

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2018

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2018**

HVB-hem
Staden totalt

Presentation

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

Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri med verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och entreprenader.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.
- Insamling har skett under vecka 14-26 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952. 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 83 st svar vilket ger en svarsprocent på 31 %.
- Inom staden inkom 3 % av svaren från egen regi och 97 % från privata utförare.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkatfabriken.se

Frågorna i enkäten

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

Svarsfrekvens

	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	21	10	48%	21	12	57%
Enskede-Årsta-Vantör	34	14	41%	36	17	47%
Farsta	25	10	40%	40	15	38%
Hägersten-Liljeholmen	23	8	35%	26	13	50%
Hässelby-Vällingby	12	2	17%	17	9	53%
Kungsholmen	19	5	26%	21	11	52%
Norrmalm	13	6	46%	30	11	37%
Rinkeby-Kista	11	2	18%	13	7	54%
Skarpnäck	17	7	41%	21	11	52%
Skärholmen	14	2	14%	14	7	50%
Socialnämnden	23	3	13%	18	5	28%
Spånga-Tensta	9	2	22%	8	4	50%
Södermalm	26	9	35%	24	13	54%
Älvsjö	4	0	0%	7	3	43%
Östermalm	14	3	21%	20	6	30%
Man	162	51	31%	194	91	47%
Kvinna	103	32	31%	122	53	43%
Egen regi	5	2	40%	7	5	71%
Privat utförare	260	81	31%	309	139	45%
Staden totalt	265	83	31%	316	144	46%

Sammanfattning

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för HVB-hem är 31 %, vilket är en lägre nivå jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 45 %. Högsta andel svarande i staden har Bromma med 48 %.

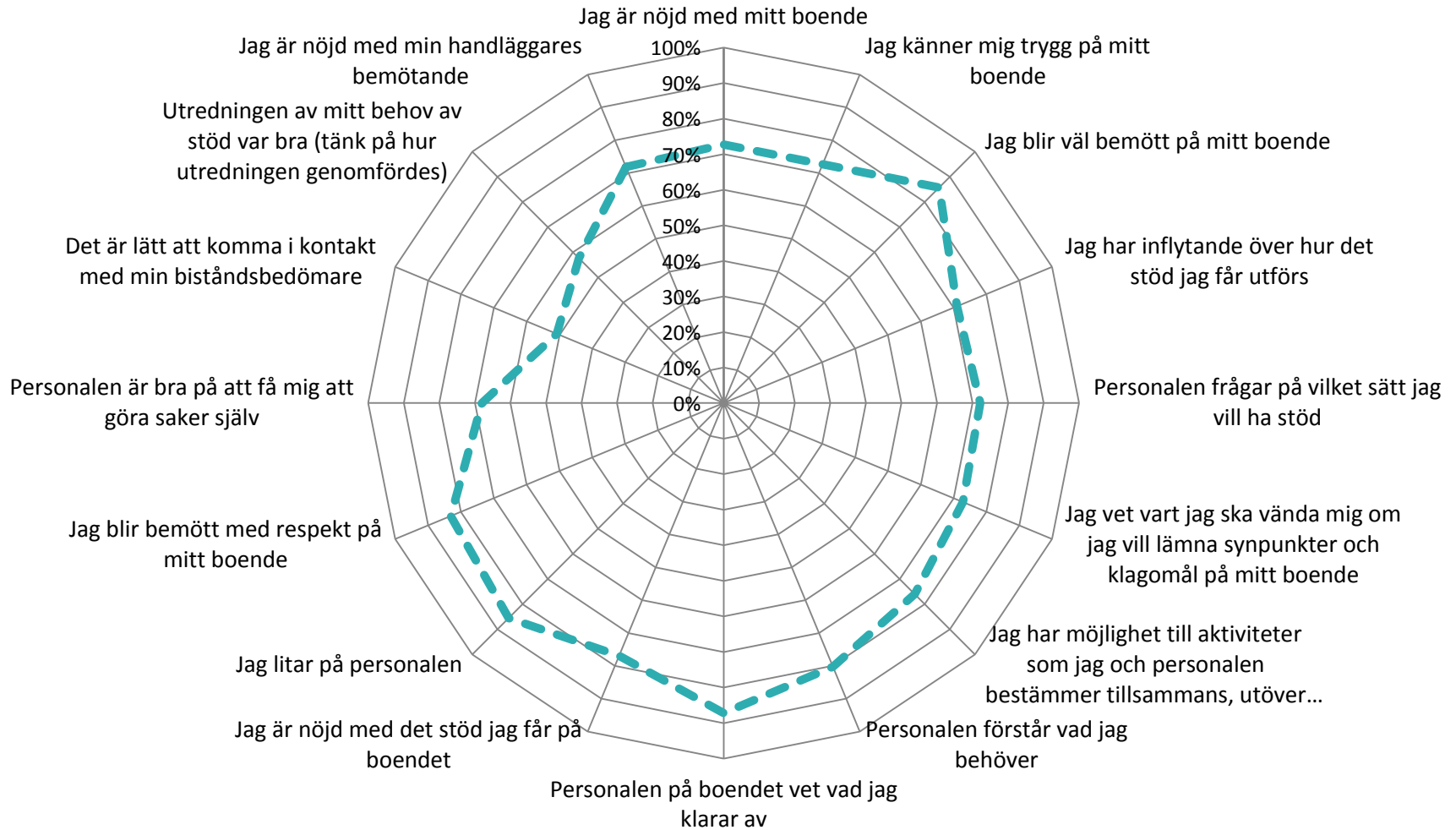
I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Den största skillnaden som skett gäller frågan "Jag är nöjd med min handläggares bemötande" där andelen nöjda ökat med 13 %. En negativ utveckling har dock skett i frågan om brukarnas övergripande nöjdhet med sitt boende. I årets undersökning svarar 73 % att de är nöjda med sitt boende, vilket är en minskning sedan föregående år då motsvarande siffra var 84 %.

Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Bromma, Enskede-Årsta-Vantör och Södermalm har störst andel brukare som är nöjda med sina boenden.

