

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2018**

HVB-hem  
Normalm

# 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 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 6 svar vilket ger en svarsprocent på 46 %.
- I Norrmalm 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](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. 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%
<b>Staden totalt</b>	<b>265</b>	<b>83</b>	<b>31%</b>	<b>316</b>	<b>144</b>	<b>45%</b>

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Norrmalm i årets brukarundersökning är 46 % vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 49 %. Det ligger dock på en högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 31 %.

Brukarna i Norrmalm är överlag något mer nöjda jämfört med föregående år. Nöjdheten har framförallt ökat vad gäller områdena “Mina möjligheter att påverka det stöd jag får” samt “Hur jag trivs med personalen”.

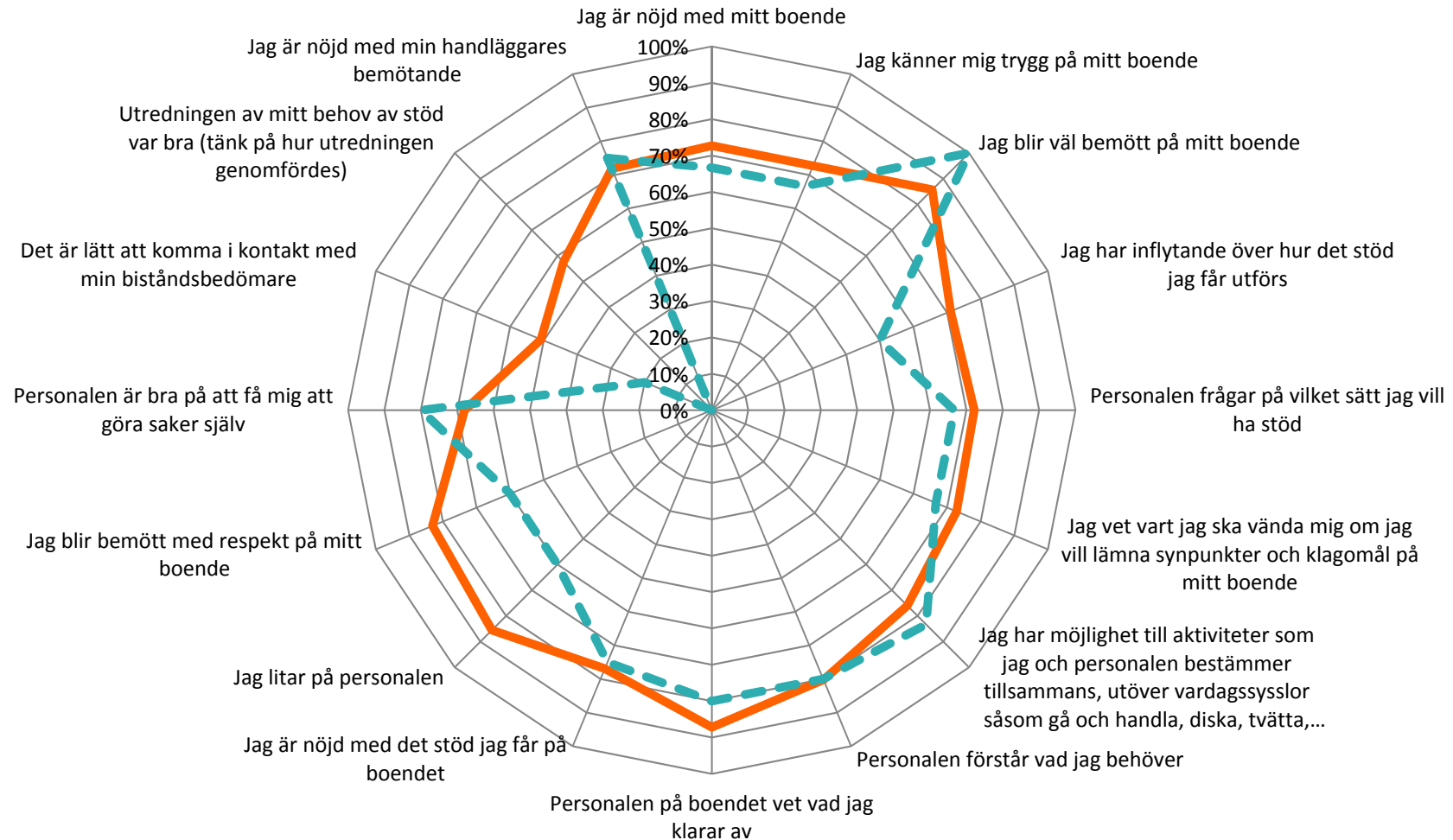
Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm överlag mindre nöjda. Den största skillnaden gäller frågan “Jag blir bemött med respekt på mitt boende” samt “Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs” där andelen nöjda brukare är 23 % respektive 21 % mindre i Norrmalm.

