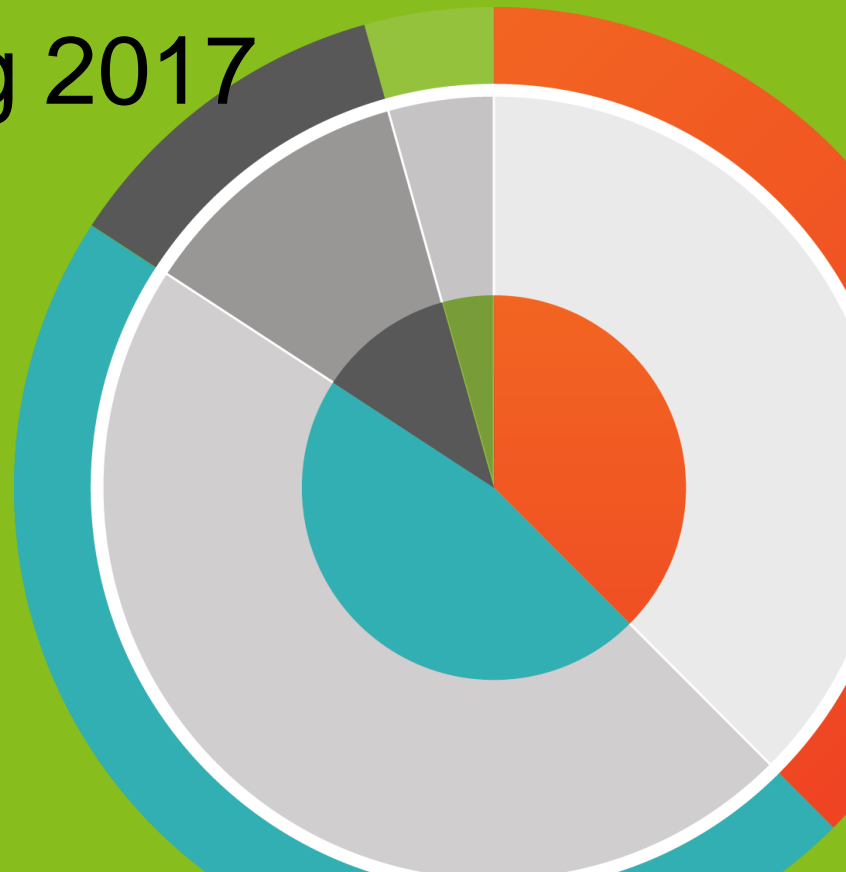




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2017**

Daglig verksamhet
Spånga-Tensta



Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Andel nöjda
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - Resultat per kön
 - Resultat per svarsmetod
 - Andel nöjda per utförare över tid



Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskod 6330.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- 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 två postala påminnelser.
- Insamling har skett under perioden 24 mars - 7 augusti 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Spånga-Tensta stadsdelsnämnd. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excel-fil.
- Jämförelse görs mellan år 2015-2017 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 Spånga-Tensta stadsdelsnämnd inkom 82 svar vilket ger en svarsprocent på 58 %. 54% av svaren är från egen regi, resterande 46% är från privata utförare.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994, dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- 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, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkätfabriken.se



Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.
2. Jag blir väl bemött av personalen.
3. Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.
4. Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.
5. Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel.
6. Personalen lyssnar på mig.
7. Har du en genomförandeplan? (Den planering som handlar om dig och om hur du vill ha ditt stöd för att du ska ha det bra.)
8. Har du varit med och gjort din genomförandeplan?
9. Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.
10. Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
11. Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.
12. Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter.
13. Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).
14. Jag trivs med personalen.
15. Det är lätt att prata med personalen.
16. Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet.
17. Jag blir bemött med respekt av personalen.
18. Vad var orsaken till att du INTE blev bemött med respekt av personalen?
19. Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel).
20. Använder du något av följande bilder eller symboler som hjälp när du kommunicerar?
21. Använder du något av följande hjälpmedel som stöd i din kommunikation?
22. Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet.
23. Jag har själv valt min dagliga verksamhet.
24. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i din dagliga verksamhet?
25. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
26. Har du berättat om det som hänt för personalen?
27. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
28. Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra).
29. Frågorna var enkla att svara på.
30. Jag är: (kön)
31. Vem har svarat på de här frågorna?



Svarsfrekvens

	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	192	124	65%	184	123	67%
Enskede-Årsta-Vantör	313	181	58%	297	193	65%
Farsta	170	105	62%	170	97	57%
Hägersten-Liljeholmen	247	138	56%	232	144	62%
Hässelby-Vällingby	280	174	62%	280	174	62%
Kungsholmen	139	88	63%	134	82	61%
Norrmalm	126	79	63%	125	73	58%
Rinkeby-Kista	184	79	43%	186	82	44%
Skarpnäck	150	79	53%	151	97	64%
Skärholmen	183	105	57%	174	108	62%
Socialförvaltningen	29	7	24%	35	12	34%
Spånga-Tensta	142	82	58%	127	78	61%
Södermalm	257	156	61%	243	154	63%
Ålvsjö	78	45	58%	74	45	61%
Östermalm	99	66	67%	98	52	53%
Man	1518	865	57%	1468	845	58%
Kvinna	1071	643	60%	1035	662	64%
Egen regi	692	413	60%	618	403	65%
Privat regi	1897	1095	58%	1892	1111	59%
Staden totalt	2589	1508	58%	2510	1514	60%



Sammanfattning av resultat

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 58 % i Spånga-Tensta, vilket är likt svarsfrekvensen föregående år (61 %) och samma som genomsnittet för hela Stockholm stad.

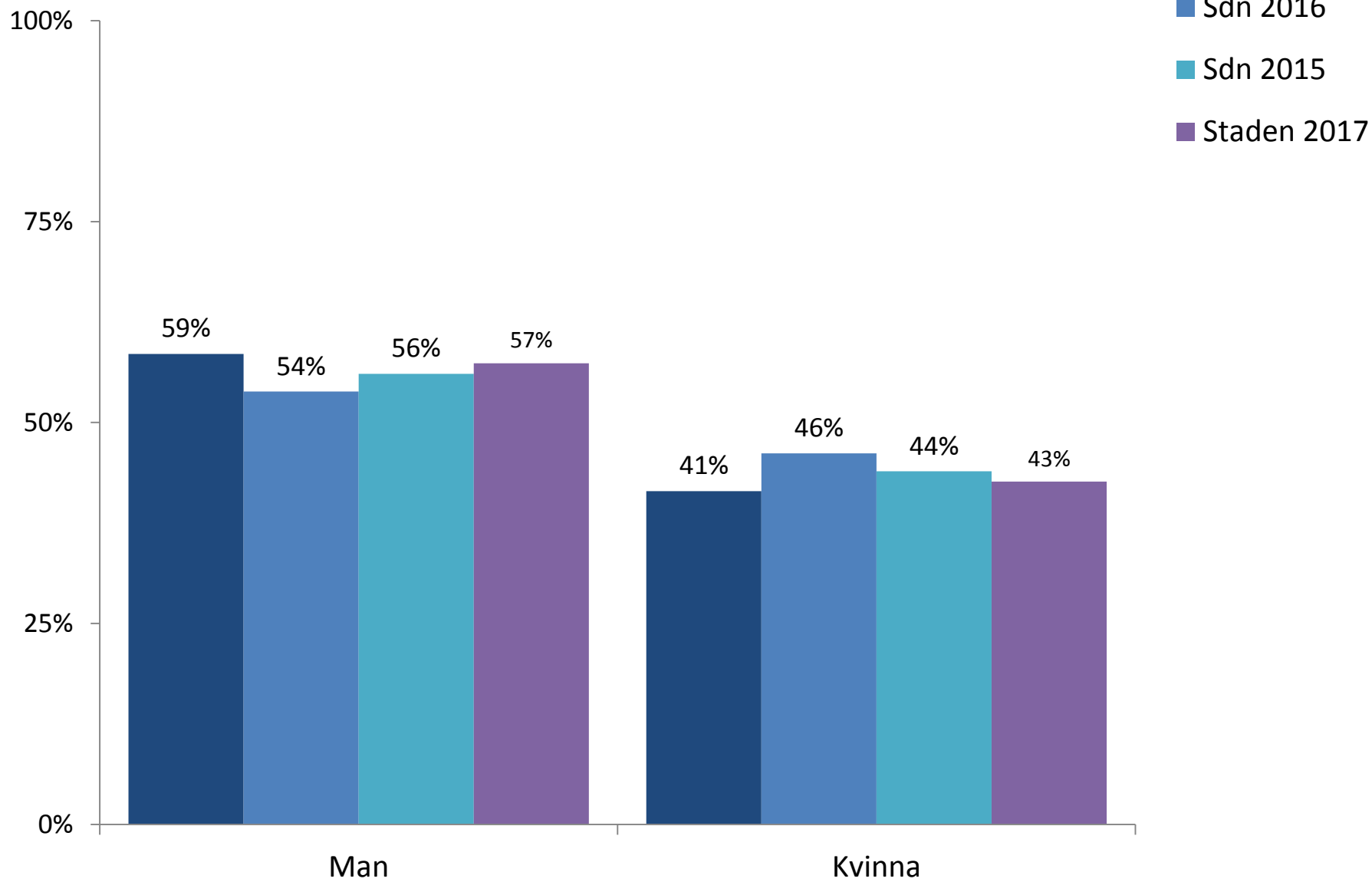
Andelen som har svarat att de är nöjda med sin dagliga verksamhet i helhet är 94 %, vilket är en ökning från 2016 (84 %) och snarlikt genomsnittet för hela staden på 90 %.

Jämfört med 2016 är brukarna mer nöjda överlag. Den största positiva förändringen gäller frågan om brukarna själva har valt sina dagliga verksamheter, med en ökning på 16 %. En annan positiv utveckling ses i frågan om brukarna trivs med personalen. Här har andelen nöjda ökat med 15 % sedan 2016.

Vid en jämförelse med Stockholm stads sammantagna resultat framgår det att är brukarna i Spånga-Tensta är ungefär lika eller något mer nöjda överlag. En negativ skillnad framgår dock av frågan om brukarna tycker att de kan vara med och bestämma vad de ska göra på sina dagliga verksamheter. Jämfört med genomsnittet för hela staden är andelen instämmande 10 % lägre i Spånga-Tensta.

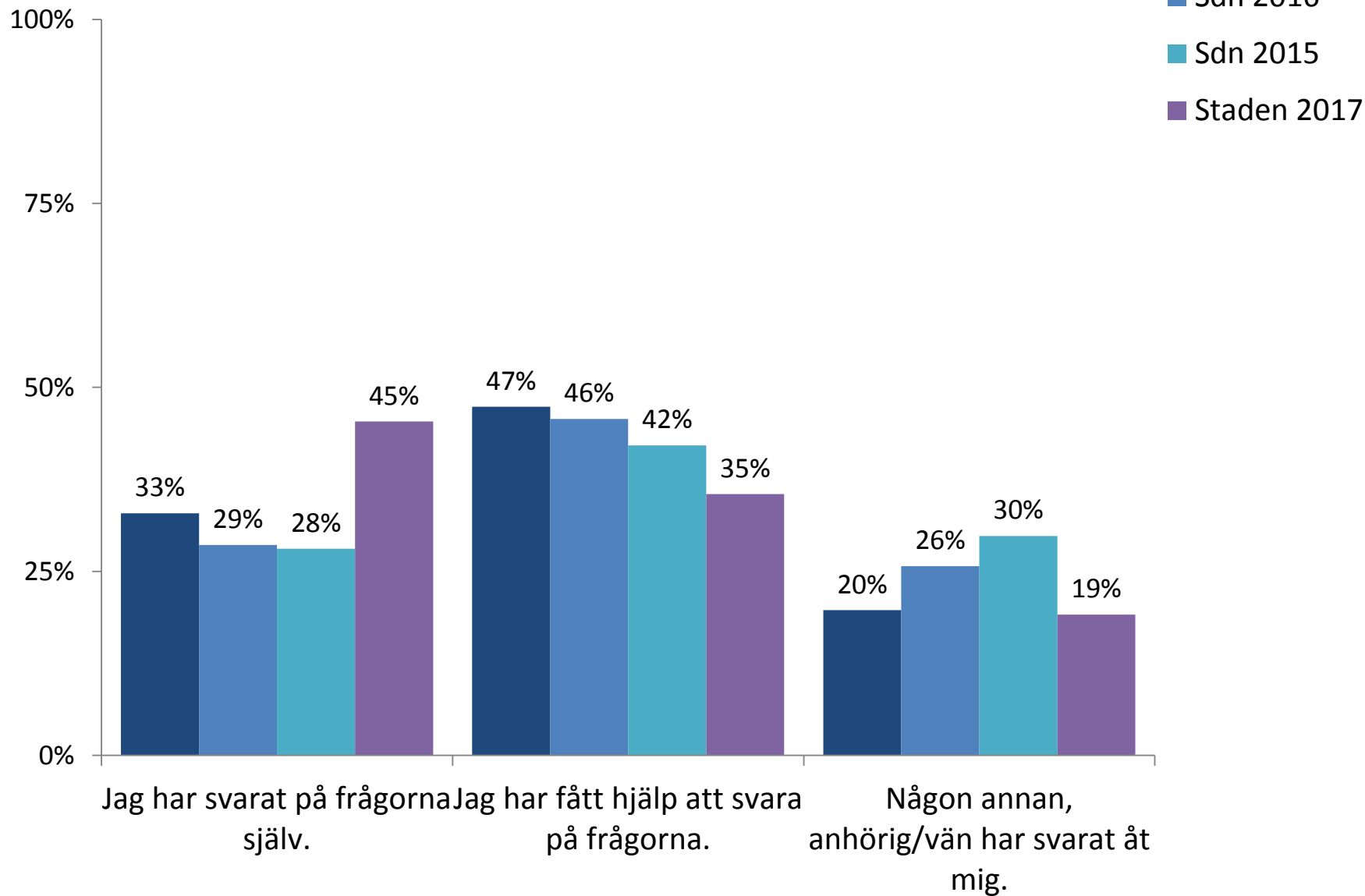


Kön



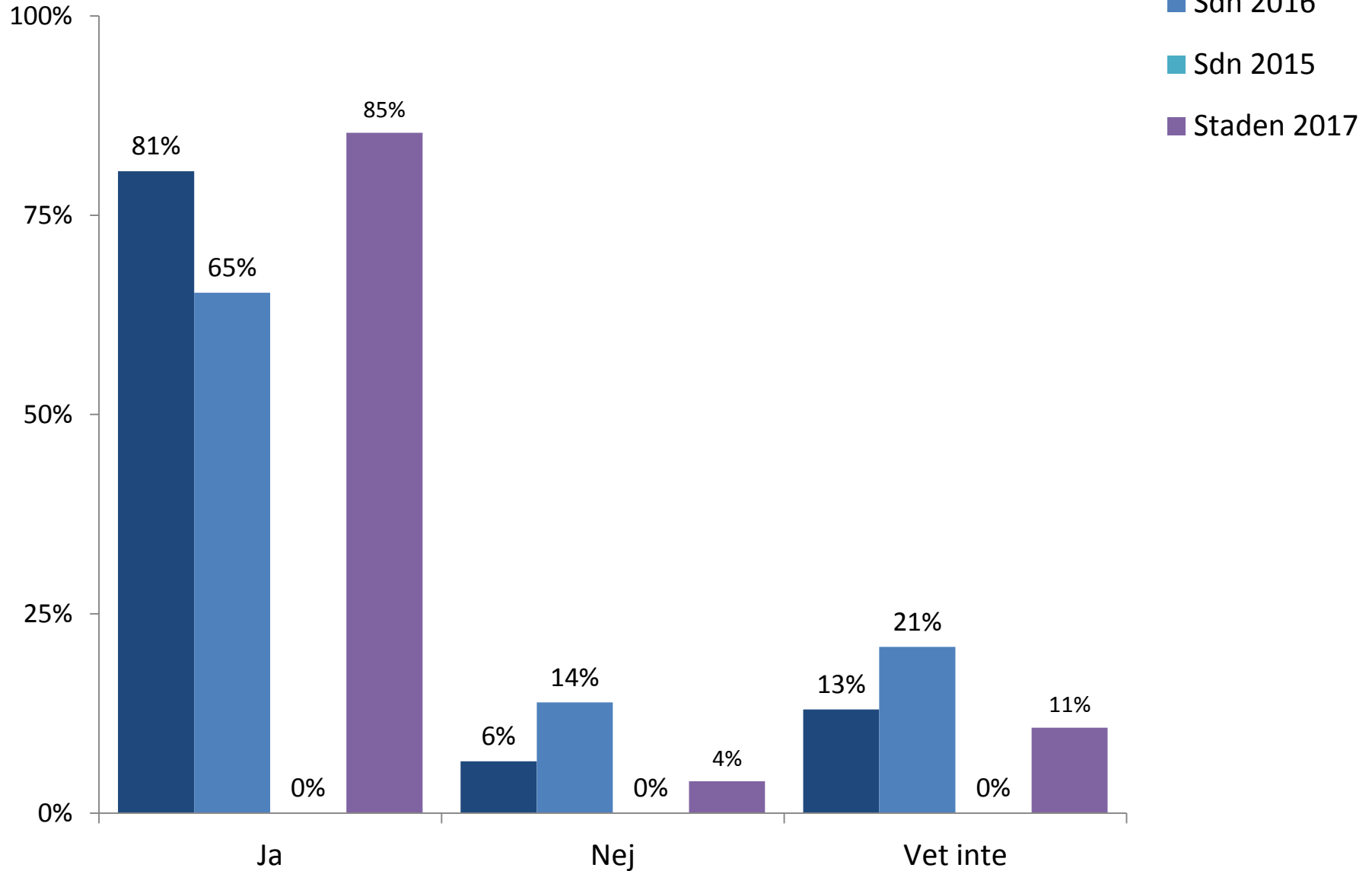


Vem har svarat på de här frågorna?



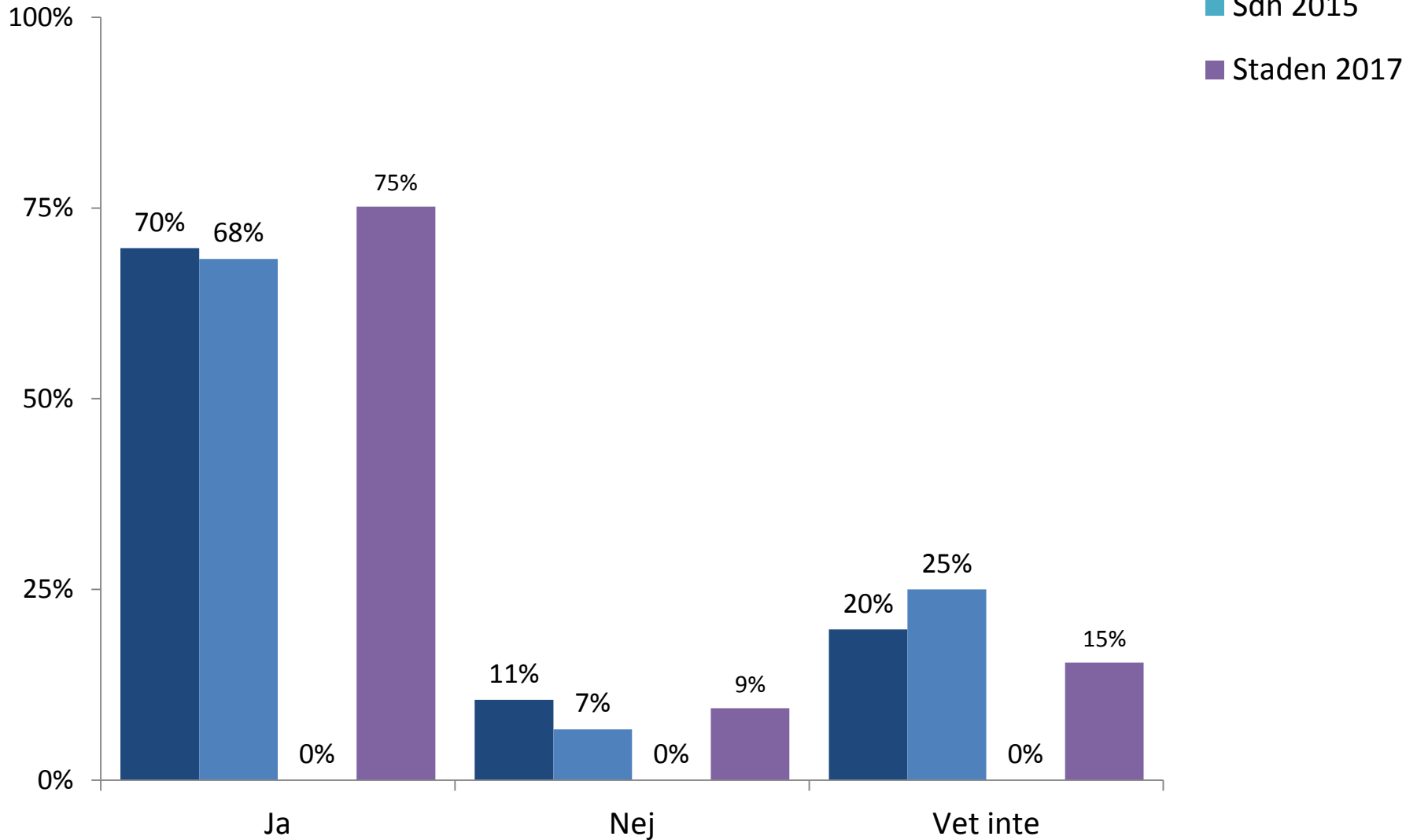


Har du en genomförandeplan?