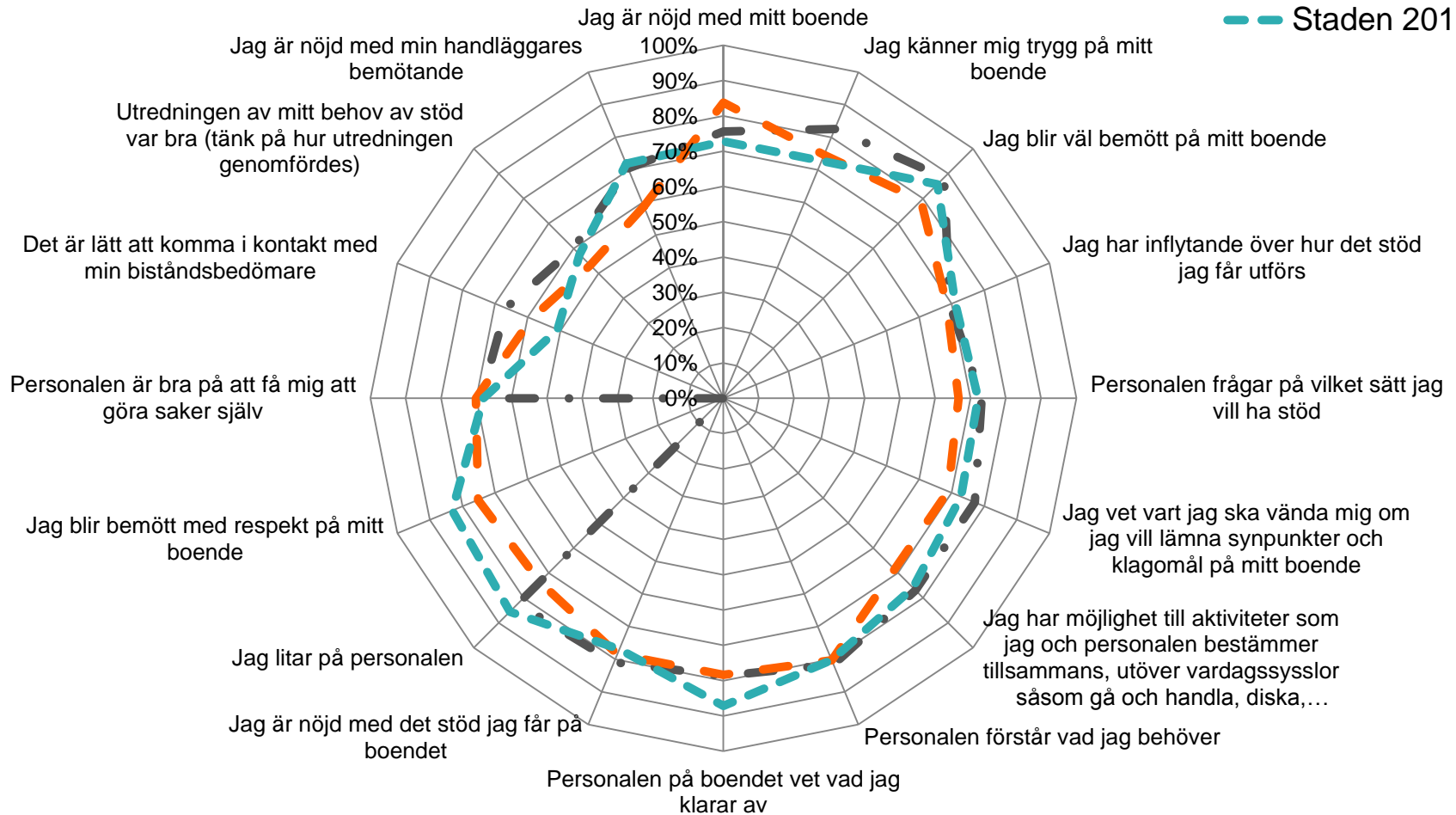
Andel nöjda

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

— Staden 2018

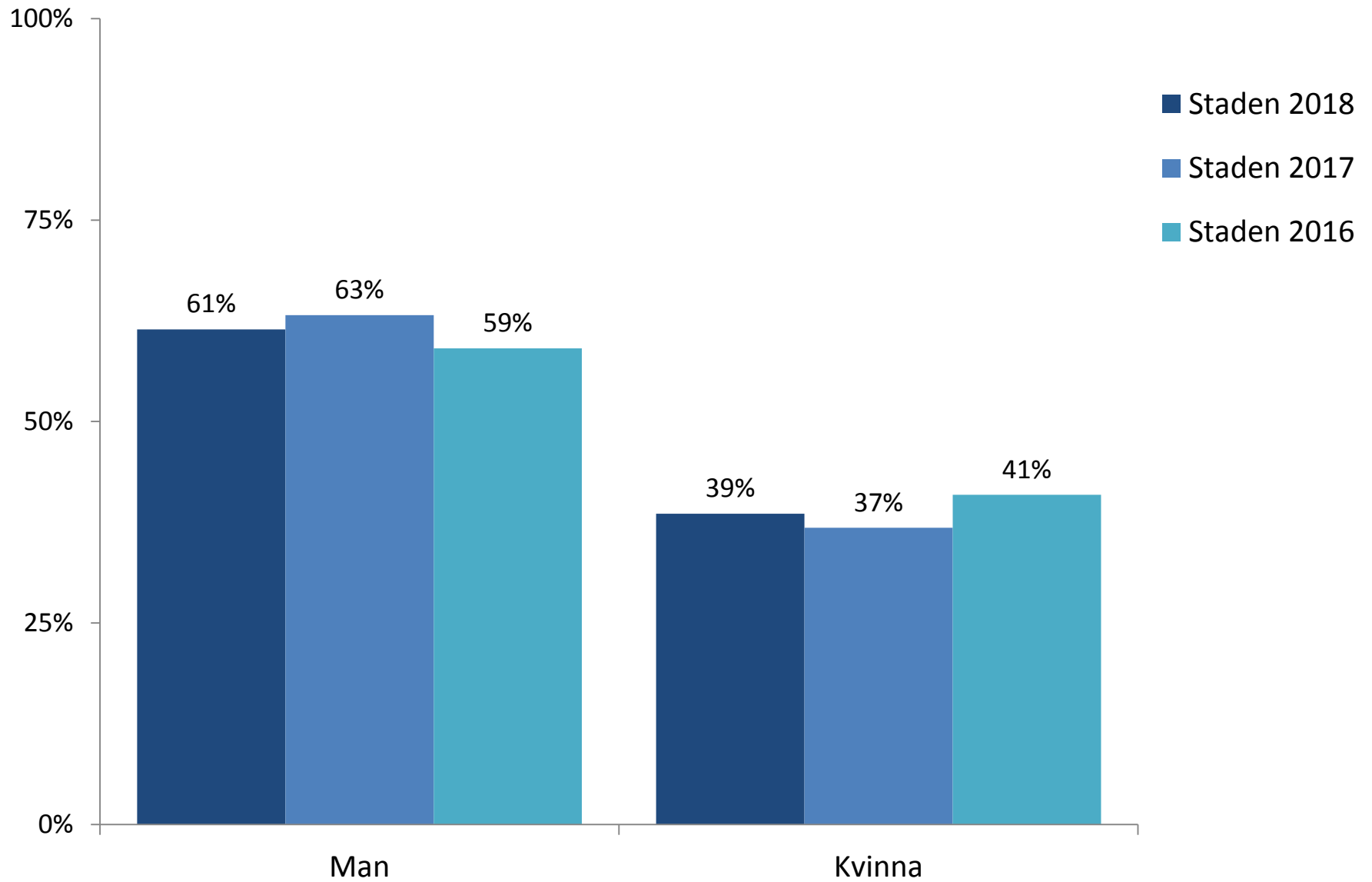


Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

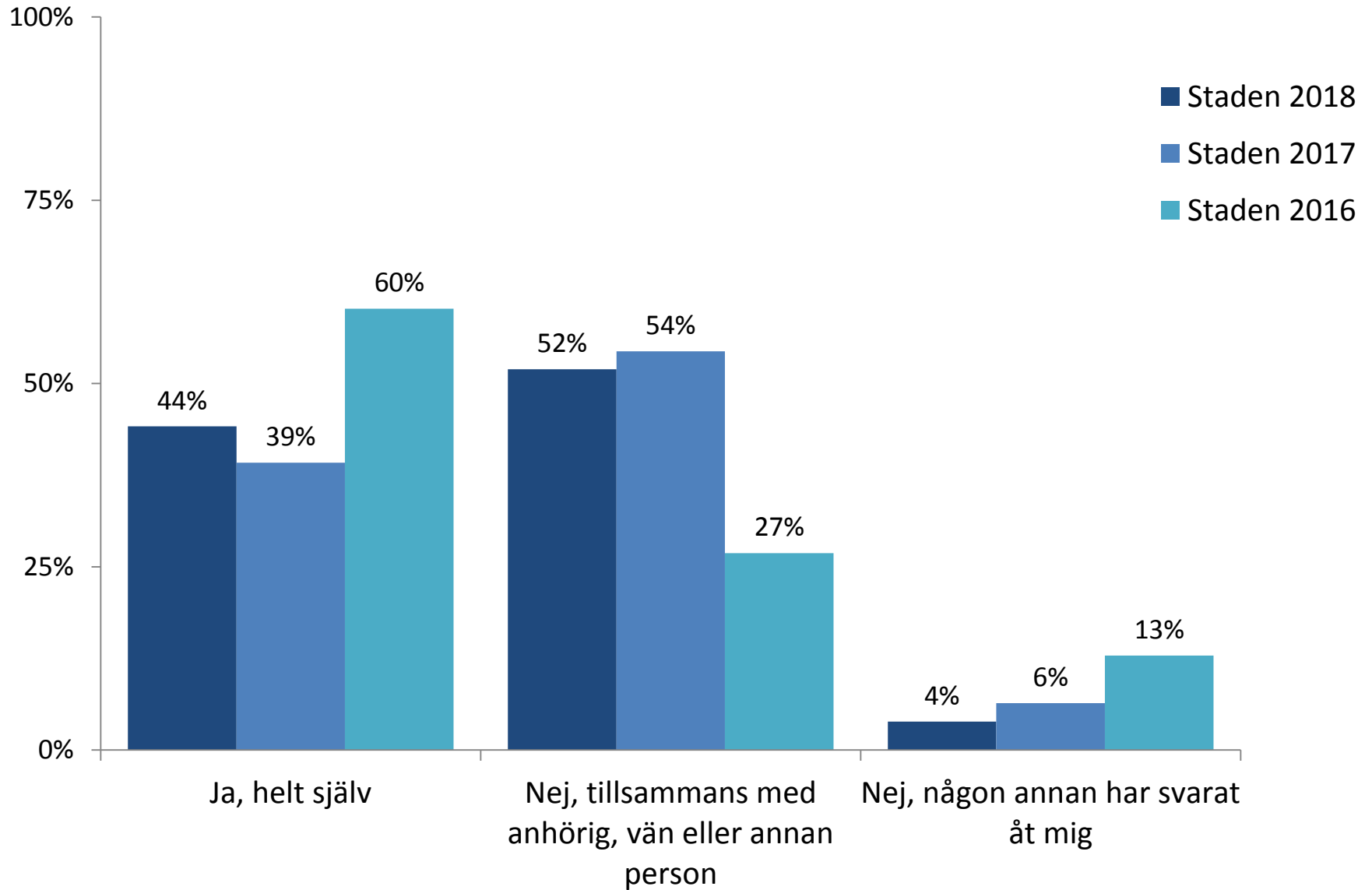


Bakgrundsfrågor

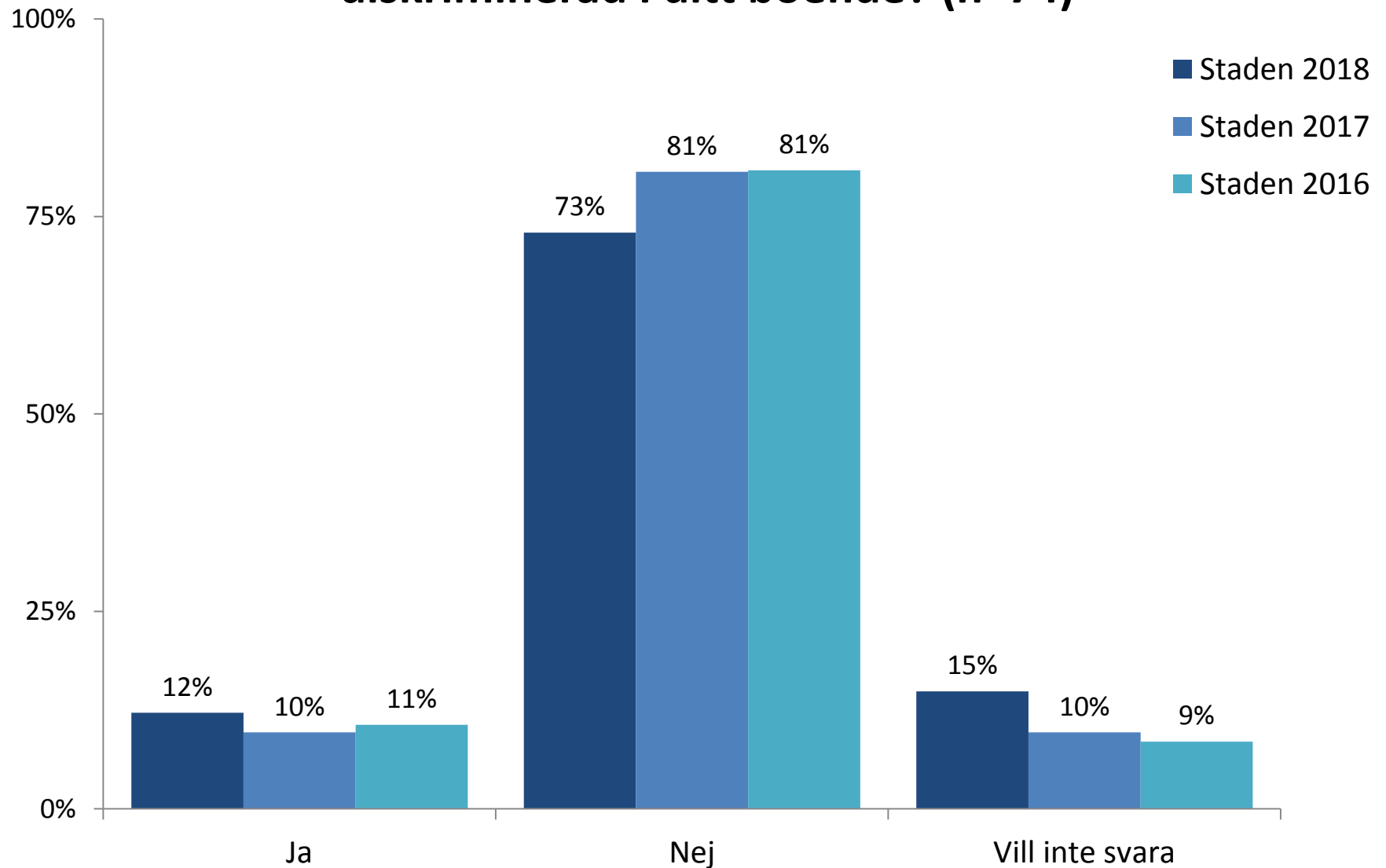
Kön



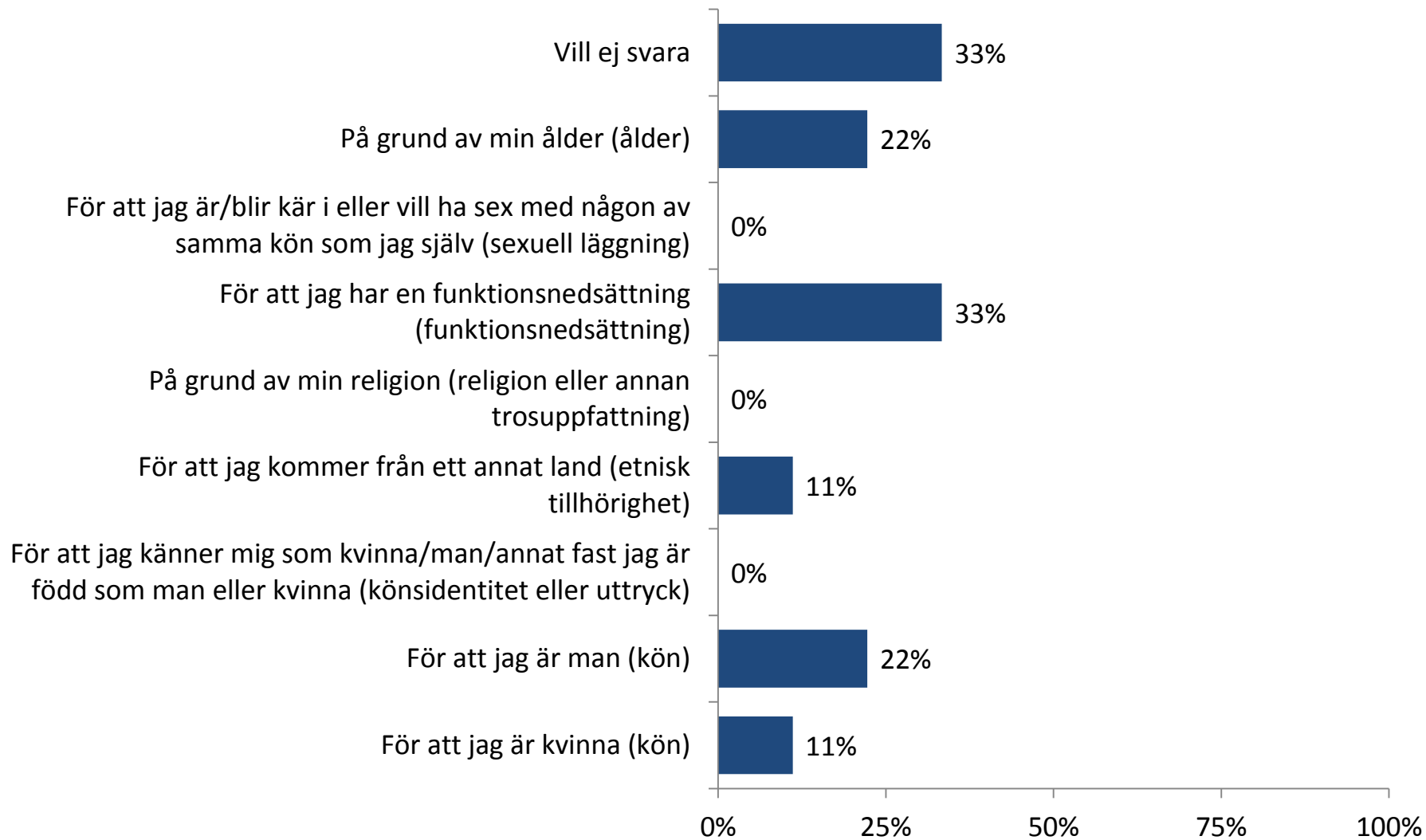
Har du besvarat frågorna själv?



Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=74)

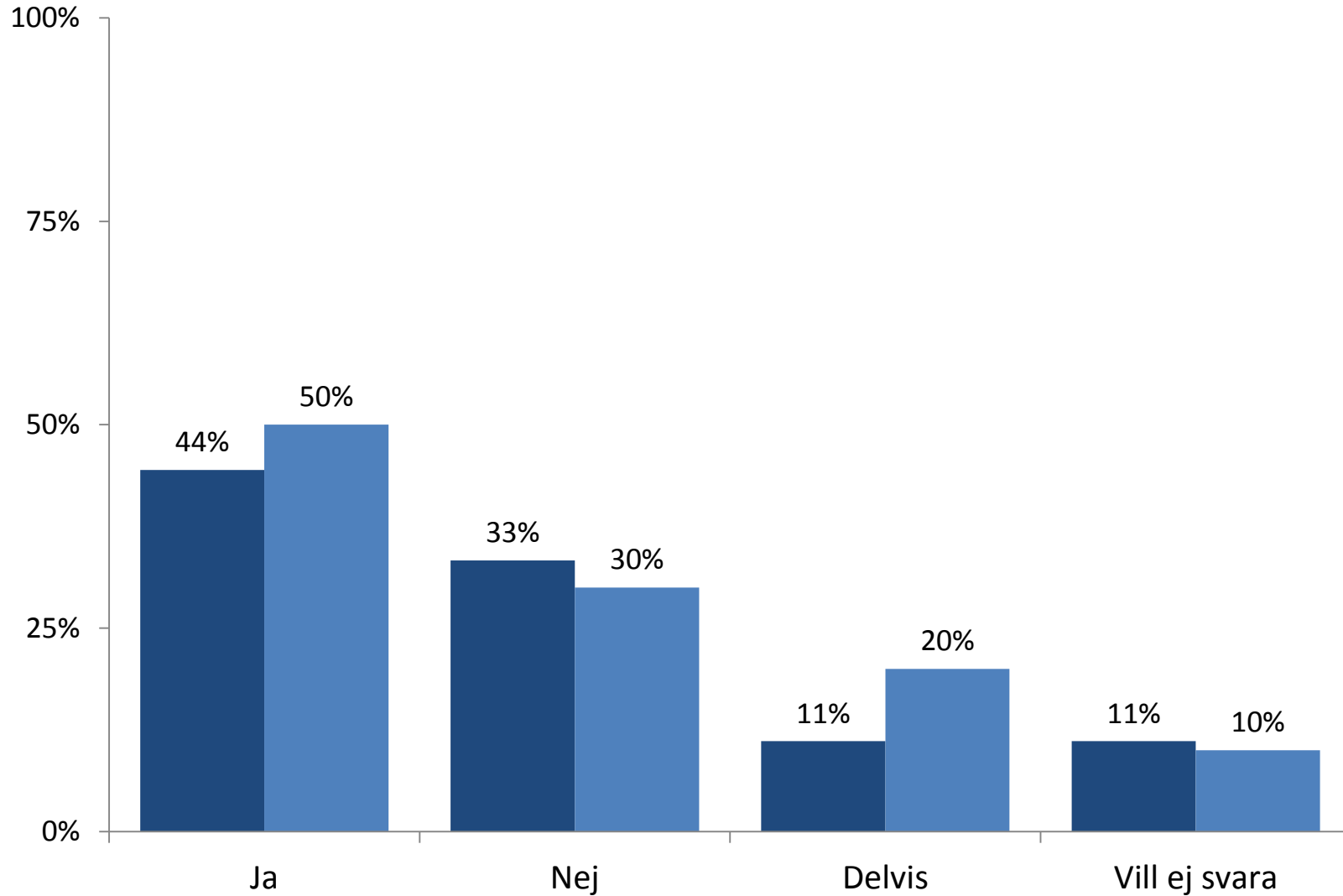


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n=9)



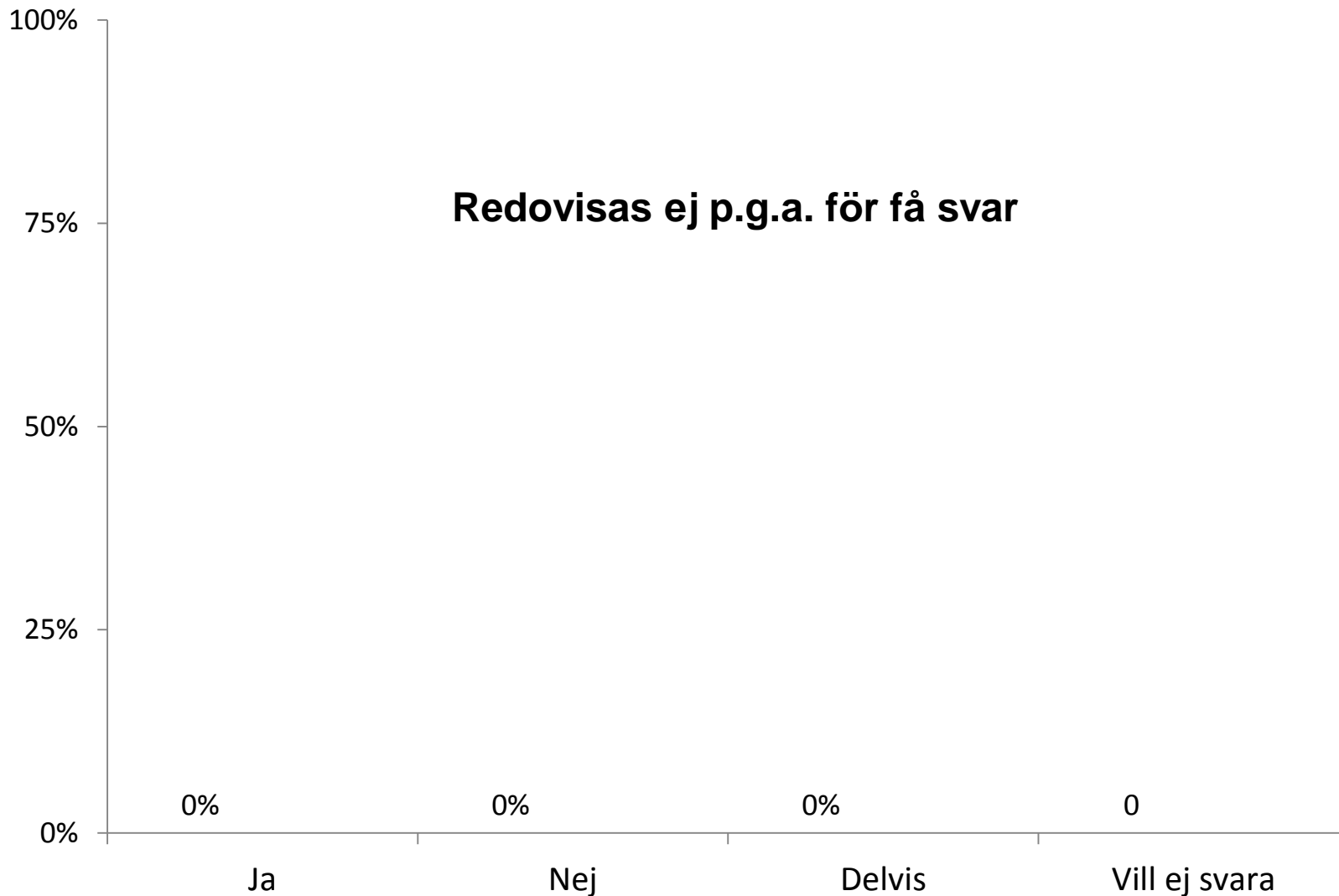
Har du berättat om det som hänt för personalen? (n=8)

■ 2018
■ 2017

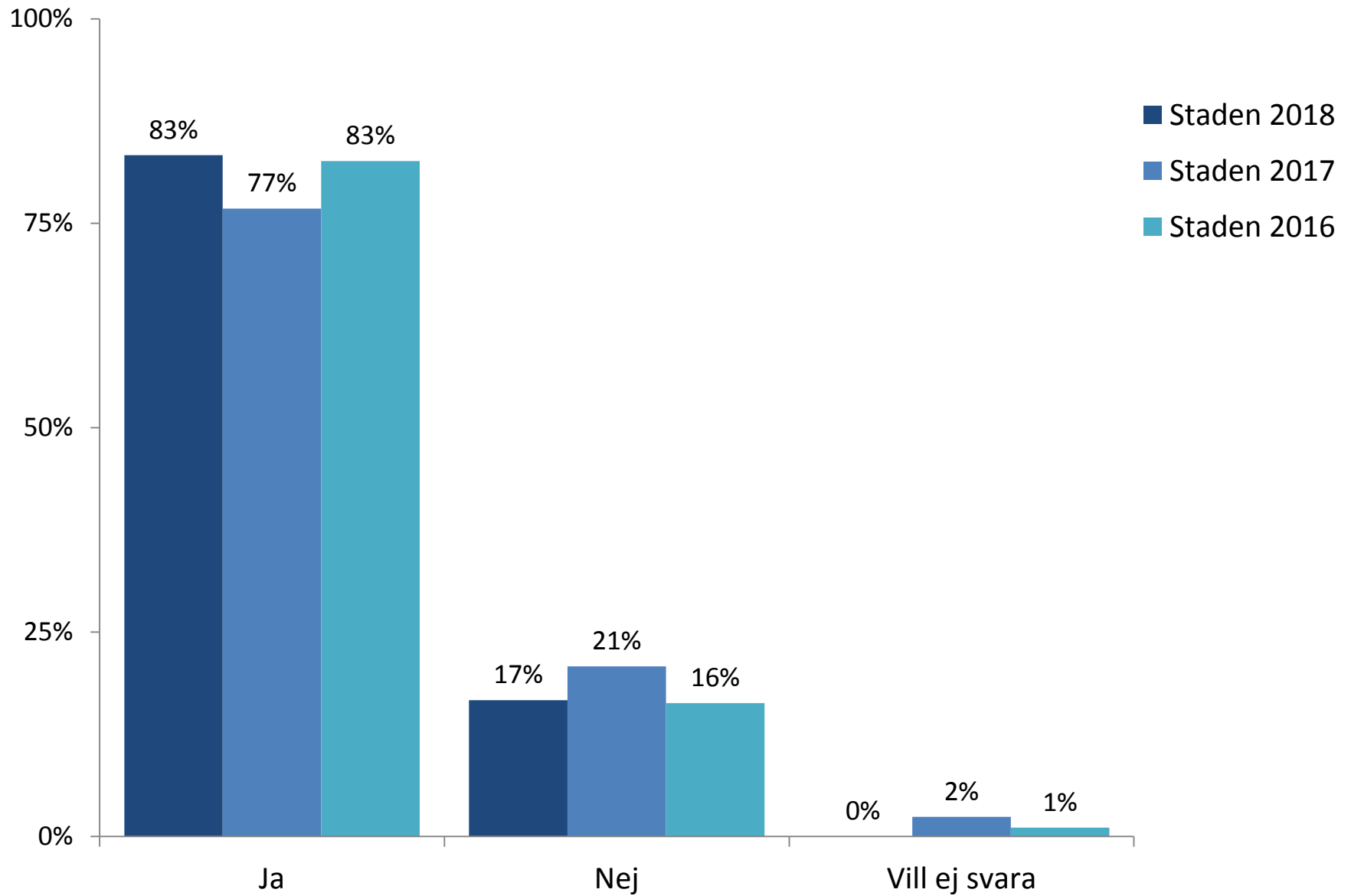


Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n=4)

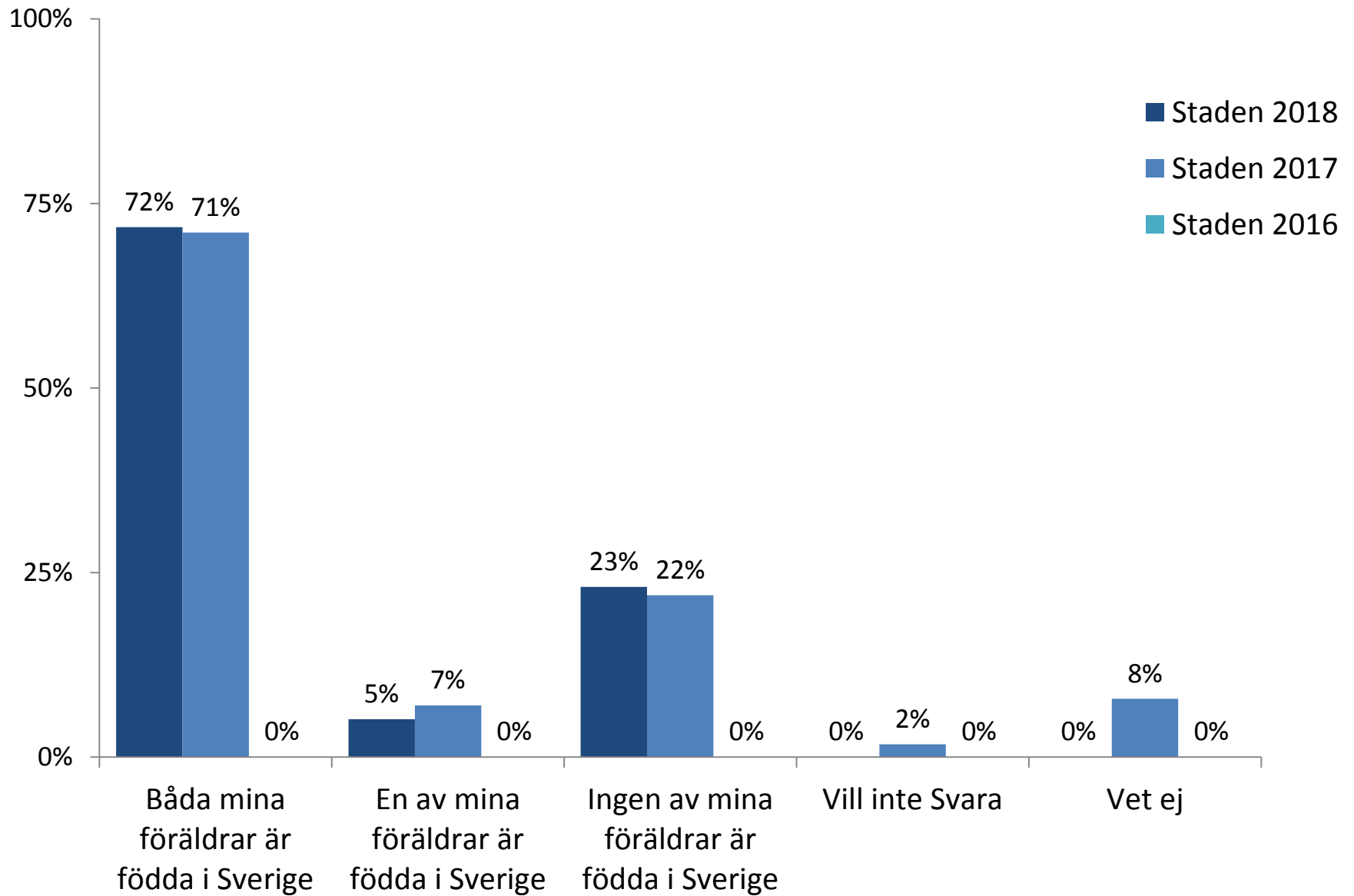
■ 2018
■ 2017



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?

