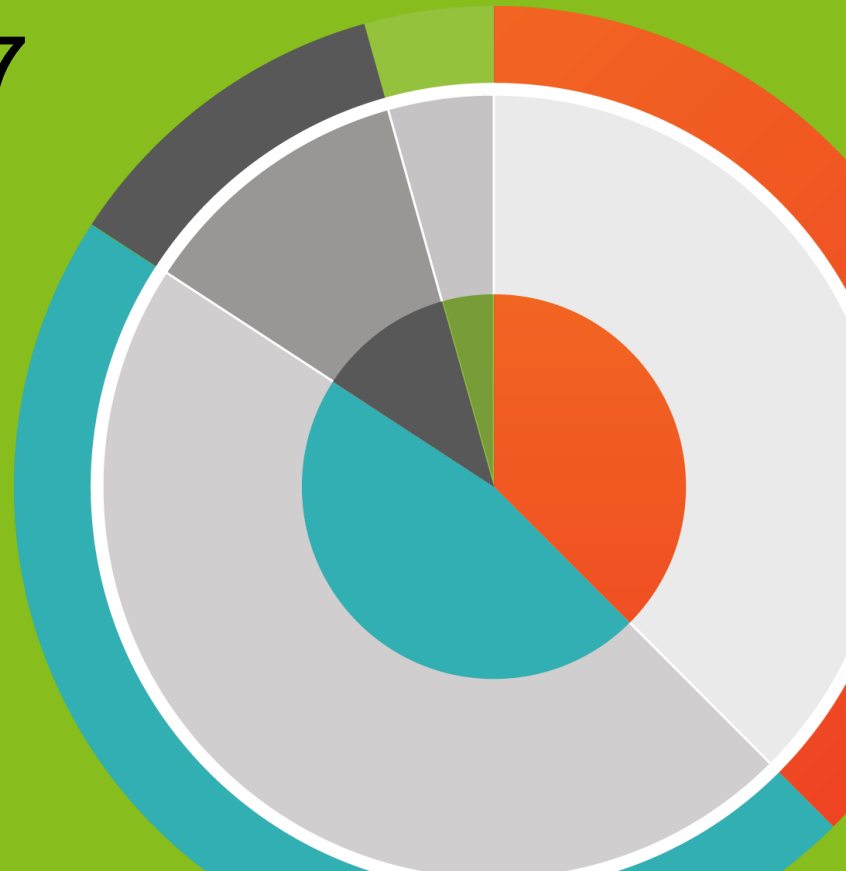




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2017

## Stockholm Stad





# Stockholm stad

## Brukarundersökning inom socialpsykiatri 2017

Stödboende  
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 verksamhetskod 1932.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och entreprenader
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.
- Insamling har skett under perioden 3 mars - 16 maj 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt verksamhetskod 1932. 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 141 st svar vilket ger en svarsprocent på 46 %.
- Inom staden inkom 49 % av svaren från egen regi och 51 % 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@enkاتفabriken.se](mailto:cecilia.helander@enkاتفabriken.se)



# Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med mitt stödboende
2. Jag känner mig trygg i mitt stödboende
3. Jag blir väl bemött på mitt stödboende
4. Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
6. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende
7. Personalen förstår vad jag behöver
8. Personalen vet vad jag klarar av
9. Jag är nöjd med det stöd jag får
10. Jag litar på personalen
11. Jag blir bemött med respekt av personalen
12. Personalen är bra på att uppmuntra mig att göra saker själv
13. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad.
14. Upplever du att du under det senaste 12 månaderna har blivit diskriminerad i ditt boende?
15. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
16. Om du har berättat, tycker du att din situation har blivit bättre?
17. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
18. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
19. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
20. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket stödboende jag ska bo på
21. Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende
22. Har du besvarat frågorna själv?
23. Är du född i Sverige?
24. Är dina föräldrar födda i Sverige?



# Svarsfrekvens

	Urval netto 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval netto 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	13	4	31%	14	4	29%
Enskede-Årsta-Vantör	21	11	52%	21	7	33%
Farsta	40	19	48%	36	13	36%
Hägersten-Liljeholmen	23	6	26%	19	4	21%
Hässelby-Vällingby	17	6	35%	20	9	45%
Kungsholmen	10	6	60%	12	7	58%
Norrmalm	12	9	75%	12	7	58%
Rinkeby-Kista	18	8	44%	18	6	33%
Skarpnäck	20	13	65%	20	7	35%
Skärholmen	16	10	63%	13	7	54%
Socialnämnden	35	11	31%	29	8	28%
Spånga-Tensta	31	12	39%	35	15	43%
Södermalm	23	14	61%	11	5	45%
Älvsjö	8	2	25%	9	2	22%
Östermalm	21	10	48%	17	10	59%
<b>Staden totalt</b>	<b>308</b>	<b>141</b>	<b>46%</b>	<b>286</b>	<b>111</b>	<b>39%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning är 46 %, vilket är högre än svarsfrekvensen föregående år som var 39 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med stödboendet är resultatet något lägre jämfört med föregående år, 81 % nöjda i år att jämföra med 85 % nöjda år 2016.

Jämfört med resultatet från föregående års mätning har det skett både negativa och positiva förändringar. Den största negativa utvecklingen gäller frågan om det är lätt att komma i kontakt med brukarens biståndsbedömare, där instämmandegraden har minskat med 10 %. Den främsta positiva utvecklingen gäller frågan om brukaren blir bemött med respekt av personalen, där nöjdheten har ökat med 6 %.

Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Hägersten-Liljeholmen och Östermalm har högst andel nöjda brukare, 100 %. Den stadsdelsnämnd som har högst svarsfrekvens är Norrmalm, med 75 % svarande. Den stadsdelsnämnd som har högst instämmandefaktor på flest antal frågor är Rinkeby-Kista. Observera samtidigt att vissa stadsdelsnämnder har väldigt få svar.



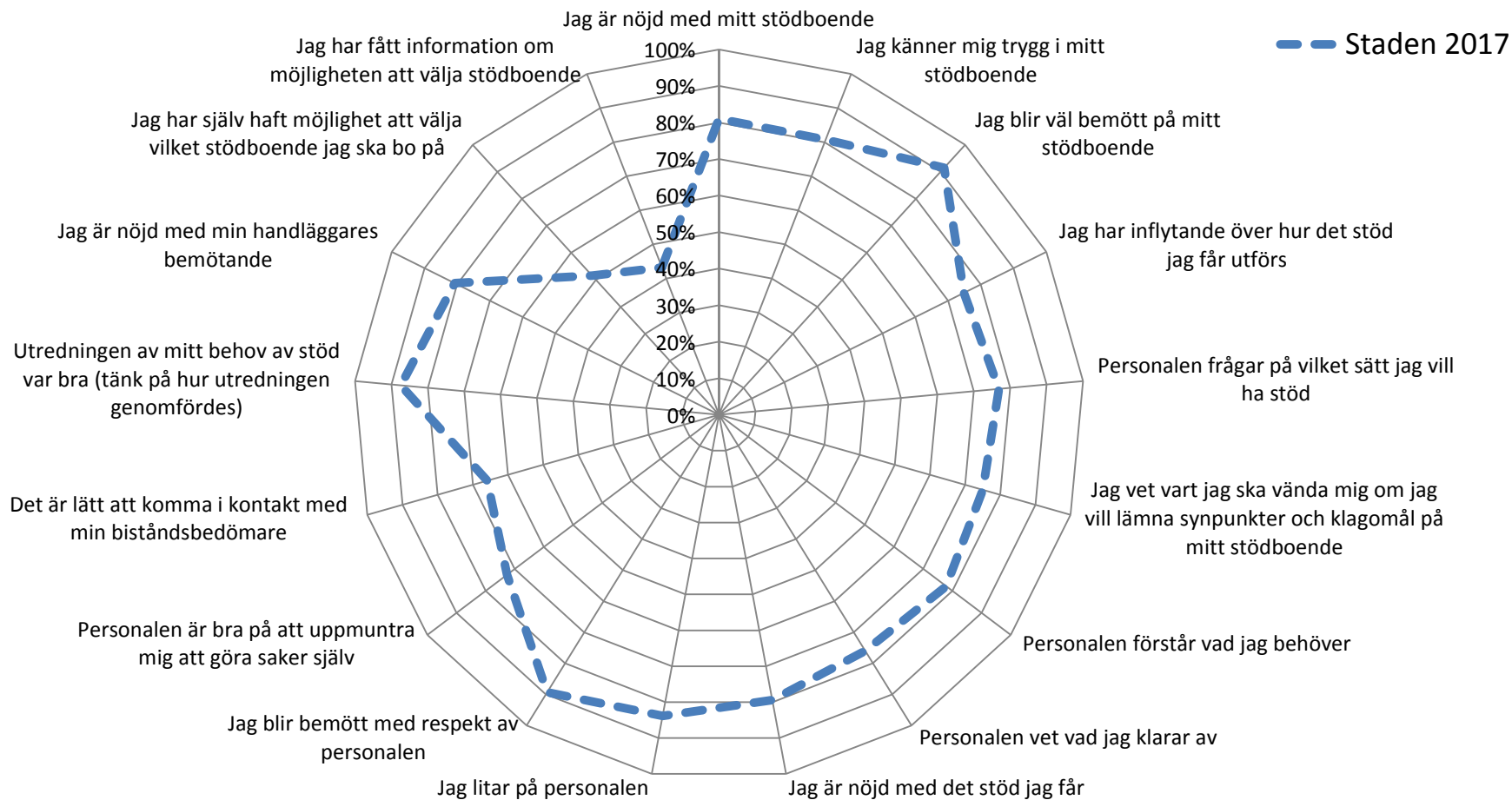
# Andel nöjda





# Andel nöjda per fråga

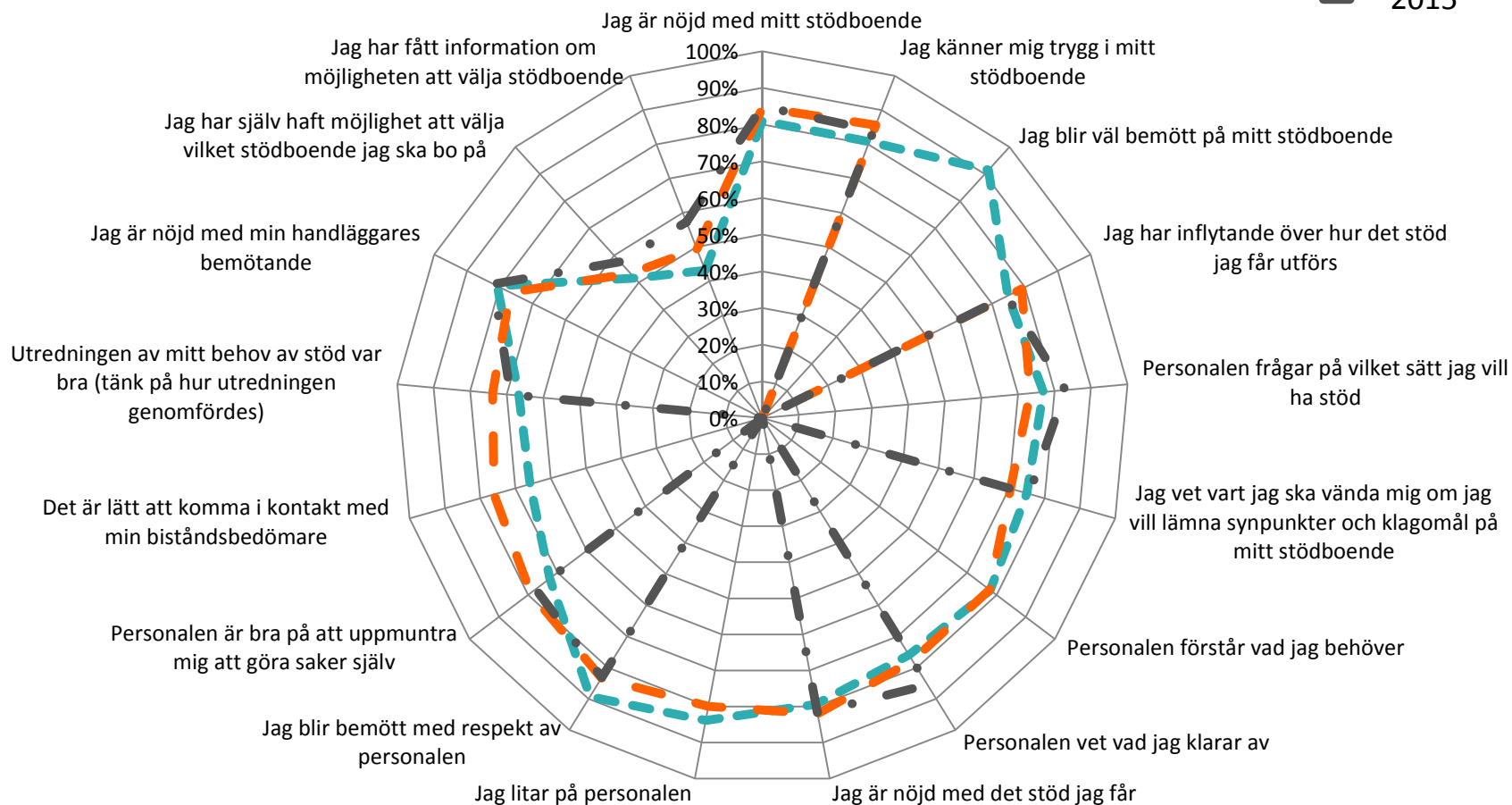
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

