

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2018**

Boendestöd
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 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 insatser enligt verksamhetskoderna 1941, 5441 och 6185. 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 staden inkom 1345 st svar vilket ger en svarsprocent på 40 %.
- Inom staden inkom 59 % av svaren från egen regi och 41 % 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

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för boendestöd är 40 %, vilket är en något lägre nivå jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 45 %. Högsta andel svarande i staden har Älvsjö med 46 %.

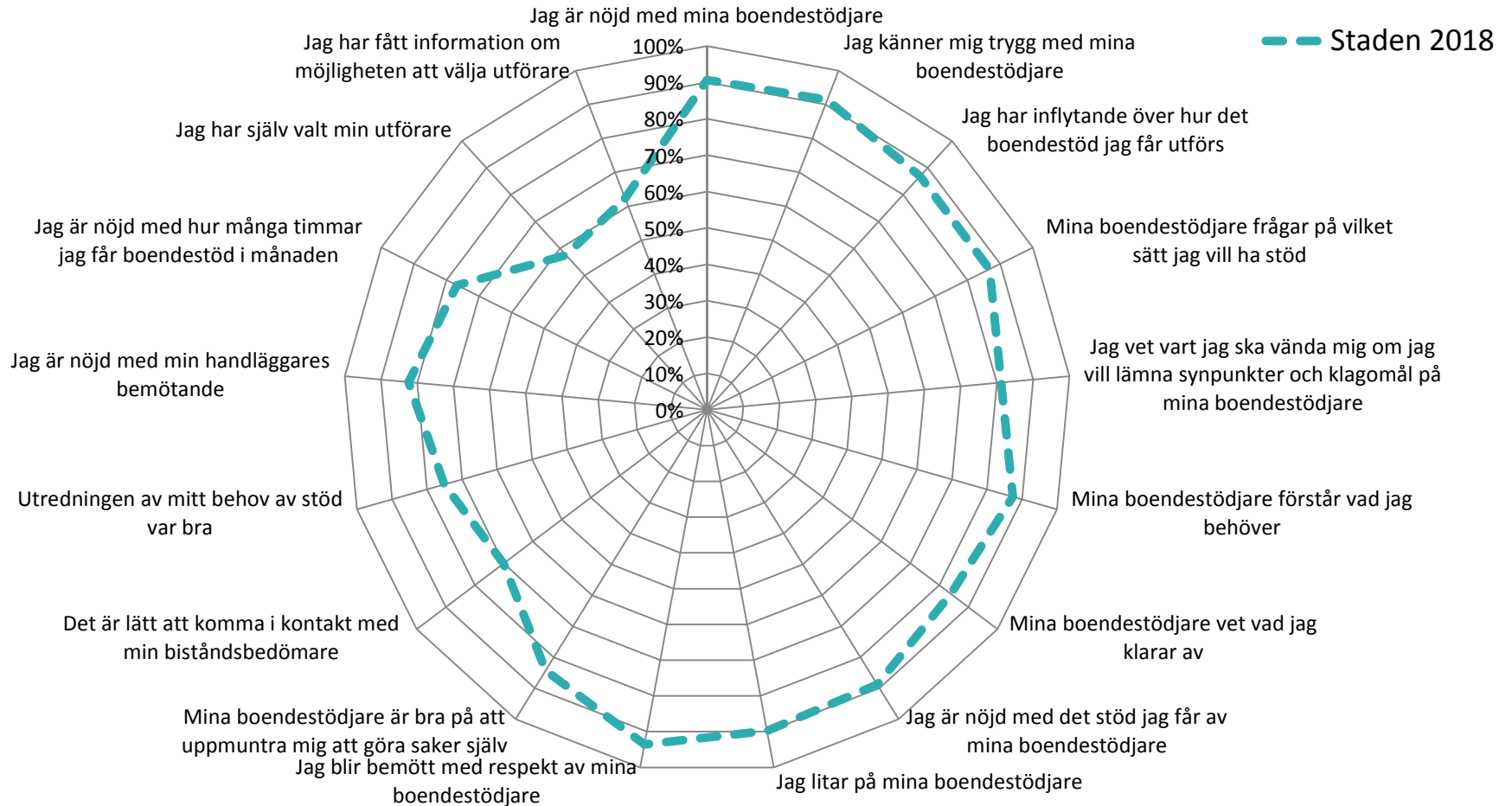
Det har inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning i någon av frågorna. Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 91 % att de är nöjda, vilket är en lika stor andel som föregående år. Vid en nedbrytning av resultatet per regiform finns det i majoriteten av frågorna heller inga tydliga skillnader. Ett undantag gäller för området "Frågor kring utredning av mitt behov av stöd", där brukare med utförare i egen regi överlag är något nöjdare. Undantag gäller dock frågorna "Jag har själv valt min utförare" samt "Jag har fått information om möjligheten att välja utförare", där istället brukare med privata utförare är något nöjdare.

Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Norrmalm och Hässelby-Vällingby har högst andel brukare som är nöjda med boendestödjarna överlag.

Andel nöjda

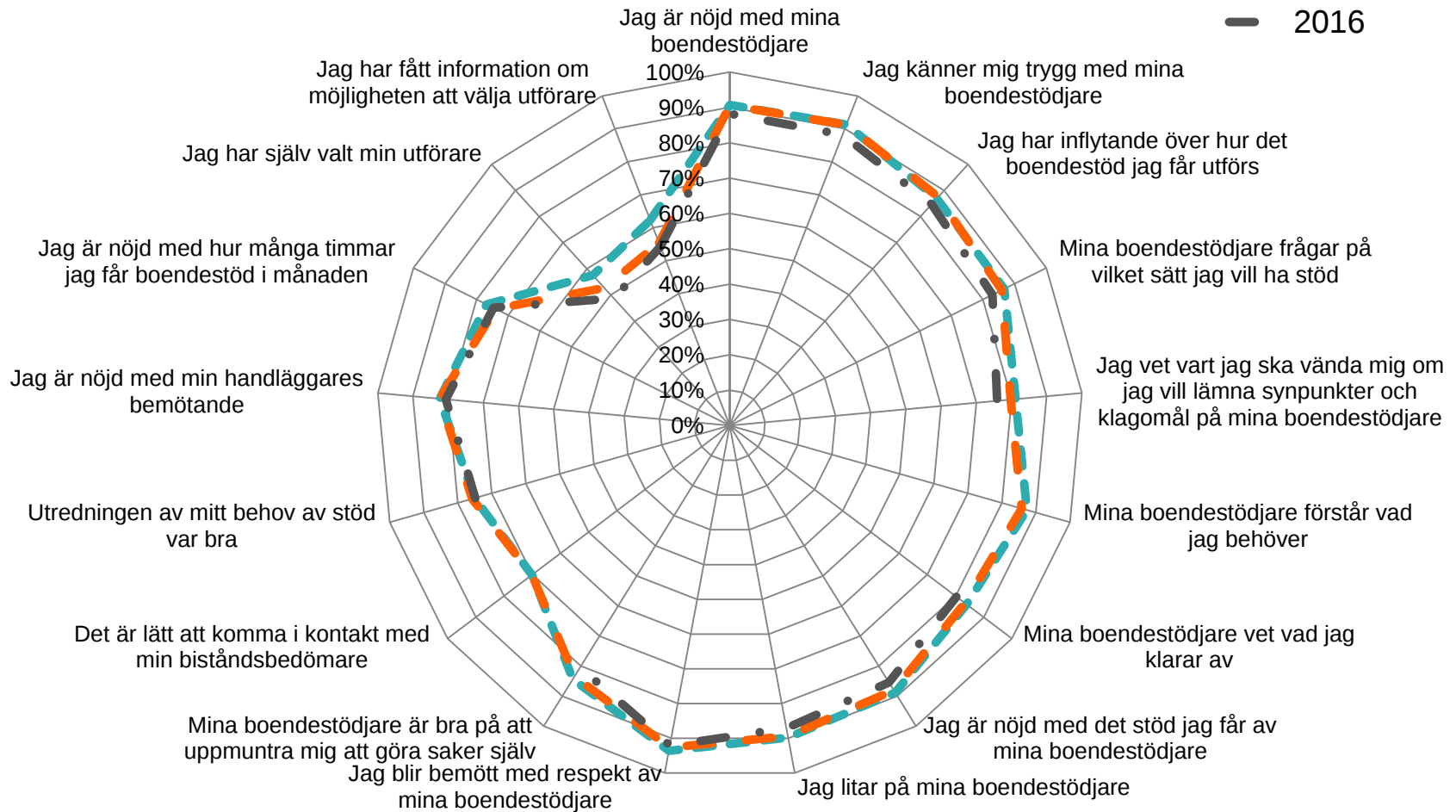
Andel nöjda per fråga

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



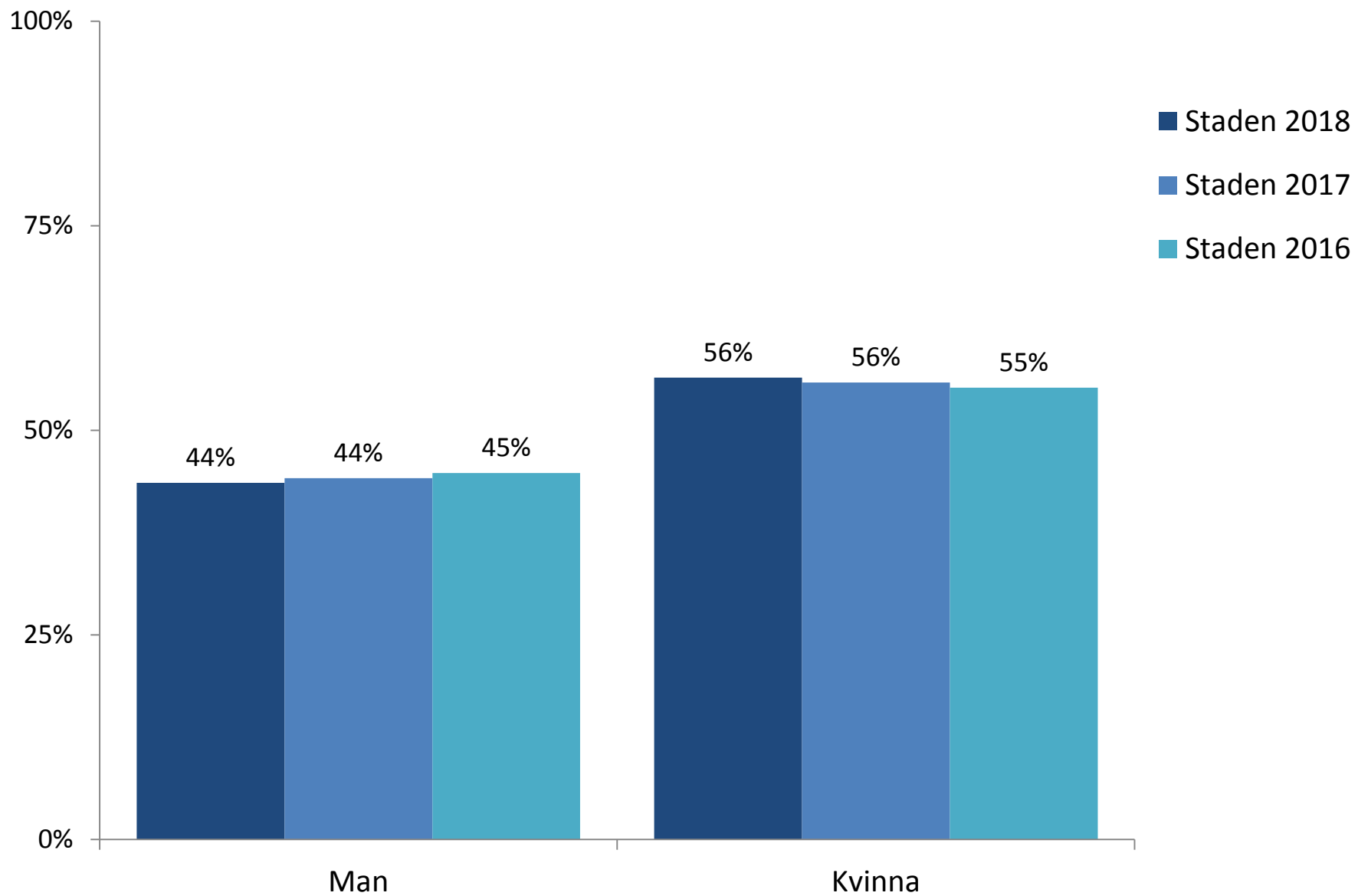
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2018
— 2017
— 2016

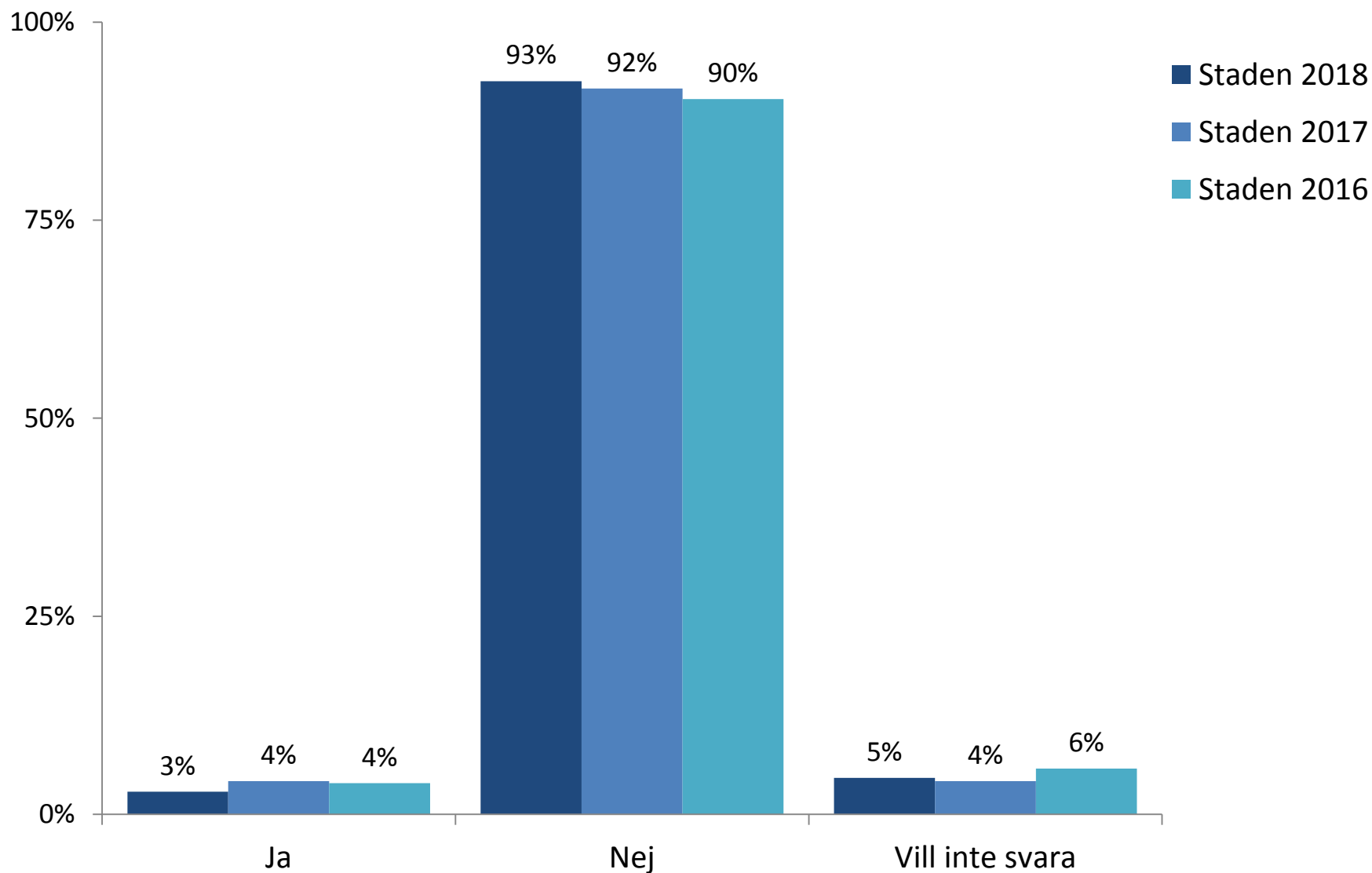


Bakgrundsfrågor

Kön



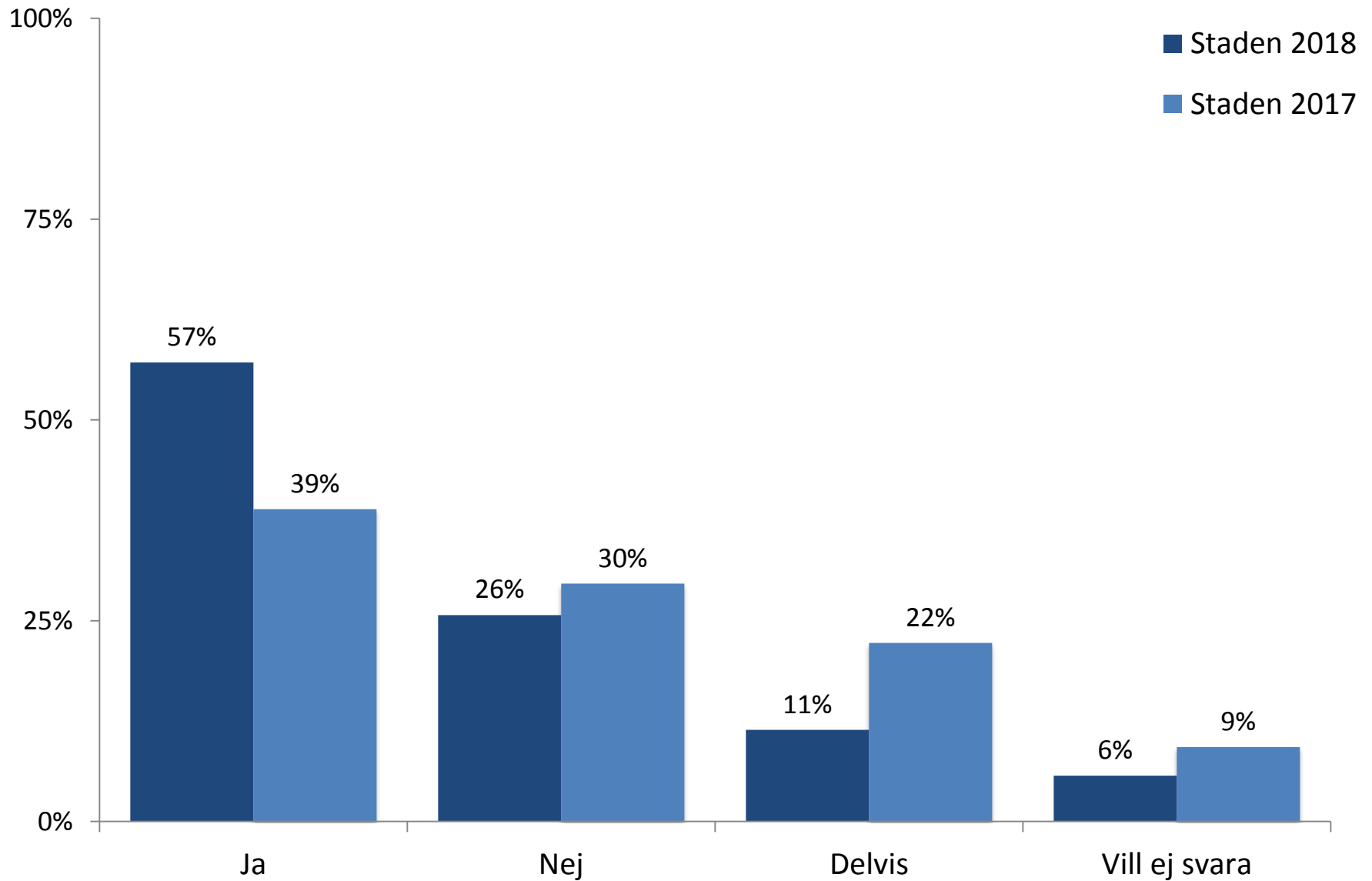
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n = 1303)



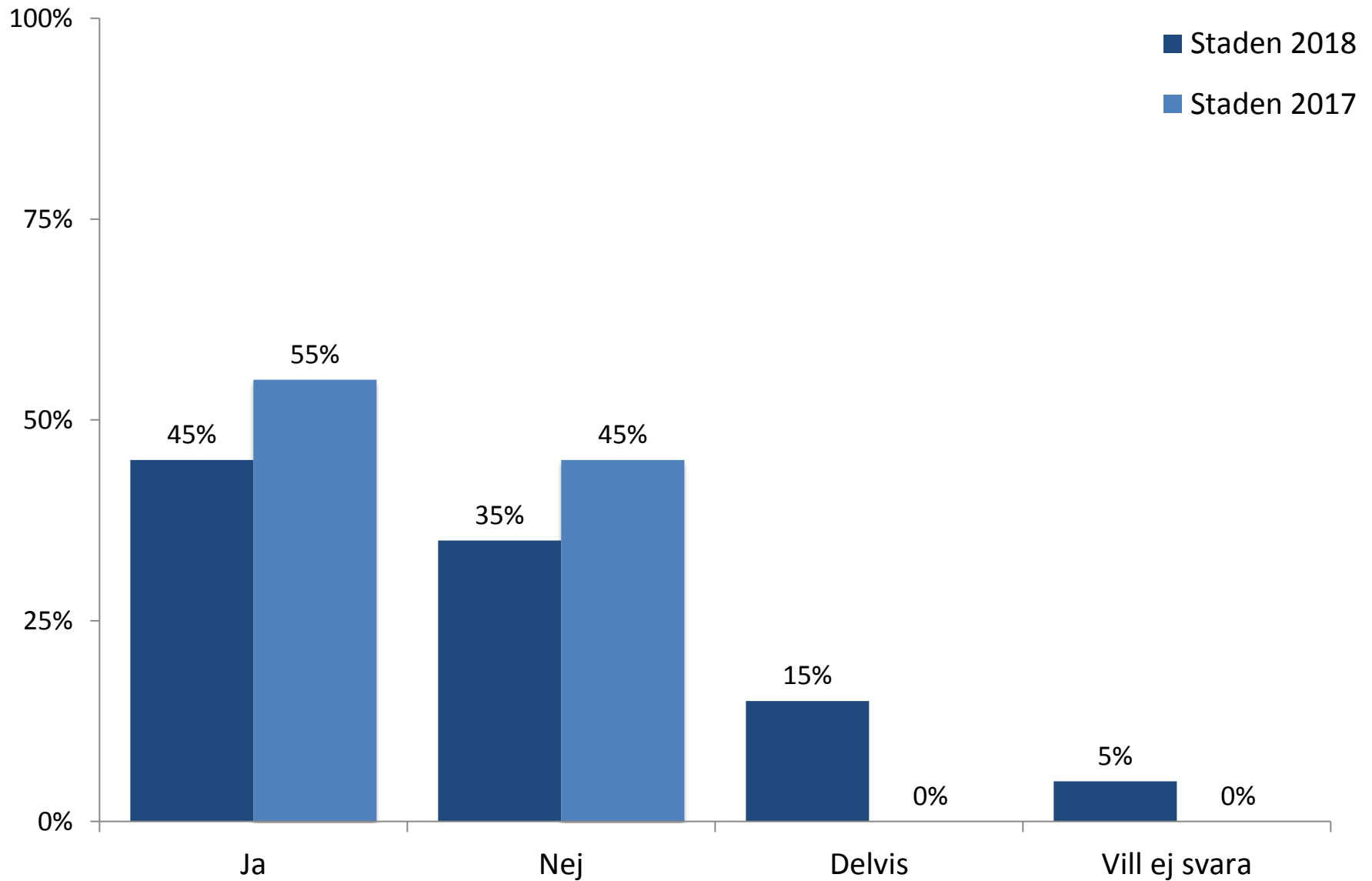
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n = 37)



