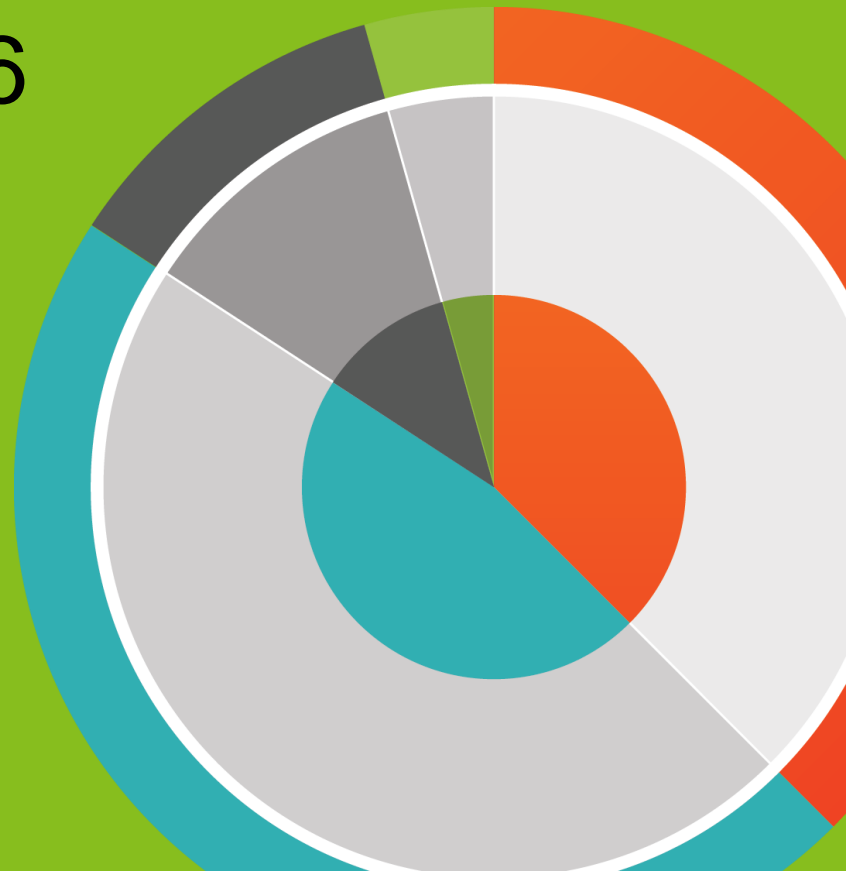




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2016

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2016**

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 socialpsykiatrin med verksamhetskoderna 1932 och 1941.
- 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 12 april - 4 juli 2016.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt verksamhetskoderna 1932 och 1941. Jämförelse görs mellan år 2014-2016 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 1179 st svar vilket ger en svarsprocent på 44 %.
- 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, Daniel Stuesson, [daniel.stuesson@enkatfabriken.se](mailto:daniel.stuesson@enkatfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
2. Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs
3. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare
4. Mina boendestödjare vet vad jag klarar av
5. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
6. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
7. Jag litar på mina boendestödjare
8. Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare
9. Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
10. Jag tycker att mina boendestödjare kan tillräckligt mycket
11. Jag är nöjd med mina boendestödjare
12. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
13. Utredningen av mitt behov av stöd var bra
14. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
15. Jag har själv valt min utförare
16. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
17. Har du besvarat frågorna själv?
18. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
19. Upplever du att du under de senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
20. För att jag är kvinna
21. För att jag är man
22. För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man eller kvinna
23. För att jag kommer från ett annat land
24. På grund av min religion
25. För att jag har en funktionsnedsättning
26. För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
27. På grund av min ålder
28. Vill ej svara
29. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
30. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
31. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
32. Är du född i Sverige?
33. Är båda dina föräldrar födda i Sverige?
34. Är en av dina föräldrar född i Sverige?



# Svarsfrekvens

	Urval netto 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016	Urval netto 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015
Bromma	223	95	43%	116	58	50%
Enskede-Årsta-Vantör	360	155	43%	246	110	45%
Farsta	267	115	43%	194	80	41%
Hägersten-Liljeholmen	235	101	43%	160	63	39%
Hässelby-Vällingby	289	154	53%	165	63	38%
Kungsholmen	114	55	48%	53	19	36%
Norrmalm	139	67	48%	90	41	46%
Rinkeby-Kista	205	91	44%	151	64	42%
Skarpnäck	232	76	33%	145	64	44%
Skärholmen	143	83	58%	73	34	47%
Socialnämnden	9	1	11%	15	4	27%
Spånga-Tensta	69	25	36%	38	11	29%
Södermalm	198	80	40%	115	45	39%
Älvsjö	63	33	52%	45	23	51%
Östermalm	112	48	43%	80	41	51%
<b>Staden totalt</b>	<b>2658</b>	<b>1179</b>	<b>44%</b>	<b>1686</b>	<b>720</b>	<b>43%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för boendestöd är 44 % vilket är något högre än svarsfrekvensen föregående år som var 43 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet är resultatet något lägre jämfört med föregående år, 88 % i år mot 91 % år 2015.

Jämfört med resultaten från föregående års mätning har det skett en negativ utveckling överlag. Den största förändringen gäller frågan om brukarna vet vart de ska vända sig om de vill lämna synpunkter och klagomål på sina boendestödjare. Här har antalet instämmande minskat med 7 % från föregående år.

Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Norrmalm och Älvsjö har de överlag bästa resultaten. Den stadsdelsnämnd som har högst svarsfrekvens är Skärholmen, med 58 % svarande.

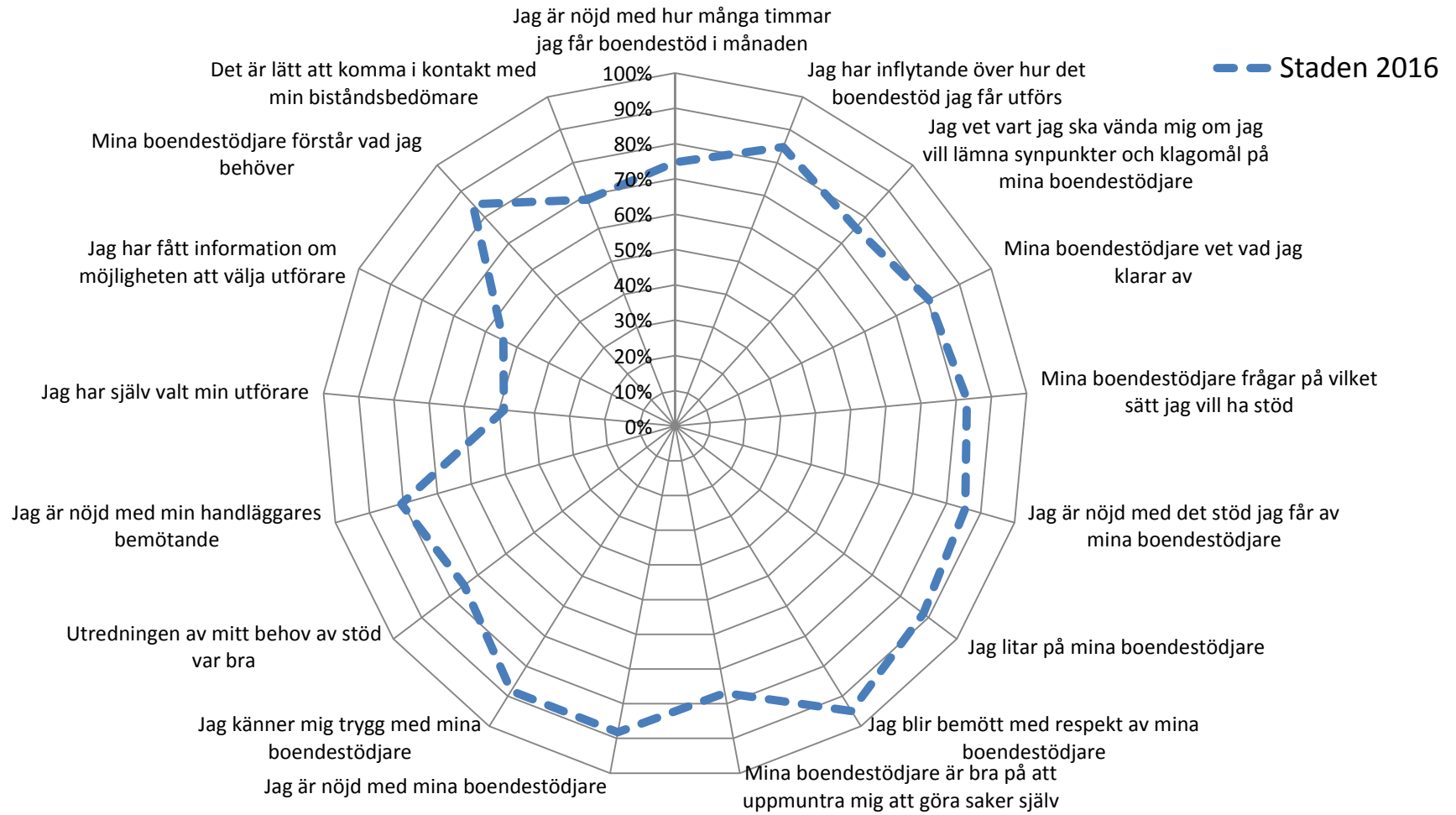


# Andel nöjda





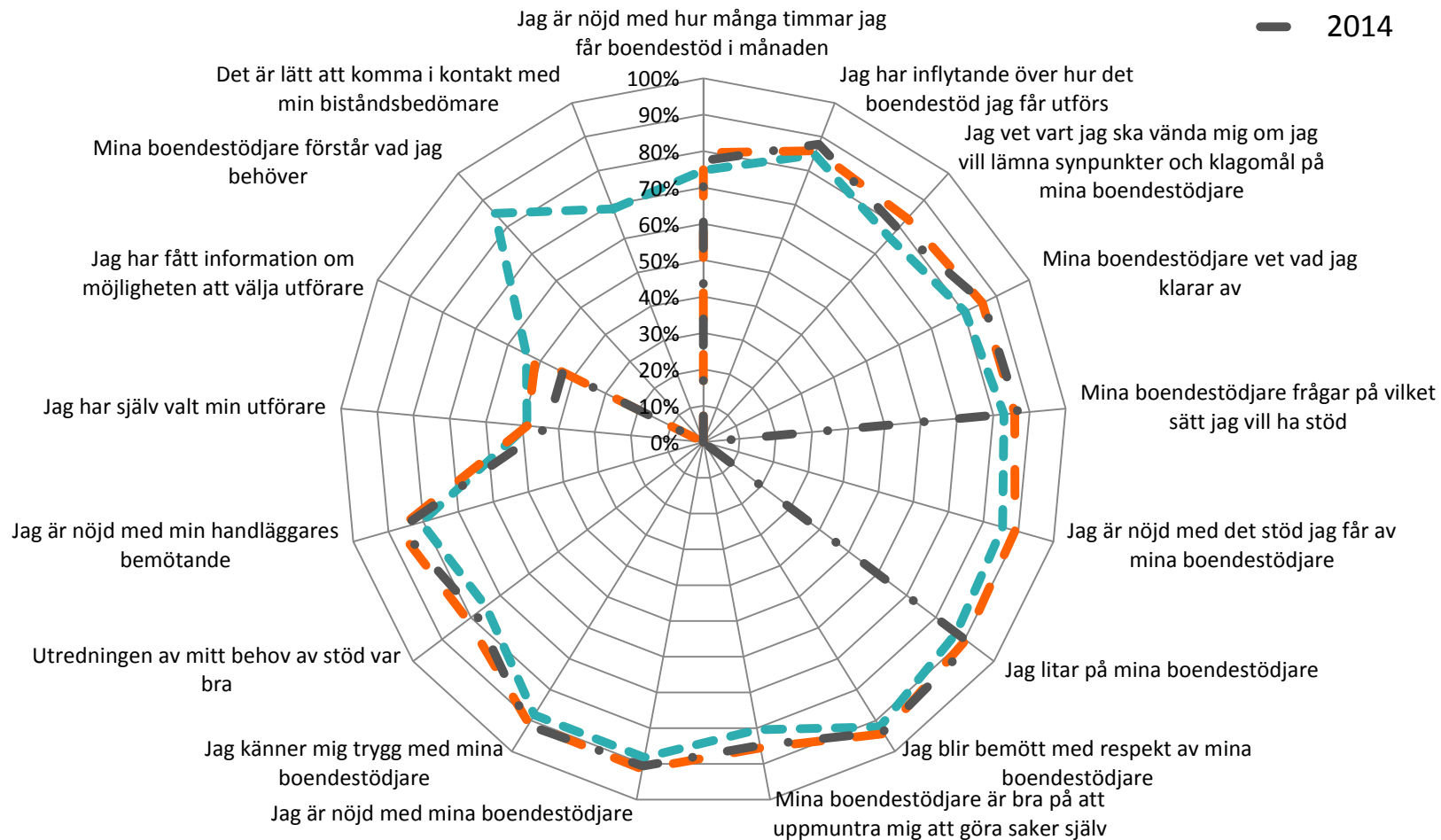
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

