

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2021

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2021**

HVB-hem  
Hägersten-Älvsjö

# 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 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 14-24 år 2021.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Hägersten-Älvsjö 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 Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd inkom 10 svar vilket ger en svarsprocent på 25 %.
- I Hägersten-Älvsjö stadsdelsnämnd inkom 0 % av svaren från egen regi och 100 % 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, Daniel Stuesson, [daniel.stuesson@enkatfabriken.se](mailto:daniel.stuesson@enkatfabriken.se)
- 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."

# 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 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. 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. Har du besvarat frågorna själv?
23. Är du född i Sverige?
24. 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. Har du besvarat frågorna själv?
22. Är du född i Sverige?
23. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Svarsfrekvens

	Urval 2021	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021	Urval 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020
Bromma	18	5	28%	17	2	12%
Enskede-Årsta-Vantör	31	14	45%	28	5	18%
Farsta	34	9	26%	38	7	18%
Hägersten-Ålvsjö	40	10	25%	31	4	13%
Hässelby-Vällingby	10	3	30%	11	2	18%
Kungsholmen	16	3	19%	17	3	18%
Norrmalm	9	3	33%	15	2	13%
Rinkeby-Kista	6	1	17%	16	0	0%
Skarpnäck	16	10	63%	21	8	38%
Skärholmen	21	9	43%	16	2	13%
Spånga-Tensta	15	6	40%	13	5	38%
Södermalm	23	6	26%	29	7	24%
Östermalm	16	5	31%	15	3	20%
Socialförvaltningen	16	4	25%	22	2	9%
Man	183	65	36%	187	35	19%
Kvinna	96	26	27%	105	17	16%
Egen regi	6	0	0%	14	6	43%
Privat utförare	273	91	33%	278	46	17%
<b>Staden totalt</b>	<b>279</b>	<b>91</b>	<b>33%</b>	<b>292</b>	<b>52</b>	<b>18%</b>

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Hägersten-Älvsjö är i årets brukarundersökning 25 %, vilket är en högre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 13 %. Årets svarsfrekvens ligger dock på en lägre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2021, som är 33 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med HVB-boendet svarar 78 % att de är nöjda. Lika stor andel svarar positivt på frågan "Jag litar på personalen". Förra årets siffror kan inte redovisas då det var för få svarande.

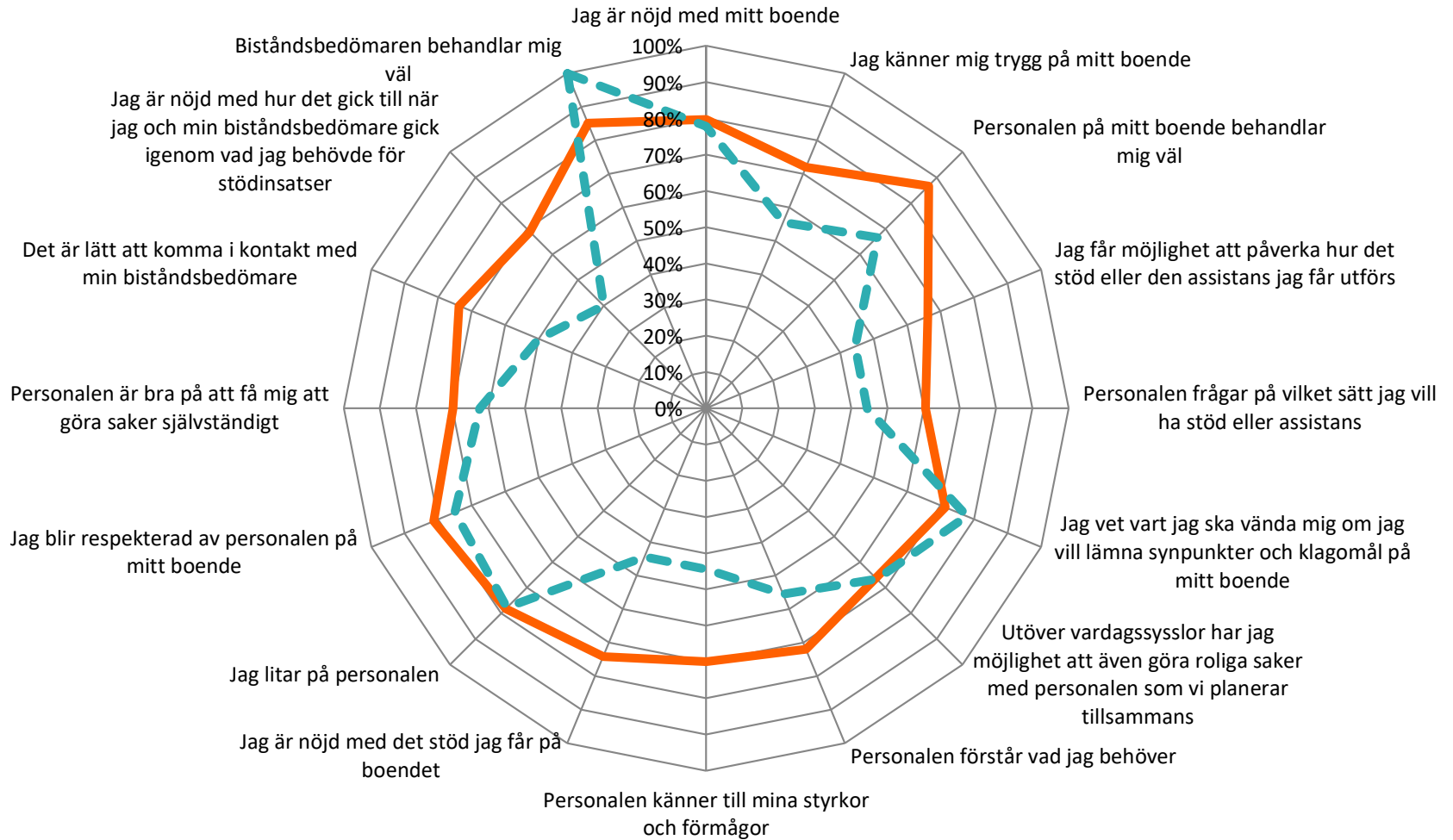
Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Hägersten-Älvsjö något mindre nöjda i ett flertal frågor. Särskild stor skillnad är det i frågan "Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet", där stadens generella nöjdhet är 74 %. Motsvarande siffra för brukarna i Hägersten-Älvsjö är 44 %. Brukarna är dock mer nöjda i frågan "Biståndsbedömaren behandlar mig väl" än genomsnittet för staden.