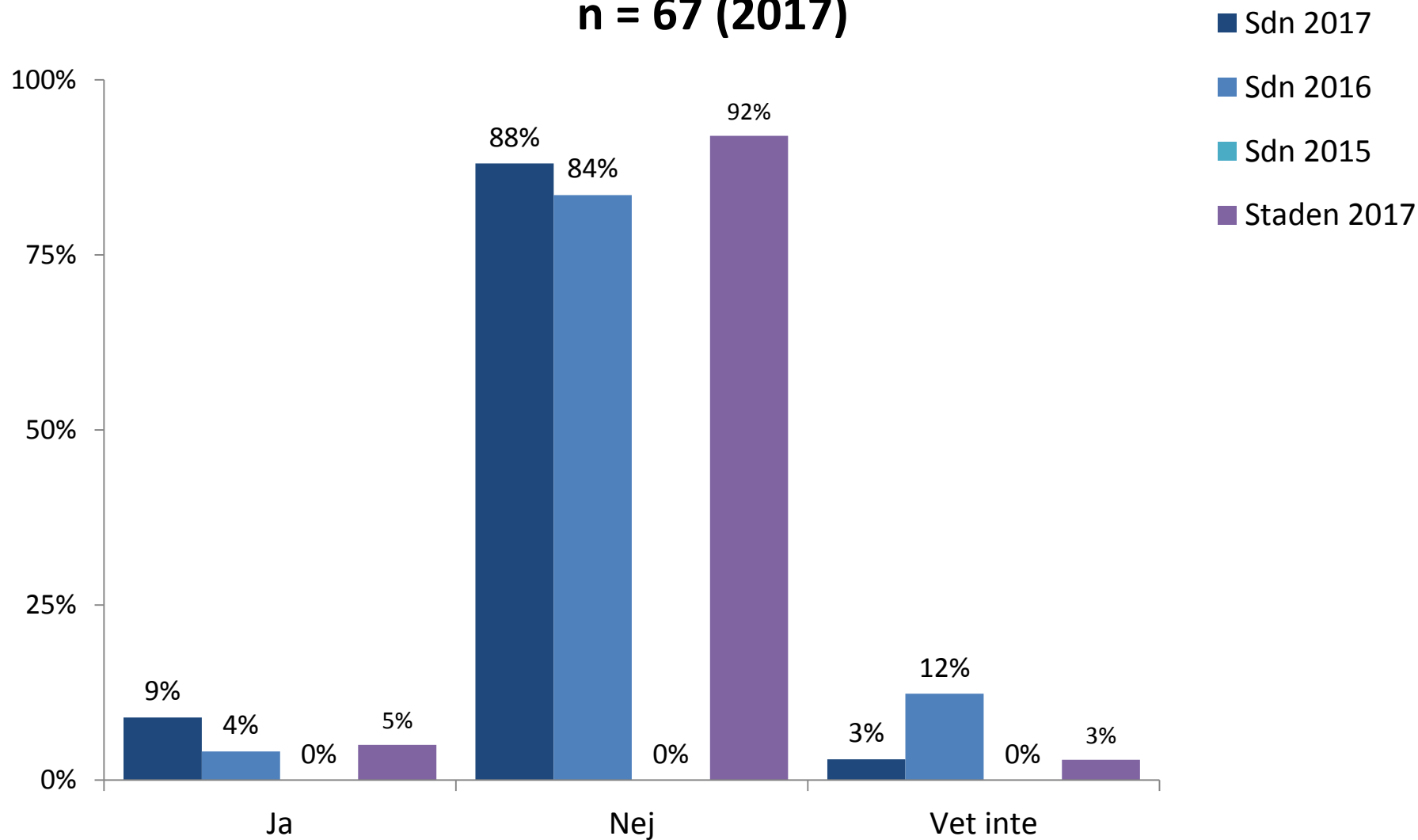
Har du varit med och gjort din genomförandeplan?





Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i din dagliga verksamhet?

n = 67 (2017)





Resultat

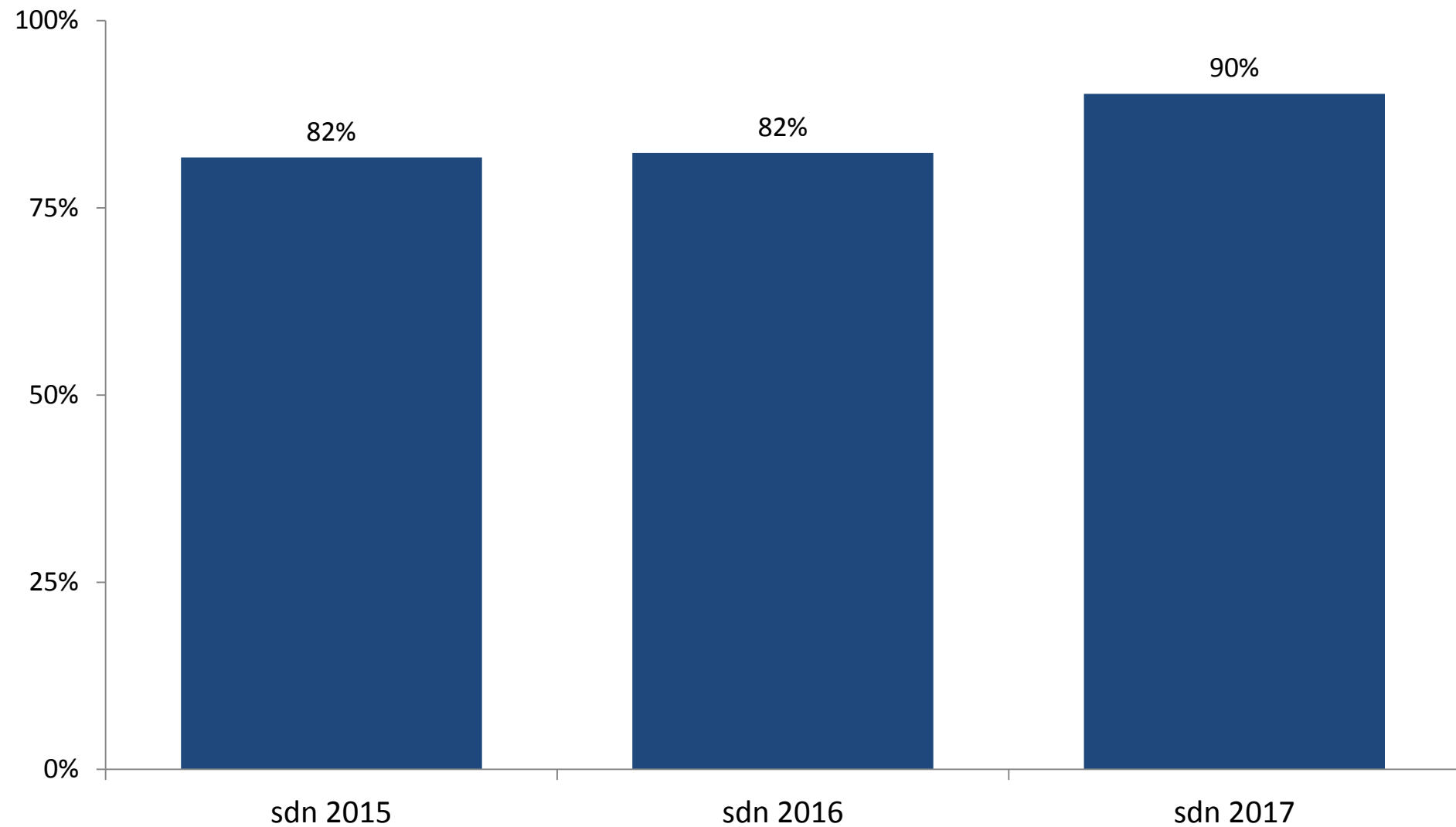


Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet
Personalen lyssnar på mig
Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet
Jag är nöjd med min dagliga verksamhet
Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



Index nöjdhet



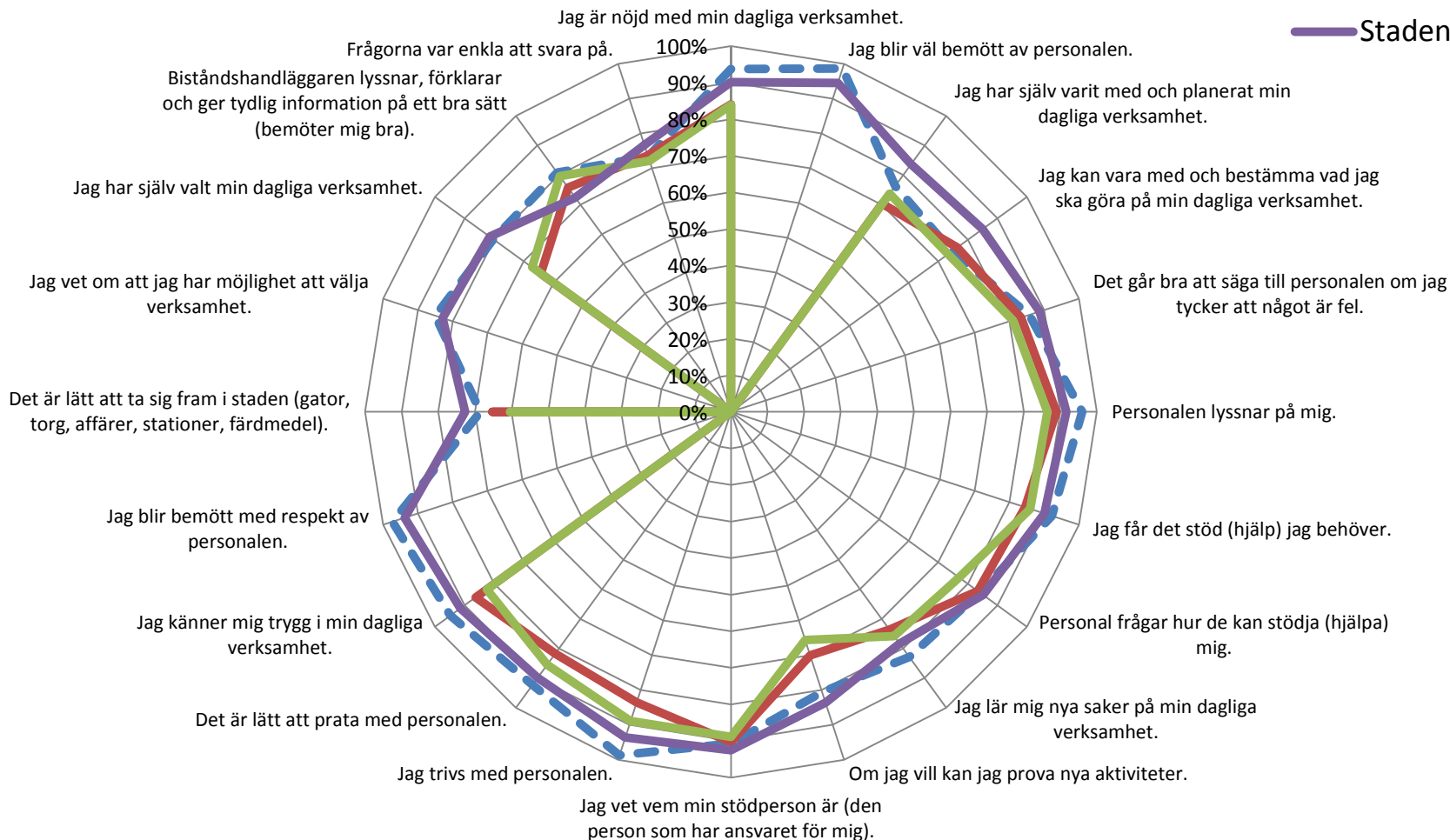


Andel nöjda



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

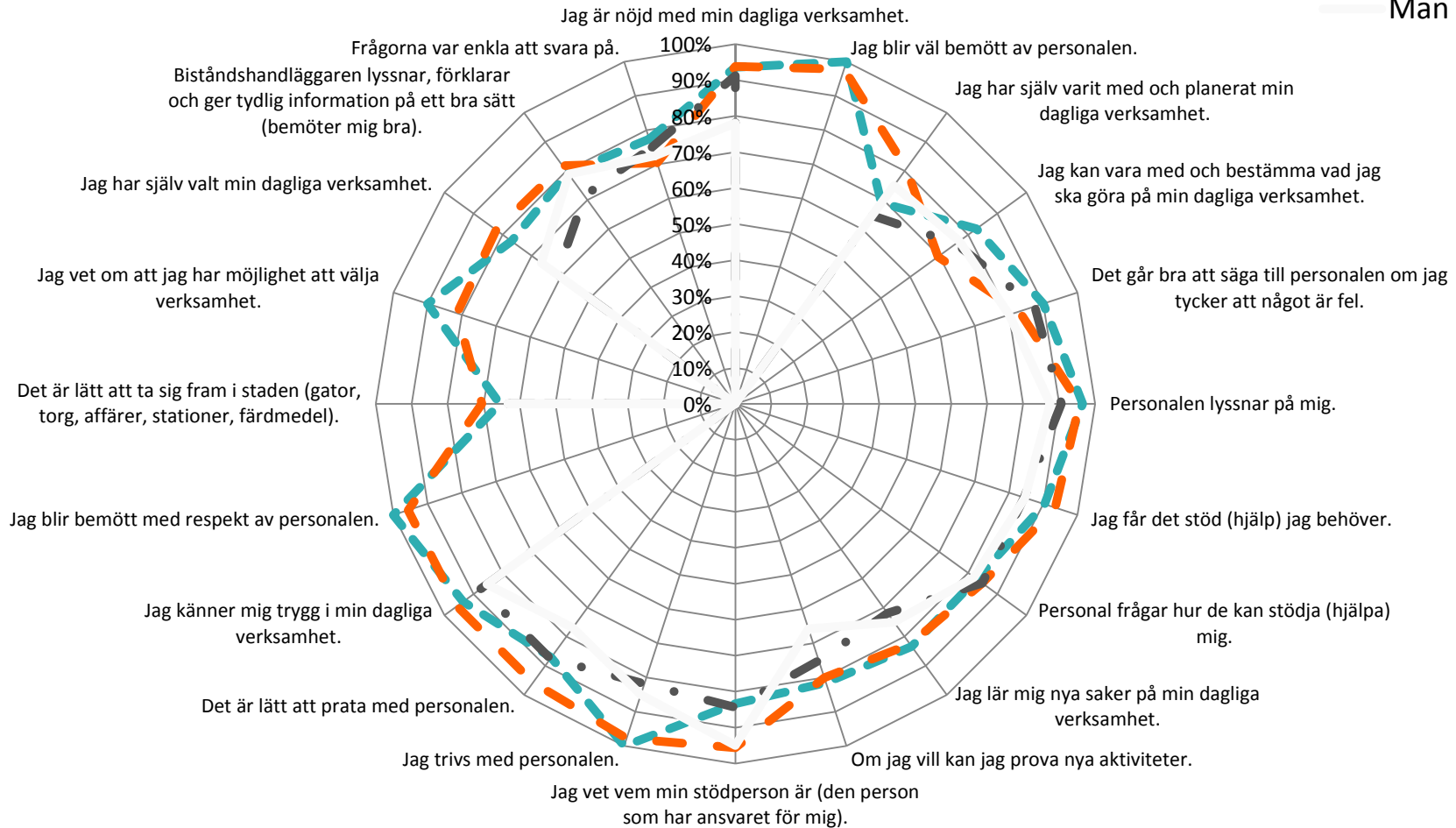
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





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

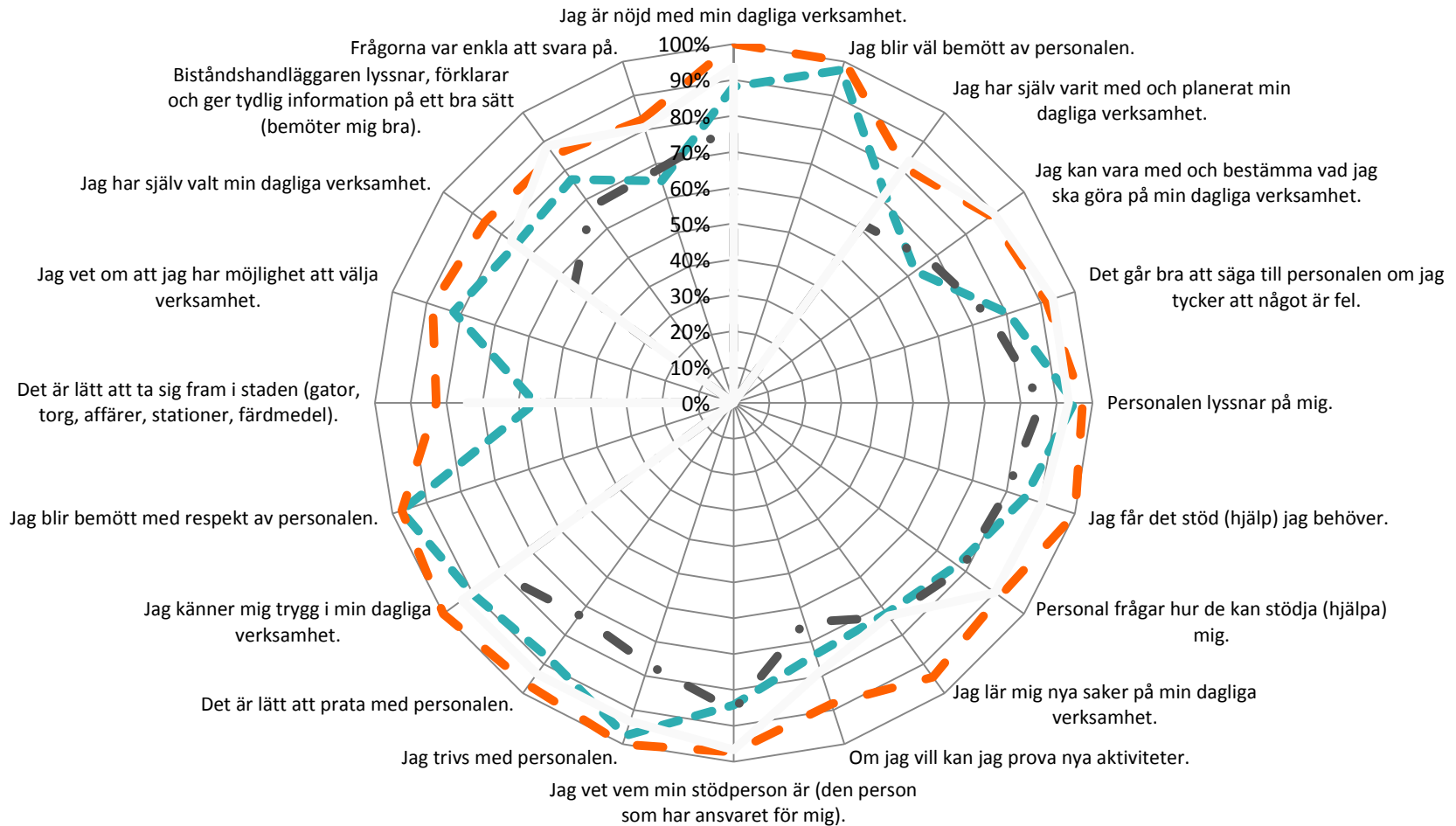
- Kvinna 2017
- Man 2017
- Kvinna 2016
- Man 2016





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

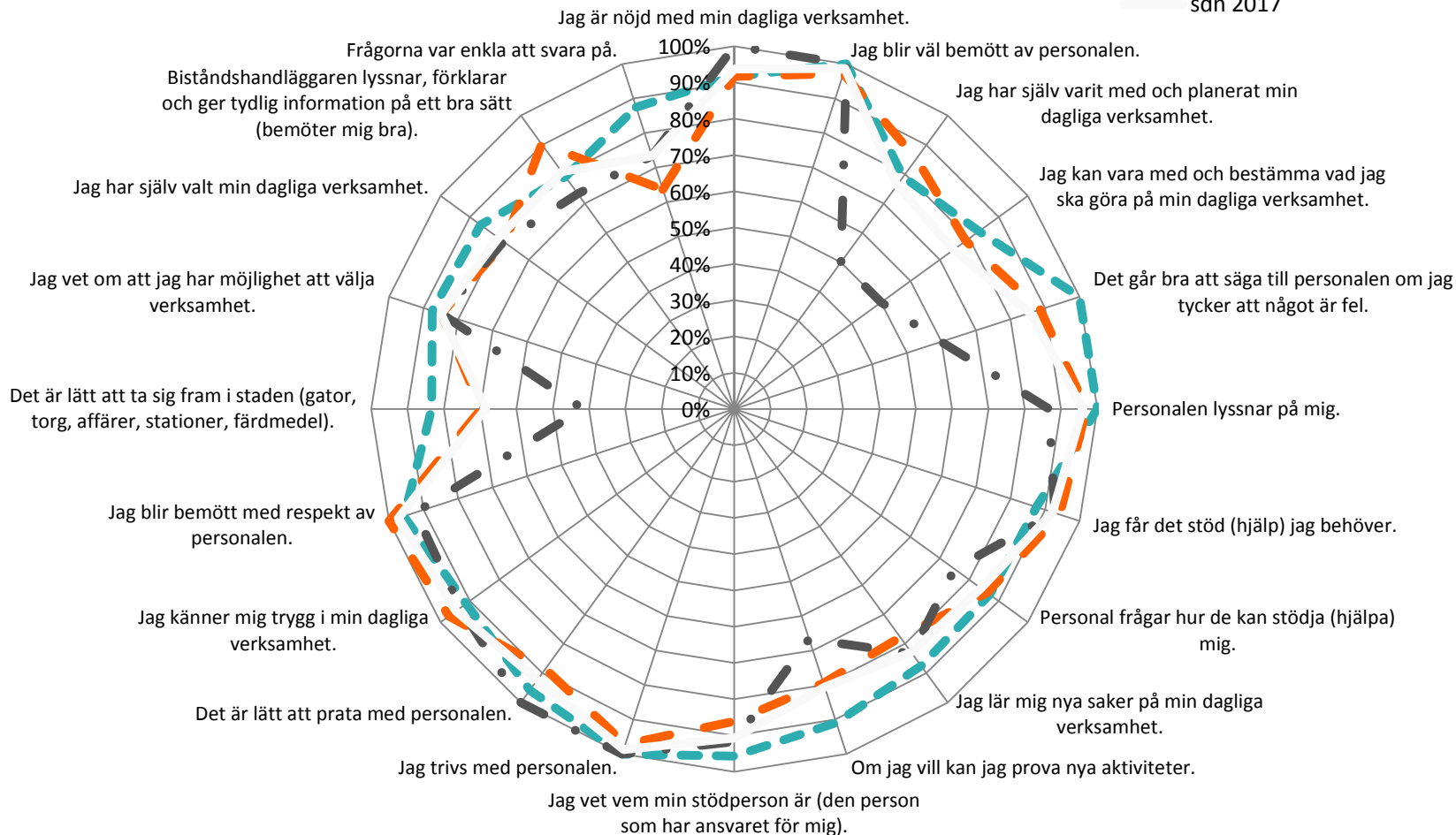
- Egen regi 2017
- Privat utförare 2017
- Egen regi 2016
- Privat utförare 2016





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

- Jag har svarat på frågorna själv
- Jag har fått hjälp att svara på frågorna
- Någon annan har svarat åt mig
- sdn 2017





