

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2018**

HVB-hem
Enskede-Årsta-Vantör

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 vecka 14-26 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Enskede-Årsta-Vantör 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 Enskede-Årsta-Vantör stadsdelsnämnd inkom 14 svar vilket ger en svarsprocent på 41 %.
- I Enskede-Årsta-Vantör 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

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 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	21	10	48%	21	12	46%
Enskede-Årsta-Vantör	34	14	41%	36	17	45%
Farsta	25	10	40%	40	15	43%
Hägersten-Liljeholmen	23	8	35%	26	13	47%
Hässelby-Vällingby	12	2	17%	17	9	52%
Kungsholmen	19	5	26%	21	11	47%
Norrmalm	13	6	46%	30	11	49%
Rinkeby-Kista	11	2	18%	13	7	39%
Skarpnäck	17	7	41%	21	11	44%
Skärholmen	14	2	14%	14	7	51%
Socialnämnden	23	3	13%	18	5	0%
Spånga-Tensta	9	2	22%	8	4	32%
Södermalm	26	9	35%	24	13	42%
Älvsjö	4	0	0%	7	3	53%
Östermalm	14	3	21%	20	6	44%
Man	162	51	31%	194	91	47%
Kvinna	103	32	31%	122	53	43%
Egen regi	5	2	40%	7	5	71%
Privat utförare	260	81	31%	309	139	45%
Staden totalt	265	83	31%	316	144	45%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Enskede-Årsta-Vantör är i årets brukarundersökning 41 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 45 %. Det ligger på en högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 31 %.

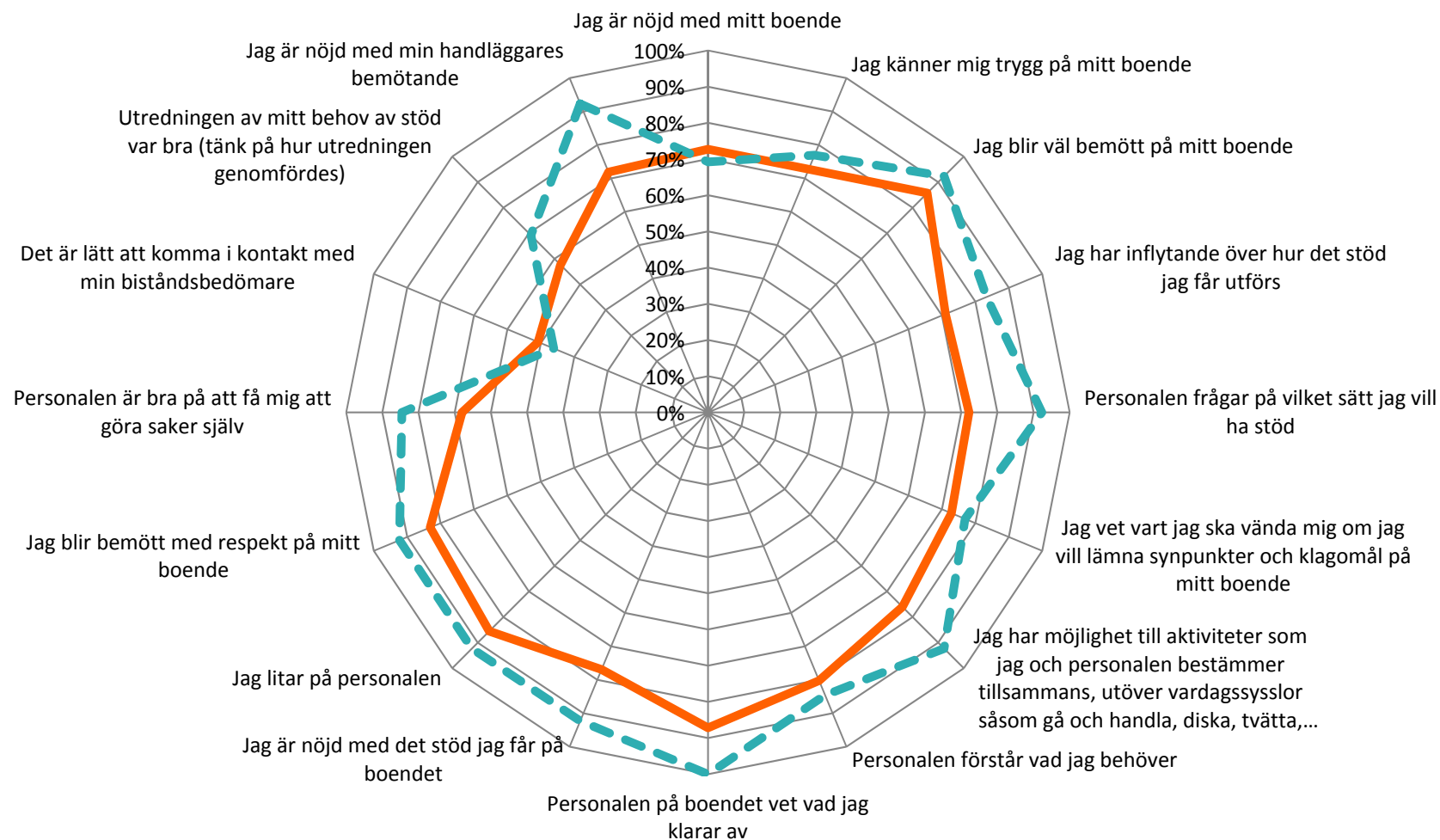
Brukarna i Enskede-Årsta-Vantör är överlag mer nöjda jämfört med föregående års undersökning. Den främsta positiva utvecklingen har skett i frågan "Utredningen av mitt behov av stöd var bra" där andelen nöjda brukare ökat med 31 % jämfört med 2017. Vad gäller två utav frågorna har dock en negativ utveckling skett. Den största negativa utvecklingen har skett i frågan "Jag är nöjd med mitt boende" där andelen nöjda brukare minskat med 18 % jämfört med föregående år.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Enskede-Årsta-Vantör överlag mer nöjda. Den största skillnaden i nöjdhet gäller för frågan "Personalen är bra på att få mig att göra saker själv" där andelen nöjda brukare i Enskede-Årsta-Vantör är 24 % större i jämförelse med staden totalt.

Andel nöjda

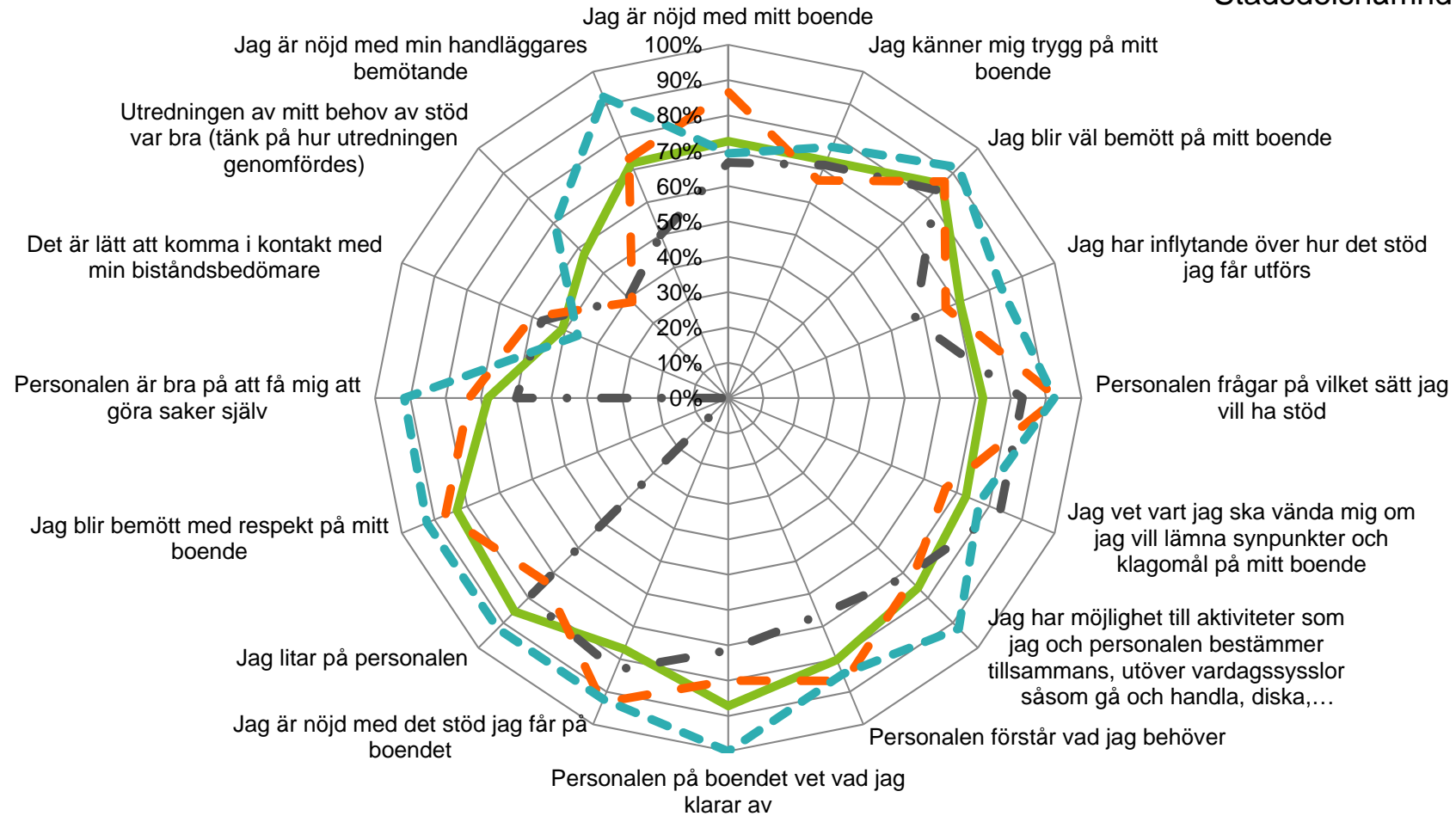
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2018
- - Stadsdelsnämnd 2018



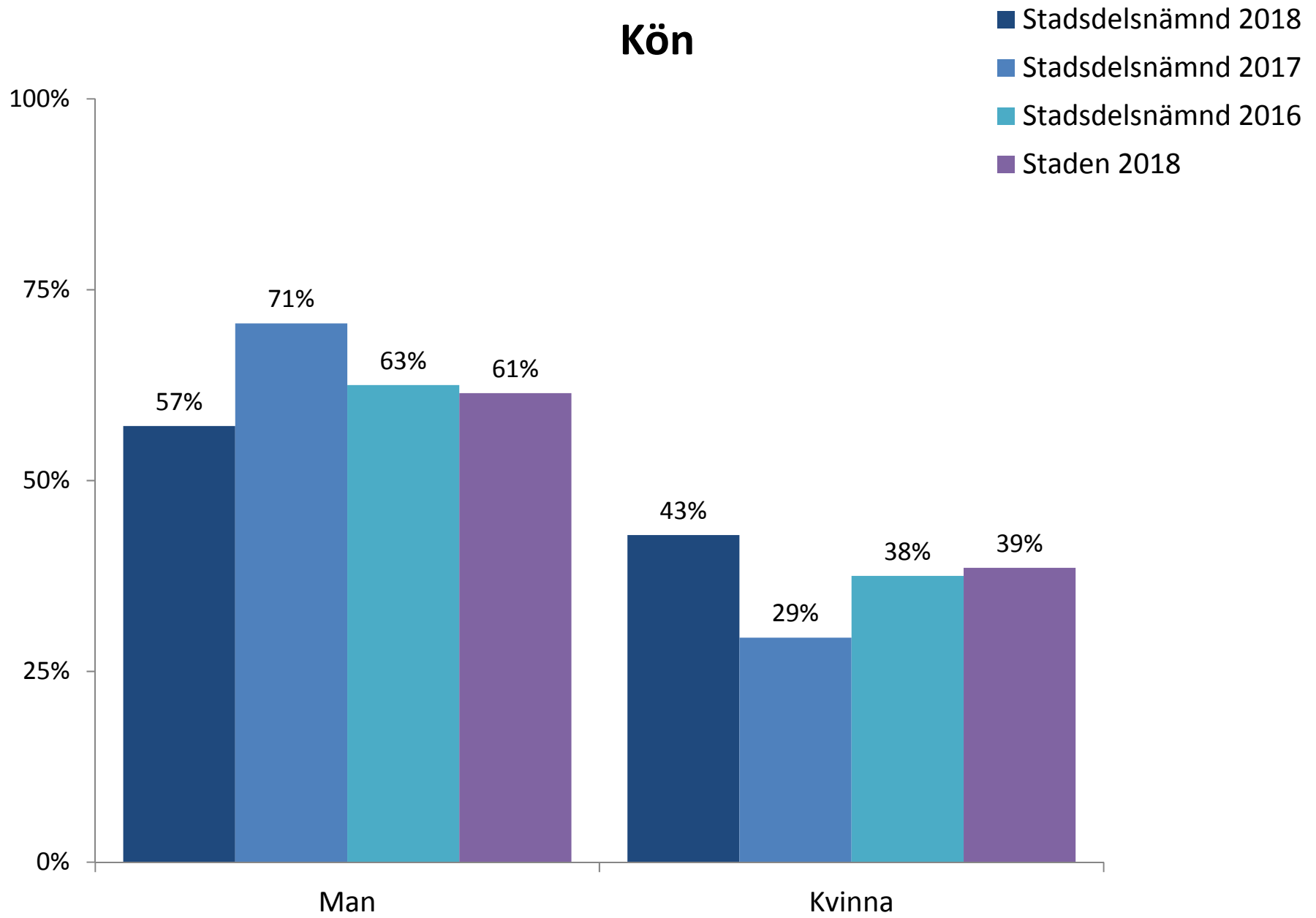
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

