

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2021

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2021**

Gruppboende  
Norrmalm

# 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 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 7 svar vilket ger en svarsprocent på 58 %.
- I Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 100 % av svaren från egen regi och 0 % 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 Stureson, [daniel.stureson@enkätfabriken.se](mailto:daniel.stureson@enkätfabriken.se)

# Frågorna i enkäten 2021

1. Jag är nöjd med mitt boende
2. Jag känner mig trygg på mitt boende
3. Personalen på mitt boende behandlar mig väl
4. Jag får möjlighet att påverka 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 känner till mina styrkor och förmågor
10. Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet
11. Jag litar på personalen
12. Jag blir respekterad av personalen på mitt boende
13. Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt
14. Upplever du att du under det senaste 12 månaderna 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. Har du varit i kontakt med din biståndsbedömare det senaste året?
19. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
20. Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser
21. Biståndsbedömaren behandlar mig väl
22. Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
23. Jag har fått information om möjligheten att välja boende
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 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?

# Svarsfrekvens

	Urval 2021	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021	Urval 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020
Bromma	15	10	67%	18	14	78%
Enskede-Årsta-Vantör	25	12	48%	29	17	59%
Farsta	15	11	73%	15	7	47%
Hägersten-Ålvsjö	32	17	53%	36	13	37%
Hässelby-Vällingby	21	17	81%	21	11	52%
Kungsholmen	5	2	40%	3	1	33%
Norrmalm	12	7	58%	13	6	46%
Rinkeby-Kista	18	10	56%	19	7	37%
Skarpnäck	10	4	40%	6	3	50%
Skärholmen	17	9	53%	12	2	17%
Socialförvaltningen	6	2	33%	8	1	13%
Spånga-Tensta	4	0	0%	2	1	50%
Södermalm	17	2	12%	11	5	45%
Östermalm	10	5	50%	6	4	67%
Man	109	53	49%	113	44	39%
Kvinna	103	59	57%	87	48	55%
Egen regi	159	104	65%	156	83	53%
Privat utförare	53	8	15%	44	9	20%
<b>Staden totalt</b>	<b>212</b>	<b>112</b>	<b>53%</b>	<b>200</b>	<b>92</b>	<b>46%</b>

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Norrmalm i årets brukarundersökning är 58 % vilket är en högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 46 %. Det ligger dock på en liknande nivå som Stockholms stads genomsnitt för 2021, som är på 53 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med gruppboendet svarar 86 % att de är nöjda, motsvarande andel år 2020 var 80 %.

Jämfört med resultaten från 2020 har förändringar skett i ett flertal frågor. En negativ utveckling gällande några frågor har skett, framförallt i frågan ”Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare”. Även frågorna ”Jag litar på personalen” och ”Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet” har haft en negativ utveckling sen senaste undersökningen. Det har skett en positiv utveckling av frågorna ”Jag har fått information om möjligheten att välja boende” och ”Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på”. Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm mer nöjda i dessa två frågor.

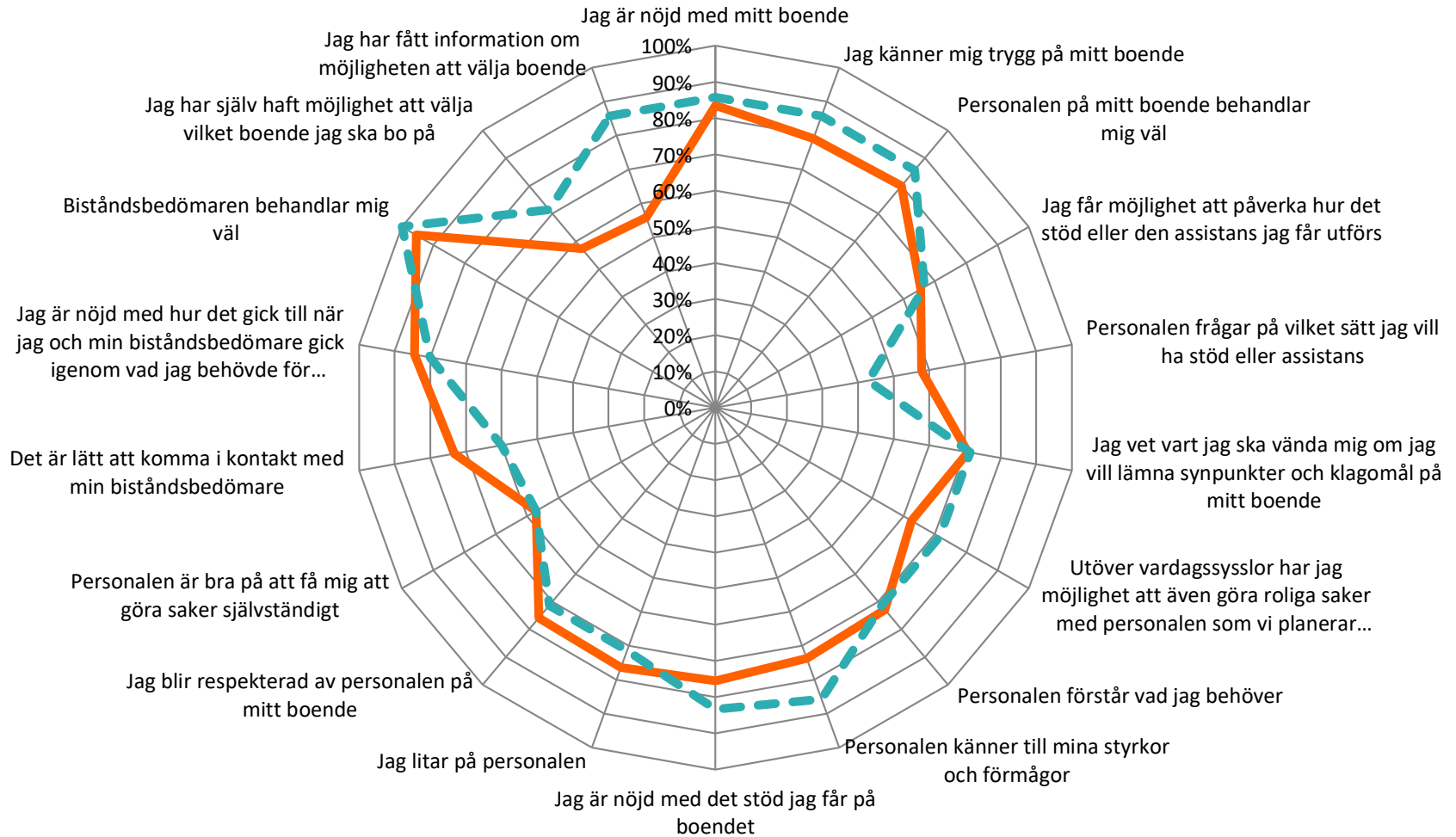
Överlag är nöjdheten i genomsnitt densamma mellan Stockholms stad sammantagna resultat och brukarna i Norrmalm. Brukarna i Norrmalm upplever dock en mindre nöjdhet i frågan ”Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans”.



# Andel nöjda

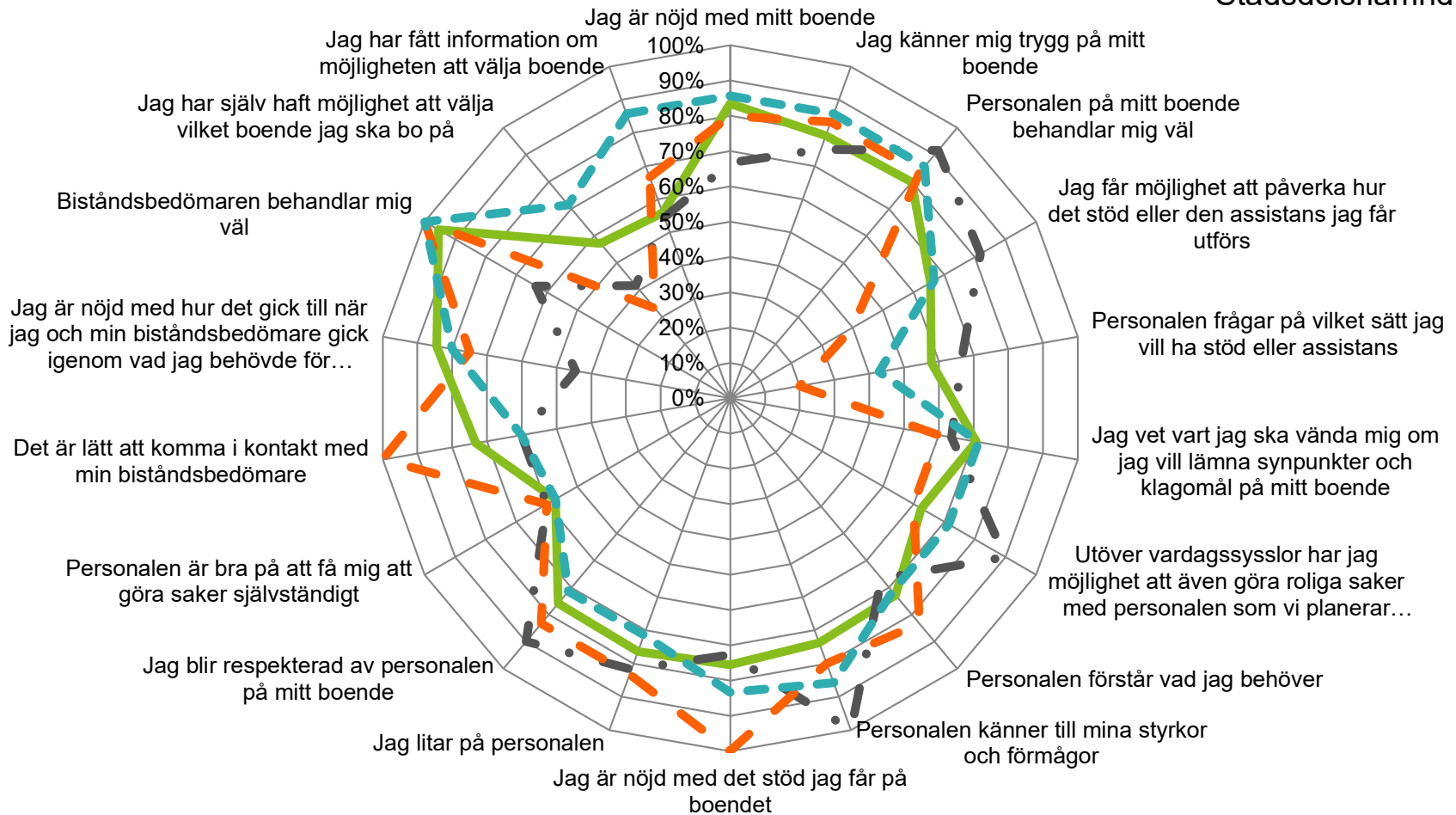
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2021  
- - Stadsdelsnämnd 2021



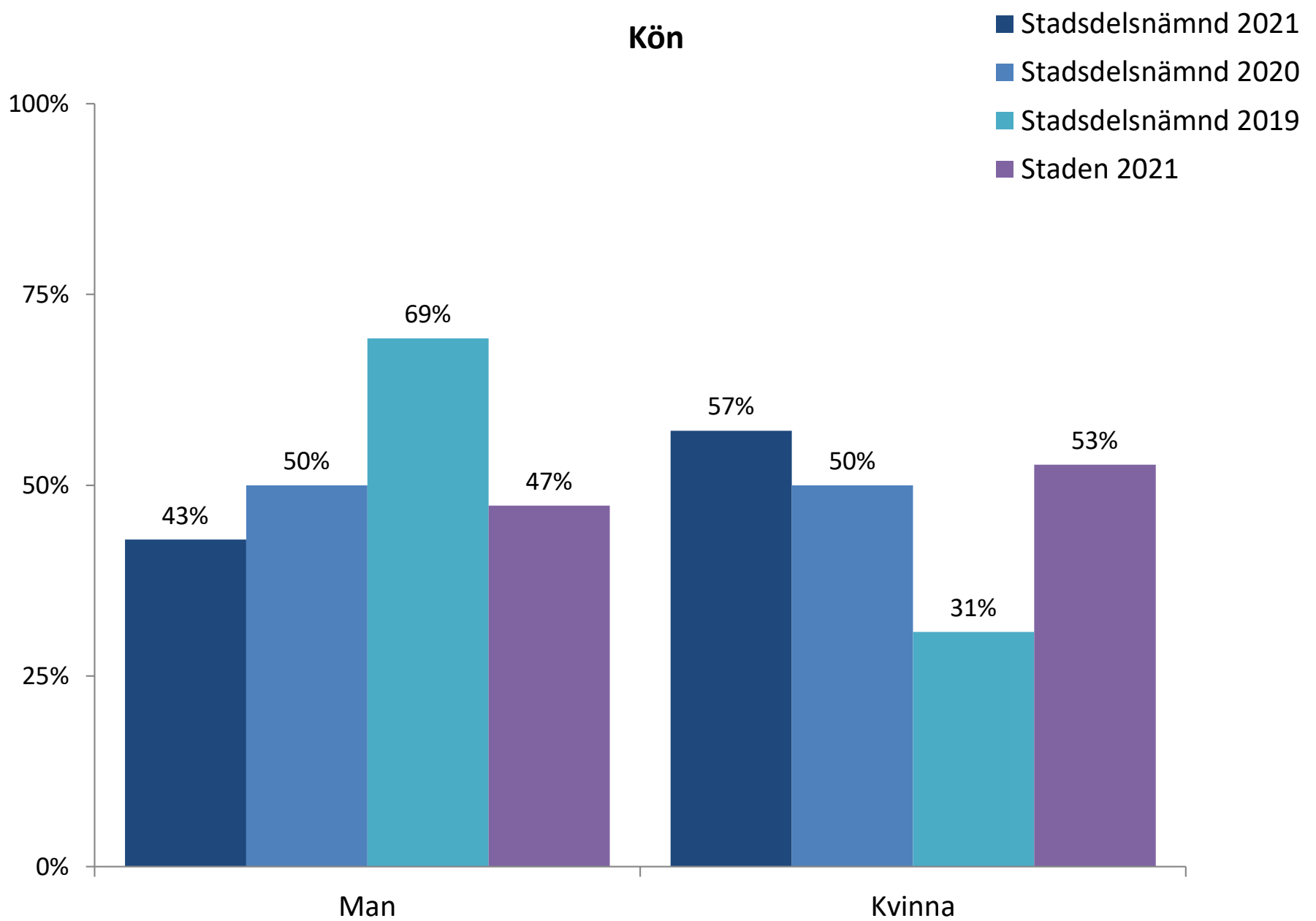
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

