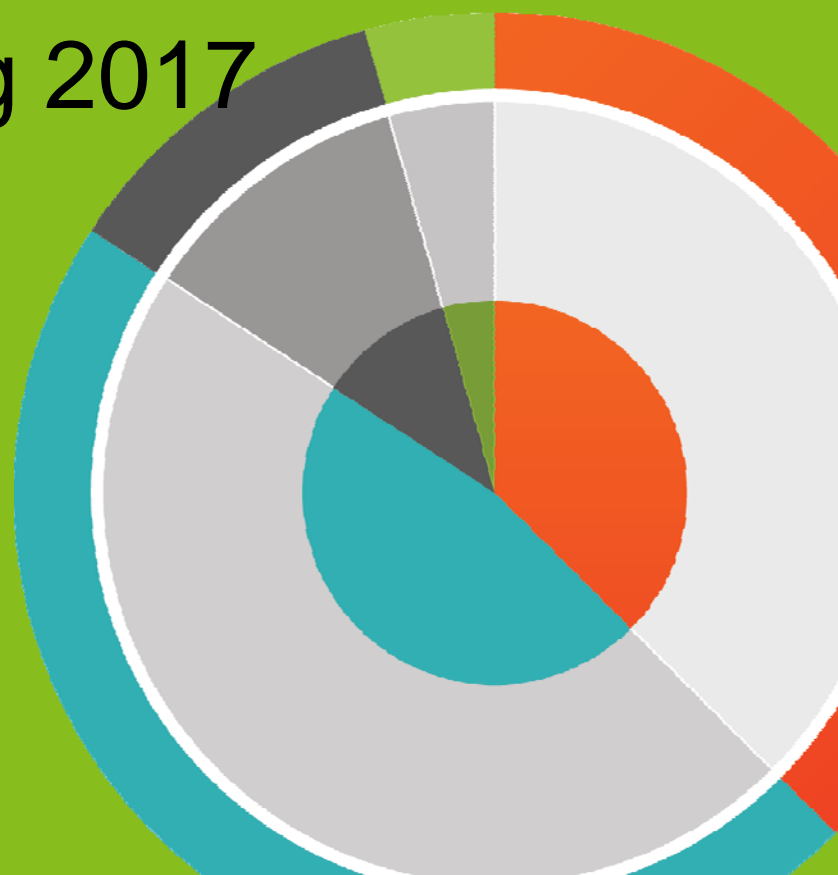


# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2017**

Korttidshem  
Skärholmen



# 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 verksamhetskoderna 6430 och 6550.
  - 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 Skärholmen stadsdelsnämnd.
- Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- 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 Skärholmen stadsdelsnämnd inkom 12 svar vilket ger en svarsprocent på 44%. 0% av svaren är från egen regi, resterande 100% 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](mailto:cecilia.helander@enkätfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

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



# Svarsfrekvens

	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	61	23	38%	72	39	54%
Enskede-Årsta-Vantör	79	37	47%	77	41	53%
Farsta	61	30	49%	65	35	54%
Hägersten-Liljeholmen	71	30	42%	69	39	57%
Hässelby-Vällingby	89	46	52%	90	42	47%
Kungsholmen	20	12	60%	21	13	62%
Norrmalm	29	19	66%	27	20	74%
Rinkeby-Kista	24	14	58%	31	17	55%
Skarpnäck	35	18	51%	36	25	69%
Skärholmen	27	12	44%	31	13	42%
Spånga-Tensta	25	9	36%	31	16	52%
Södermalm	59	31	53%	58	25	43%
Älvsjö	28	16	57%	29	17	59%
Östermalm	25	14	56%	28	16	57%
Man	416	207	50%	428	246	57%
Kvinna	217	104	48%	237	112	47%
Egen regi	66	41	62%	86	38	44%
Privat regi	599	270	45%	579	320	55%
Staden totalt	633	311	49%	665	358	54%



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 44 % i Skärholmen, vilket är något lägre än Stockholm stads genomsnitt på 49 %. Det är något högre än svarsfrekvensen föregående år som var 42 %.

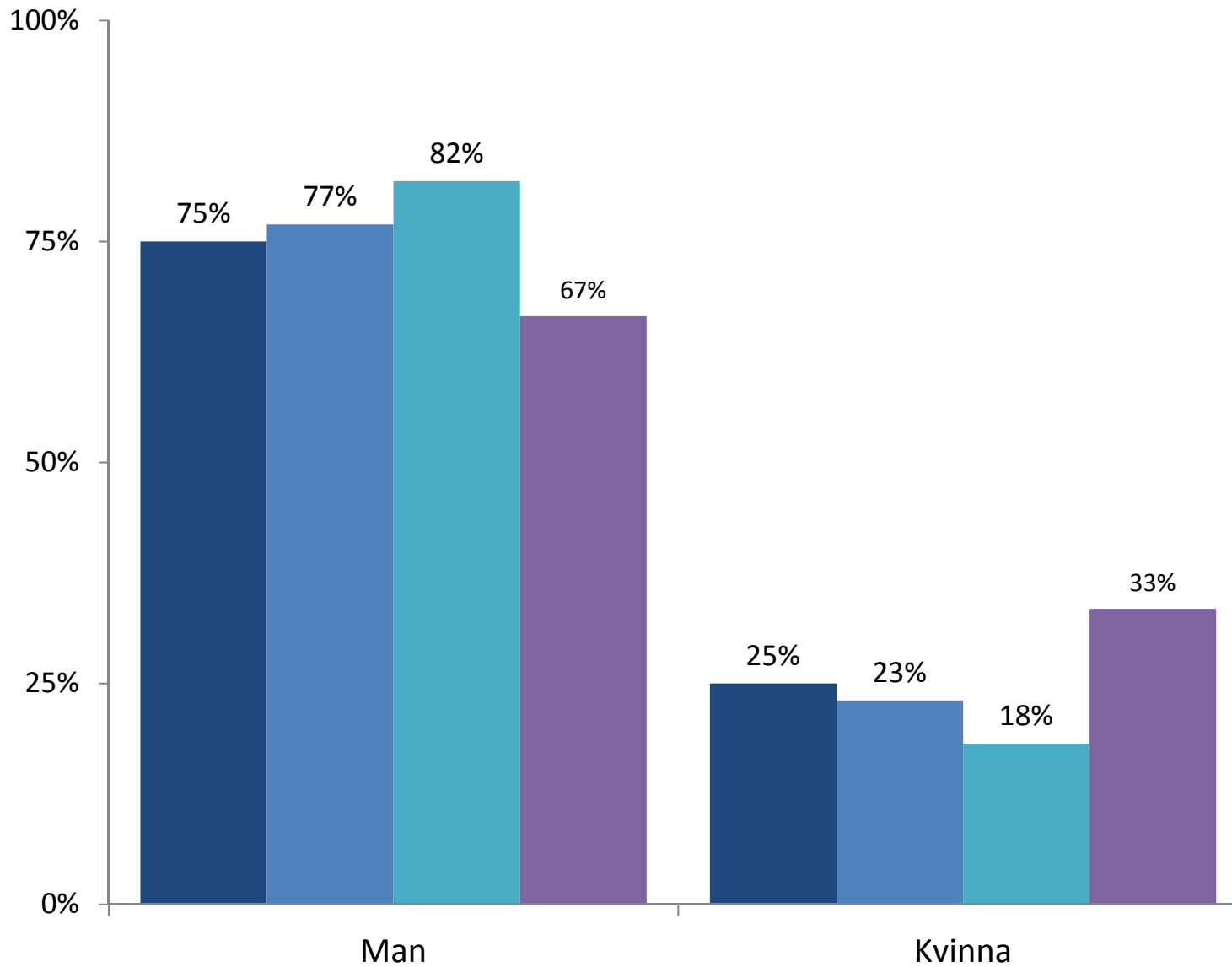
Nöjdhetsindex för Skärholmens korttidshem är 67 %. Det är lägre än Stockholm stads genomsnitt, 85 %, vilket kan utläsas i huvudrapporten för korttidshem i Stockholm. Skärholmens nöjdhetsindex i år är lägre än resultatet från föregående år som var 82 %.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sitt korttidshem i helhet är 67 % i Skärholmen. Detta är en negativ utveckling från föregående år, då 100 % svarade detsamma. Resultatet är lägre än genomsnittet för hela staden som är 89 %.

