

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2018**

Boendestöd
Östermalm

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 Östermalm 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 Östermalm stadsdelsnämnd inkom 55 svar vilket ger en svarsprocent på 41 %.
- I Östermalm stadsdelsnämnd inkom 56 % av svaren från egen regi och 44 % 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 Östermalm i årets brukarundersökning är 41 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 44 %. Det ligger även på en liknande nivå som Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 40 %.

Brukarna i Östermalm är överlag lika nöjda i årets undersökning som föregående år. En negativ utveckling har dock skett i frågan “Mina boendestödjare vet vad jag klarar av” där andelen nöjda minskat med 9 % jämfört med 2017.

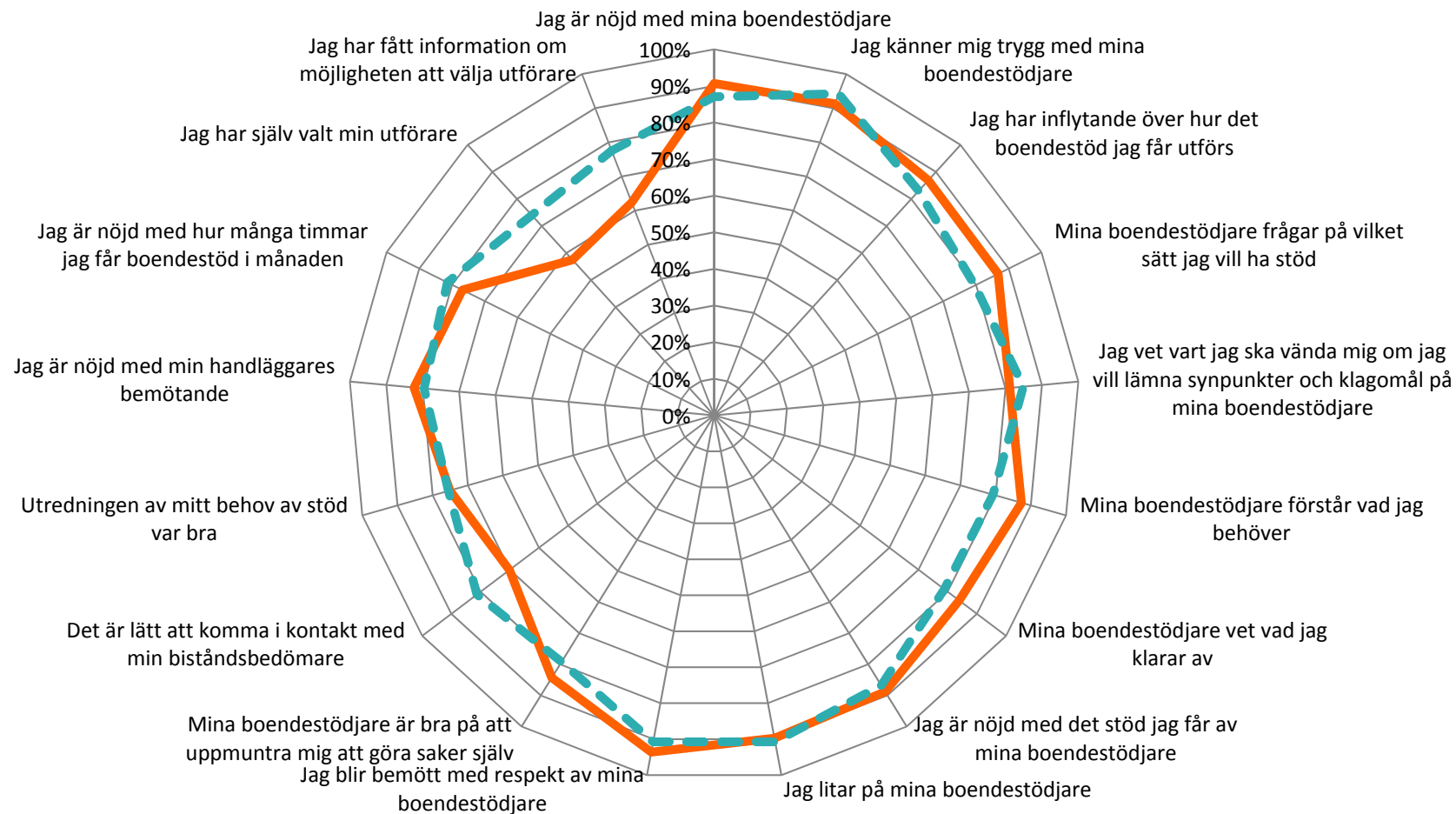
Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Östermalm ungefär lika nöjda överlag. På frågan “Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare” är andelen nöjda dock 11 % högre i Östermalm. På frågorna “Jag har själv valt min utförare” samt “Jag har fått information om möjligheten att välja min utförare” är andelen som instämmer 16 % högre i Östermalm i respektive fråga.

Andel nöjda

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

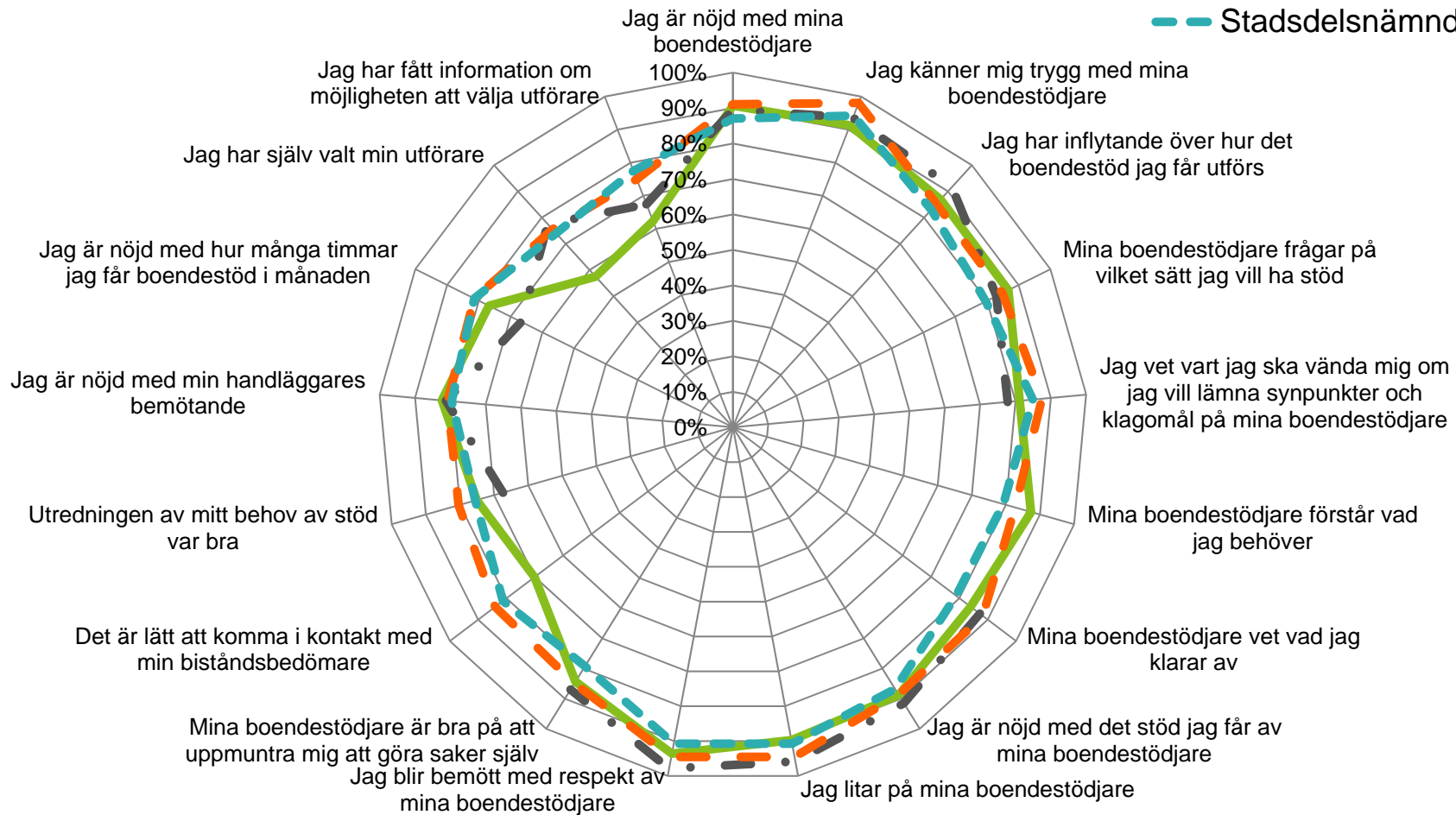
— Staden 2018

— Stadsdelsnämnd 2018



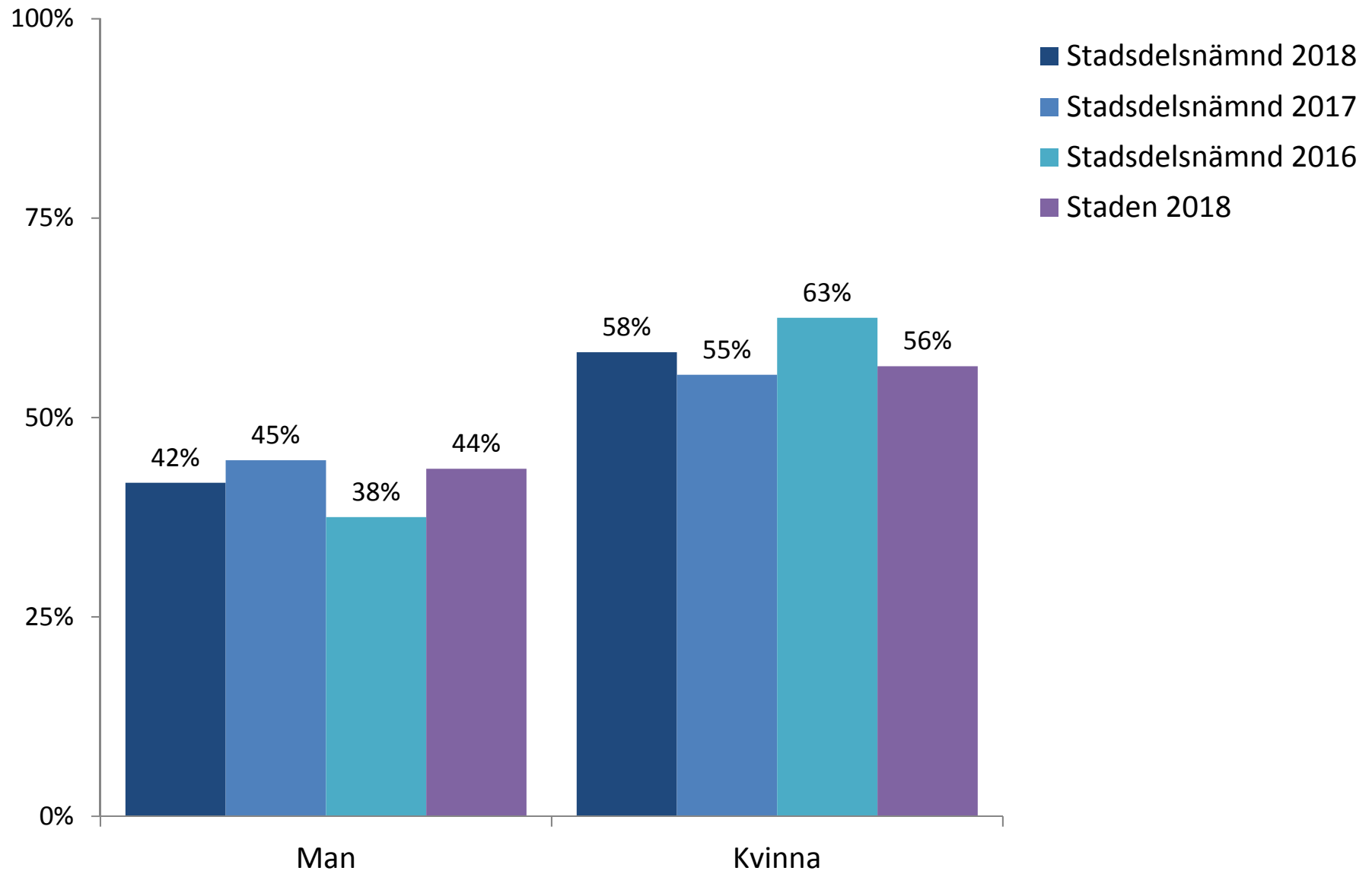
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

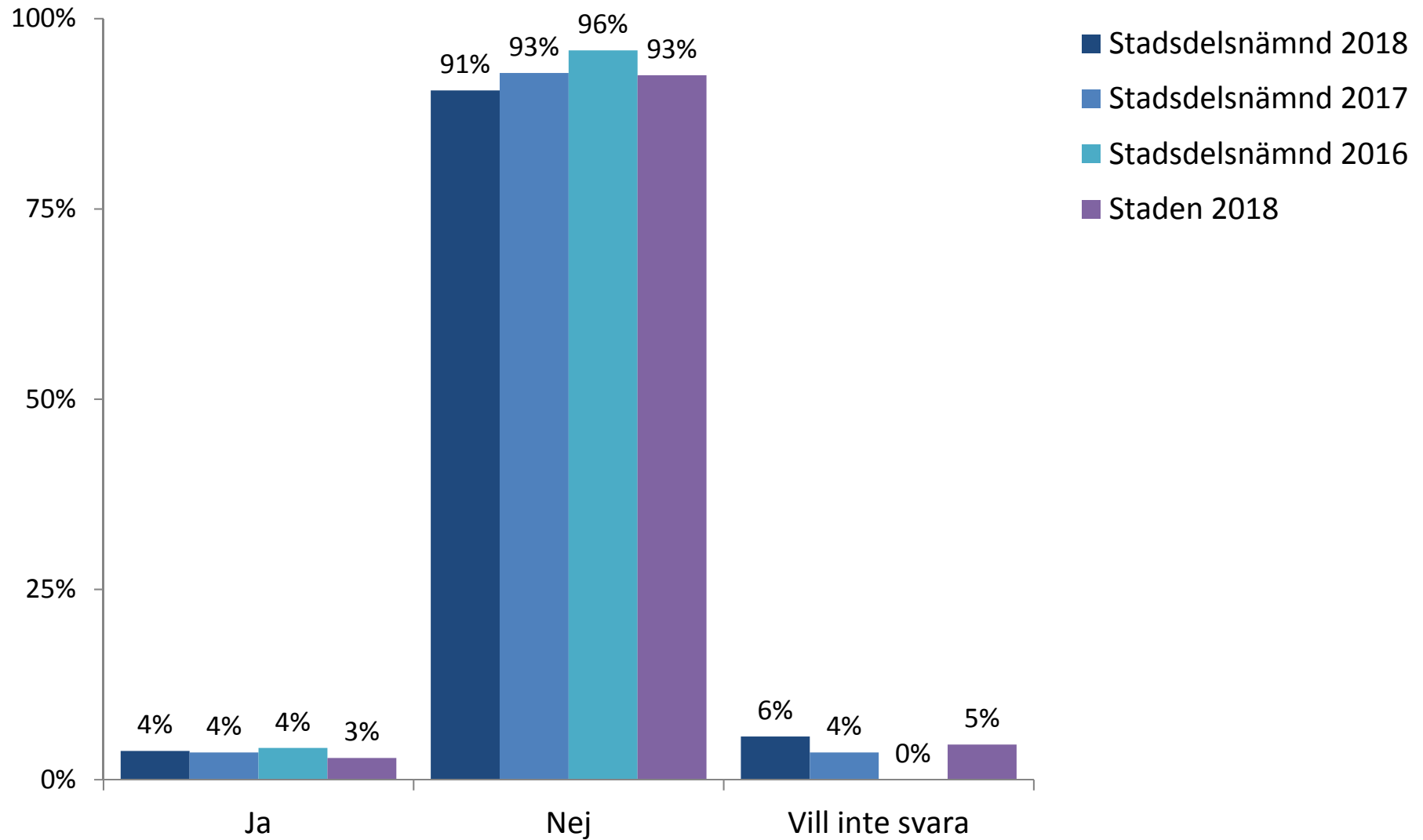


Bakgrundsfrågor

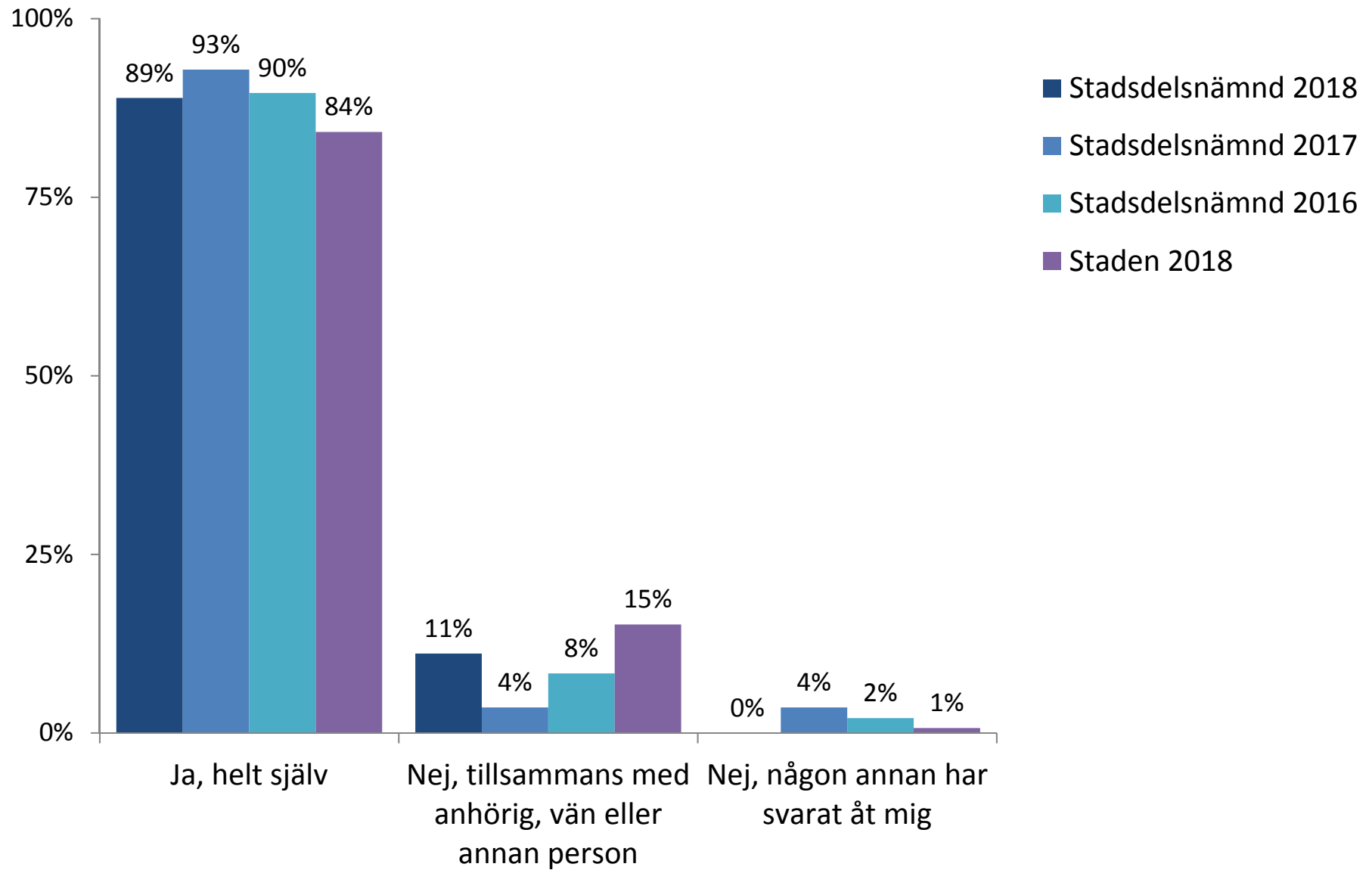
Kön



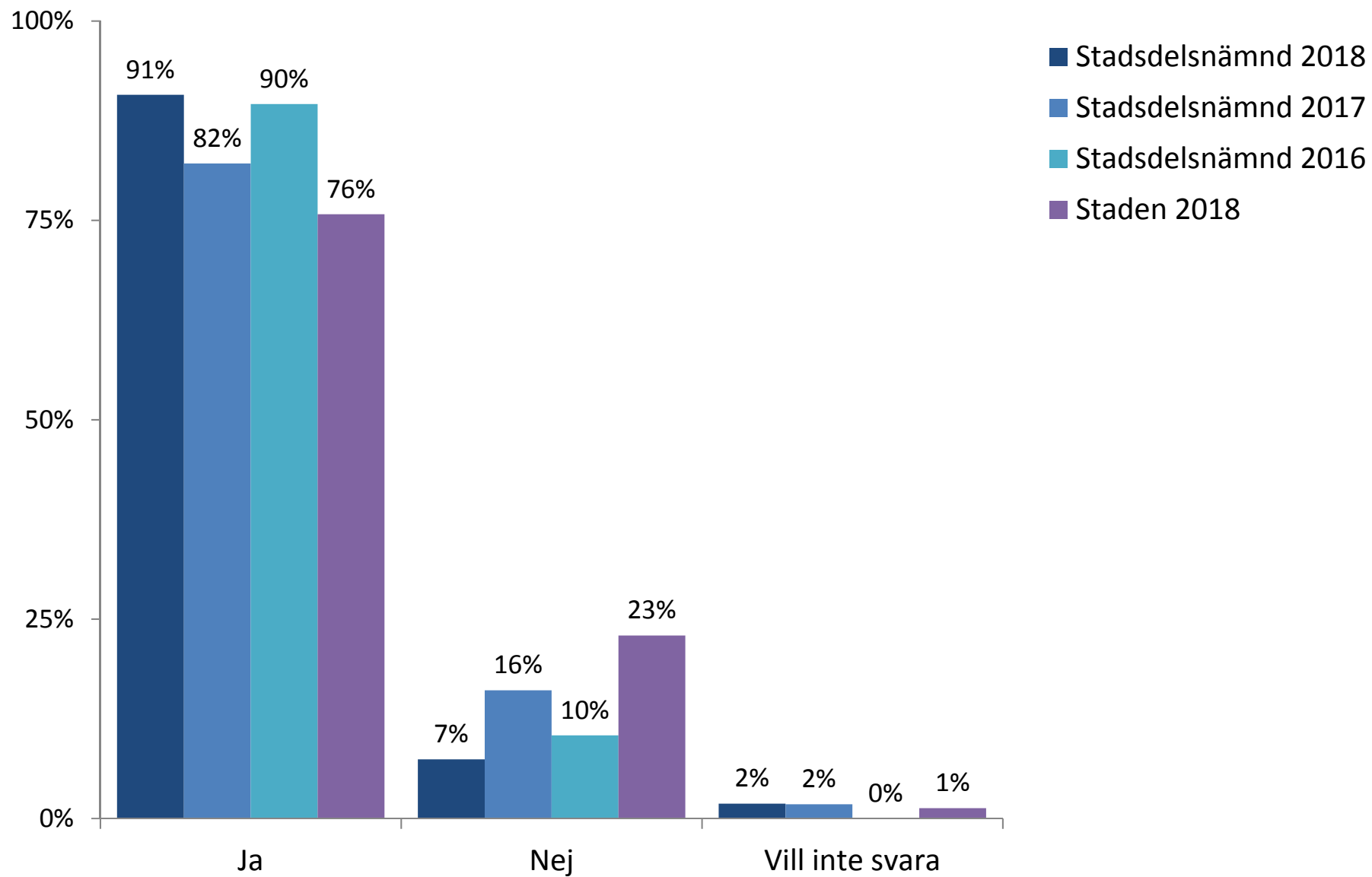
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n=53)