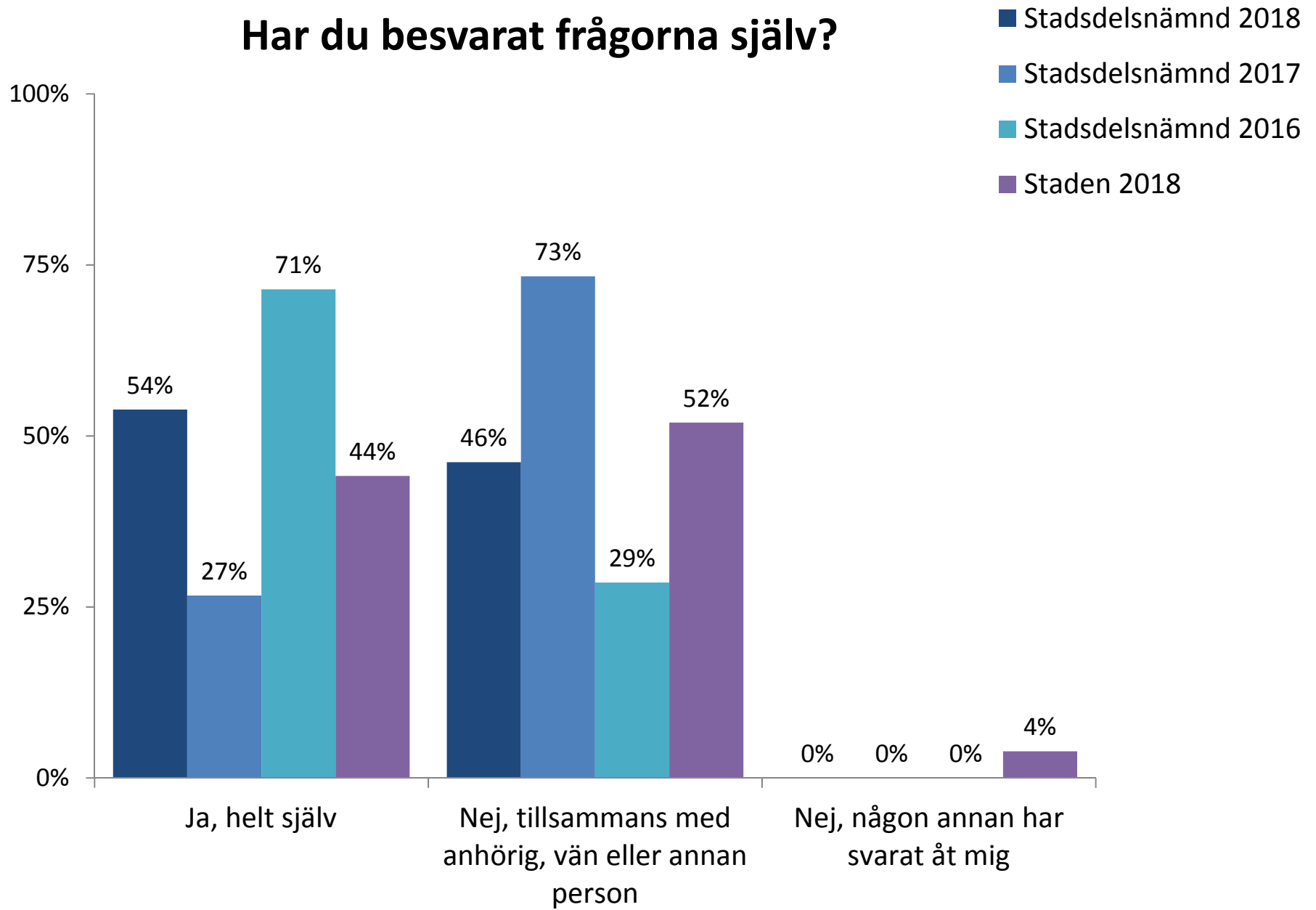


Bakgrundsfrågor

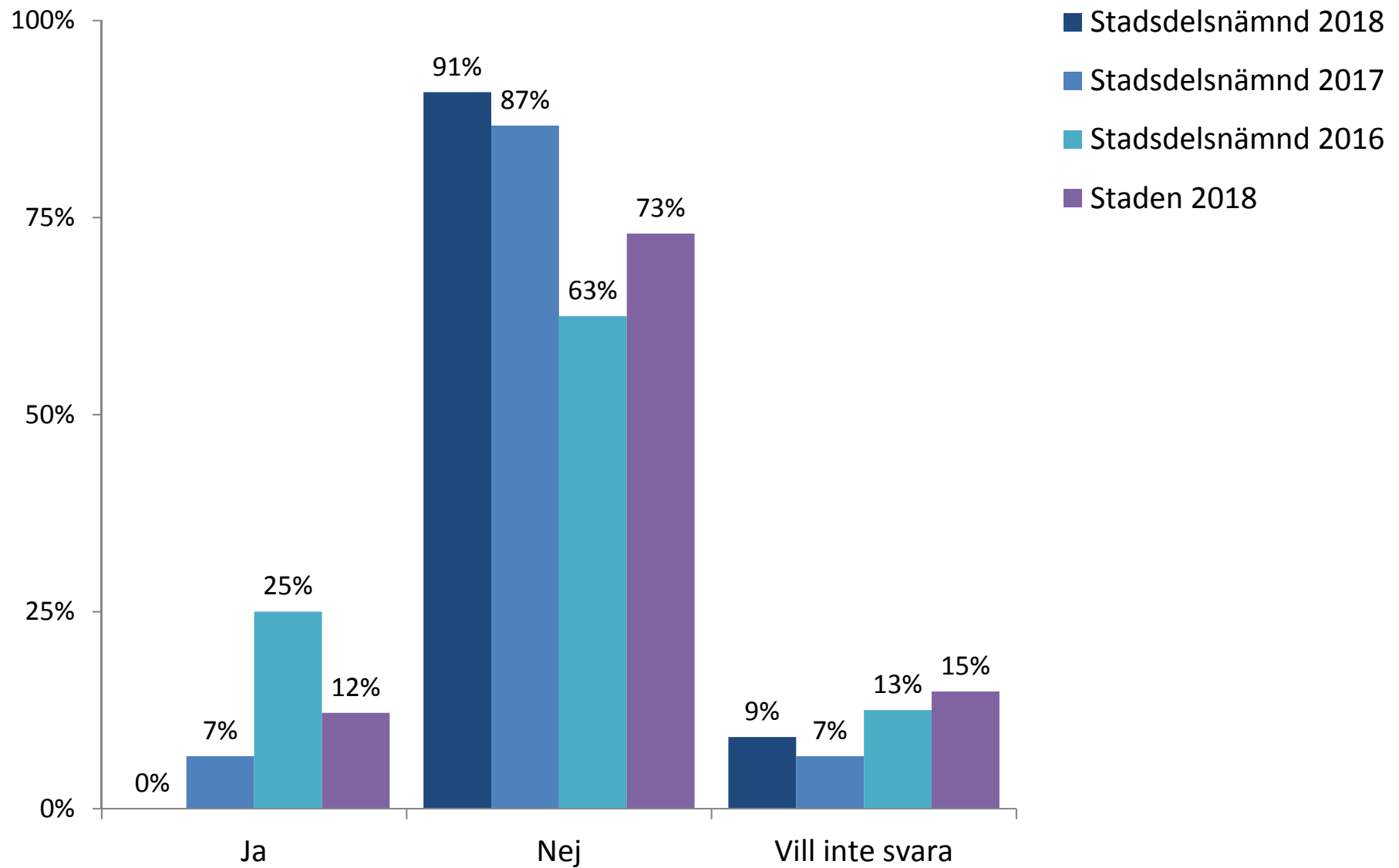
Kön



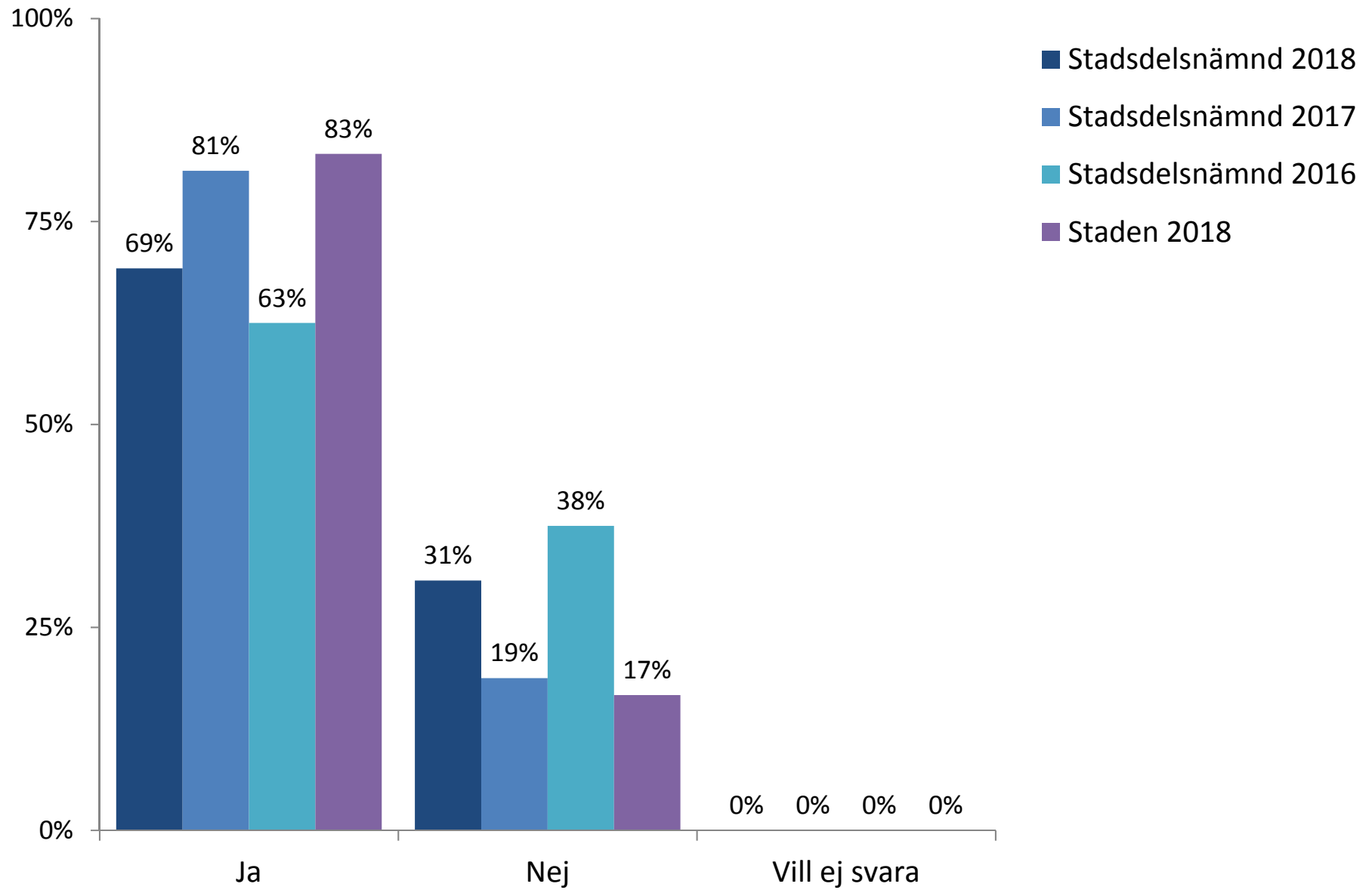
Har du besvarat frågorna själv?



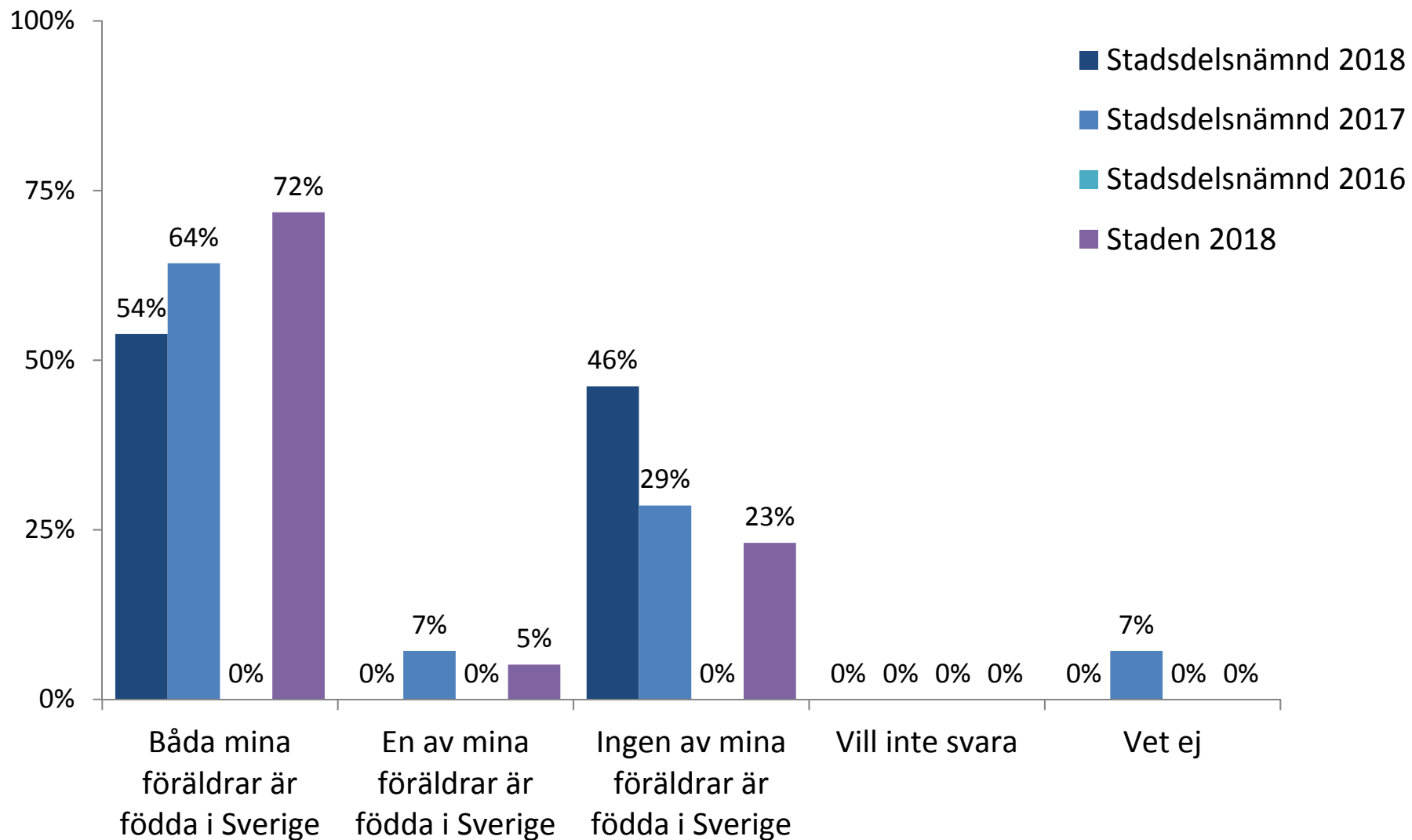
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 11)



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?

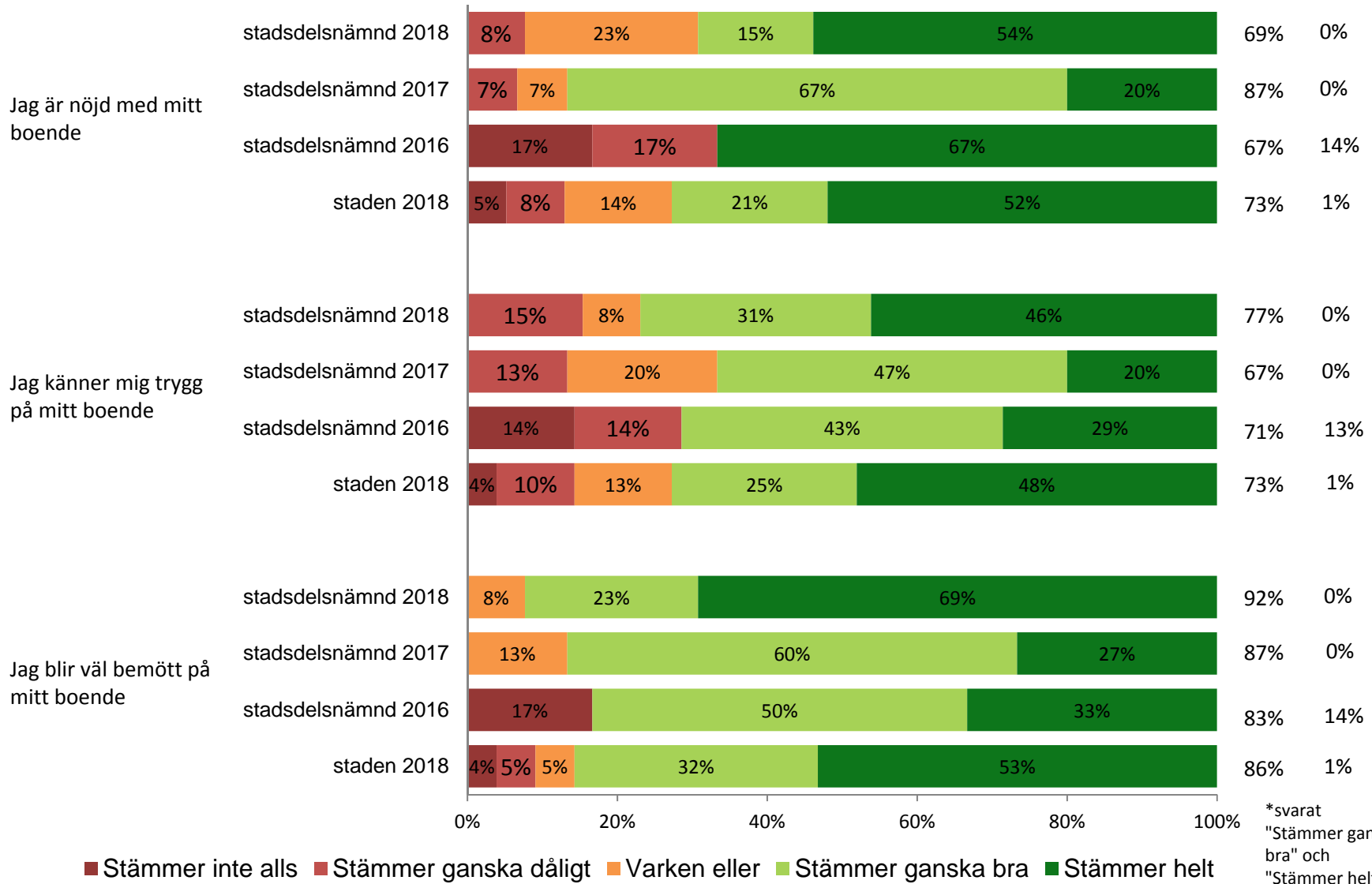


Resultat per fråga över tid

Stadelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



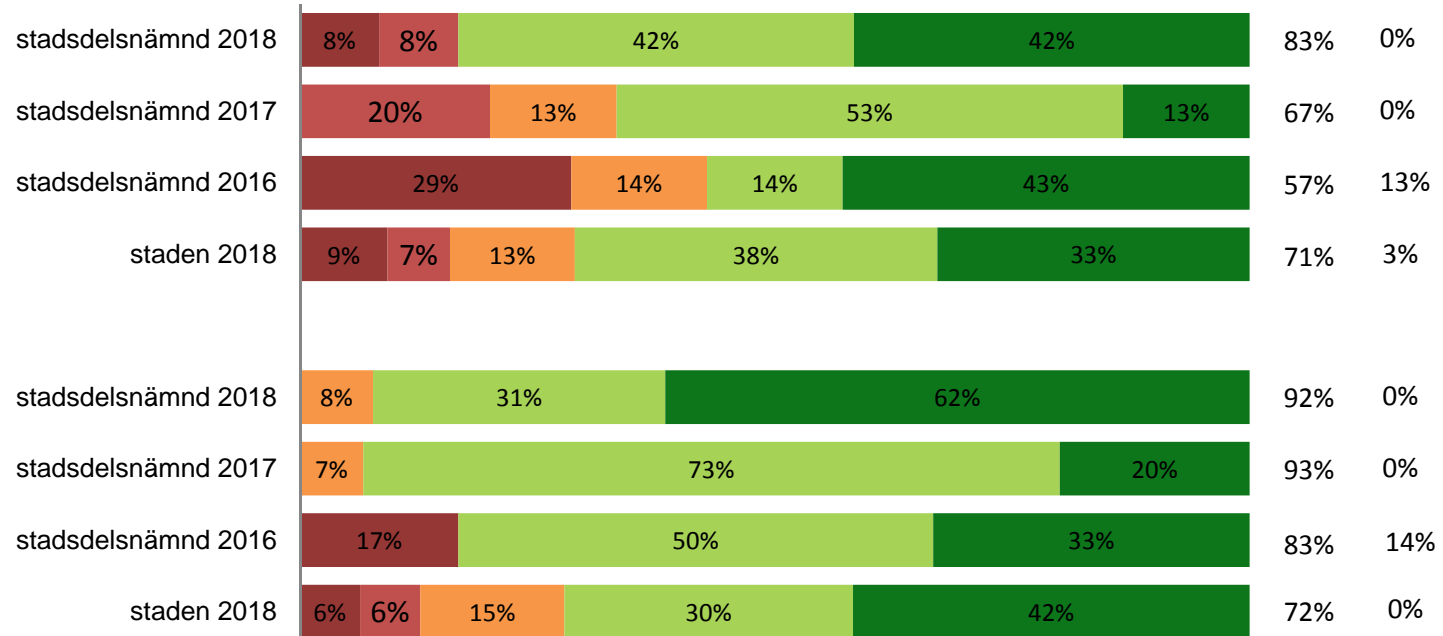
Stadelsnämnden per år

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

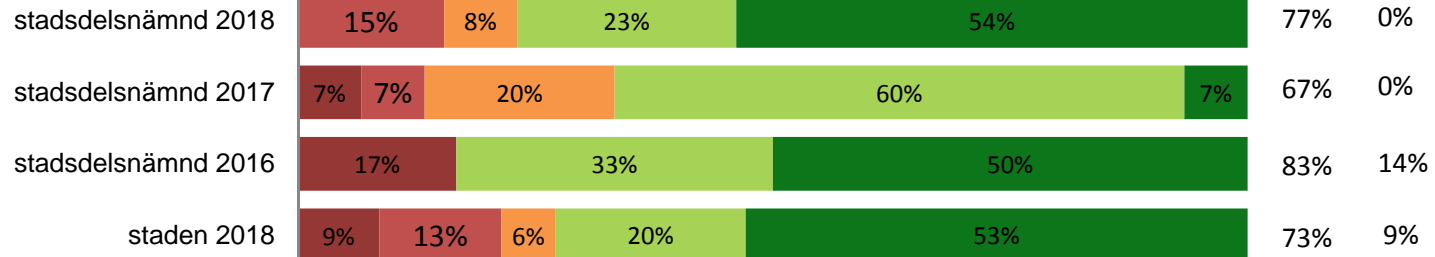
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Stadelsnämnden per år

