

Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2021

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2021**

HVB-hem
Skarpnäck

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 Skarpnäck 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 Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 10 svar vilket ger en svarsprocent på 63 %.
- I Skarpnäck 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
- 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%
Staden totalt	279	91	33%	292	52	18%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Skarpnäck är i årets brukarundersökning 63 %, vilket är högre än föregående år då svarsfrekvensen var 38 %. Årets svarsfrekvens ligger på en högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2021, som är 33 %.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet med HVB-boendet svarar 60 % att de är nöjda, år 2020 var motsvarande andel 88 %.

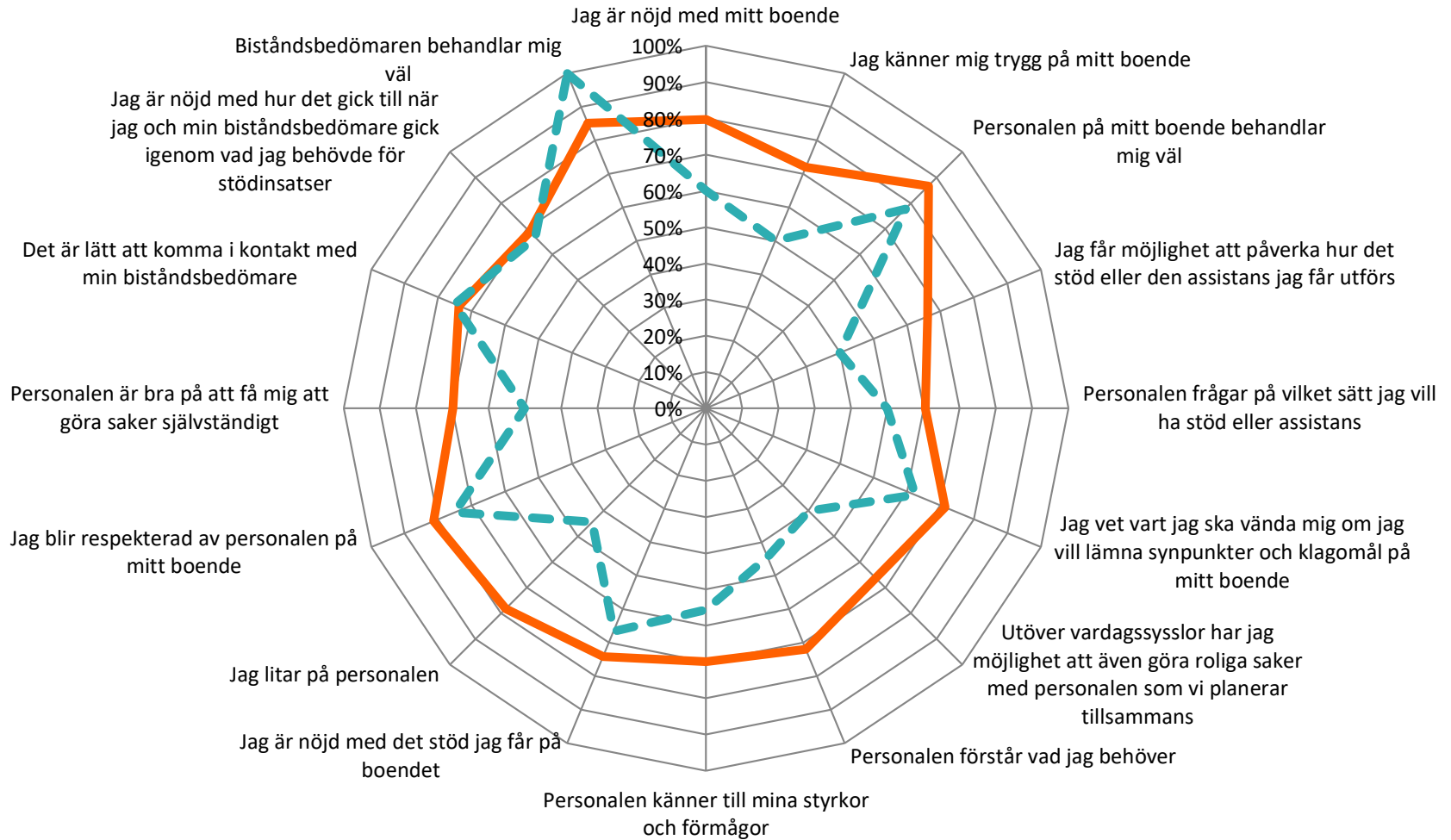
Jämfört med 2020 är brukarna i Skarpnäck mindre nöjda i en majoritet av frågorna. Brukarna i Skarpnäck är mindre nöjda i området "Hur jag trivs med personalen", jämfört med föregående mätning. En positiv utveckling har skett i frågan "Biståndsbedömaren behandlar mig väl", där nöjdheten har ökat från 80 % föregående mätning till 100 % i årets mätning. Notera dock att denna fråga har omformulerats och därför bör en jämförelse göras med försiktighet.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Skarpnäck mindre nöjda i ett flertal frågor. Undantag gäller dock återigen frågan "Biståndsbedömaren behandlar mig väl", i denna fråga är brukarna i Skarpnäck mer nöjda än stadens genomsnitt.

Andel nöjda

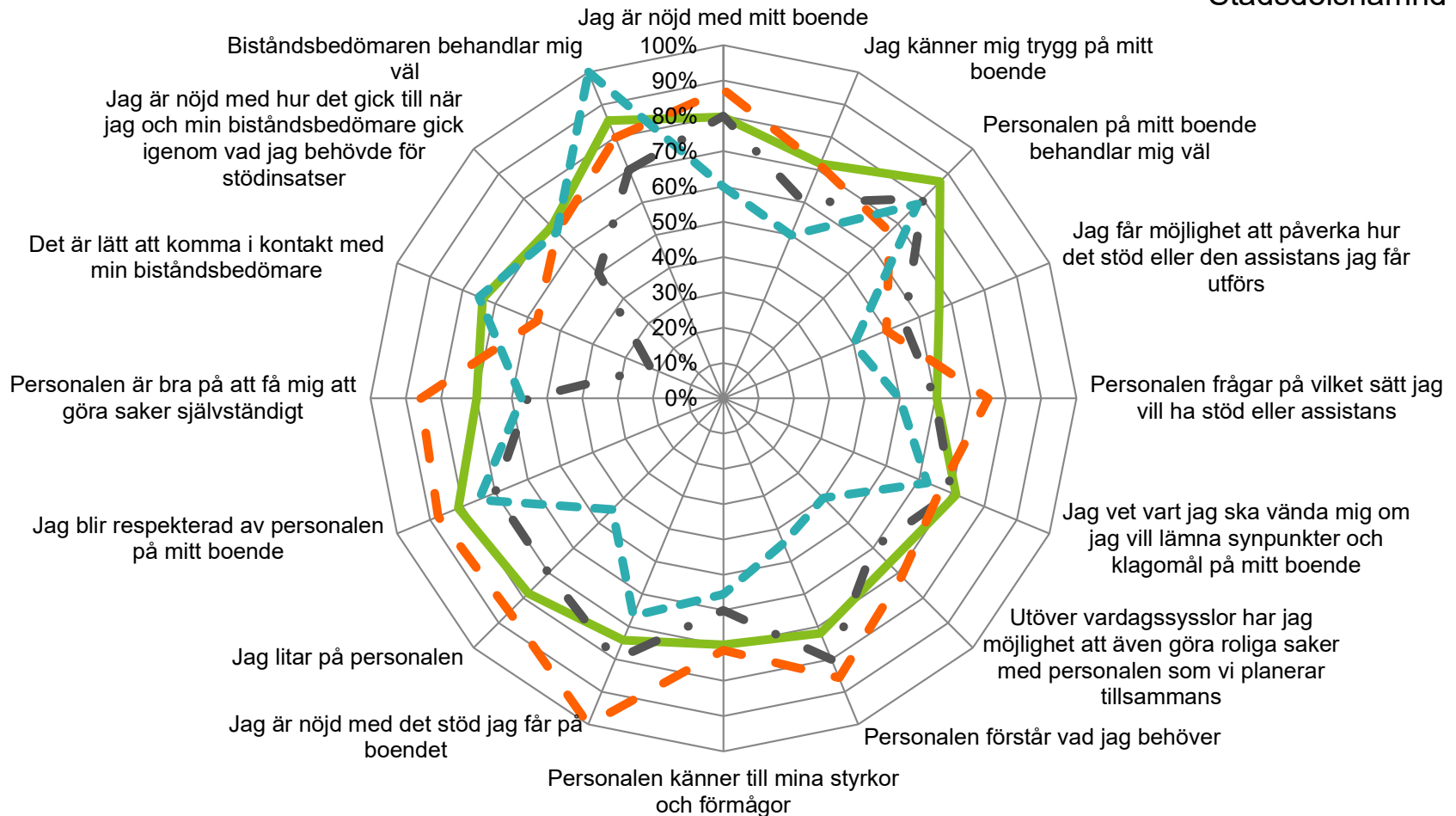
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Staden 2021
- - Stadsdelsnämnd 2021



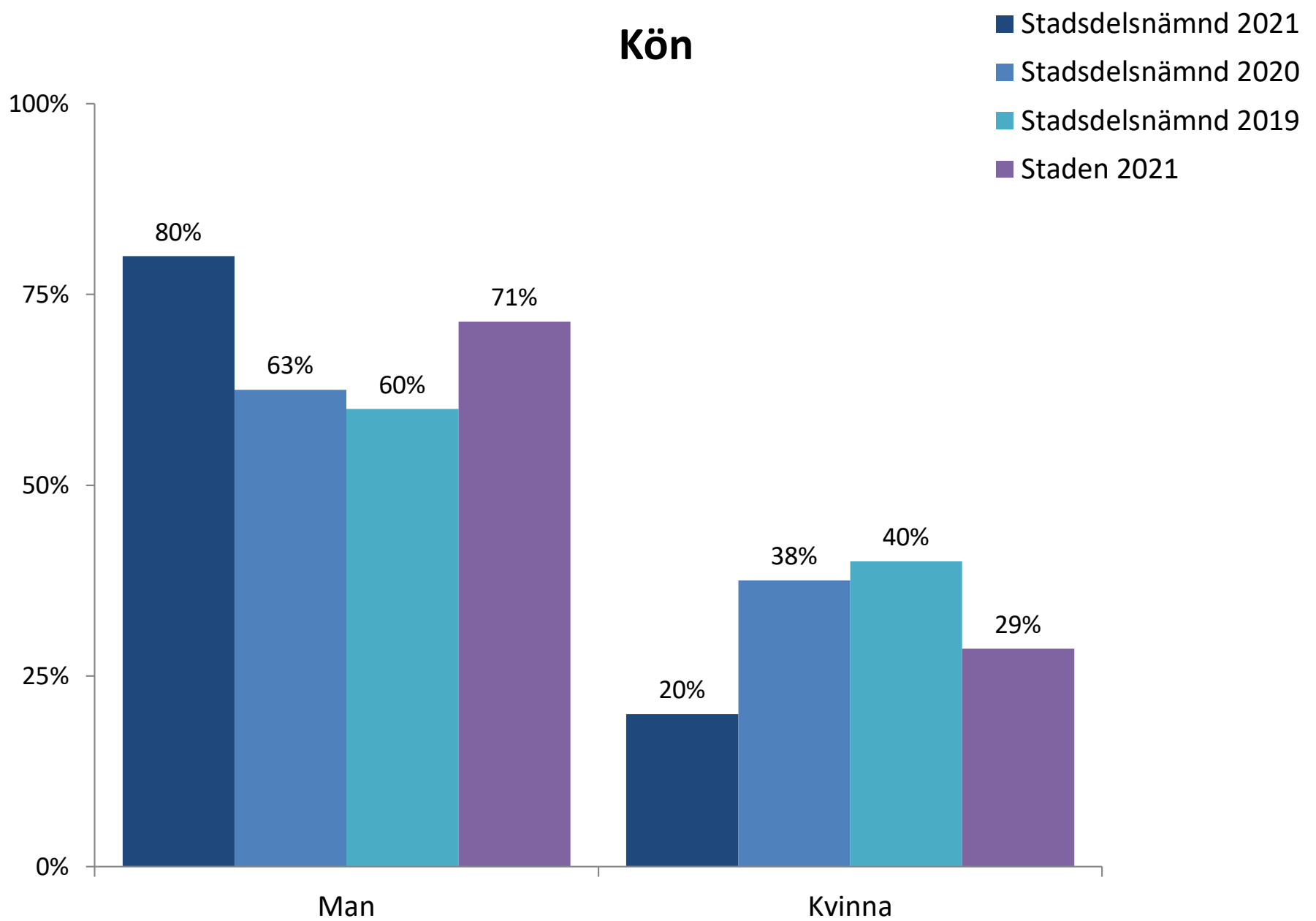
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

