

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2018**

Boendestöd
Hässelby-Vällingby

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 1941, 5441 och 6185.
- 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 Hässelby-Vällingby 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 Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd inkom 140 svar vilket ger en svarsprocent på 38 %.
- I Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd inkom 80 % av svaren från egen regi och 20 % 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 mina boendestödjare
2. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
3. Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs
4. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
5. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare
6. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
7. Mina boendestödjare vet vad jag klarar av
8. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
9. Jag litar på mina boendestödjare
10. Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare
11. Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
12. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
13. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
14. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
15. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
16. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
17. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
18. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
19. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
20. Jag har själv valt min utförare
21. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
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 | 269 | 116 | 43% | 231 | 107 | 46% |
| Enskede-Årsta-Vantör | 426 | 167 | 39% | 403 | 181 | 45% |
| Farsta | 313 | 125 | 40% | 312 | 134 | 43% |
| Hägersten-Liljeholmen | 320 | 126 | 39% | 279 | 130 | 47% |
| Hässelby-Vällingby | 364 | 140 | 38% | 312 | 163 | 52% |
| Kungsholmen | 157 | 66 | 42% | 136 | 64 | 47% |
| Norrmalm | 194 | 82 | 42% | 187 | 91 | 49% |
| Rinkeby-Kista | 274 | 96 | 35% | 240 | 94 | 39% |
| Skarpnäck | 241 | 89 | 37% | 265 | 117 | 44% |
| Skärholmen | 224 | 99 | 44% | 165 | 84 | 51% |
| Socialnämnden | 6 | 0 | 0% | 8 | 0 | 0% |
| Spånga-Tensta | 125 | 36 | 29% | 88 | 28 | 32% |
| Södermalm | 263 | 104 | 40% | 236 | 98 | 42% |
| Älvsjö | 95 | 44 | 46% | 74 | 39 | 53% |
| Östermalm | 133 | 55 | 41% | 127 | 56 | 44% |
| Man | 1550 | 586 | 38% | 1405 | 612 | 44% |
| Kvinna | 1854 | 759 | 41% | 1658 | 774 | 47% |
| Egen regi | 1870 | 788 | 42% | 1455 | 865 | 59% |
| Privat utförare | 1534 | 557 | 36% | 1608 | 521 | 32% |
| Staden totalt | 3404 | 1345 | 40% | 3063 | 1386 | 45% |

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Hässelby-Vällingby är i årets brukarundersökning 38 %, vilket är en lägre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 52 %. Det ligger dock på en liknande nivå som Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 40 %.

Brukarna i Hässelby-Vällingby överlag lika nöjda som föregående år. Inom området "Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd" är brukarna i flera frågor något nöjdare jämfört med år 2017.

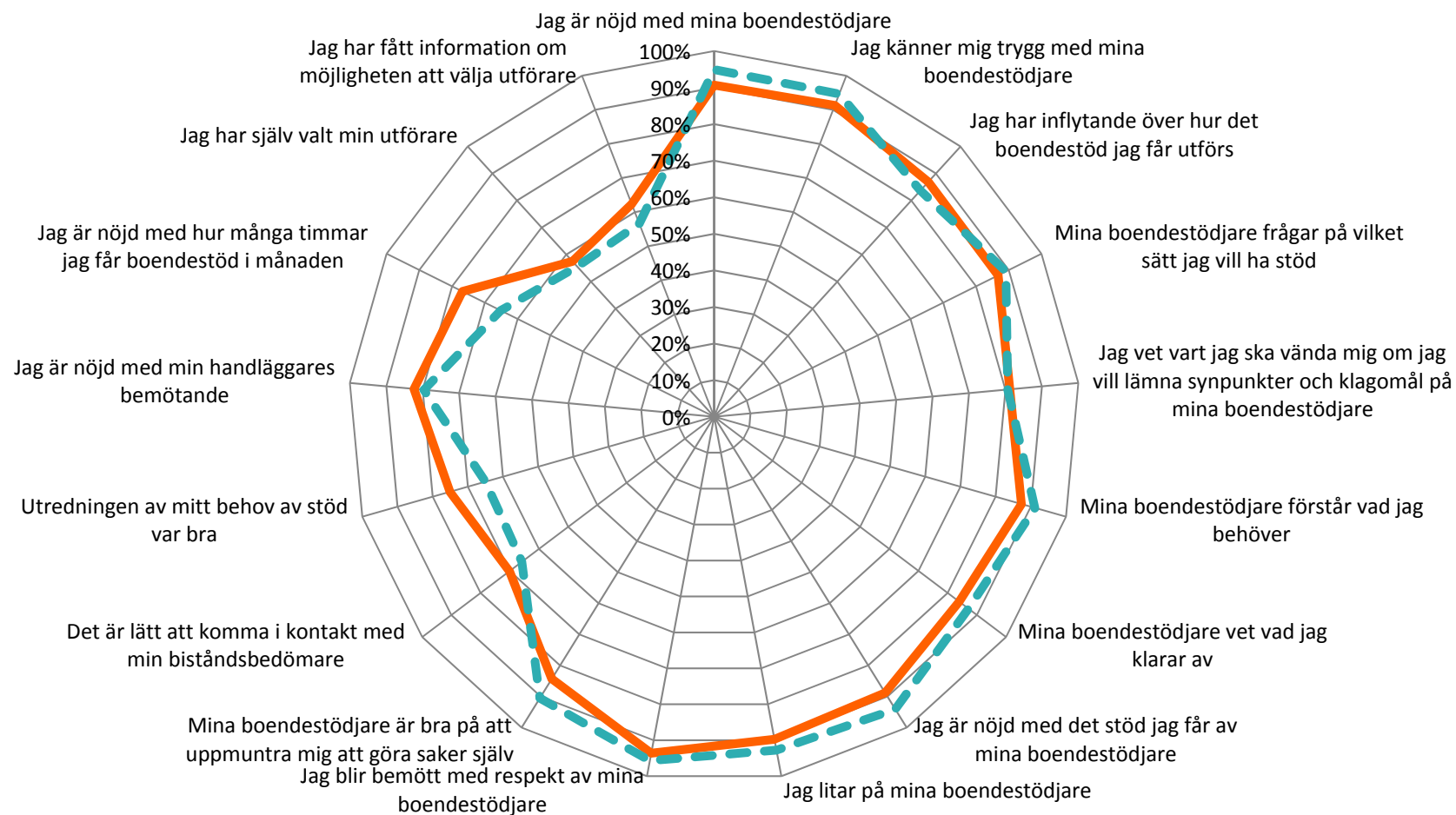
Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Hässelby-Vällingby överlag lika nöjda. Ett undantag gäller dock för frågan "Utredningen av mitt behov av stöd var bra" där andelen som svarat att det stämmer helt eller ganska bra är 10 % lägre i Hässelby-Vällingby jämfört med resultatet för staden totalt.

Andel nöjda

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

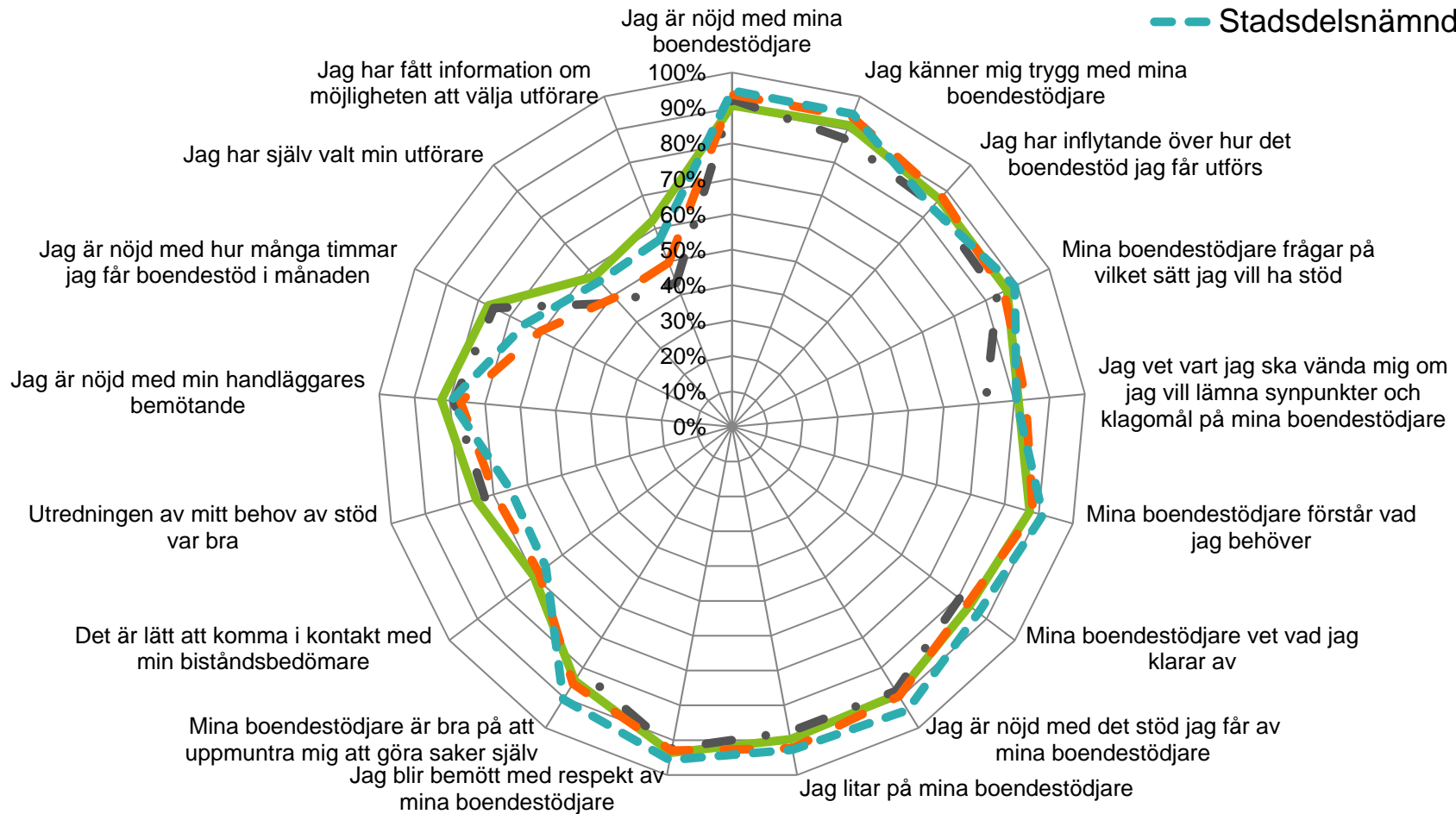
— Staden 2018

- - - Stadsdelsnämnd 2018



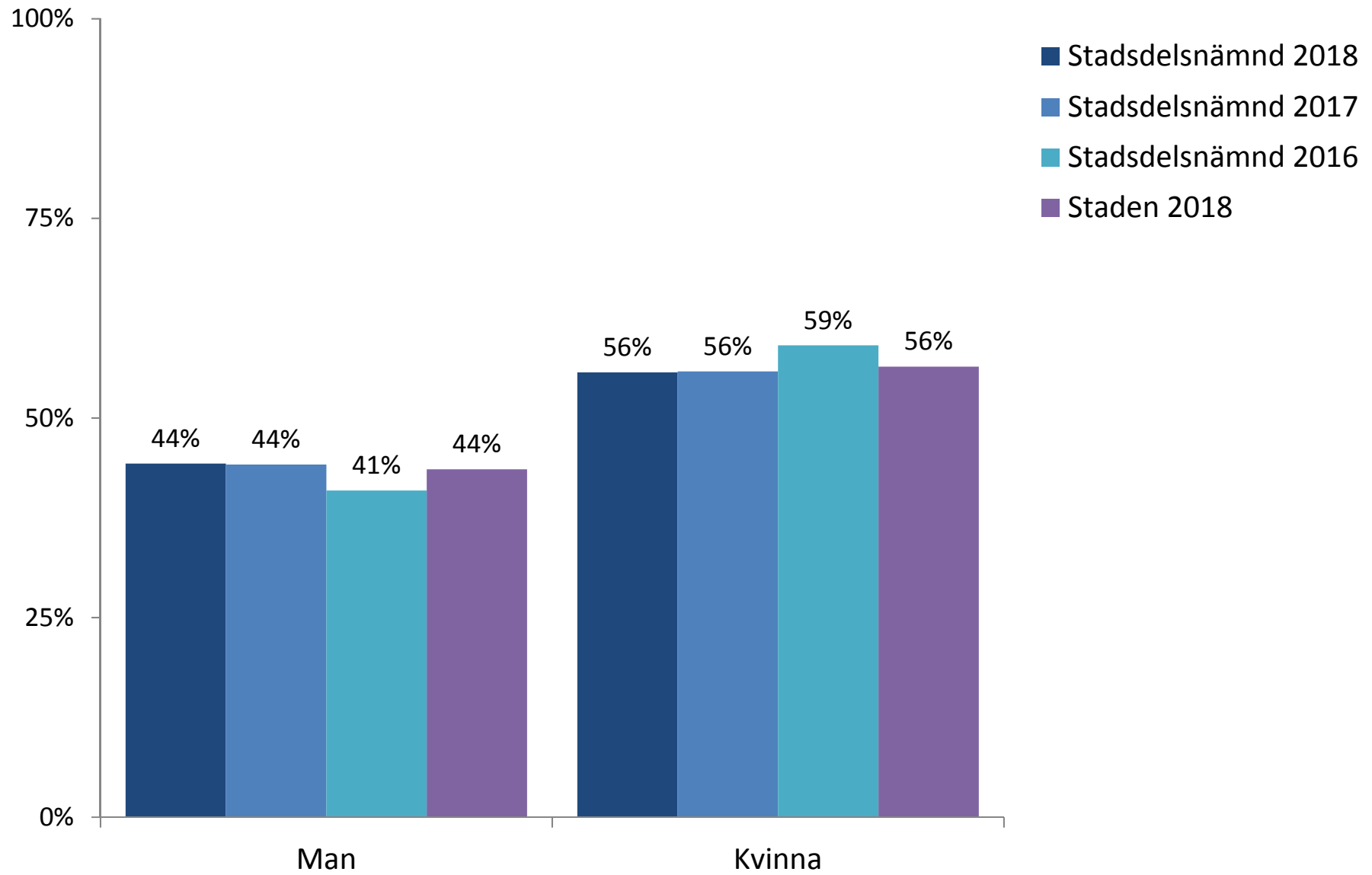
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

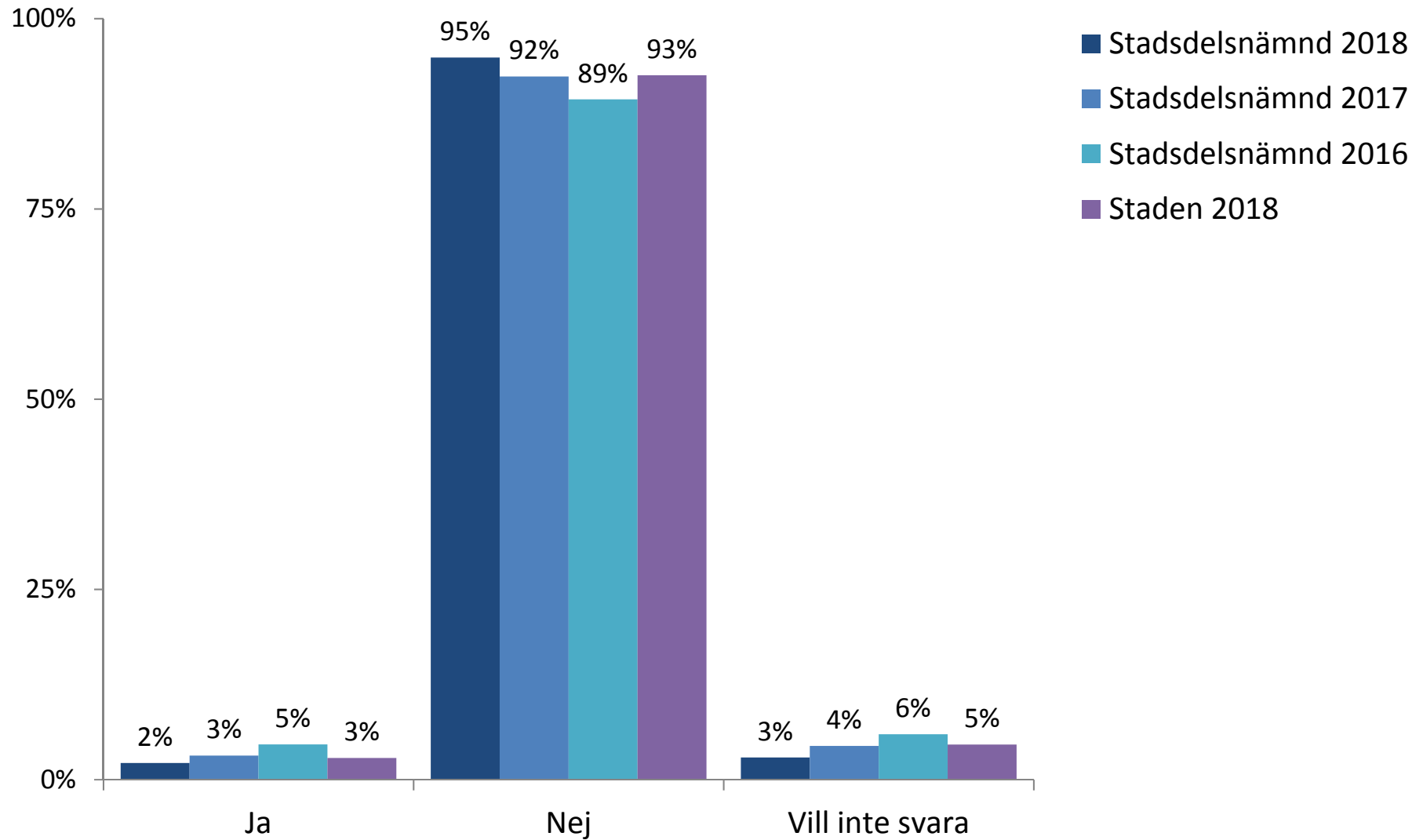


Bakgrundsfrågor

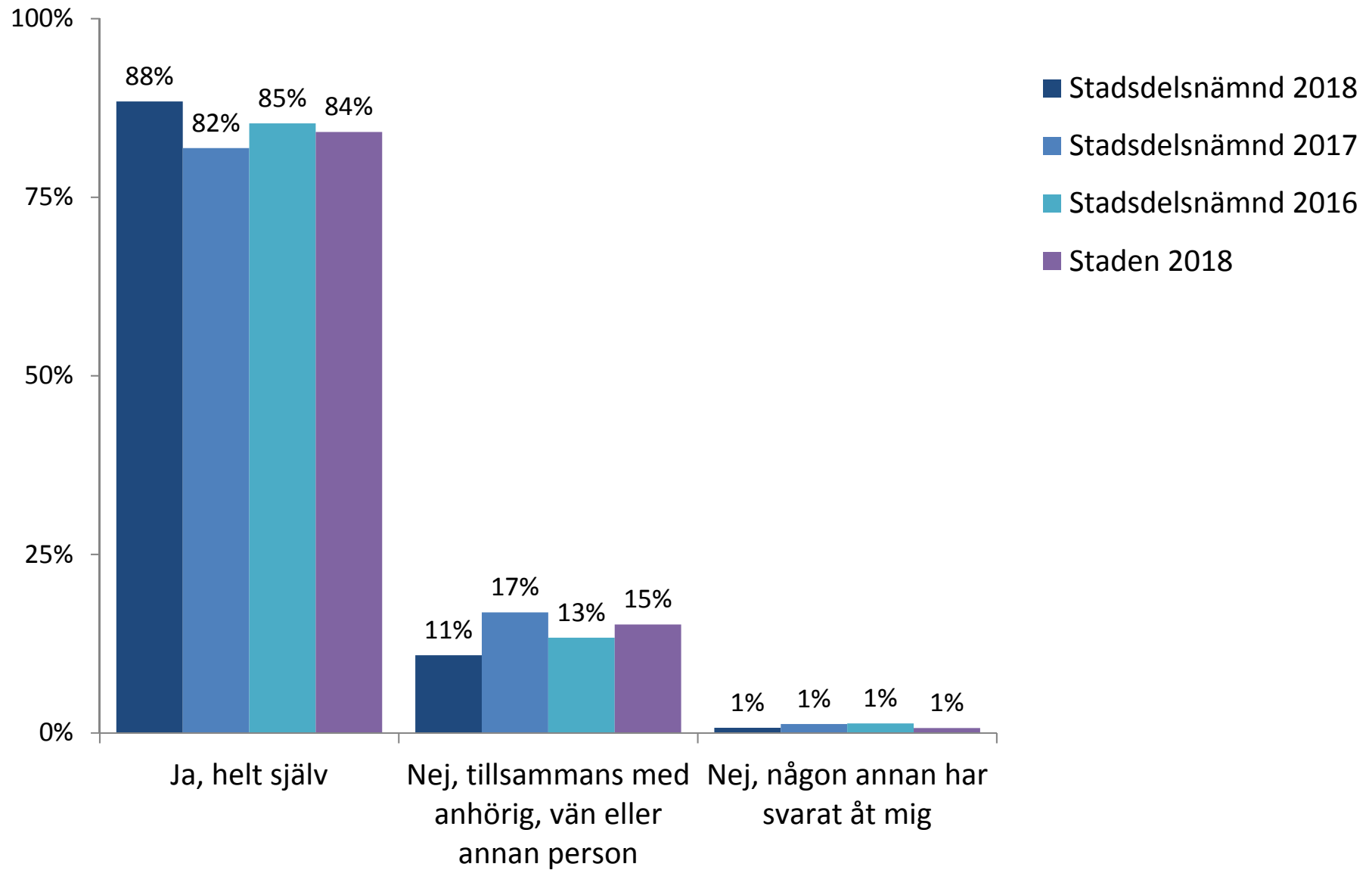
Kön



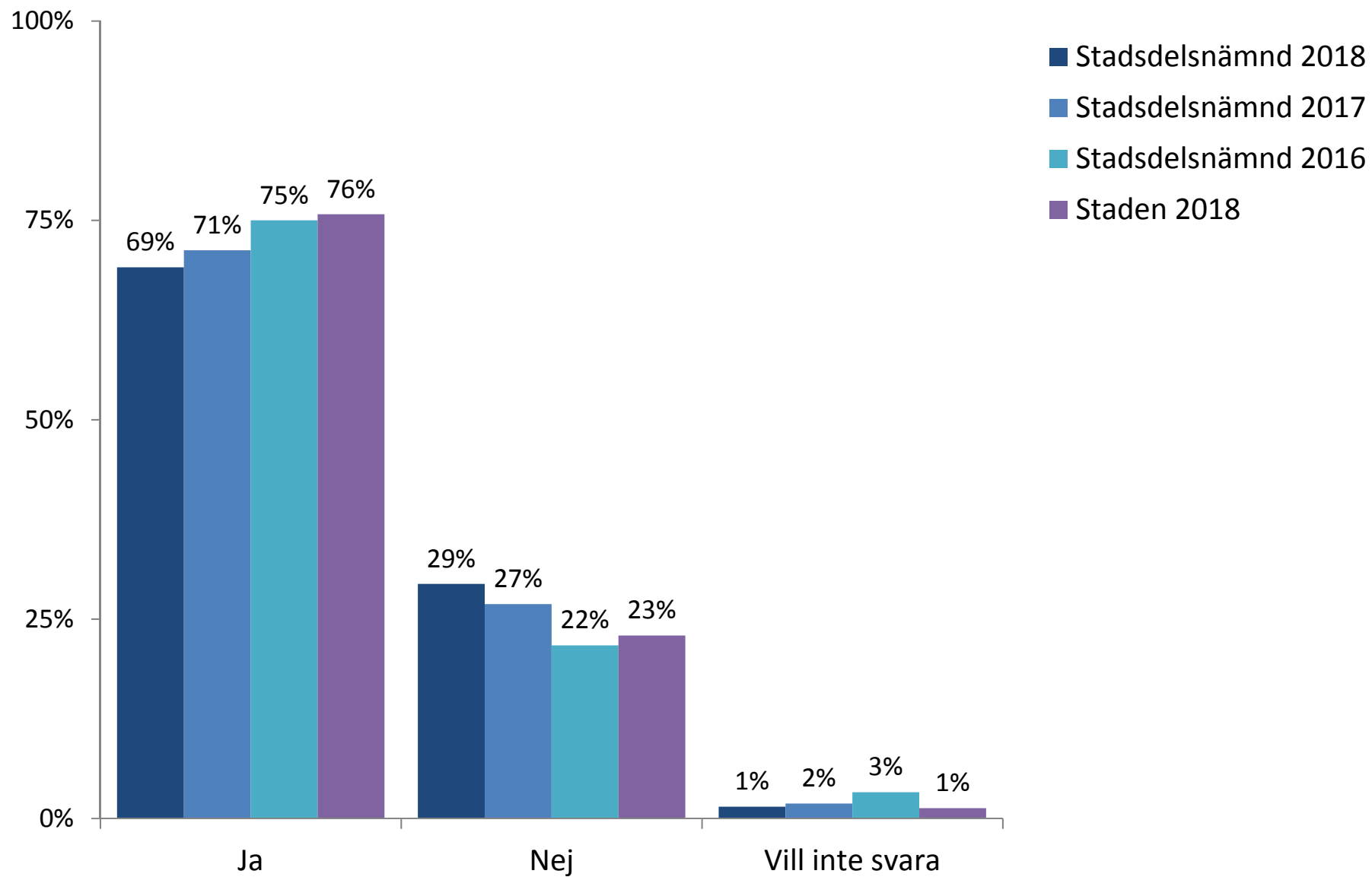
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n=137)



