

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2020

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2020**

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 5-22 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952. 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 staden inkom 52 st svar vilket ger en svarsprocent på 18 %.
- Inom staden inkom 12 % av svaren från egen regi och 88 % 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, Elin Scotford, [elin.scotford@enkatfabriken.se](mailto: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. Har du besvarat frågorna själv?
22. Är du född i Sverige?
23. 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. Har du besvarat frågorna själv?
22. Är du född i Sverige?
23. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Svarsfrekvens

	Urval 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Urval 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Bromma	17	2	12%	19	6	32%
Enskede-Årsta-Vantör	28	5	18%	34	23	68%
Farsta	38	7	18%	45	21	47%
Hägersten-Liljeholmen	23	4	17%	21	10	48%
Hässelby-Vällingby	11	2	18%	11	3	27%
Kungsholmen	17	3	18%	26	10	38%
Norrmalm	15	2	13%	16	4	25%
Rinkeby-Kista	16	0	0%	10	1	10%
Skarpnäck	21	8	38%	20	10	50%
Skärholmen	16	2	13%	15	8	53%
Socialnämnden	22	2	9%	21	5	24%
Spånga-Tensta	13	5	38%	9	4	44%
Södermalm	29	7	24%	29	5	17%
Älvsjö	8	0	0%	7	0	0%
Östermalm	15	3	20%	16	4	25%
Man	187	35	19%	200	81	41%
Kvinna	105	17	16%	100	33	33%
Egen regi	14	6	43%	12	3	25%
Privat utförare	278	46	17%	288	38	13%
<b>Staden totalt</b>	<b>292</b>	<b>52</b>	<b>18%</b>	<b>300</b>	<b>111</b>	<b>37%</b>

# Sammanfattning

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för HVB-hem är 18 %, vilket är en lägre nivå jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 37 %. Högsta andel svarande i staden har Skarpnäck och Spånga-Tensta med 38 % vardera.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med sitt boende svarar 86 % att de är nöjda, vilket är en högre nivå än föregående år då andelen nöjda var 70 %. Årets resultat bör dock tolkas med försiktighet med tanke på den låga svarsfrekvensen.

Jämfört med föregående års undersökning är brukarna överlag mer nöjda i år. Den största positiva utvecklingen har skett på området "Frågor om min biståndsbedömare".

Vid en nedbrytning av resultatet per regiform finns det vissa skillnader där framförallt brukare med utförare i egen regi är mer nöjda i flera frågor. Skillnaden är störst för frågan "Jag har inflytande över hur det stöd eller den assistans jag får utförs".

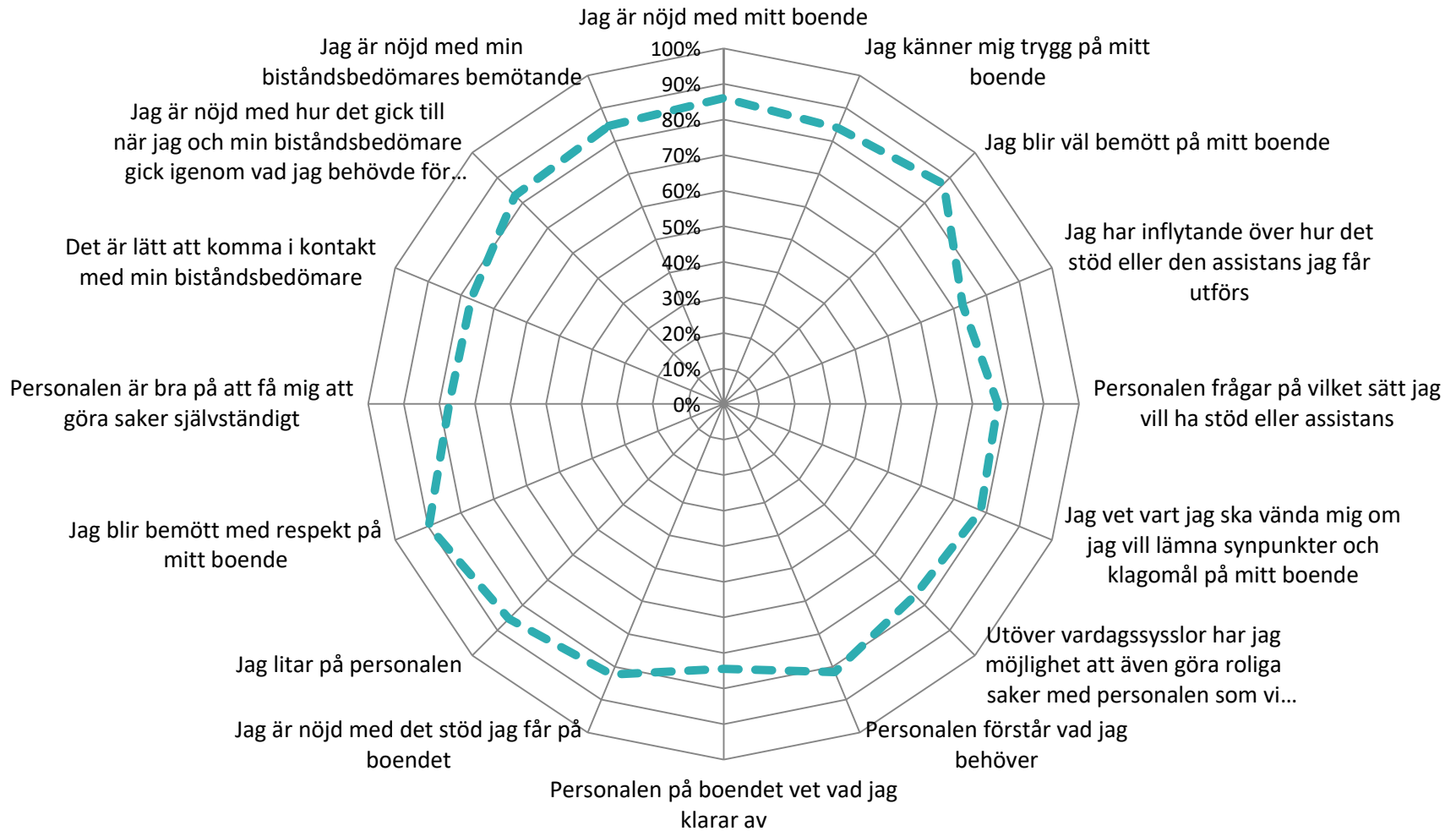
Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Hässelby-Vällingby, Bromma och Socialnämnden har störst andel brukare som är nöjda med sina boenden.