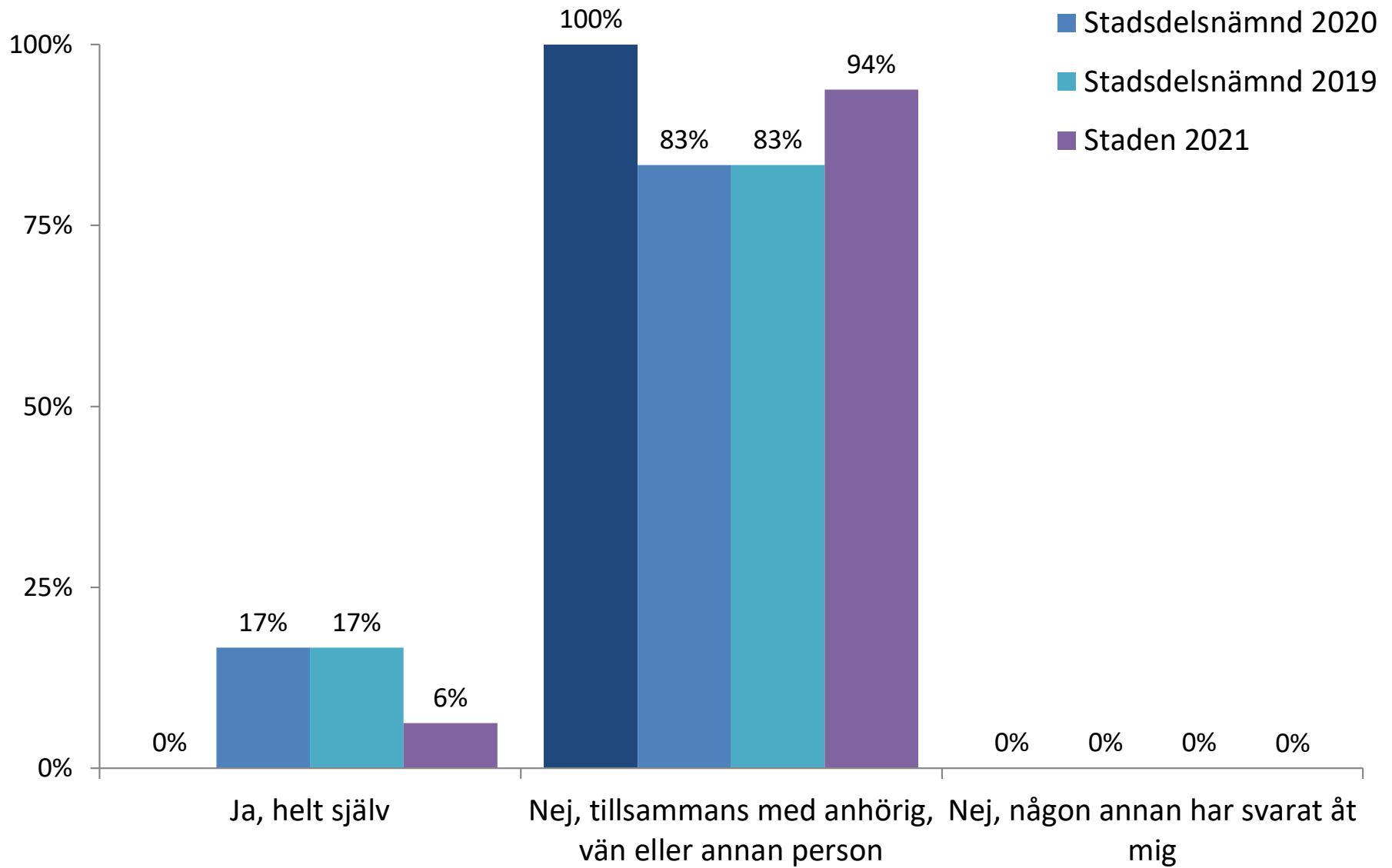


# Bakgrundsfrågor

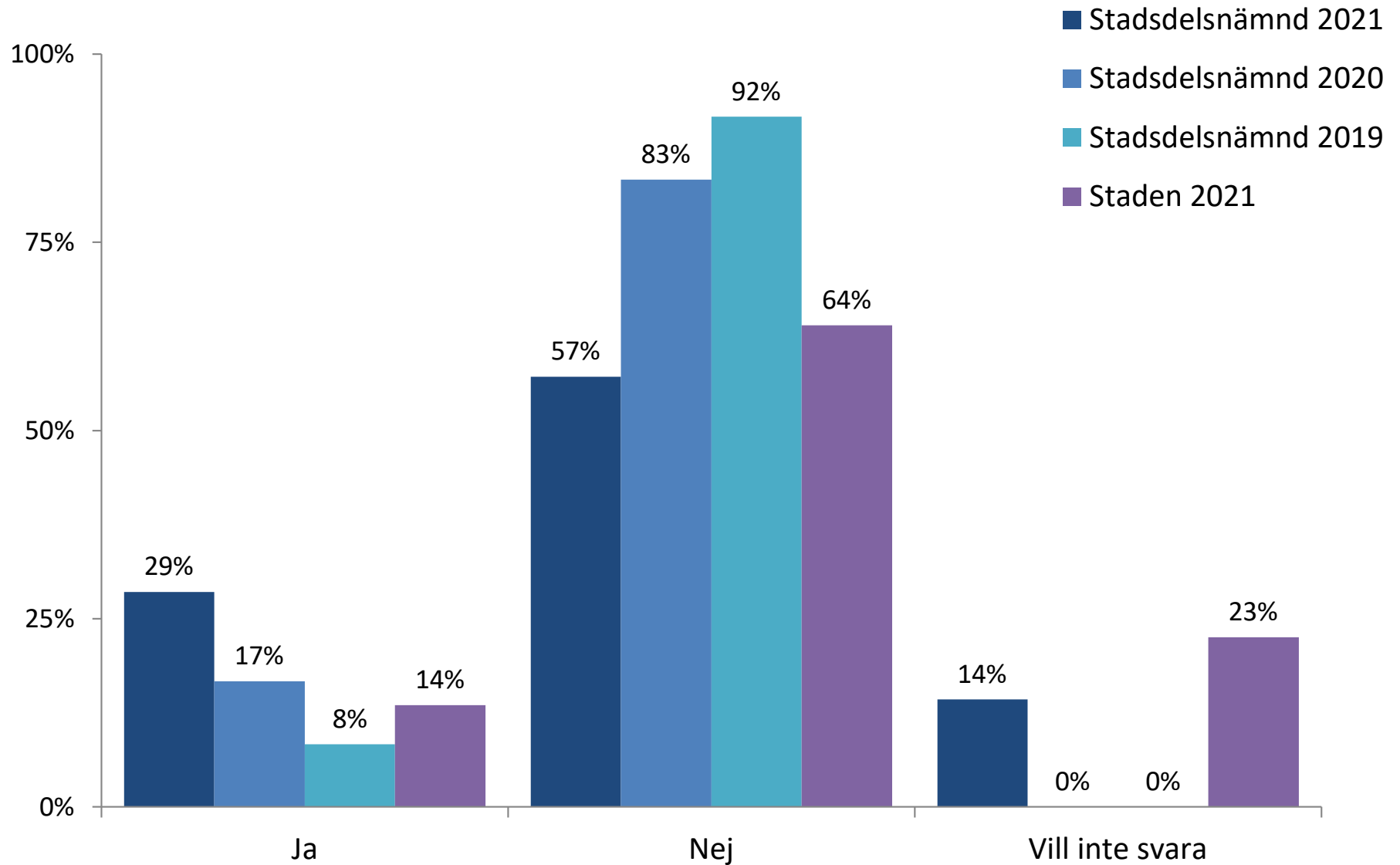
# Kön



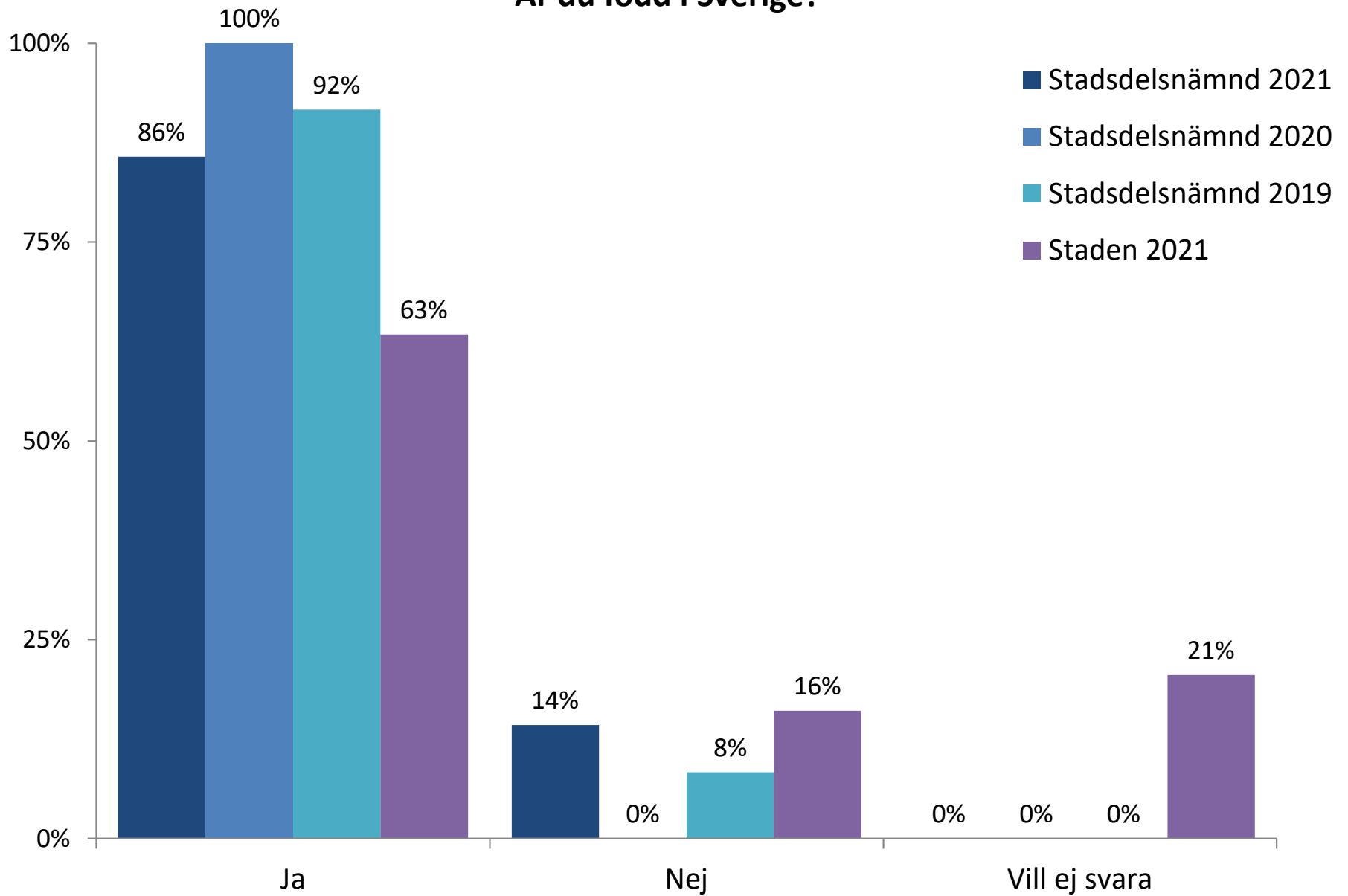
## Har du besvarat frågorna själv?



# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=7)