# Andel nöjda



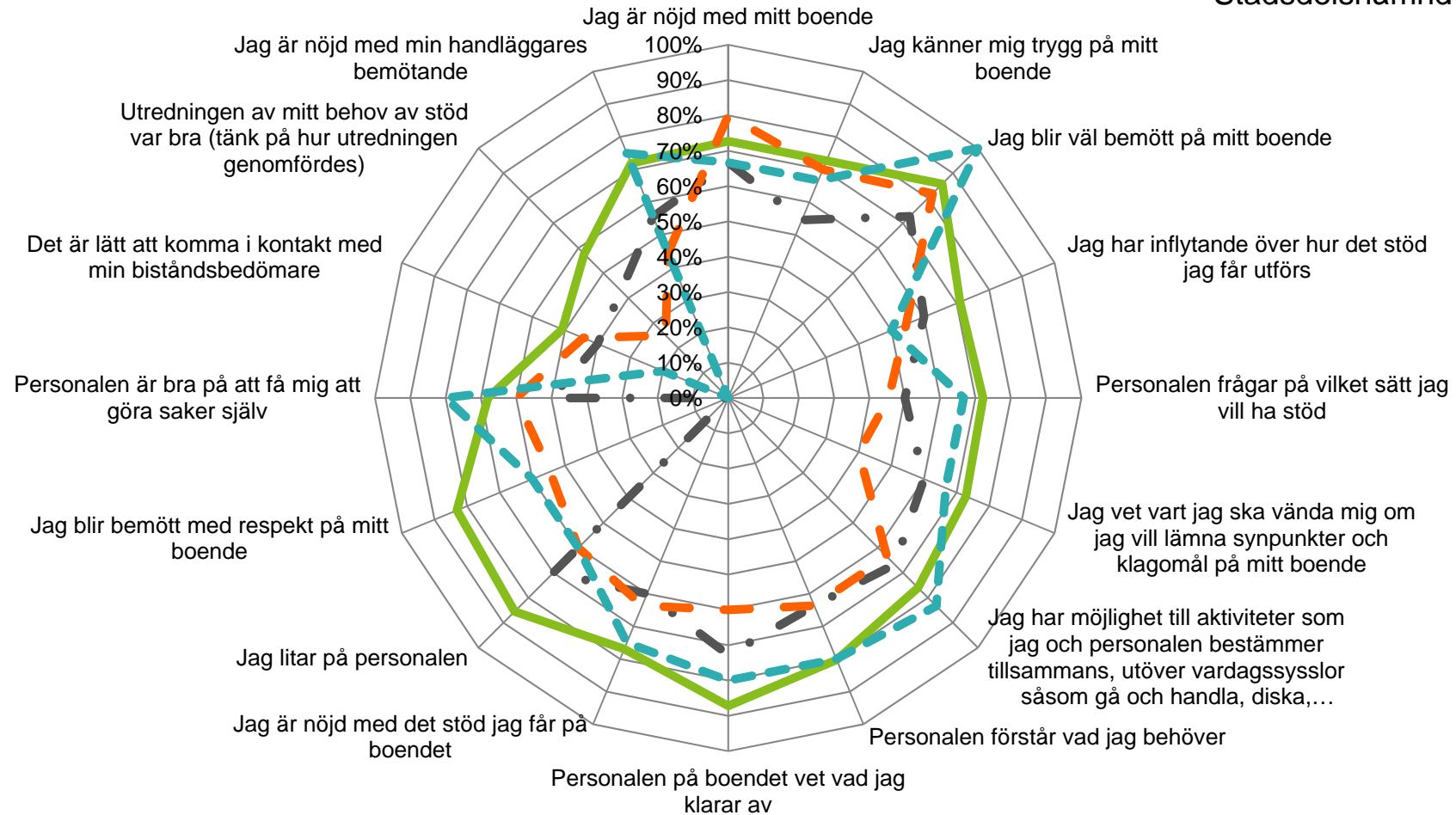
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2018  
- - Stadsdelsnämnd 2018



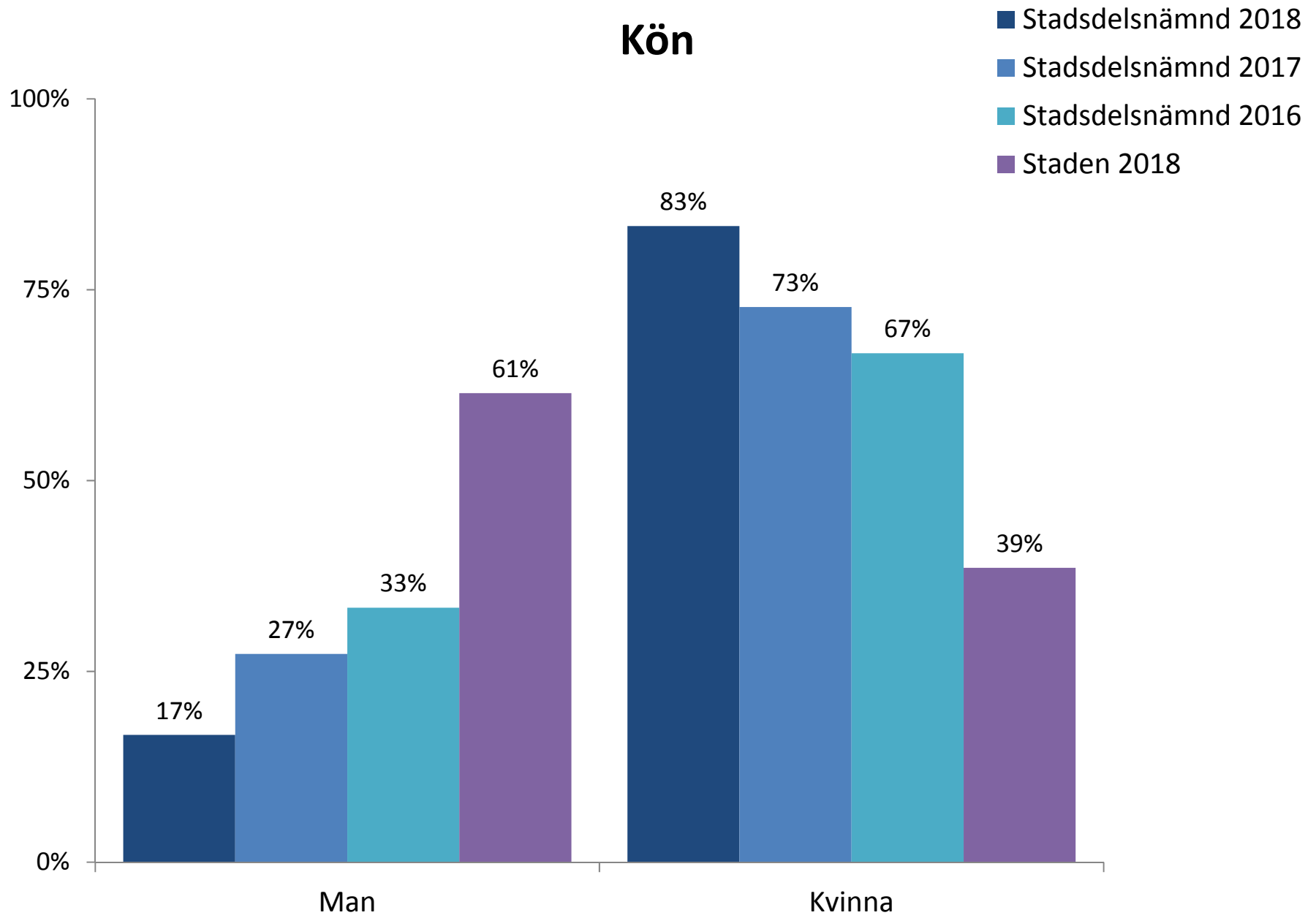
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