Vid en jämförelse med förra årets mätning framgår det att det har skett en negativ utveckling i flera frågor. I några frågor är det tydligt, exempelvis är andelen som instämmer i om de trivs med personalen och om de vet vem stödpersonen är 25 % lägre än föregående år.

I förhållande till Stockholm stads sammantagna resultat är Skärholmens brukare överlag mindre nöjda. Största skillnaden gäller frågan om brukaren trivs med personalen. Här är andelen som instämmer 27 % lägre i Skärholmen än genomsnittet för staden.

# Kön



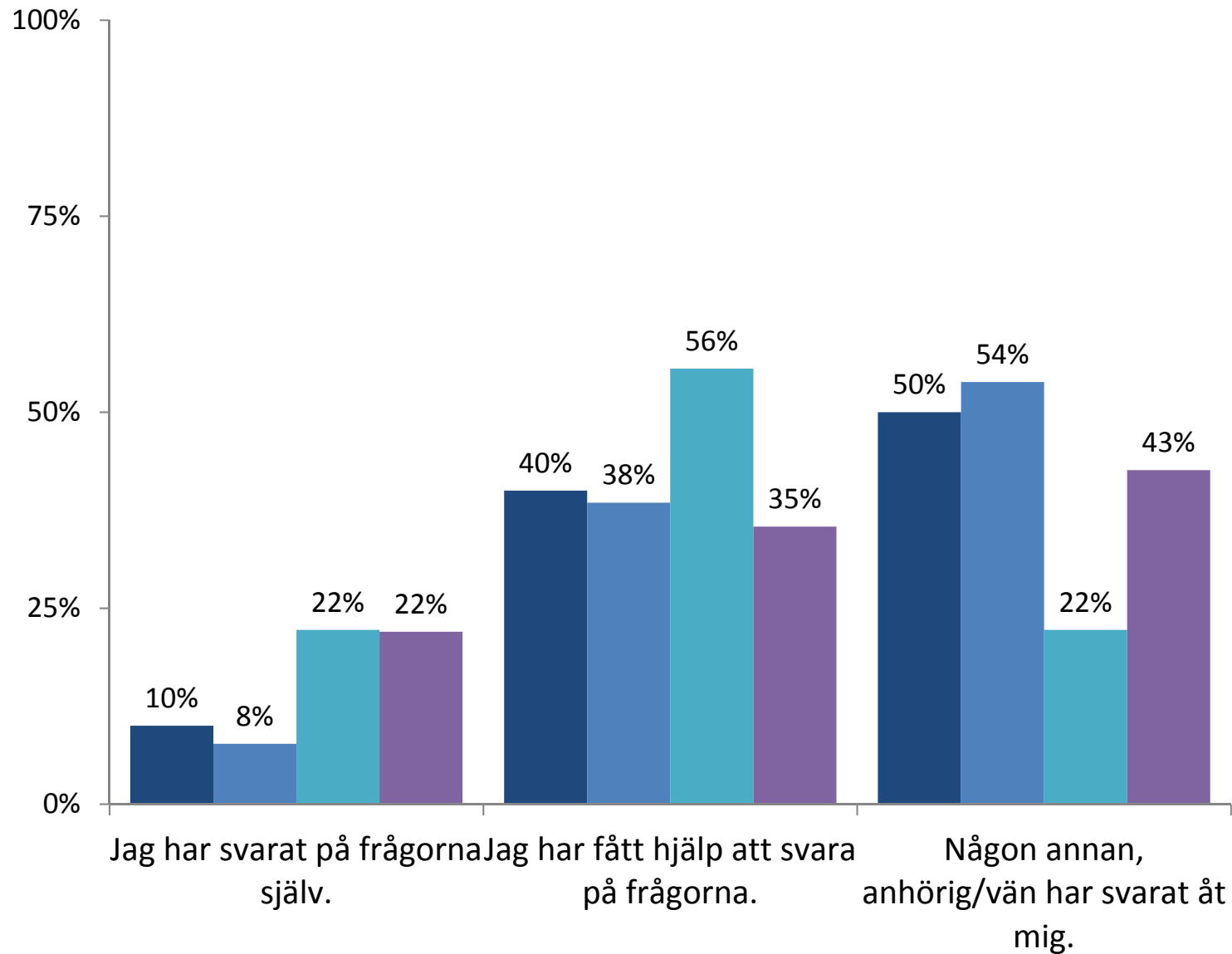
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



## Vem har svarat på de här frågorna?



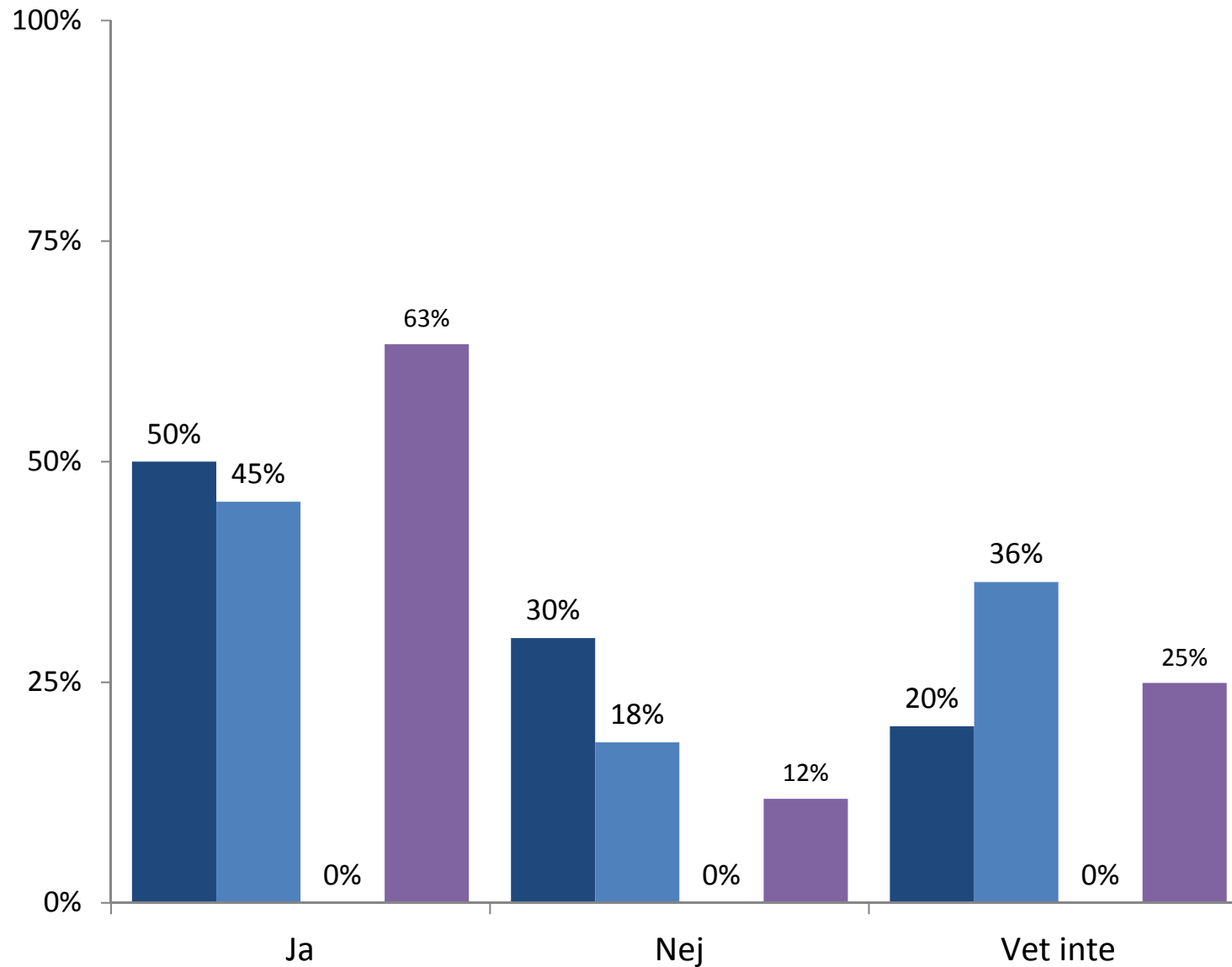
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