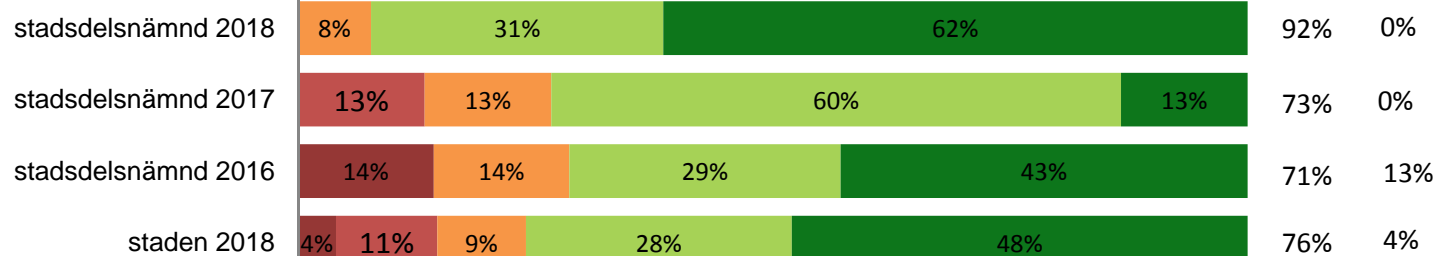
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

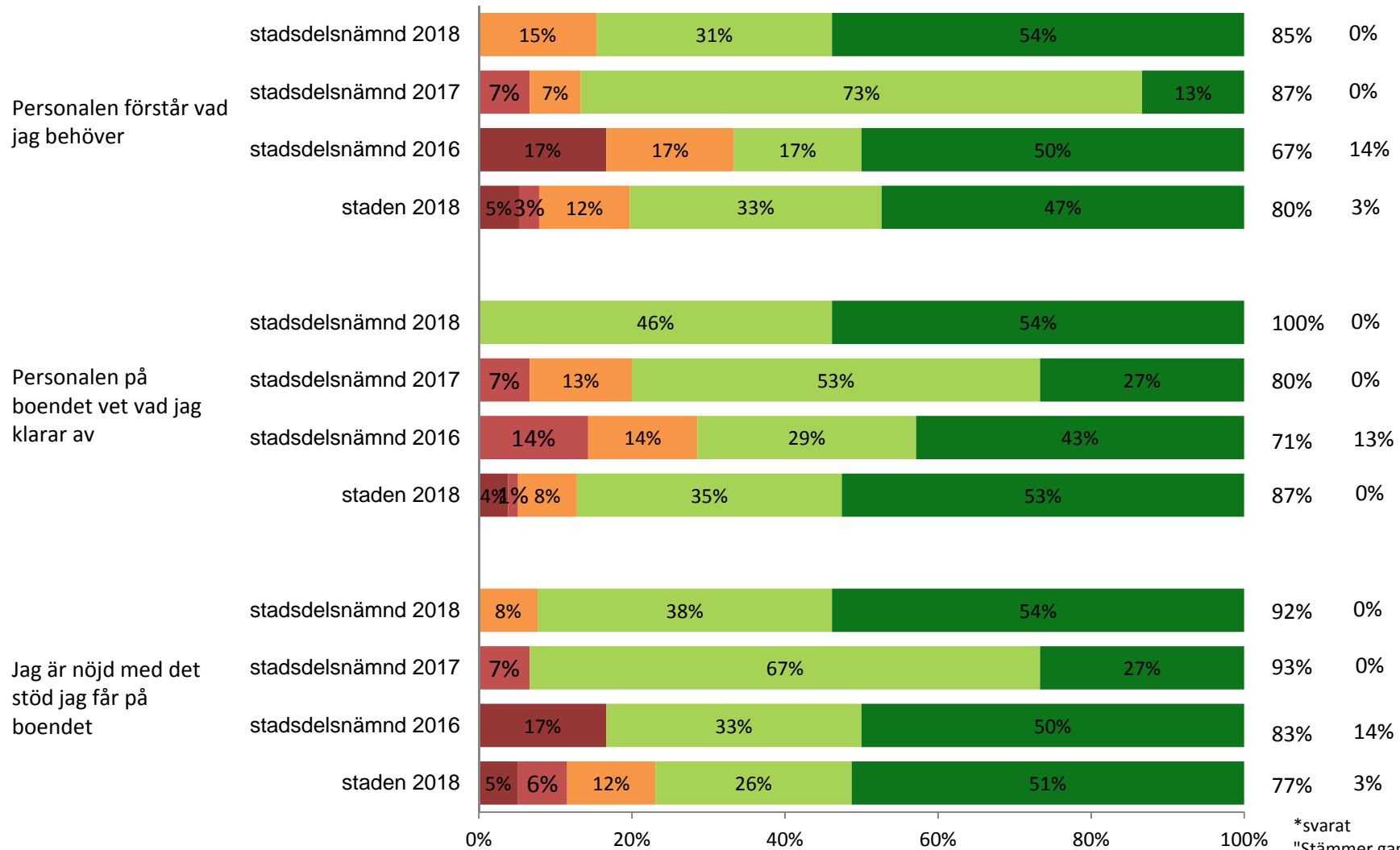
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får



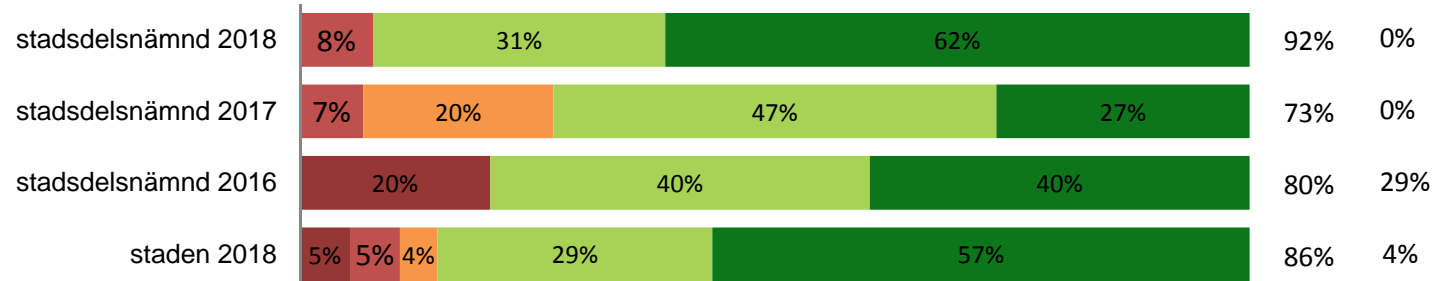
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

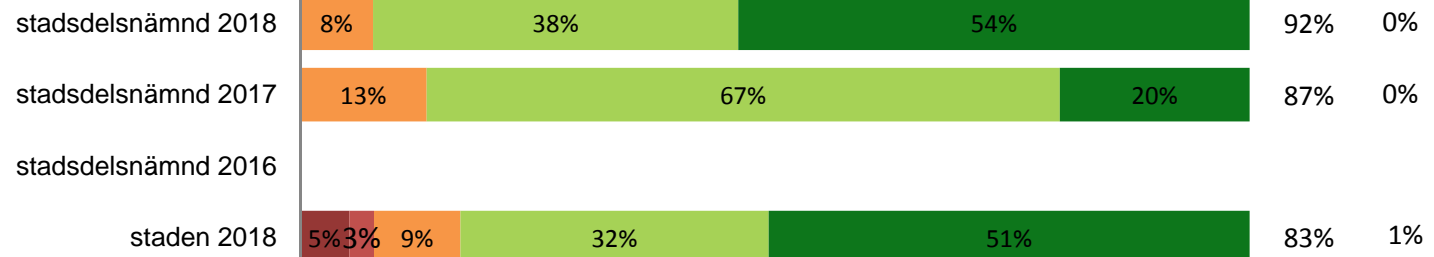
Stadelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

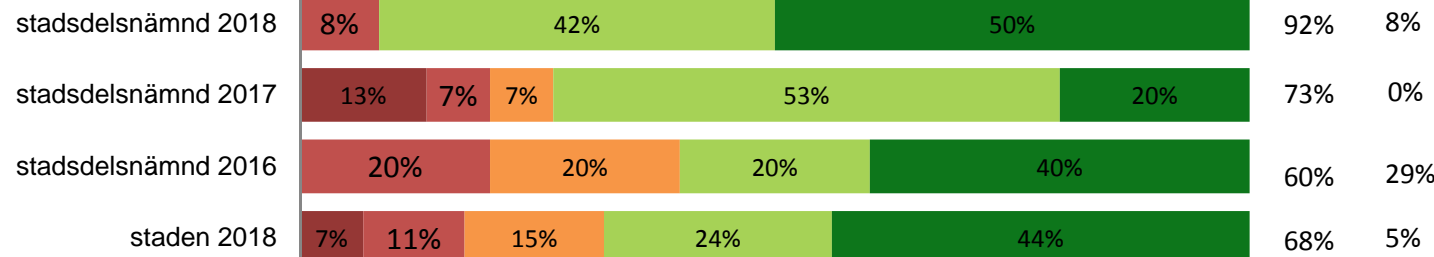
Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med
respekt på mitt
boende



Personalen är bra på
att få mig att göra
saker själv

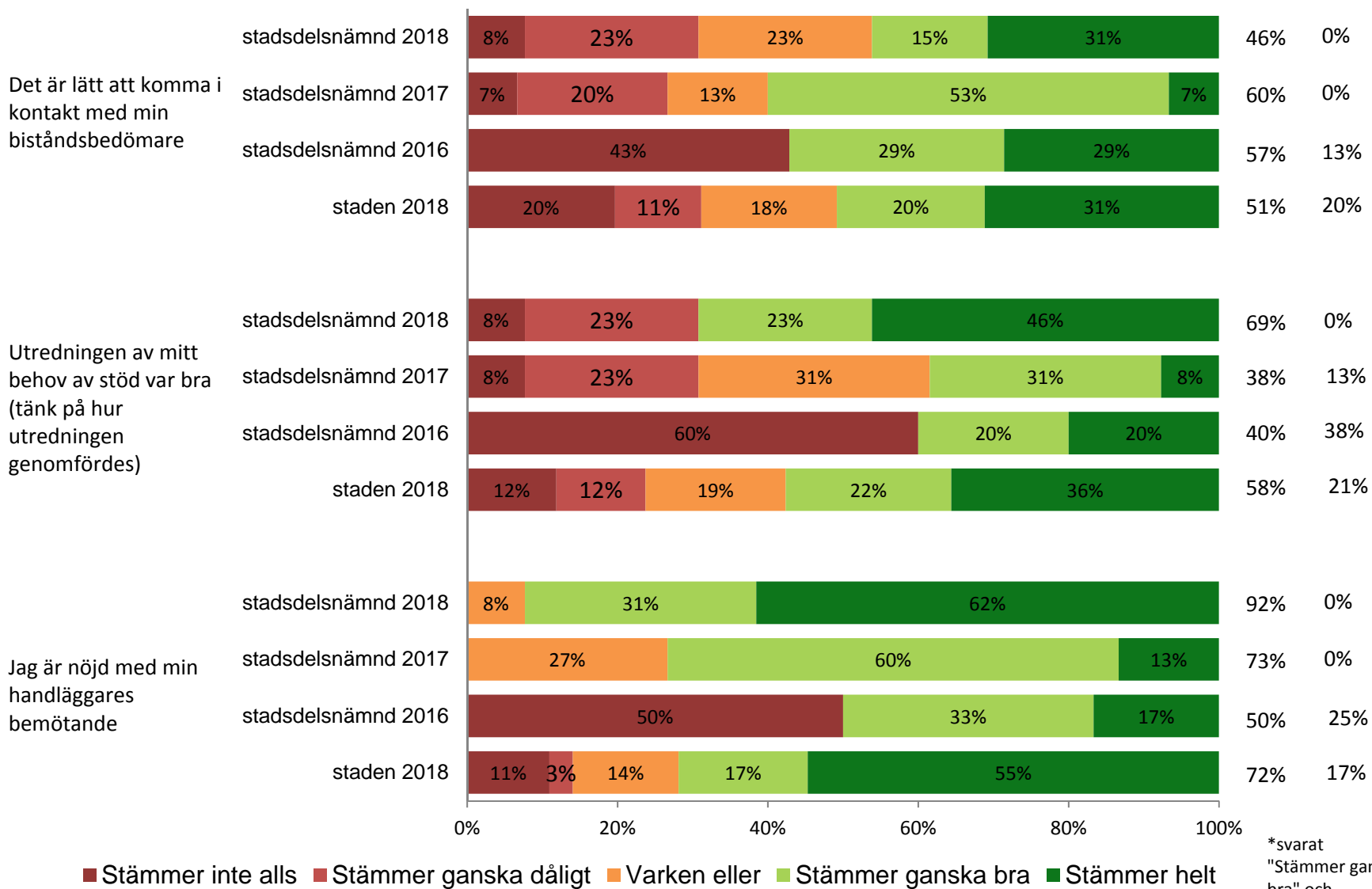
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadelsnämnden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel



*svaret "Stämmer ganska bra" och

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

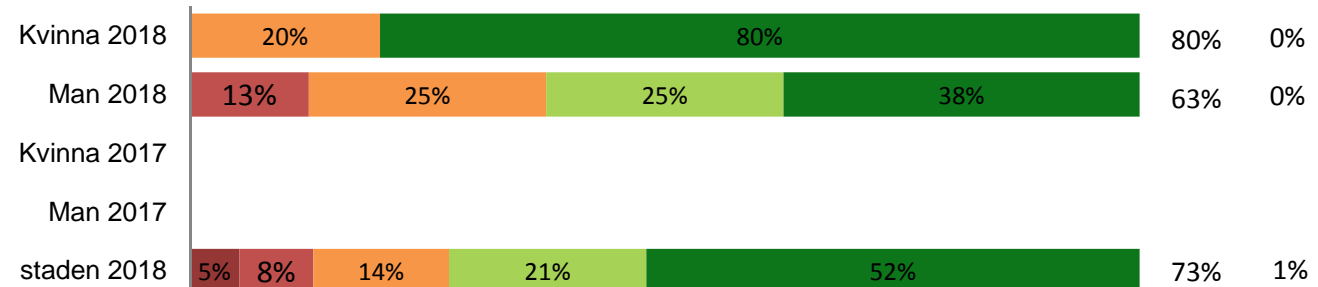
Resultat män/kvinnor

Sdn per kön

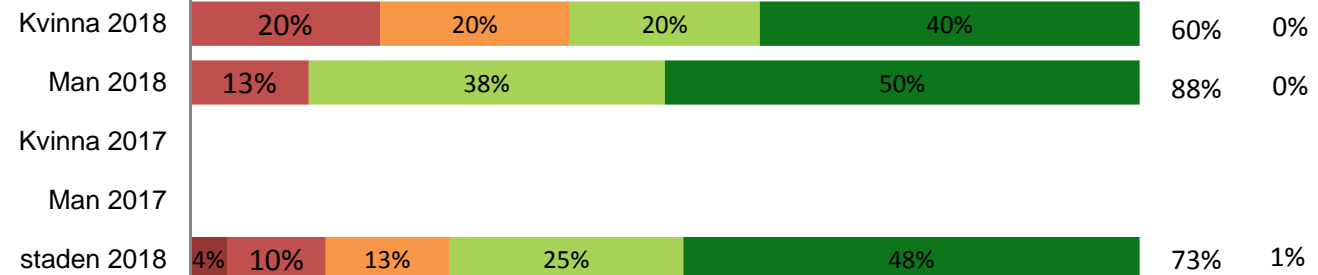
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