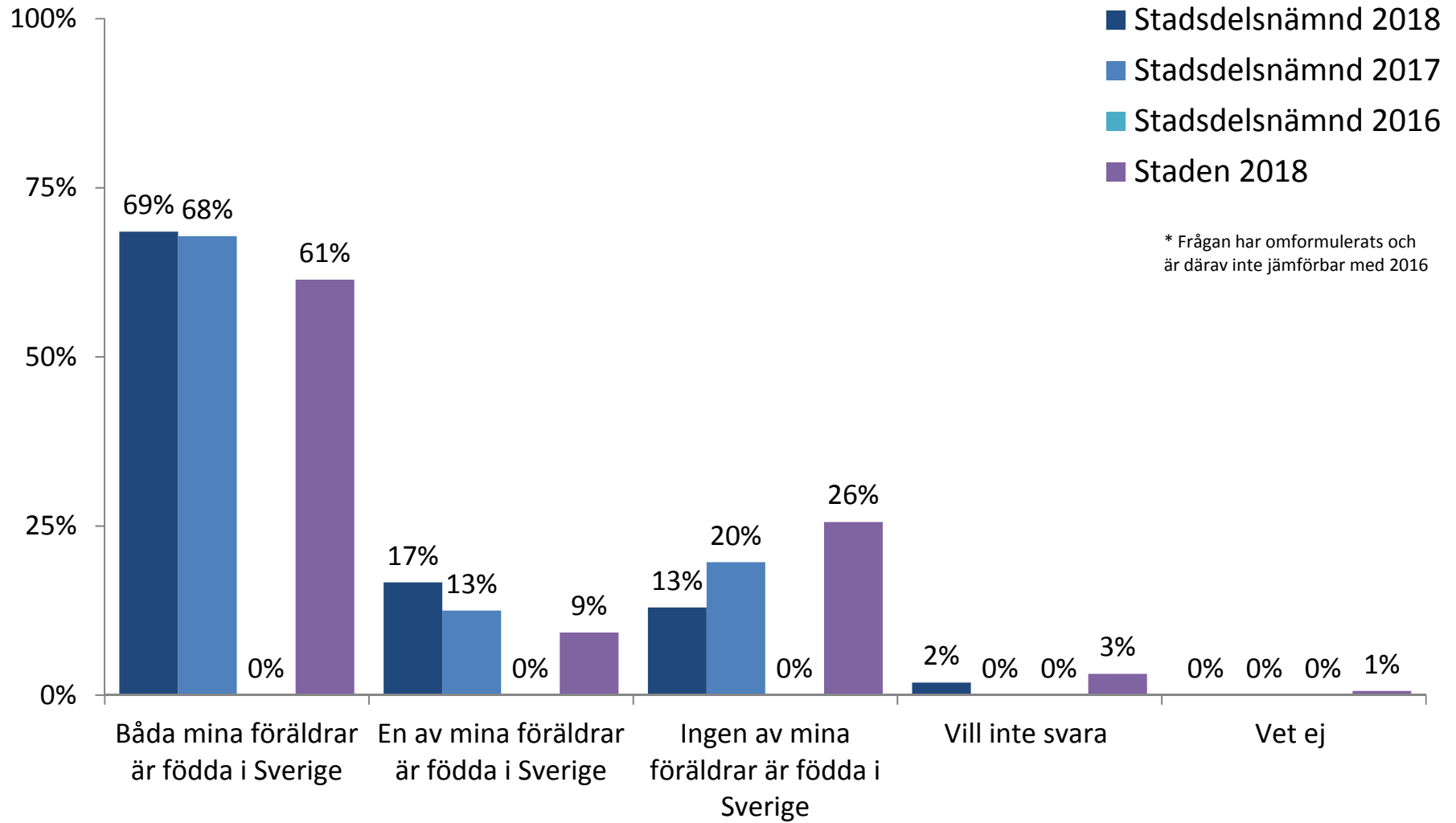
Har du besvarat frågorna själv?



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



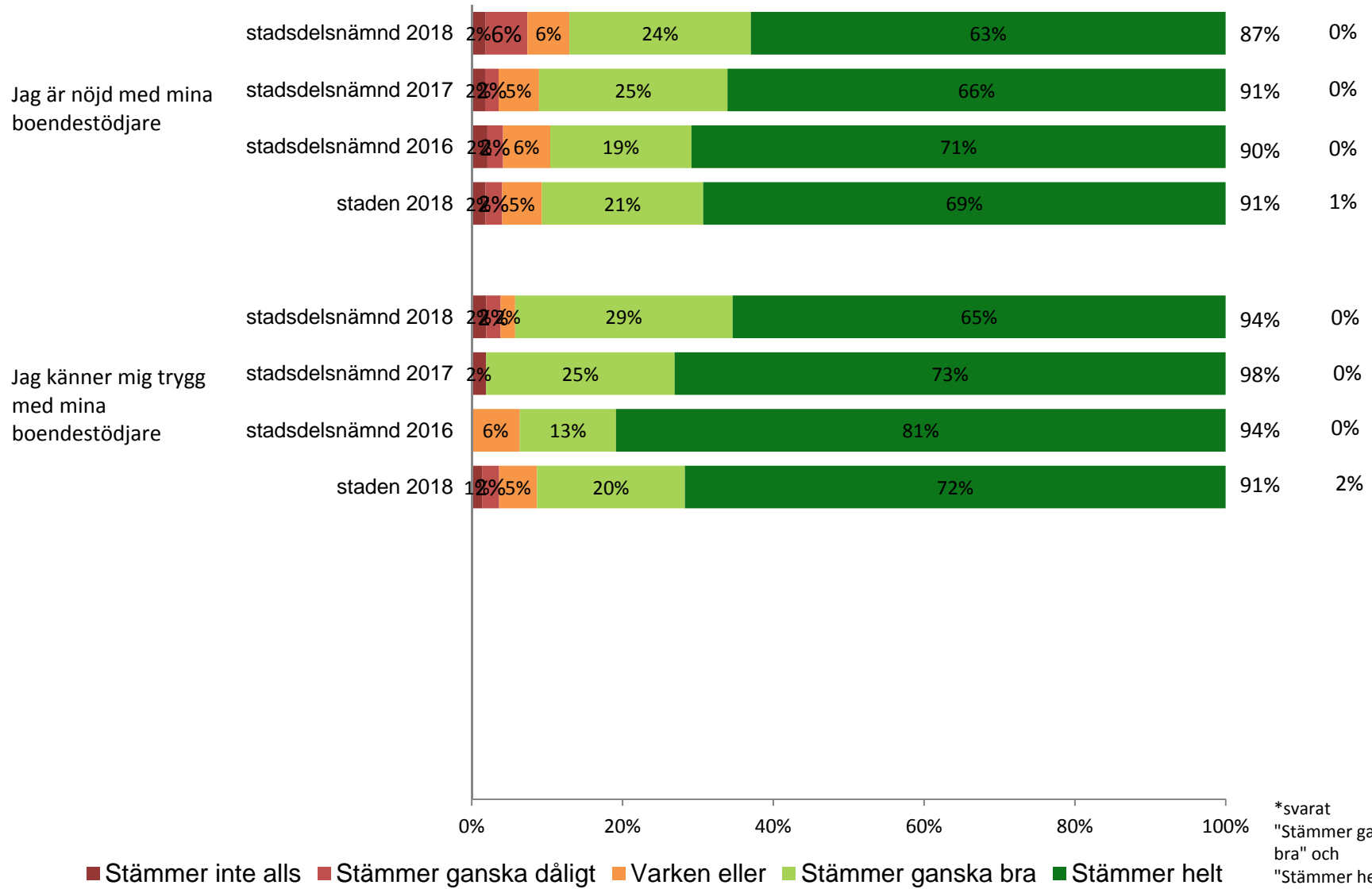
* Frågan har omformulerats och är därav inte jämförbar med 2016

Resultat per fråga över tid

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

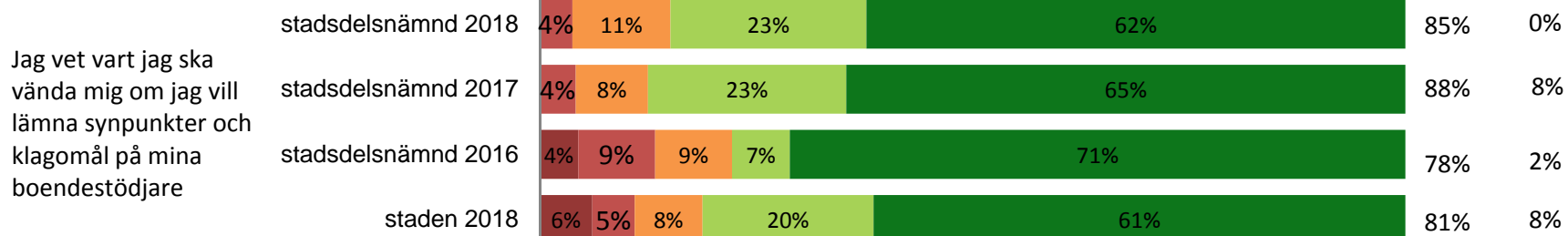
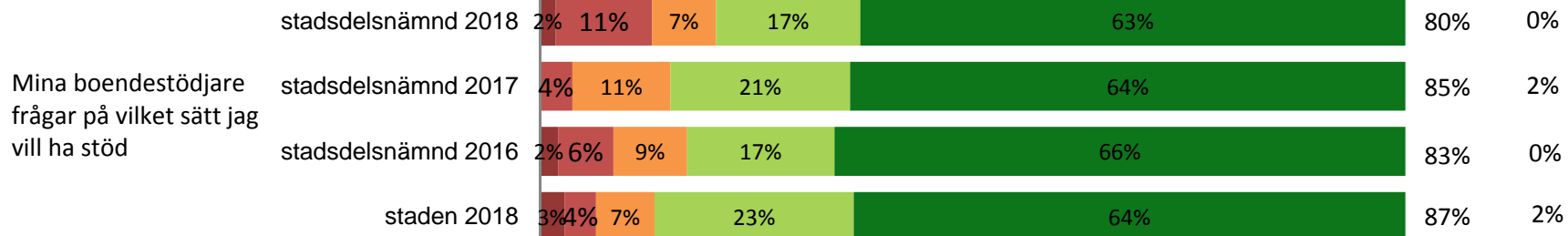
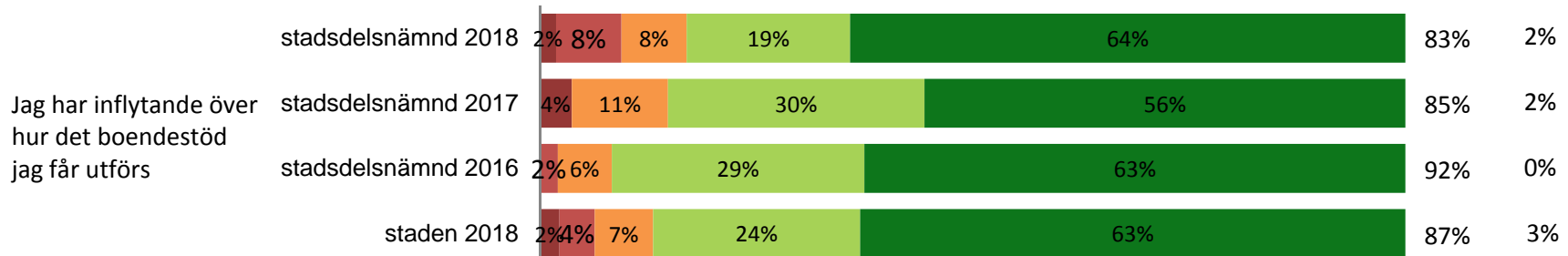
Sammanfattande omdöme



Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



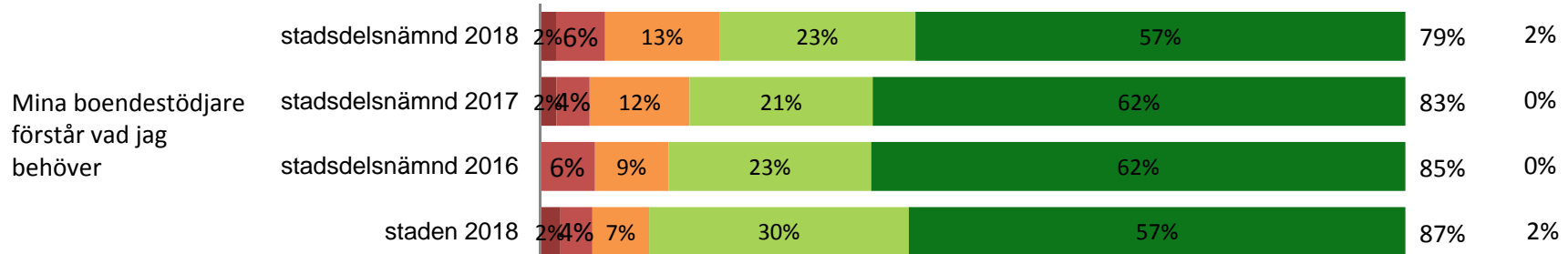
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

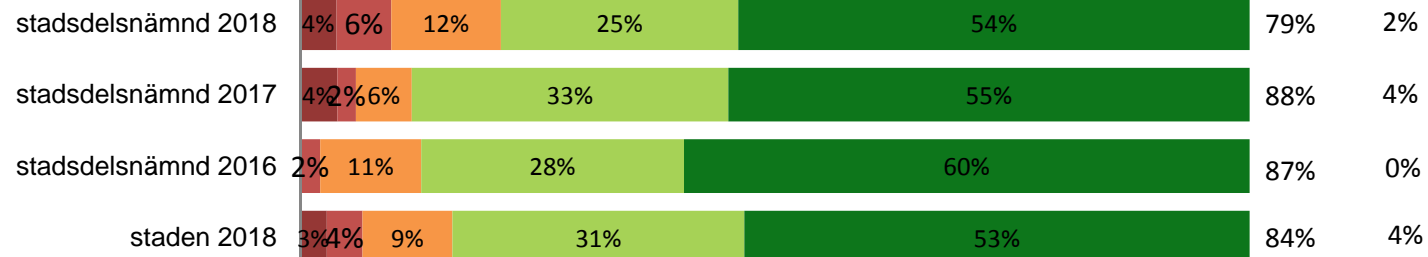
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får



Mina boendestödjare
förstår vad jag
behöver



Mina boendestödjare
vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det
stöd jag får av mina
boendestödjare

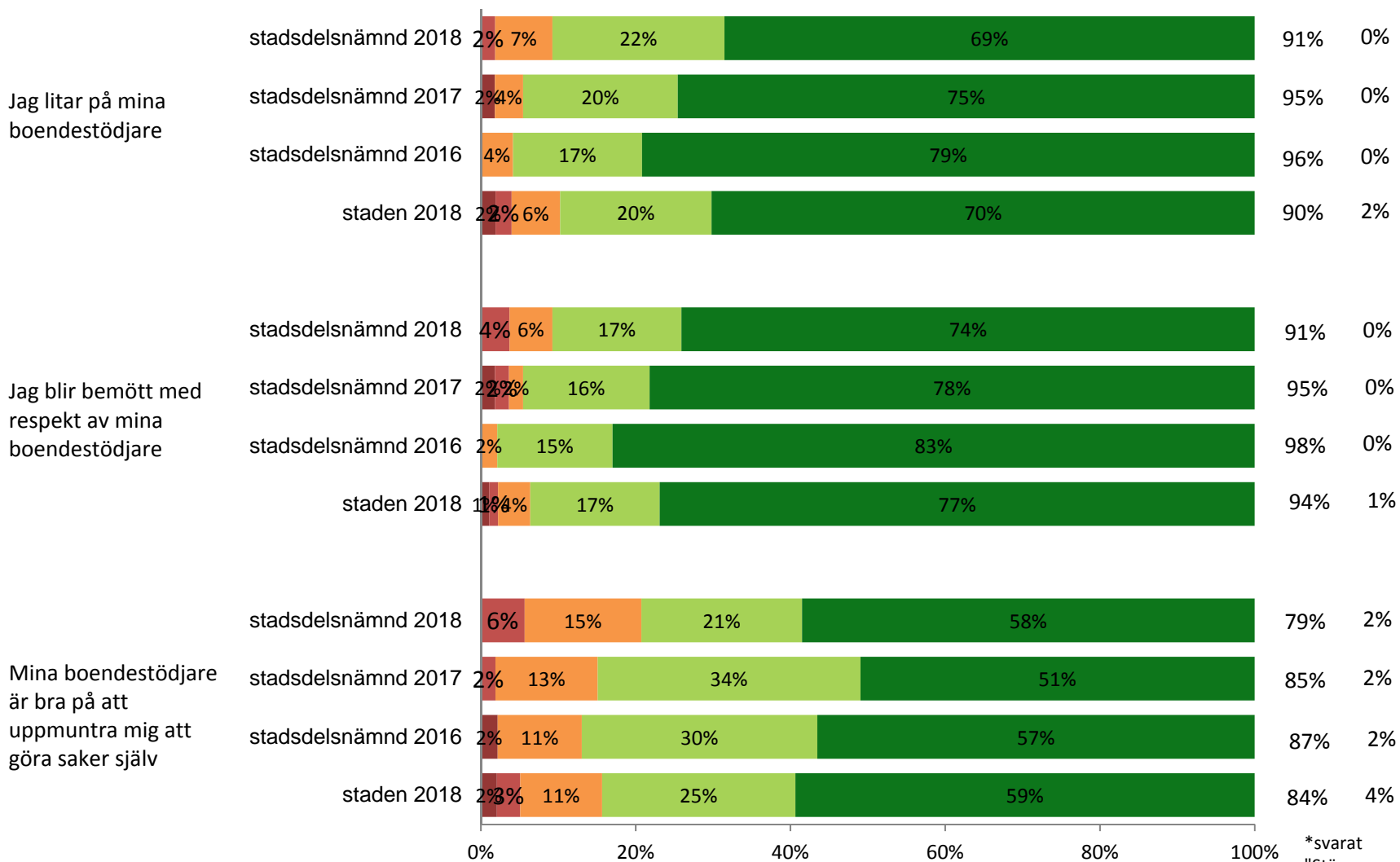
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare



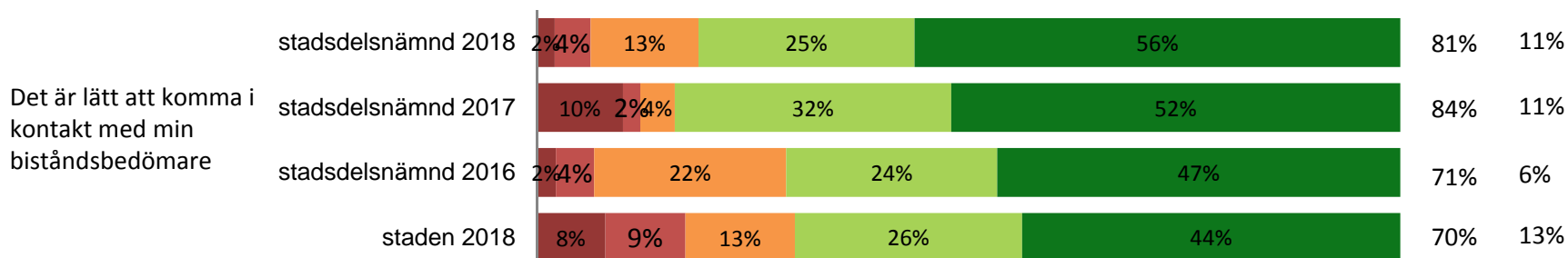
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