# Har du en genomförandeplan?



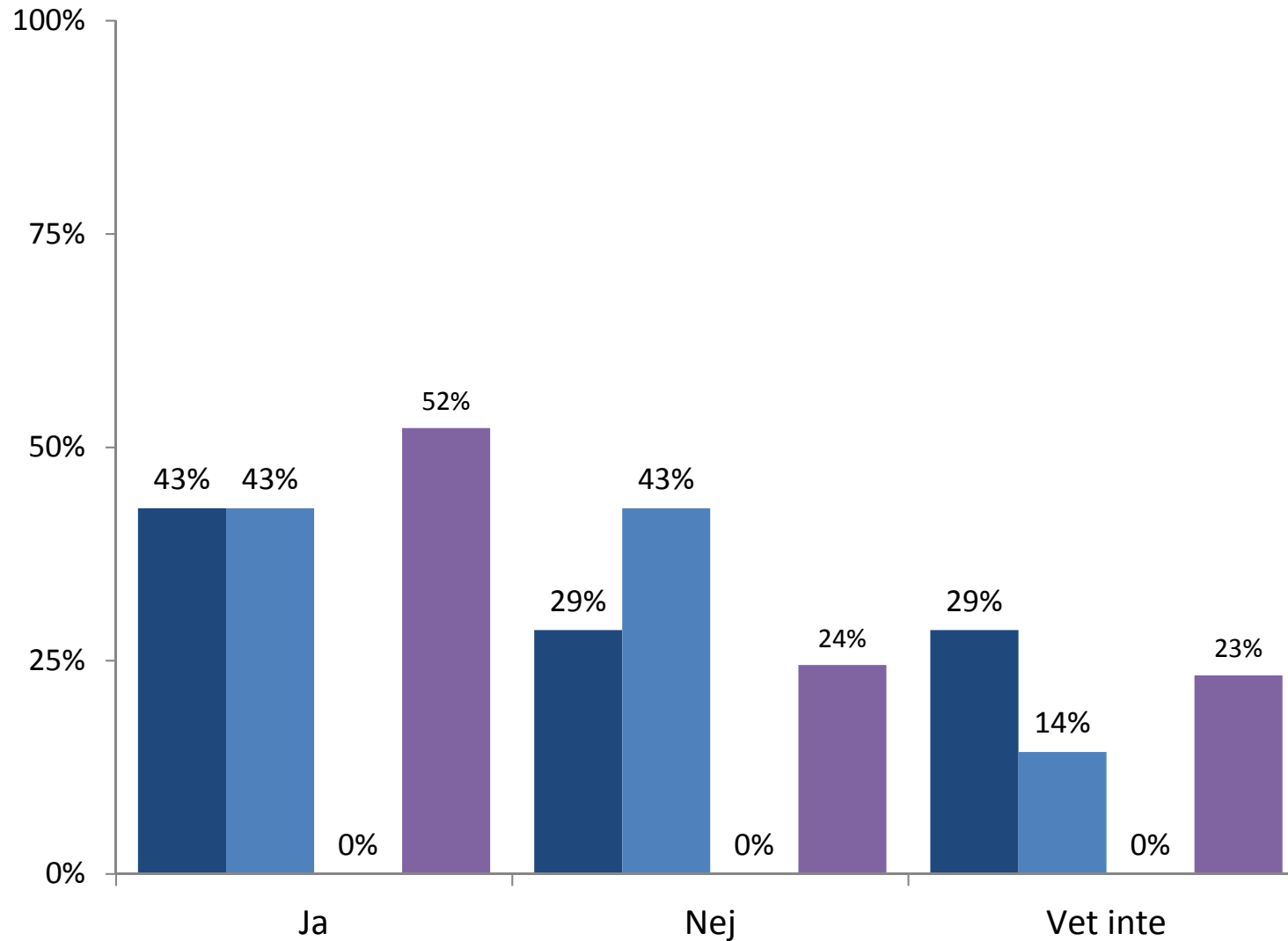
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



# Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



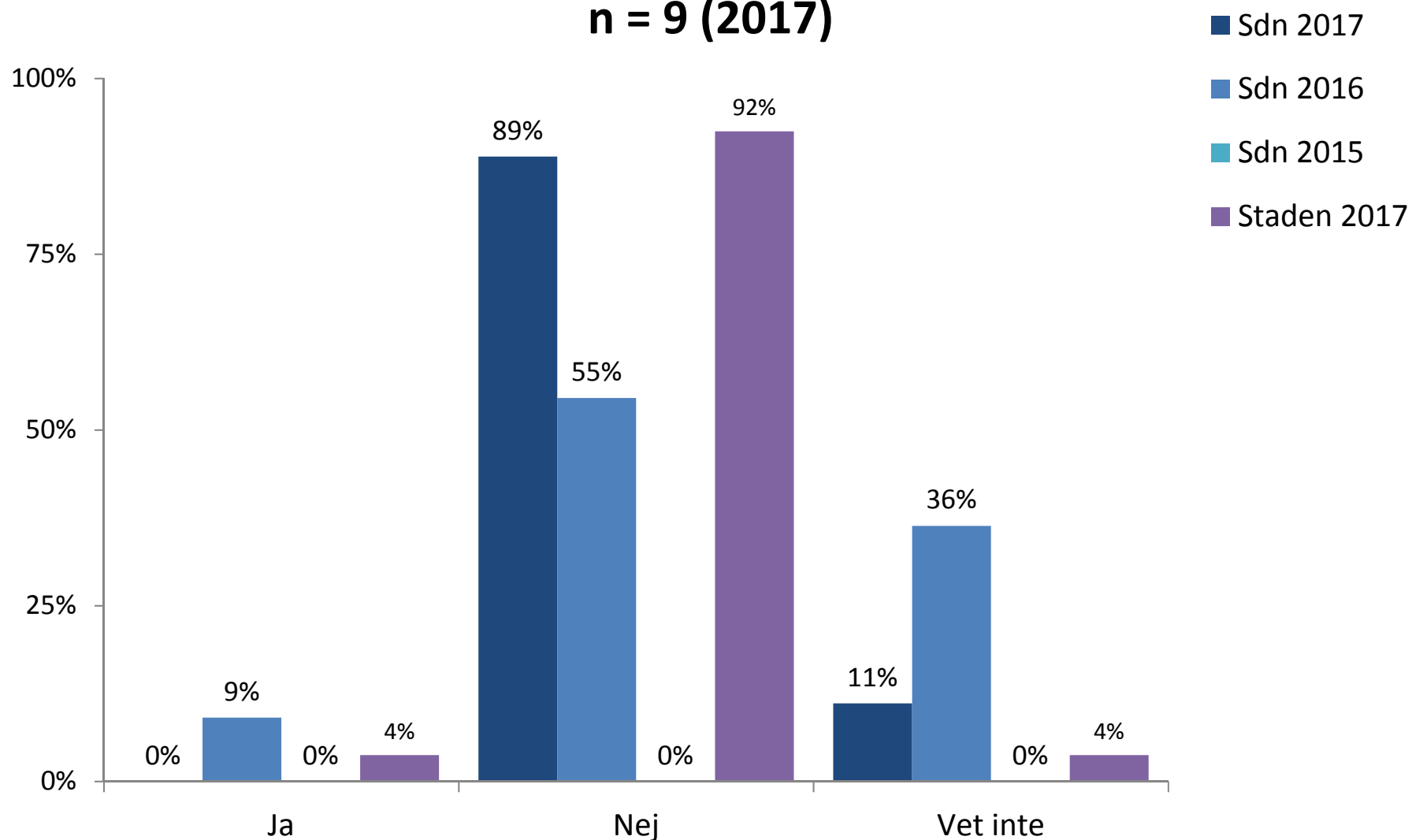
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt korttidshem?