# Andel nöjda

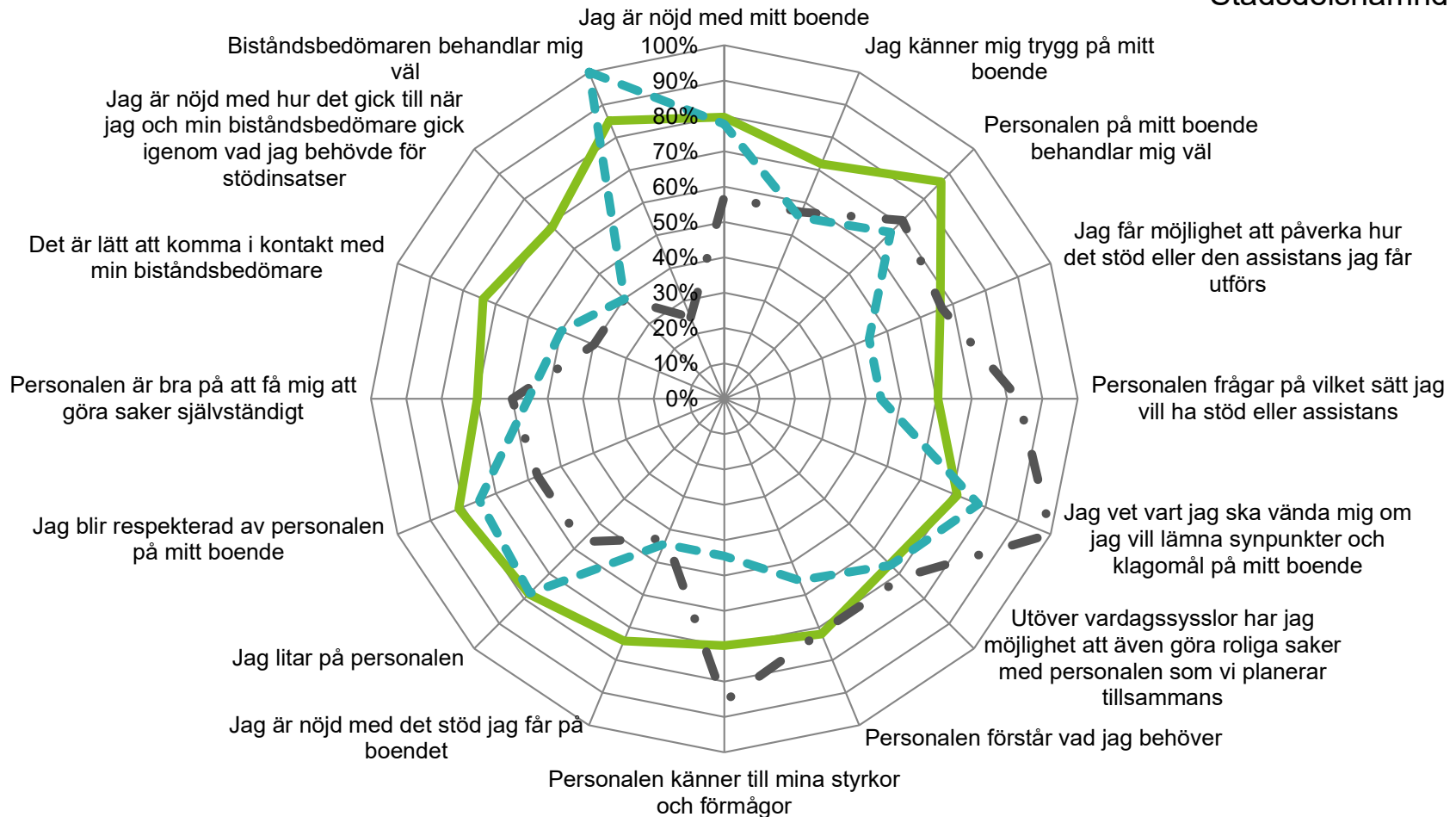
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2021  
- - Stadsdelsnämnd 2021



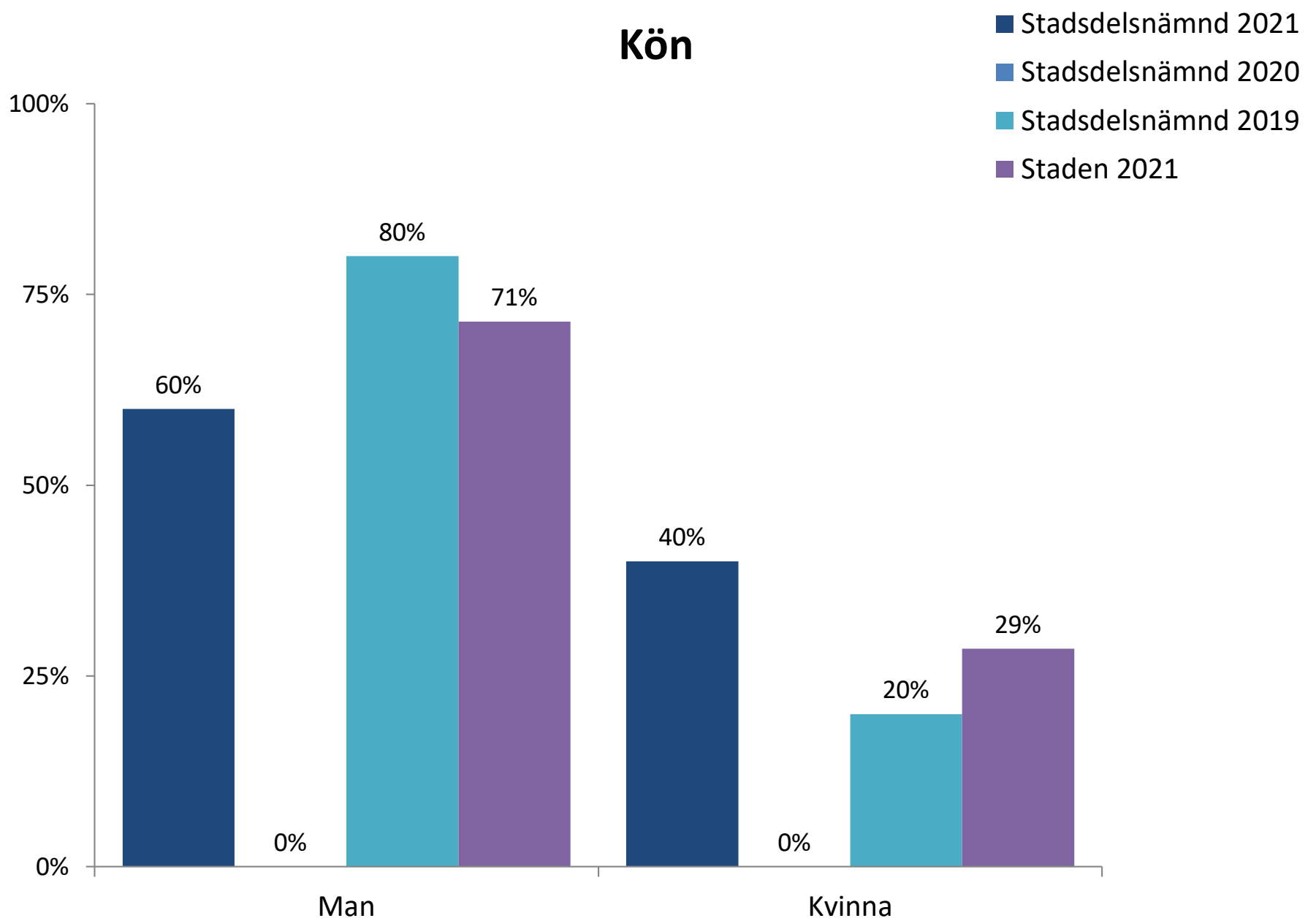
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