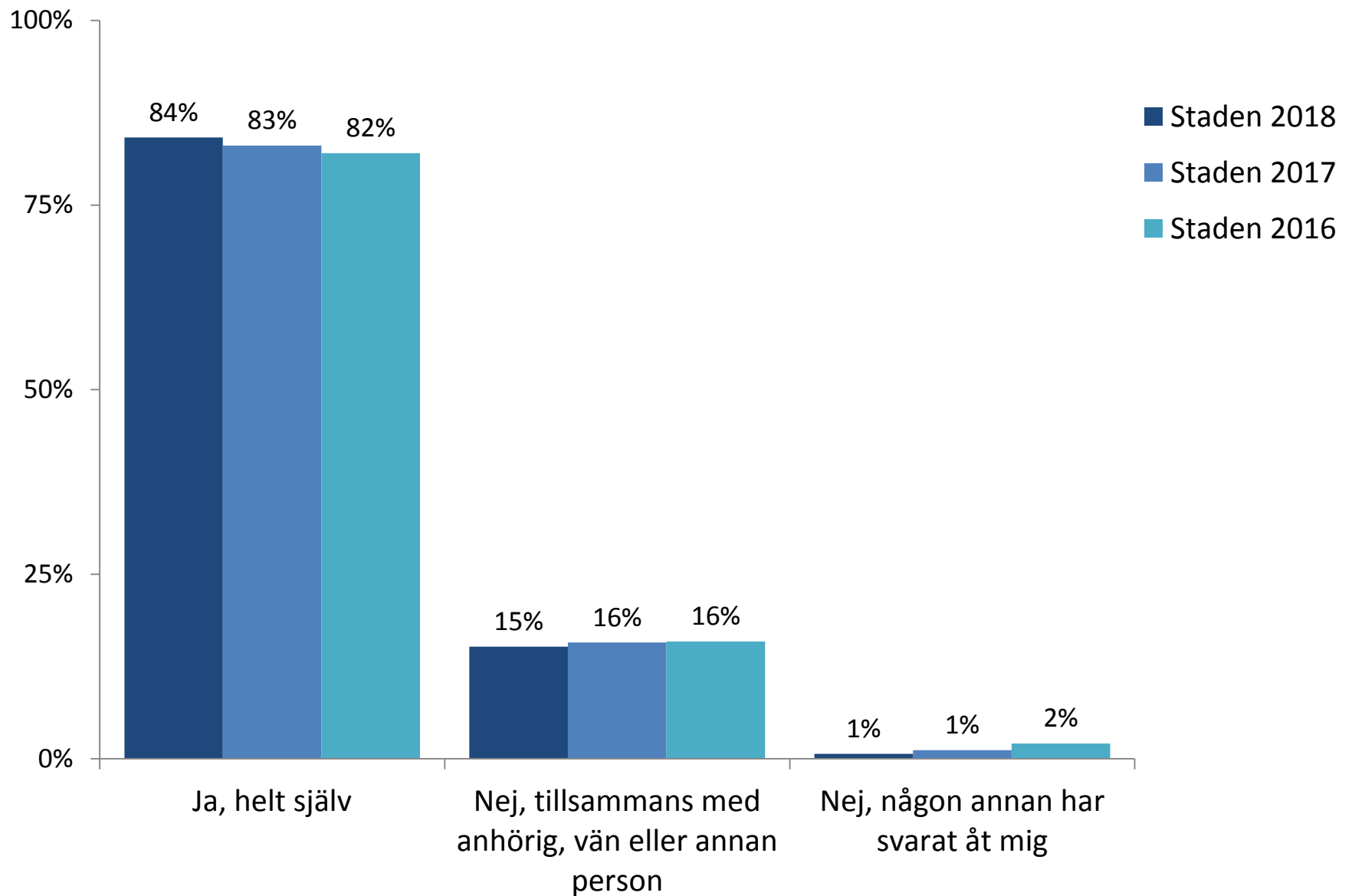
Har du berättat om det som hänt för personalen? (n=33)



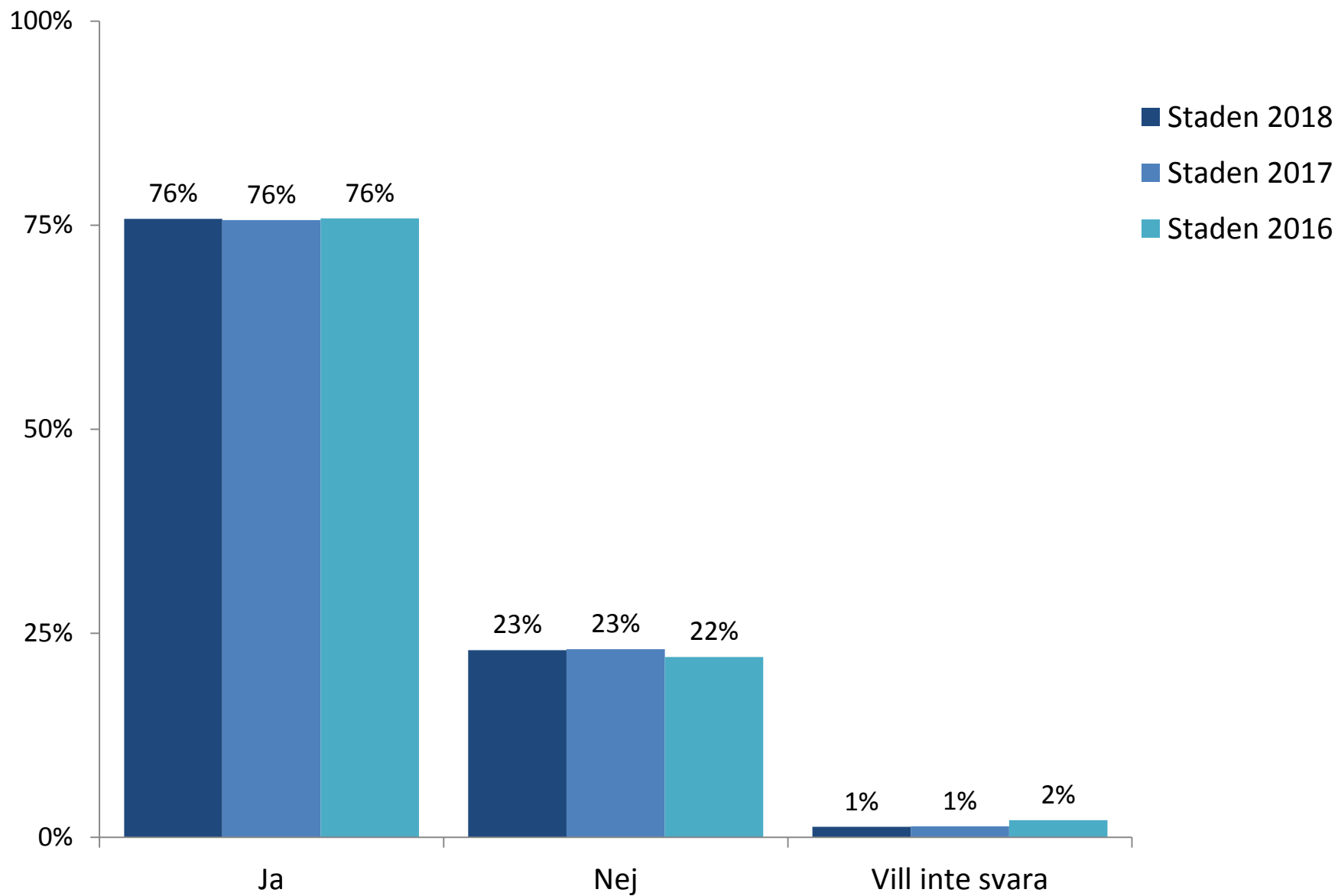
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n=20)



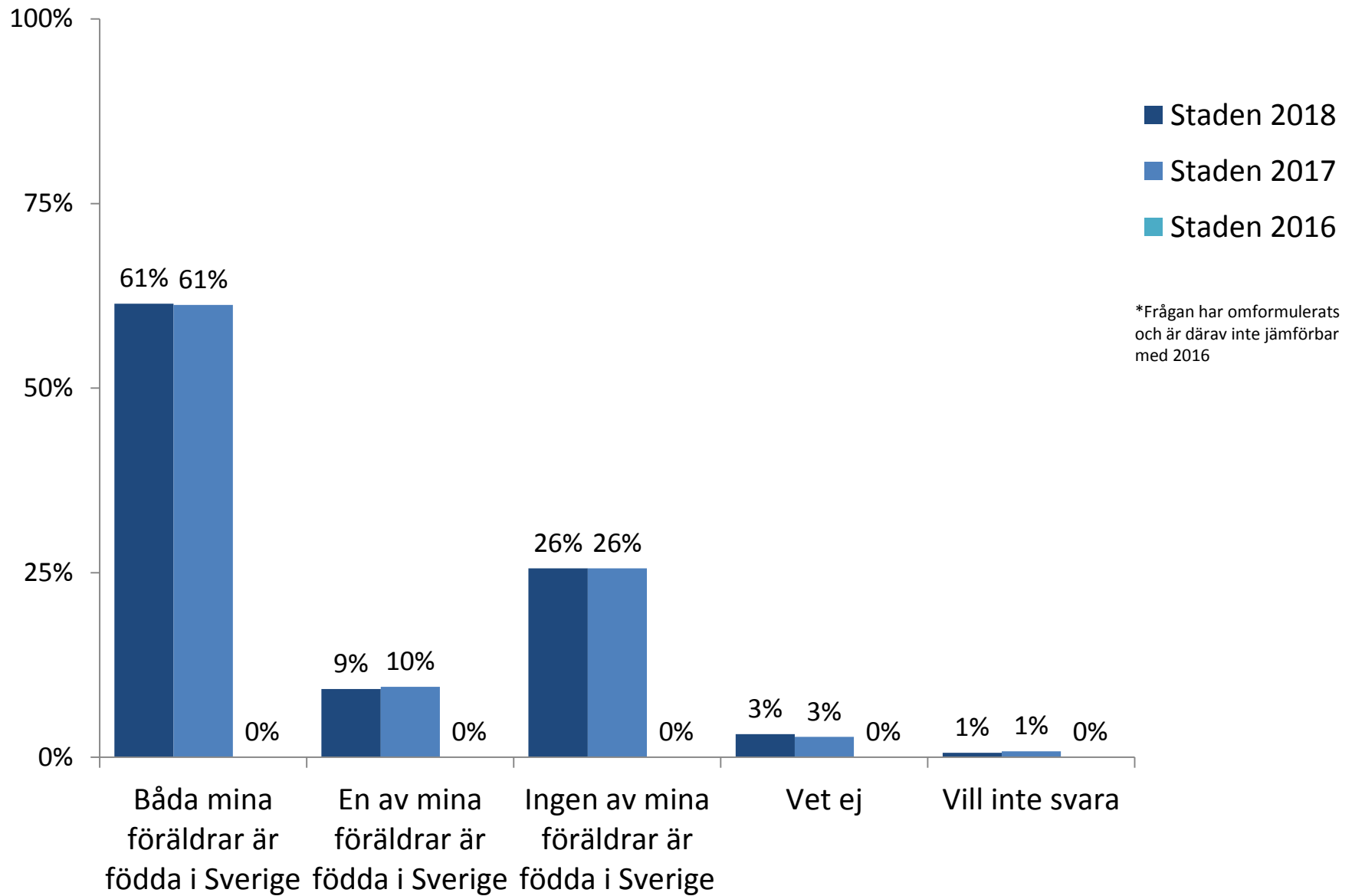
Har du besvarat frågorna själv?



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



Resultat per fråga över tid

Staden per år

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"

Staden per år

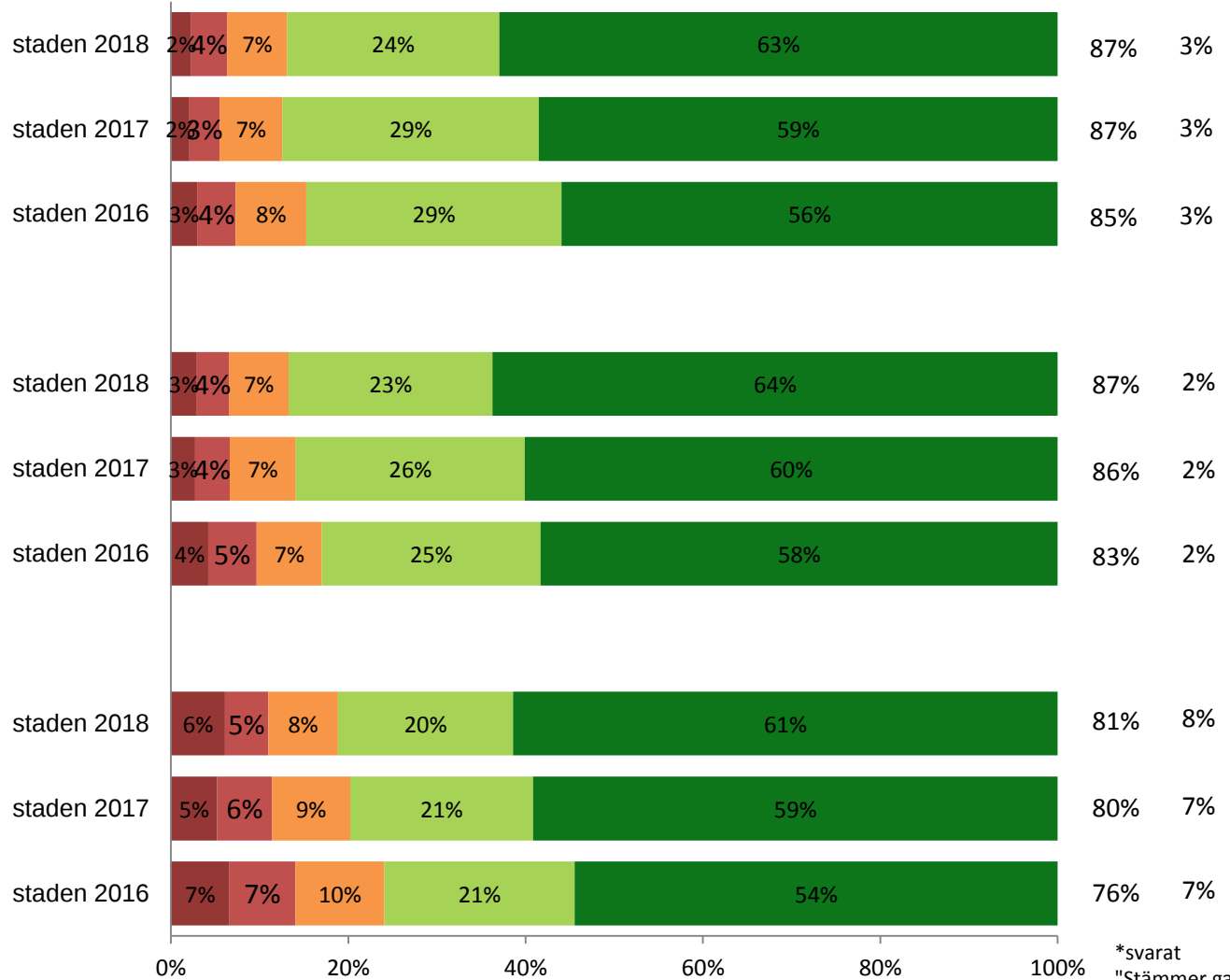
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per år