n = 9 (2017)





# Resultat

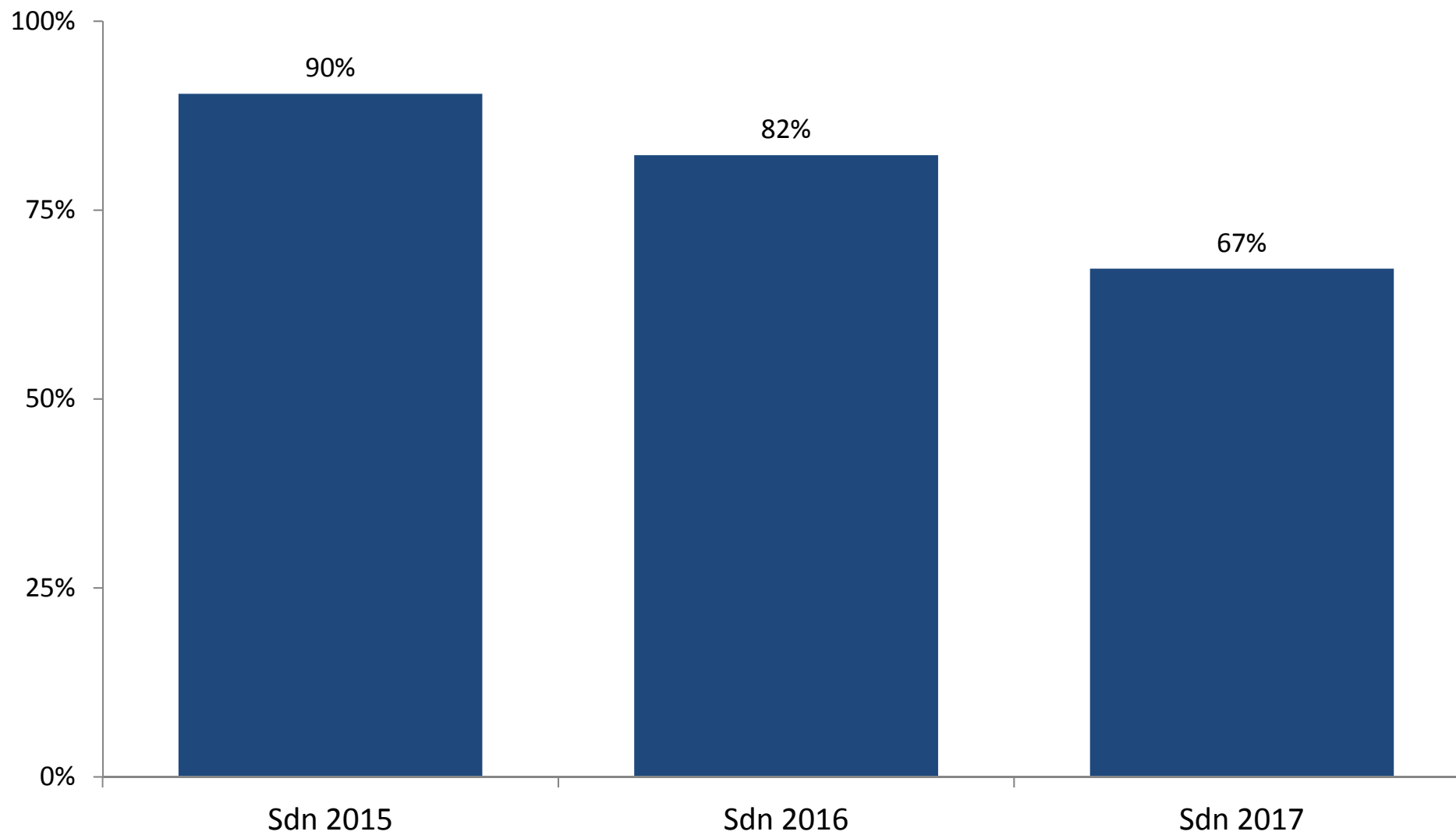


## Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fem påståendena  
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.  
Personalen lyssnar på mig.  
Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem.  
Jag känner mig trygg i mitt korttidshem.  
Jag är nöjd med mitt korttidshem.  
Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet





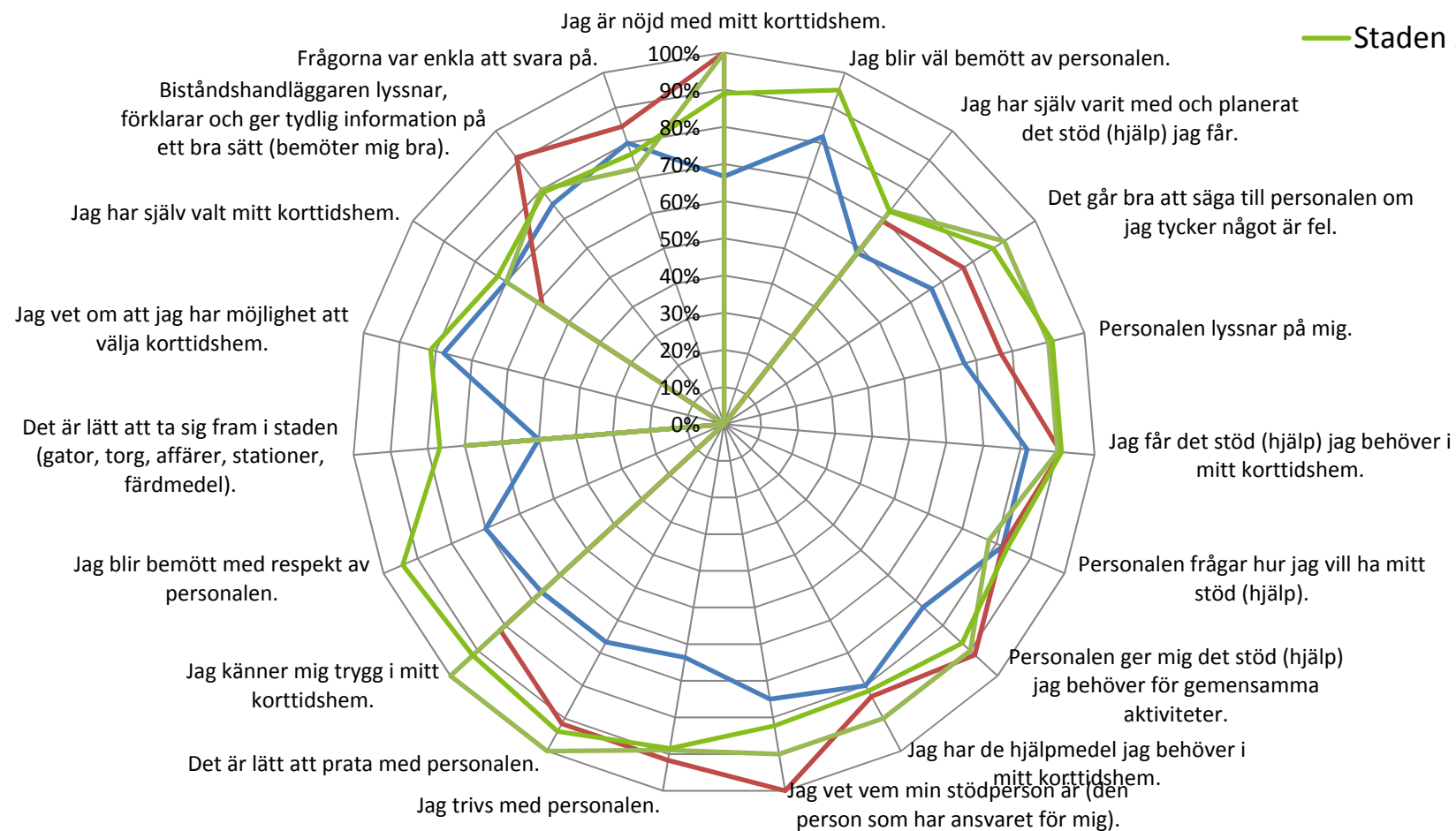
# Andel nöjda





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

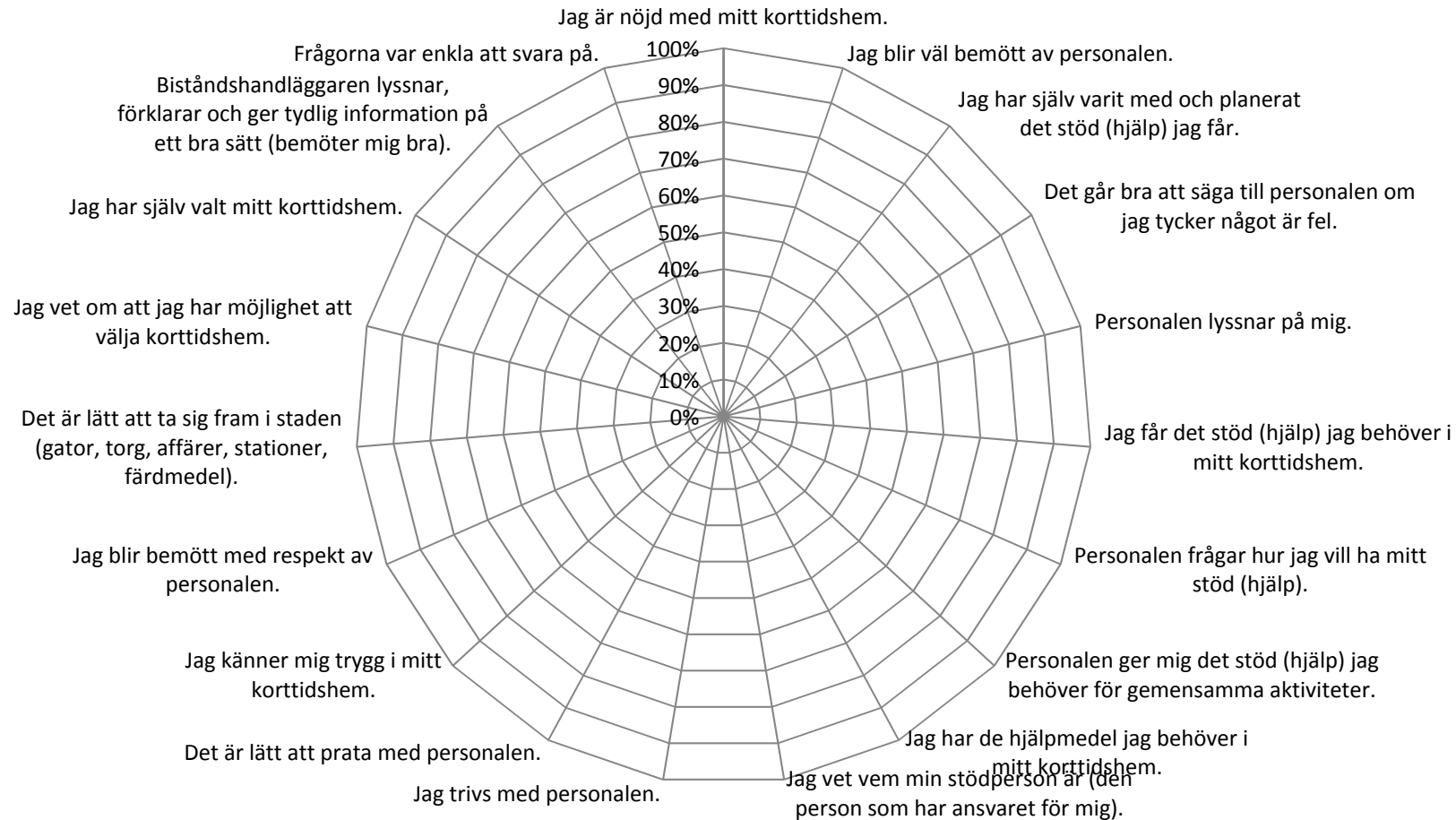
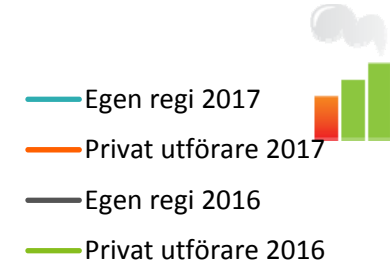
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



