

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2021

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2021**

Boendestöd  
Norrholm

# 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 verksamhetskoderna 1941, 5441 och 6185.
- 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 14-24 år 2021.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Norrmalm stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2019-2021 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 Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 77 svar vilket ger en svarsprocent på 44 %.
- I Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 47 % av svaren från egen regi och 53 % 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 2021 respektive 2020 i sin helhet.
- Enkätfabriken AB, Daniel Sturesson, [daniel.sturesson@enkätfabriken.se](mailto:daniel.sturesson@enkätfabriken.se)

# Frågorna i enkäten 2021

1. Jag är nöjd med mina boendestödjare
2. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
3. Mina boendestödjare behandlar mig väl
4. Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs
5. Mina boendestödjare 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 mina boendestödjare
7. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
8. Mina boendestödjare känner till mina styrkor och förmågor
9. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
10. Jag litar på mina boendestödjare
11. Jag blir respekterad av mina boendestödjare
12. Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt
13. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
14. Vad var orsaken till att du kände 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. Har du varit i kontakt med din biståndsbedömare det senaste året?
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. Biståndsbedömaren behandlar mig väl
21. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
22. Jag har själv valt min utförare
23. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
24. Har du besvarat frågorna själv?
25. Är du född i Sverige?
26. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Frågorna i enkäten 2020

1. Jag är nöjd med mina boendestödjare
2. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
3. Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs
4. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans eller assistans
5. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare
6. Mina boendestödjare förstår vad jag behöver
7. Mina boendestödjare vet vad jag klarar av
8. Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare
9. Jag litar på mina boendestödjare
10. Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare
11. Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt, (alltså göra saker själv.)
12. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare?
13. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
14. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
15. Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre?
16. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
17. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser (exempelvis boende)
18. Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande
19. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
20. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
21. Jag har själv valt min utförare
22. Har du besvarat frågorna själv?
23. Är du född i Sverige?
24. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Svarsfrekvens

	Urval 2021	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021	Urval 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020
Bromma	295	125	42%	278	105	38%
Enskede-Årsta-Vantör	508	190	37%	493	158	32%
Farsta	342	136	40%	319	109	34%
Hägersten-Ålvsjö	543	237	44%	479	167	35%
Hässelby-Vällingby	424	147	35%	401	117	29%
Kungsholmen	201	88	44%	192	69	36%
Norrmalm	174	77	44%	176	61	35%
Rinkeby-Kista	337	120	36%	348	94	27%
Skarpnäck	291	119	41%	262	82	31%
Skärholmen	262	116	44%	251	84	33%
Spånga-Tensta	202	69	34%	178	46	26%
Södermalm	361	128	35%	351	118	34%
Östermalm	167	68	41%	165	59	36%
Socialförvaltningen	3	1	33%	10	1	10%
Man	1835	683	37%	1786	551	31%
Kvinna	2276	939	41%	2118	719	34%
Egen regi	2027	839	41%	2005	699	35%
Privat utförare	2084	783	38%	1899	571	30%
<b>Staden totalt</b>	<b>4111</b>	<b>1621</b>	<b>39%</b>	<b>3904</b>	<b>1270</b>	<b>33%</b>

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Norrmalm är i årets brukarundersökning 44 %, vilket är en högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 35 %. Svarsfrekvensen i år ligger på en högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2021, som är 39 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 88 % att de är nöjda, vilket är en något lägre nivå än föregående år då andelen nöjda brukare var 93 %.

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Gällande frågan ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare” har det dock skett en positiv utveckling. En något negativ utveckling har skett i frågan ”Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs”.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm ungefär lika nöjda överlag. Brukarna i Norrmalm är dock mindre nöjda gällande frågan ”Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs”. I frågan ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare” är brukarna i Norrmalm mer nöjda än stadens sammantagna resultat.

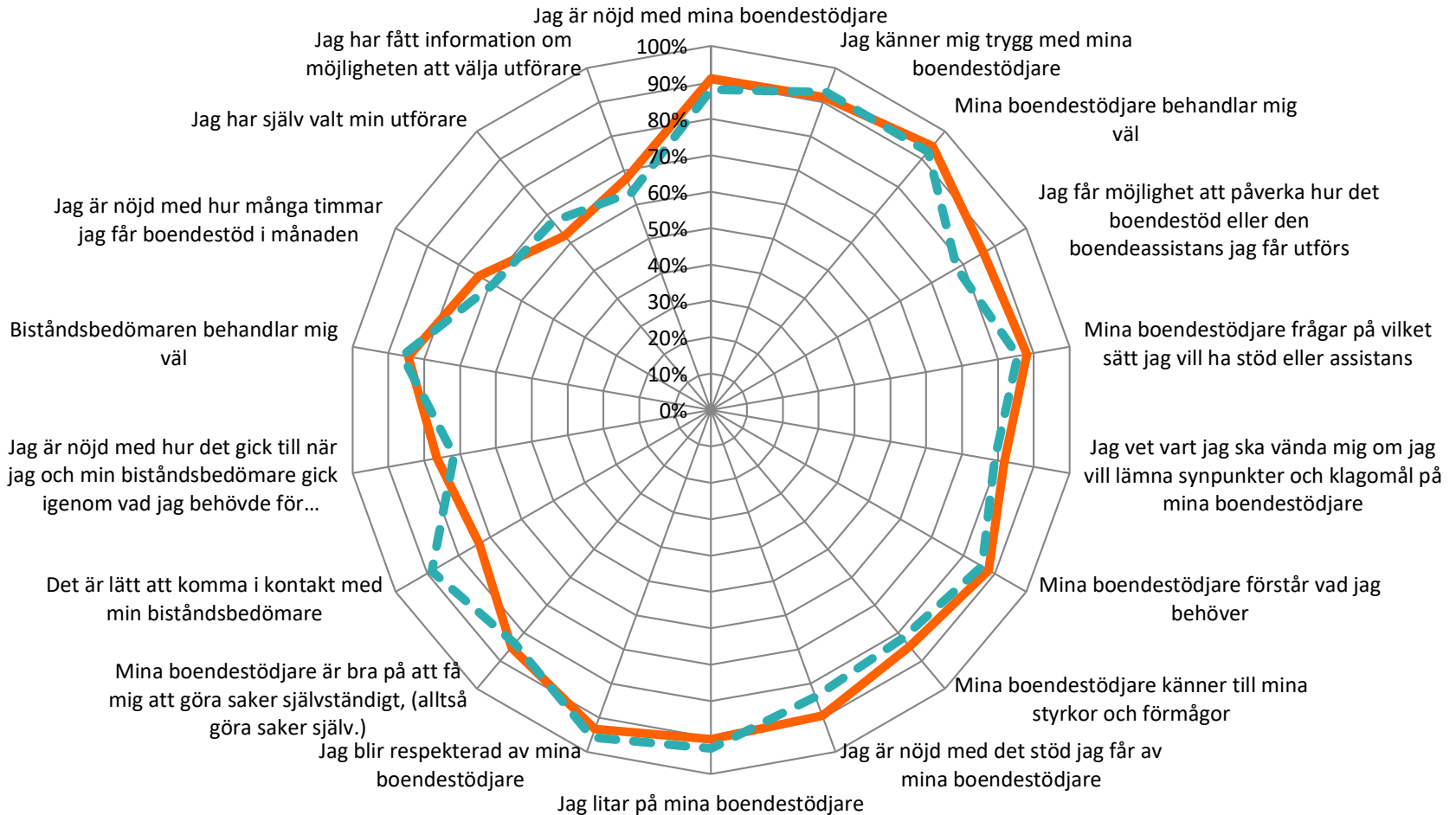


# Andel nöjda

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

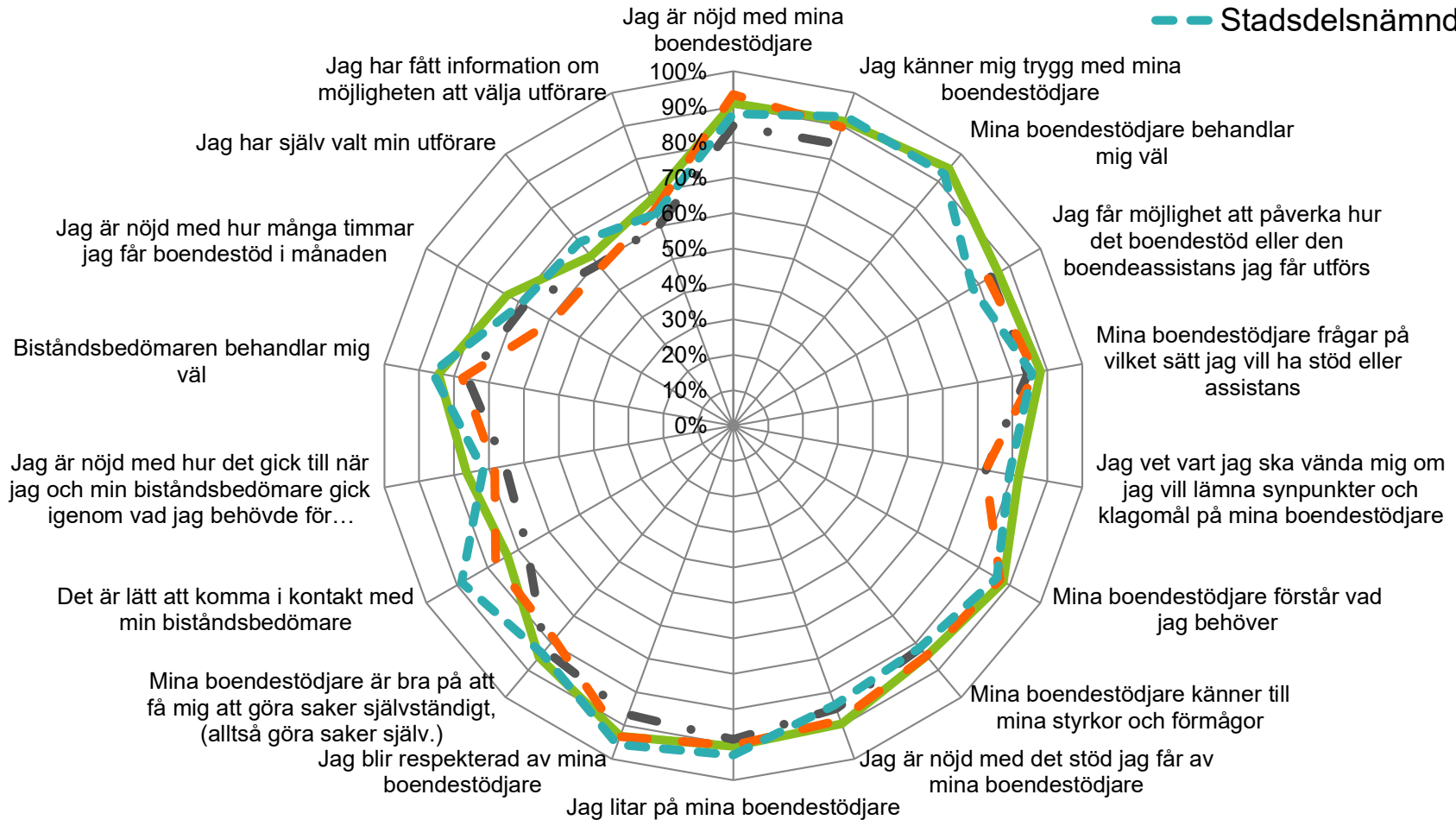
— Staden 2021

- - - Stadsdelsnämnd 2021



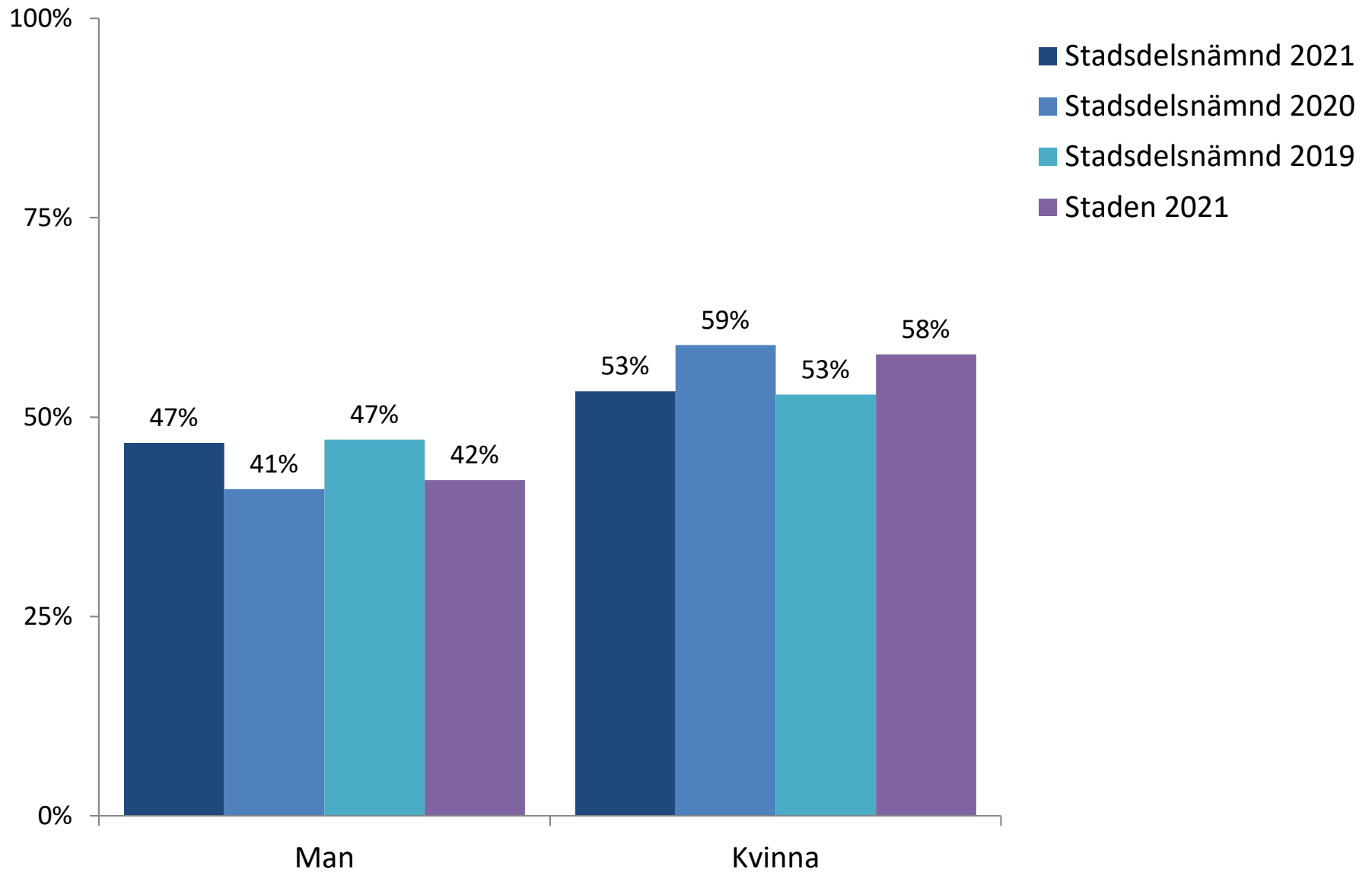
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Staden 2021
- Stadsdelsnämnd 2019
- Stadsdelsnämnd 2020
- Stadsdelsnämnd 2021

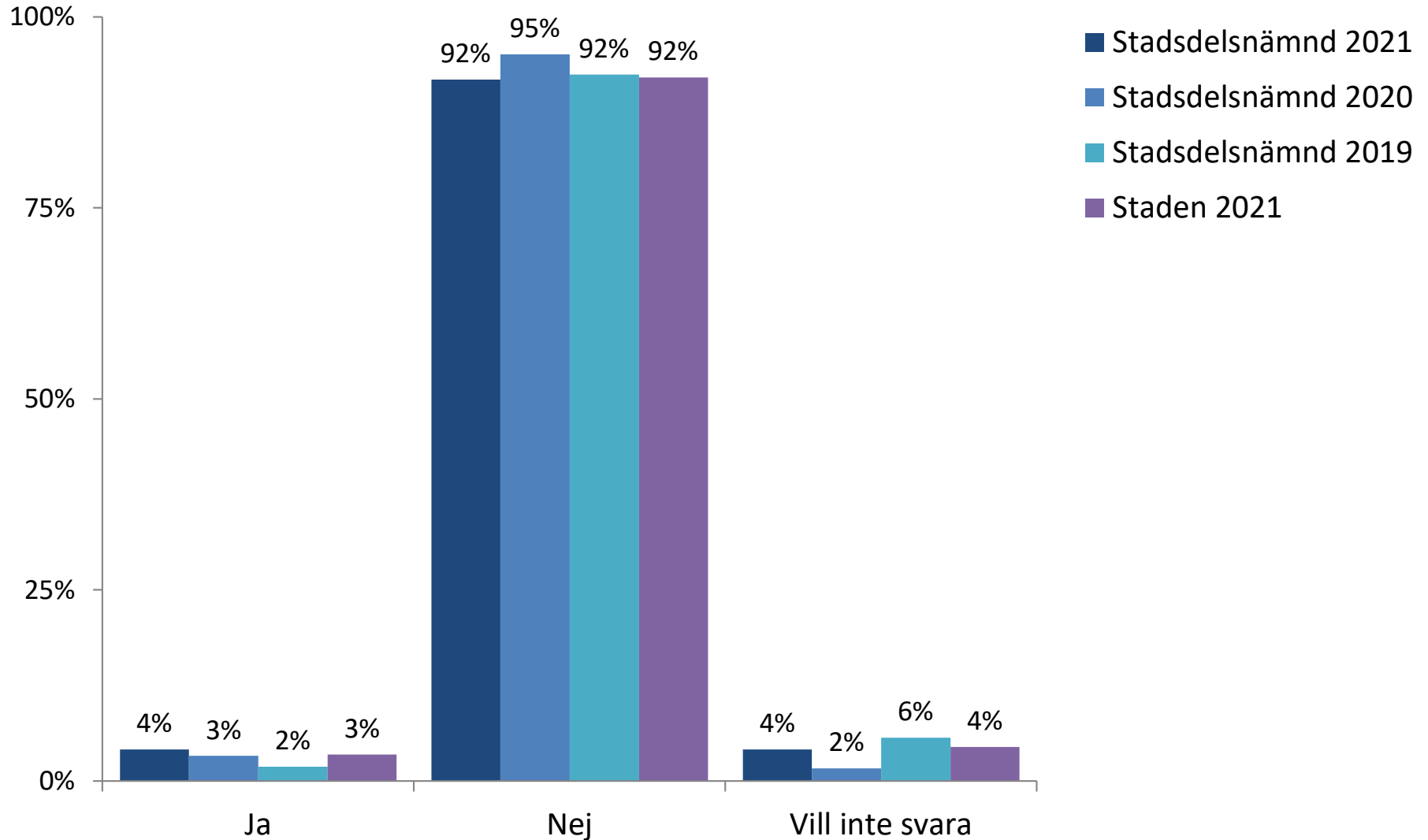


# Bakgrundsfrågor

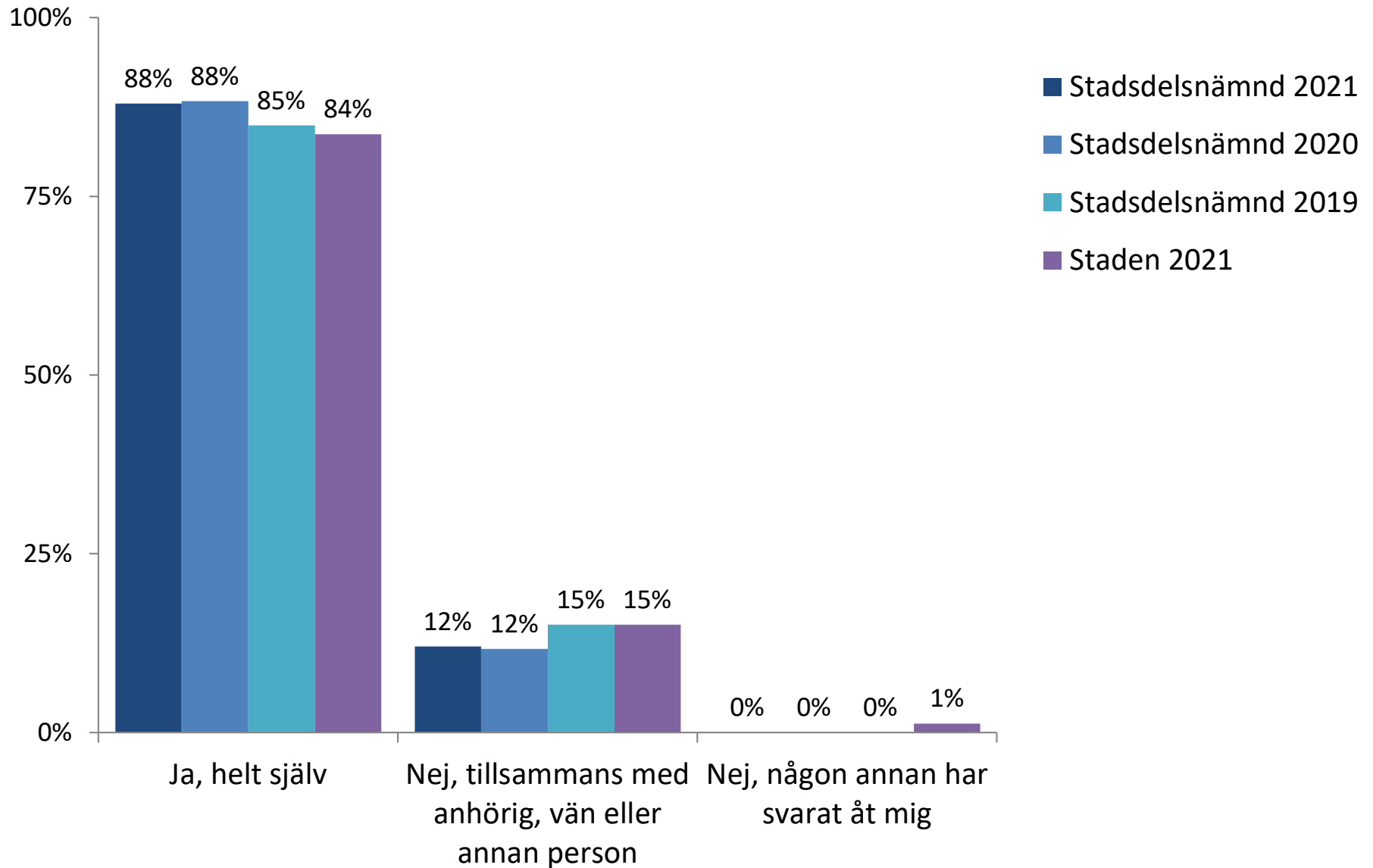
# Kön



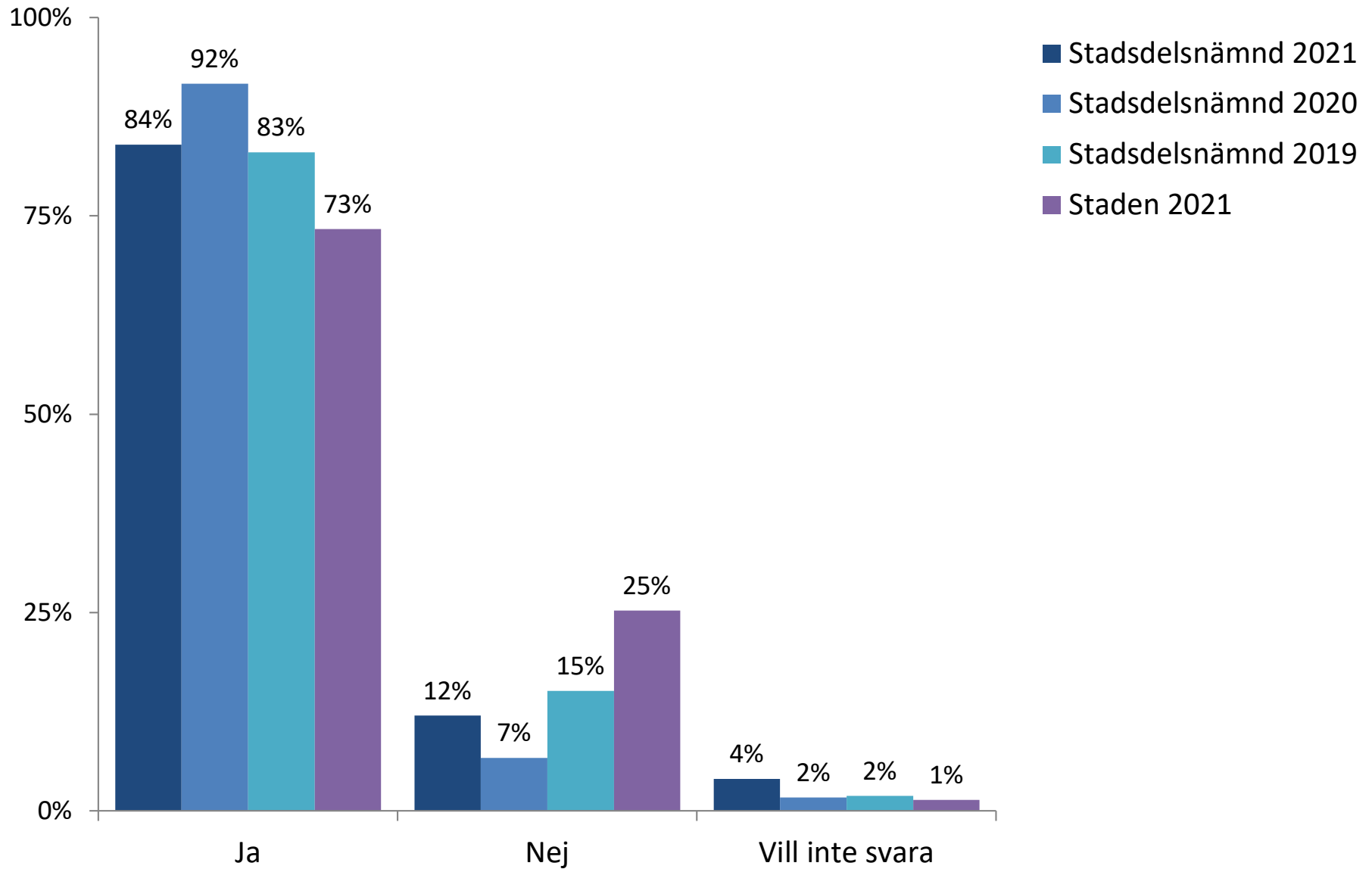
# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n=73)



