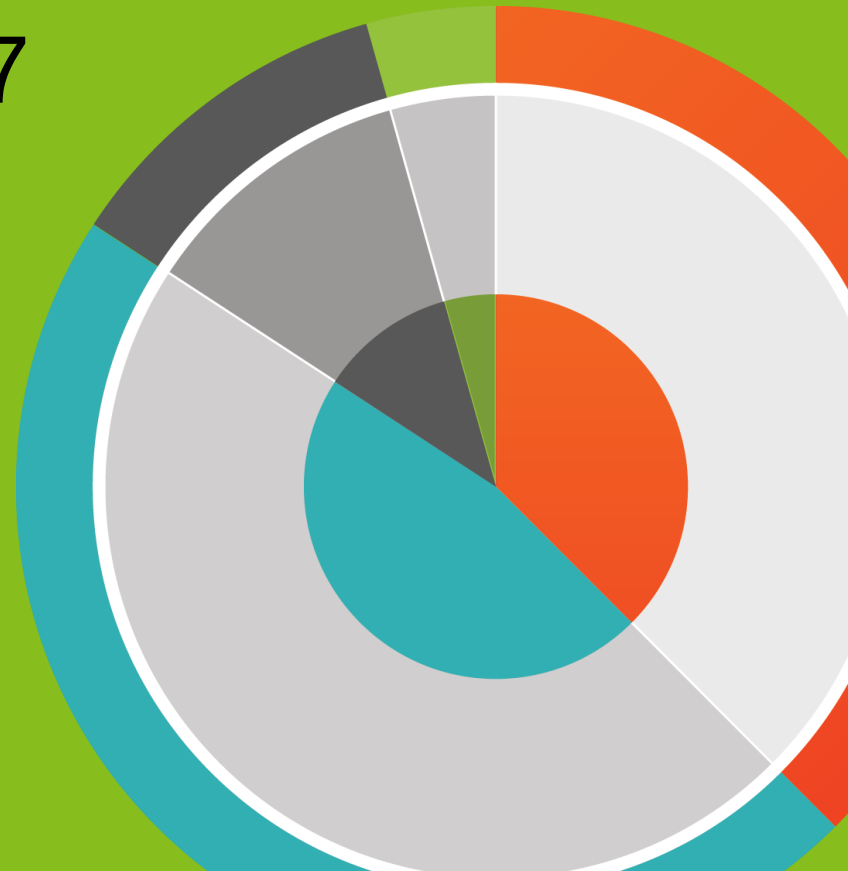




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2017**

HVB-hem  
Staden totalt



# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Bakgrundsfrågor
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod
  - Andel nöjda per stadsdel



# 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 perioden 3 mars - 16 maj 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952. Jämförelse görs mellan år 2015-2017 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 staden inkom 110 st svar vilket ger en svarsprocent på 31 %.
- Inom staden inkom 3 % av svaren från egen regi och 97 % 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 netto<br>2017 | Antal svar 2017 | Svarsfrekvens<br>2017 | Urval netto<br>2016 | Antal svar 2016 | Svarsfrekvens<br>2016 |
|-----------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|-----------------|-----------------------|
| Bromma                | 21                  | 12              | 57%                   | 19                  | 6               | 32%                   |
| Enskede-Årsta-Vantör  | 36                  | 17              | 47%                   | 39                  | 8               | 21%                   |
| Farsta                | 40                  | 15              | 38%                   | 43                  | 10              | 23%                   |
| Hägersten-Liljeholmen | 26                  | 13              | 50%                   | 31                  | 6               | 19%                   |
| Hässelby-Vällingby    | 17                  | 9               | 53%                   | 22                  | 7               | 32%                   |
| Kungsholmen           | 21                  | 11              | 52%                   | 25                  | 11              | 44%                   |
| Norrmalm              | 30                  | 11              | 37%                   | 29                  | 12              | 41%                   |
| Rinkeby-Kista         | 13                  | 7               | 54%                   | 13                  | 6               | 46%                   |
| Skarpnäck             | 21                  | 11              | 52%                   | 26                  | 7               | 27%                   |
| Skärholmen            | 14                  | 7               | 50%                   | 10                  | 6               | 60%                   |
| Socialnämnden         | 18                  | 5               | 28%                   | 24                  | 6               | 25%                   |
| Spånga-Tensta         | 8                   | 4               | 50%                   | 14                  | 2               | 14%                   |
| Södermalm             | 24                  | 13              | 54%                   | 27                  | 11              | 41%                   |
| Älvsjö                | 7                   | 3               | 43%                   | 10                  | 3               | 30%                   |
| Östermalm             | 20                  | 6               | 30%                   | 23                  | 9               | 39%                   |
| Staden totalt         | 316                 | 144             | 46%                   | 355                 | 110             | 31%                   |



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för HVB-hem är 46 %, vilket innebär att det skett en positiv utveckling från föregående år då svarsfrekvensen i Stockholm stad var 31 %. Samma positiva trend syns även på svarsfrekvensen för flera av de olika stadsdelsnämnderna. Högsta andelen svarande har Bromma med 58% svarande.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med sina boenden är resultatet tydligt bättre i årets mätning, med 84 % nöjda brukare, att jämföra med 76 % året innan. Däremot kan konstateras att det skett en negativ utveckling avseende majoriteten av frågeområdena. Den största negativa utvecklingen gäller om brukarna är nöjda med handläggarens bemötande, med 12 % färre nöjda brukare än föregående år.

Resultaten för de olika stadsdelarna är varierande, men även här kan i flera fall konstateras en något negativ utveckling jämfört med föregående år. Mest nöjda är brukarna i Hässelby/Vällingby och Östermalm.

