

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2021

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2021**

Boendestöd
Östermalm

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 Östermalm 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 Östermalm stadsdelsnämnd inkom 68 svar vilket ger en svarsprocent på 41 %.
- I Östermalm stadsdelsnämnd inkom 29 % av svaren från egen regi och 71 % 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 Stuesson, daniel.stuesson@enkätfabriken.se

Frågorna i enkäten 2020

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 2019

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%
Staden totalt	4111	1621	39%	3904	1270	33%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Östermalm är i årets brukarundersökning 41 %, vilket är en högre nivå jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 36 %. Svarsfrekvensen i år är även på en liknande nivå som Stockholms stads genomsnitt för 2021, som är 39 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med boendestödjarna svarar 94 % att de är nöjda, vilket är en liknande nivå som föregående år då andelen nöjda brukare var 93 %.

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Undantag gäller frågan "Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistenten jag får utförs" där det skett en negativ utveckling. I frågan "Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare" är brukarna i Östermalm mer nöjda i årets undersökning.

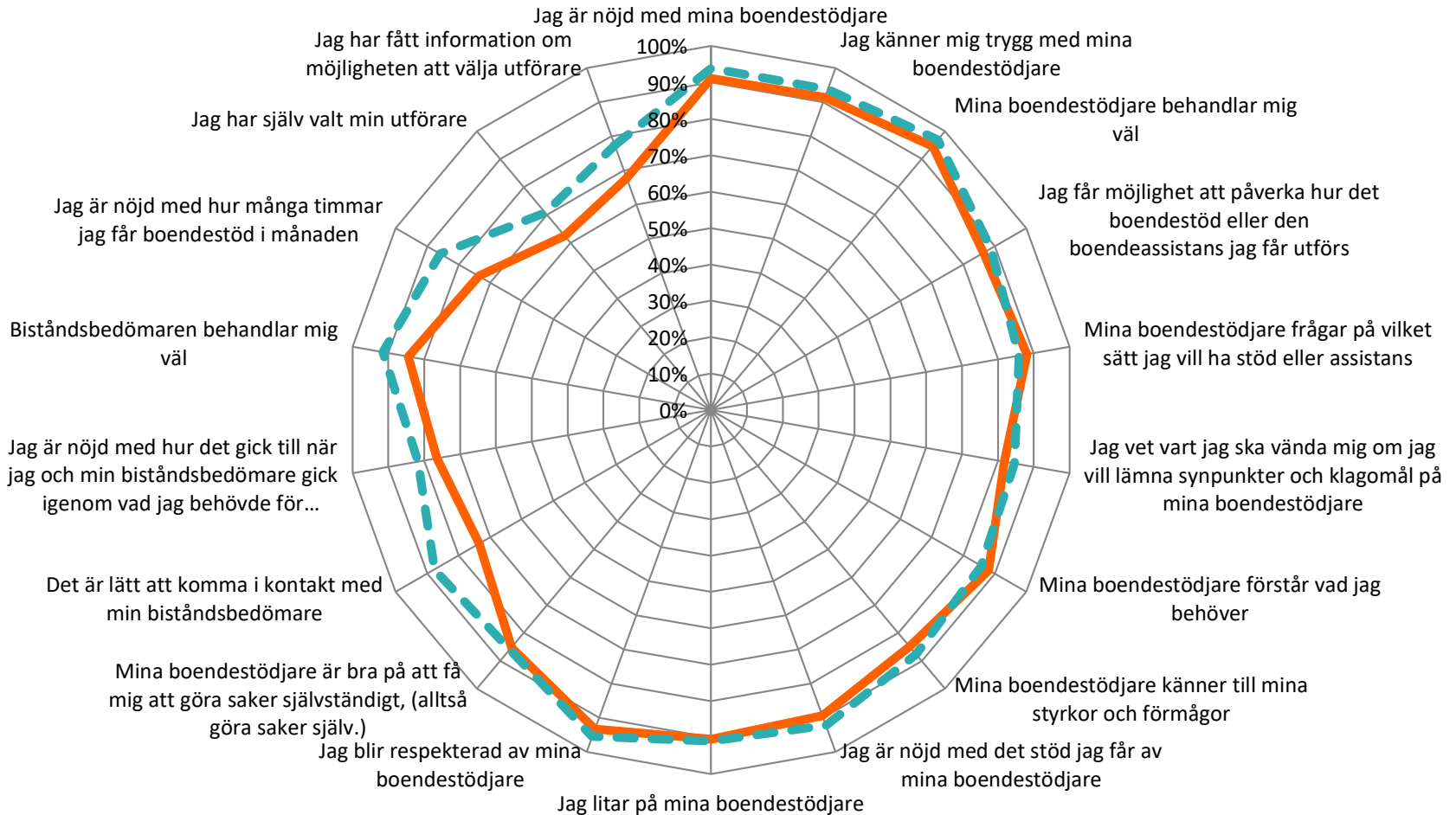
Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Östermalm något mer nöjda överlag. Nöjdheten är framförallt högre i Östermalm på områdena "Frågor om min biståndsbedömning" samt "Frågor om valfrihet".

Andel nöjda

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

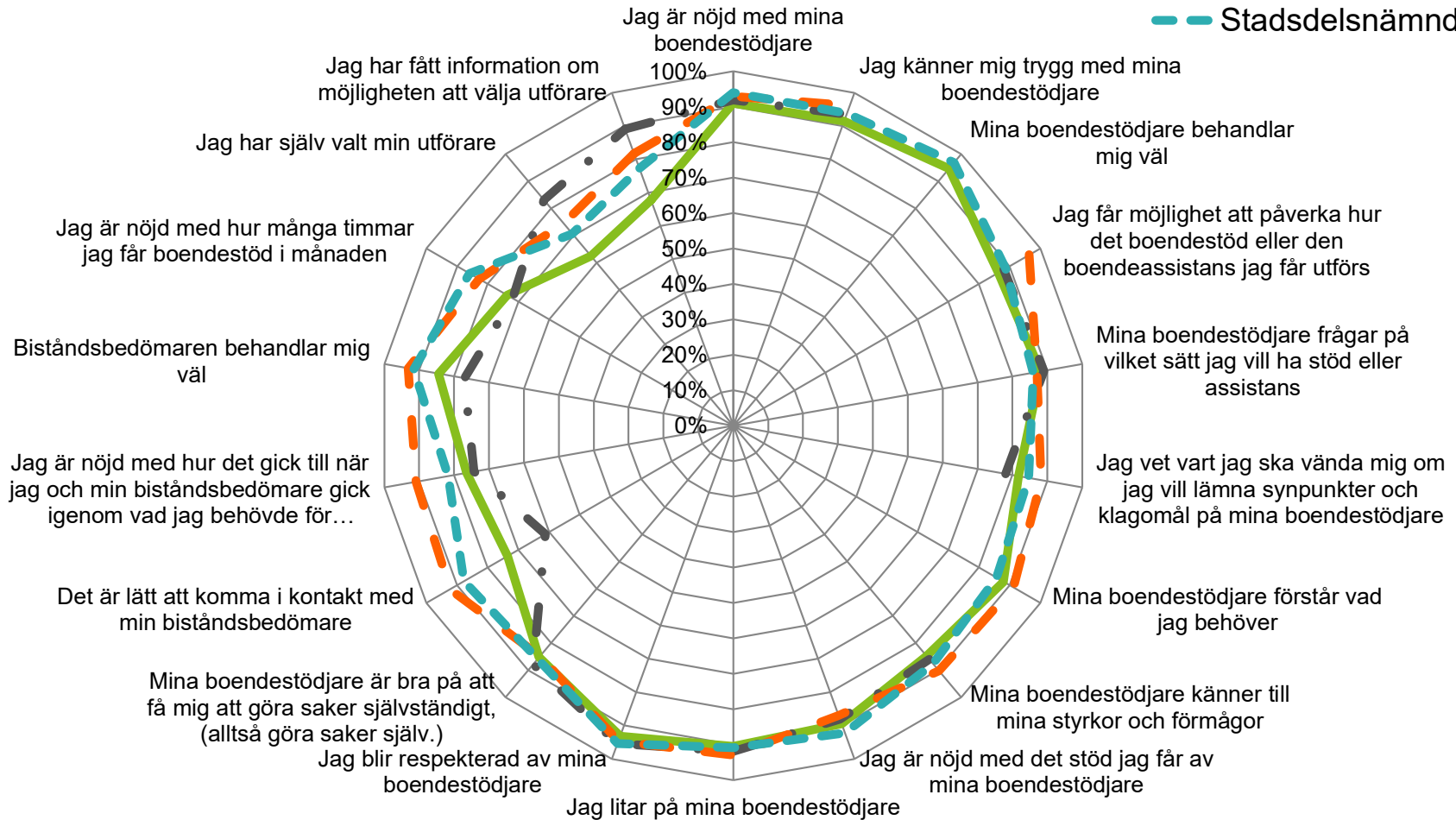
— Staden 2021

- - - Stadsdelsnämnd 2021



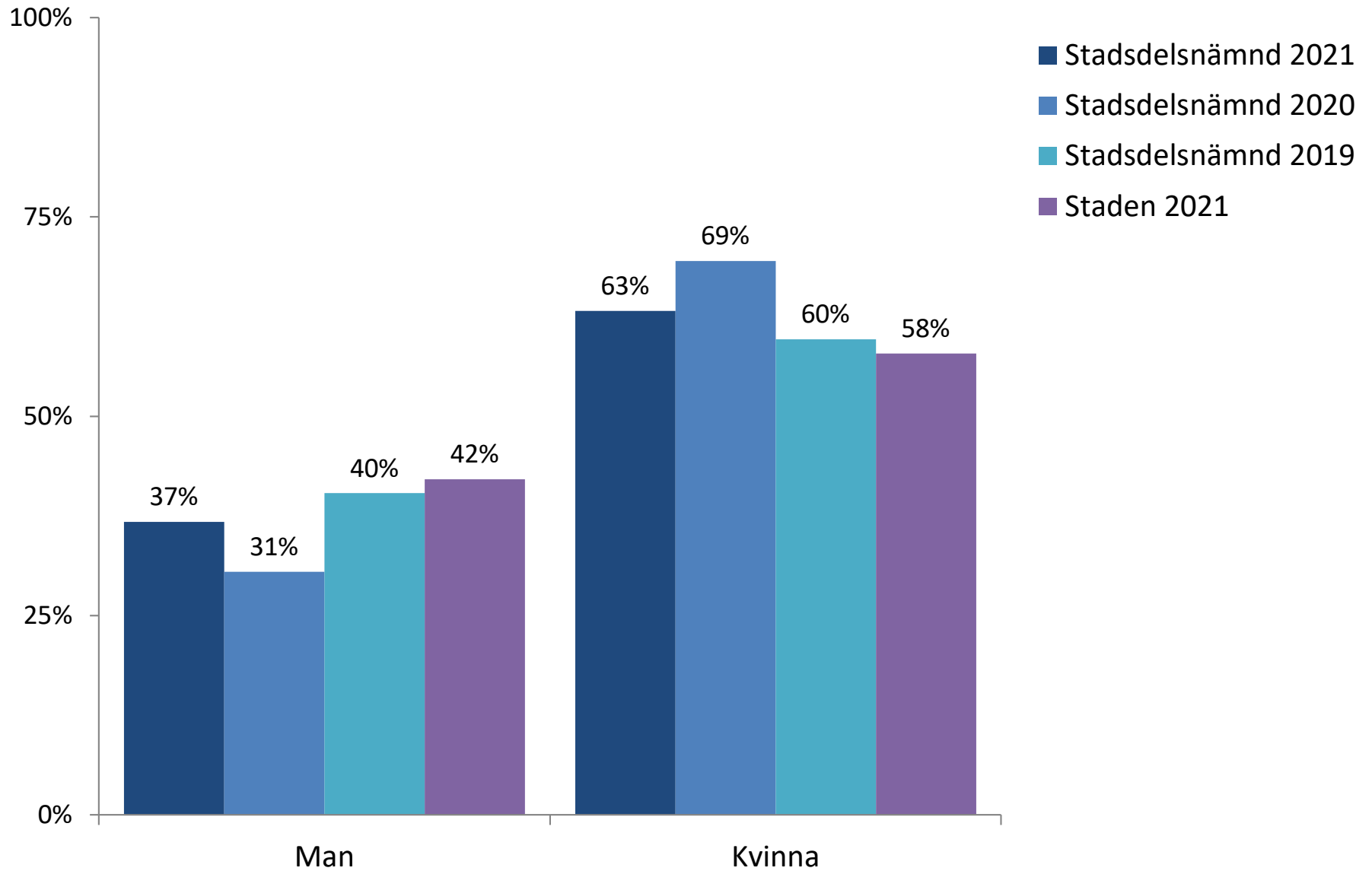
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

