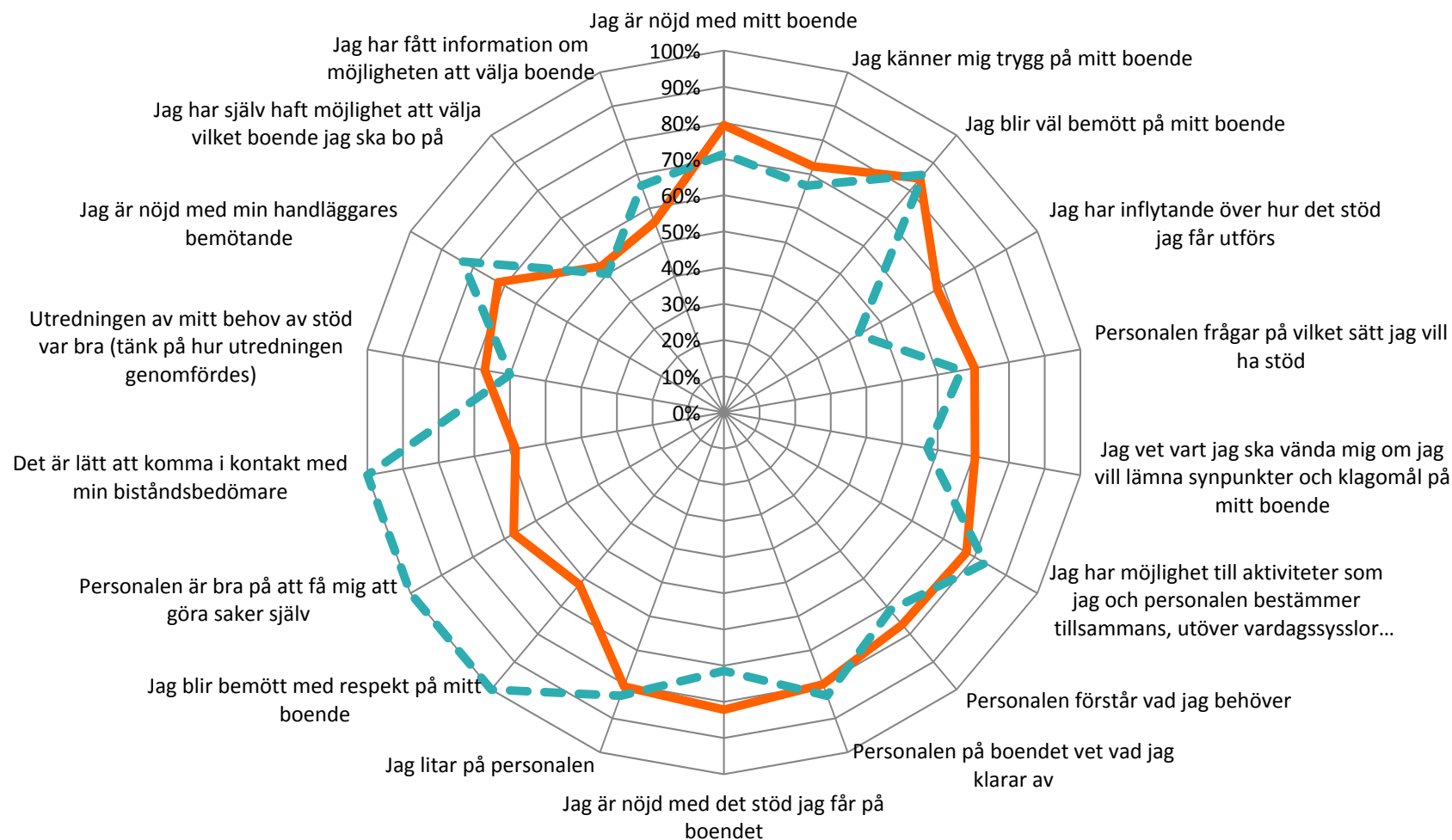
Brukarna i Norrmalm är i årets brukarundersökning mindre nöjda jämfört med föregående år på området "Sammanfattande omdöme" där andelen nöjda minskat i samtliga av de tre frågorna. Utöver detta har andelen nöjda brukare minskat med 25-30 % i frågorna "Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs", "Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet" samt "Jag har haft möjlighet att välja vilket boende jag ska på på". Det har dock skett positiv utveckling överlag på områdena "Hur jag trivs med personalen" samt "Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd".

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm nöjdare vad gäller flera utav frågorna på områdena "Hur jag trivs med personalen" samt "Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd". Den största skillnaden gäller frågan "Personalen är bra på att få mig att göra saker själv" där andelen nöjda brukare är 33 % större i Norrmalm jämfört med stadens totala resultat.

Andel nöjda

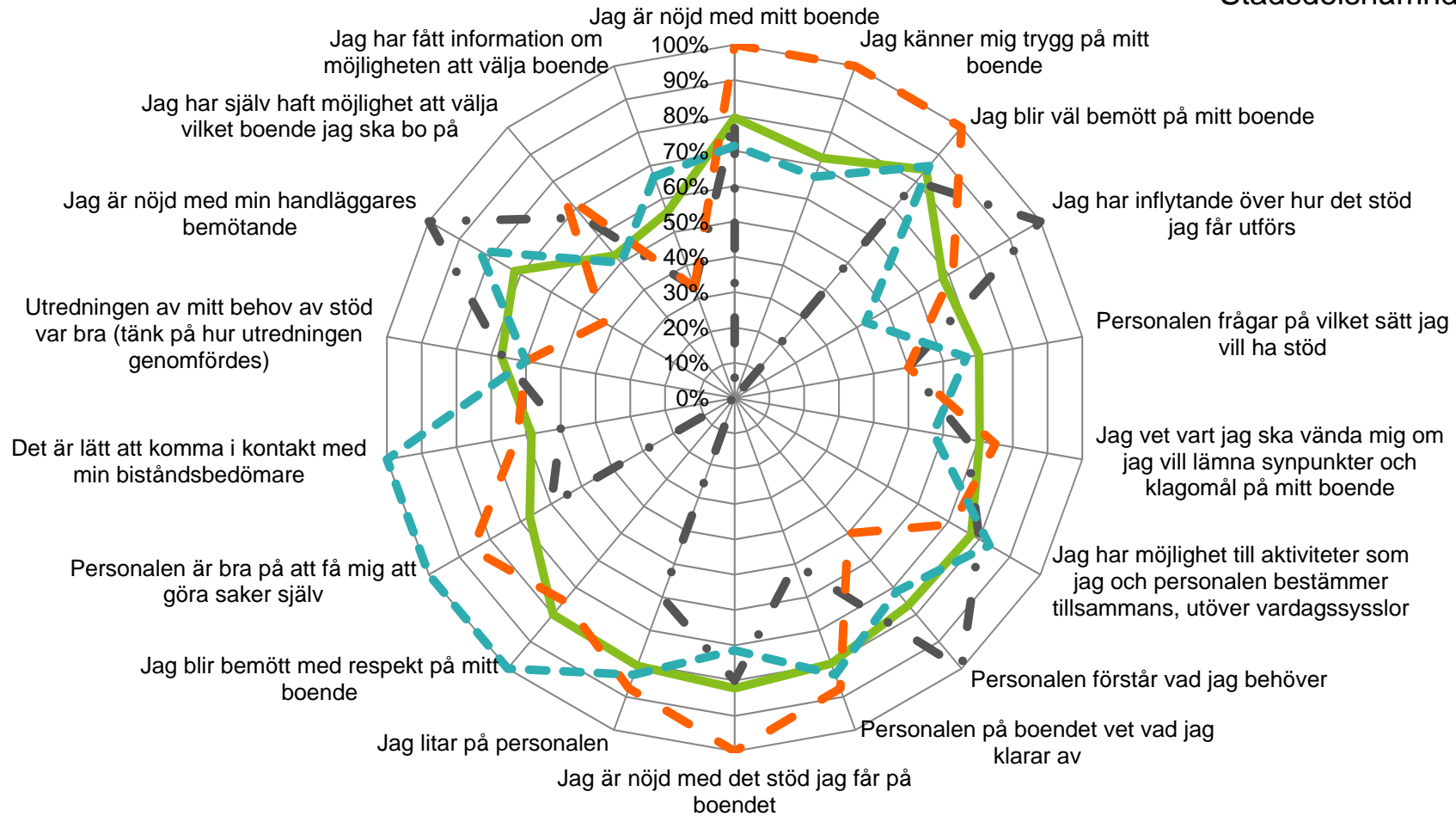
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2018
- - Stadsdelsnämnd 2018



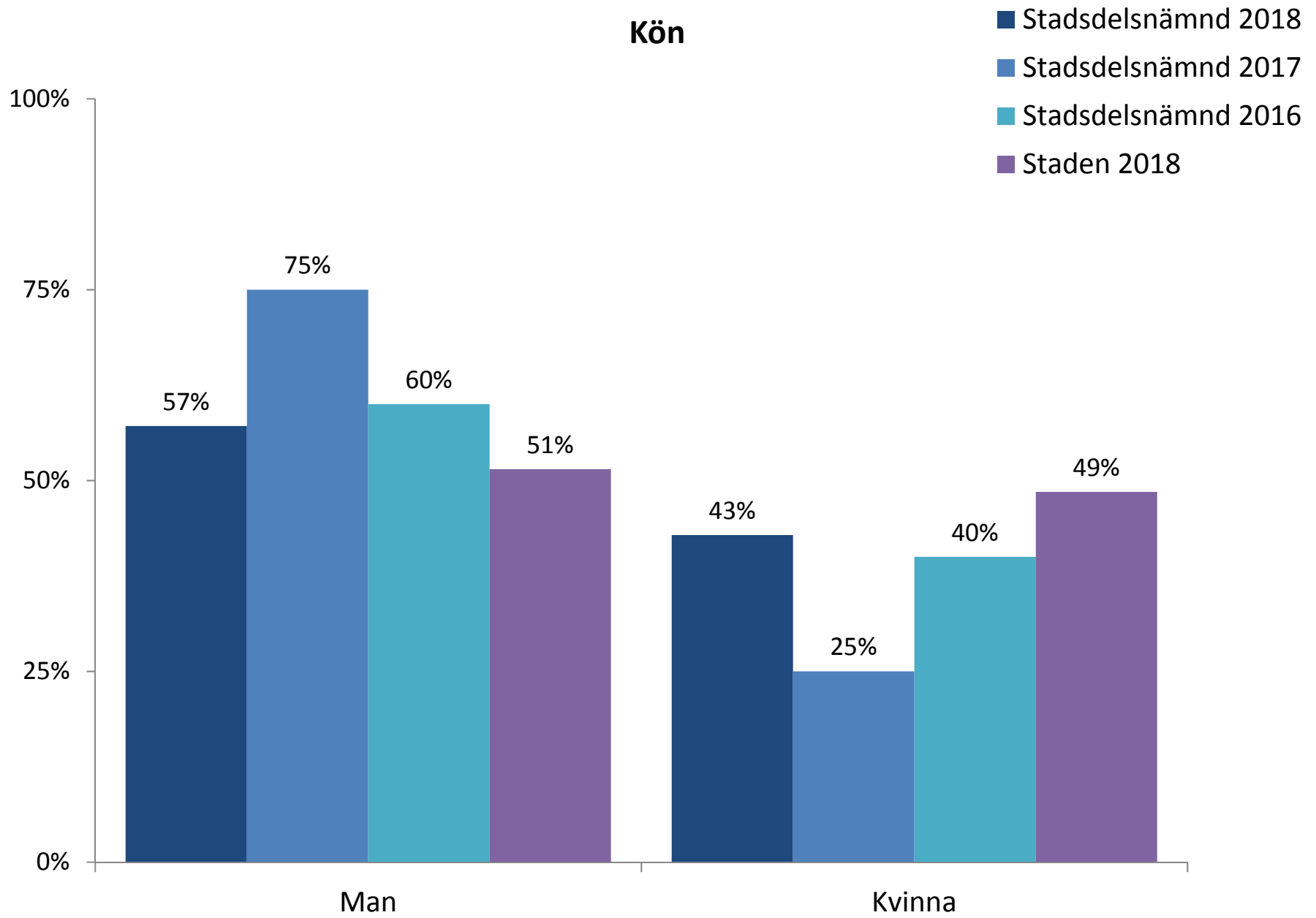
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