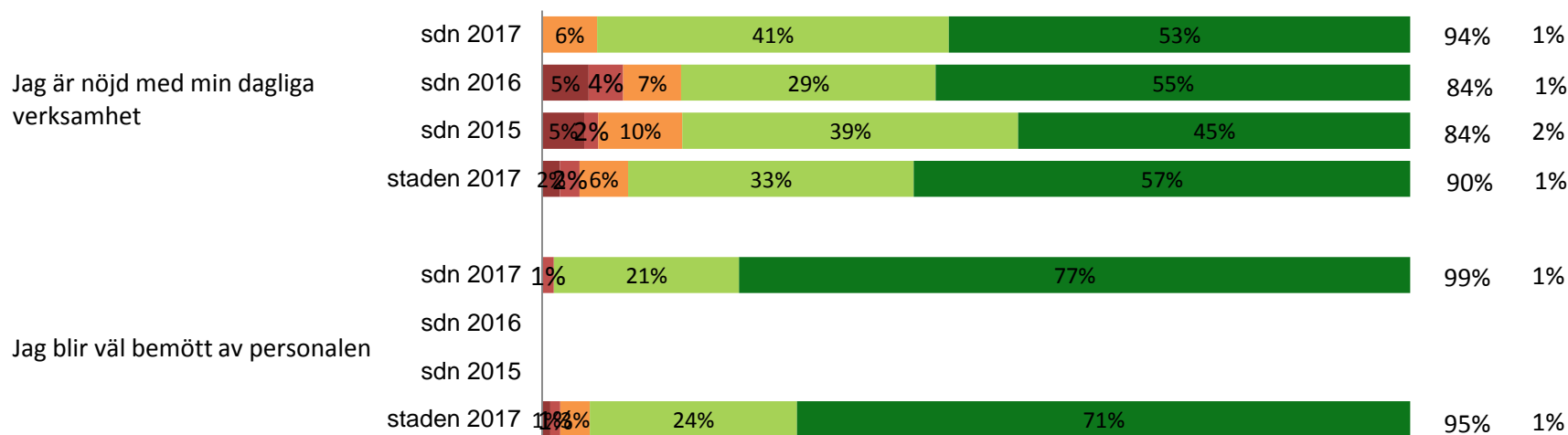
Resultat per fråga över tid



Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

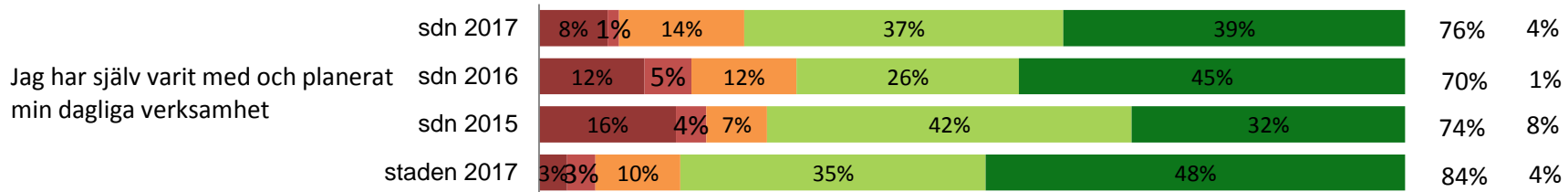
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"



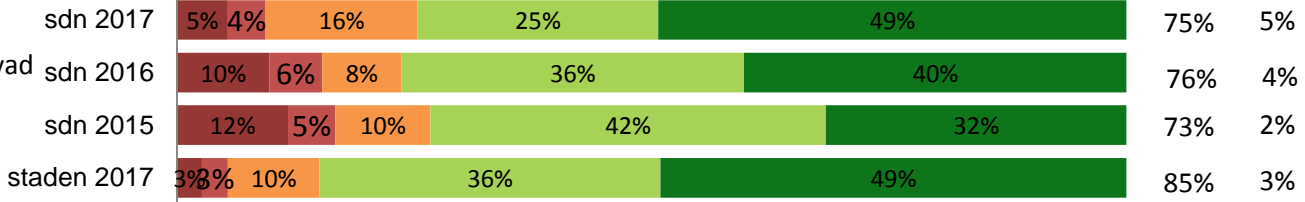
Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma



Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet



Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel



Personalen lyssnar på mig



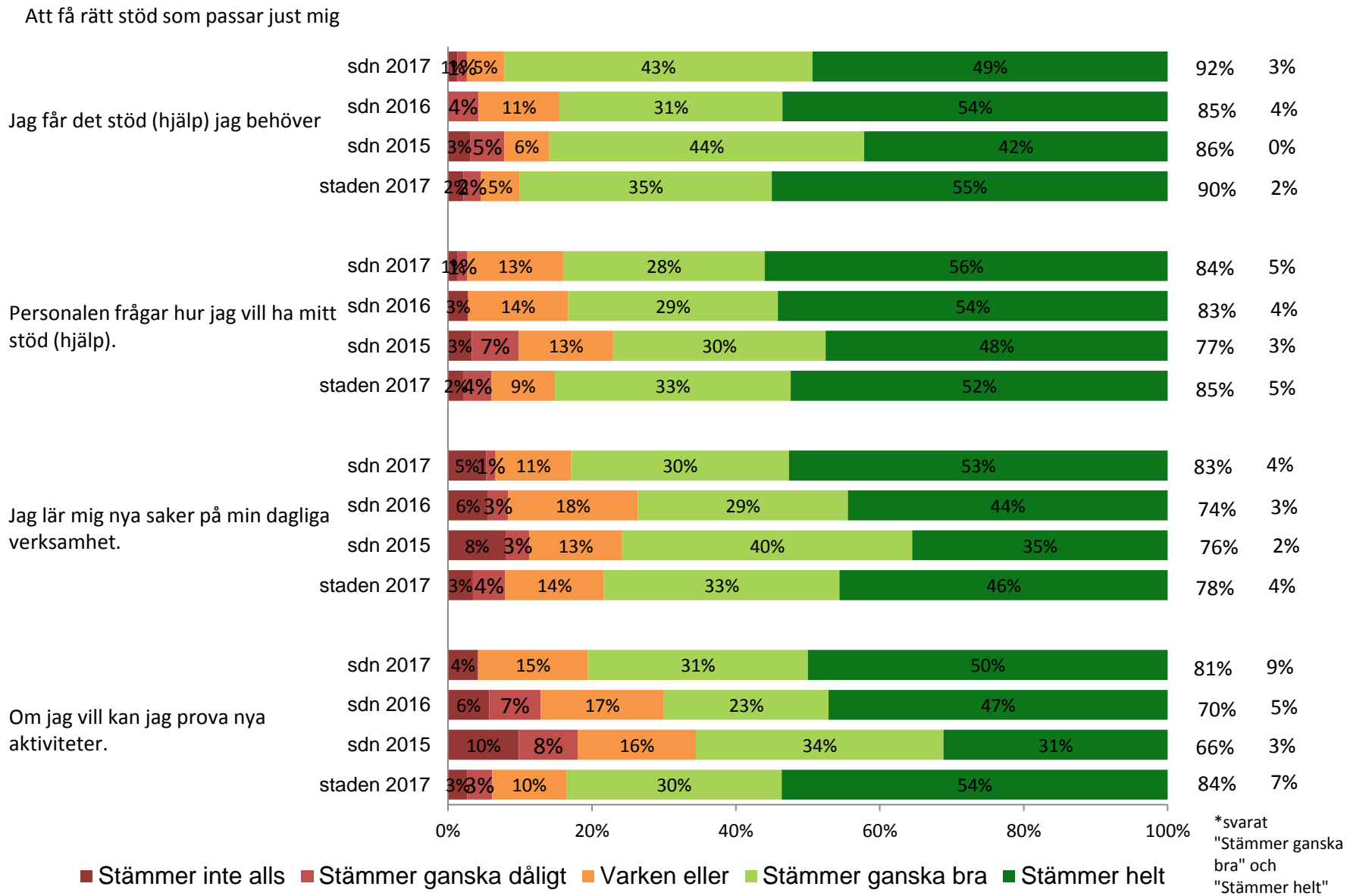
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej



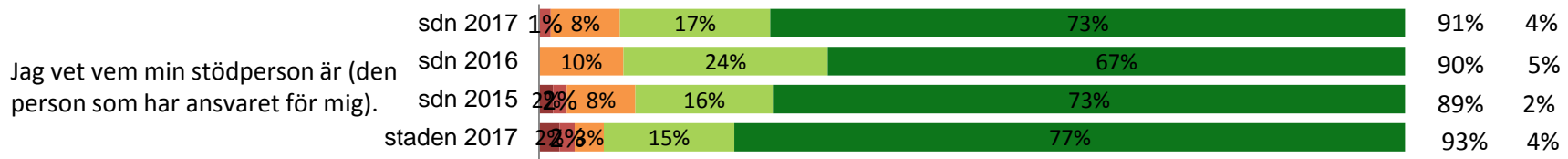
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

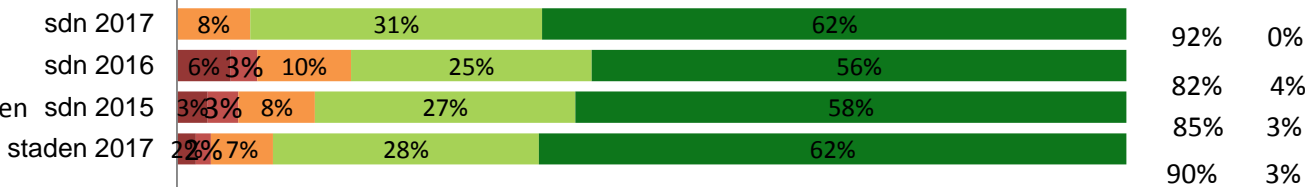
Trygghet



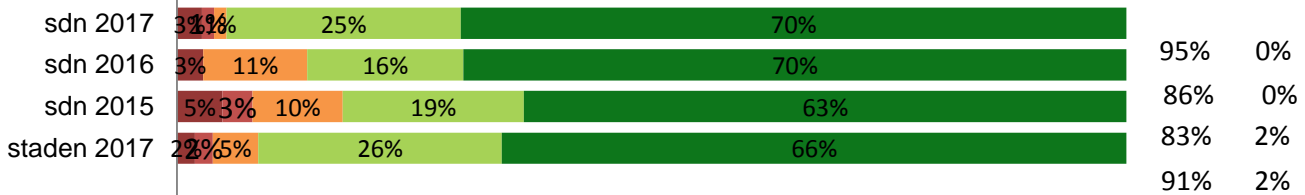
Jag trivs med personalen



Det är lätt att prata med personalen



Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet



Jag blir bemött med respekt av personalen



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

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

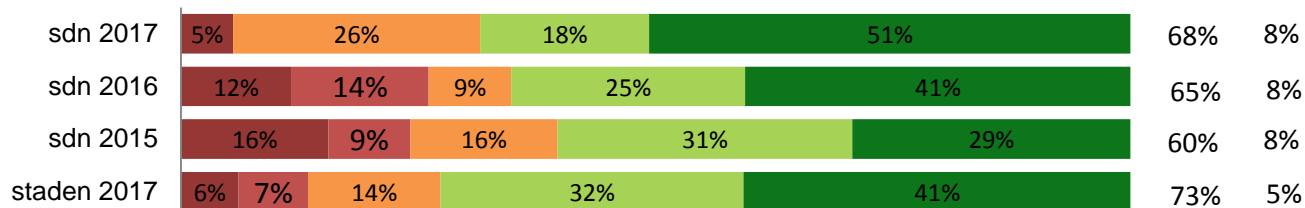


Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Tillgänglighet

Det är lätt att ta sig fram i staden
(gator, torg, affärer, stationer,
färdmedel)



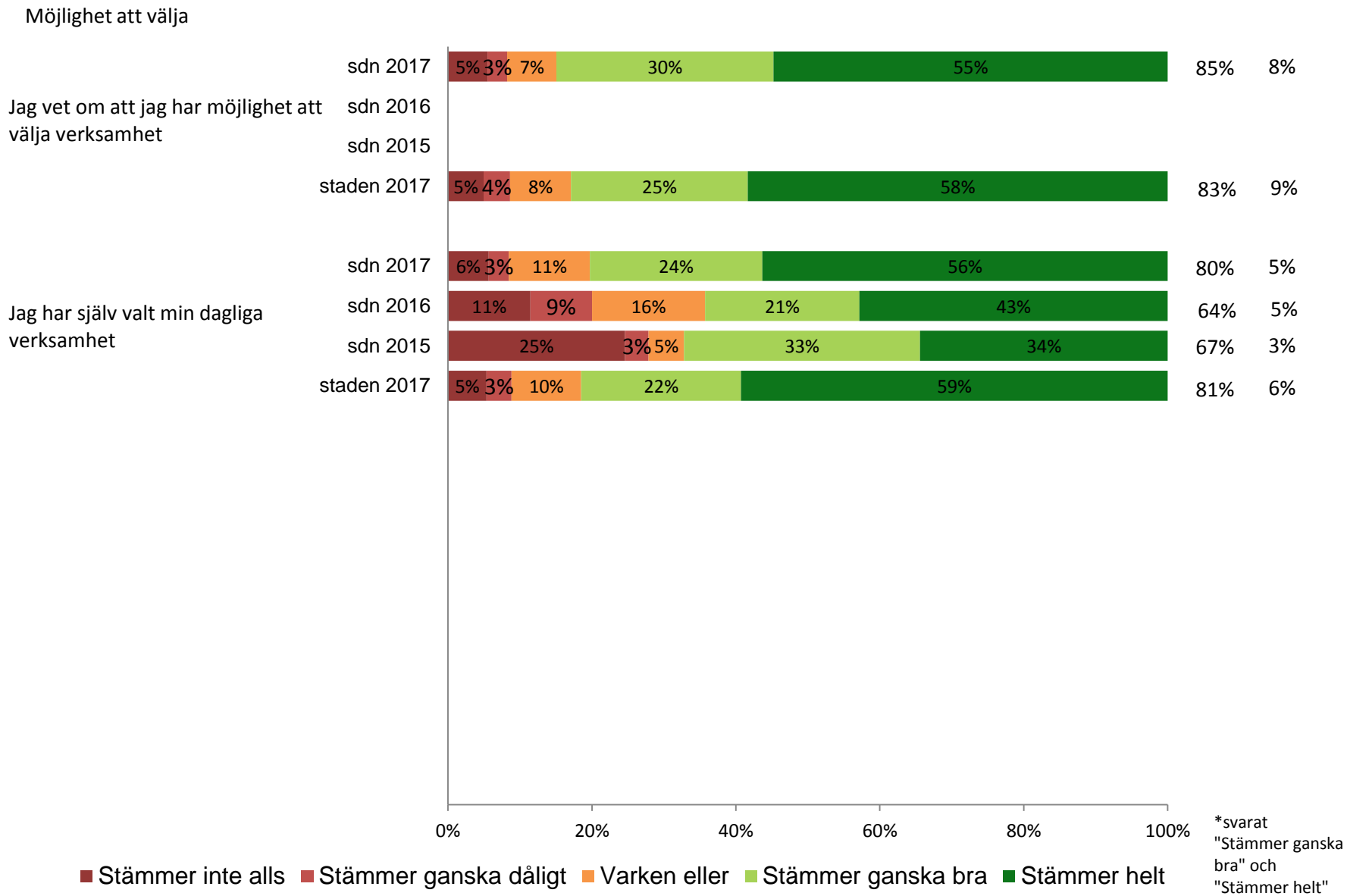
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

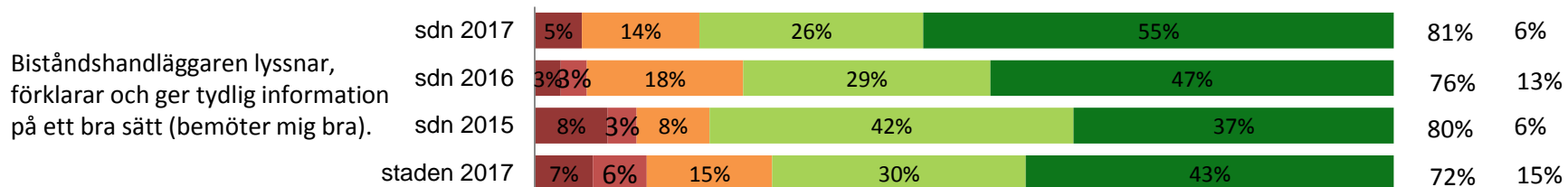




Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggare



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

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

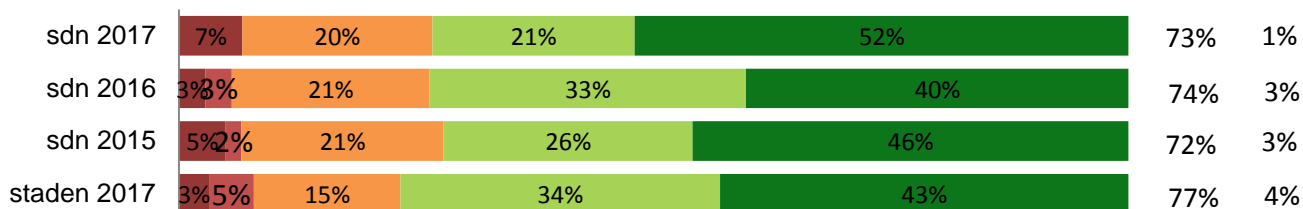


Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



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

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



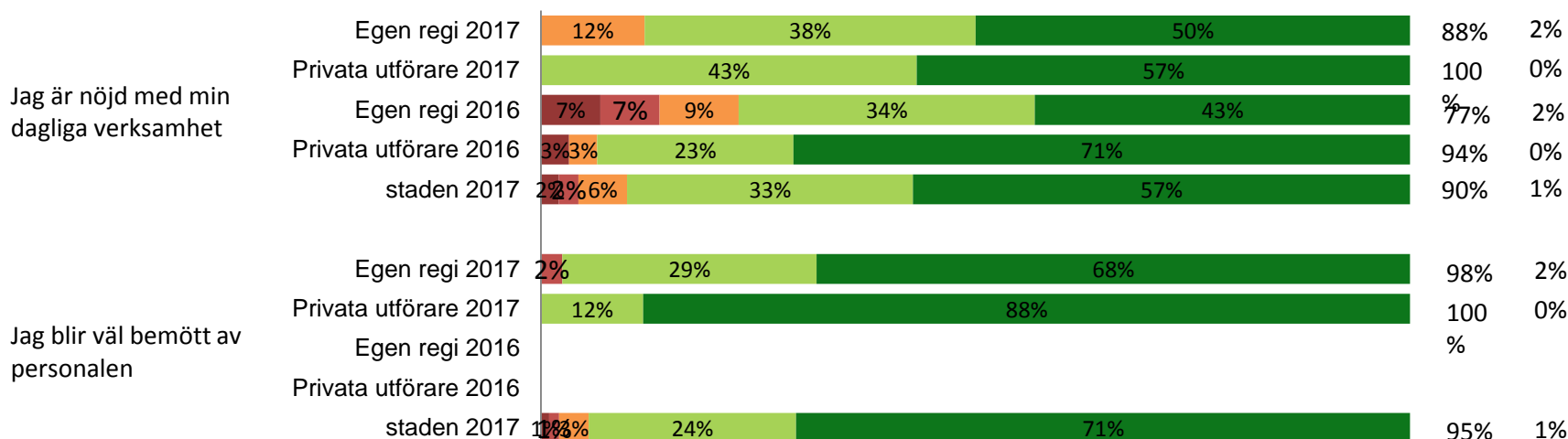
Resultat per regiform



Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

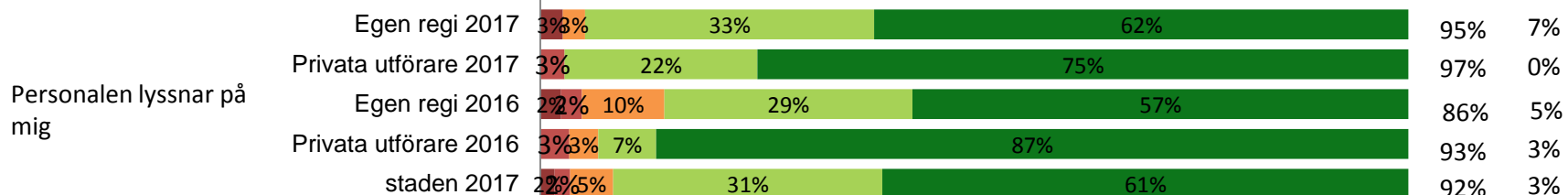
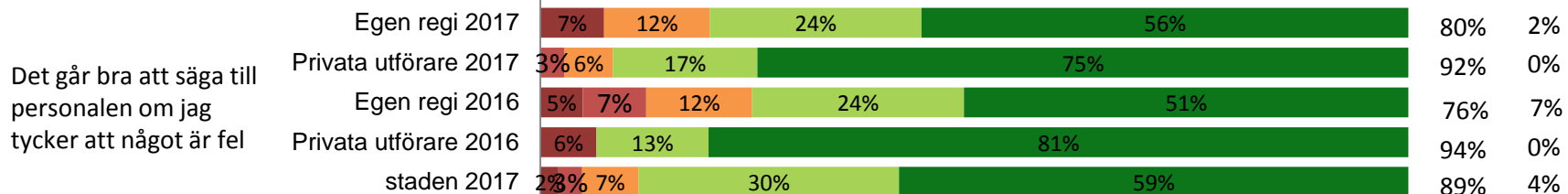
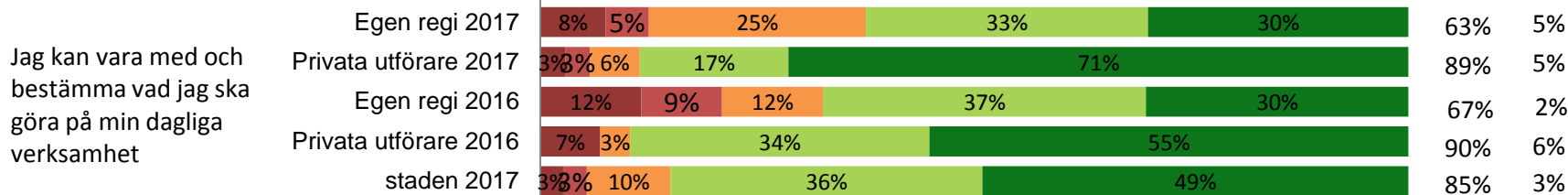
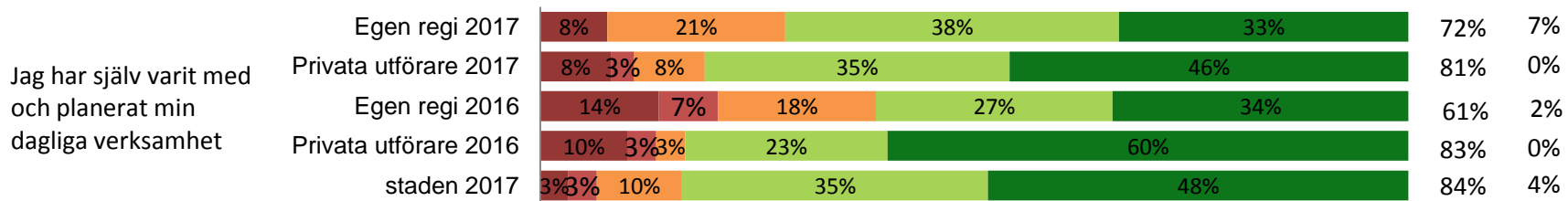
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma



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

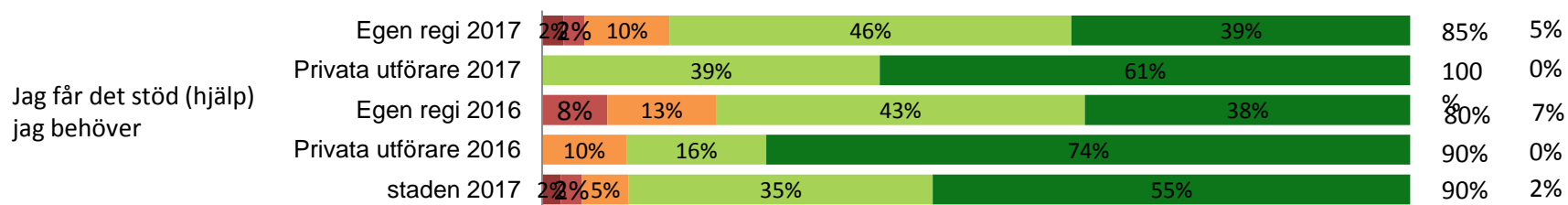
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"



