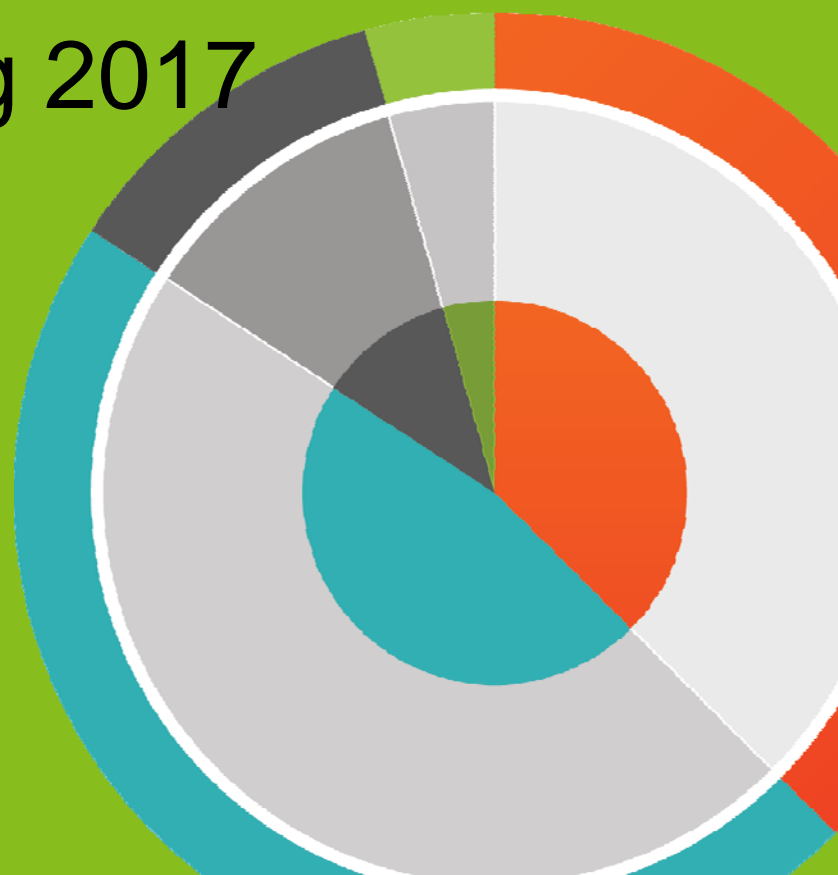


# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2017**

Korttidstillsyn  
Skarpnäck



# Presentation

- Om undersökningen
- Svartsfrekvens 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 6340.
- 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 Skarpnäck 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 Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 15 svar vilket ger en svarsprocent på 63%. 60% av svaren är från egen regi, resterande 40% 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 min korttidstillsyn.
2. Jag blir väl bemött av personalen.
3. Jag förstår vad personalen säger.
4. Personalen lyssnar på mig.
5. Jag har själva varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.
6. Jag har varit med och gjort min genomförandeplan. (Den planering som handlar om dig och om hur du vill ha ditt stöd för att du ska ha det bra.)
7. Använder du något av följande bilder eller symboler som hjälp när du kommunicerar?
8. Använder du något av följande hjälpmedel som stöd i din kommunikation?
9. Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.
10. Jag lär mig nya saker.
11. Jag trivs med personalen.
12. Det är lätt att prata med personalen.
13. Jag blir bemött med respekt av personalen.
14. Jag känner mig trygg på min korttidstillsyn.
15. Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel).
16. Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet.
17. Jag har själv valt den korttidstillsyn som jag går på.
18. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i din korttidstillsyn?
19. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
20. Har du berättat om det som hänt för personalen?
21. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
22. Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra).
23. Frågorna var enkla att svara på.
24. Vem har svarat på de här frågorna?



# Svarsfrekvens

	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	32	11	34%	29	7	24%
Enskede-Årsta-Vantör	49	24	49%	40	18	45%
Farsta	22	12	55%	23	7	30%
Hägersten-Liljeholmen	31	15	48%	26	8	31%
Hässelby-Vällingby	39	18	46%	46	19	41%
Kungsholmen	17	8	47%	8	4	50%
Norrmalm	16	8	50%	9	4	44%
Rinkeby-Kista	31	12	39%	35	15	43%
Skarpnäck	24	15	63%	25	9	36%
Skärholmen	31	13	42%	33	16	48%
Spånga-Tensta	28	11	39%	25	10	40%
Södermalm	31	12	39%	31	12	39%
Älvsjö	17	8	47%	12	5	42%
Östermalm	17	7	41%	20	11	55%
Man	241	109	45%	230	100	43%
Kvinna	144	65	45%	132	45	34%
Egen regi	182	76	42%	190	6	3%
Privat regi	203	98	48%	172	139	81%
Staden totalt	385	174	45%	362	145	40%



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 63 % i Skarpnäck, vilket är högre än Stockholm stads genomsnitt som är 45 %. Det är betydligt högre än svarsfrekvensen föregående år i Skarpnäck som var 36 %.

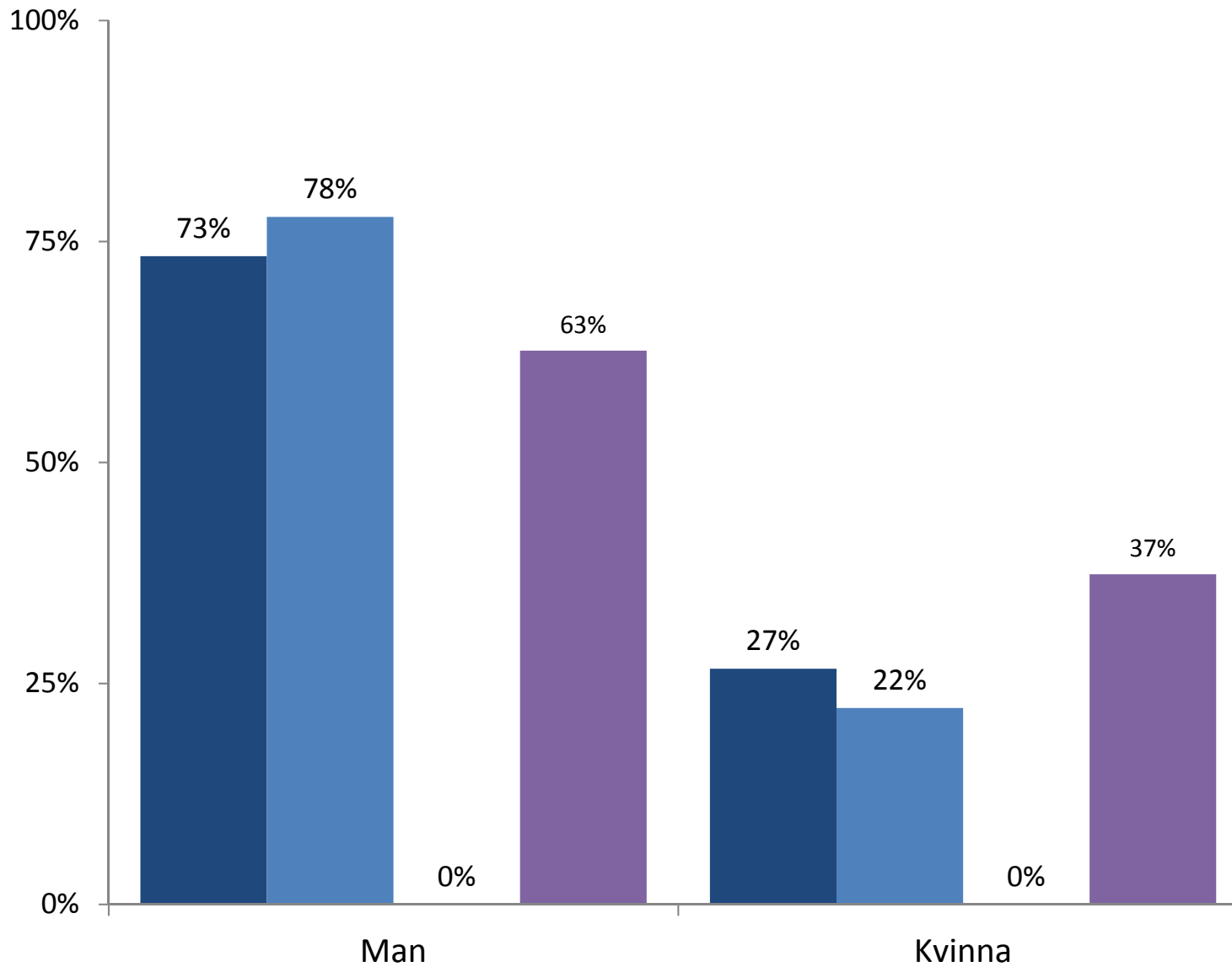
Nöjdhetsindex för Skarpnäcks korttidstillsyn är i årets resultat 85 %. Det är högre än Stockholm stads genomsnitt, 80 %, vilket kan utläsas i huvudrapporten för korttidstillsyn i Stockholm. Skarpnäcks nöjdhetsindex är i år likartat det för 2016 som var 86 %.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sin korttidstillsyn i helhet är 93 % i Skarpnäck, vilket är något högre än resultatet från 2016, 89 %. Resultatet är högre än genomsnittet för hela staden som är 81 %.

Det finns inte jämförelser med föregående år i alla frågor. I de frågor det finns har det framför allt skett negativa förändringar. Den största negativa utvecklingen gäller frågan om brukaren varit med och planerat sitt stöd, där andelen nöjda brukare minskat med 29 % jämfört med 2016.

Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat är Skarpnäcks resultat i de flesta frågor på samma nivå eller något lägre. Den största negativa skillnaden gäller frågan kring om brukaren varit med och gjort sin genomförandeplan. Här är andelen som instämmer 20 % lägre jämfört med hela stadens genomsnitt.