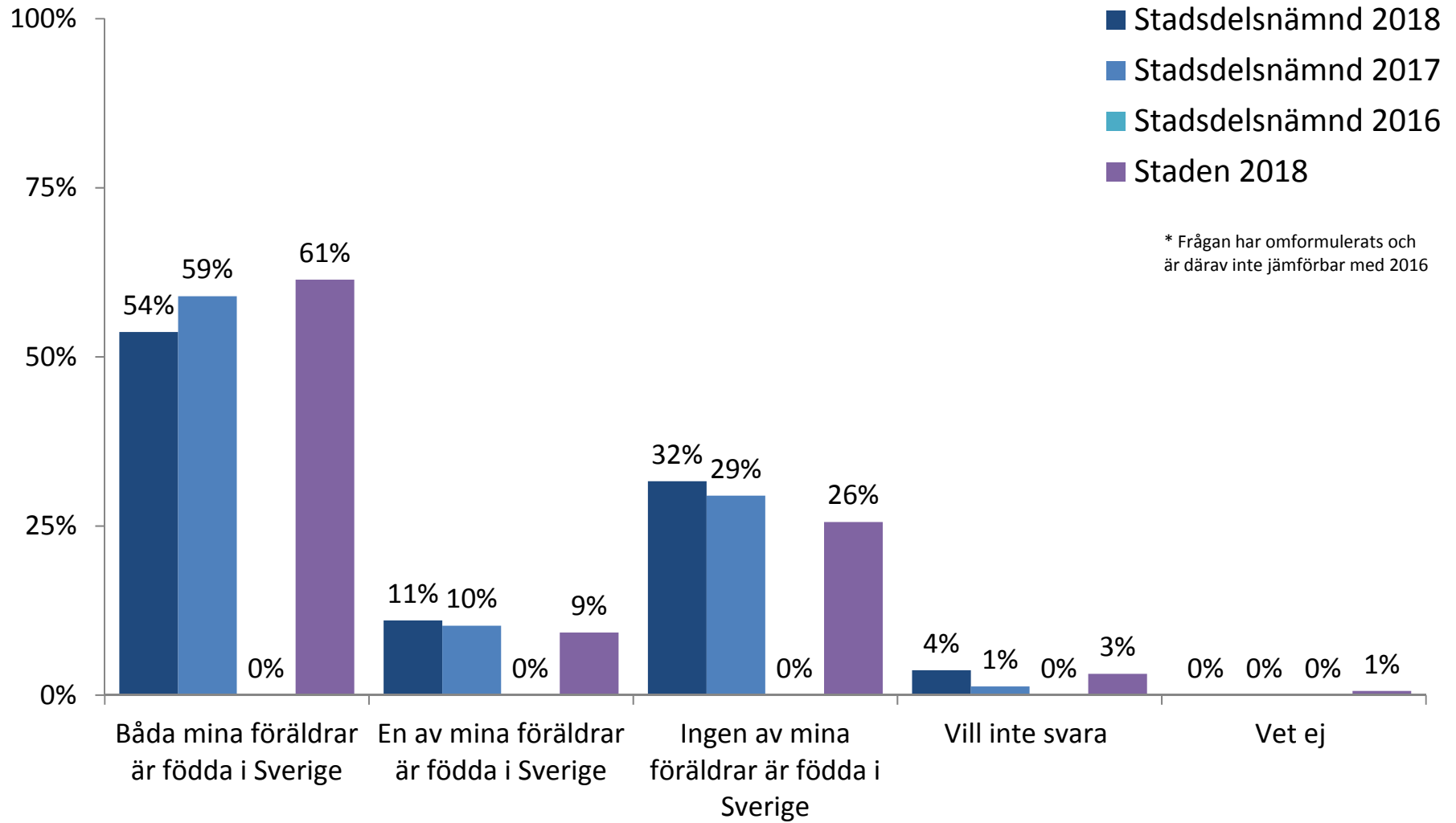
Har du besvarat frågorna själv?



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



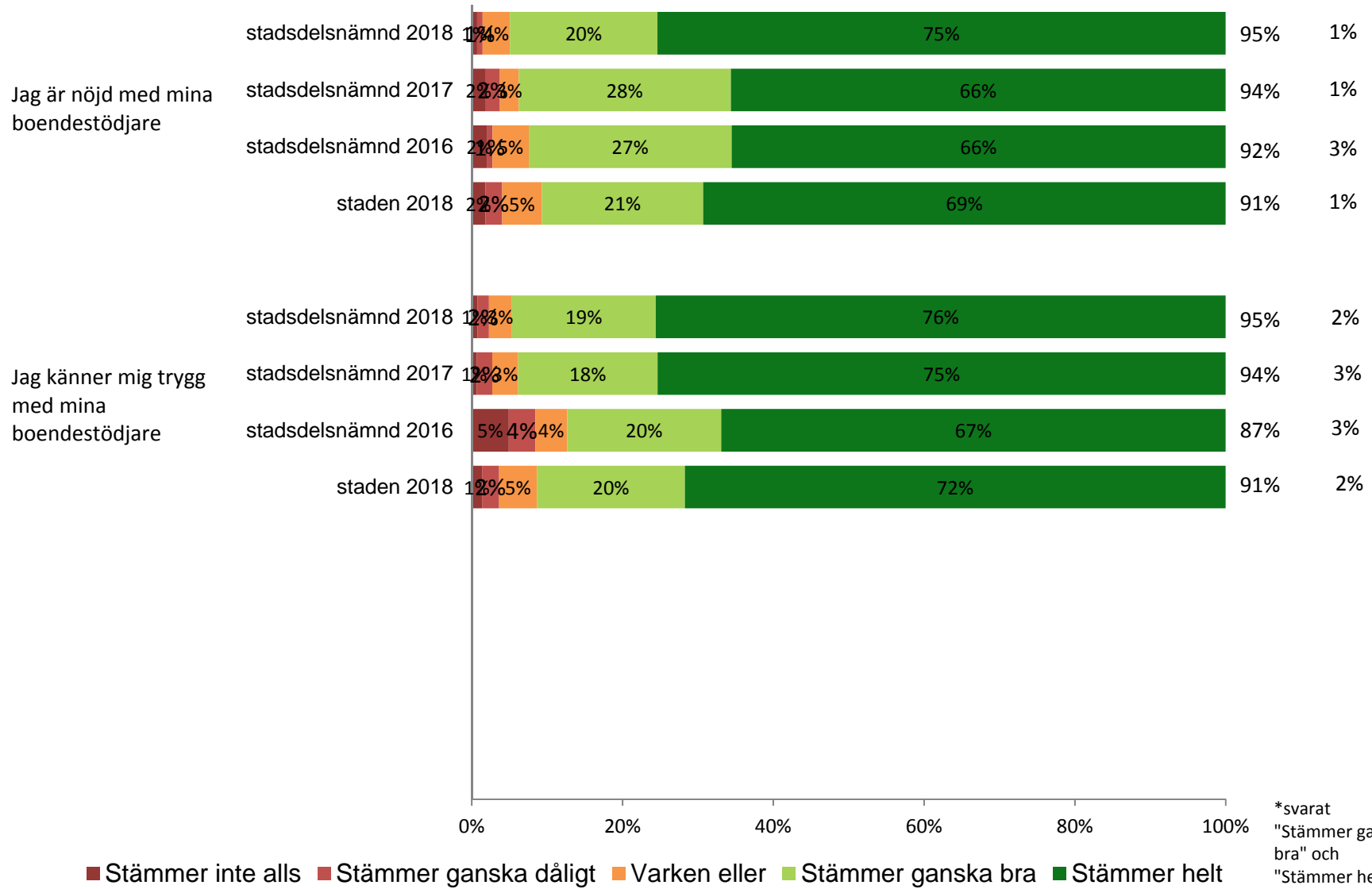
* Frågan har omformulerats och är därav inte jämförbar med 2016

Resultat per fråga över tid

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

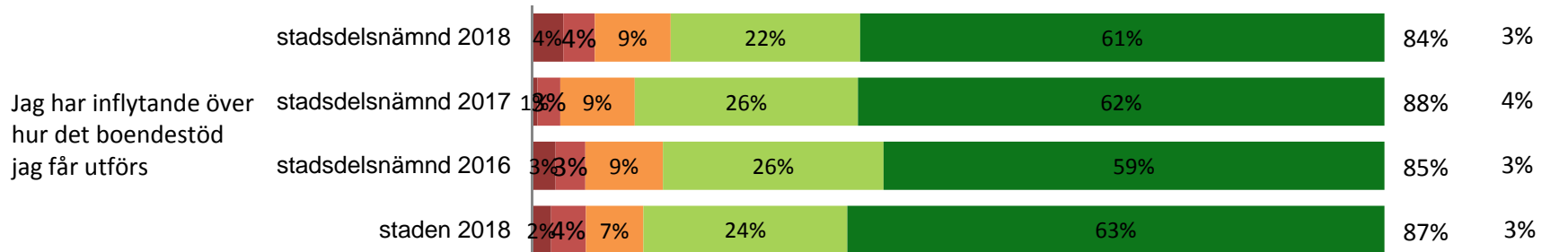
Sammanfattande omdöme



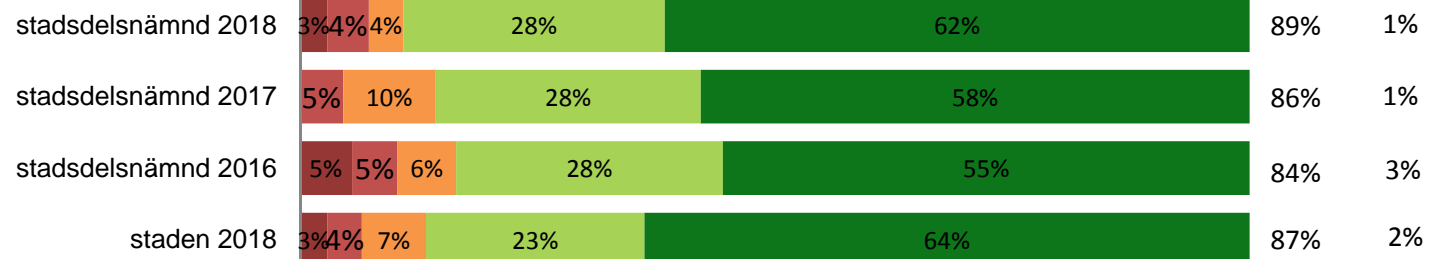
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

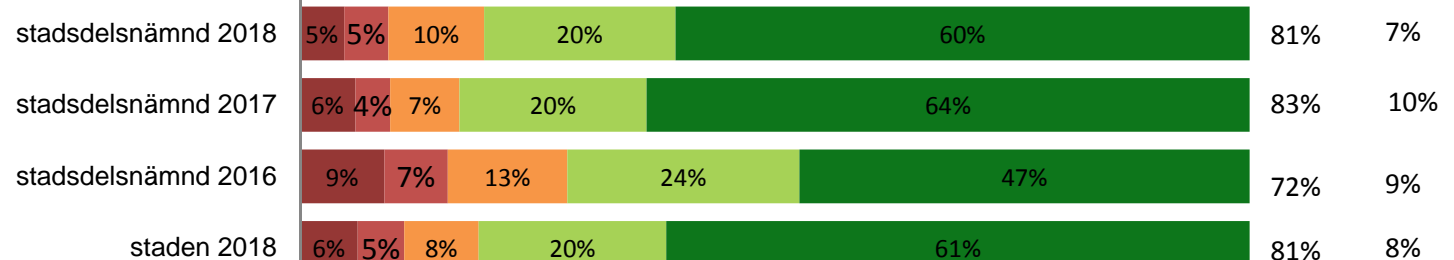
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare



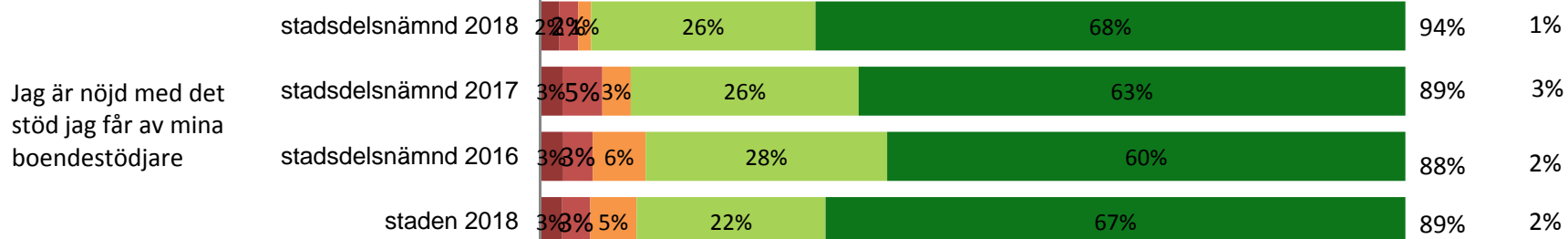
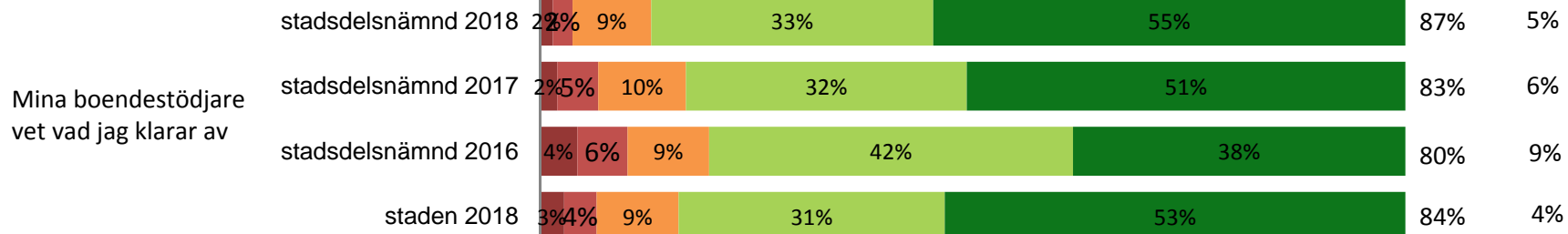
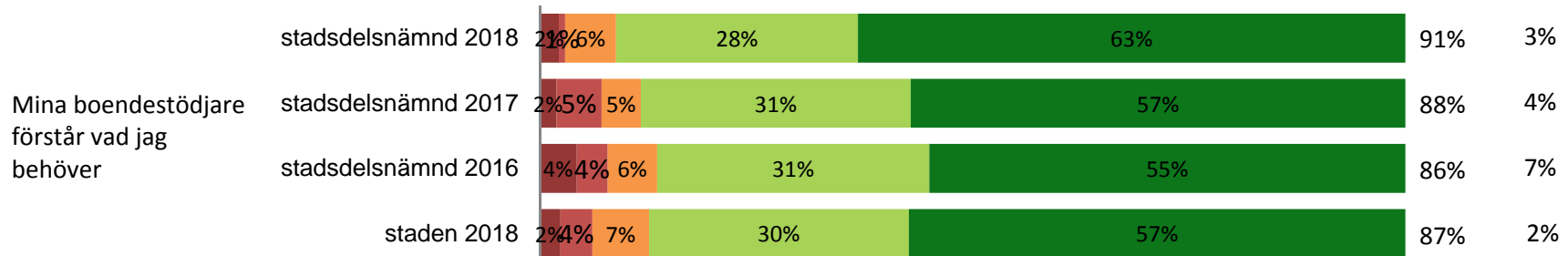
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får



Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

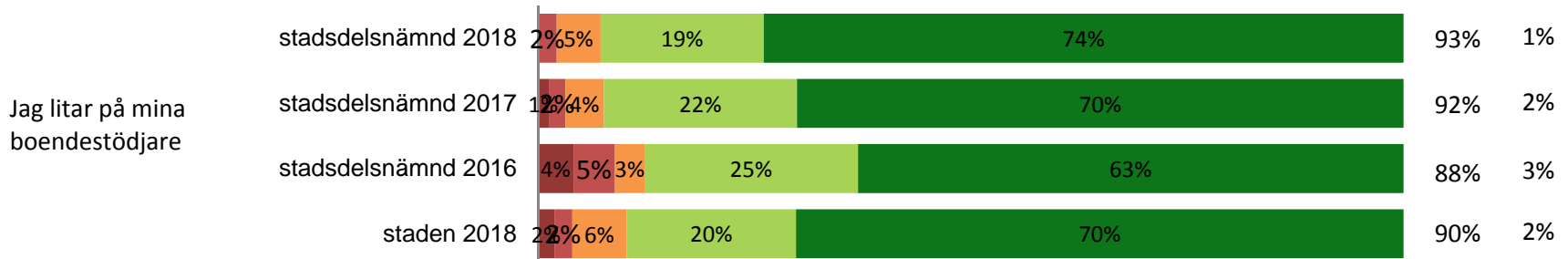
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

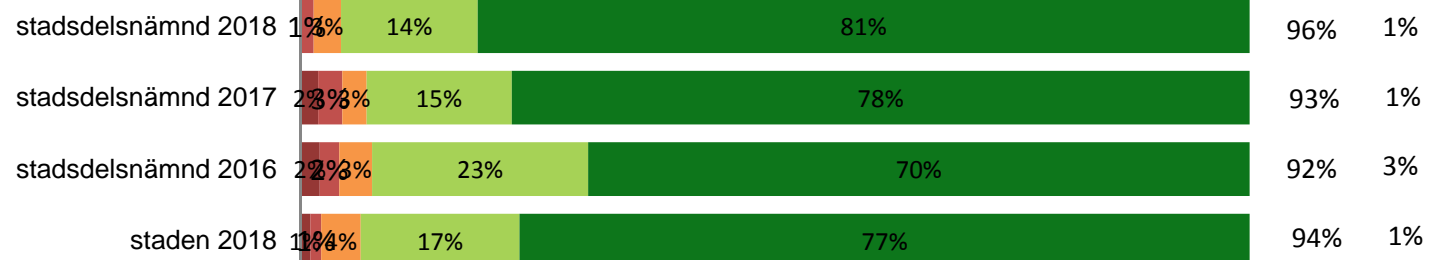
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

