

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2018**

Stödboende  
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 främst verksamhetskod 1932.
- 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 8 svar vilket ger en svarsprocent på 35 %.
- I Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 88 % av svaren från egen regi och 12 % 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 stödboende
2. Jag känner mig trygg på mitt stödboende
3. Jag blir väl bemött på mitt stödboende
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 stödboende
7. Personalen förstår vad jag behöver
8. Personalen vet vad jag klarar av
9. Jag är nöjd med det stöd jag får
10. Jag litar på personalen
11. Jag blir bemött med respekt av personalen
12. Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
13. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
14. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
15. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
16. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
17. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
18. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
19. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
20. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på
21. Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende
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	29	11	38%	13	4	31%
Enskede-Årsta-Vantör	33	9	27%	21	11	52%
Farsta	68	27	40%	40	19	48%
Hägersten-Liljeholmen	20	7	35%	23	6	26%
Hässelby-Vällingby	16	10	63%	17	6	35%
Kungsholmen	15	7	47%	10	6	60%
Norrmalm	23	8	35%	12	9	75%
Rinkeby-Kista	16	8	50%	18	8	44%
Skarpnäck	26	10	38%	20	13	65%
Skärholmen	17	5	29%	16	10	63%
Socialnämnden	61	12	20%	35	11	31%
Spånga-Tensta	30	22	73%	31	12	39%
Södermalm	46	17	37%	23	14	61%
Älvsjö	7	0	0%	8	2	25%
Östermalm	27	10	37%	21	10	48%
Man	294	109	37%	208	92	44%
Kvinna	140	54	39%	100	49	49%
Egen regi	201	118	59%	154	88	57%
Privat utförare	233	45	19%	154	53	34%
<b>Staden totalt</b>	<b>434</b>	<b>163</b>	<b>38%</b>	<b>308</b>	<b>141</b>	<b>46%</b>

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Norrmalm är i årets brukarundersökning 35 %, vilket är en lägre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 75 %. Det ligger dock på en liknande nivå som Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 38 %.

Brukarna i Norrmalm är jämfört med föregående års undersökning ungefär lika nöjda överlag. På området "Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd" har andelen nöjda brukare ökat. Vad gäller specifika frågor gäller den största negativa utvecklingen frågan "Utredningen kring mitt behov av stöd var bra" där andelen nöjda brukare minskat 25 %. Den största positiva utvecklingen har skett i frågan "Personalen vet vad jag klarar av" där andelen nöjda ökat med 25 %.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm ungefär lika nöjda överlag. Vad gäller området "Sammanfattande omdöme" har en större andel brukare i Norrmalm svarat att de känner sig trygga men en mindre andel har svarat att de bli väl bemötta på sitt stödboende jämfört med Stockholms stad totalt.

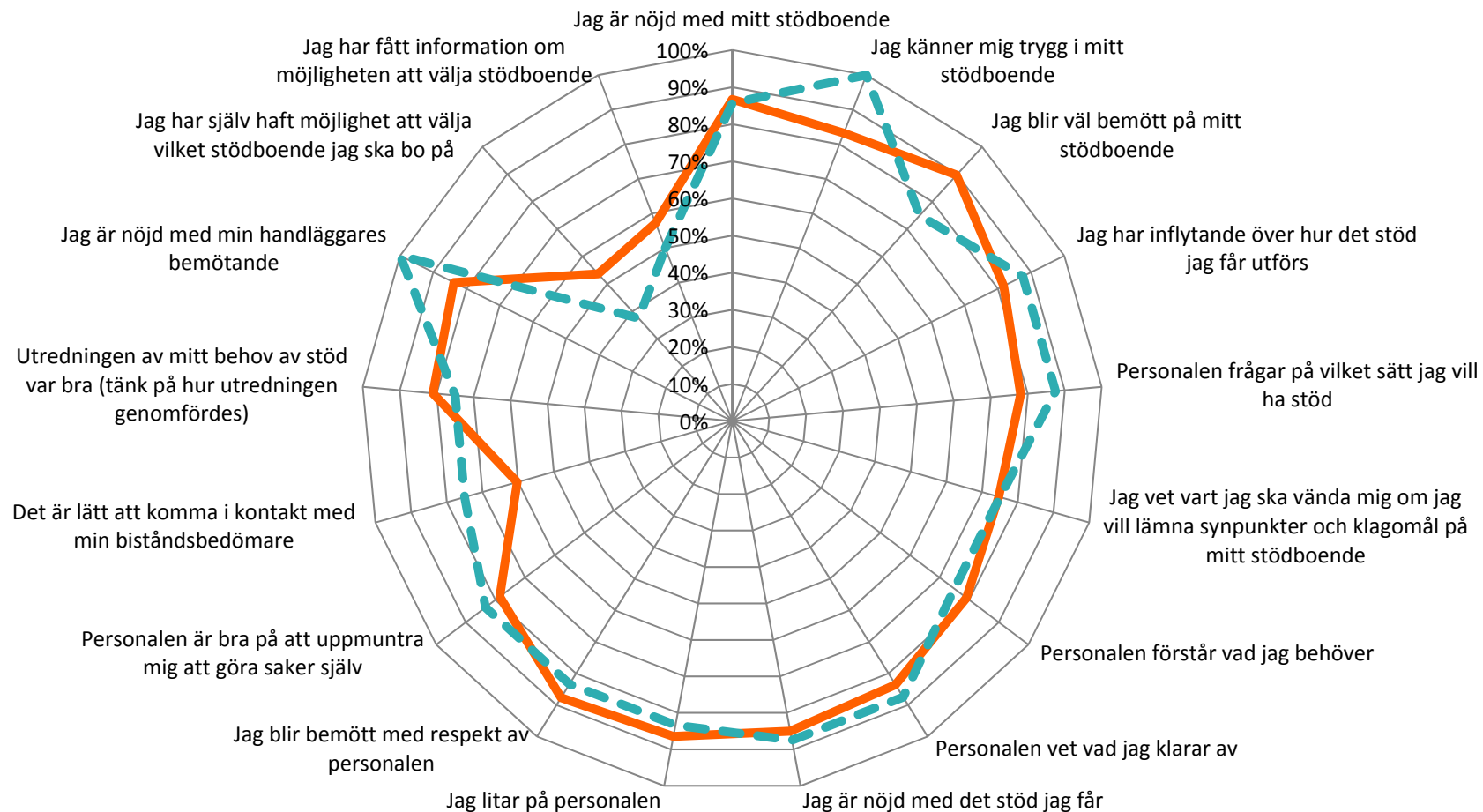
# Andel nöjda



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

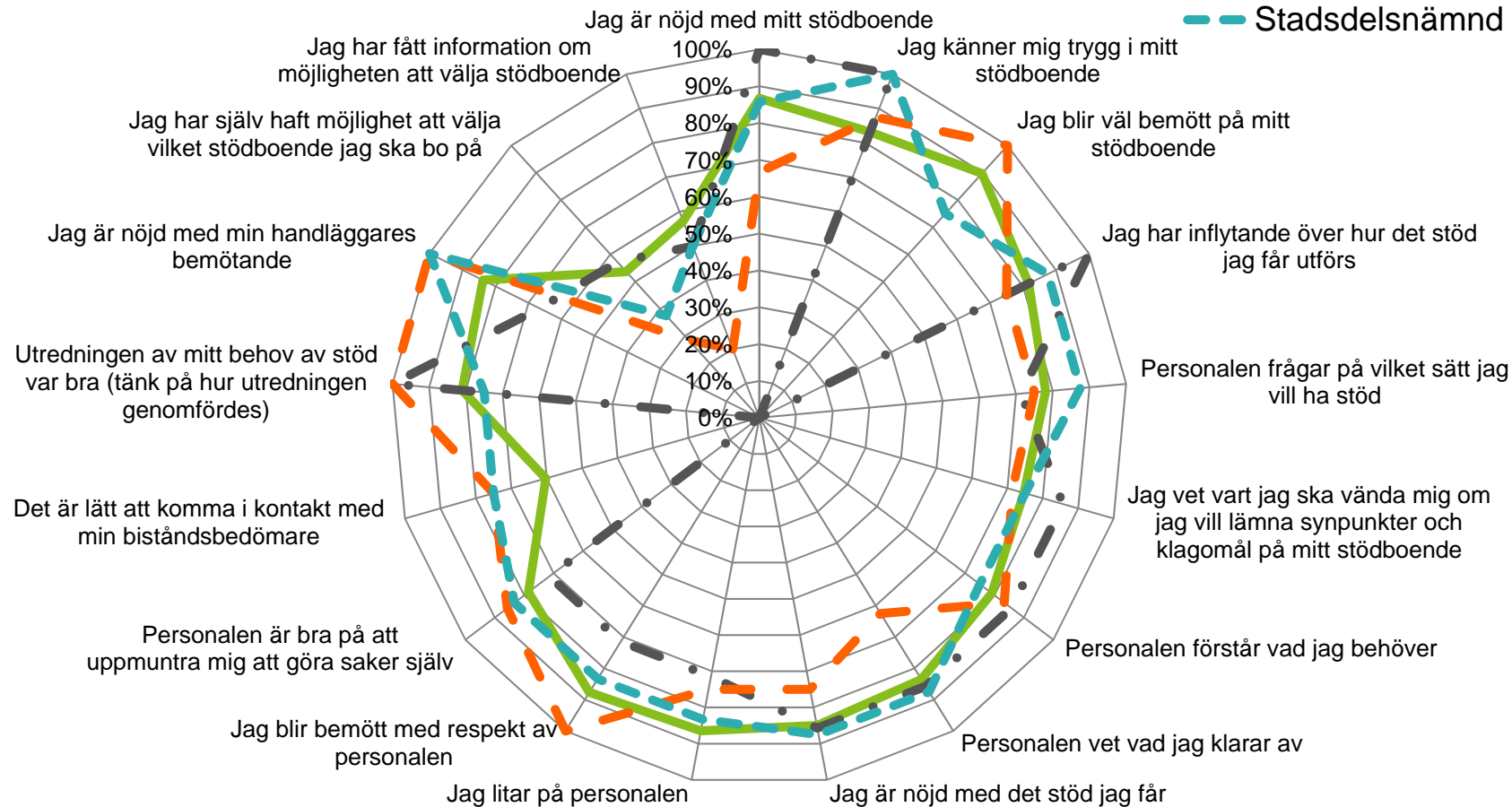
— Staden 2018

- - Stadsdelsnämnd 2018



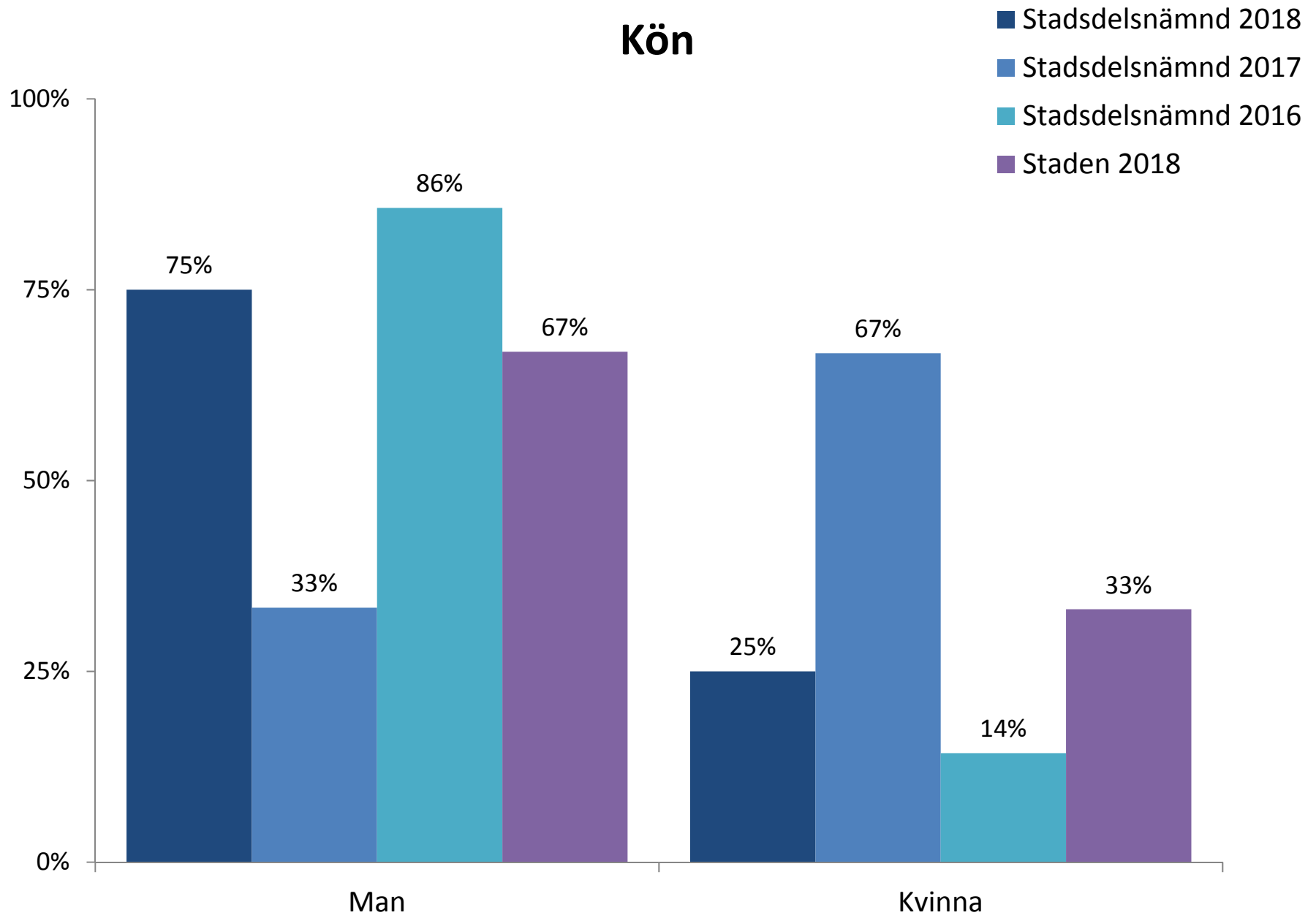
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