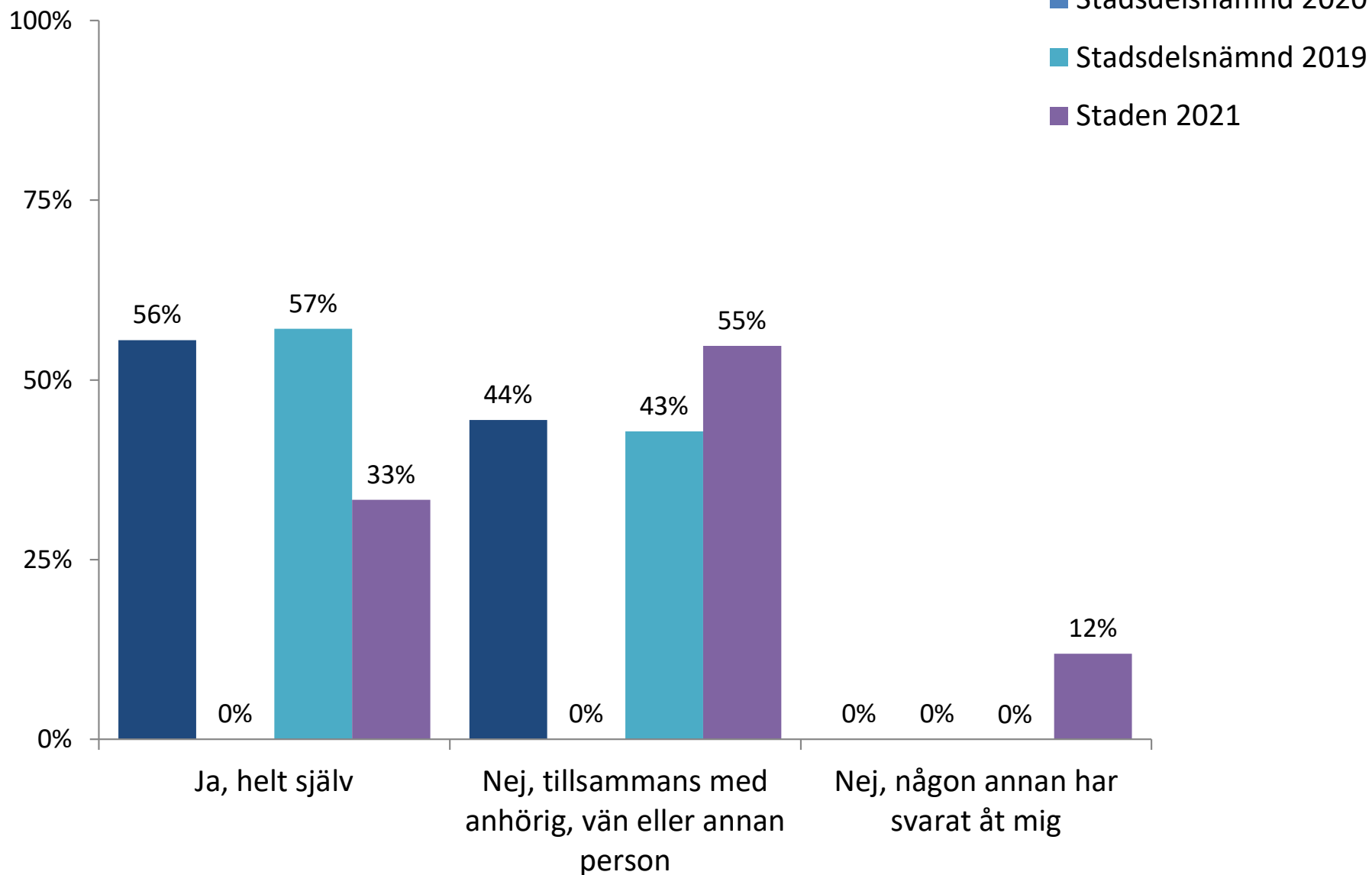


# Bakgrundsfrågor

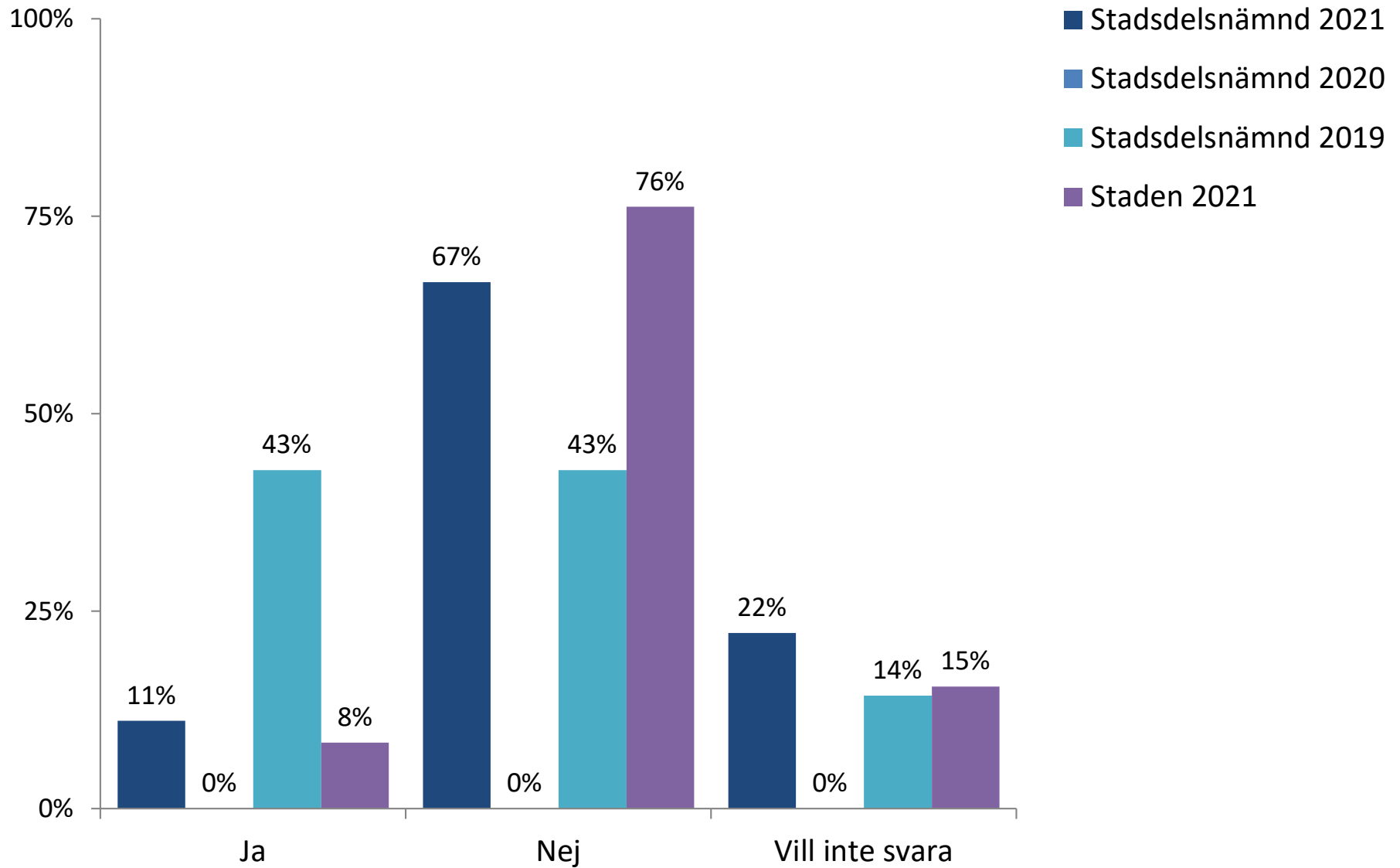
# Kön



