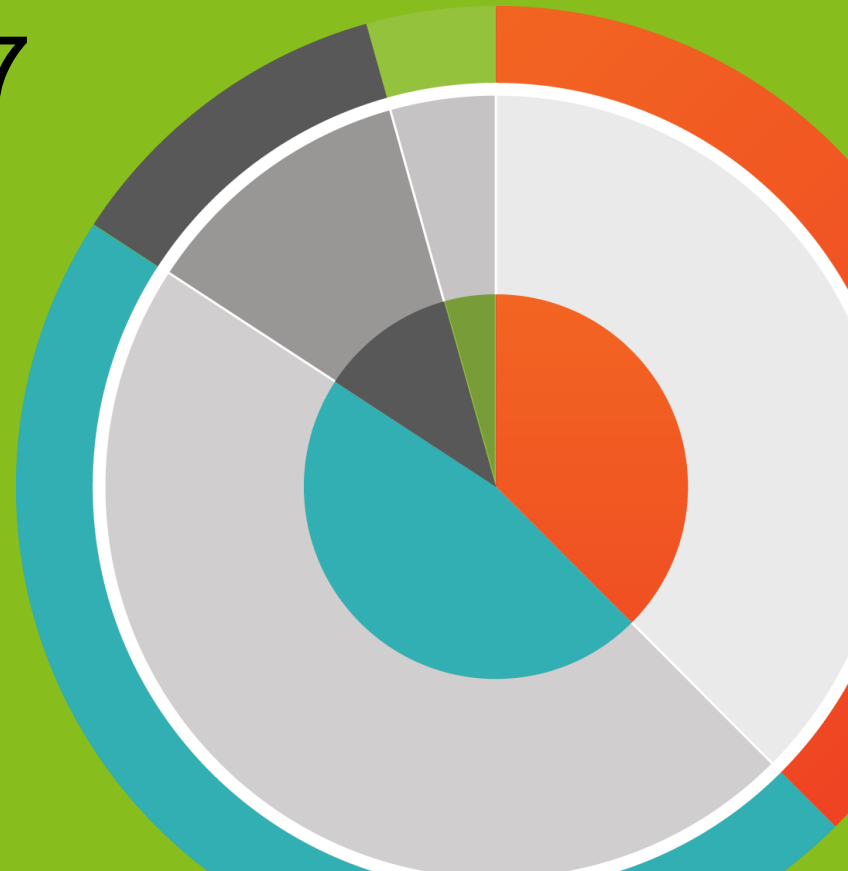




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

Stockholm Stad





Stockholm stad

Brukarundersökning inom socialpsykiatri 2017

Gruppboende
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 1911 och 1912.
- 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 1911 och 1912. 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 122 svar vilket ger en svarsprocent på 58 %
- Inom staden inkom 55% av svaren från egen regi och 45% 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@enkätfabriken.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 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. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
22. Jag har fått information om möjligheten att välja boende
23. Har du besvarat frågorna själv?
24. Är du född i Sverige?
25. Är dina föräldrar födda i Sverige?



Svarsfrekvens

	Urvalnetto ² 2017	Antal svar ² 2017	Svarsfrekvens ² 2017	Urvalnetto ² 2016	Antal svar ² 2016	Svarsfrekvens ² 2016
Bromma	14	9	64%	14	4	29%
Enskede-Årsta-Vantör	33	18	55%	35	14	40%
Farsta	15	10	67%	11	5	45%
Hägersten-Liljeholmen	39	27	69%	38	9	24%
Hässelby-Vällingby	35	20	57%	34	15	44%
Kungsholmen	2	2	100%	2	1	50%
Norrmalm	12	8	67%	10	5	50%
Rinkeby-Kista	23	9	39%	30	14	47%
Skarpnäck	5	3	60%	4	4	100%
Skärholmen	15	7	47%	14	2	14%
Socialnämnden	4	2	50%	3	0	0%
Spånga-Tensta	2	1	50%	3	1	33%
Södermalm	6	4	67%	5	1	20%
Ålvsjö	1	0	0%	1	0	0%
Östermalm	4	2	50%	4	2	50%
Staden Totalt	210	122	58%	208	77	37%



Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för gruppboende är 58 %, vilket är klart högre än svarsfrekvensen föregående år som var 37 %. Högsta andel svarande har Hägersten/Liljeholmen med 69 % svarande.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendet är resultatet snarlikt föregående år, 82 % nöjda i år att jämföra med 83 % nöjda år 2016.

Jämfört med resultaten från föregående års mätning har det skett en negativ utveckling överlag, med enstaka undantag. Det främsta undantaget gäller frågan om brukarna anser att de blir väl bemötta på boendet, där instämmandegraden har ökat med 14 %. Den största negativa utvecklingen gäller påståendet om brukarna har fått information om möjligheten att välja boende. Andelen instämmande har här sjunkit med 18 %.

Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Norrmalm har högst andel nöjda brukare med 100 %. Störst positiv utveckling överlag gäller frågan om brukarna anser att de blir väl bemötta på boendet, där samtliga stadsdelar har ökat i instämmandegrad. Den stadsdelsnämnd som har högst svarsfrekvens är Kungsholmen, med 100 % svarande. Observera dock att vissa stadsdelsnämnder har väldigt få svar.

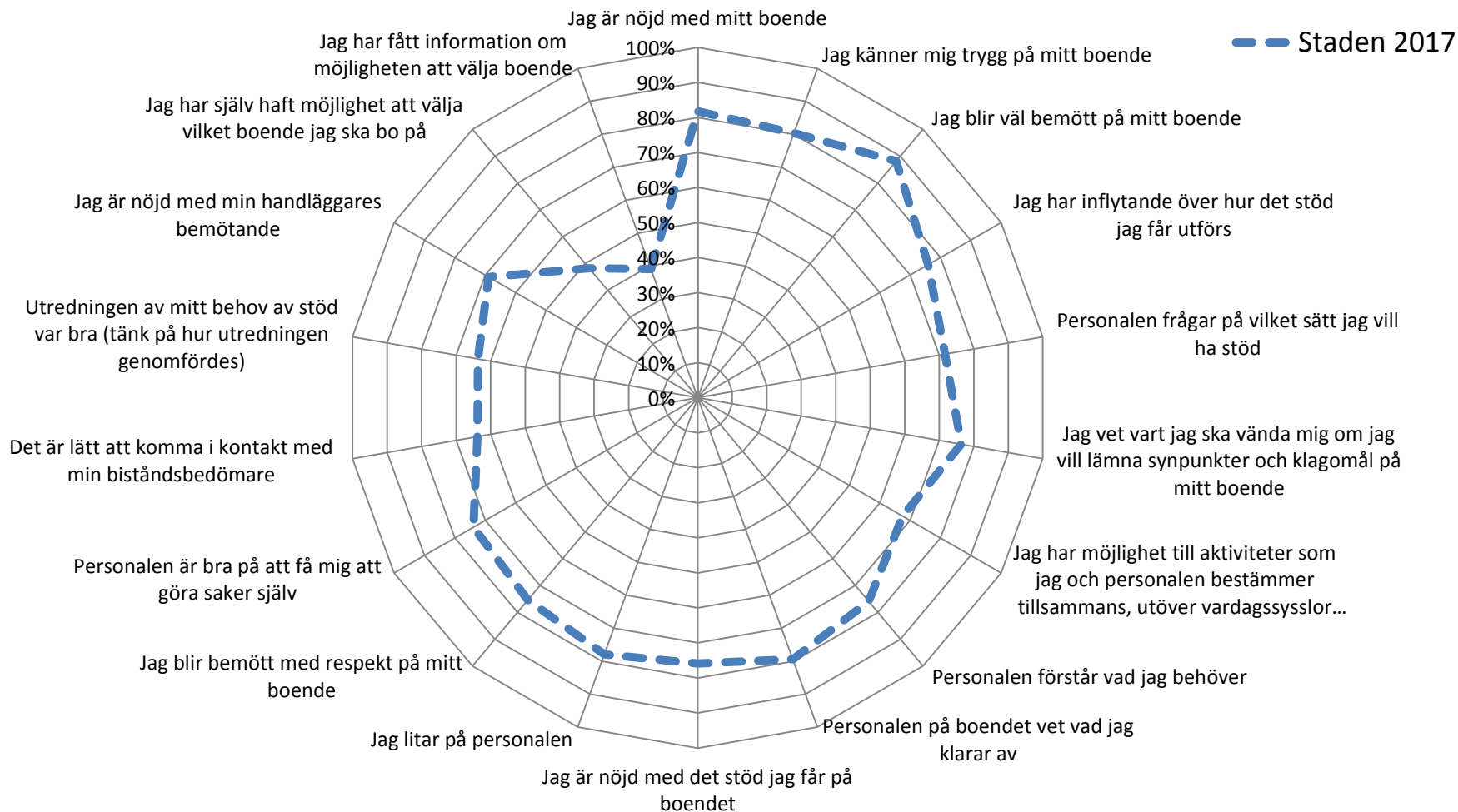


Andel nöjda



Andel nöjda per fråga

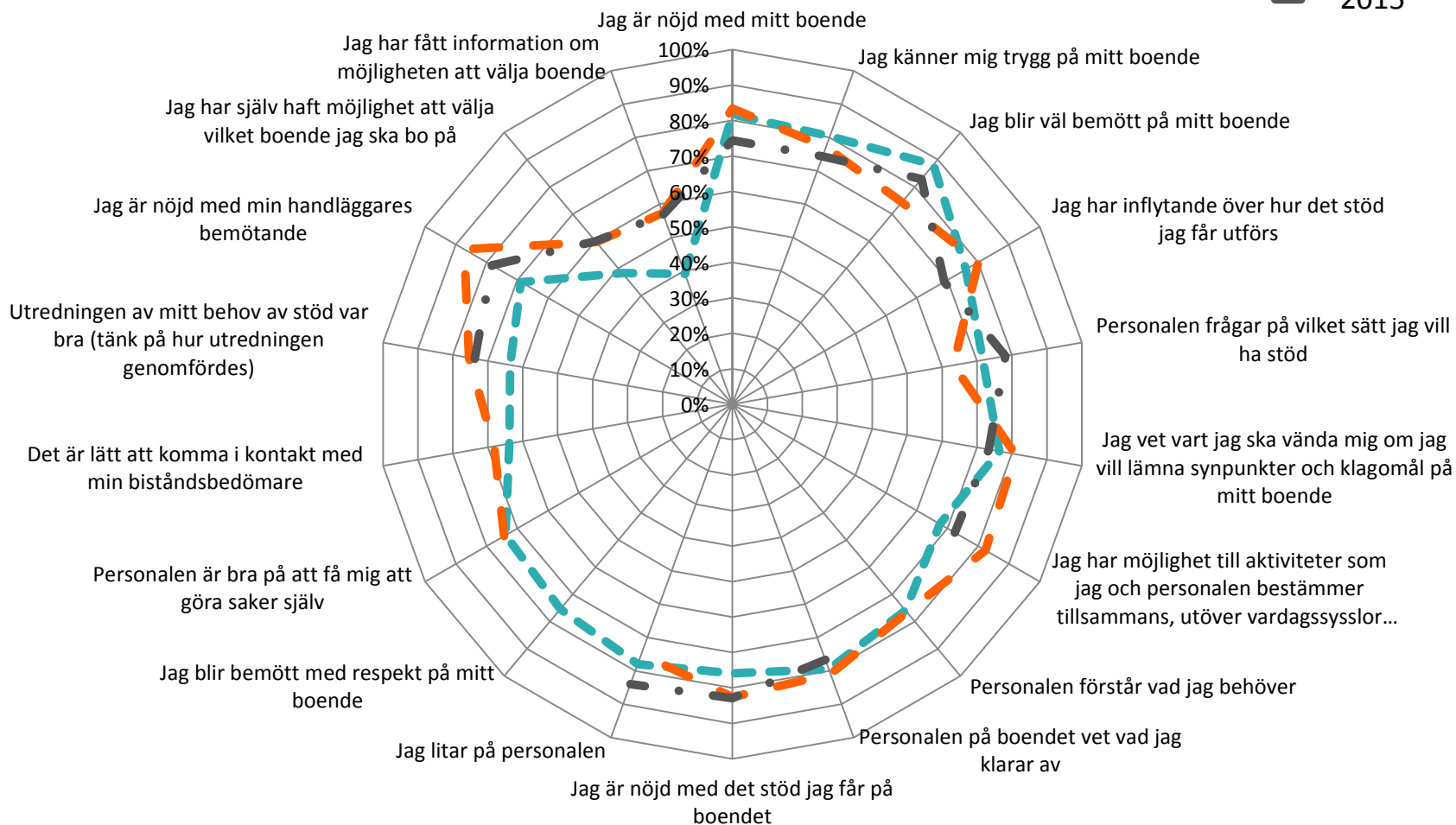
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

- Staden 2017
- 2016
- 2015

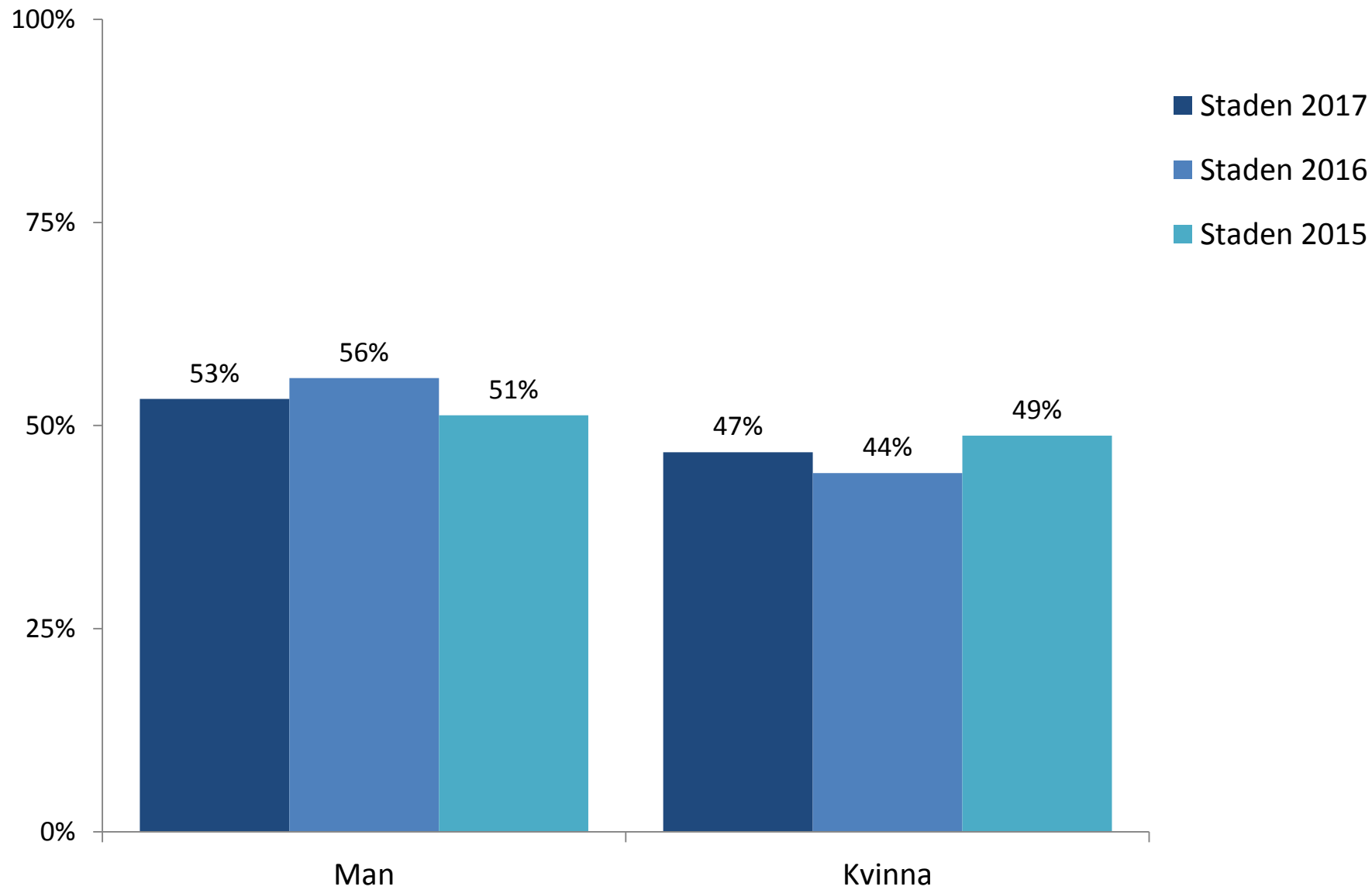




Bakgrundsfrågor

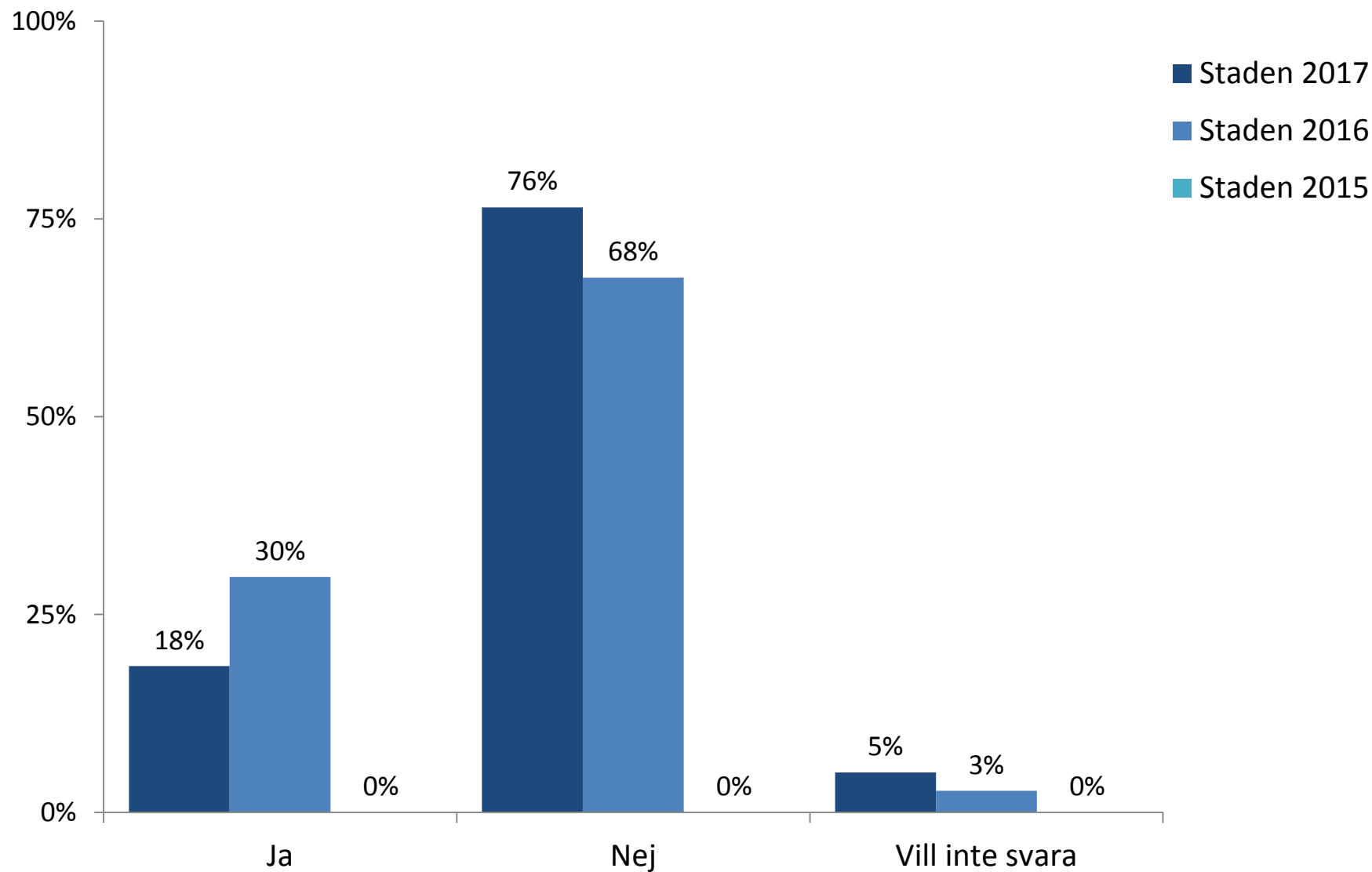


Kön



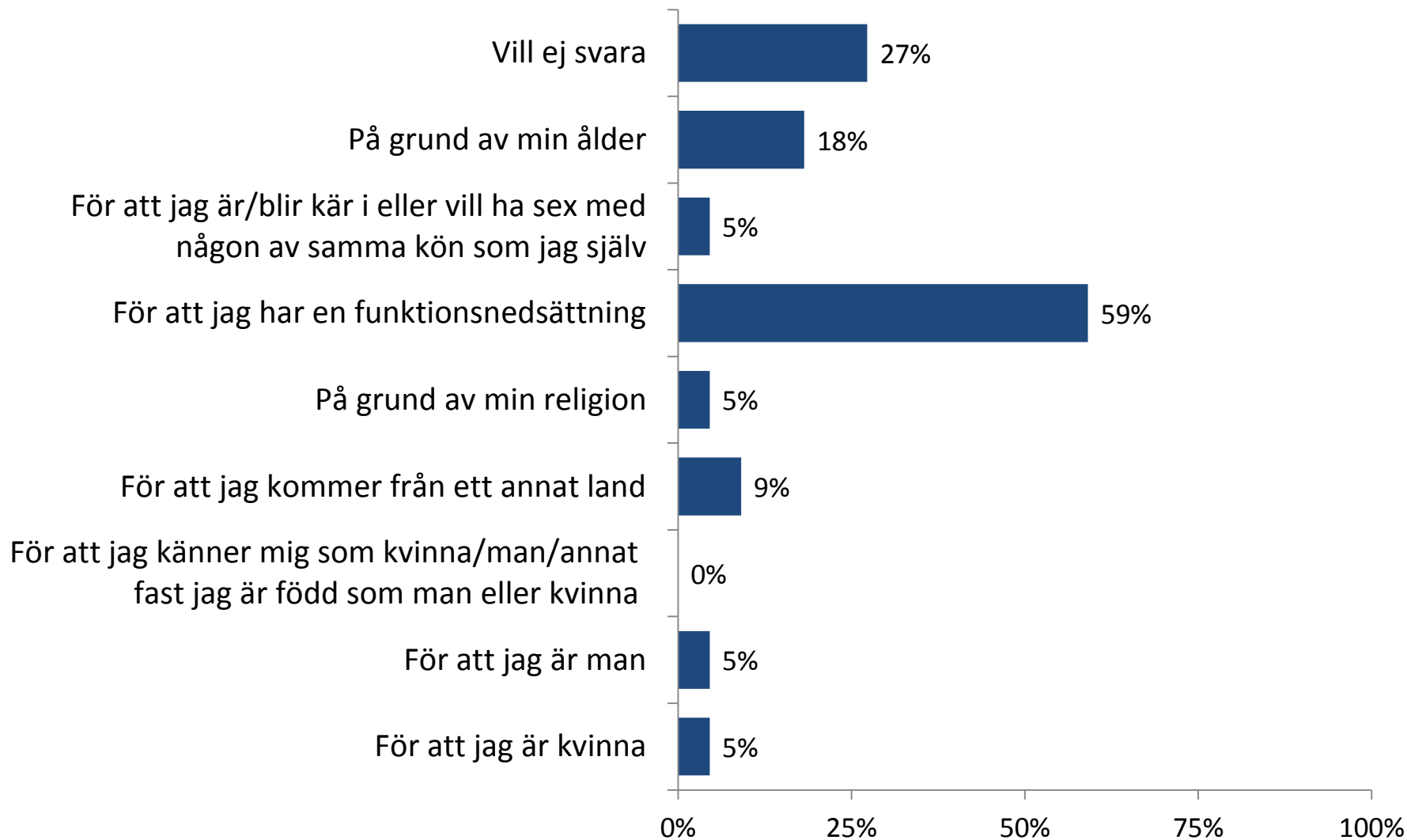


Upplever du att du under de senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?