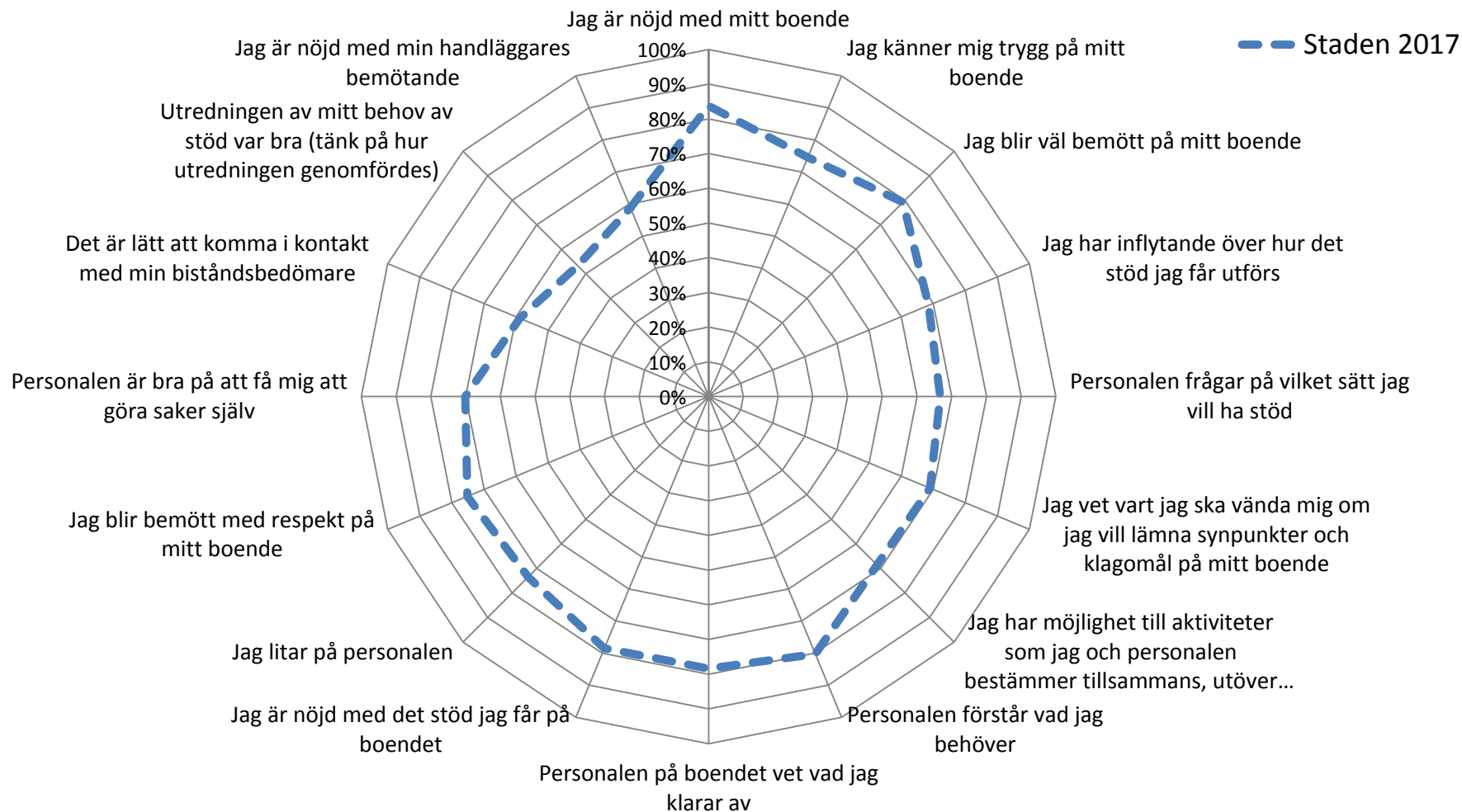


# Andel nöjda



# Andel nöjda per fråga

## (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

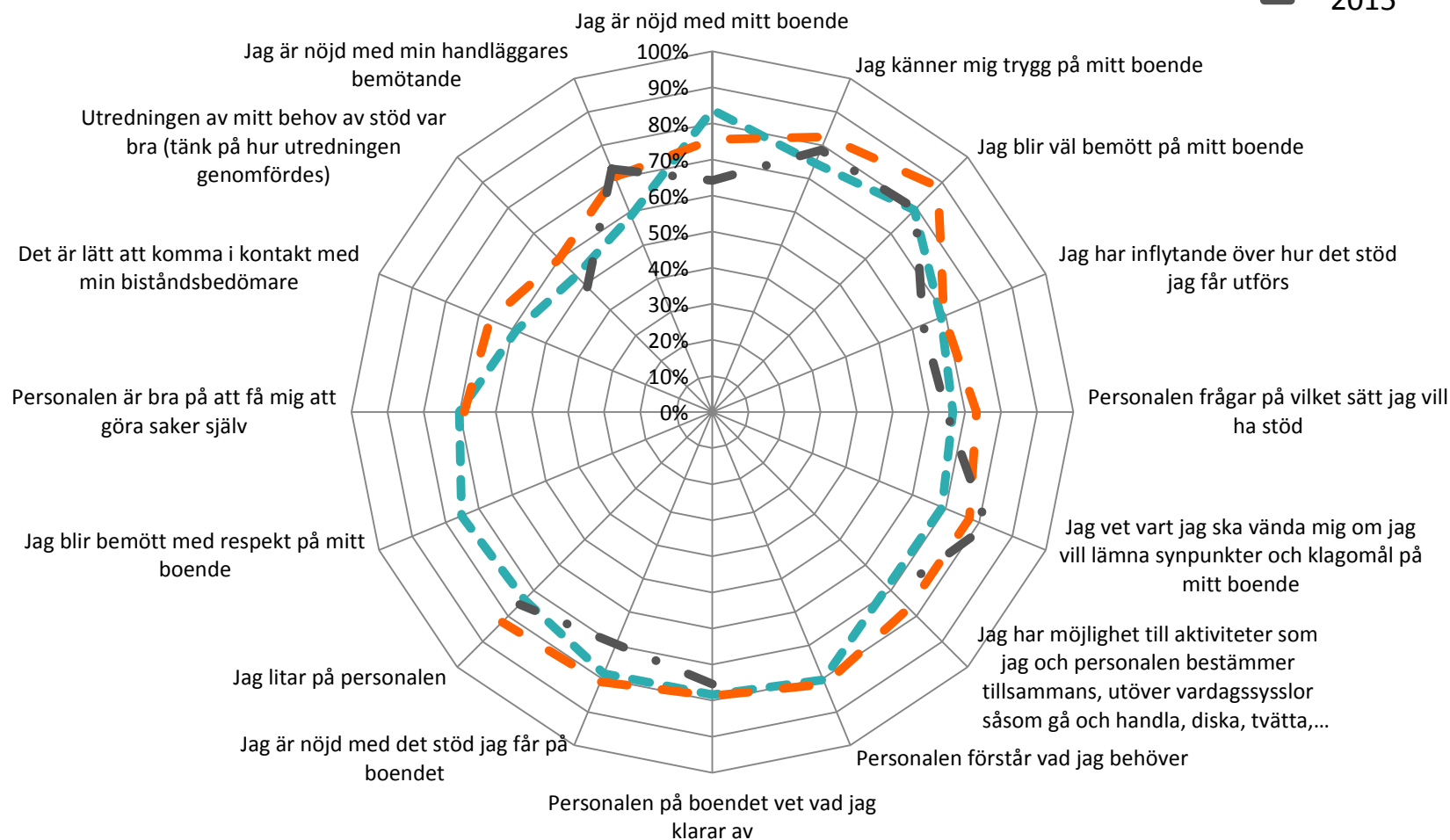




# Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2017  
— 2016  
— 2015

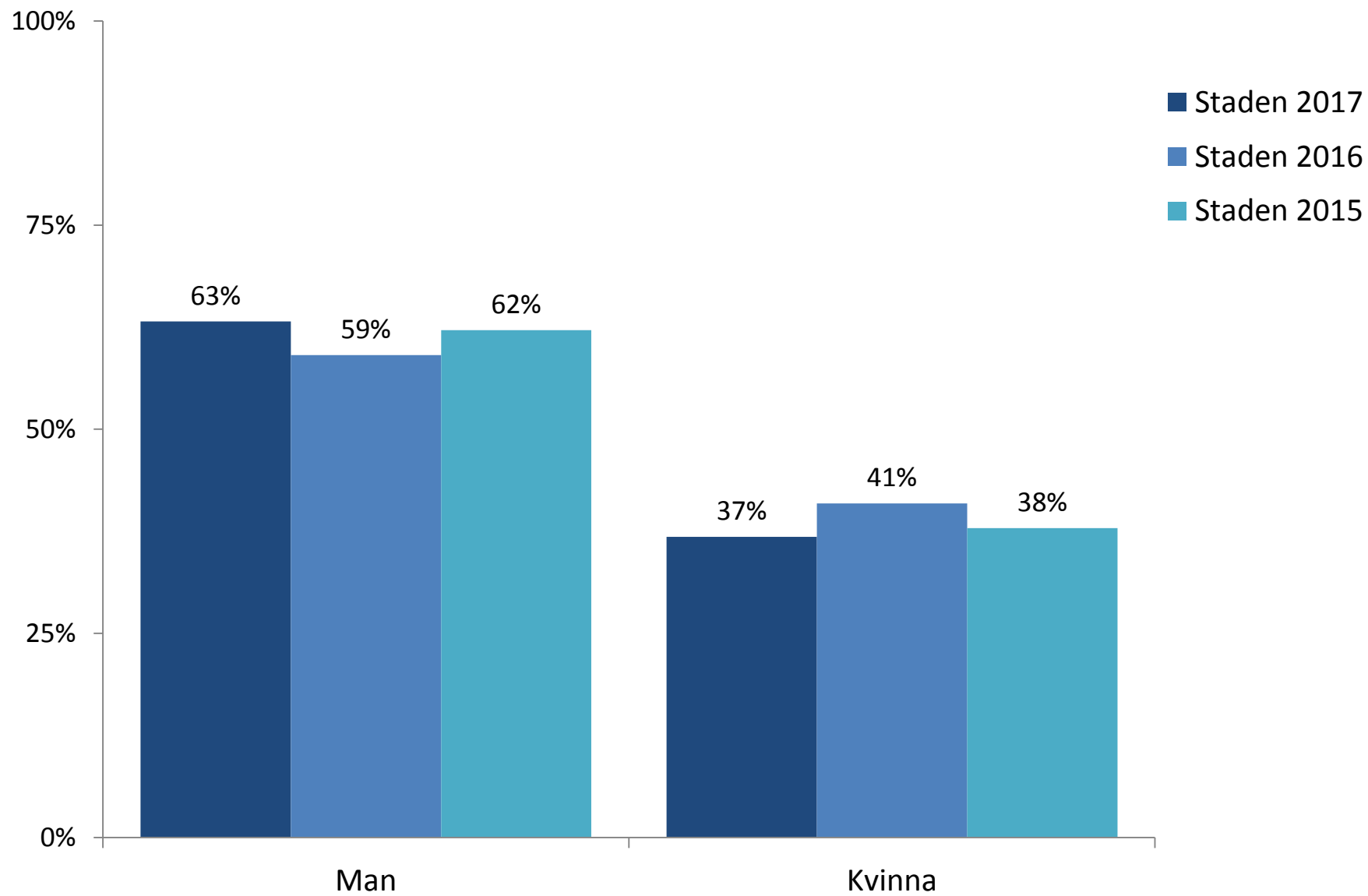




# Bakgrundsfrågor

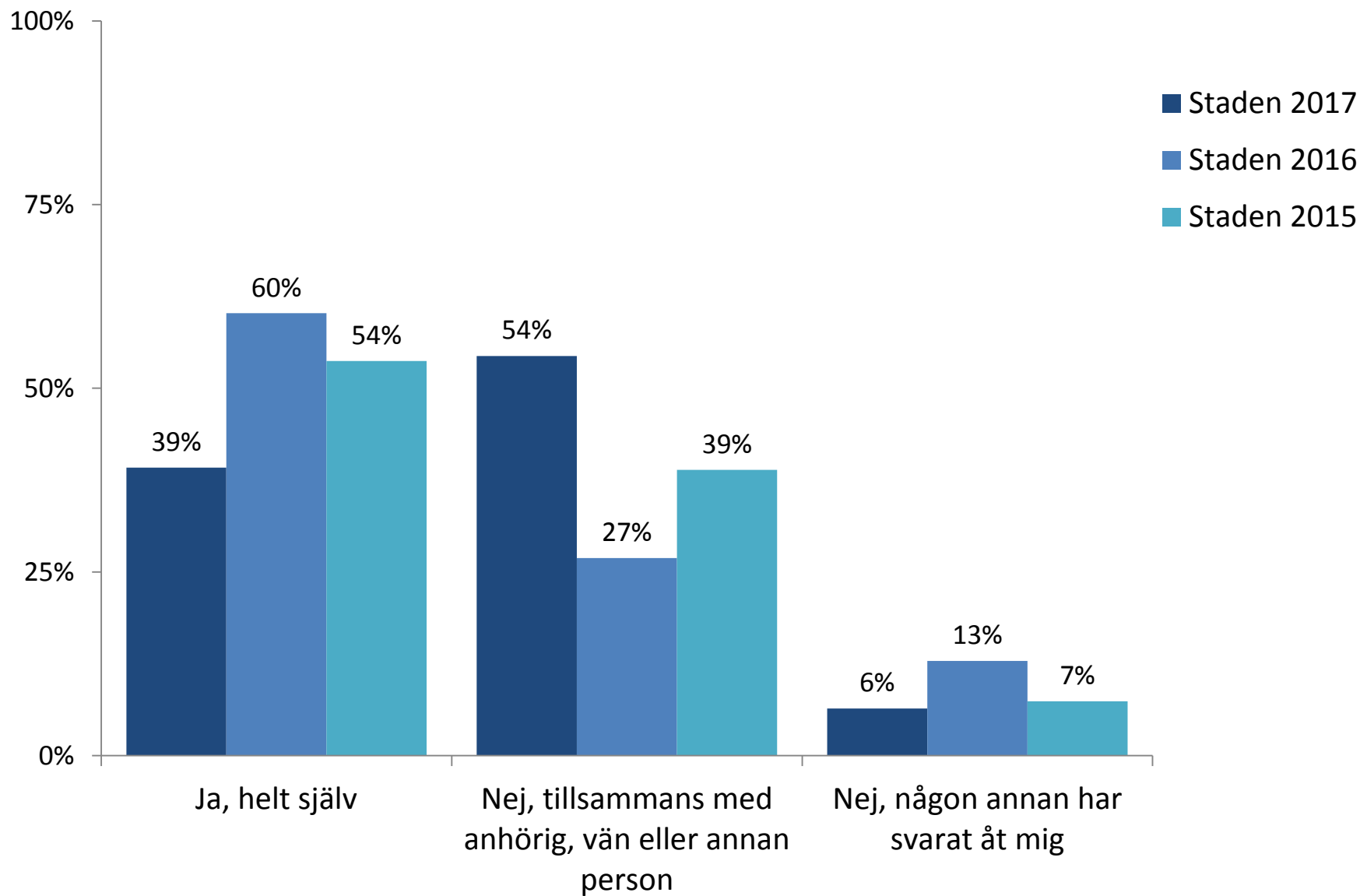


# Kön



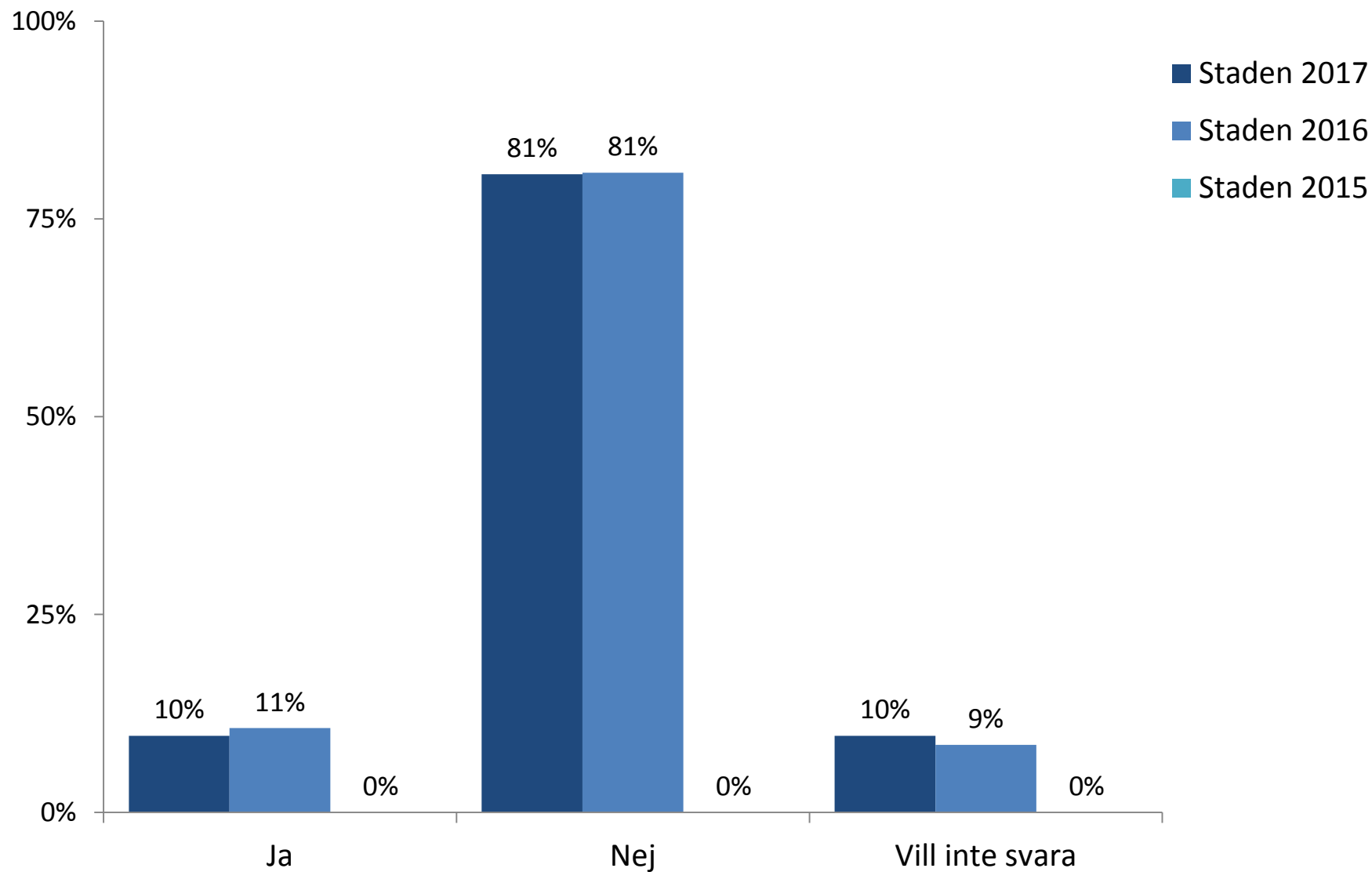


## Har du besvarat frågorna helt själv?



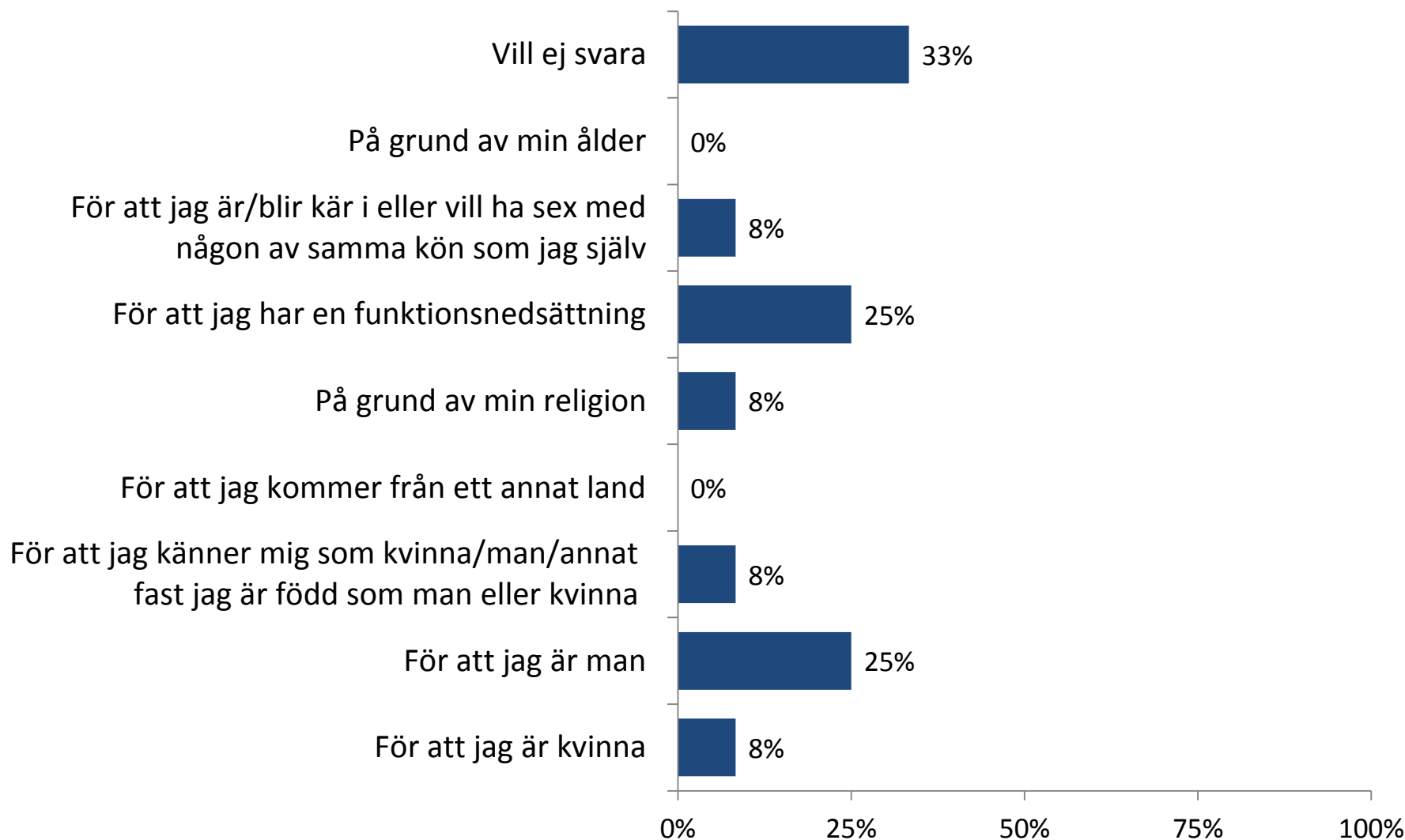


## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



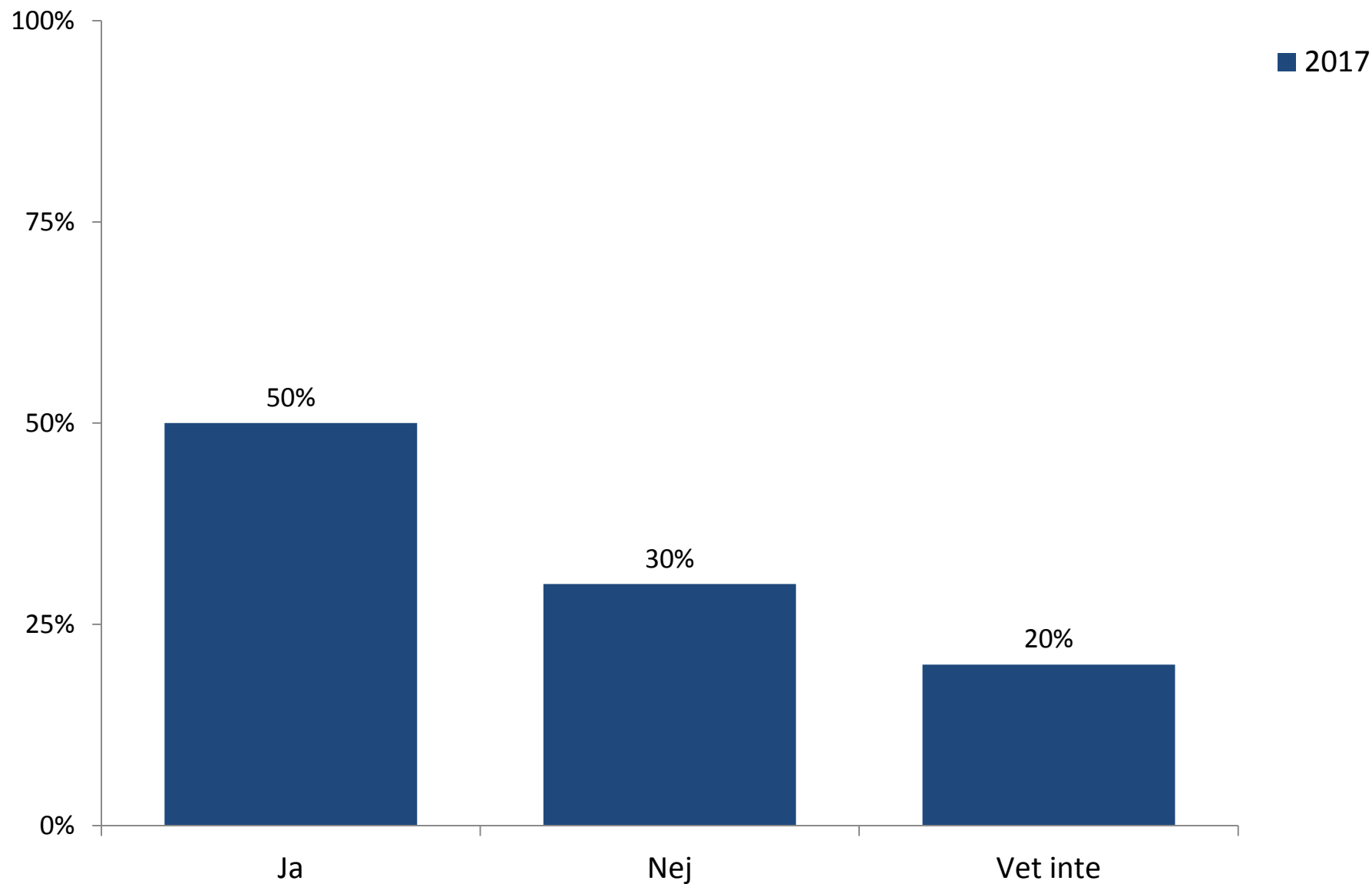


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?





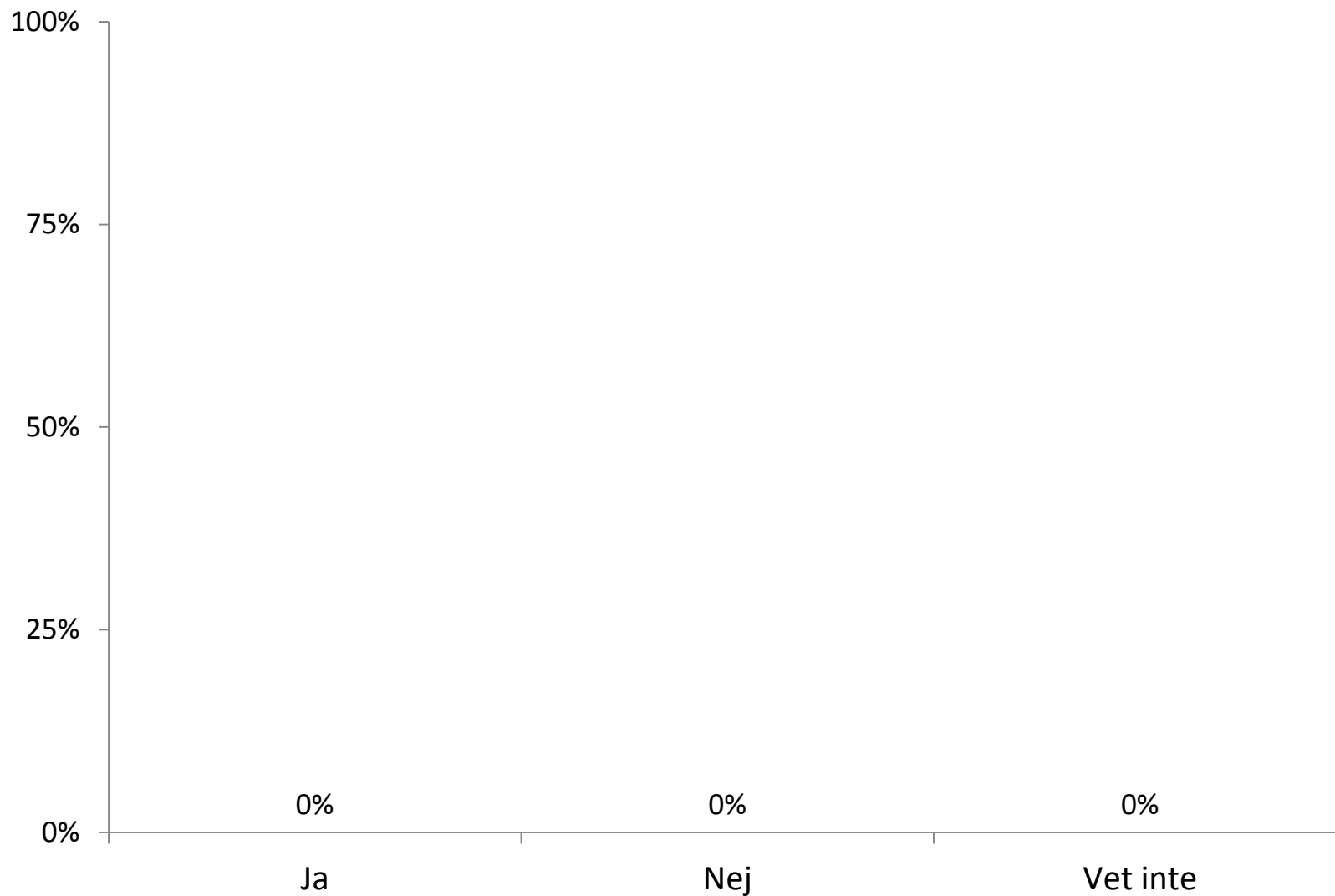
## Har du berättat om det som hänt för personalen?





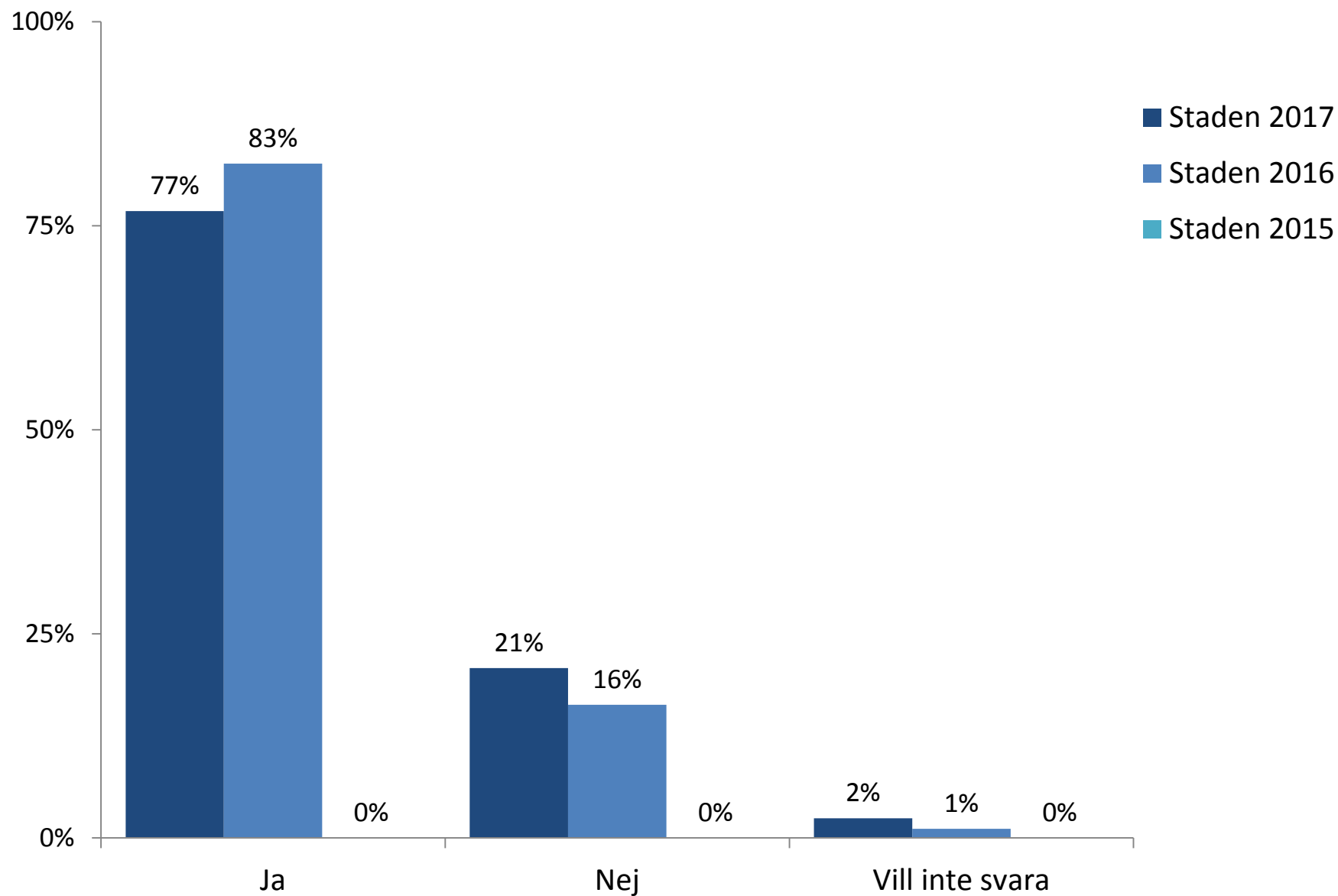
# Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

■ 2017



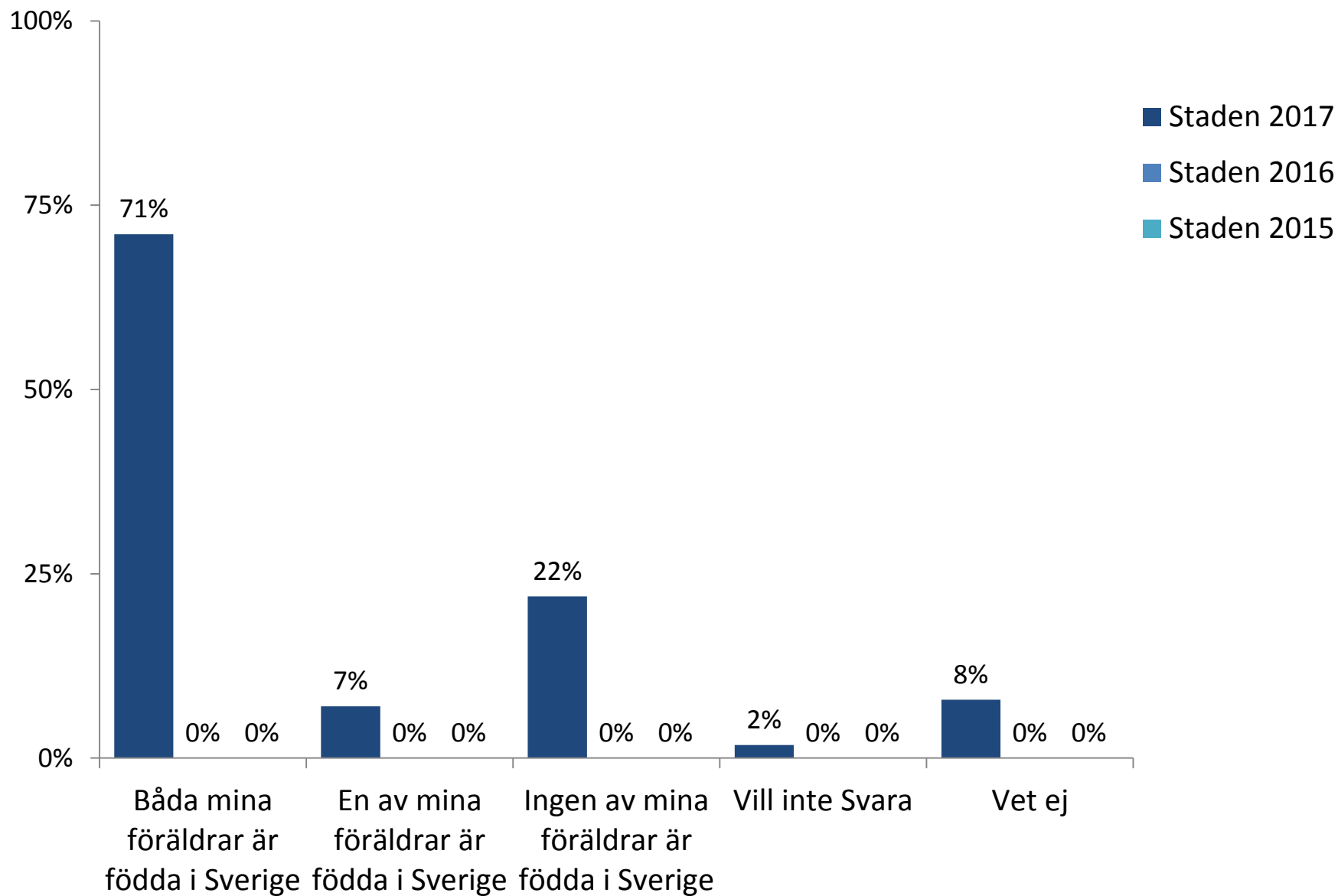


## Är du född i Sverige?





## Är dina föräldrar födda i Sverige?





## Resultat per fråga över tid

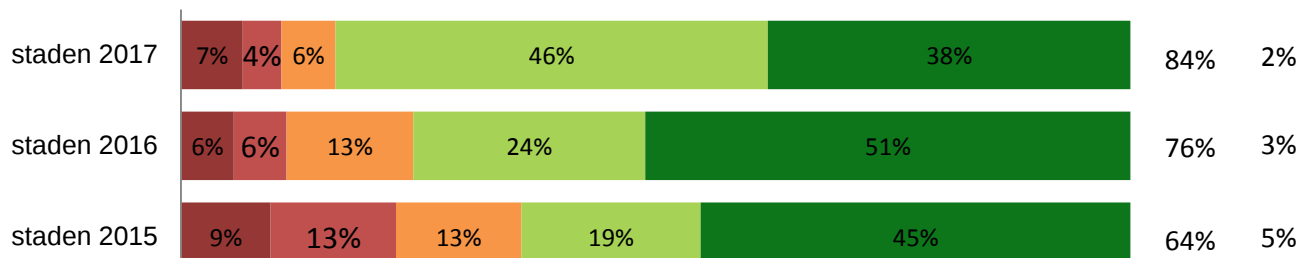


Andel  
Nöjda\* Vet ej

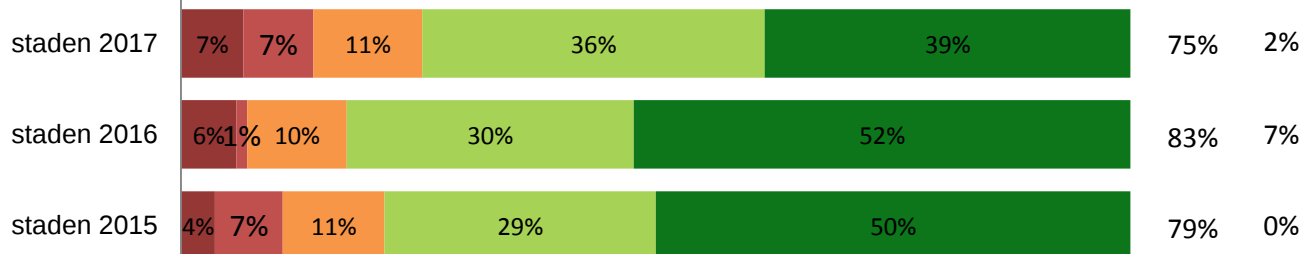
## Staden per år

Sammanfattande omdöme

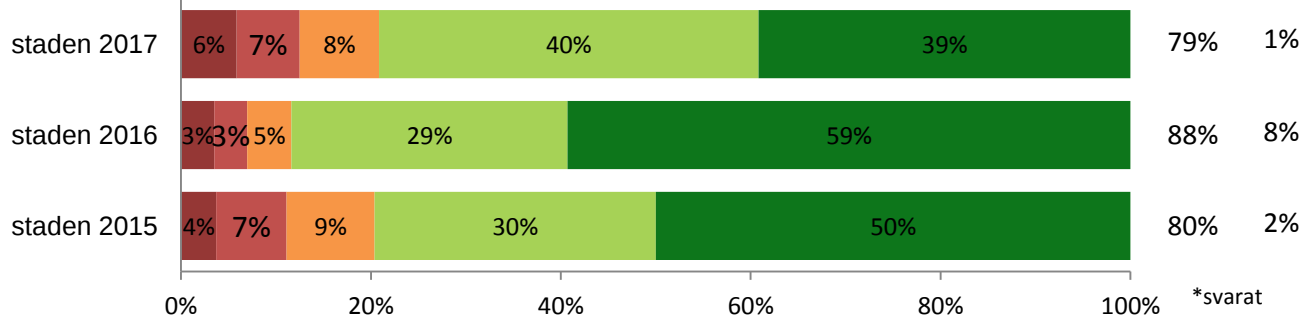
Jag är nöjd med mitt boende



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"