# Kön



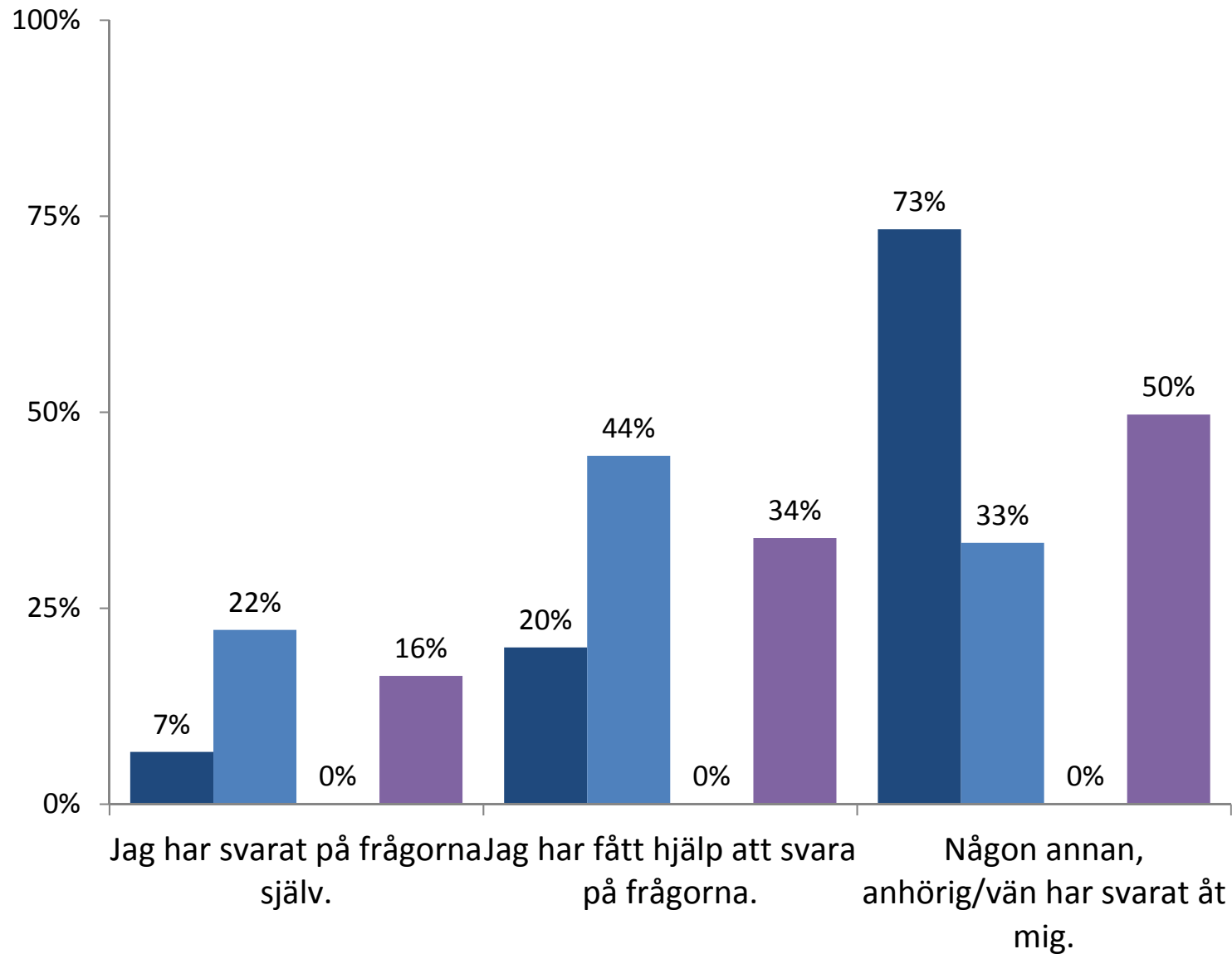
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



## Vem har svarat på de här frågorna?

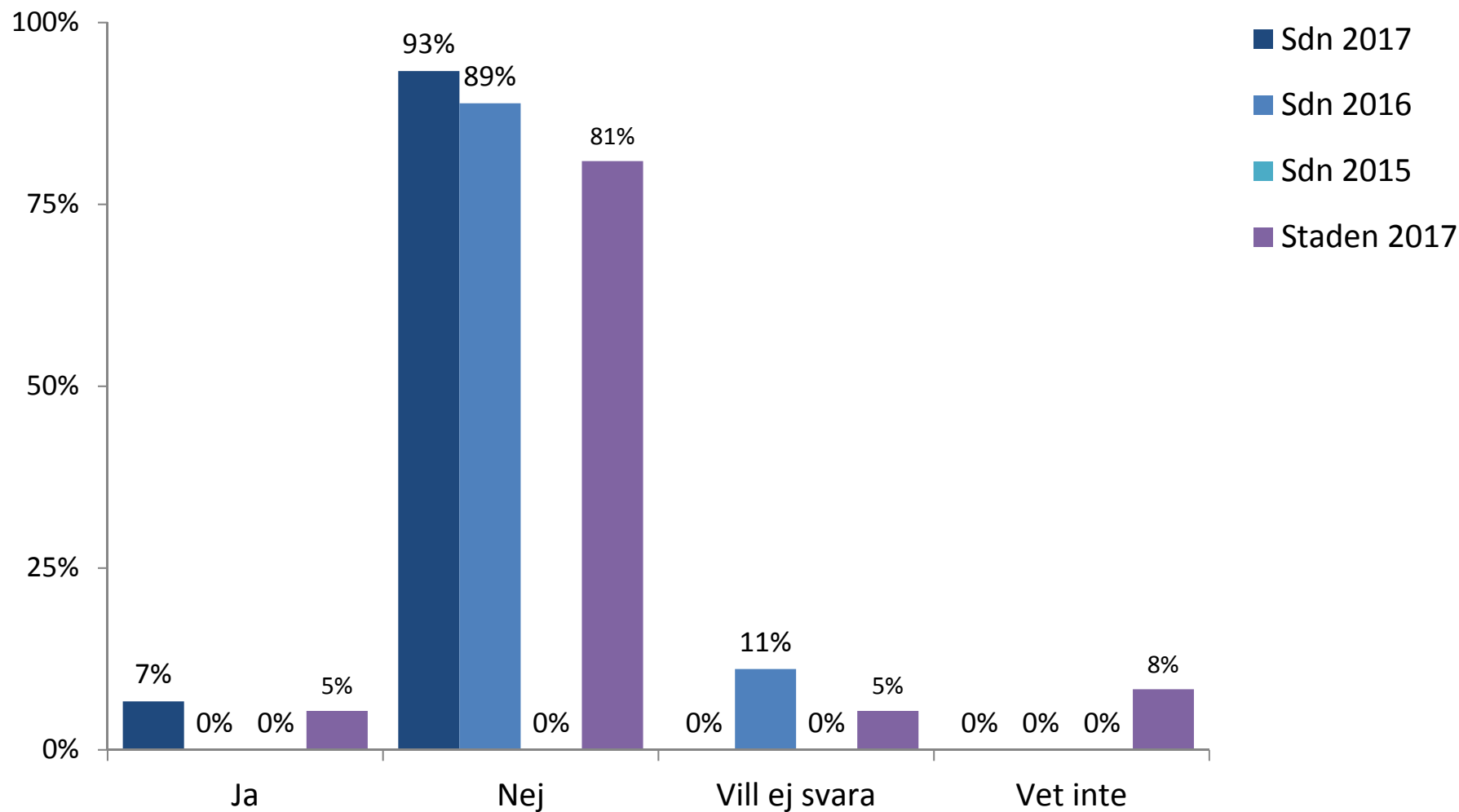


- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





## Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad när du varit på din korttidstillsyn? n = 15 (2017)





# Resultat



## Index nöjdhet

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

Personalen lyssnar på mig.

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.

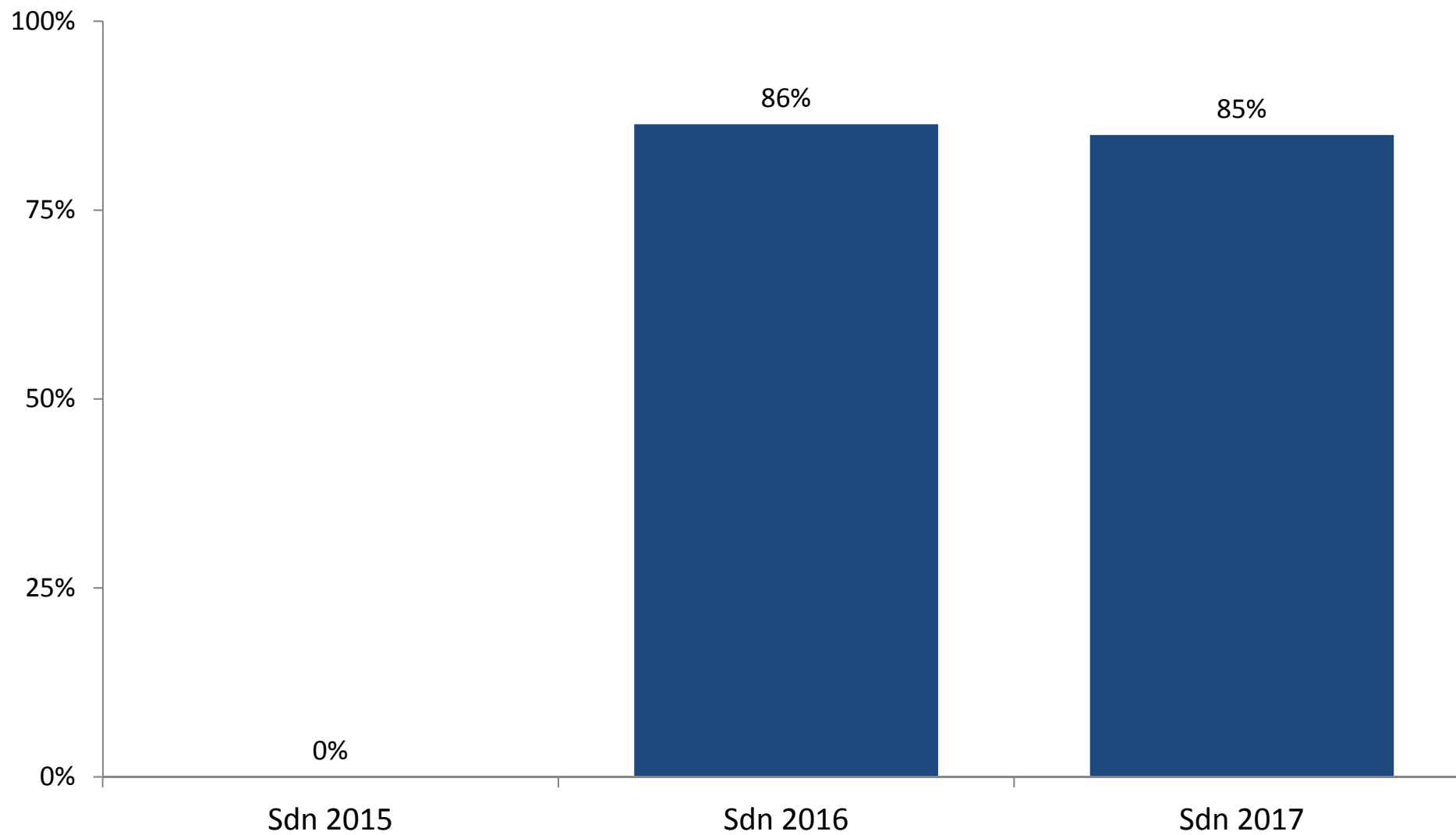
Jag känner mig trygg på min korttidstillsyn.