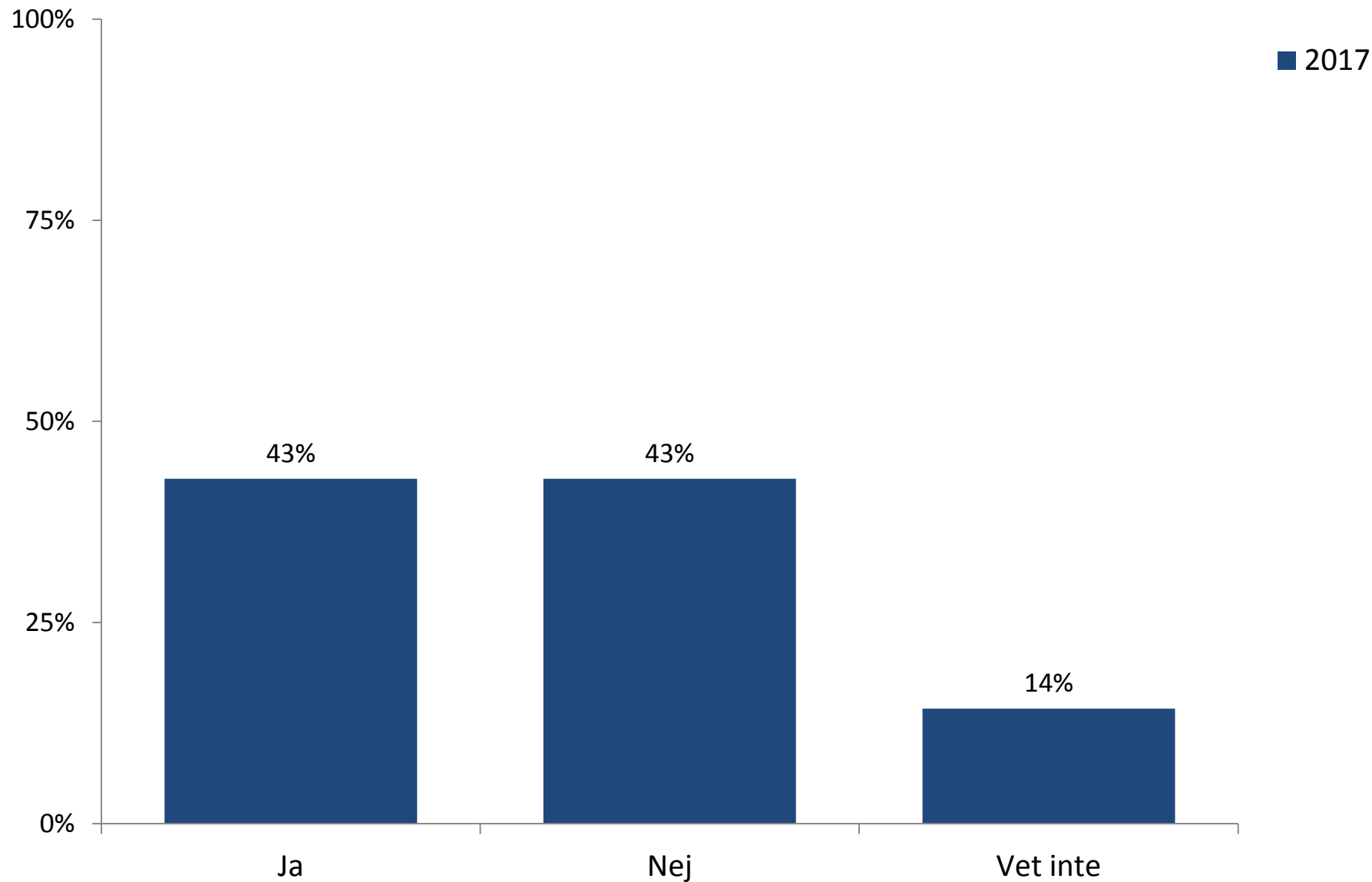


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?





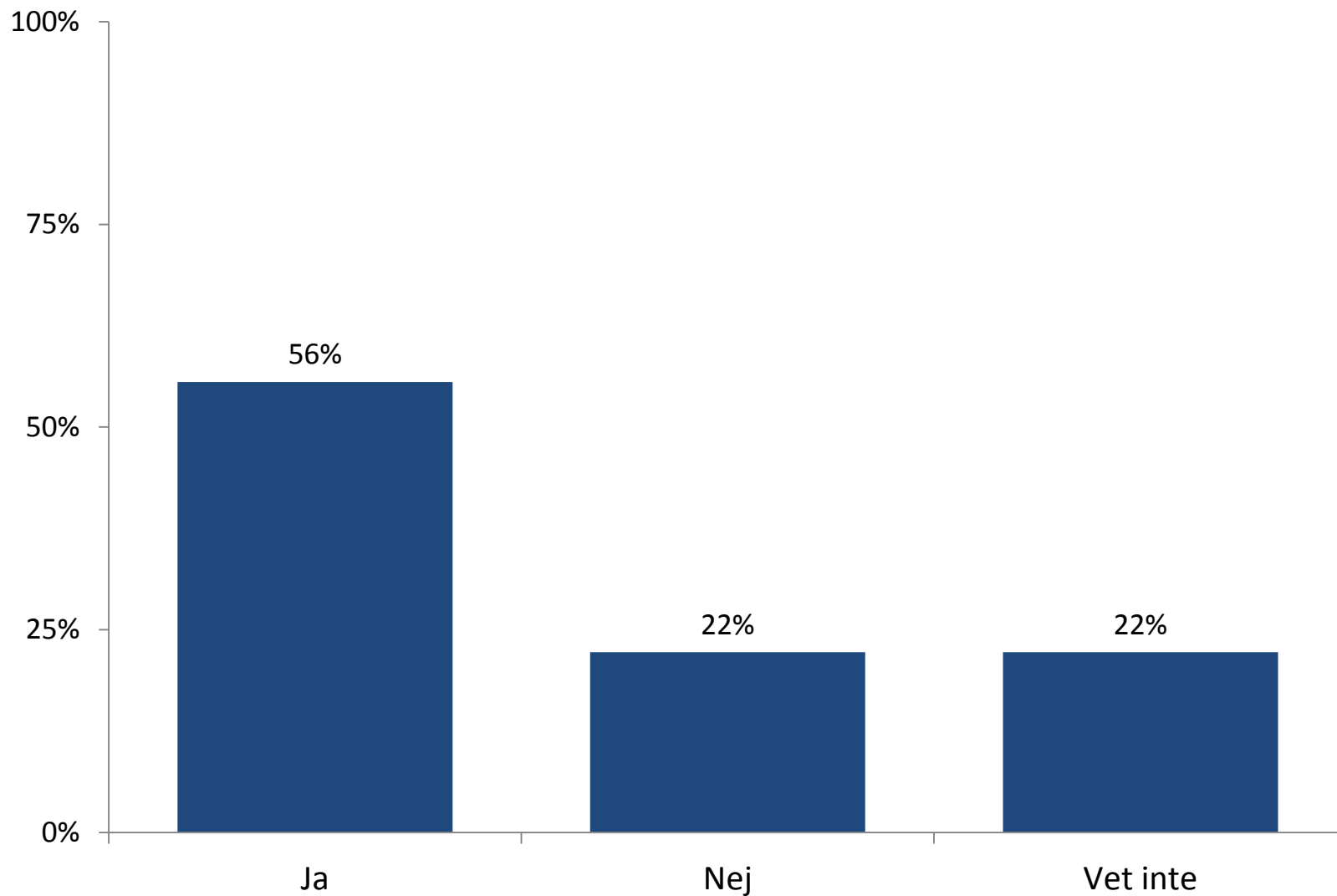
Har du berättat om det som hänt för personalen?





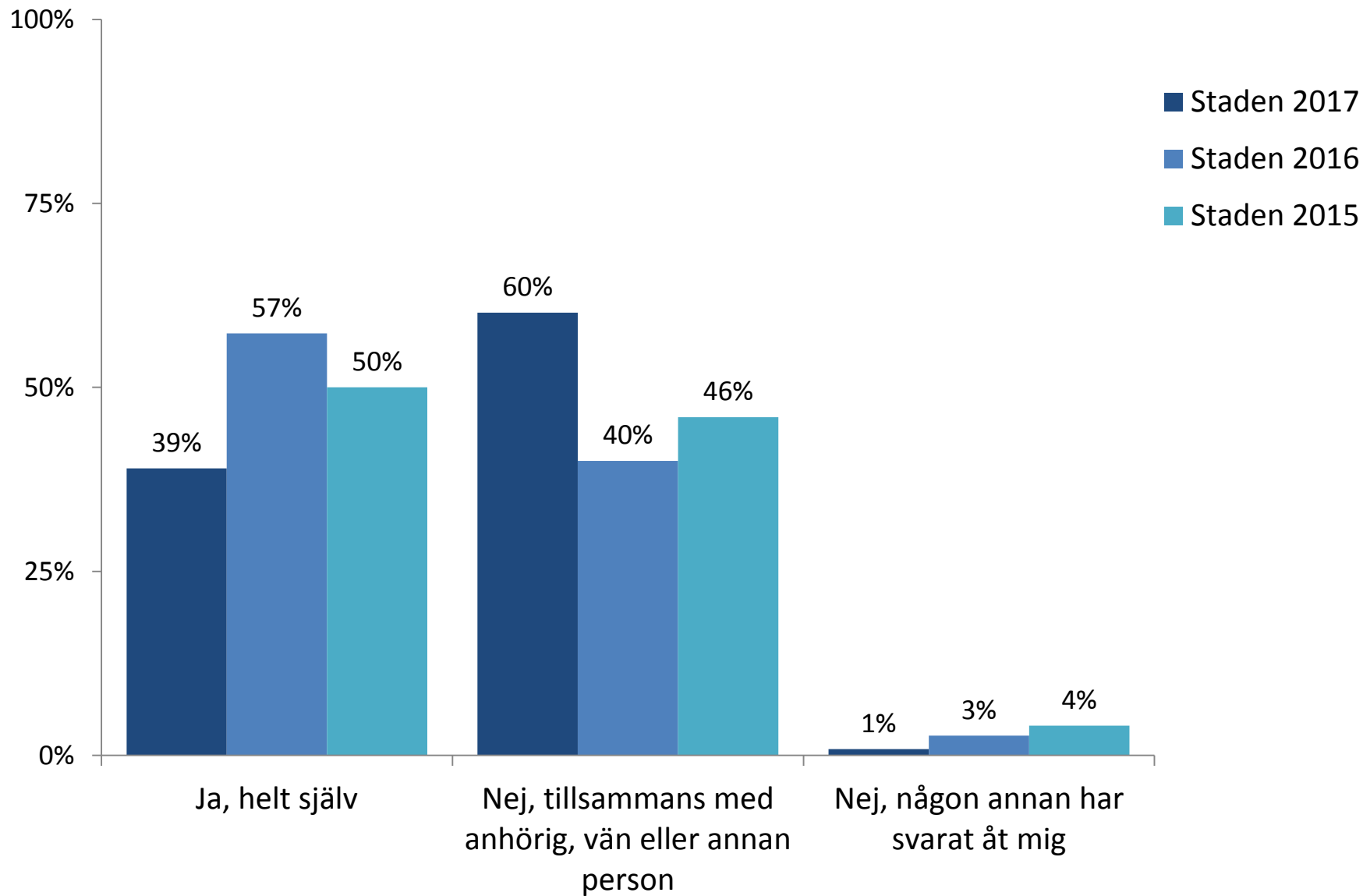
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

■ 2017



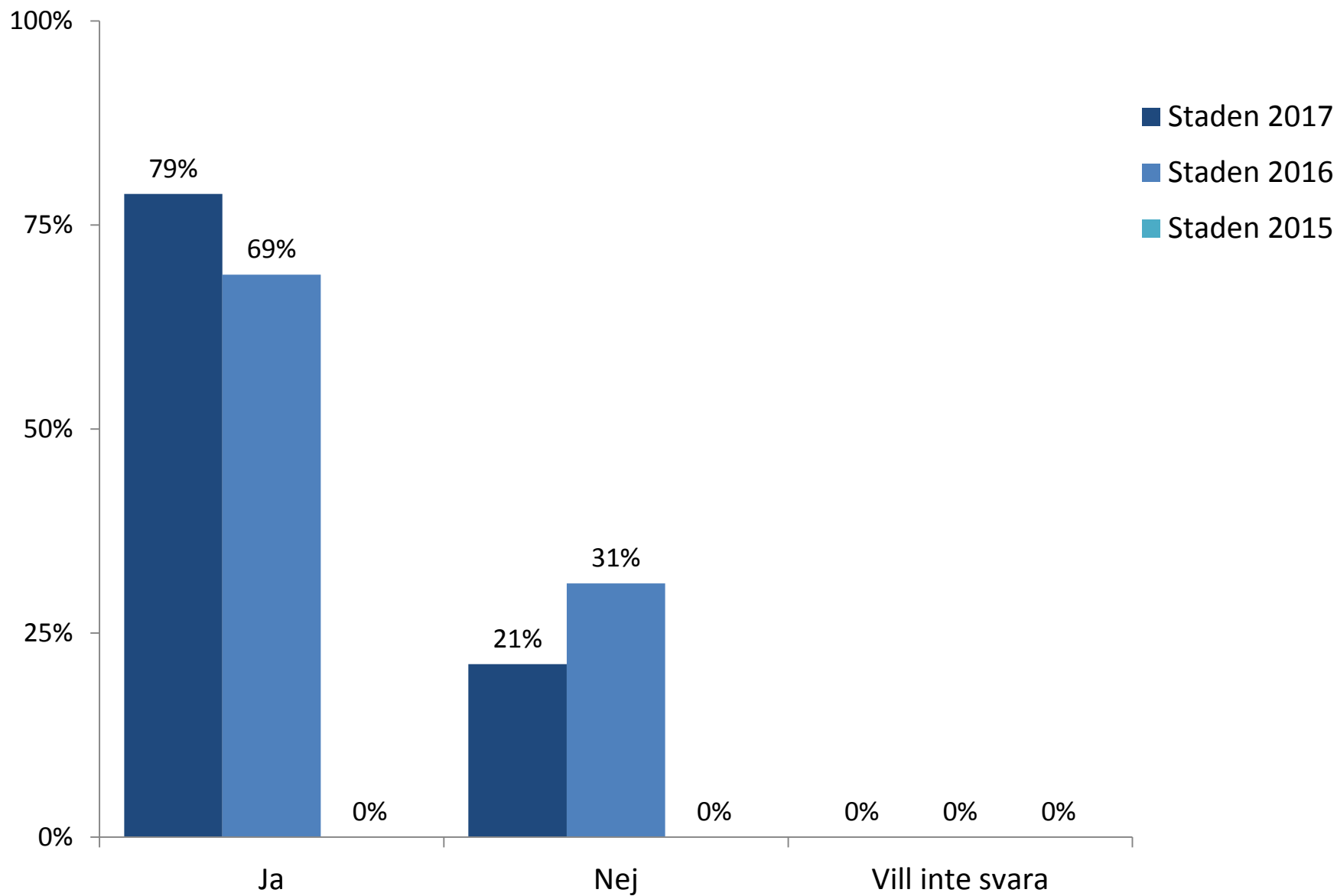


Har du besvarat frågorna helt själv?



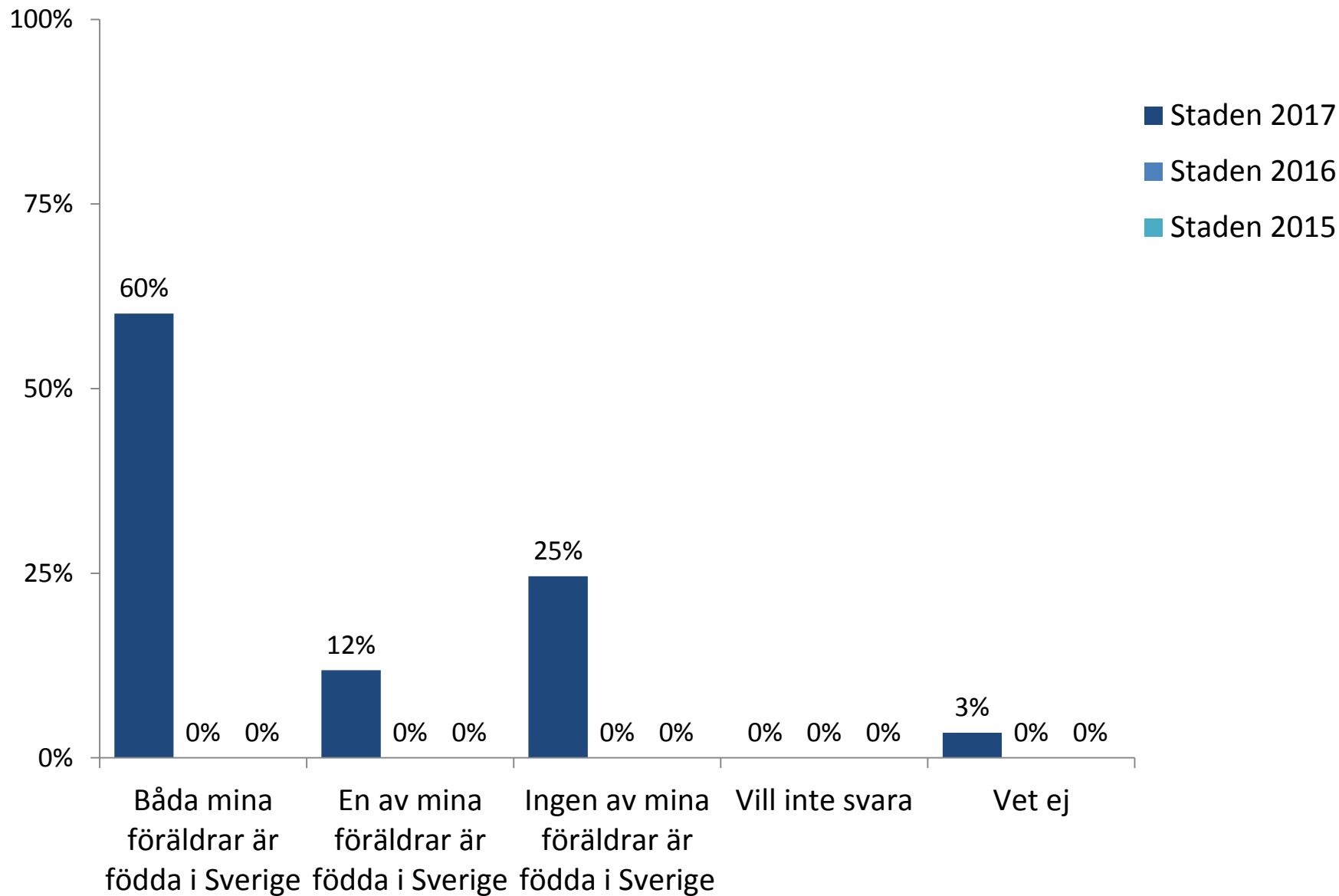


Är du född i Sverige?





Är dina föräldrar födda i Sverige?





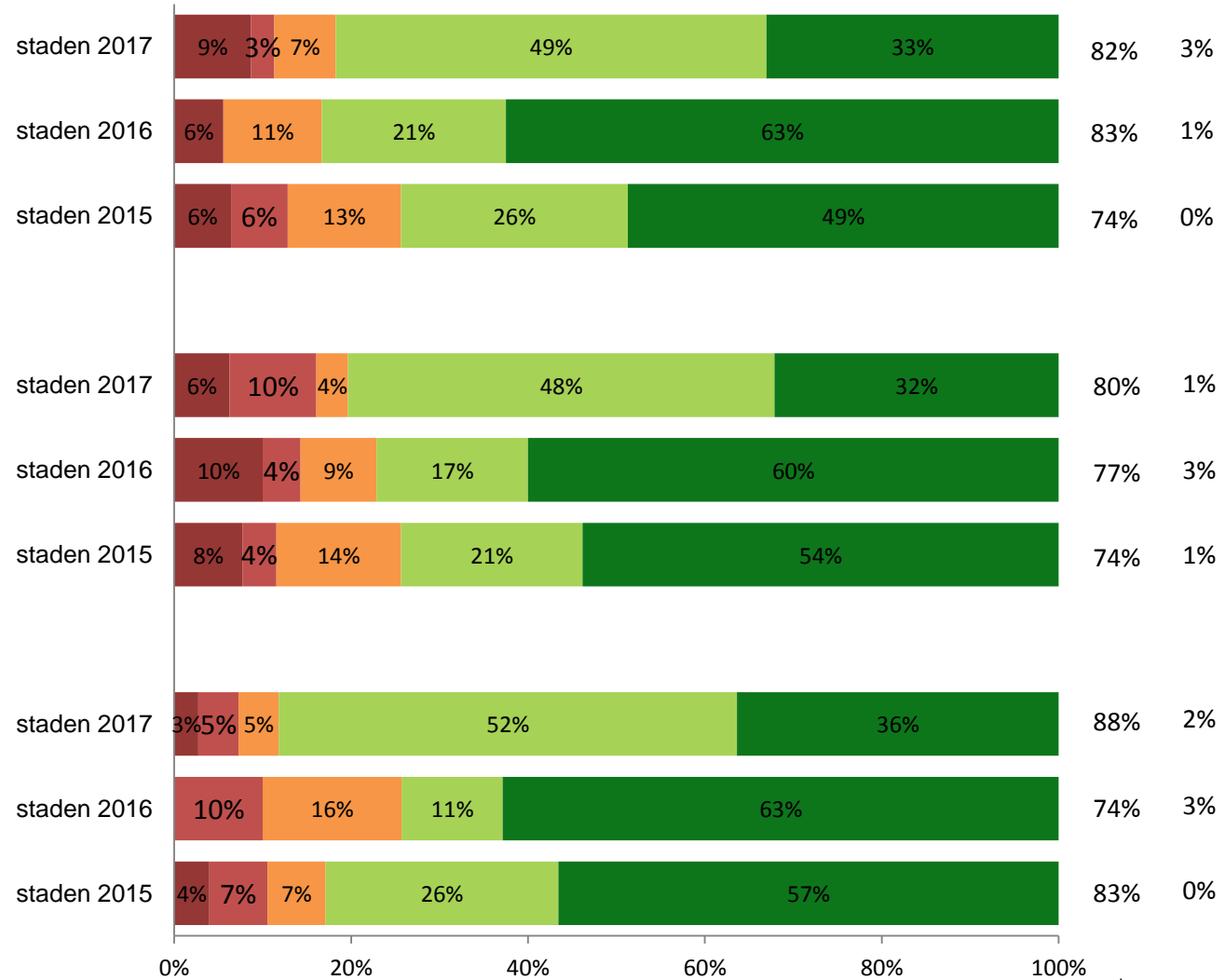
Resultat per fråga över tid



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per år

Sammanfattande omdöme



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

*svarat "Stämmer ganska bra" och



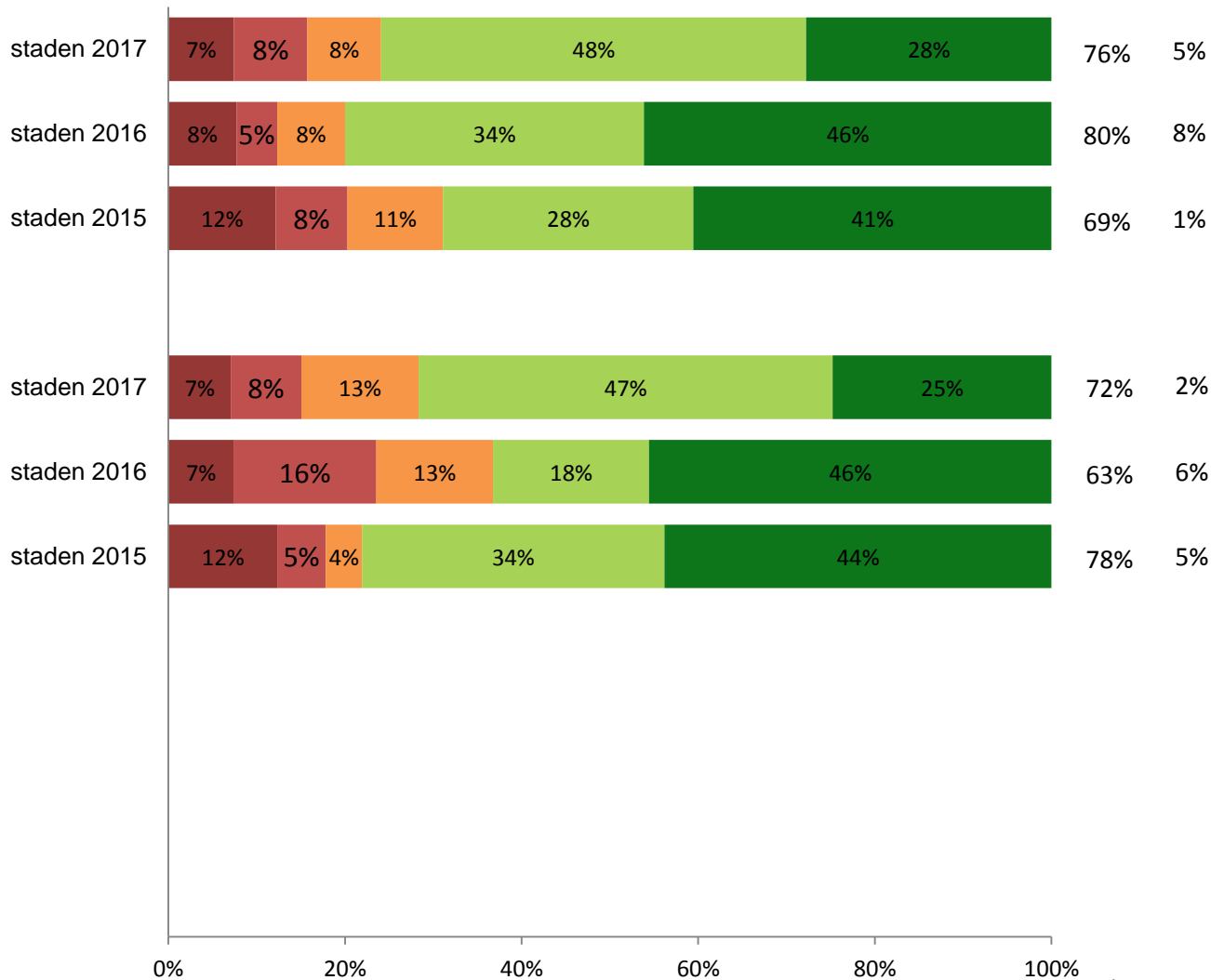
Andel
Nöjda* Vet ej

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

*svaret "Stämmer ganska bra" och



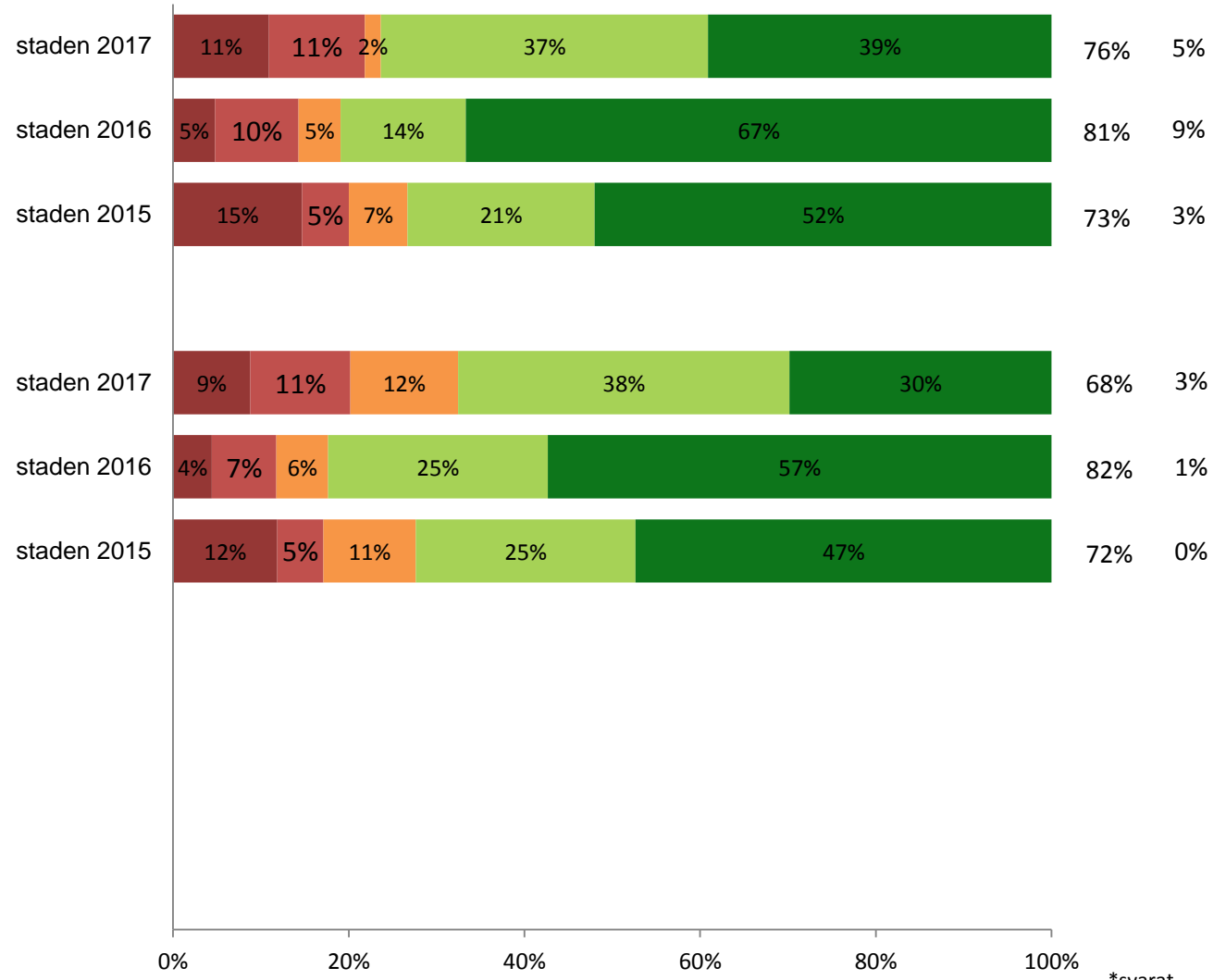
Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per år