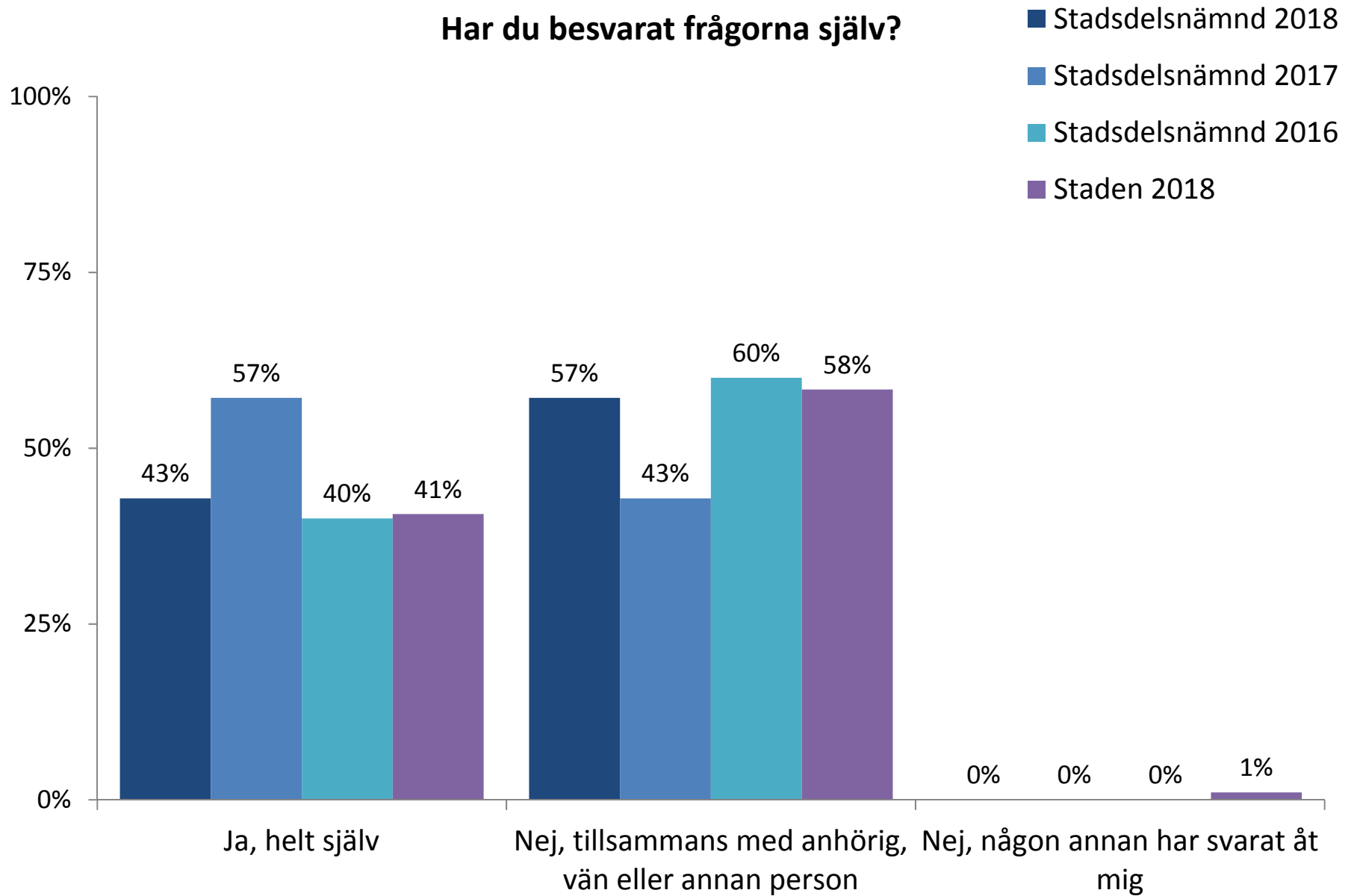


Bakgrundsfrågor

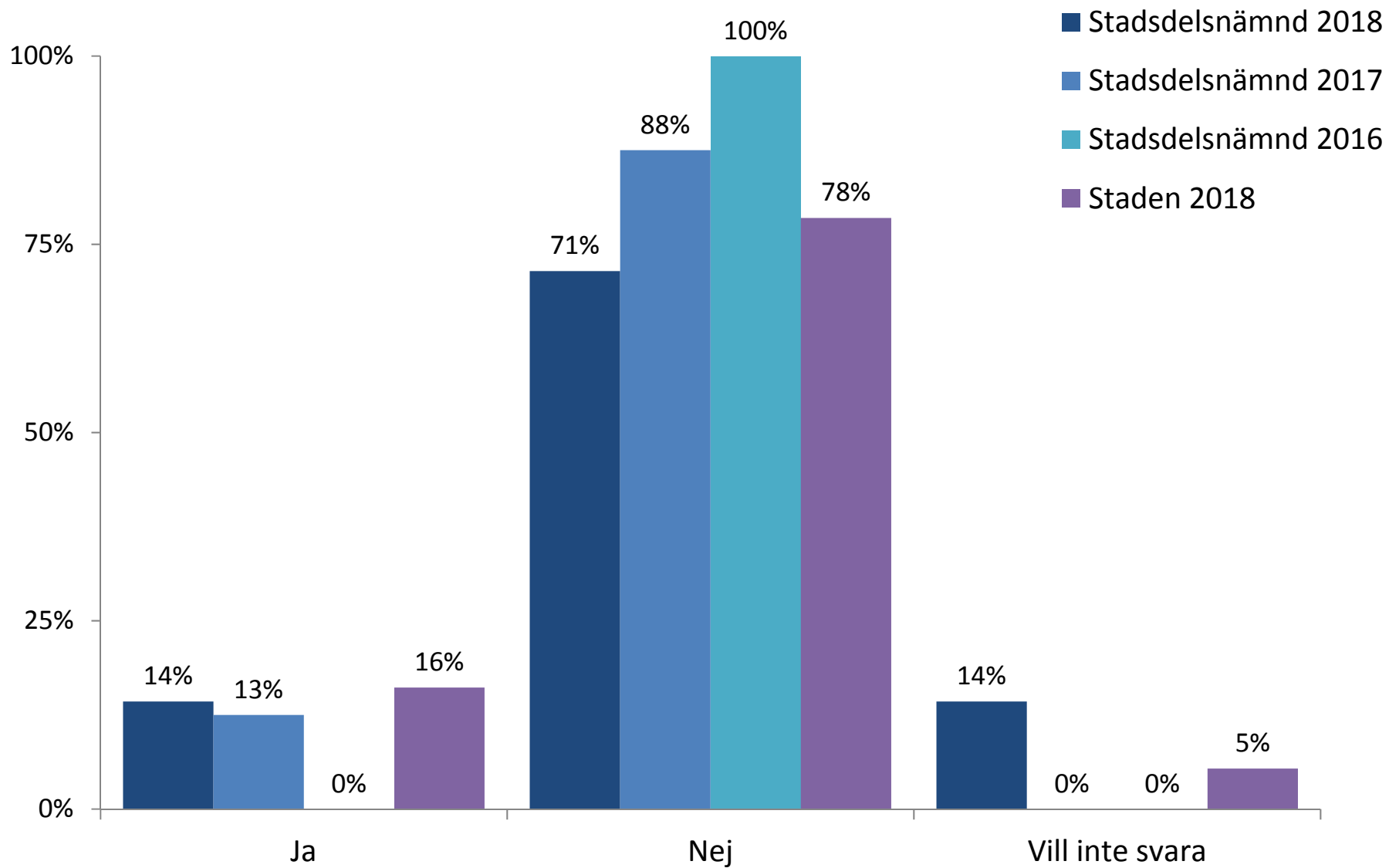
Kön



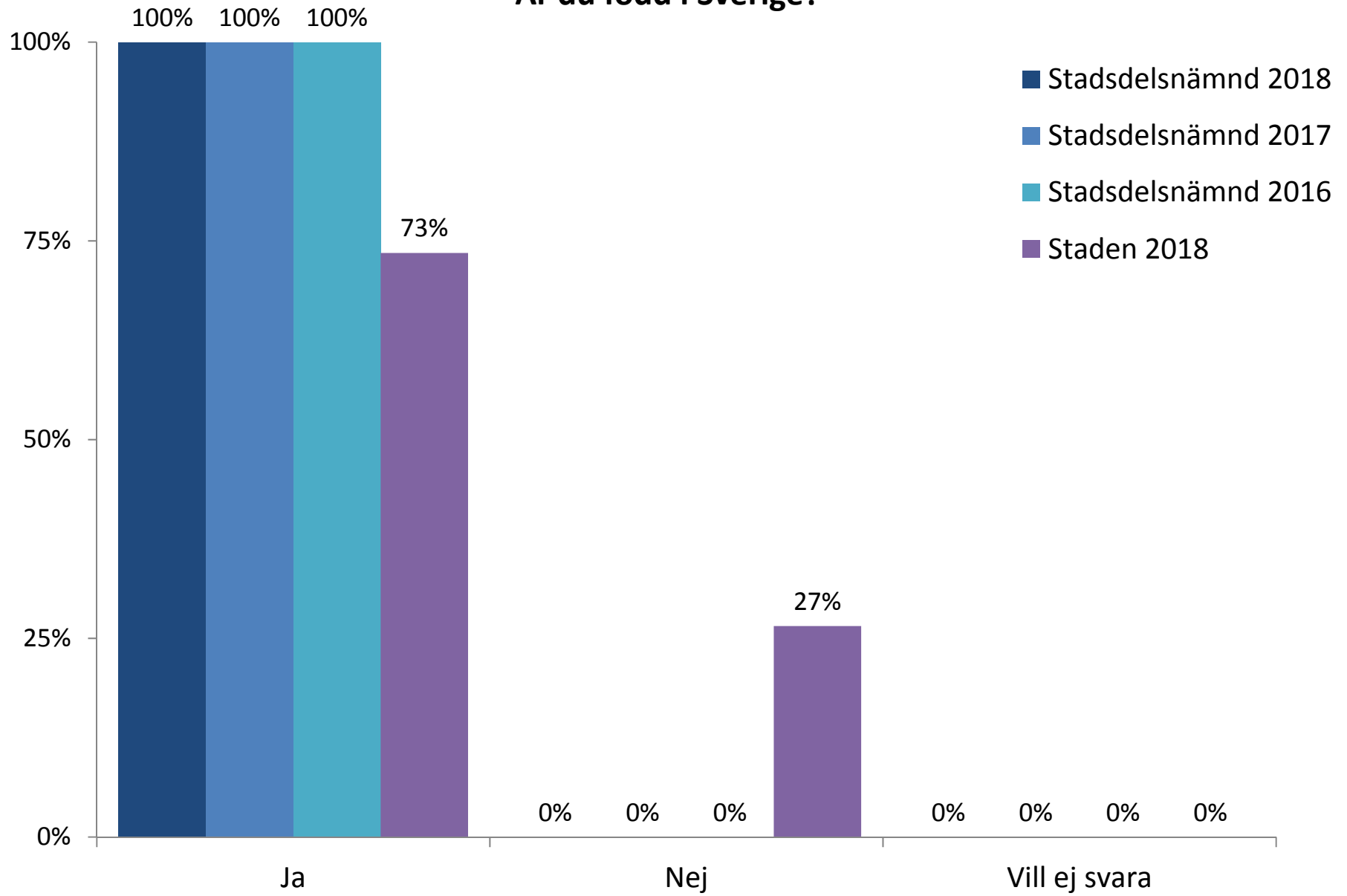
Har du besvarat frågorna själv?



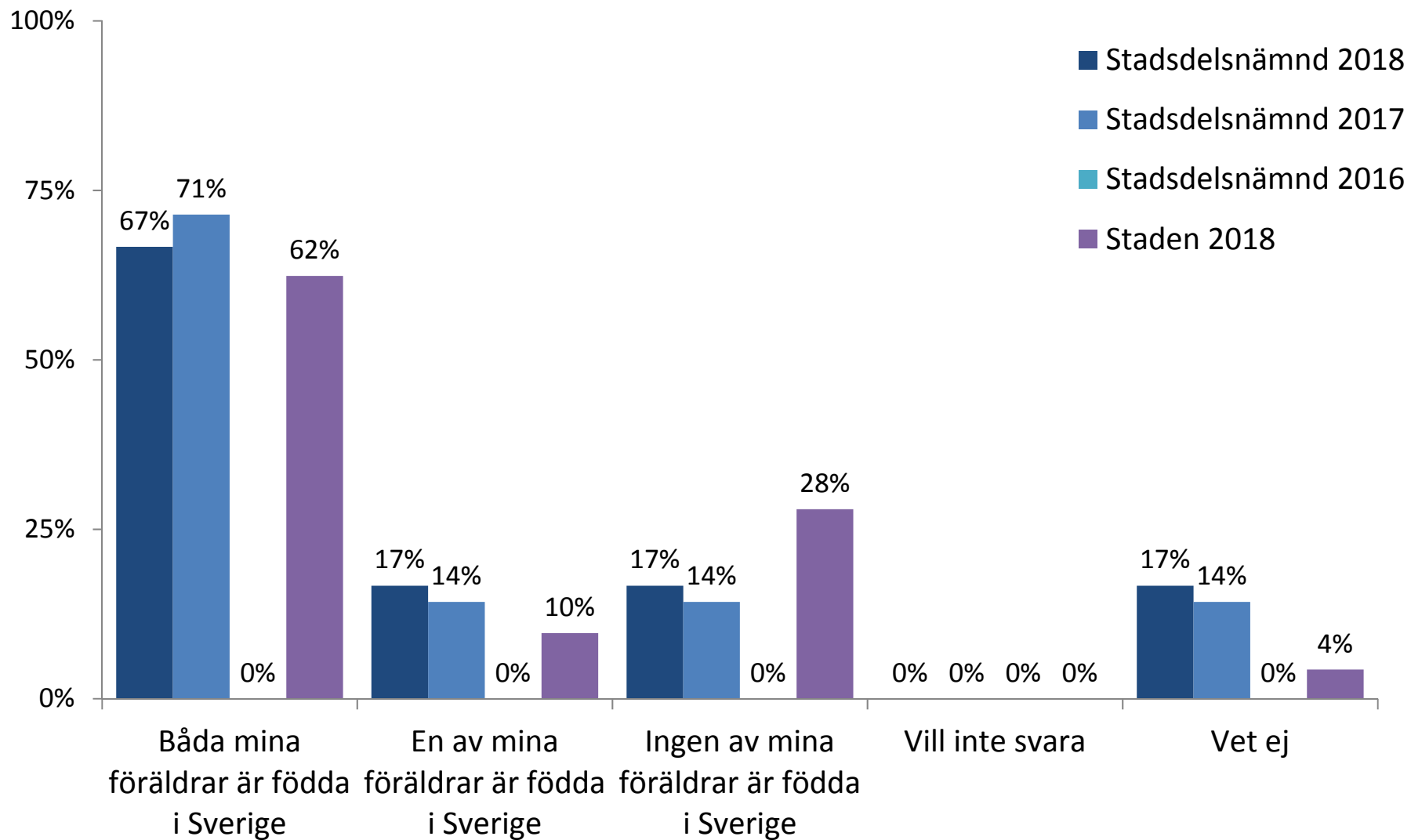
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=7)



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



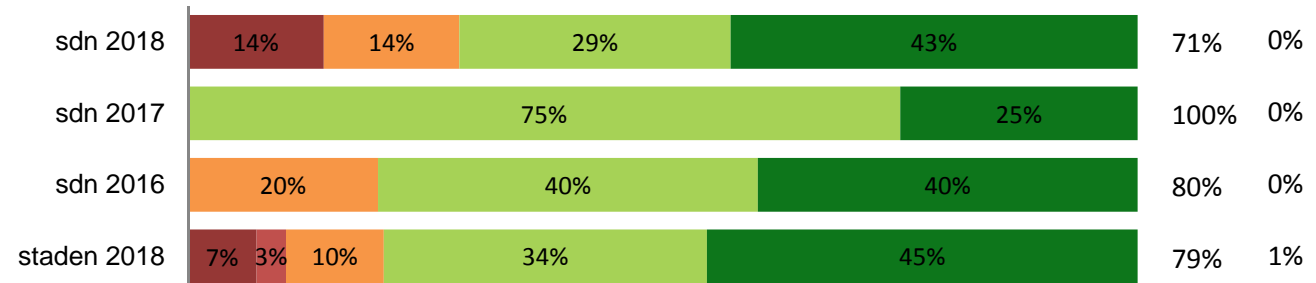
Resultat per fråga över tid

Stadsdelsnämnden per år

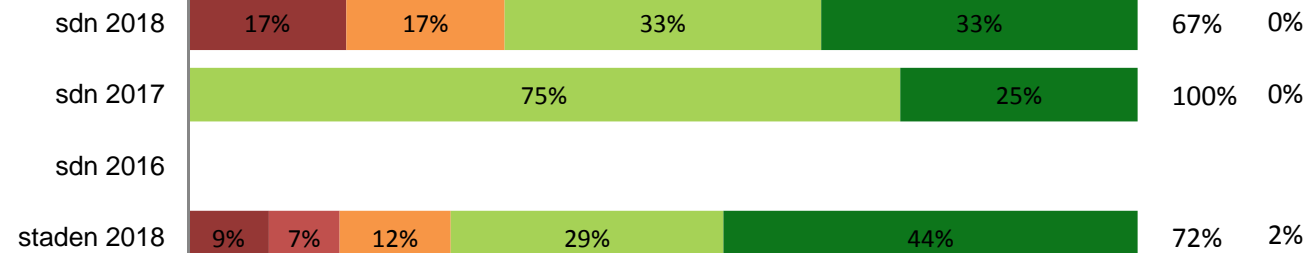
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

