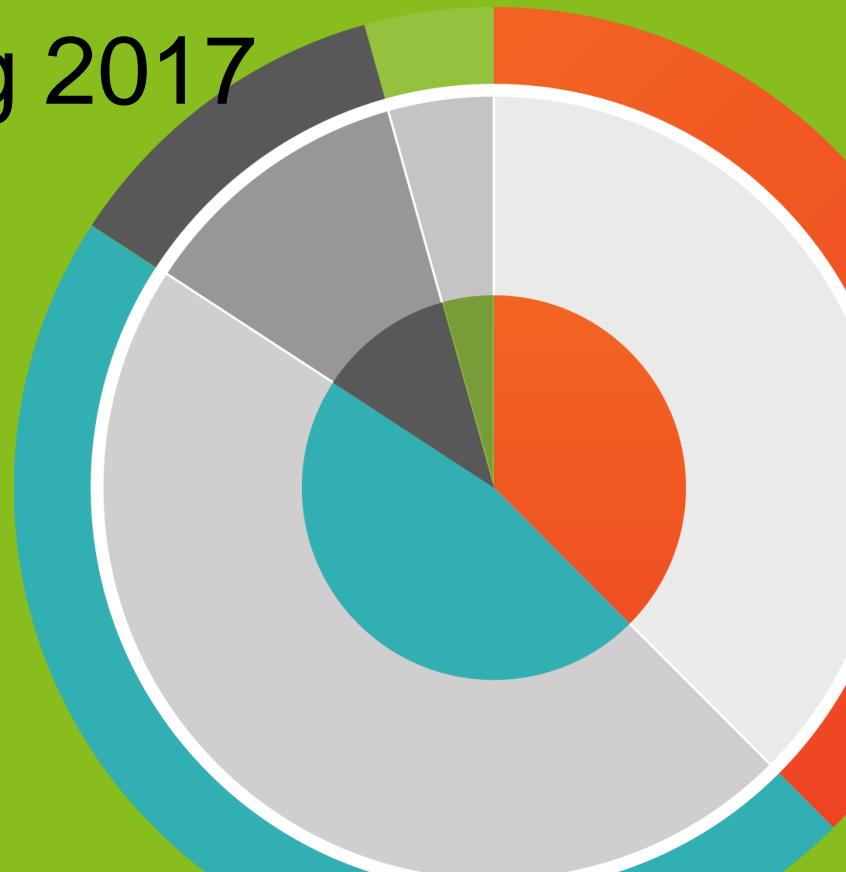




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2017**

Gruppboende  
Älvsjö



# 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 6510.
- 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 Älvsjö 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 Älvsjö stadsdelsnämnd inkom 19 svar vilket ger en svarsprocent på 53%. 89% av svaren är från egen regi, resterande 11% 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@enkatfabriken.se](mailto:cecilia.helander@enkatfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med mitt boende.
2. Jag blir väl bemött av personalen.
3. Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.
4. Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel.
5. Personalen lyssnar på mig.
6. Jag kan ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar.
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 i mitt boende.
10. Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
11. Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för egna aktiviteter (till exempel fritidsaktiviteter, kurser, egna nöjen).
12. Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.
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 egen lägenhet.
17. Jag känner mig trygg i gemensamhetsutrymmena.
18. Jag blir bemött med respekt av personalen.
19. Vad var orsaken till att du INTE blev bemött med respekt av personalen?
20. Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel).
21. Använder du något av följande bilder eller symboler som hjälp när du kommunicerar?
22. Använder du något av följande hjälpmedel som stöd i din kommunikation?
23. Jag vet om att jag har möjlighet att välja boende.
24. Jag har själv valt mitt boende.
25. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
26. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
27. Har du berättat om det som hänt för personalen?
28. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
29. Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra).
30. Sjuksköterskan i mitt boende berättar om min hälsa så att jag förstår.
31. Sjuksköterskan i mitt boende frågar hur jag vill ha min behandling.
32. Jag är nöjd med sjuksköterskan i mitt boende.
33. Frågorna var enkla att svara på.
34. Jag är: (kön)
35. Vem har svarat på de här frågorna?



# Svarsfrekvens

	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	86	54	63%	89	58	65%
Enskede-Årsta-Vantör	145	62	43%	108	58	54%
Farsta	91	46	51%	88	47	53%
Hägersten-Liljeholmen	149	78	52%	141	70	50%
Hässelby-Vällingby	116	64	55%	113	61	54%
Kungsholmen	78	54	69%	78	48	62%
Norrmalm	85	49	58%	78	37	47%
Rinkeby-Kista	106	45	42%	100	40	40%
Skarpnäck	85	52	61%	88	70	80%
Skärholmen	107	56	52%	96	75	78%
Socialförvaltningen	54	22	41%	56	19	34%
Spånga-Tensta	69	37	54%	64	39	61%
Södermalm	170	108	64%	153	92	60%
Ålvsjö	36	19	53%	38	21	55%
Östermalm	58	38	66%	54	30	56%
Man	842	438	52%	775	417	54%
Kvinna	593	346	58%	569	348	61%
Egen regi	651	386	59%	568	348	61%
Privat regi	784	398	51%	776	417	54%
<b>Staden totalt</b>	<b>1435</b>	<b>784</b>	<b>55%</b>	<b>1344</b>	<b>765</b>	<b>57%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 53 % i Älvsjö, vilket är något lägre än Stockholm stads genomsnitt som är 55 %. Det är också något lägre än svarsfrekvensen föregående år som var 55 % i Älvsjö.

Nöjdhetsindex för Älvsjös gruppboenden är i årets mätning 87 %, vilket är något högre än föregående år då nöjdhetsindex var 85 %. Älvsjös index är i år på samma nivå som Stockholm stads genomsnitt, vilket kan utläsas i huvudrapporten för gruppboenden i Stockholm.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sitt boende i helhet är 89 % i Älvsjö, vilket är på samma nivå som Stockholm stads genomsnitt. Det är ett något högre resultat än föregående år då andelen nöjda i Älvsjö var 80 %.

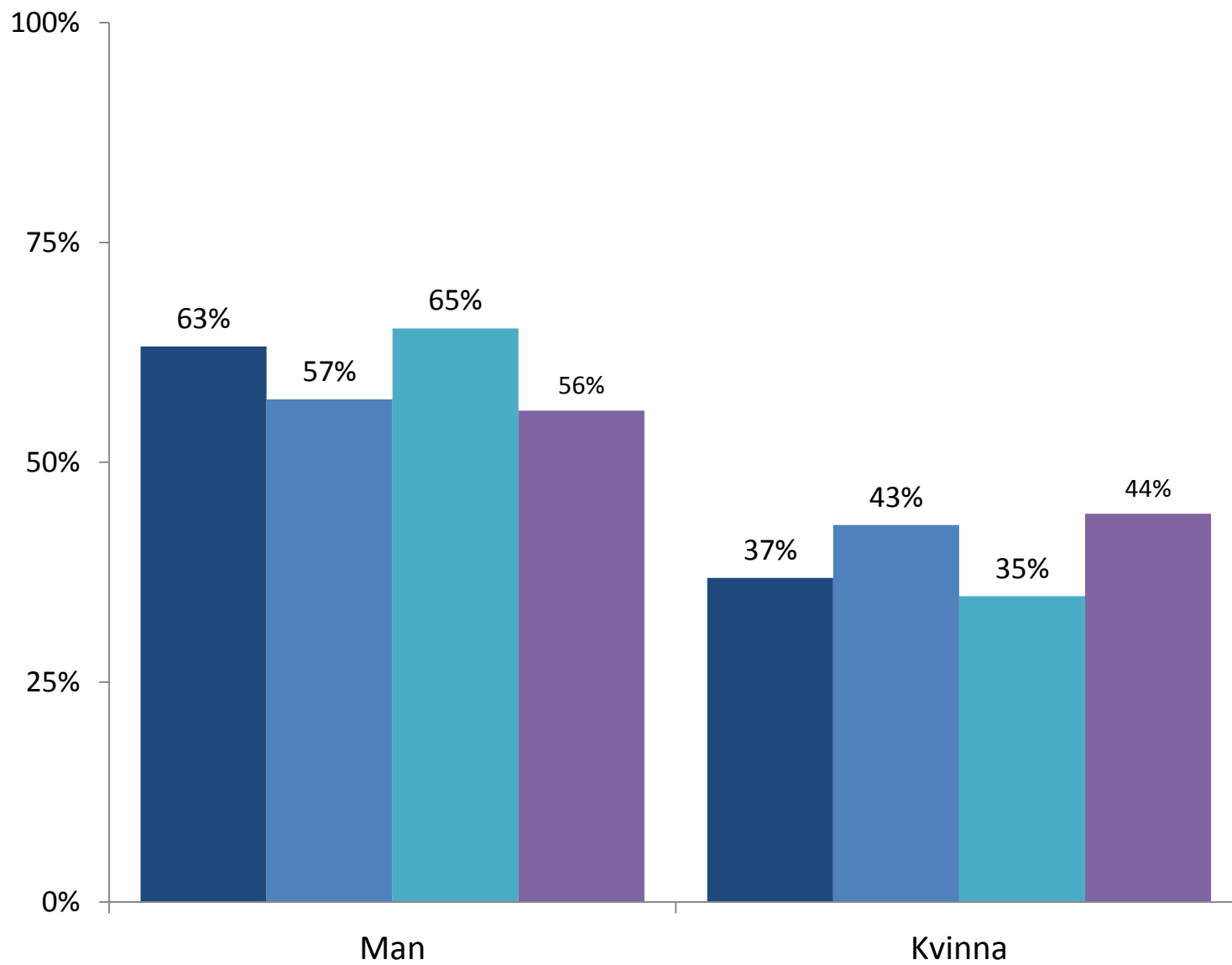
Jämfört med resultaten från föregående års undersökning har det skett både positiva och negativa förändringar. Vad gäller frågan om personalen ger det stöd som behövs för egna aktiviteter, är andelen instämmande 14 % fler jämfört med 2016.

Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat är brukarna i Älvsjö överlag något mer nöjda. Den största skillnaden framgår i frågorna om sjuksköterskan i boendet, där andelen nöjda i Älvsjö är 100 % i samtliga frågor.



# Kön

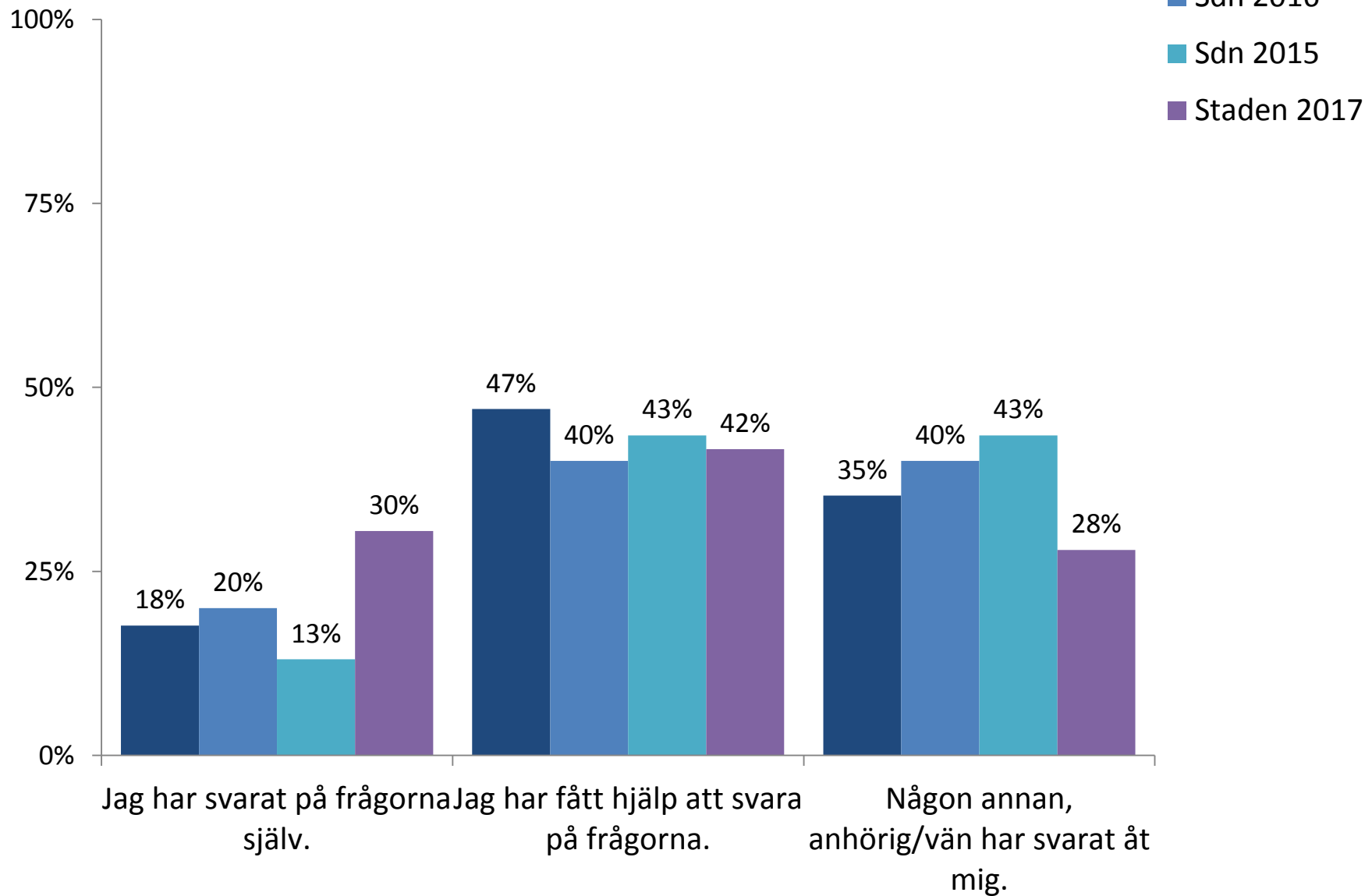
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