# Andel nöjda

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

— Staden 2020

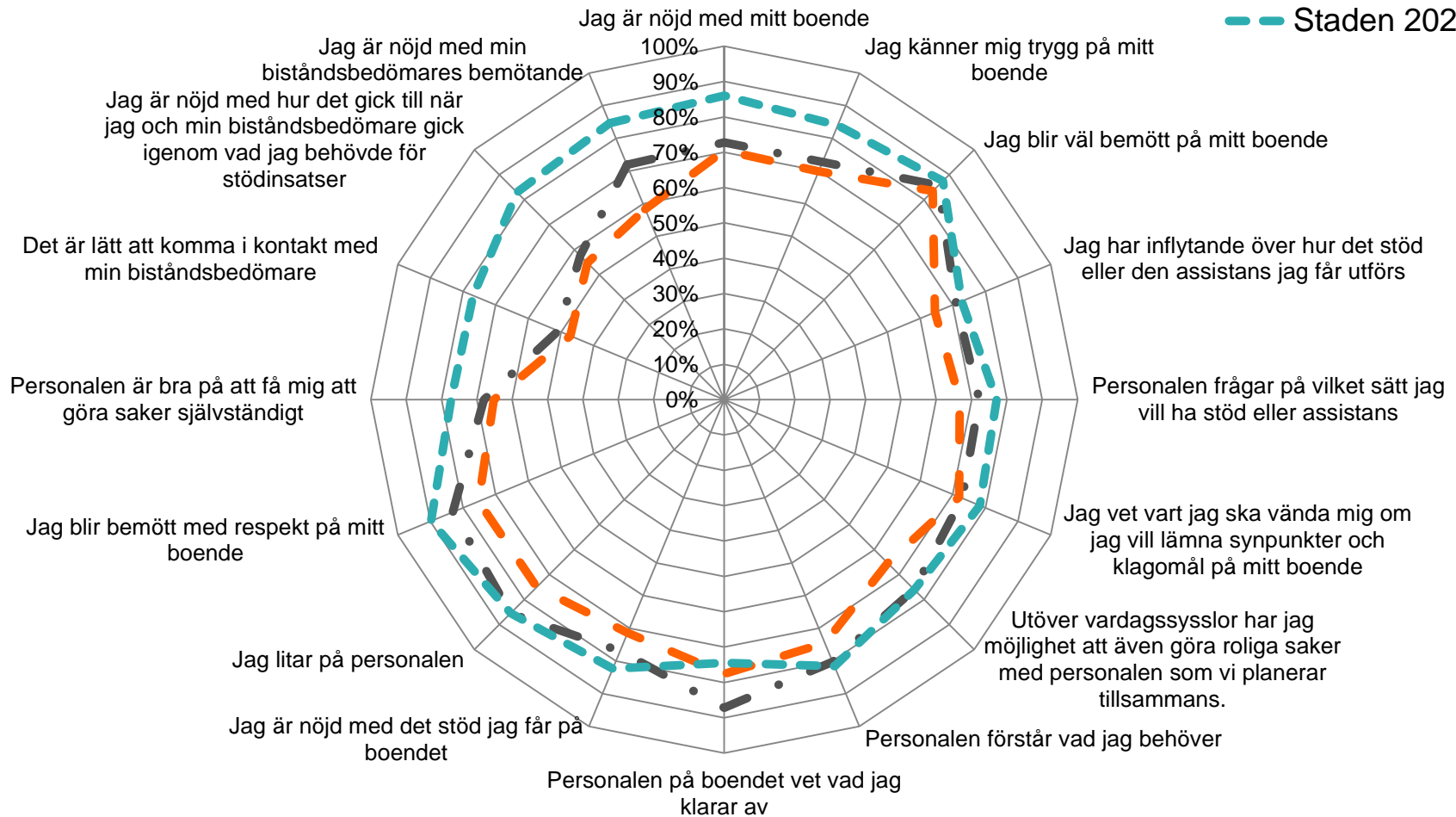


# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— 2018

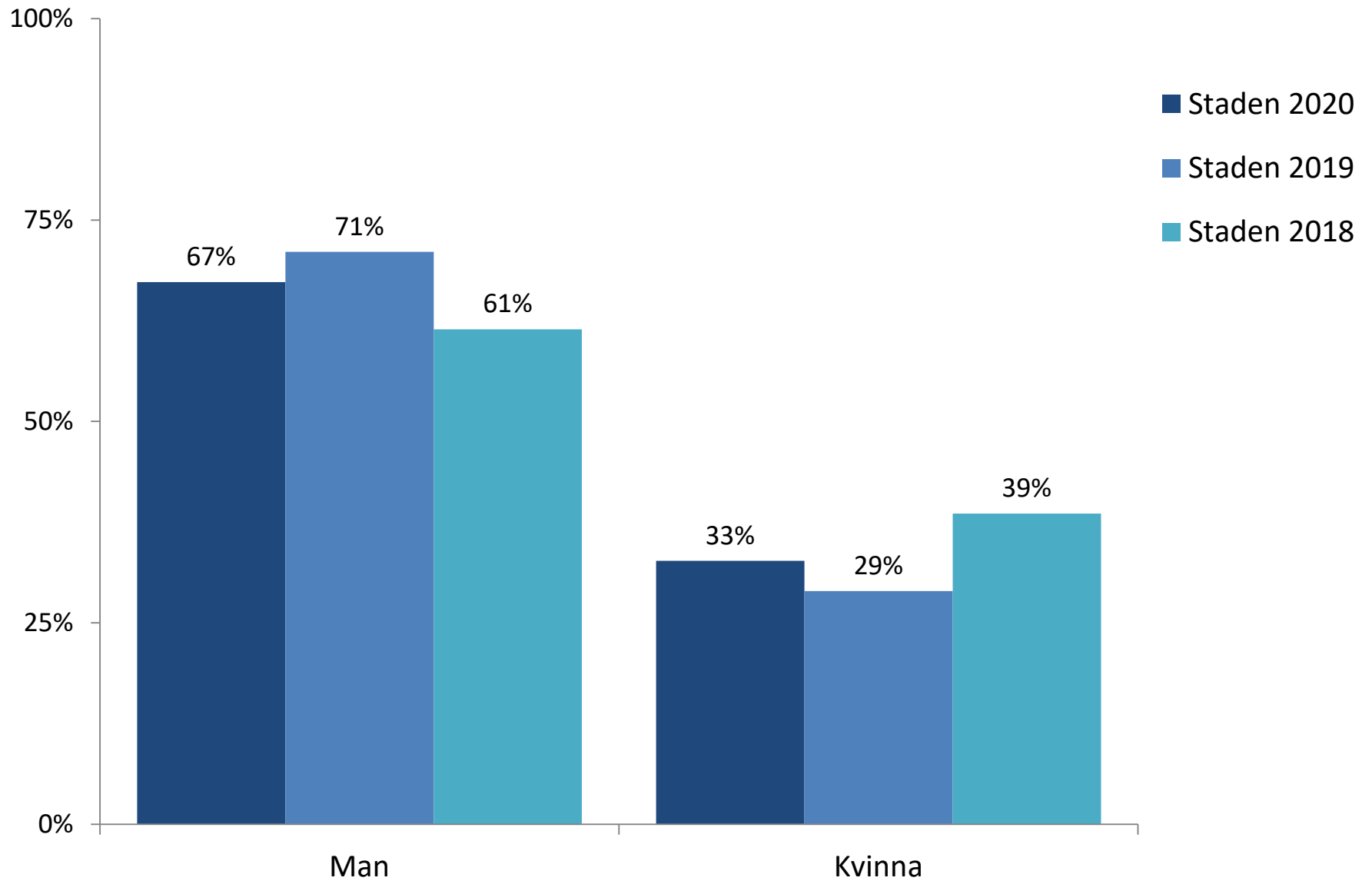
— 2019

— Staden 2020

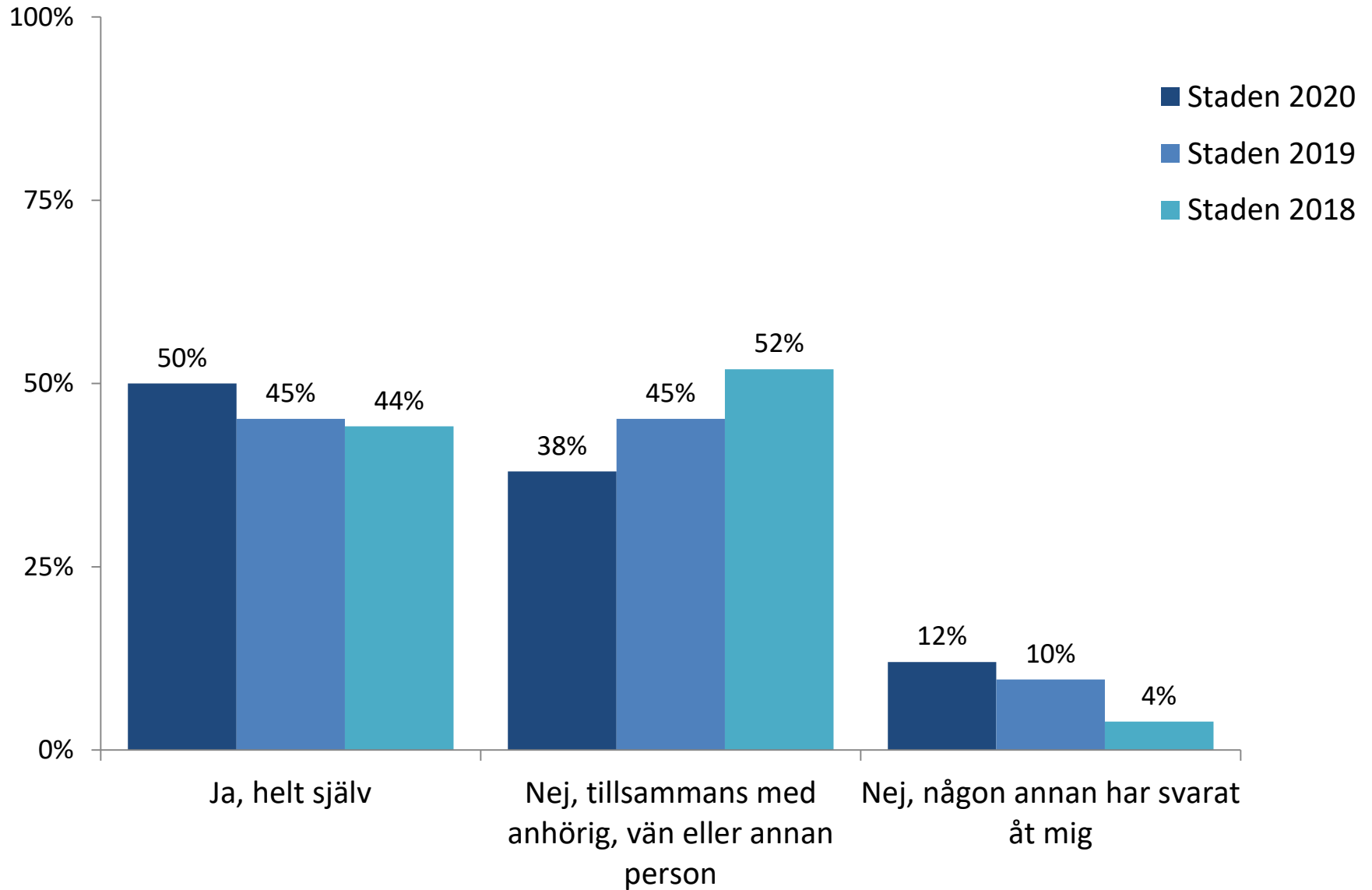


# Bakgrundsfrågor

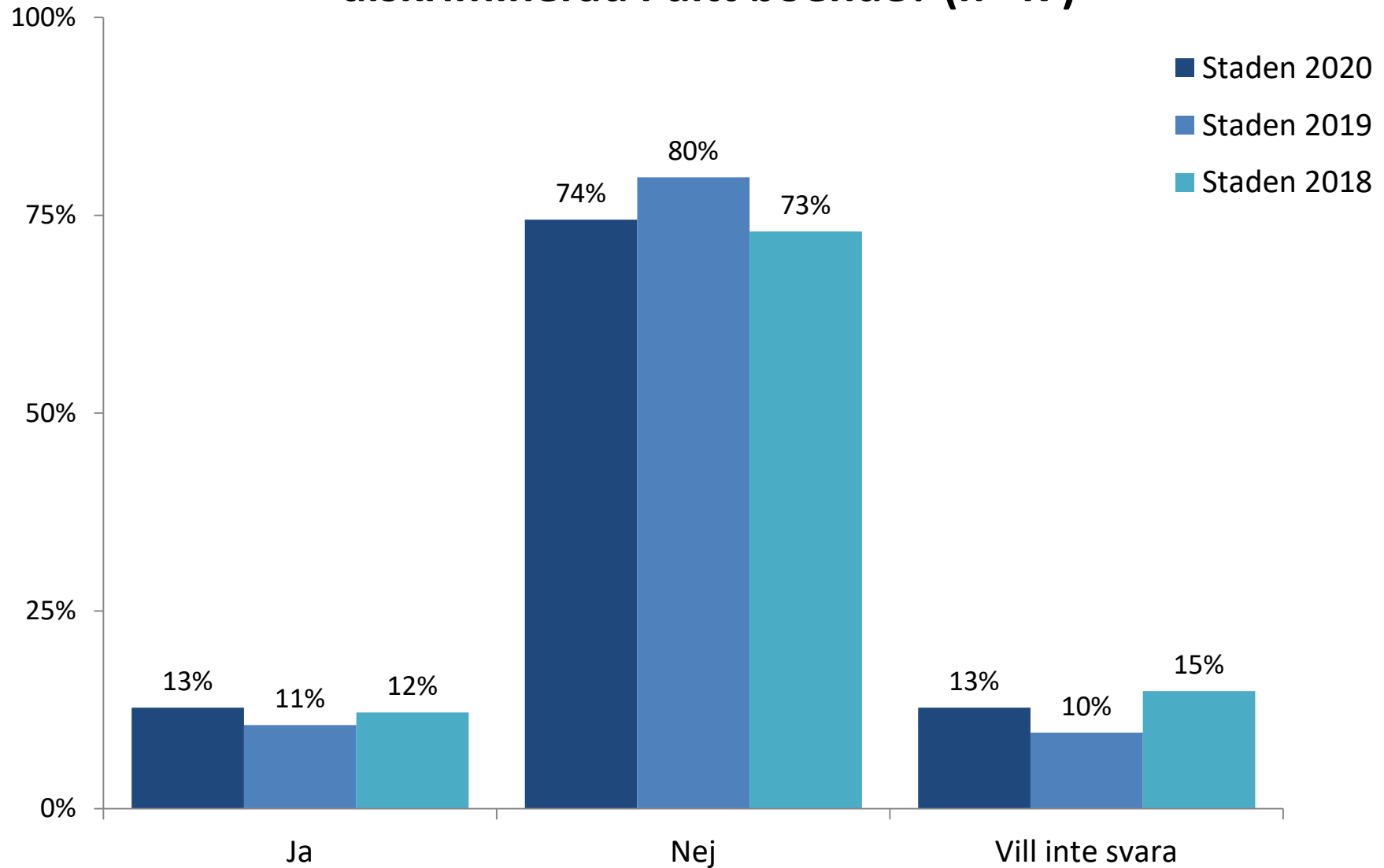
# Kön



# Har du besvarat frågorna själv?



# Uppllever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=47)

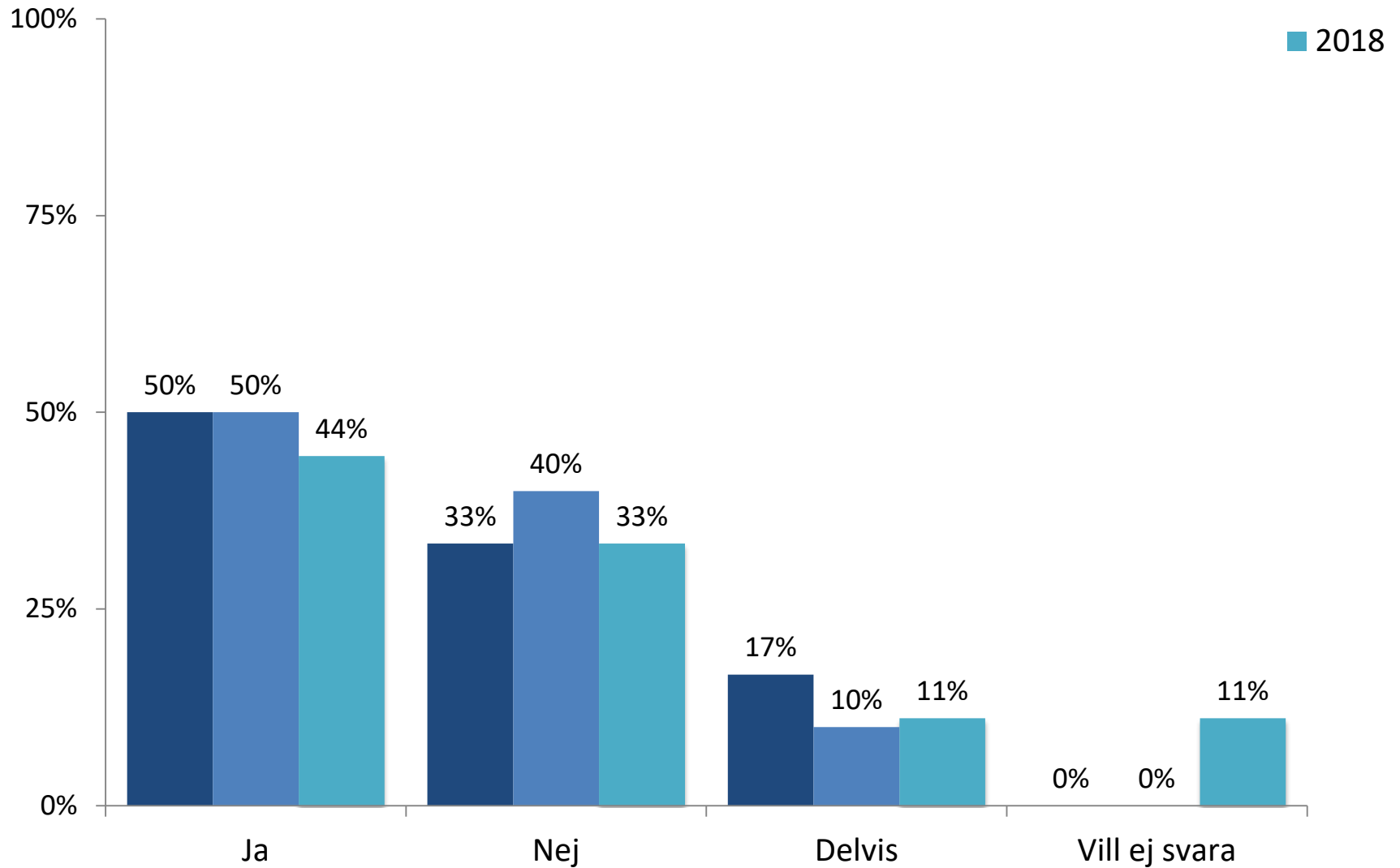


# Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n=6)



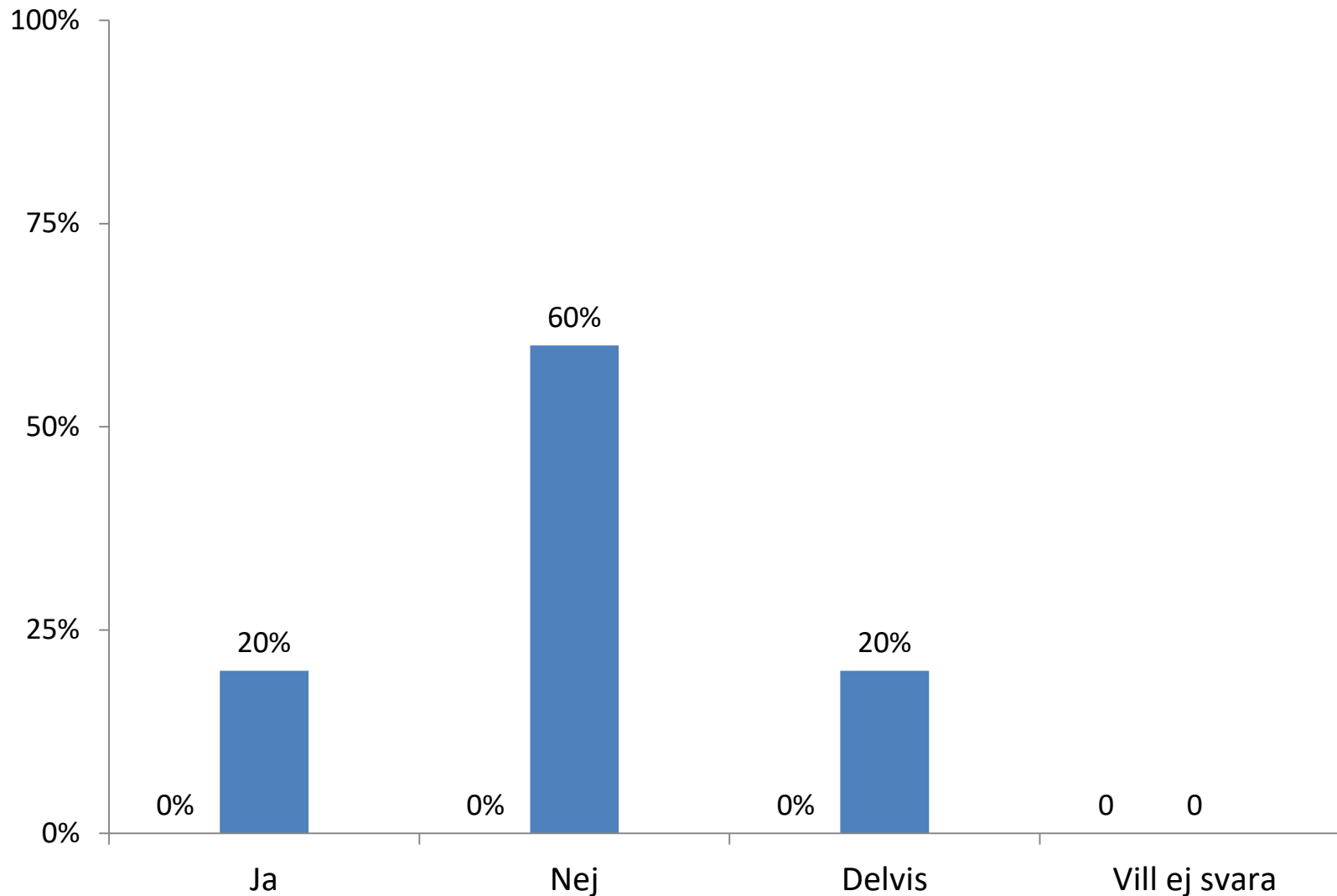


# Har du berättat om det som hänt för personalen? (n=6)

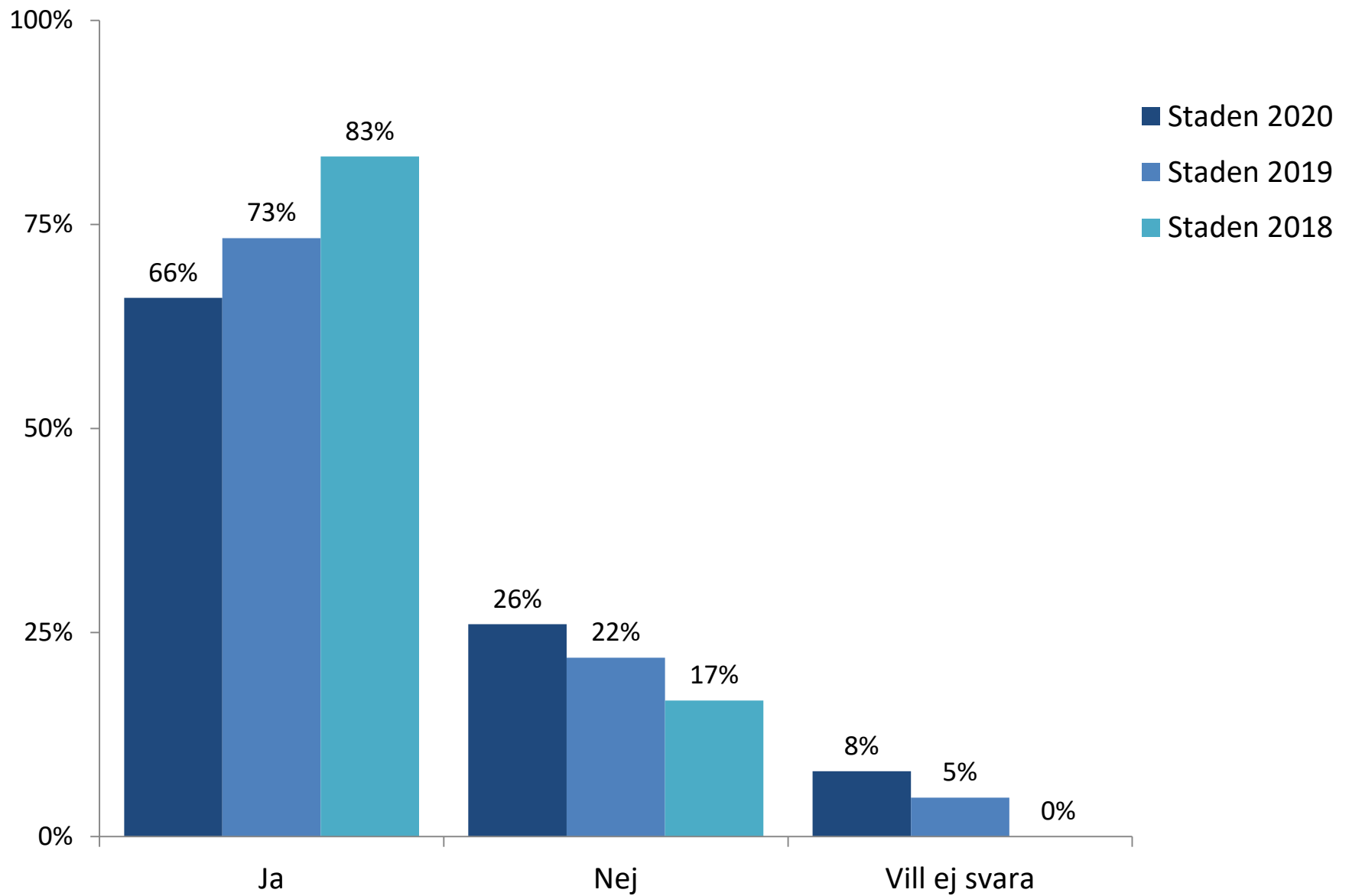


# Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n=3)

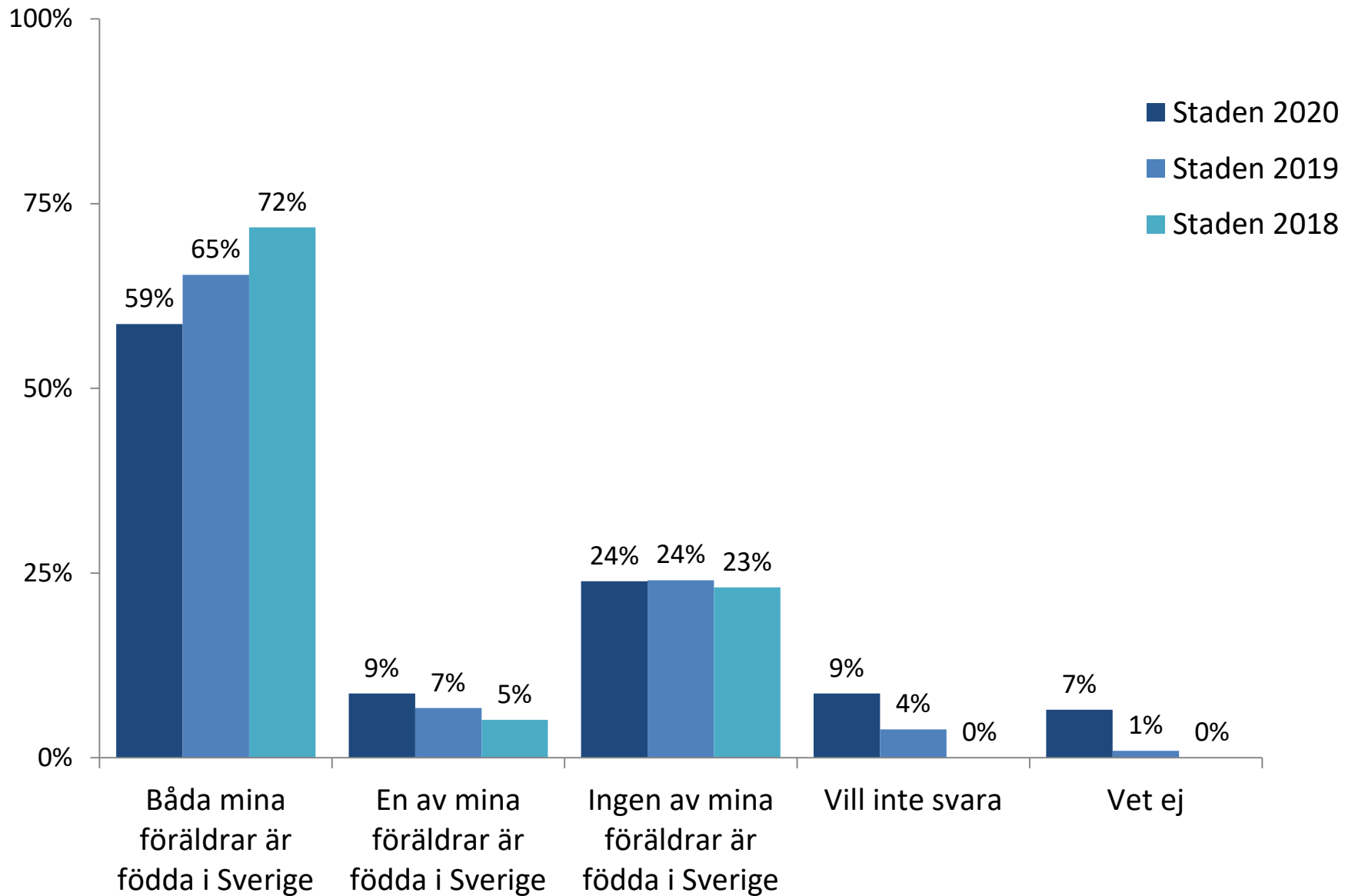
■ 2020  
■ 2019  
■ 2018



# Är du född i Sverige?



# Är dina föräldrar födda i Sverige?



# Resultat per fråga över tid

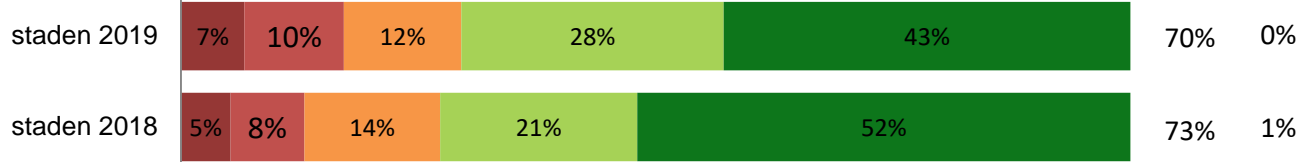
# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

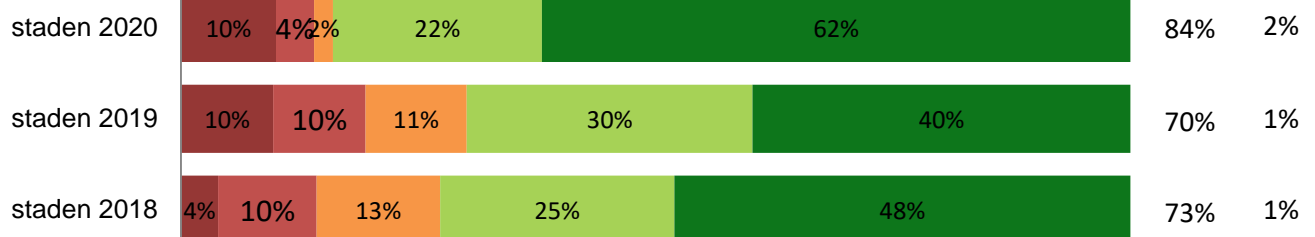
Sammanfattande omdöme



Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Jag blir väl bemött på mitt boende



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

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

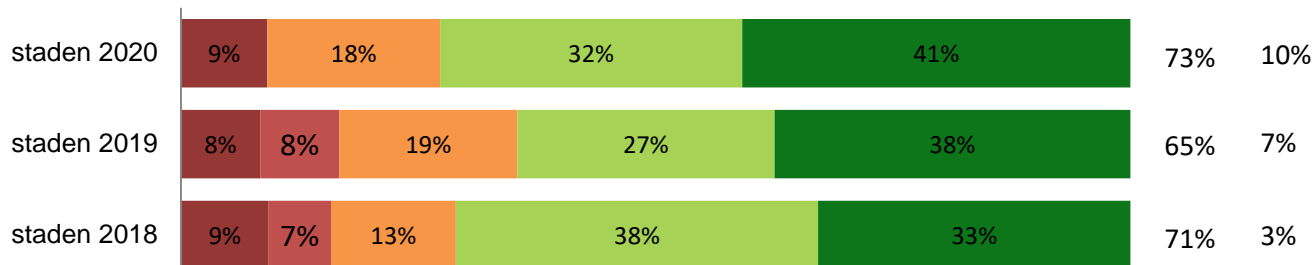
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

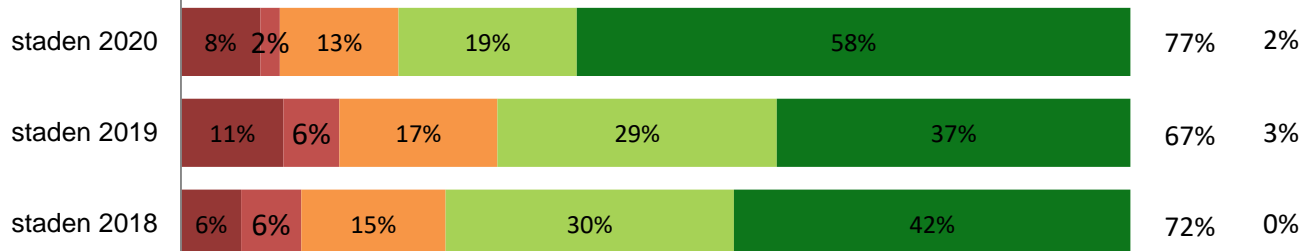
# Staden per år

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

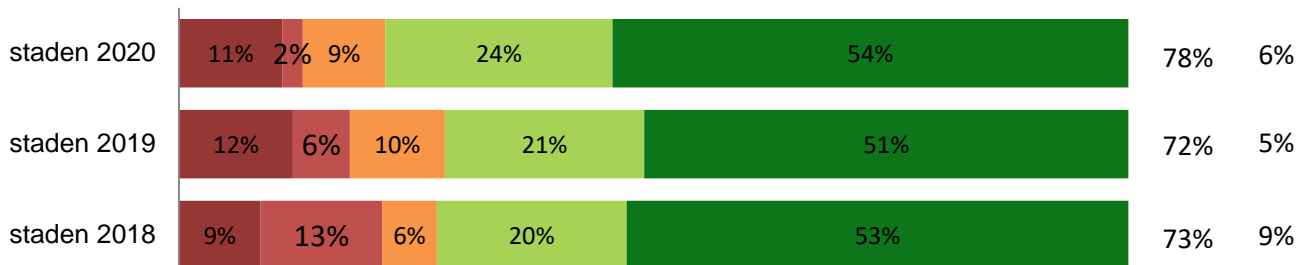
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

