

# Brukarundersökning inom socialpsykiatrin 2020

## Stockholms stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri  
2020**

Utförare - Boendestöd  
Omsorgshusets Boendestöd

# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Bakgrundsfrågor
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod

# 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 5-22 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Omsorgshusets Boendestöd stadsdelsnämnd.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 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 Omsorgshusets Boendestöd inkom 48 svar vilket ger en svarsprocent på 32 %.
- 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 2020 respektive 2019 i sin helhet.
- Enkätfabriken AB, Elin Scotford, [elin.scotford@enkatfabriken.se](mailto:elin.scotford@enkatfabriken.se)

# 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
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 uppmuntra 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?

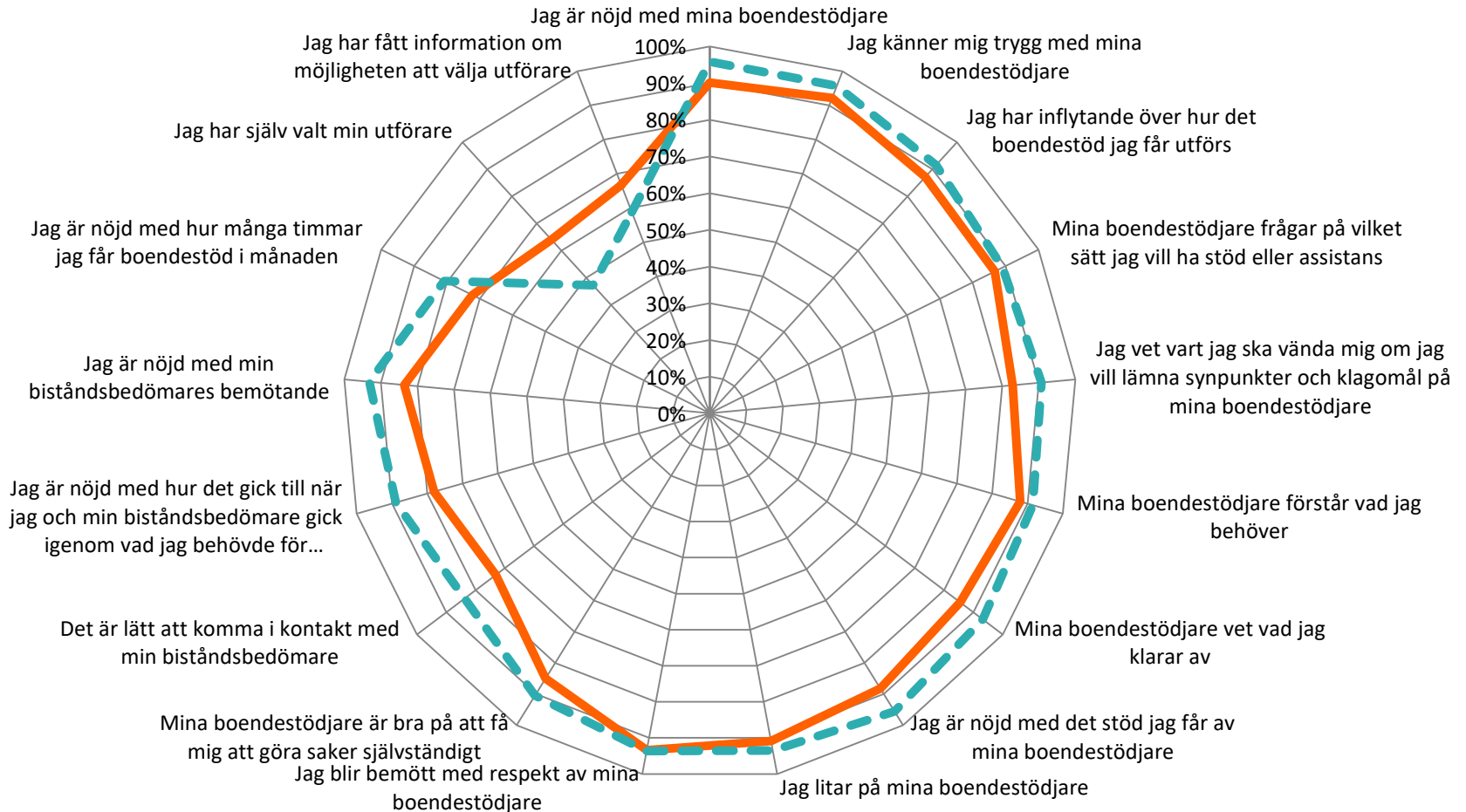
# Frågorna i enkäten 2019

1. Jag är nöjd med mina boendestödjare
2. Jag känner mig trygg med mina boendestödjare
3. Jag har inflytande över hur det boendestöd jag får utförs
4. Mina boendestödjare frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
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 uppmuntra mig att 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 din situation har blivit bättre?
16. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
17. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
18. Jag är nöjd med min handläggares bemötande
19. Jag är nöjd med hur många timmar jag får boendestöd i månaden
20. Jag har själv valt min utförare
21. Jag har fått information om möjligheten att välja utförare
22. Har du besvarat frågorna själv?
23. Är du född i Sverige?
24. Är dina föräldrar födda i Sverige?