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



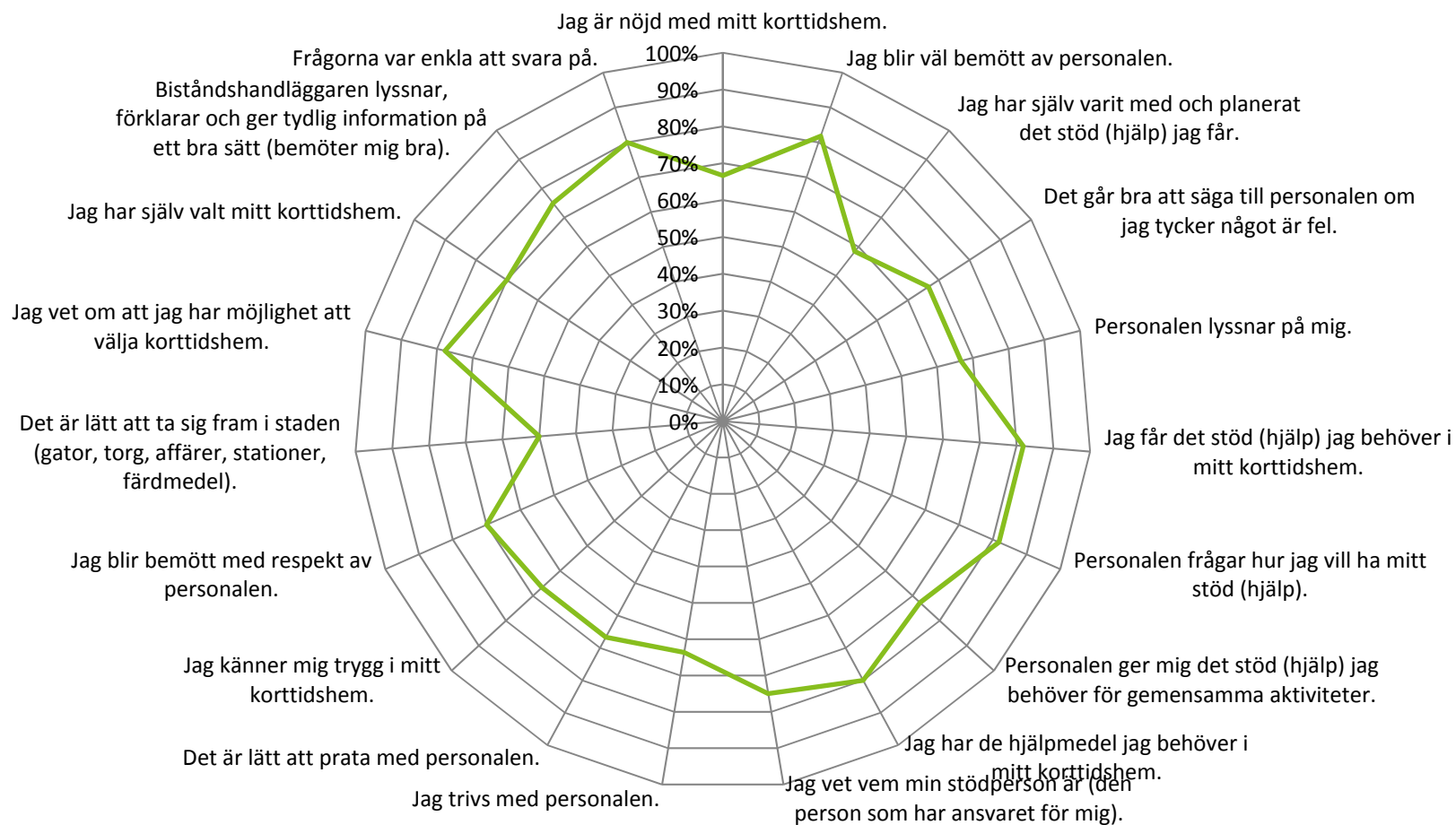
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