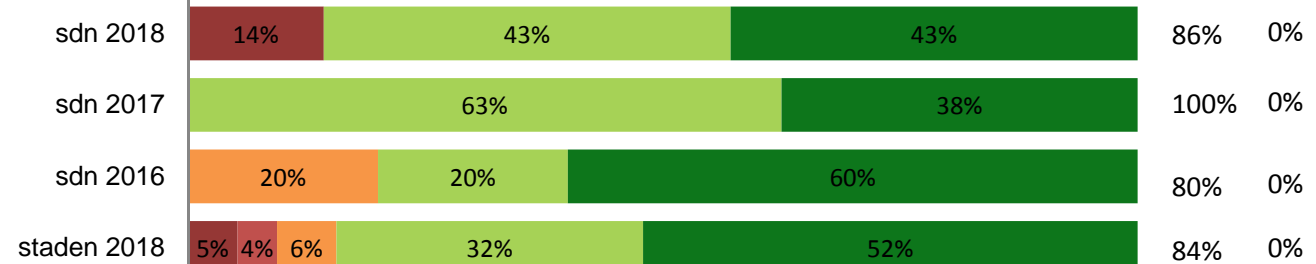
Jag är nöjd med mitt boende



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"

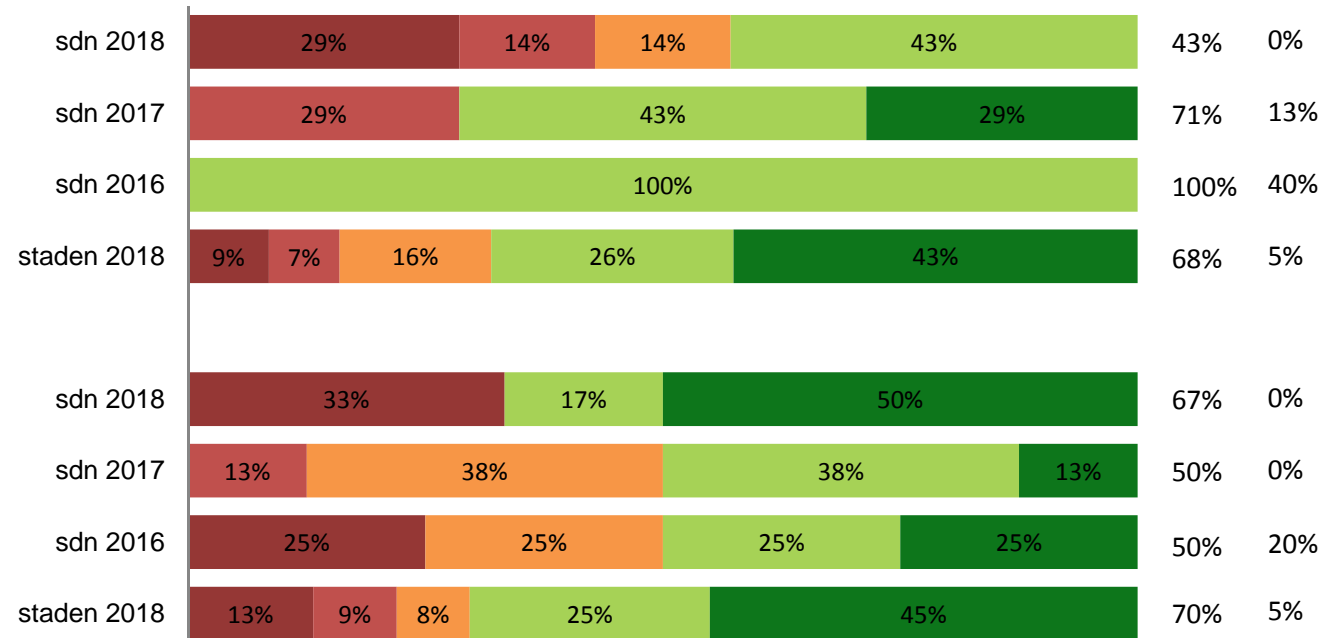
Stadsdelsnämnden per år

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"

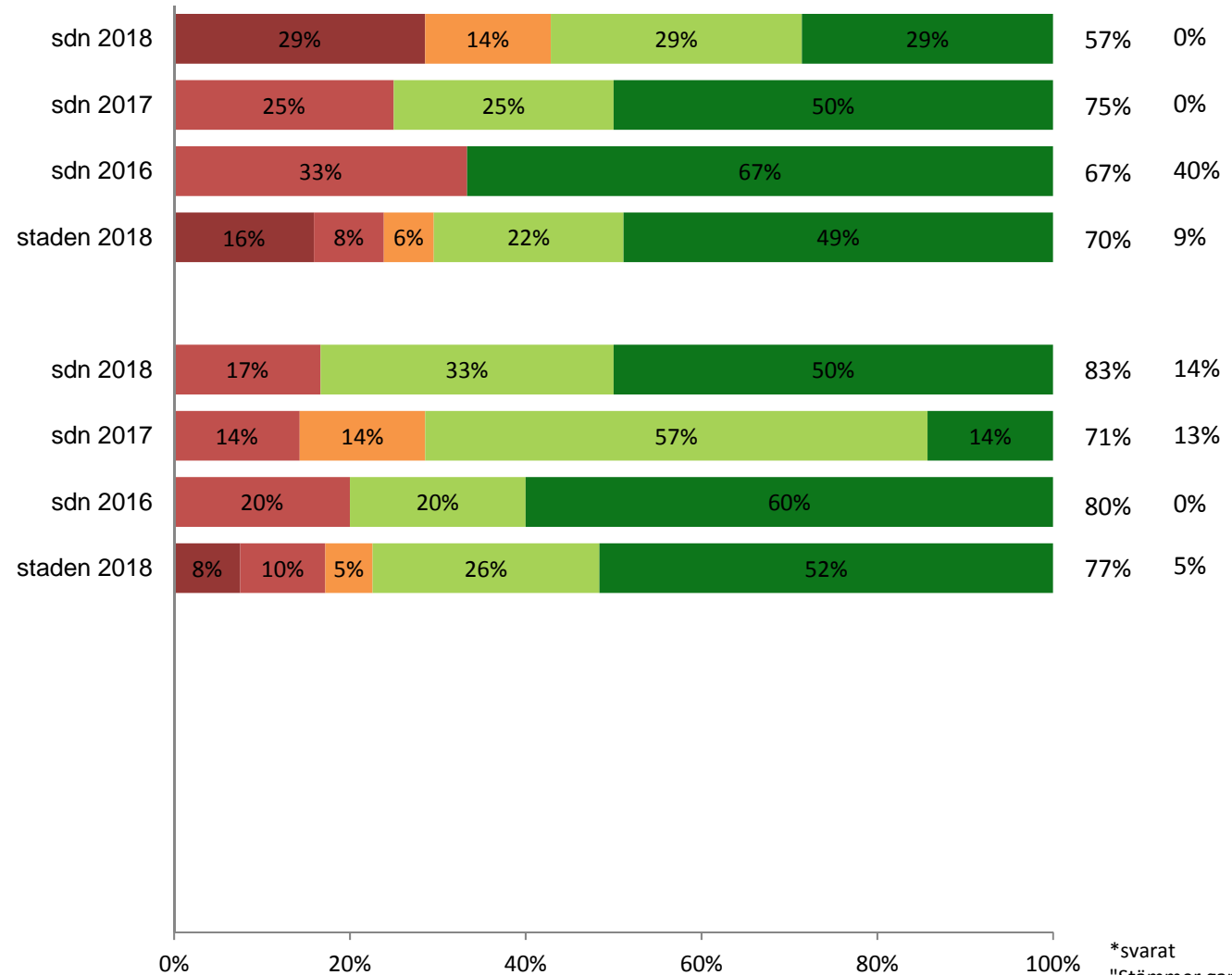
Stadsdelsnämnden per år

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

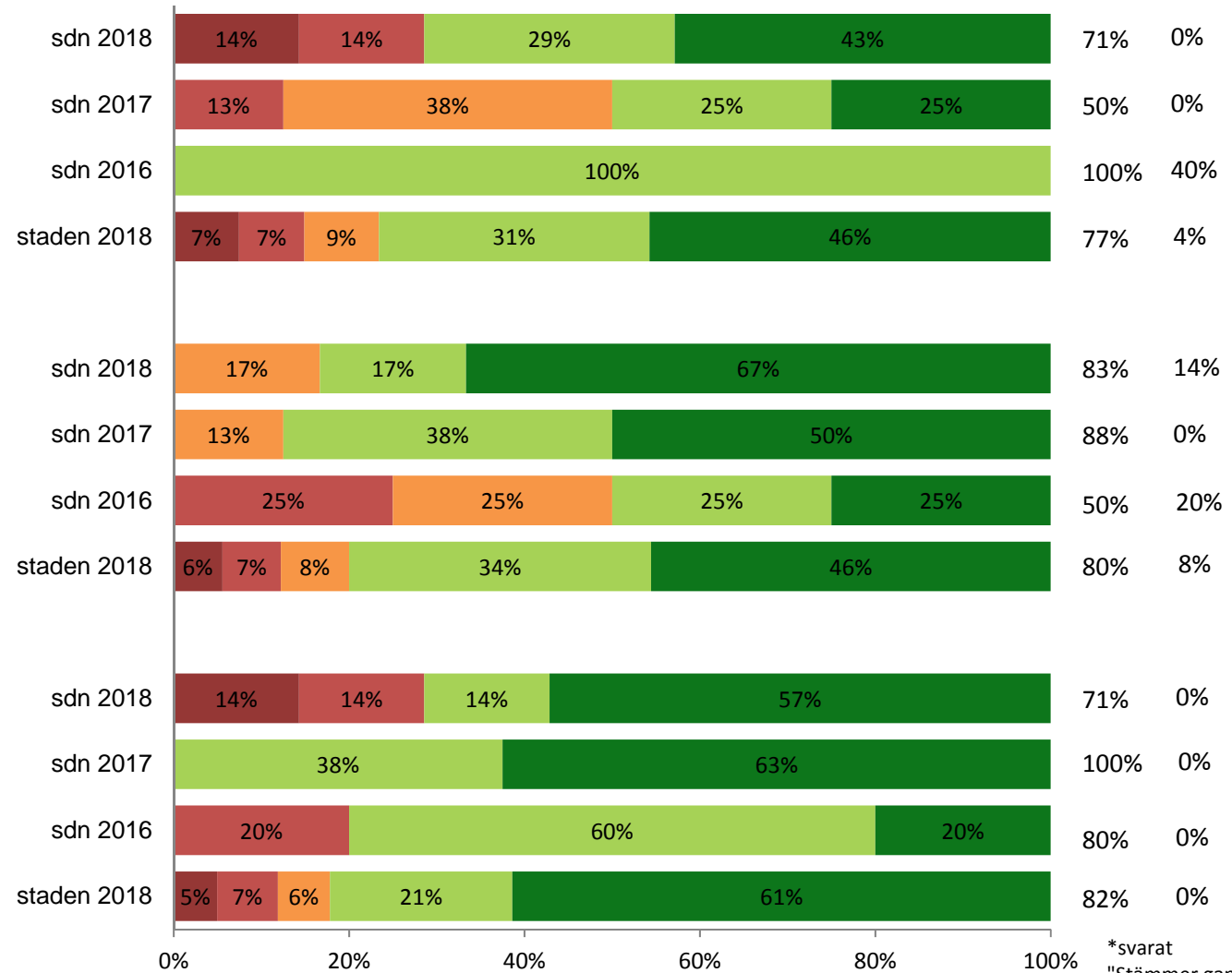
Andel
Nöjda* Vet ej

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

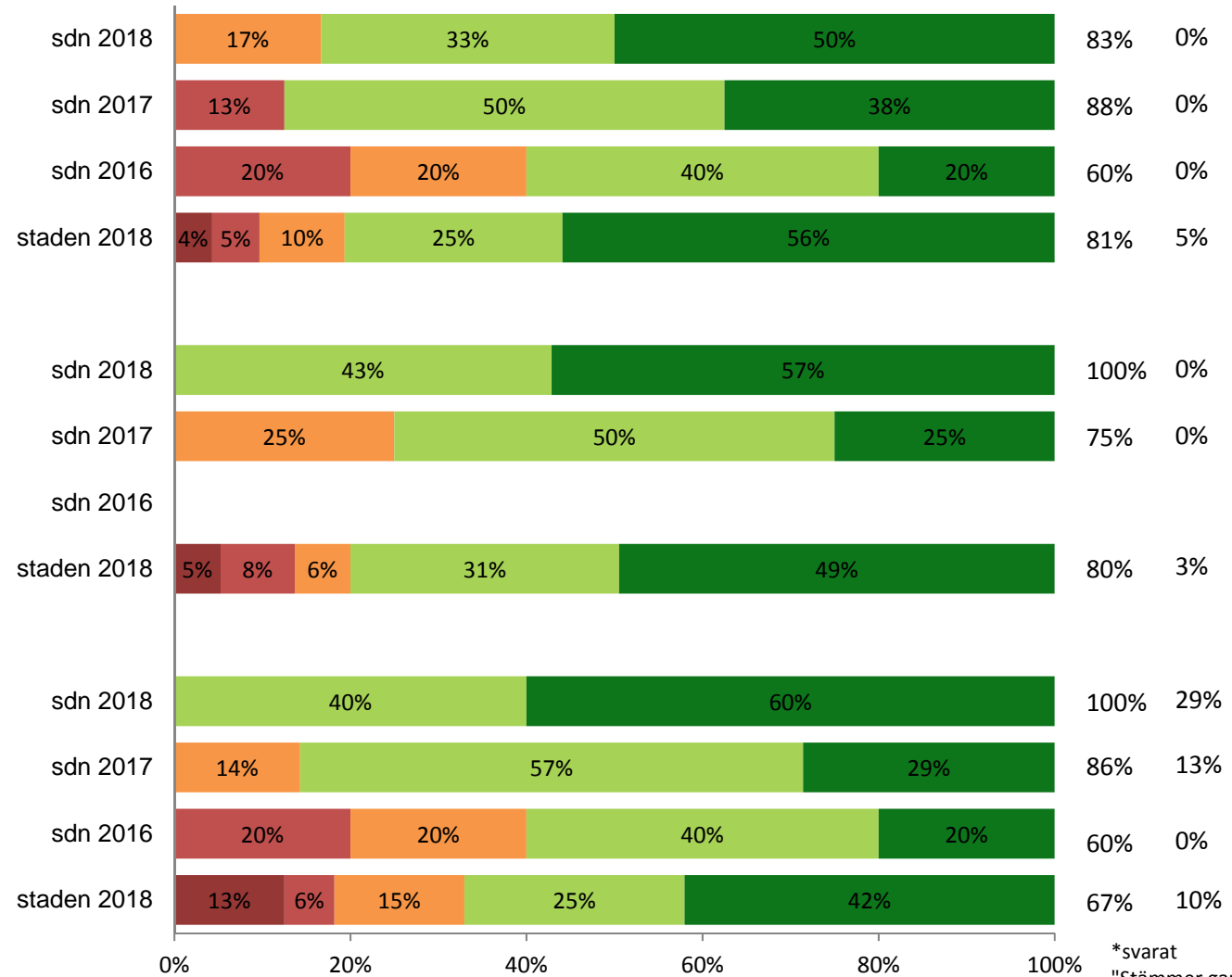
Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