# Andel nöjda

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

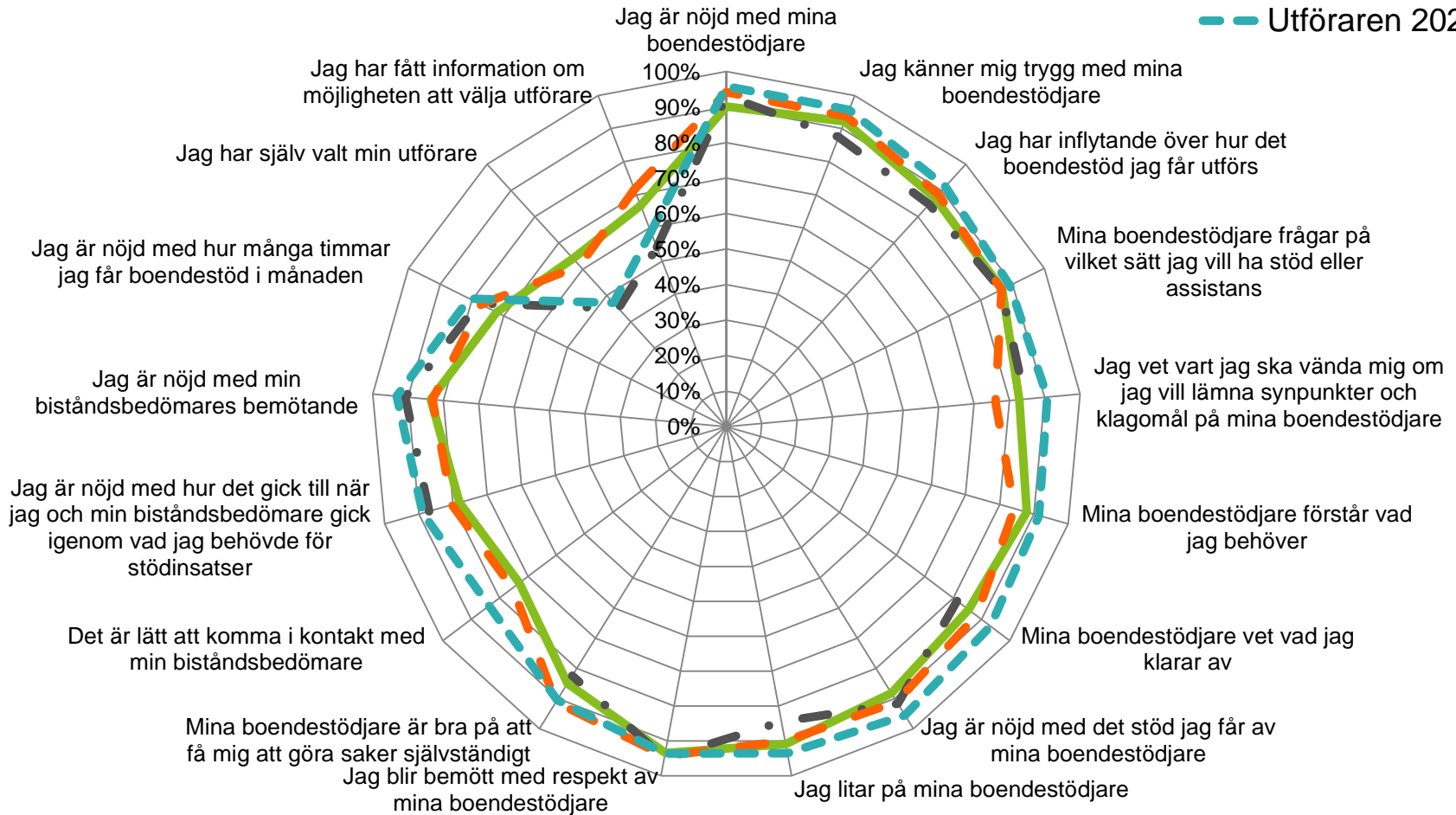
— Staden 2020  
- - Utföraren 2020





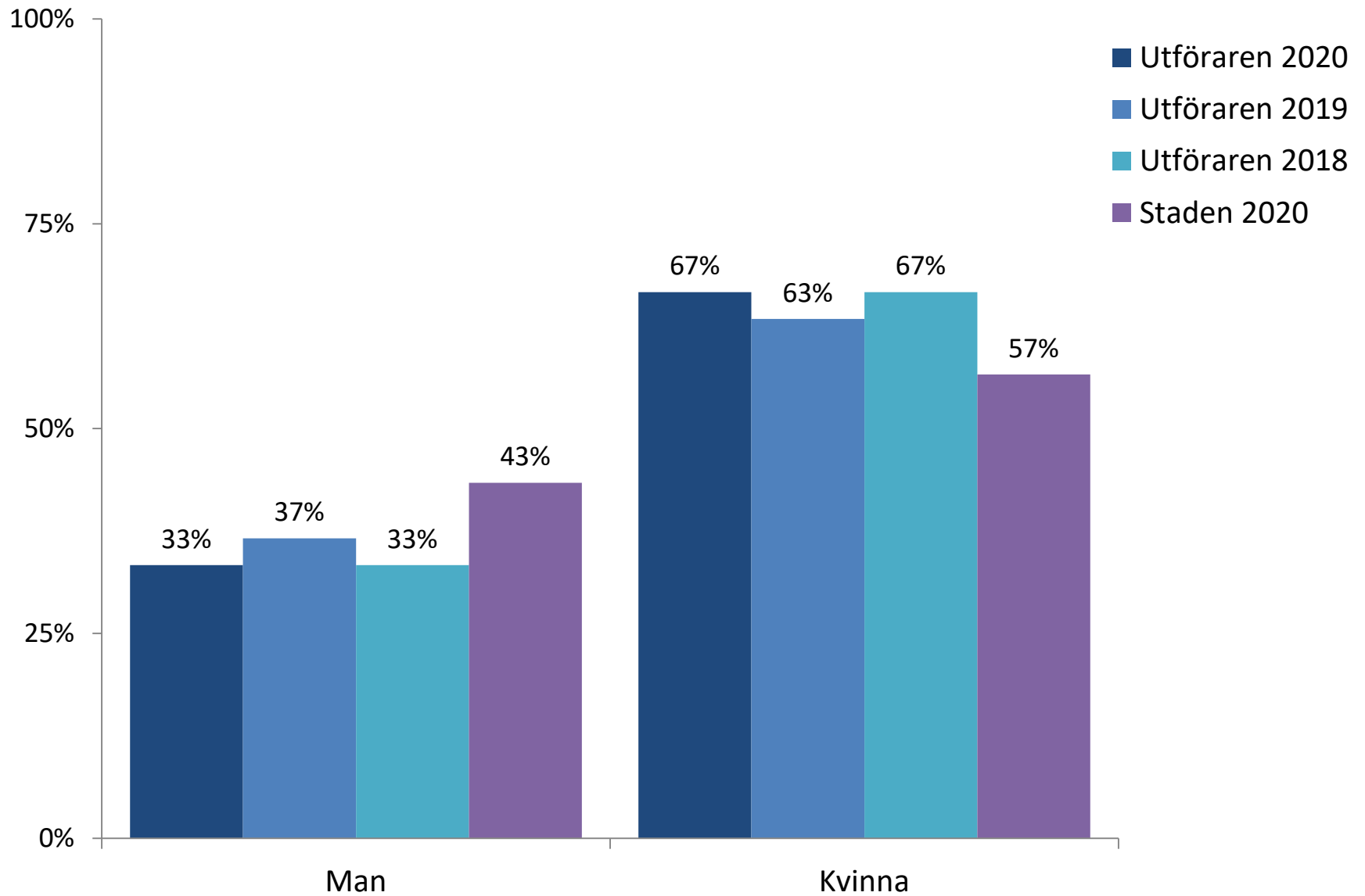
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Staden 2020
- Utföraren 2018
- Utföraren 2019
- - Utföraren 2020