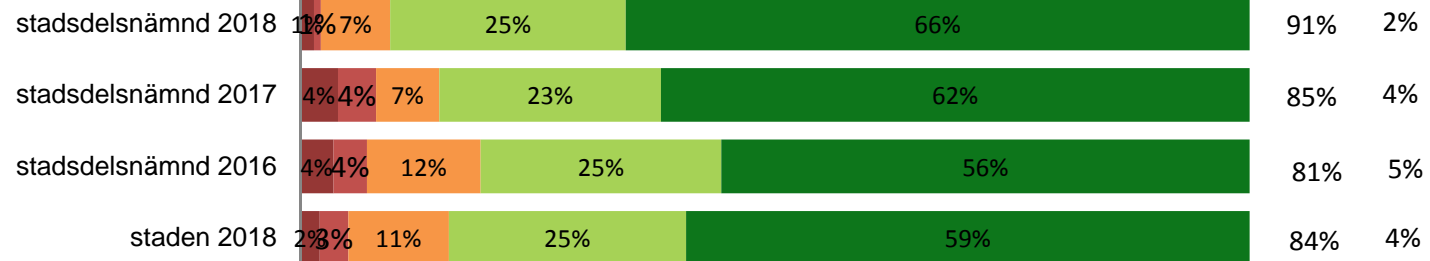
Hur jag trivs med mina boendestödjare



Jag blir bemött med
respekt av mina
boendestödjare



Mina boendestödjare
är bra på att
uppmuntra mig att
göra saker själv



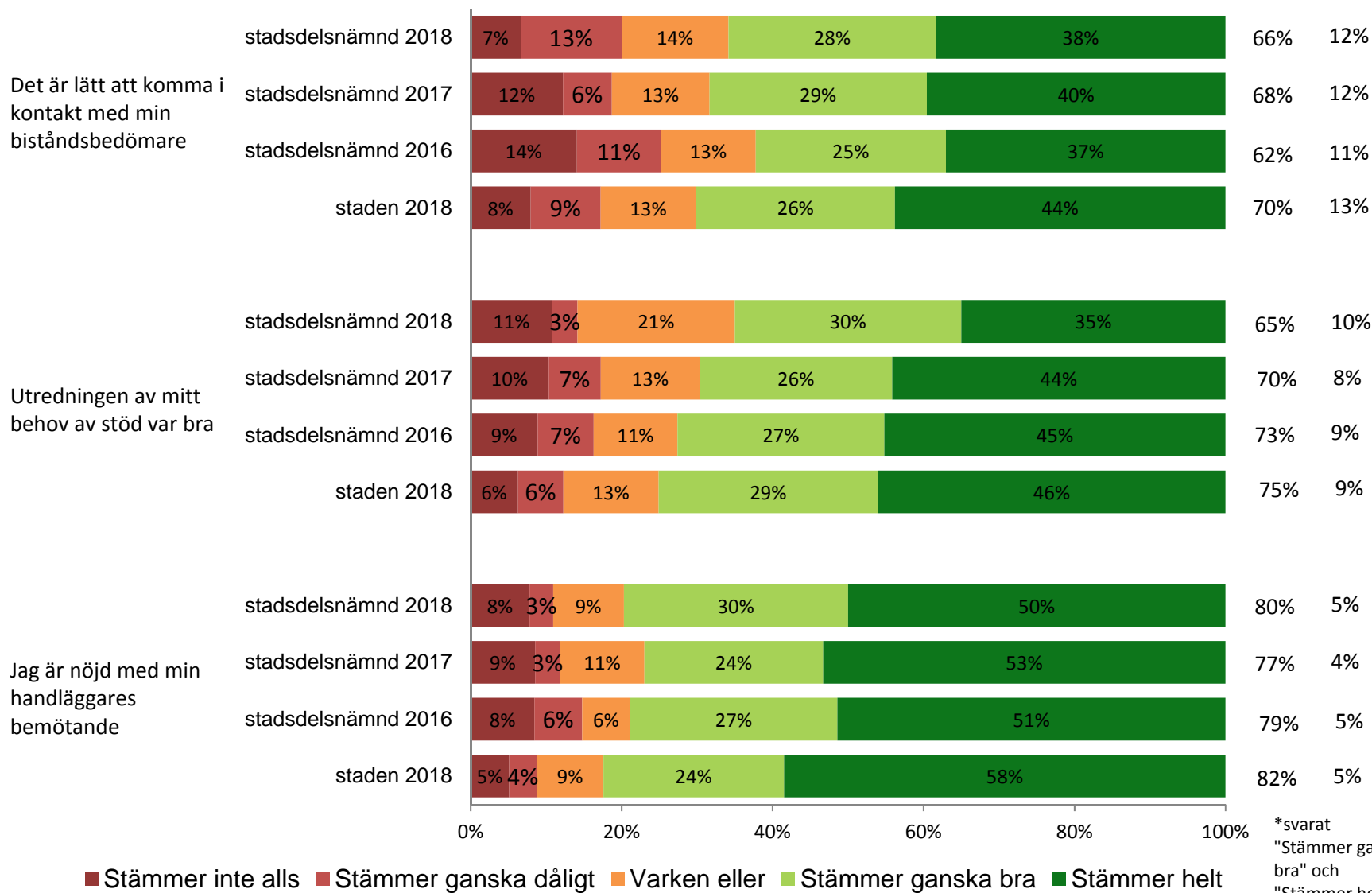
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

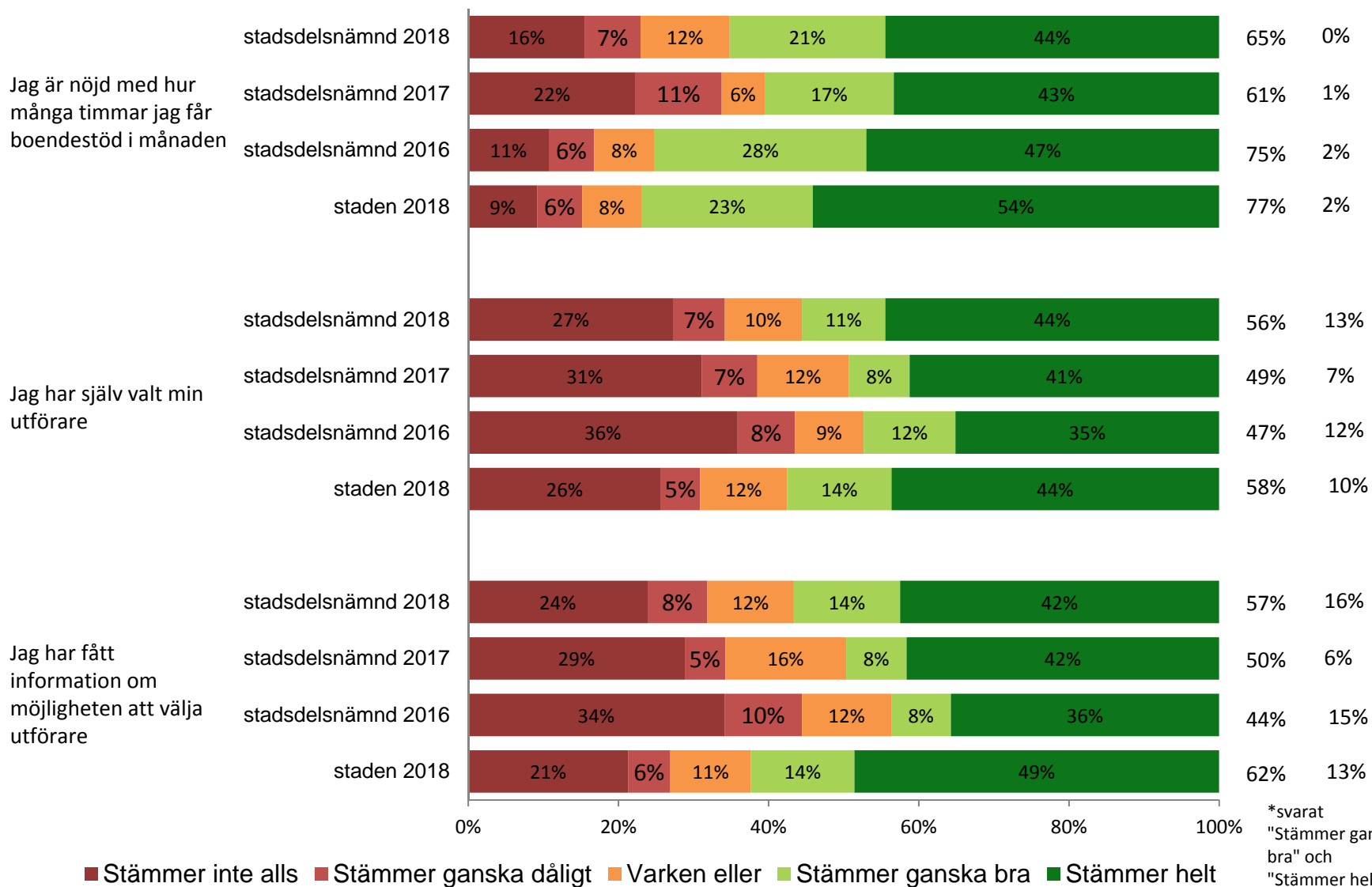


*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



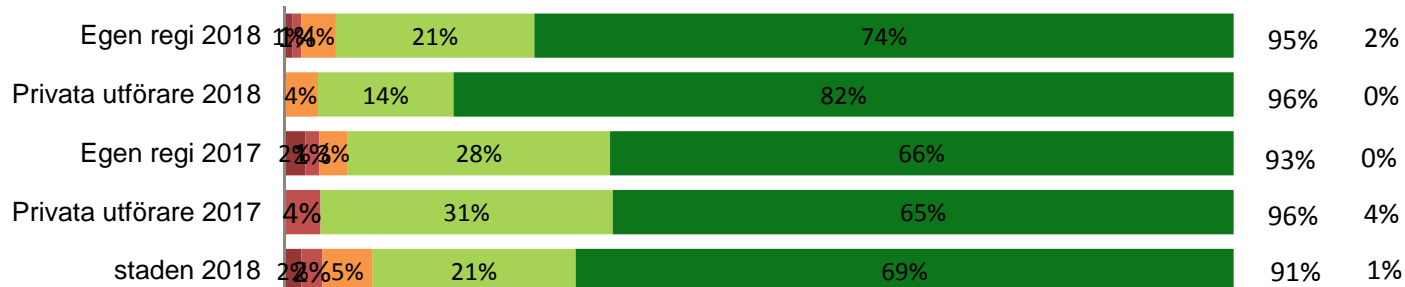
Resultat per regiform

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



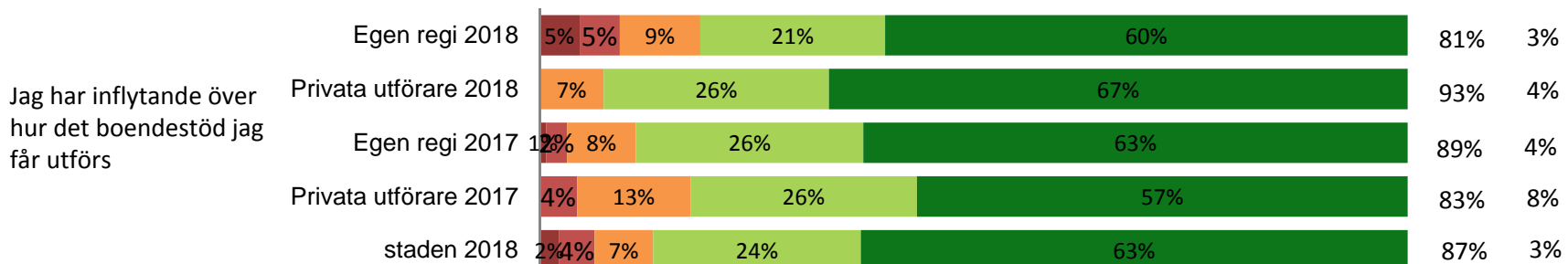
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

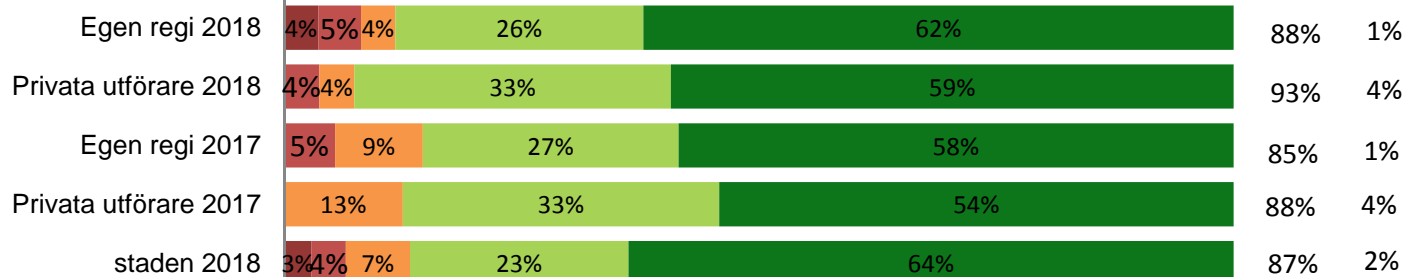
Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

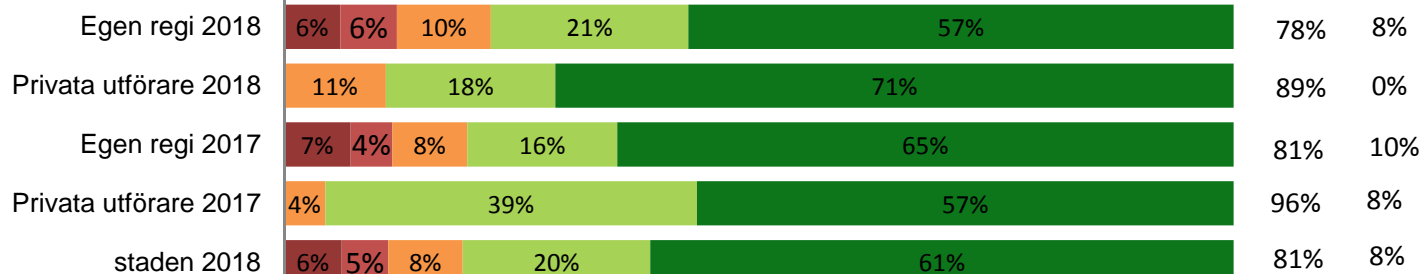
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



Mina boendestödjare
frågar på vilket sätt jag
vill ha stöd



Jag vet vart jag ska
vända mig om jag vill
lämna synpunkter och
klagomål på mina
boendestödjare



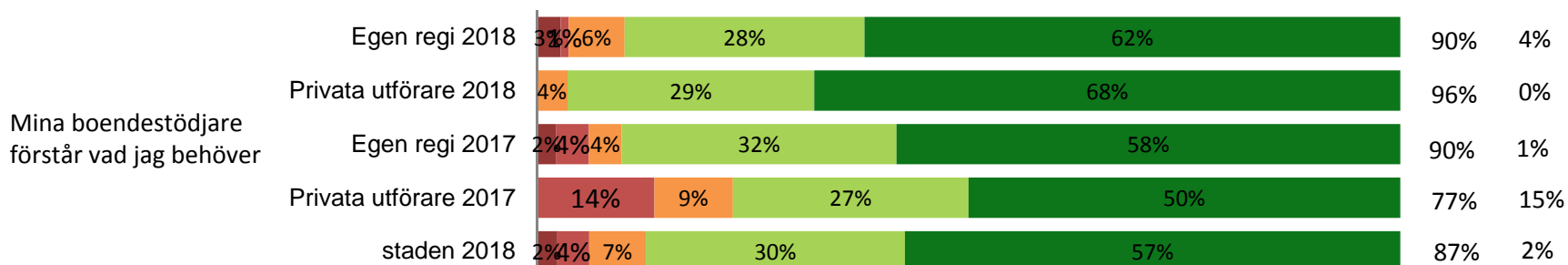
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

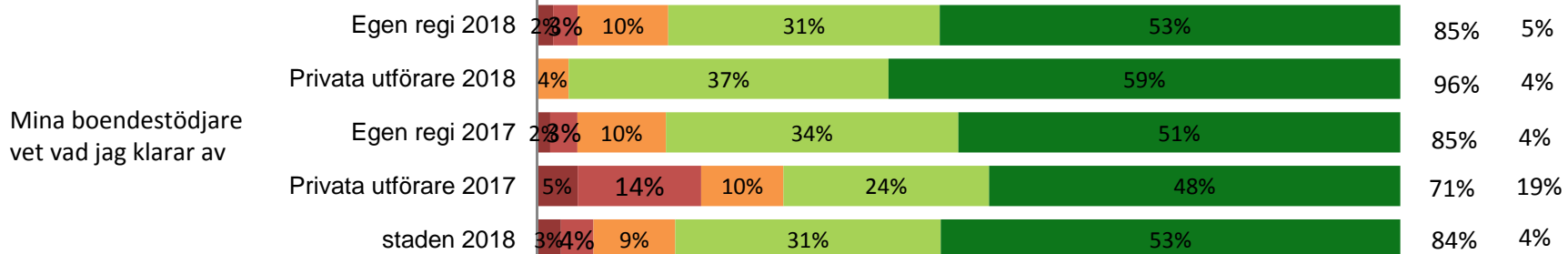
Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

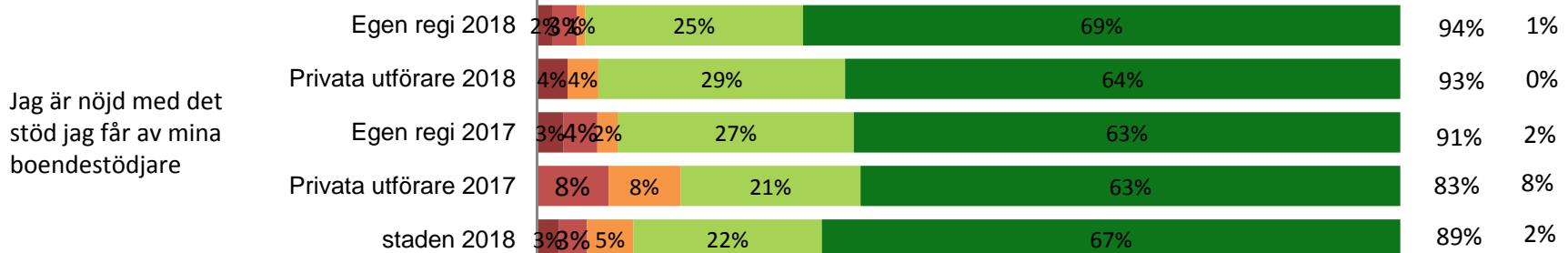
Mina åsikter om det stöd jag får



Mina boendestödjare
förstår vad jag behöver



Mina boendestödjare
vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det
stöd jag får av mina
boendestödjare

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

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

Stadsdelsnämnden per regiform

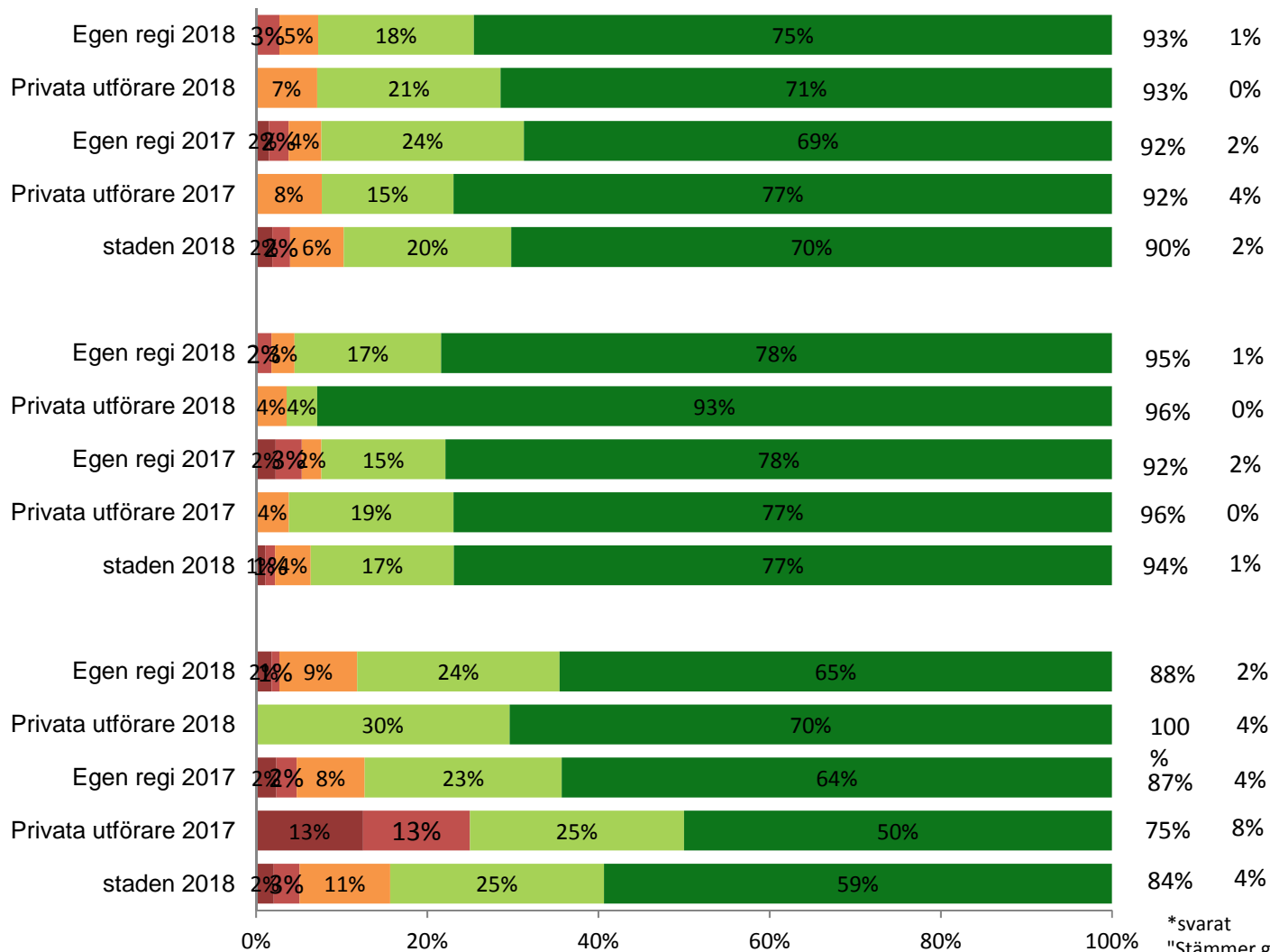
Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv