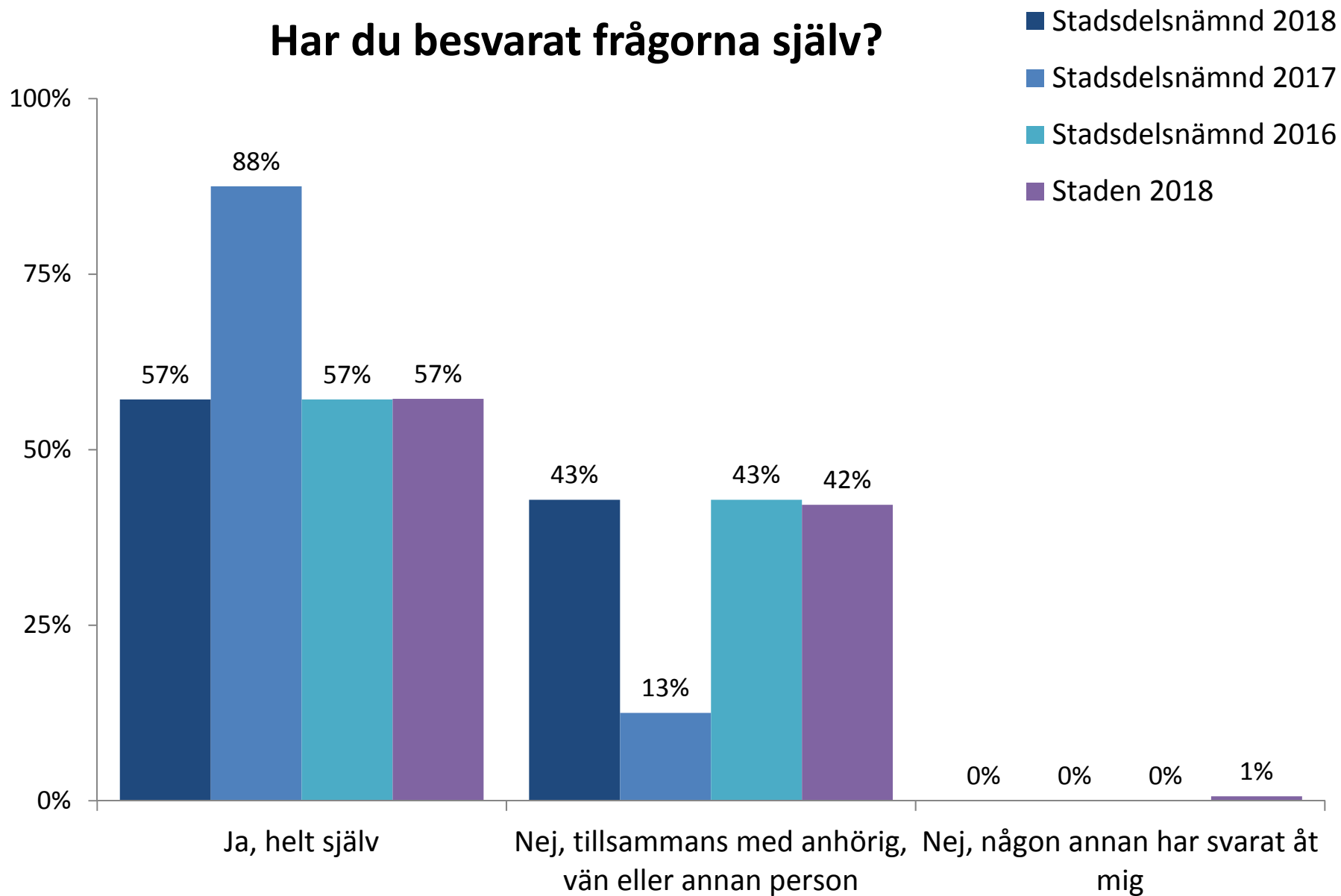


# Bakgrundsfrågor

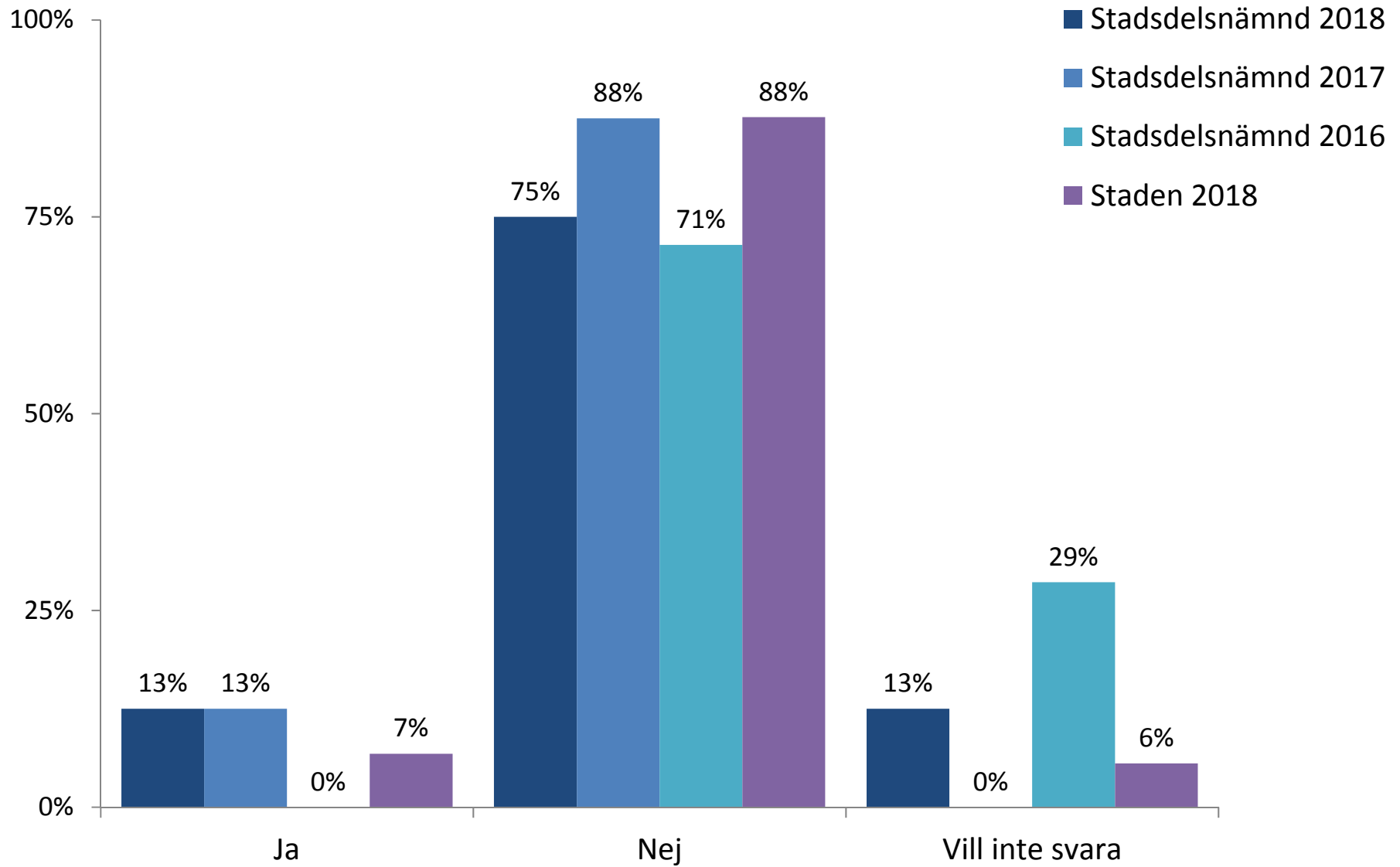
# Kön



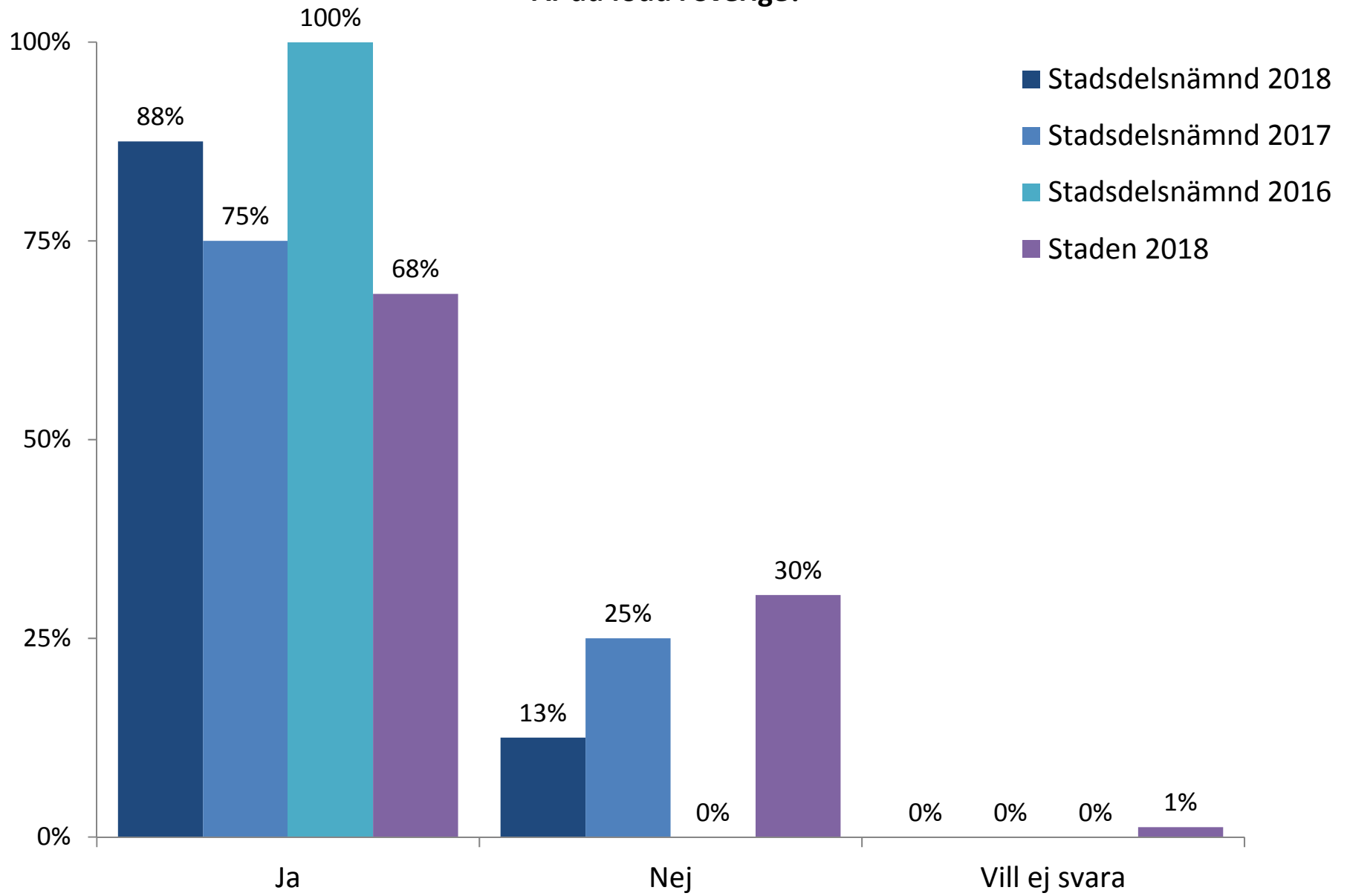
## Har du besvarat frågorna själv?



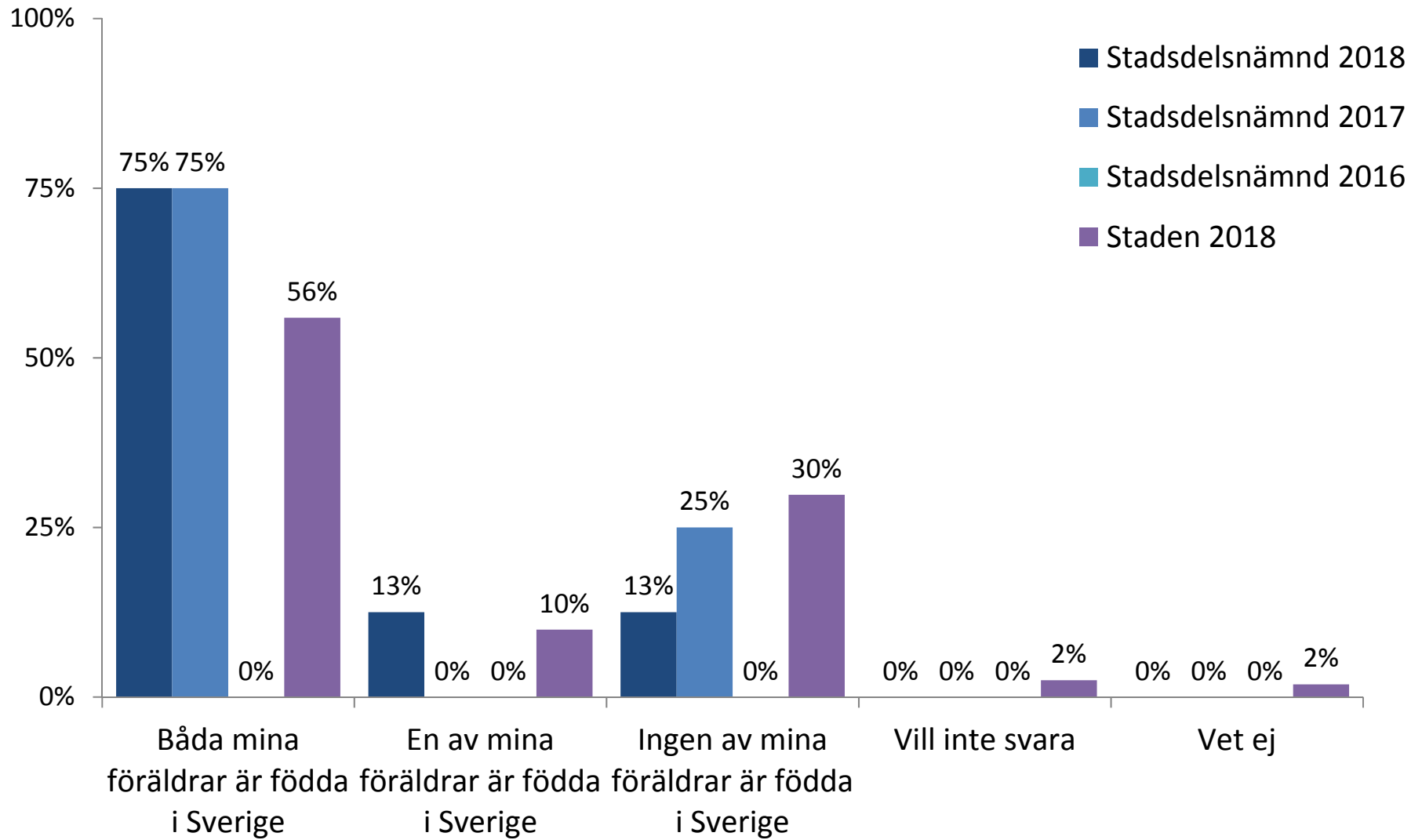
## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=8)