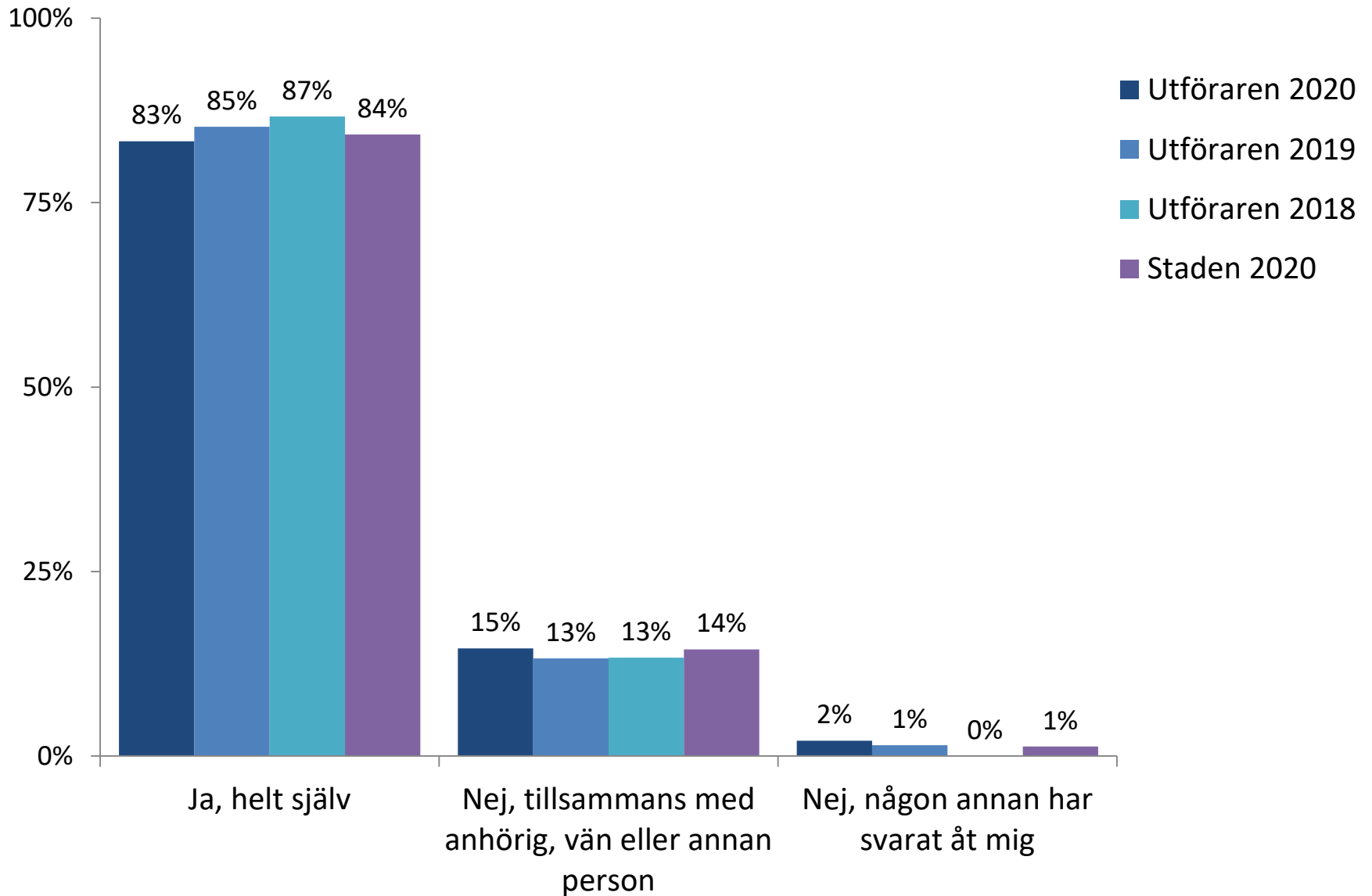


# Bakgrundsfrågor

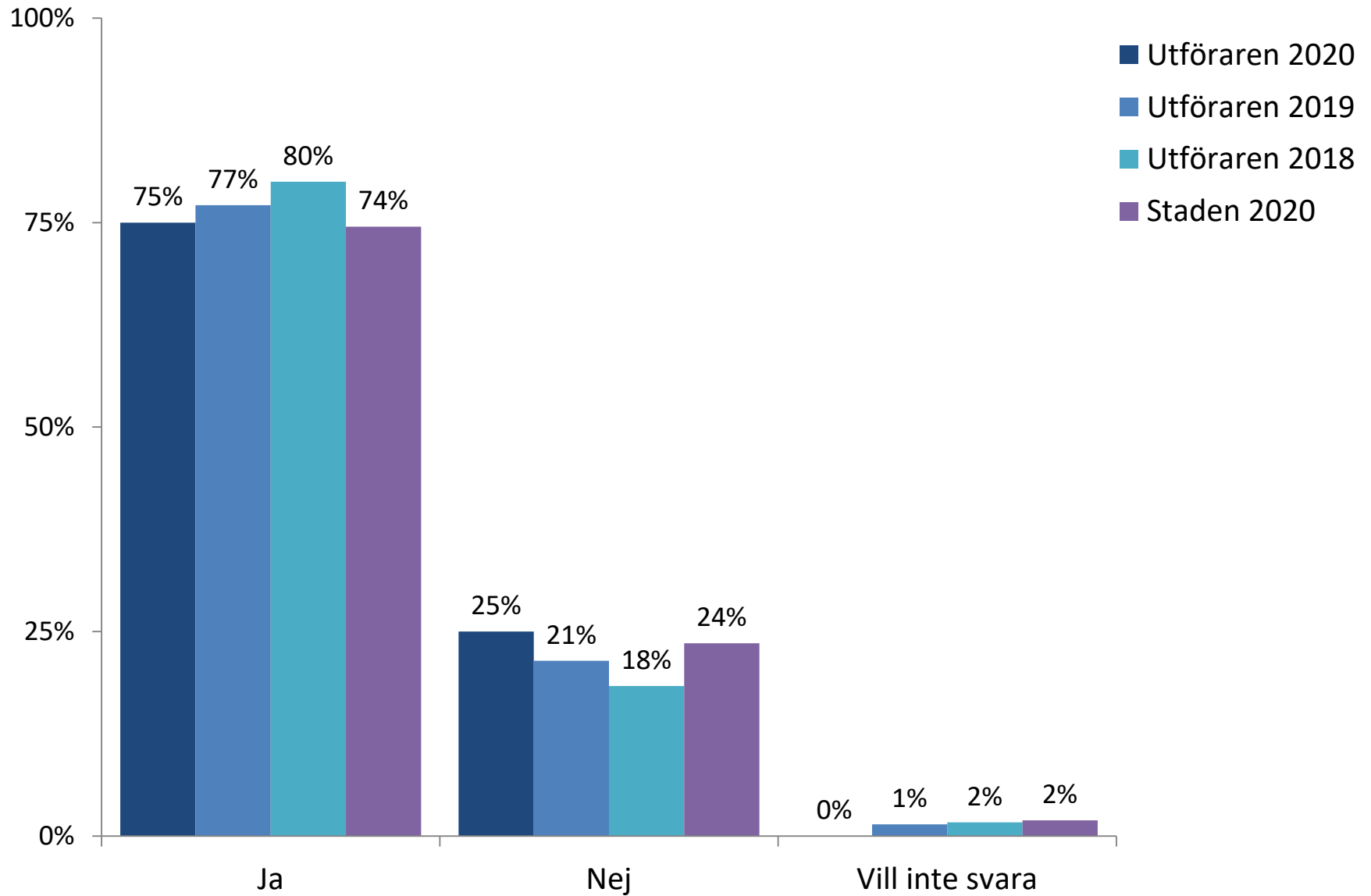
# Kön



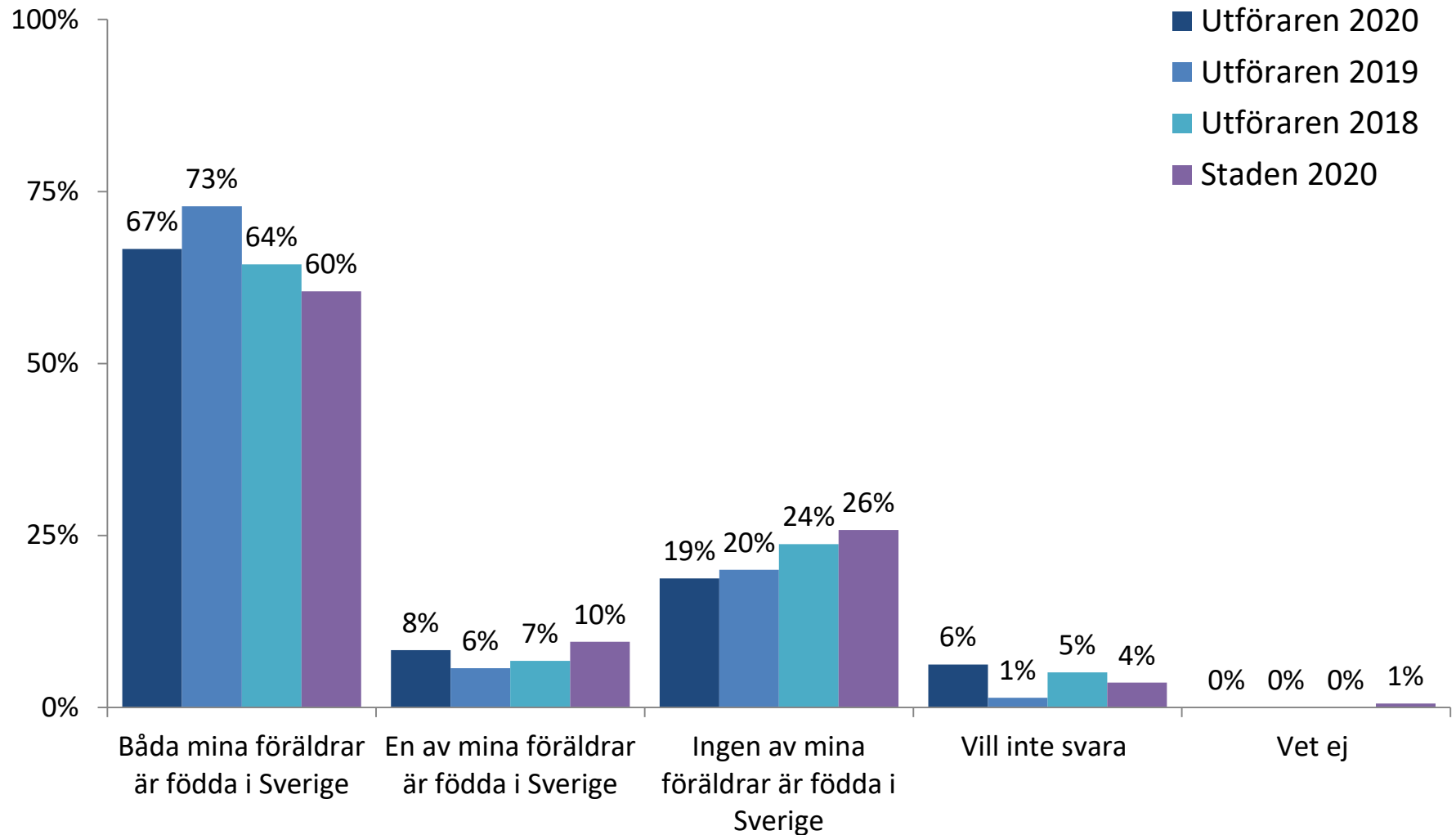
# Har du besvarat frågorna själv?



# Är du född i Sverige?



# Är dina föräldrar födda i Sverige?

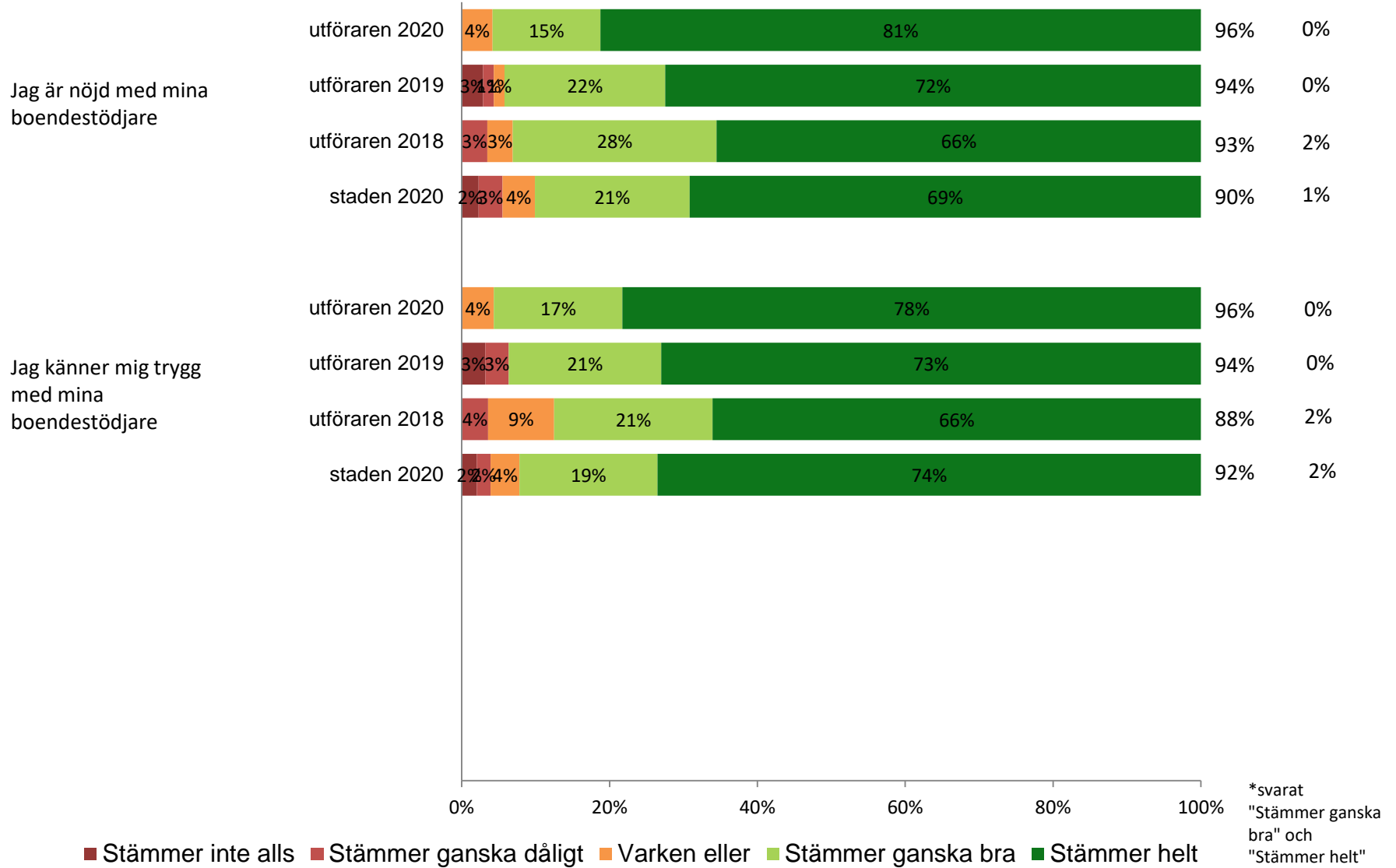


# Resultat per fråga över tid

# Utföraren per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme





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

# Utföraren per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

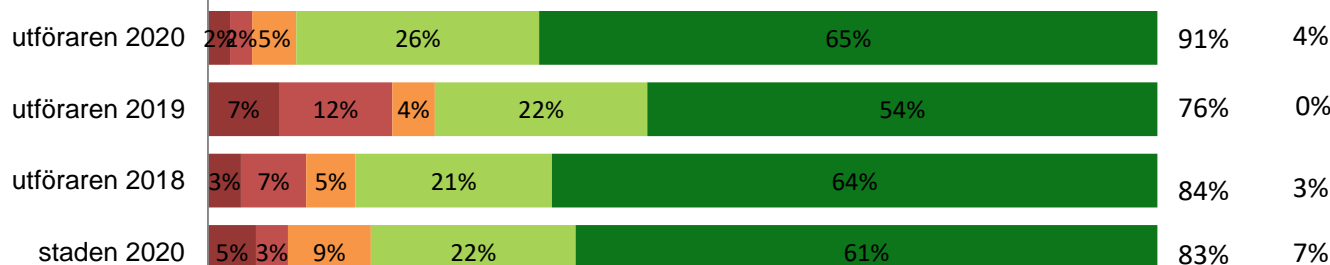
Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



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



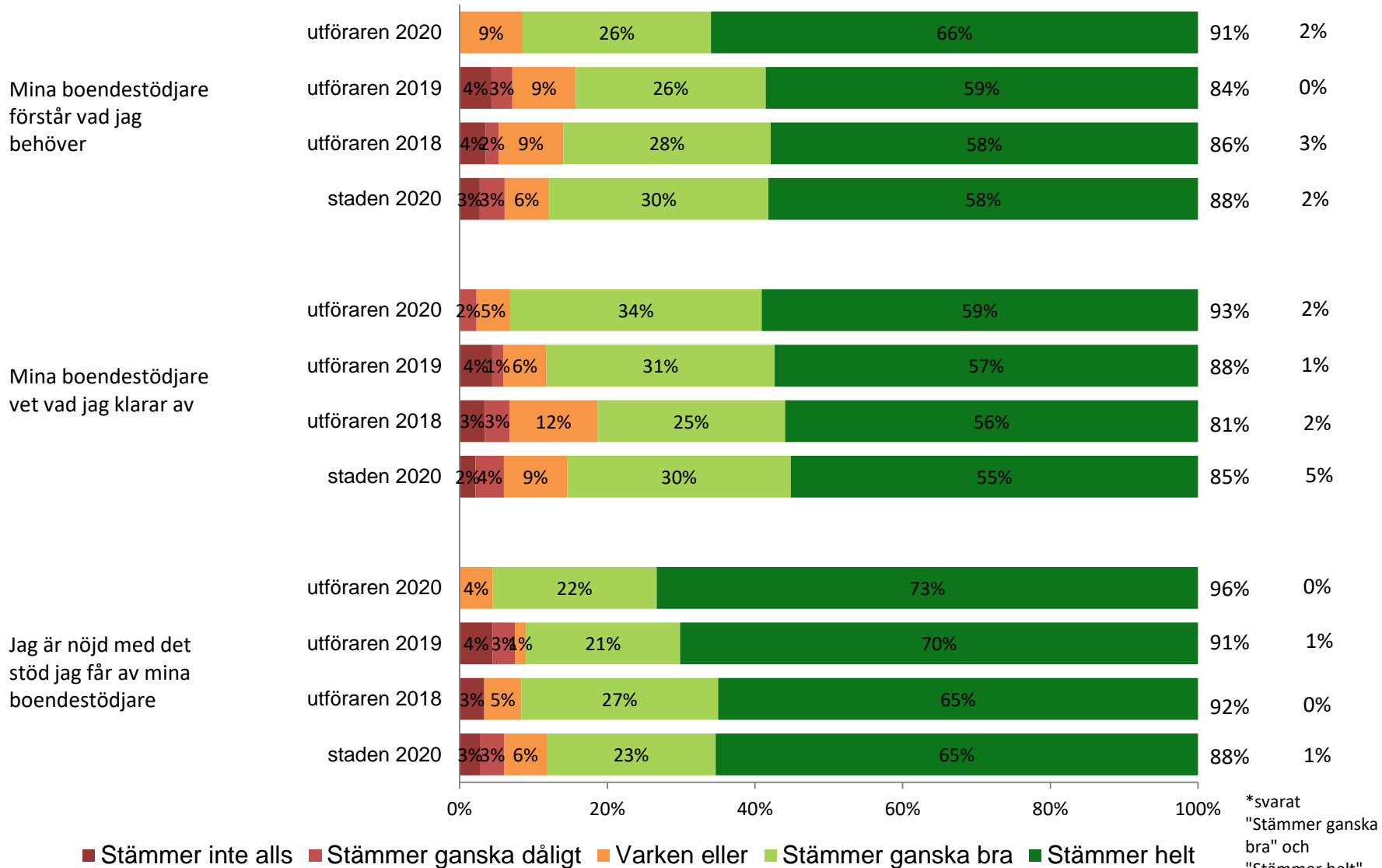
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