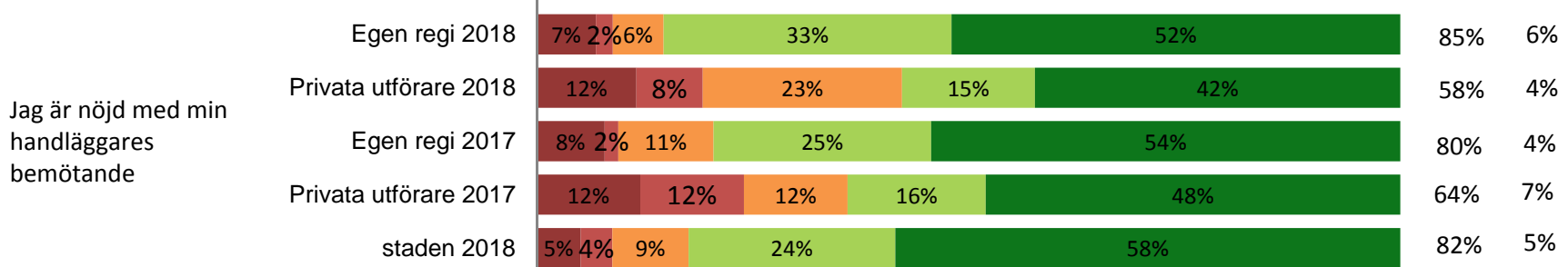
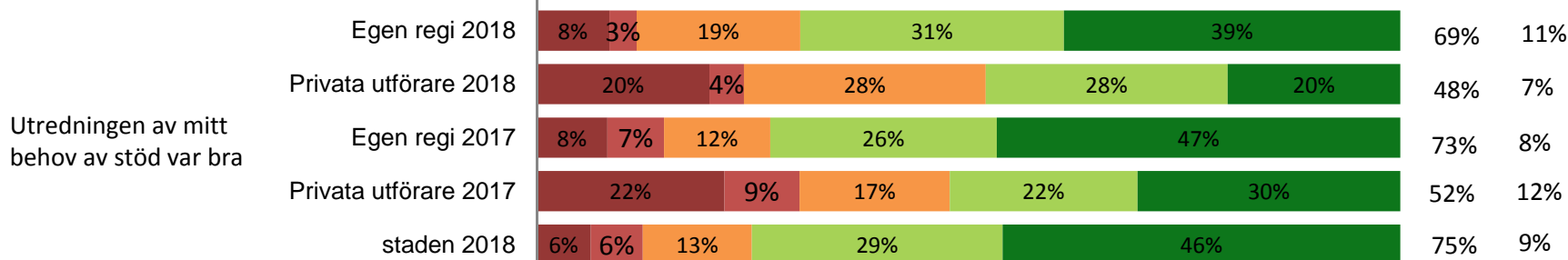
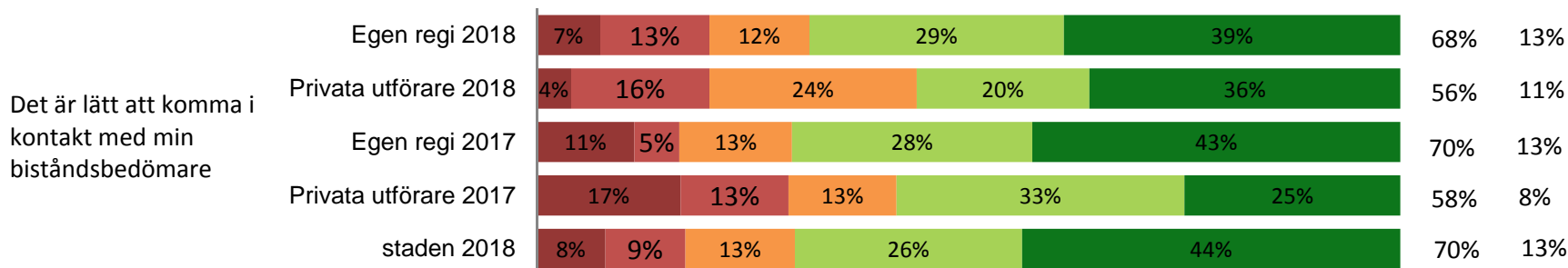
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



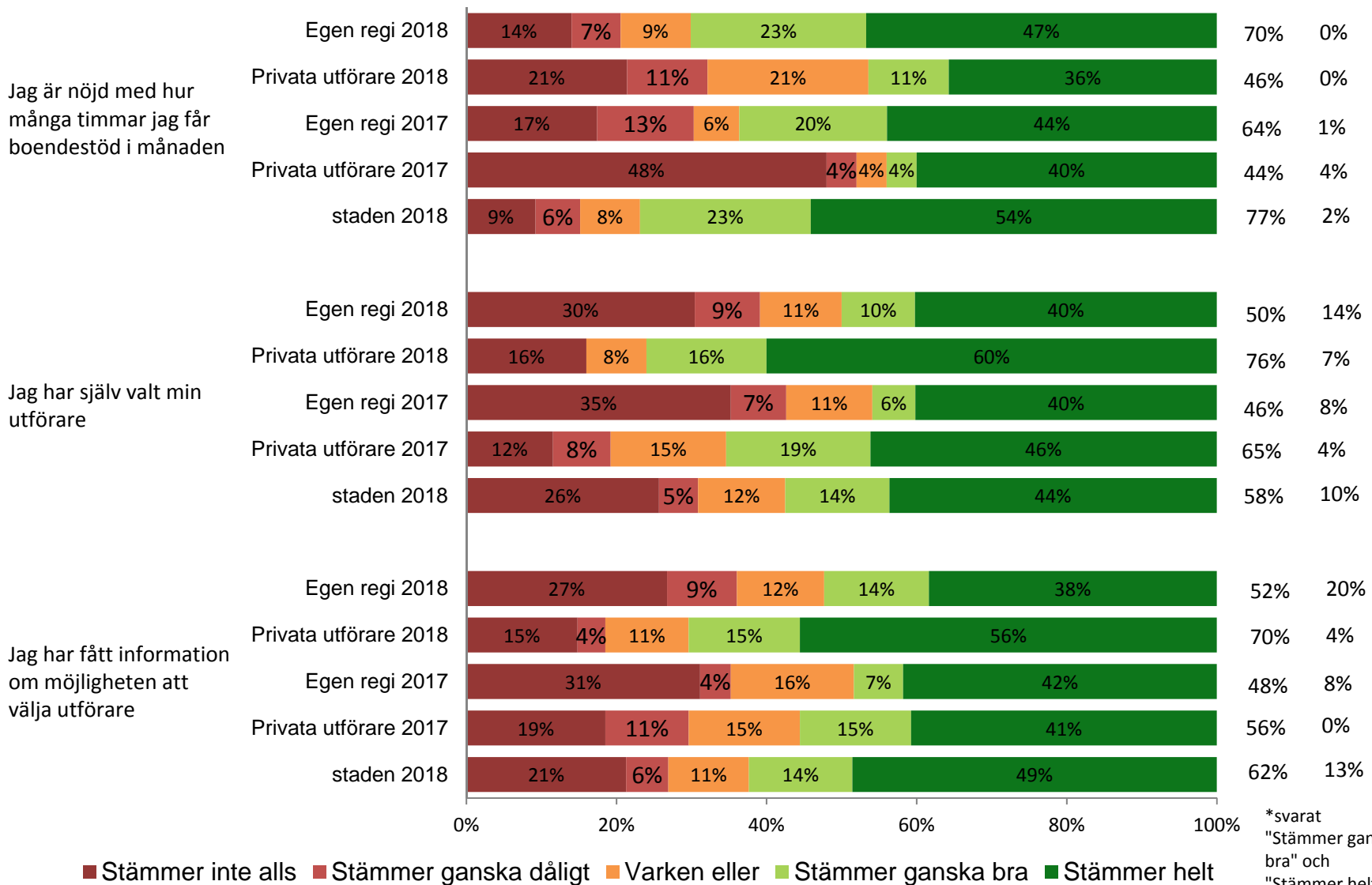
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



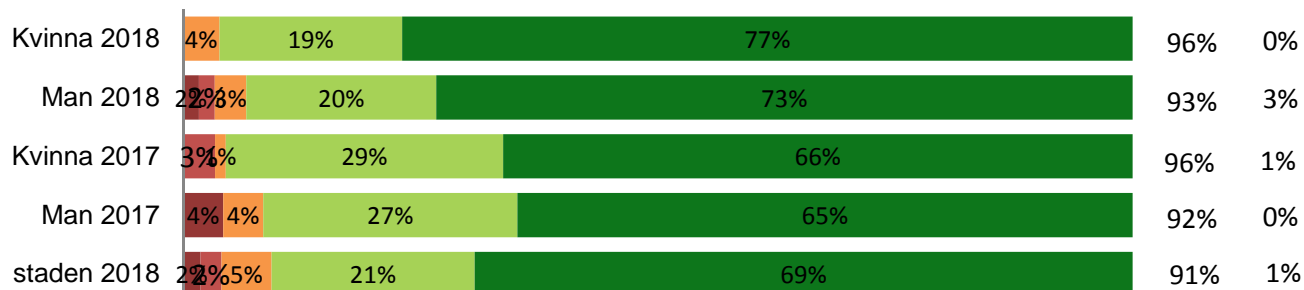
Resultat män/kvinnor

Stadsdelsnämnden per kön

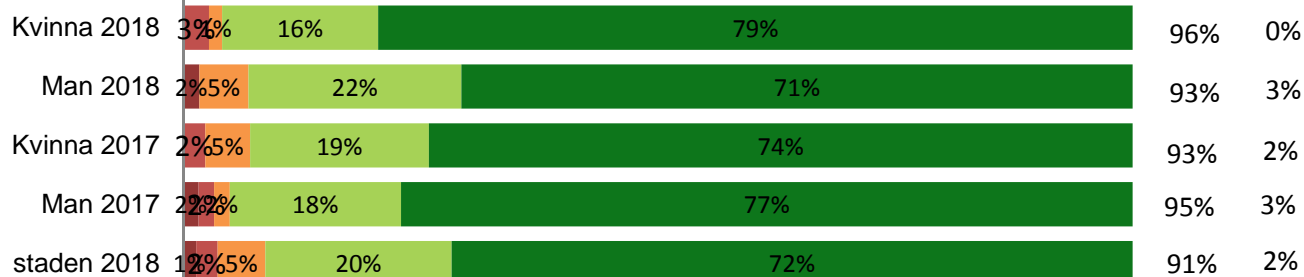
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



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

*svarat "Stämmer ganska bra" och

Stadsdelsnämnden per kön

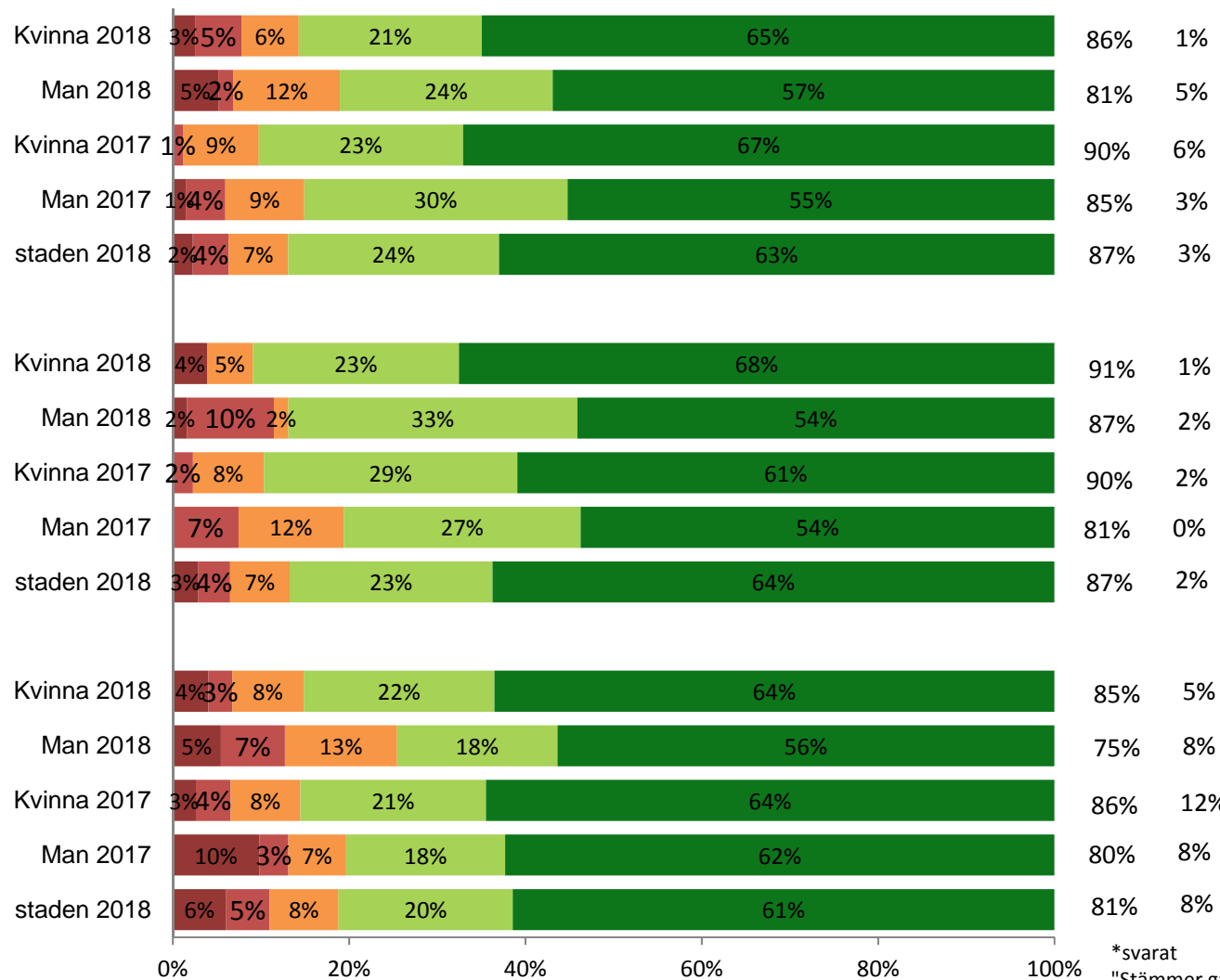
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över
hur det boendestöd jag
får utförs

Mina boendestödjare
frågar på vilket sätt jag
vill ha stöd

Jag vet vart jag ska
vända mig om jag vill
lämna synpunkter och
klagomål på mina
boendestödjare



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

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

Stadsdelsnämnden per kön

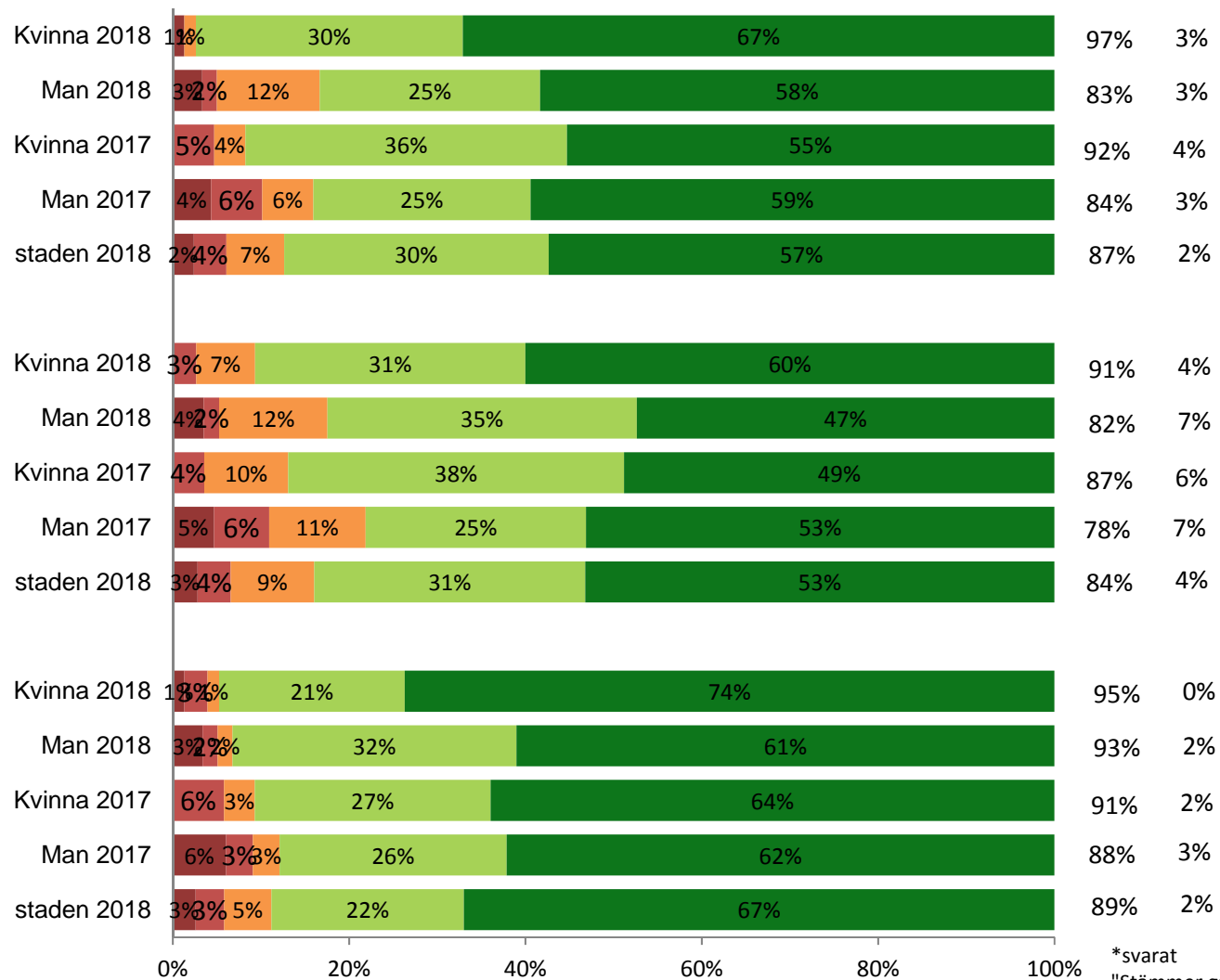
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

Mina boendestödjare
förstår vad jag behöver

Mina boendestödjare
vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det
stöd jag får av mina
boendestödjare



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

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

Stadsdelsnämnden per kön

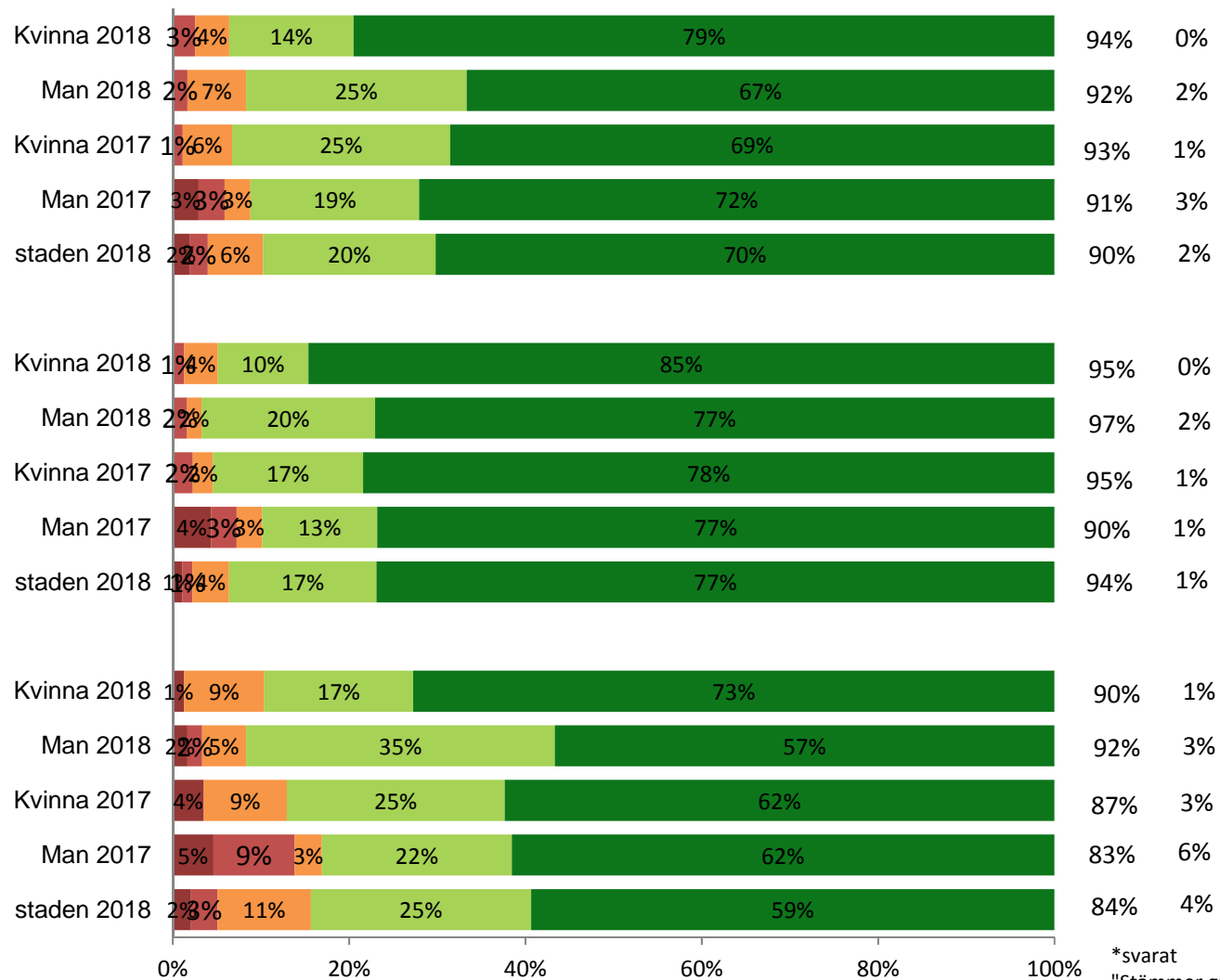
Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv



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

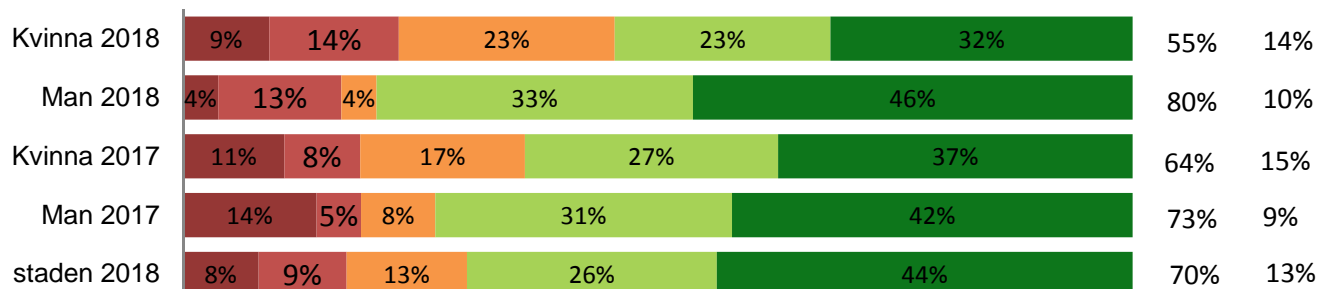
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per kön