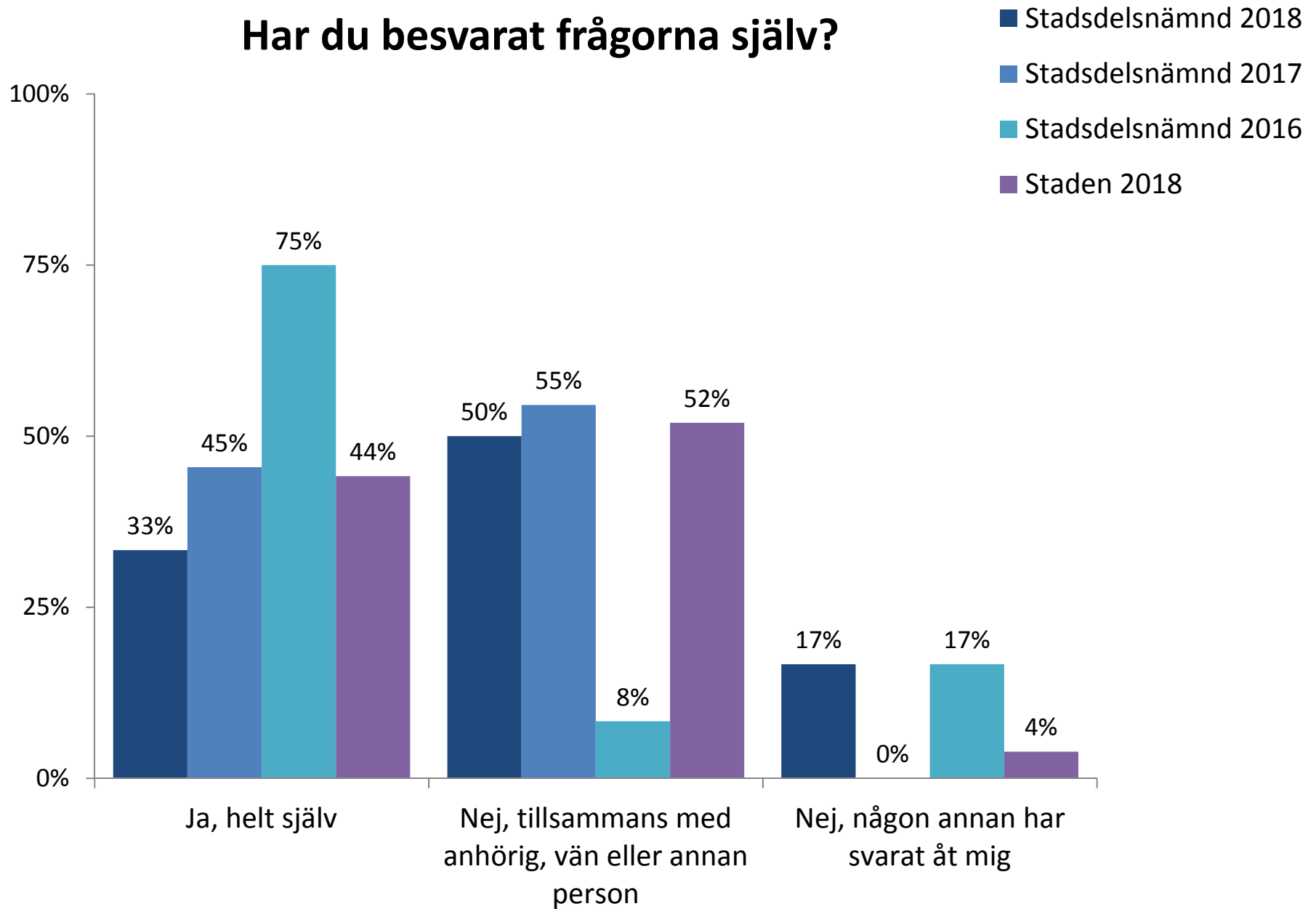


# Bakgrundsfrågor

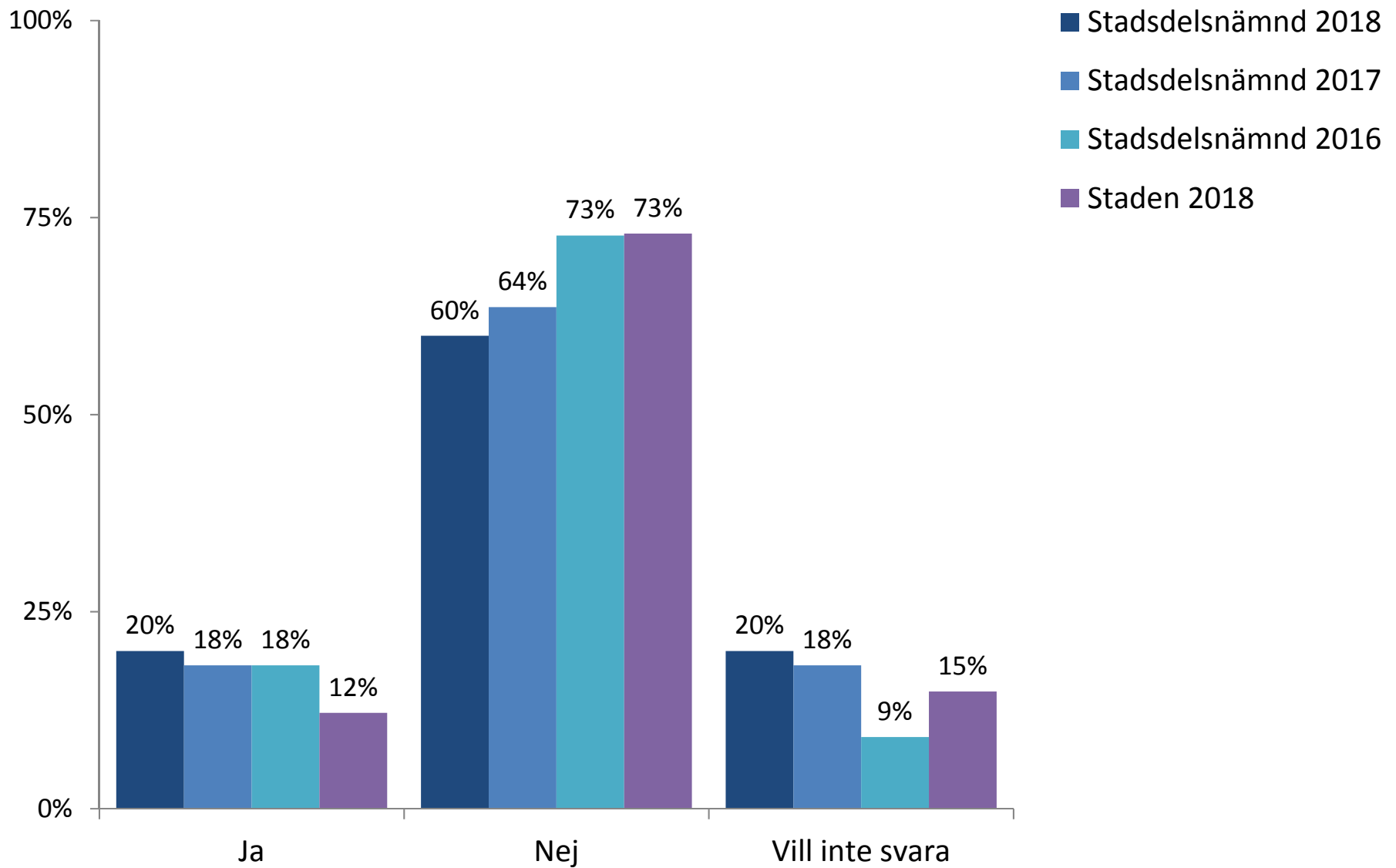