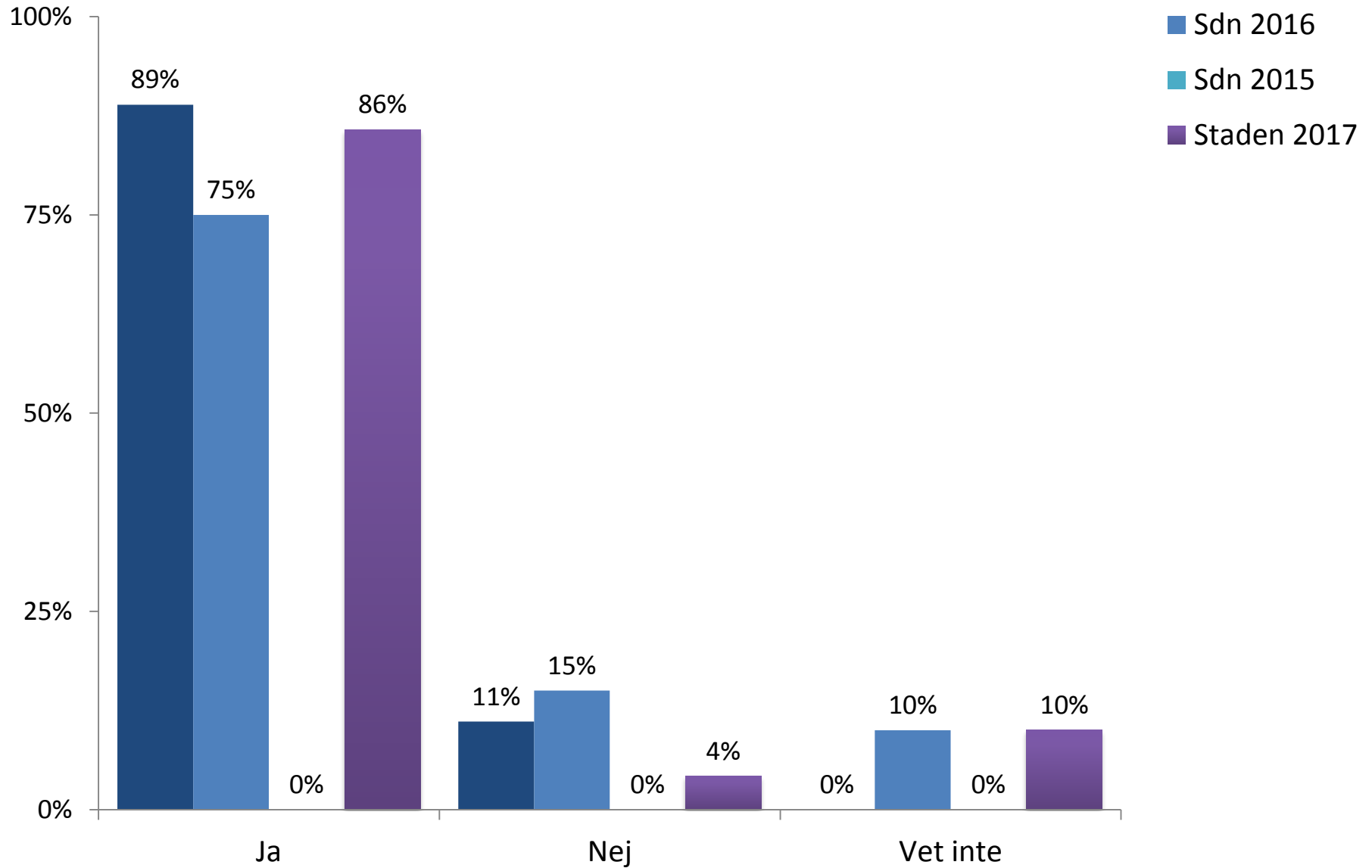


# Vem har svarat på de här frågorna?



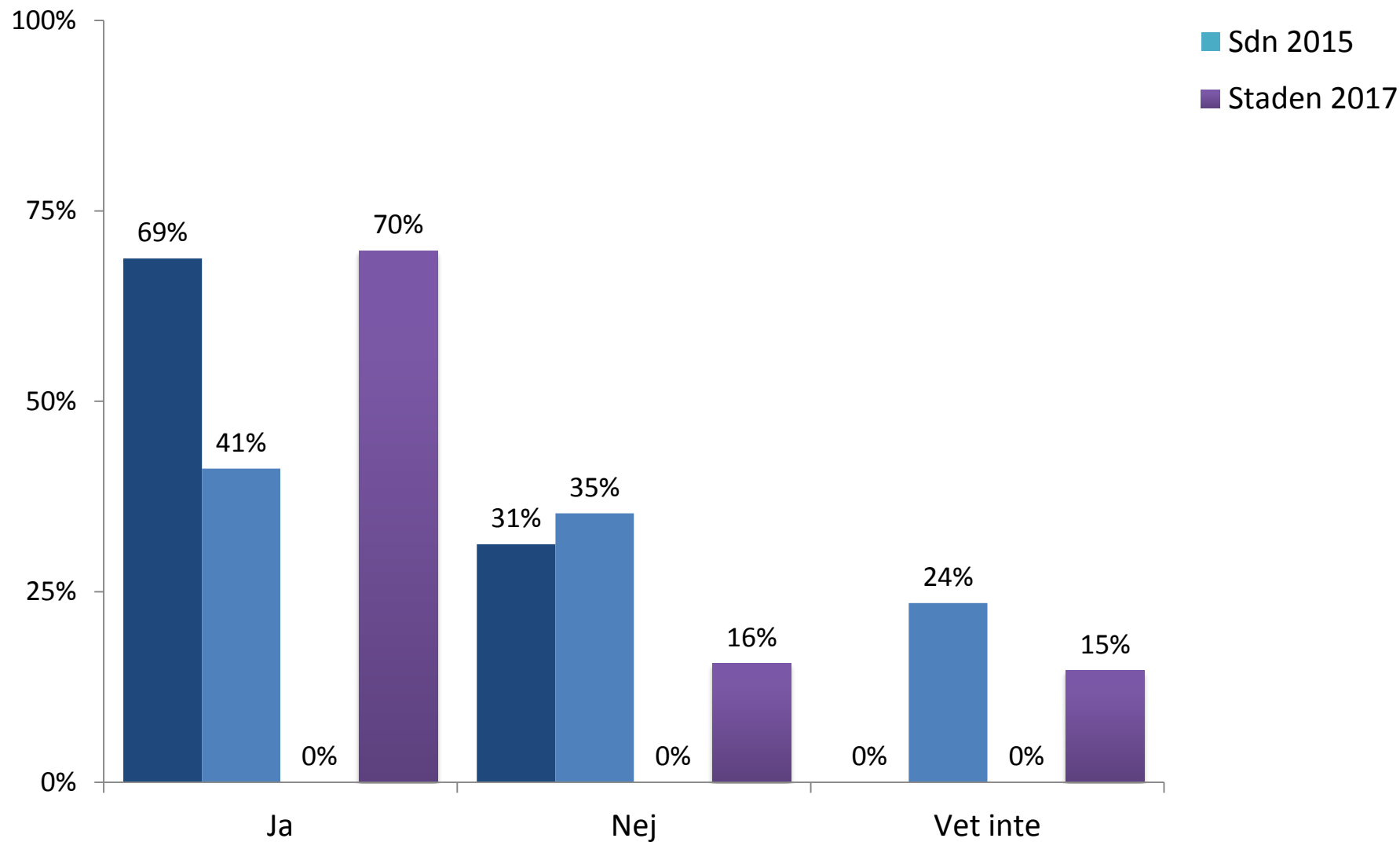


# Har du en genomförandeplan?



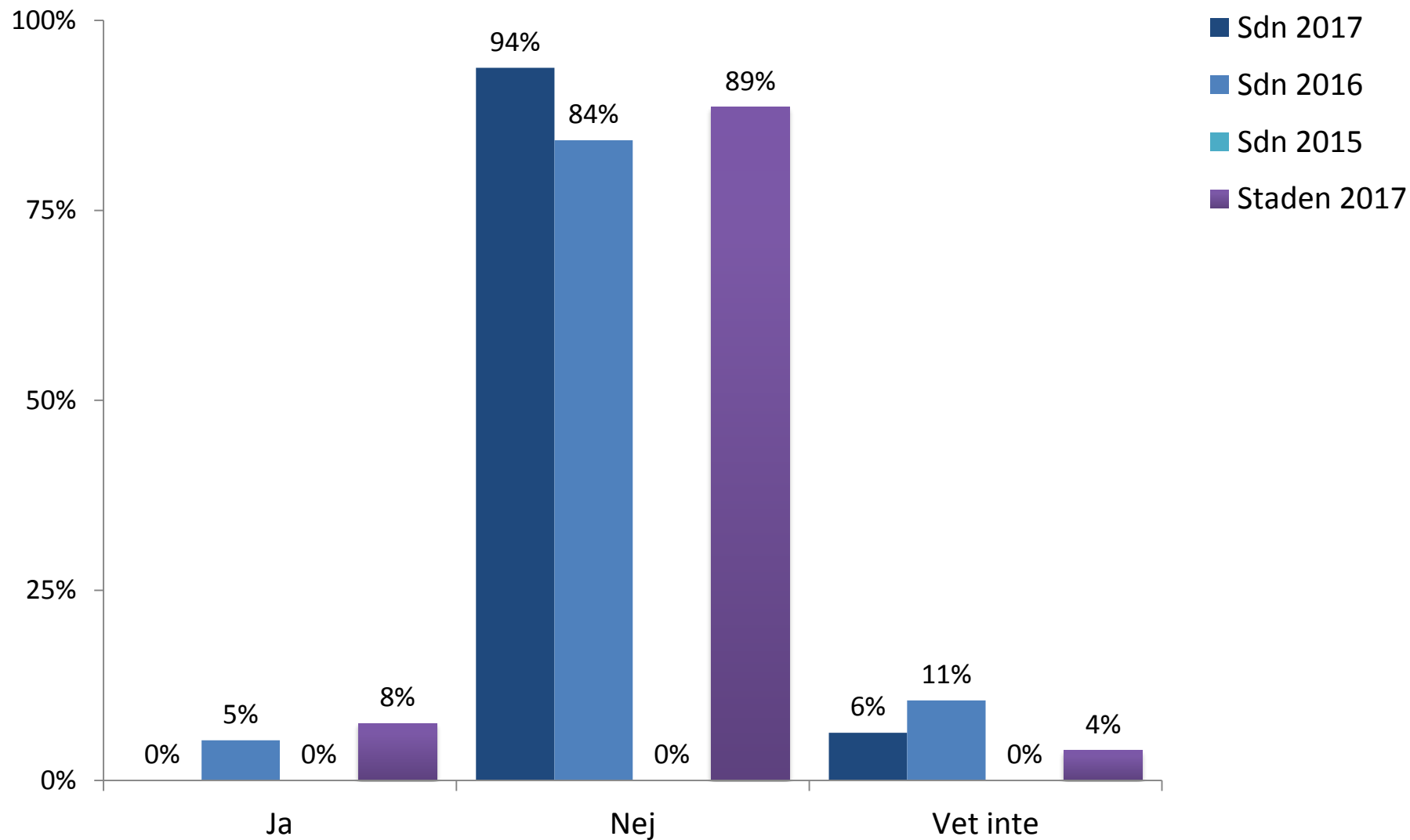


## Har du varit med och gjort din genomförandeplan?





# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? n = 16 (2017)





# Resultat



## Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena  
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.

Personalen lyssnar på mig.

Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.

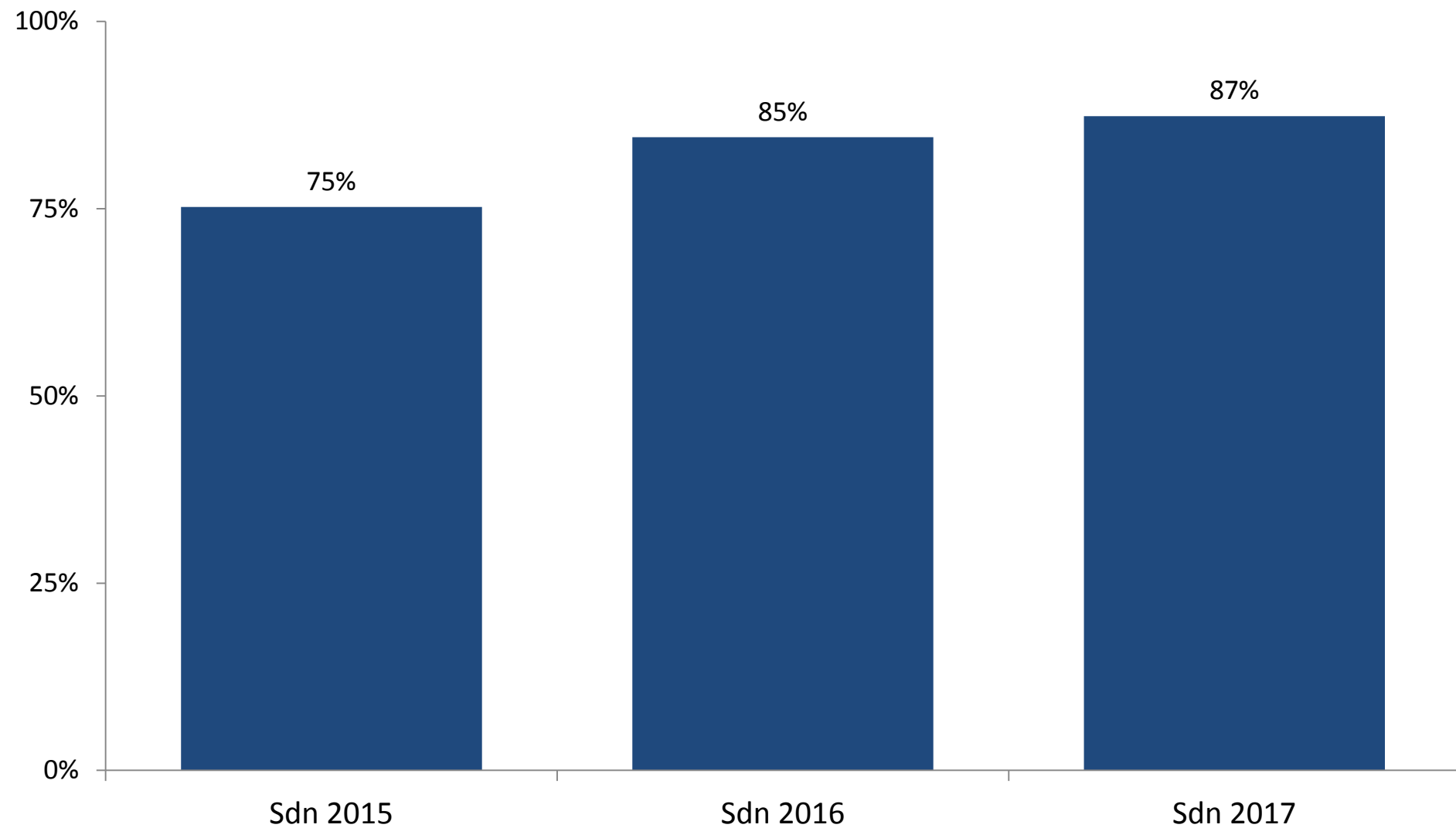
Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.

Jag är nöjd med mitt boende.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet





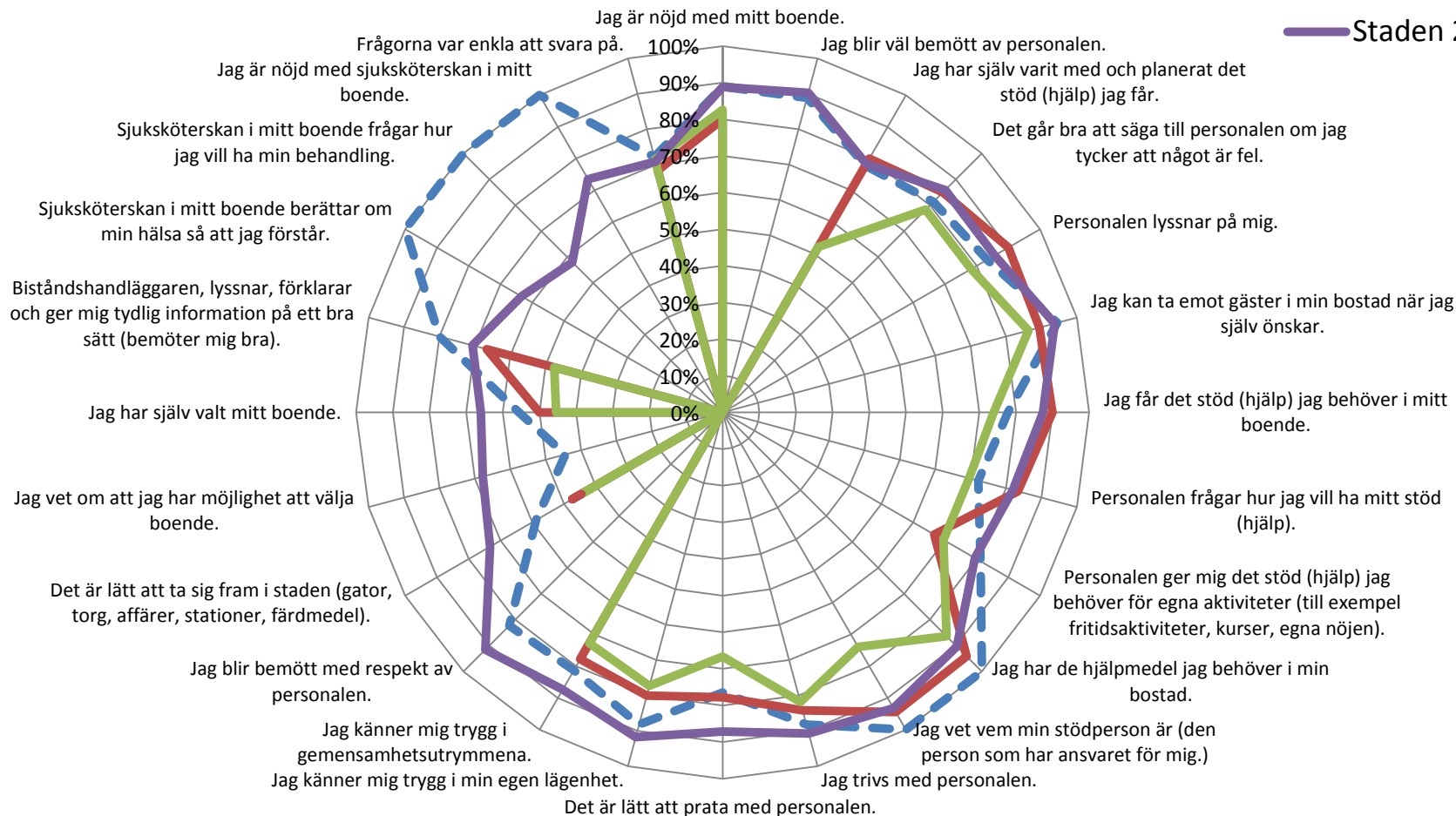
# Andel nöjda





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

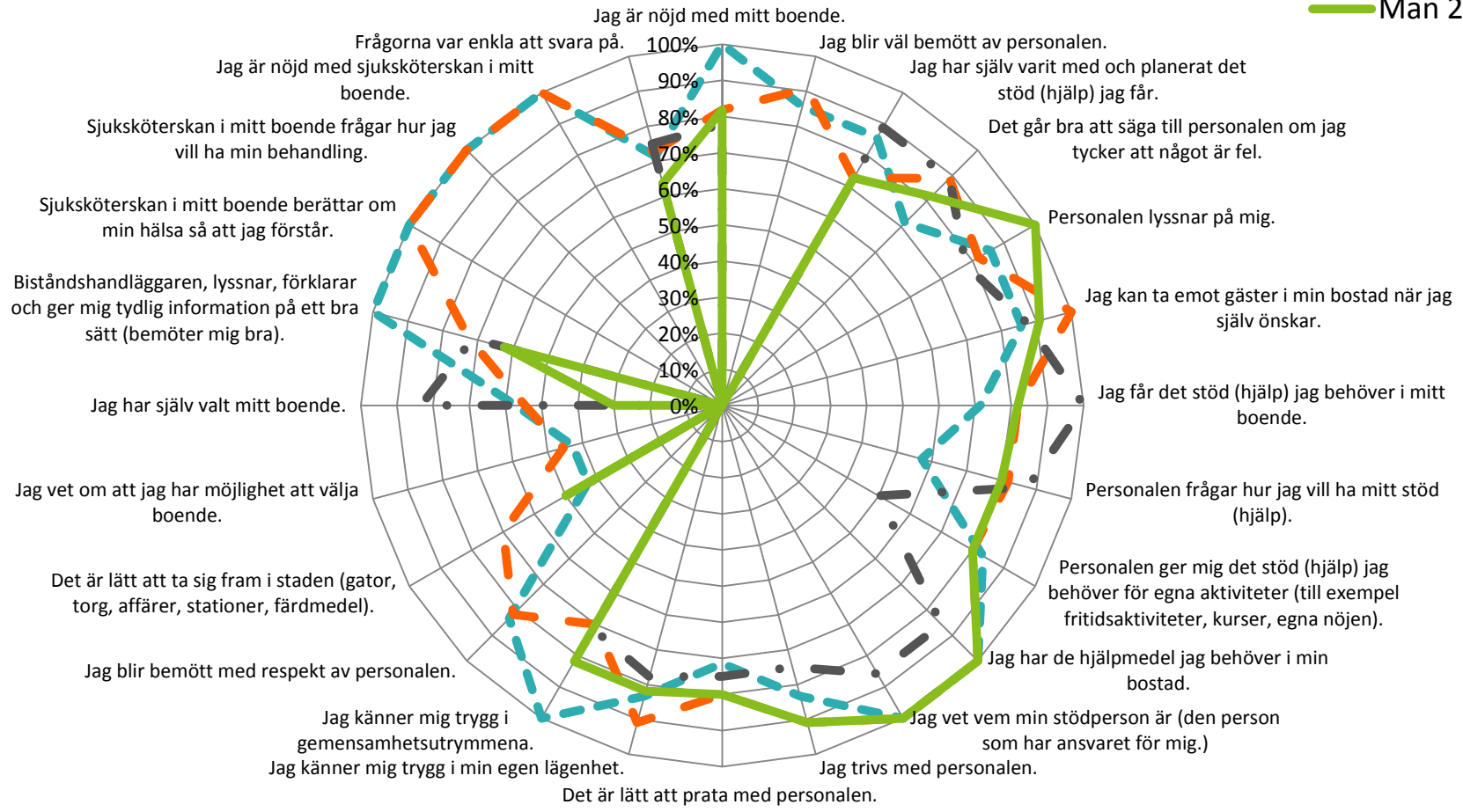
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





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

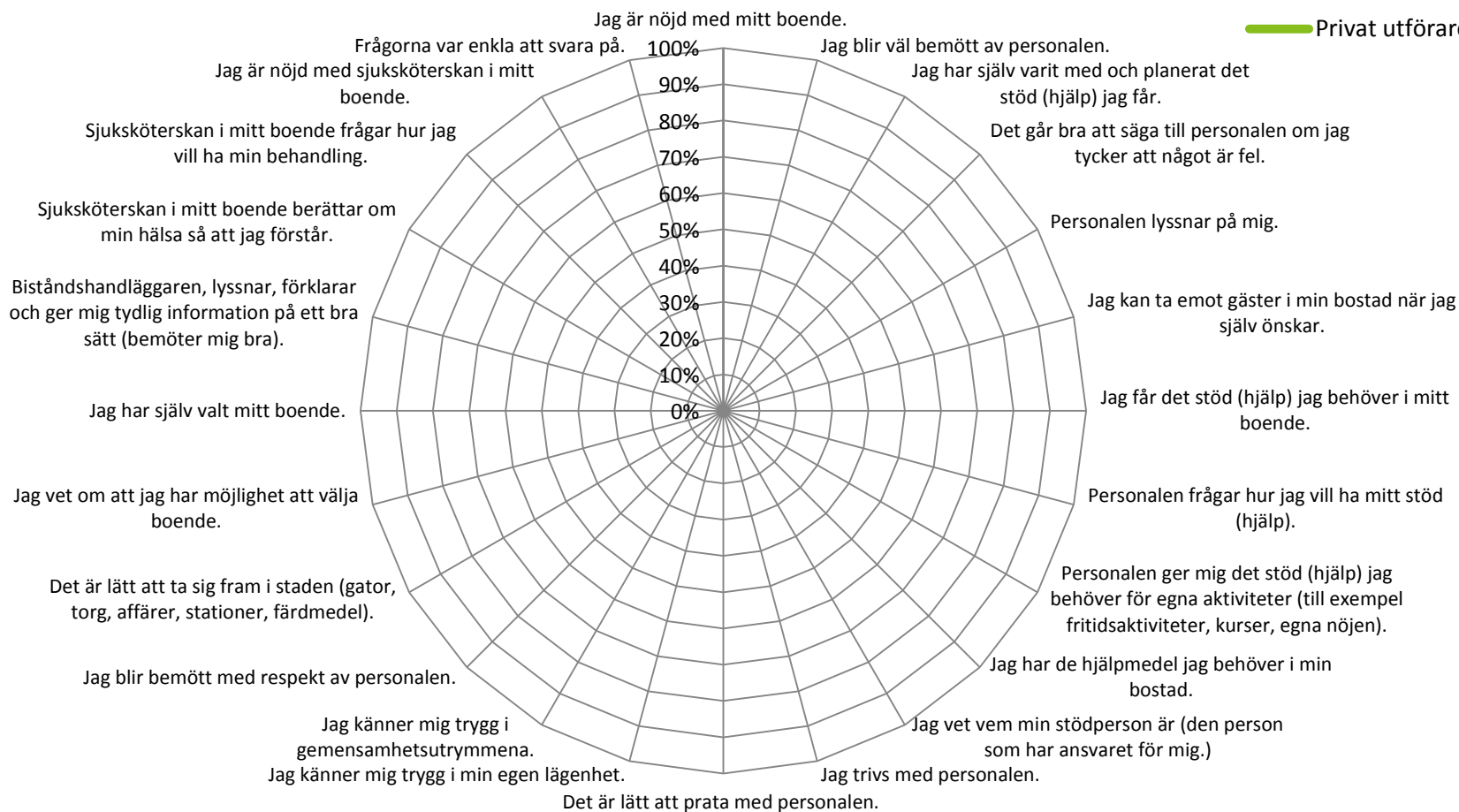
- Kvinna 2017
- Man 2017
- Kvinna 2016
- Man 2016





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

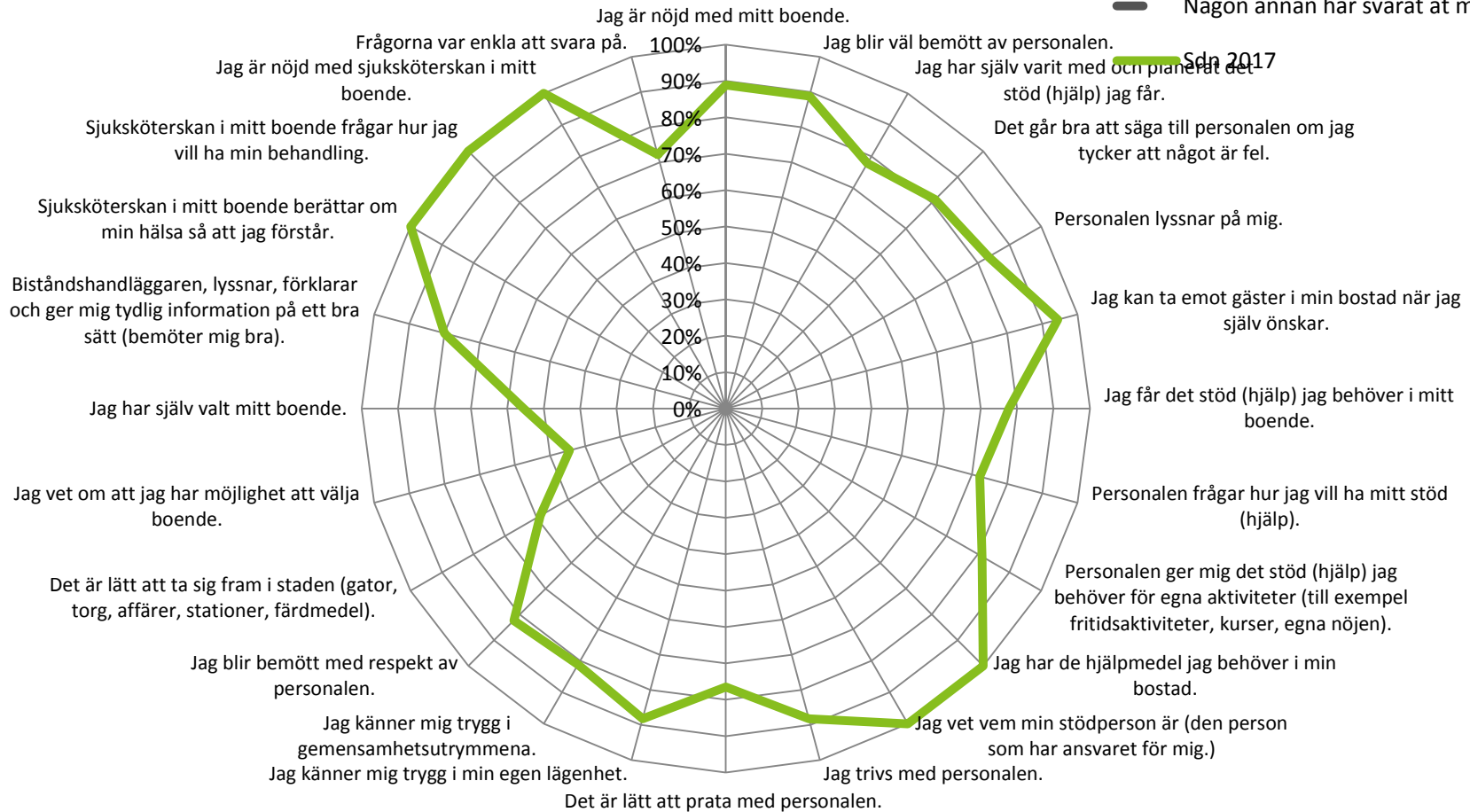
- Egen regi 2017
- Privat utförare 2017
- Egen regi 2016
- Privat utförare 2016