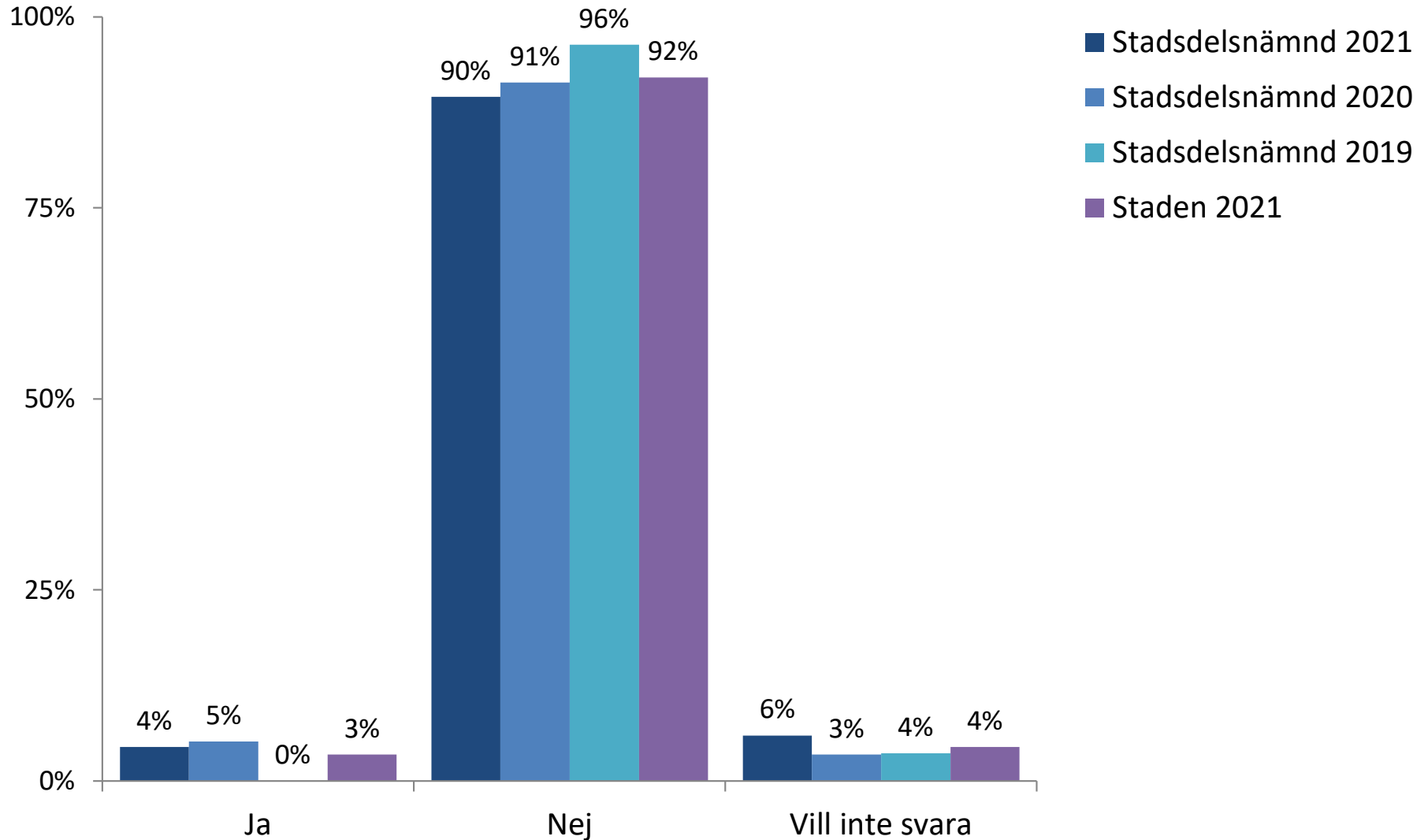


Bakgrundsfrågor

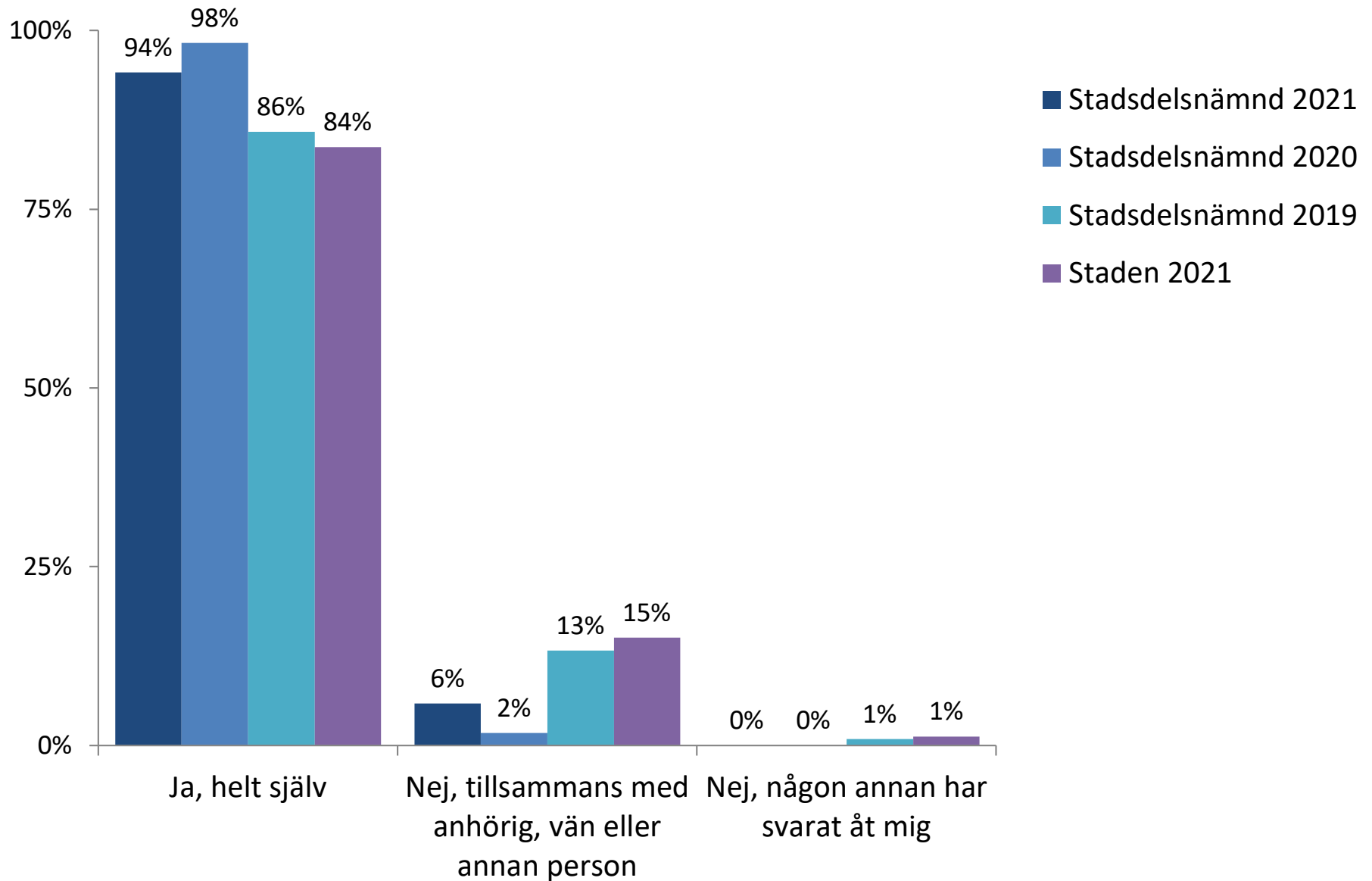
Kön



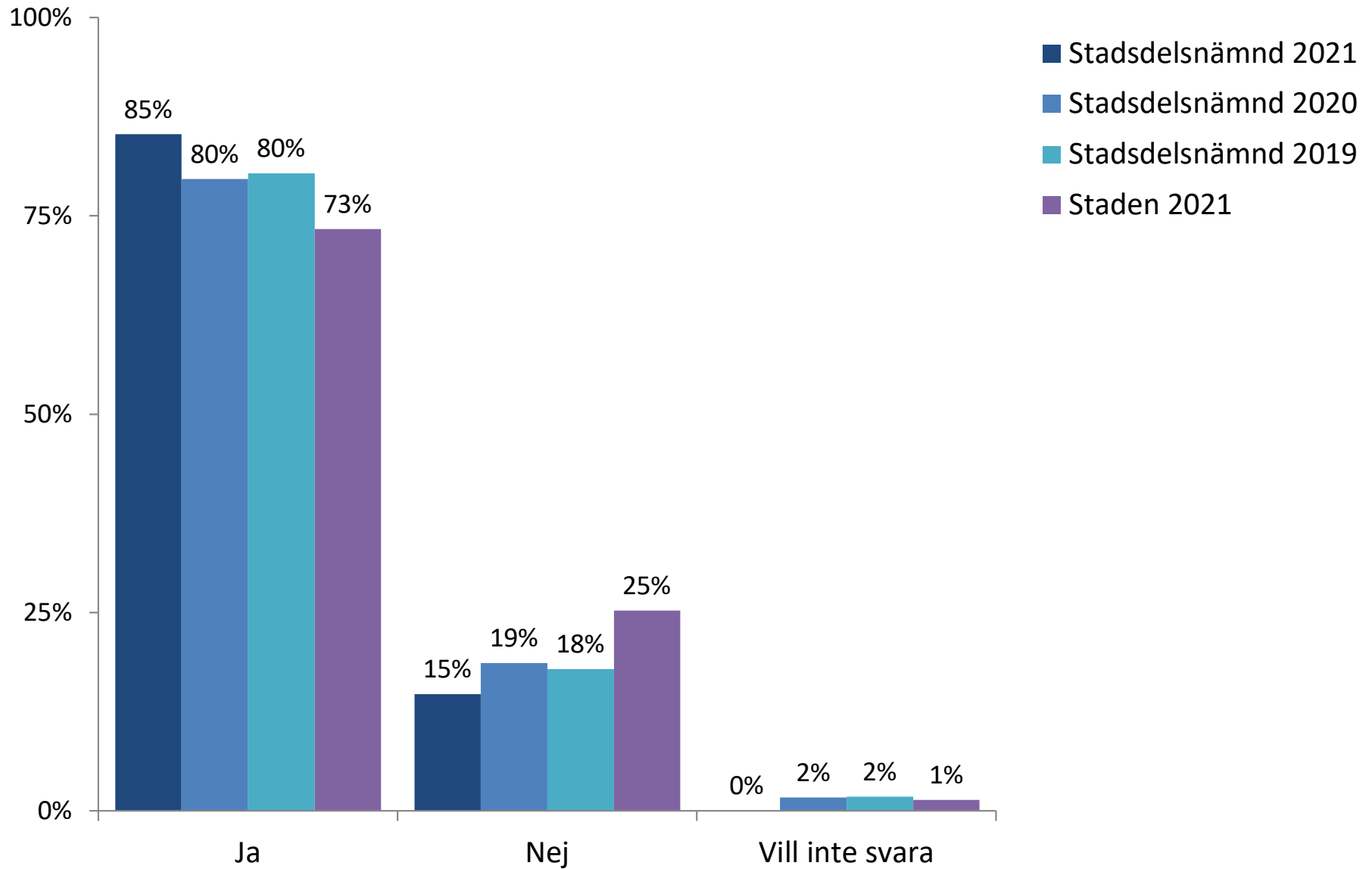
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad av dina boendestödjare? (n=67)



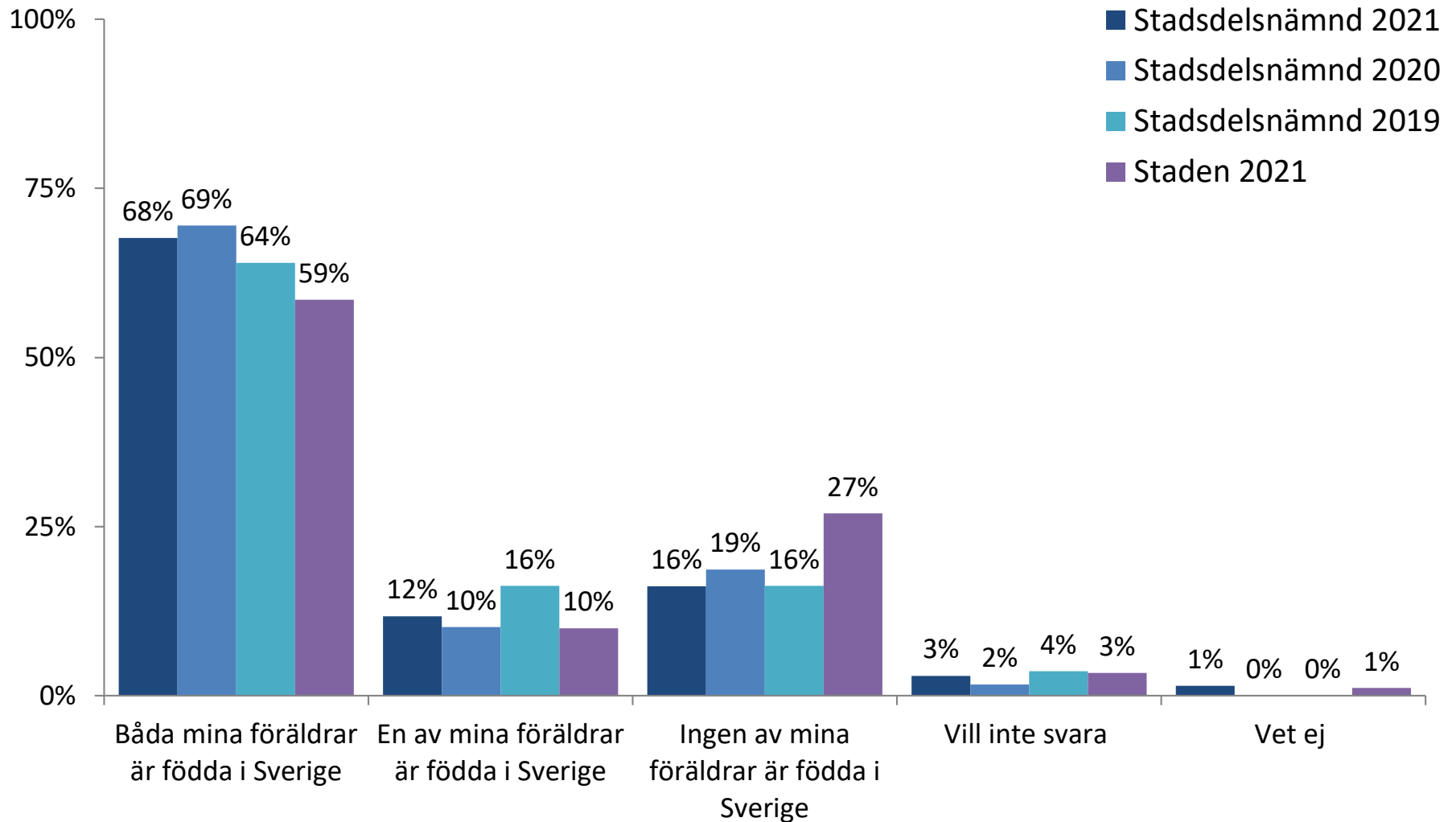
Har du besvarat frågorna själv?



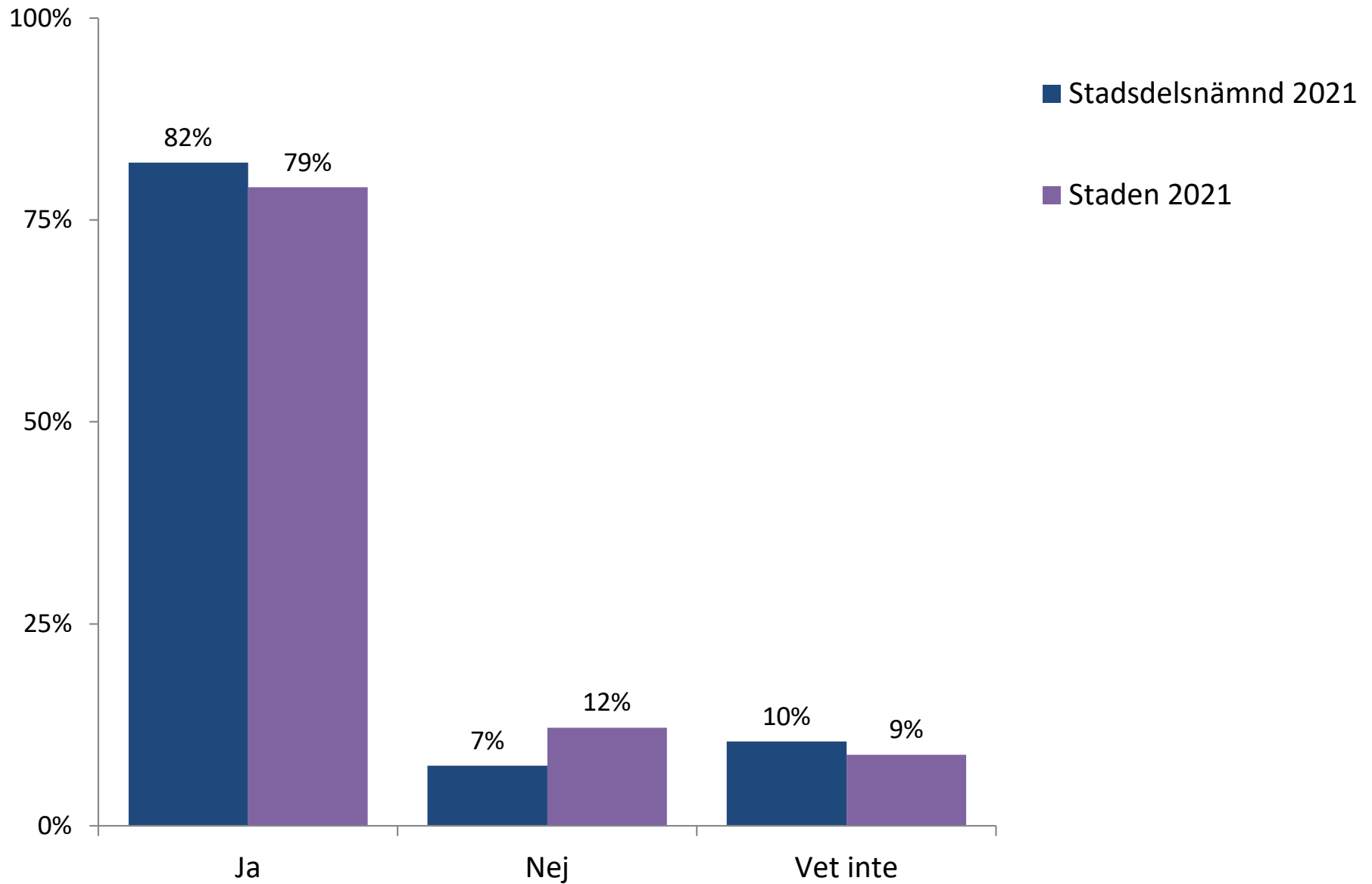
Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



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

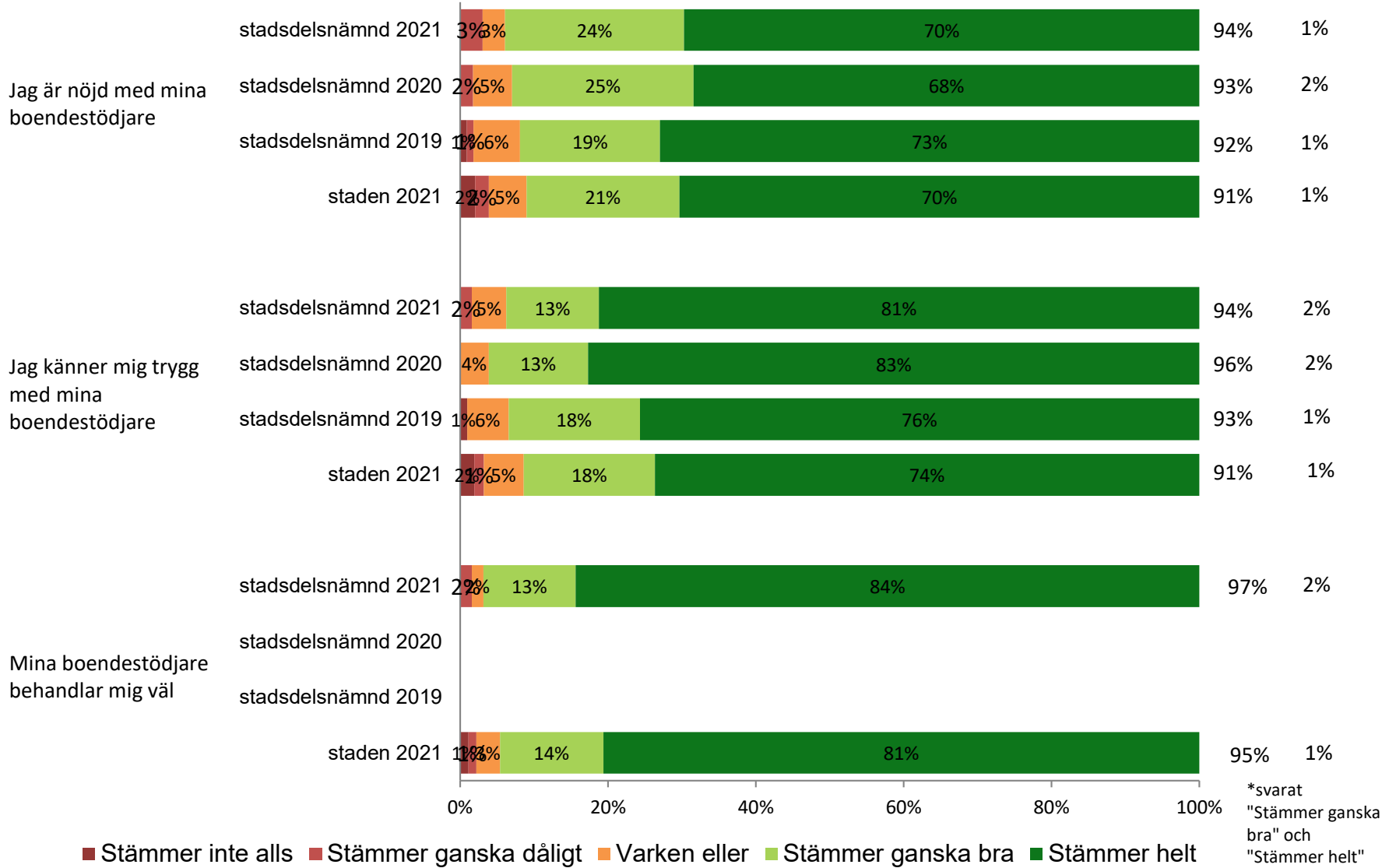


Resultat per fråga över tid

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



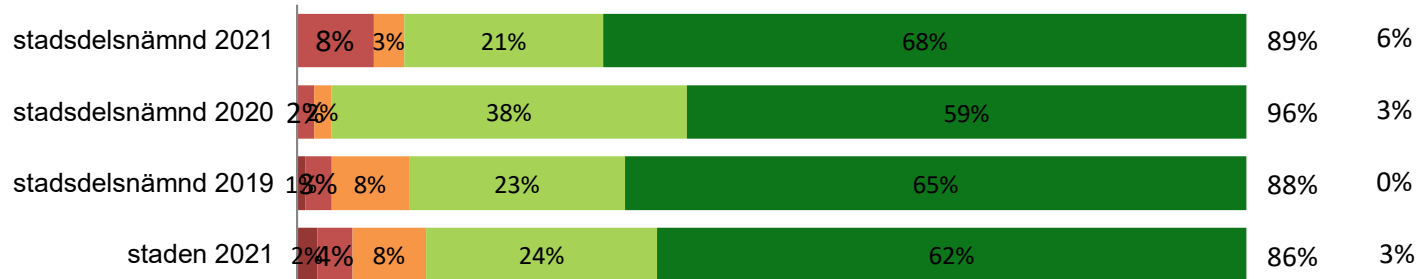
*svarat
"Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

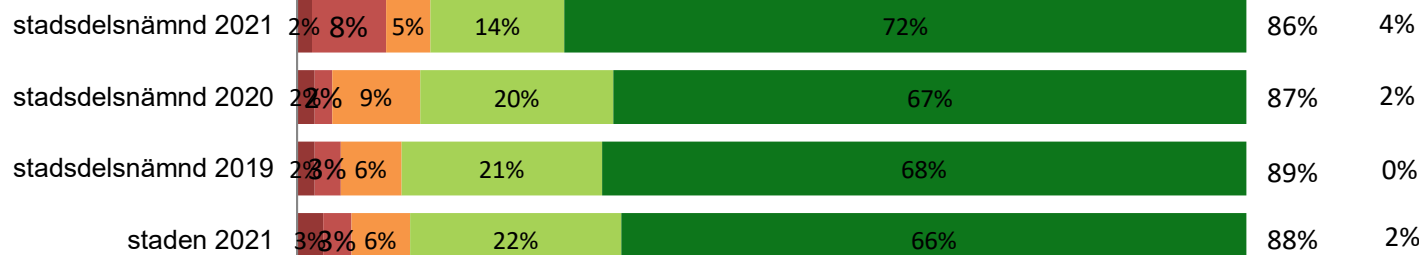
Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

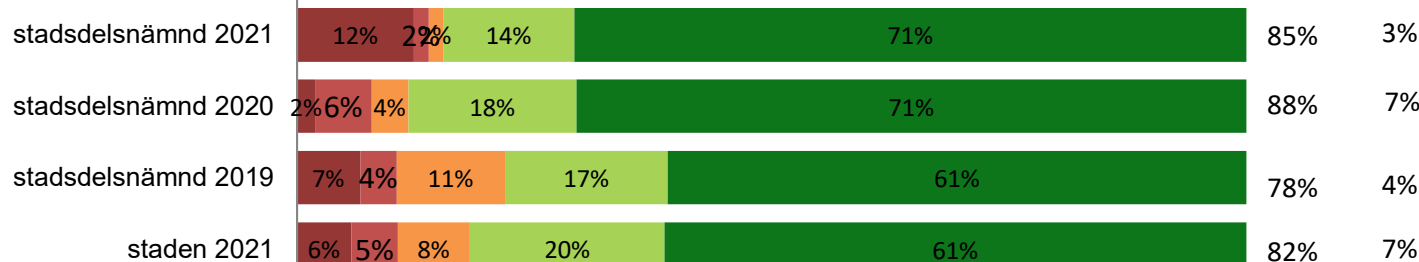
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs*



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



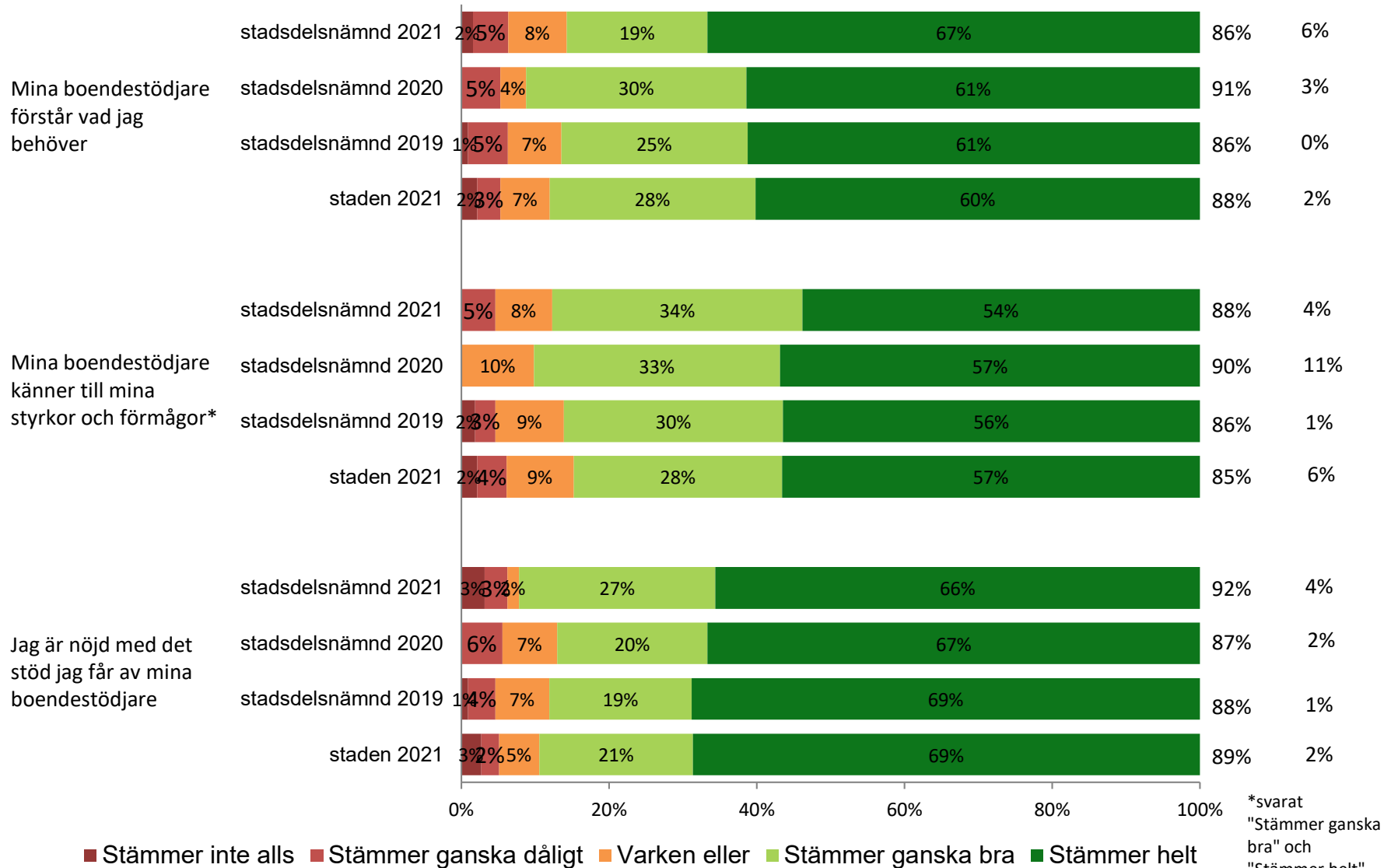
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