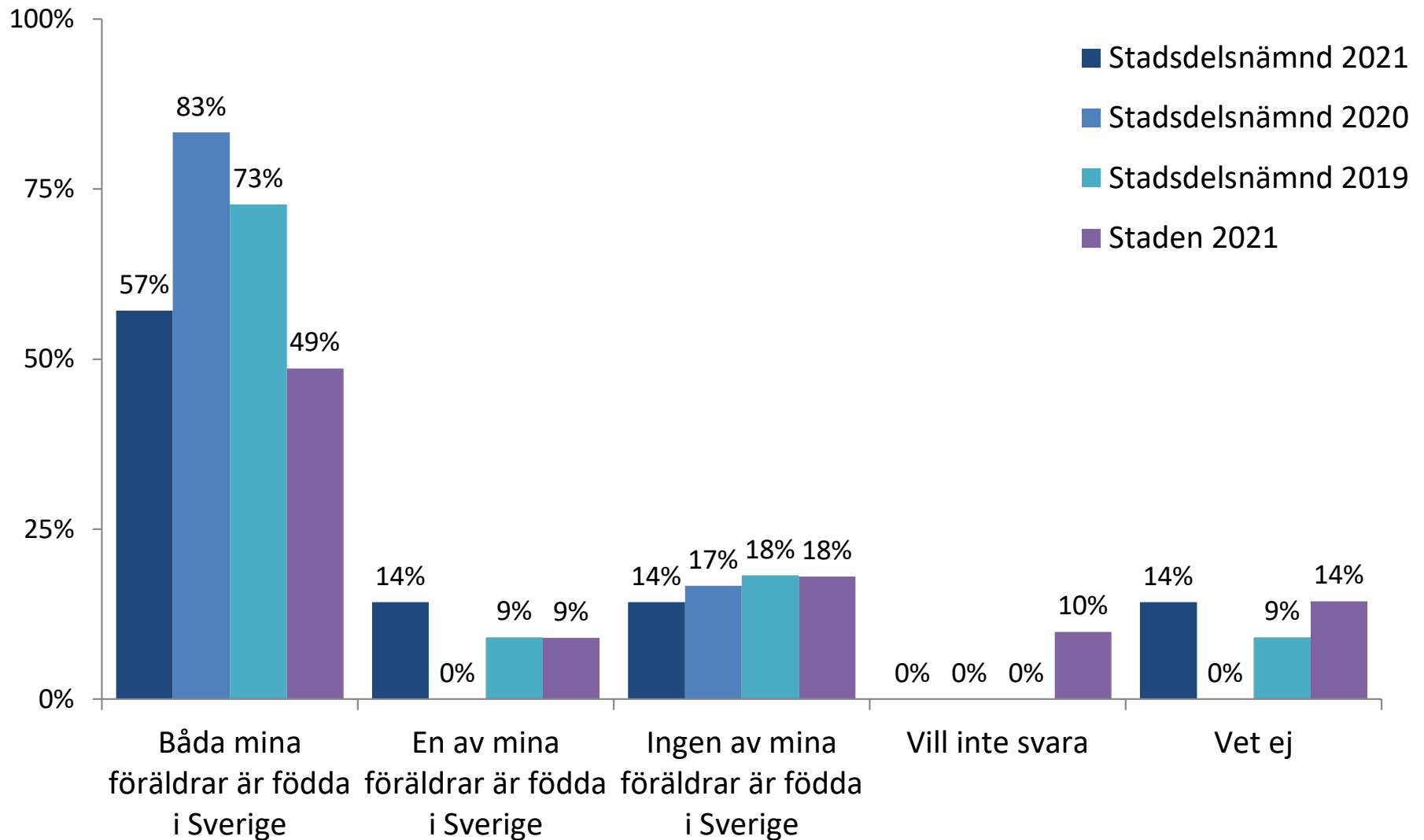


# Är du född i Sverige?

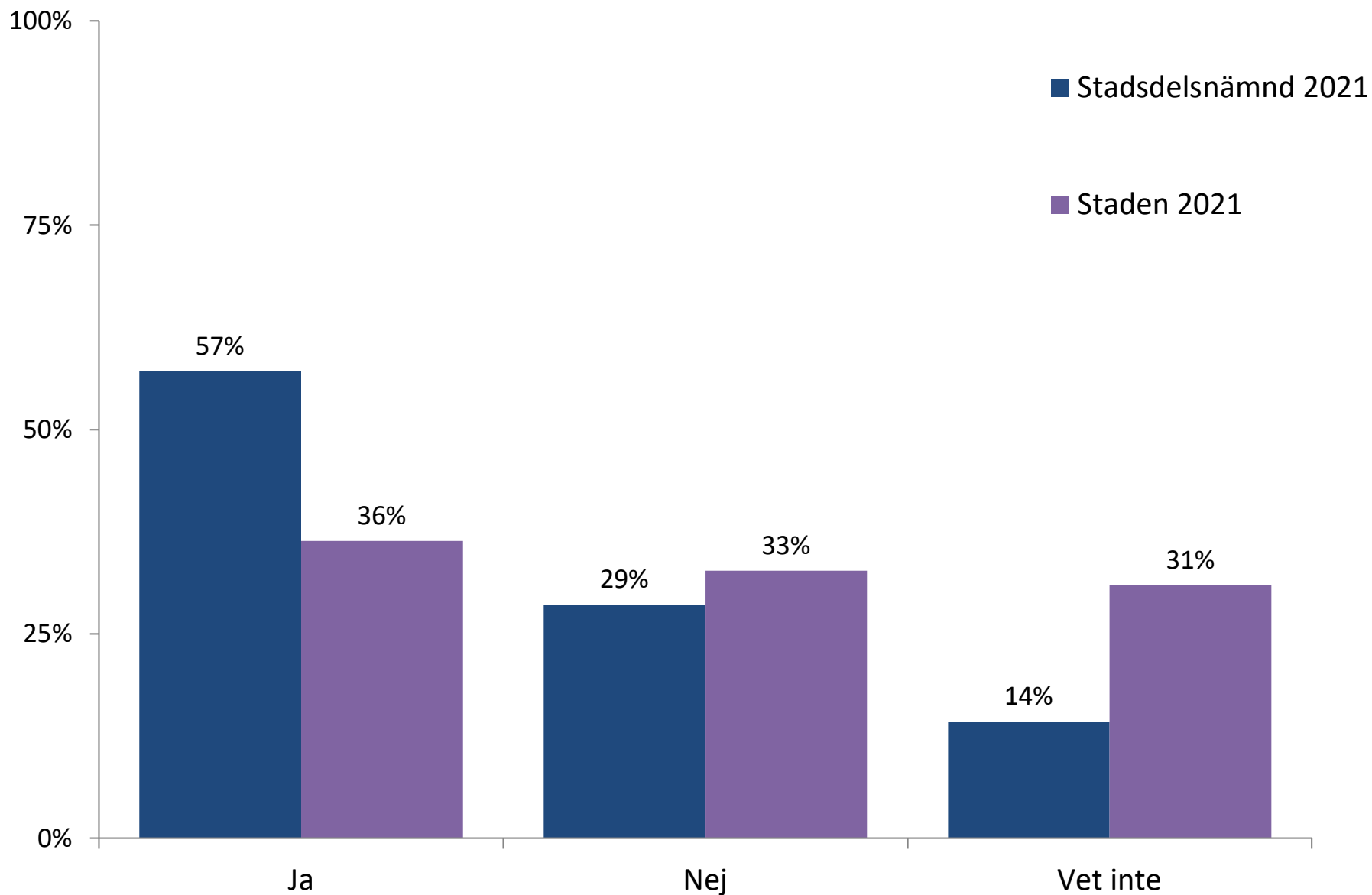




# Är dina föräldrar födda i Sverige?



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



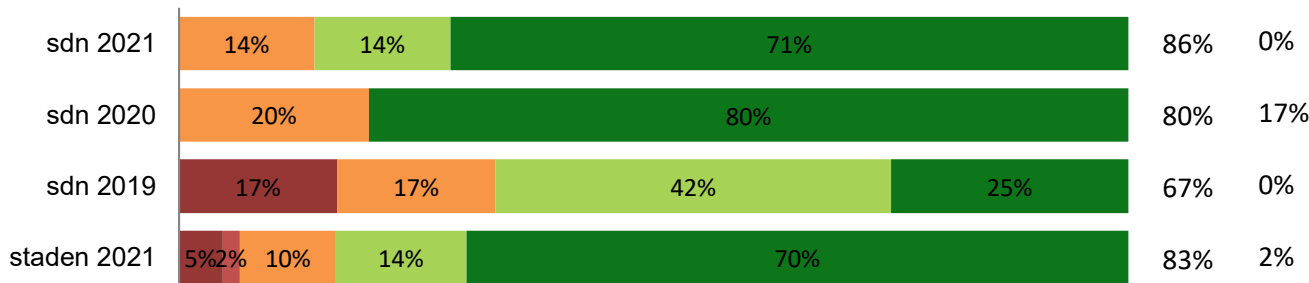
# Resultat per fråga över tid

# Stadsdelsnämnden per år

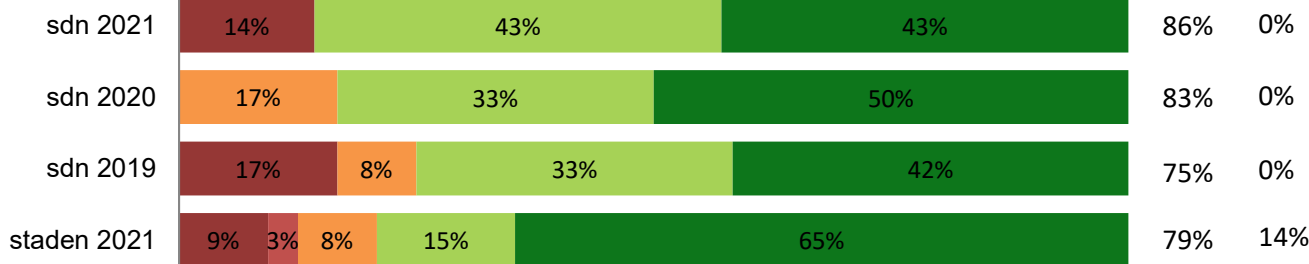
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

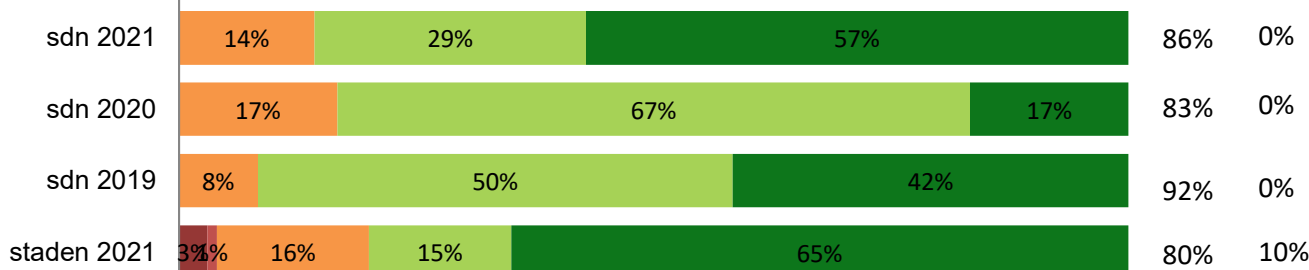
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Personalen på mitt boende behandlar mig väl\*



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

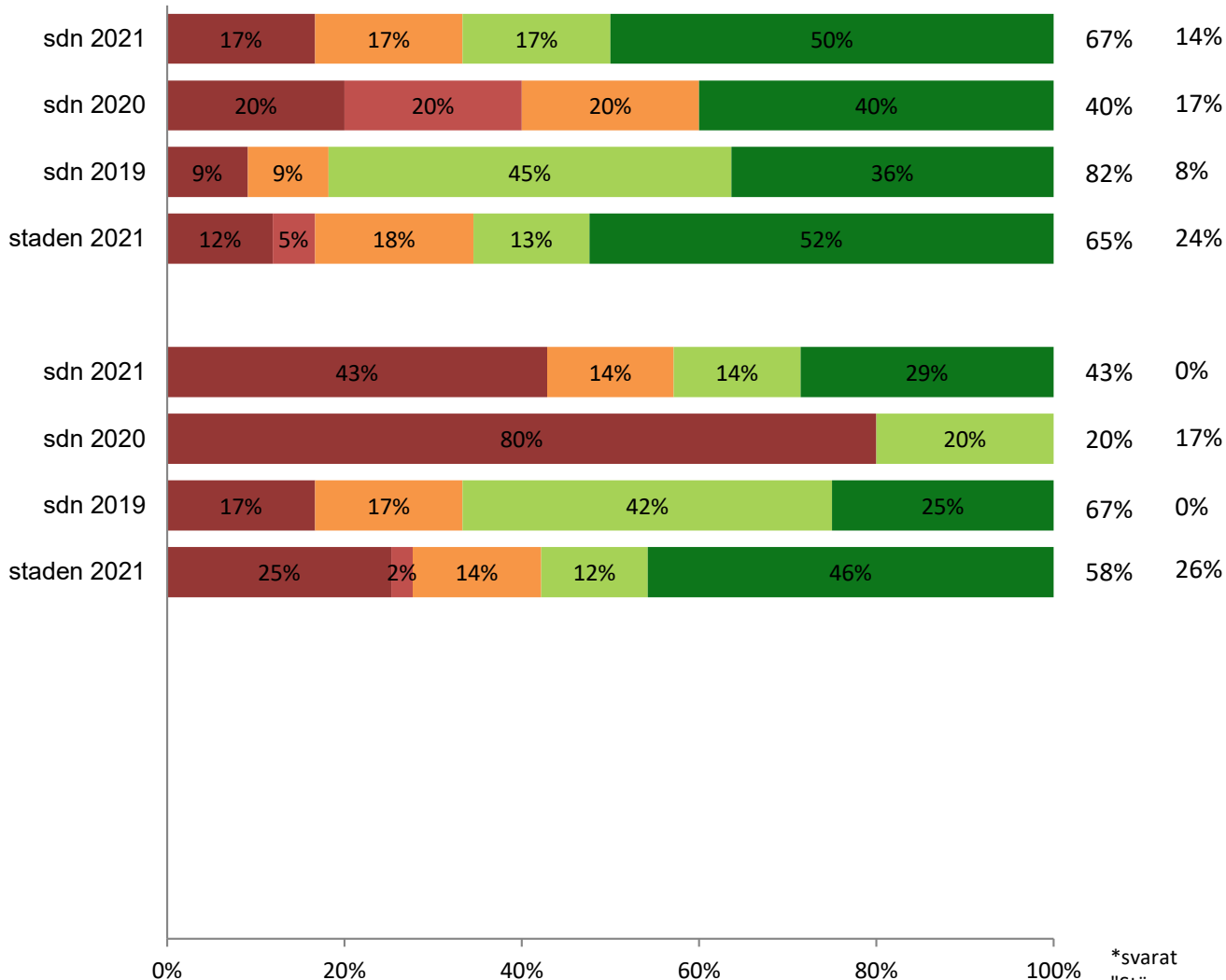
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag får möjlighet att påverka 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

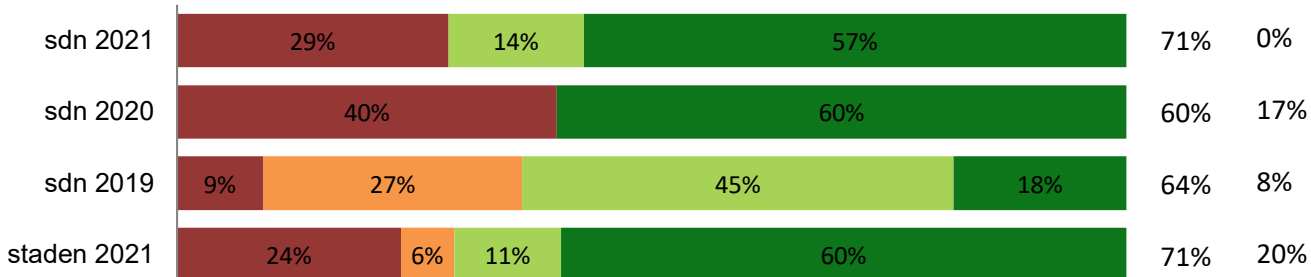
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

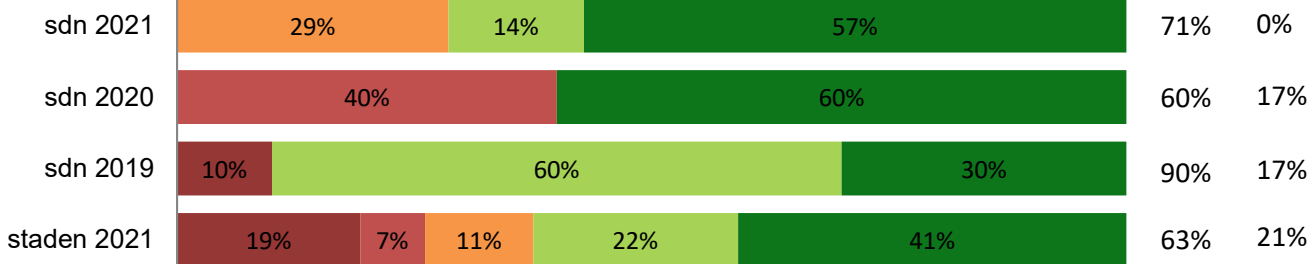
# Stadsdelsnämnden per år

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

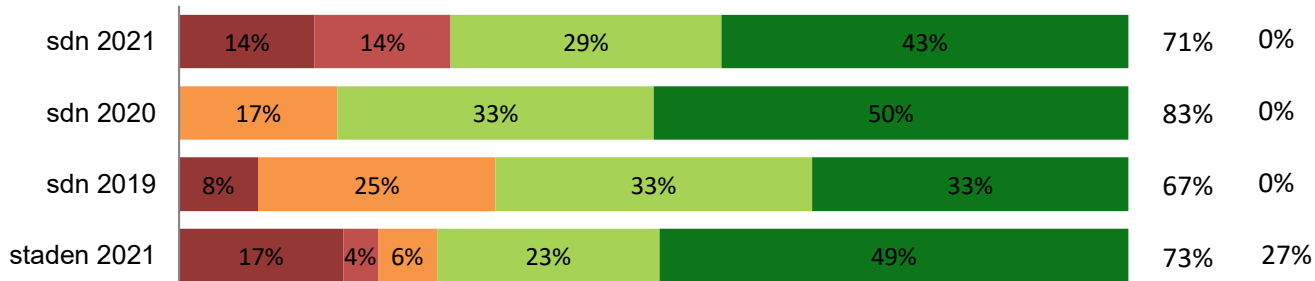
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

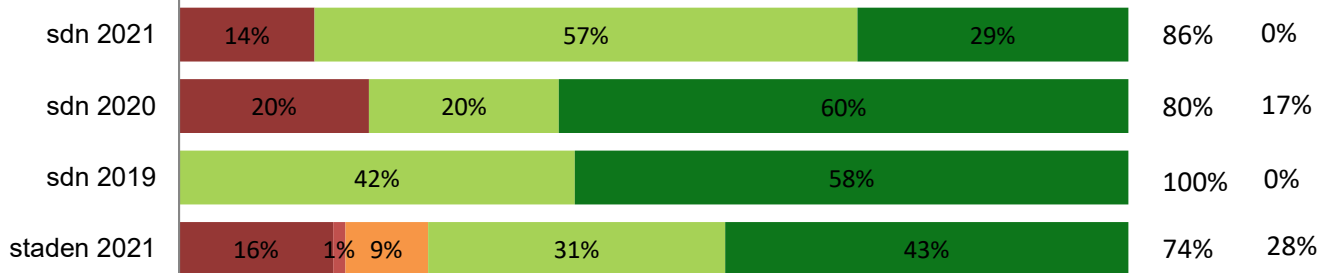
# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