# 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



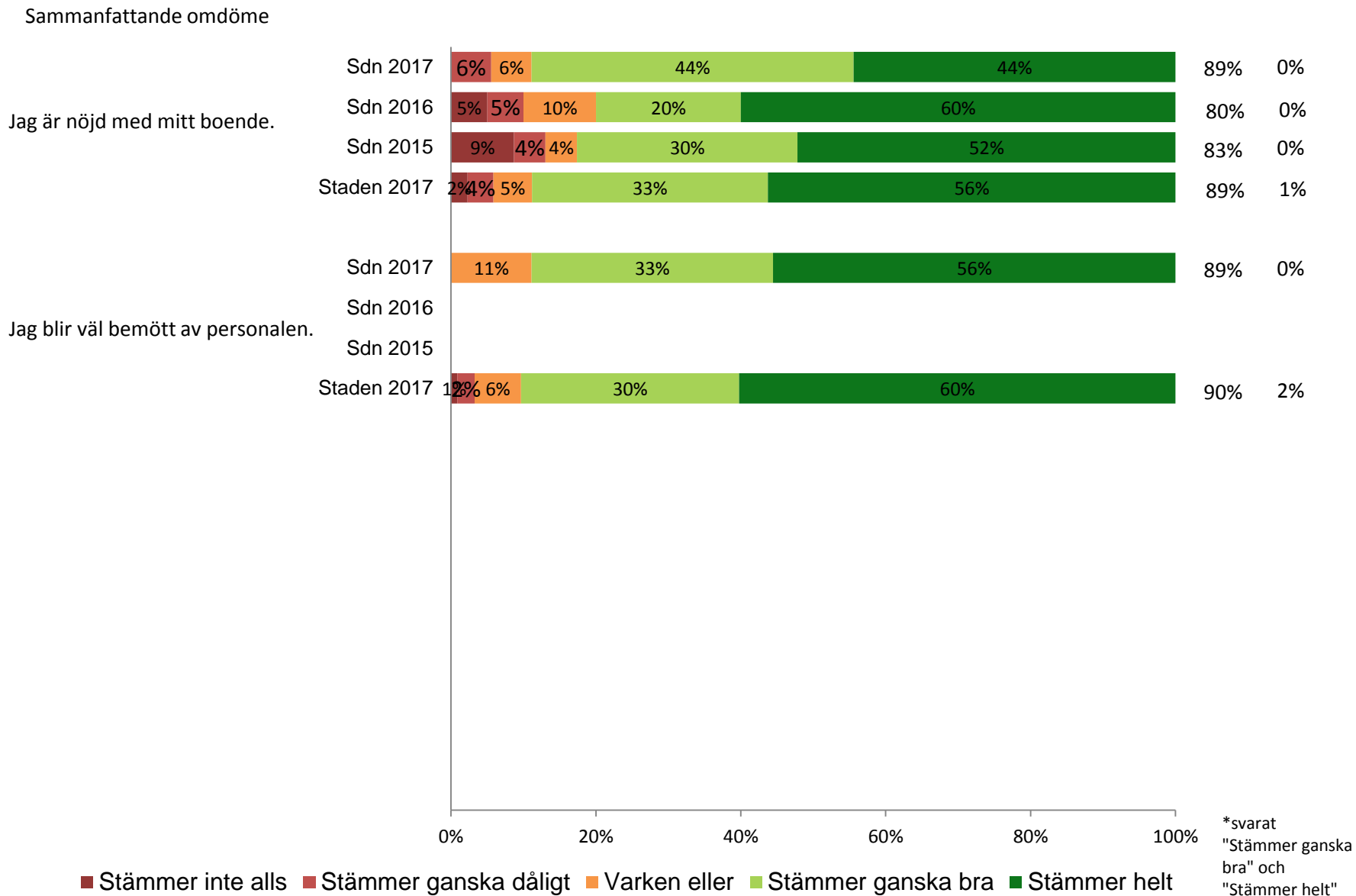


# Resultat per fråga över tid



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

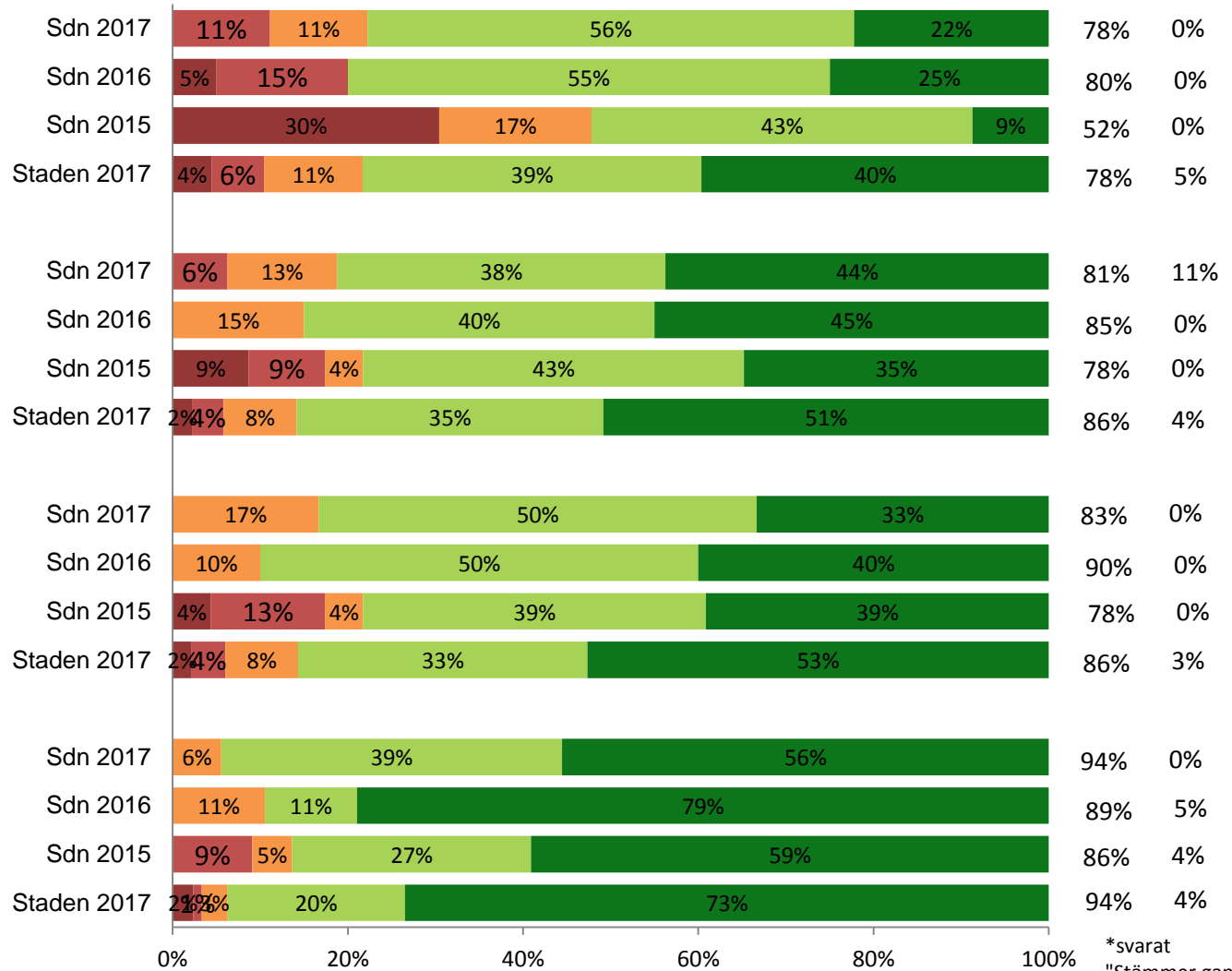
Att kunna vara med och bestämma

Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.

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

Personalen lyssnar på mig.

Jag kan ta emot gäster när jag själv önskar.



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

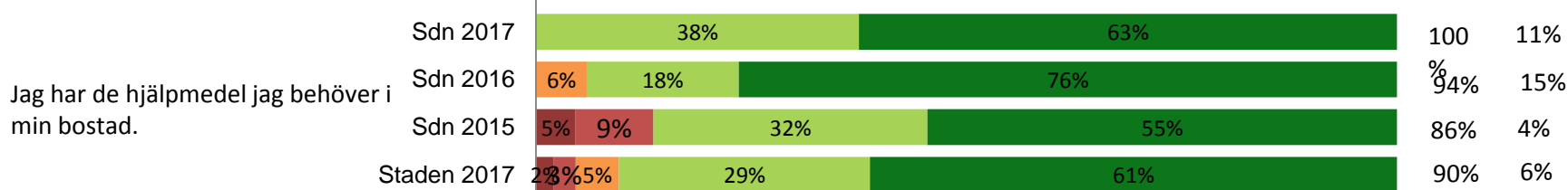
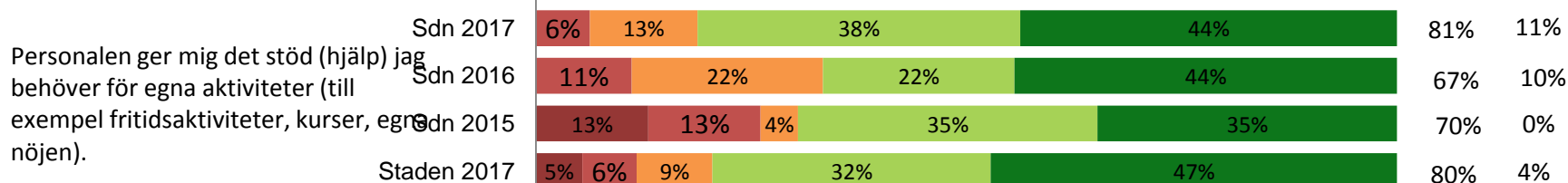
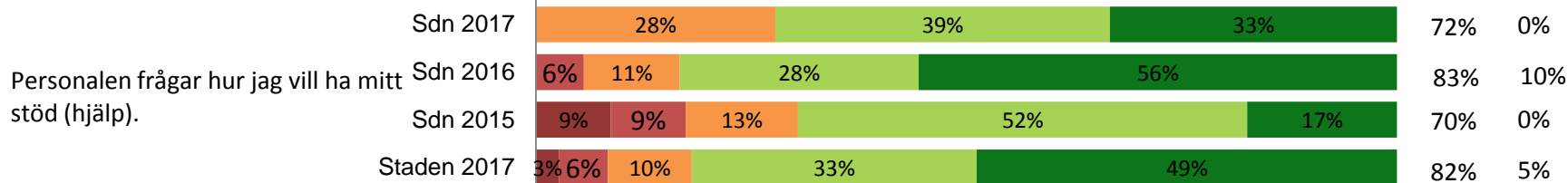
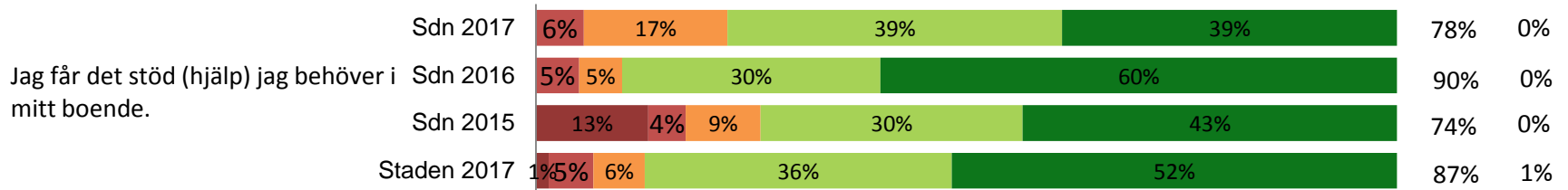
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig



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

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

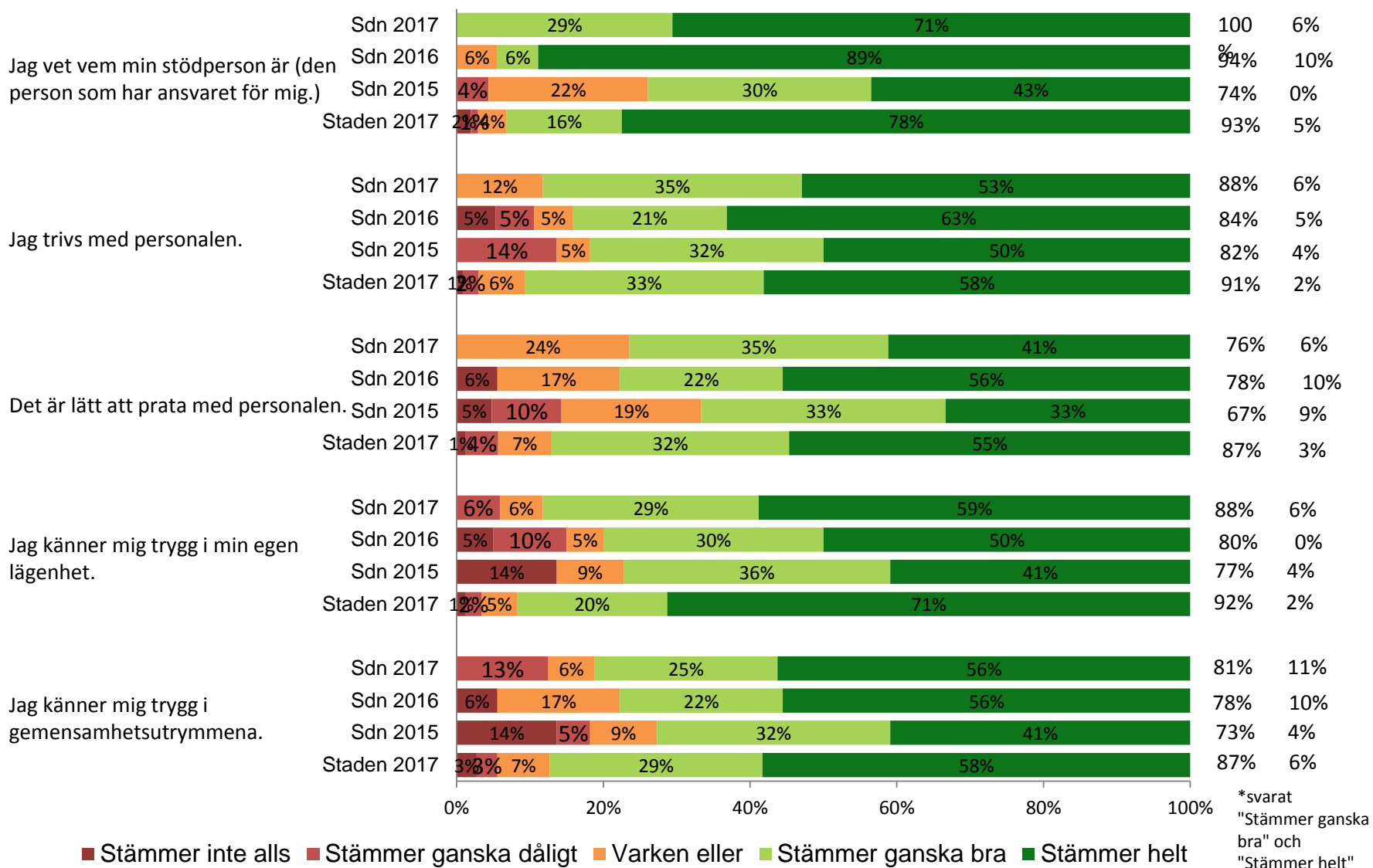




# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Trygghet



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

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

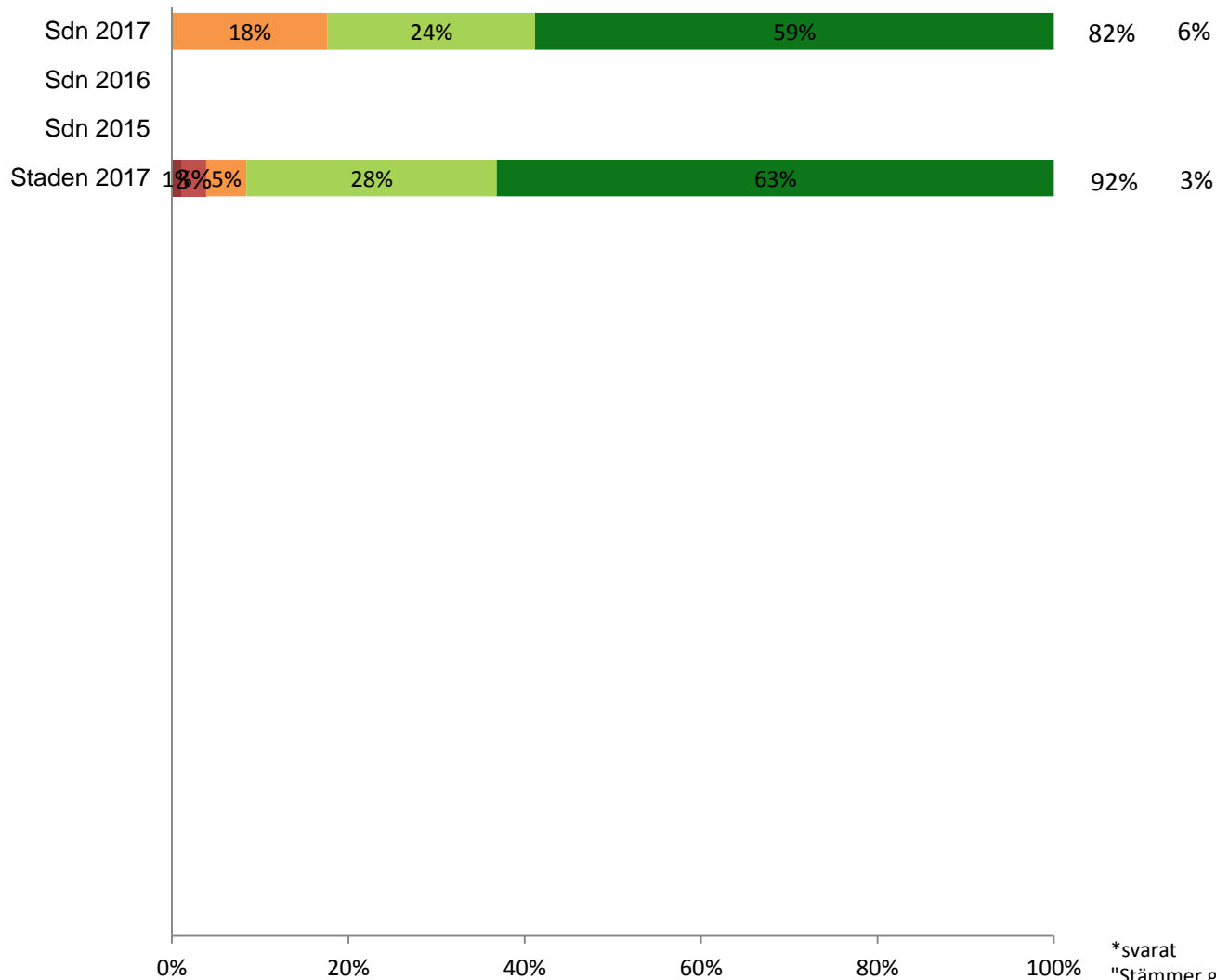


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Trygghet

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"

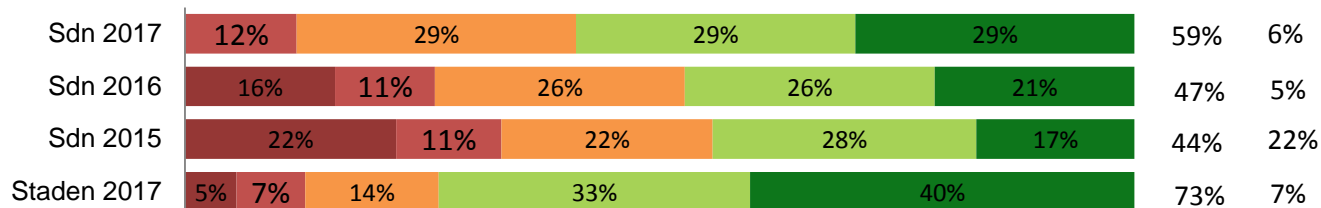


# Sdn per år

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"

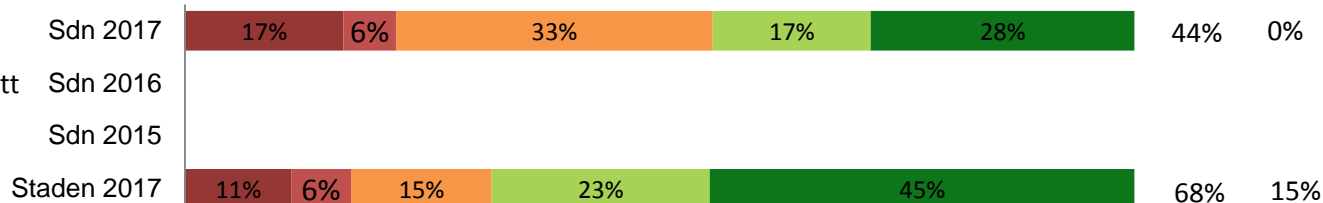


# Sdn per år

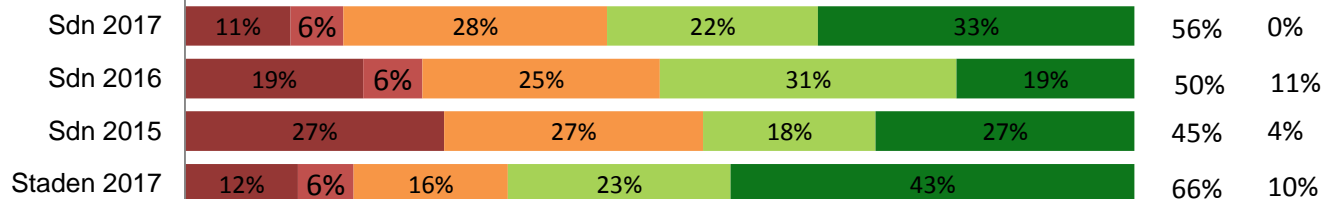
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet att  
välja boende.