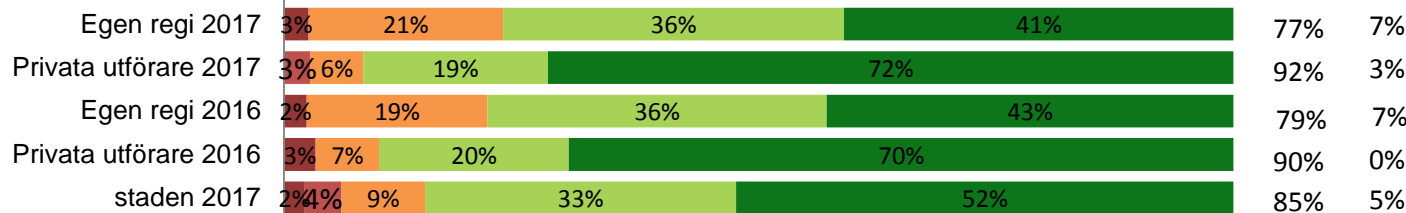
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

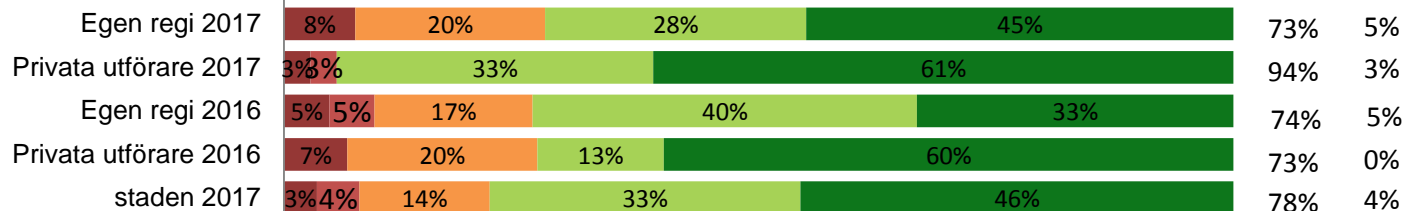
Att få rätt stöd som passar just mig



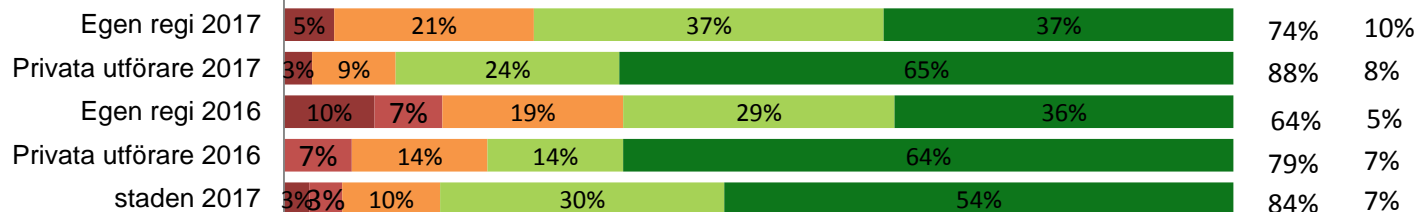
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.



Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter.



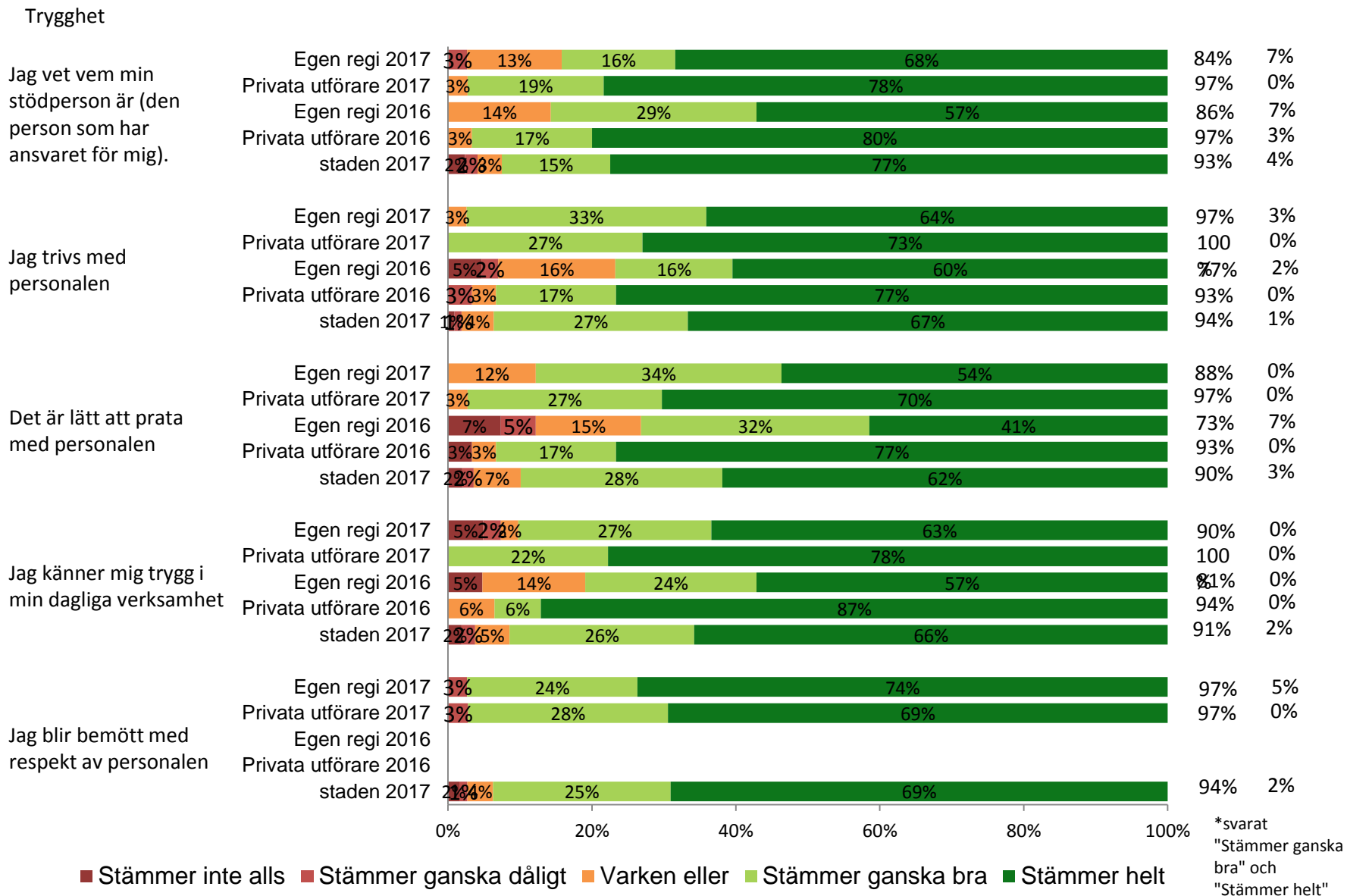
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej



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

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

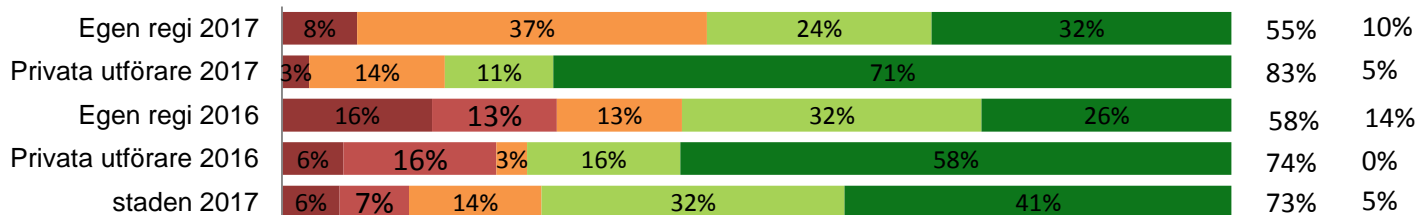


Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per regiform

Tillgänglighet

Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel)



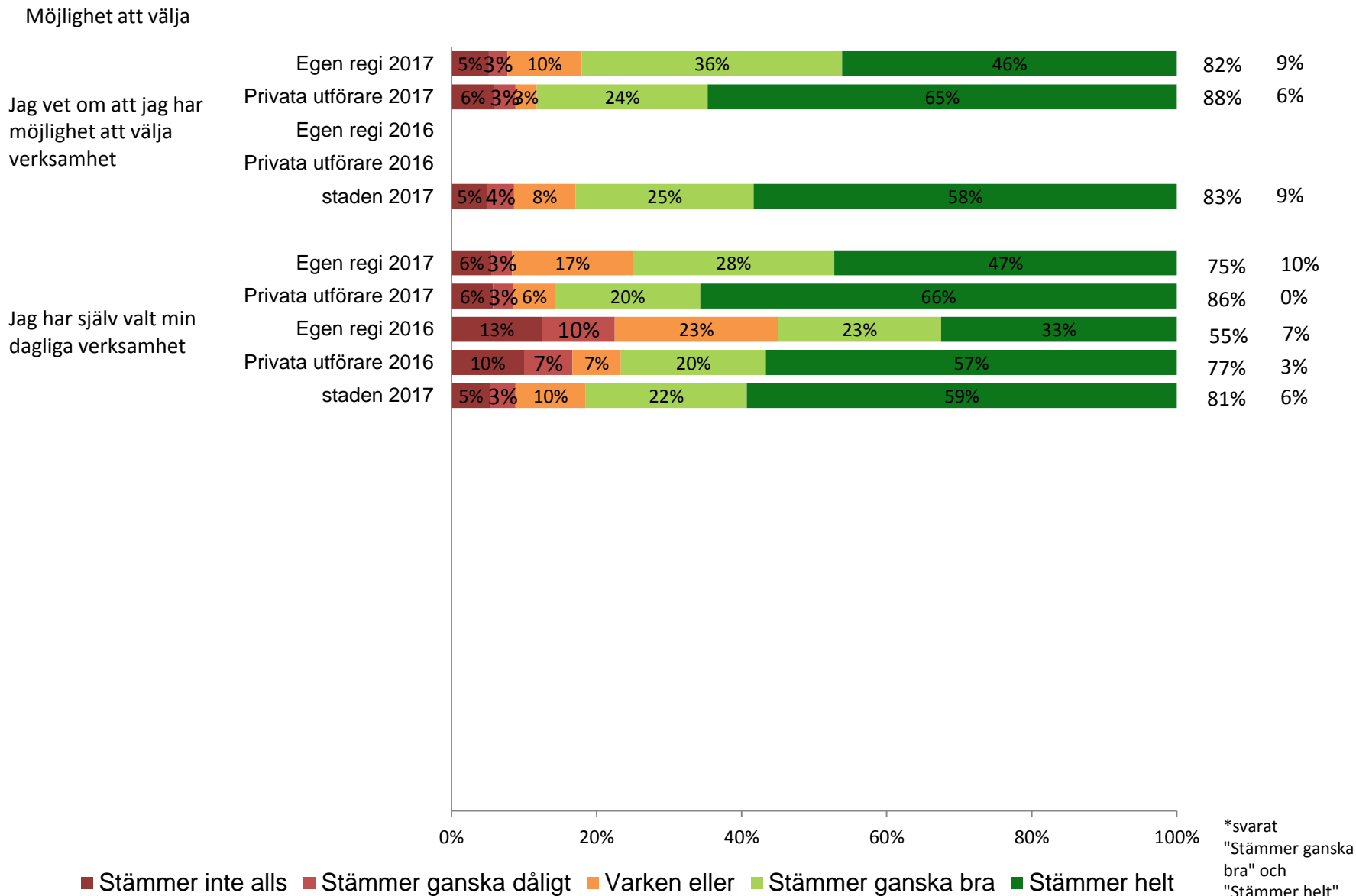
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej



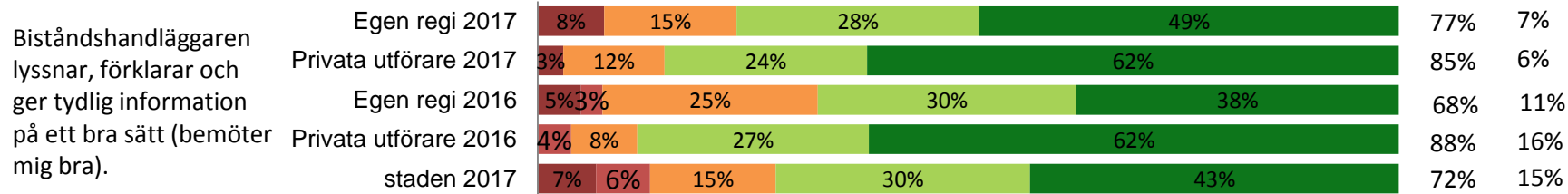
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"



Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggaren



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

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

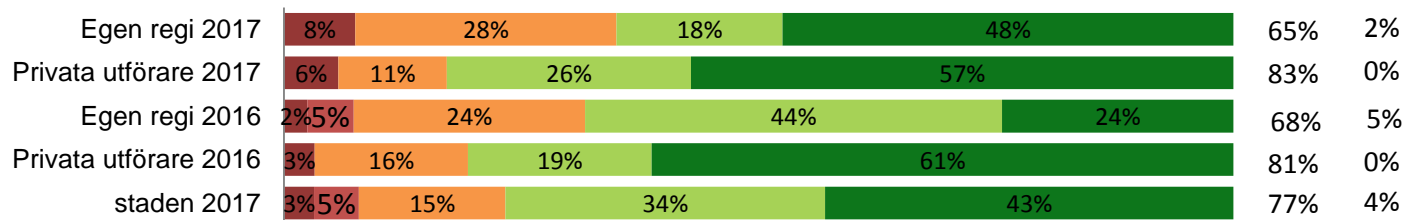


Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per regiform

Övrigt

Frågorna var enkla att
svara på



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

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



Resultat per kön

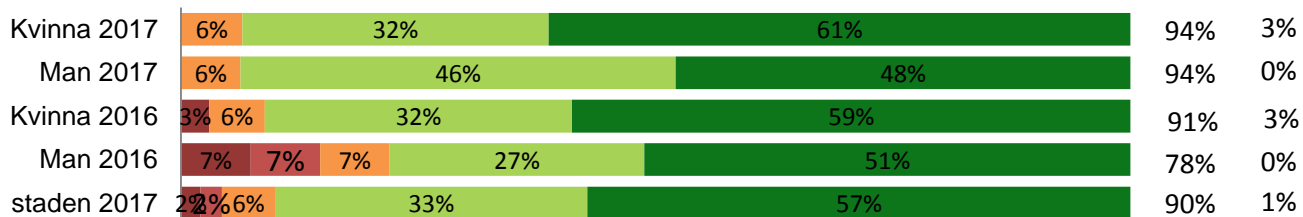


Sdn per kön

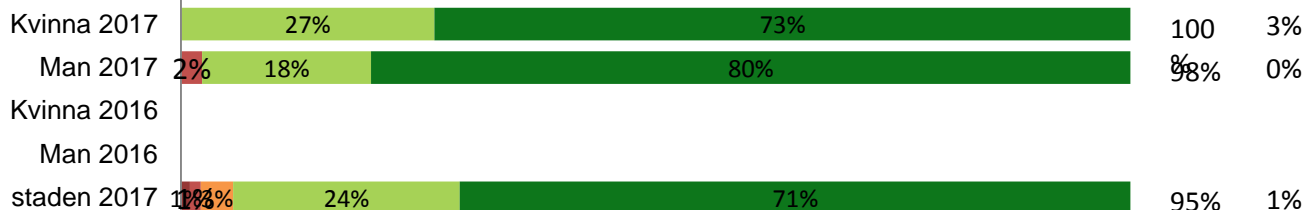
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet



Jag blir väl bemött av personalen



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

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

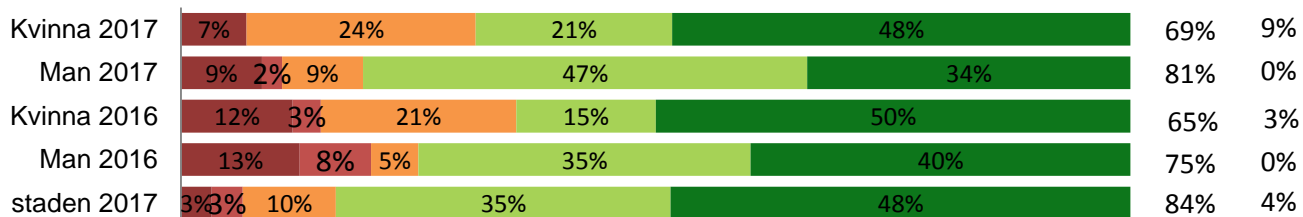


Sdn per kön

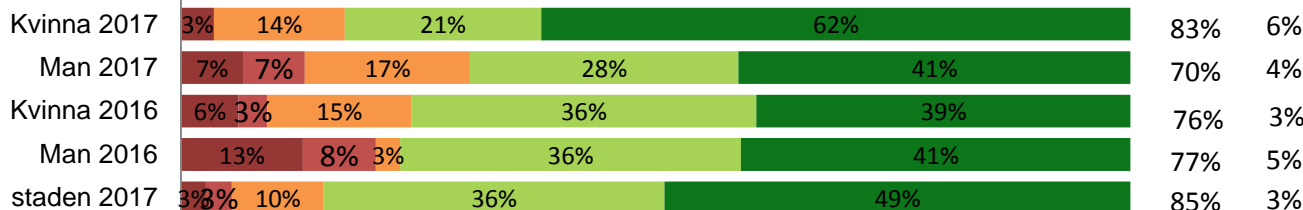
Andel
Nöjda* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet



Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet



Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel



Personalen lyssnar på mig



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

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



Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

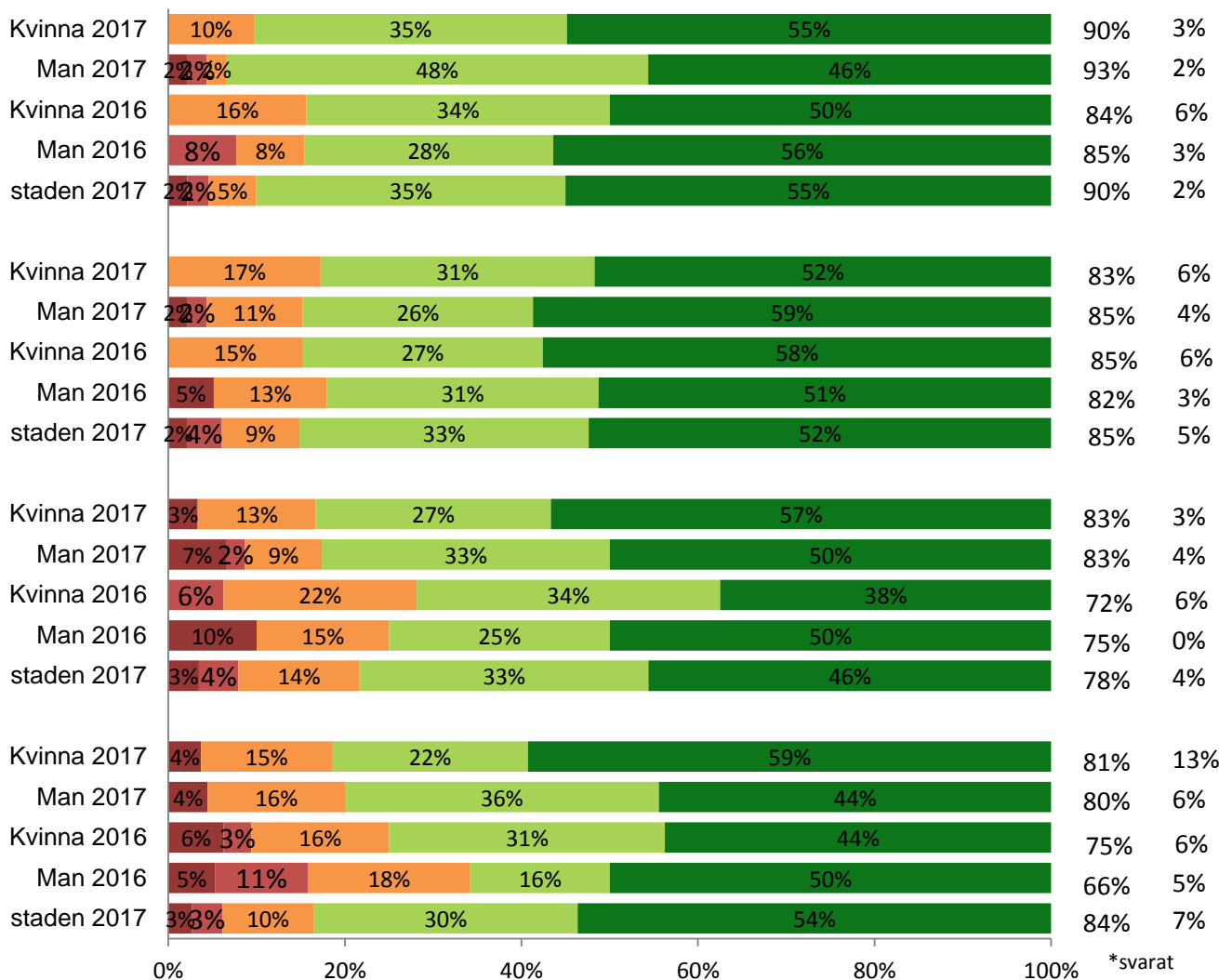
Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver

Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).

Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.

Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter.