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

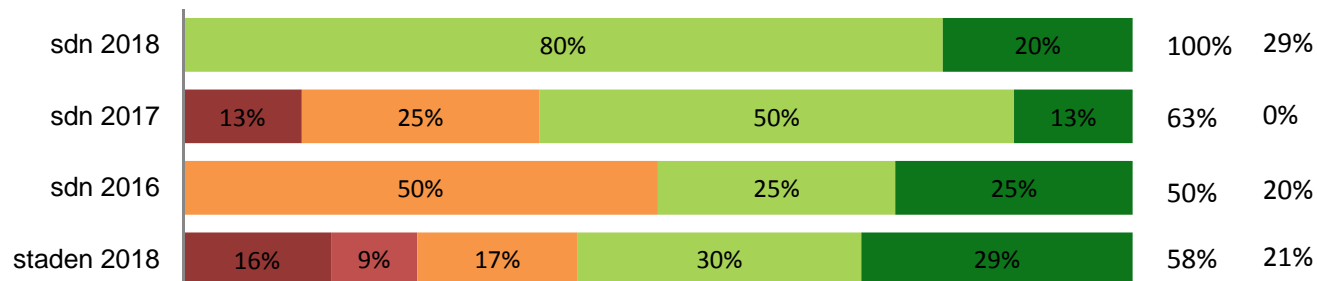
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per år

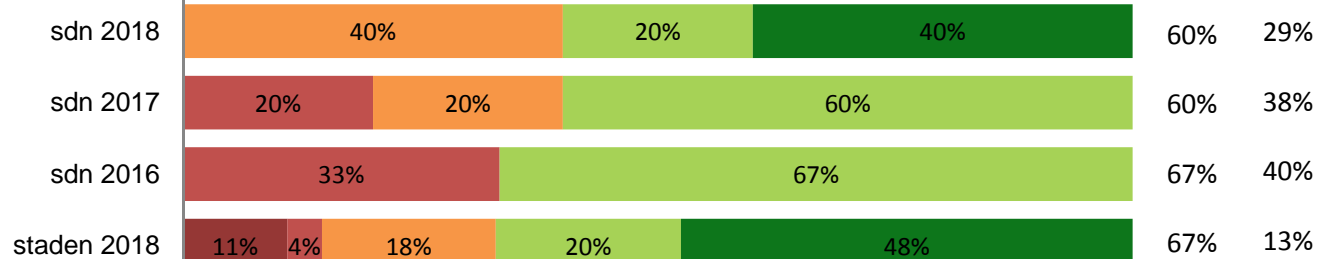
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

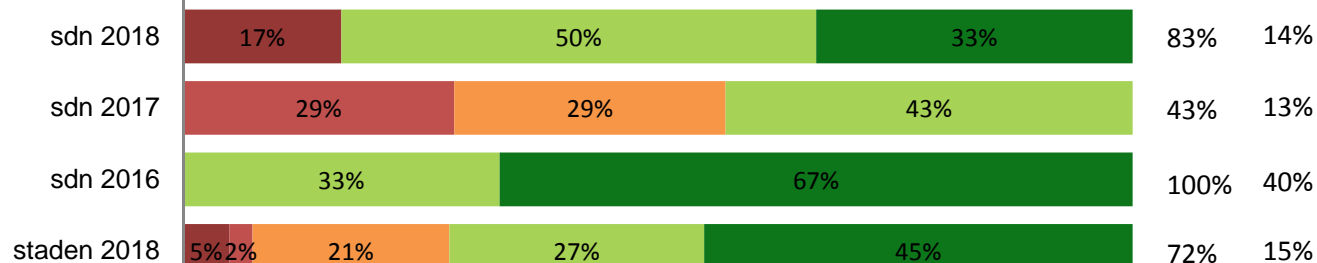
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

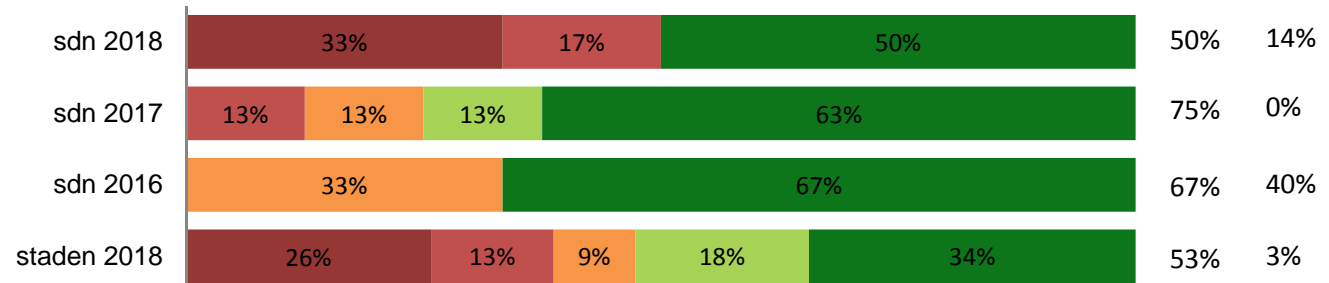
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per år

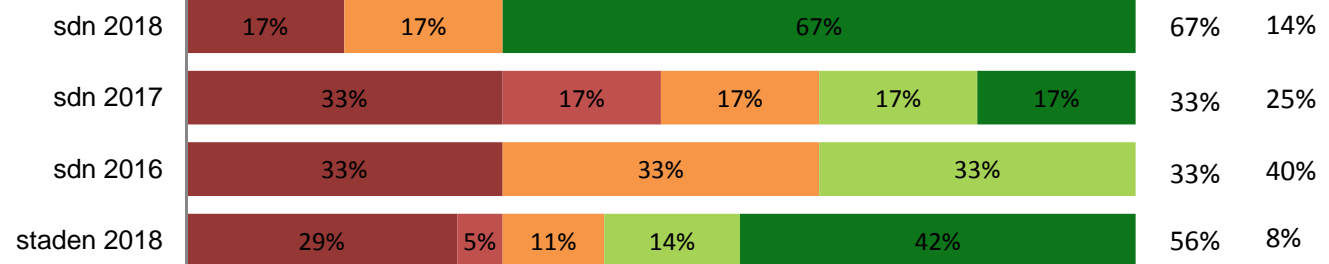
Andel
Nöjda* Vet ej

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

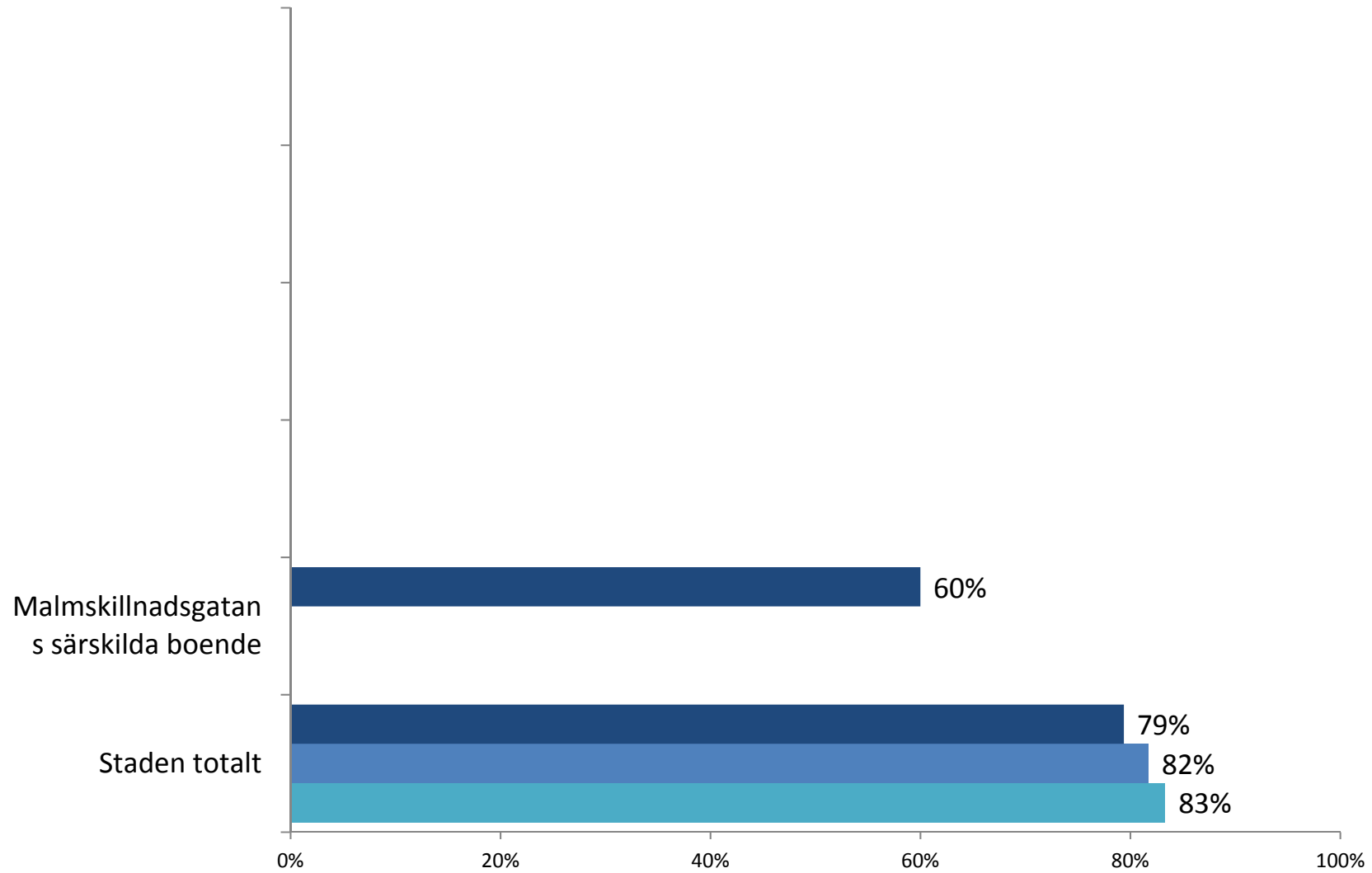
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

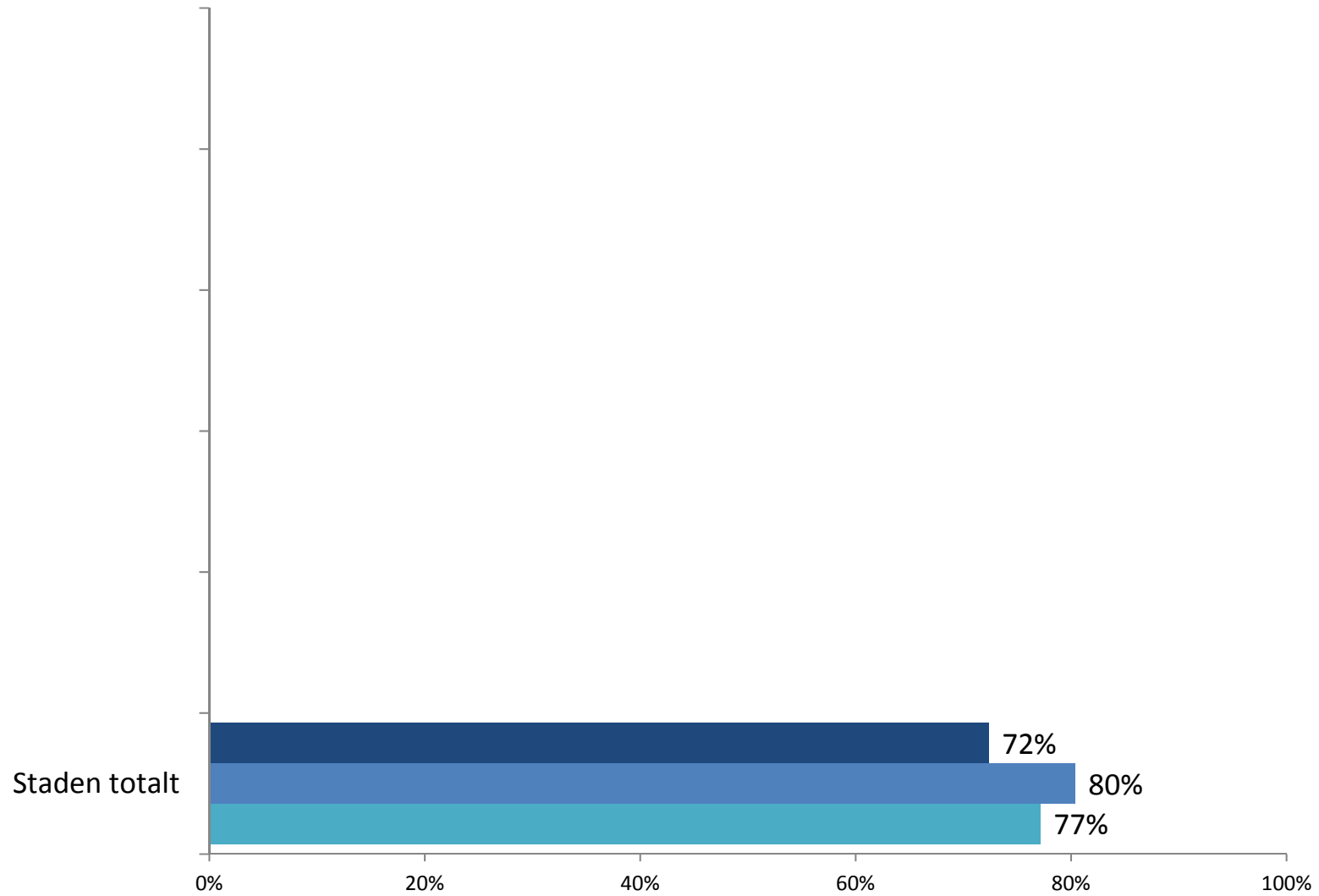
Jag är nöjd med mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