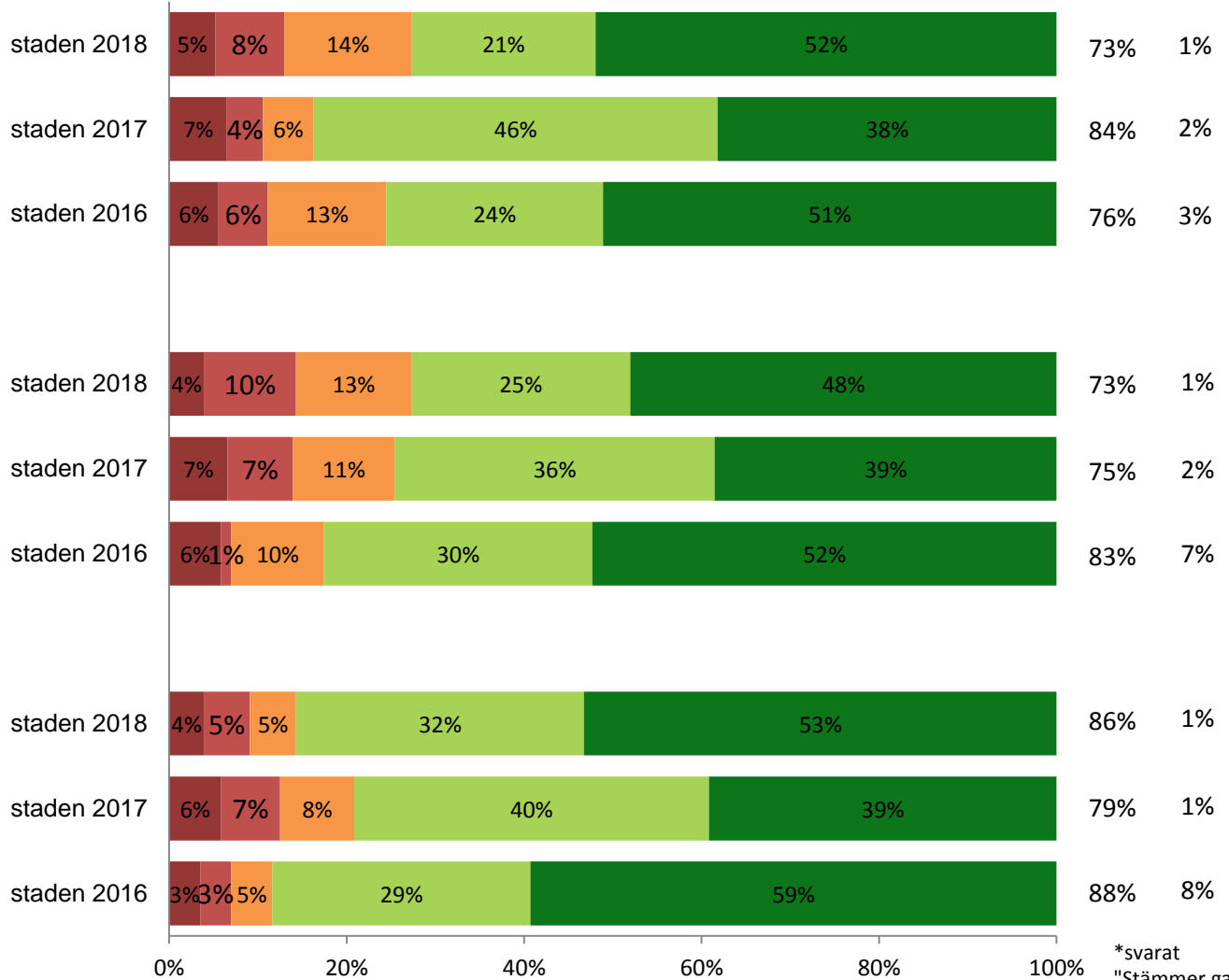


Resultat per fråga över tid

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

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

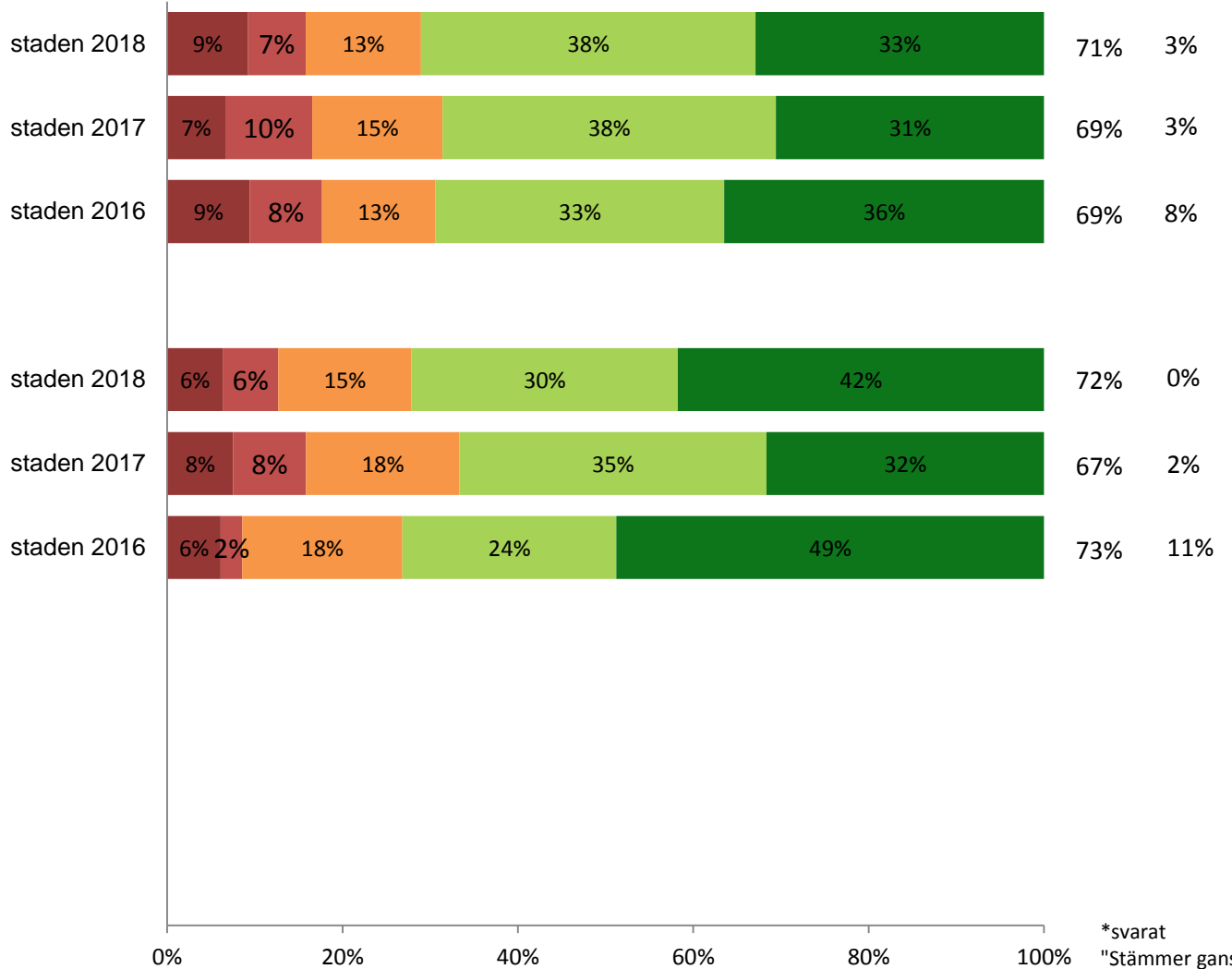
Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



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

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

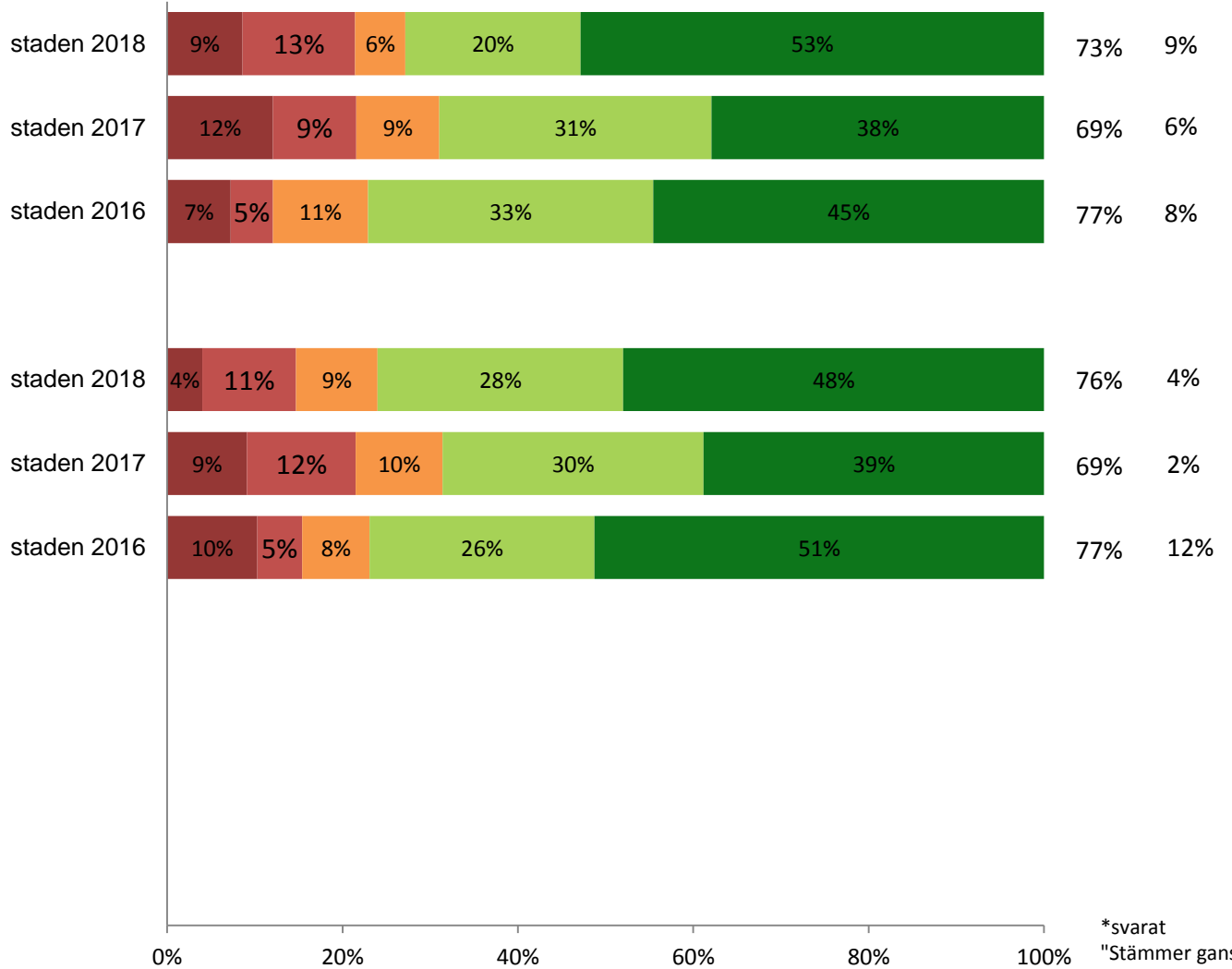
Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna 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
"Stämmer helt"

Staden per år

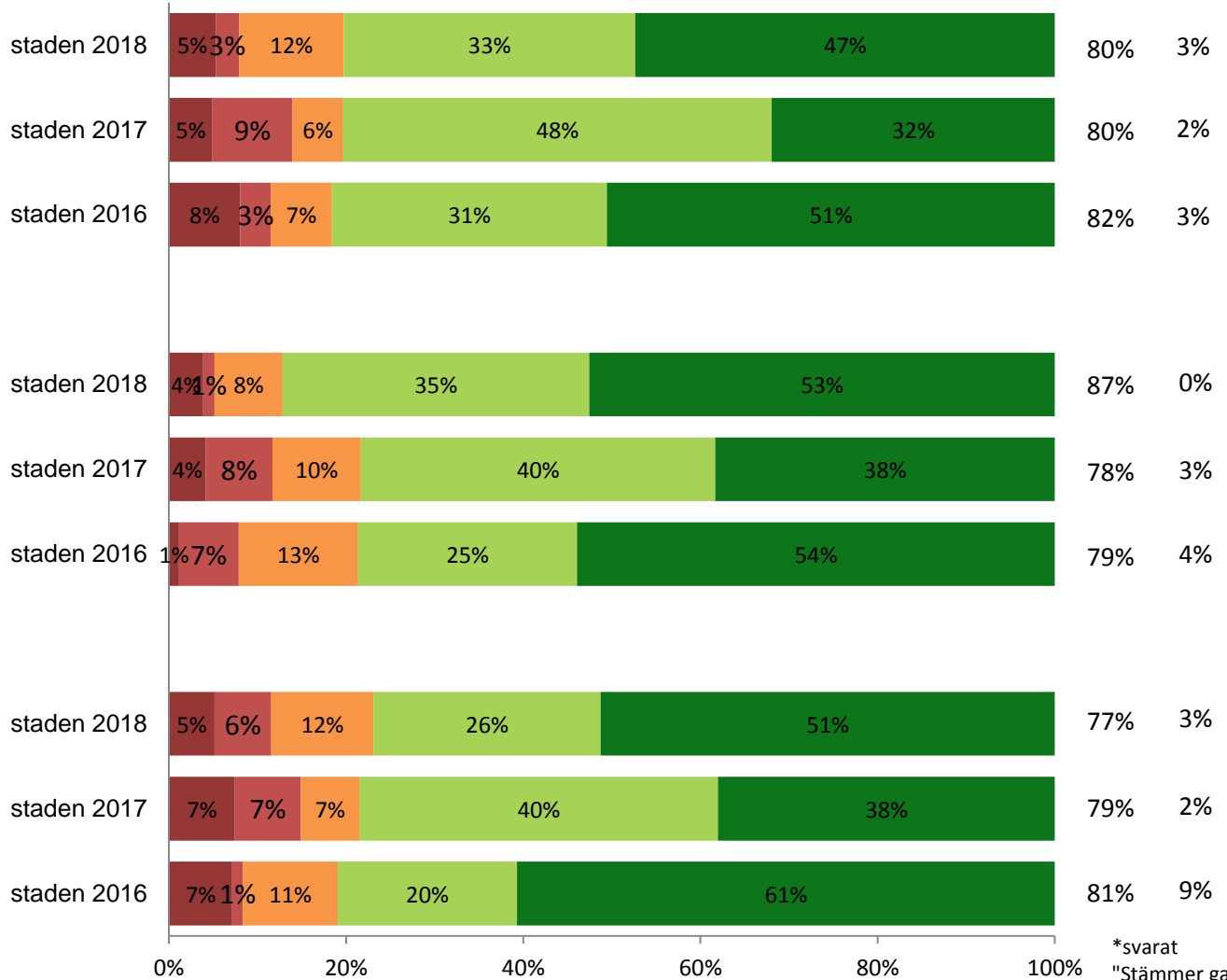
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen på boendet vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



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

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

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med respekt på mitt boende



staden 2016



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

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

Staden per år

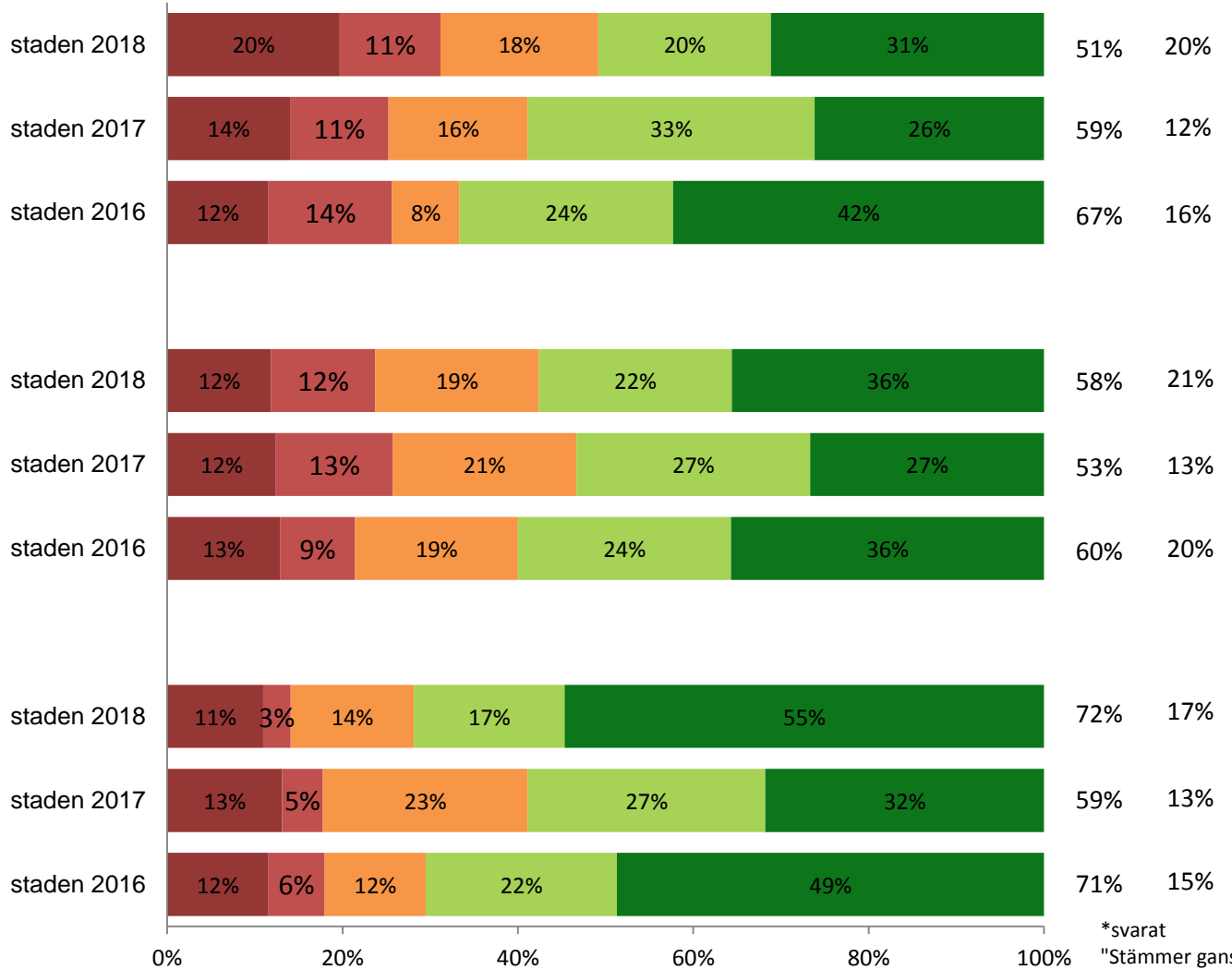
Andel
Nöjda* Vet ej

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 (tänk på hur utredningen genomfördes)

Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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