# Har du besvarat frågorna själv?

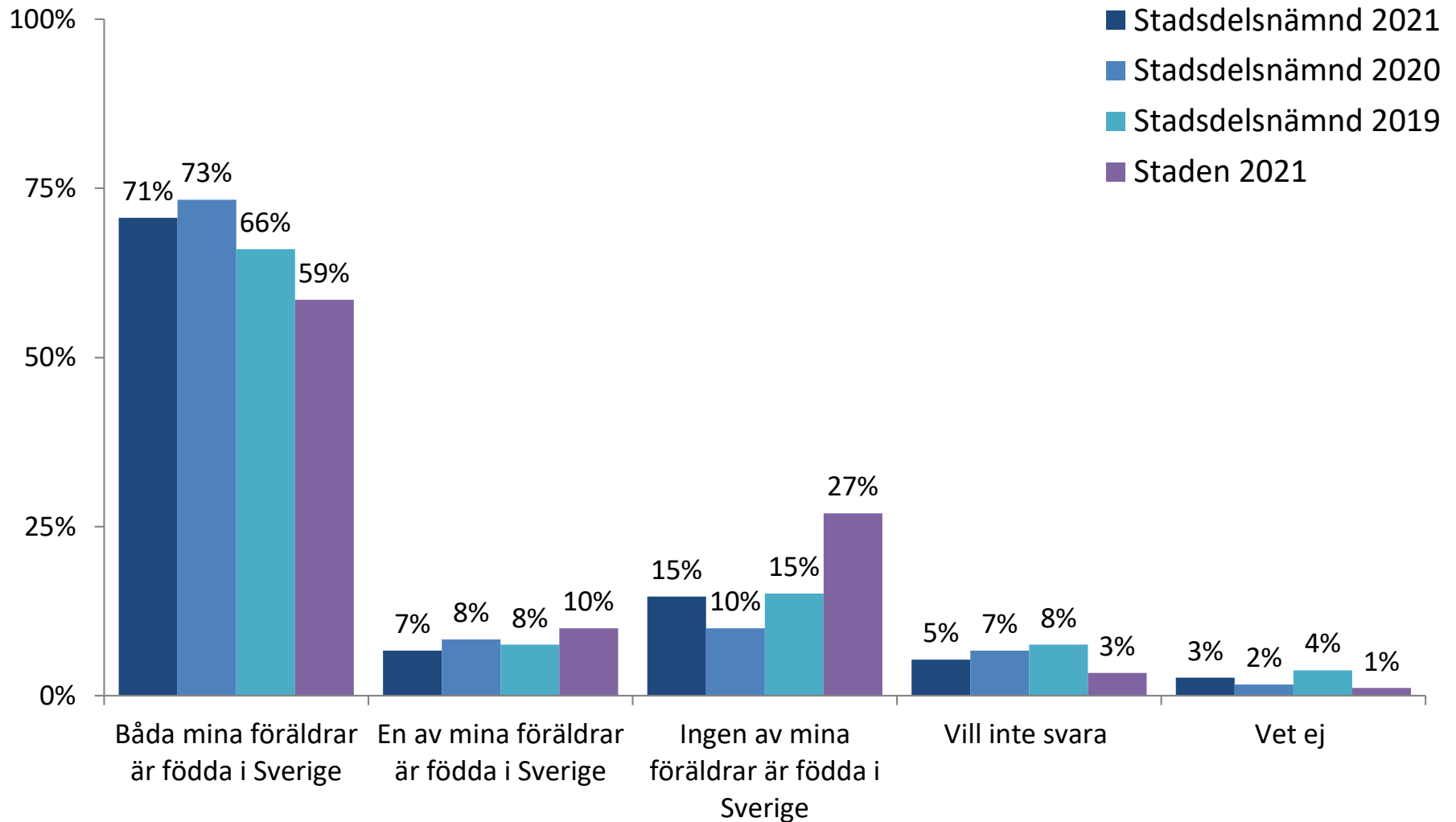


# Är du född i Sverige?

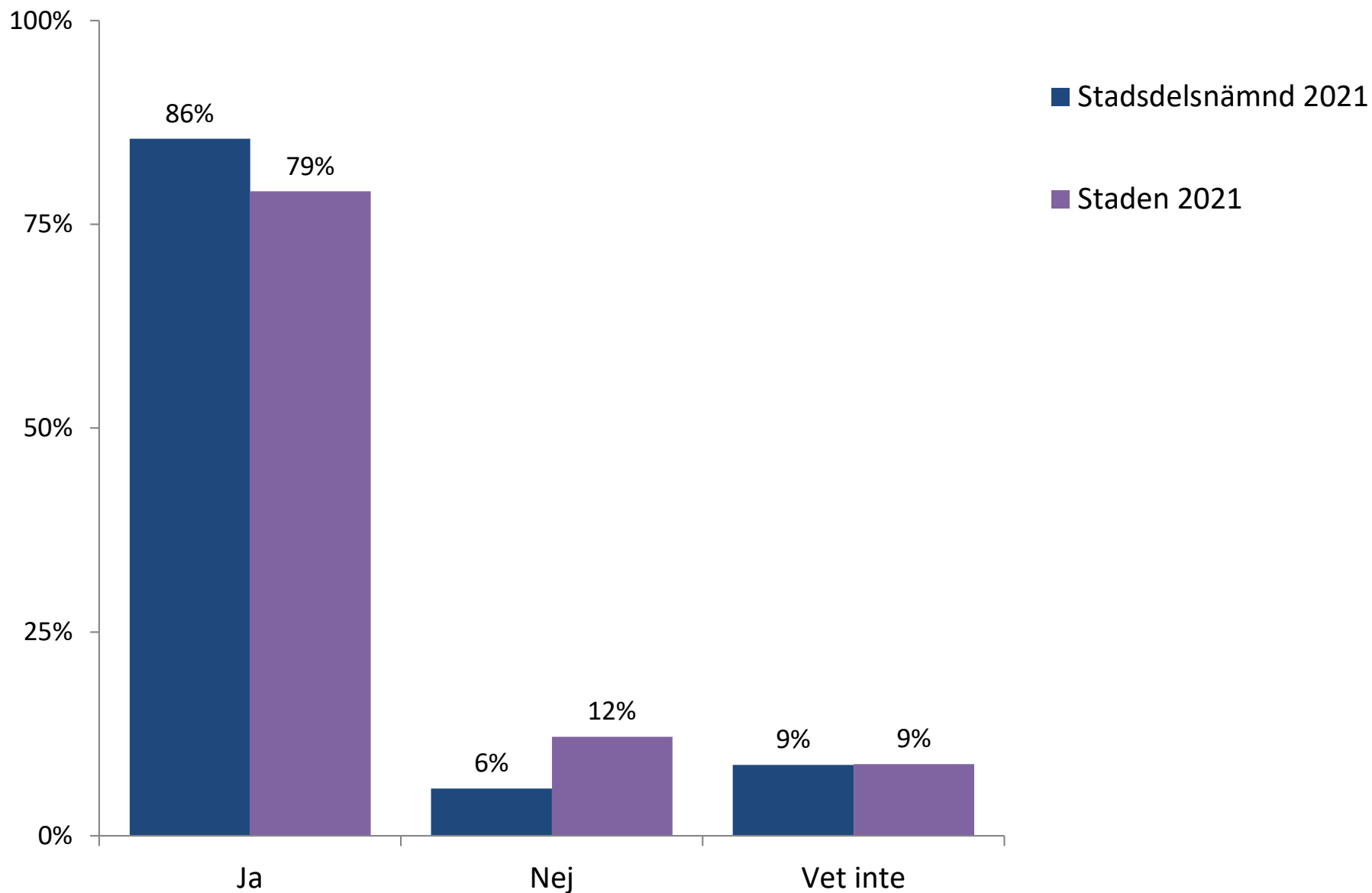




# Är dina föräldrar födda i Sverige?



# Har du varit i kontakt med din biståndsbedömare det senaste året?

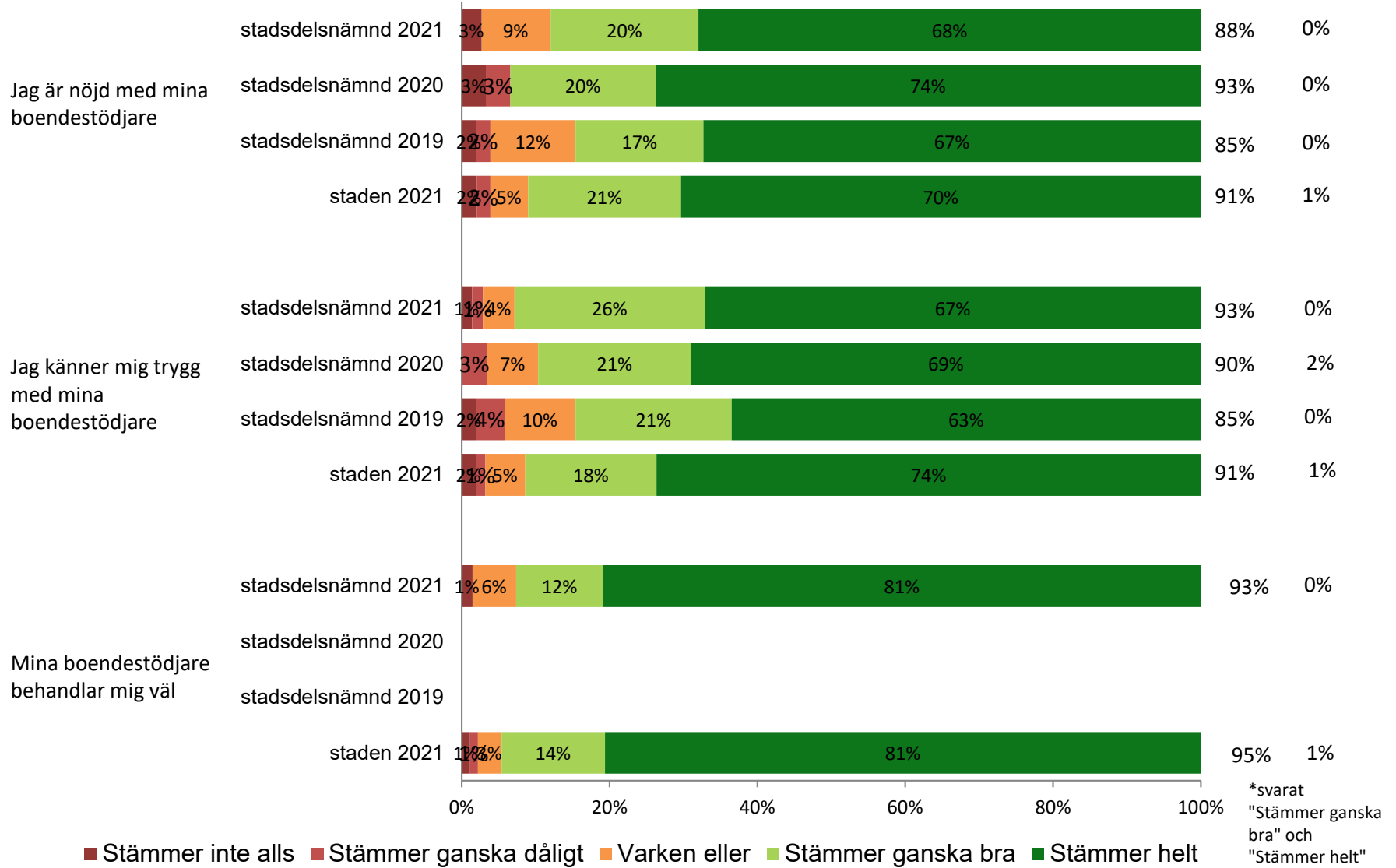


# Resultat per fråga över tid

# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme



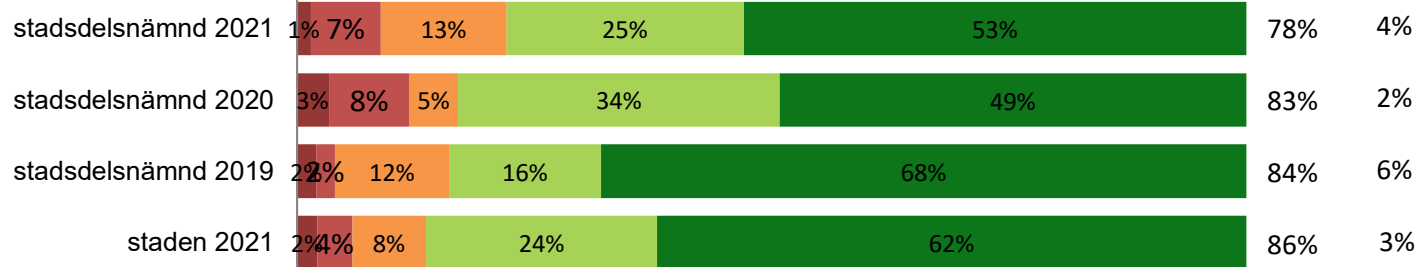
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

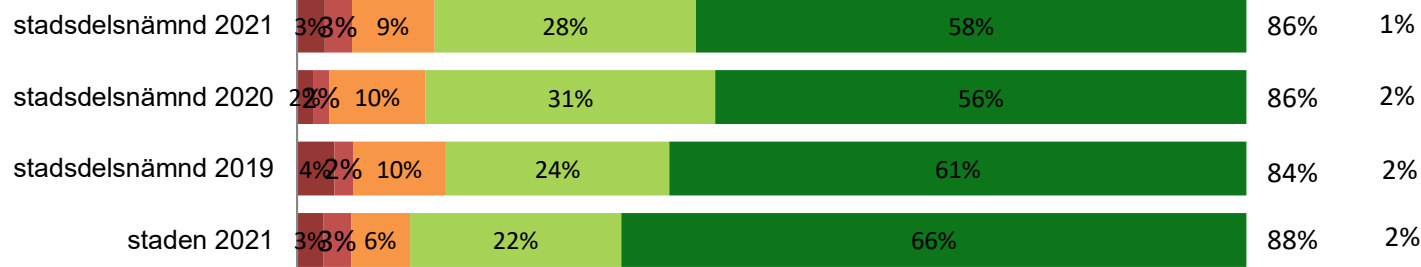
# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

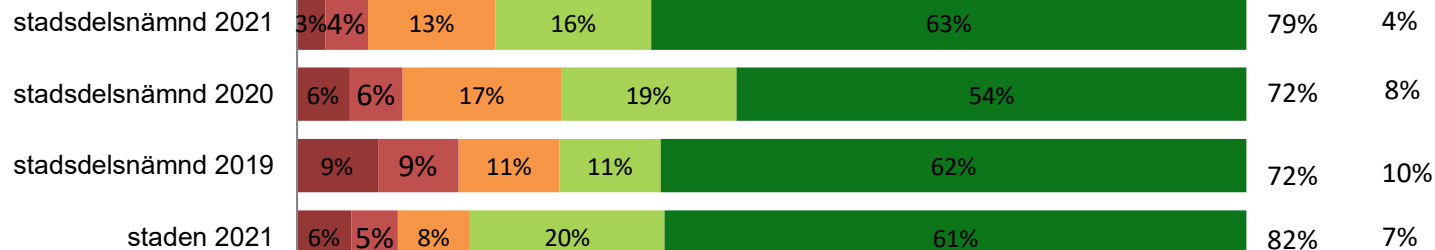
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



Mina boendestödjare 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 mina boendestödjare



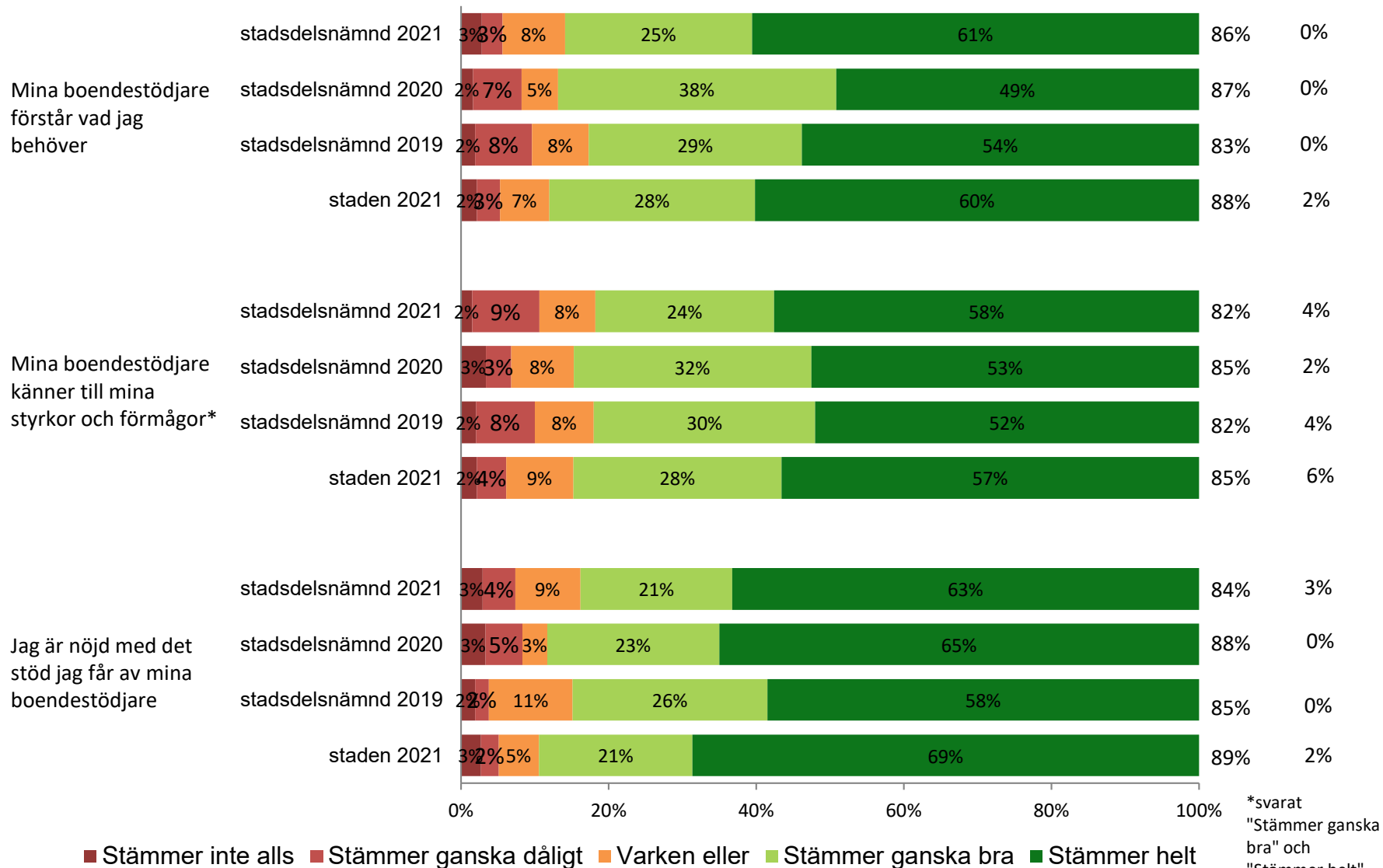
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Stadsdelsnämnden per år