# Kön



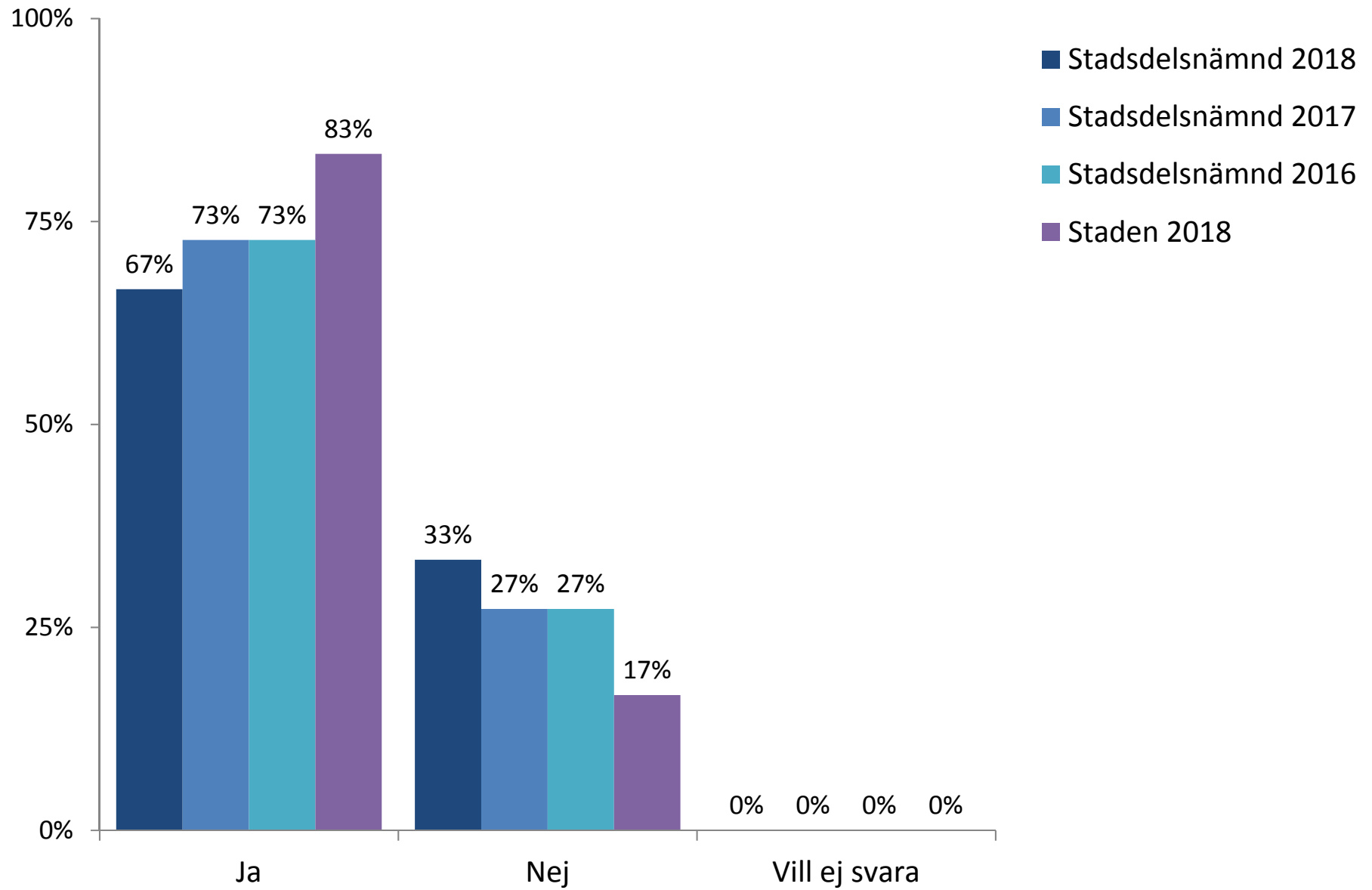
# Har du besvarat frågorna själv?