Jag är nöjd med min korttidstillsyn.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet



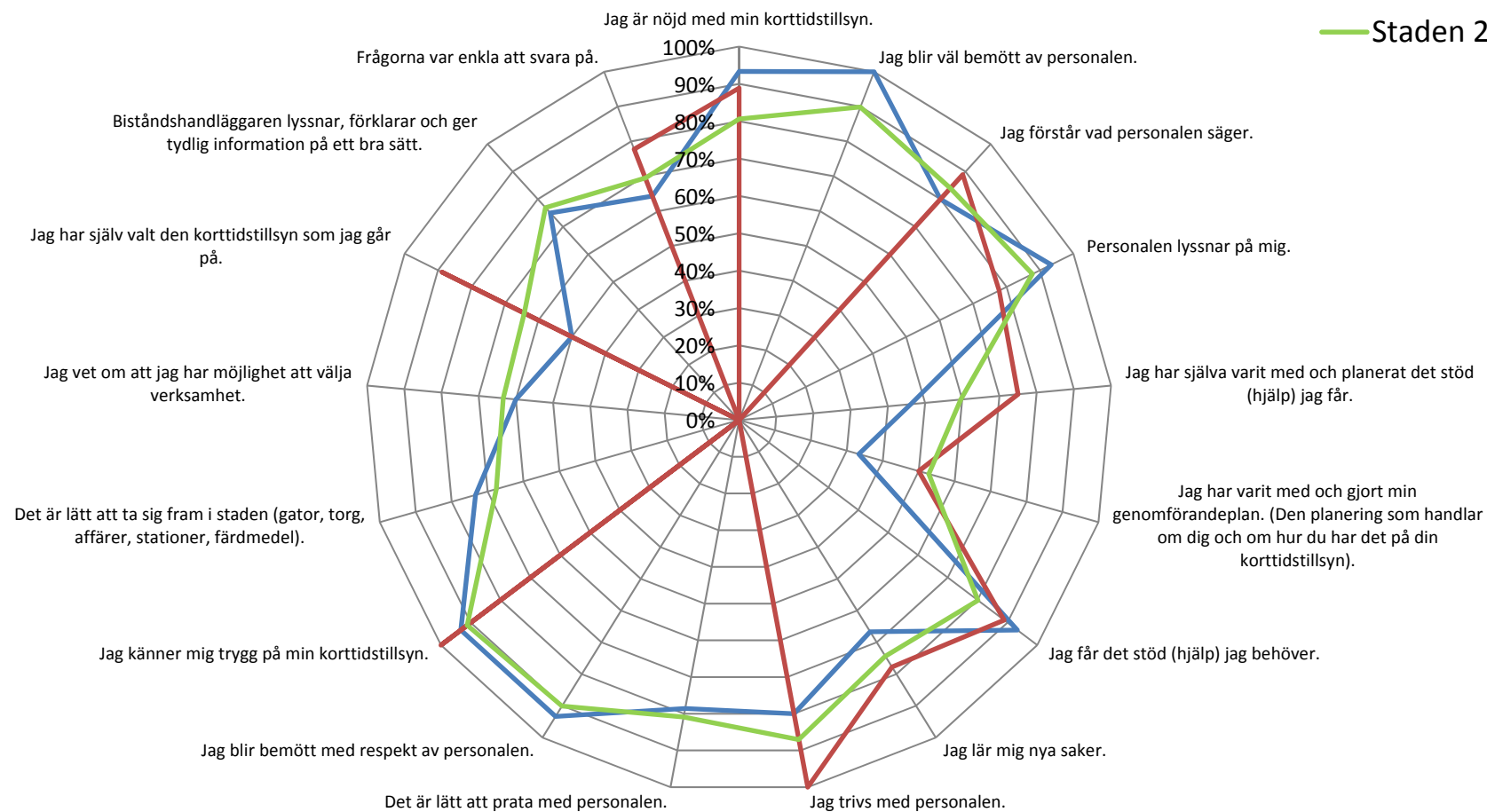


# Andel nöjda



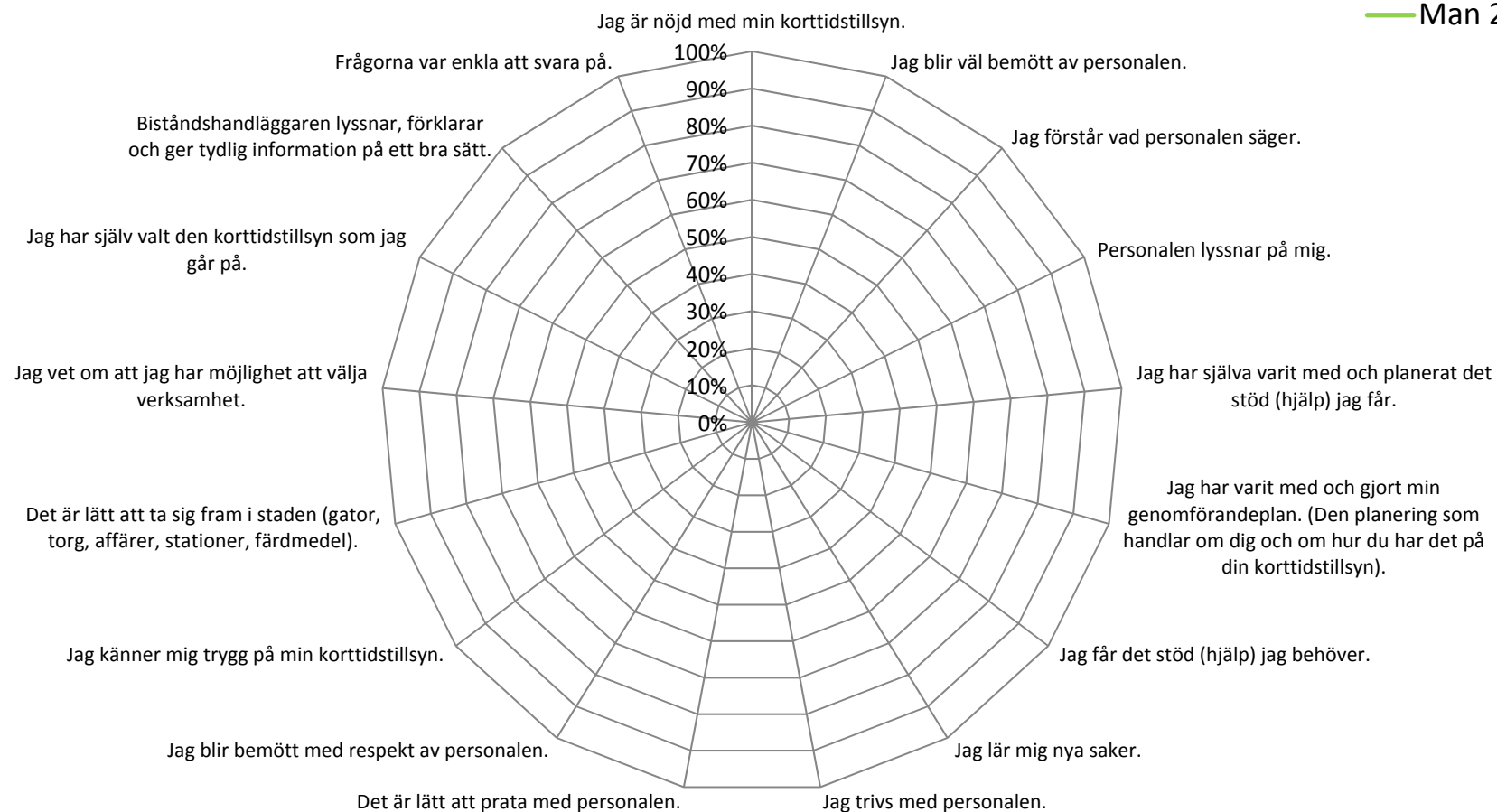
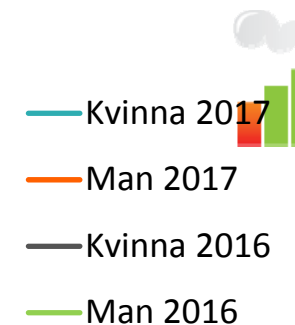
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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



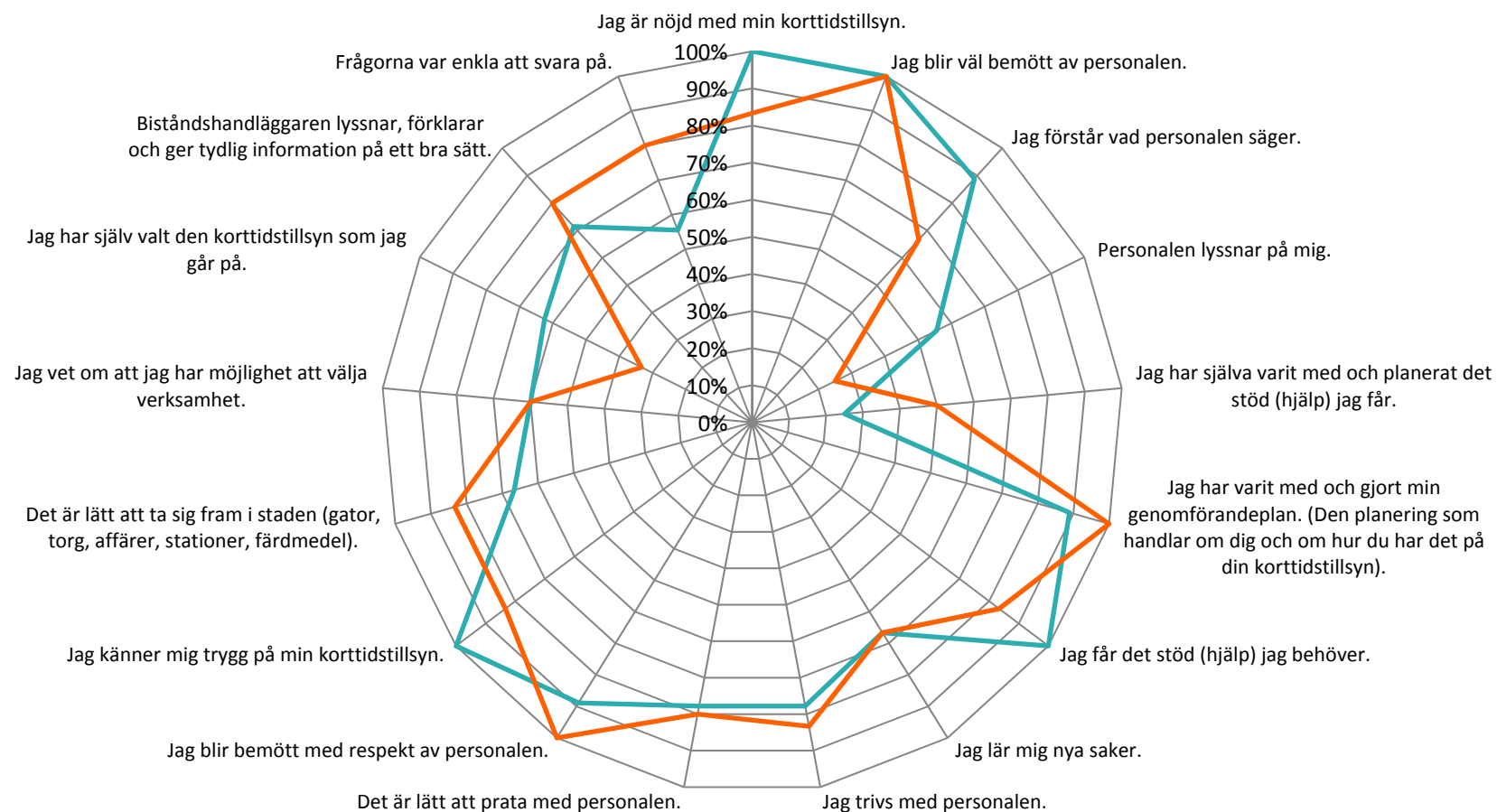
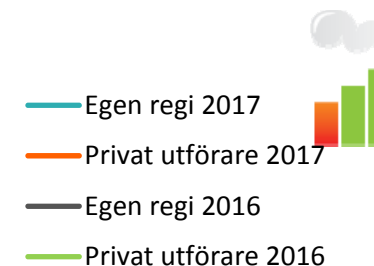
# Andel nöjda per fråga per år