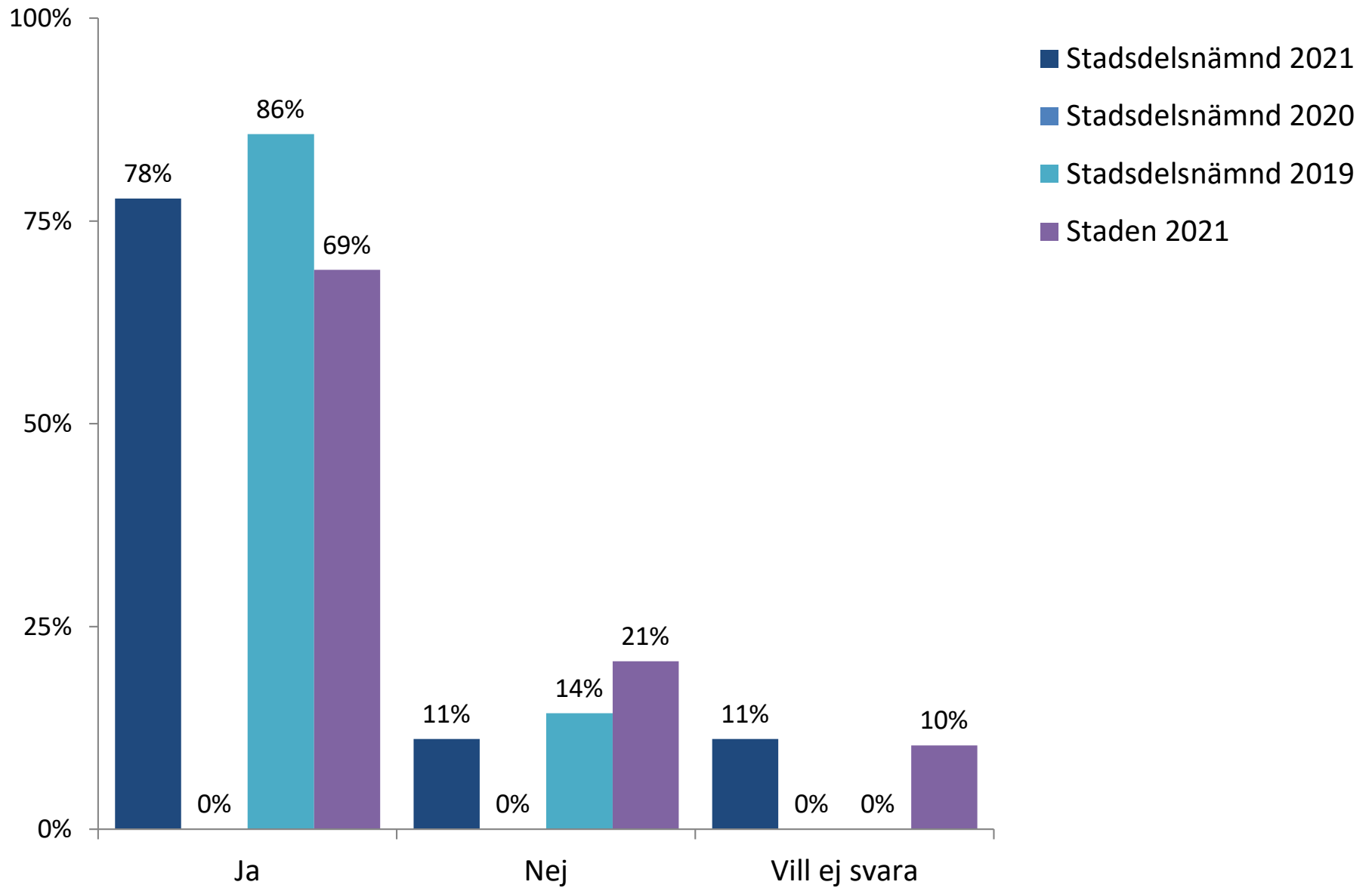
# Har du besvarat frågorna själv?



# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 9)