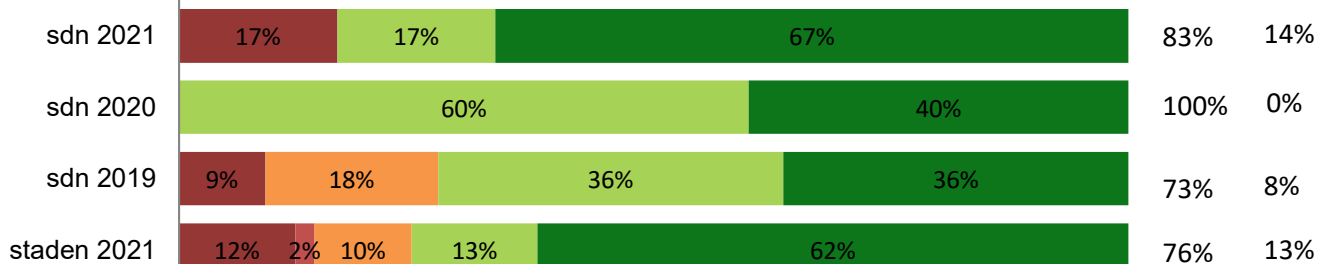
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen känner till mina styrkor och förmågor\*



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



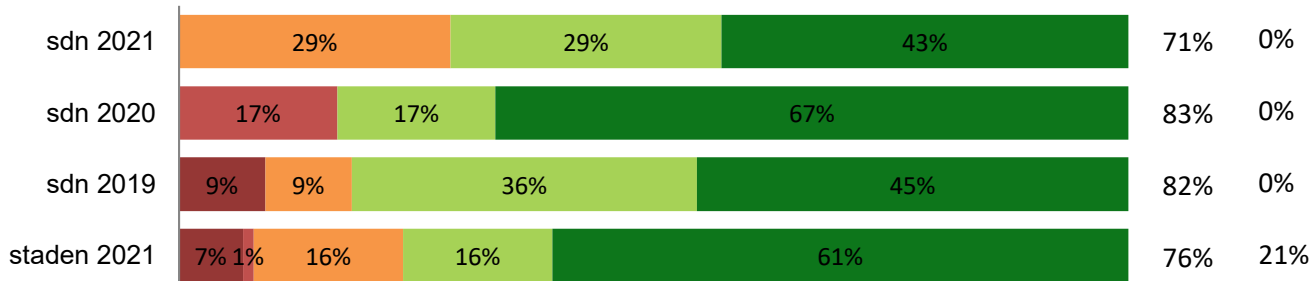
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

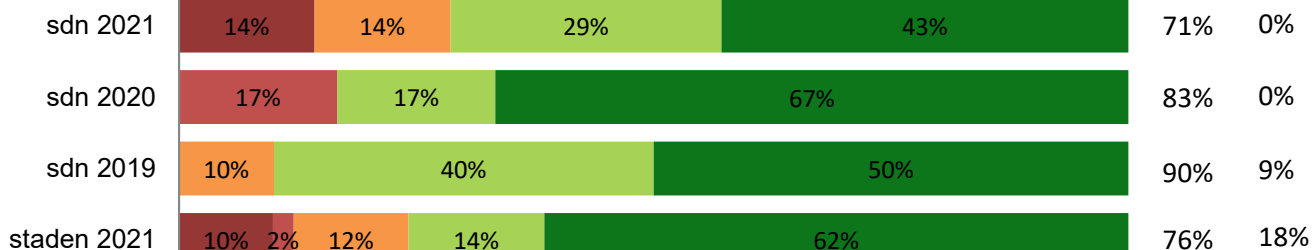
# Stadsdelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

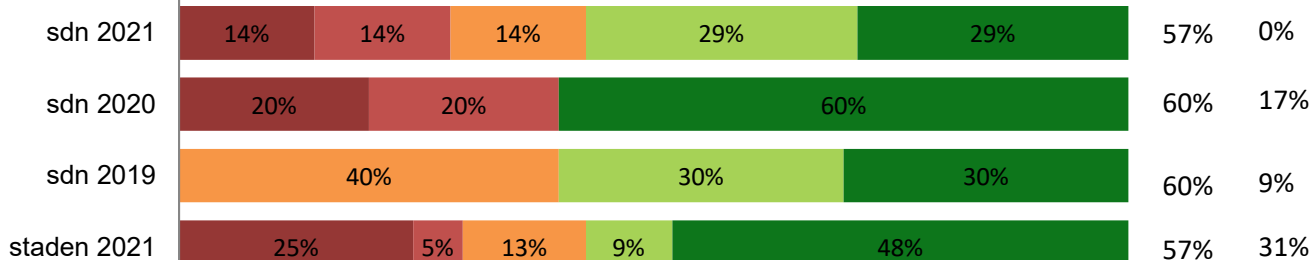
Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir respekterad av personalen 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

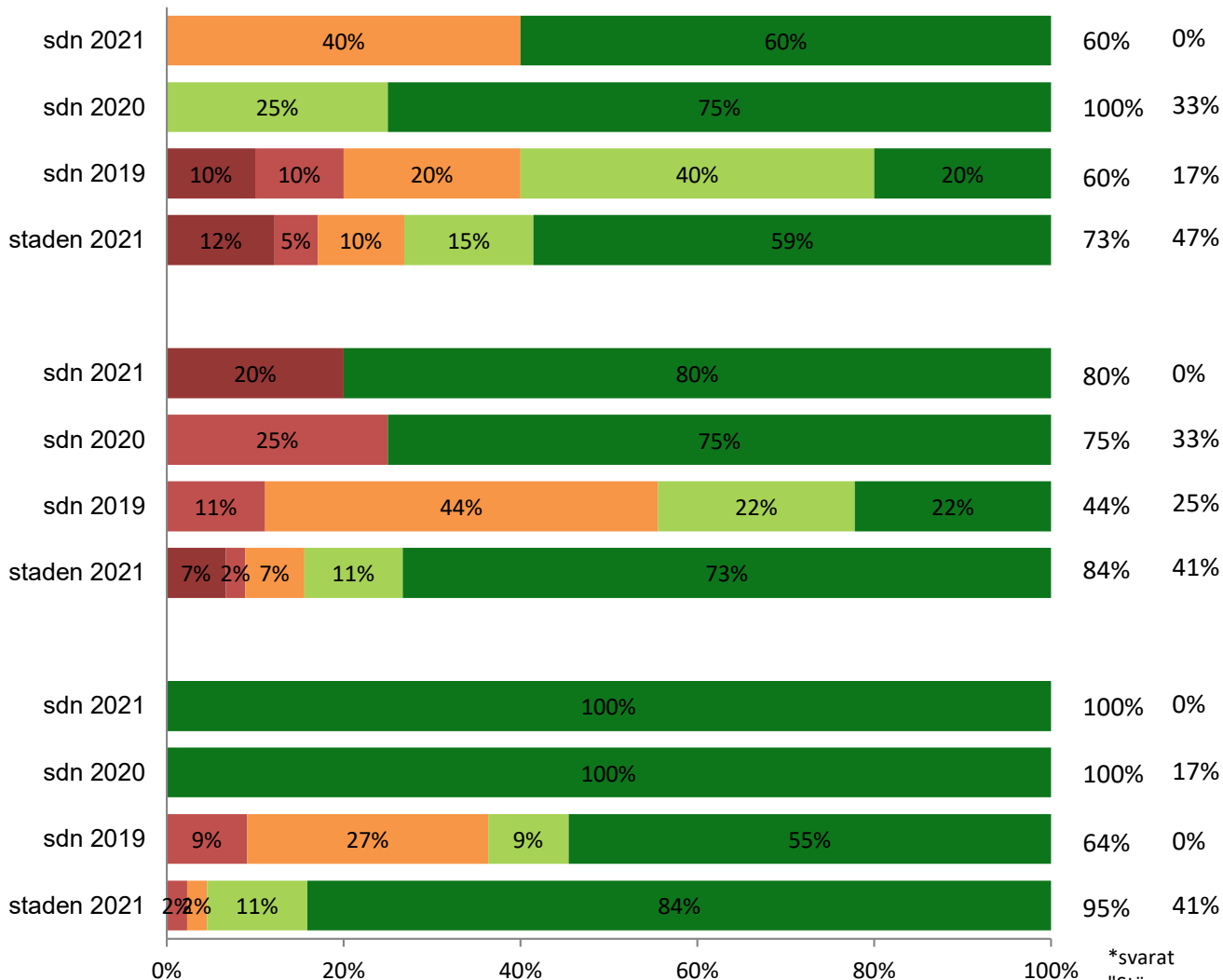
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

Biståndsbedömaren behandlar mig väl\*



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

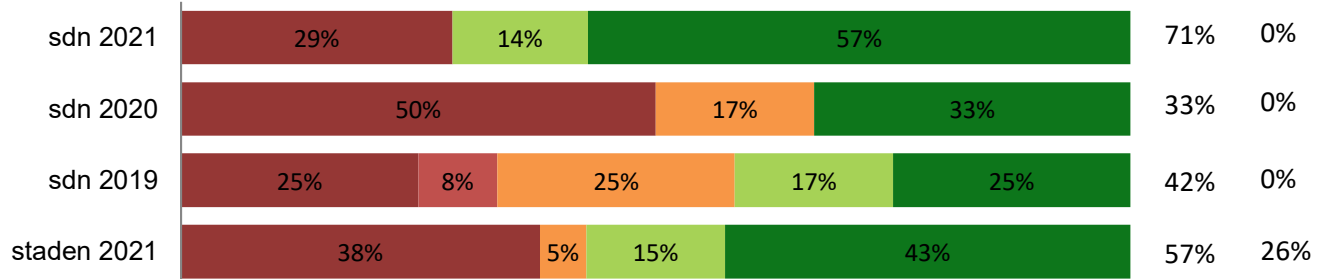
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Stadsdelsnämnden per år

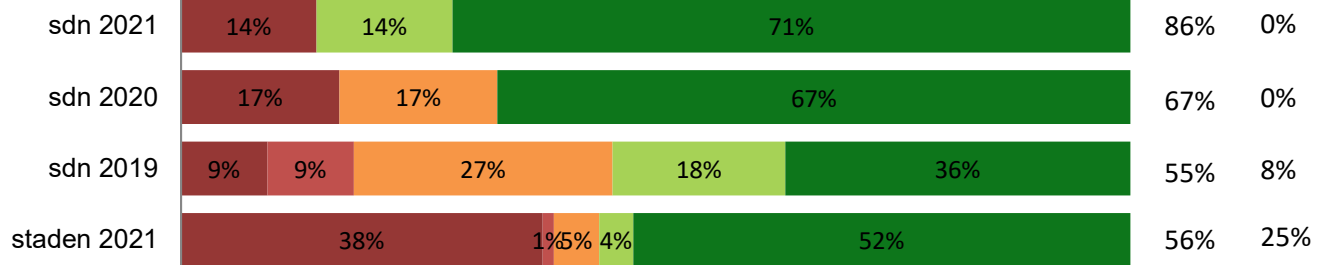
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om valfrihet

Jag 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**

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

# **Resultat svarsmetod**

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

# Andel nöjda per utförare

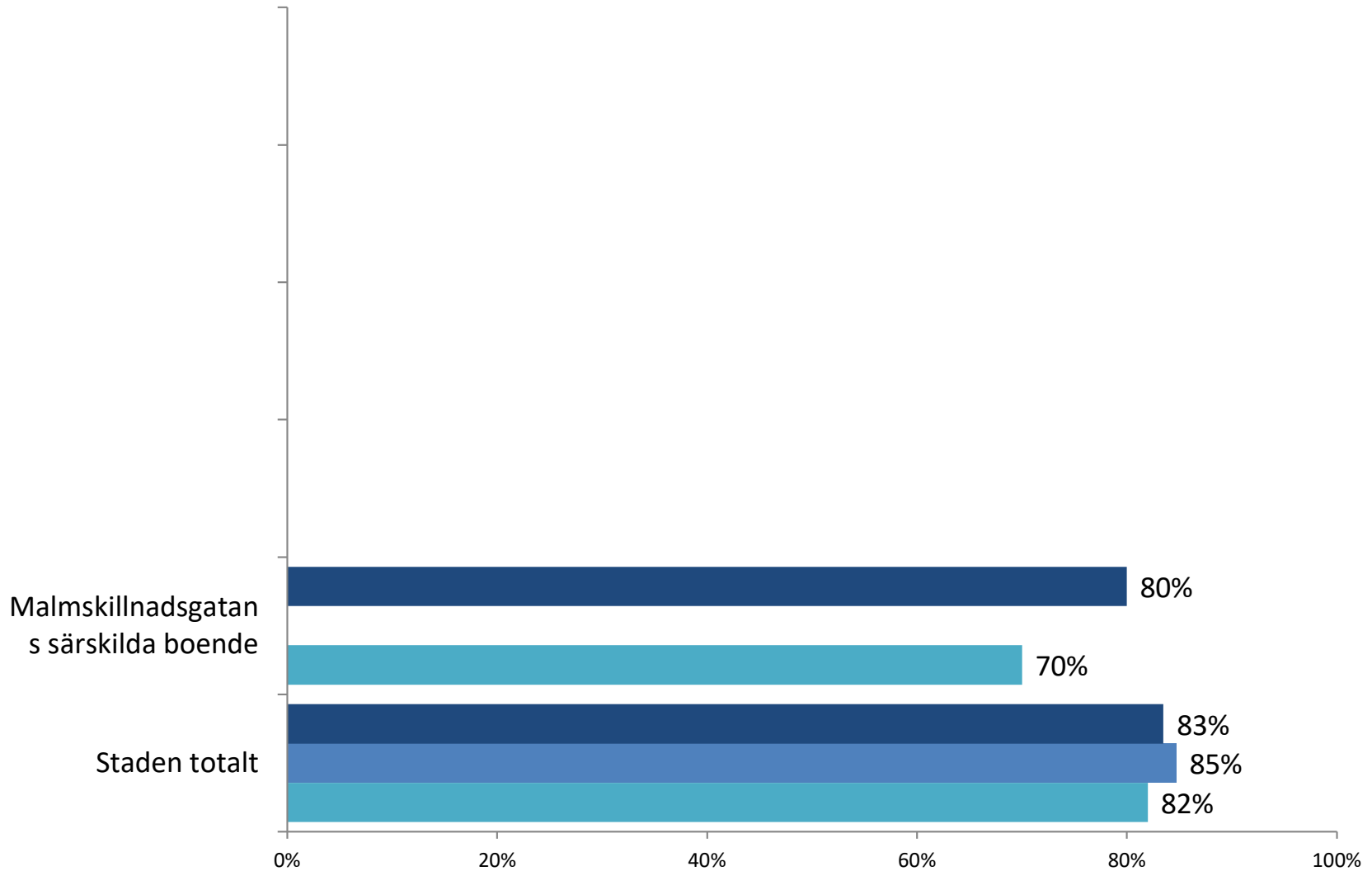
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