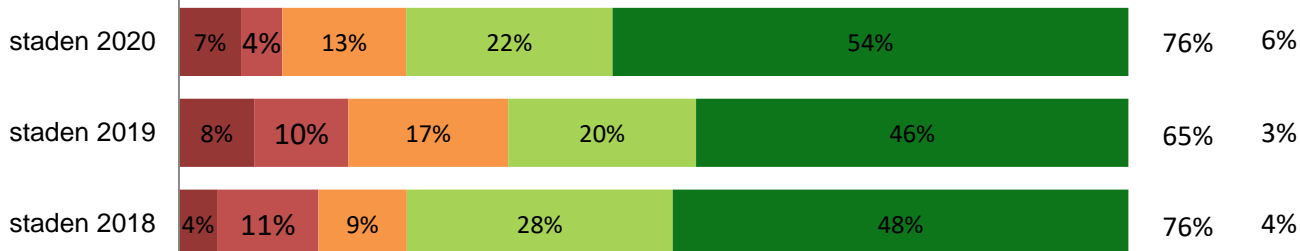
# Staden per år

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"

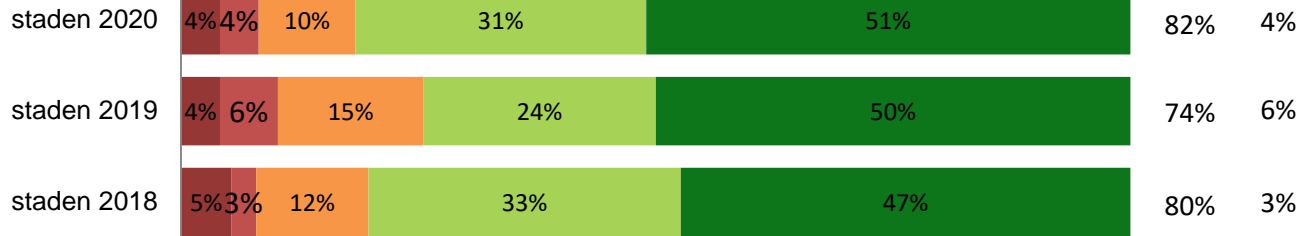


Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Staden 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



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

Hur jag trivs med personalen



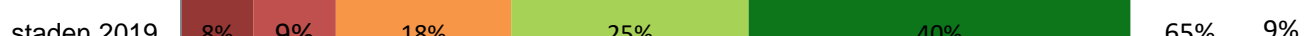
Jag litar på personalen



Jag blir bemött med respekt på mitt boende



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



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

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

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

# Staden per år

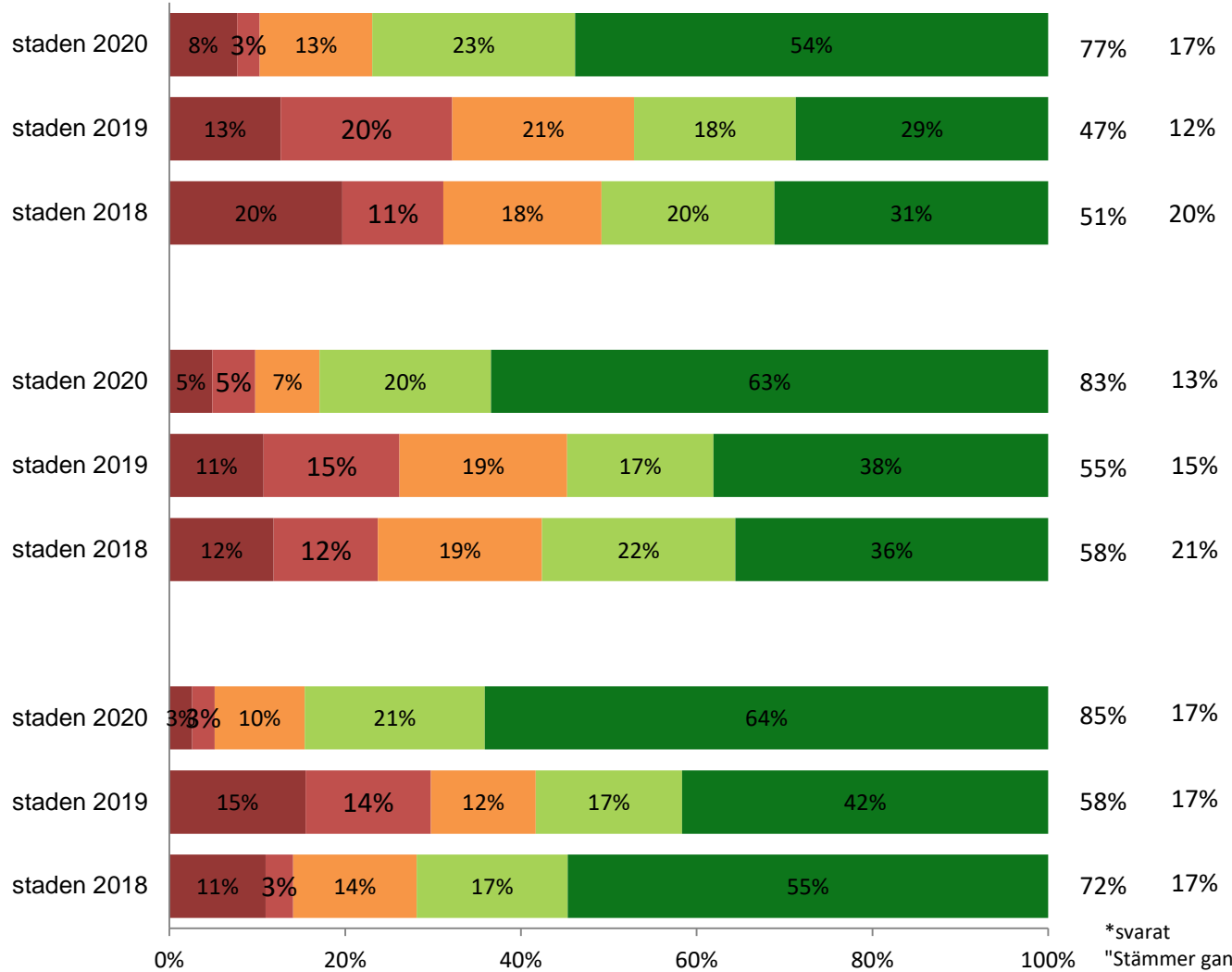
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

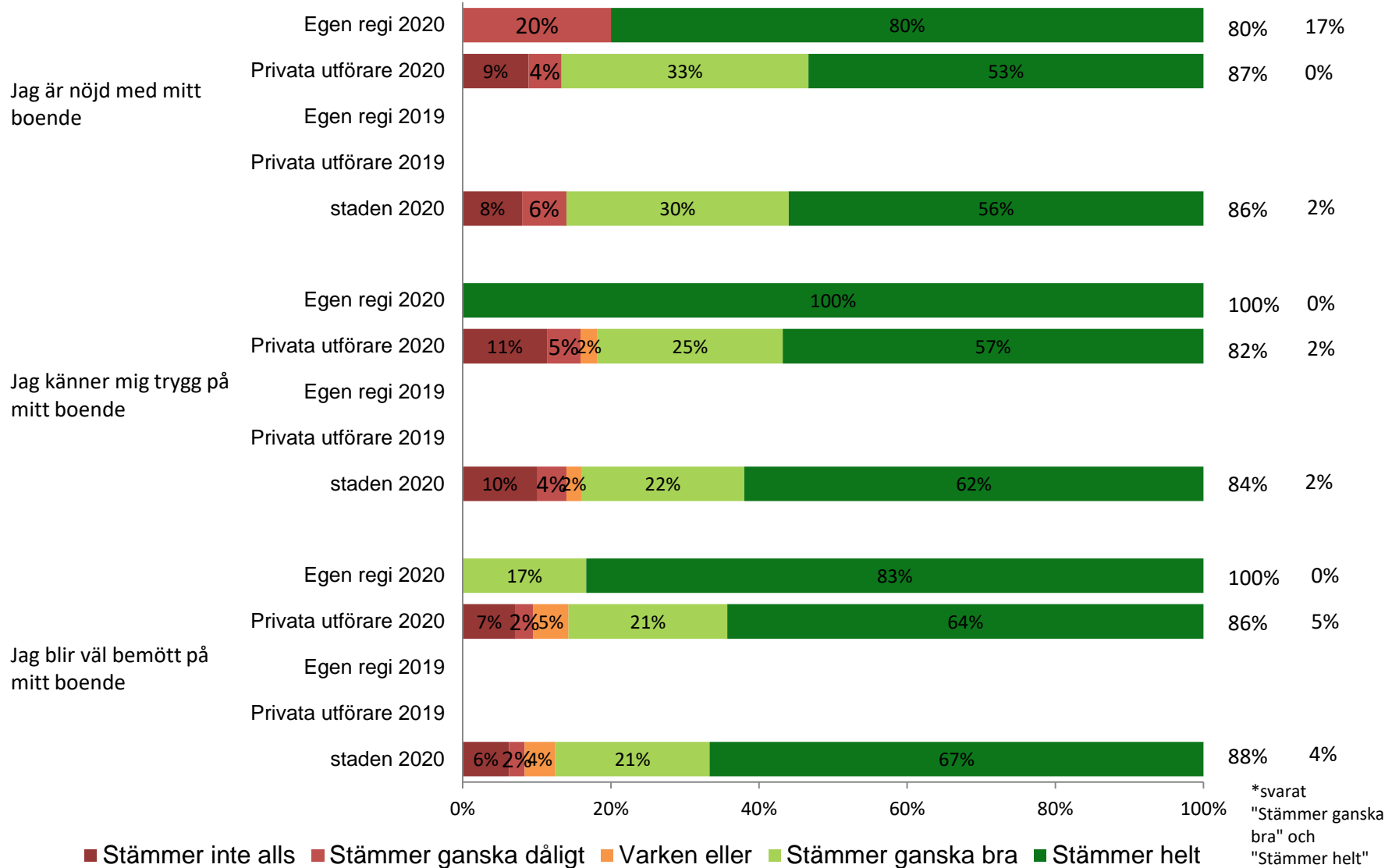
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Resultat per regiform

# Staden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

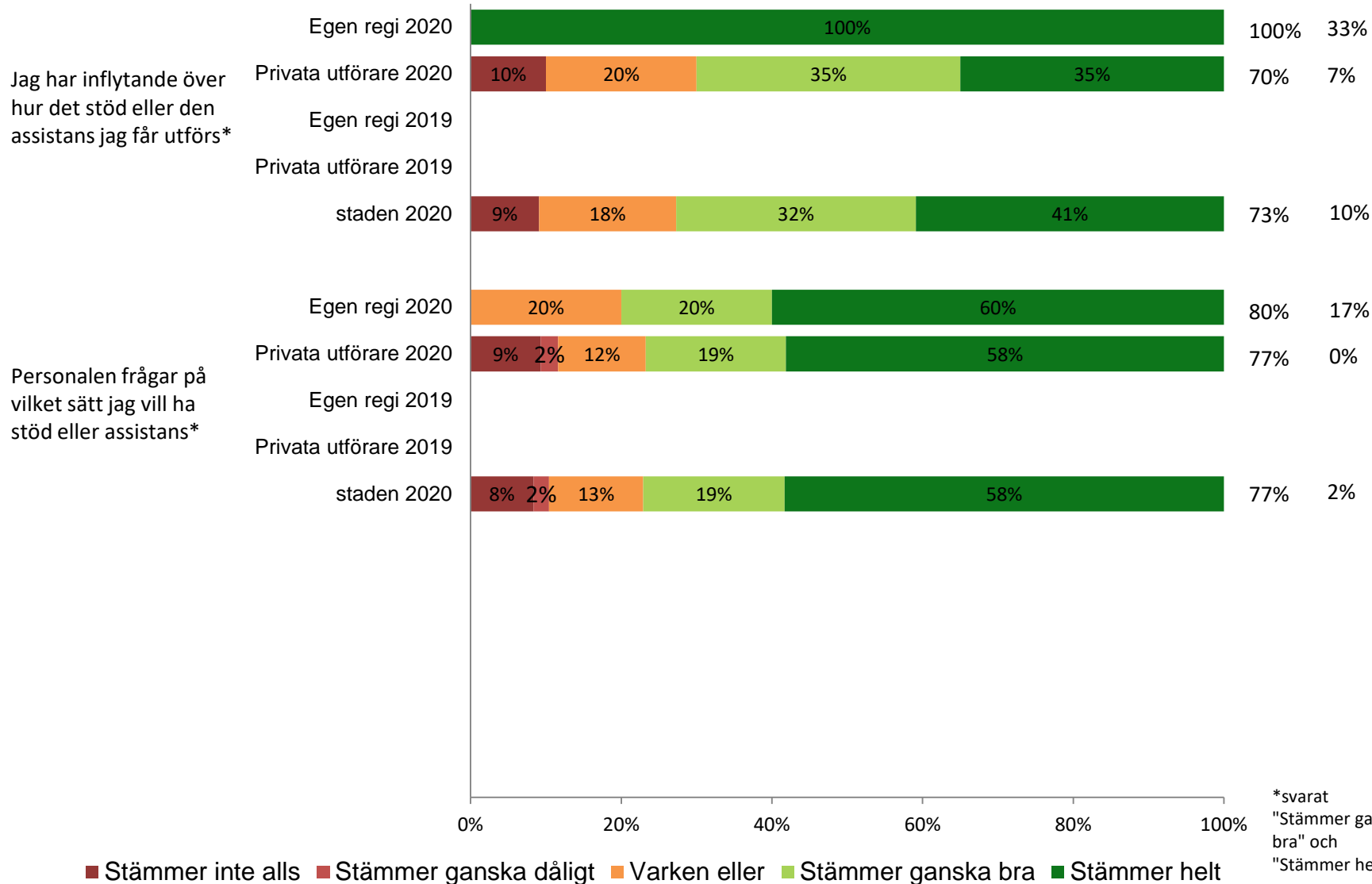


\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

# Staden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



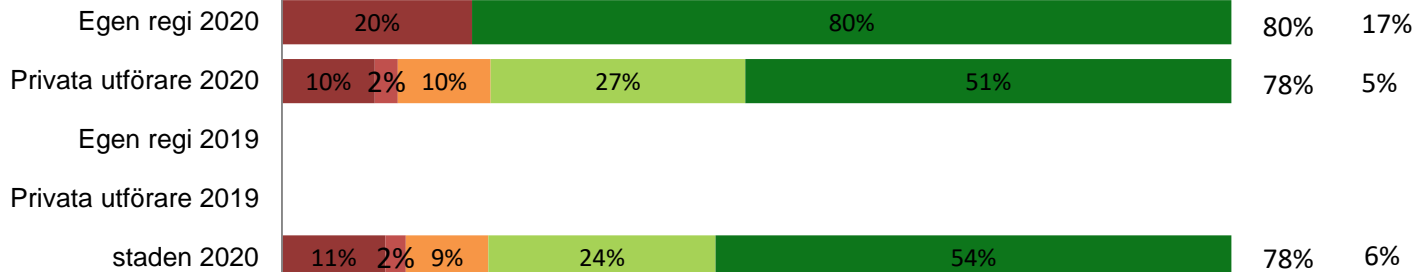
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

# Staden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

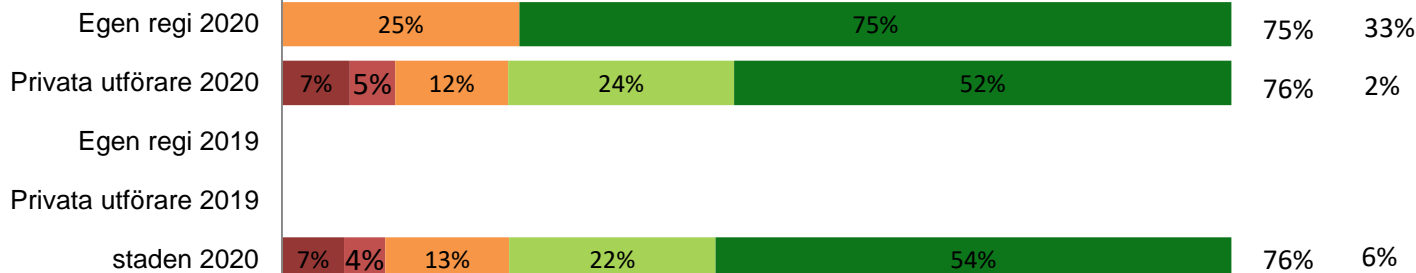
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende



Egen regi 2019  
Privata utförare 2019



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



Egen regi 2019  
Privata utförare 2019



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

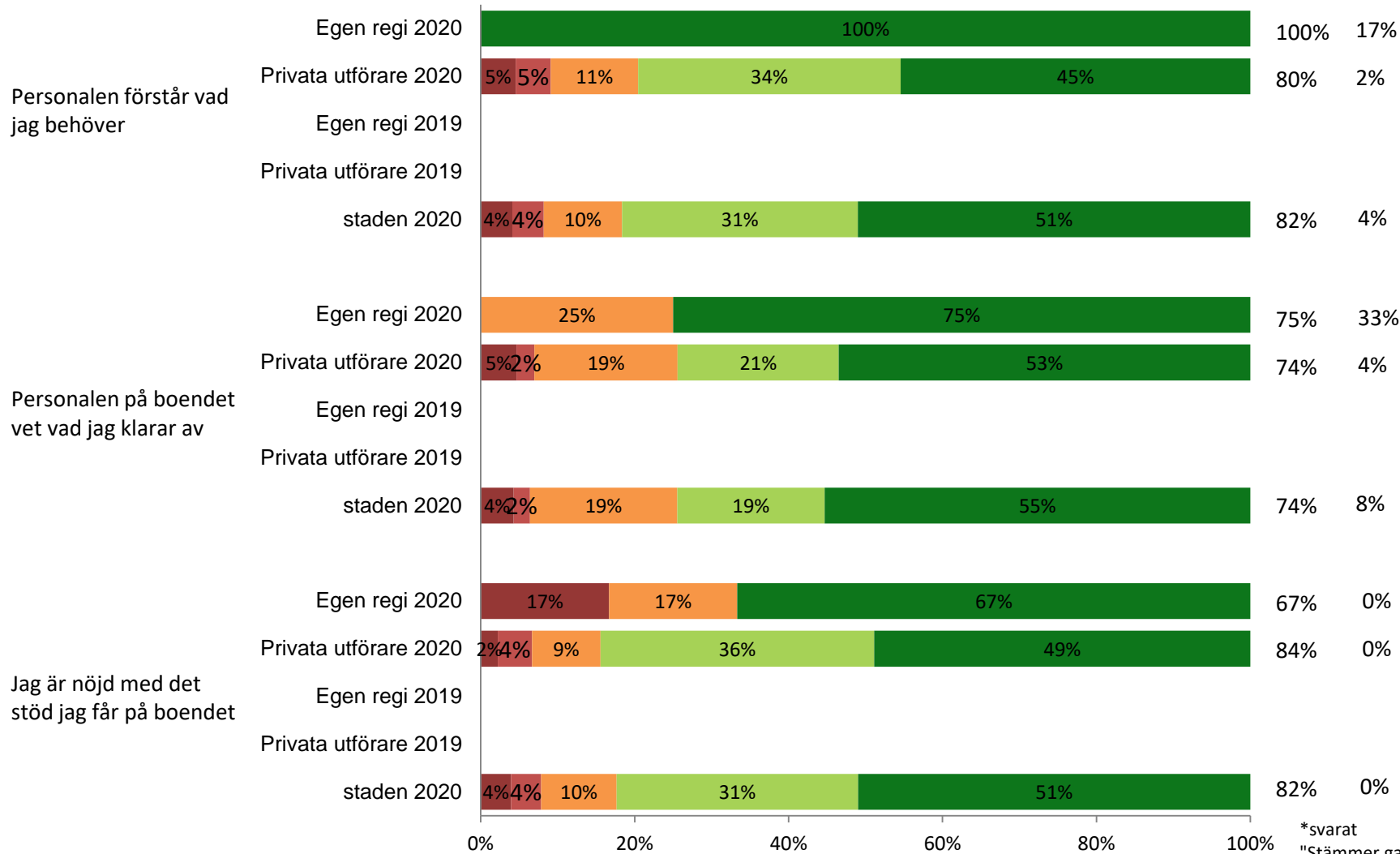
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Staden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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