# Utföraren per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

# Utföraren per år

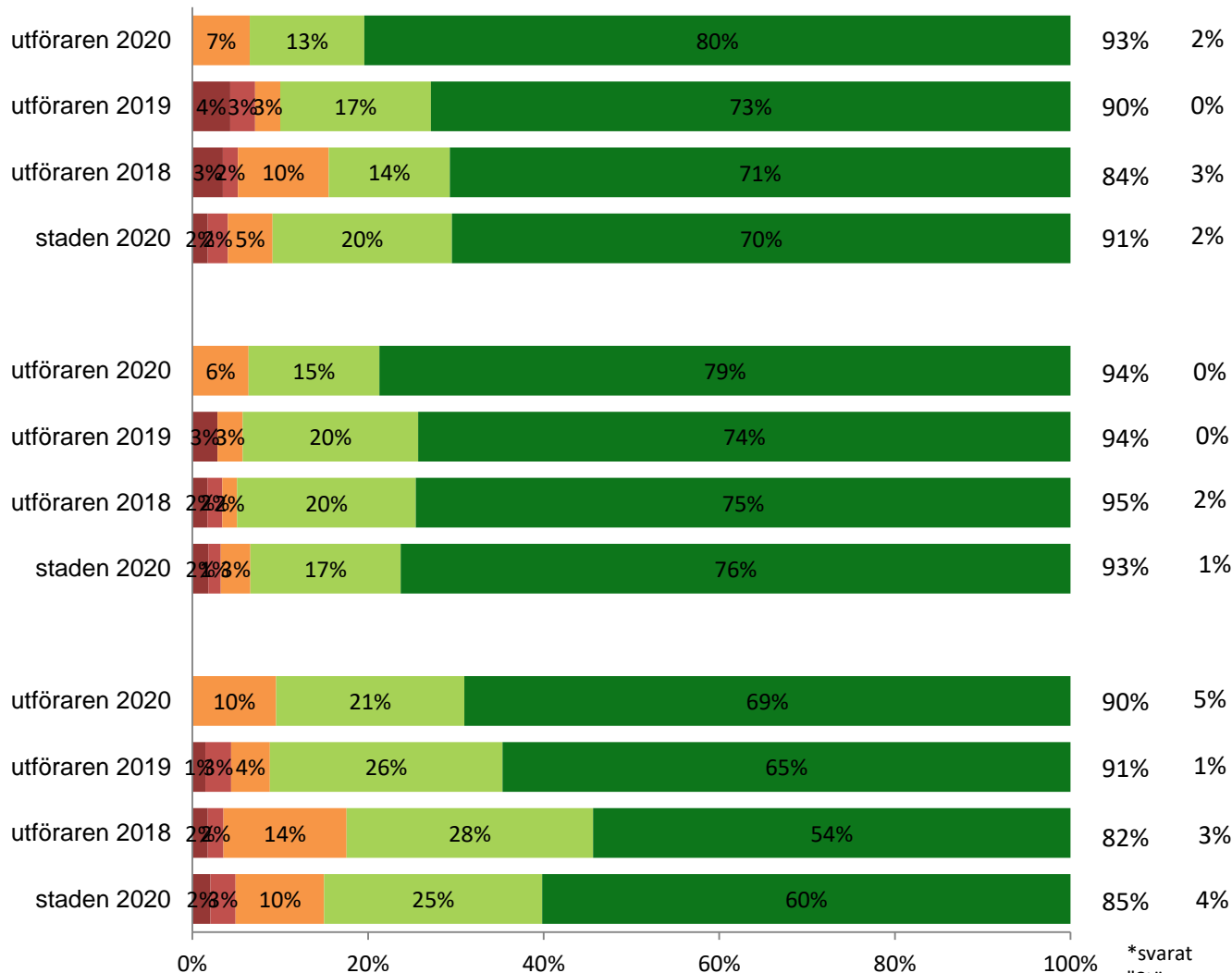
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker självständigt\*



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

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

# Utföraren per år

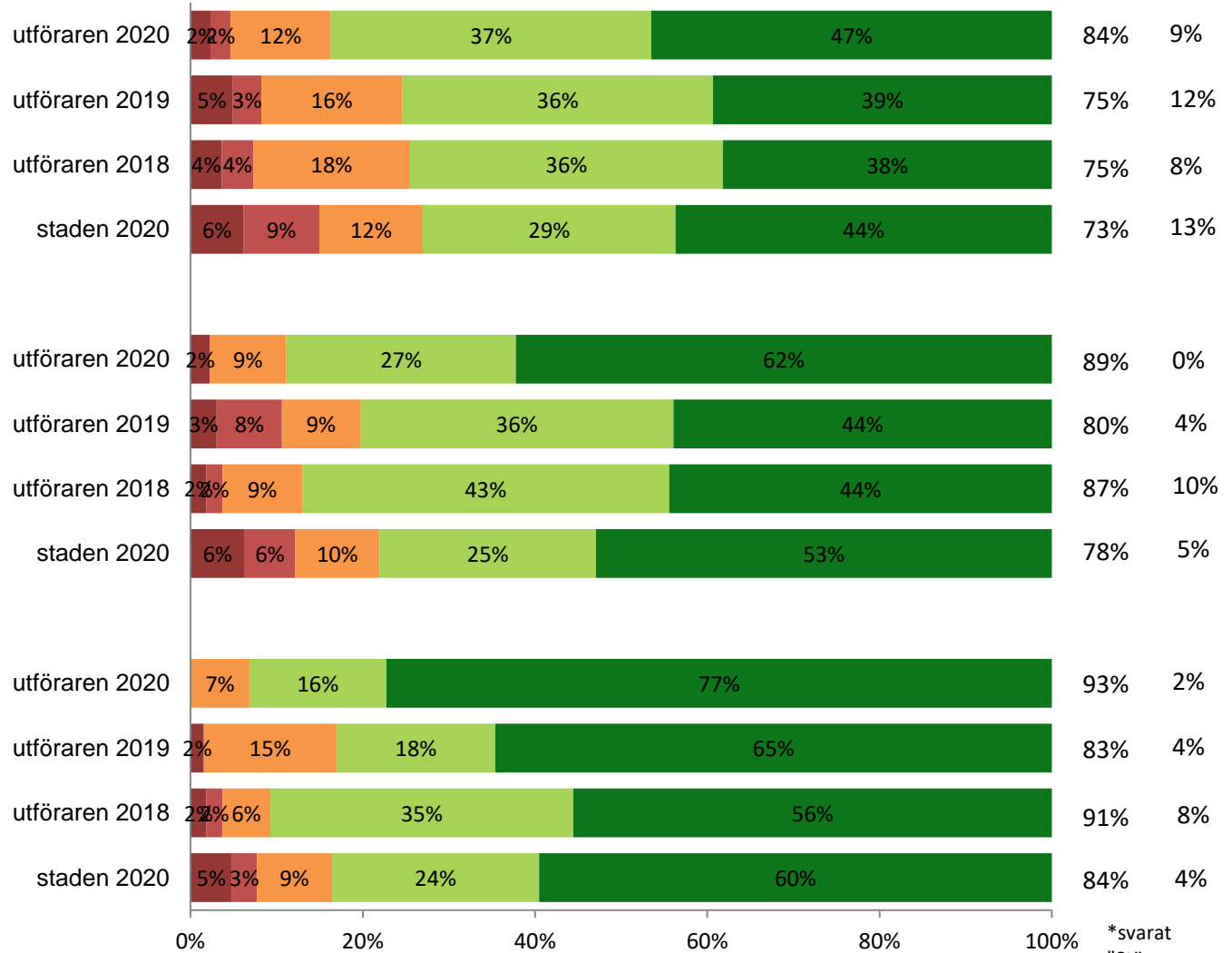
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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\*

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

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

# Stadsdelsnämnden per år

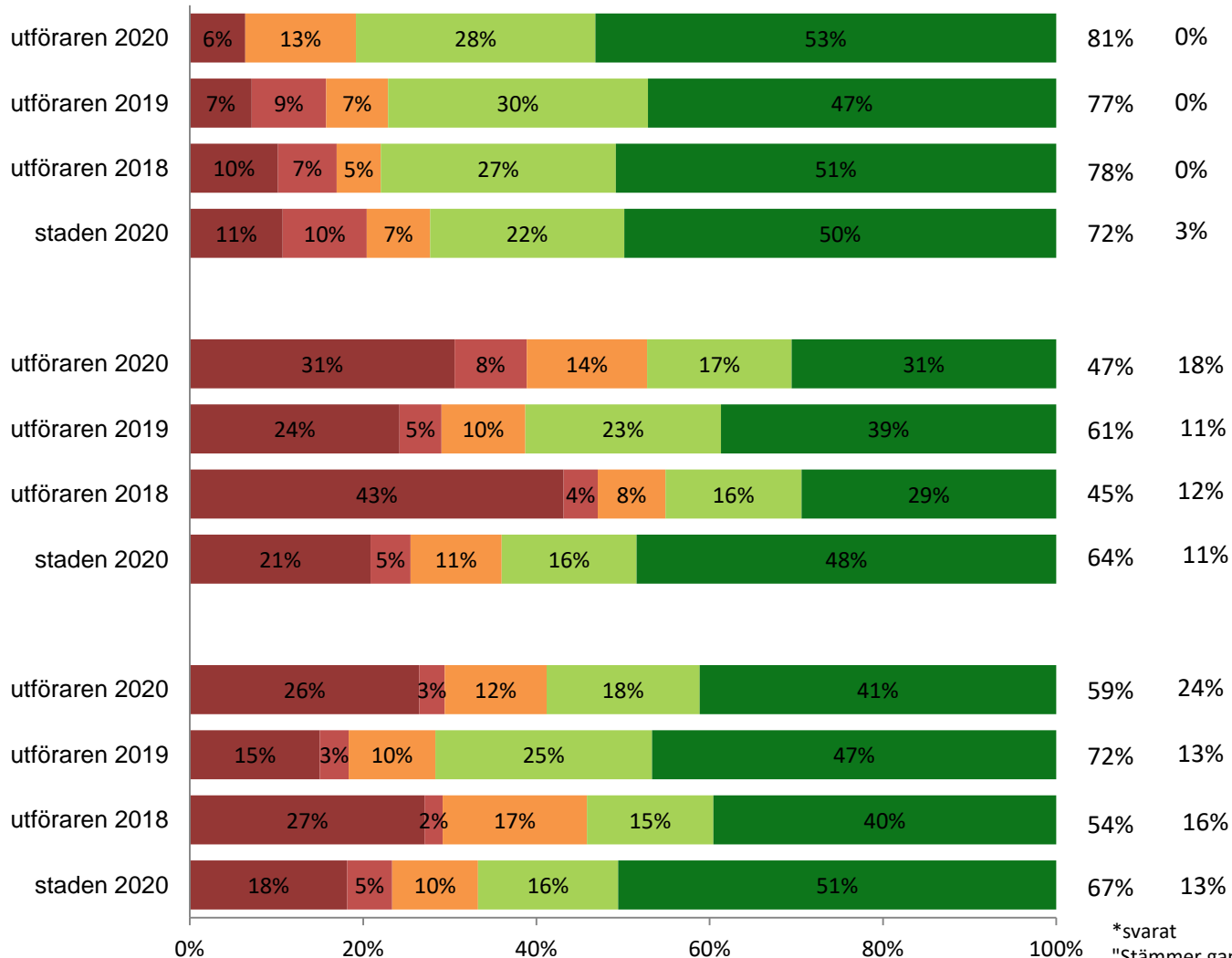
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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"