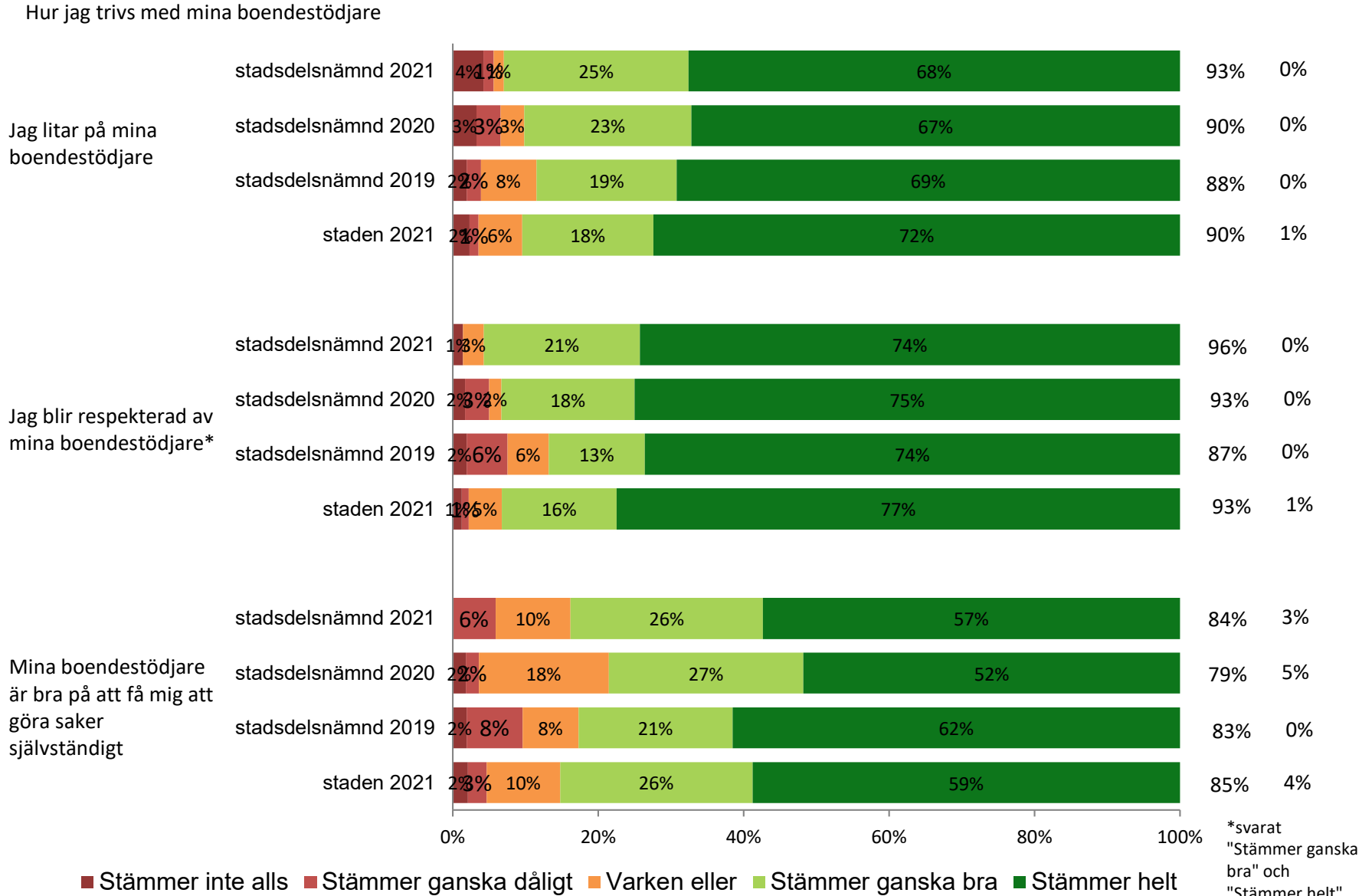
Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Stadsdelsnämnden per år

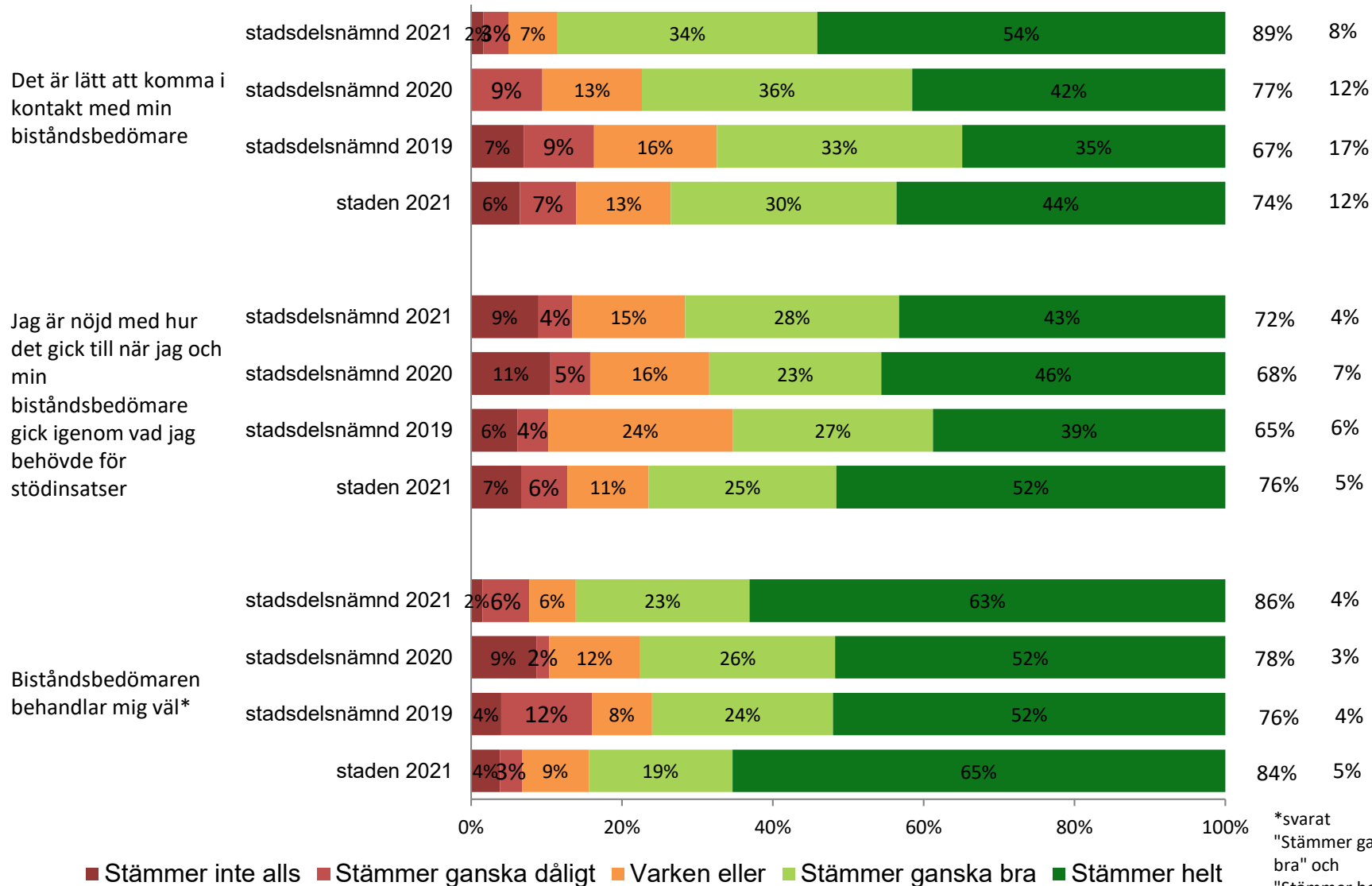
Andel  
Nöjda\* Vet ej



# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare



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



# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

Jag har själv valt min utförare

Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

stadsdelsnämnd 2021

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

staden 2021

stadsdelsnämnd 2021

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

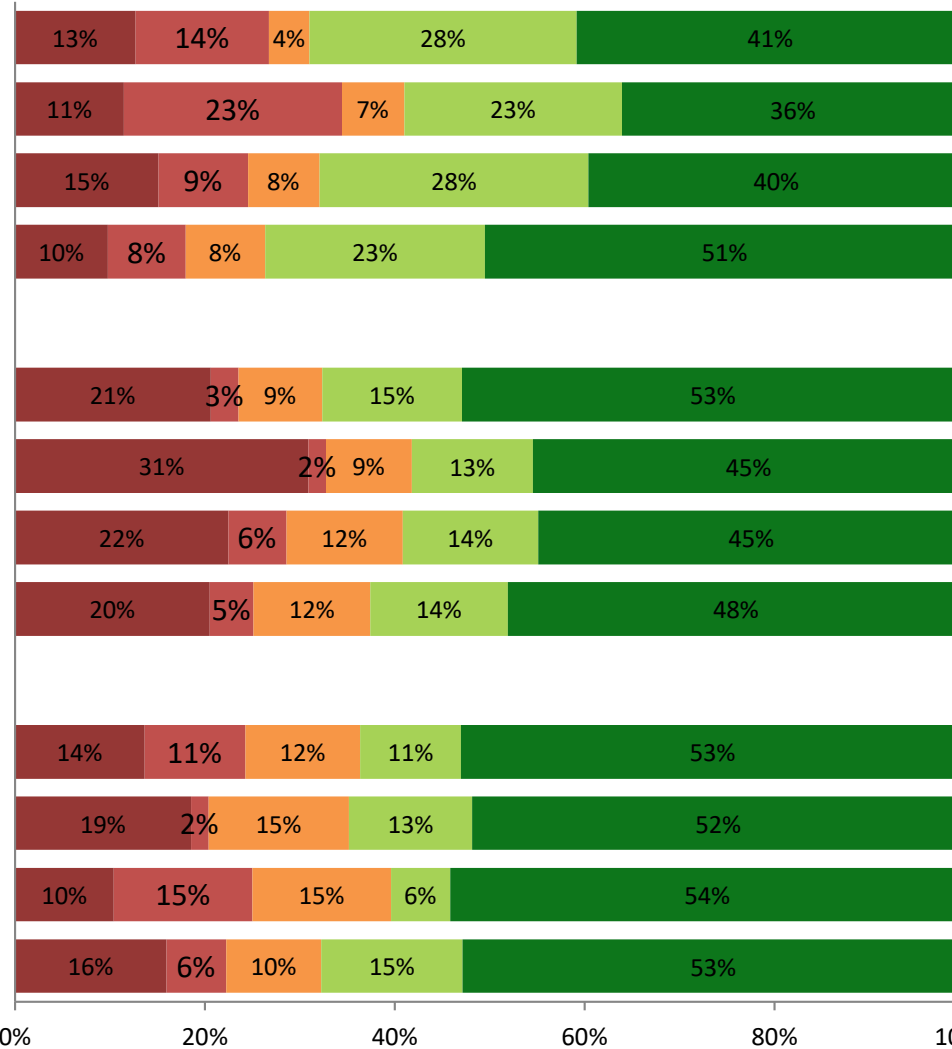
staden 2021

stadsdelsnämnd 2021

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

staden 2021



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

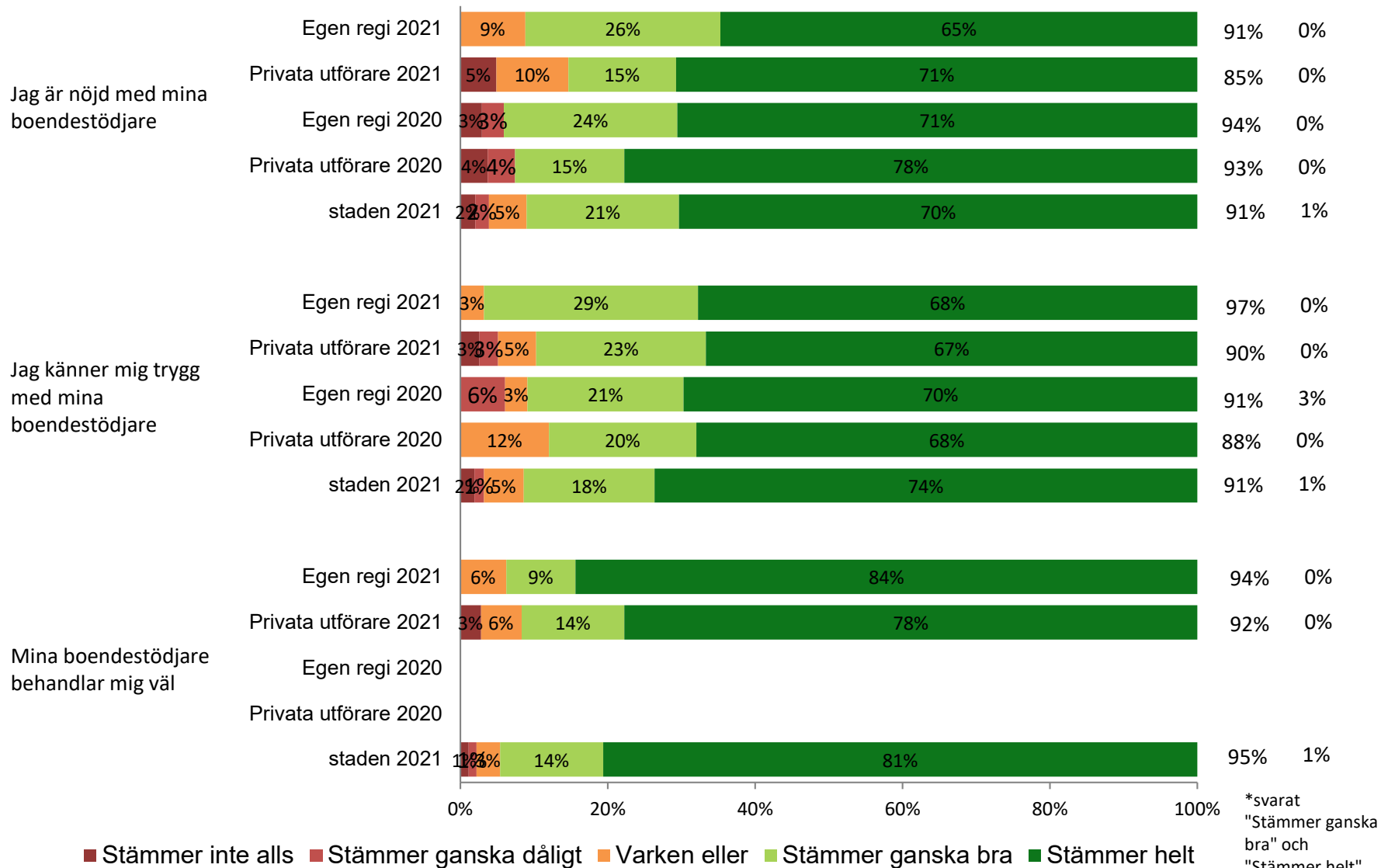
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Resultat per regiform

# Stadsdelsnämnden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

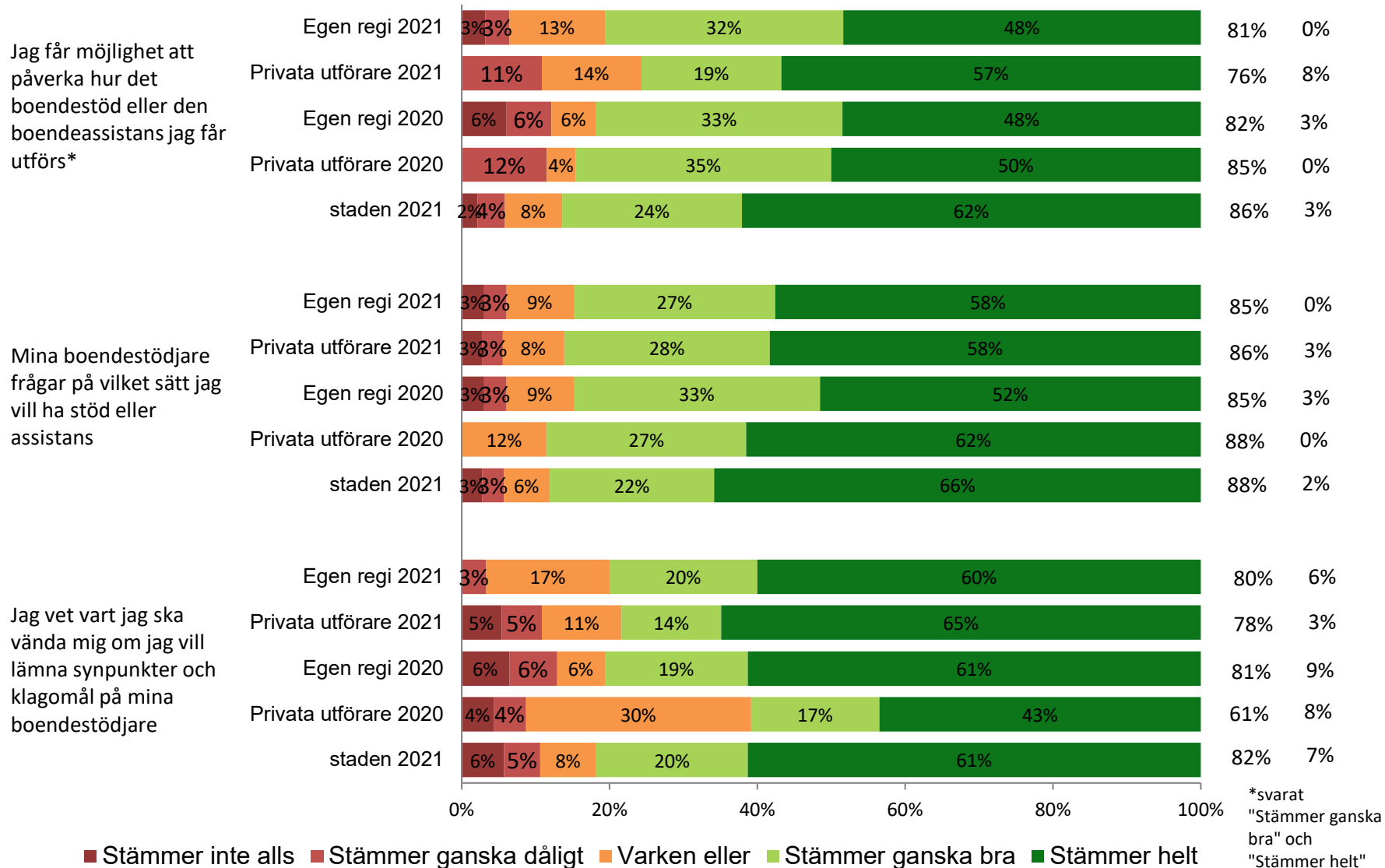
Sammanfattande omdöme



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

## Stadsdelsnämnden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

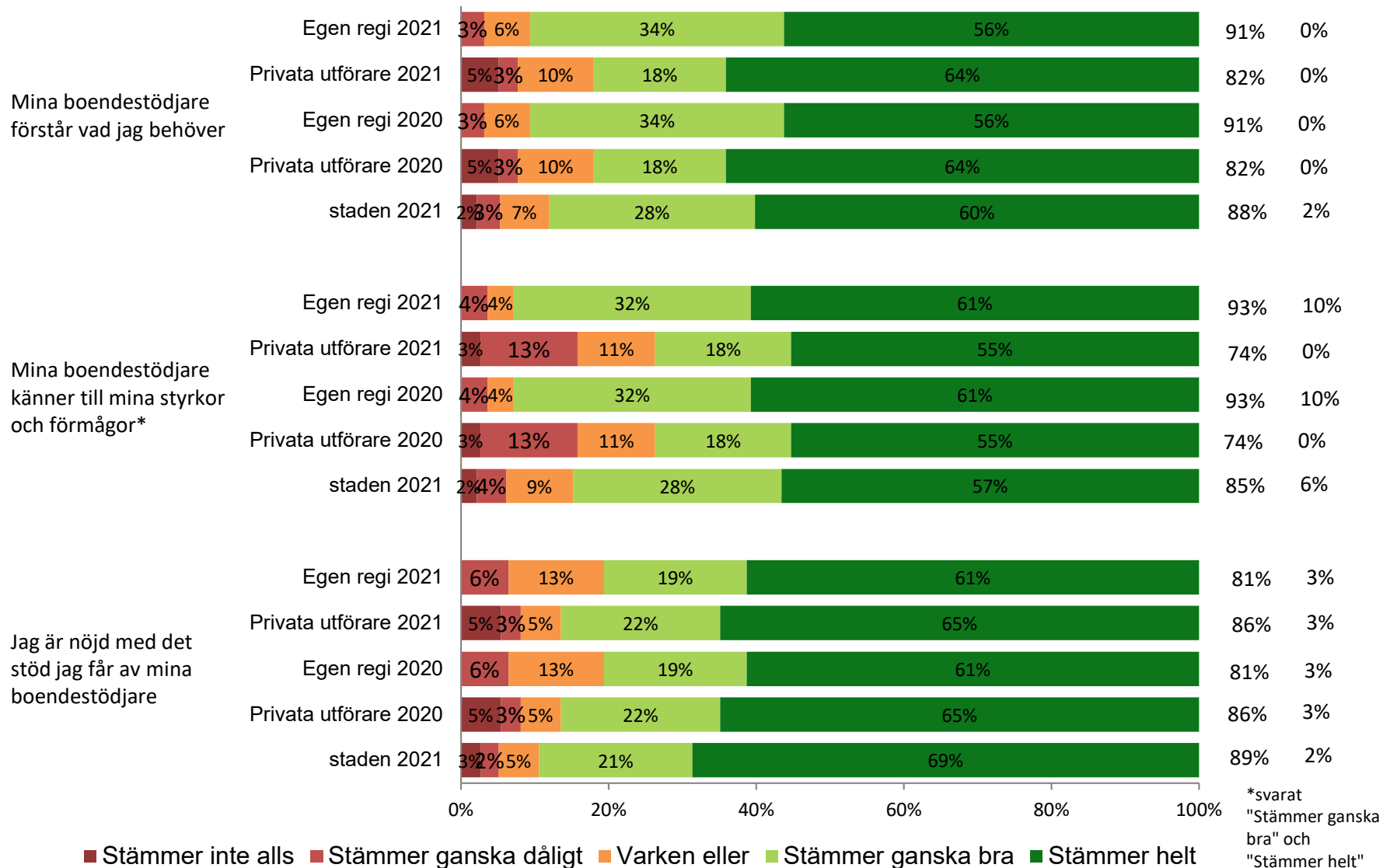


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

## Stadsdelsnämnden per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Stadsdelsnämnden per regiform

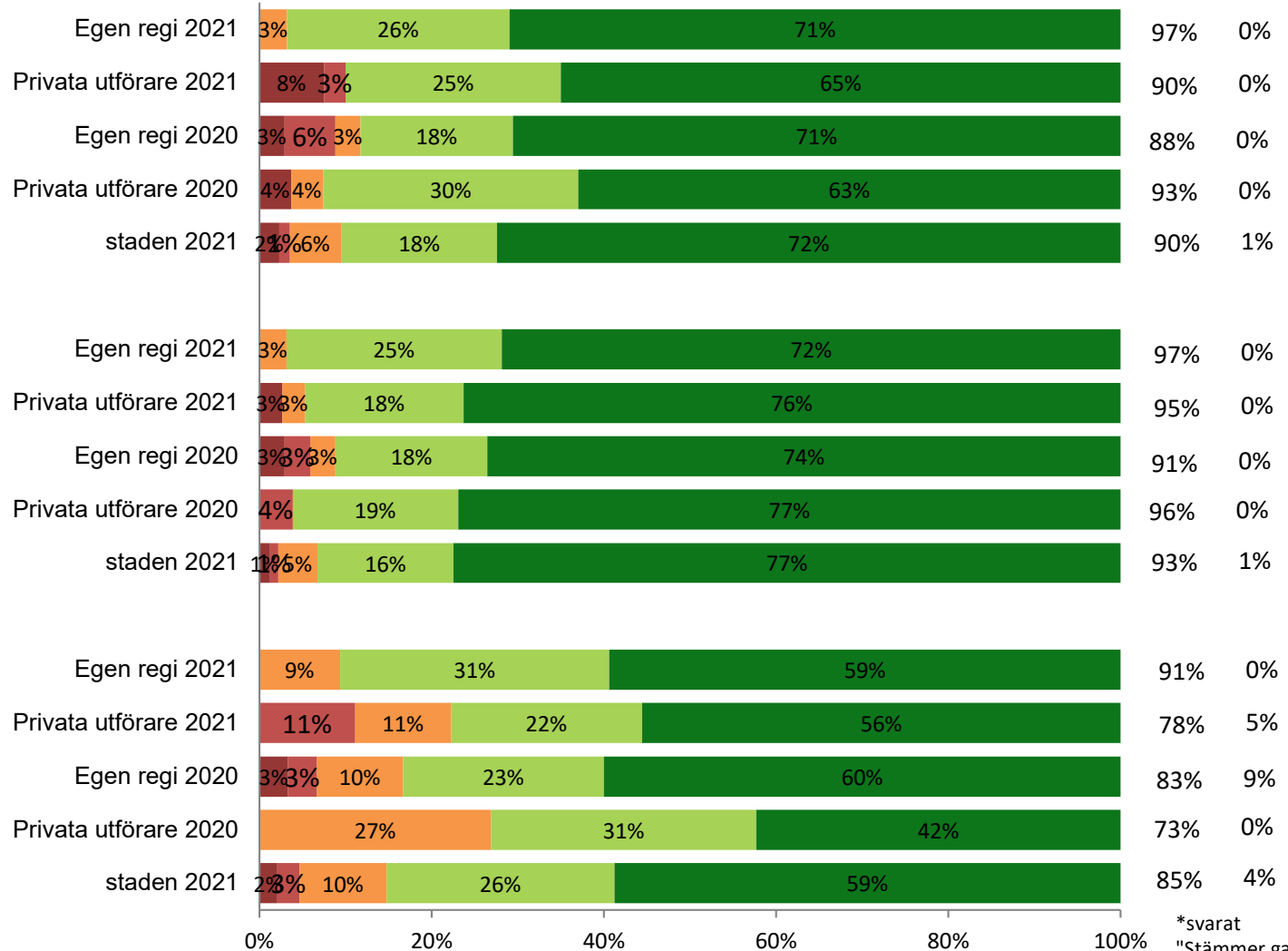
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir respekterad av mina boendestödjare\*

