

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2020

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2020**

Stödboende  
Skarpnäck

# Presentation

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

# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri med främst verksamhetskoderna 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 vecka 5-22 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Skarpnäck stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 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 Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 9 svar vilket ger en svarsprocent på 41 %.
- I Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 14 % av svaren från egen regi och 86 % 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.
- Majoriteten av frågorna är samma som föregående år. Några formuleringar har dock ändrats sedan föregående mätning. De frågor detta gäller markeras med en asterisk i diagrammen. På nästkommande två sidor finns även frågeunderlagen för 2020 respektive 2019 i sin helhet.
- Enkätfabriken AB, Elin Scotford, [elin.scotford@enkatfabriken.se](mailto:elin.scotford@enkatfabriken.se)

# Frågorna i enkäten 2020

1. Jag är nöjd med mitt stödboende
2. Jag känner mig trygg på mitt stödboende
3. Jag blir väl bemött på mitt stödboende
4. Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans
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 få mig att göra saker självständigt
13. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
14. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
15. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
16. Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre?
17. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
18. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser
19. Jag är nöjd med min biståndsbedömares 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?

# Frågorna i enkäten 2019

1. Jag är nöjd med mitt stödboende
2. Jag känner mig trygg på 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. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
14. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
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 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Urval 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Bromma	13	2	15%	5	3	60%
Enskede-Årsta-Vantör	19	7	37%	15	8	53%
Farsta	37	11	30%	26	8	31%
Hägersten-Liljeholmen	7	0	0%	0	0	-
Hässelby-Vällingby	19	7	37%	25	6	24%
Kungsholmen	15	8	53%	16	13	81%
Norrmalm	14	6	43%	11	8	73%
Rinkeby-Kista	13	6	46%	9	7	78%
Skarpnäck	22	9	41%	12	2	17%
Skärholmen	18	8	44%	9	8	89%
Socialnämnden	38	9	24%	152	34	22%
Spånga-Tensta	26	10	38%	28	17	61%
Södermalm	38	9	24%	10	9	90%
Älvsjö	9	3	33%	9	3	33%
Östermalm	17	16	94%	24	11	46%
Man	211	71	37%	246	91	37%
Kvinna	106	40	38%	122	46	38%
Egen regi	156	84	54%	183	99	54%
Privat utförare	161	27	21%	185	38	21%
<b>Staden totalt</b>	<b>317</b>	<b>111</b>	<b>35%</b>	<b>368</b>	<b>137</b>	<b>37%</b>

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Skarpnäck är i årets brukarundersökning 41 %, vilket är en högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 17 %. Det ligger även på en högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2020, som är 35 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med stödboendet svarar 89 % att de är nöjda.

Skarpnäcks resultat för 2019 redovisas inte på grund av för få svar och jämförelser med föregående år kan därmed inte göras. I årets resultat framgår däremot att majoriteten av brukarna i Skarpnäck är nöjda med sitt stödboende överlag. För områdena "Frågor om min biståndsbedömare" och "Frågor om valfrihet" är nöjdheten dock lägre, speciellt i frågorna om valfrihet. Mindre än en fjärdedel av brukarna uppger att de haft möjlighet att välja vilket stödboende de ska bo på samt att de fått information om den möjligheten.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Skarpnäck även mindre nöjda på de två områdena "Frågor om min biståndsbedömare" samt "Frågor om valfrihet". I övrigt är brukarna i Skarpnäck överlag något nöjdare.

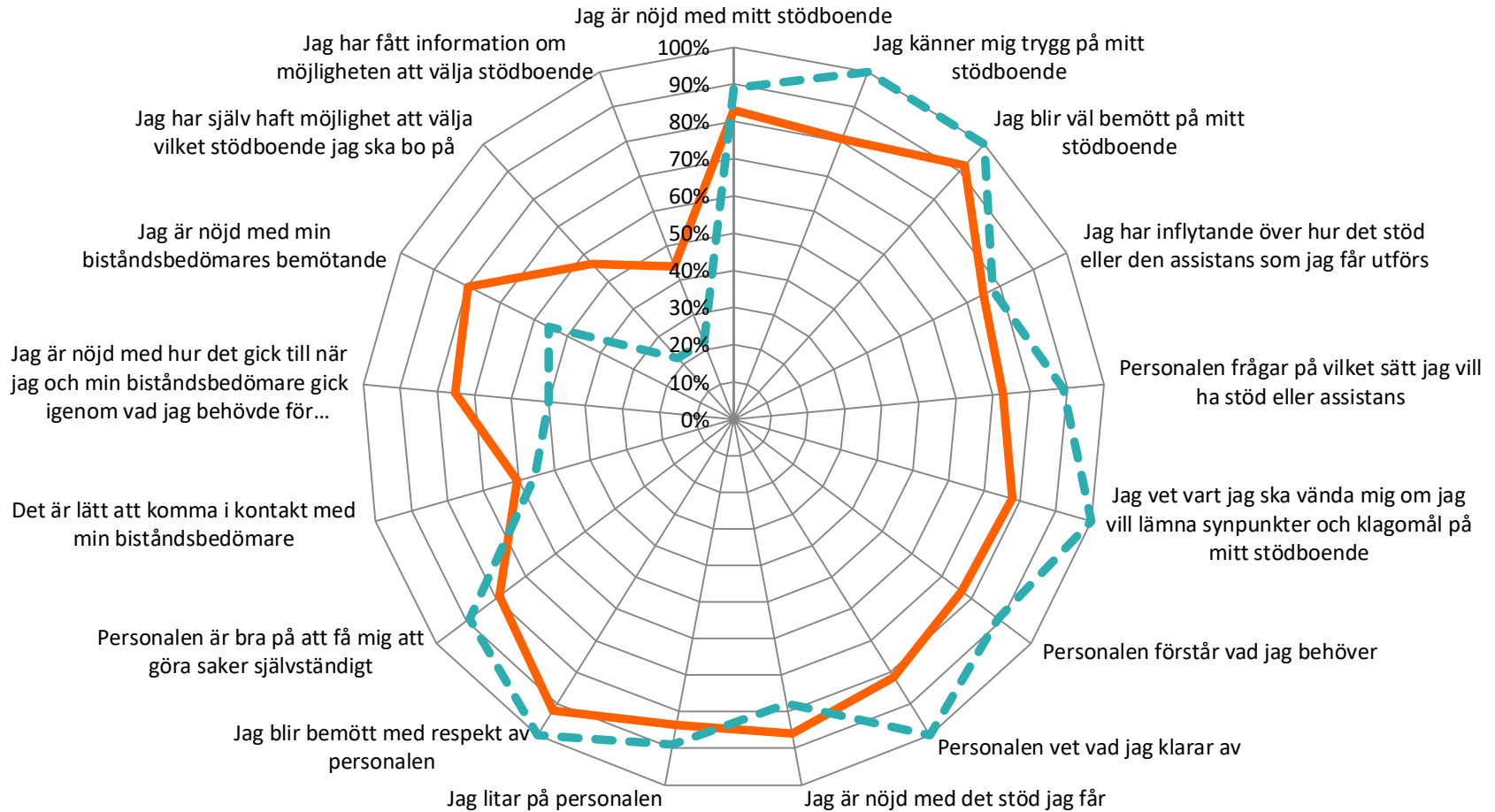


# Andel nöjda

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

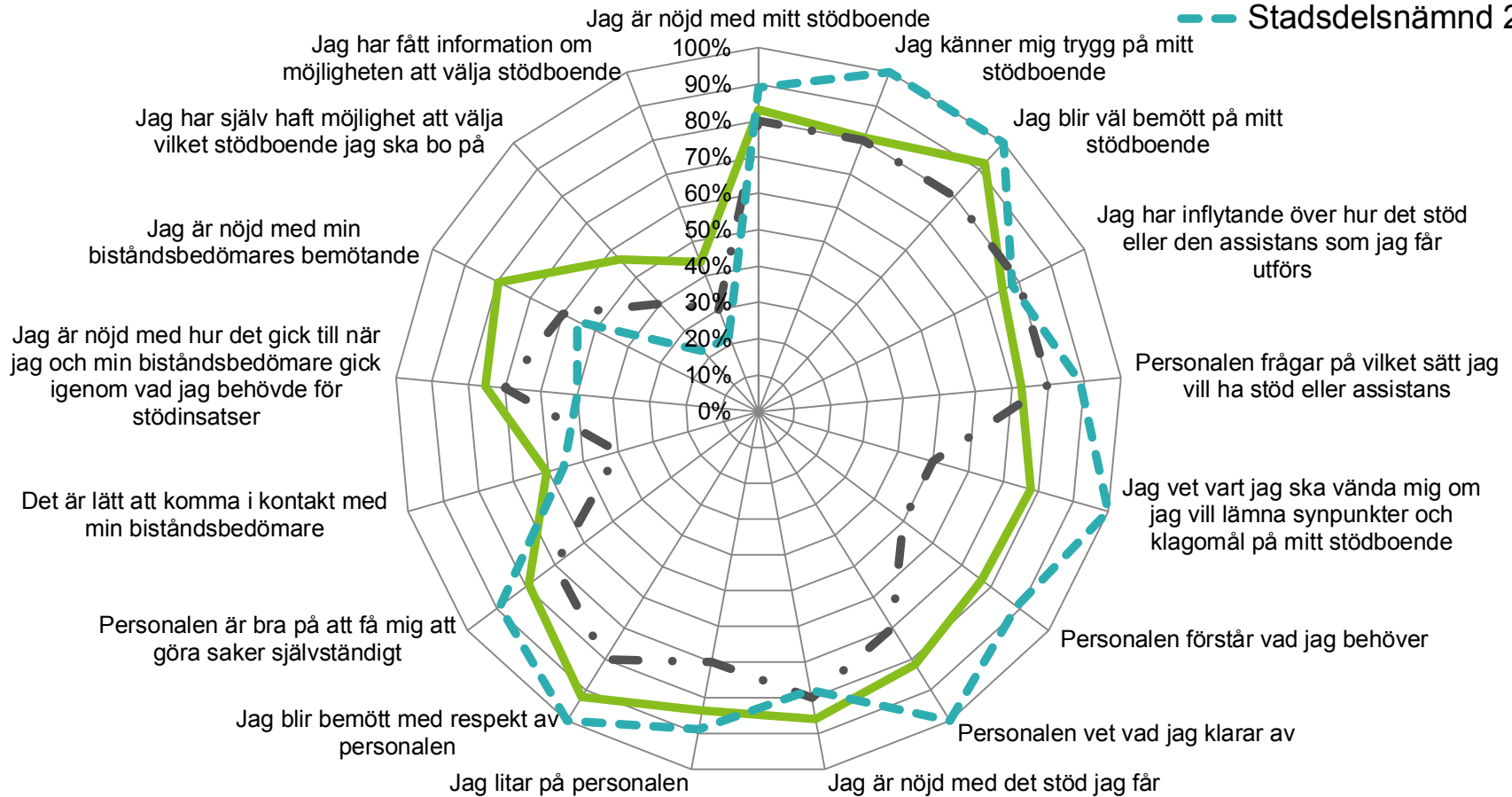
— Staden 2020

- - - Stadsdelsnämnd 2020



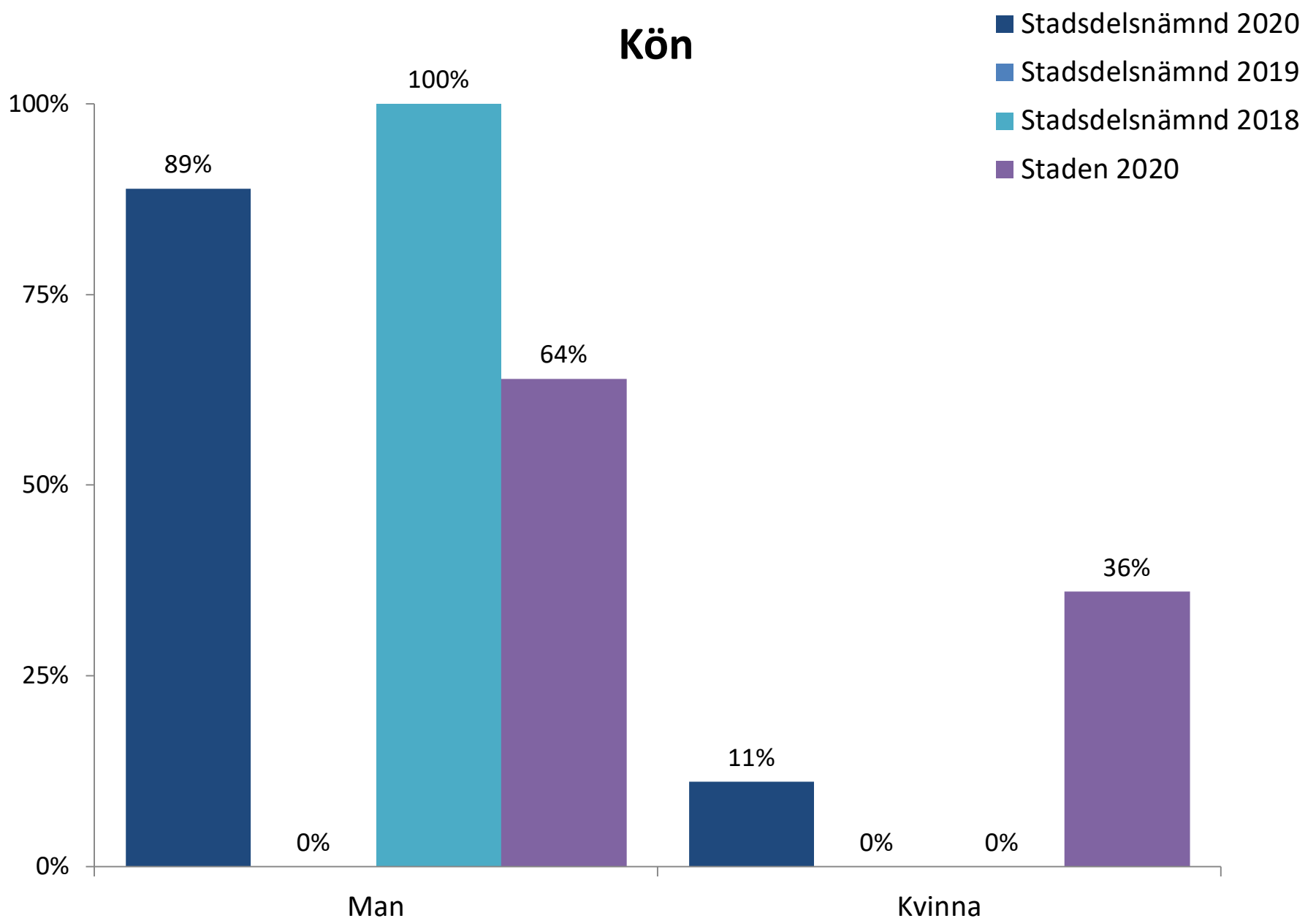
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Staden 2020
- Stadsdelsnämnd 2018
- Stadsdelsnämnd 2019
- - - Stadsdelsnämnd 2020