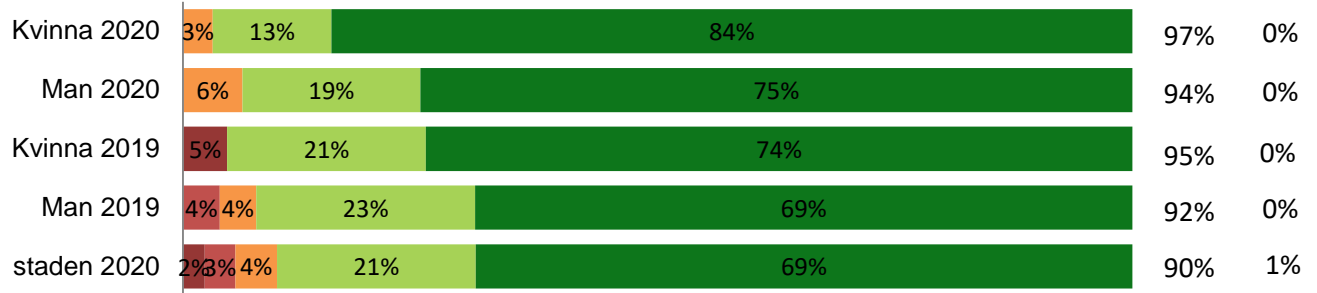
# Resultat män/kvinnor

# Utföraren per kön

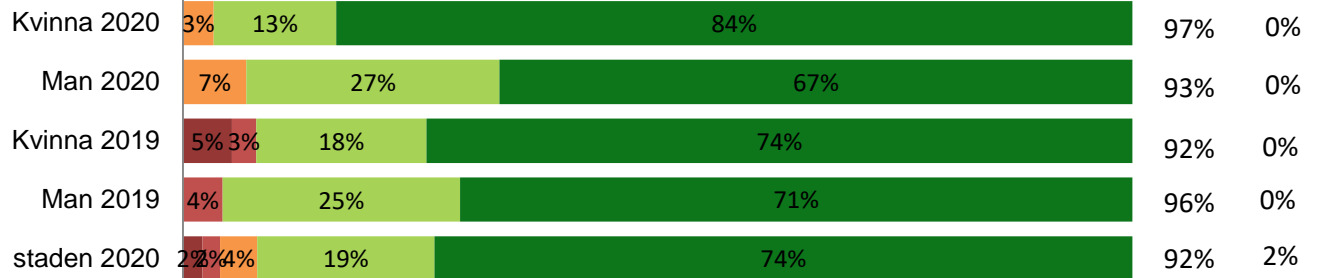
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina  
boendestödjare



Jag känner mig trygg  
med mina  
boendestödjare



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

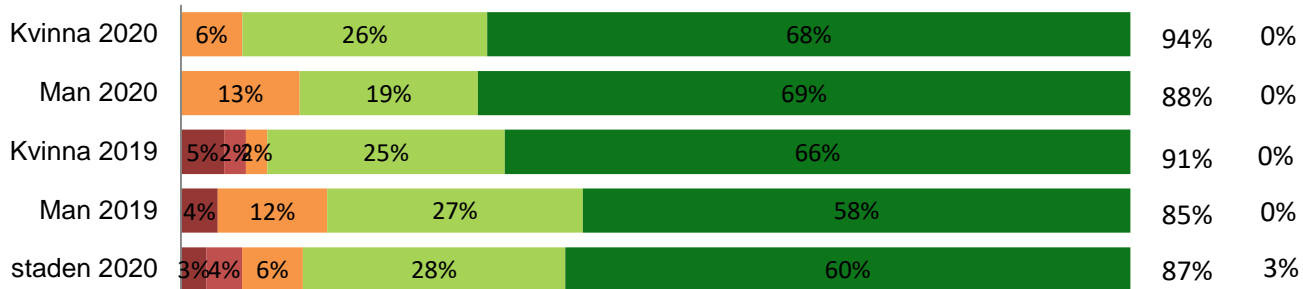
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och

# Utföraren per kön

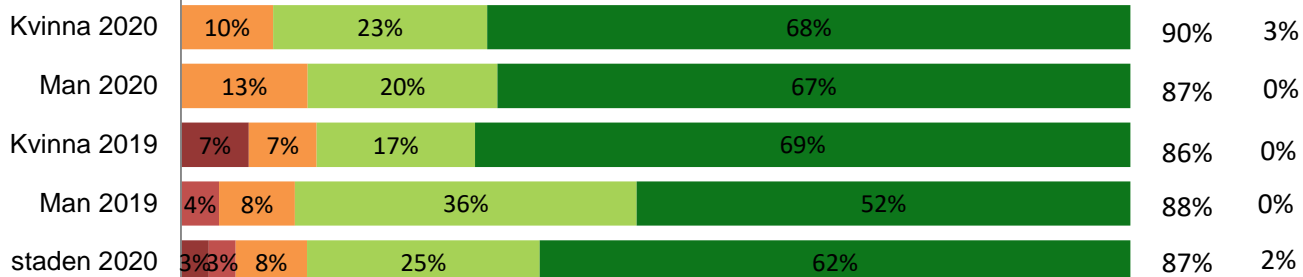
Vad jag tycker om mina möjligheter att påverka det stöd eller den assistans jag får

Andel  
Nöjda\* Vet ej

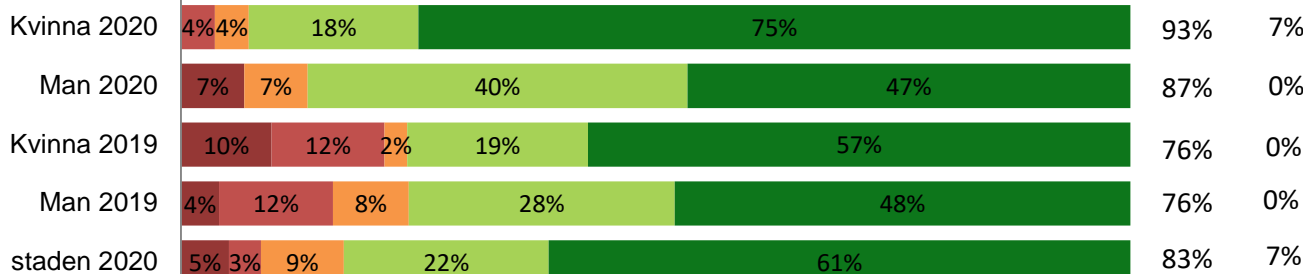
Jag har inflytande över hur det boendestöd eller den boendeassistans jag får utförs\*



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"

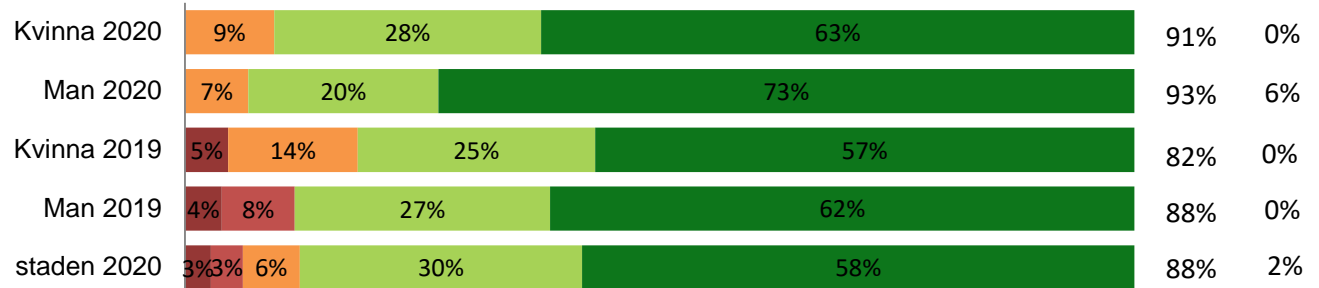


# Utföraren per kön

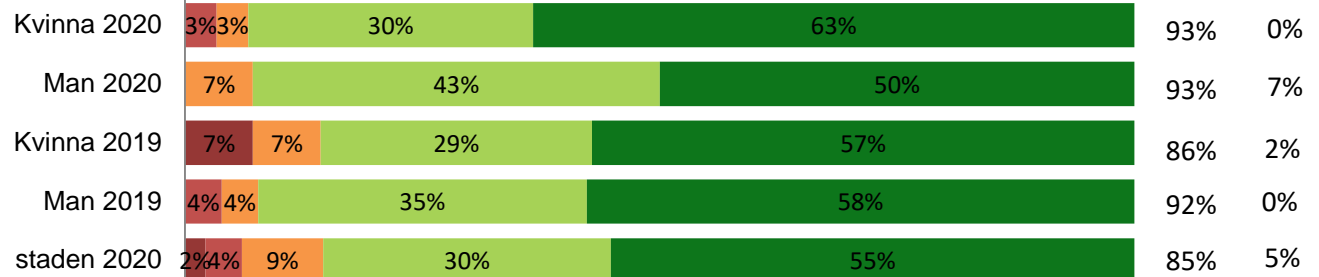
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får

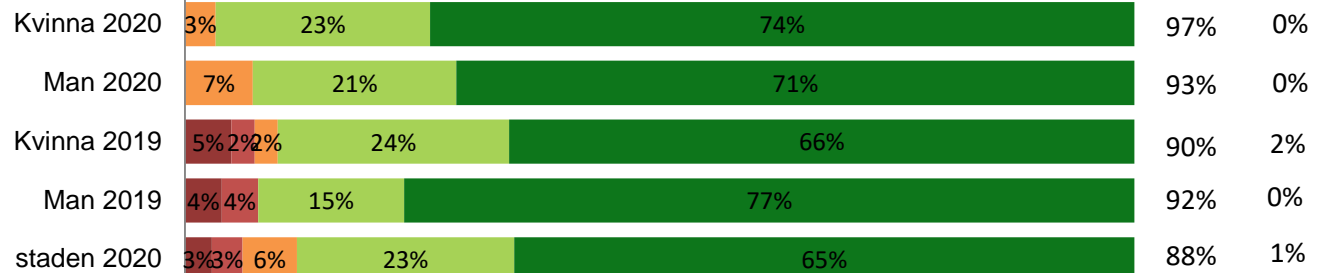
Mina boendestödjare  
förstår vad jag behöver