Mina boendestödjare 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 regiform

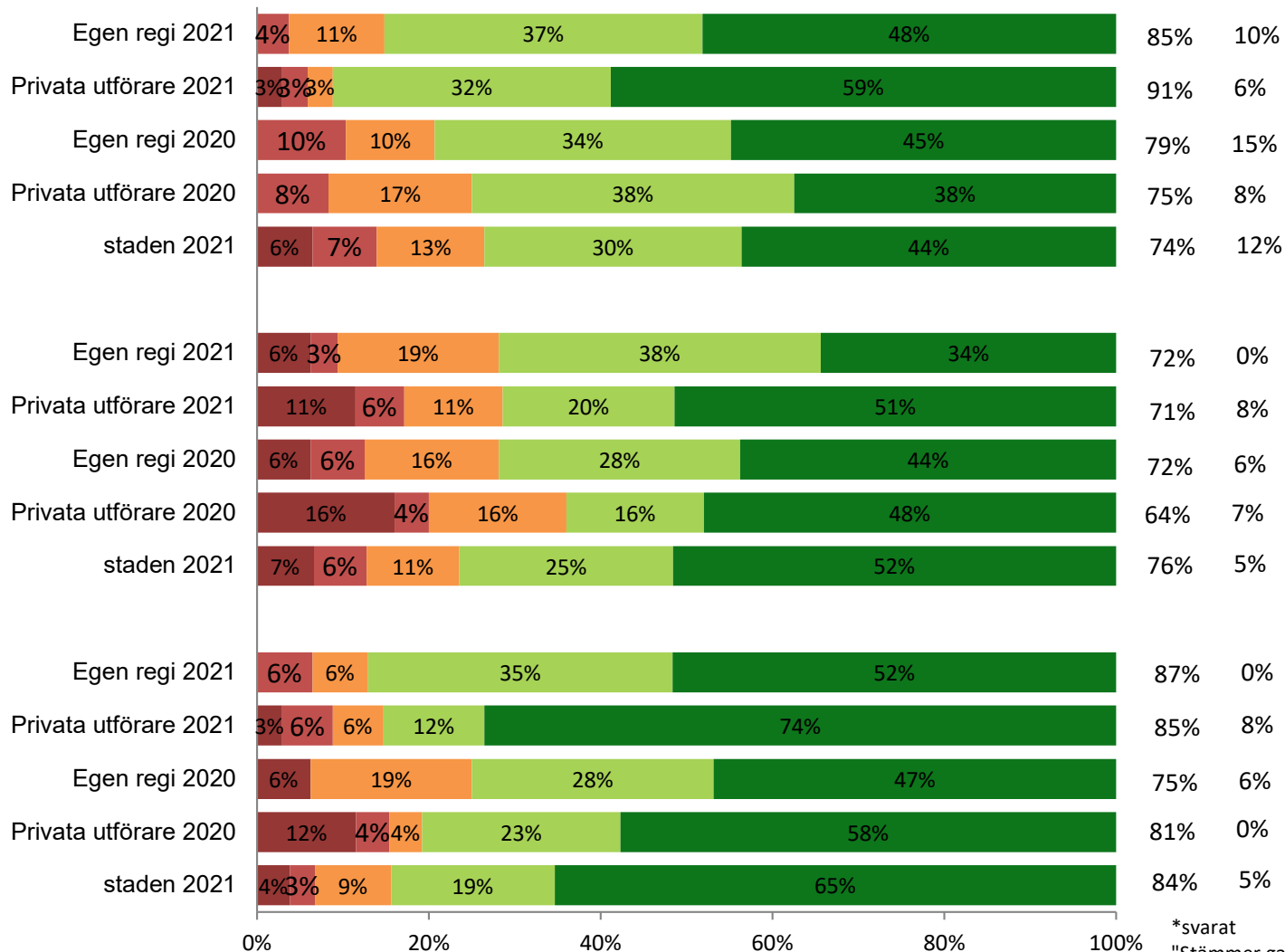
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

Biståndsbedömaren behandlar mig väl\*



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

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

# Stadsdelsnämnden per regiform

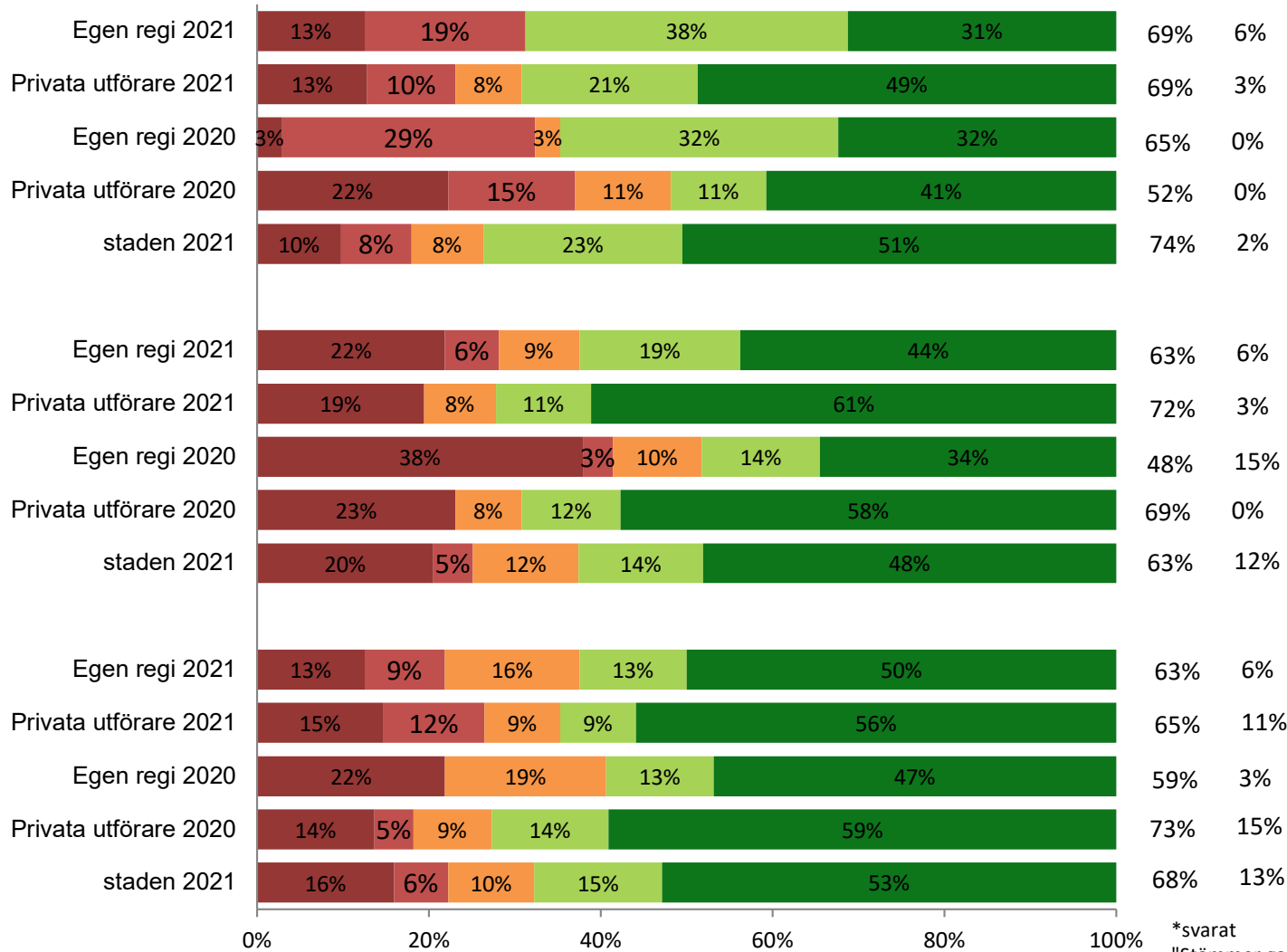
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

Jag har själv valt min utförare

Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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



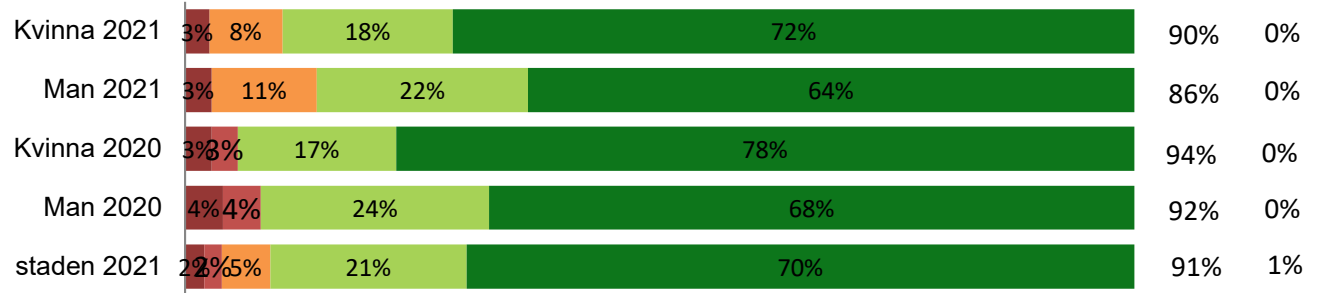
# Resultat män/kvinnor

# Stadsdelsnämnden per kön

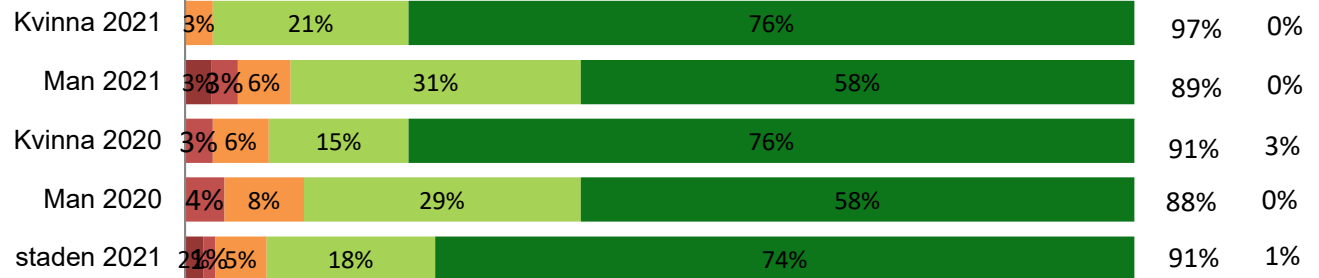
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

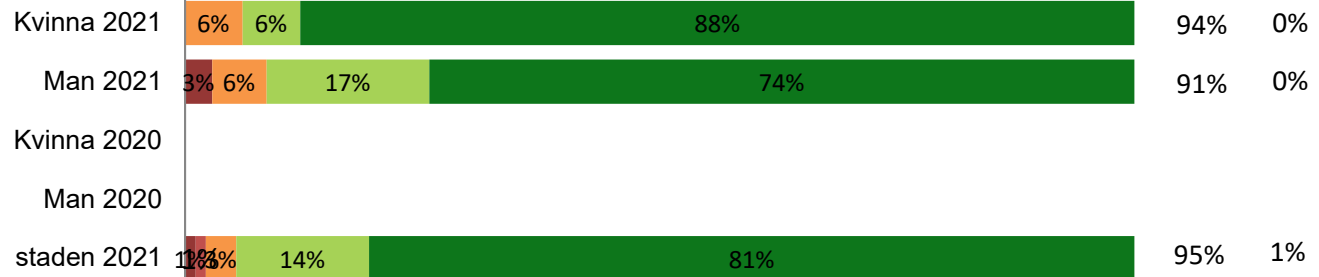
Jag är nöjd med mina boendestödjare



Jag känner mig trygg med mina boendestödjare



Mina boendestödjare behandlar mig väl



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

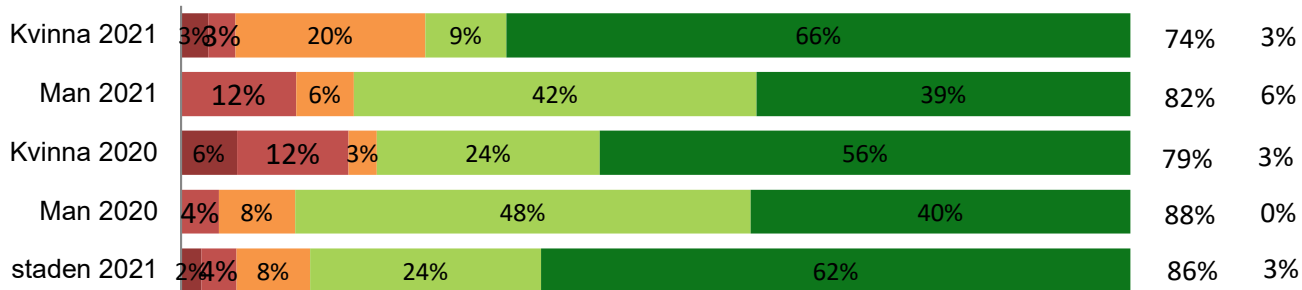
\*svarat "Stämmer ganska bra" och

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

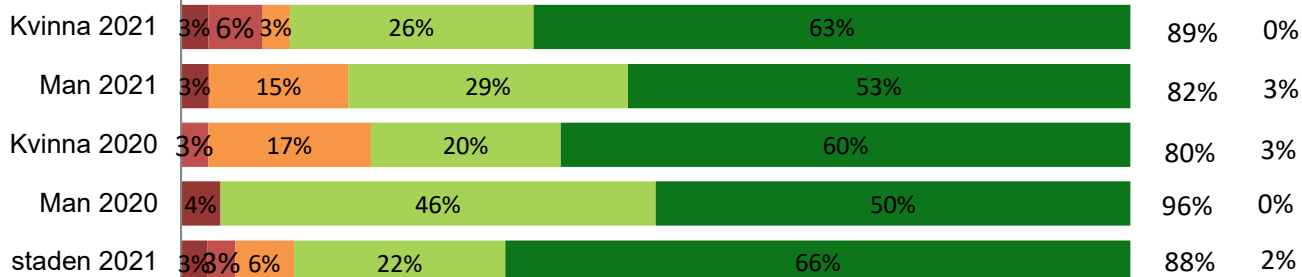
## Stadsdelsnämnden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

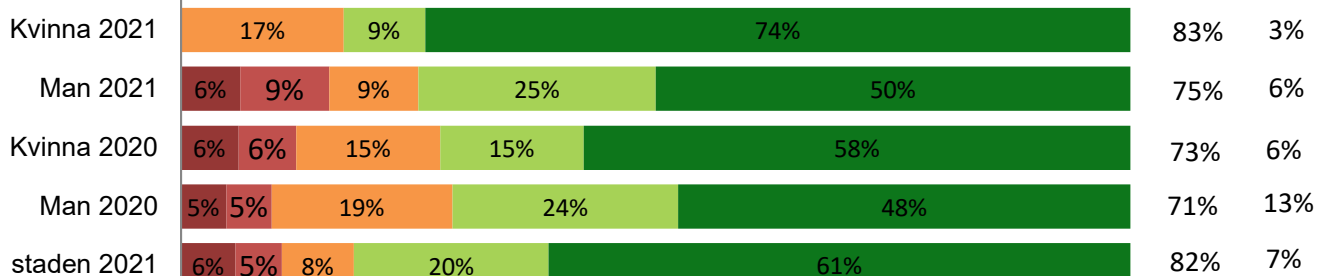
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



Mina boendestödjare 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 mina boendestödjare



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

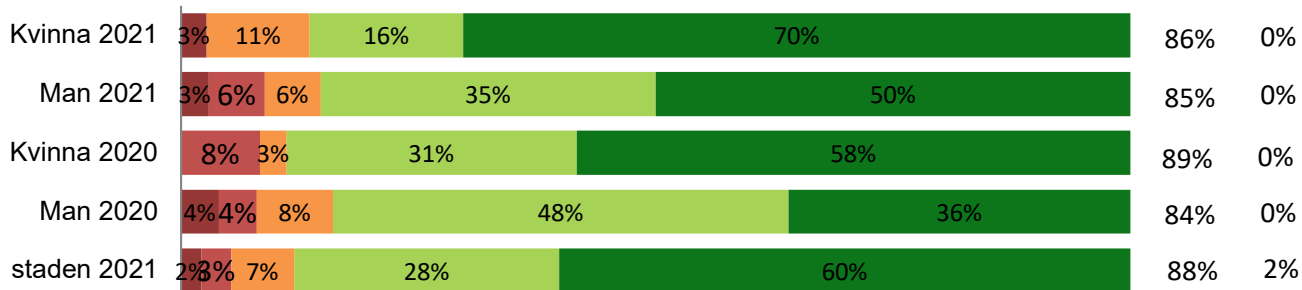
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

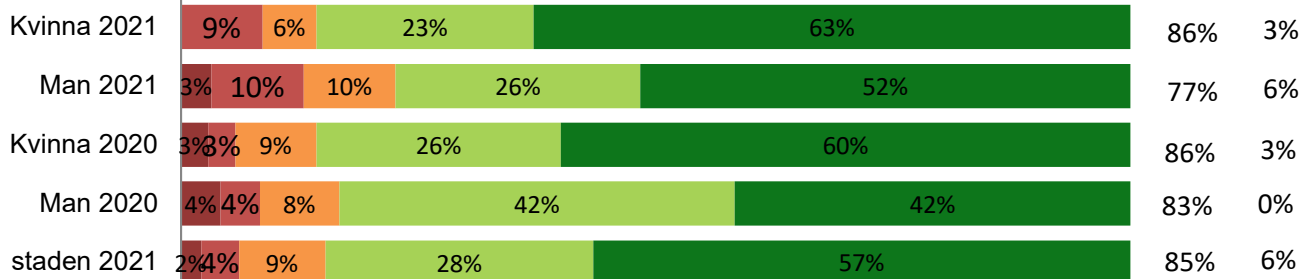
## Stadsdelsnämnden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

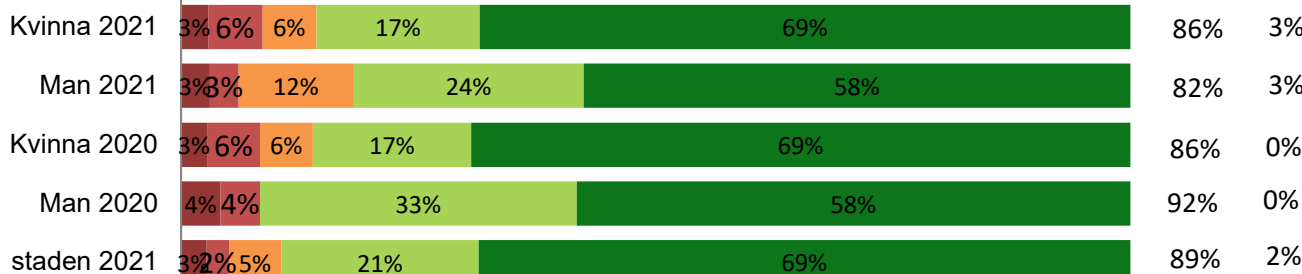
Mina boendestödjare  
förstår vad jag behöver



Mina boendestödjare  
känner till mina styrkor  
och förmågor\*



Jag är nöjd med det  
stöd jag får av mina  
boendestödjare



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

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

# Stadsdelsnämnden per kön

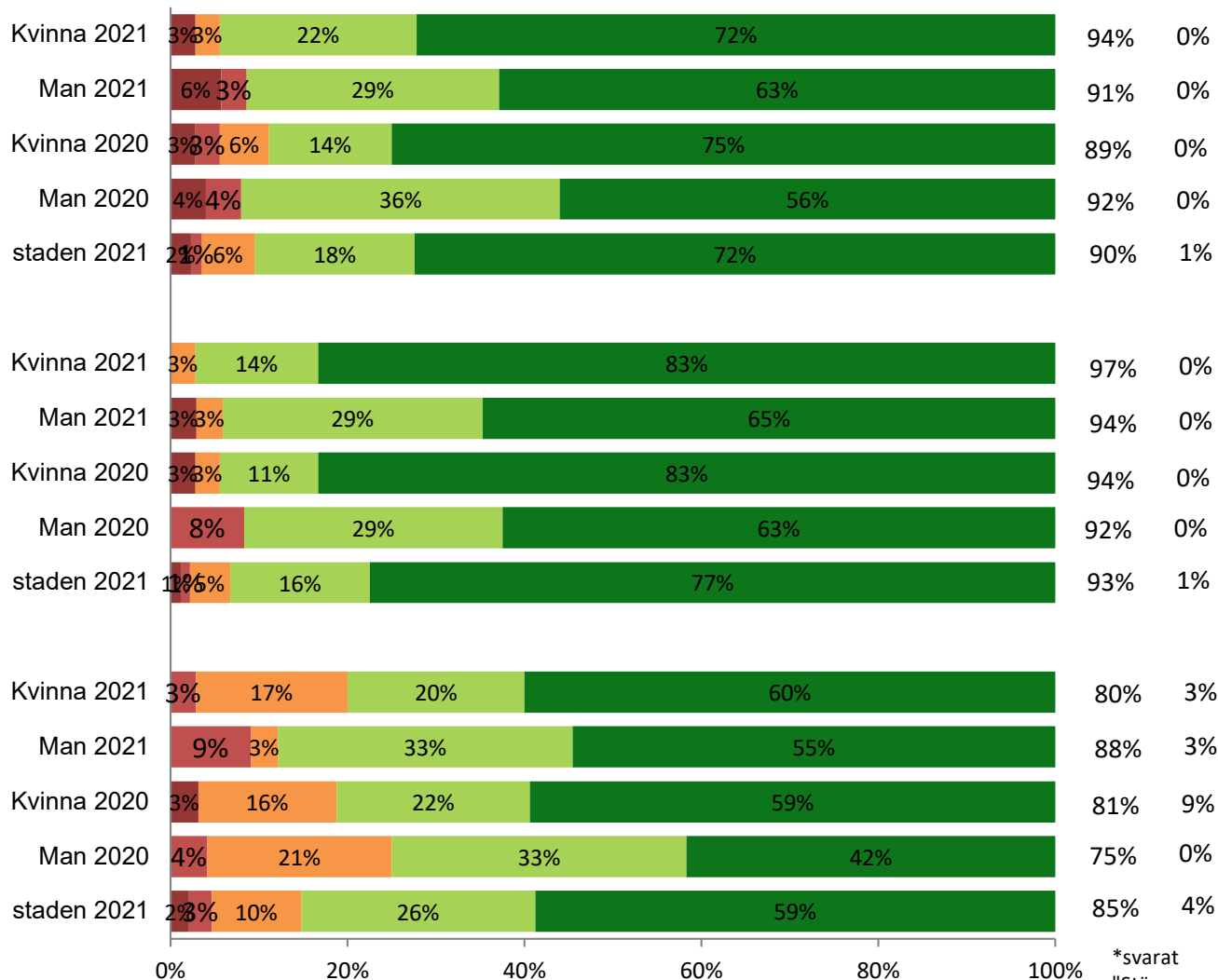
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir respekterad av mina boendestödjare\*