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

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

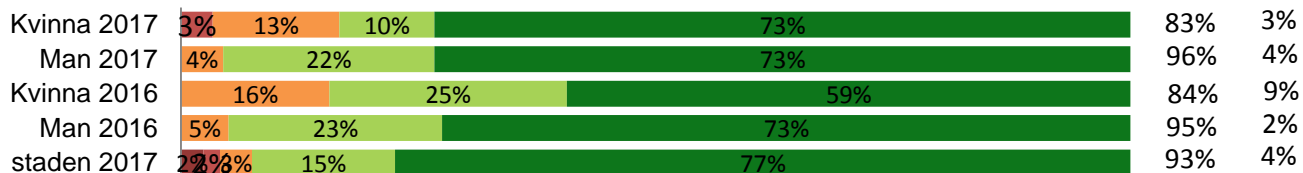


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



Jag trivs med personalen



Det är lätt att prata med personalen



Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet



Jag blir bemött med respekt av personalen



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

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

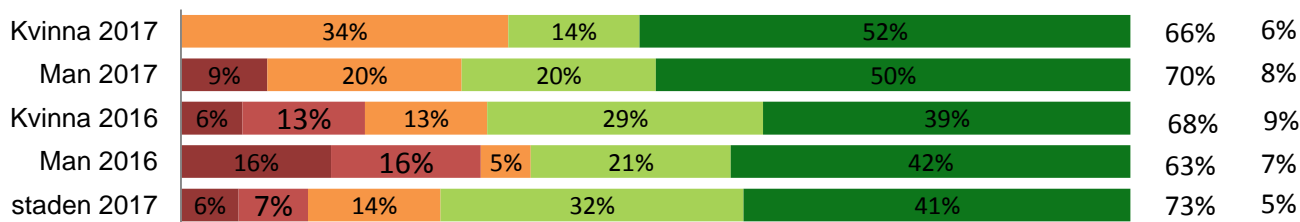


Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per kön

Tillgänglighet

Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel)



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

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



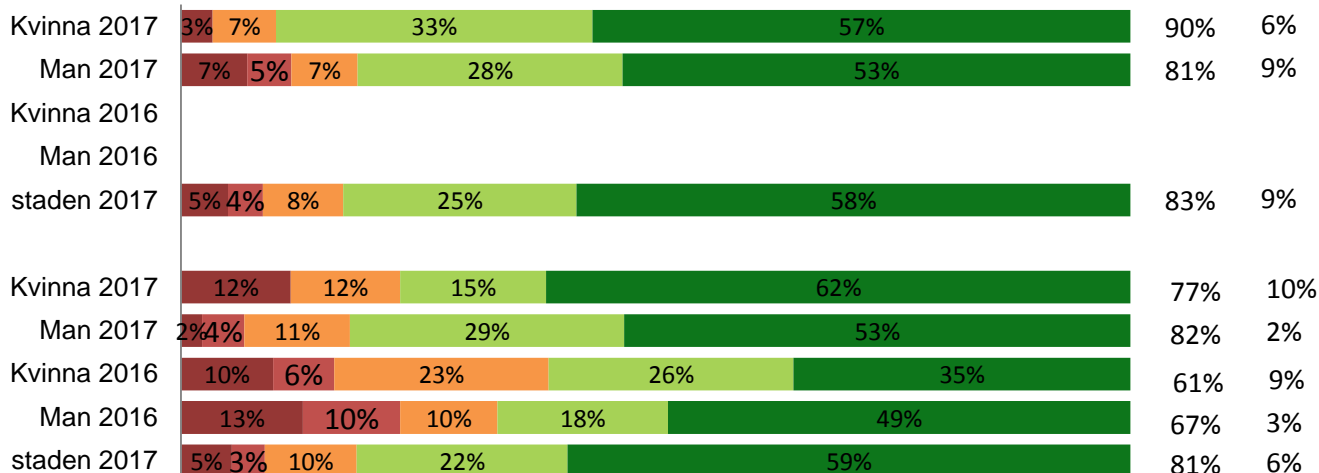
Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har
möjlighet att välja
verksamhet

Jag har själv valt min
dagliga verksamhet



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

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

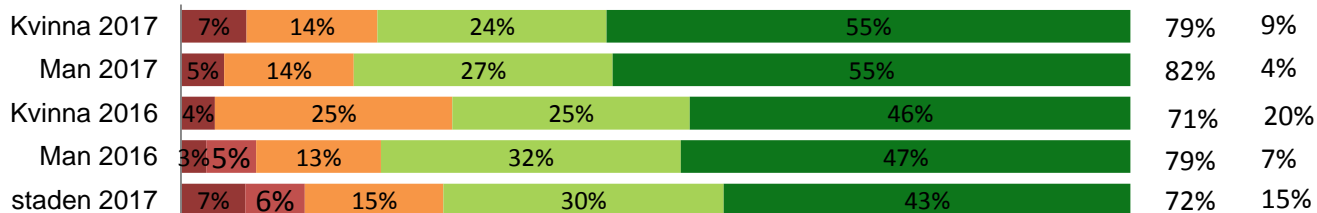


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggaren

Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra).



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

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

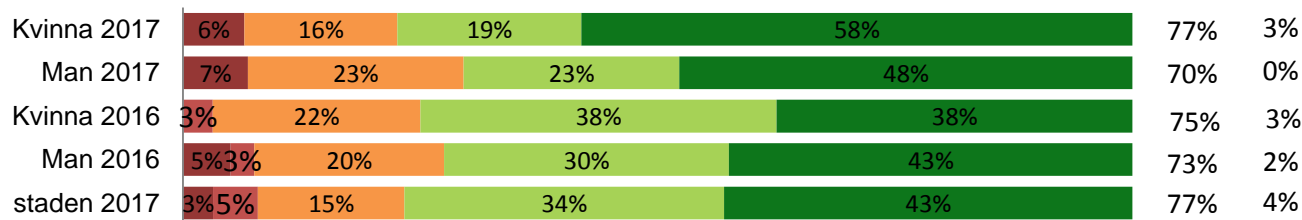


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



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

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



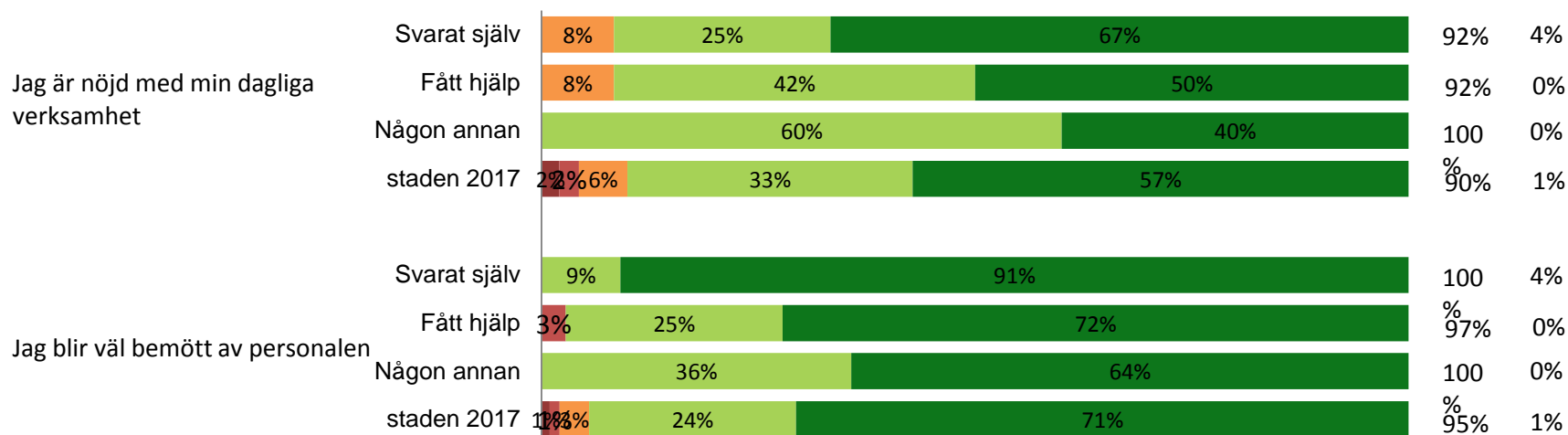
Resultat per svarsmetod



Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

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

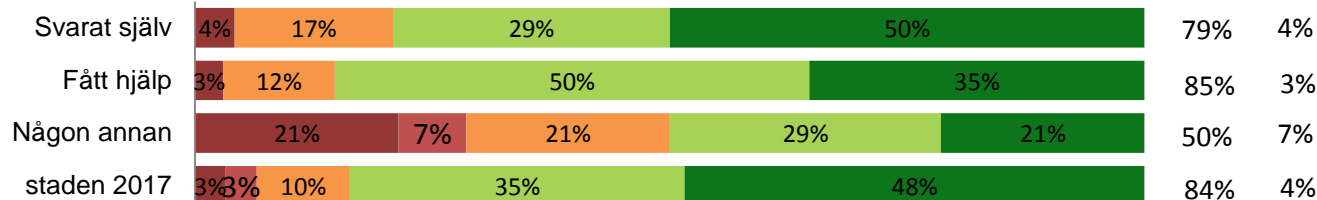


Sdn per svarsmetod

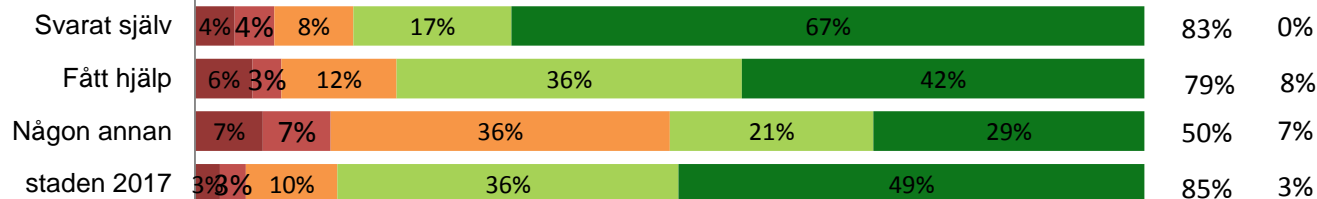
Andel
Nöjda* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

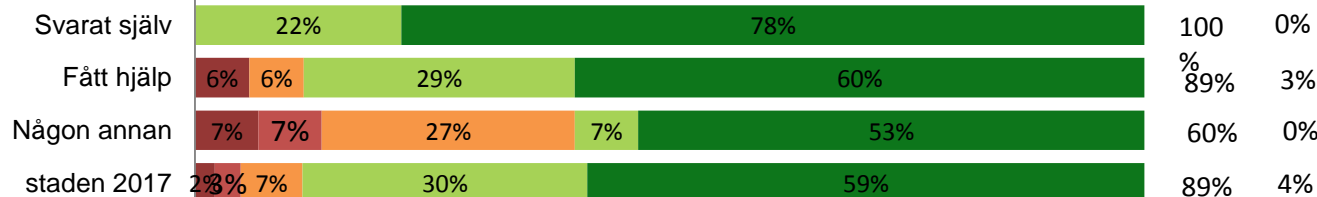
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet



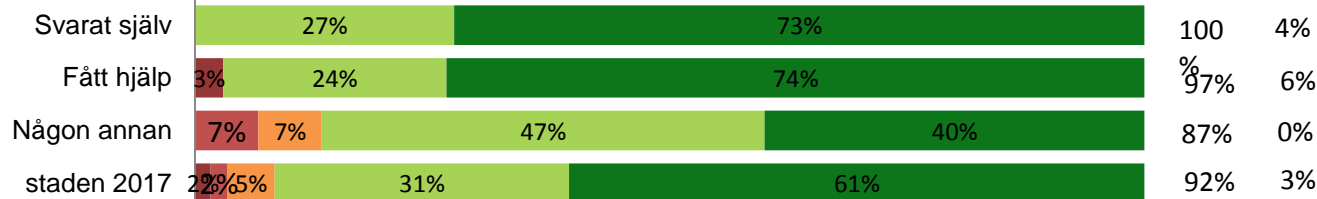
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet



Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel



Personalen lyssnar på mig



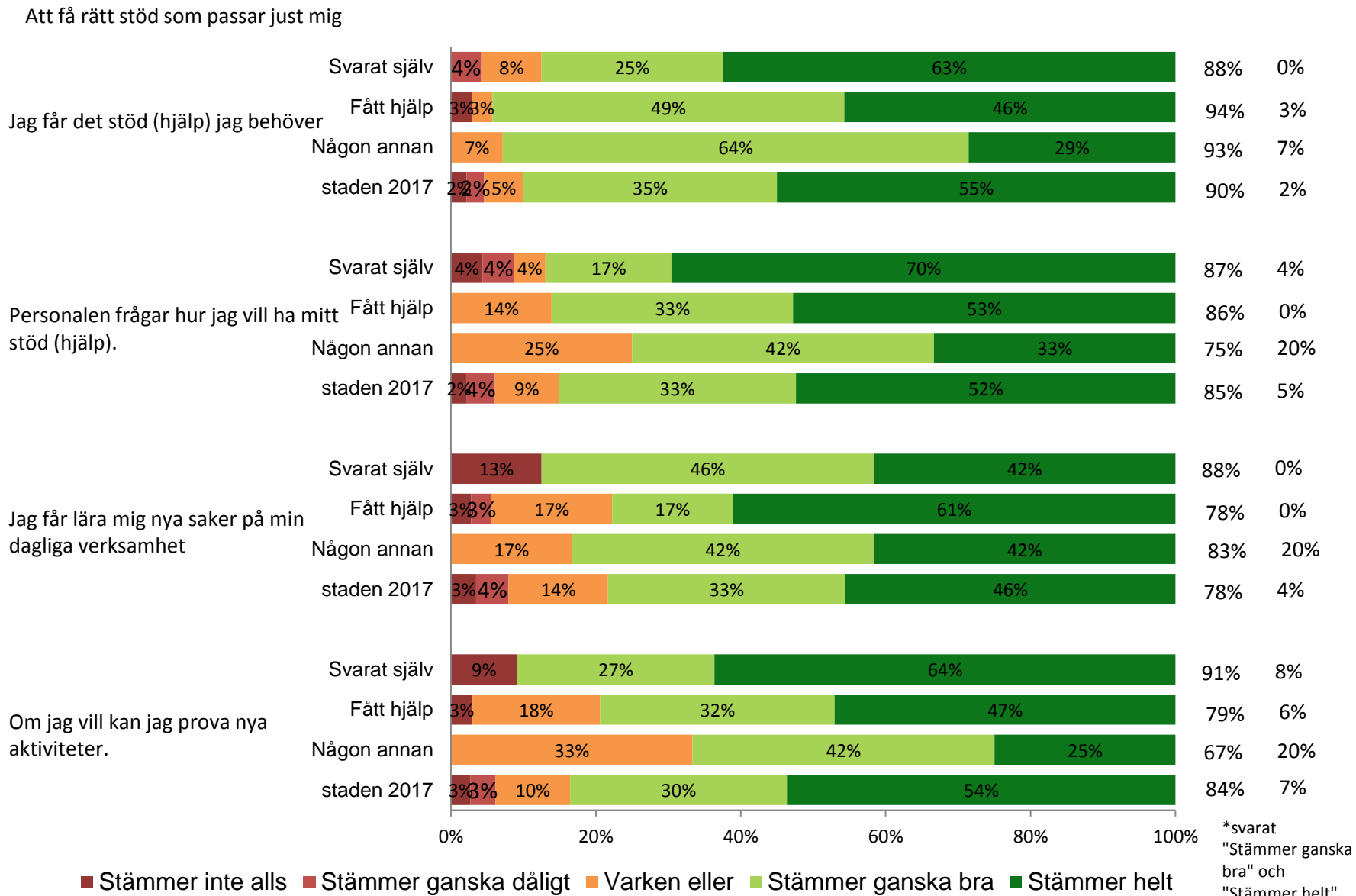
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

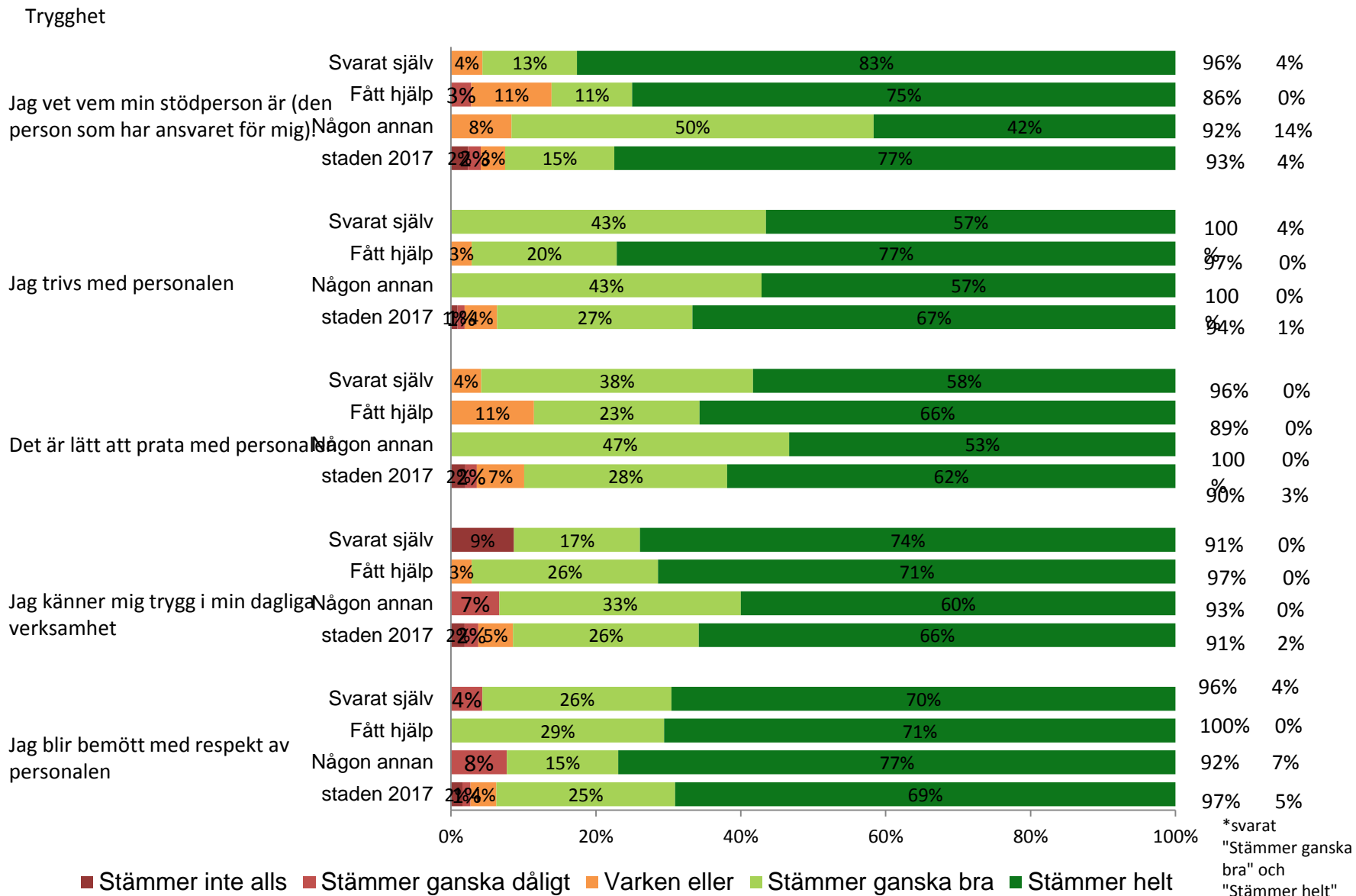


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej



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

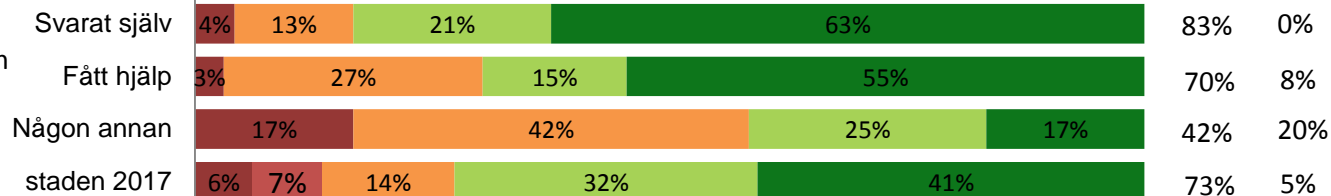


Sdn per svarsmetod

Tillgänglighet

Andel

Det är lätt att ta sig fram i staden
(gator, torg, affärer, stationer,
färdmedel)



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

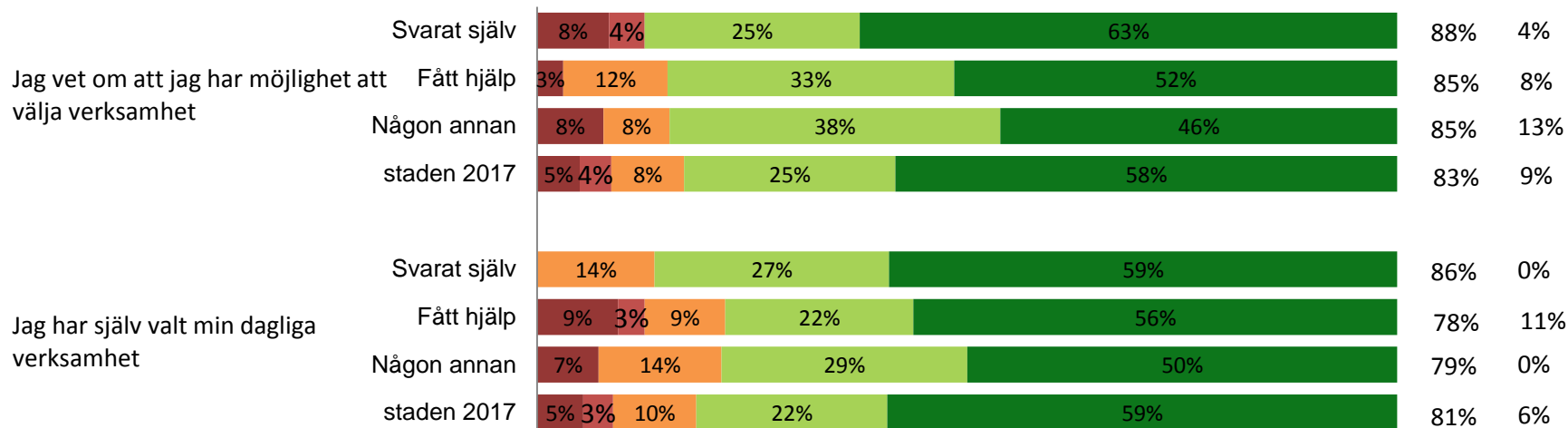
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"



Sdn per svarsmetod

Möjlighet att välja

Andel



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

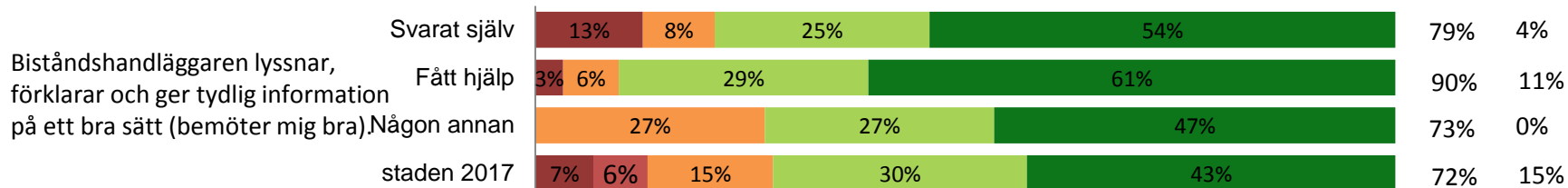
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"