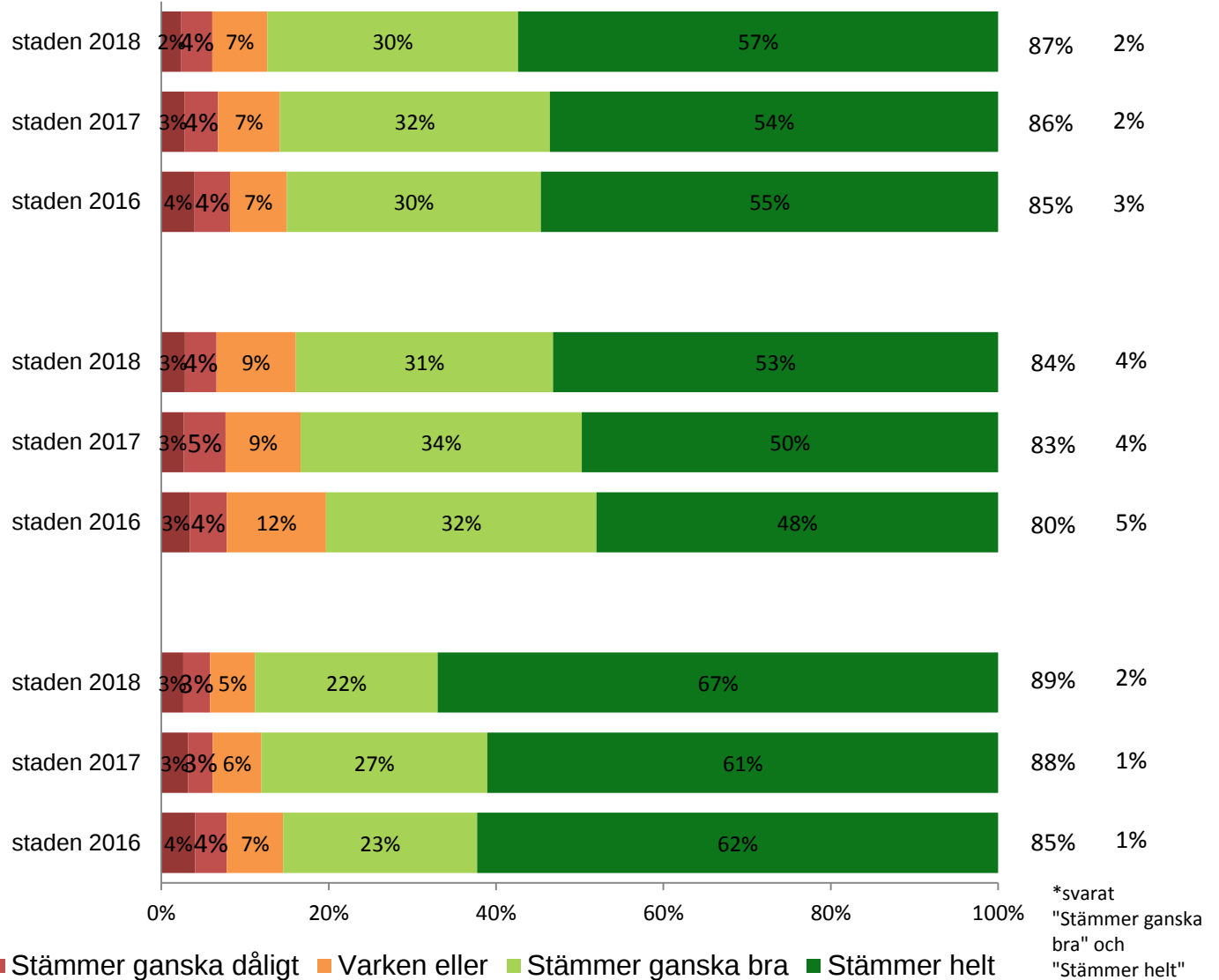
Andel
Nöjda* Vet ej

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



Staden per år

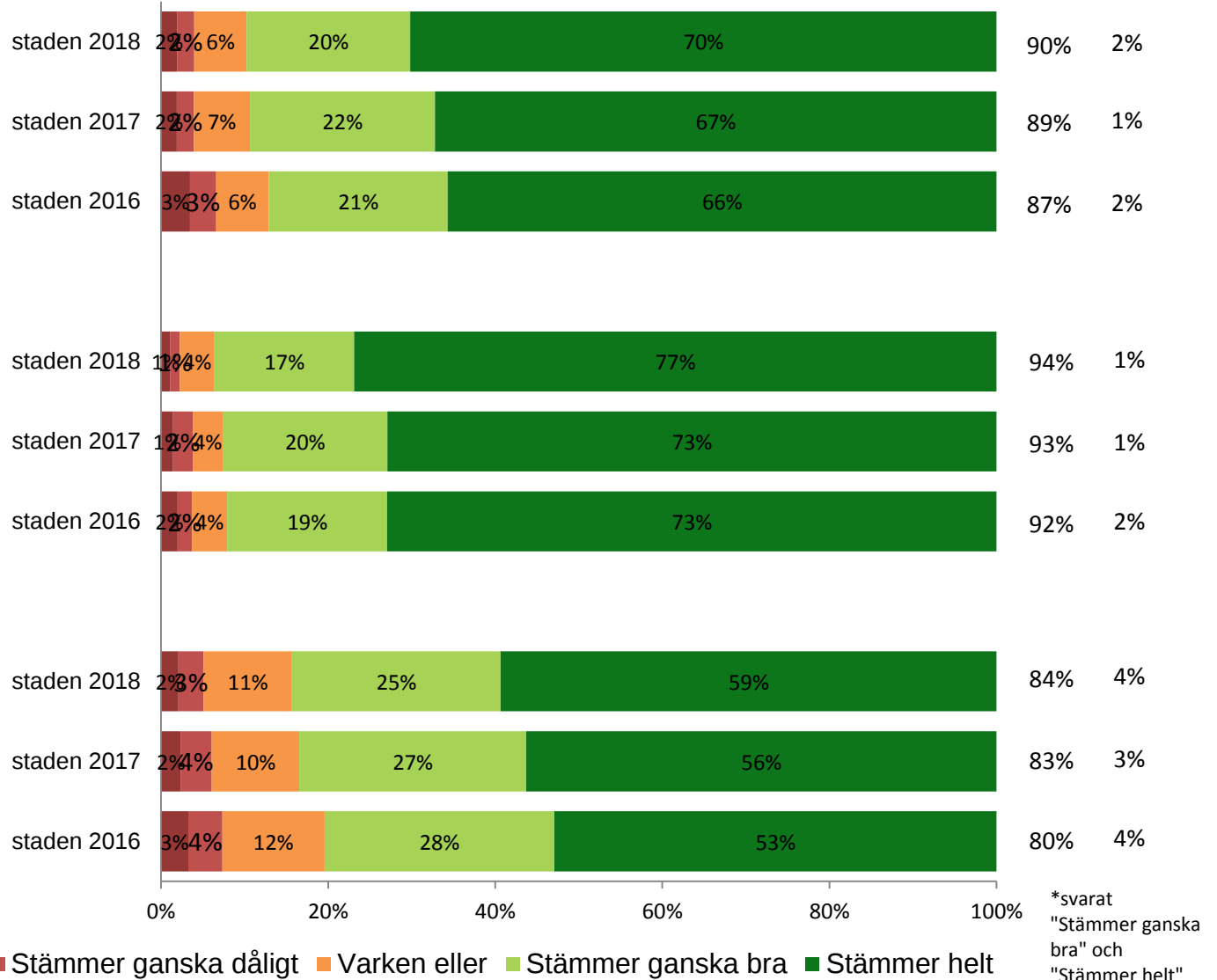
Andel
Nöjda* Vet ej

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

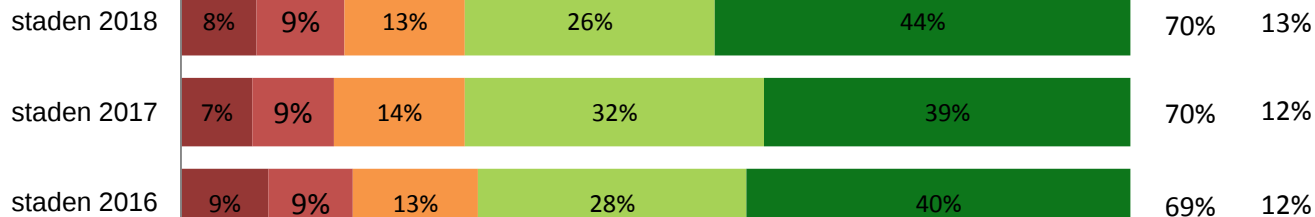


Staden per år

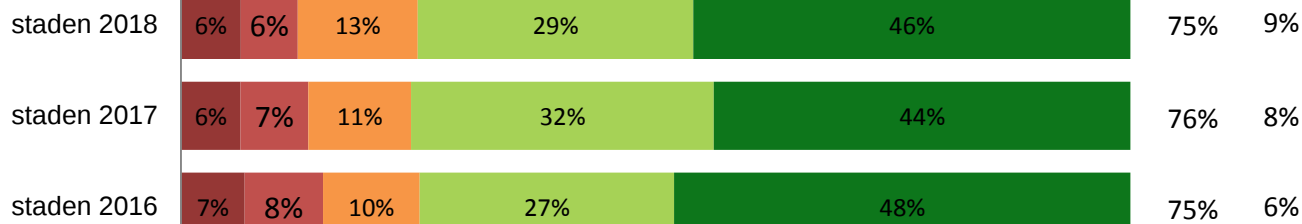
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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"

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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

staden 2018



77% 2%

staden 2017



74% 1%

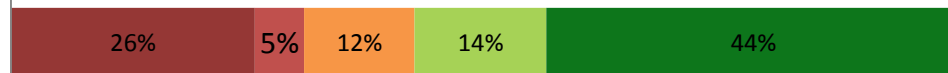
staden 2016



75% 2%

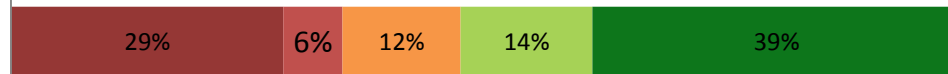
Jag har själv valt min utförare

staden 2018



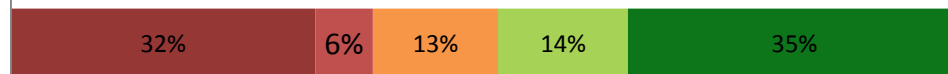
58% 10%

staden 2017



53% 9%

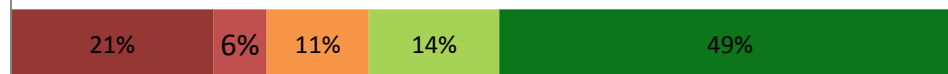
staden 2016



49% 13%

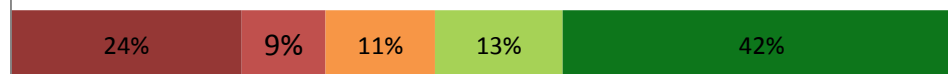
Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

staden 2018



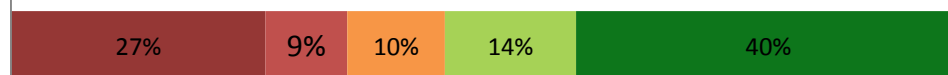
62% 13%

staden 2017



55% 11%

staden 2016



54% 14%

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"

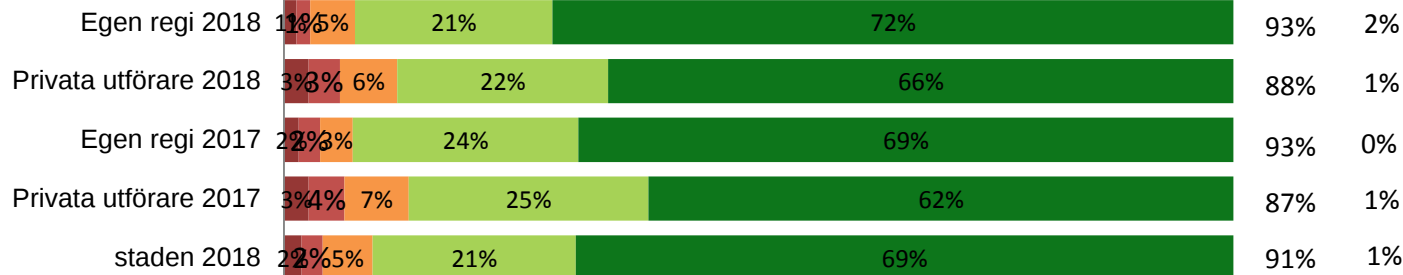
Resultat per regiform

Staden per regiform

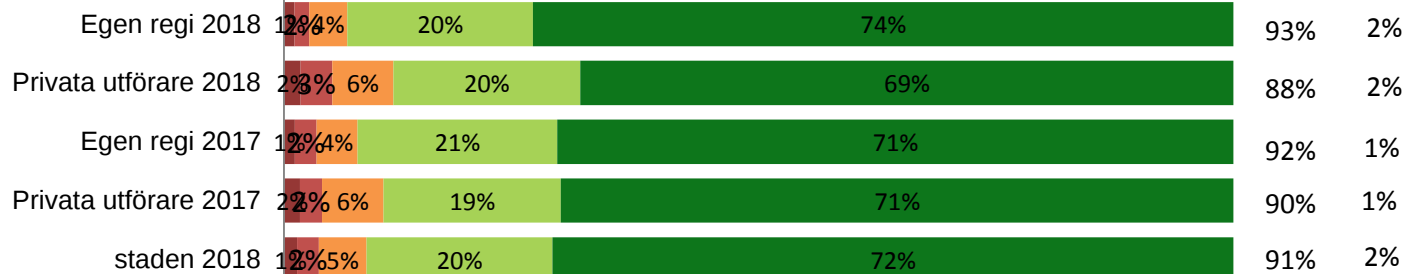
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina
boendestödjare



Jag känner mig trygg
med mina
boendestödjare



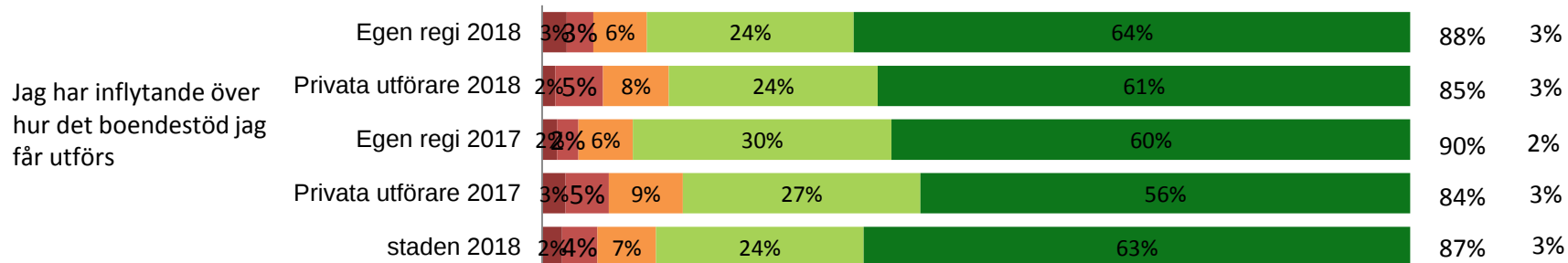
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

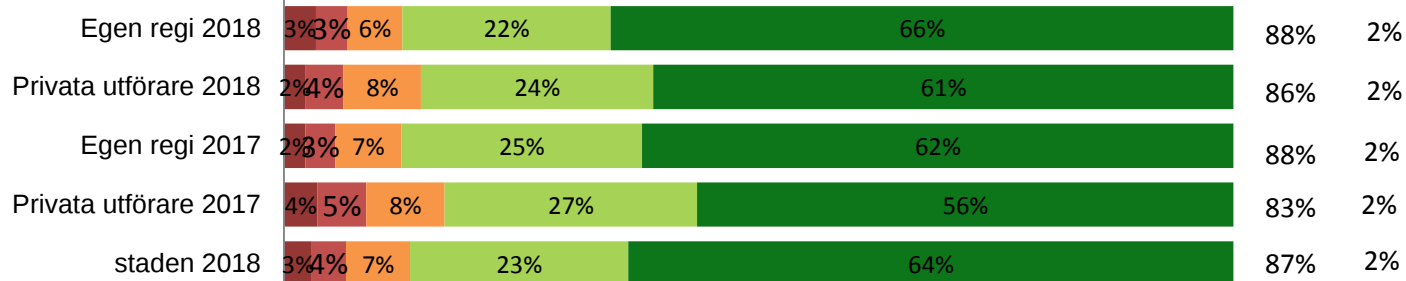
Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

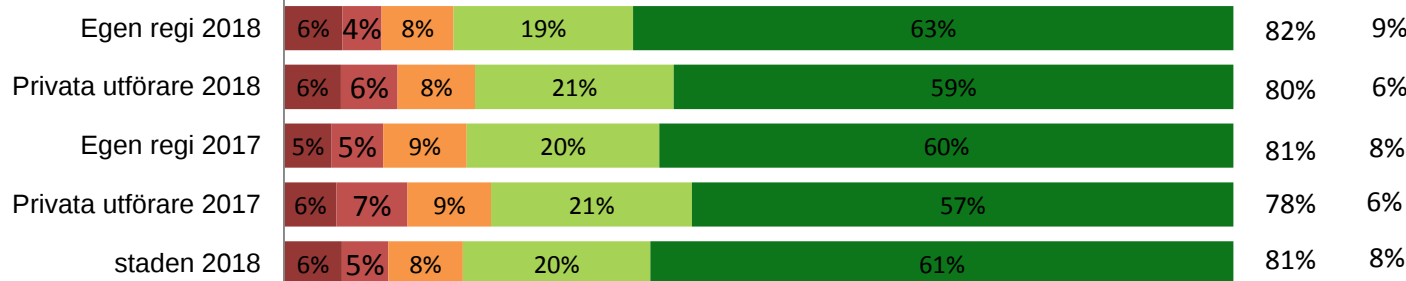
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



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"

Staden per regiform

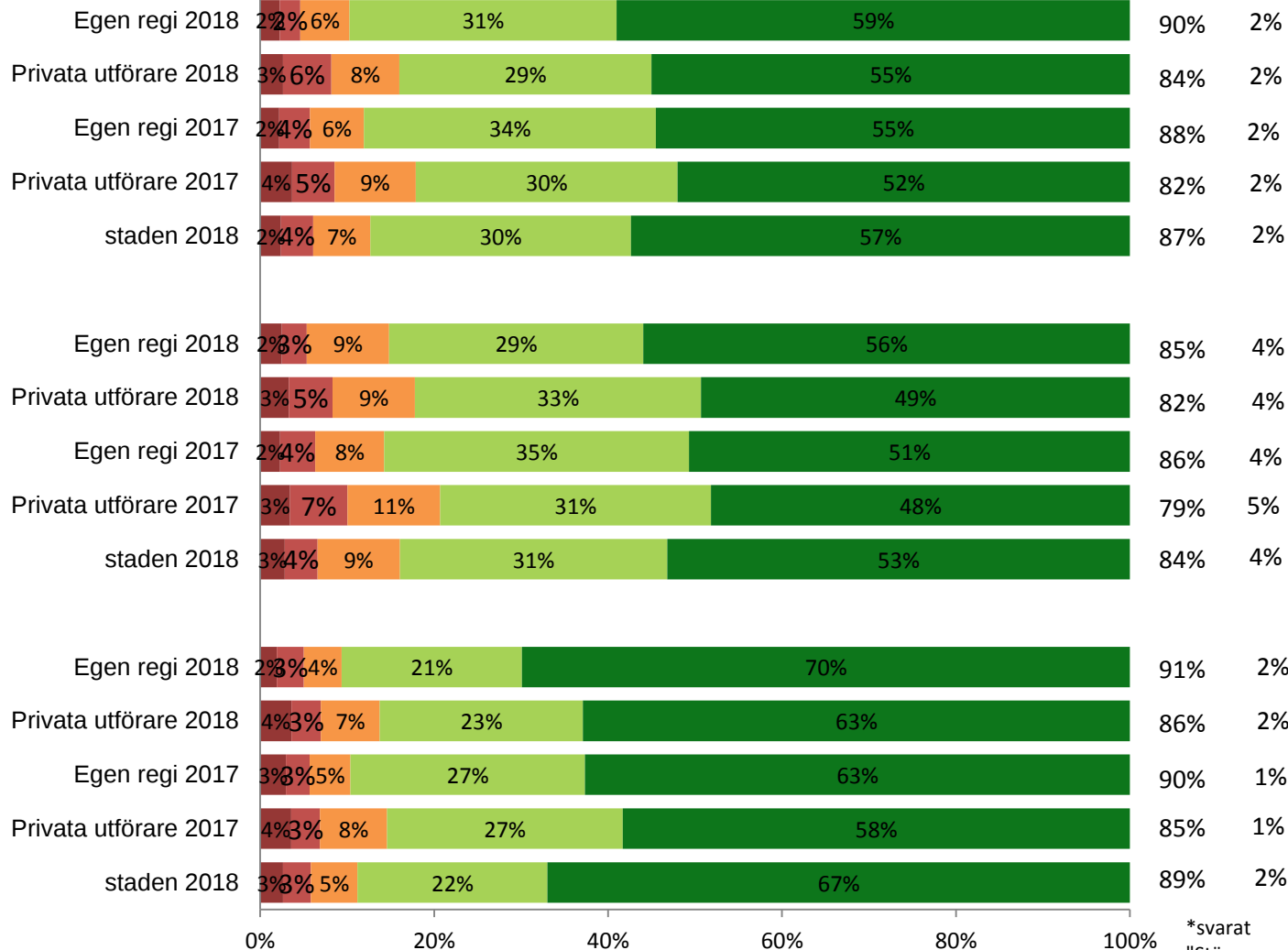
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

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

Staden per regiform

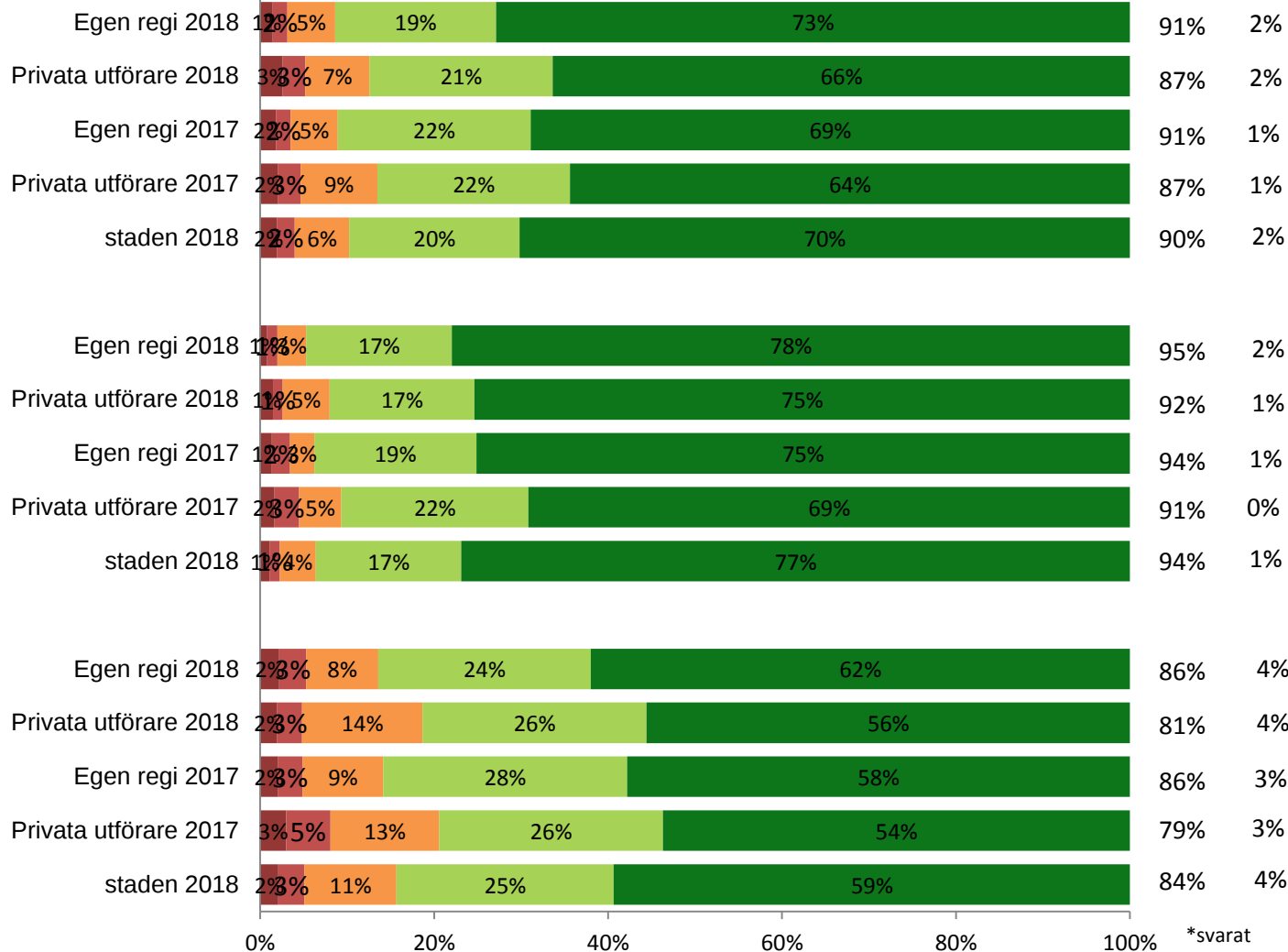
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