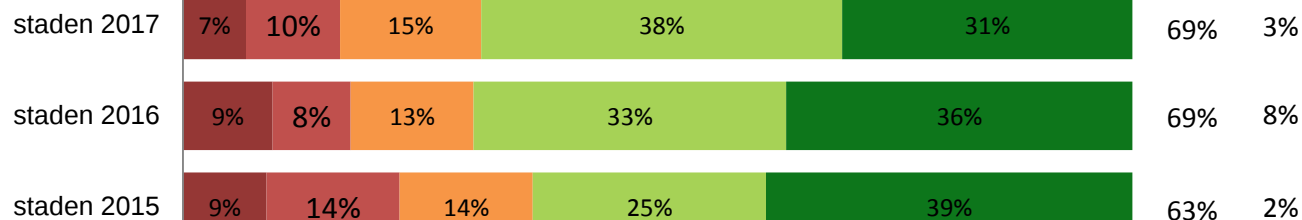


Andel  
Nöjda\* Vet ej

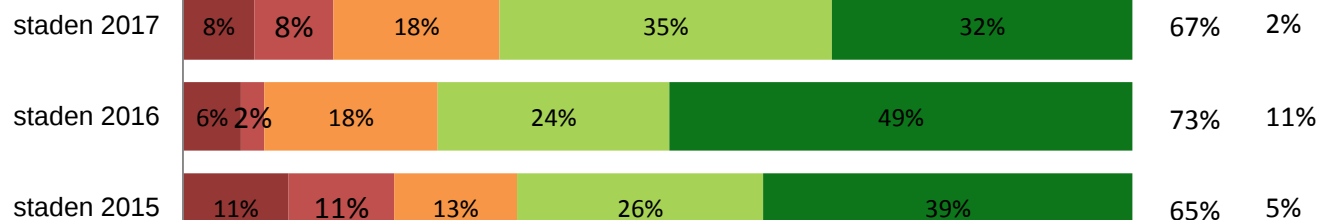
## Staden per år

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"

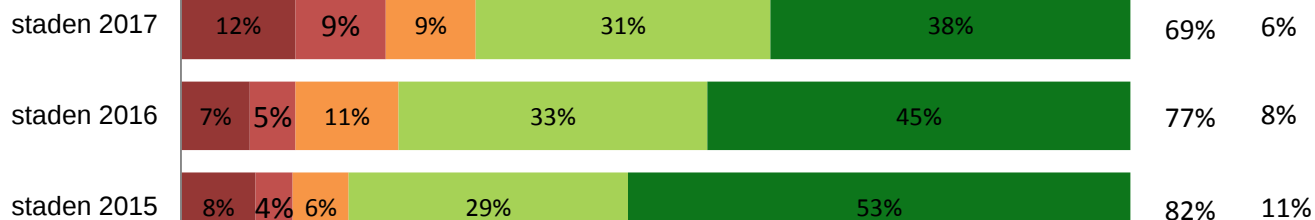


Andel  
Nöjda\* Vet ej

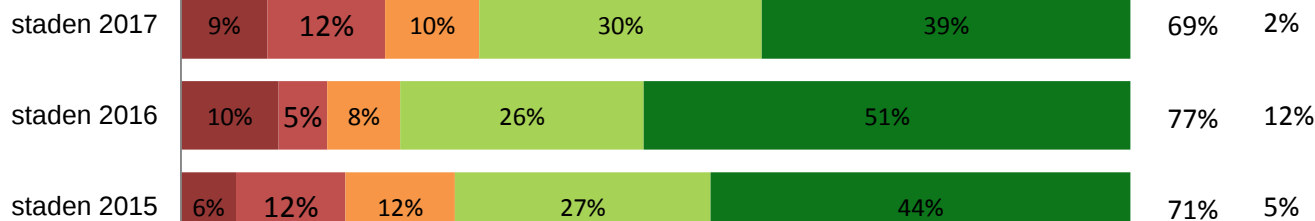
# Staden per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig  
med synpunkter och klagomål



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"

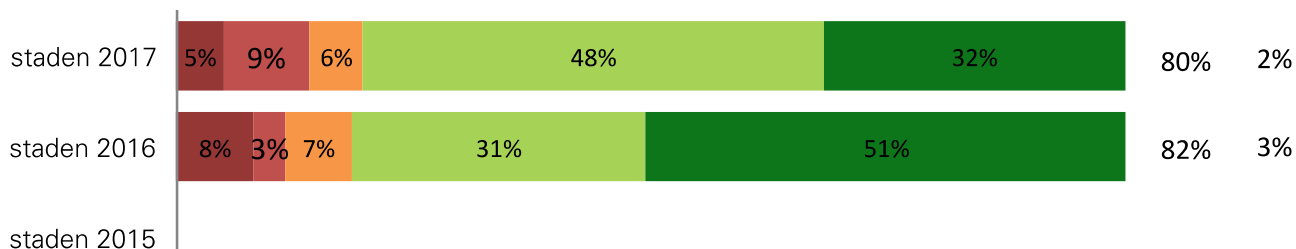


Andel  
Nöjda\* Vet ej

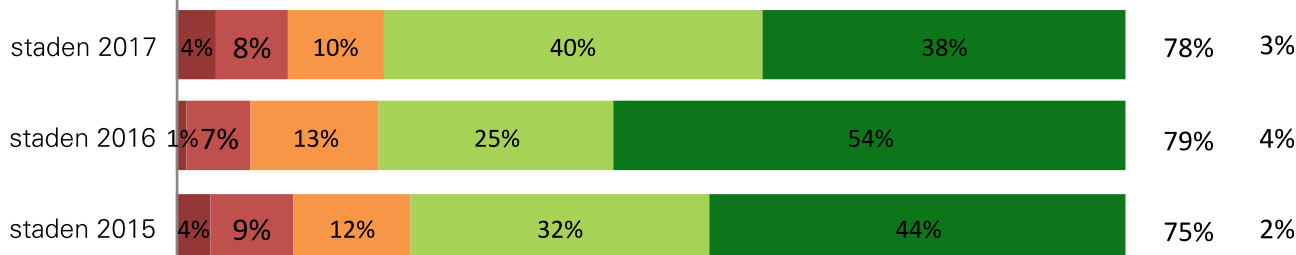
## Staden per år

Mina åsikter om det stöd jag får

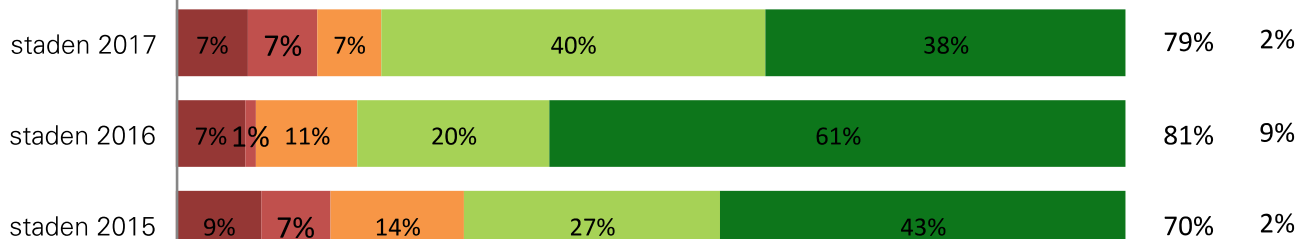
Personalen förstår vad jag  
behöver



Personalen på boendet vet vad  
jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får  
på boendet



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

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

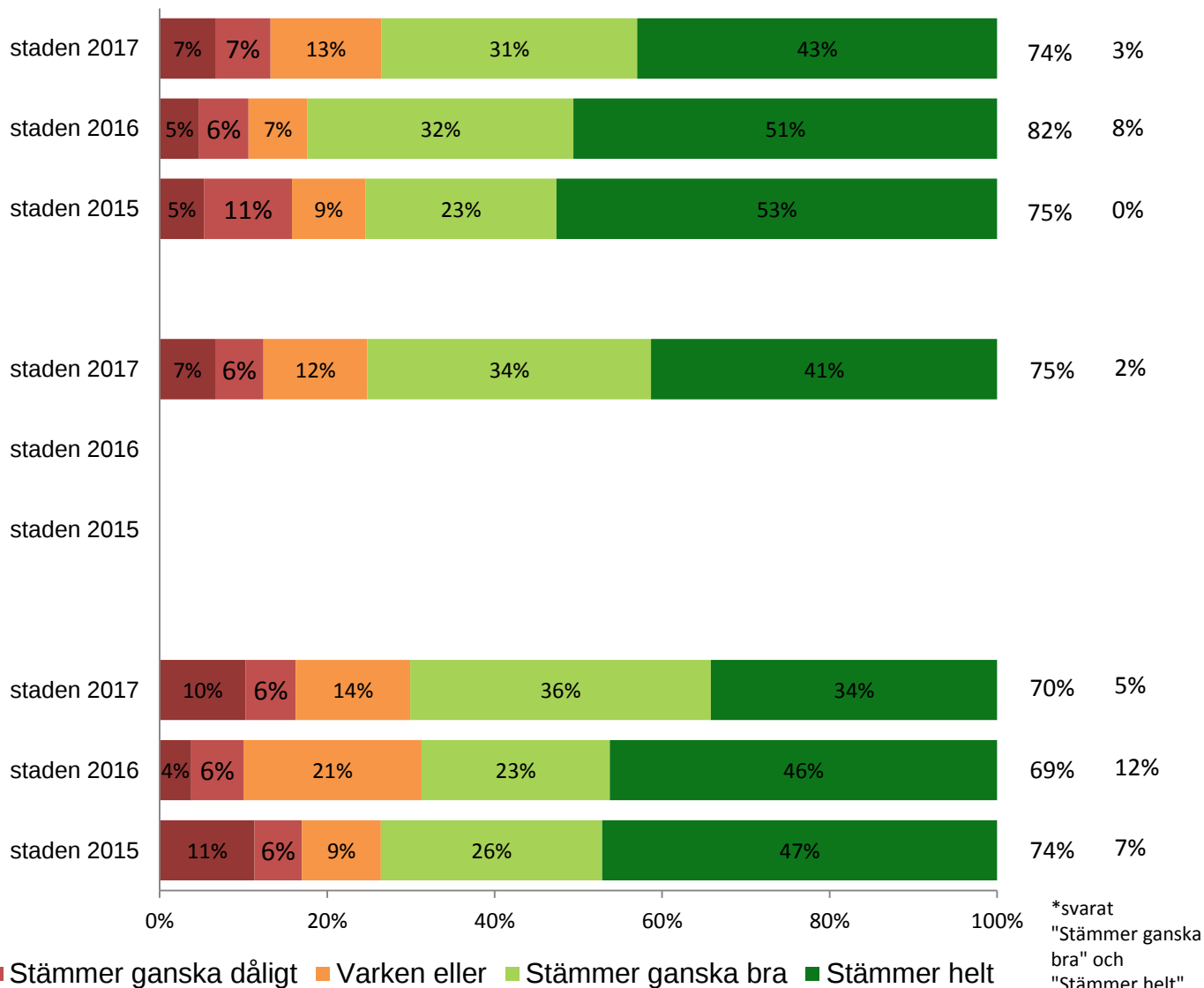
## Staden per år

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



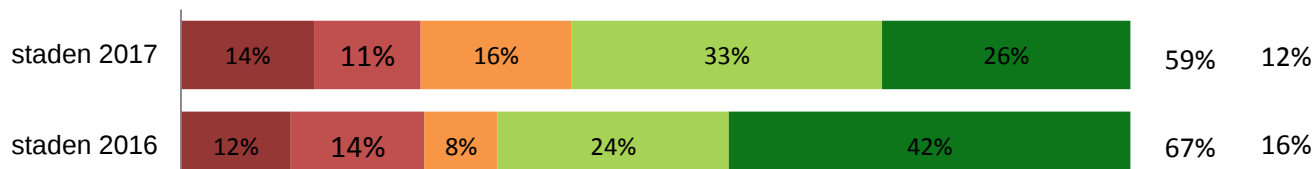


Andel  
Nöjda\* Vet ej

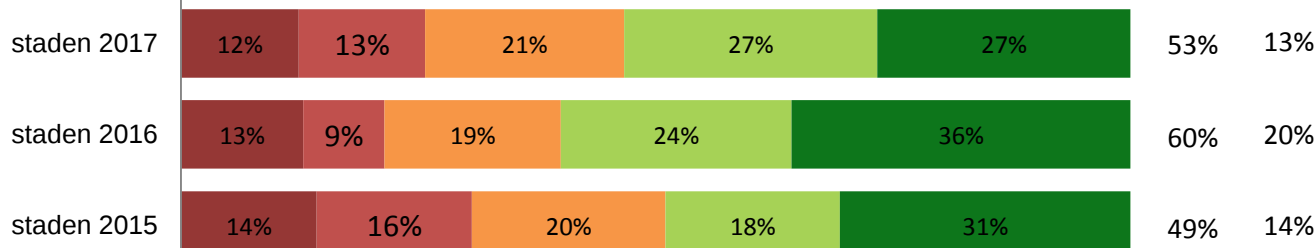
# Staden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

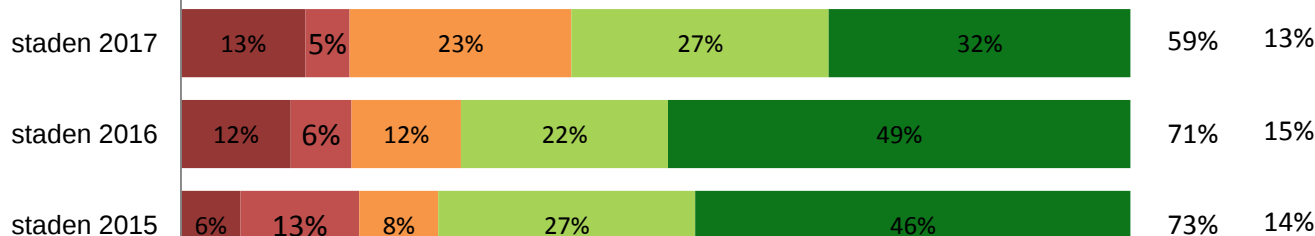
Det är lätt att komma i kontakt  
med min biståndsbedömare



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"



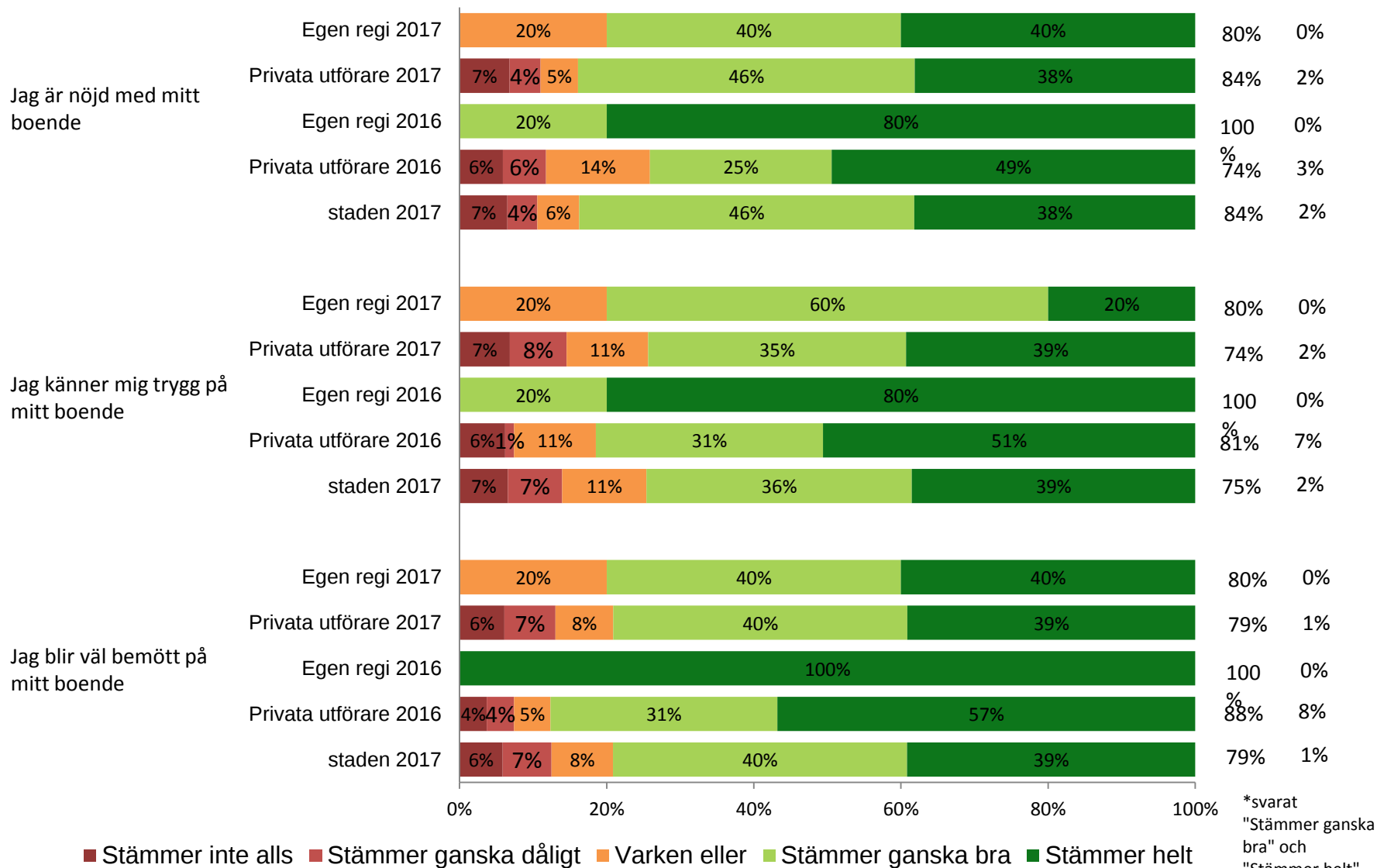
## Resultat per regiform



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Staden per regiform

Sammanfattande omdöme



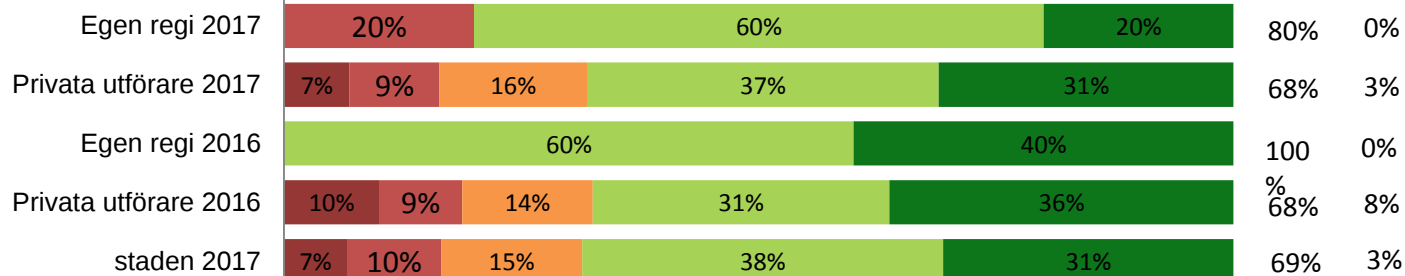


Andel  
Nöjda\* Vet ej

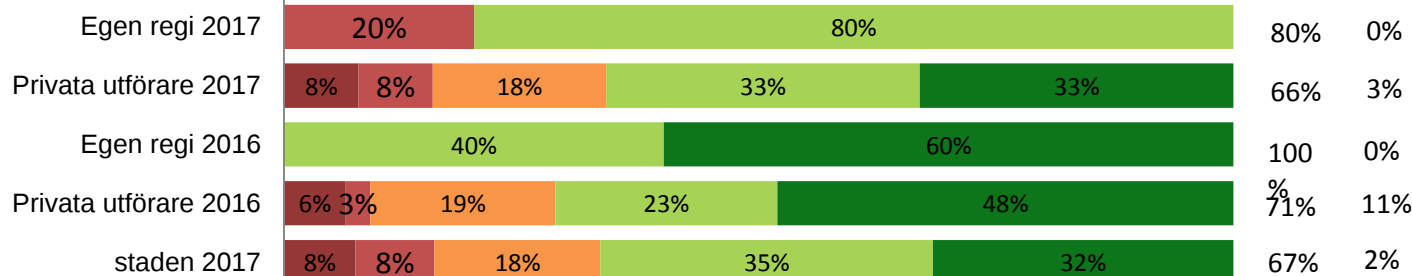
# Staden per regiform

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"