## (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





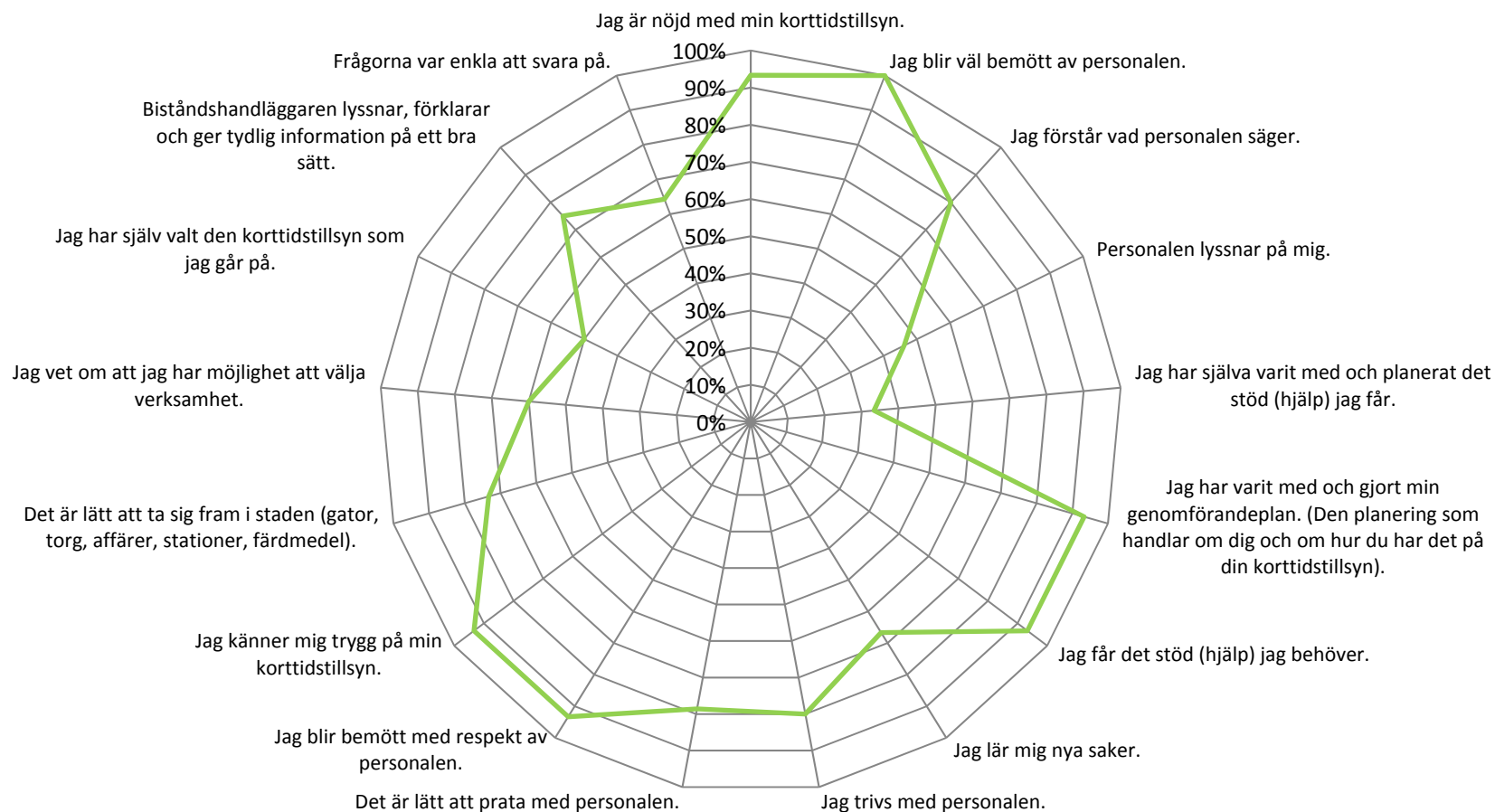
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





# 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





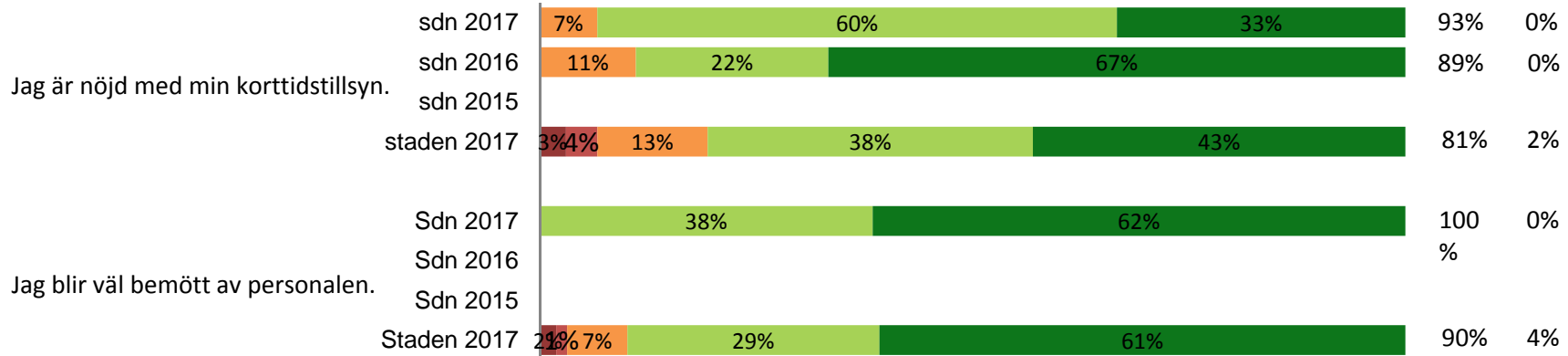
## Resultat per fråga över tid

## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Sammanfattande omdöme



■ 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



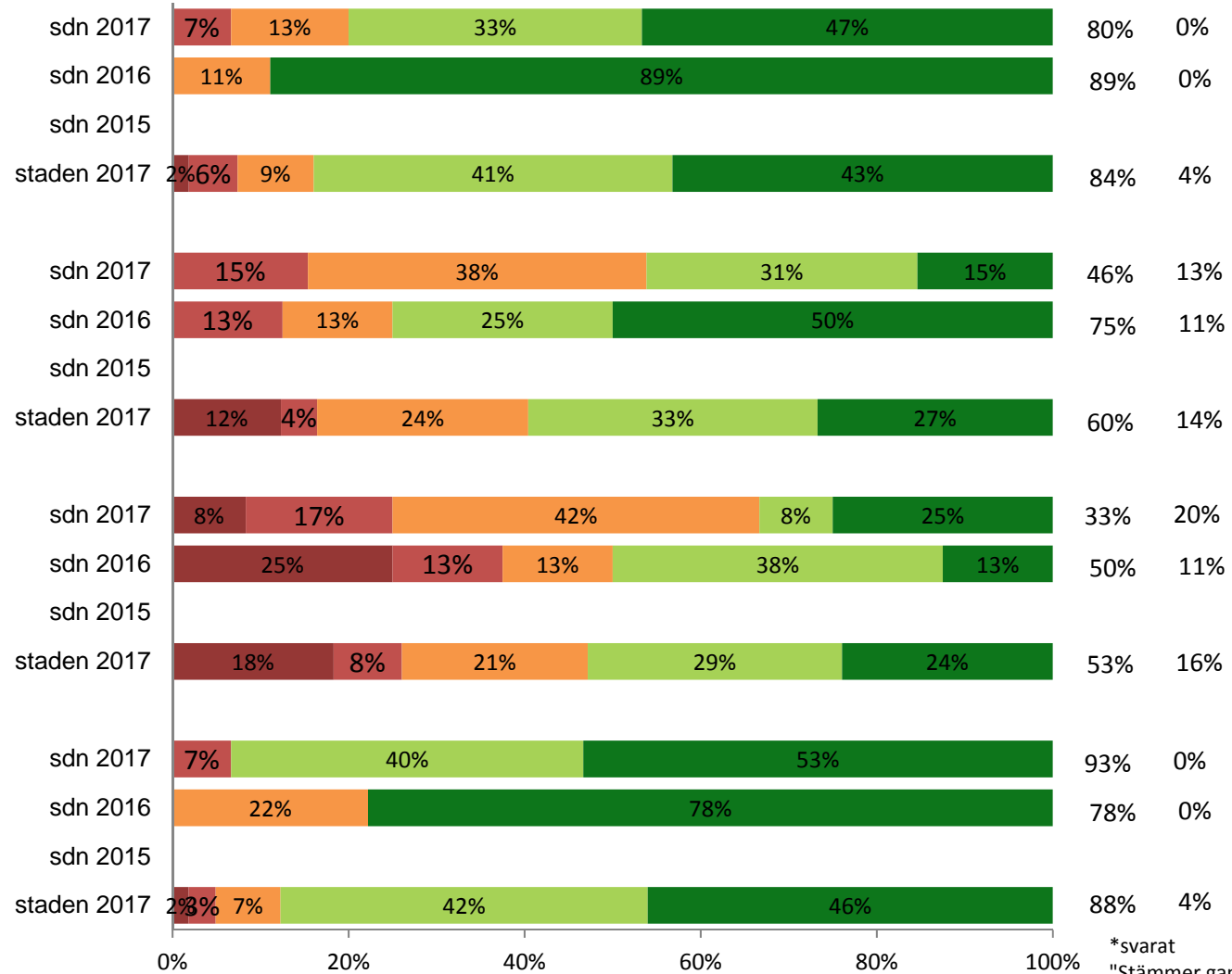
Att vara med och bestämma

Jag förstår vad personalen säger.

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

Jag har varit med och gjort min genomförandeplan. (Den planering som handlar om dig och om hur du har det på din korttidstillsyn).

Personalen lyssnar på mig.



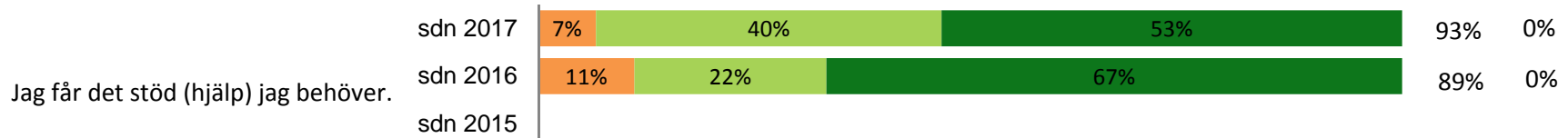
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

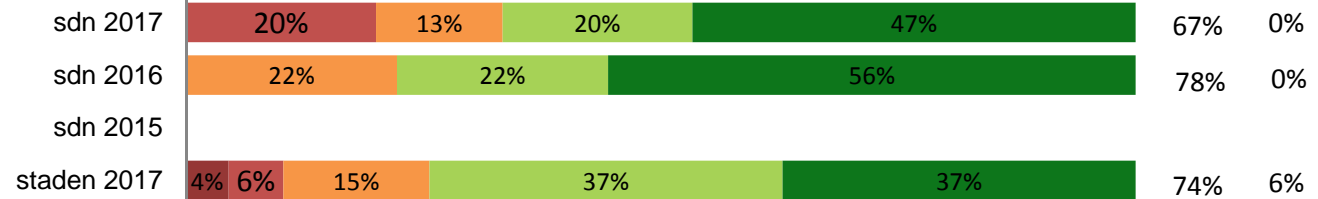
Att få rätt stöd som passar just mig



Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.



Jag lär mig nya saker.