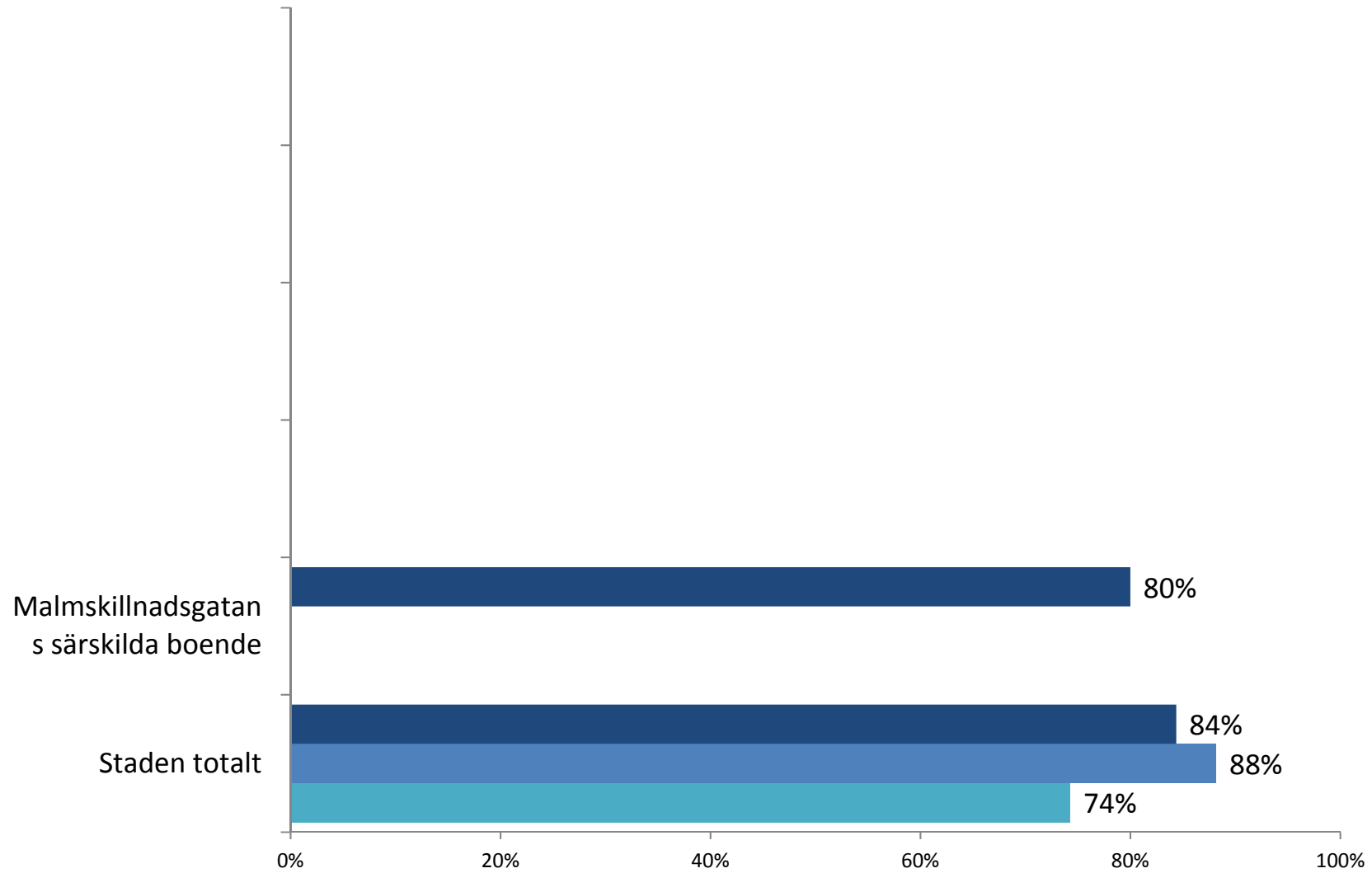
Jag känner mig trygg på mitt boende

- 2018
- 2017
- 2016



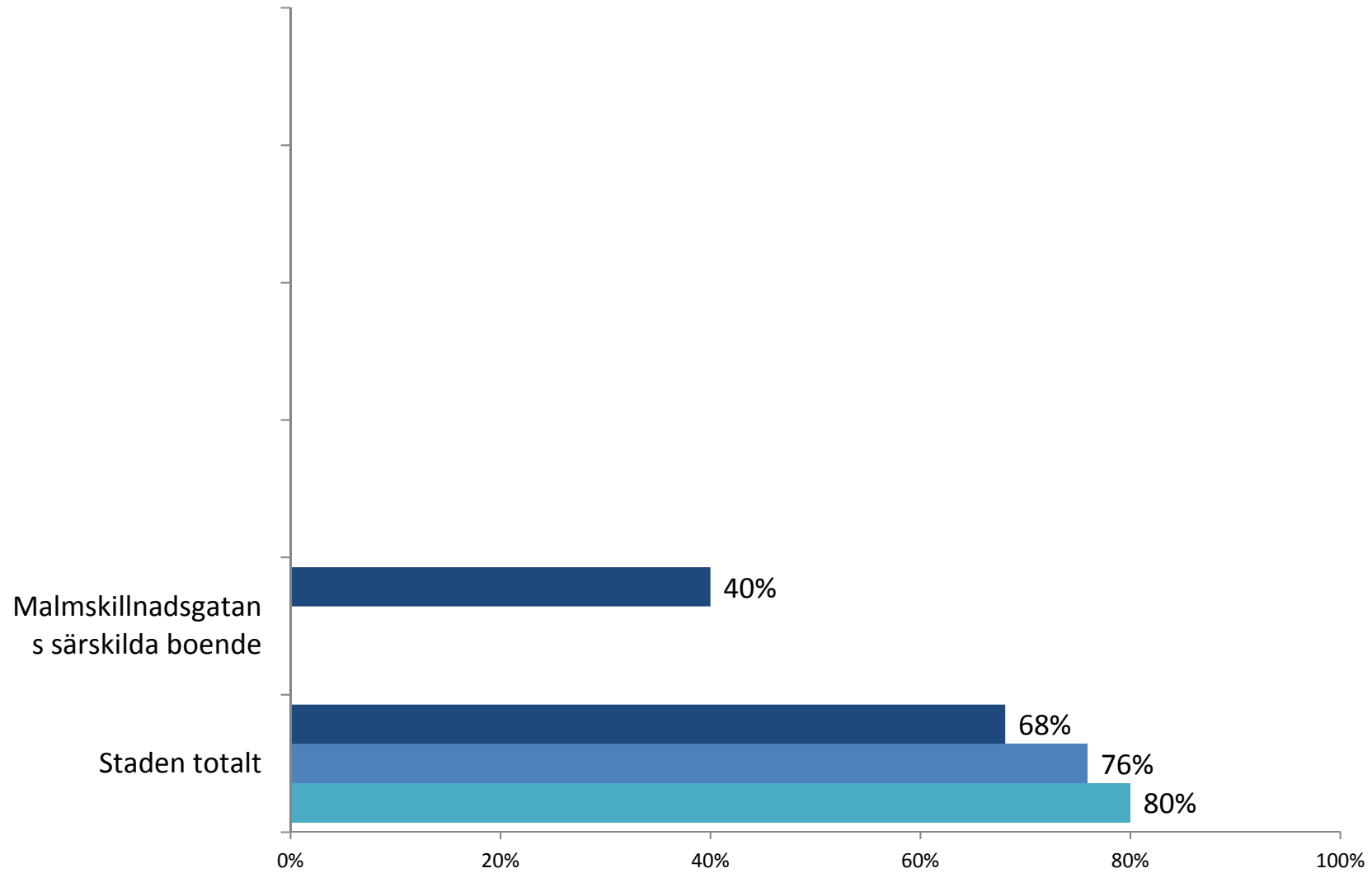
Jag blir väl bemött på mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



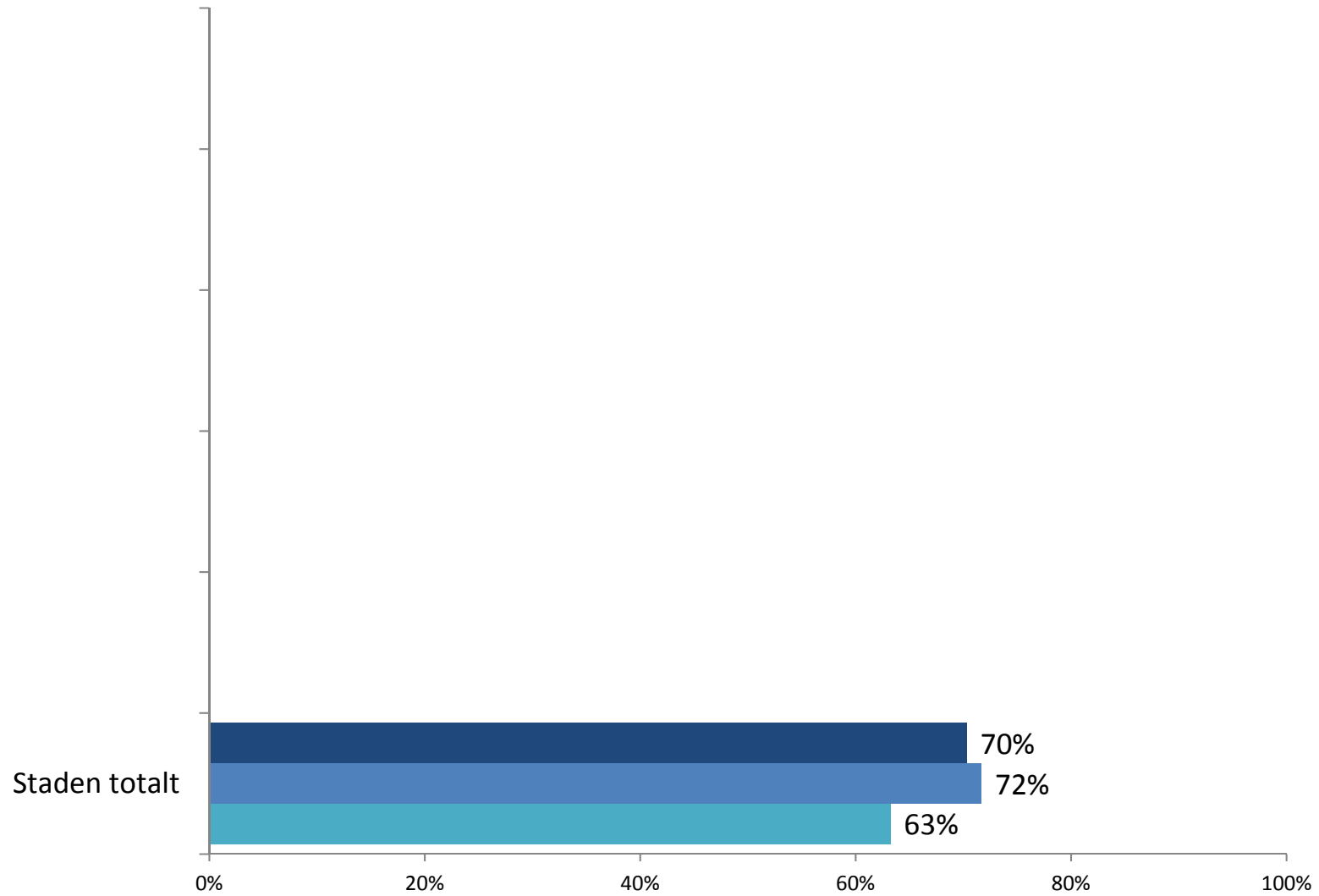
Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

■ 2018
■ 2017
■ 2016



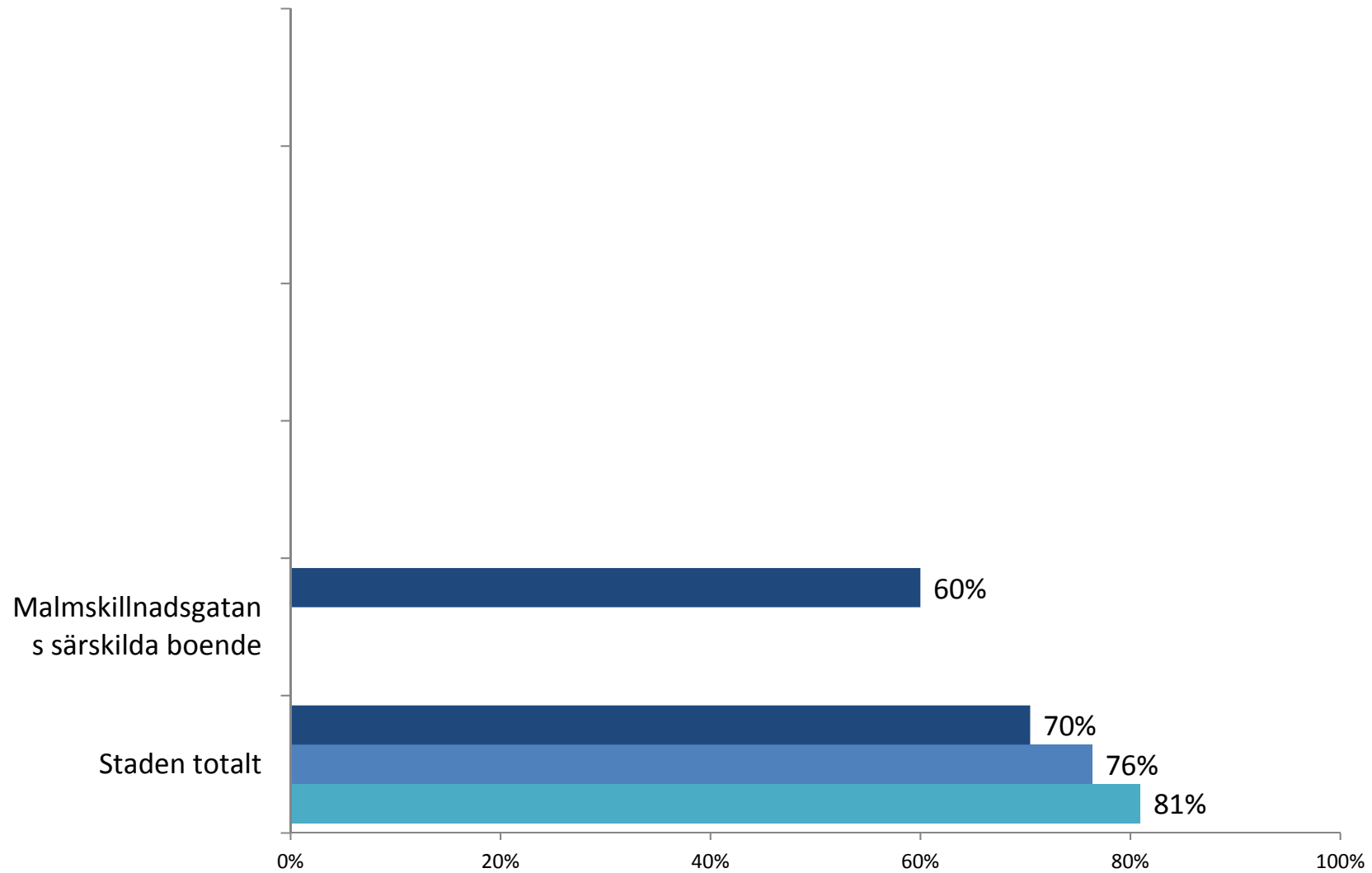
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