- Staden 2016
- 2015
- 2014

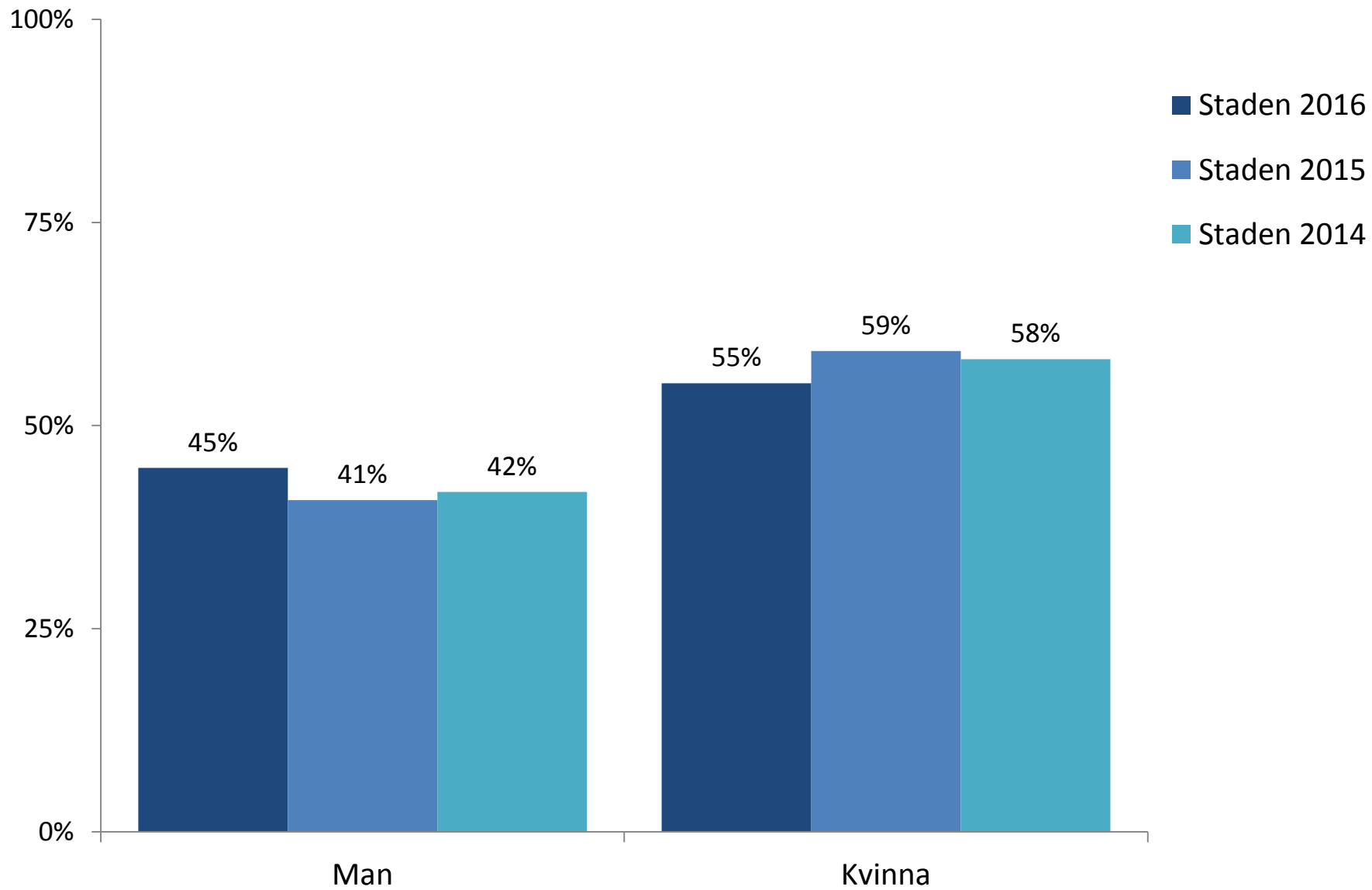




# Bakgrundsfrågor

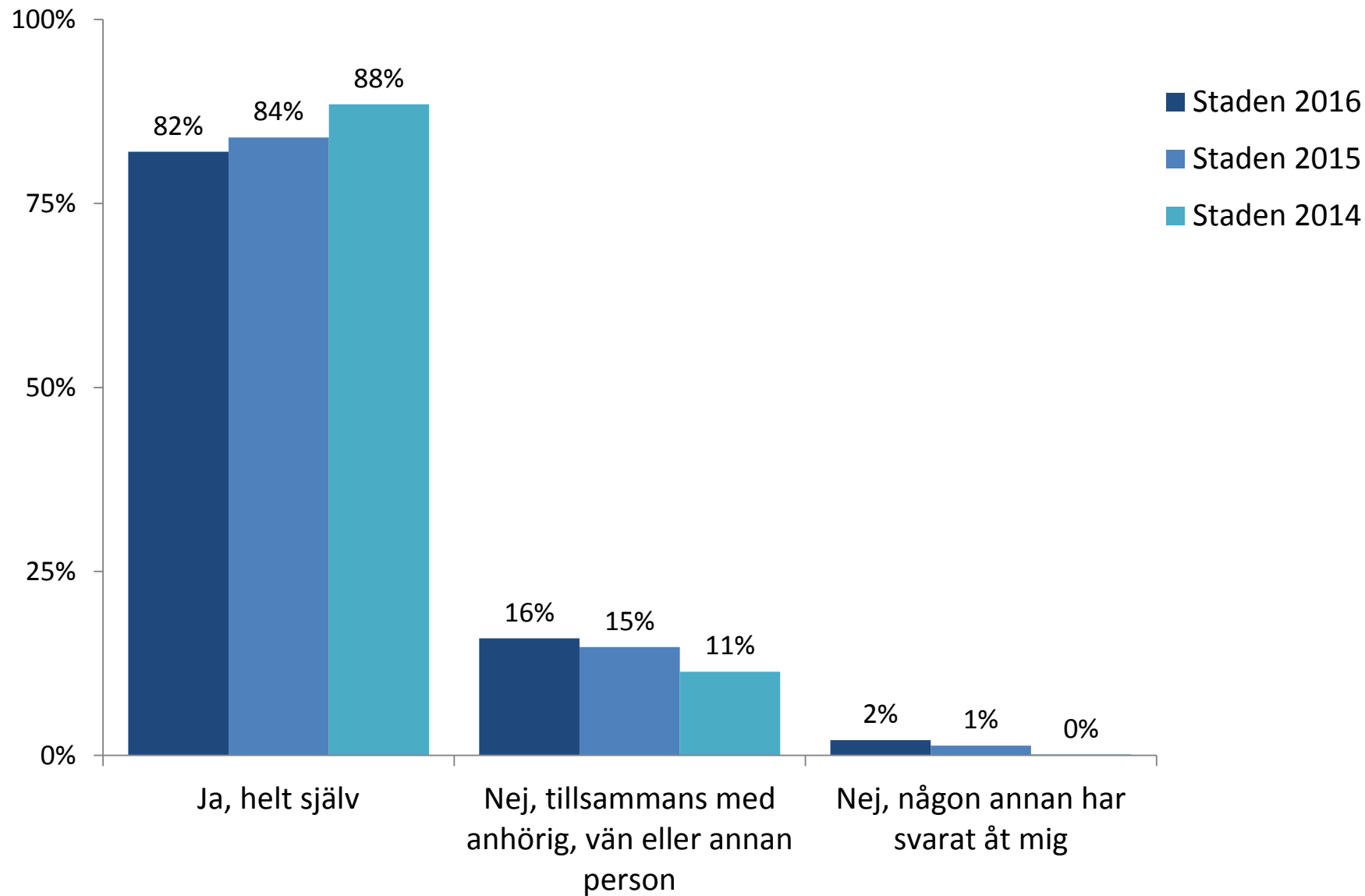


# Kön



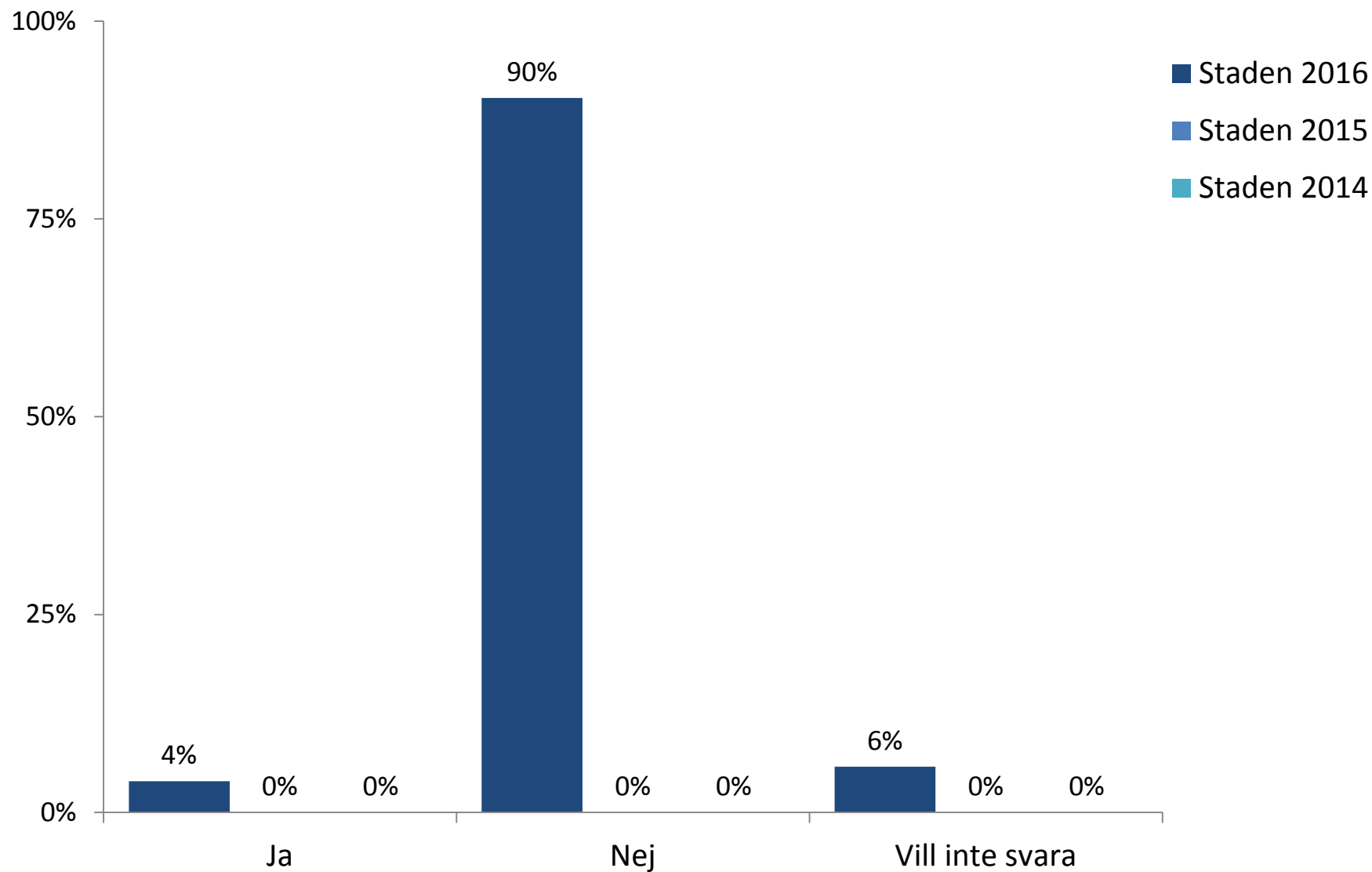


## Har du besvarat frågorna helt själv?





## Upplever du att du under de senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?



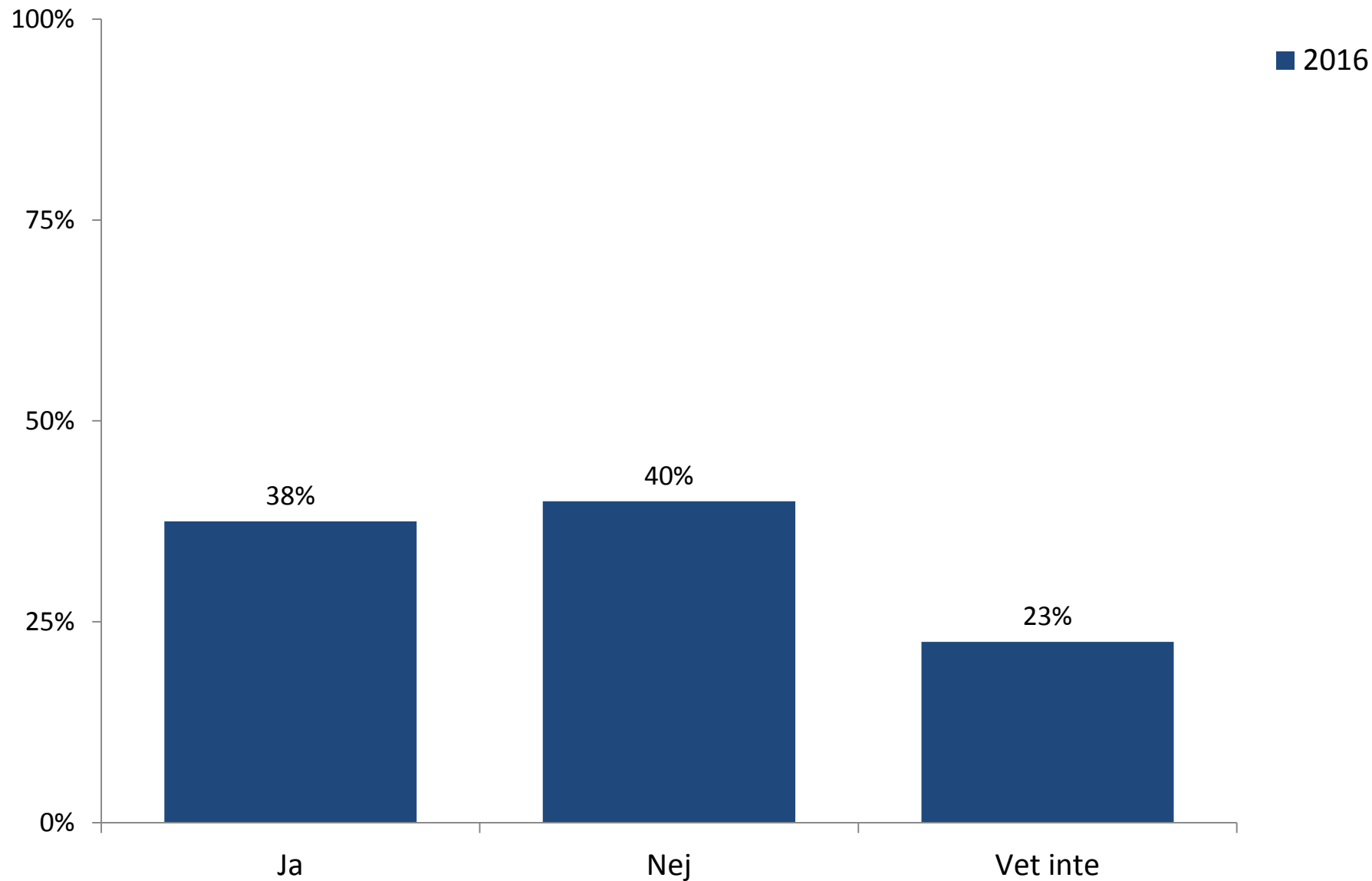


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?





# Har du berättat om det som hänt för personalen?

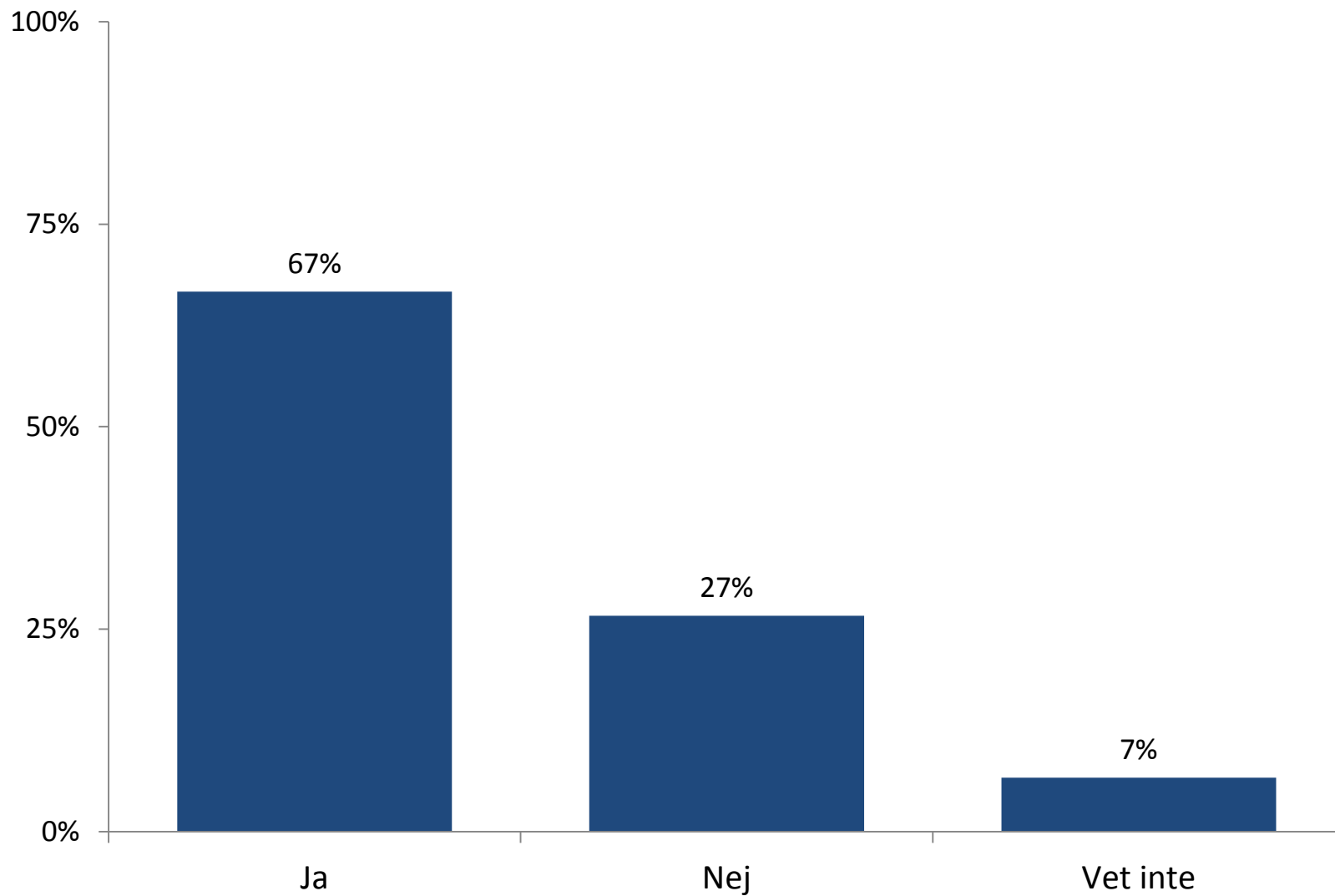






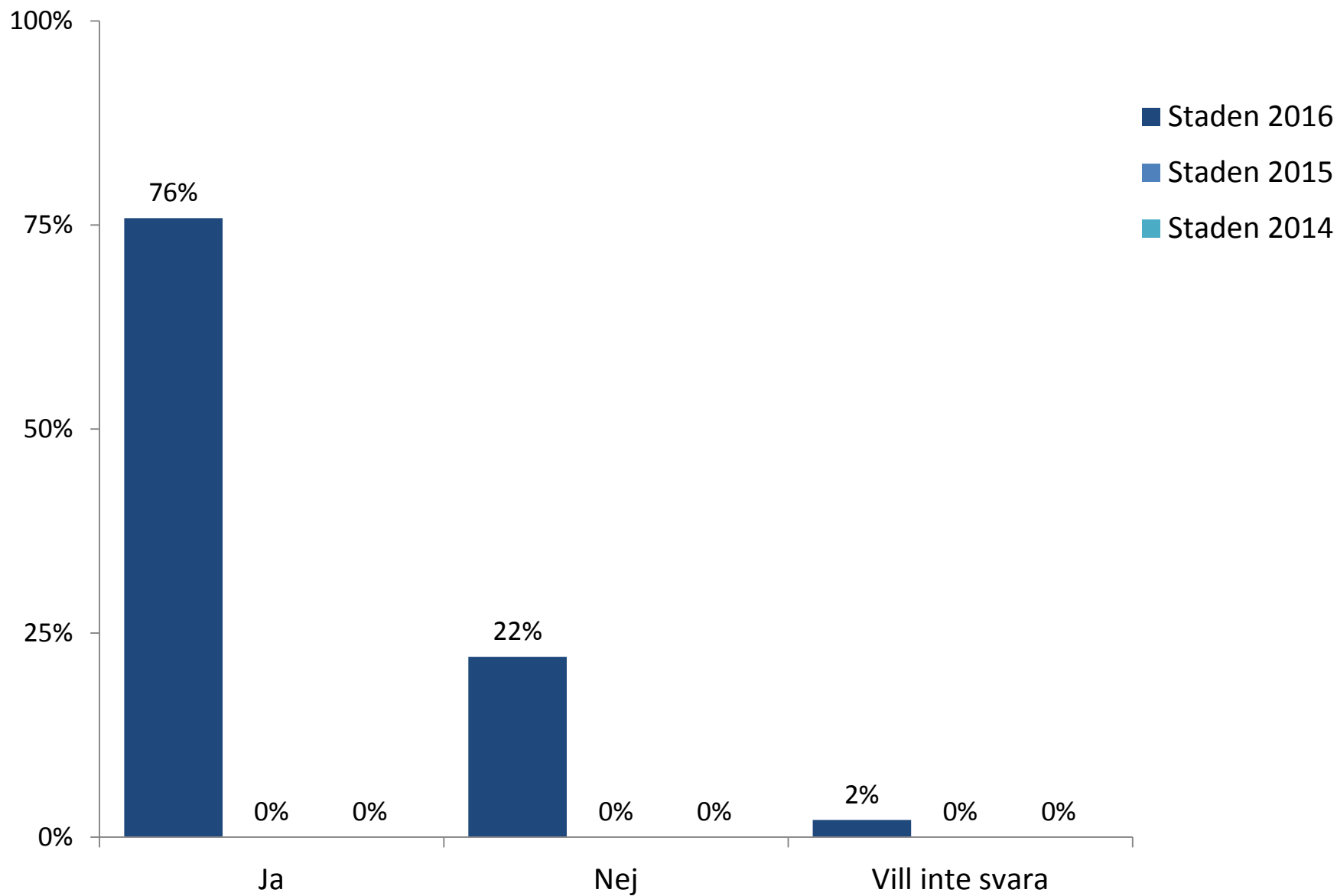
# Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

■ 2016



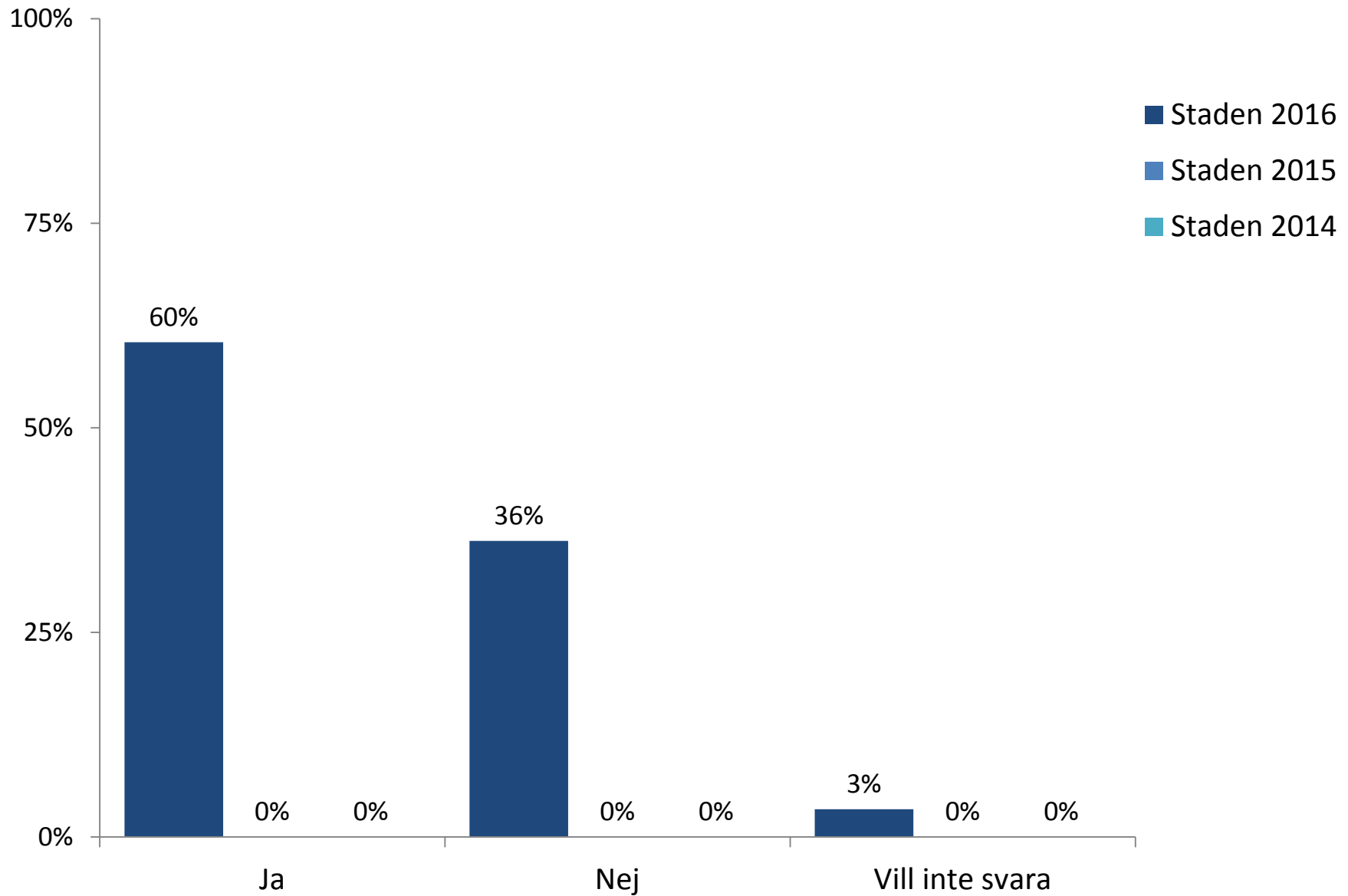


## Är du född i Sverige?



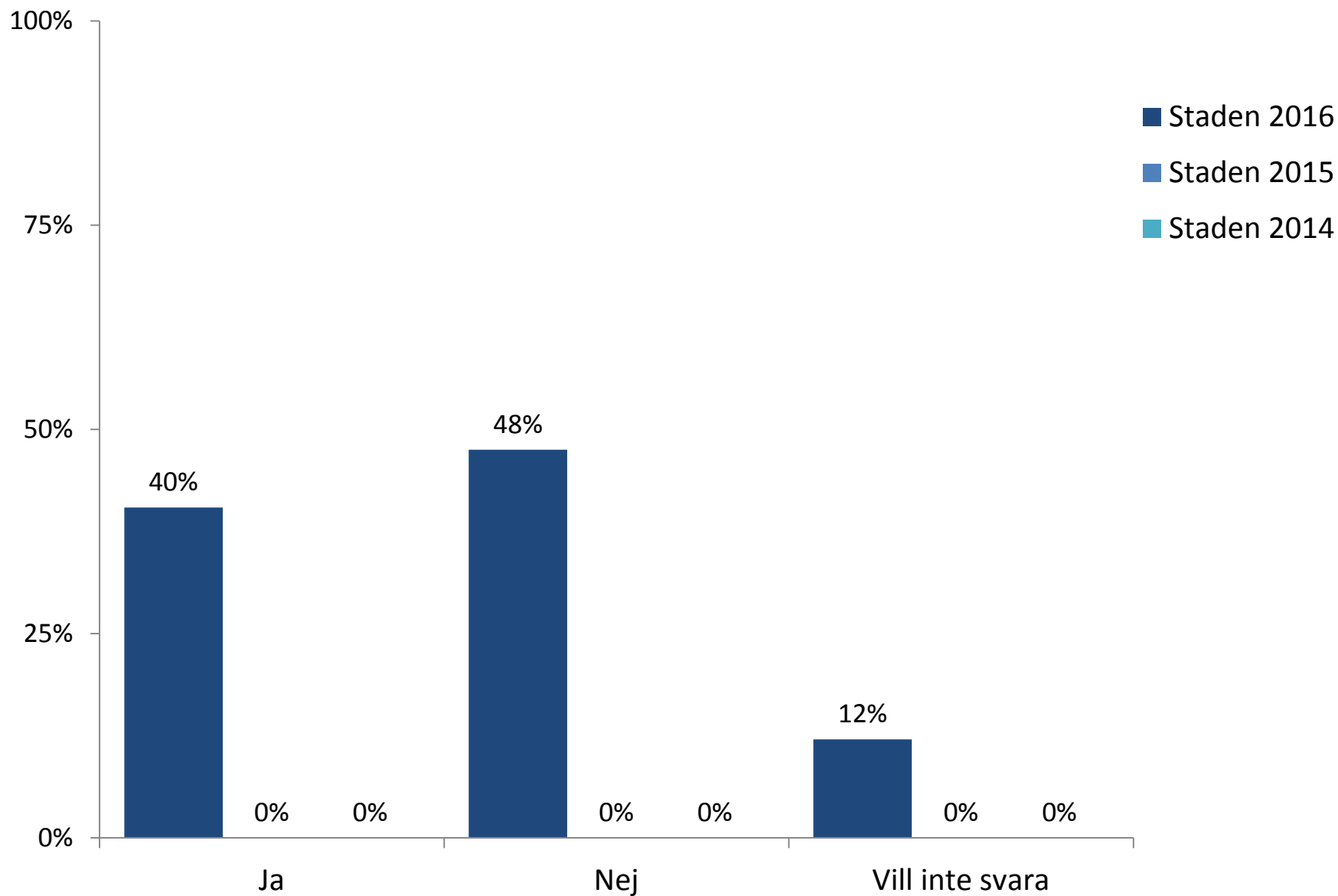


## Är båda dina föräldrar födda i Sverige?





## Är en av dina föräldrar född i Sverige?





# Resultat per fråga över tid

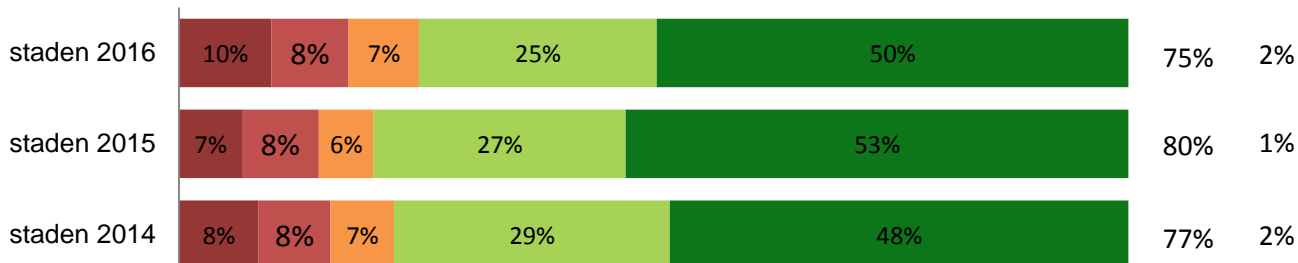


# Staden per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Andel

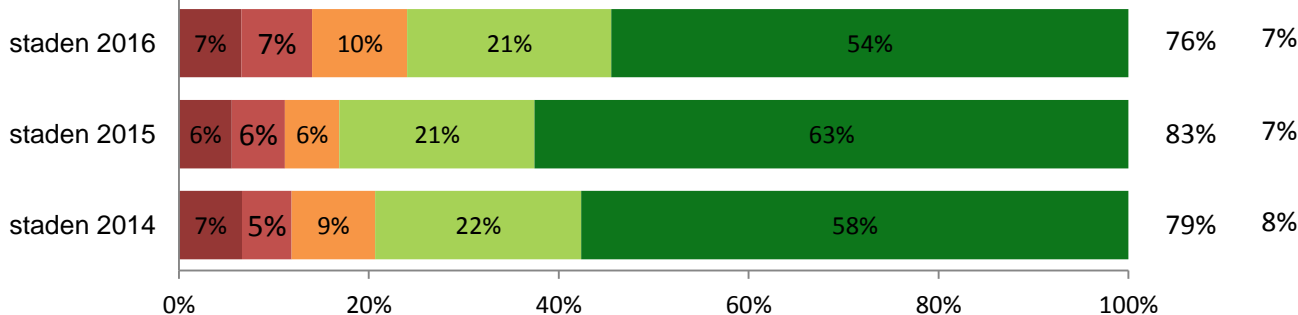
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs



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



# Staden per år

Andel

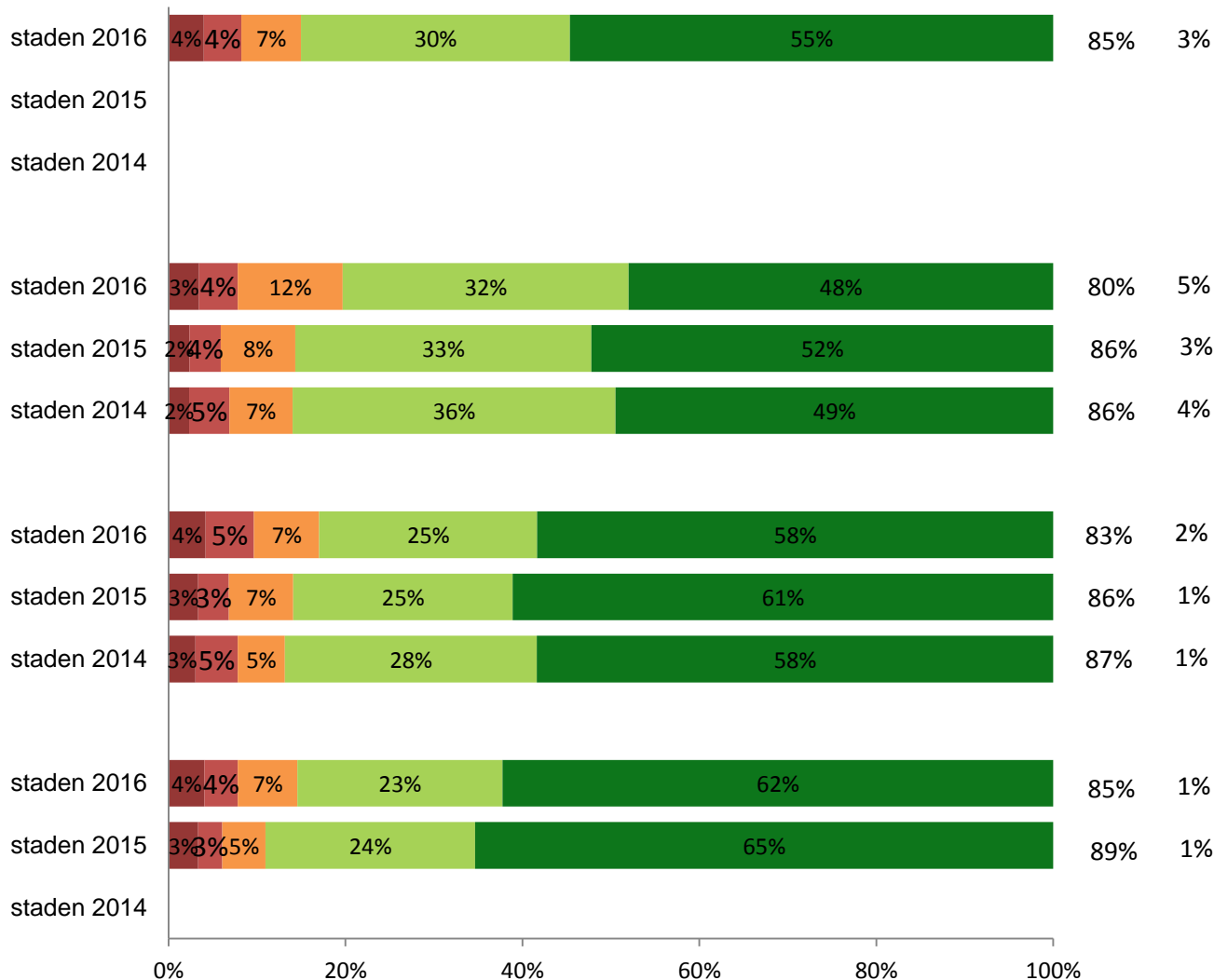
Mina åsikter om det stöd jag får

Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

Mina boendestödjare vet vad jag klarar av

Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare



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

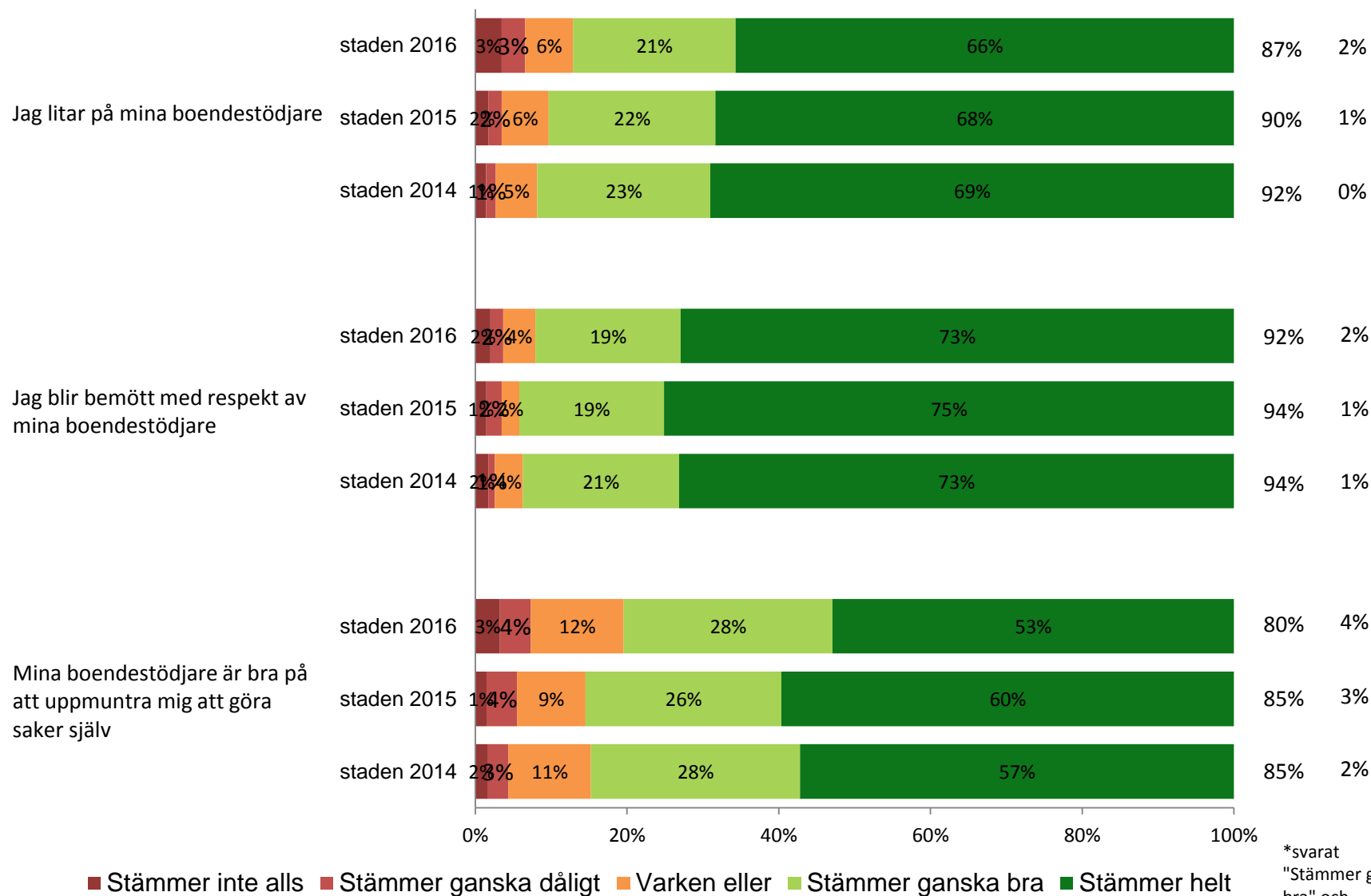
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per år

Hur jag trivs med mitt boendestöd

Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

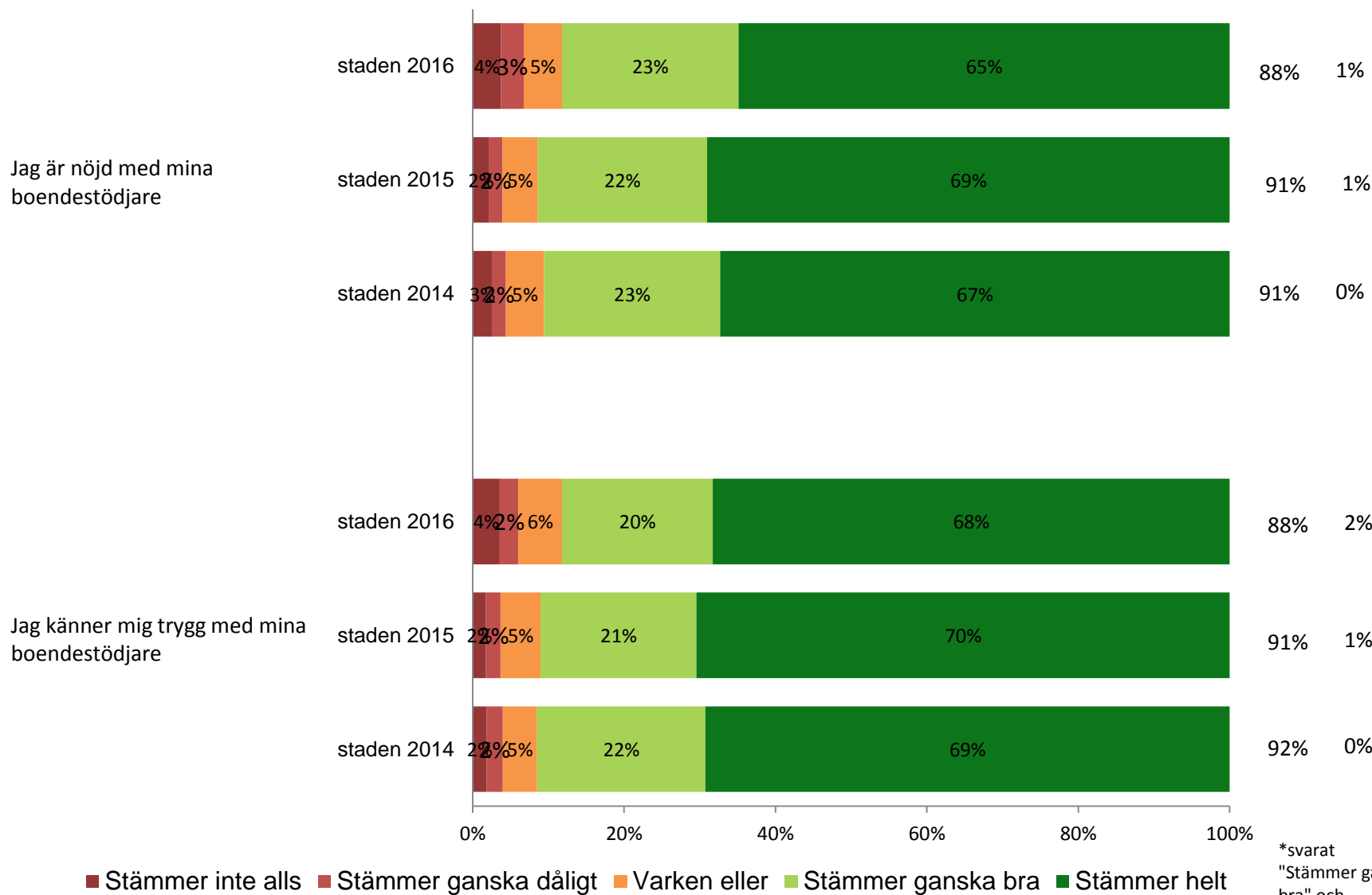




# Staden per år

Helhetsomdöme avseende mitt boendestöd

Andel



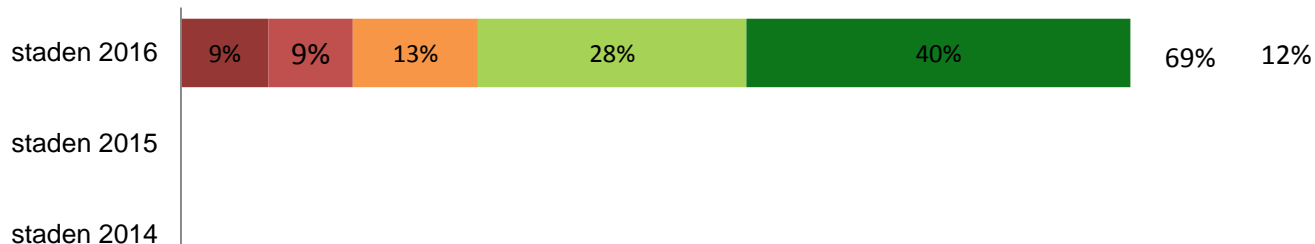


# Staden per år

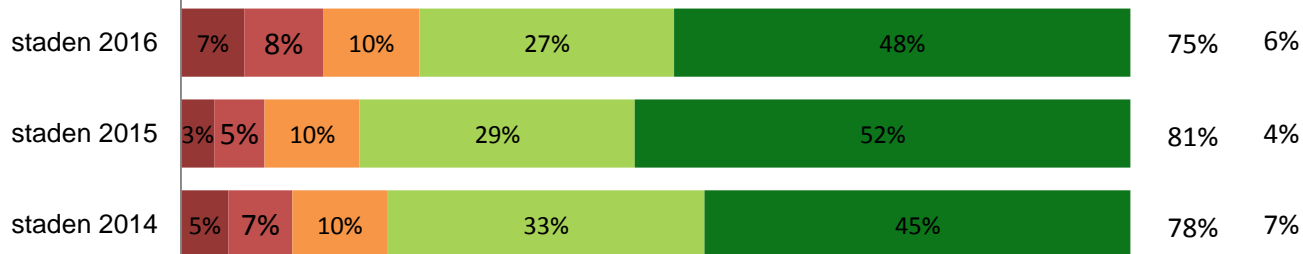
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel

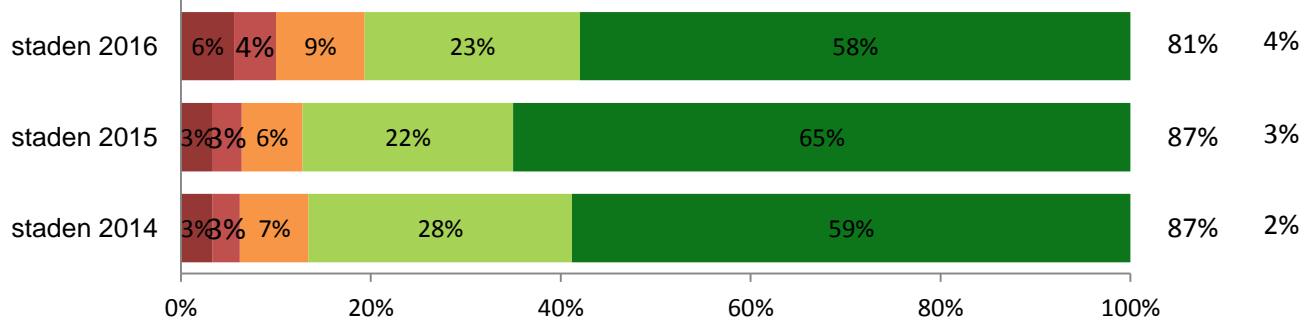
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

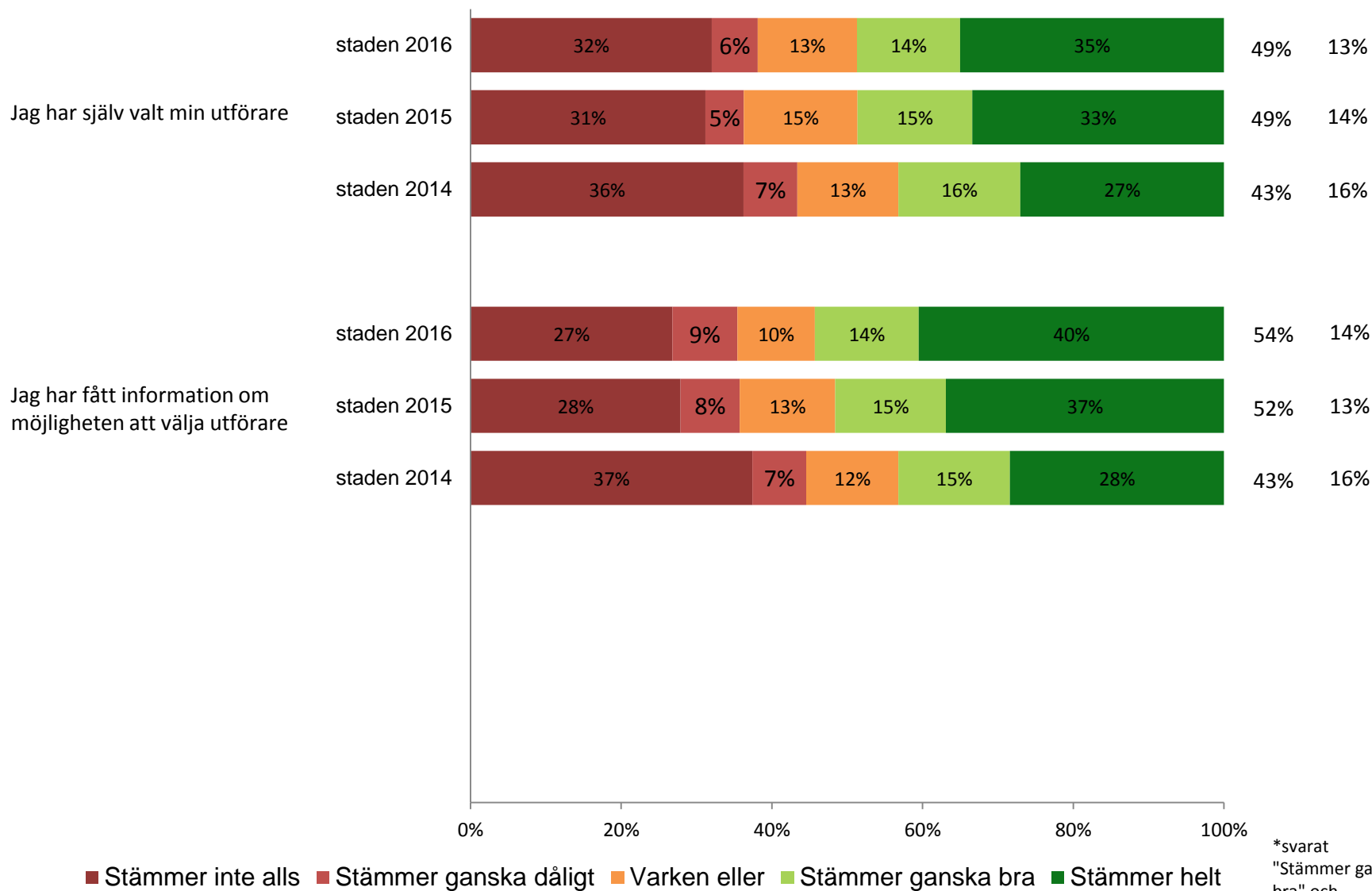
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel



\*svaret "Stämmer ganska bra" och



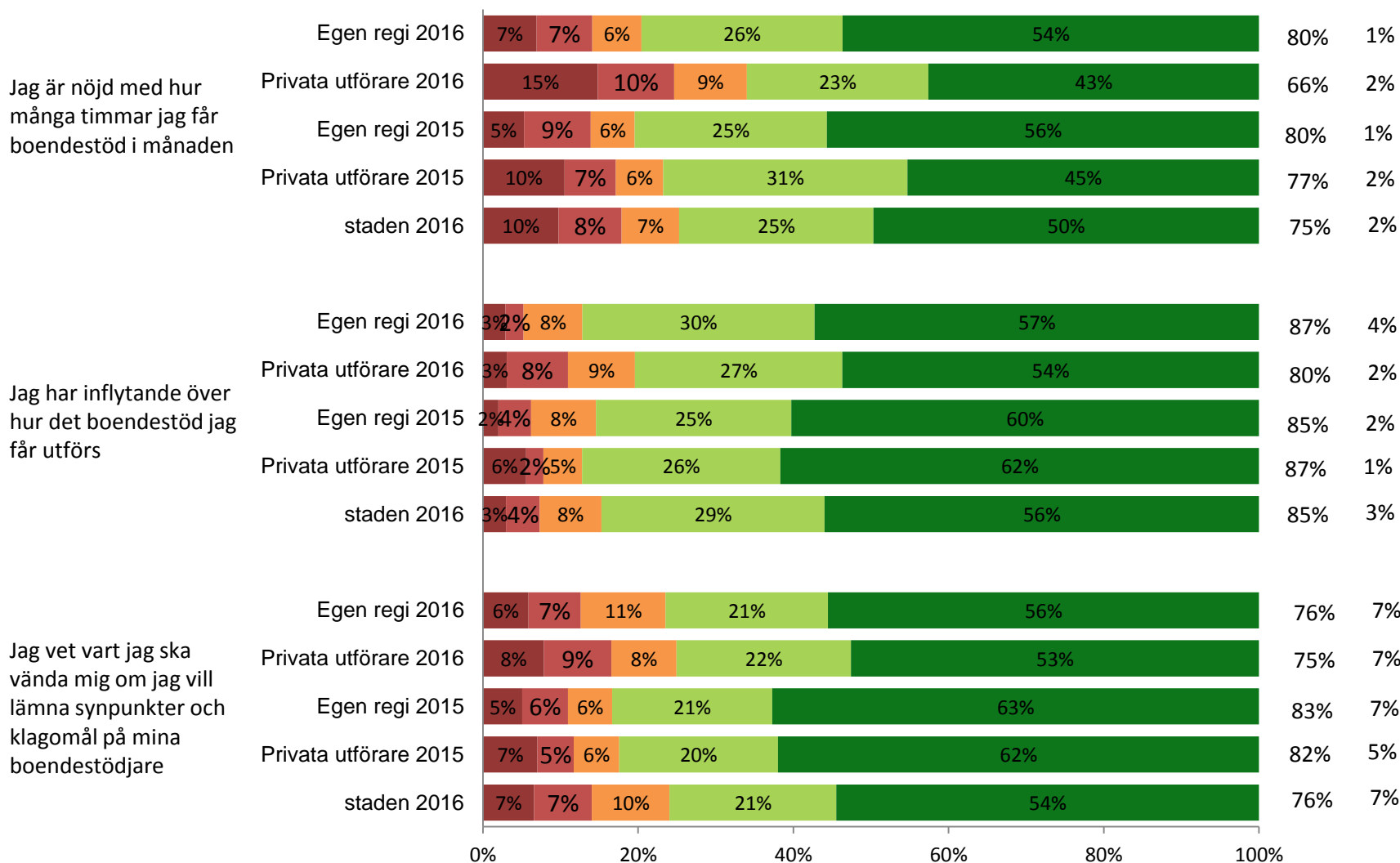
# Resultat per regiform



# Staden per regiform

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Andel



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

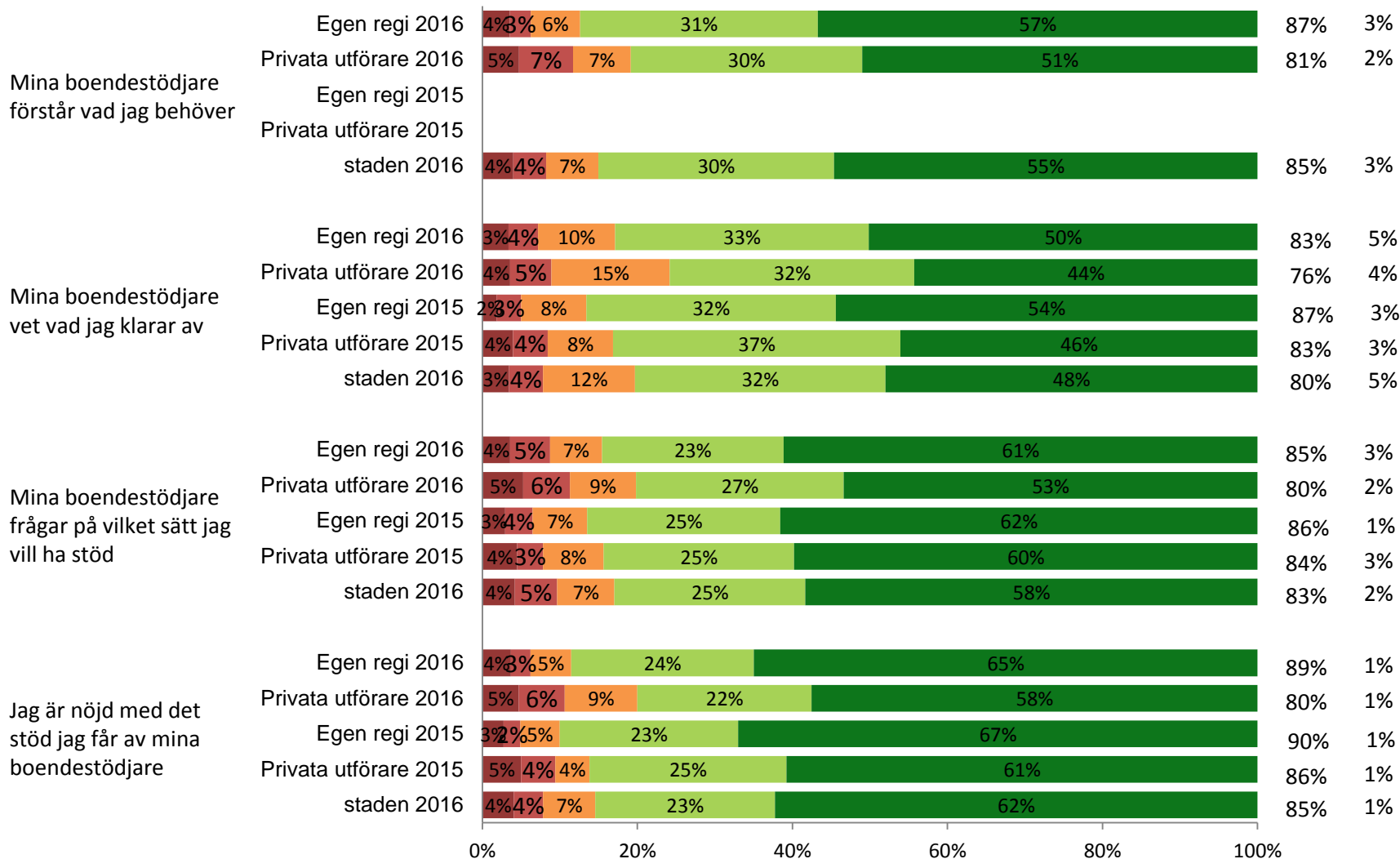
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per regiform