- Staden 2017
- 2016
- 2015

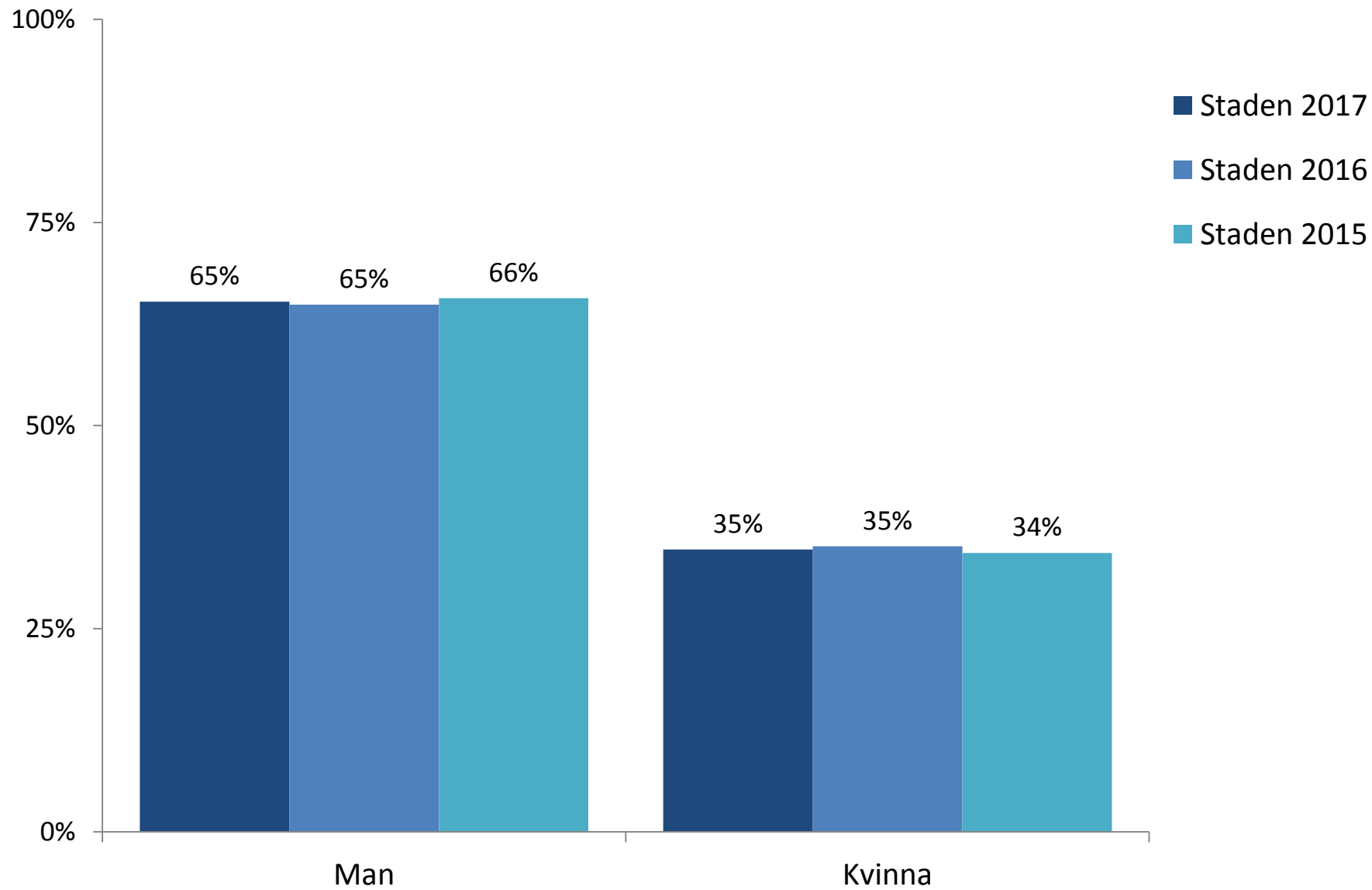




# Bakgrundsfrågor

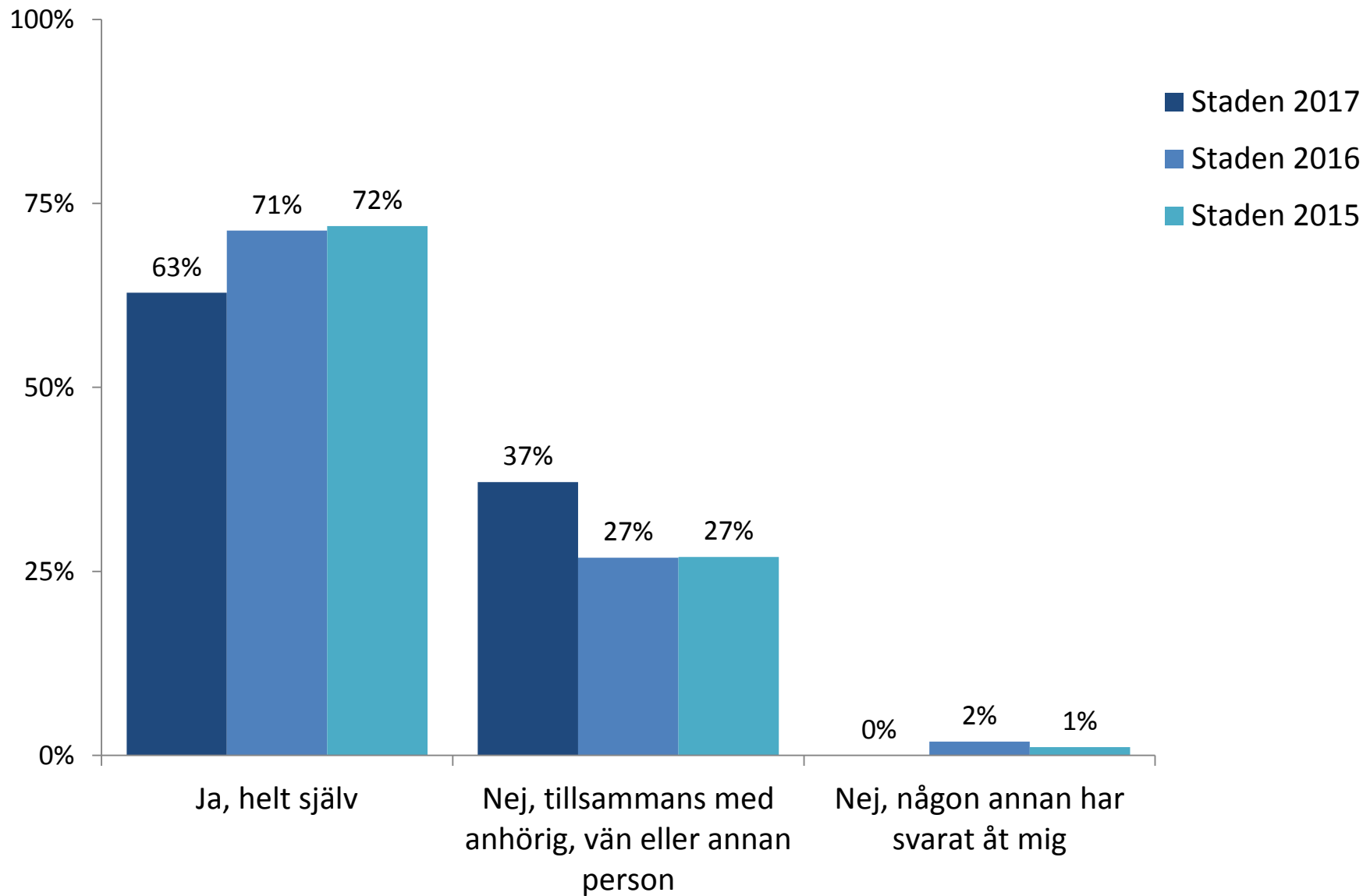


# Kön



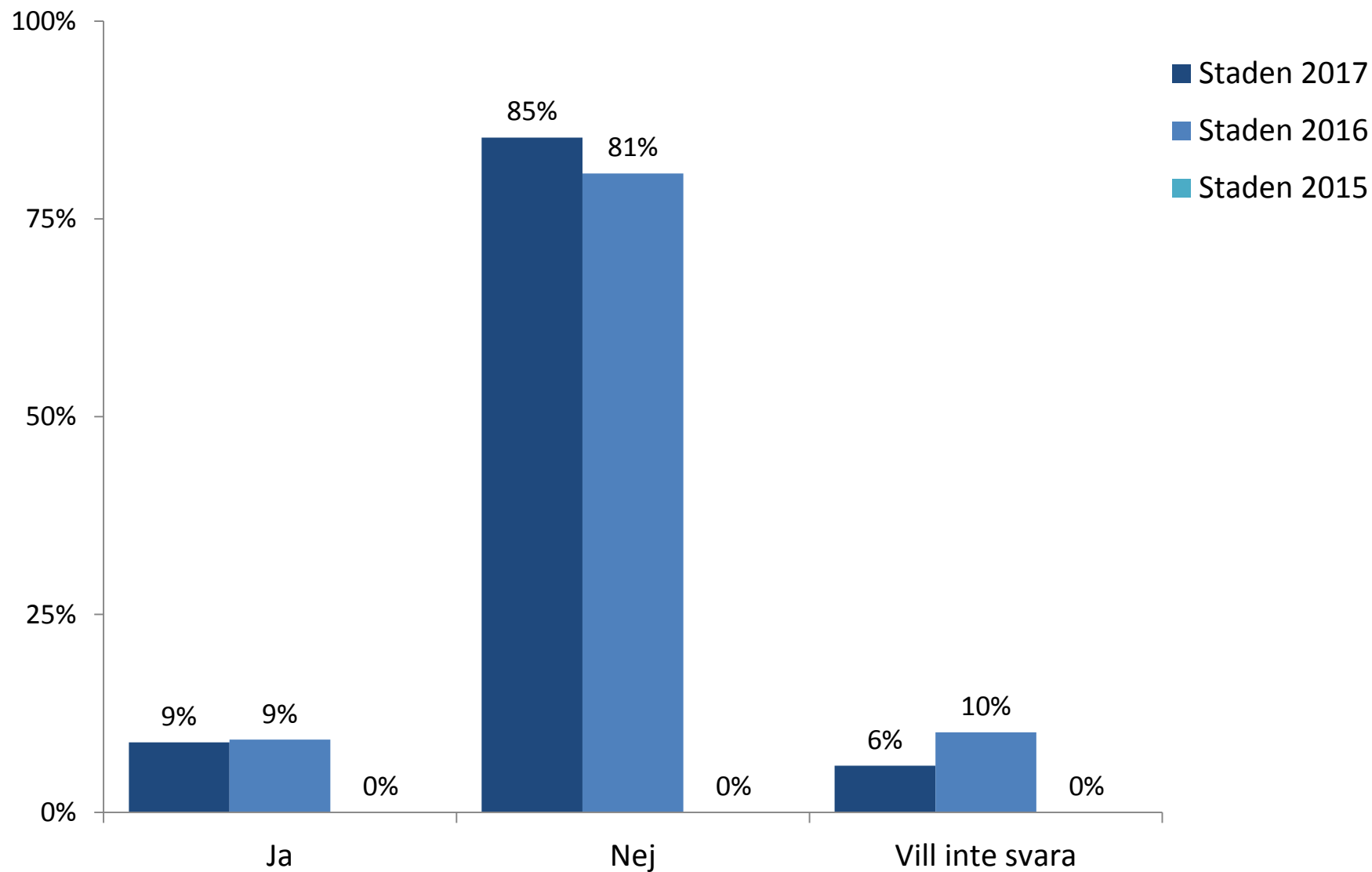


## Har du besvarat frågorna själv?





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



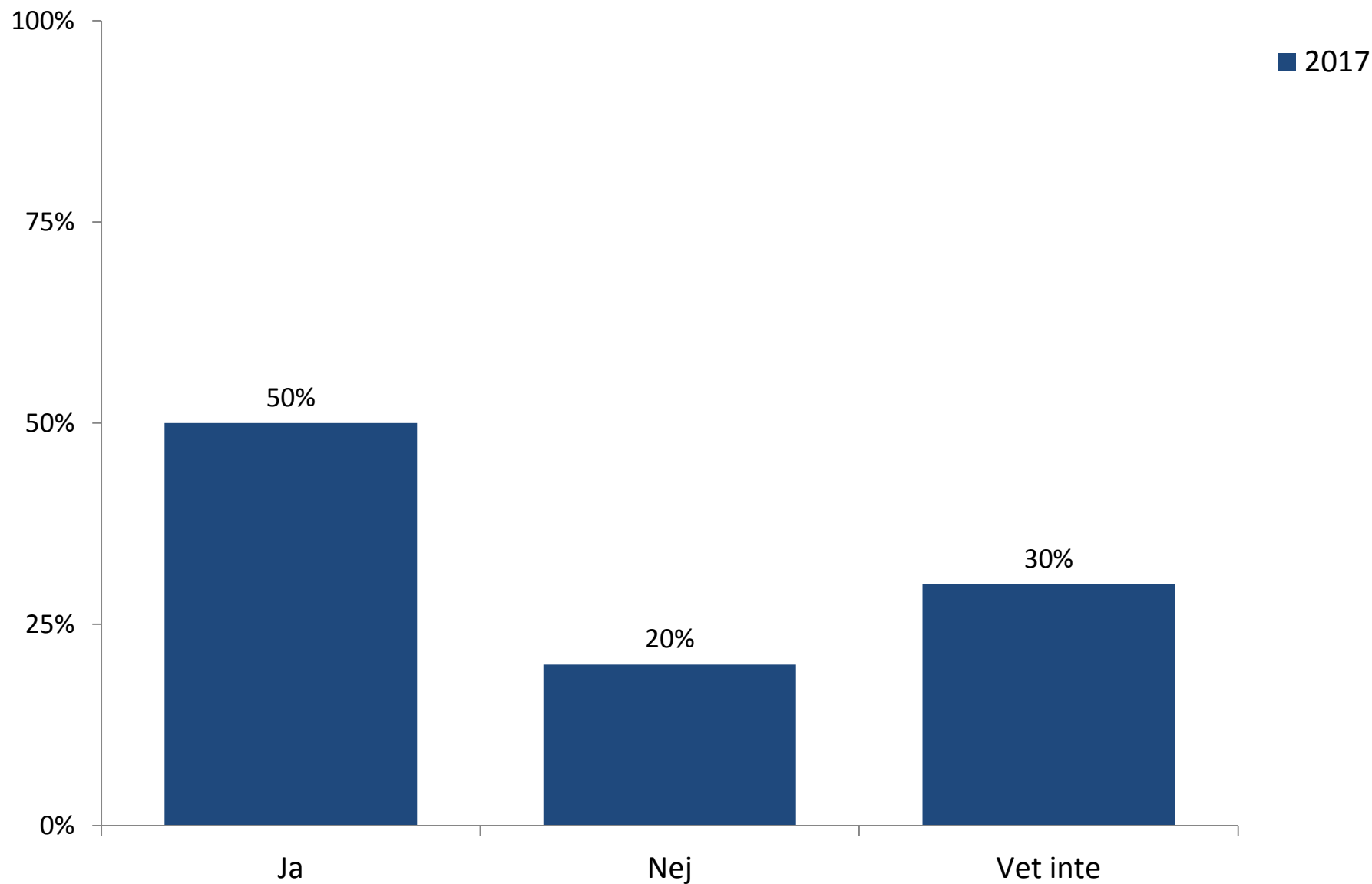


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?





# Har du berättat om det som hänt för personalen?

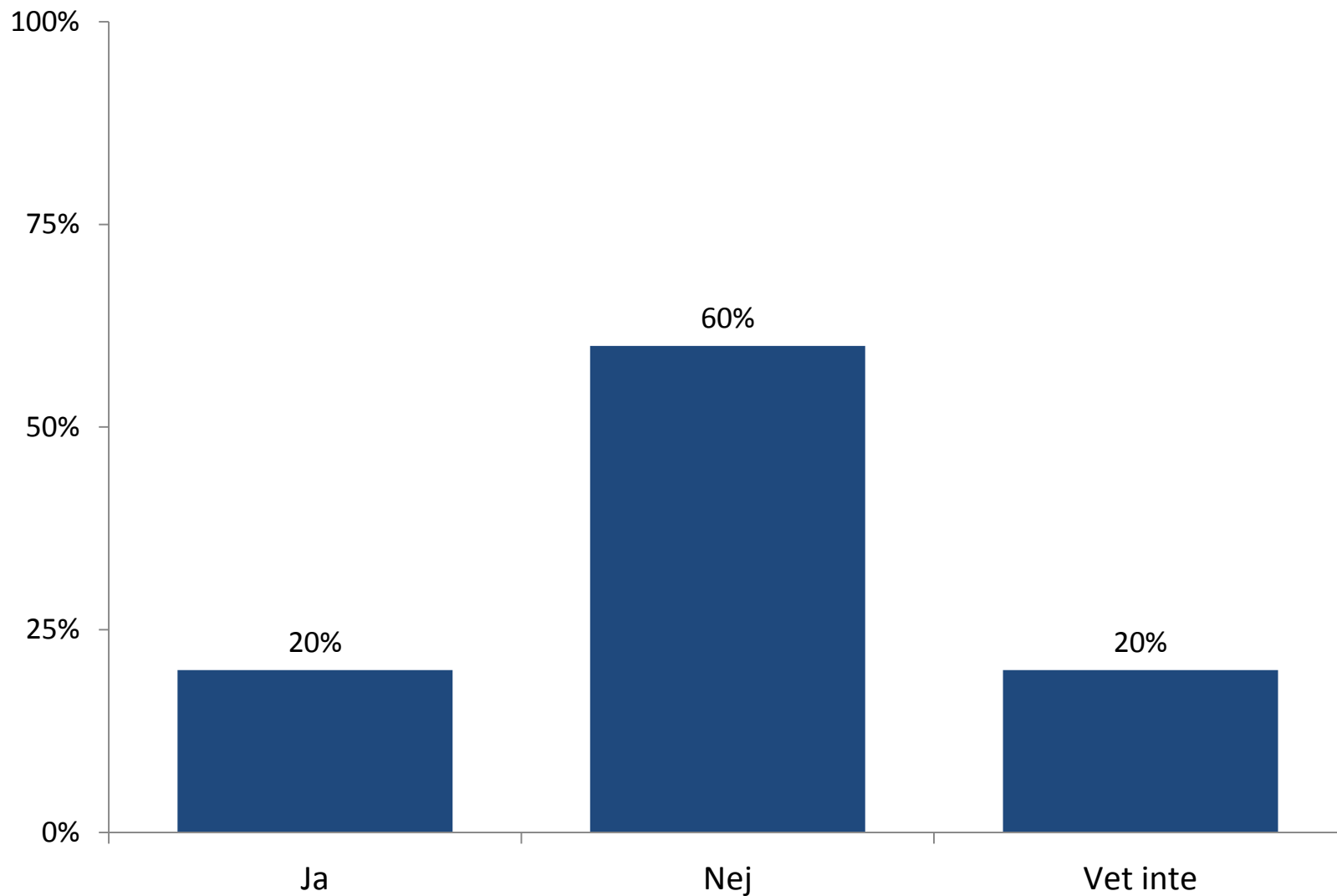






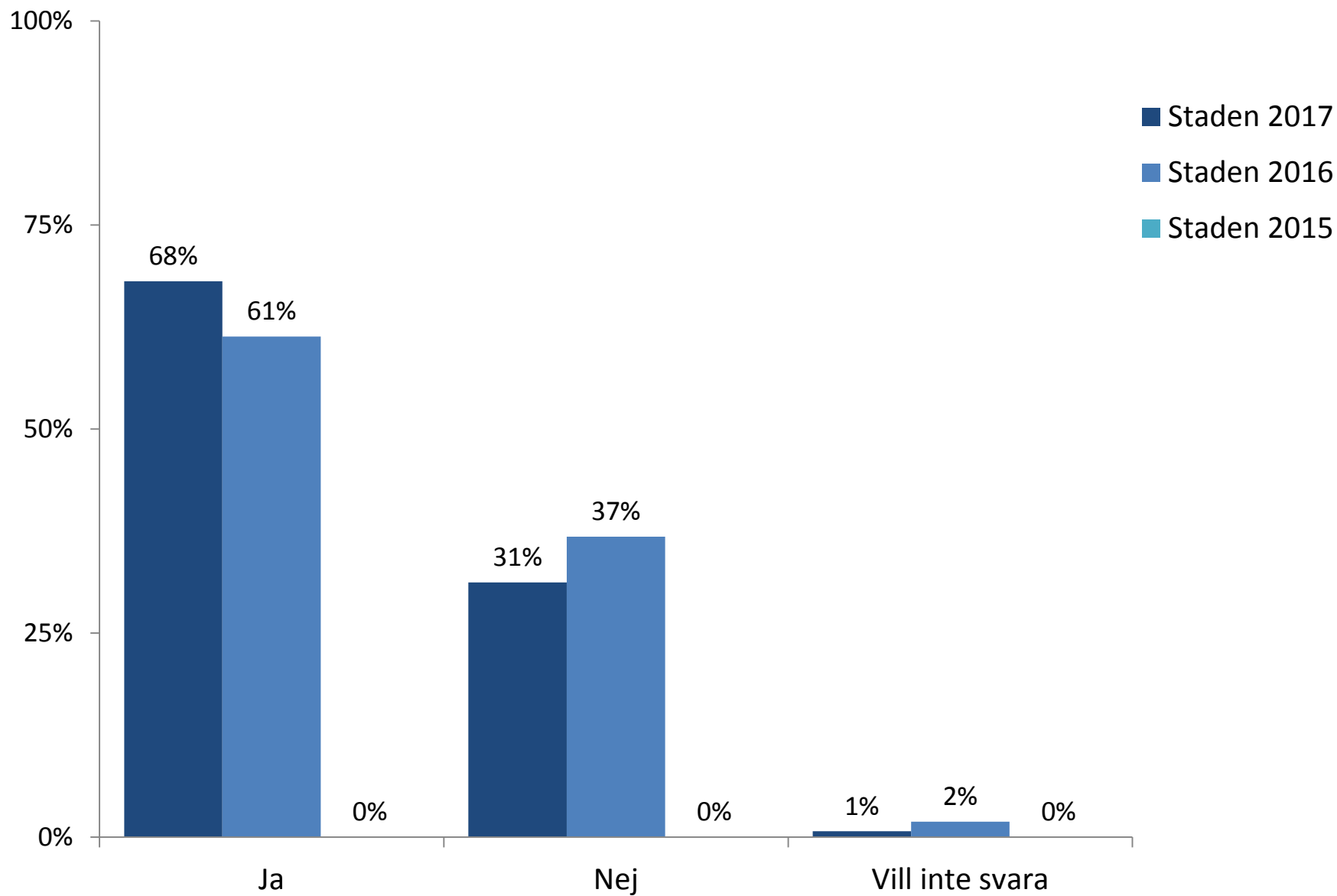
# Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

■ 2017



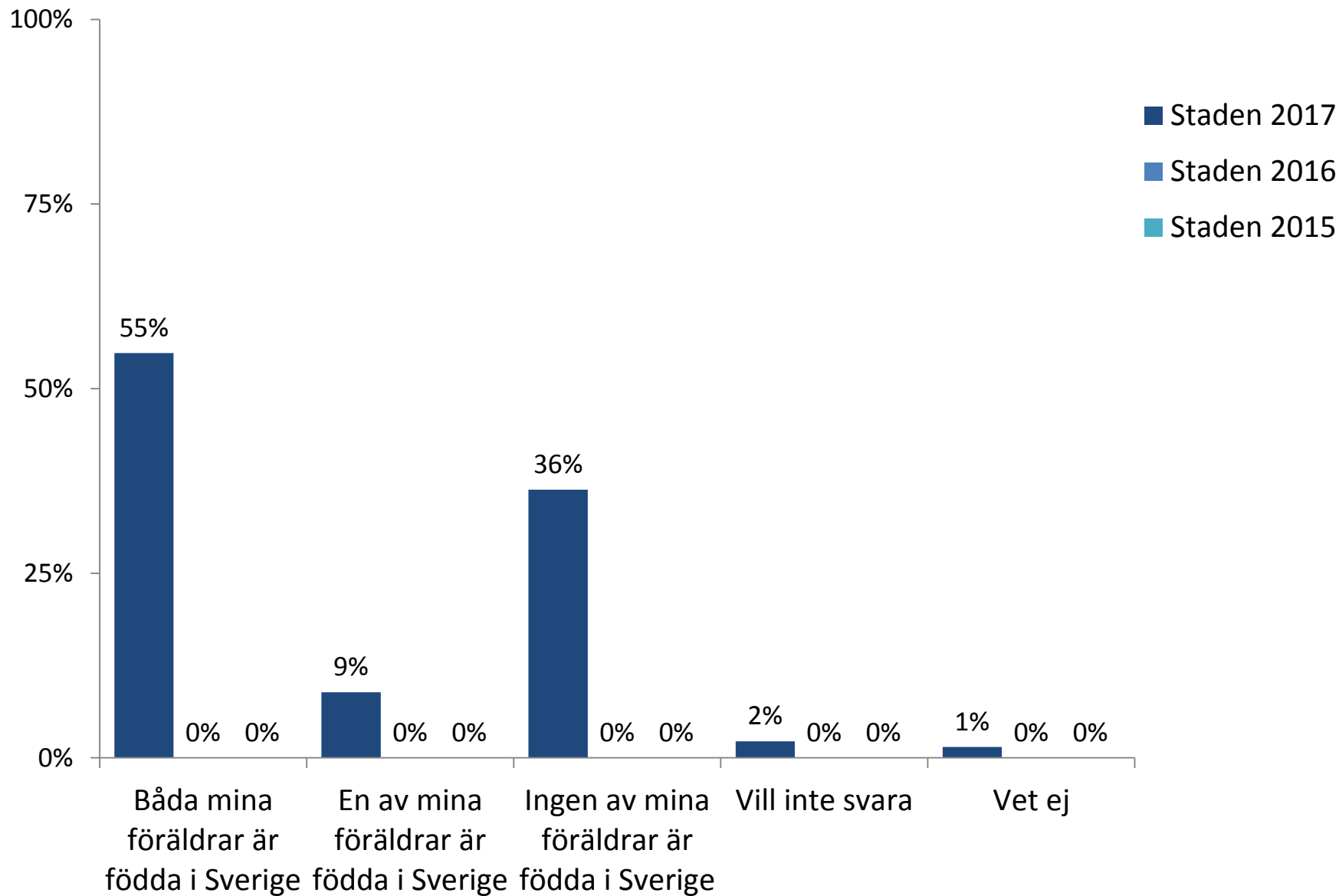


## Är du född i Sverige?





## Är dina föräldrar födda i Sverige?





# Resultat per fråga över tid



# Staden per år

Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag är nöjd med mitt stödboende



Jag känner mig trygg på mitt stödboende



Jag blir väl bemött på mitt stödboende



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

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



# Staden per år

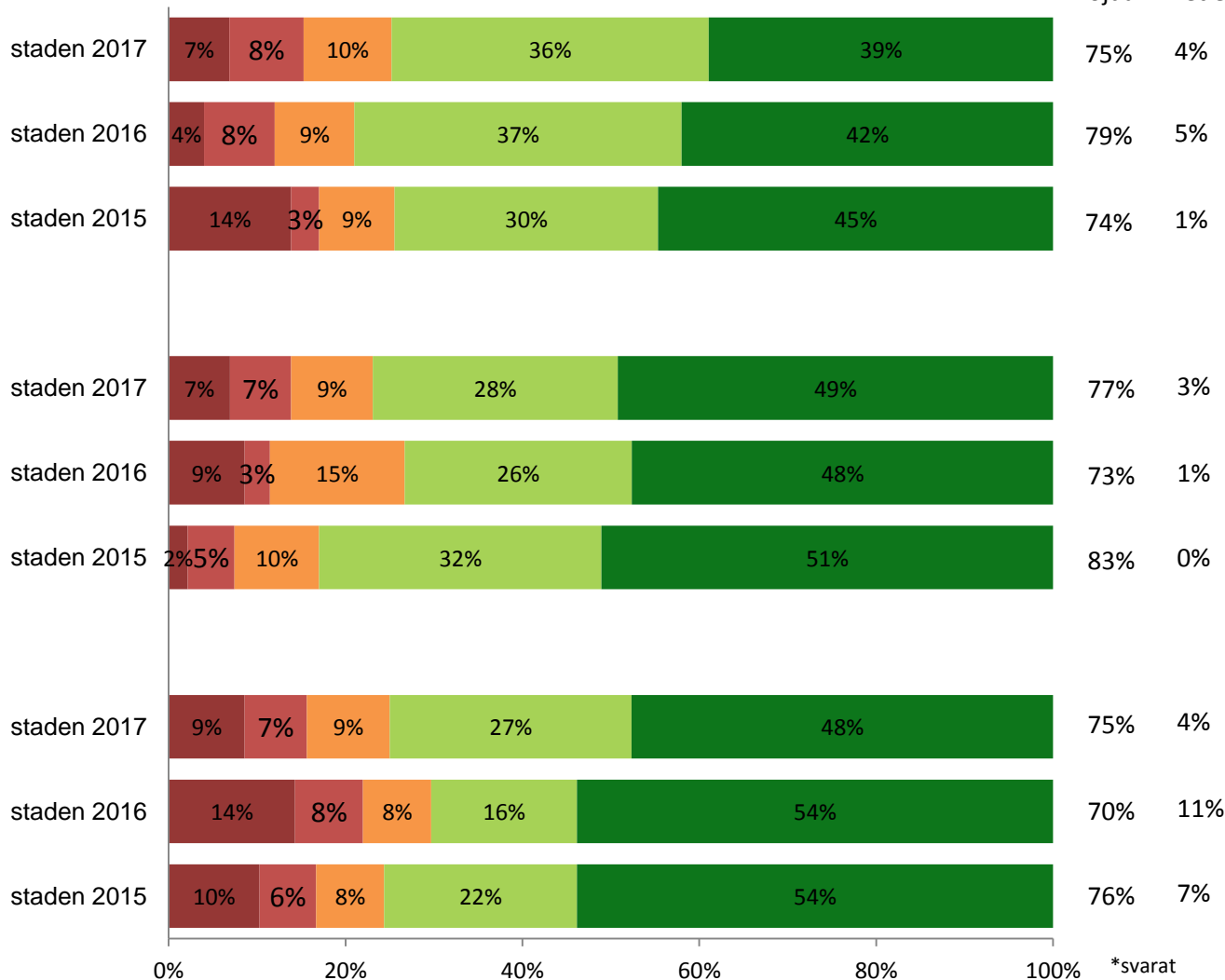
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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

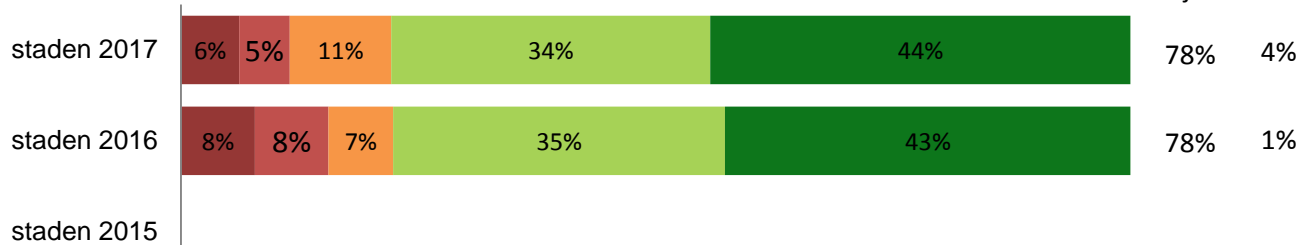


# Staden per år

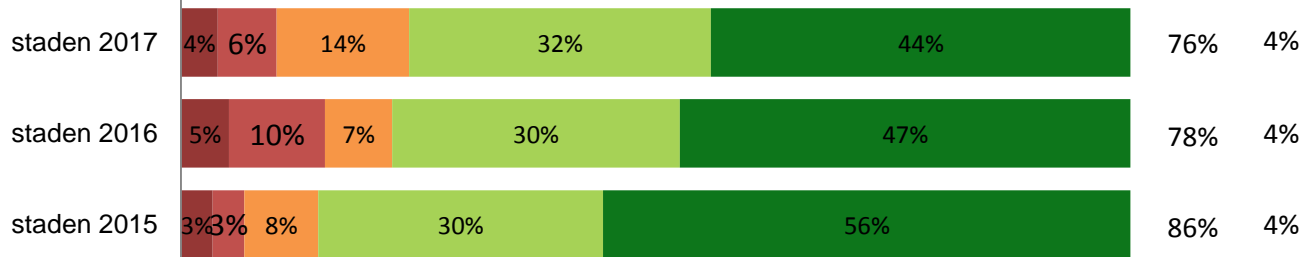
Mina åsikter om det stöd jag får

Andel  
Nöjda\* Vet ej

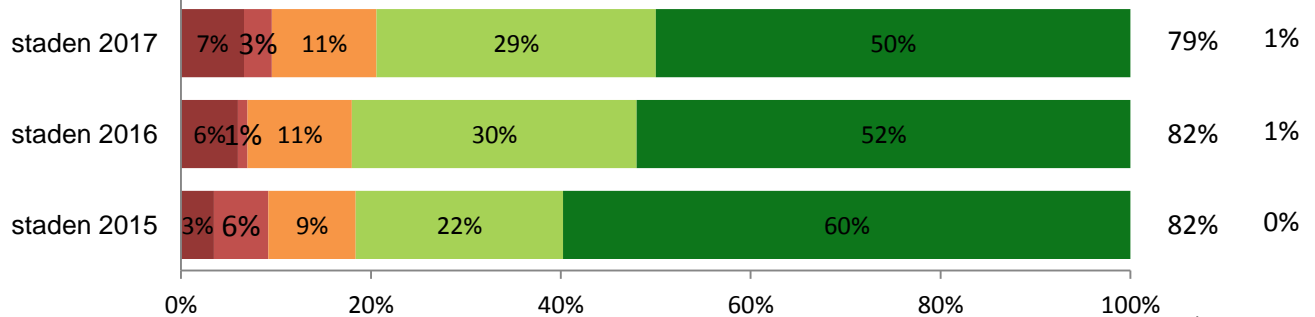
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får