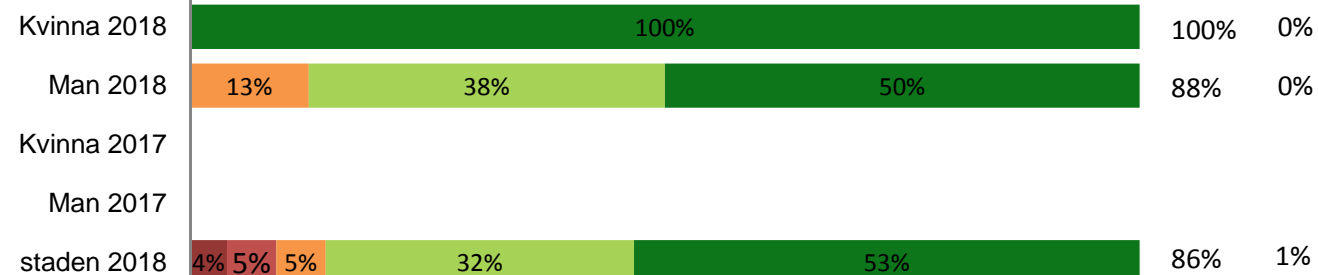
Jag är nöjd med mitt boende



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

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

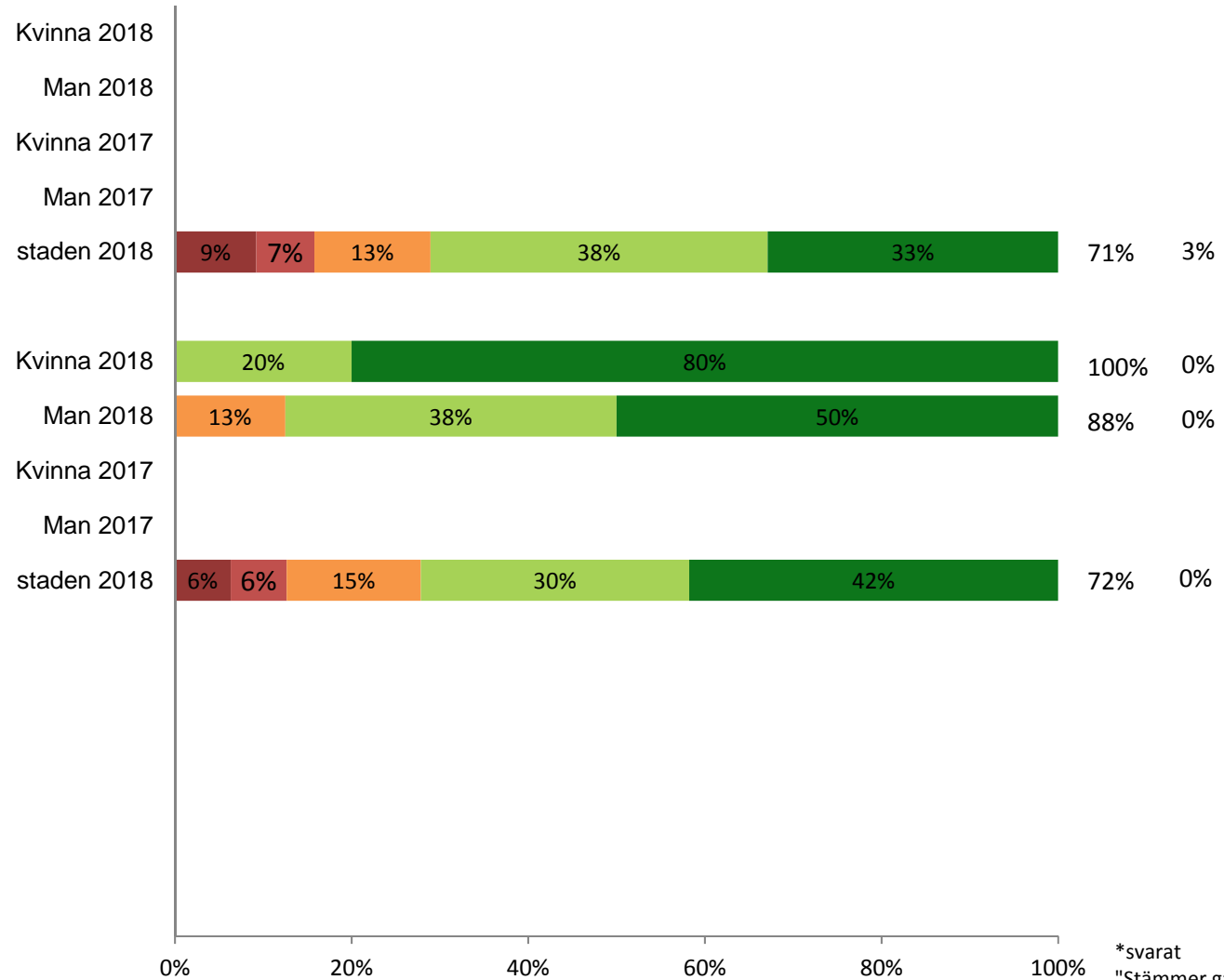
Sdn per kön

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

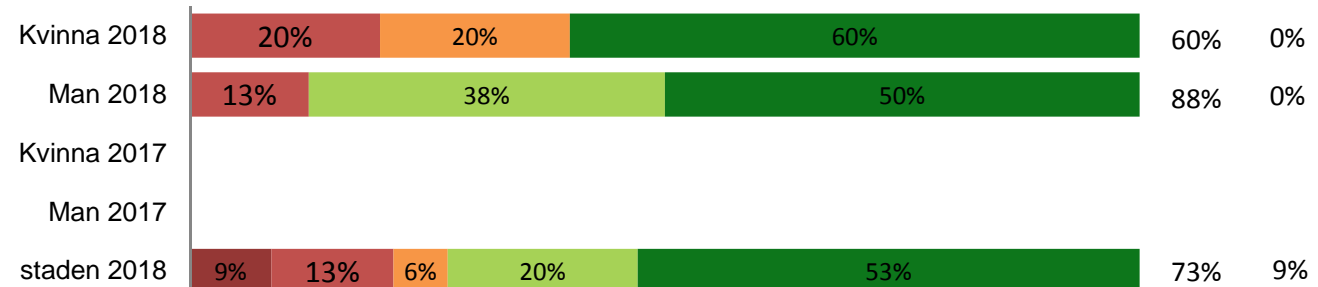
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per kön

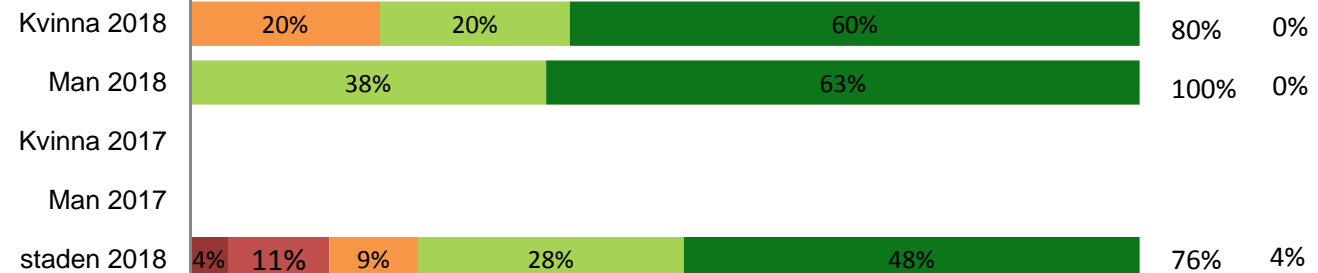
Andel
Nöjda* Vet ej

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

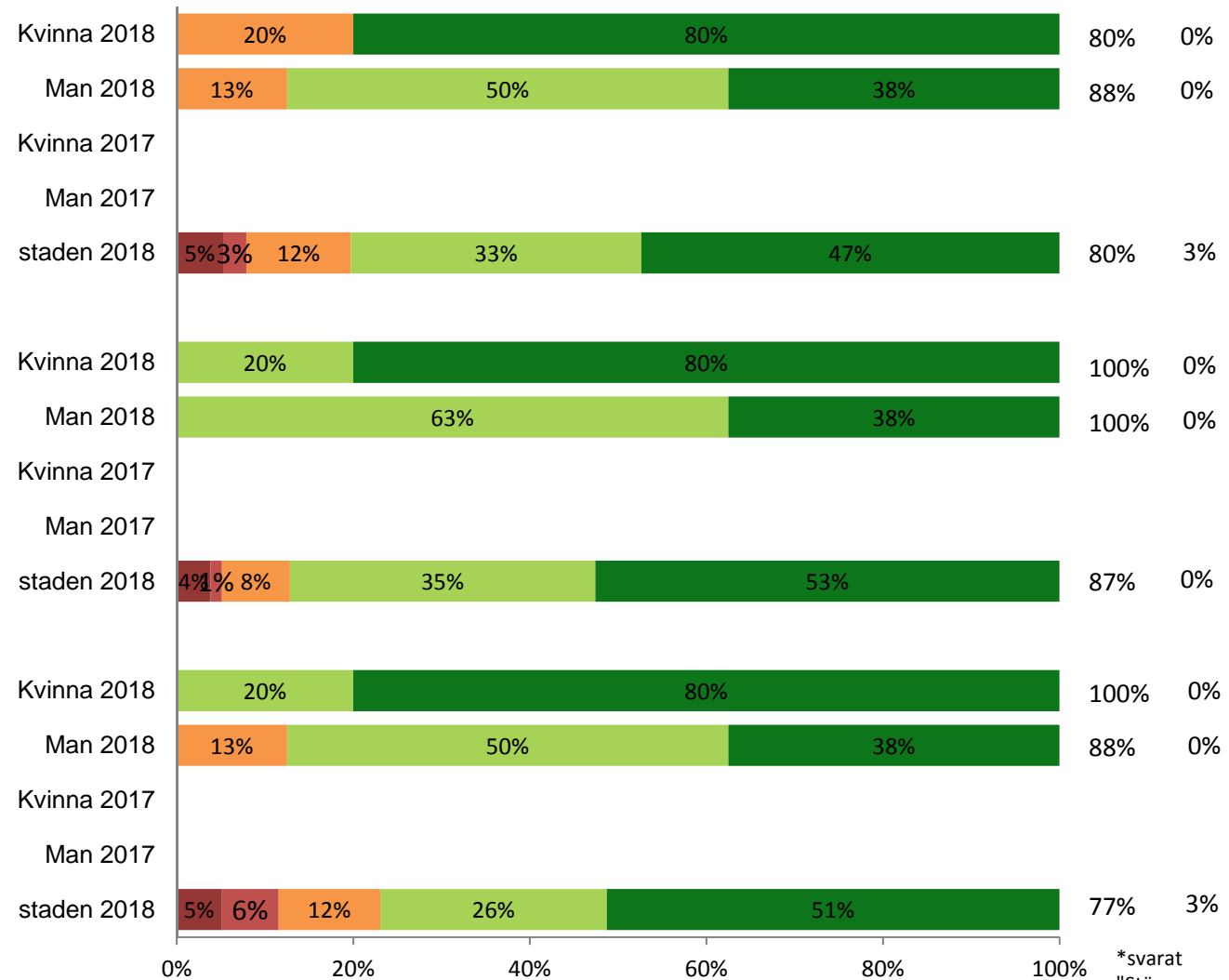
Andel
Nöjda* Vet ej

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

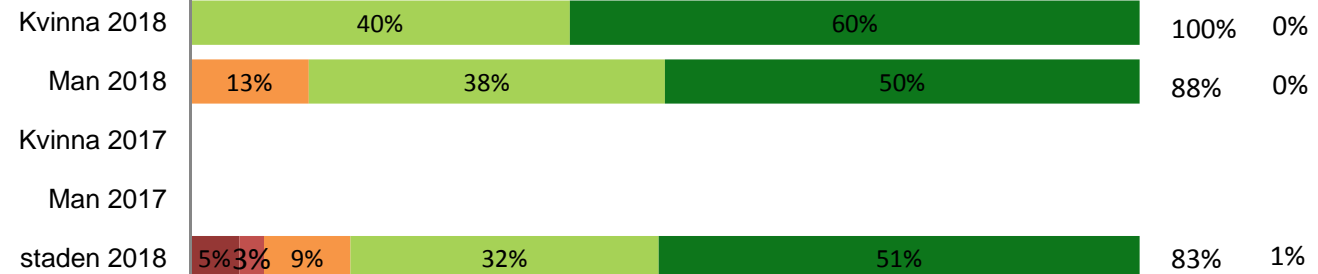
Hur jag trivs med personalen



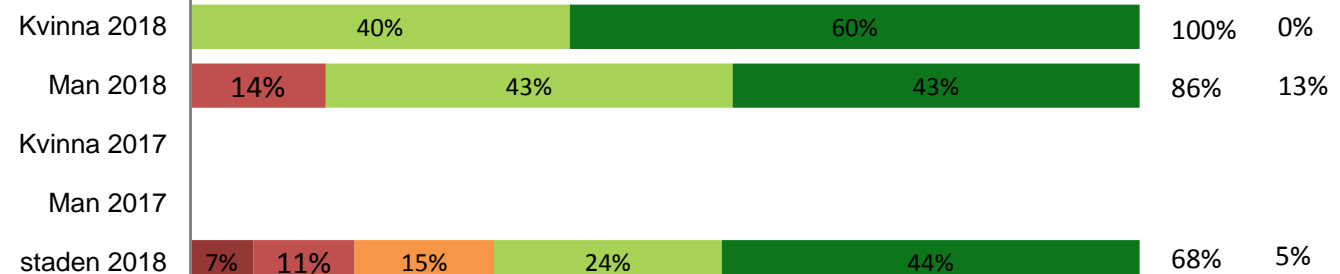
Jag litar på personalen



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

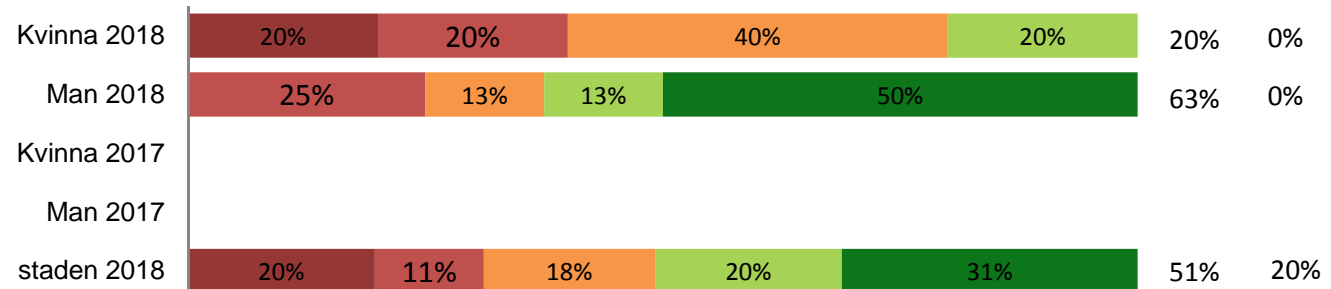
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per kön

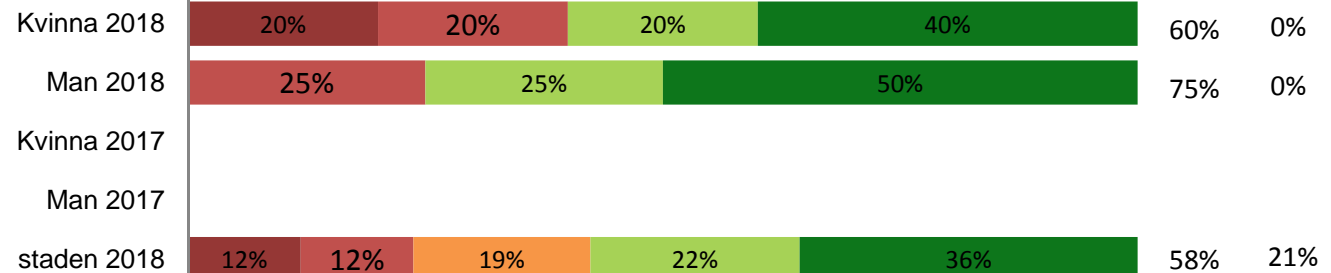
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

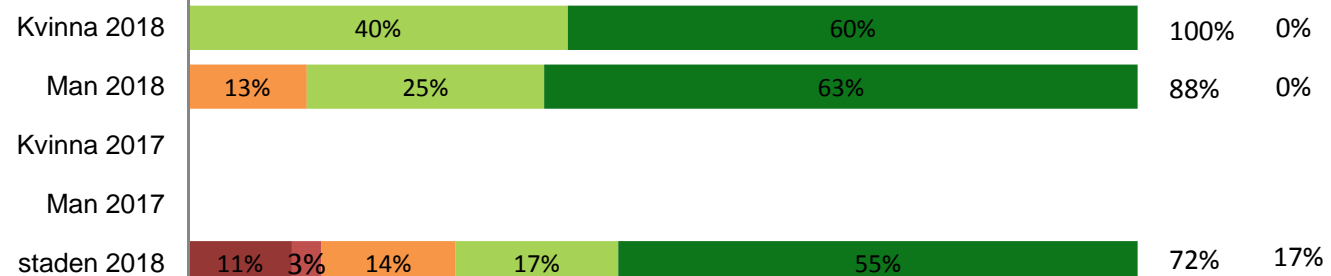
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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"

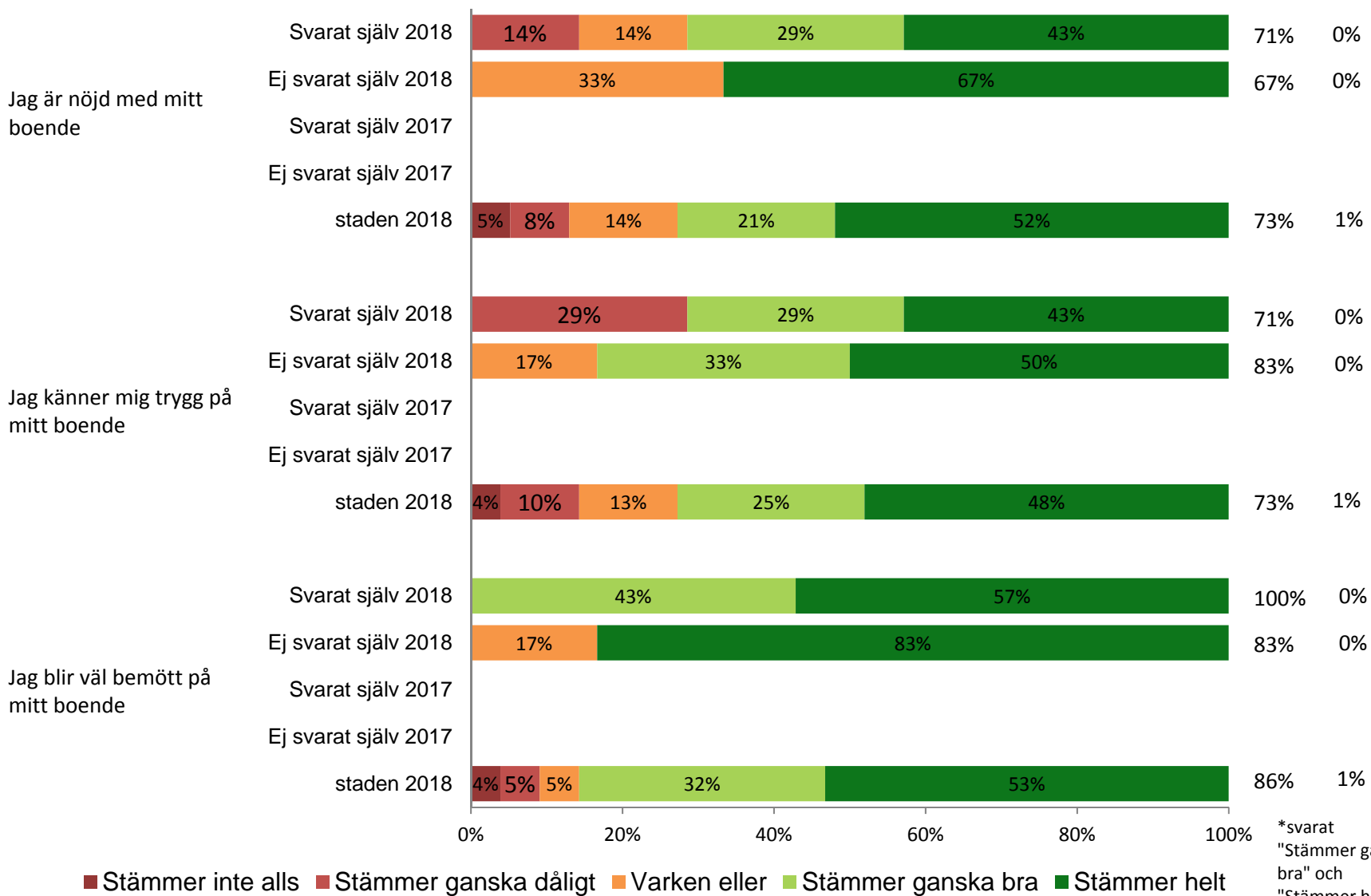
Resultat svarsmetod

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".

Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

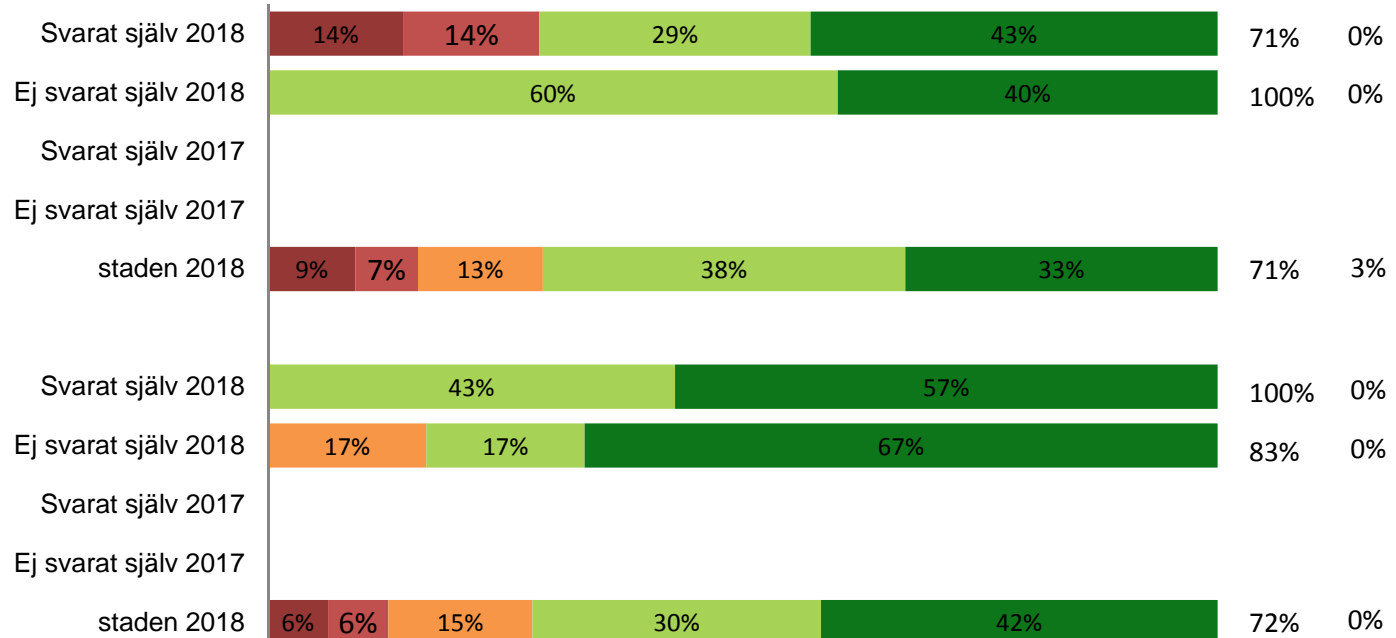
Sdn per svarsmetod

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

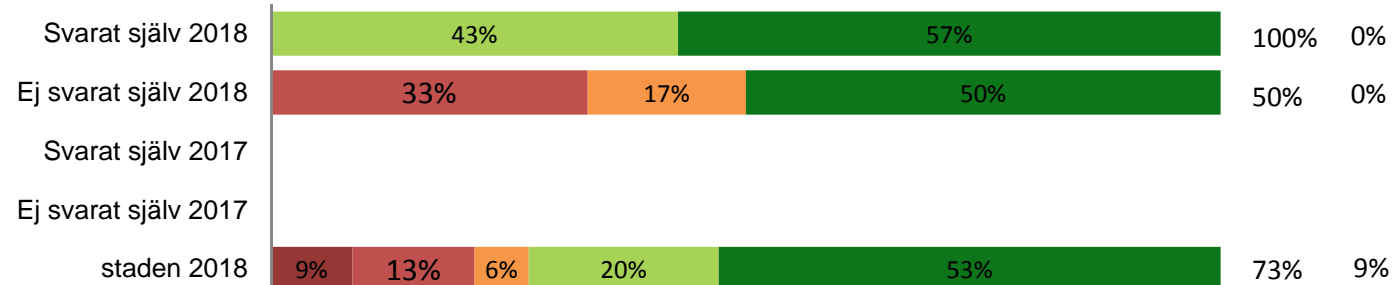
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per svarsmetod

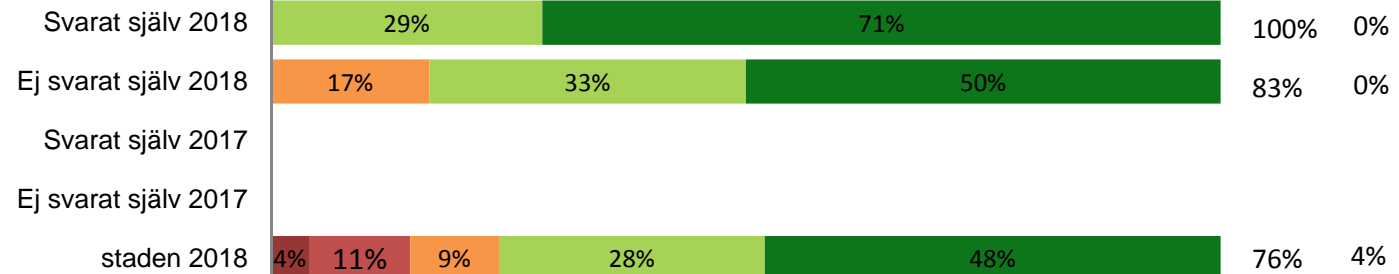
Andel
Nöjda* Vet ej

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 svarsmetod

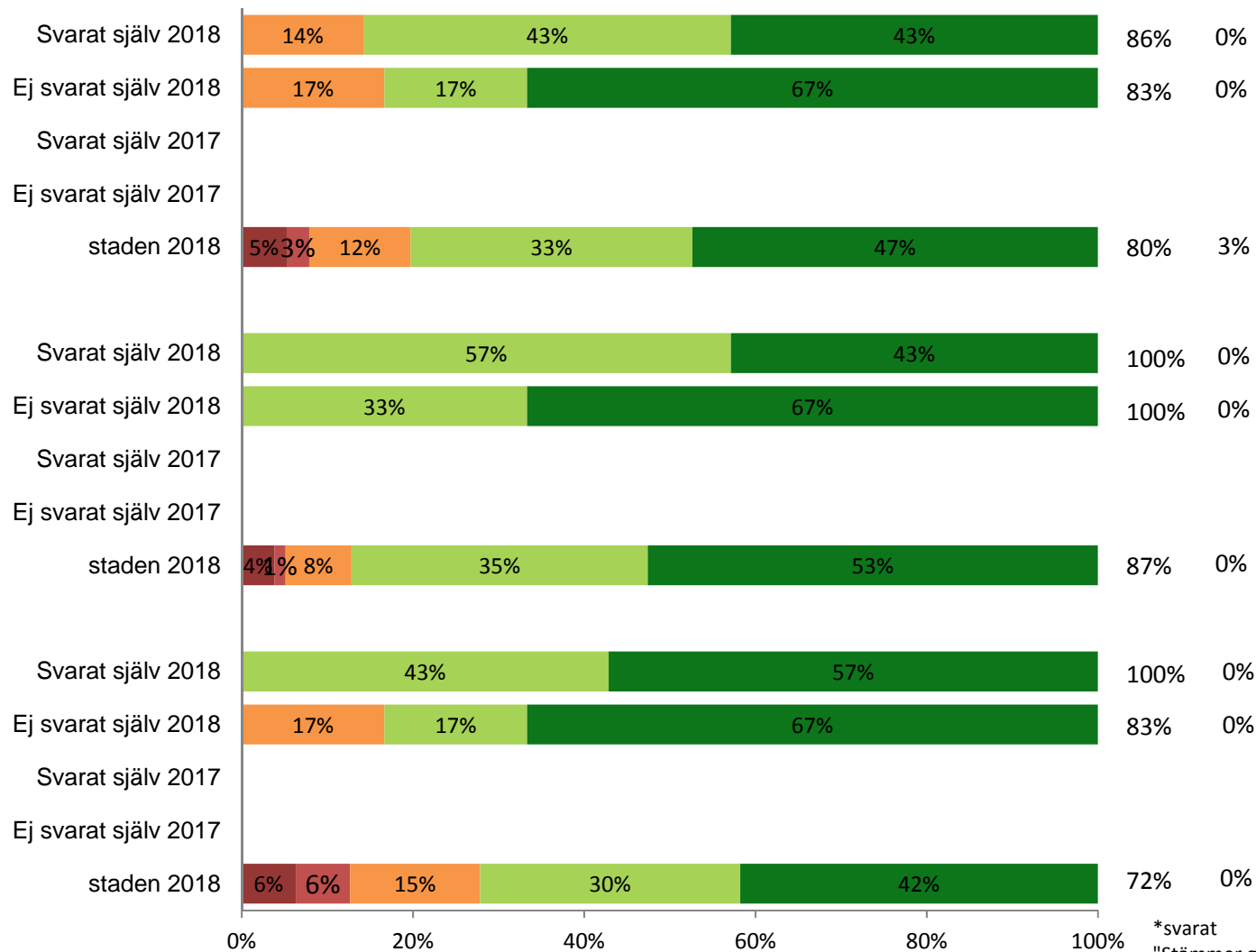
Andel
Nöjda* Vet ej

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 svarsmetod

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



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

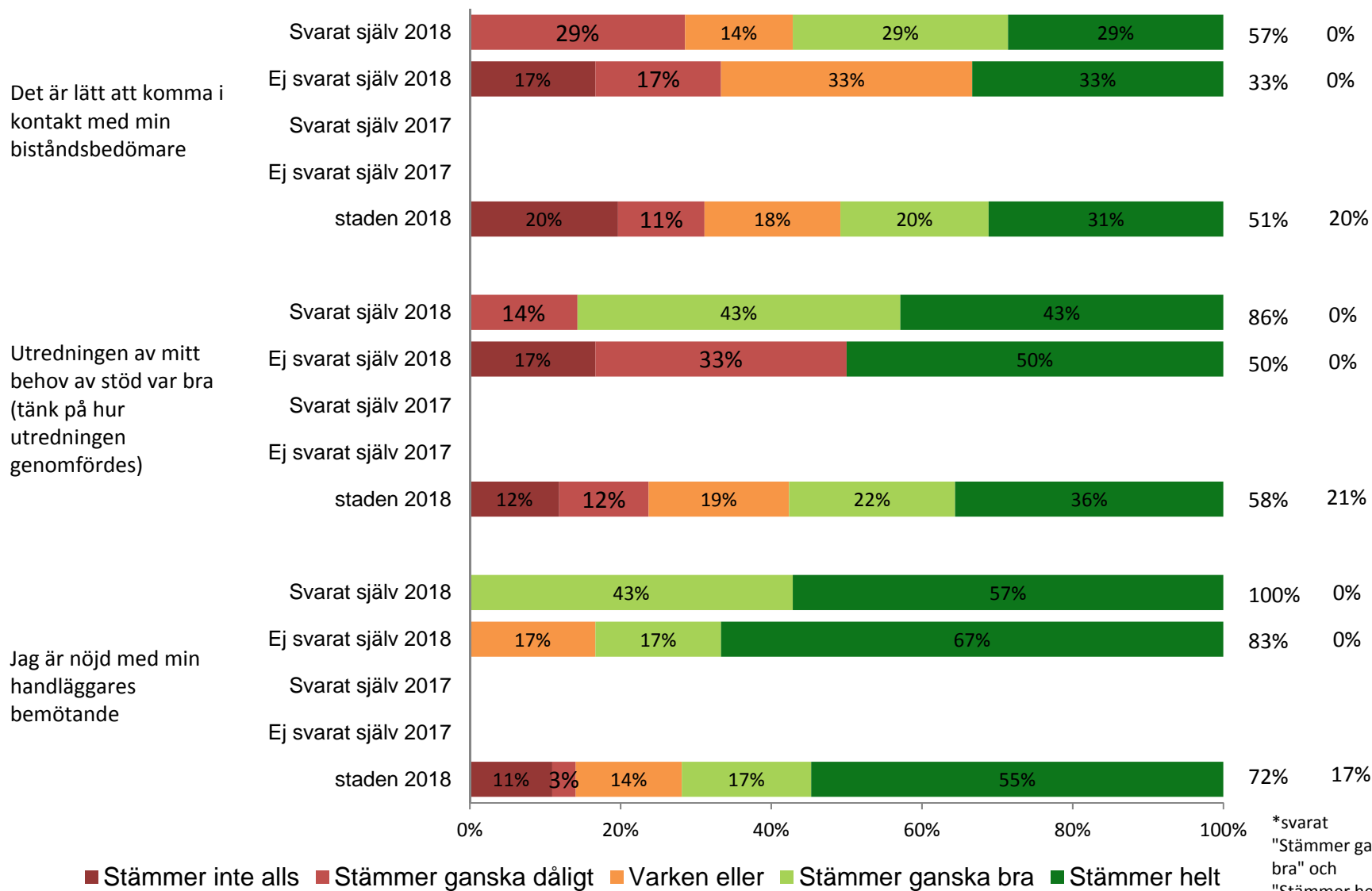
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



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

Andel nöjda per utförare

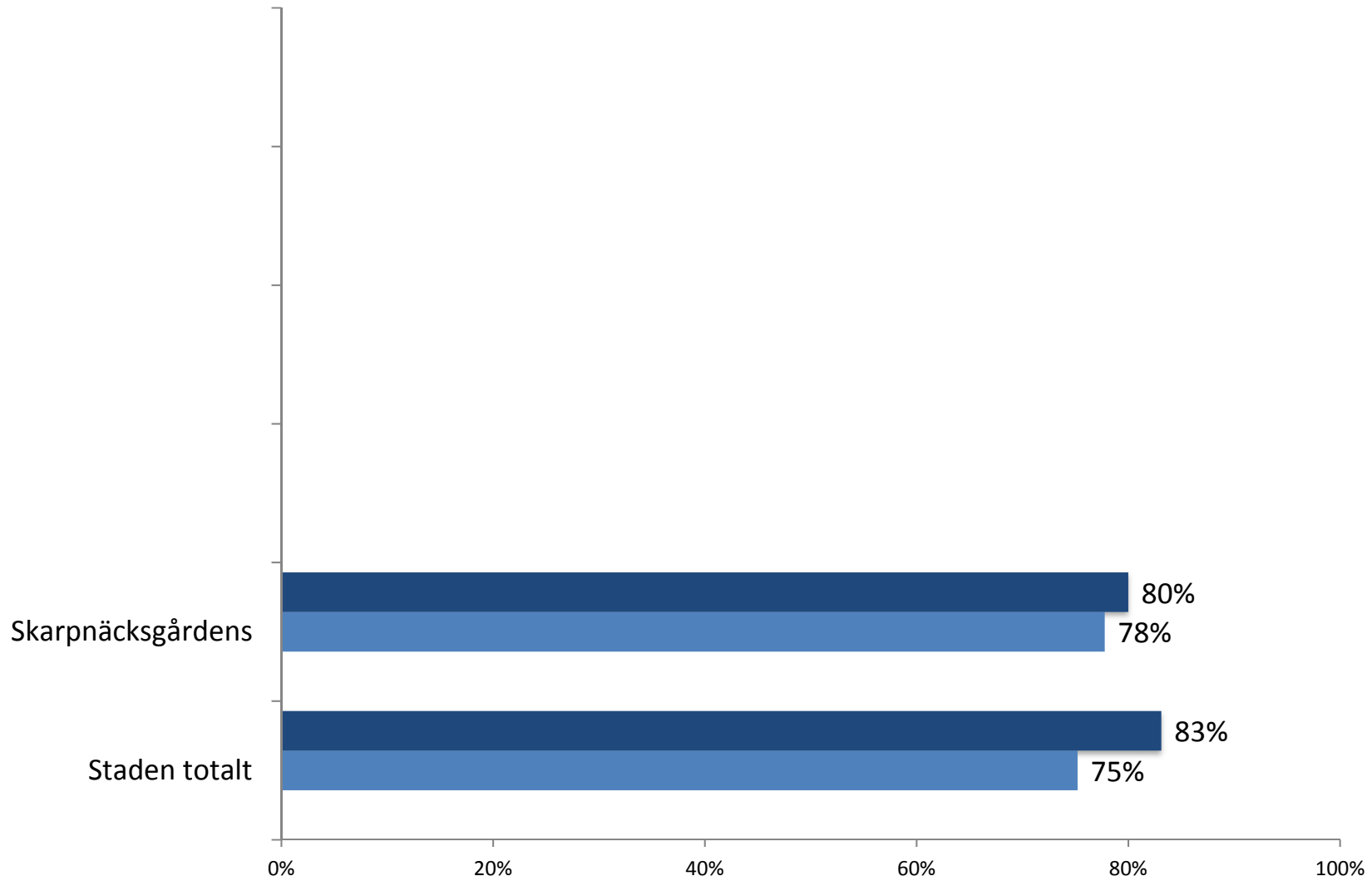
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

