

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2020

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2020**

Gruppboende
Hägersten-Liljeholmen

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 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 vecka 5-22 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Hägersten-Liljeholmen 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 Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd inkom 13 svar vilket ger en svarsprocent på 37 %.
- I Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd inkom 92 % av svaren från egen regi och 8 % 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

Frågorna i enkäten 2020

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 eller den assistans 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 boende
7. Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans
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 självständigt
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 det blivit bättre?
18. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
19. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser
20. Jag är nöjd med min biståndsbedömares 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?

Frågorna i enkäten 2019

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 det 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 biståndsbedömares 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

	Urval 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Urval 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Bromma	18	14	78%	19	9	47%
Enskede-Årsta-Vantör	29	17	59%	34	16	47%
Farsta	15	7	47%	9	5	56%
Hägersten-Liljeholmen	35	13	37%	29	23	79%
Hässelby-Vällingby	21	11	52%	29	14	48%
Kungsholmen	3	1	33%	0	0	-
Norrmalm	13	6	46%	18	13	72%
Rinkeby-Kista	19	7	37%	17	10	59%
Skarpnäck	6	3	50%	0	0	-
Skärholmen	12	2	17%	15	12	80%
Socialnämnden	8	1	13%	44	15	34%
Spånga-Tensta	2	1	50%	1	1	100%
Södermalm	11	5	45%	0	0	-
Älvsjö	1	0	0%	0	0	-
Östermalm	6	4	67%	1	1	100%
Man	113	44	39%	122	59	48%
Kvinna	87	48	55%	95	60	63%
Egen regi	156	83	53%	174	104	60%
Privat utförare	44	9	20%	43	15	35%
Staden totalt	200	92	46%	217	119	55%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Hägersten-Liljeholmen i årets brukarundersökning är 37 % vilket är lägre än föregående år då svarsfrekvensen var 79 %. Det ligger även på en lägre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2020, som är 46 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med gruppboendet svarar 85 % att de är nöjda, motsvarande andel år 2019 var 73 %.

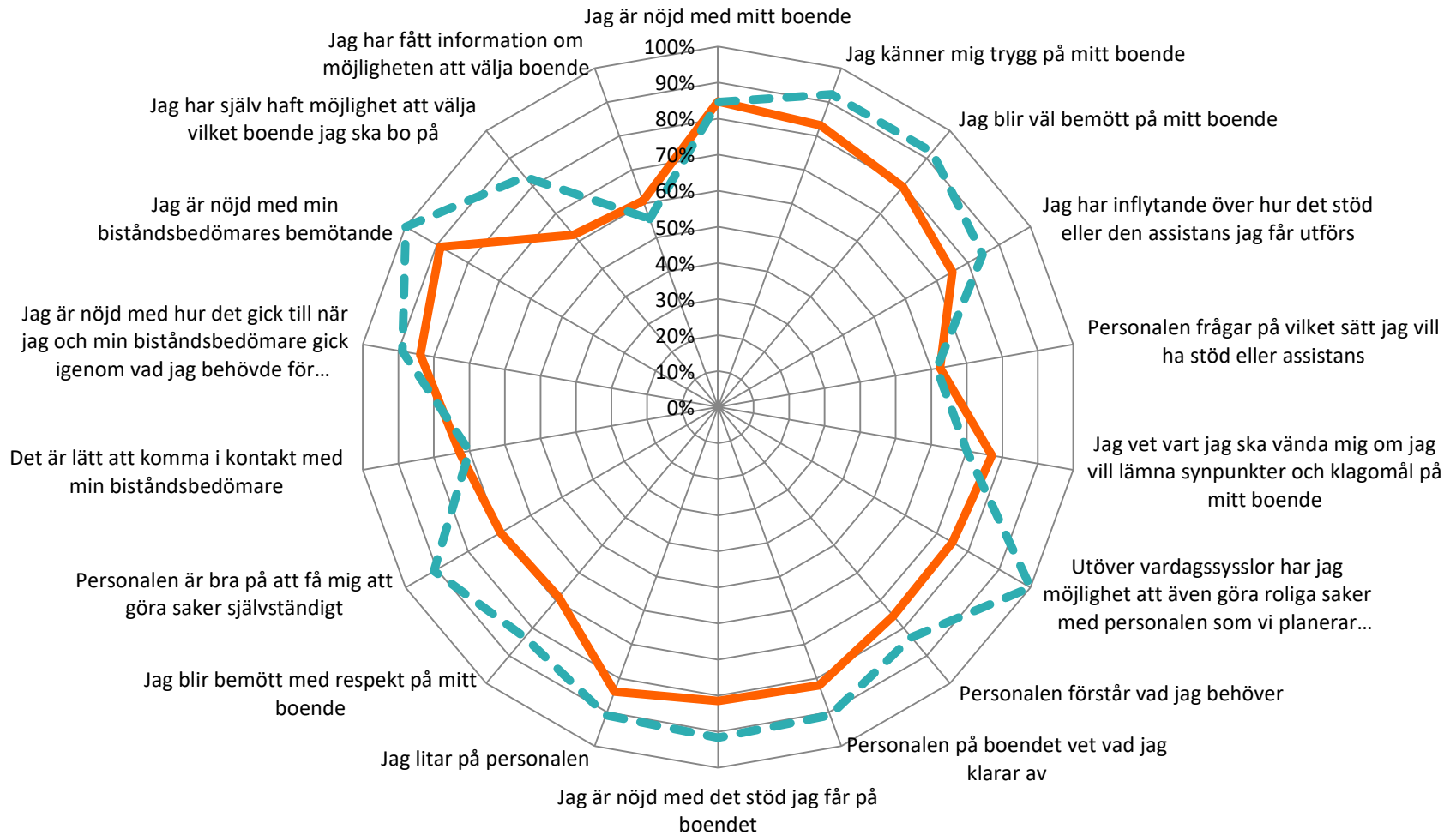
Jämfört med resultatet från 2019 har det skett en positiv utveckling i majoriteten av frågorna. Svarsfrekvensen är dock klart lägre. Den största positiva förändringen har skett i frågan ”Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på”.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Hägersten-Liljeholmen överlag något mer nöjda. Skillnaden är störst för frågan ”Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans”.

Andel nöjda

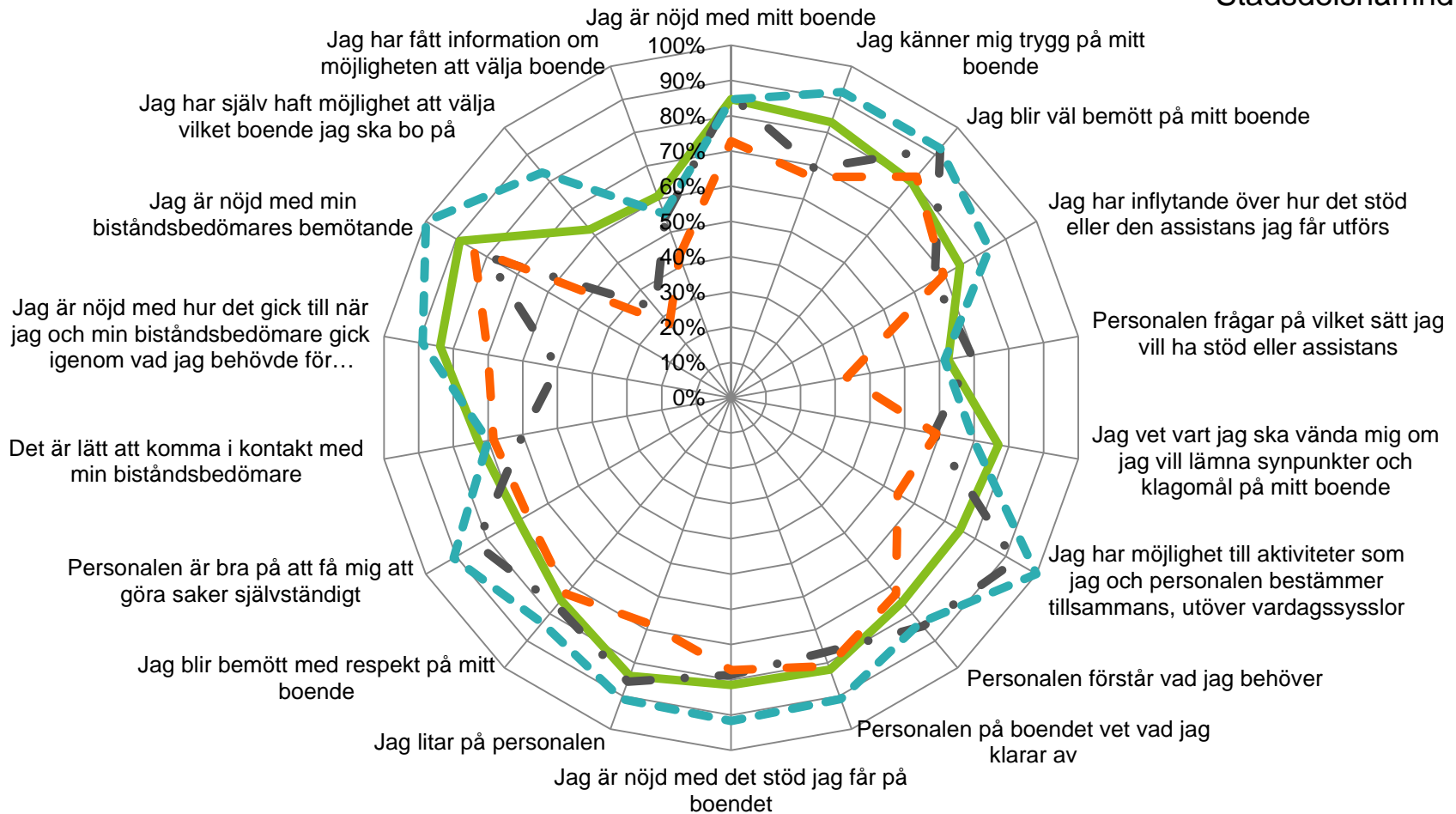
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2020
- - Stadsdelsnämnd 2020



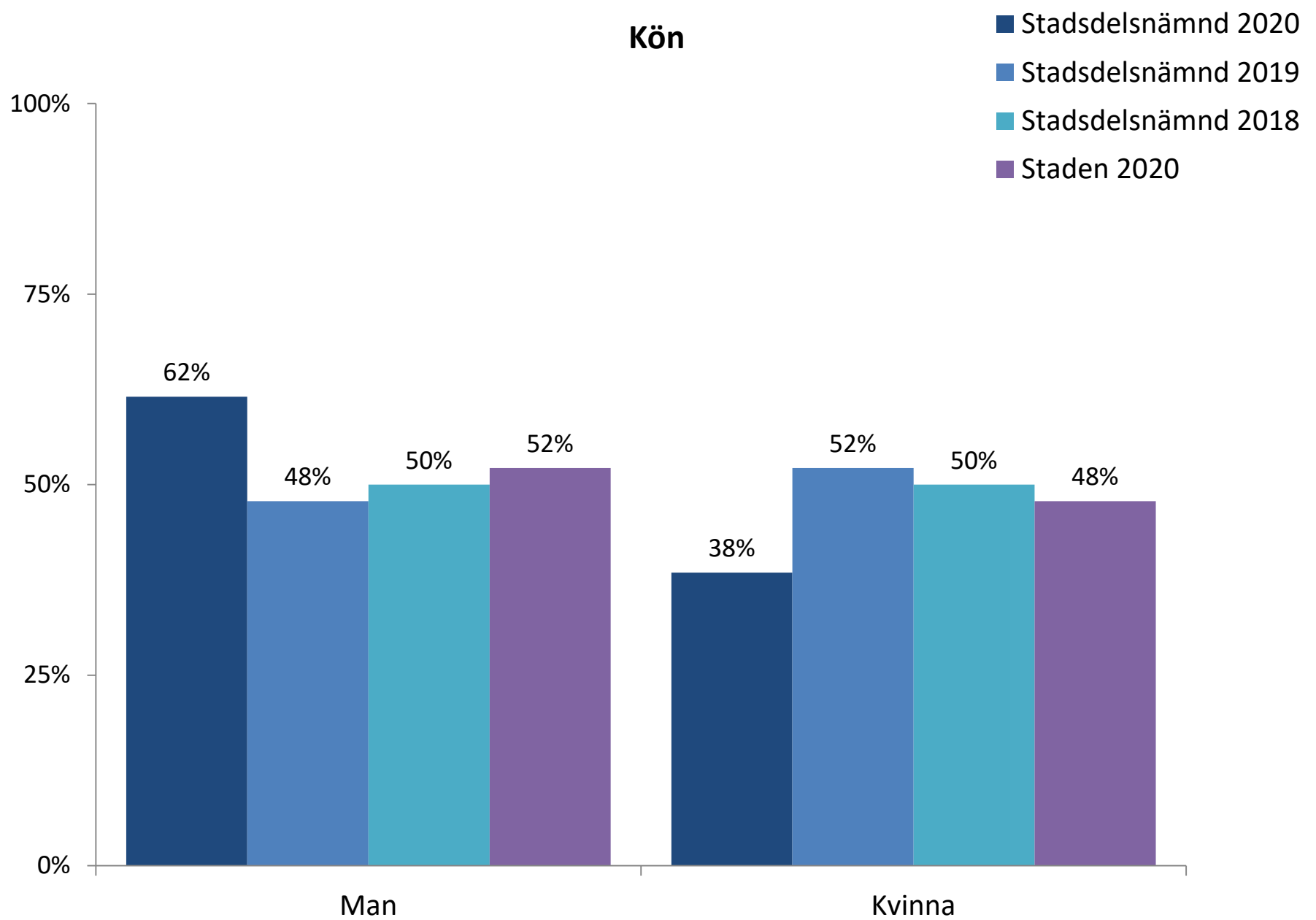
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