Mina åsikter om det stöd jag får

Andel



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

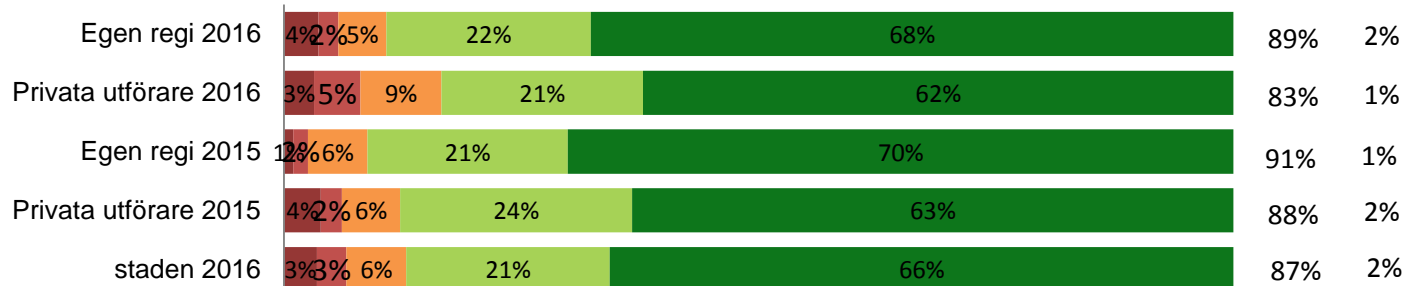


# Staden per regiform

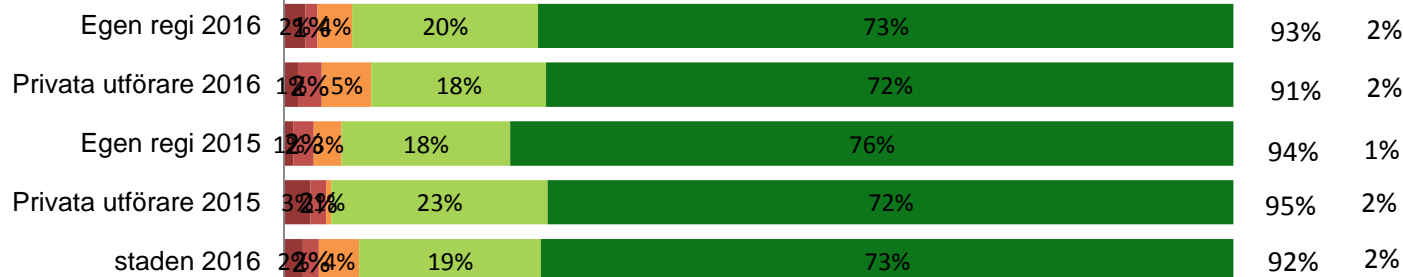
Hur jag trivs med mitt boendestöd

Andel

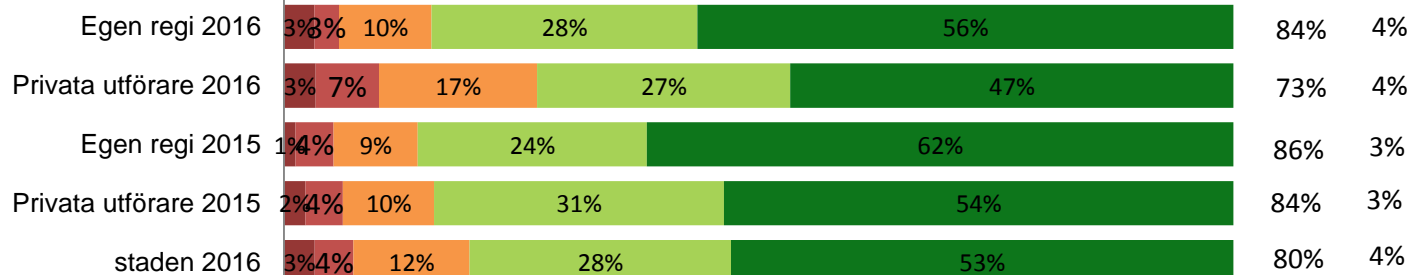
Jag litar på mina boendestödjare



Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare



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

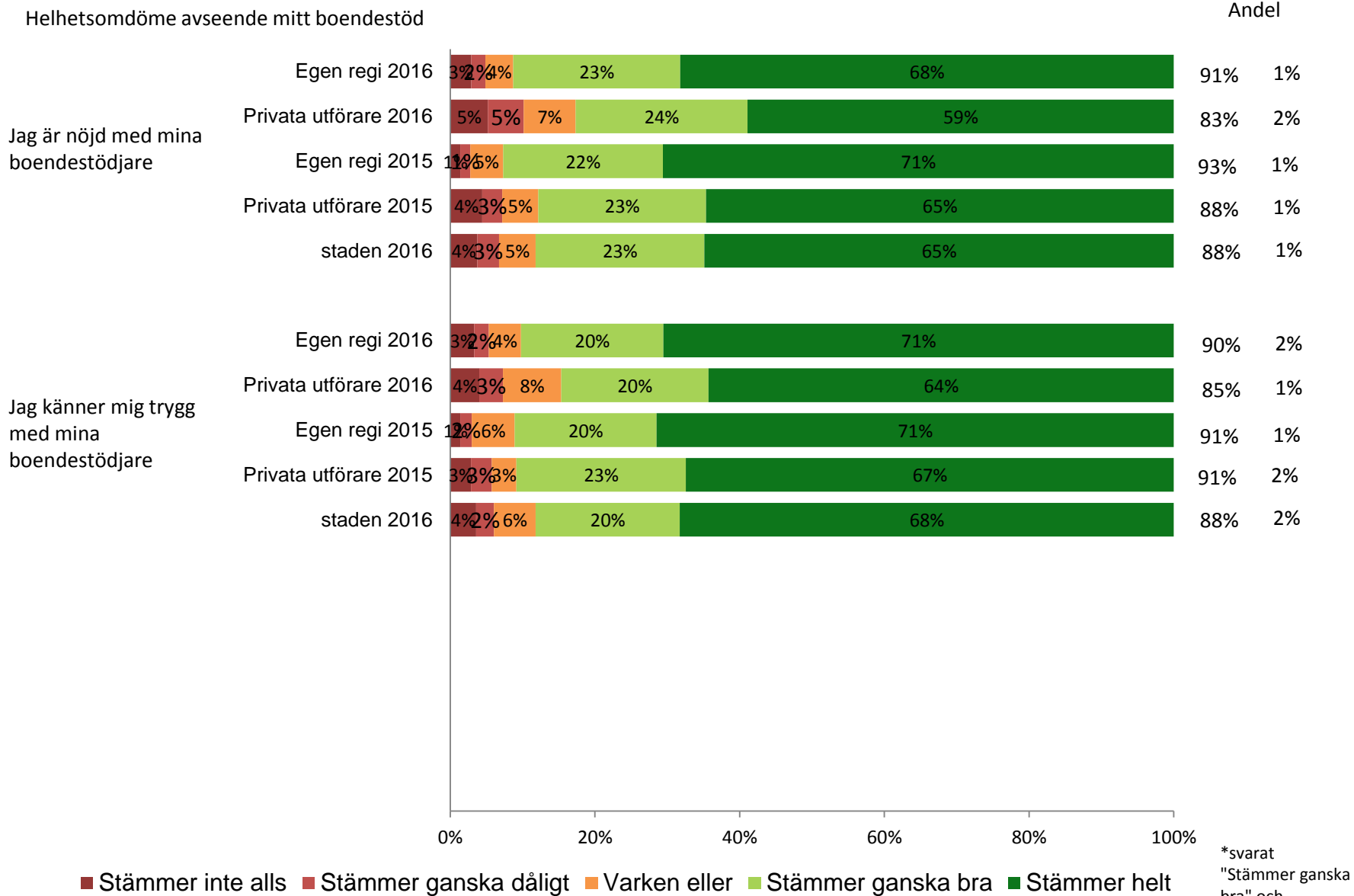


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per regiform



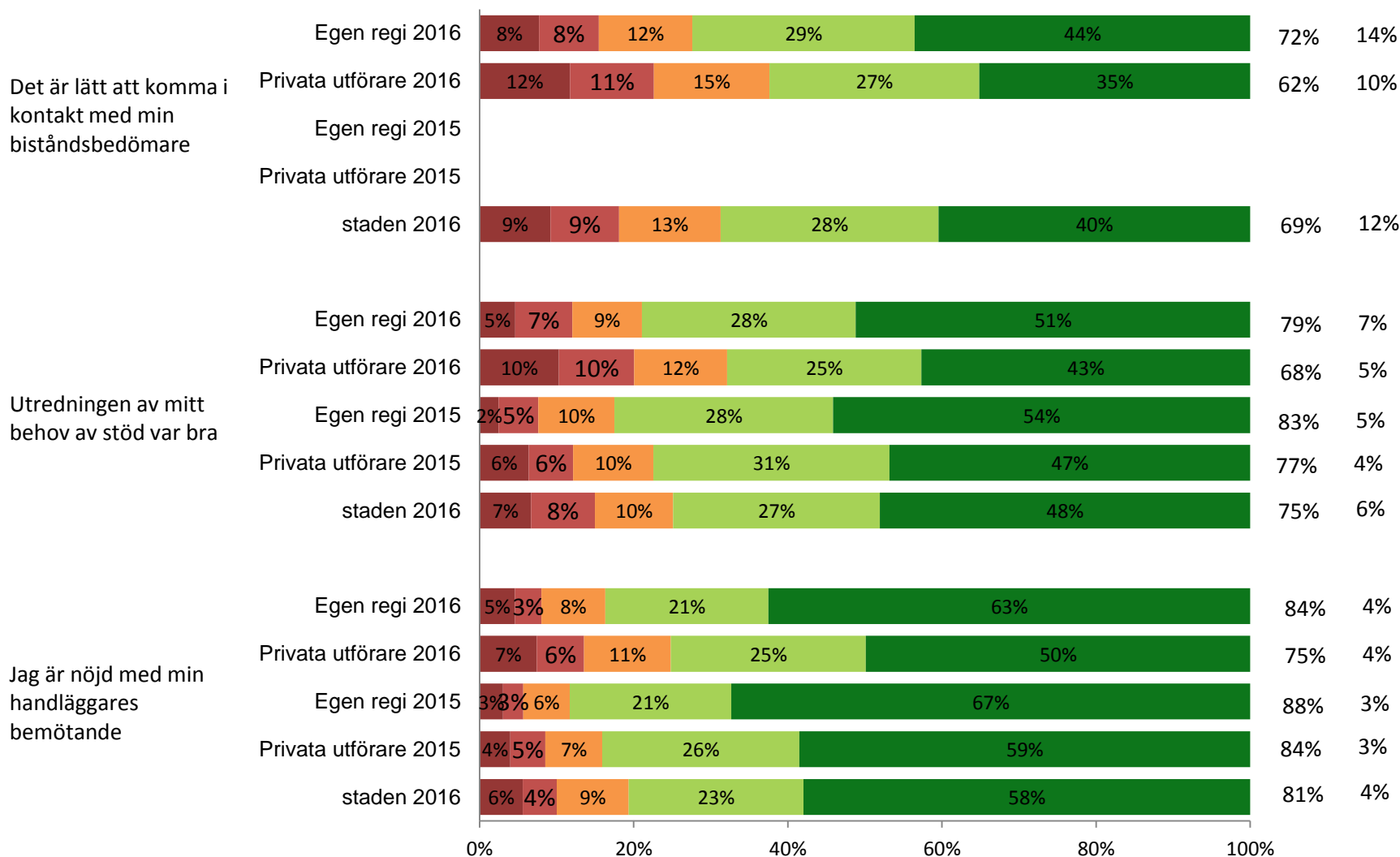




# Staden per regiform

Frågor kring utredningen av mitt behov av

Andel



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

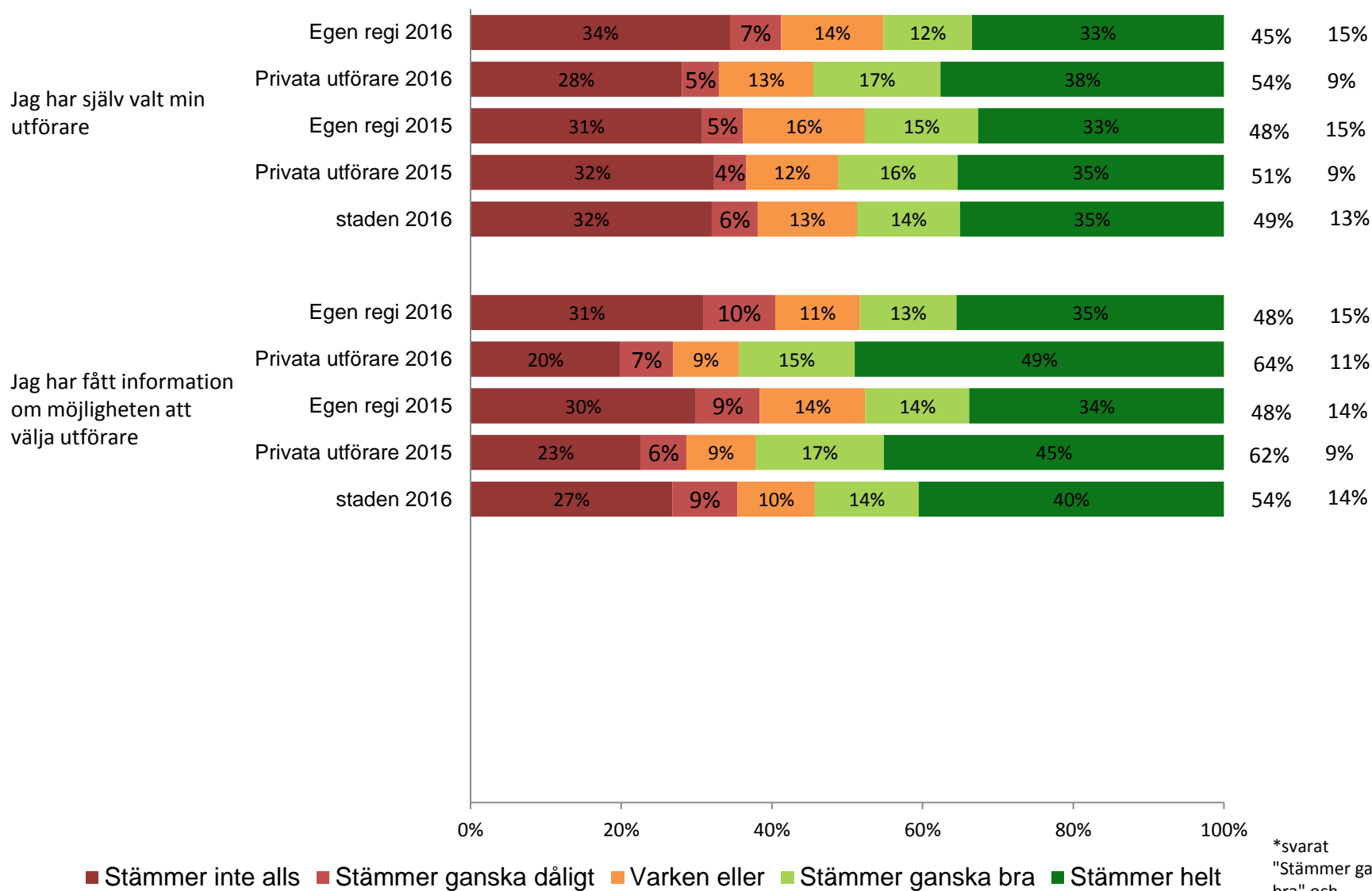
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per regiform

Frågor kring utredningen av mitt behov av

Andel



\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



# Resultat män/kvinnor

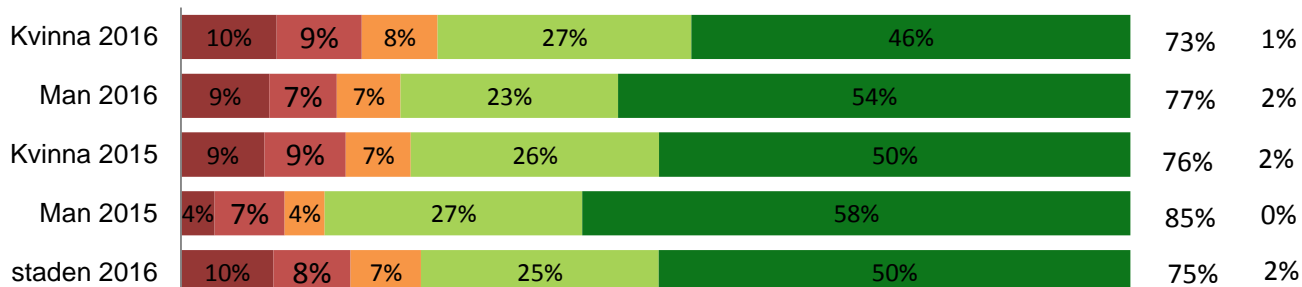


# Staden per kön

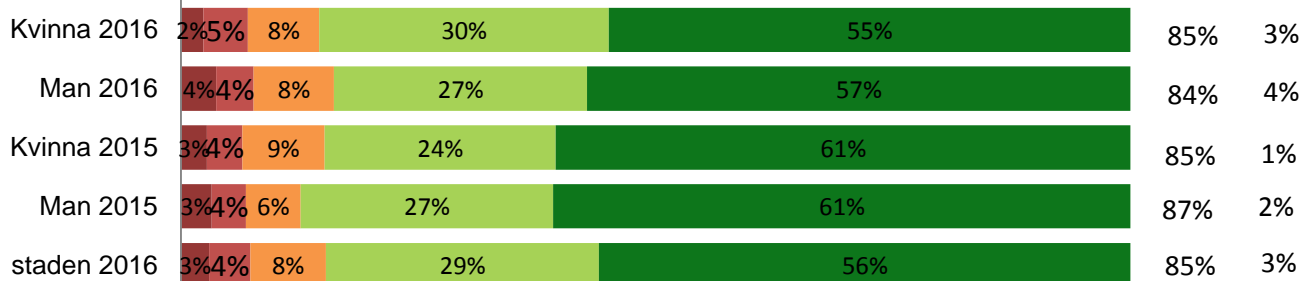
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Andel

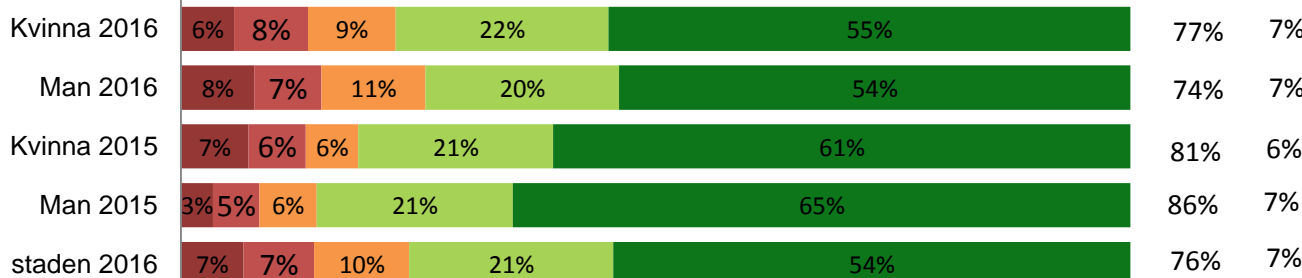
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden



Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs



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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

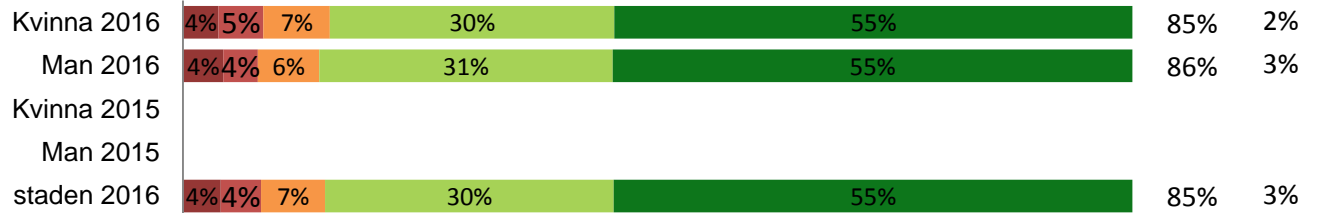


# Staden per kön

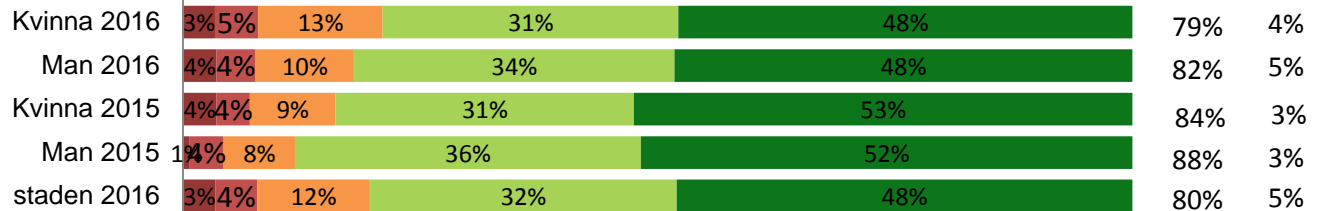
Mina åsikter om det stöd jag får

Andel

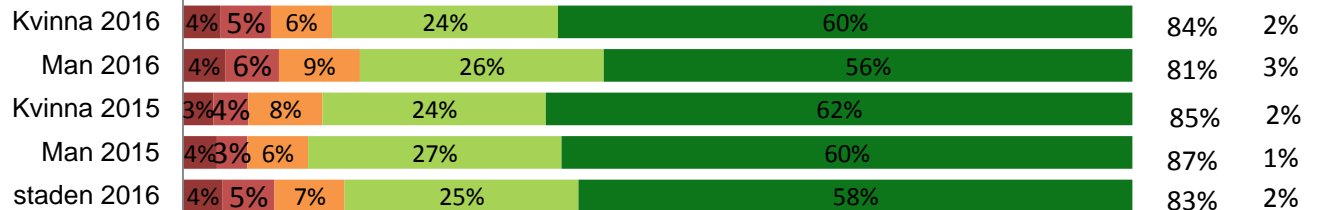
Mina boendestödjare  
förstår vad jag behöver



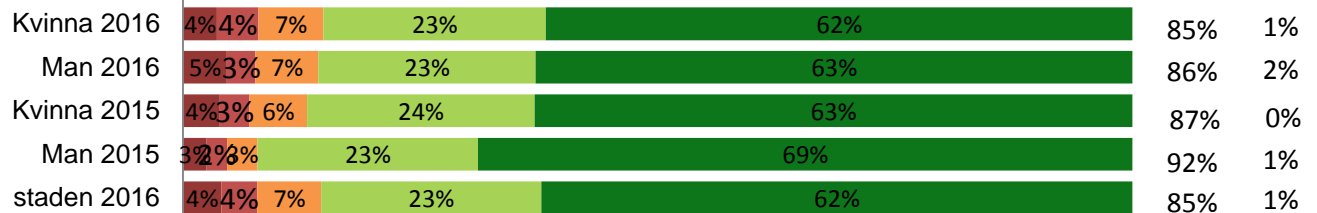
Mina boendestödjare  
vet vad jag klarar av