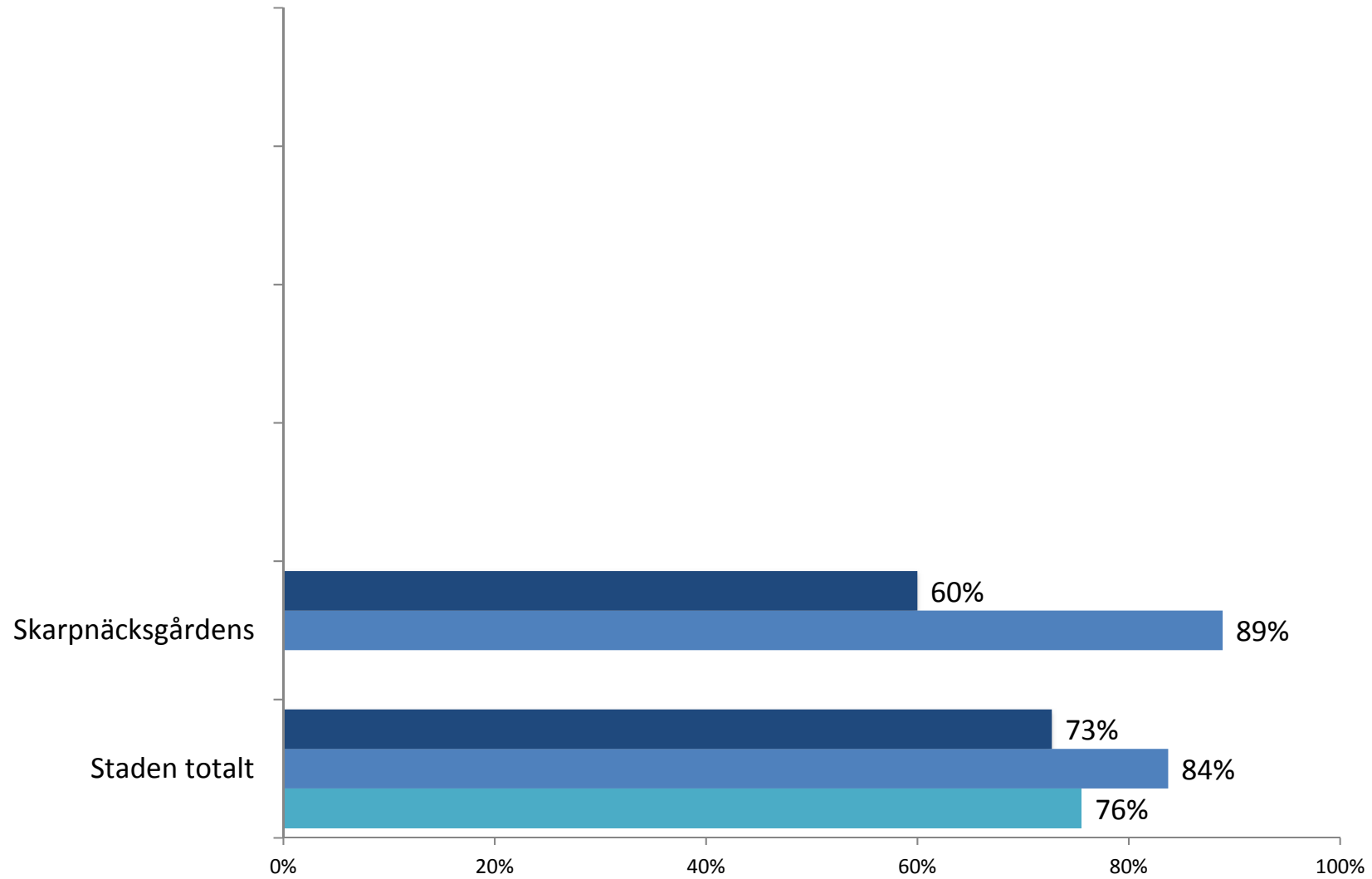
Jag blir bemött med respekt på mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



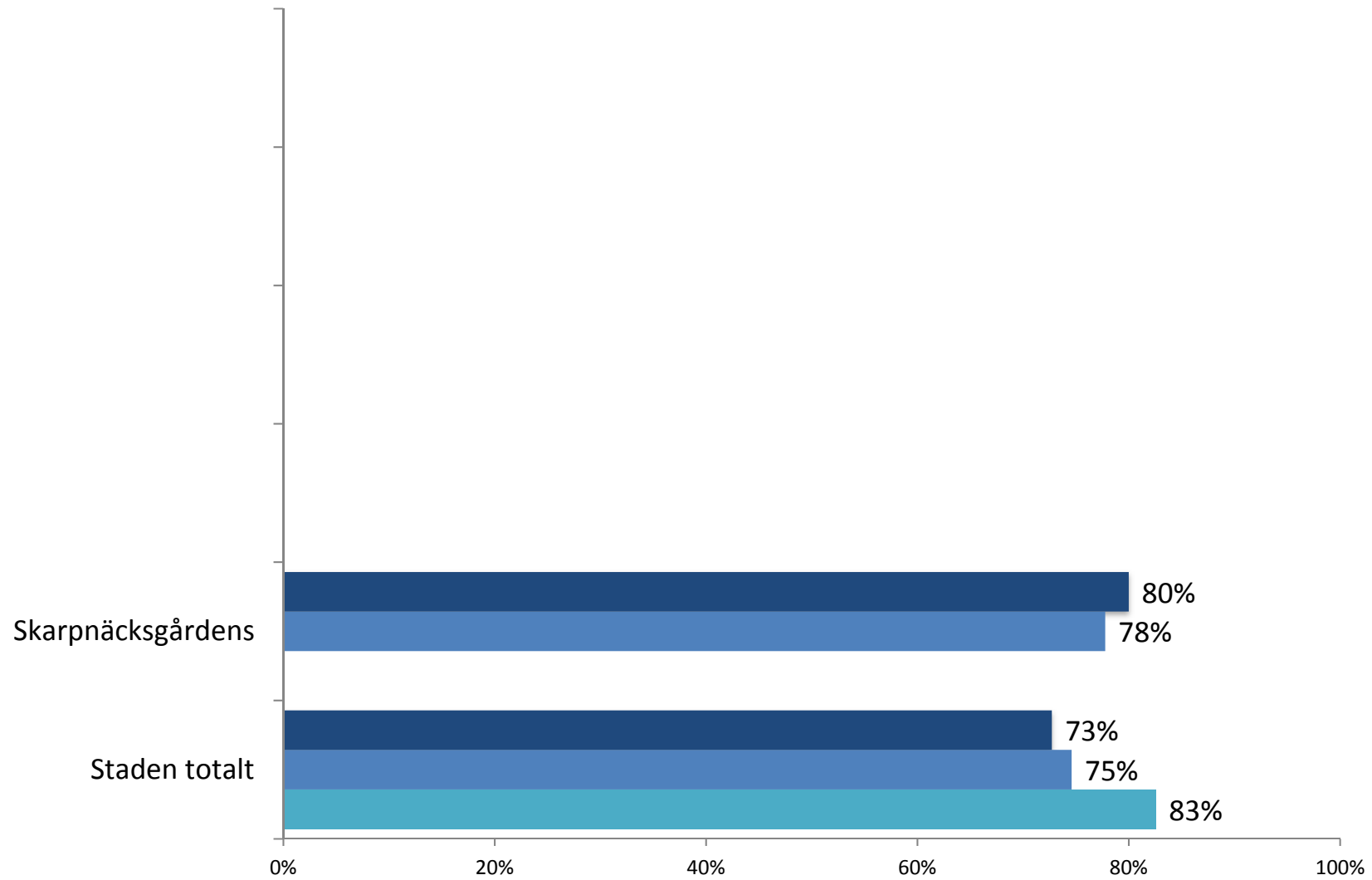
Jag är nöjd med mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



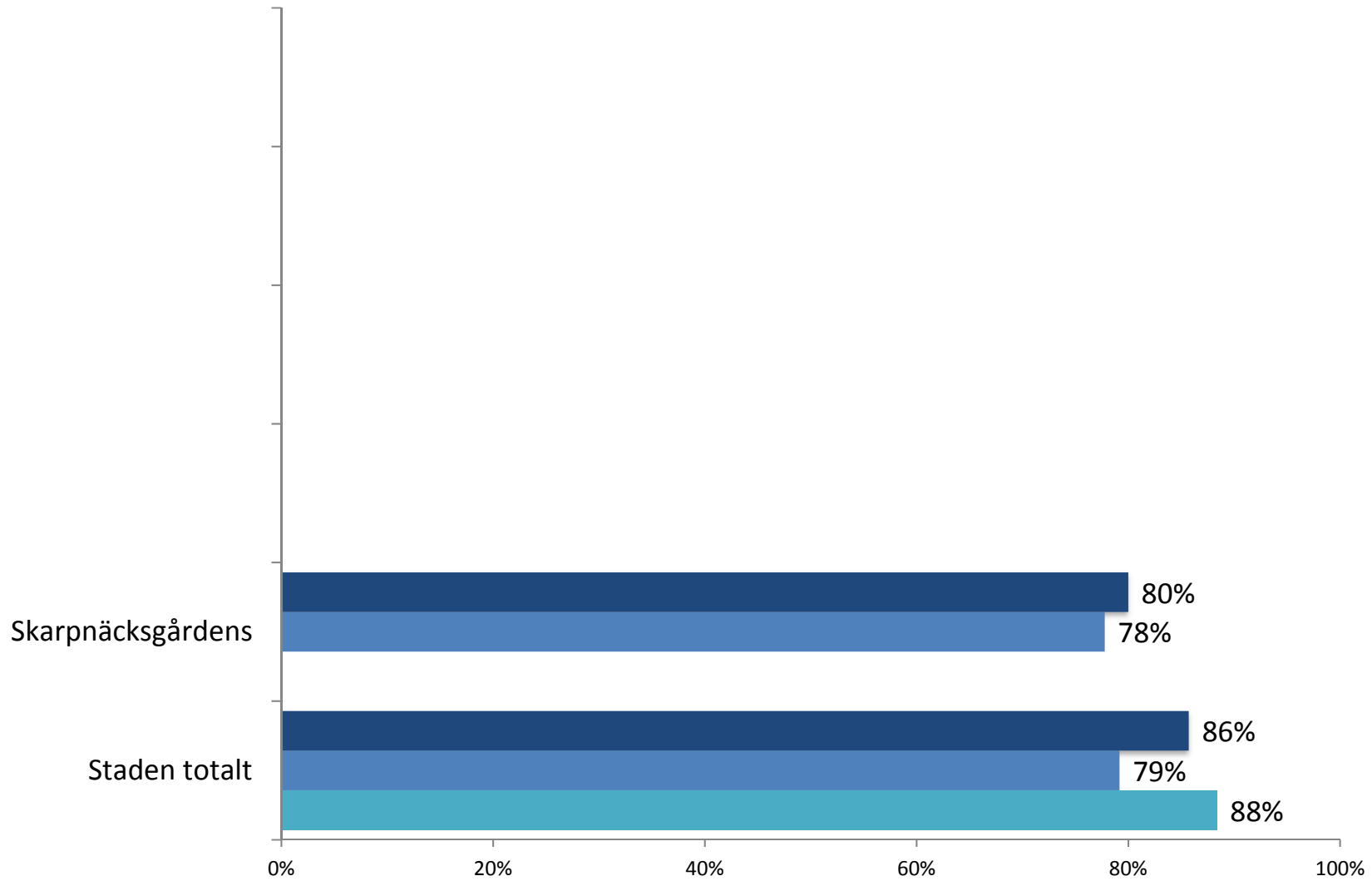
Jag känner mig trygg på mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



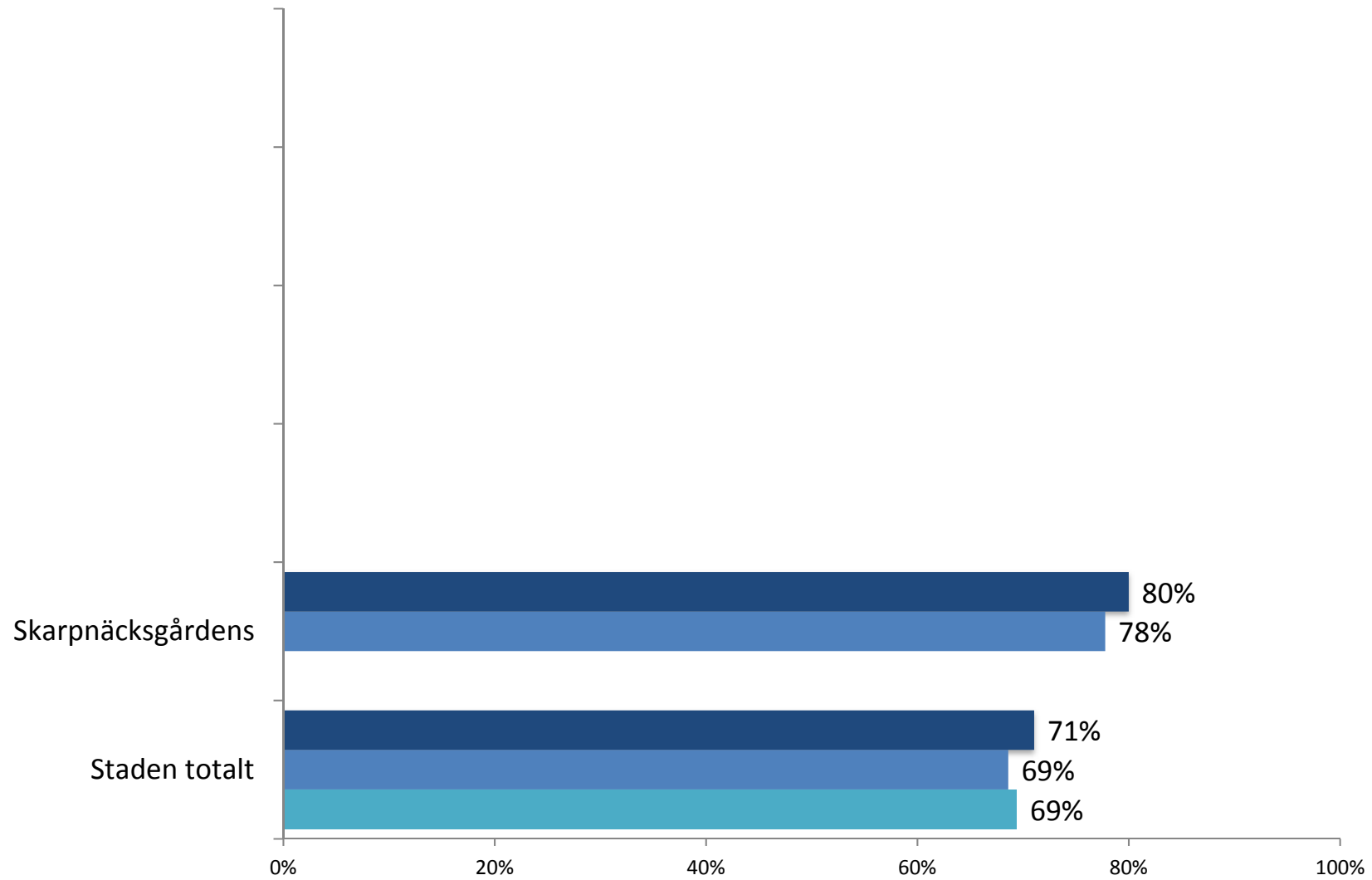
Jag blir väl bemött på mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



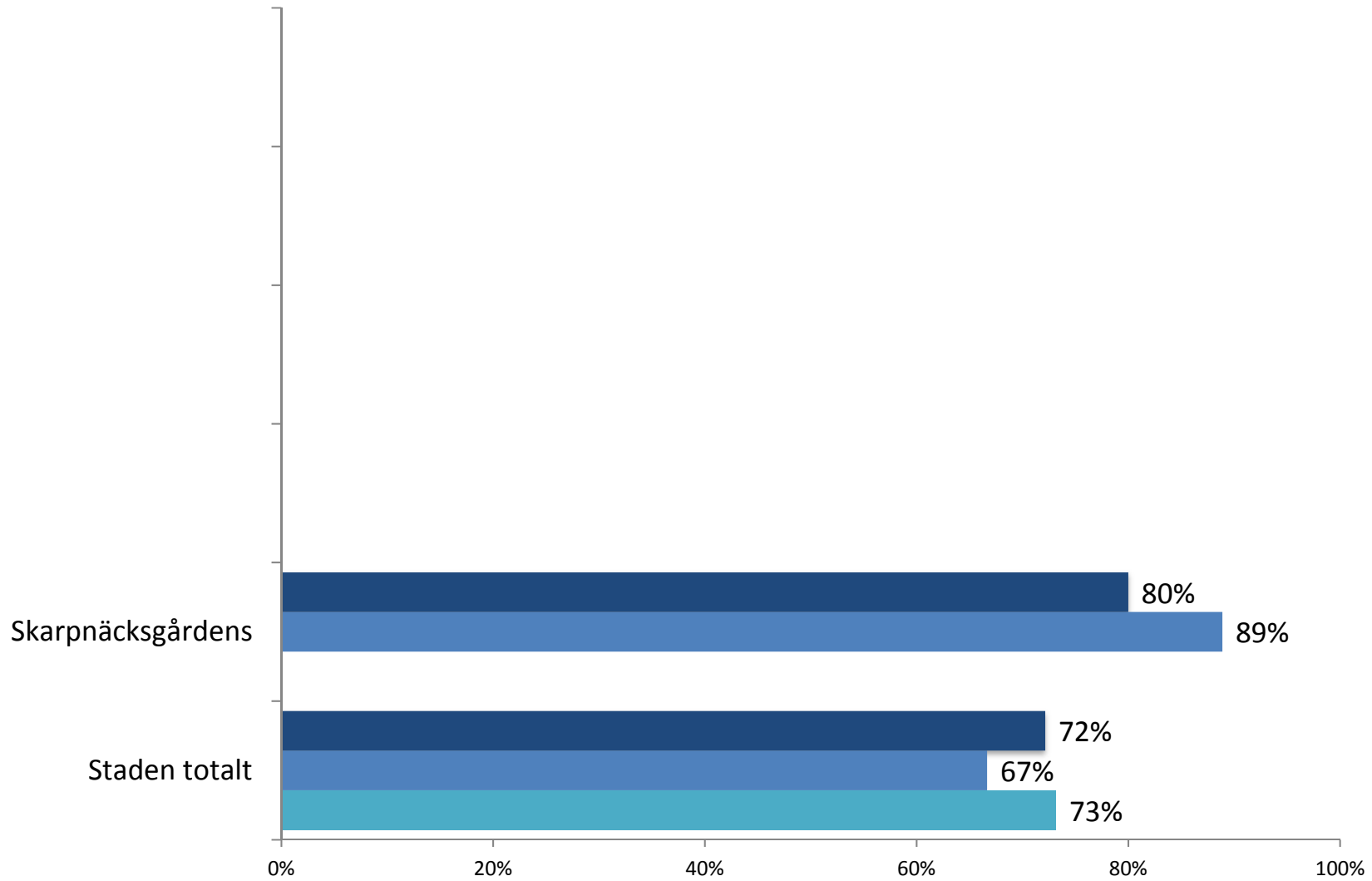
Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