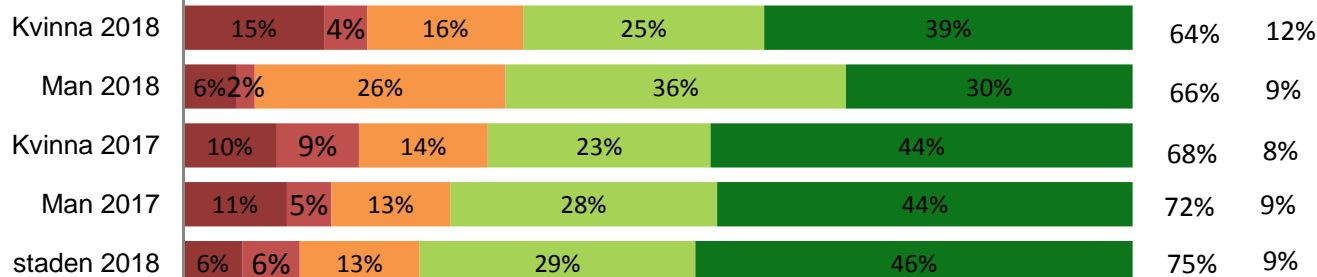
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

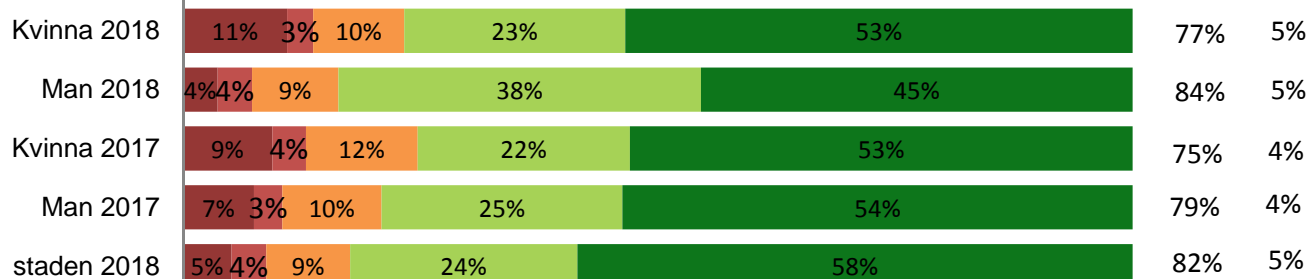
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra



Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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

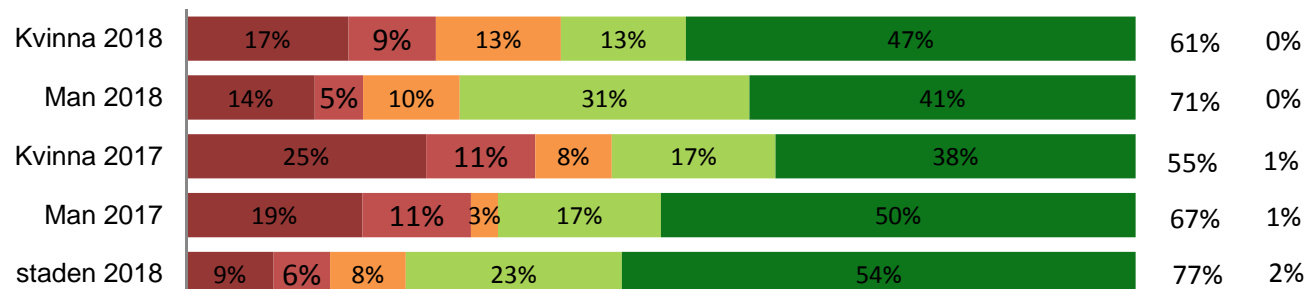
*svarat
"Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per kön

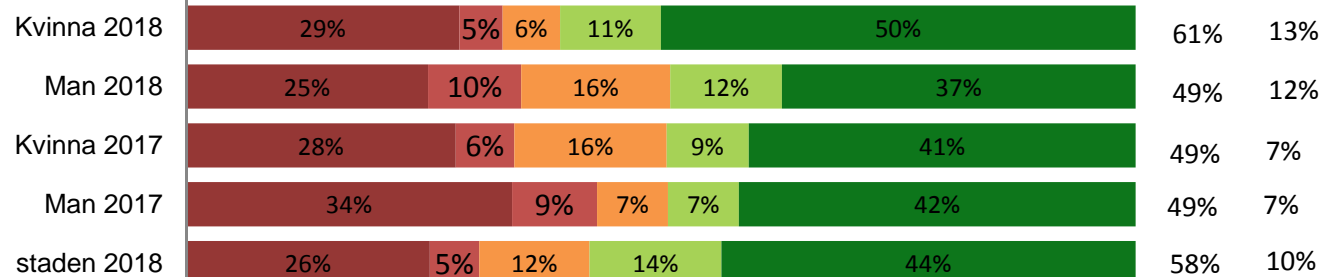
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

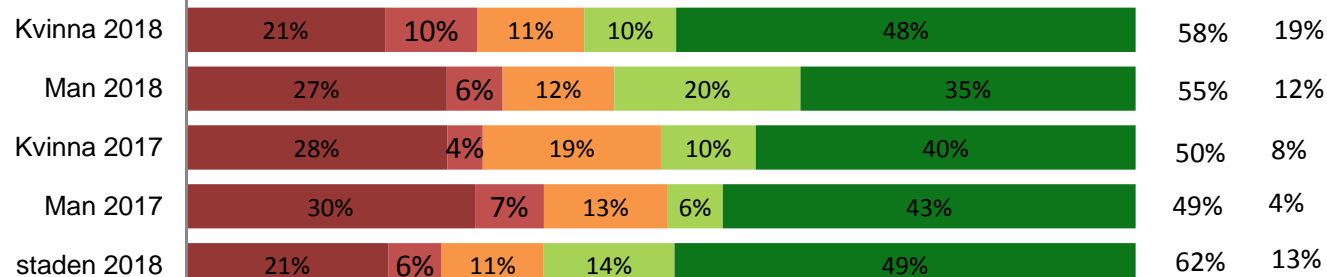
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



Jag har själv valt min utförare



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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

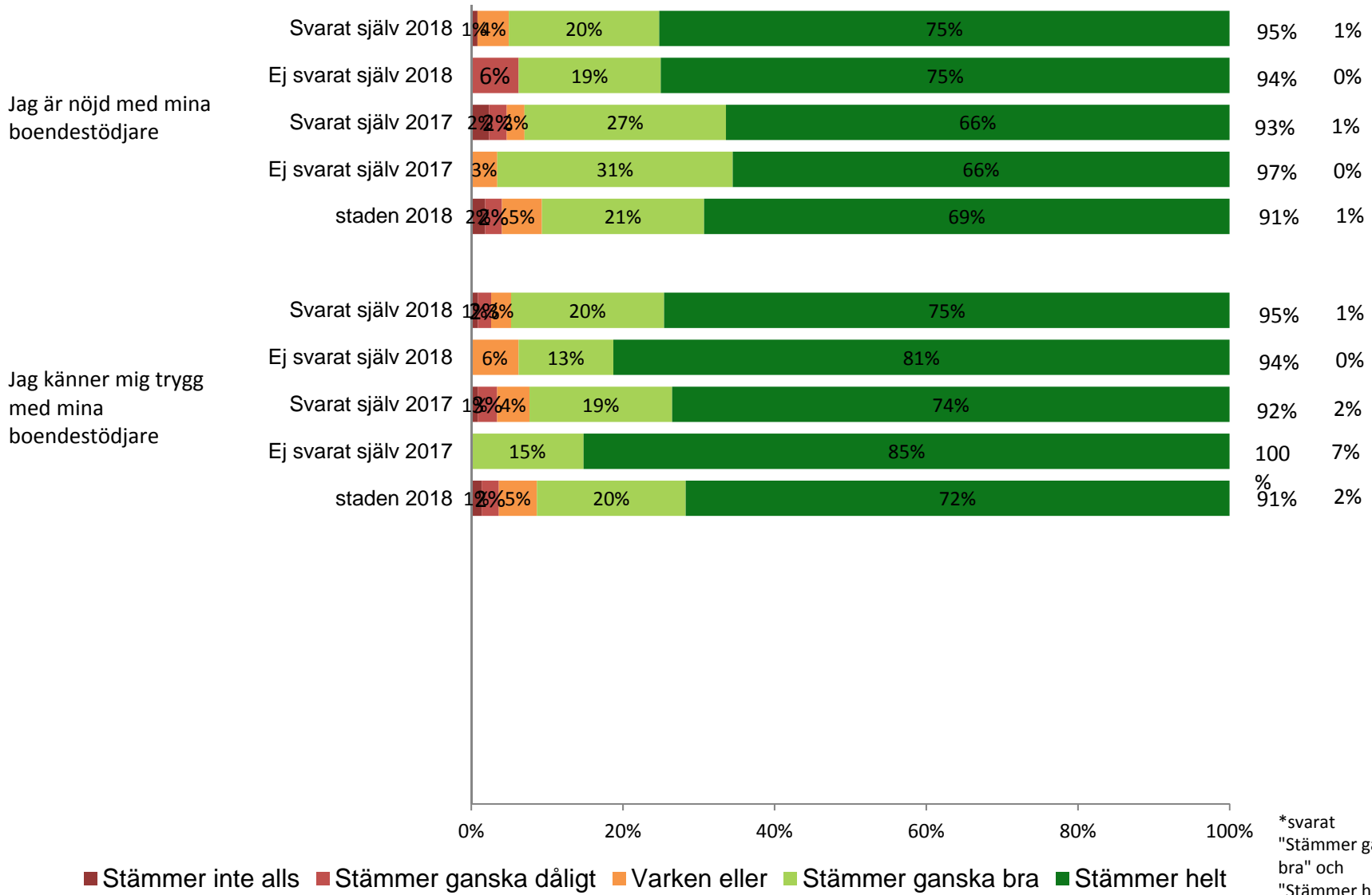
Resultat svarsmetod

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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



Stadsdelsnämnden per svarsmetod

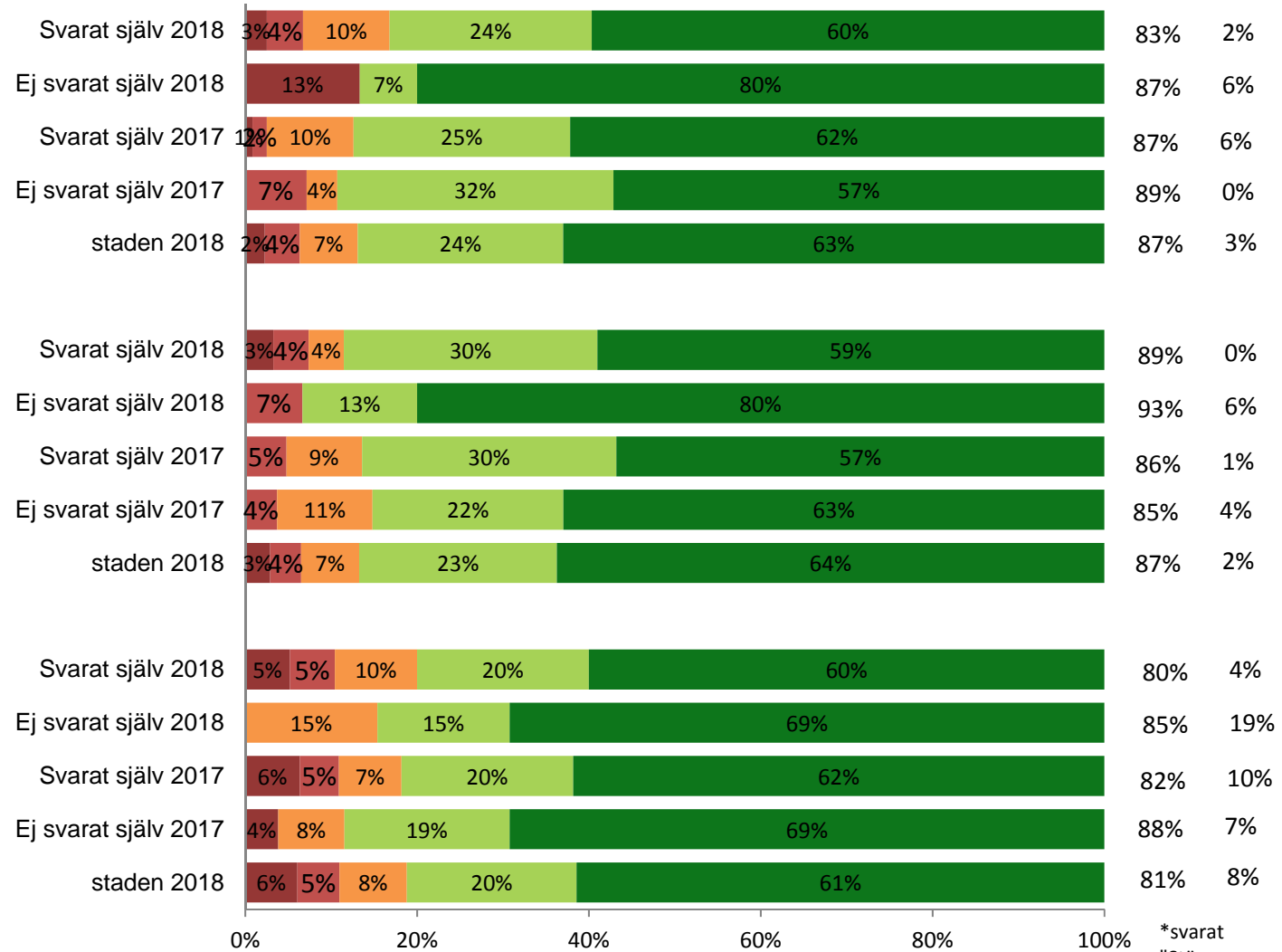
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare



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

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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

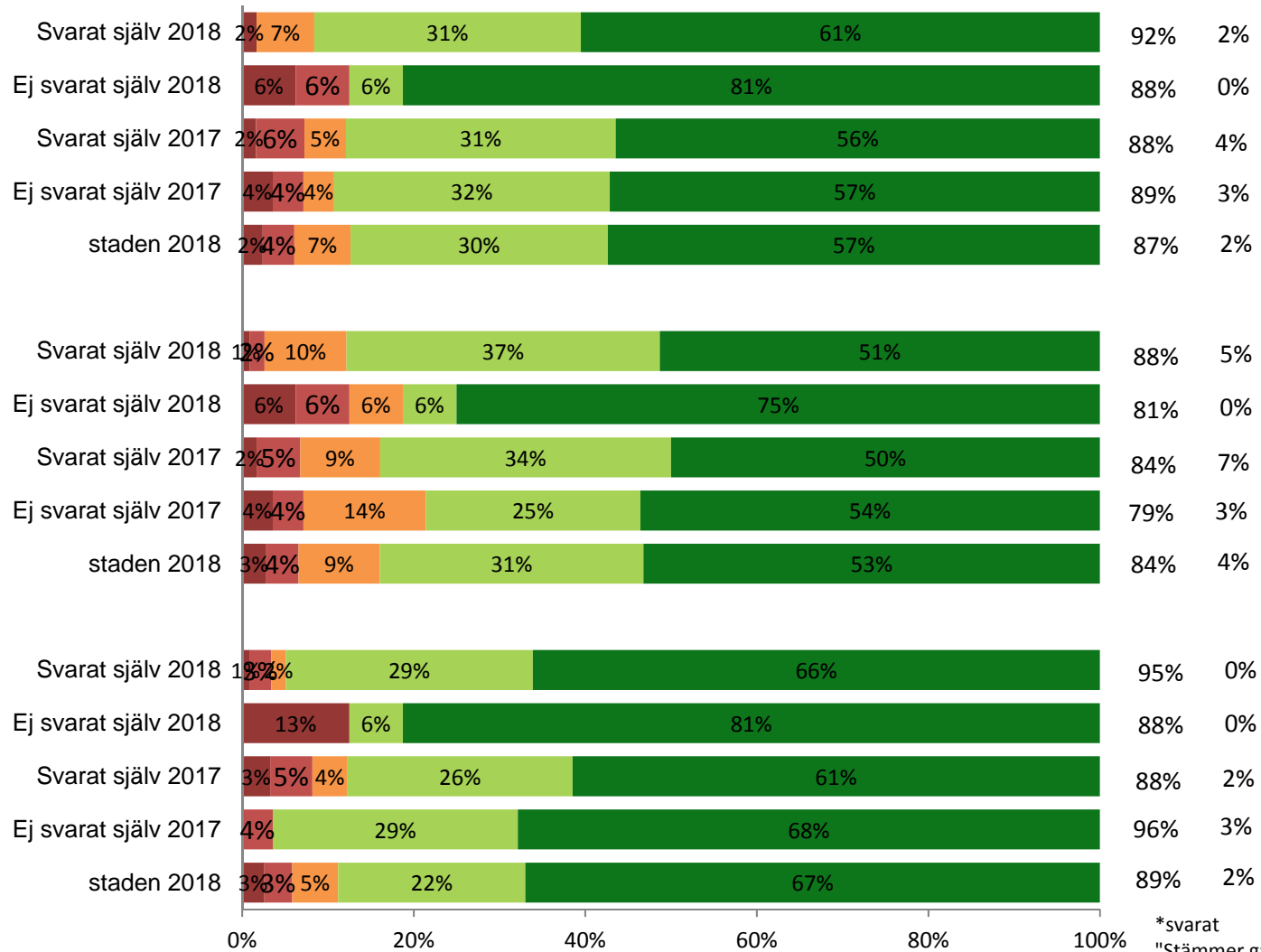
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

Mina boendestödjare
förstår vad jag behöver

Mina boendestödjare
vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det
stöd jag får av mina
boendestödjare



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

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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

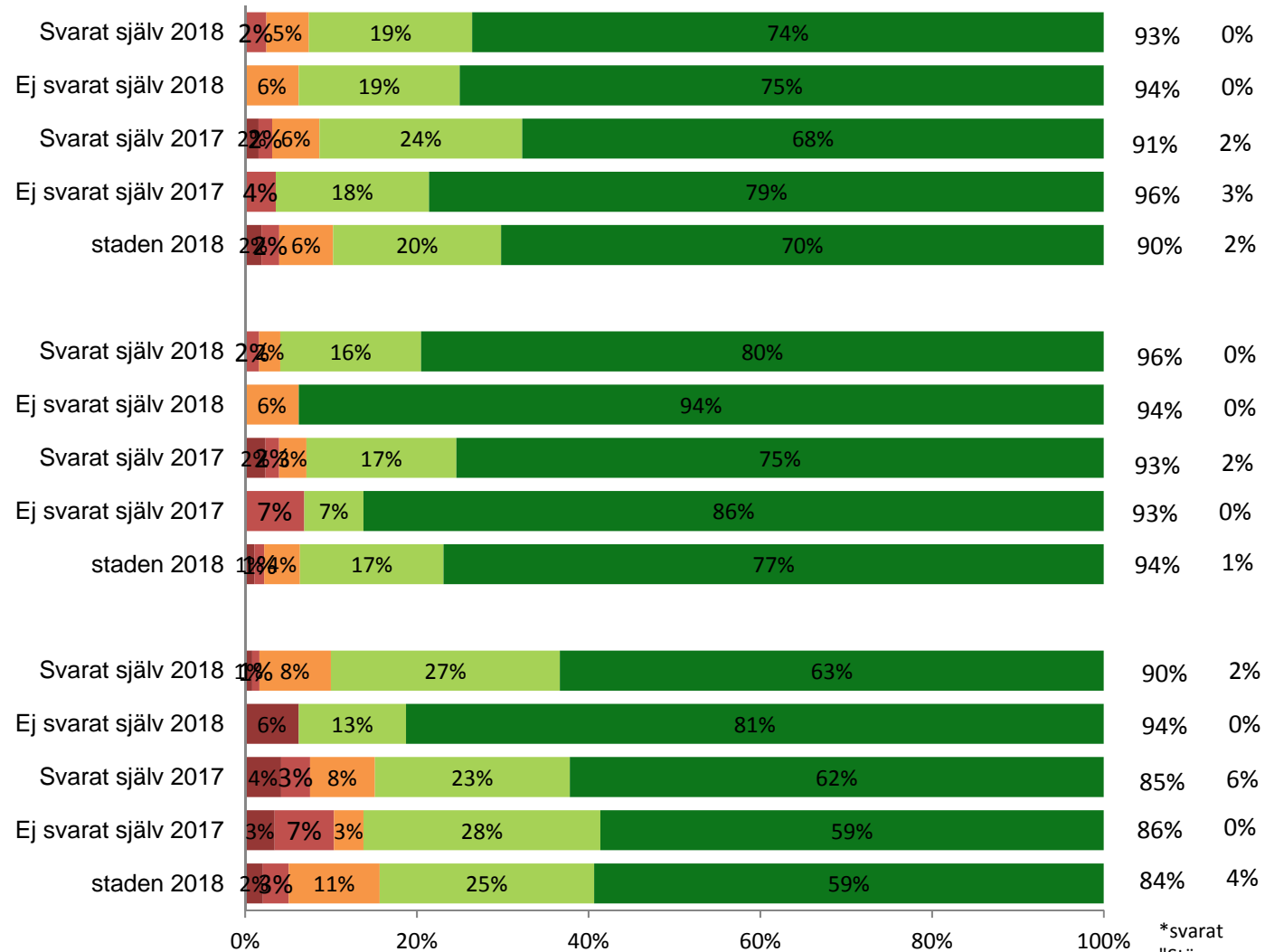
Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv



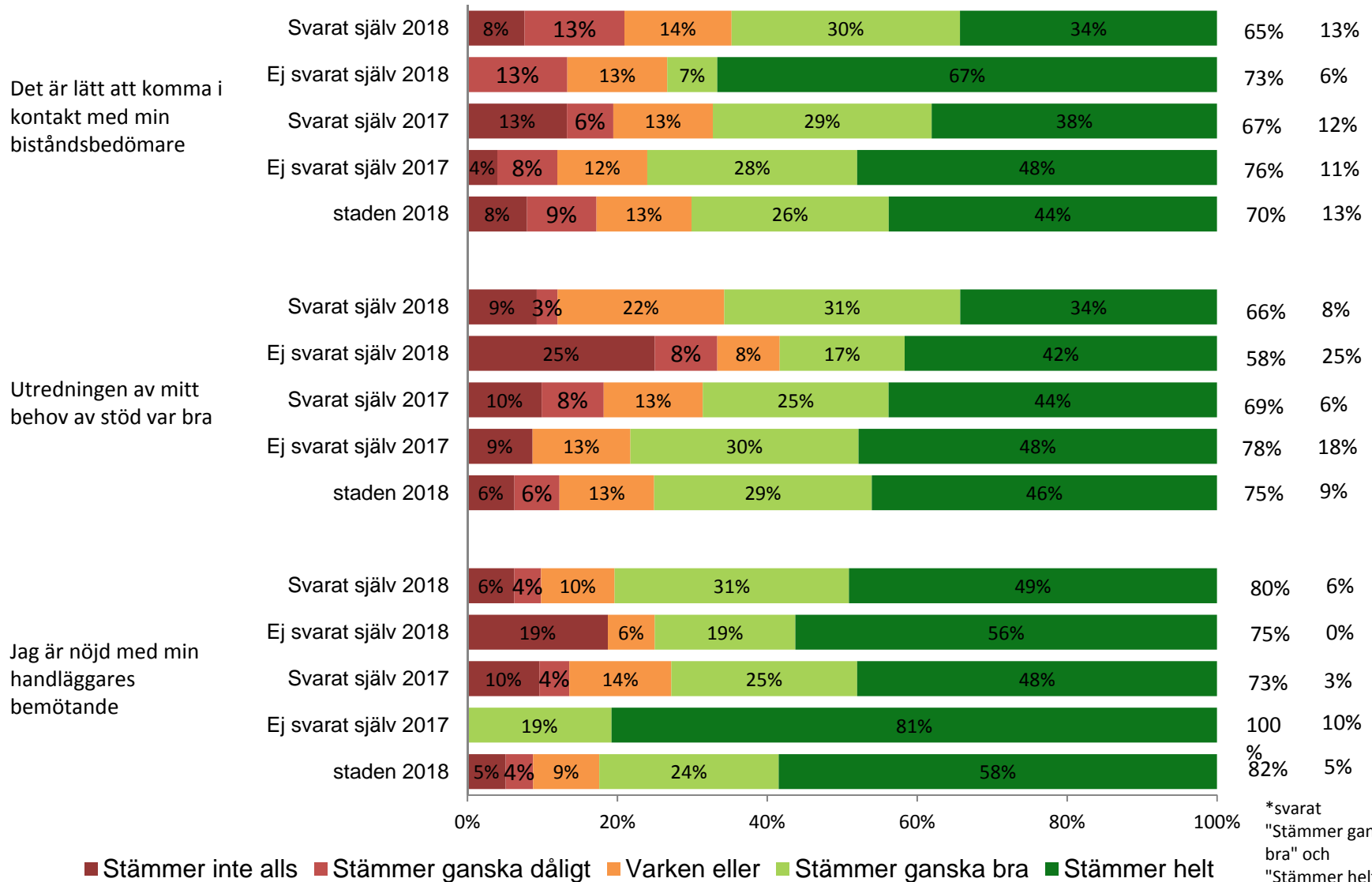
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

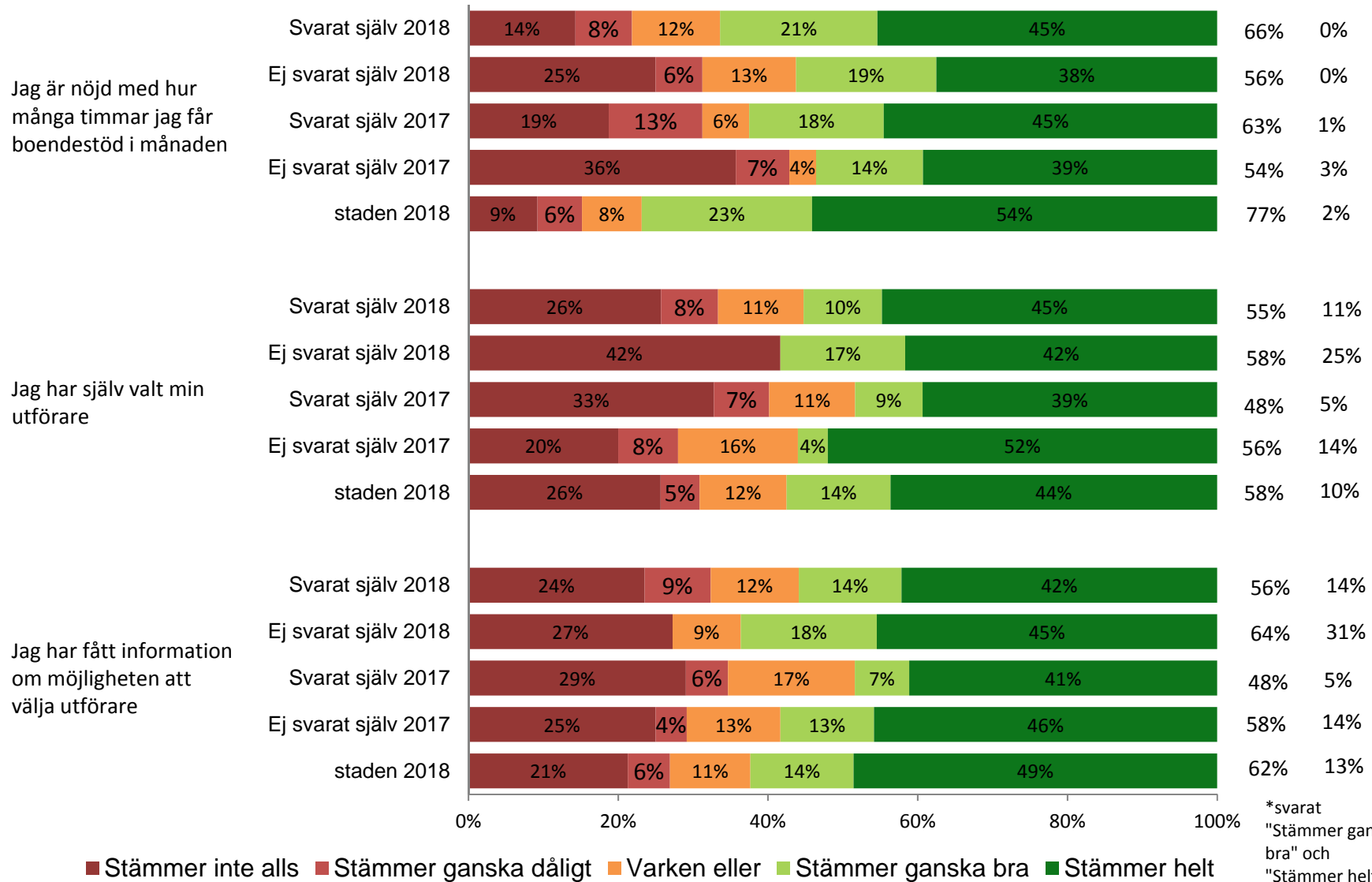
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



Stadsdelsnämnden 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

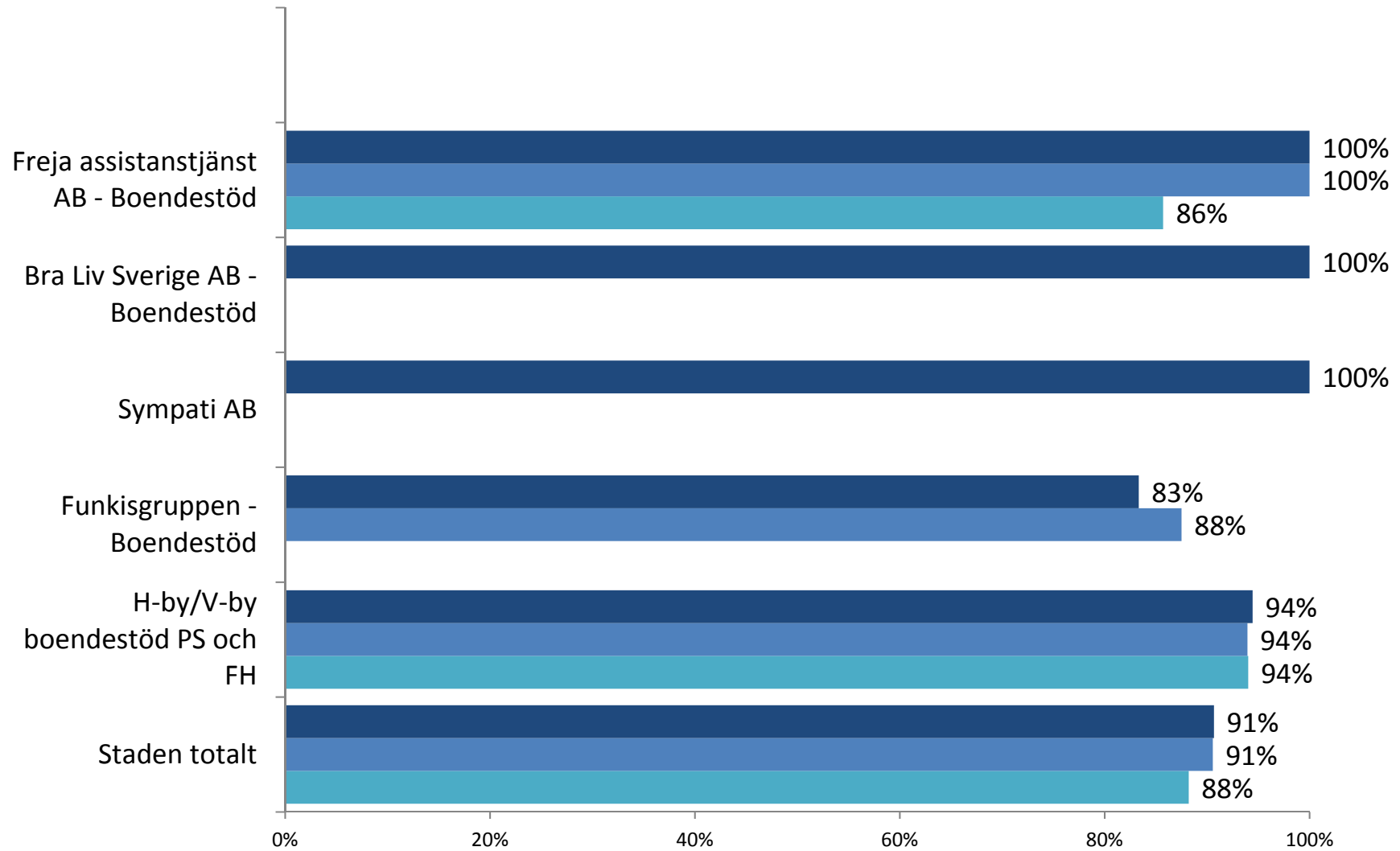
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

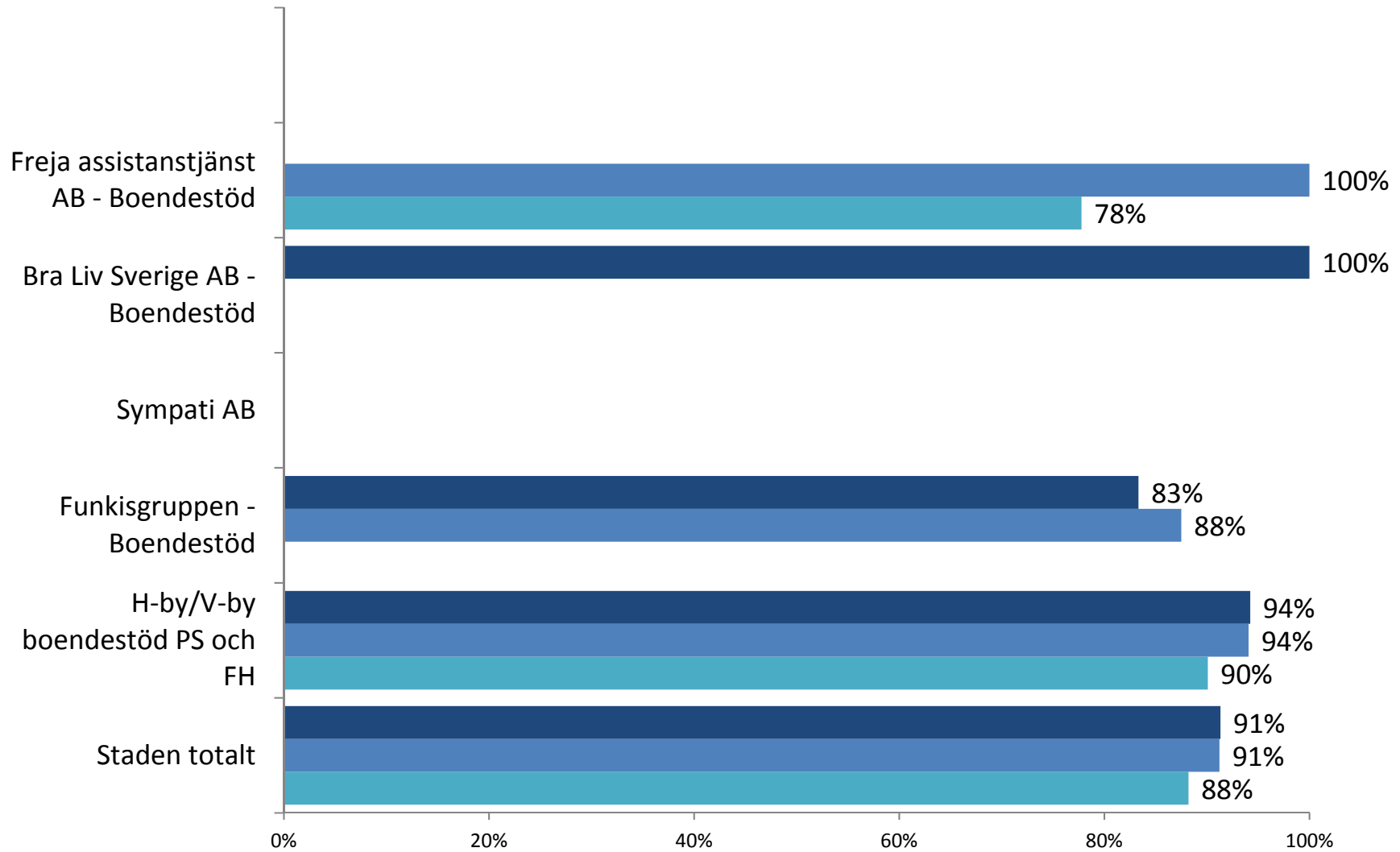
Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



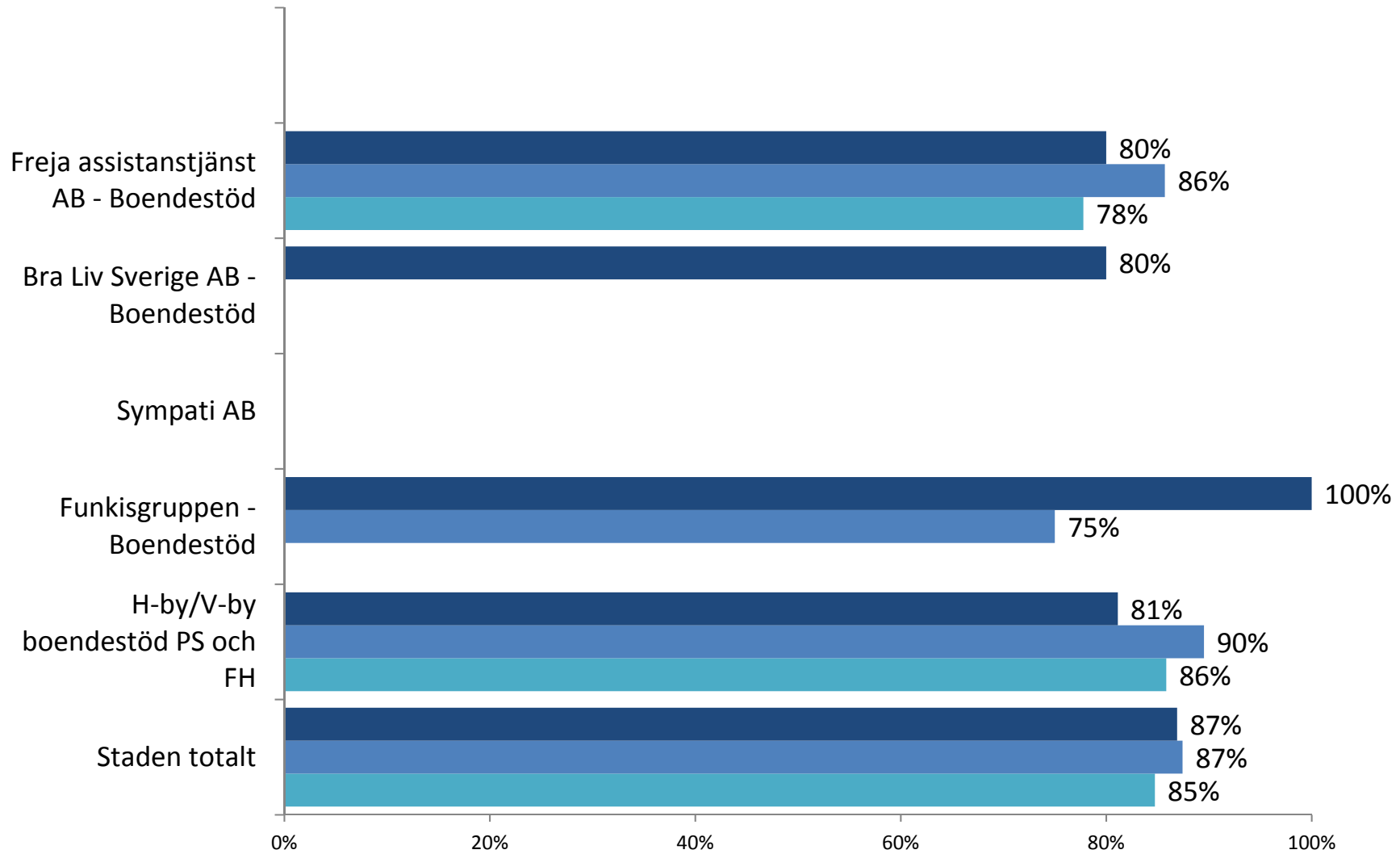
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



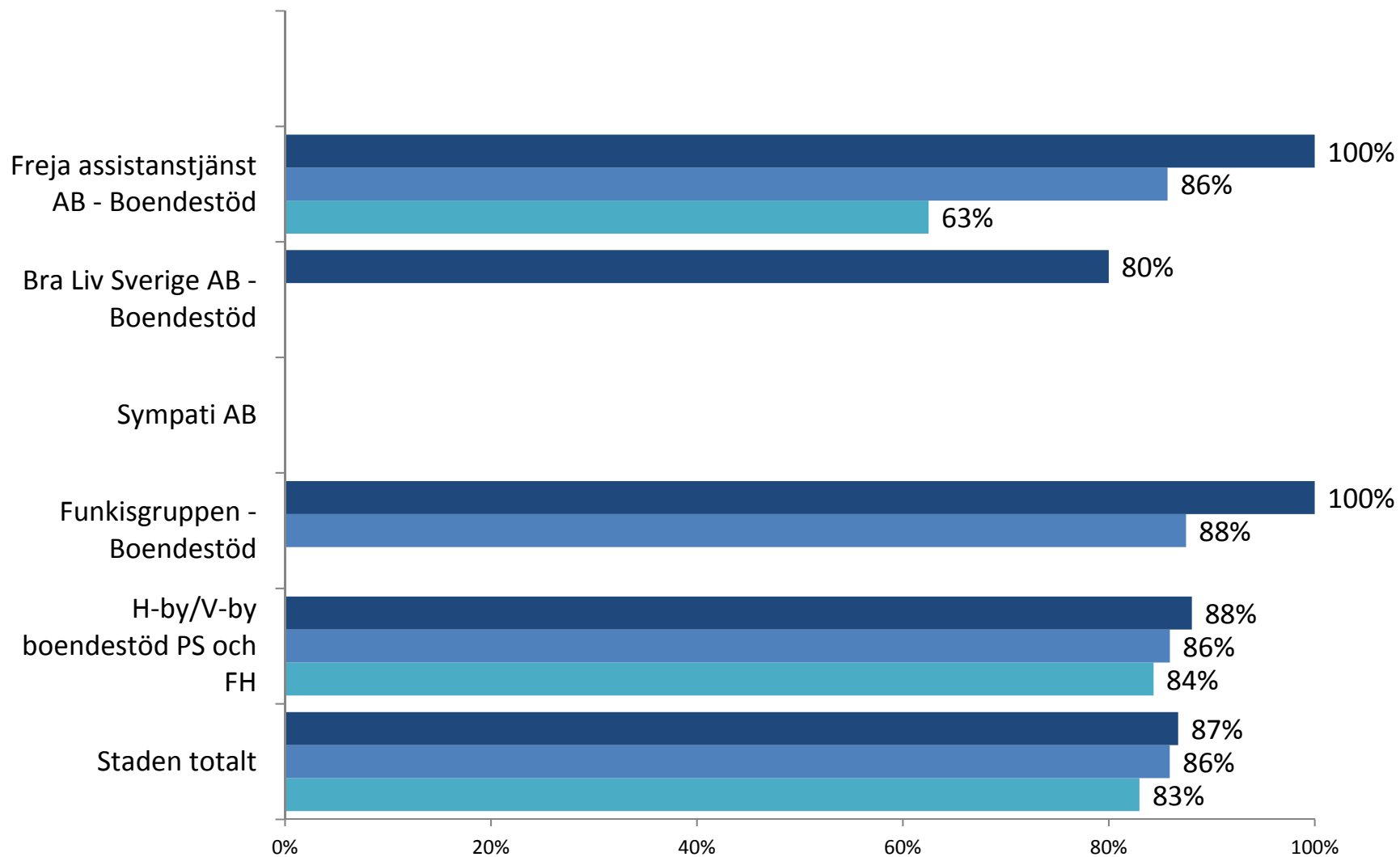
Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