Mina boendestödjare  
vet vad jag klarar av



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"

# Utföraren per kön

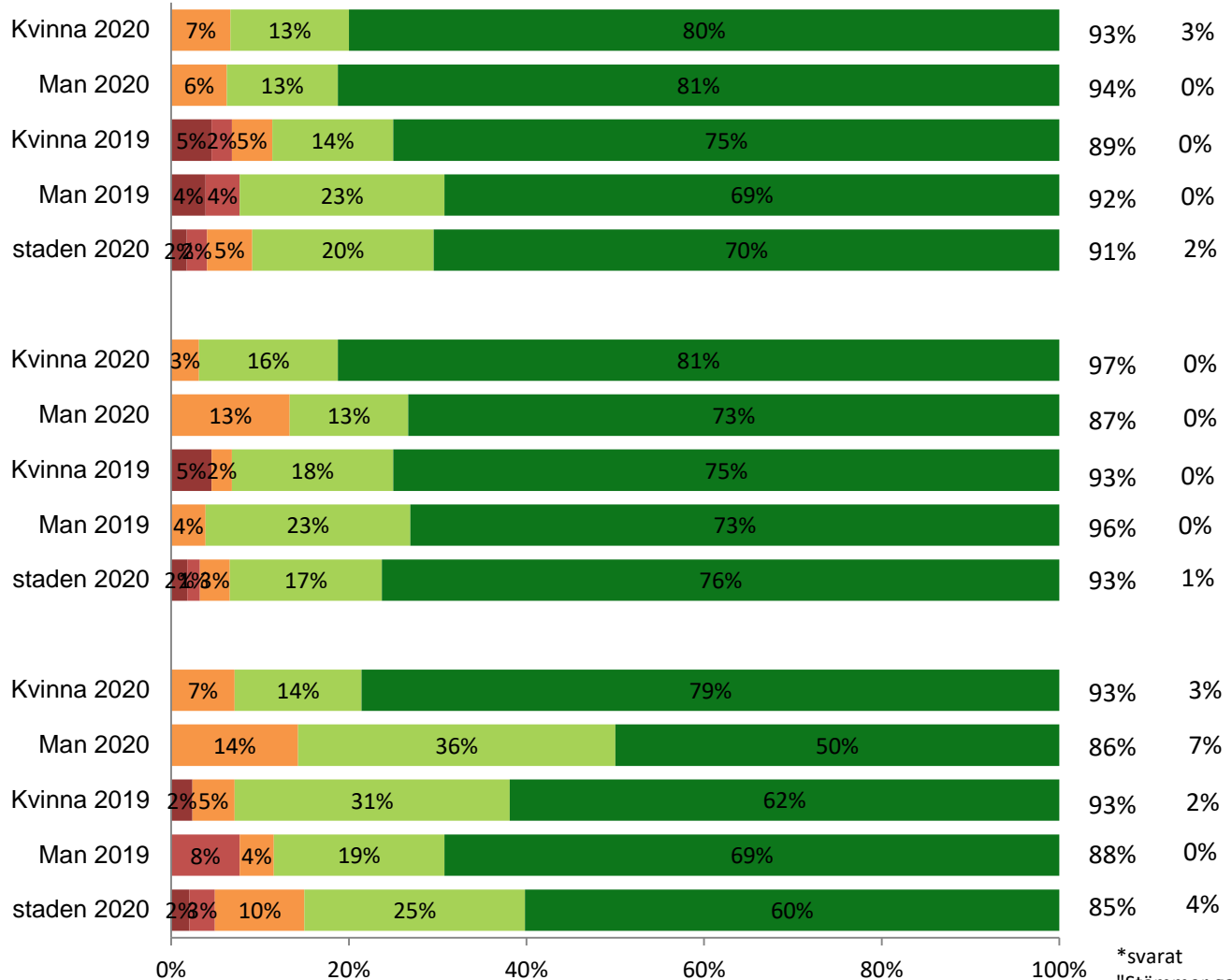
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra mig att göra saker självständigt\*



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

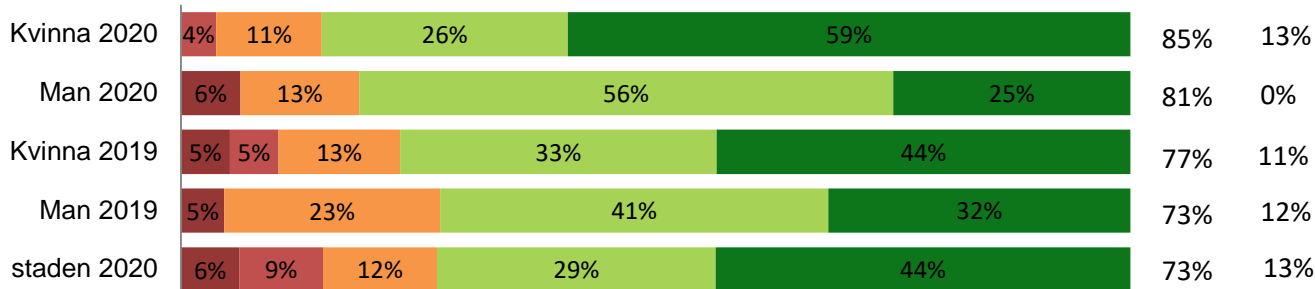
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Utföraren per kön

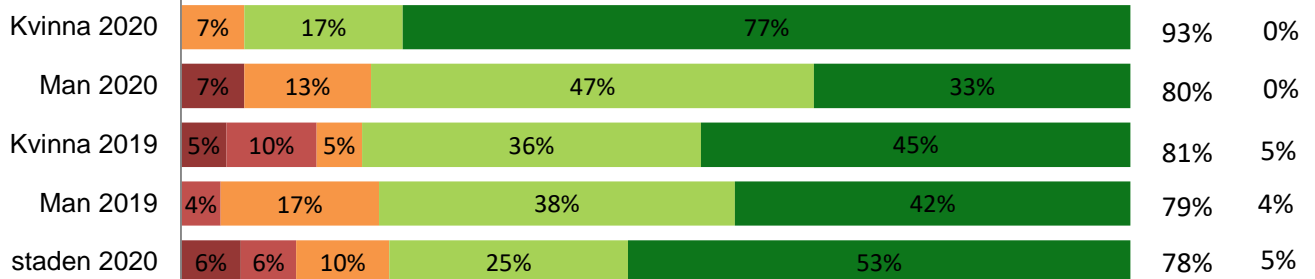
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

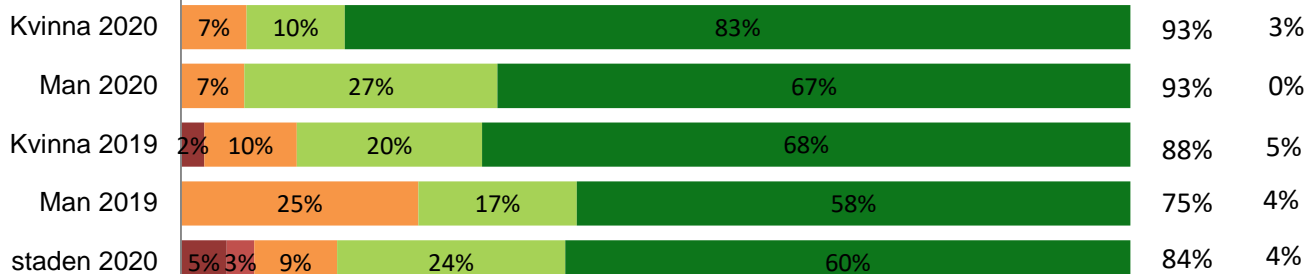
Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



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



Jag är nöjd med min biståndsbedömarens bemötande



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

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

# Utföraren per kön

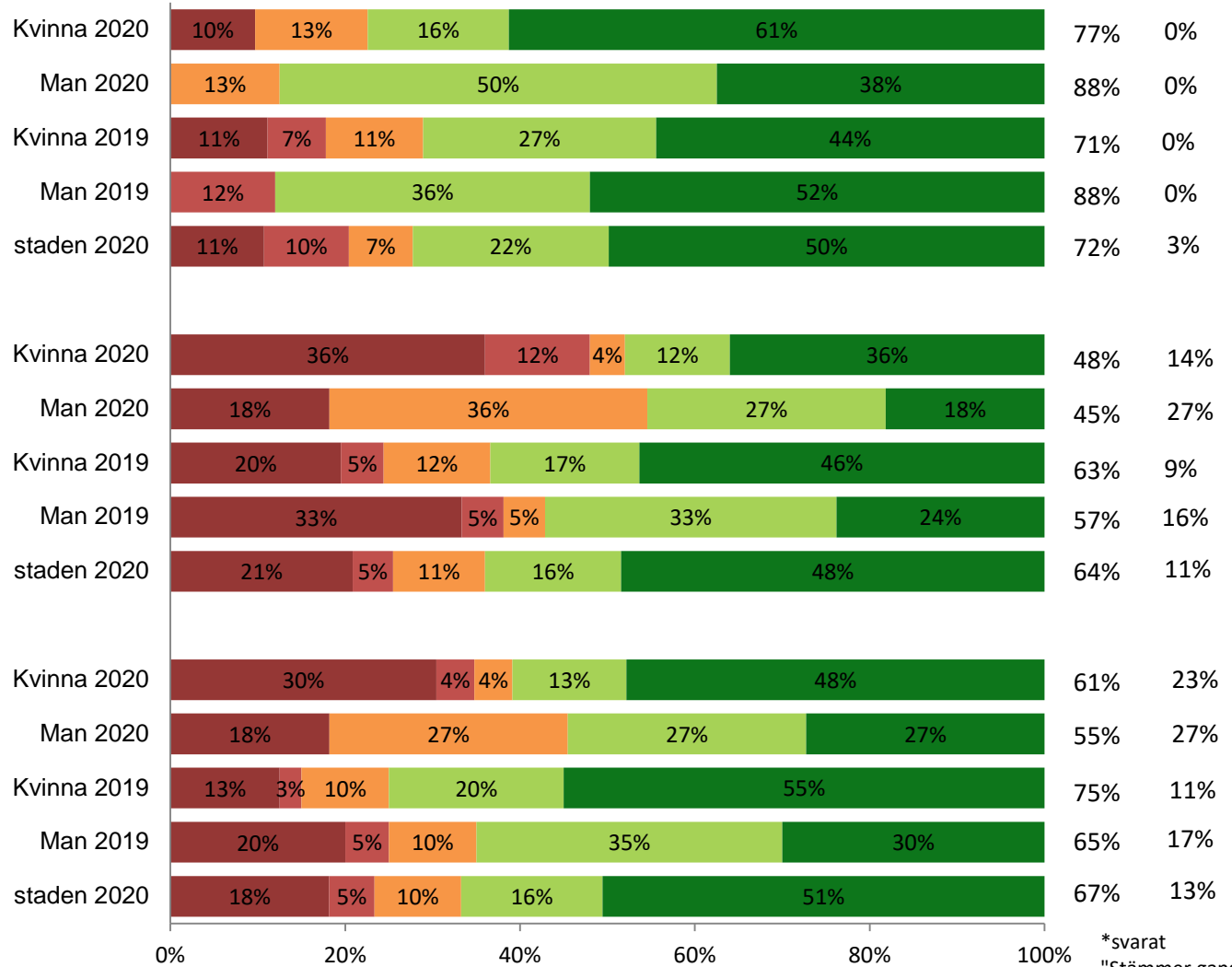
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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".