Sdn per svarsmetod

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel



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

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

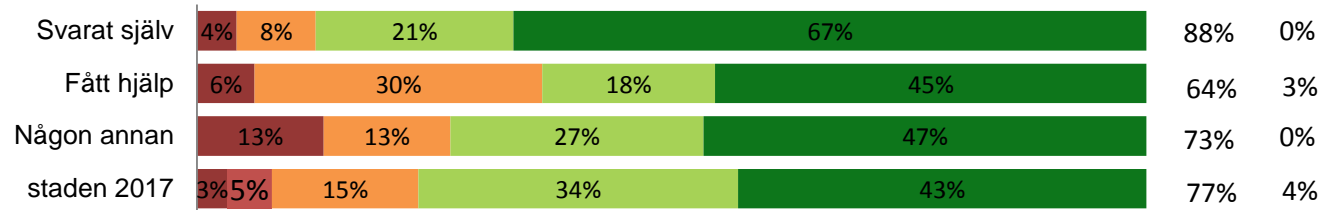


Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



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

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



Andel nöjda per utförare

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

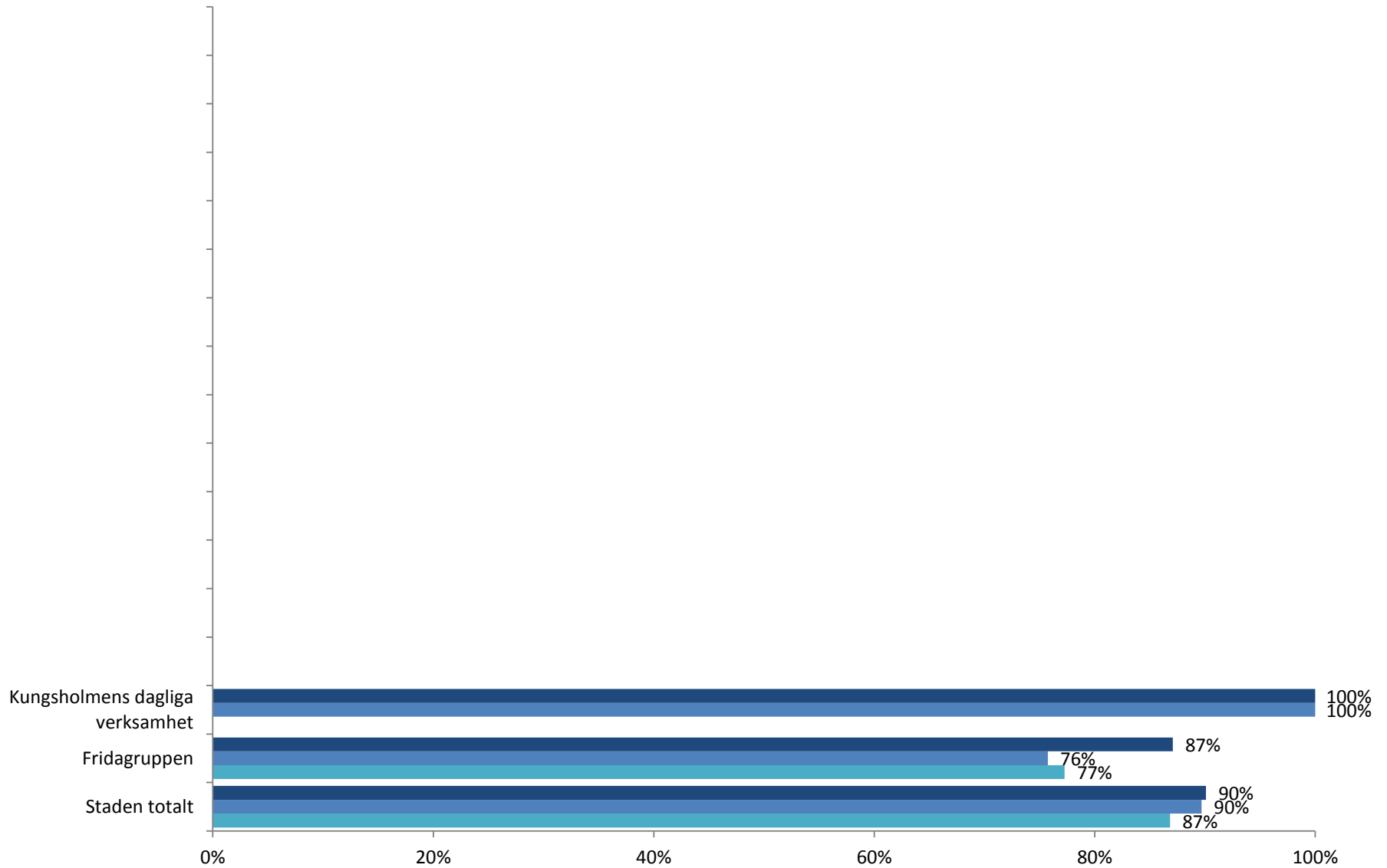
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.

Sammanfattande omdöme

■ 2017
■ 2016
■ 2015



Jag är nöjd med min dagliga verksamhet

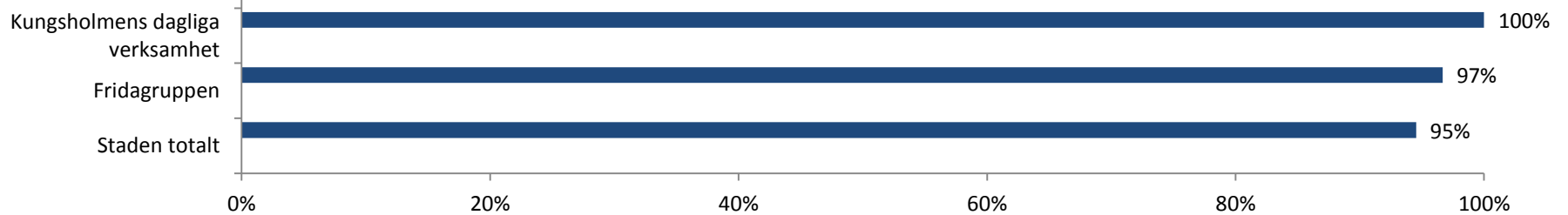


Sammanfattande omdöme

■ 2017
■ 2016
■ 2015



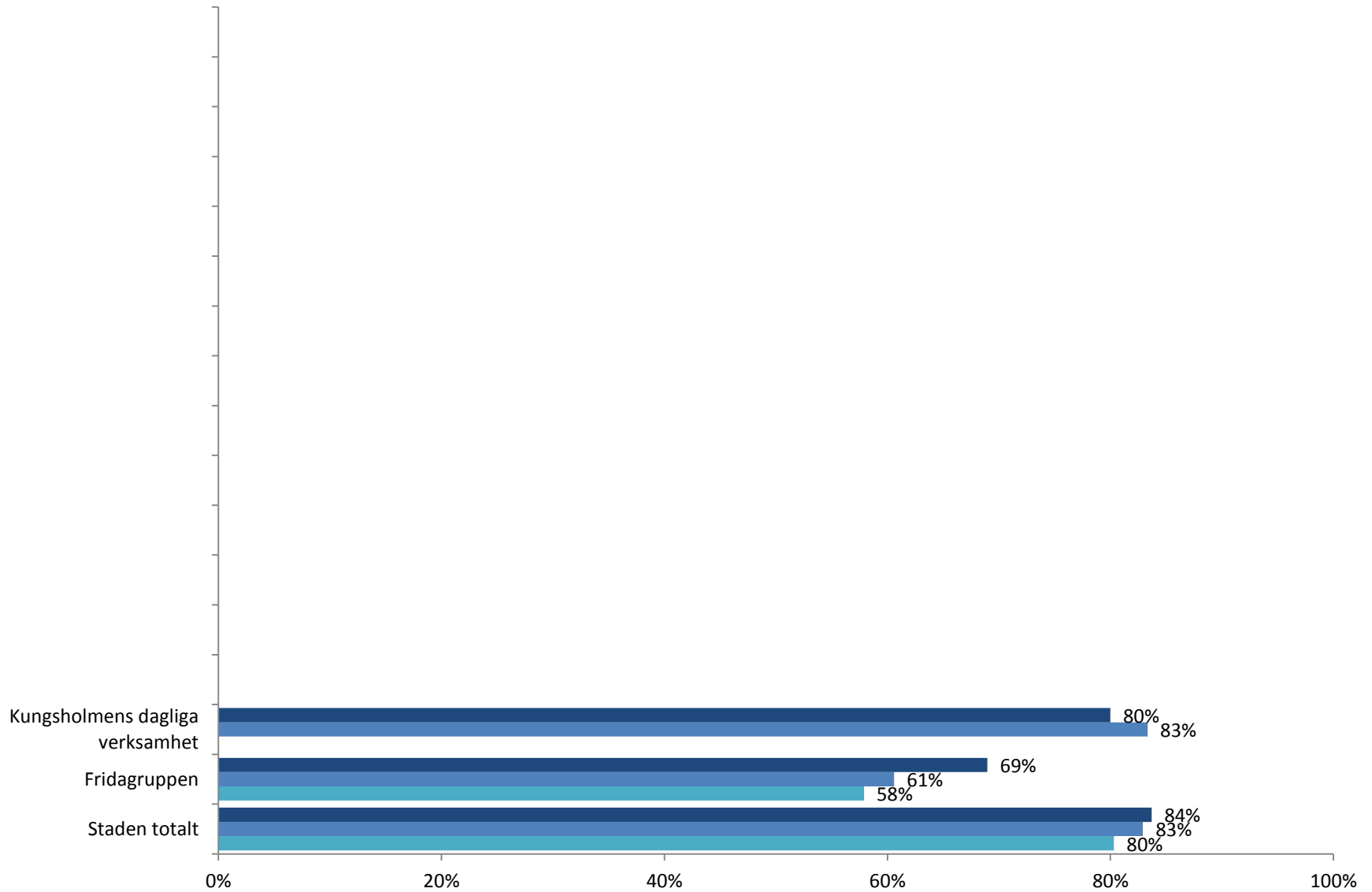
Jag blir väl bemött av personalen



Att kunna vara med och bestämma

Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet

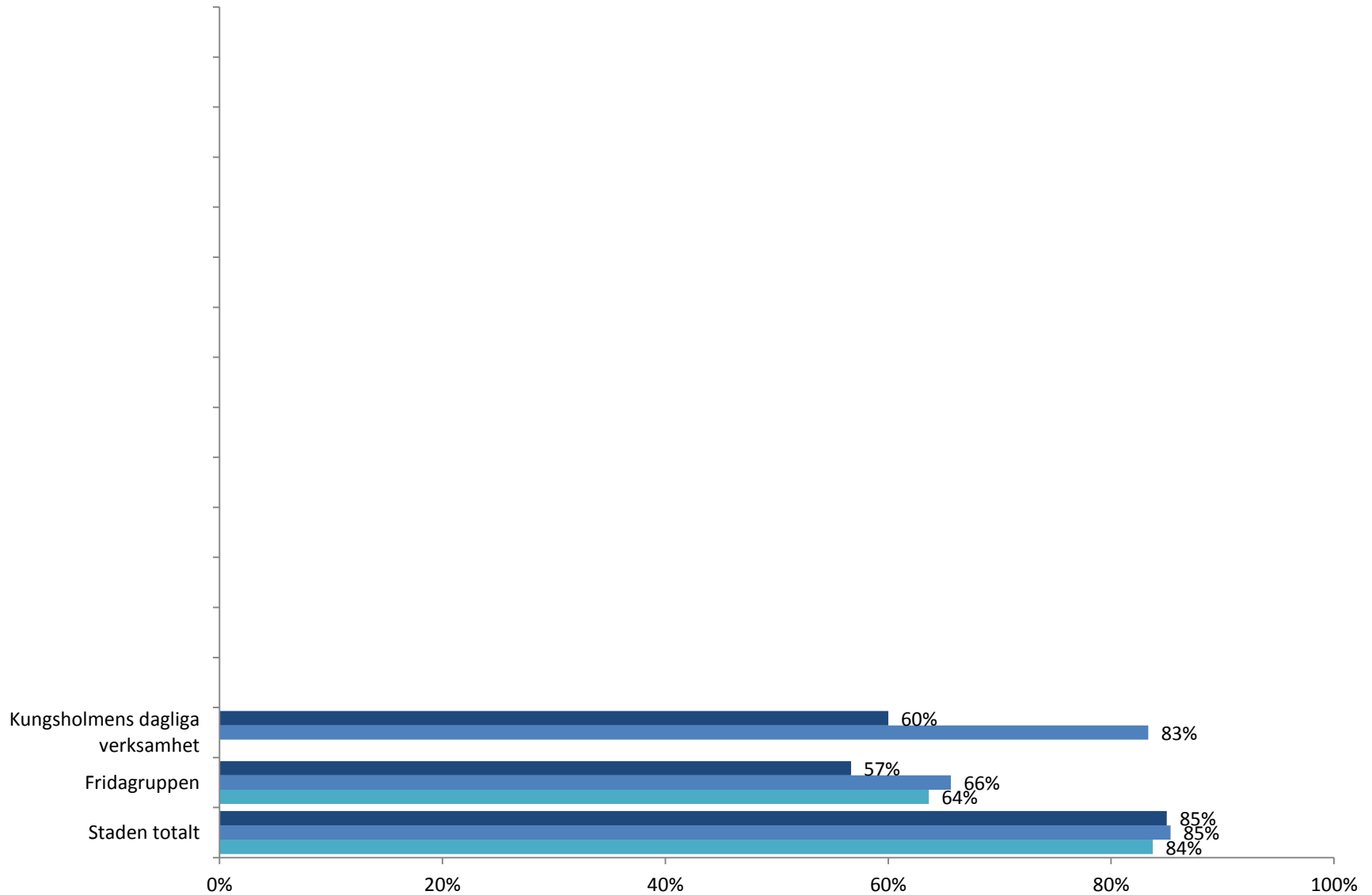
■ 2017
■ 2016
■ 2015



Att kunna vara med och bestämma

Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet

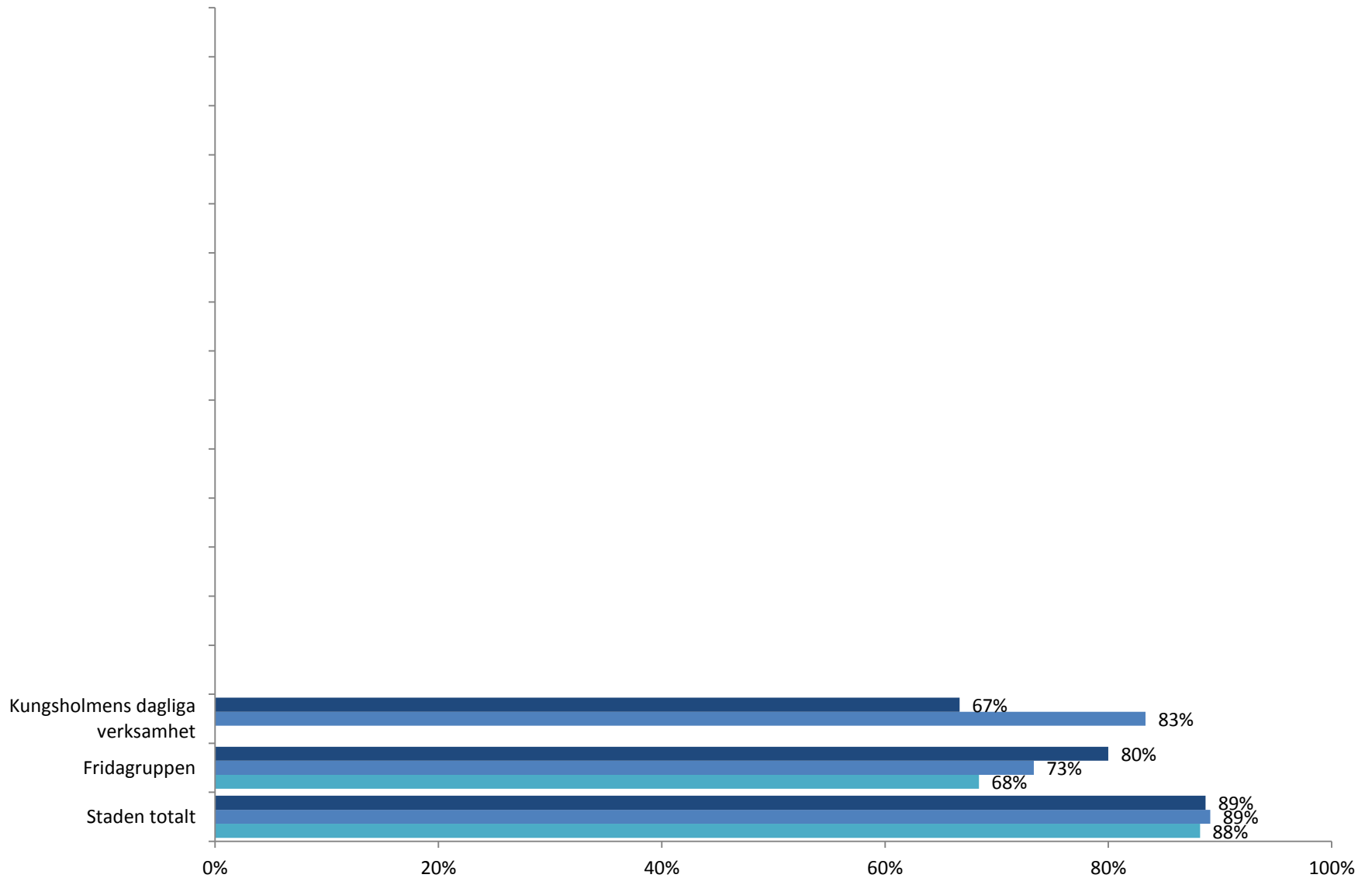
■ 2017
■ 2016
■ 2015



Att kunna vara med och bestämma

Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel

2017
2016
2015

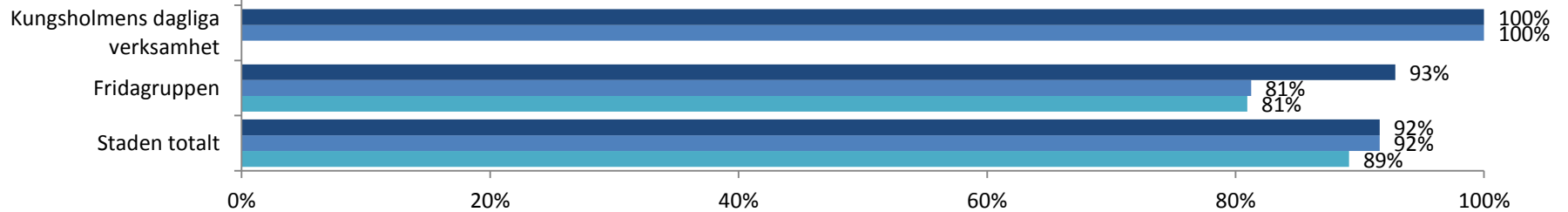


Att kunna vara med och bestämma

■ 2017
■ 2016
■ 2015



Personalen lyssnar på mig

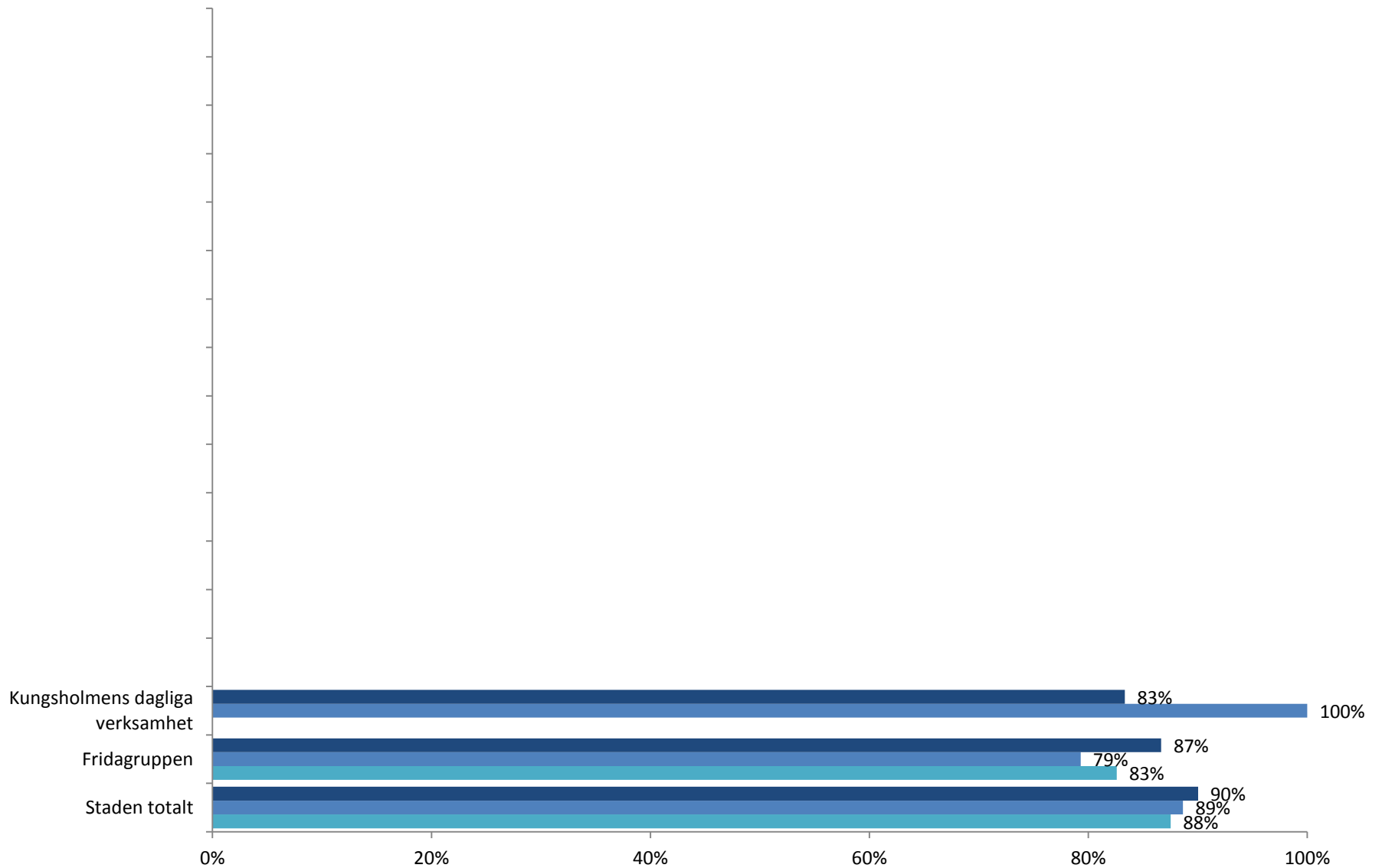


Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2017
■ 2016
■ 2015



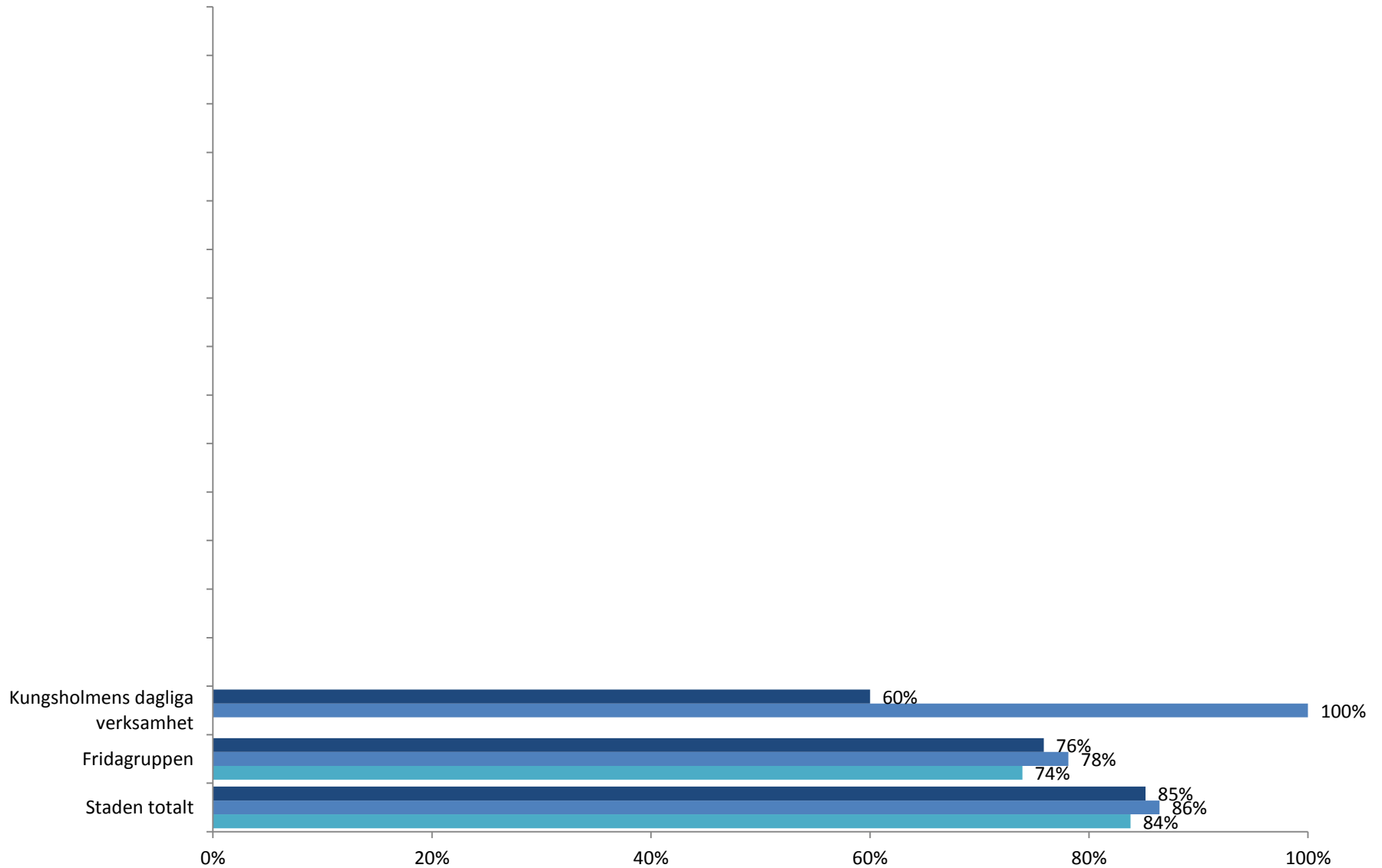
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver



Att få rätt stöd som passar just mig

Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).