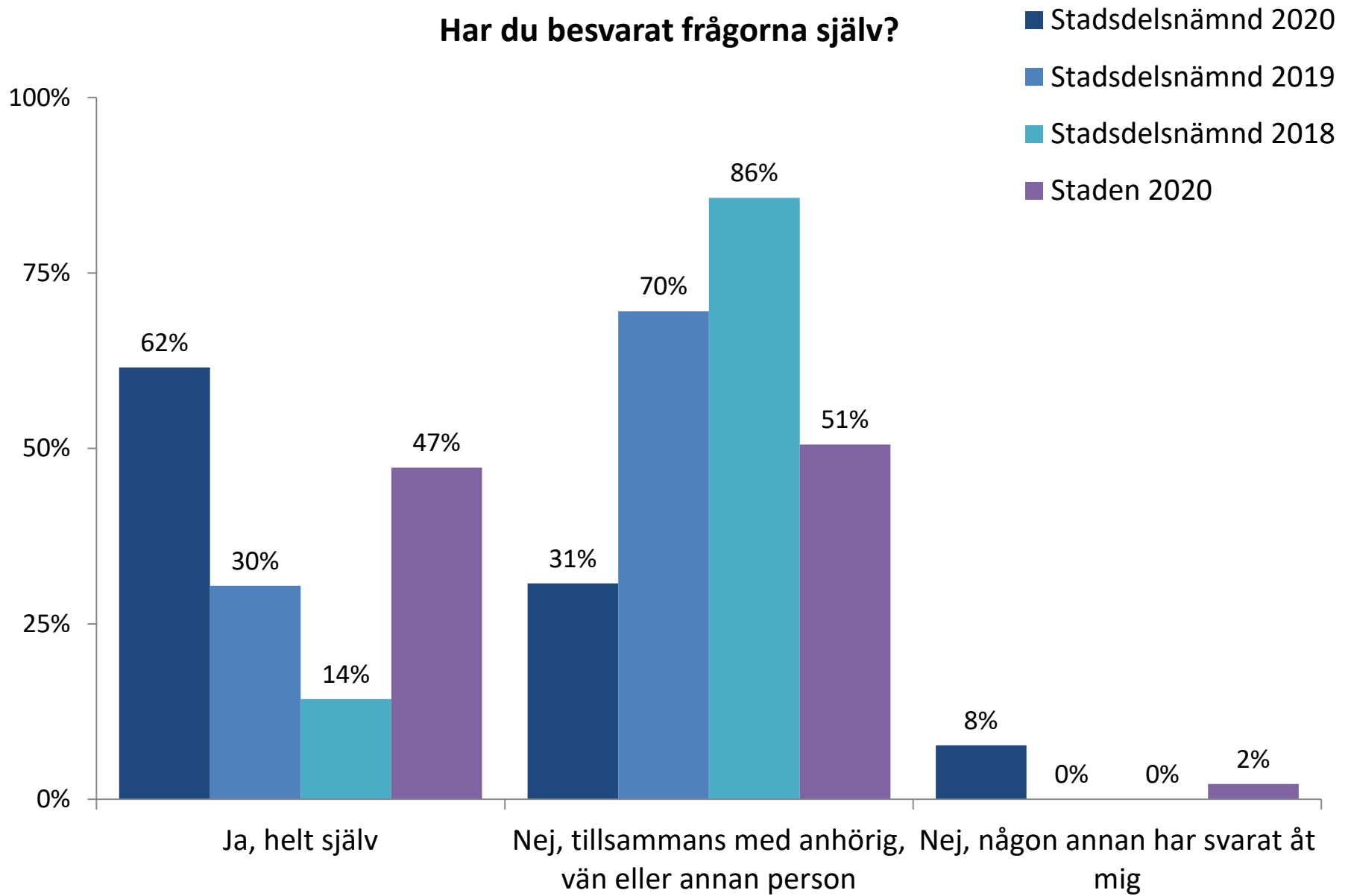


Bakgrundsfrågor

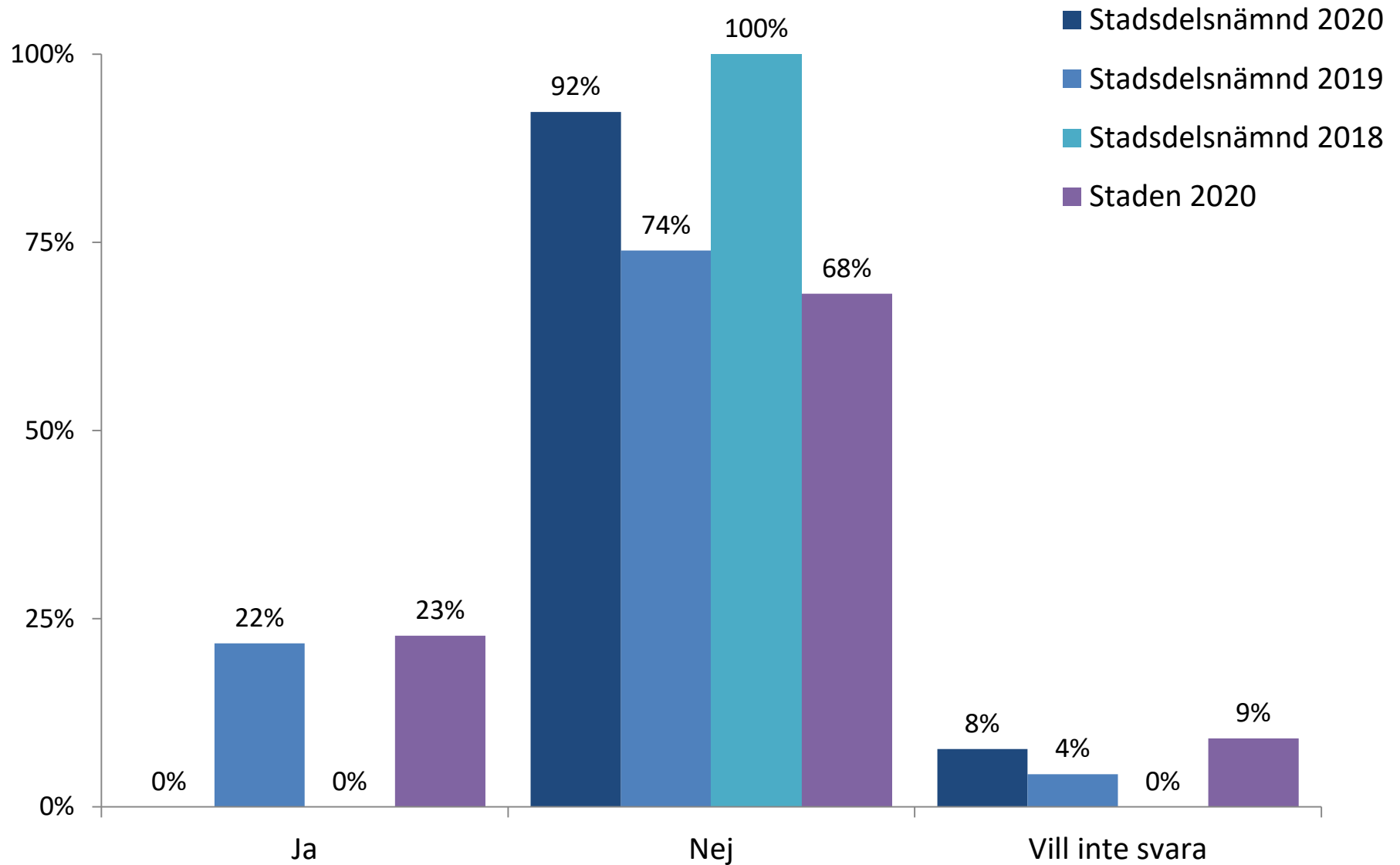
Kön



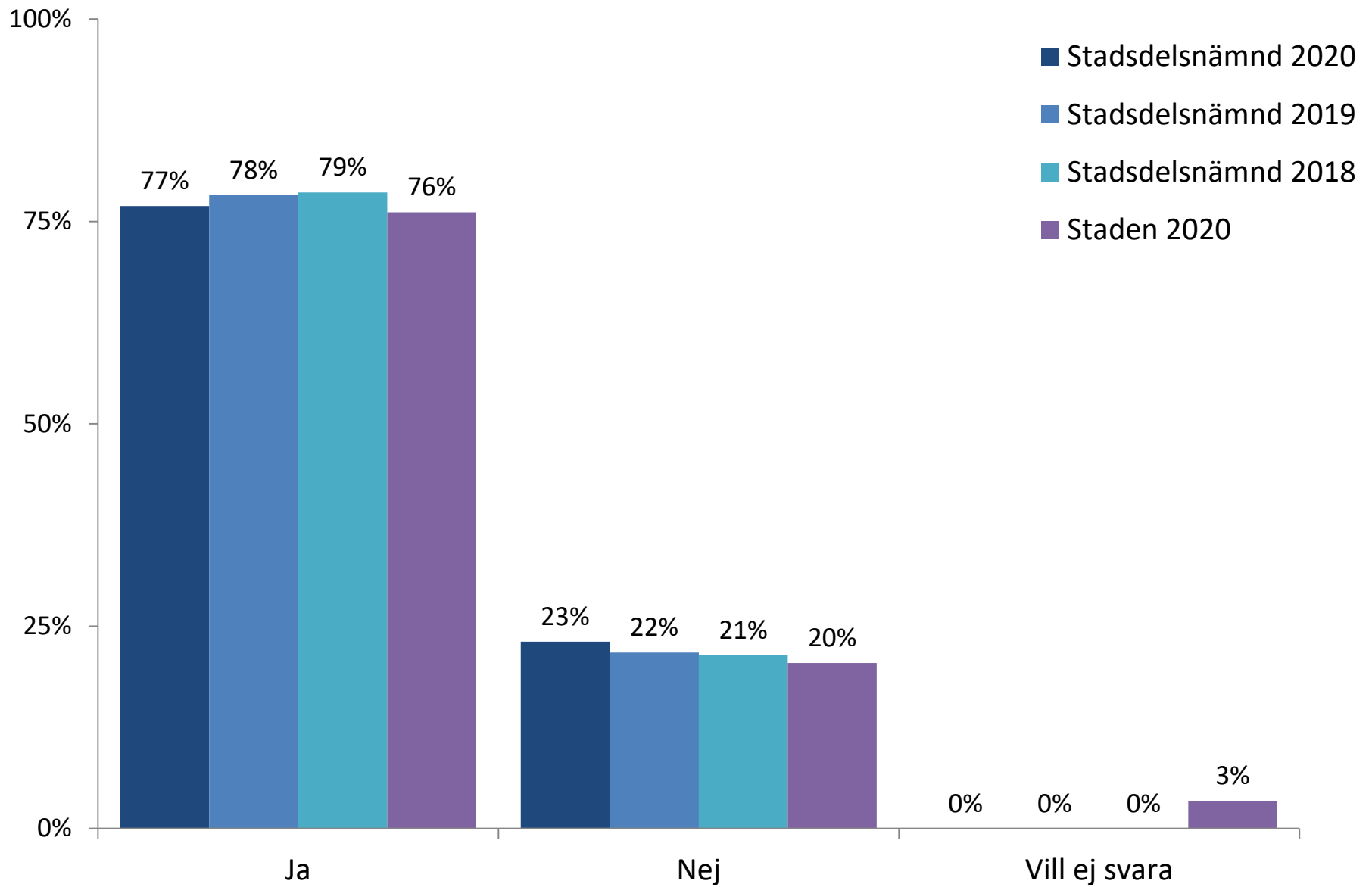
Har du besvarat frågorna själv?



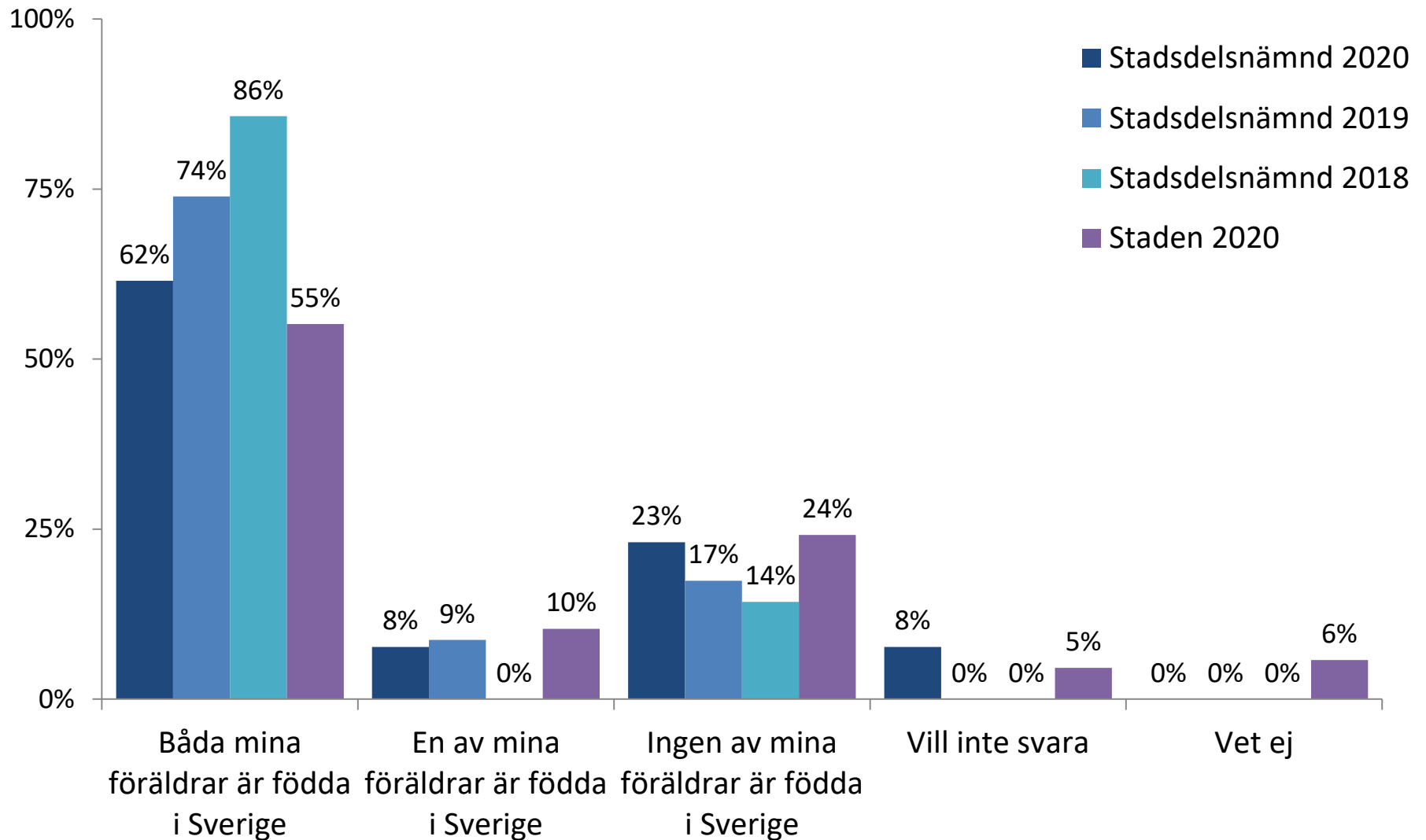
Uppllever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=13)



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



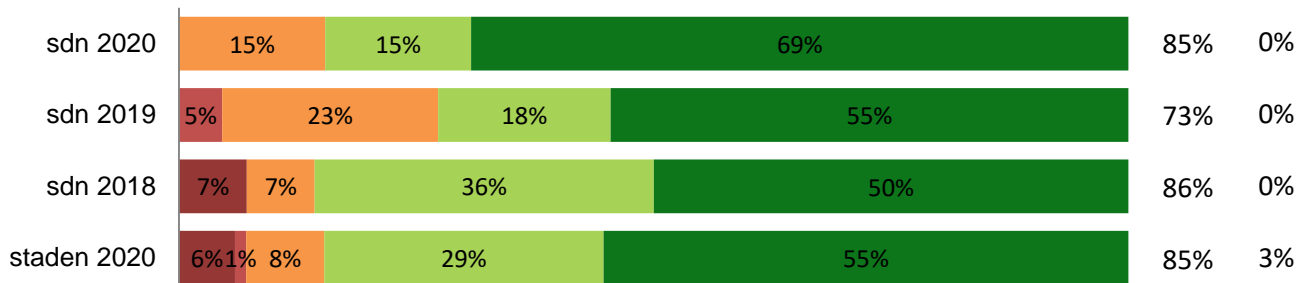
Resultat per fråga över tid

Stadsdelsnämnden per år

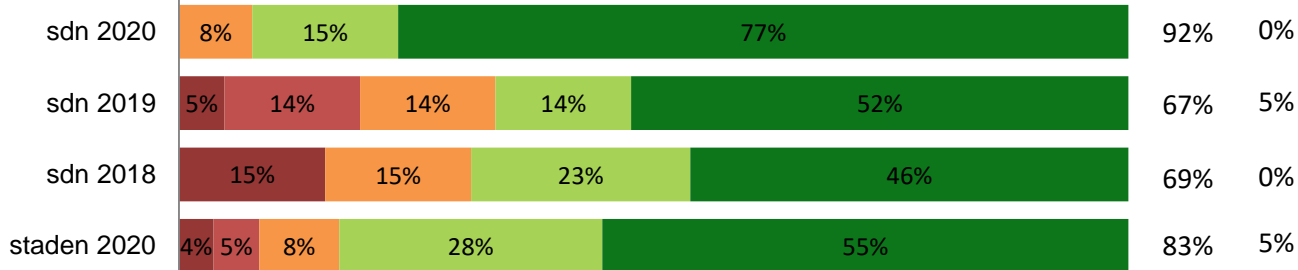
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

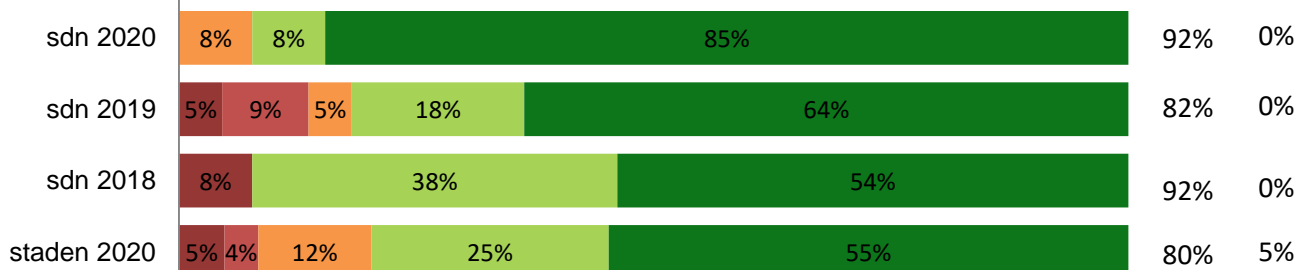
Jag är nöjd med mitt boende



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

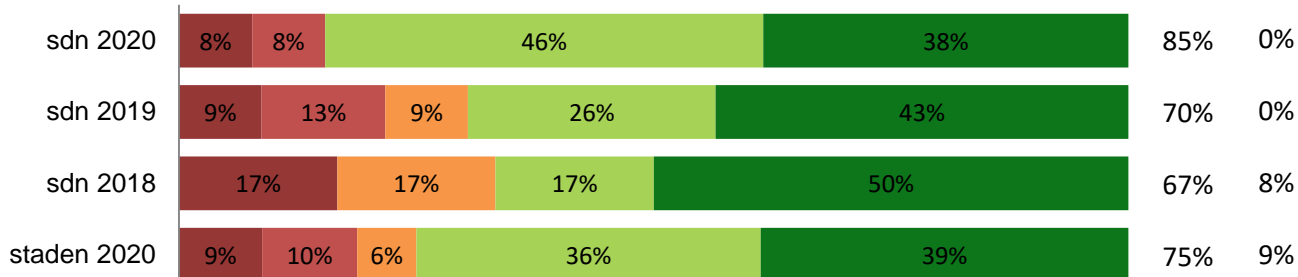
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

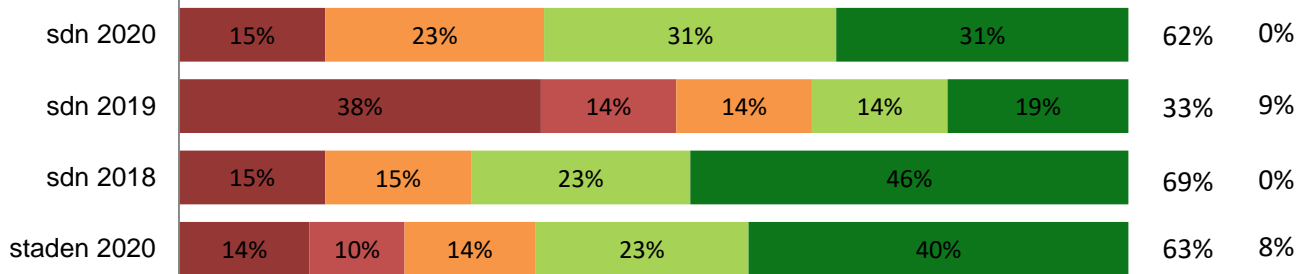
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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



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



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

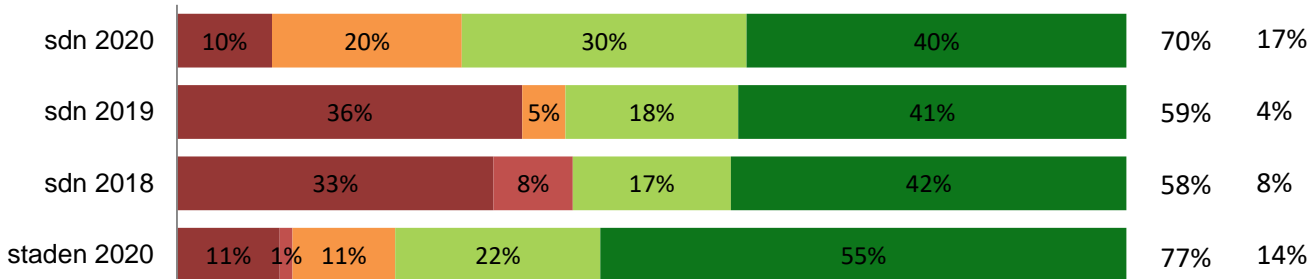
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

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

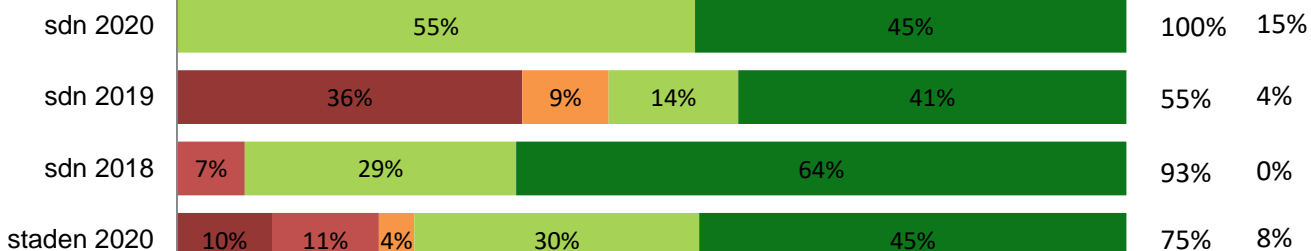
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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



Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans*



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

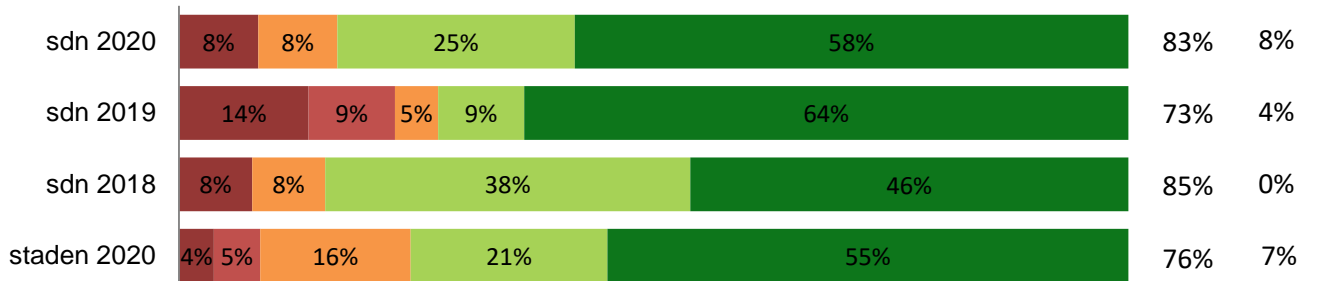
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

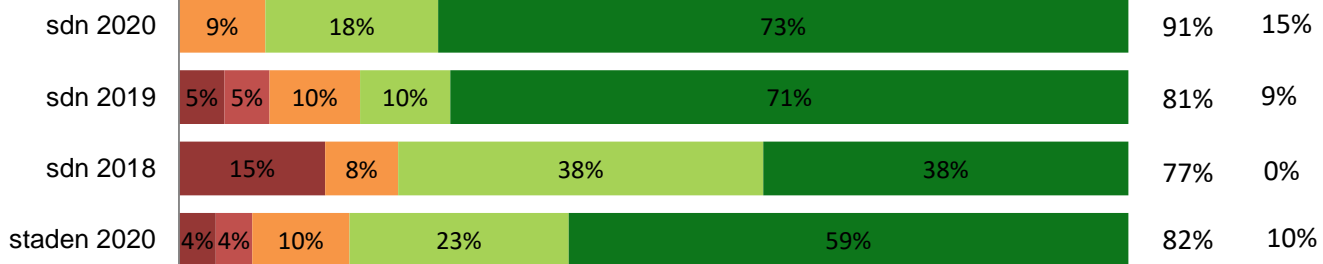
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



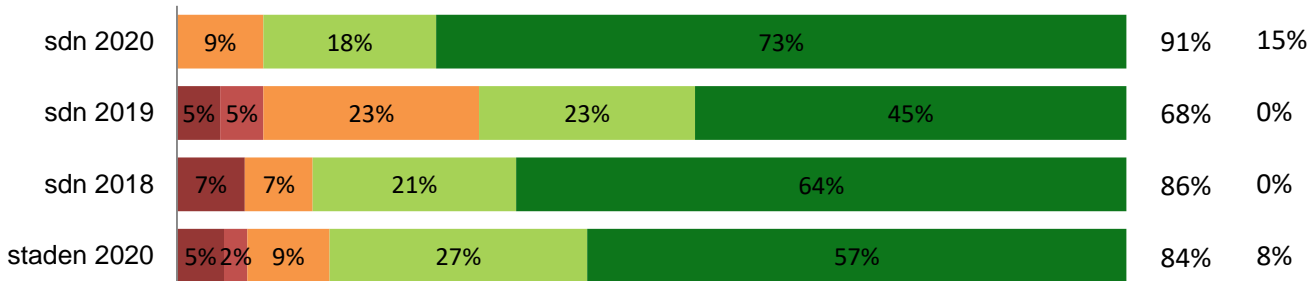
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