# 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





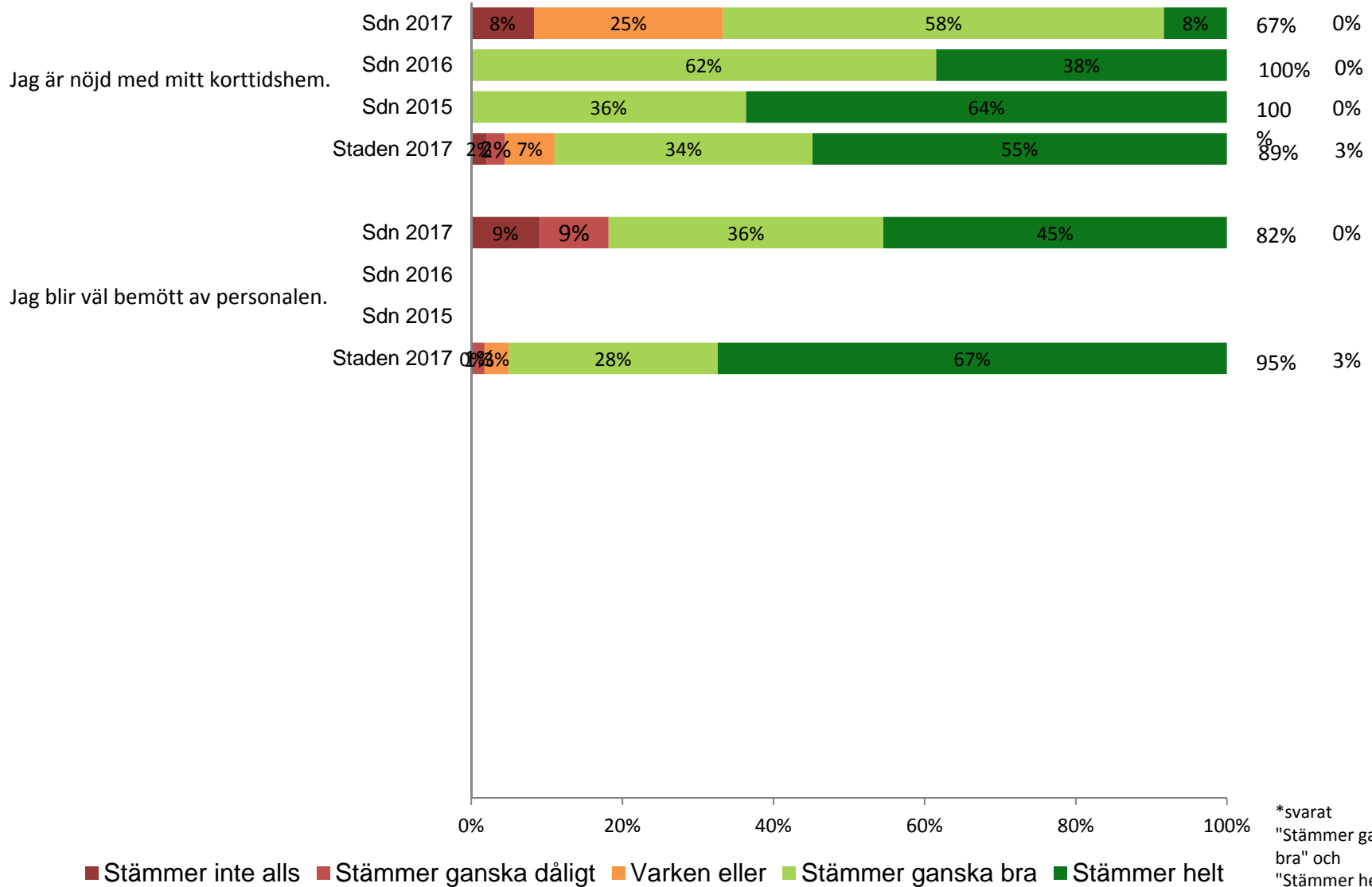
## Resultat per fråga över tid

## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Sammanfattande omdöme

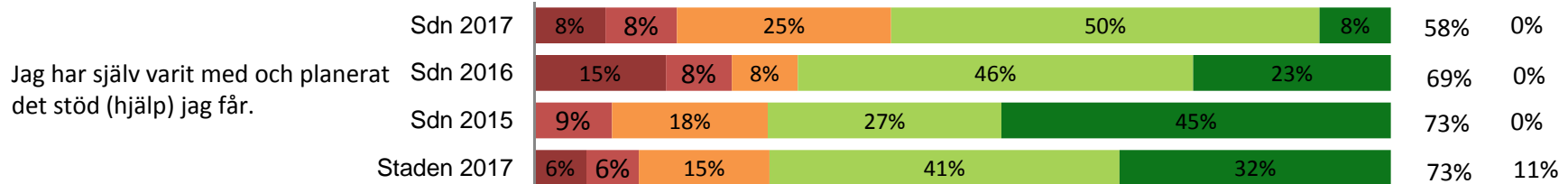


## Sdn per år

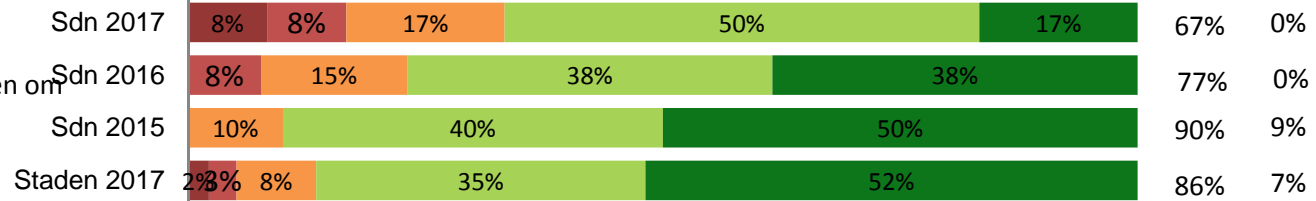
Andel  
Nöjda\* Vet ej



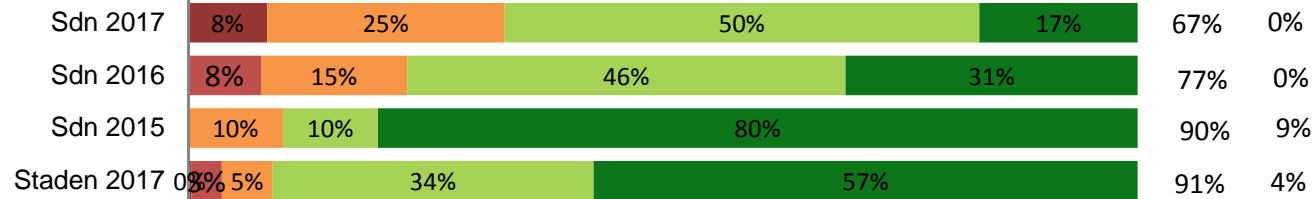
Att kunna vara med och bestämma



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



Personalen lyssnar på mig.



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

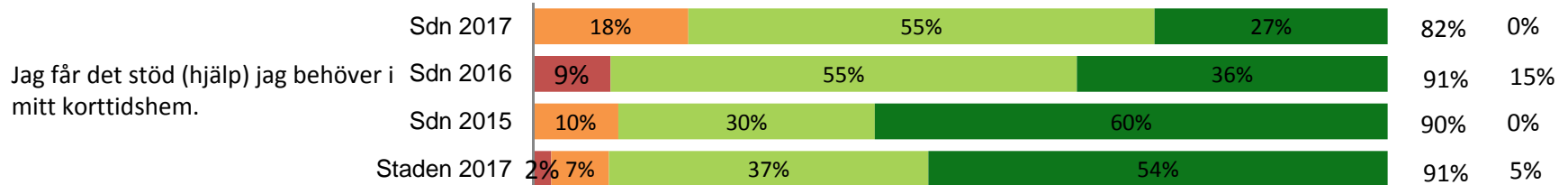
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

## Sdn per år

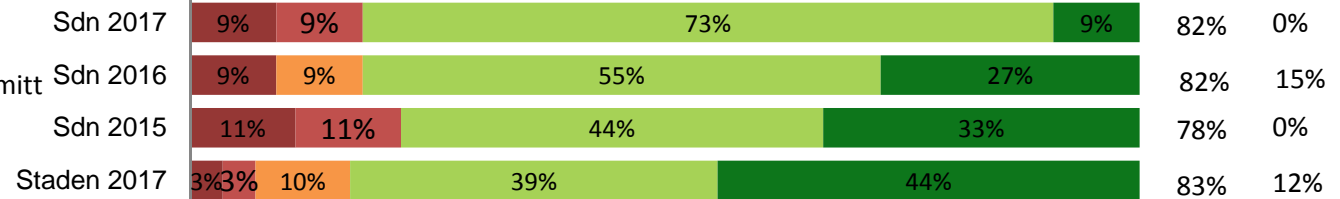
Andel  
Nöjda\* Vet ej



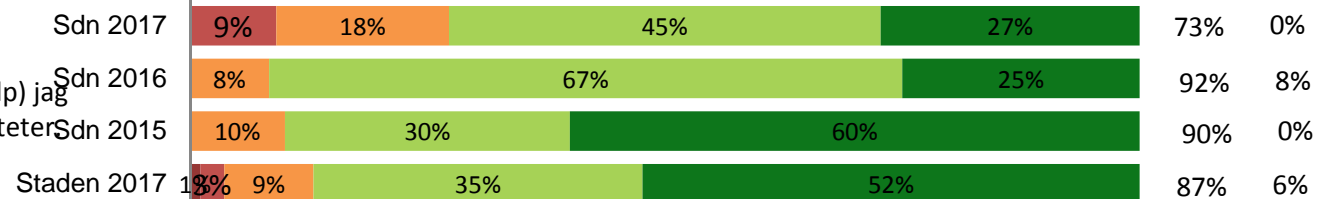
Att få rätt stöd som passar just mig



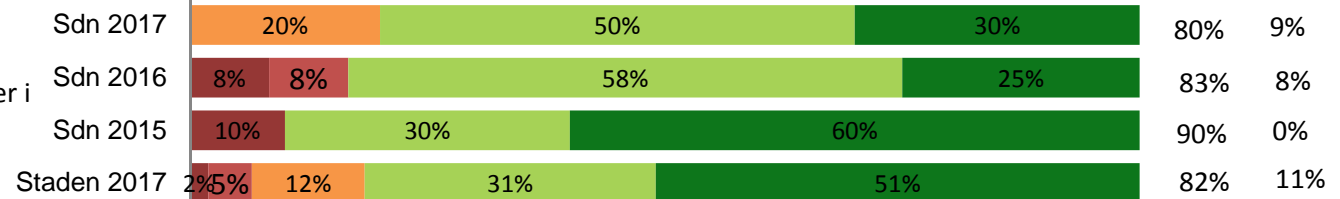
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter



Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem.