Jag har själv valt mitt boende.



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

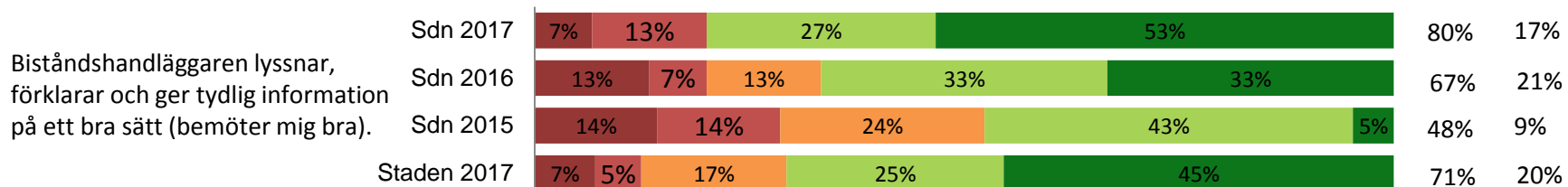
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggaren



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

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

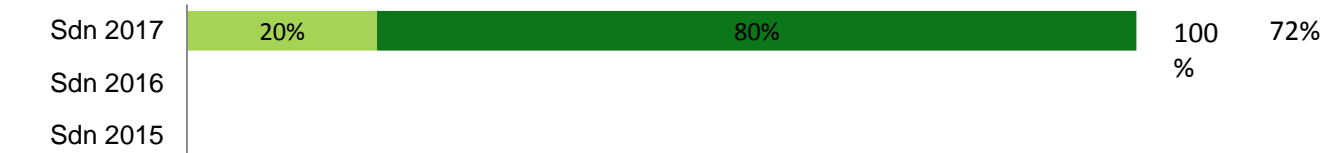


# Sdn per år

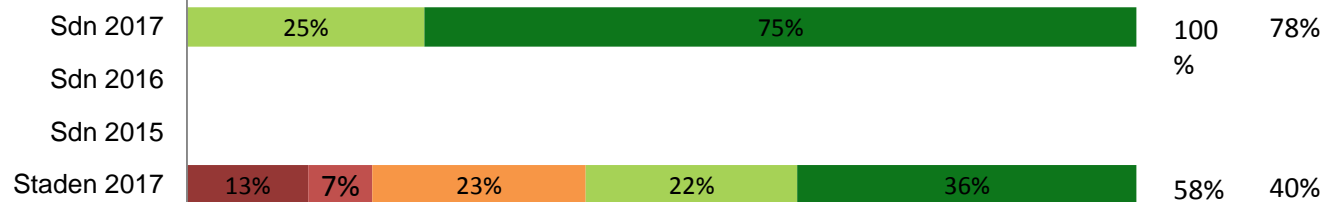
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om hälso- och sjukvården

Sjuksköterskan i mitt boende berättar om min hälsa så att jag förstår.



Sjuksköterskan i mitt boende frågar hur jag vill ha min behandling.



Jag är nöjd med sjuksköterskan i mitt boende.



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

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

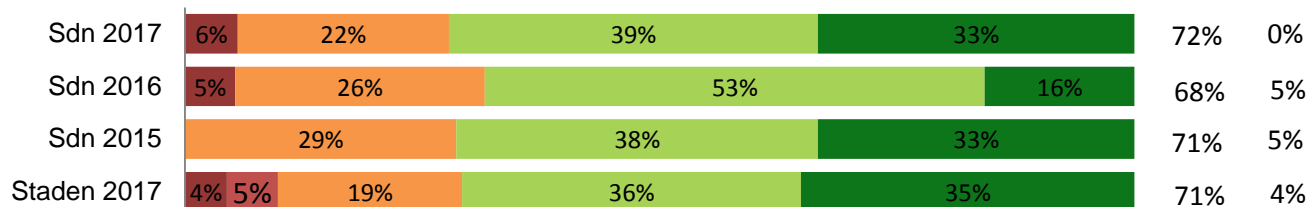


# Sdn per år

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**

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





# Resultat per kön

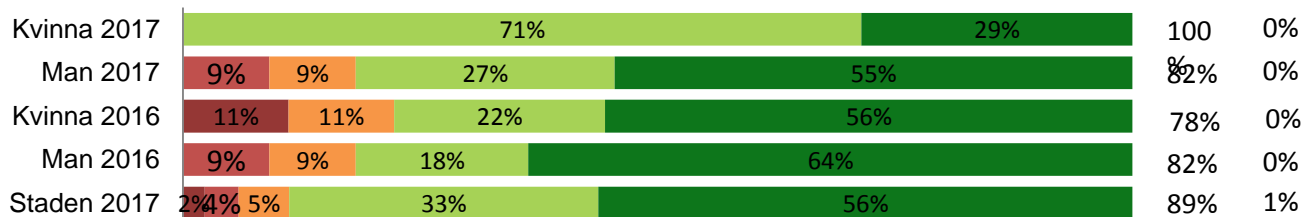


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt boende.



Jag blir väl bemött av personalen.



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

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

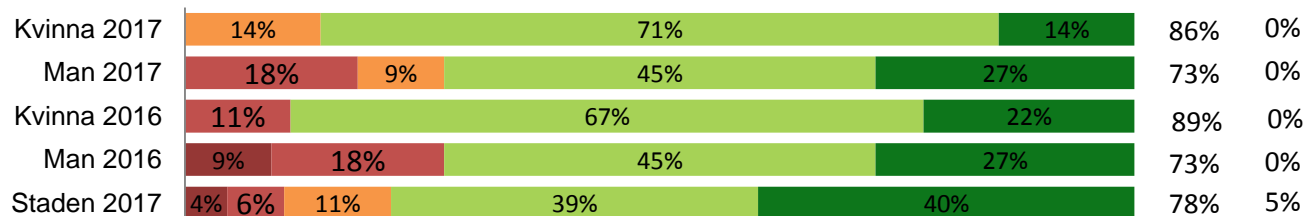


# Sdn per kön

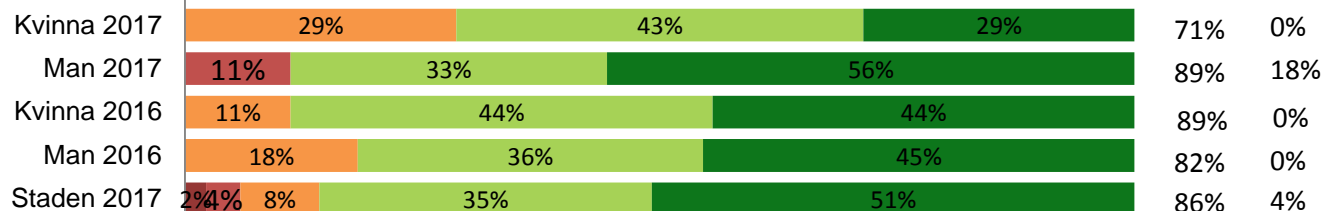
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

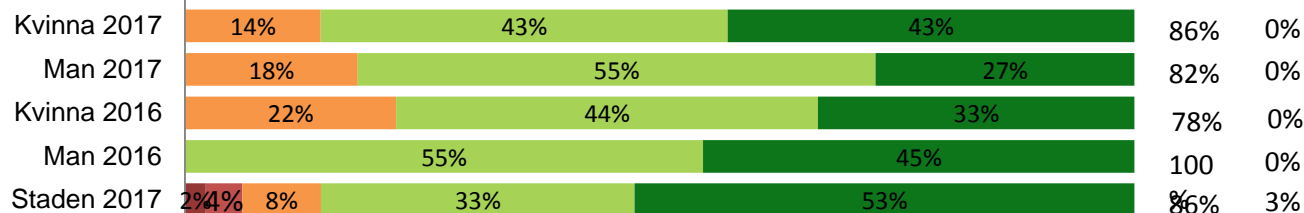
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.



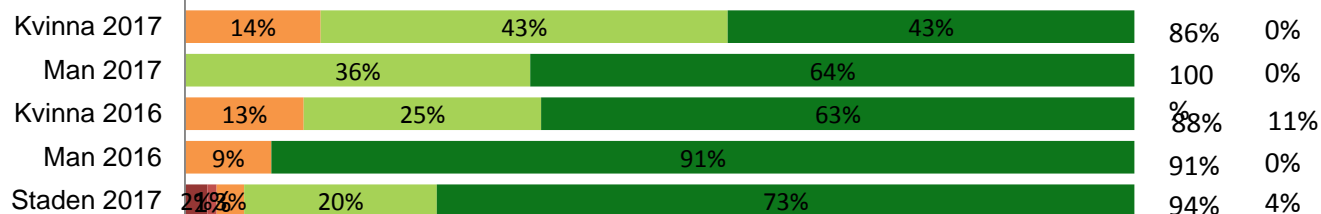
Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel.



Personalen lyssnar på mig.



Jag kan ta emot gäster när jag själv önskar.



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

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

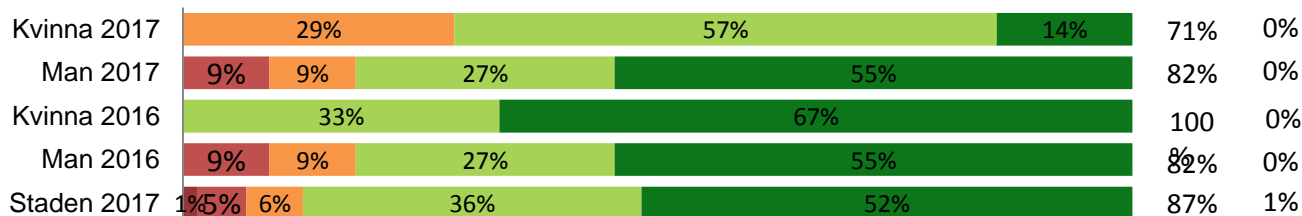


# Sdn per kön

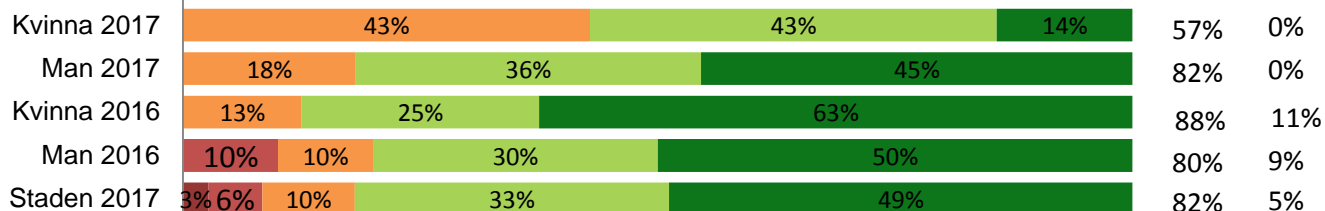
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig

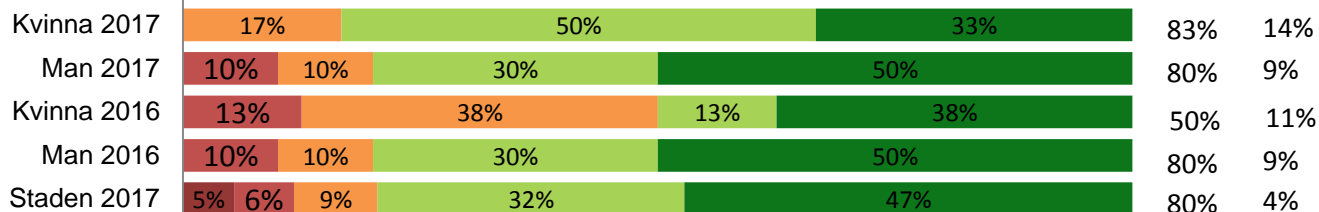
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.



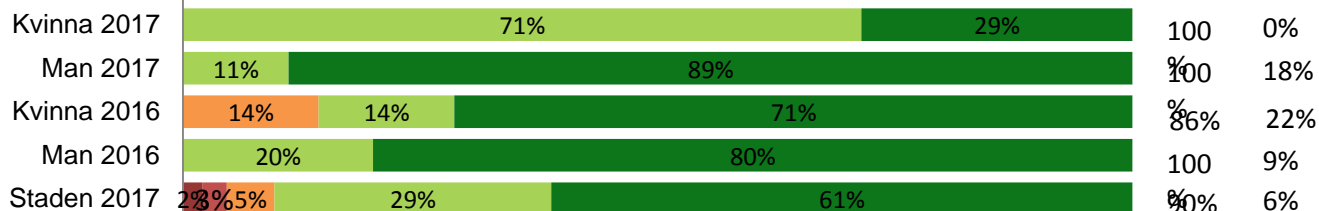
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för egna aktiviteter (till exempel fritidsaktiviteter, kurser, egna nöjen).



Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



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

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

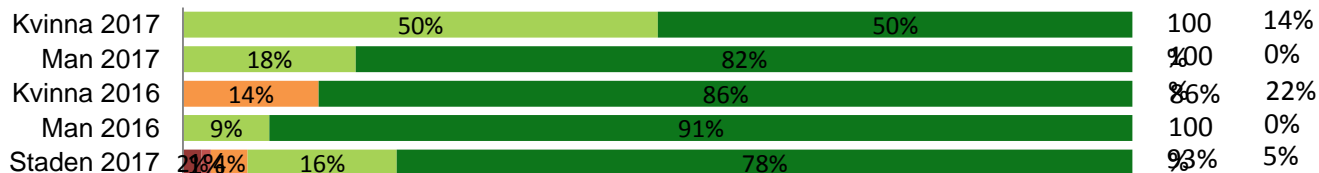


# Sdn per kön

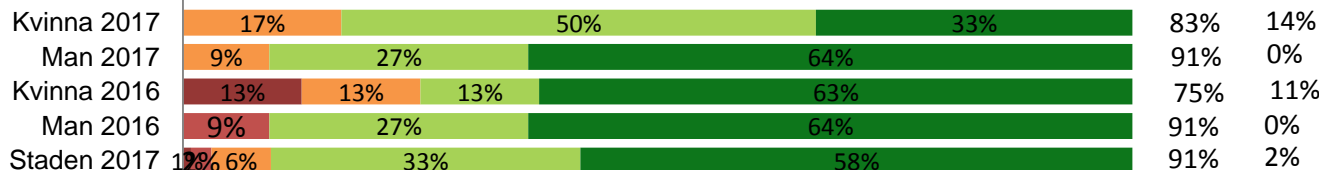
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Trygghet

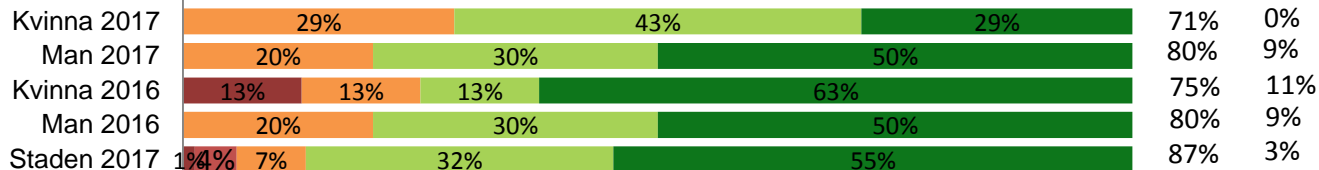
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig.)



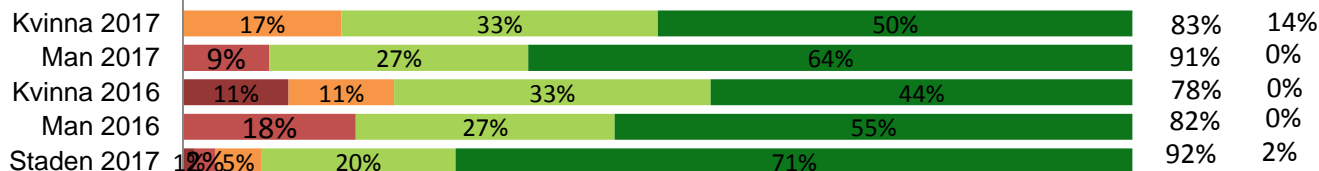
Jag trivs med personalen.



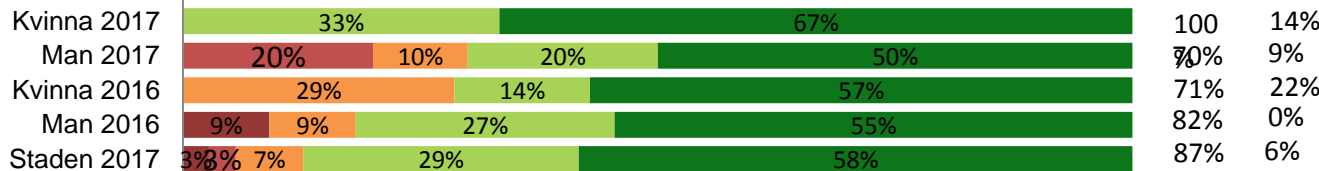
Det är lätt att prata med personalen.



Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.



Jag känner mig trygg i gemensamhetsutrymmena.



■ 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

Personalen bemöter  
mig med respekt.



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

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

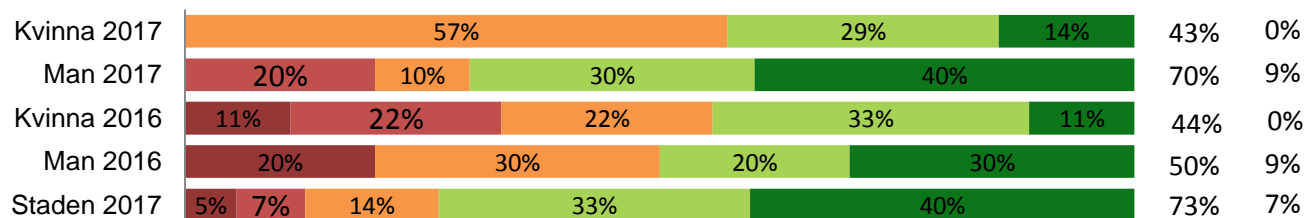


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## 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"

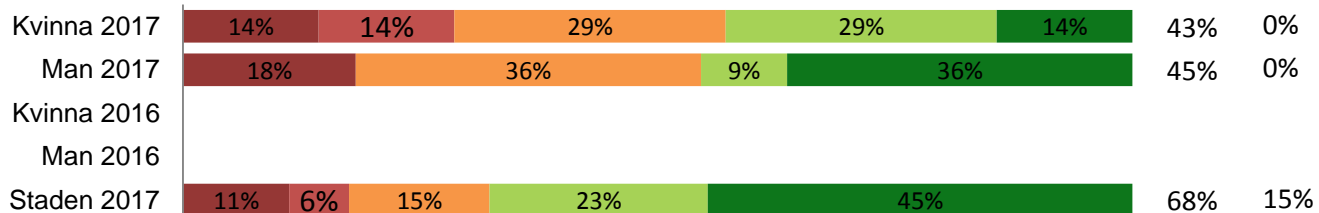


# Sdn per kön

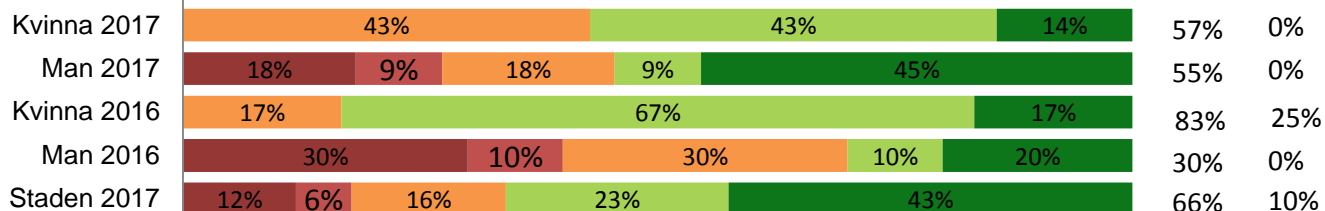
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har  
möjlighet att välja  
boende.