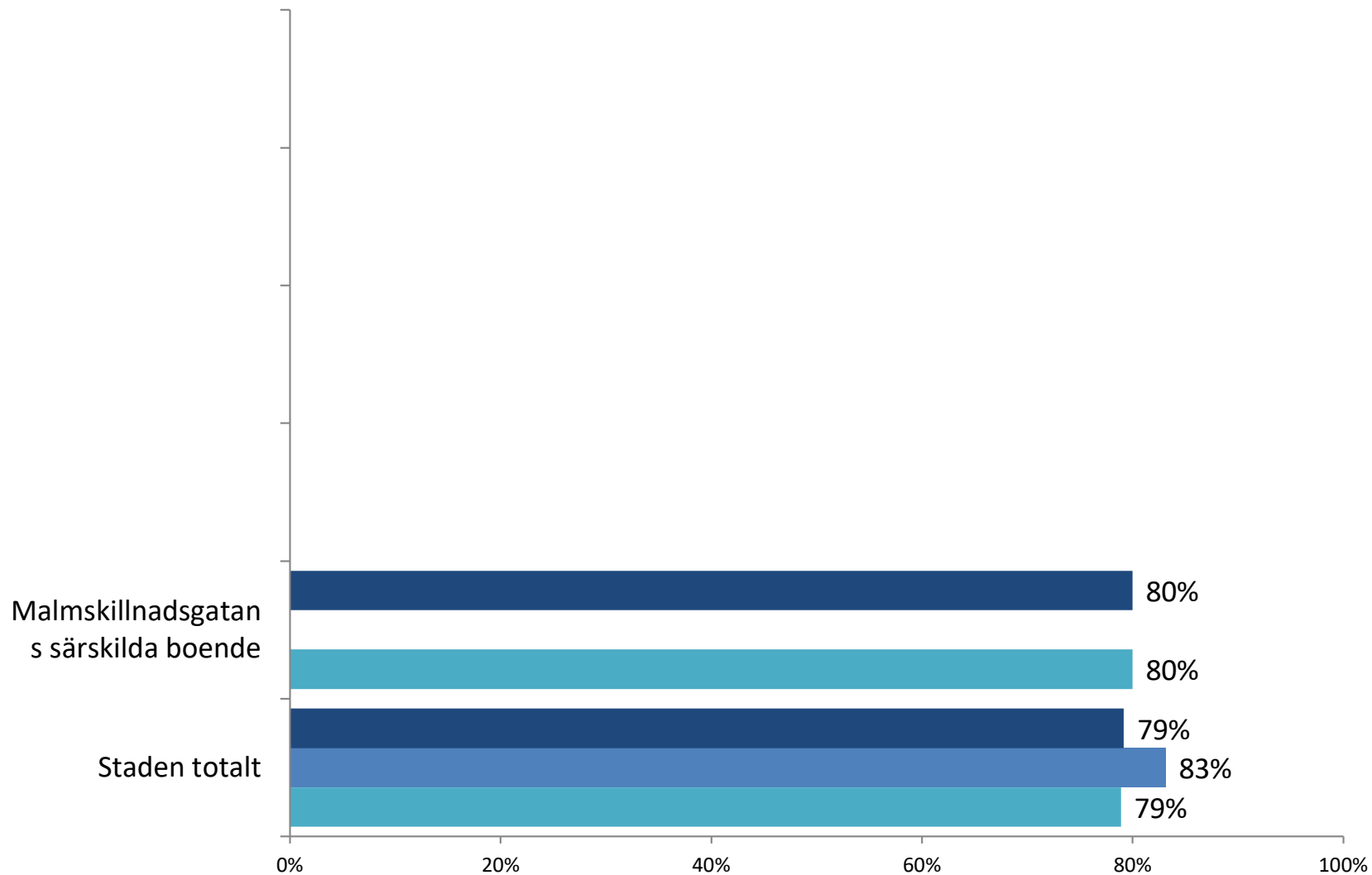
# Jag är nöjd med mitt boende

- 2021
- 2020
- 2019



# Jag känner mig trygg på mitt boende

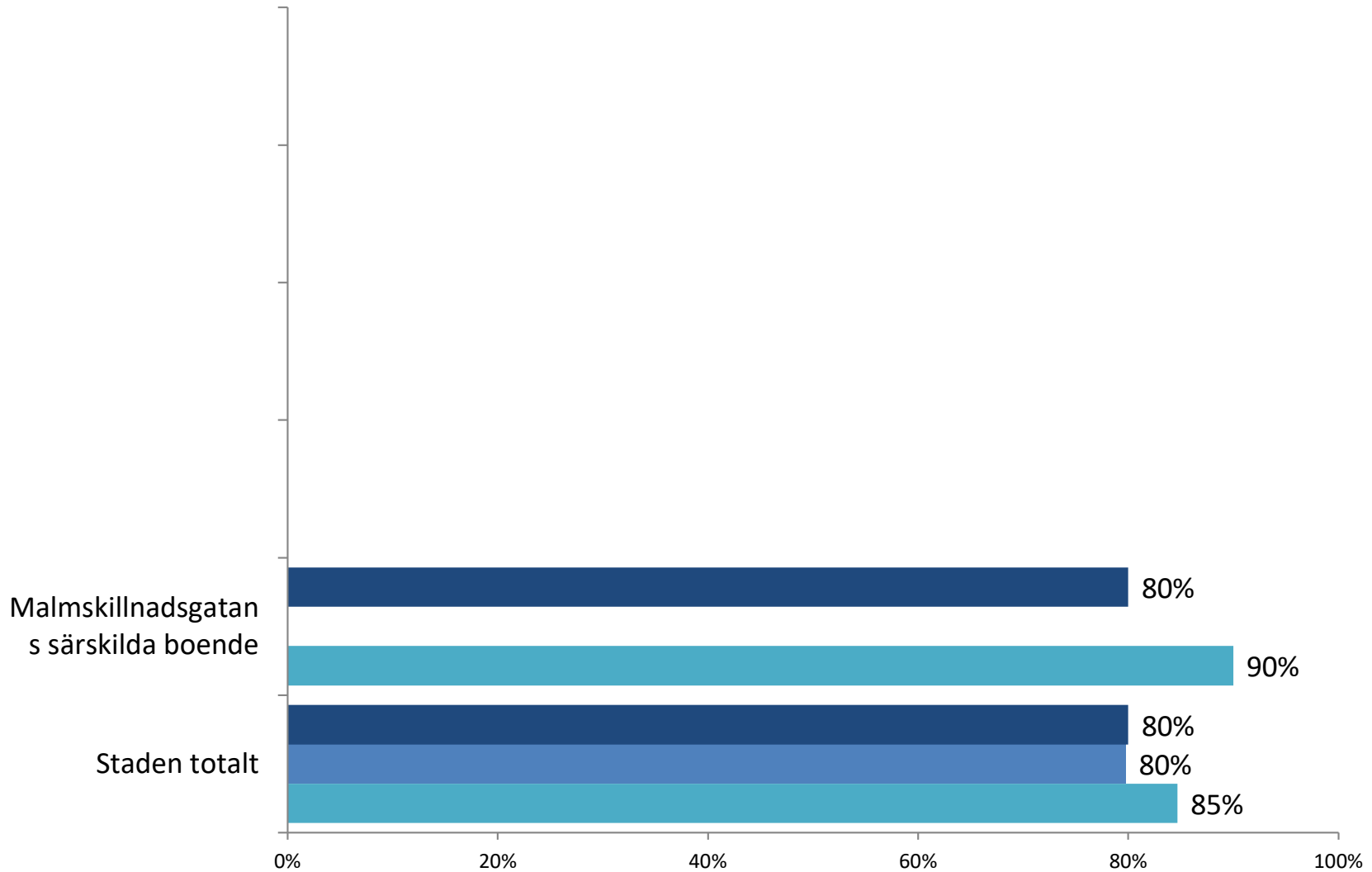
- 2021
- 2020
- 2019





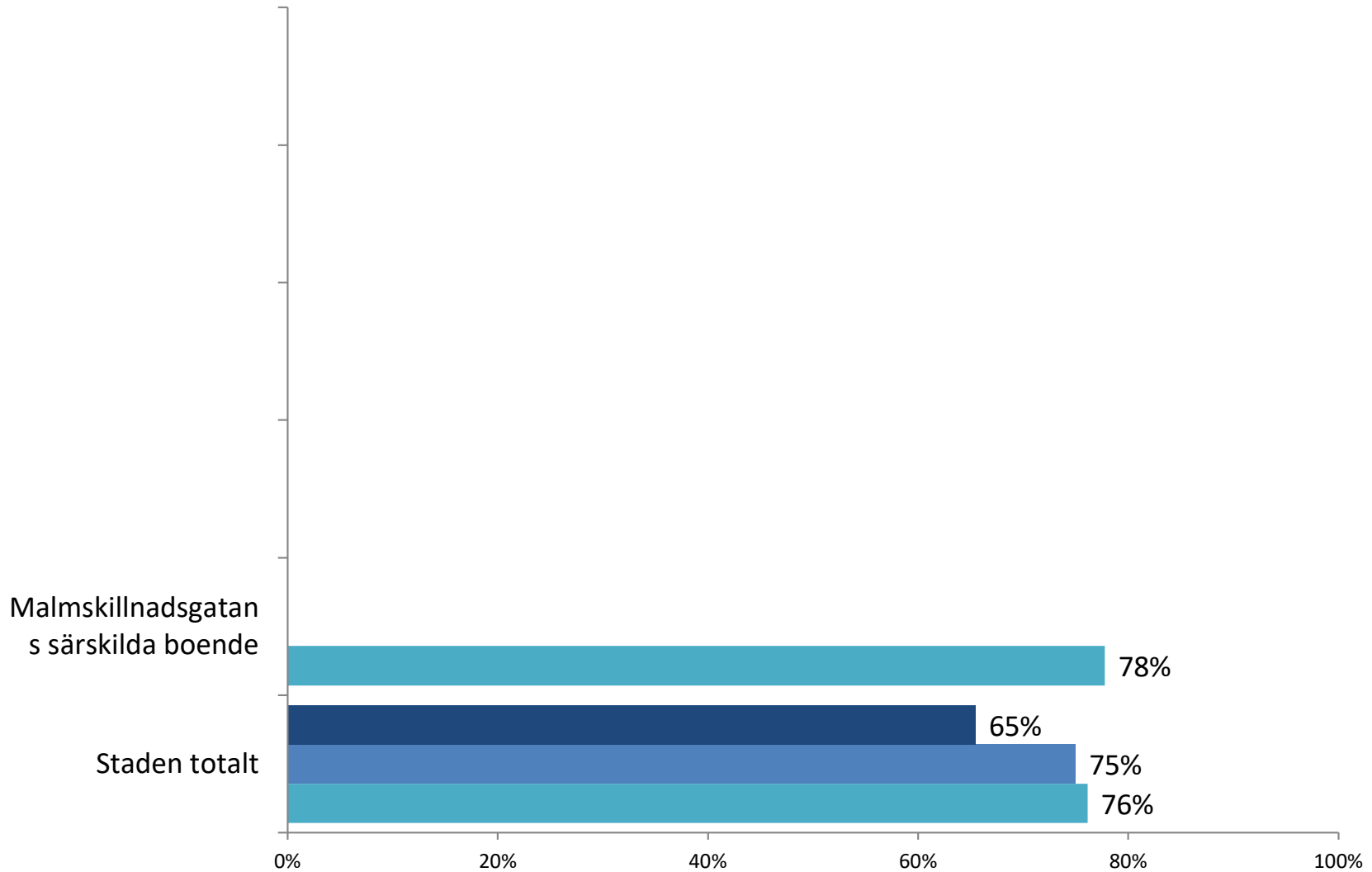
# Personalen på mitt boende behandlar mig väl\*

- 2021
- 2020
- 2019



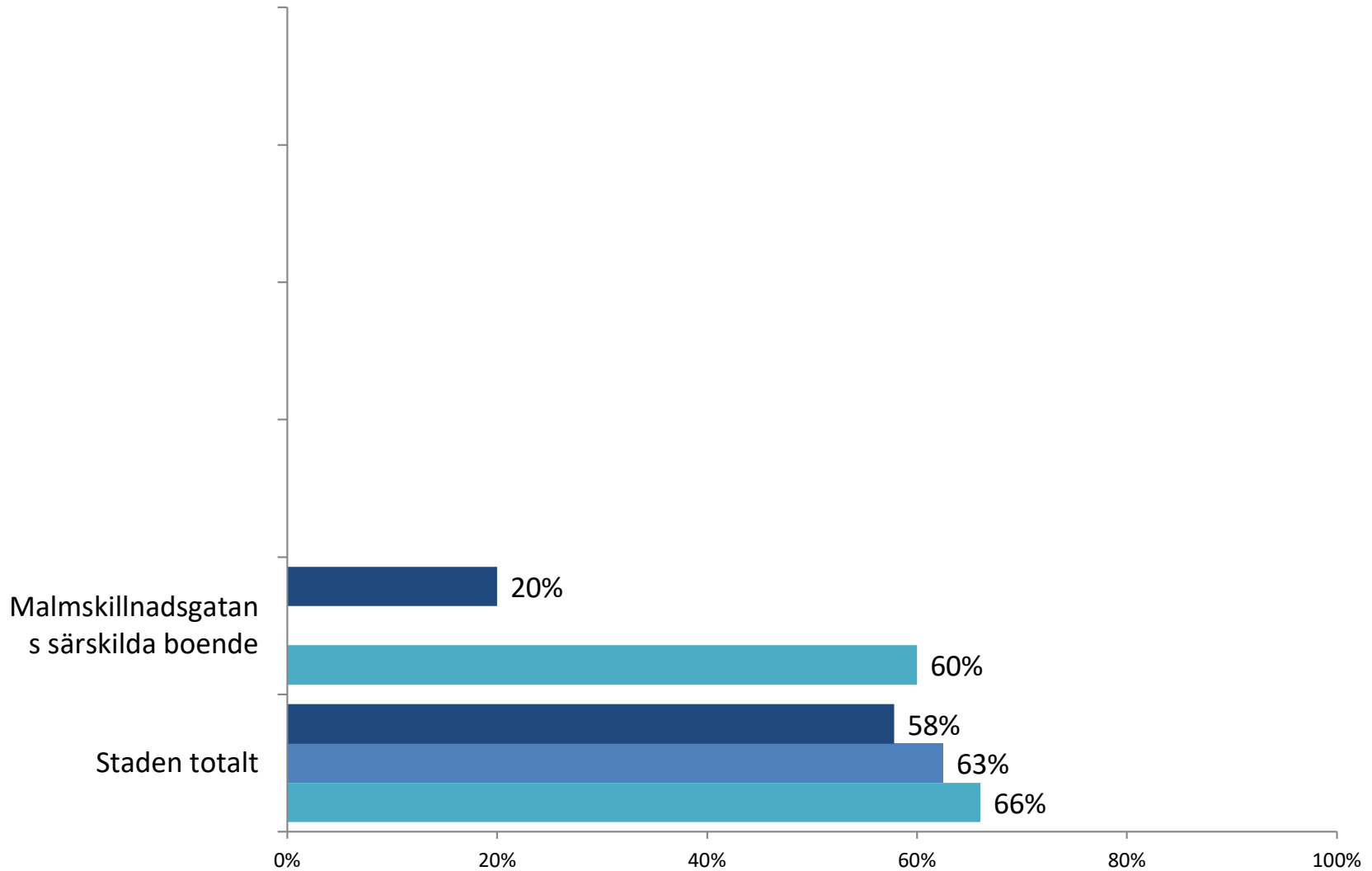
# Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs\*