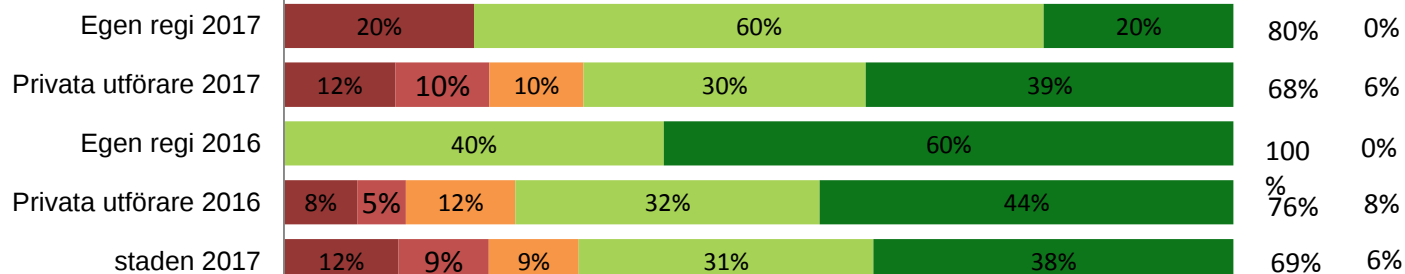


Andel  
Nöjda\* Vet ej

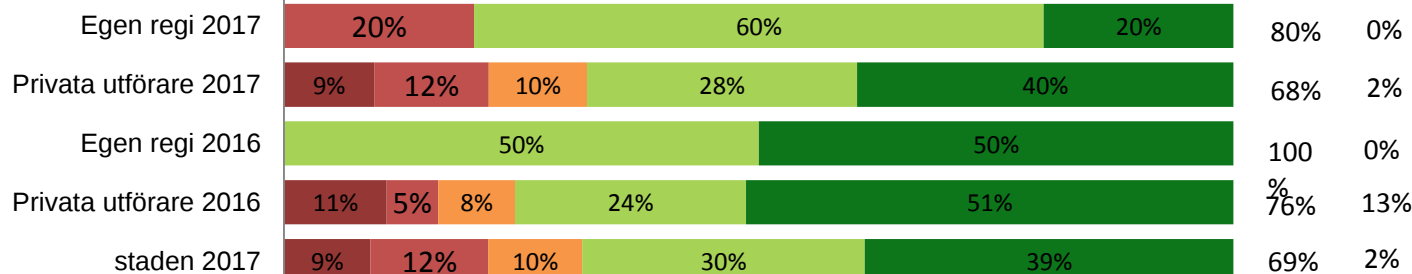
# Staden per regiform

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska  
vända mig med  
synpunkter och  
klagomål



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"

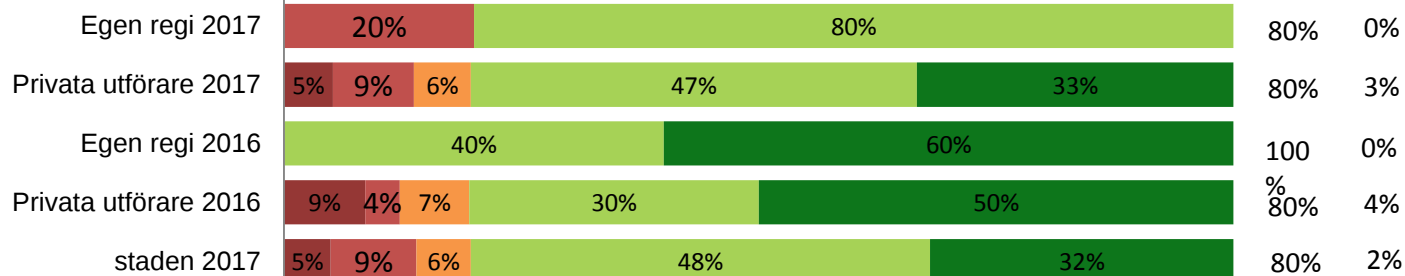


Andel  
Nöjda\* Vet ej

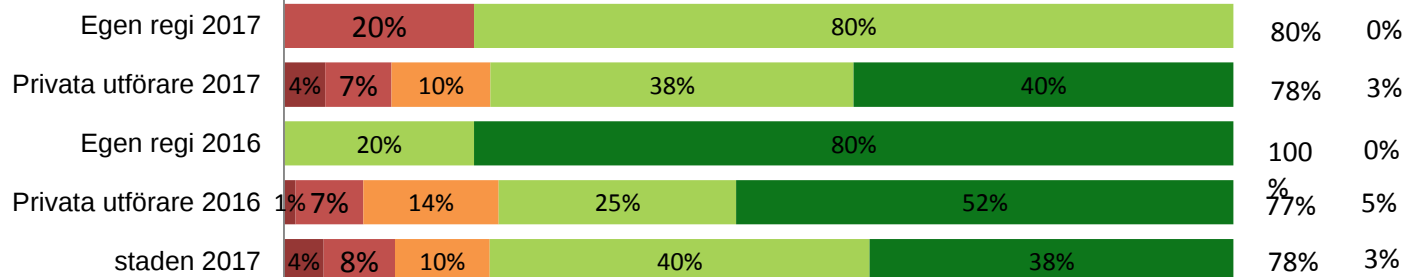
# Staden per regiform

Mina åsikter om det stöd jag får

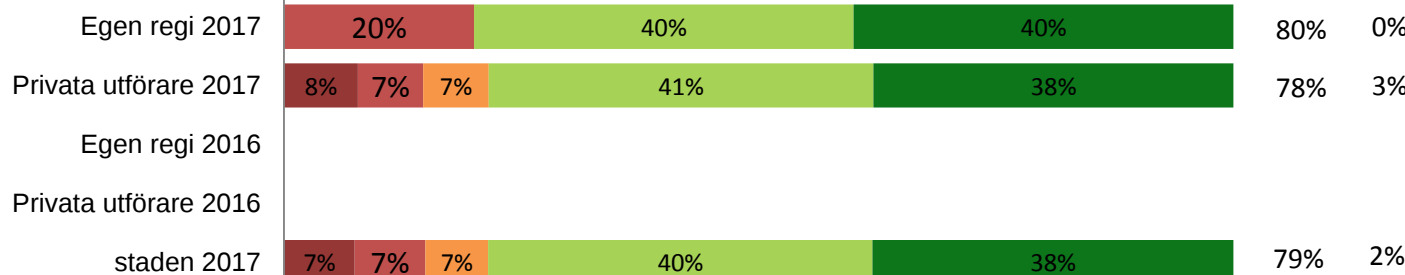
Personalen förstår vad jag behöver



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"



Andel  
Nöjda\* Vet ej

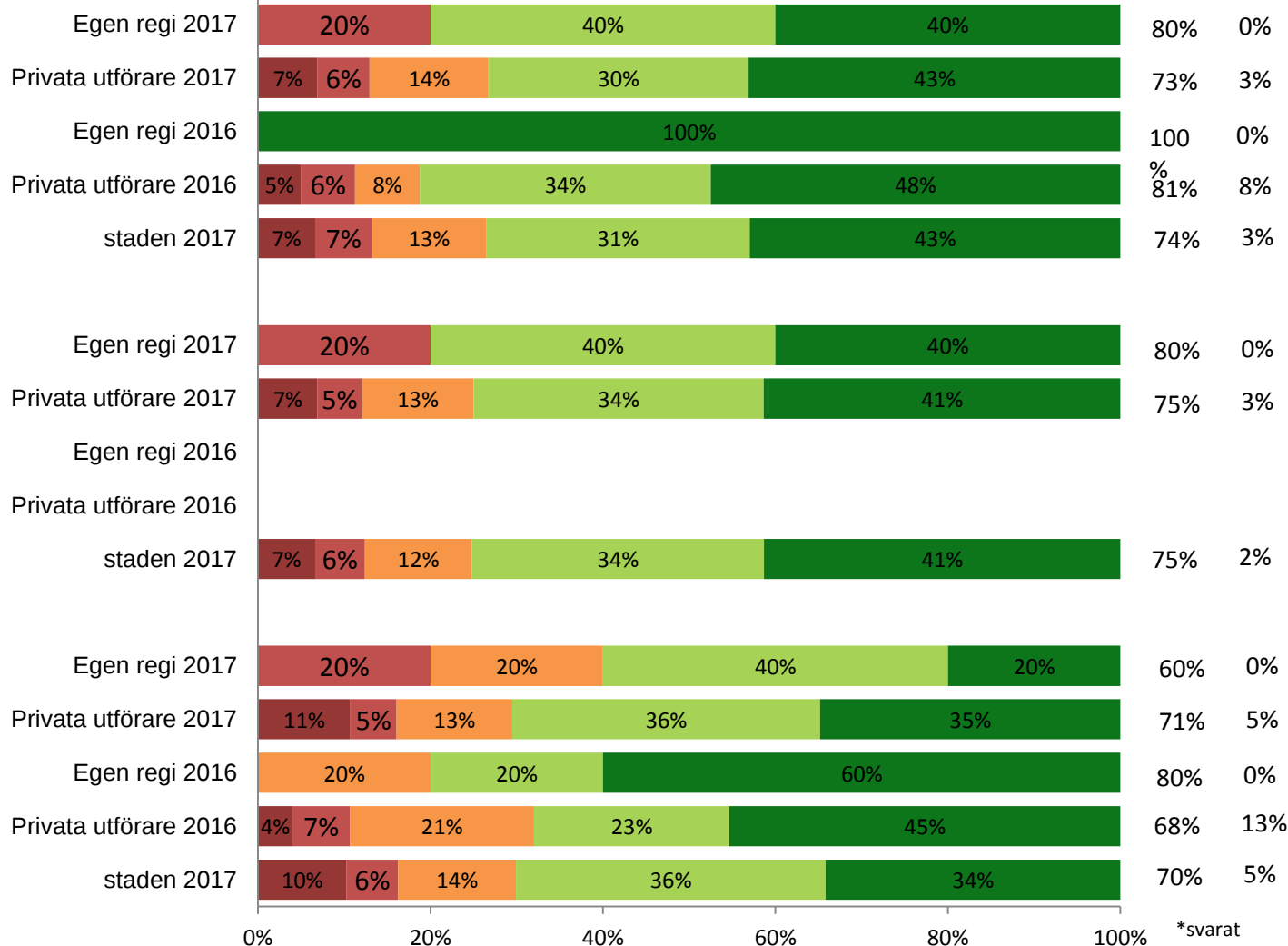
# Staden per regiform

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"

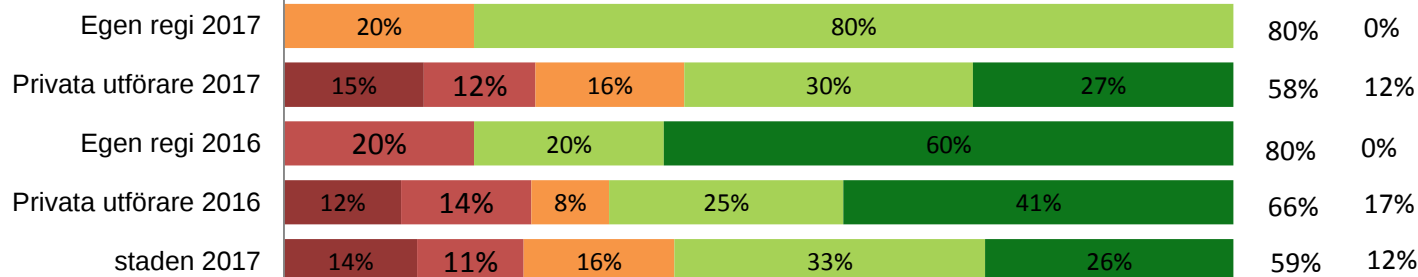


Andel  
Nöjda\* Vet ej

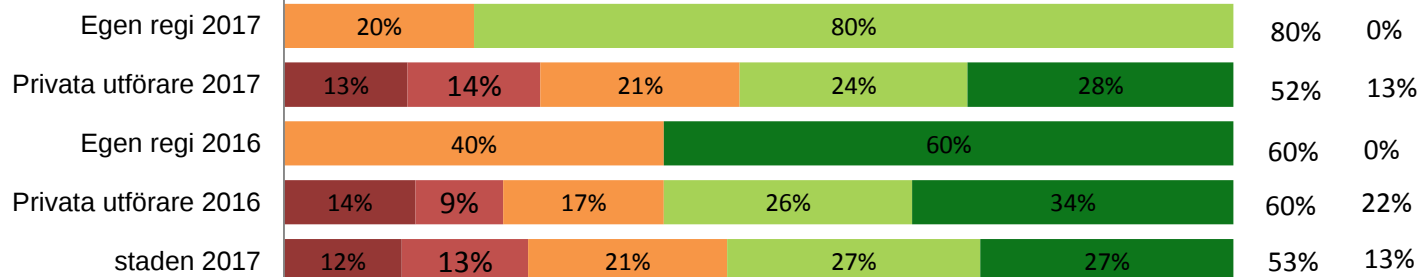
# Staden per regiform

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

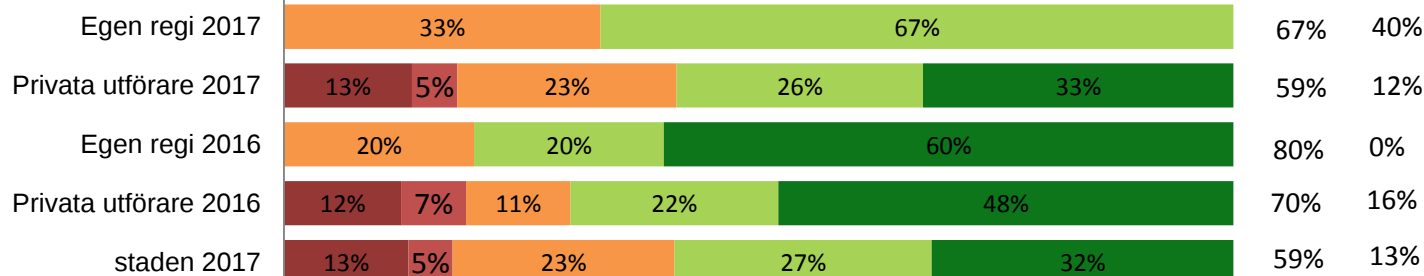
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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 män/kvinnor

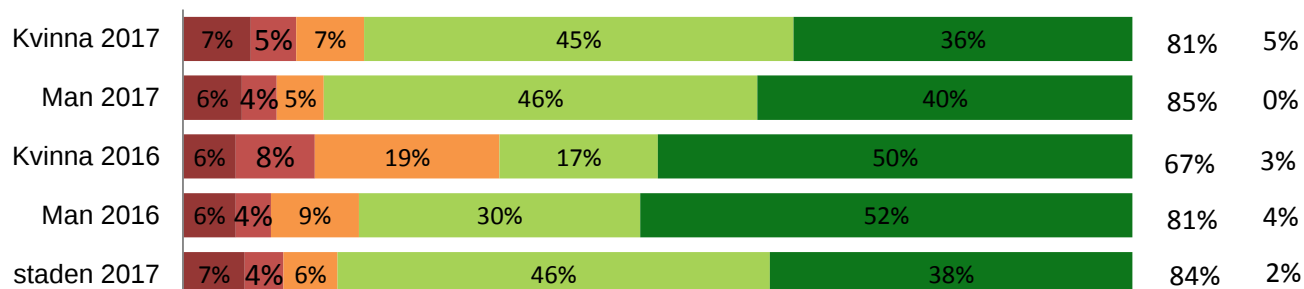


Andel  
Nöjda\* Vet ej

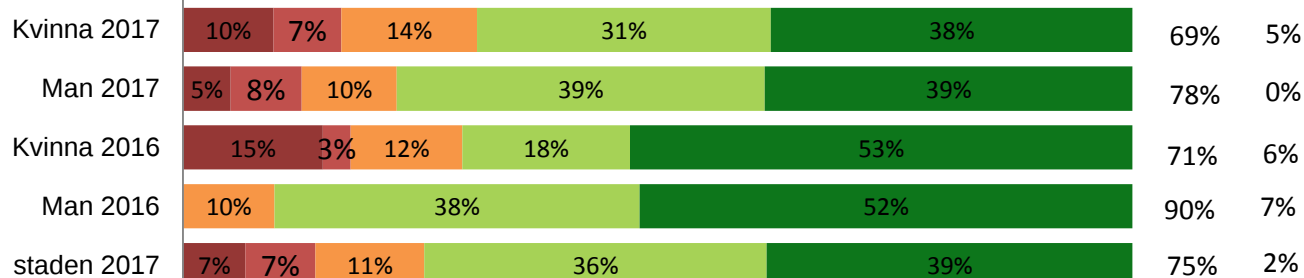
# Staden per kön

Sammanfattande omdöme

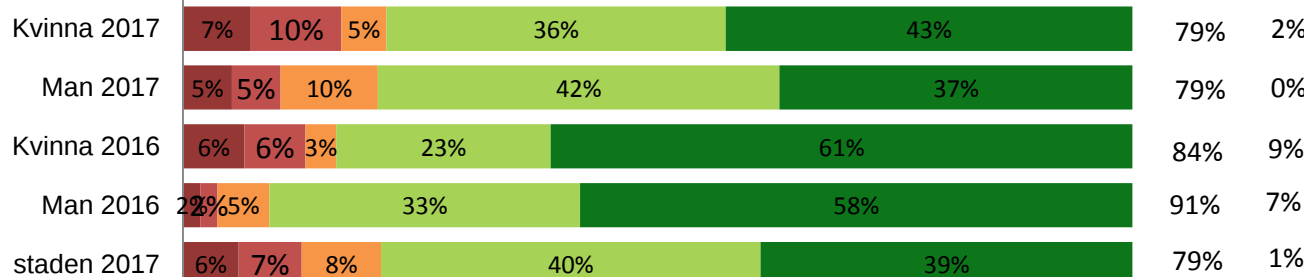
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Jag blir väl bemött på mitt boende



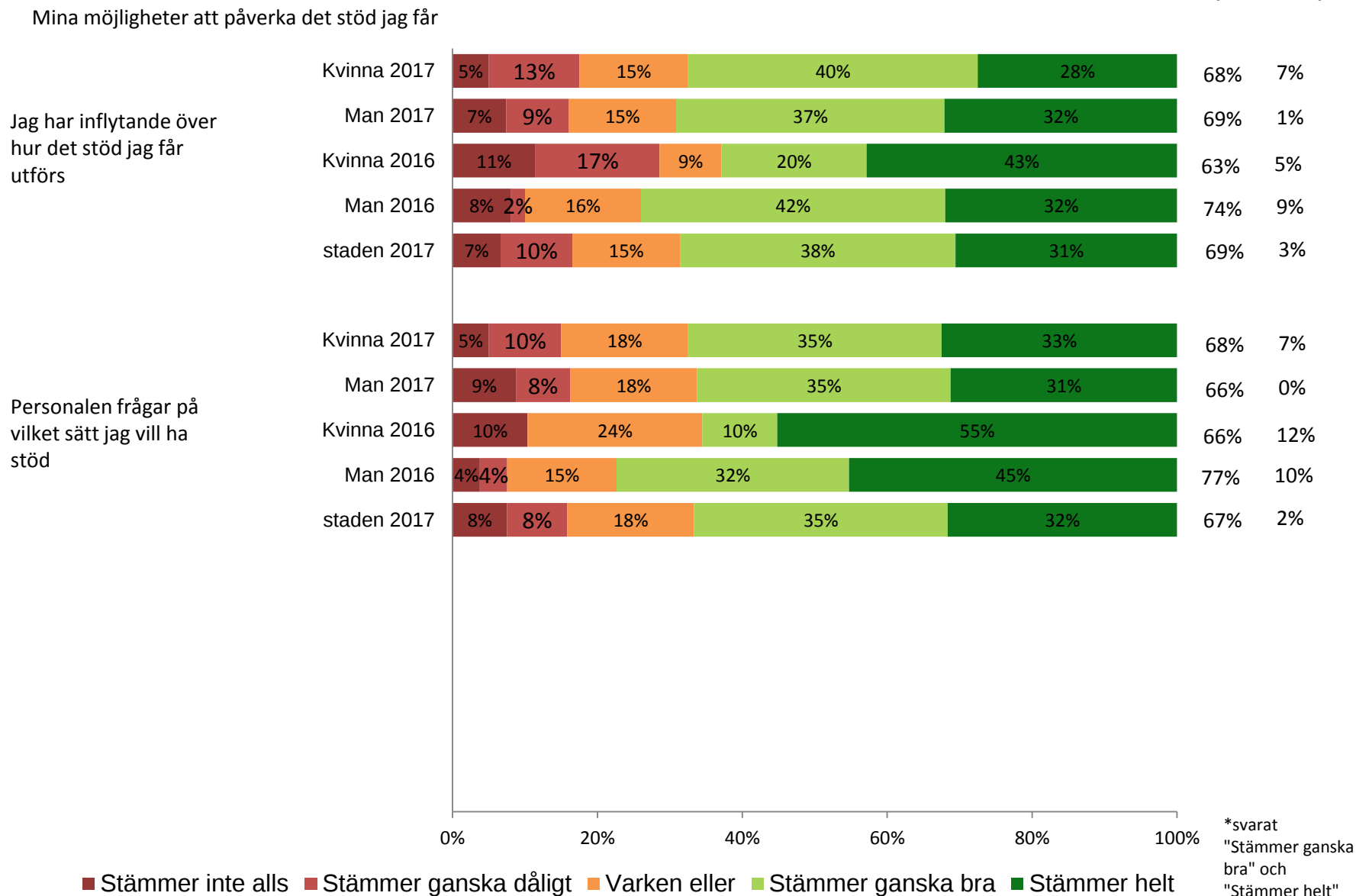
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Staden per kön



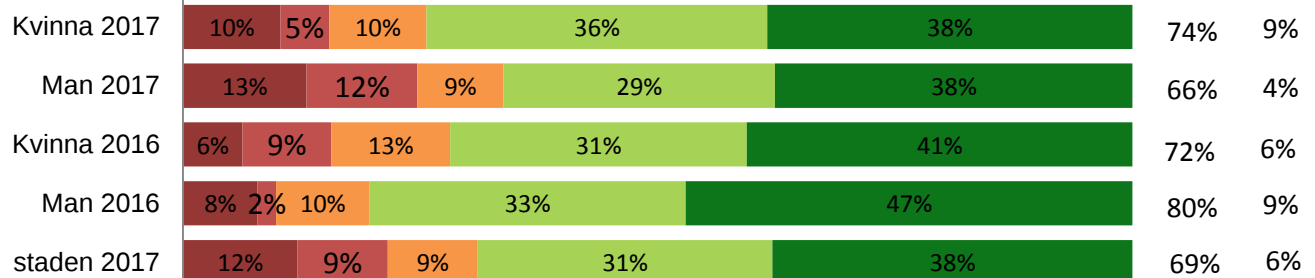


## Staden per kön

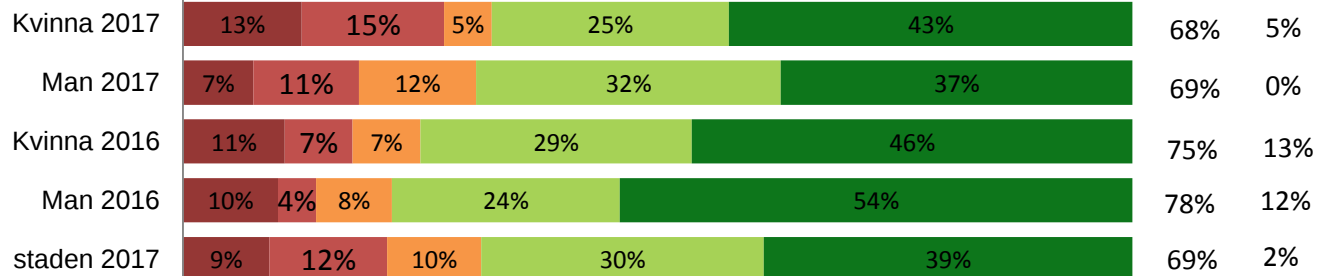
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska  
vända mig med  
synpunkter och  
klagomål