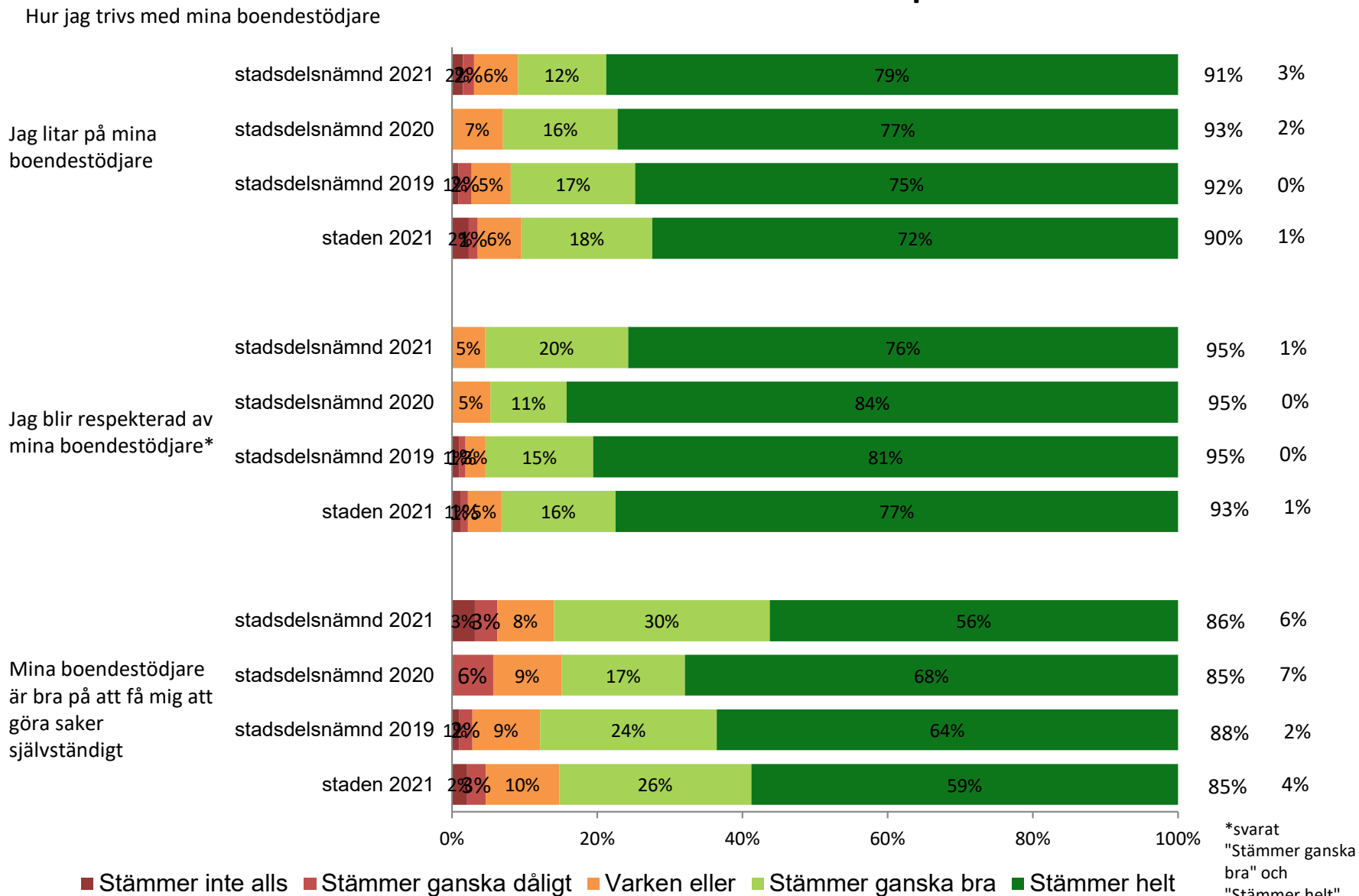


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej



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

Stadsdelsnämnden per år

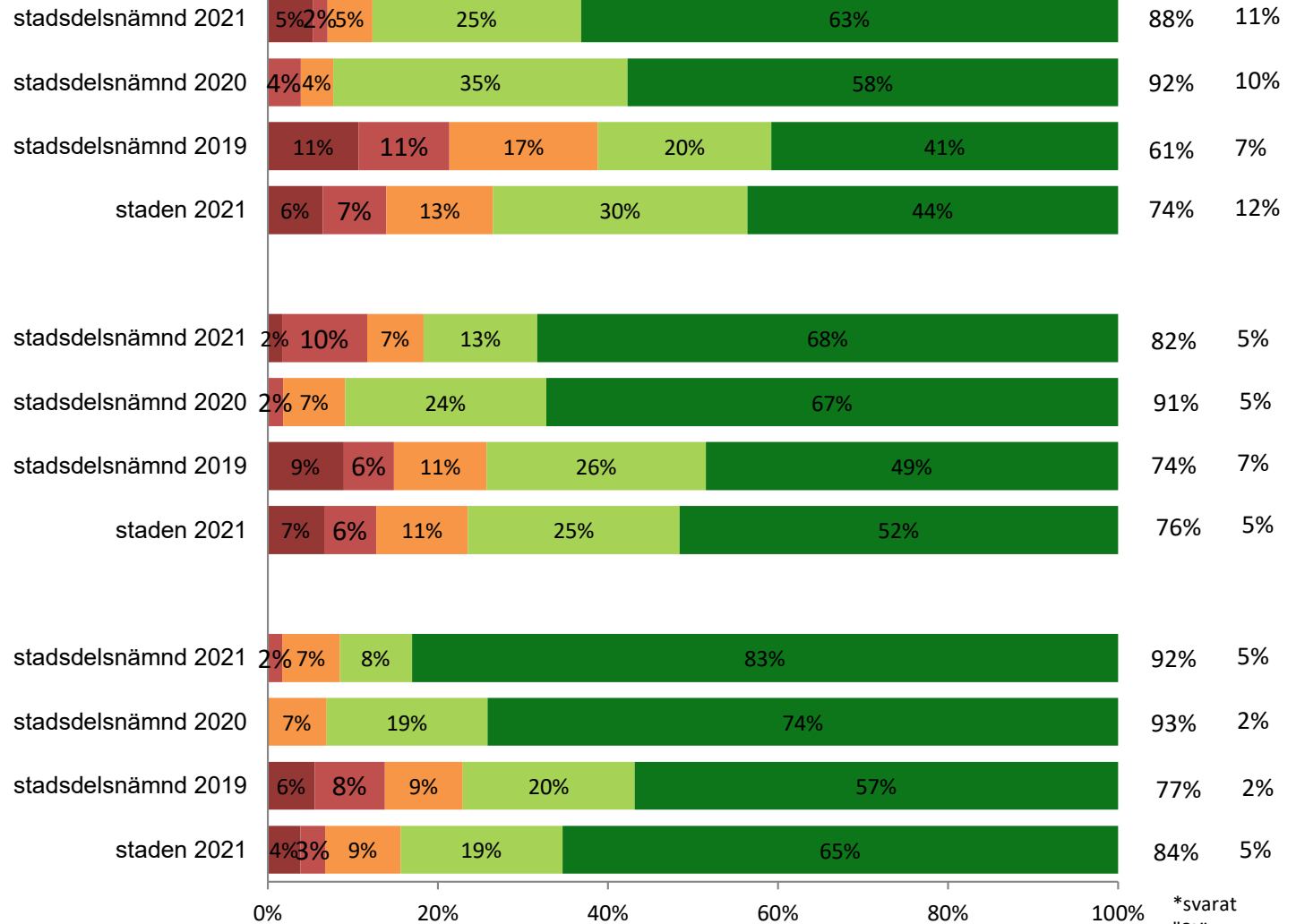
Andel
Nöjda* Vet ej

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

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 år

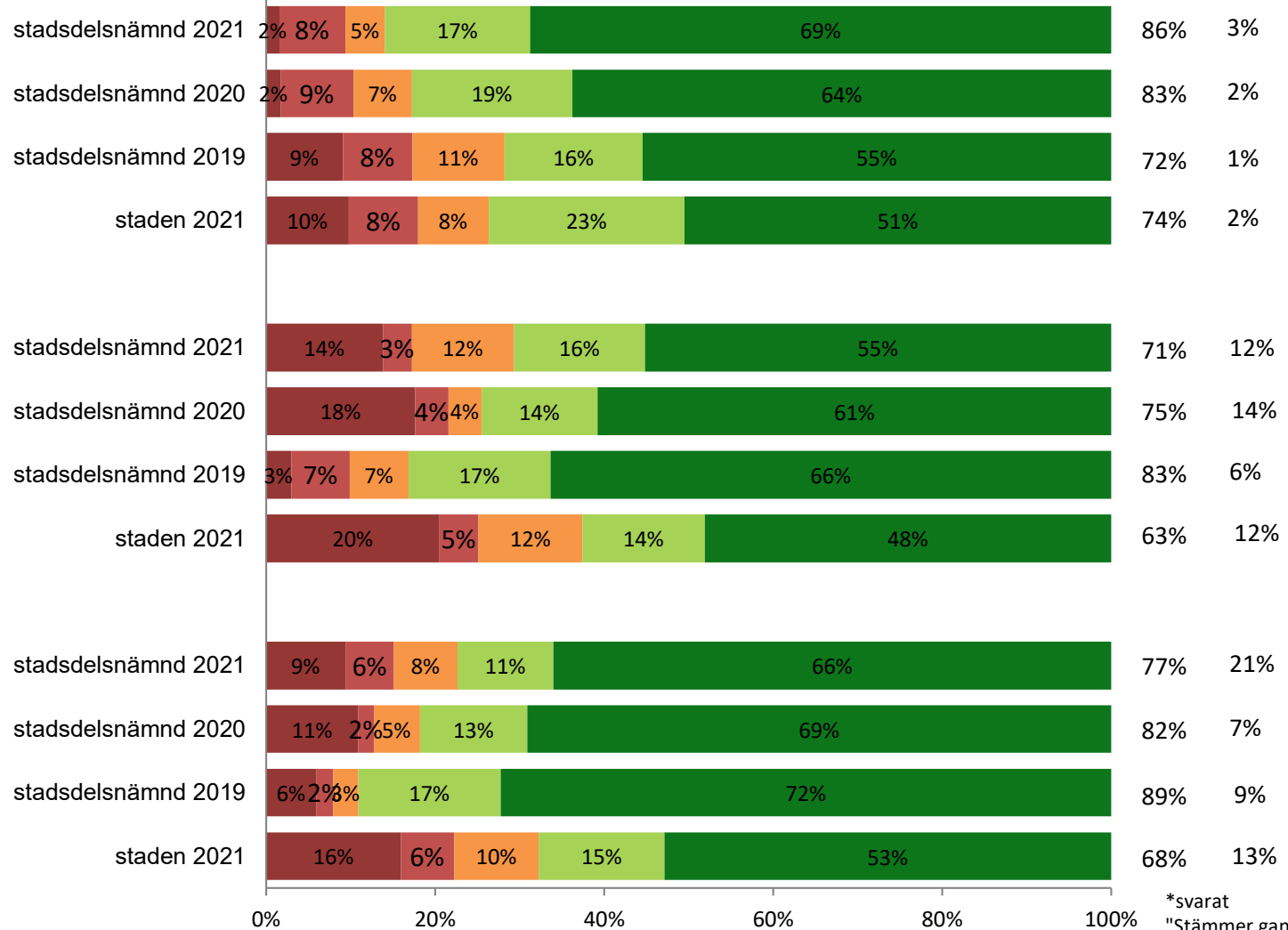
Andel
Nöjda* Vet ej

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



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

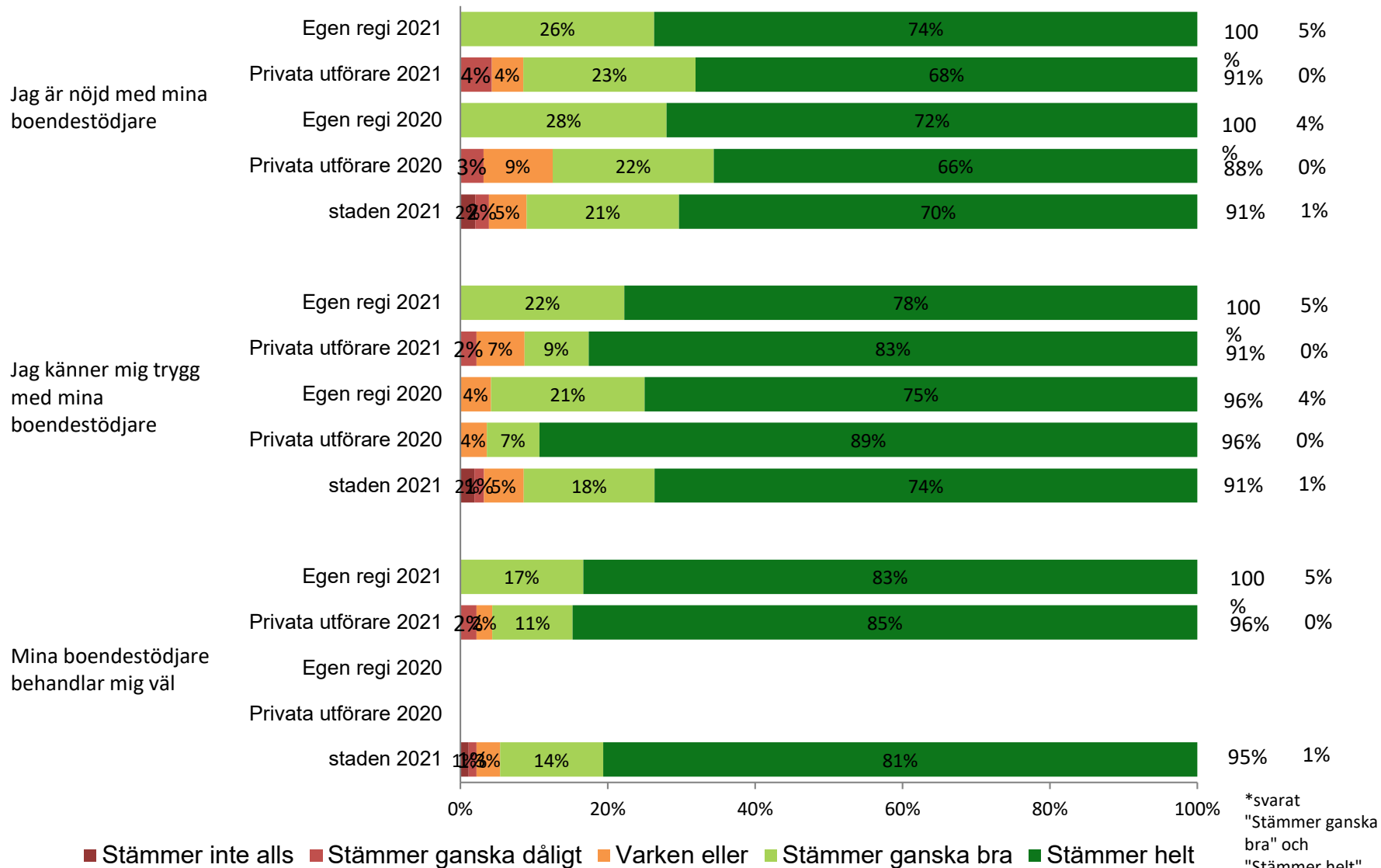
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Resultat per regiform