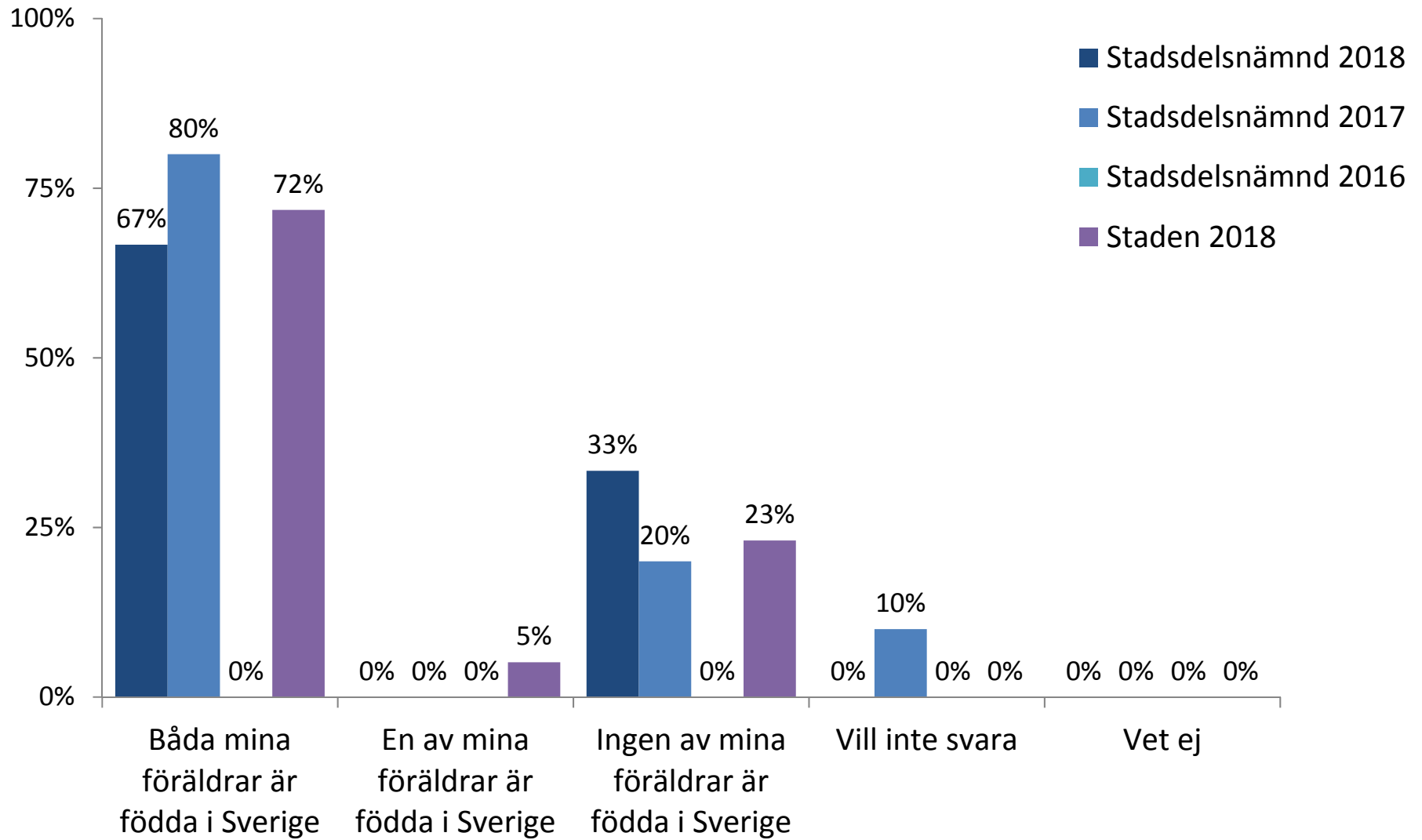
## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 5)