Jag har själv valt mitt  
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"



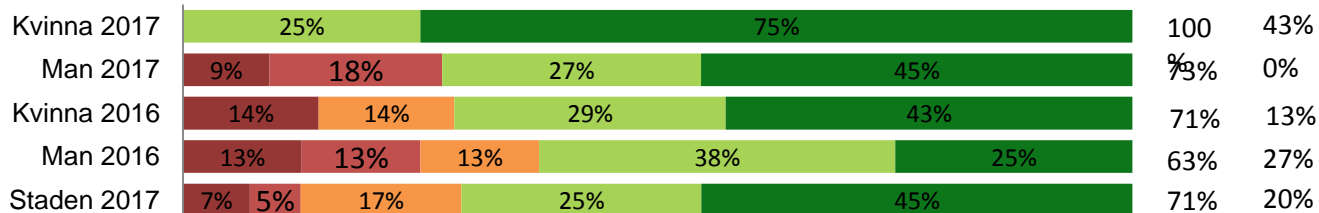


# Sdn per kön

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"

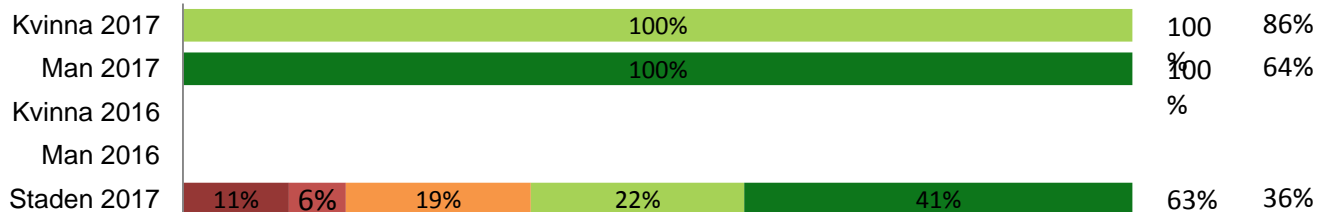


# Sdn per kön

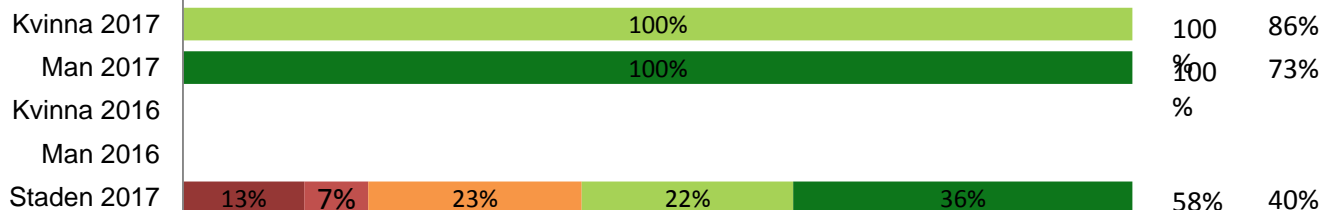
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Frågor om hälso- och sjukvården

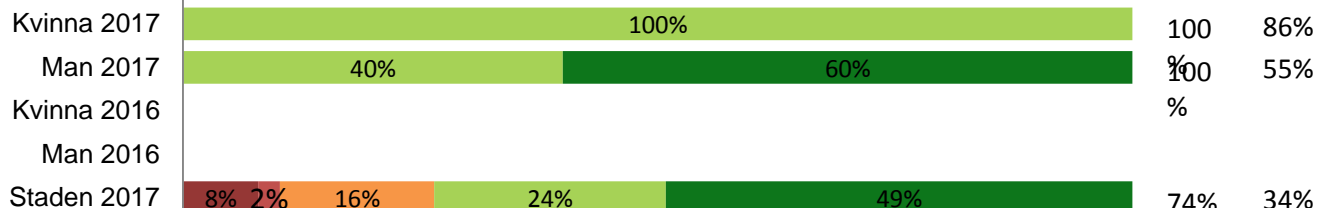
Sjuksköterskan i mitt boende berättar om min hälsa så att jag förstår.



Sjuksköterskan i mitt boende frågar hur jag vill ha min behandling.



Jag är nöjd med sjuksköterskan i mitt boende.



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

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

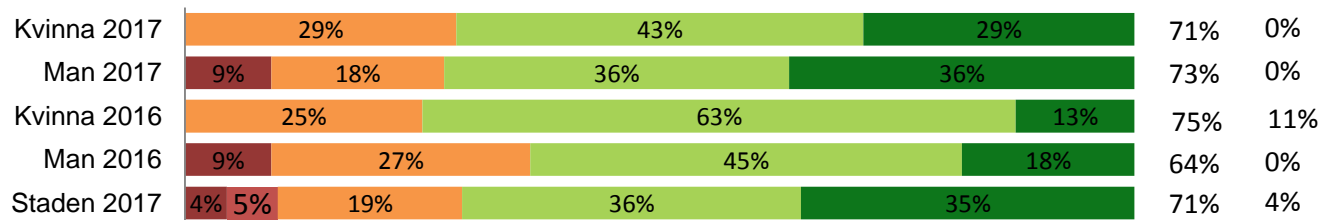


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på.



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

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



# **Resultat per 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.

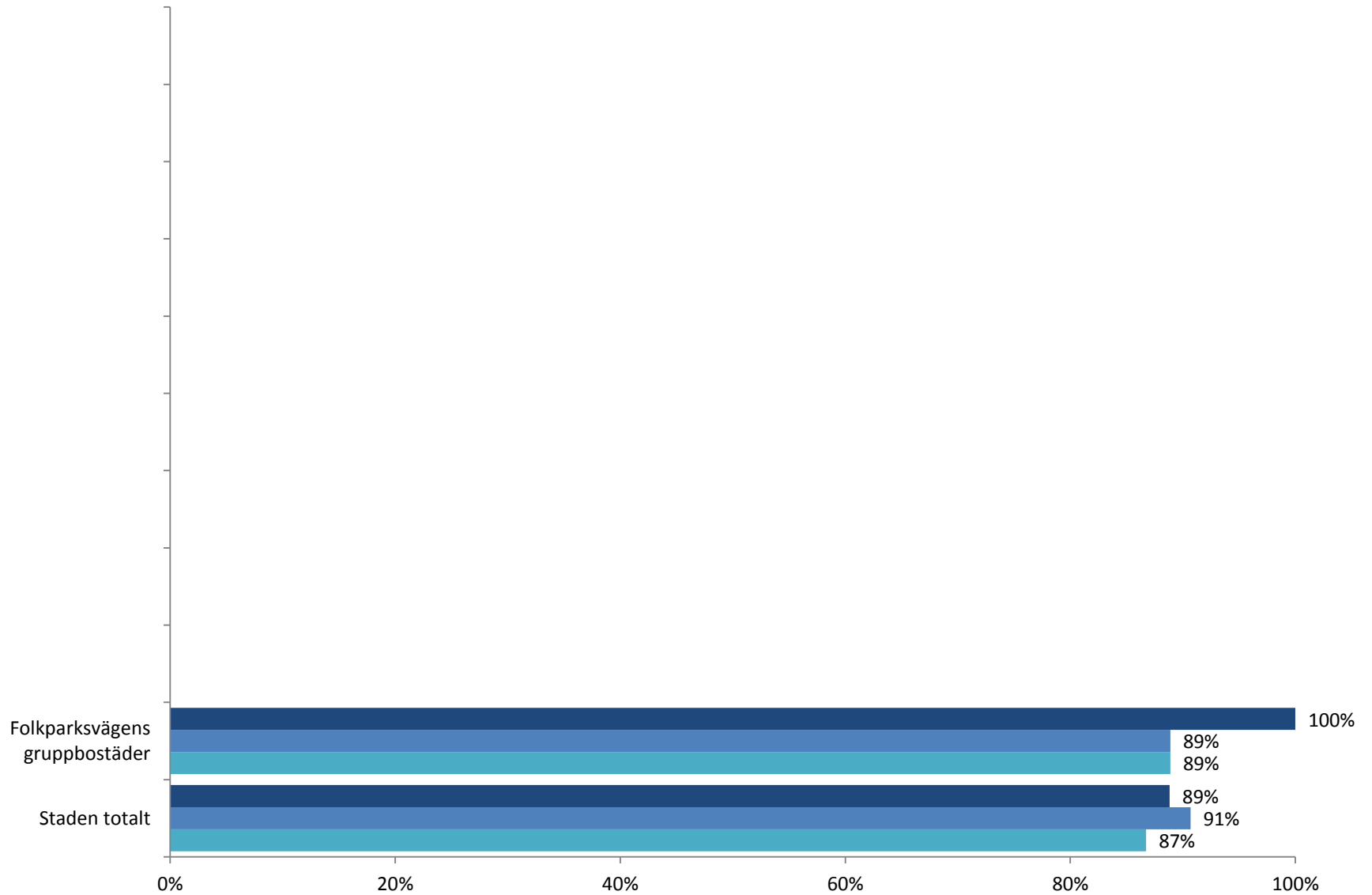
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.

# Sammanfattande omdöme

2017  
2016  
2015



Jag är nöjd med mitt boende.

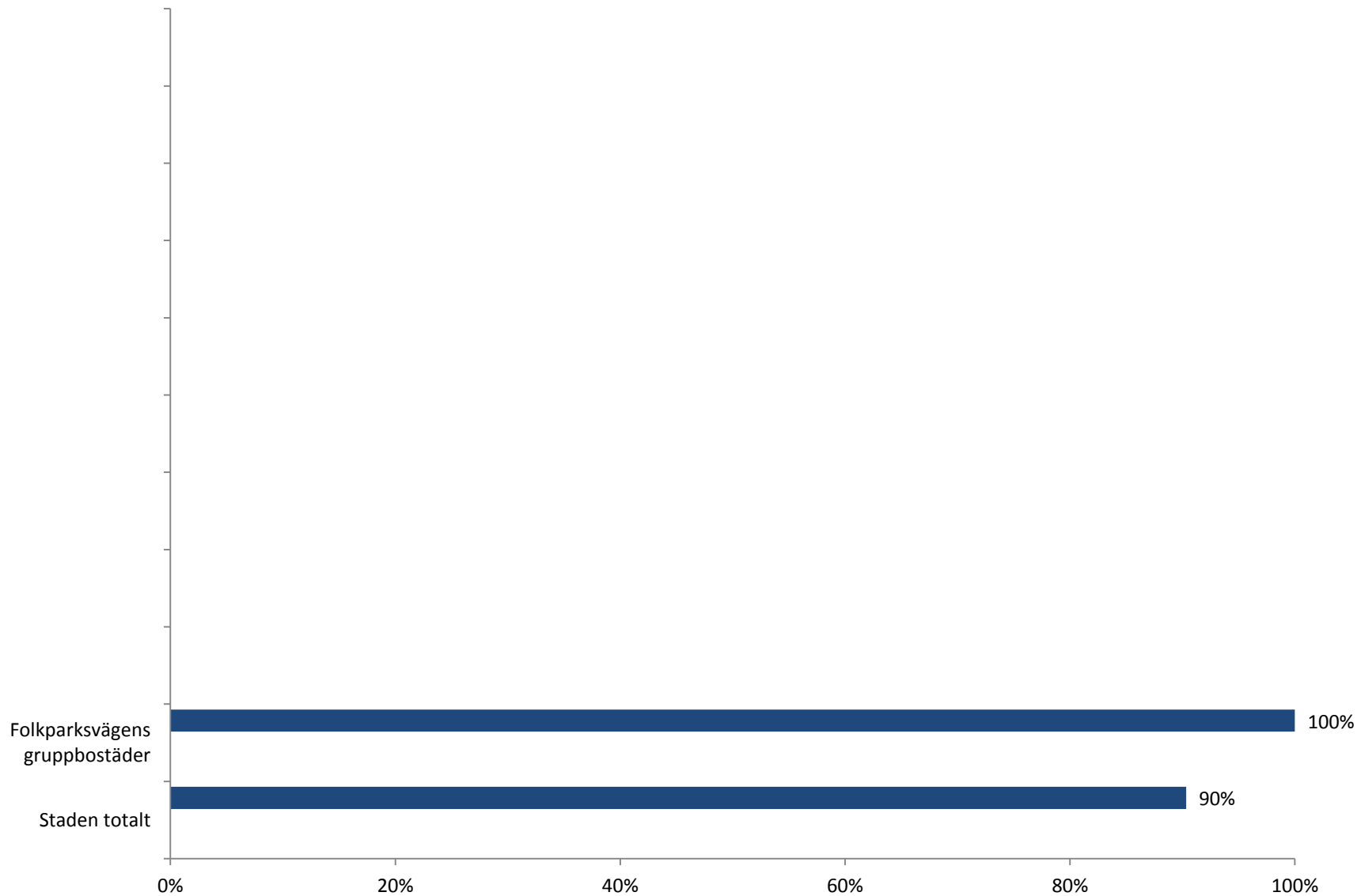


# Sammanfattande omdöme

- 2017
- 2016
- 2015



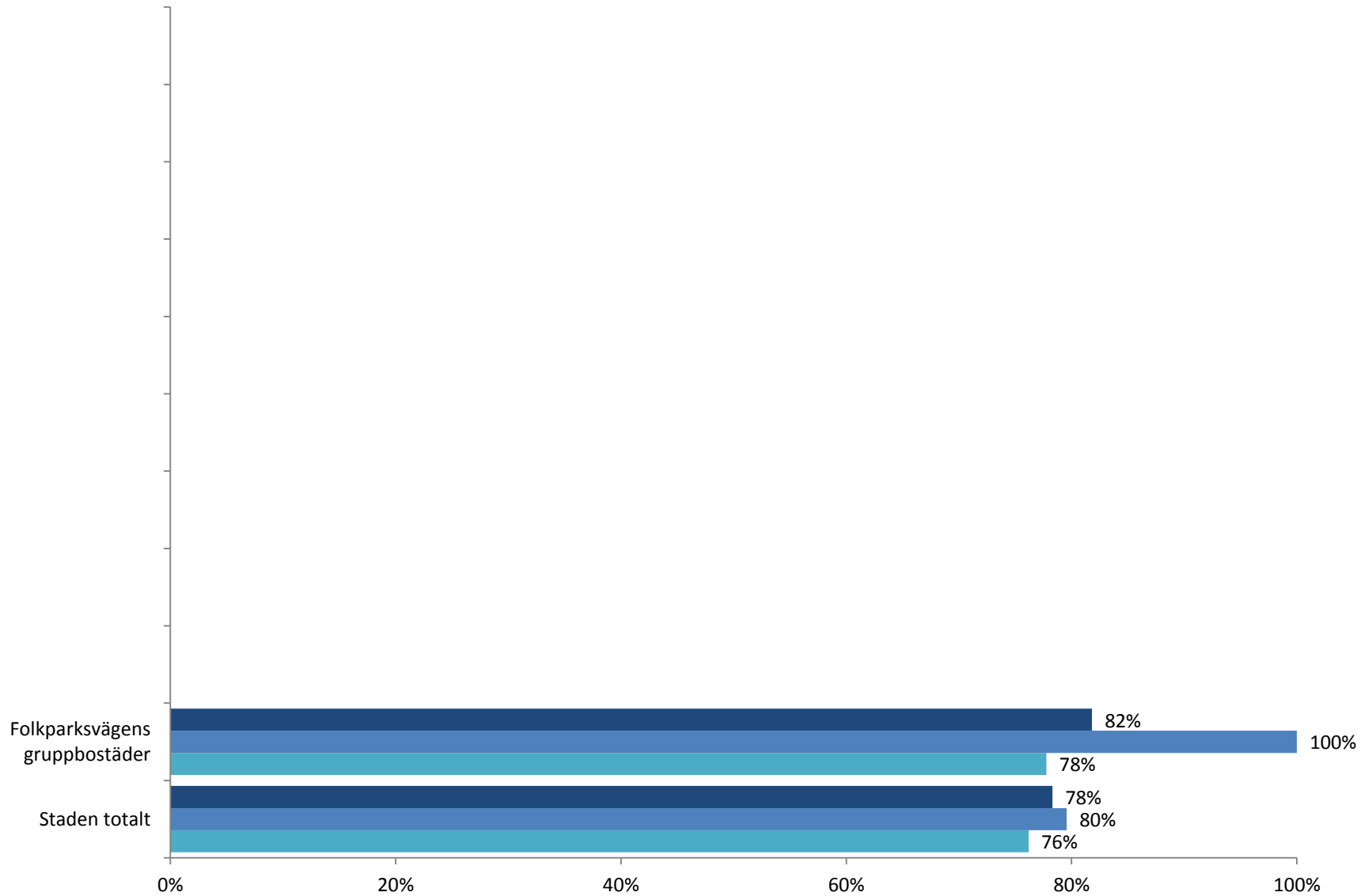
Jag blir väl bemött av personalen.



# Att kunna vara med och bestämma

Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

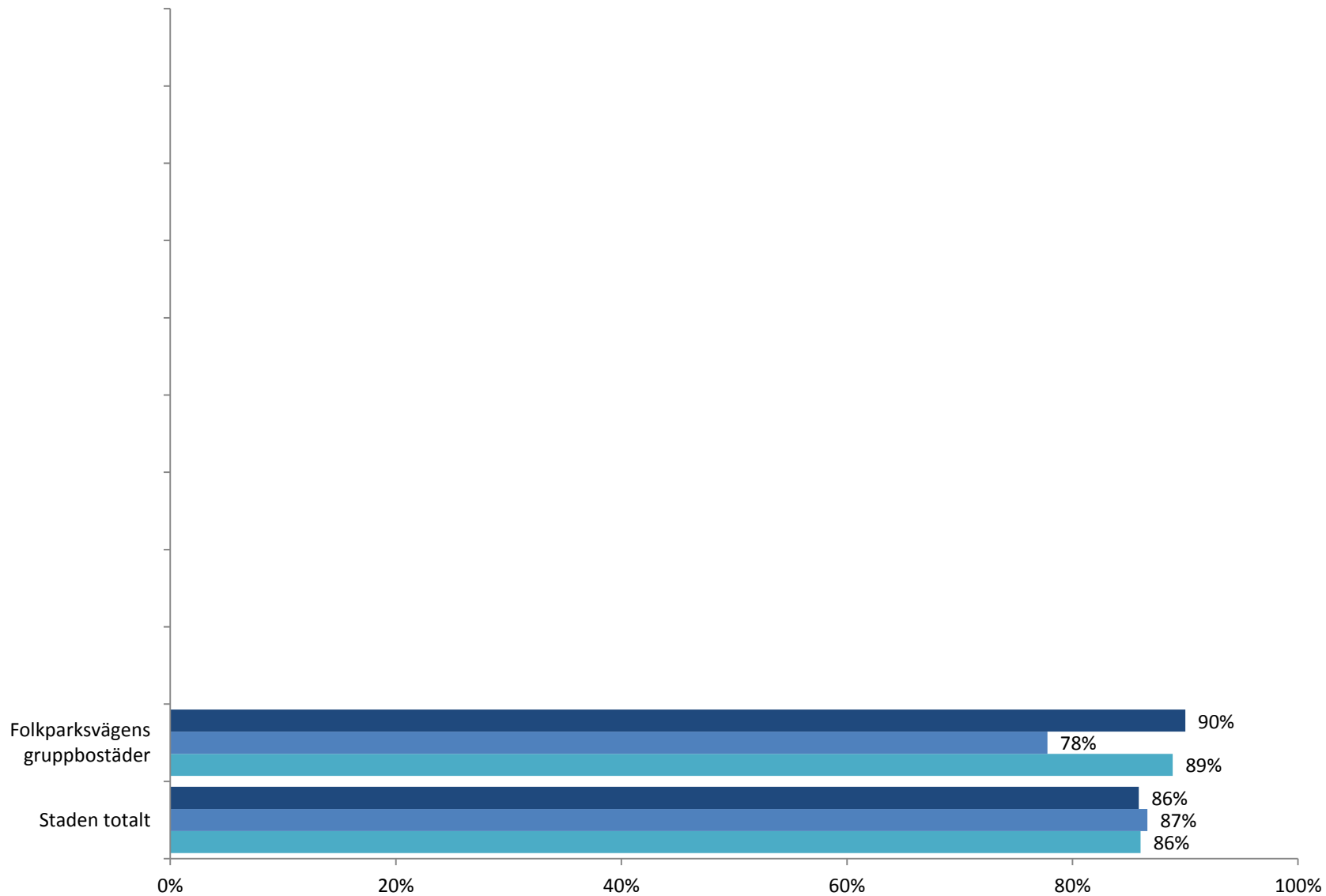




## Att kunna vara med och bestämma

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

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

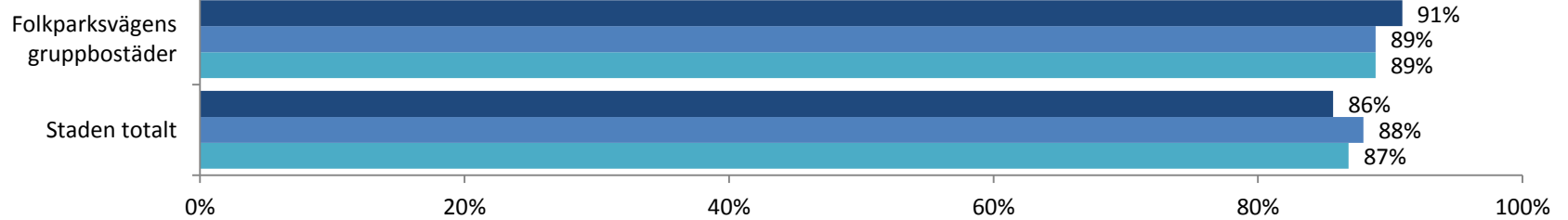


# Att kunna vara med och bestämma

2017  
2016  
2015



Personalen lyssnar på mig.