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

Andel  
Nöjda\* Vet ej



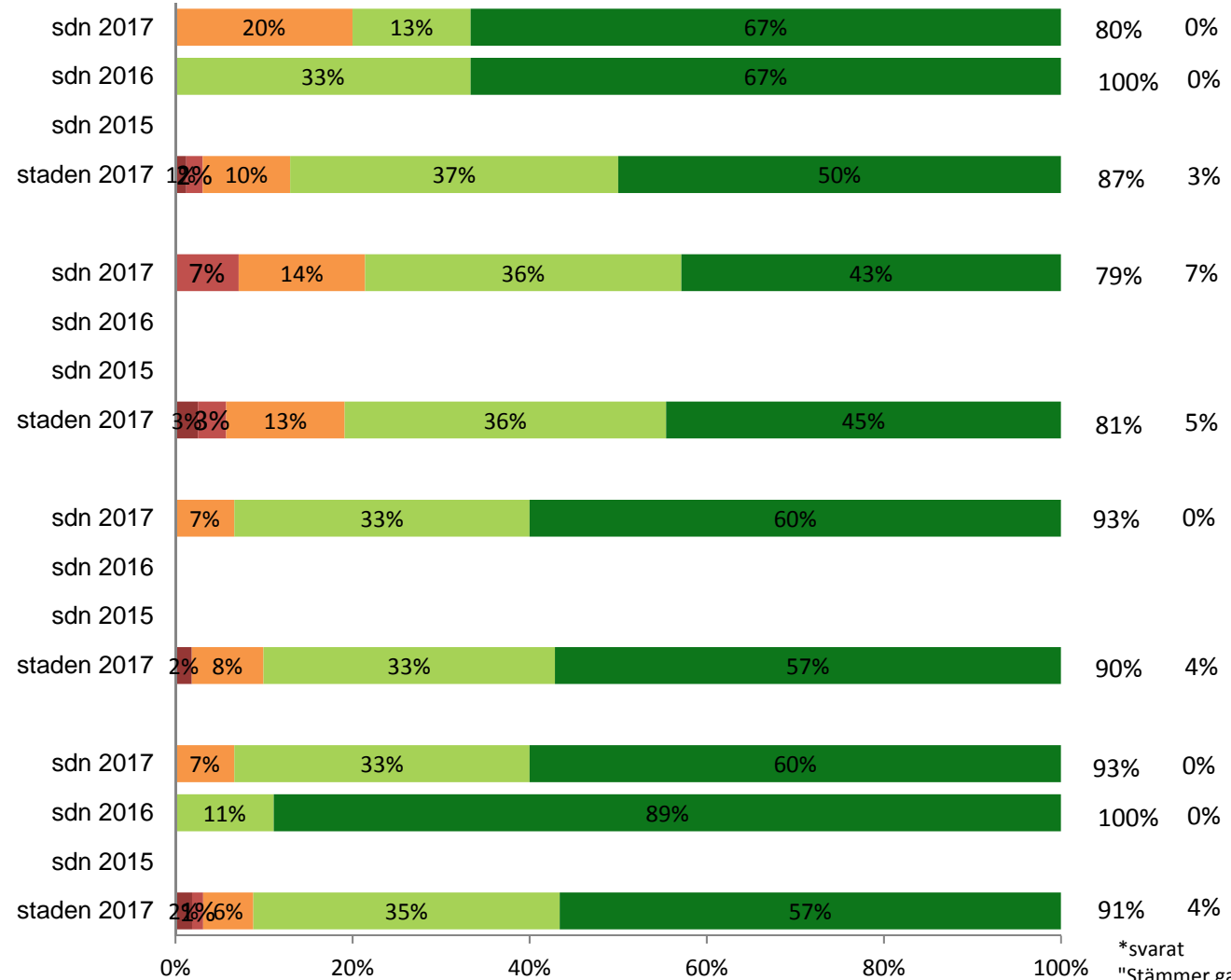
Trygghet

Jag trivs med personalen.

Det är lätt att prata med personalen.

Jag blir bemött med respekt av personalen.

Jag känner mig trygg på min korttidstillsyn.



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

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

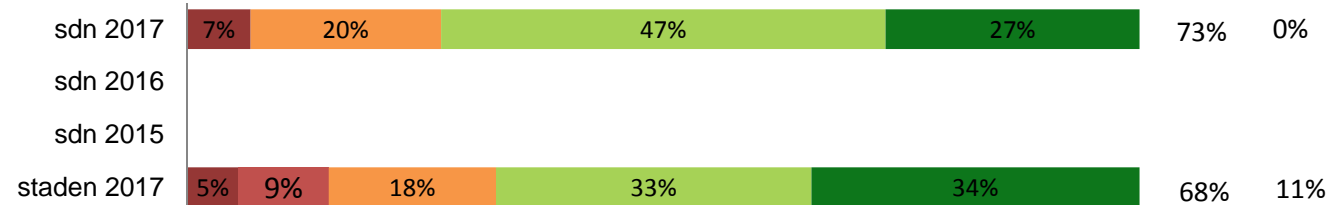
## Sdn per år

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"



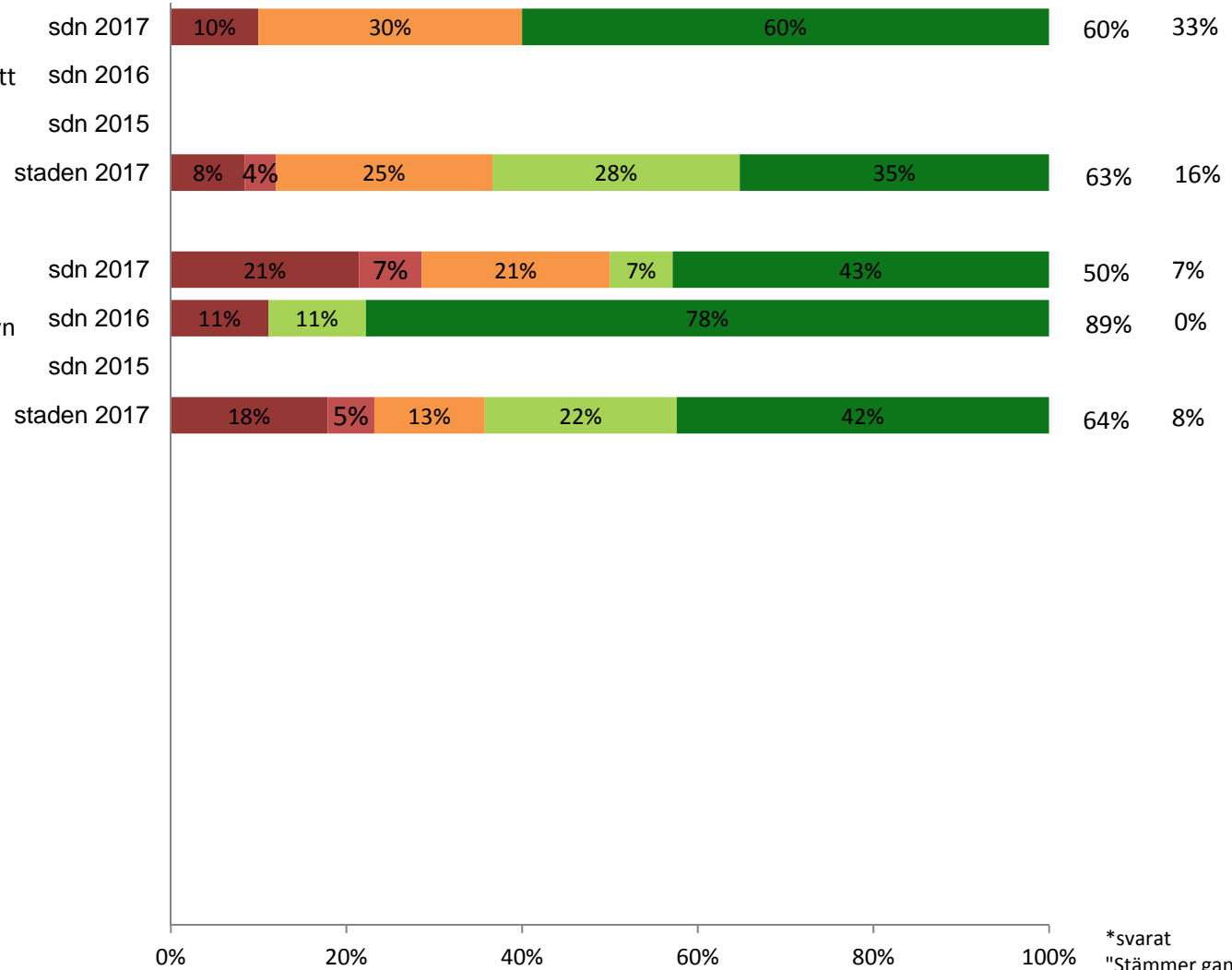
## Sdn per år



Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet.

Jag har själv valt den korttidstillsyn som jag går på.



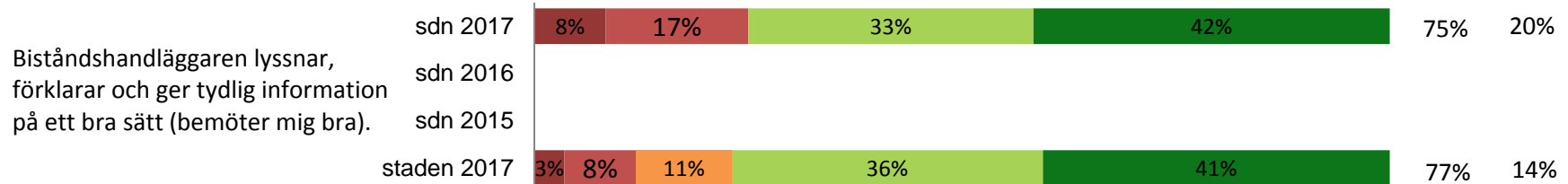
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Sdn per år



Bemötande från biståndshandläggare



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

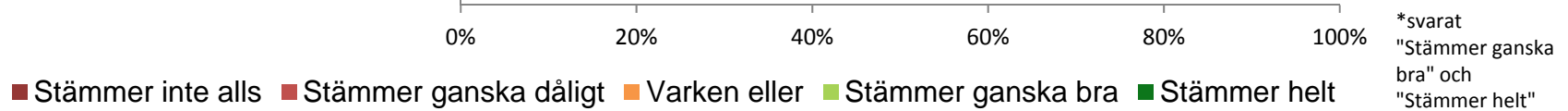
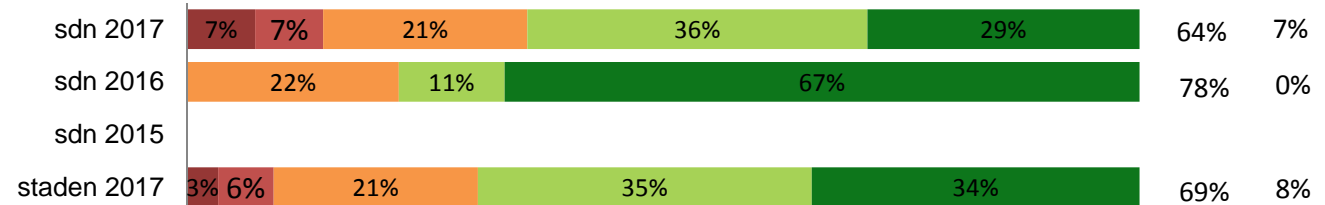
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

## Sdn per år



Övrigt

Frågorna var enkla att svara på.