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"

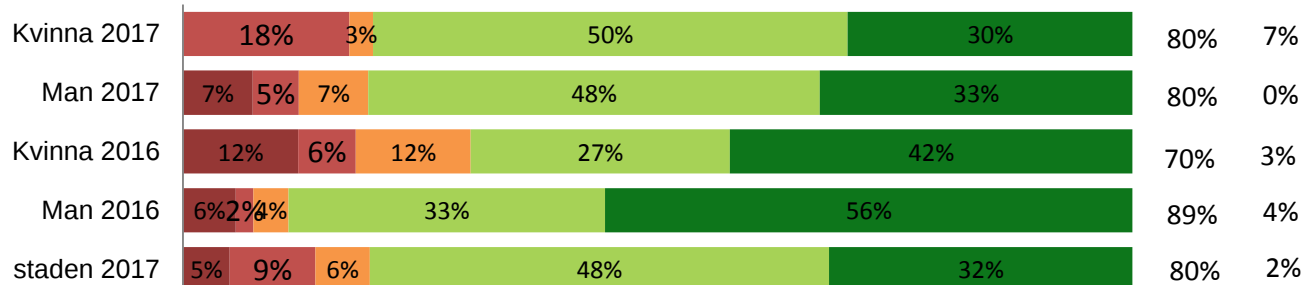


## Staden per kön

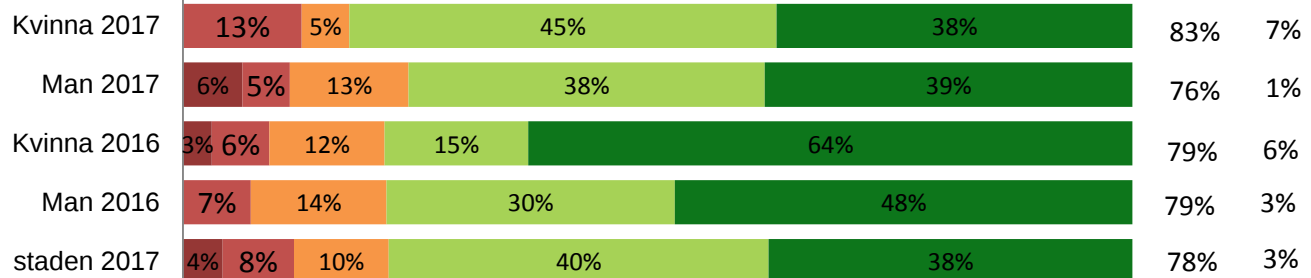
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

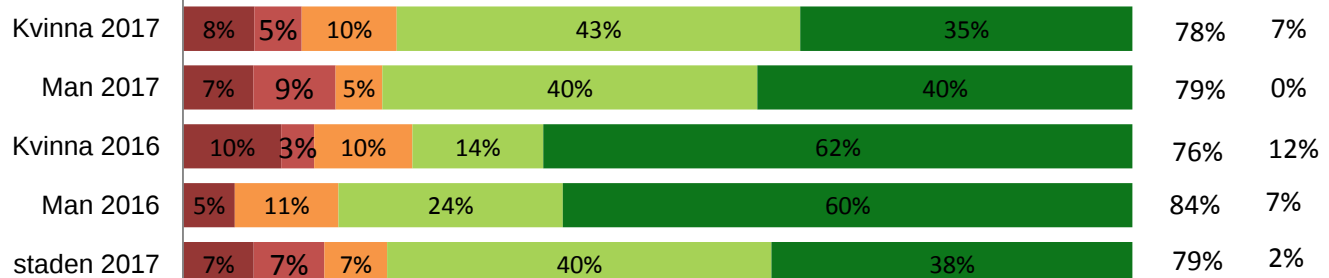
Personalen förstår vad  
jag behöver



Personalen på boendet  
vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det  
stöd jag får på boendet



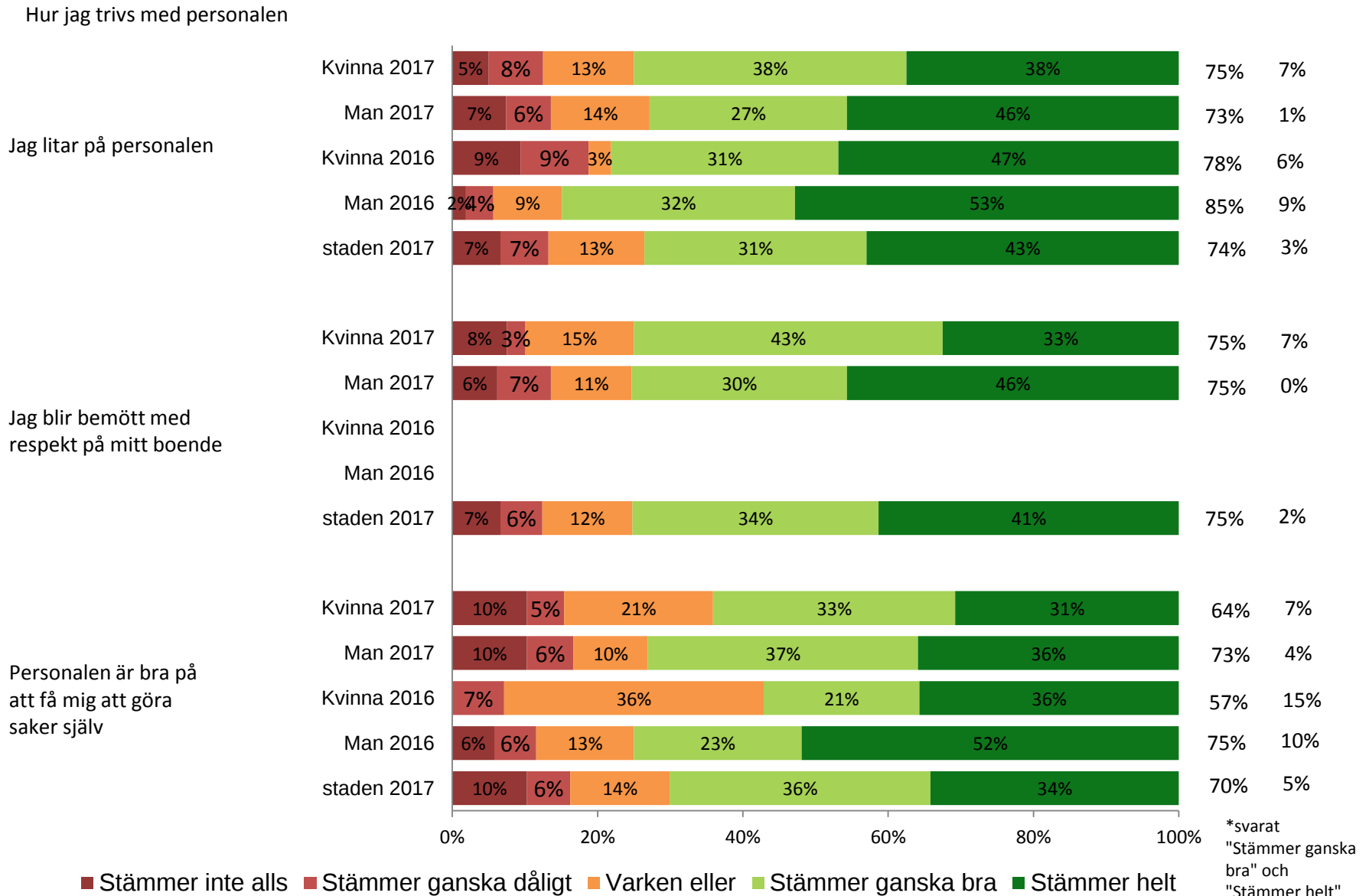
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



## Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej



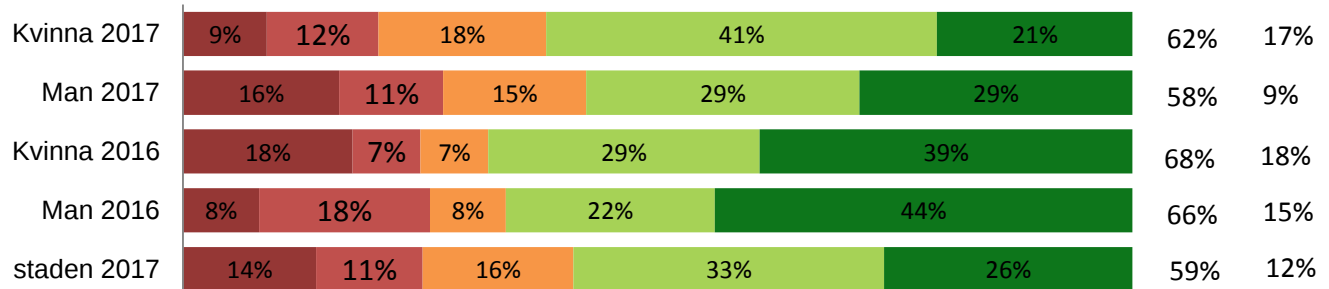


## Staden per kön

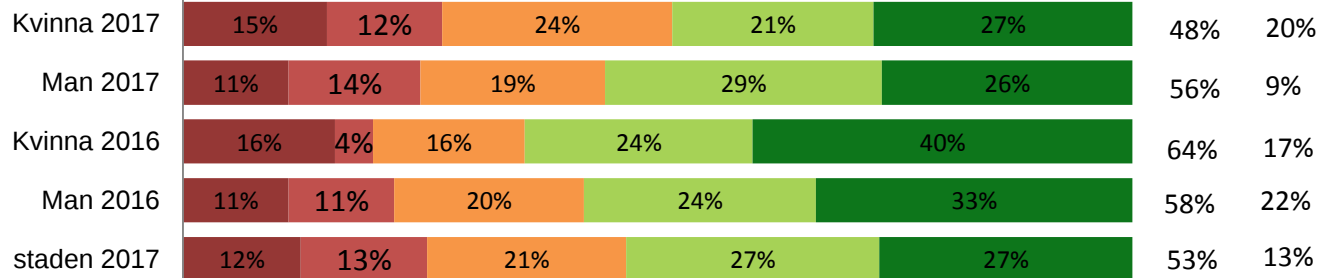
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

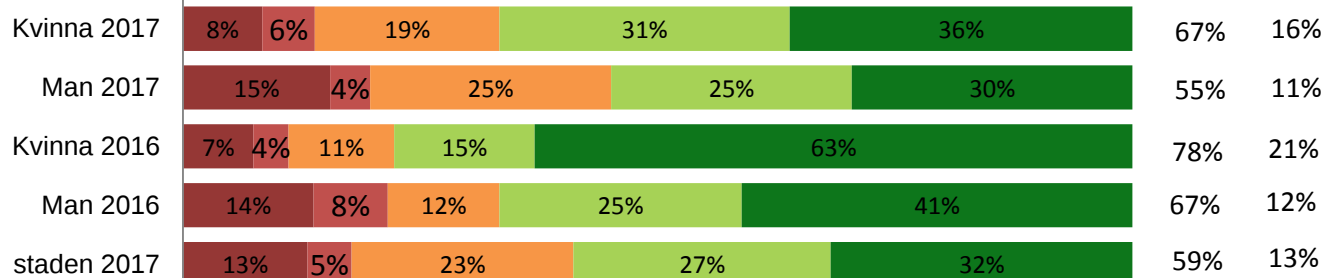
Det är lätt att komma i  
kontakt med min  
biståndsbedömare



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



Jag är nöjd med min  
handläggares  
bemötande



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

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



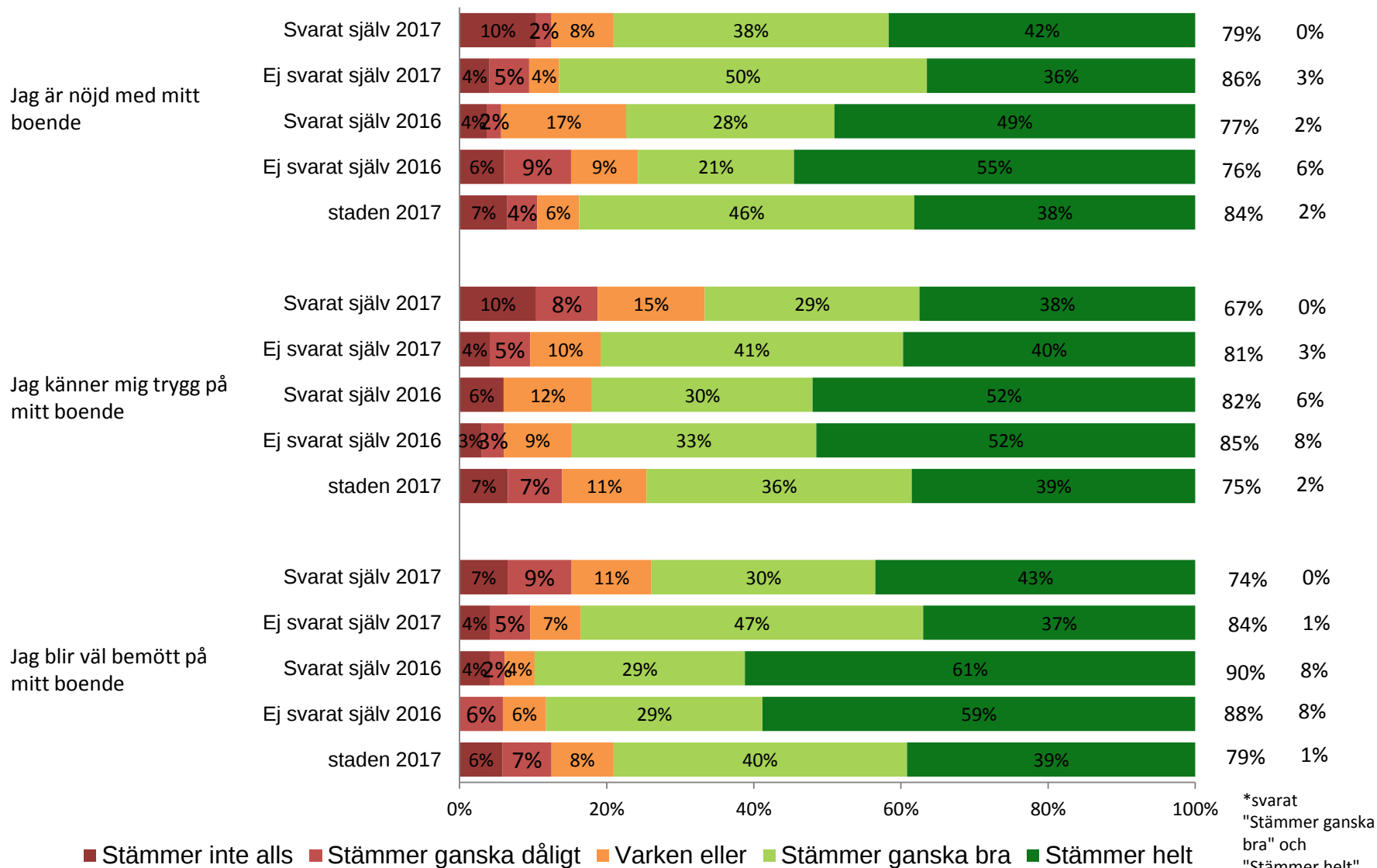
# Resultat svarsmetod



Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Staden per svarsmetod

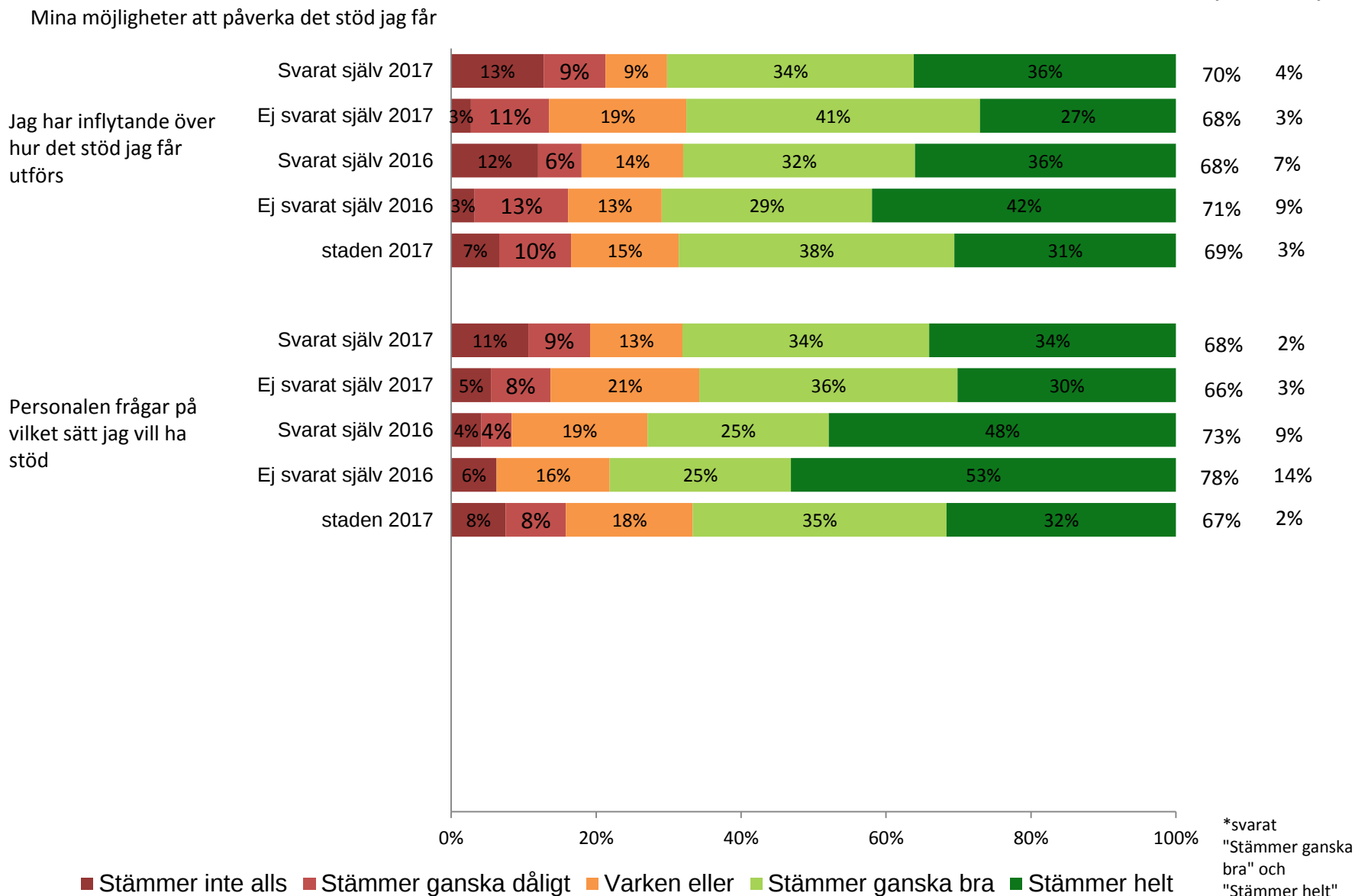
Sammanfattande omdöme





## Staden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej





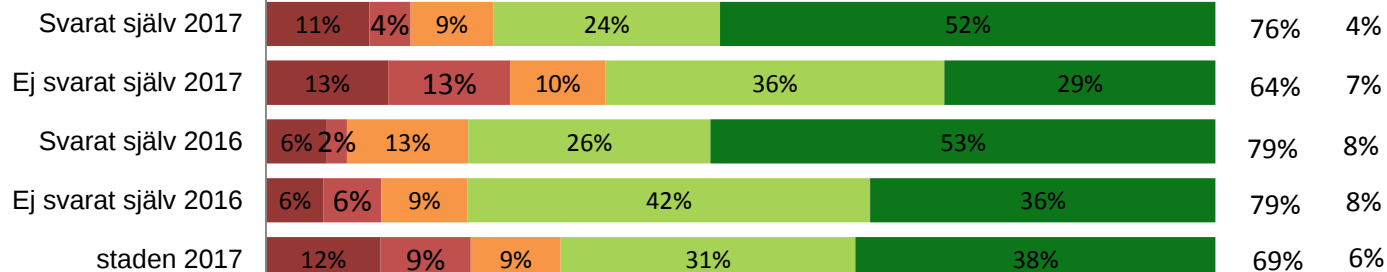
## Staden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

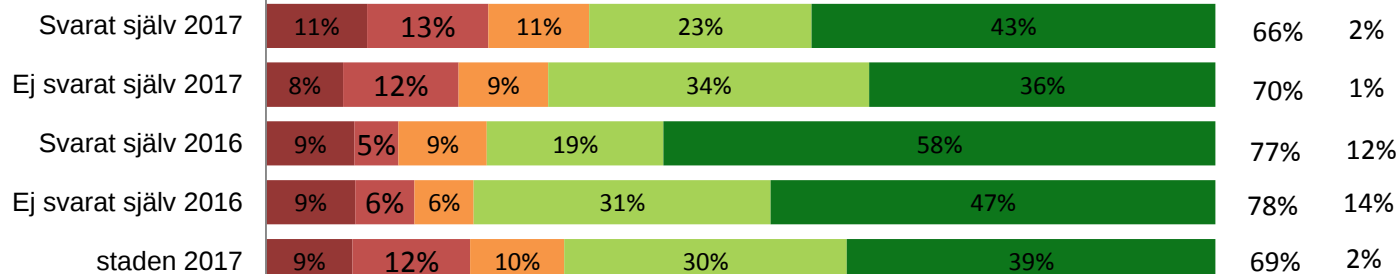


Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska  
vända mig med  
synpunkter och  
klagomål



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

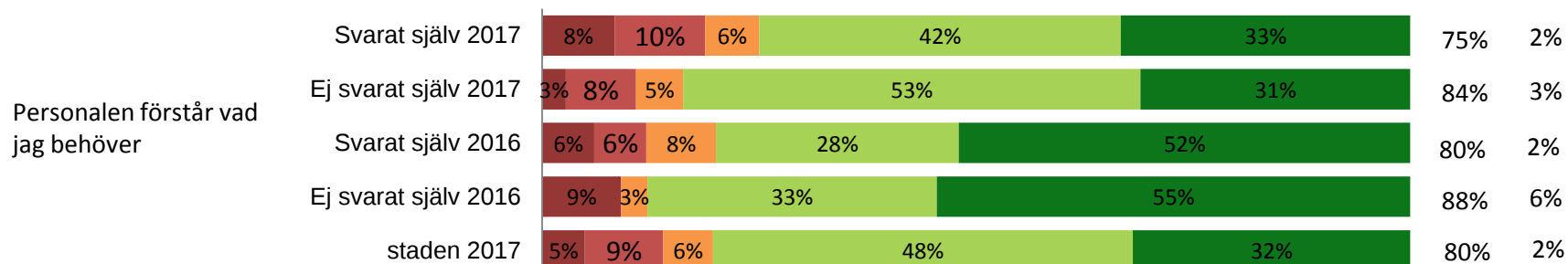
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"