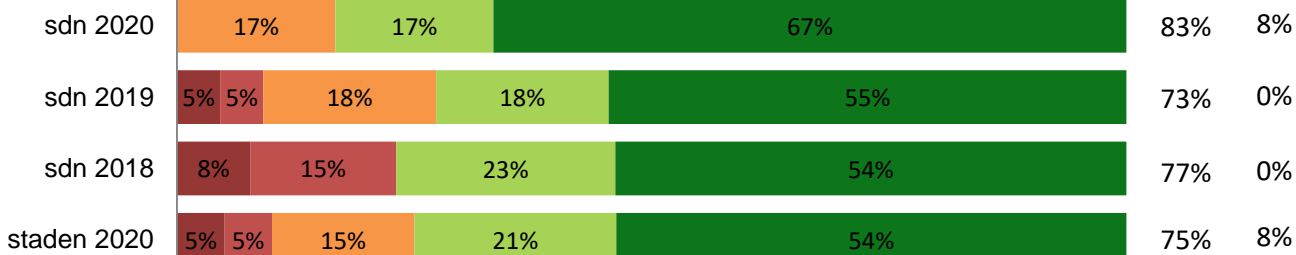
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

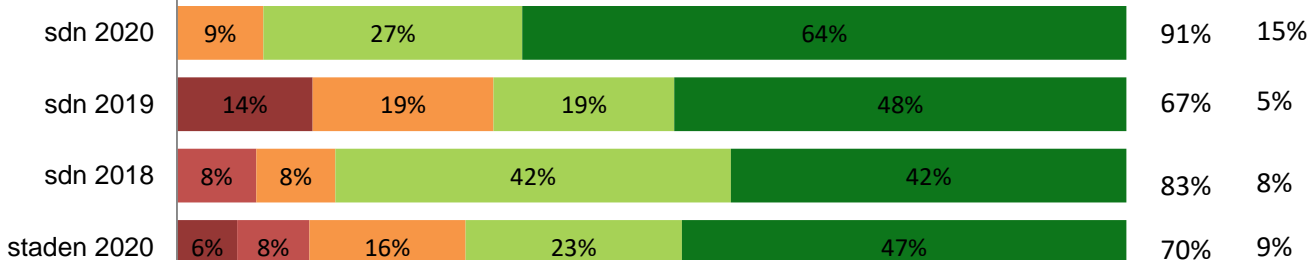
Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med
respekt på mitt
boende



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

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

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

Stadsdelsnämnden per år

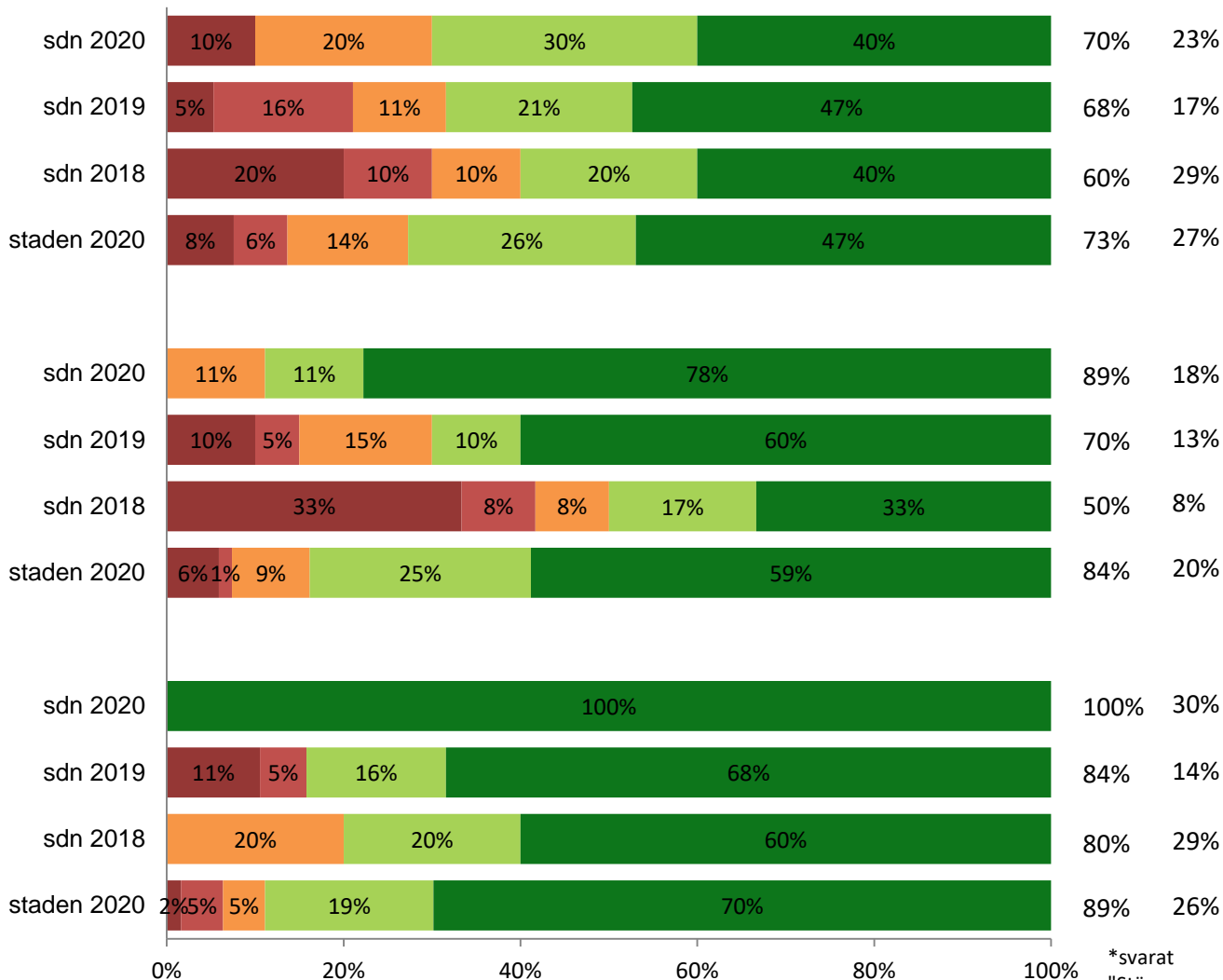
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

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

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

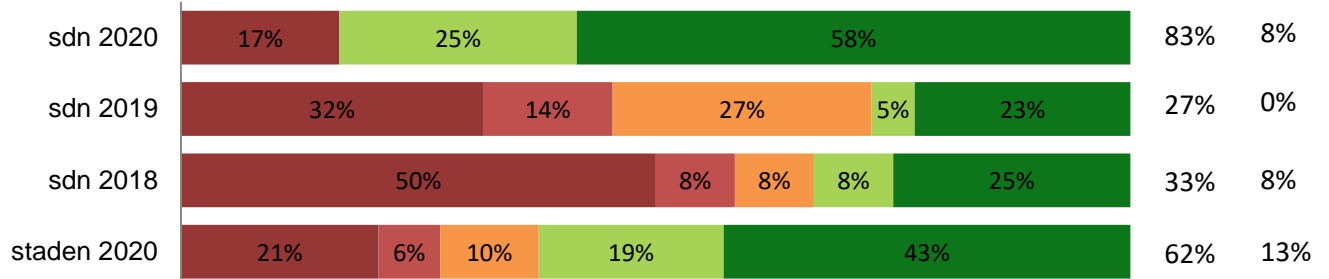
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per år

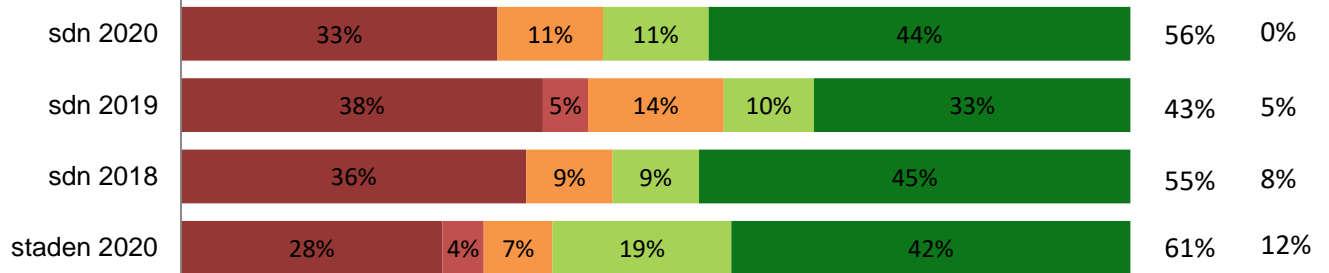
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om valfrihet

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



Jag har fått
information om
möjligheten att välja
boende



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"

Resultat per regiform

Redovisas ej p.g.a. för få svar

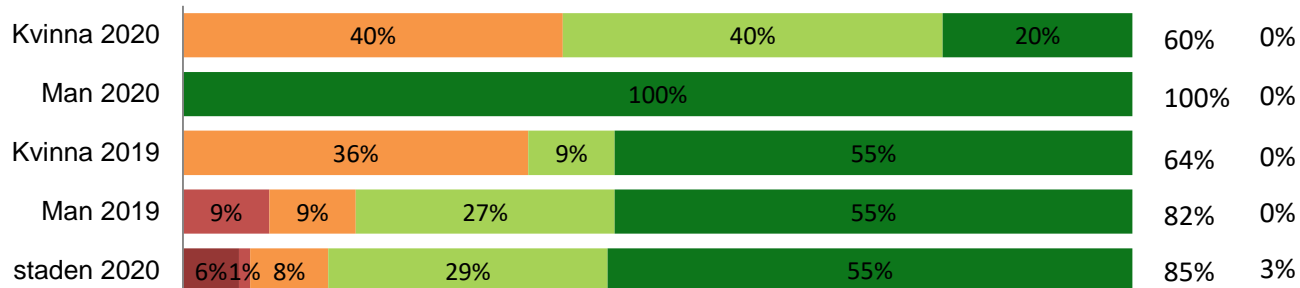
Resultat män/kvinnor

Stadsdelsnämnden per kön

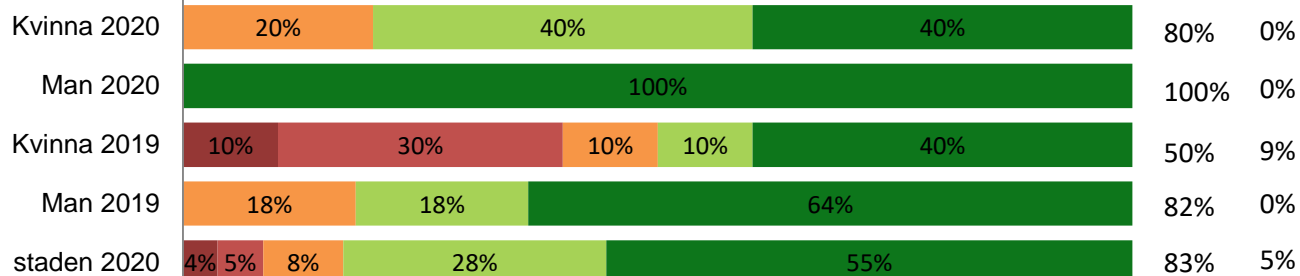
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

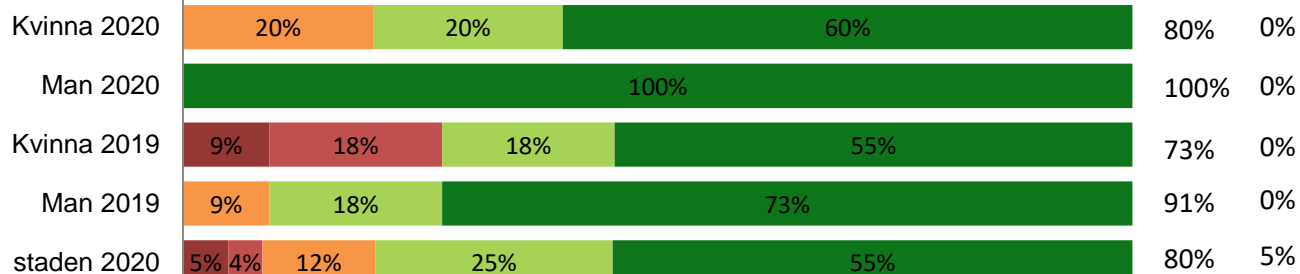
Jag är nöjd med mitt boende



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

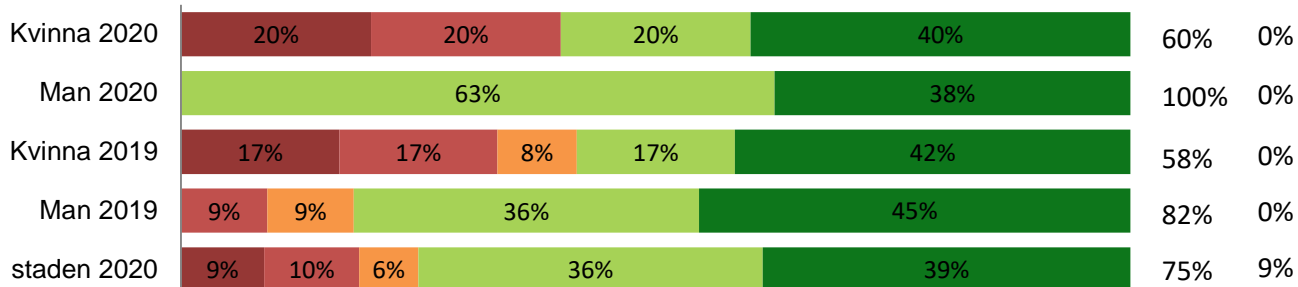
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

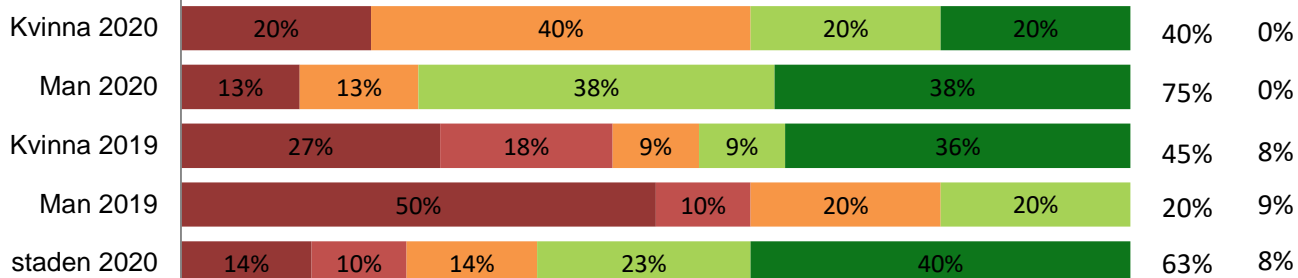
Stadsdelsnämnden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

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



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



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

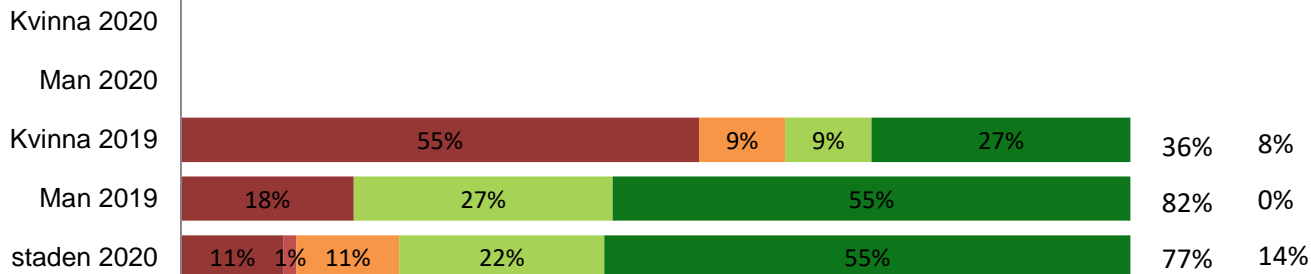
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

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

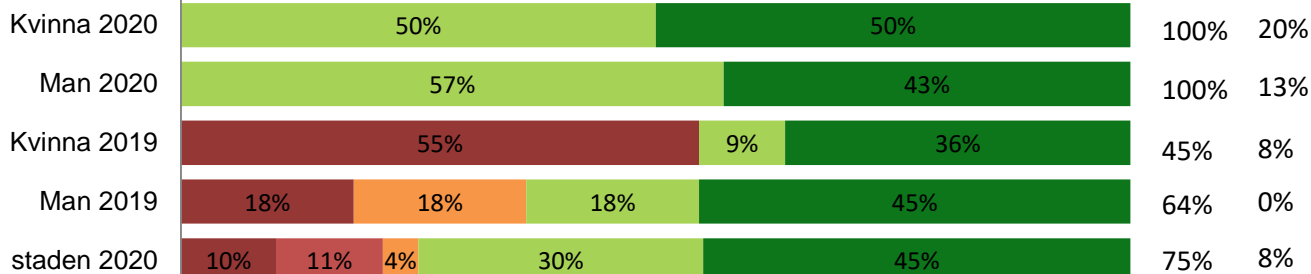
Stadsdelsnämnden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

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



Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans*



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

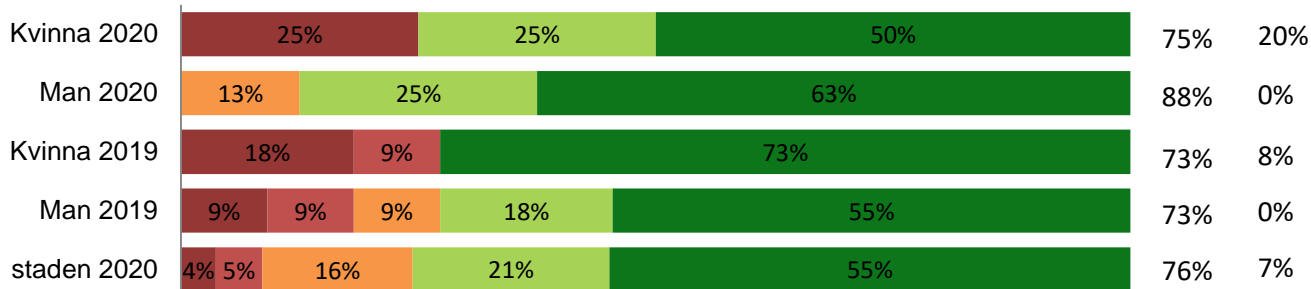
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

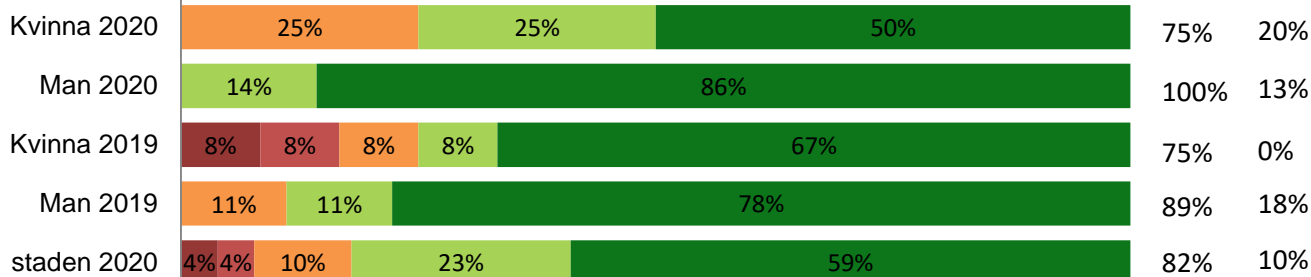
Stadsdelsnämnden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