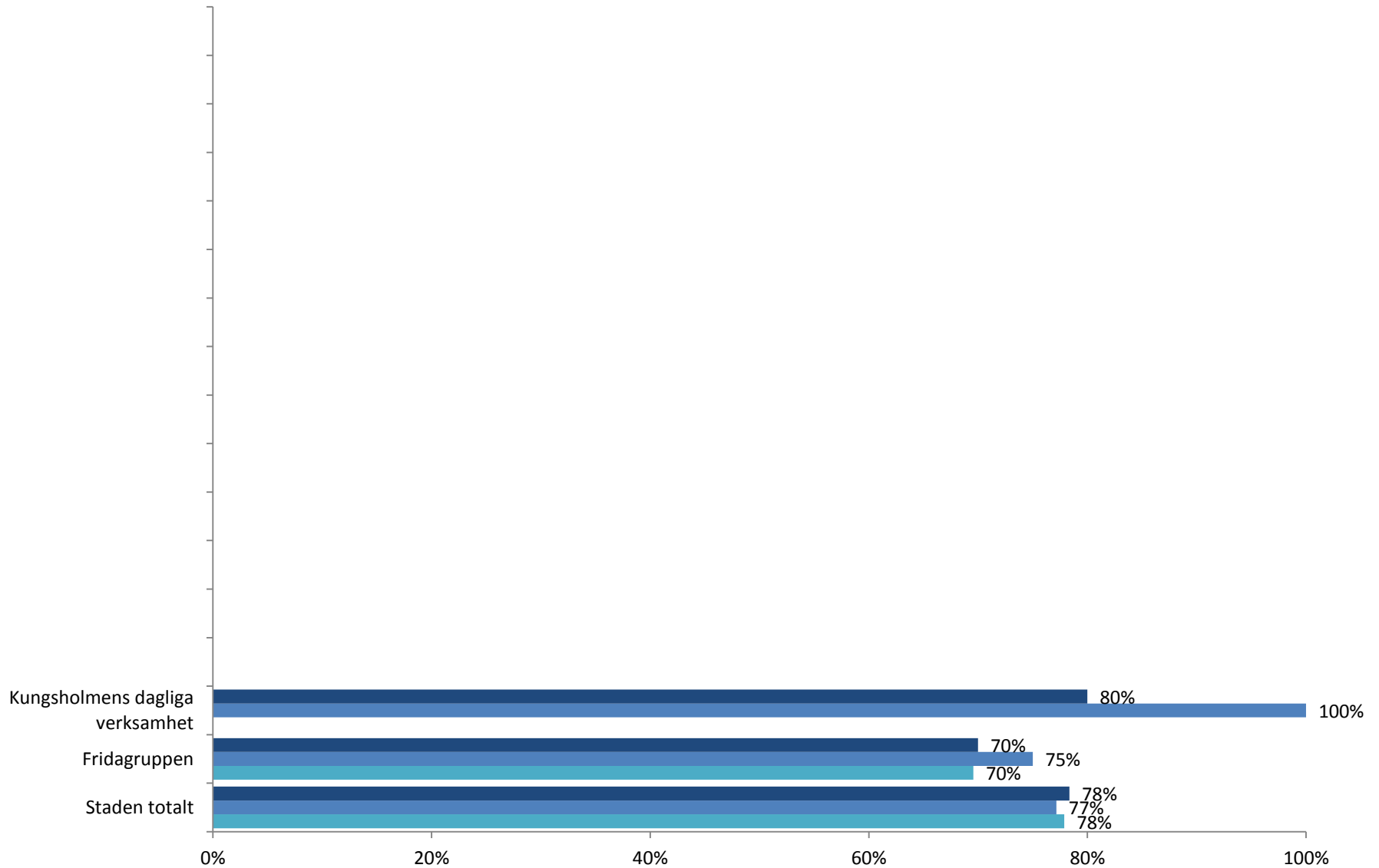
■ 2017
■ 2016
■ 2015



Att få rätt stöd som passar just mig

Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.

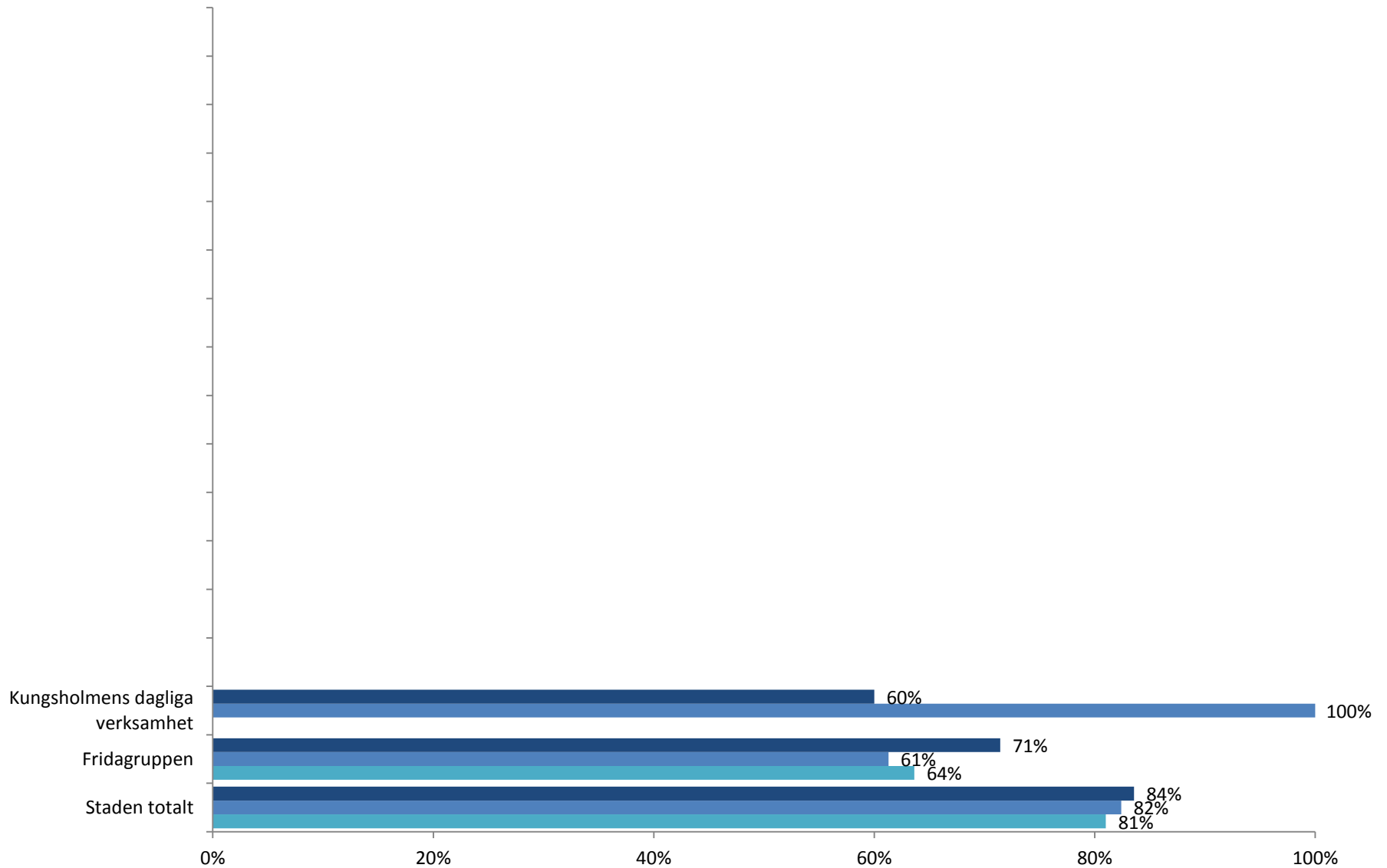
■ 2017
■ 2016
■ 2015



Att få rätt stöd som passar just mig

Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter.

■ 2017
■ 2016
■ 2015

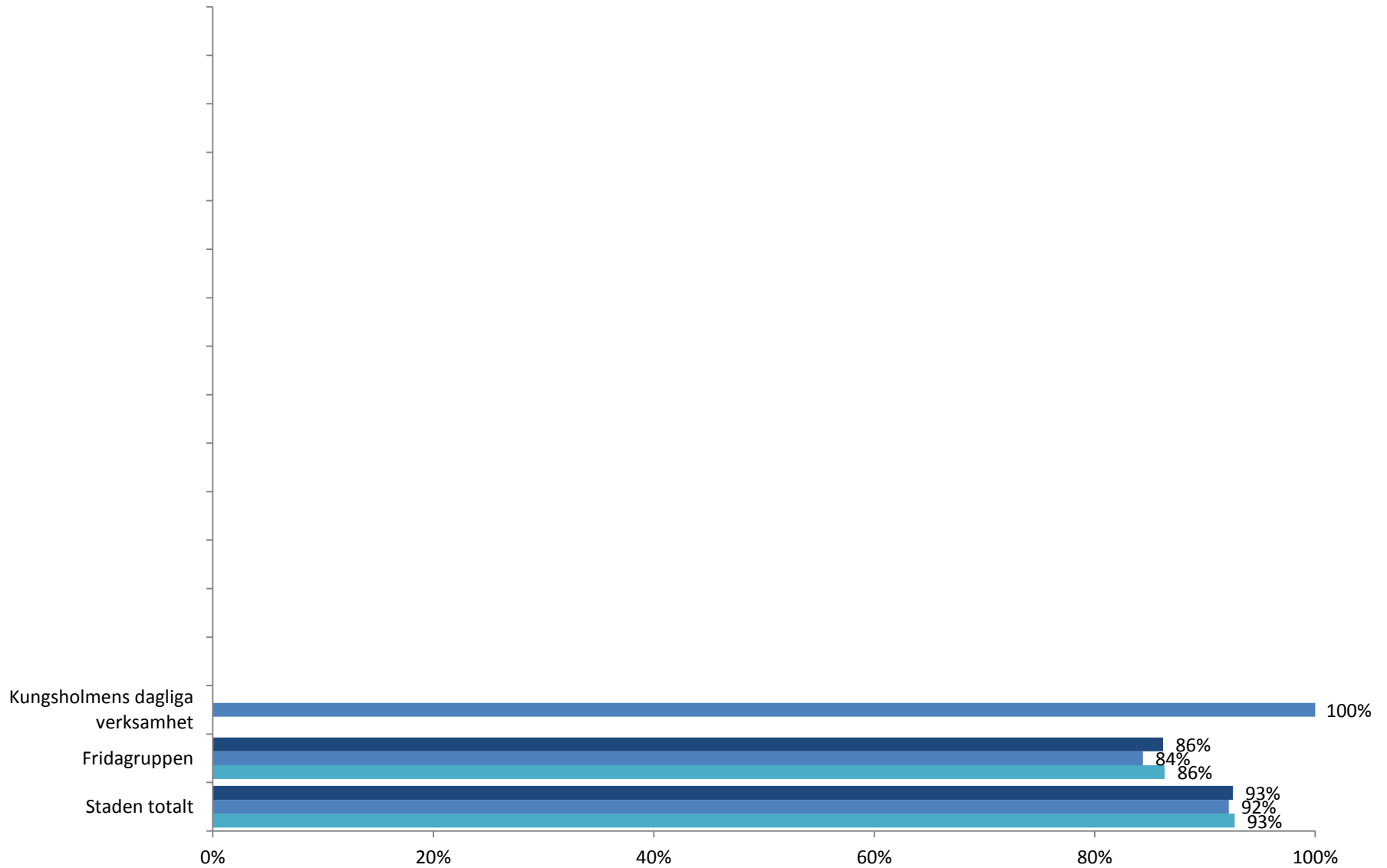


Trygghet

2017
2016
2015



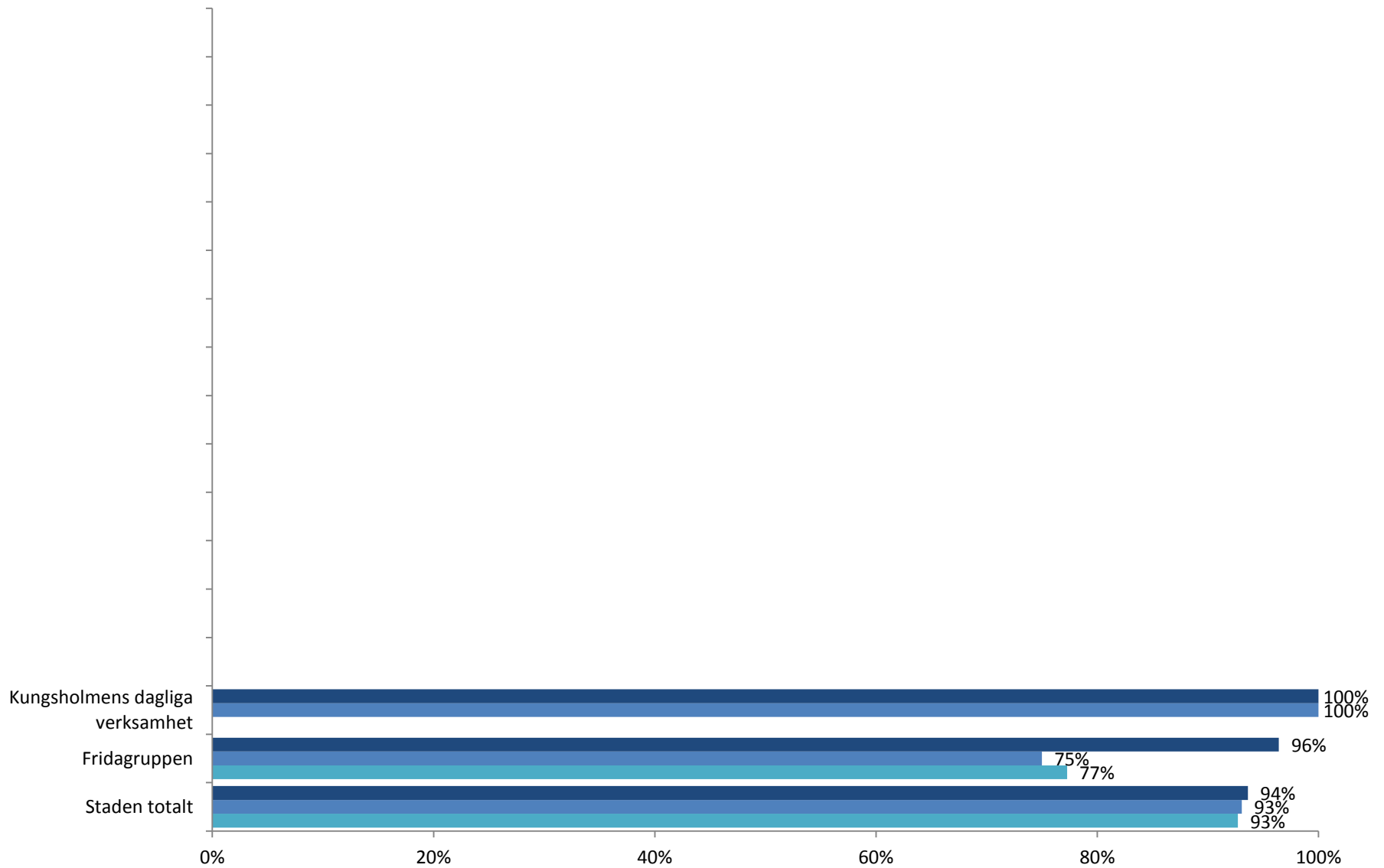
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