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

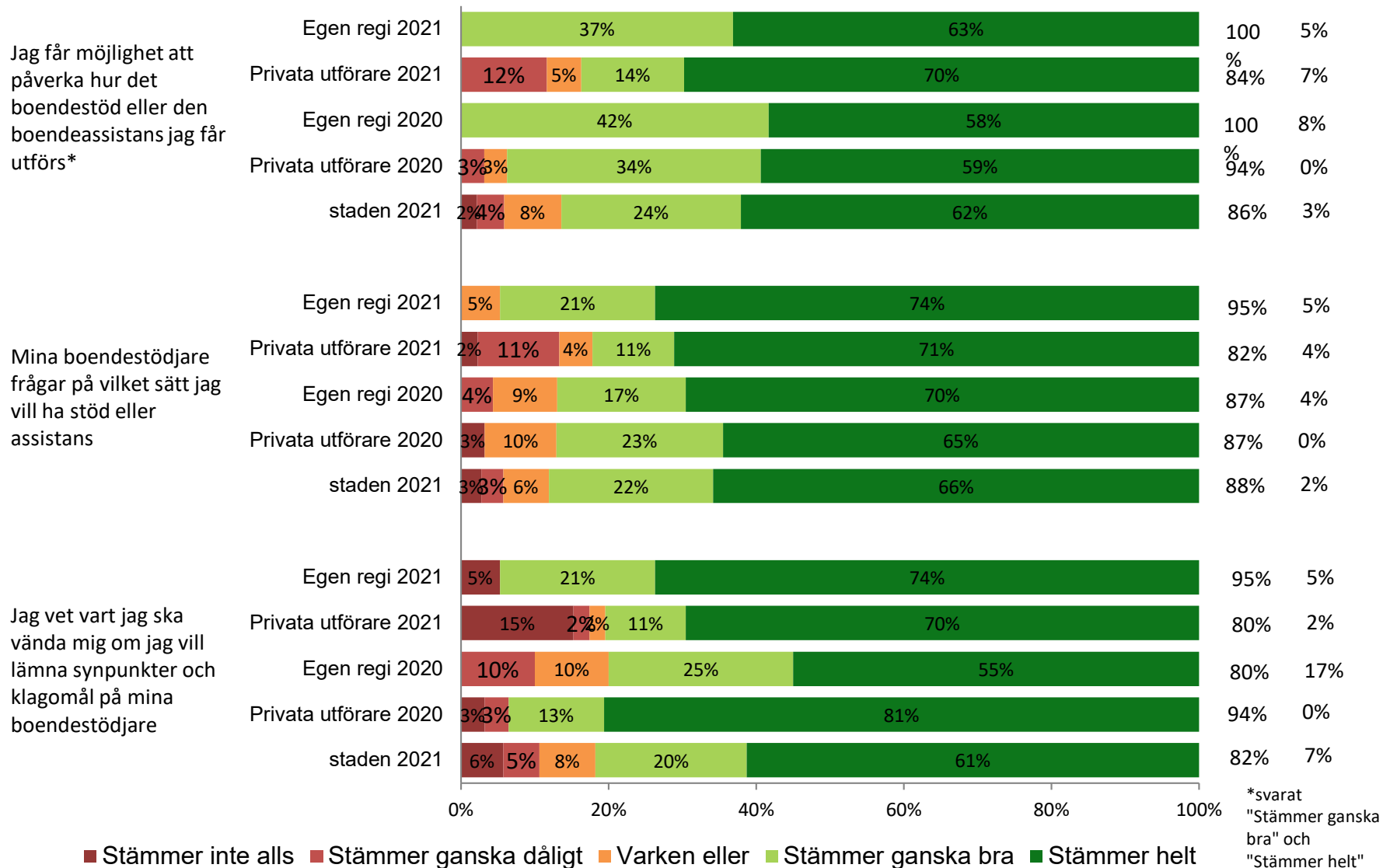
Sammanfattande omdöme



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

Stadsdelsnämnden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

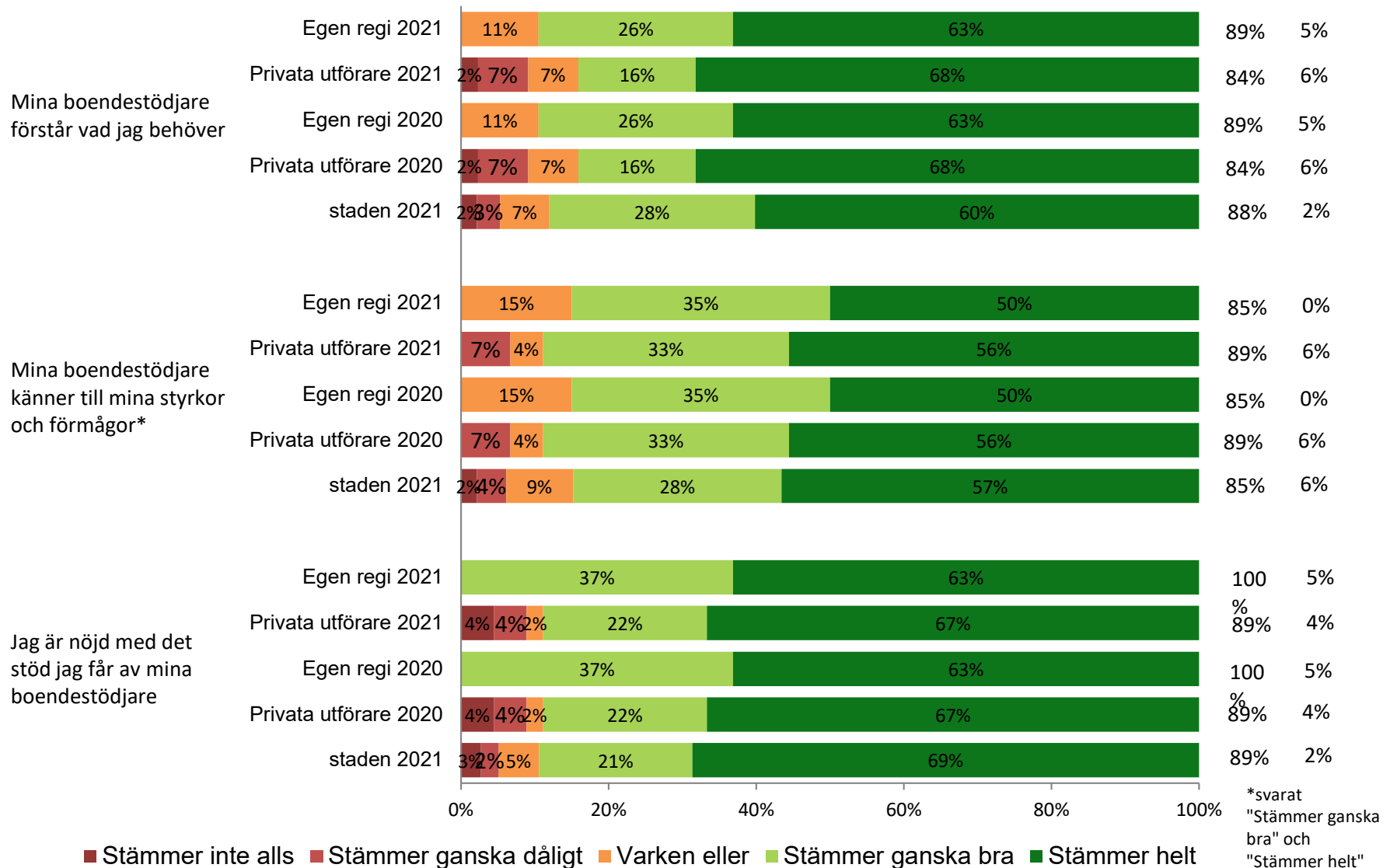


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

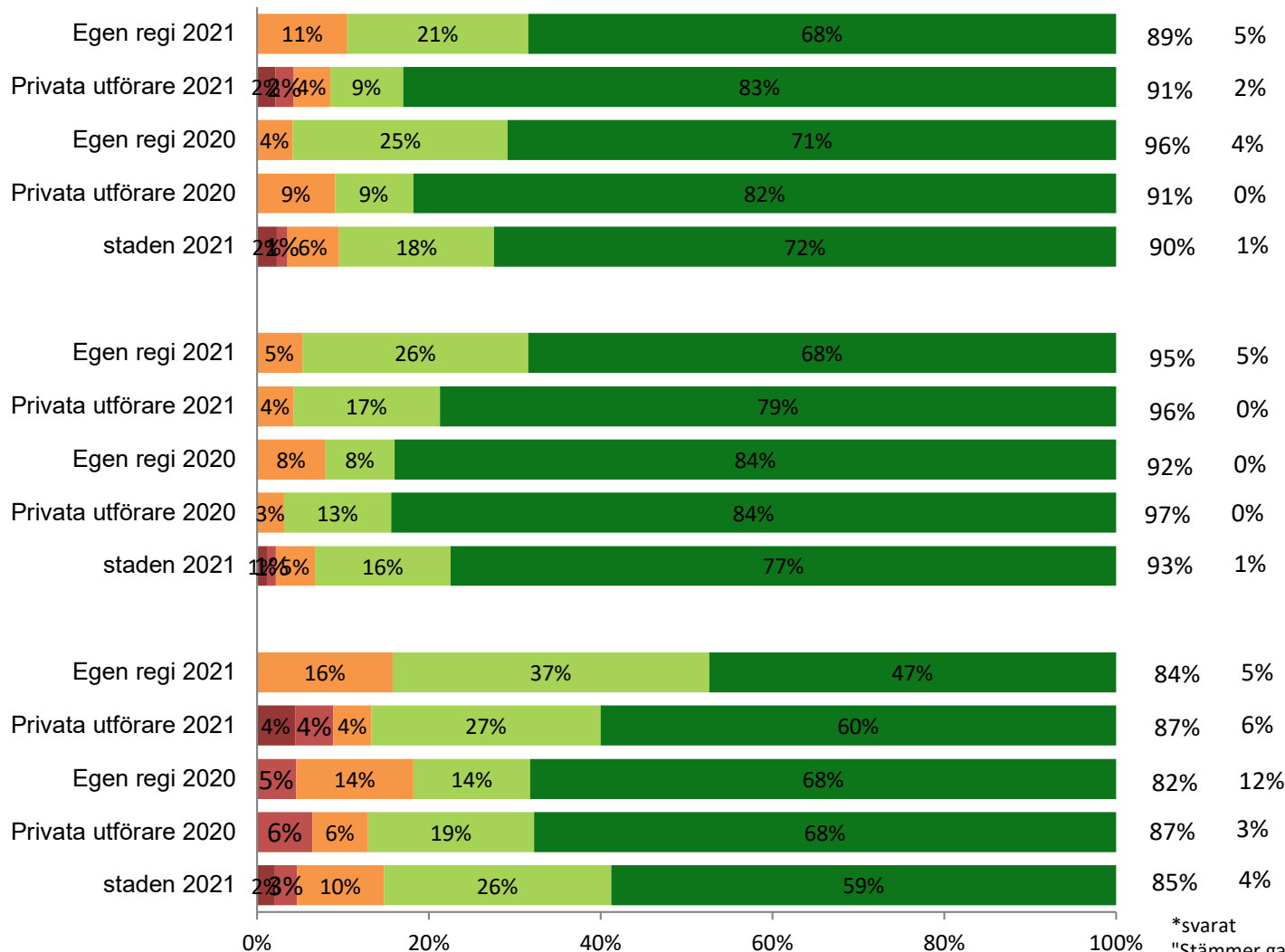
Andel
Nöjda* Vet ej

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

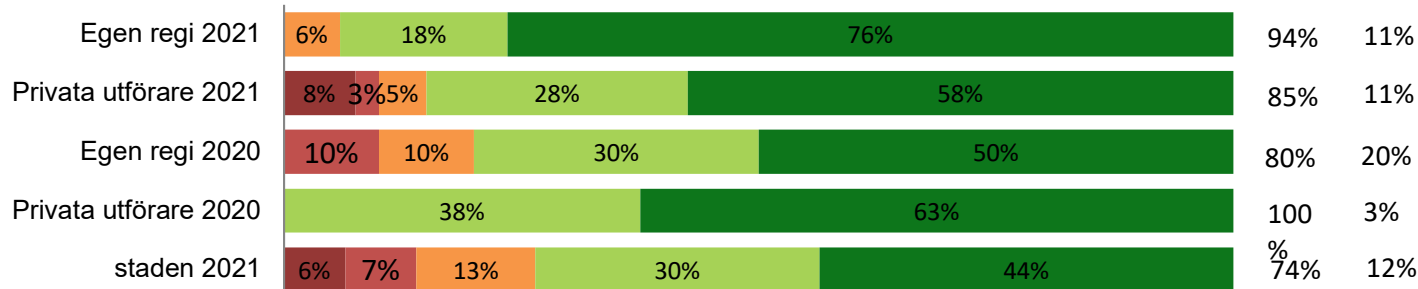
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdelsnämnden per regiform

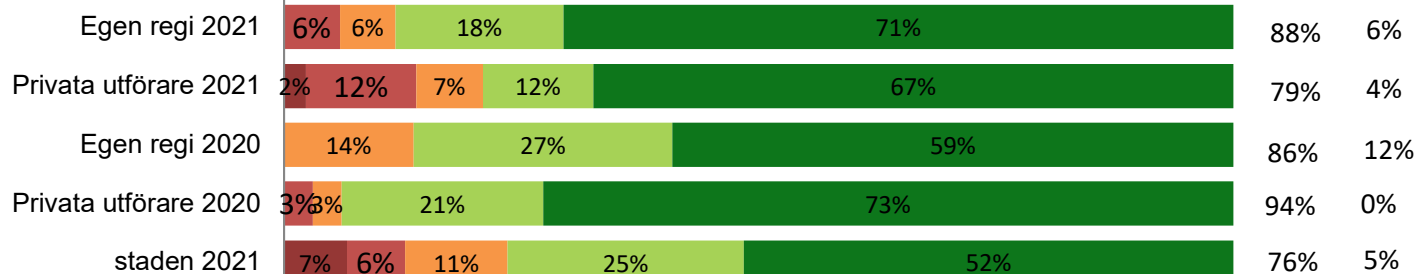
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

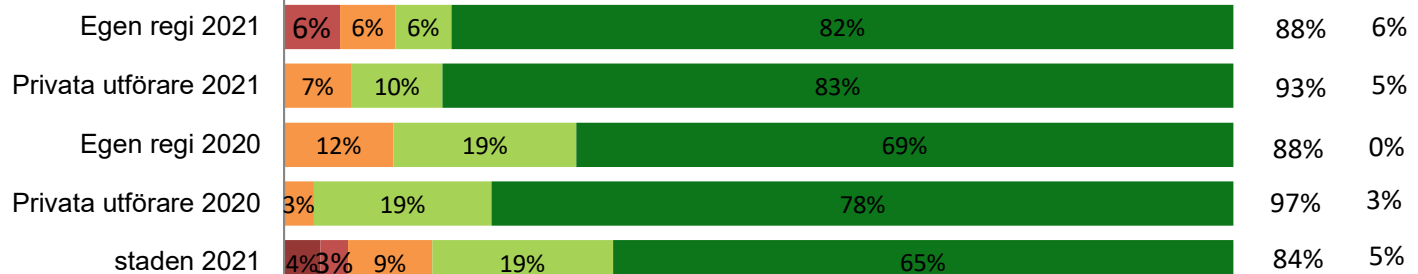
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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



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

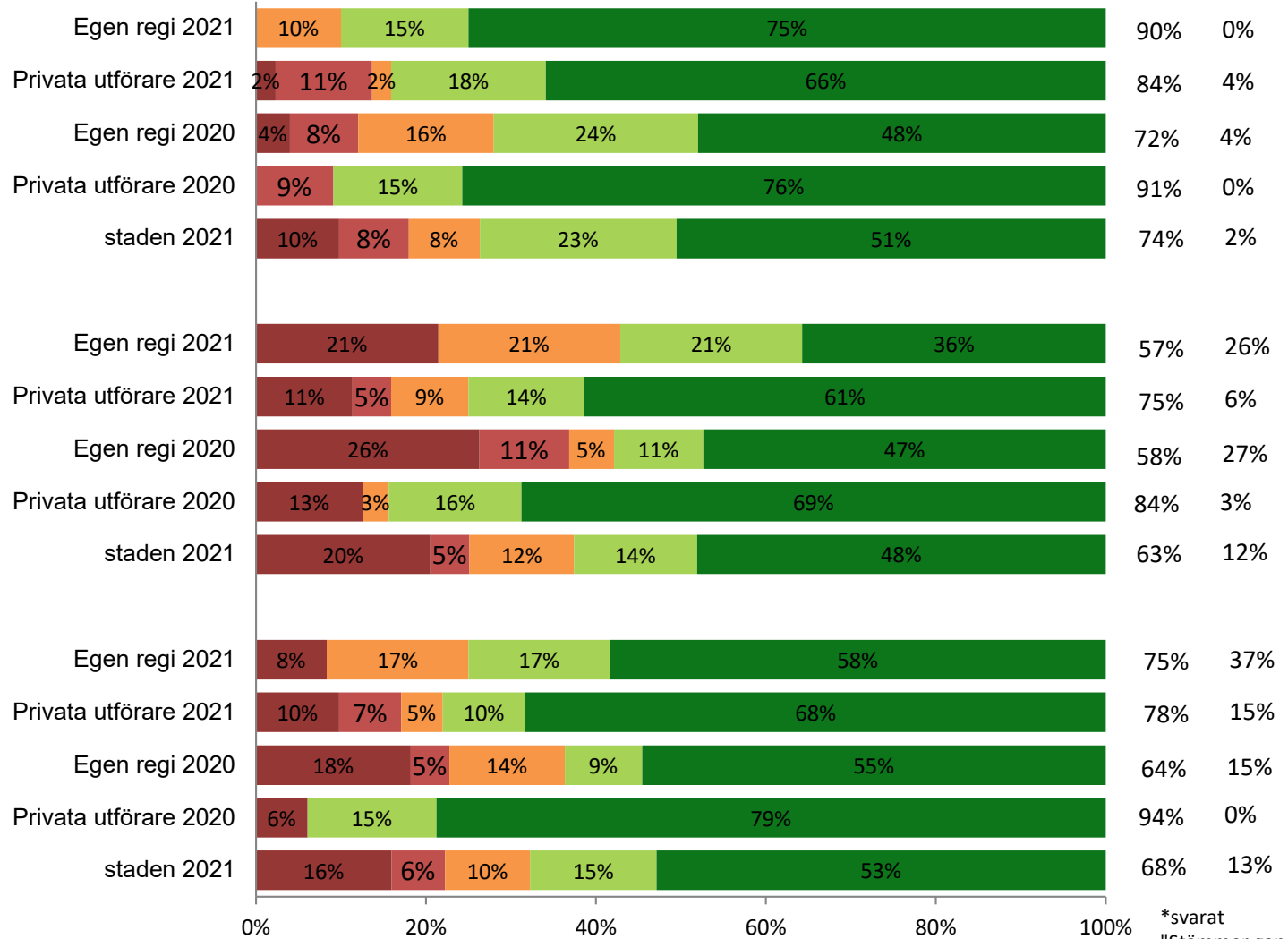
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

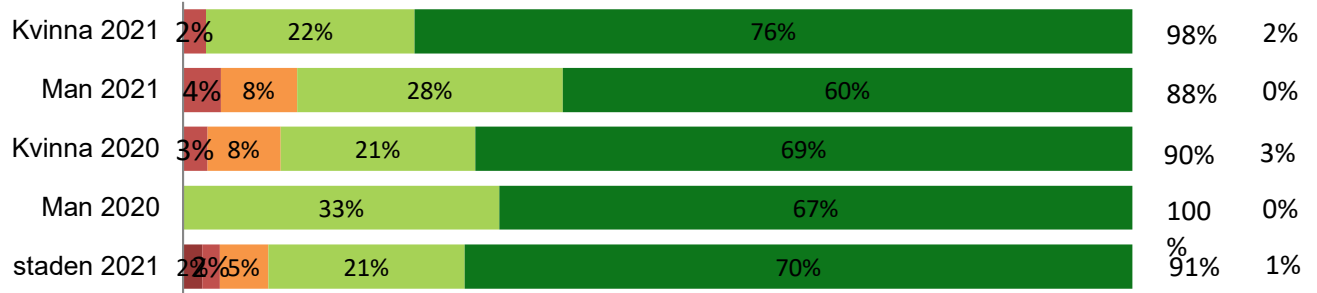
Resultat män/kvinnor

Stadsdelsnämnden per kön

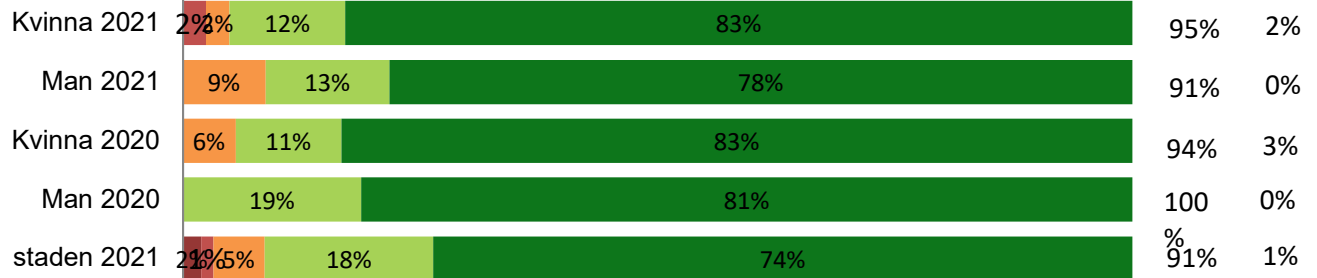
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

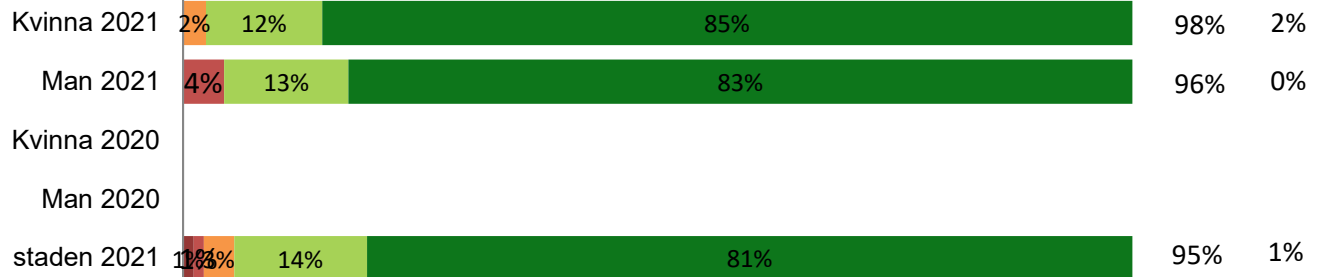
Jag är nöjd med mina boendestödjare



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

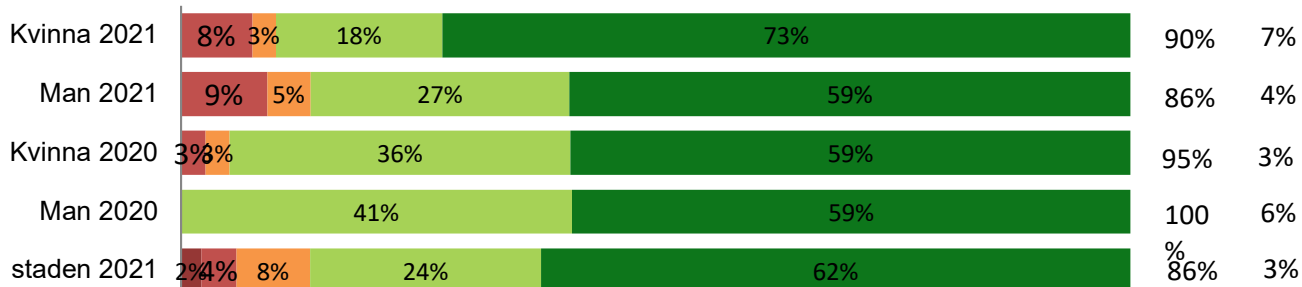
*svarat "Stämmer ganska bra" och

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

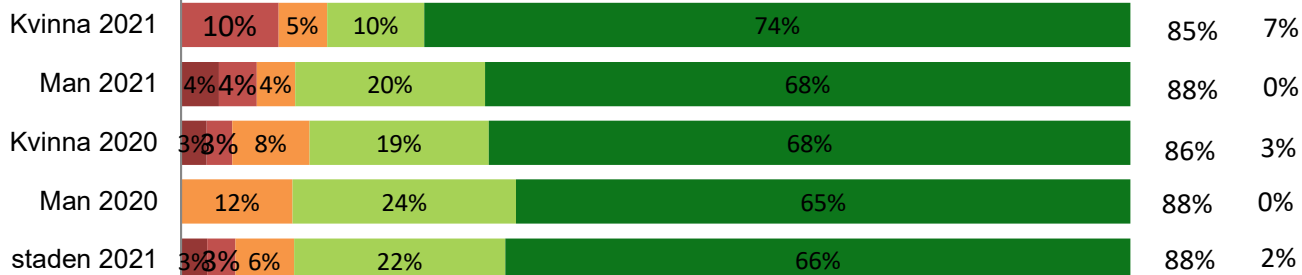
Stadsdelsnämnden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