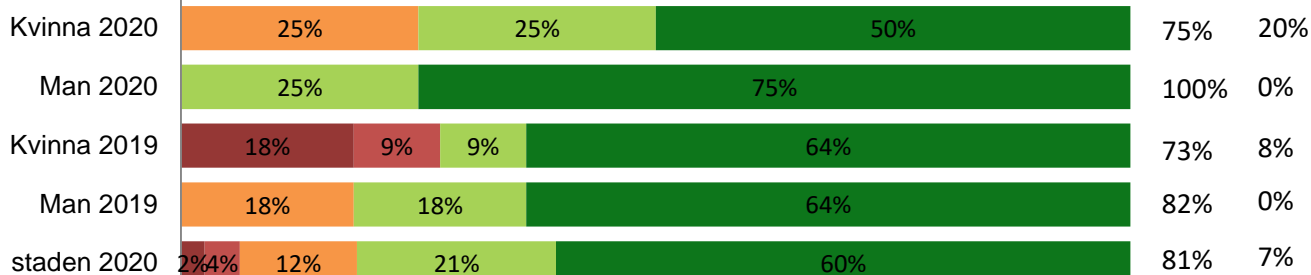
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



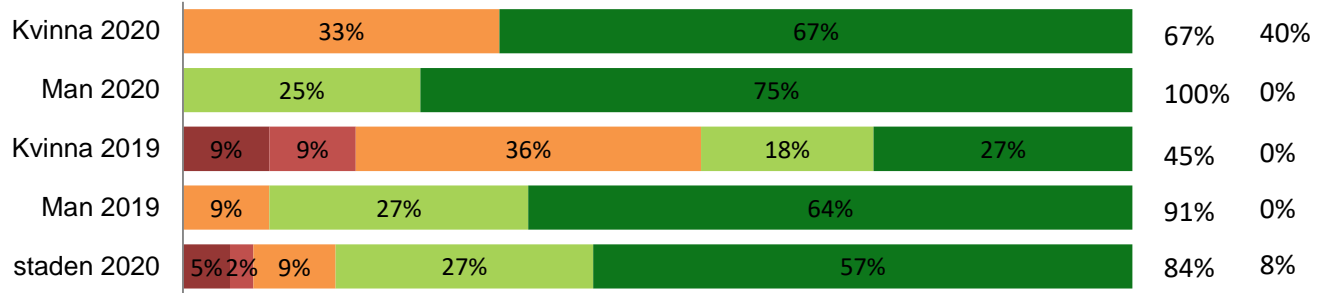
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

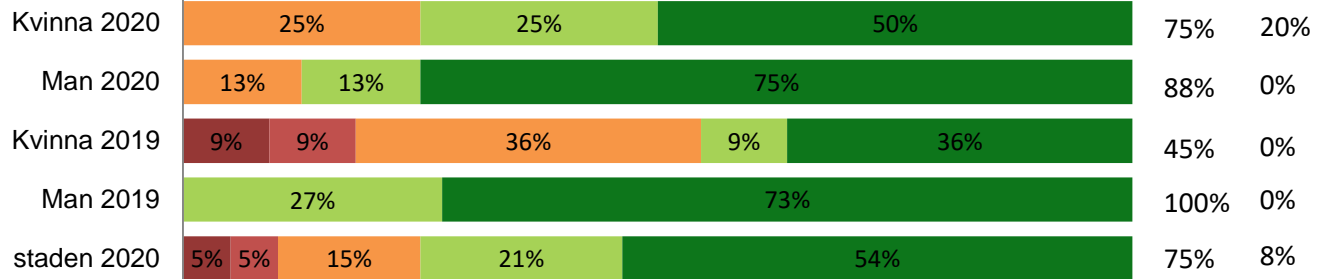
Stadsdelsnämnden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

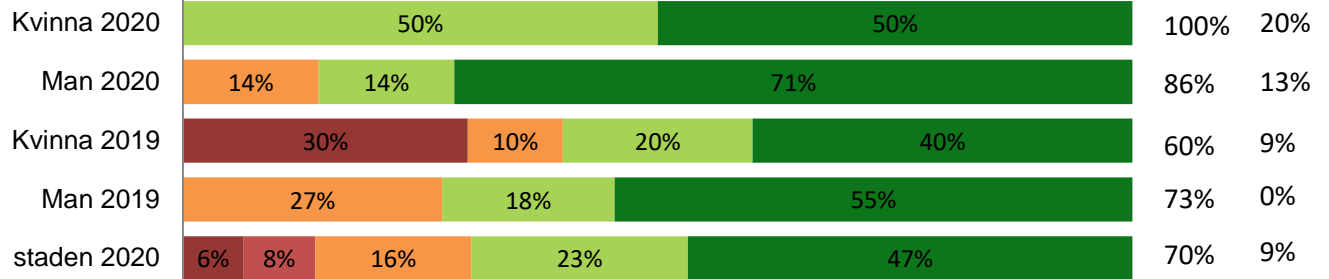
Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med
respekt på mitt boende



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

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

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

Stadsdelsnämnden per kön

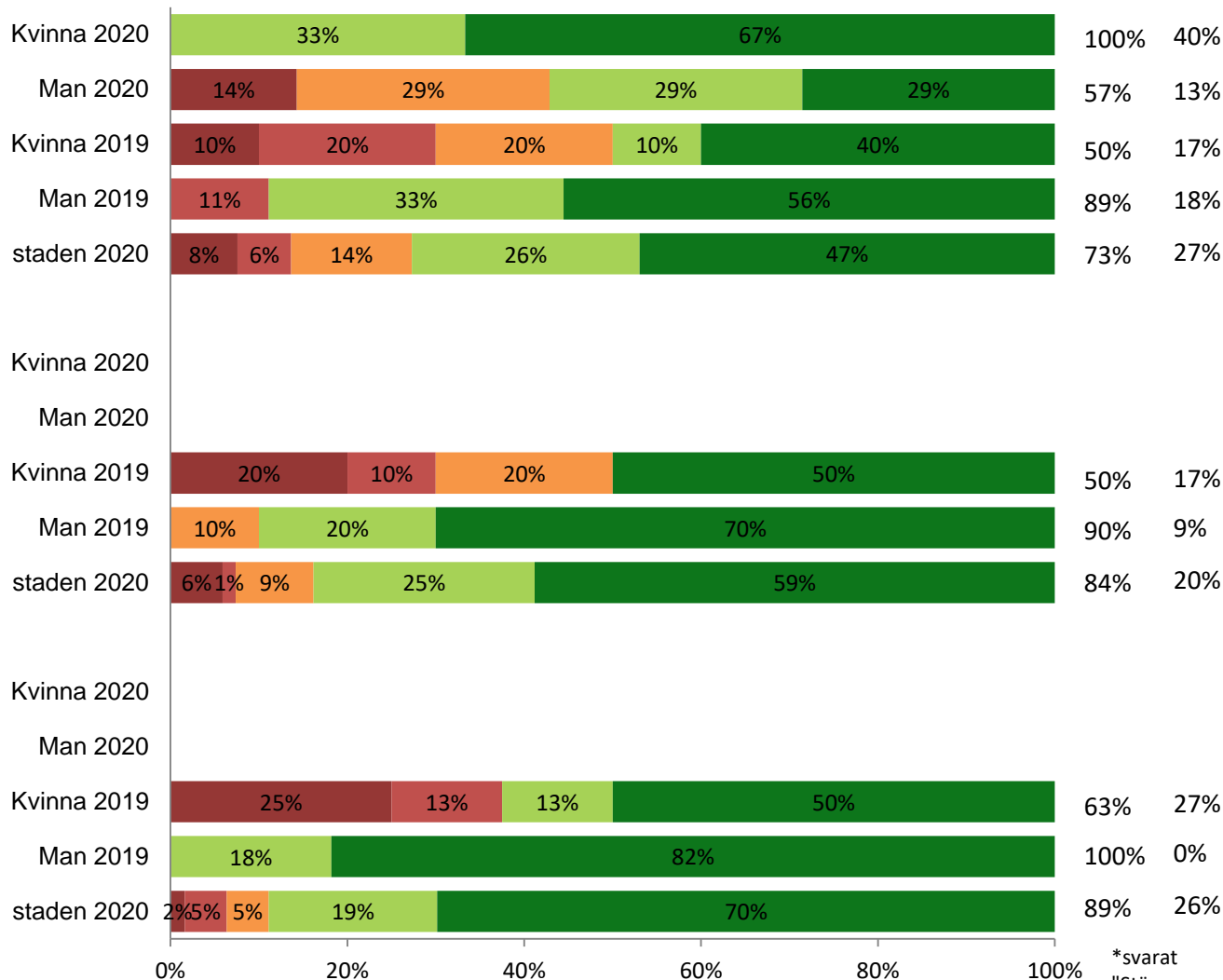
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

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

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

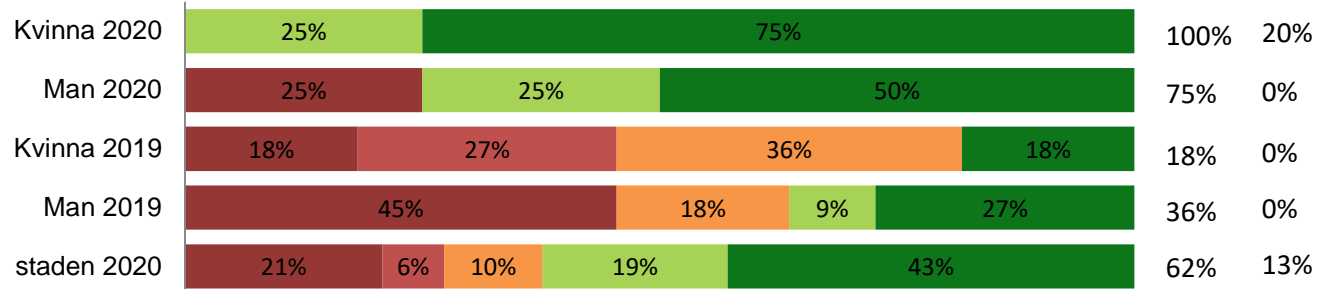
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per kön

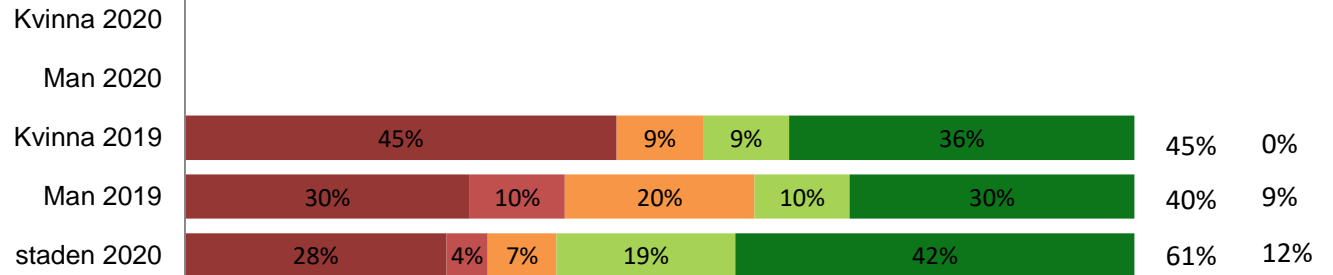
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om valfrihet

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
"Stämmer helt"

Resultat svarsmetod

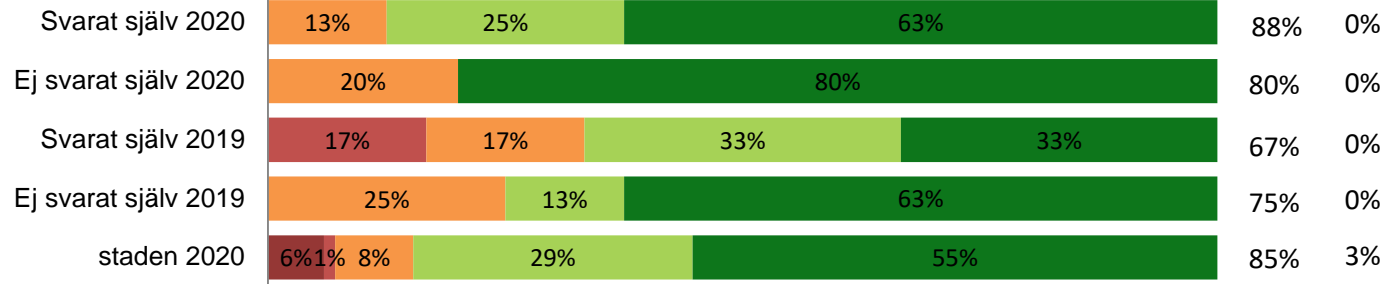
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, annan person" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

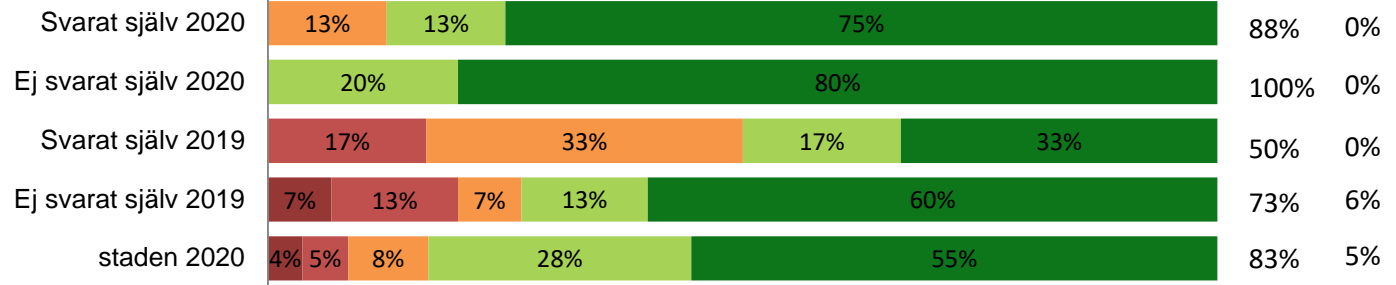
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

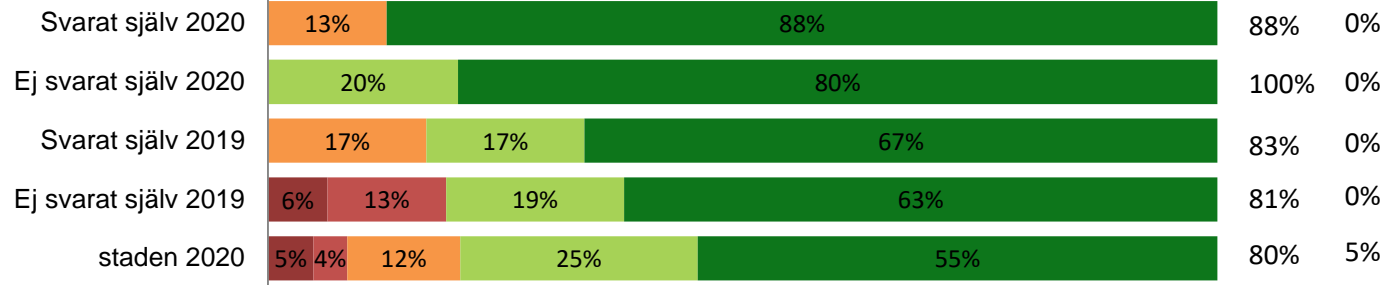
Jag är nöjd med mitt boende



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

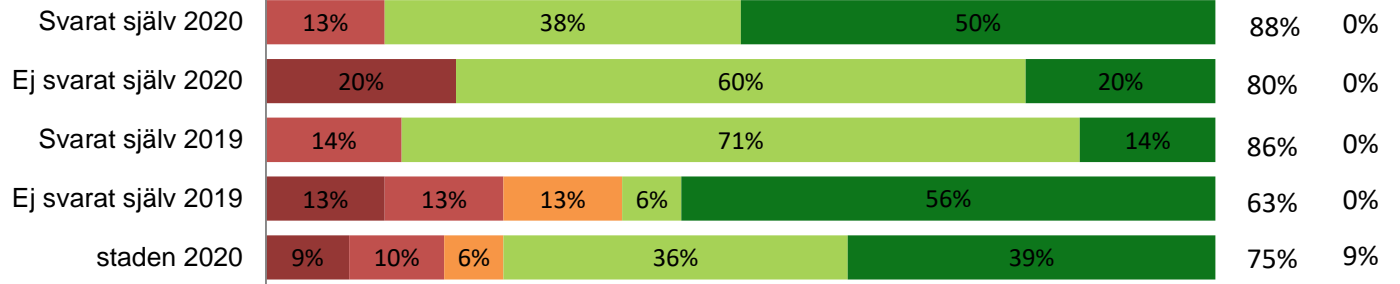
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

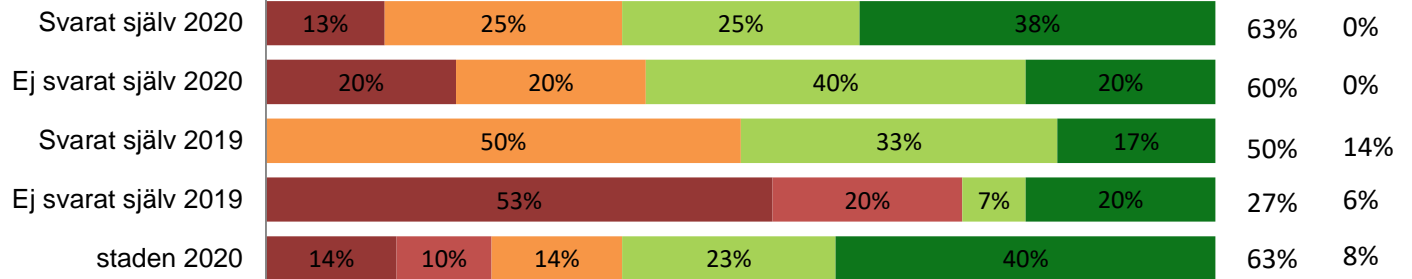
Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

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



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



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

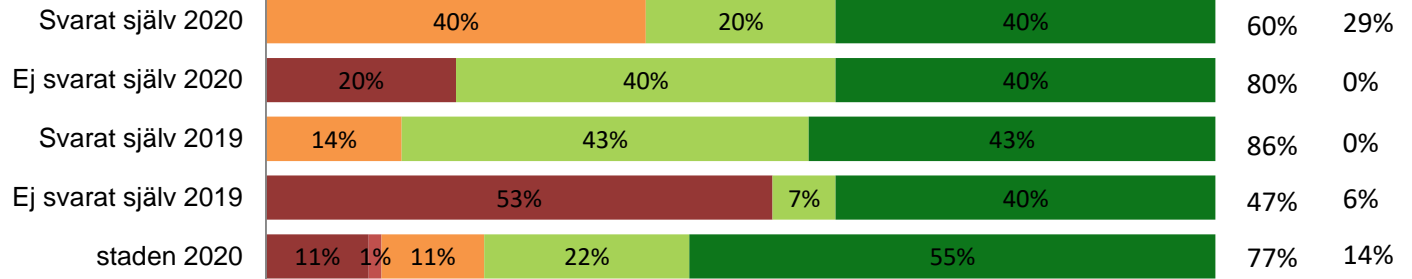
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

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

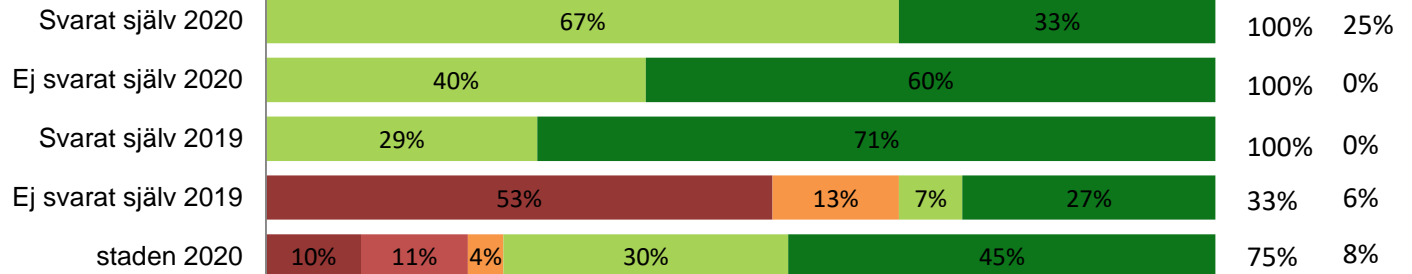
Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