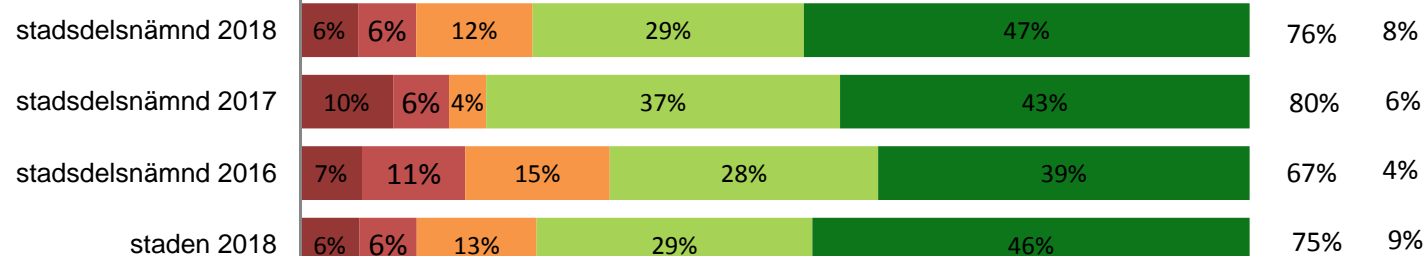
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

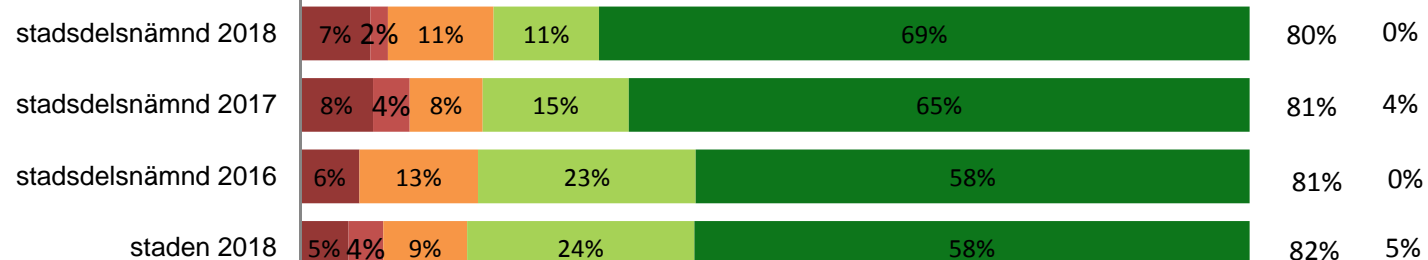
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



Utredningen av mitt behov av stöd var bra



Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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

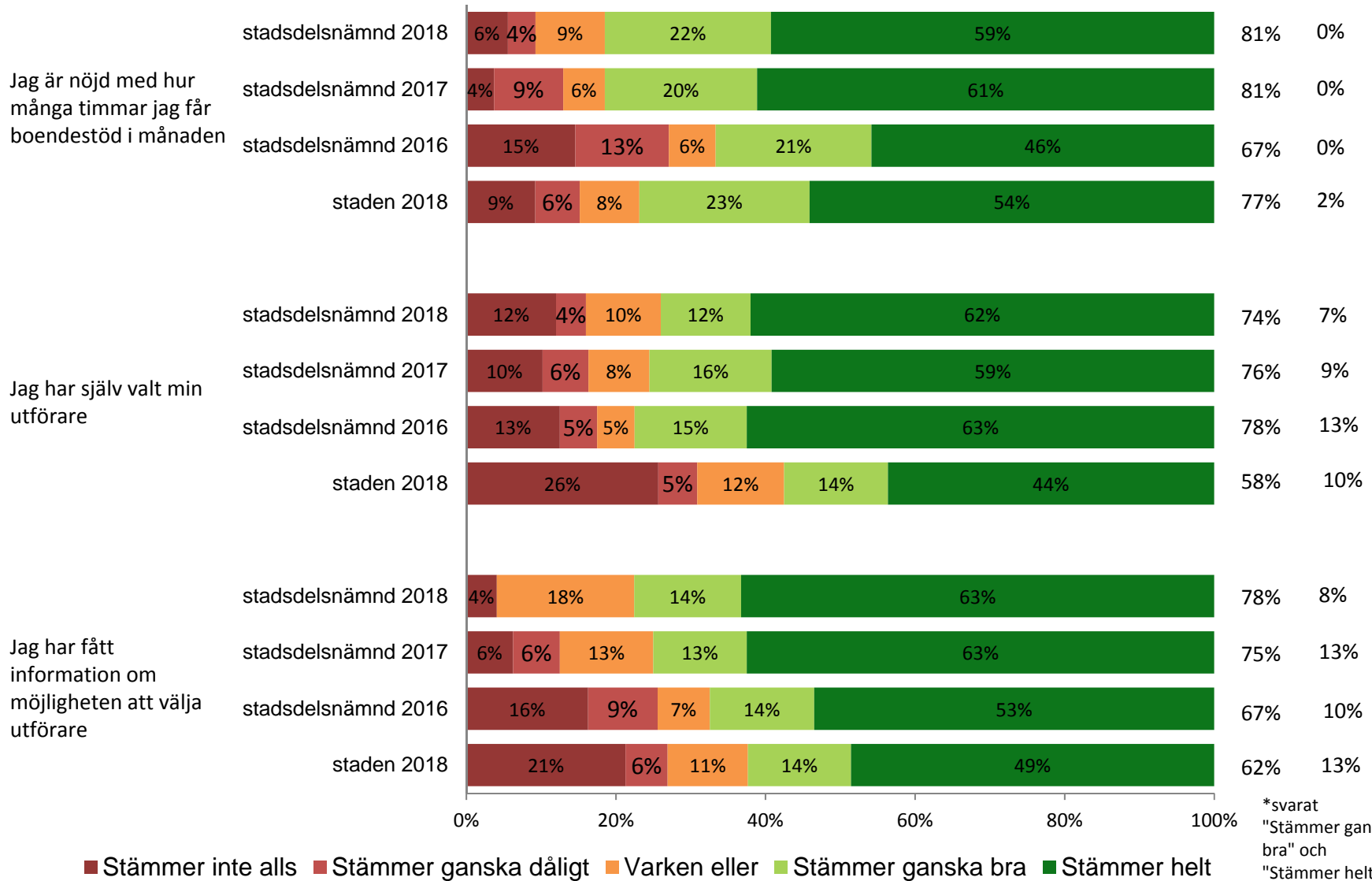
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



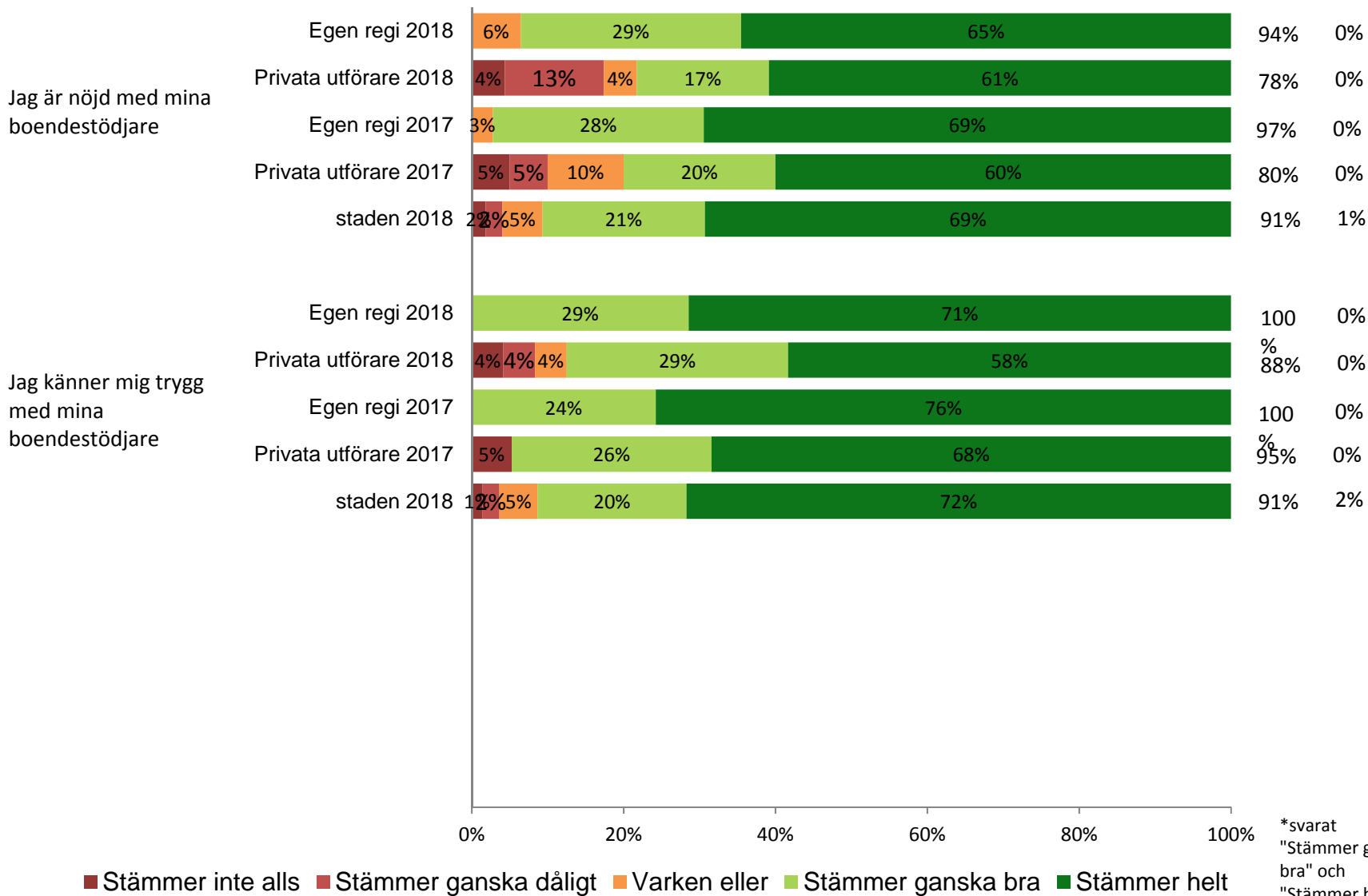
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Resultat per regiform

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

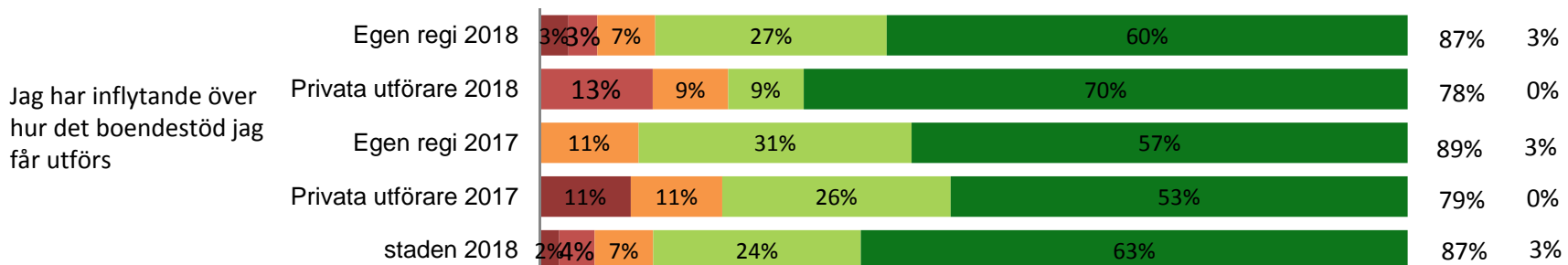


*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

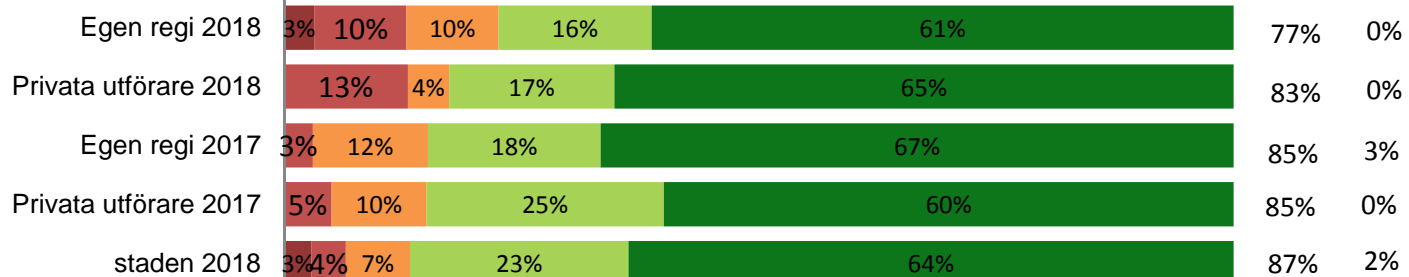
Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

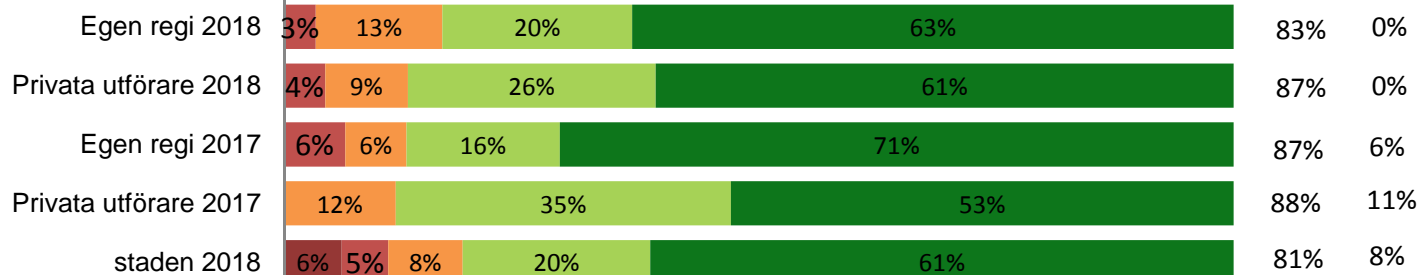
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



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

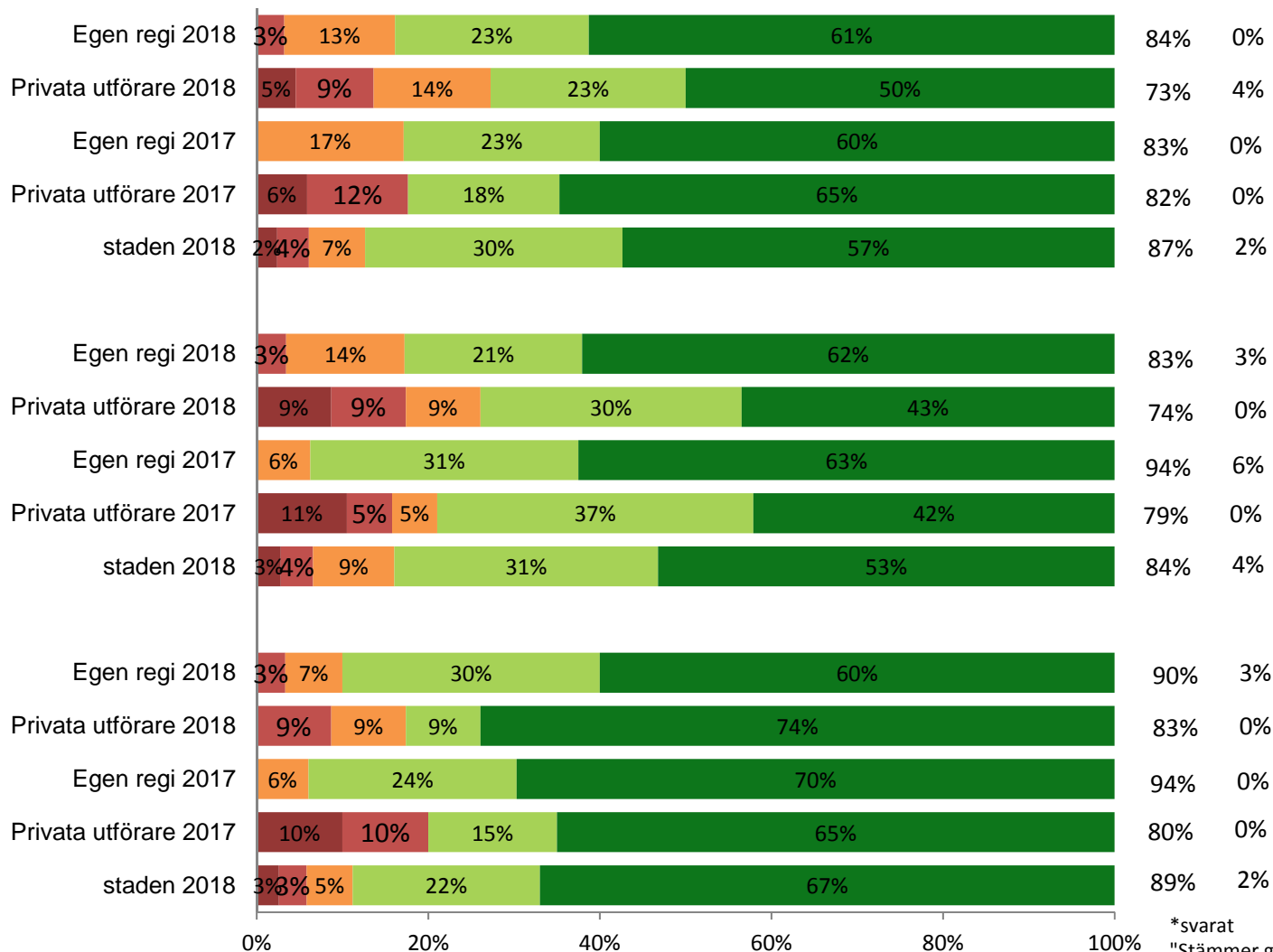
Andel
Nöjda* Vet ej

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

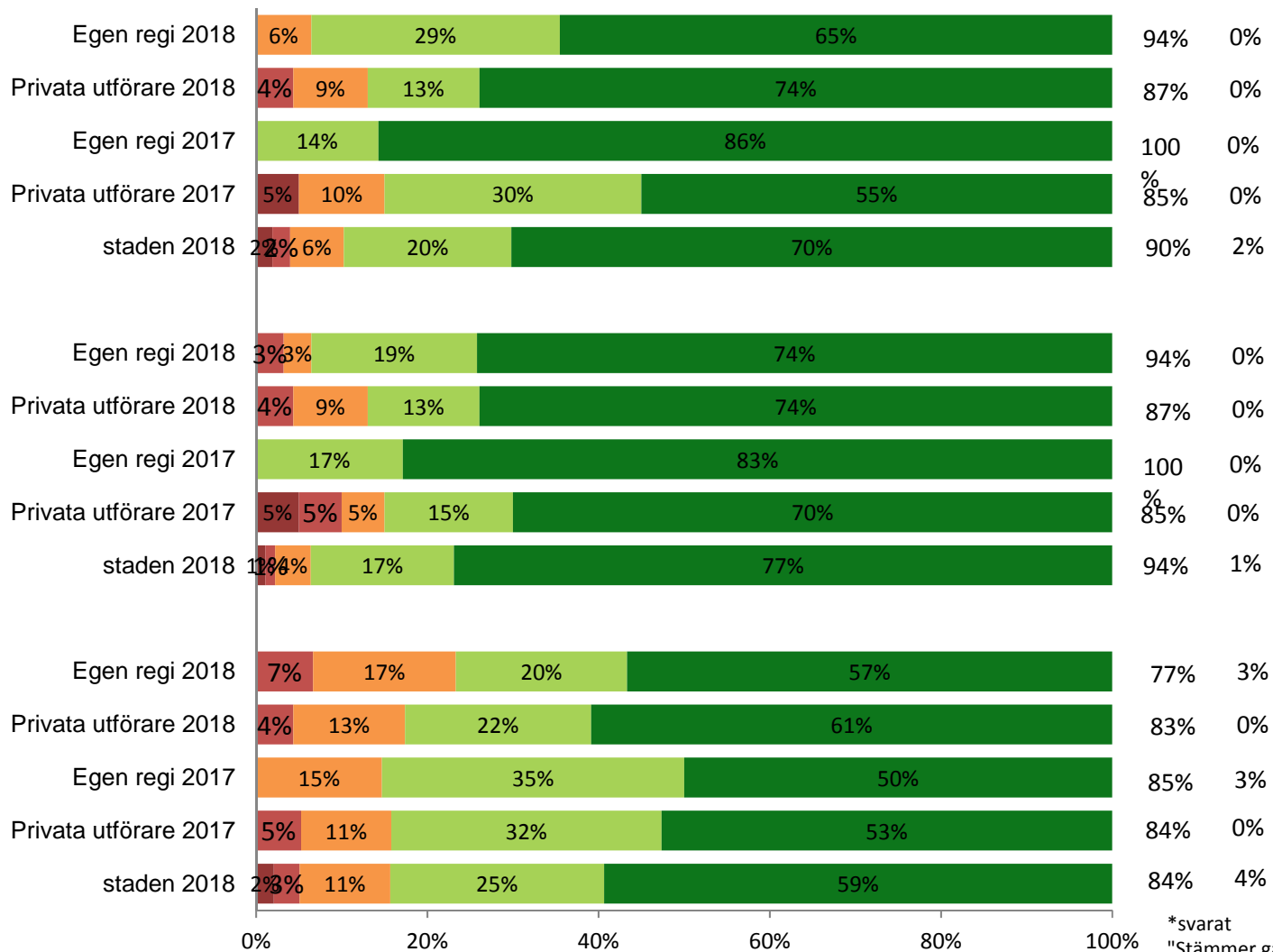
Andel
Nöjda* Vet ej

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



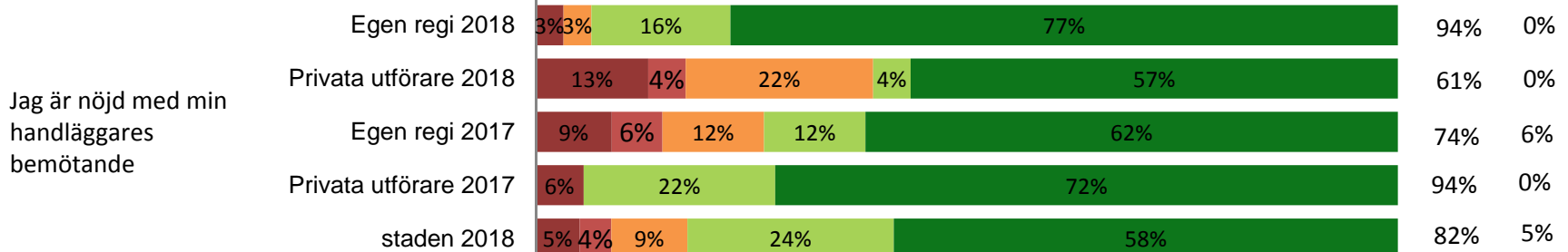
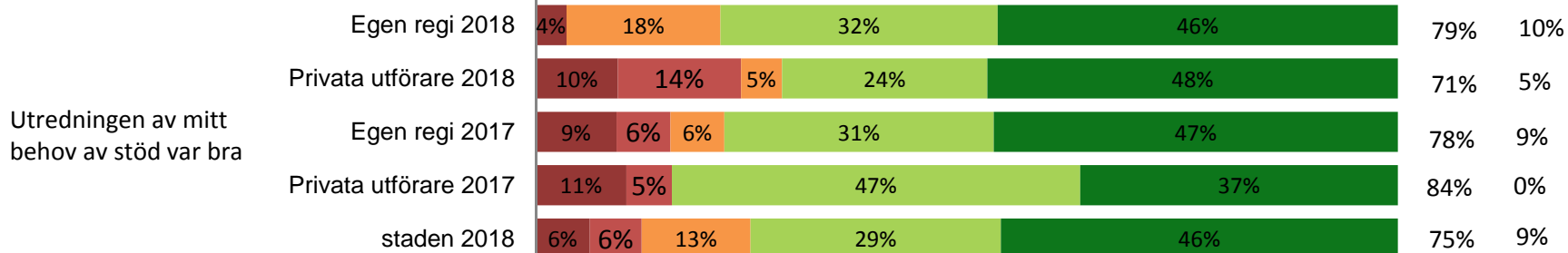
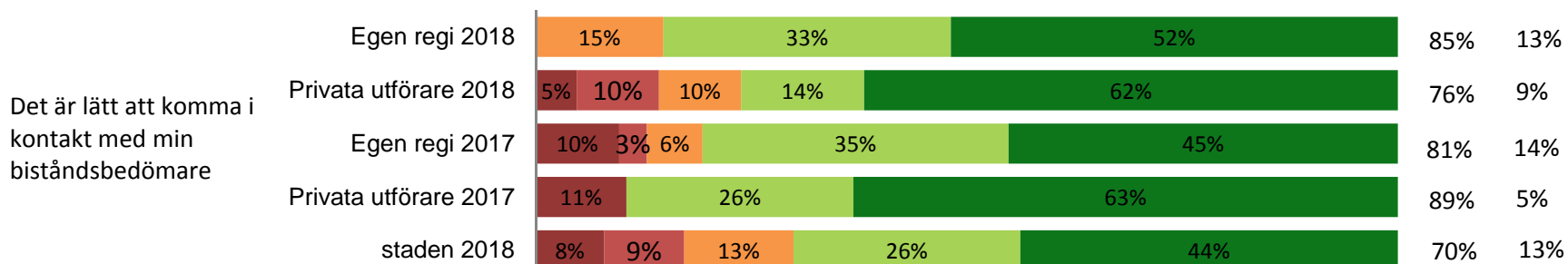
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