## Är du född i Sverige?



## Är båda dina föräldrar födda i Sverige?



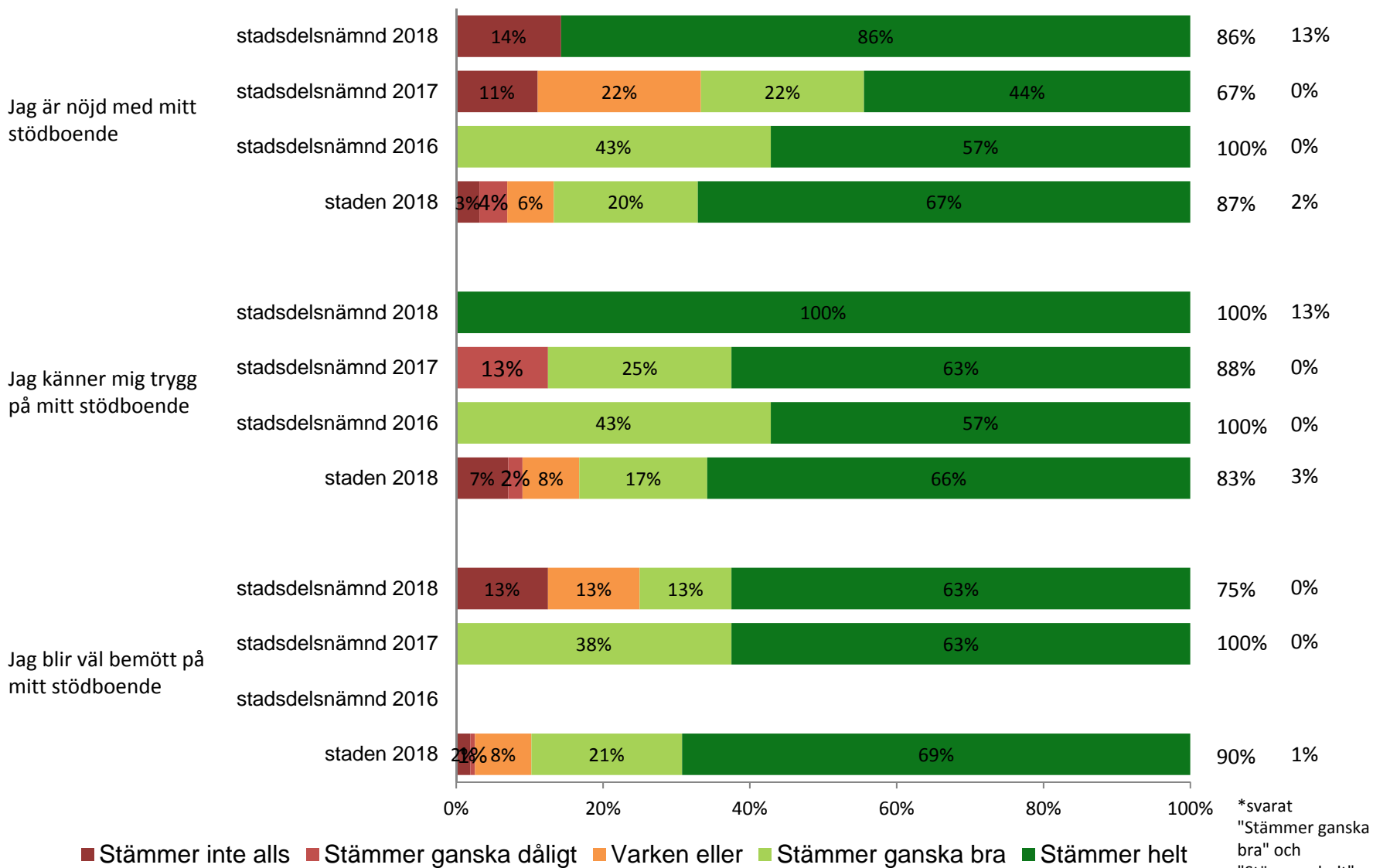


## Resultat per fråga över tid

## Sdn per år

Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

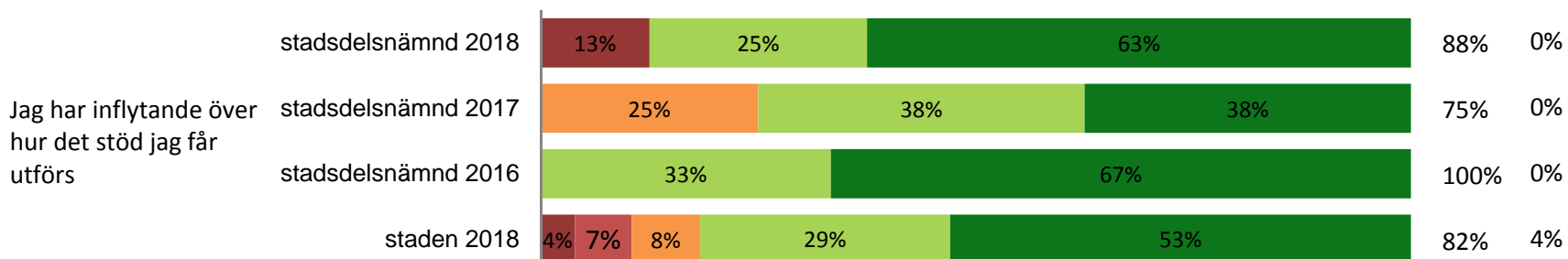


\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

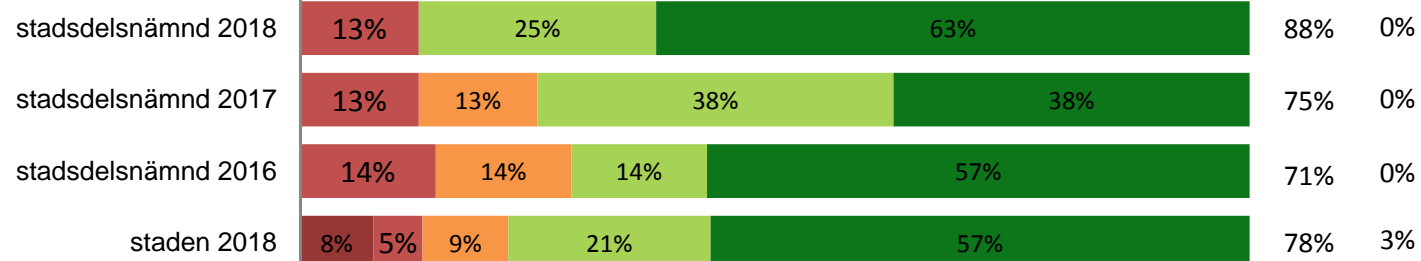
## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

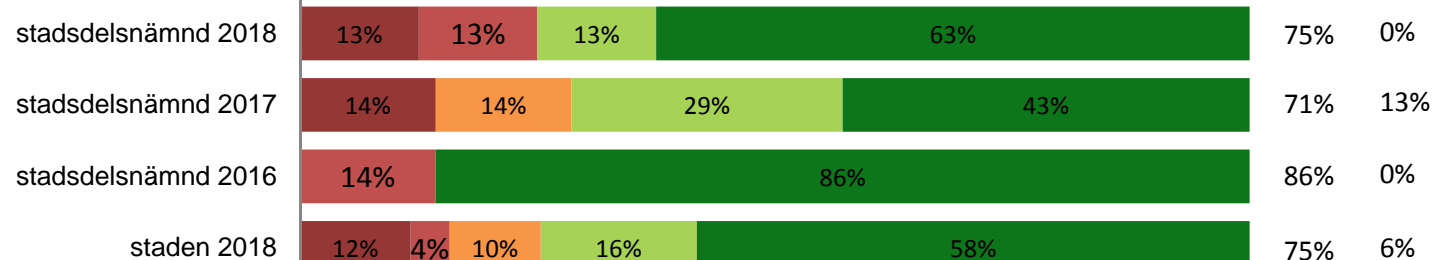
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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



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

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

## Sdn per år

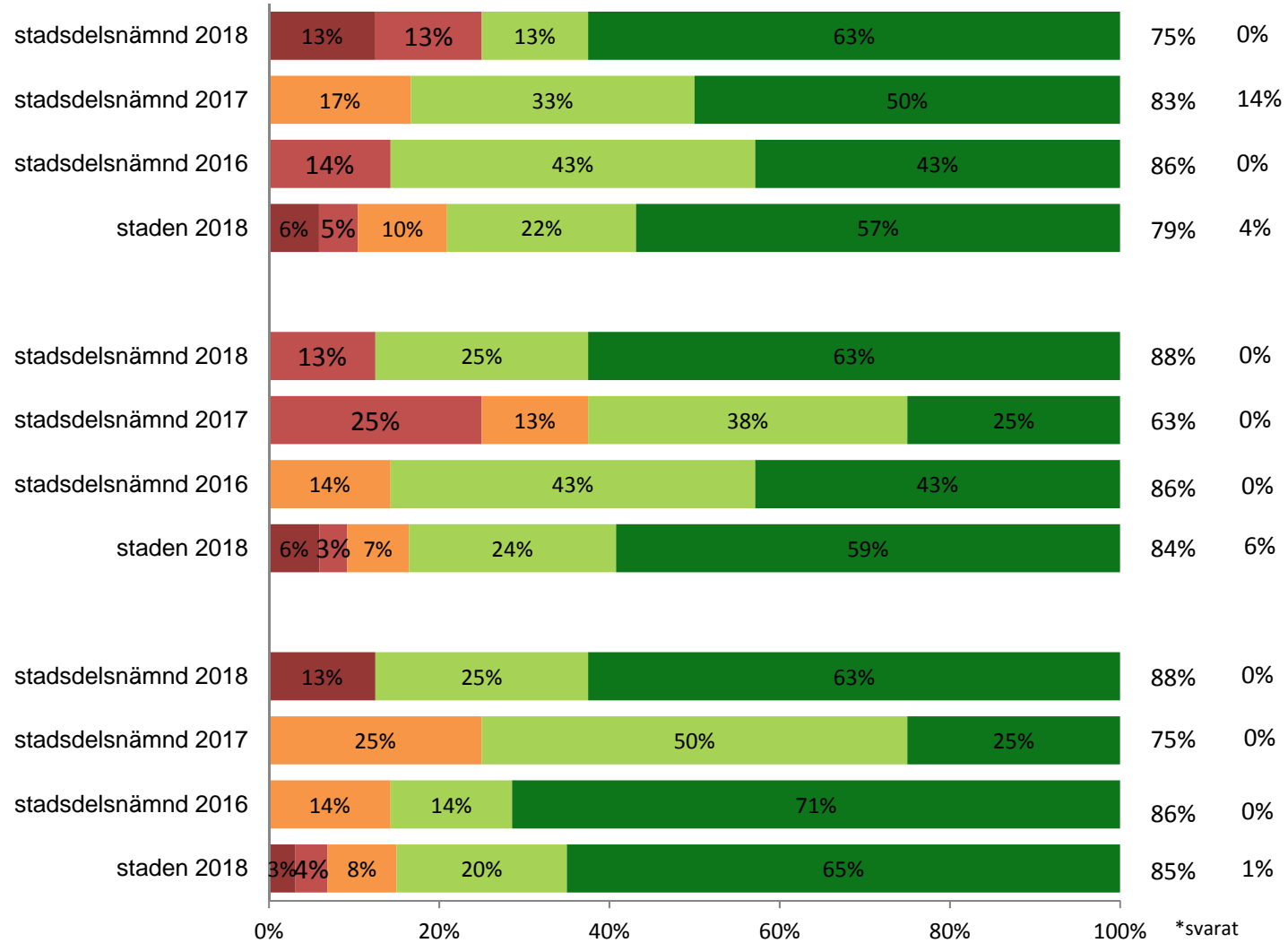
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får



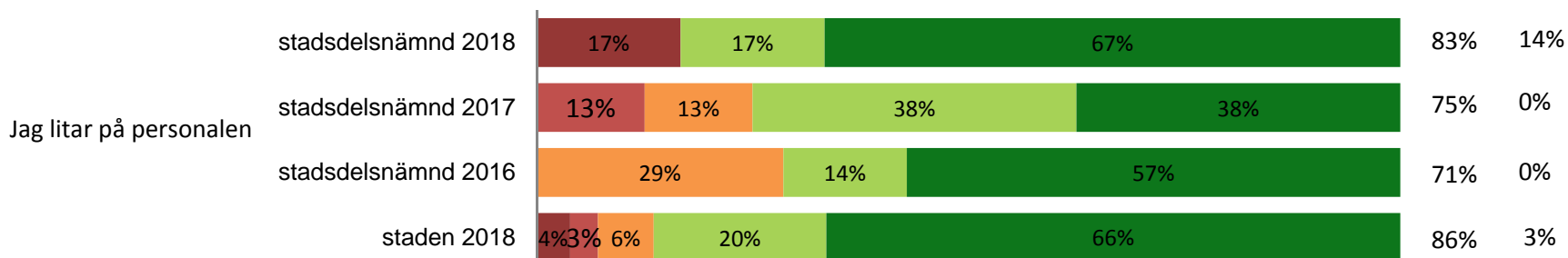
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