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



Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans*



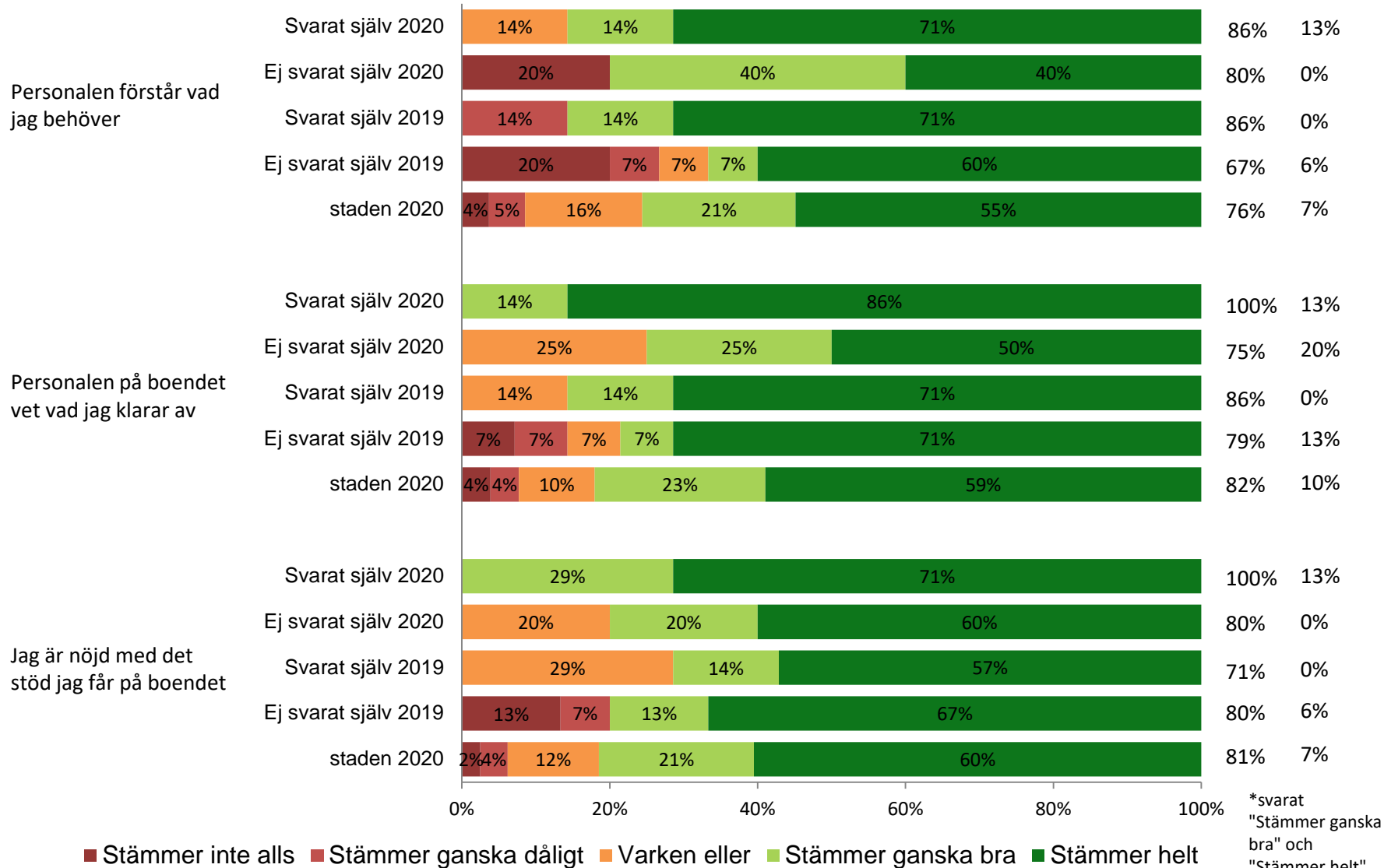
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

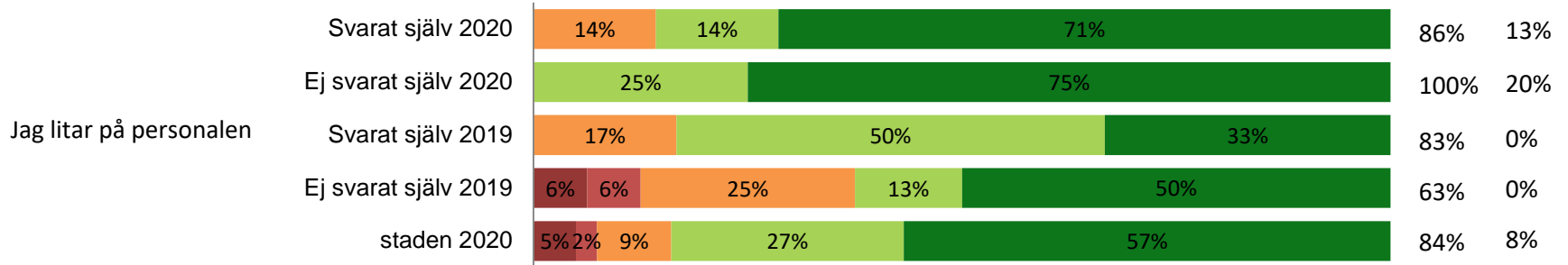


*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

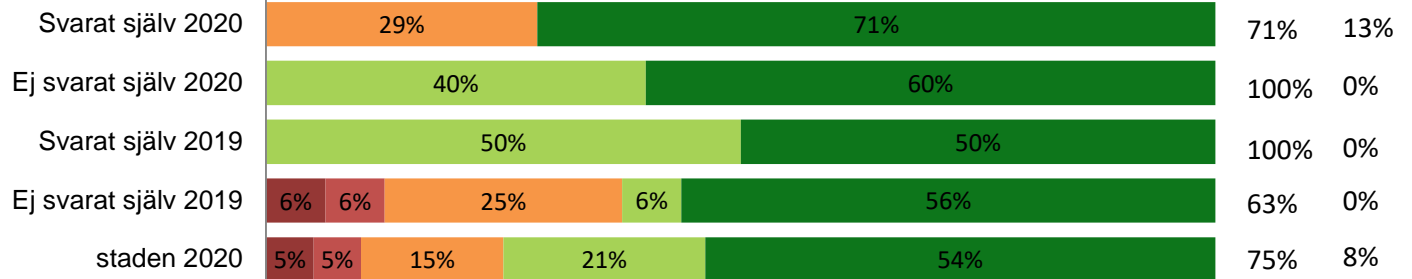
Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

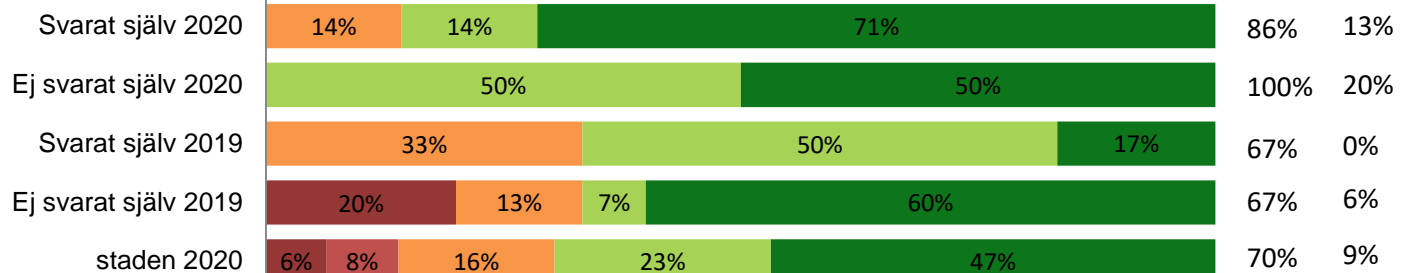
Hur jag trivs med personalen



Jag blir bemött med
respekt på mitt boende



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



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

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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

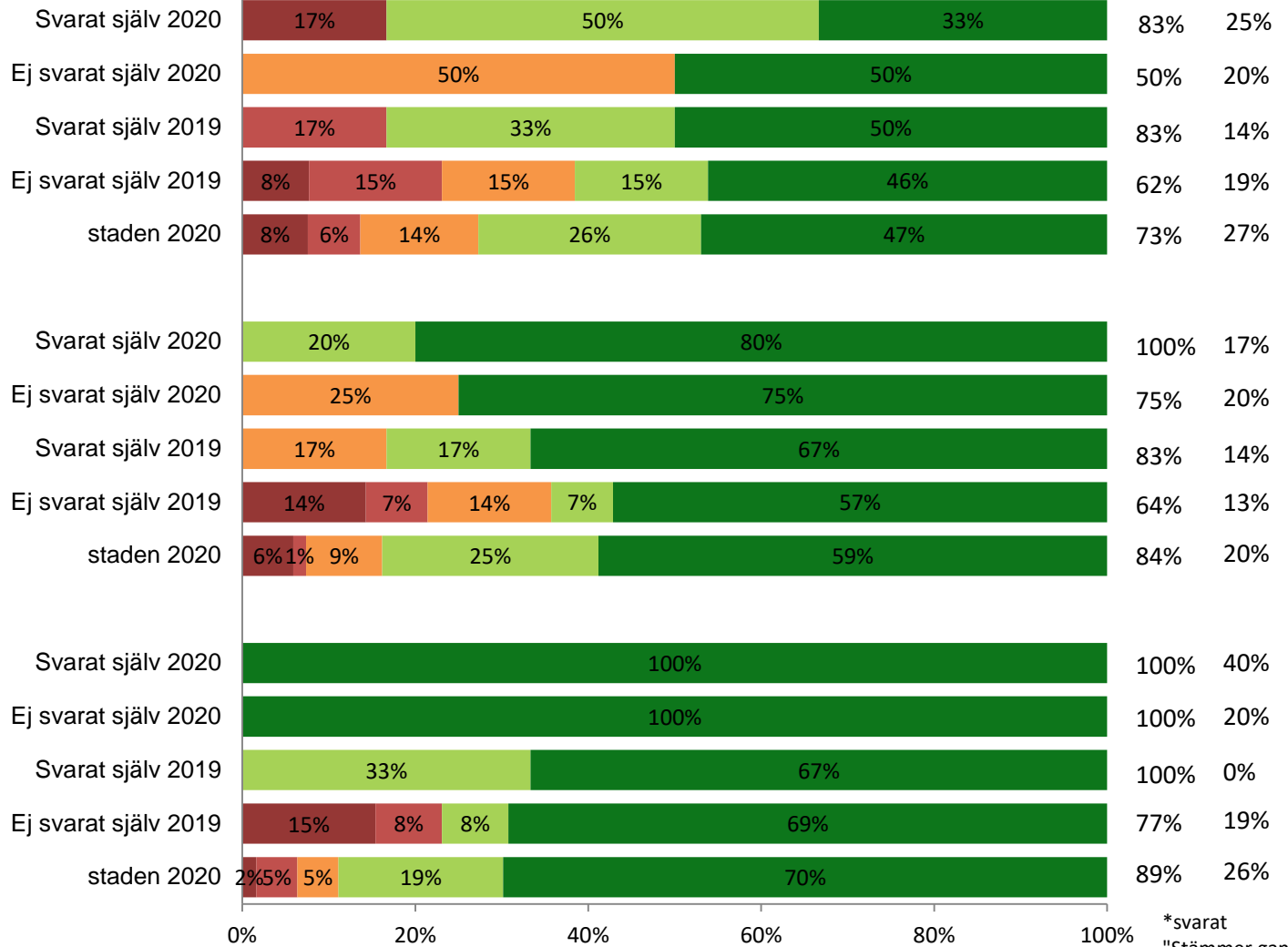
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

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

Jag är nöjd med min biståndsbedömarens bemötande

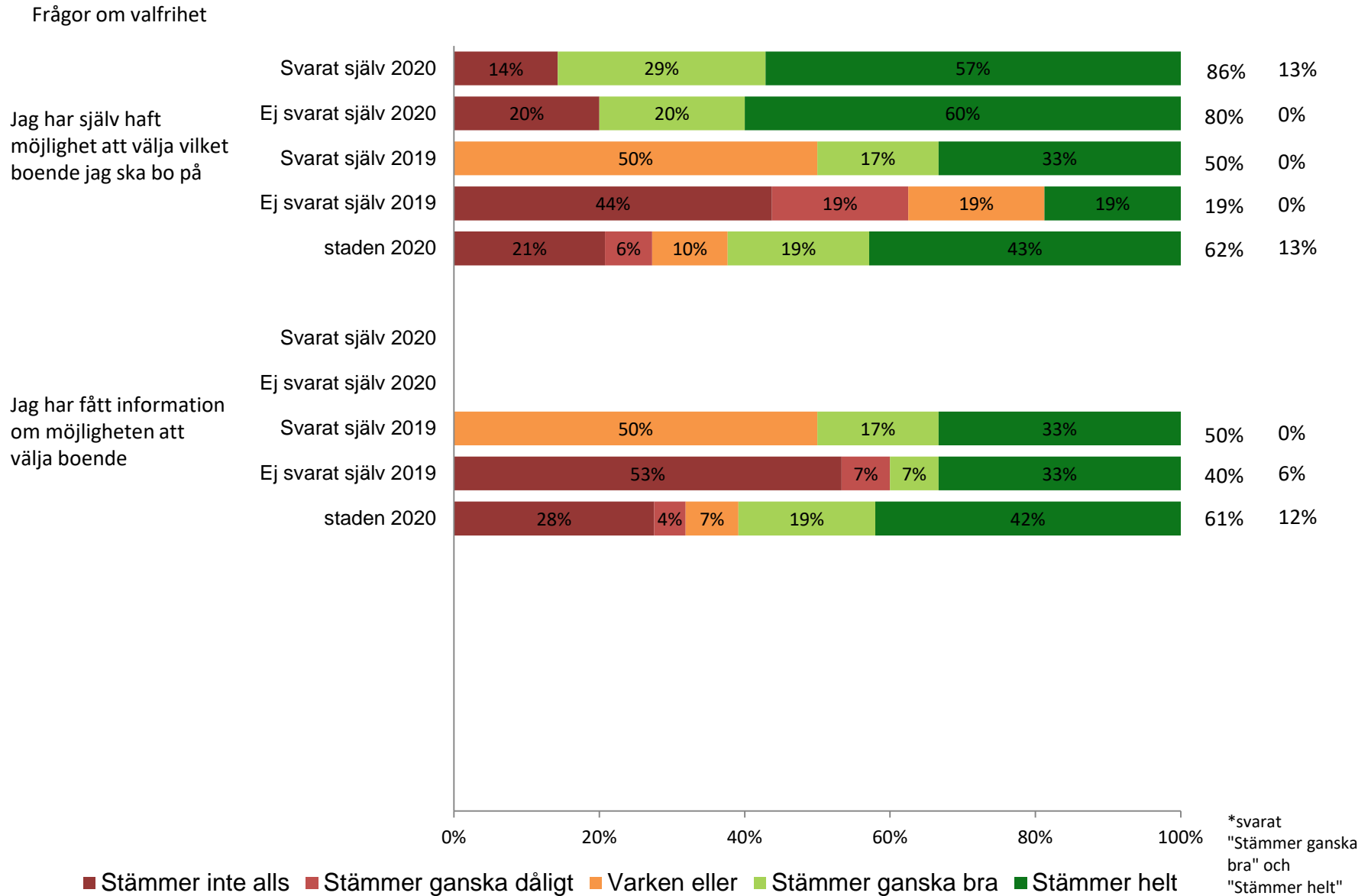


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej



Andel nöjda per utförare

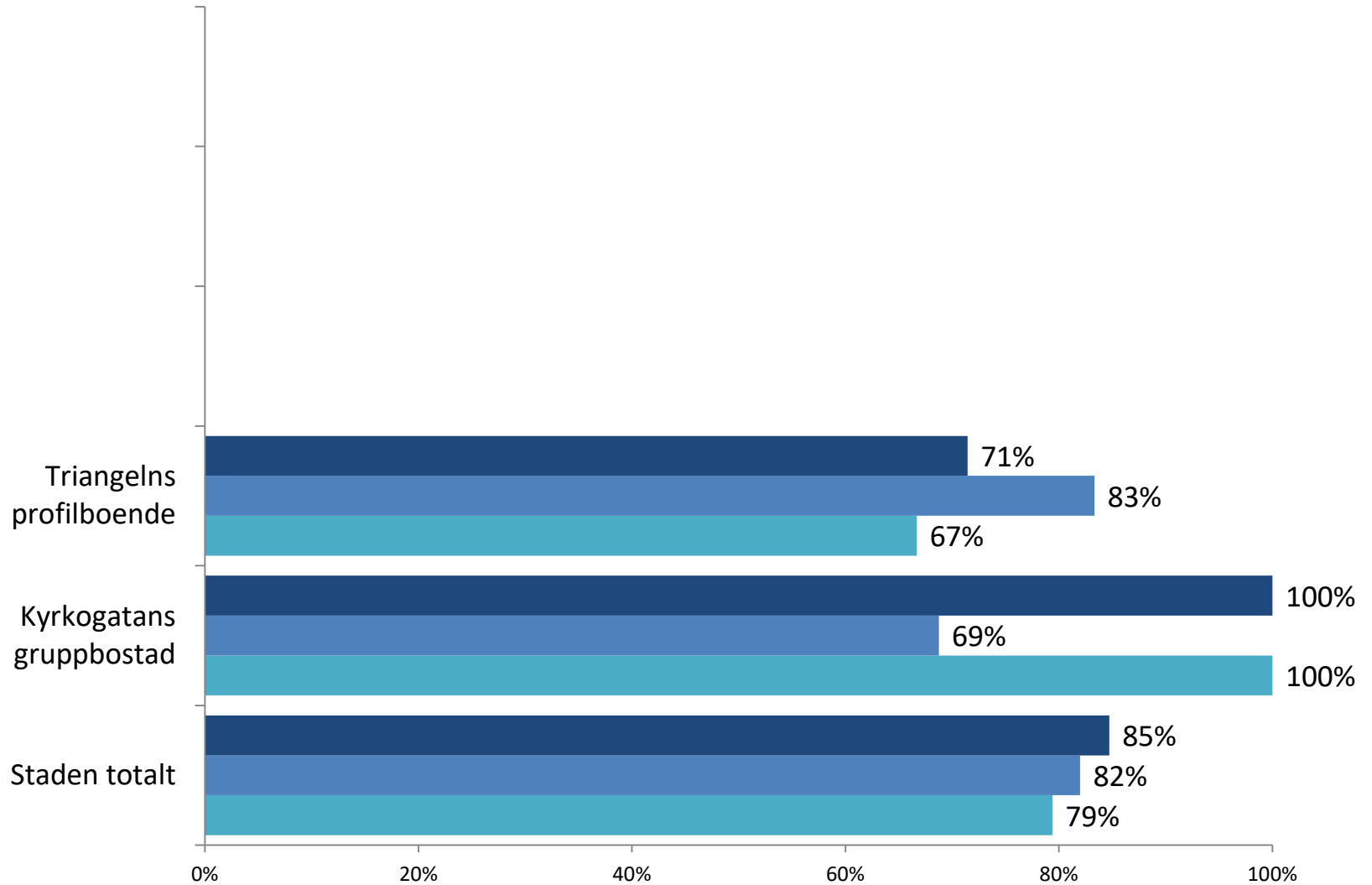
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