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål på mitt boende

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

*svaret "Stämmer ganska bra" och

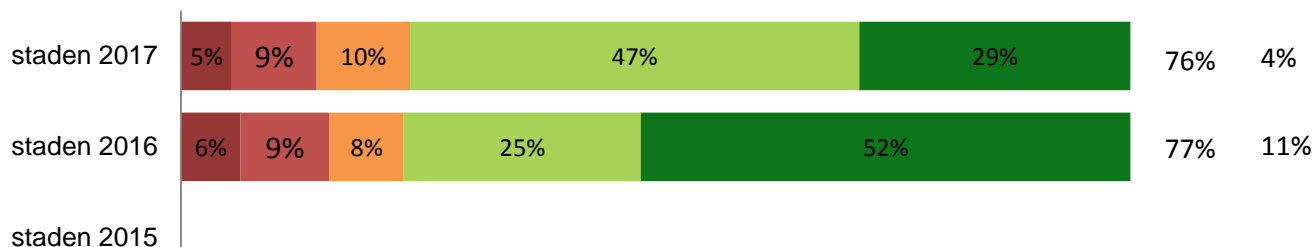


Andel
Nöjda* Vet ej

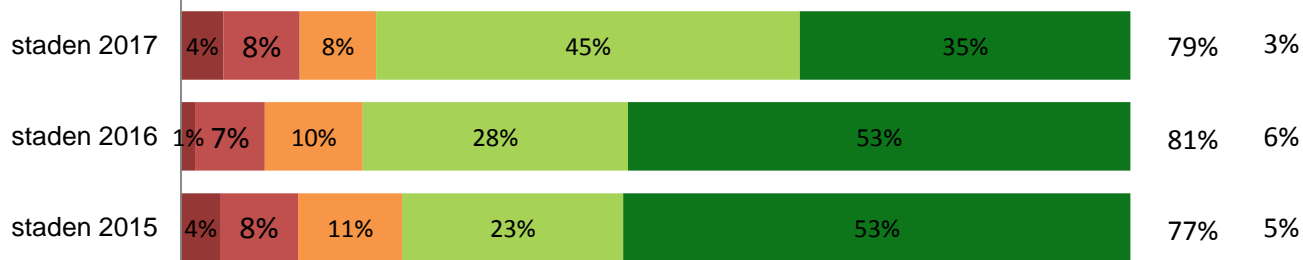
Staden per år

Mina åsikter om det stöd jag får

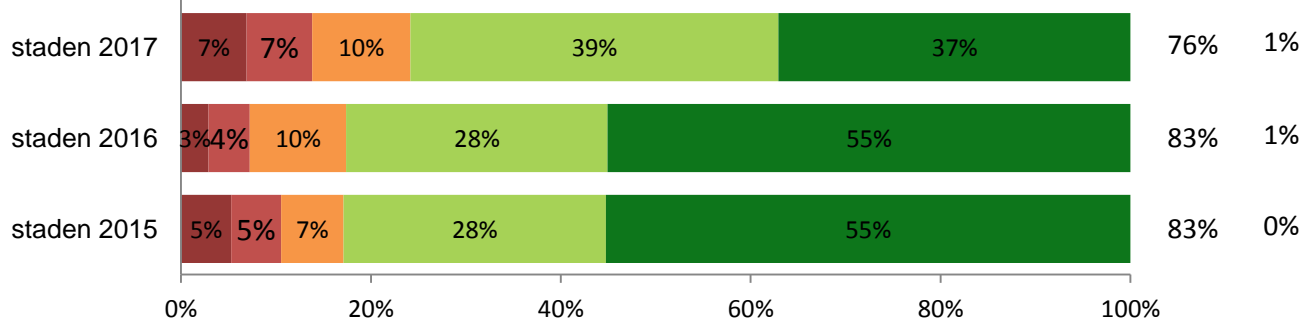
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



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

*svarat
"Stämmer ganska bra" och



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per år

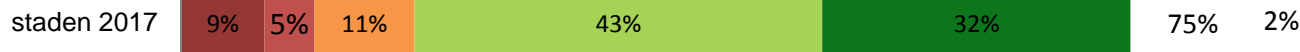
Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen

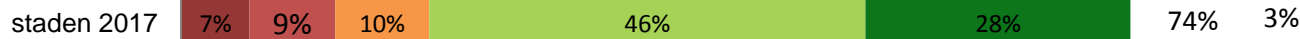


Jag blir bemött med respekt på mitt boende



staden 2016

staden 2015



Personalen är bra på att få mig att göra saker själv



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

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

*svaret "Stämmer ganska bra" och

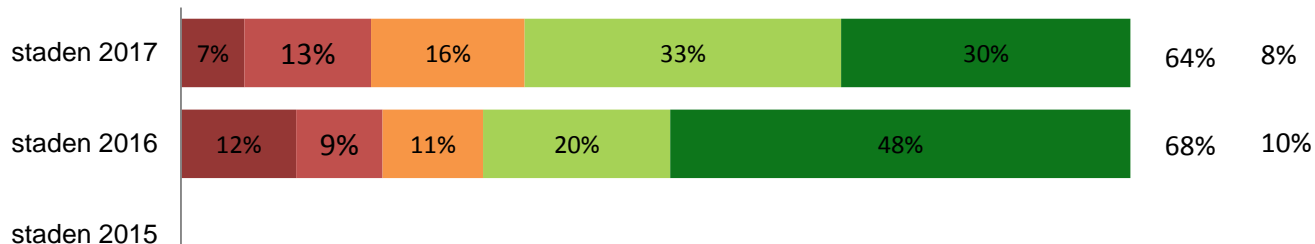


Andel
Nöjda* Vet ej

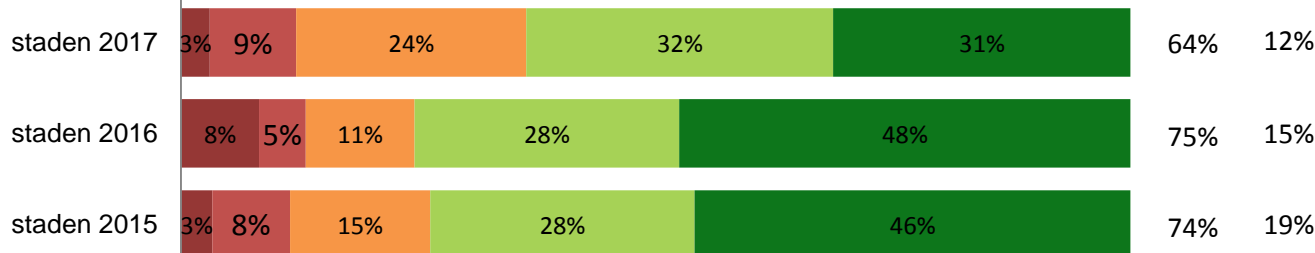
Staden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

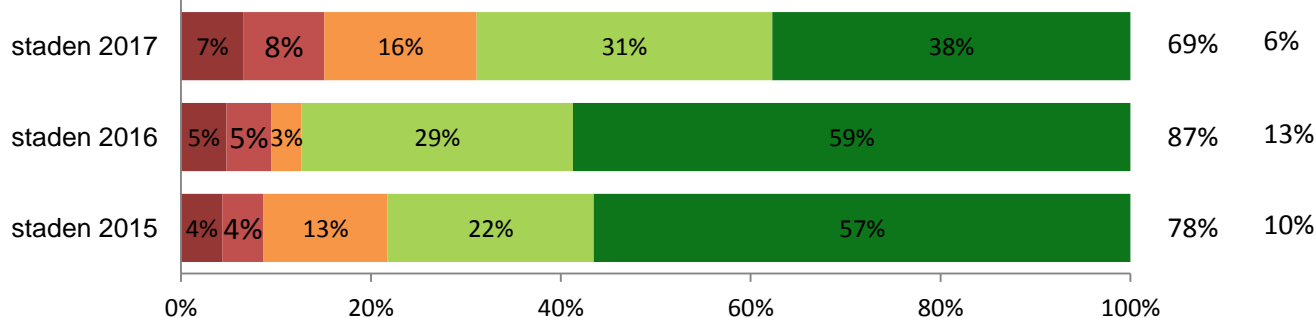
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

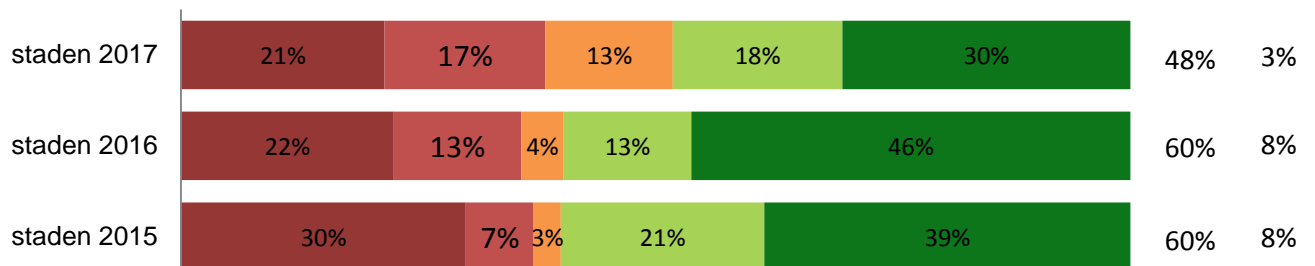


Andel
Nöjda* Vet ej

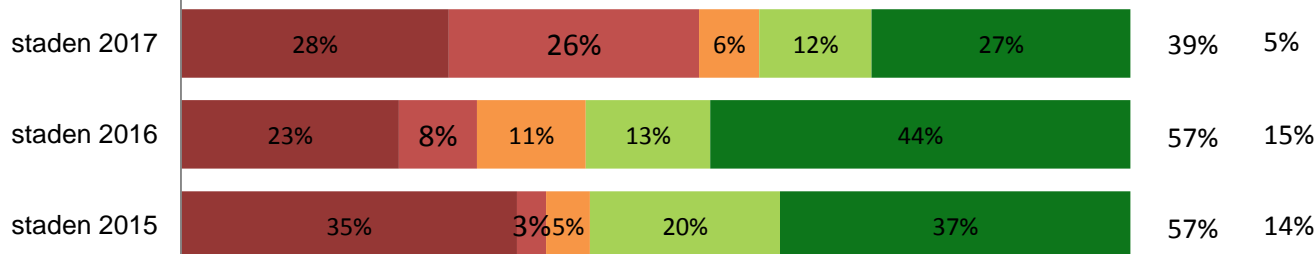
Staden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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



Jag har fått information om möjligheten att välja boende



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

*svaret "Stämmer ganska bra" och



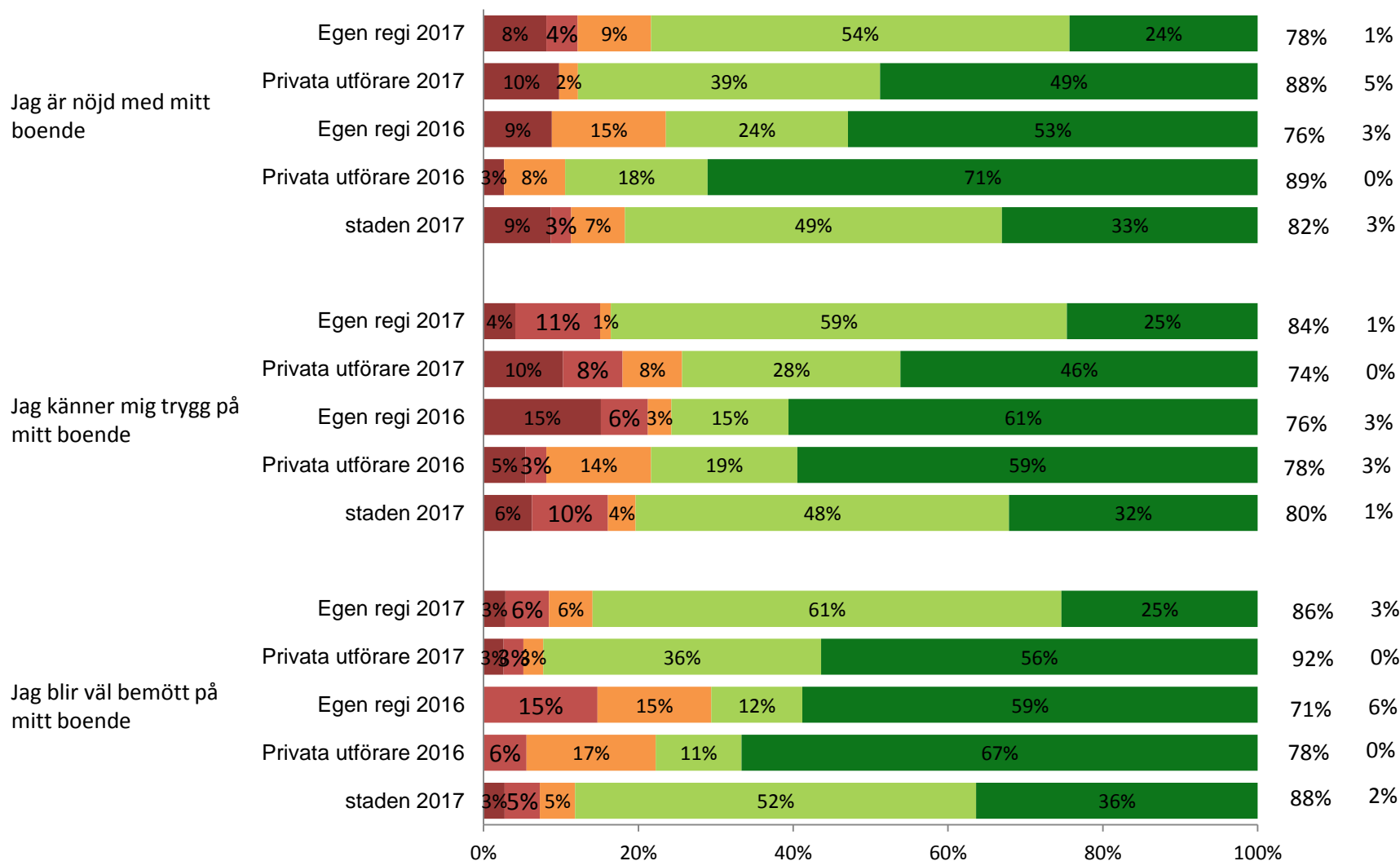
Resultat per regiform



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per regiform

Sammanfattande omdöme



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

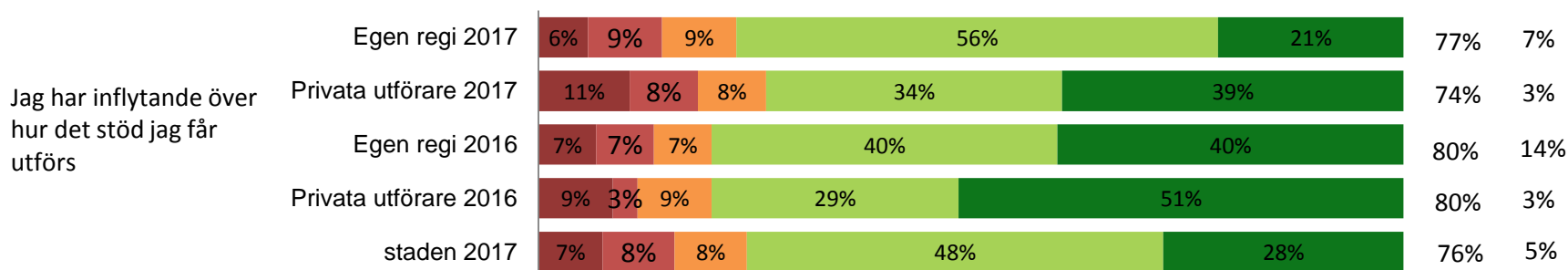
*svarat
"Stämmer ganska bra" och



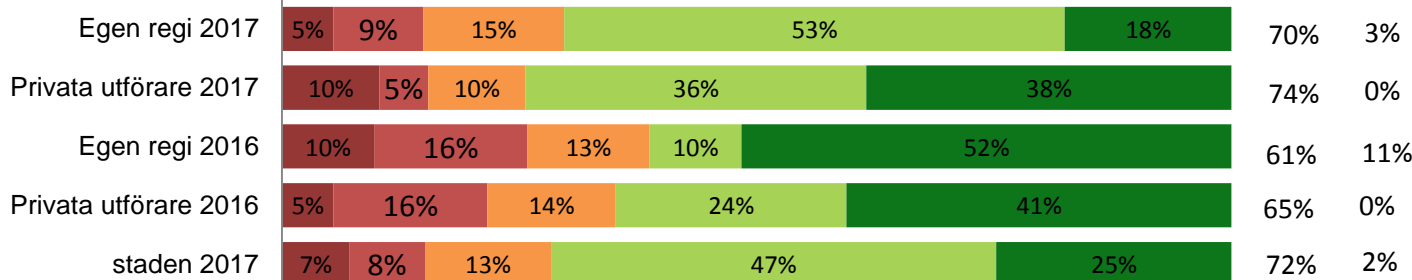
Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får



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

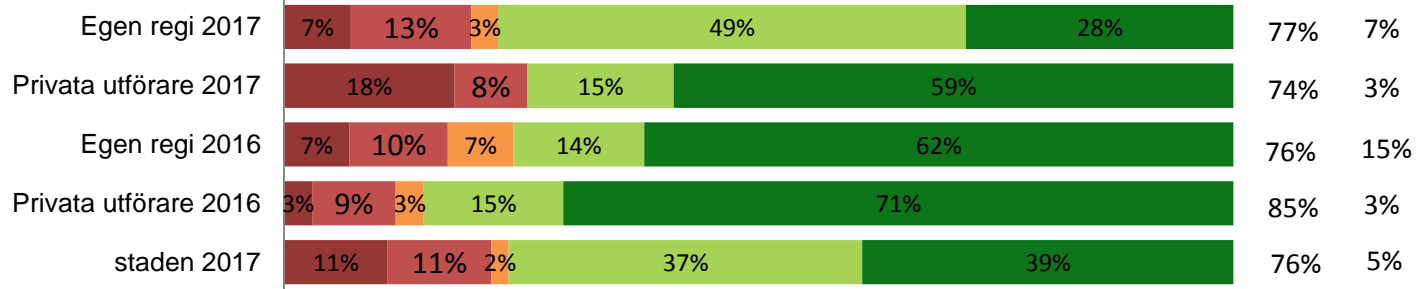


Staden per regiform

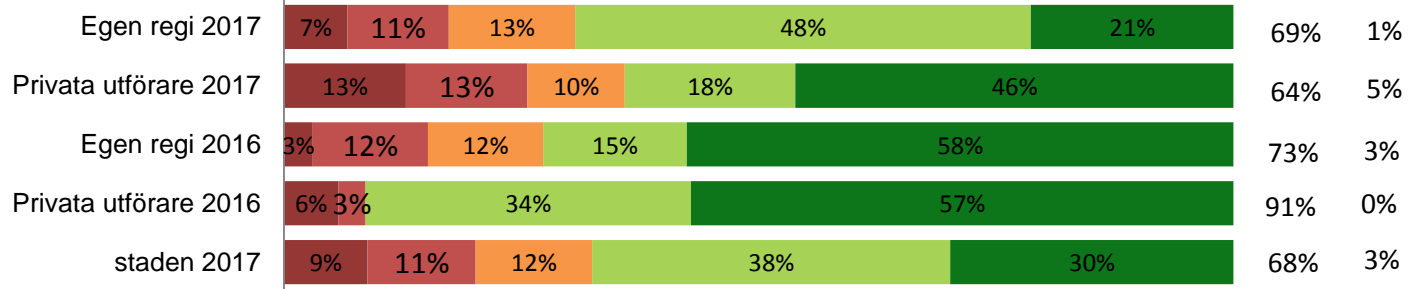
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål på mitt boende