■ 2018
■ 2017
■ 2016



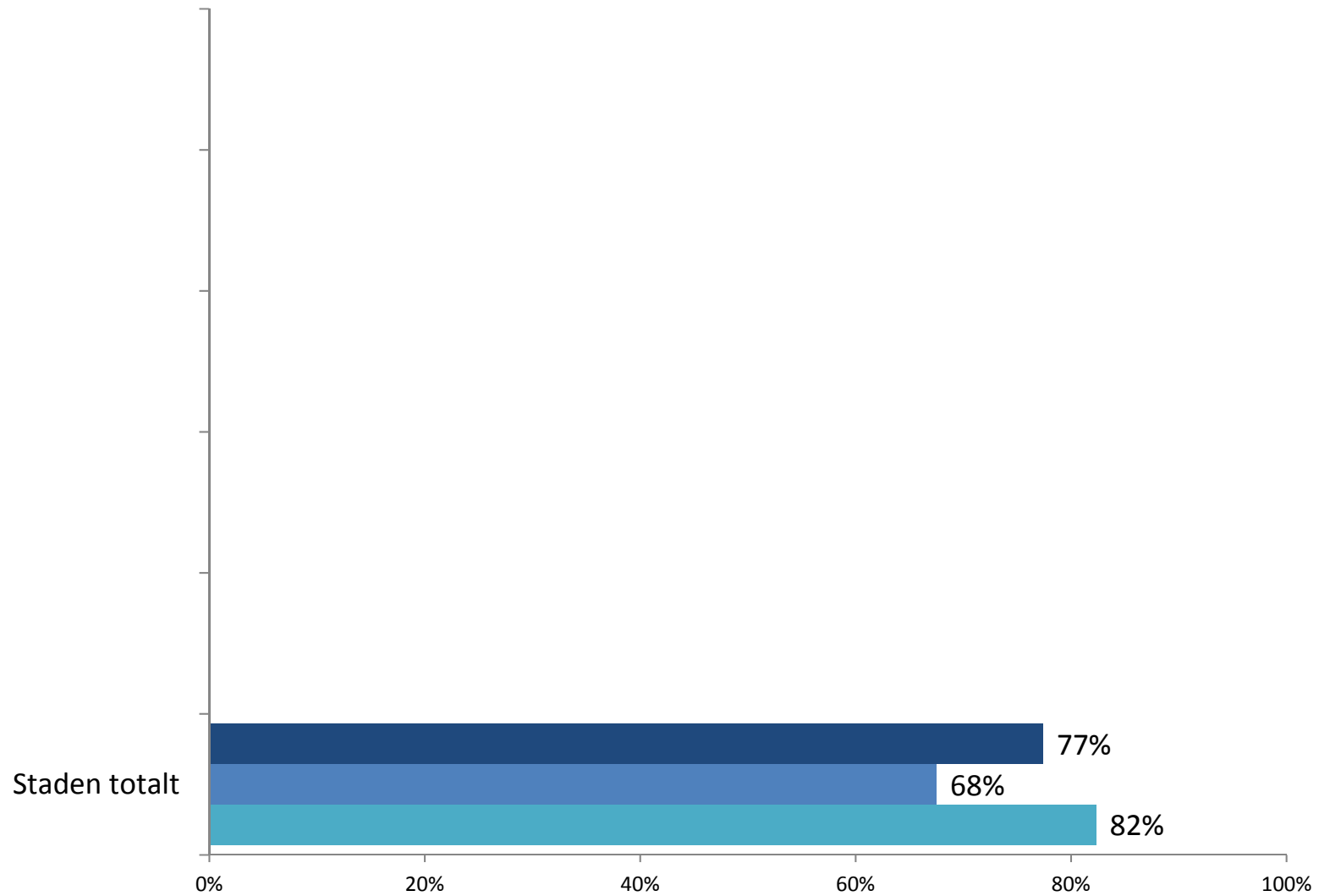
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



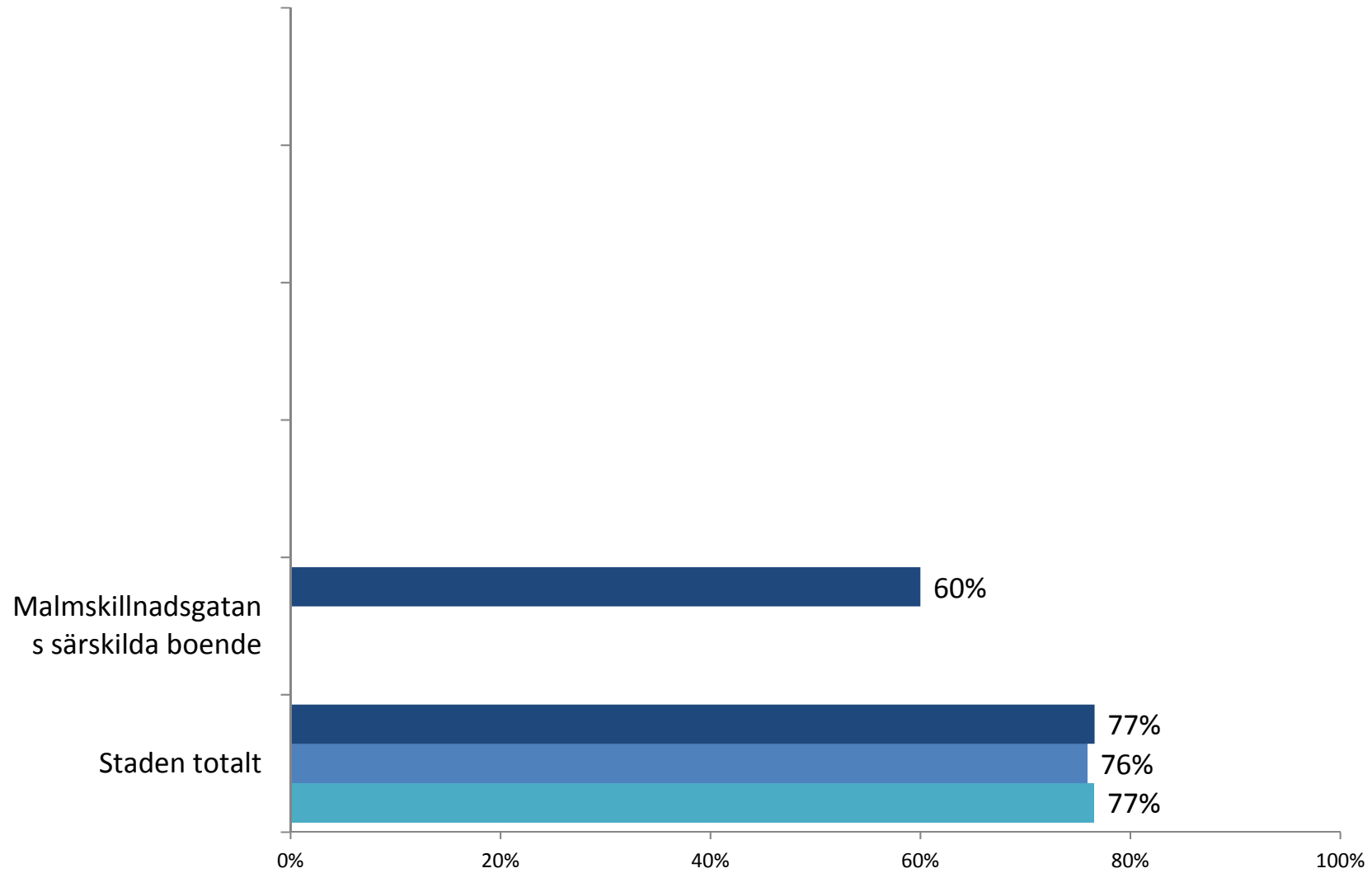
Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa