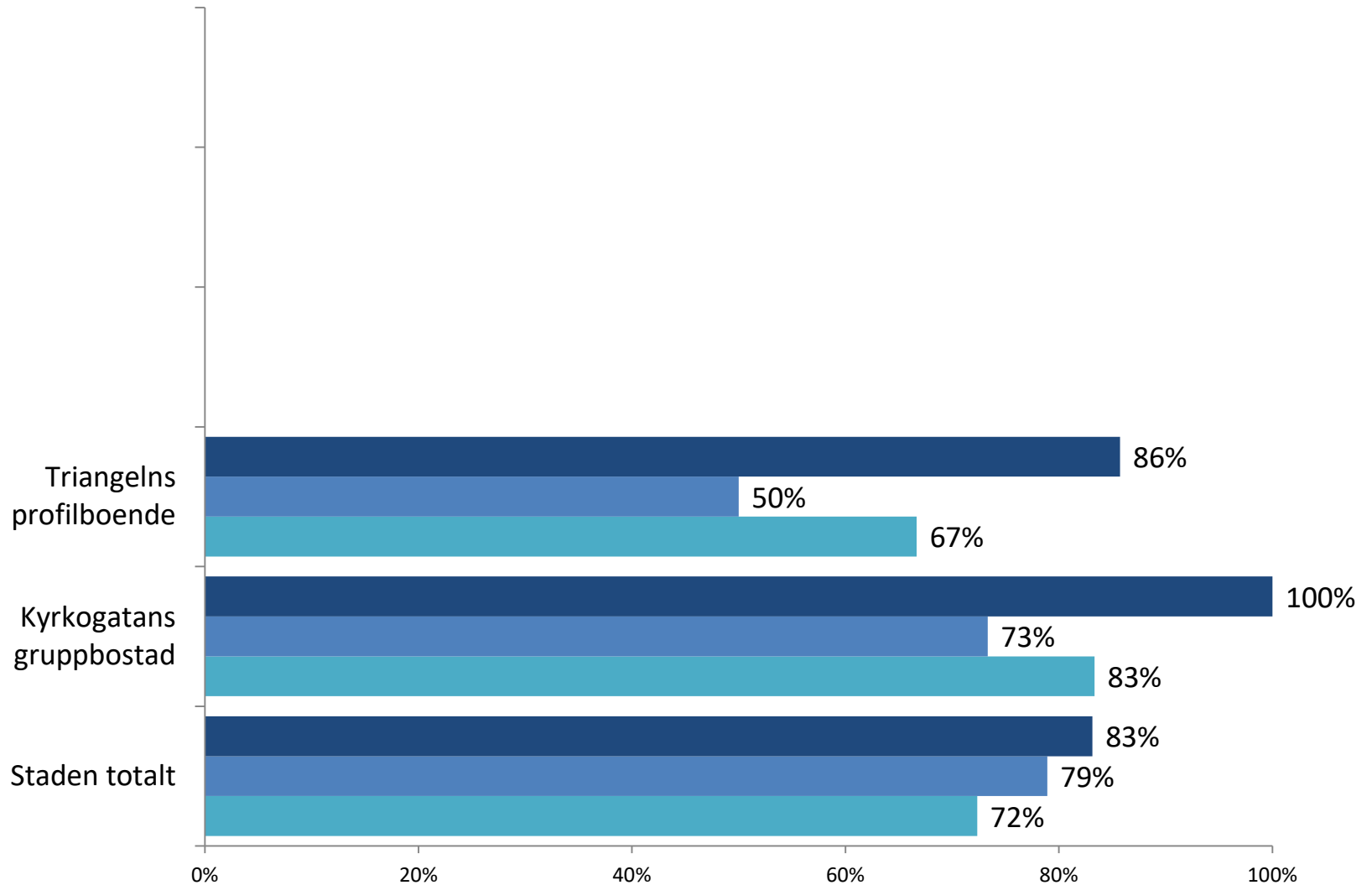
Jag är nöjd med mitt boende

■ 2020
■ 2019
■ 2018



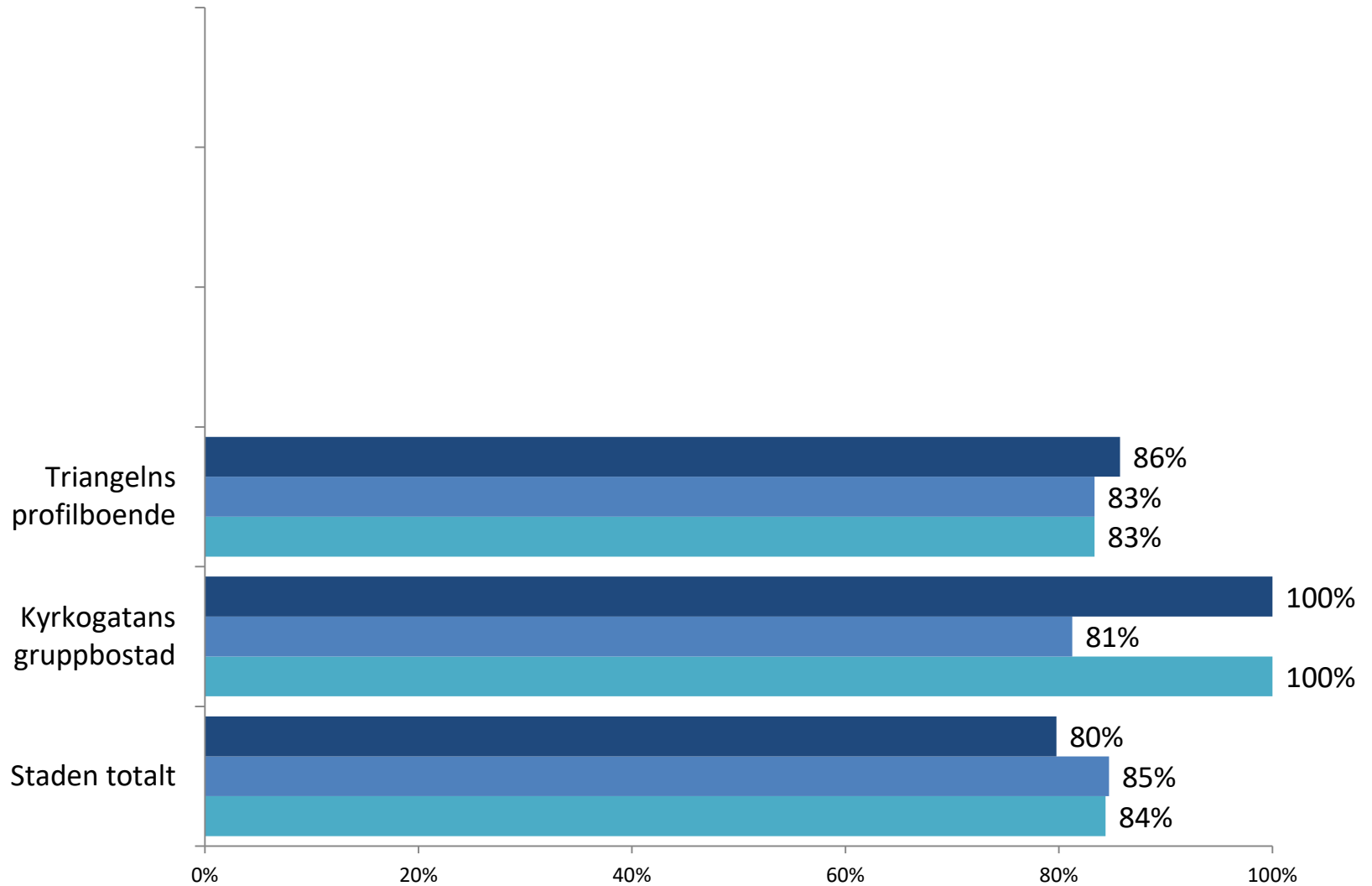
Jag känner mig trygg på mitt boende

■ 2020
■ 2019
■ 2018



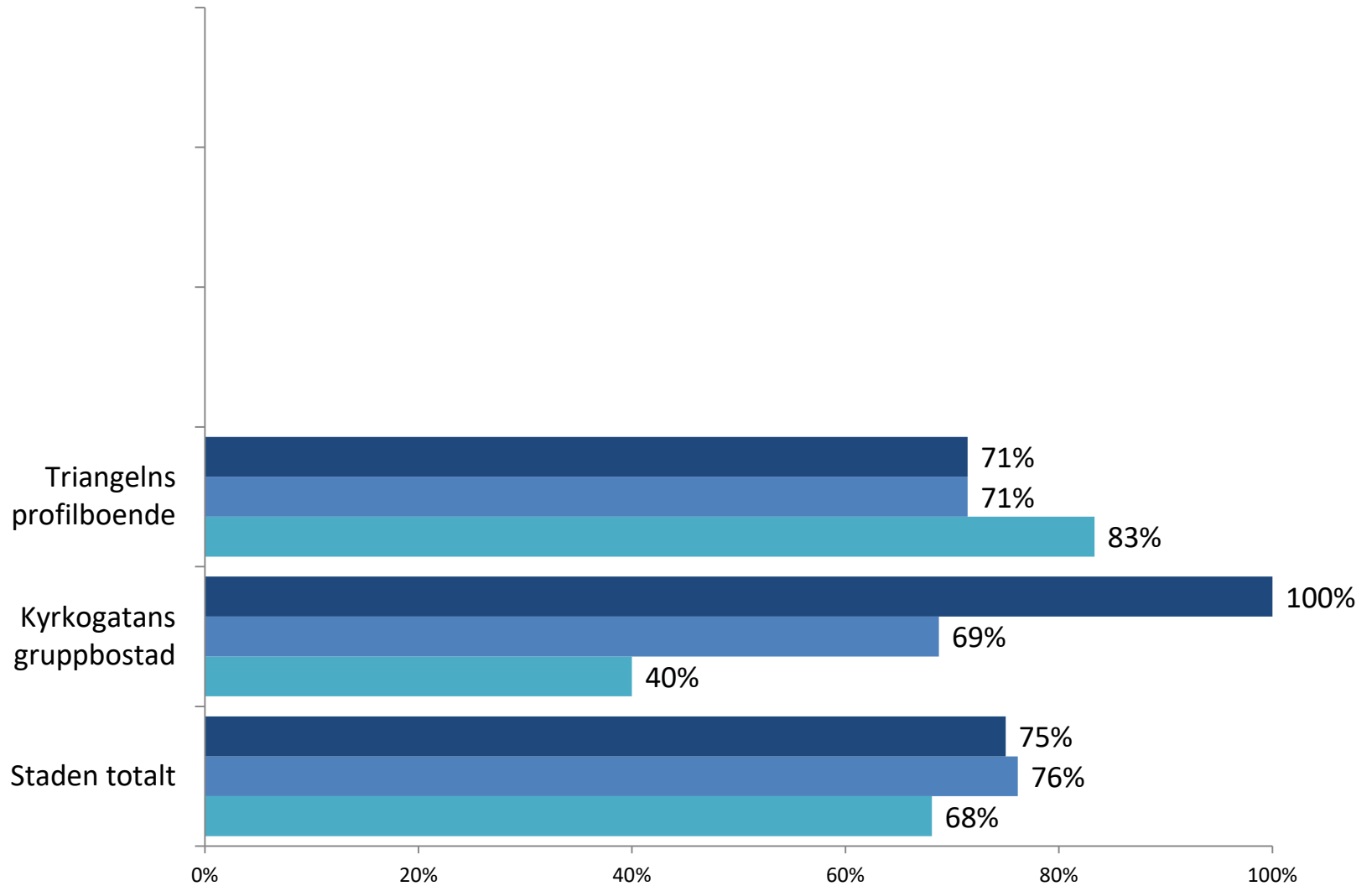
Jag blir väl bemött på mitt boende

■ 2020
■ 2019
■ 2018



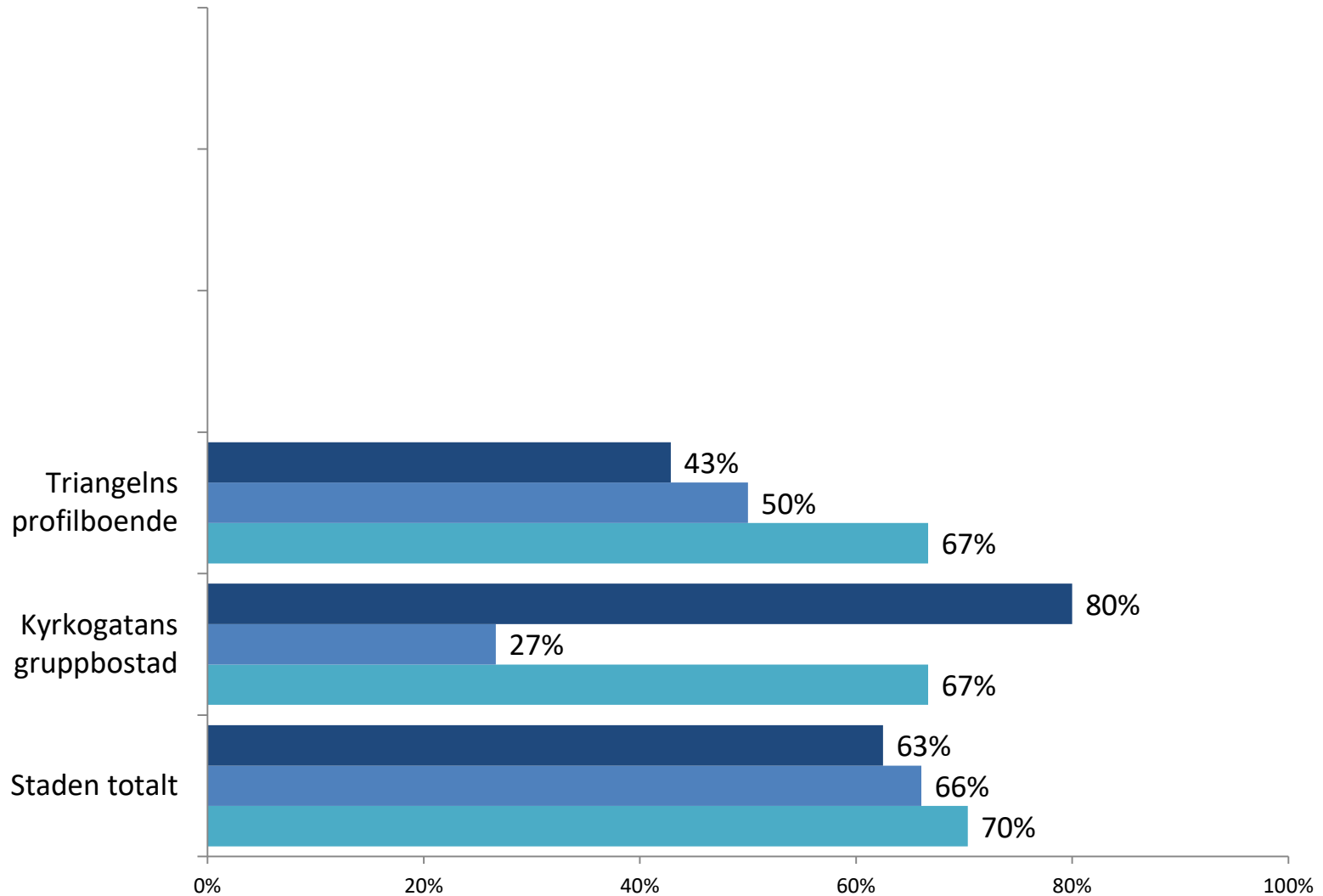
Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans jag får utförs*

■ 2020
■ 2019
■ 2018



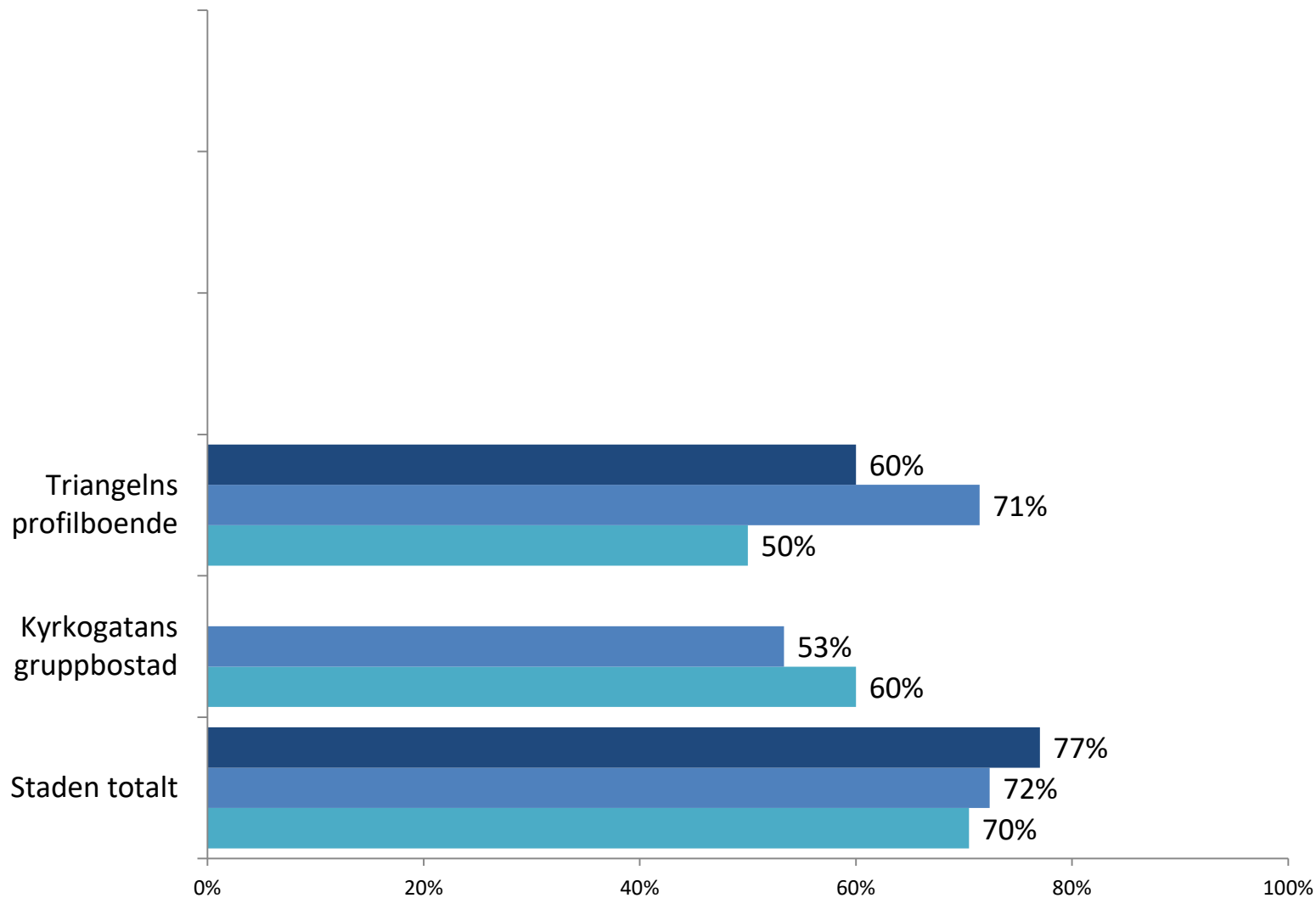
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans*

■ 2020
■ 2019
■ 2018



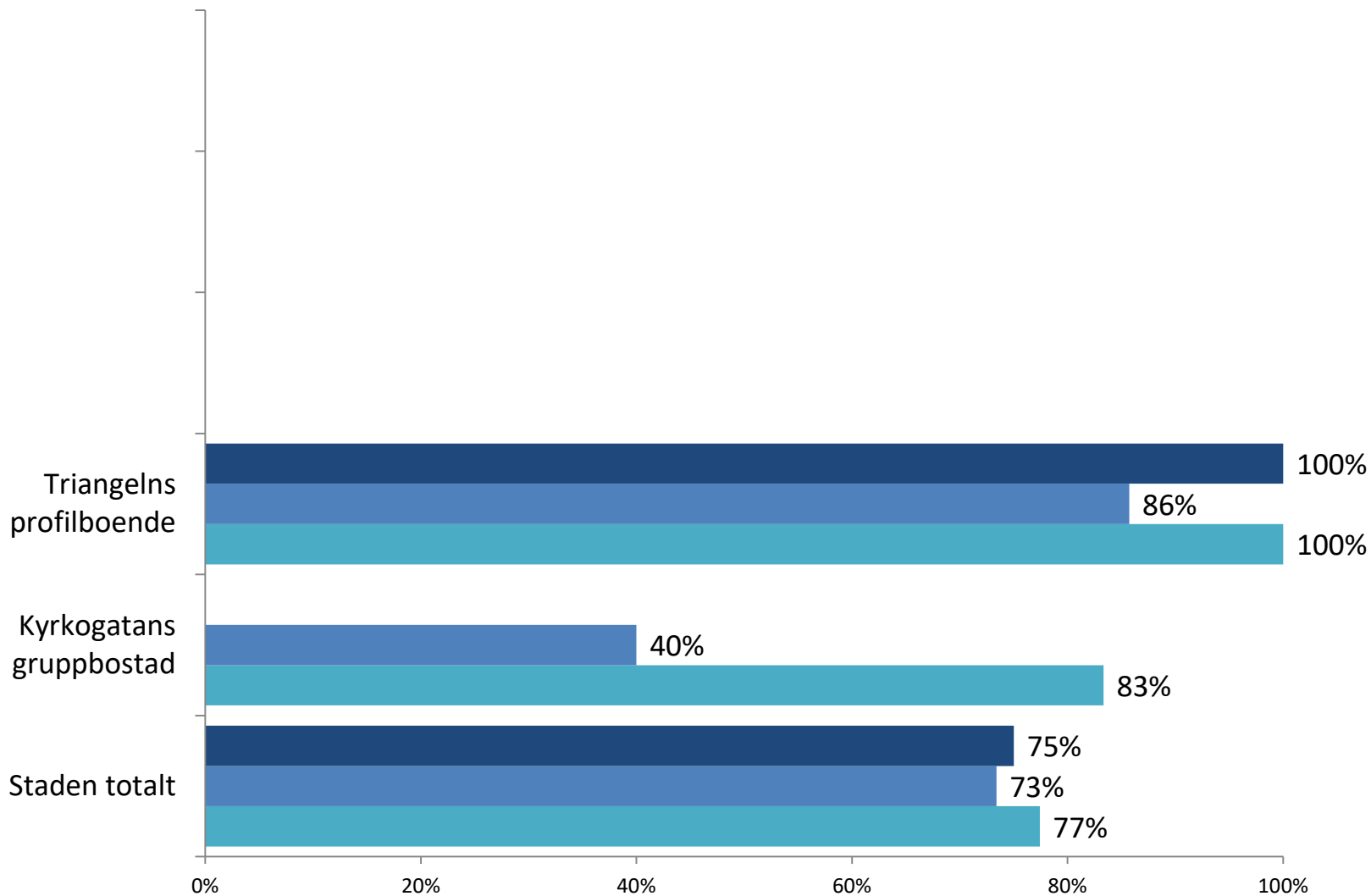
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2020
■ 2019
■ 2018