# Staden per regiform

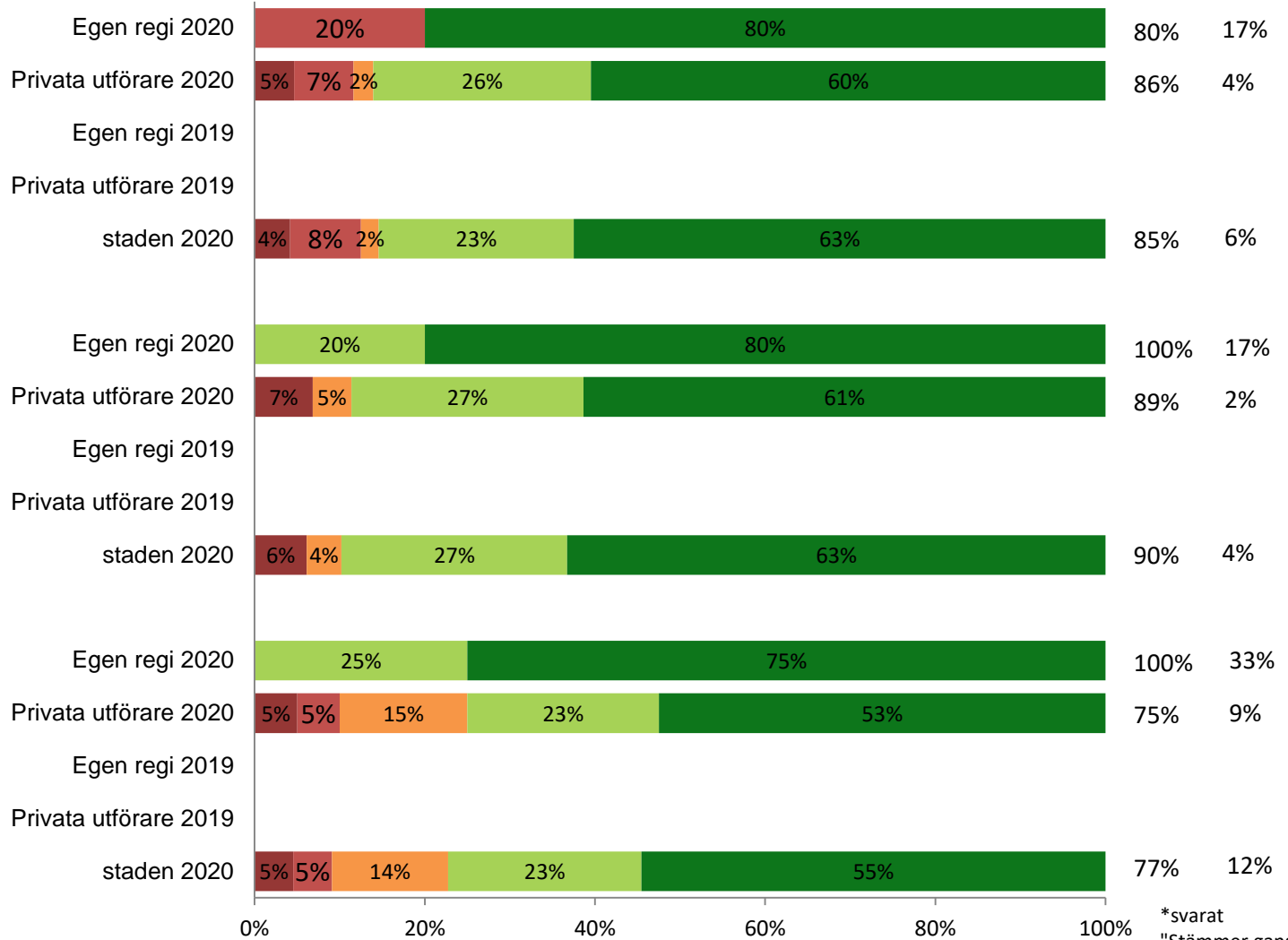
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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"

# Staden per regiform

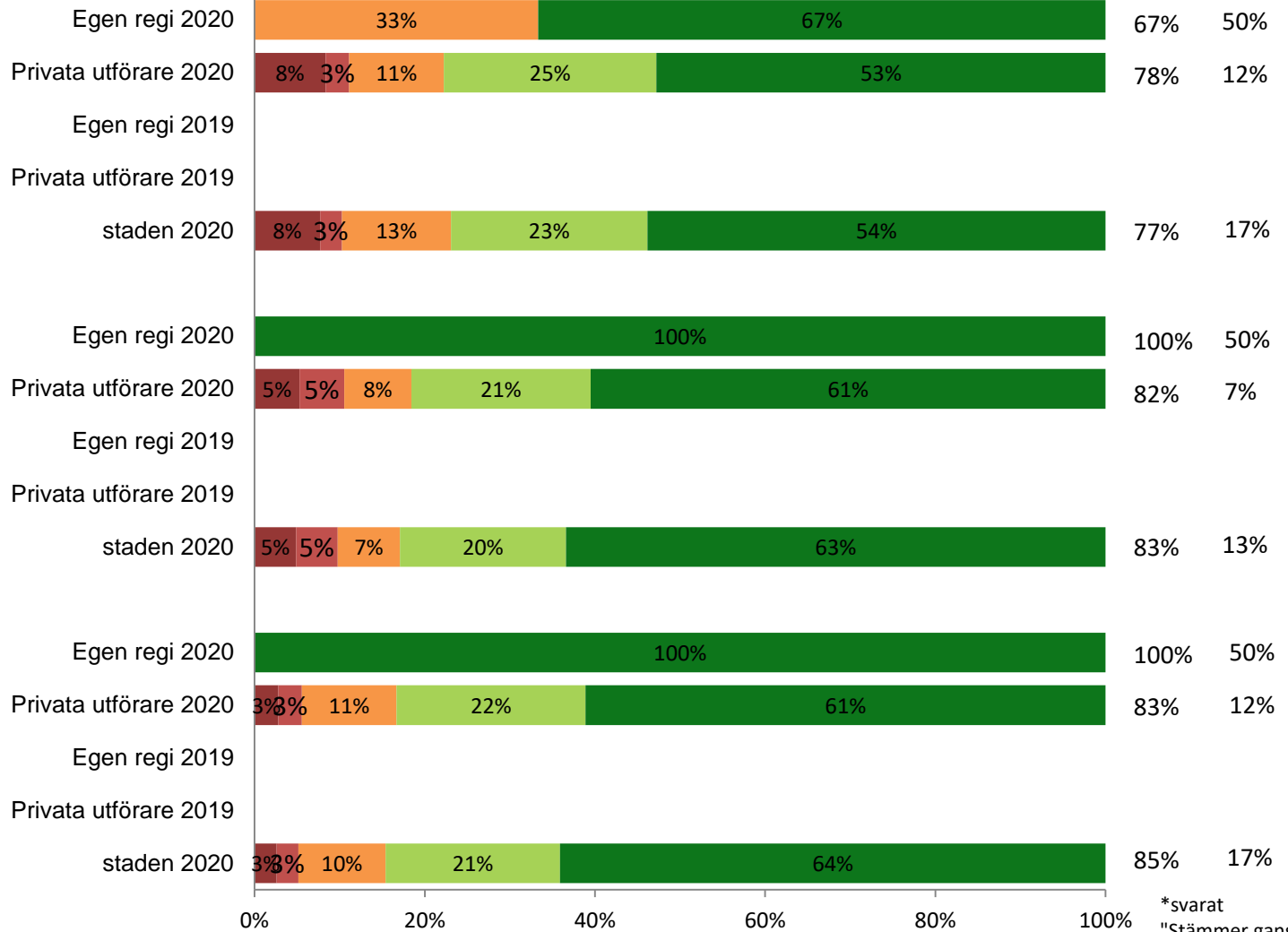
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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"

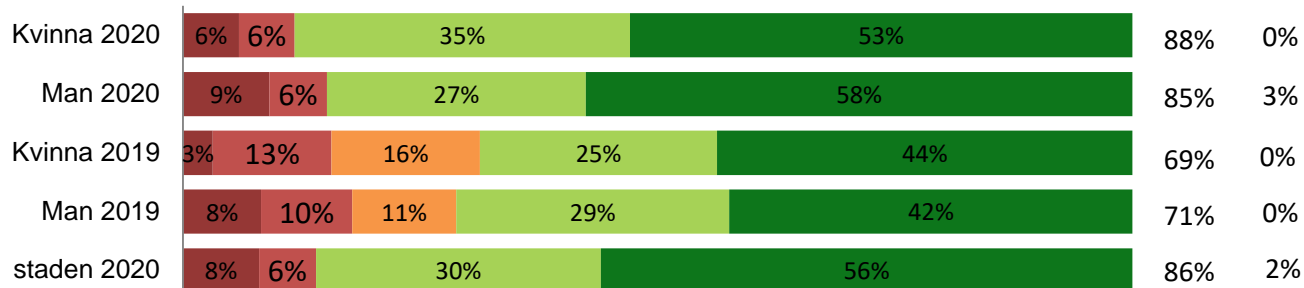
# Resultat män/kvinnor

# Staden per kön

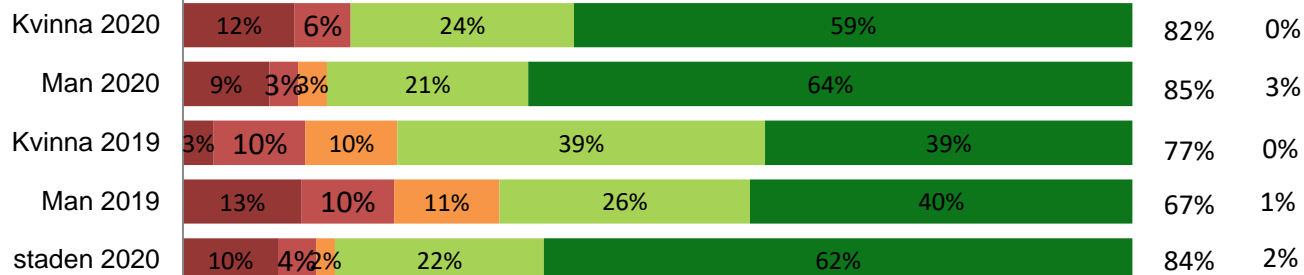
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

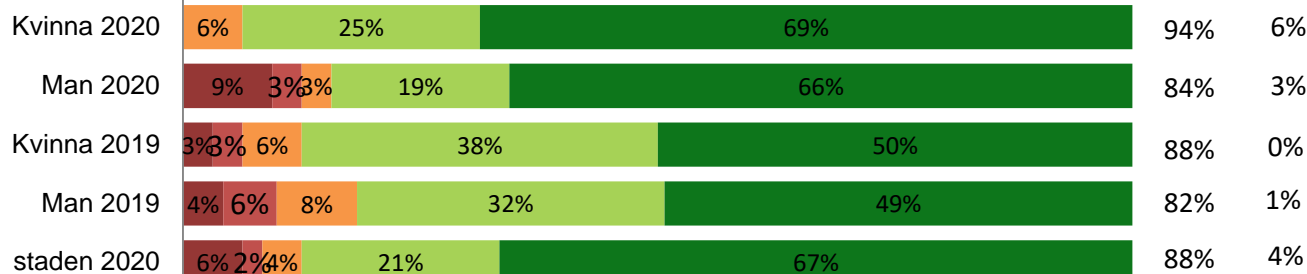
Jag är nöjd med mitt boende



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

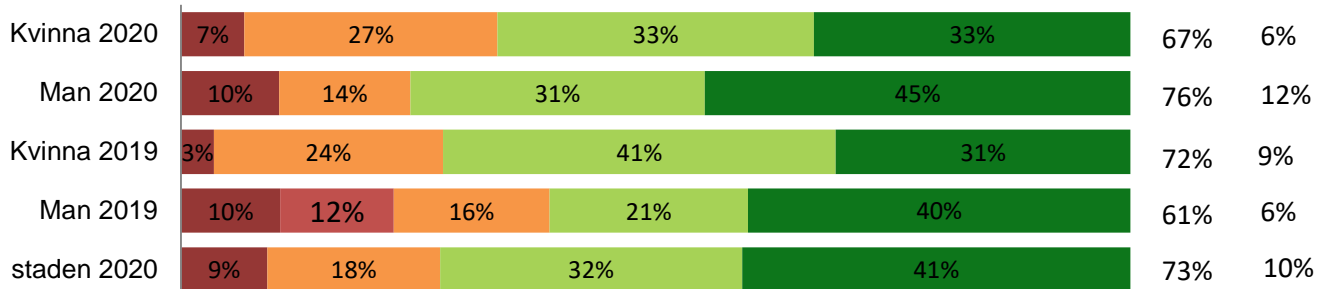
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Staden per kön

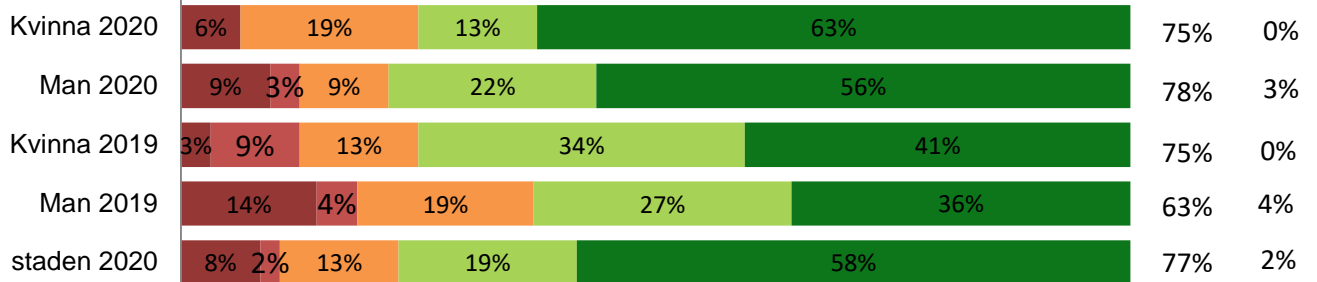
Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans som jag får

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

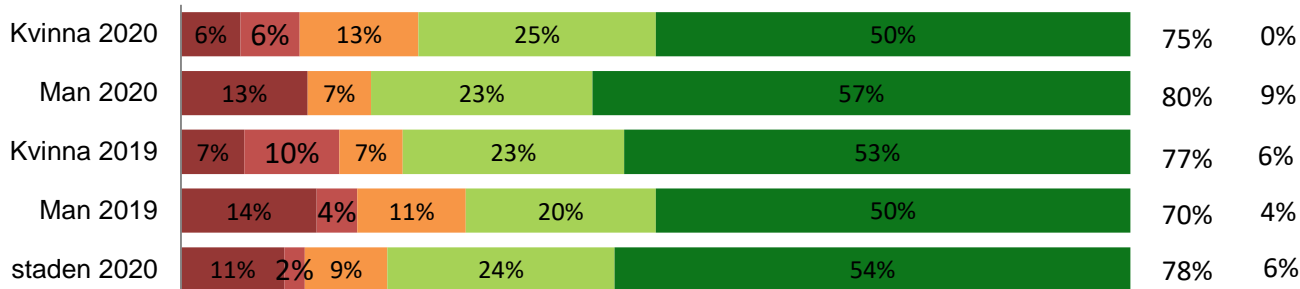
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

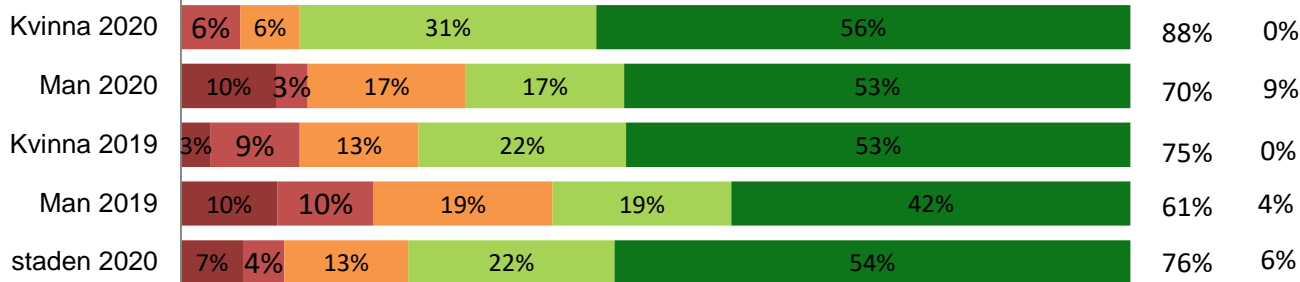
## Staden per kön

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

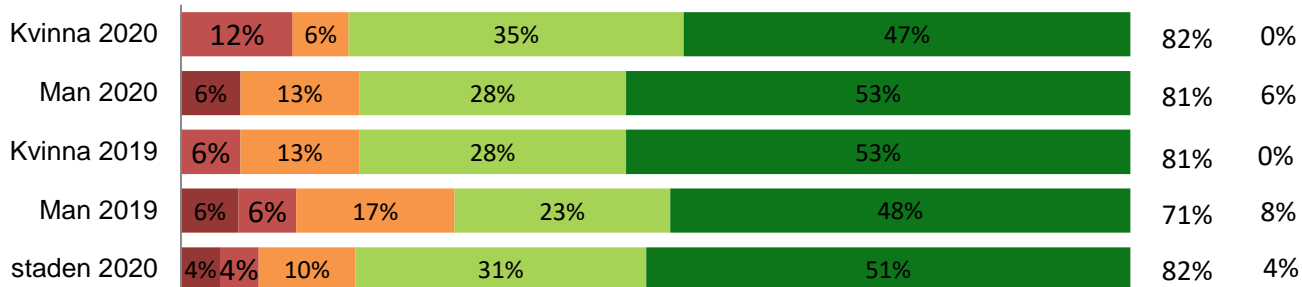
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

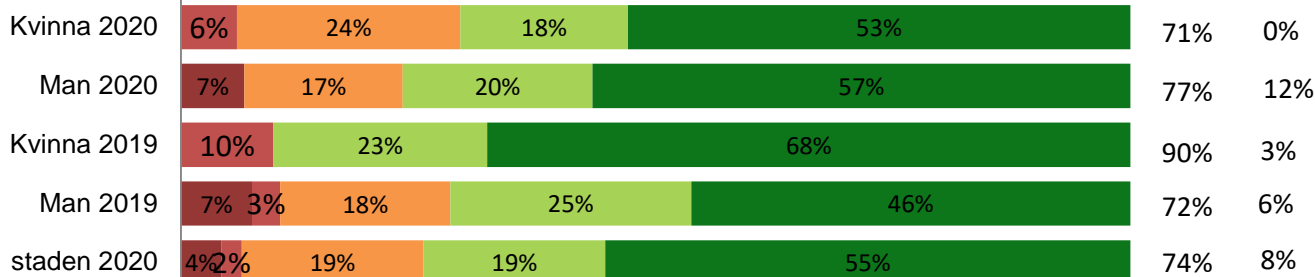
## Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

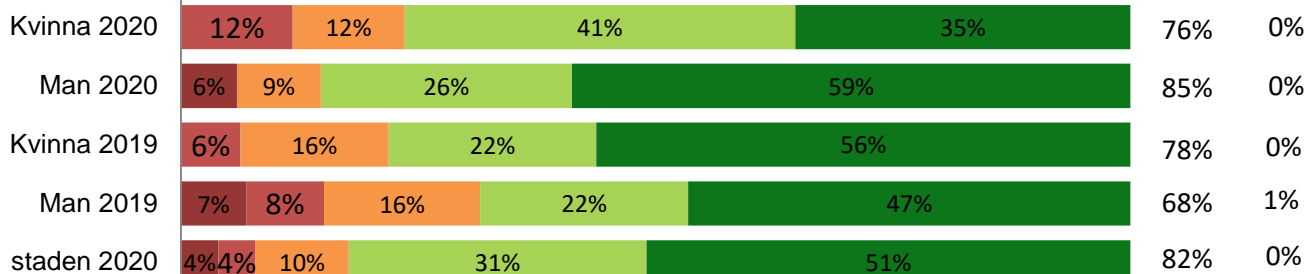
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen på boendet vet vad jag klarar av



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



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

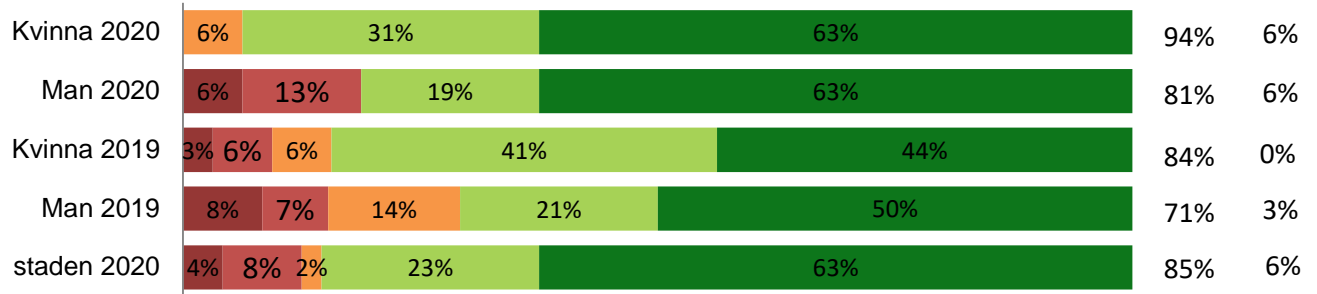
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

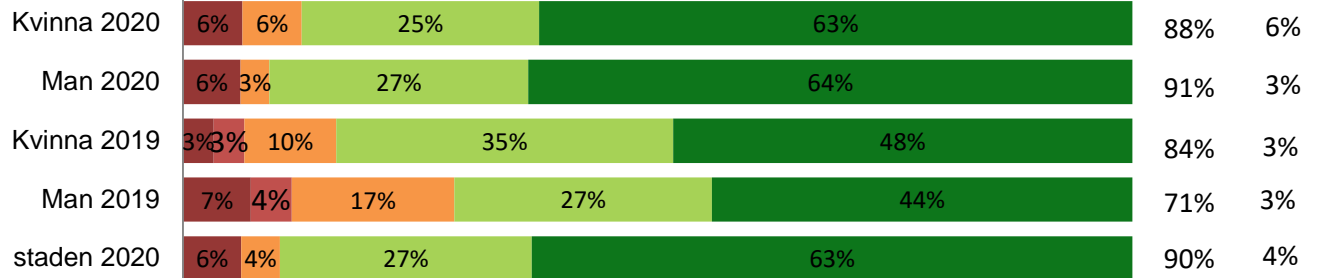
# Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