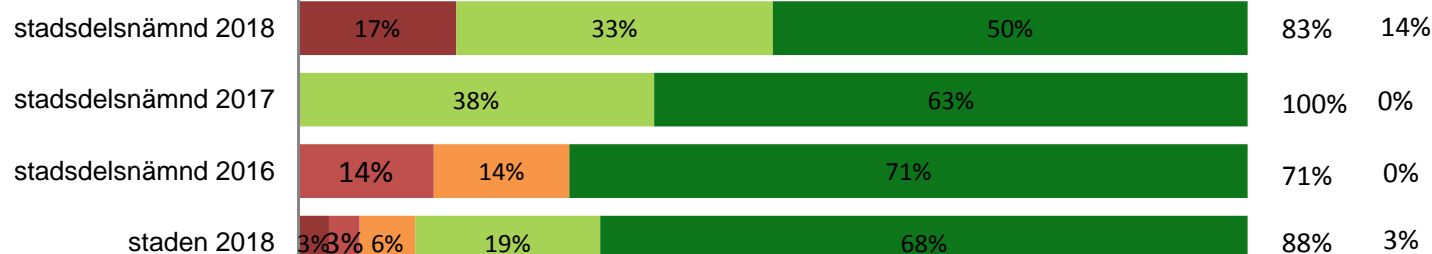
## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

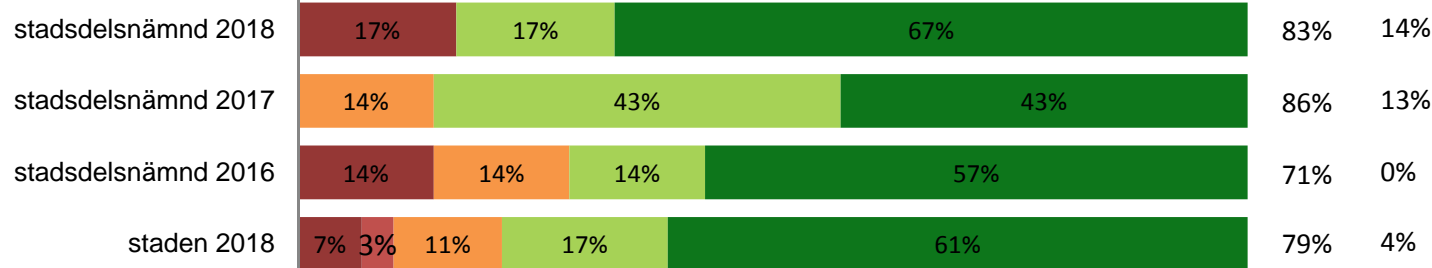
Hur jag trivs med personalen



Jag blir bemött med  
respekt av personalen



Personalen är bra på  
att uppmuntra mig att  
göra saker själv



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

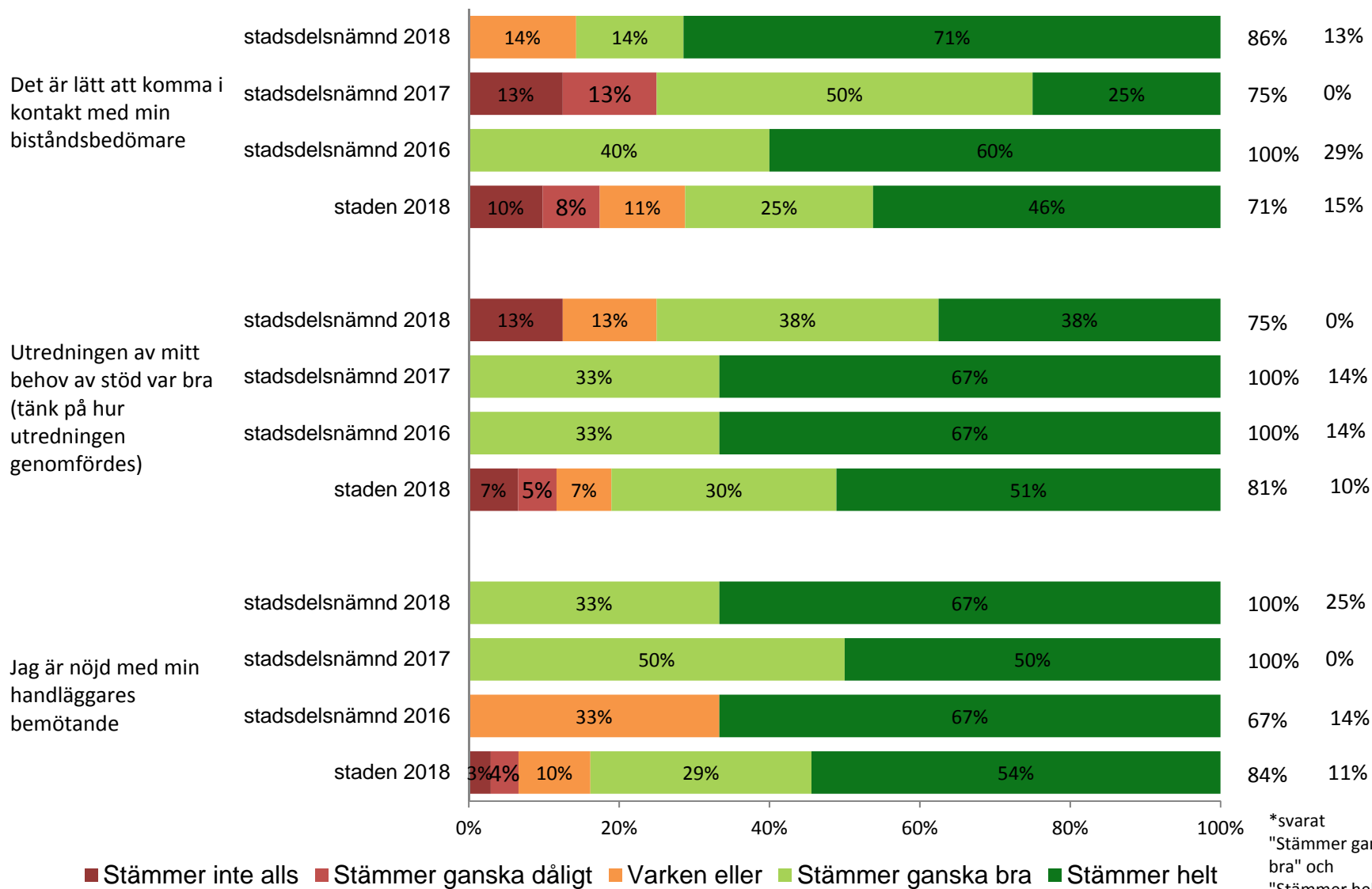
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd



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

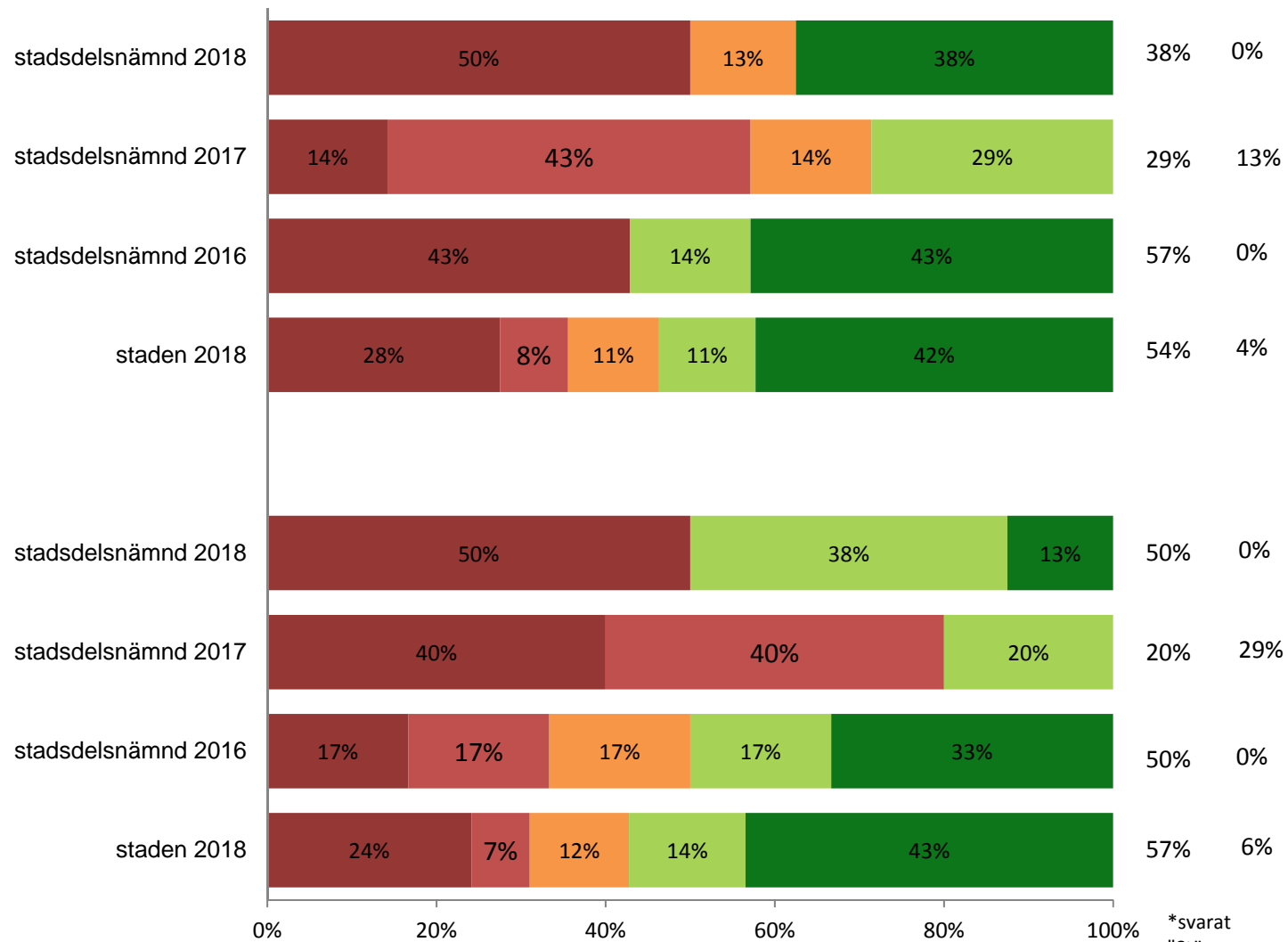
# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Jag har själv haft  
möjlighet att välja  
vilket stödboende jag  
ska bo på

Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende



■ 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, någon annan har svarat åt mig" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

# Andel nöjda per utförare

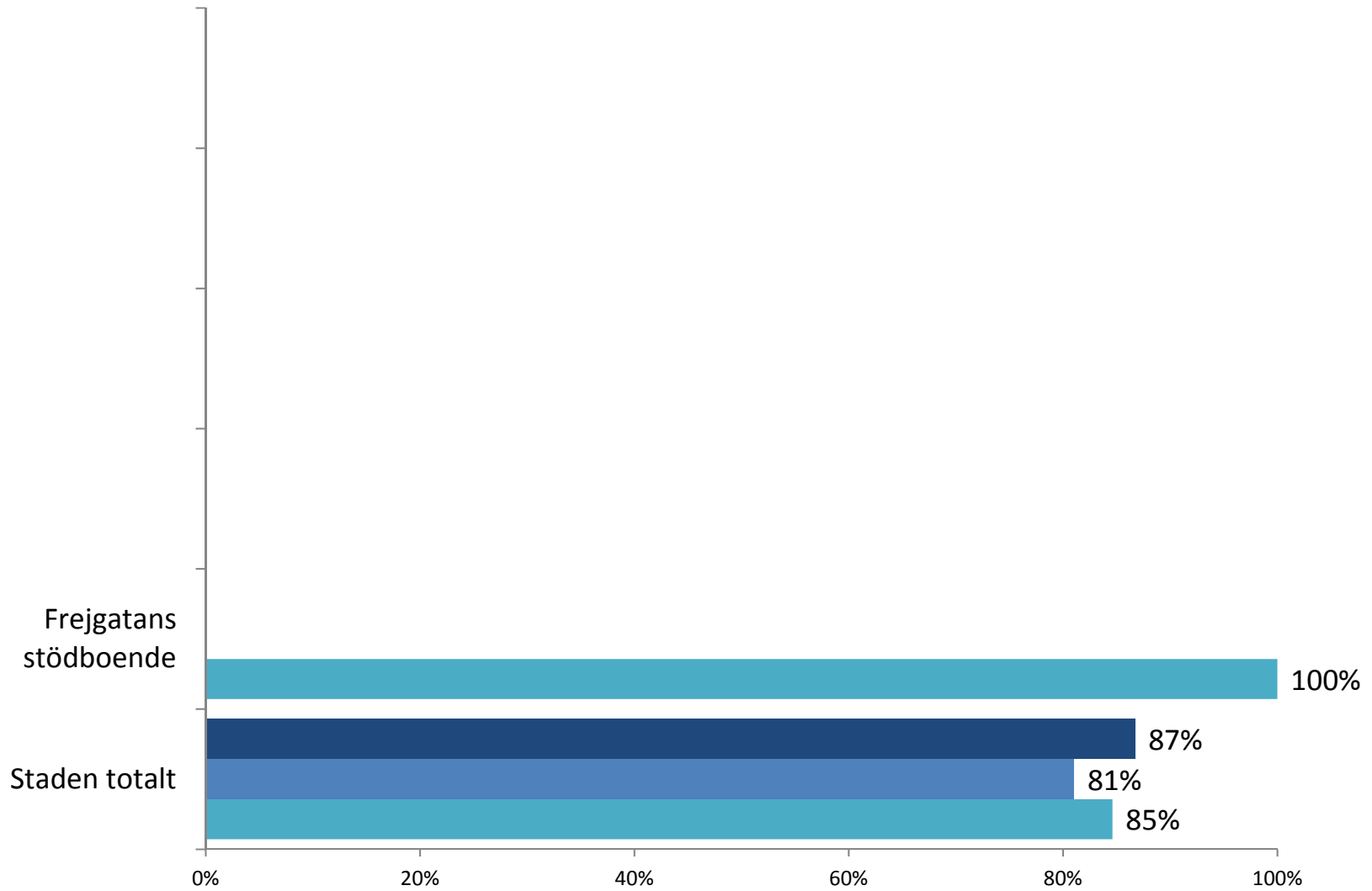
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