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



Staden per regiform

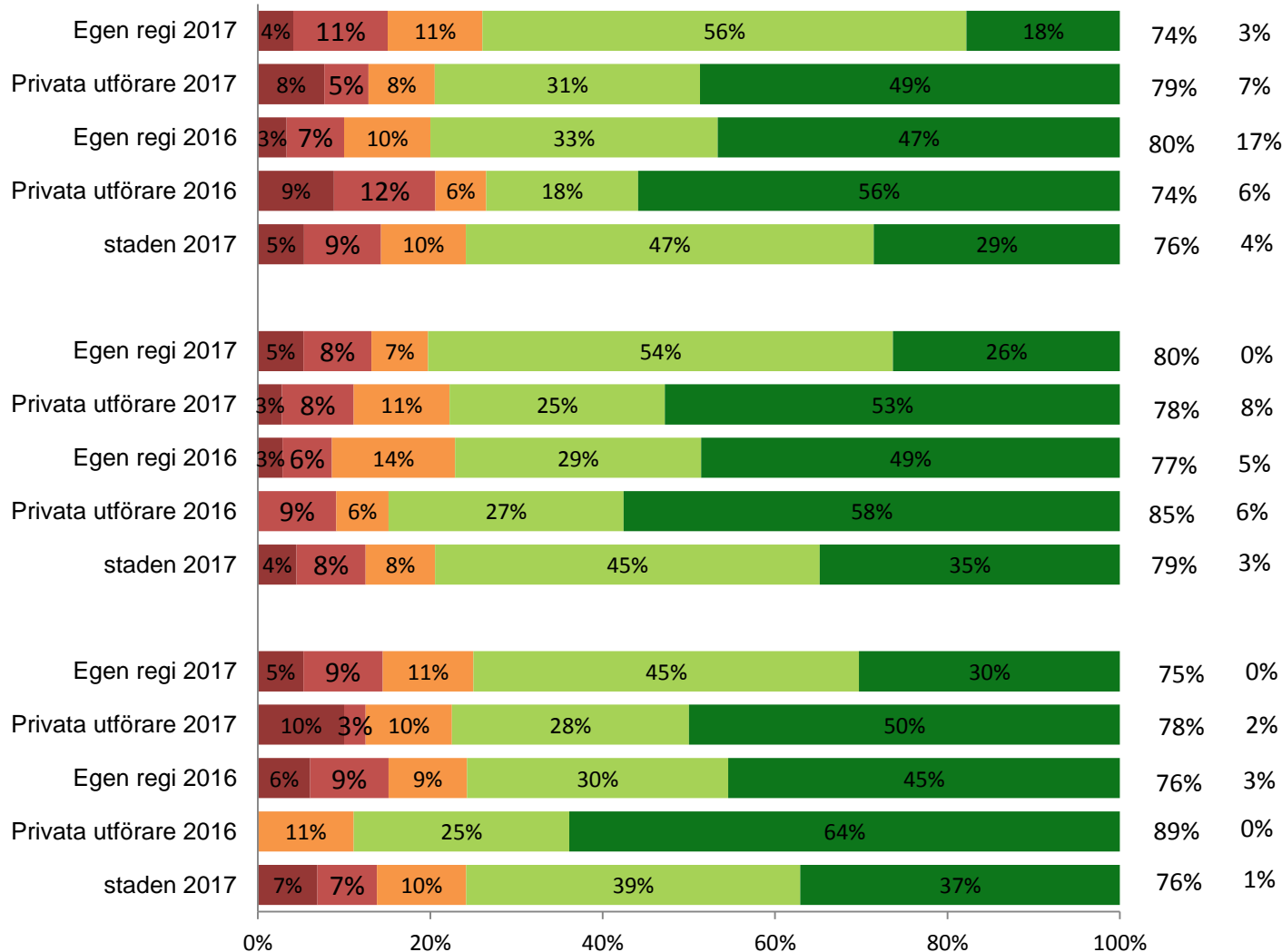
Andel
Nöjda* Vet ej

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



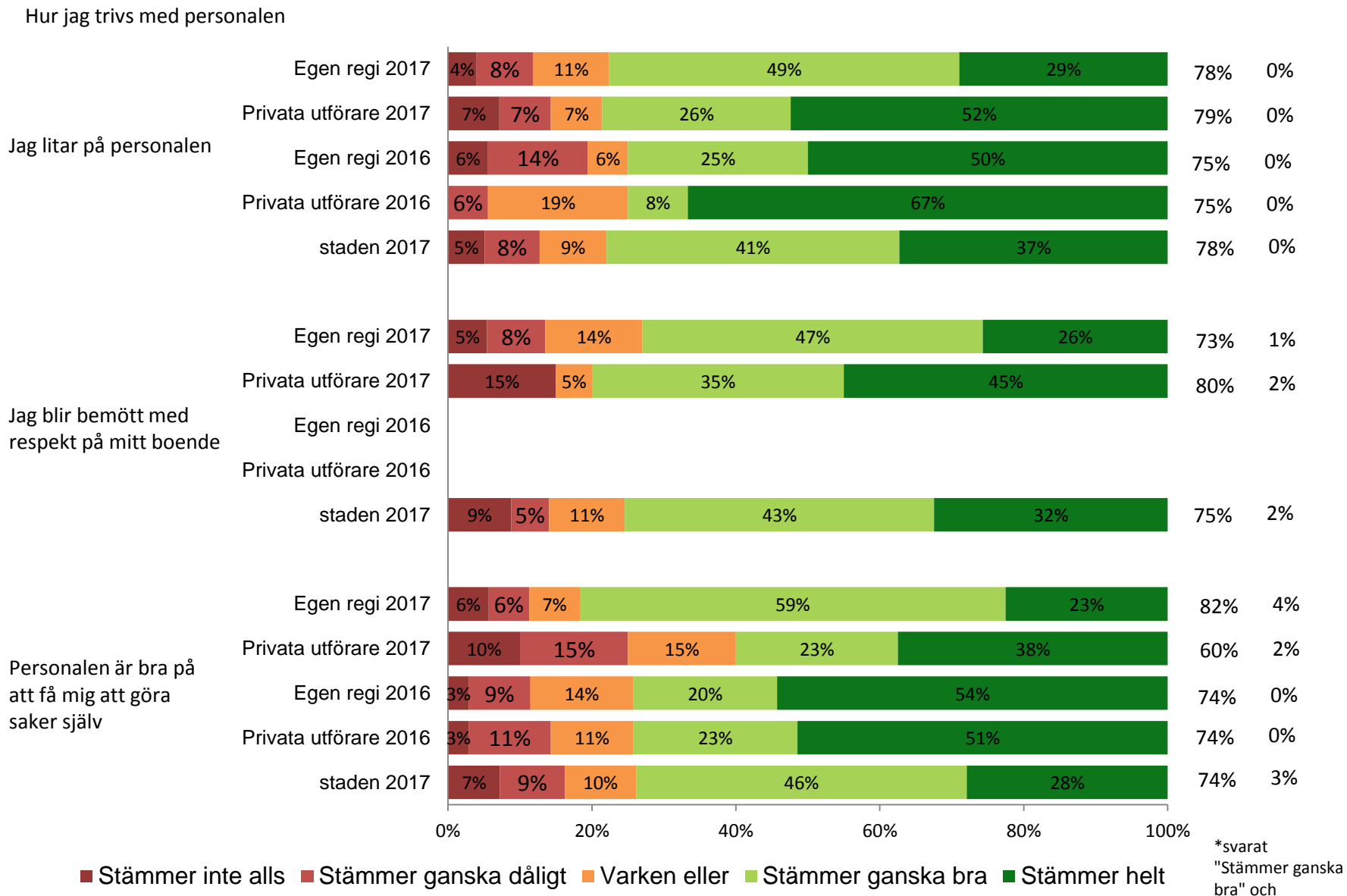
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svaret "Stämmer ganska bra" och



Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej



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

*svarat
"Stämmer ganska bra" och

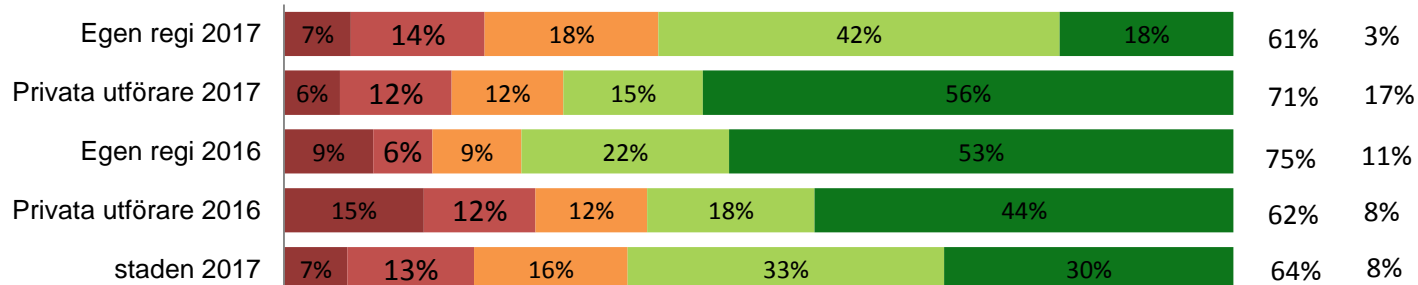


Staden per regiform

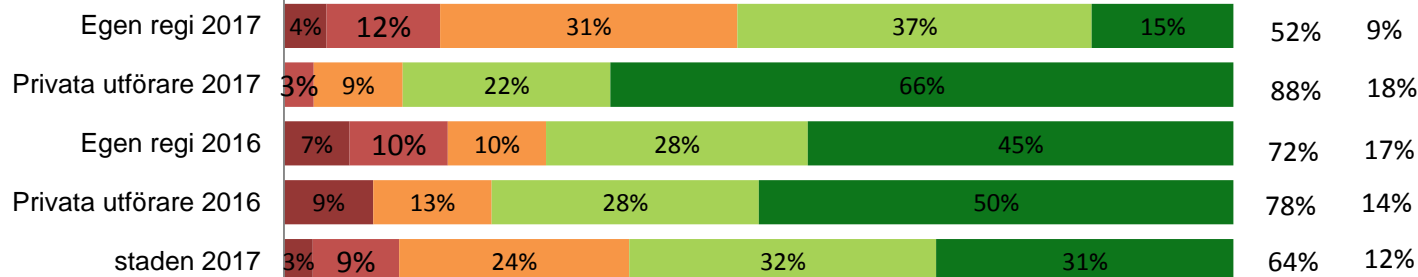
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

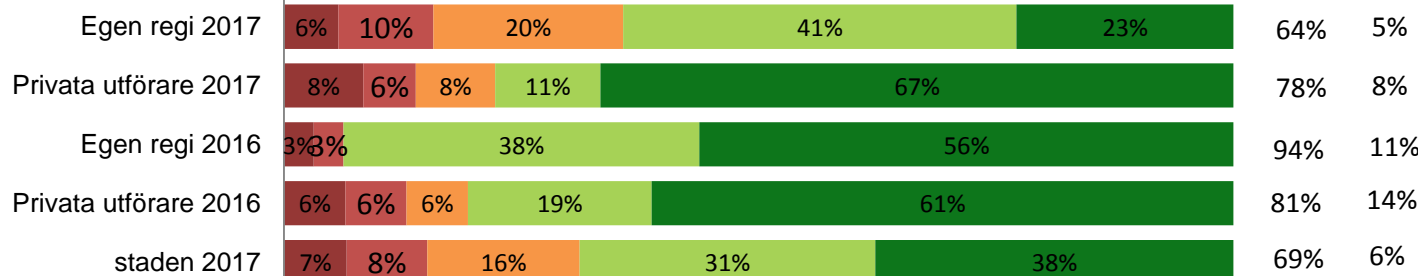
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra (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

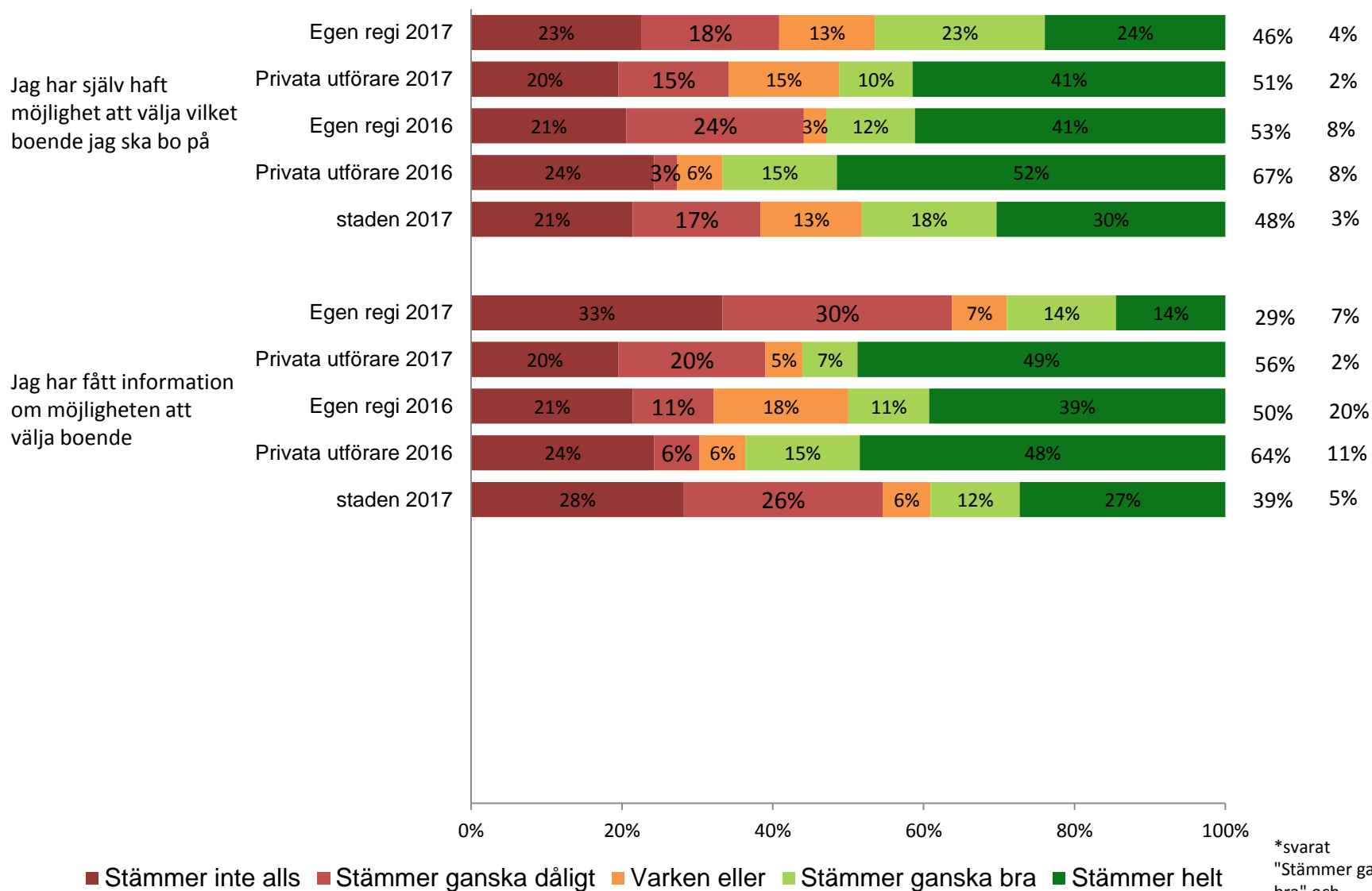
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per regiform

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.



*svarat
"Stämmer ganska bra" och



Resultat män/kvinnor

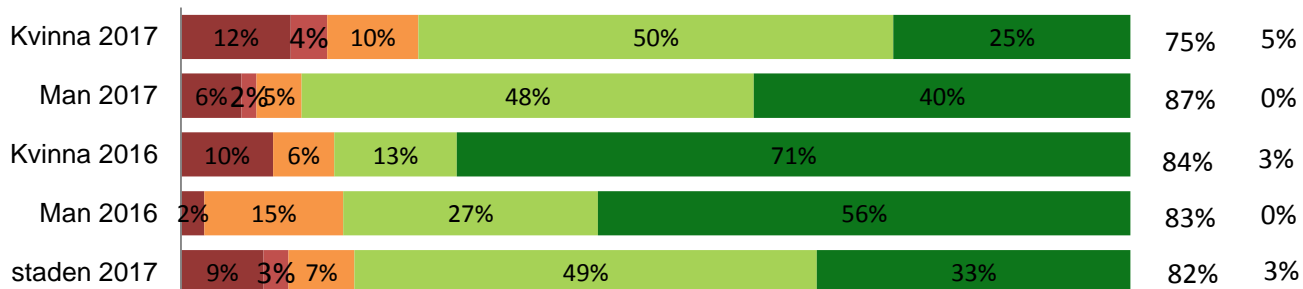


Andel
Nöjda* Vet ej

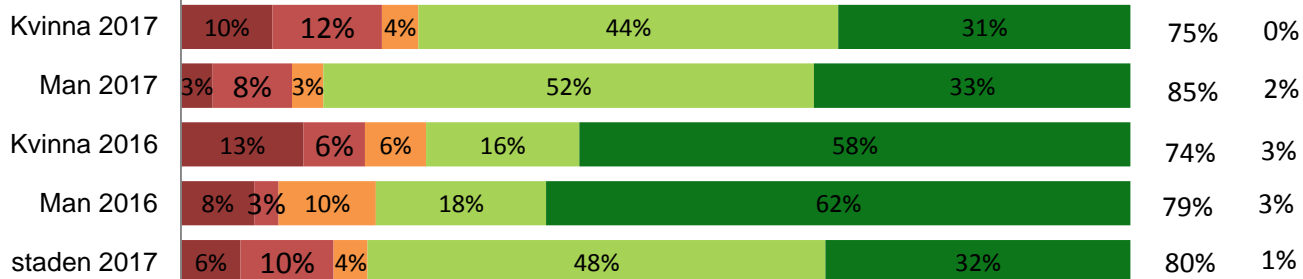
Staden per kön

Sammanfattande omdöme

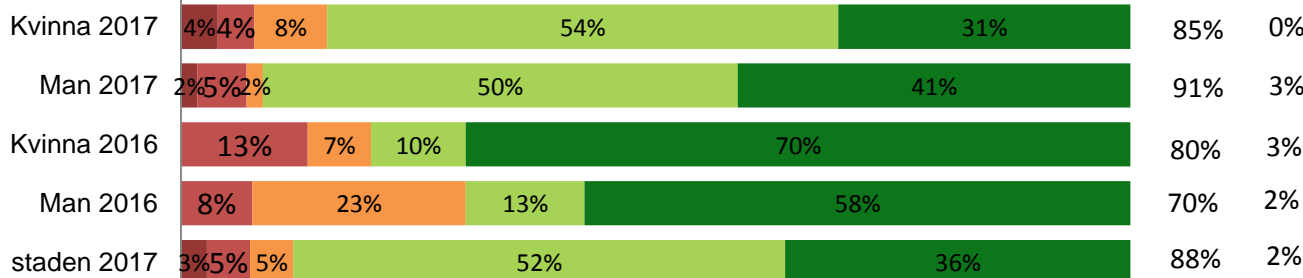
Jag är nöjd med mitt boende



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

*svaret "Stämmer ganska bra" och



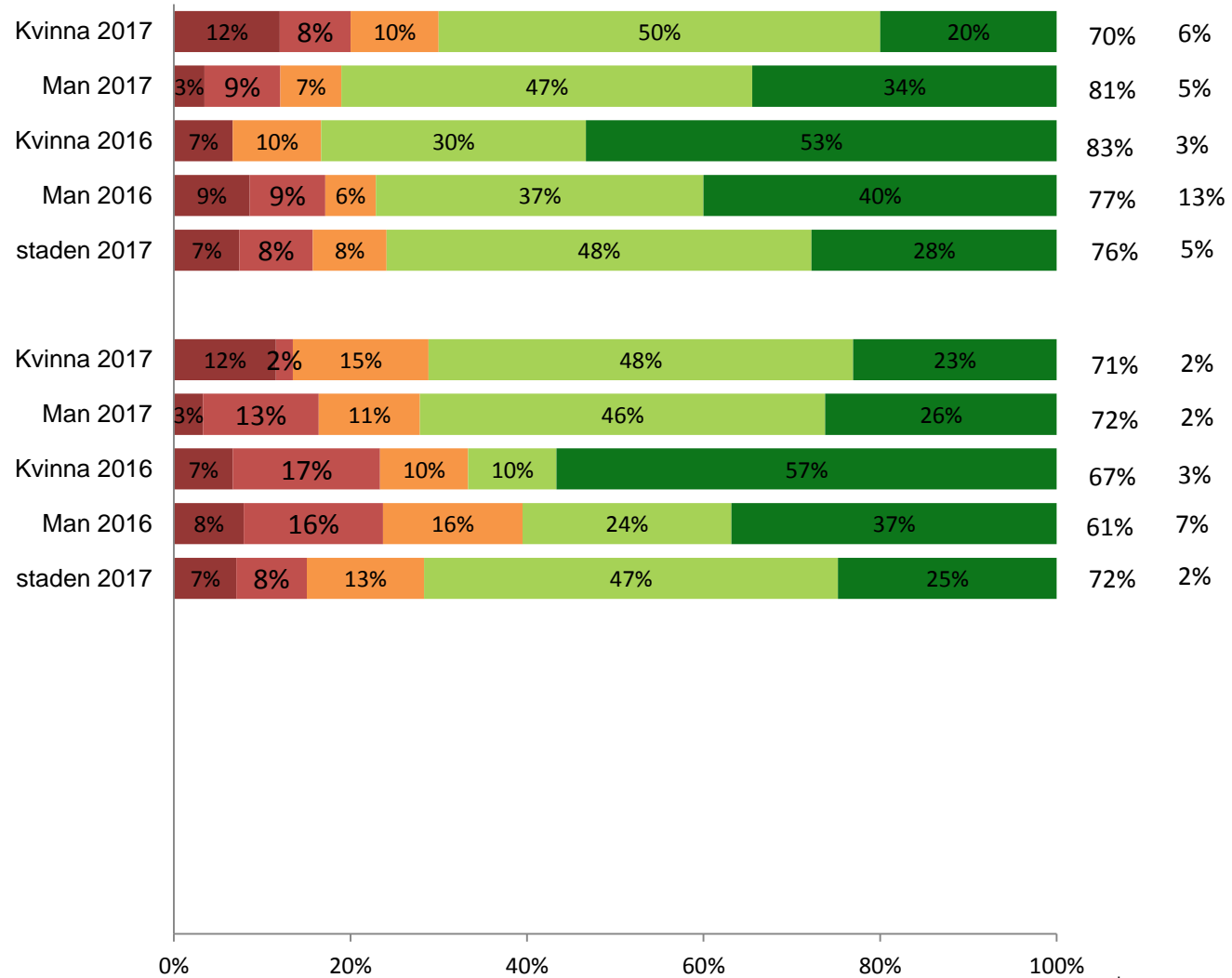
Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

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

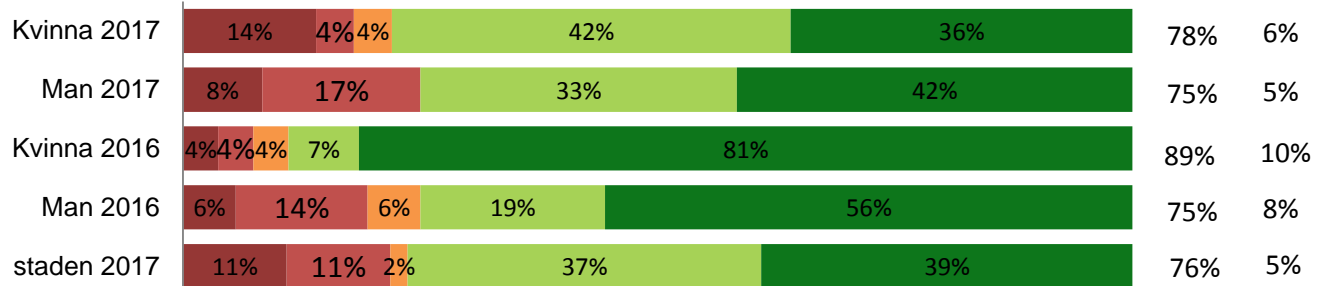


Staden per kön

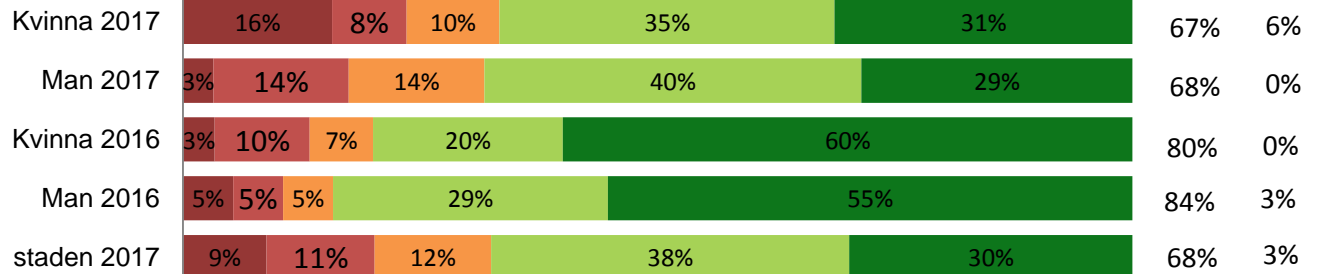
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål på mitt boende