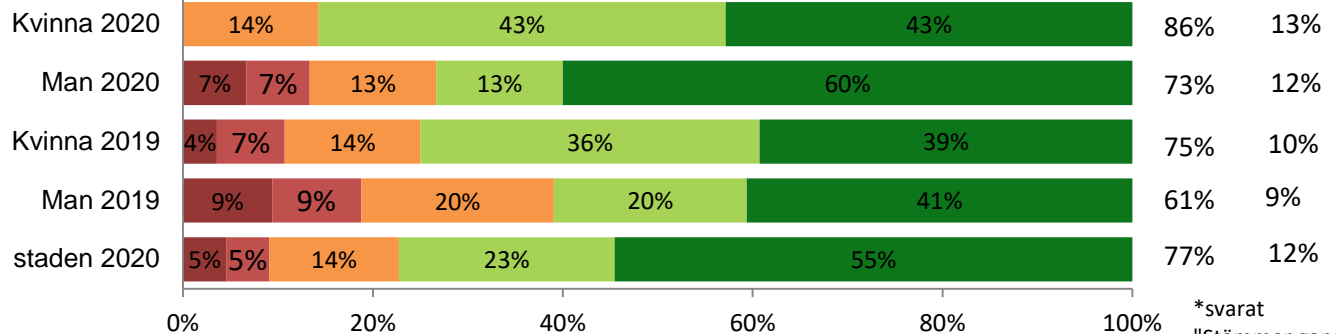
Hur jag trivs med personalen



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"

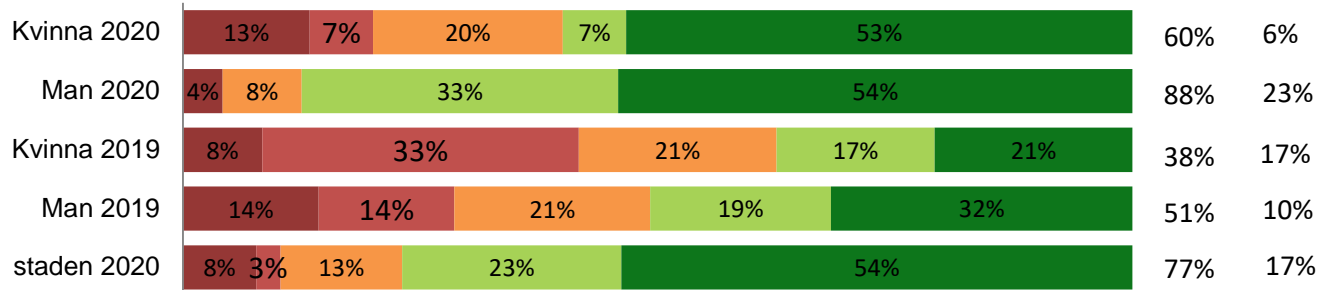


# Staden per kön

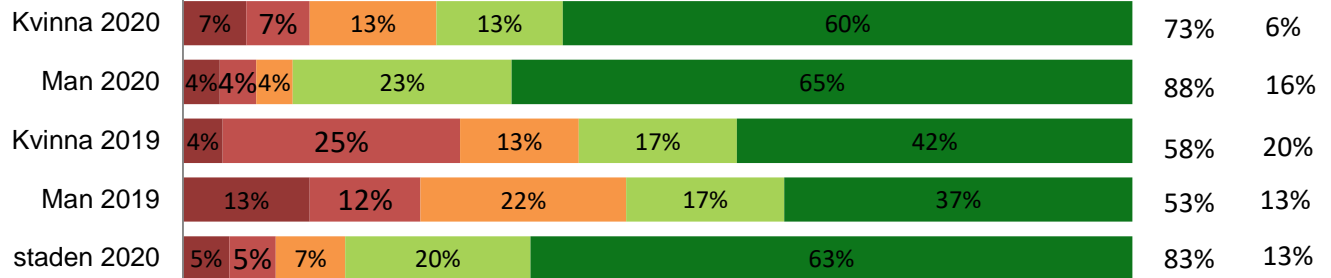
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

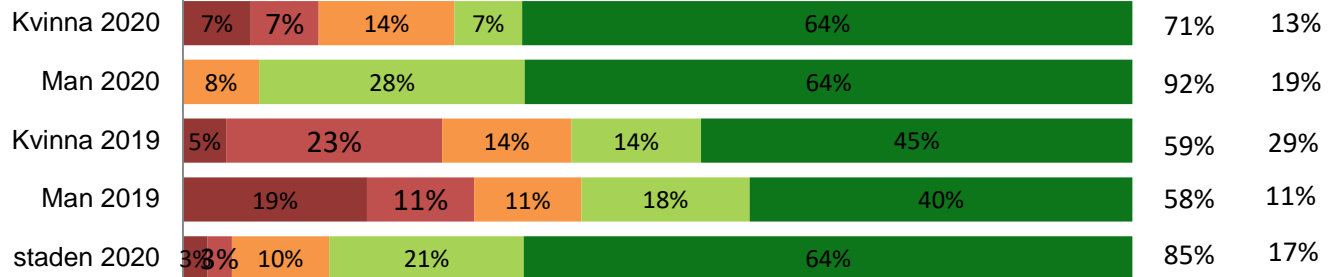
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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 biståndsbedömarens bemötande



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

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

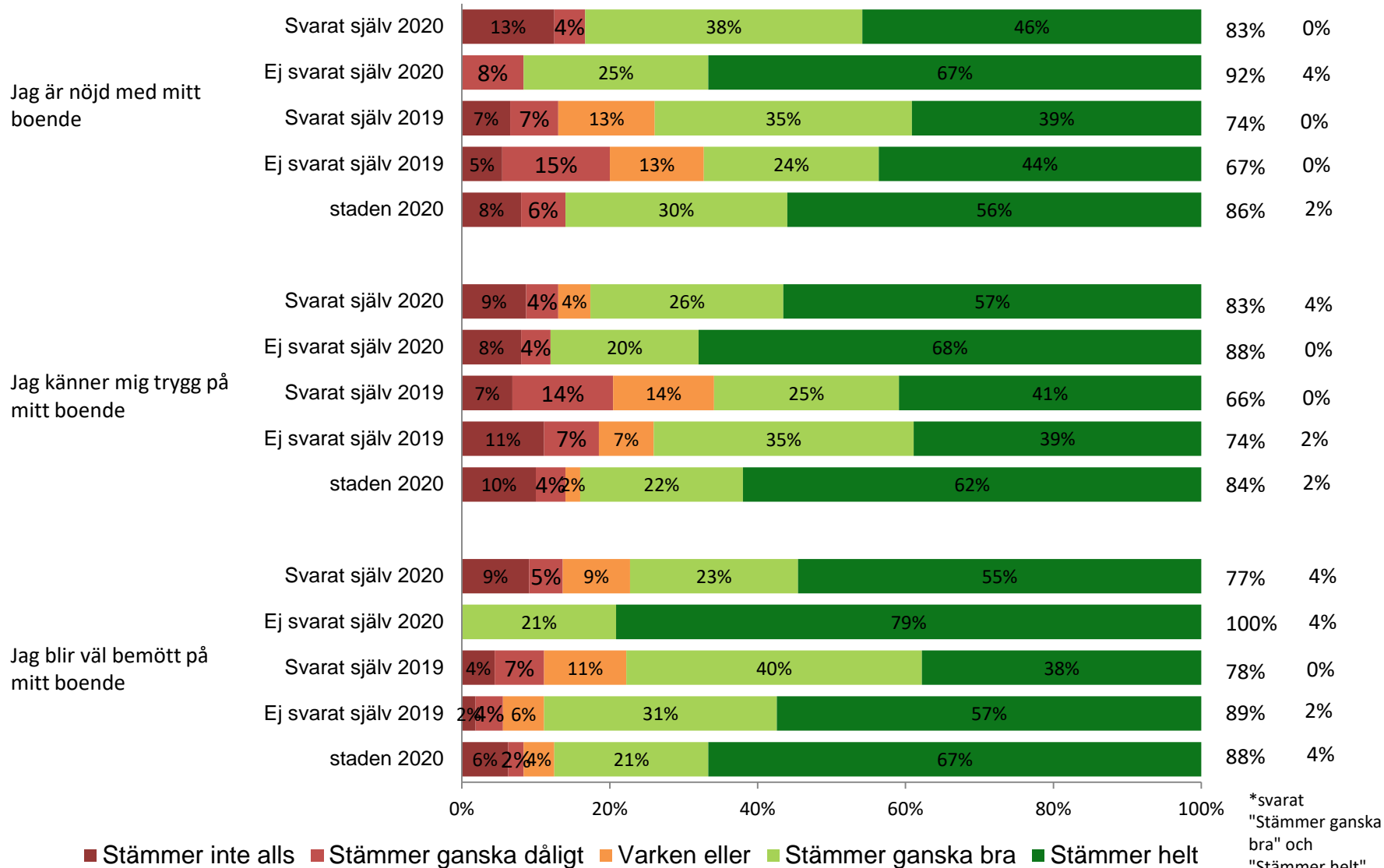
# Resultat svarsmetod

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

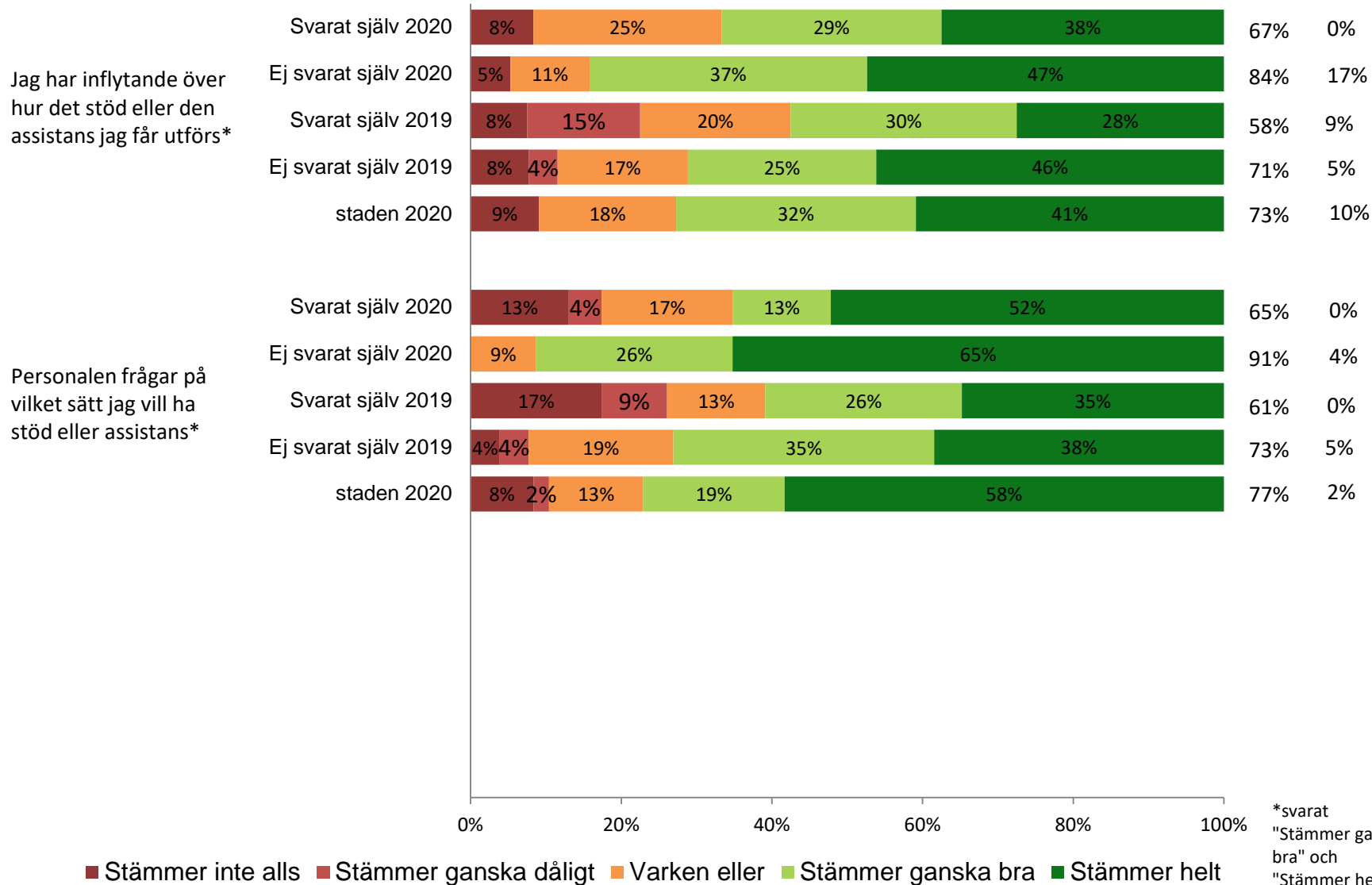


\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

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

## Staden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej



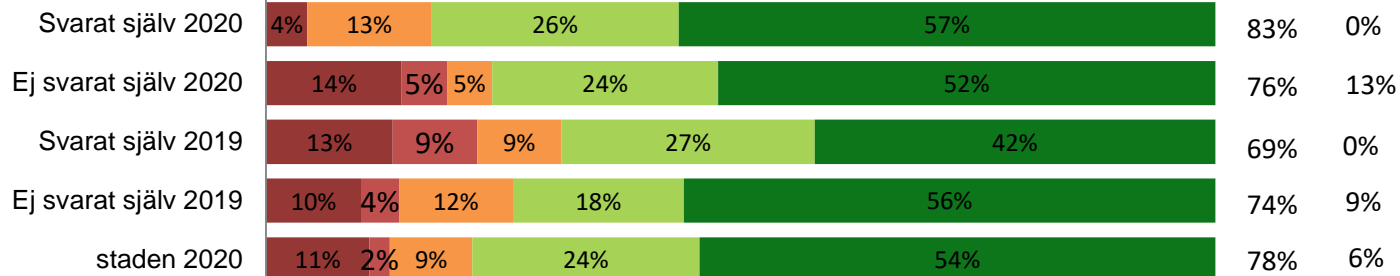
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

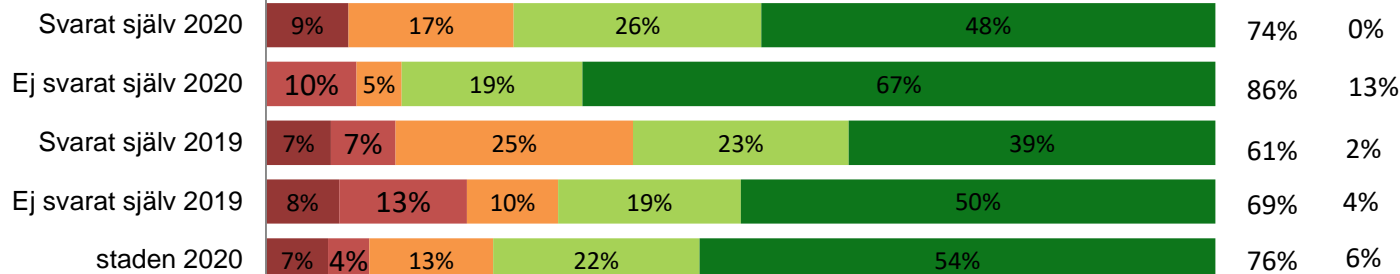
## Staden per svarsmetod

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\*



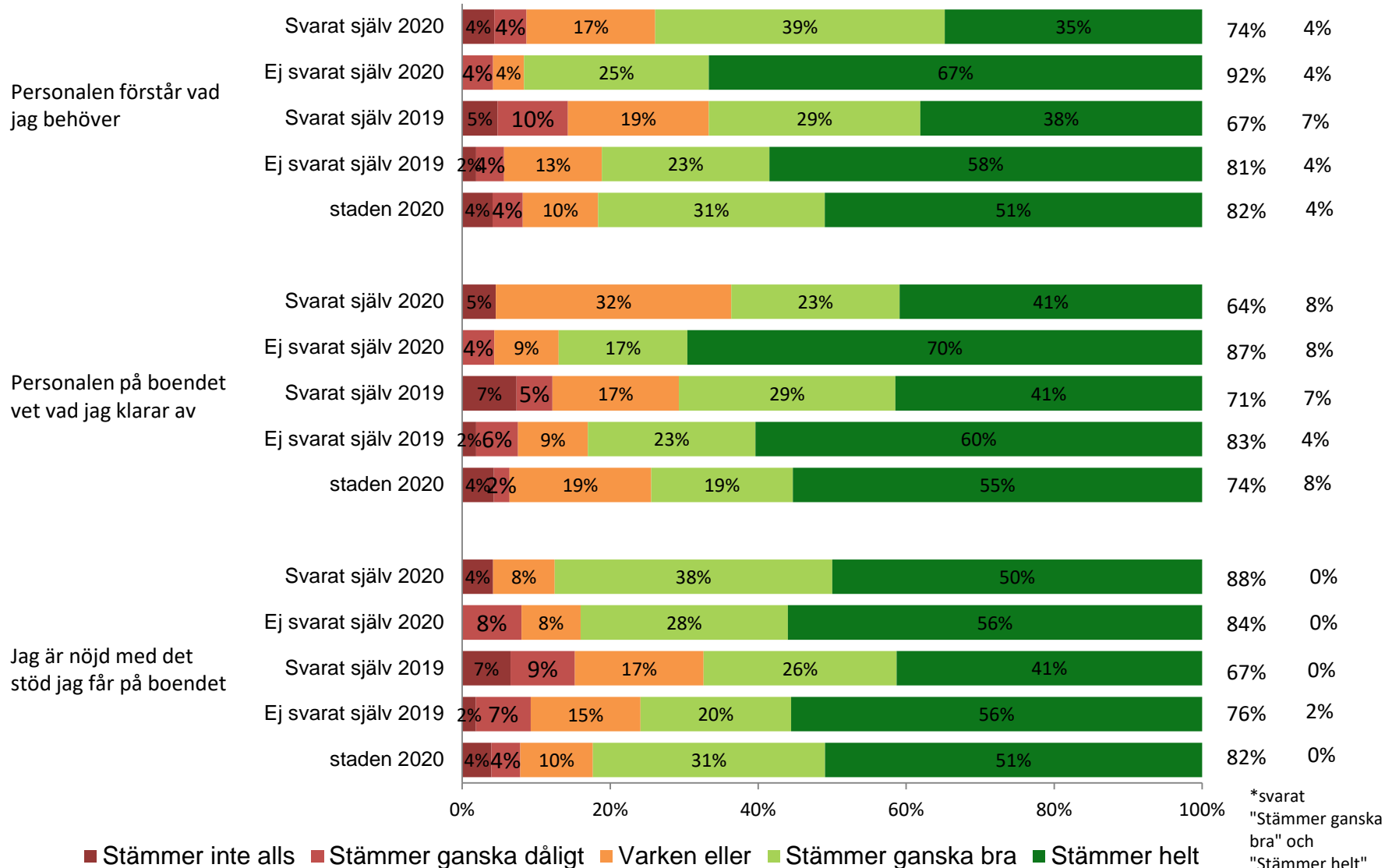
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