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

Resultat per regiform

Redovisas ej p.g.a. för få svar

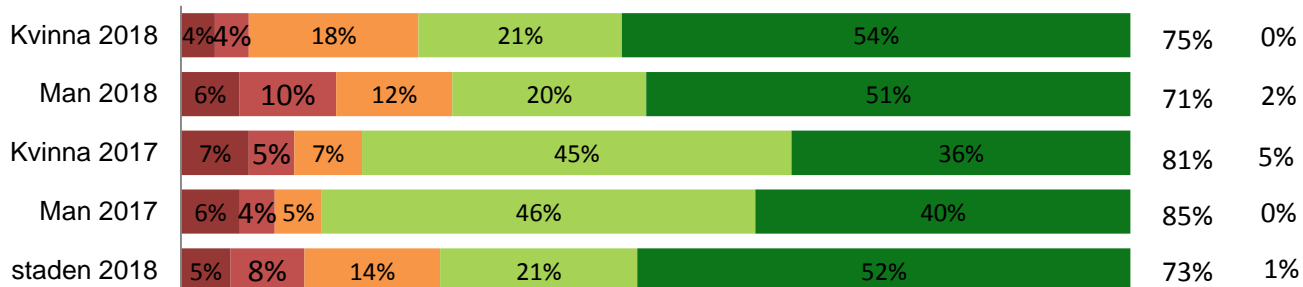
Resultat män/kvinnor

Staden per kön

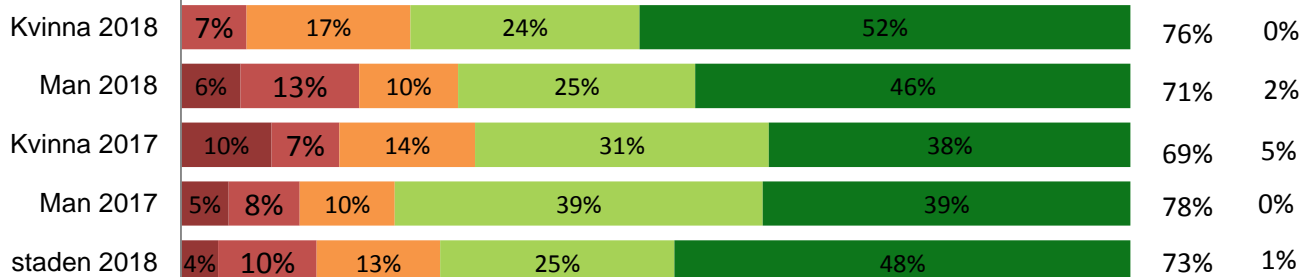
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

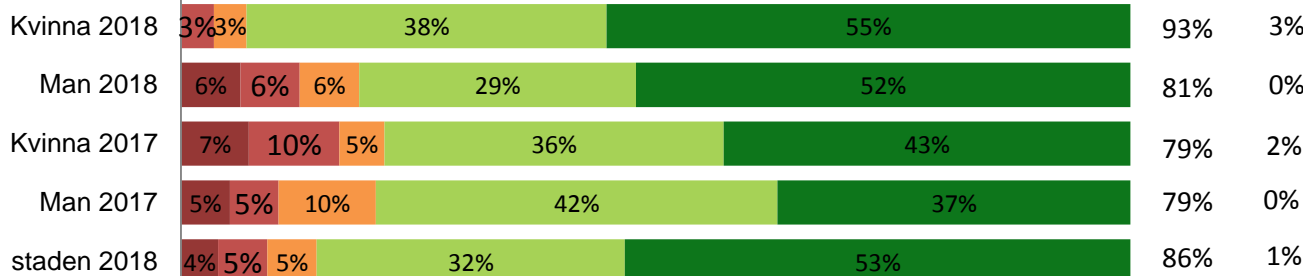
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Jag blir väl bemött på mitt boende



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

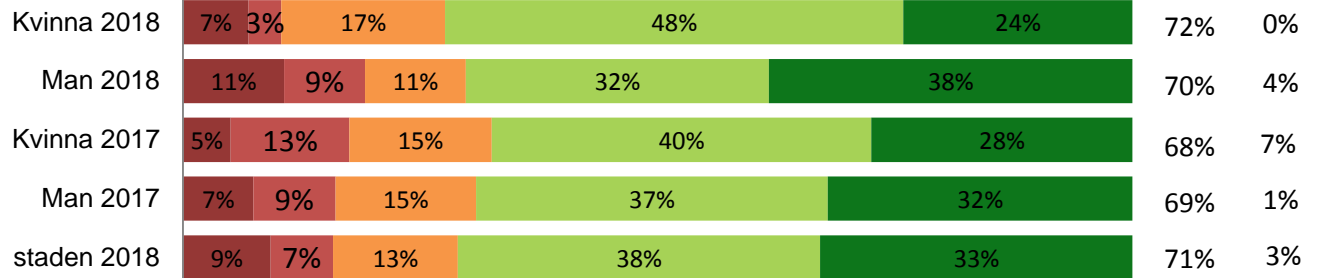
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per kön

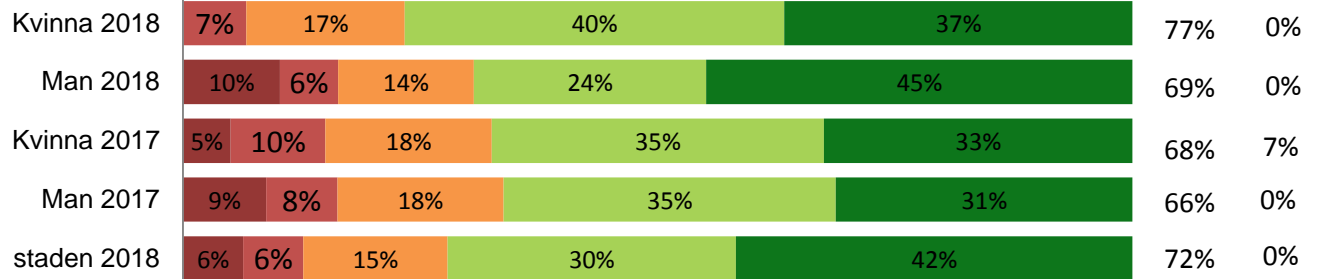
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

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

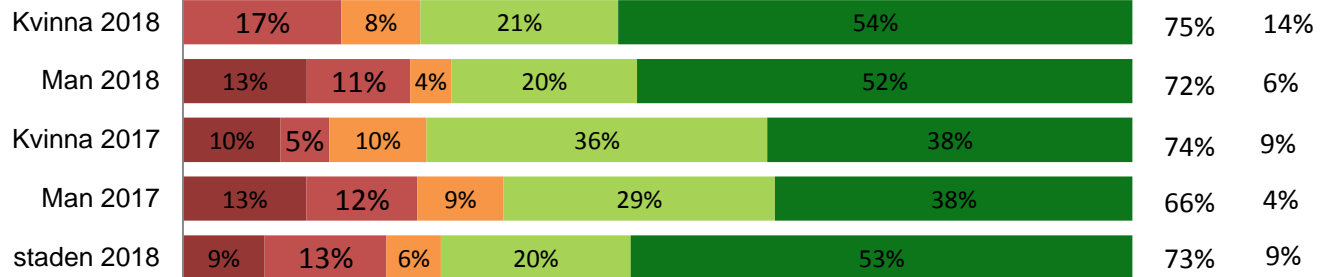
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Staden per kön

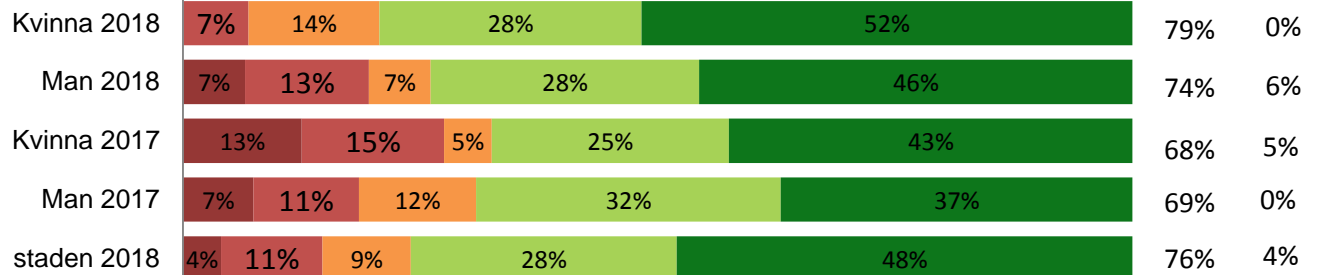
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna 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



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 kön

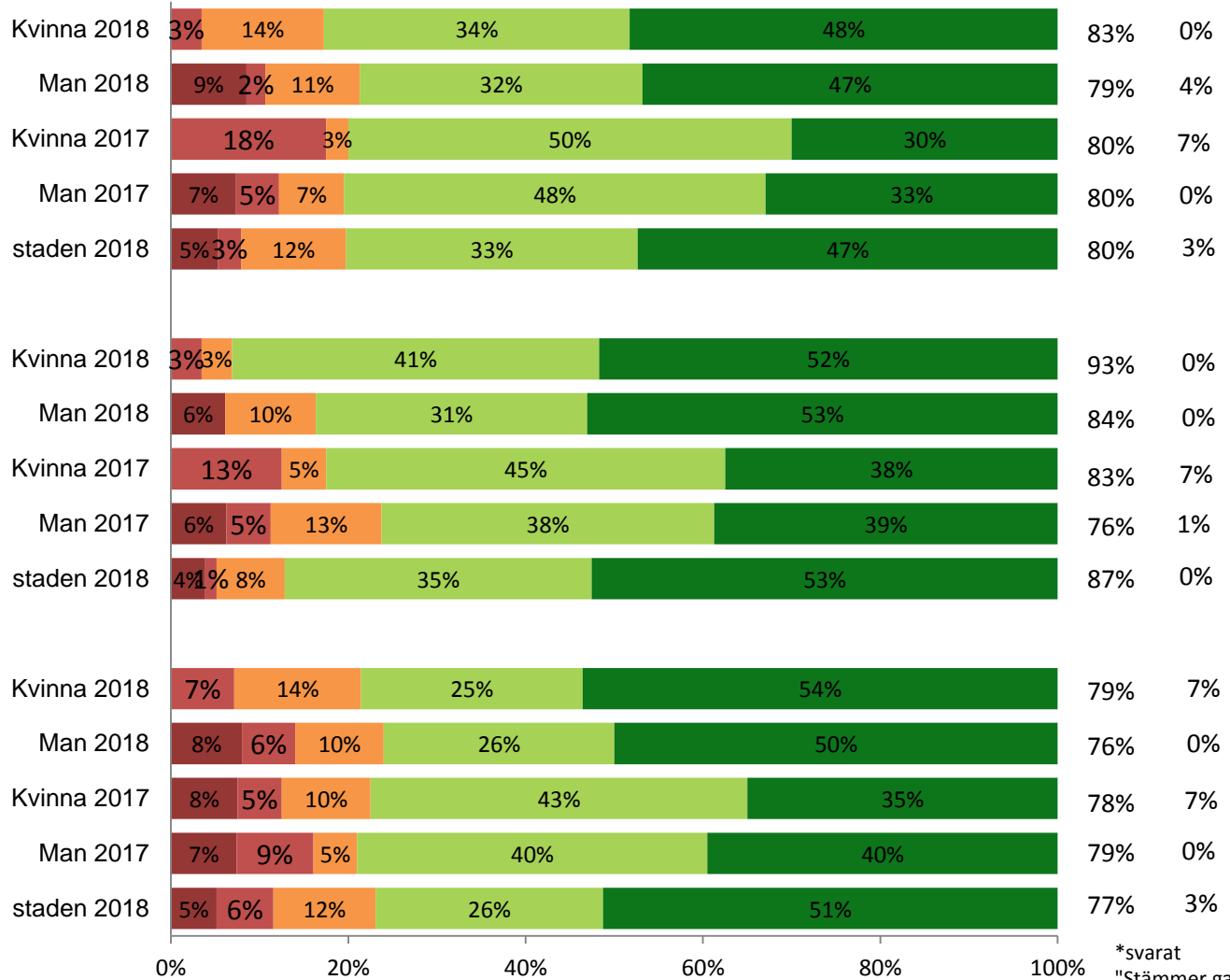
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen på boendet vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



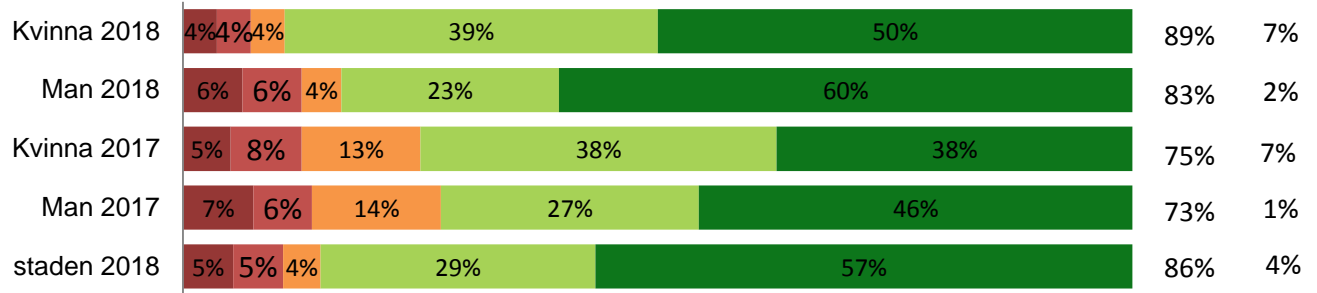
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

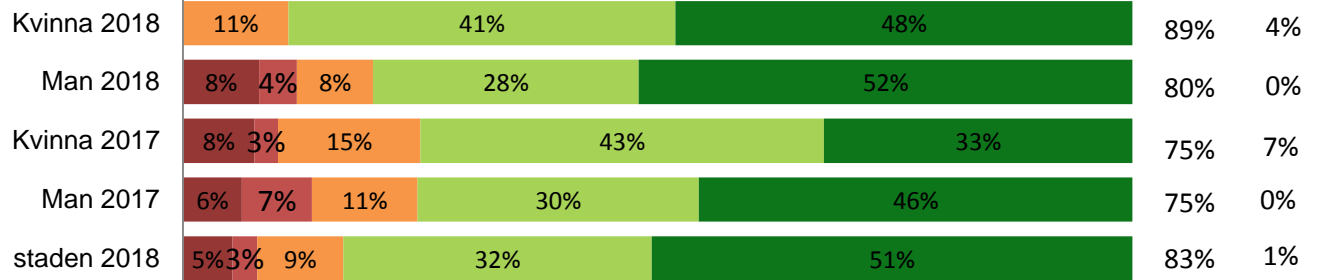
Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

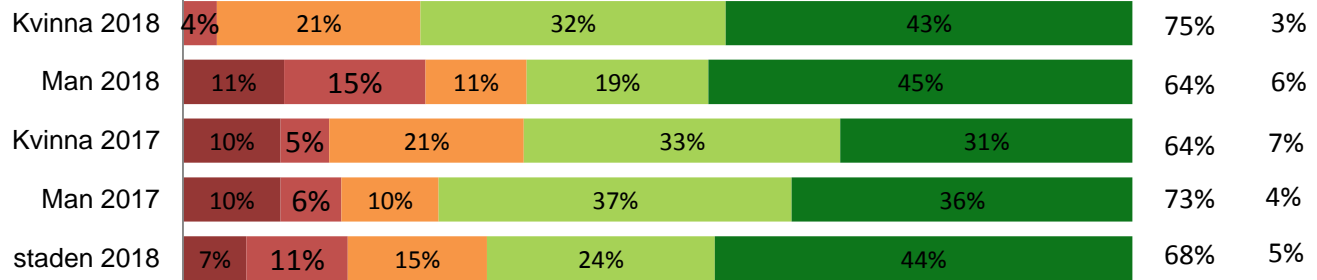
Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med
respekt på mitt boende



Personalen är bra på
att få mig att göra
saker själv

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

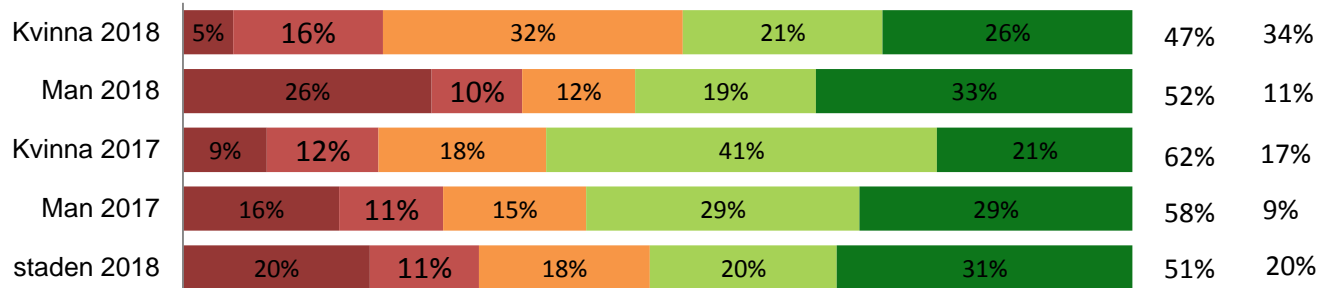
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Staden per kön

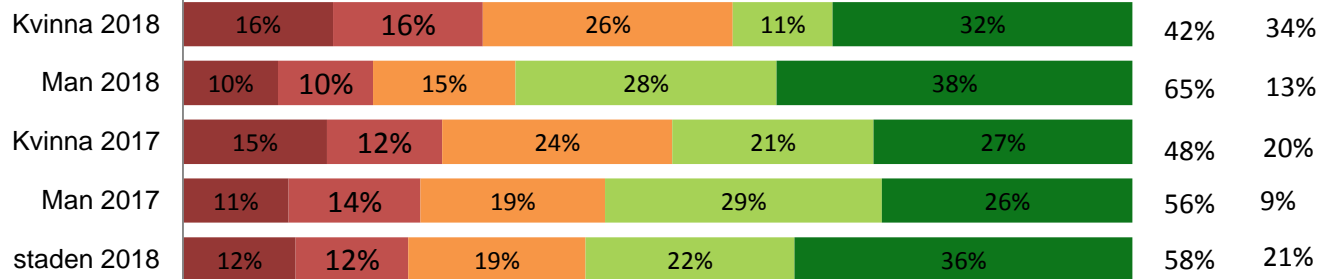
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

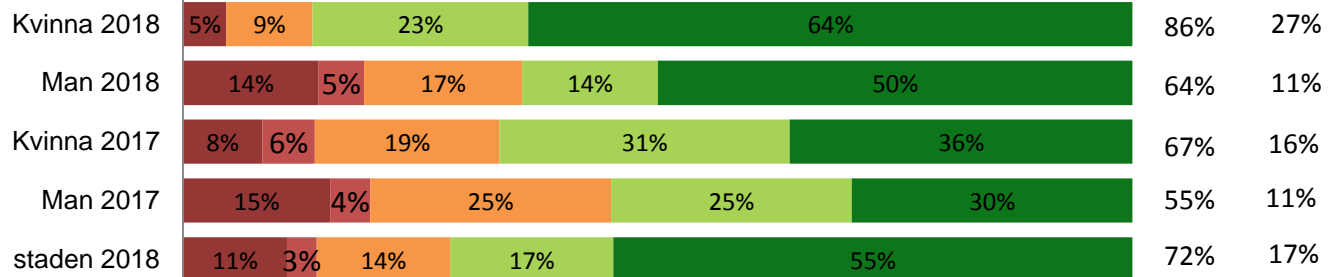
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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 "Stämmer helt"