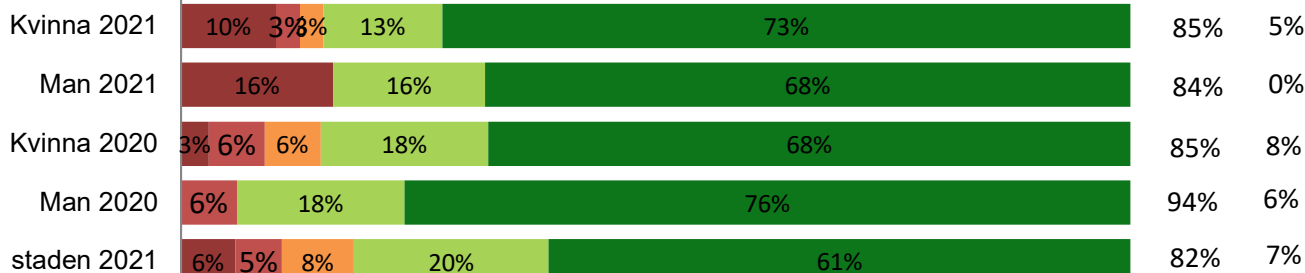
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs*



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

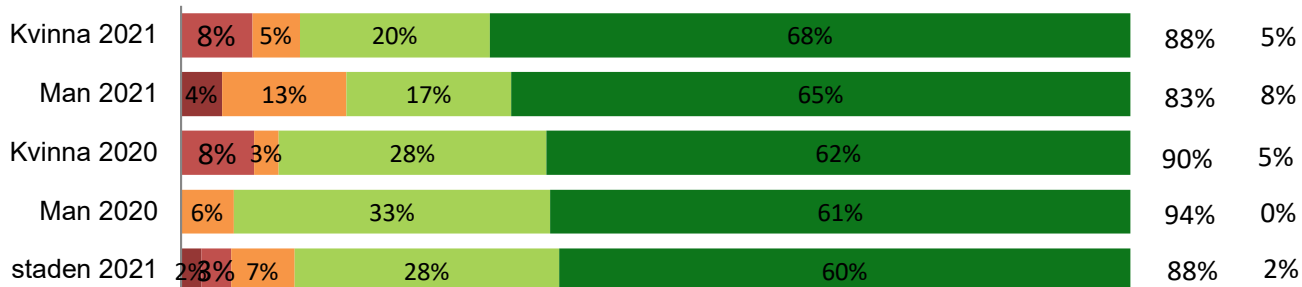
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

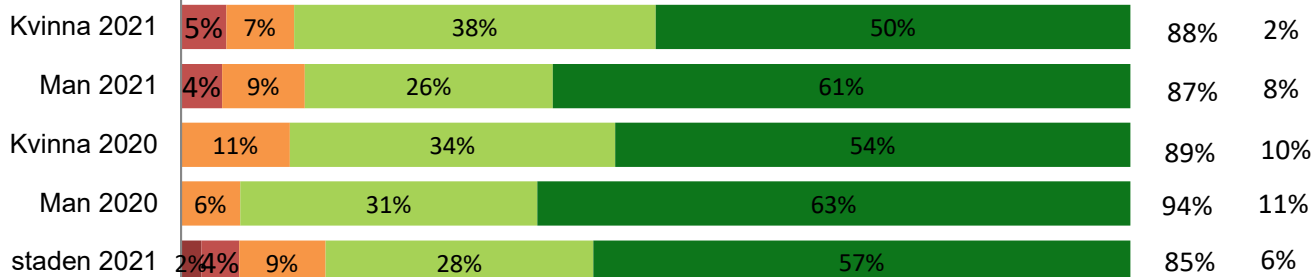
Stadsdelsnämnden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

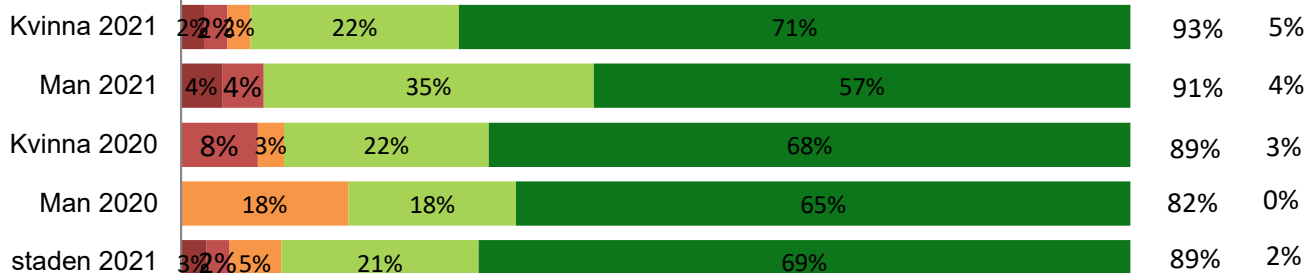
Mina boendestödjare
förstår vad jag behöver



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

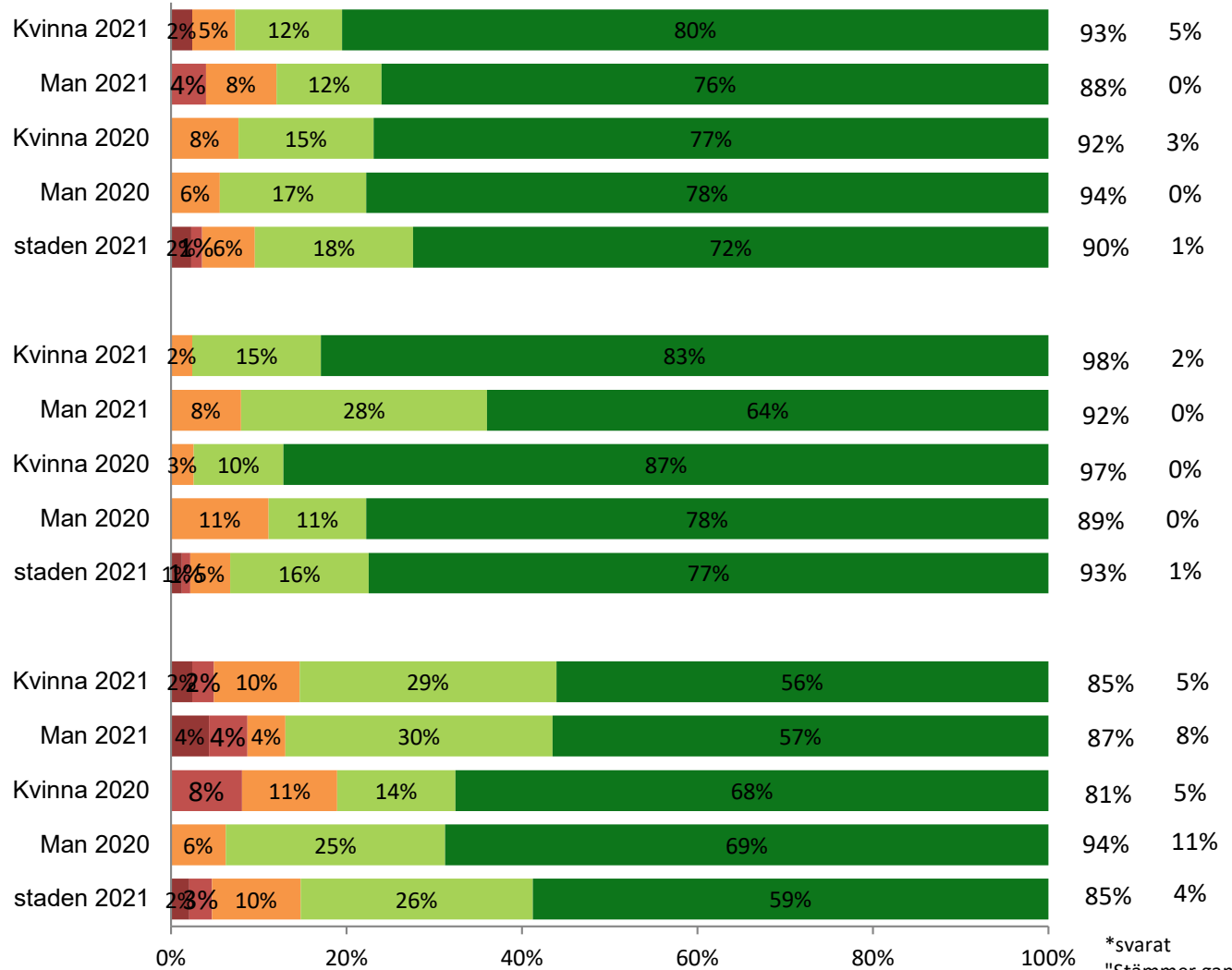
Andel
Nöjda* Vet ej

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

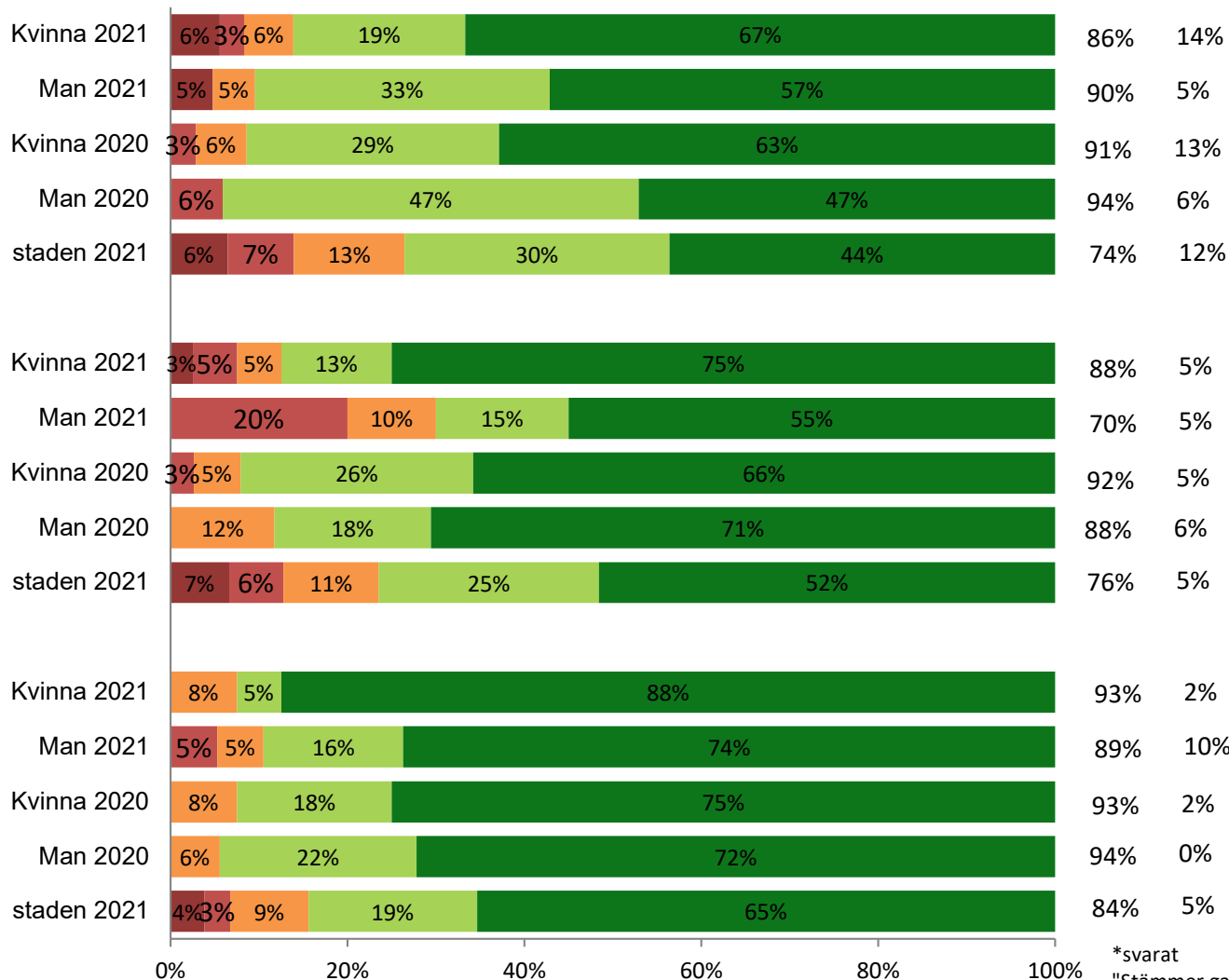
Andel
Nöjda* Vet ej

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 stödsatser

Biståndsbedömaren behandlar mig väl*



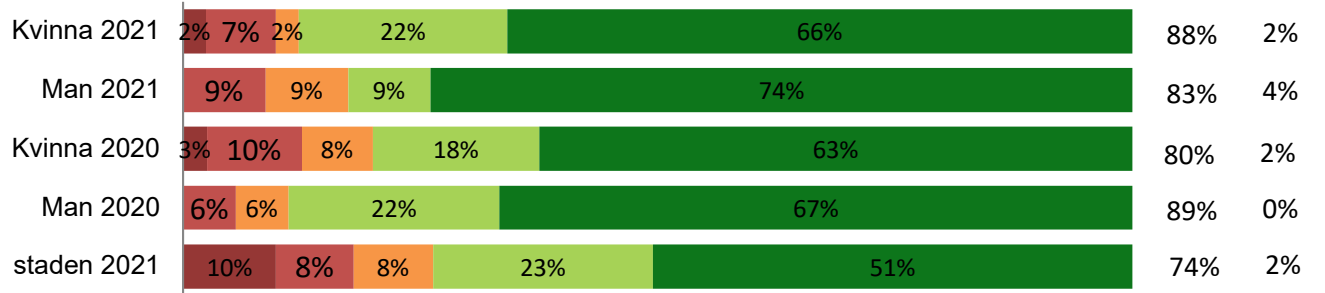
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

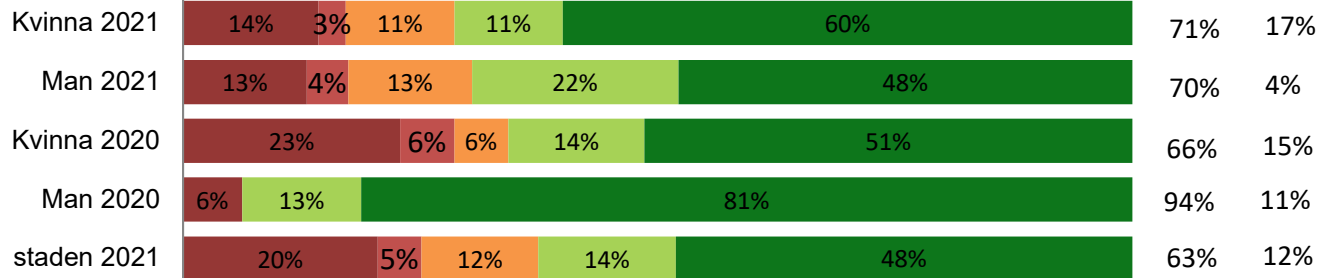
Stadsdelsnämnden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

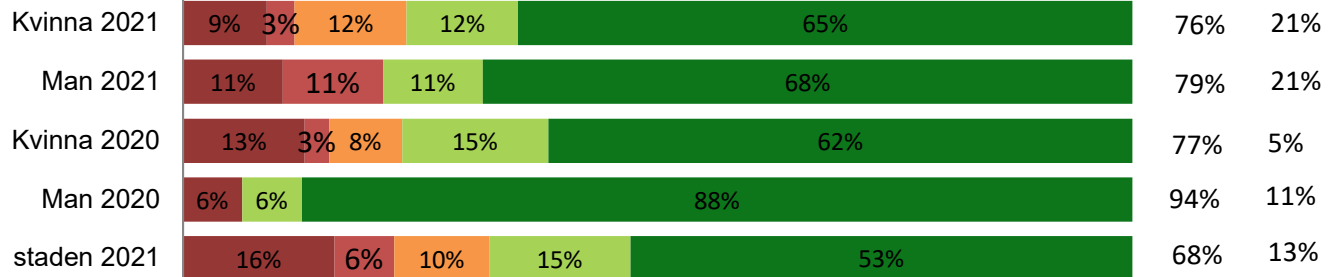
Frågor om valfrihet



Jag 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

Redovisas ej p.g.a. för få svar

Andel nöjda per utförare

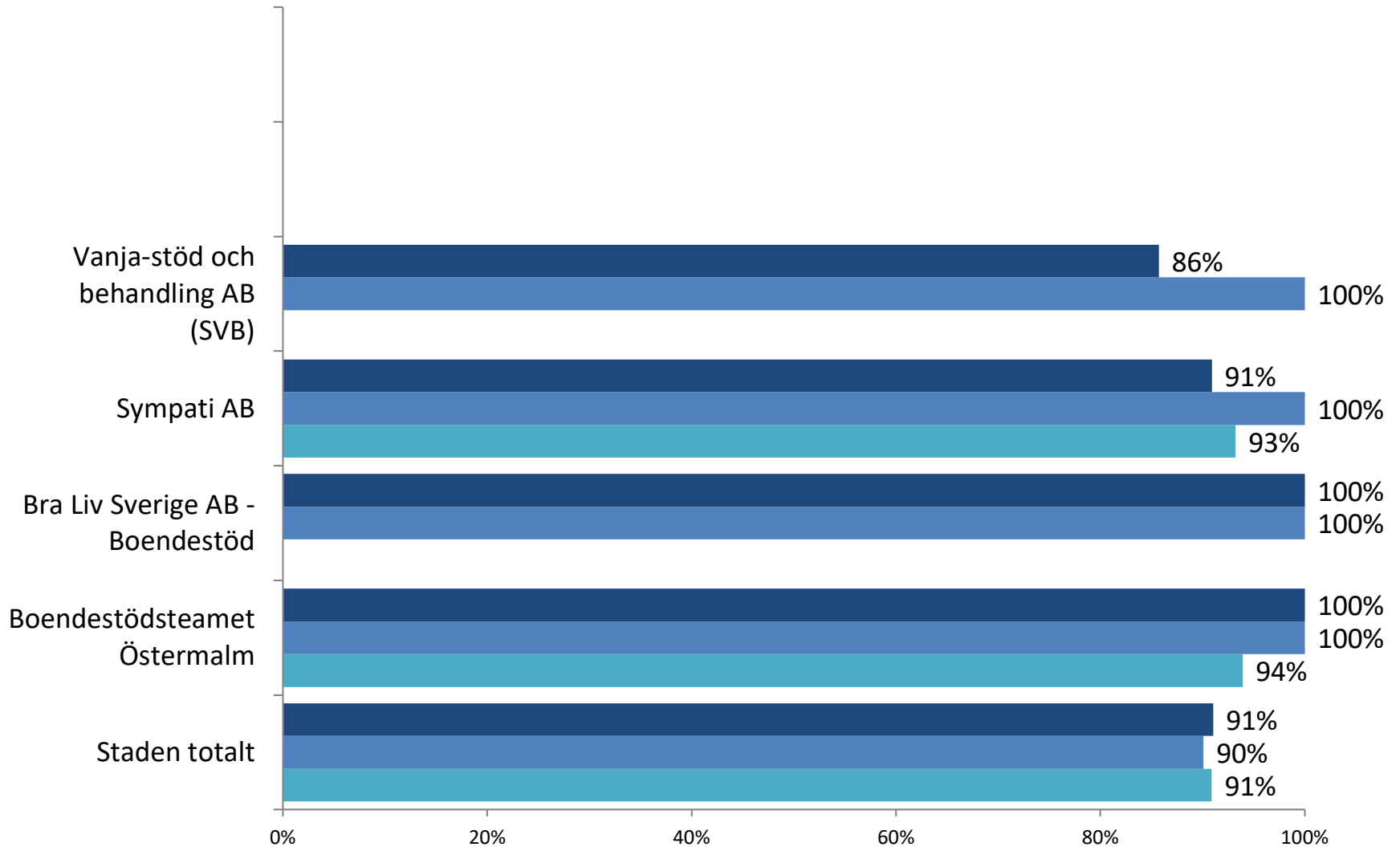
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