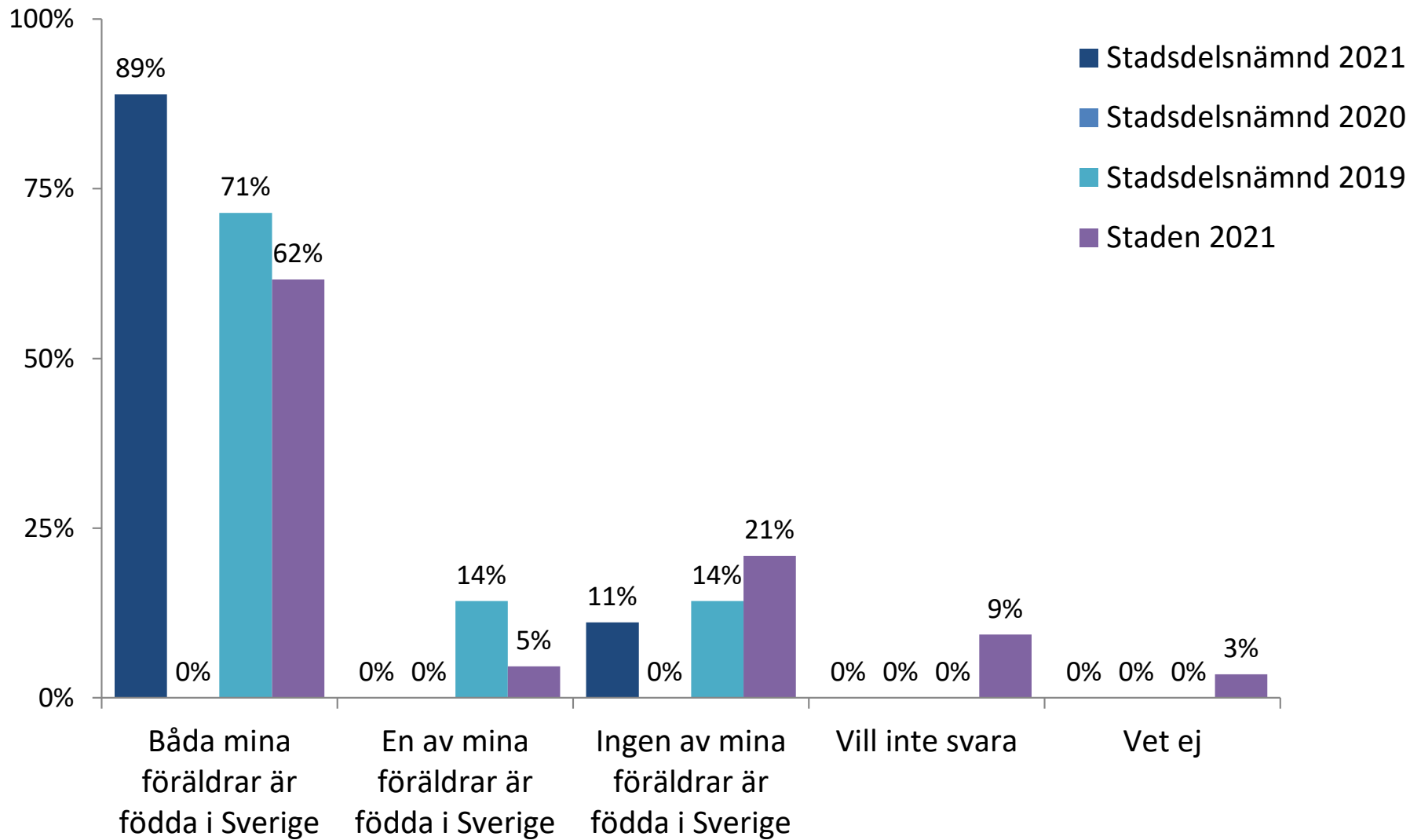


# Är du född i Sverige?

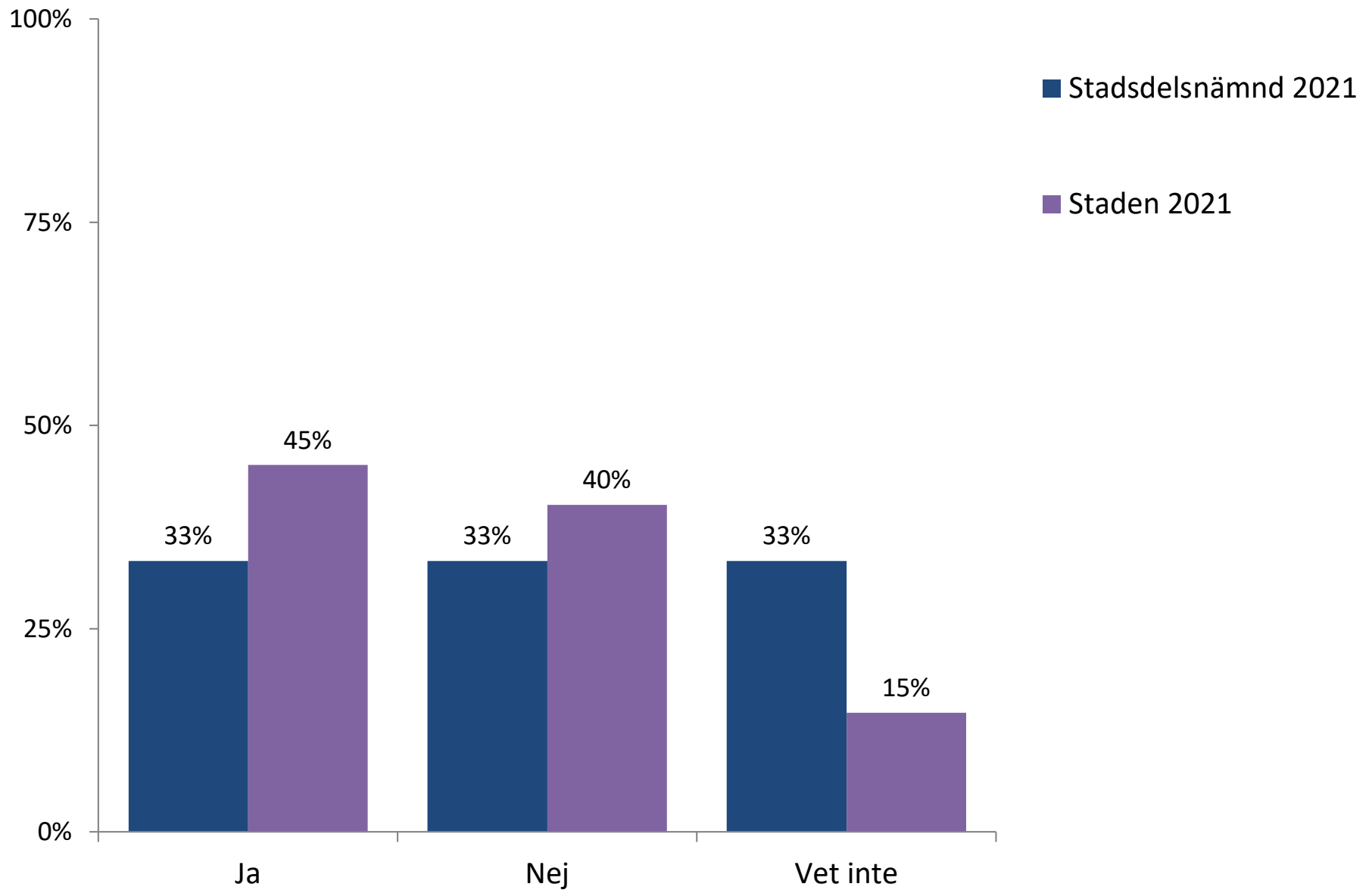




## Är dina föräldrar födda i Sverige?



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

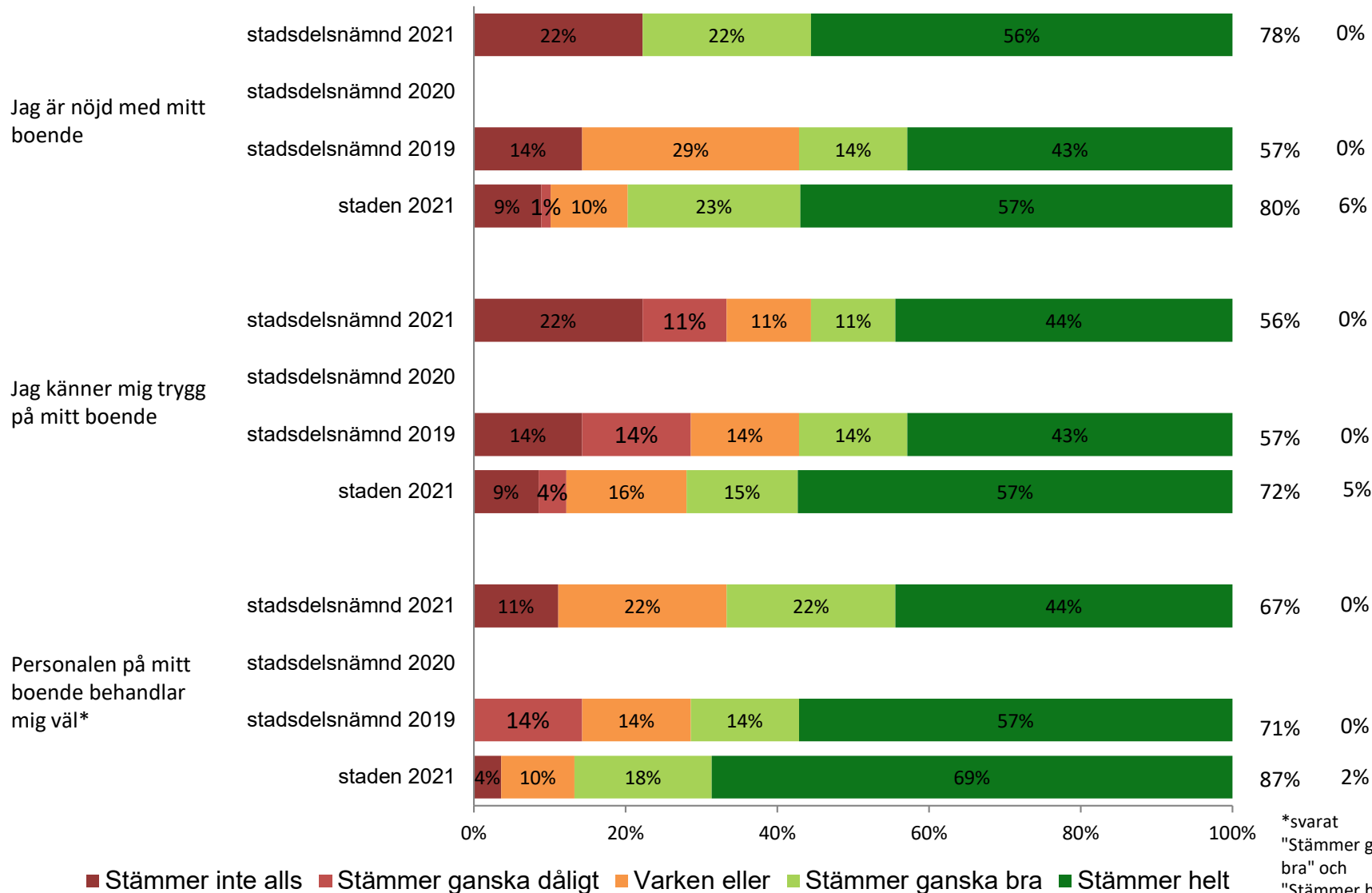


# Resultat per fråga över tid

# Stadelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme



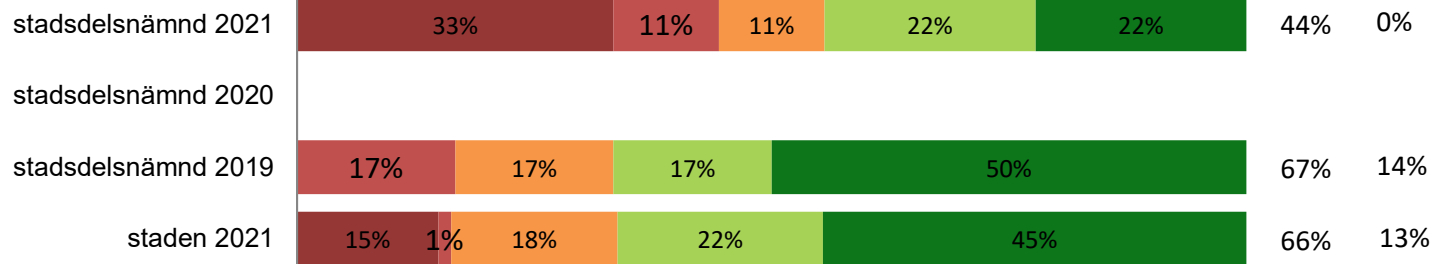