■ 2018
■ 2017
■ 2016



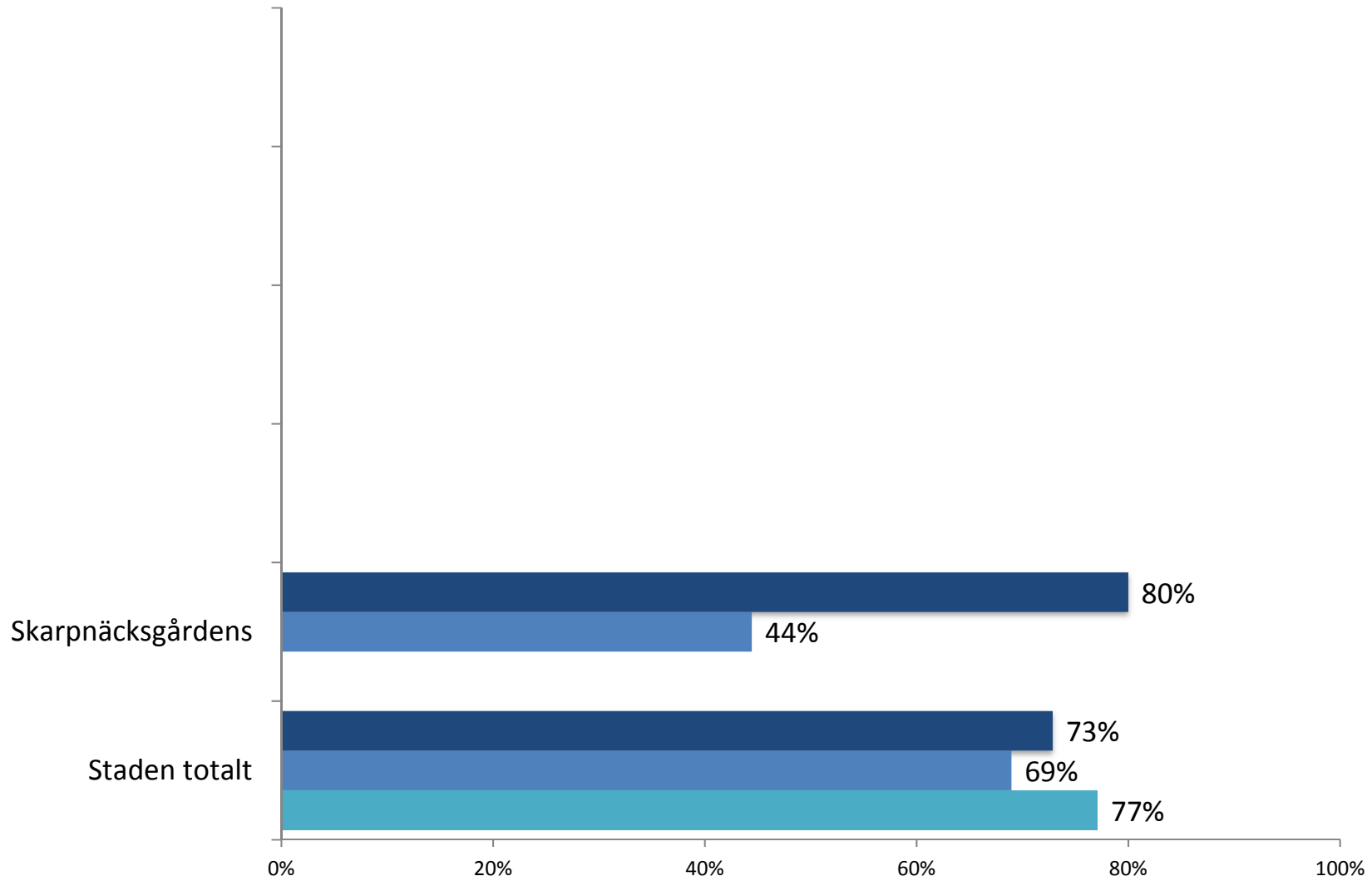
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

■ 2018
■ 2017
■ 2016



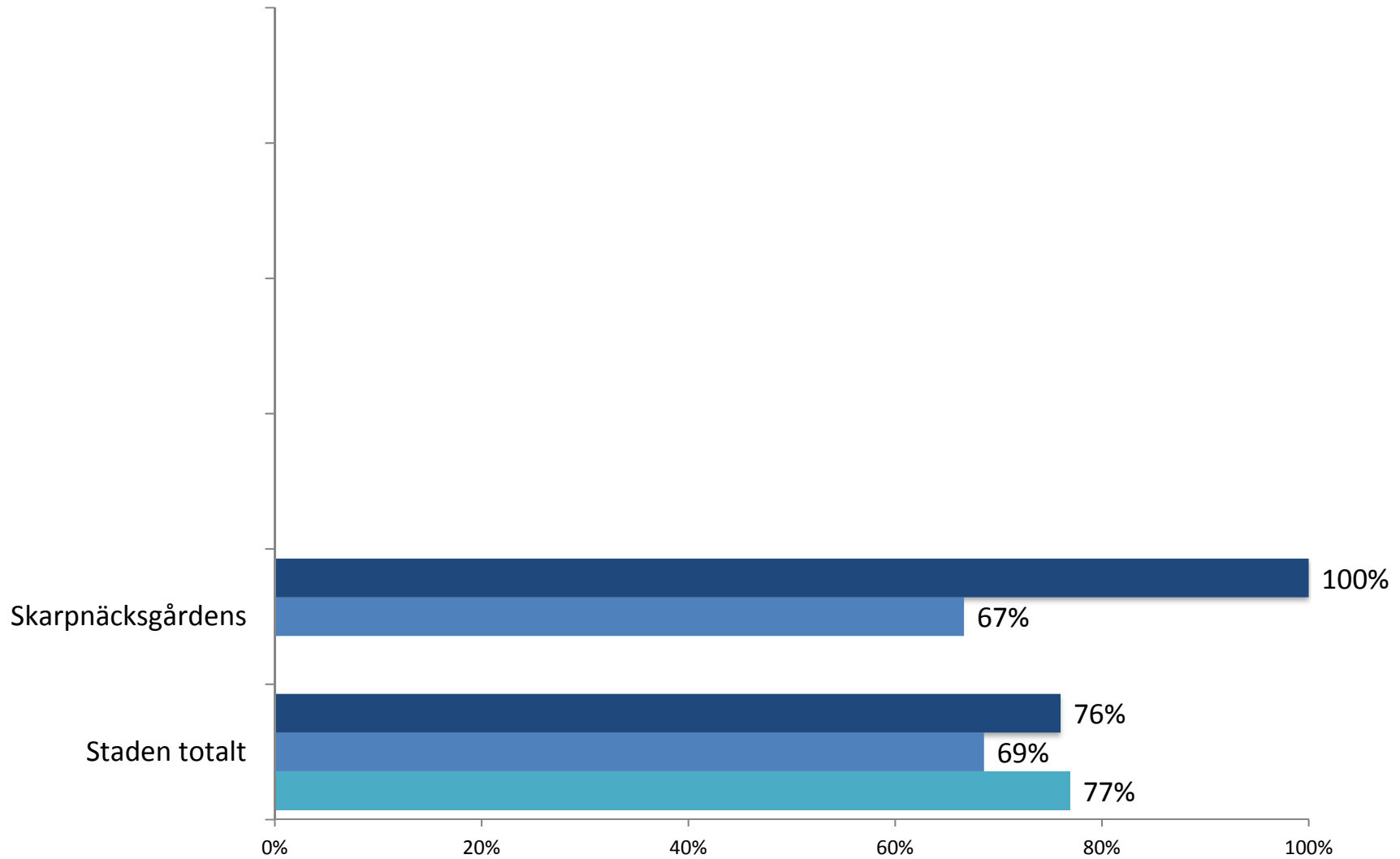
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2018
■ 2017
■ 2016



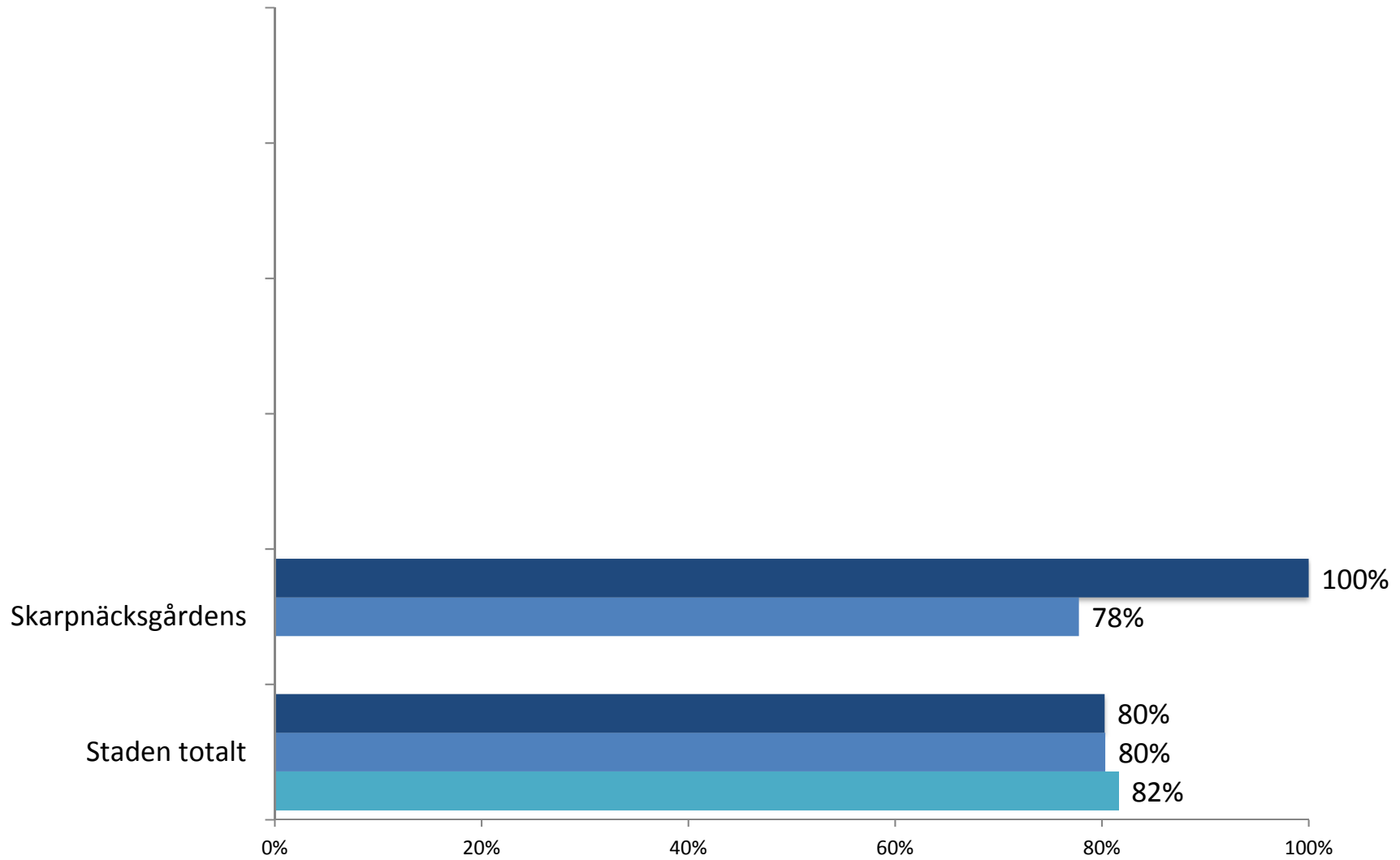
Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans svarat självs, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa

- 2018
- 2017
- 2016



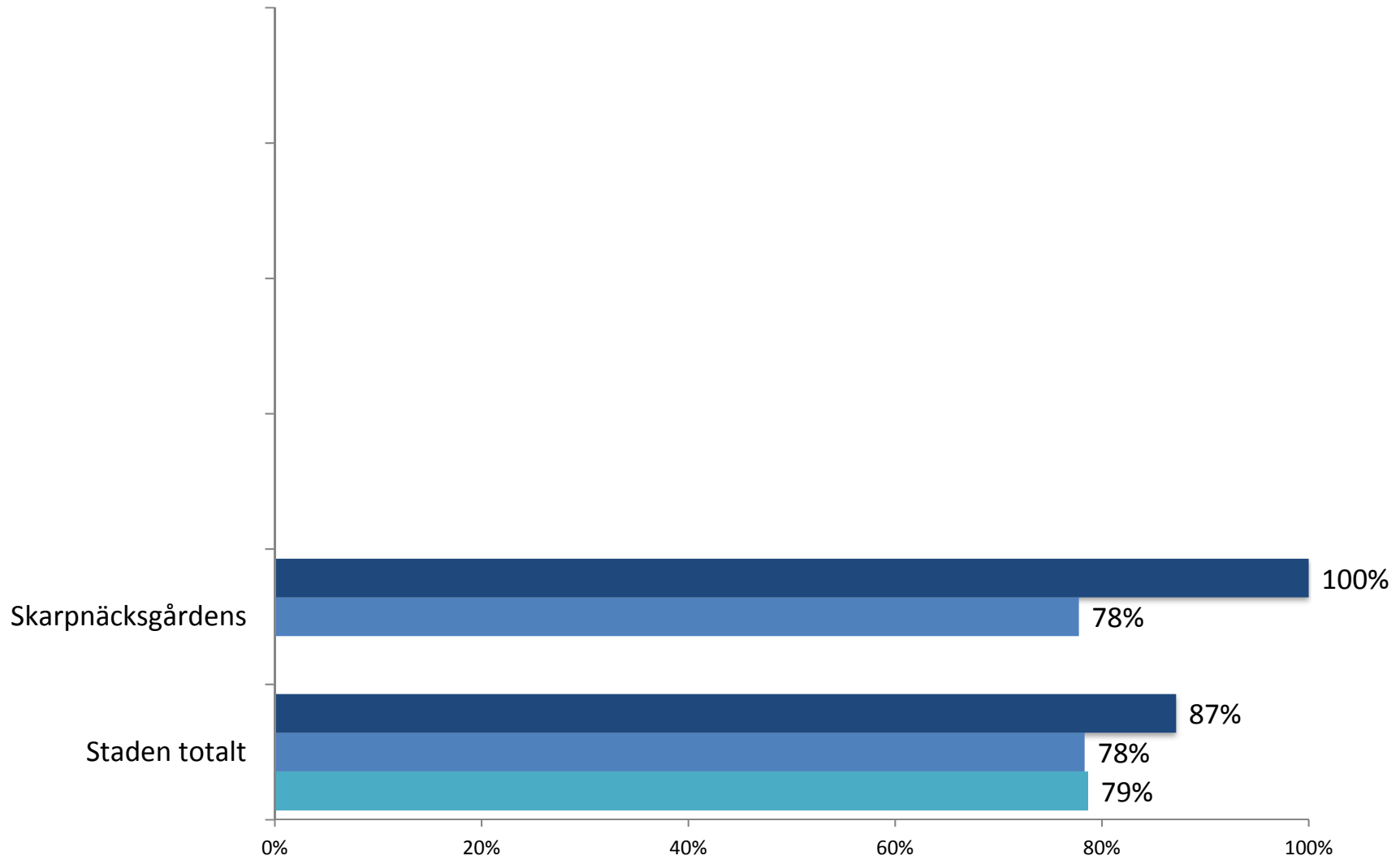
Personalen förstår vad jag behöver

■ 2018
■ 2017
■ 2016



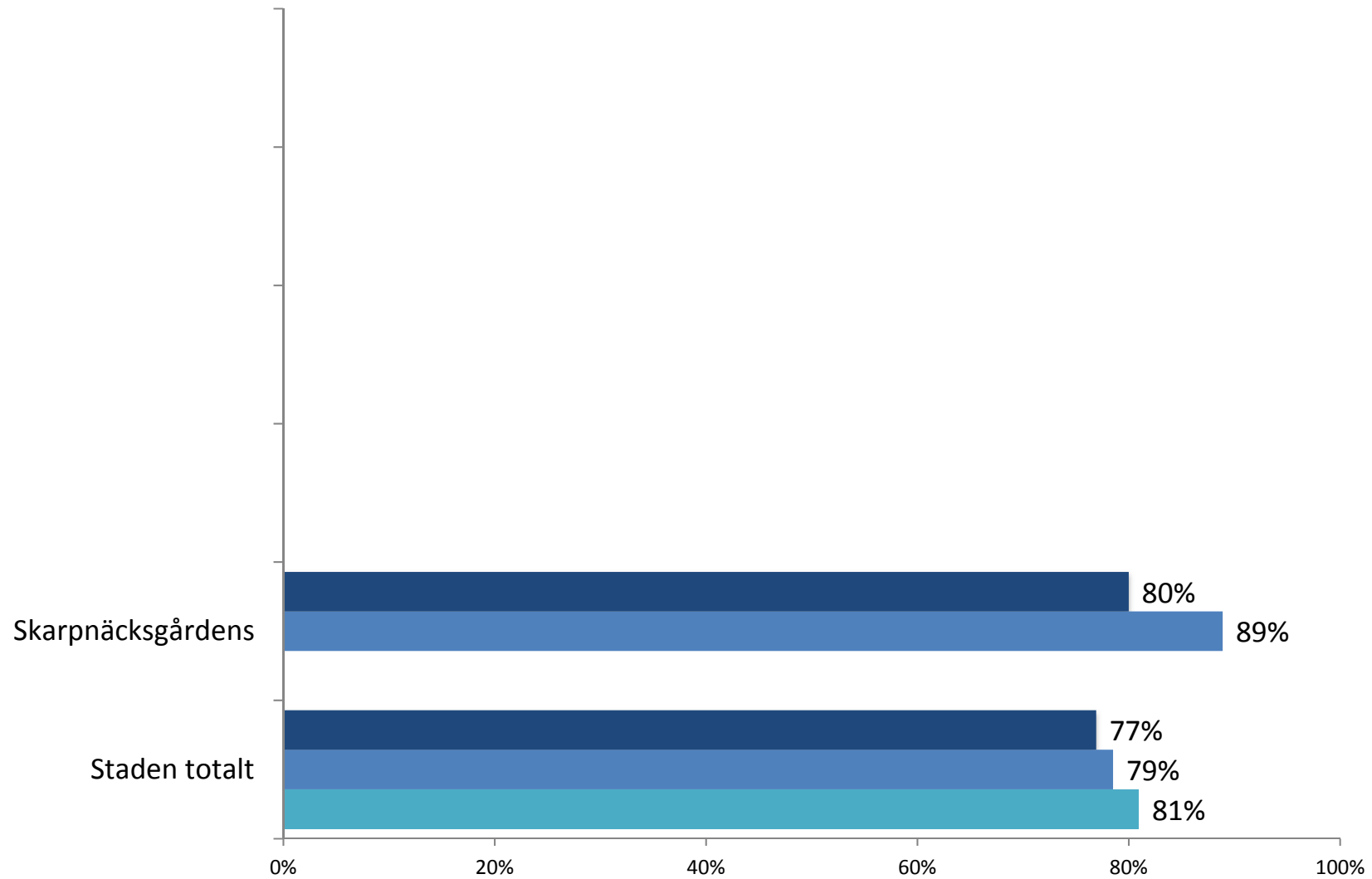
Personalen på boendet vet vad jag klarar av