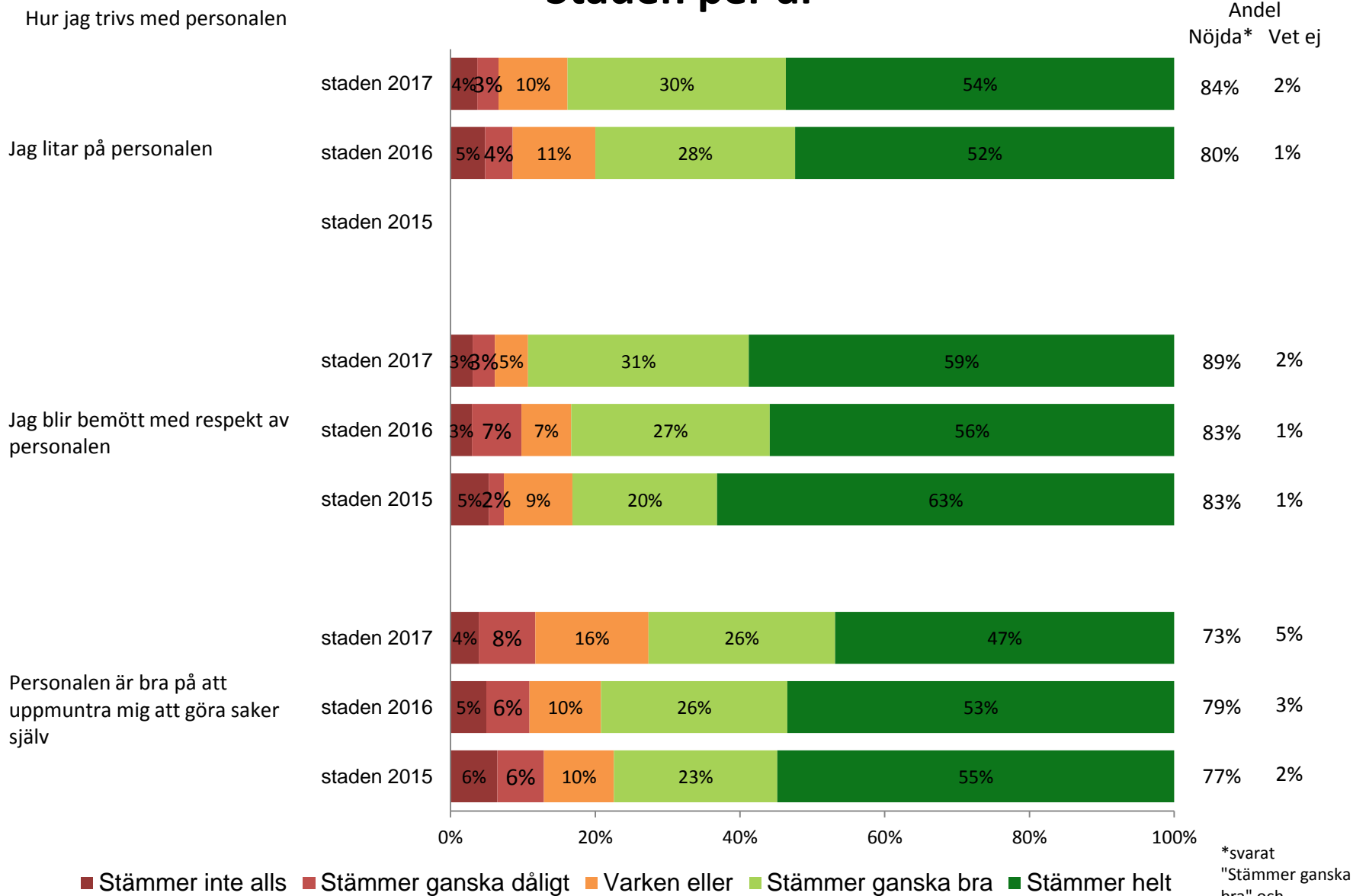


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per år







# Staden per år

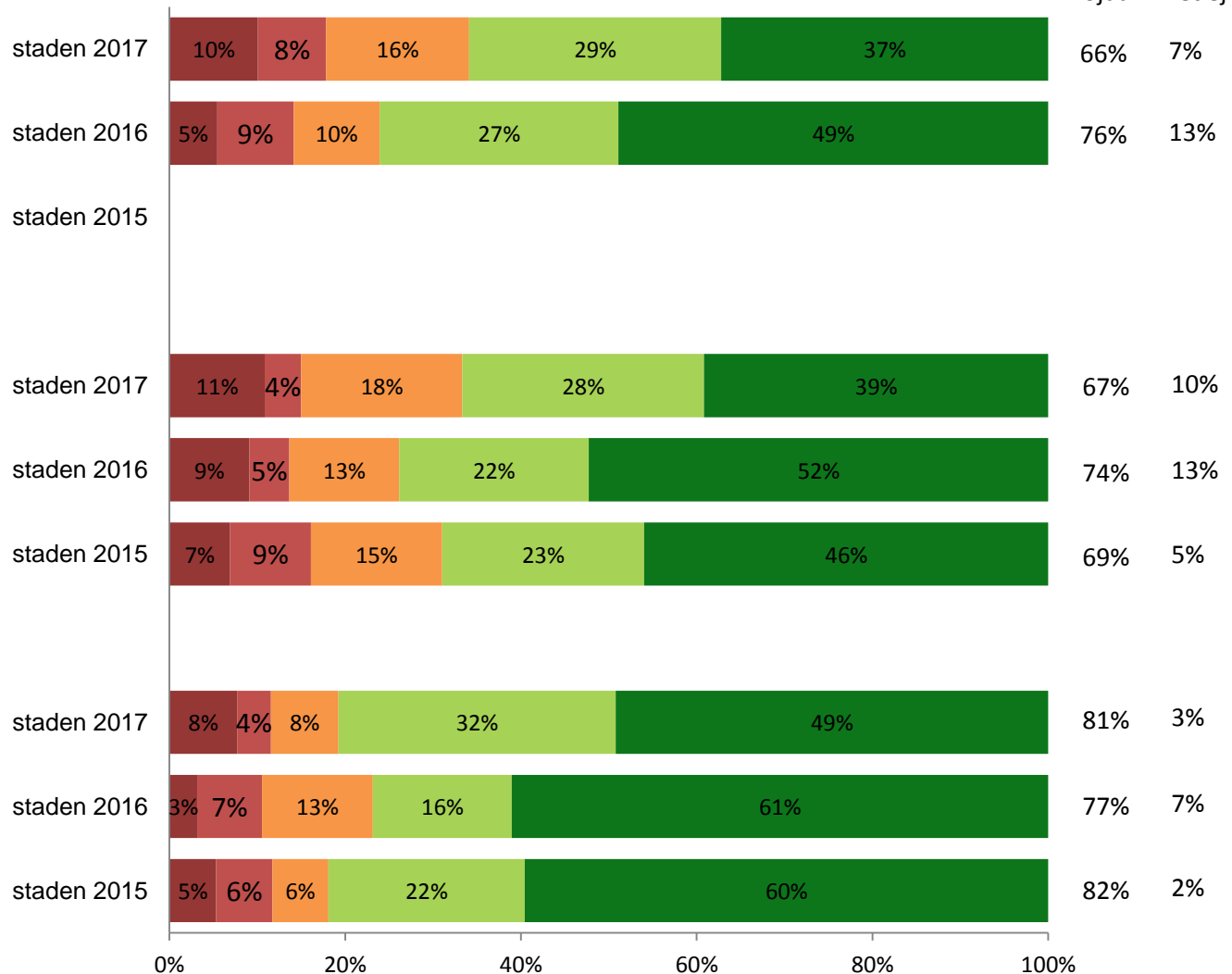
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och



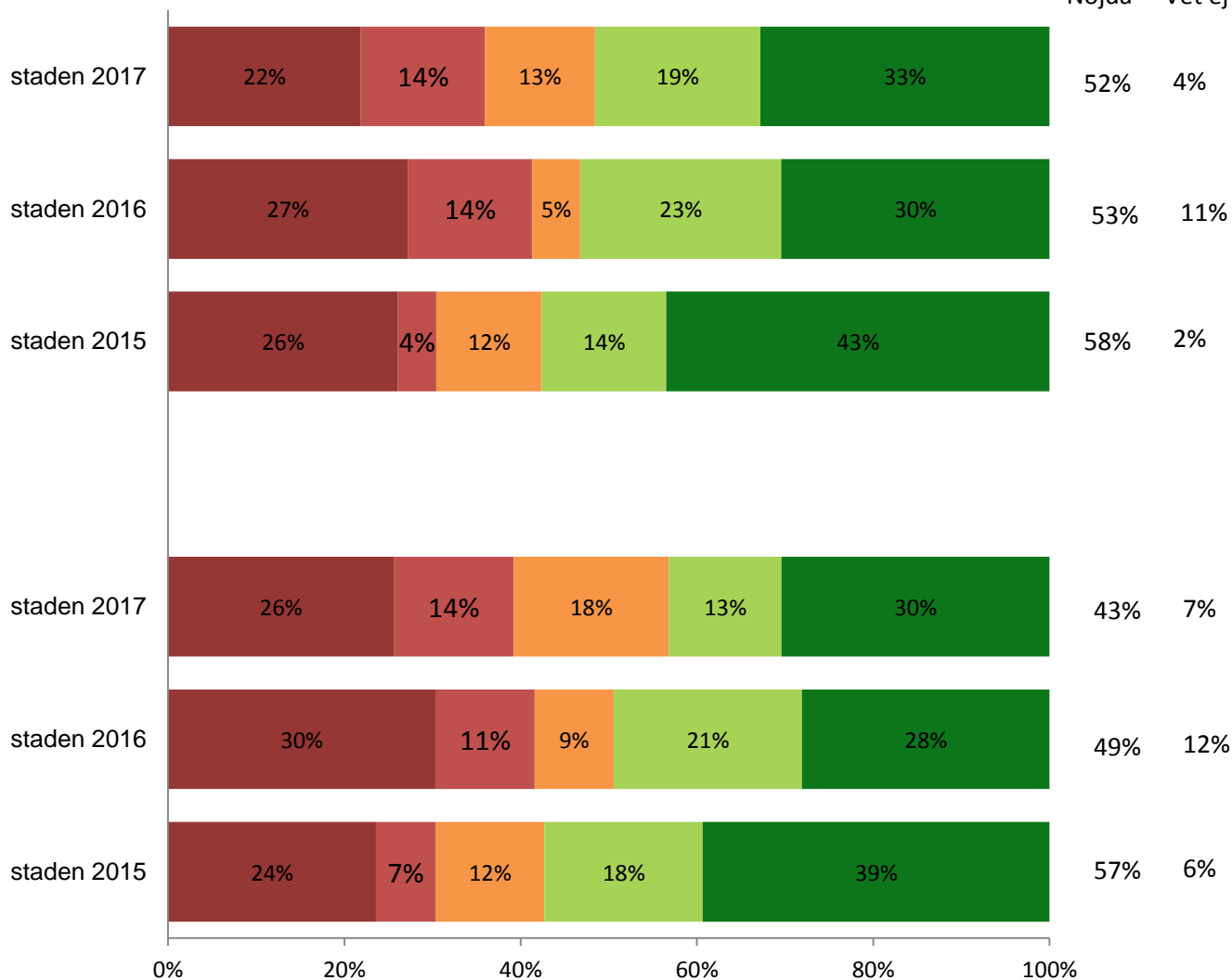
# Staden per år

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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

Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Resultat per regiform



# Staden per regiform

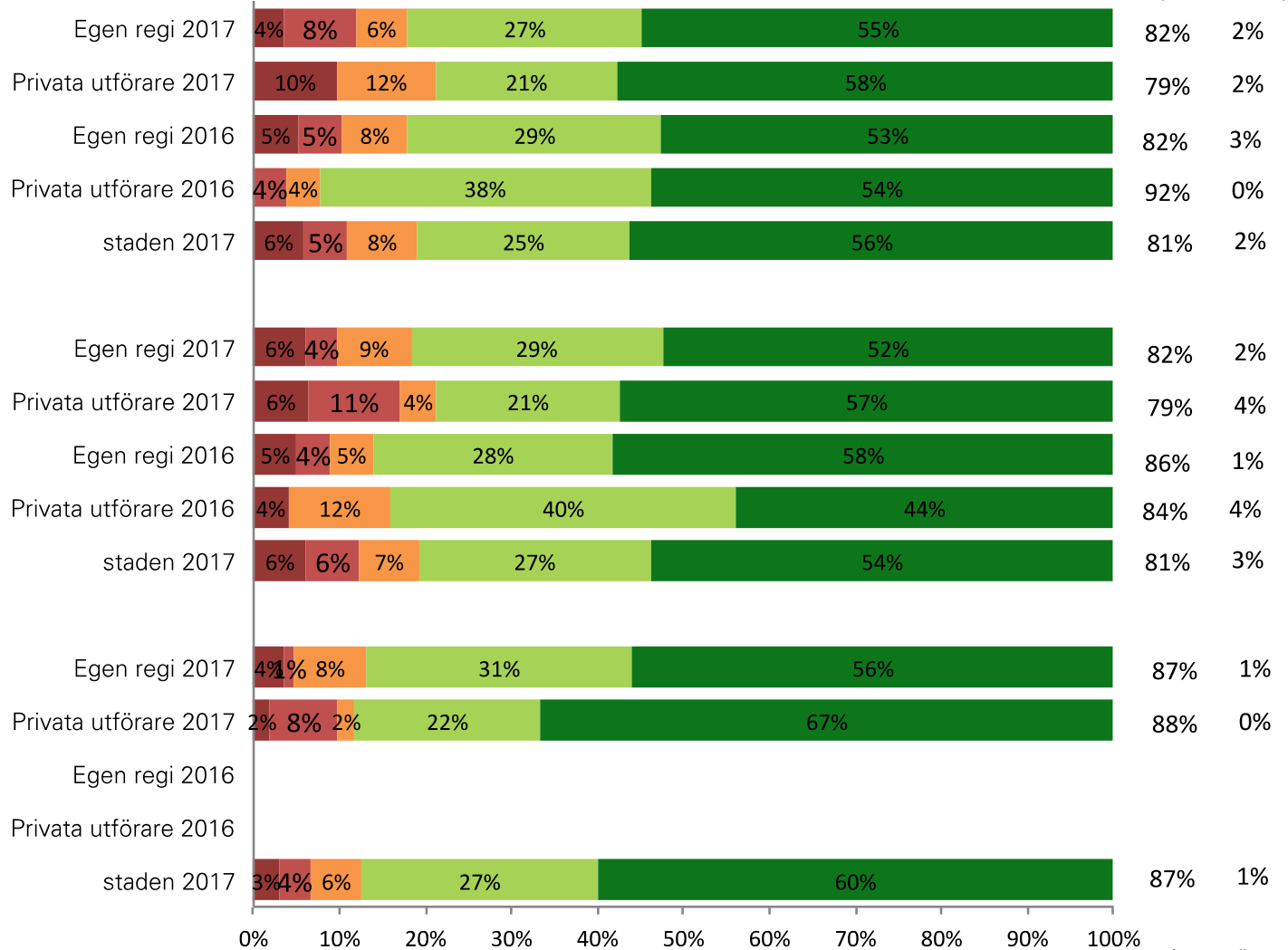
Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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



# Staden per regiform

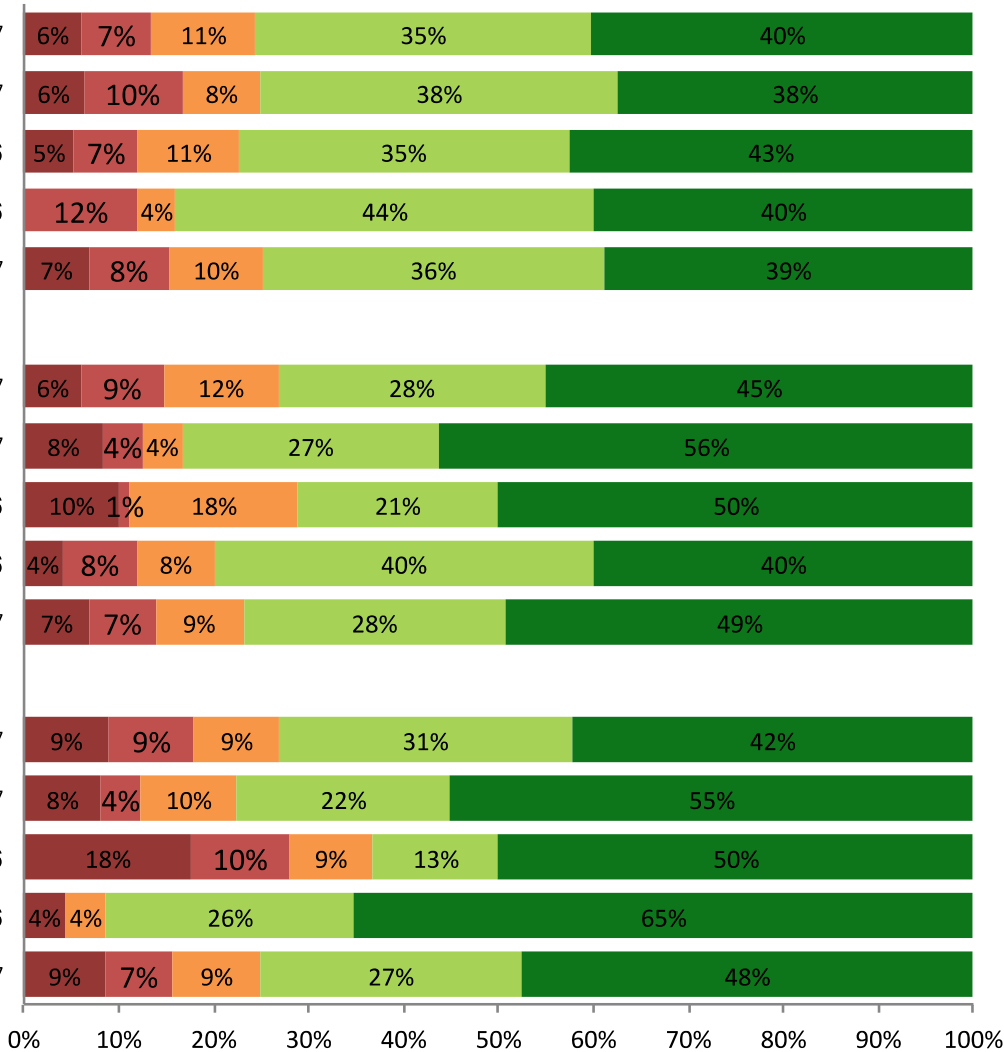
Minna möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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



# Staden per regiform

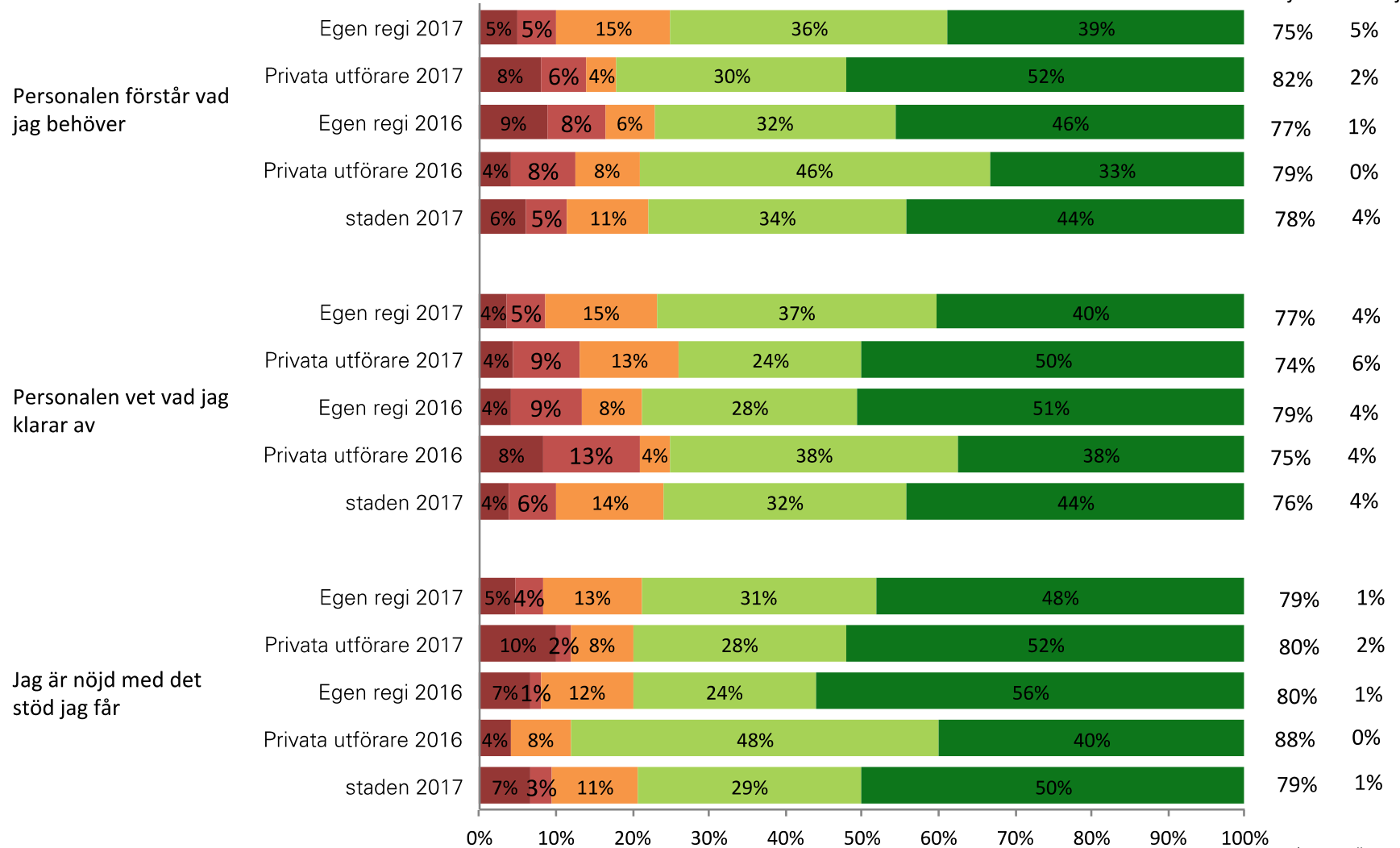
Mina åsikter om det stöd jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får