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

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

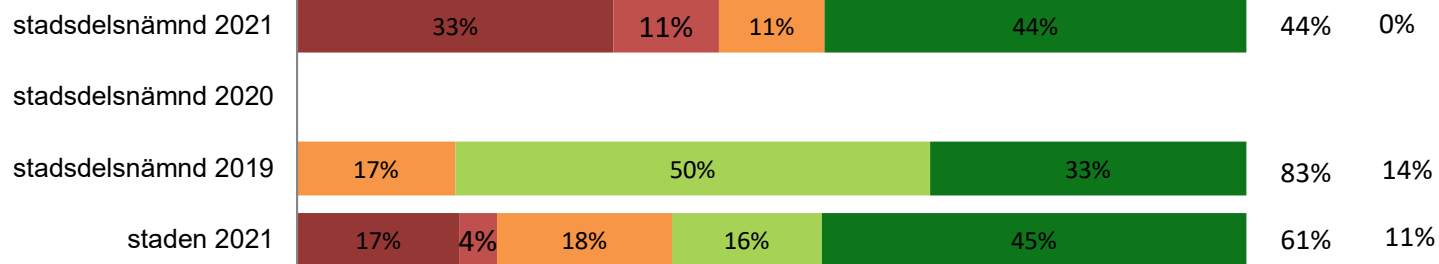
# Stadsdelsnämnden per år

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

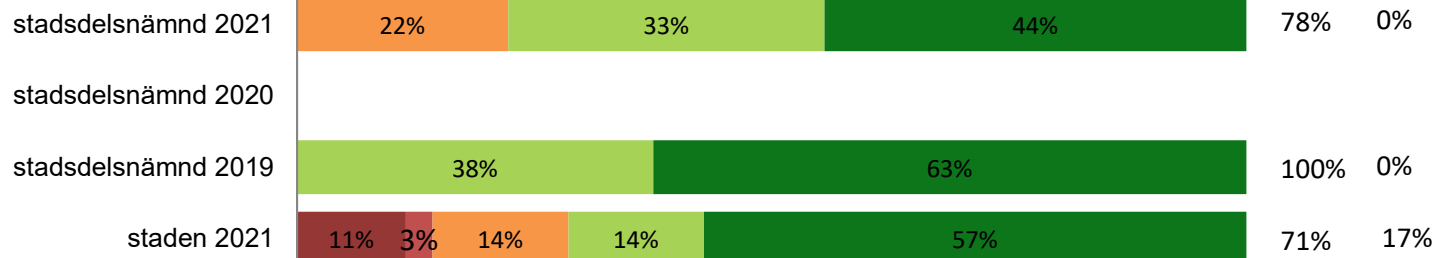
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