## Är du född i Sverige?



## Är dina föräldrar födda i Sverige?



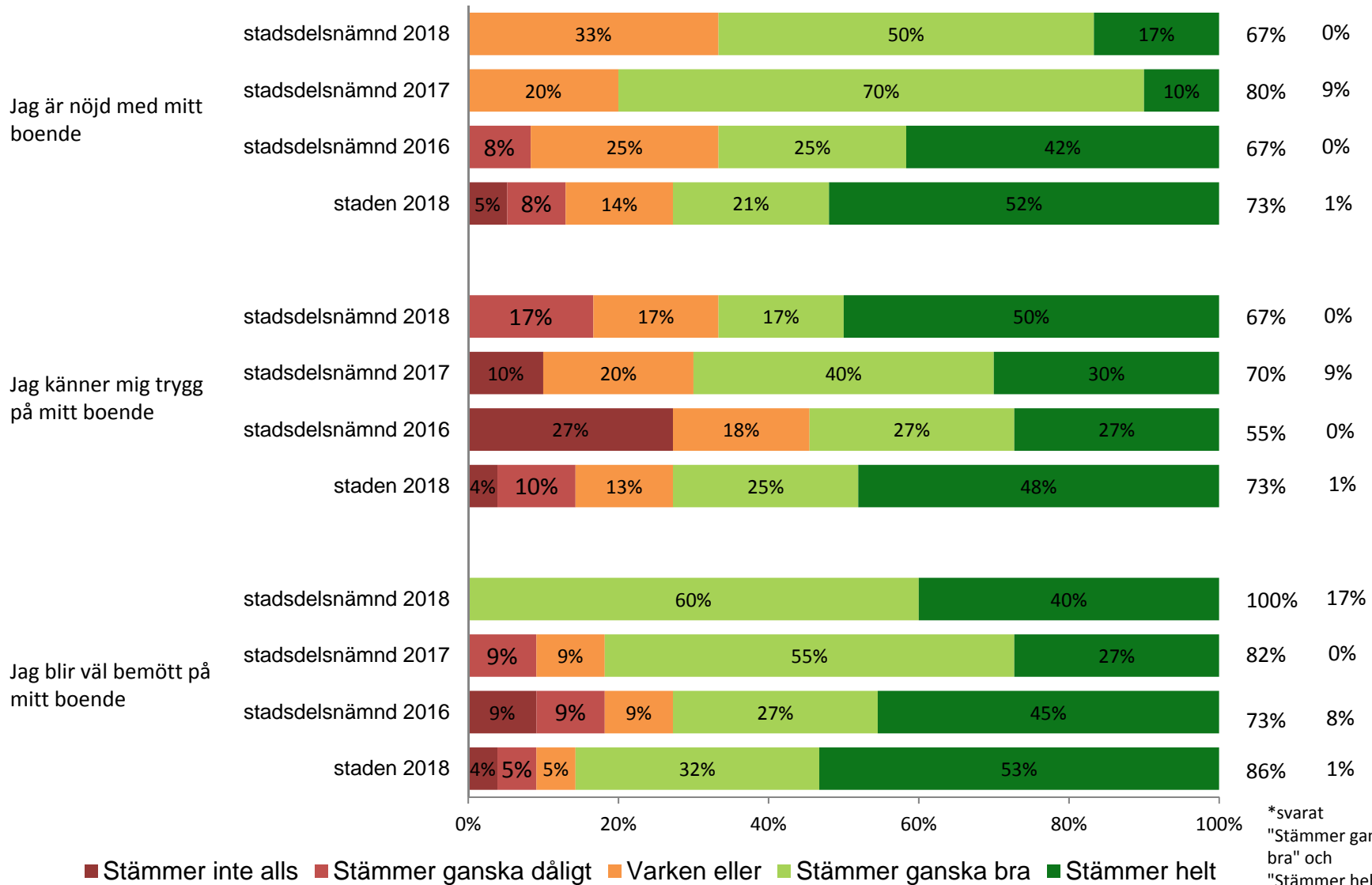


## Resultat per fråga över tid

# Stadelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

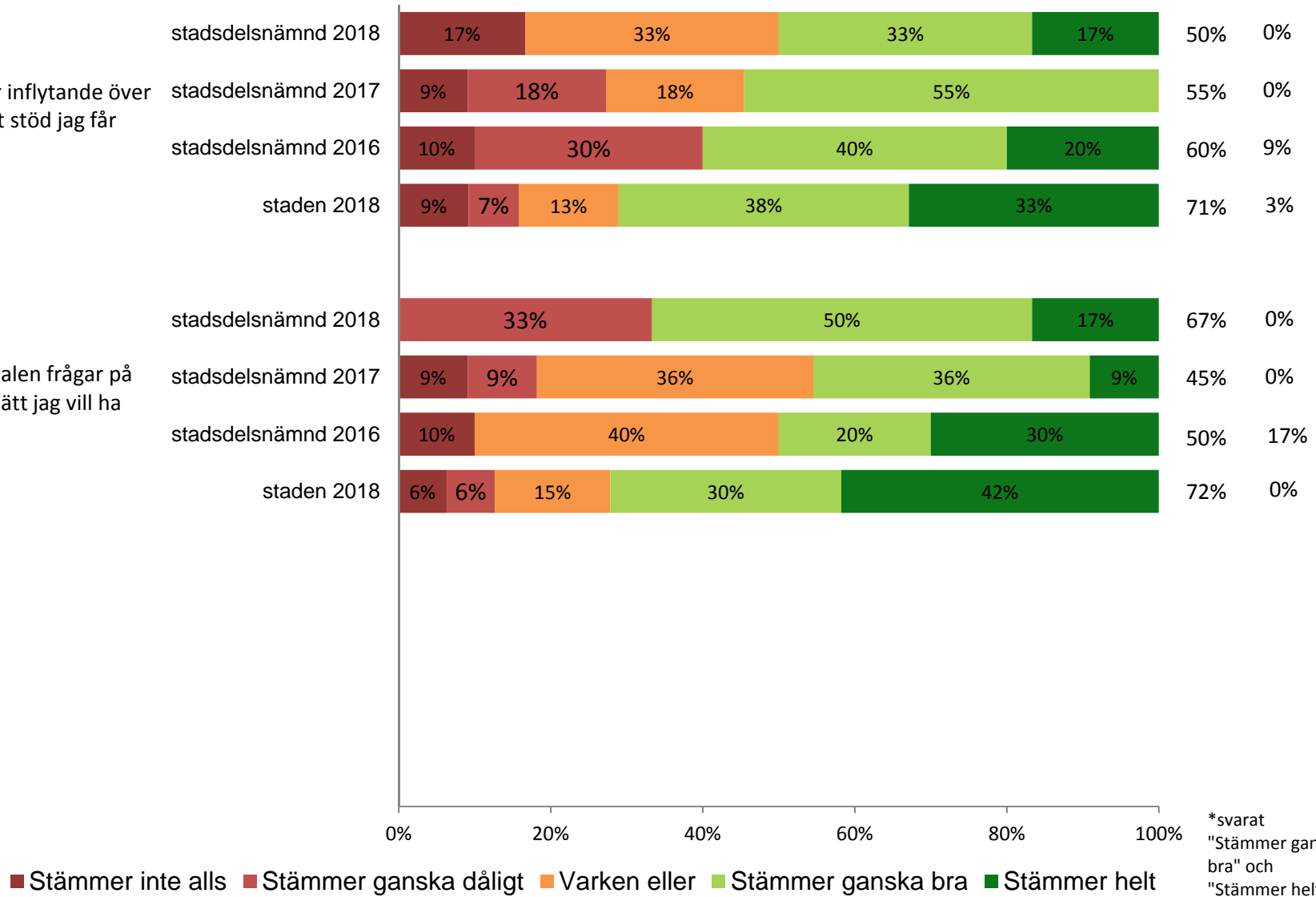
# Stadsdelsnämnden per år

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



\*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

stadsdelsnämnd 2018



67% 40%

stadsdelsnämnd 2017



40% 9%

stadsdelsnämnd 2016



60% 9%

staden 2018



73% 9%

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

stadsdelsnämnd 2018



83% 0%

stadsdelsnämnd 2017



64% 0%

stadsdelsnämnd 2016