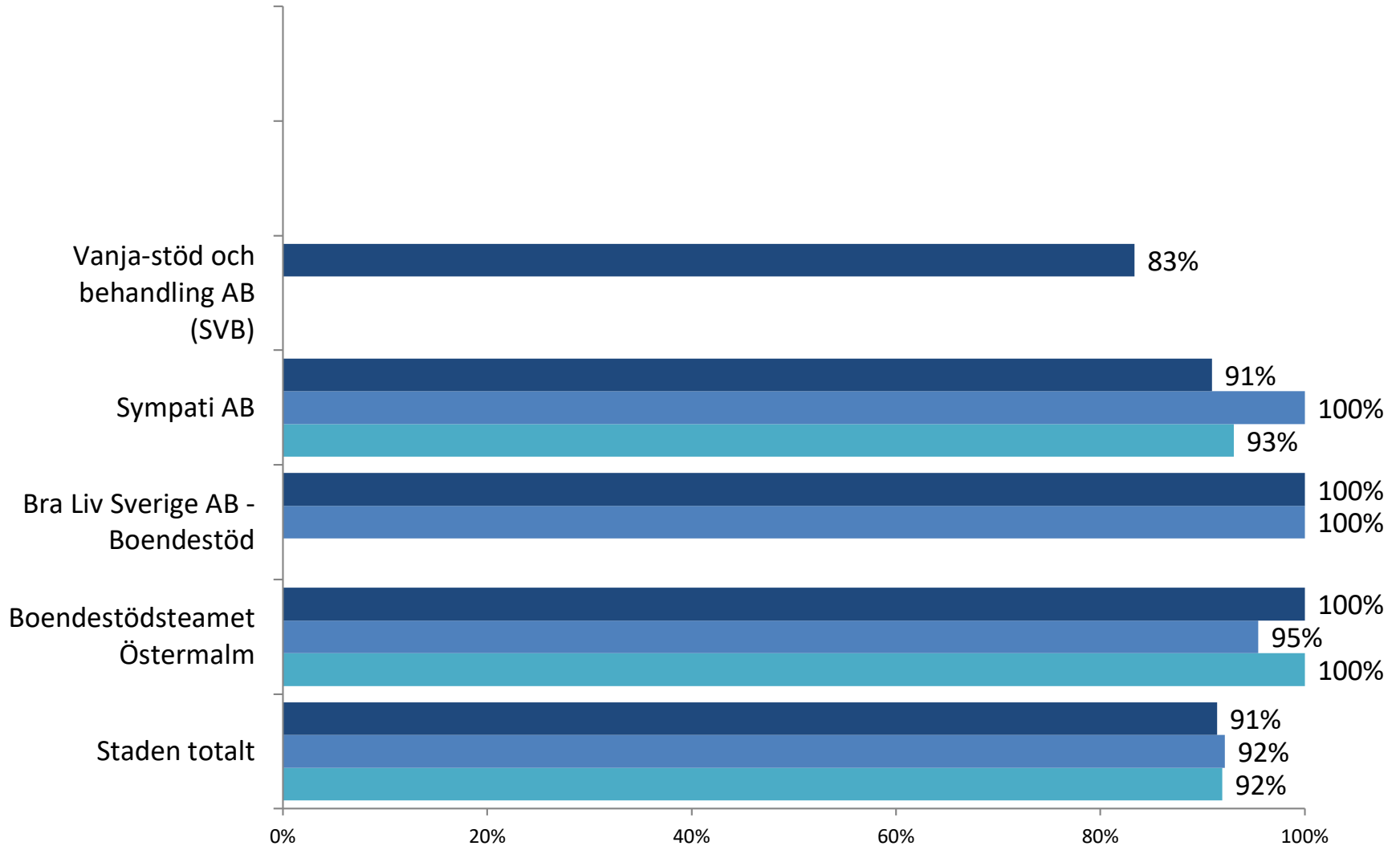
Jag är nöjd med mina boendestödjare

■ 2021
■ 2020
■ 2019



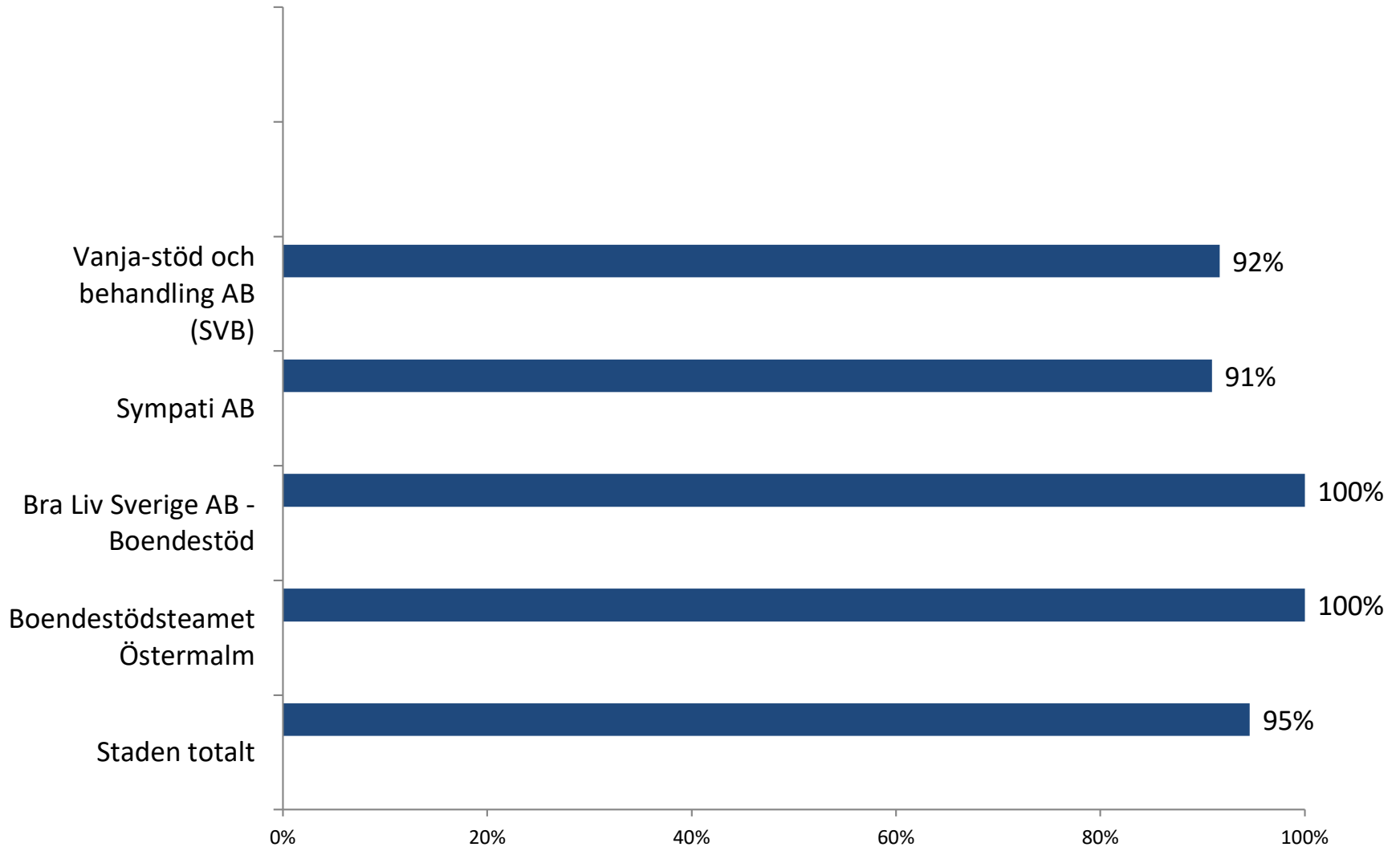
Jag känner mig trygg med mina boendestödjare

■ 2021
■ 2020
■ 2019



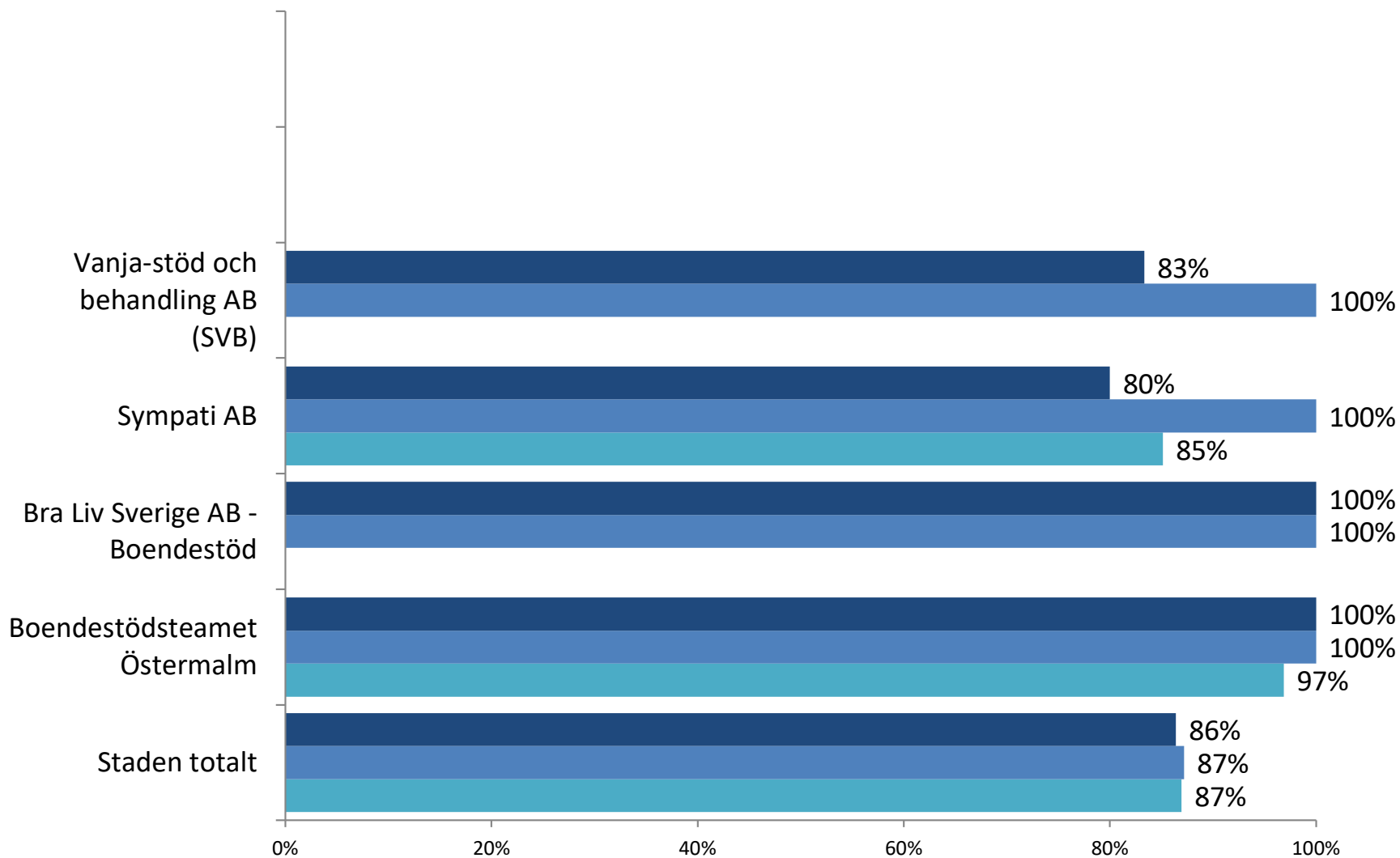
Mina boendestödjare behandlar mig väl

■ 2021
■ 2020
■ 2019



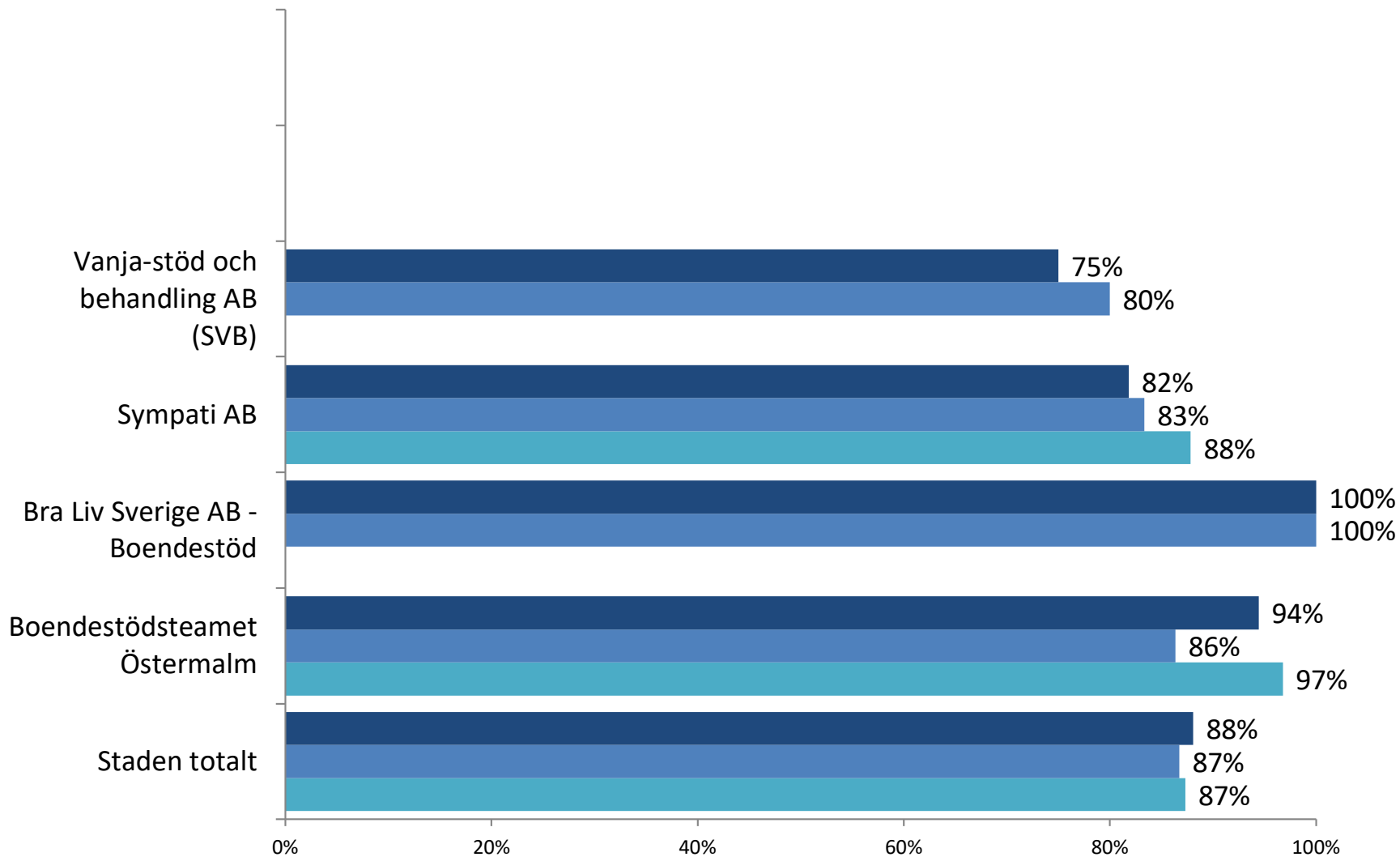
Jag får möjlighet att påverka hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs*

■ 2021
■ 2020
■ 2019



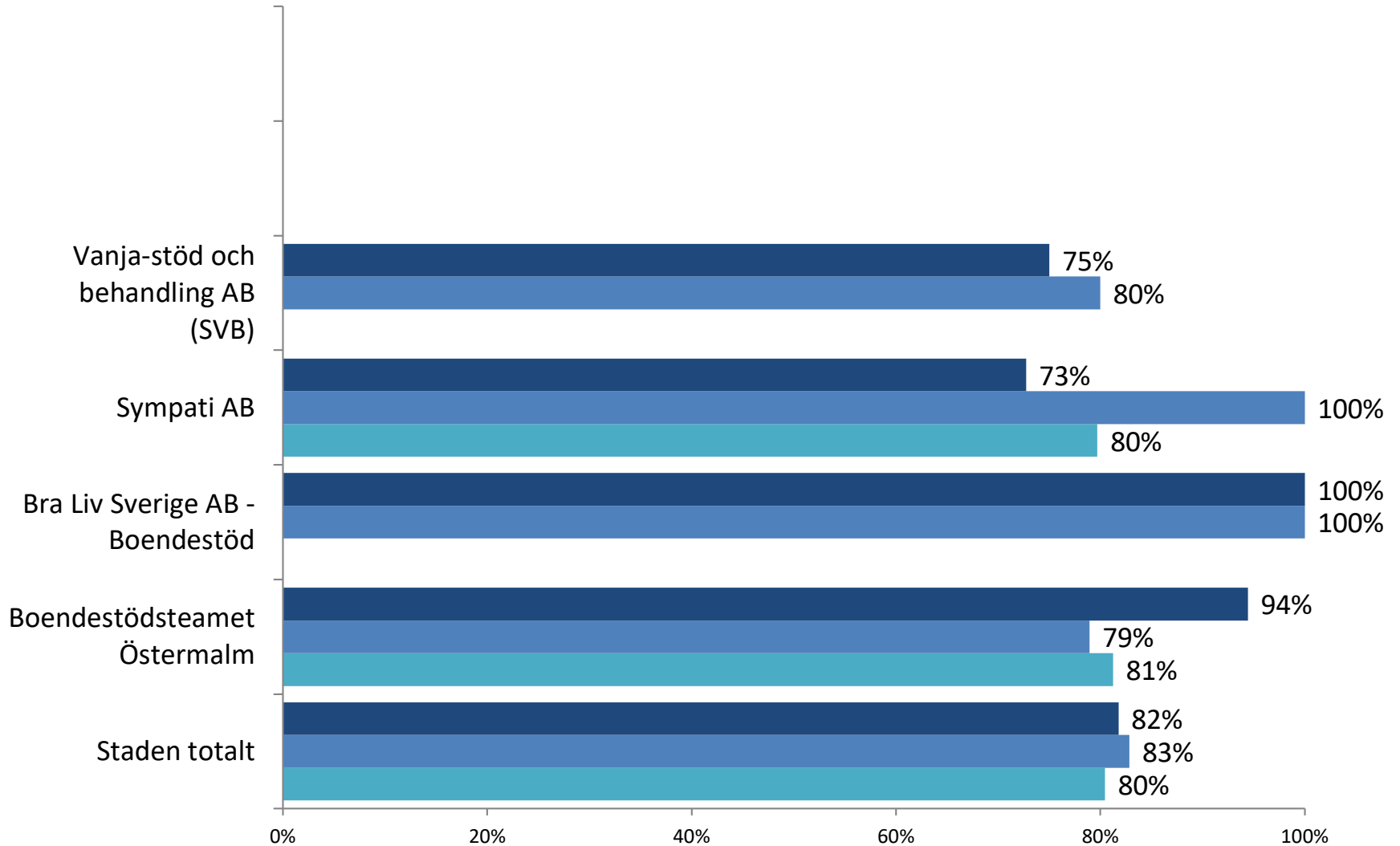
Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans

■ 2021
■ 2020
■ 2019



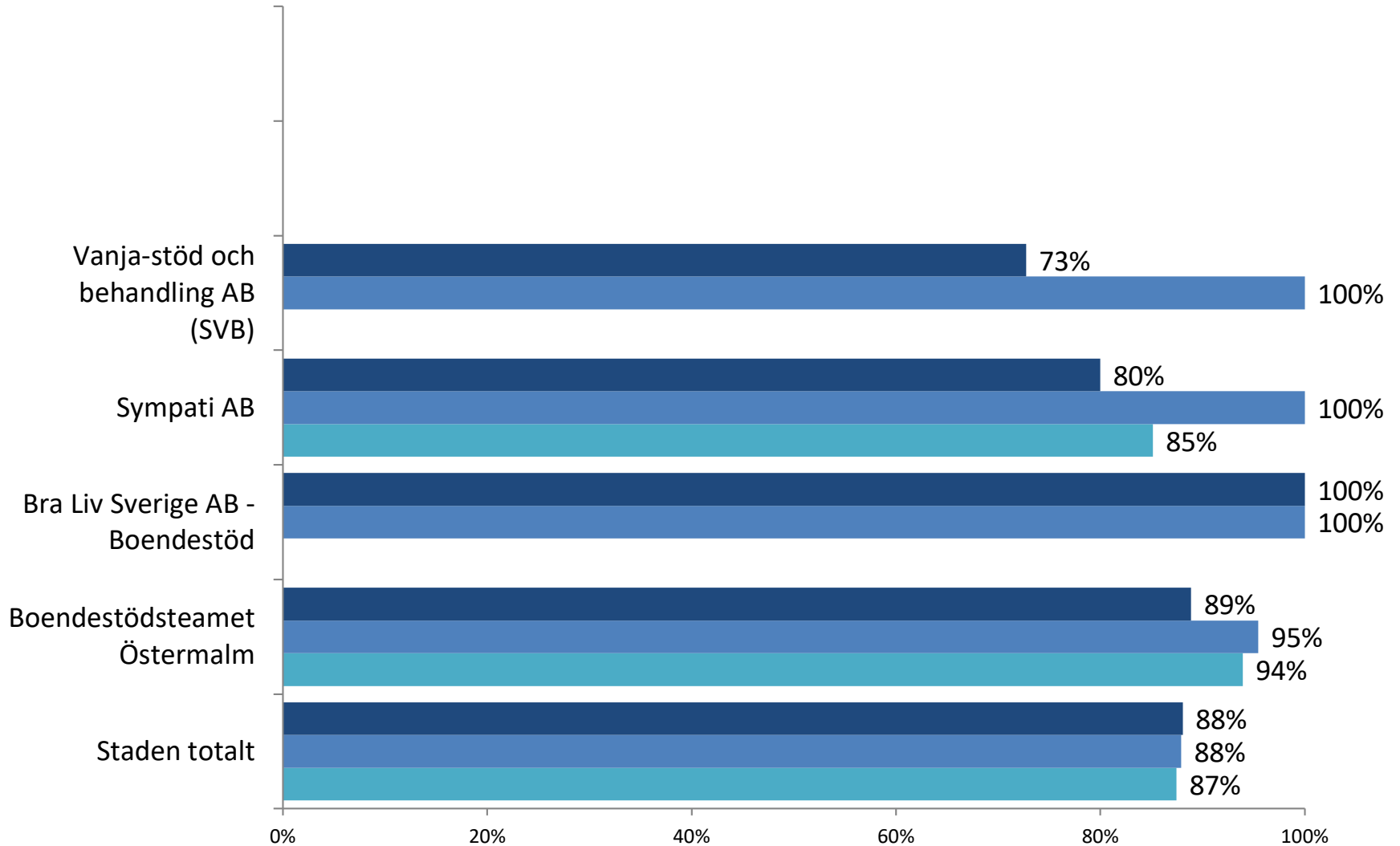
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mina boendestödjare

■ 2021
■ 2020
■ 2019



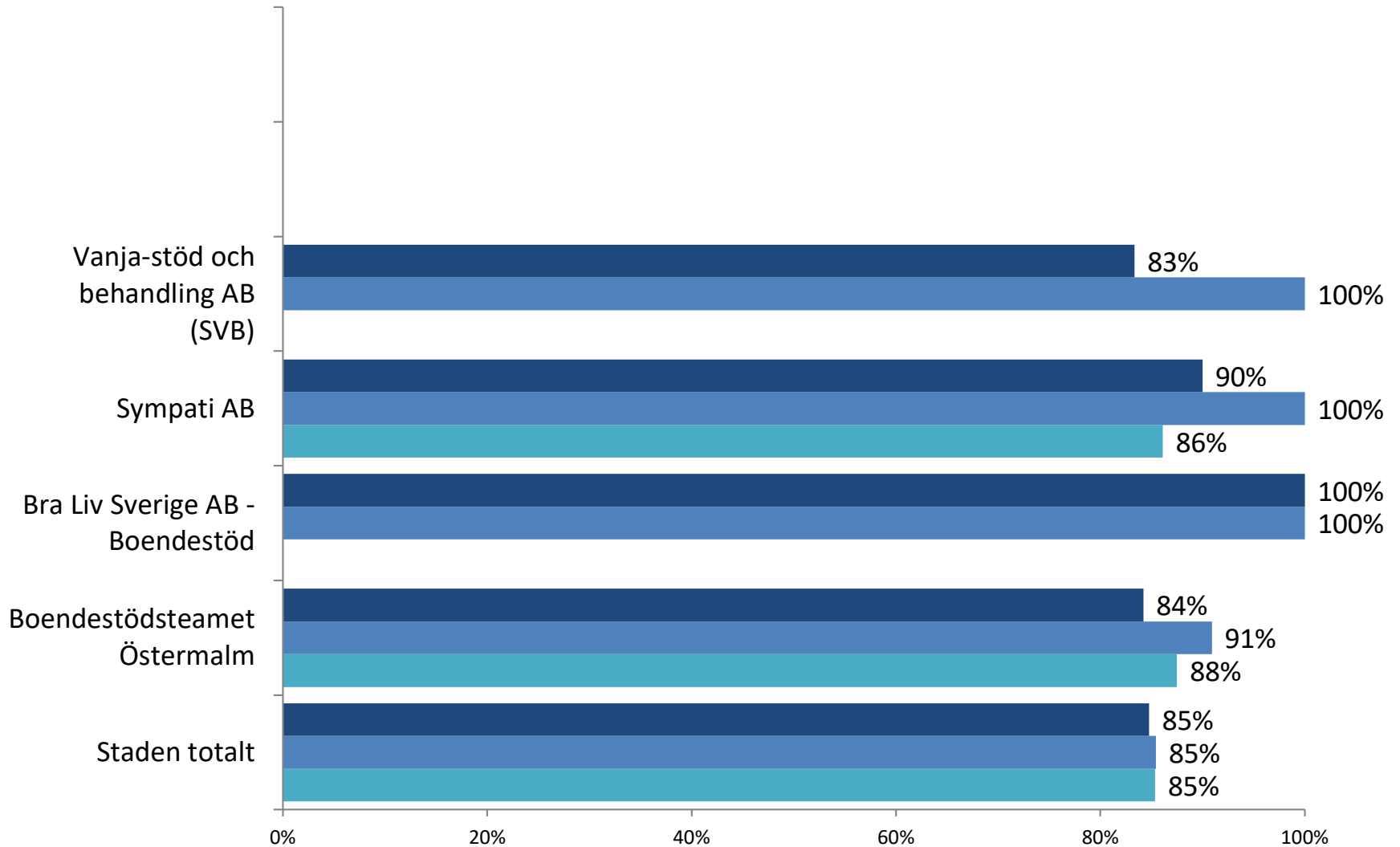
Mina boendestödjare förstår vad jag behöver

■ 2021
■ 2020
■ 2019



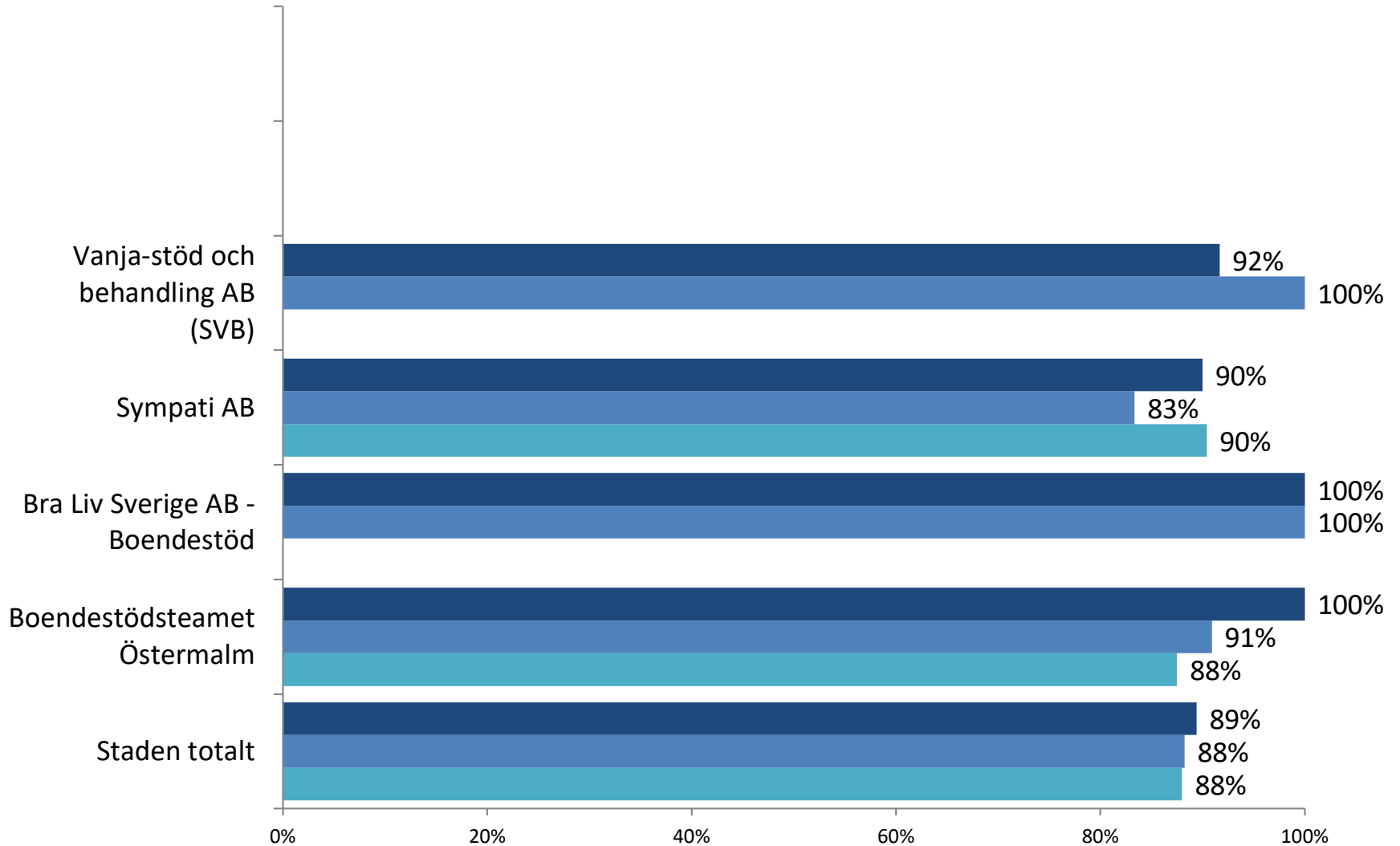
Mina boendestödjare känner till mina styrkor och förmågor*

■ 2021
■ 2020
■ 2019



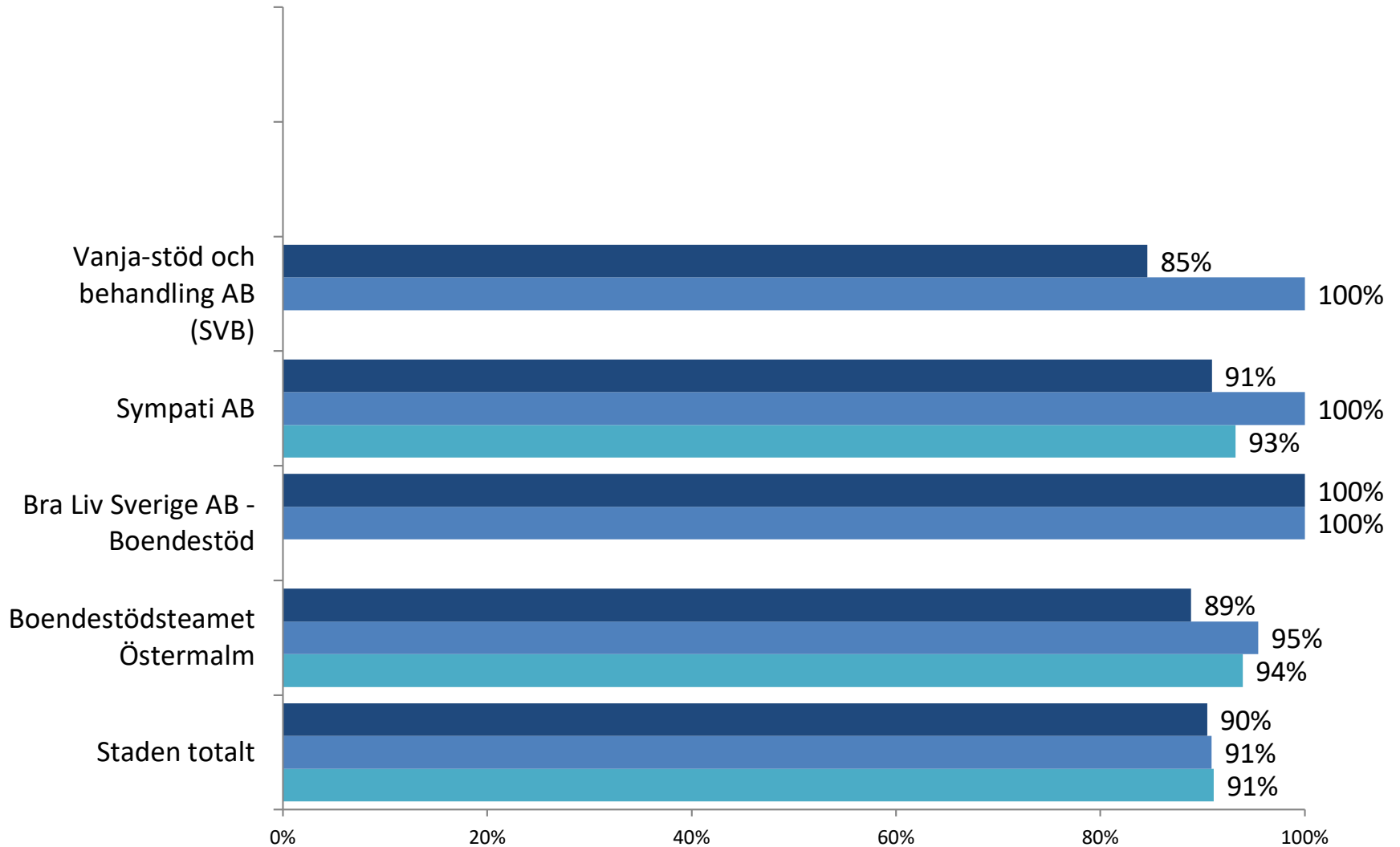
Jag är nöjd med det stöd jag får av mina boendestödjare

■ 2021
■ 2020
■ 2019



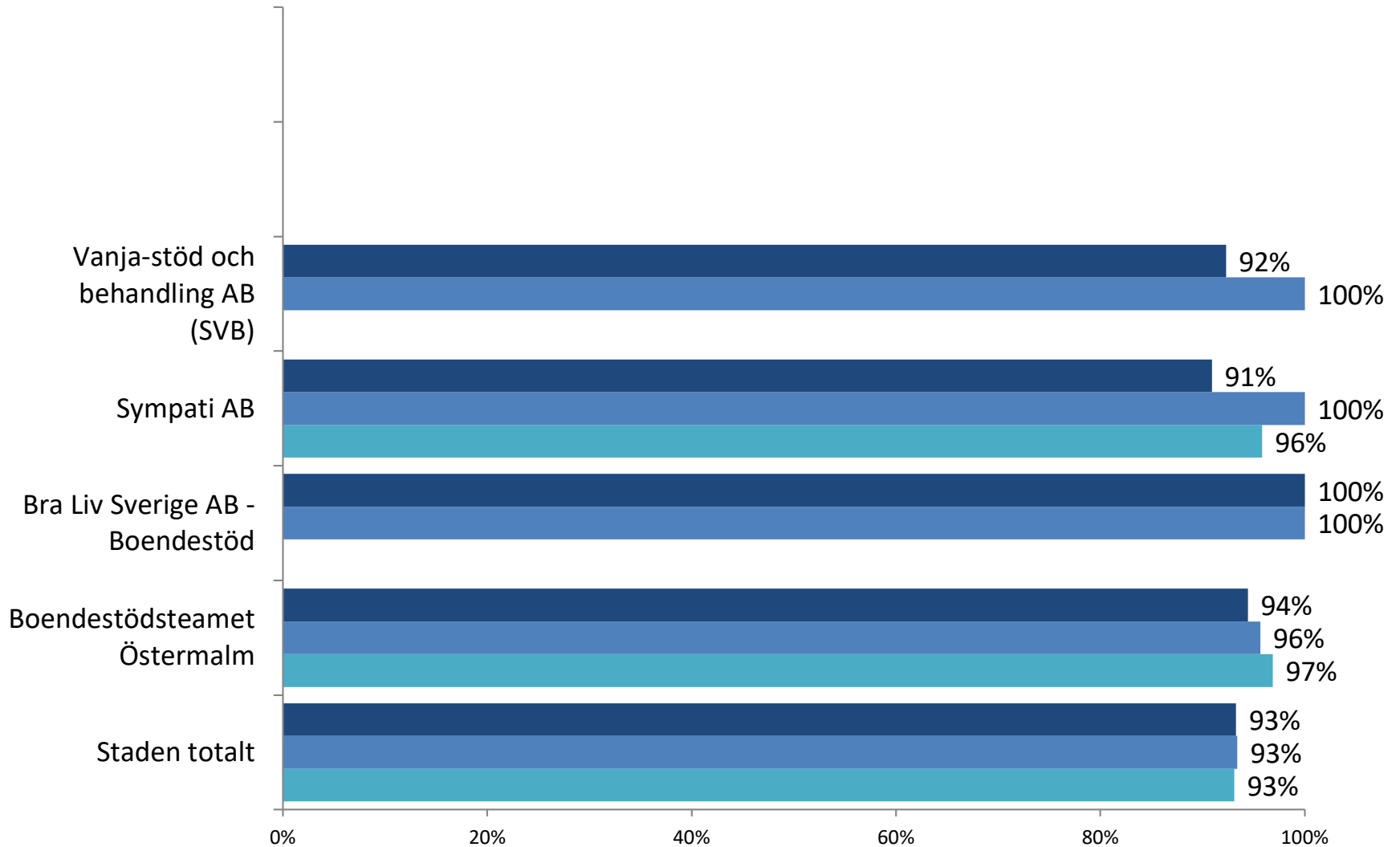
Jag litar på mina boendestödjare

■ 2021
■ 2020
■ 2019



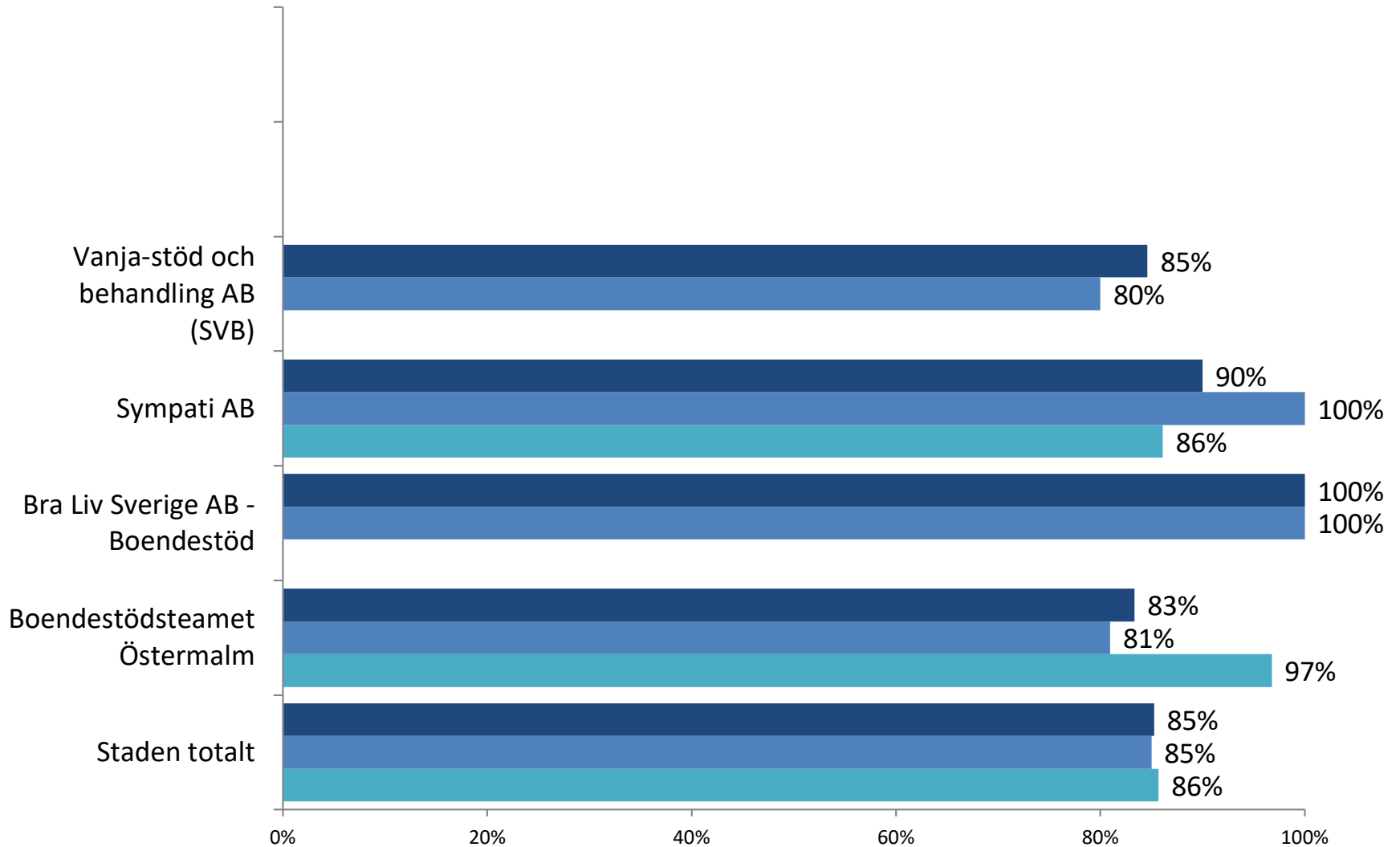
Jag blir respekterad av mina boendestödjare*