# Utföraren per svarsmetod

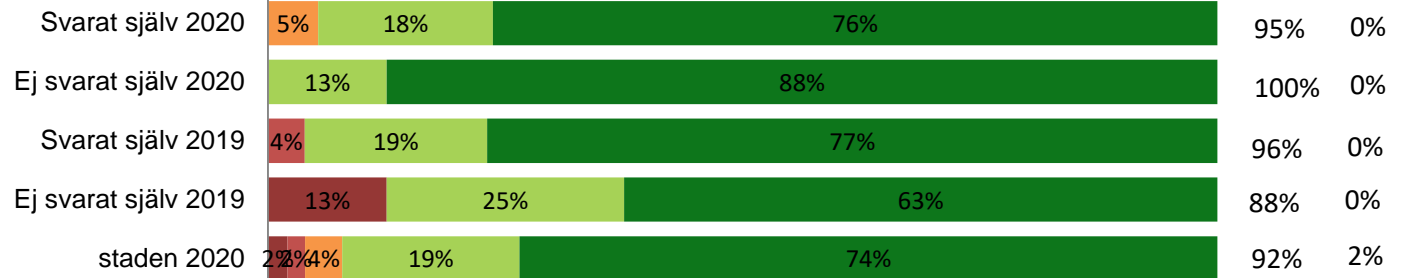
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mina  
boendestödjare



Jag känner mig trygg  
med mina  
boendestödjare



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

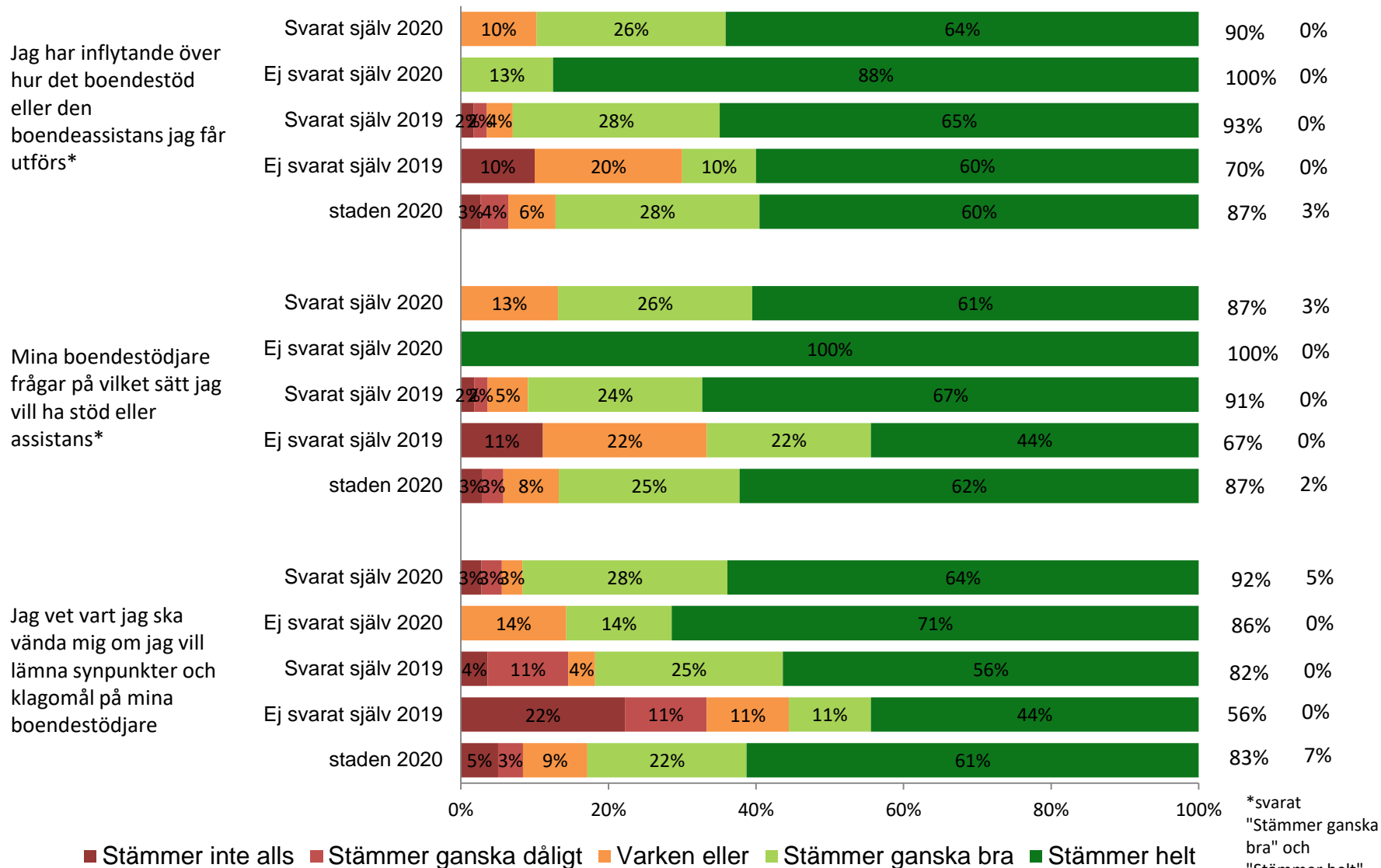
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

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

## Utföraren per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

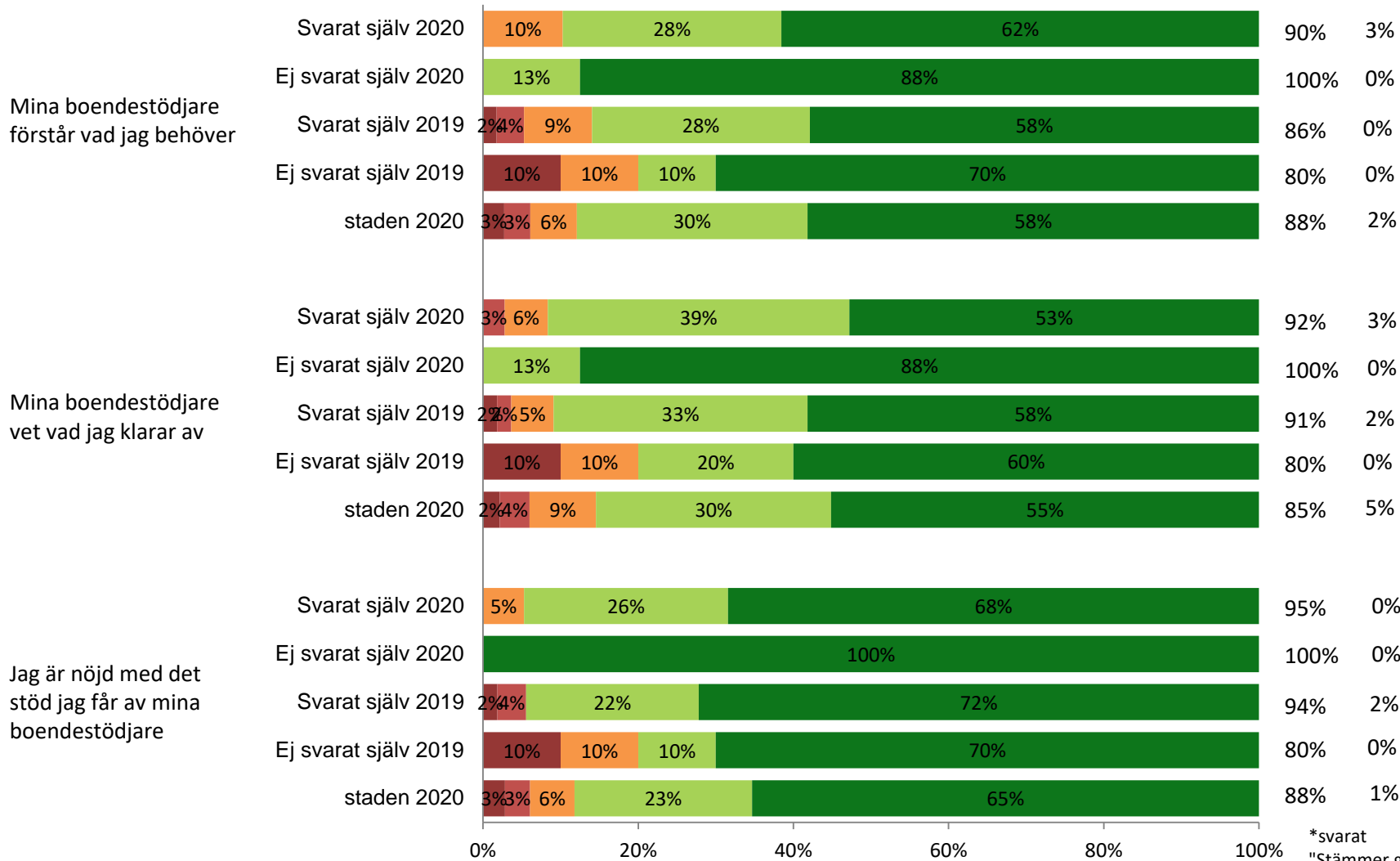


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Utföraren per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Vad jag tycker om stödet eller assistansen jag får