Mina boendestödjare  
frågar på vilket sätt jag  
vill ha stöd



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



# Staden per kön

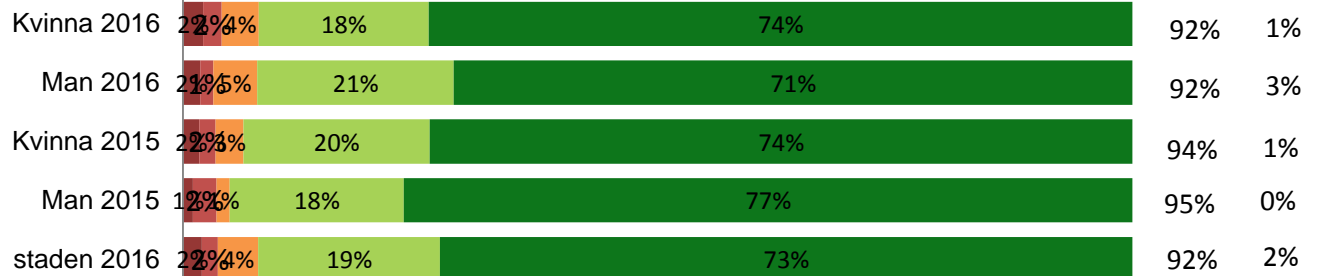
Hur jag trivs med mitt boendestöd

Andel

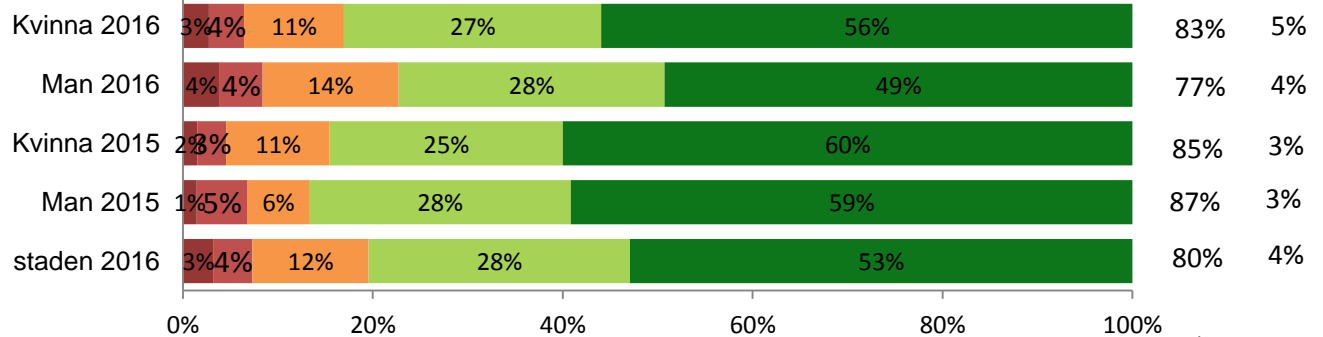
Jag litar på mina boendestödjare



Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare



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

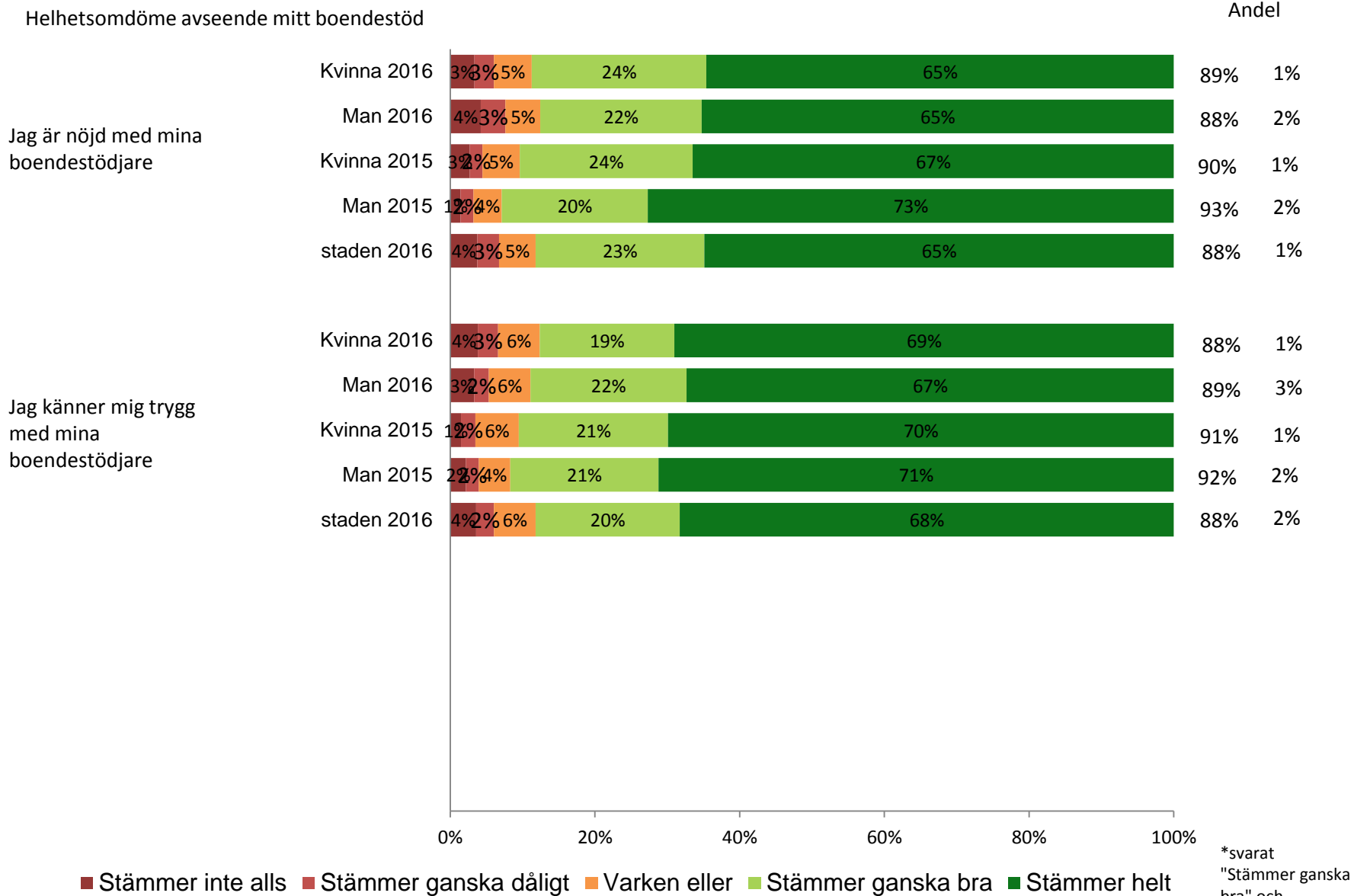


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per kön



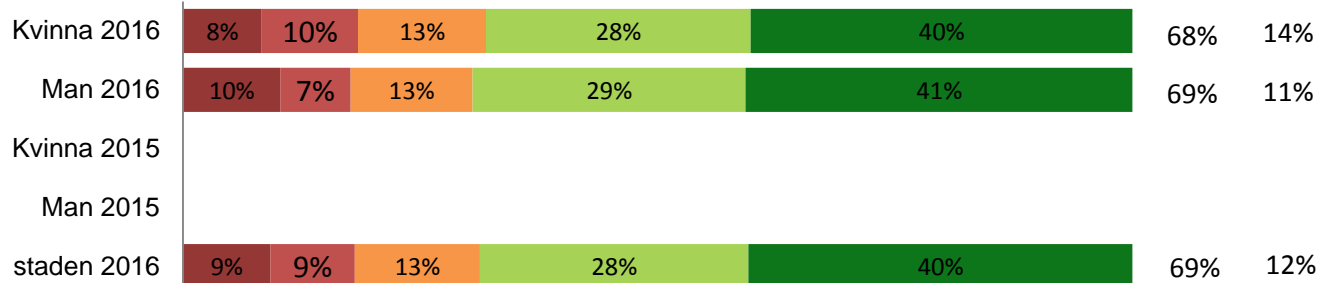


# Staden per kön

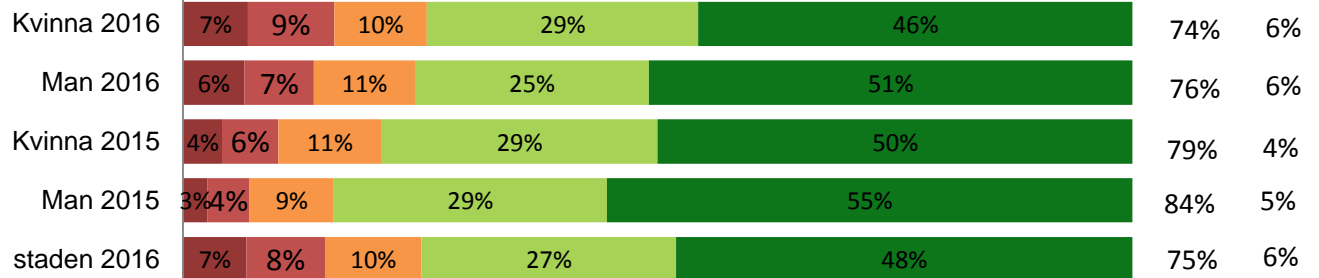
Frågor kring utredningen av mitt behov av

Andel

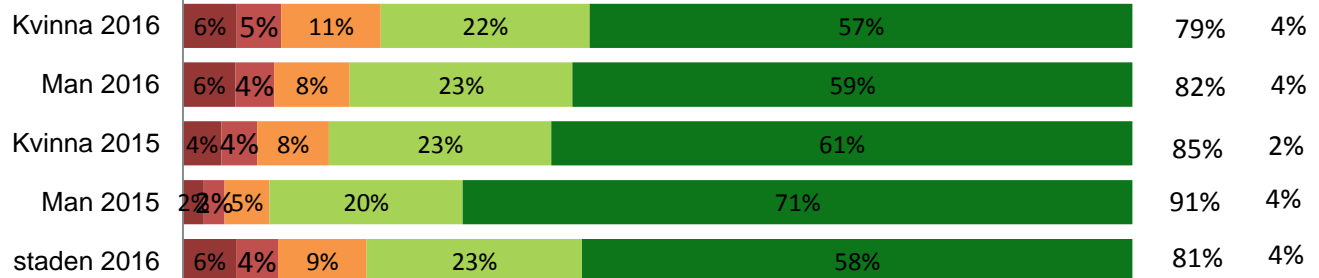
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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



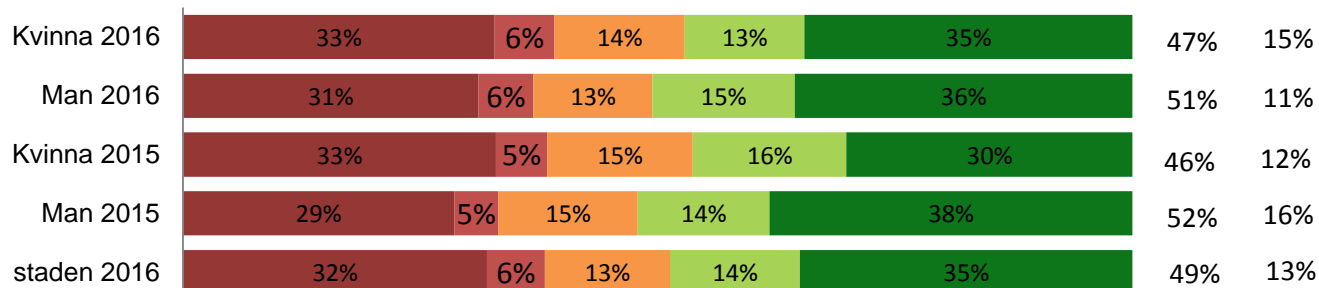


## Staden per kön

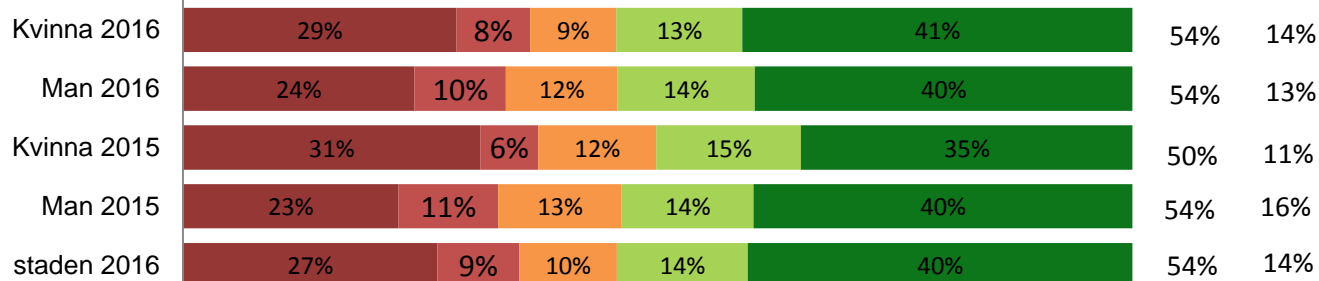
Frågor kring utredningen av mitt behov av