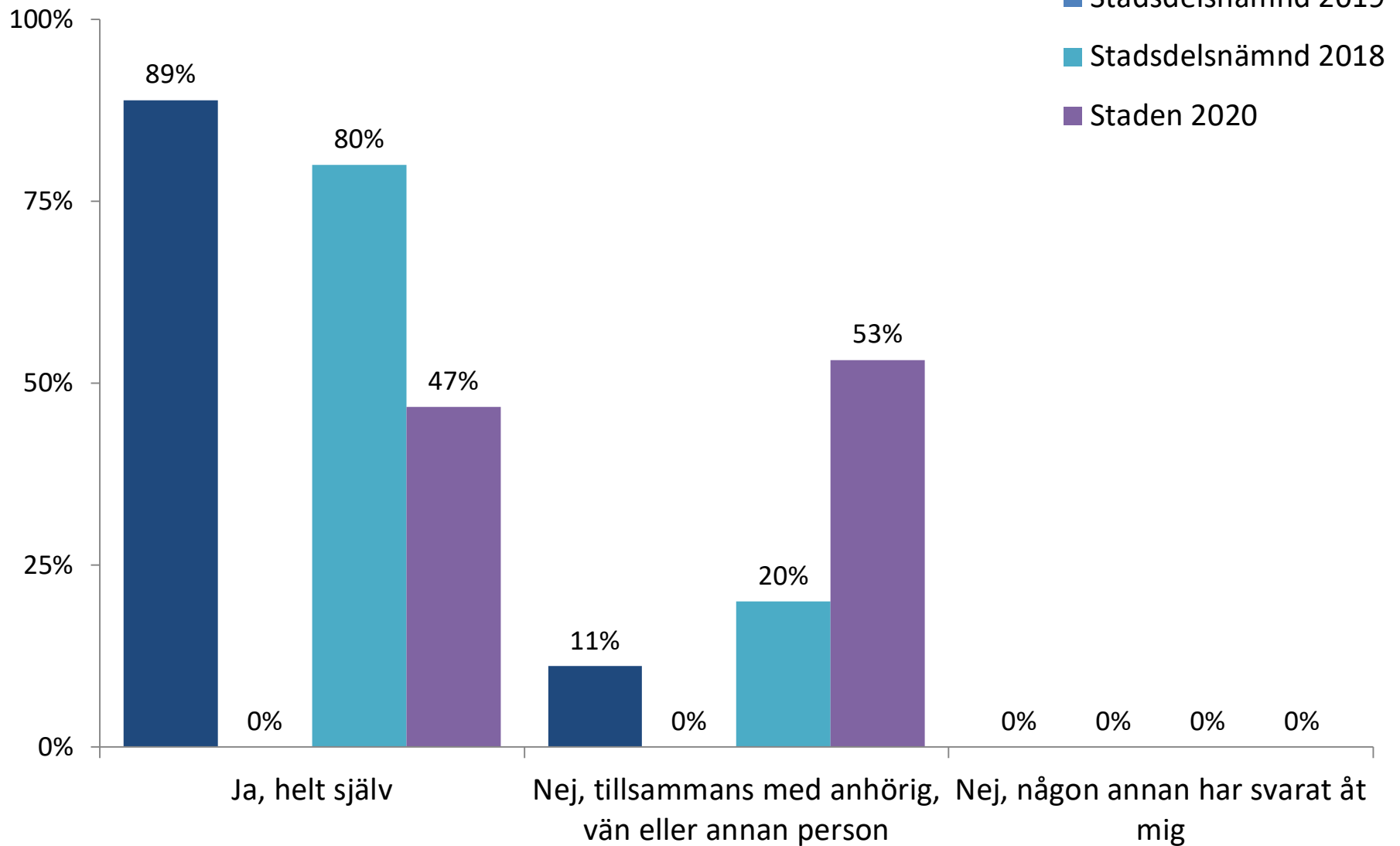


# Bakgrundsfrågor

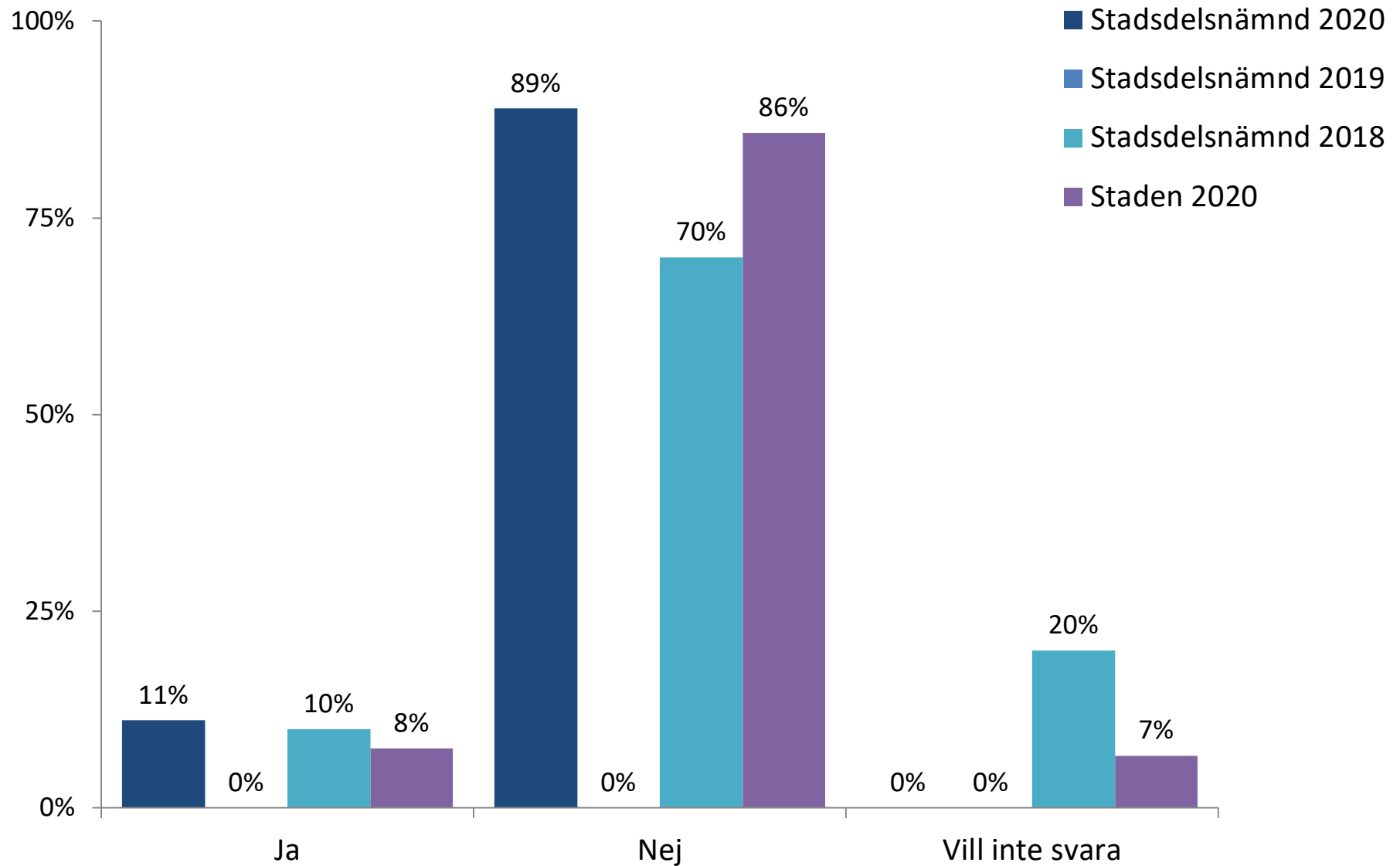
# Kön



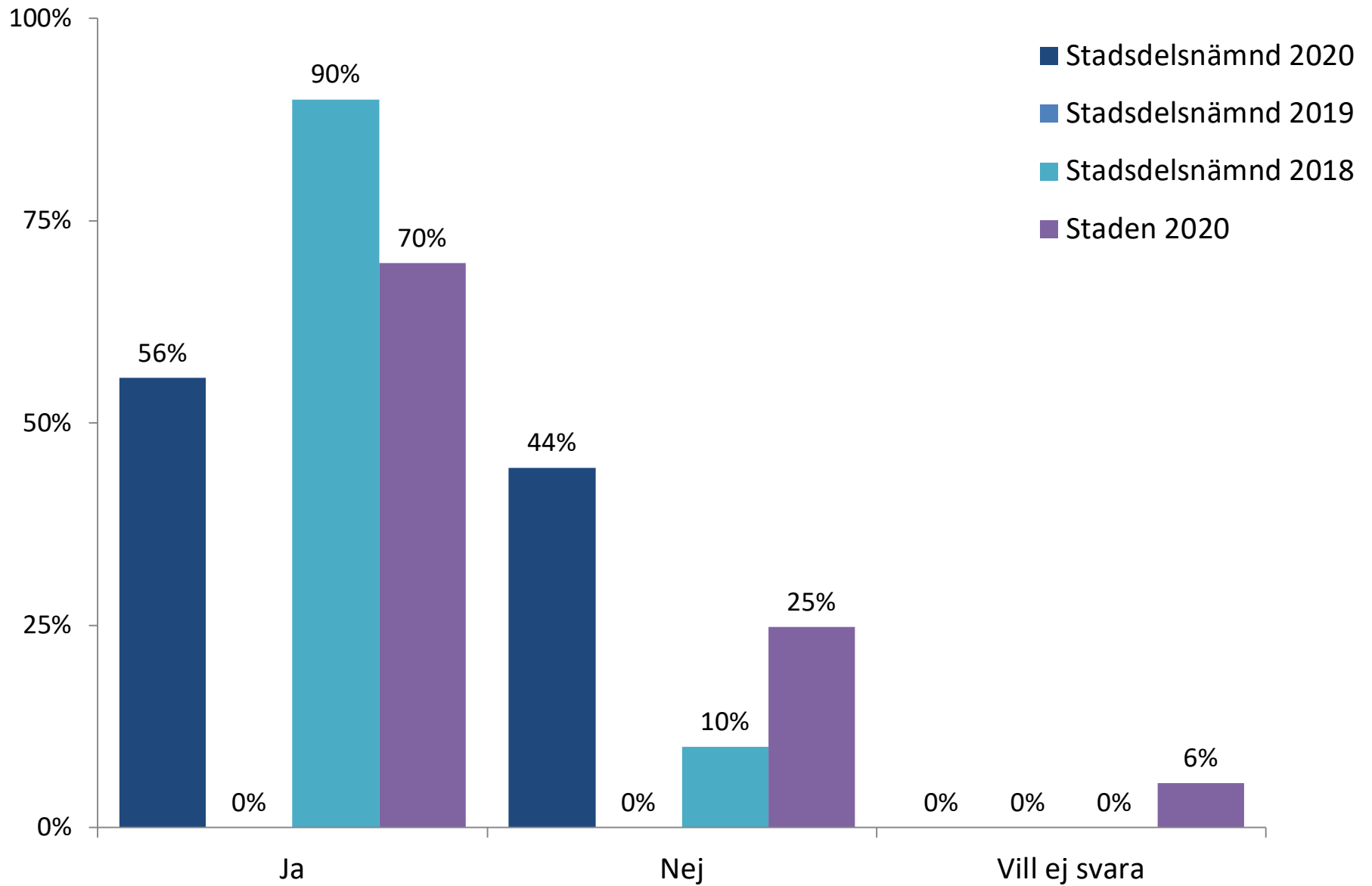
# Har du besvarat frågorna själv?



# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=9)

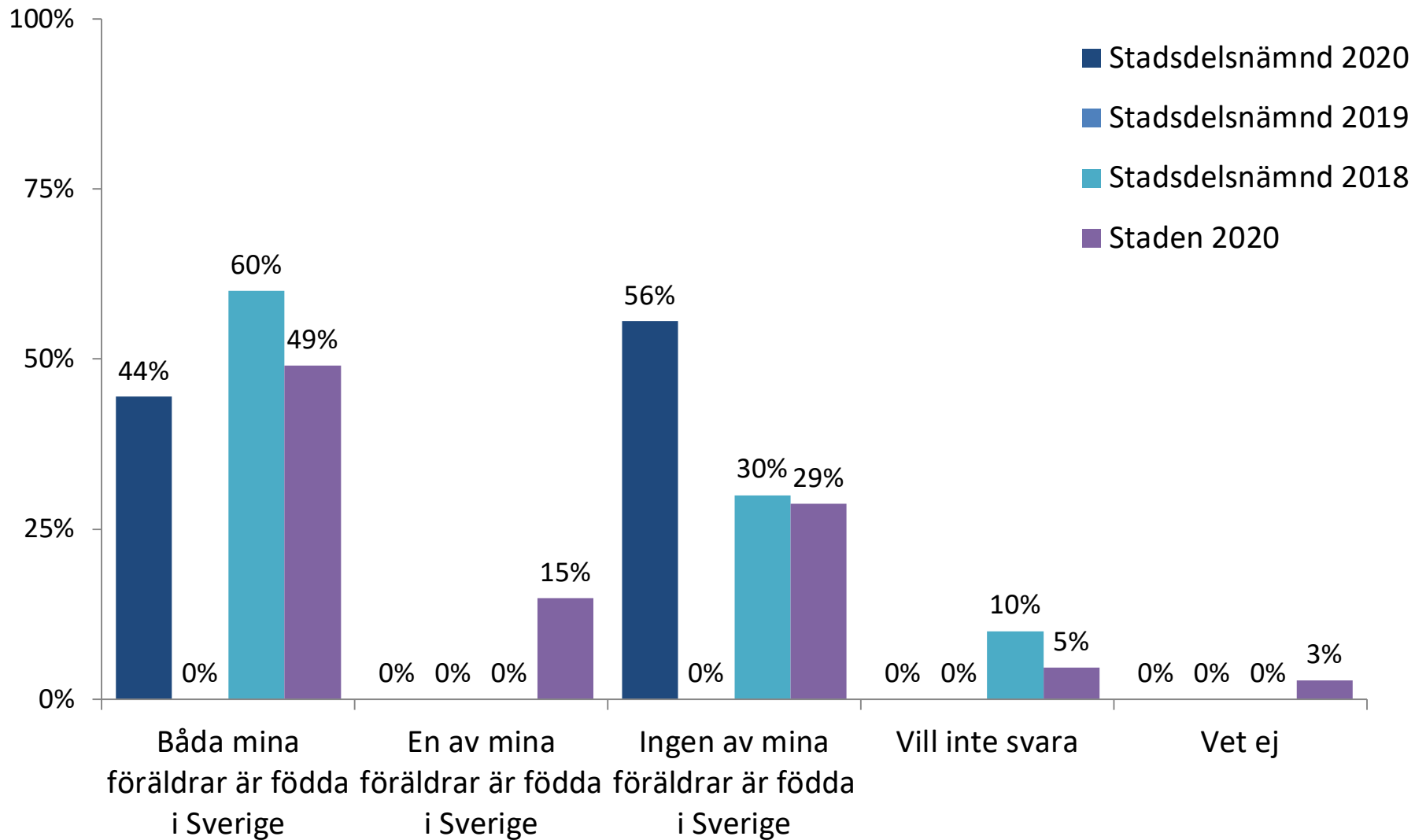


## Är du född i Sverige?





## Är båda dina föräldrar födda i Sverige?

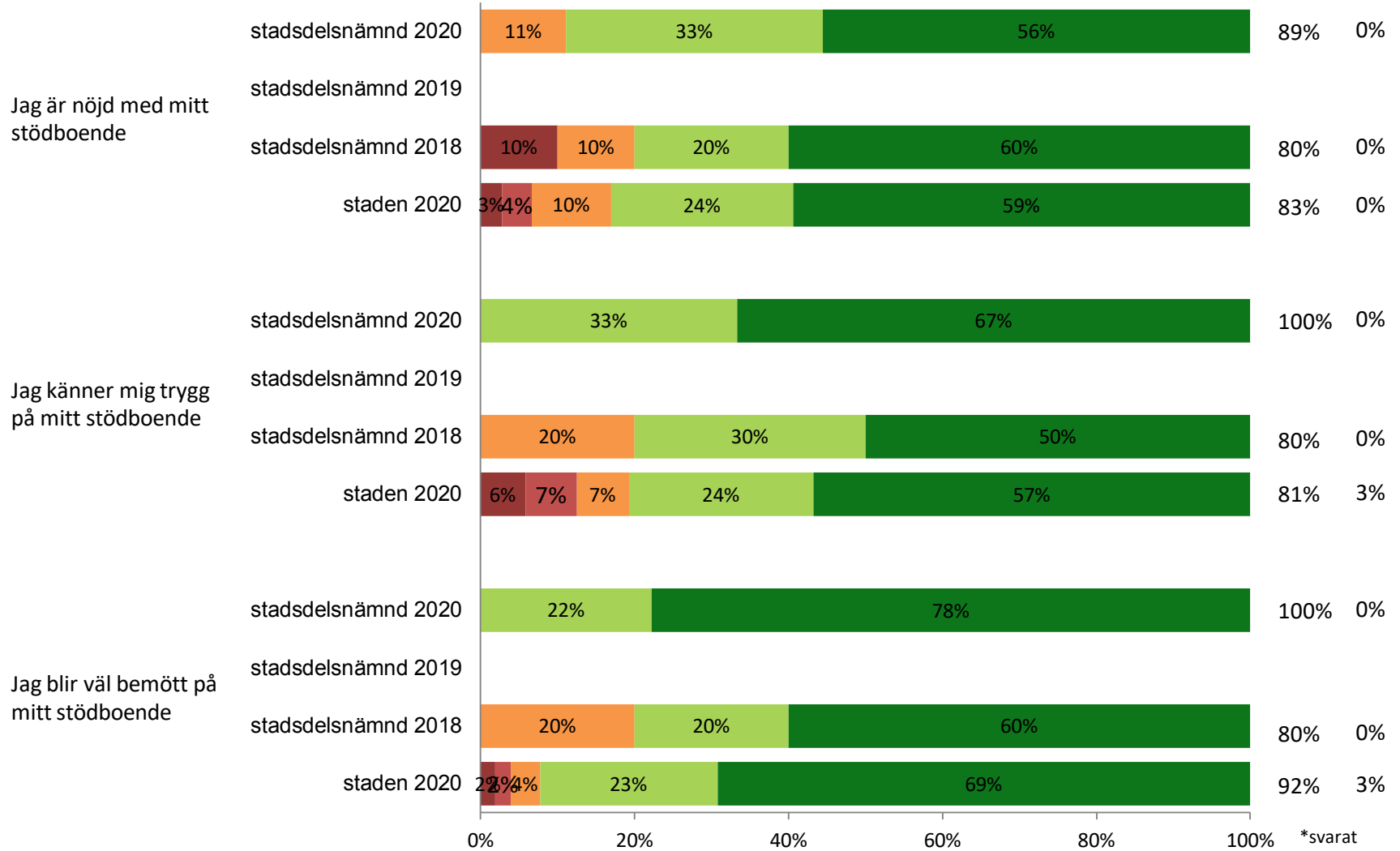


# Resultat per fråga över tid

# Sdn per år

Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

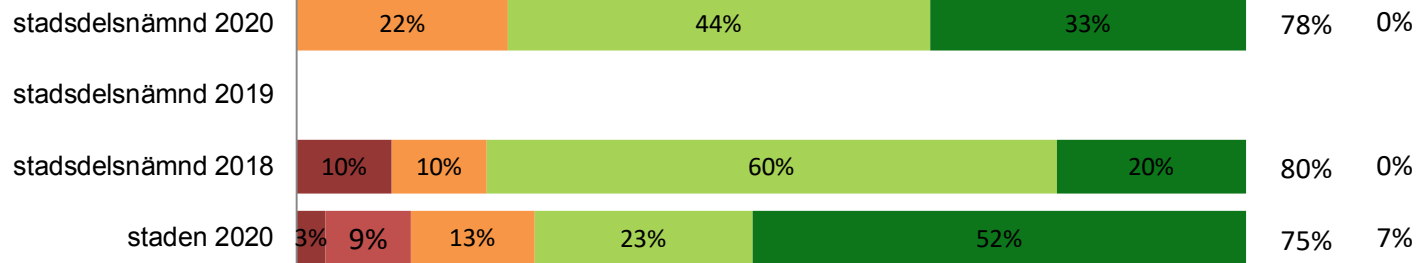
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans som jag får

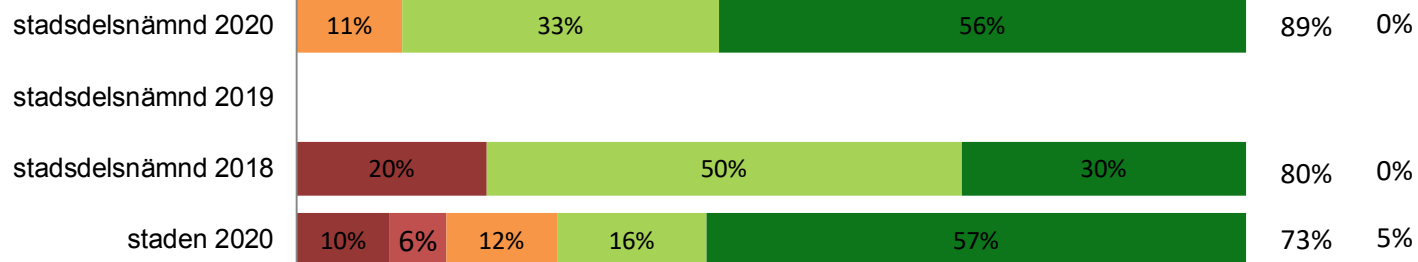
## Sdn per år

Andel Nöjda\* Vet ej

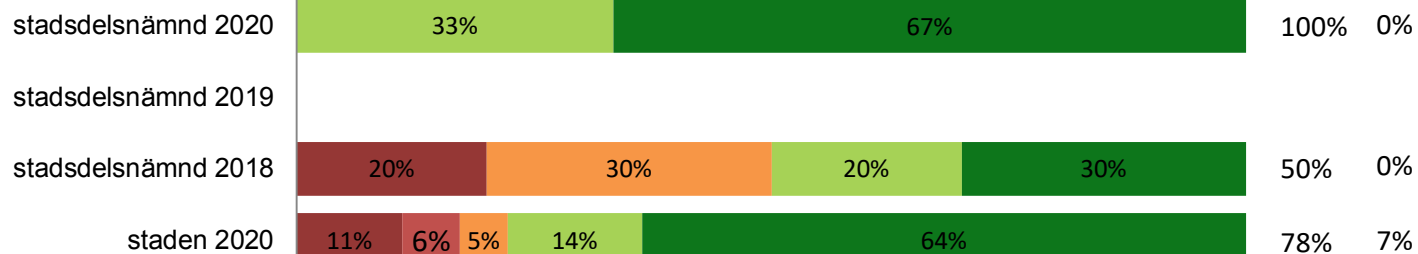
Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs\*



Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*



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



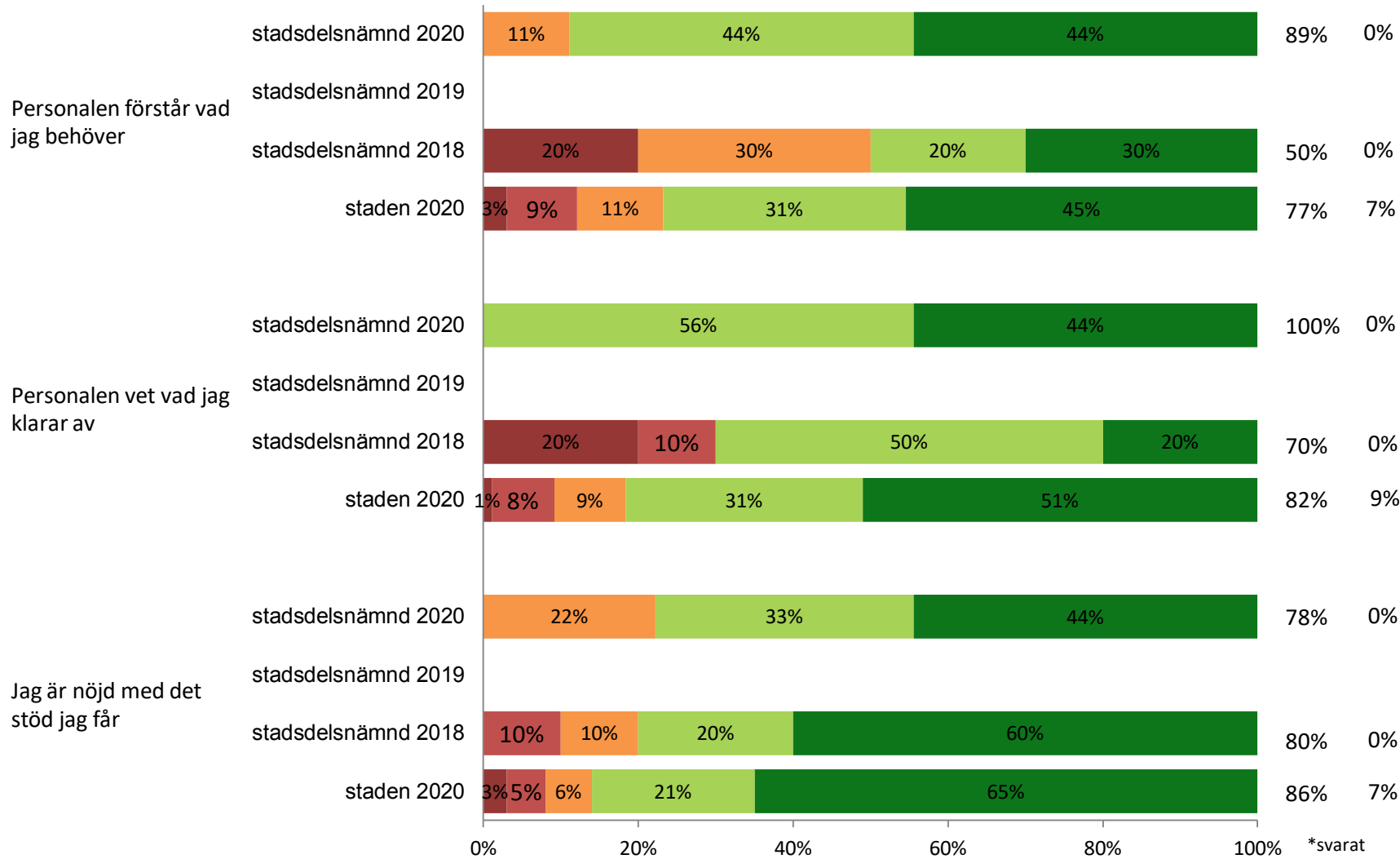
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