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



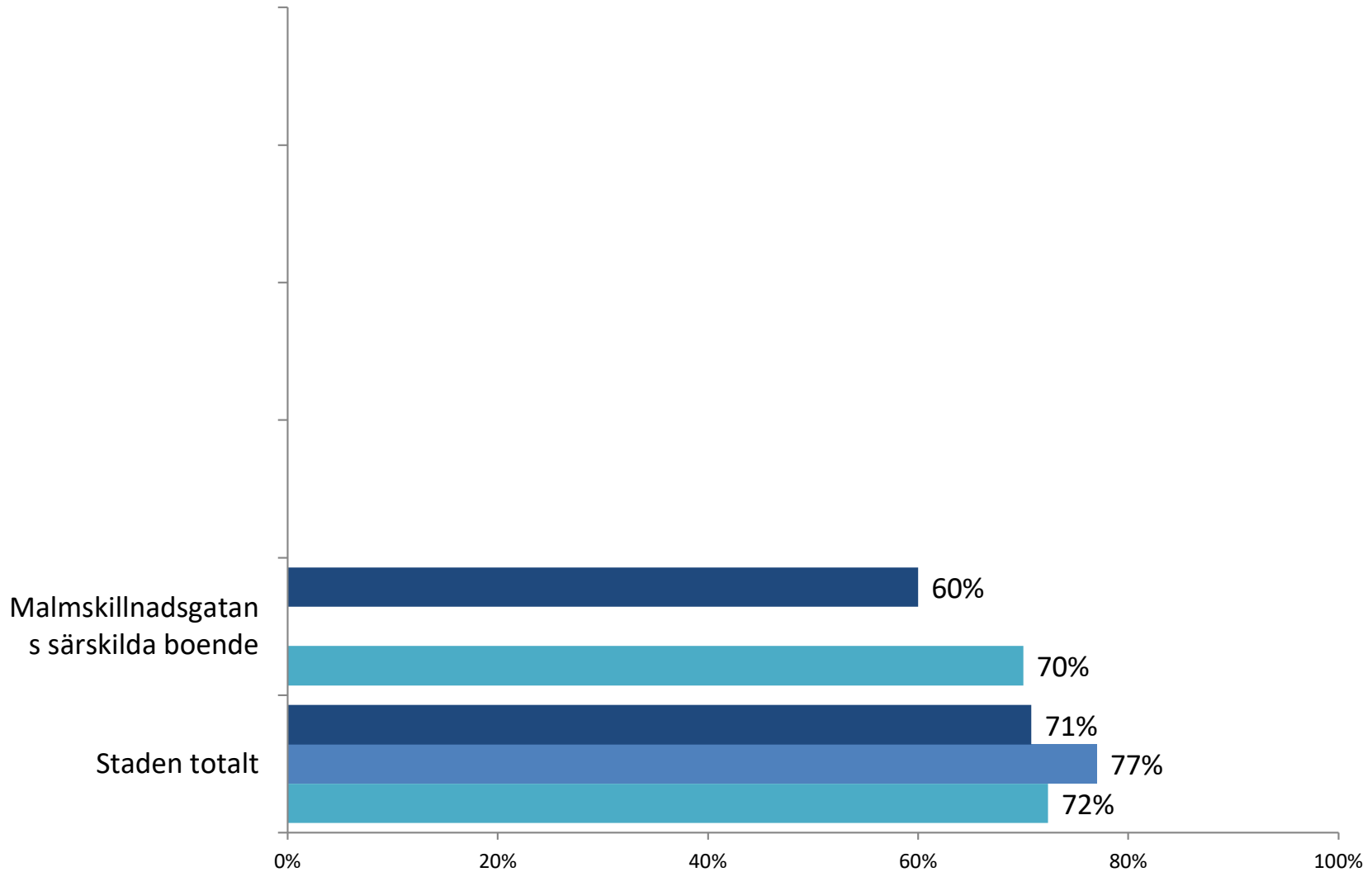
# Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans

- 2021
- 2020
- 2019



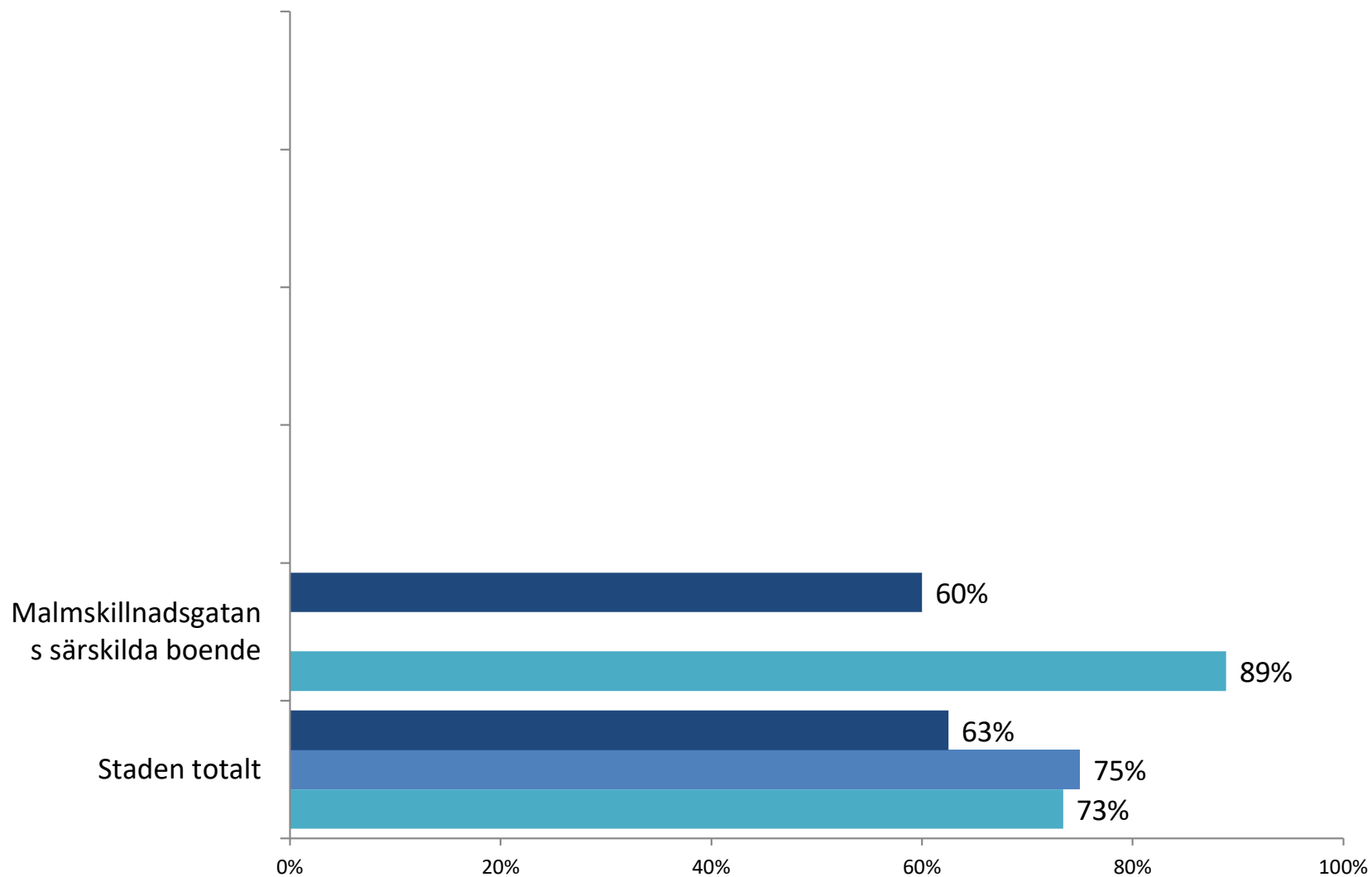
# Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



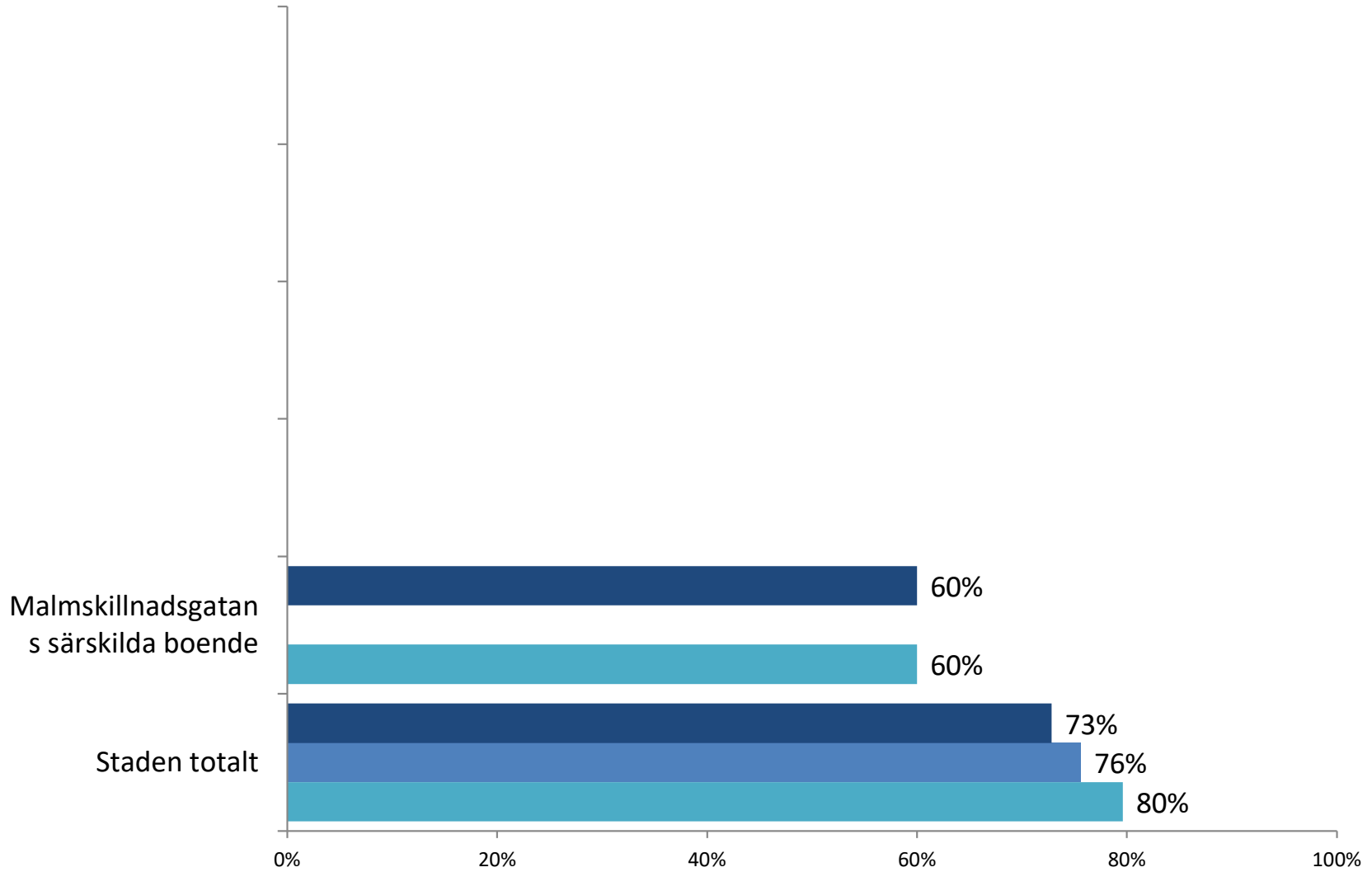
# Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