67% 18%

staden 2018



76% 4%

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

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

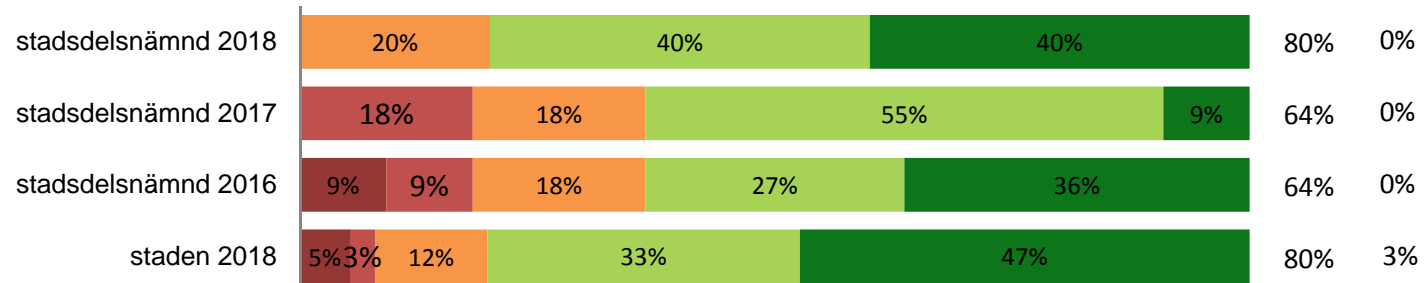
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Stadsdelsnämnden per år

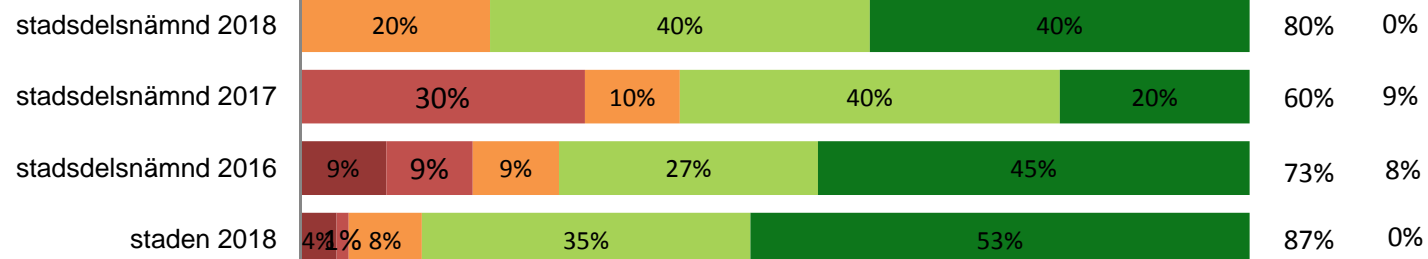
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

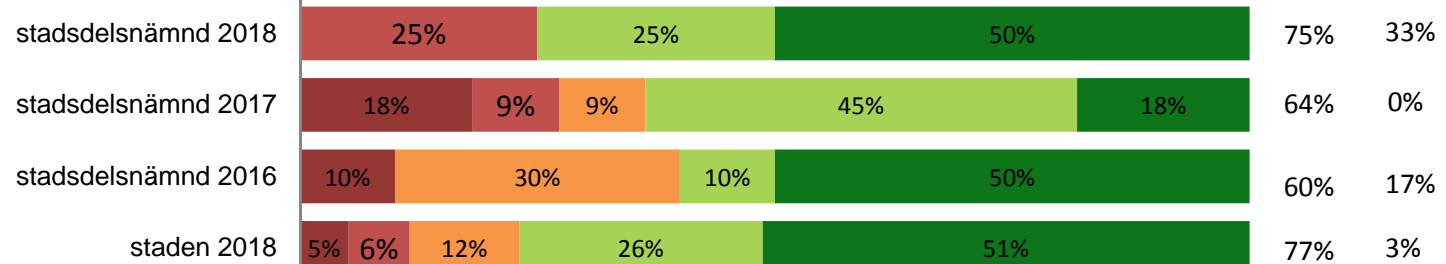
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



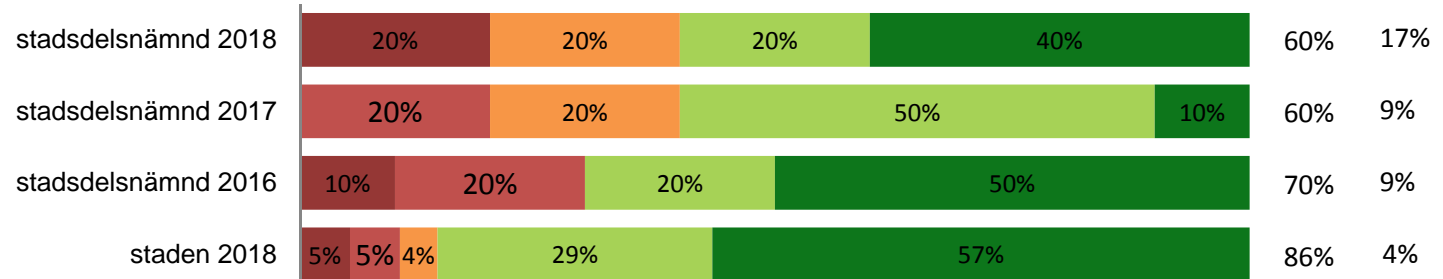
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

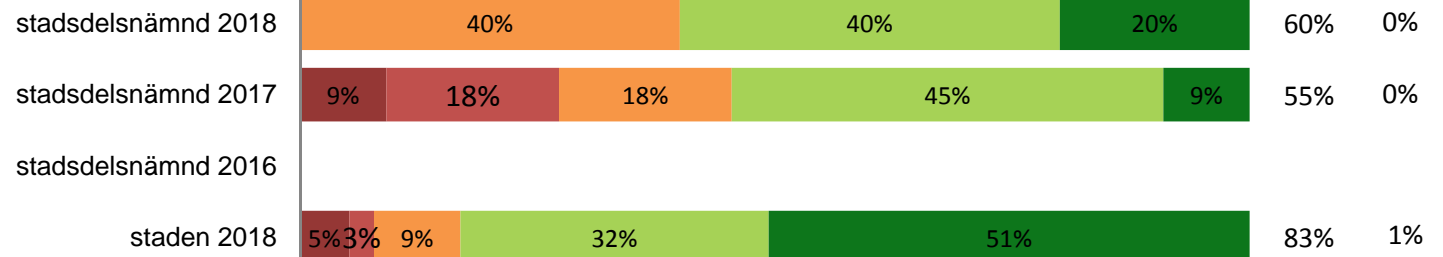
# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