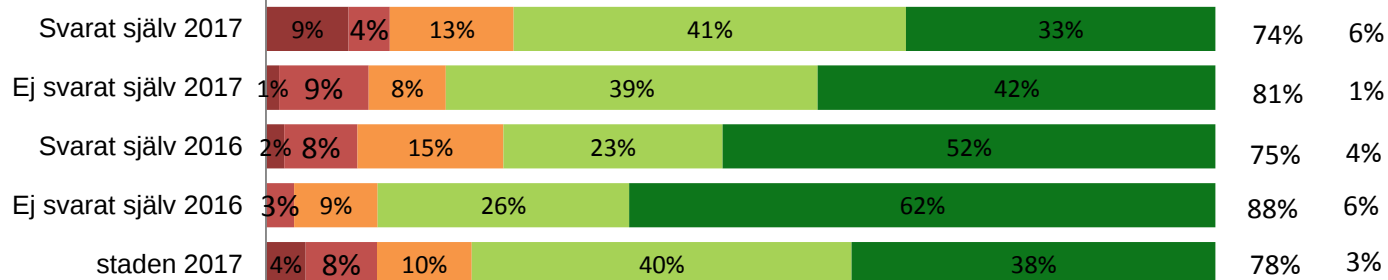
## Staden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

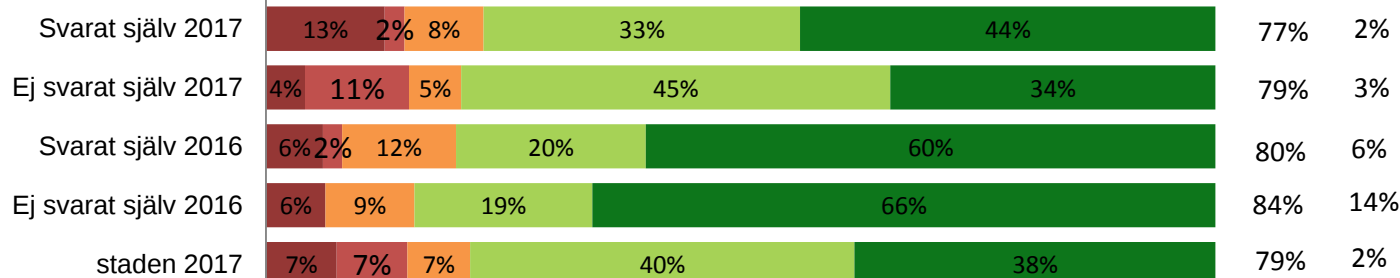
Mina åsikter om det stöd jag får



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



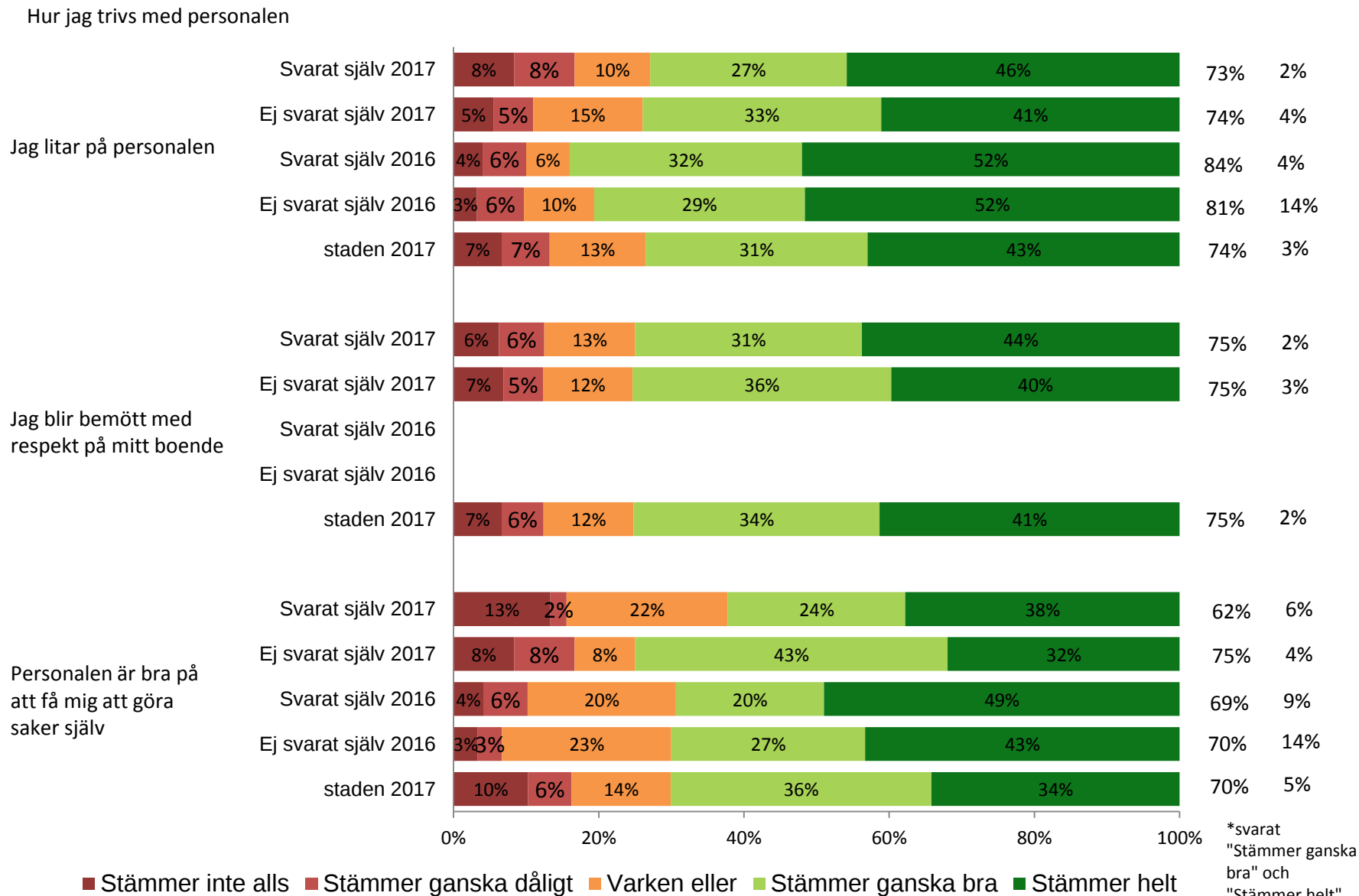
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

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



## Staden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej



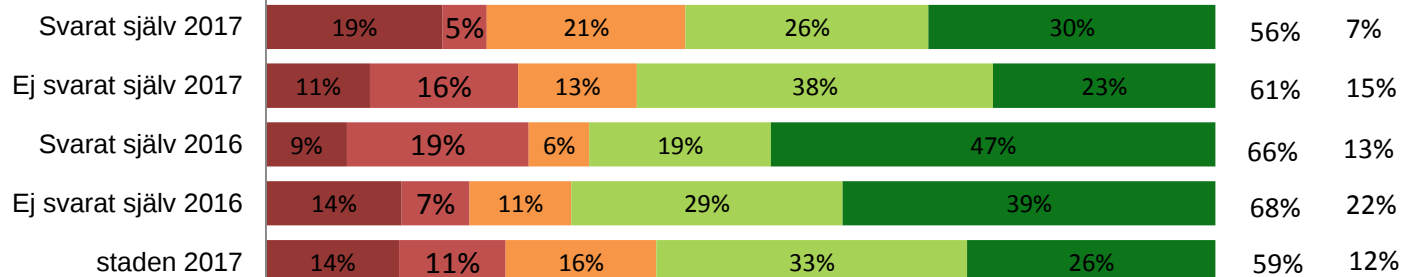


Andel  
Nöjda\* Vet ej

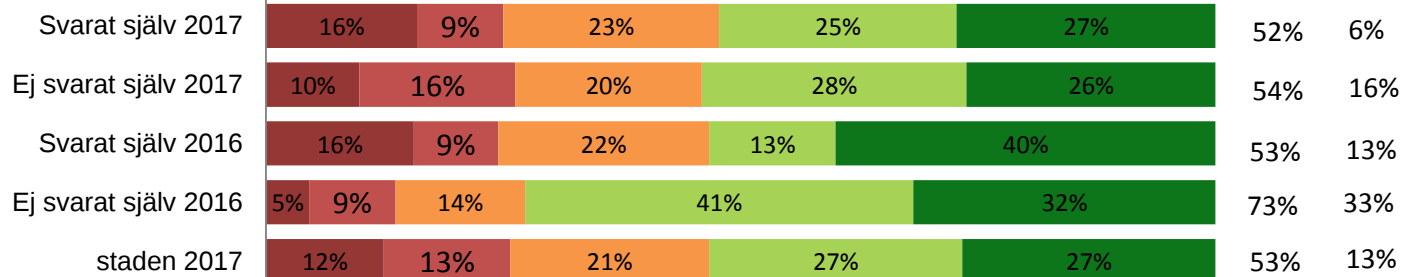
## Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

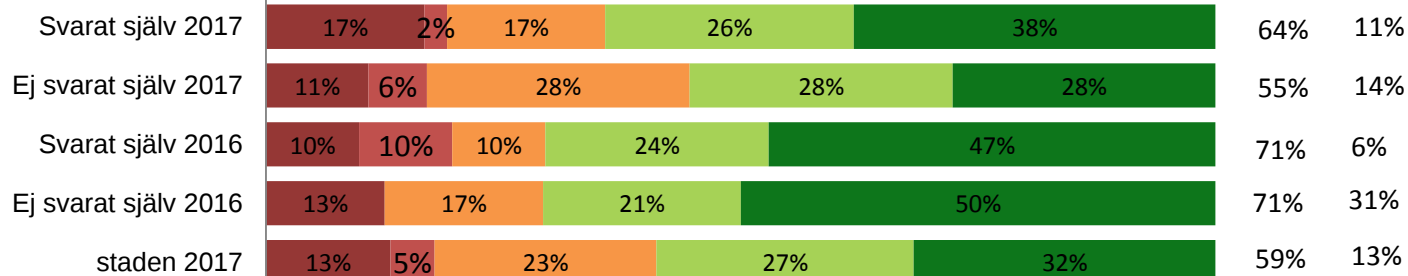
Det är lätt att komma i  
kontakt med min  
biståndsbedömare



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"