Andel  
Nöjda\* Vet ej

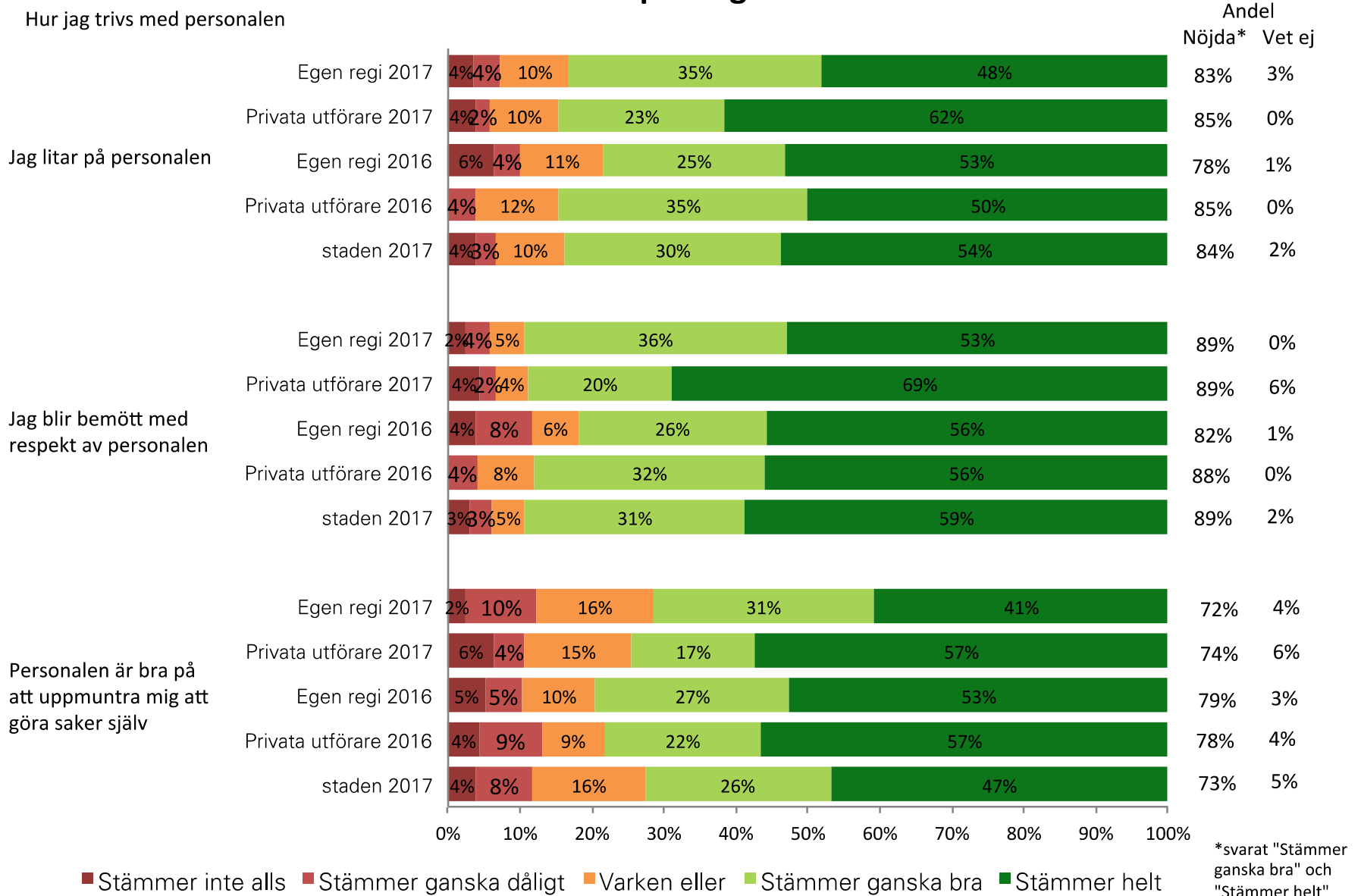


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



# Staden per regiform



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

## Staden per regiform

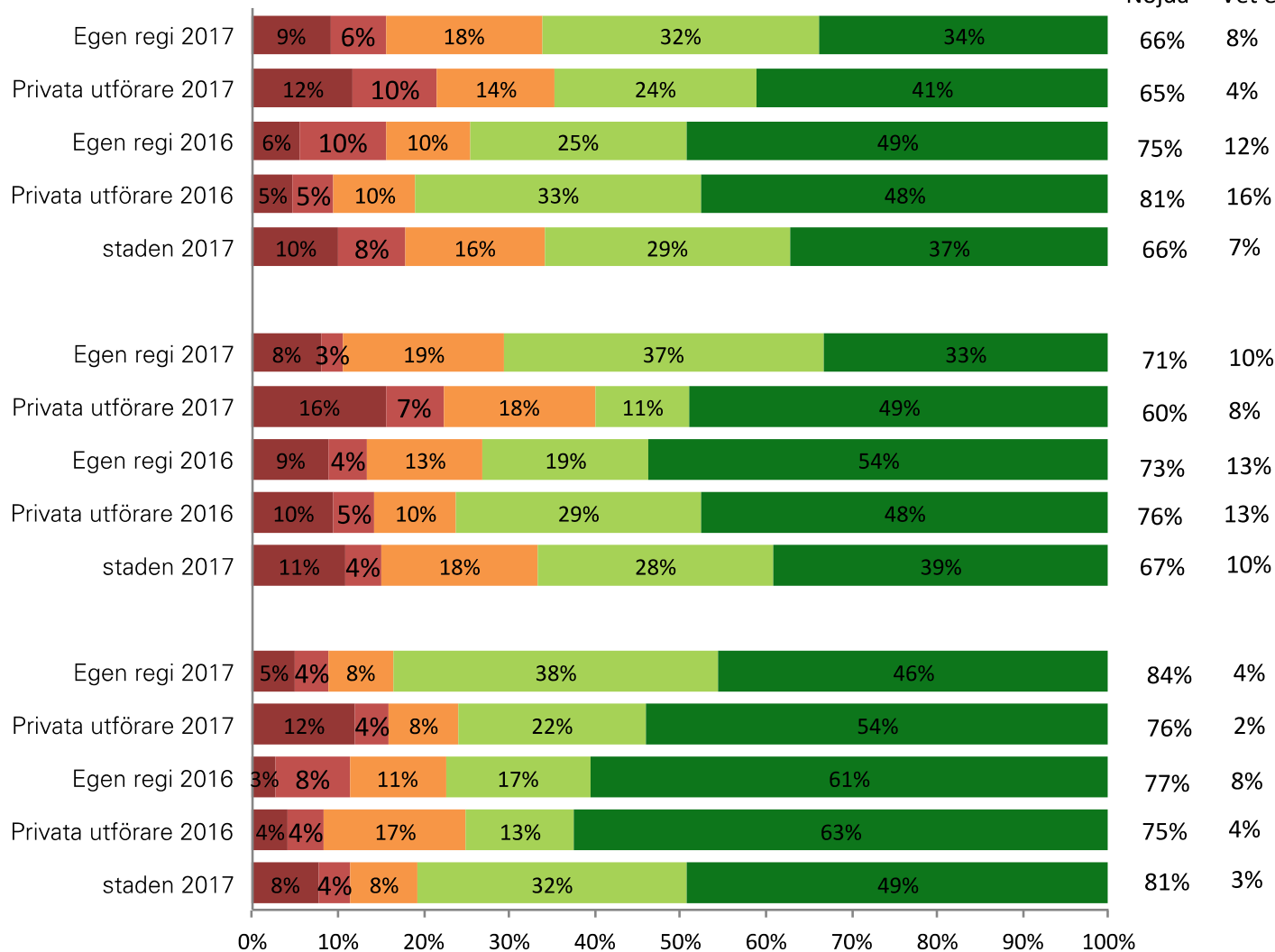
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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

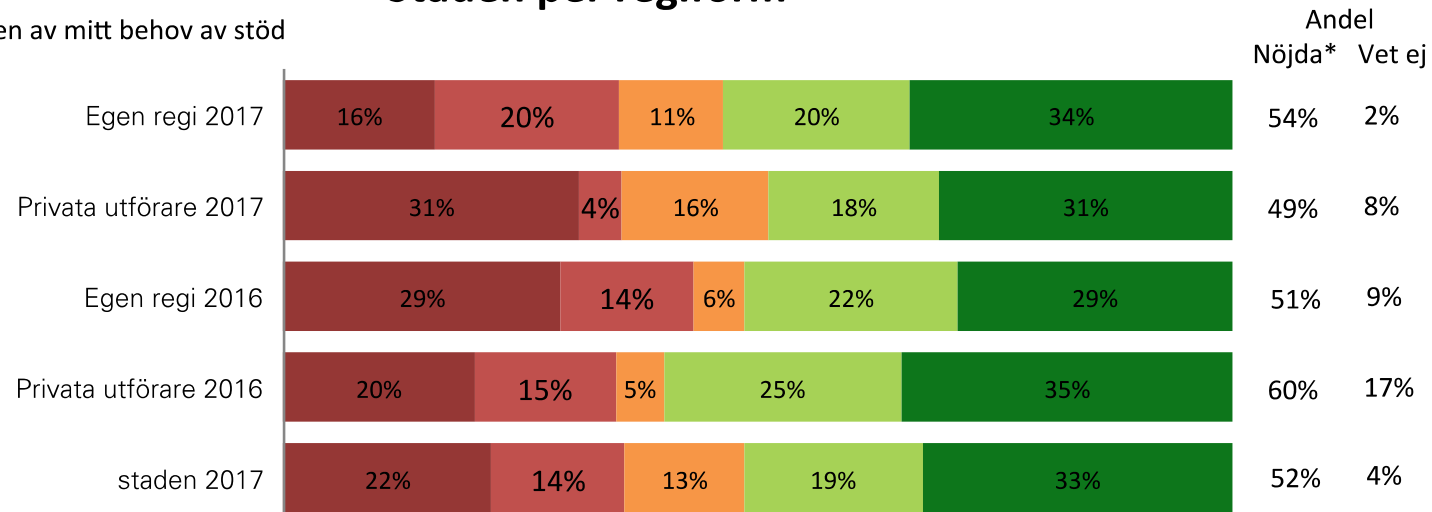




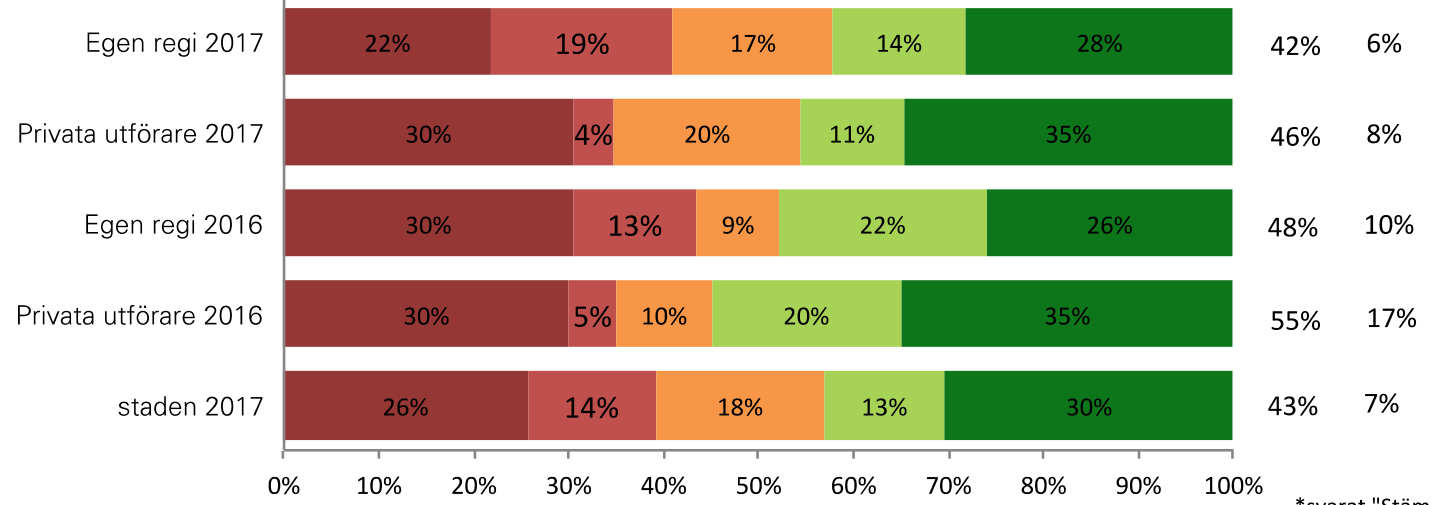
# Staden per regiform

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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



Jag har fått information  
om möjligheten att  
välja stödboende



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

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



## Resultat män/kvinnor



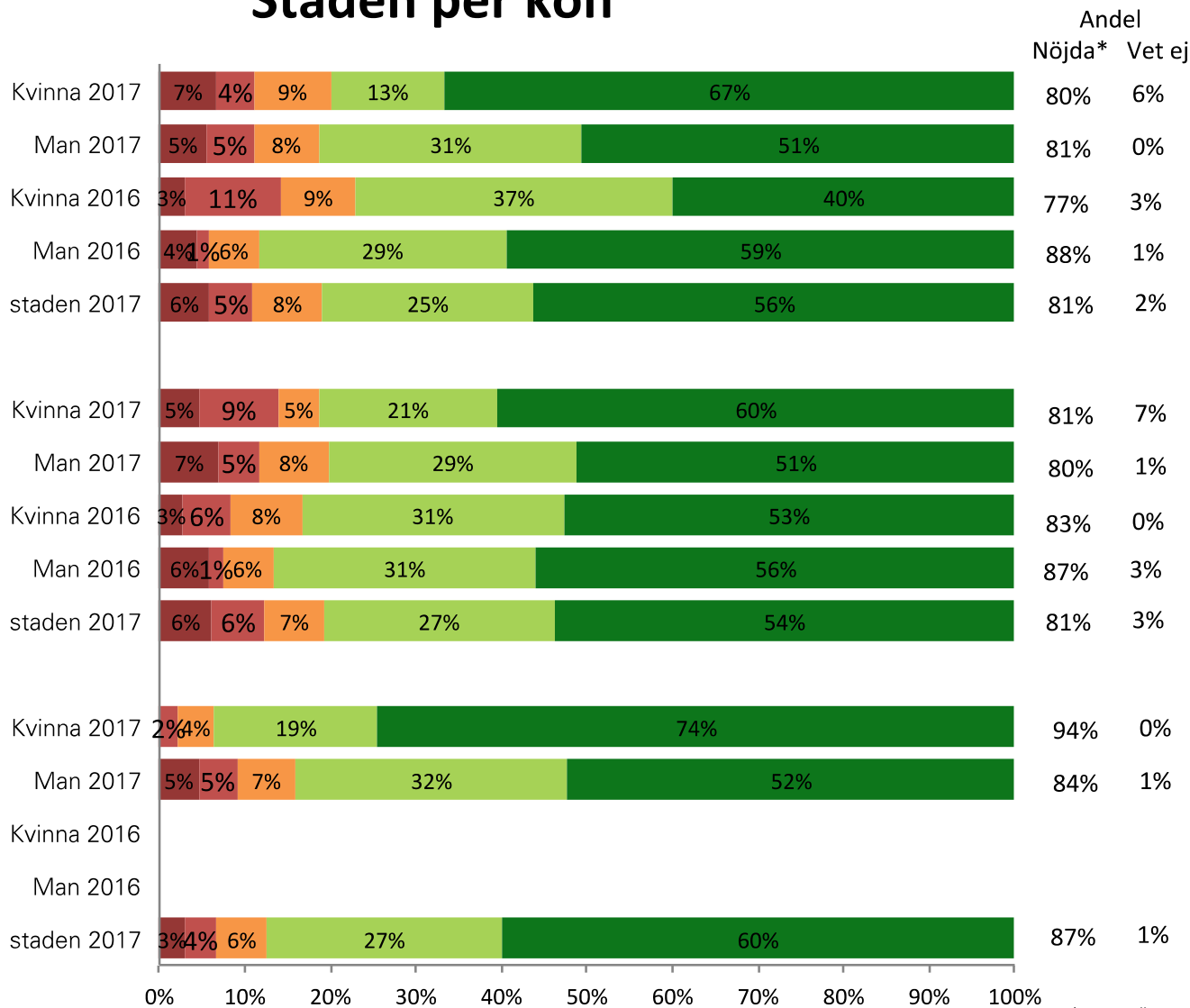
# Staden per kön

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende



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

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

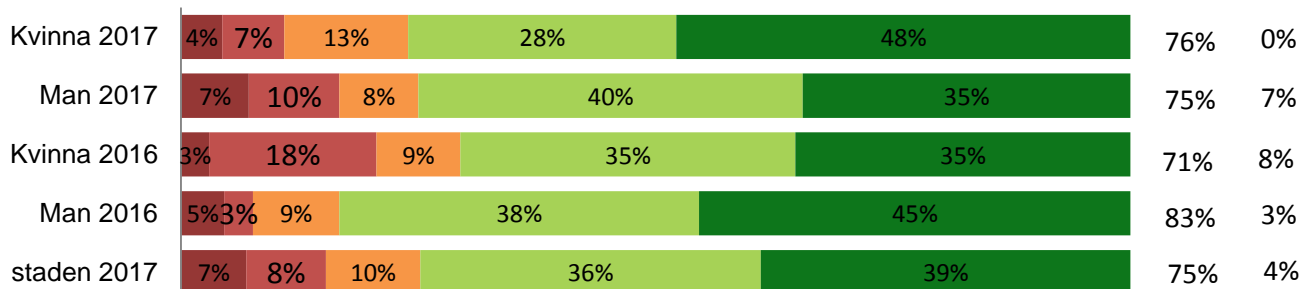


# Staden per kön

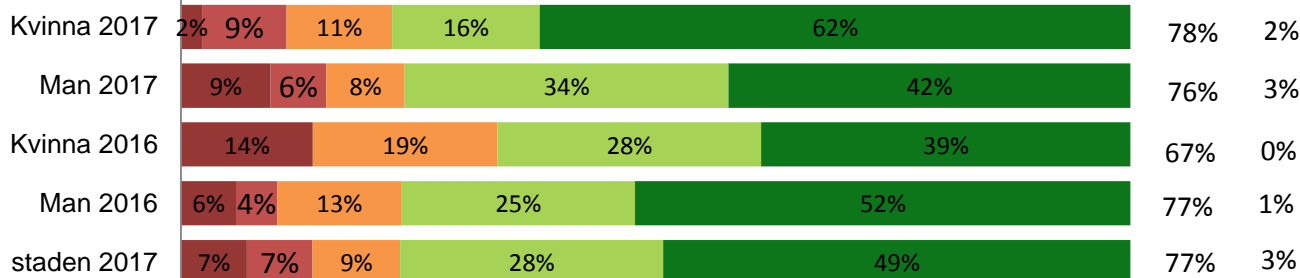
Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Andel

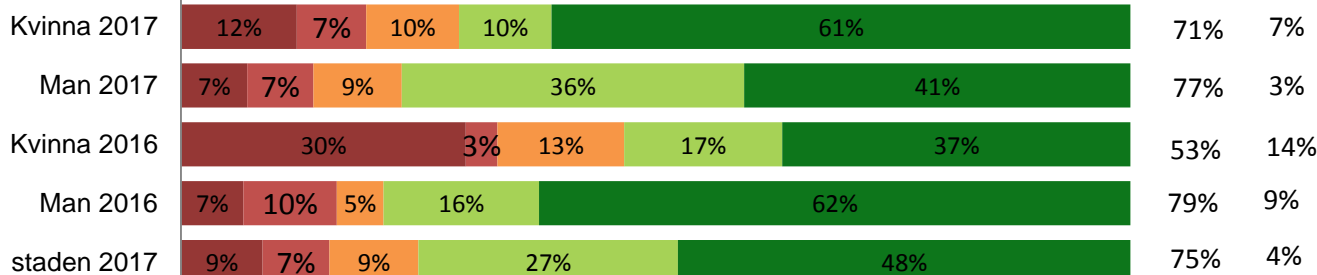
Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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



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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

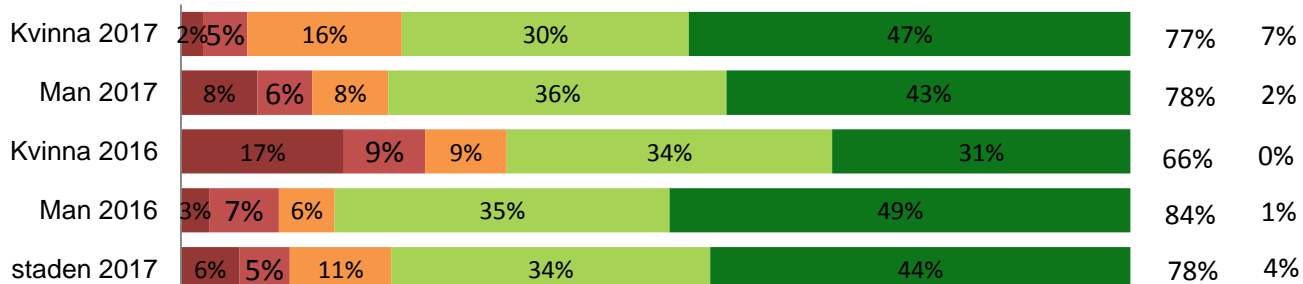


# Staden per kön

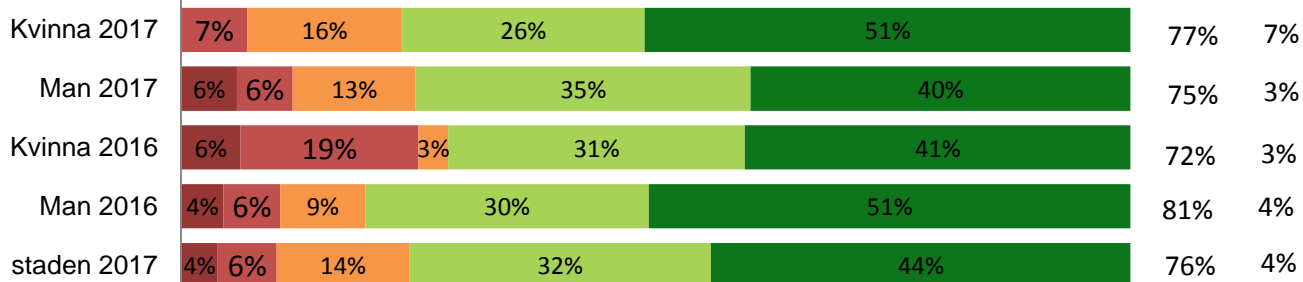
Mina åsikter om det stöd jag får

Andel

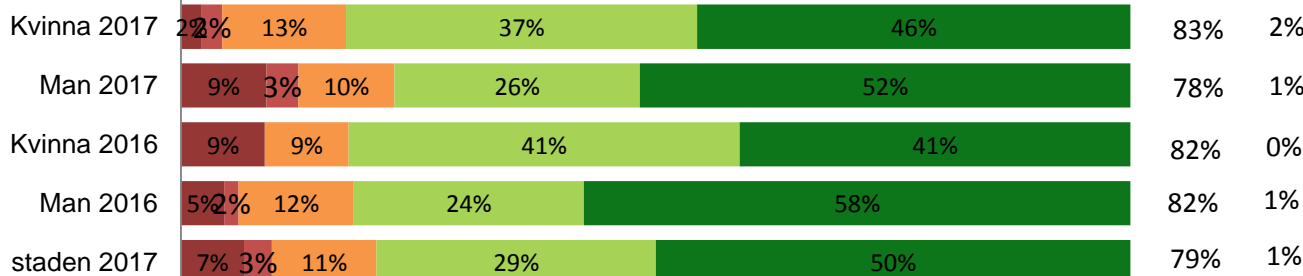
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen vet vad jag klarar av