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

Staden per regiform

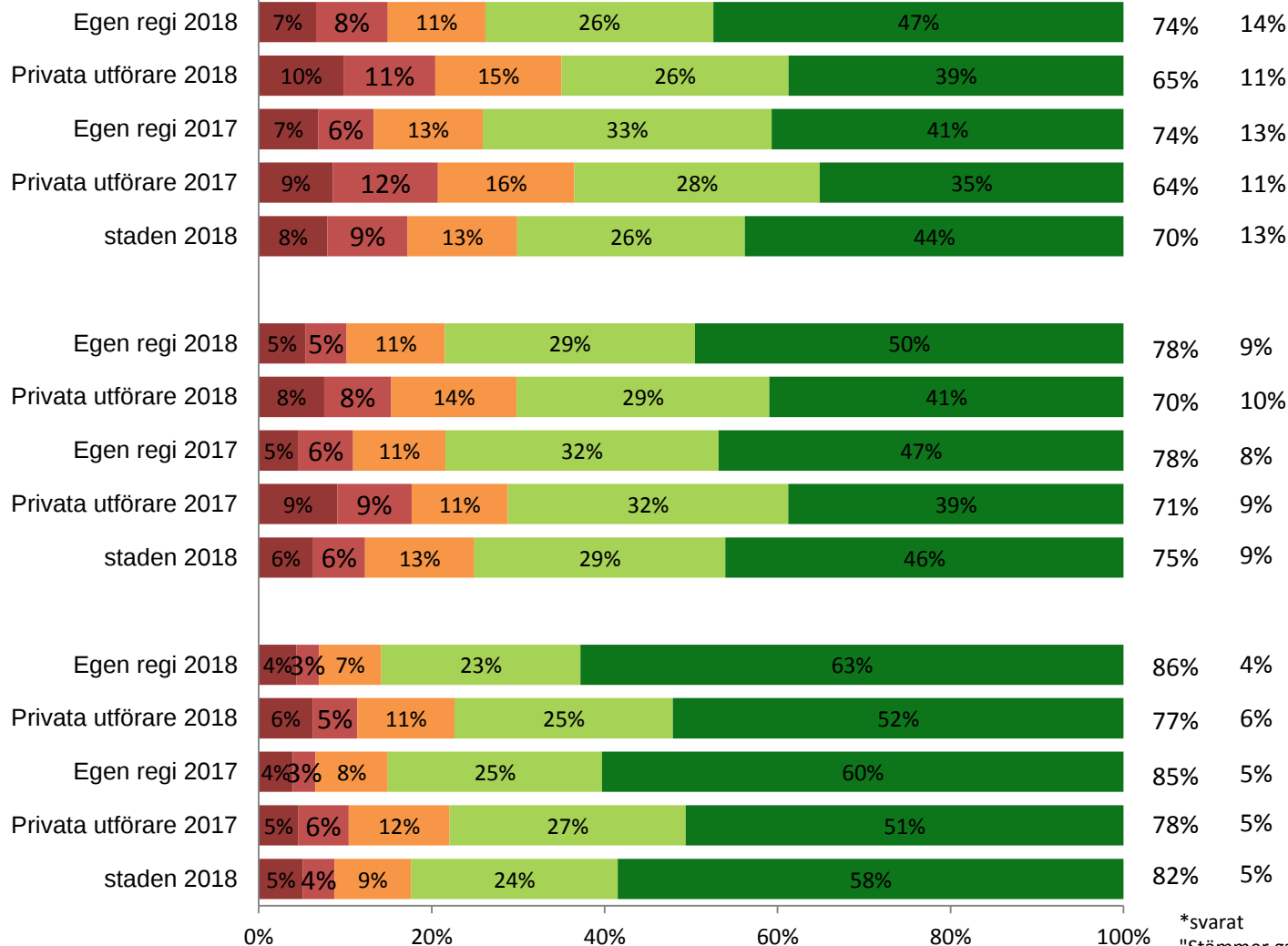
Andel
Nöjda* Vet ej

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



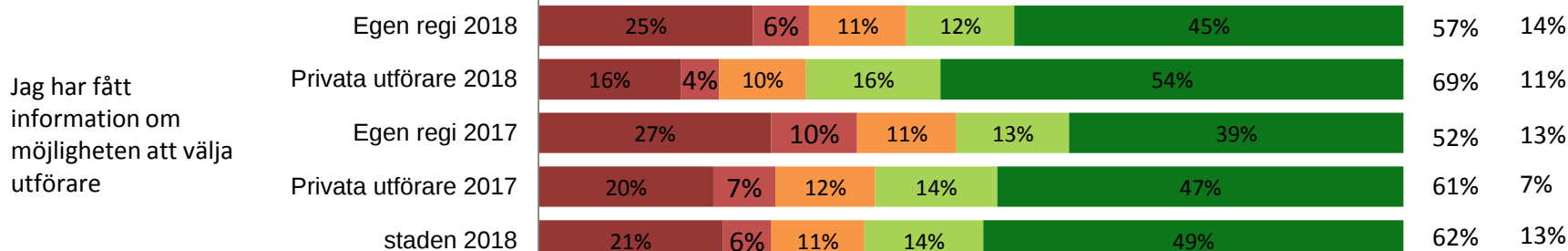
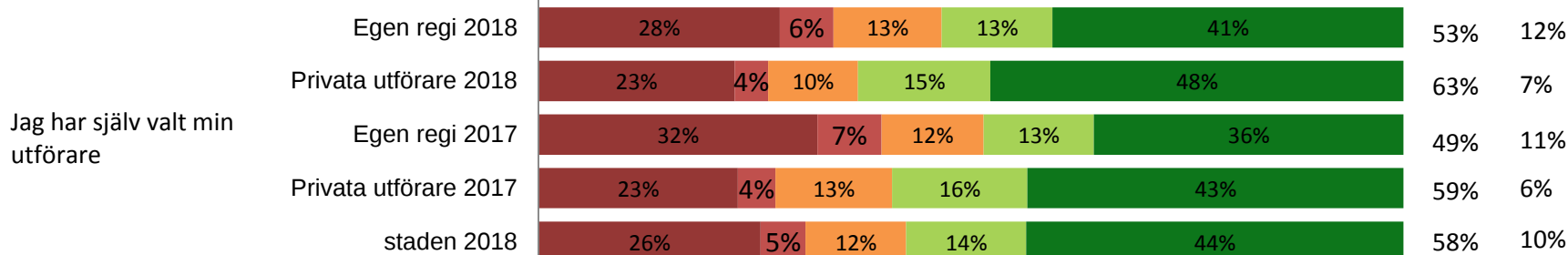
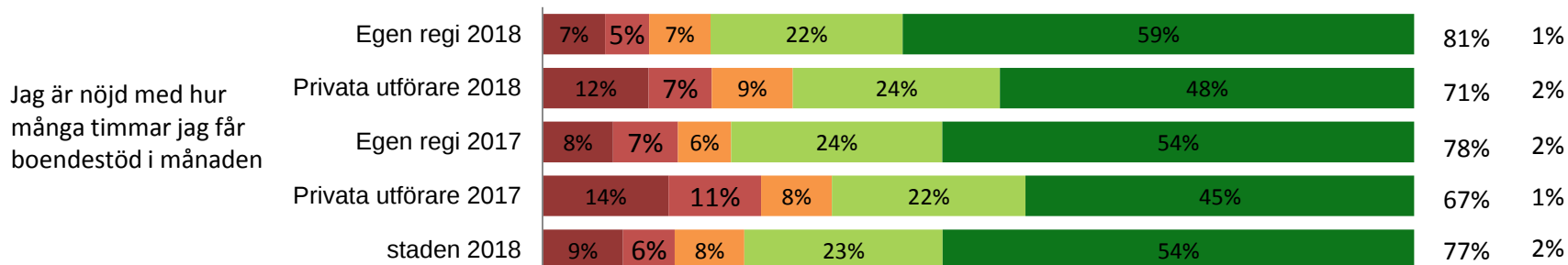
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Staden 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"

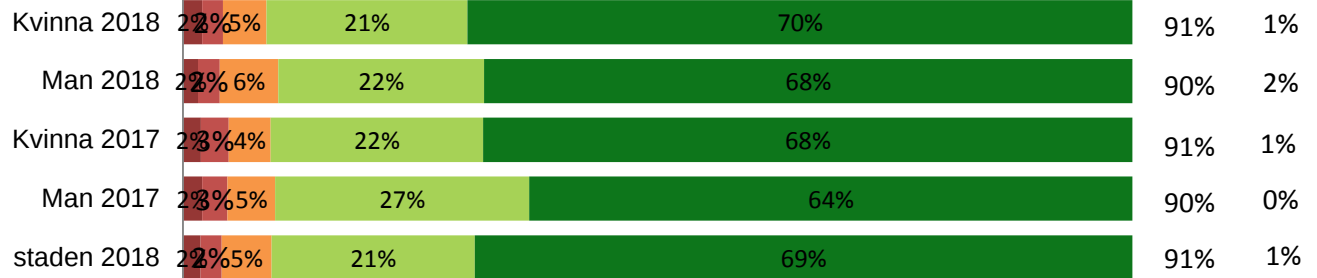
Resultat män/kvinnor

Staden per kön

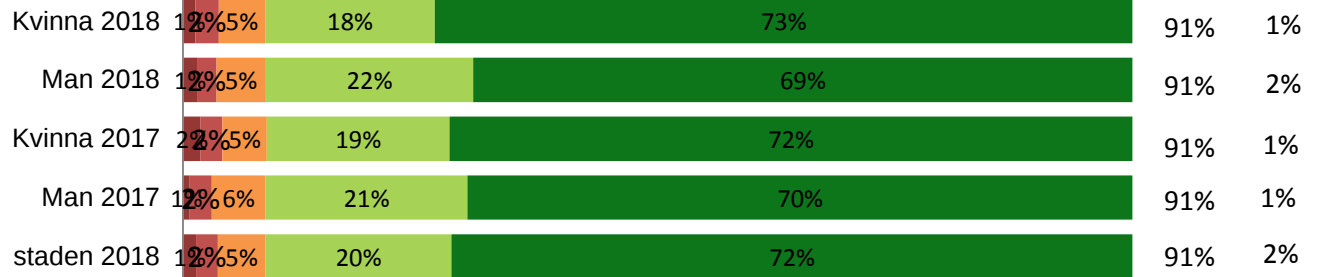
Andel
Nöjda* Vet ej

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
"Stämmer helt"

Staden per kön

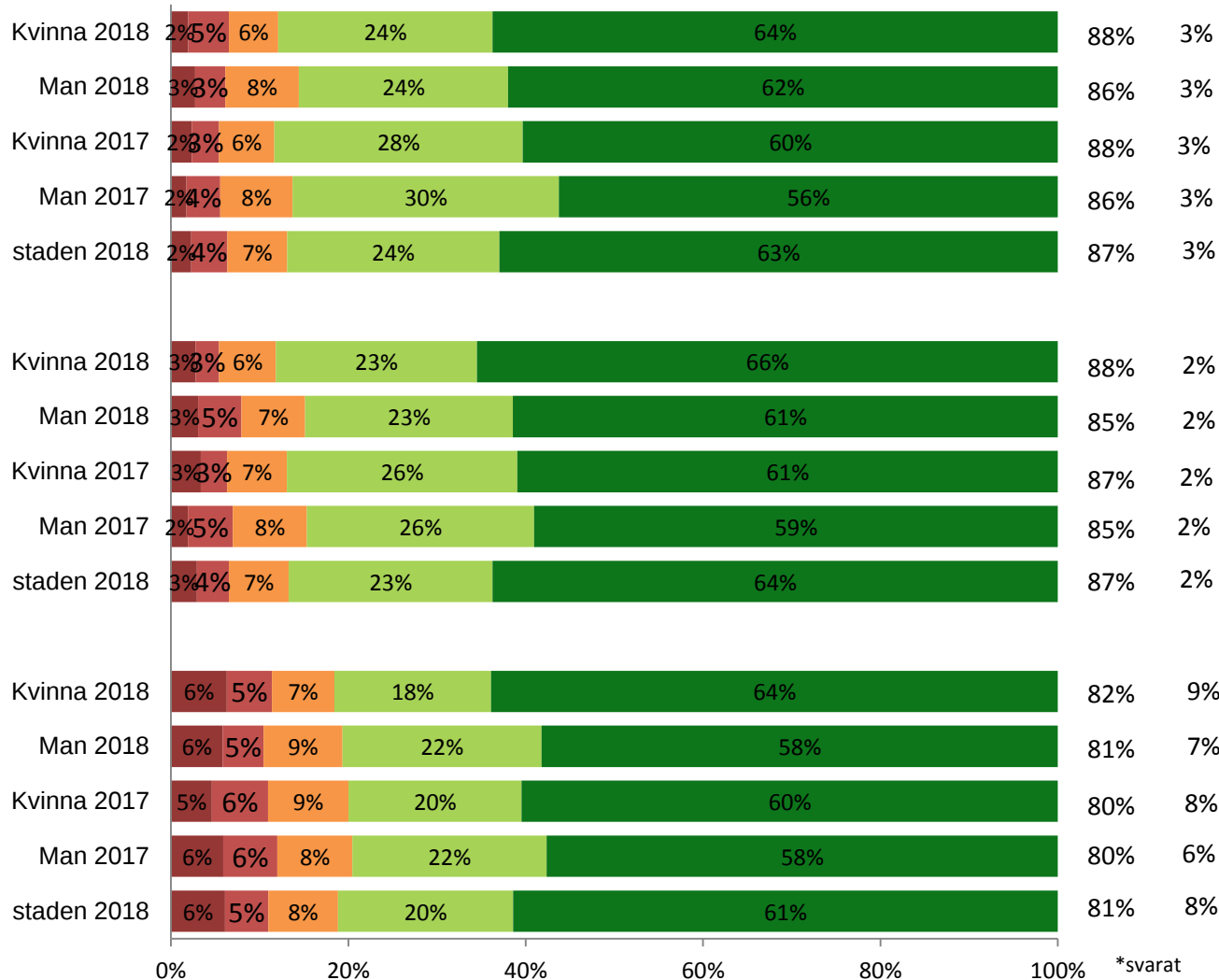
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per kön

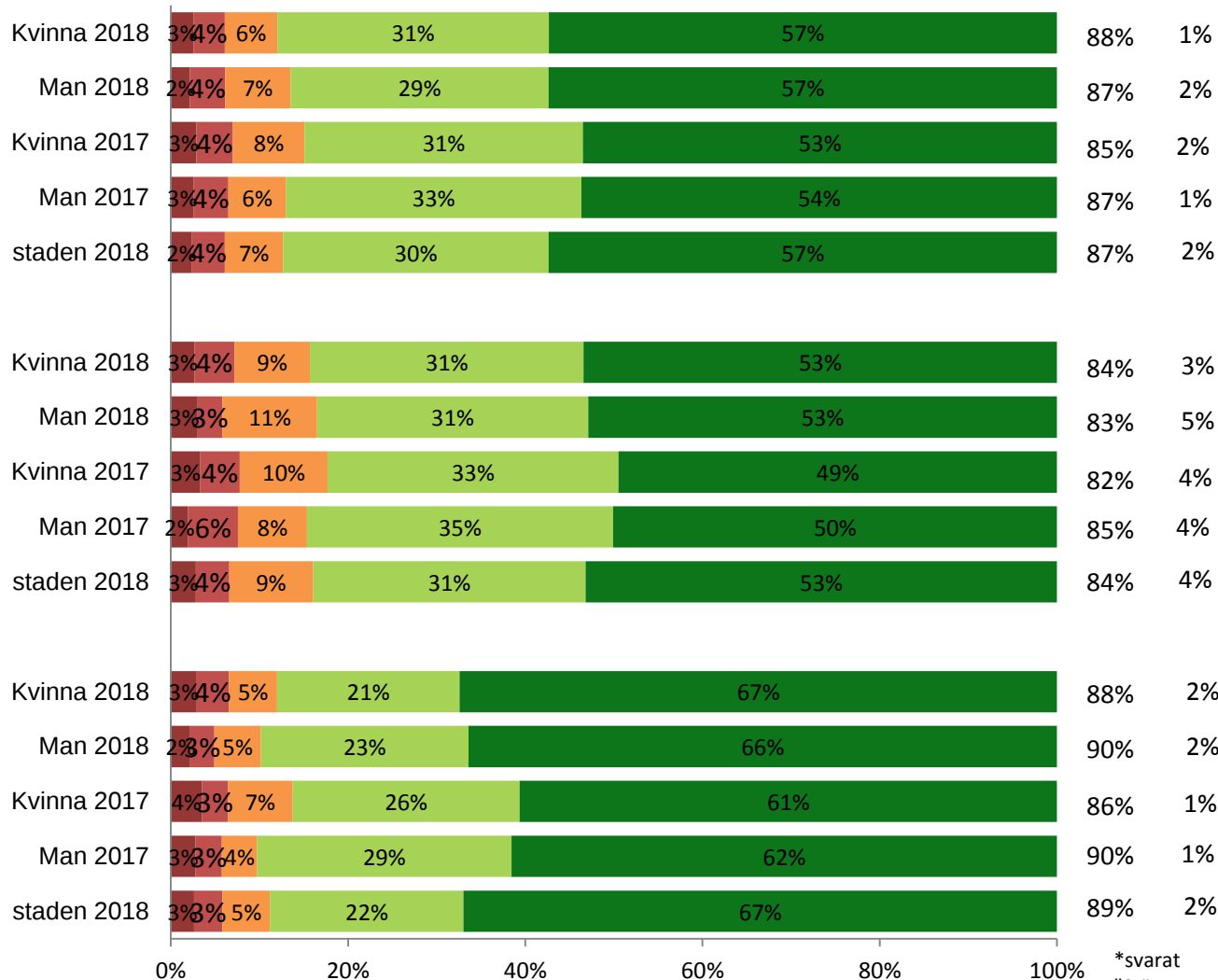
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per kön

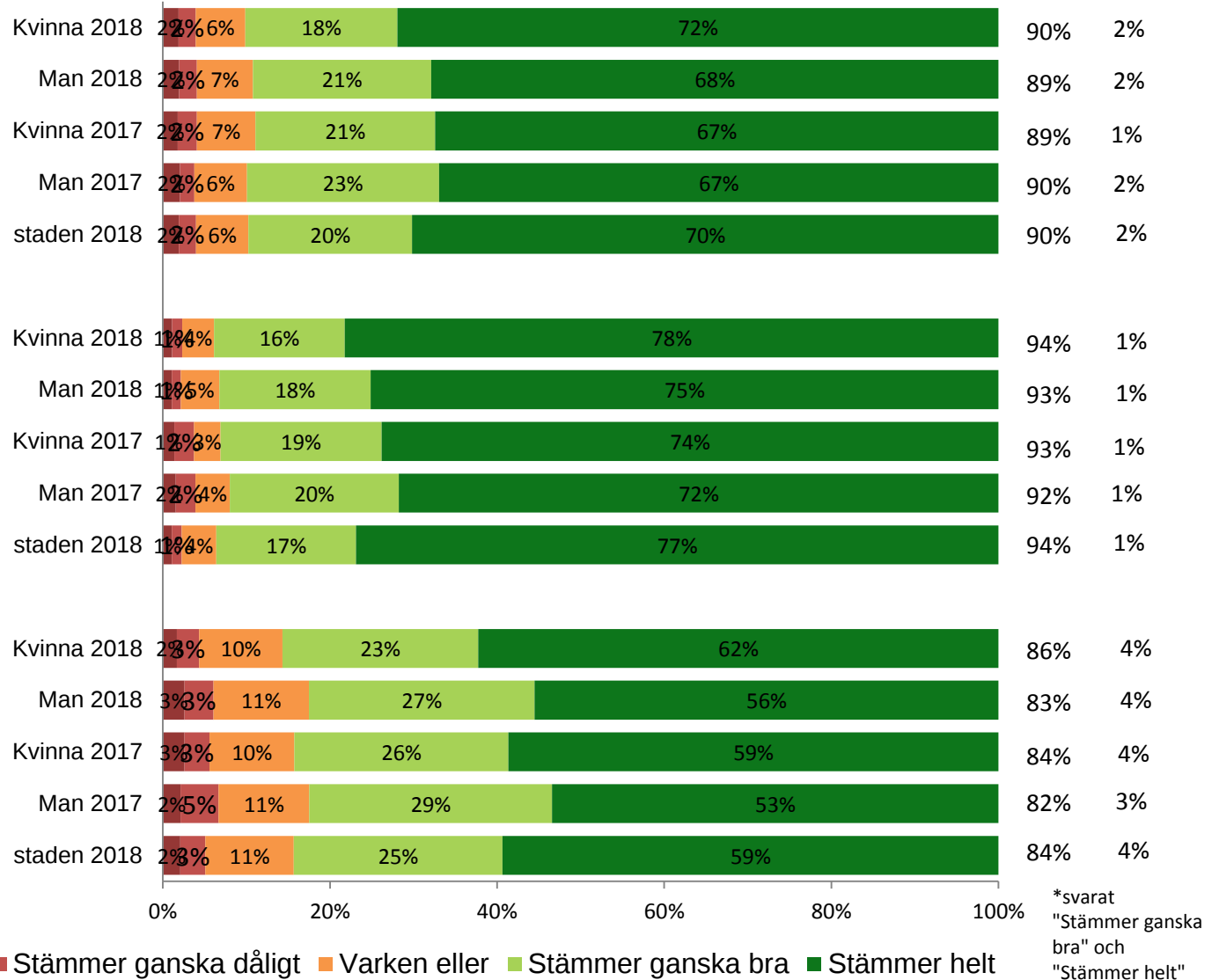
Andel
Nöjda* Vet ej

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

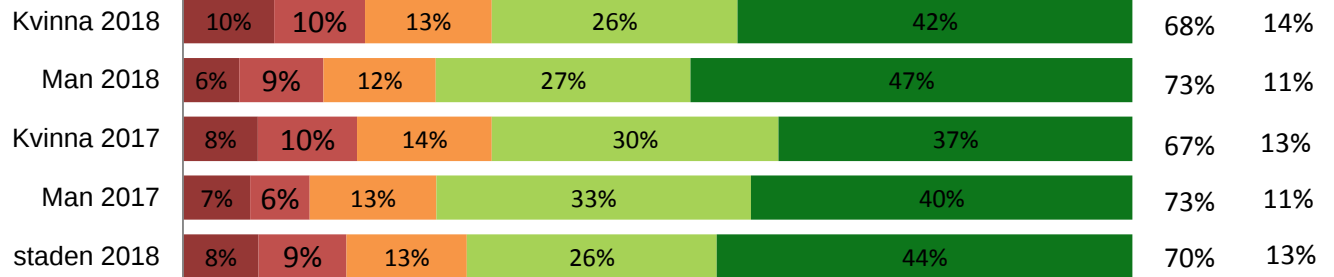


Staden per kön

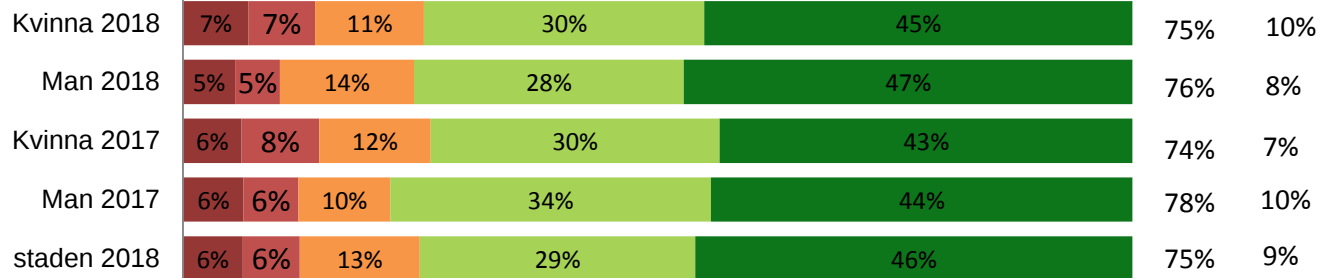
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