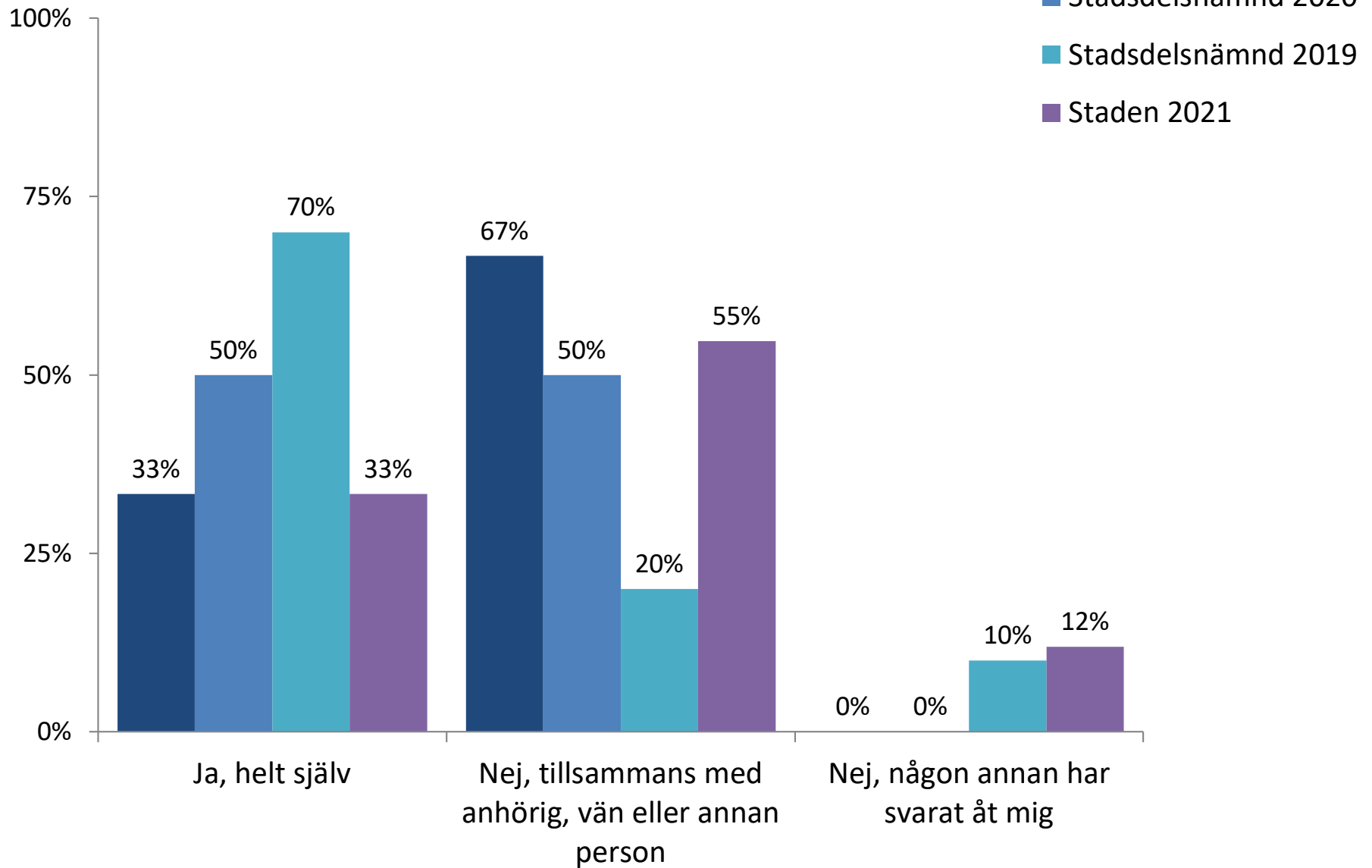


Bakgrundsfrågor

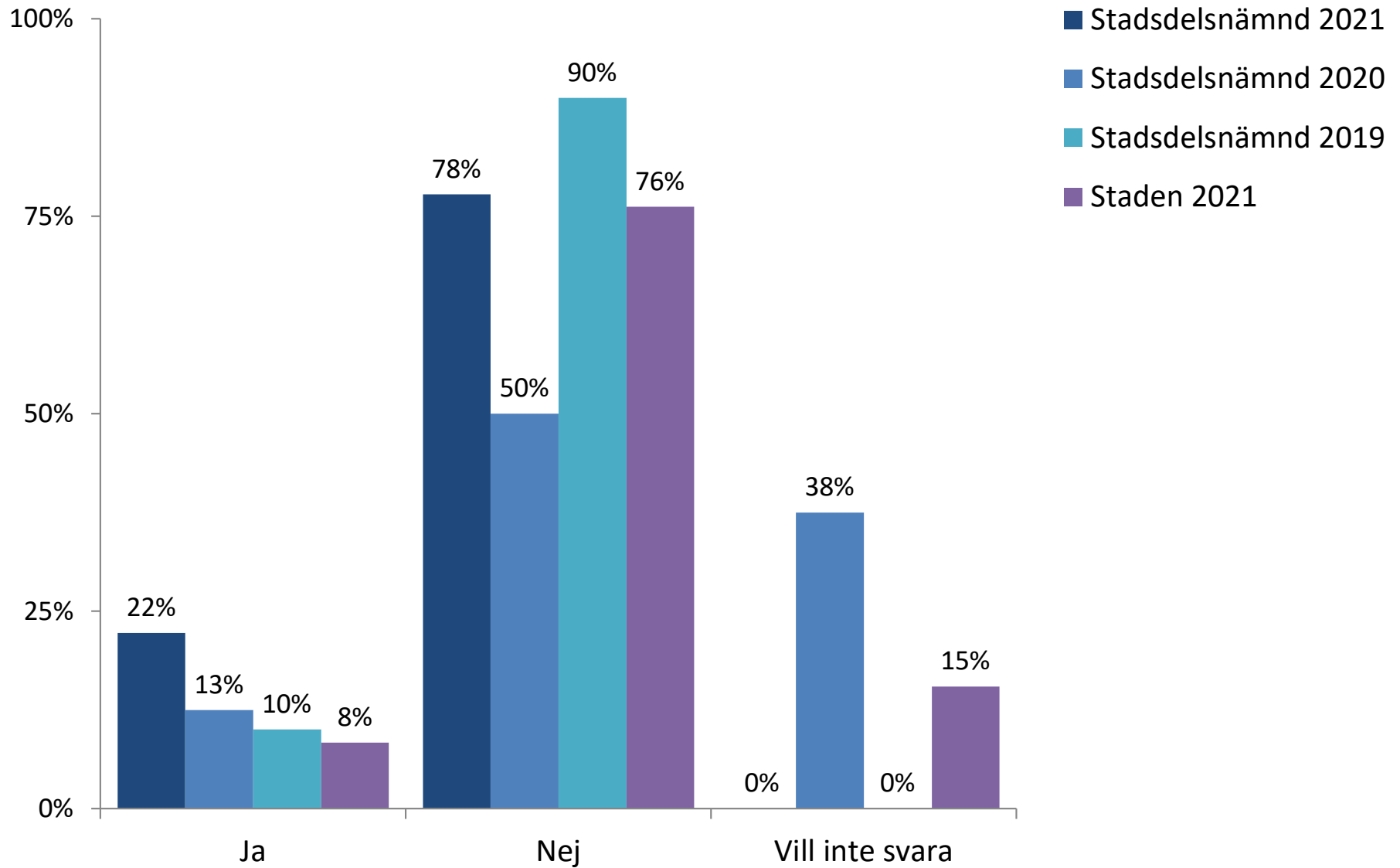
Kön



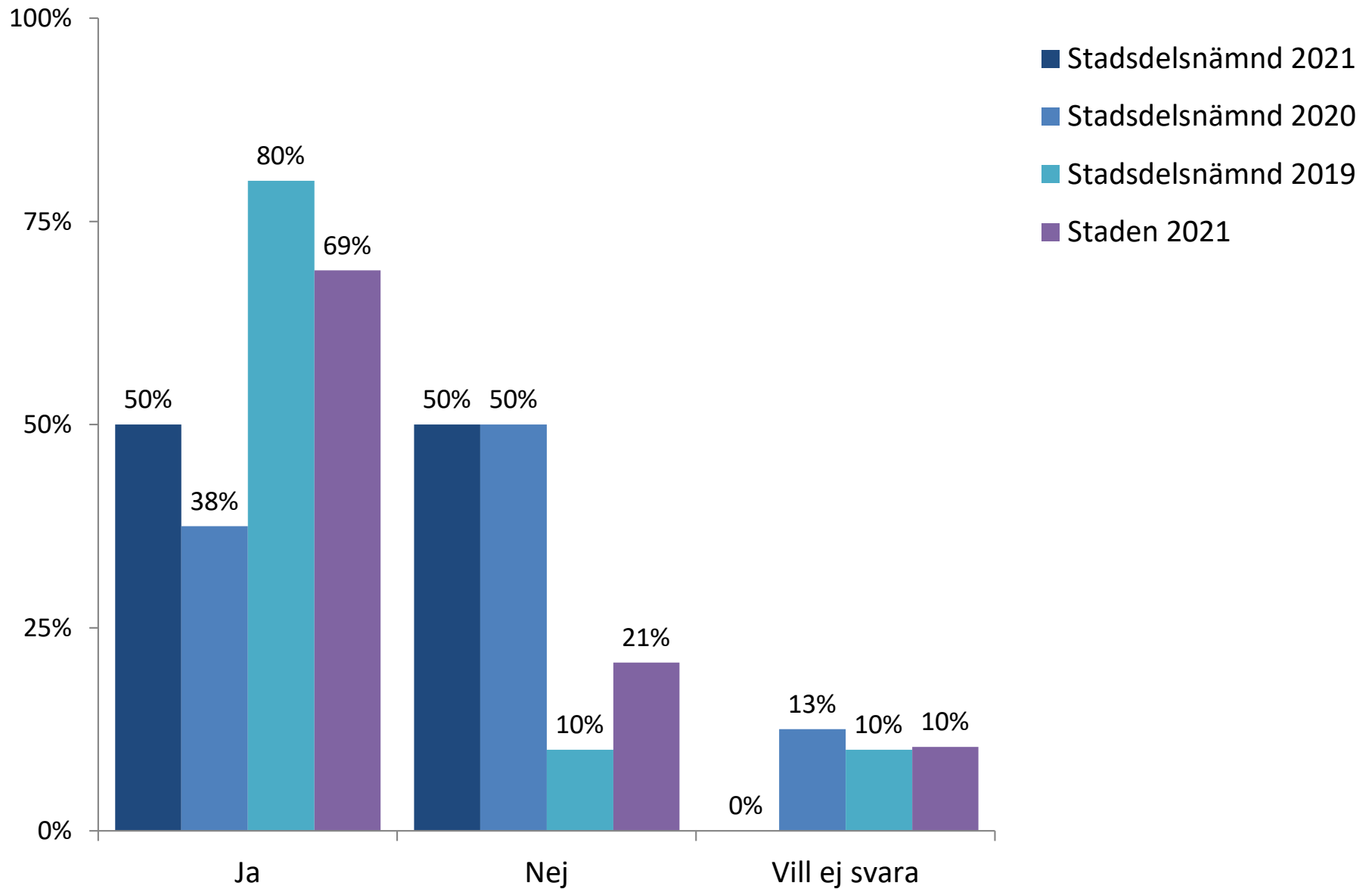
Har du besvarat frågorna själv?



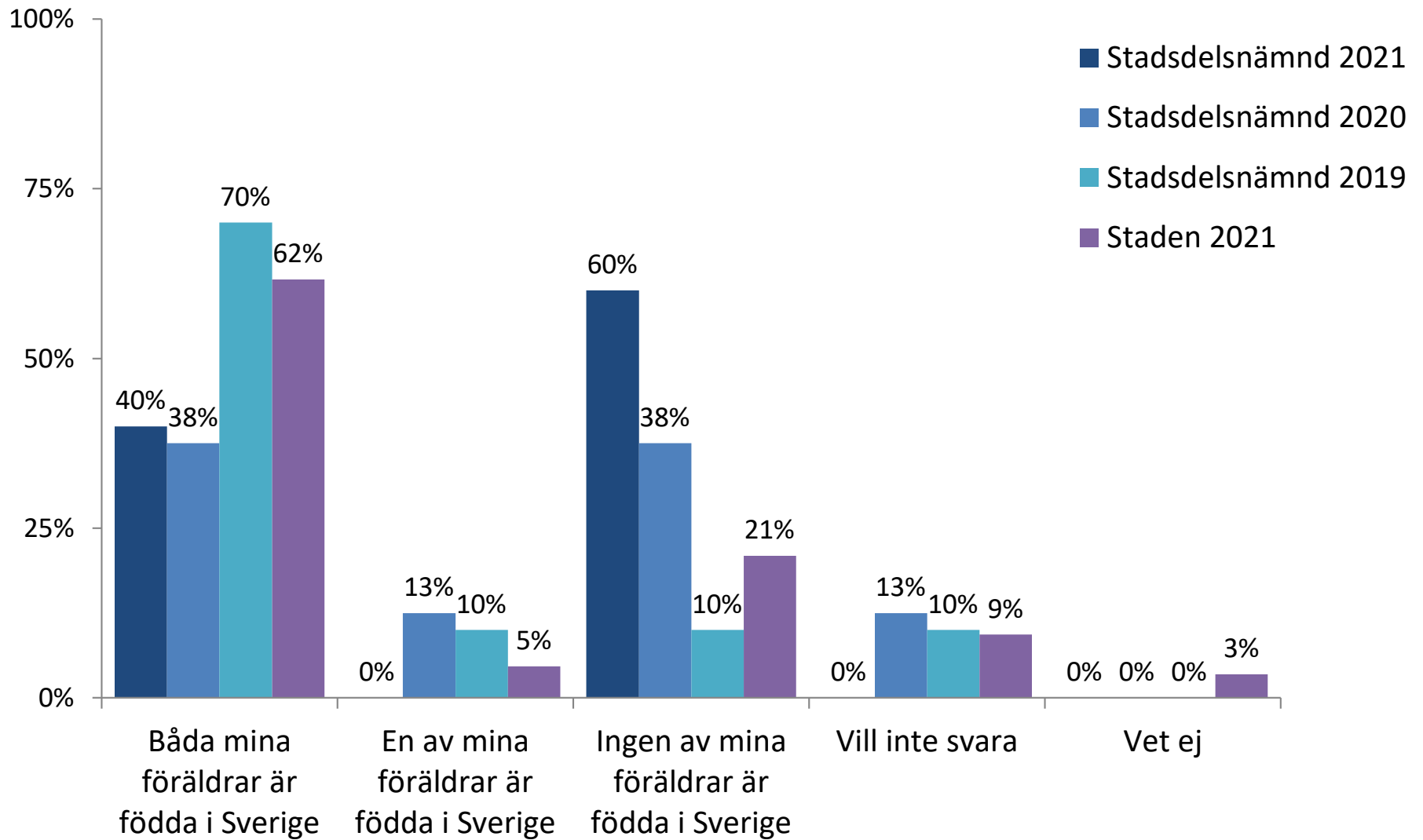
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n = 9)