■ 2018
■ 2017
■ 2016



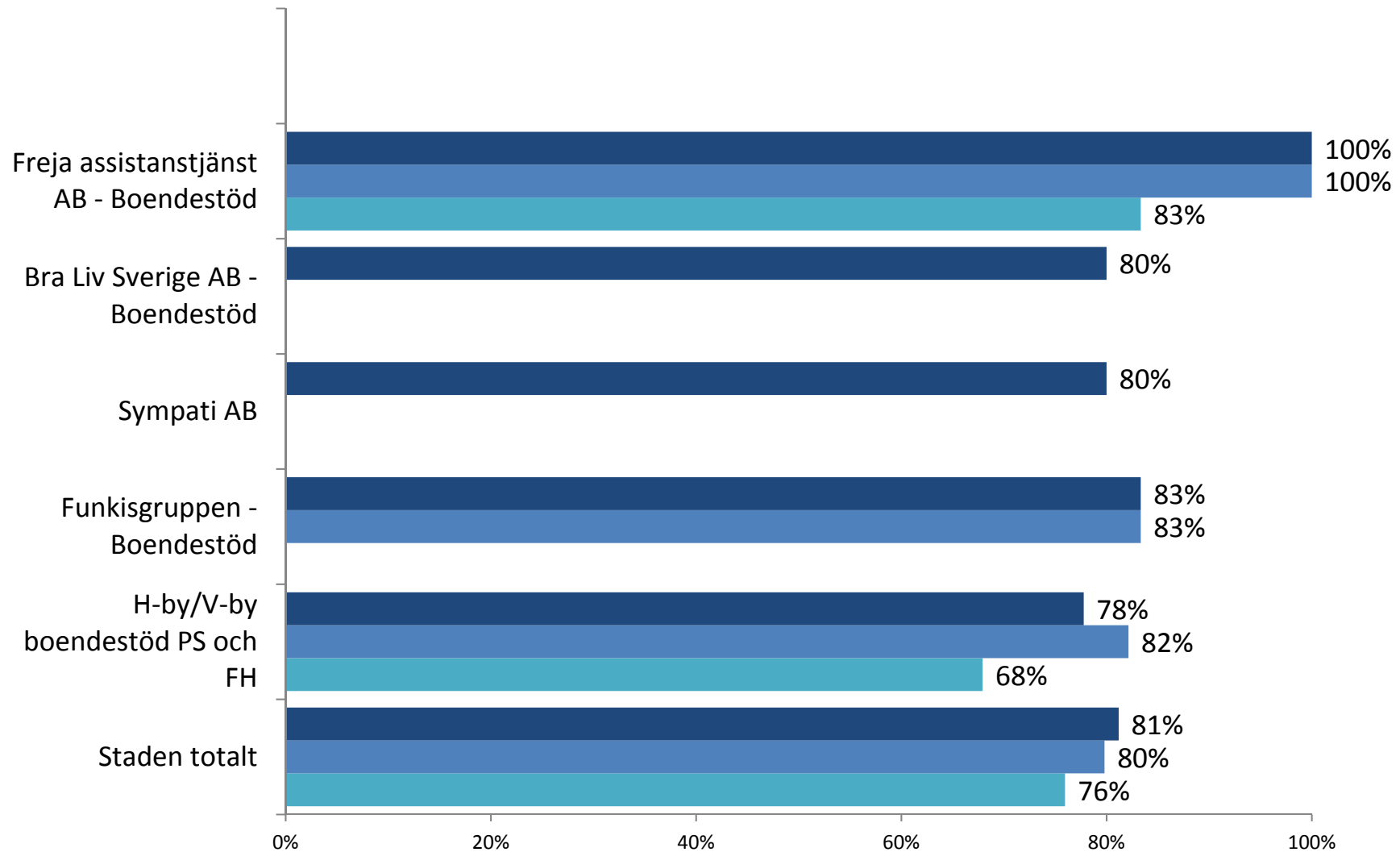
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

■ 2018
■ 2017
■ 2016



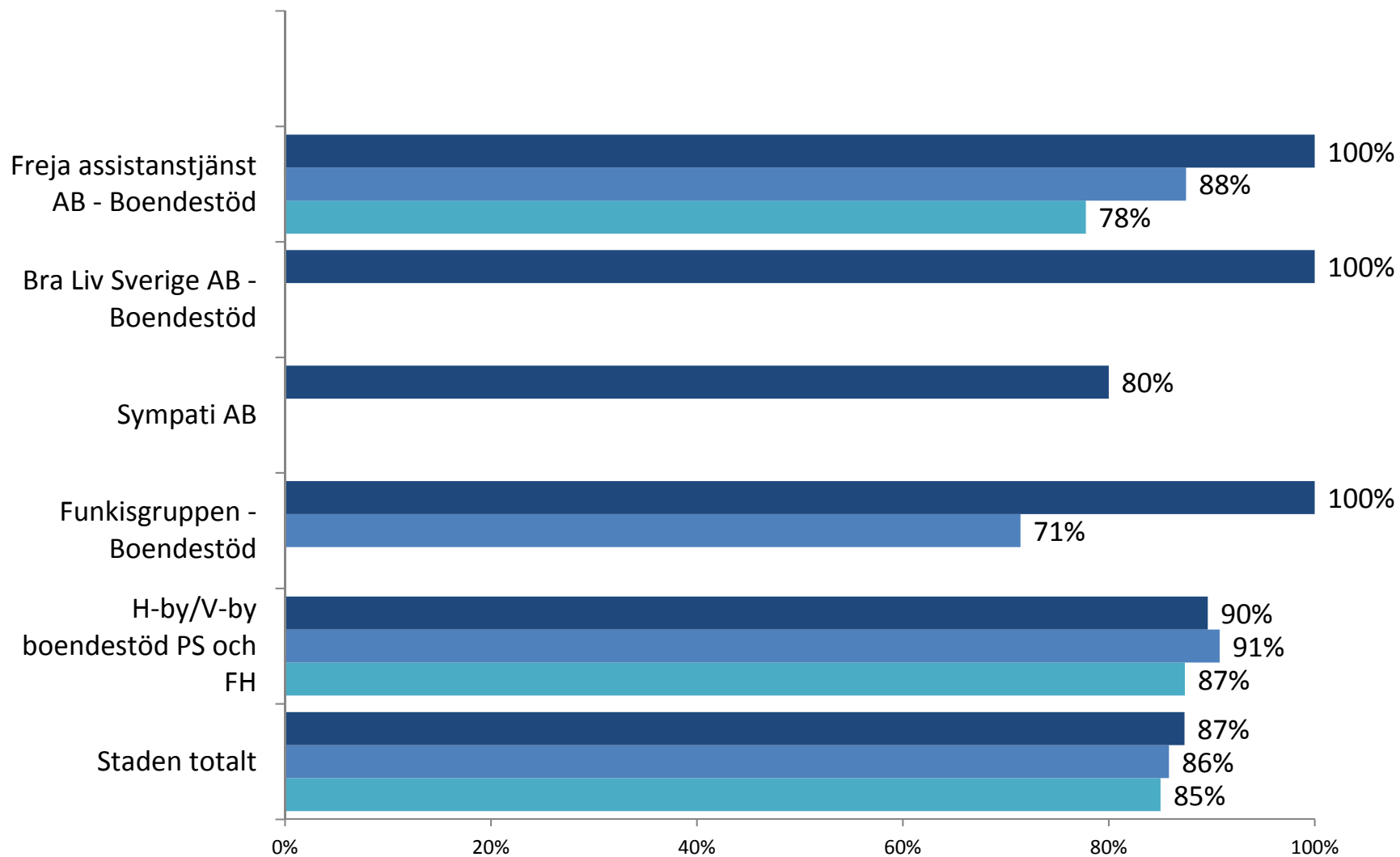
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



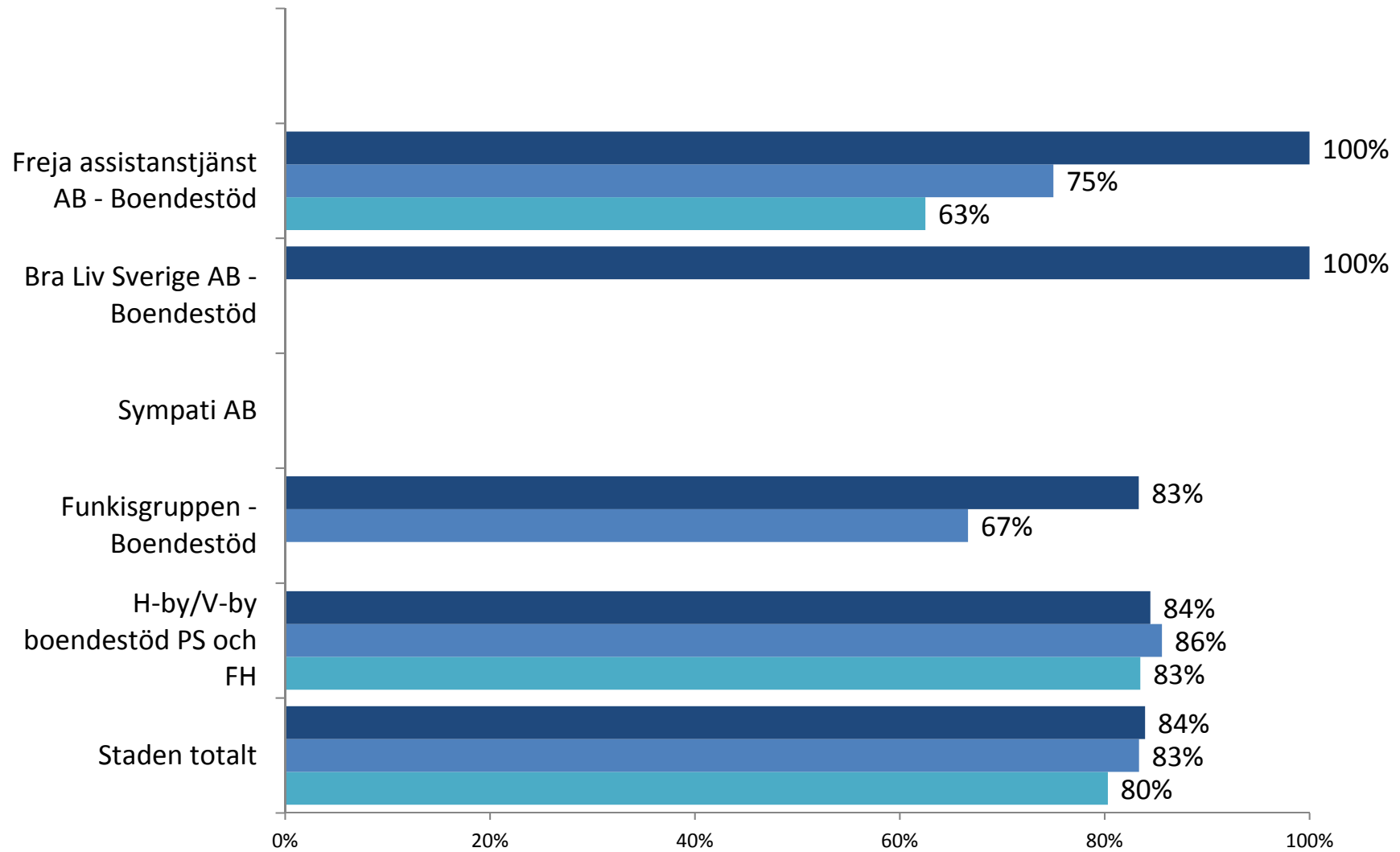
Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2018
■ 2017
■ 2016



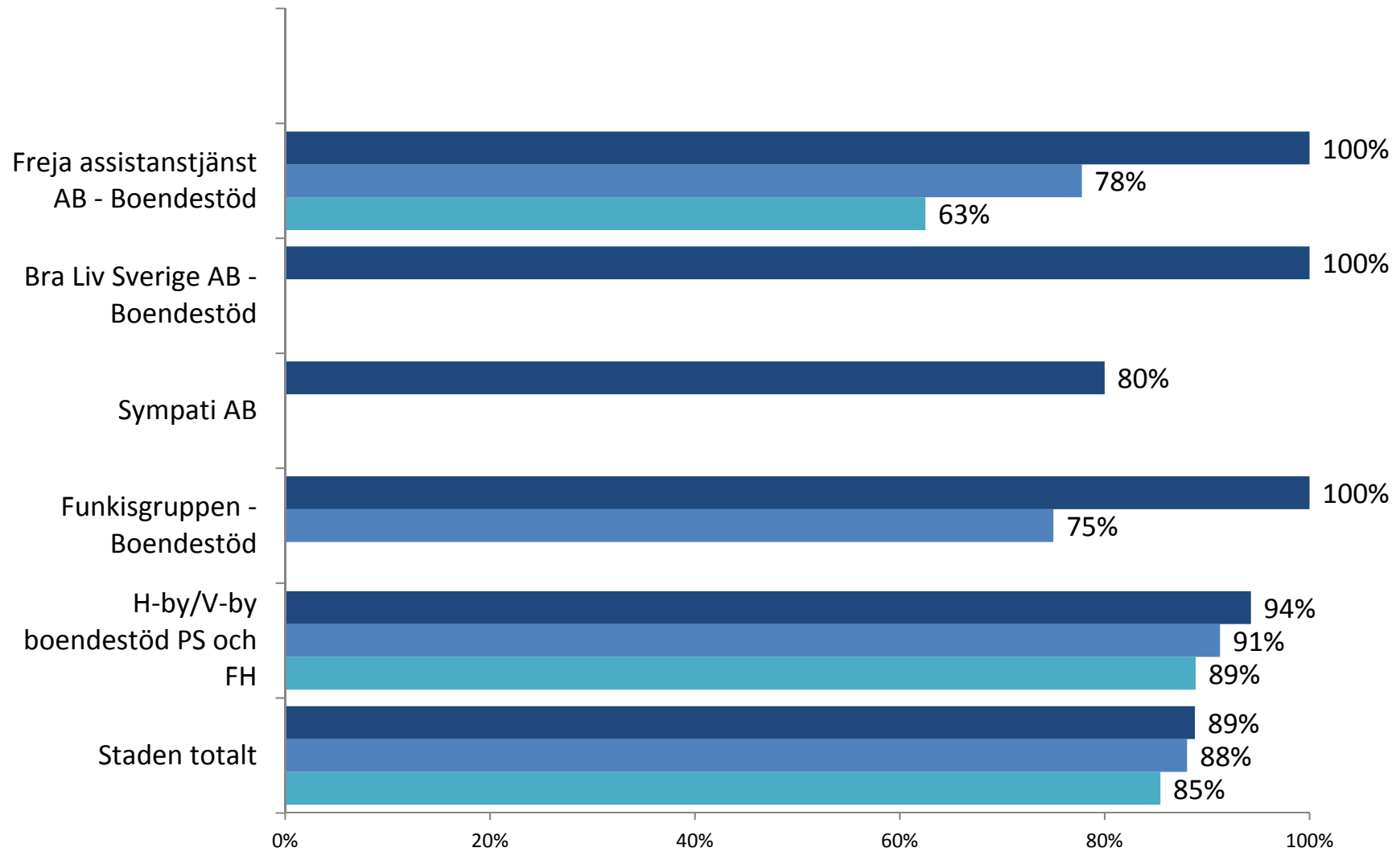
Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

■ 2018
■ 2017
■ 2016



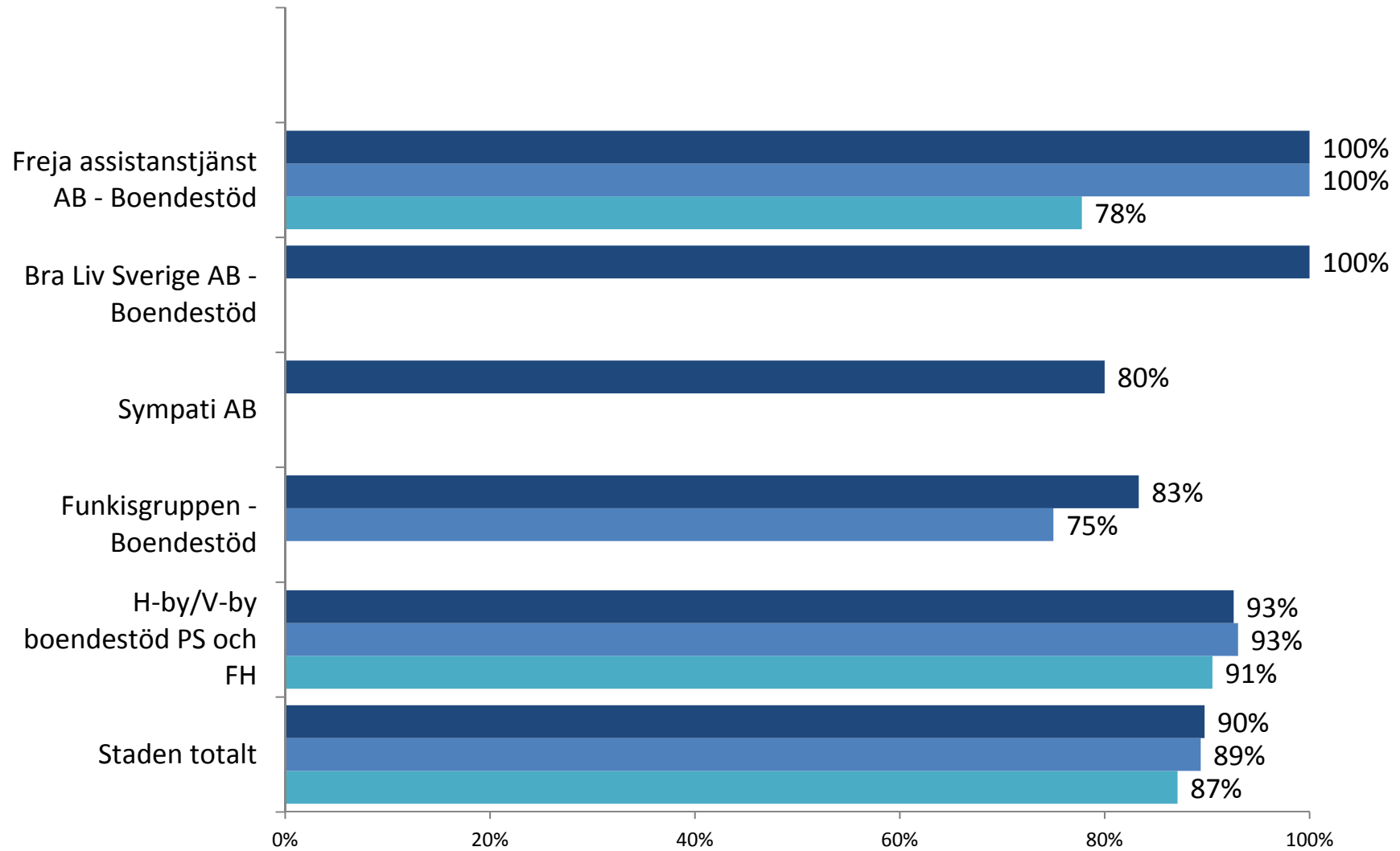
Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



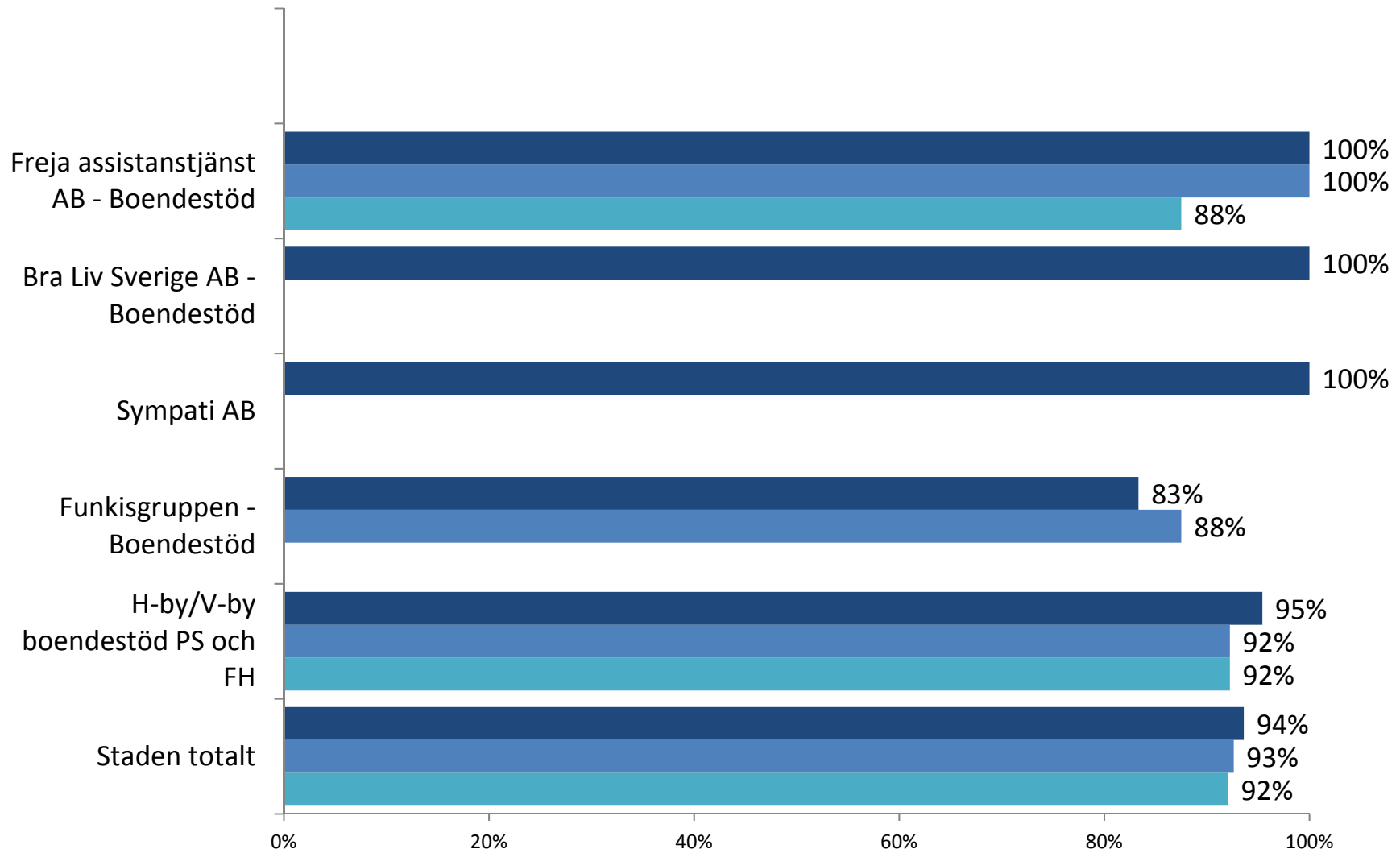
Jag litar på mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