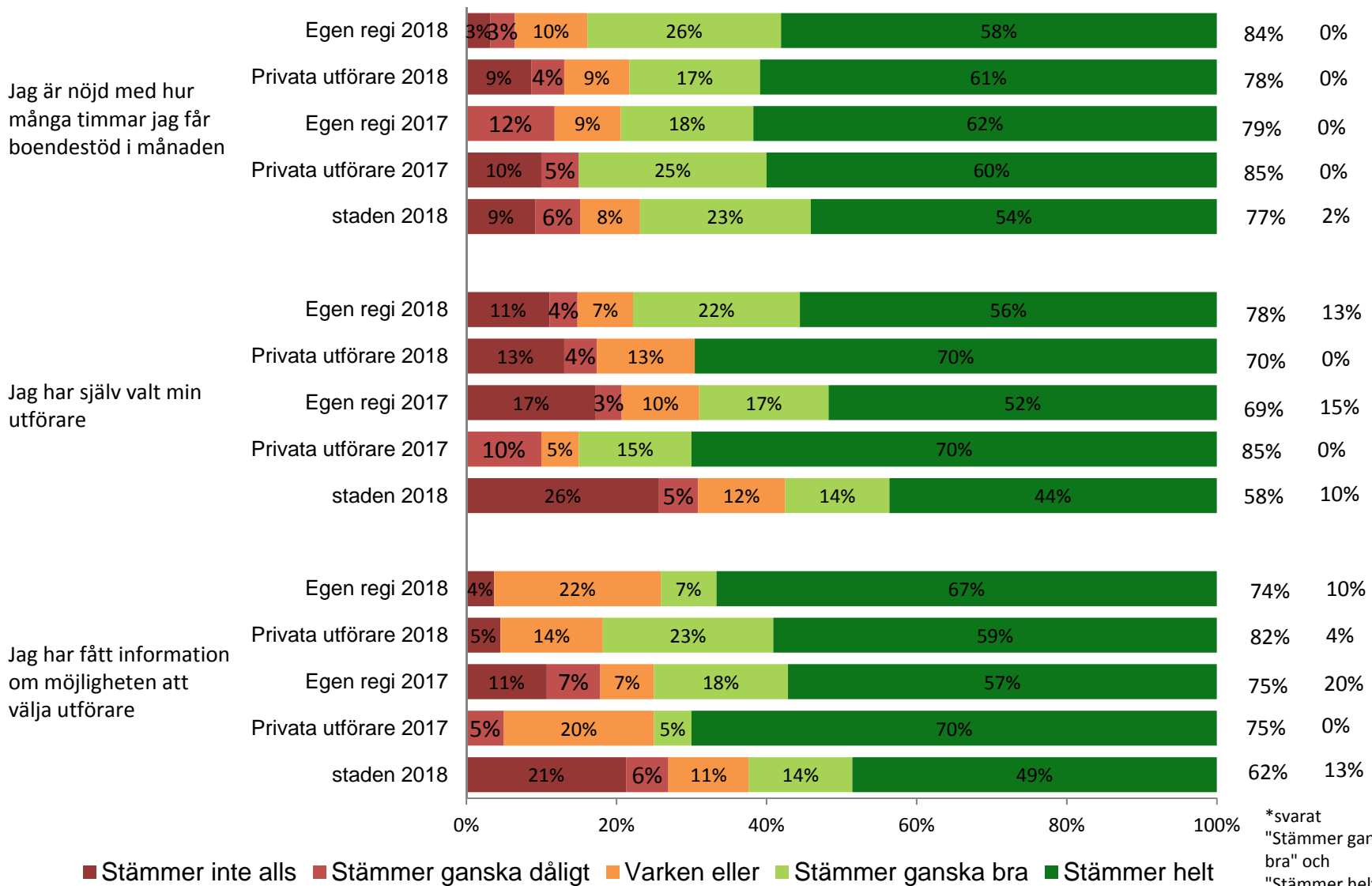
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



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

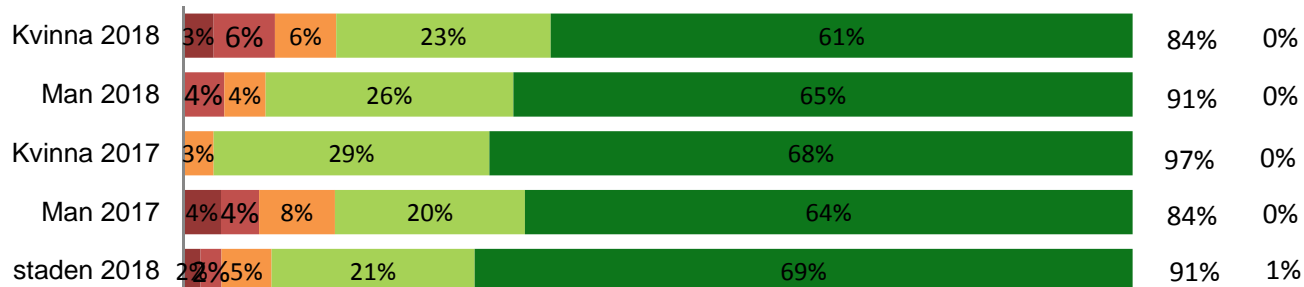
Resultat män/kvinnor

Stadsdelsnämnden per kön

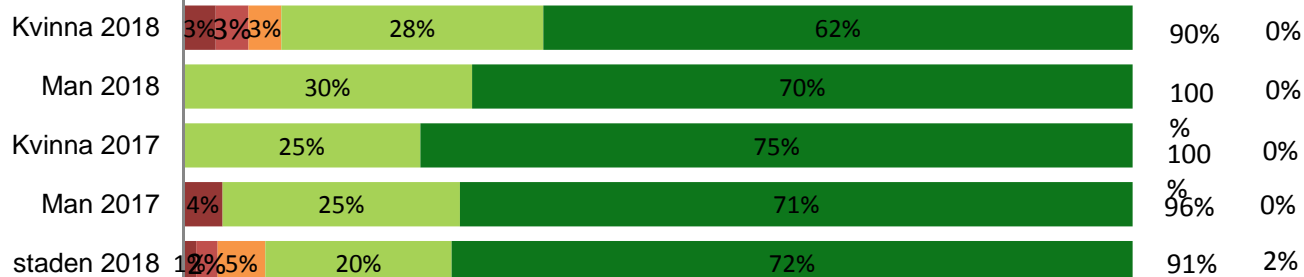
Andel
Nöjda* Vet ej

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

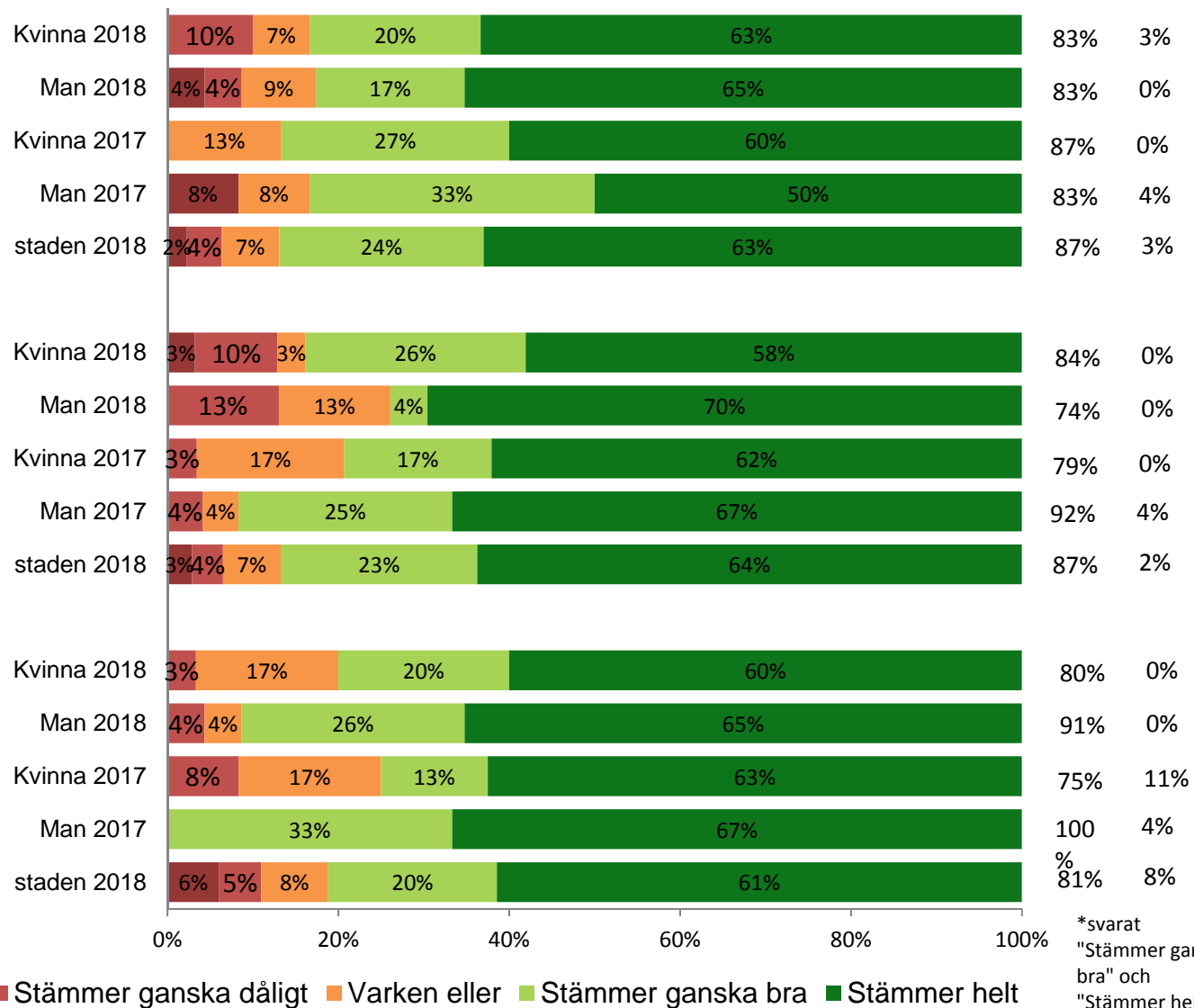
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

Stadsdelsnämnden per kön

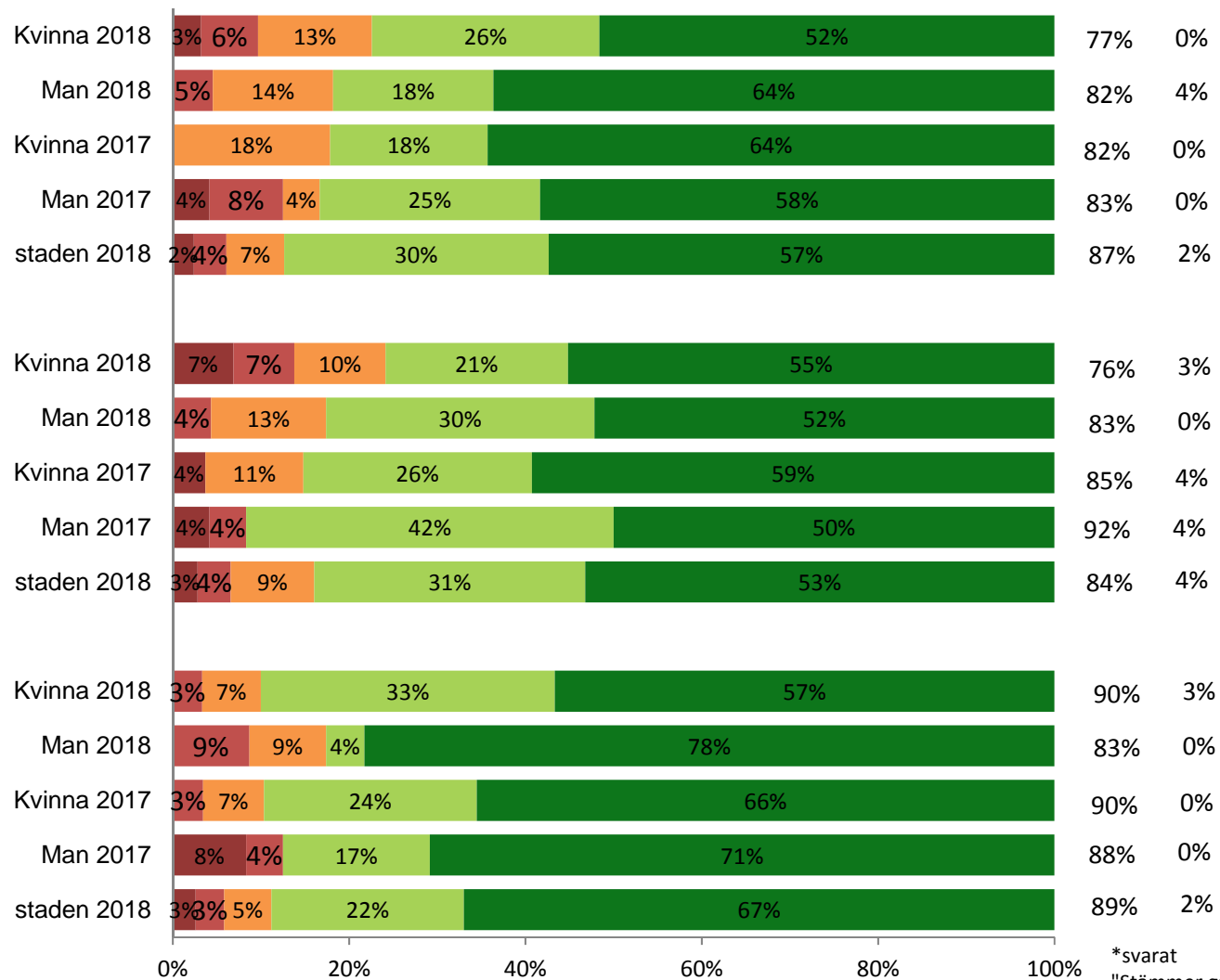
Andel
Nöjda* Vet ej

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

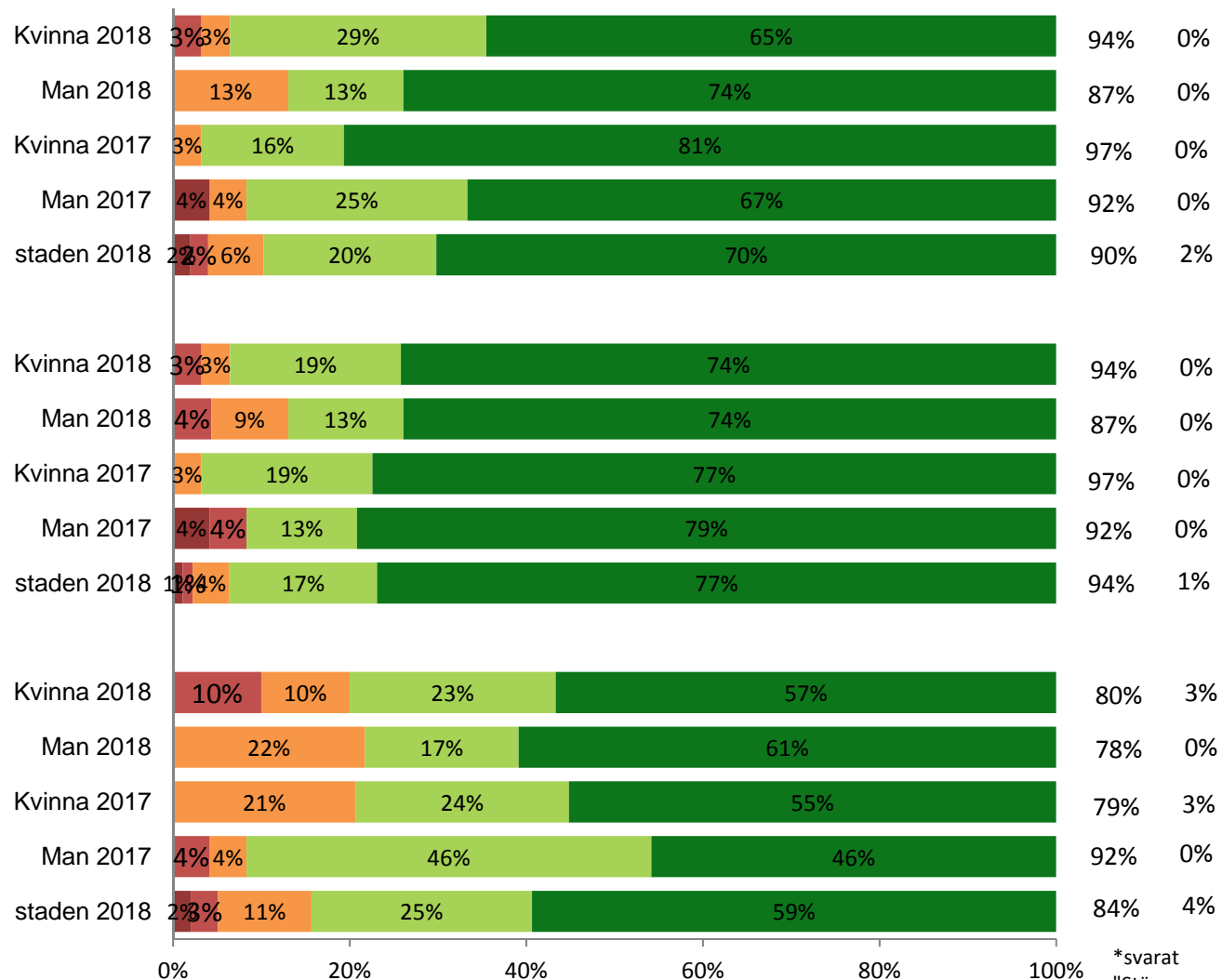
Andel
Nöjda* Vet ej

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

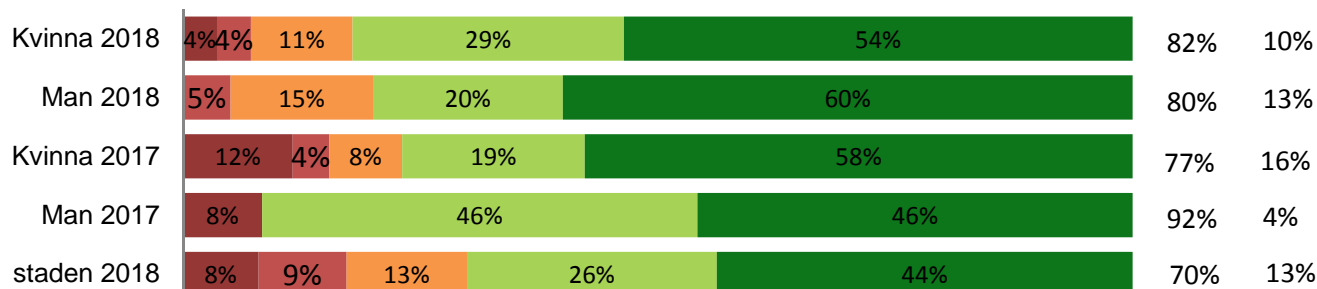
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per kön