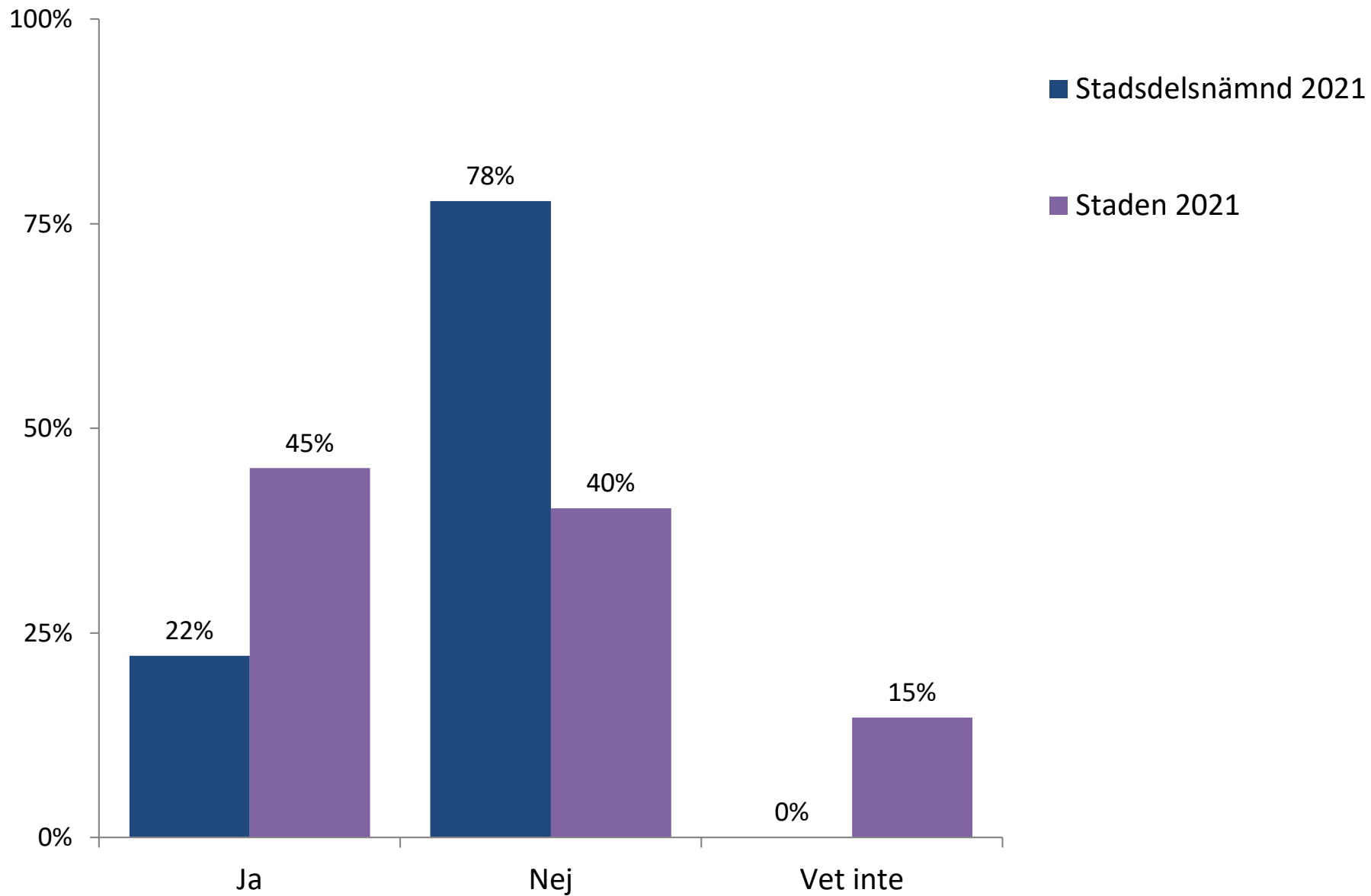
Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



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

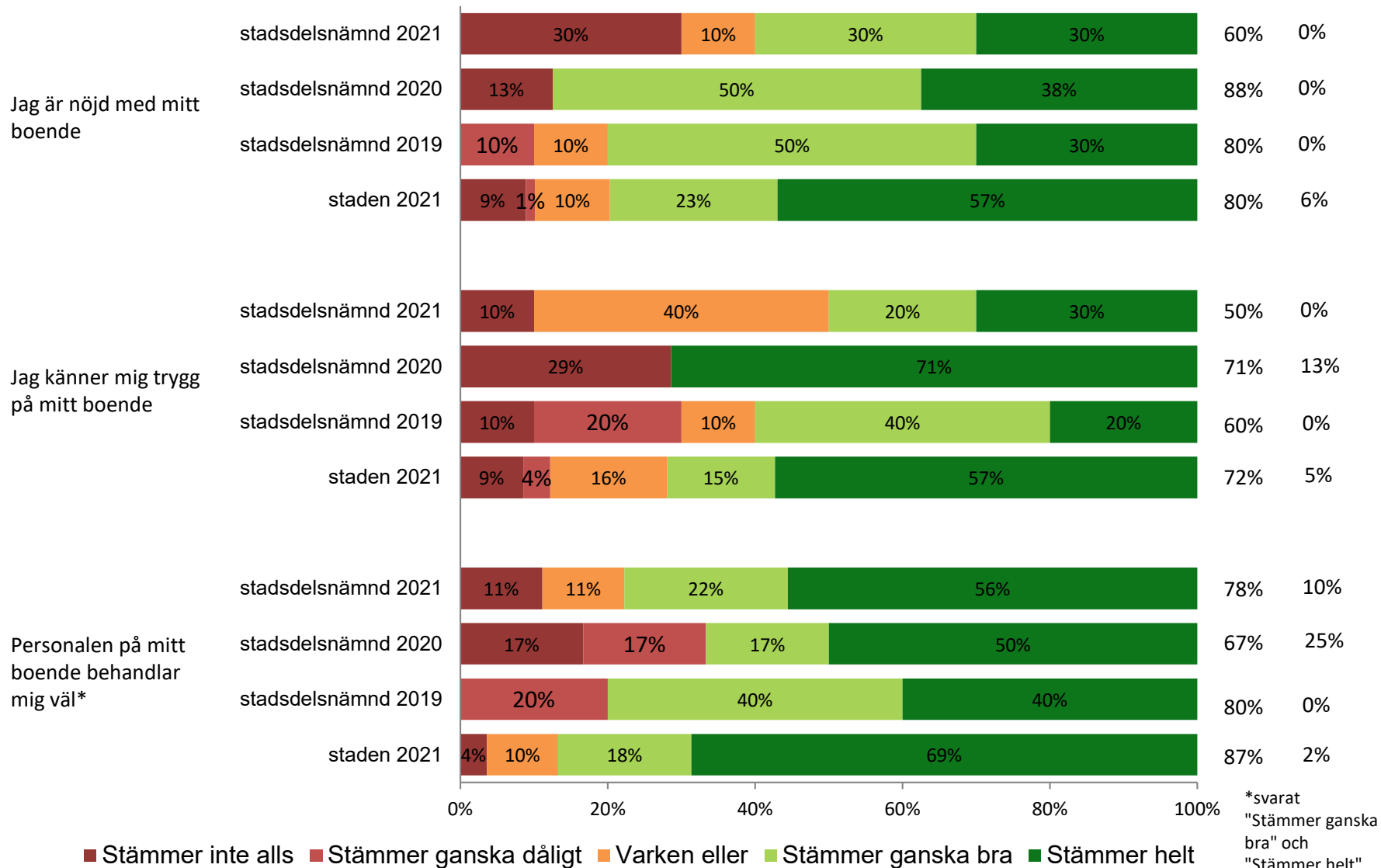


Resultat per fråga över tid

Stadelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



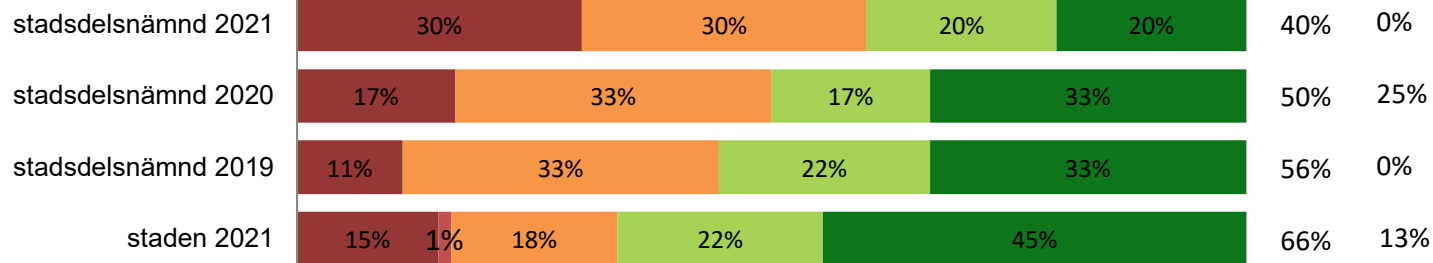
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

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

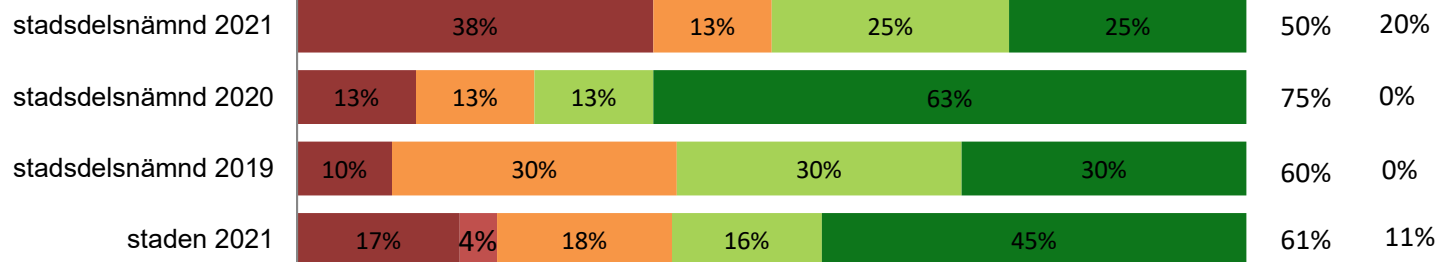
Stadelsnämnden per år

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



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

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

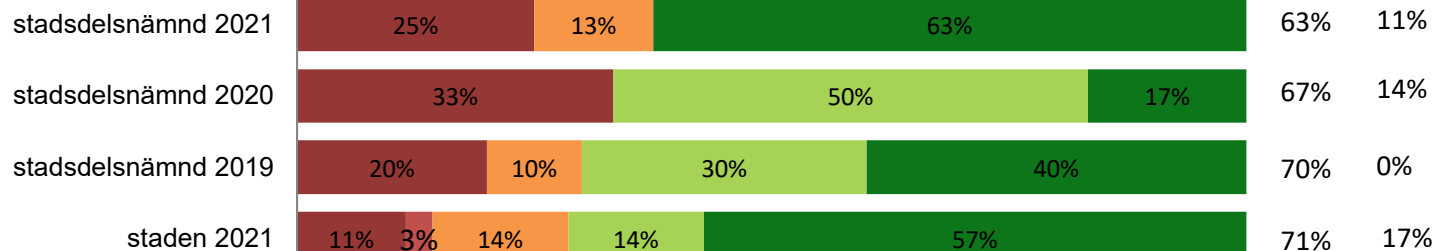
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

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

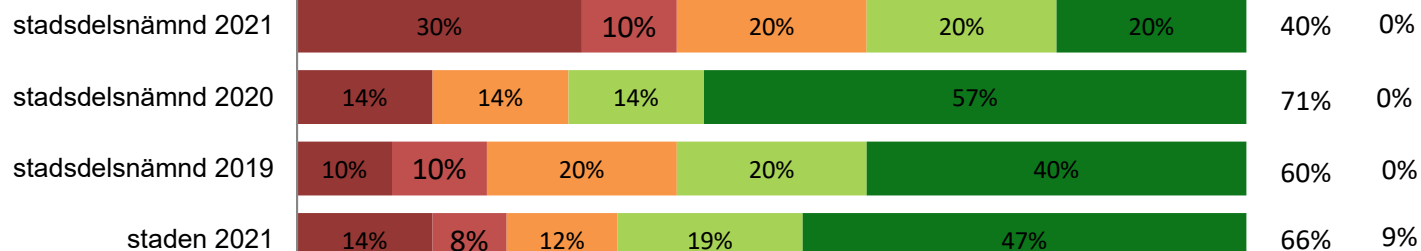
Stadsdelsnämnden per år

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

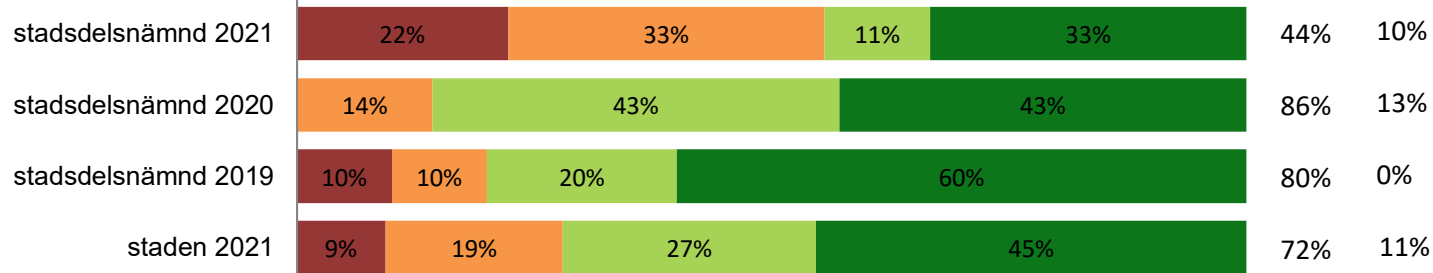
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