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



Staden per kön

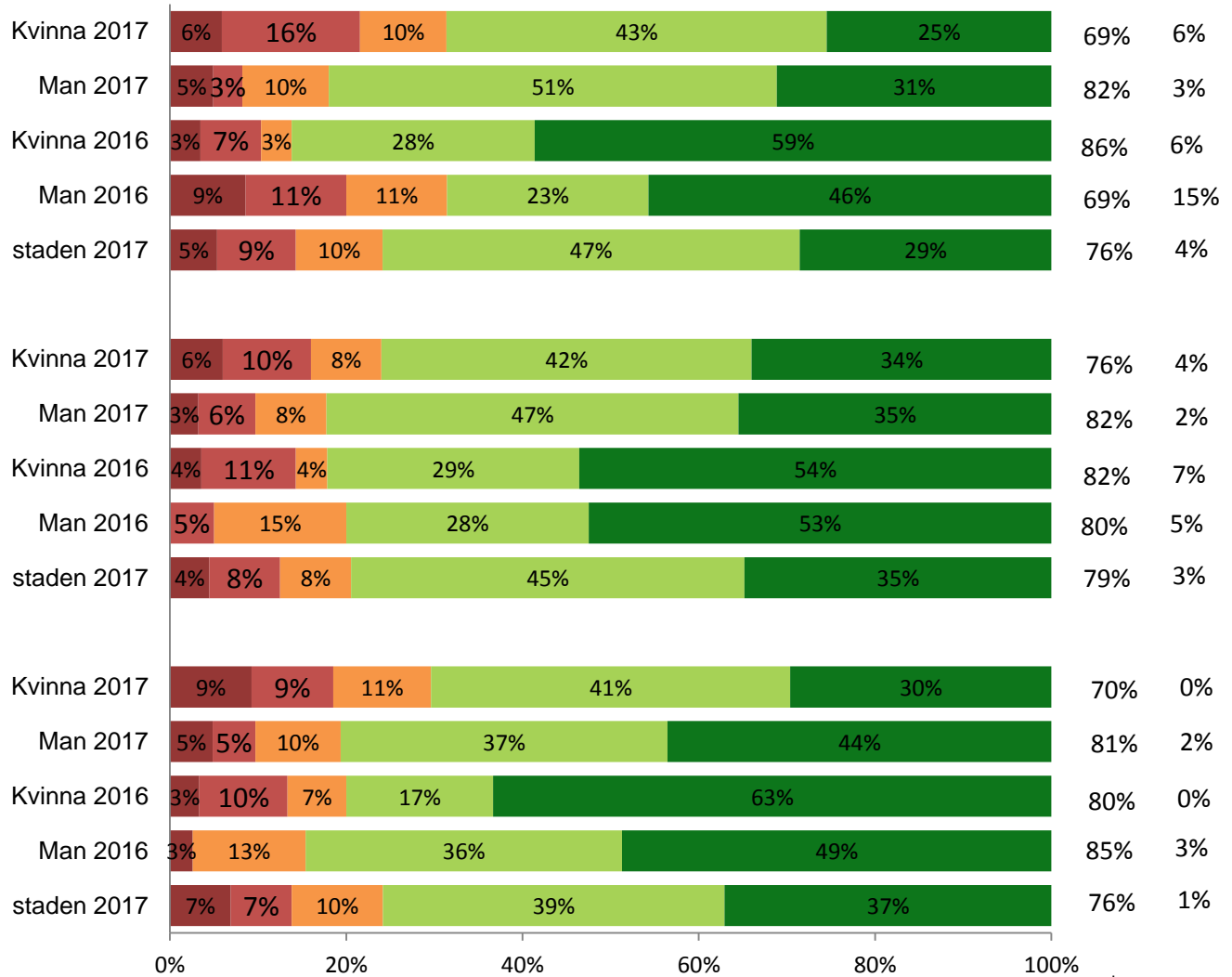
Andel
Nöjda* Vet ej

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 av boendet



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

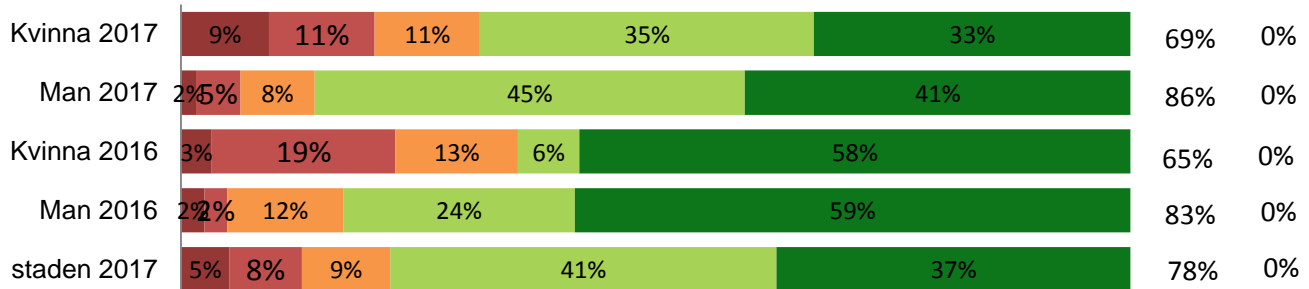
*svaret "Stämmer ganska bra" och



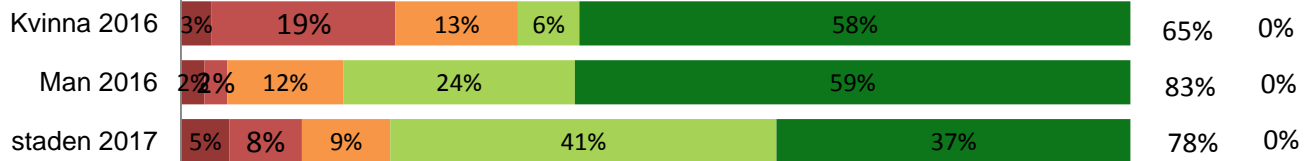
Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

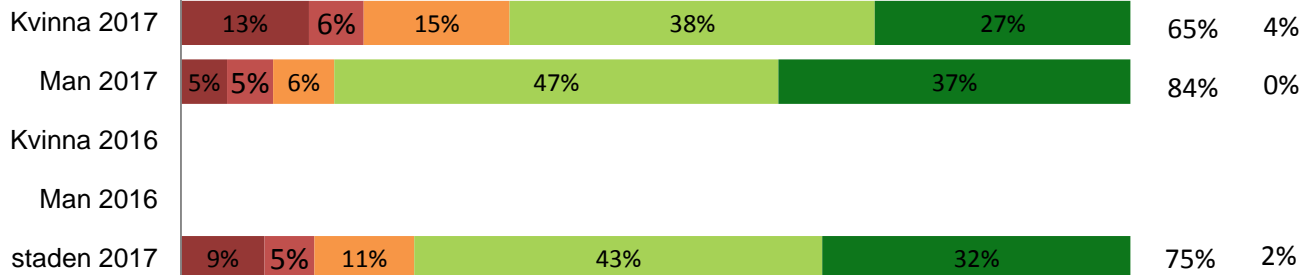
Hur jag trivs med personalen



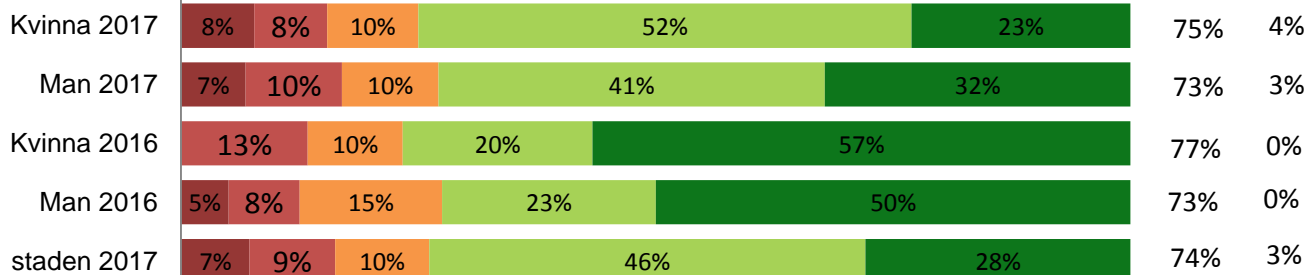
Jag litar på personalen



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

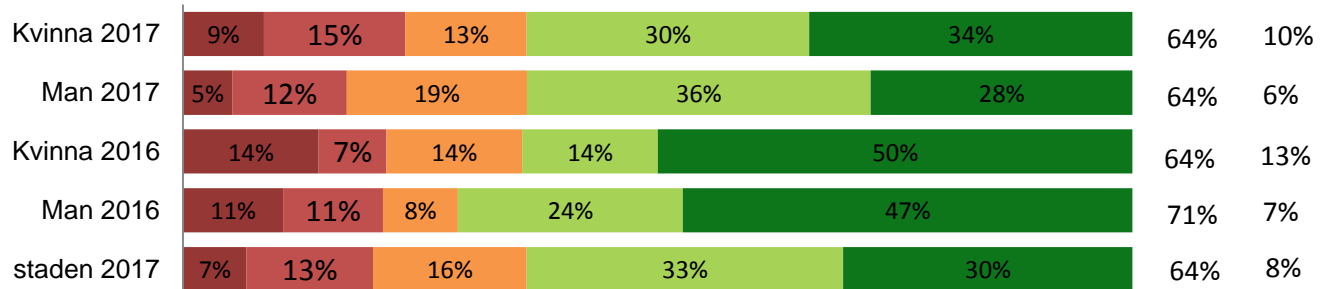


Staden per kön

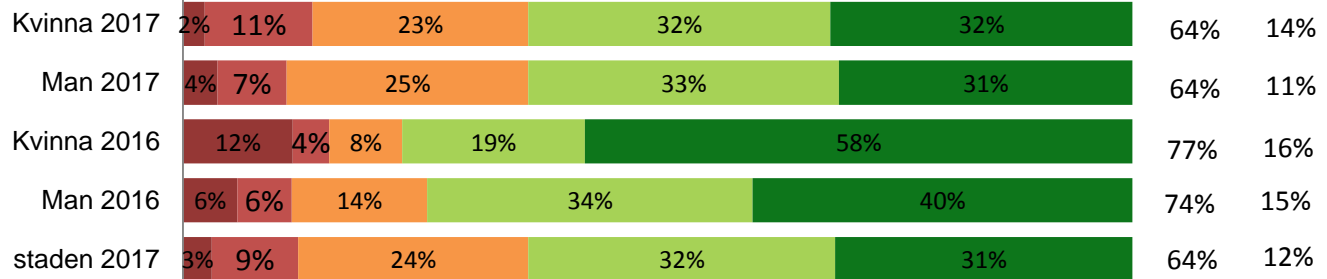
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

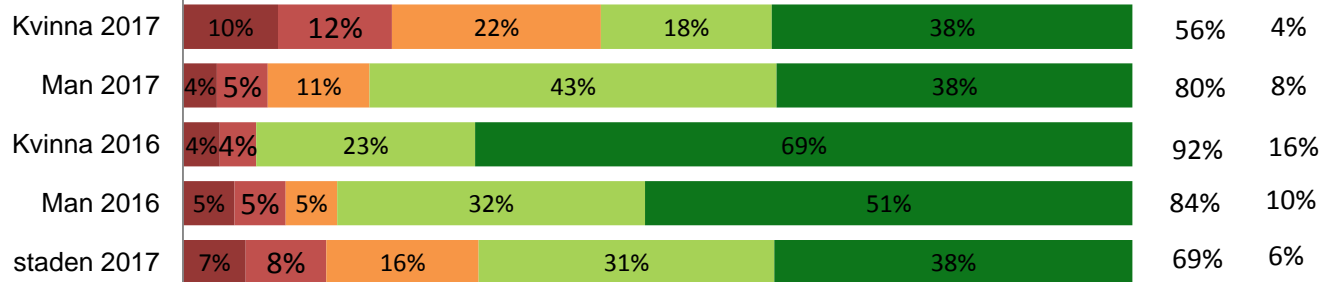
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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



Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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

*svarat "Stämmer ganska bra" och

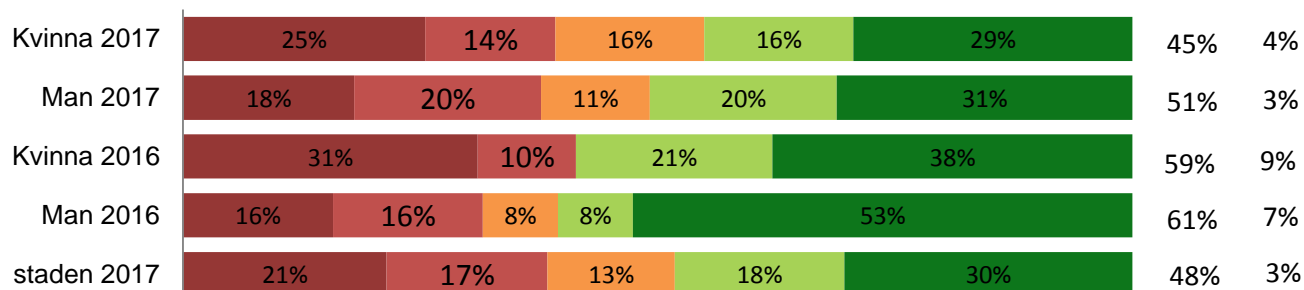


Andel
Nöjda* Vet ej

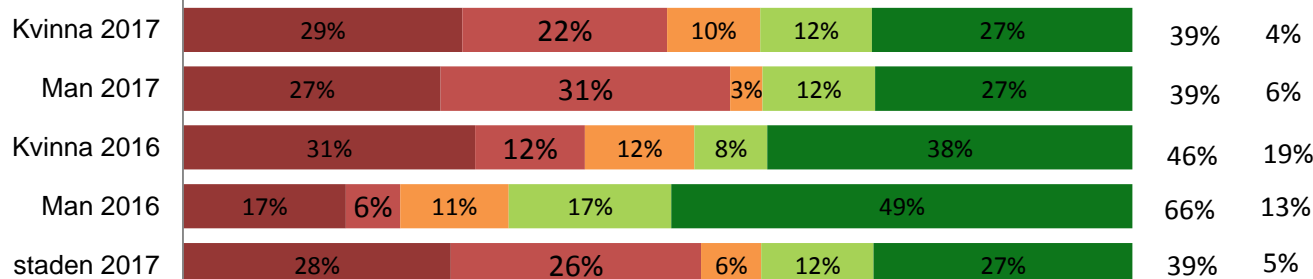
Staden per kön

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

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



Jag har fått
information om
möjligheten att välja
boende



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



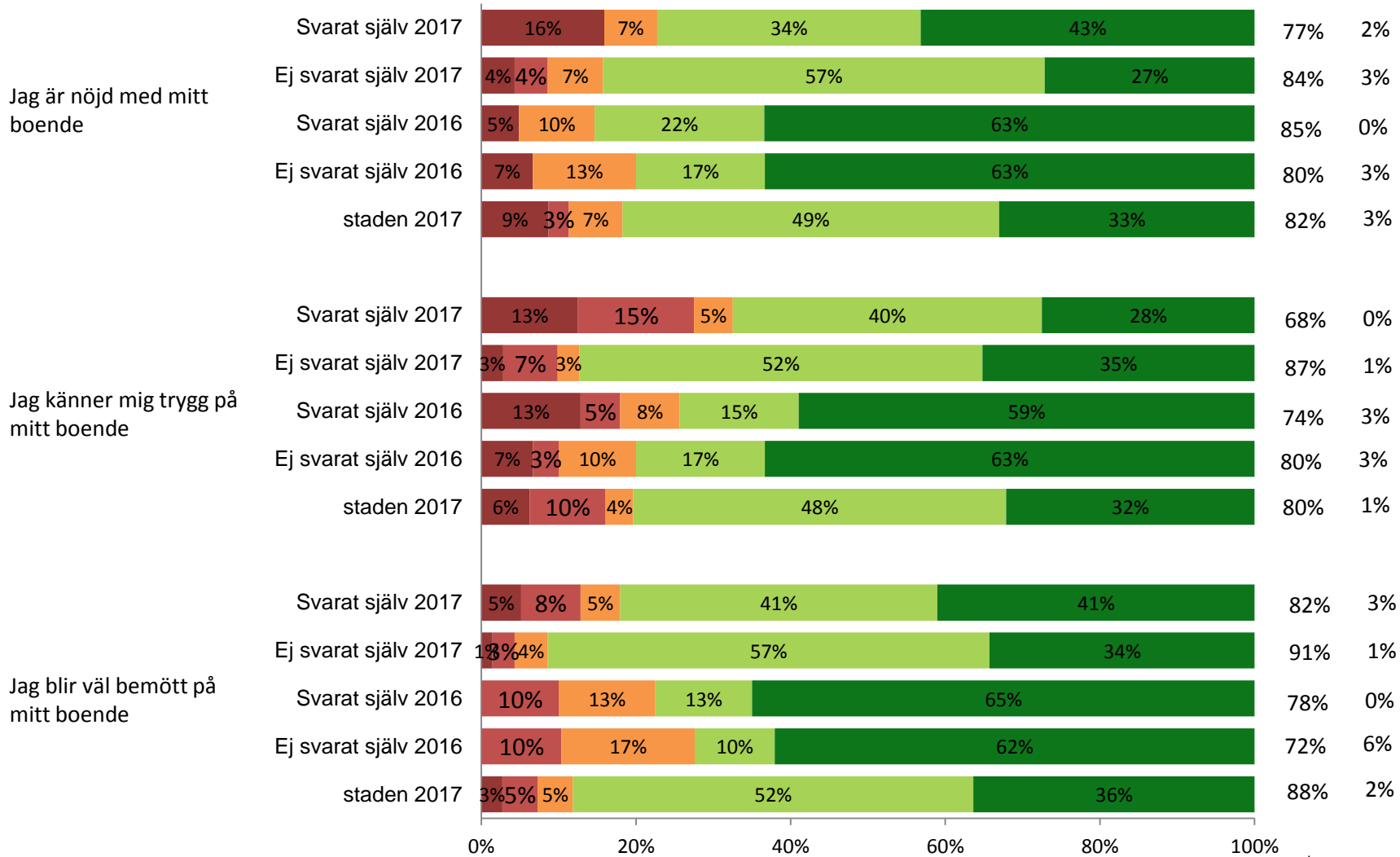
Resultat svarsmetod



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme



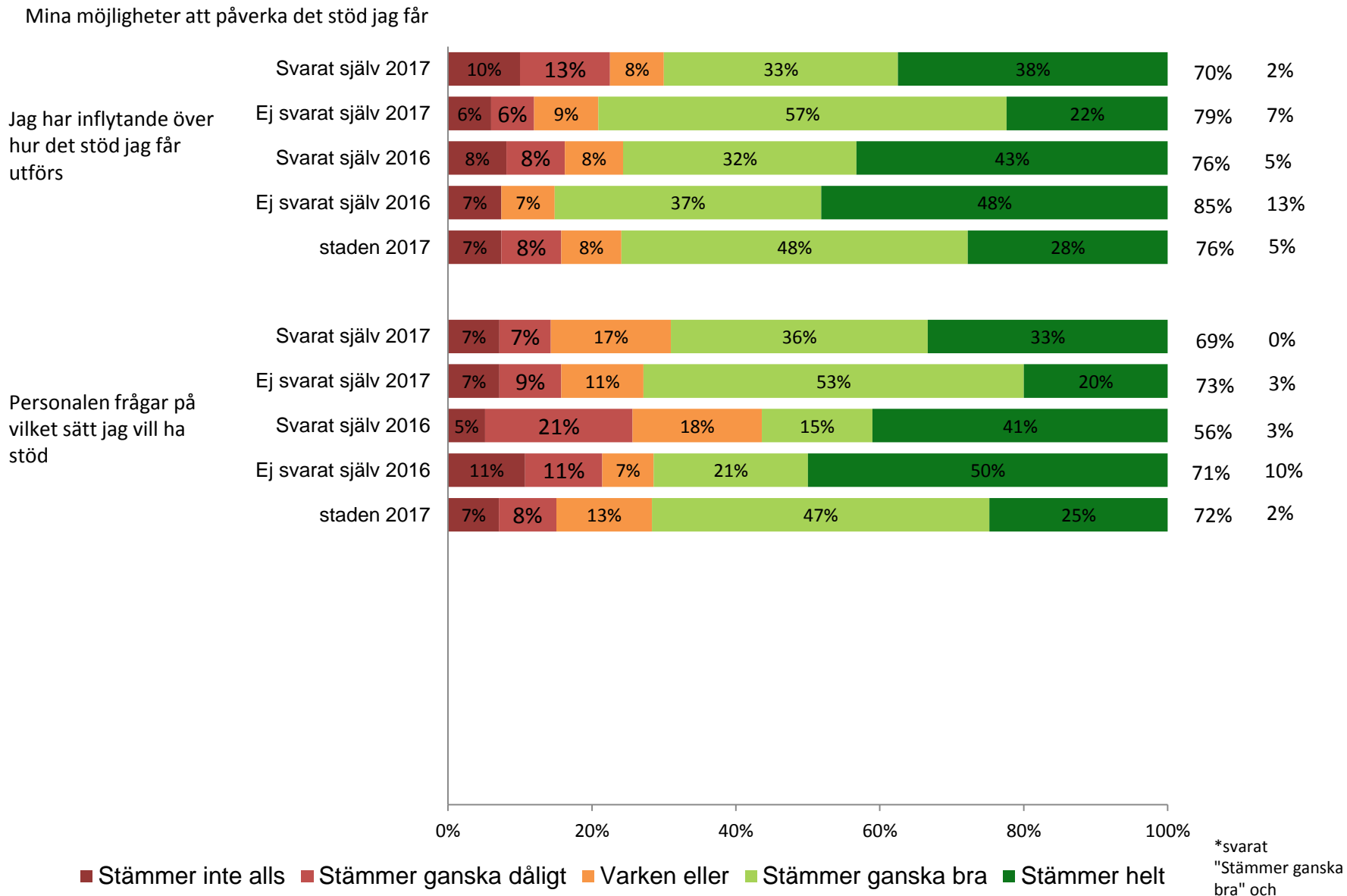
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och



Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per svarsmetod



*svarat "Stämmer ganska bra" och



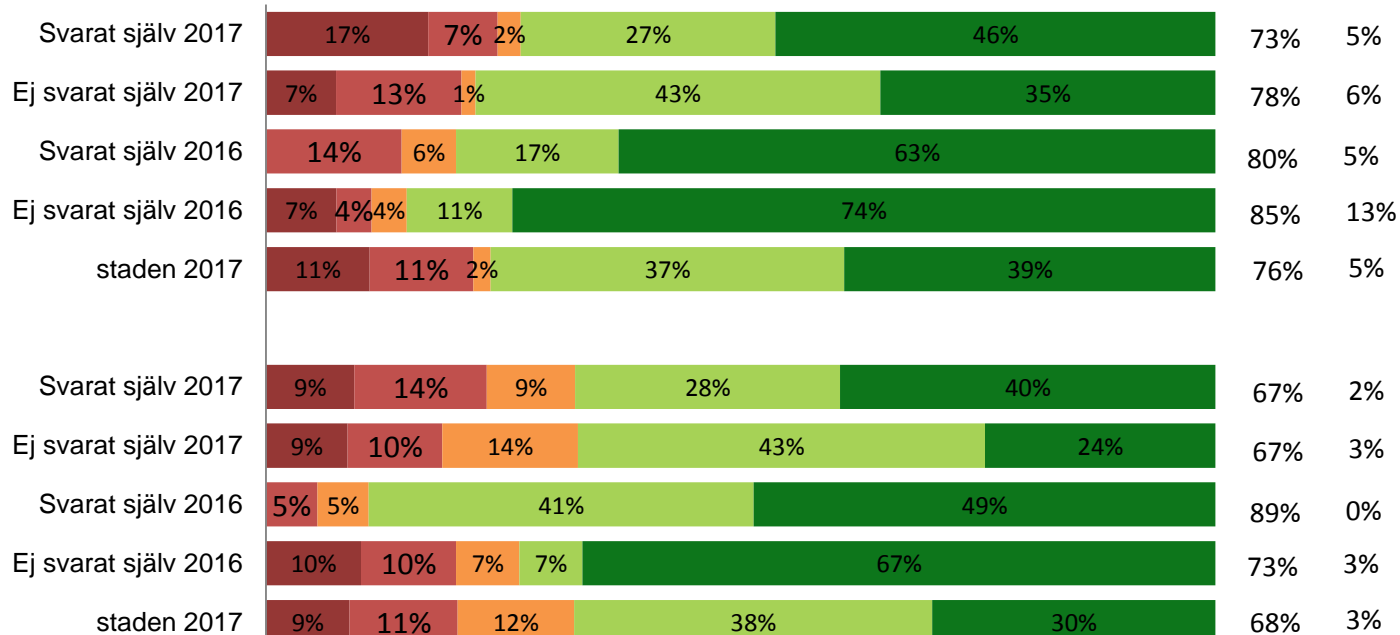
Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per svarsmetod

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål på mitt boende

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

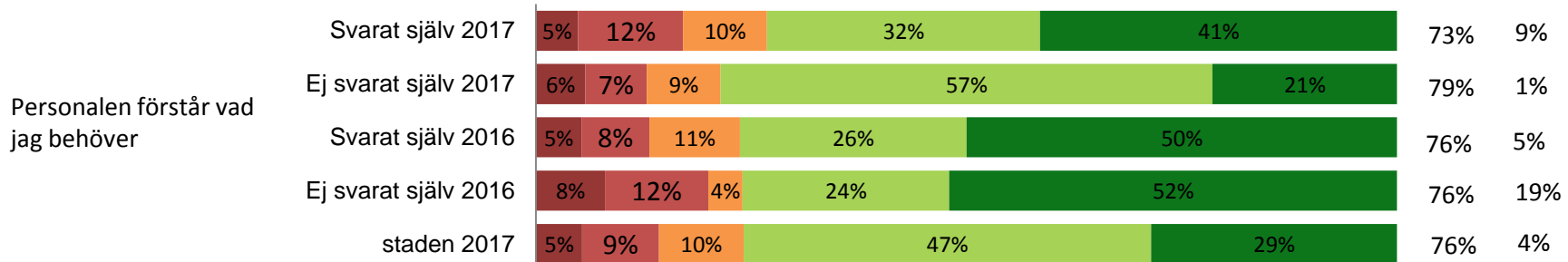
*svarat "Stämmer ganska bra" och



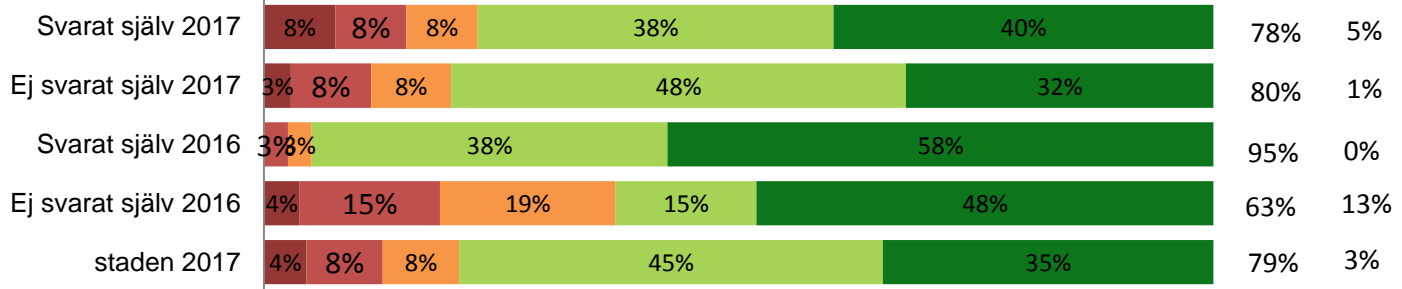
Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