■ 2018
■ 2017
■ 2016



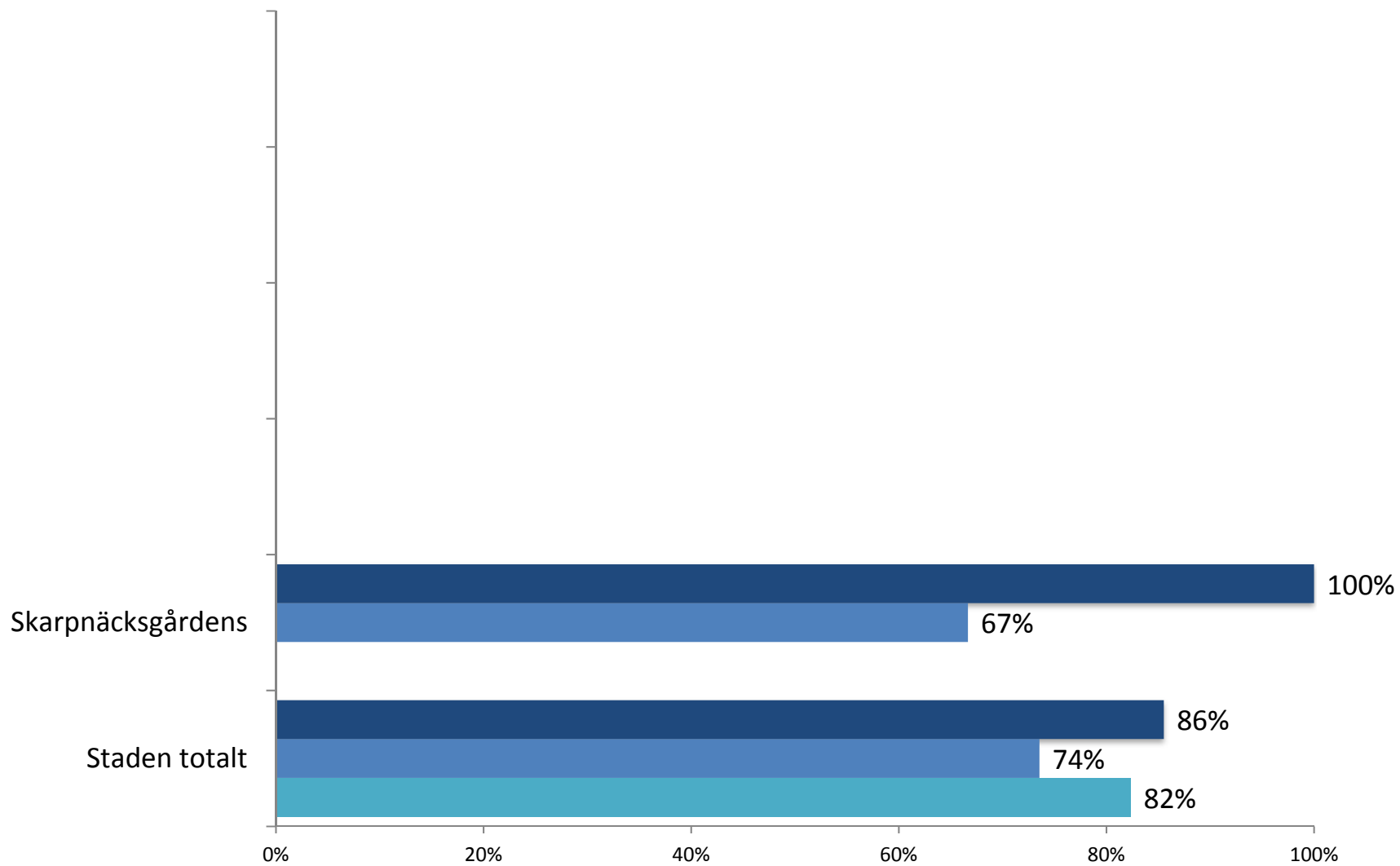
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

■ 2018
■ 2017
■ 2016



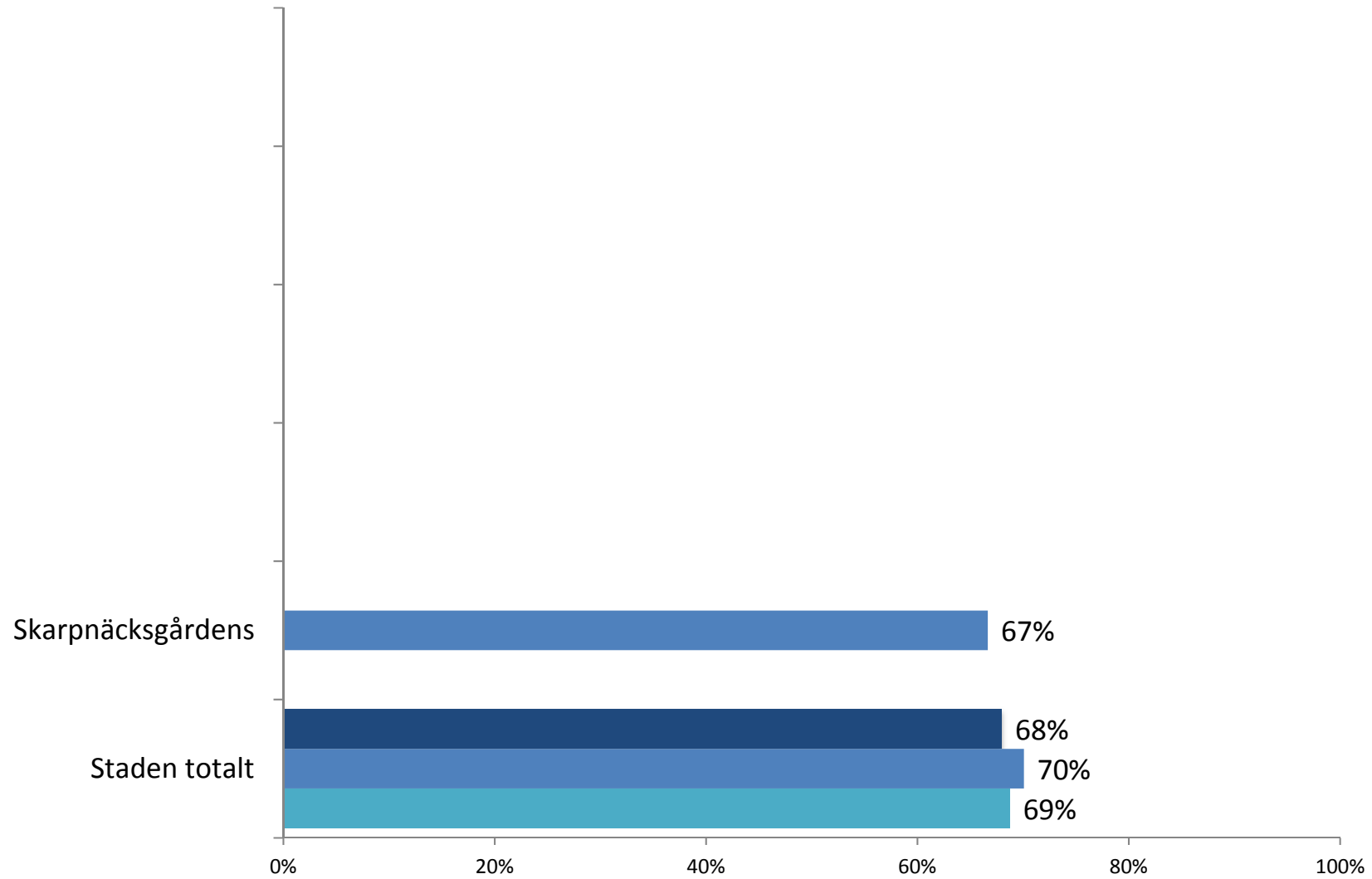
Jag litar på personalen

- 2018
- 2017
- 2016



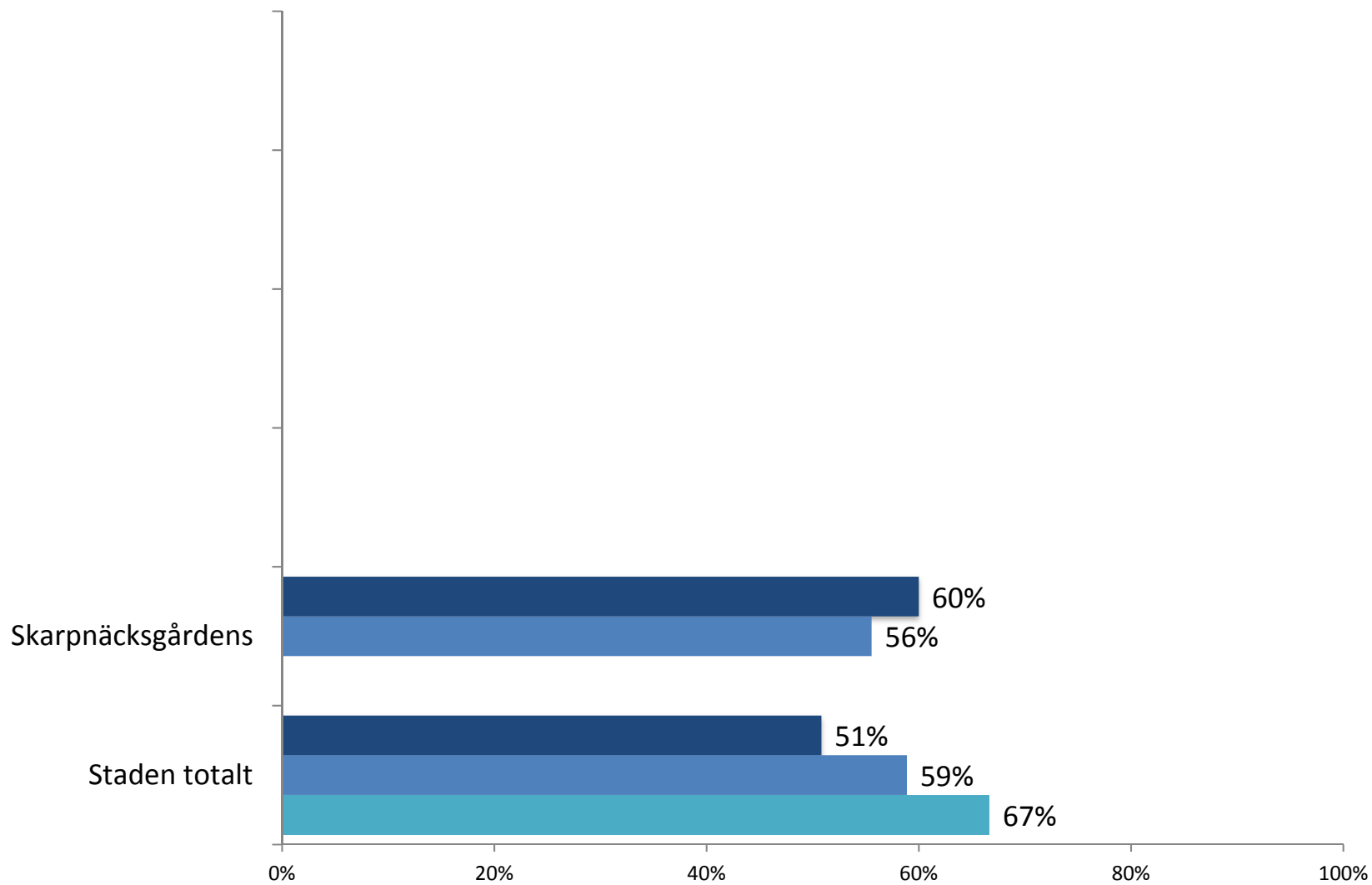
Personalen är bra på att få mig att göra saker själv

■ 2018
■ 2017
■ 2016



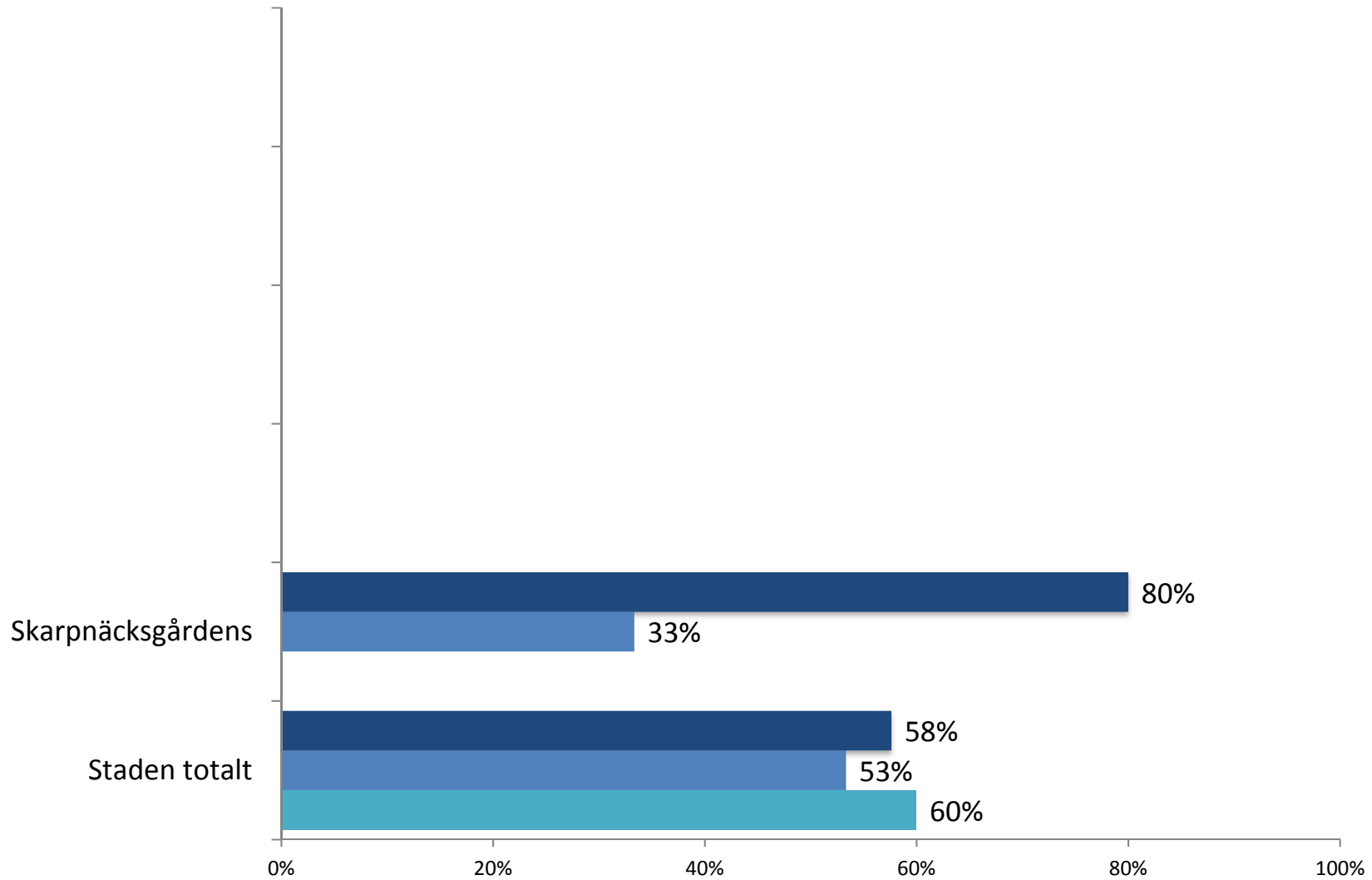
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 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