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

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



# Utföraren per svarsmetod

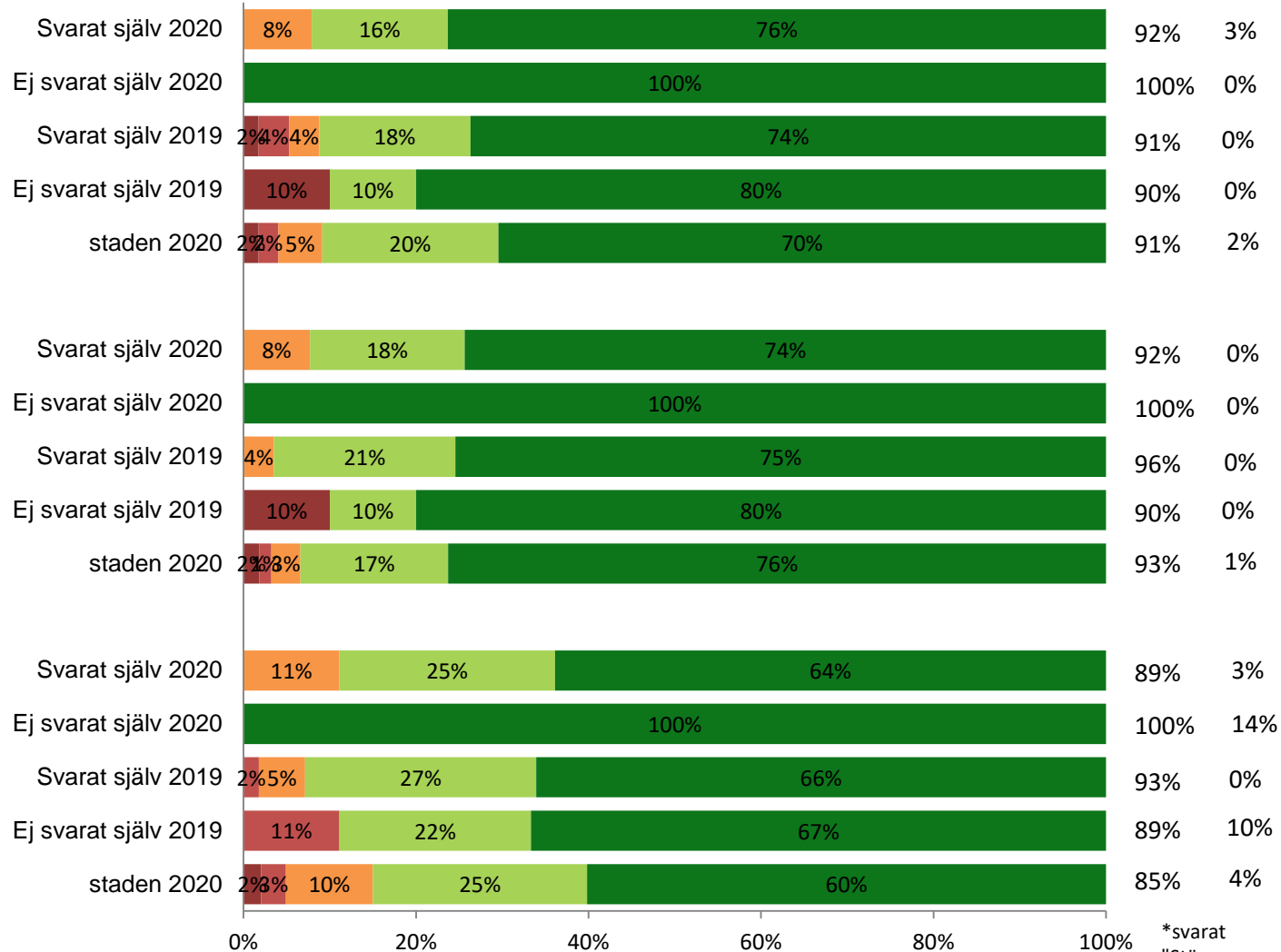
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hur jag trivs med mina boendestödjare

Jag litar på mina boendestödjare

Jag blir bemött med respekt av mina boendestödjare

Mina boendestödjare är bra på att uppmuntra 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"

# Utföraren per svarsmetod

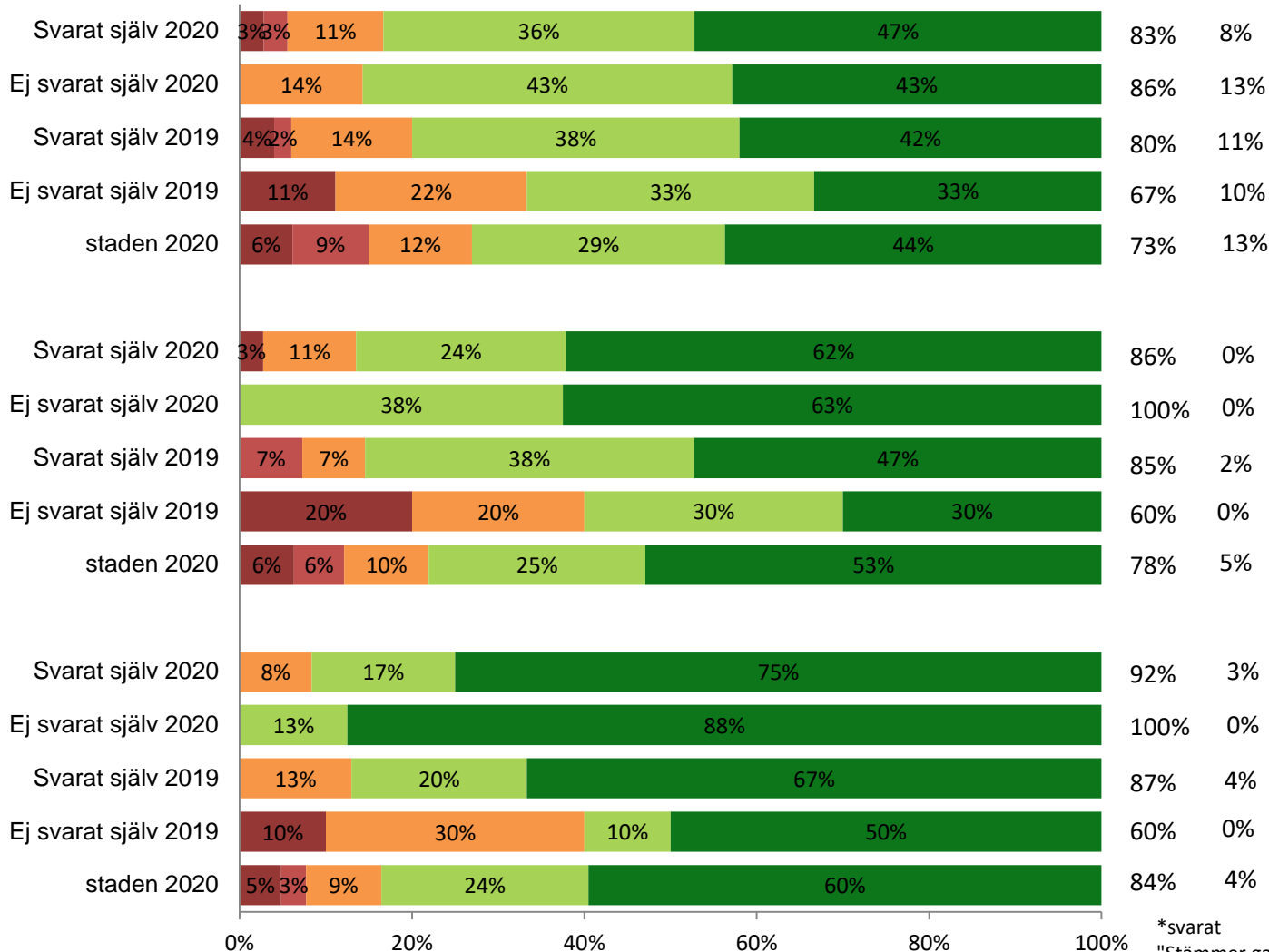
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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\*

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



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

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

# Utföraren per svarsmetod

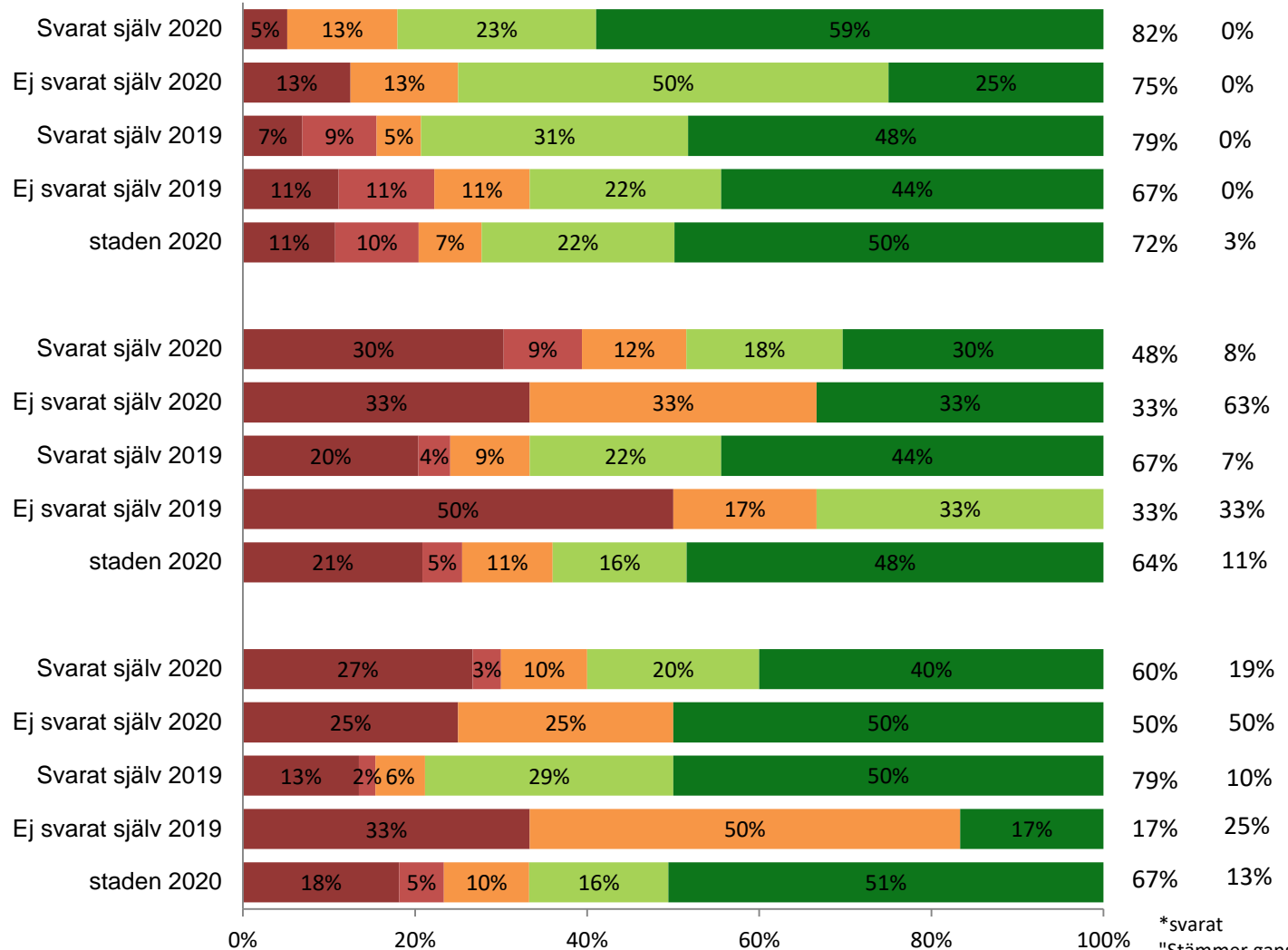
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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"