Trygghet



Jag trivs med personalen

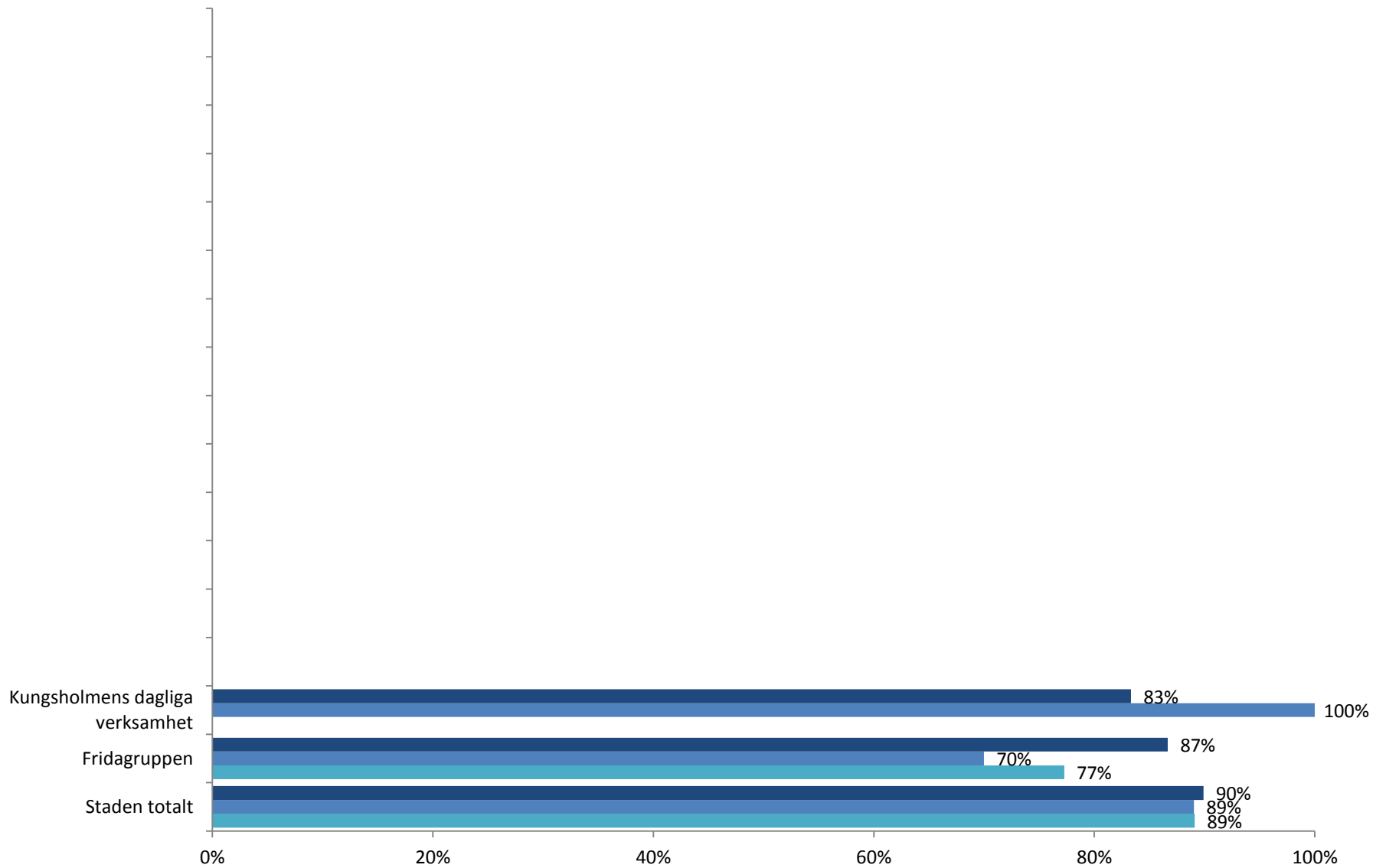


Trygghet

2017
2016
2015



Det är lätt att prata med personalen

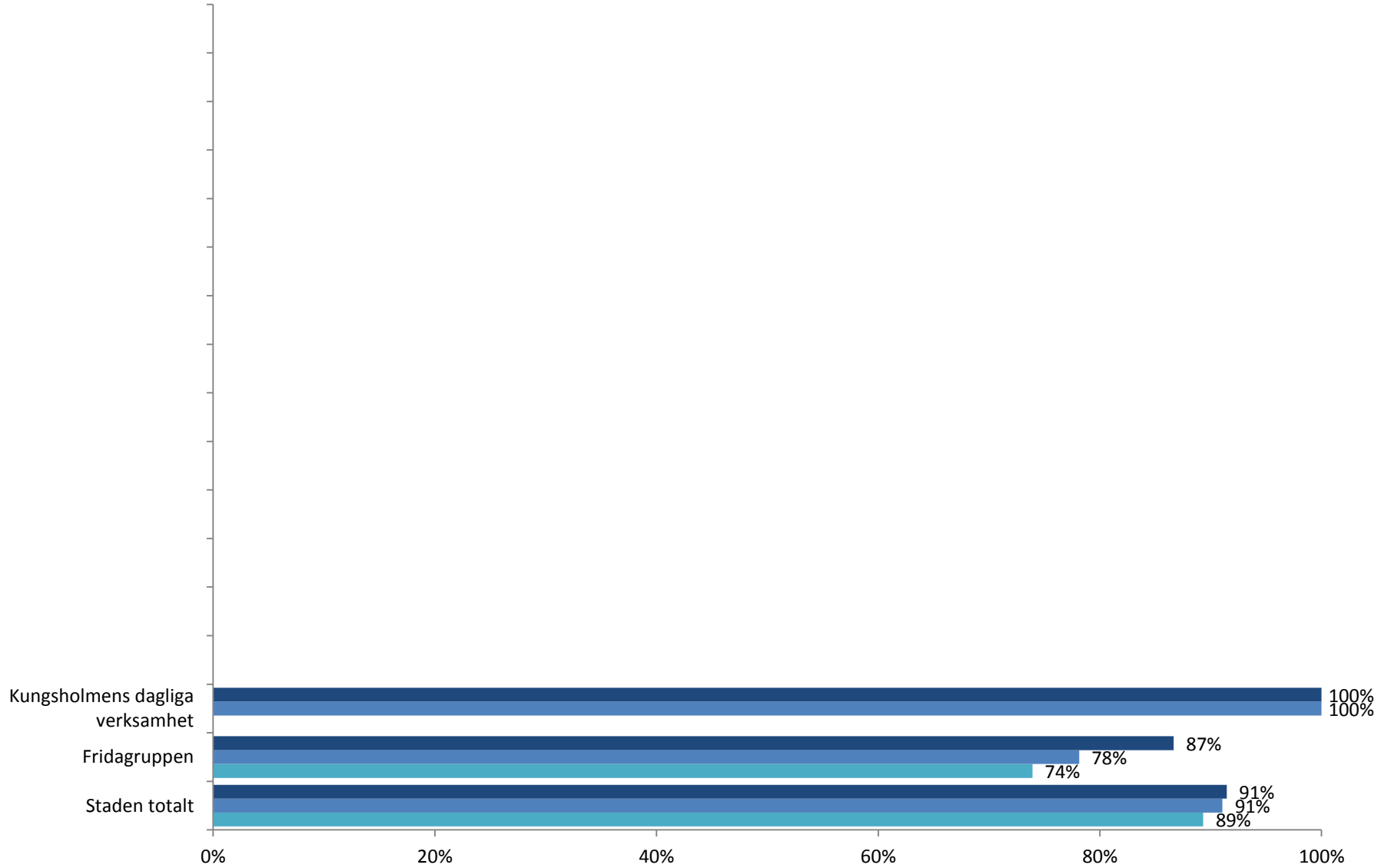


Trygghet

■ 2017
■ 2016
■ 2015



Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet

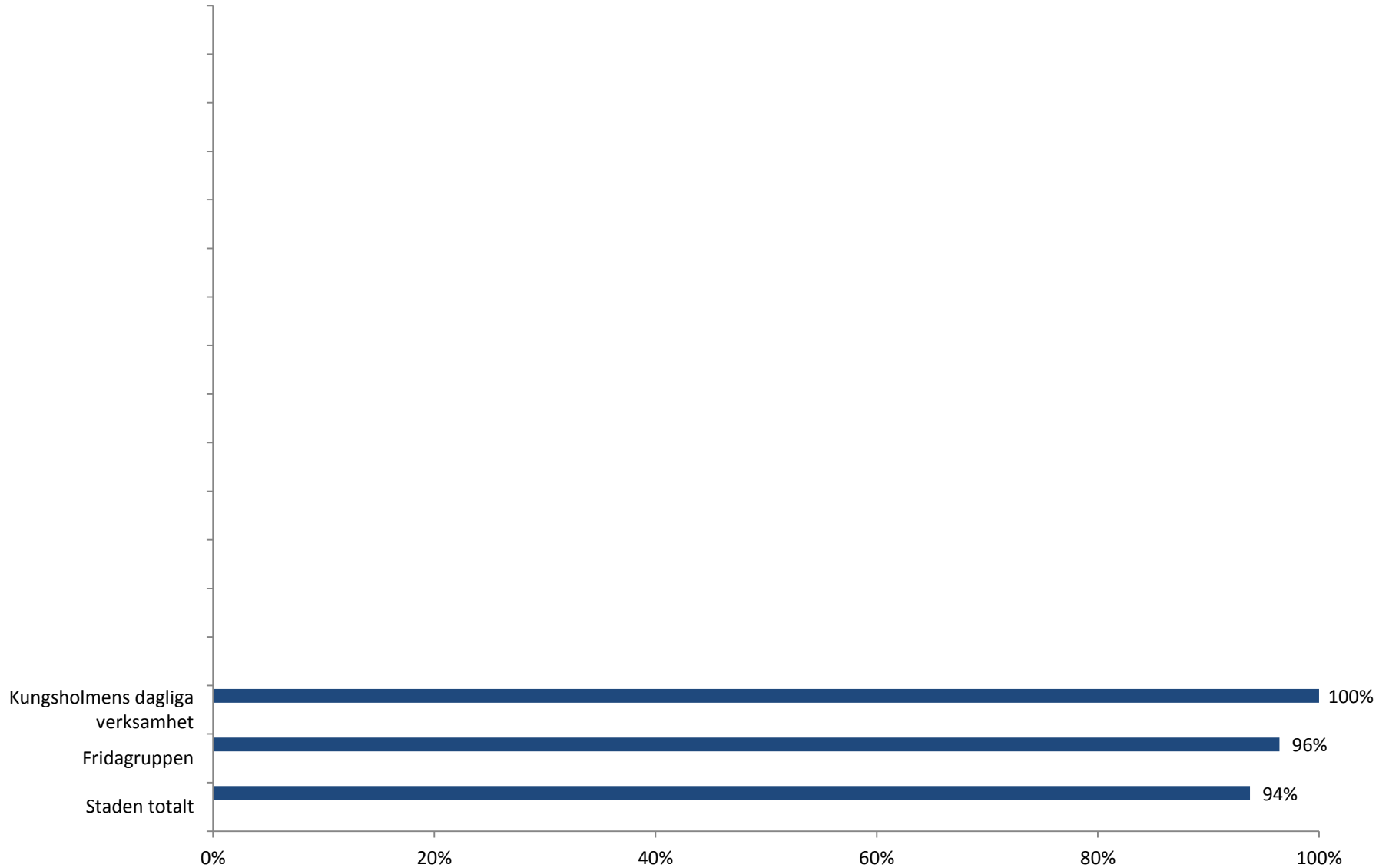


Trygghet

■ 2017
■ 2016
■ 2015



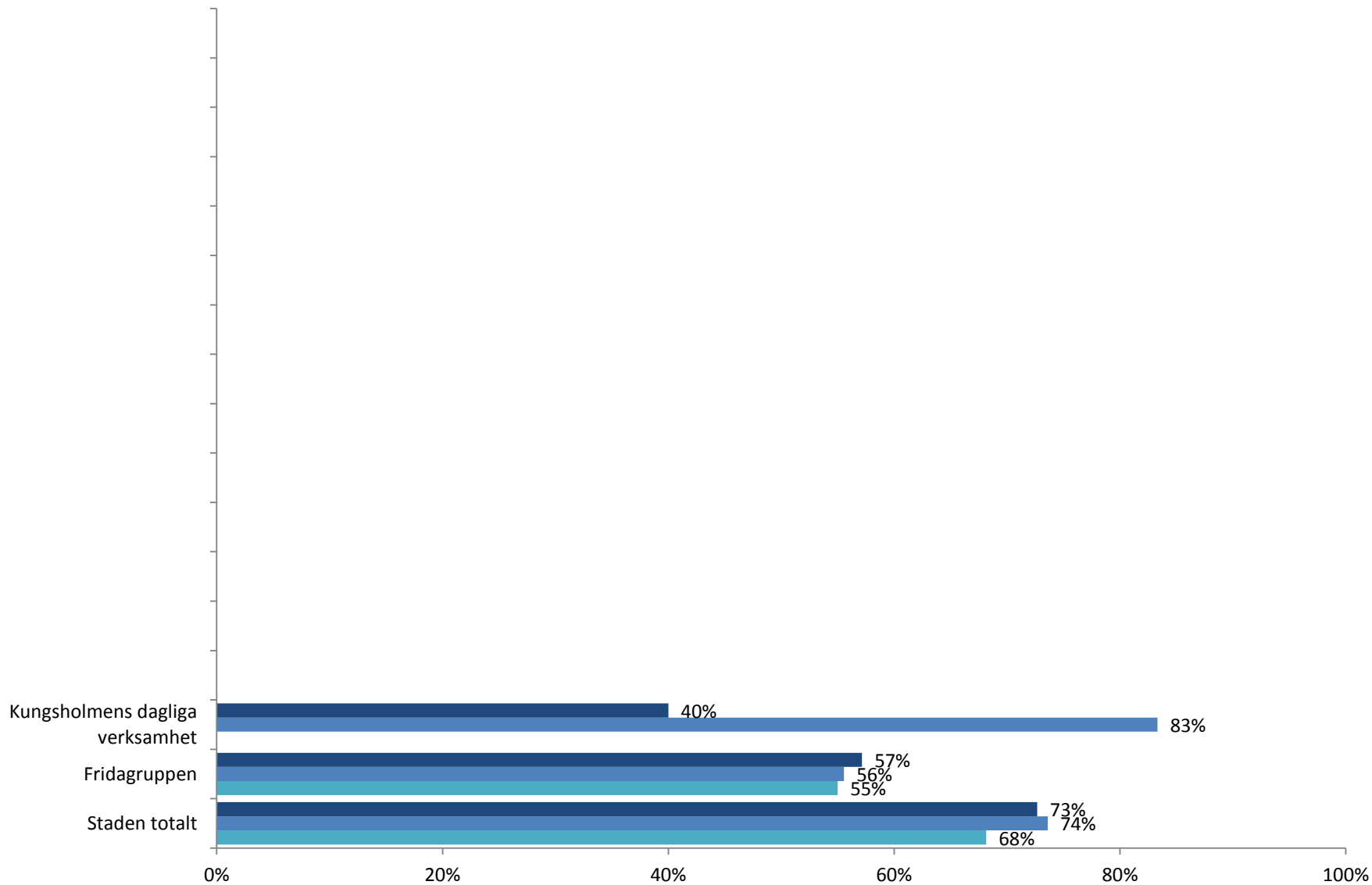
Jag blir bemött med respekt av personalen



Tillgänglighet

Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel)

■ 2017
■ 2016
■ 2015



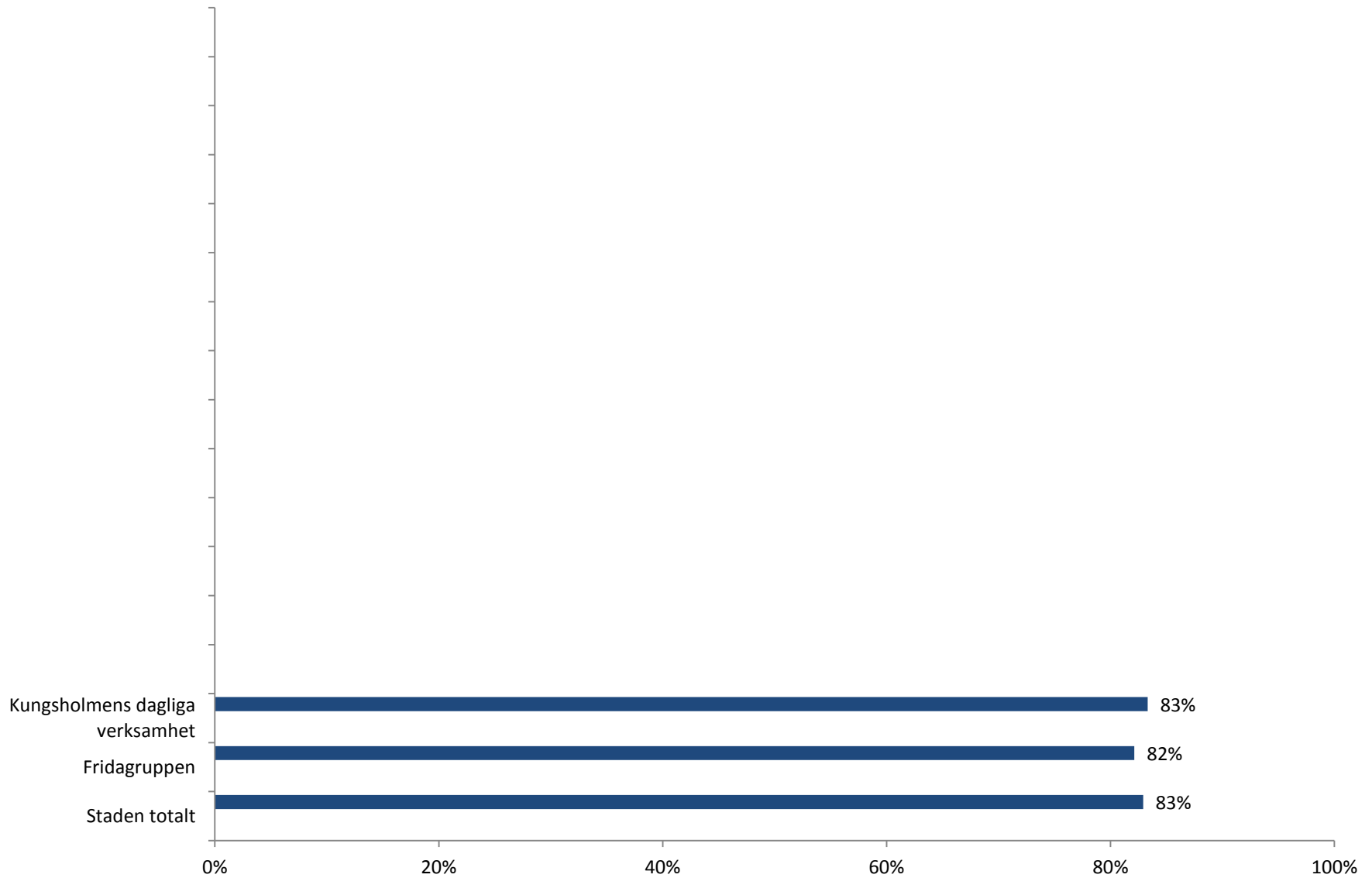


- 2017
- 2016
- 2015



Möjlighet att välja

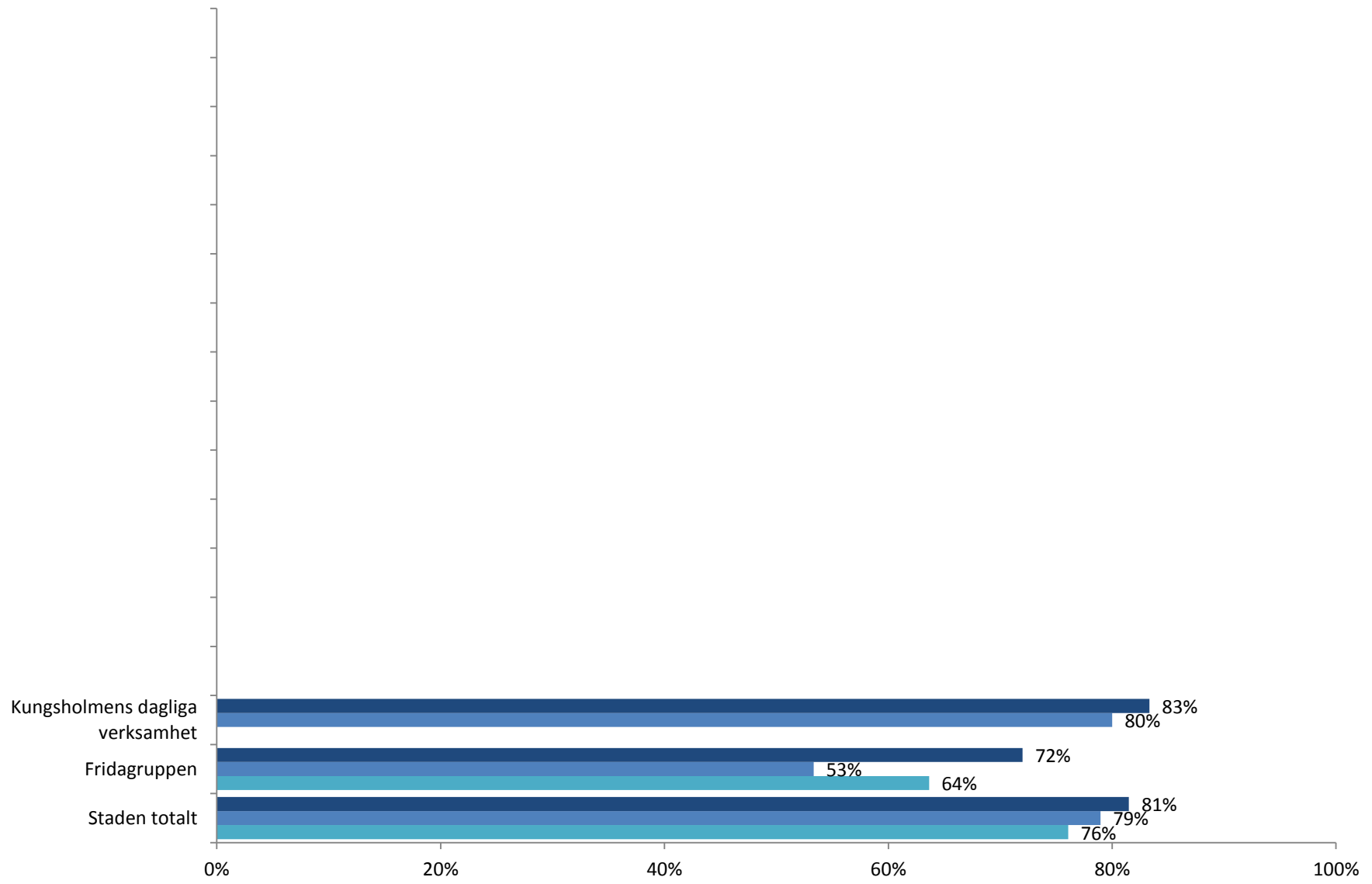
Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet





Möjlighet att välja

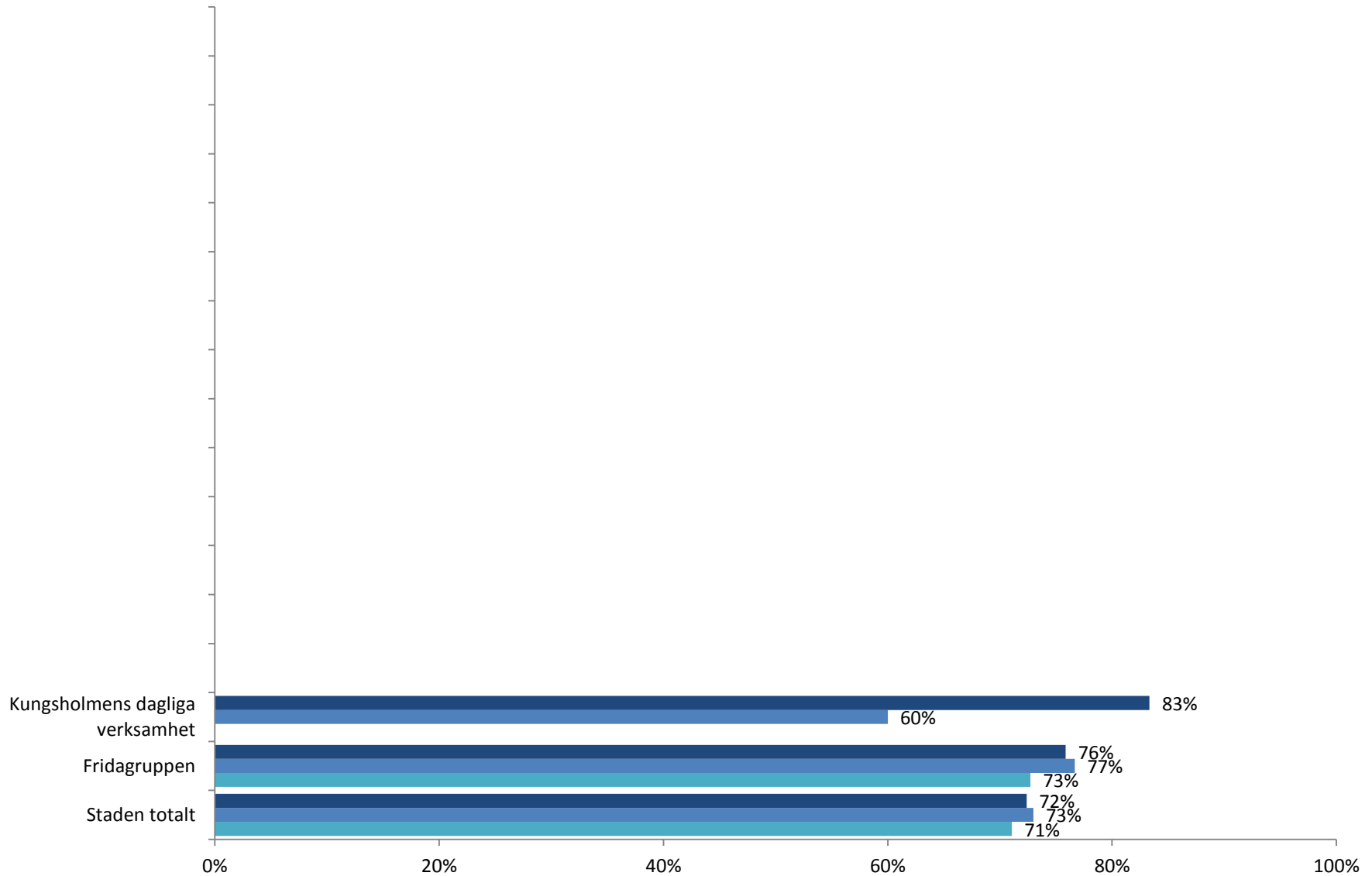
Jag har själv valt den dagliga verksamhet som jag går på



Bemötande från biståndshandläggaren

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt (lyssnar, förklarar och ger tydlig information)

■ 2017
■ 2016
■ 2015



Övrigt

■ 2017
■ 2016
■ 2015



Frågorna var enkla att svara på