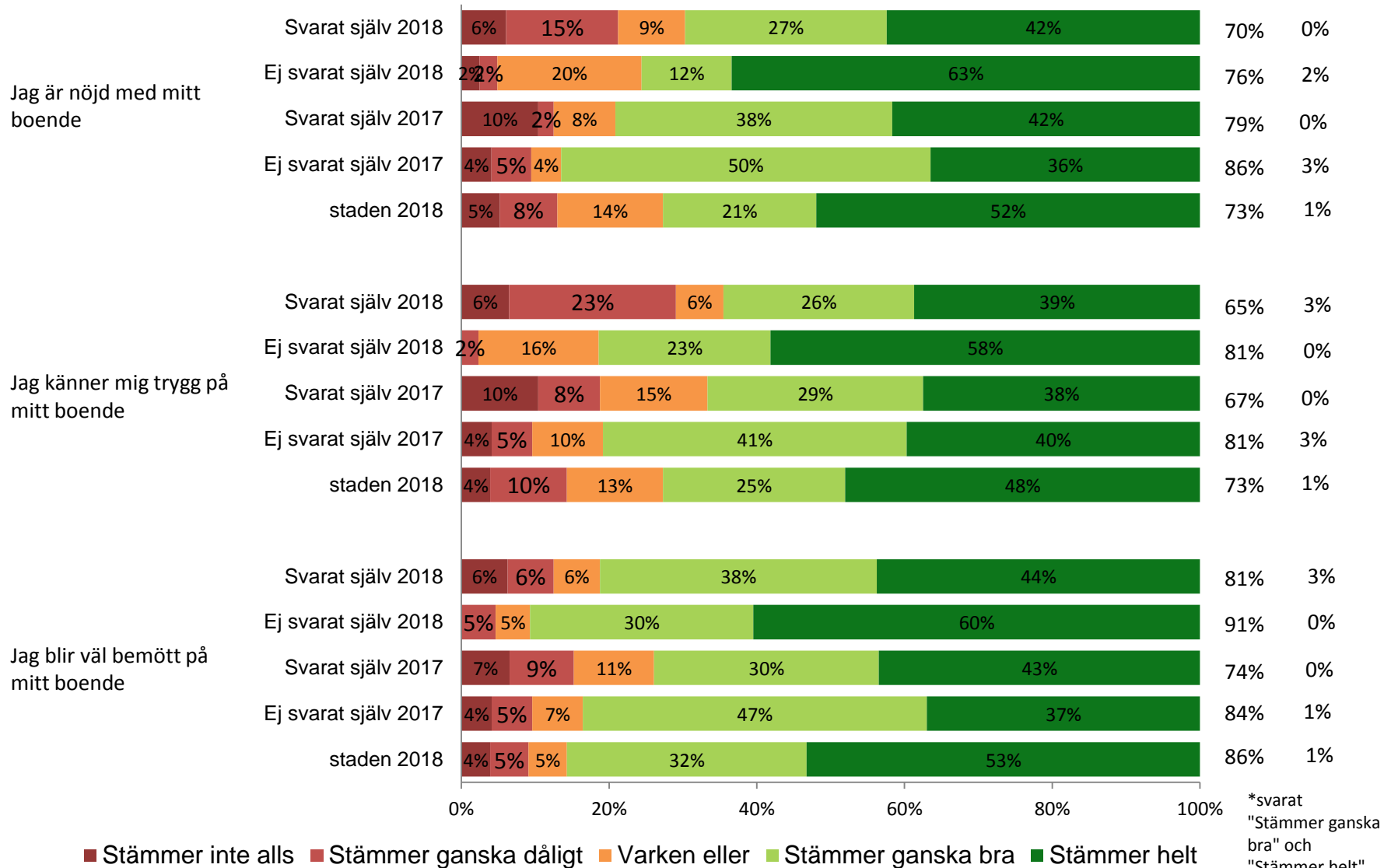
Resultat svarsmetod

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

Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

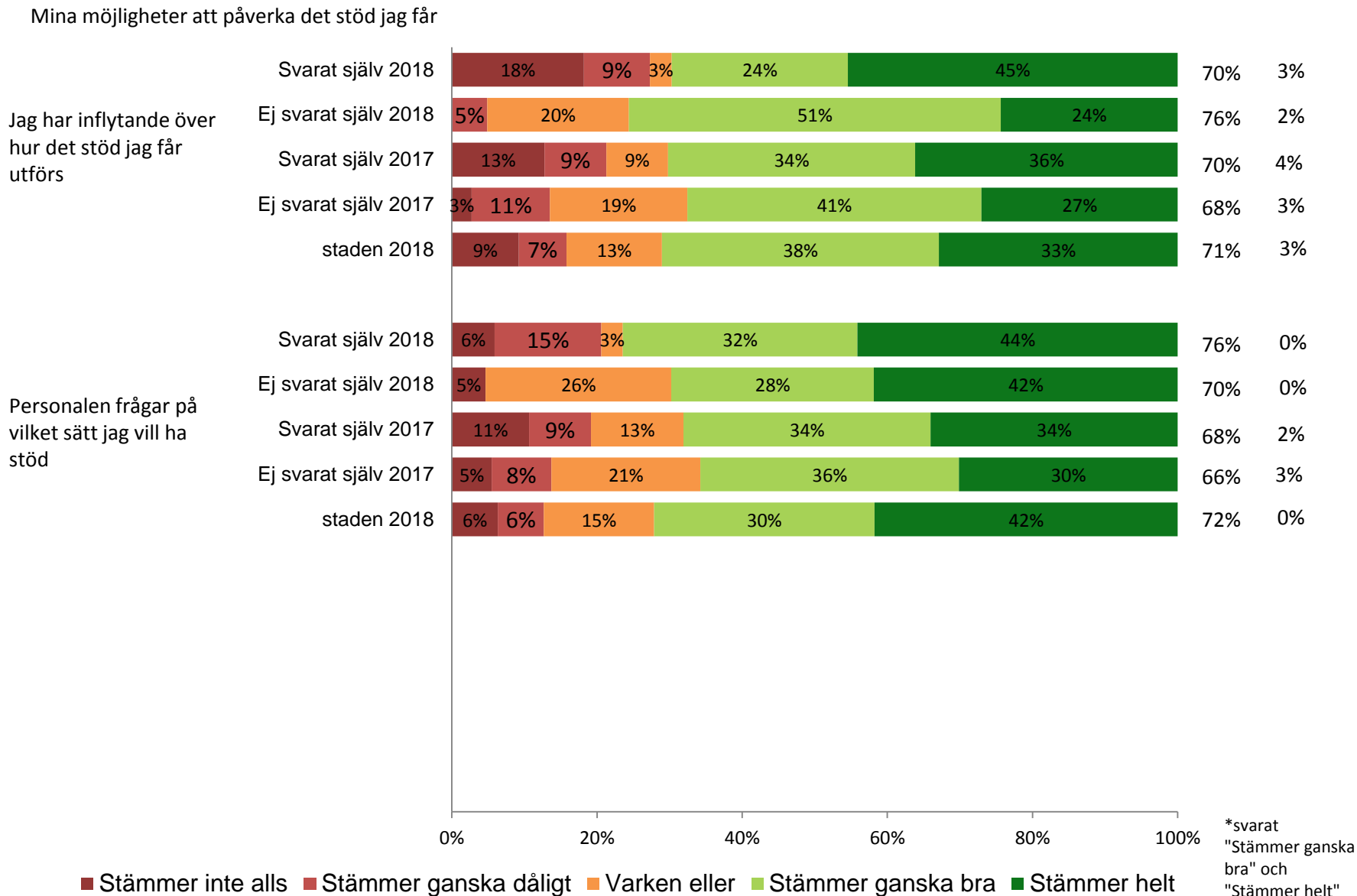
Sammanfattande omdöme



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

Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

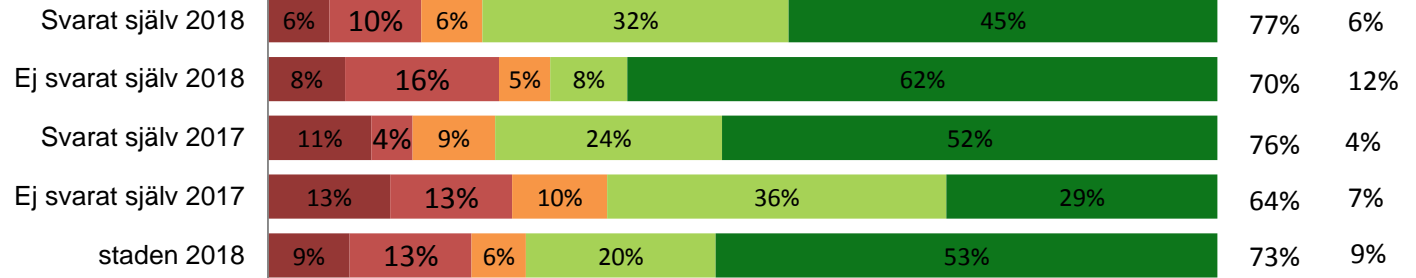


Staden per svarsmetod

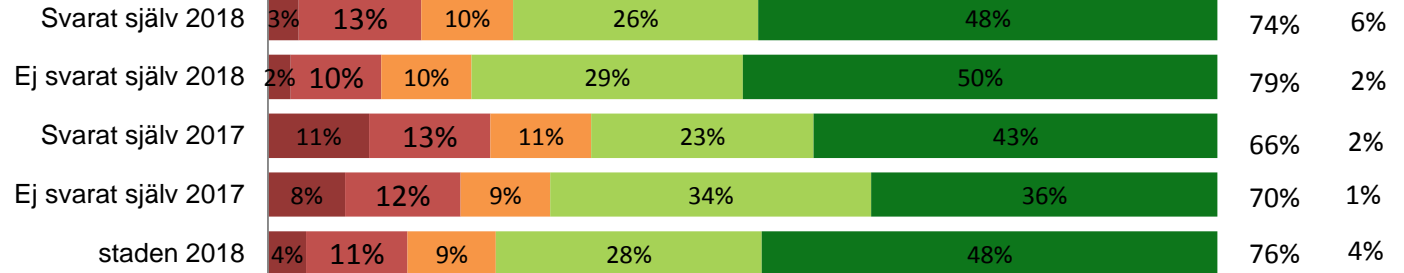
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag får

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna 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



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 svarsmetod

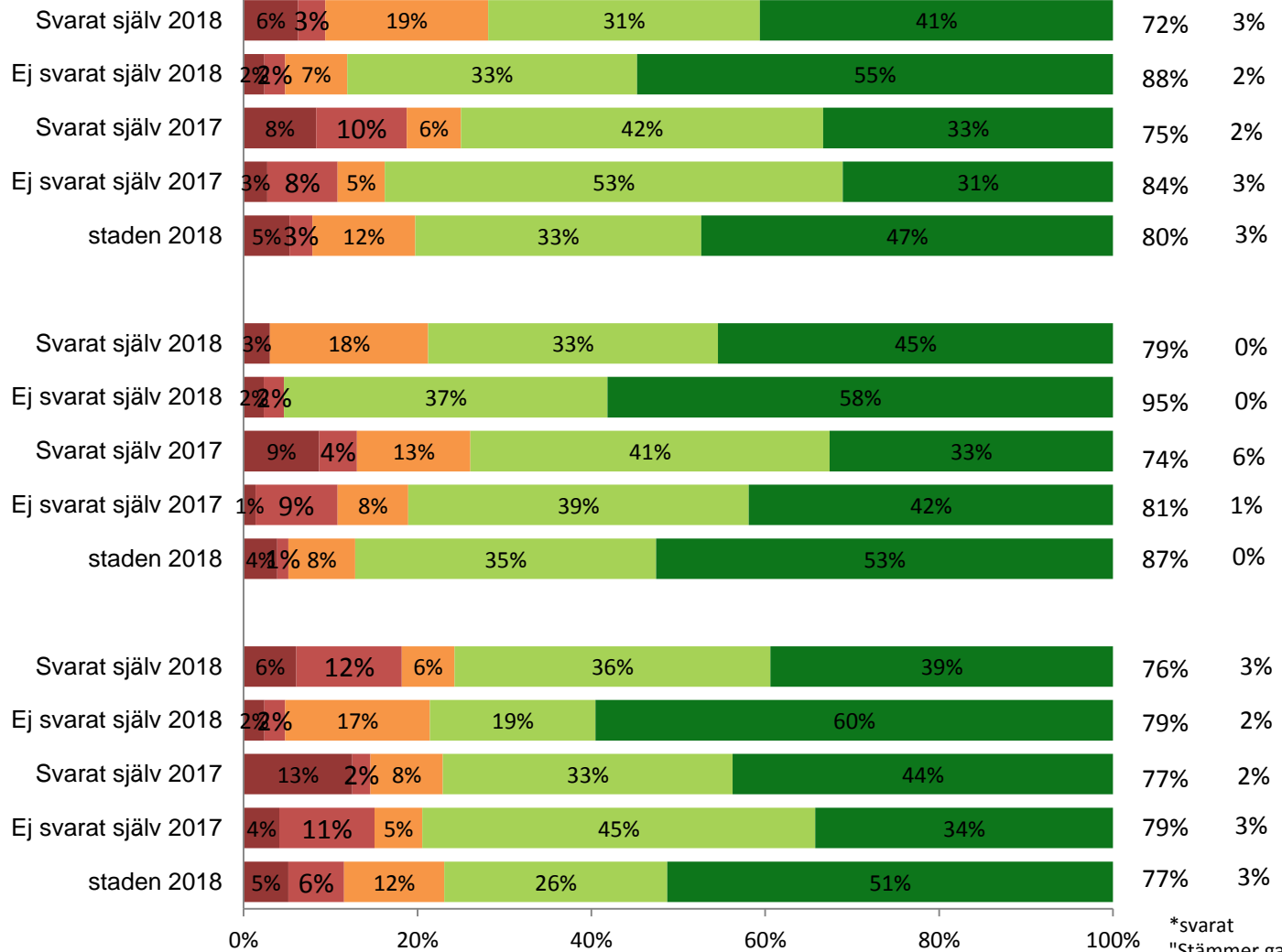
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina åsikter om det stöd jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen på boendet vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

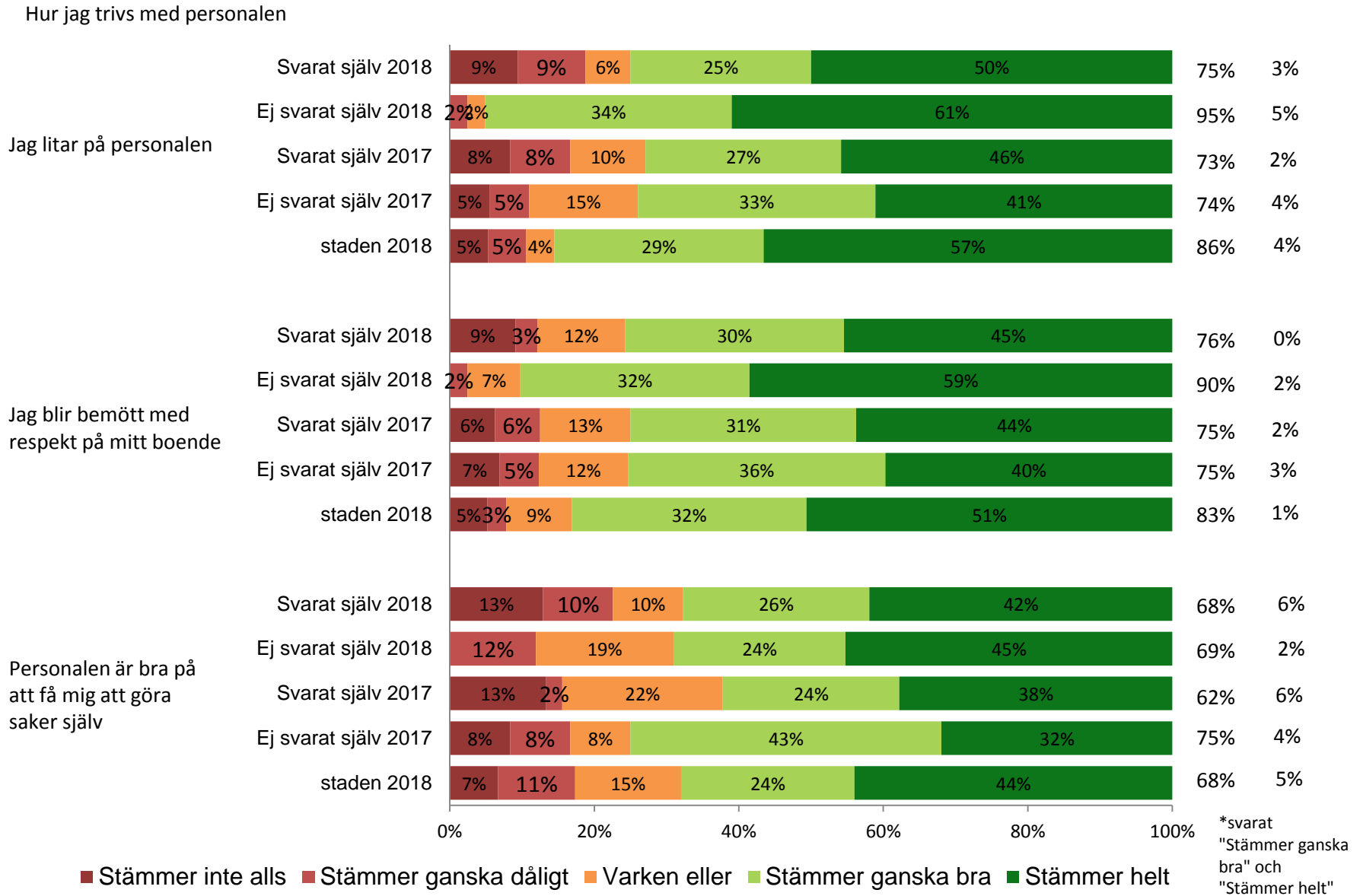


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej



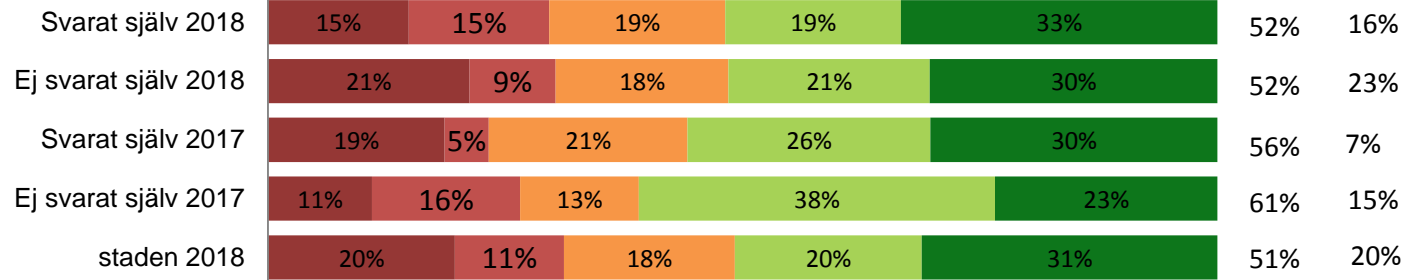
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Staden per svarsmetod

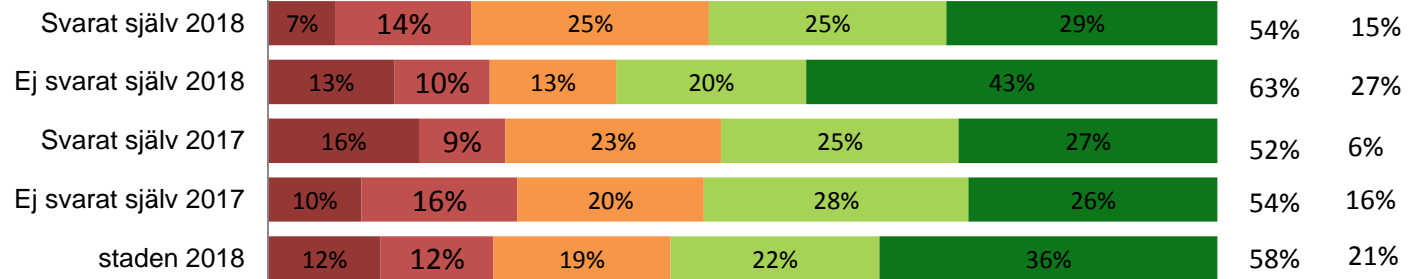
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor kring utredningen av mitt behov av stöd