## Staden per svarsmetod

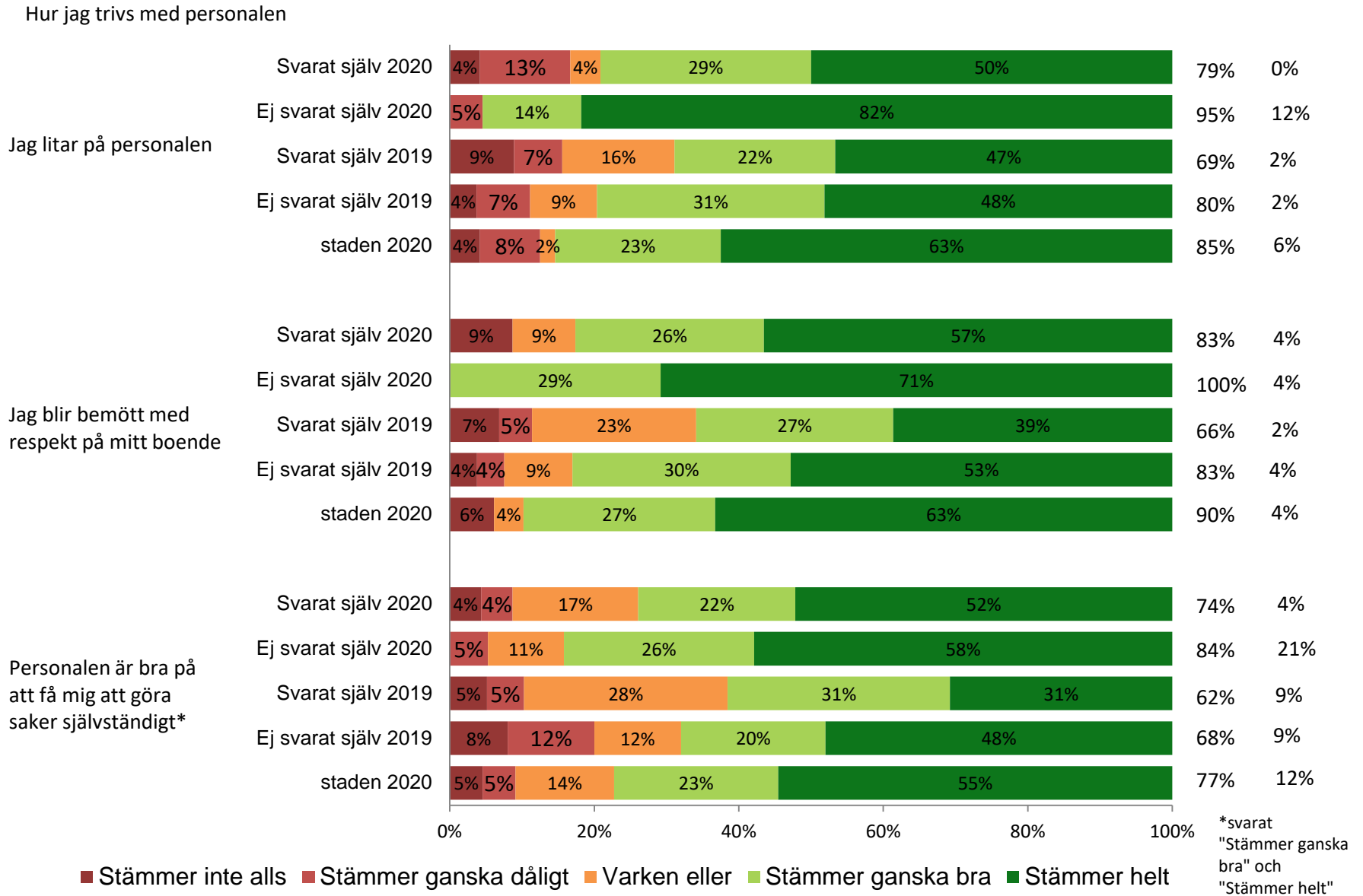
Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Staden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej



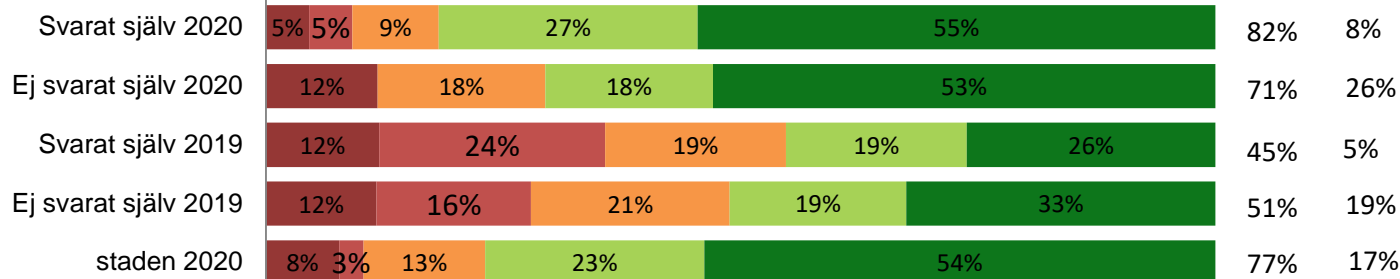
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Staden per svarsmetod

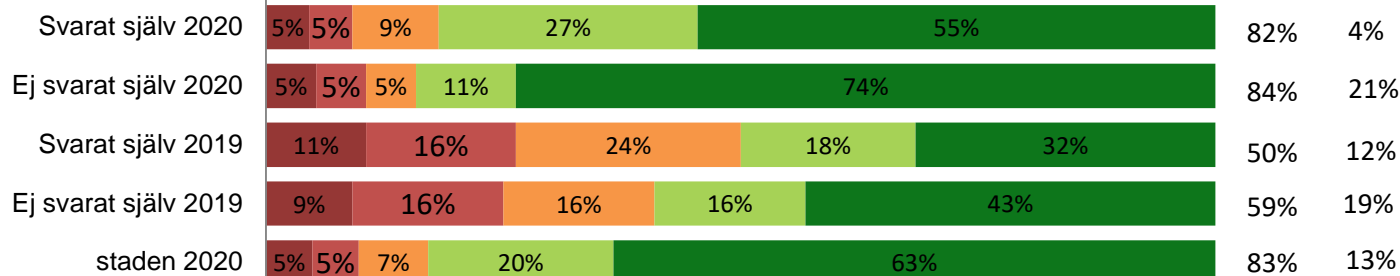
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

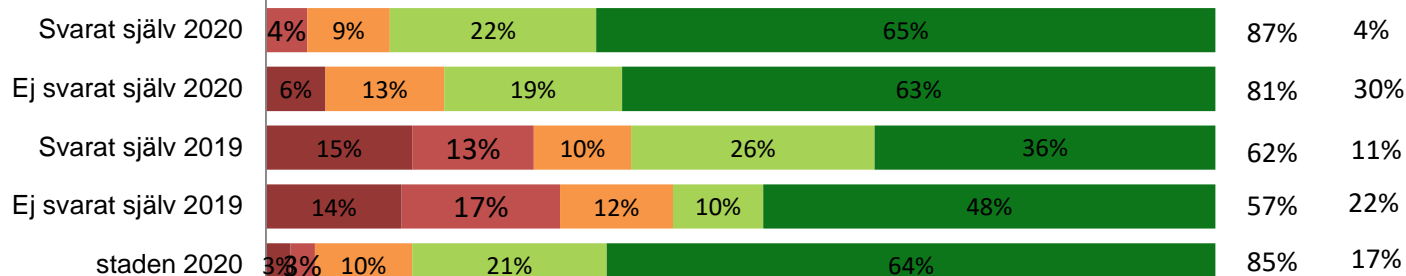
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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

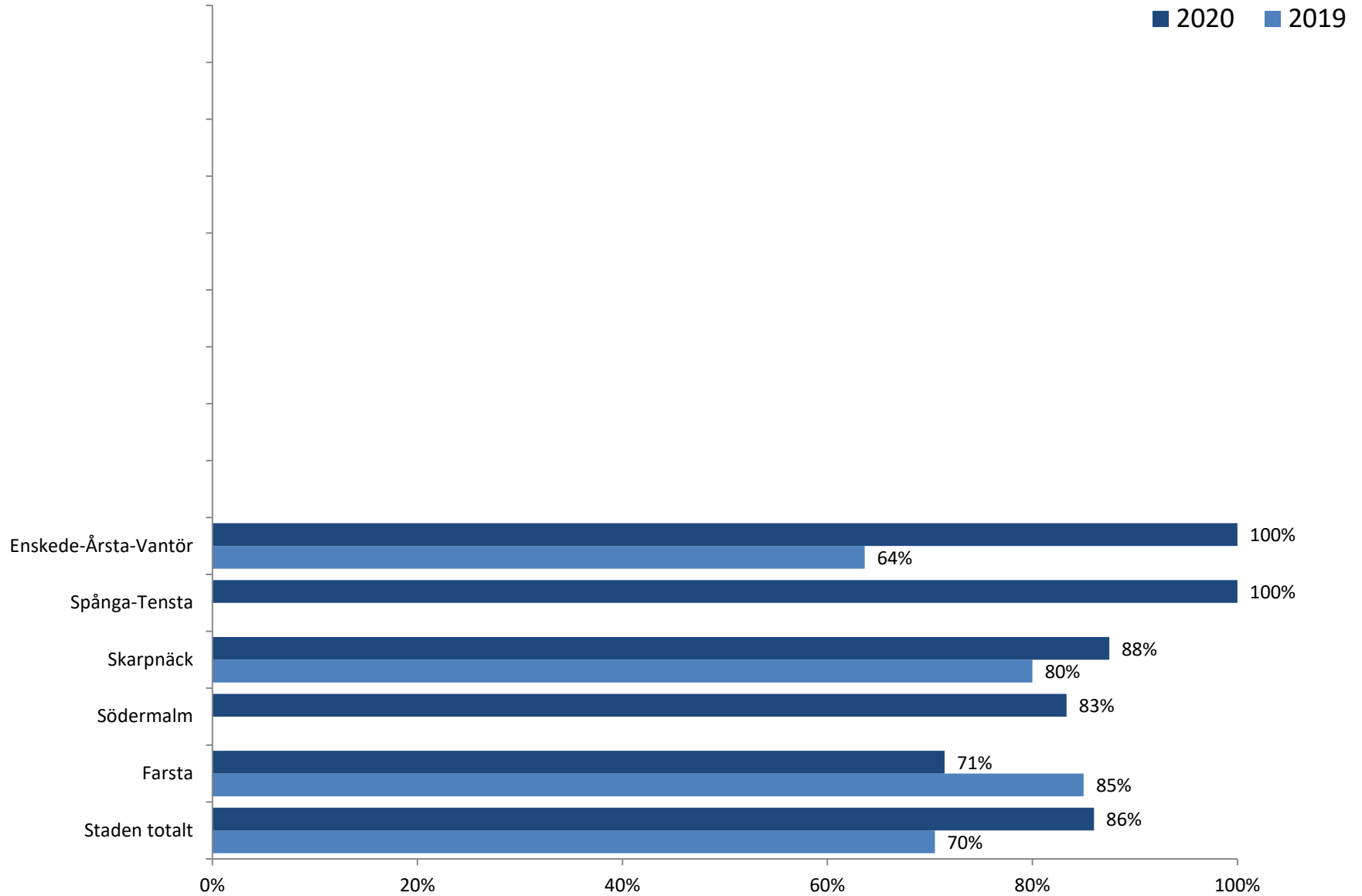
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



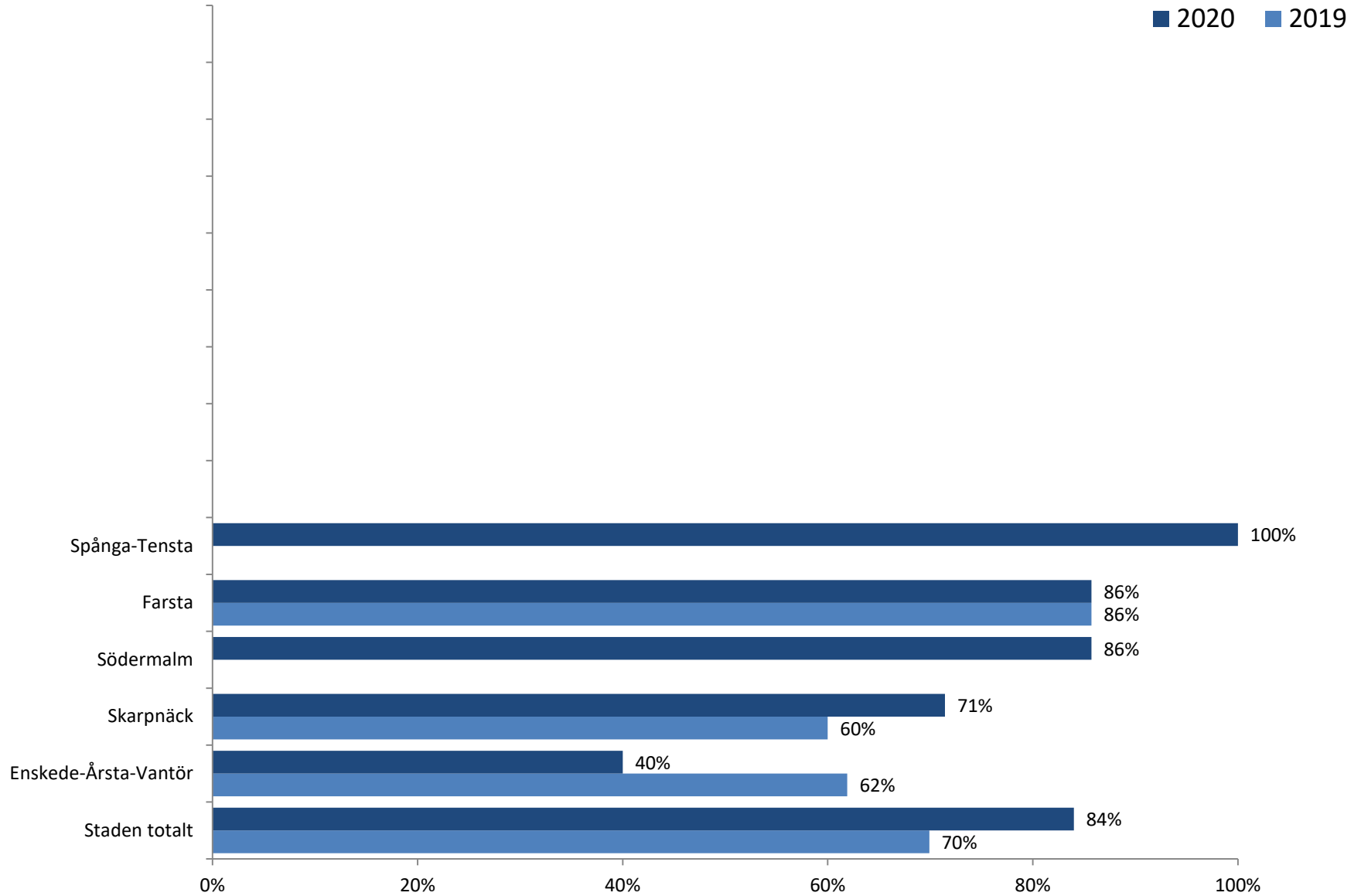
# Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