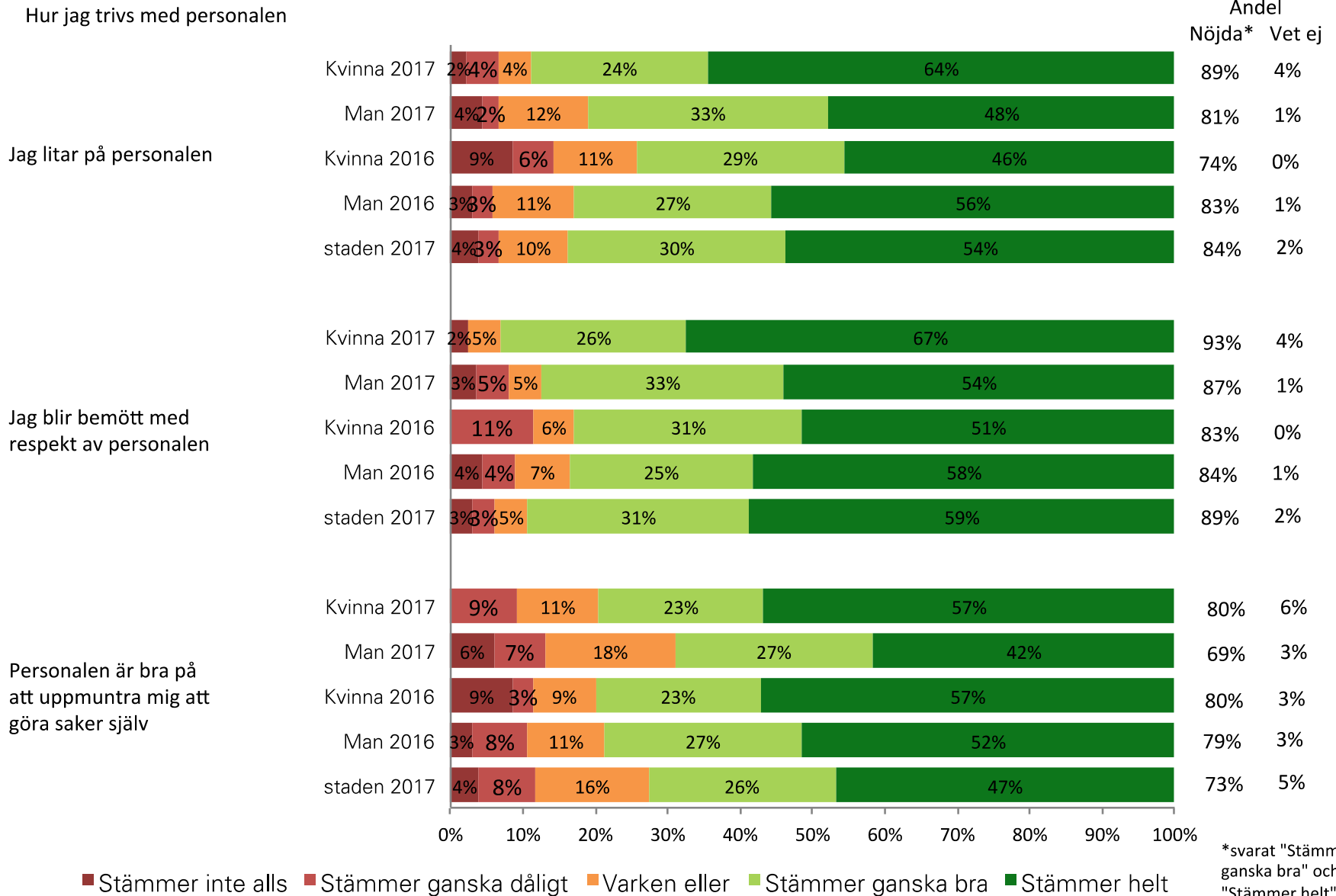
Jag är nöjd med det stöd jag får



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

## Staden per kön



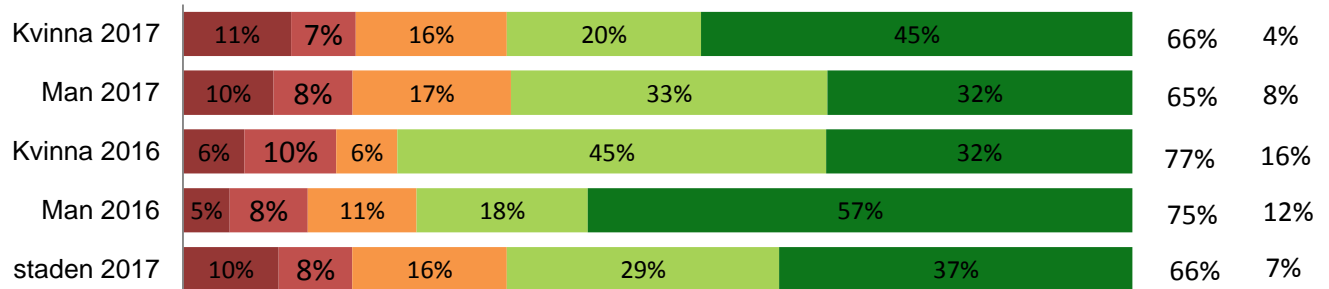


# Staden per kön

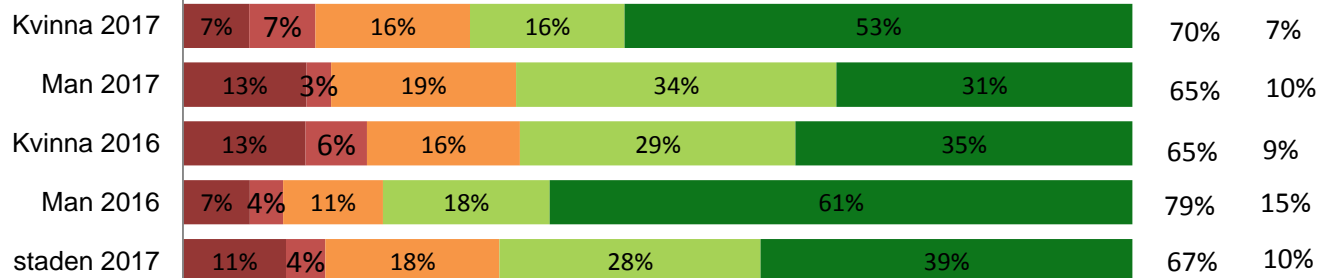
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel

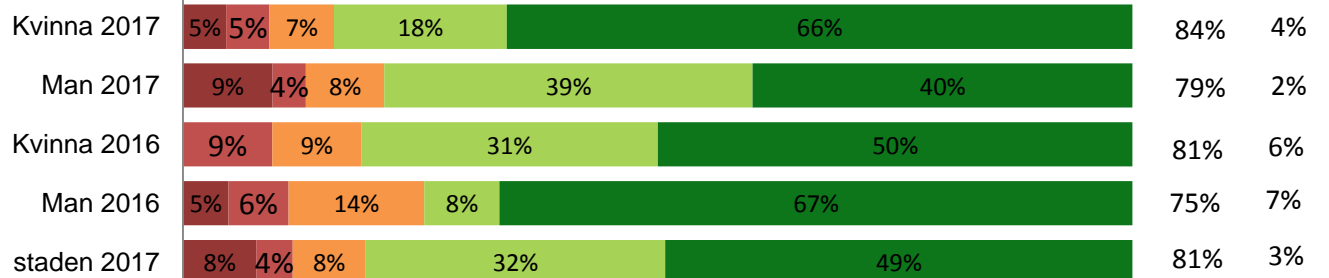
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra (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

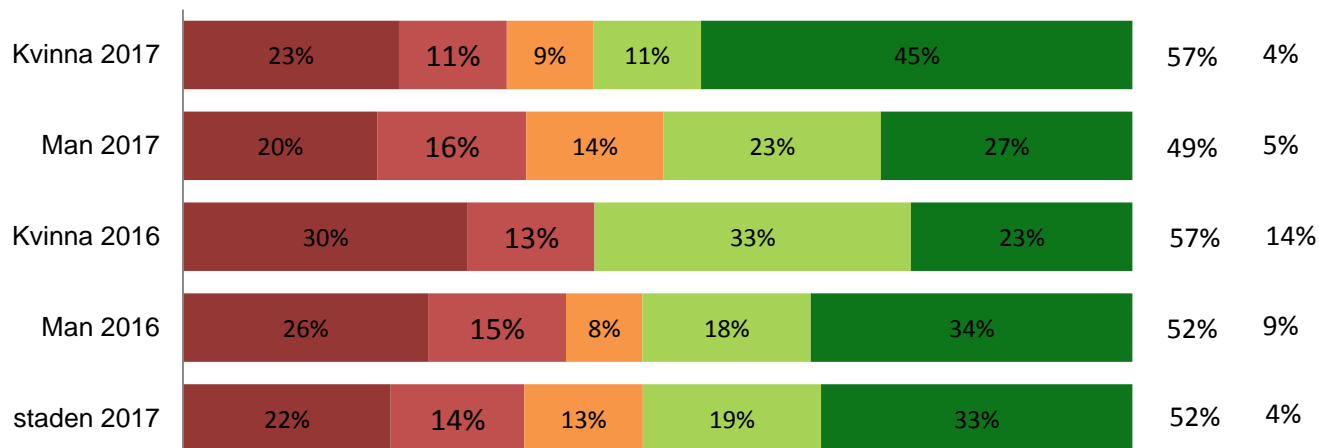


# Staden per kön

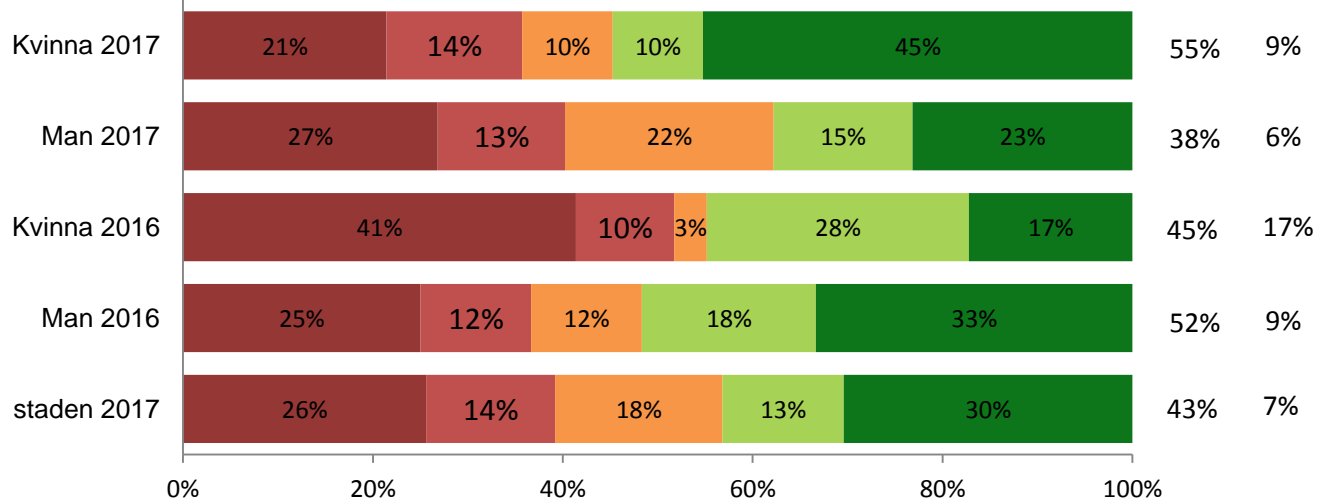
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

Andel

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



Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende



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

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och





# Resultat svarsmetod



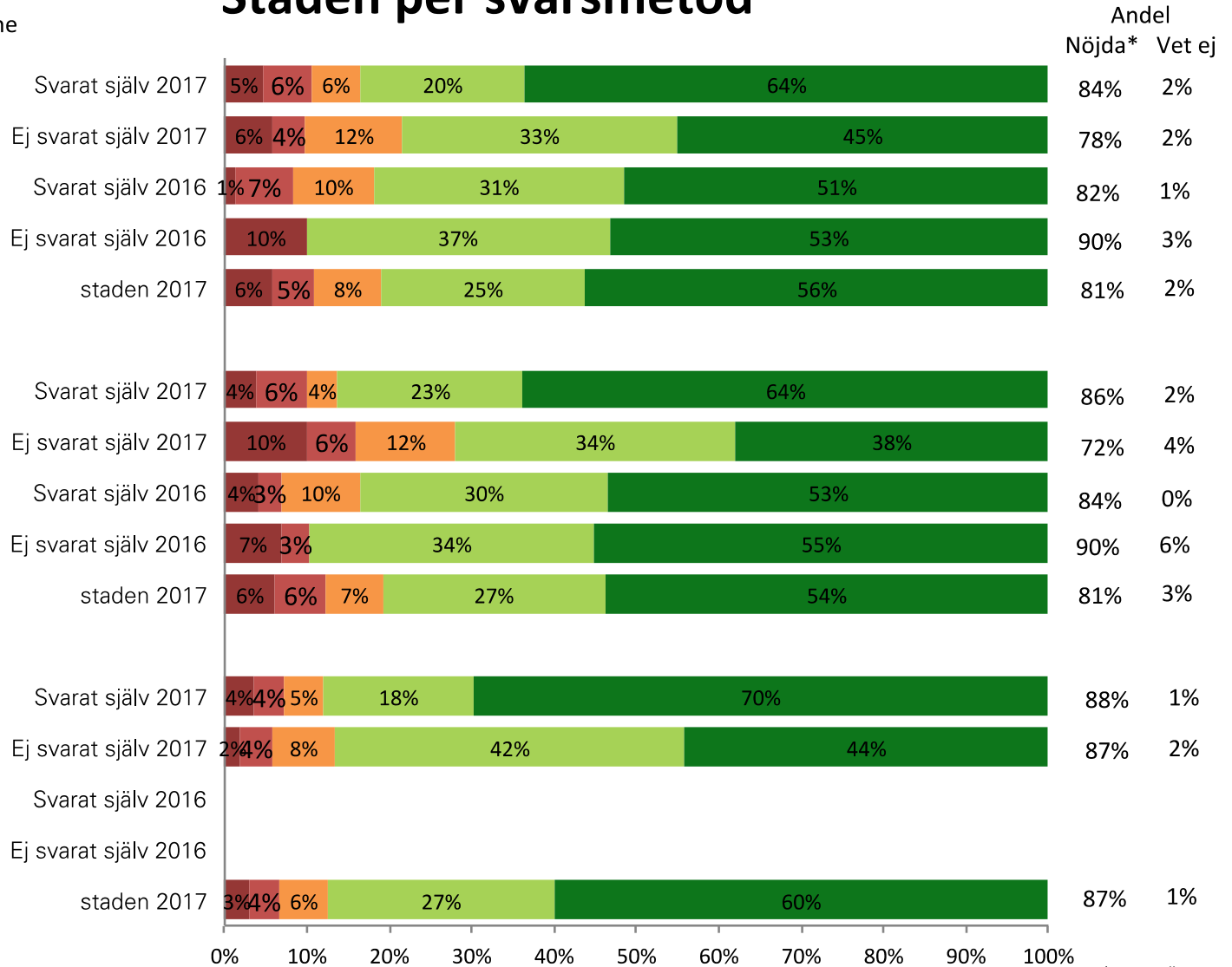
# Staden per svarsmetod

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt stödboende

Jag känner mig trygg på mitt stödboende

Jag blir väl bemött på mitt stödboende



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

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



# Staden per svarsmetod

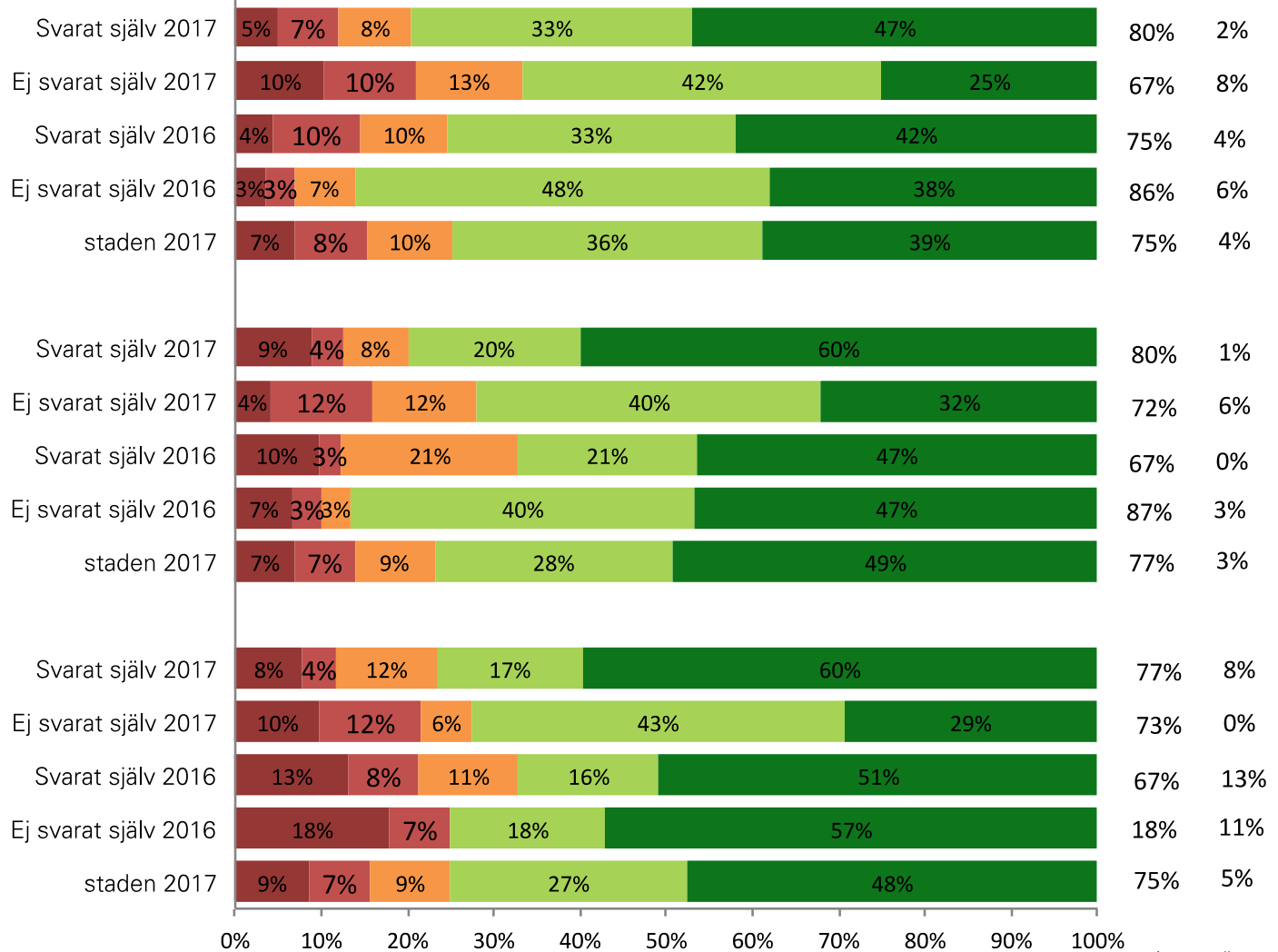
Minna möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

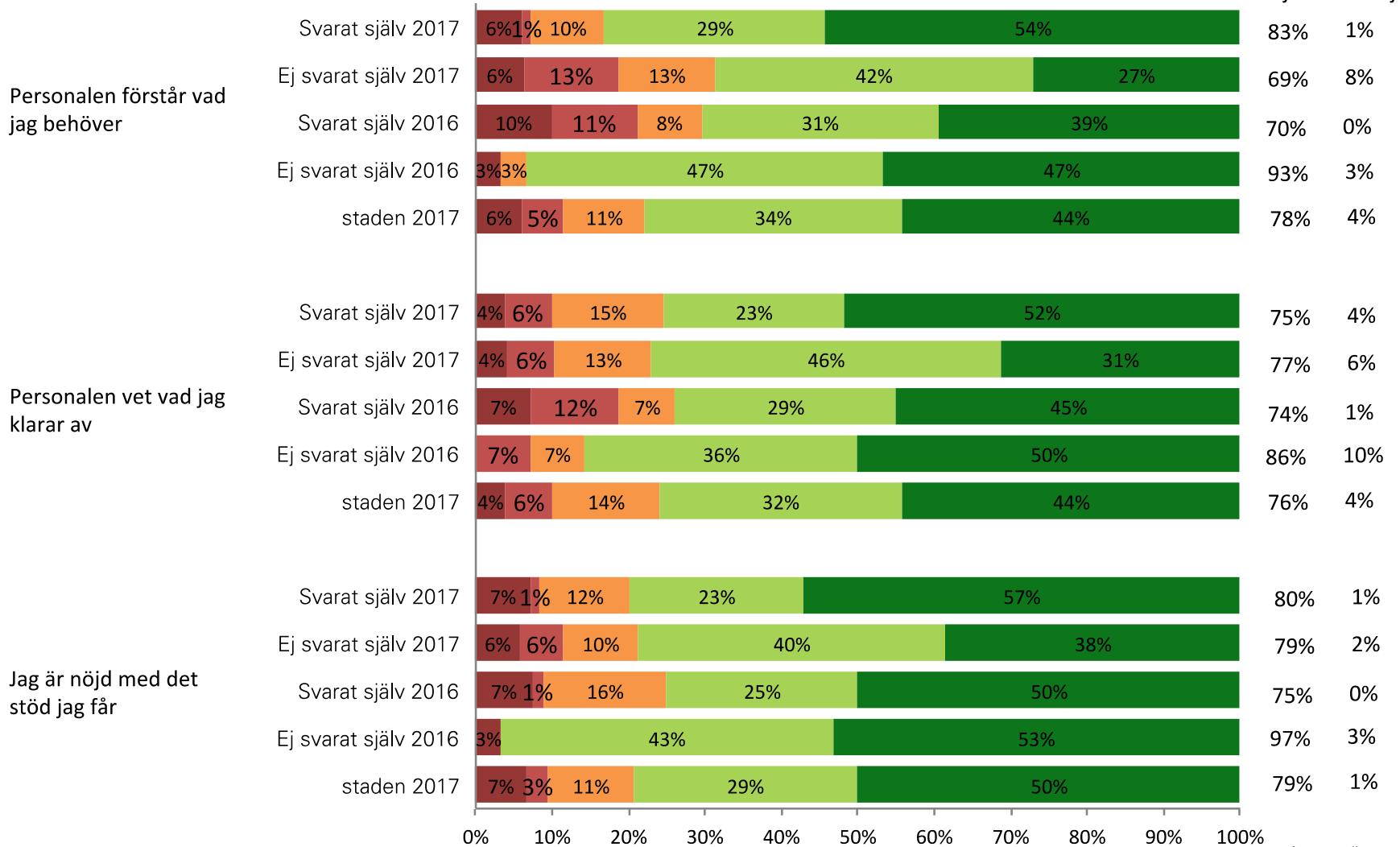
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Staden per svarsmetod