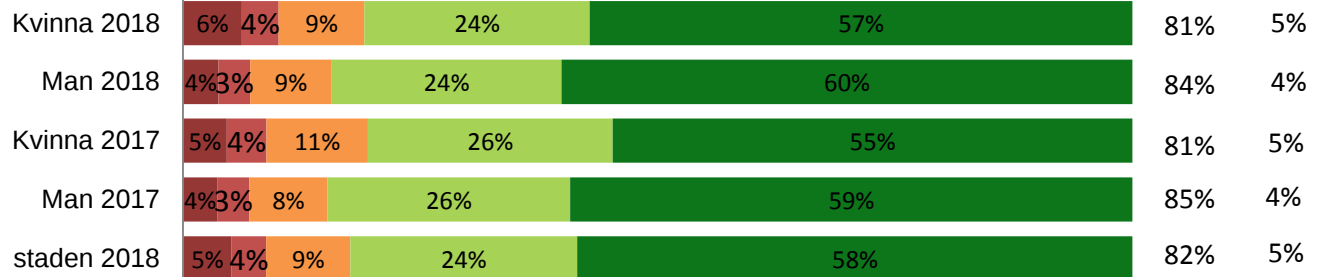
Det är lätt att komma i
kontakt med min
biståndsbedömare



Utredningen av mitt
behov av stöd var bra



Jag är nöjd med min
handläggares
bemötande



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

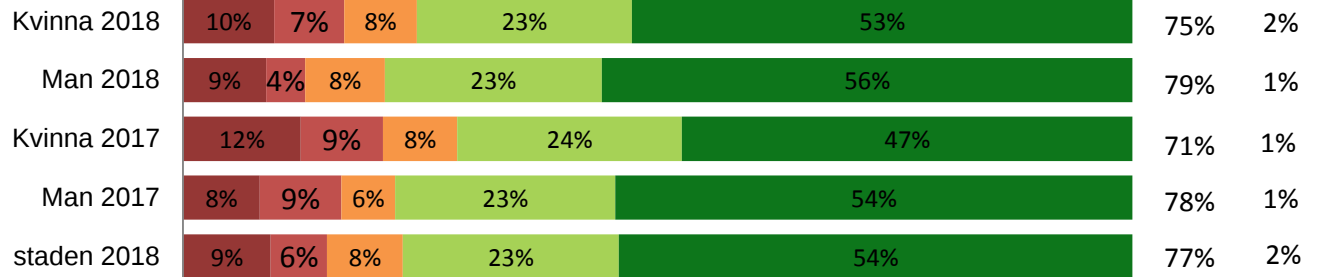
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Staden per kön

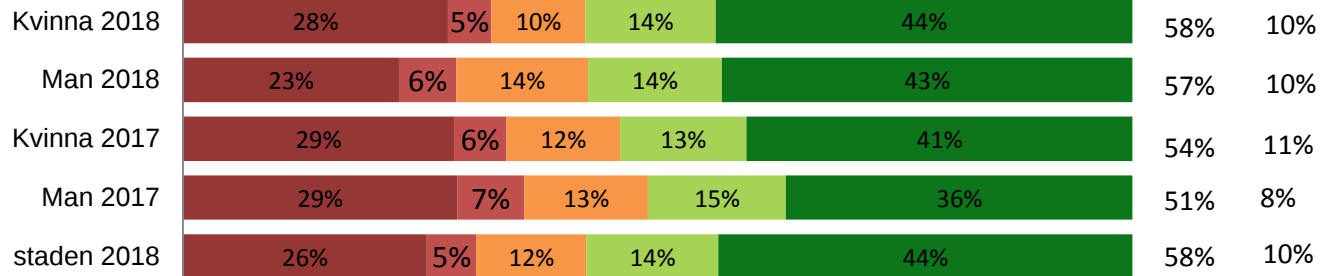
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

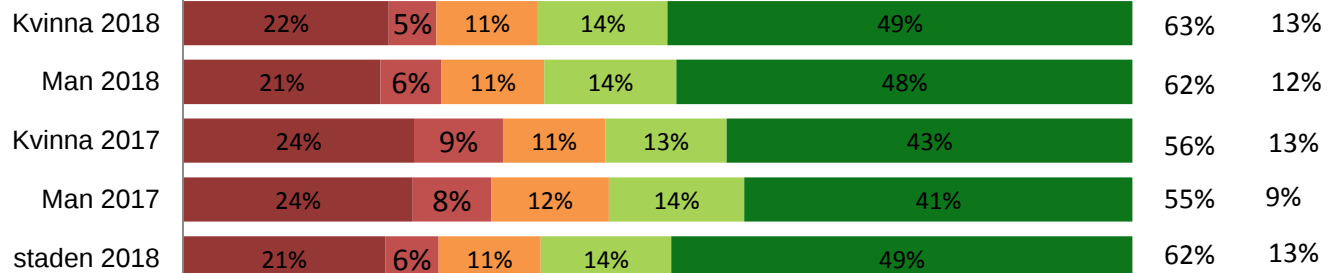
Jag är nöjd med hur
många timmar jag får
boendestöd i månaden



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

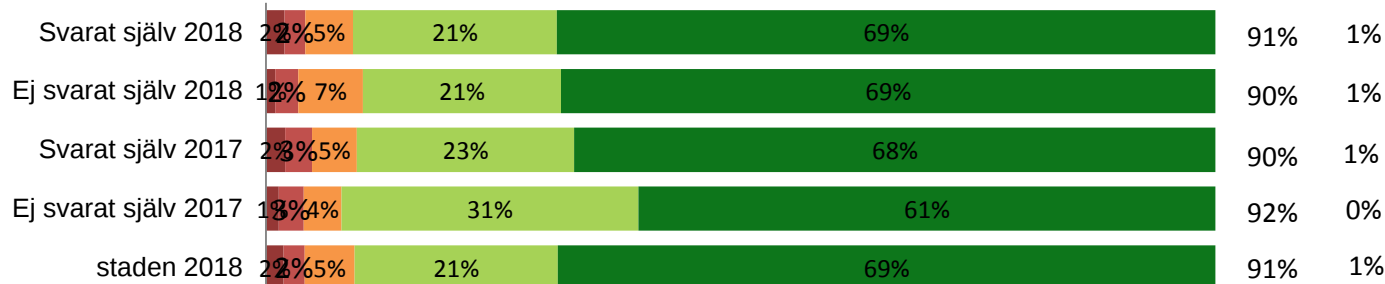
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, annan person" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

Staden per svarsmetod

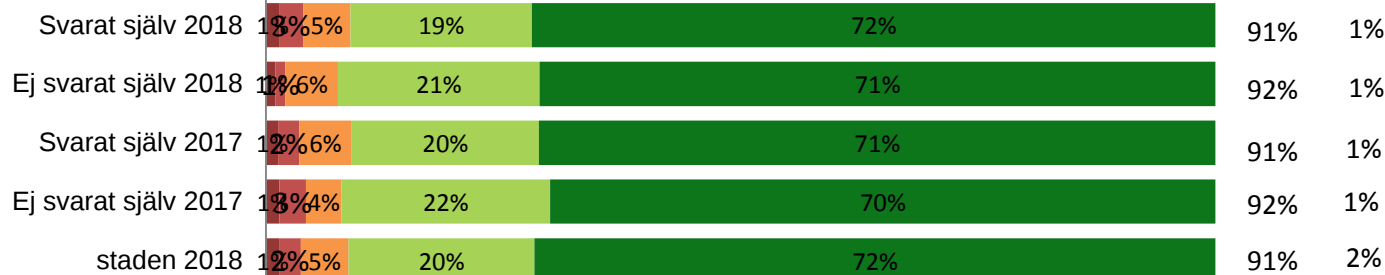
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina
boendestödjare



Jag känner mig trygg
med mina
boendestödjare



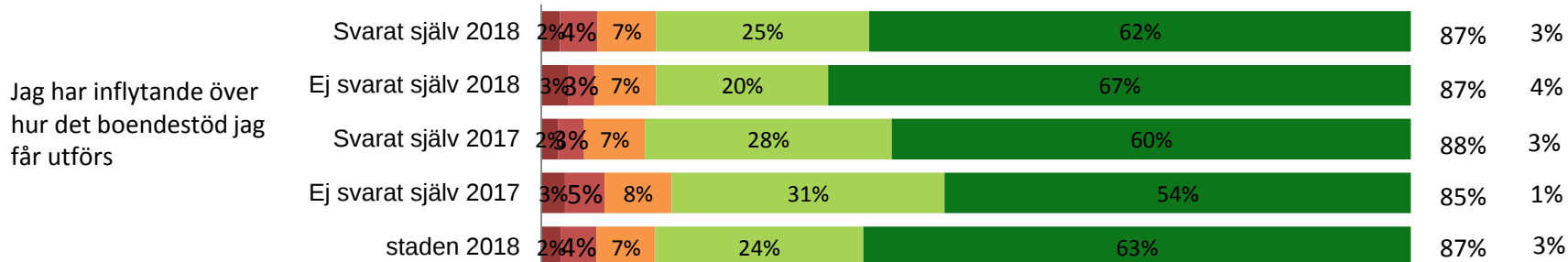
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

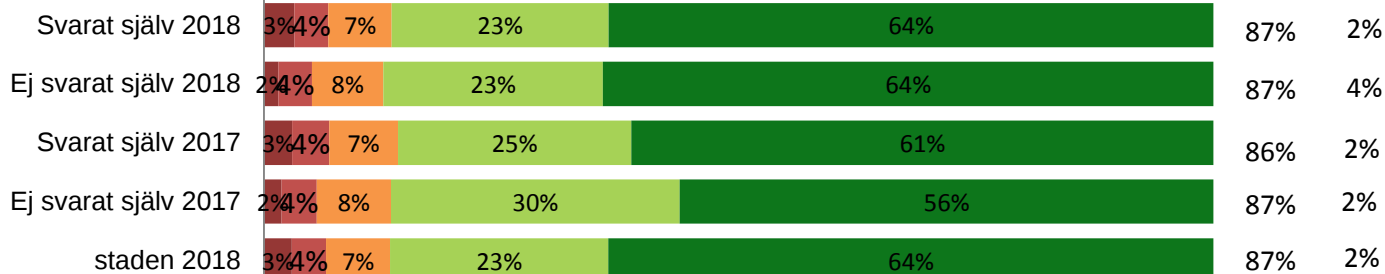
Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

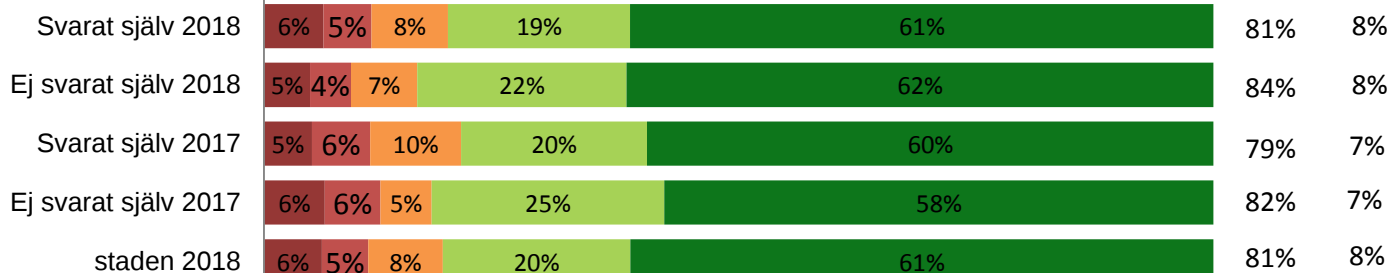
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



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



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

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

Staden per svarsmetod

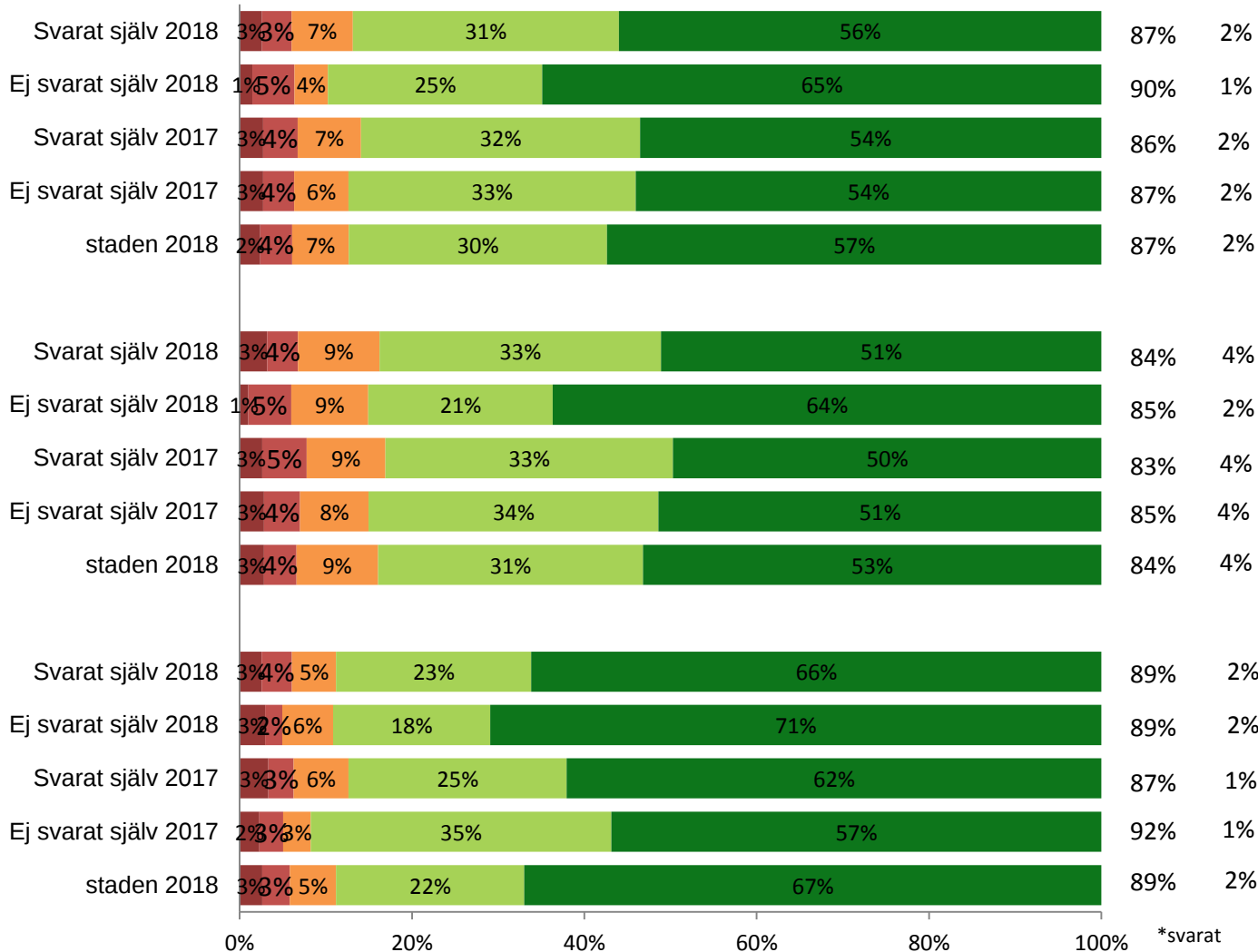
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per svarsmetod

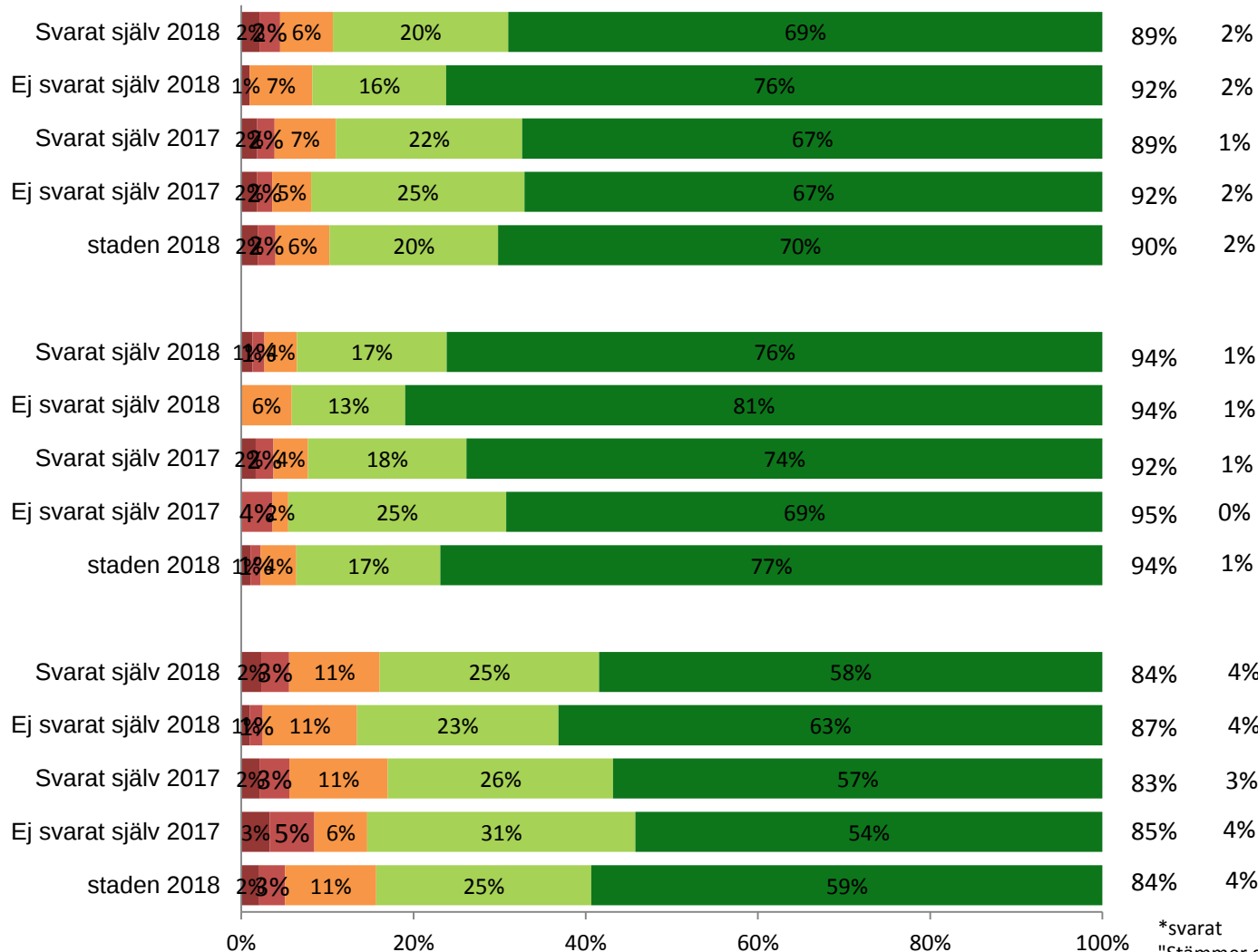
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