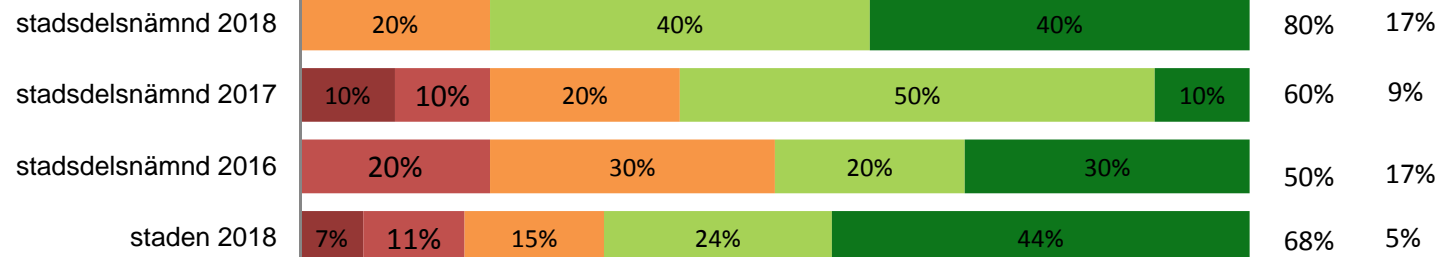
Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med  
respekt på mitt  
boende



Personalen är bra på  
att få mig att göra  
saker själv

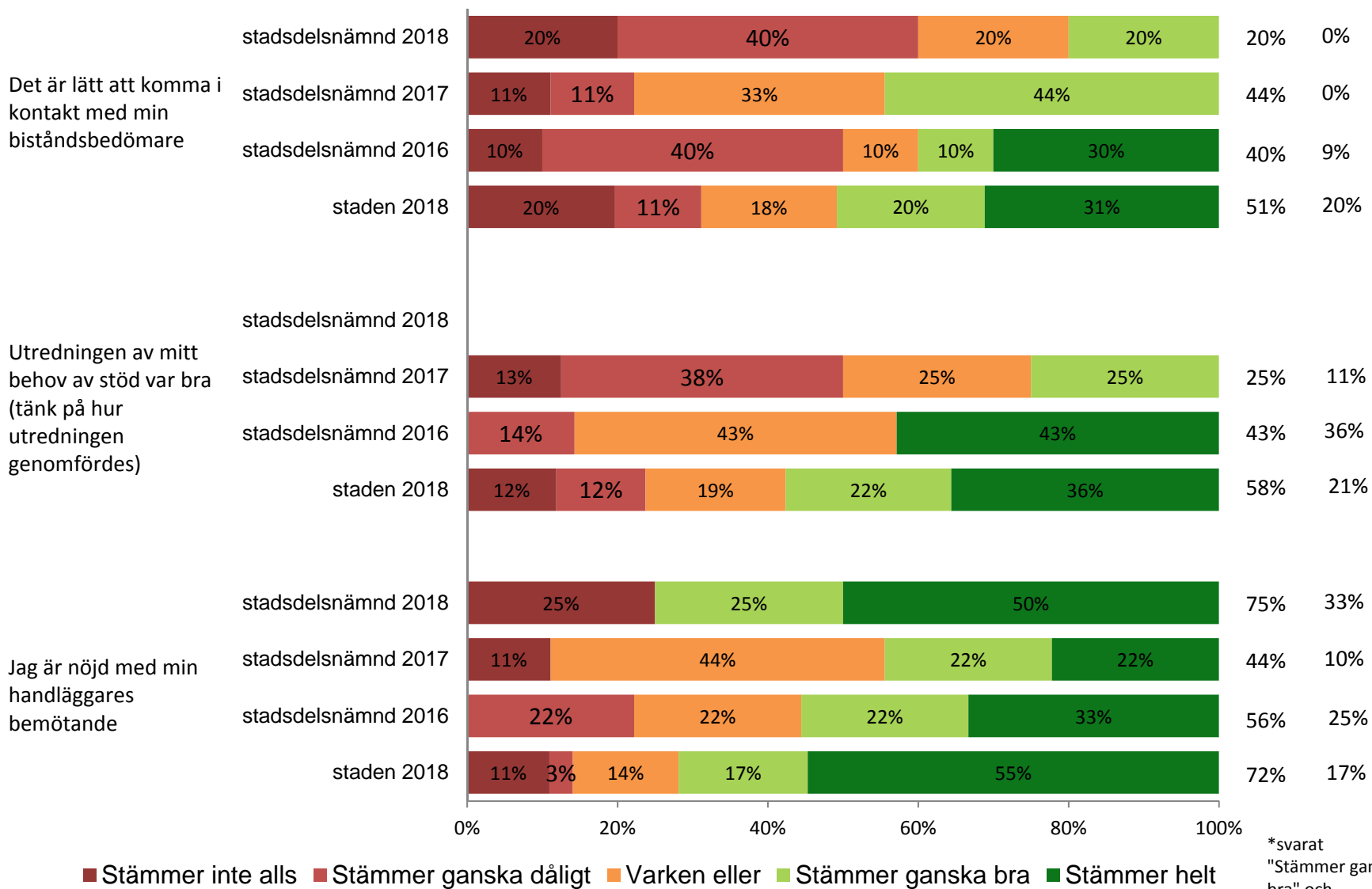
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

## Stadelsnämnden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

**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, någon annan har svarat åt mig" 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)

**Redovisas ej p.g.a. för få svar**