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

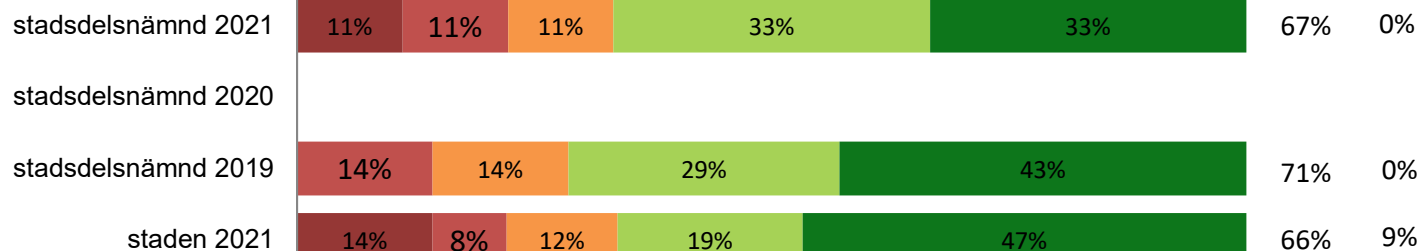
## Stadsdelsnämnden per år

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



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

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

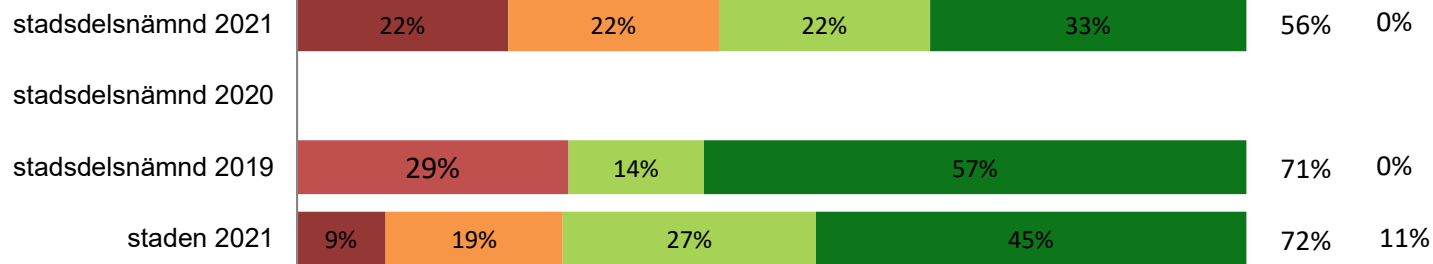
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

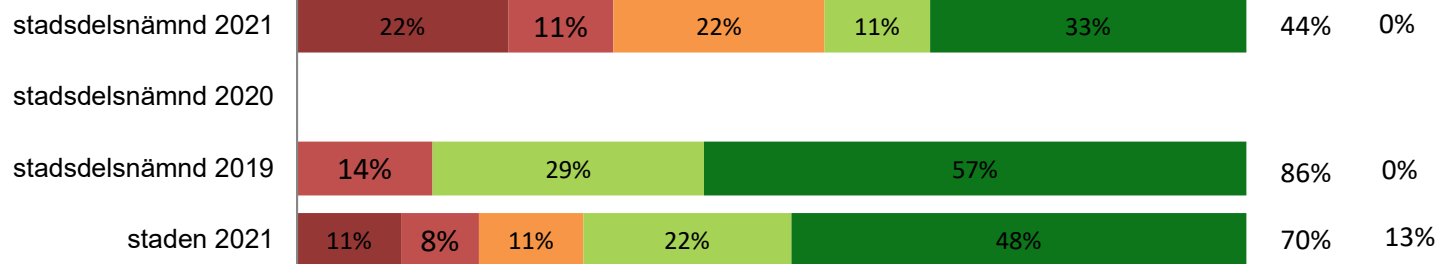
# Stadelsnämnden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

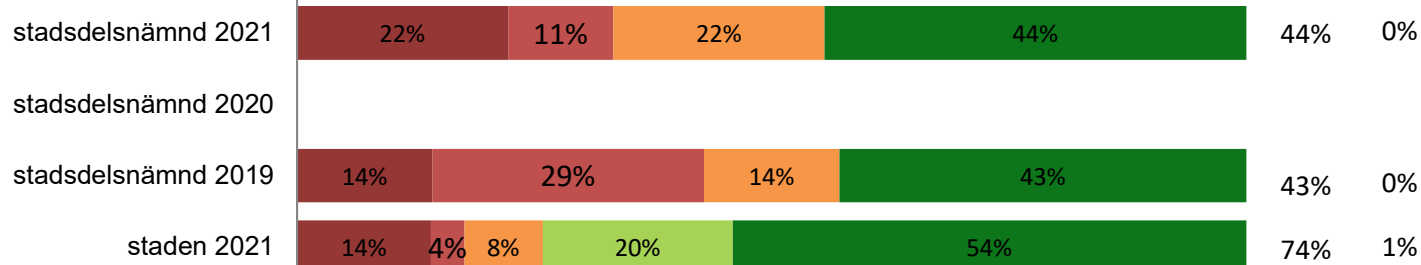
Personalen förstår vad jag behöver



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"