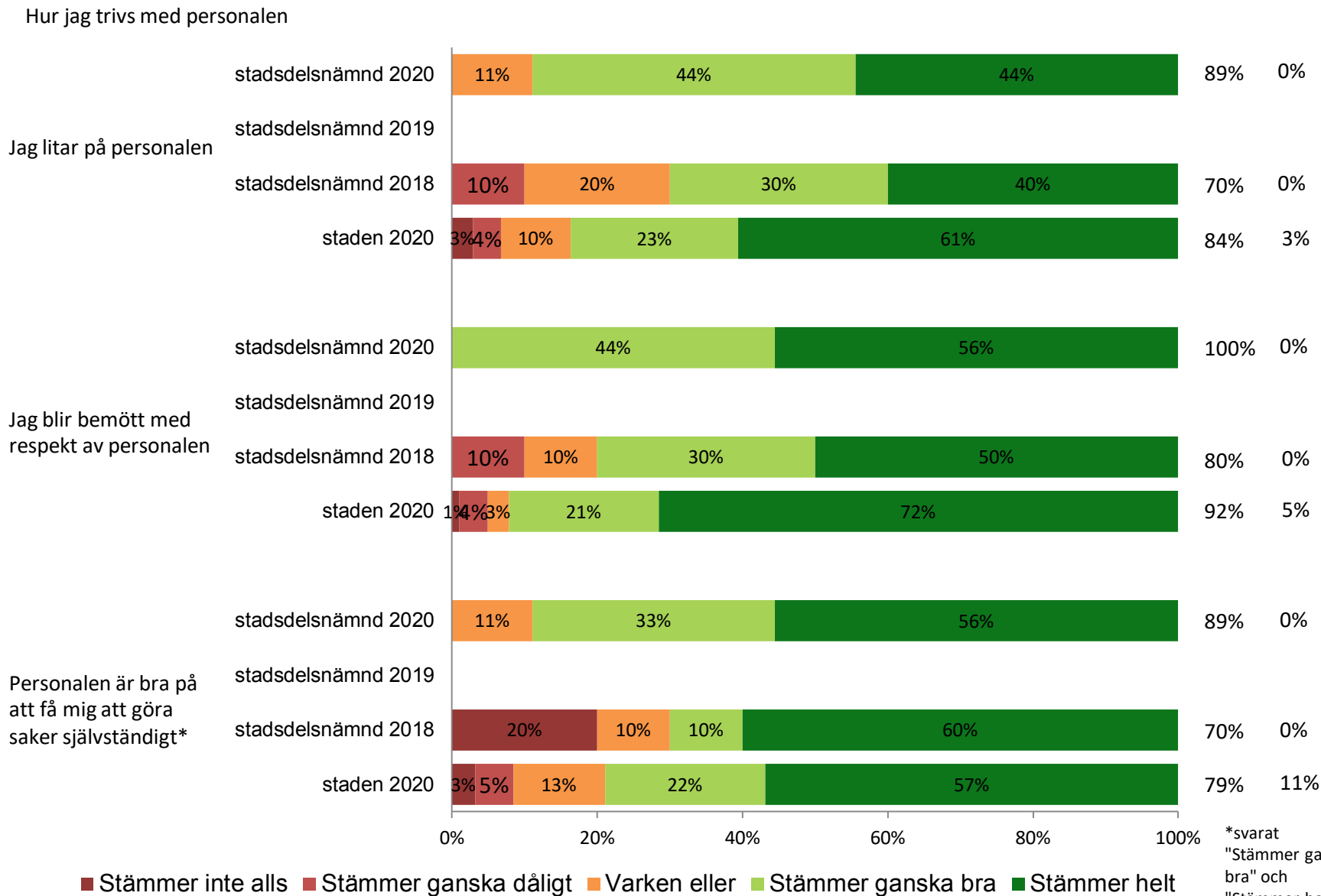


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

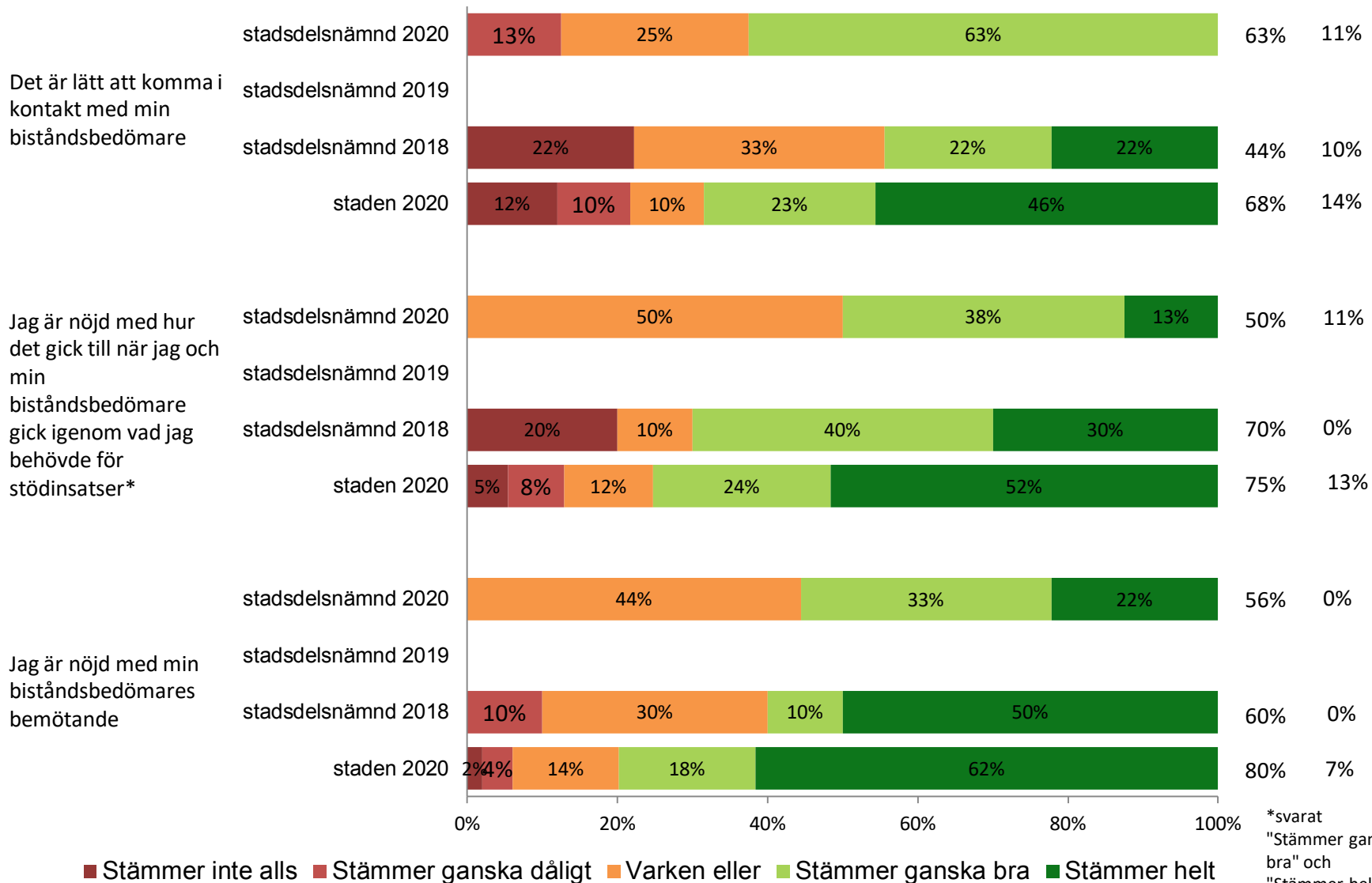


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare



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

# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

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

Jag har fått  
information om  
möjligheten att välja  
stödboende

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

stadsdelsnämnd 2018

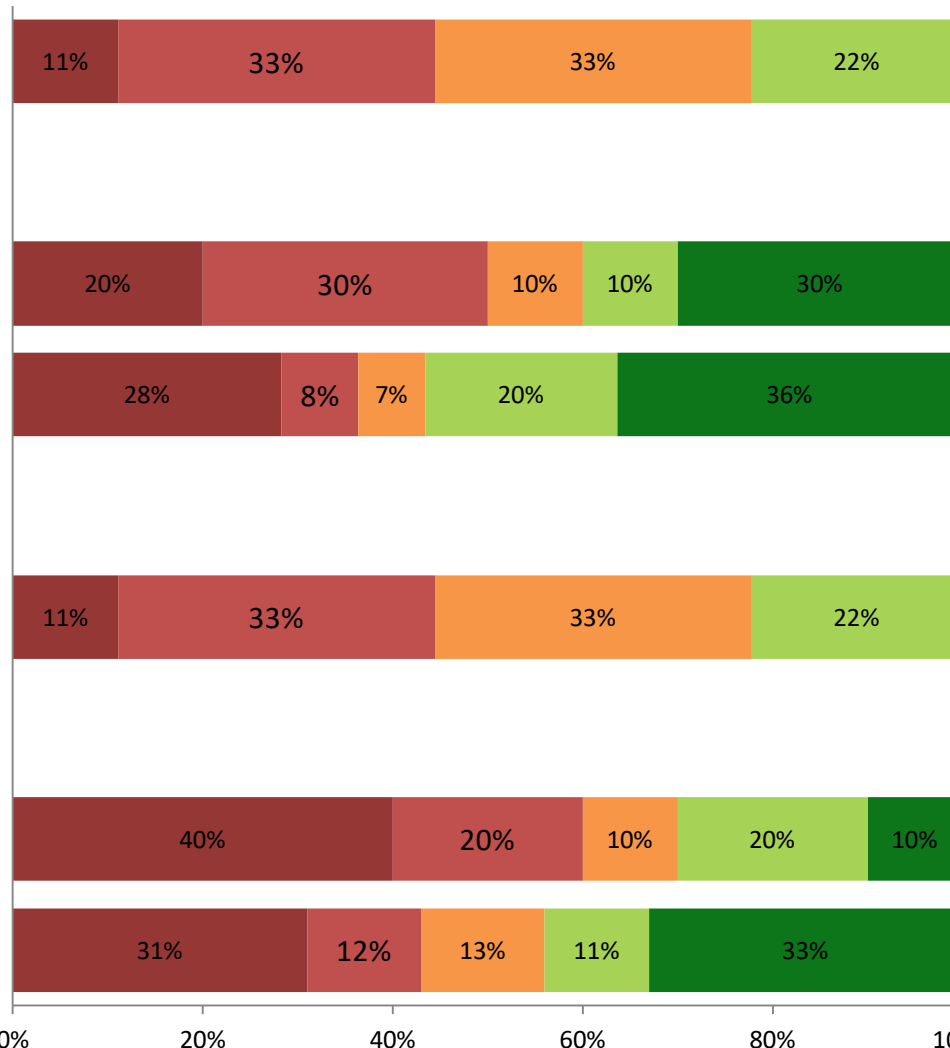
staden 2020

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

stadsdelsnämnd 2018

staden 2020



■ 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**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svar**

# **Resultat svarsmetod**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svar**

# Andel nöjda per utförare

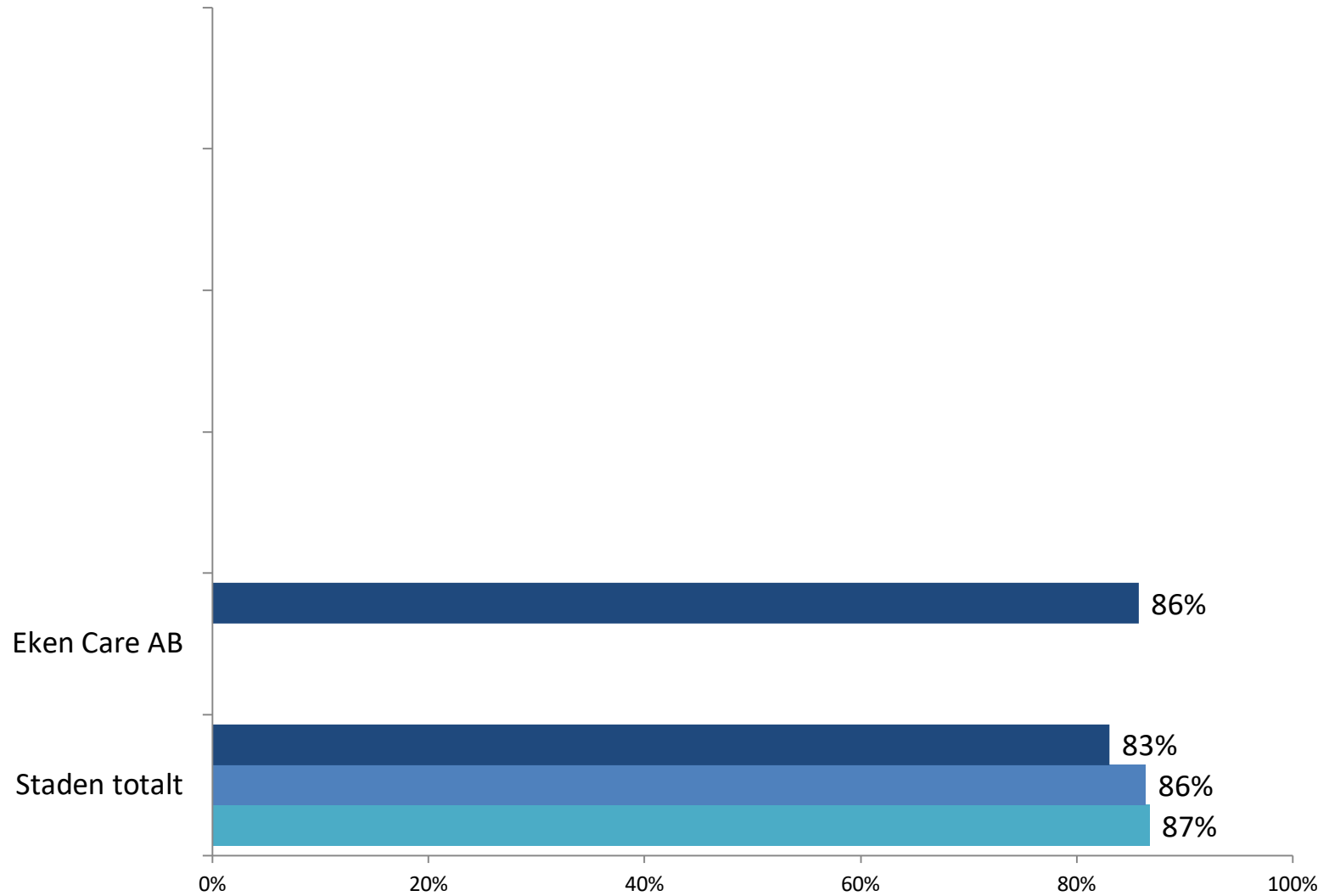
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