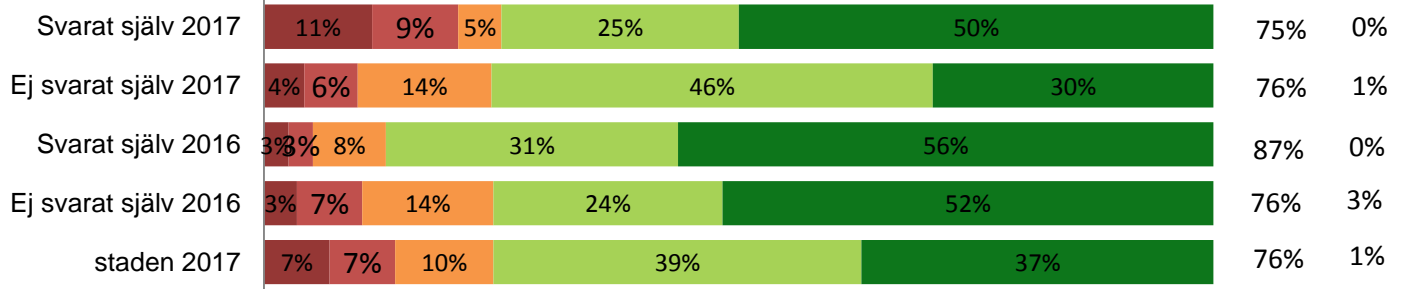
Mina åsikter om det stöd jag får



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



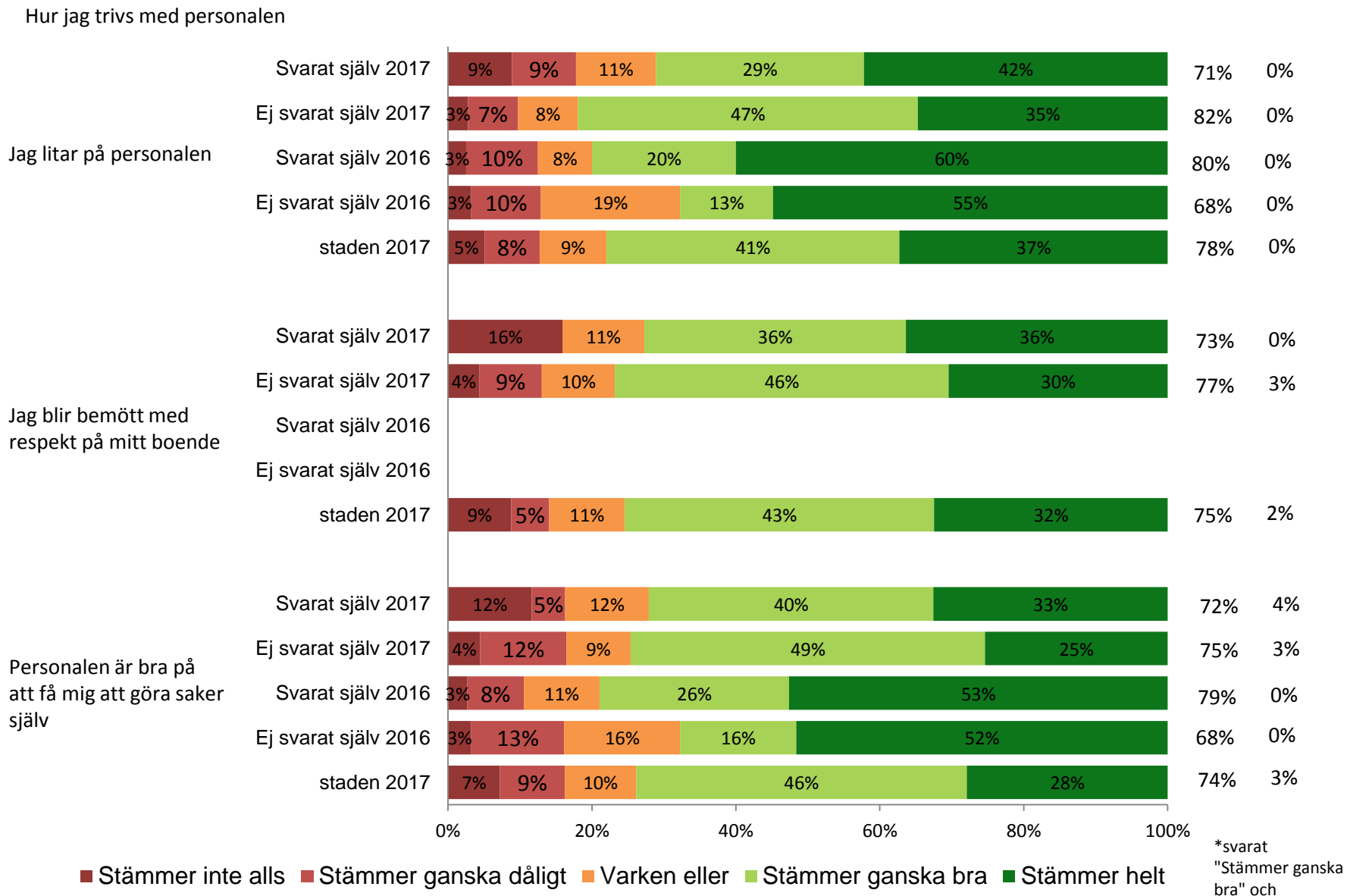
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och



Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej



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

*svarat "Stämmer ganska bra" och

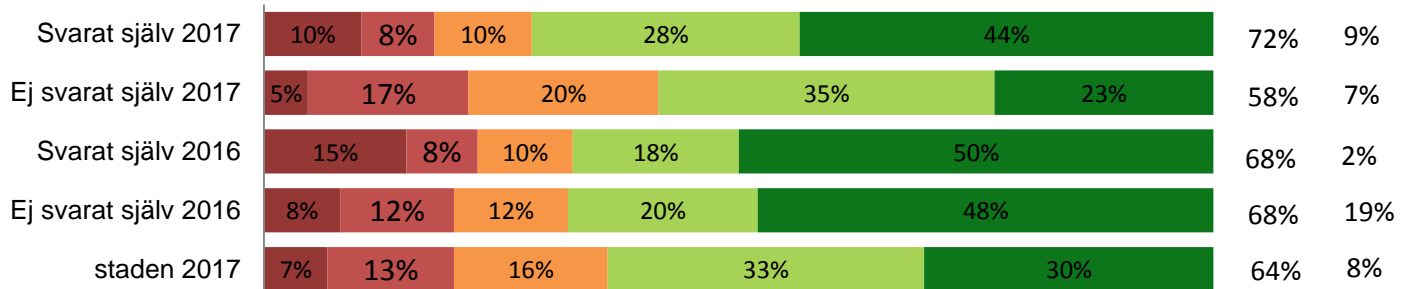


Staden per svarsmetod

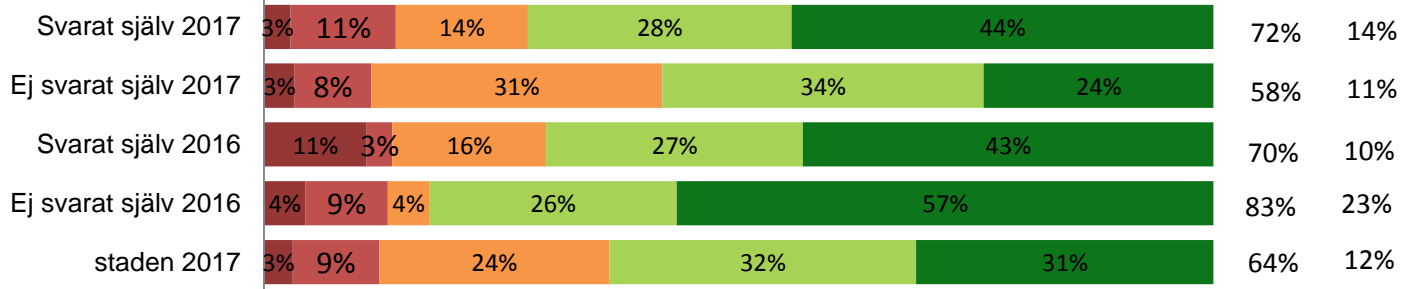
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

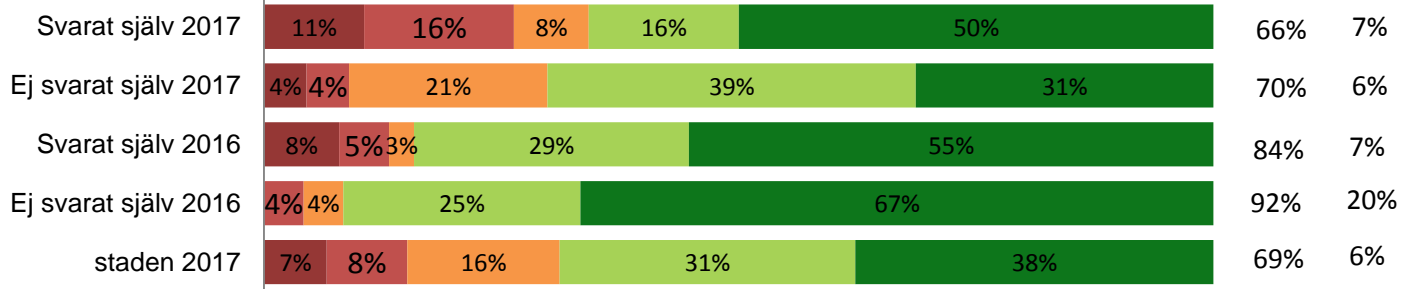
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra (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

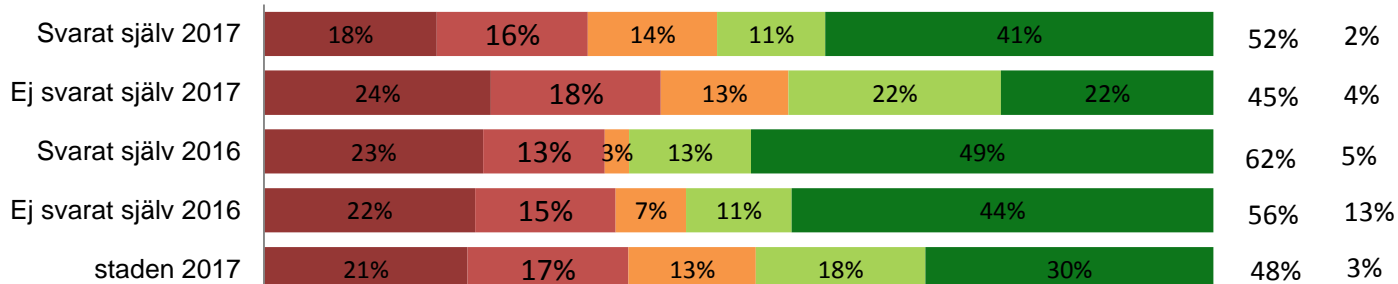


Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd.

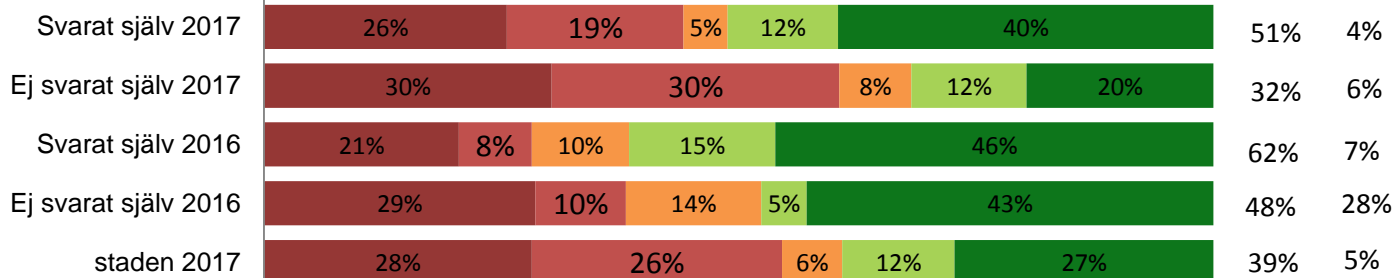
Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