# Stadelsnämnden 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

stadsdelsnämnd 2021

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

staden 2021

stadsdelsnämnd 2021

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

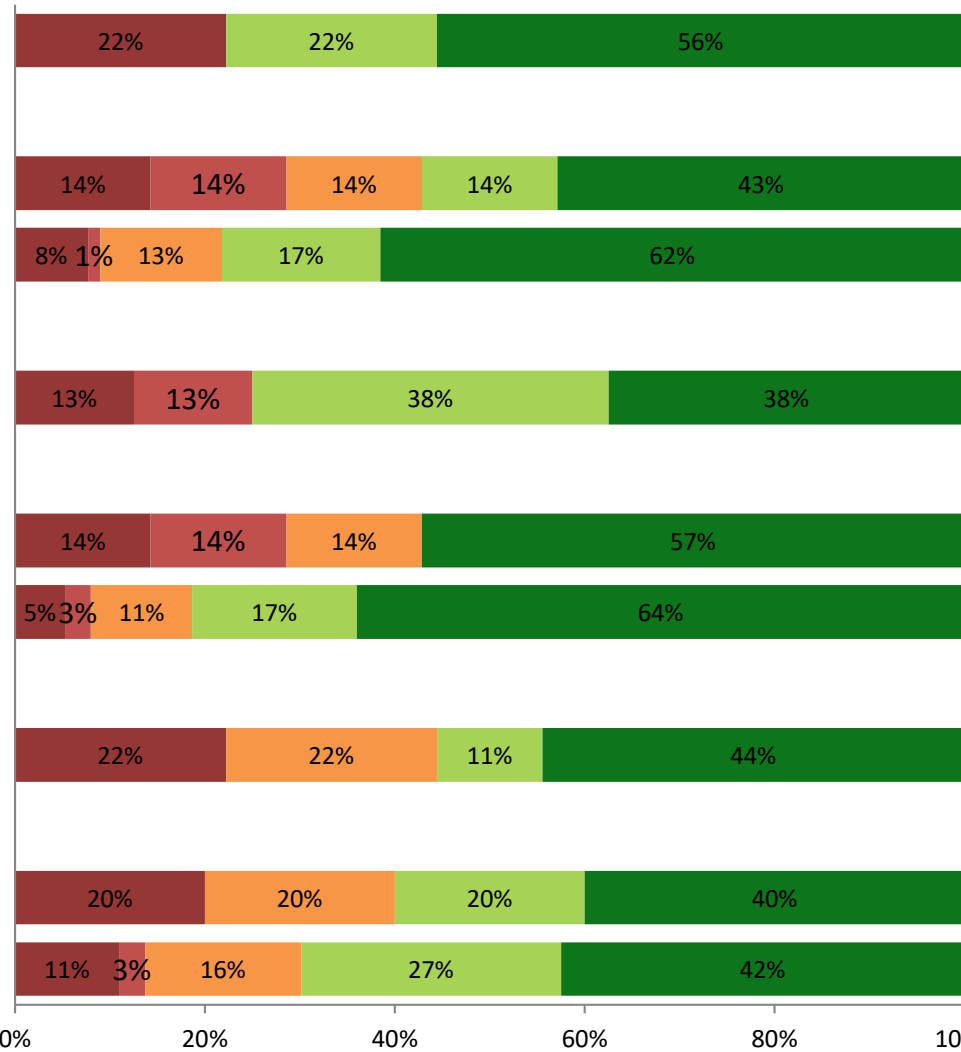
staden 2021

stadsdelsnämnd 2021

stadsdelsnämnd 2020

stadsdelsnämnd 2019

staden 2021



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

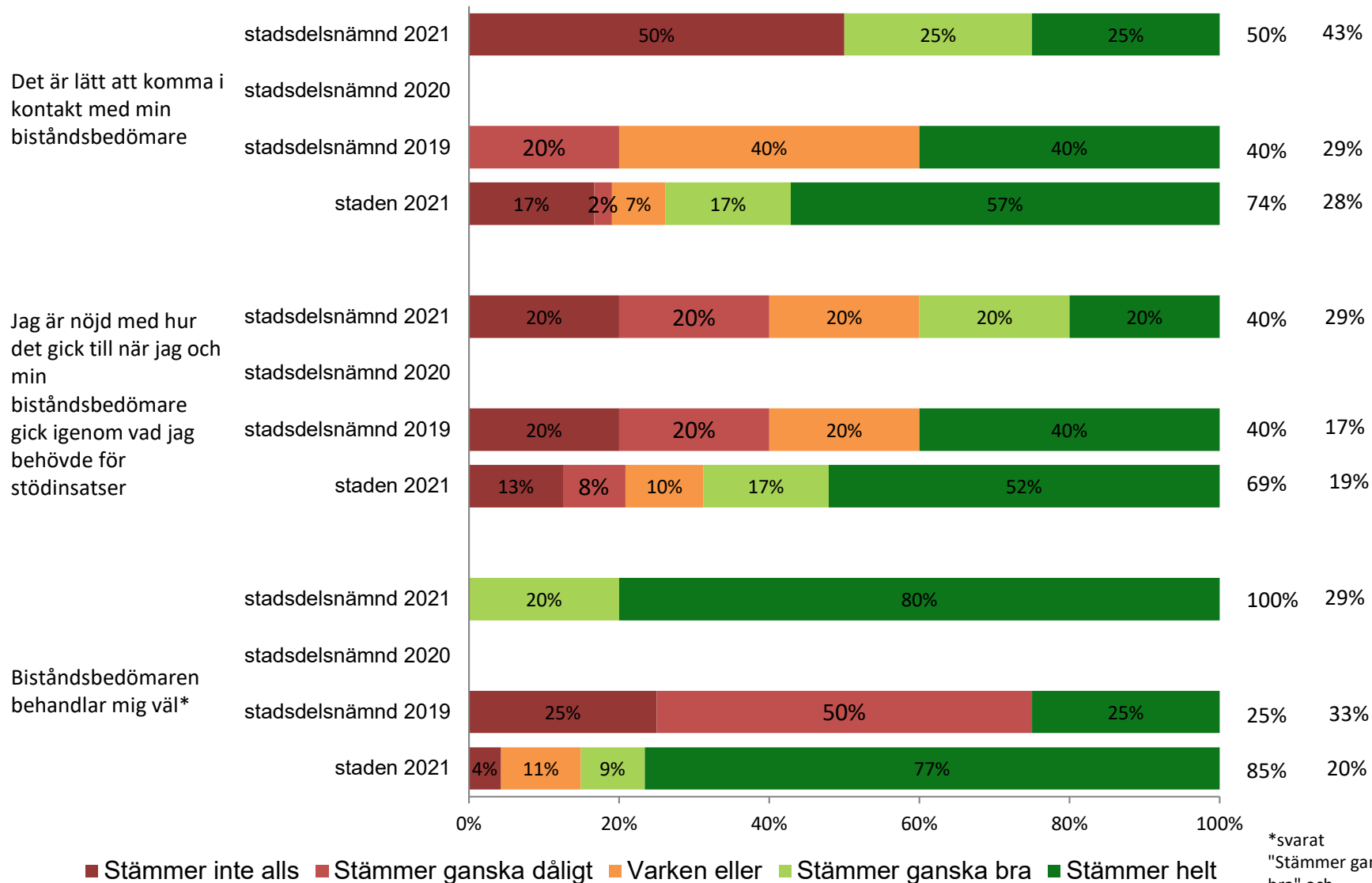
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Stadsdelsnämnden per år

Frågor om min biståndsbedömare

Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

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