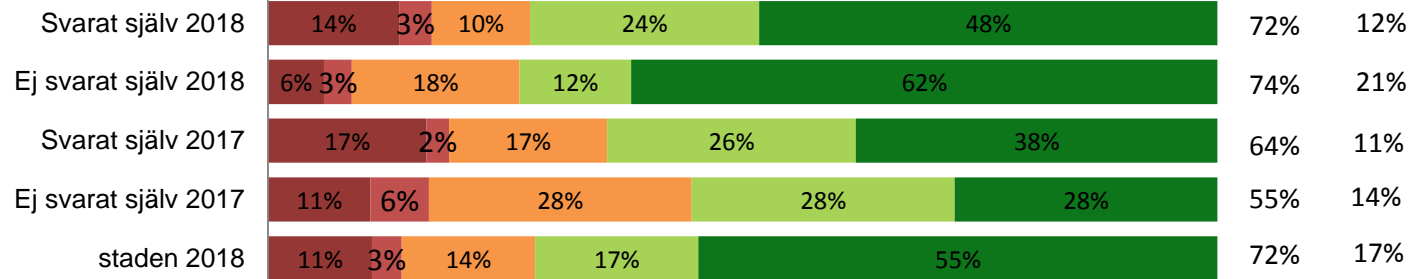
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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



Jag är nöjd med min handläggares bemötande



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

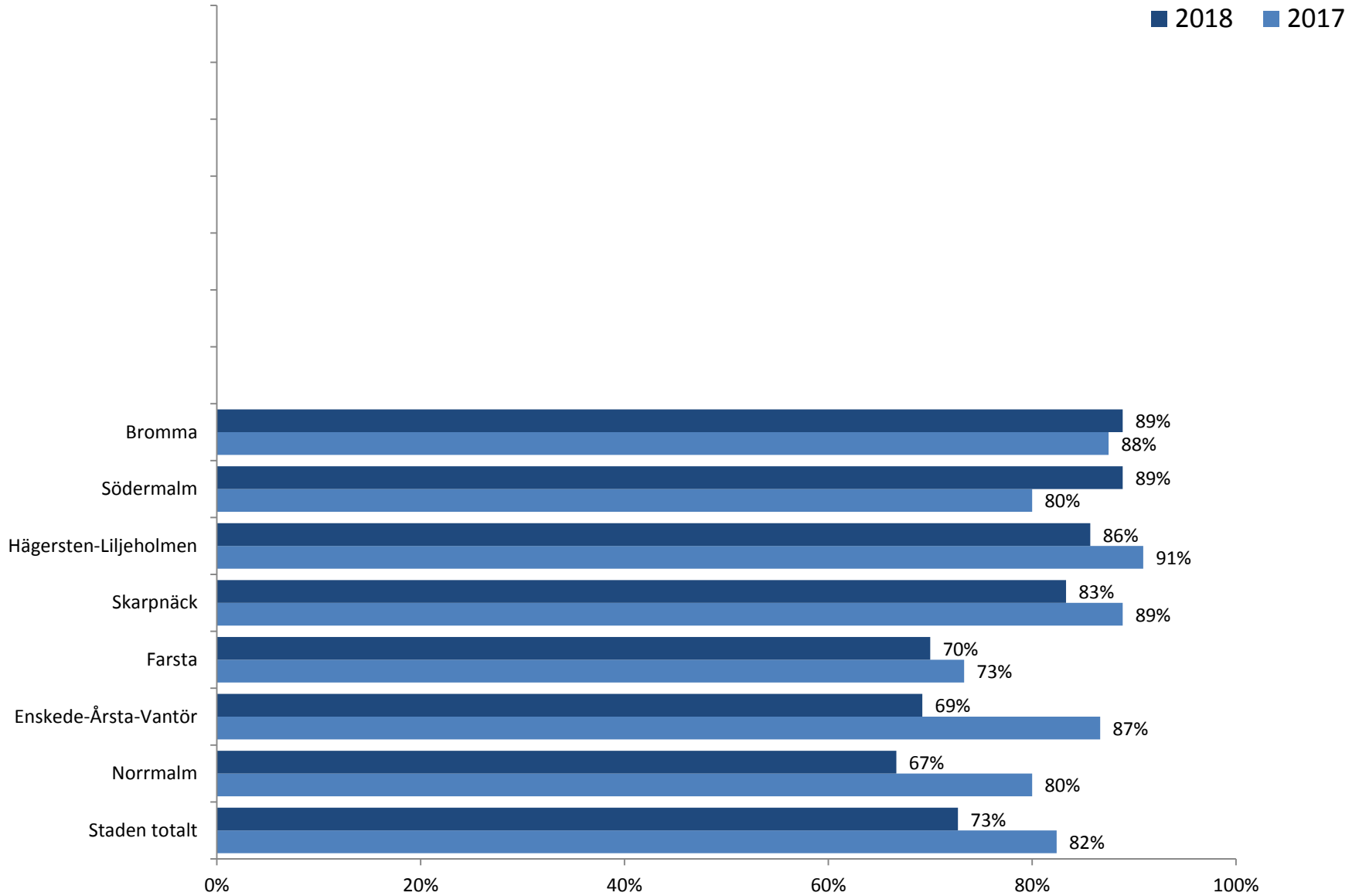
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

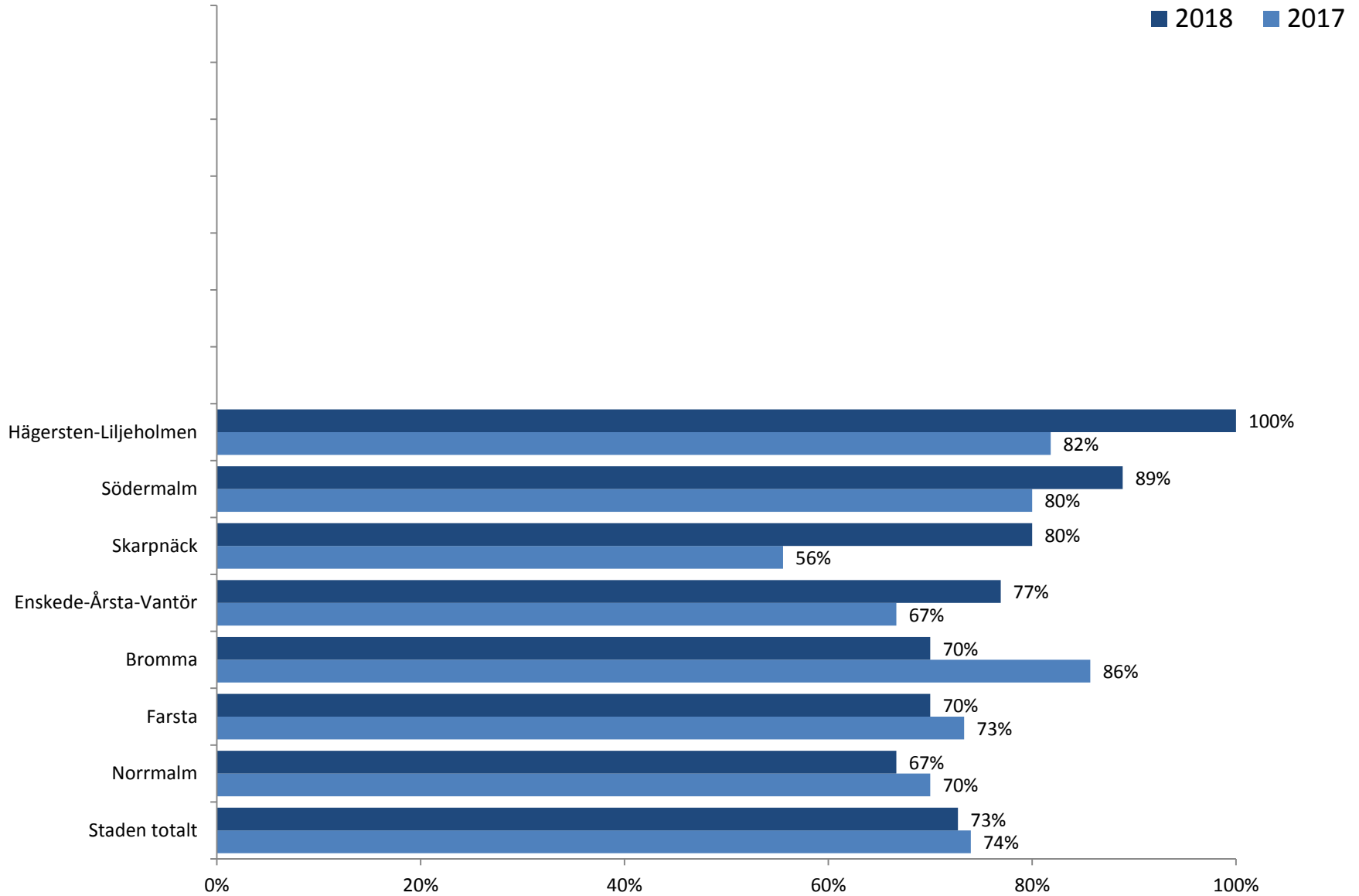
Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