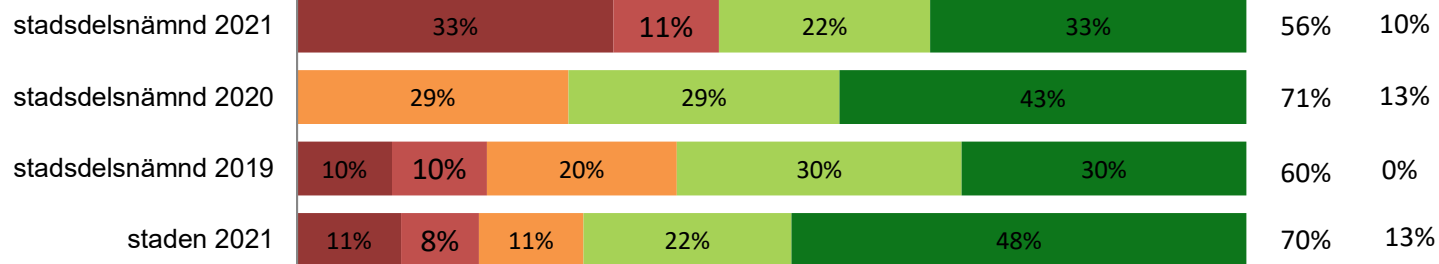
Stadelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

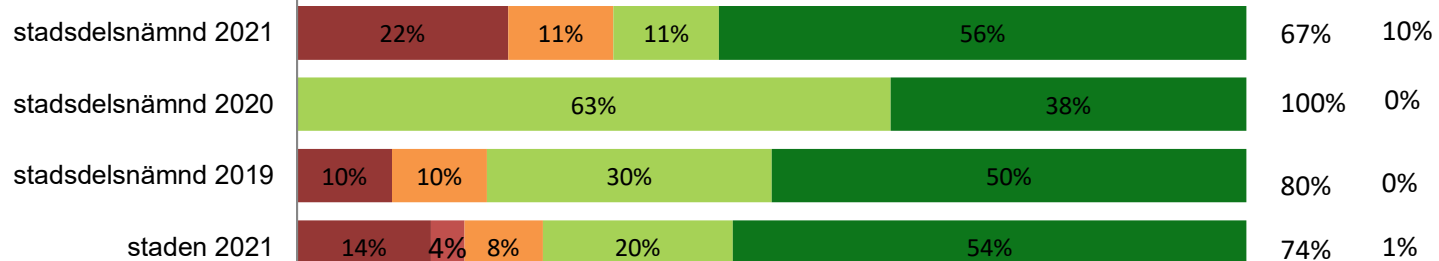
Personalen förstår vad jag behöver



Personalen känner till mina styrkor och förmågor*



Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

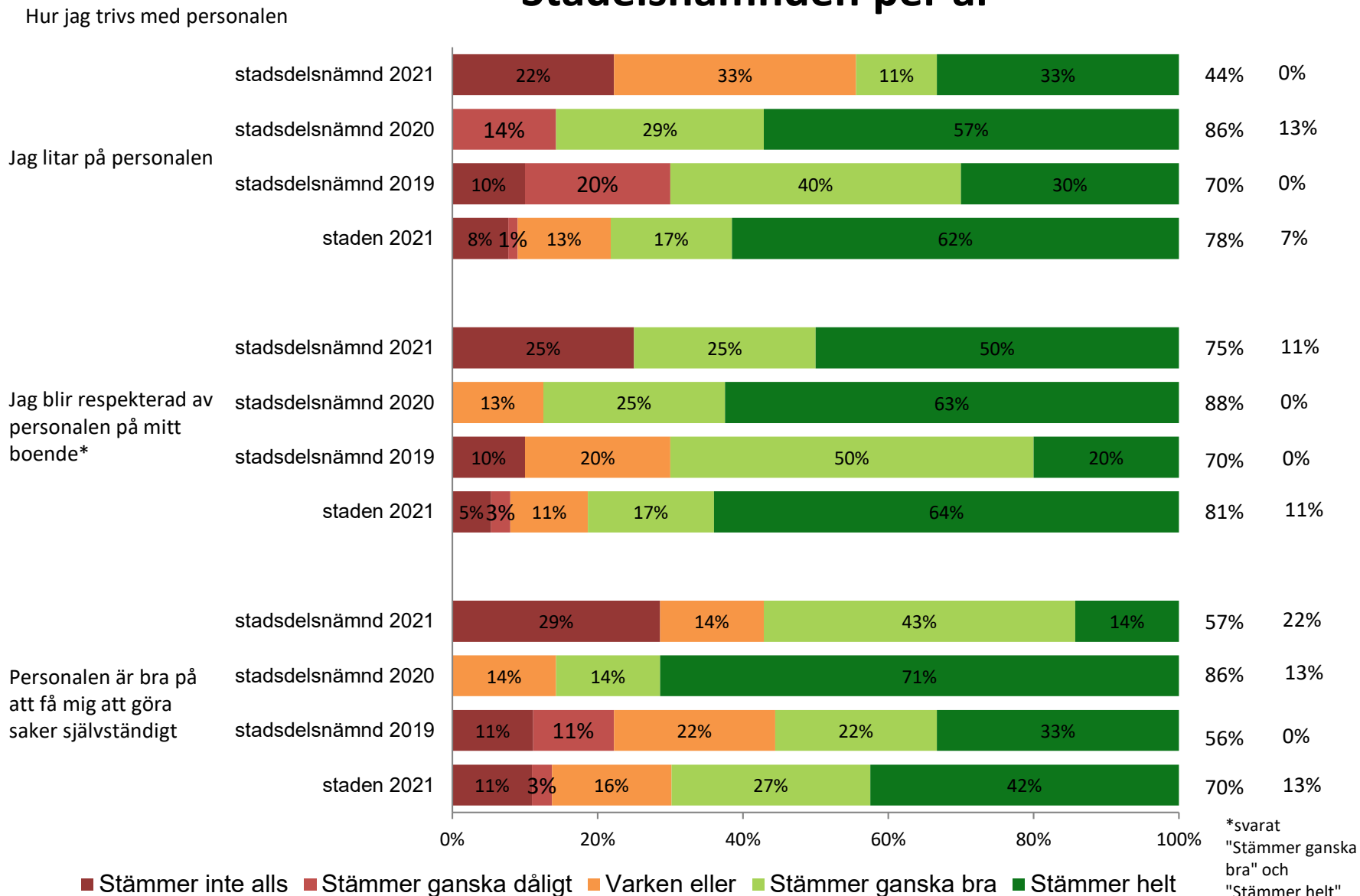


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadelsnämnden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

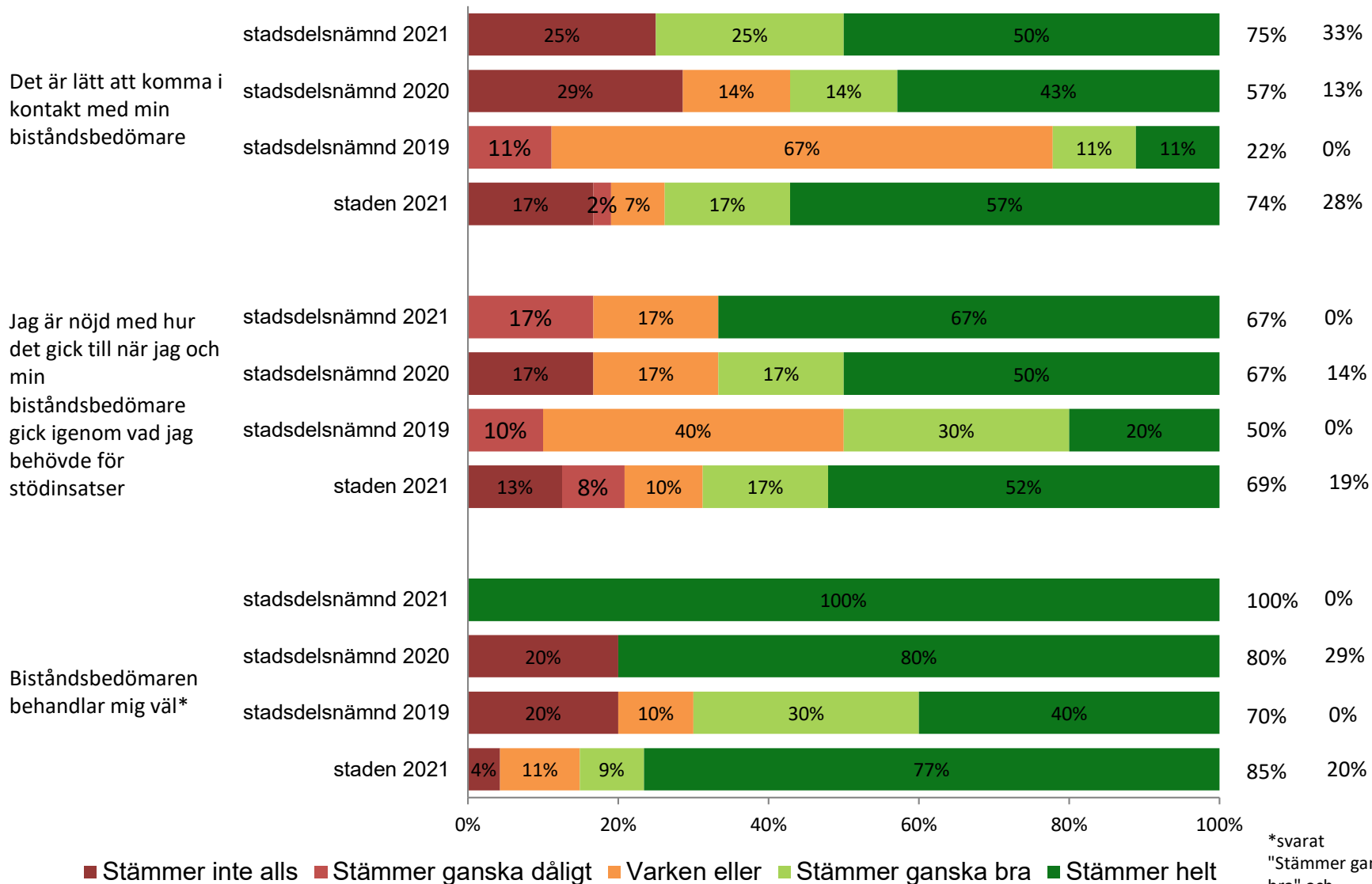


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

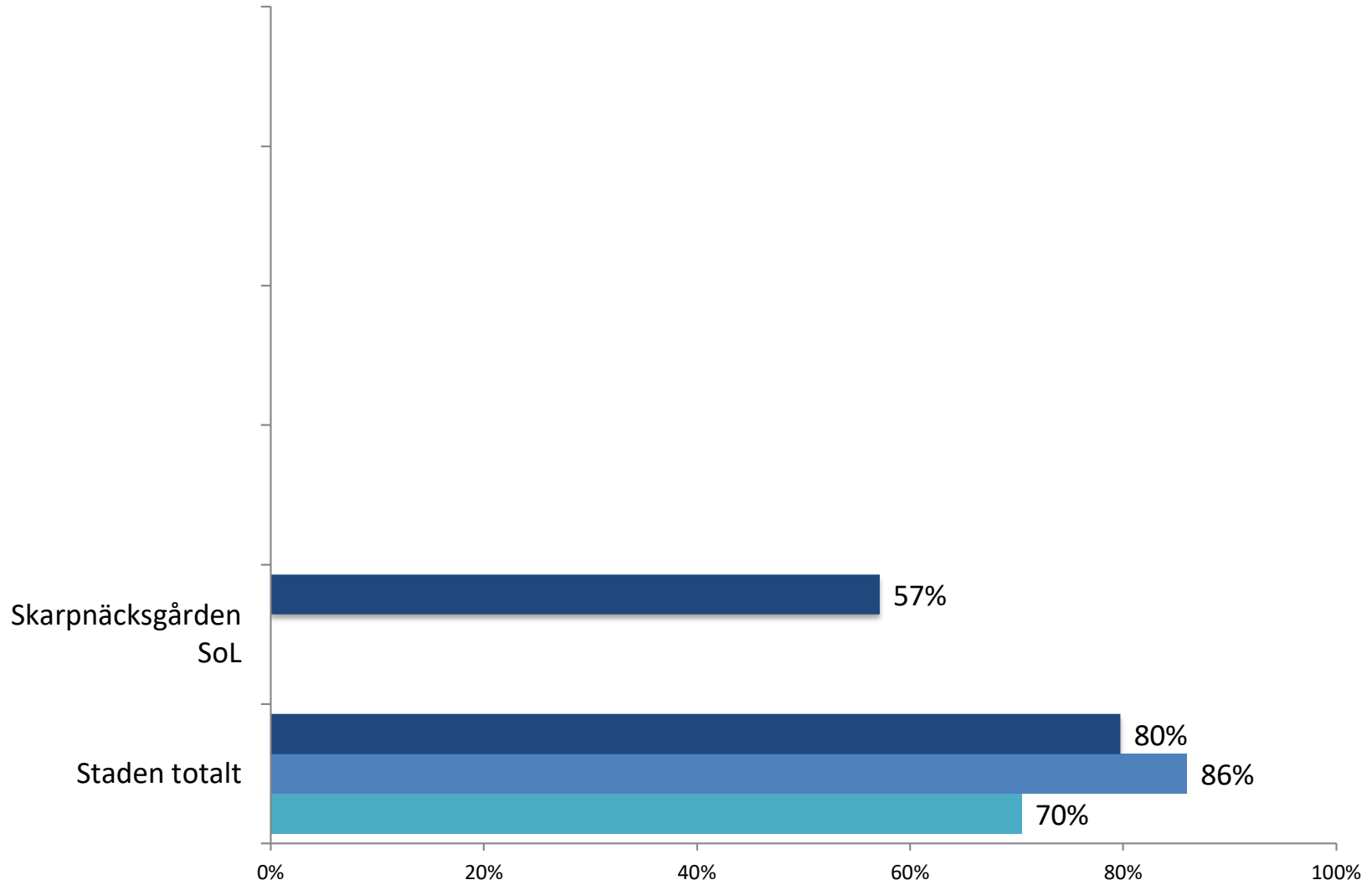
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