Mina boendestödjare 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

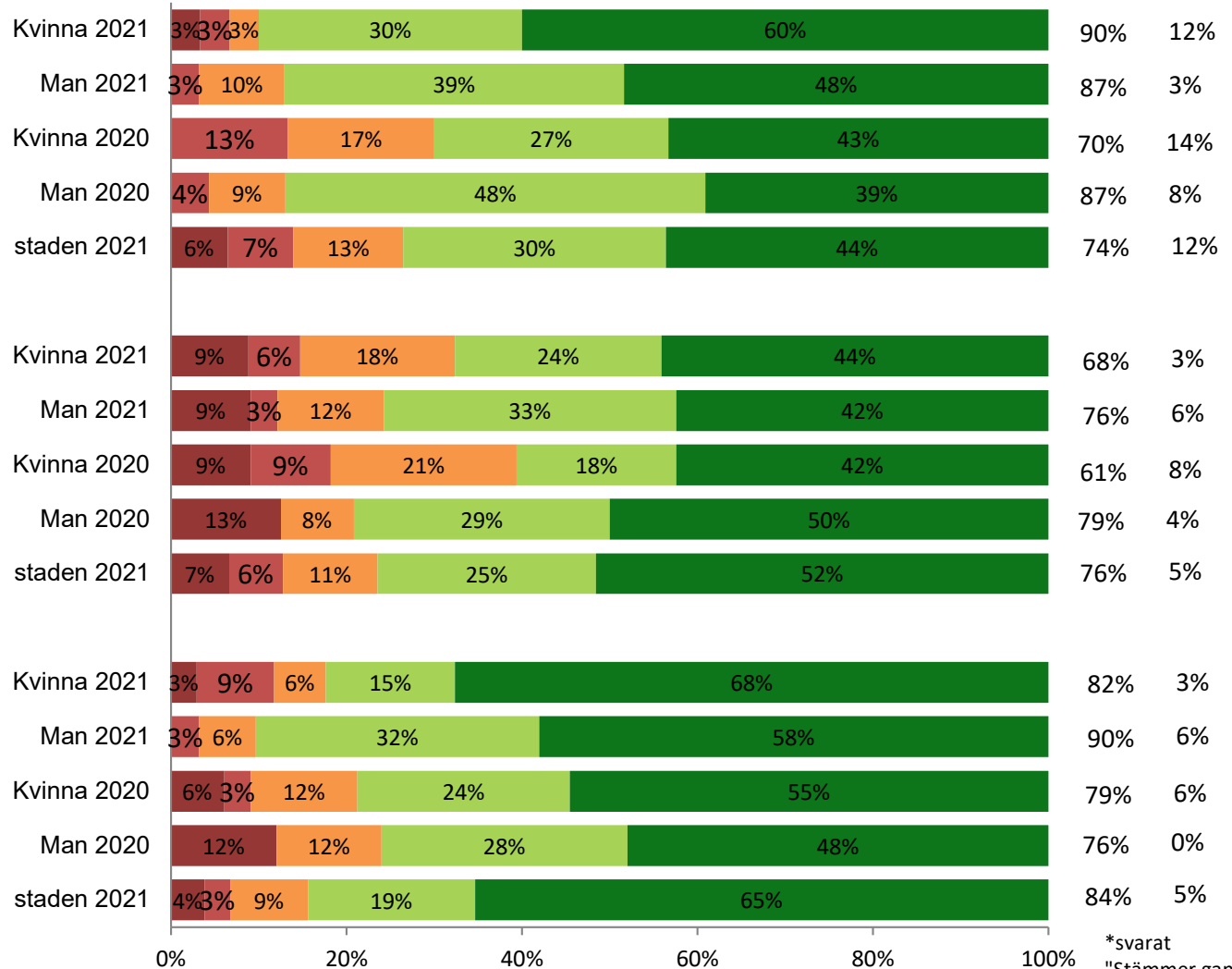
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

Biståndsbedömaren behandlar mig väl\*



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

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

# Stadsdelsnämnden per kön

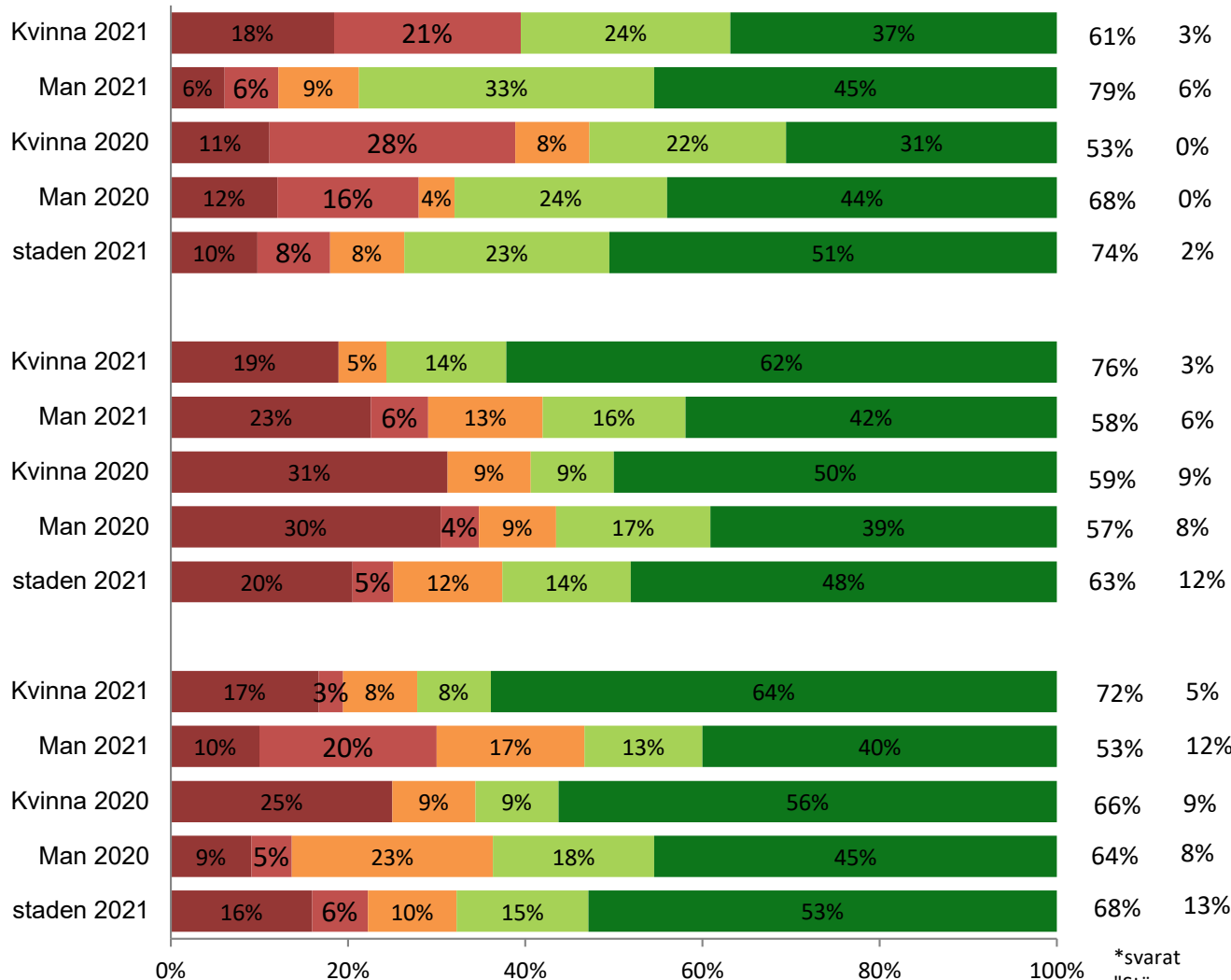
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

Jag har själv valt min utförare

Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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

# Resultat svarsmetod

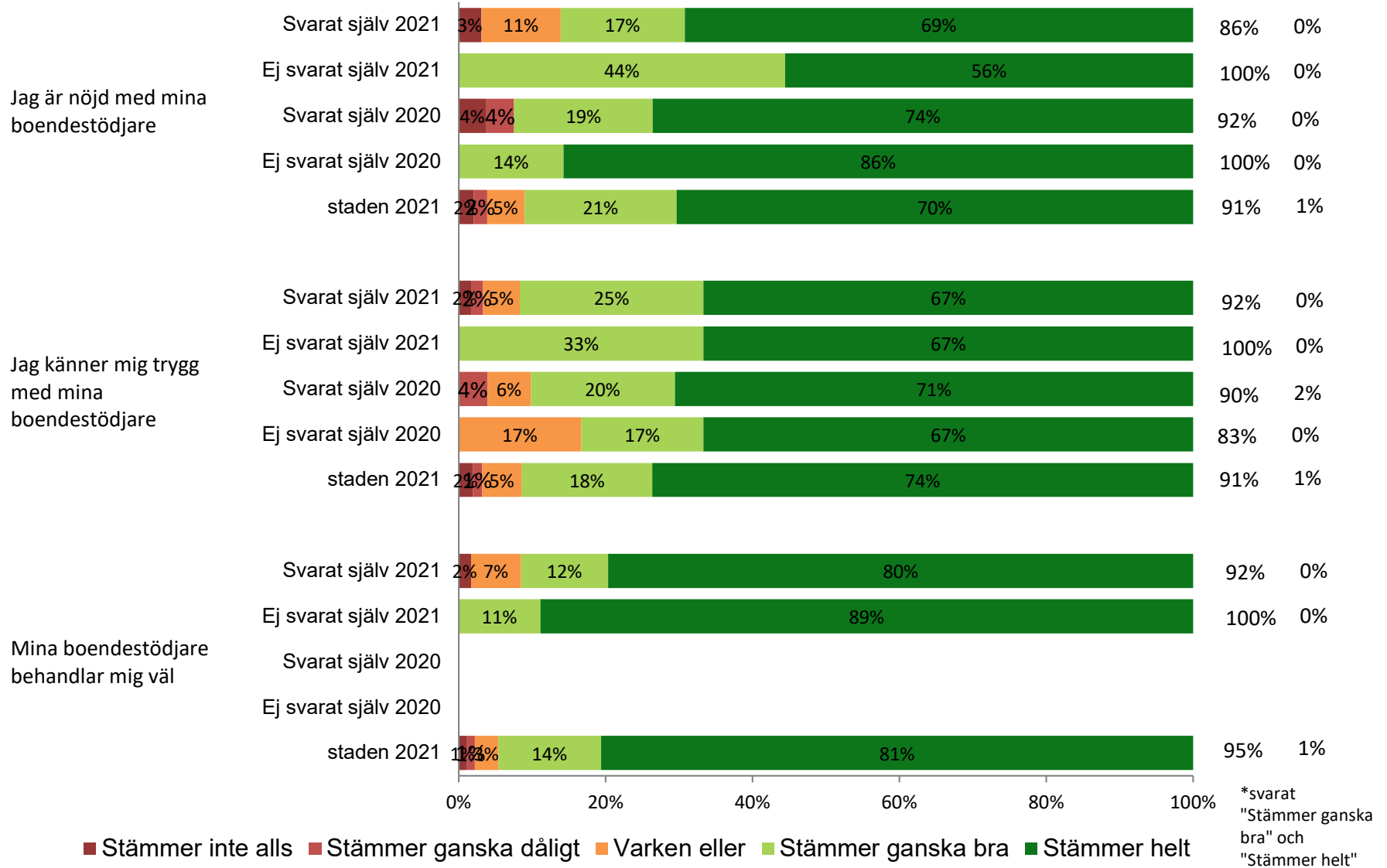
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, annan person" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".



# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

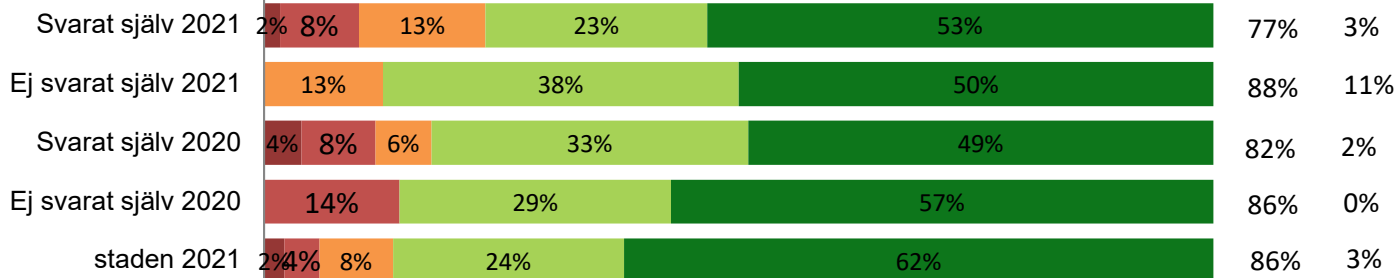


Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans jag får

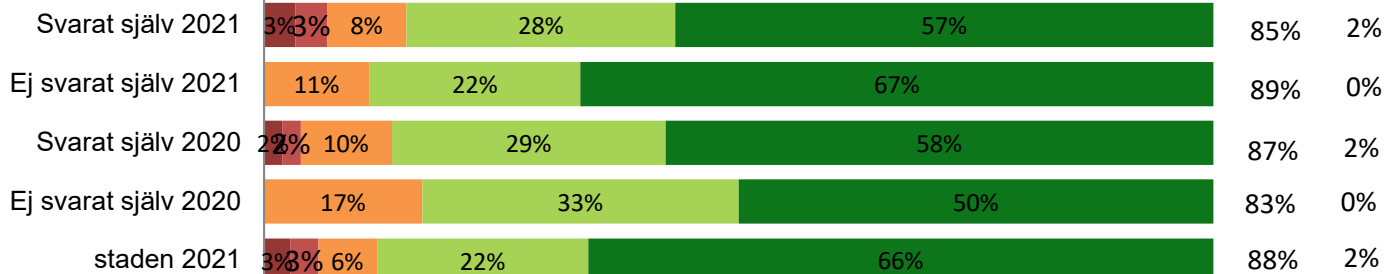
## Stadsdelsnämnden per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

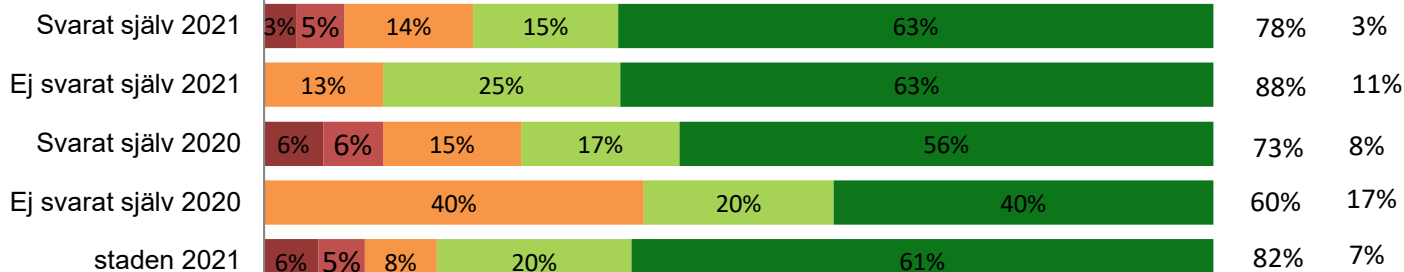
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



Mina boendestödjare 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 mina boendestödjare



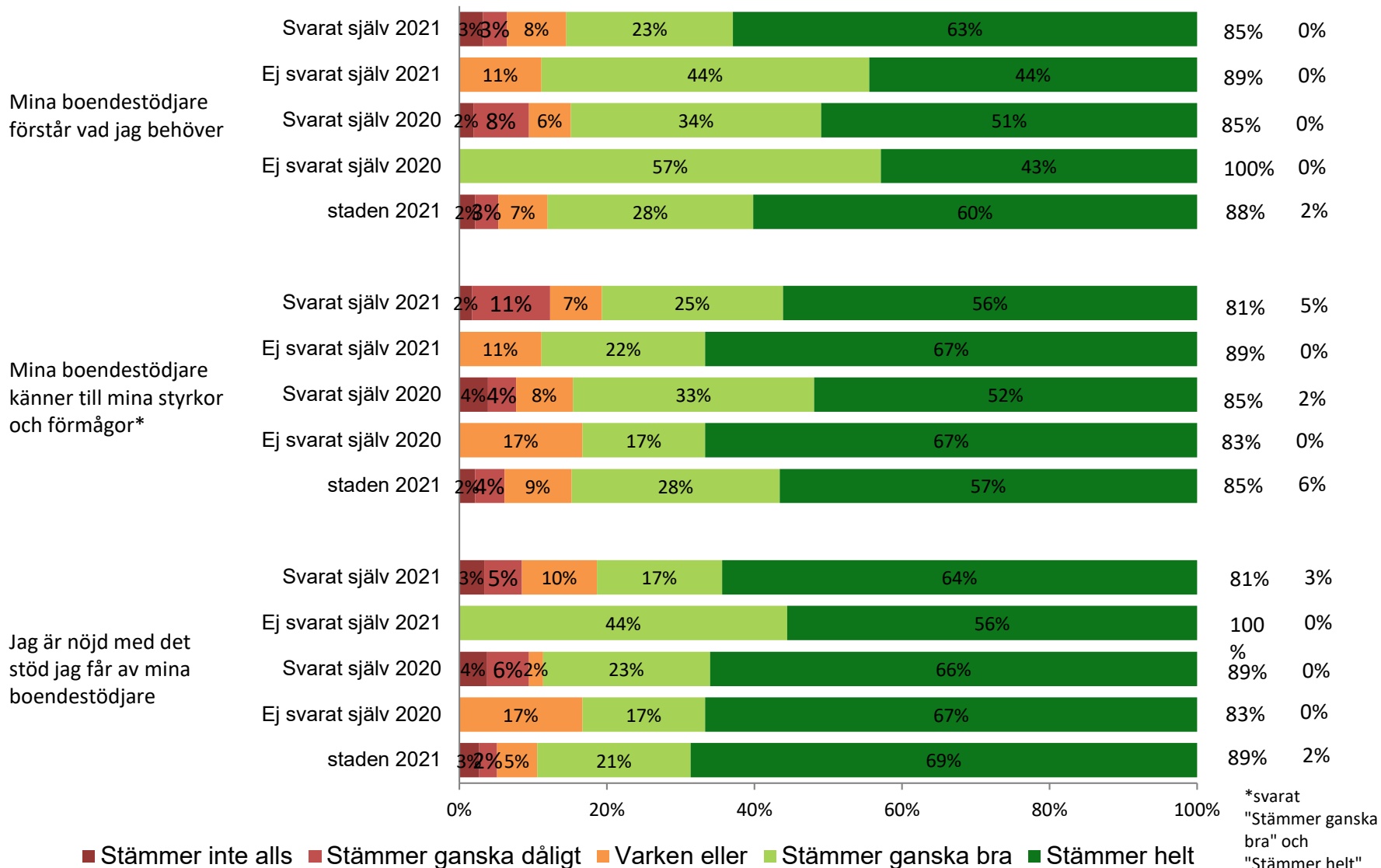
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*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

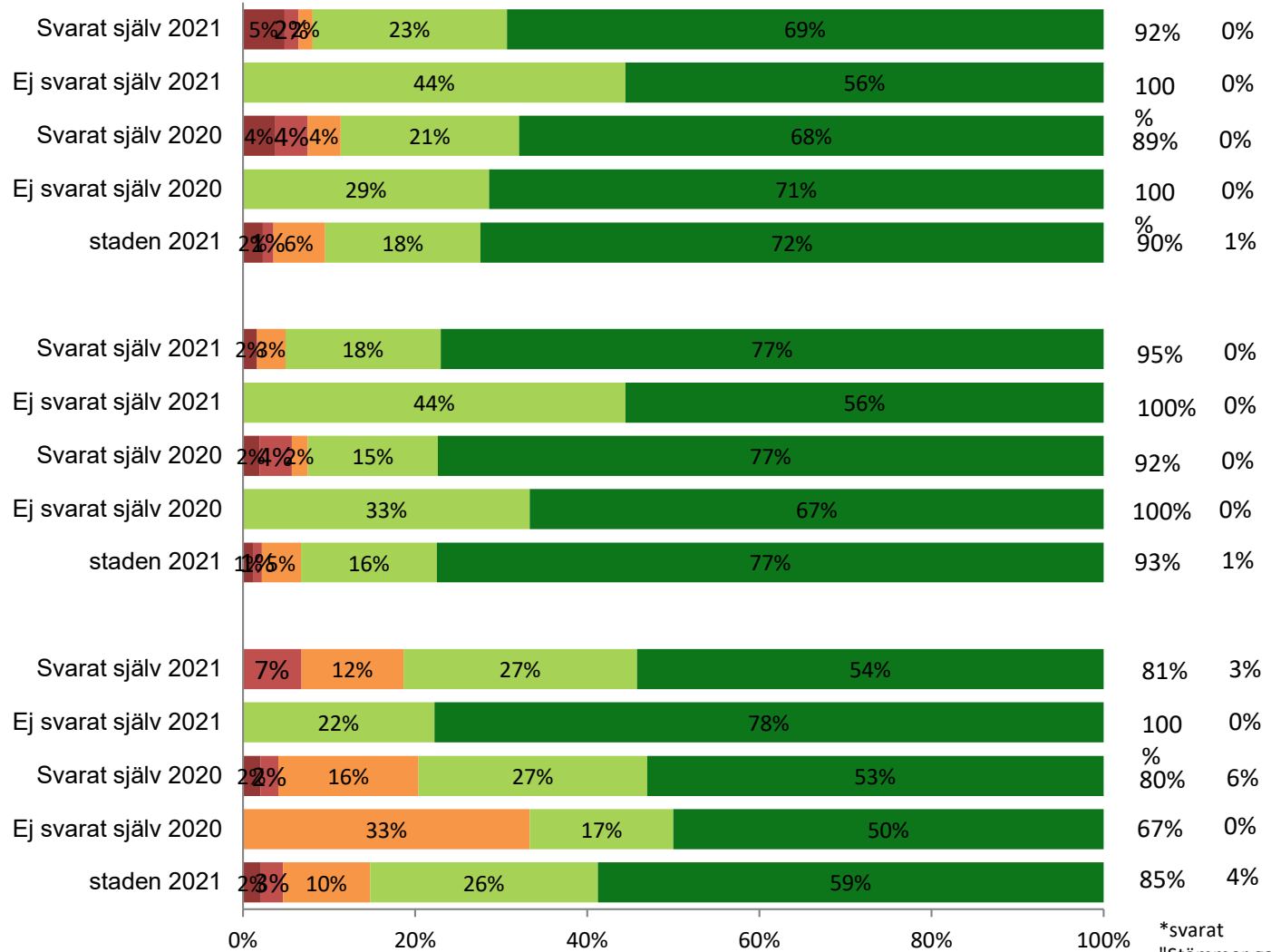
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir respekterad av mina boendestödjare\*