Staden per svarsmetod

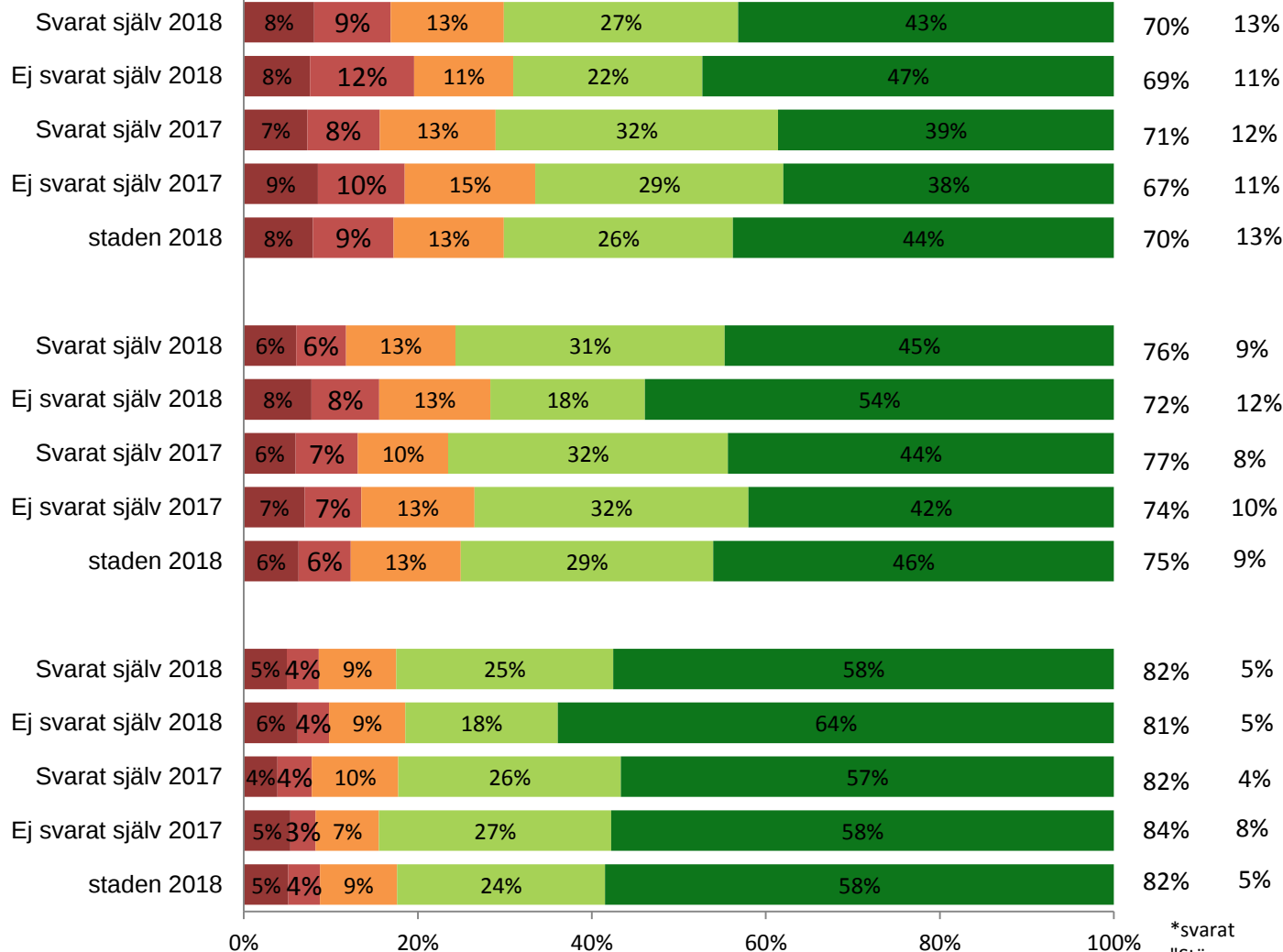
Andel
Nöjda* Vet ej

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



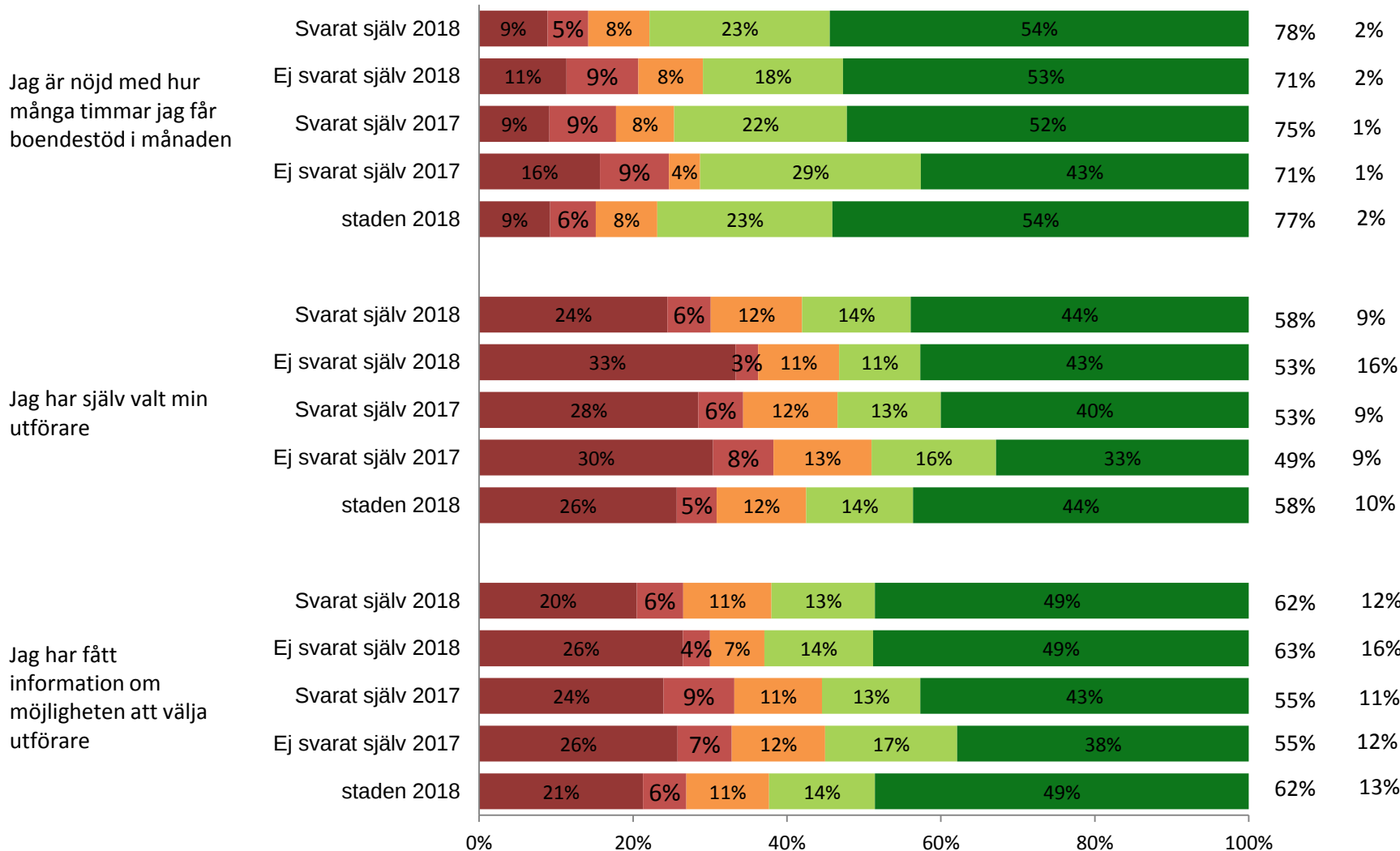
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel



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

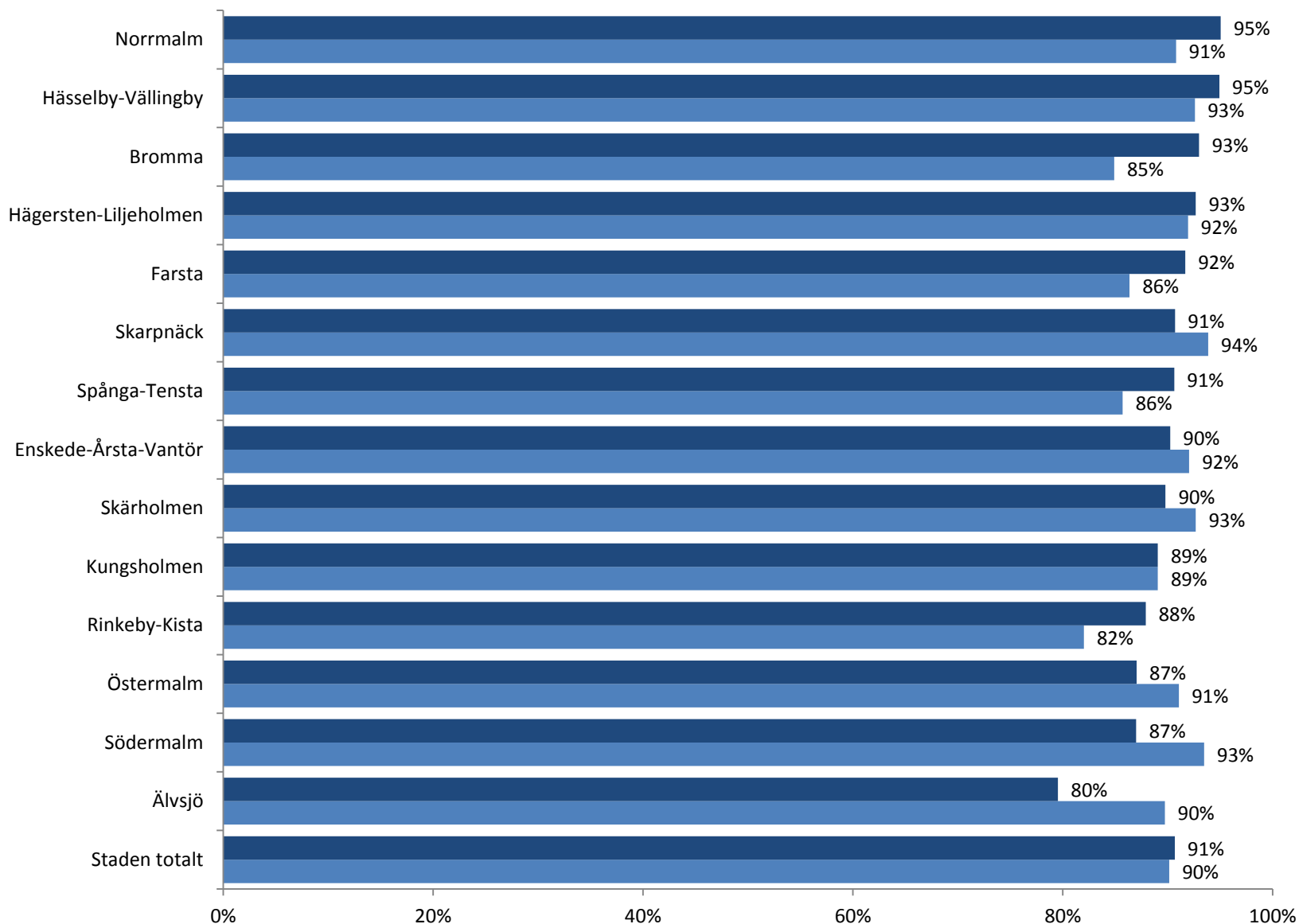
*svarat "Stämmer ganska bra" och

Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

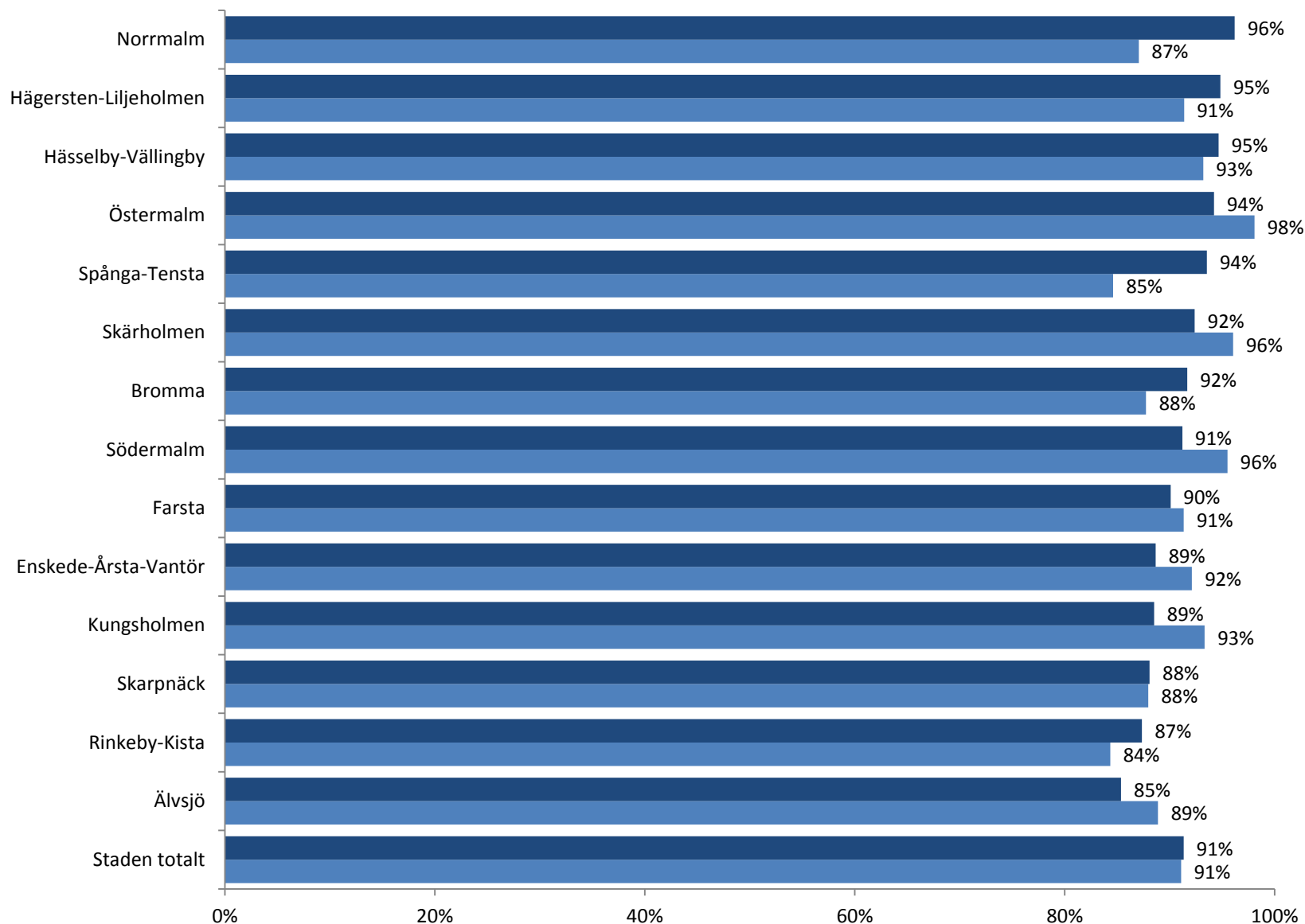
Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2018 ■ 2017



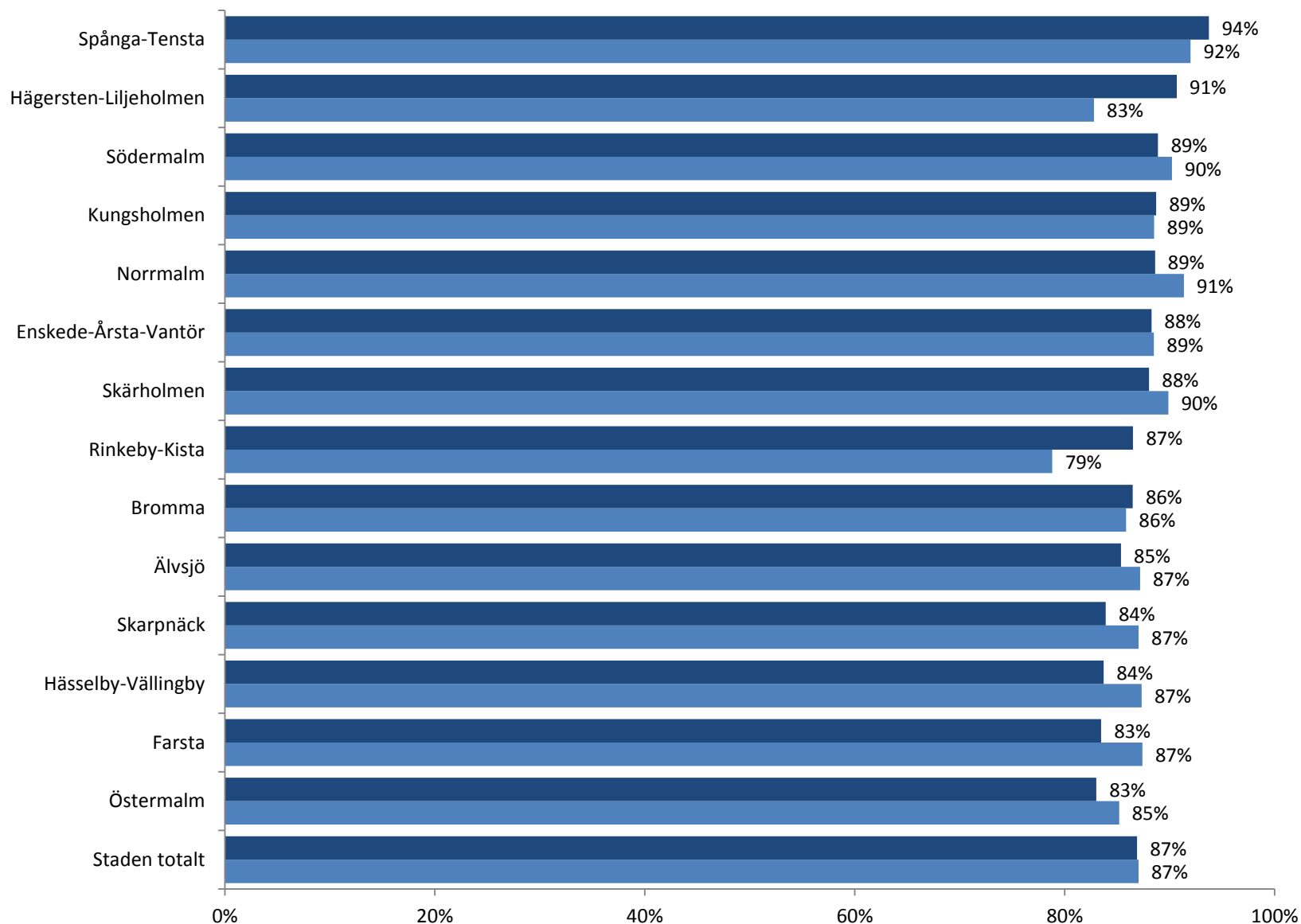
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

2018 2017



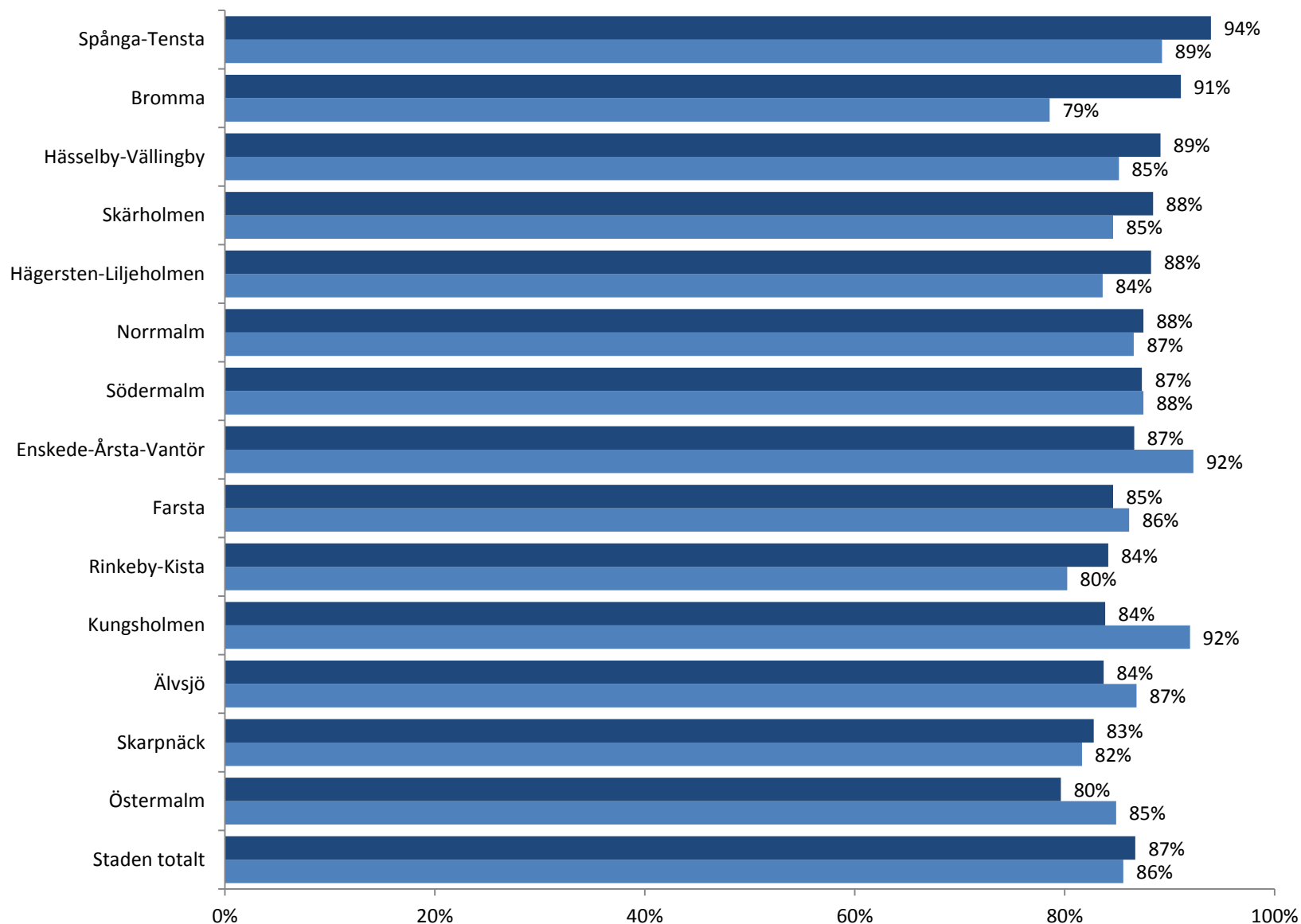
Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs

2018 2017

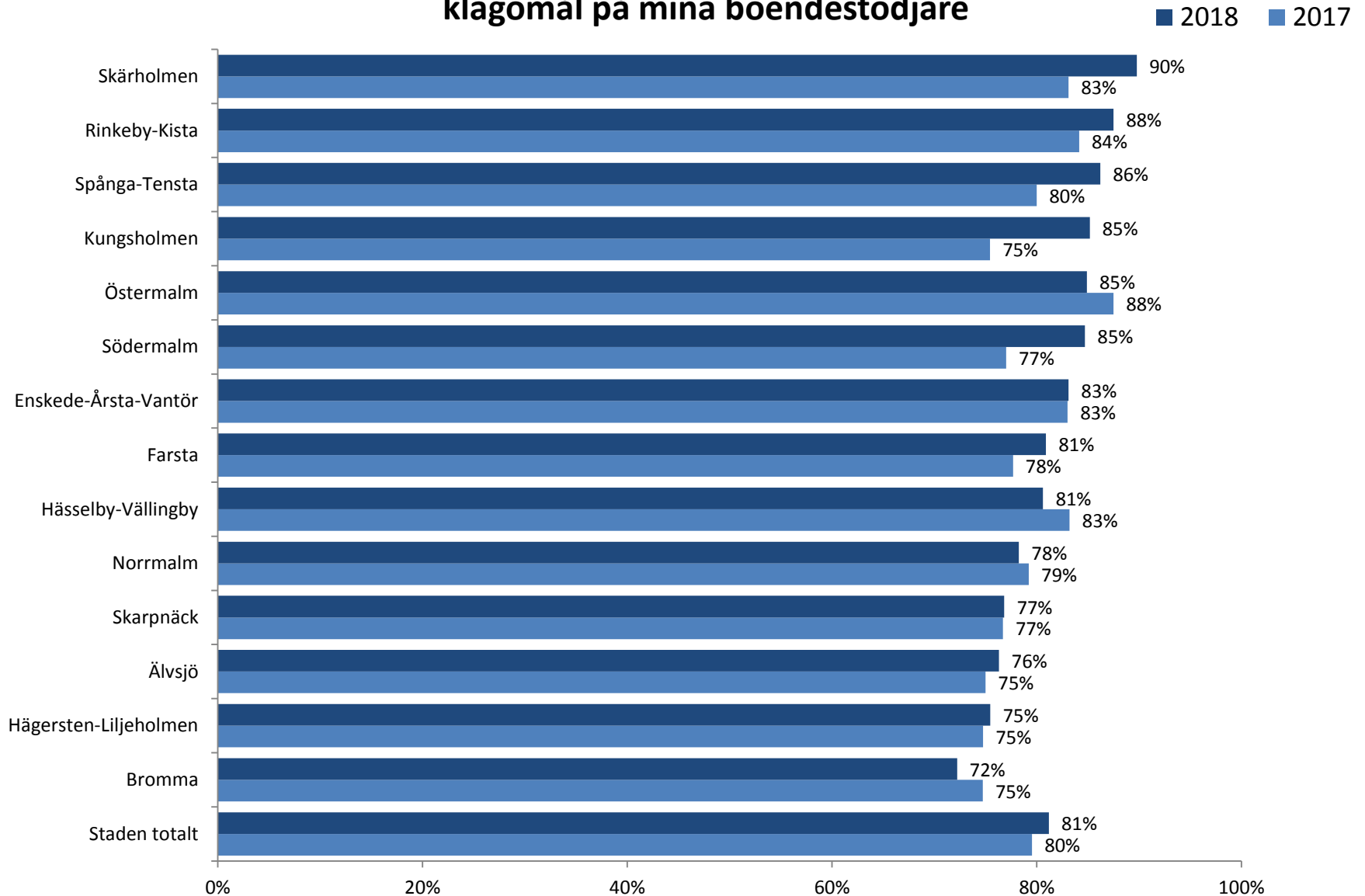


Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

2018 2017

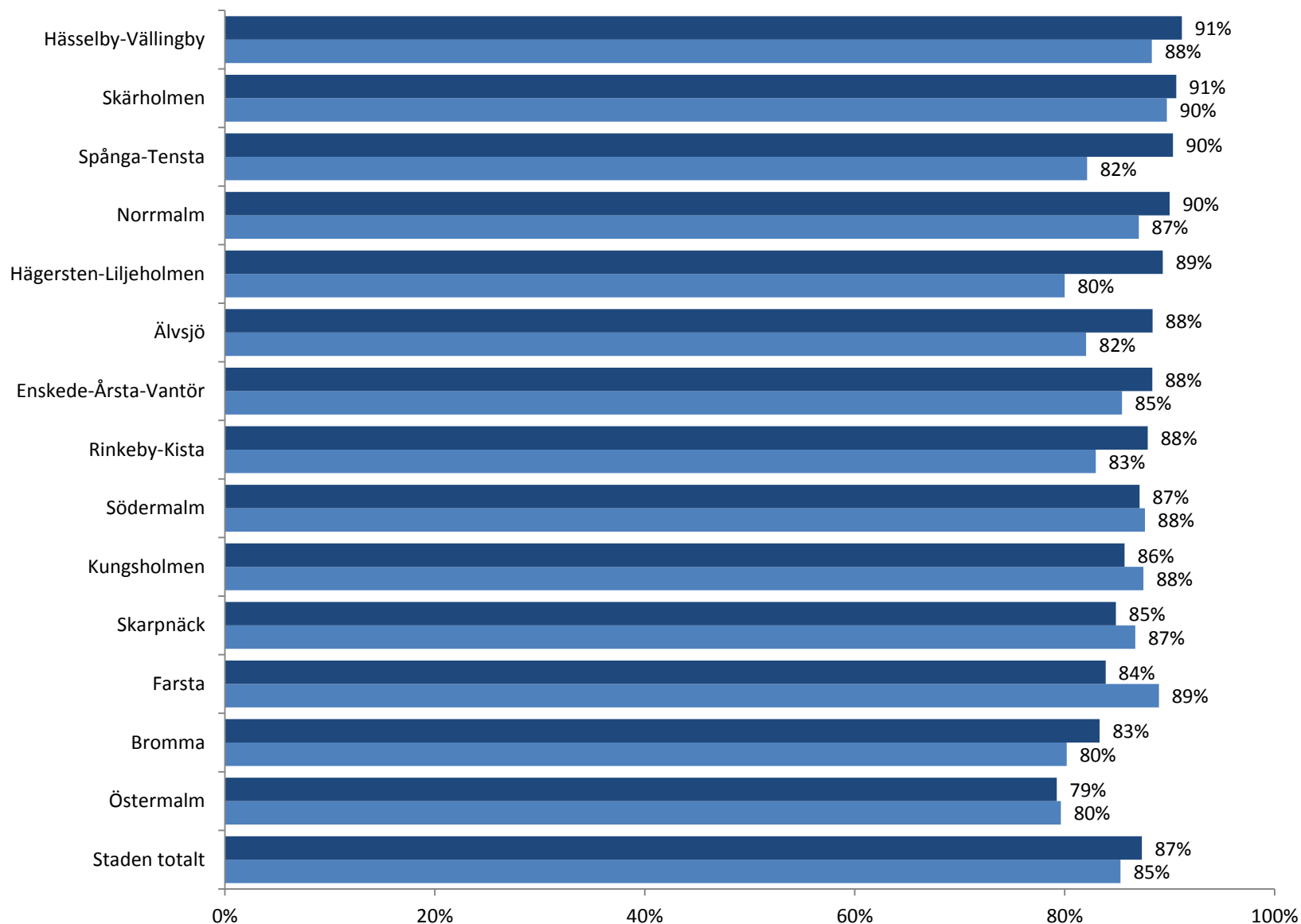


Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare



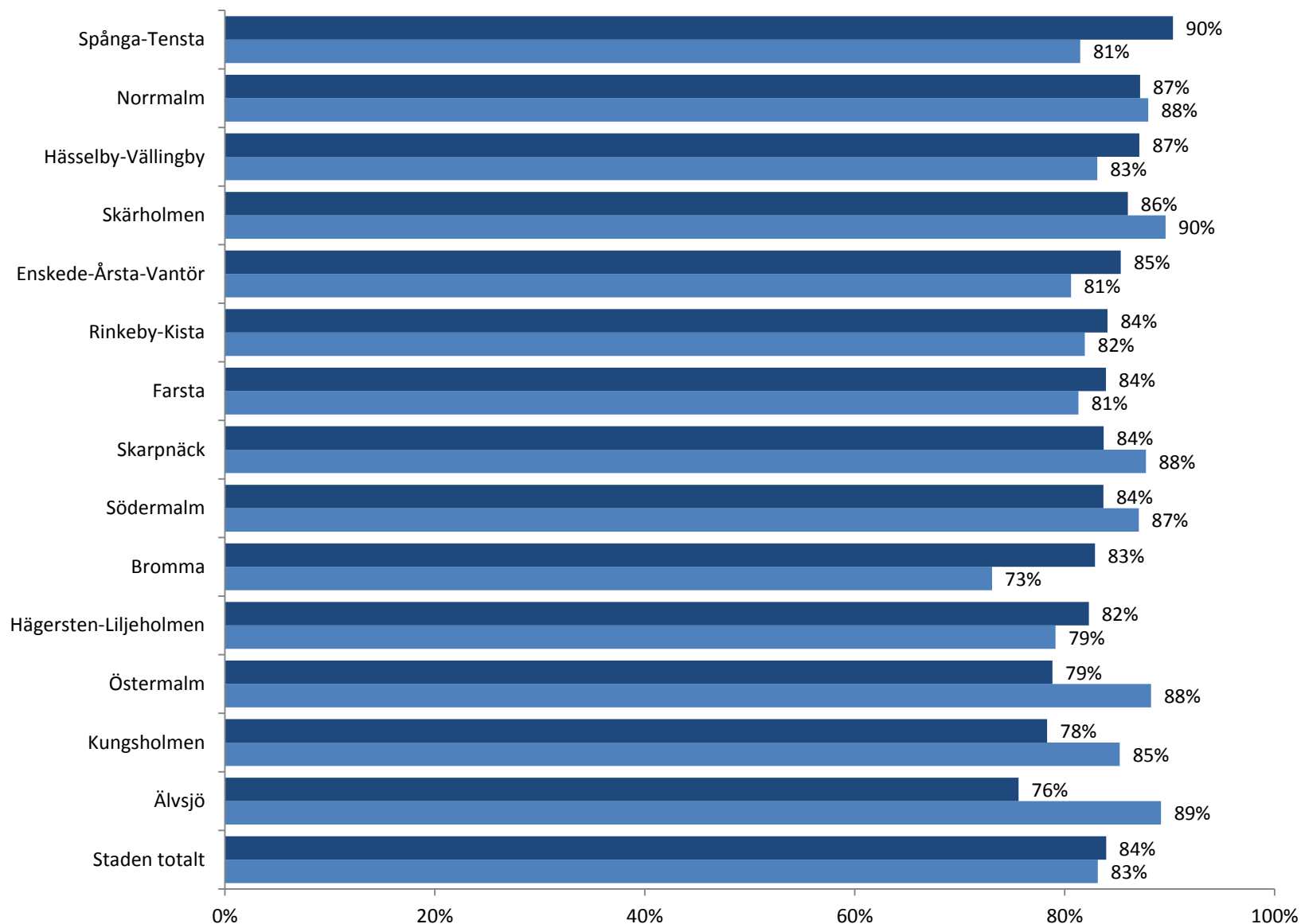
Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2018 ■ 2017



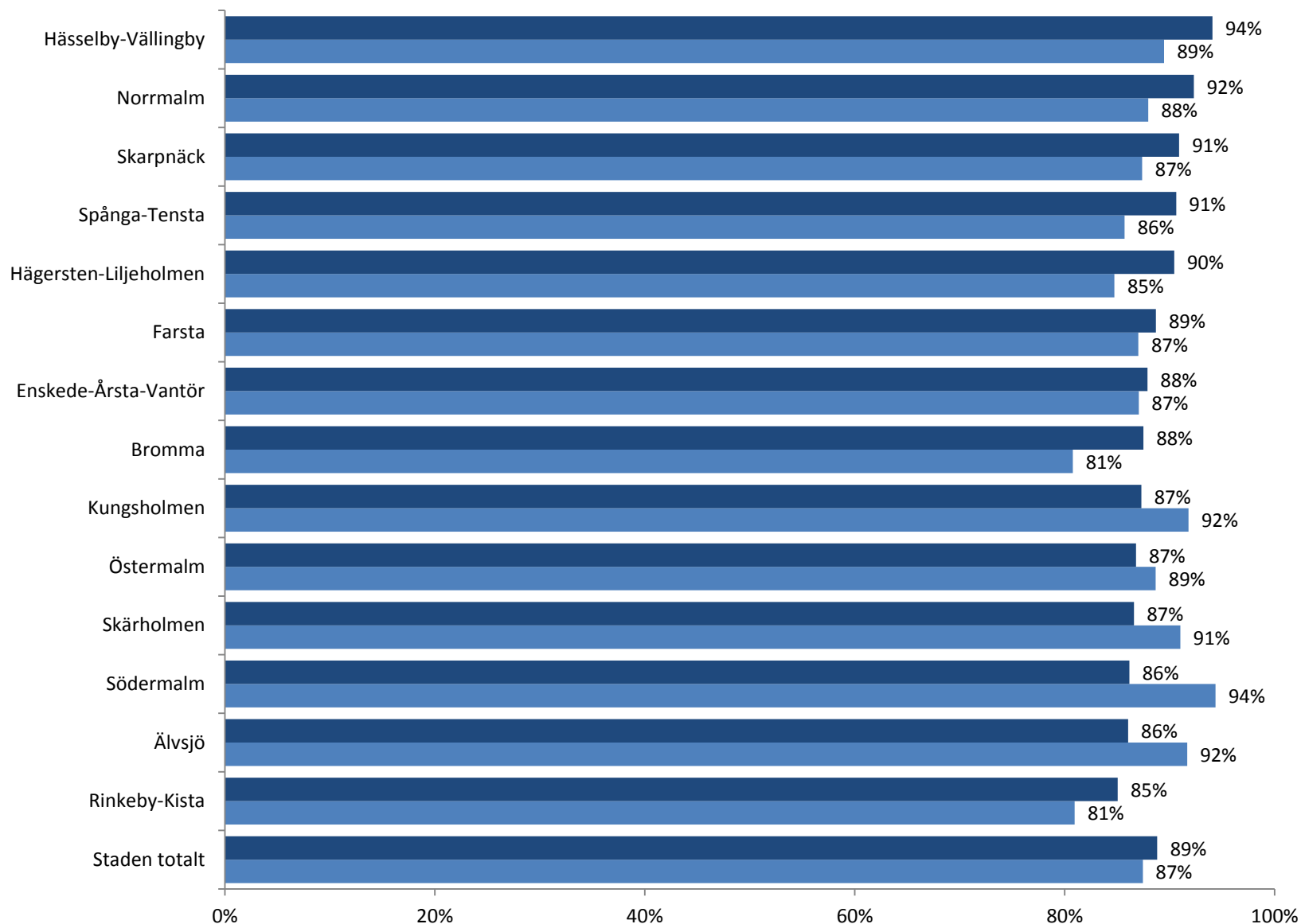
Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

■ 2018 ■ 2017



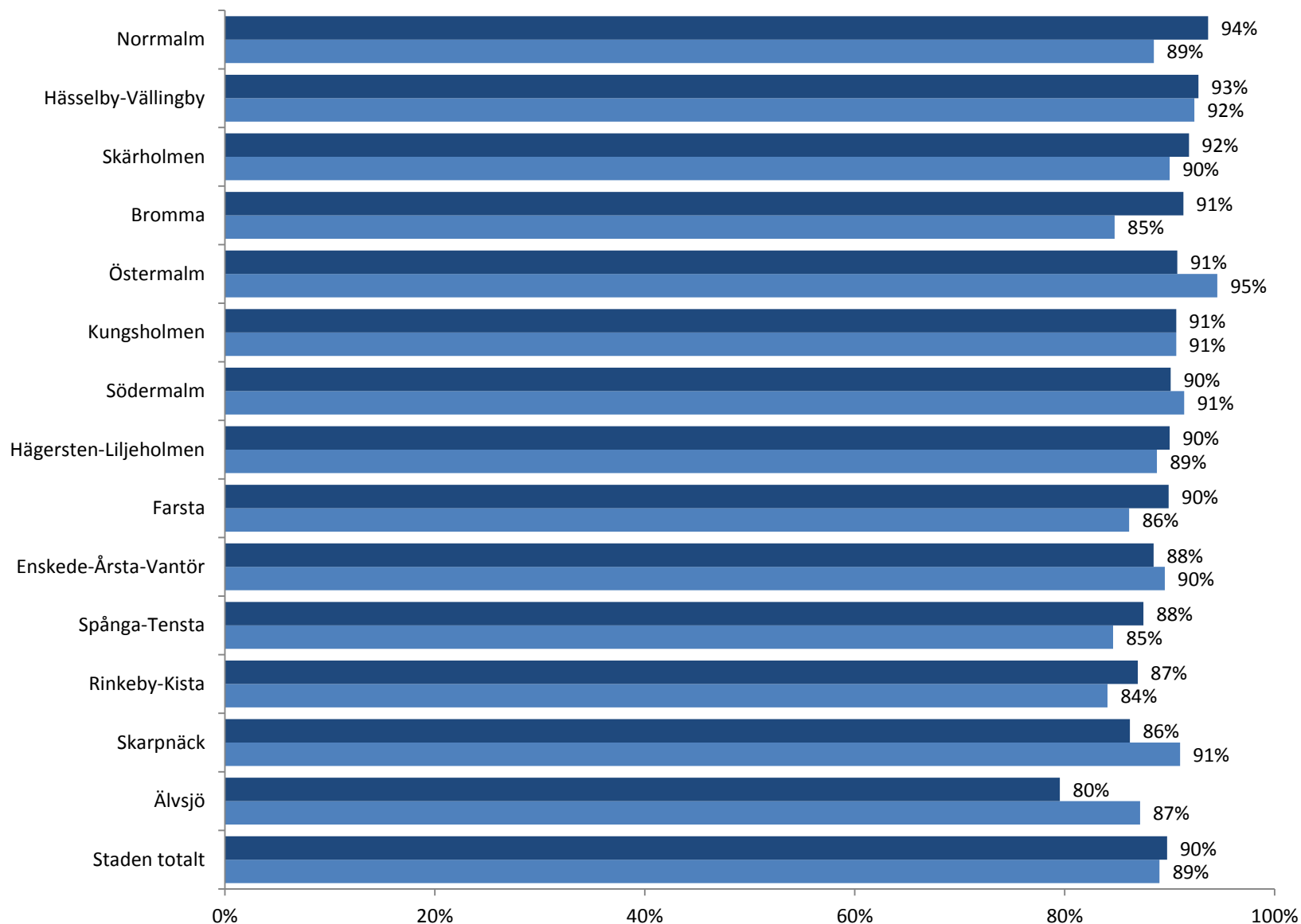
Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