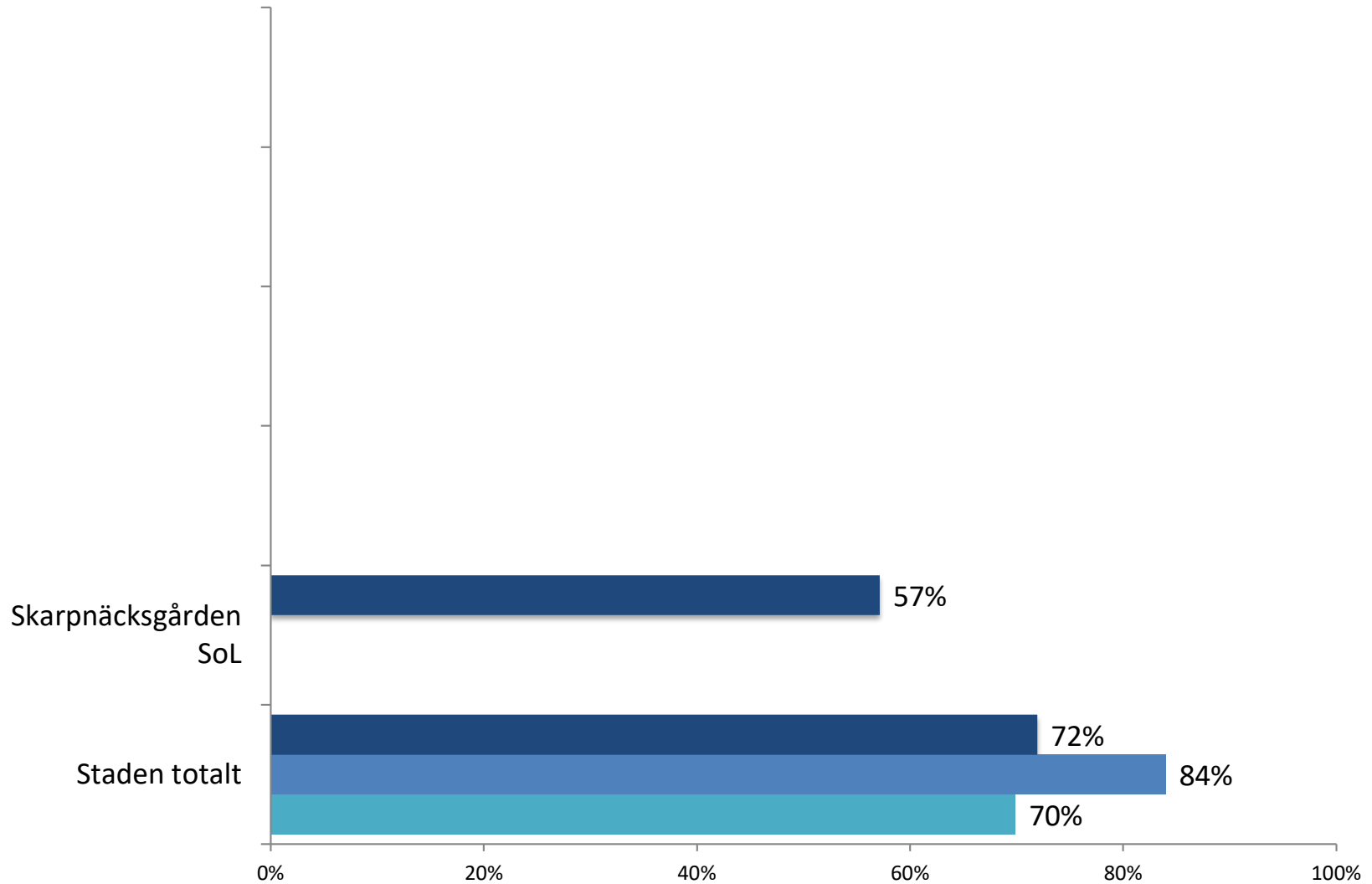
Jag är nöjd med mitt boende

- 2021
- 2020
- 2019



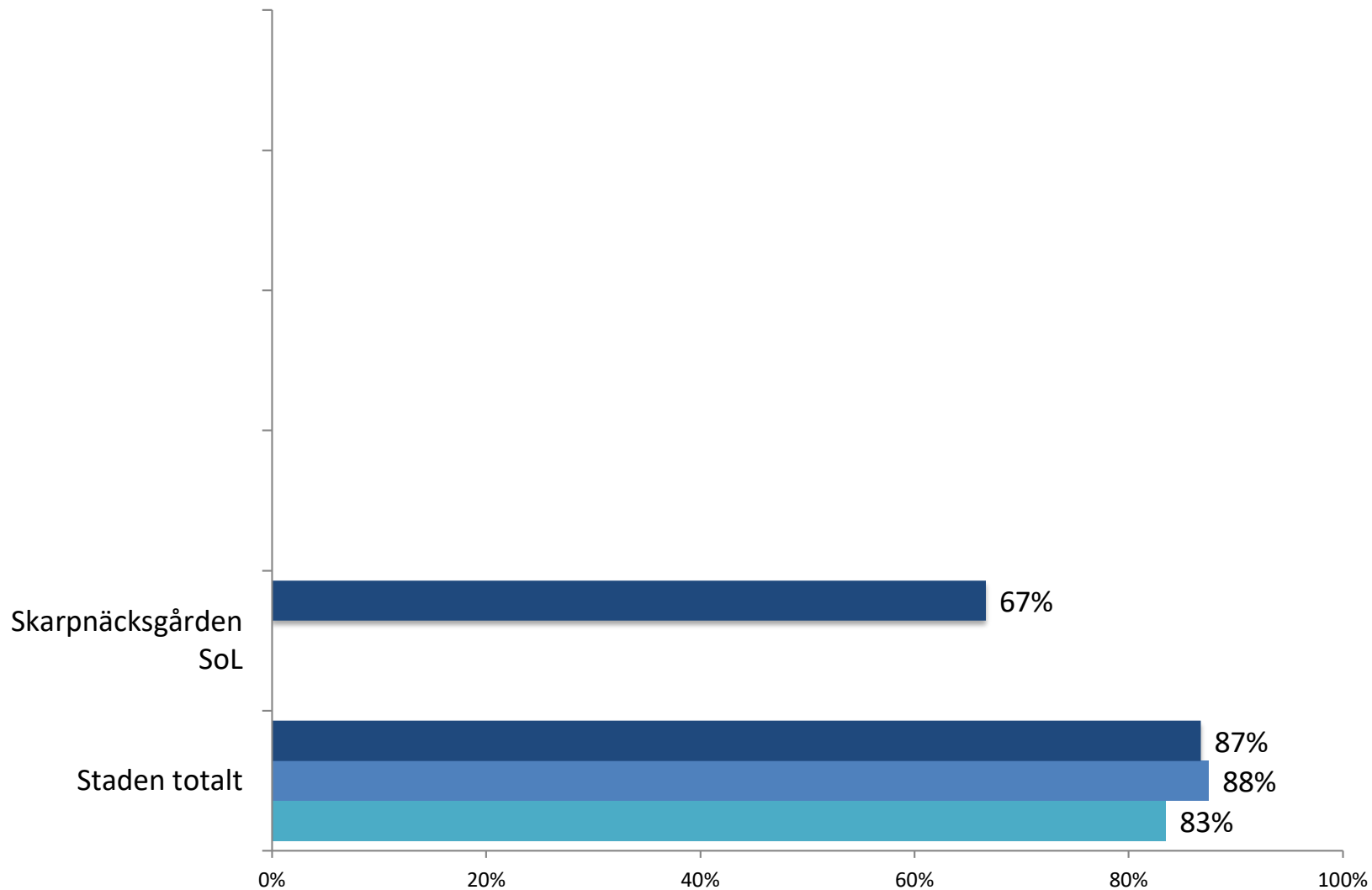
Jag känner mig trygg på mitt boende

- 2021
- 2020
- 2019



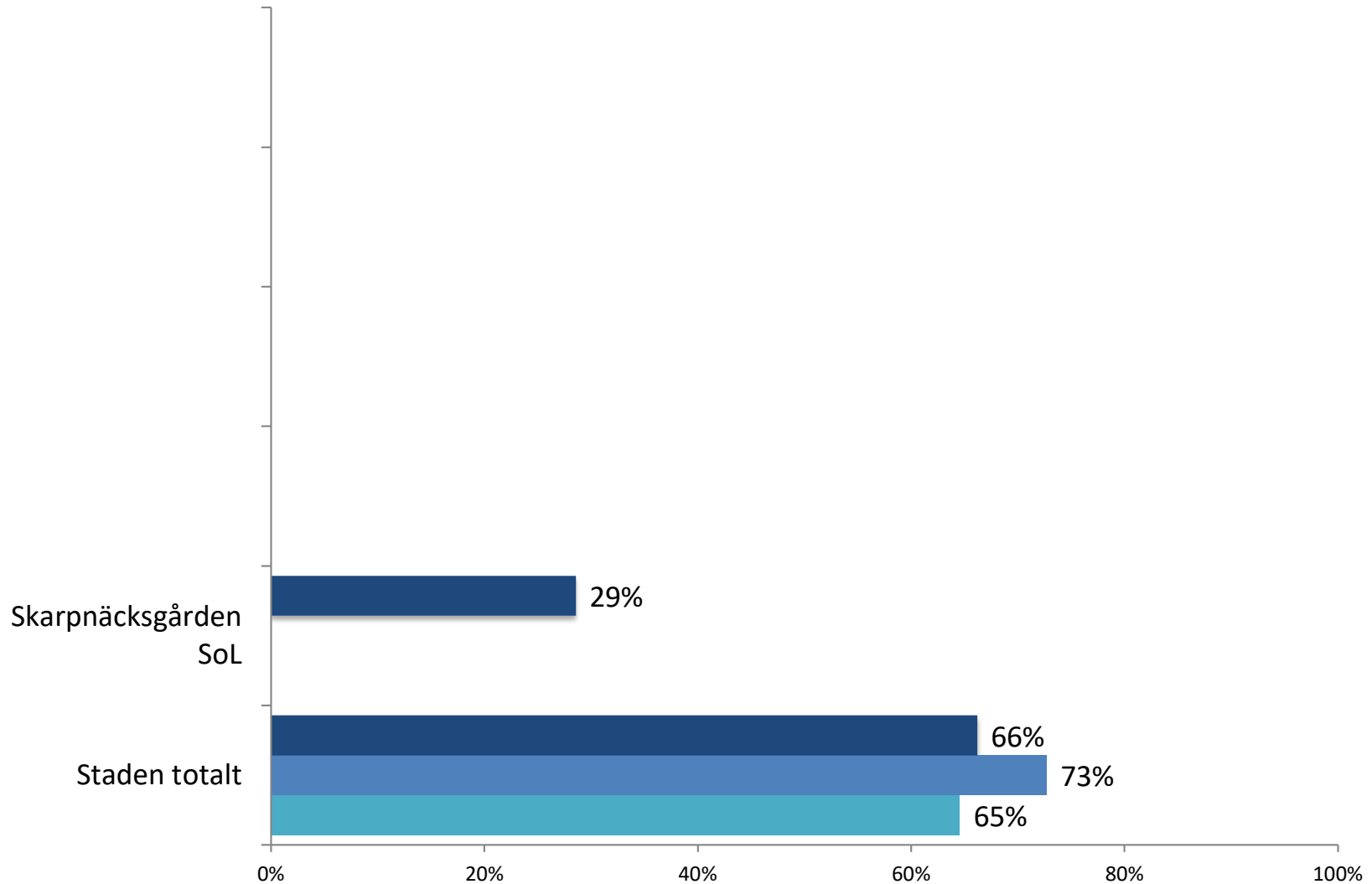
Personalen på mitt boende behandlar mig väl*