Mina boendestödjare 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

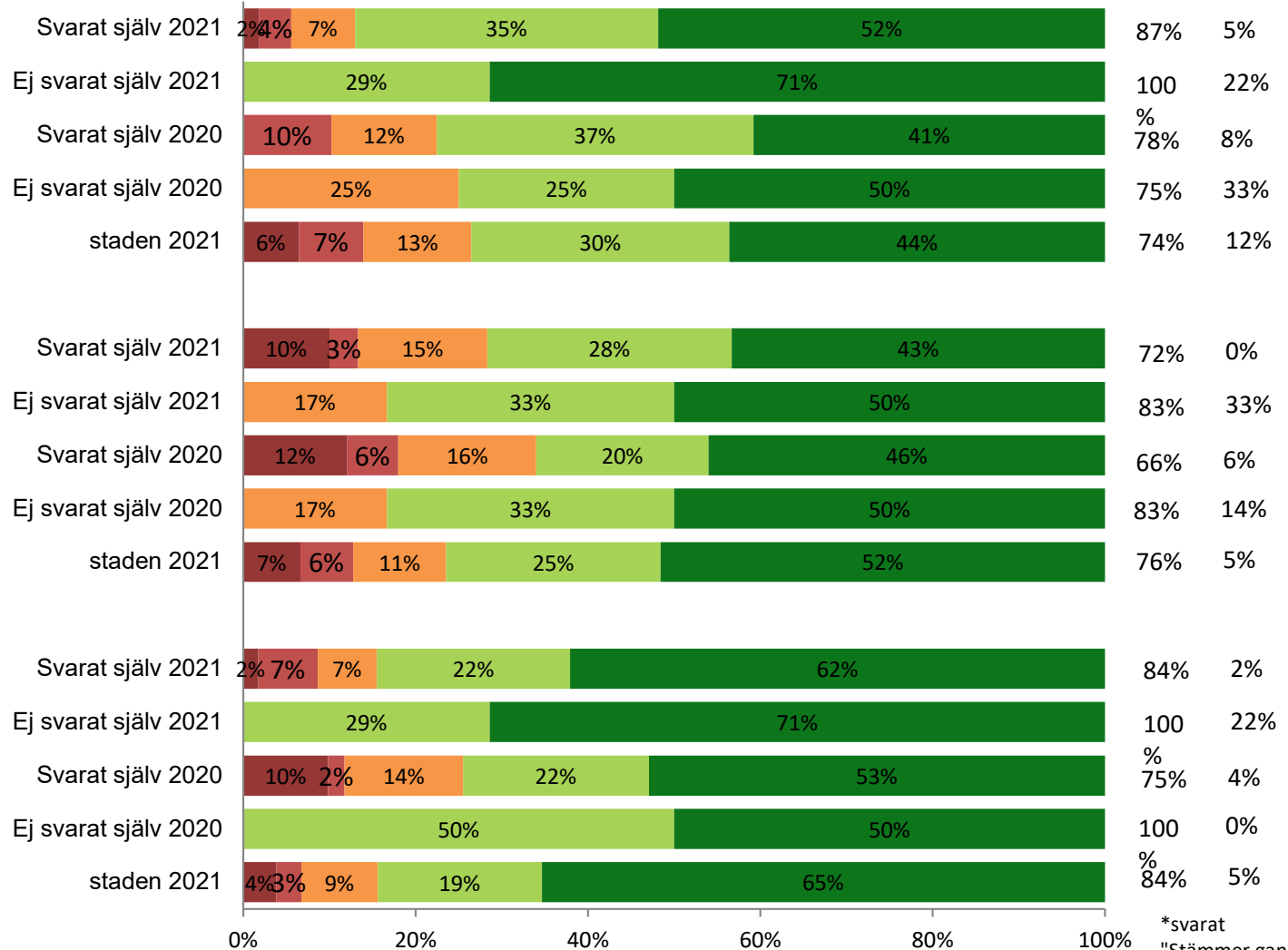
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

Biståndsbedömaren behandlar mig väl\*



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

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

# Stadsdelsnämnden per svarsmetod

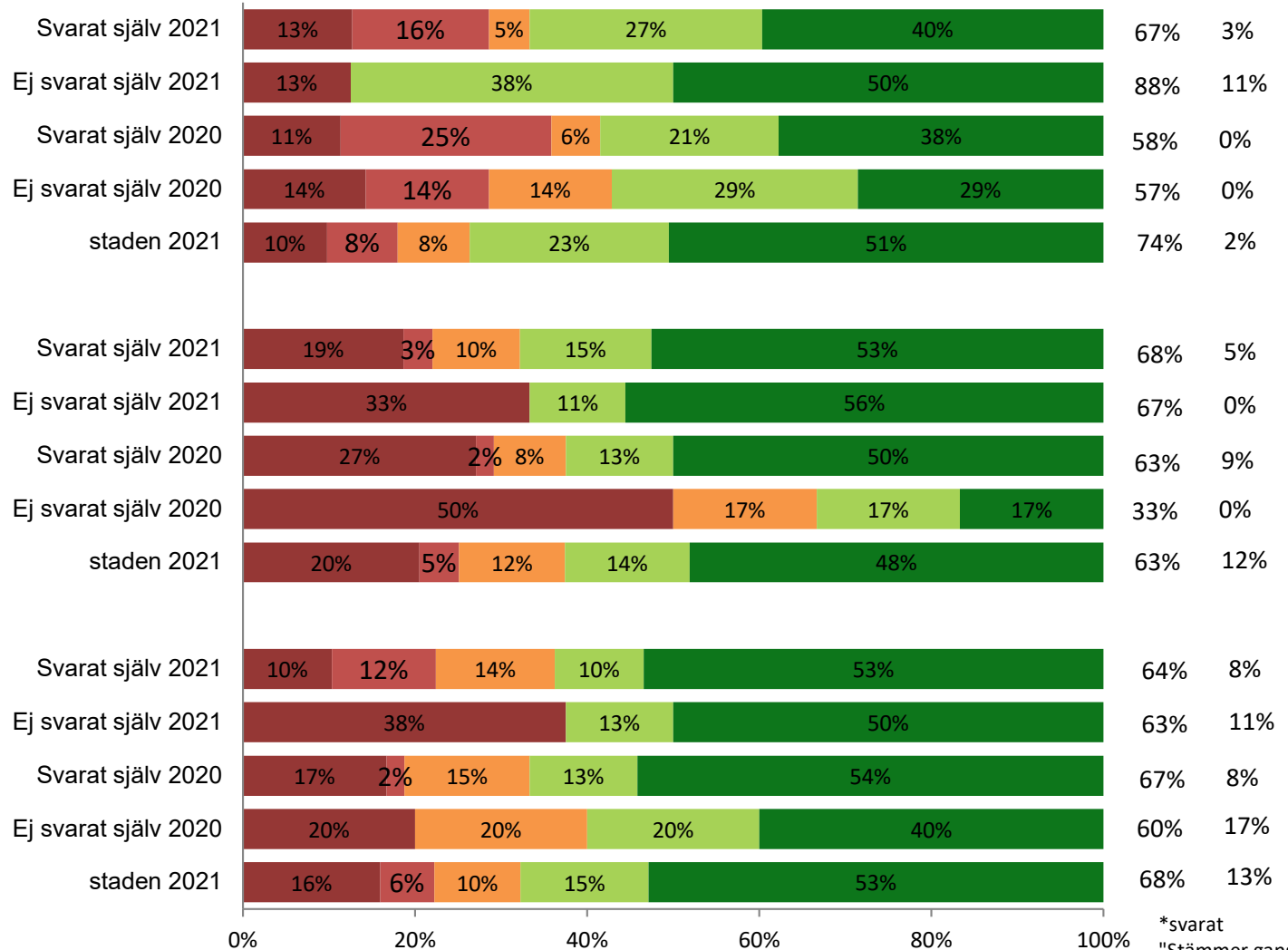
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

Jag har själv valt min utförare

Jag har fått information om möjligheten att välja utförare



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

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

# Andel nöjda per utförare

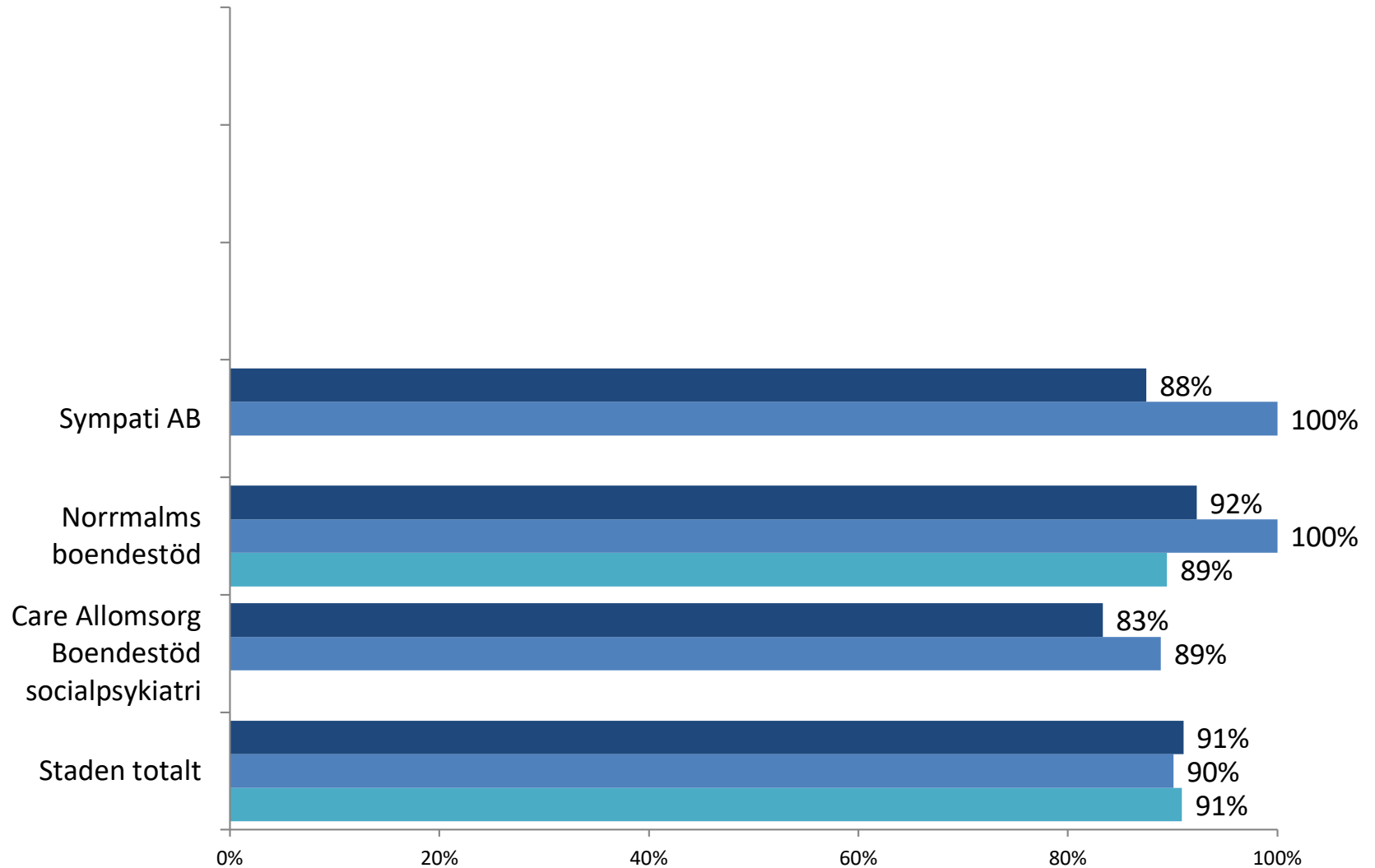
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

# Jag är nöjd med mina boendestödjare

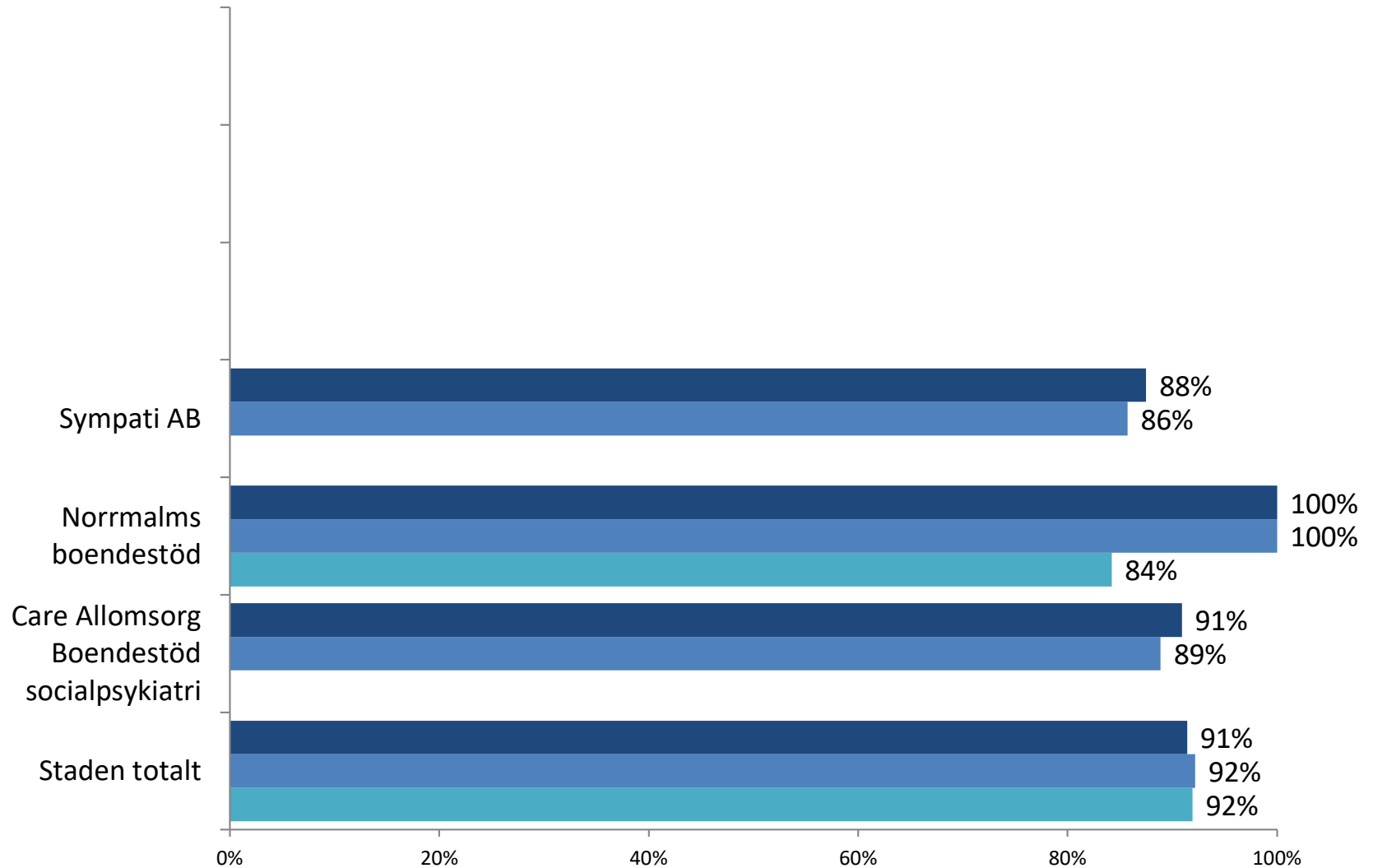
■ 2021  
■ 2020  
■ 2019





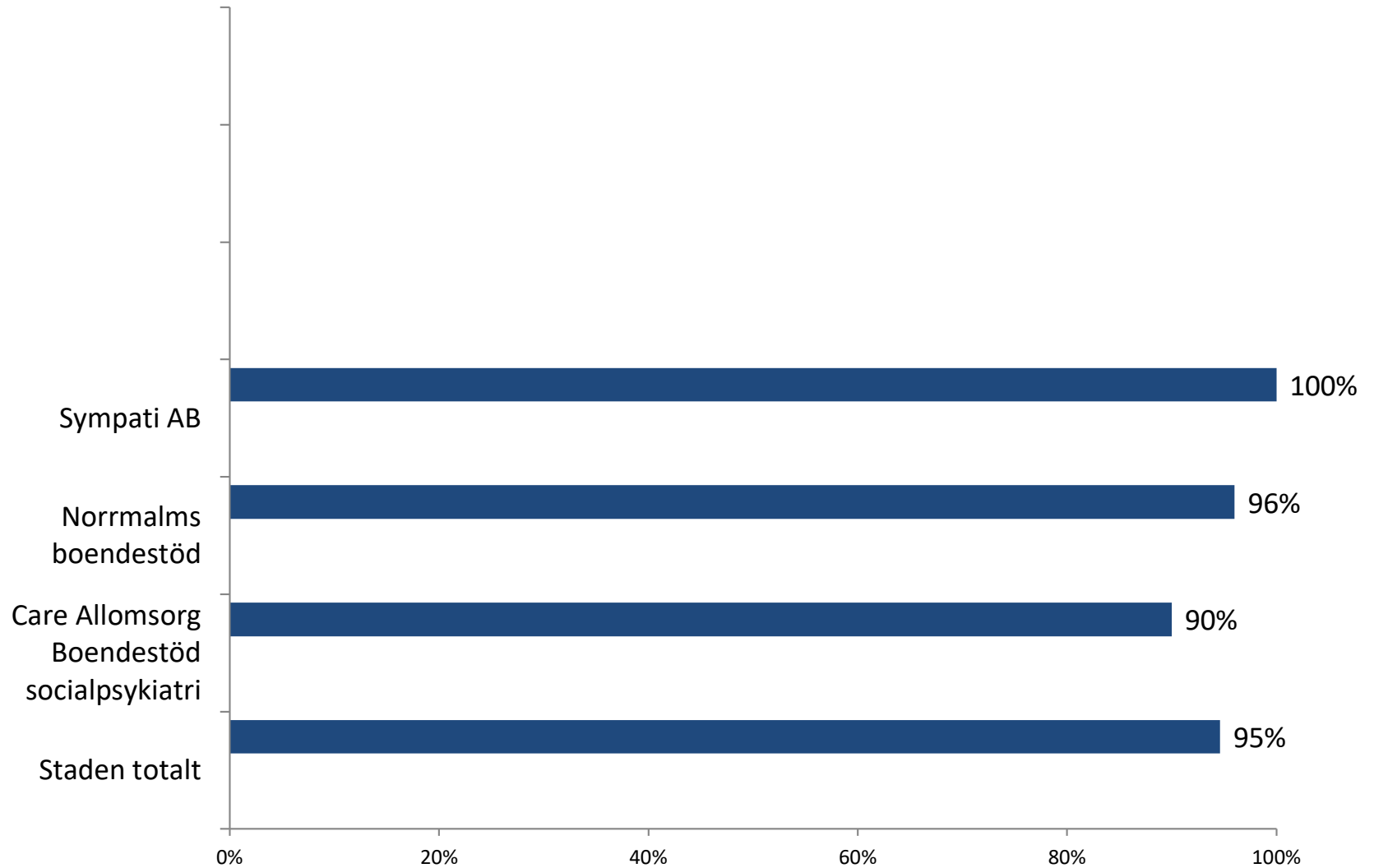
# Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



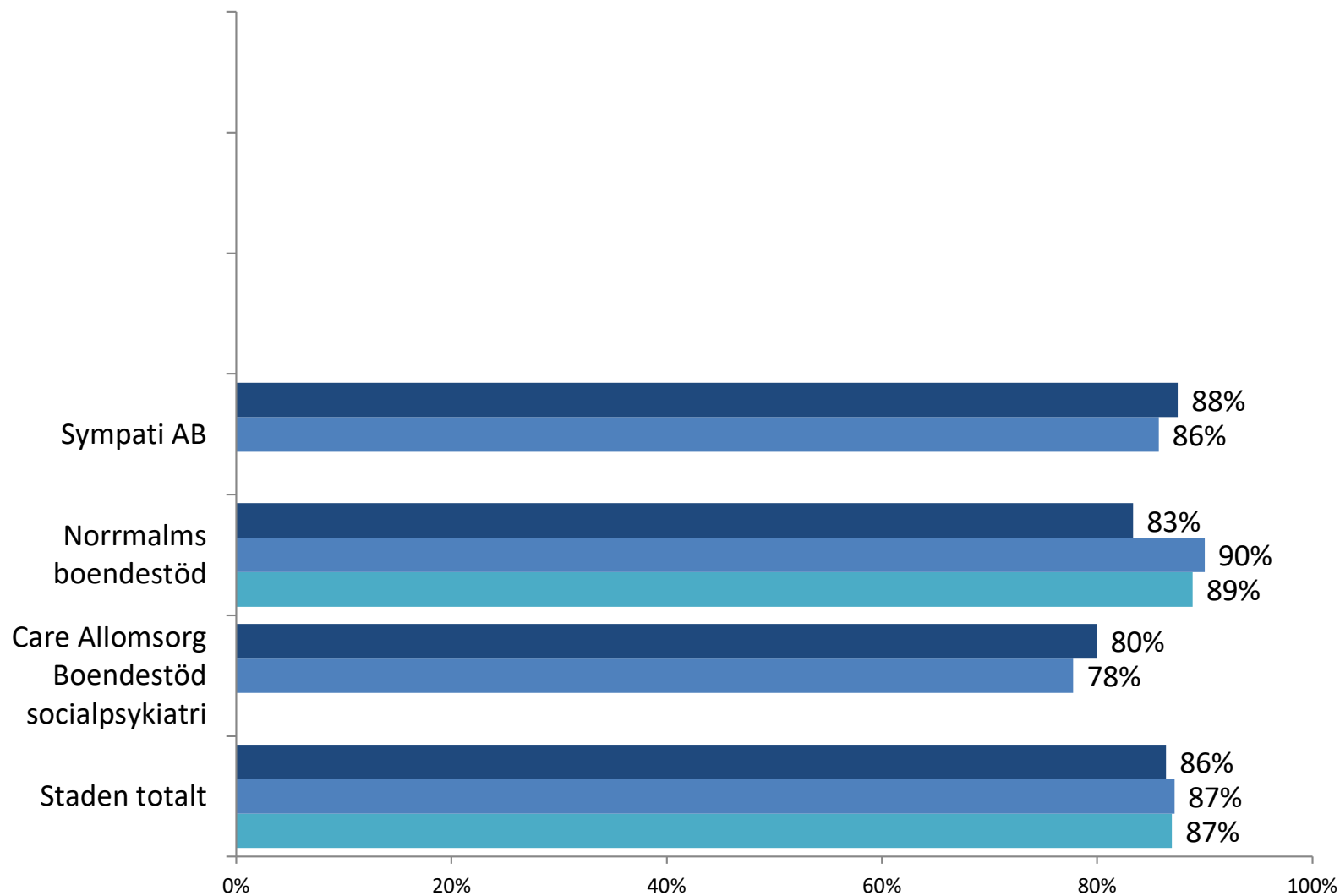
# Mina boendestödjare behandlar mig väl

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



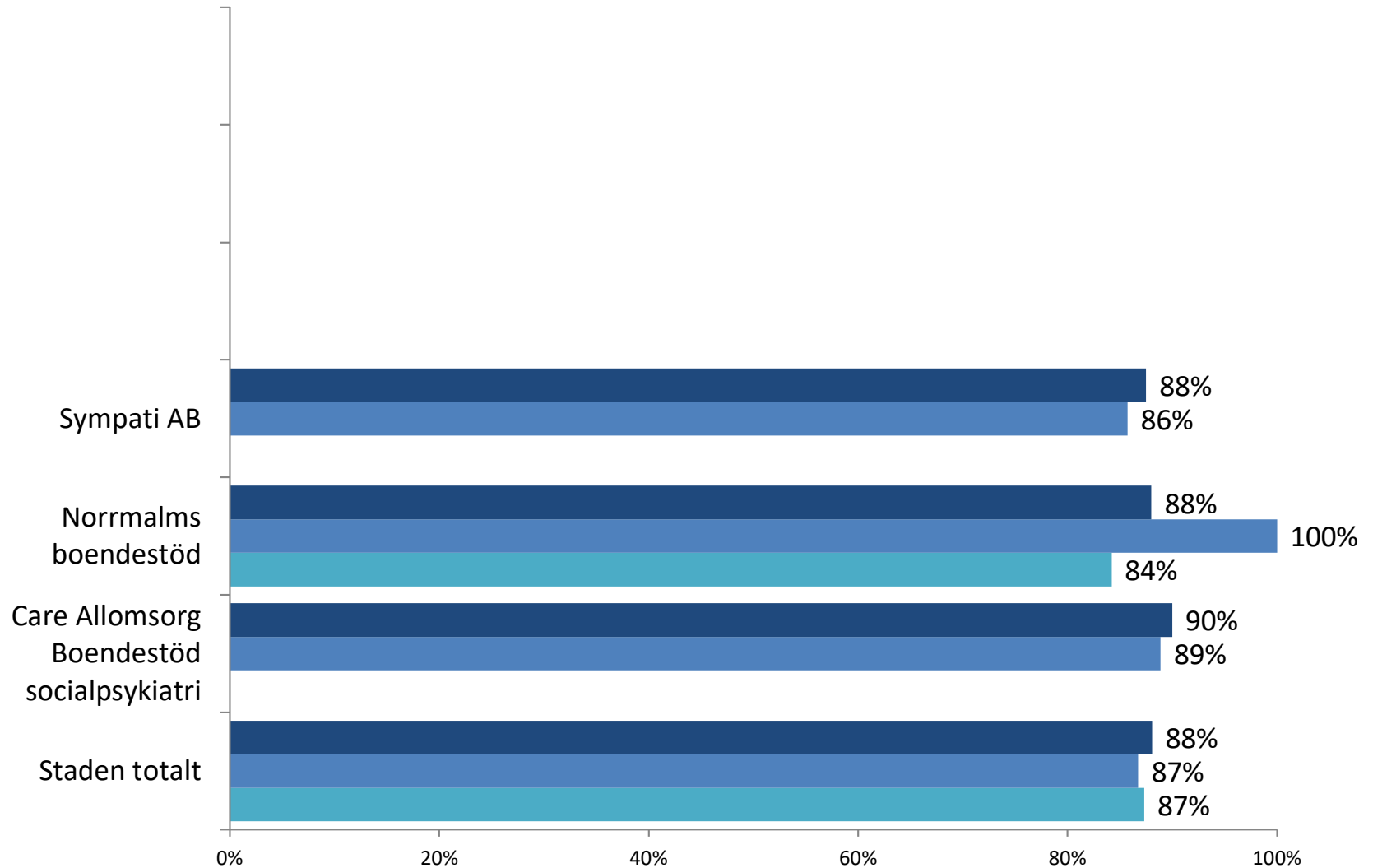
# Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