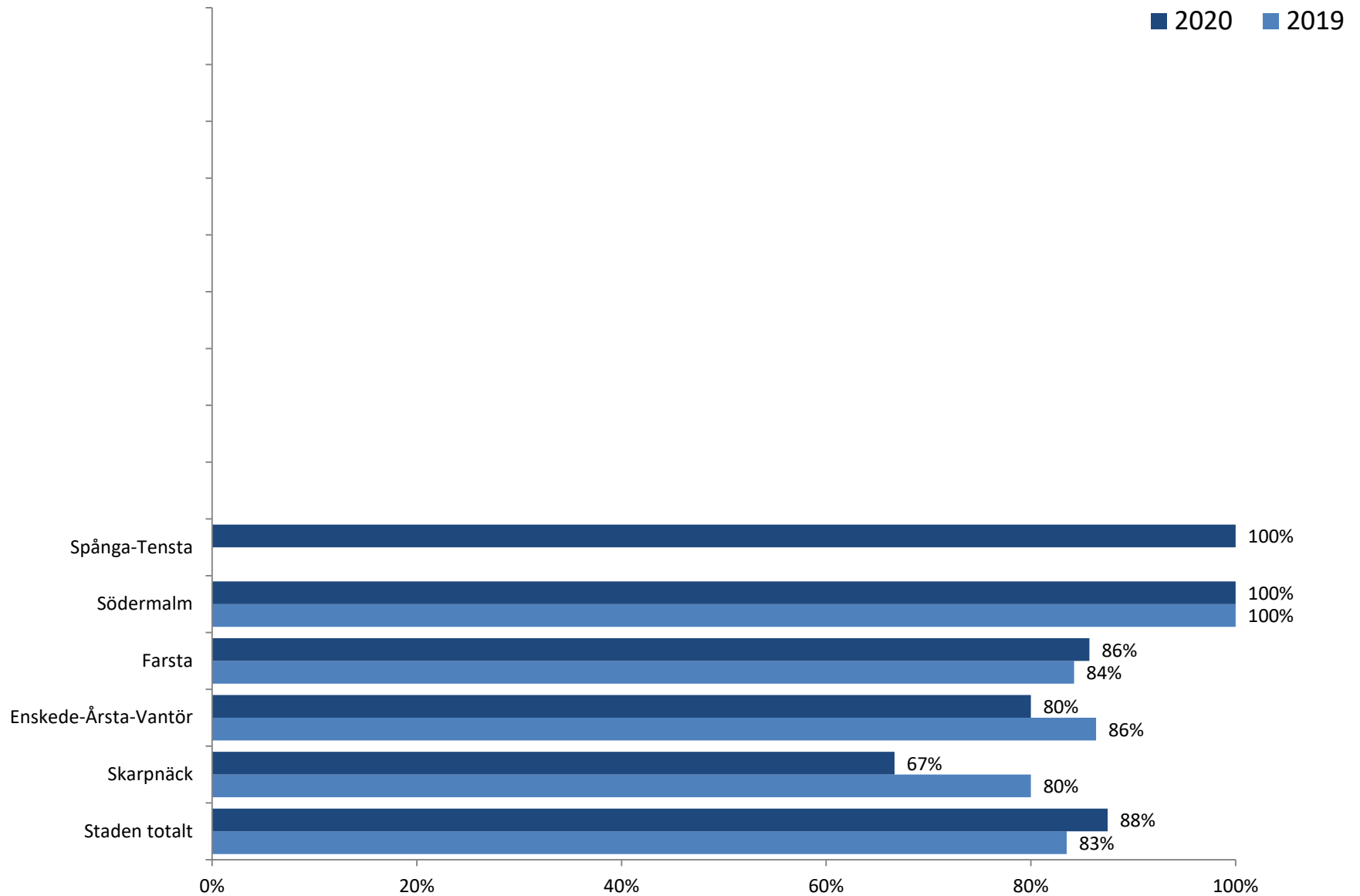
# Jag är nöjd med mitt boende



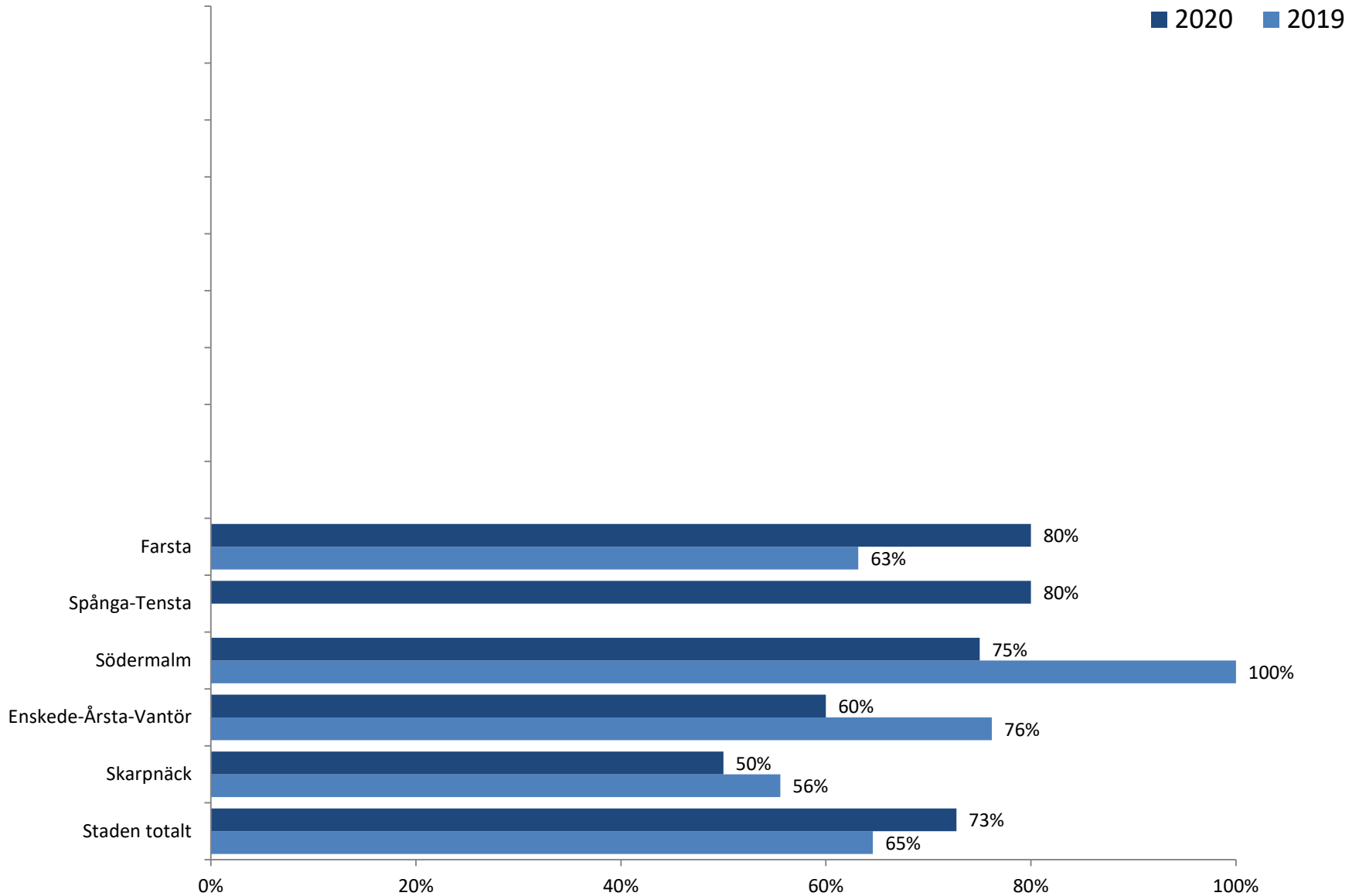
# Jag känner mig trygg på mitt boende



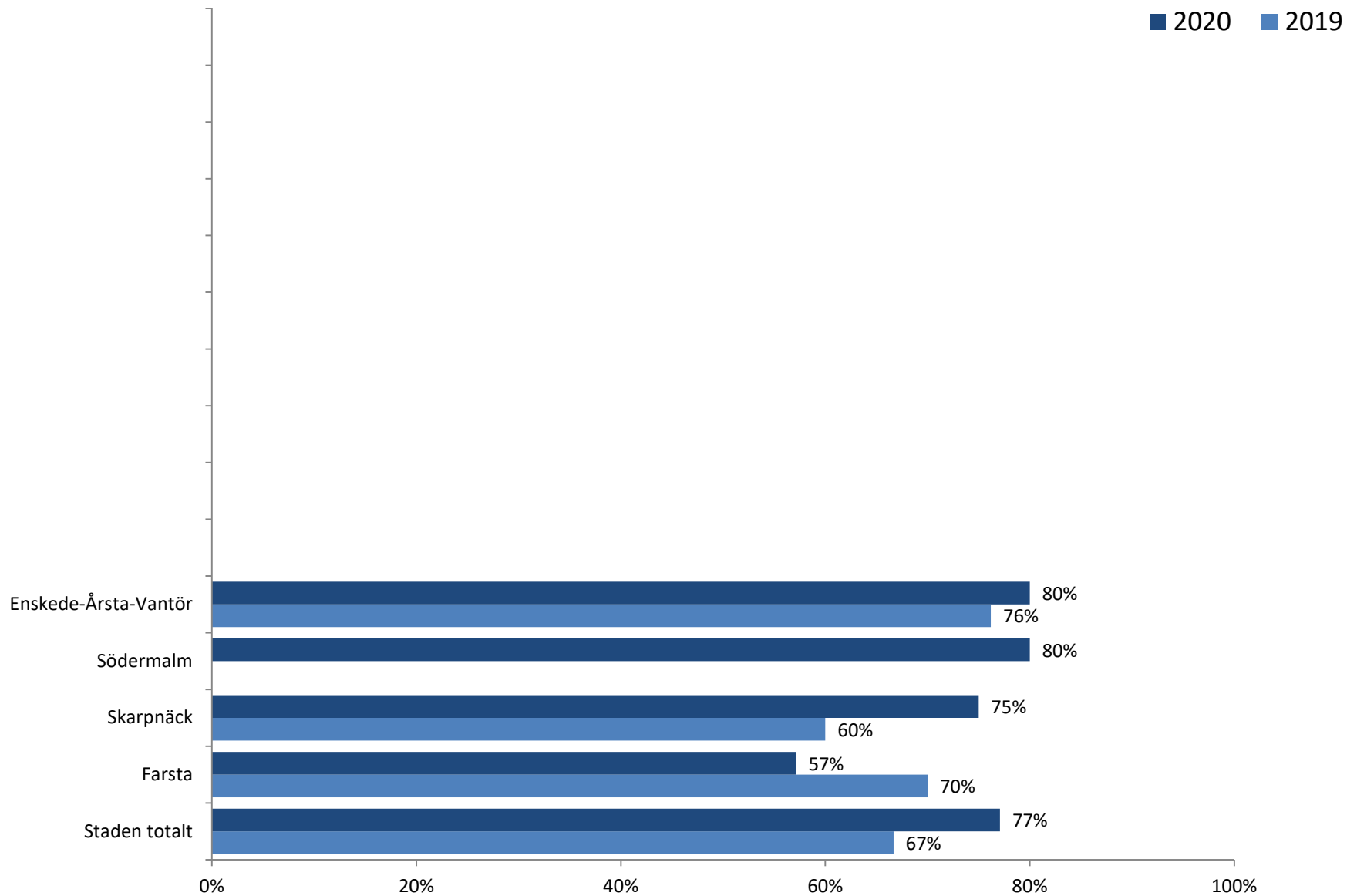
# Jag blir väl bemött på mitt boende



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

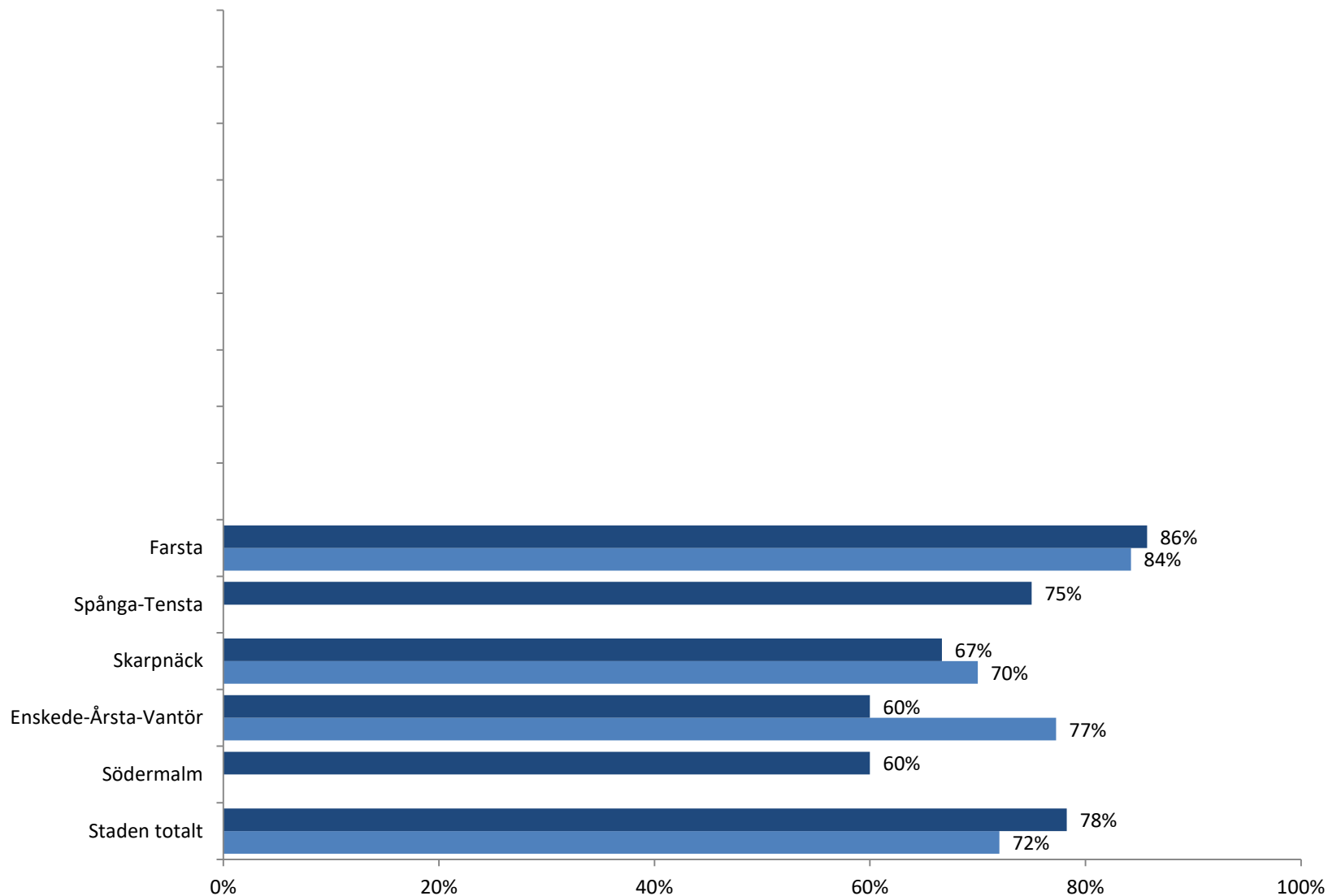


# Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans\*



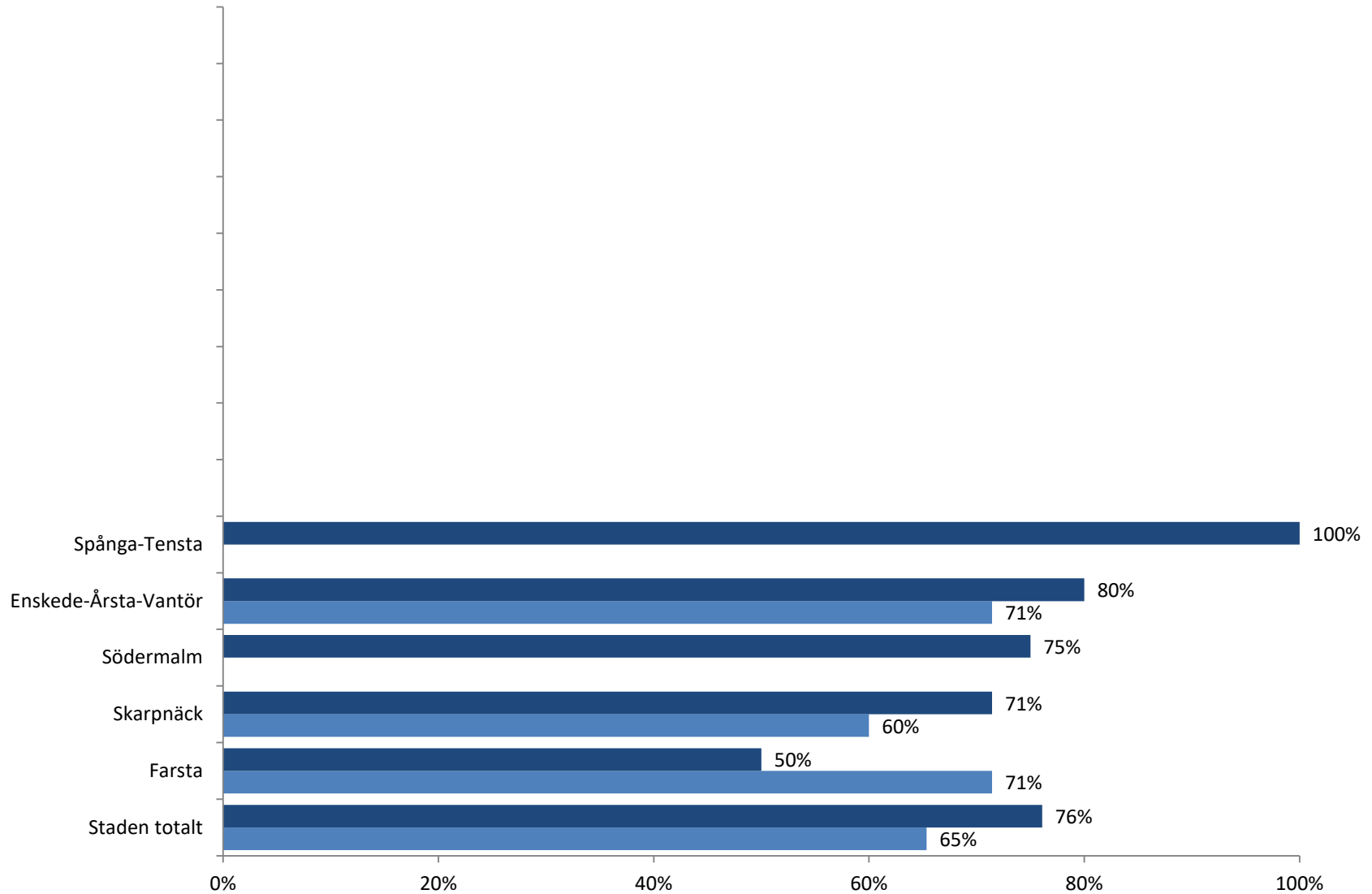
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2020 ■ 2019



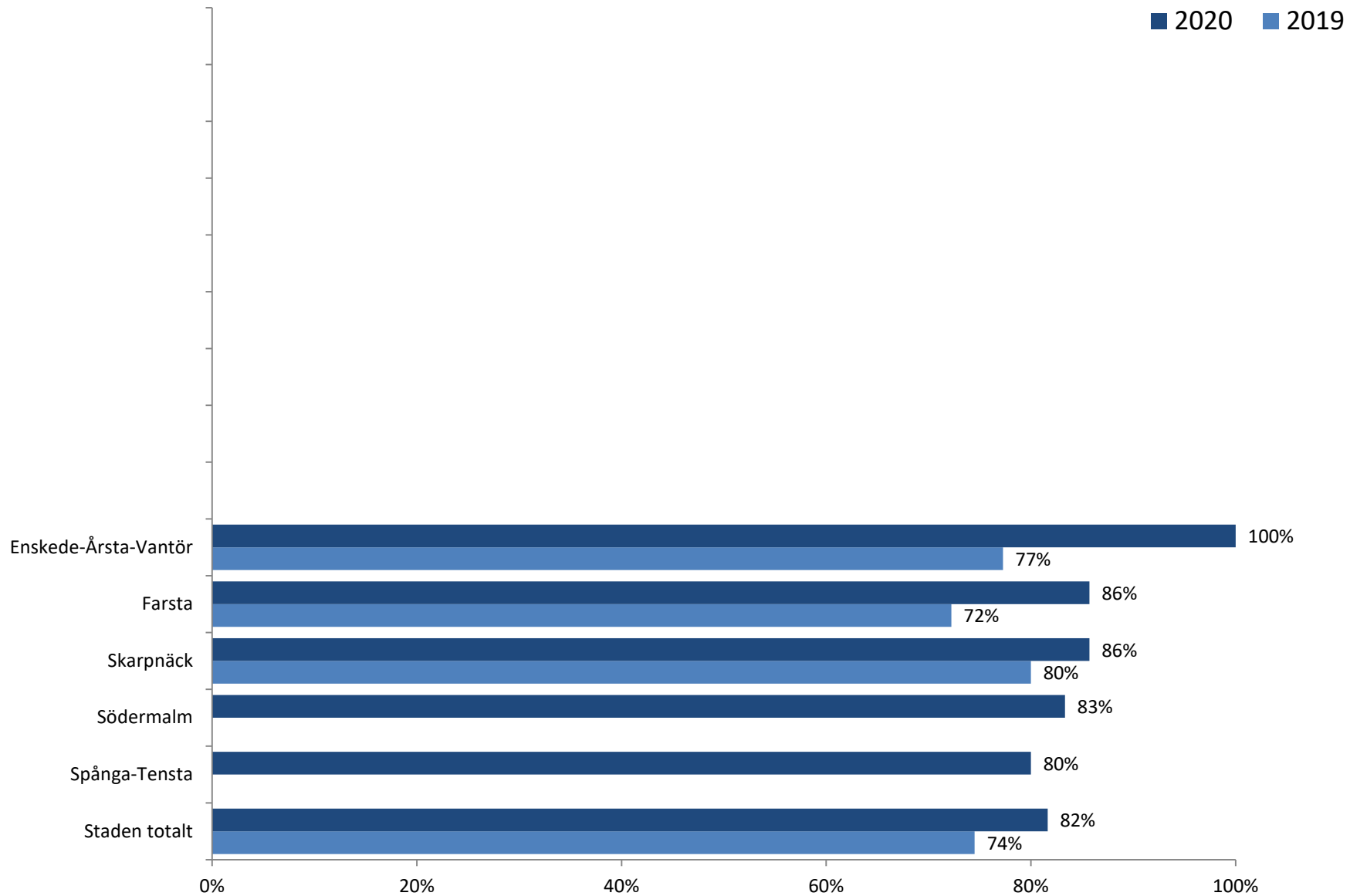
# Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans\*