- 2021
- 2020
- 2019



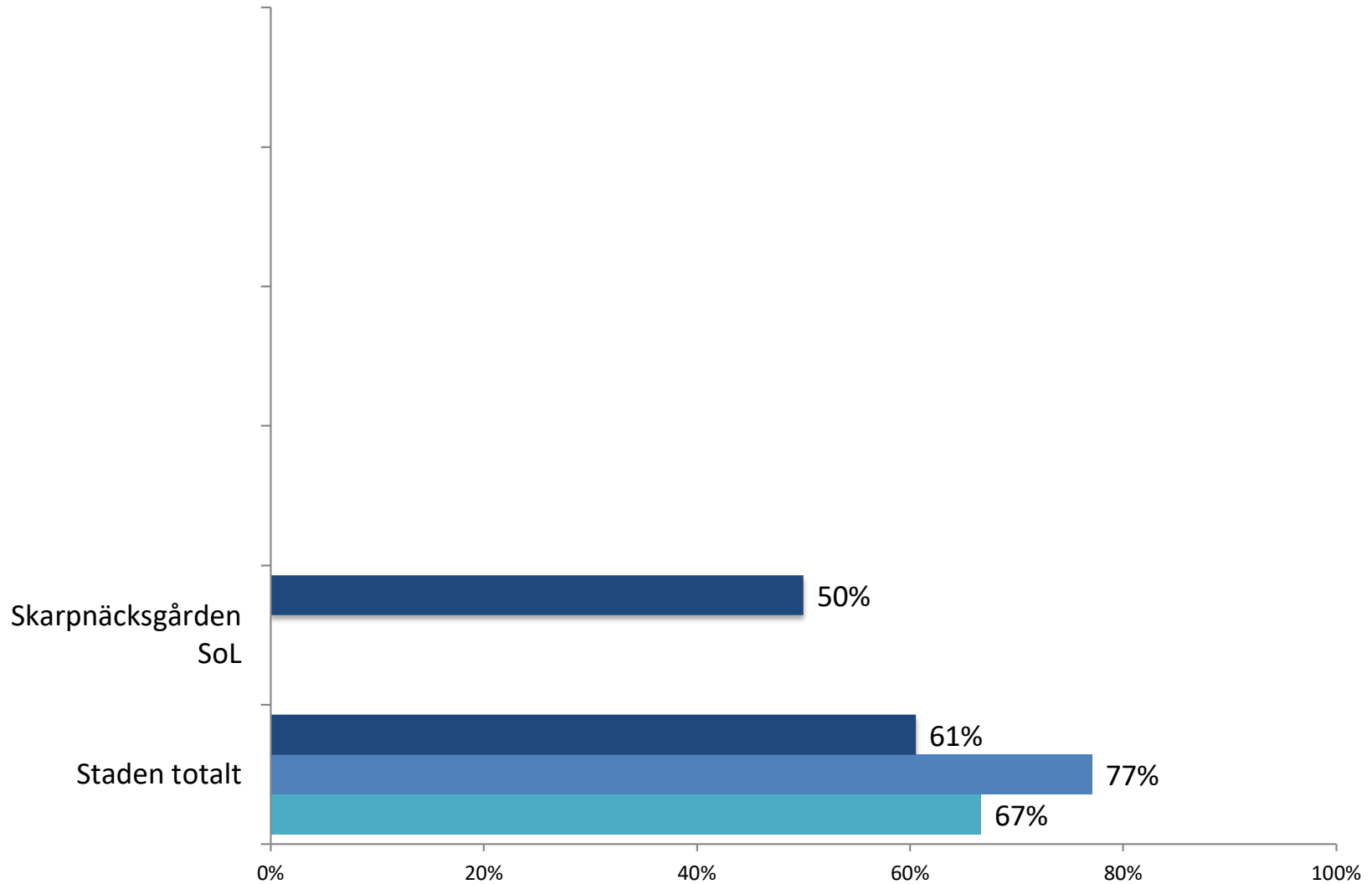
Jag får möjlighet att påverka hur det stöd eller den assistans jag får utförs*

■ 2021
■ 2020
■ 2019



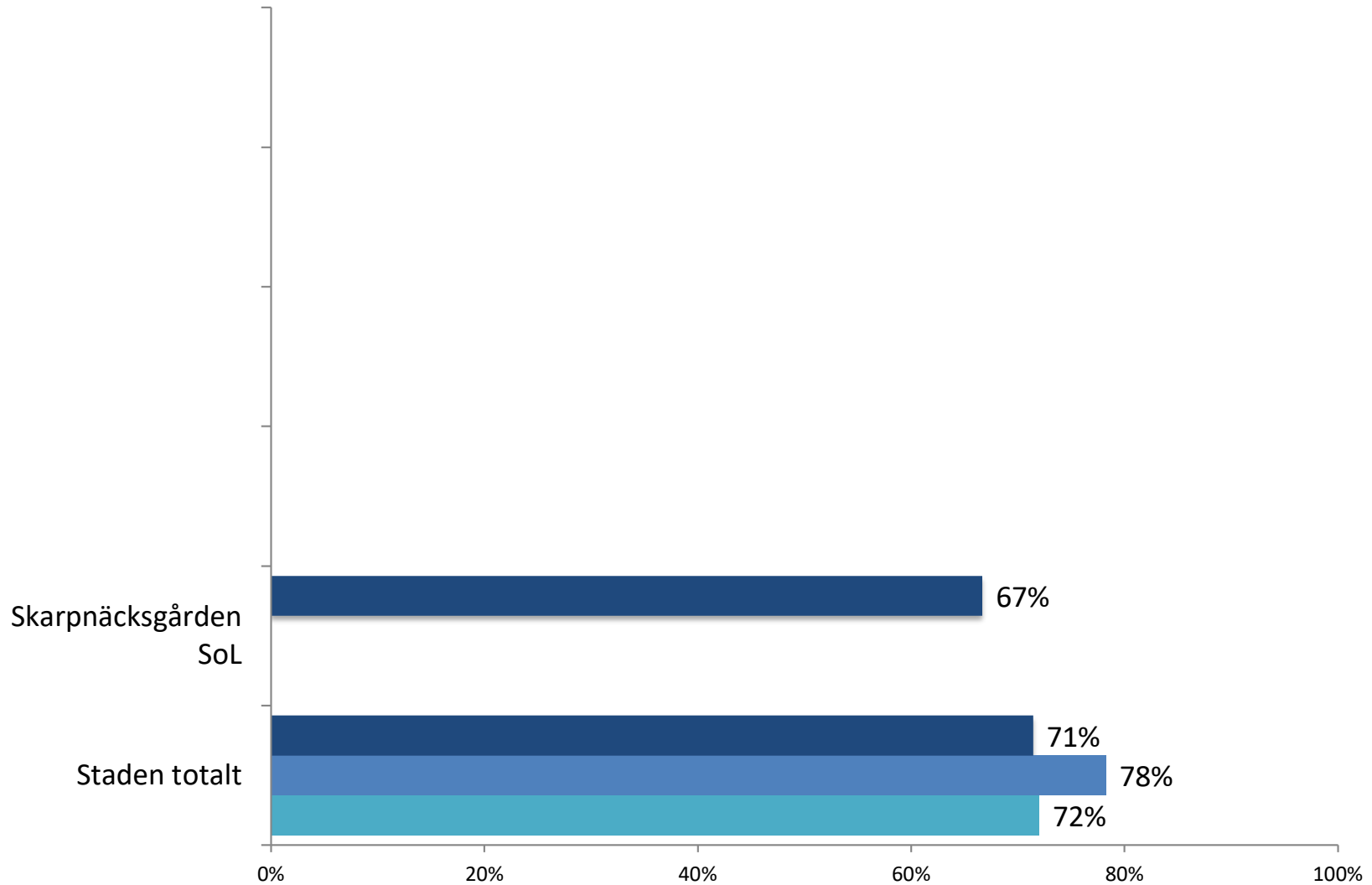
Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd eller assistans

- 2021
- 2020
- 2019



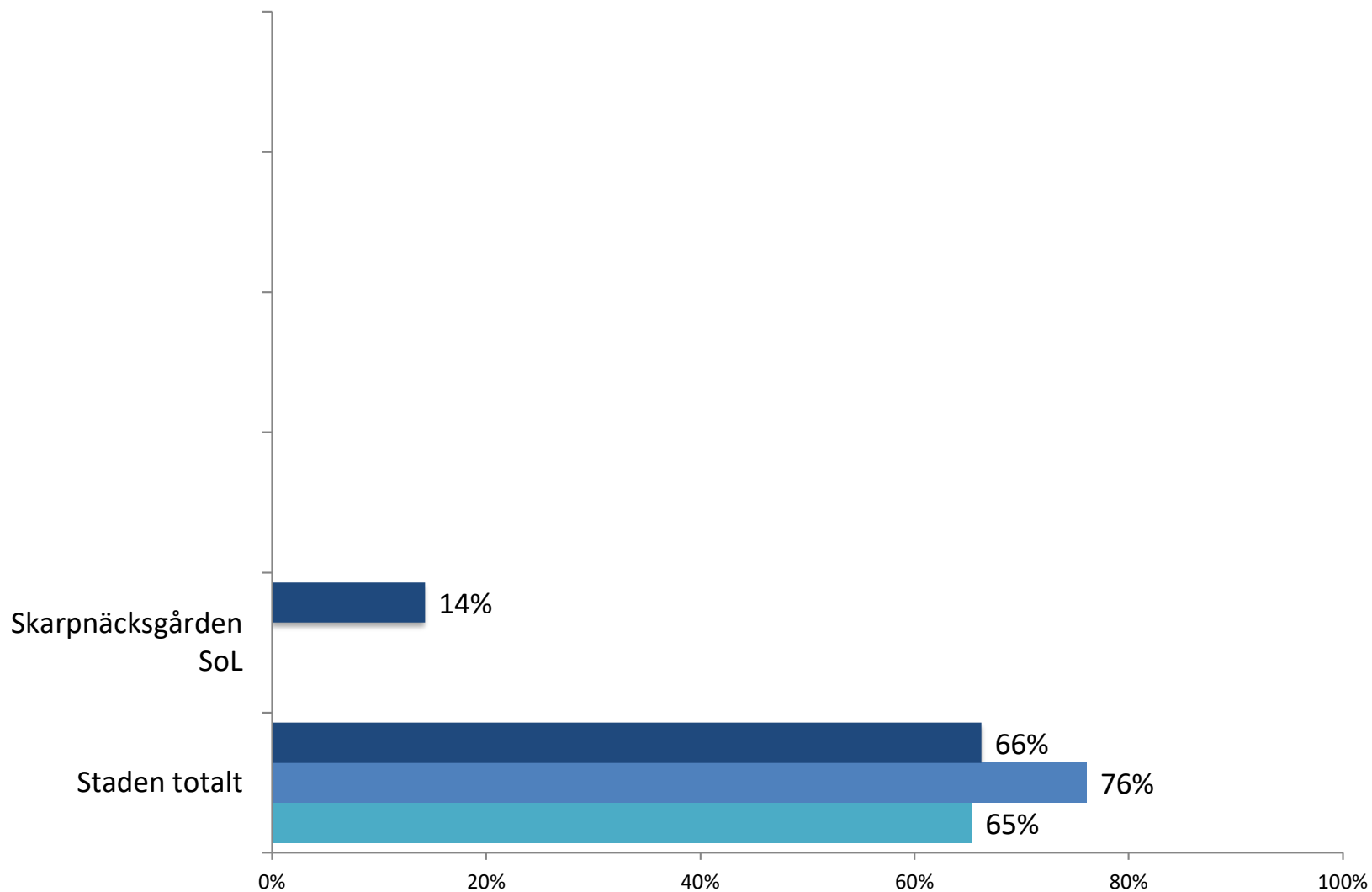
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2021
■ 2020
■ 2019



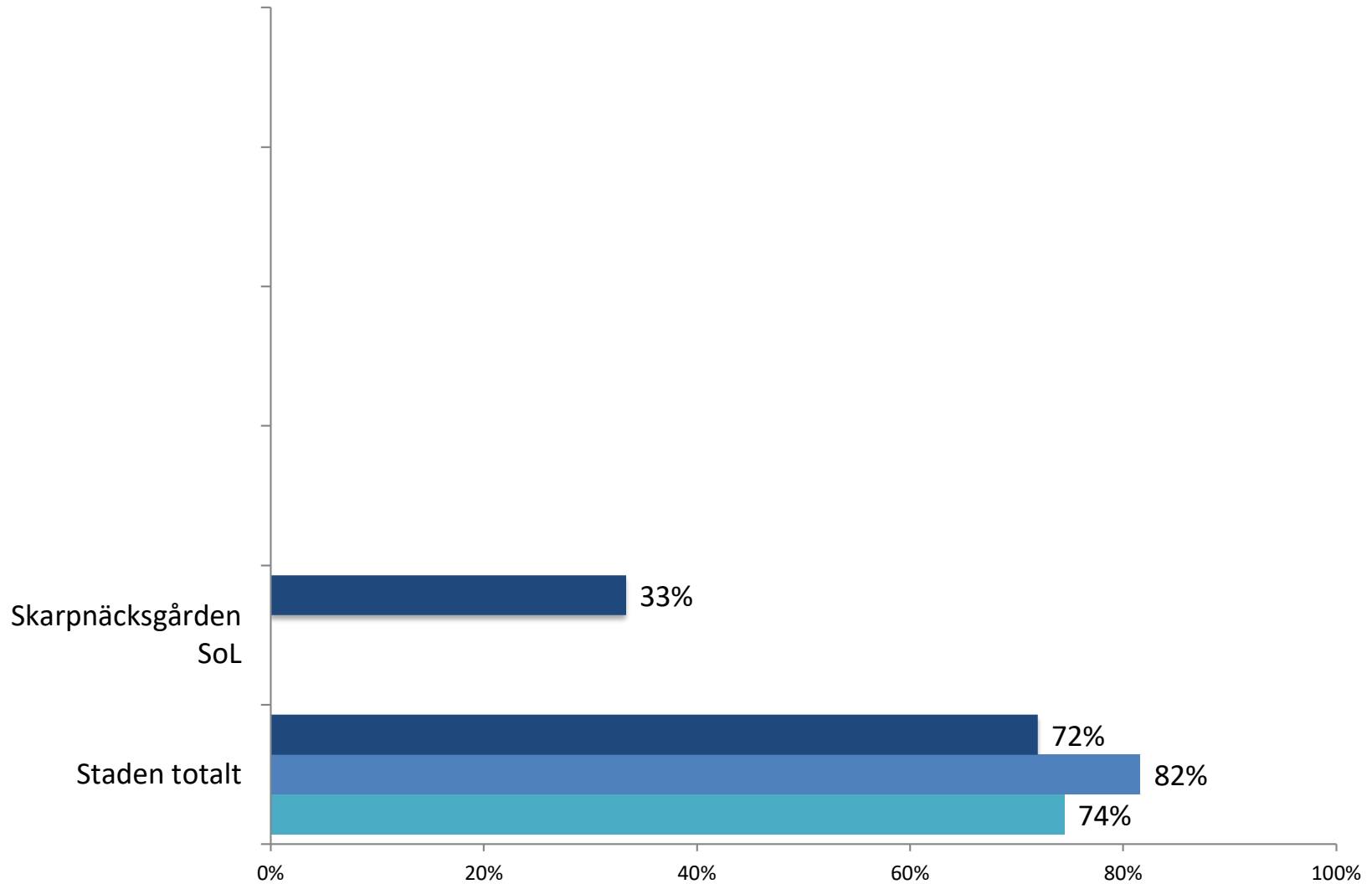
Utöver vardagssysslor har jag möjlighet att även göra roliga saker med personalen som vi planerar tillsammans