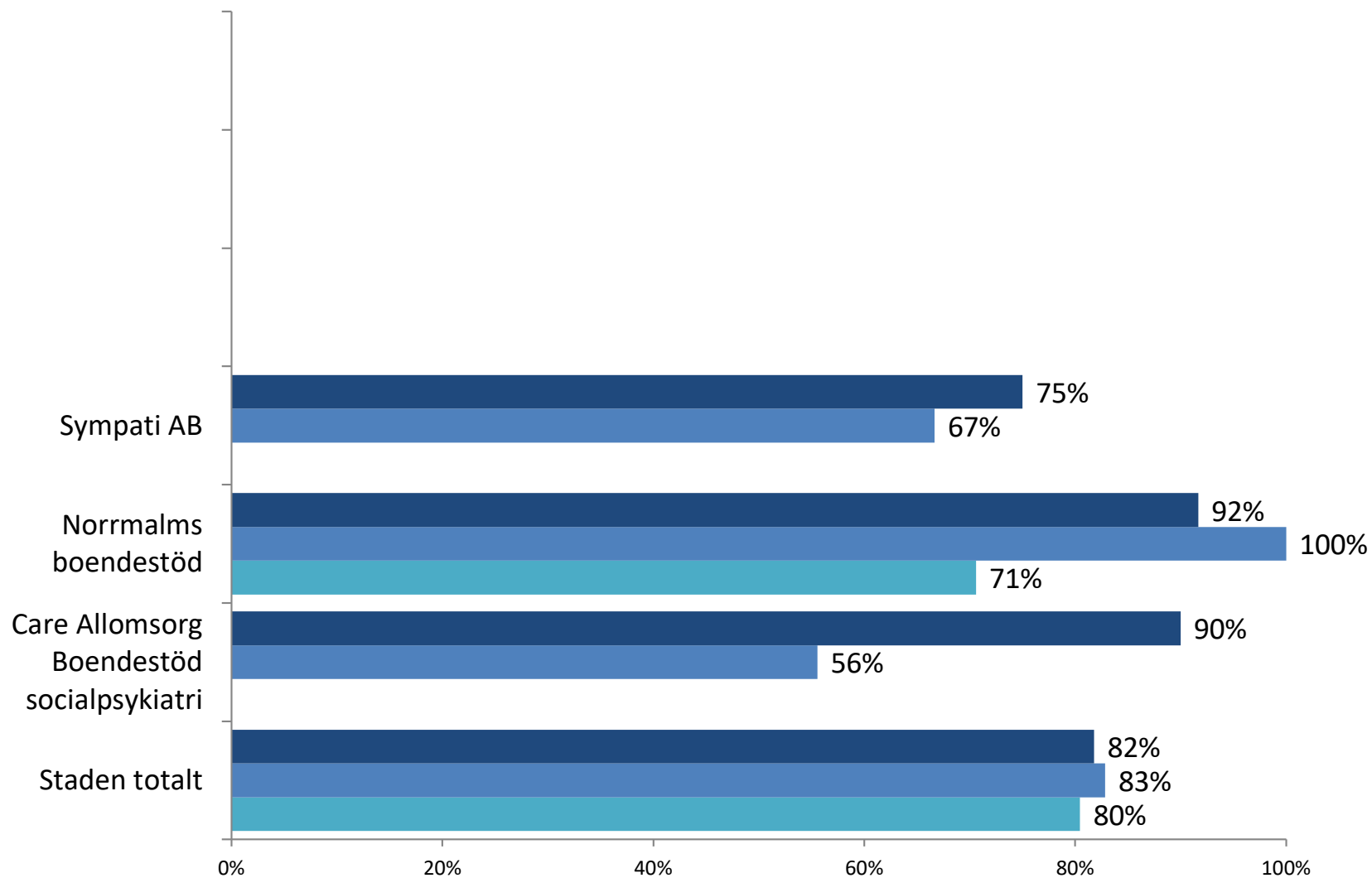
# Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



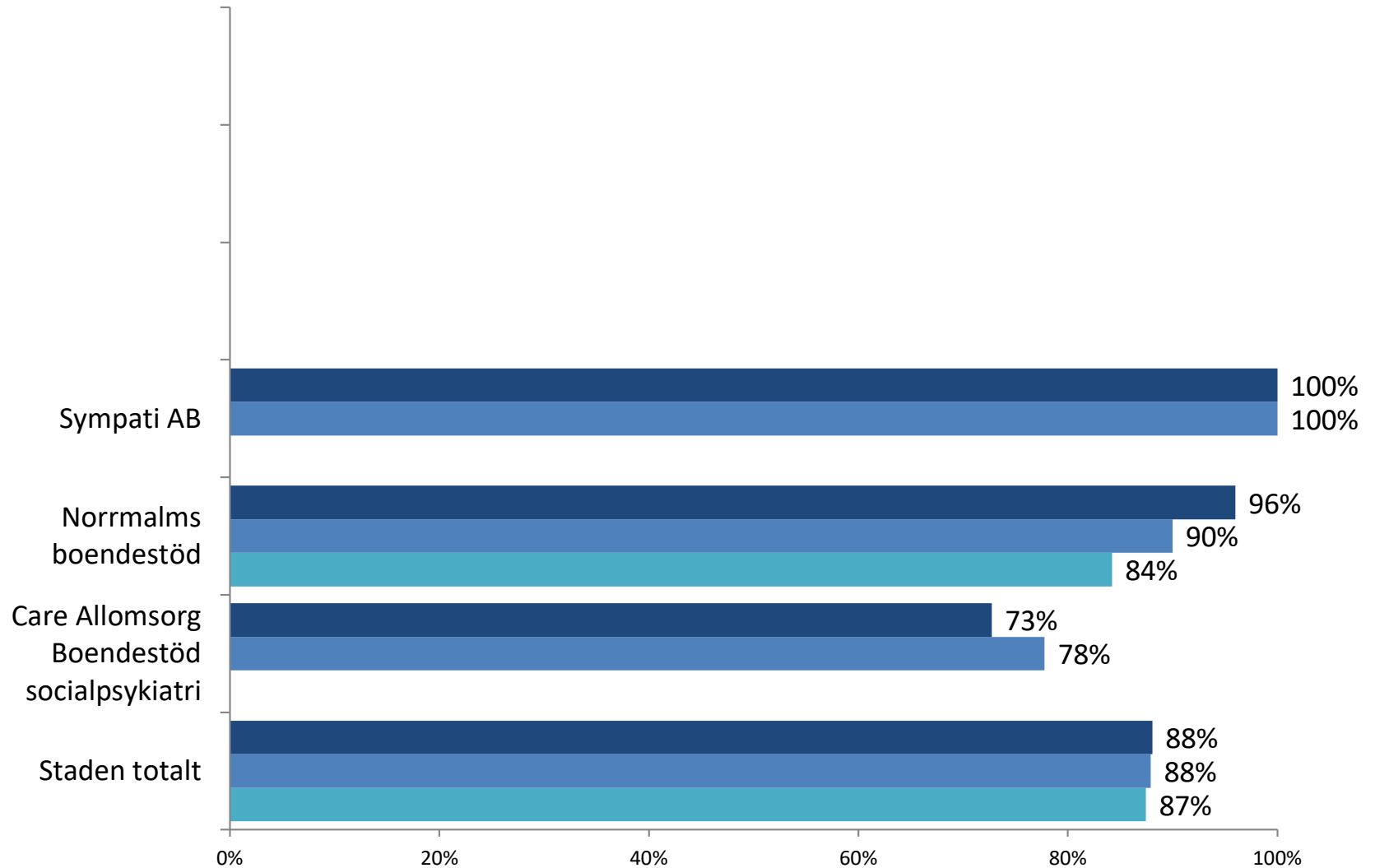
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



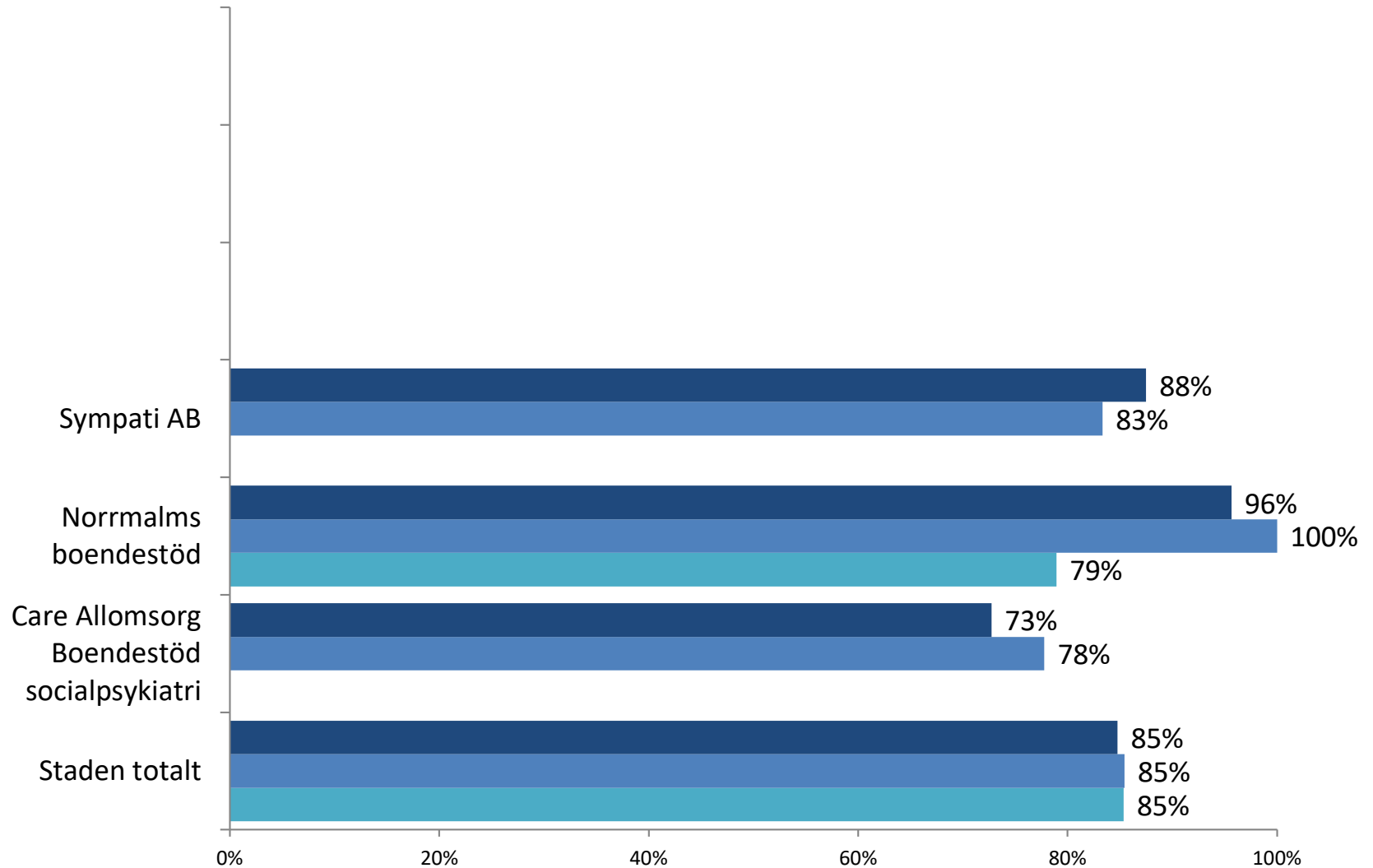
# Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



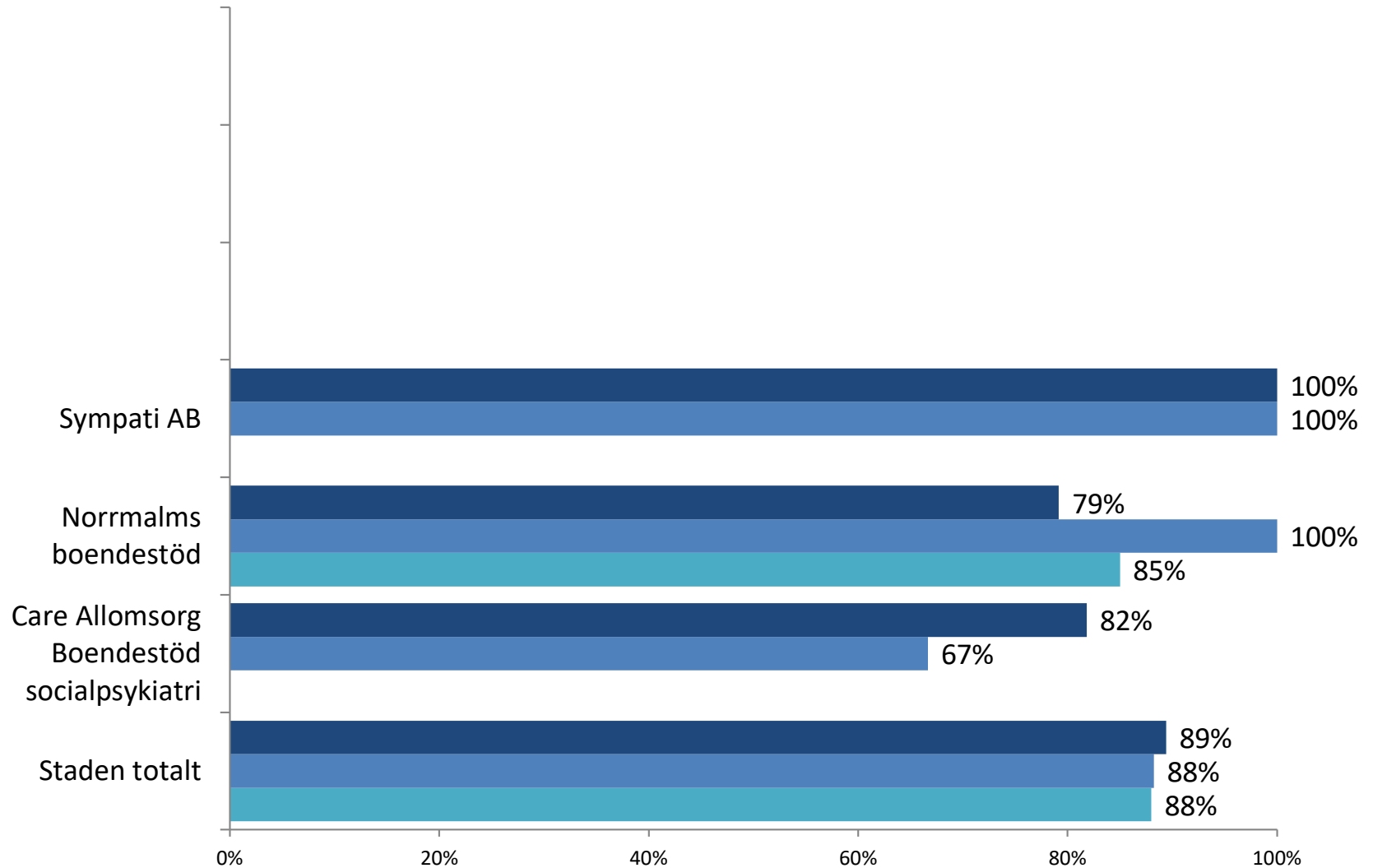
# Mina boendestödjare känner till mina styrkor och förmågor\*