Andel

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



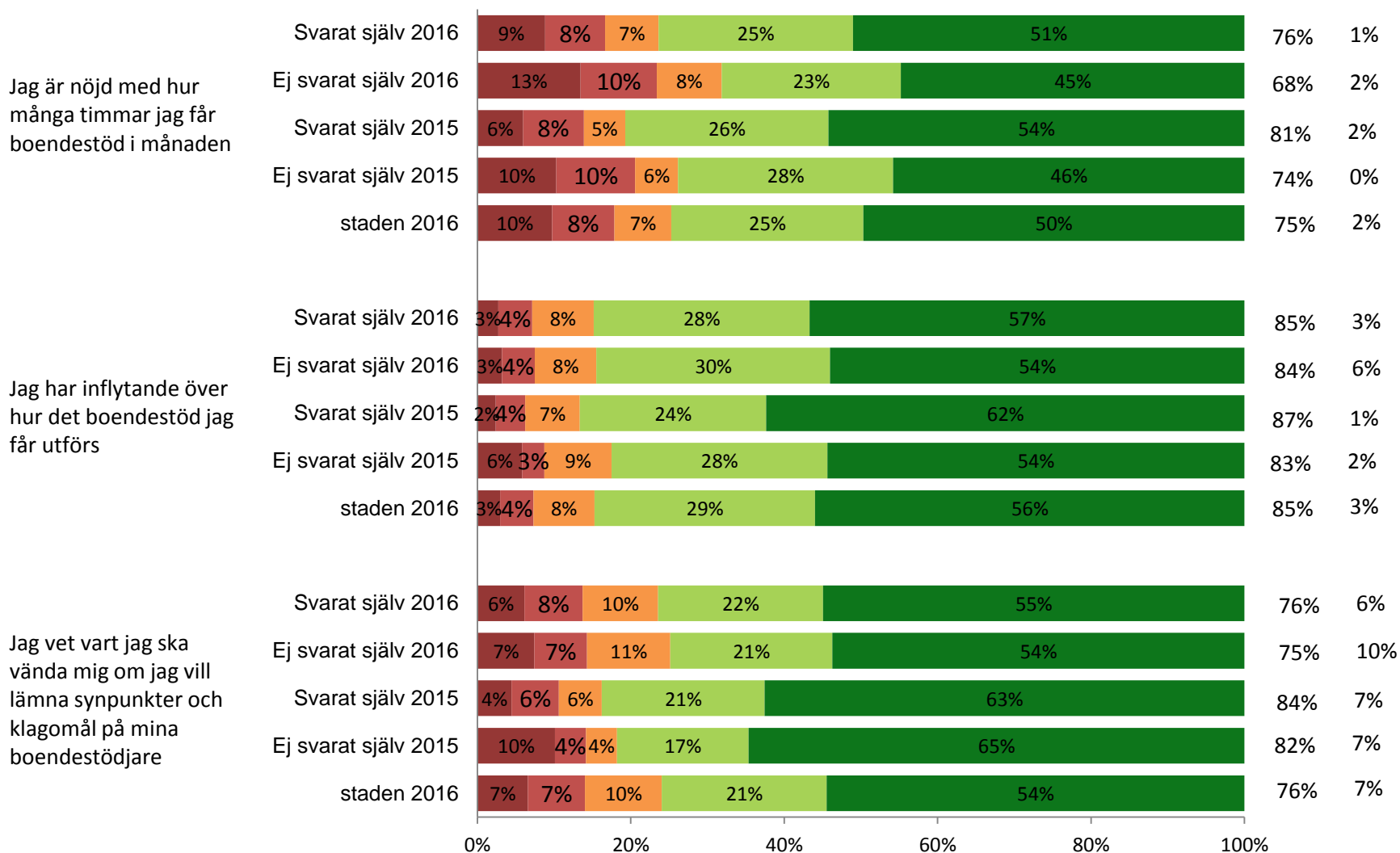
# Resultat svarsmetod



# Staden per svarsmetod

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Andel

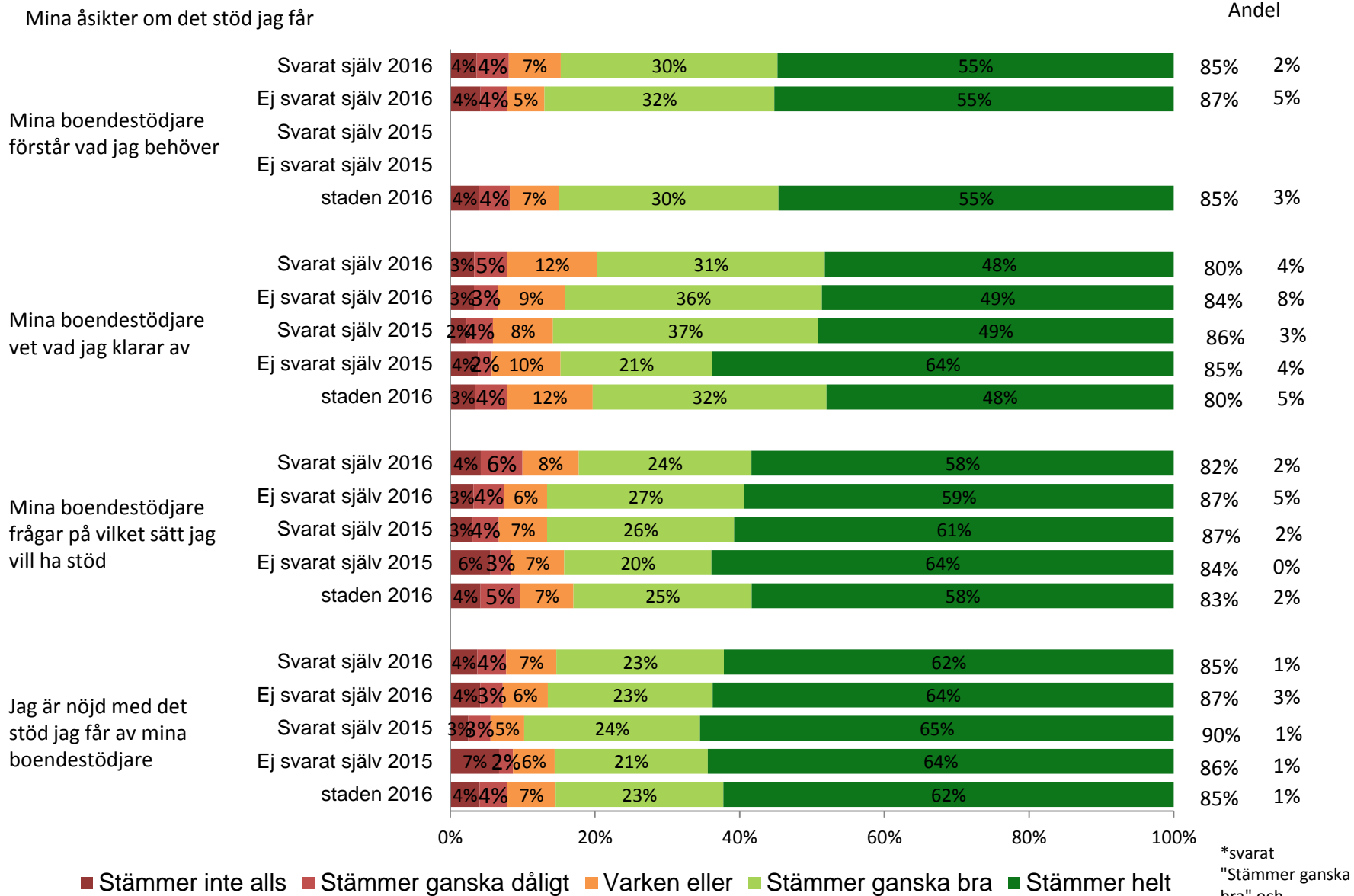


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per svarsmetod



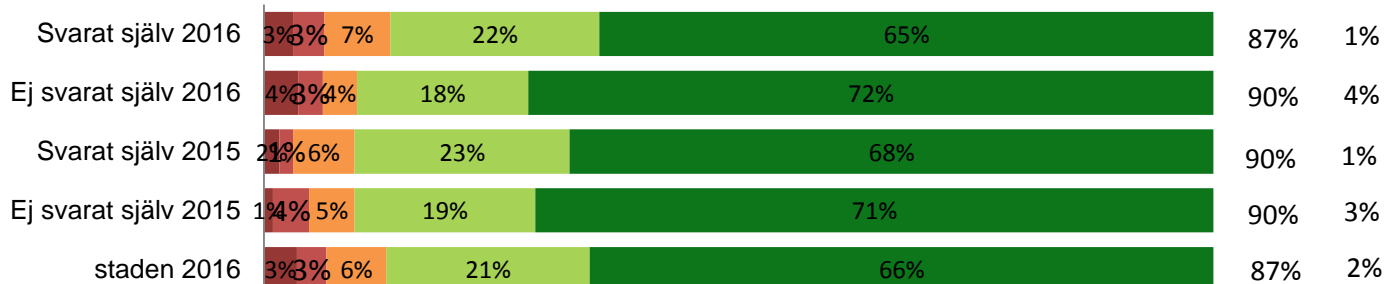


# Staden per svarsmetod

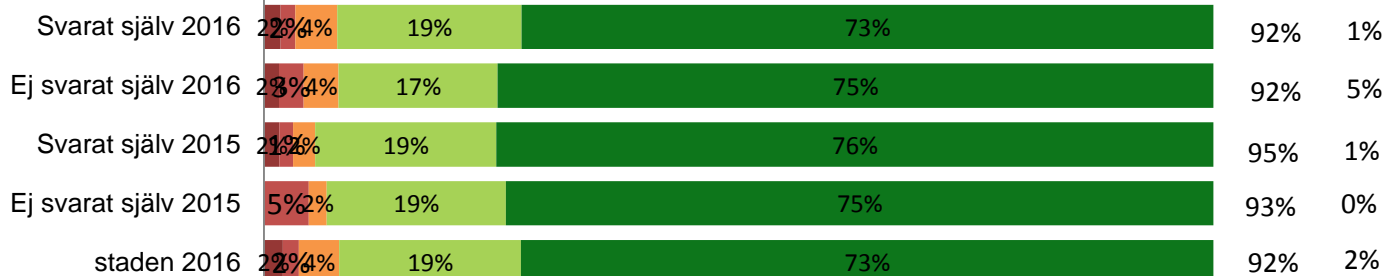
Hur jag trivs med mitt boendestöd

Andel

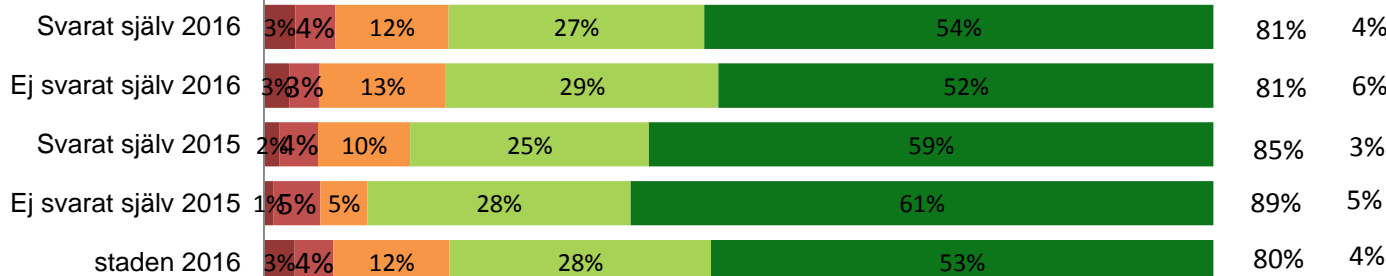
Jag litar på mina boendestödjare



Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare



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

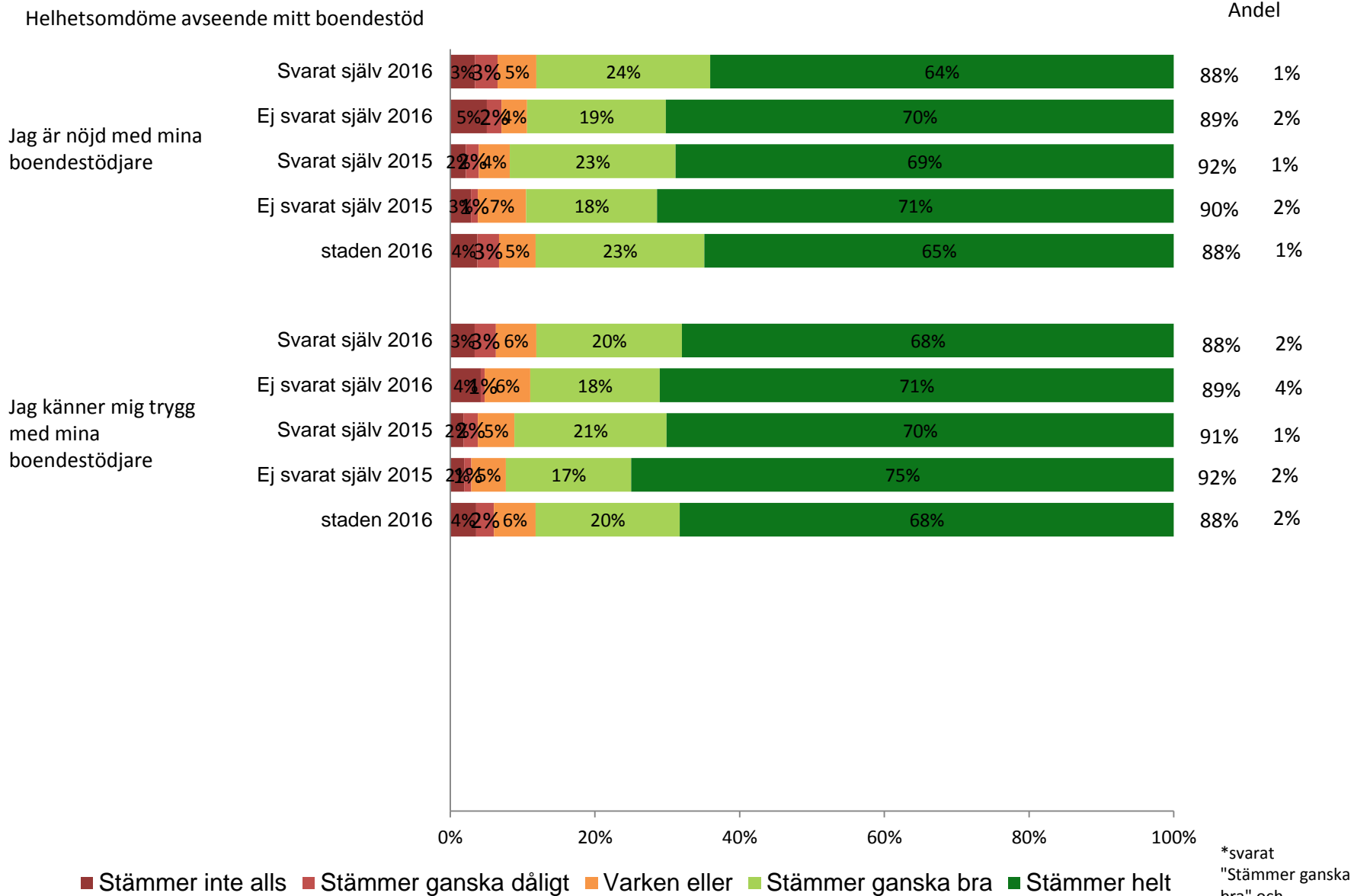


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per svarsmetod

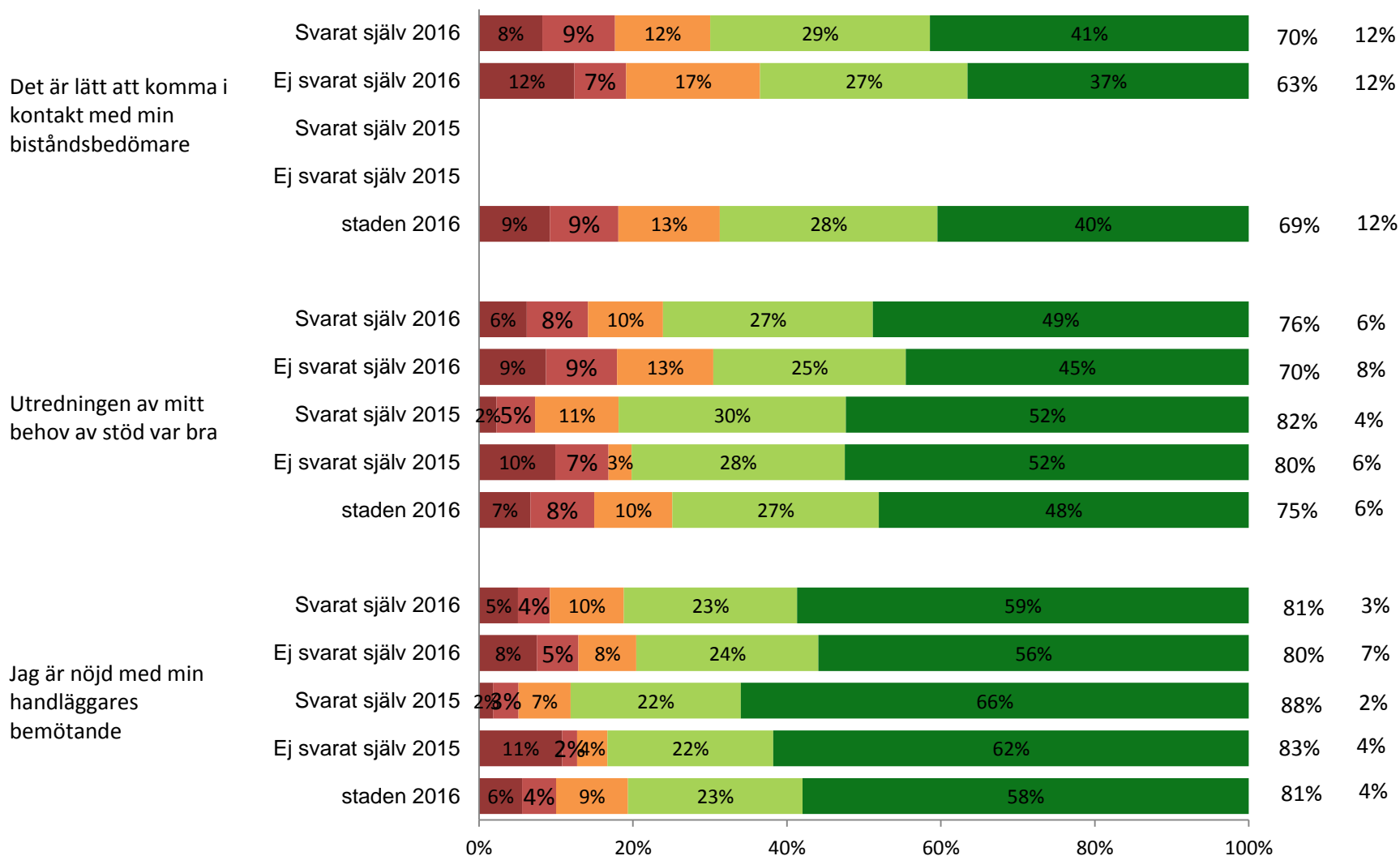




# Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av

Andel



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

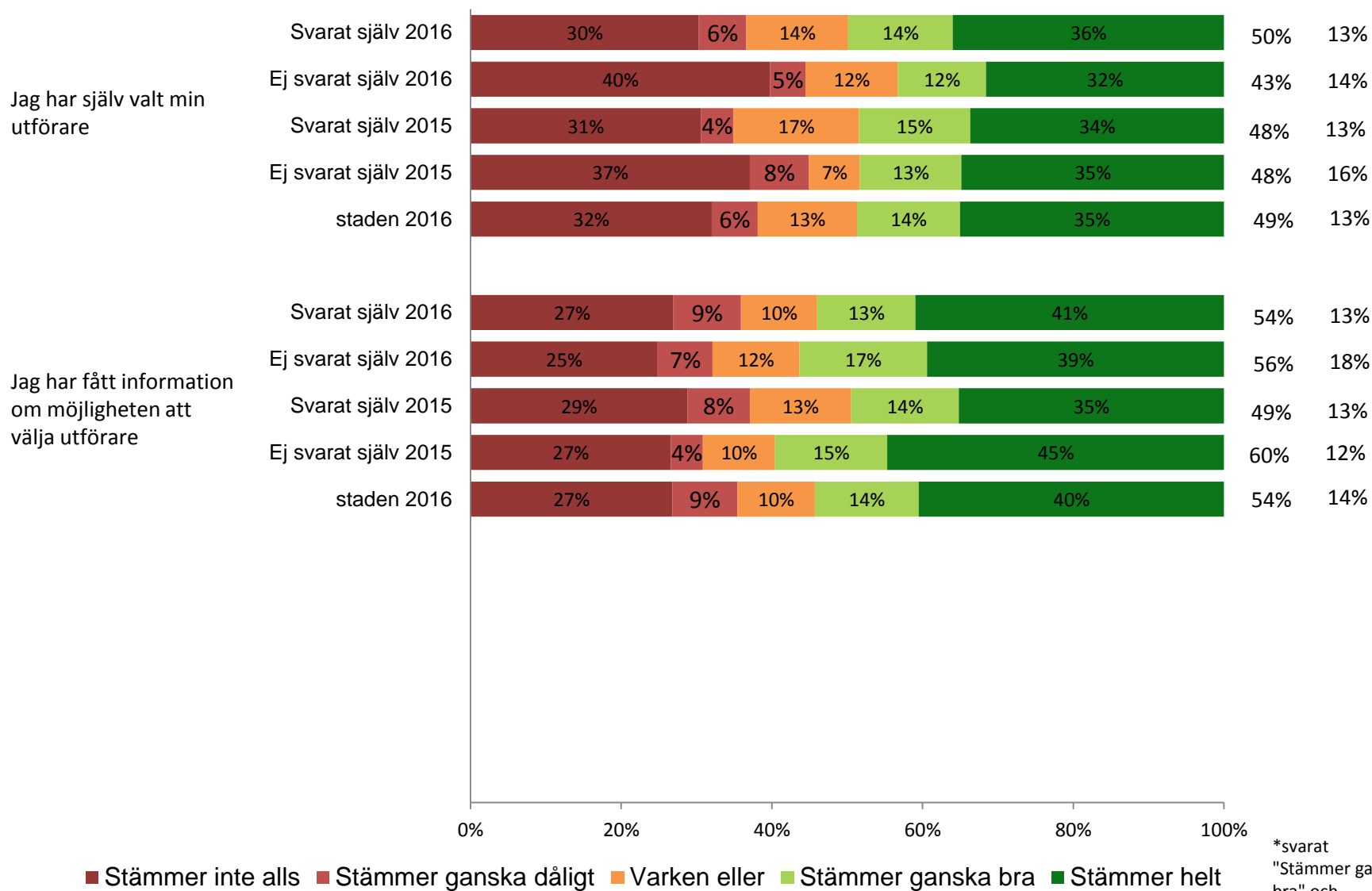
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av

Andel



\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



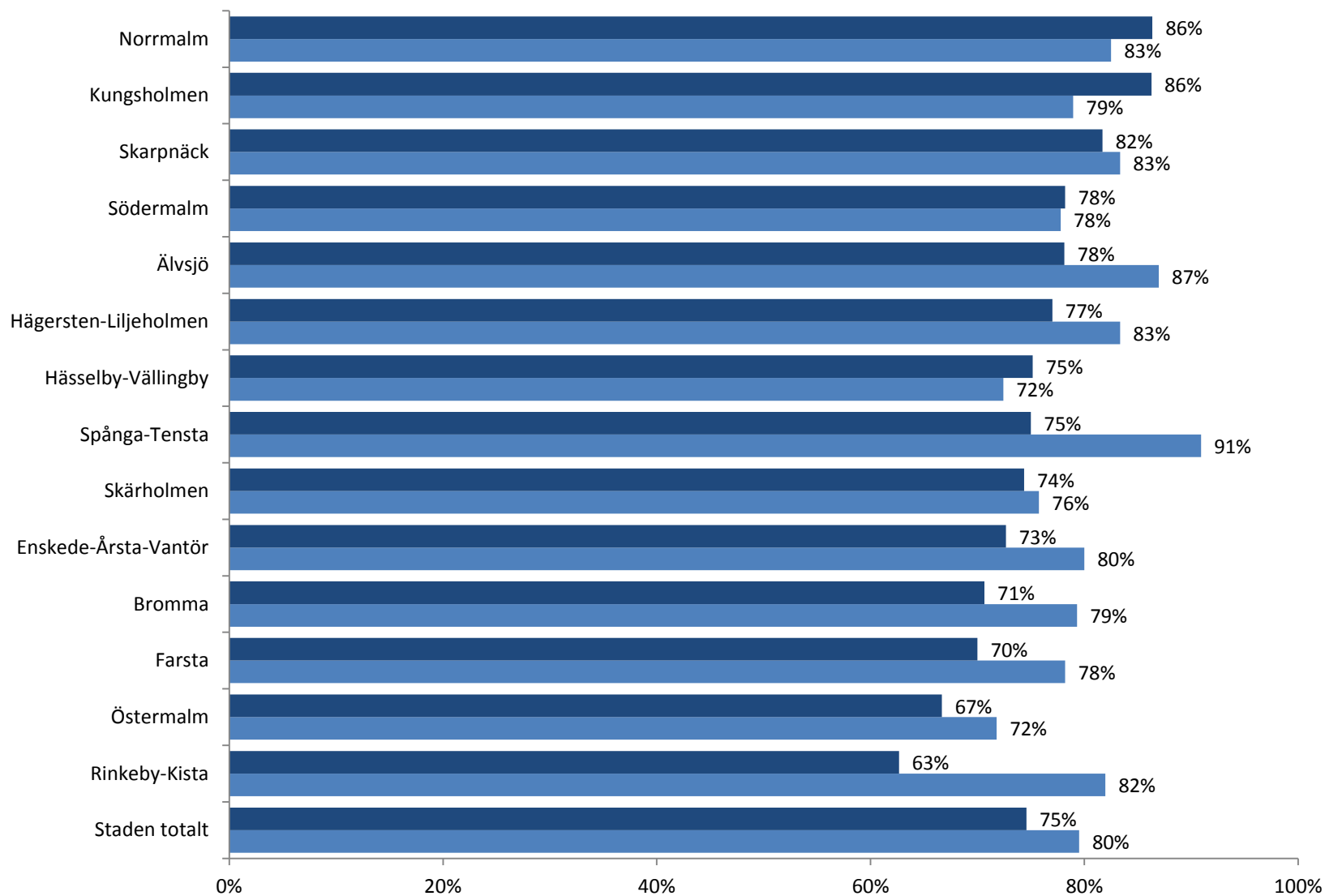


# Andel nöjda per stadsdelsnämnd



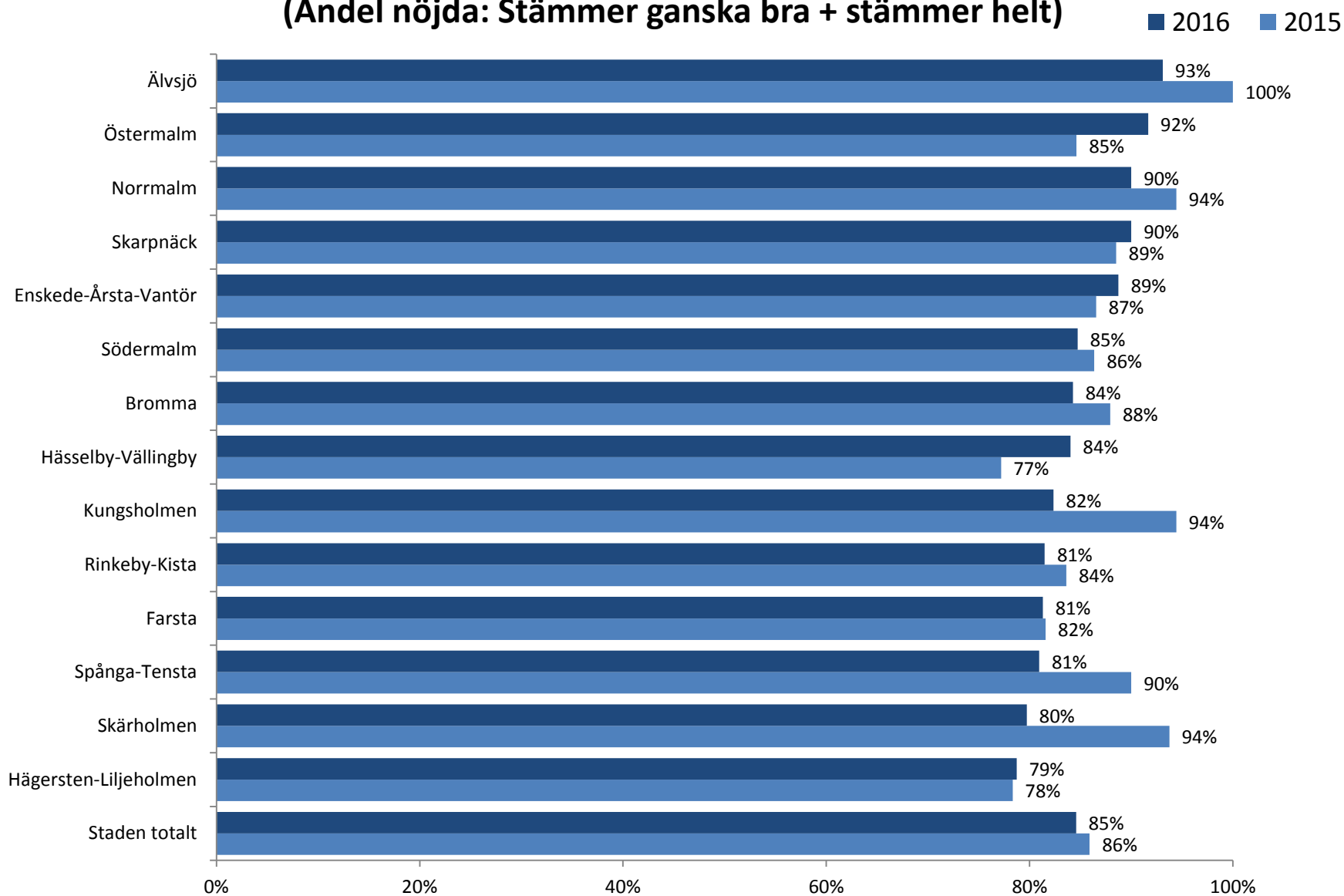
# Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2016 ■ 2015





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

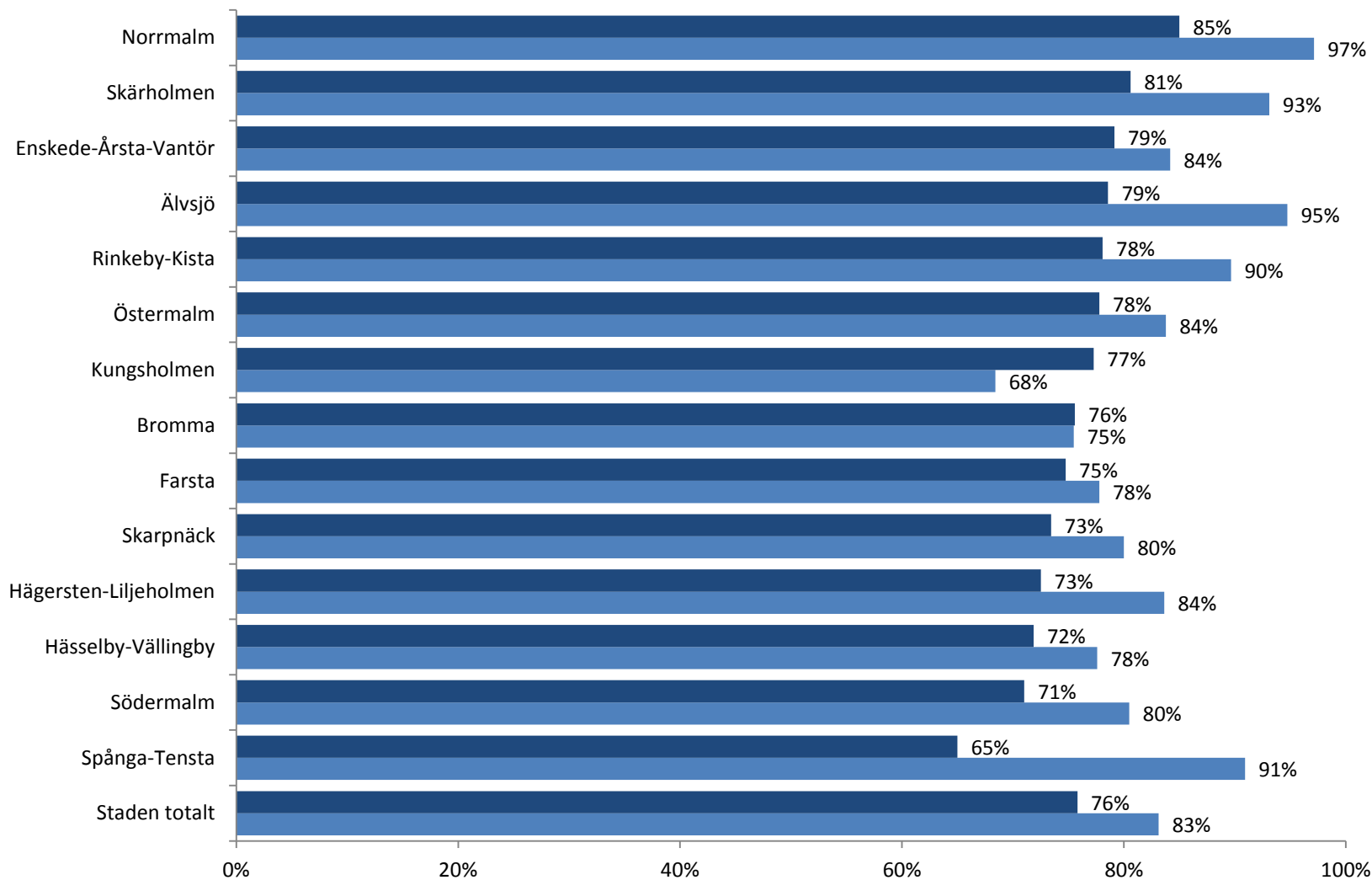




# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

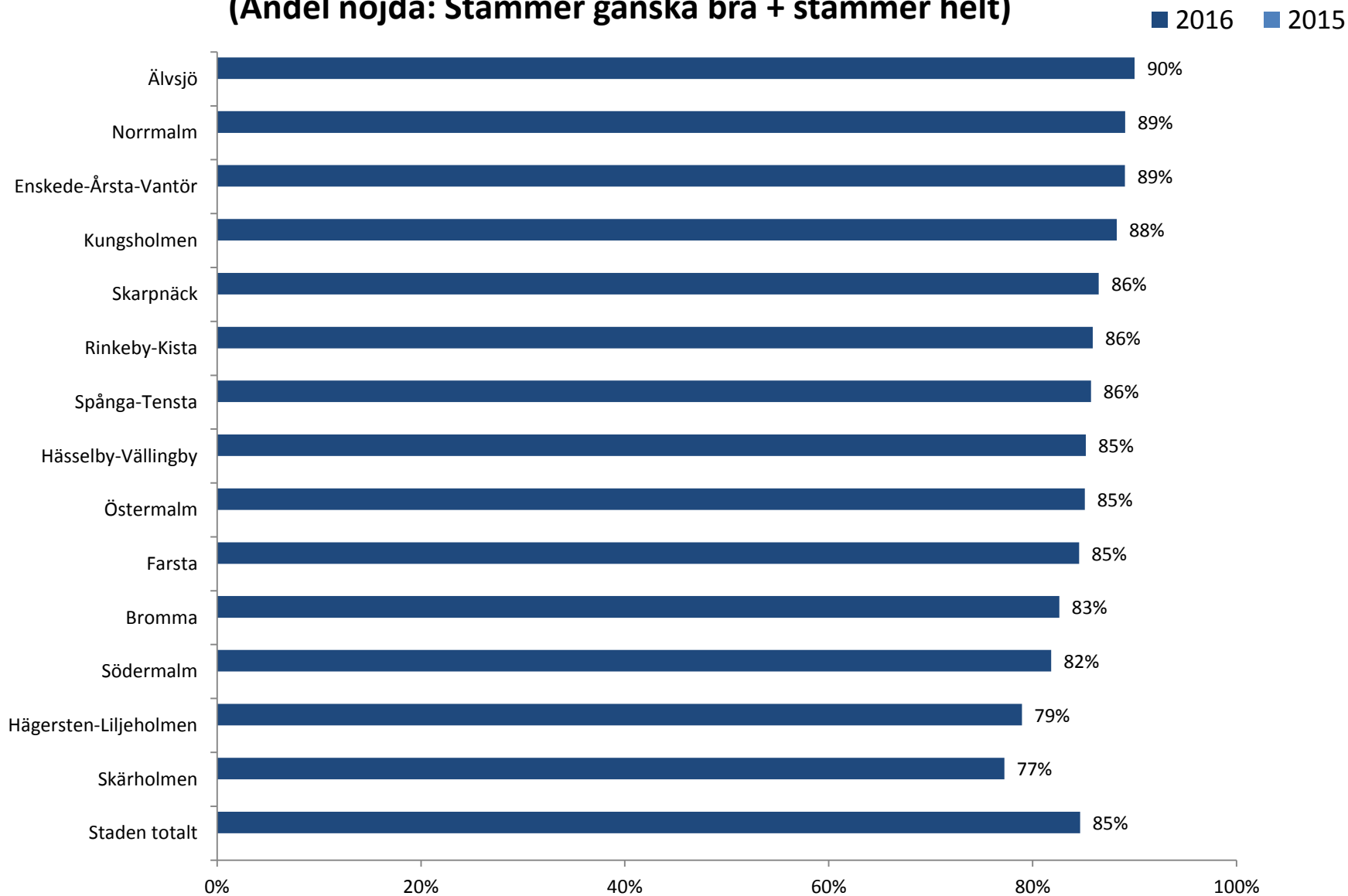
## (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2016 ■ 2015