■ 2018
■ 2017
■ 2016



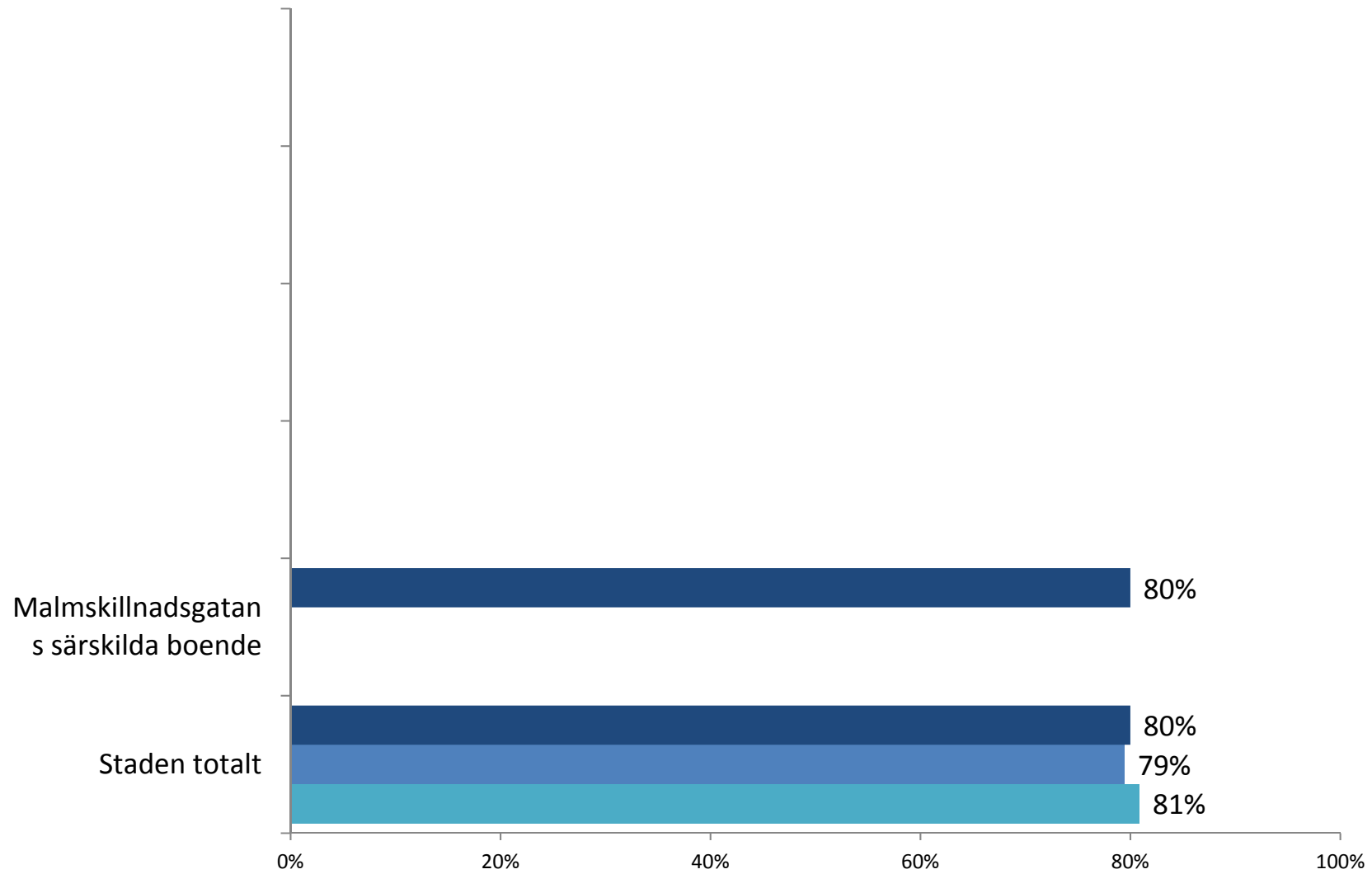
Personalen förstår vad jag behöver

■ 2018
■ 2017
■ 2016



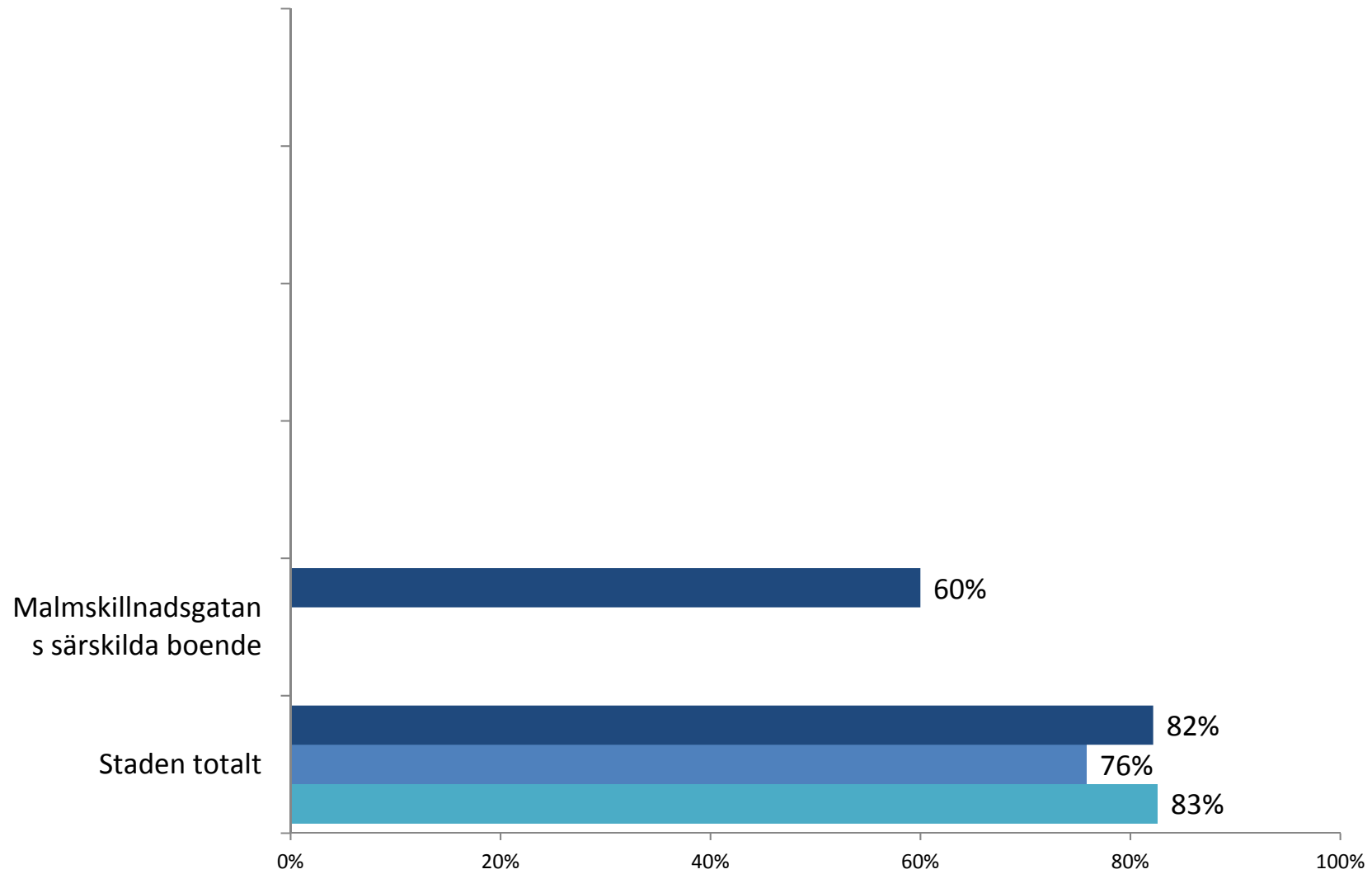
Personalen på boendet vet vad jag klarar av

■ 2018
■ 2017
■ 2016



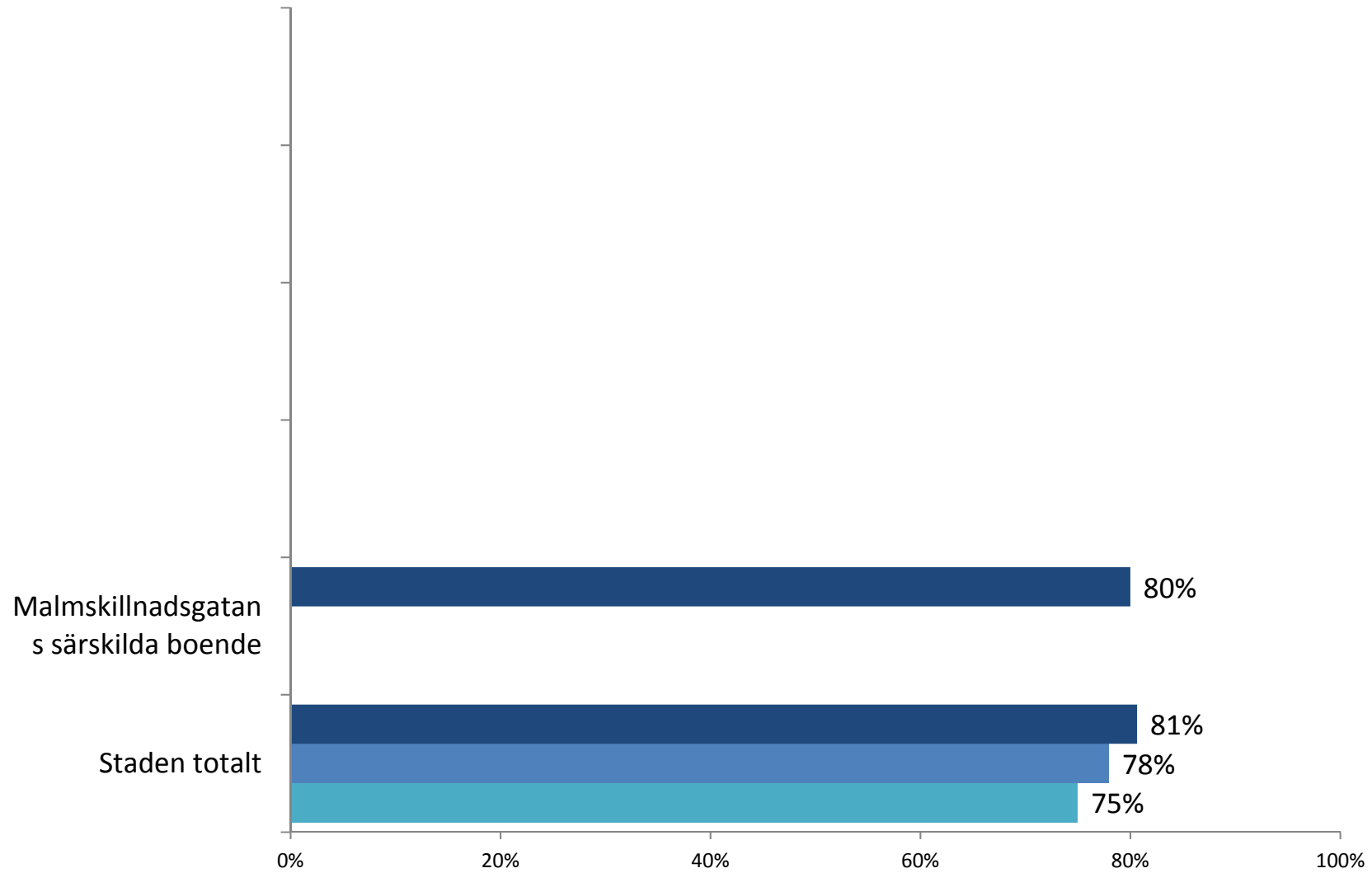
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

■ 2018
■ 2017
■ 2016



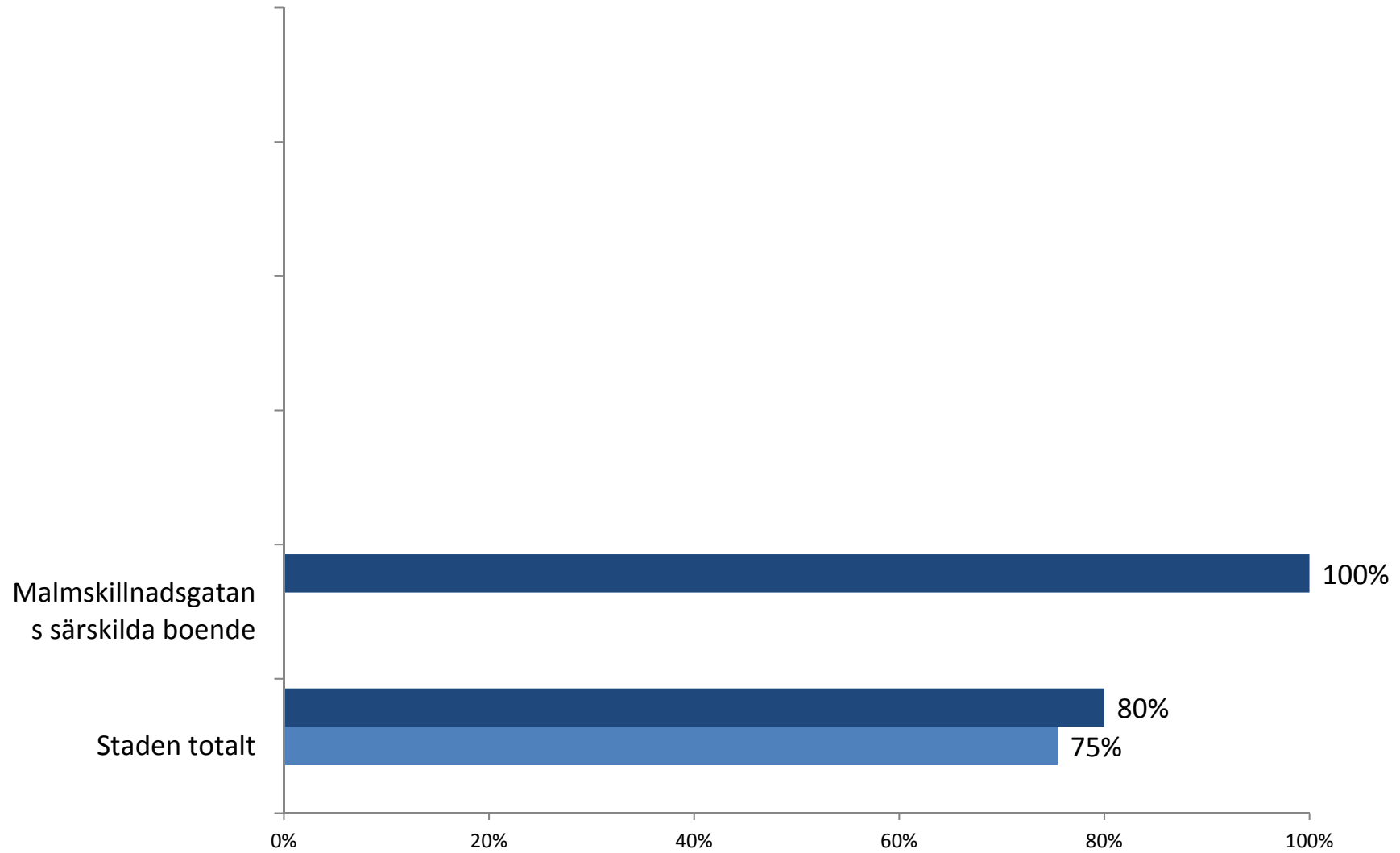
Jag litar på personalen

■ 2018
■ 2017
■ 2016



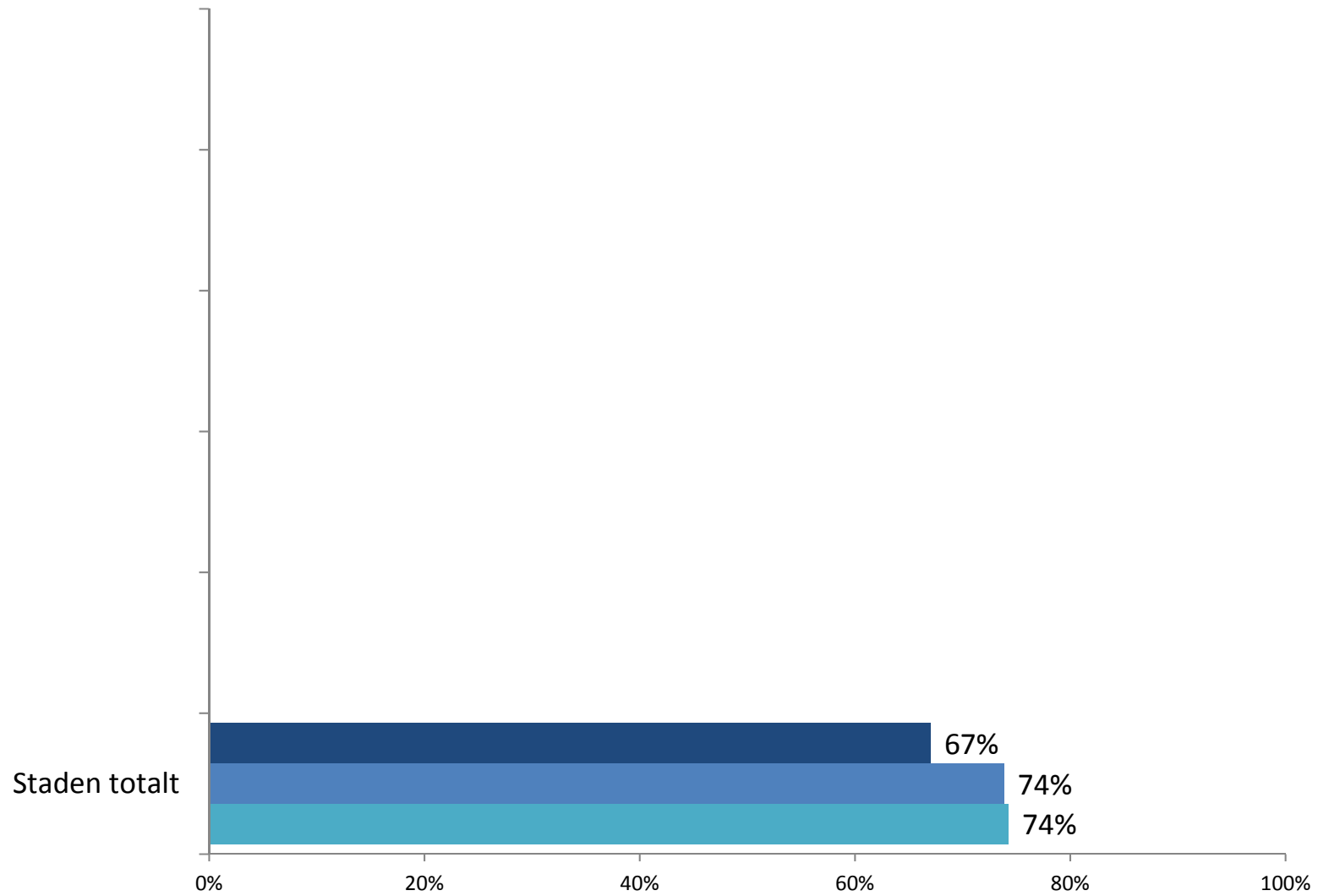
Jag blir bemött med respekt på mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