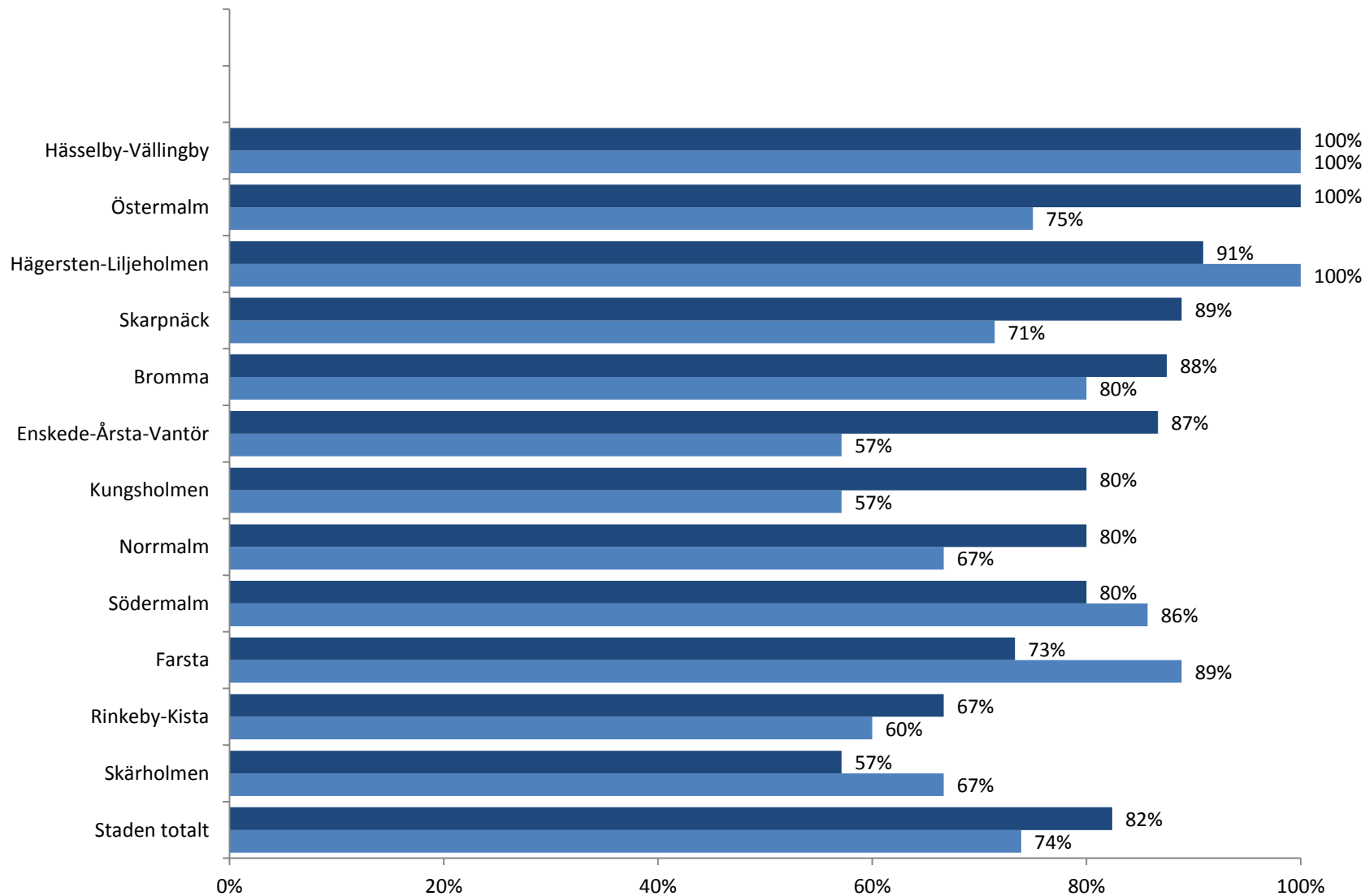


## **Andel nöjda per stadsdelsnämnd**



## Jag är nöjd med mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

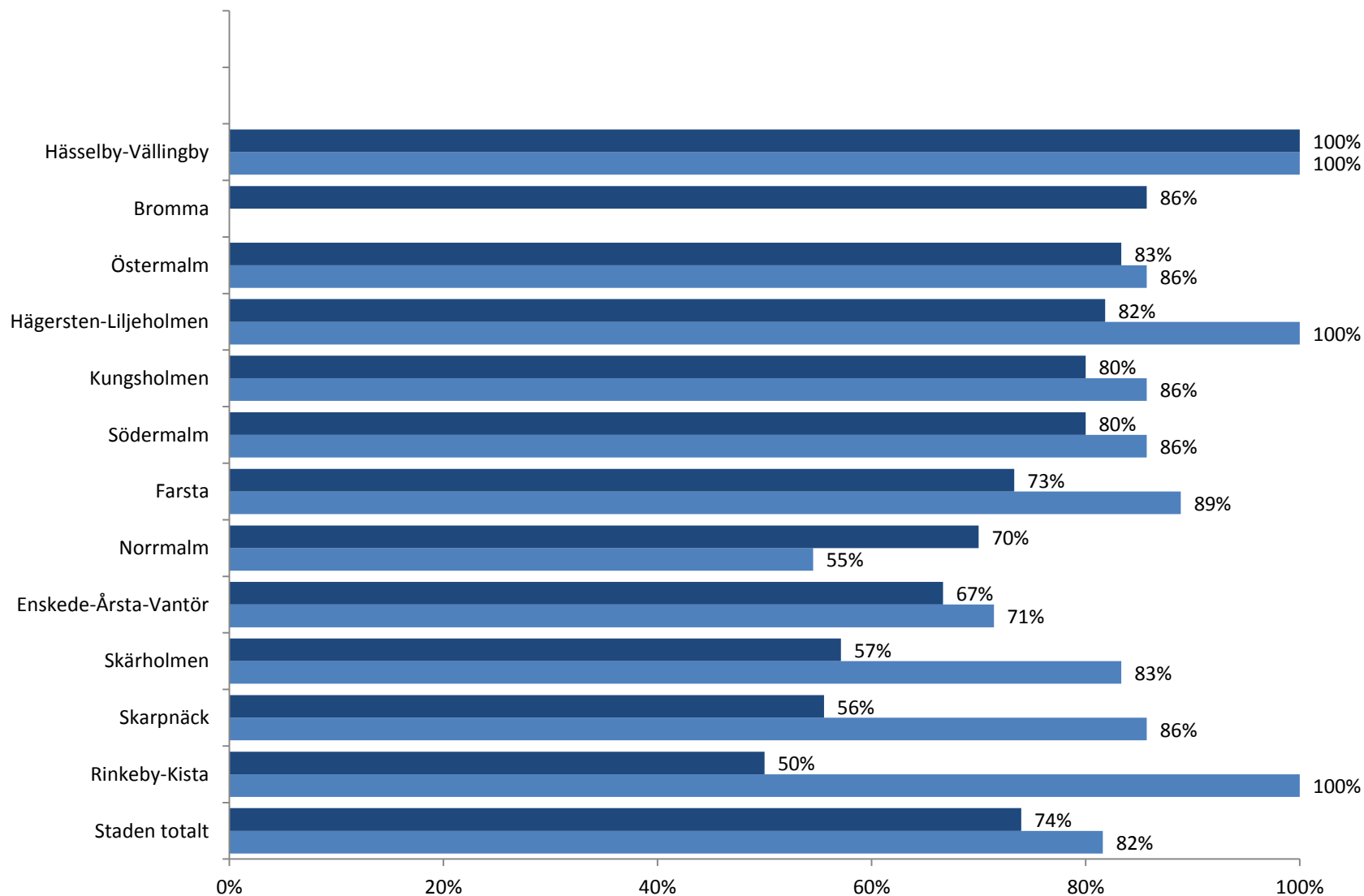
■ 2017 ■ 2016





## Jag känner mig trygg på mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

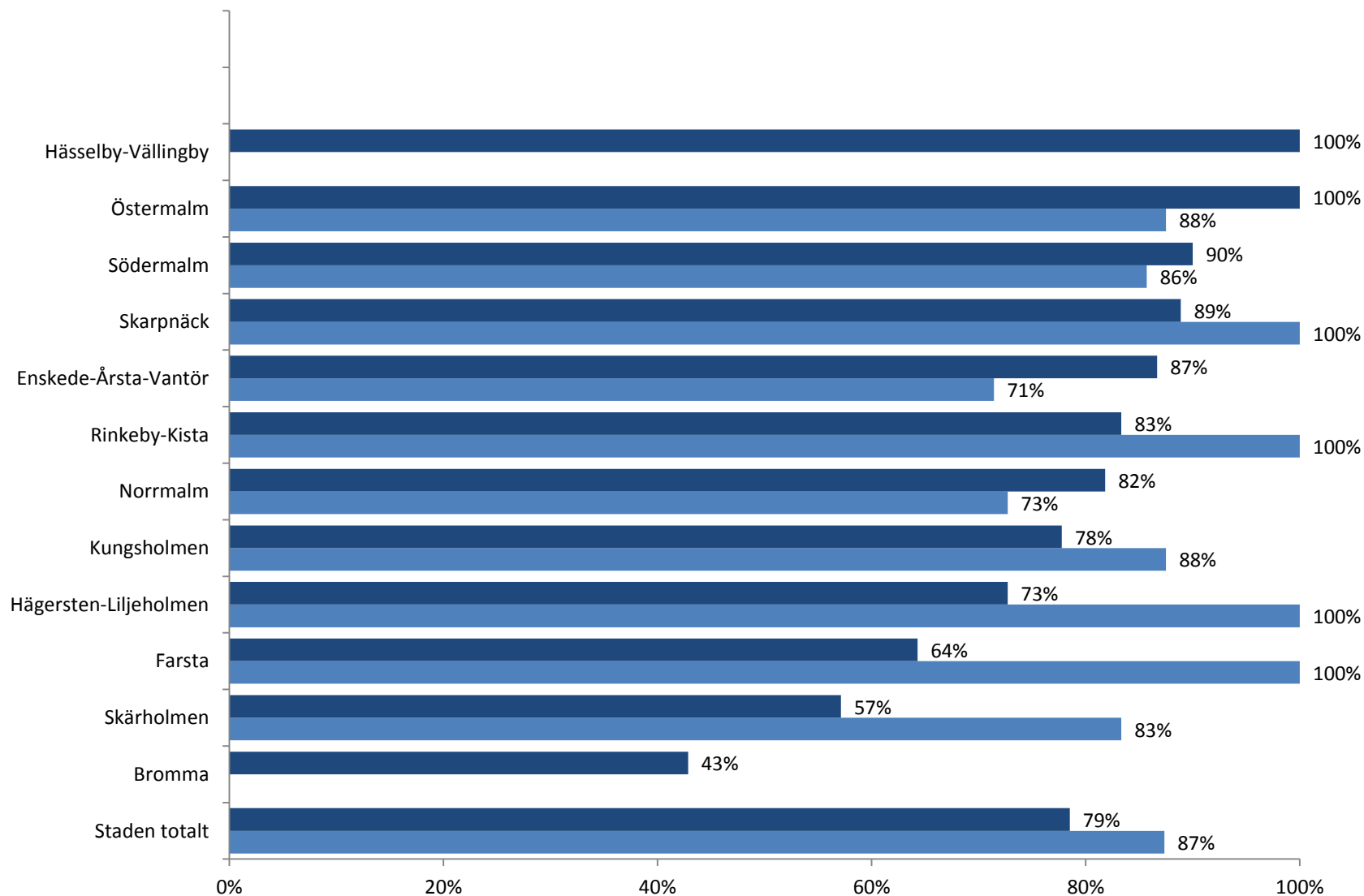
■ 2017 ■ 2016





## Jag blir väl bemött på mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

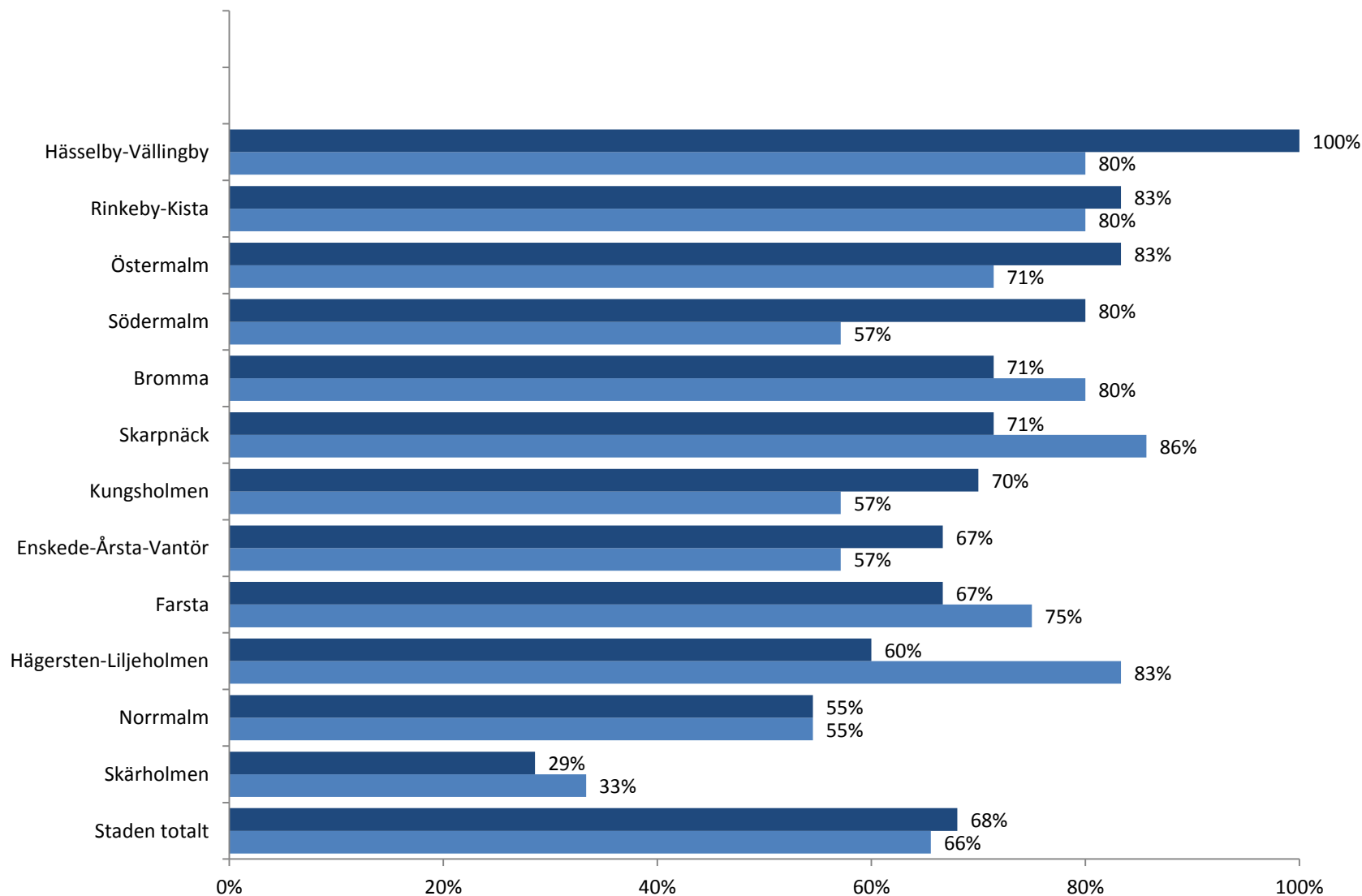
■ 2017 ■ 2016





## Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

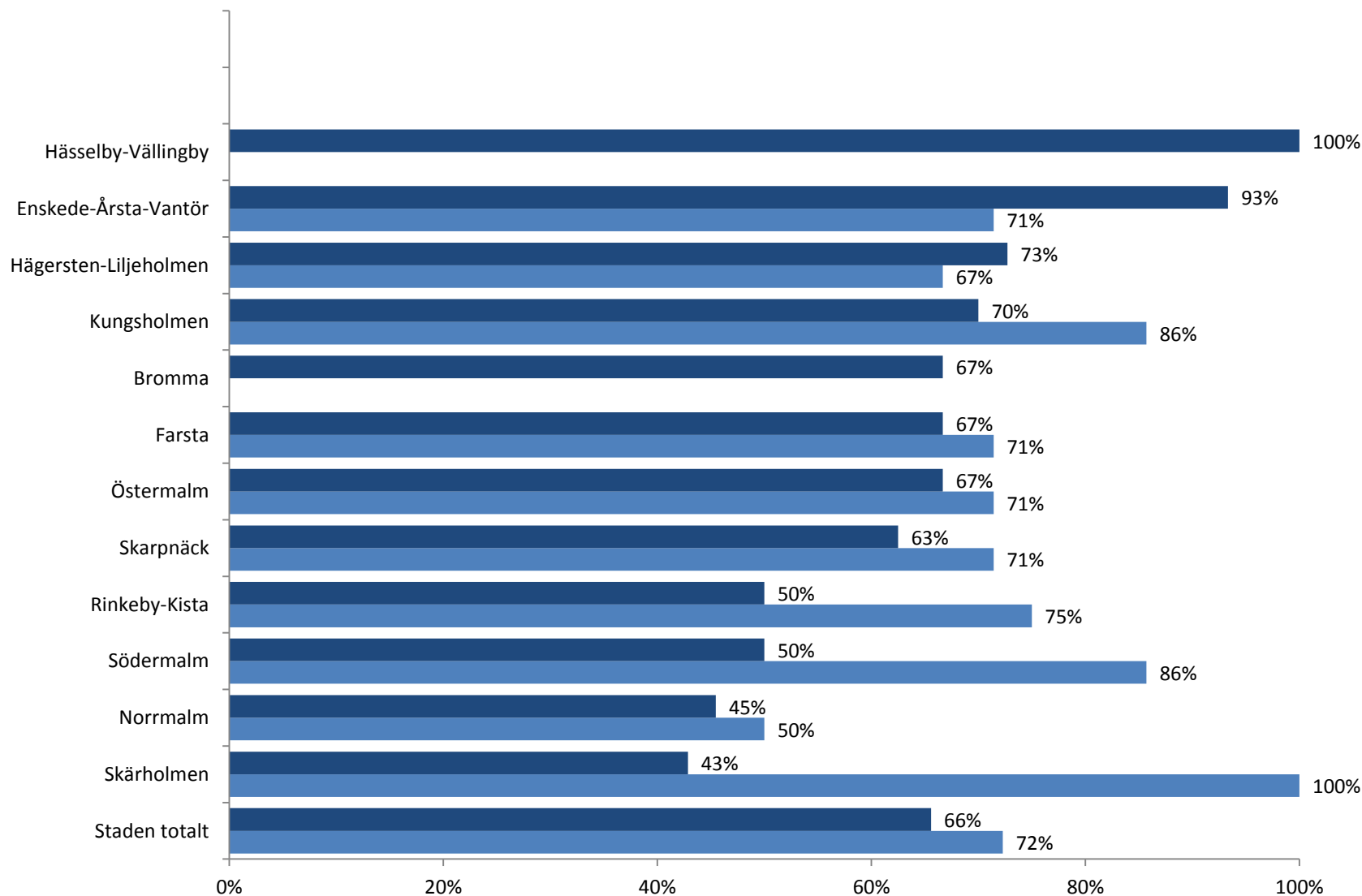
■ 2017 ■ 2016





## Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016

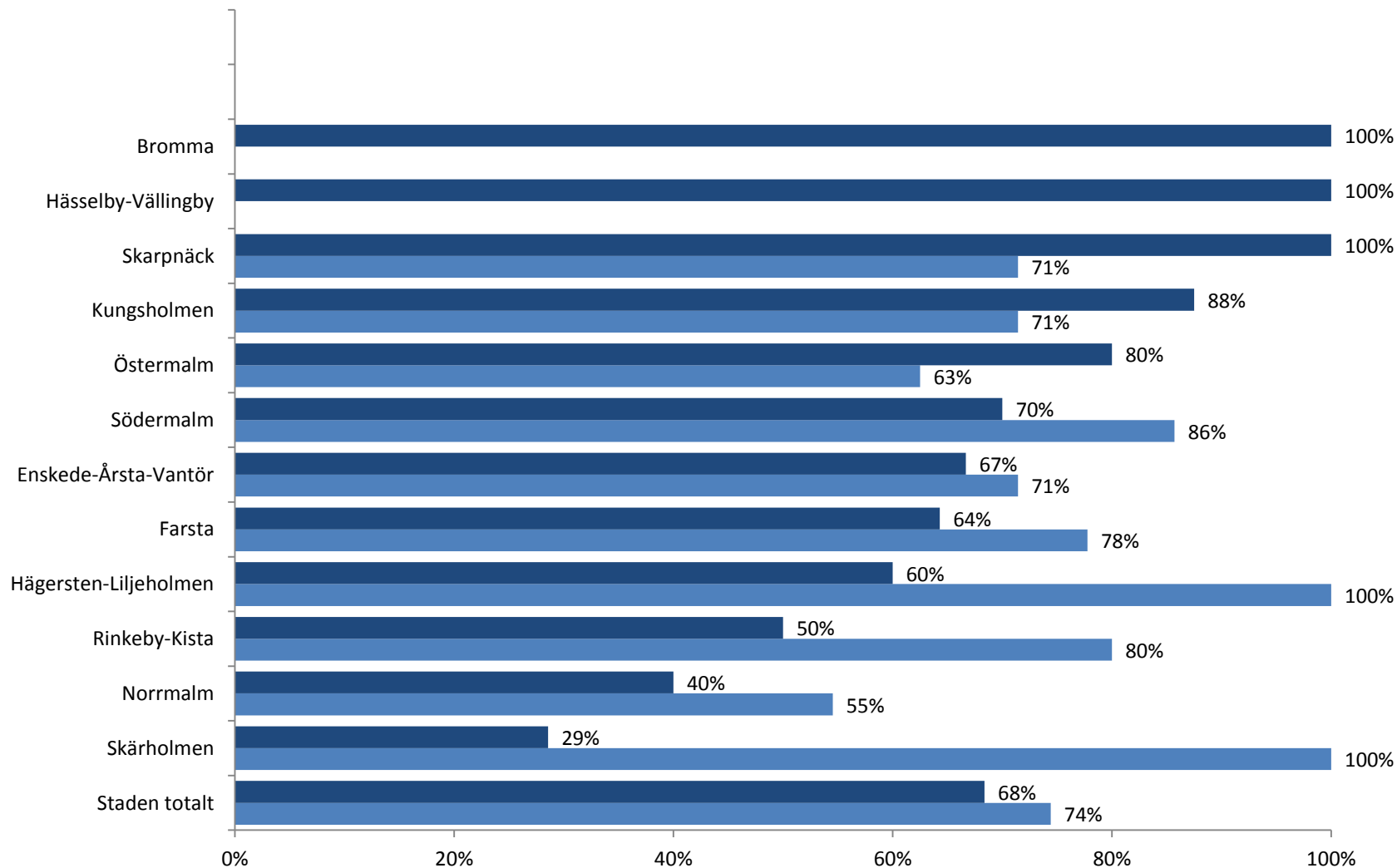




# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende.

■ 2017 ■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

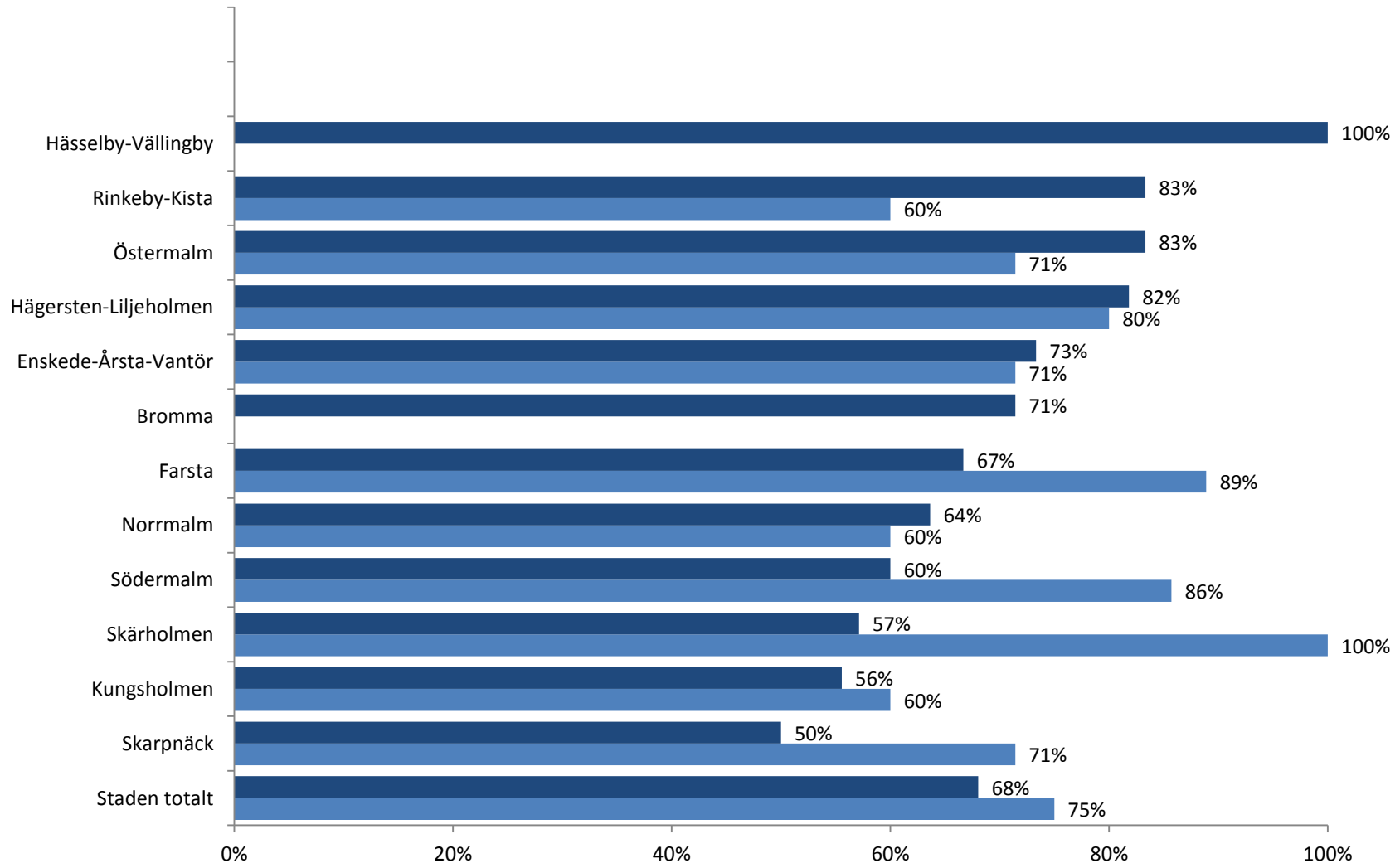




## Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans

■ 2017 ■ 2016

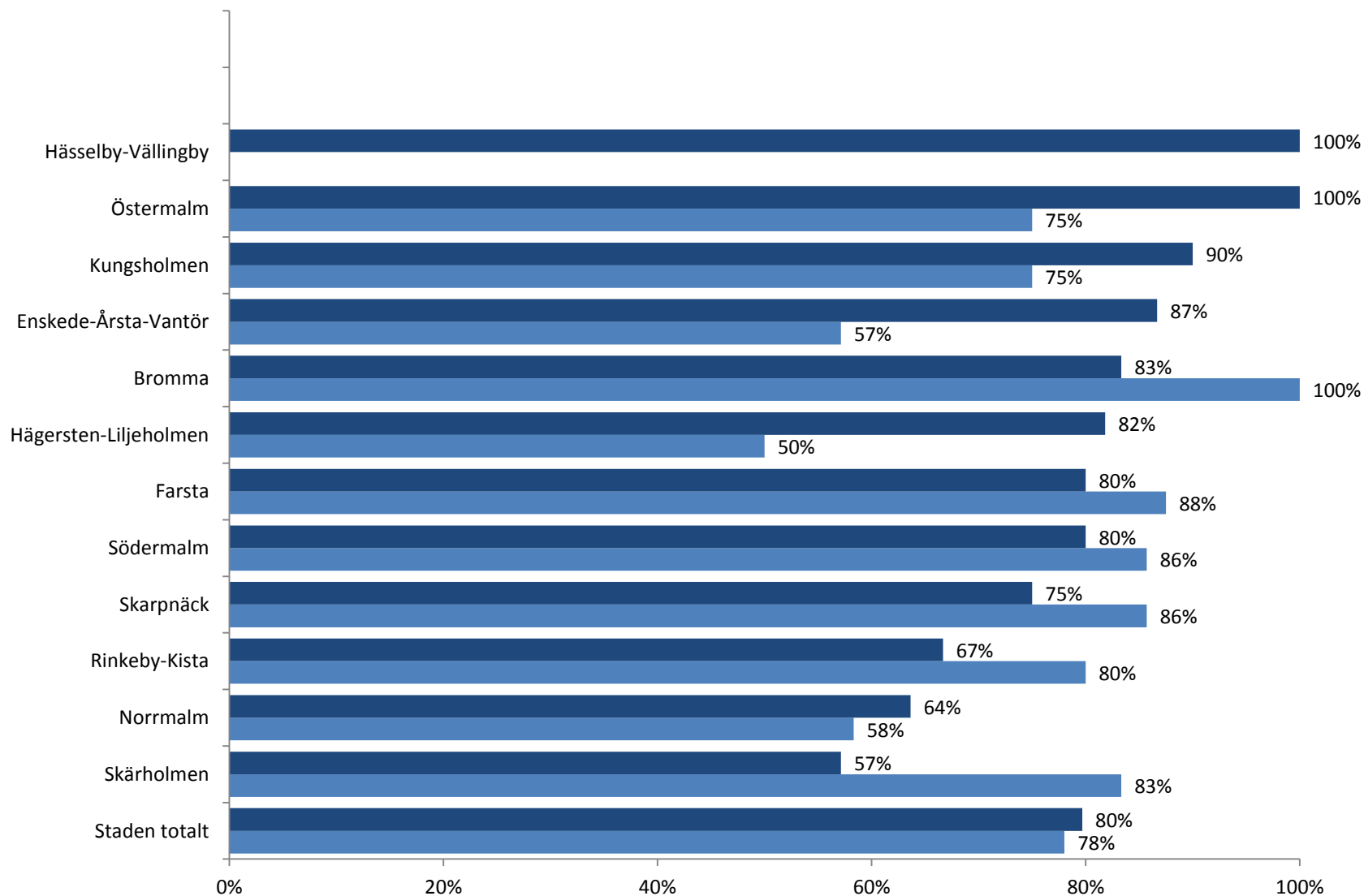
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