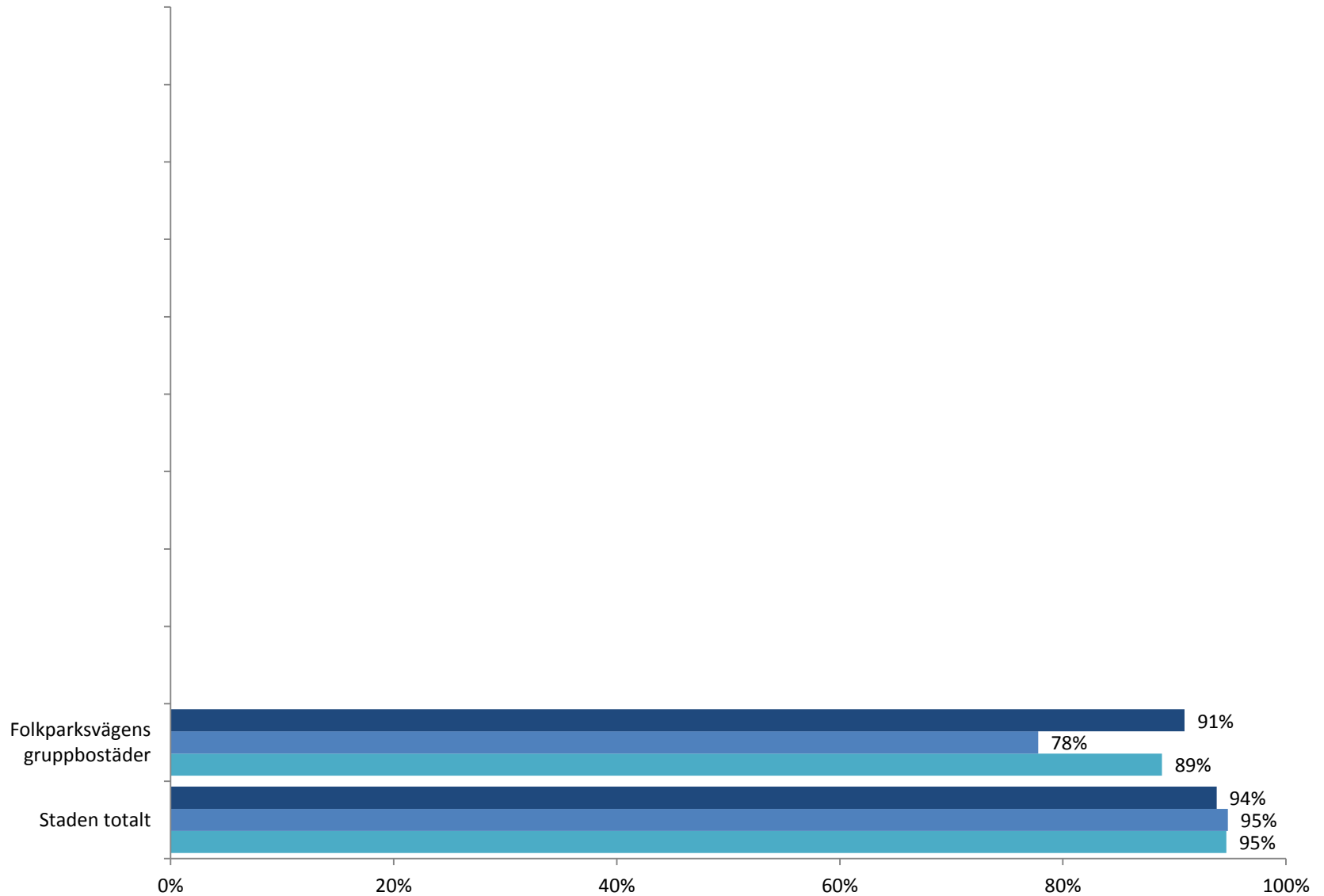


# Att kunna vara med och bestämma

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



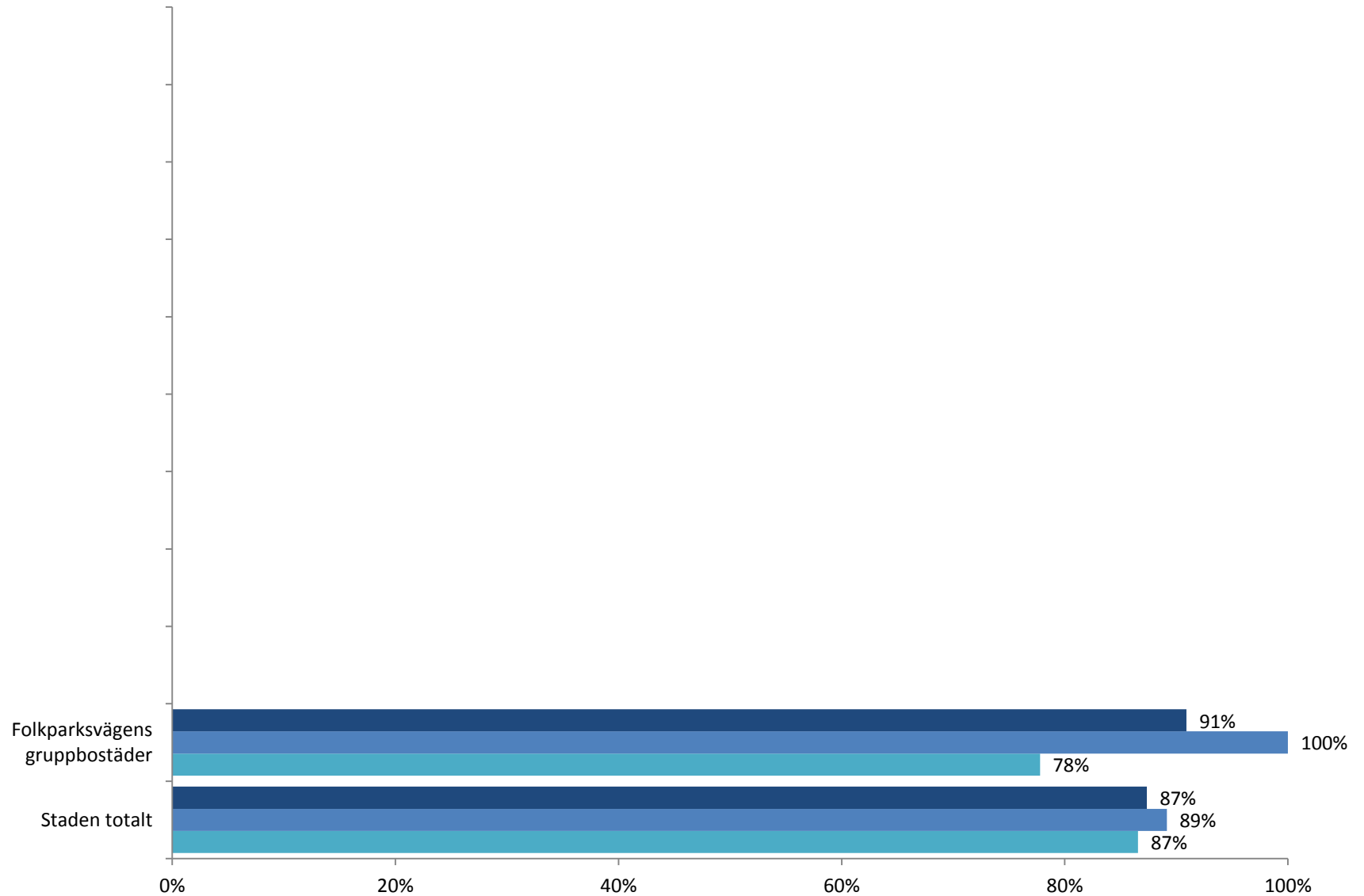
Jag kan ta emot gäster när jag själv önskar.



# Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.

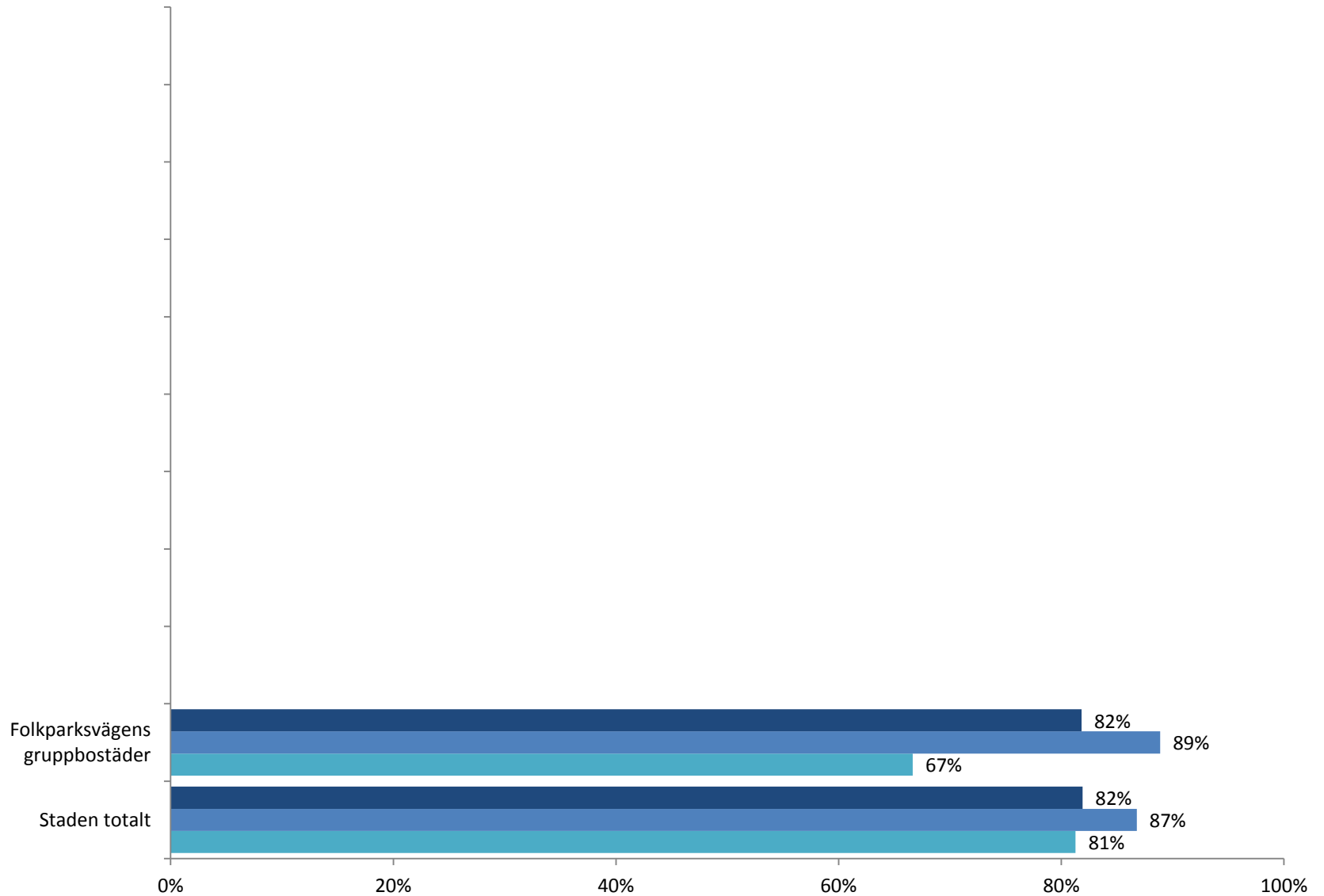
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



# Att få rätt stöd som passar just mig

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

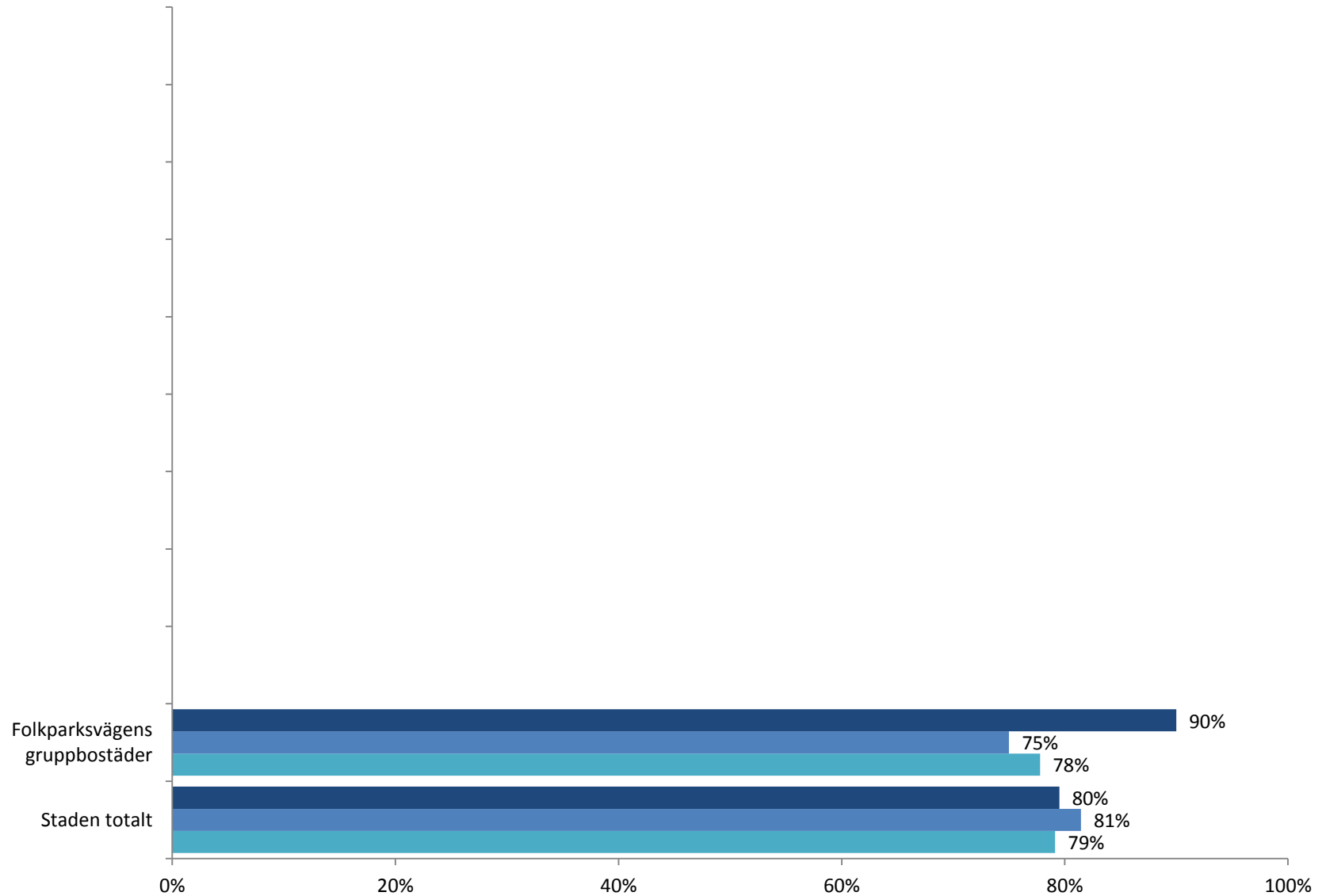
2017  
2016  
2015



## Att få rätt stöd som passar just mig

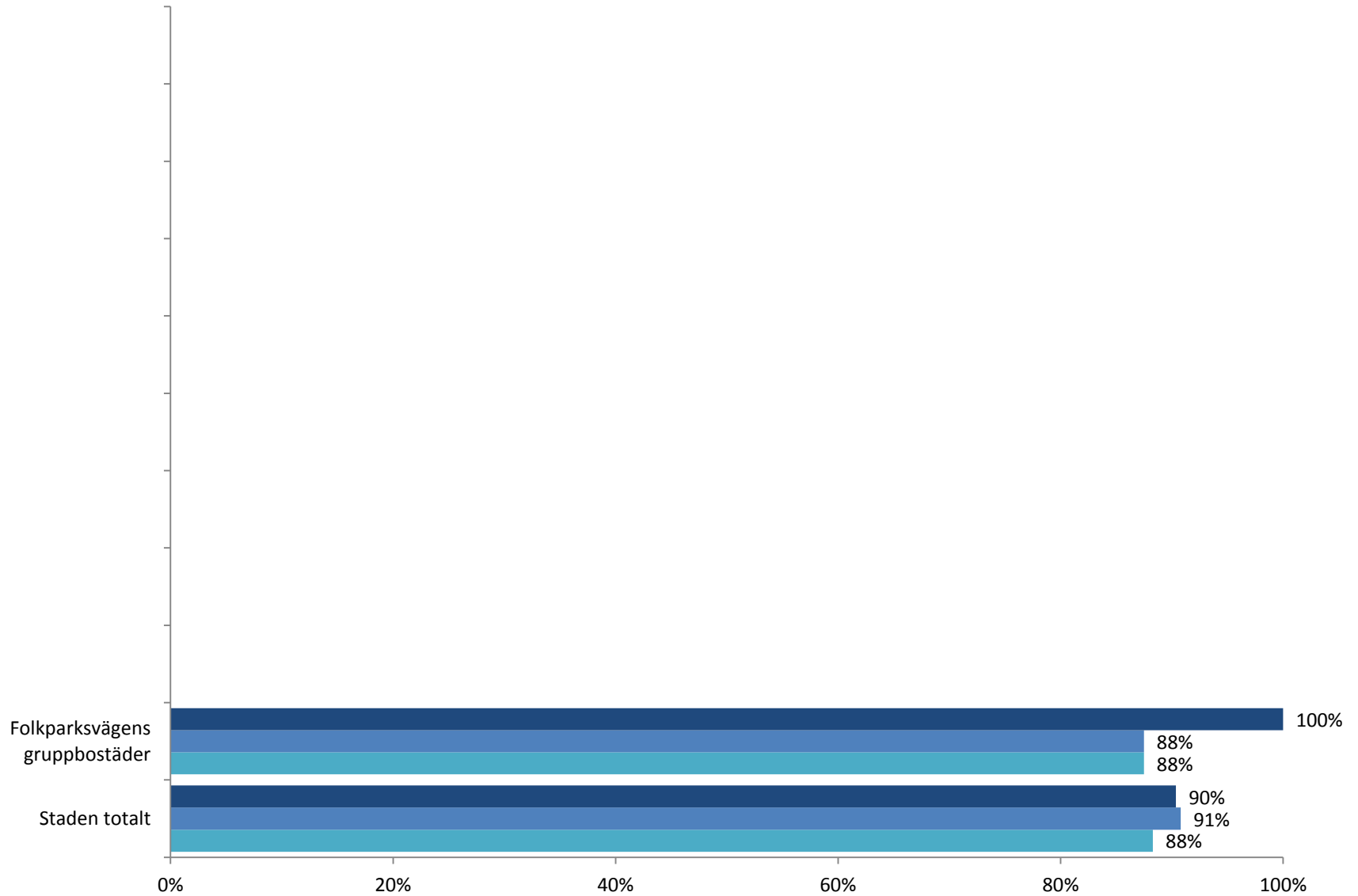
Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för egna aktiviteter (till exempel fritidsaktiviteter, kurser, egna nöjen).

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



# Att få rätt stöd som passar just mig

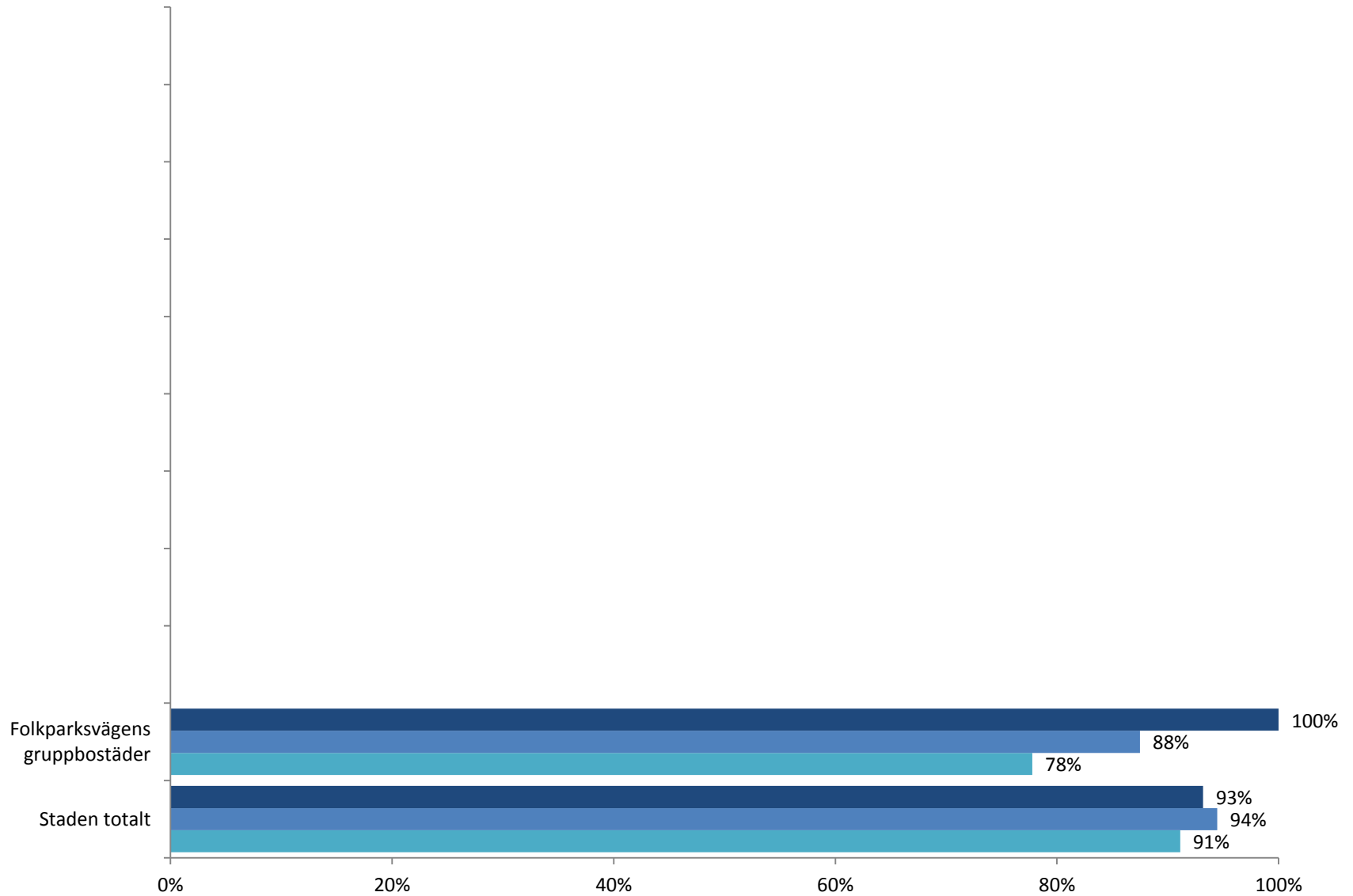
Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