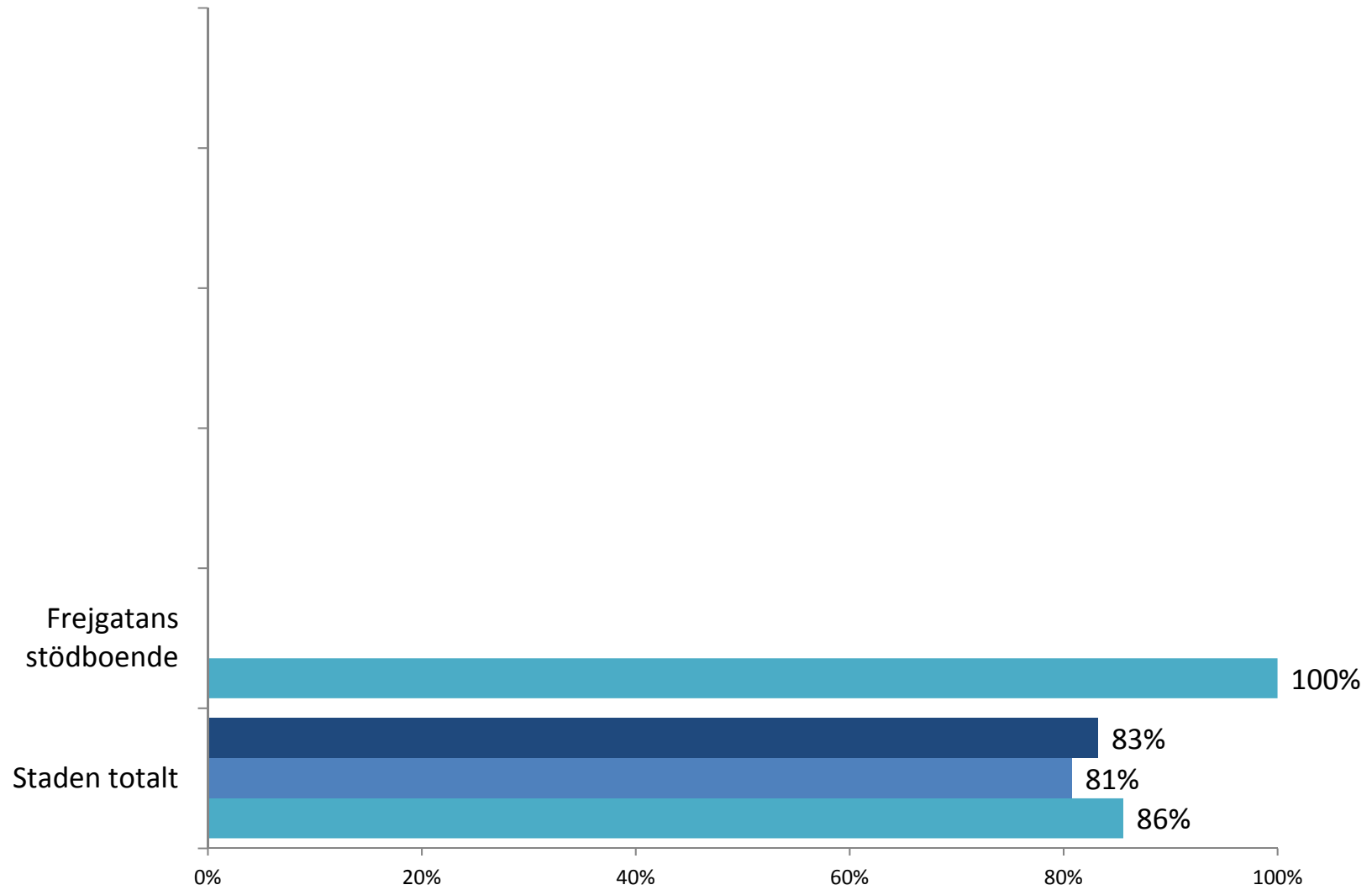
# Jag är nöjd med mitt stödboende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



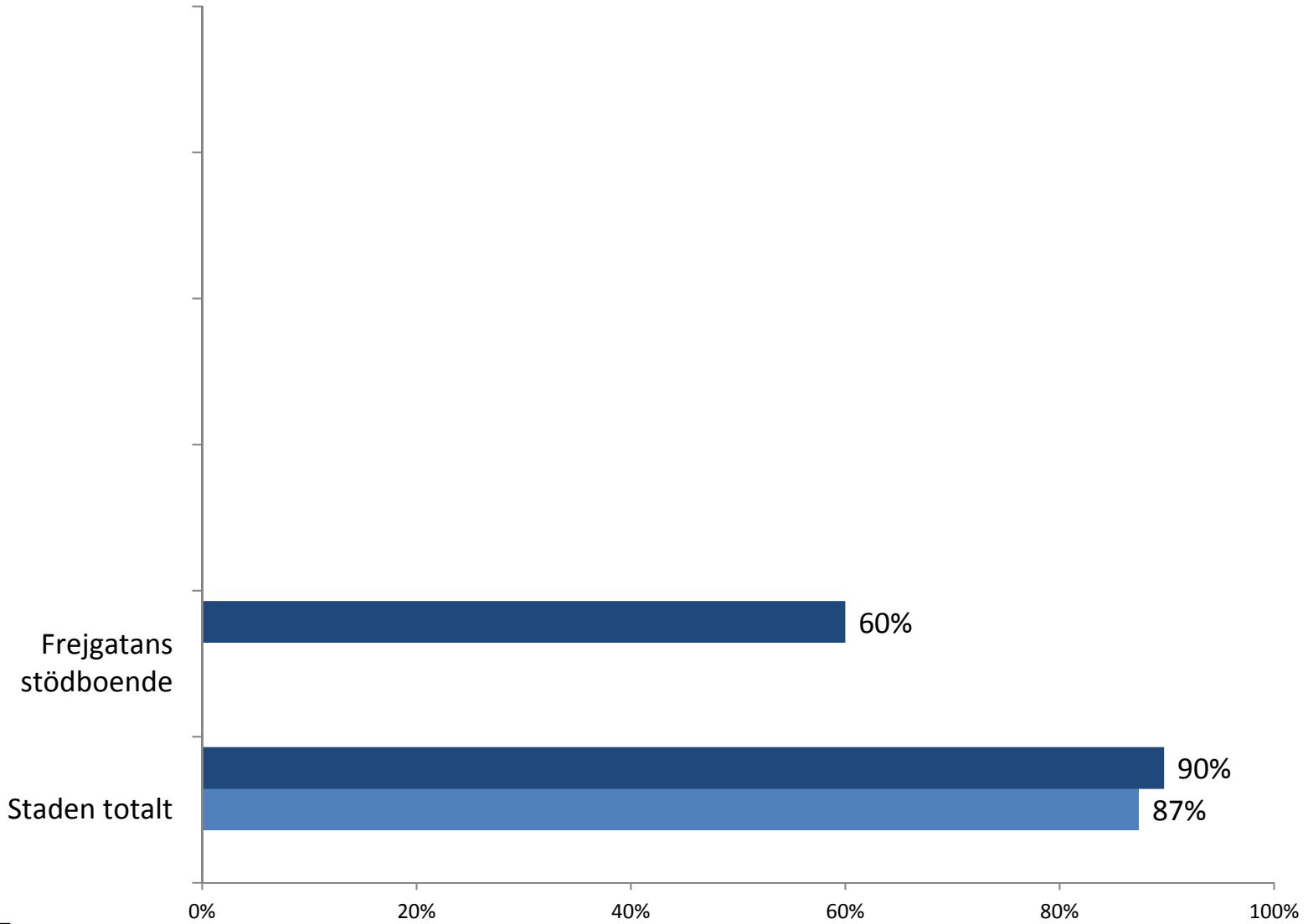
## Jag känner mig trygg i mitt stödboende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



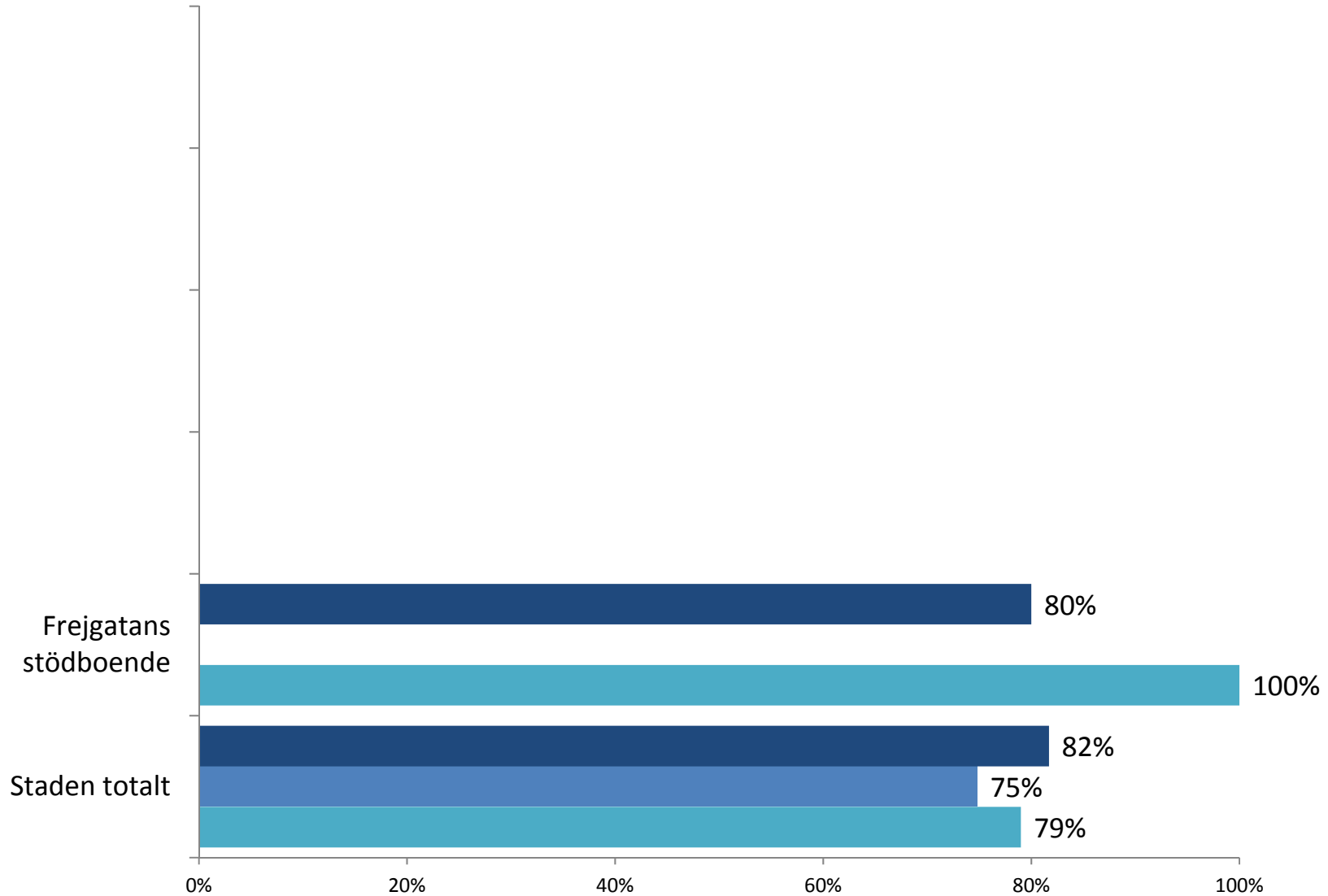
# Jag blir väl bemött på mitt stödboende

- 2018
- 2017
- 2016



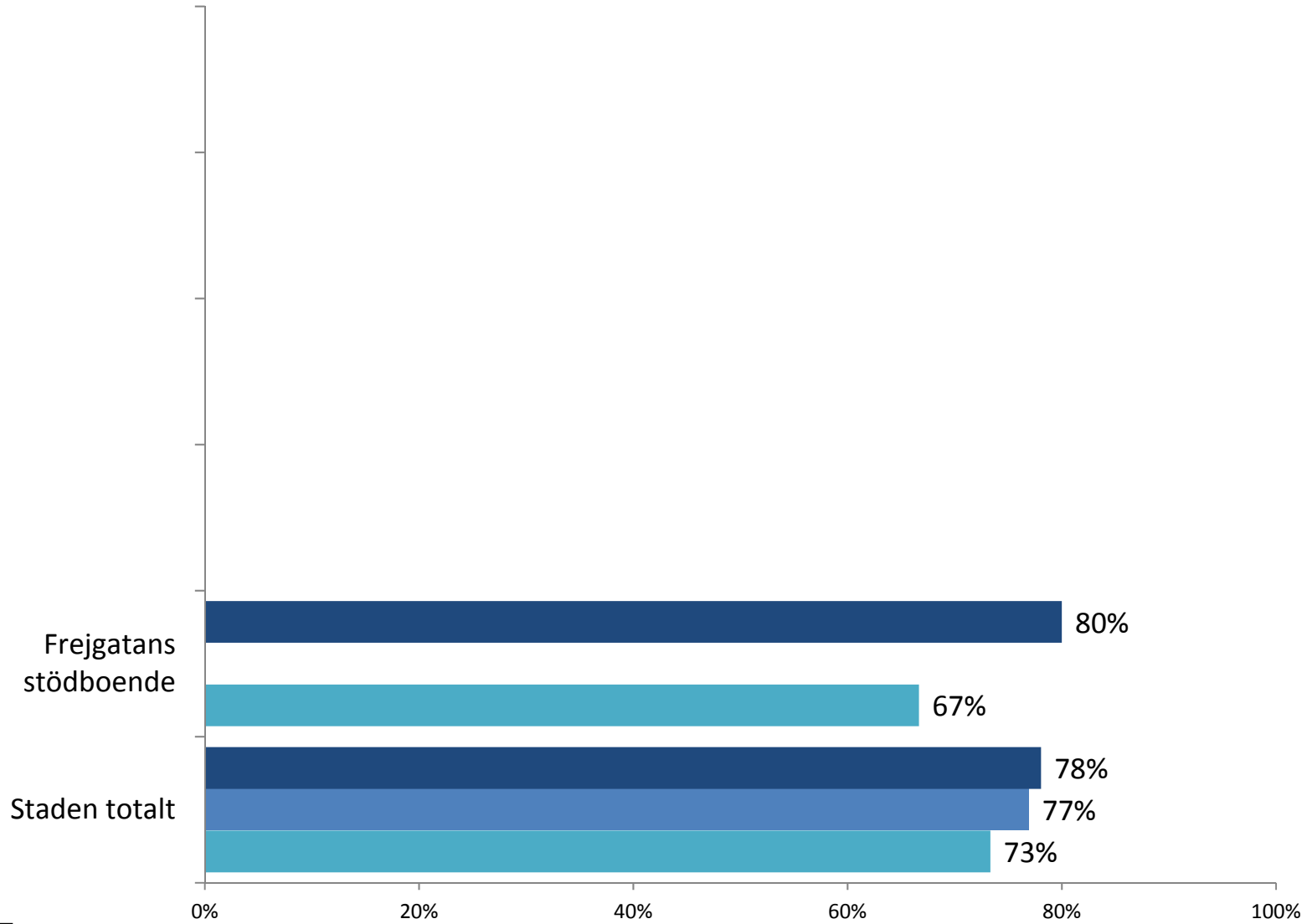
## Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