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

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

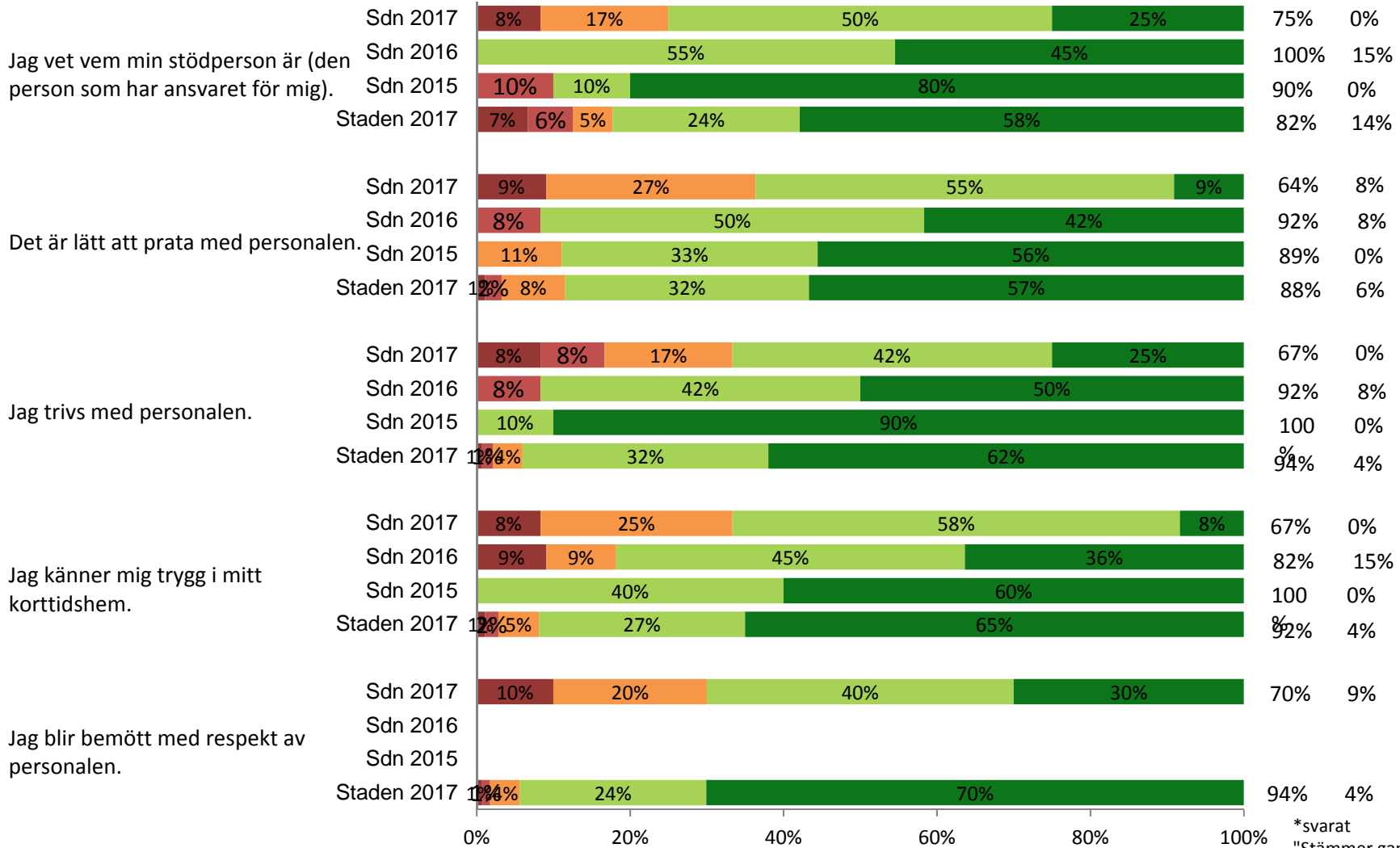


## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Trygghet



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

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

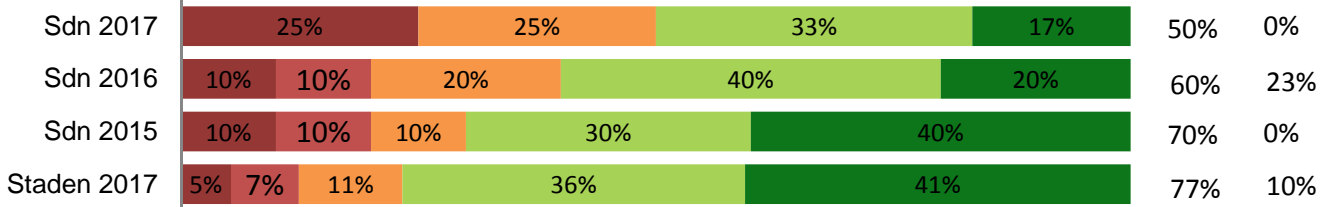


Andel  
Nöjda\* Vet ej

# Sdn per år

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"

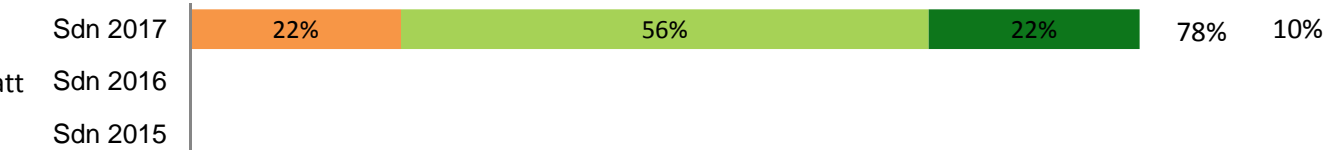
## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

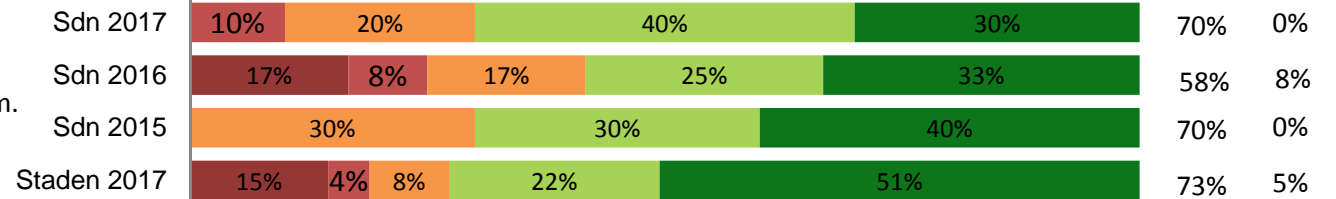


Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet att  
välja korttidshem.



Jag har själv valt mitt korttidshem.



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

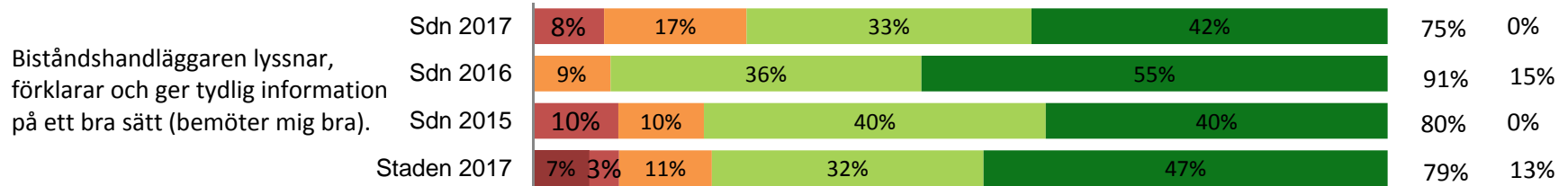
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

## Sdn per år



Bemötande från biståndshandläggaren



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

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

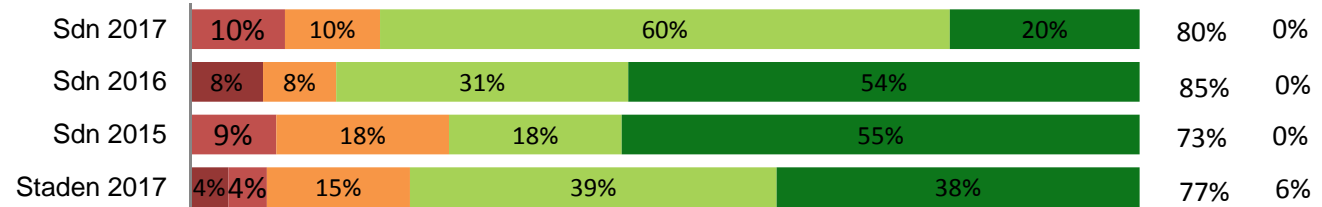
## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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**

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



## **Resultat per svarsmetod**

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





## **Andel nöjda per utförare Redovisas ej p.g.a för få svar**

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.