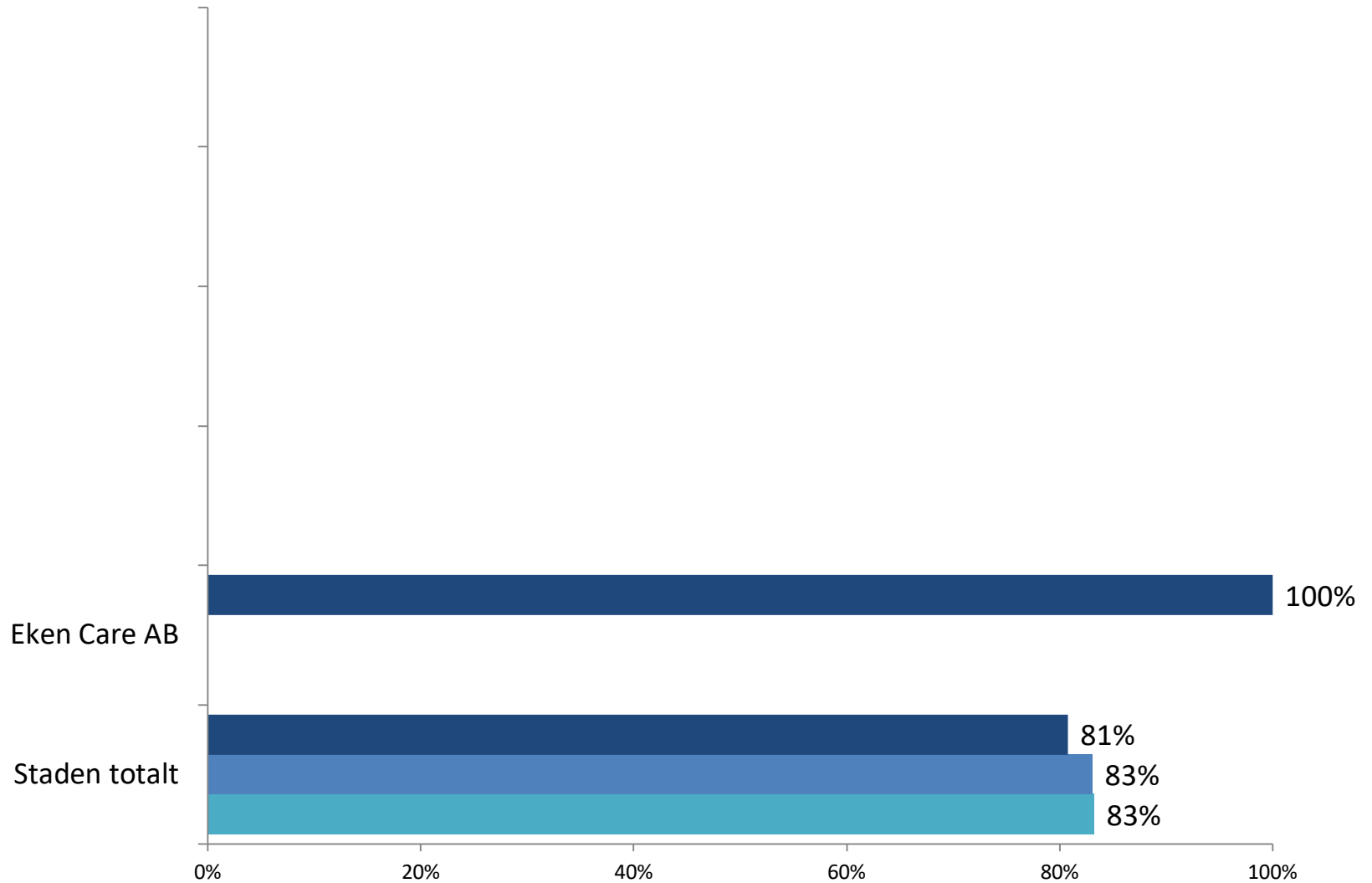
# Jag är nöjd med mitt stödboende

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



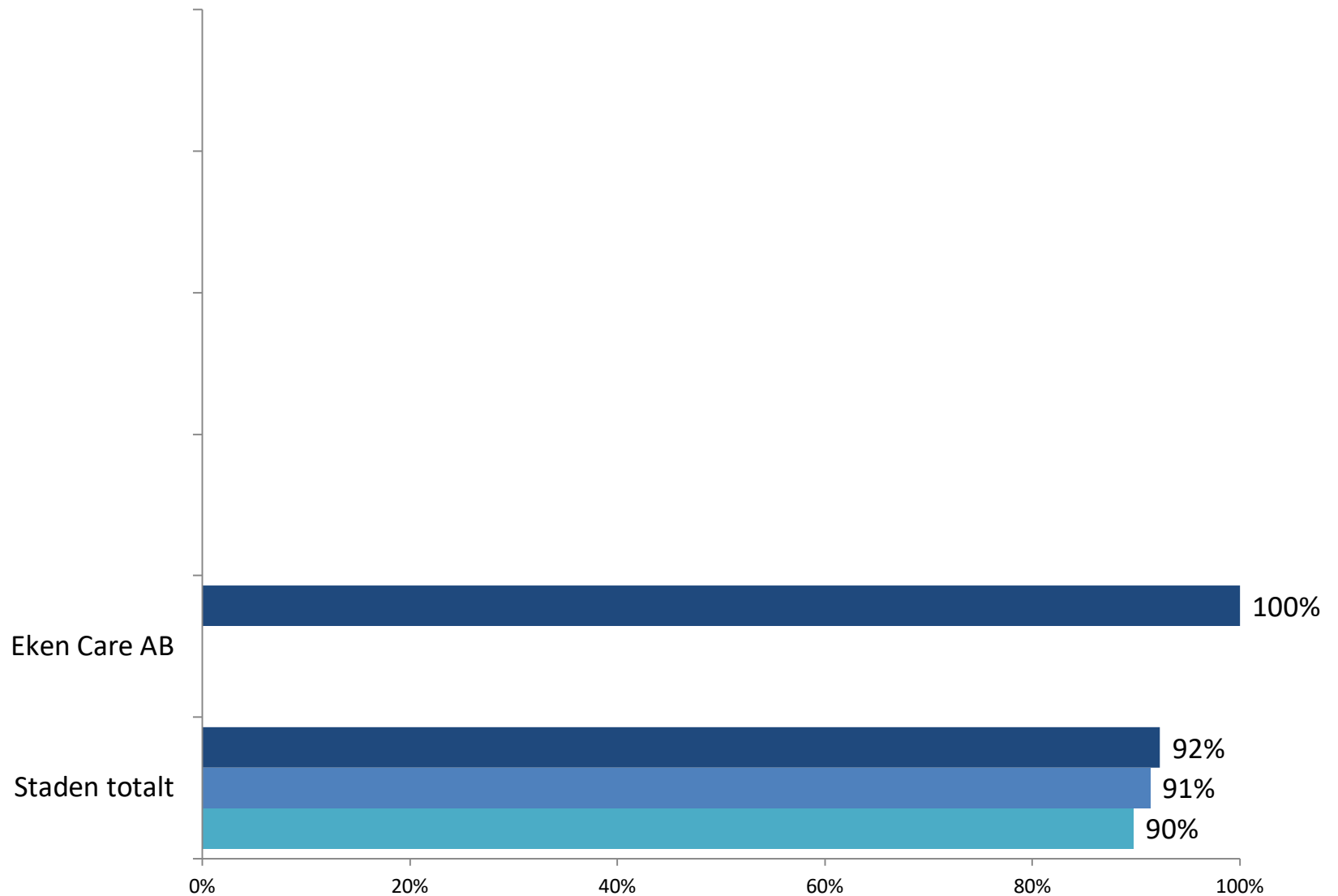
# Jag känner mig trygg i mitt stödboende

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



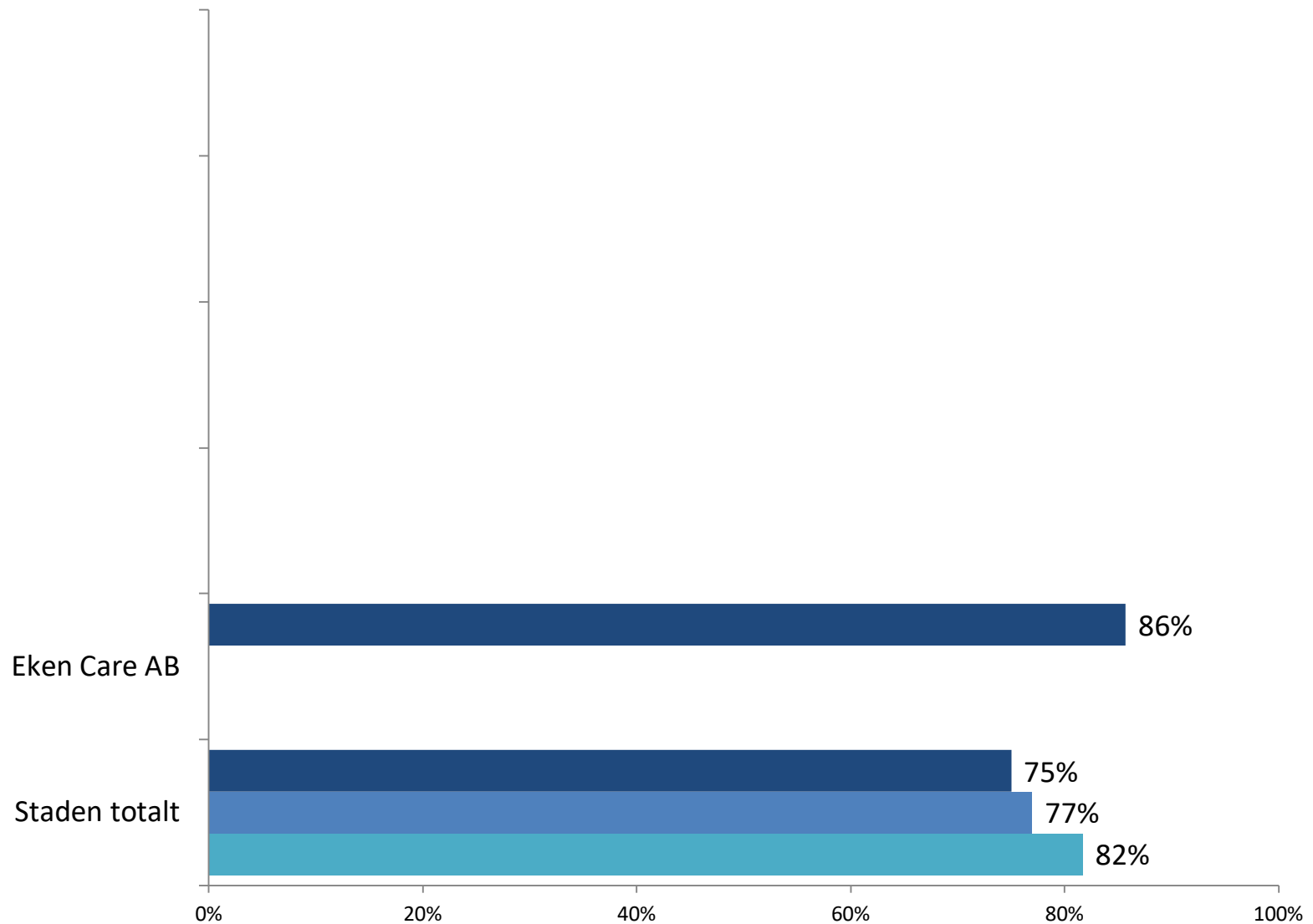
# Jag blir väl bemött på mitt stödboende