# Trygghet

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

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



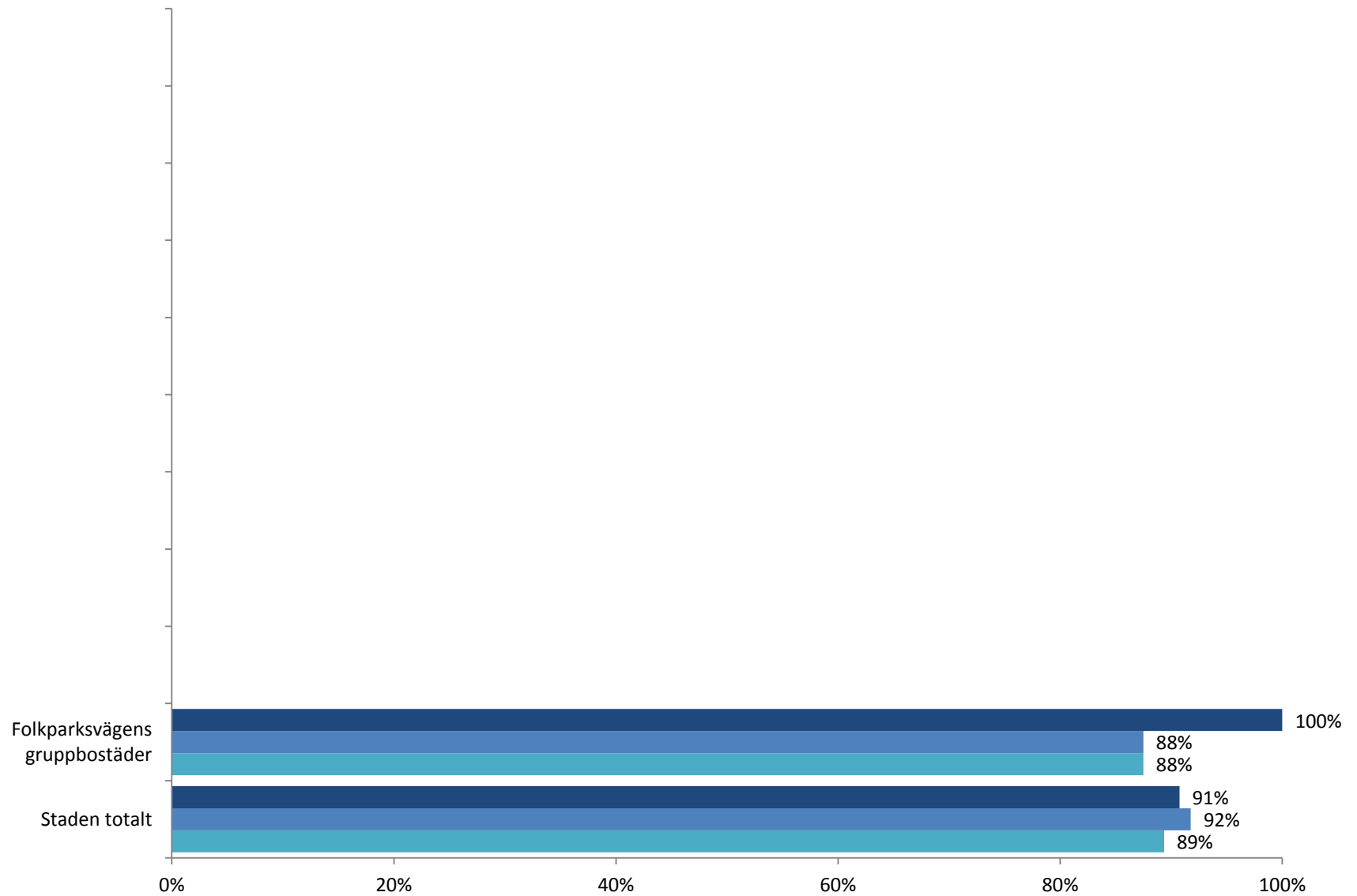


# Trygghet

2017  
2016  
2015



Jag trivs med personalen.

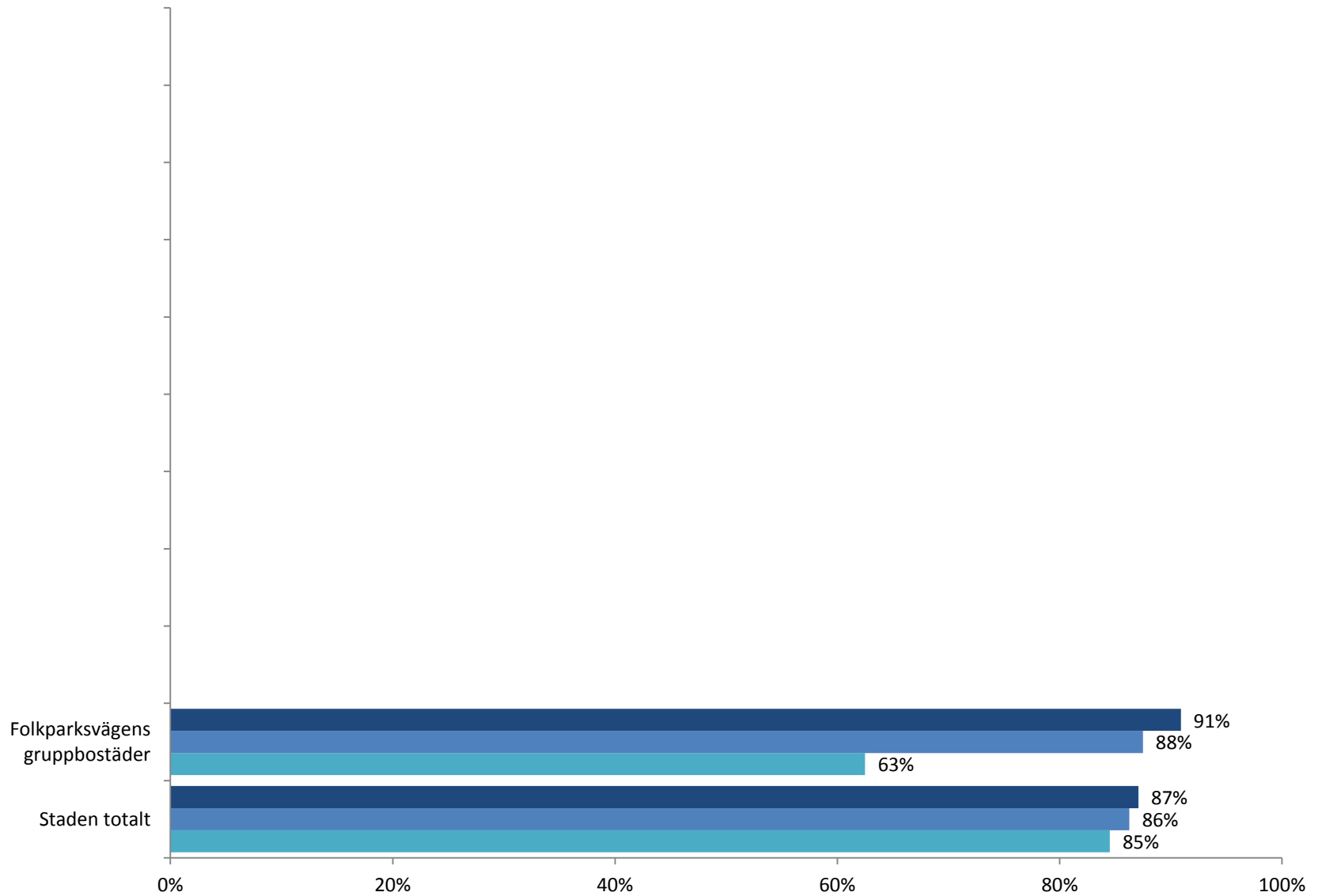


# Trygghet

2017  
2016  
2015



Det är lätt att prata med personalen.

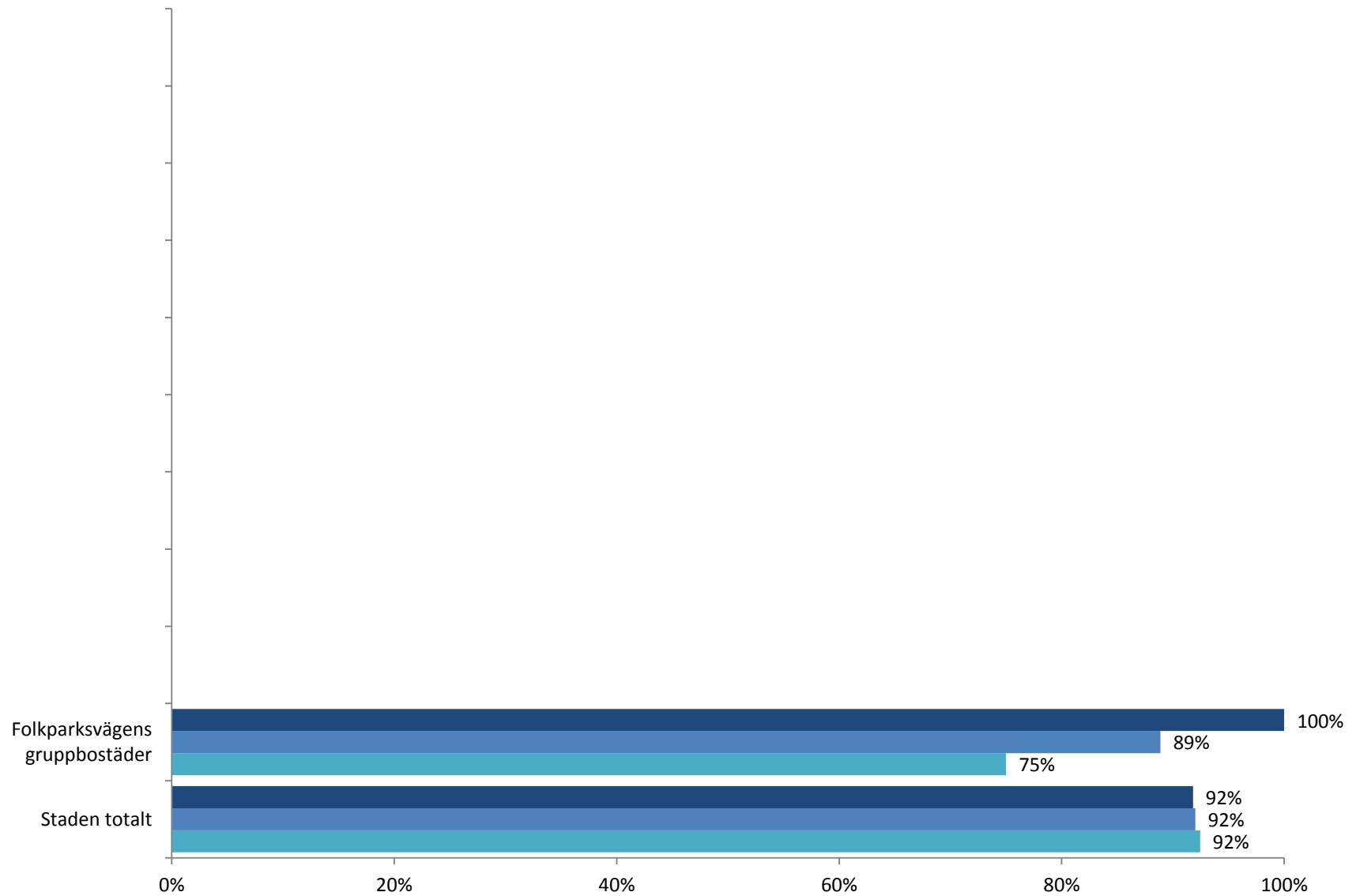


# Trygghet

2017  
2016  
2015



Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.

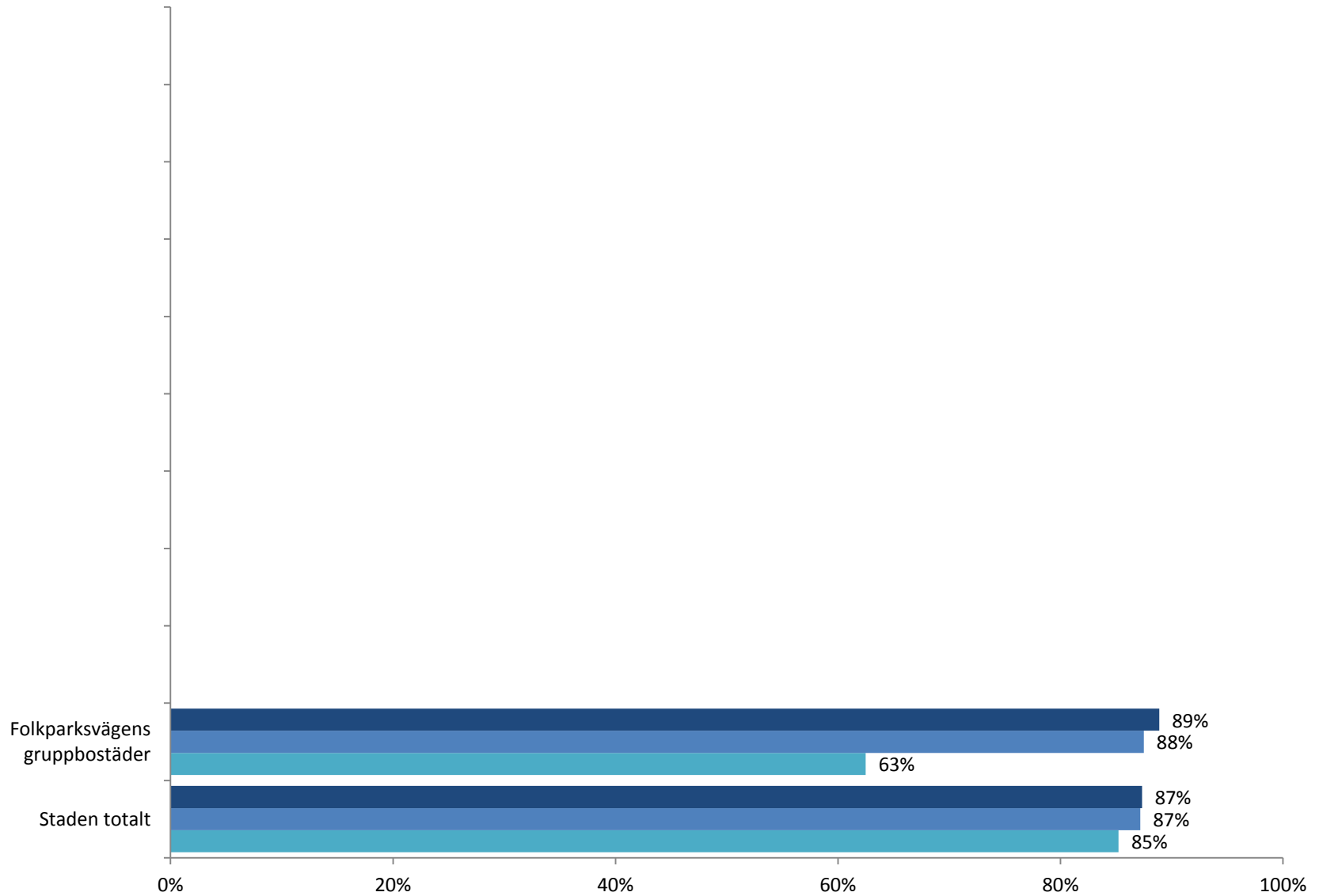


# Trygghet

2017  
2016  
2015



Jag känner mig trygg i gemensamhetsutrymmena.

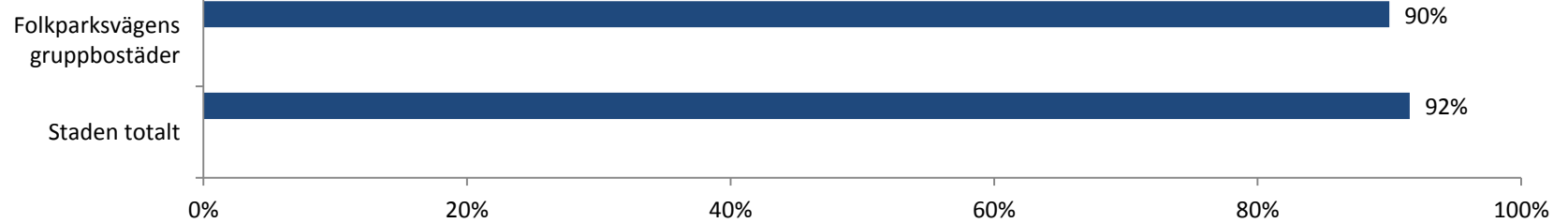


# Trygghet

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



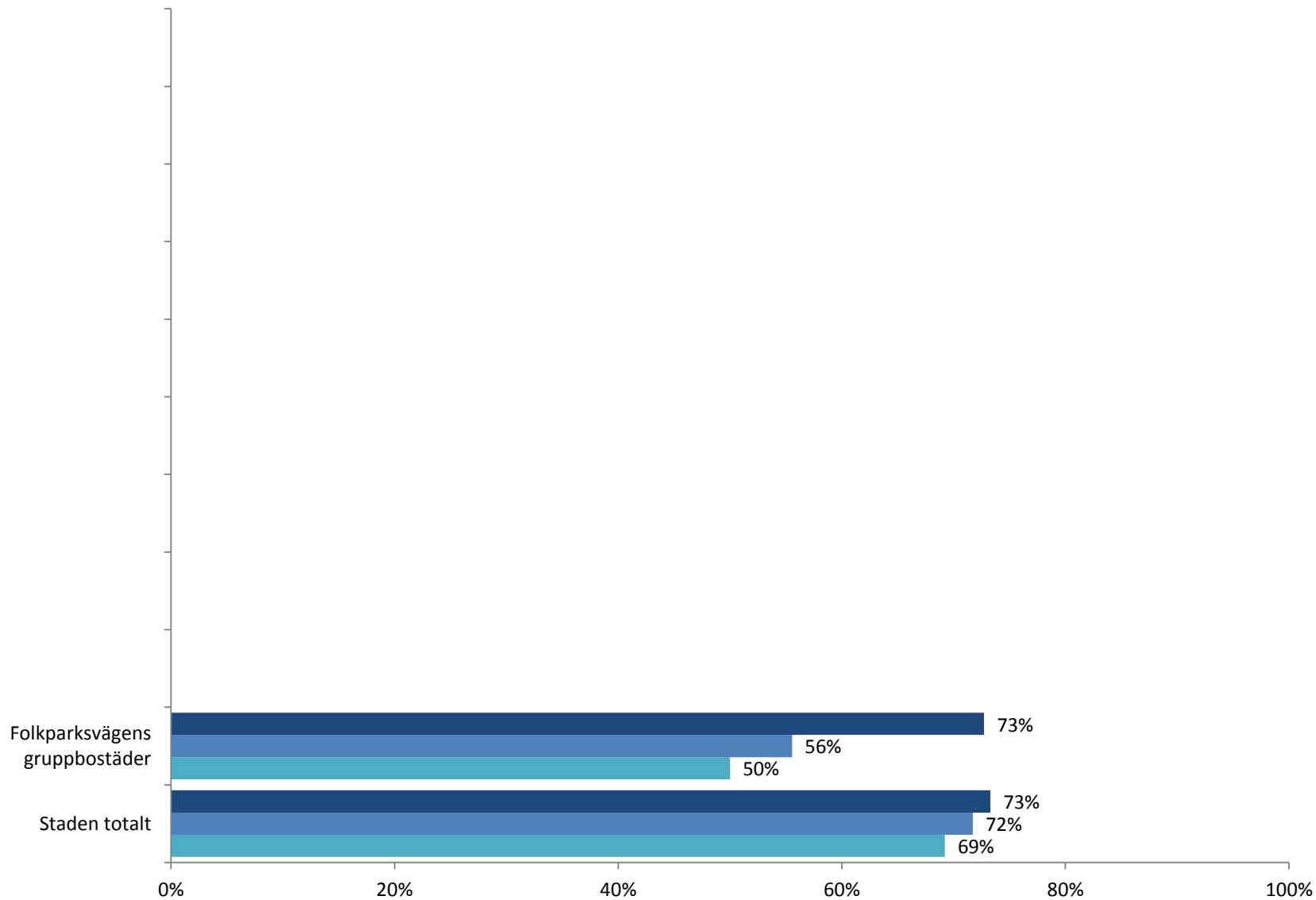
Jag blir bemött med respekt av personalen.