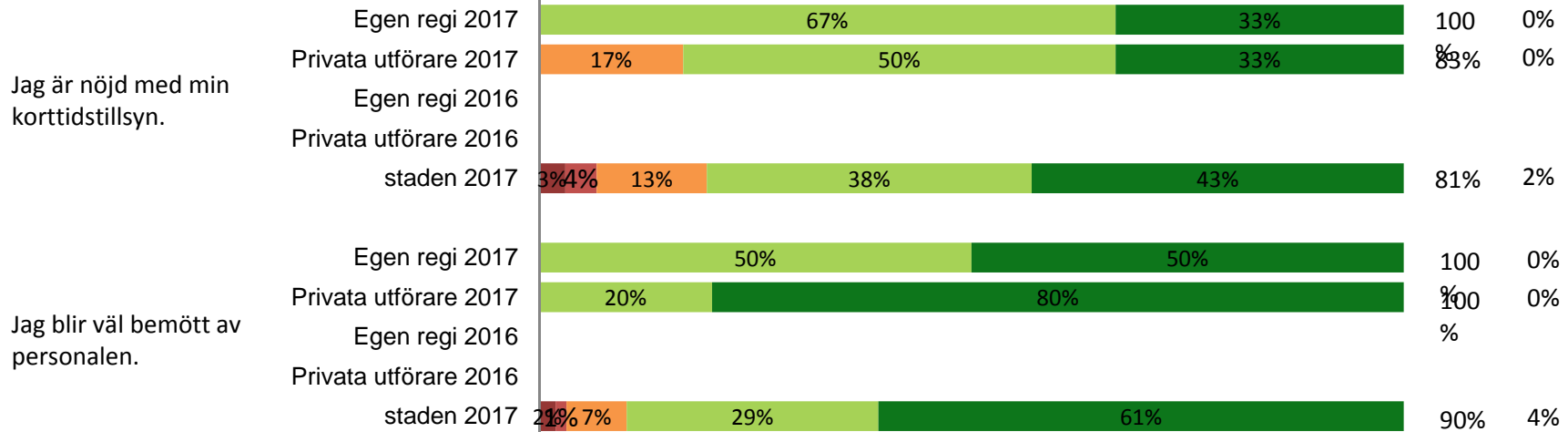
## Resultat per regiform

## Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Sammanfattande omdöme



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

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

## Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



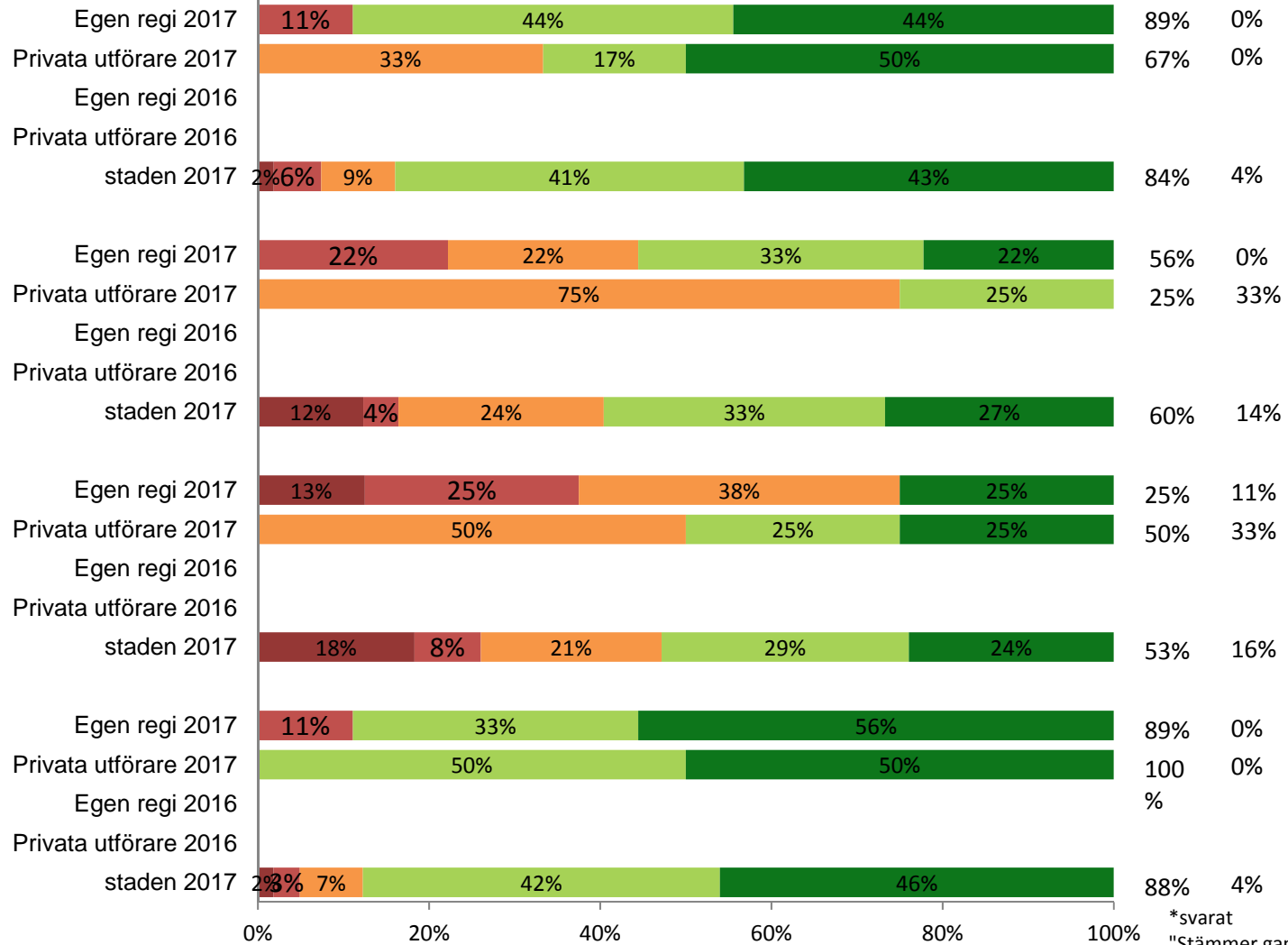
Att vara med och bestämma

Jag förstår vad personalen säger.

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

Jag har varit med och gjort min genomförandeplan. (Den planering som handlar om dig och om hur du har det på din korttidstillsyn).

Personalen lyssnar på mig.



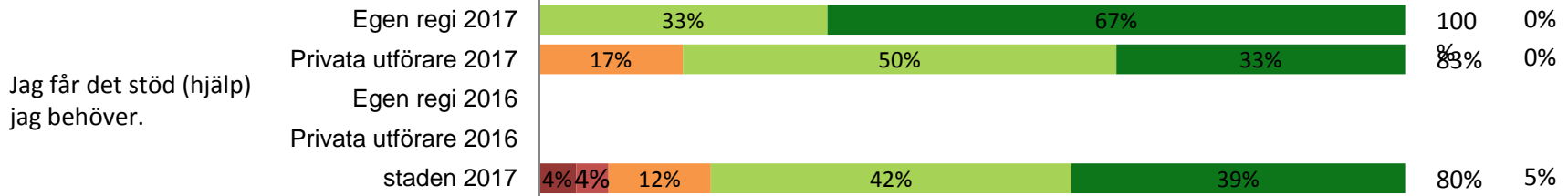
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

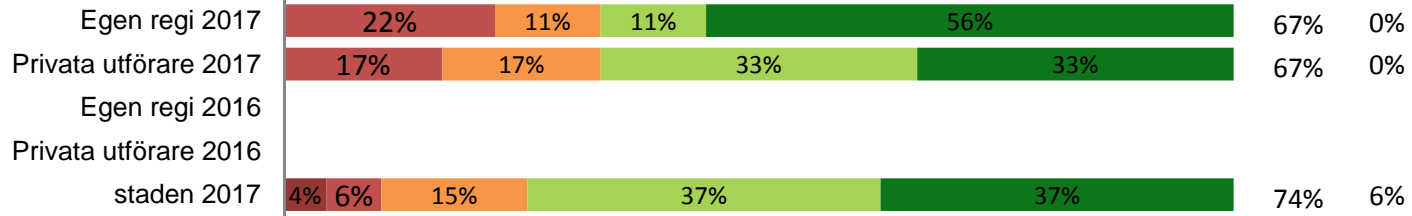
# Sdn per regiform



Att få rätt stöd som passar just mig



Jag lär mig nya saker.



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

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

# Sdn per regiform



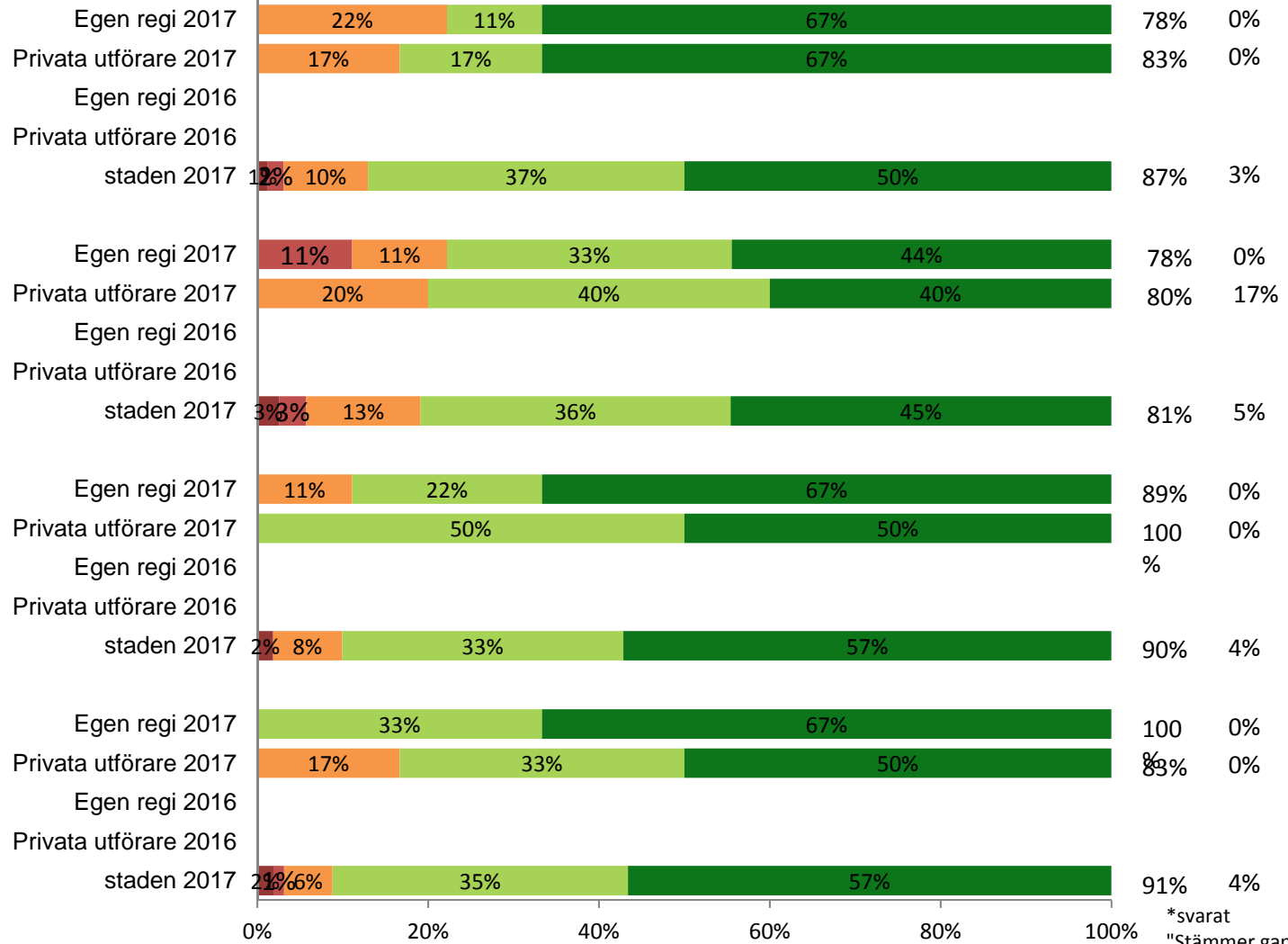
Trygghet

Jag trivs med personalen.