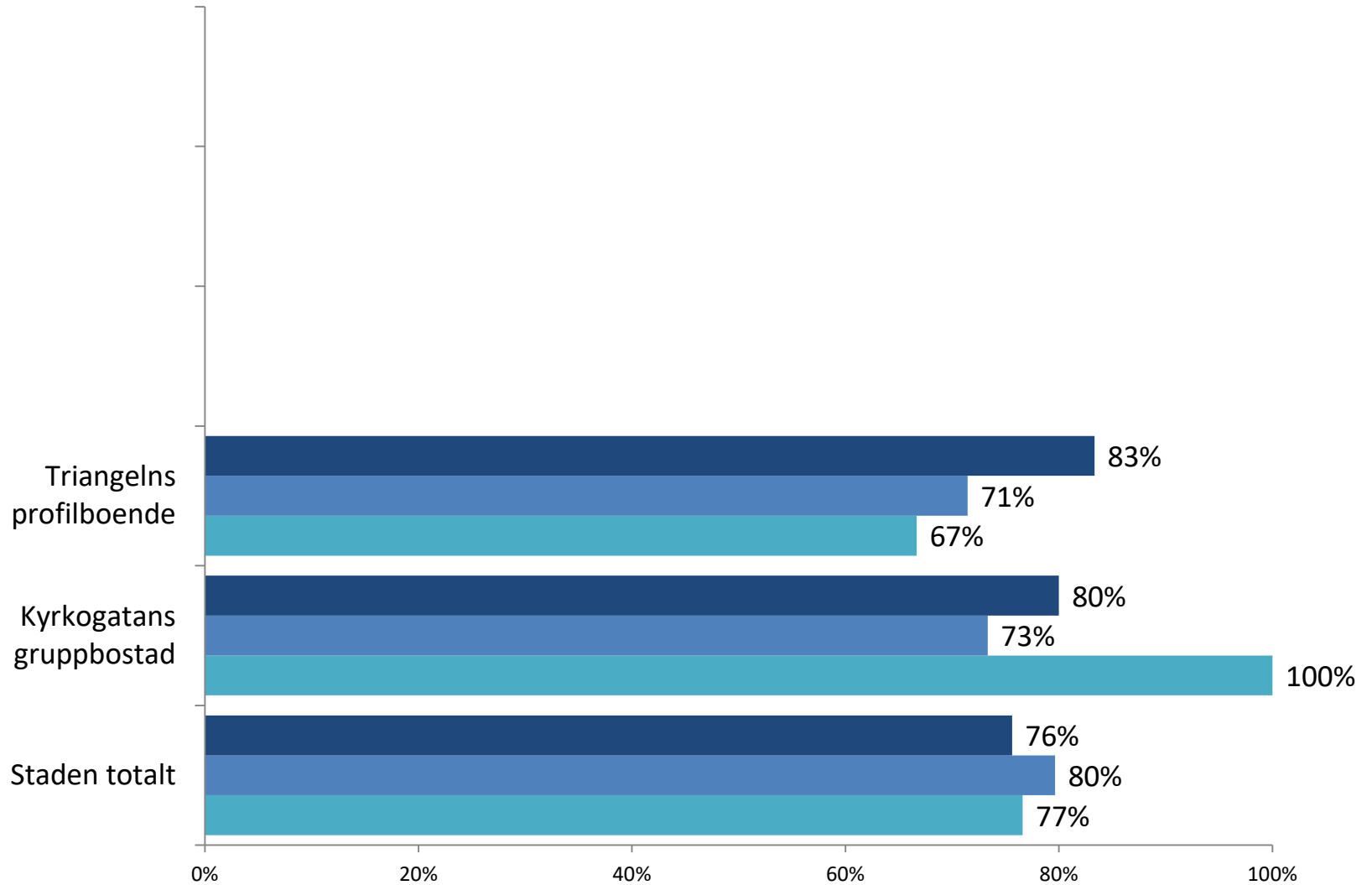
Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans*

■ 2020
■ 2019
■ 2018



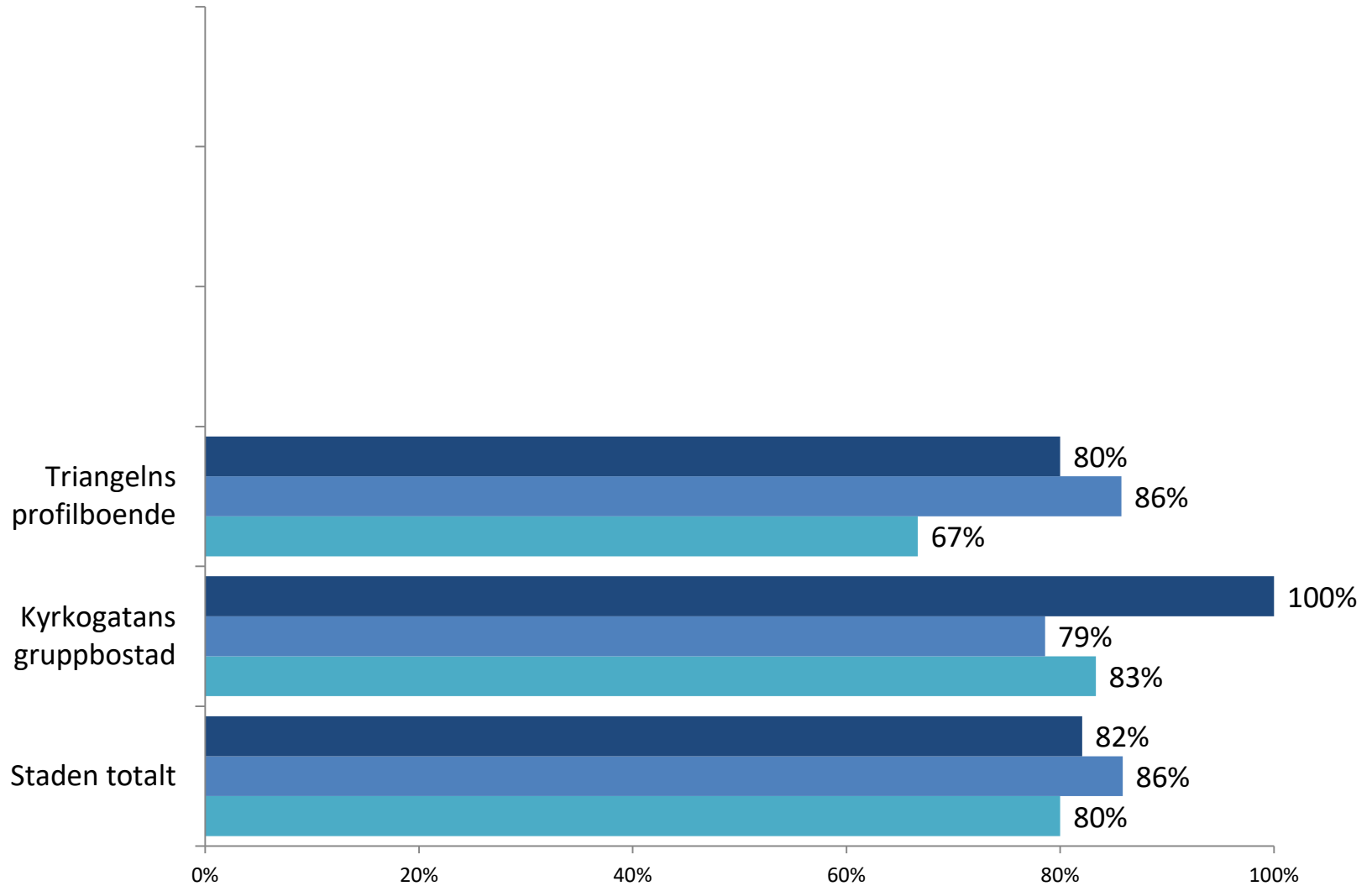
Personalen förstår vad jag behöver

■ 2020
■ 2019
■ 2018



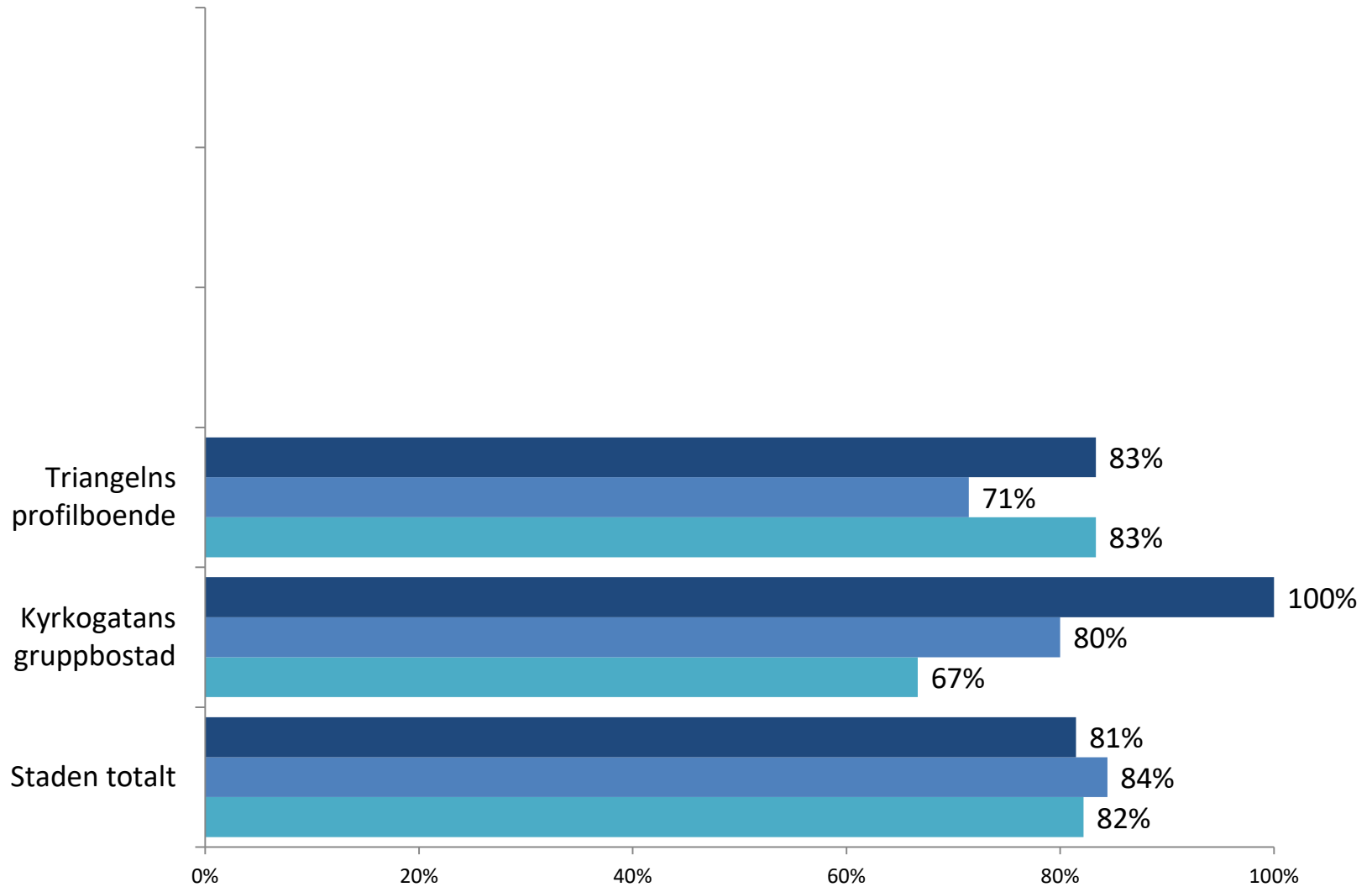
Personalen på boendet vet vad jag klarar av

■ 2020
■ 2019
■ 2018



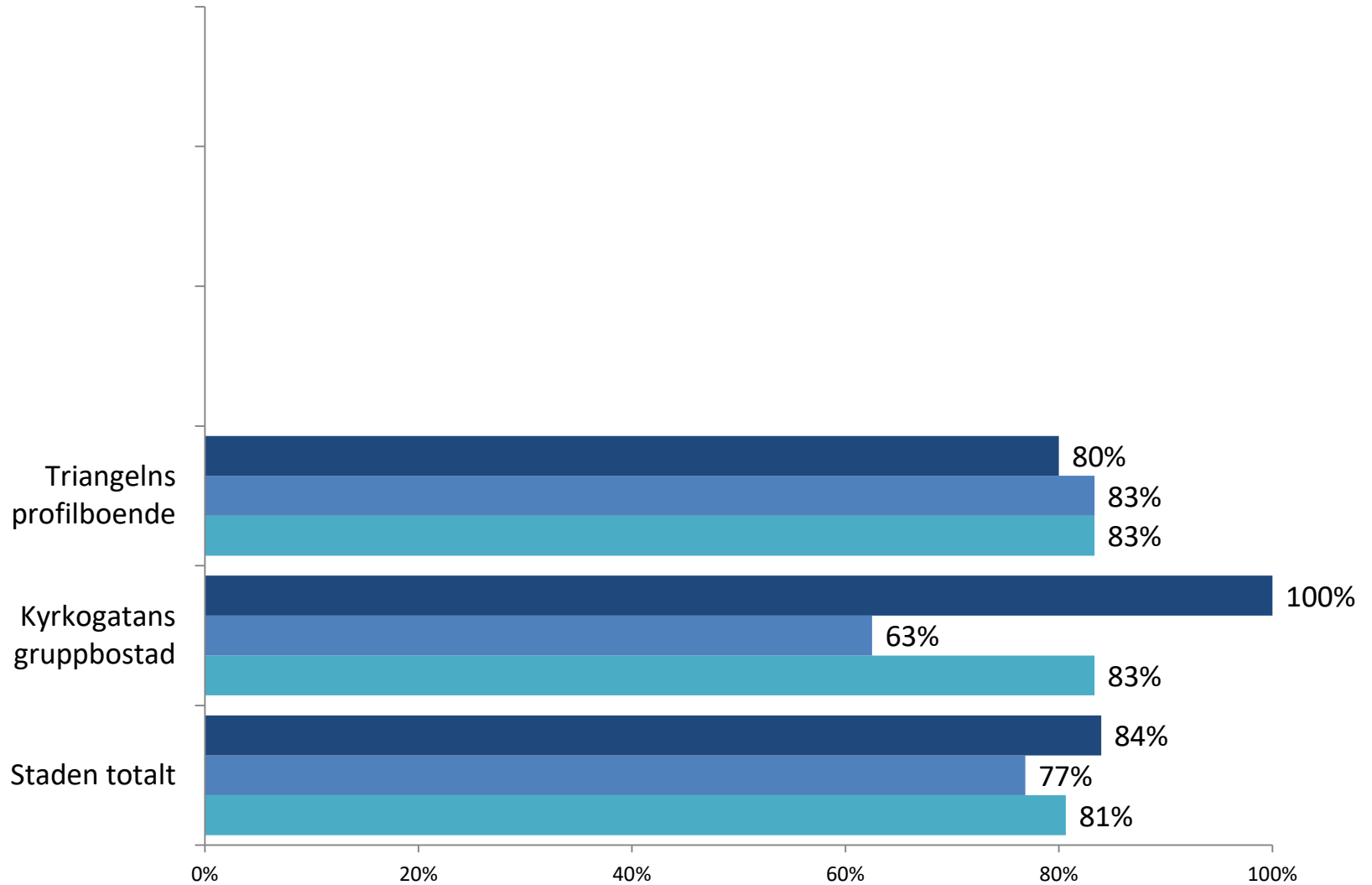
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