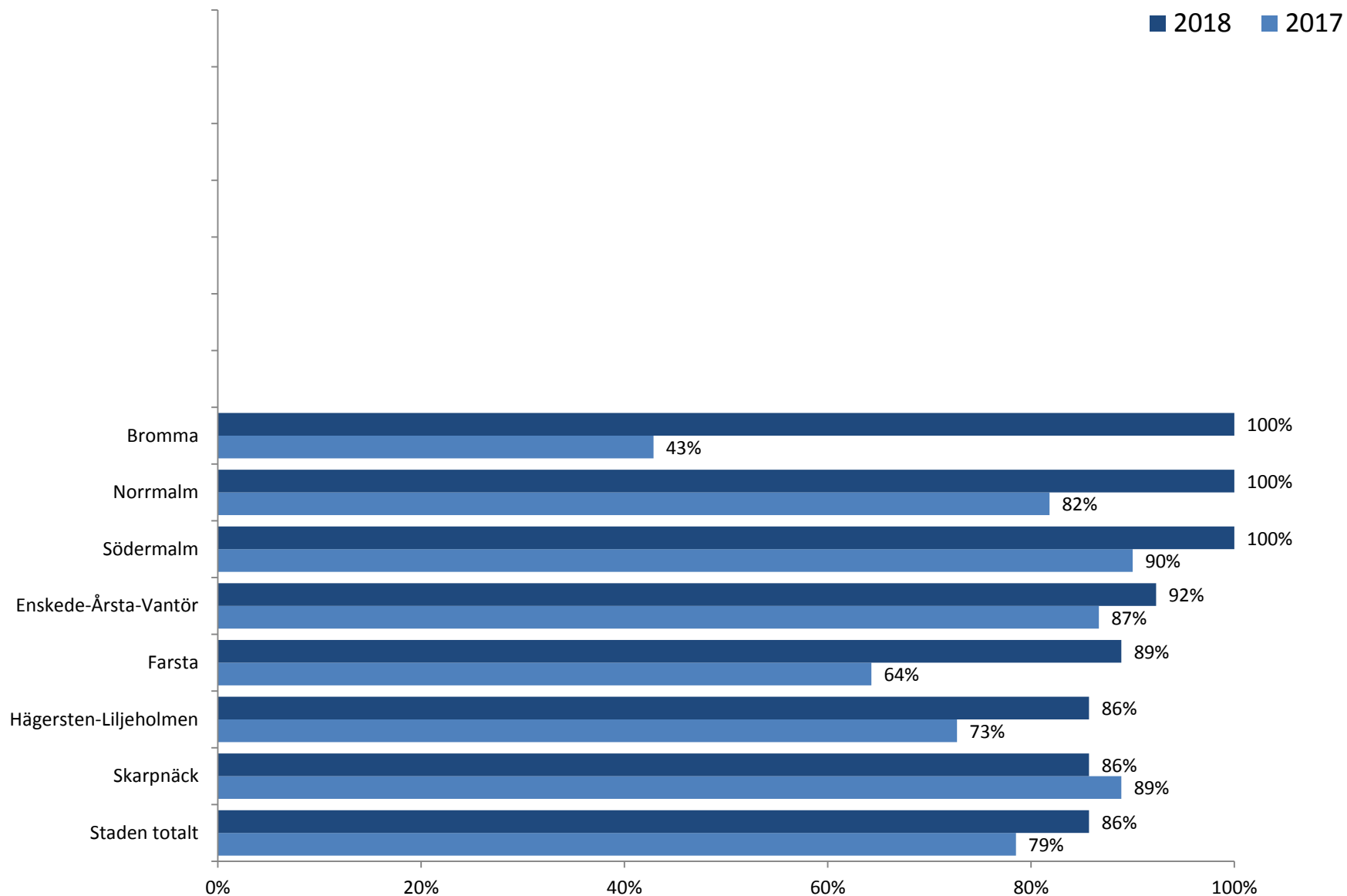
Jag är nöjd med mitt boende



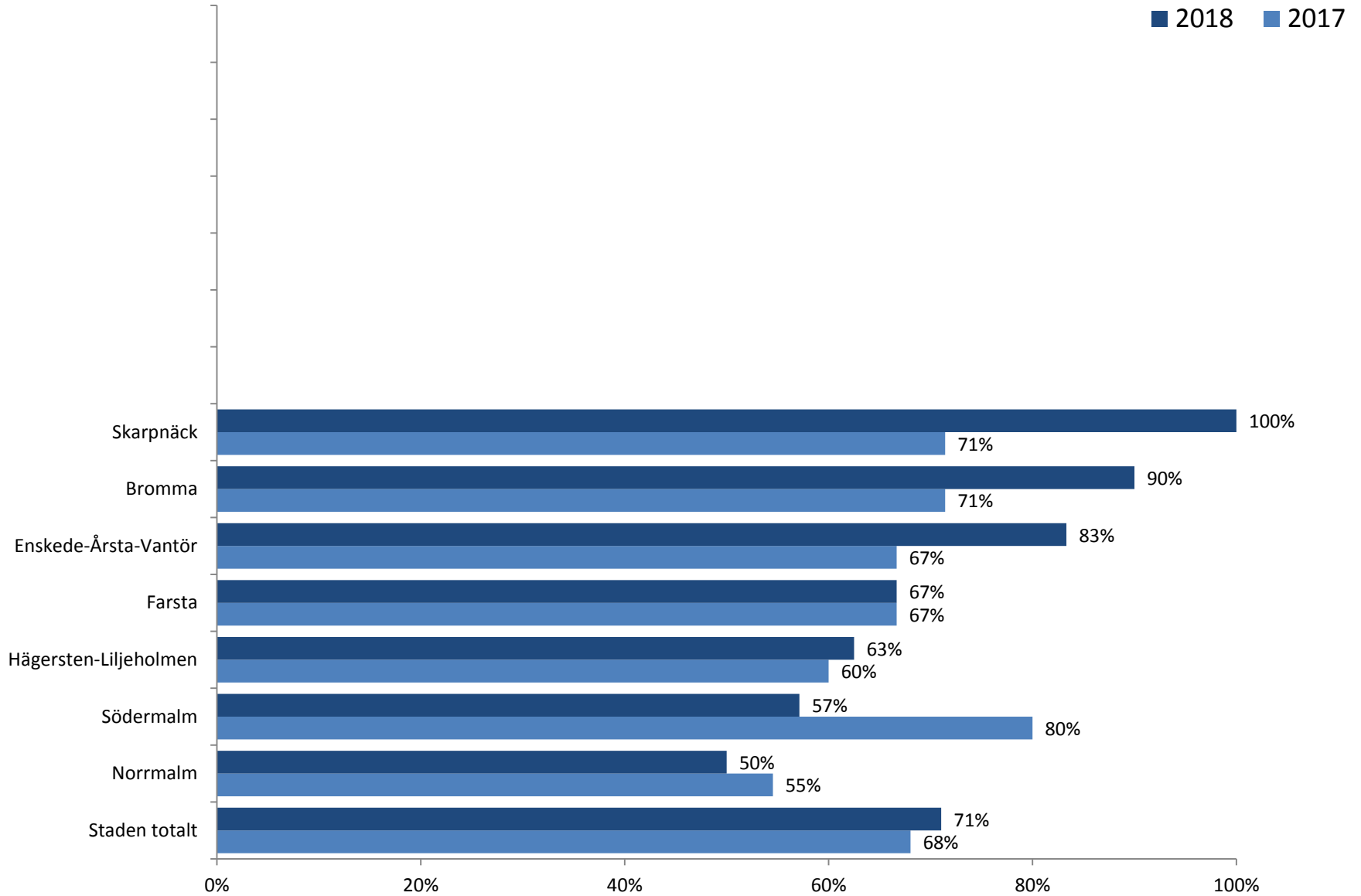
Jag känner mig trygg på mitt boende



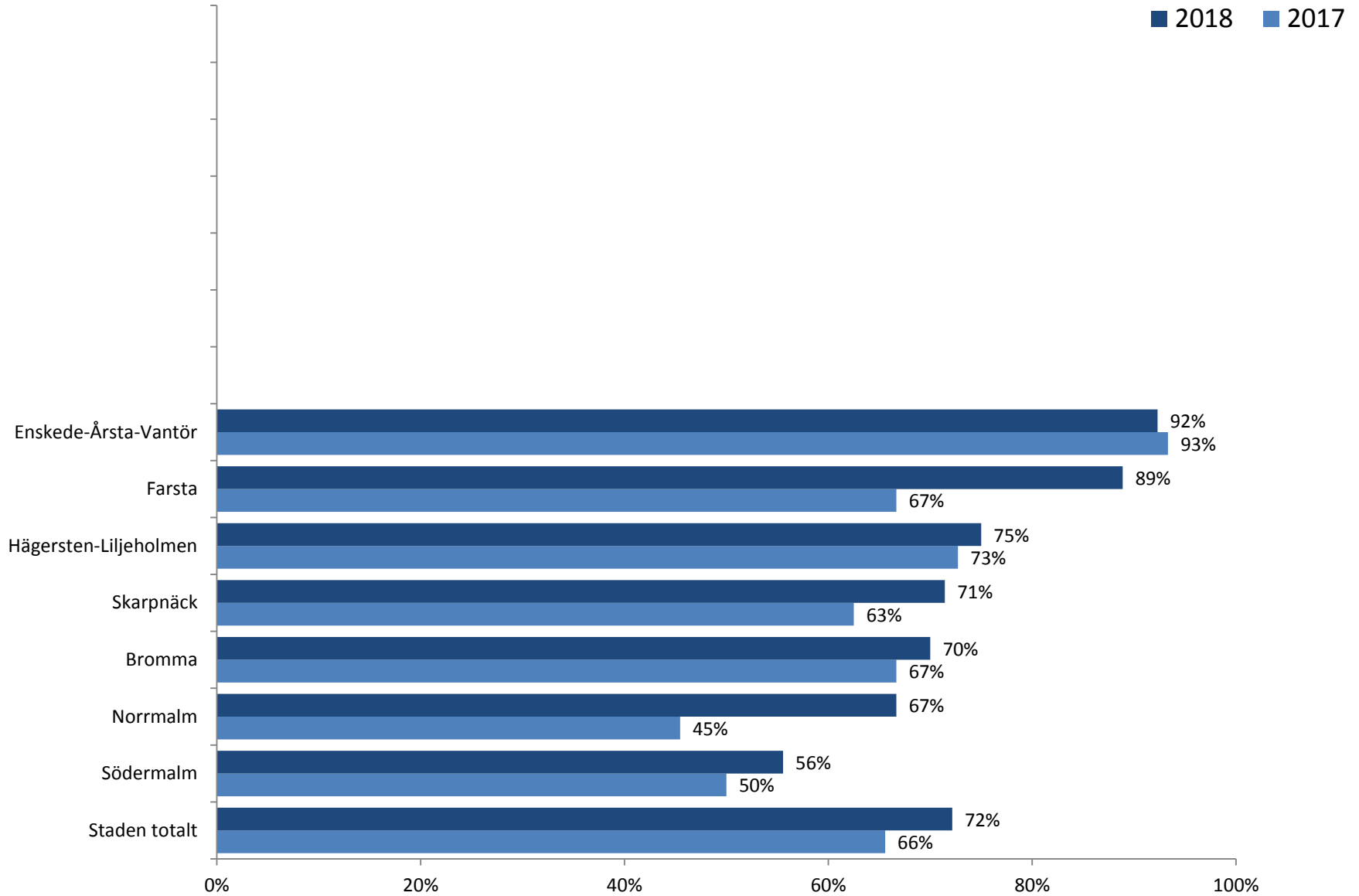
Jag blir väl bemött på mitt boende



Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

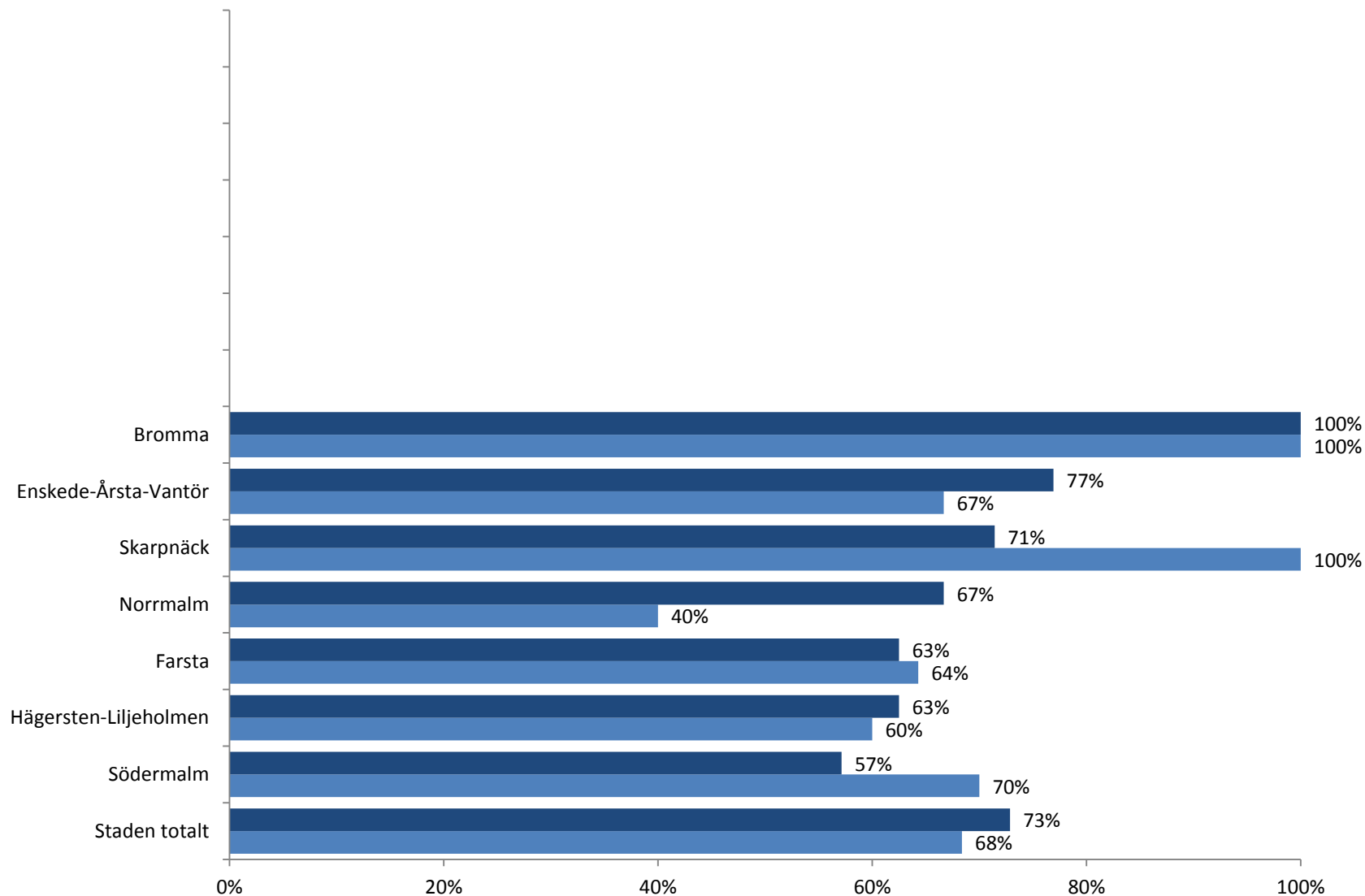


Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd

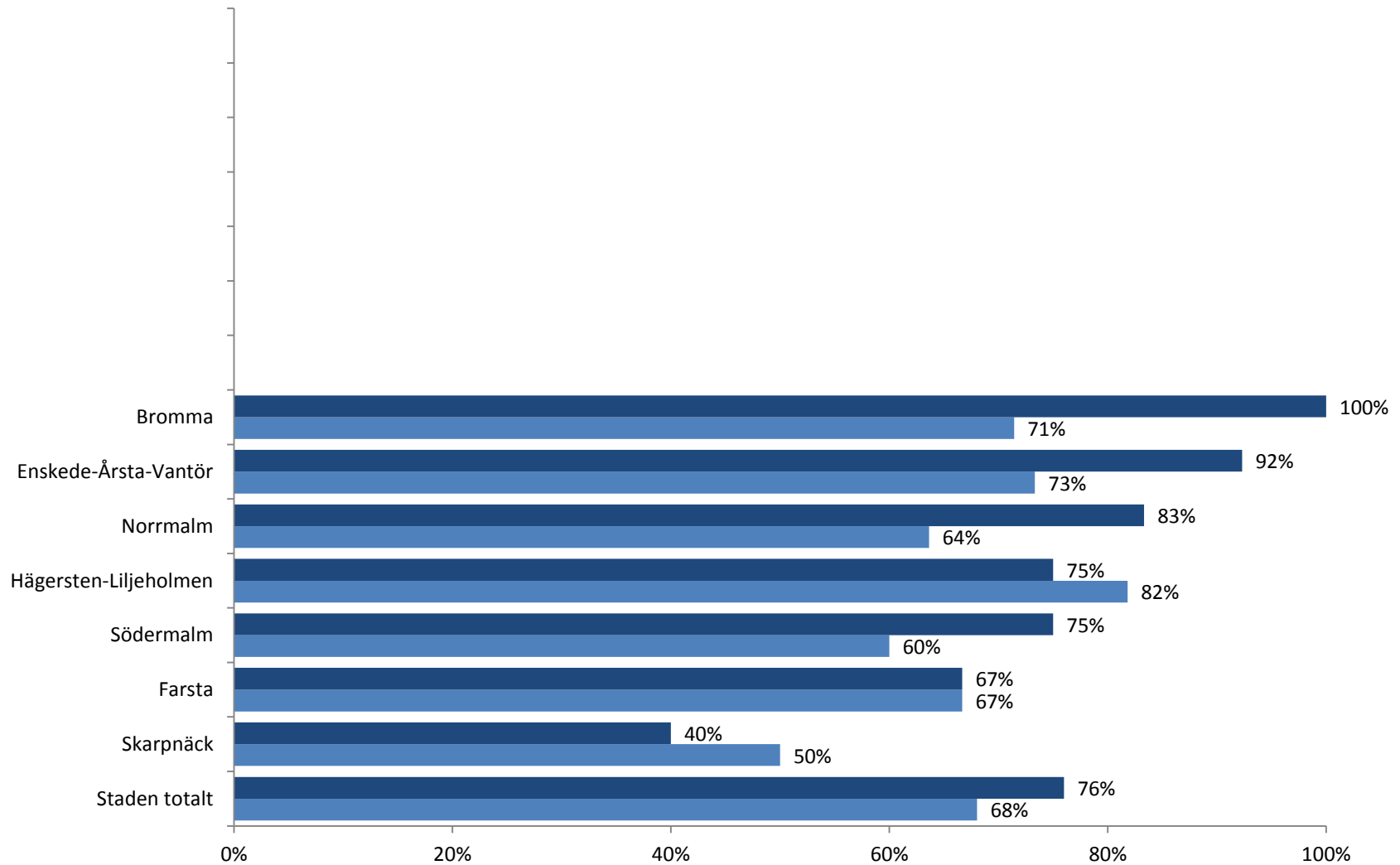


Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

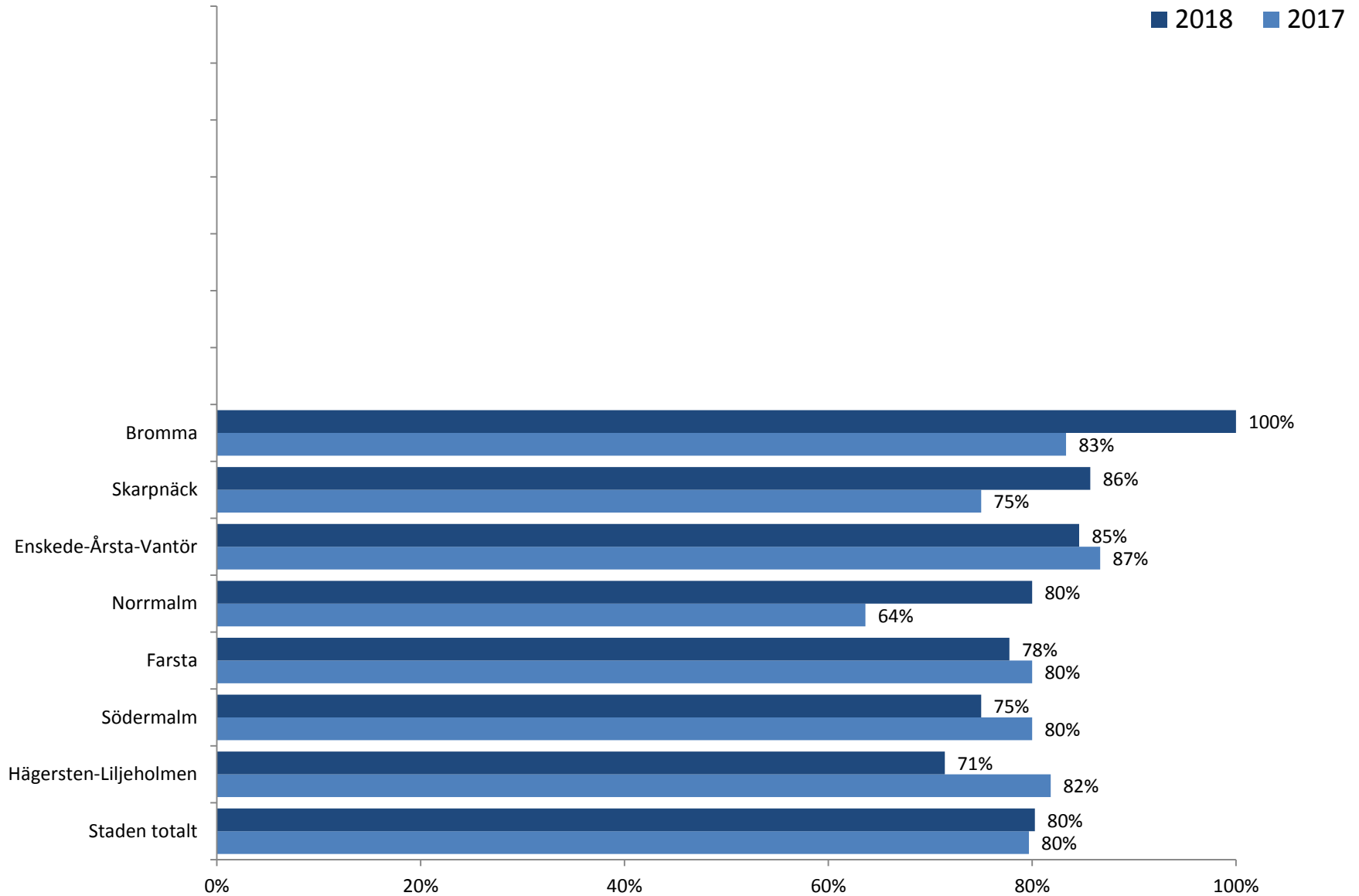
■ 2018 ■ 2017



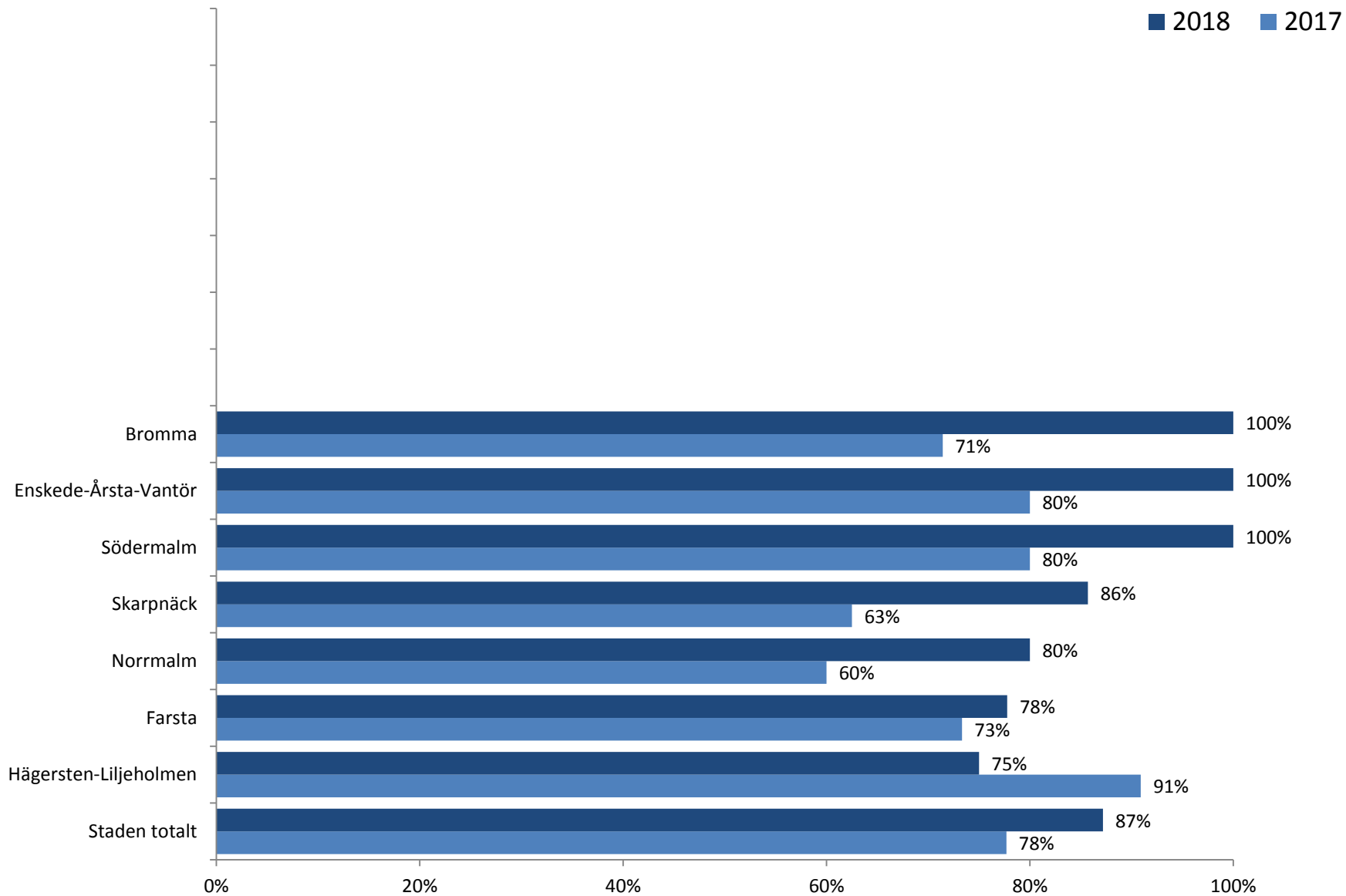
Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa



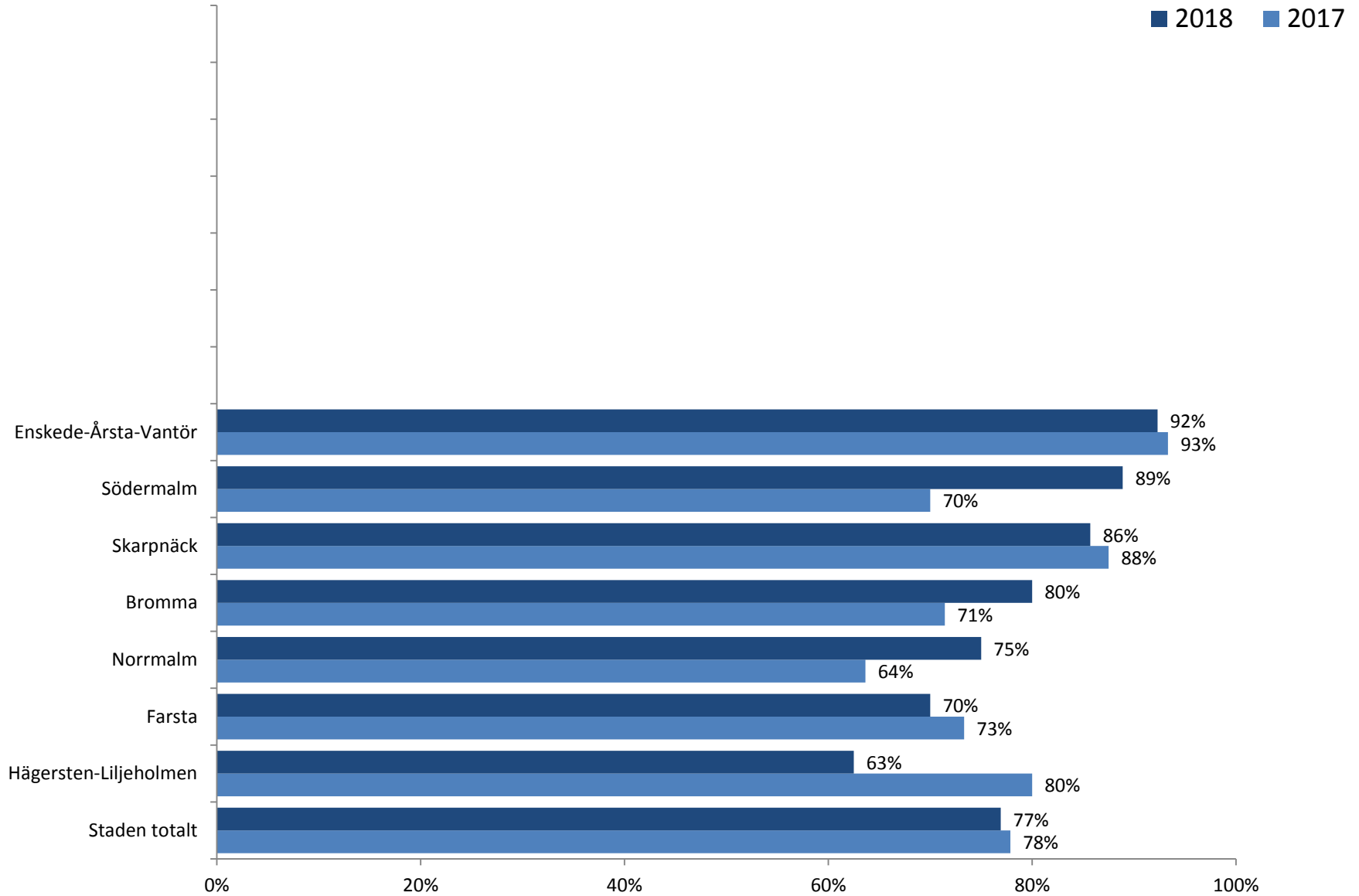
Personalen förstår vad jag behöver



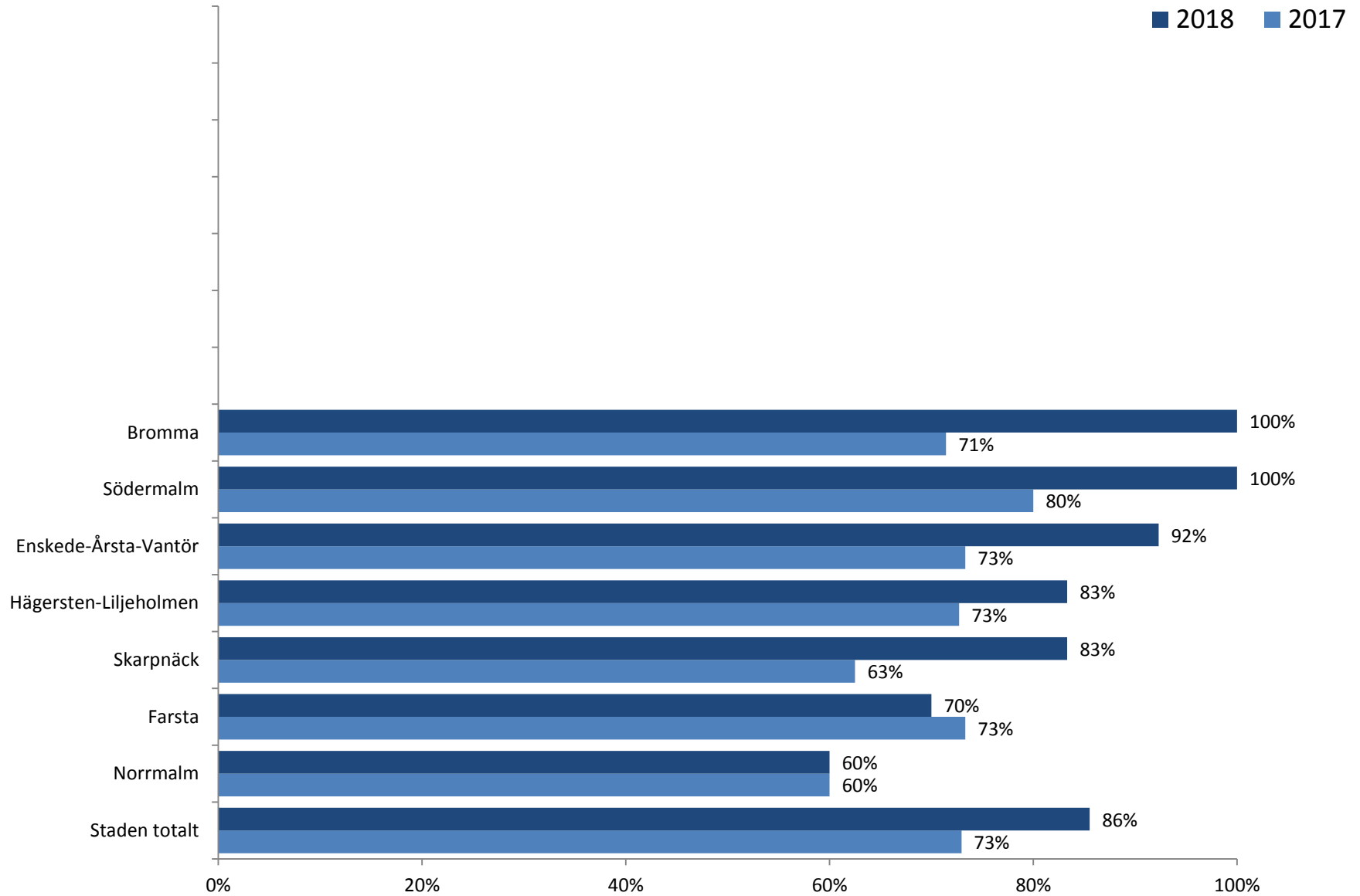
Personalen på boendet vet vad jag klarar av



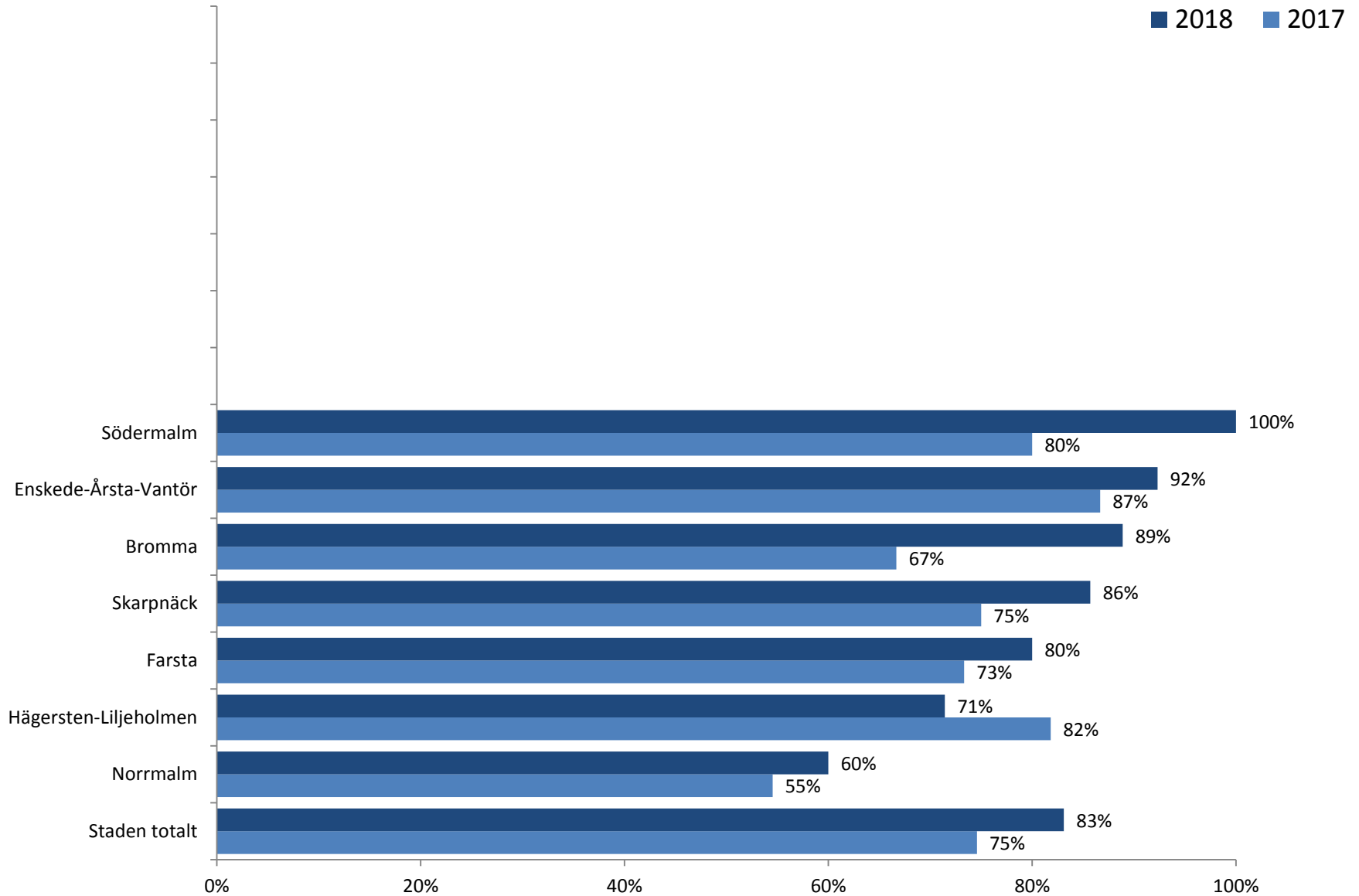
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



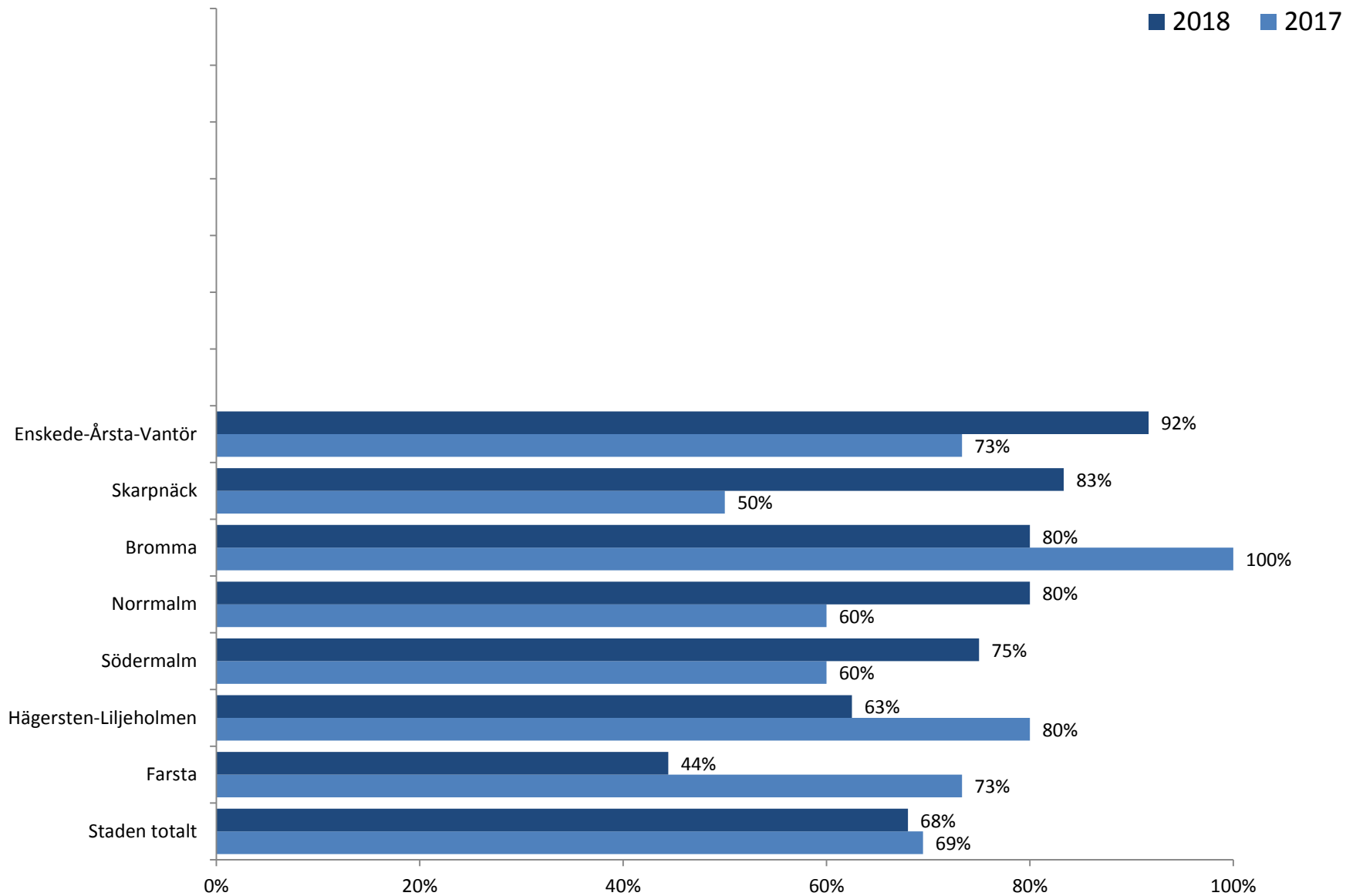
Jag litar på personalen



Jag blir bemött med respekt på mitt boende

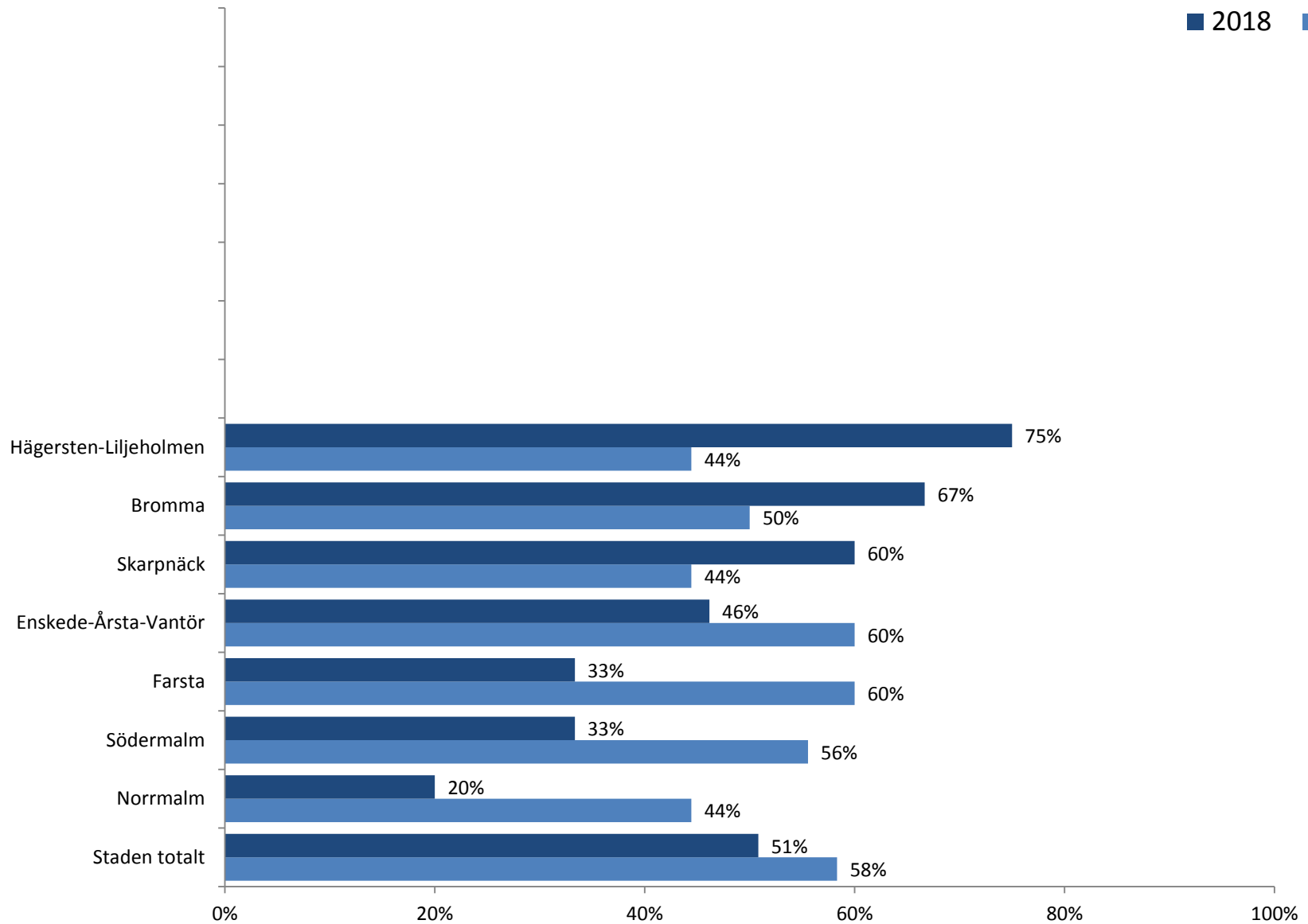


Personalen är bra på att få mig att göra saker själv



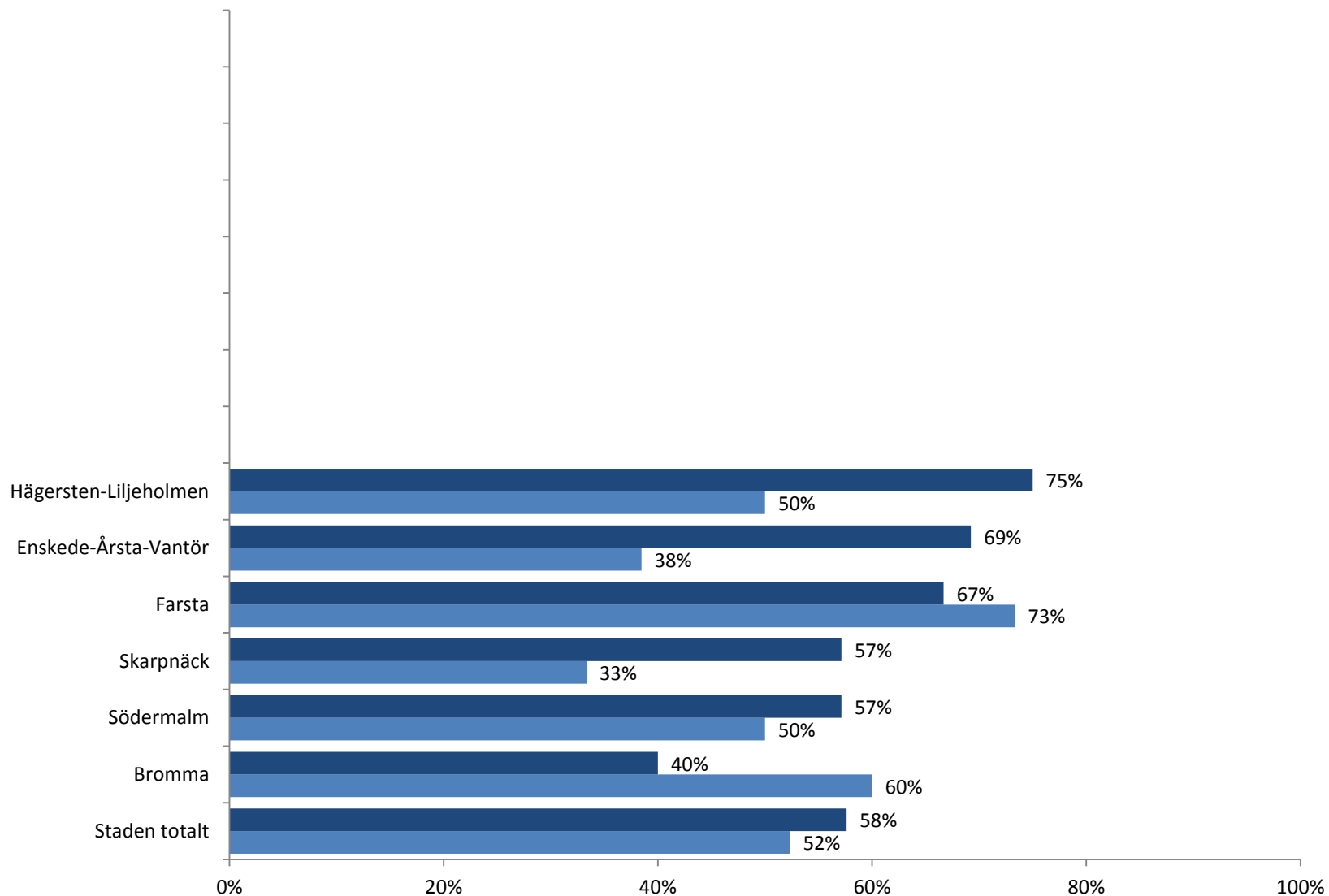
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2018 ■ 2017



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

■ 2018 ■ 2017



Jag är nöjd med min handläggares bemötande