Det är lätt att prata med personalen.

Jag blir bemött med respekt av personalen.

Jag känner mig trygg på min korttidstillsyn.



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

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

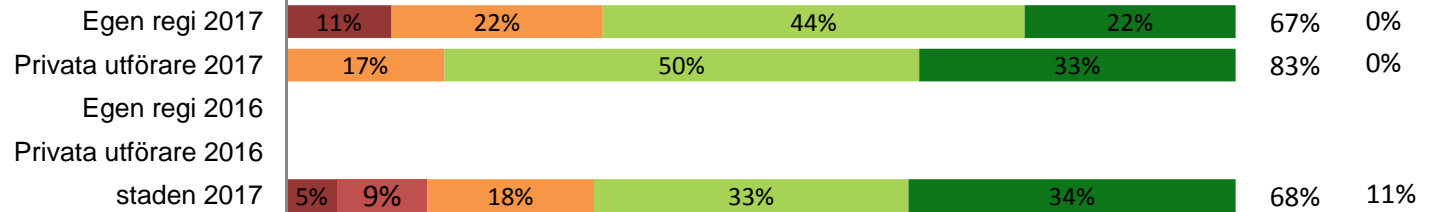


## Sdn per regiform



Tillgänglighet

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




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"

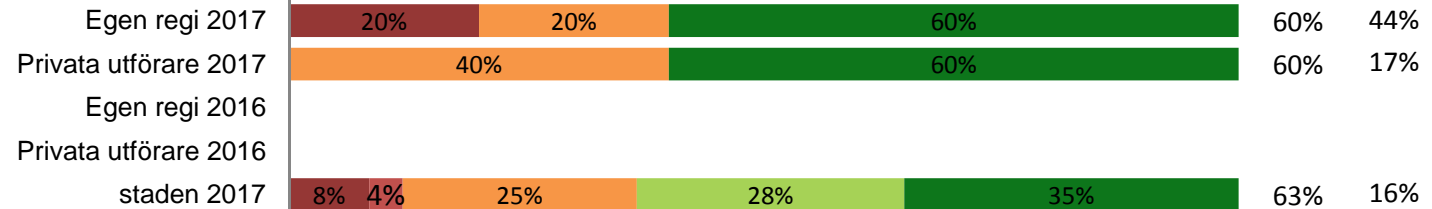
## Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

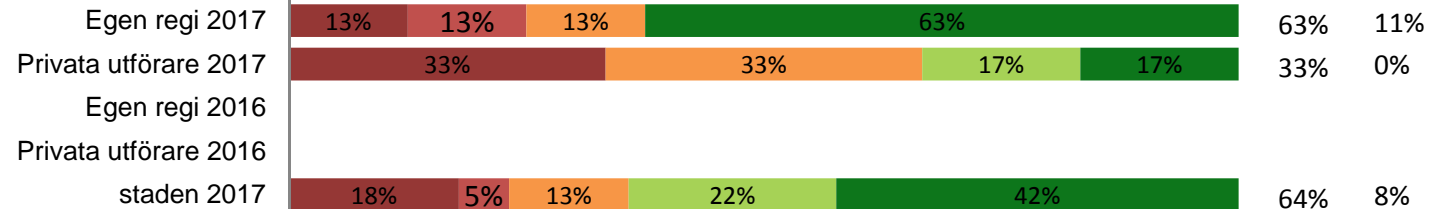


Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har  
möjlighet att välja  
verksamhet.



Jag har själv valt den  
korttidstillsyn som jag  
går på.



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

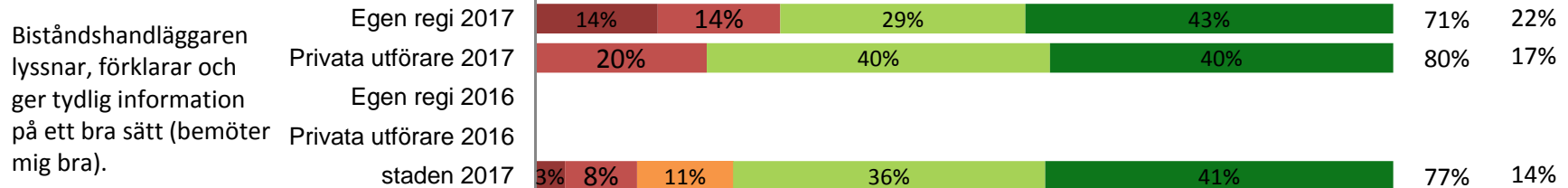
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

## Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



Bemötande från biståndshandläggaren



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

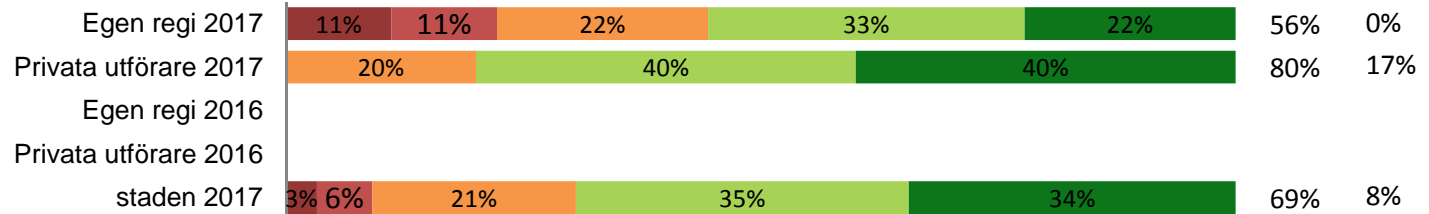
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

## Sdn per regiform



Övrigt

Frågorna var enkla att  
svara på.



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"



## **Resultat per kön**

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



## **Resultat per svarsmetod Redovisas ej p.g.a för få svar**

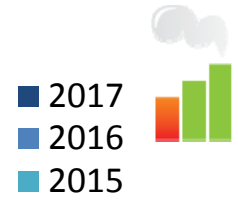


## Andel nöjda per utförare

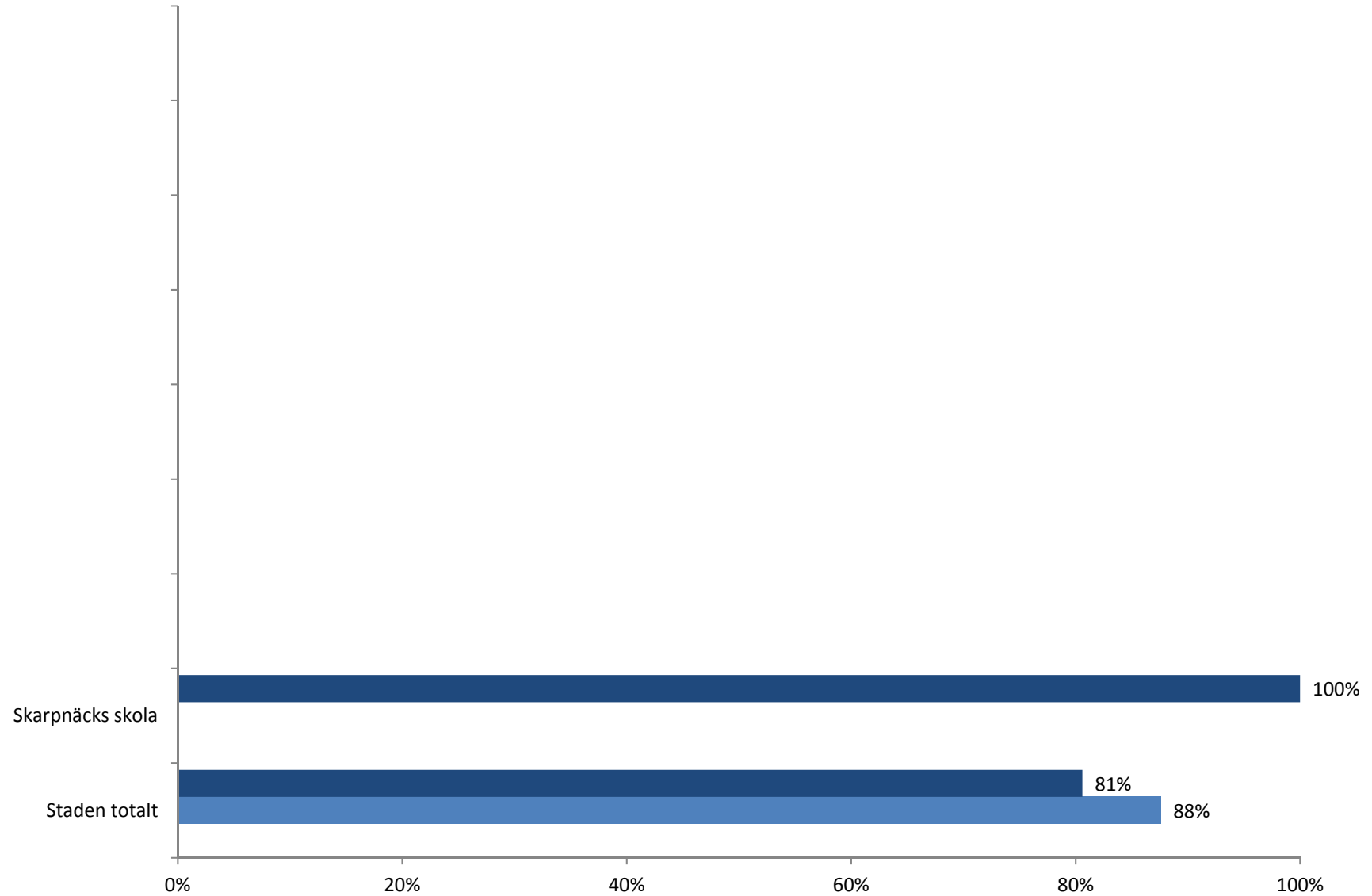
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

## Sammanfattande omdöme

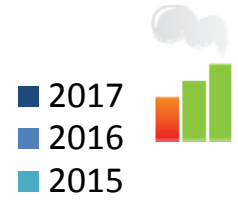


Jag är nöjd med min korttidstillsyn.