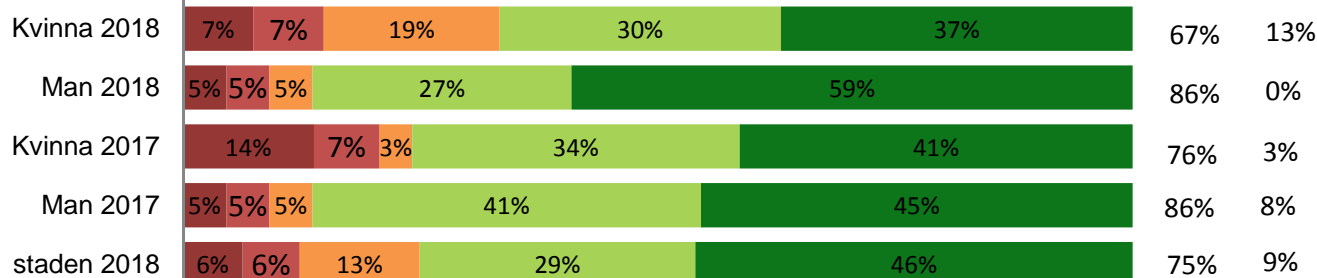
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

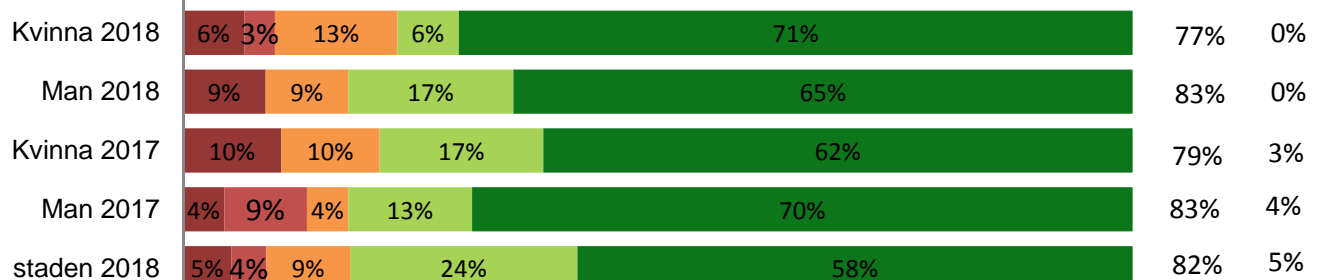
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

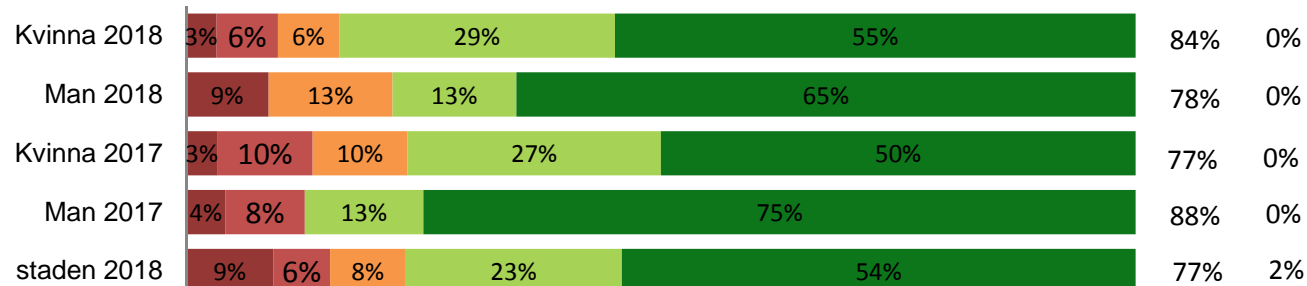
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per kön

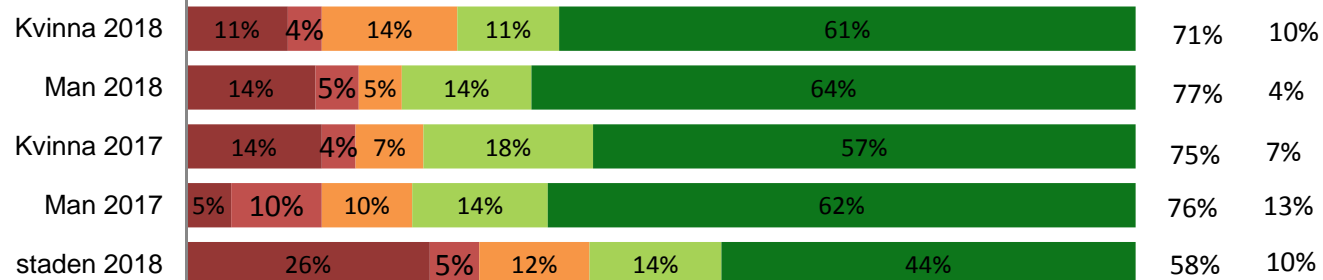
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

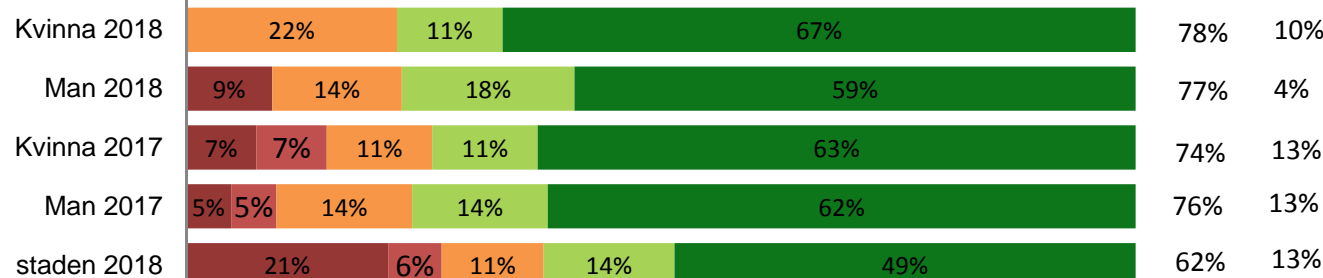
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



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

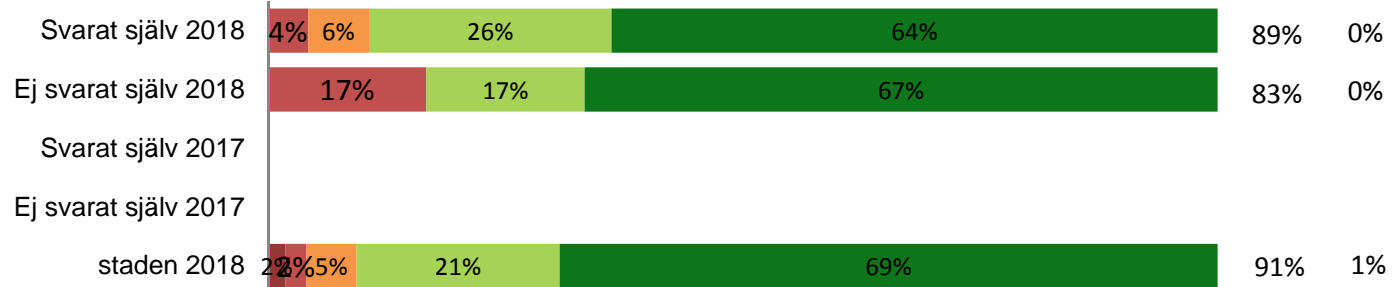
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, annan person" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

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 svarsmetod

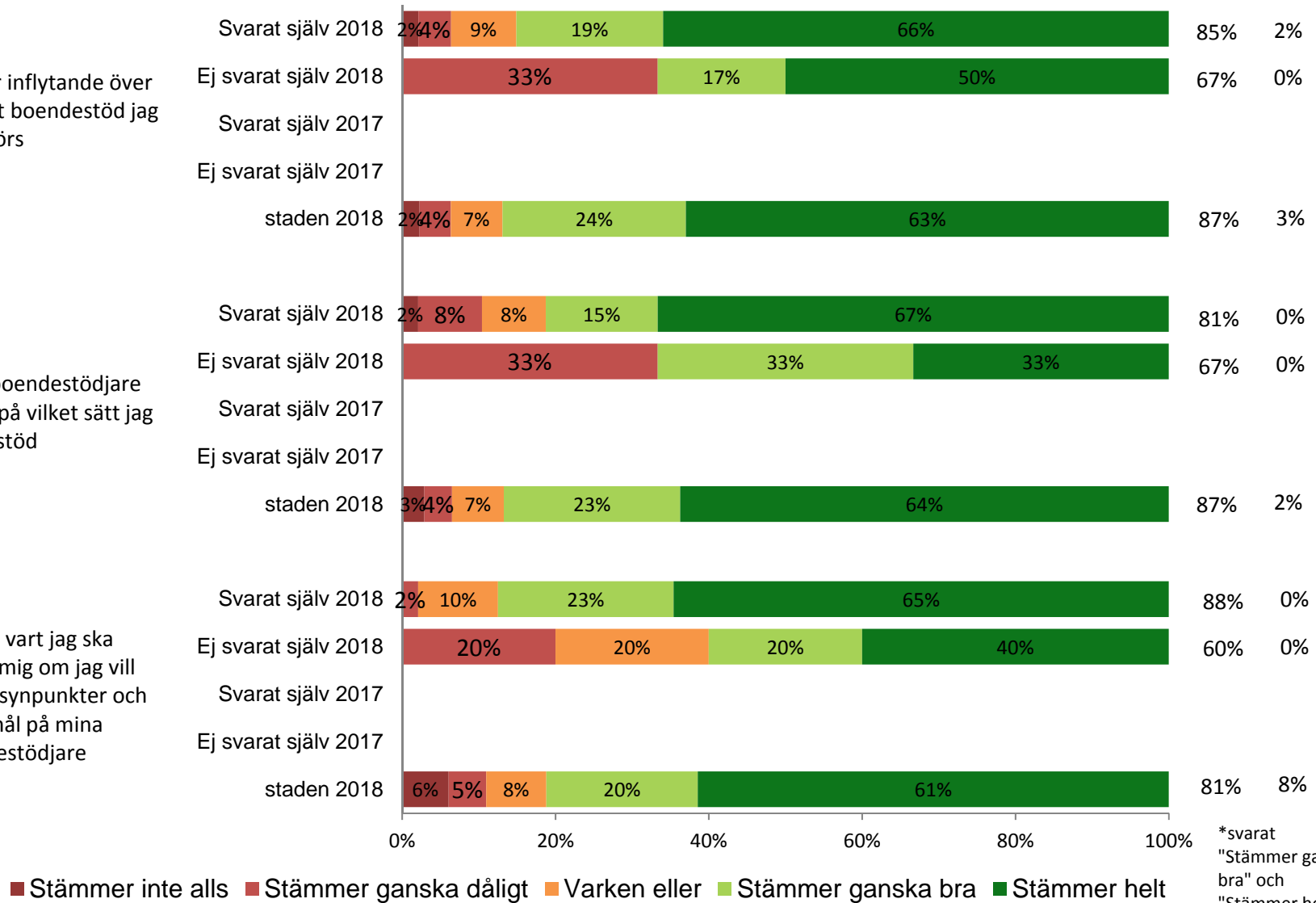
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

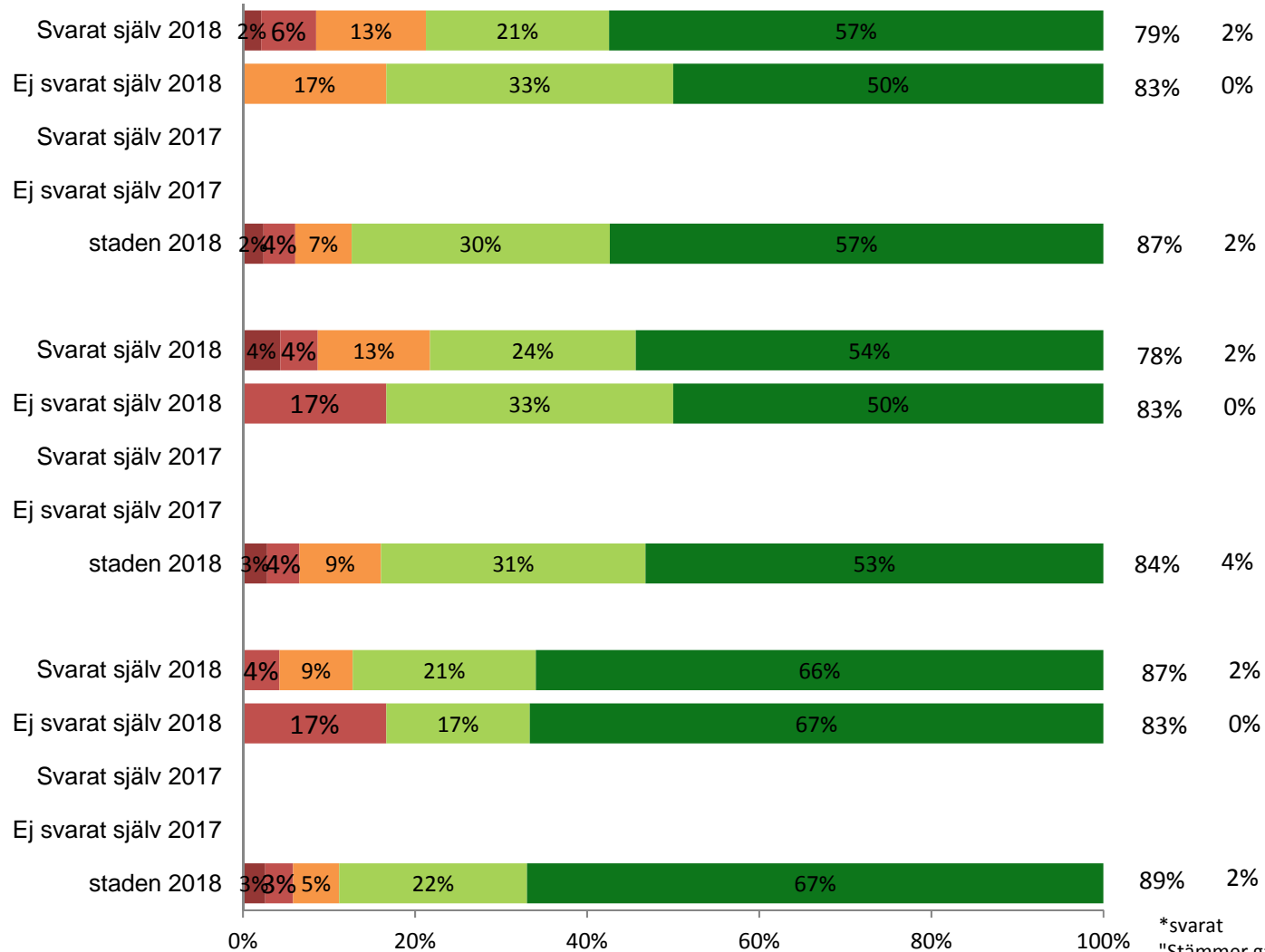
Andel
Nöjda* Vet ej

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

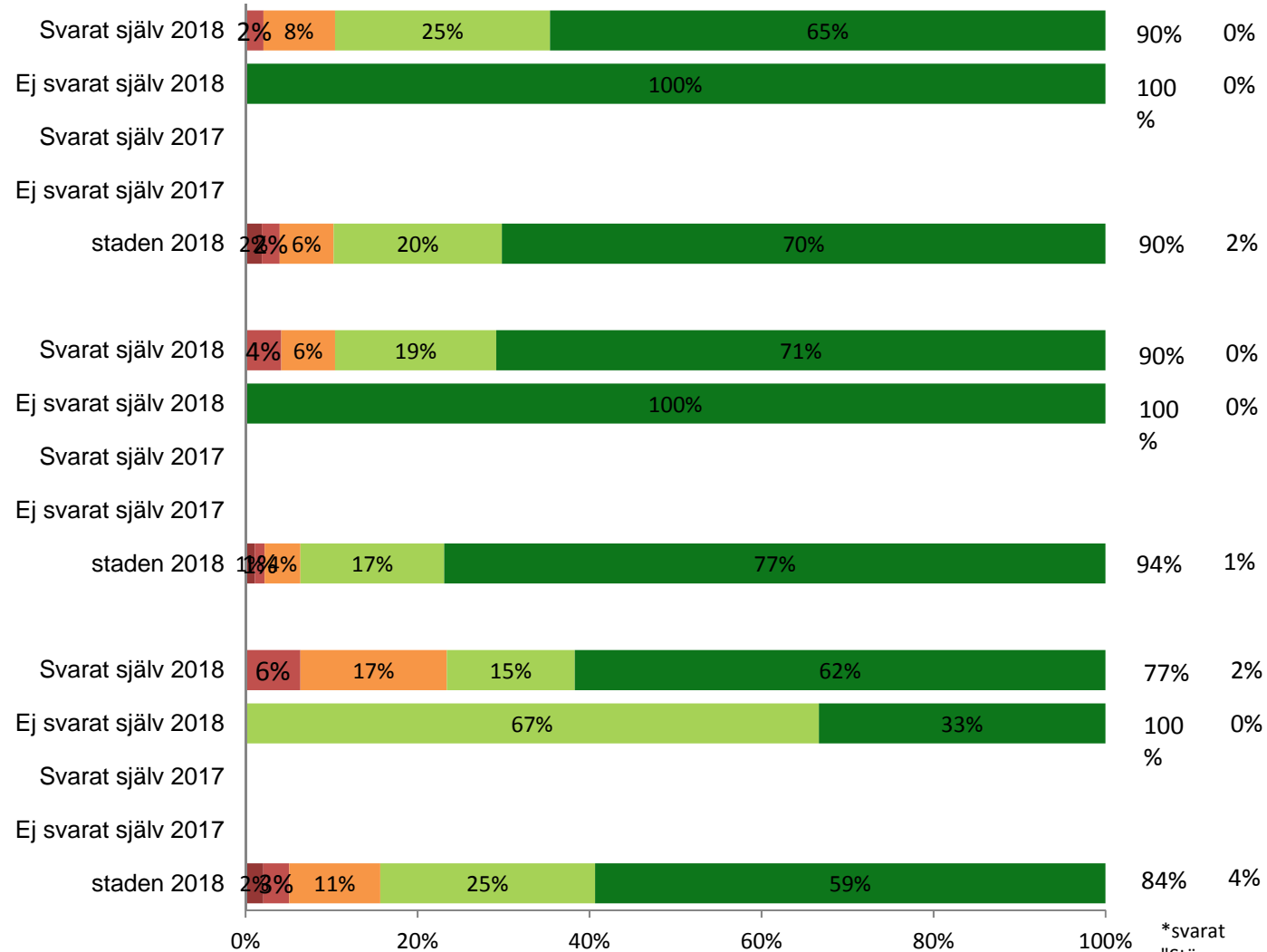
Andel
Nöjda* Vet ej

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



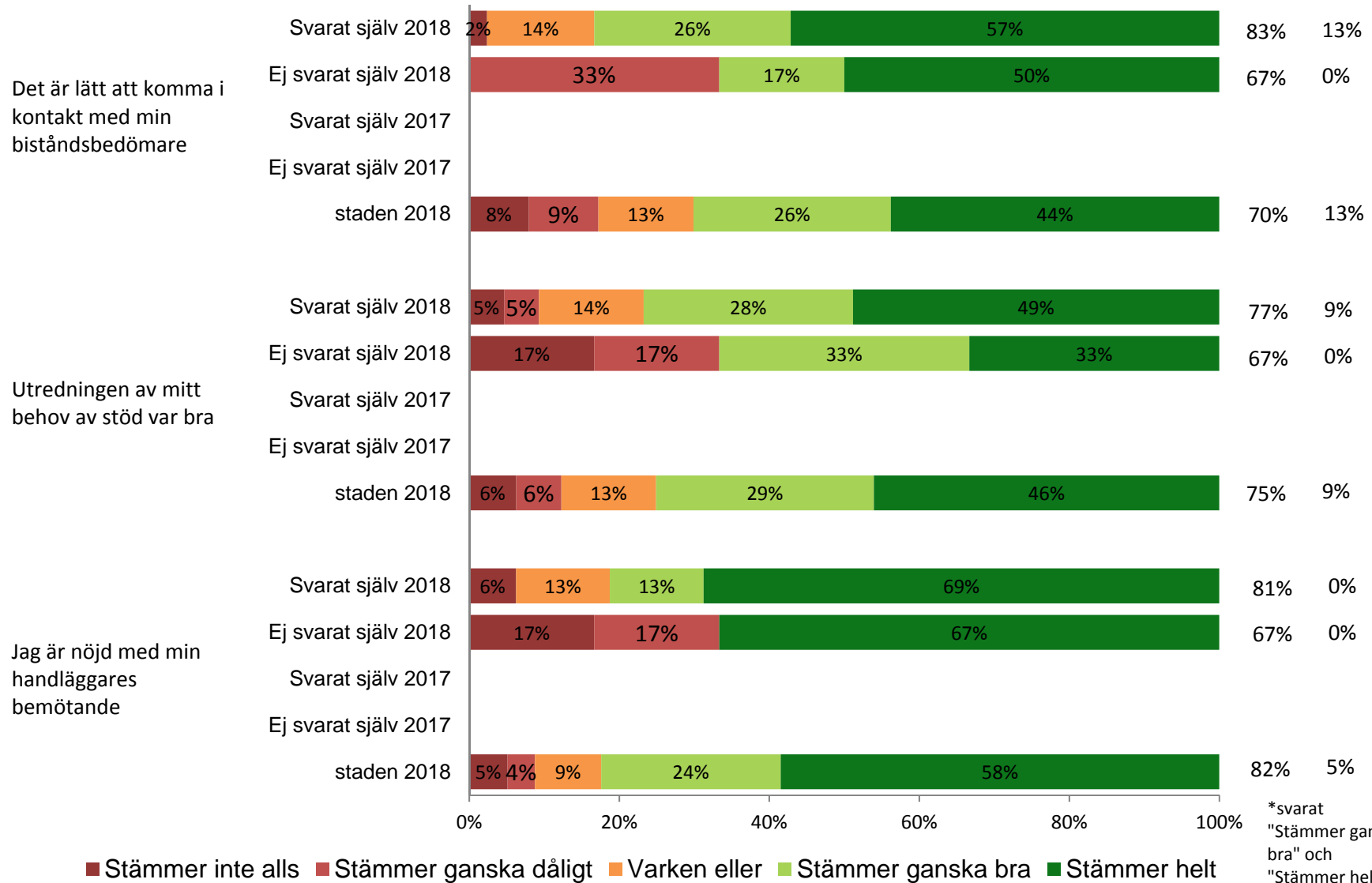
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