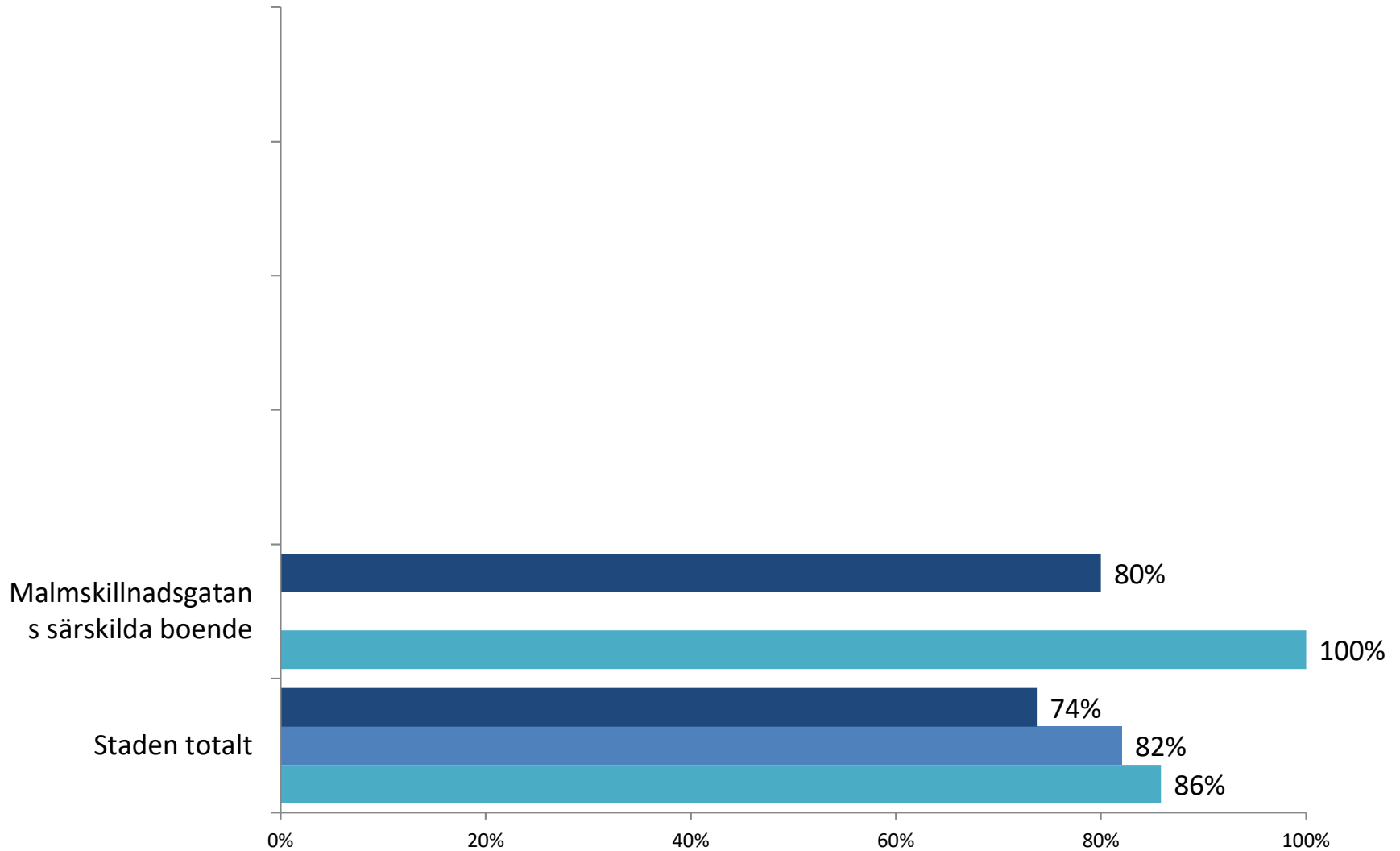
# Personalen förstår vad jag behöver

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



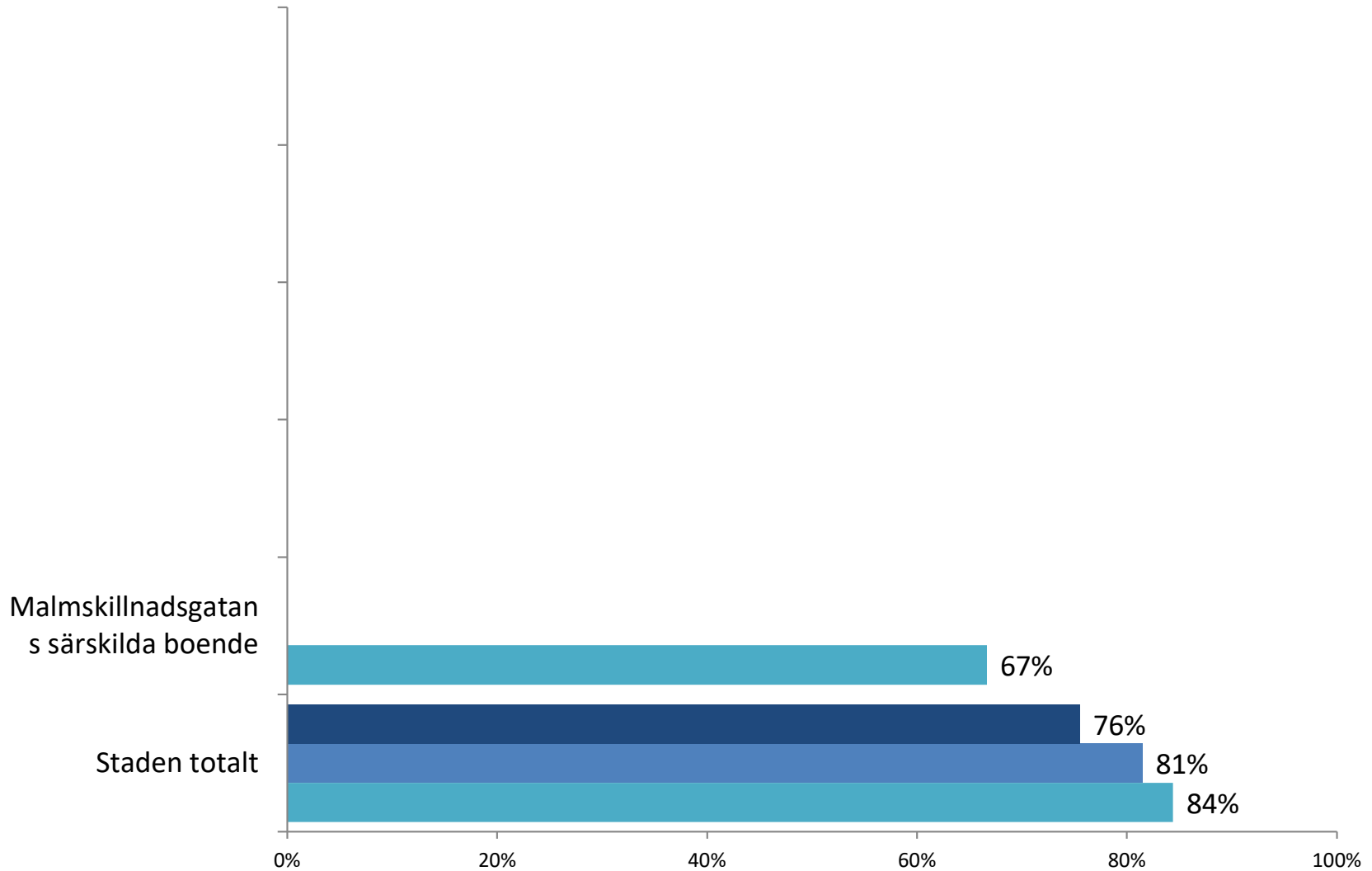
# Personalen känner till mina styrkor och förmågor\*

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



# Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

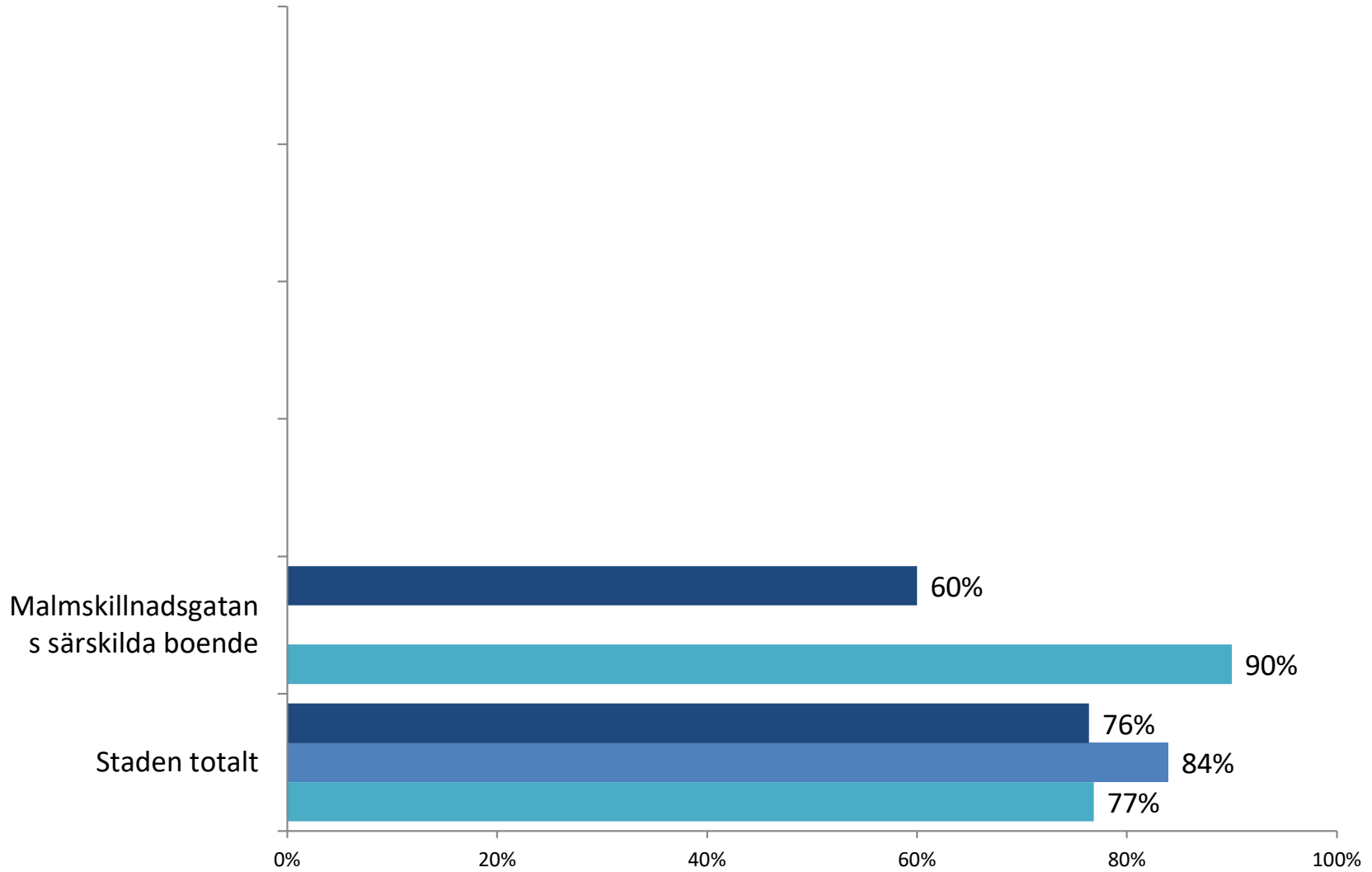
- 2021
- 2020
- 2019





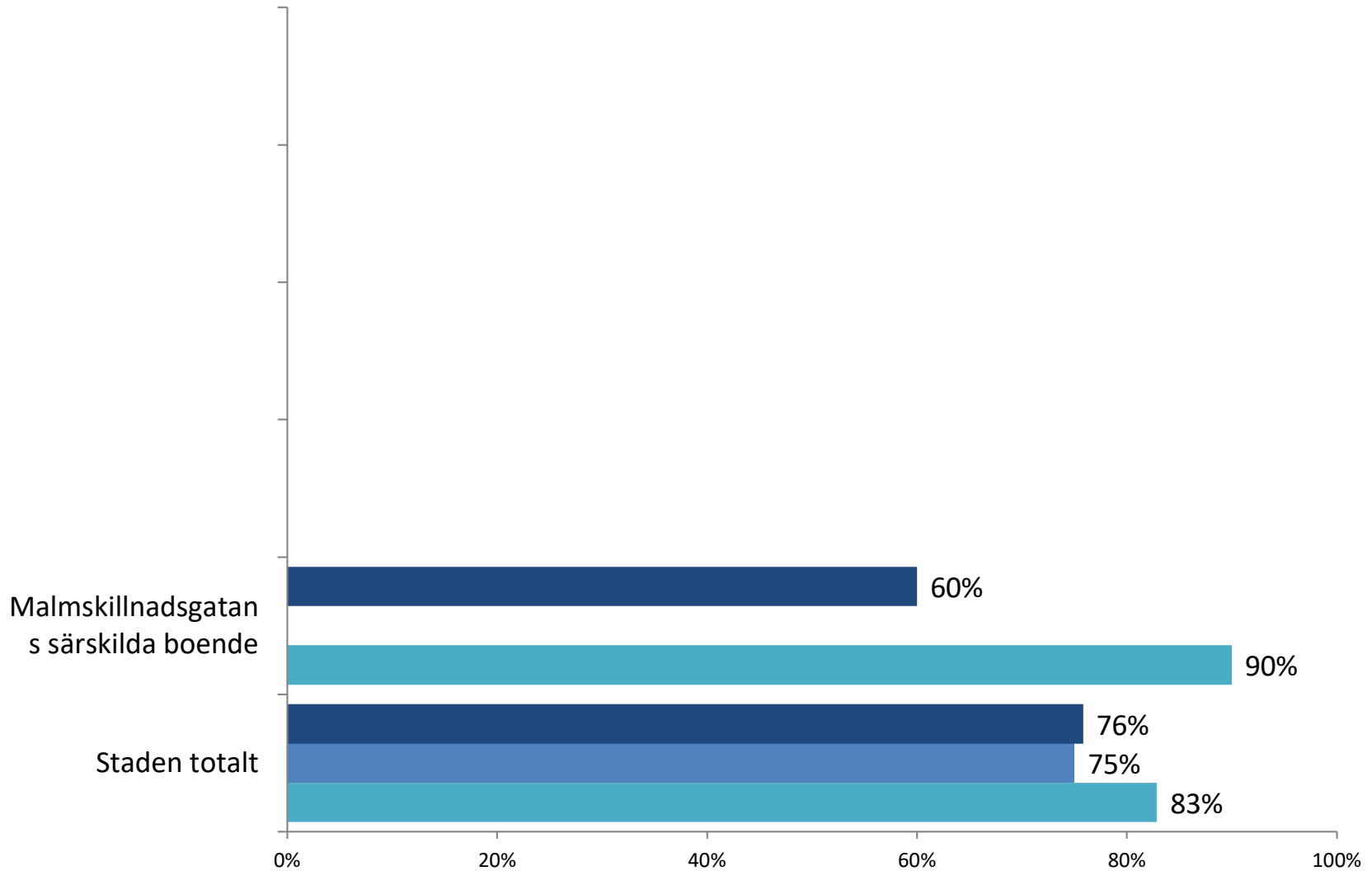
# Jag litar på personalen

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



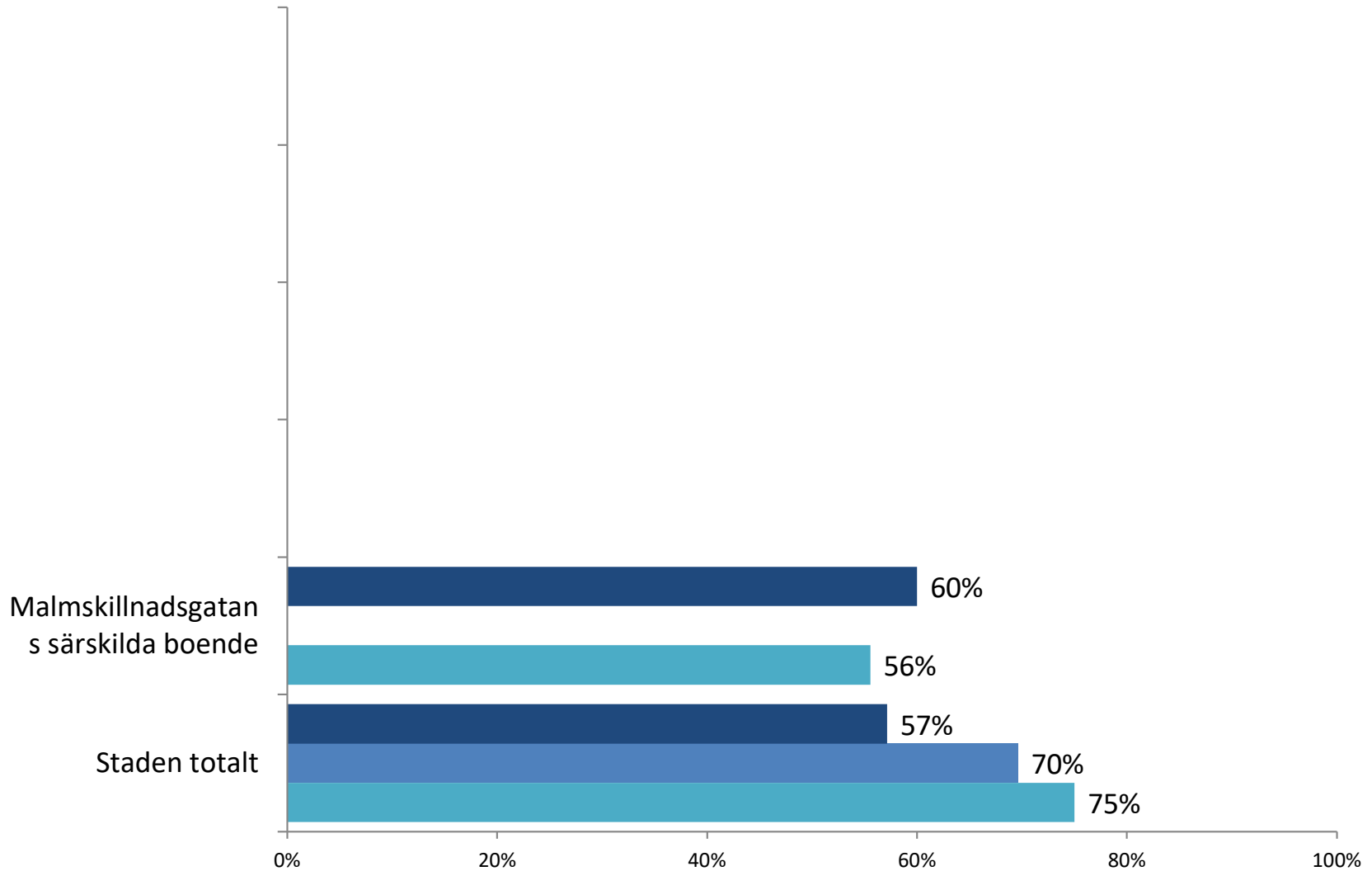
# Jag blir respekterad av personalen på mitt boende\*