Mina åsikter om det stöd jag får

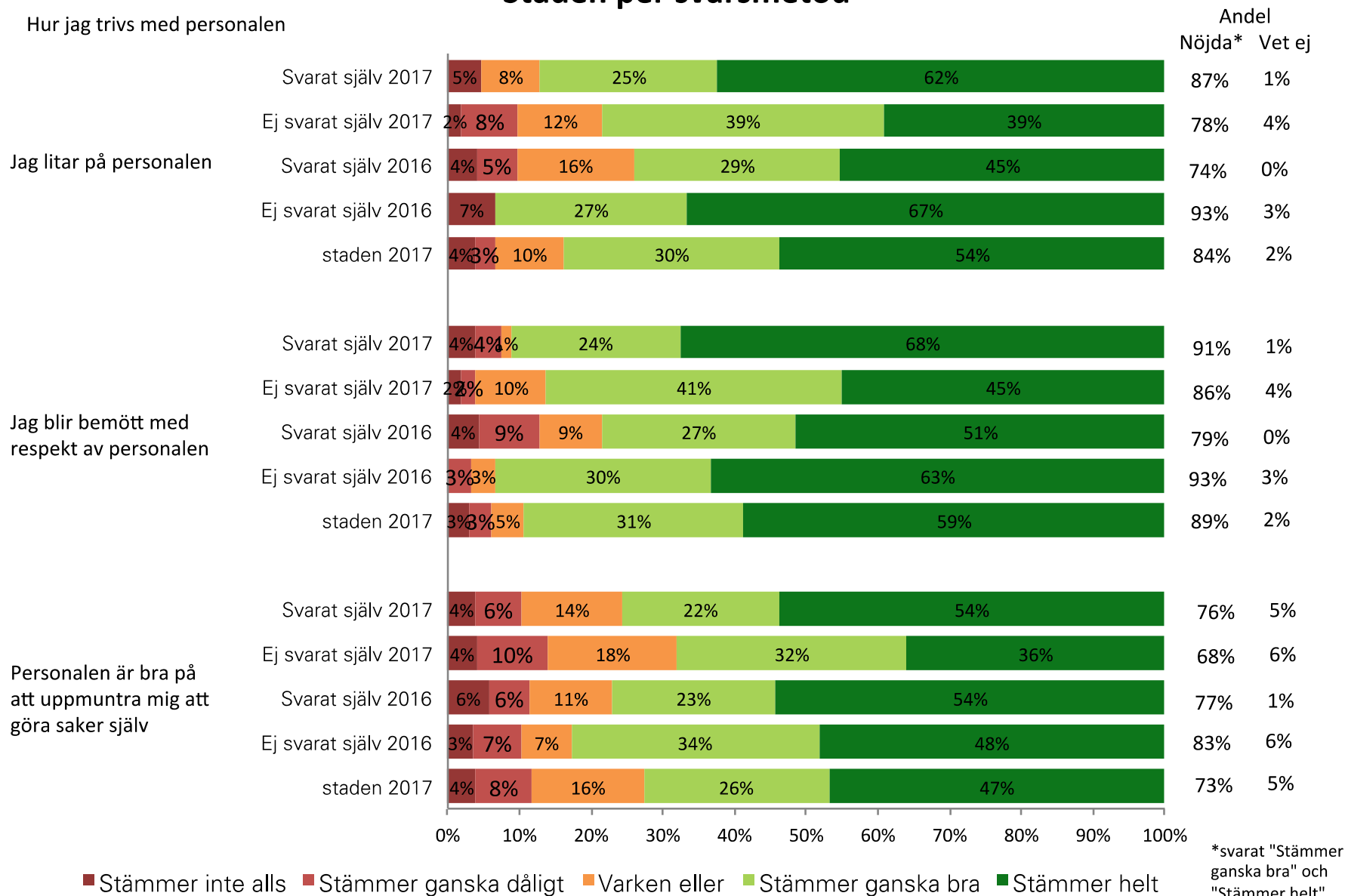
Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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

## Staden per svarsmetod



## Staden per svarsmetod

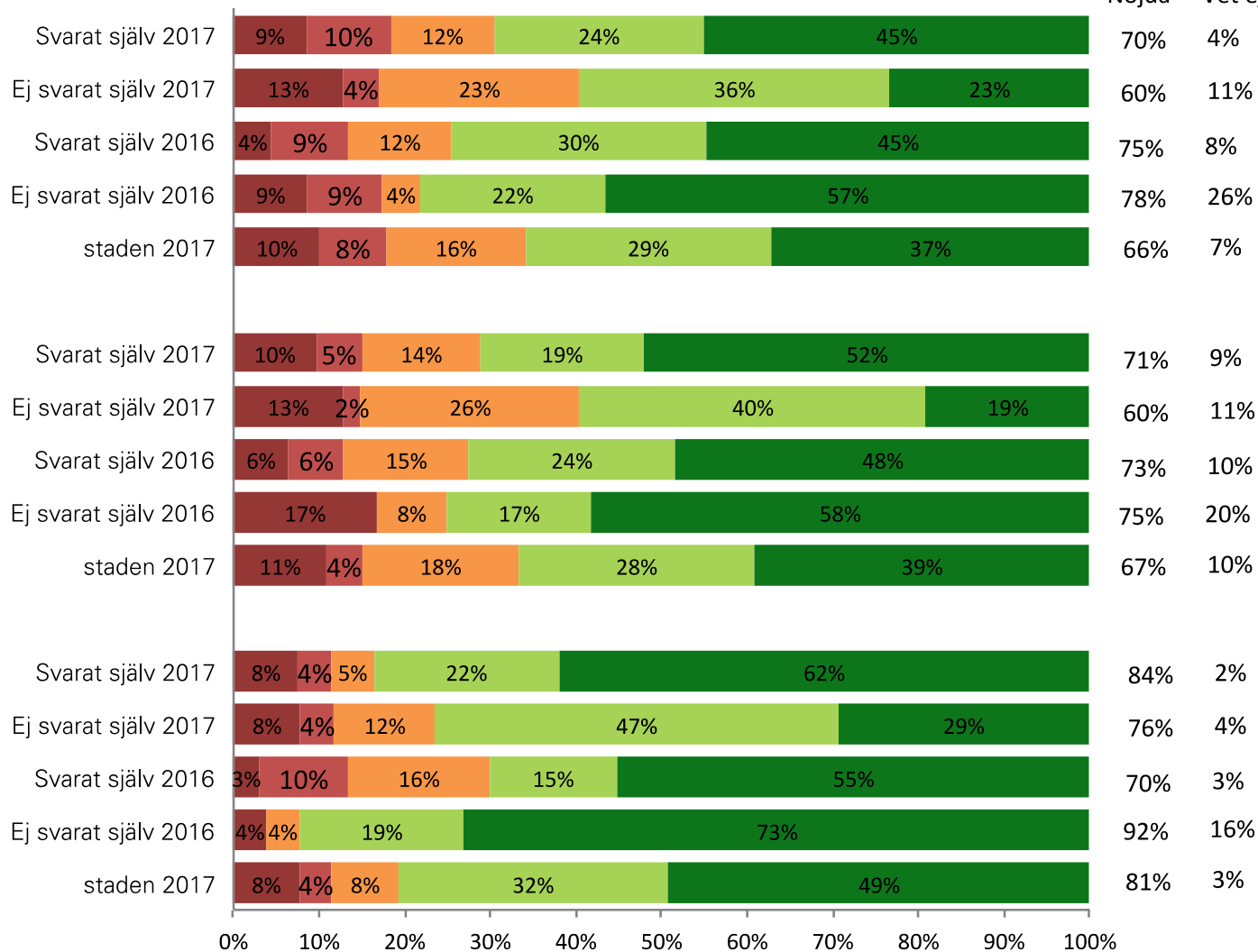
Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

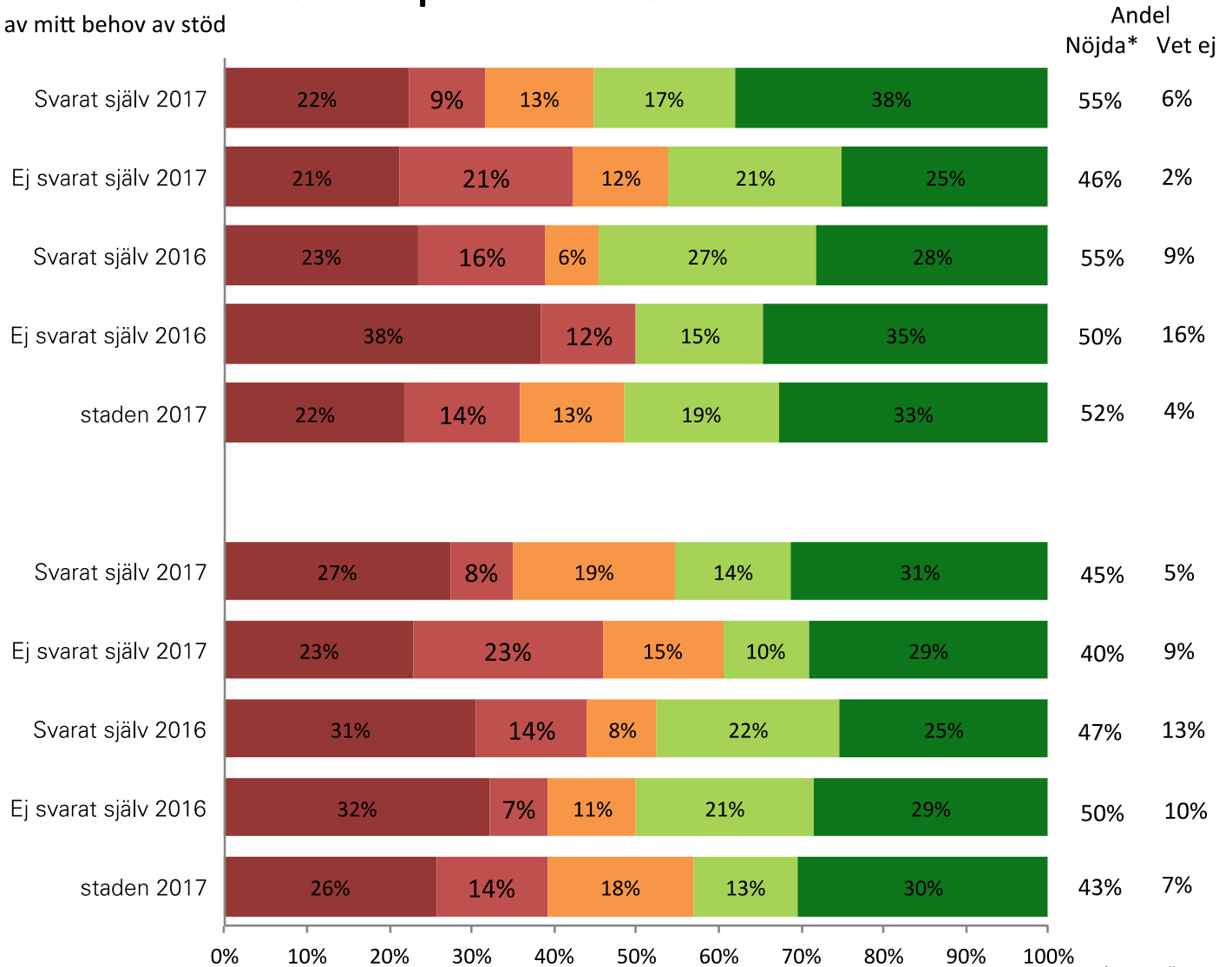
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Staden per svarsmetod