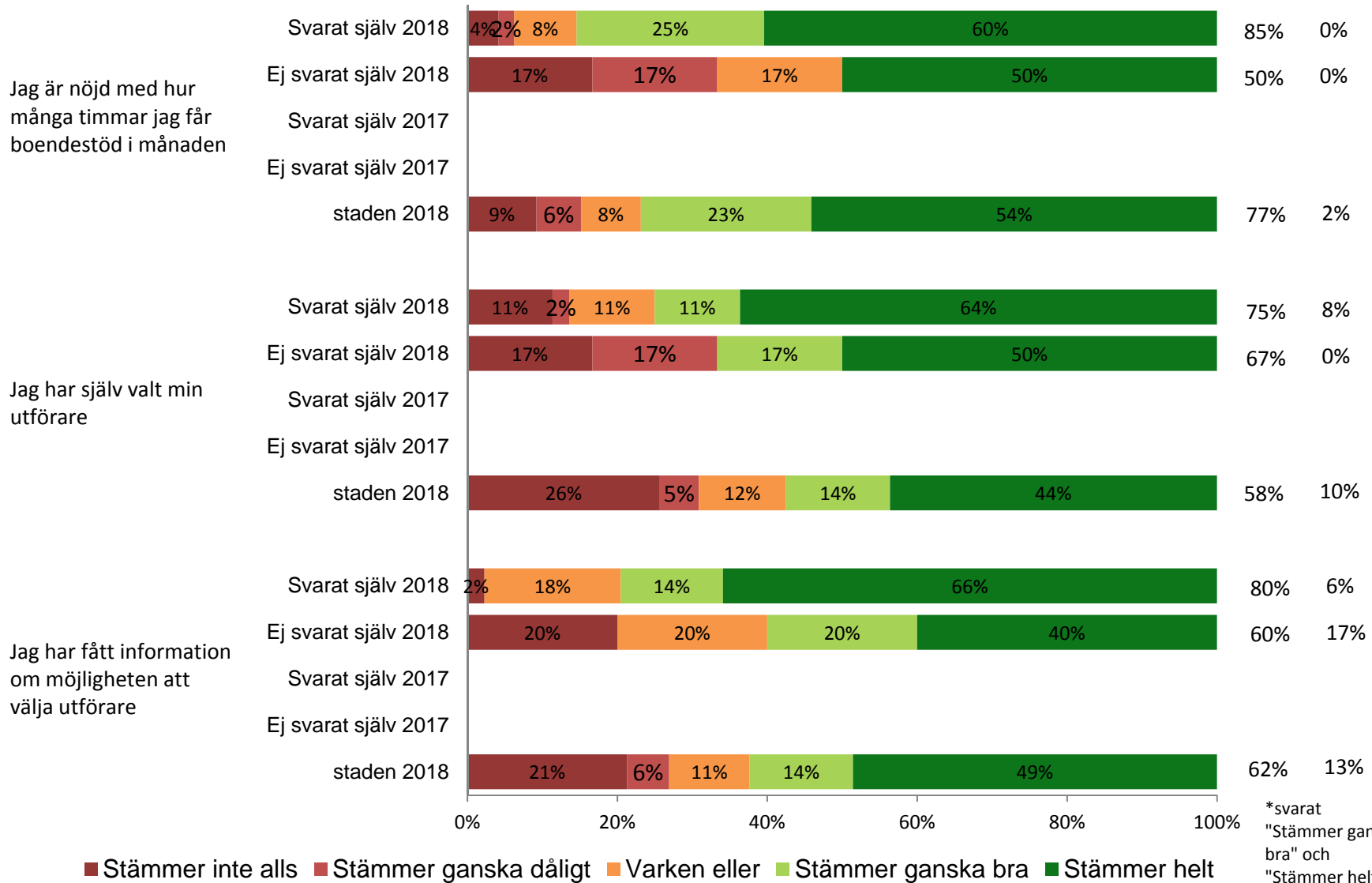


*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

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

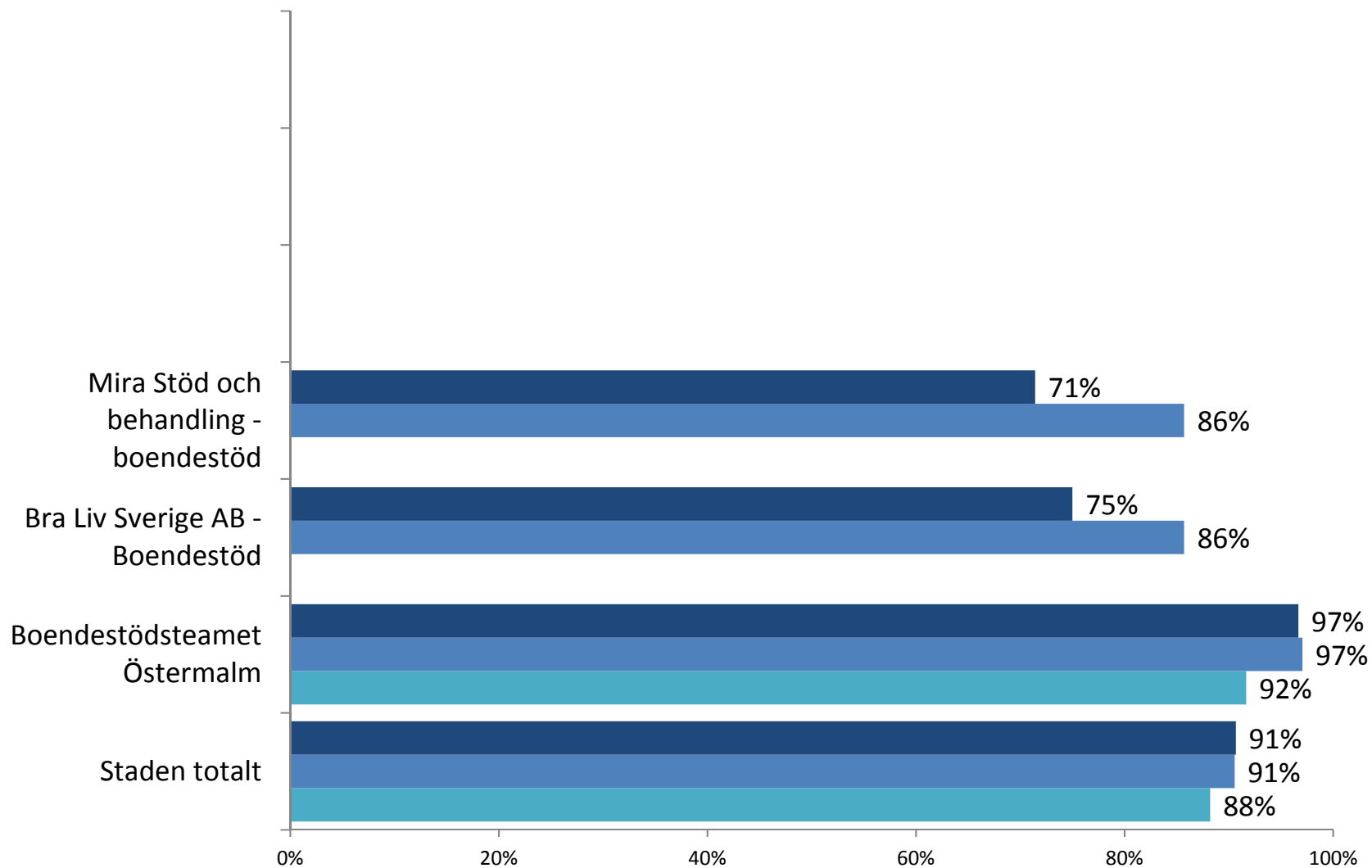
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

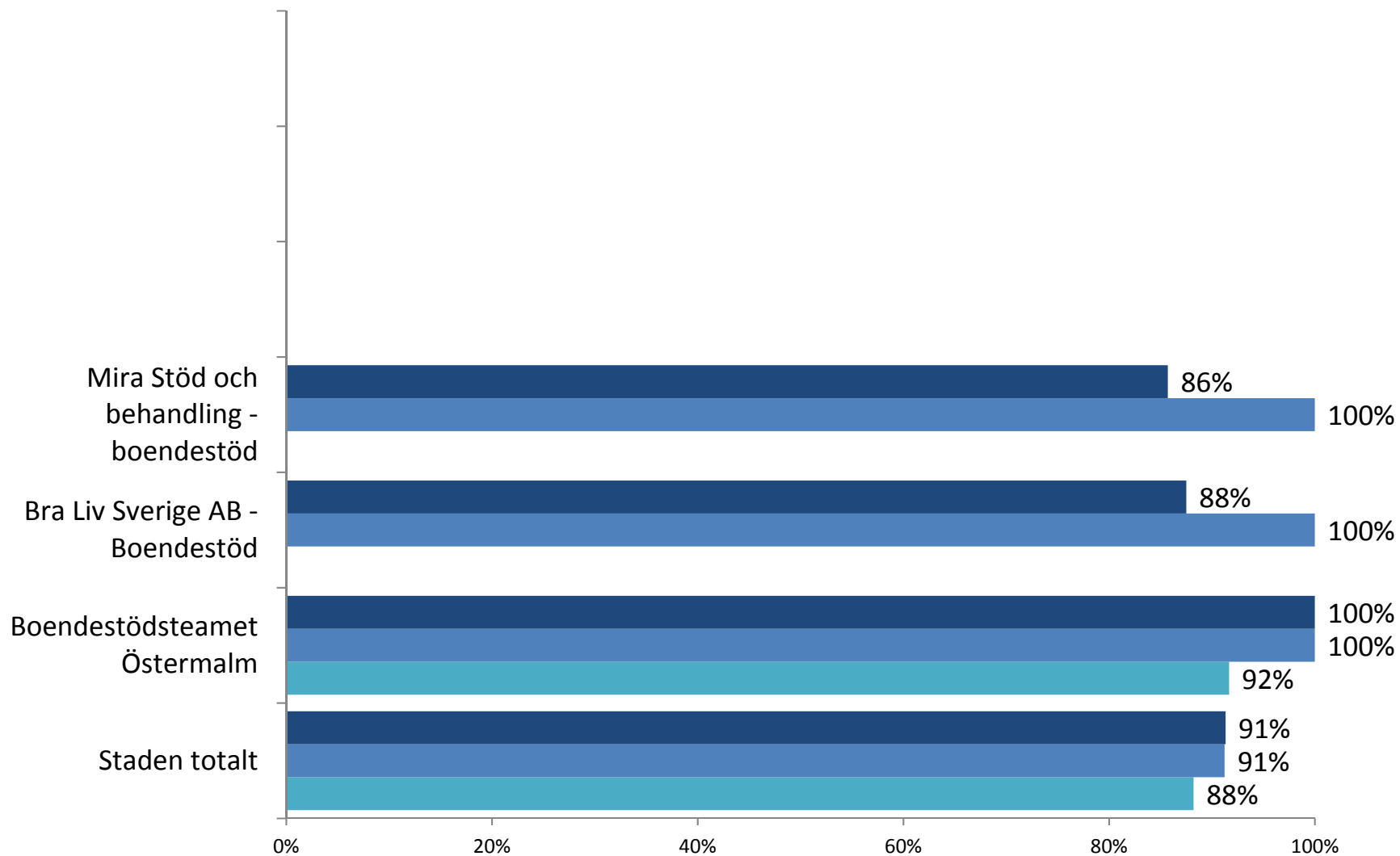
Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



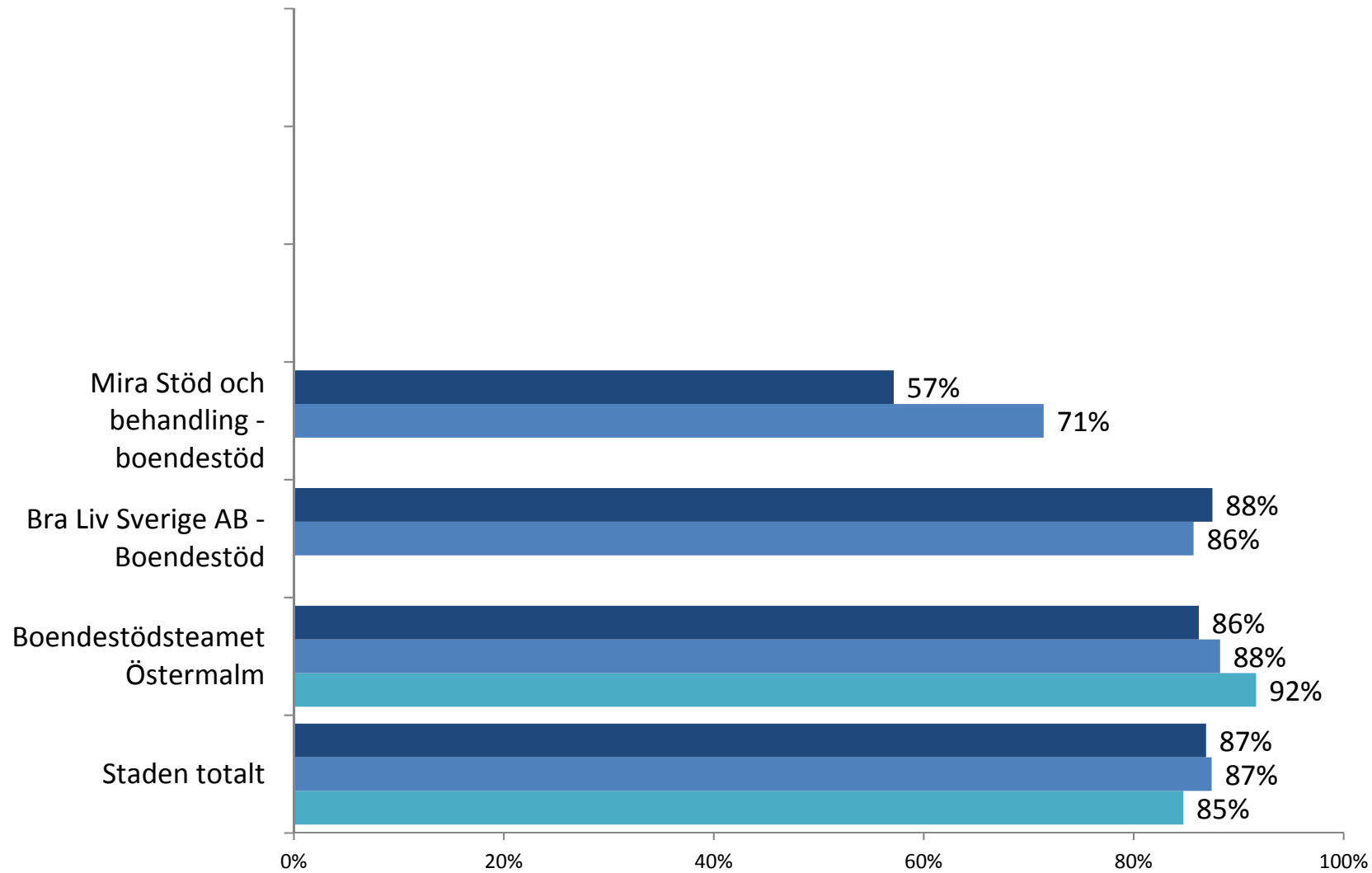
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



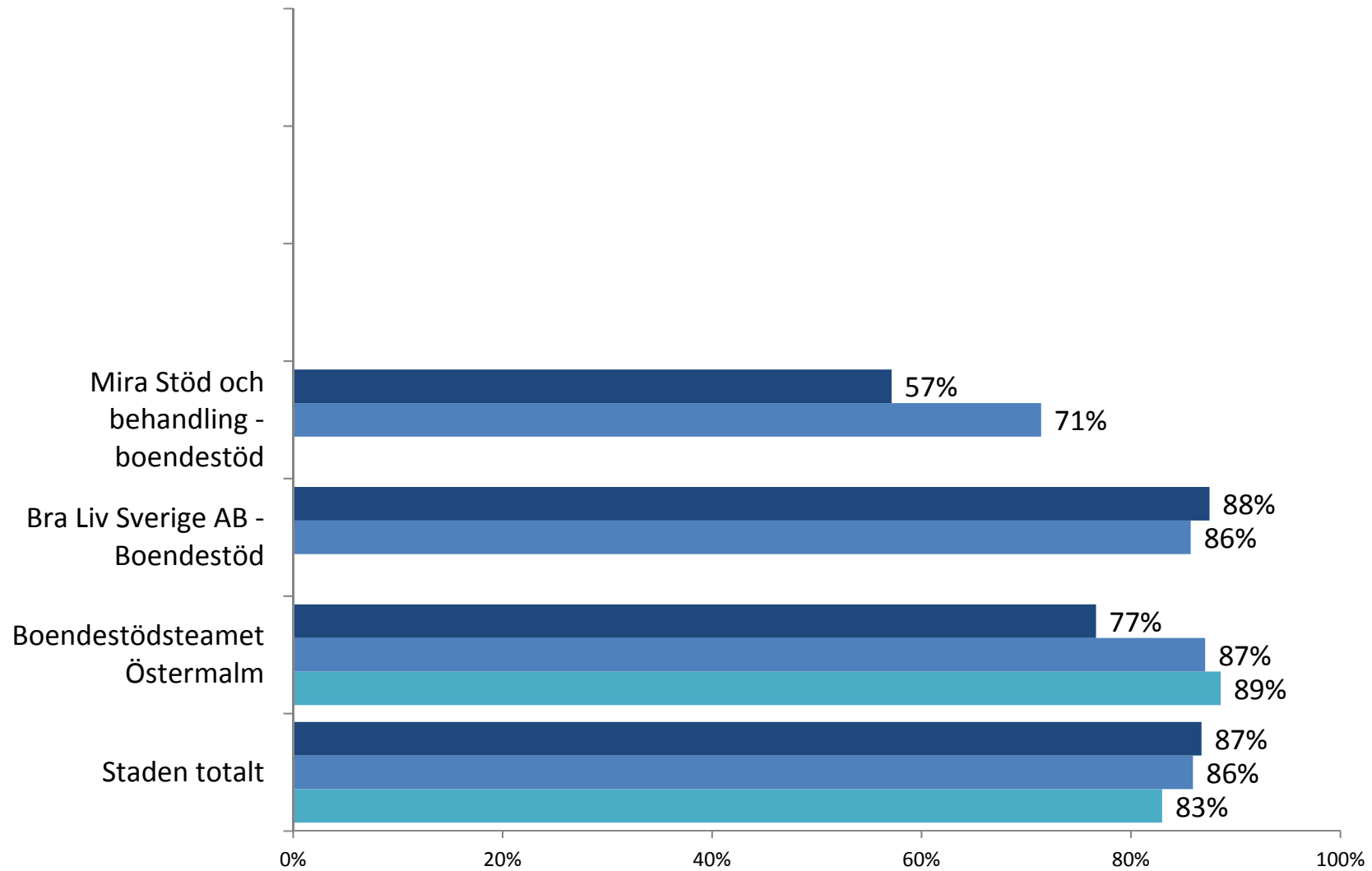
Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

■ 2018
■ 2017
■ 2016



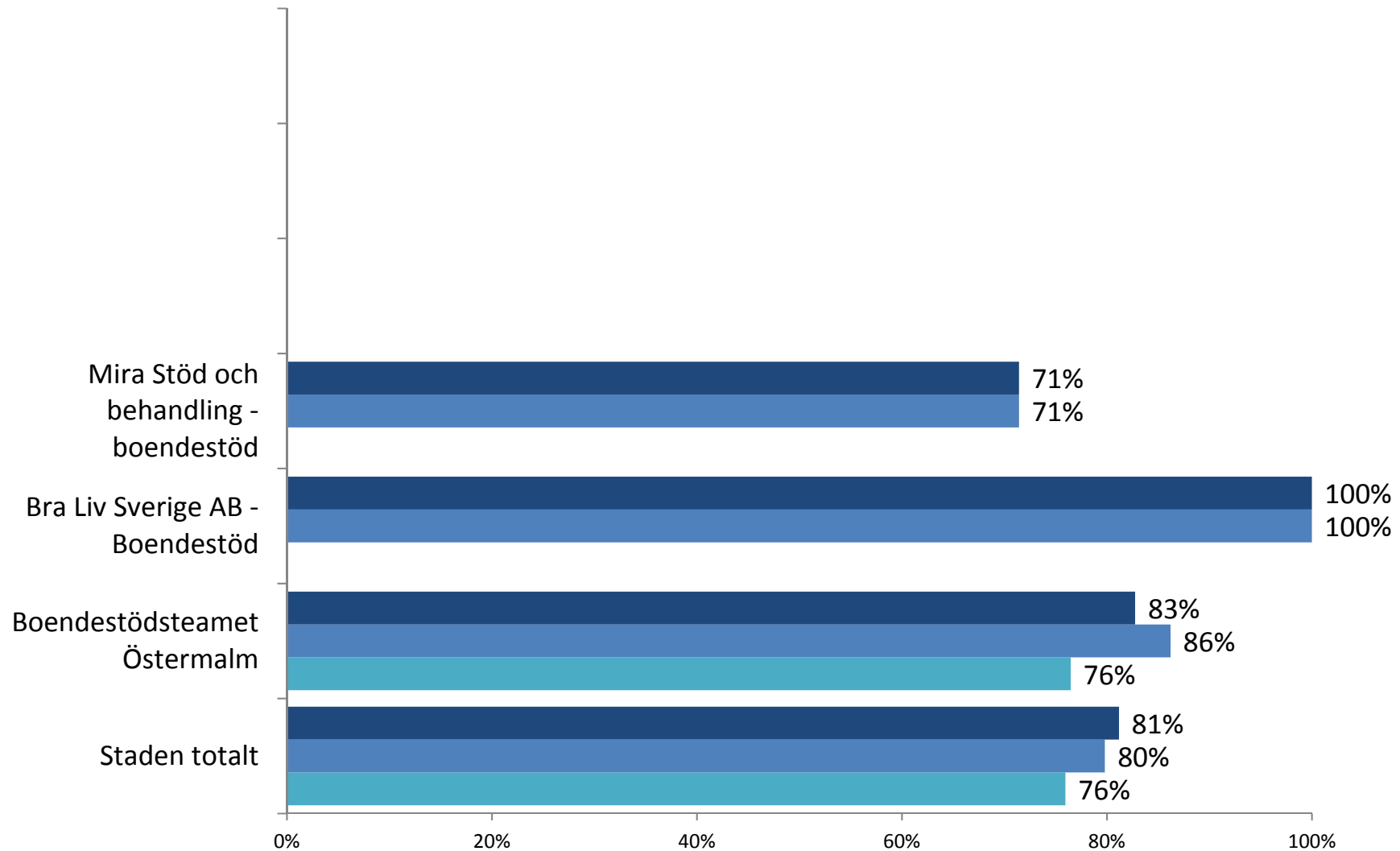
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