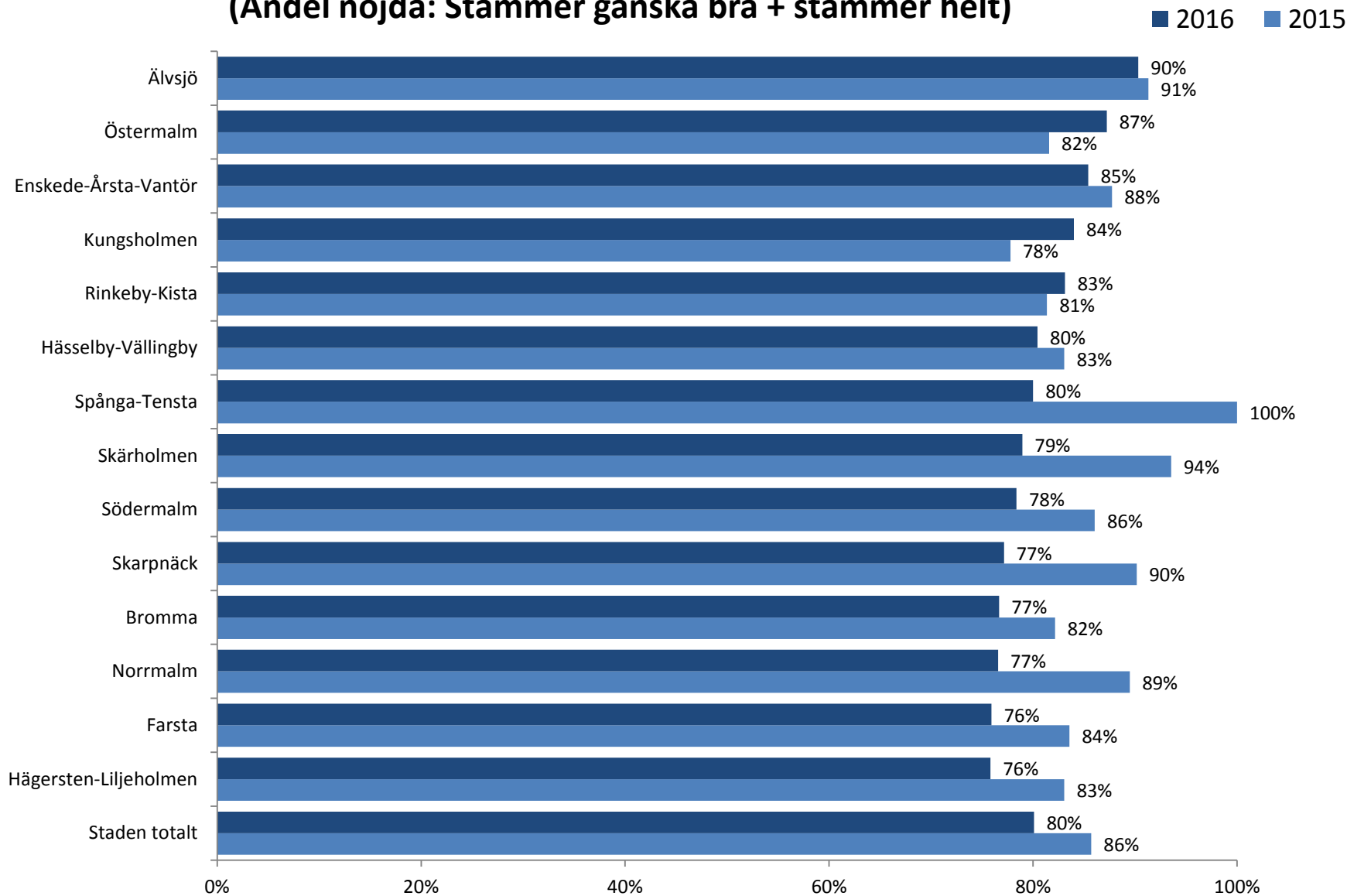


## Mina boendestödjare förstår vad jag behöver (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



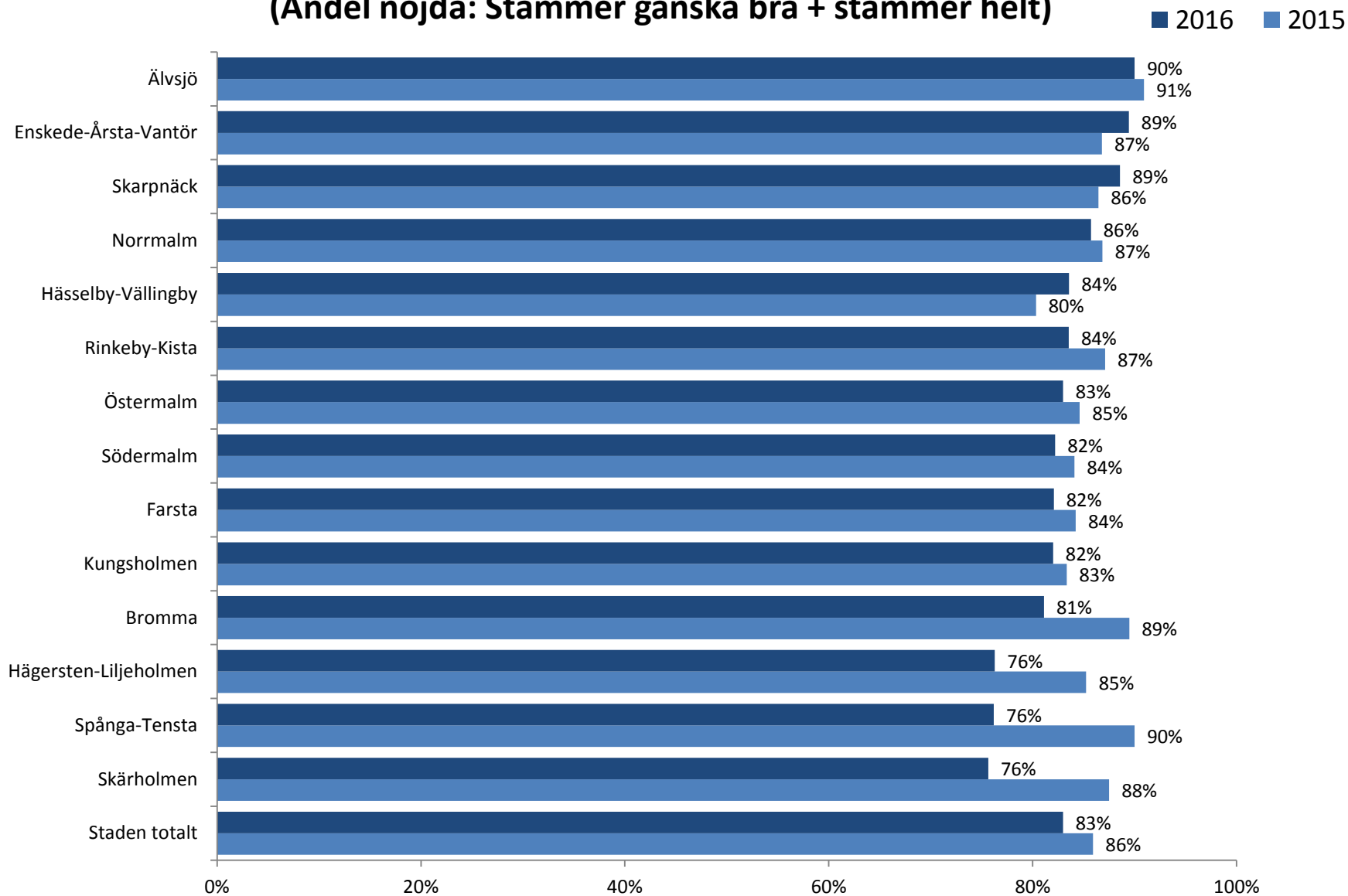


## Mina boendestödjare vet vad jag klarar av (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



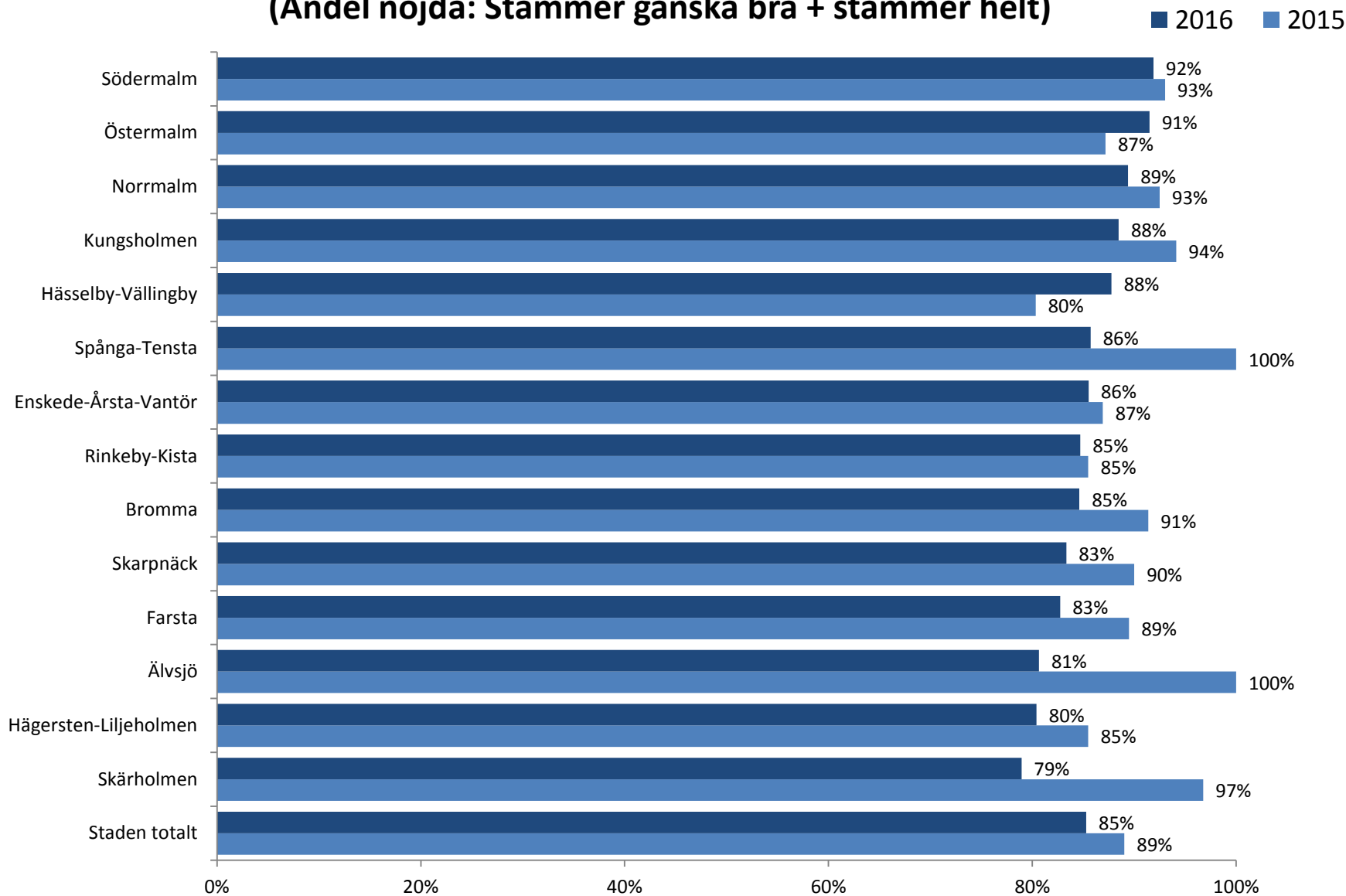


## Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





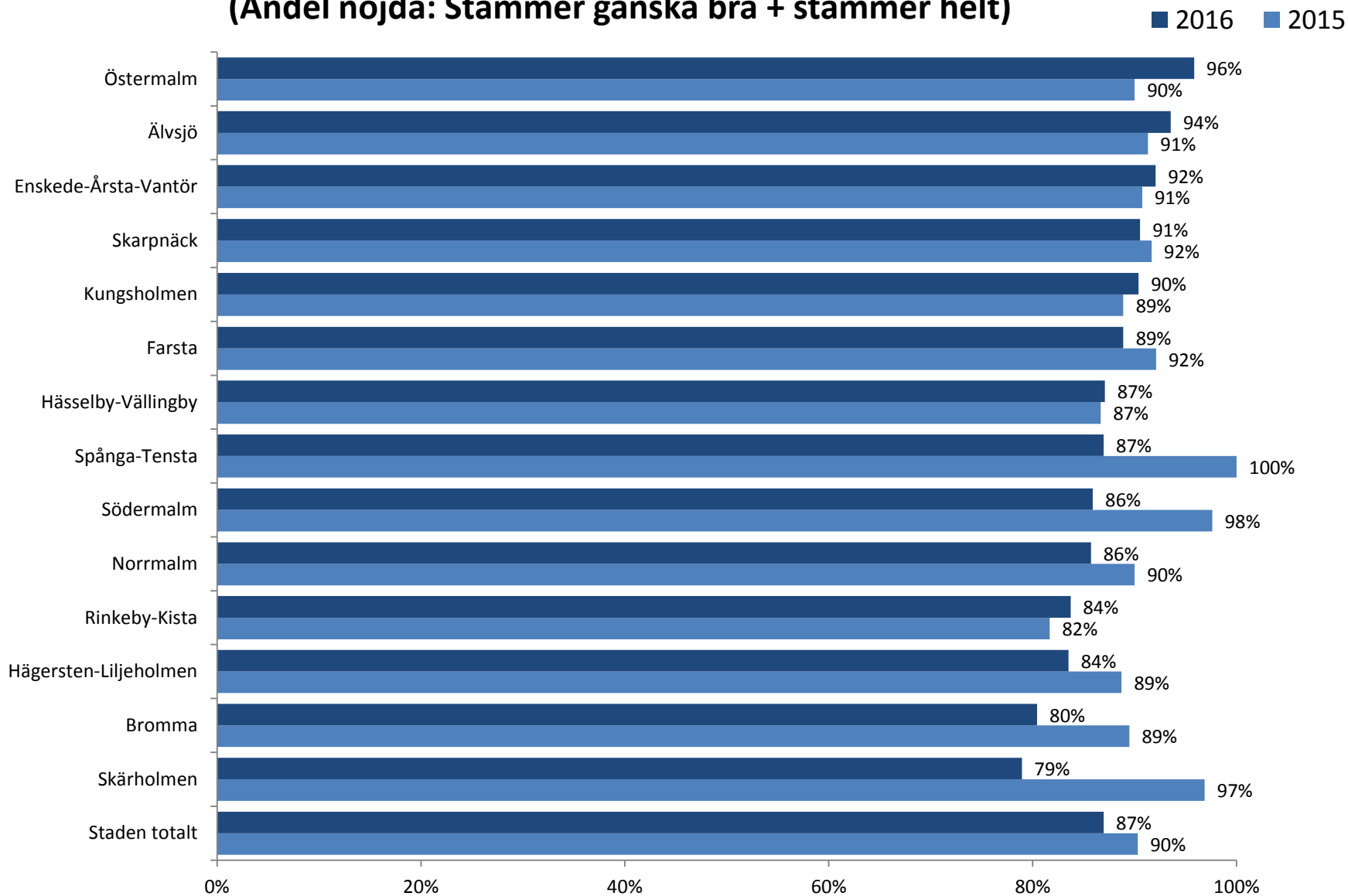
## Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