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



Jag har fått
information om
möjligheten att välja
boende



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

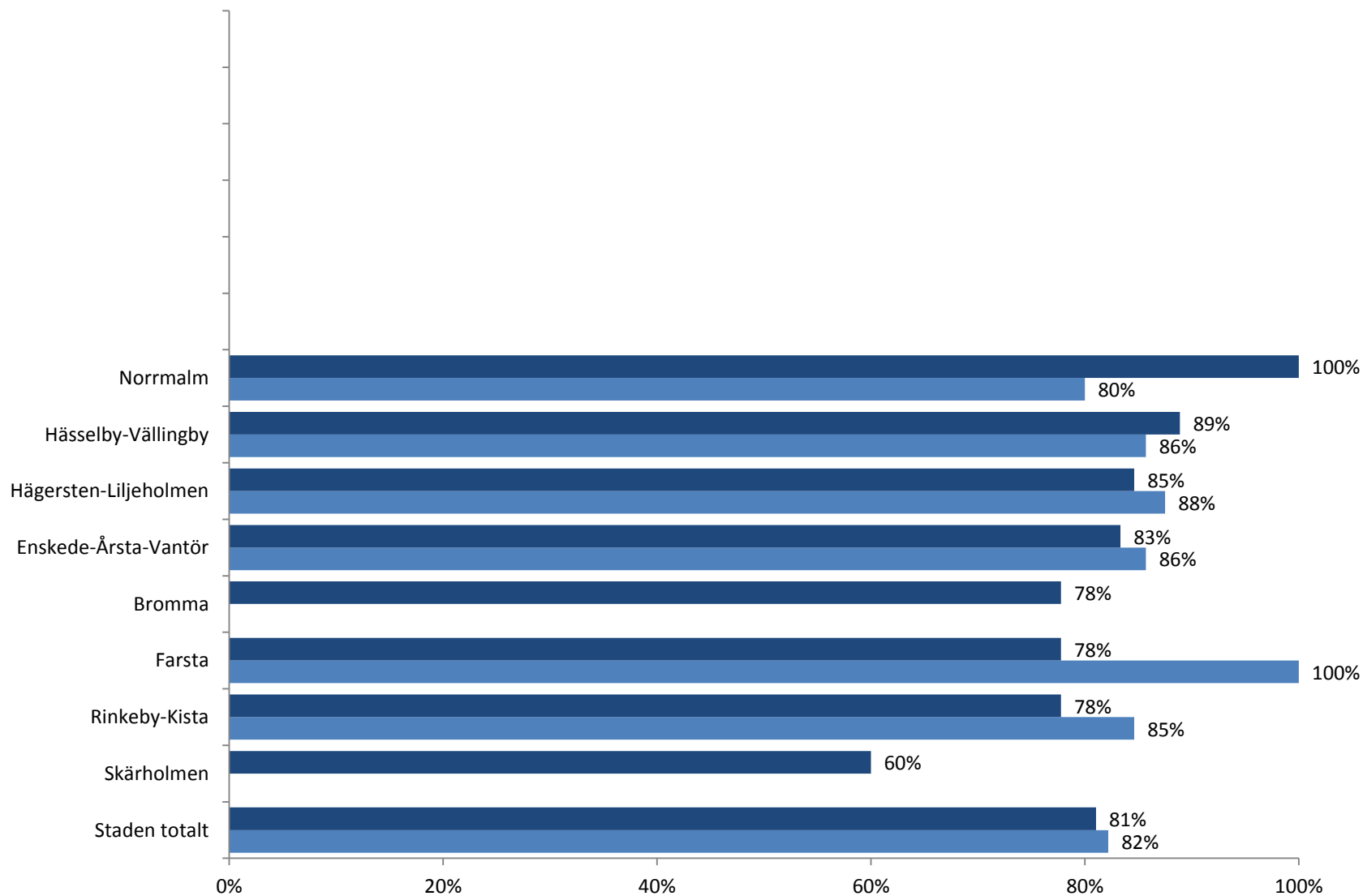


Andel nöjda per stadsdelsnämnd



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

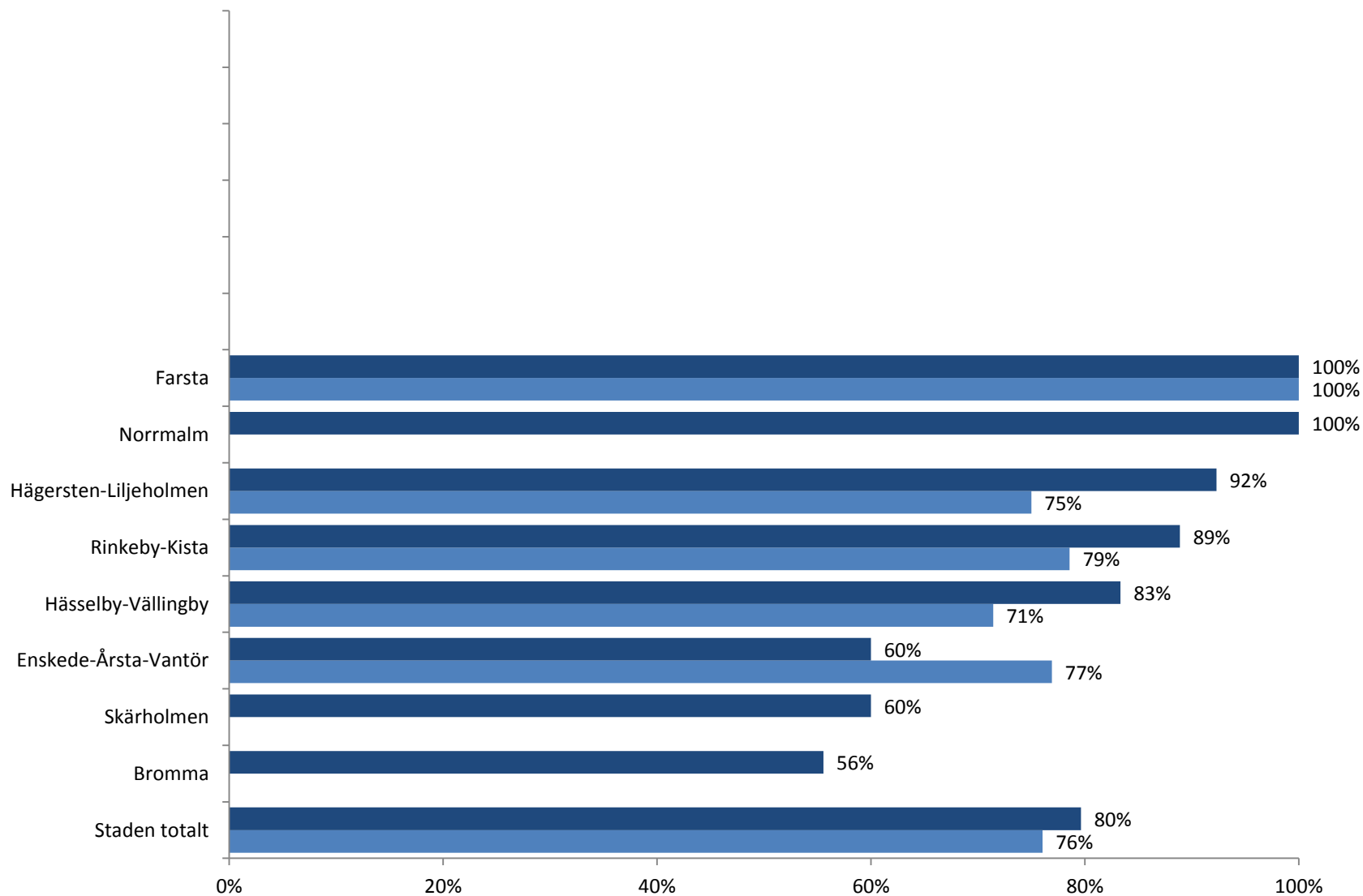
■ 2017 ■ 2016





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

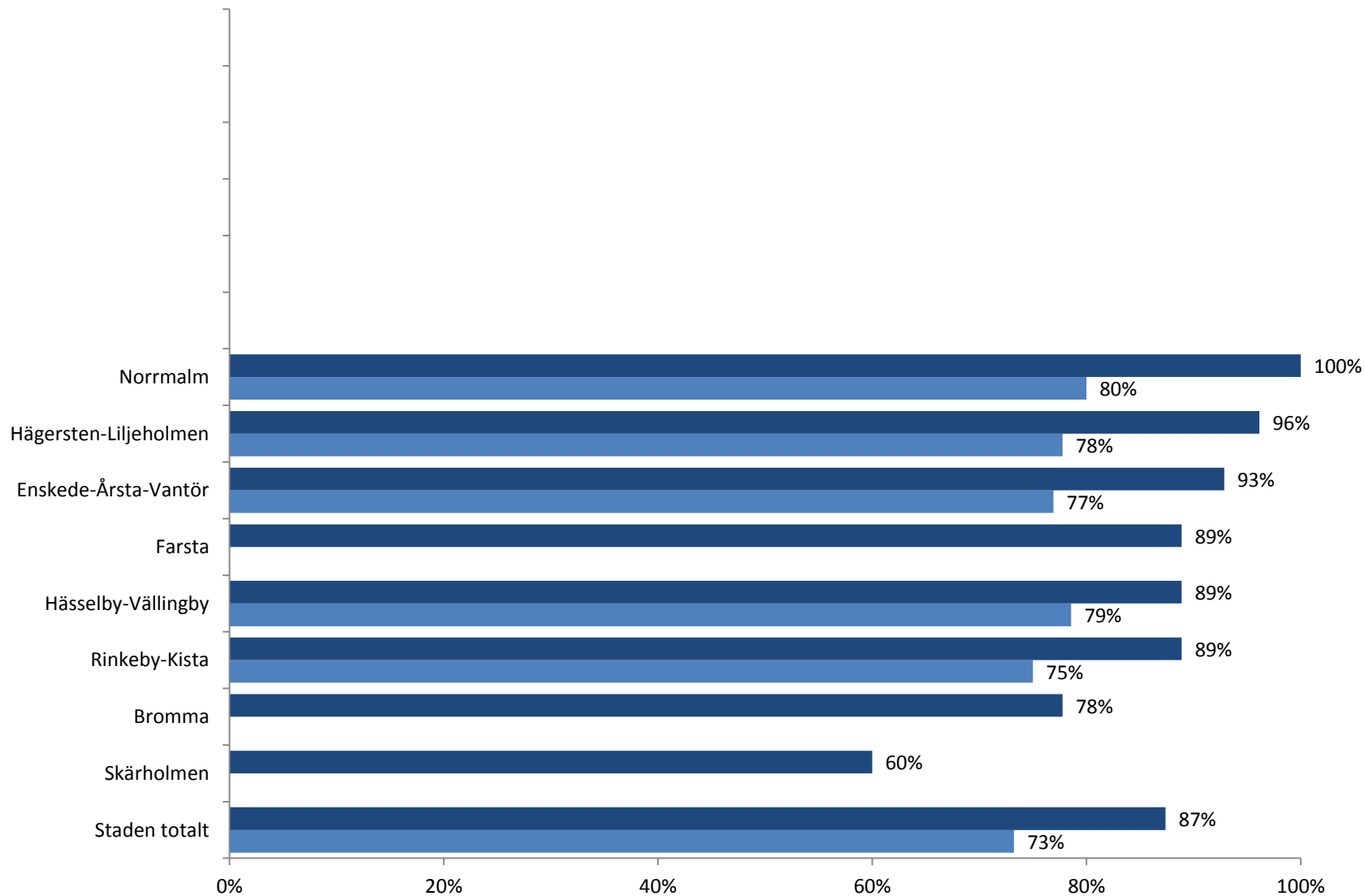
■ 2017 ■ 2016





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

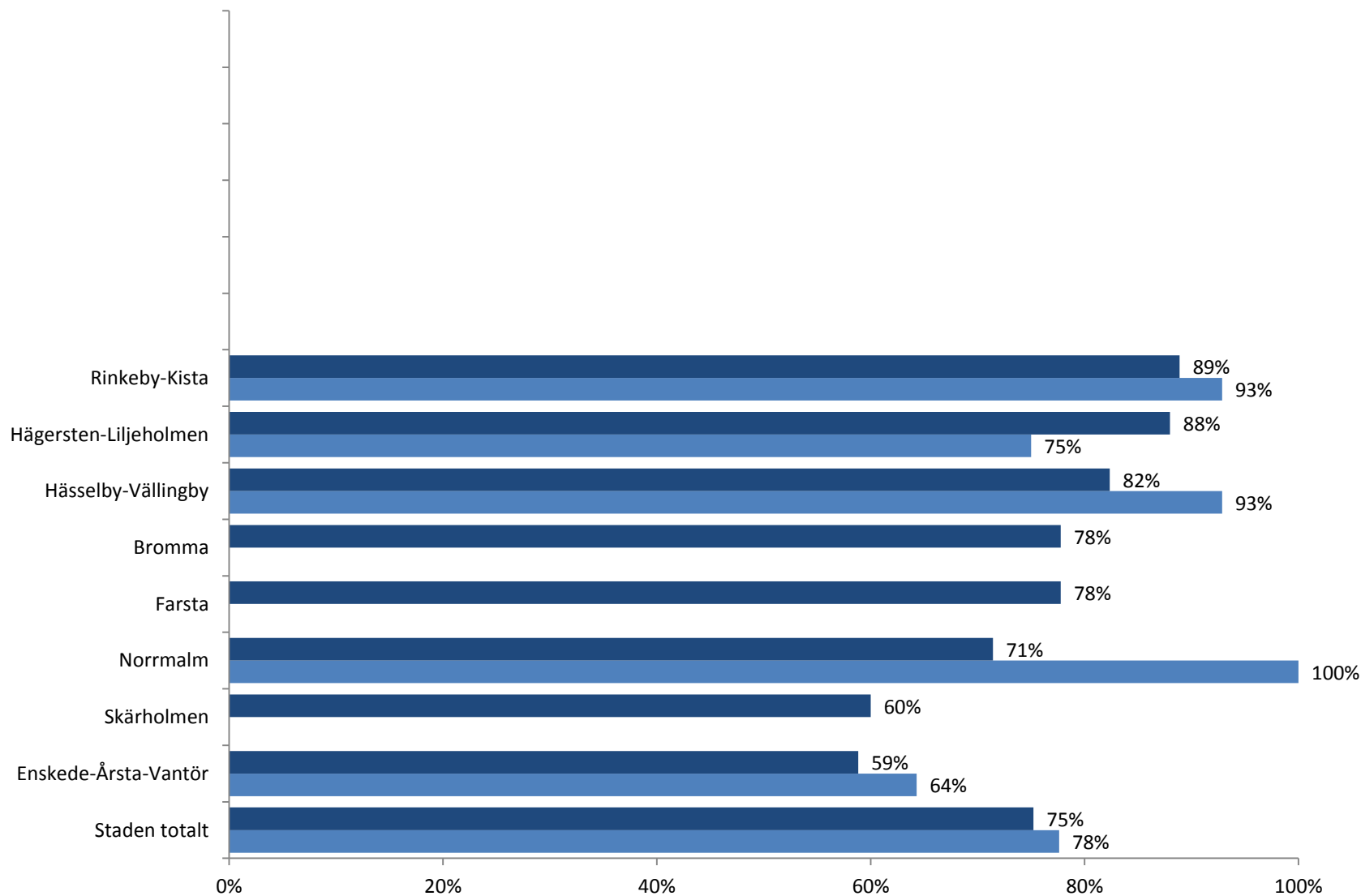
■ 2017 ■ 2016





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

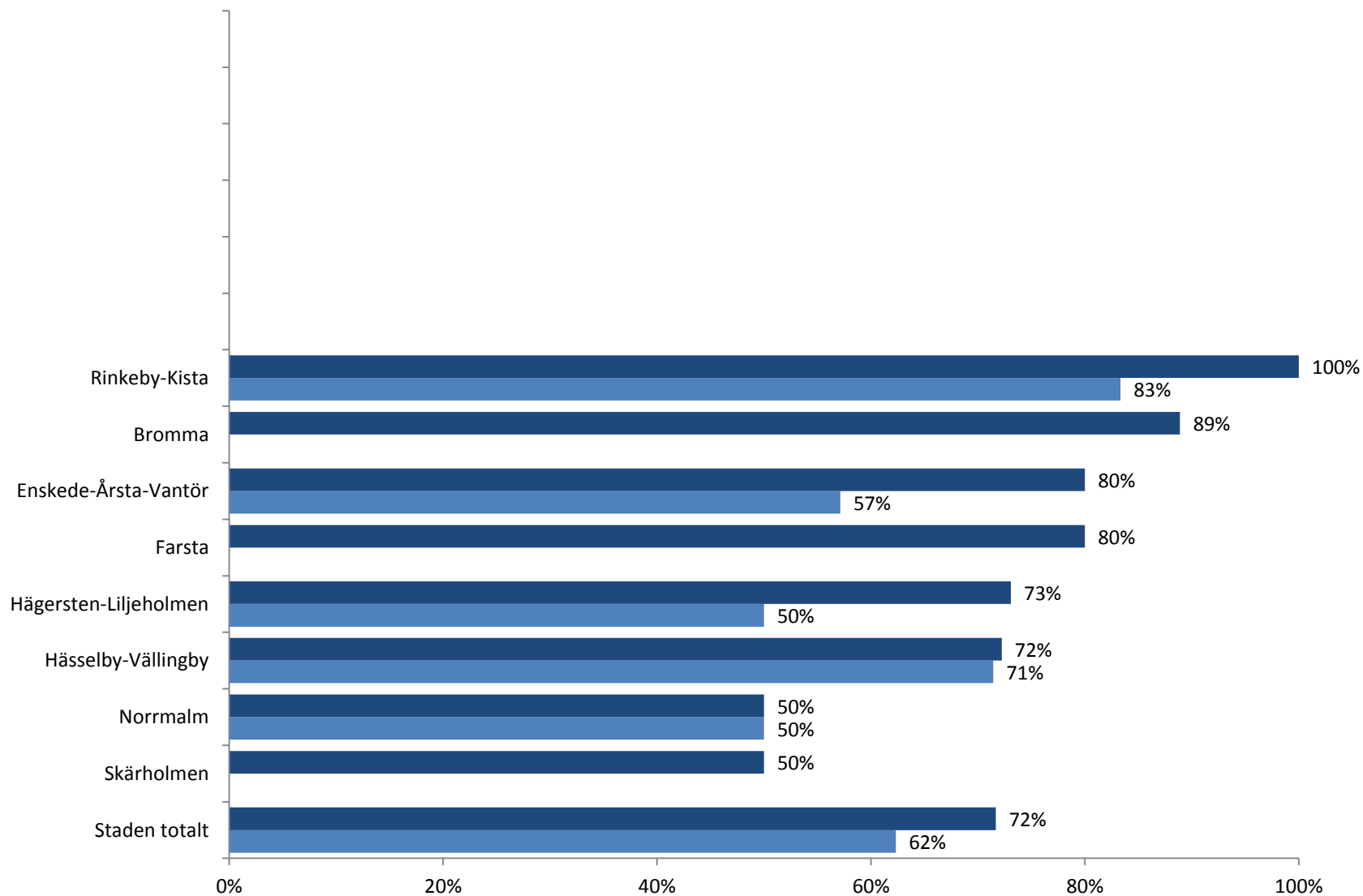
■ 2017 ■ 2016





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

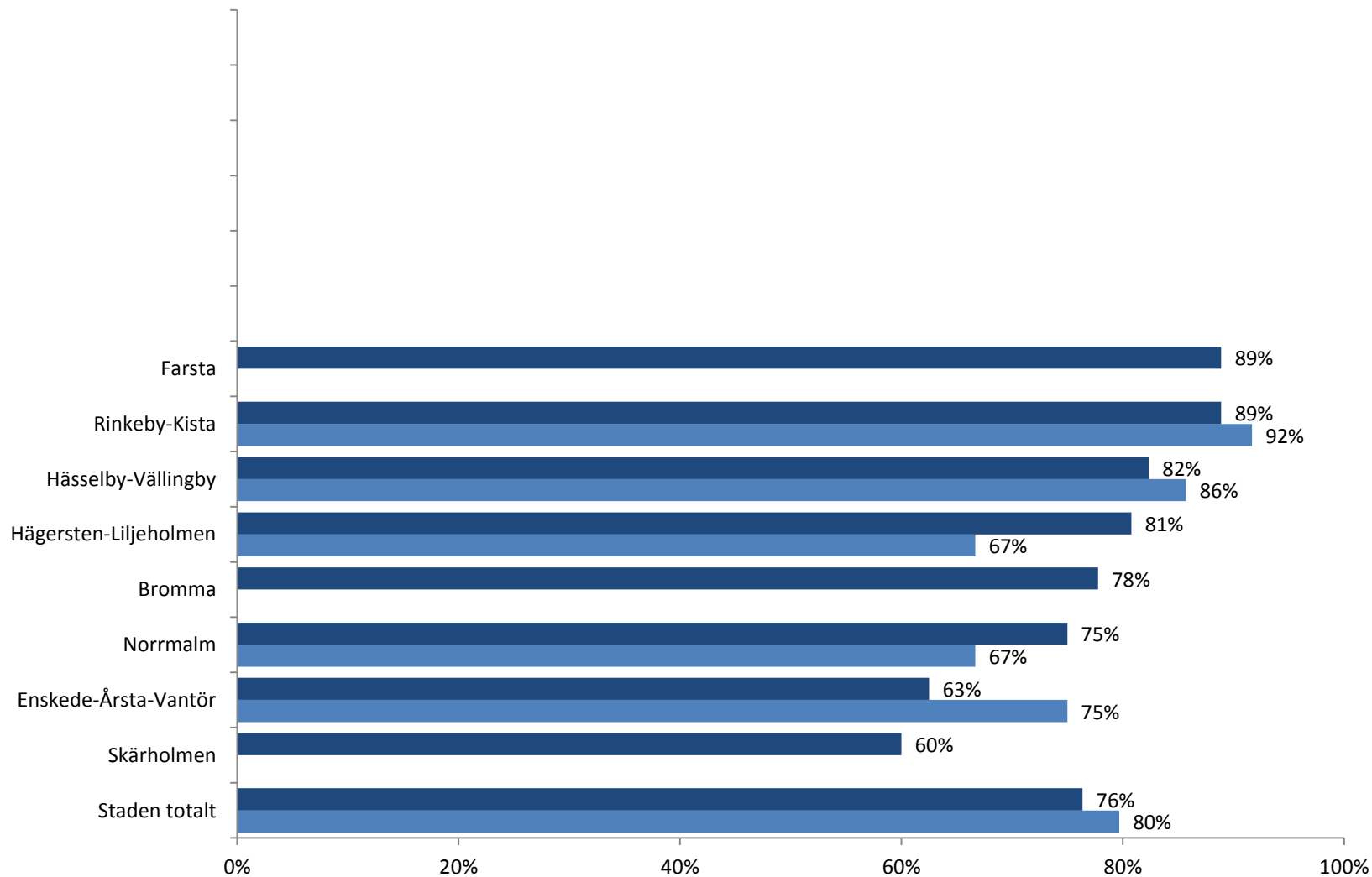
■ 2017 ■ 2016





Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende. (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016

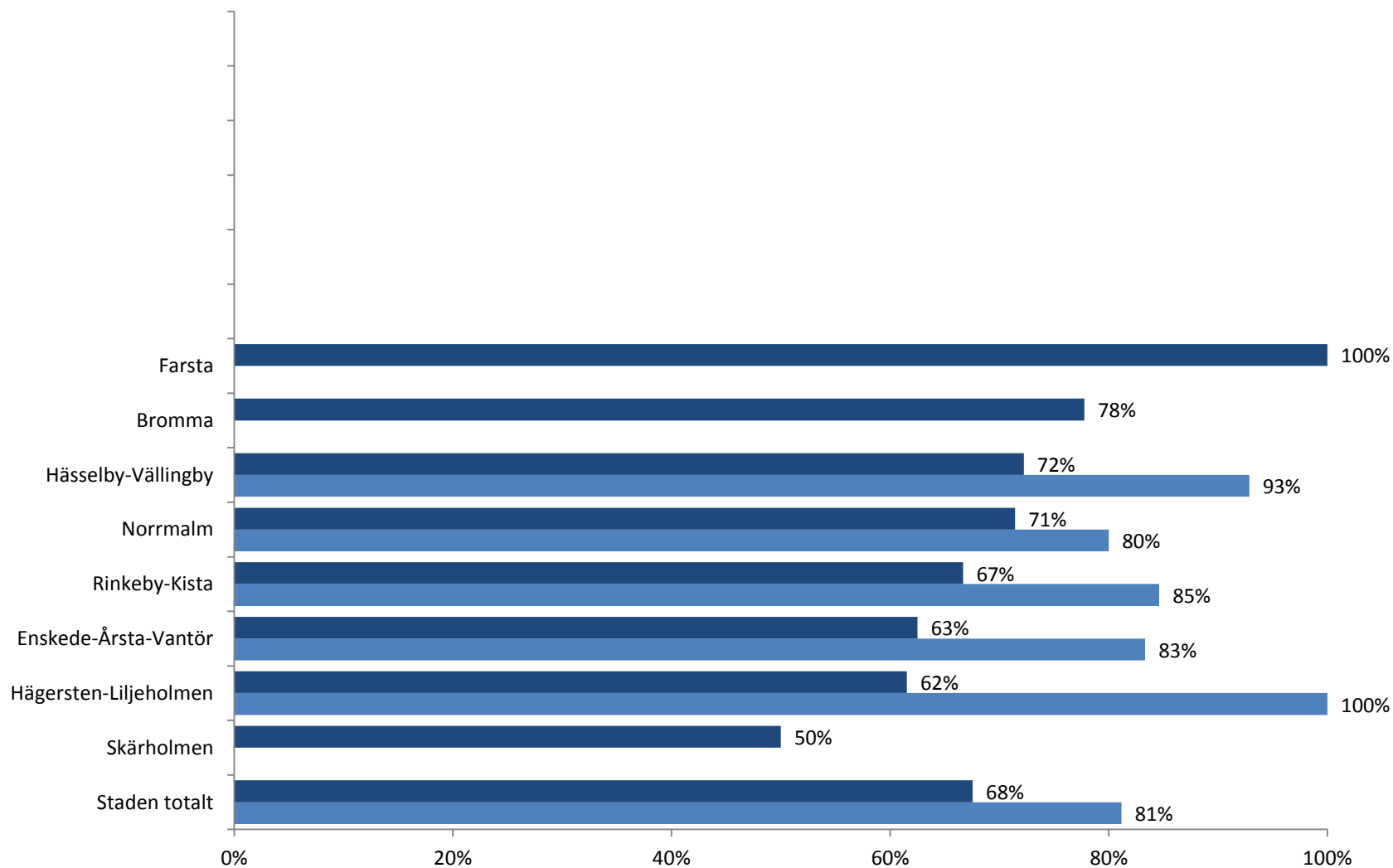




Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans

■ 2017 ■ 2016

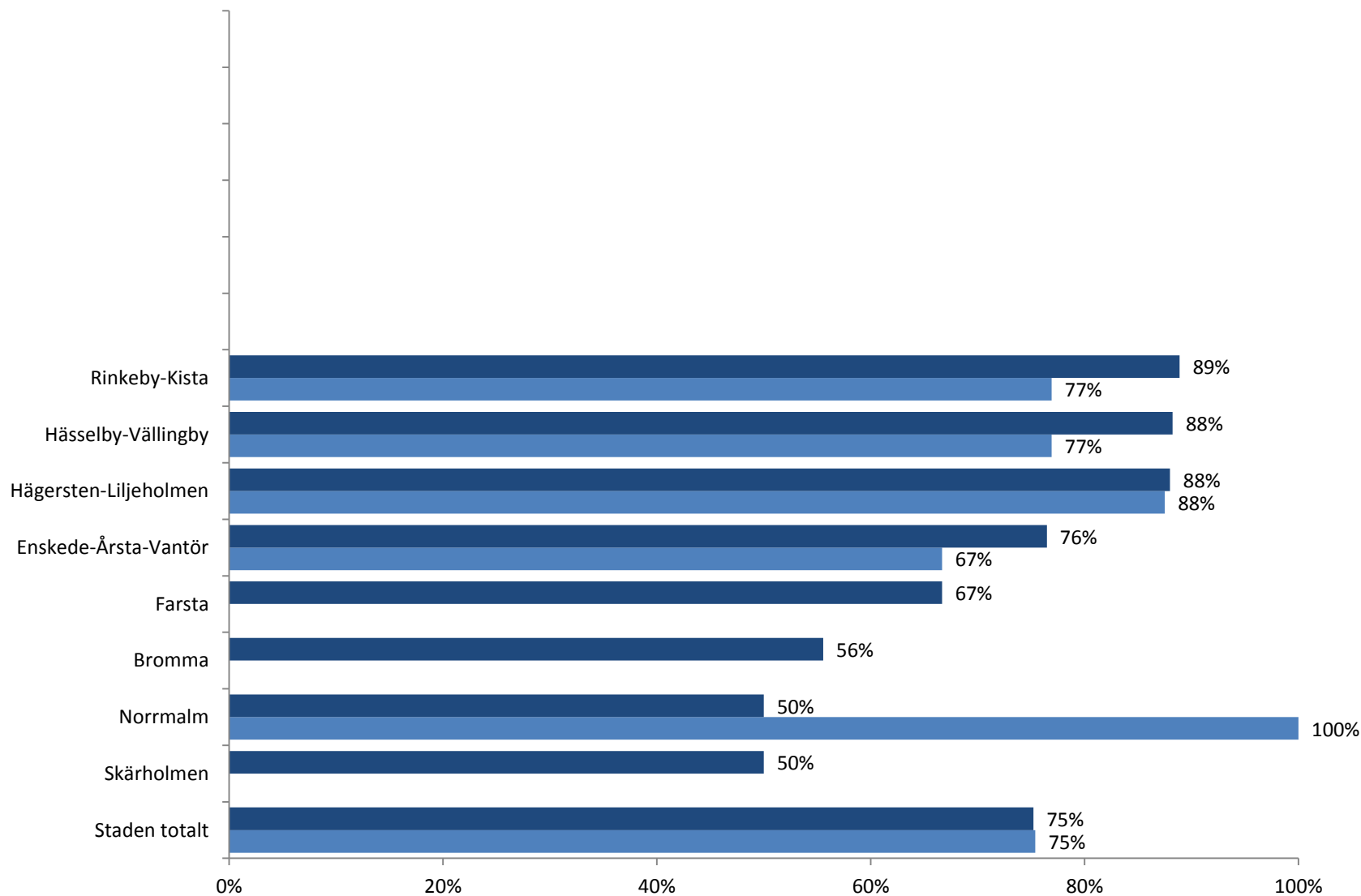
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