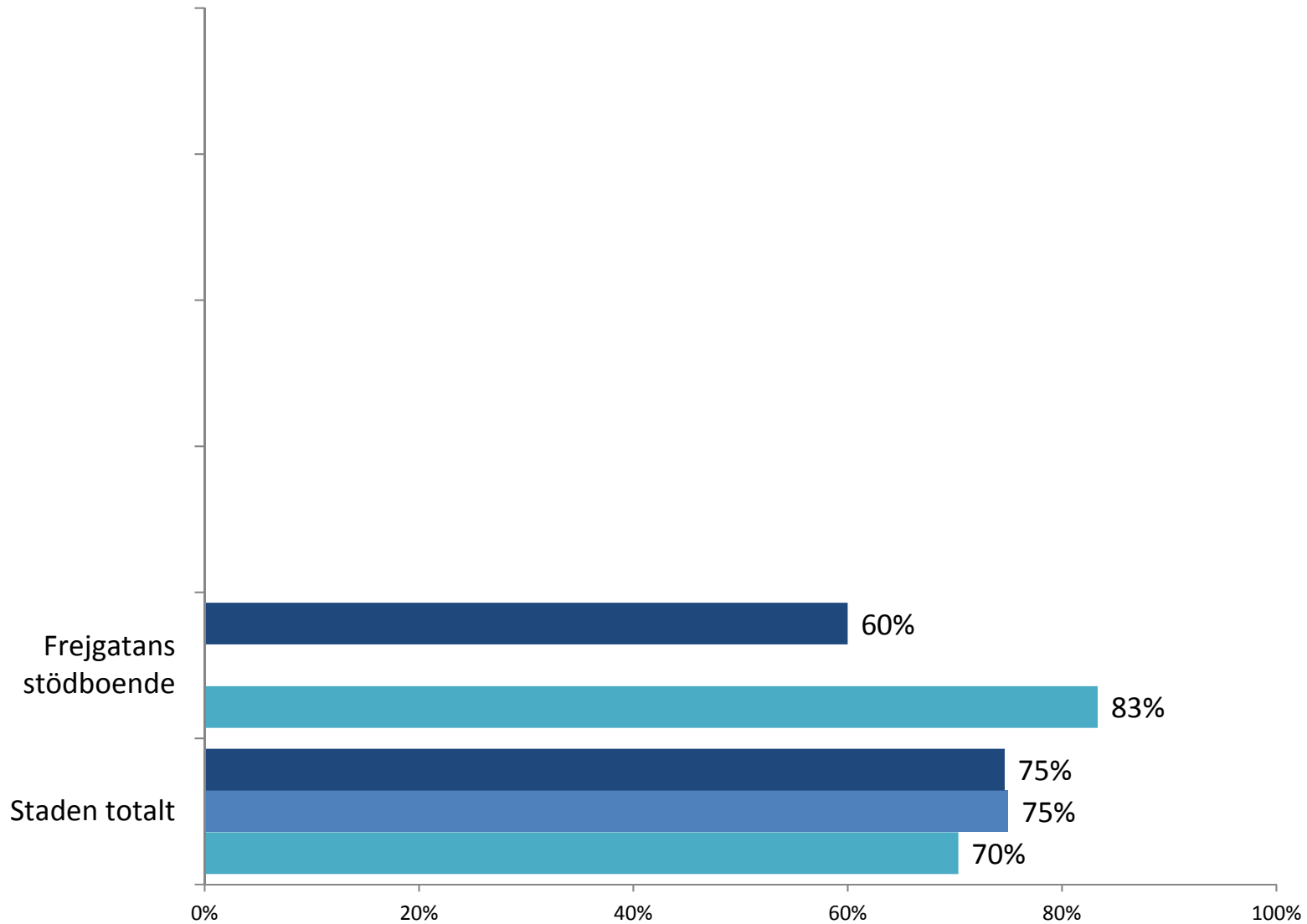
■ 2018  
■ 2017  
■ 2016





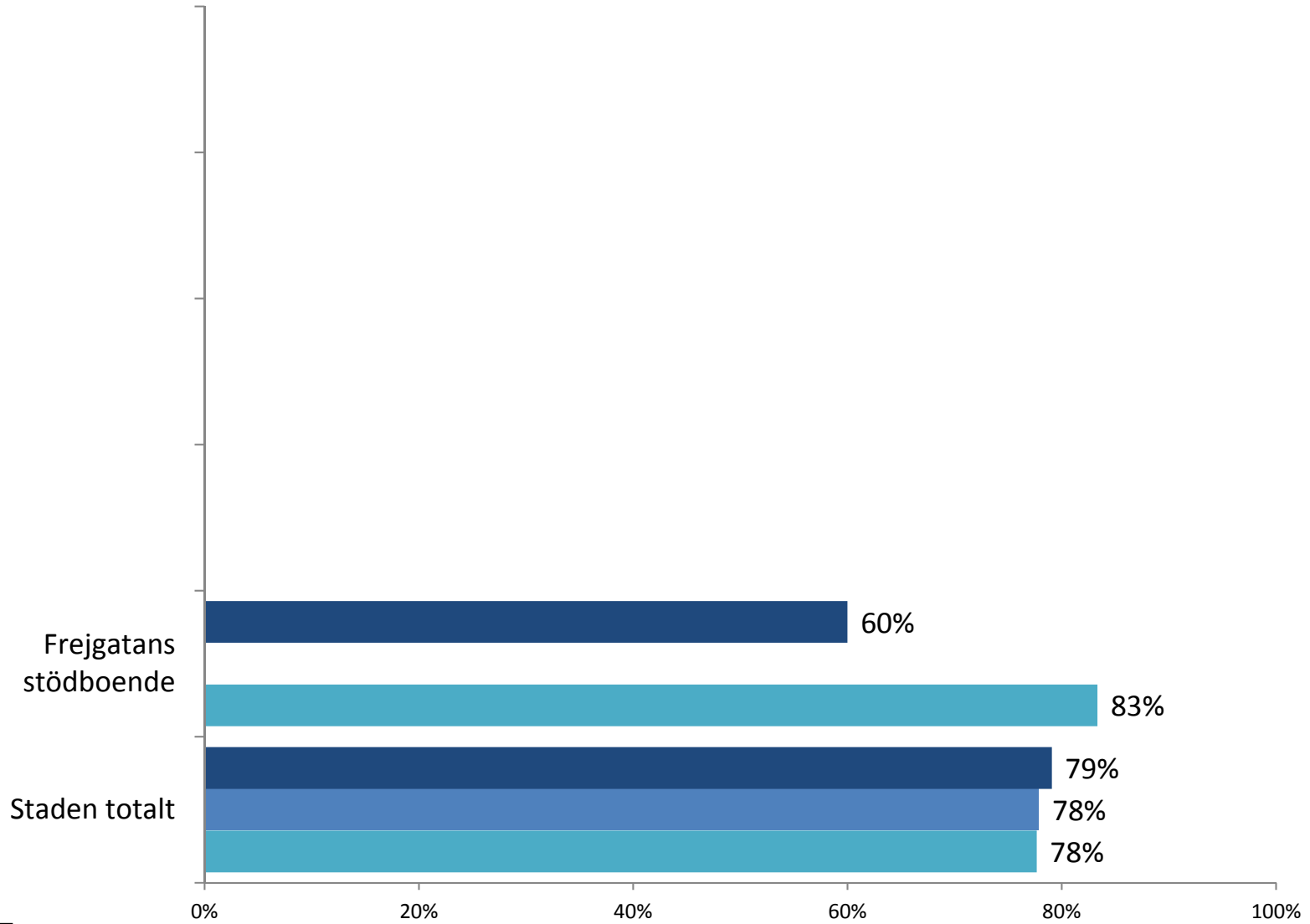
## Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