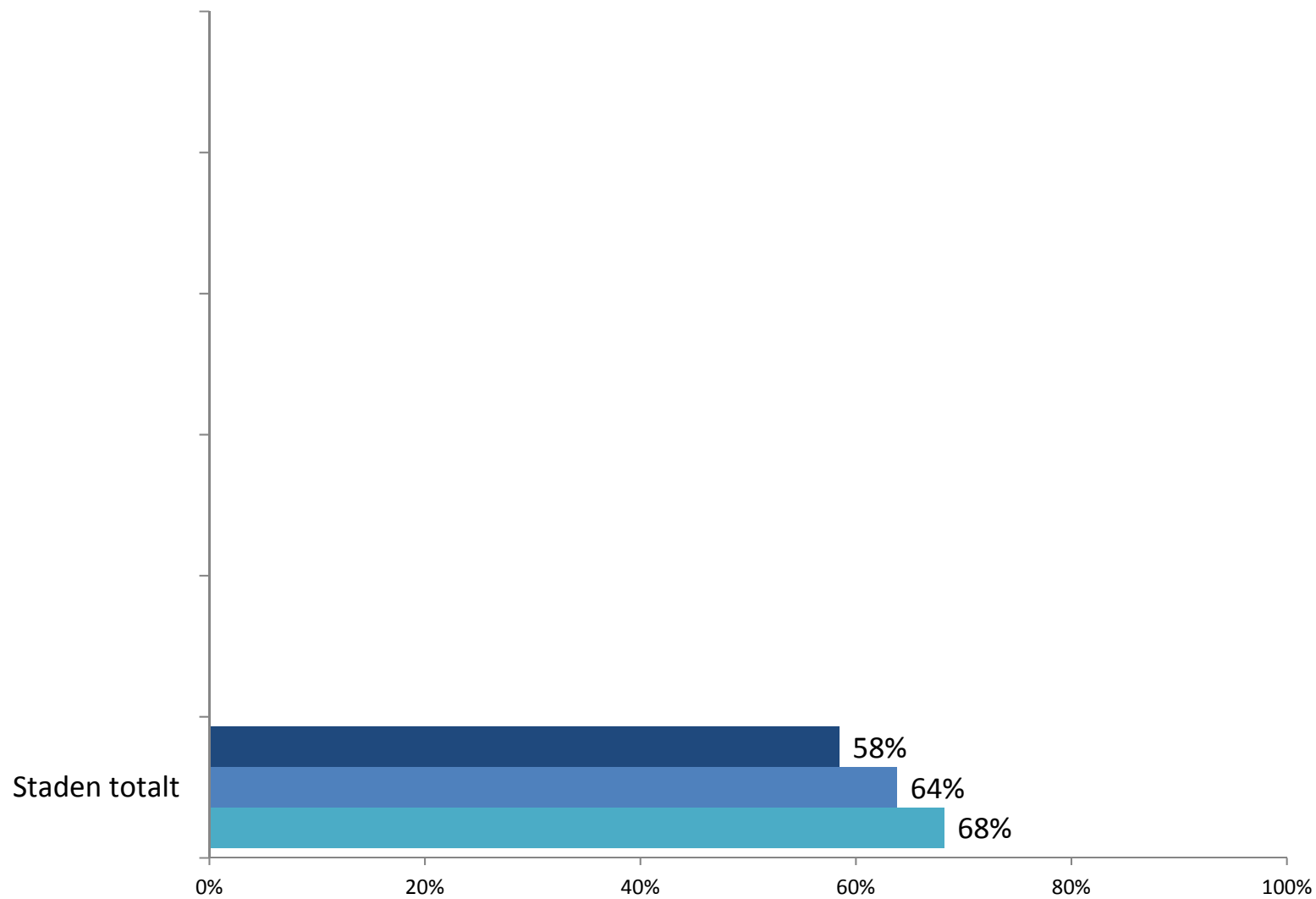
Personalen är bra på att få mig att göra saker själv

■ 2018
■ 2017
■ 2016



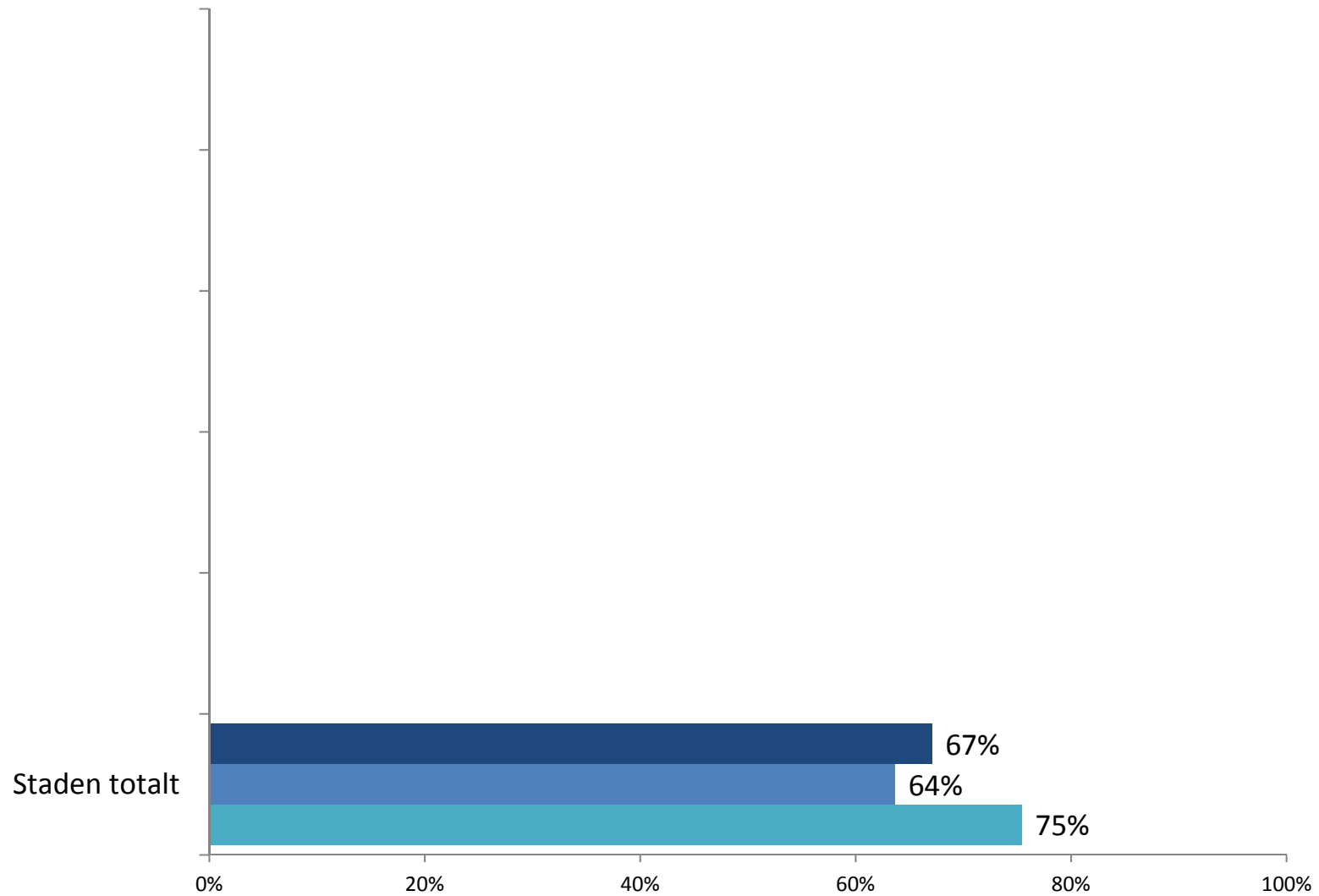
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



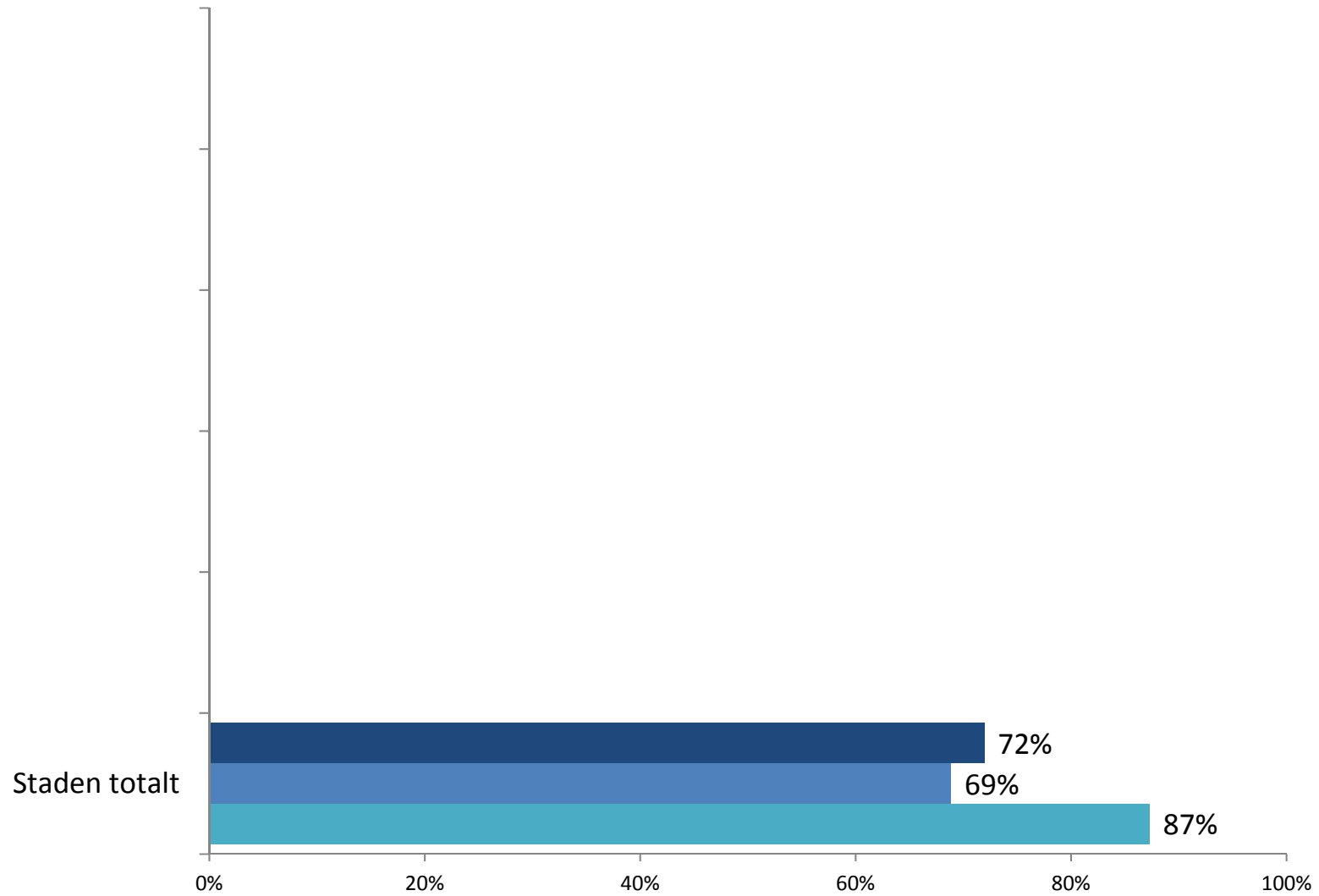
Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

■ 2018
■ 2017
■ 2016



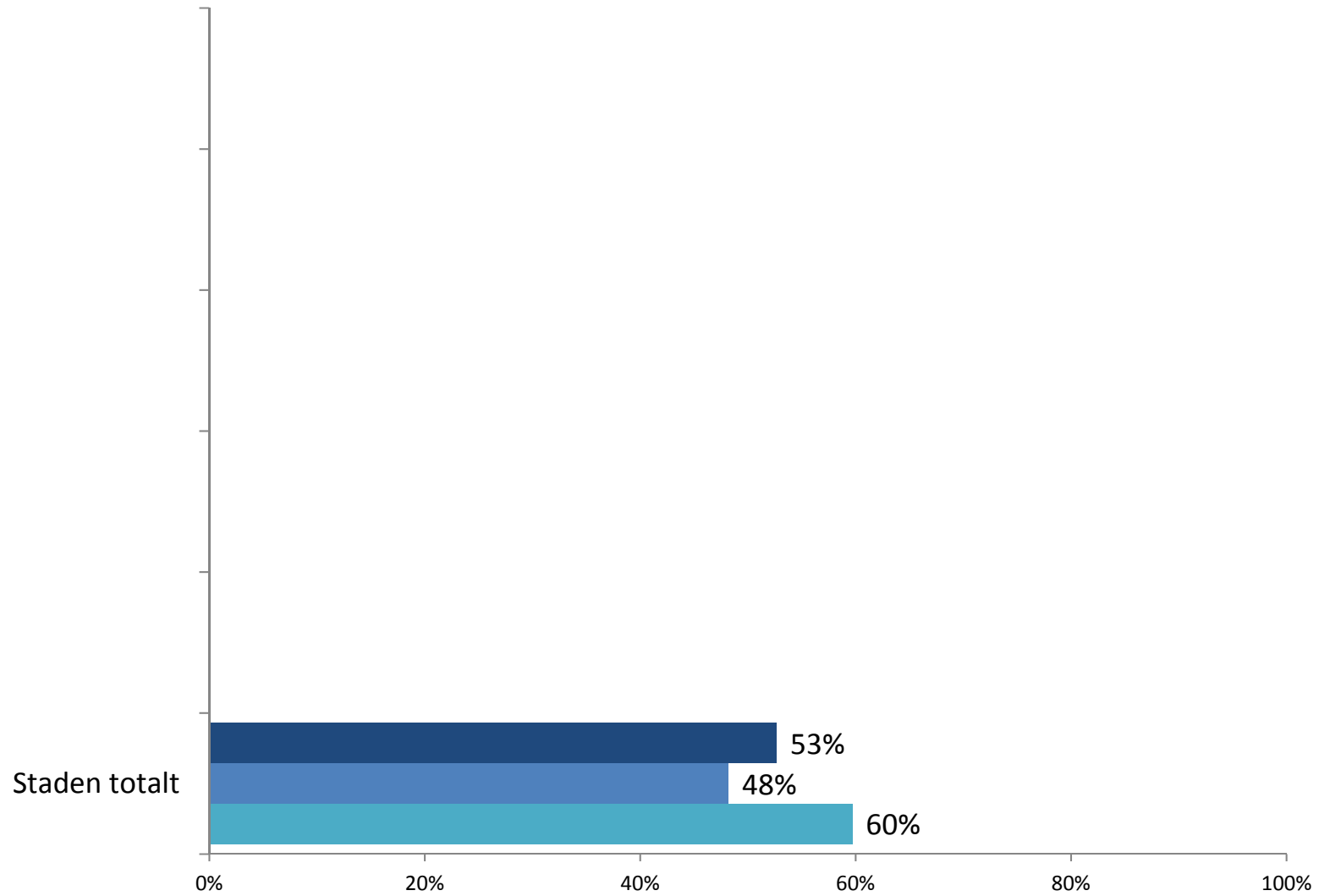
Jag är nöjd med min handläggares bemötande

■ 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