■ 2020
■ 2019
■ 2018



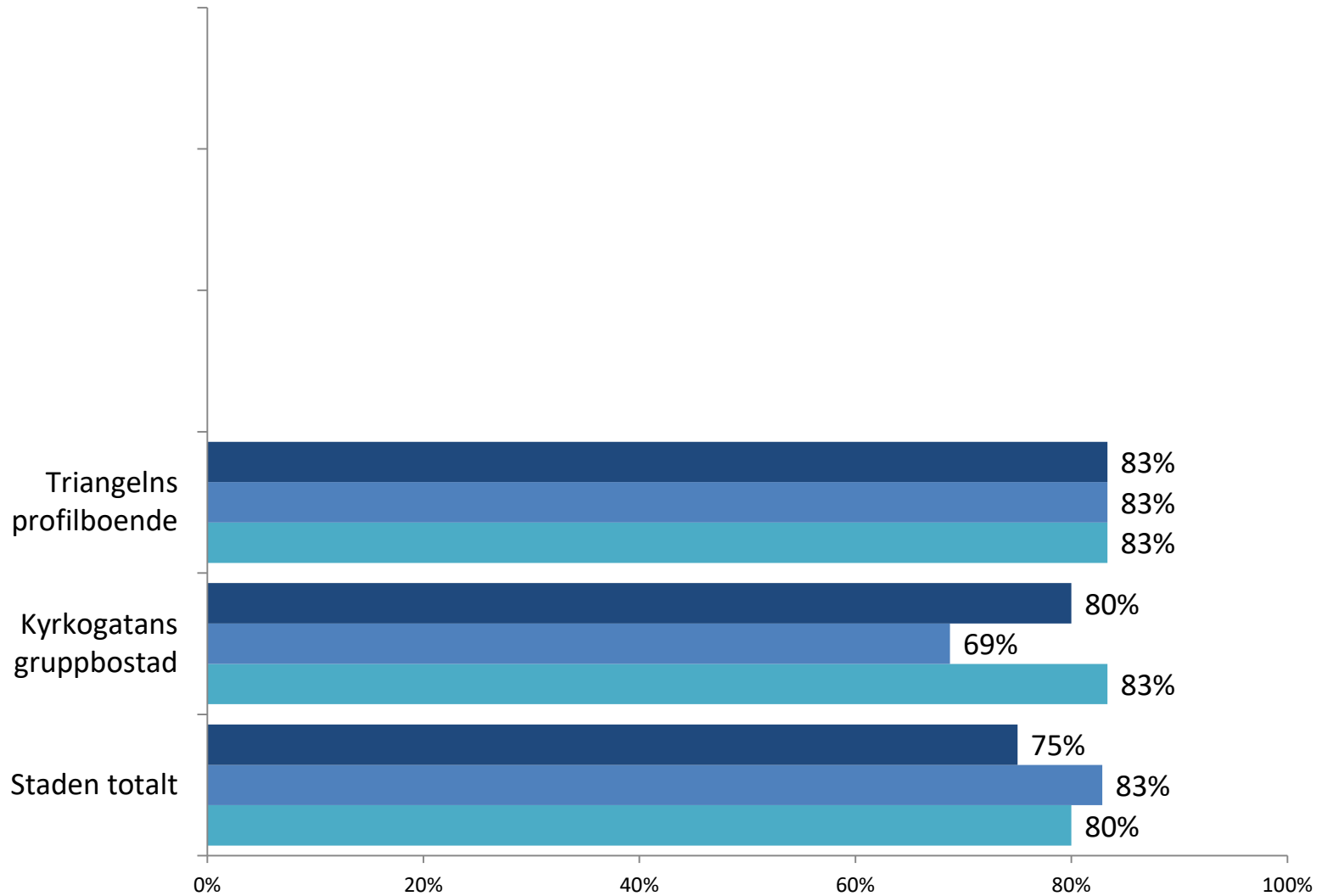
Jag litar på personalen

■ 2020
■ 2019
■ 2018



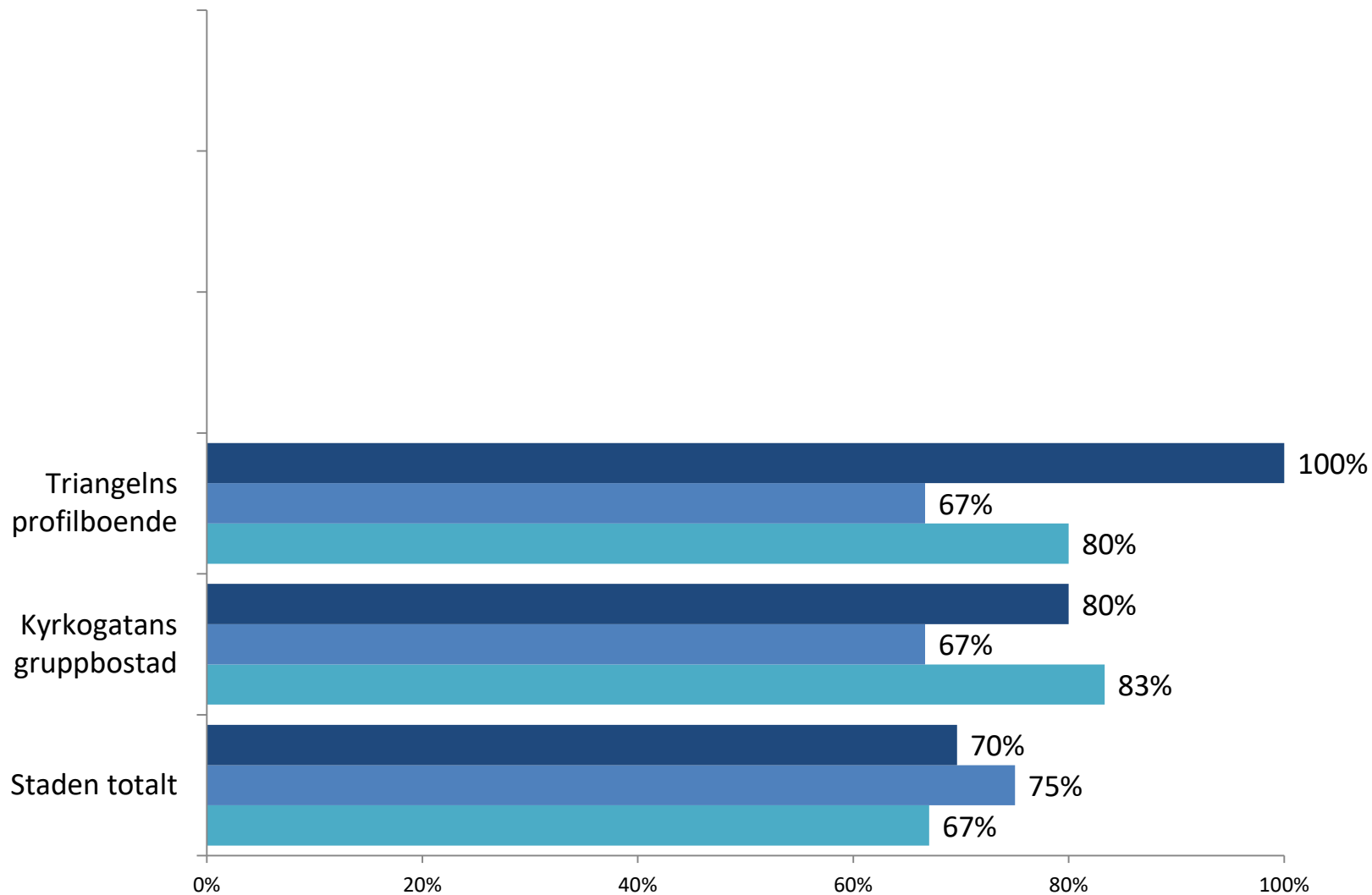
Jag blir bemött med respekt på mitt boende

■ 2020
■ 2019
■ 2018



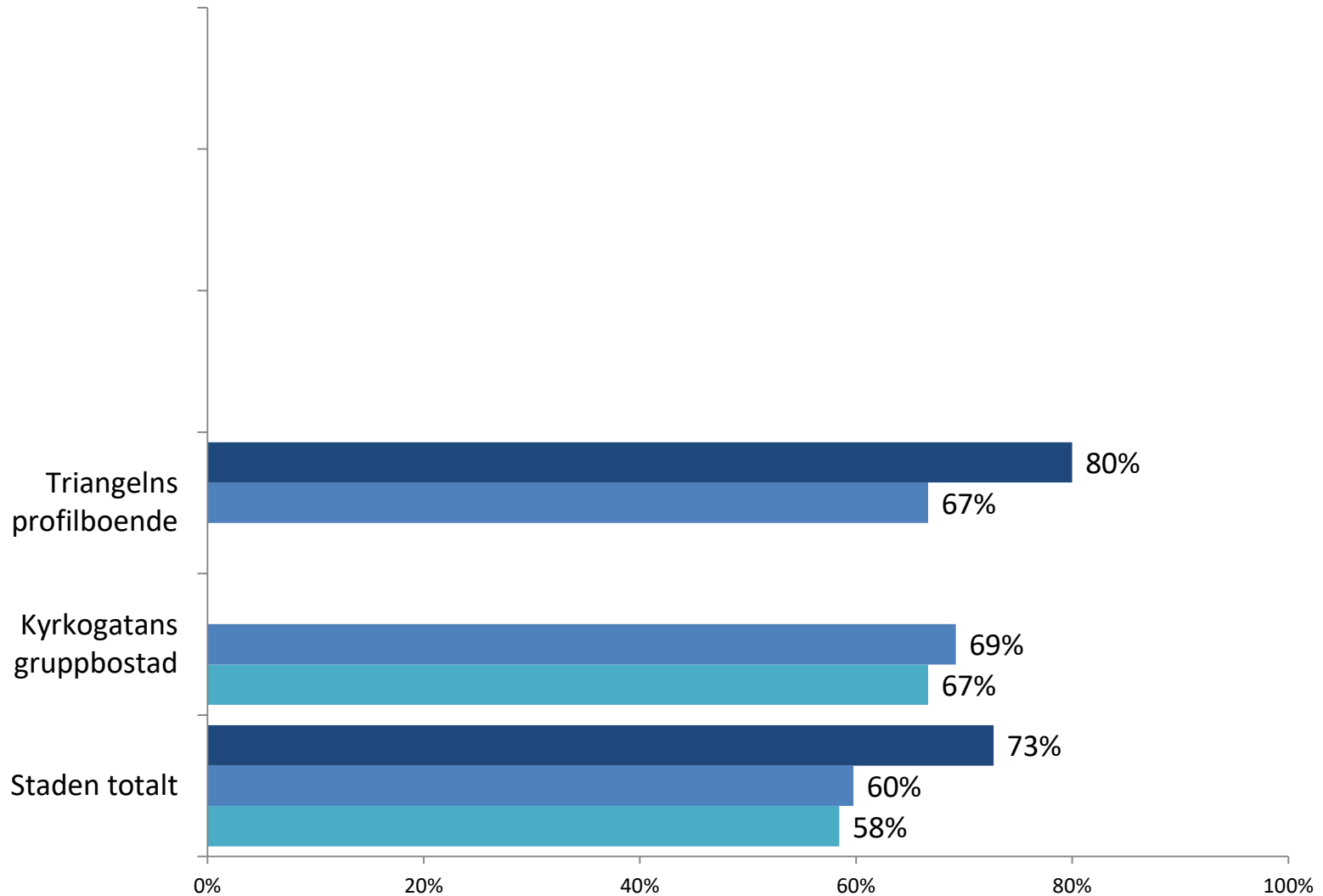
Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt*

■ 2020
■ 2019
■ 2018



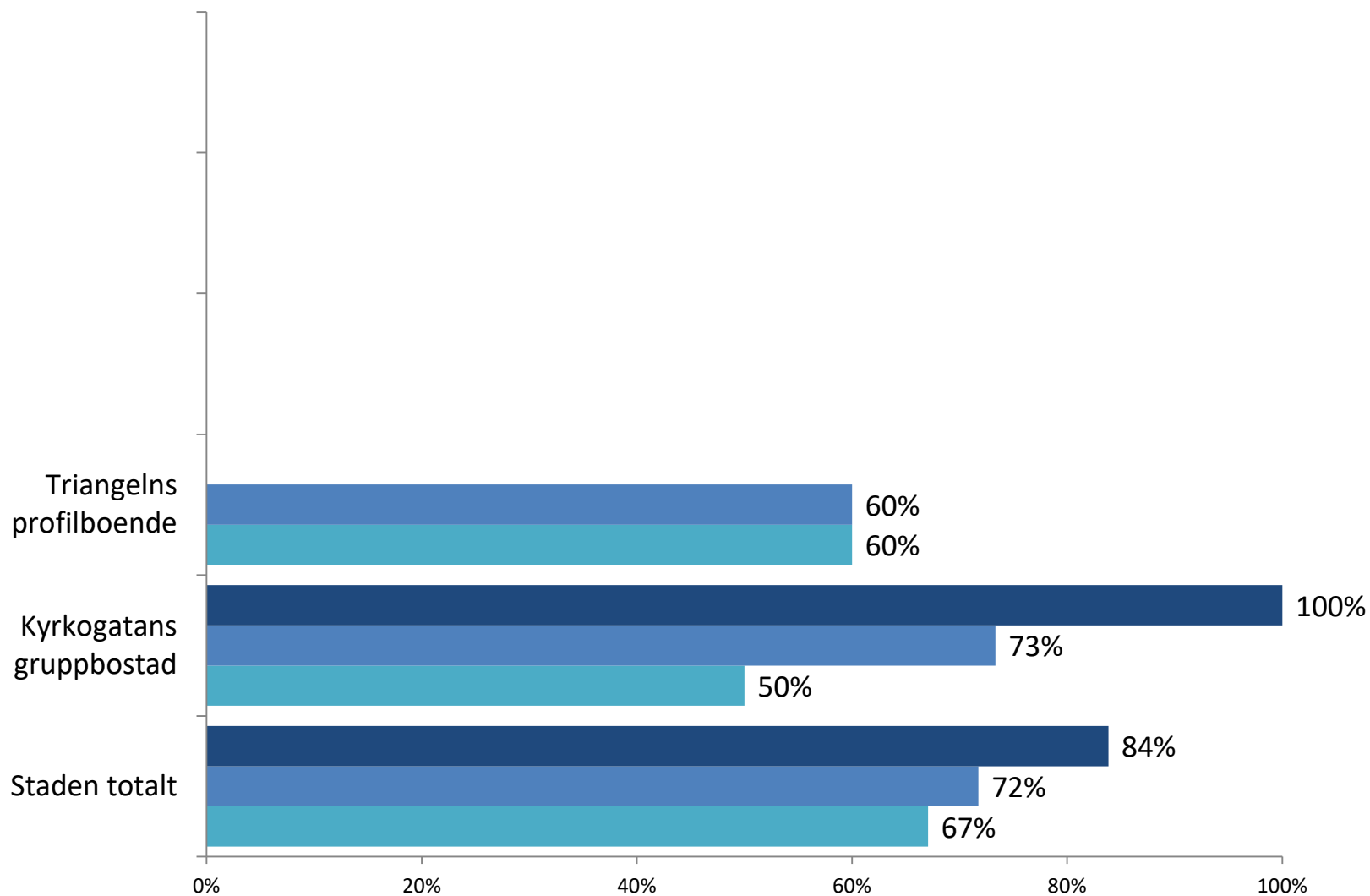
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2020
■ 2019
■ 2018



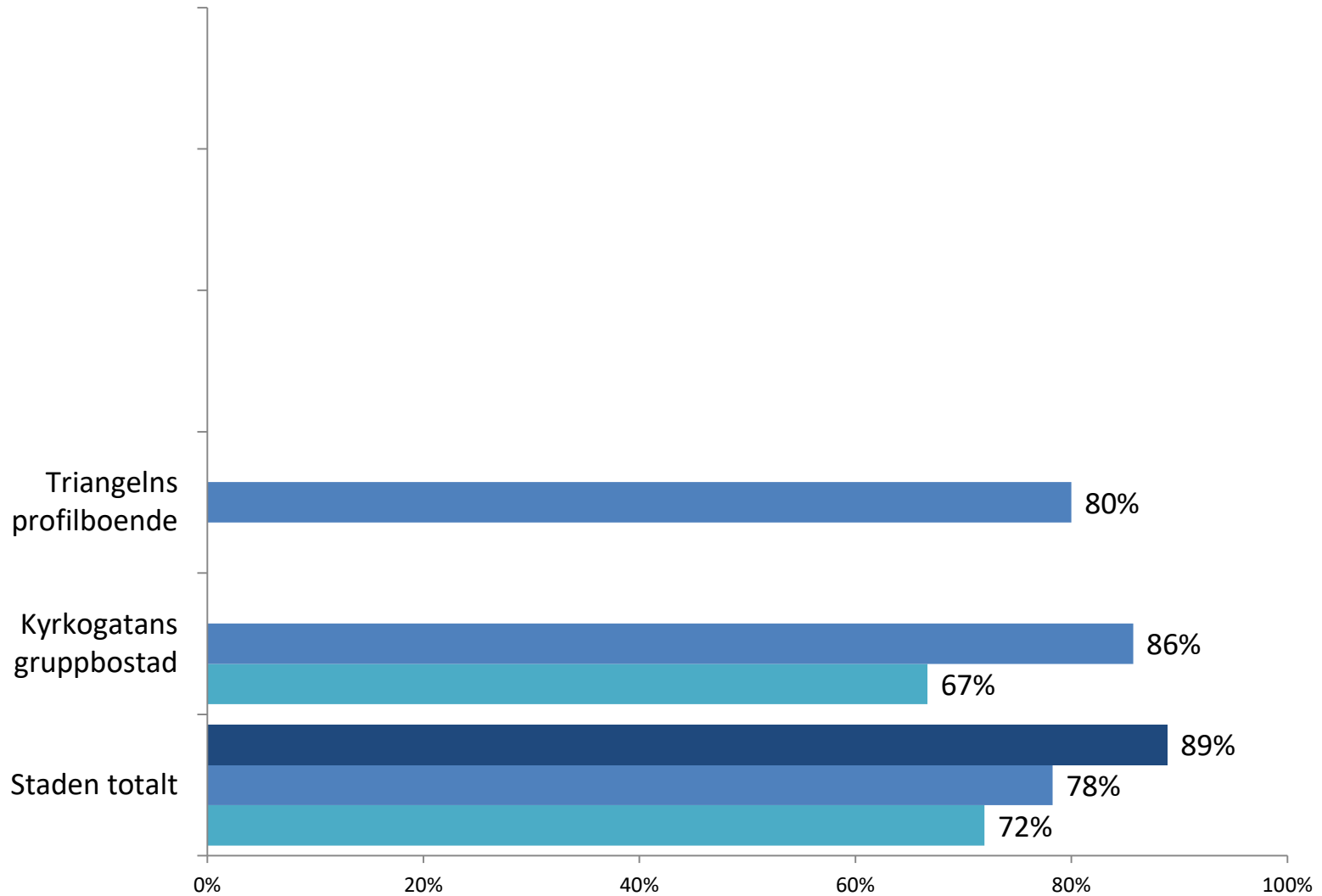
Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser*

■ 2020
■ 2019
■ 2018



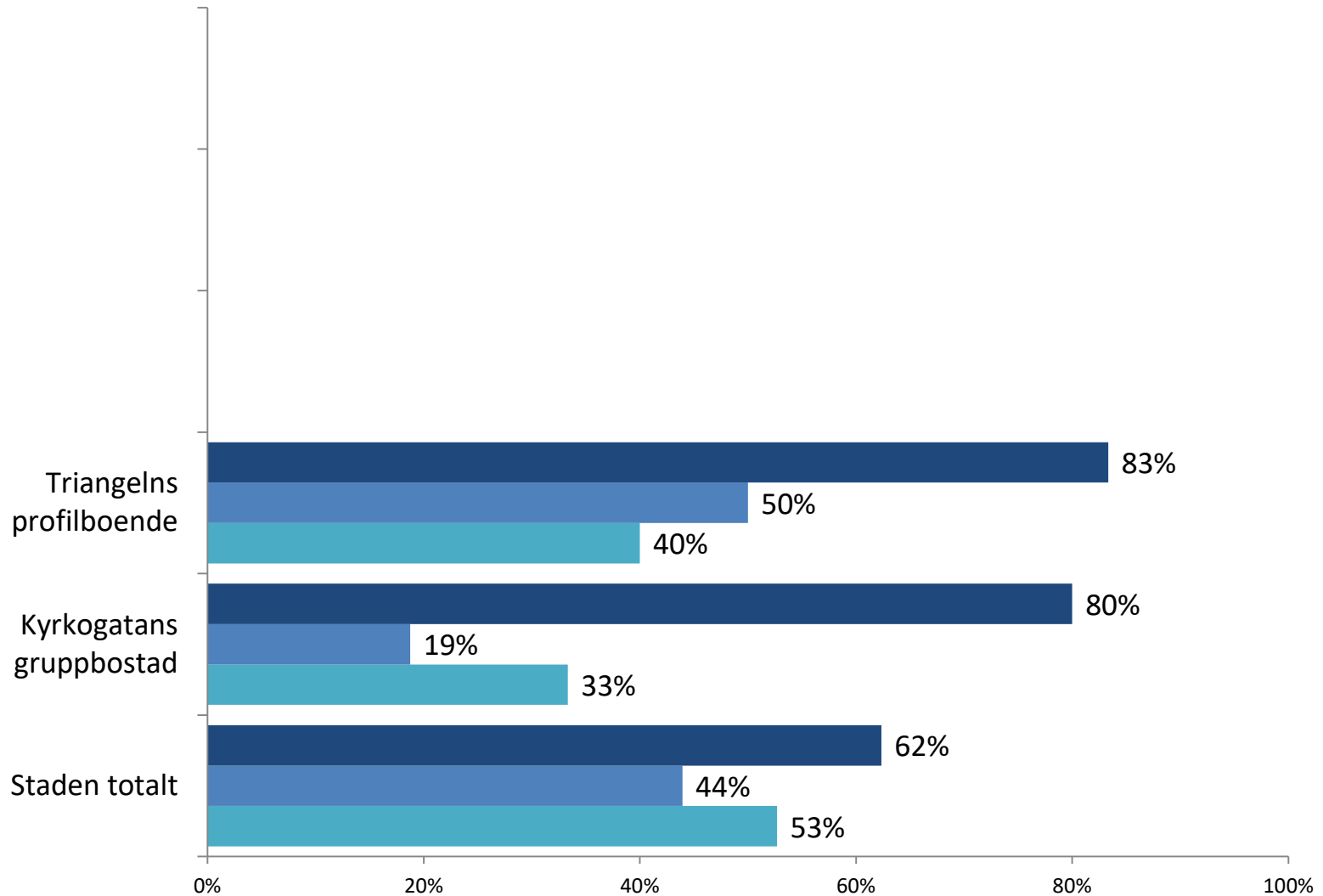
Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande

■ 2020
■ 2019
■ 2018



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

■ 2020
■ 2019
■ 2018



Jag har fått information om möjligheten att välja boende

■ 2020
■ 2019
■ 2018