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

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



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

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



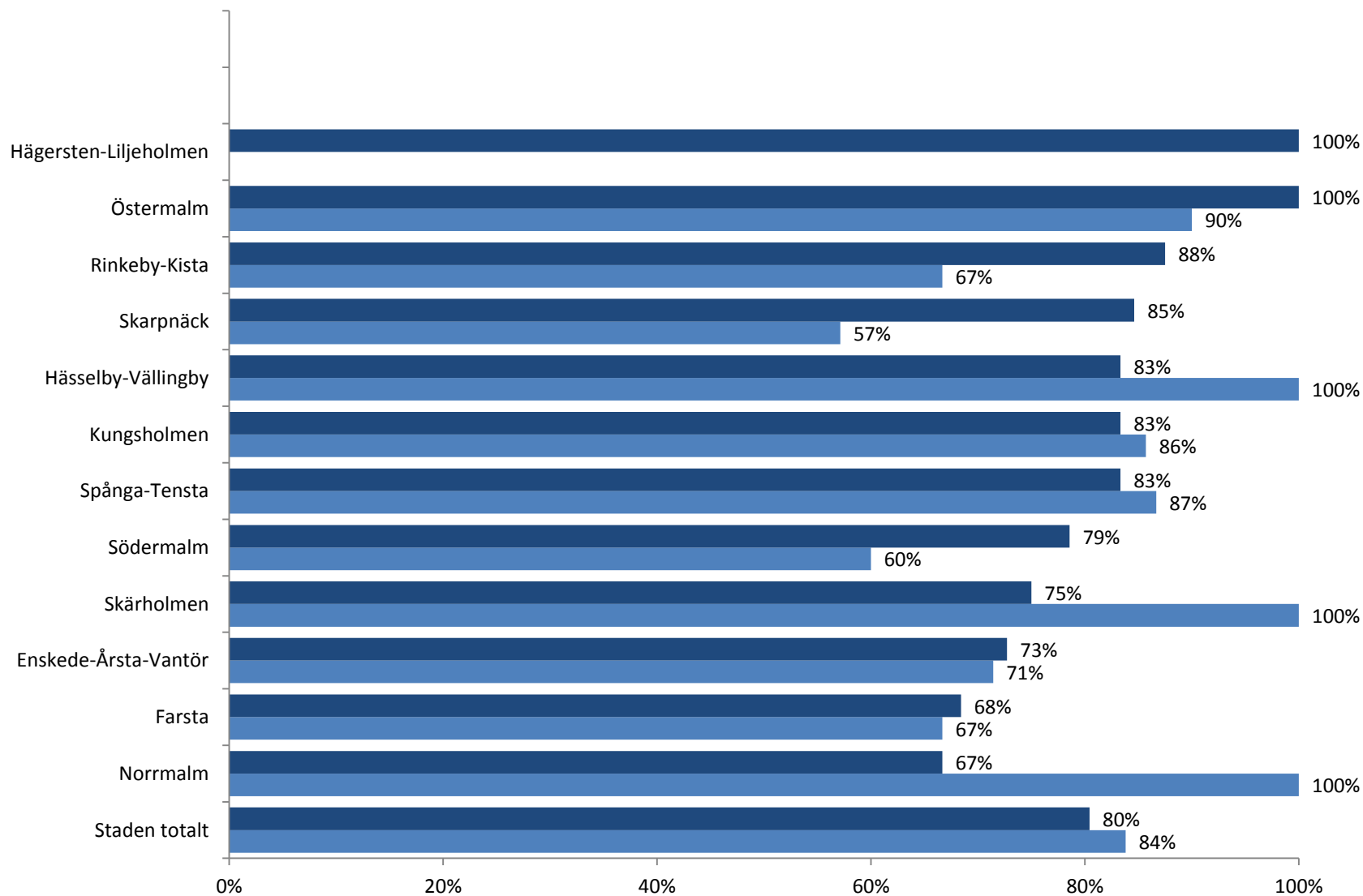
# Andel nöjda per stadsdelsnämnd





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

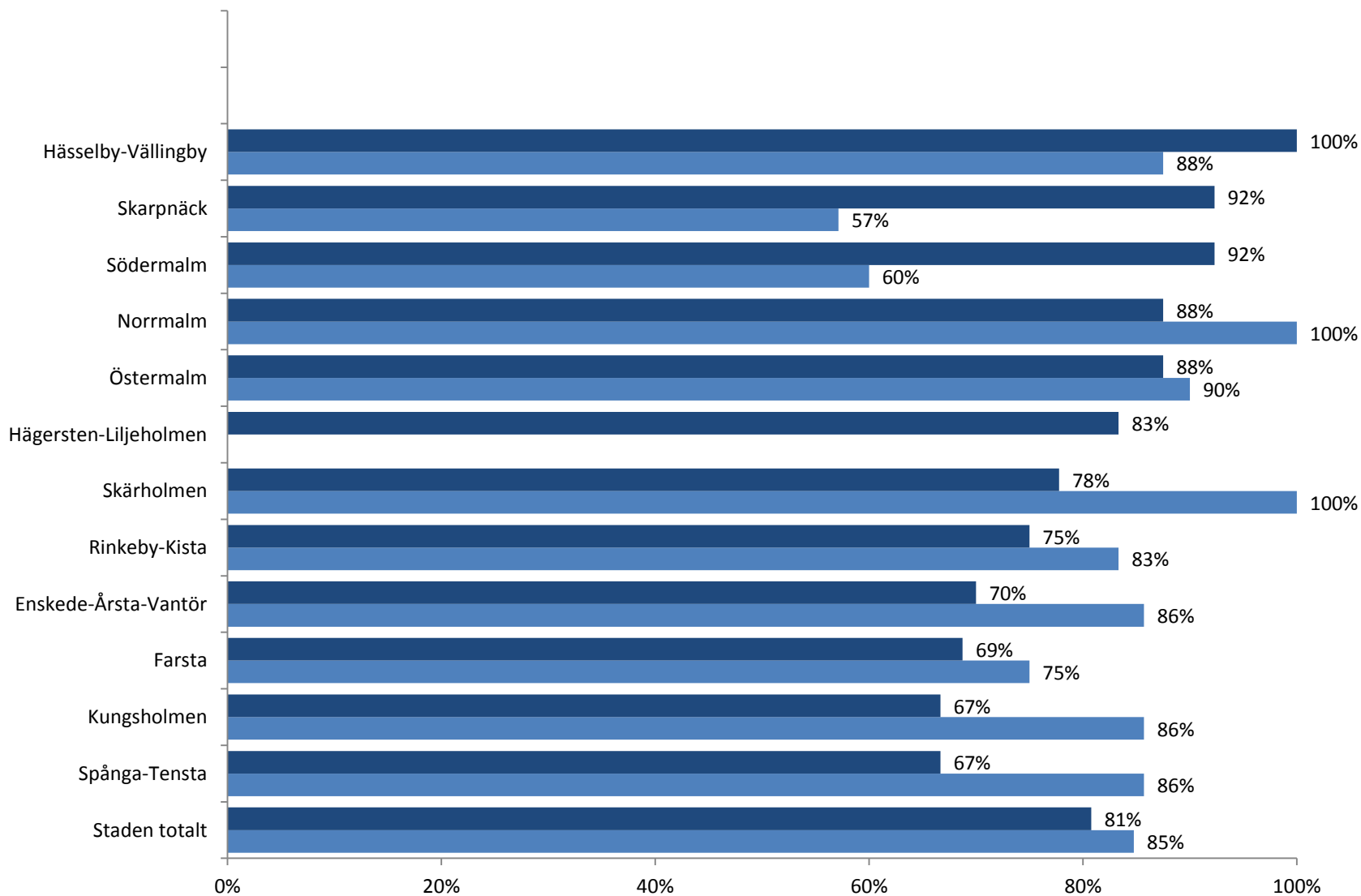
■ 2017 ■ 2016





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

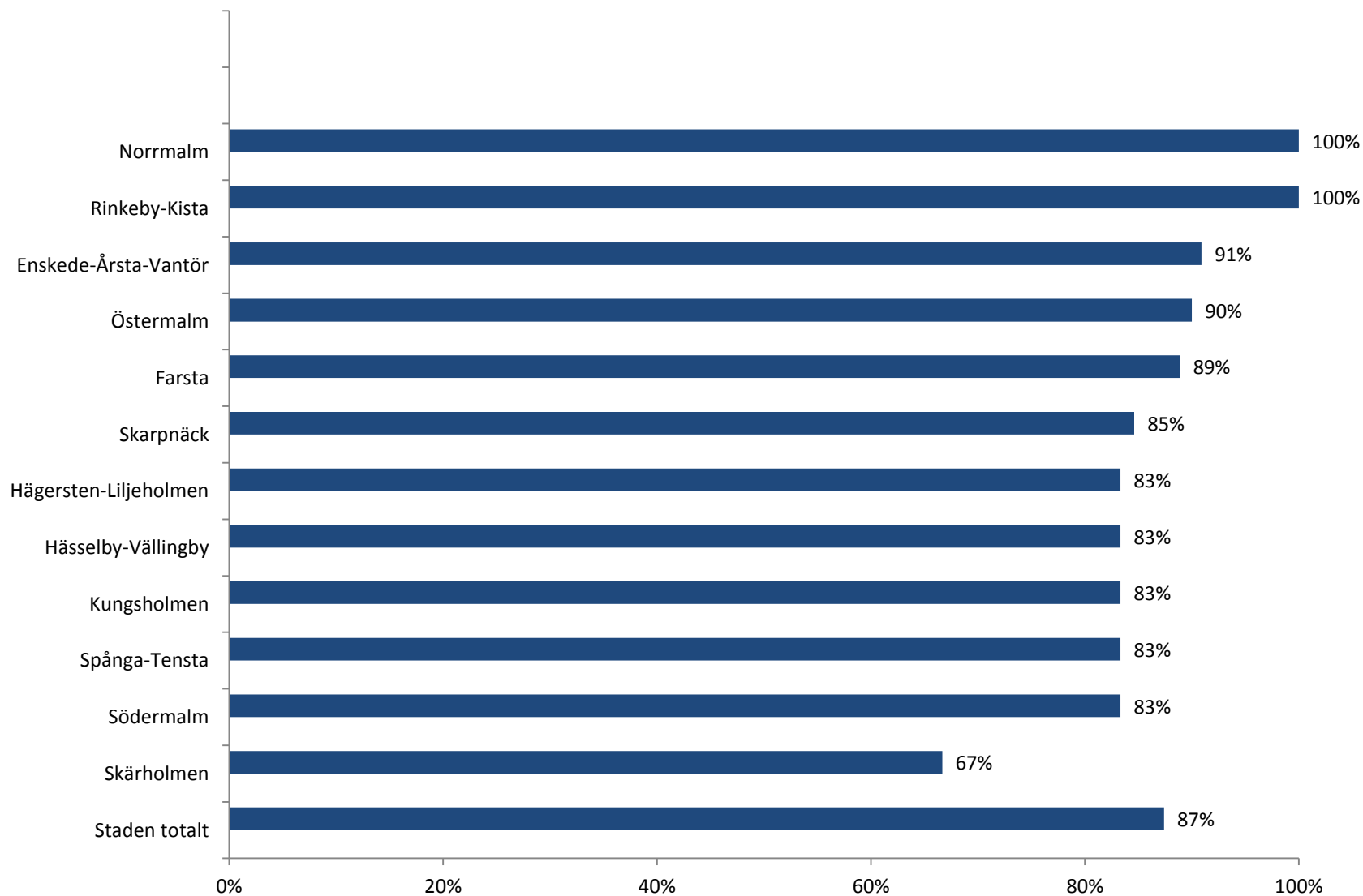
■ 2017 ■ 2016





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

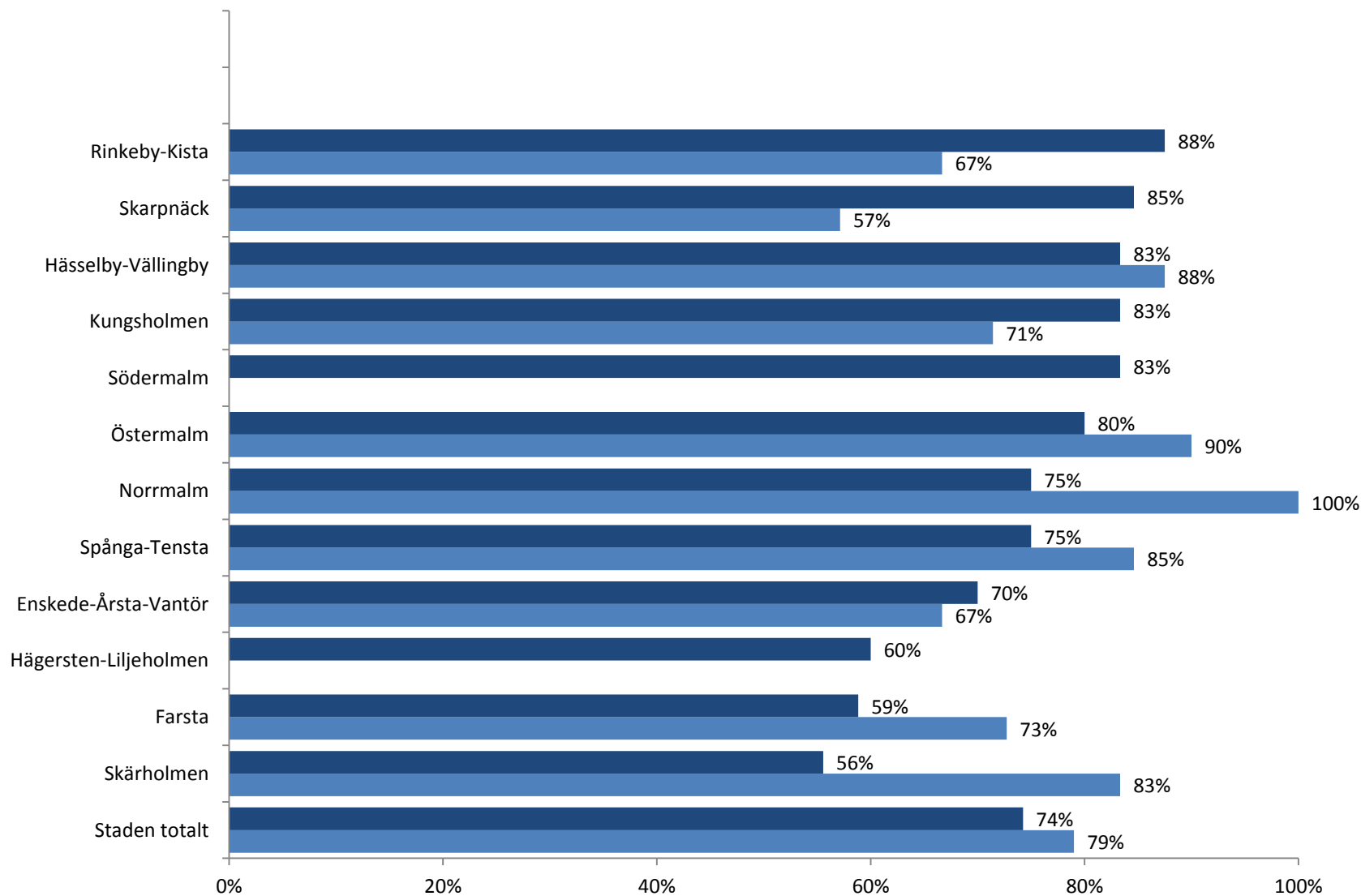
■ 2017 ■ 2016





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

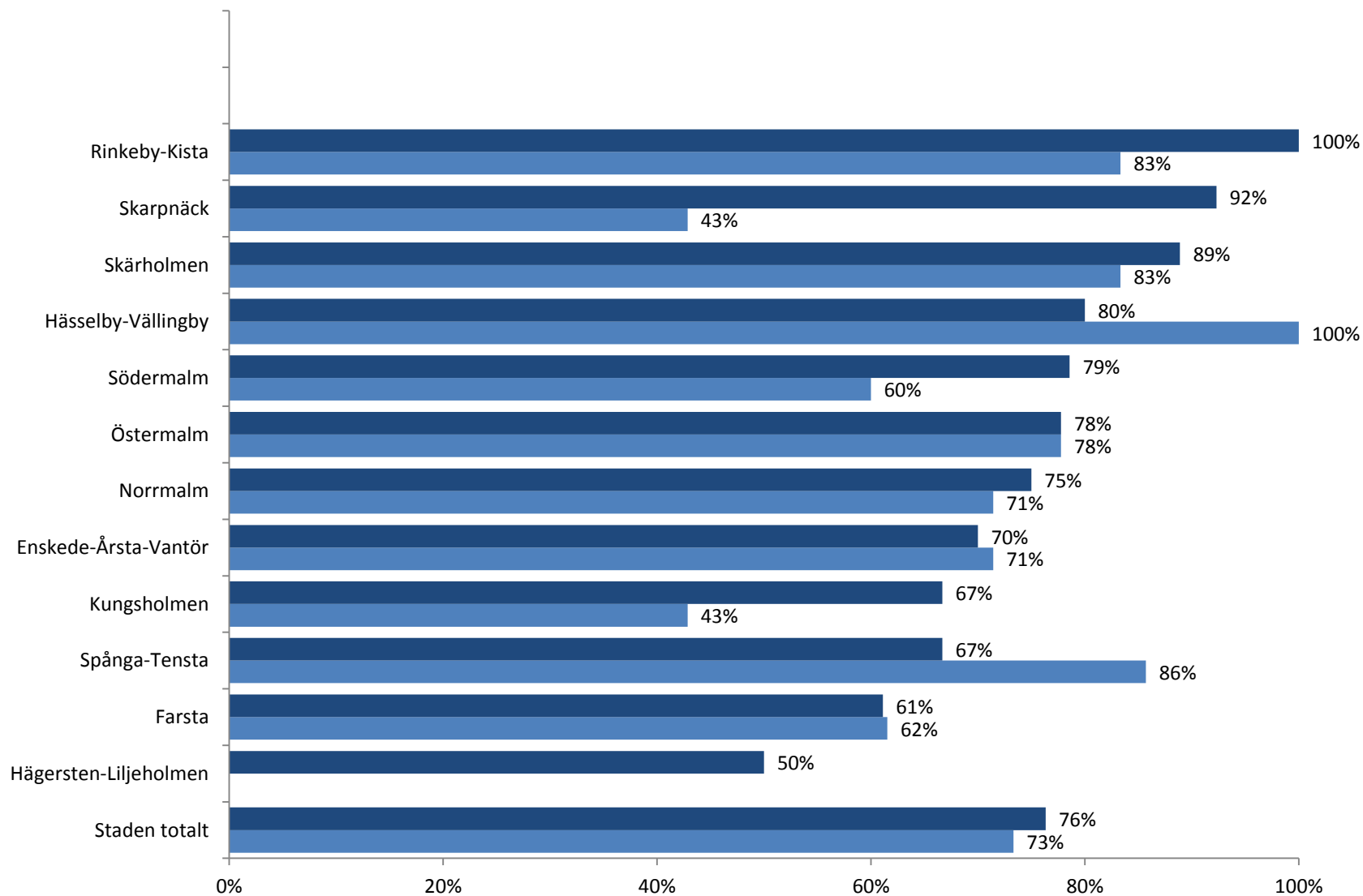
■ 2017 ■ 2016





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

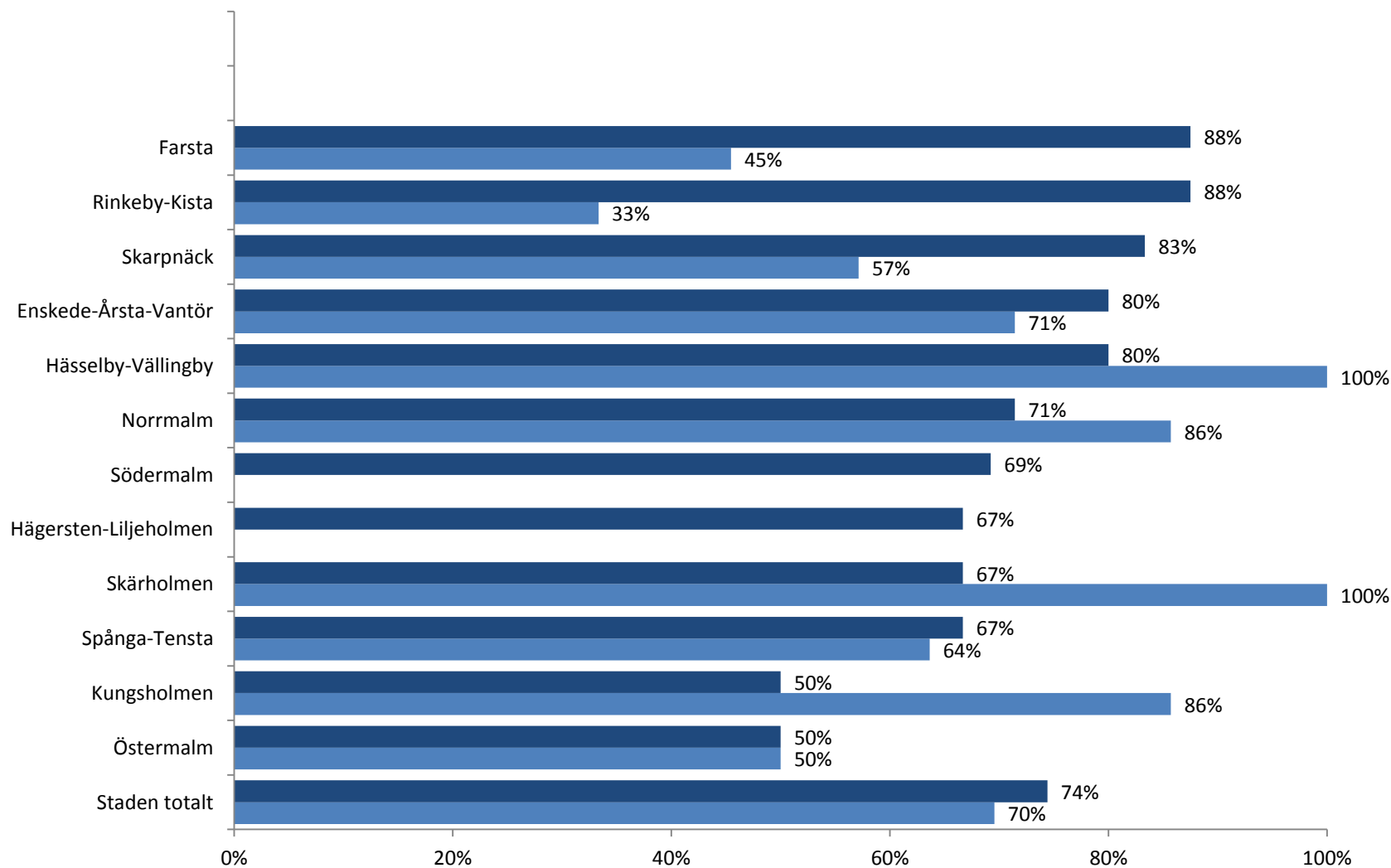
■ 2017 ■ 2016





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

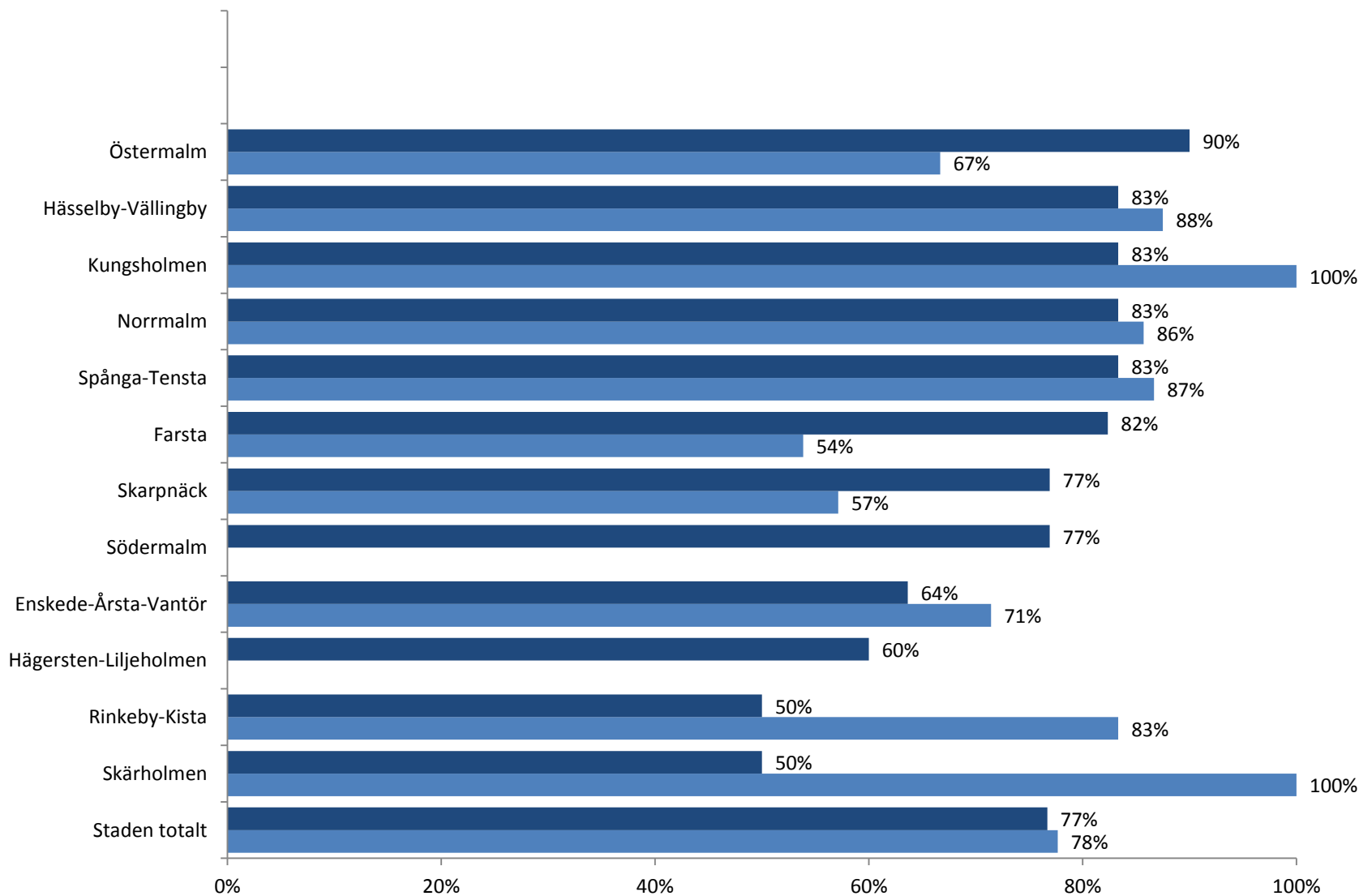
■ 2017 ■ 2016





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

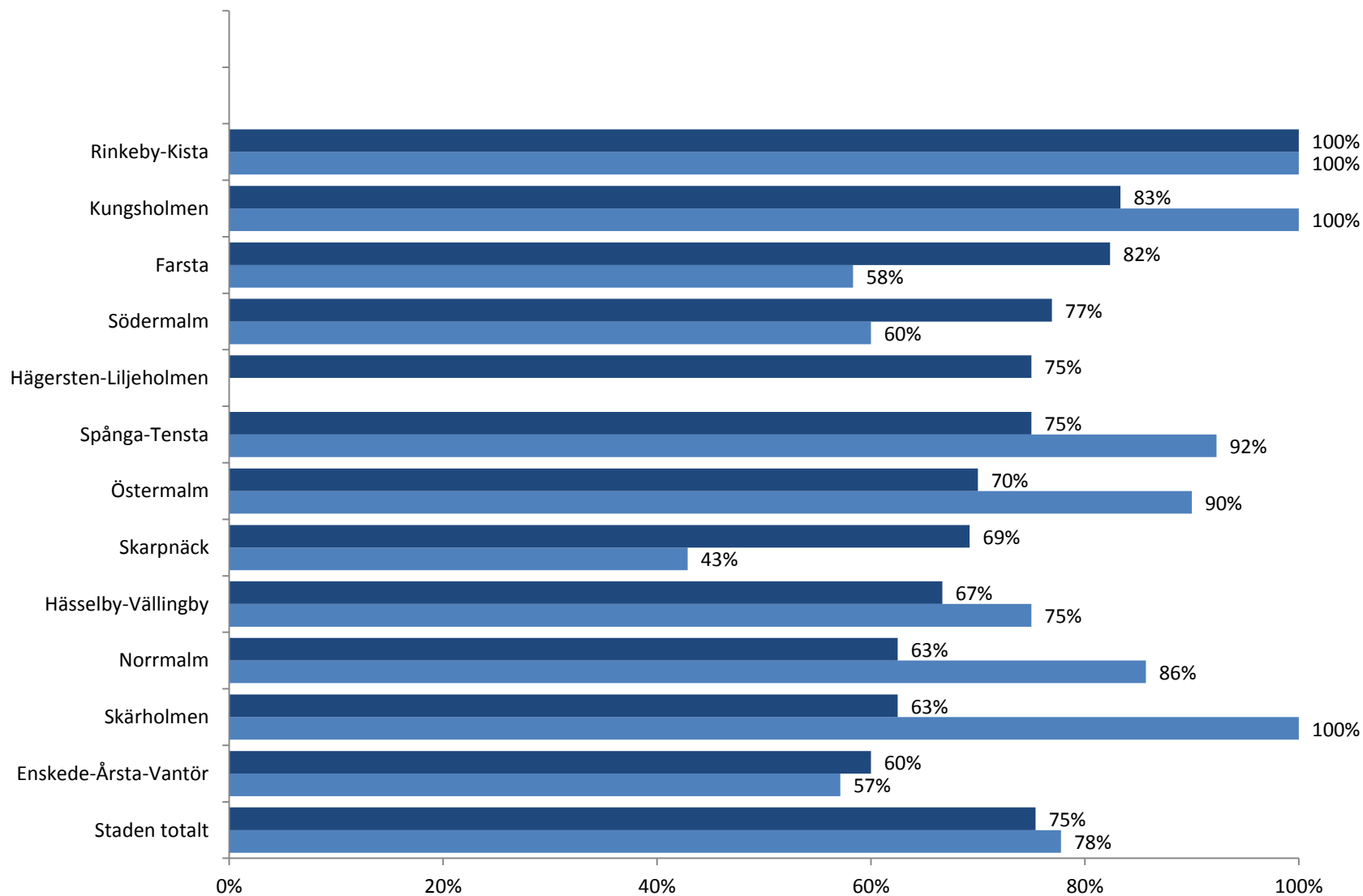
■ 2017 ■ 2016