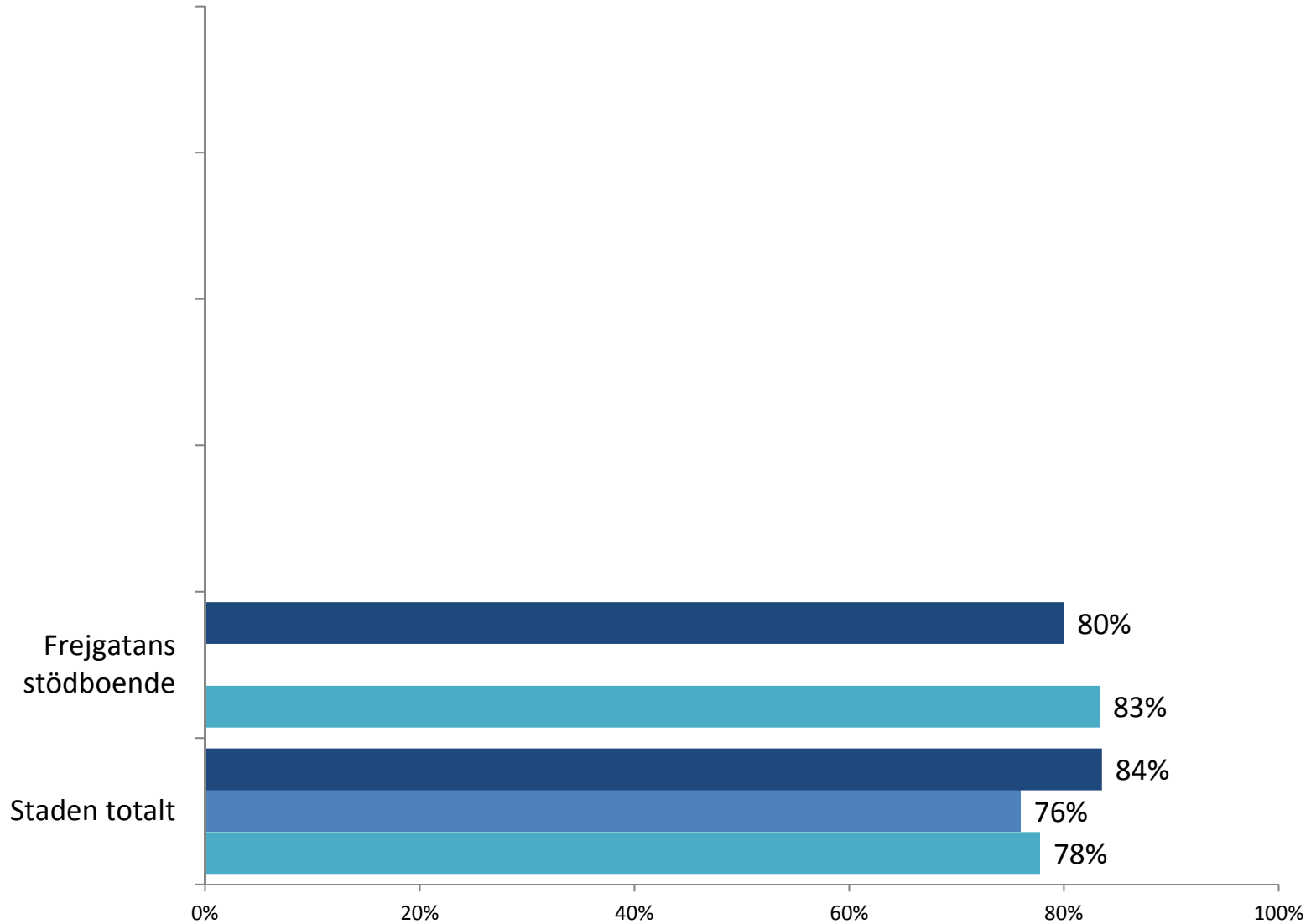
## Personalen förstår vad jag behöver

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



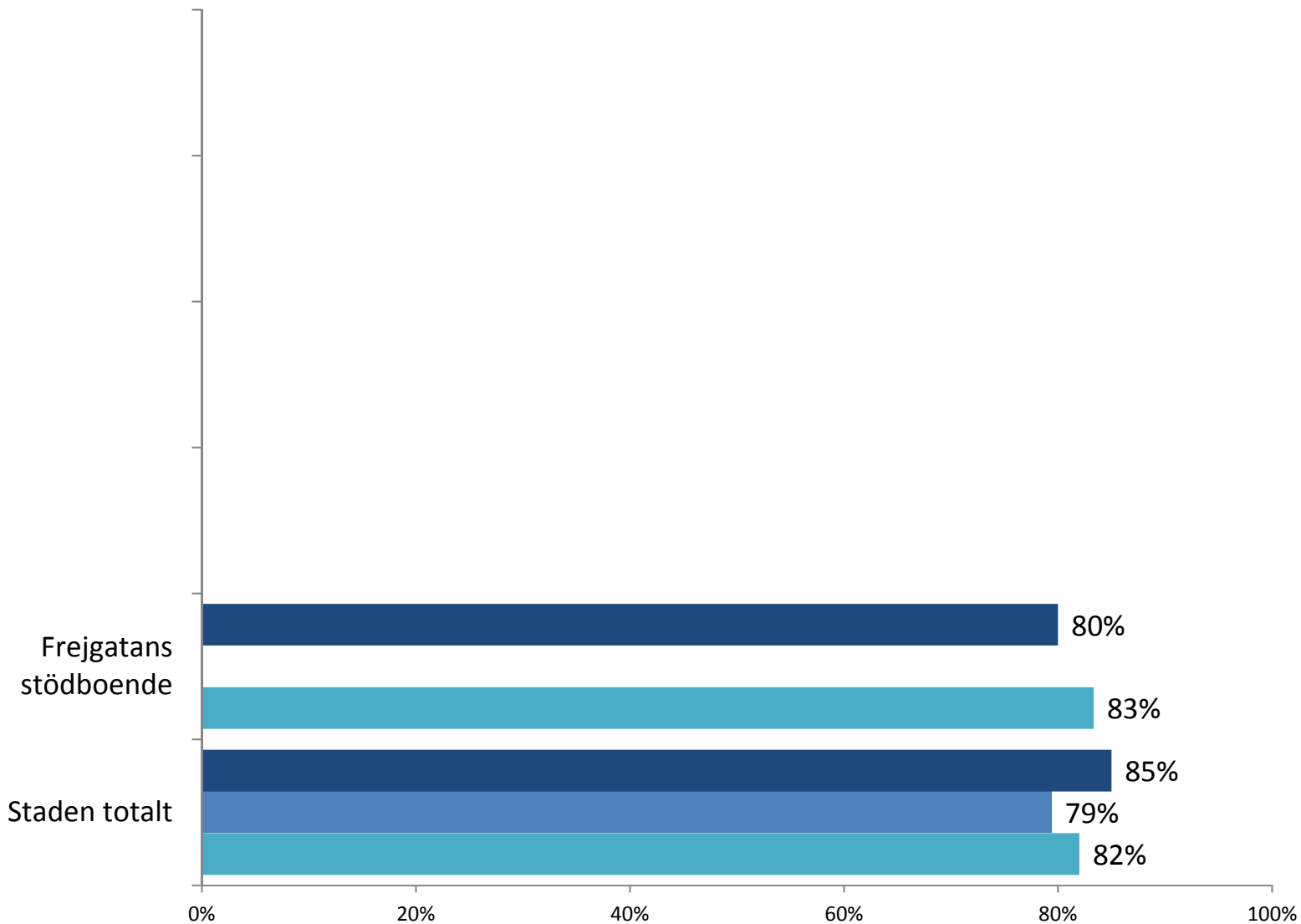
## Personalen vet vad jag klarar av

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



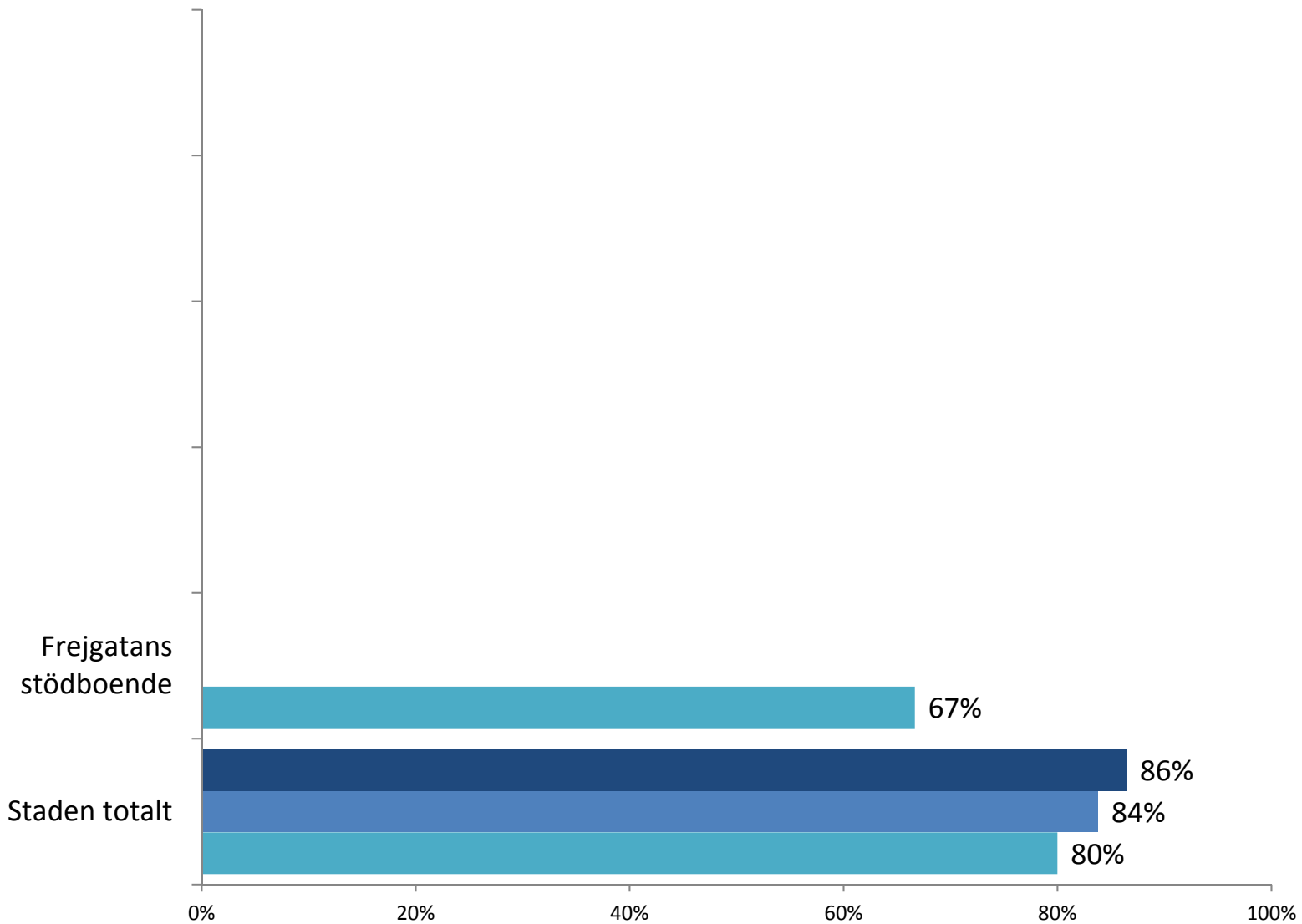
# Jag är nöjd med det stöd jag får

- 2018
- 2017
- 2016



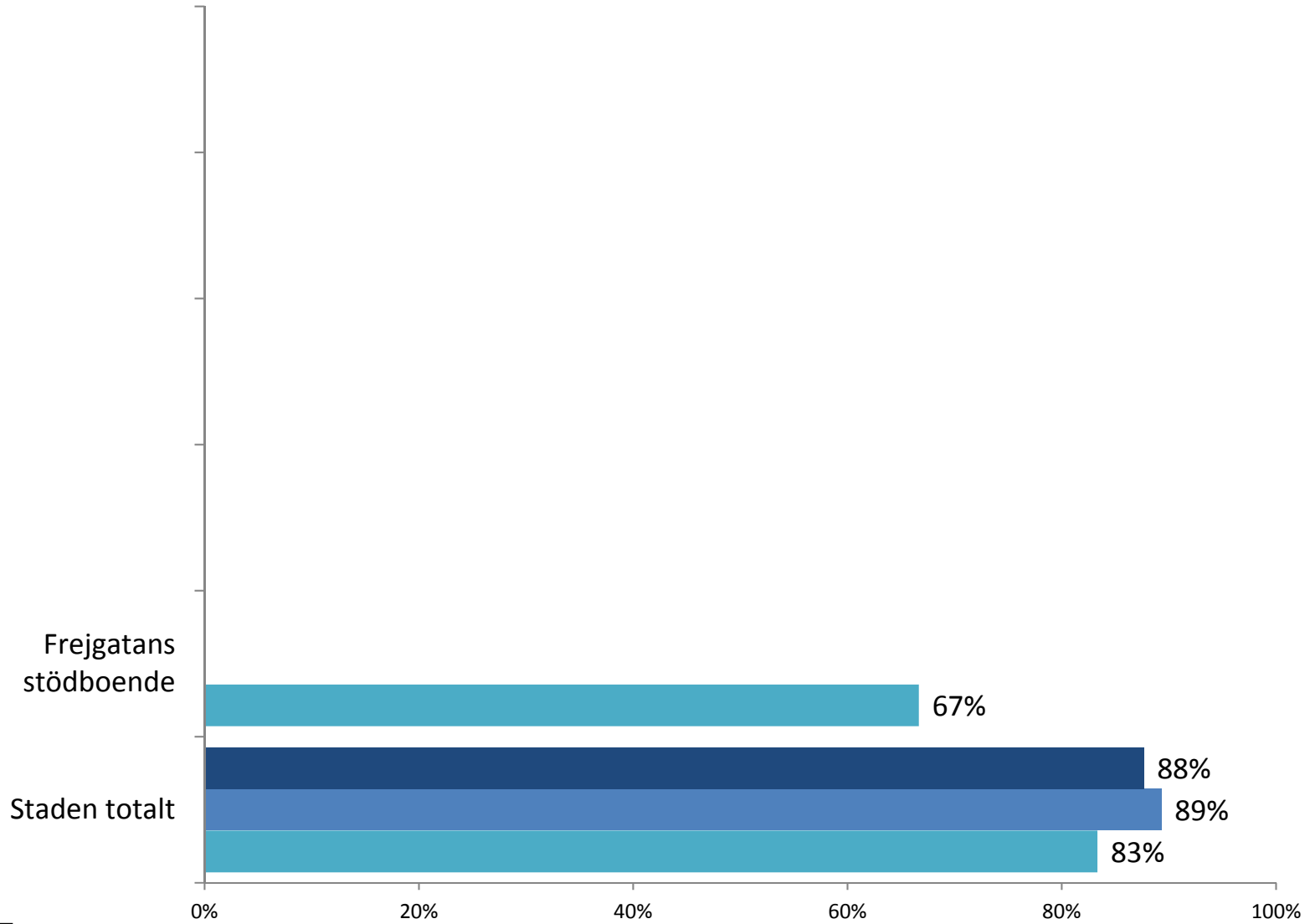
# Jag litar på personalen

- 2018
- 2017
- 2016



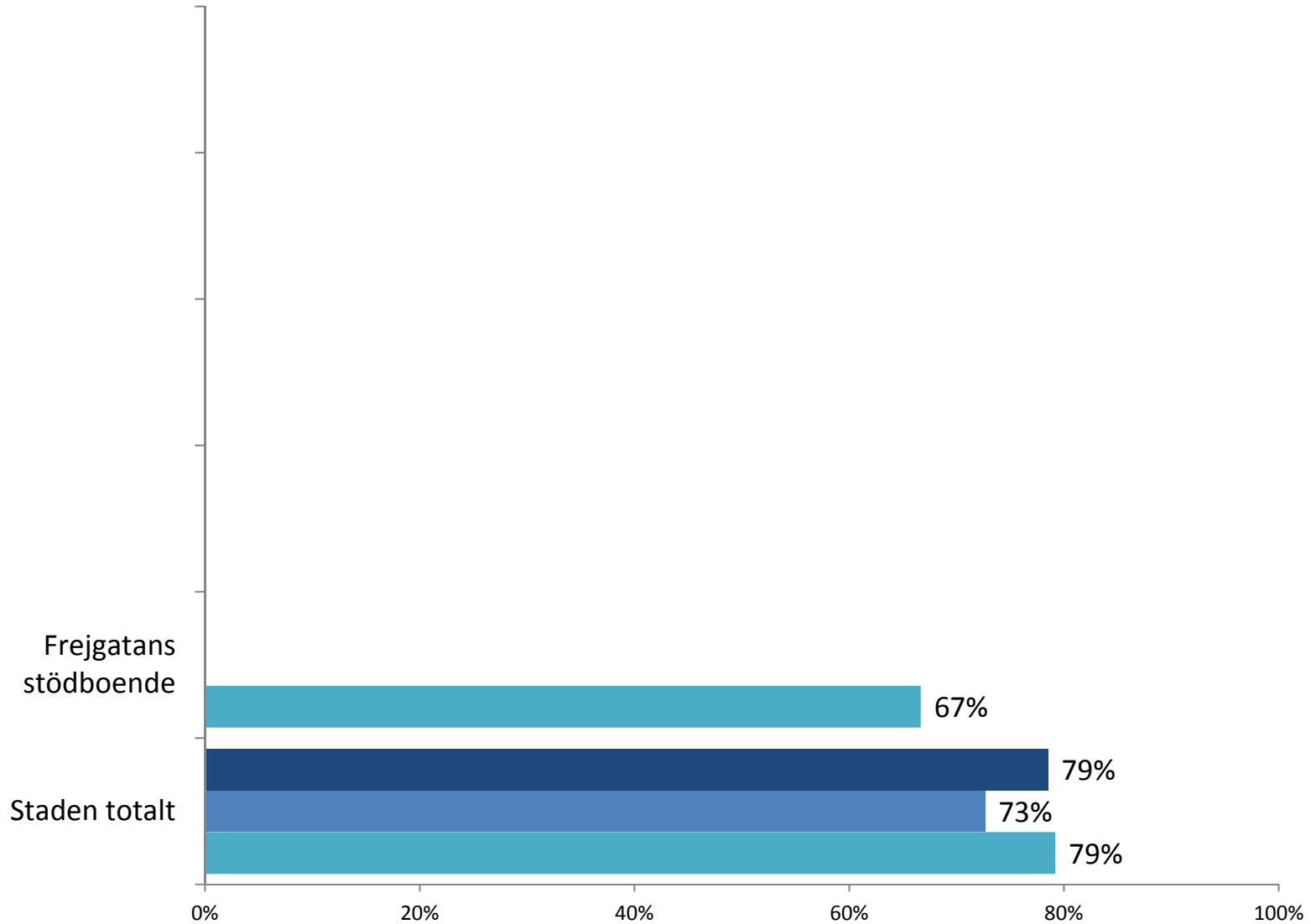
## Jag blir bemött med respekt av personalen