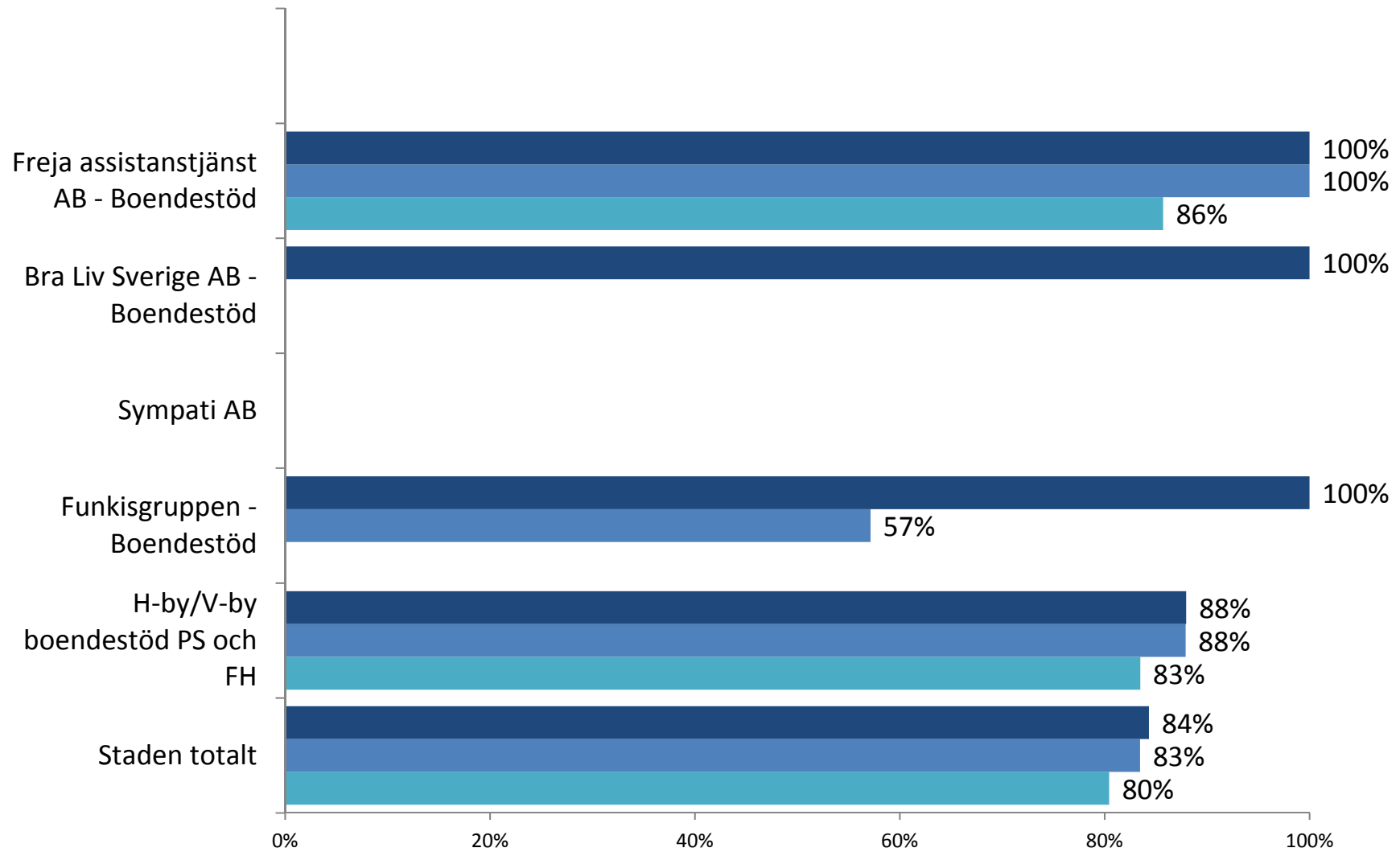
Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



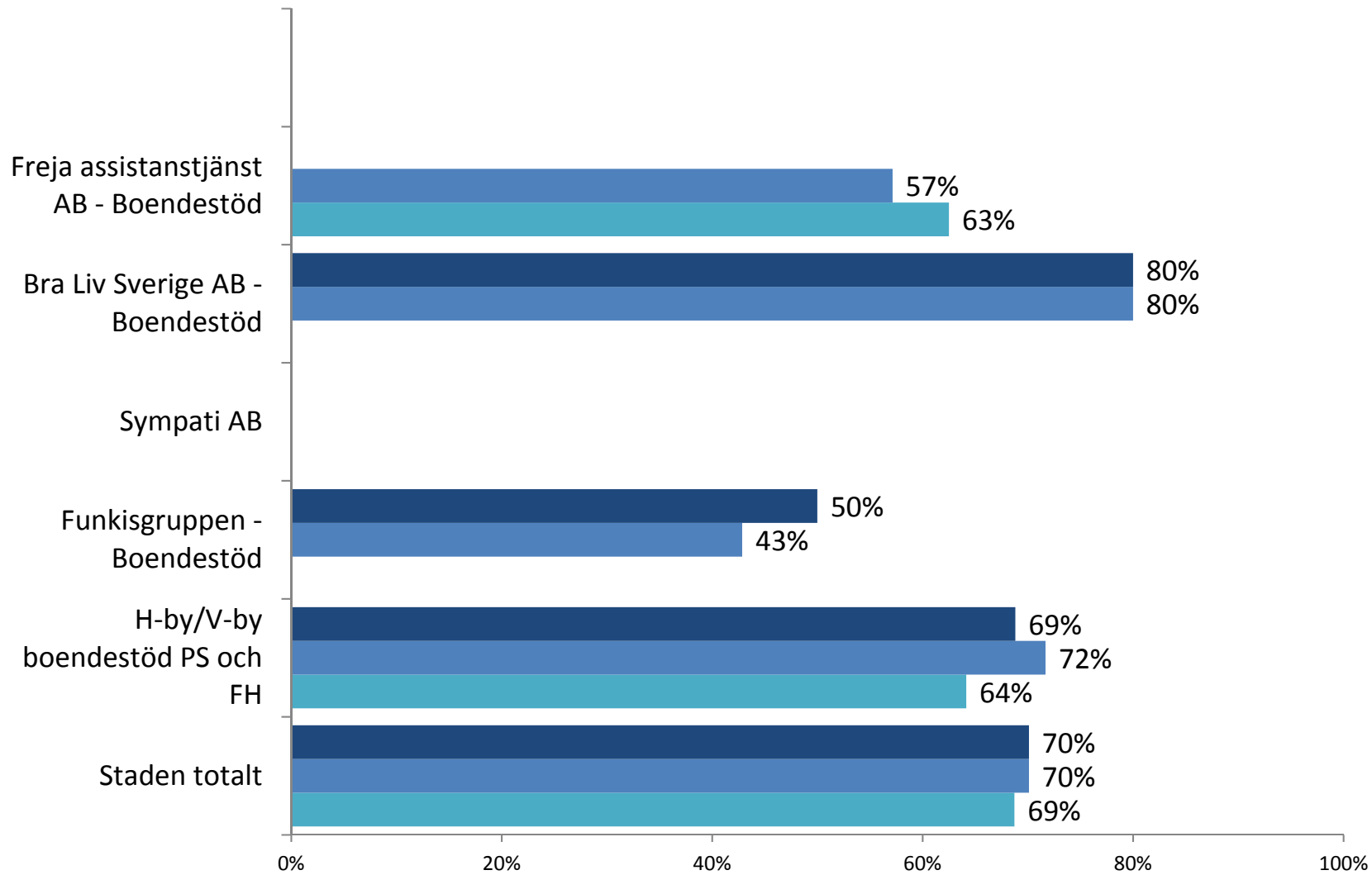
Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

■ 2018
■ 2017
■ 2016



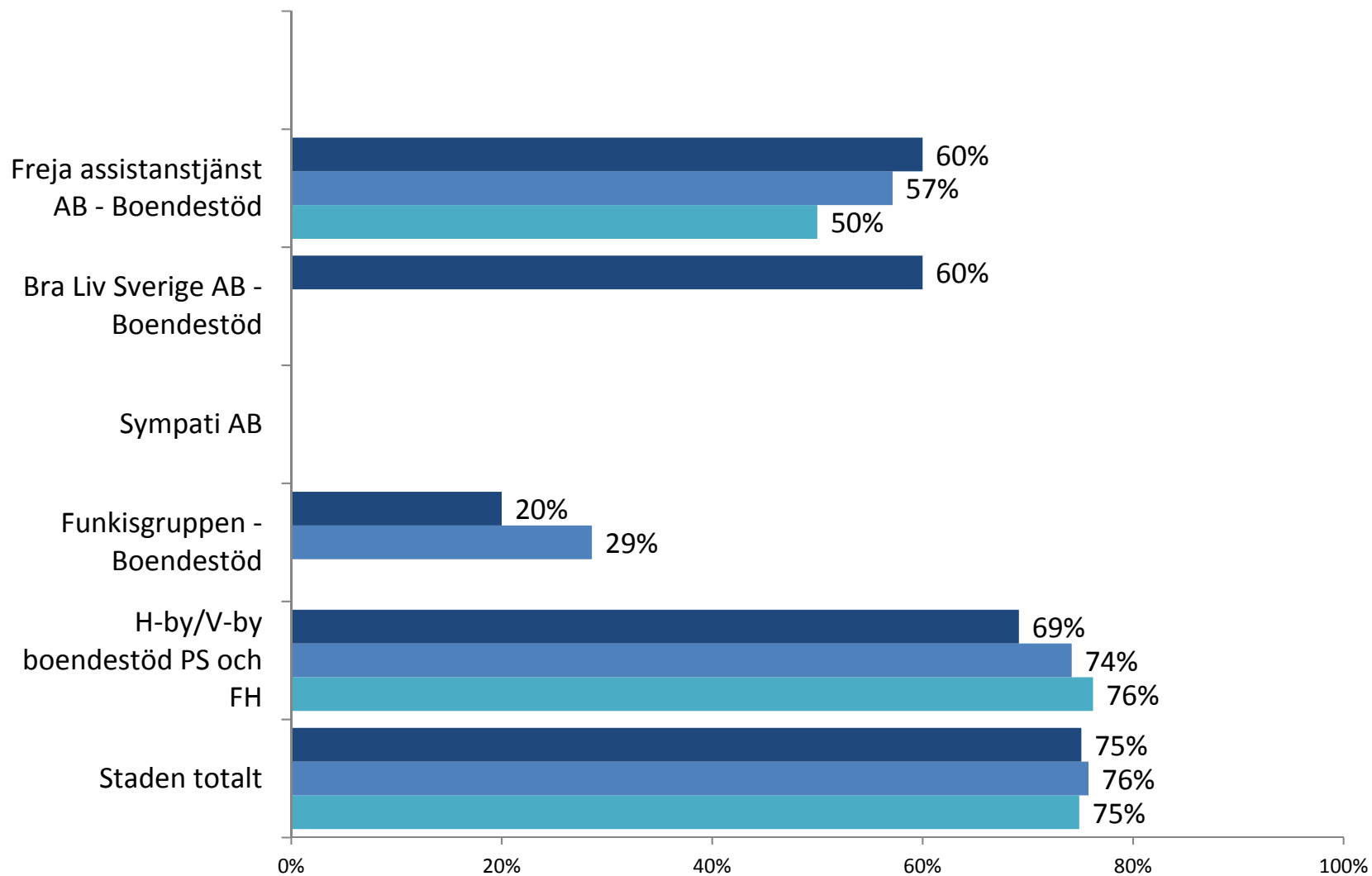
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



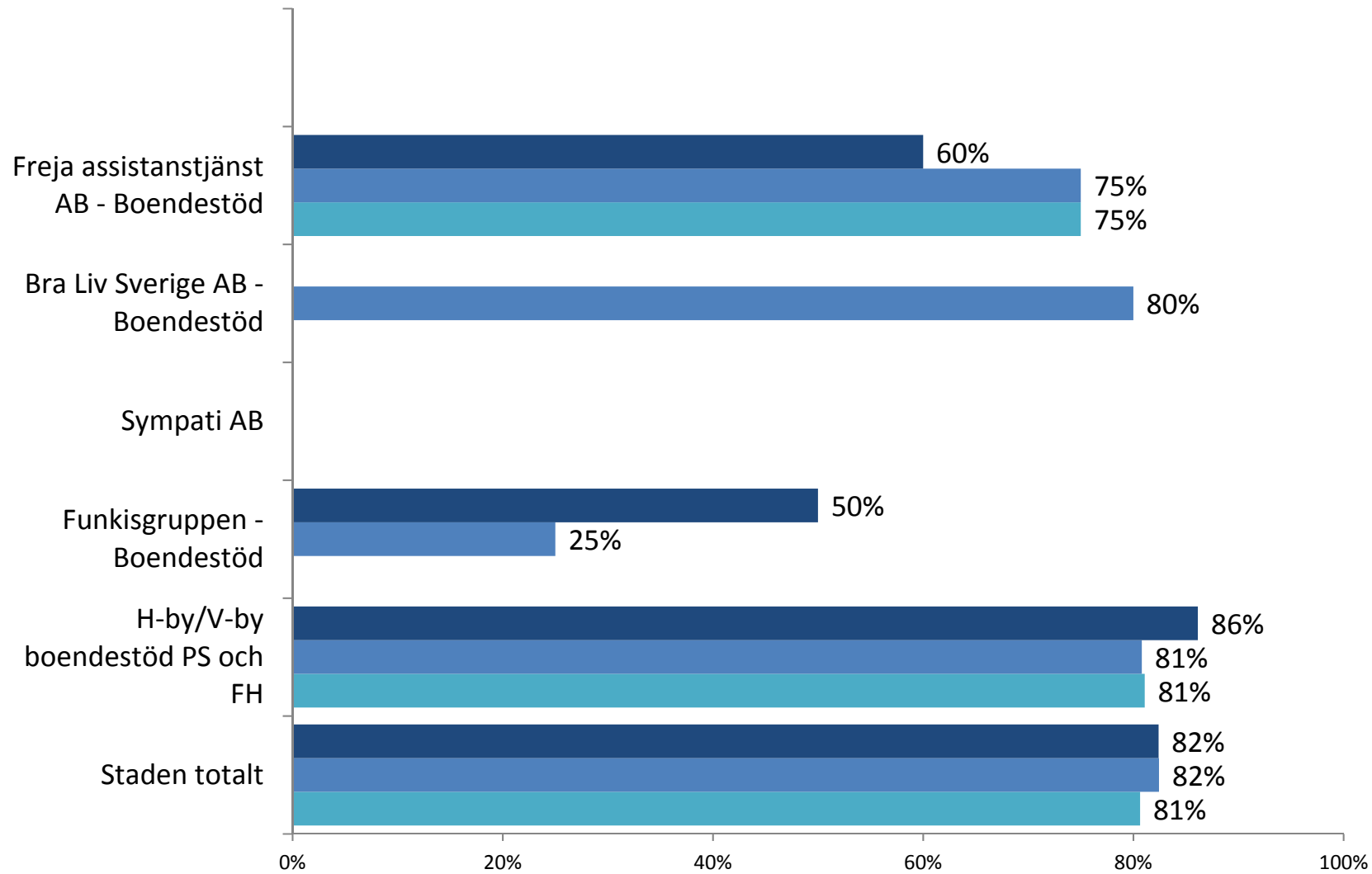
Utredningen av mitt behov av stöd var bra

■ 2018
■ 2017
■ 2016



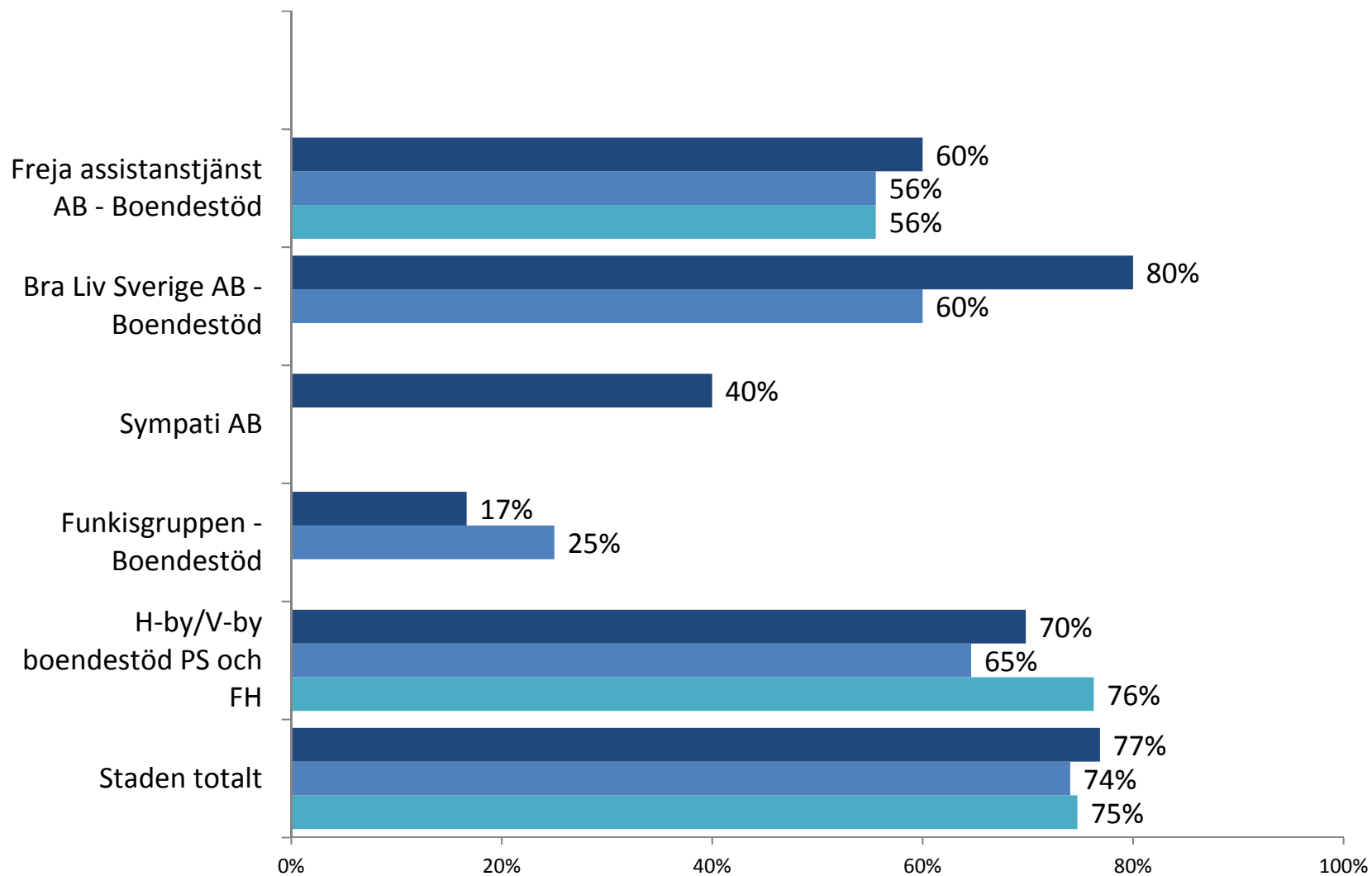
Jag är nöjd med min handläggares bemötande

■ 2018
■ 2017
■ 2016

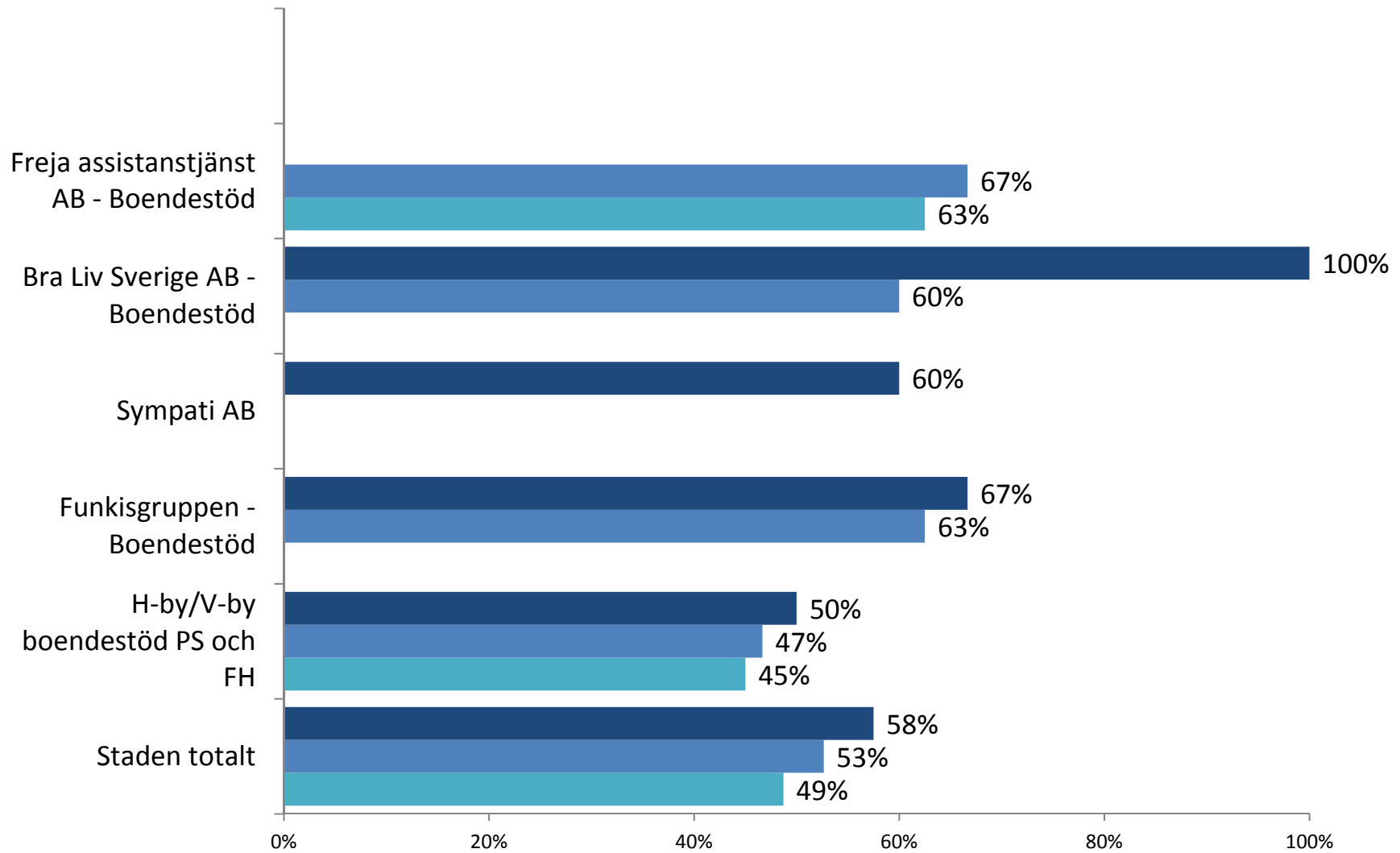


Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

■ 2018
■ 2017
■ 2016



Jag har själv valt min utförare



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2018
■ 2017
■ 2016