# Tillgänglighet

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

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



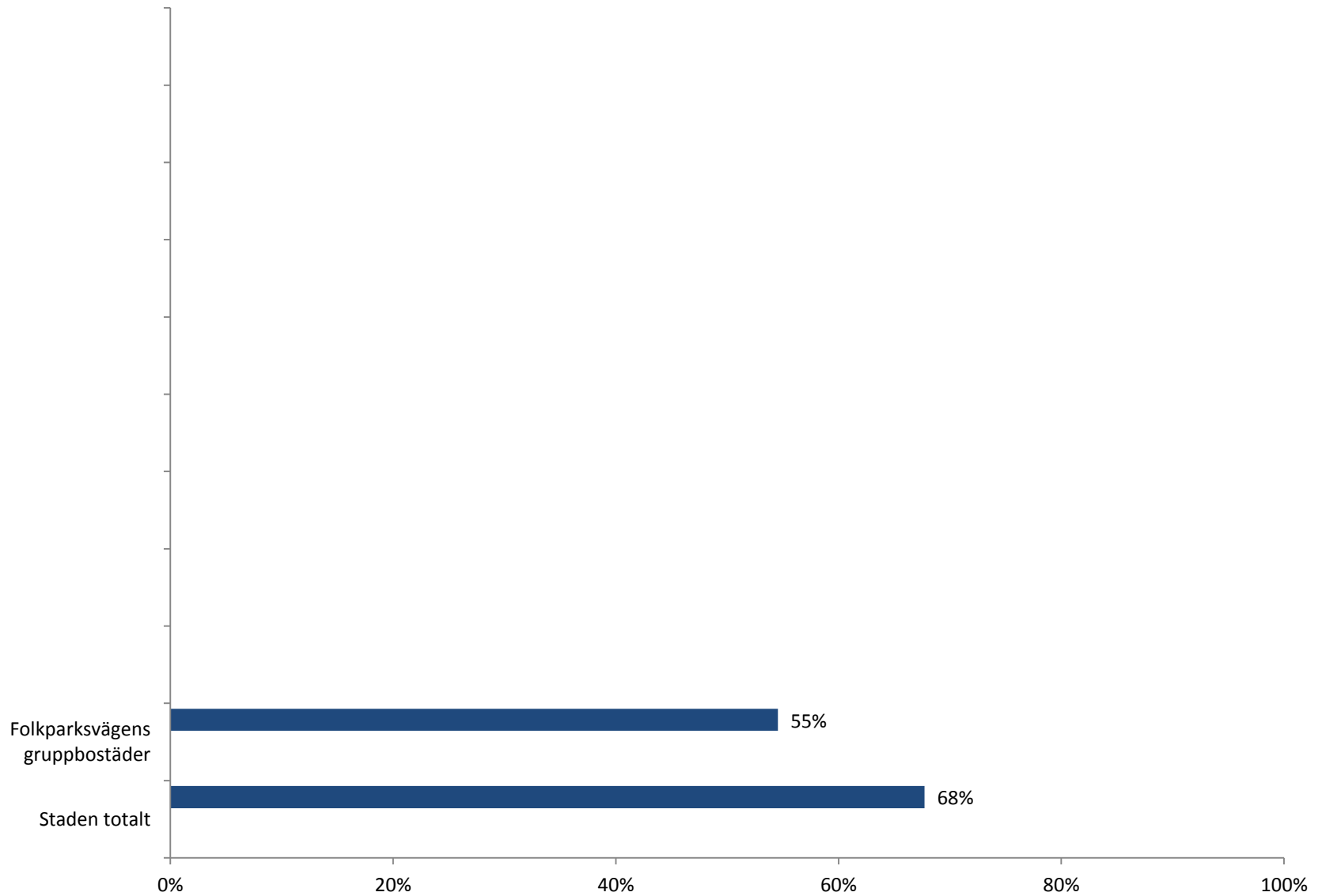


- 2017
- 2016
- 2015



# Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet att välja boende.

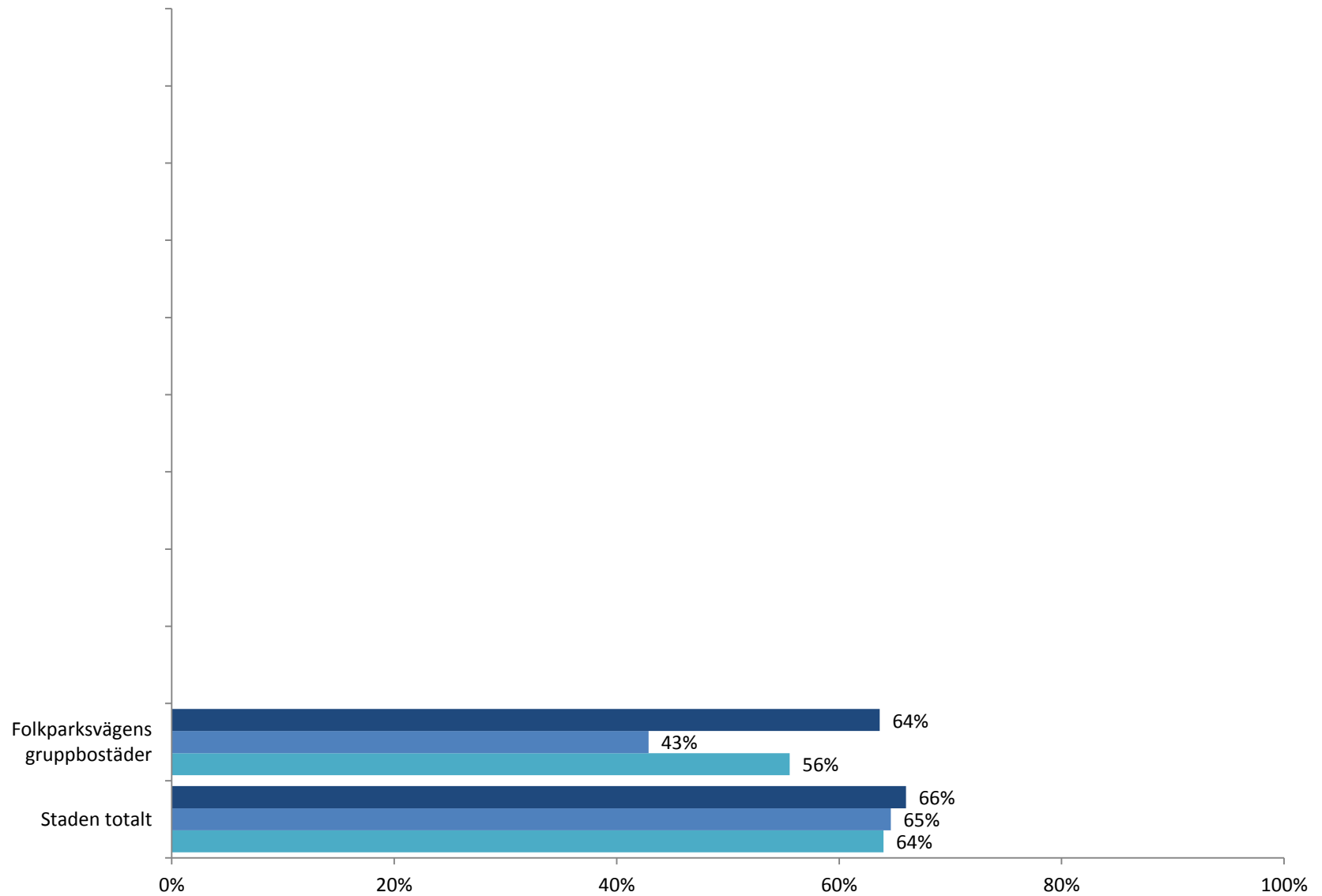




- 2017
- 2016
- 2015

# Möjlighet att välja

Jag har själv valt mitt boende.

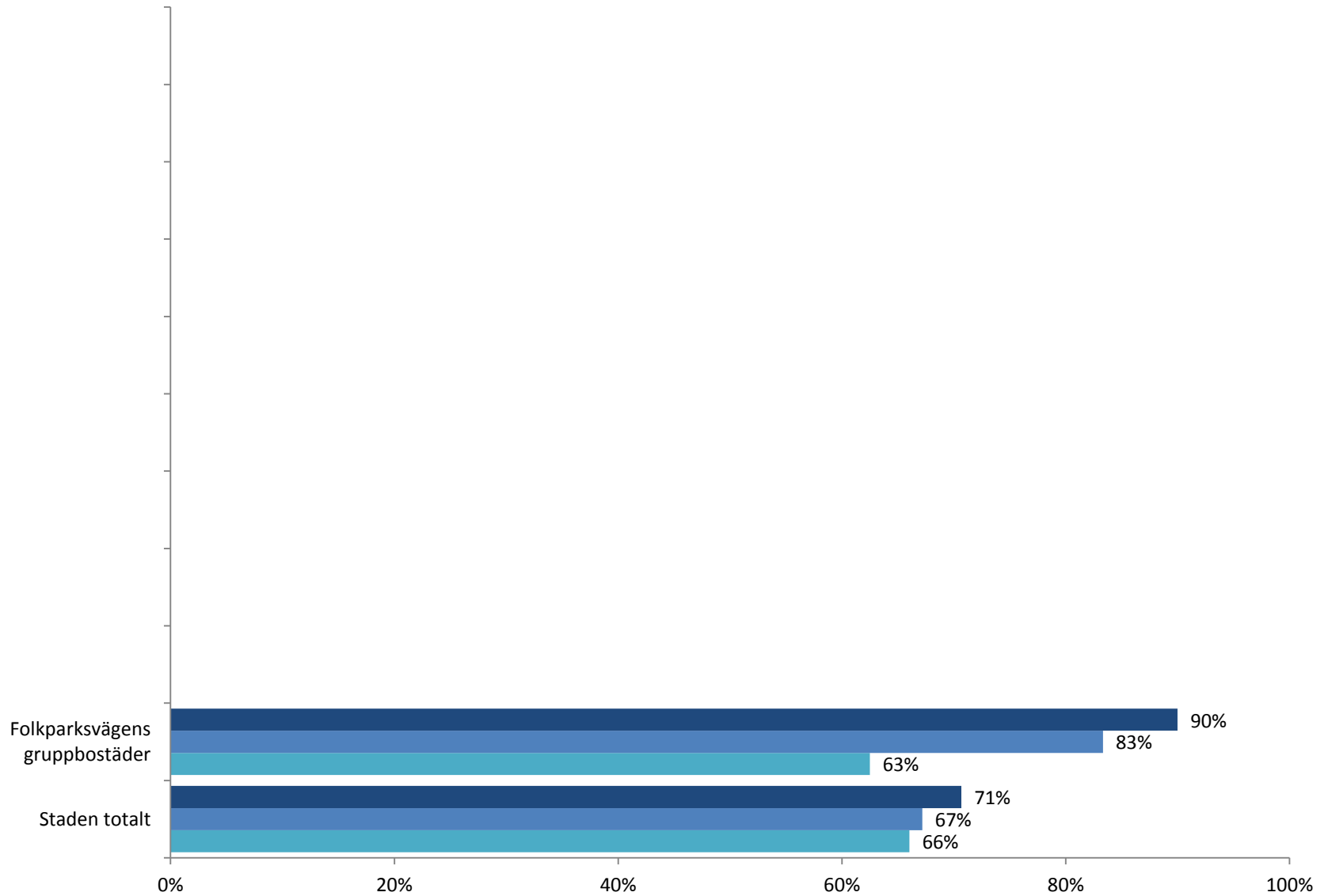




# Bemötande från biståndshandläggaren

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

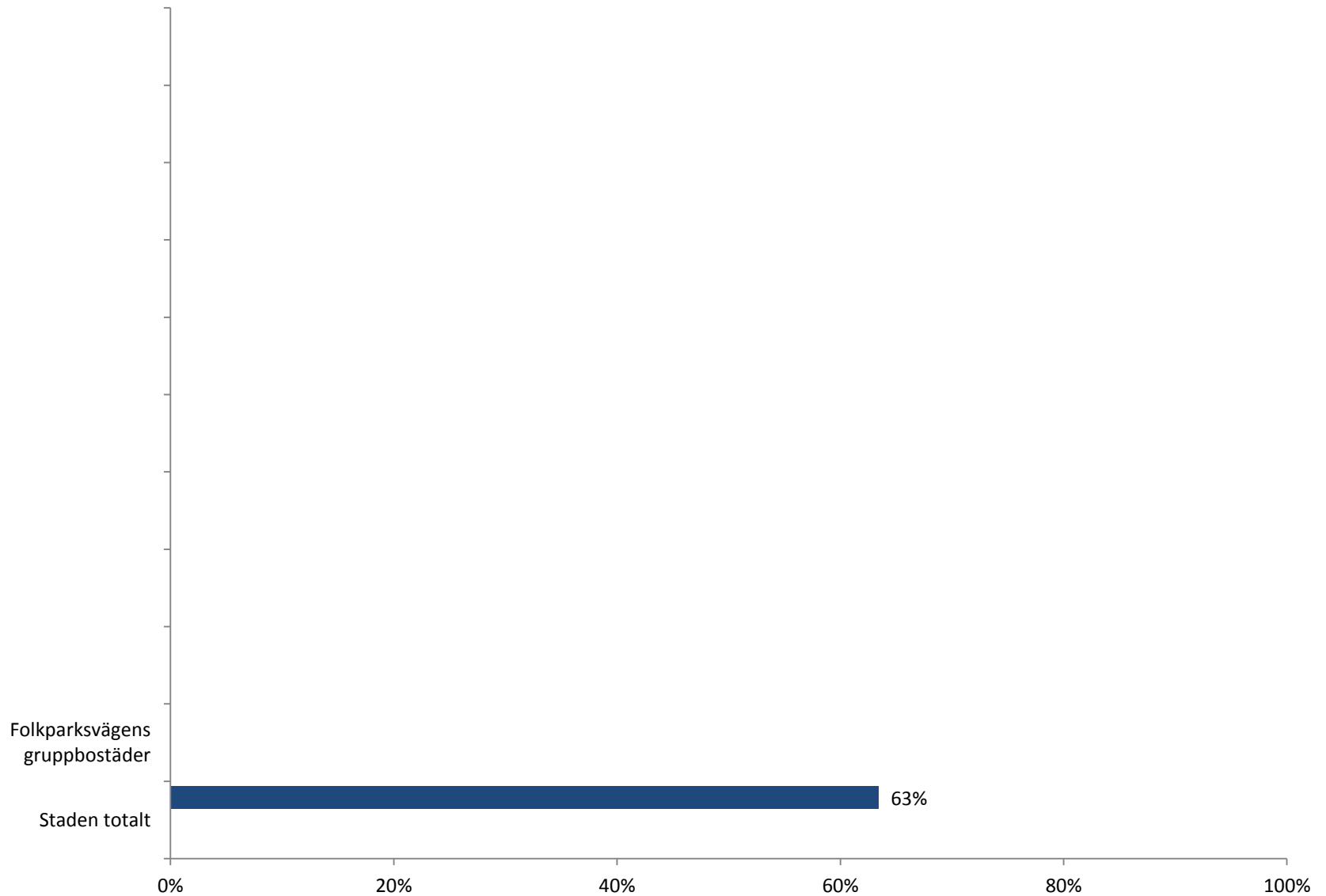
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



# Frågor om hälso- och sjukvården

Sjuksköterskan i mitt boende berättar om min hälsa så att jag förstår.

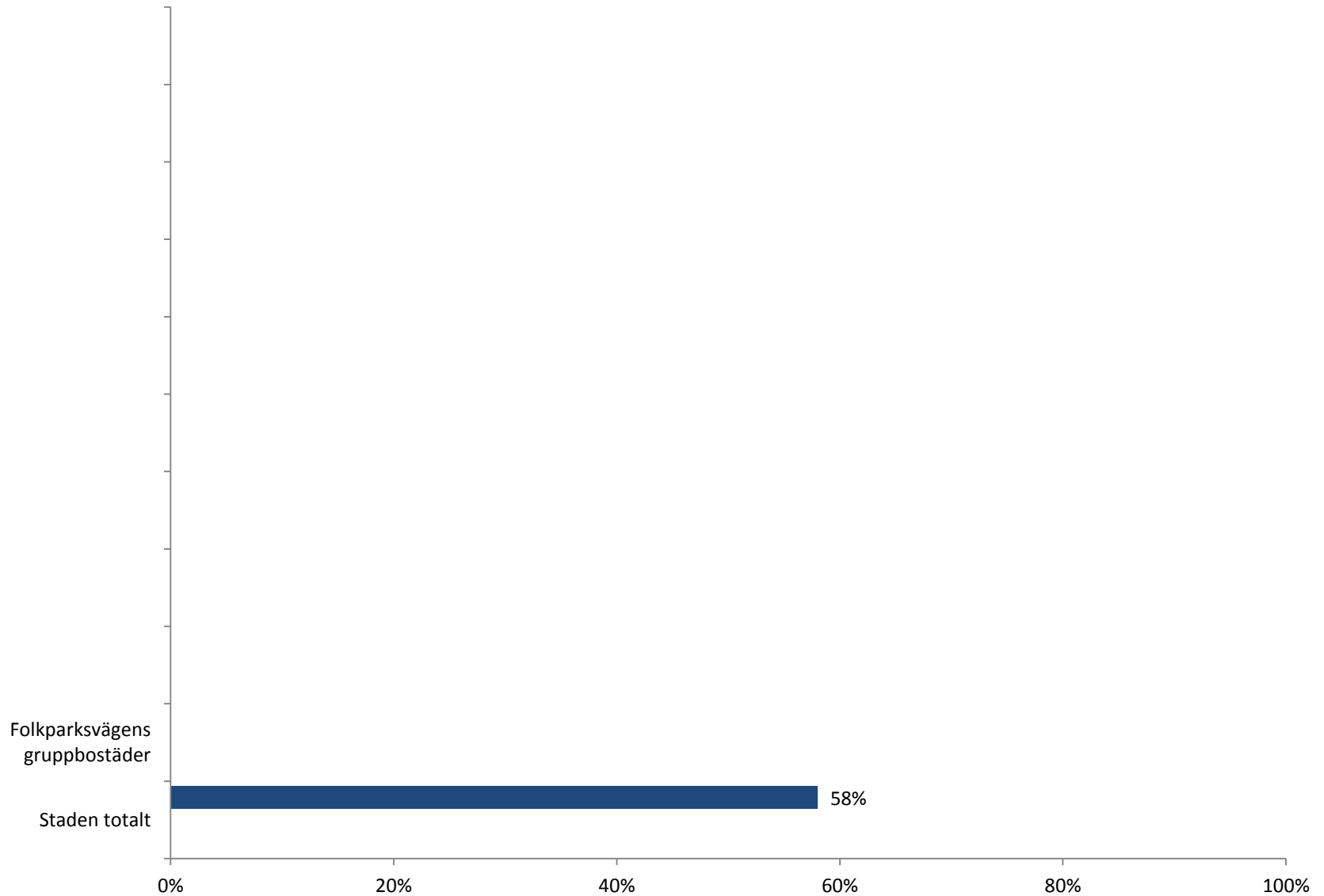
- 2017
- 2016
- 2015



# Frågor om hälso- och sjukvården

Sjuksköterskan i mitt boende frågar hur jag vill ha min behandling.

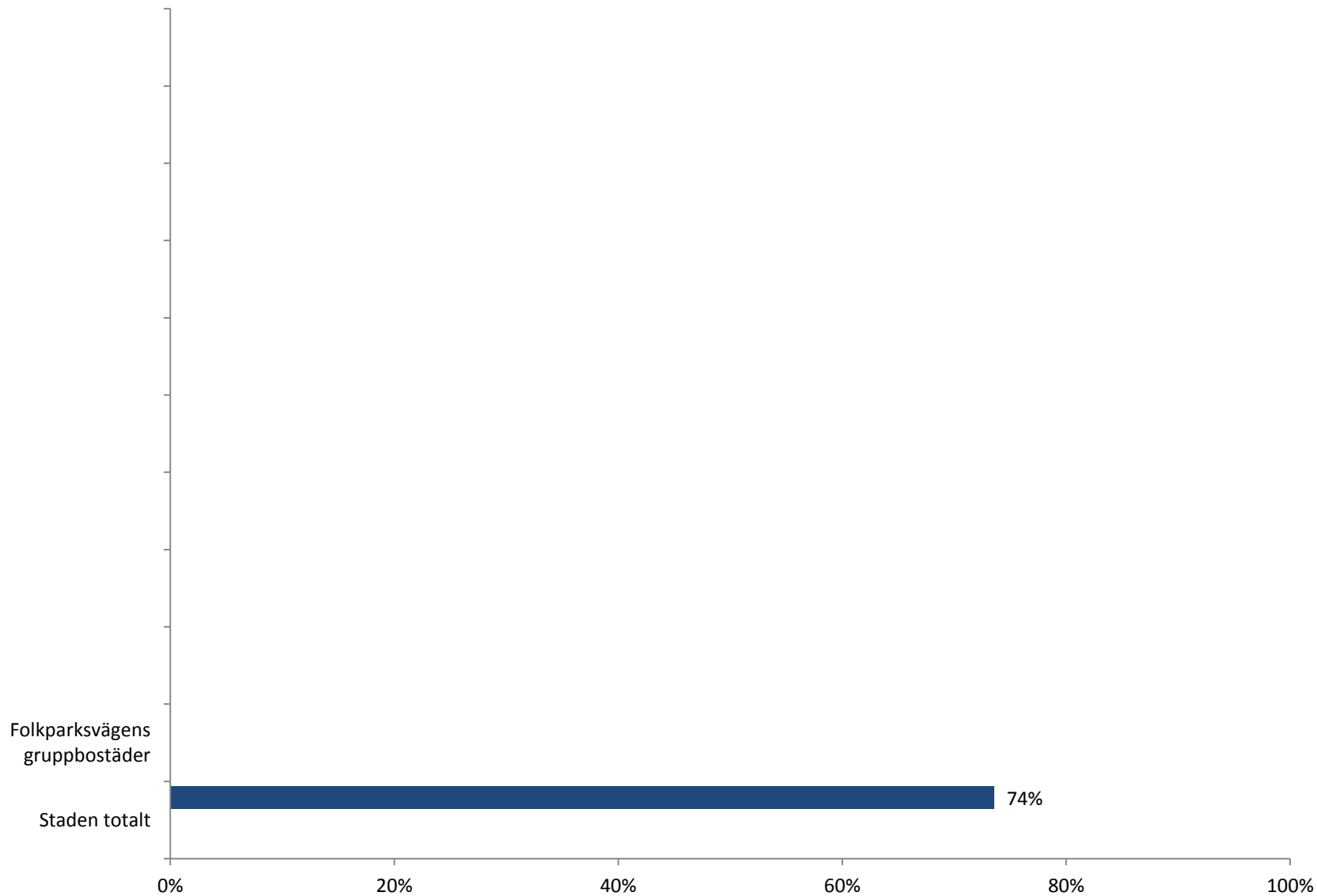
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



# Frågor om hälso- och sjukvården

Jag är nöjd med sjuksköterskan i mitt boende.

- 2017
- 2016
- 2015



# Övrigt

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



Frågorna var enkla att svara på.