■ 2021
■ 2020
■ 2019



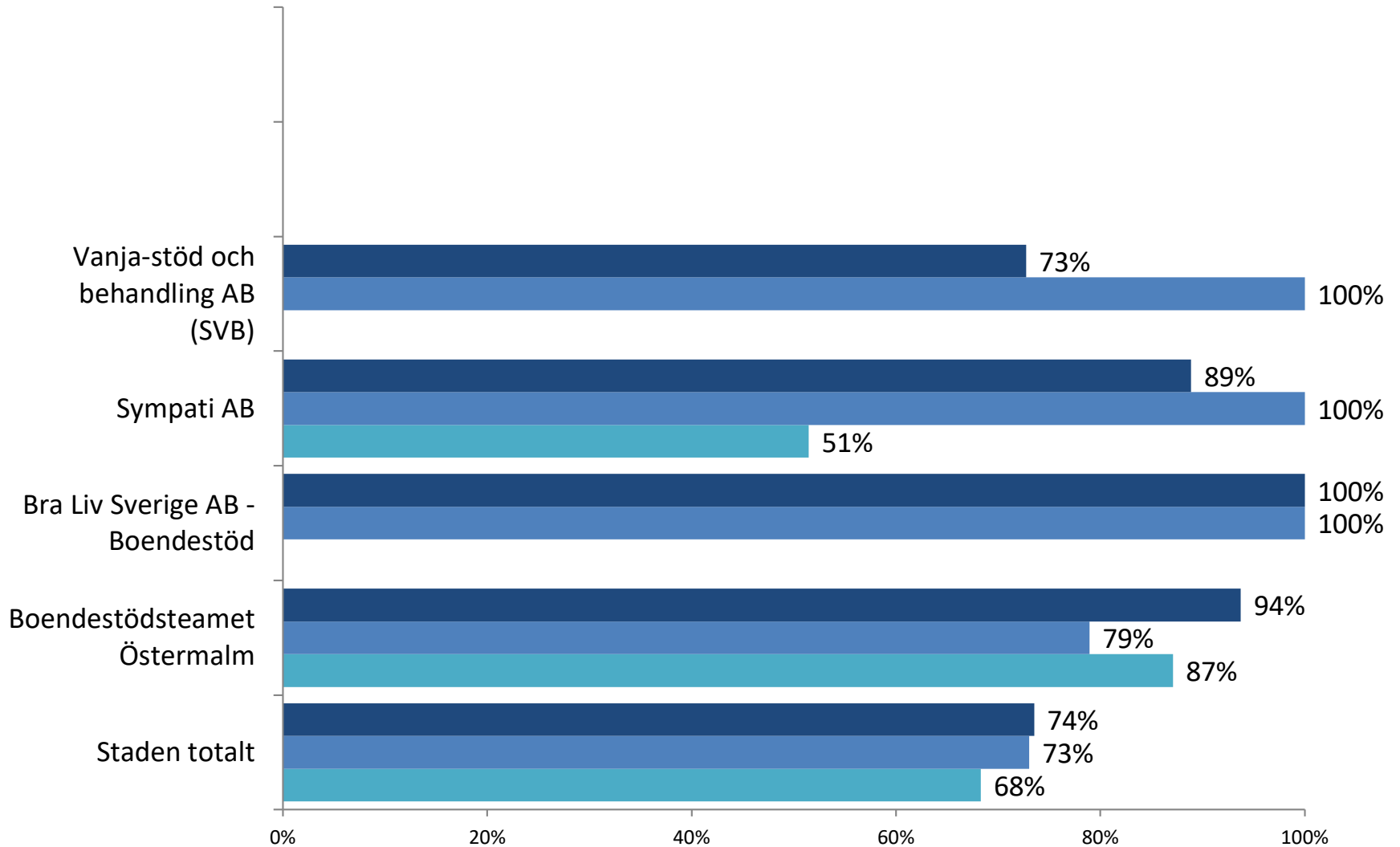
Mina boendestödjare är bra på att få mig att göra saker självständigt

■ 2021
■ 2020
■ 2019



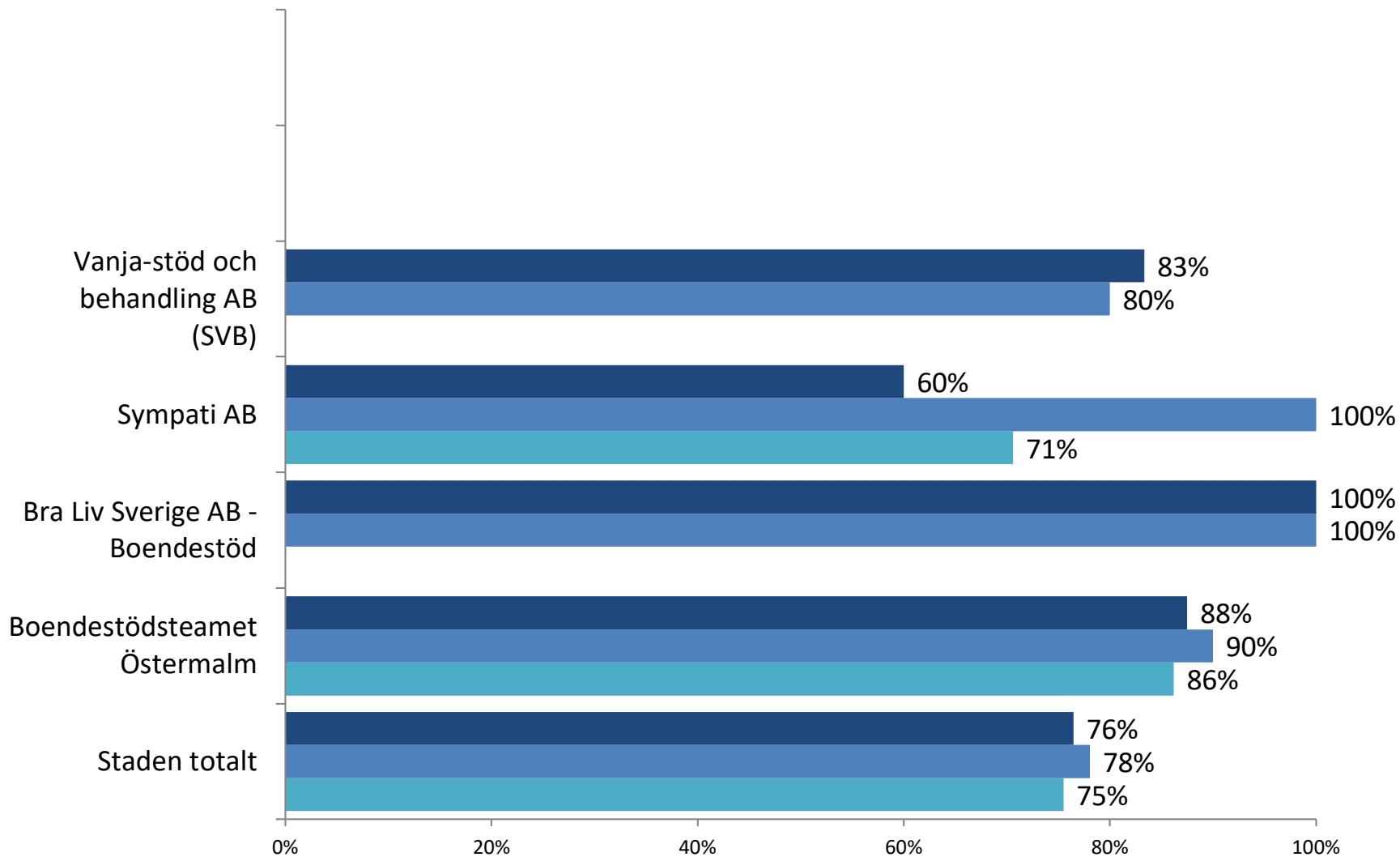
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

■ 2021
■ 2020
■ 2019



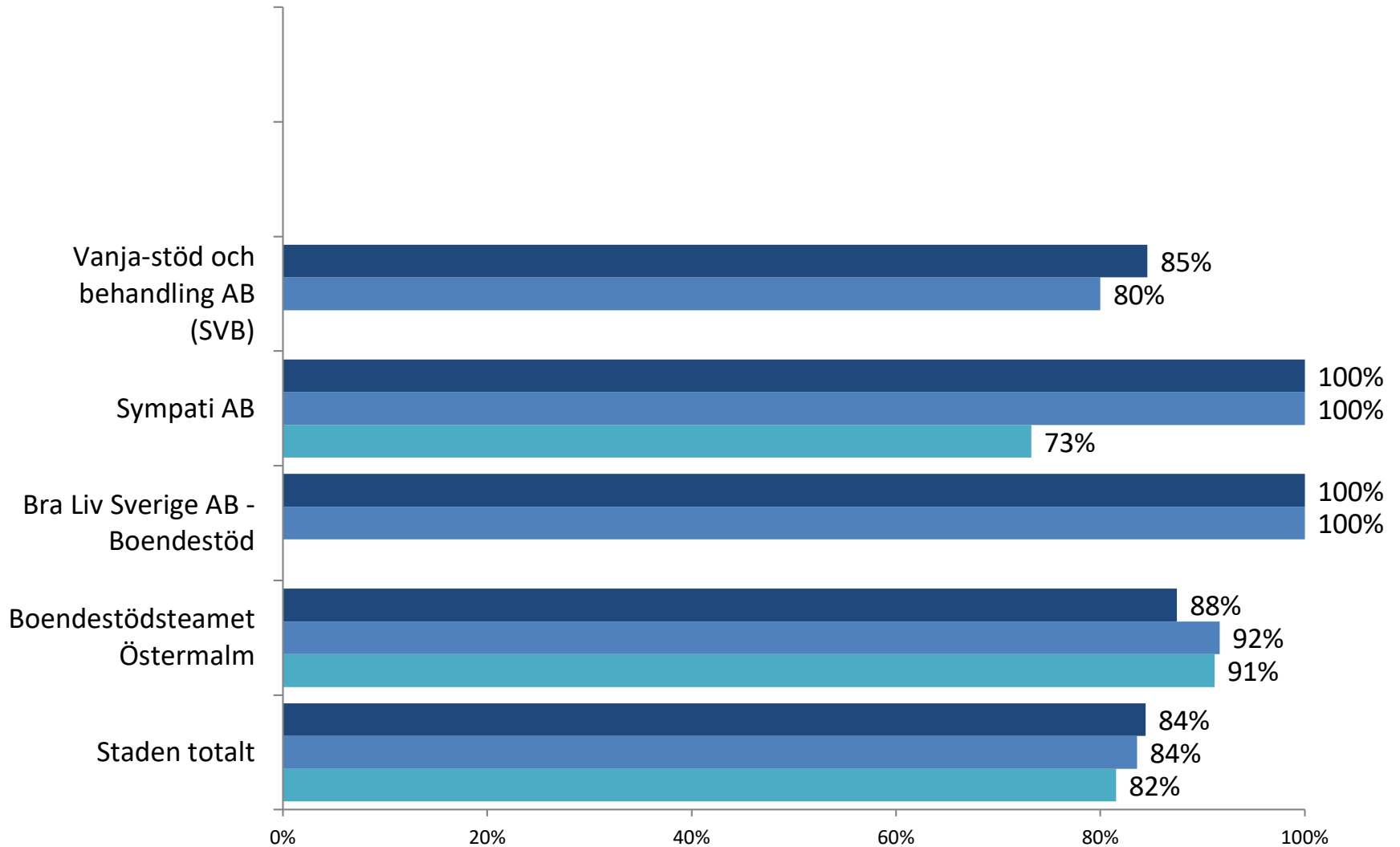
Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser

■ 2021
■ 2020
■ 2019



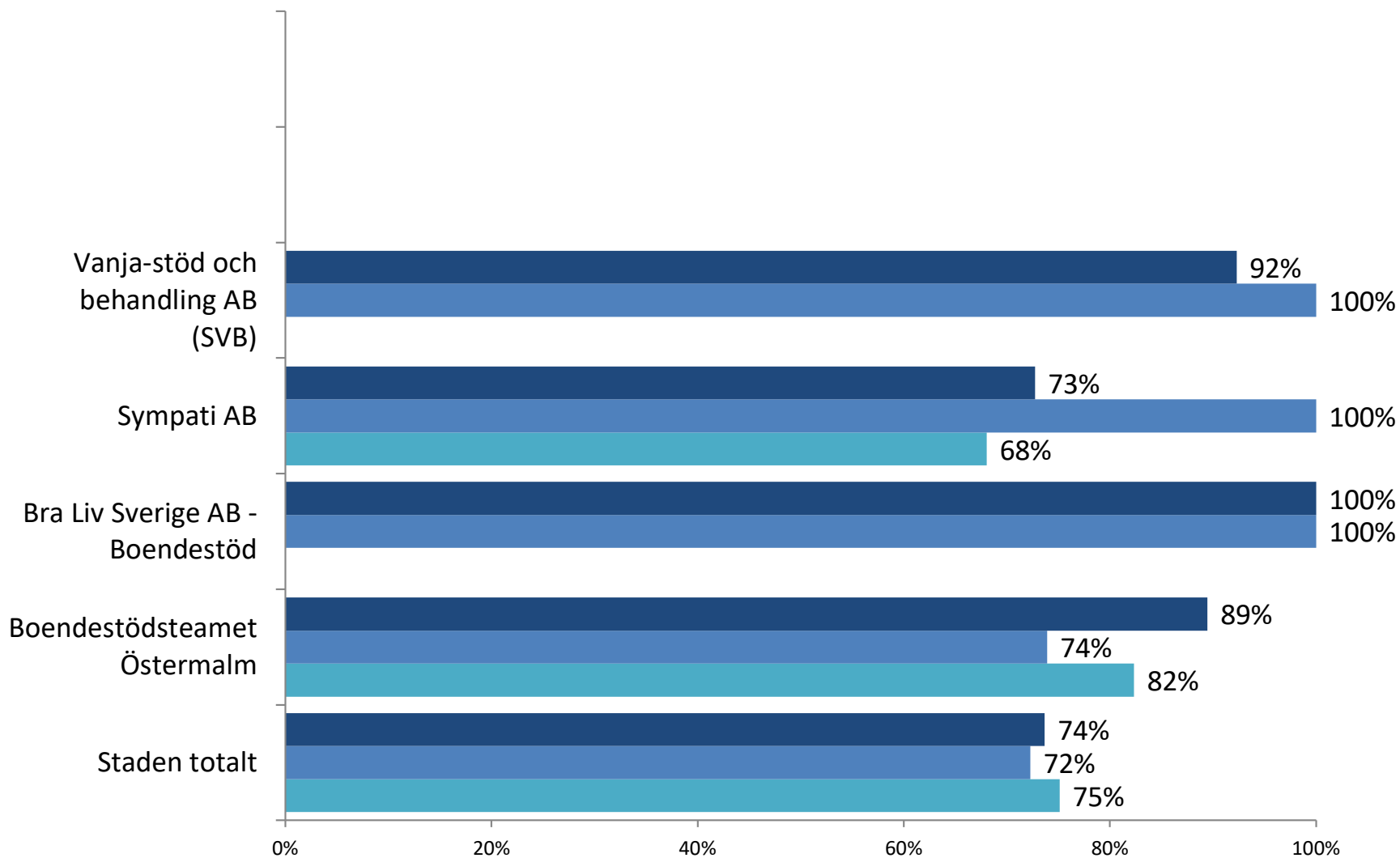
Biståndsbedömaren behandlar mig väl*

■ 2021
■ 2020
■ 2019



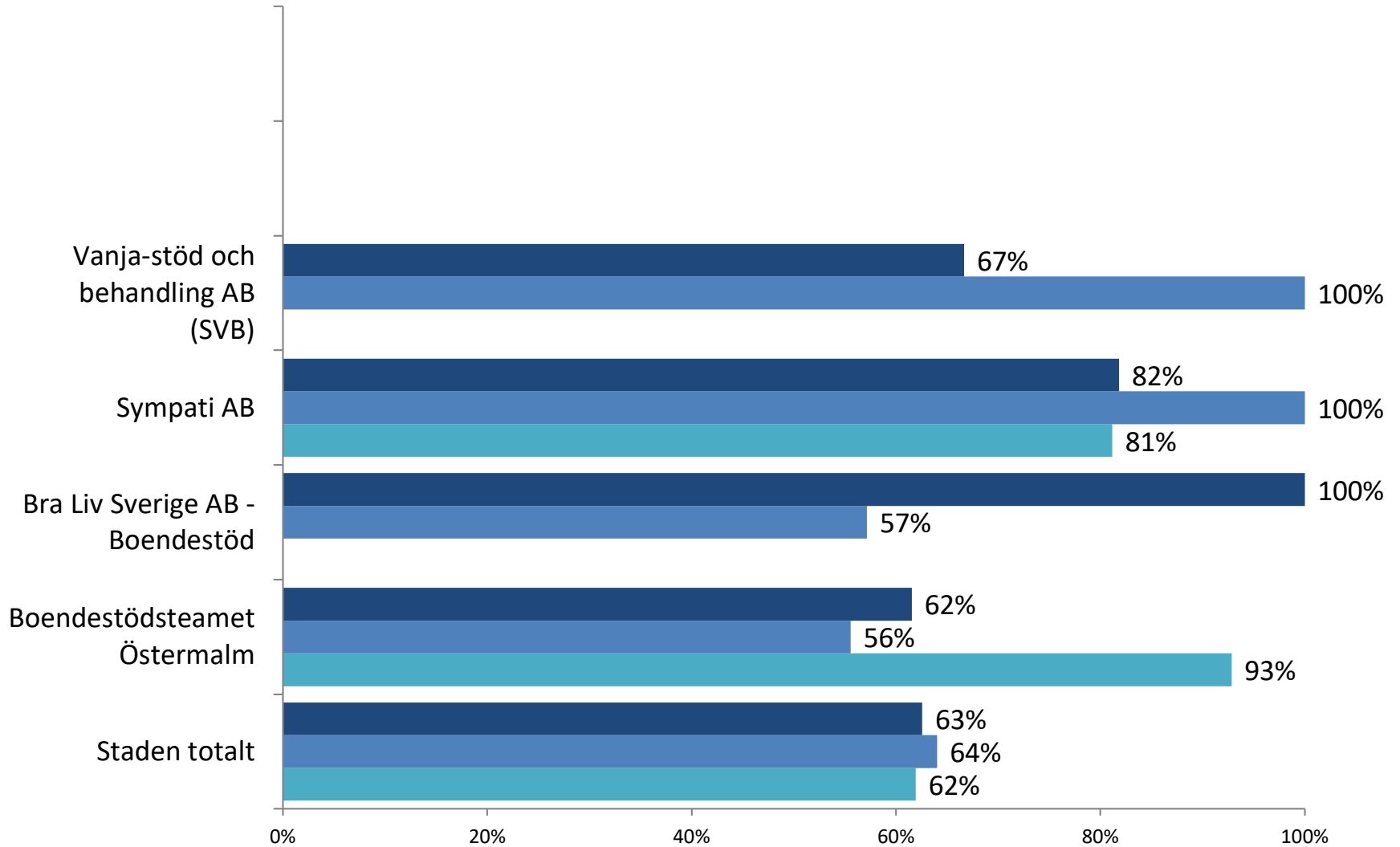
Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden

■ 2021
■ 2020
■ 2019



Jag har själv valt min utförare

■ 2021
■ 2020
■ 2019



Jag har fått information om möjligheten att välja utförare

■ 2021
■ 2020
■ 2019