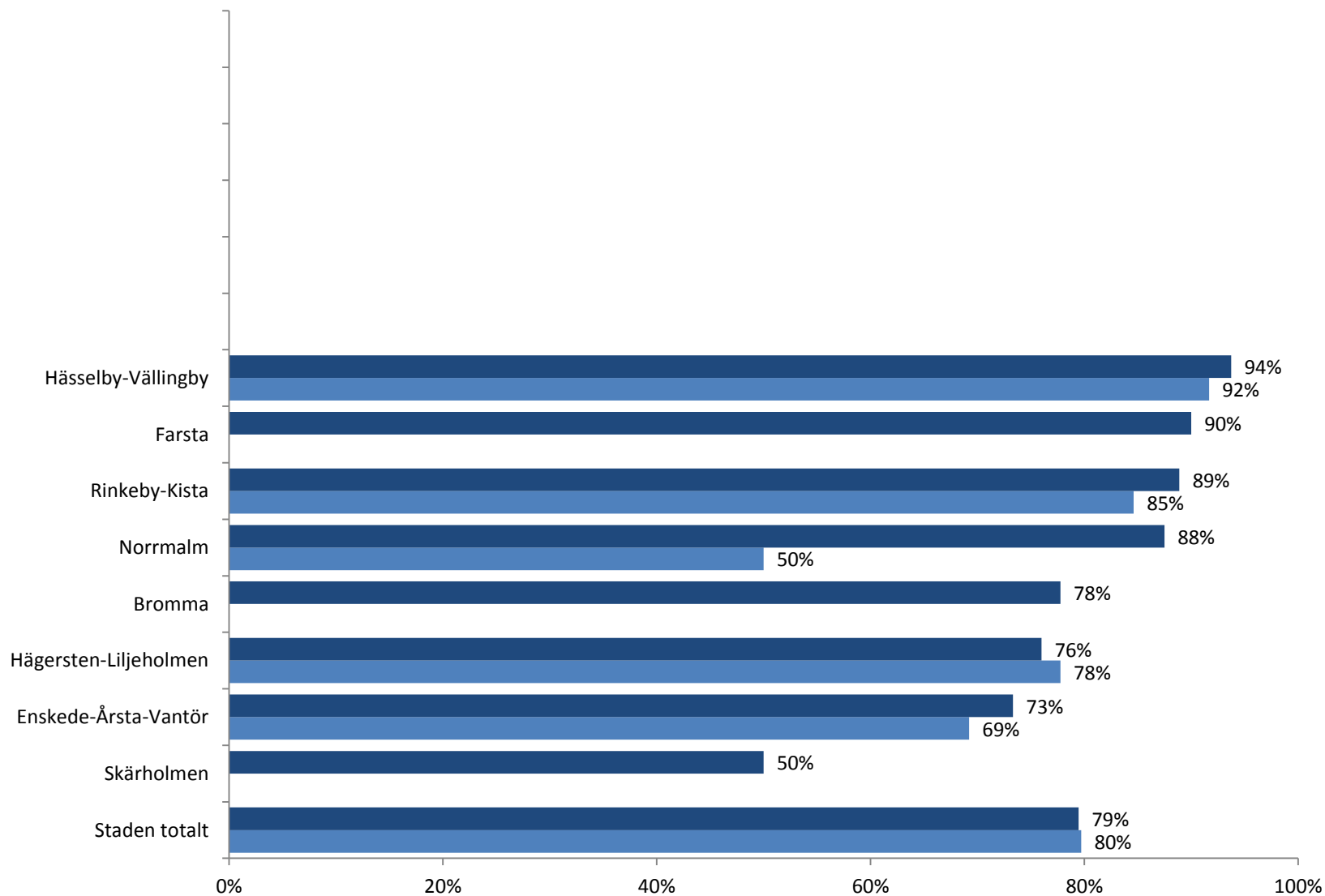
■ 2017 ■ 2016





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

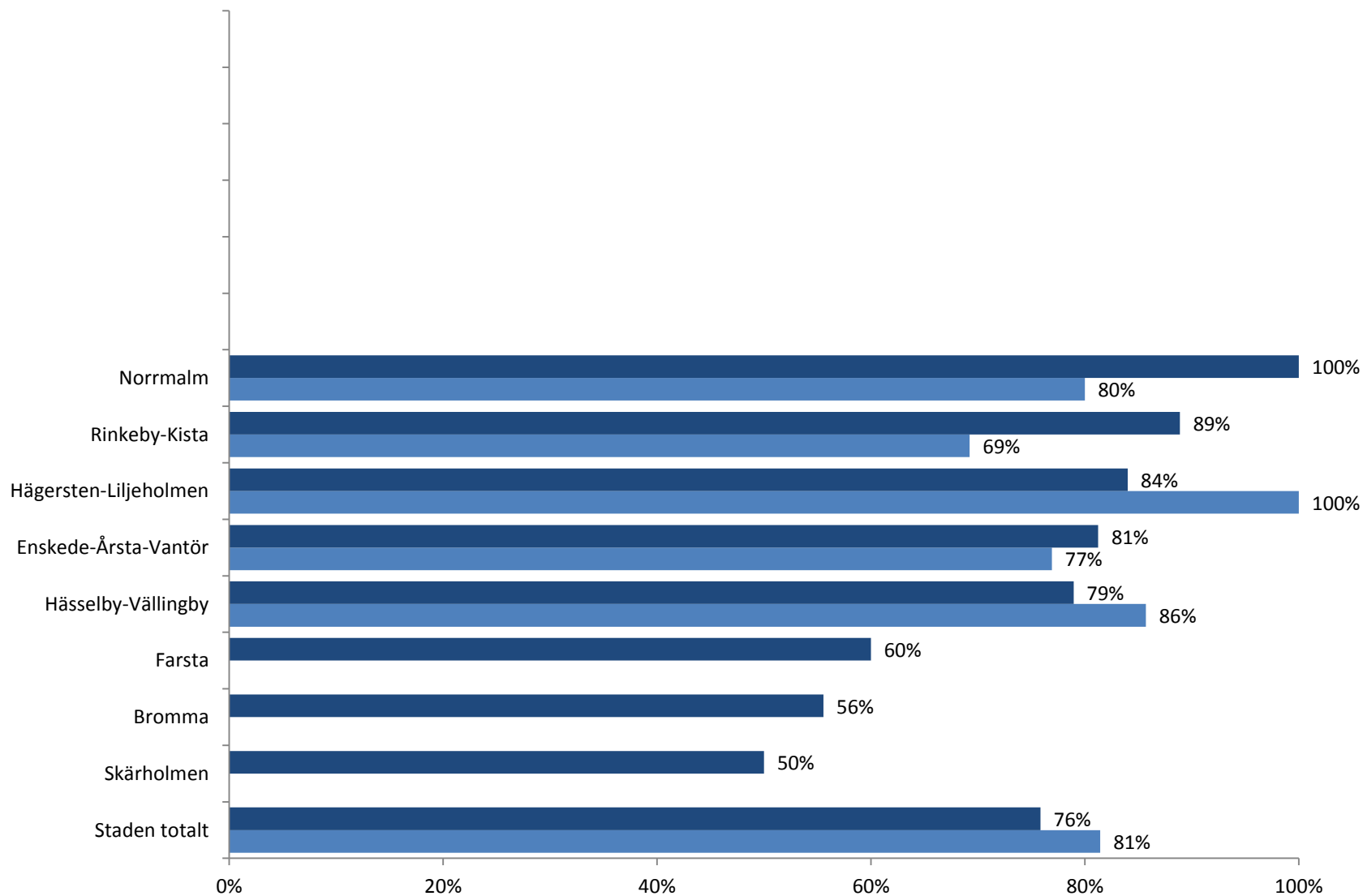
■ 2017 ■ 2016





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

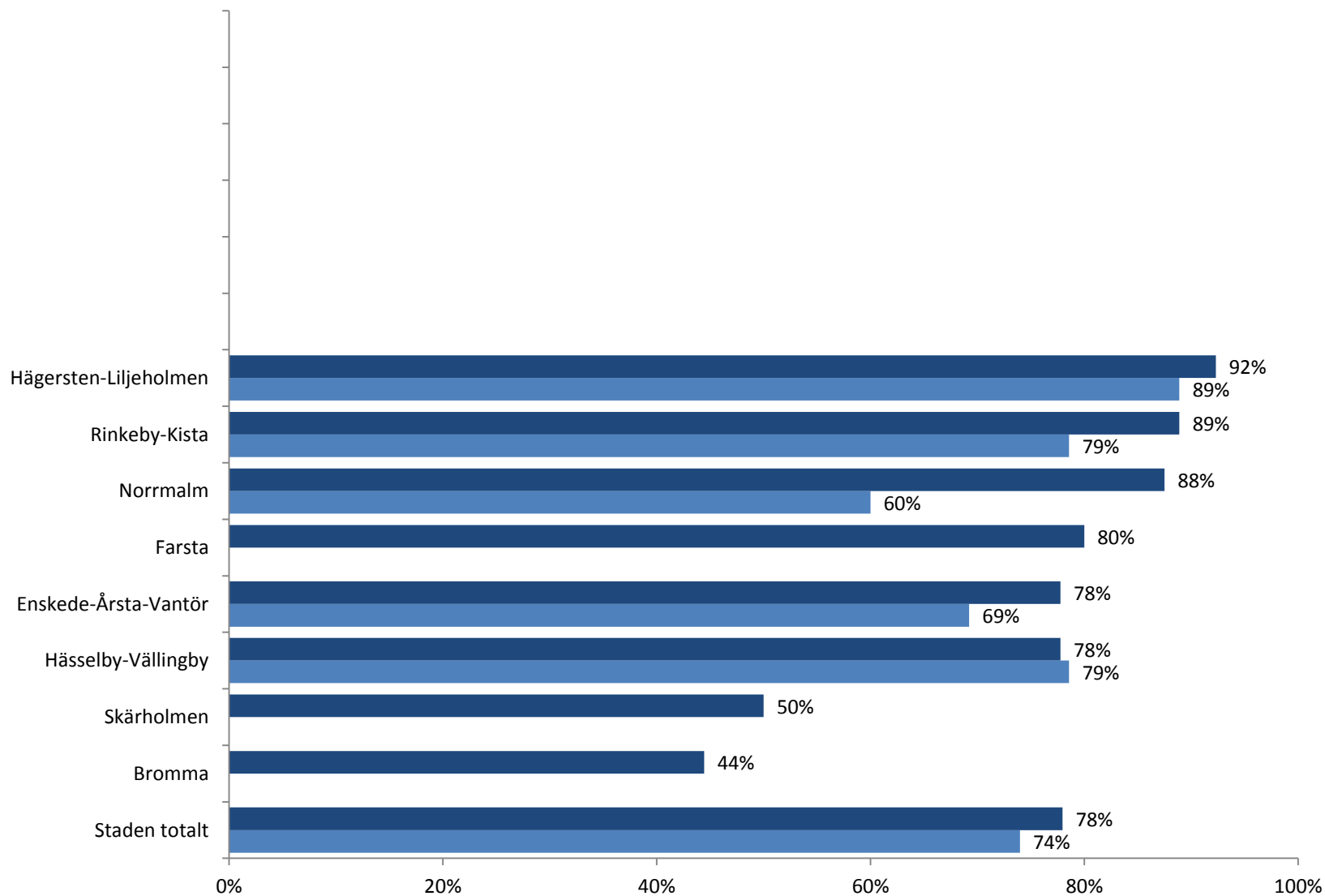
■ 2017 ■ 2016





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

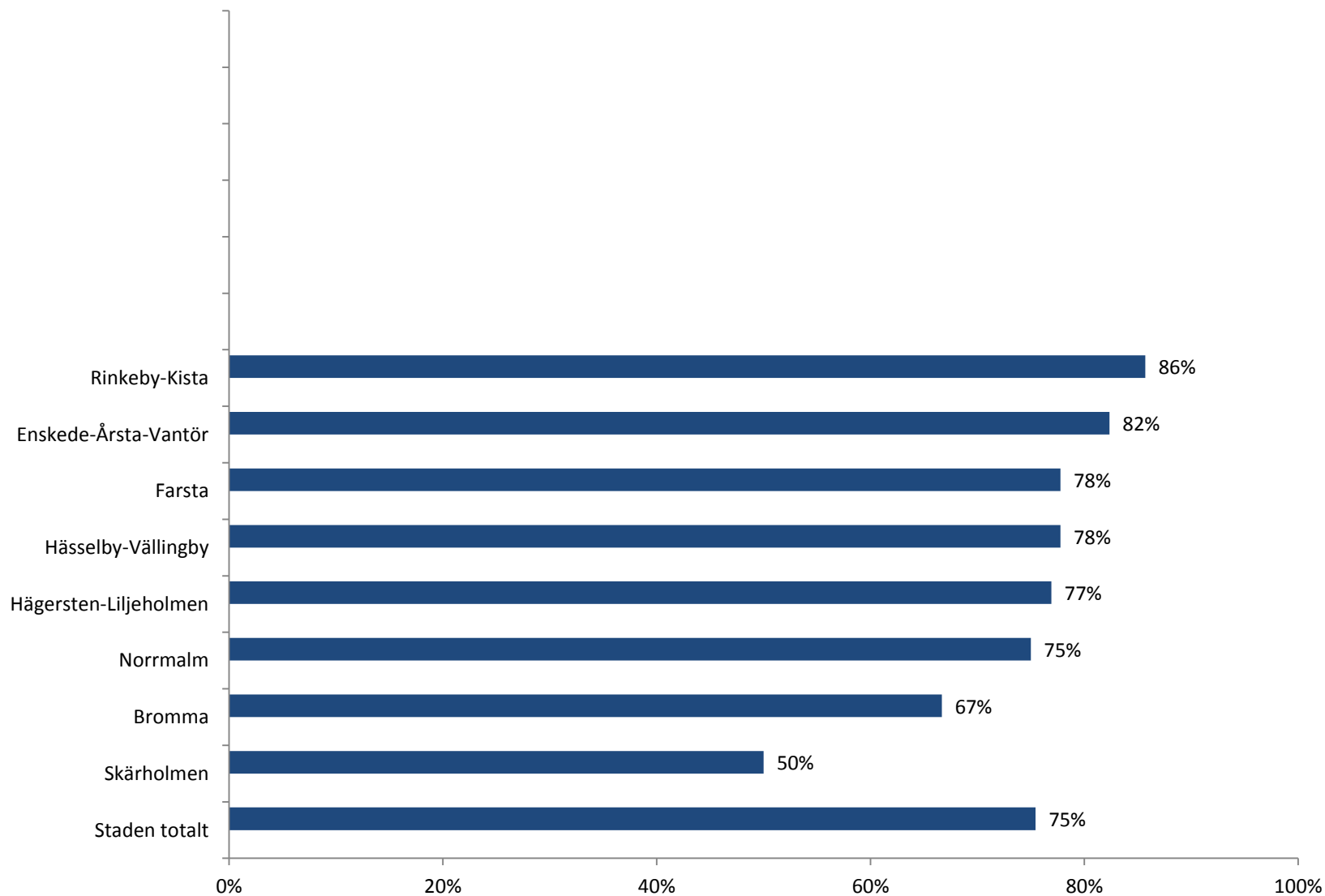
■ 2017 ■ 2016





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

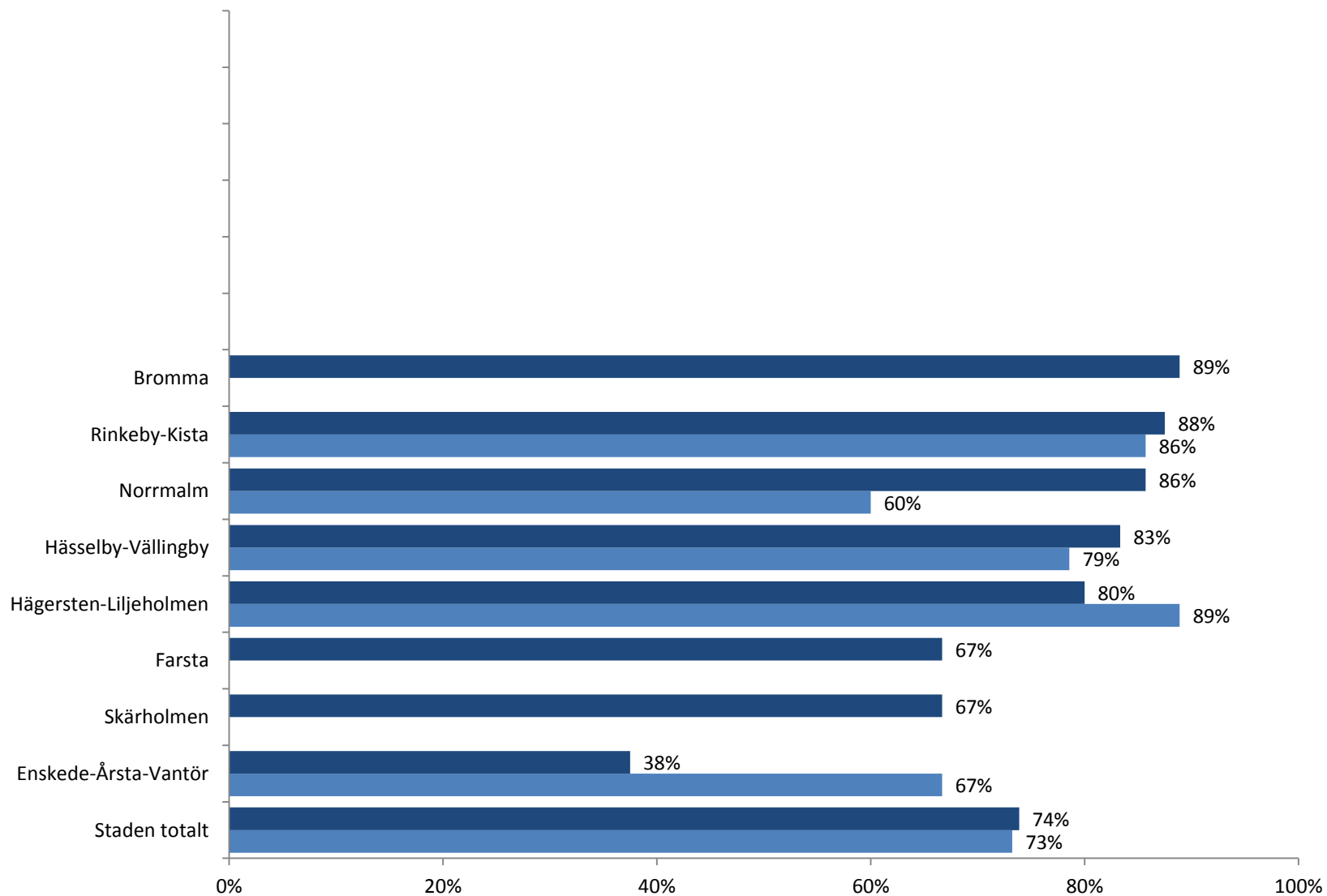
■ 2017 ■ 2016





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

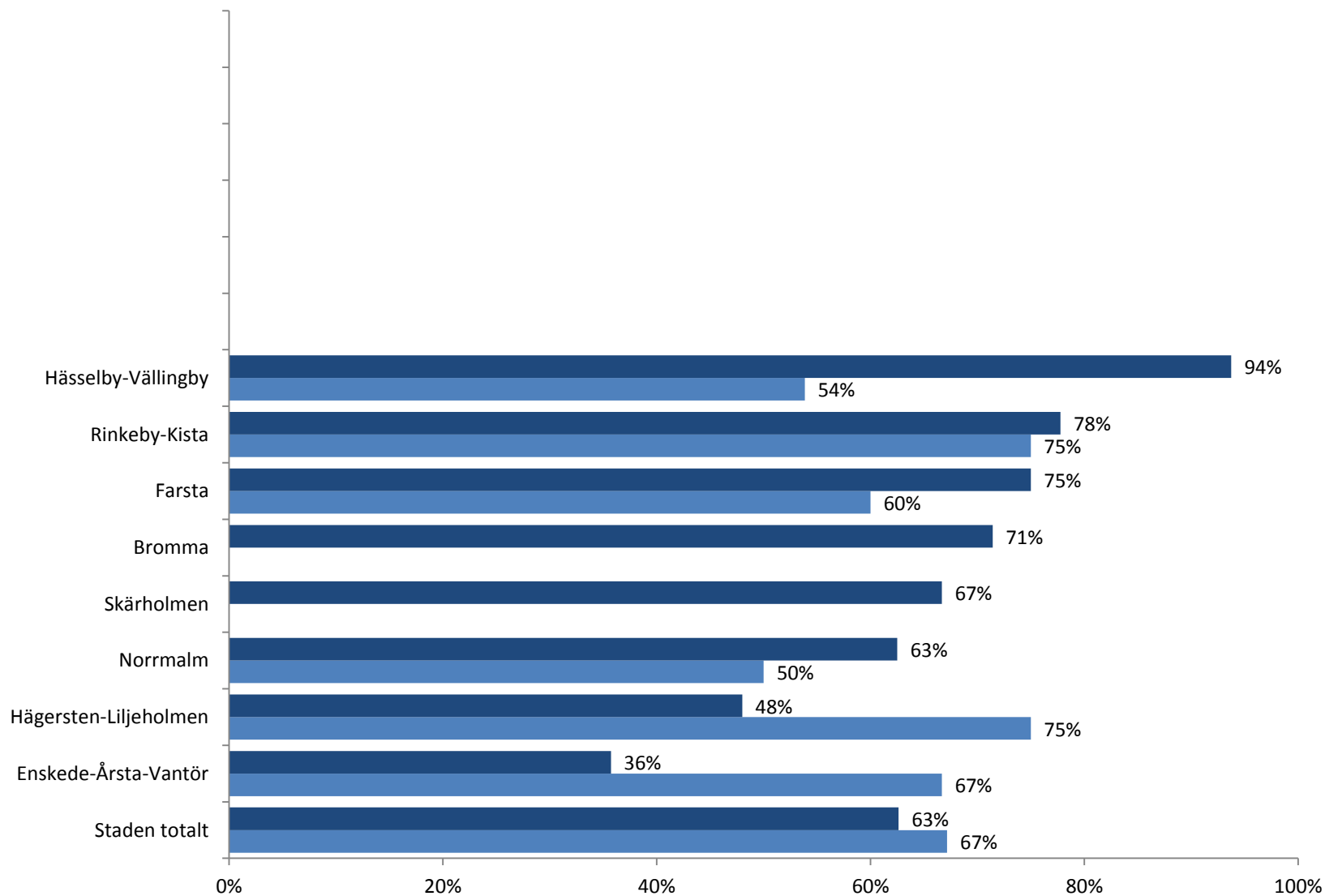
■ 2017 ■ 2016





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

■ 2017 ■ 2016

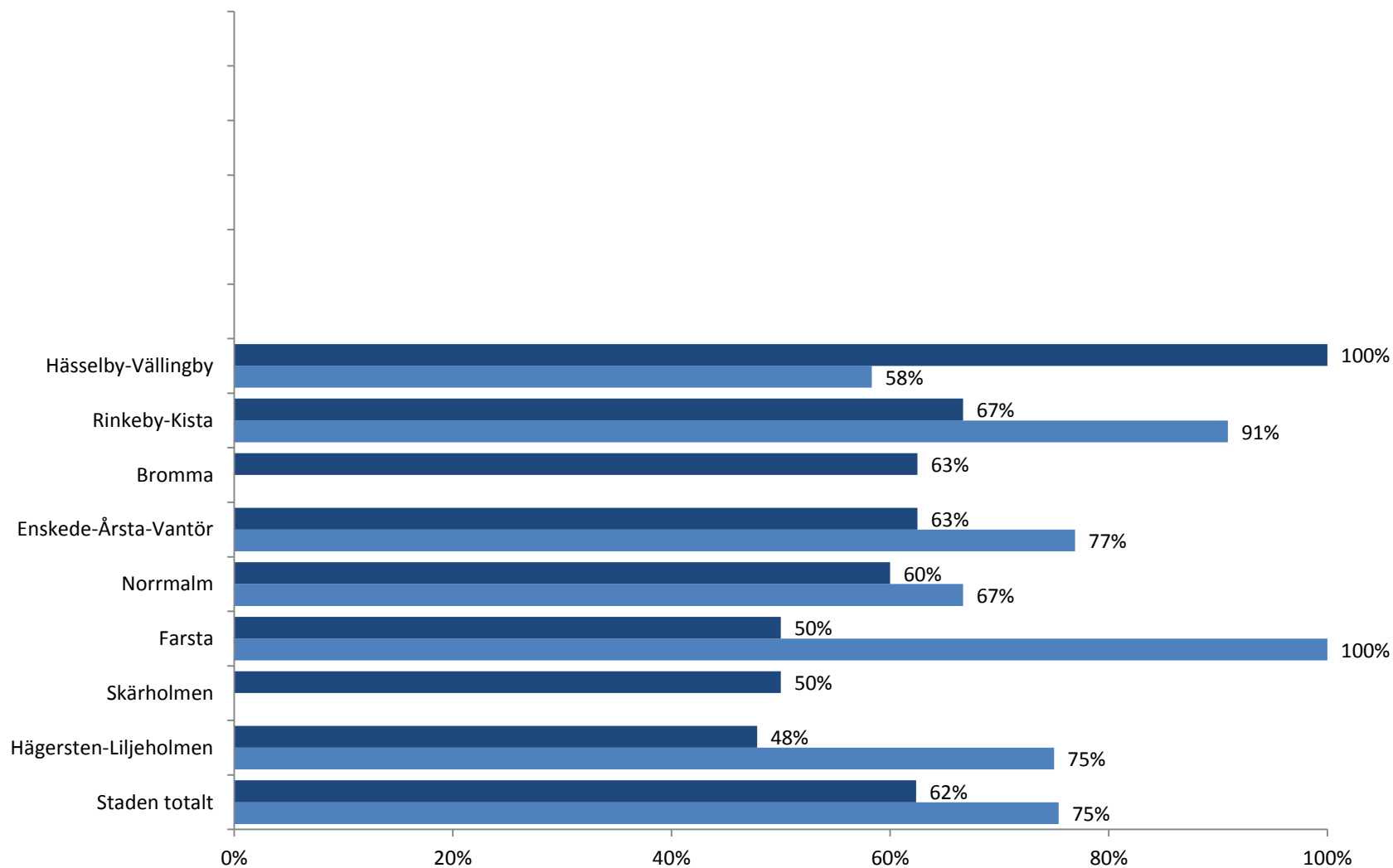




Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

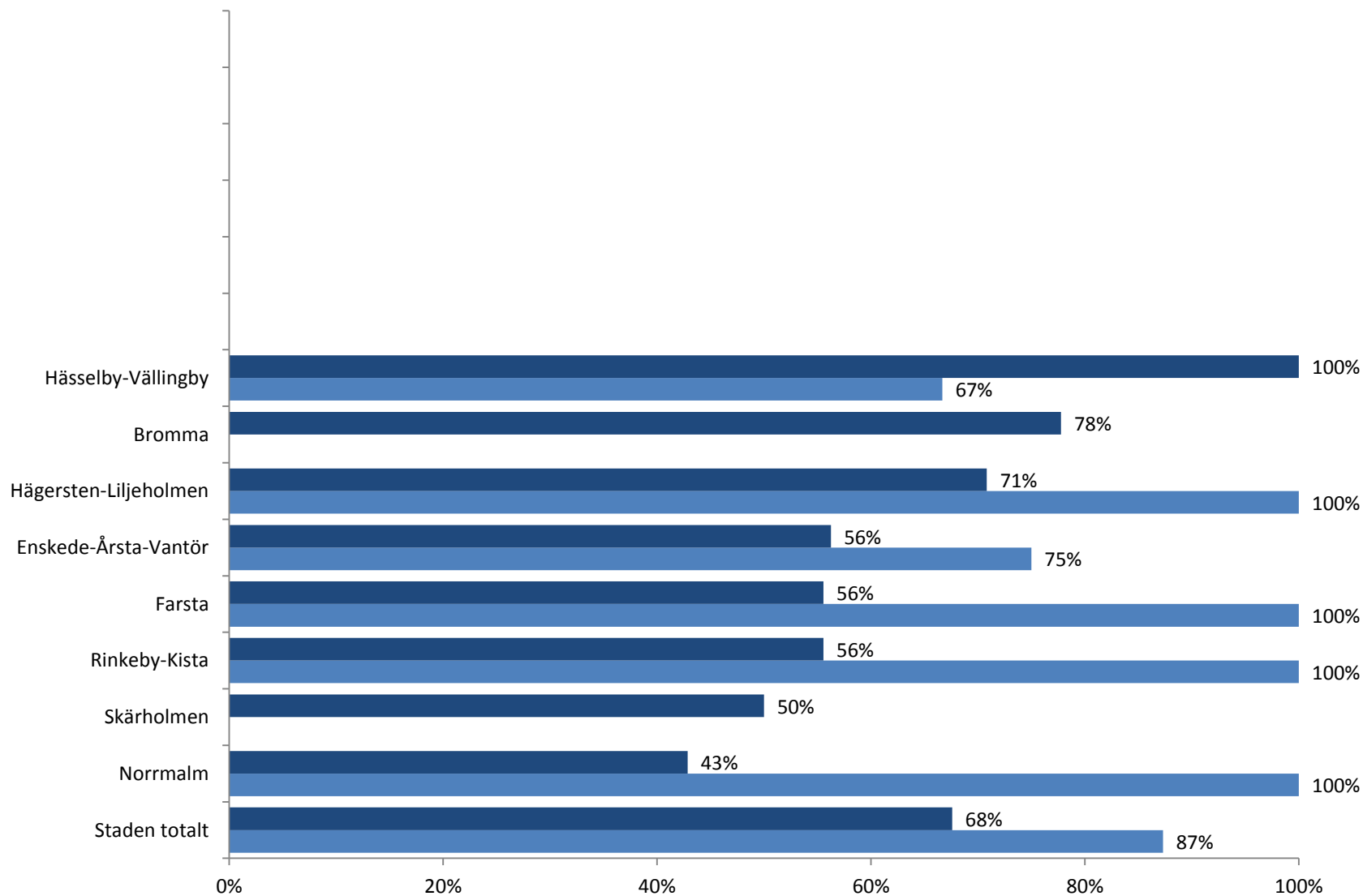
■ 2017 ■ 2016





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

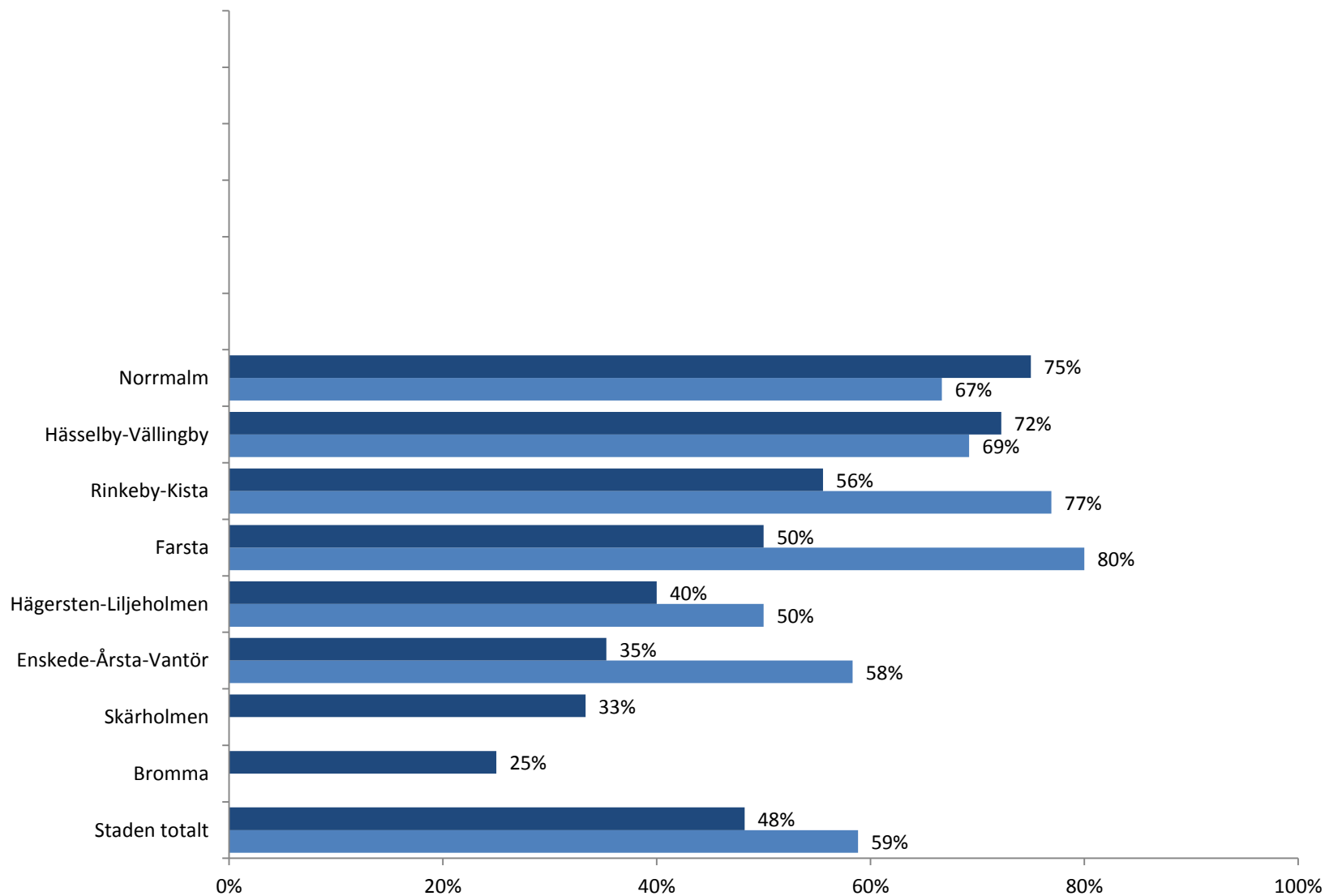
■ 2017 ■ 2016





Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2017 ■ 2016





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

■ 2017 ■ 2016