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



# Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans som jag får utförs\*

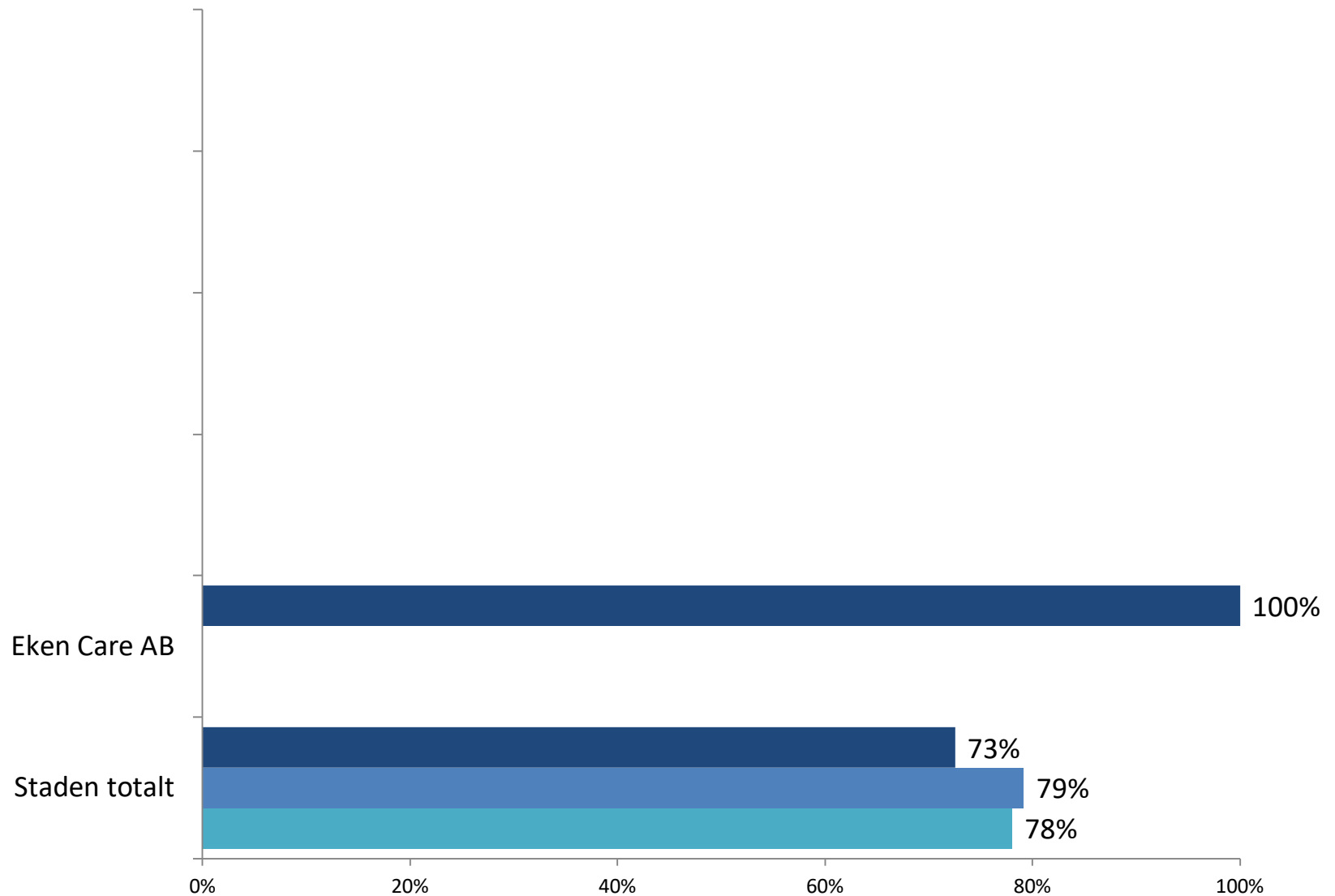
■ 2020  
■ 2019  
■ 2018





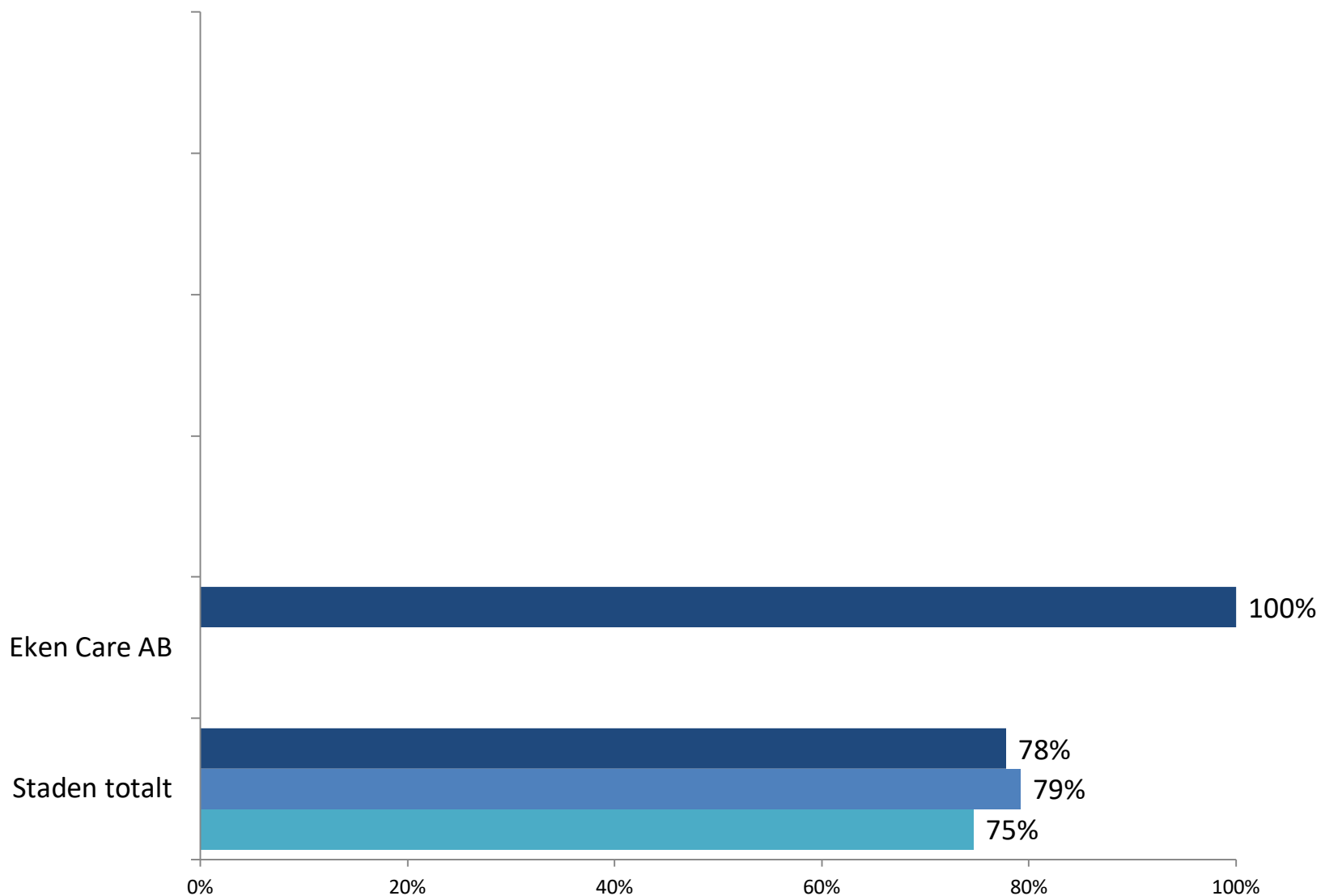
# Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



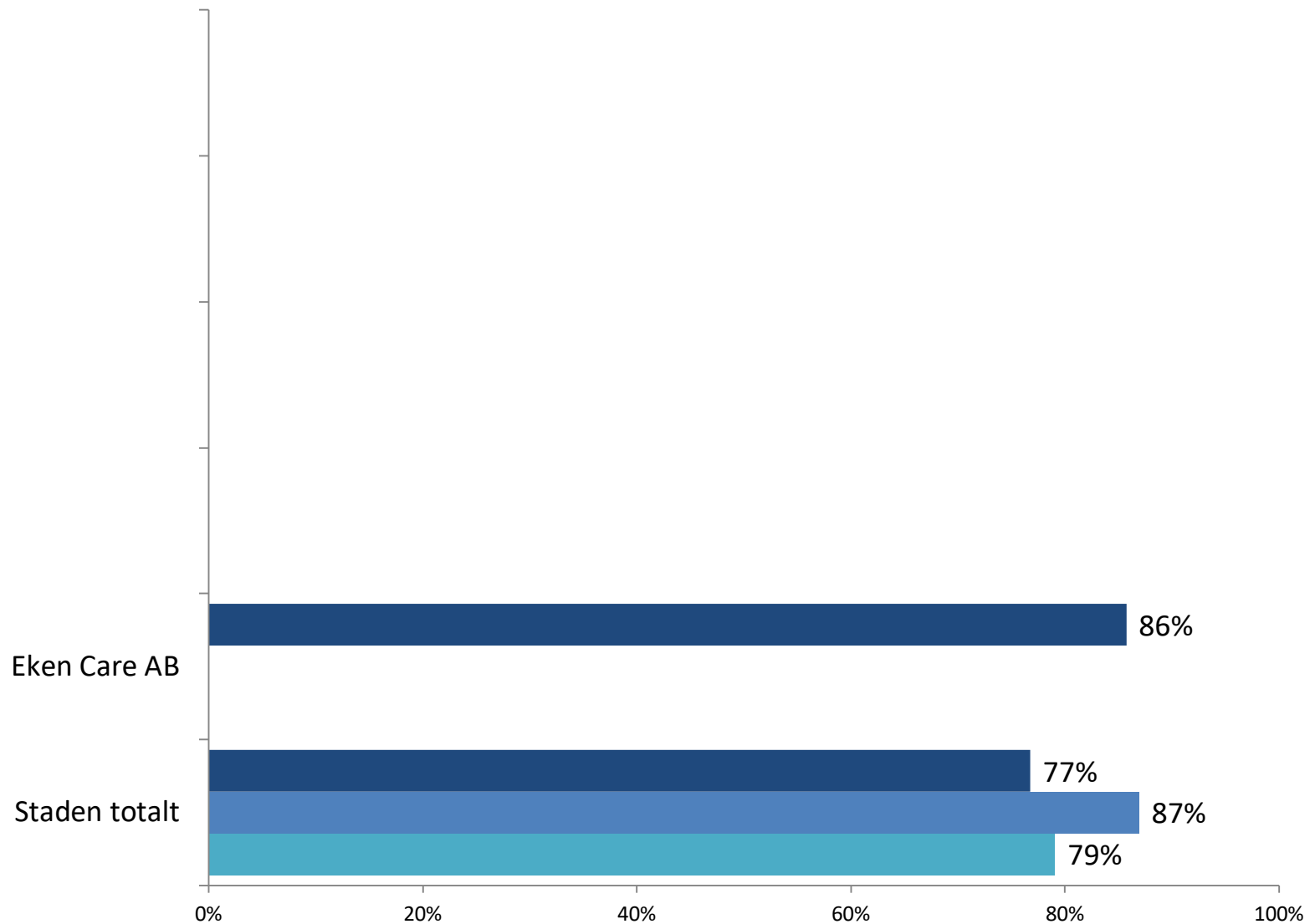
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt stödboende