■ 2018
■ 2017
■ 2016



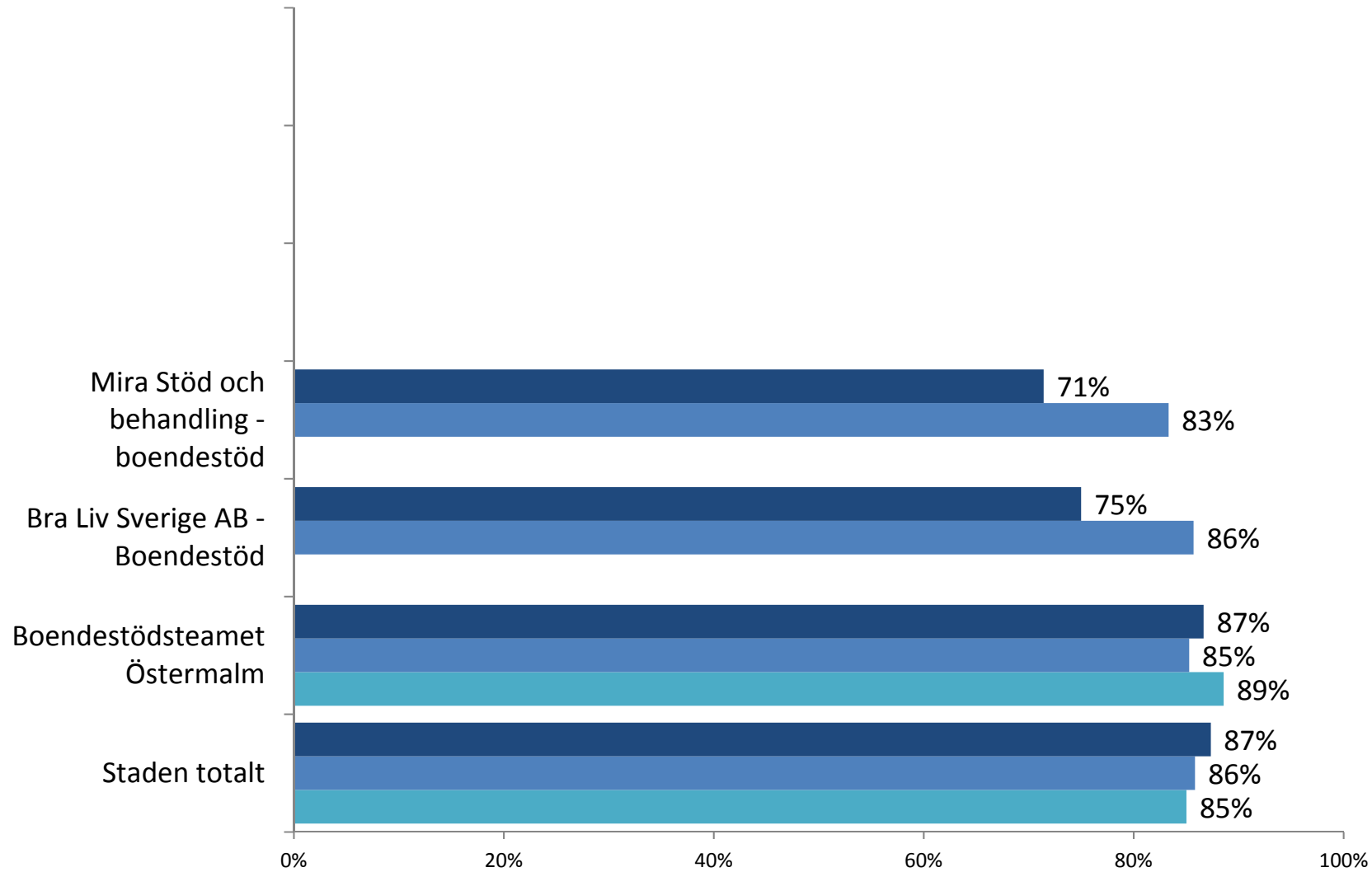
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



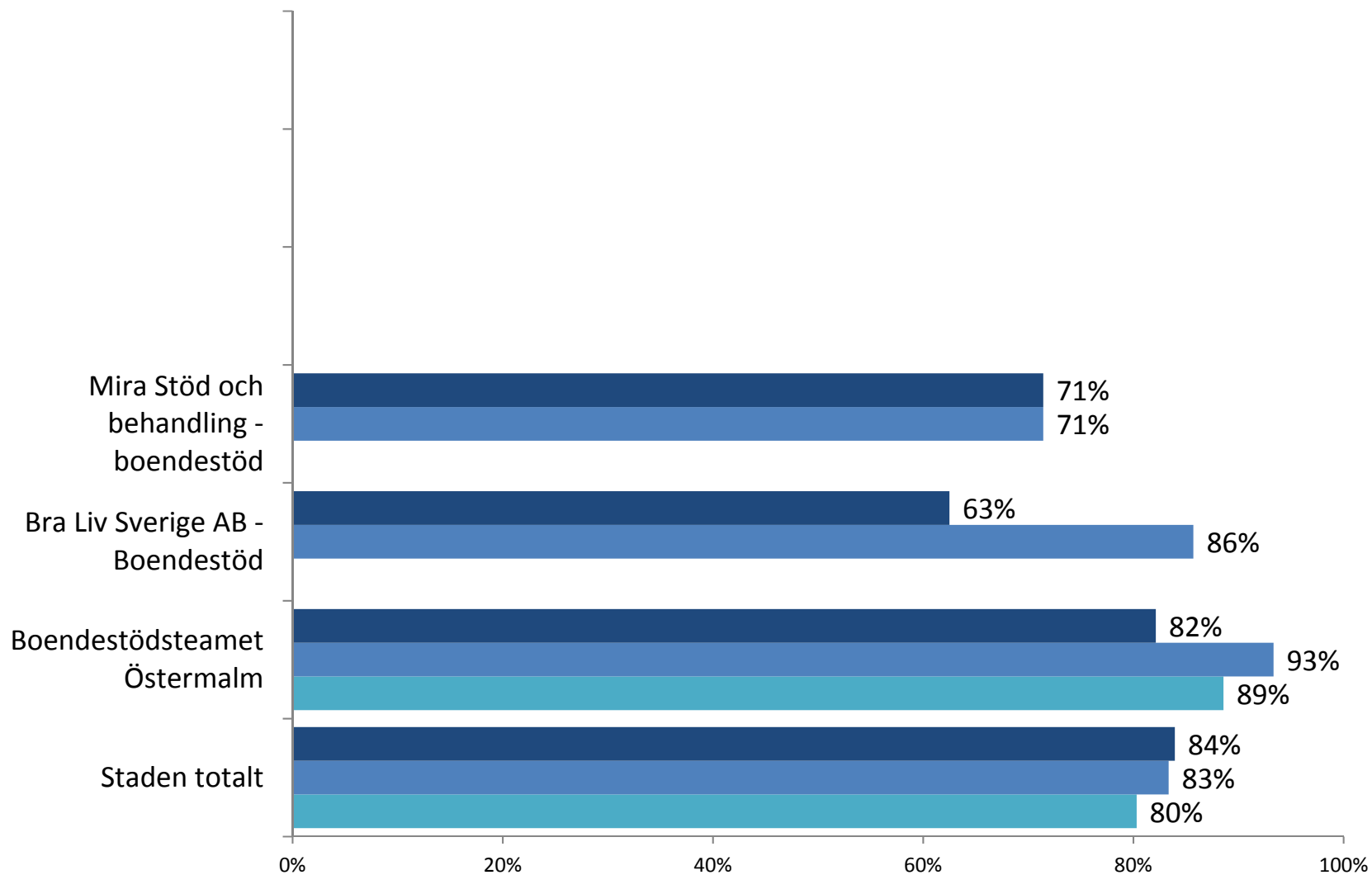
Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2018
■ 2017
■ 2016



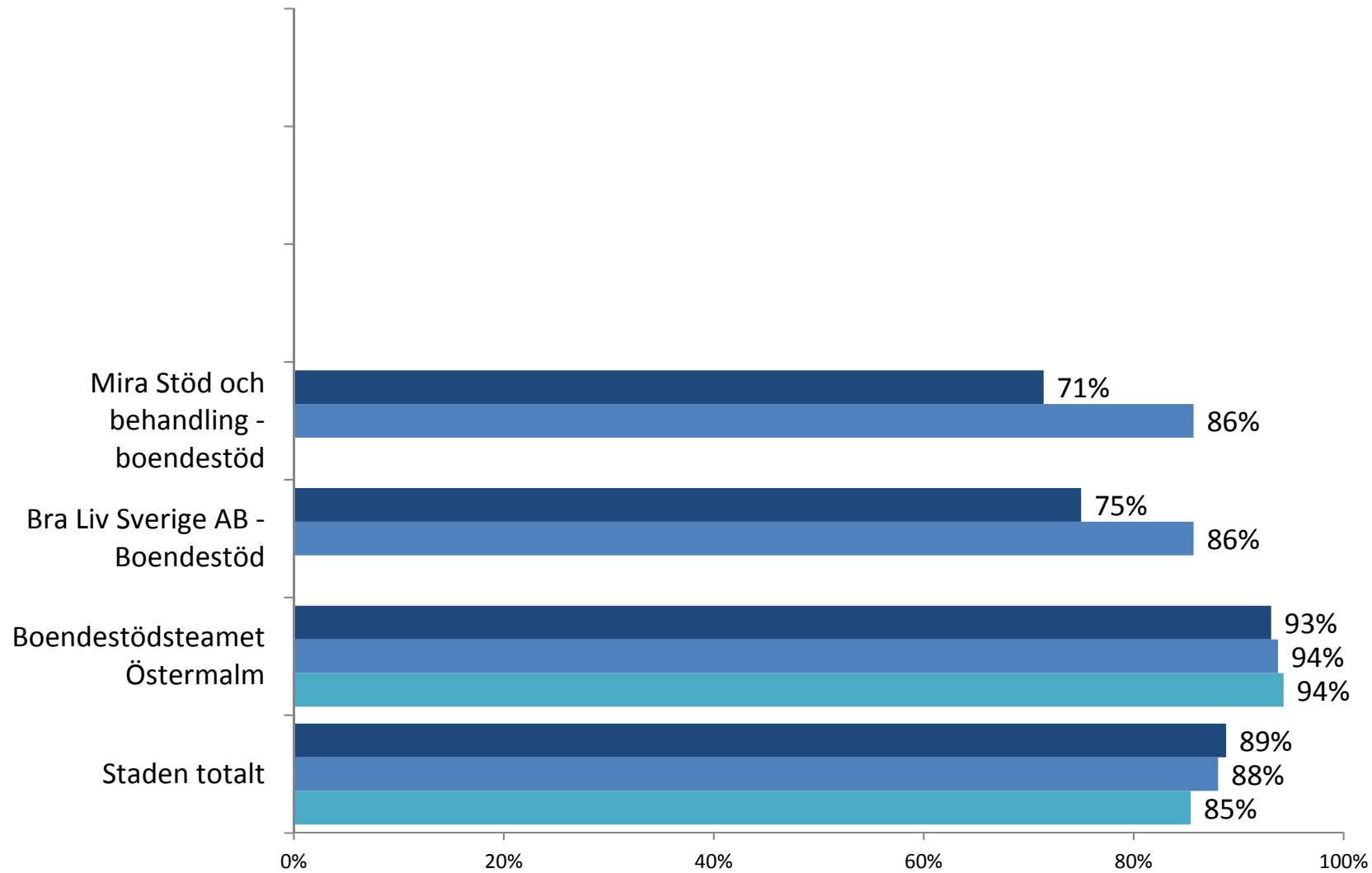
Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

■ 2018
■ 2017
■ 2016



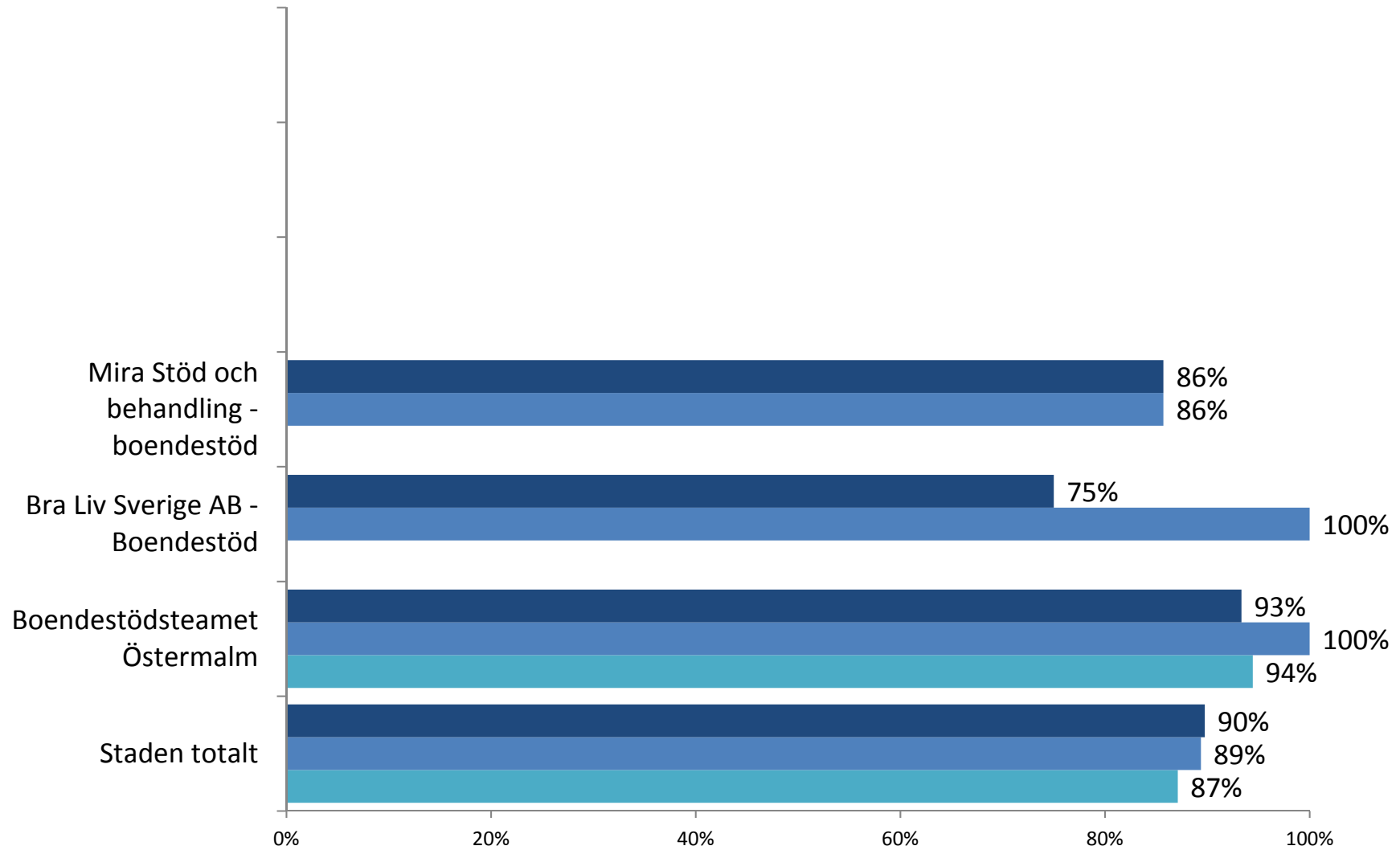
Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



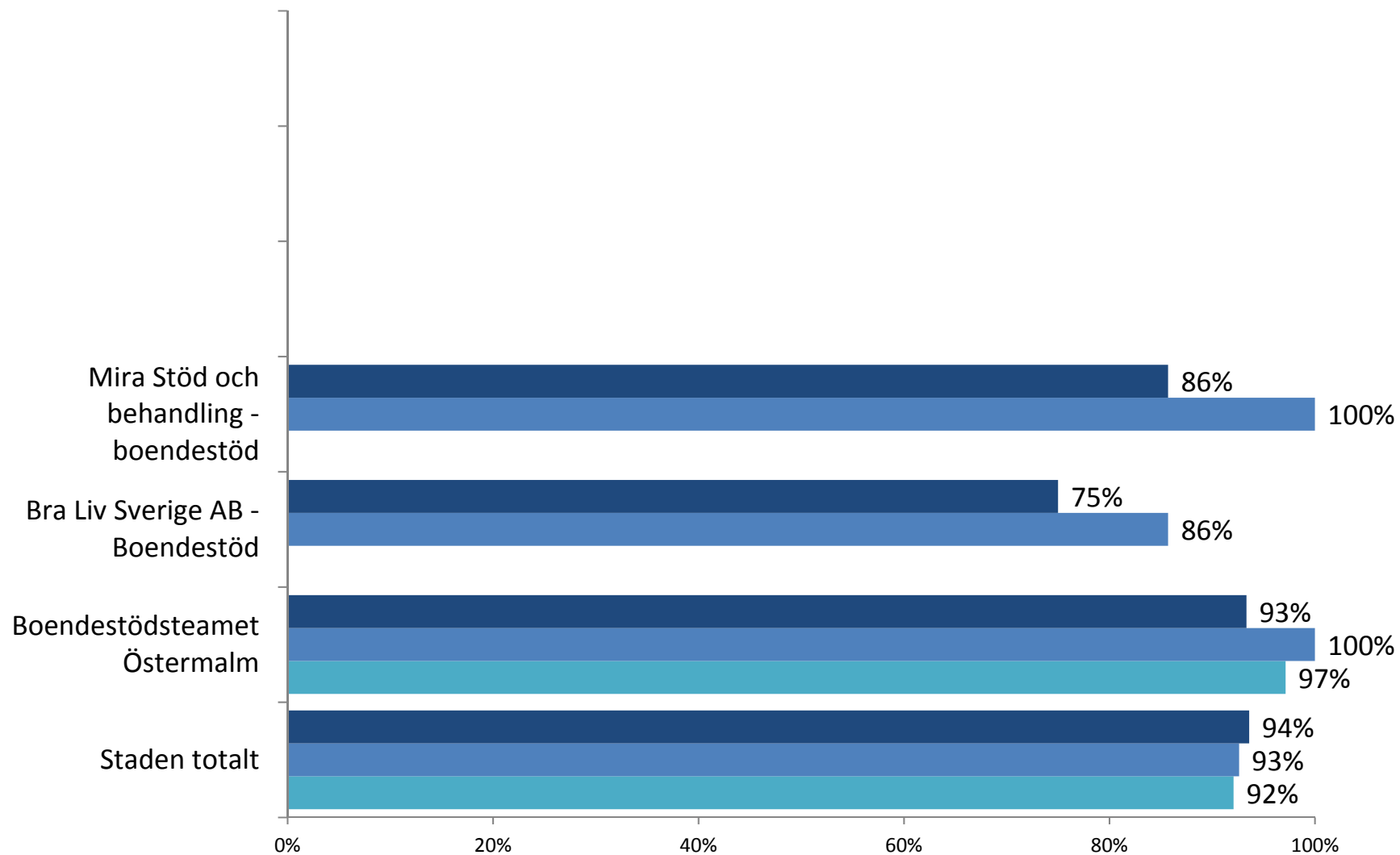
Jag litar på mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