■ 2018 ■ 2017



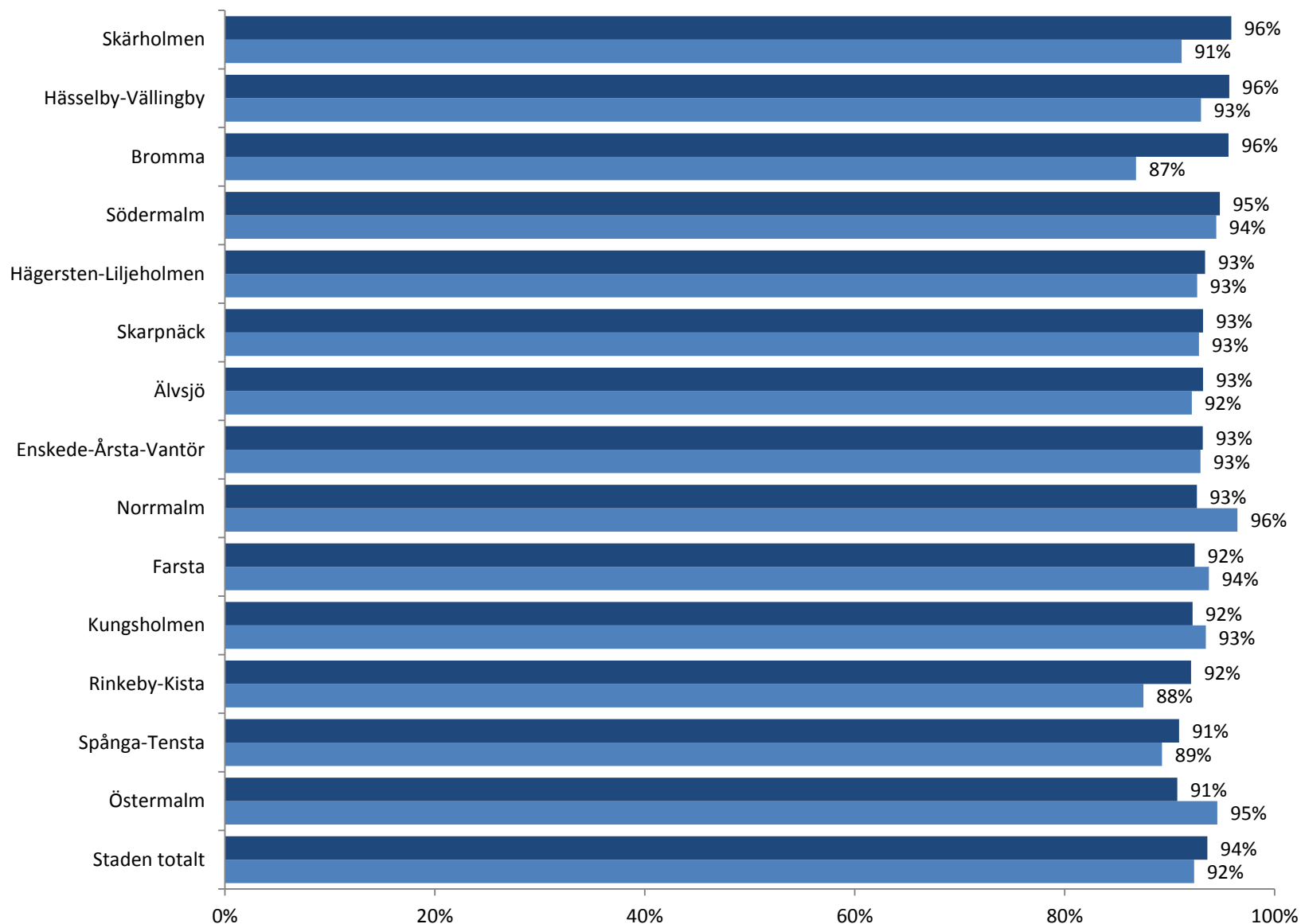
Jag litar på mina boendestödjare

■ 2018 ■ 2017

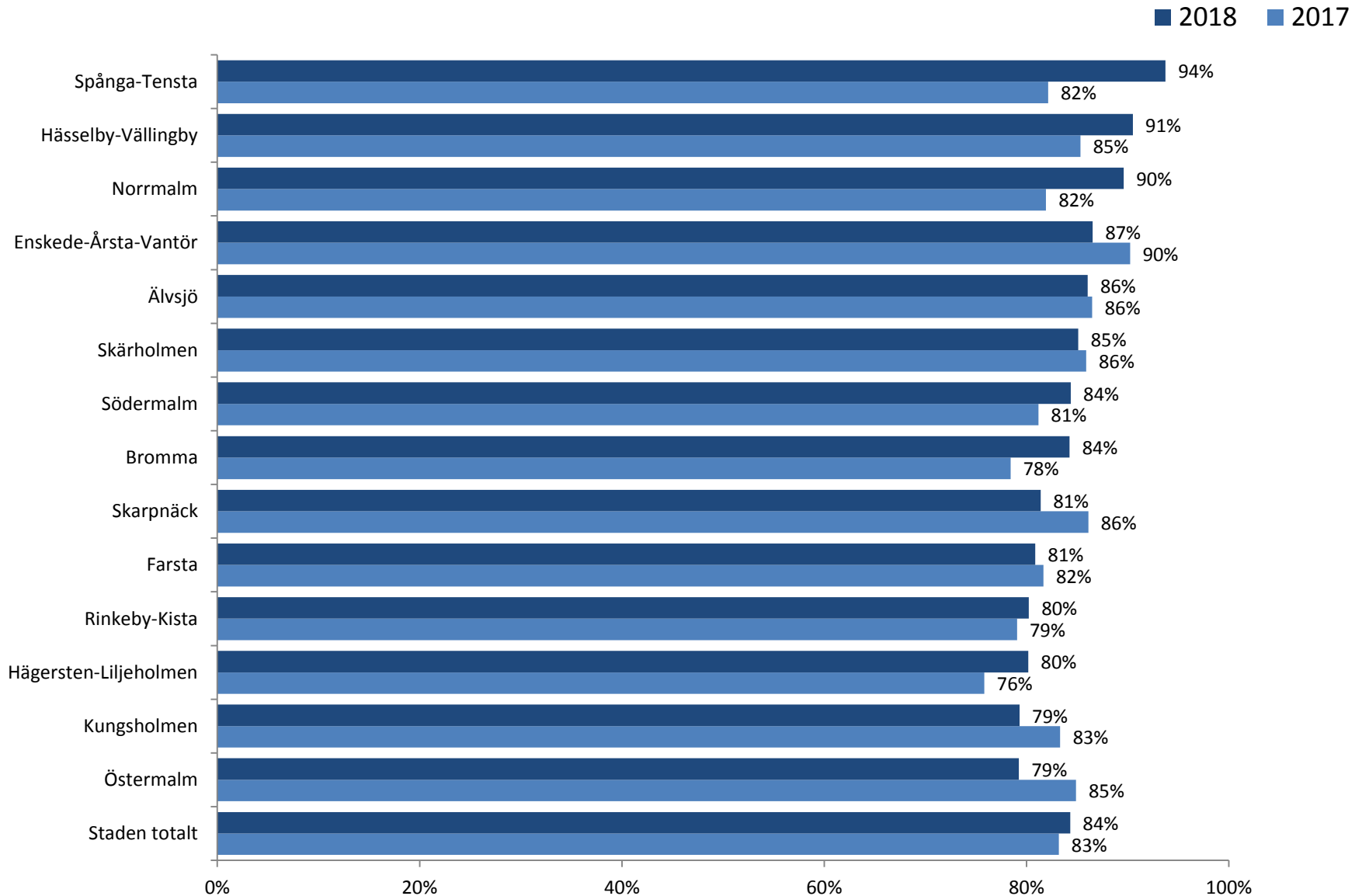


Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

2018 2017

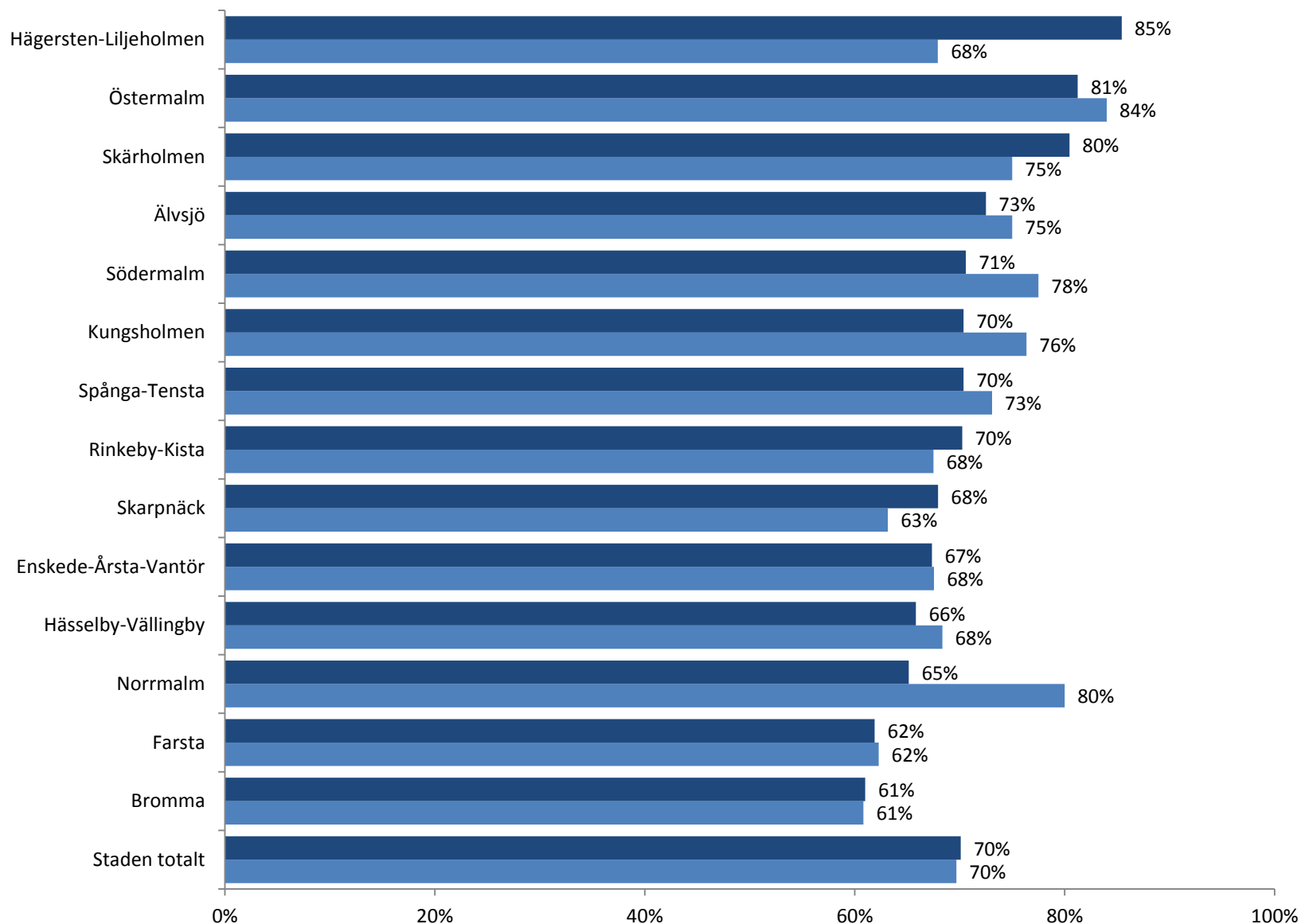


Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv



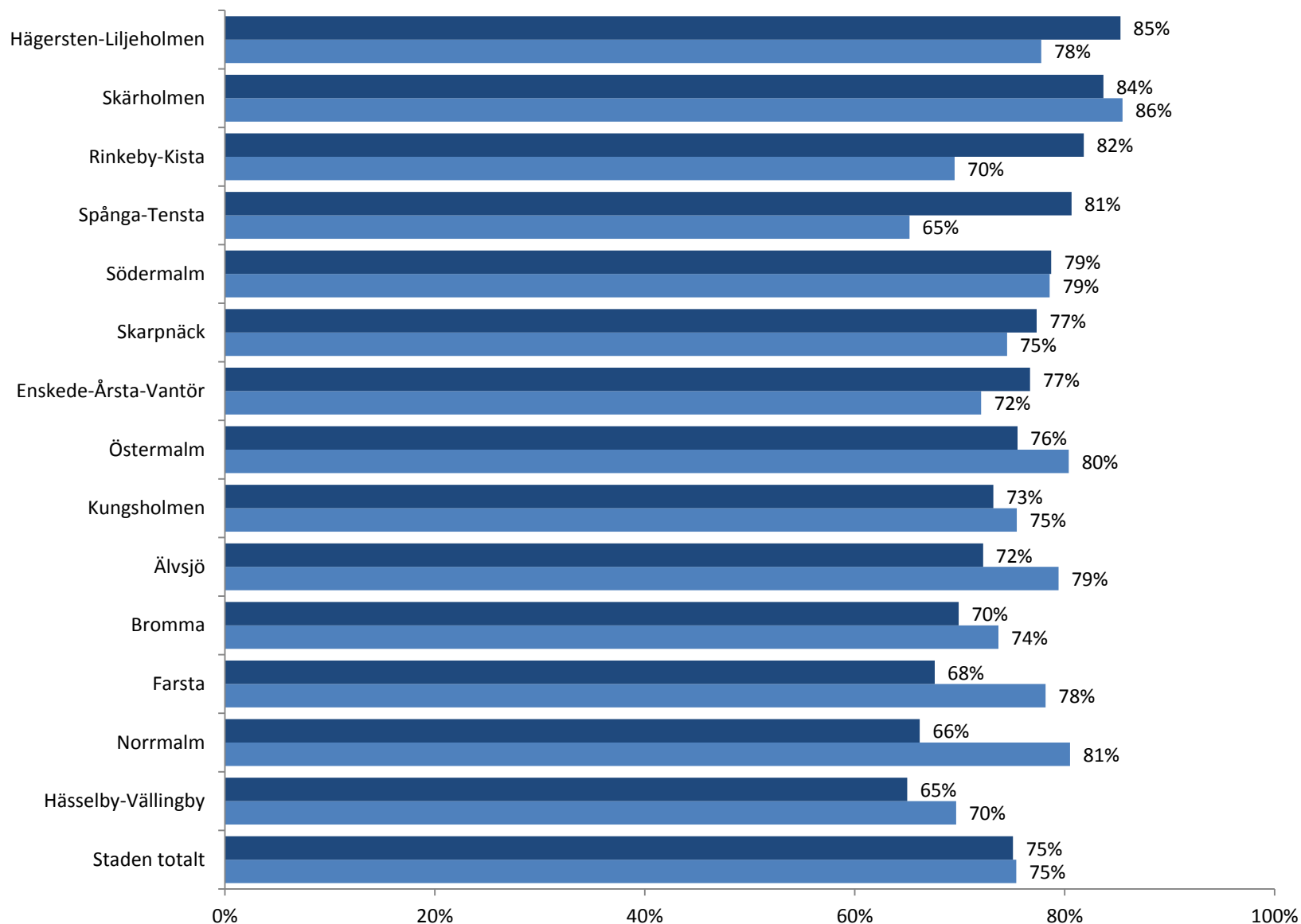
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

2018 2017



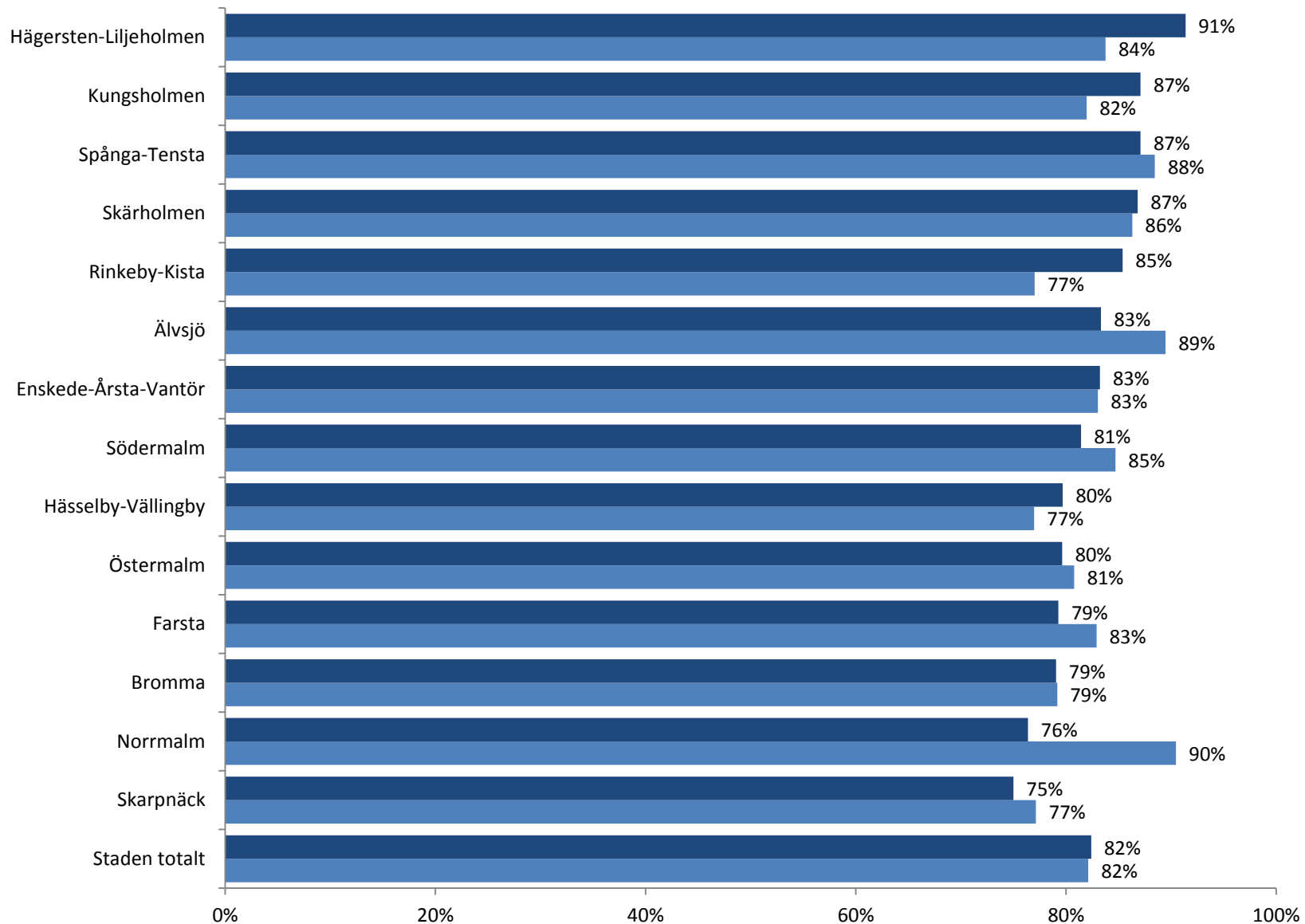
Utredningen av mitt behov av stöd var bra

■ 2018 ■ 2017

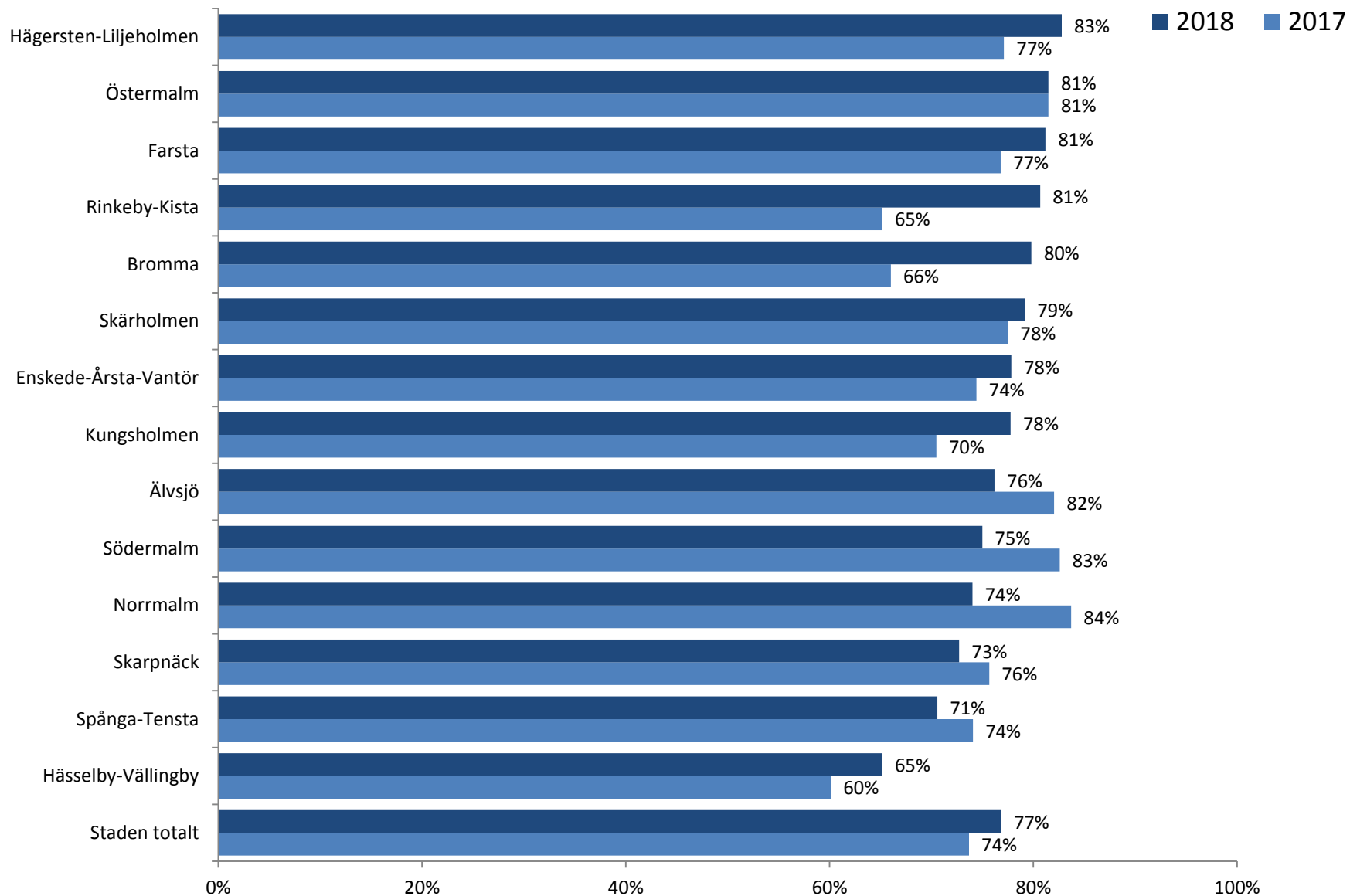


Jag är nöjd med min handläggares bemötande

■ 2018 ■ 2017

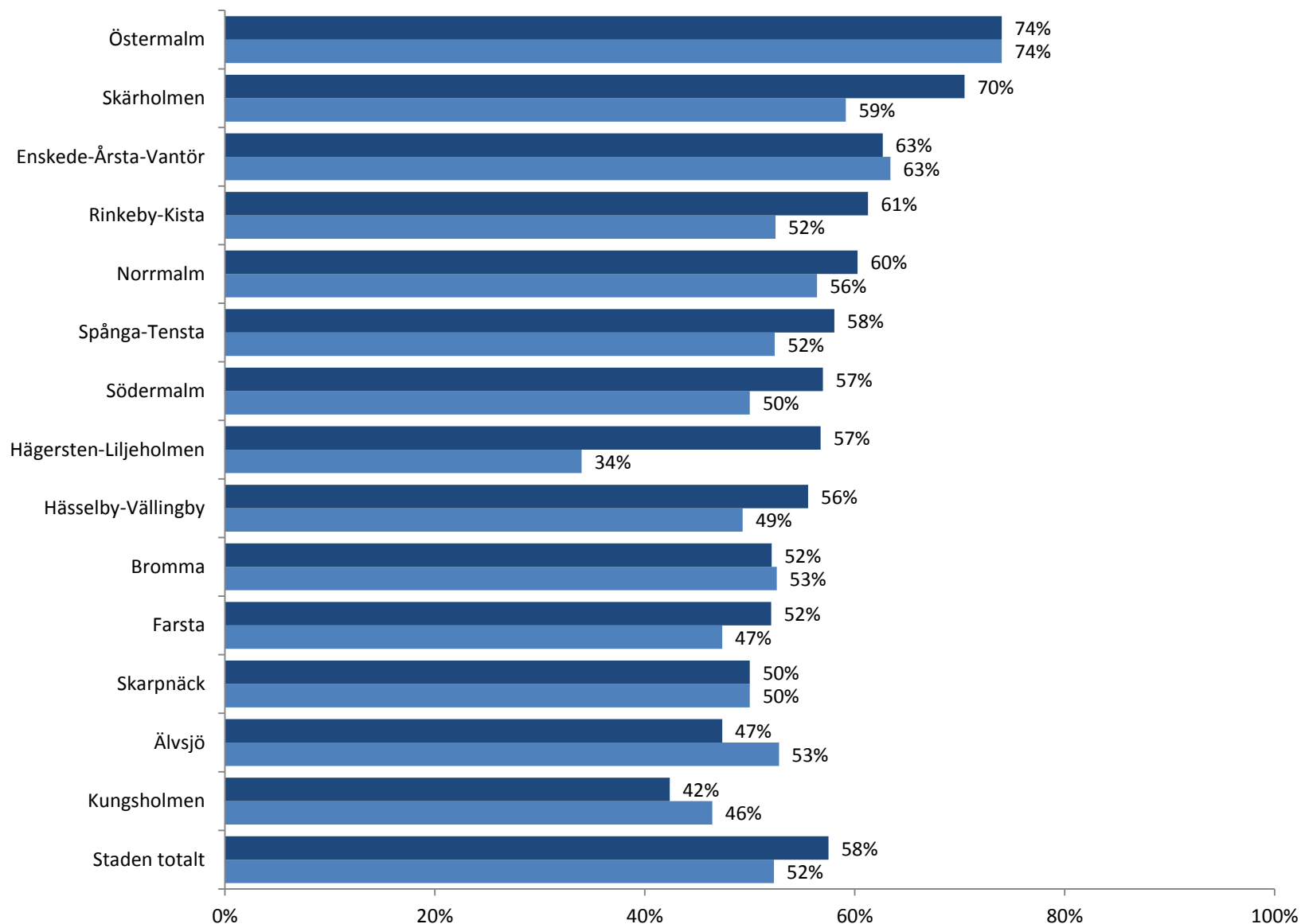


Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



Jag har själv valt min utförare

■ 2018 ■ 2017



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

2018 2017