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



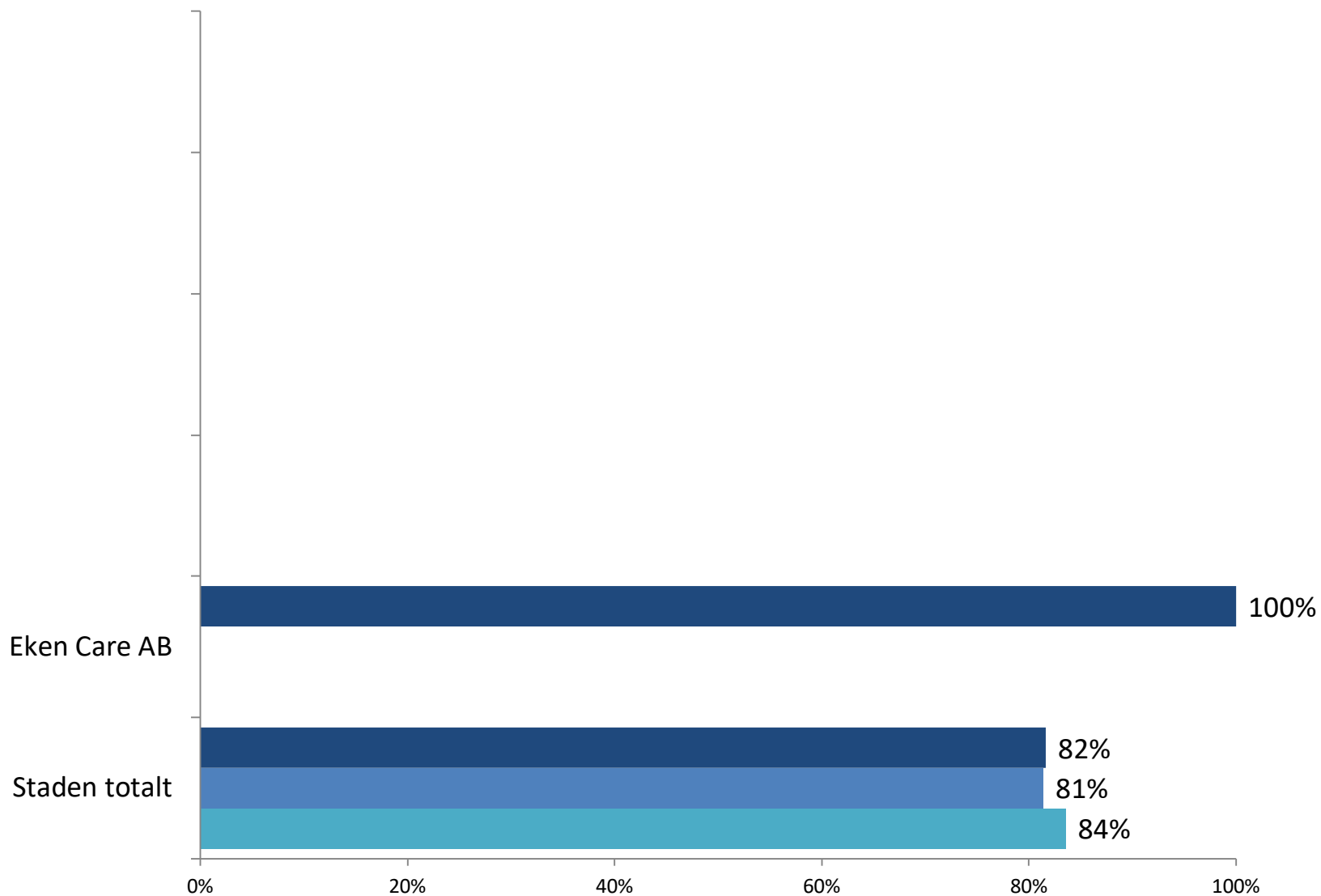
# Personalen förstår vad jag behöver

- 2020
- 2019
- 2018



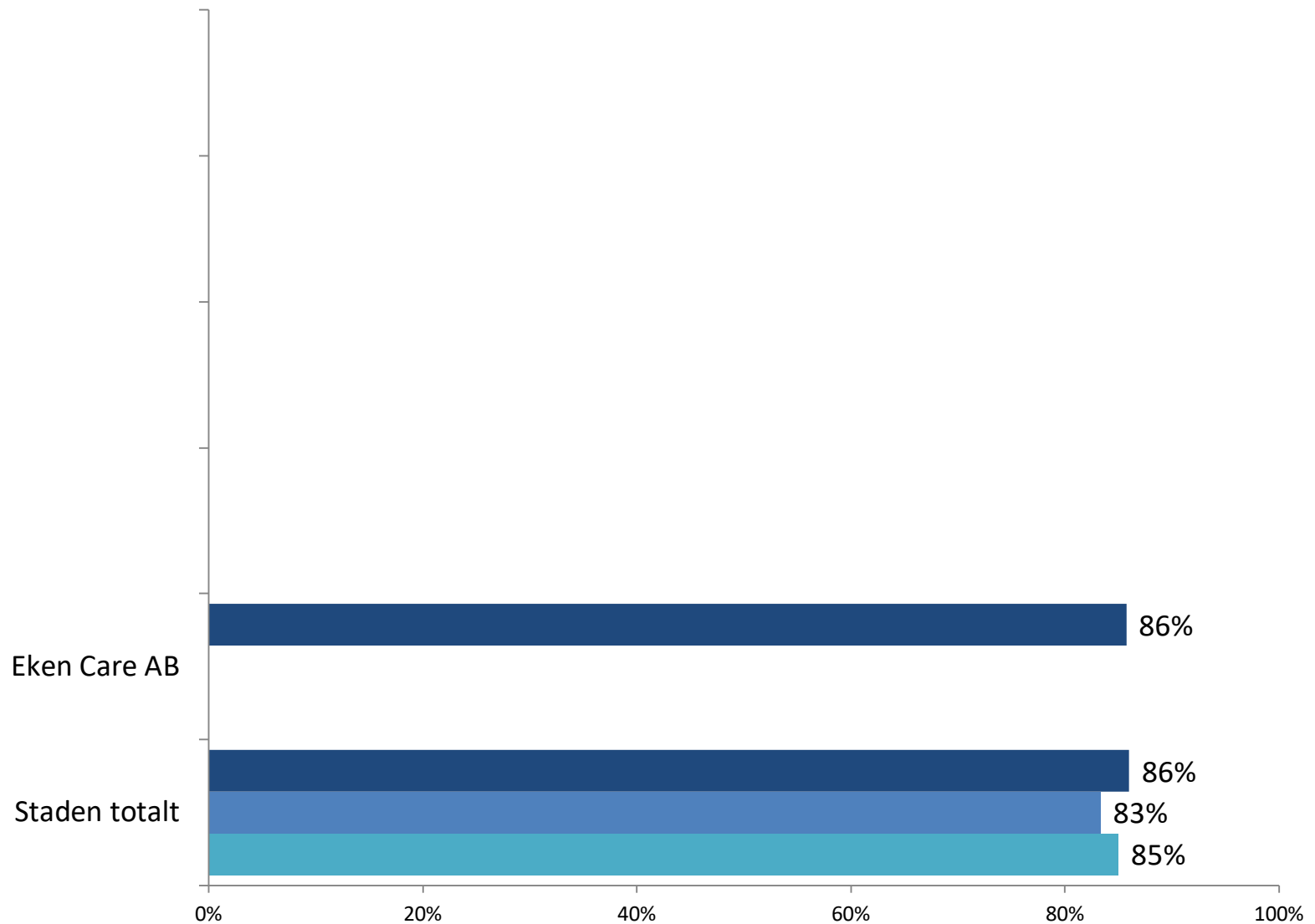
# Personalen vet vad jag klarar av

- 2020
- 2019
- 2018



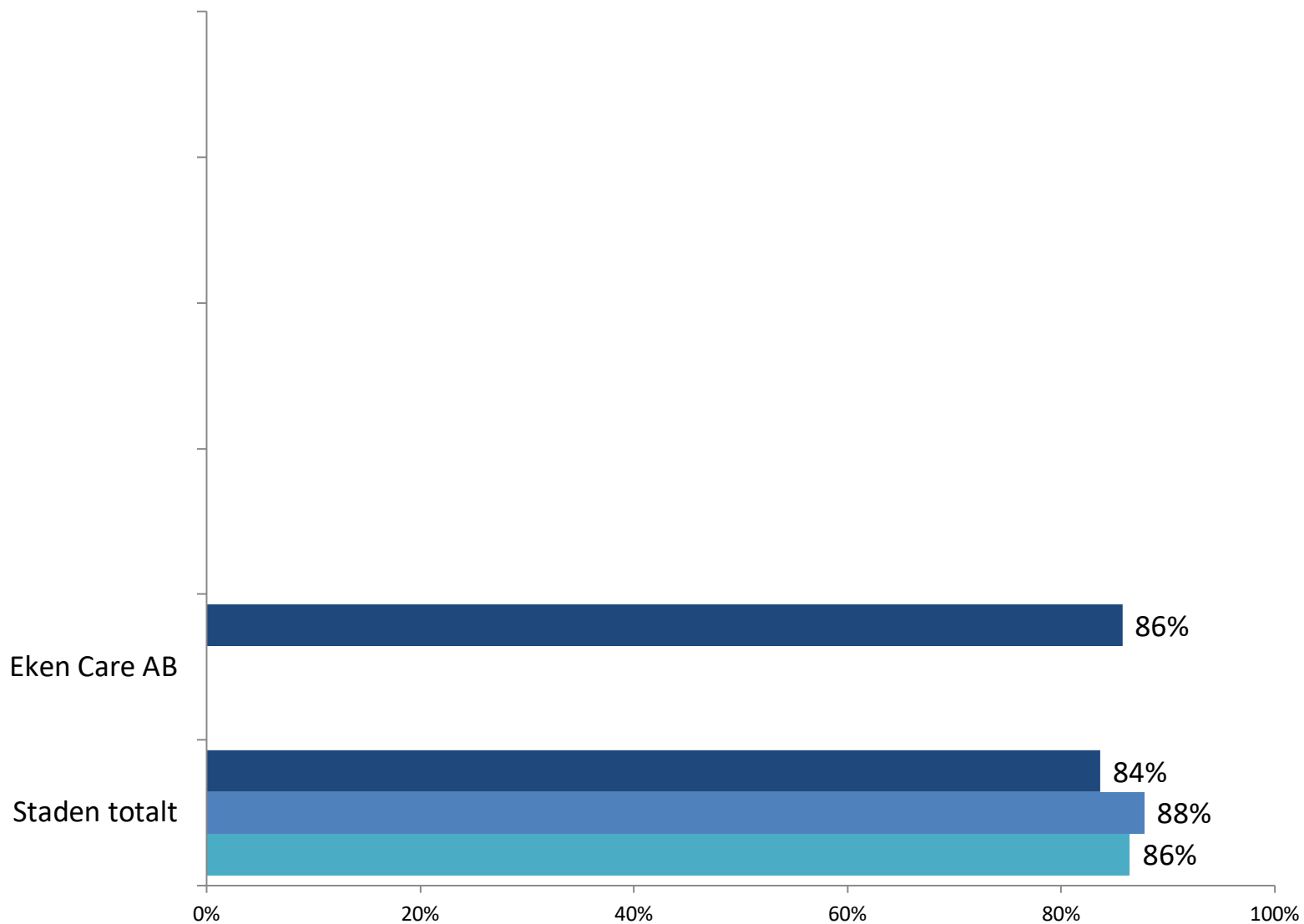
# Jag är nöjd med det stöd jag får

- 2020
- 2019
- 2018



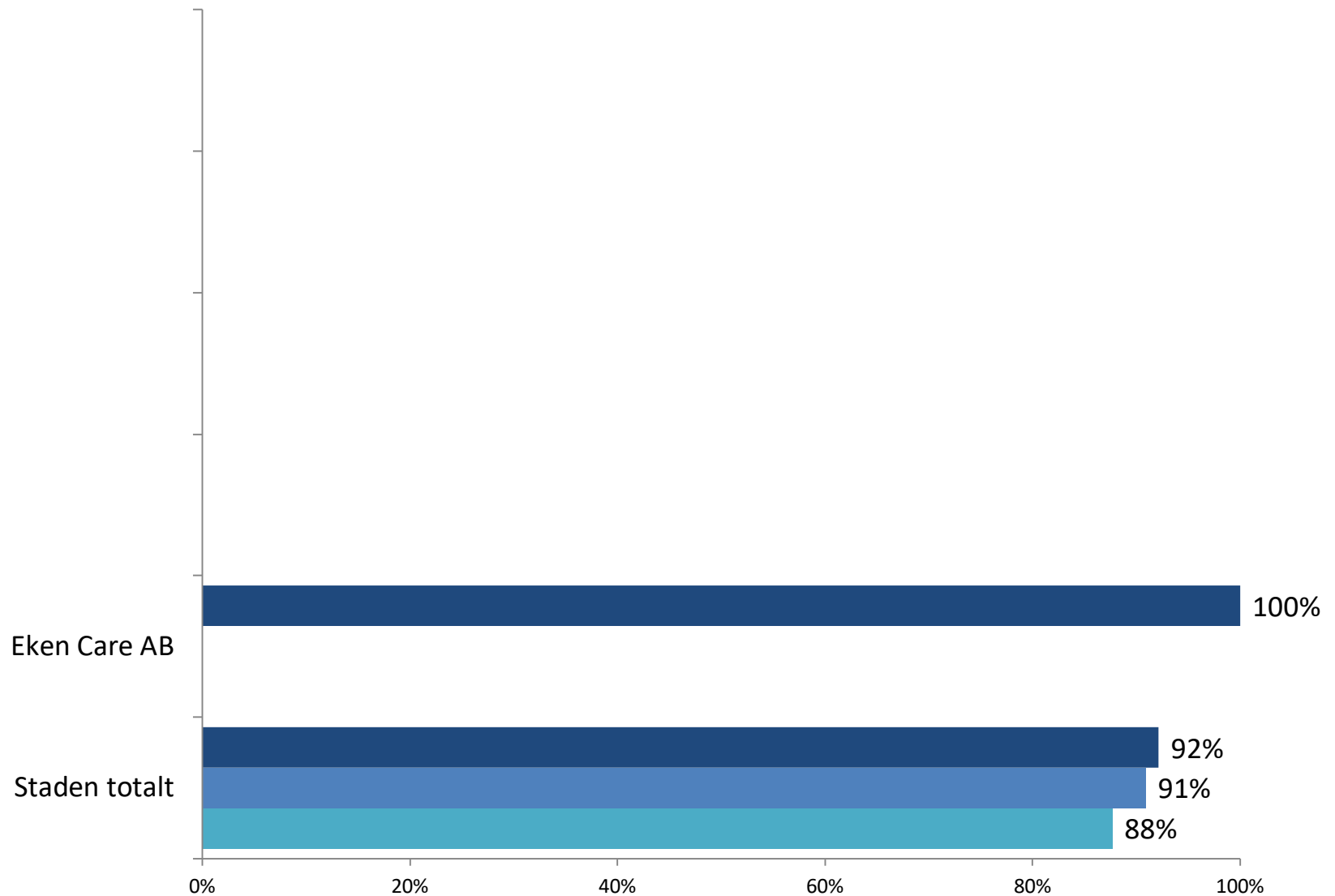
# Jag litar på personalen

- 2020
- 2019
- 2018



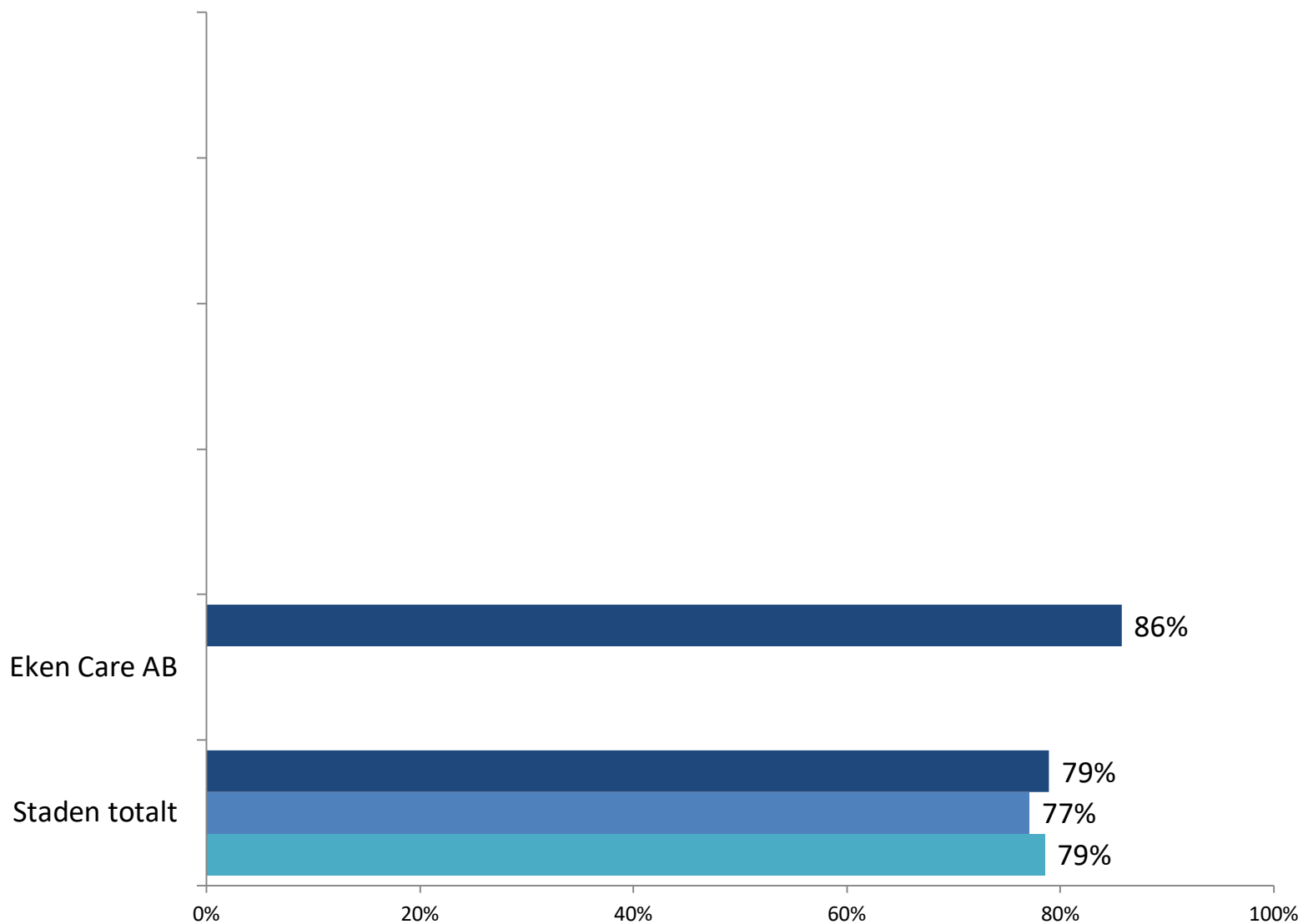
# Jag blir bemött med respekt av personalen