- 2021
- 2020
- 2019



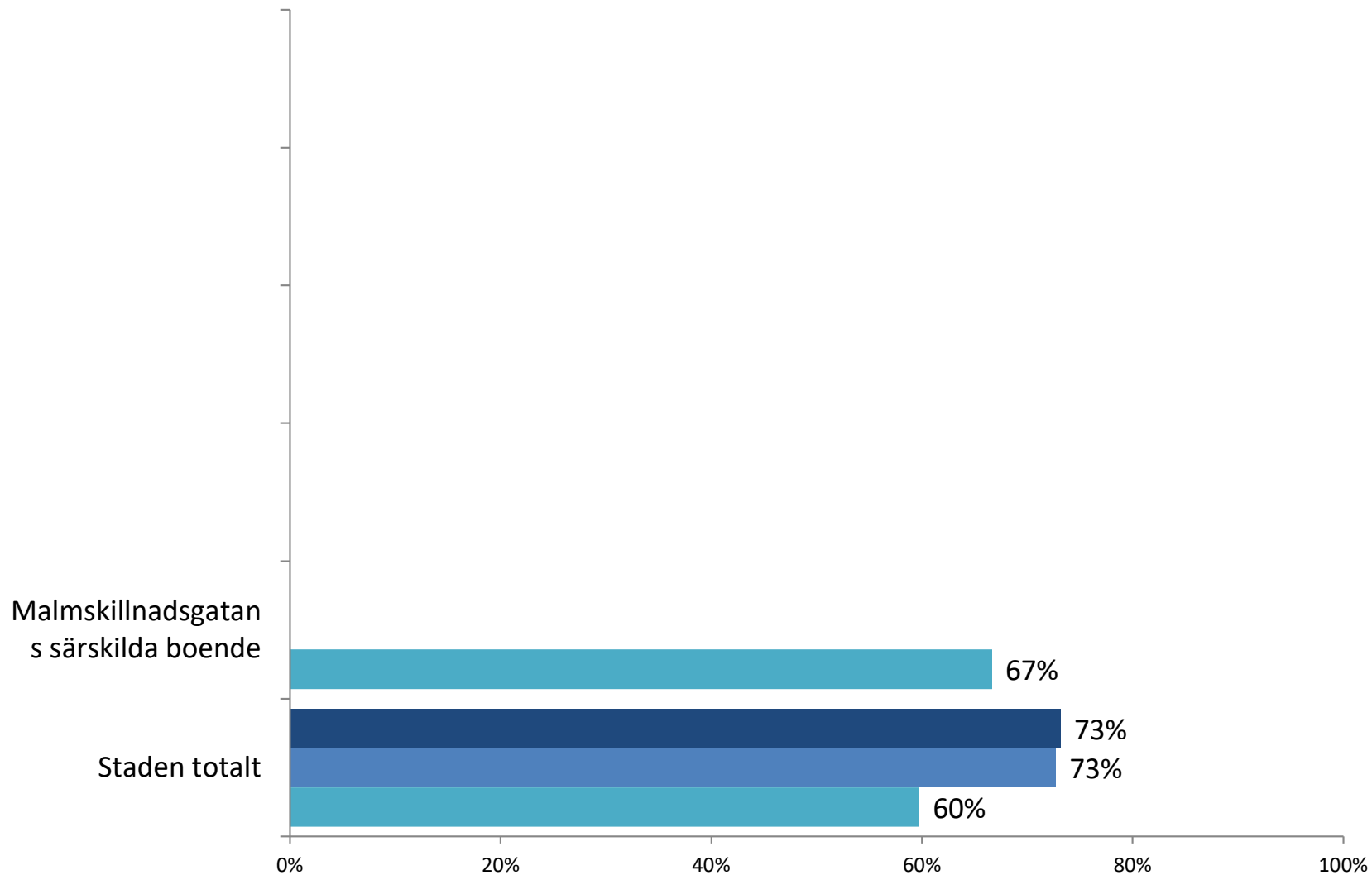
# Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt

- 2021
- 2020
- 2019



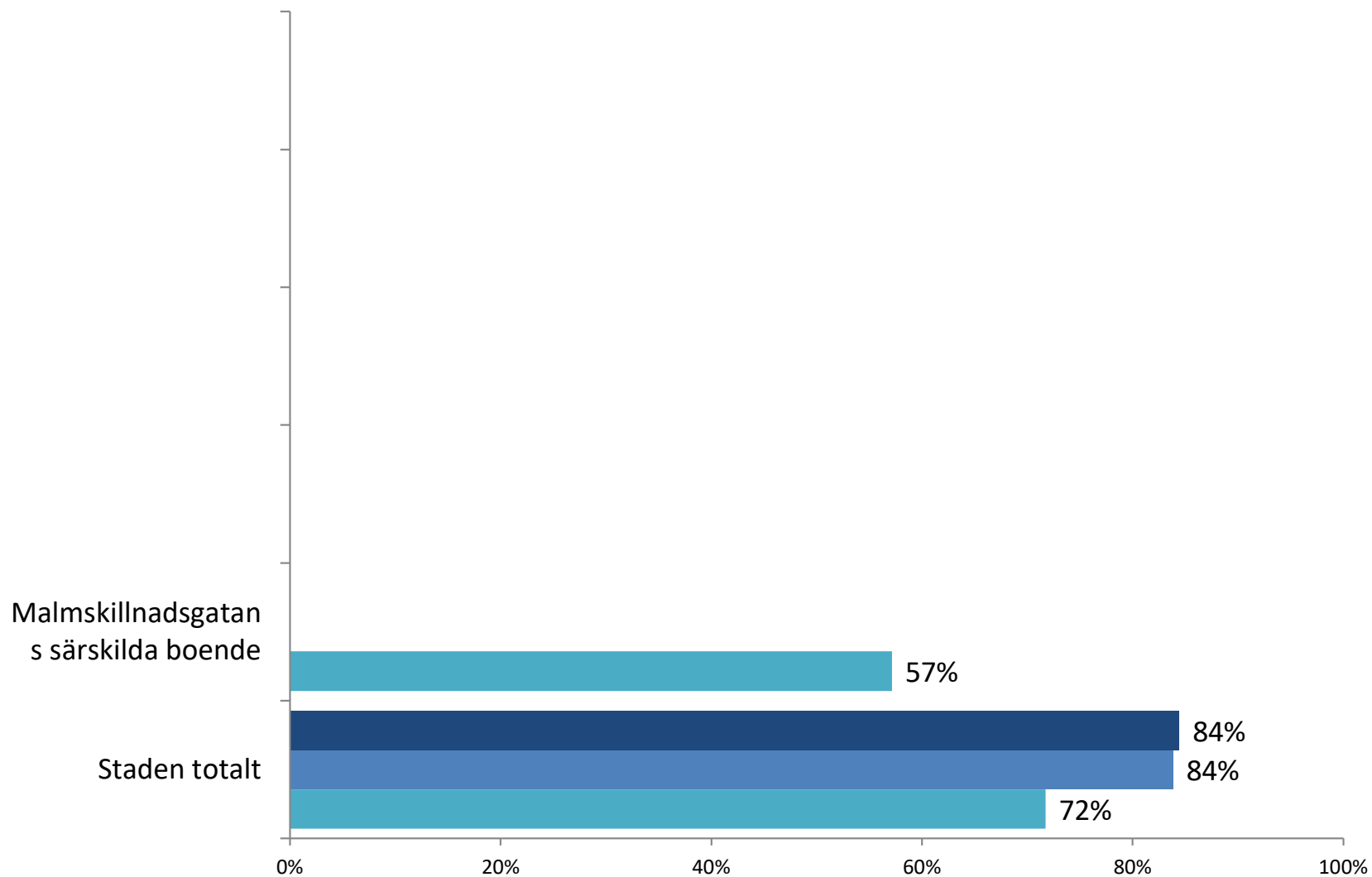
# Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

- 2021
- 2020
- 2019



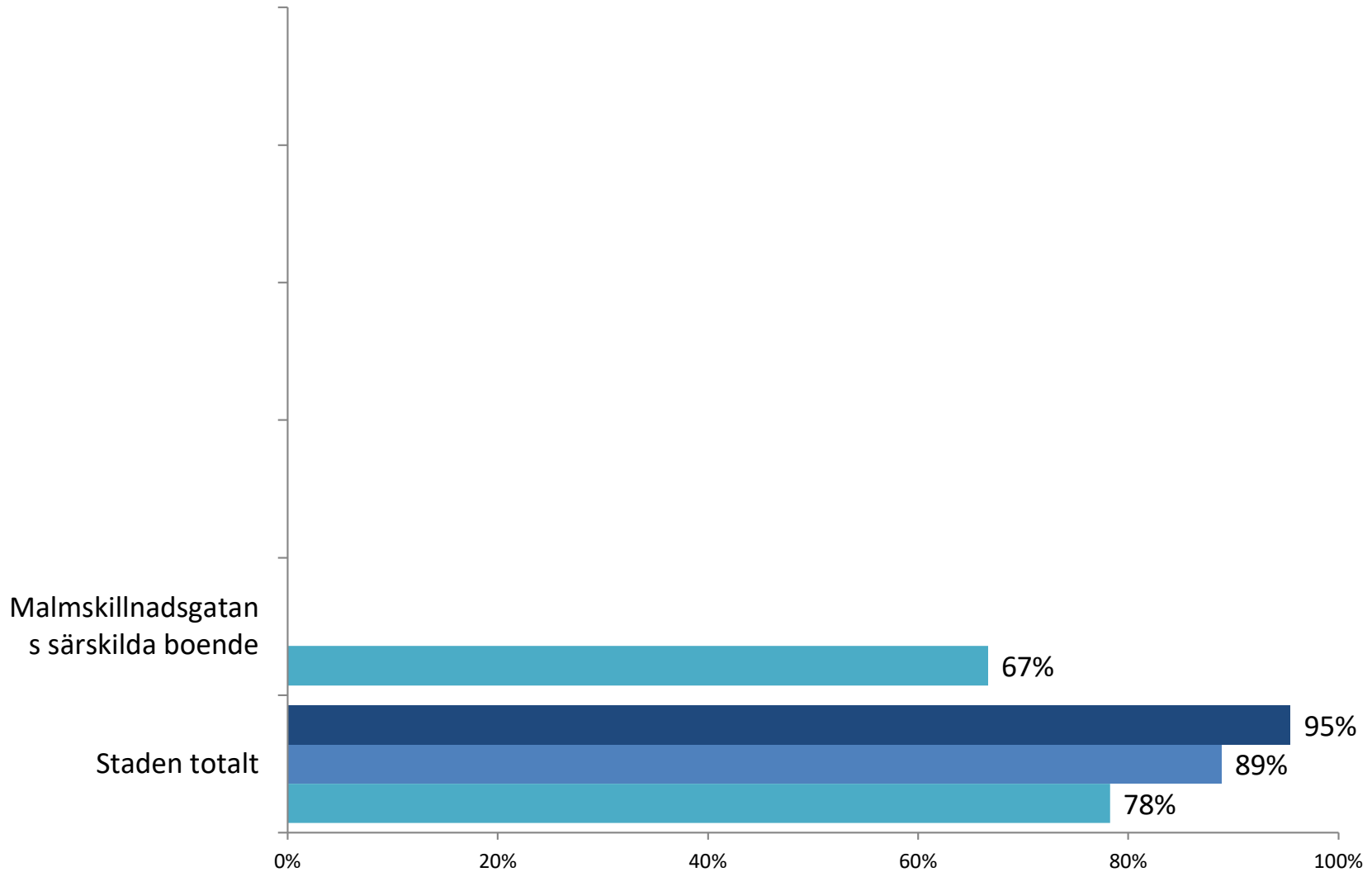
# Jag är nöjd med hur det gick till när jag och min biståndsbedömare gick igenom vad jag behövde för stödinsatser

■ 2021  
■ 2020  
■ 2019



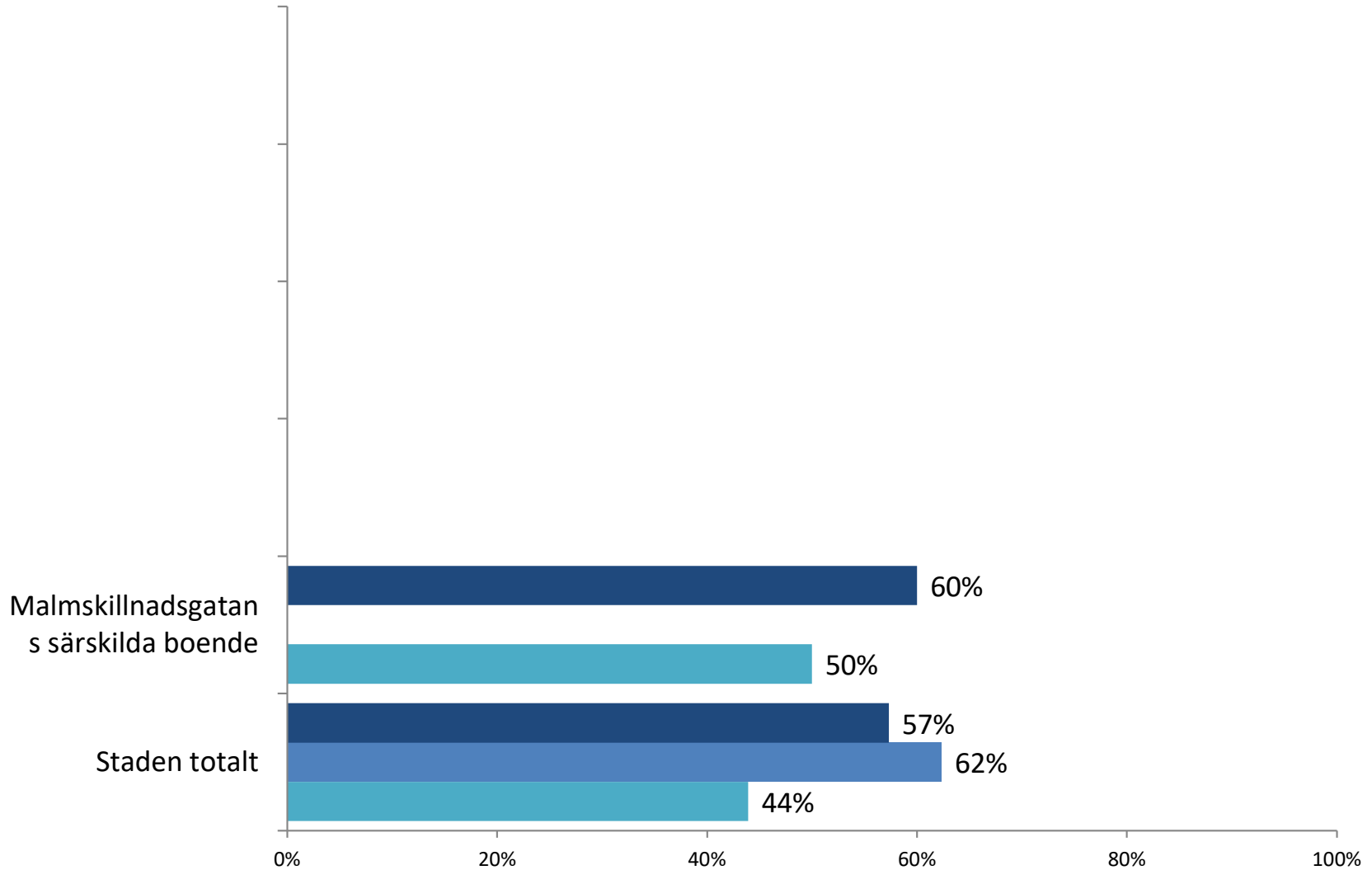
# Biståndsbedömaren behandlar mig väl\*

- 2021
- 2020
- 2019



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

- 2021
- 2020
- 2019



# Jag har fått information om möjligheten att välja boende

- 2021
- 2020
- 2021