## Personalen förstår vad jag behöver (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

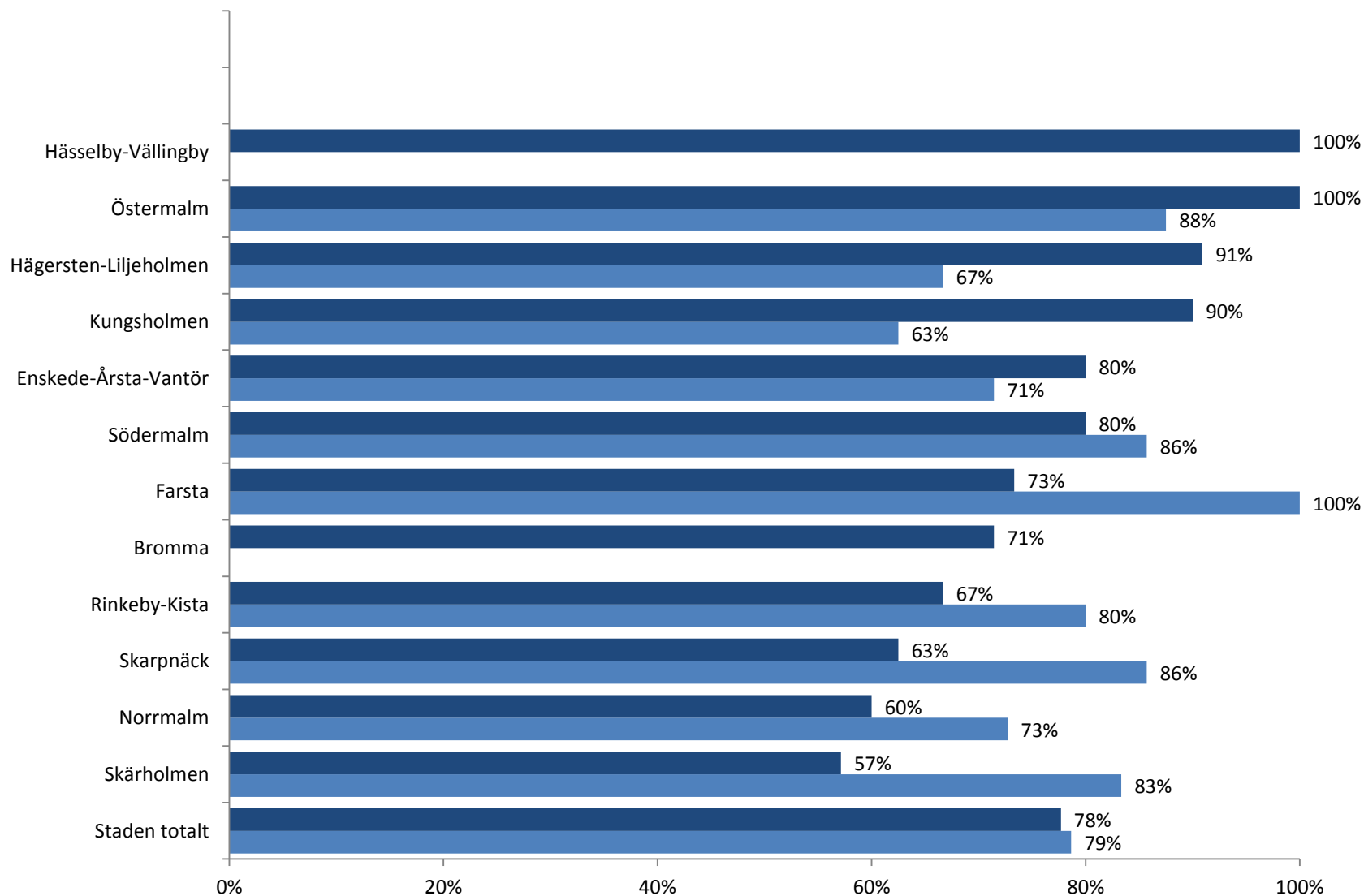
■ 2017 ■ 2016





## Personalen på boendet vet vad jag klarar av (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

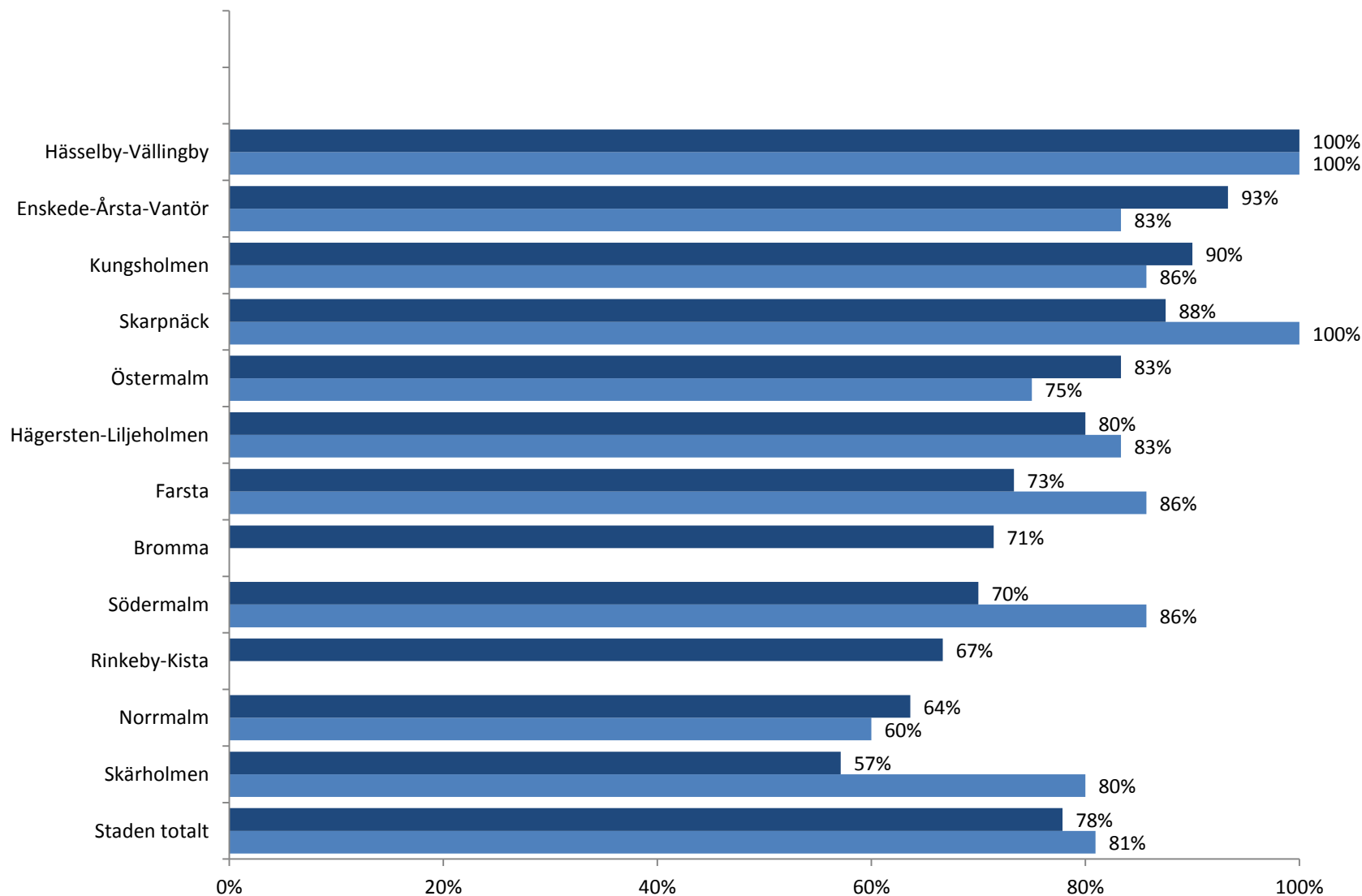
■ 2017 ■ 2016





## Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

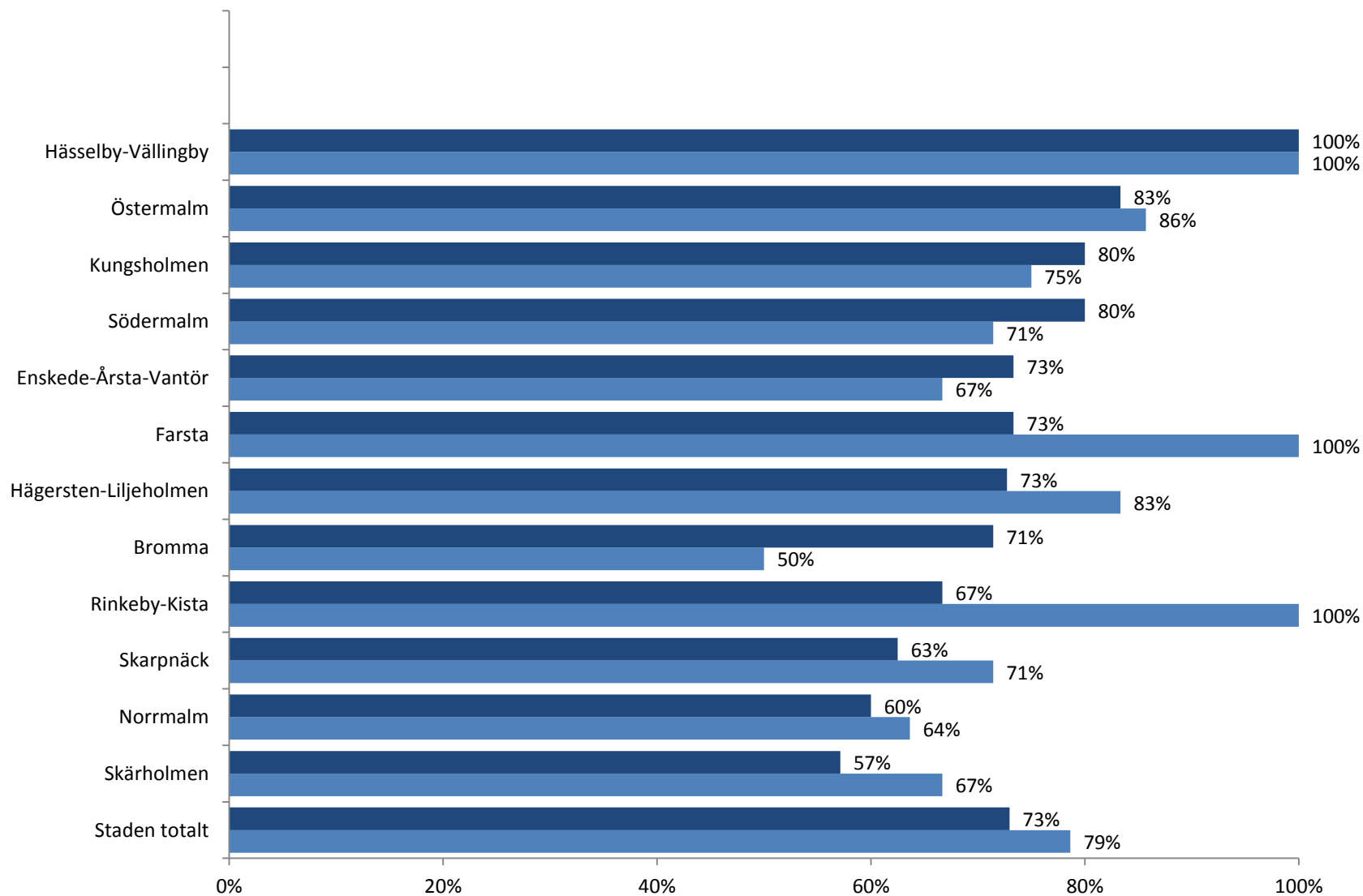
■ 2017 ■ 2016





## Jag litar på personalen (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

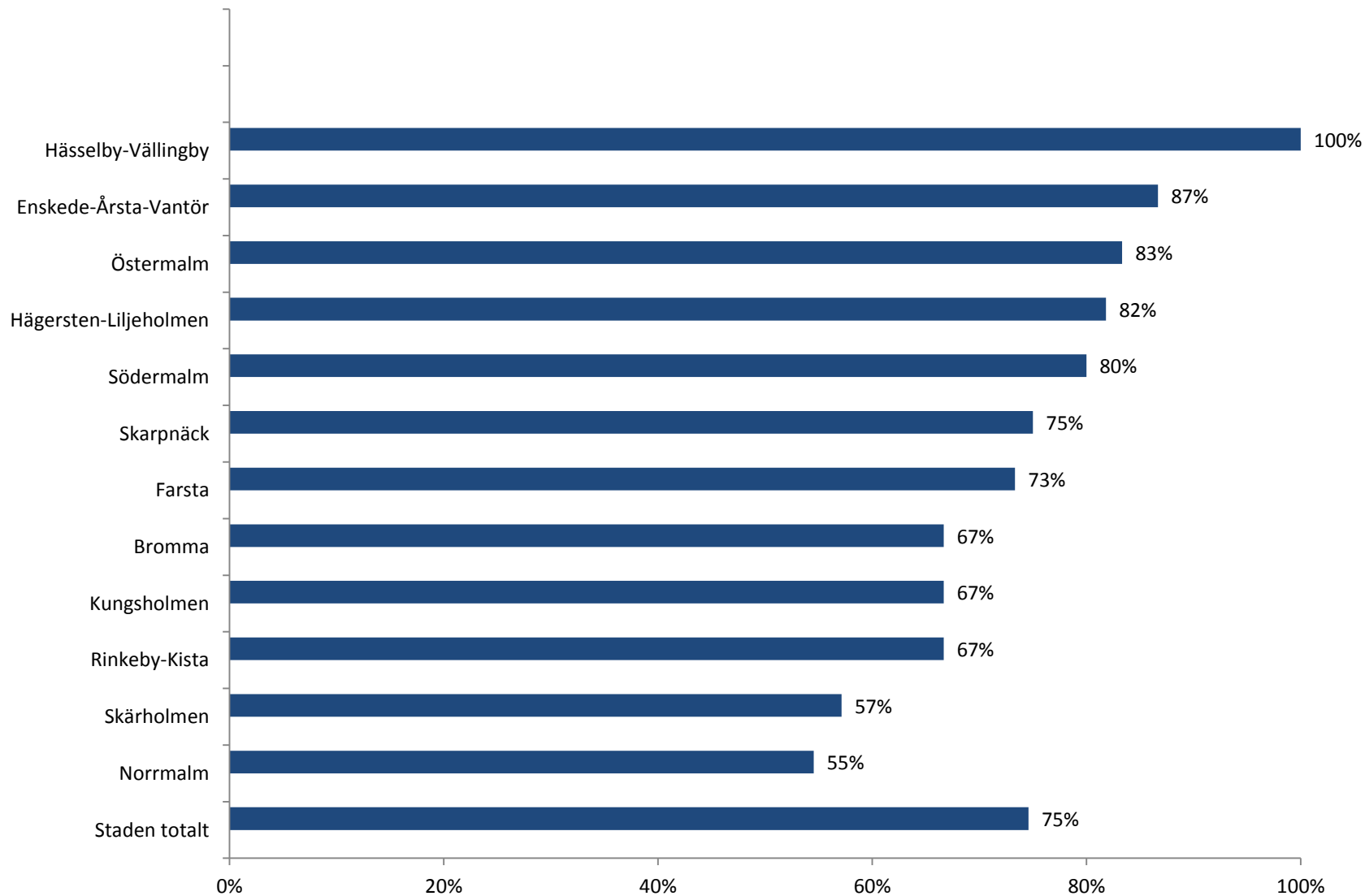
■ 2017 ■ 2016





## Jag blir bemött med respekt på mitt boende (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

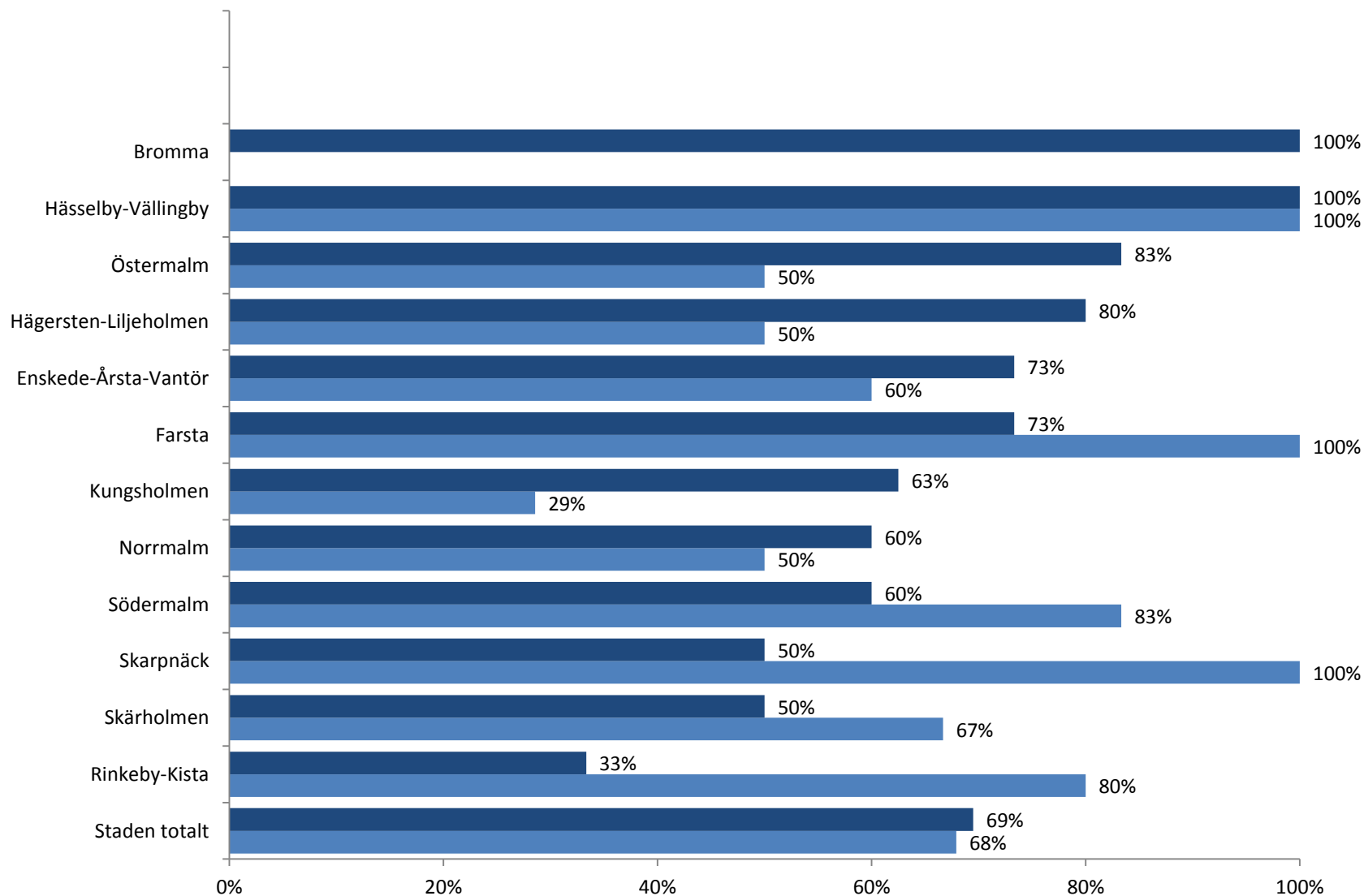
■ 2017 ■ 2016





## Personalen är bra på att få mig att göra saker själv (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

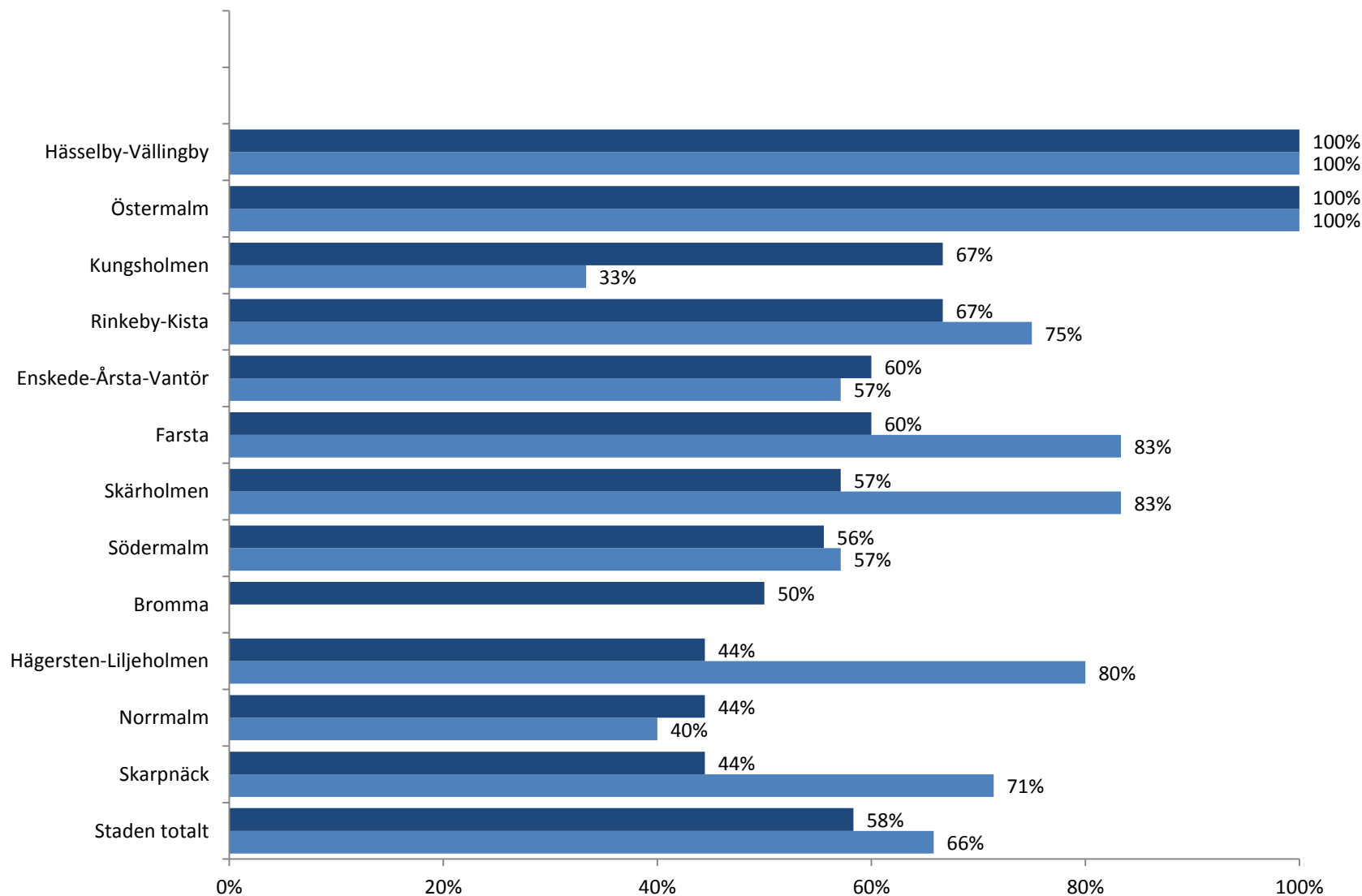
■ 2017 ■ 2016





## Det är lätt att komma i kontakt med min bostadsbedömaren (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016

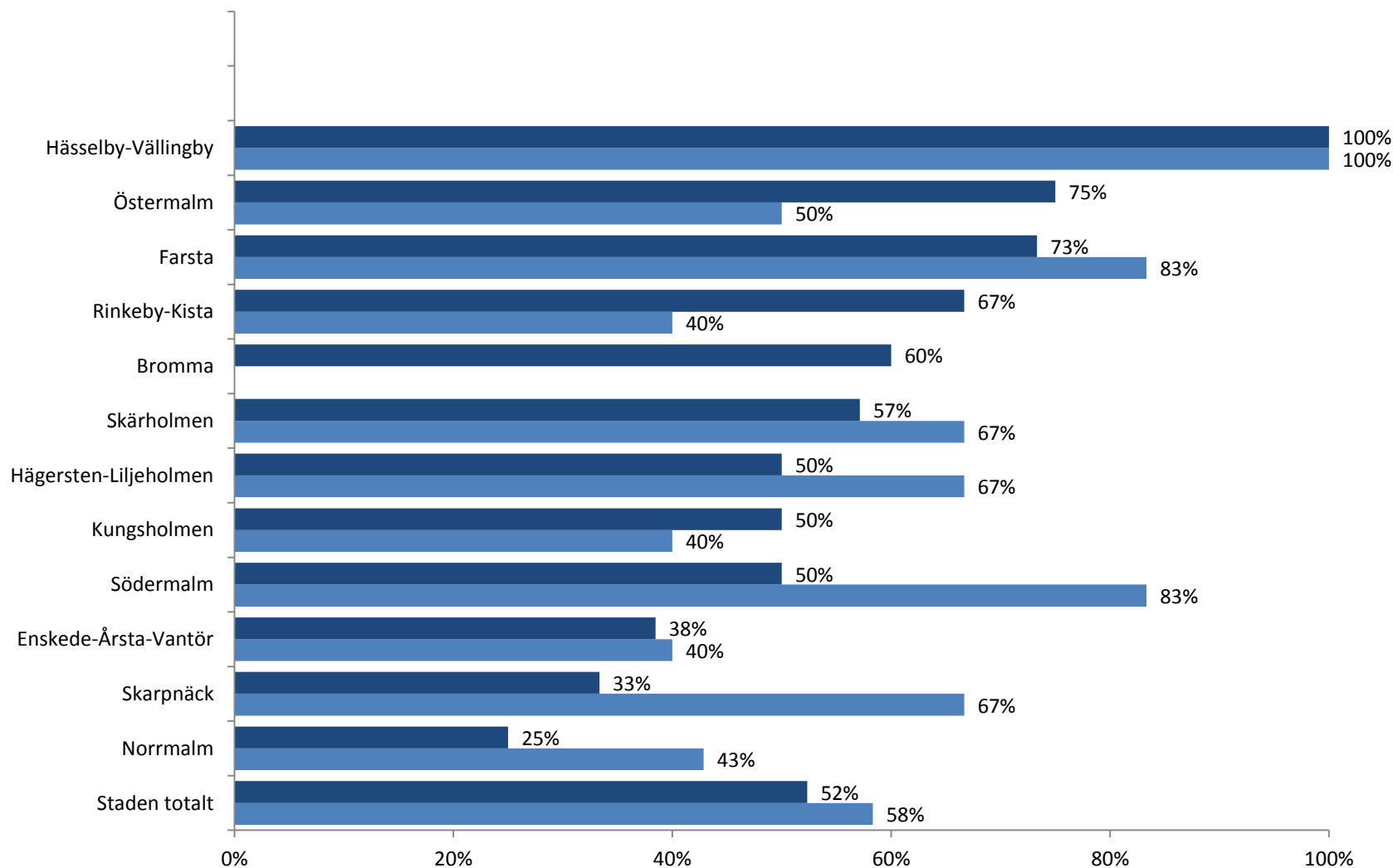




## Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

■ 2017 ■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





## Jag är nöjd med min handläggares bemötande (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016