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



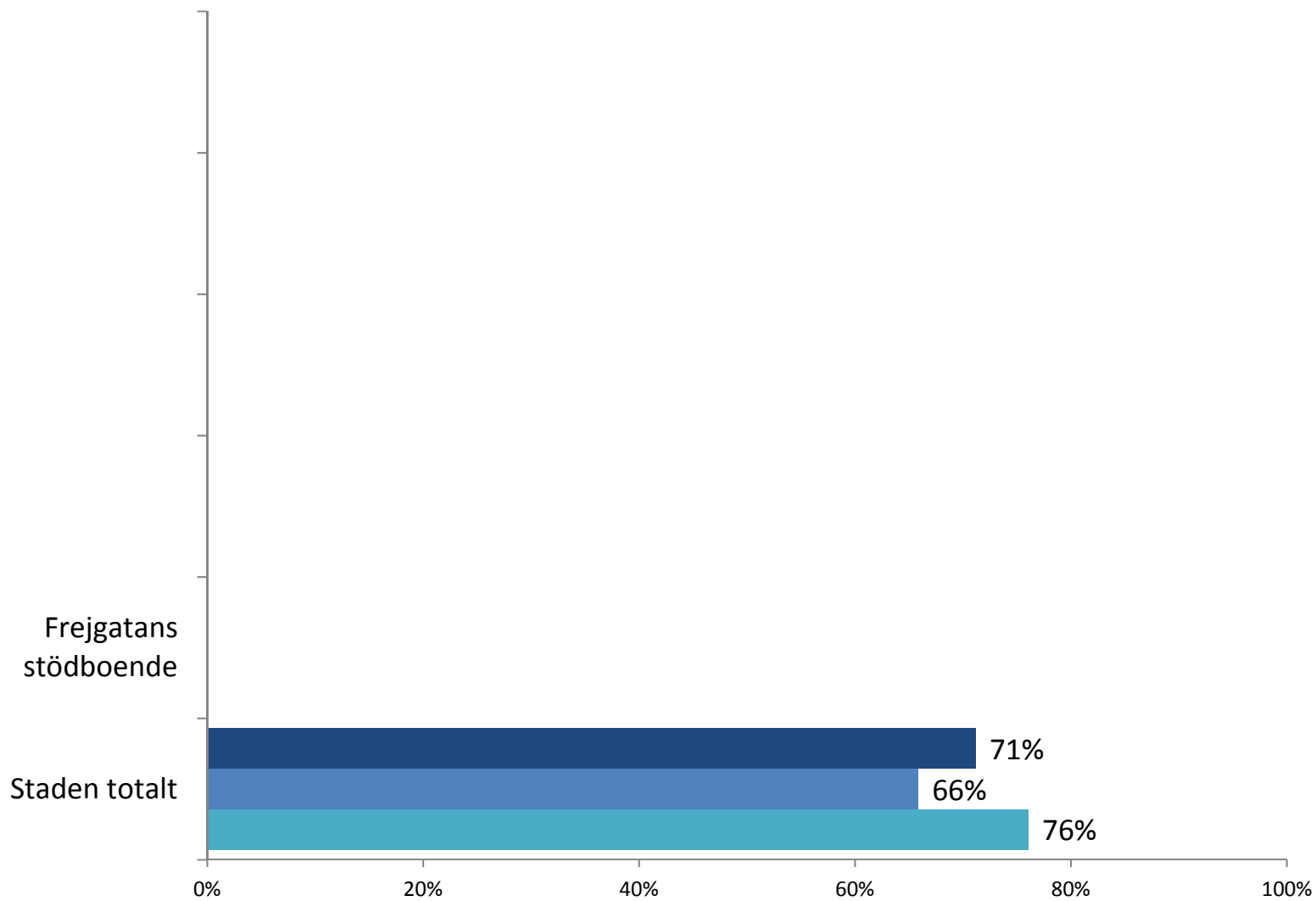
## Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



## Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

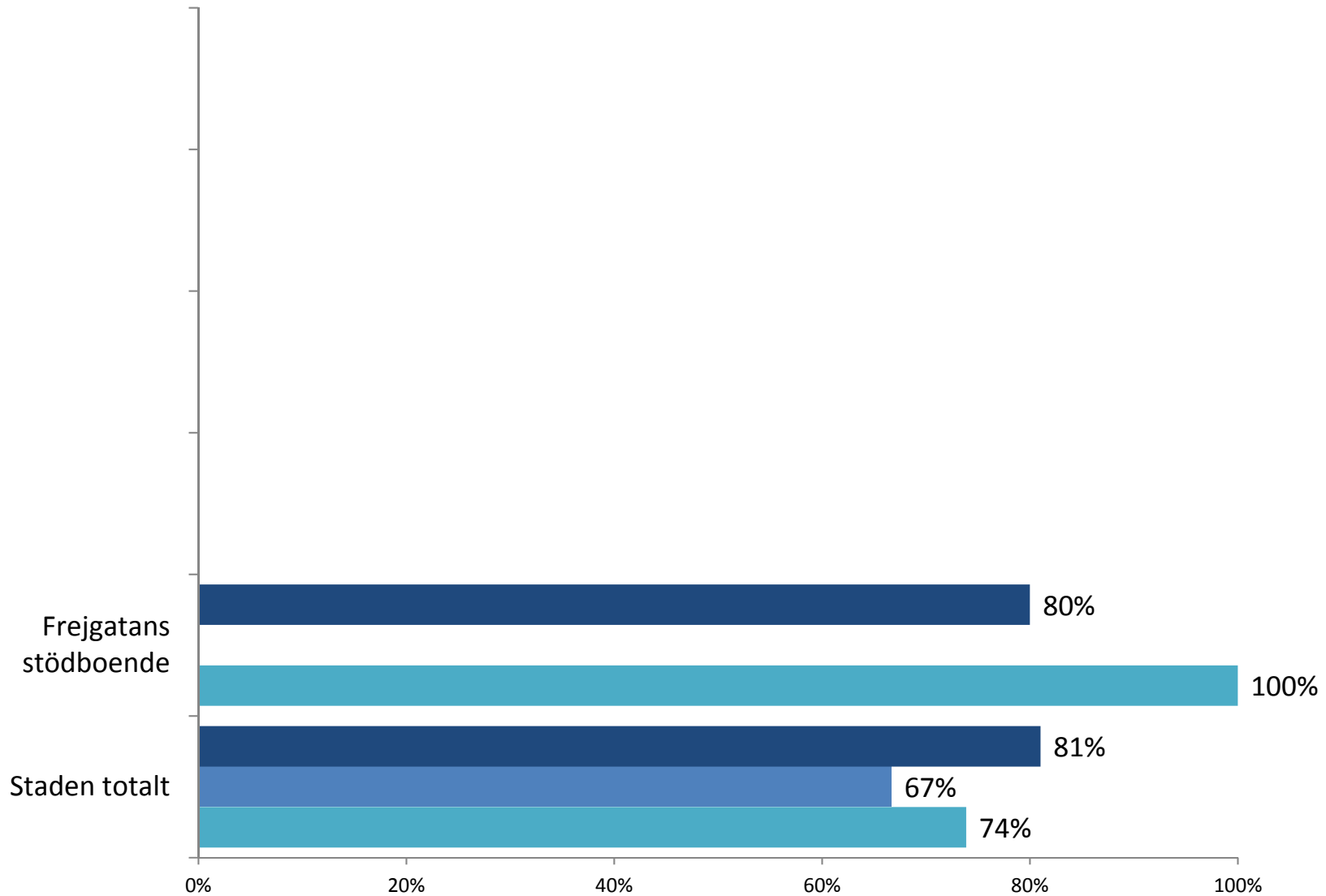
■ 2018  
■ 2017  
■ 2016





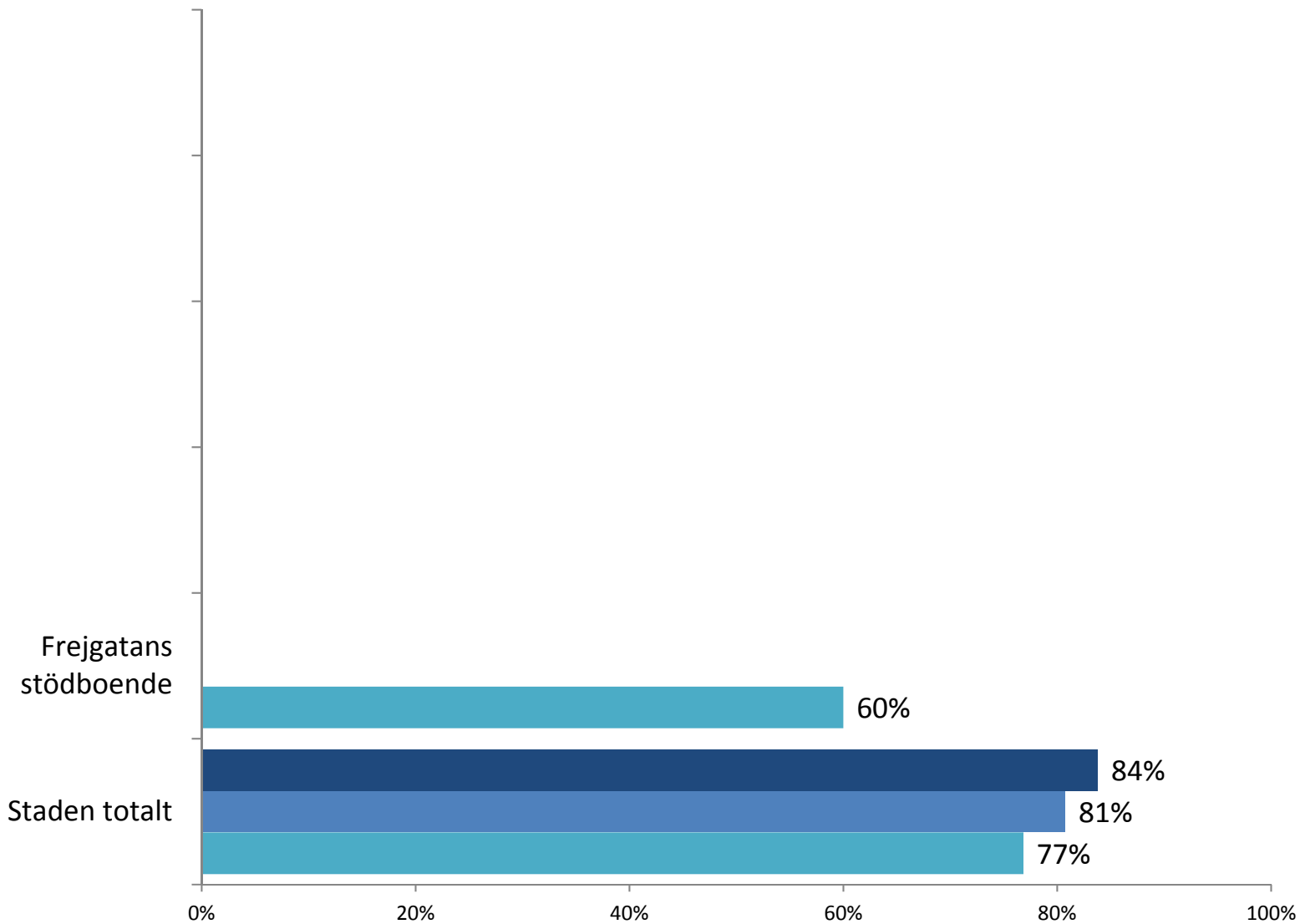
## Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



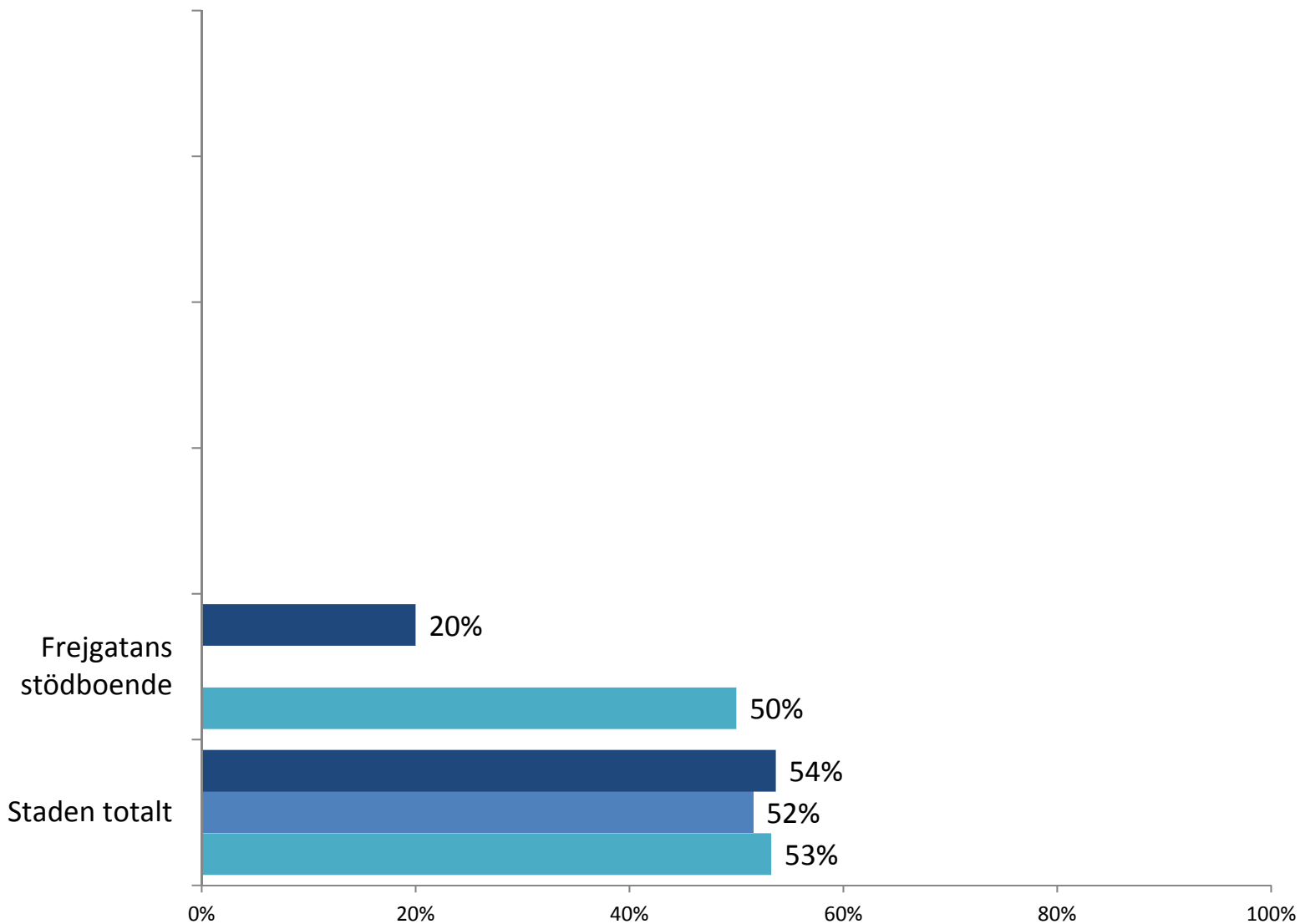
# Jag är nöjd med min handläggares bemötande

- 2018
- 2017
- 2016



# Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på

- 2018
- 2017
- 2016



# Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende

- 2018
- 2017
- 2016