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

■ 2017 ■ 2016

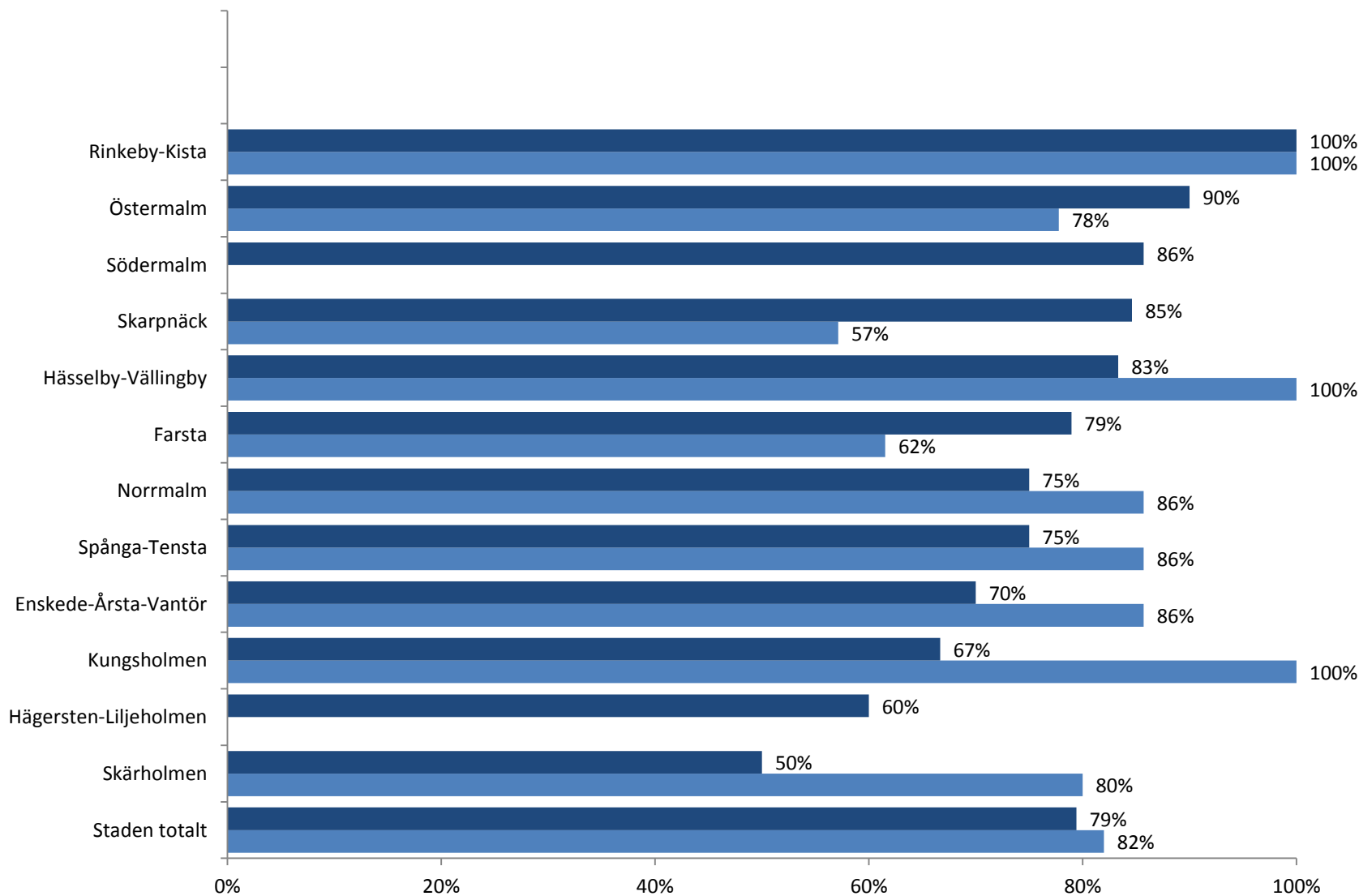






## Jag är nöjd med det stöd jag får (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

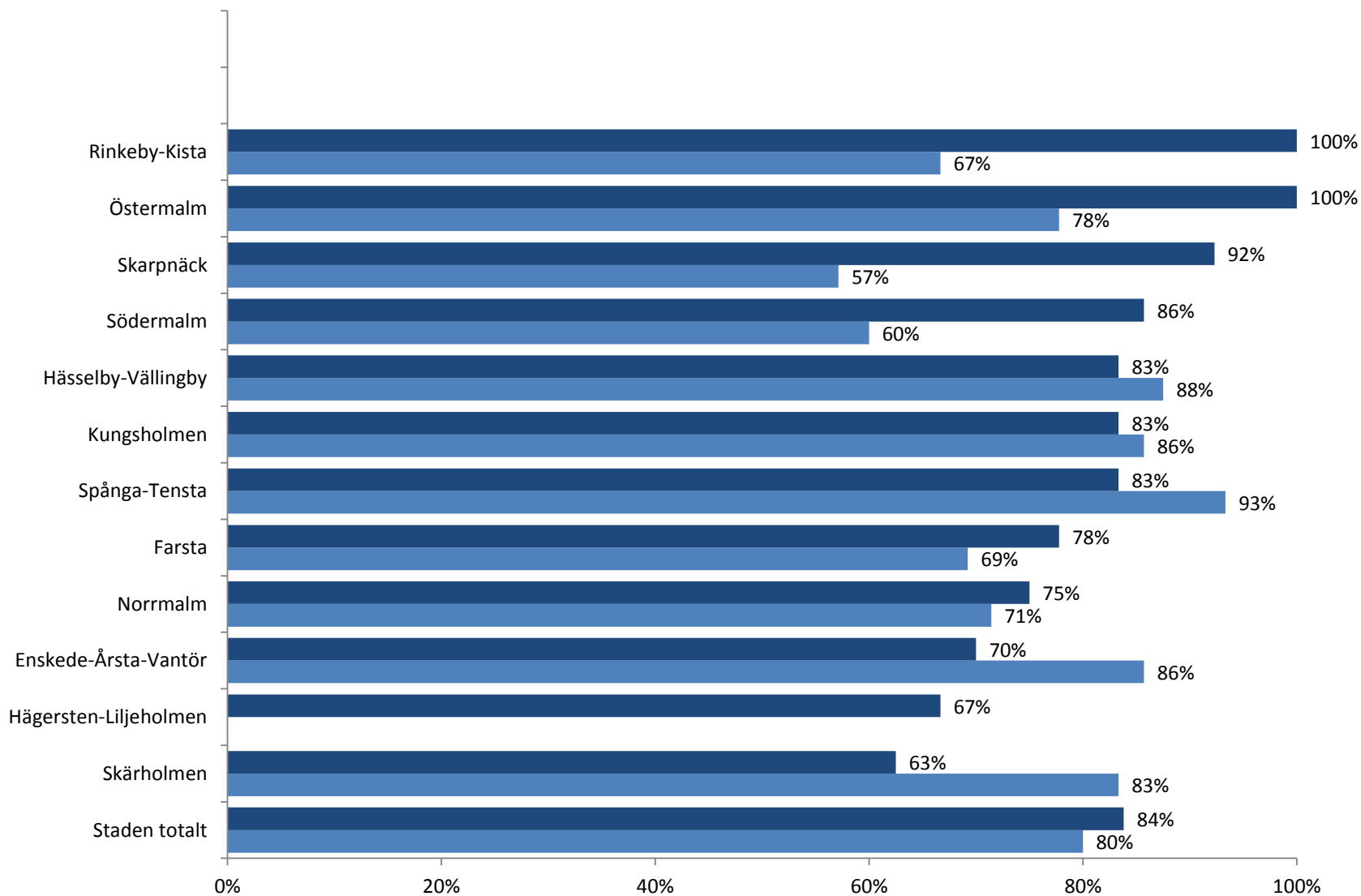
■ 2017 ■ 2016





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

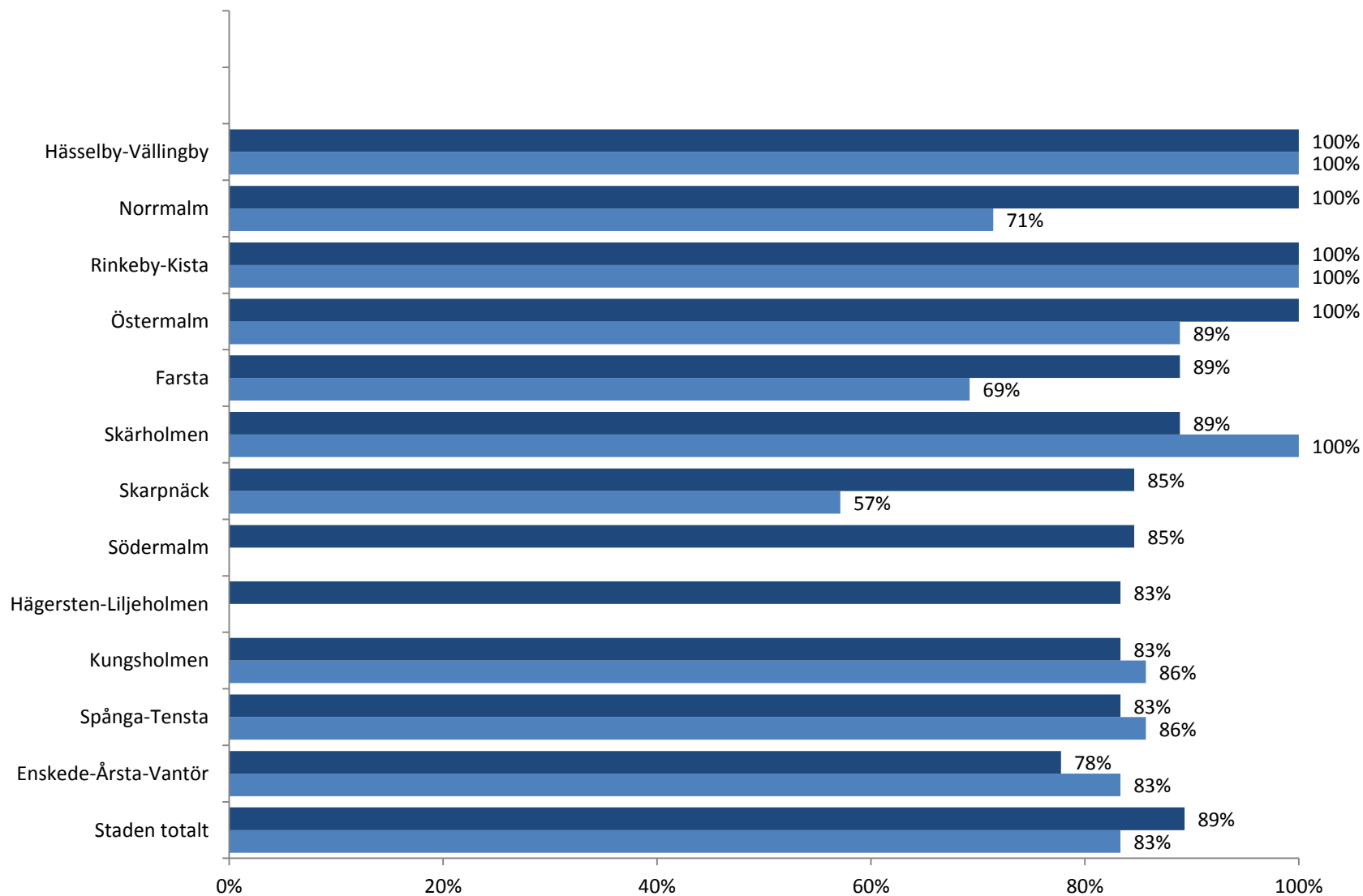
■ 2017 ■ 2016





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

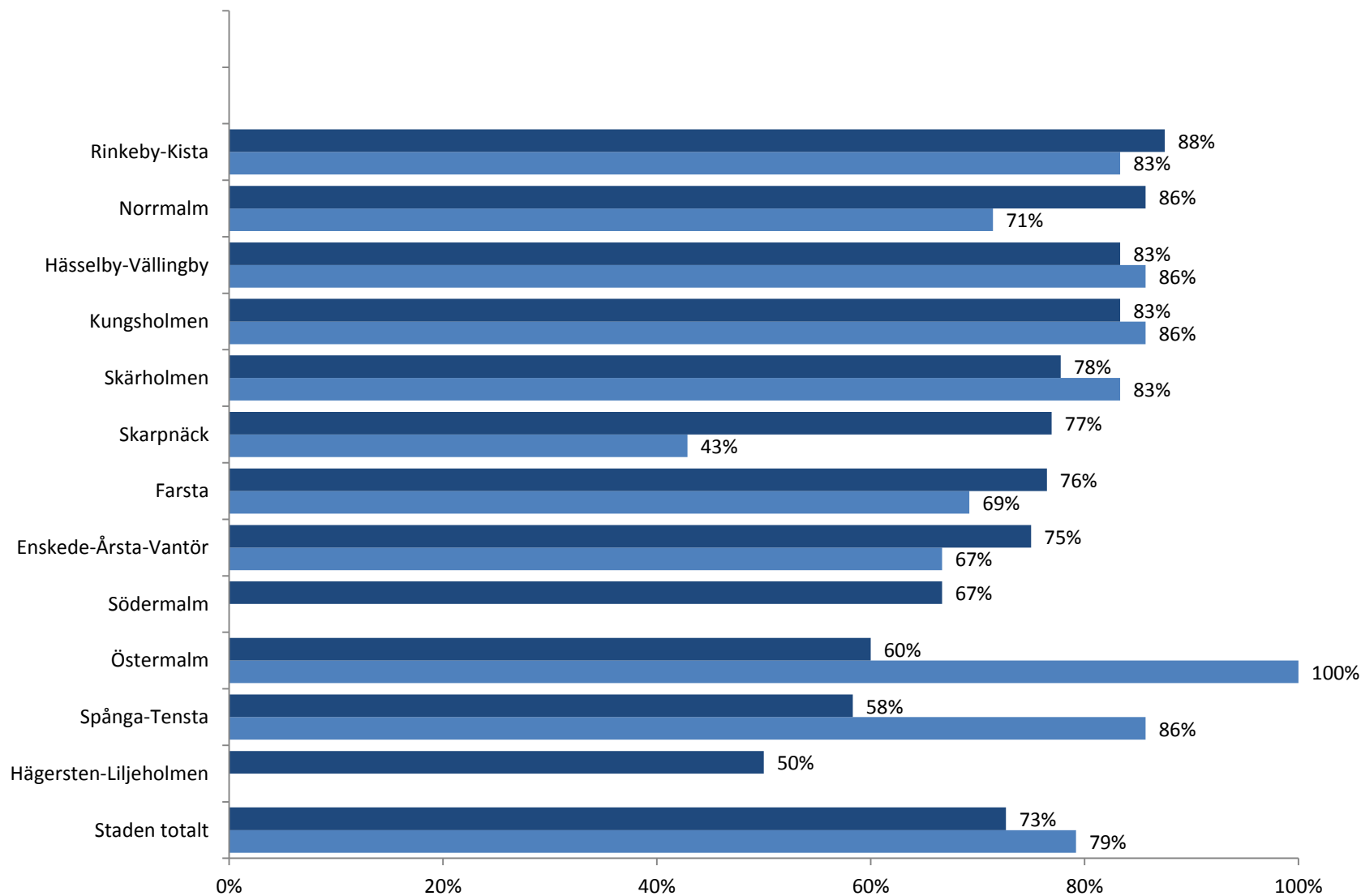
■ 2017 ■ 2016





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

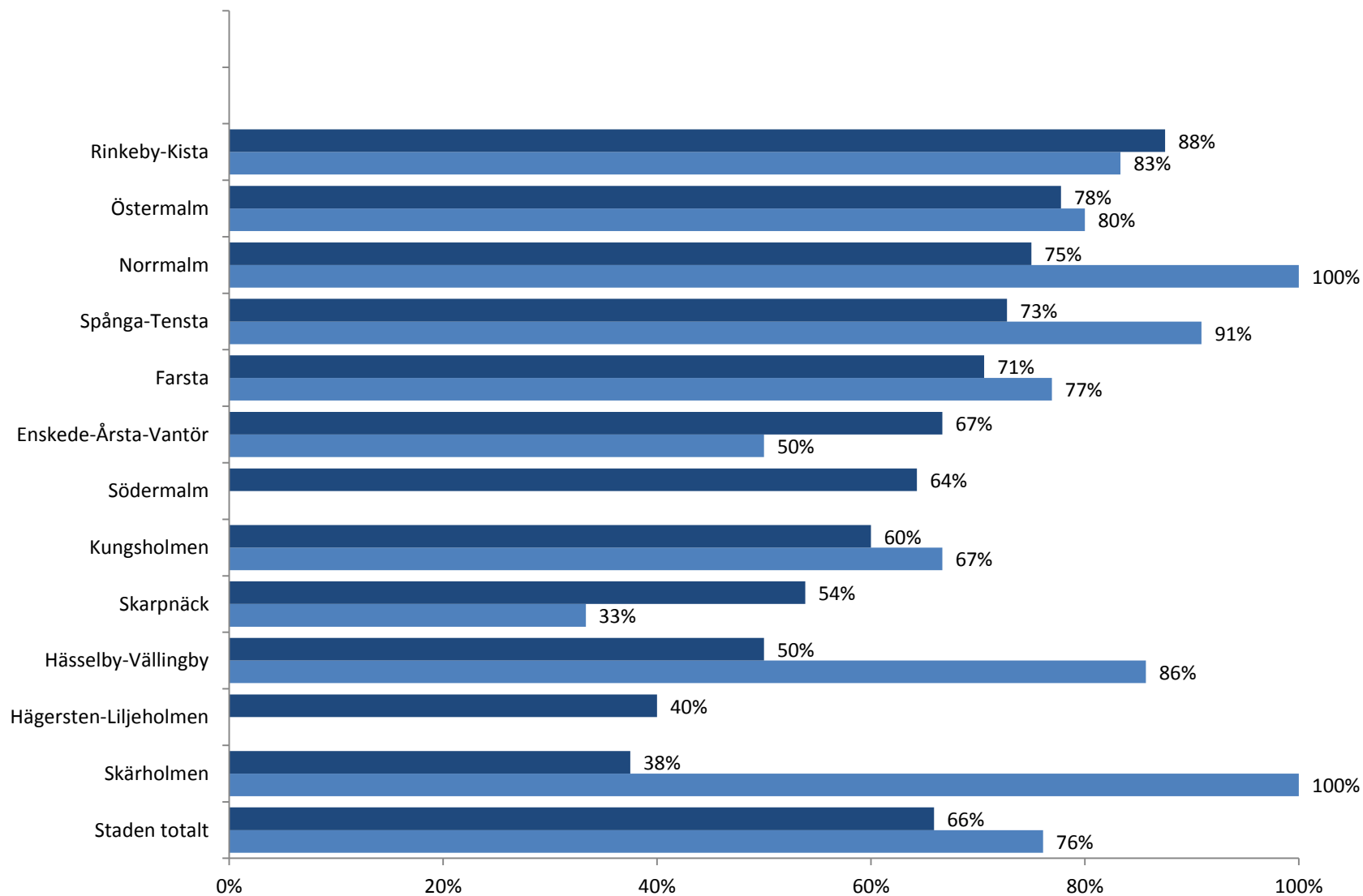
■ 2017 ■ 2016





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

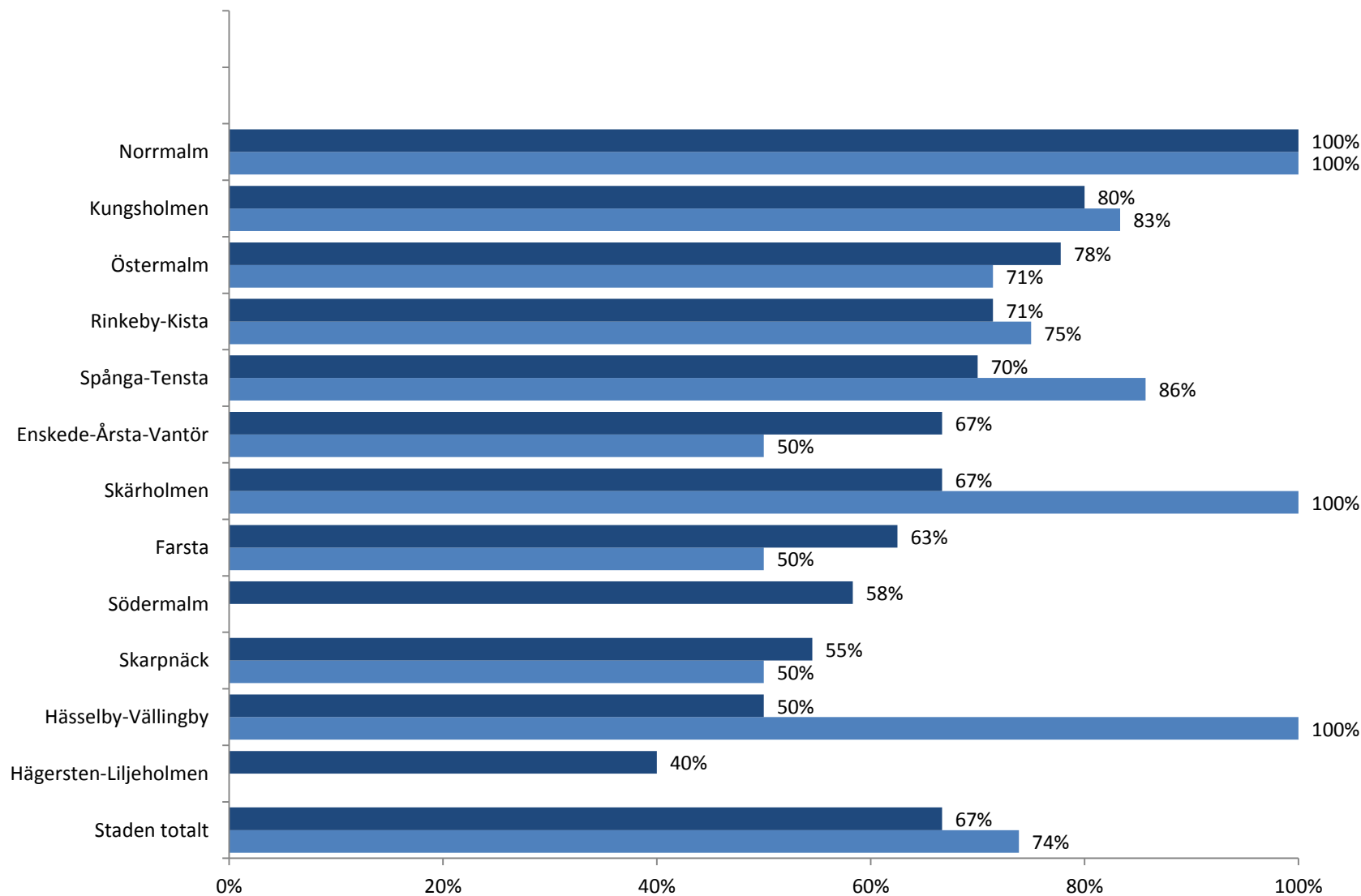
■ 2017 ■ 2016





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

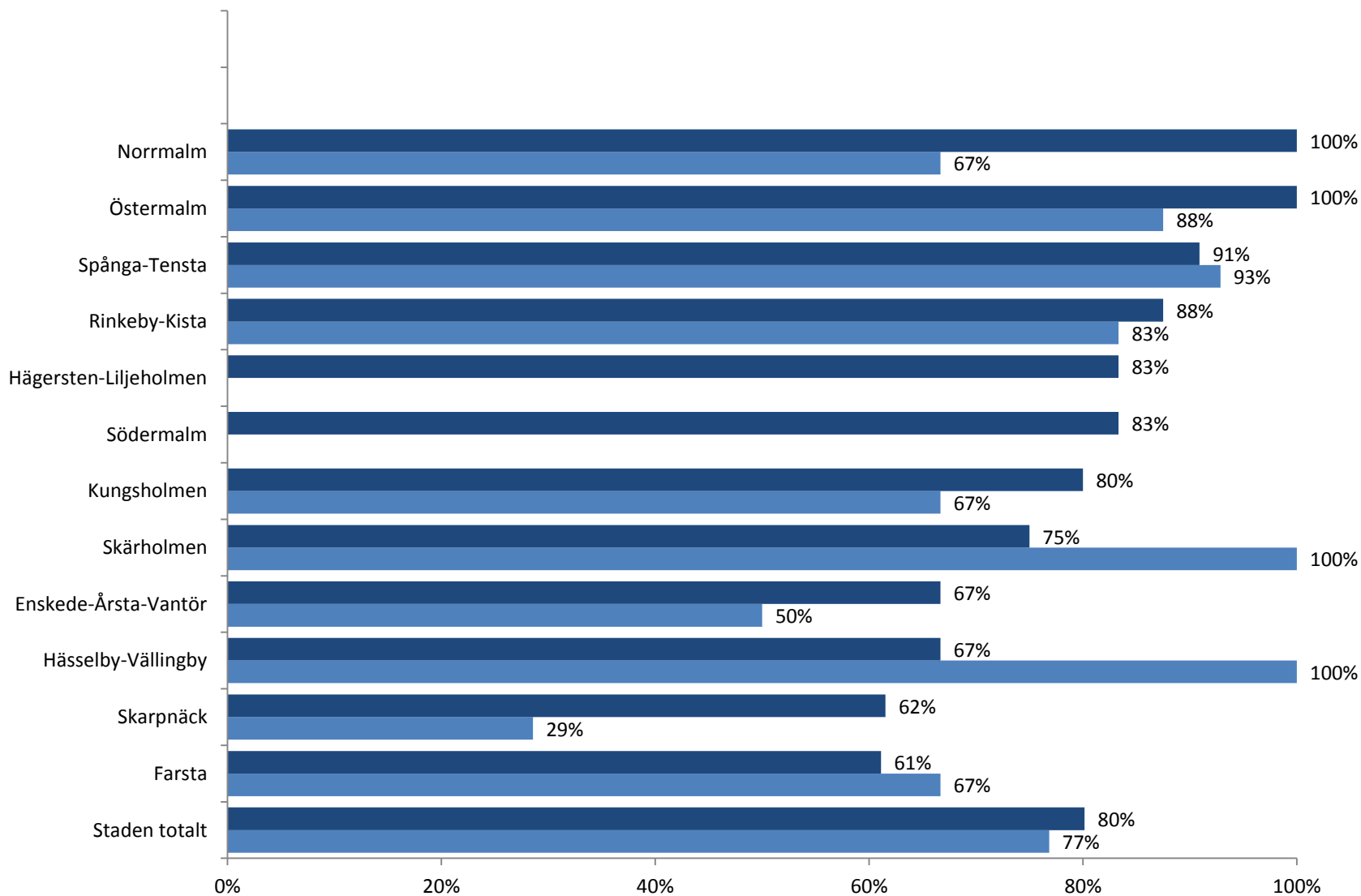
■ 2017 ■ 2016





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

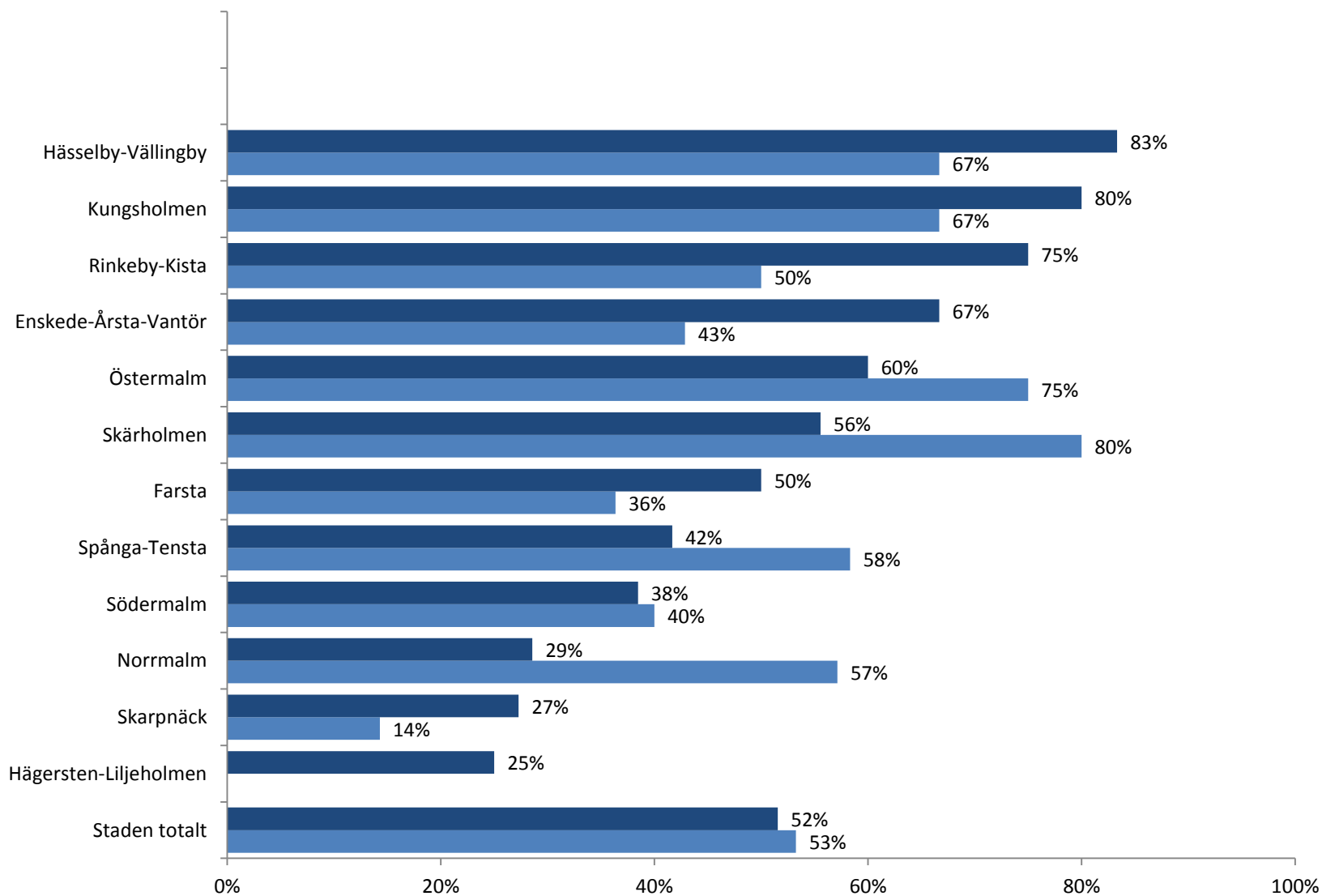
■ 2017 ■ 2016





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

■ 2017 ■ 2016







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

■ 2017 ■ 2016