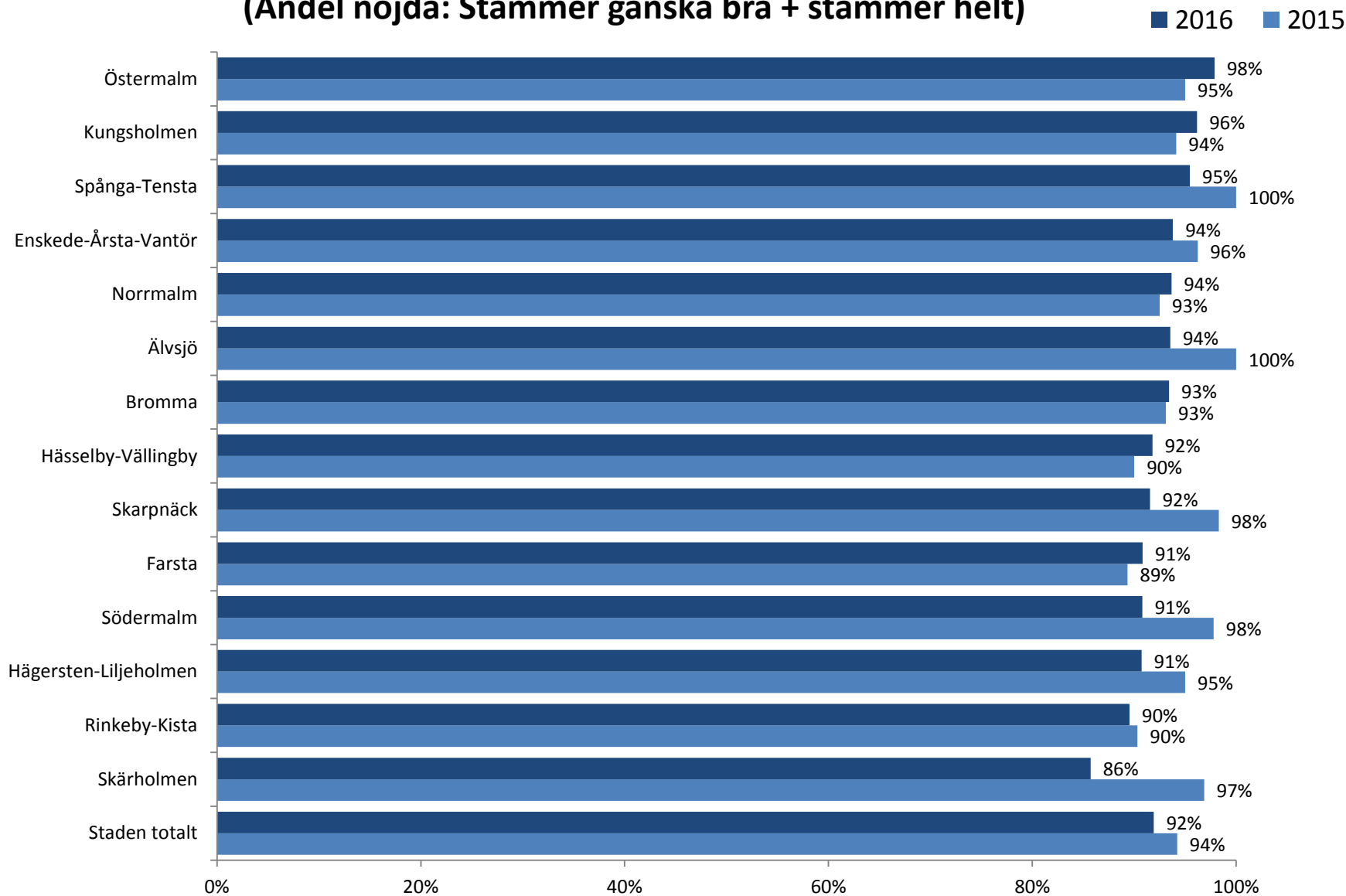


## Jag litar på mina boendestödjare (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



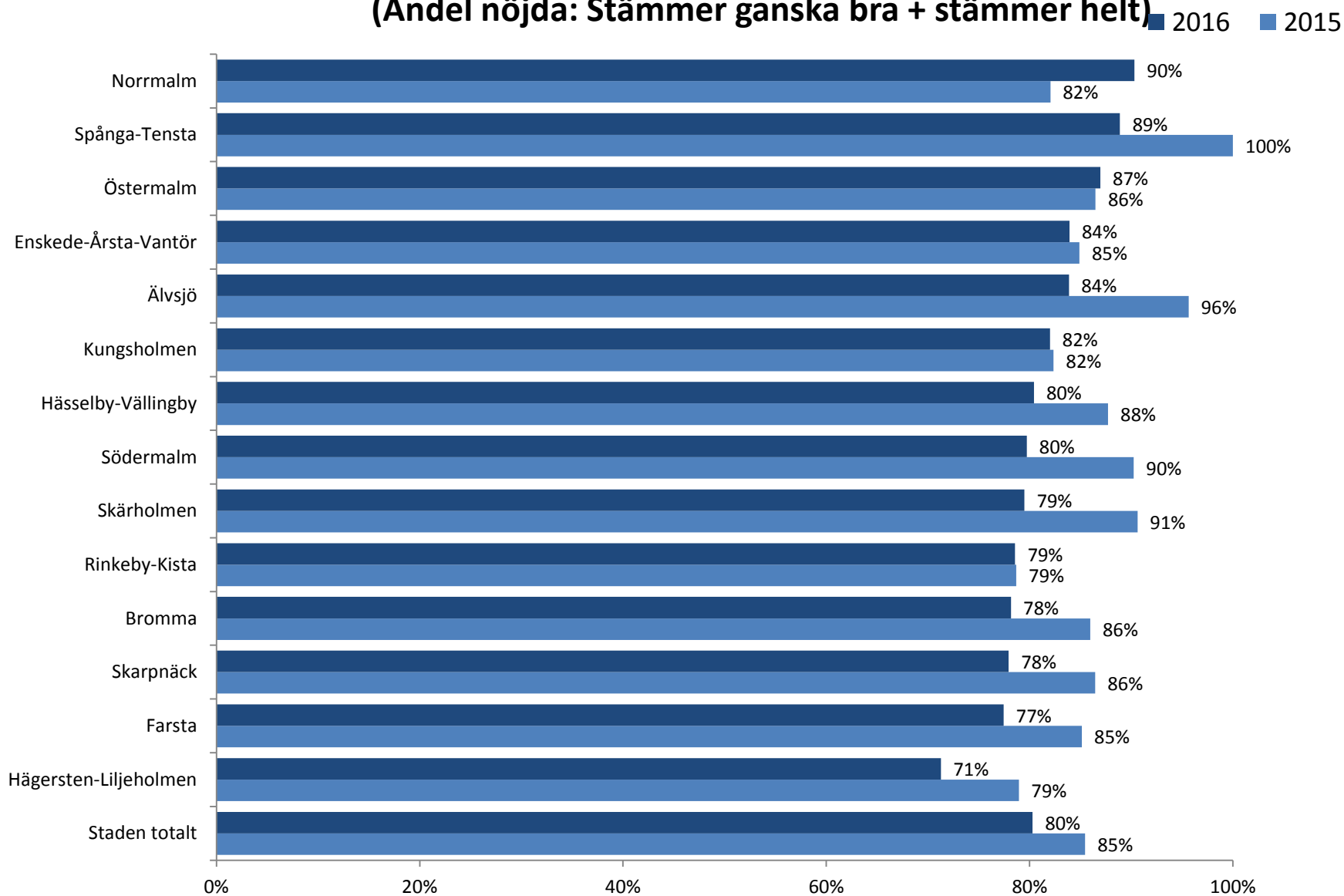


## Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



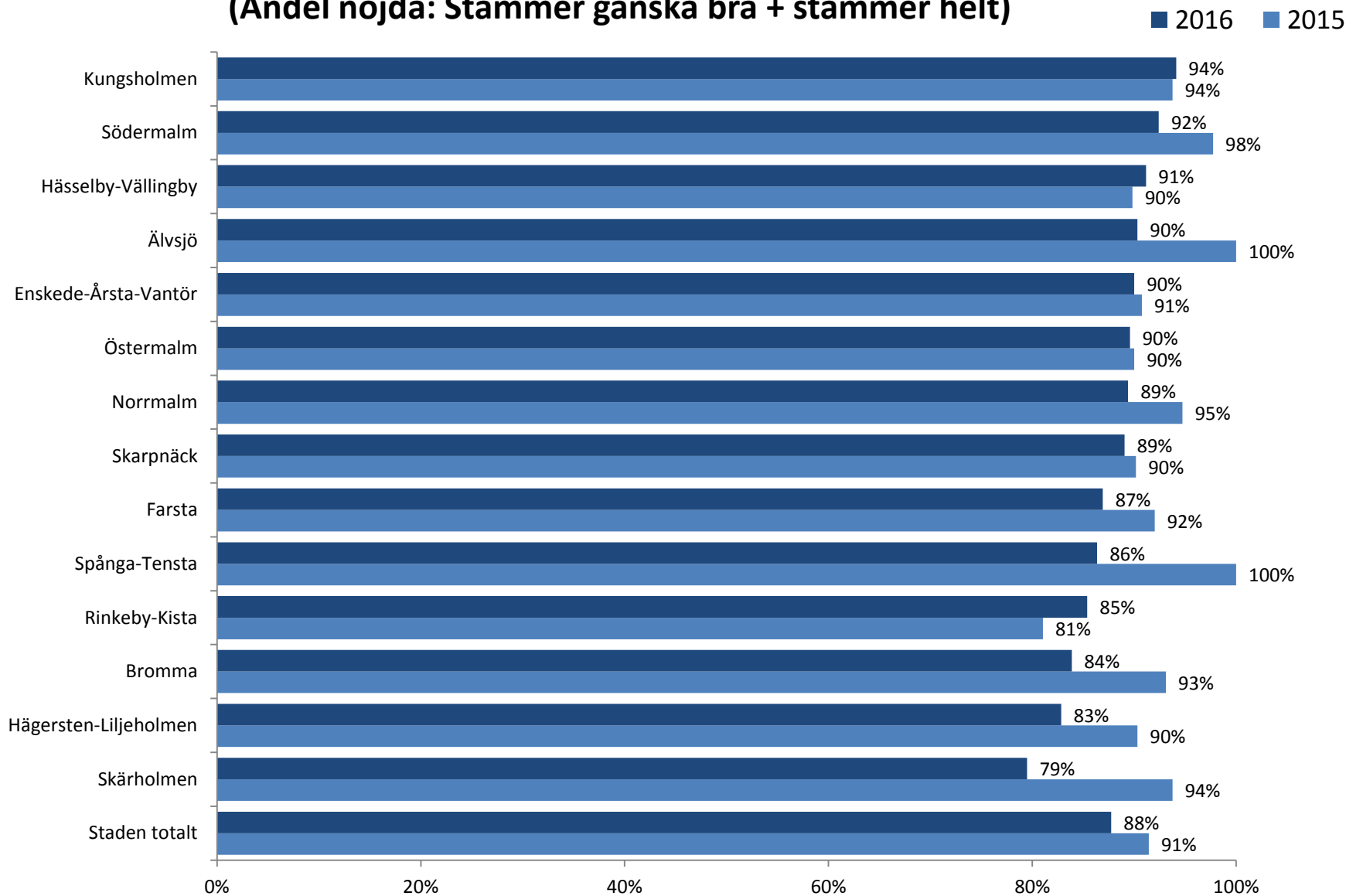


## Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



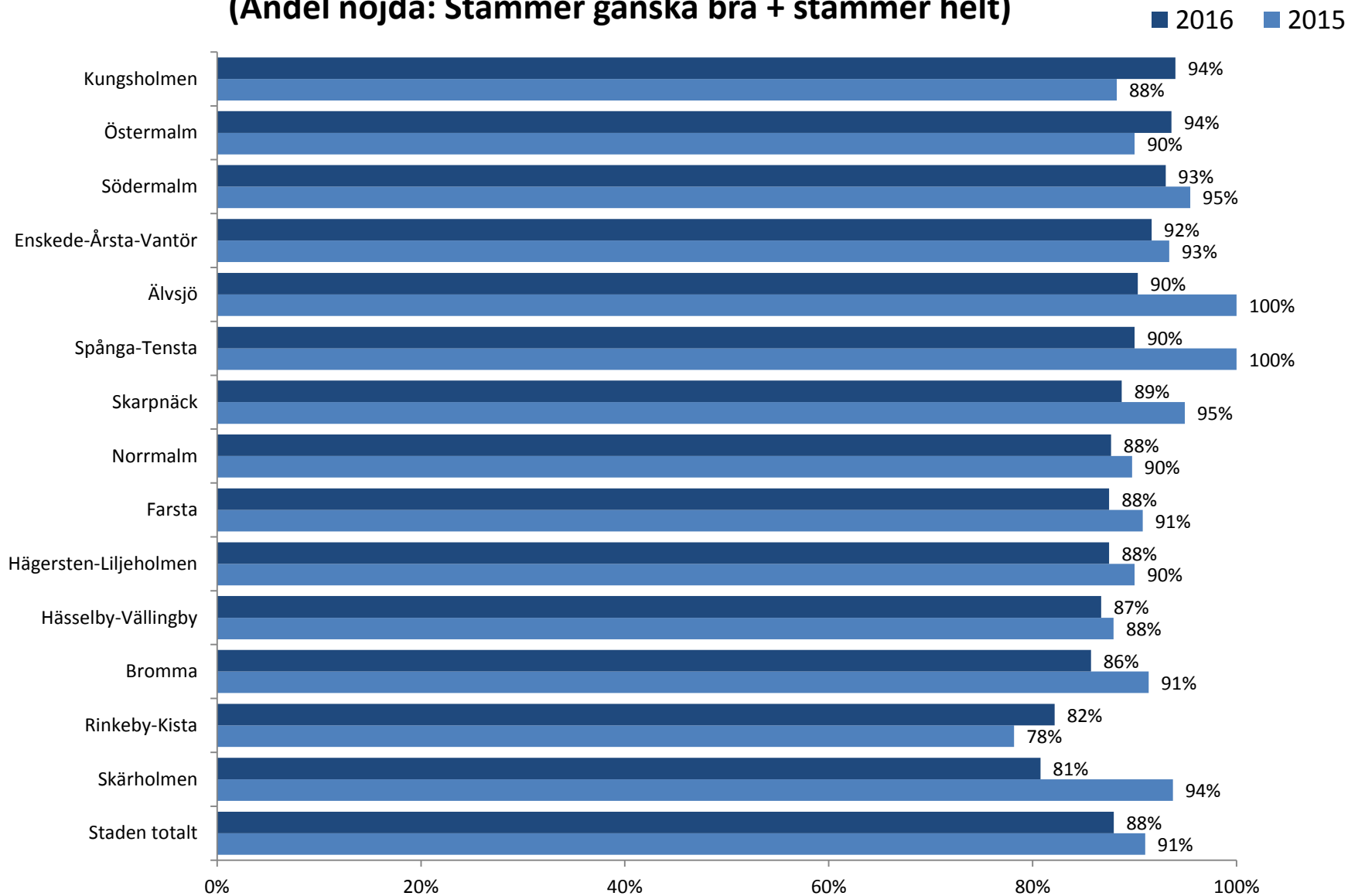


## Jag är nöjd med mina boendestödjare (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





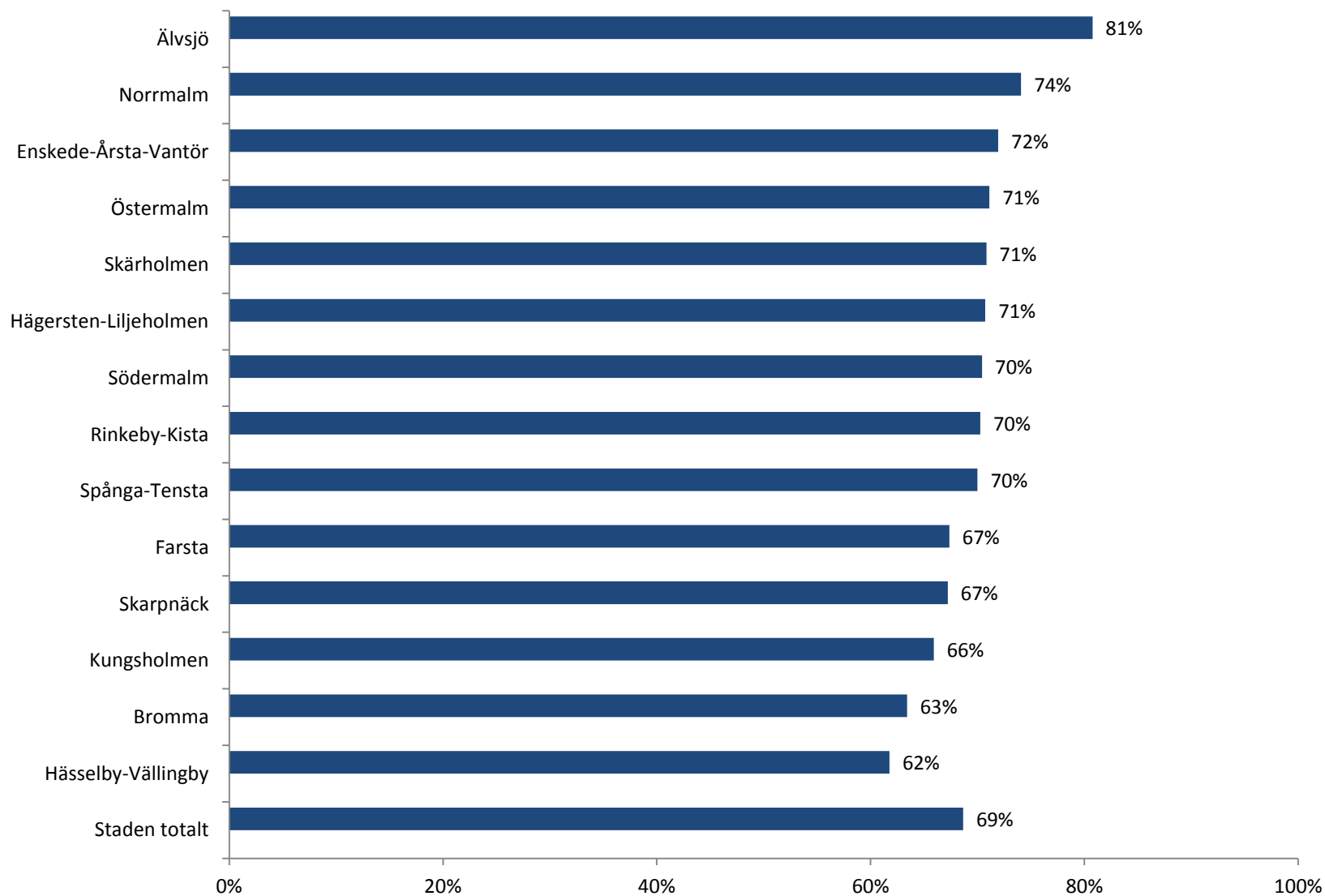
## Jag känner mig trygg med mina boendestödjare (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

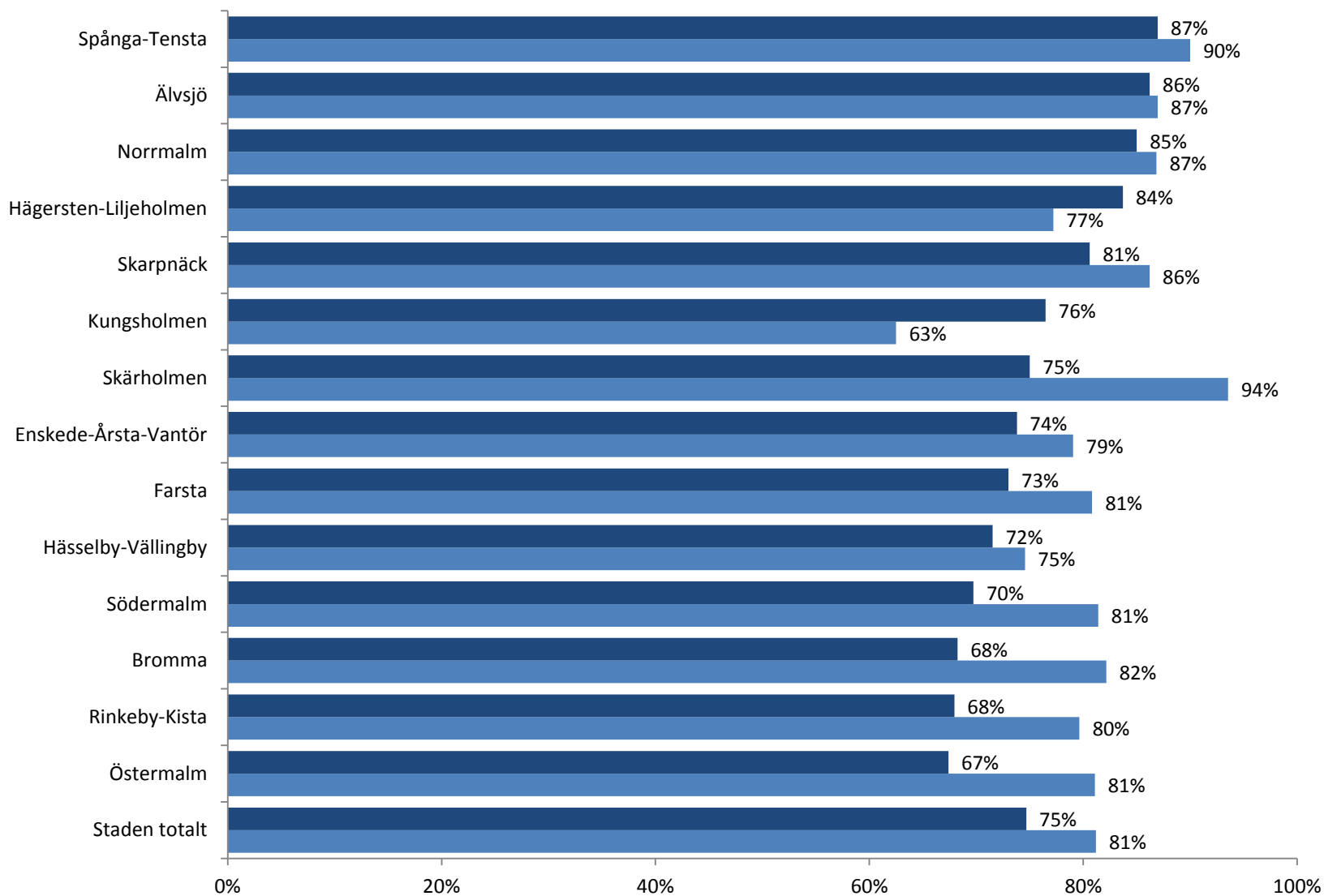
■ 2016 ■ 2015





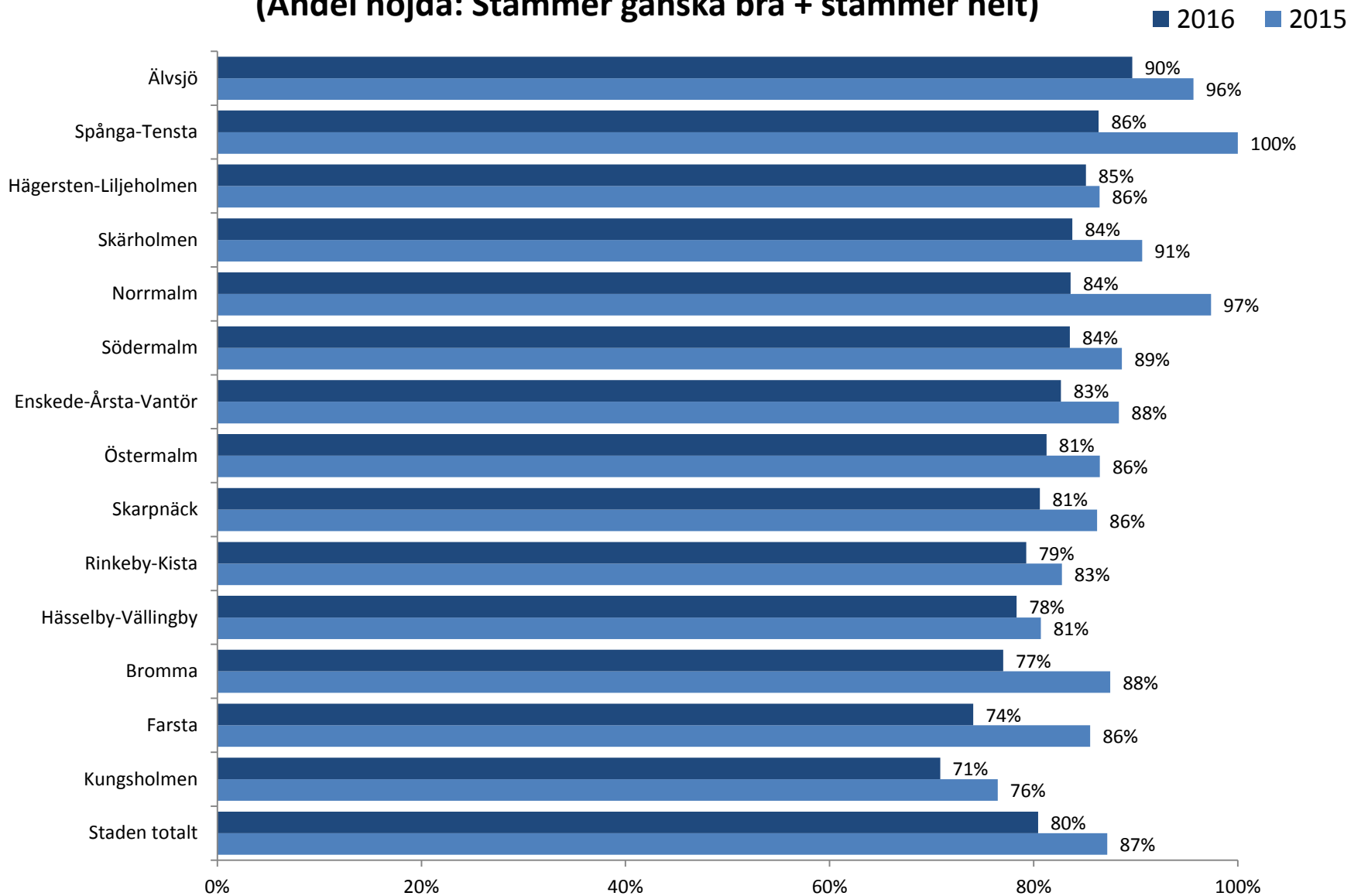
## Utredningen av mitt behov av stöd var bra (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2016 ■ 2015





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

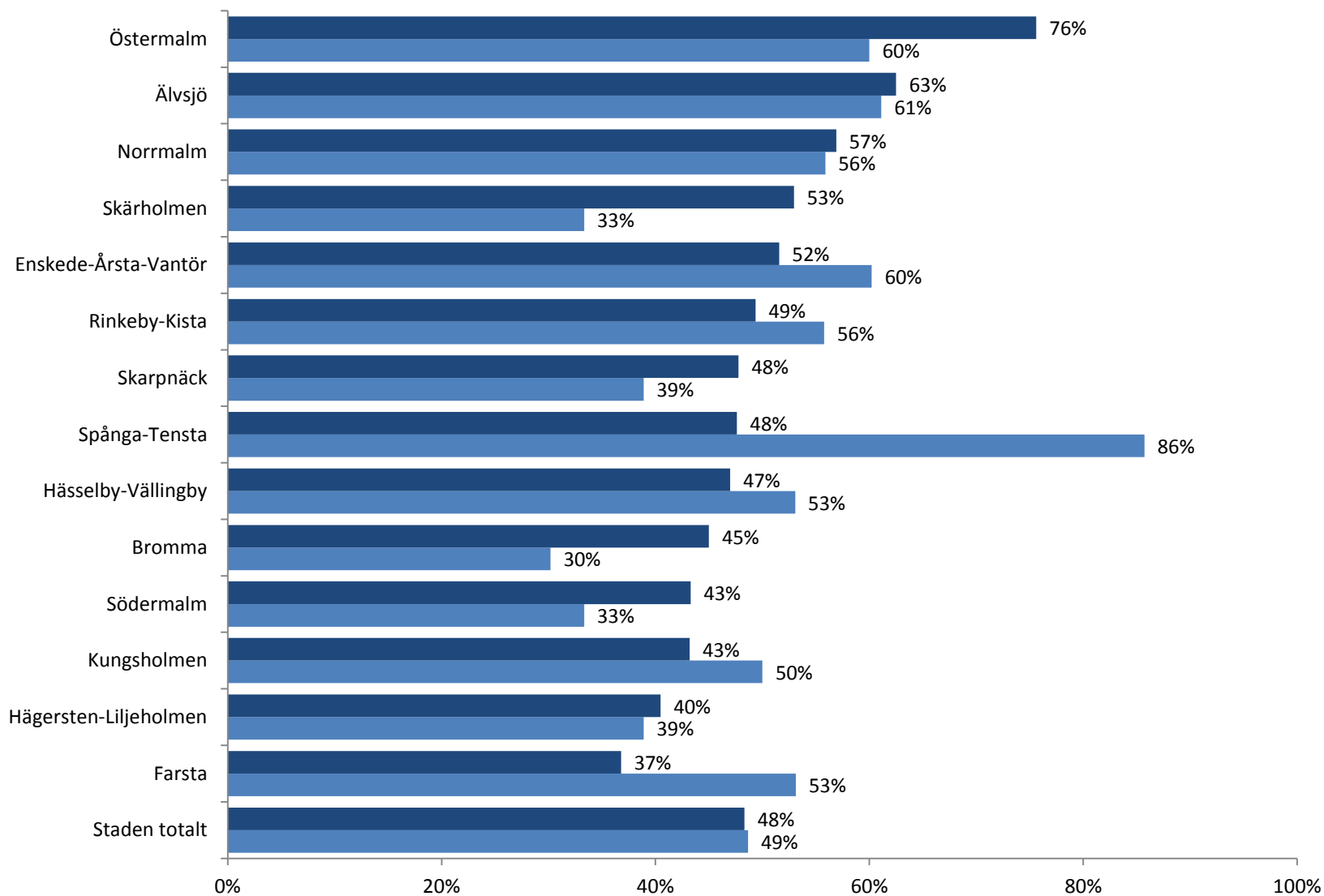






## Jag har själv valt min utförare (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2016 ■ 2015





## Jag har fått information om möjligheten att välja utförare (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2016 ■ 2015