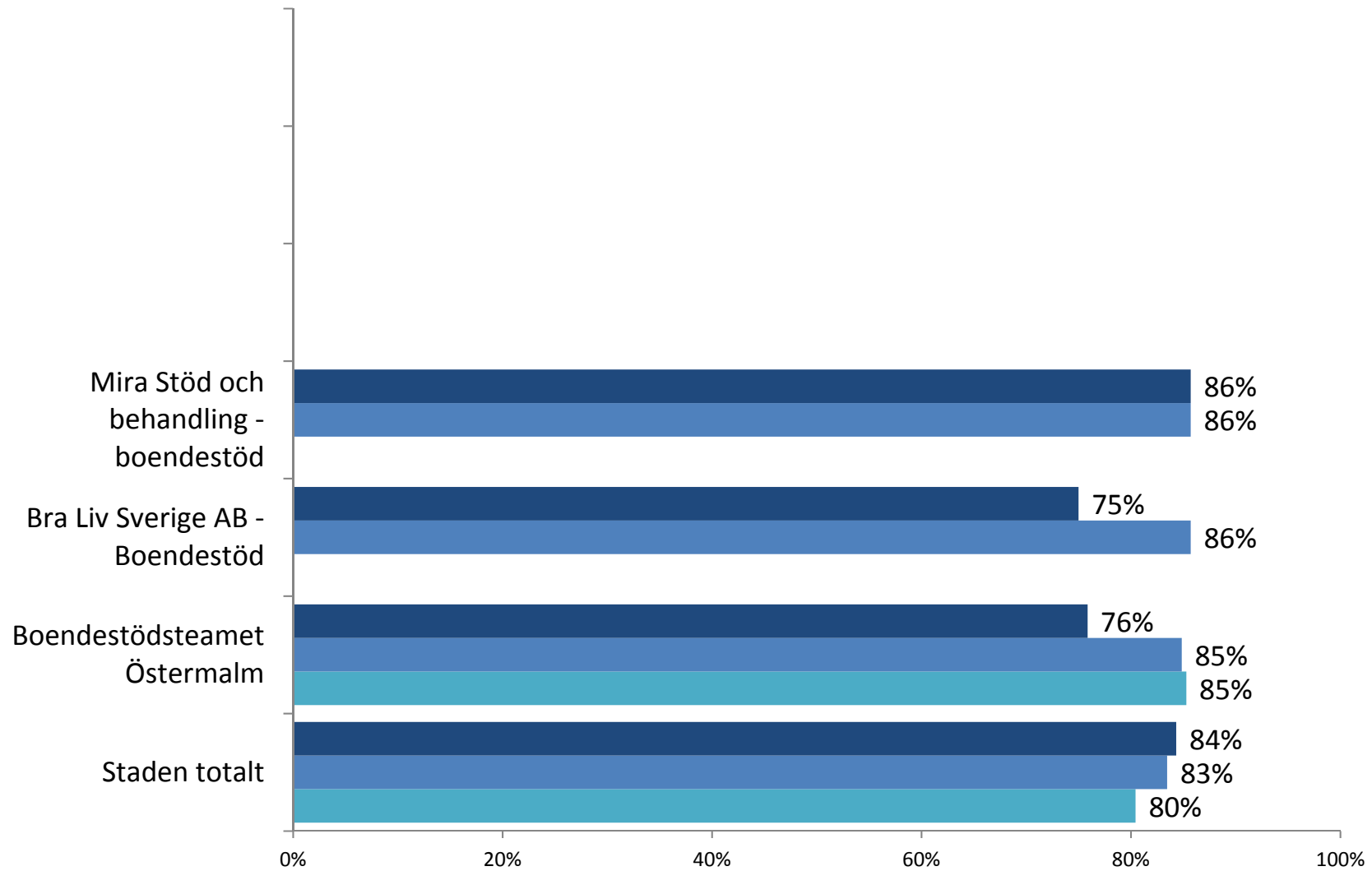
Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



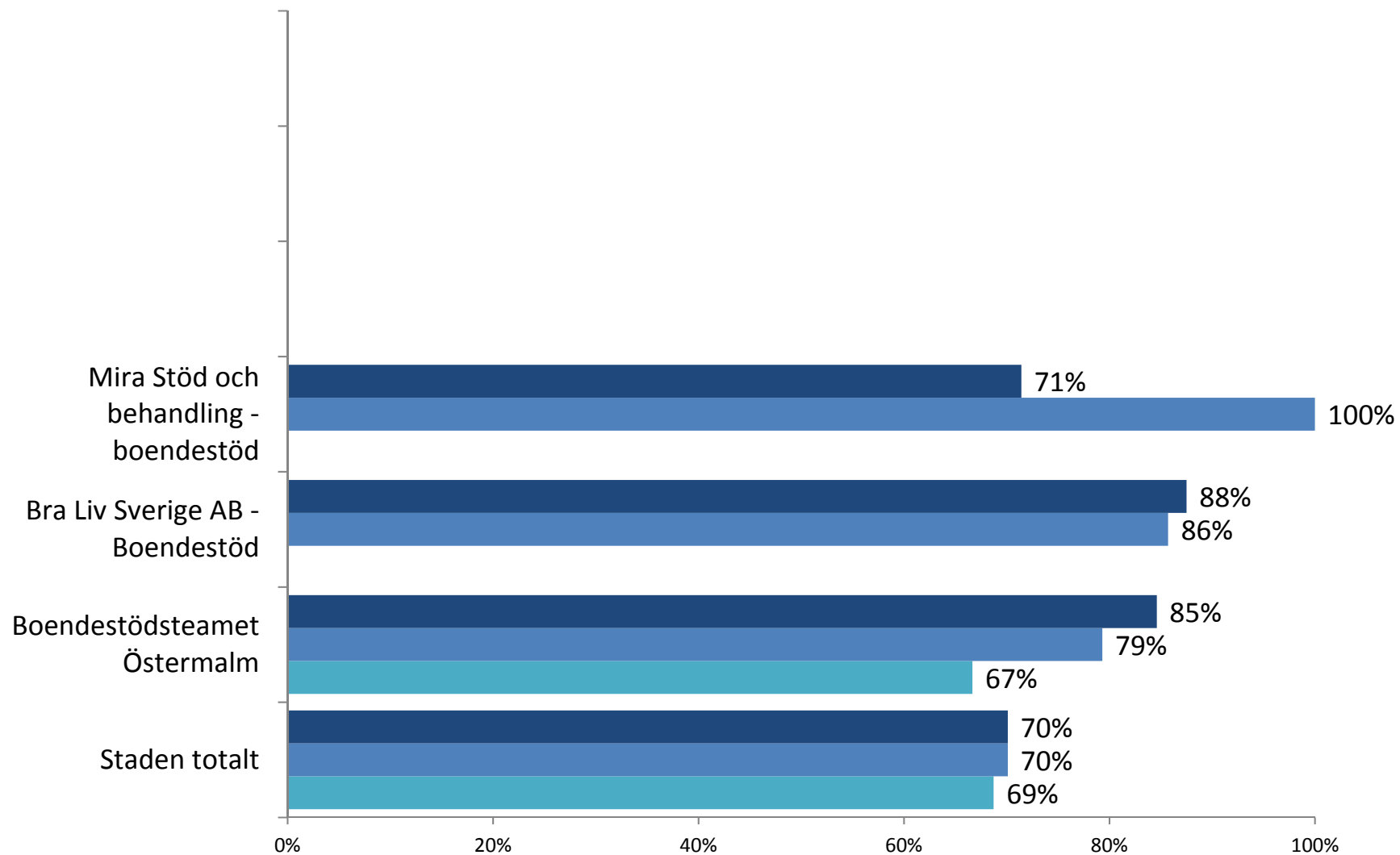
Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

■ 2018
■ 2017
■ 2016



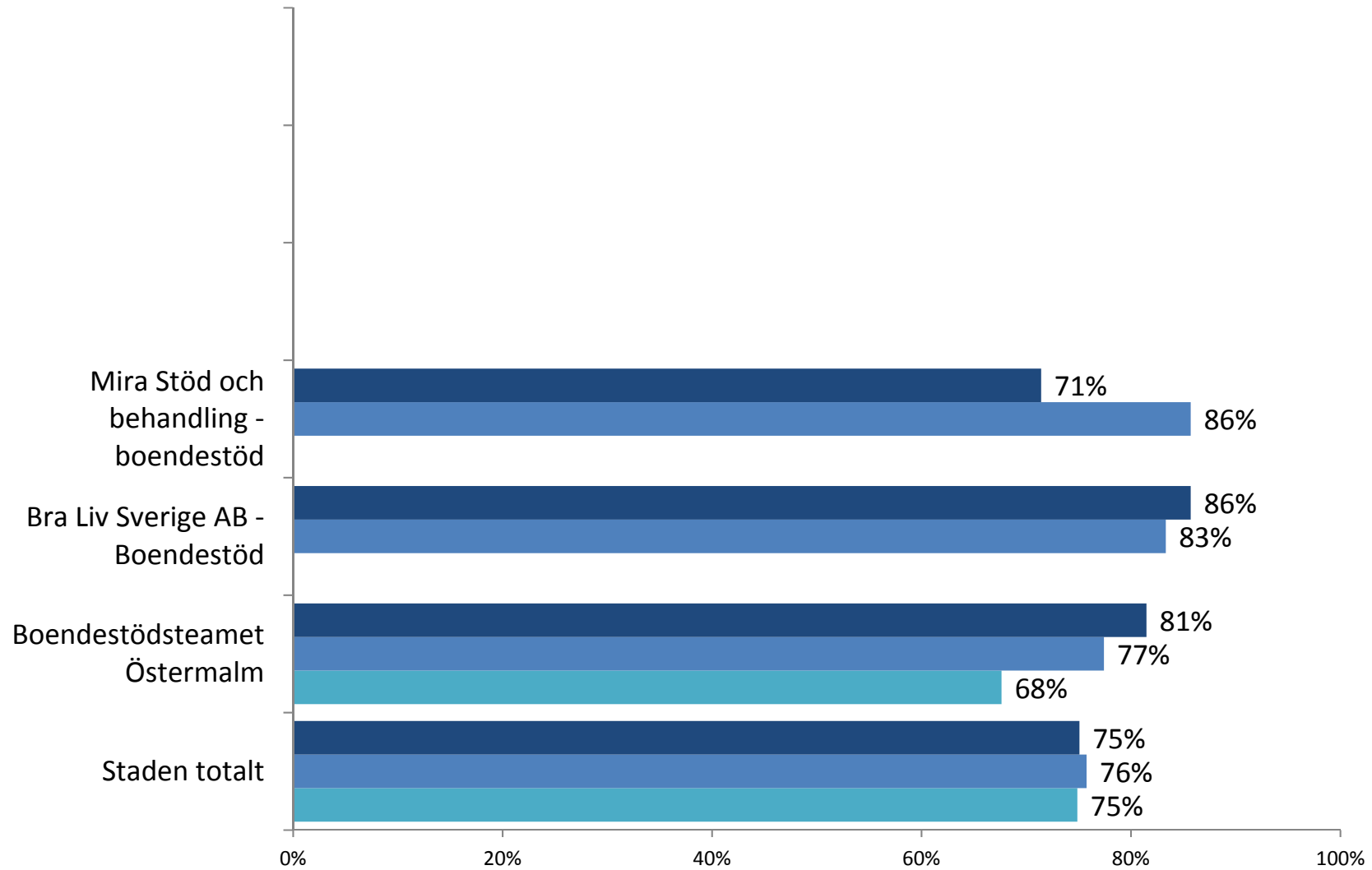
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2018
■ 2017
■ 2016



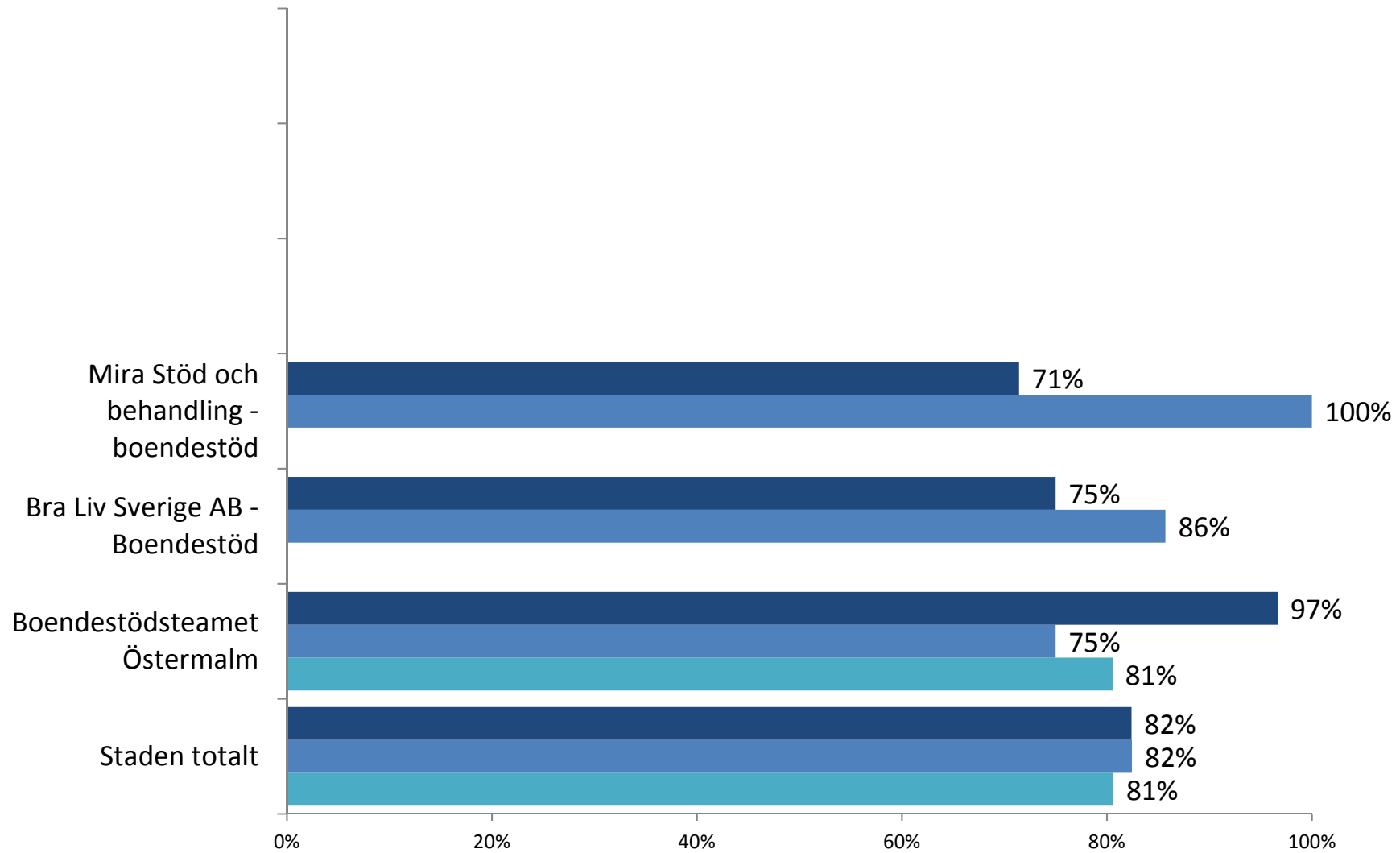
Utredningen av mitt behov av stöd var bra

■ 2018
■ 2017
■ 2016



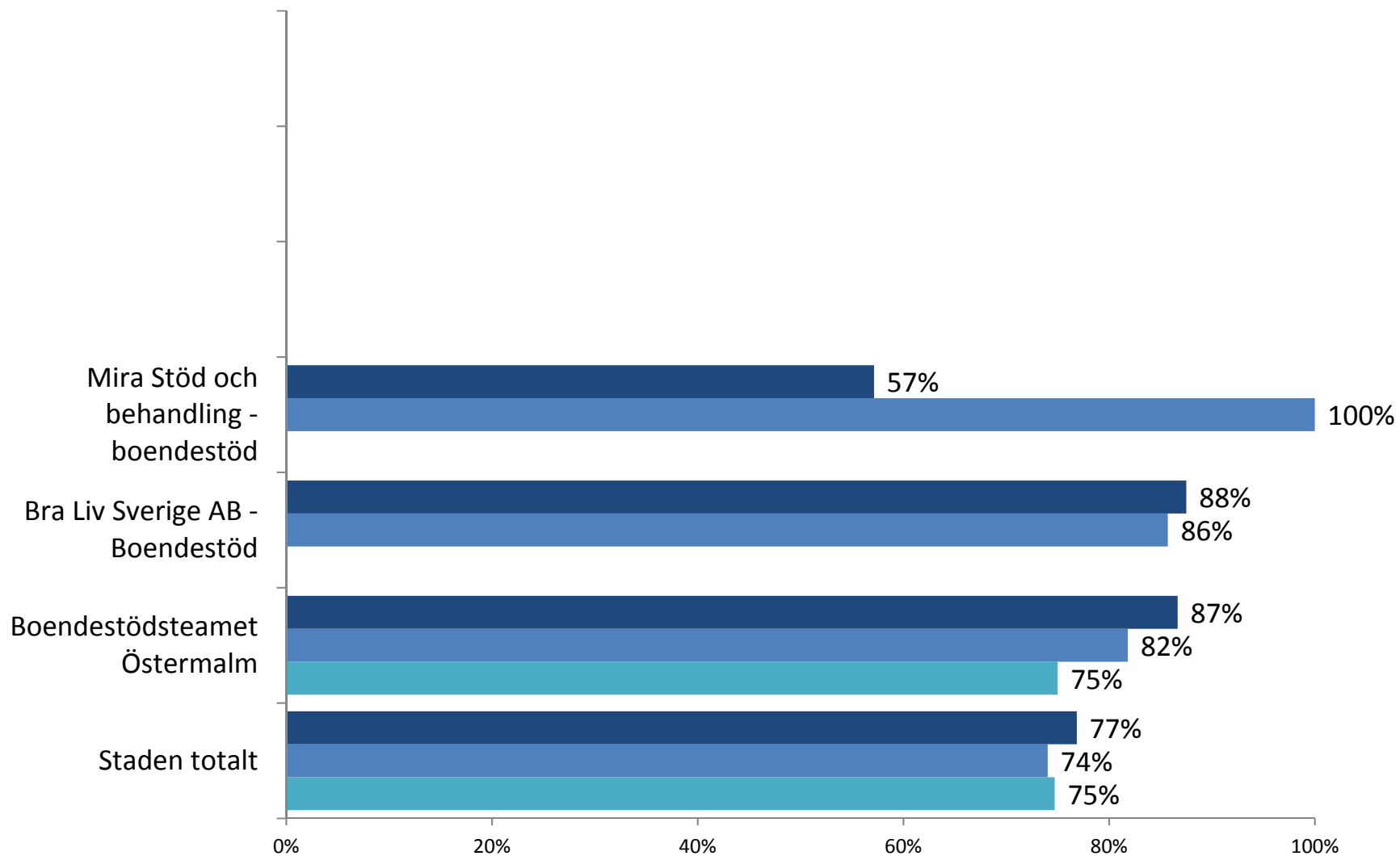
Jag är nöjd med min handläggares bemötande

■ 2018
■ 2017
■ 2016

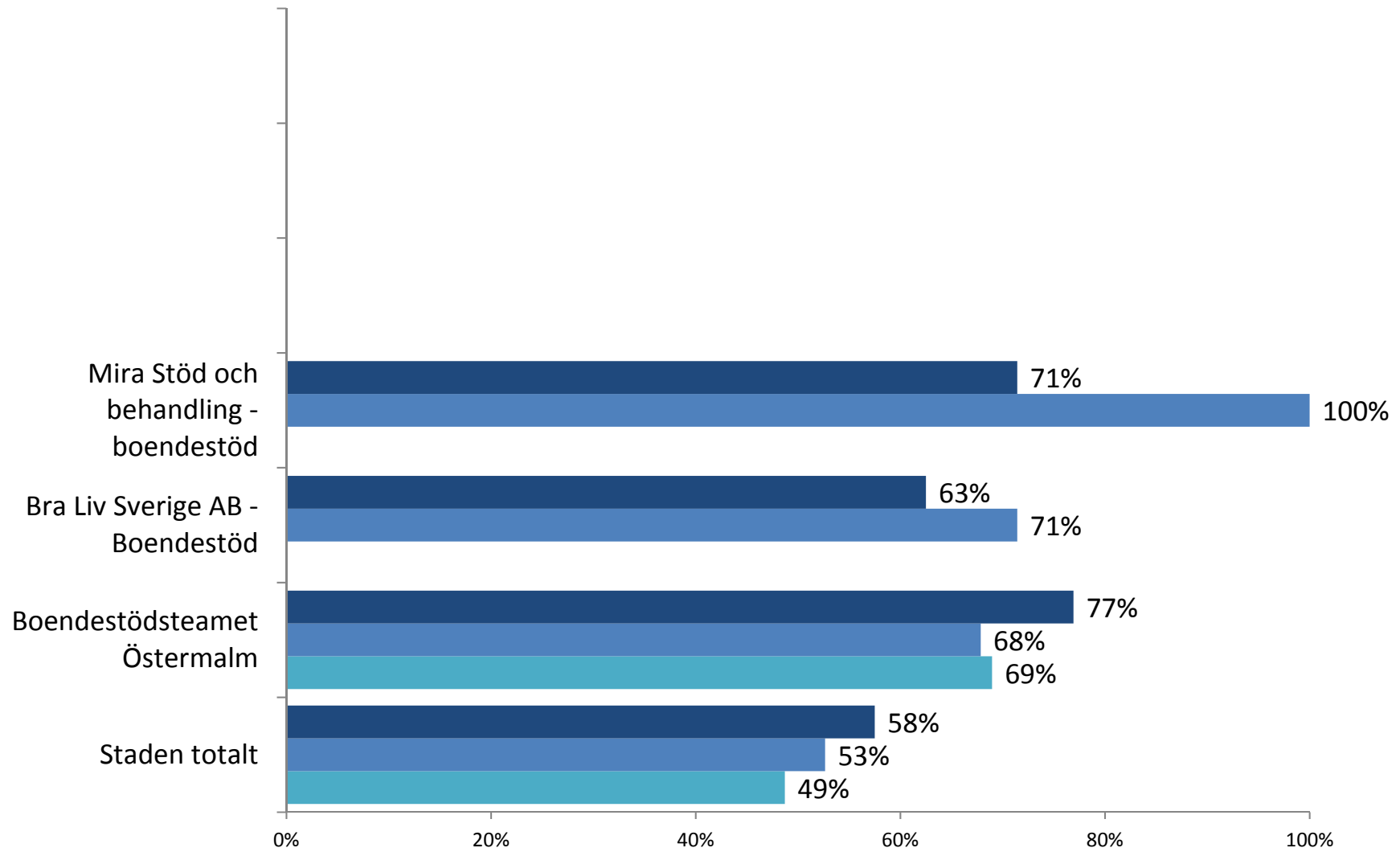


Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

■ 2018
■ 2017
■ 2016



Jag har själv valt min utförare



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2018
■ 2017
■ 2016