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



# Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt\*

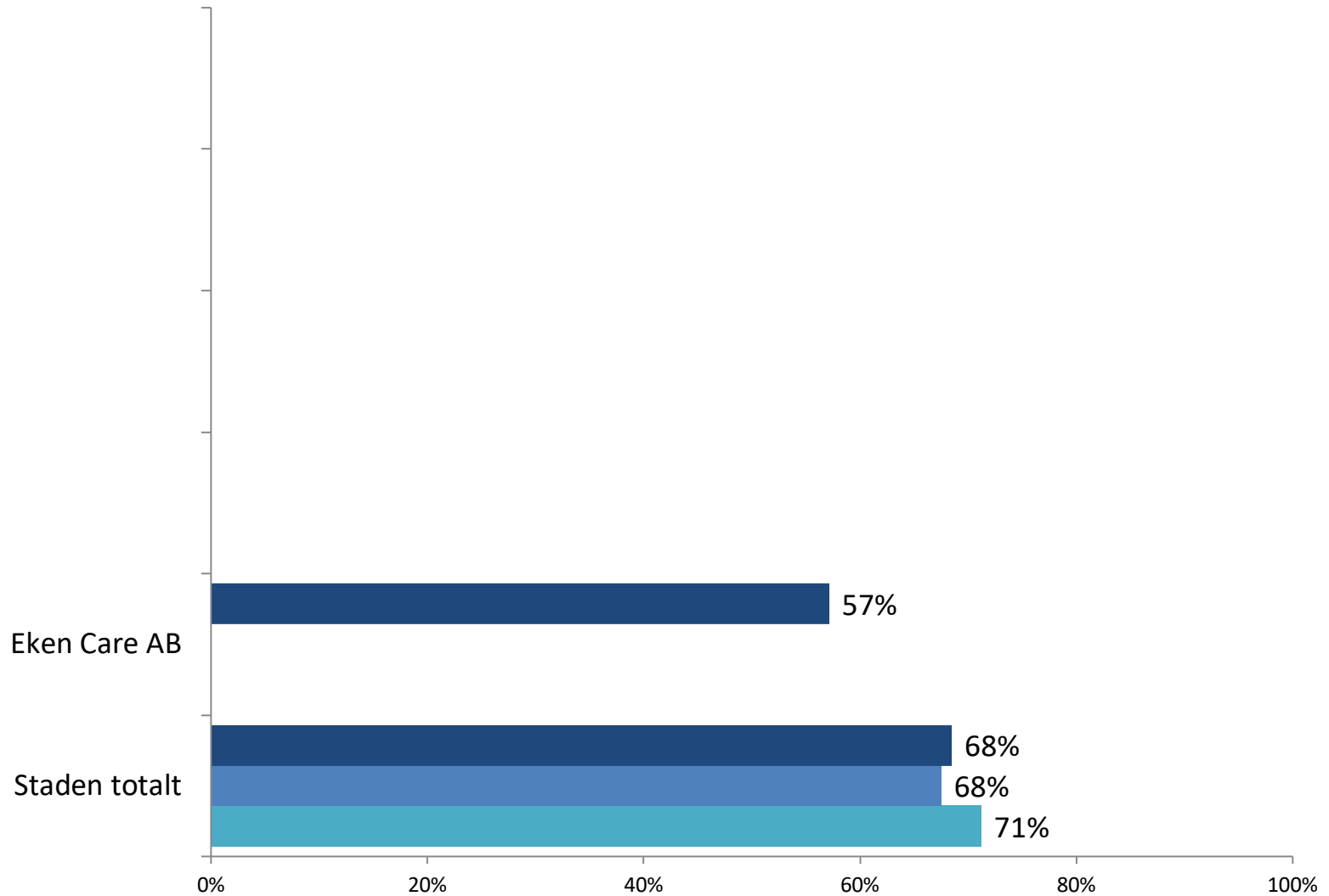
- 2020
- 2019
- 2018





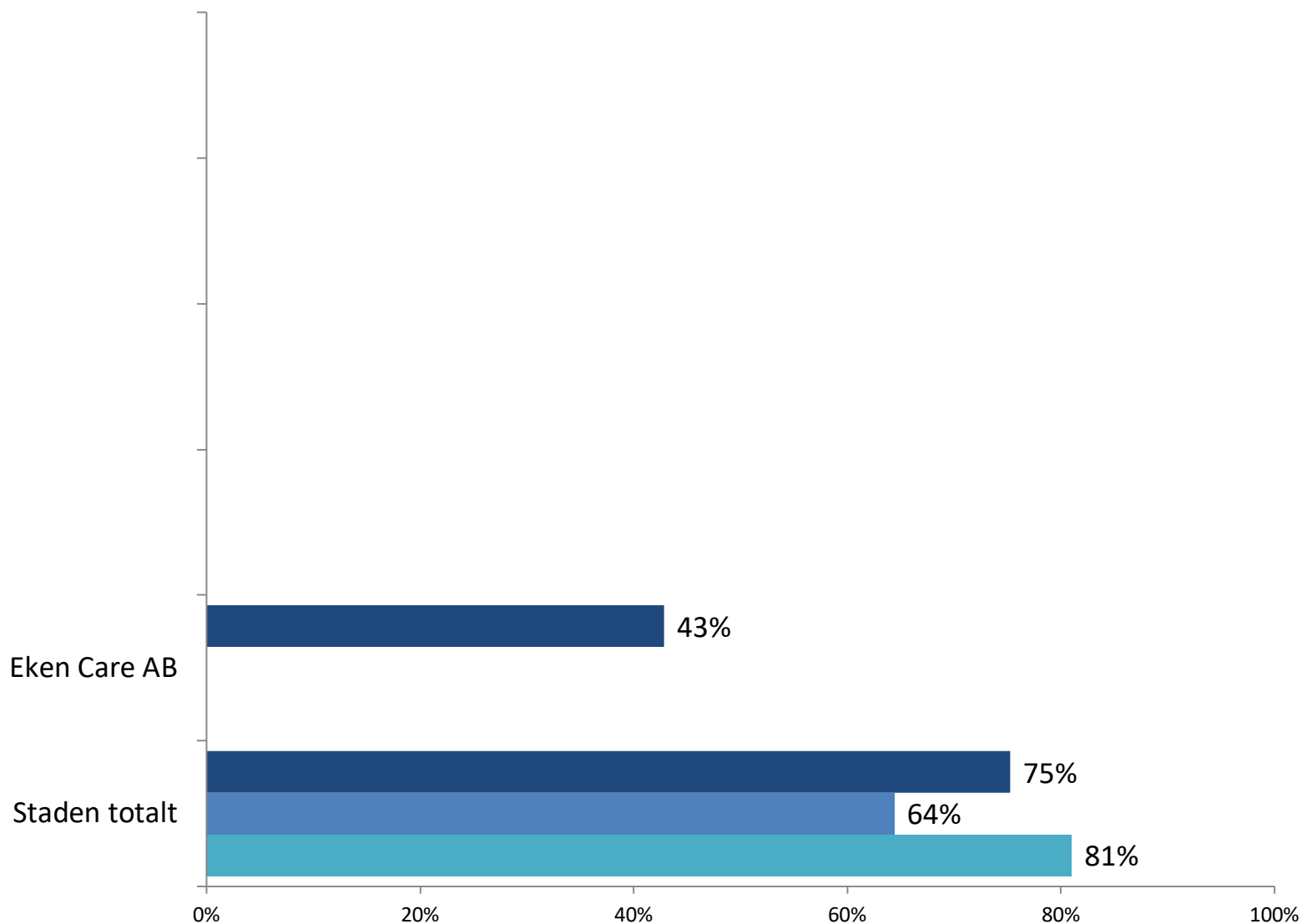
# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

- 2020
- 2019
- 2018



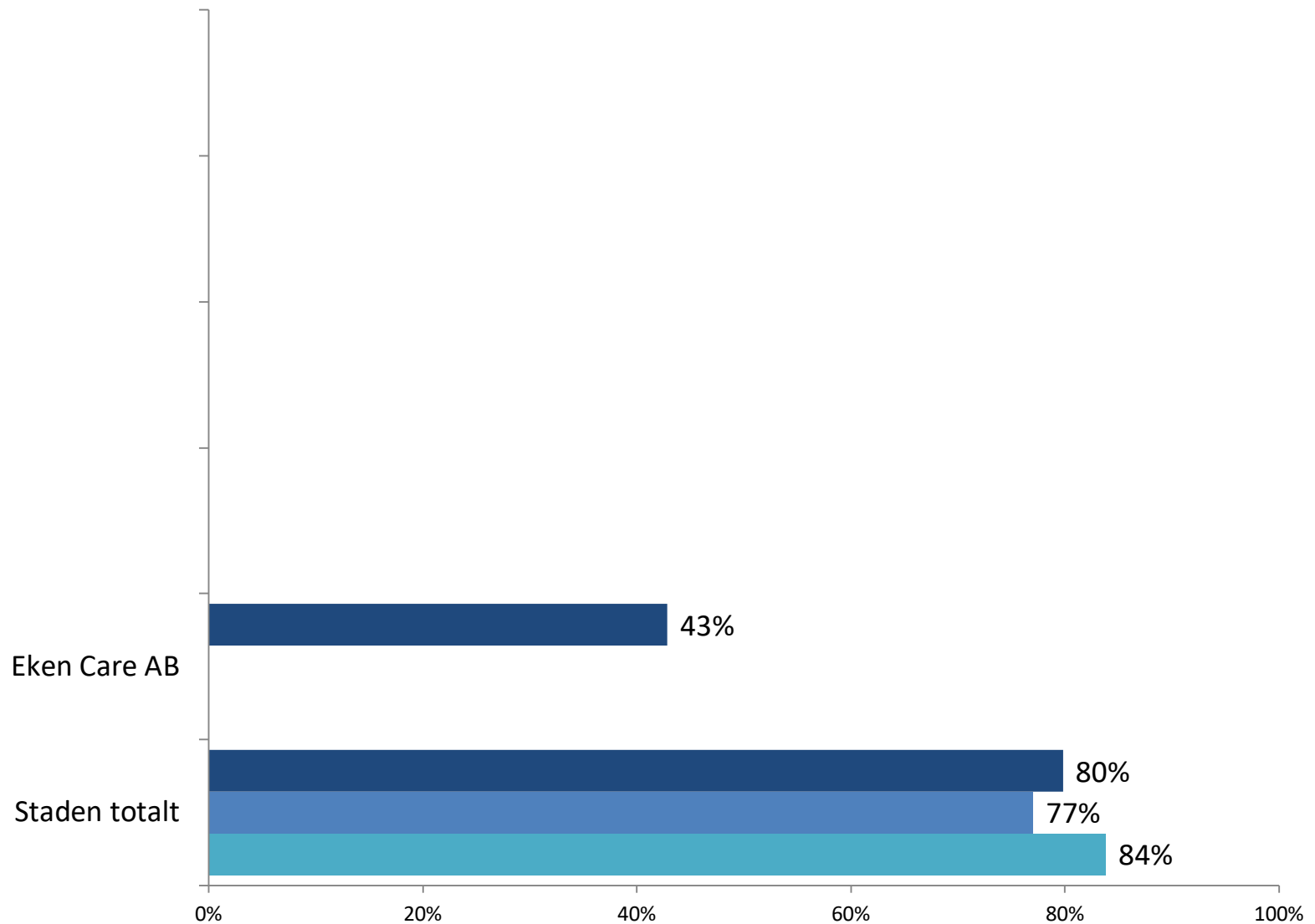
# Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser\*

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



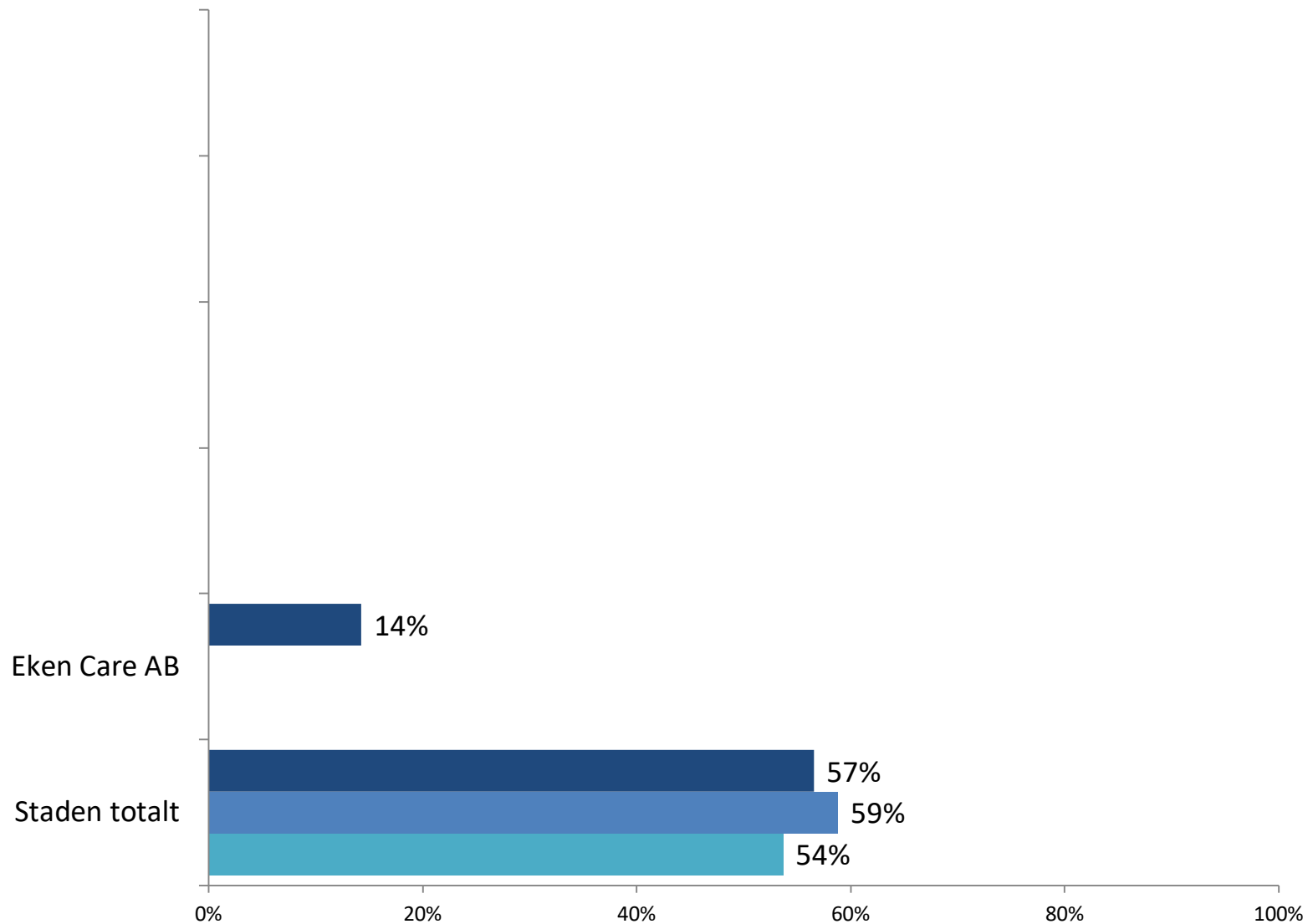
# Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande

- 2020
- 2019
- 2018



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

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



# Jag har fått information om möjligheten att välja stödboende

■ 2020  
■ 2019  
■ 2018