■ 2021
■ 2020
■ 2019



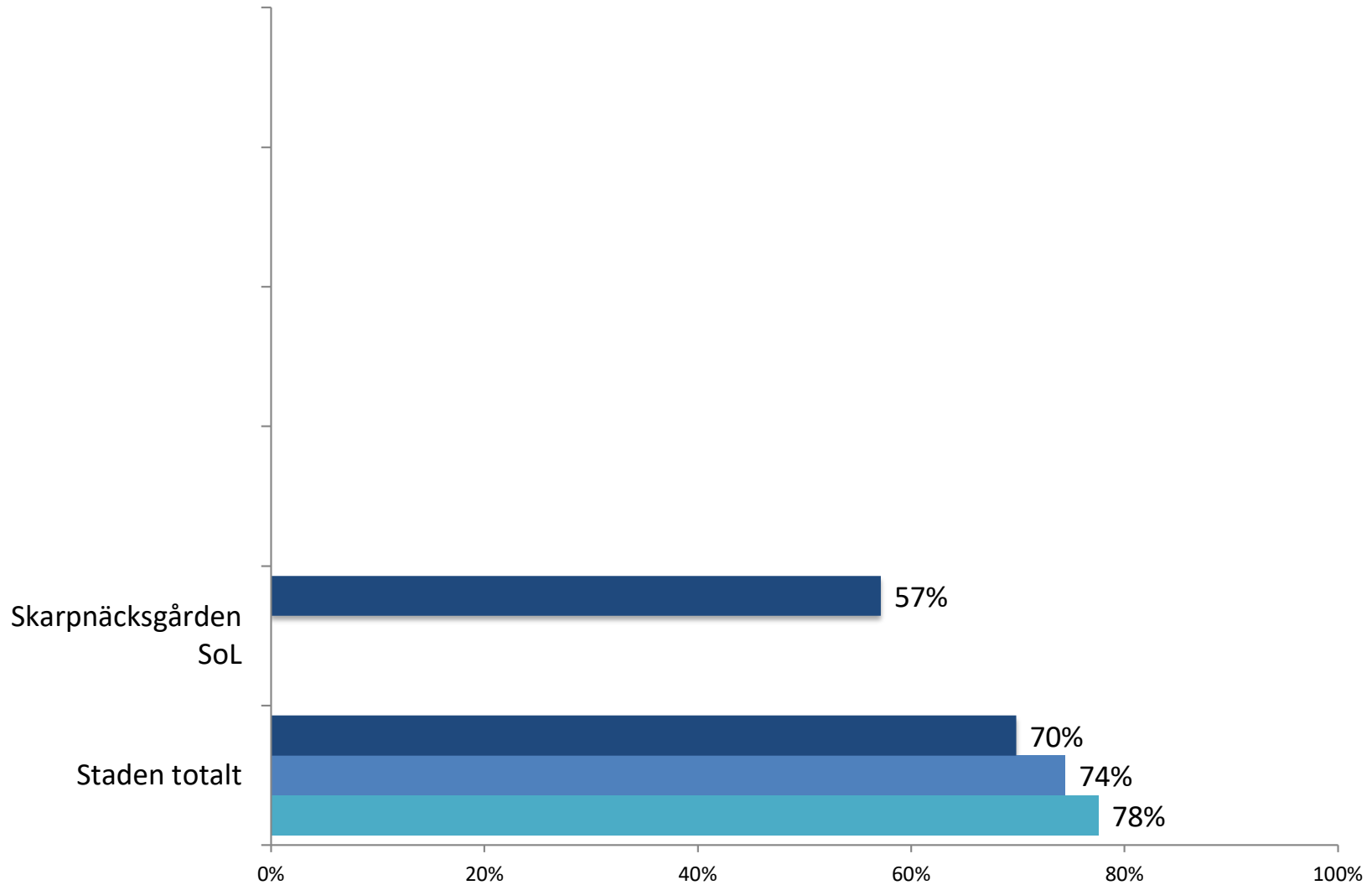
Personalen förstår vad jag behöver

- 2021
- 2020
- 2019



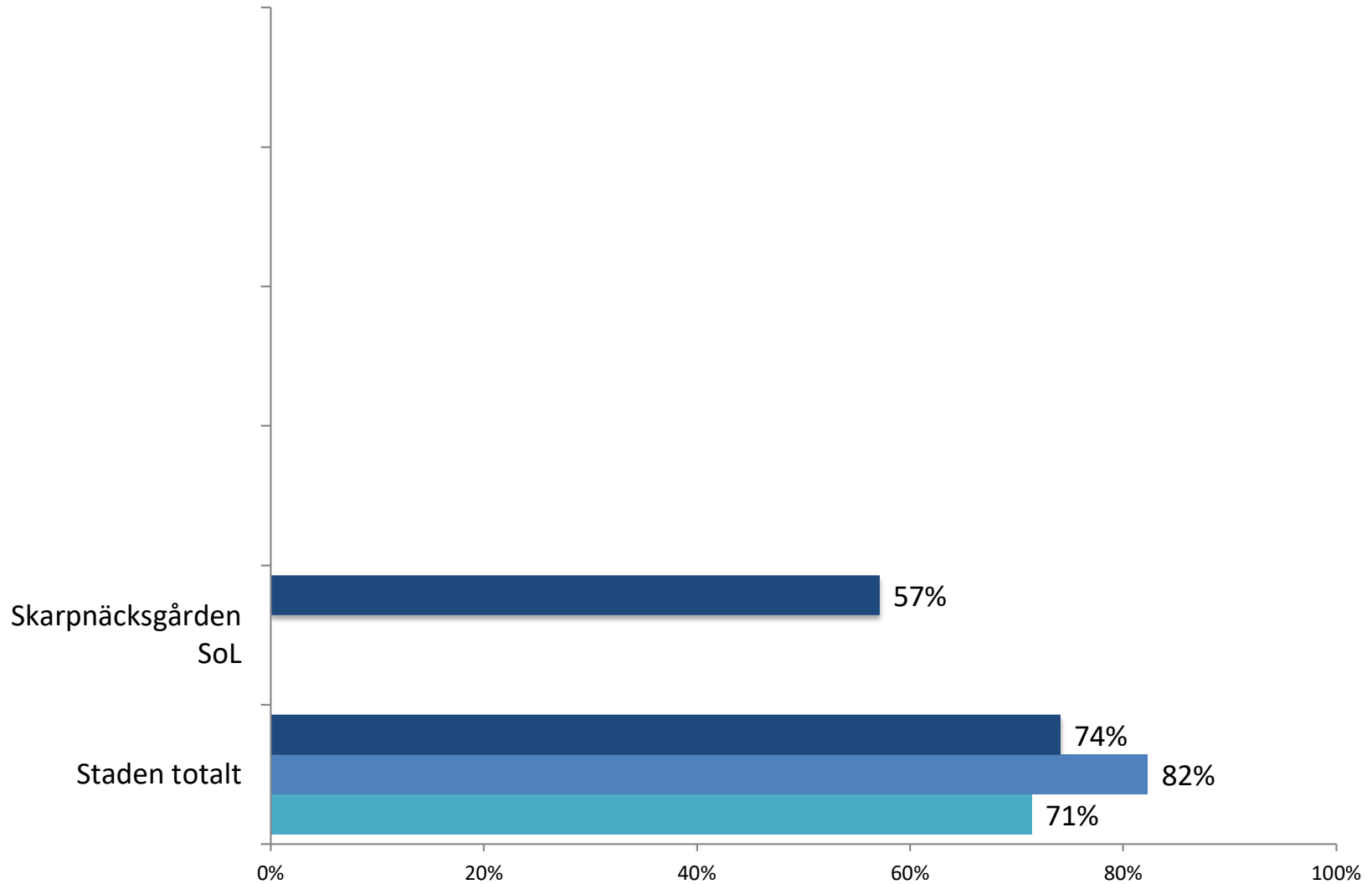
Personalen känner till mina styrkor och förmågor*

■ 2021
■ 2020
■ 2019



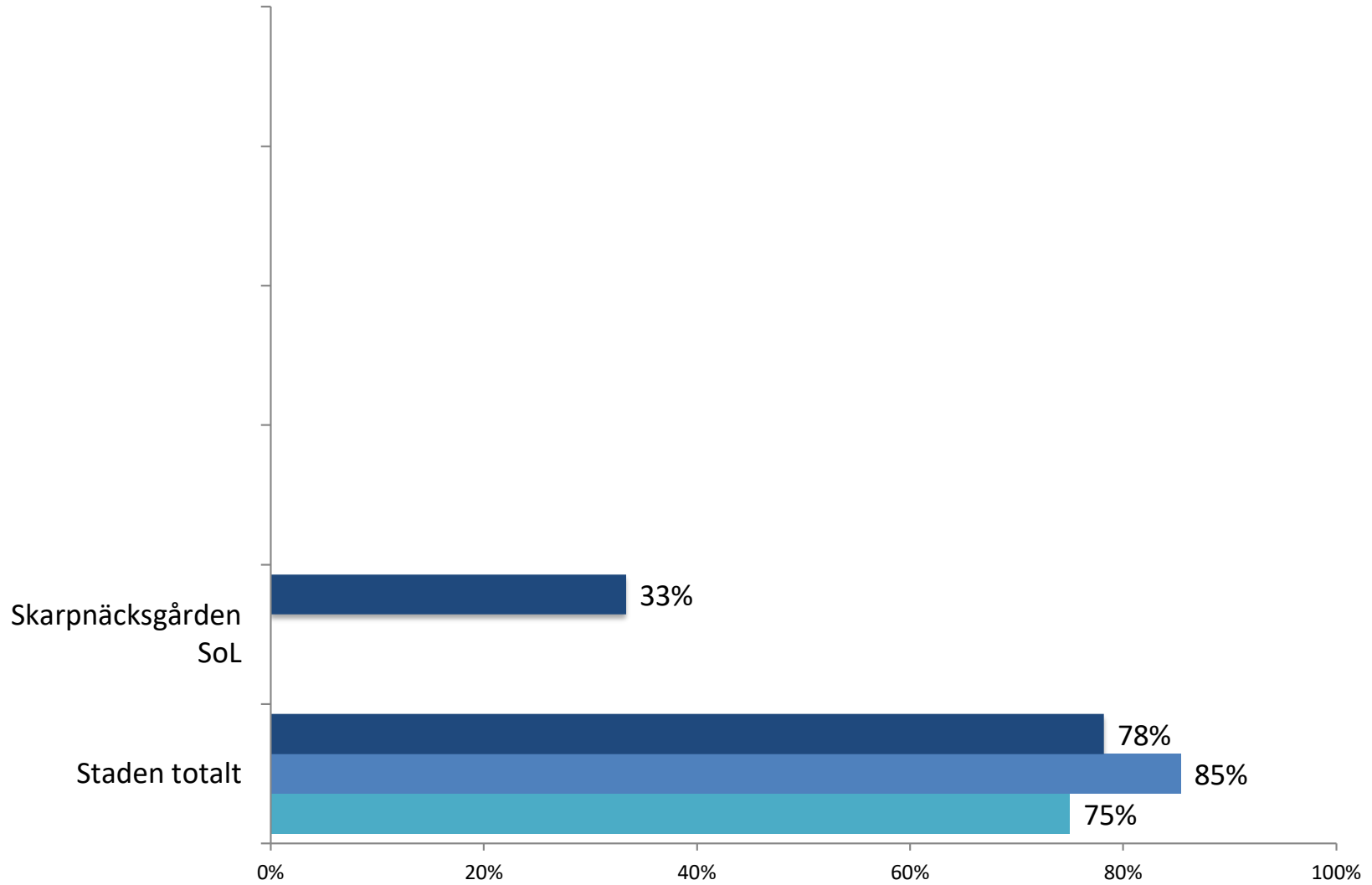
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet

- 2021
- 2020
- 2019



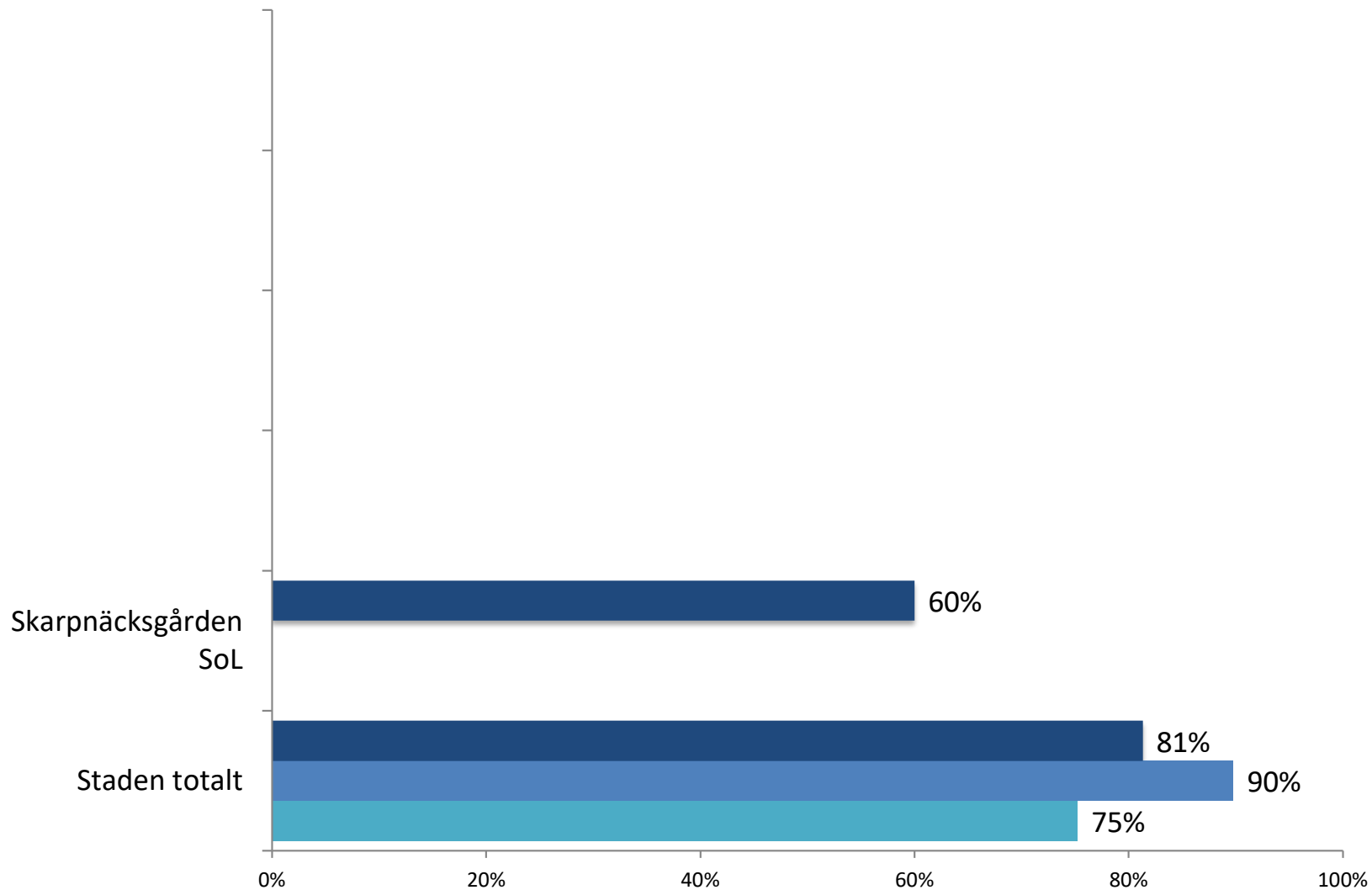
Jag litar på personalen

- 2021
- 2020
- 2019



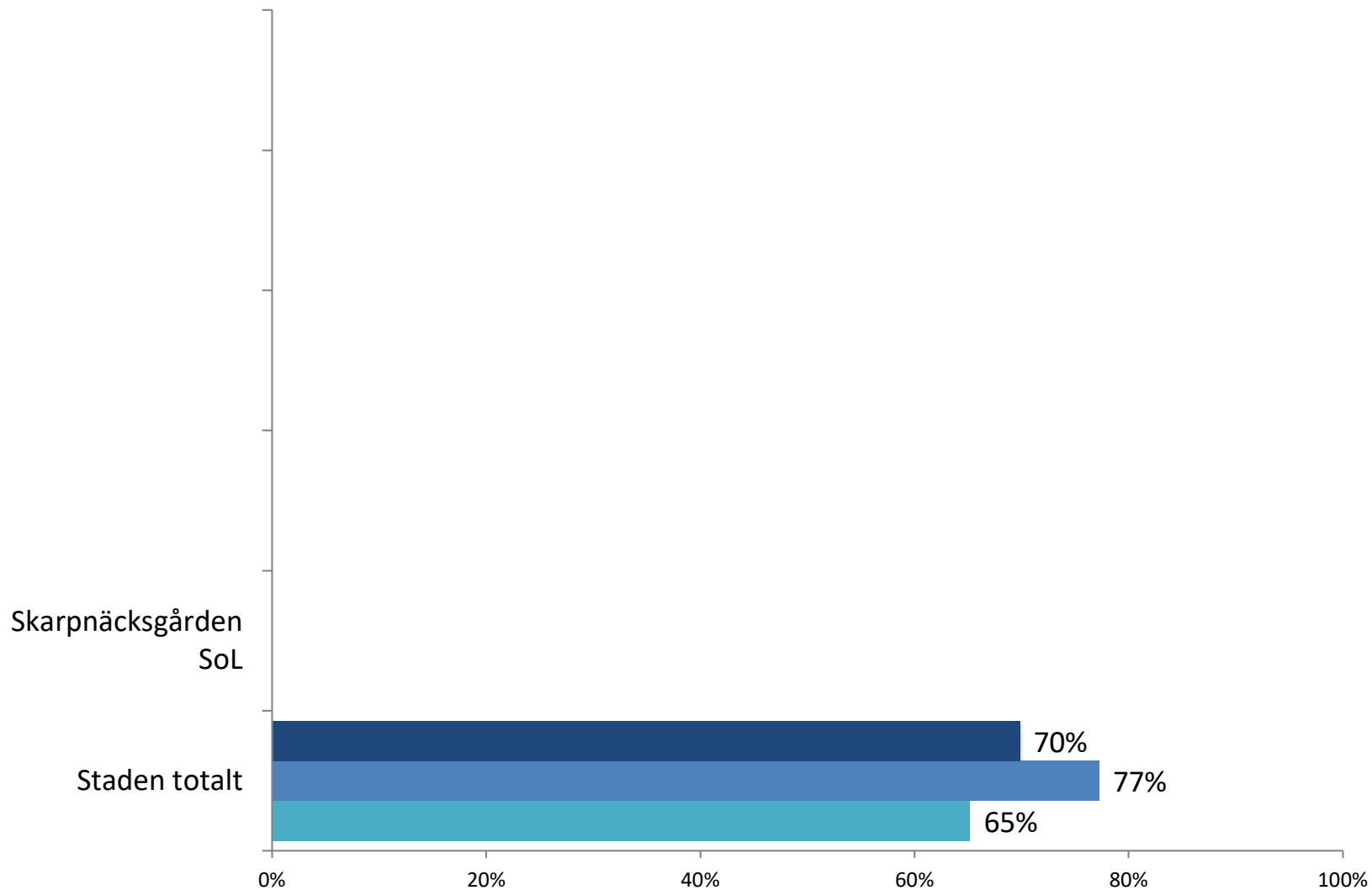
Jag blir respekterad av personalen på mitt boende*

- 2021
- 2020
- 2019



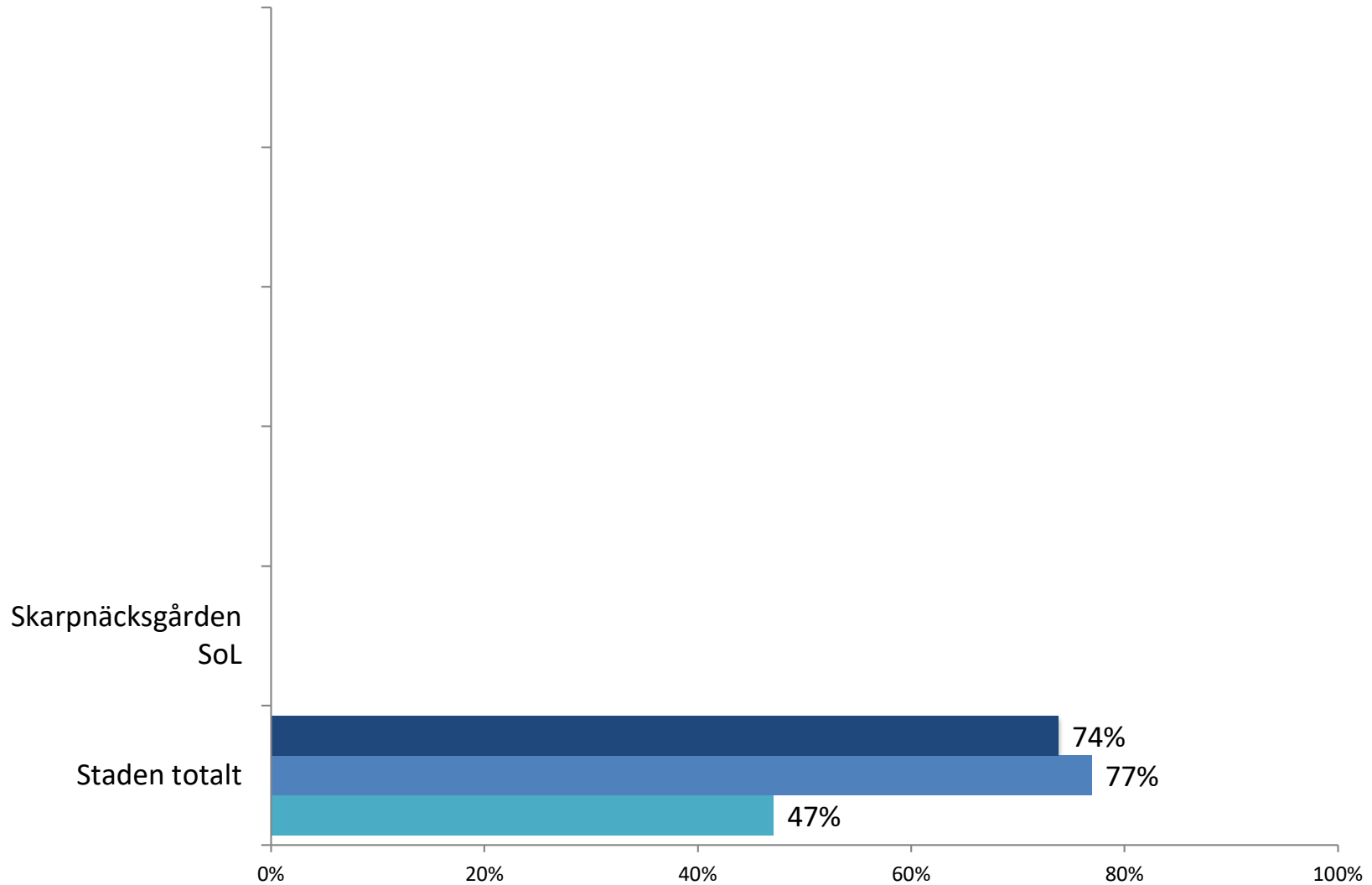
Personalen är bra på att få mig att göra saker självständigt

- 2021
- 2020
- 2019



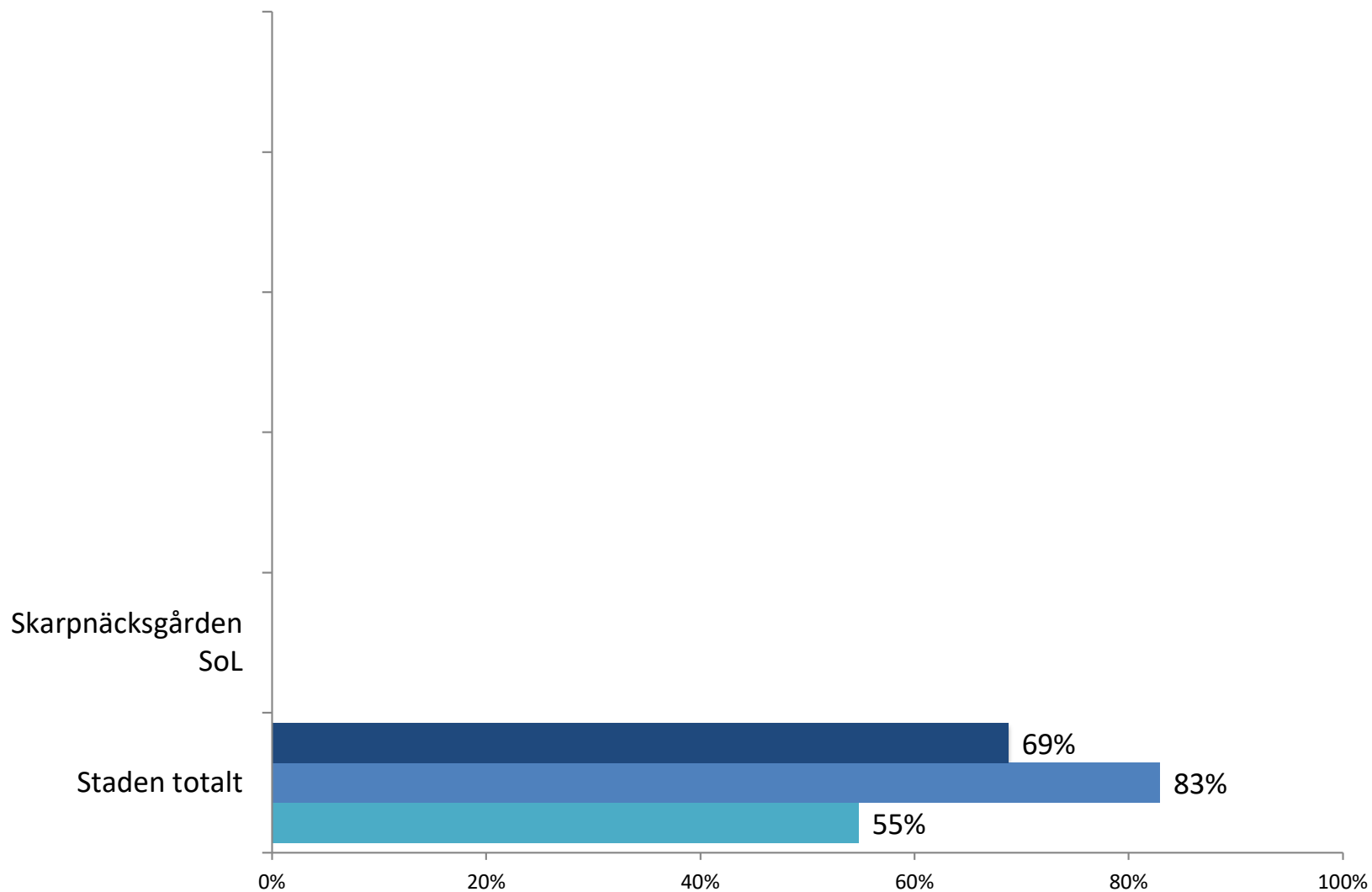
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

- 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