■ 2020 ■ 2019



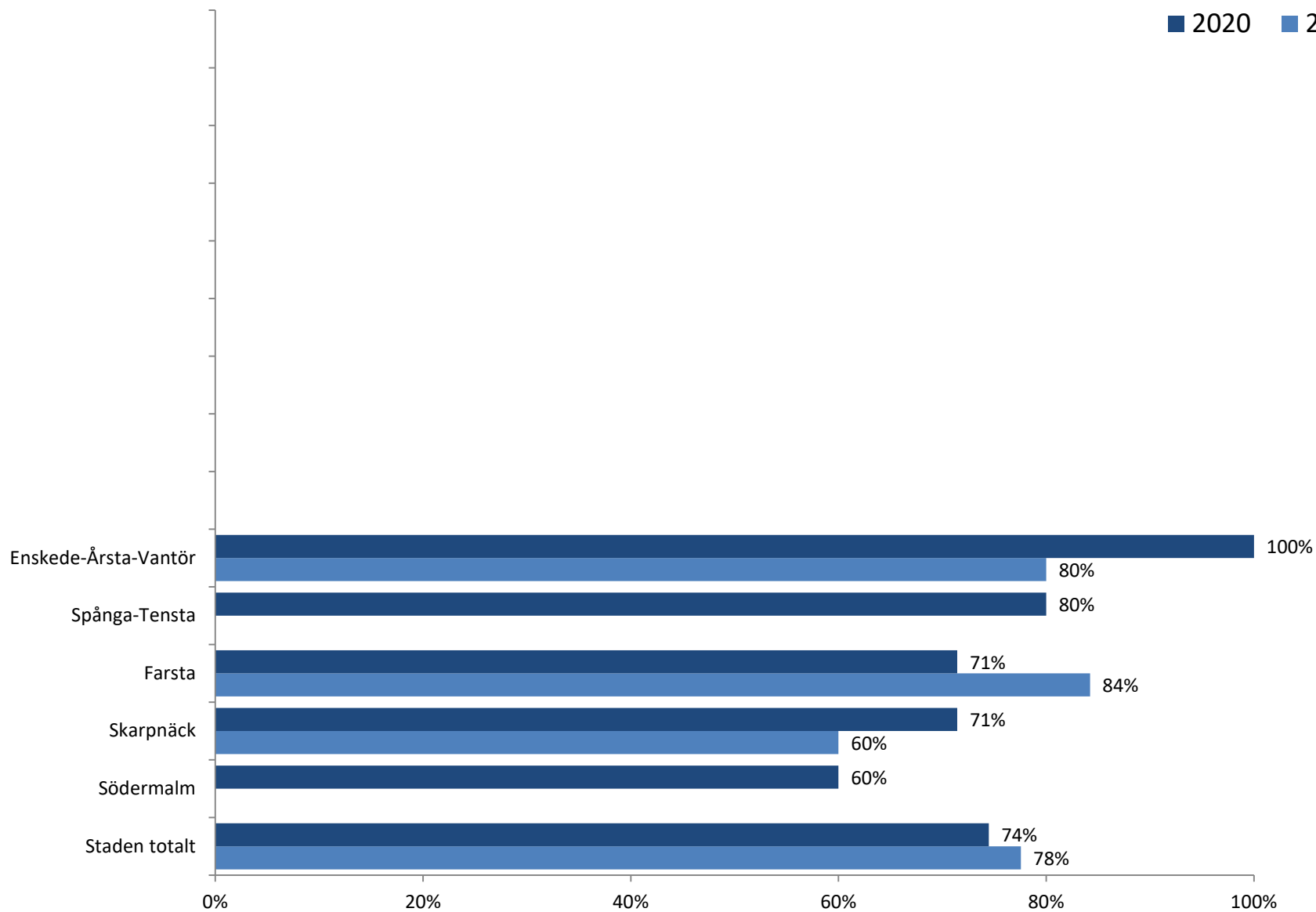


# Personalen förstår vad jag behöver

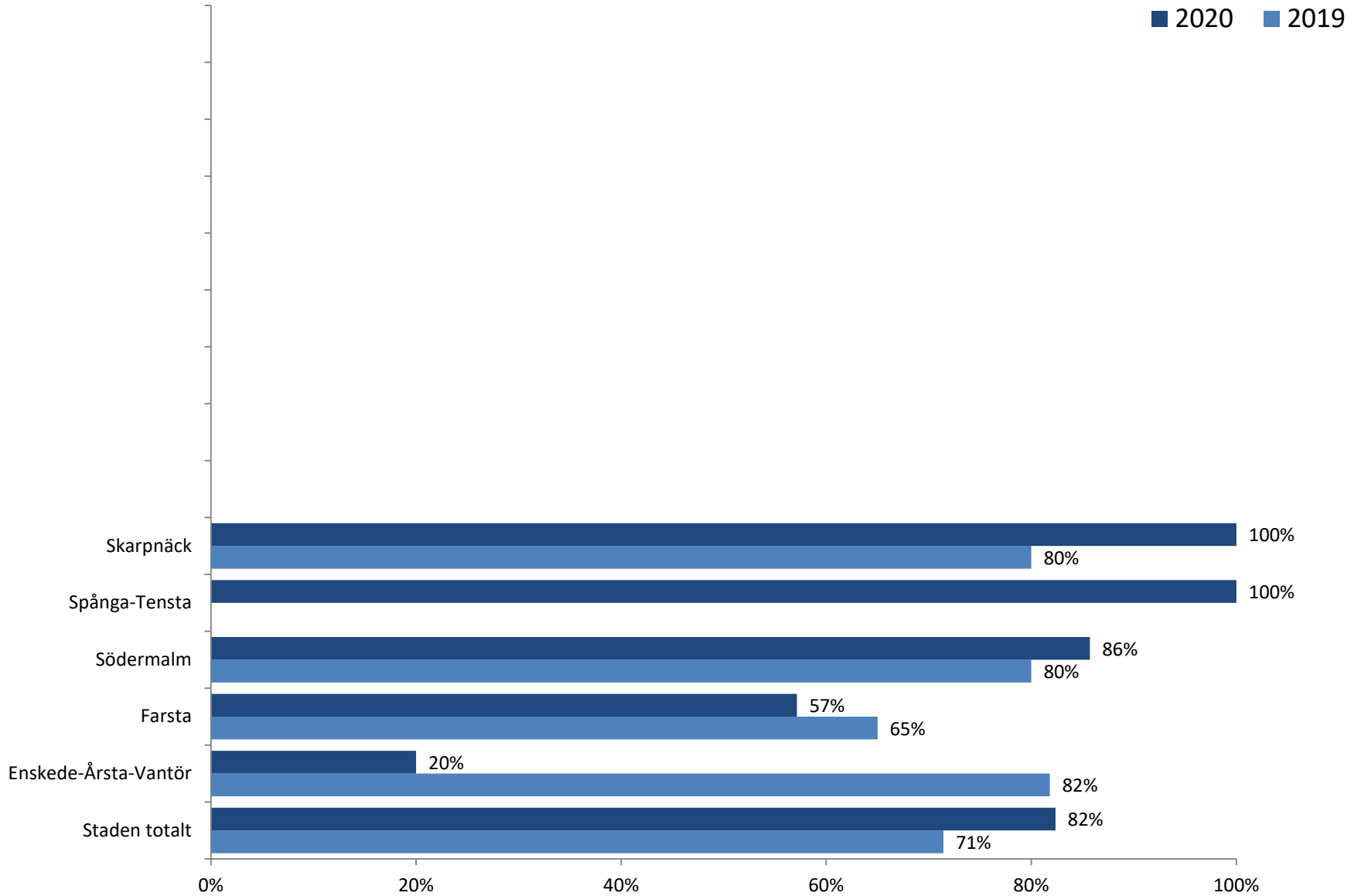


# Personalen på boendet vet vad jag klarar av

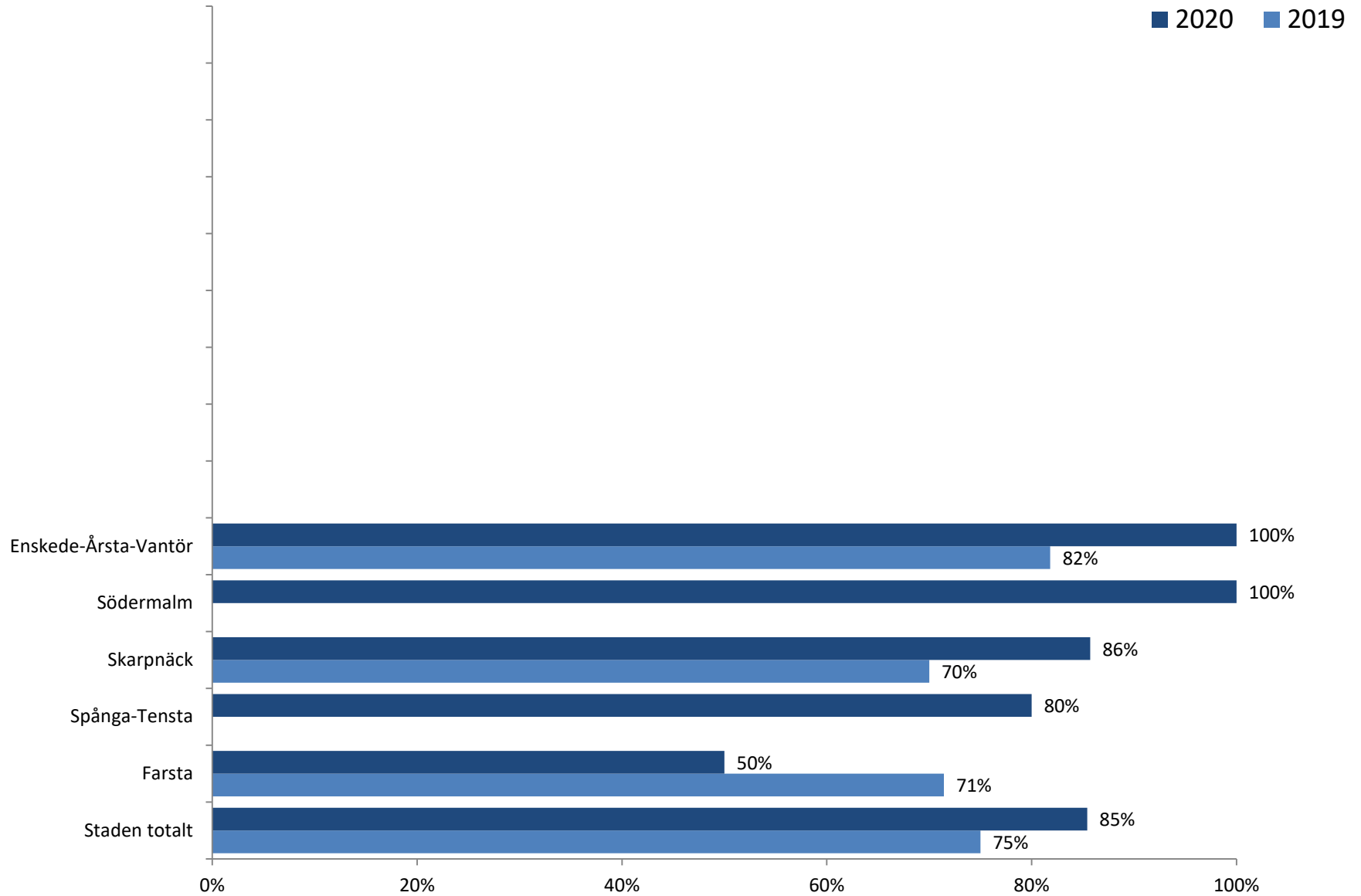
■ 2020 ■ 2019



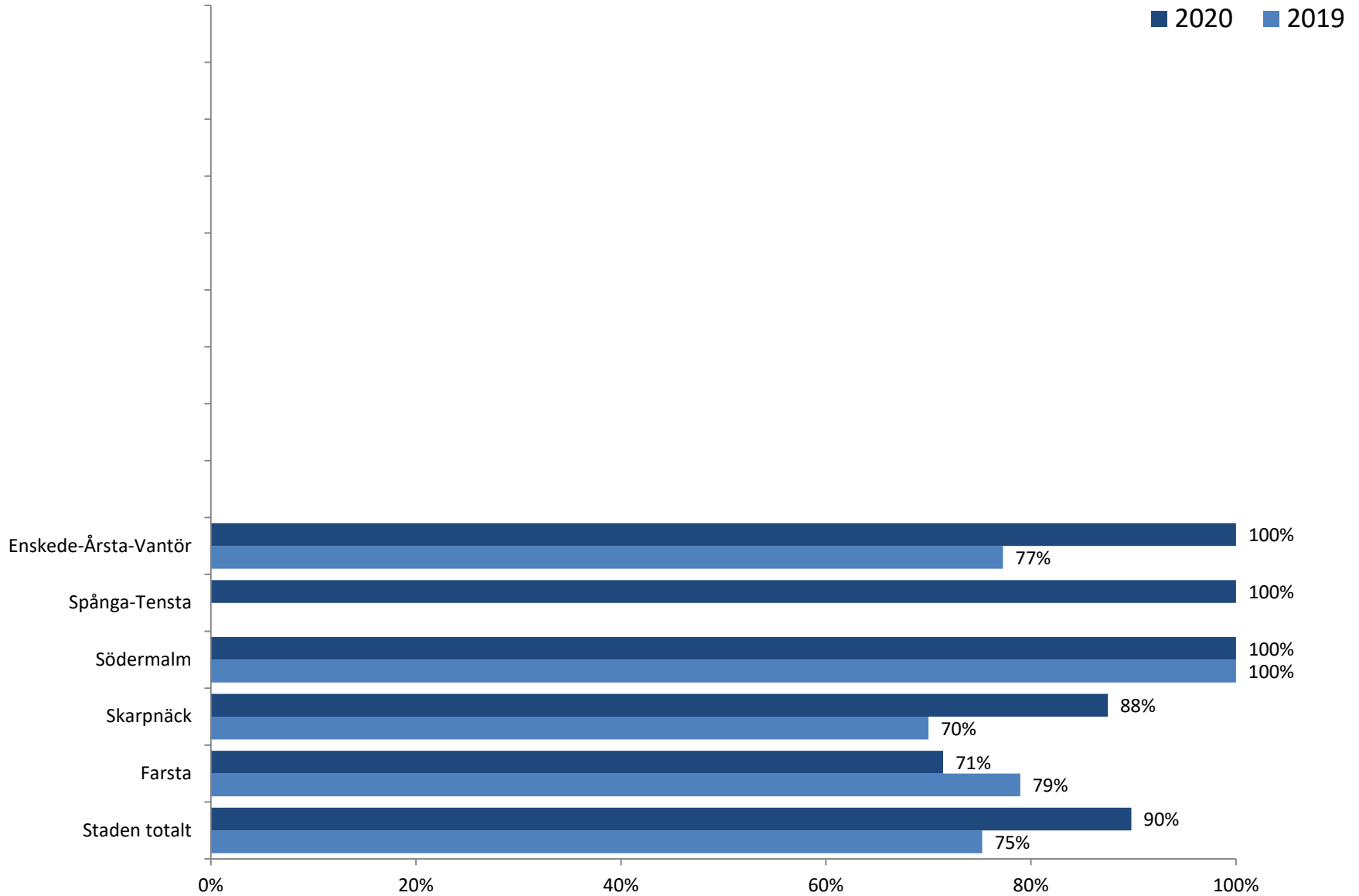
# Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



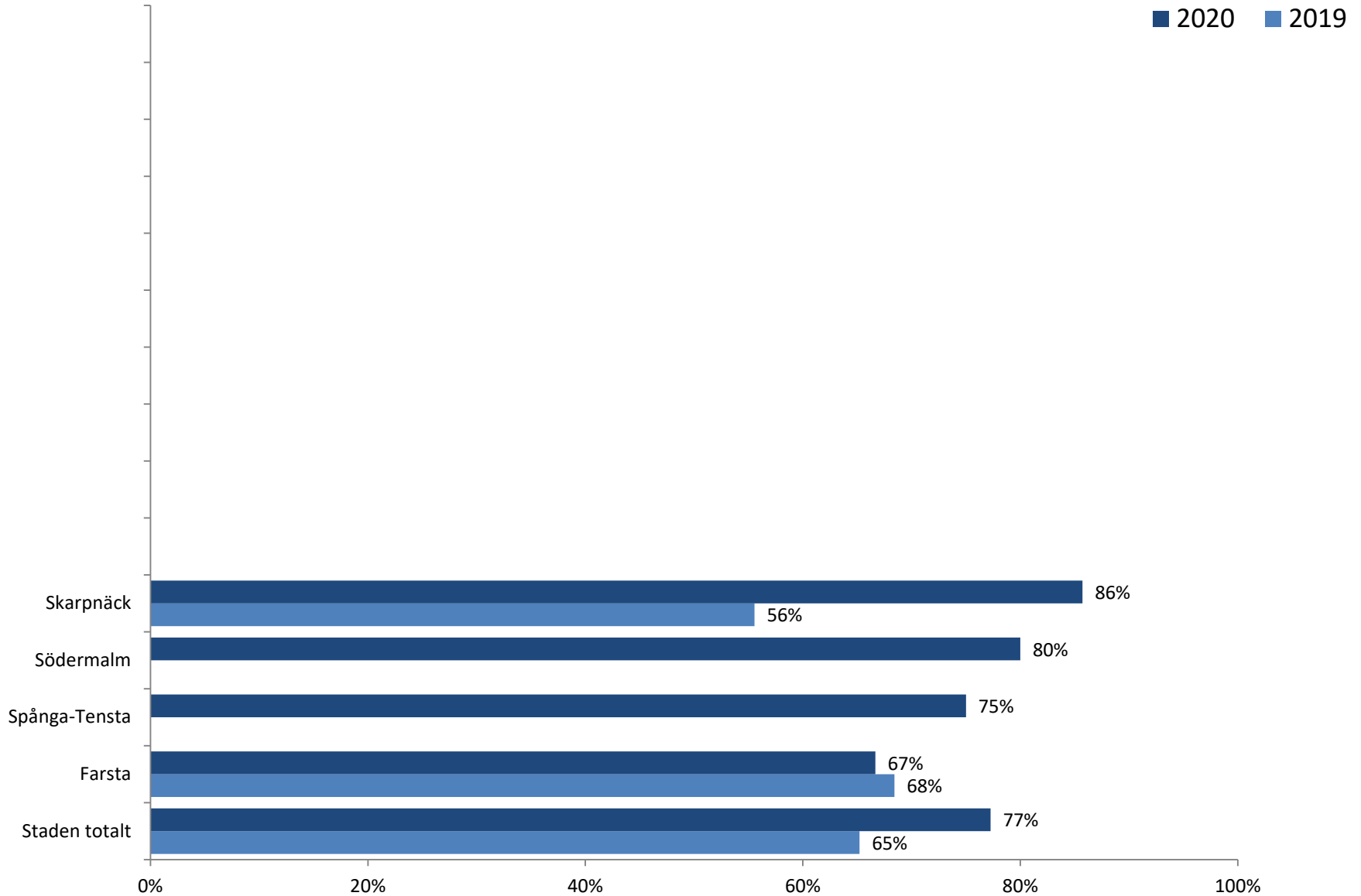
# Jag litar på personalen



# Jag blir bemött med respekt på mitt boende

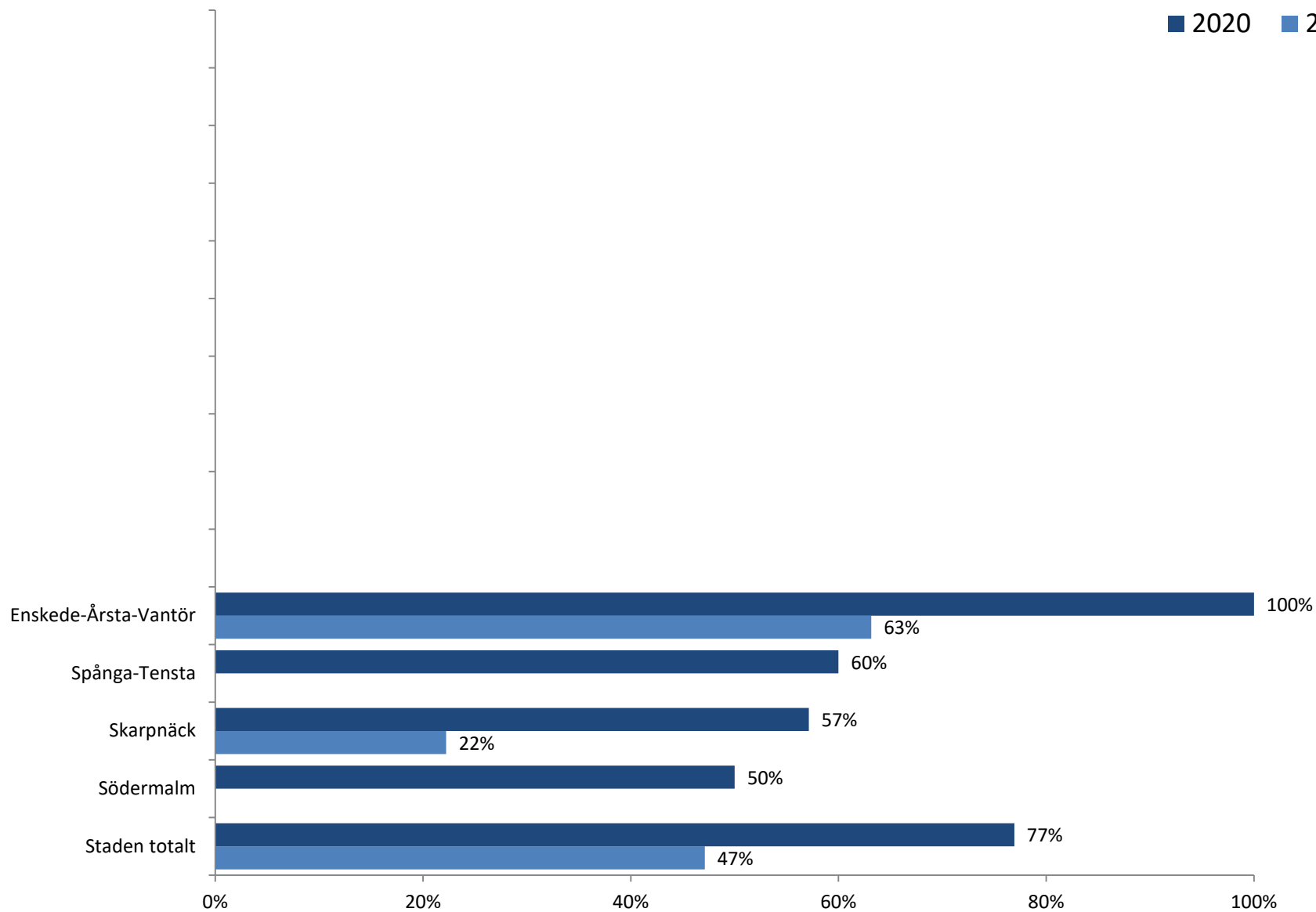


# Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt\*



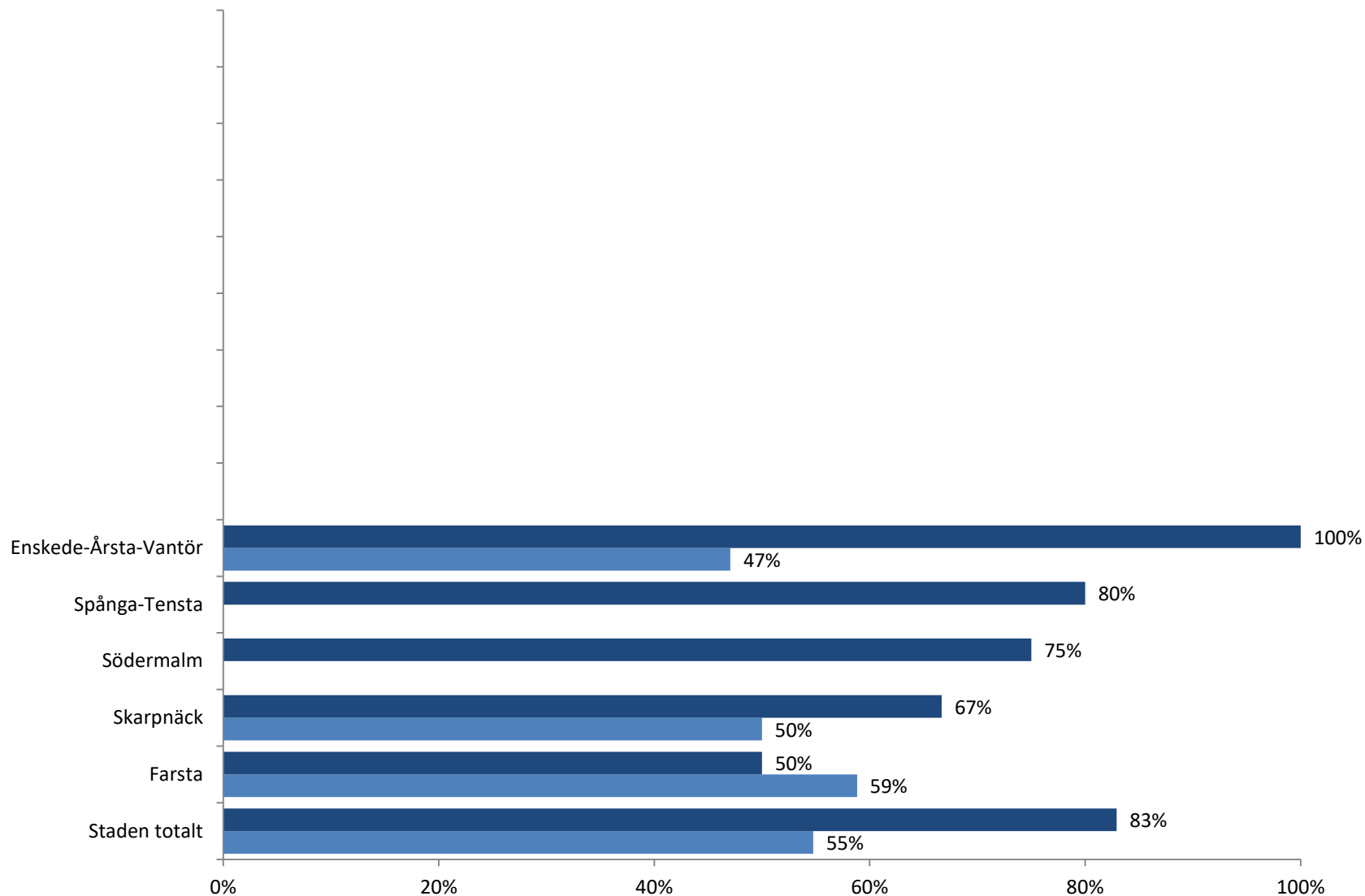
# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2020 ■ 2019



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

■ 2020 ■ 2019





# Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande