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



# Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

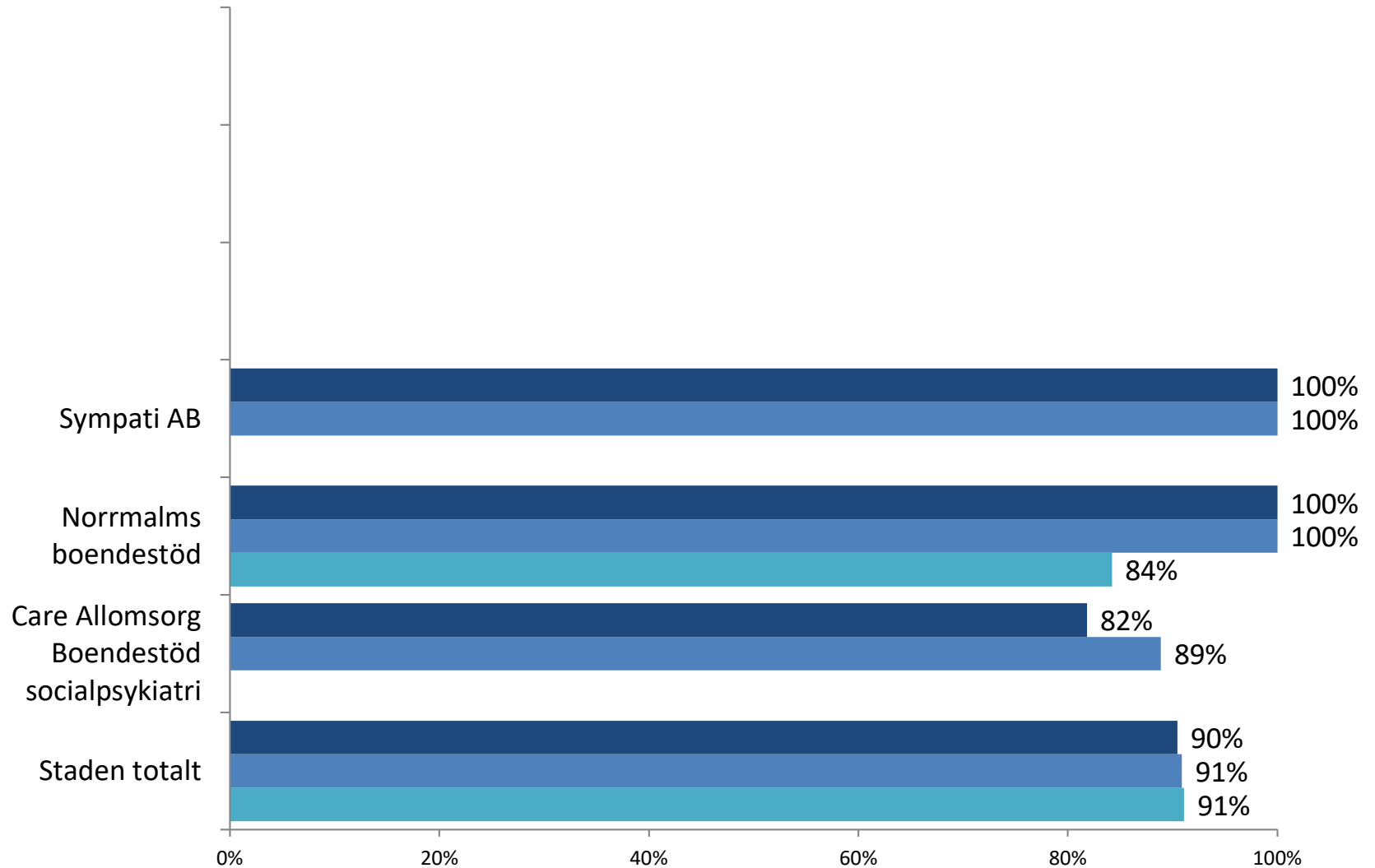
■ 2021  
■ 2020  
■ 2019





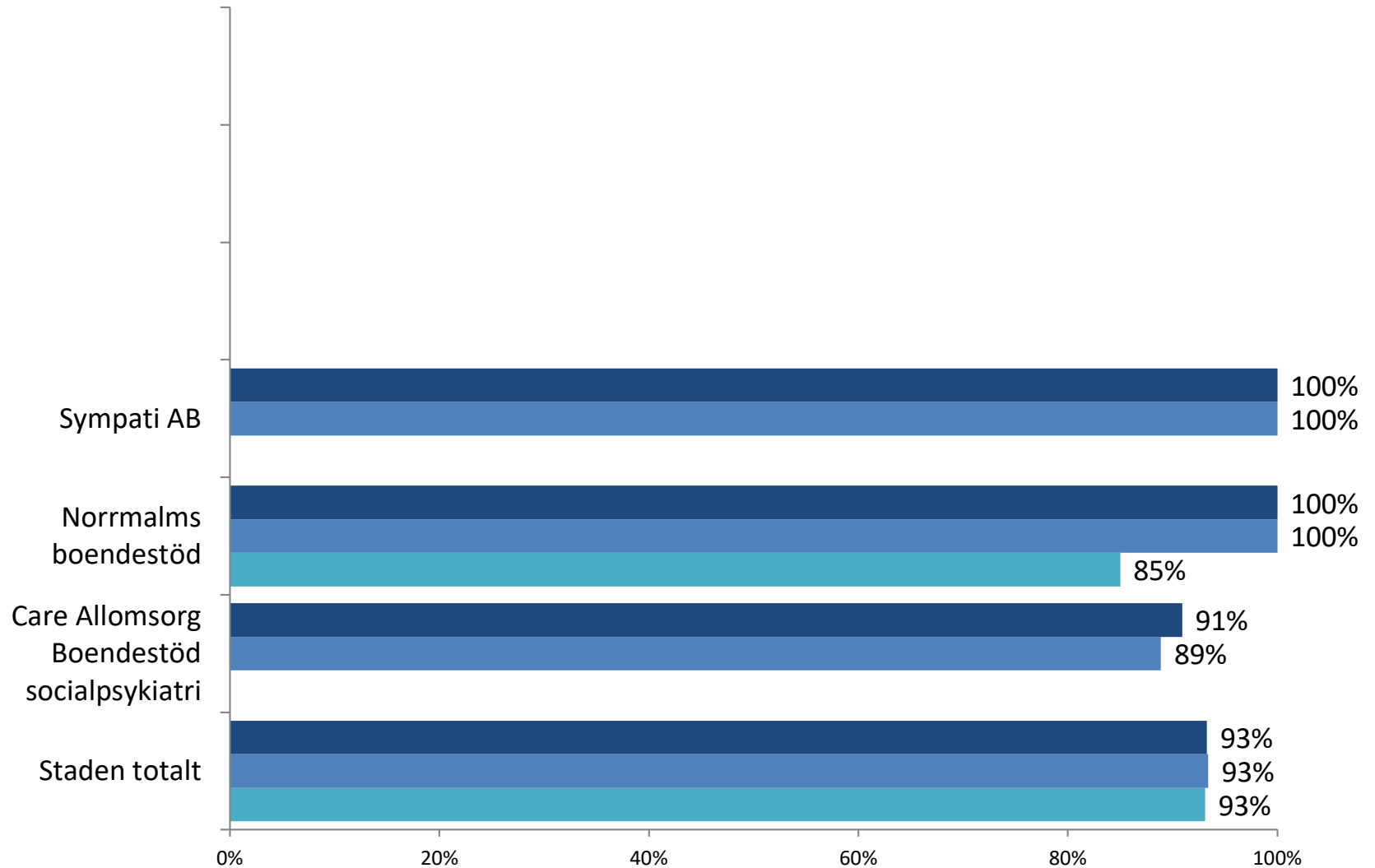
# Jag litar på mina boendestödjare

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



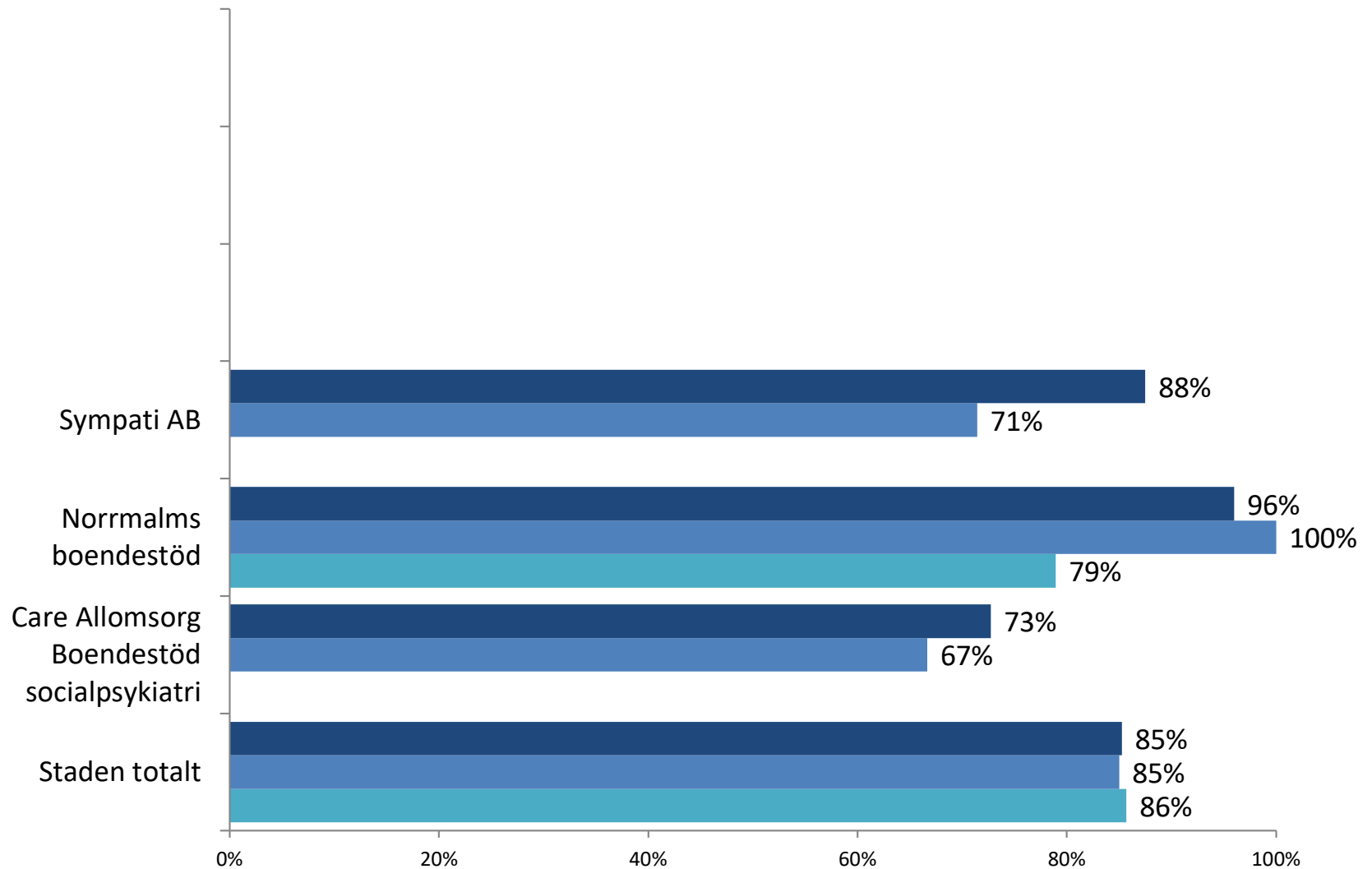
# Jag blir respekterad av mina boendestödjare\*

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



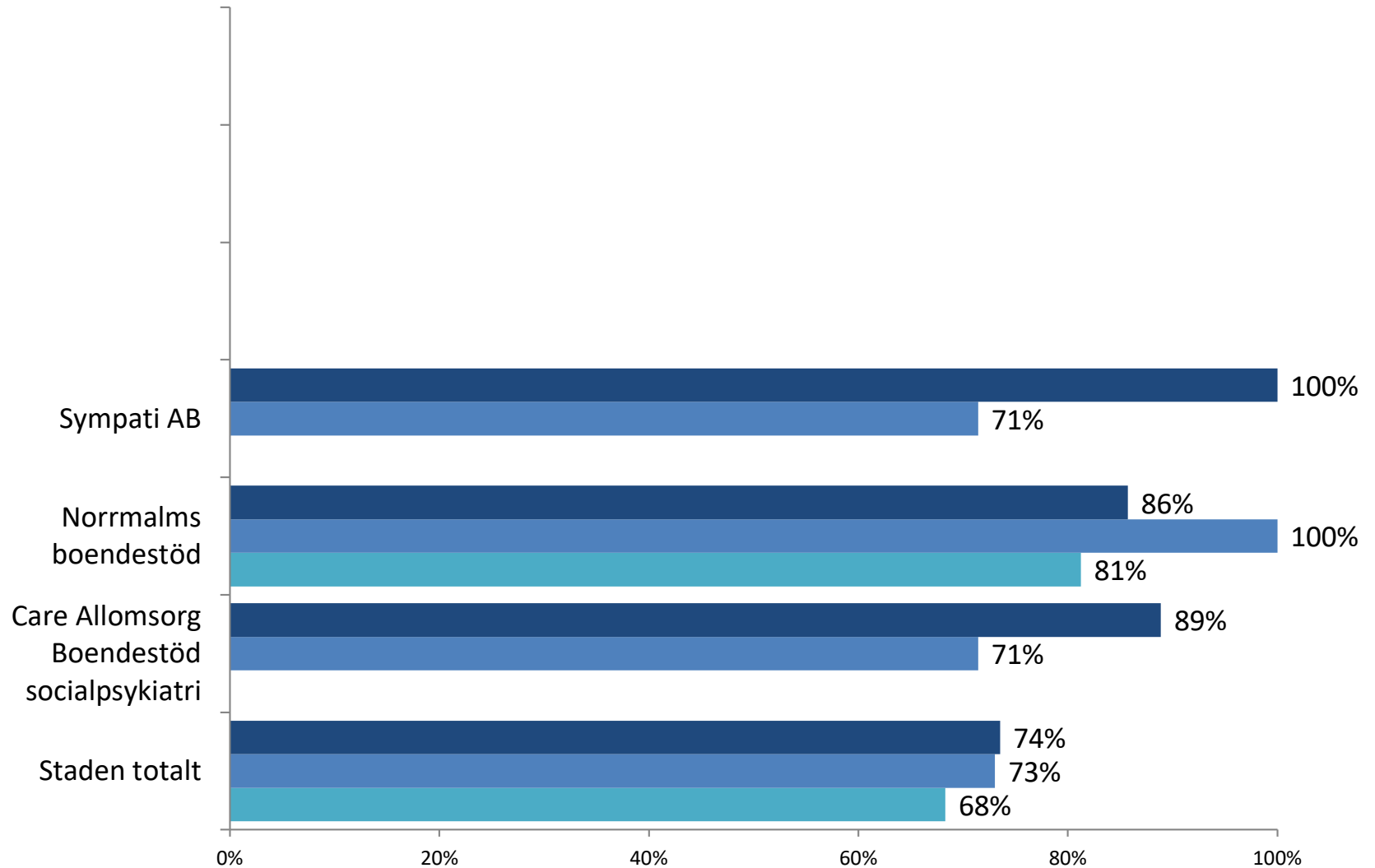
# Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



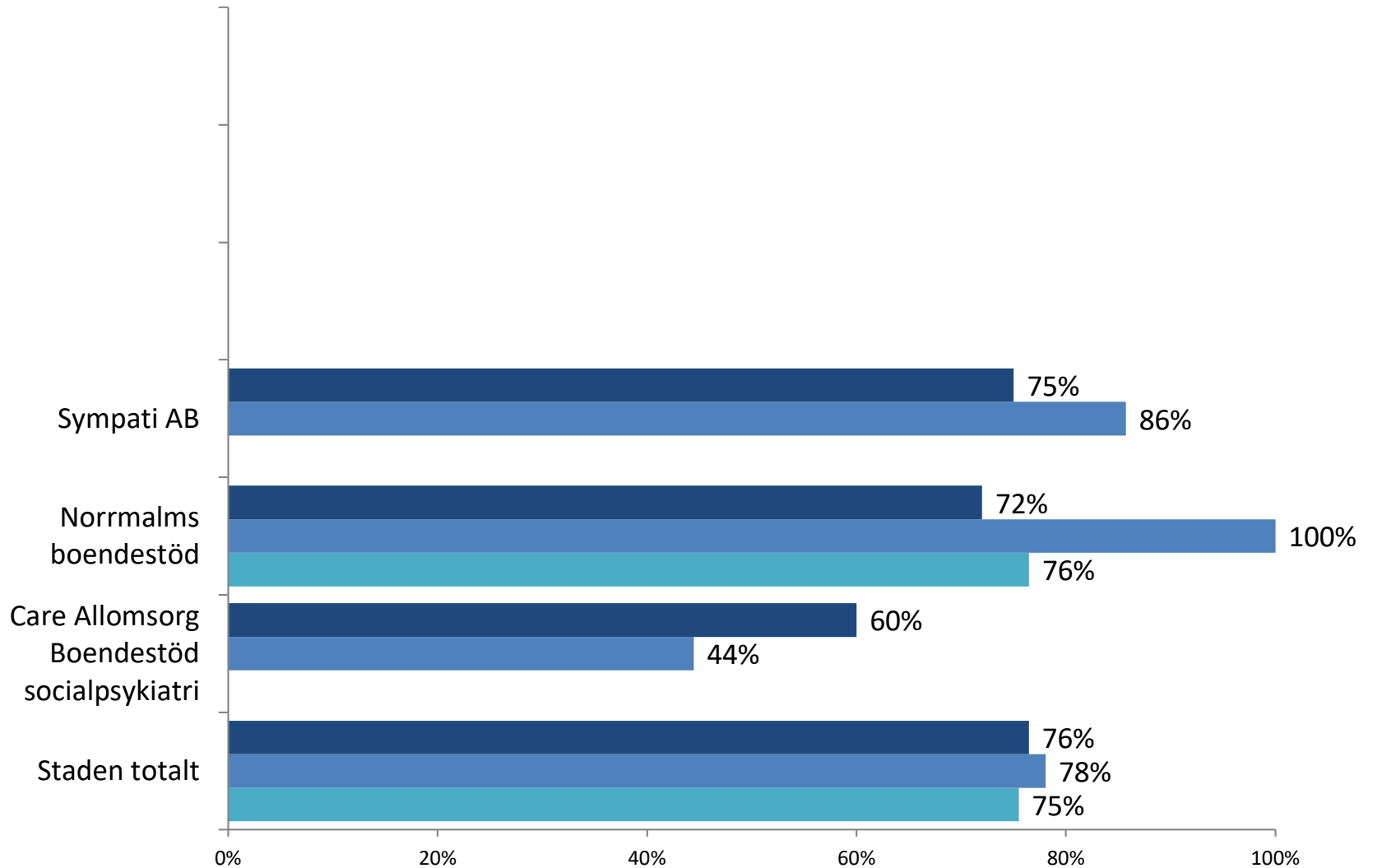
# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



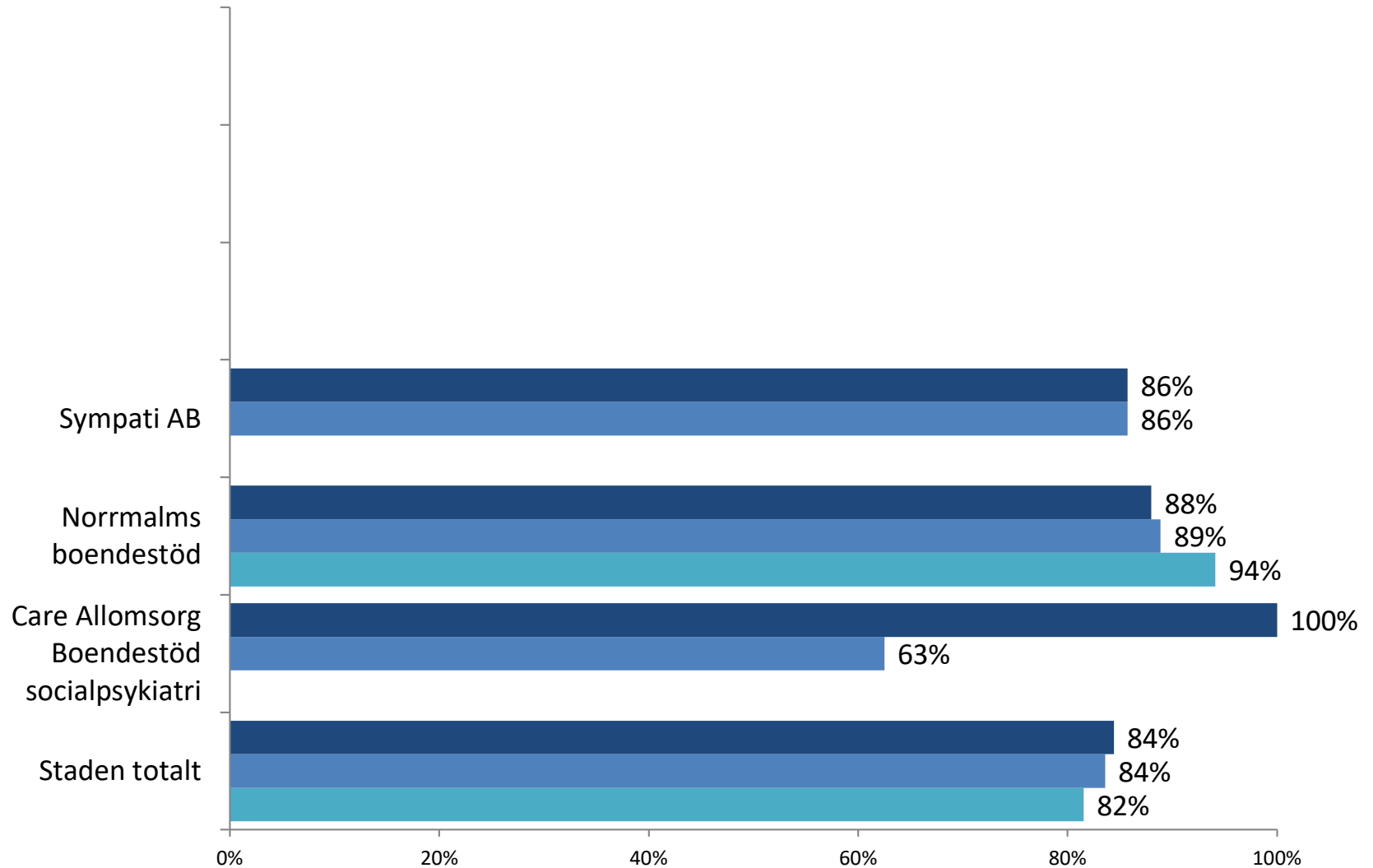
# Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



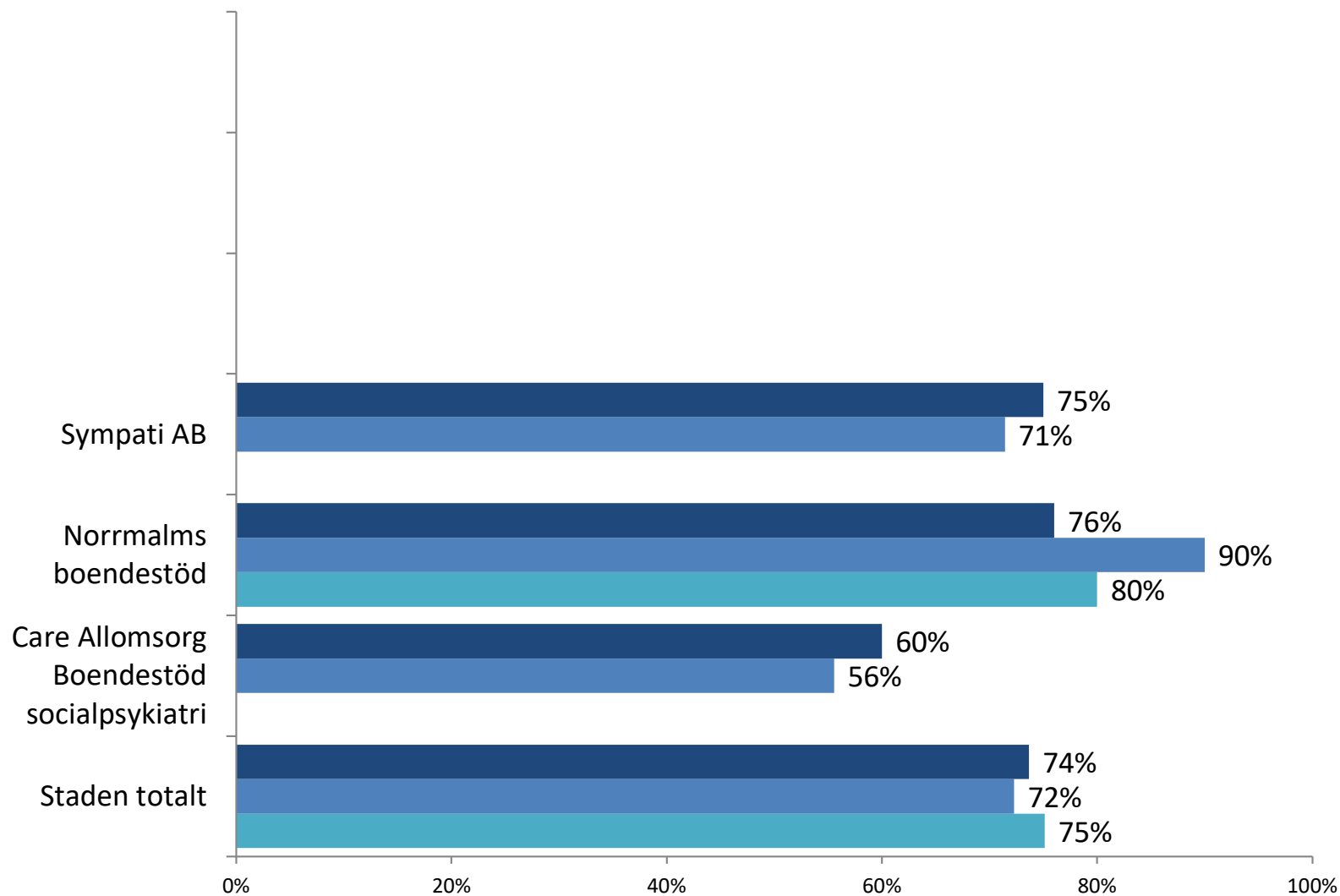
# Biståndsbedömaren behandlar mig väl\*

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



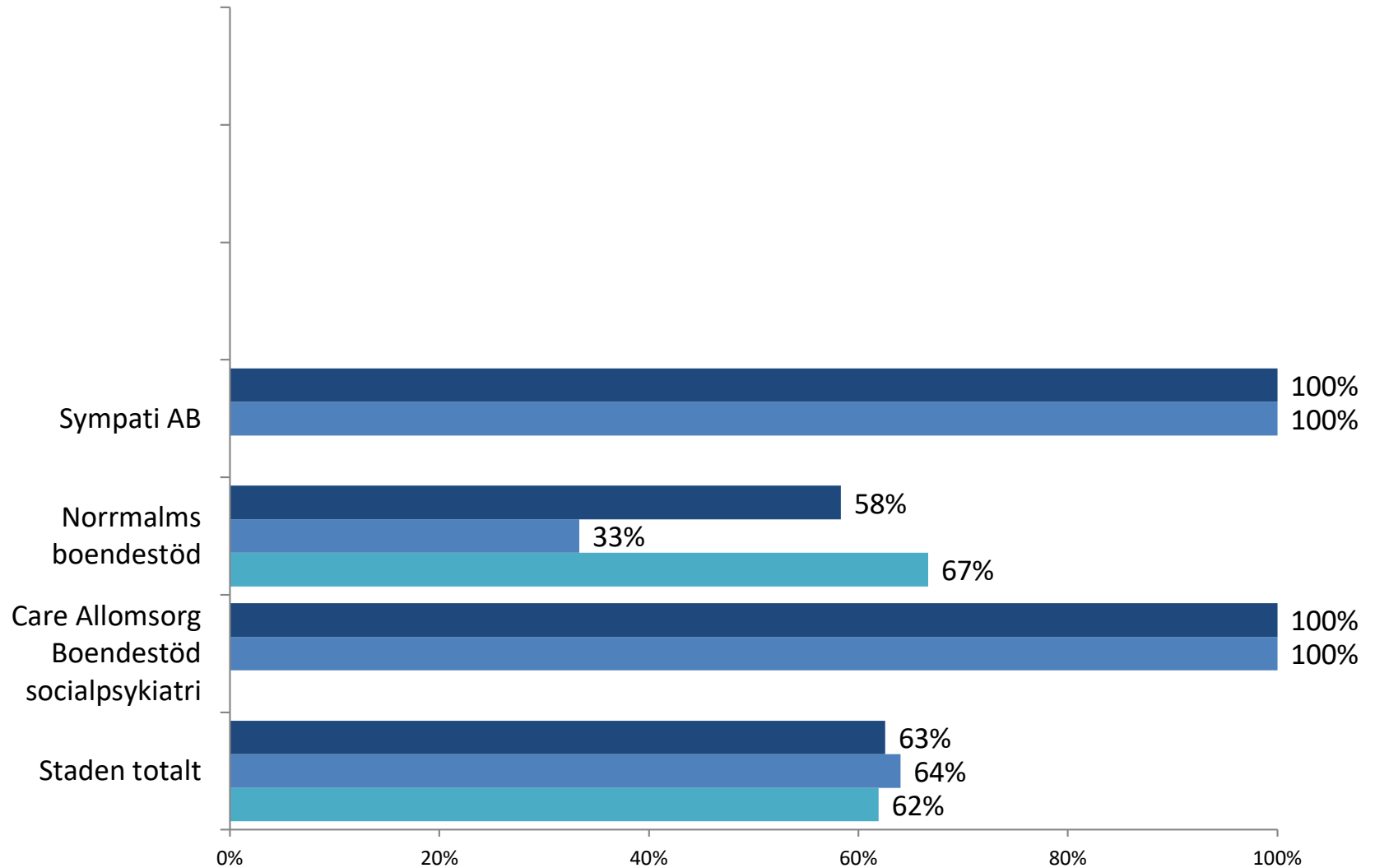
# Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



# Jag har själv valt min utförare

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019





# Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019