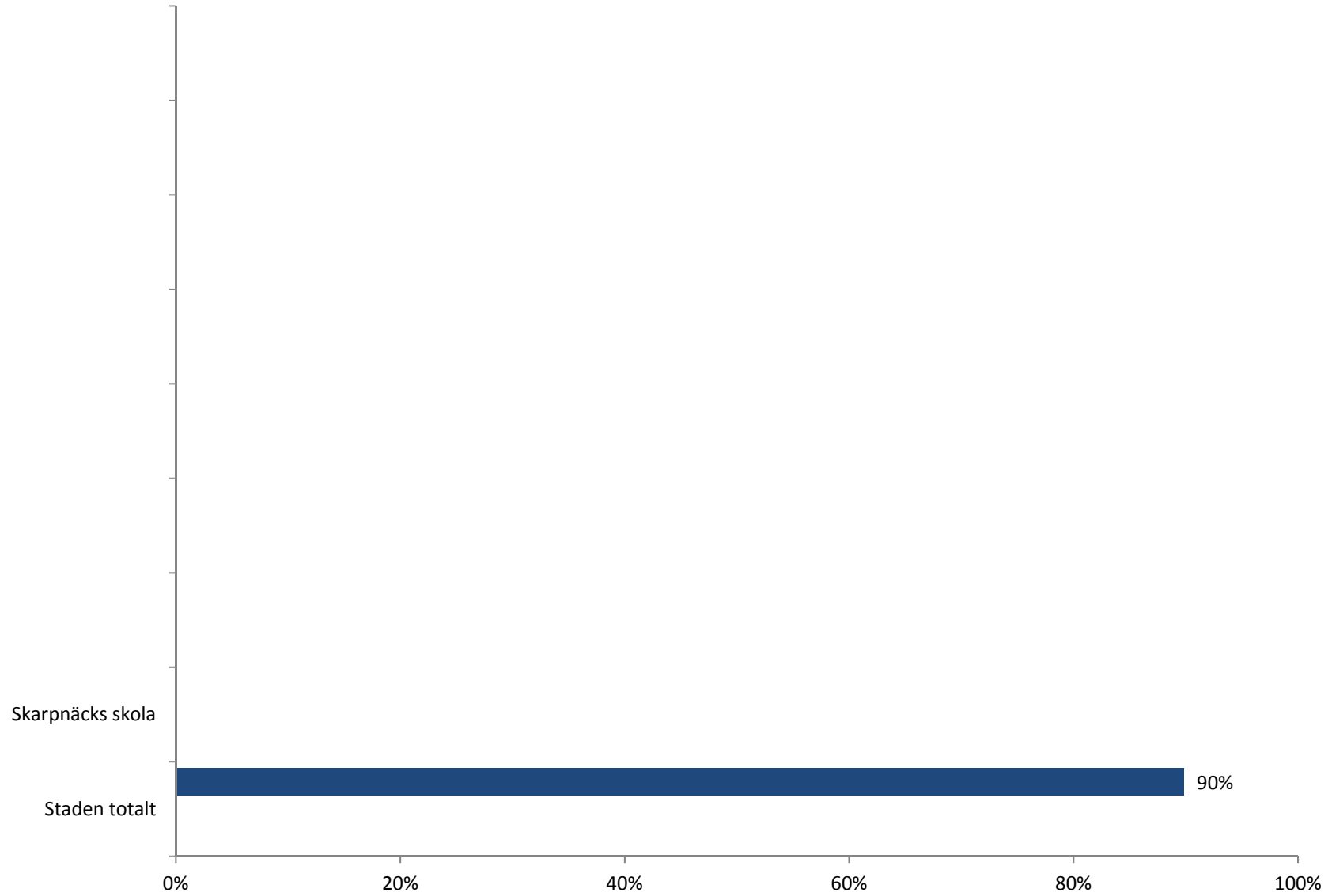




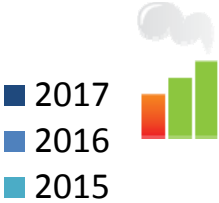
## Sammanfattande omdöme



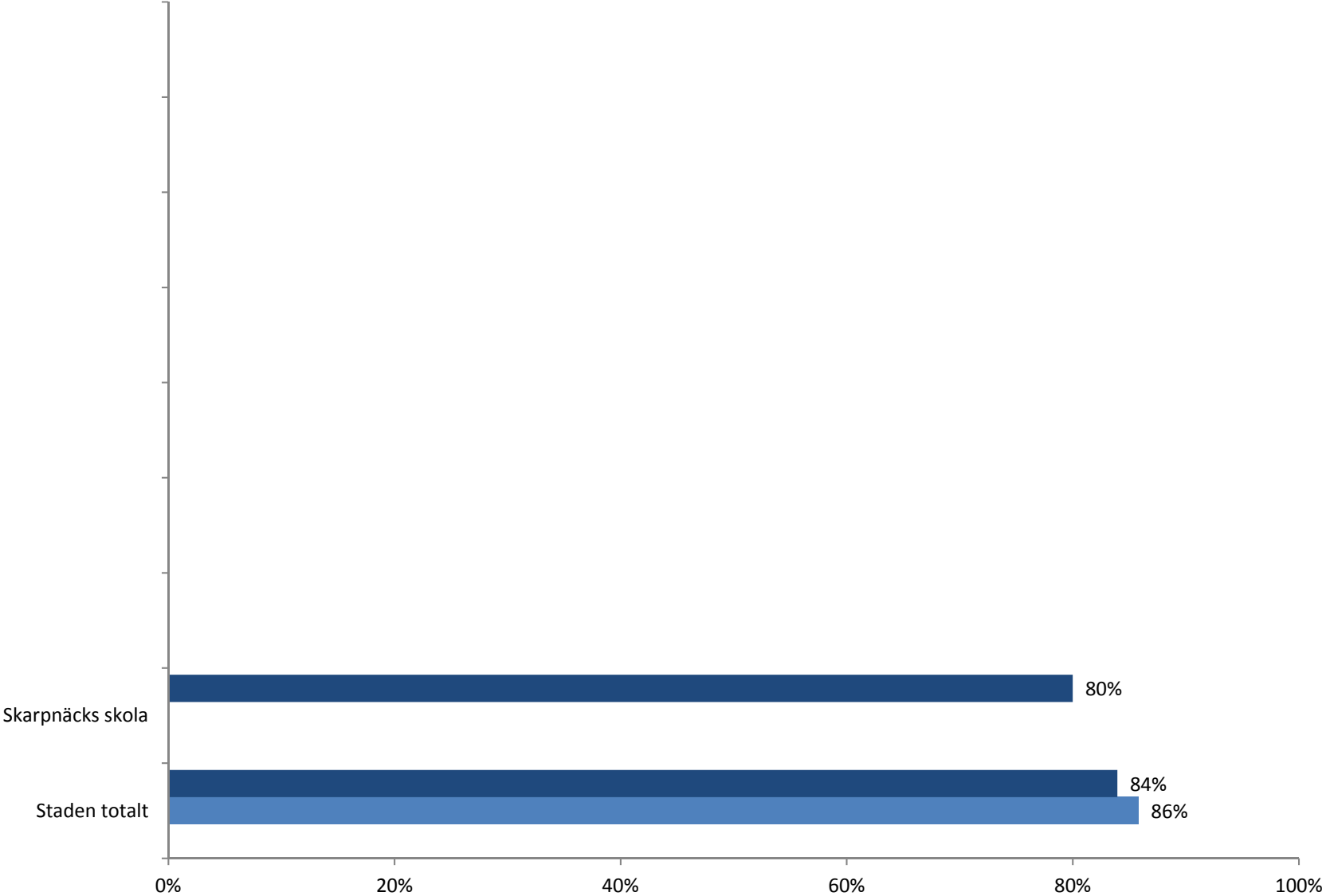
Jag blir väl bemött av personalen.



# Att vara med och bestämma



Jag förstår vad personalen säger.

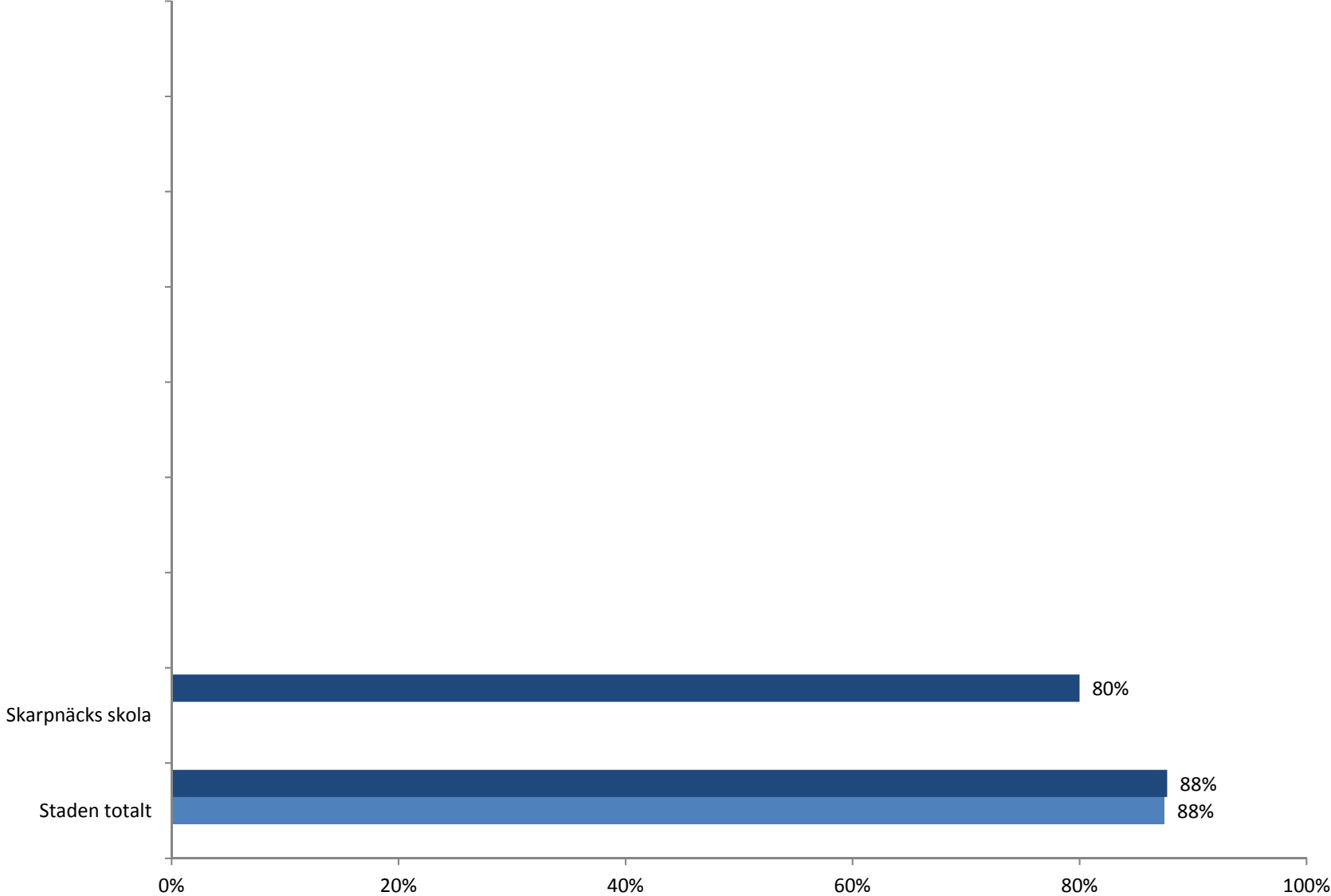


# Att vara med och bestämma

2017  
2016  
2015

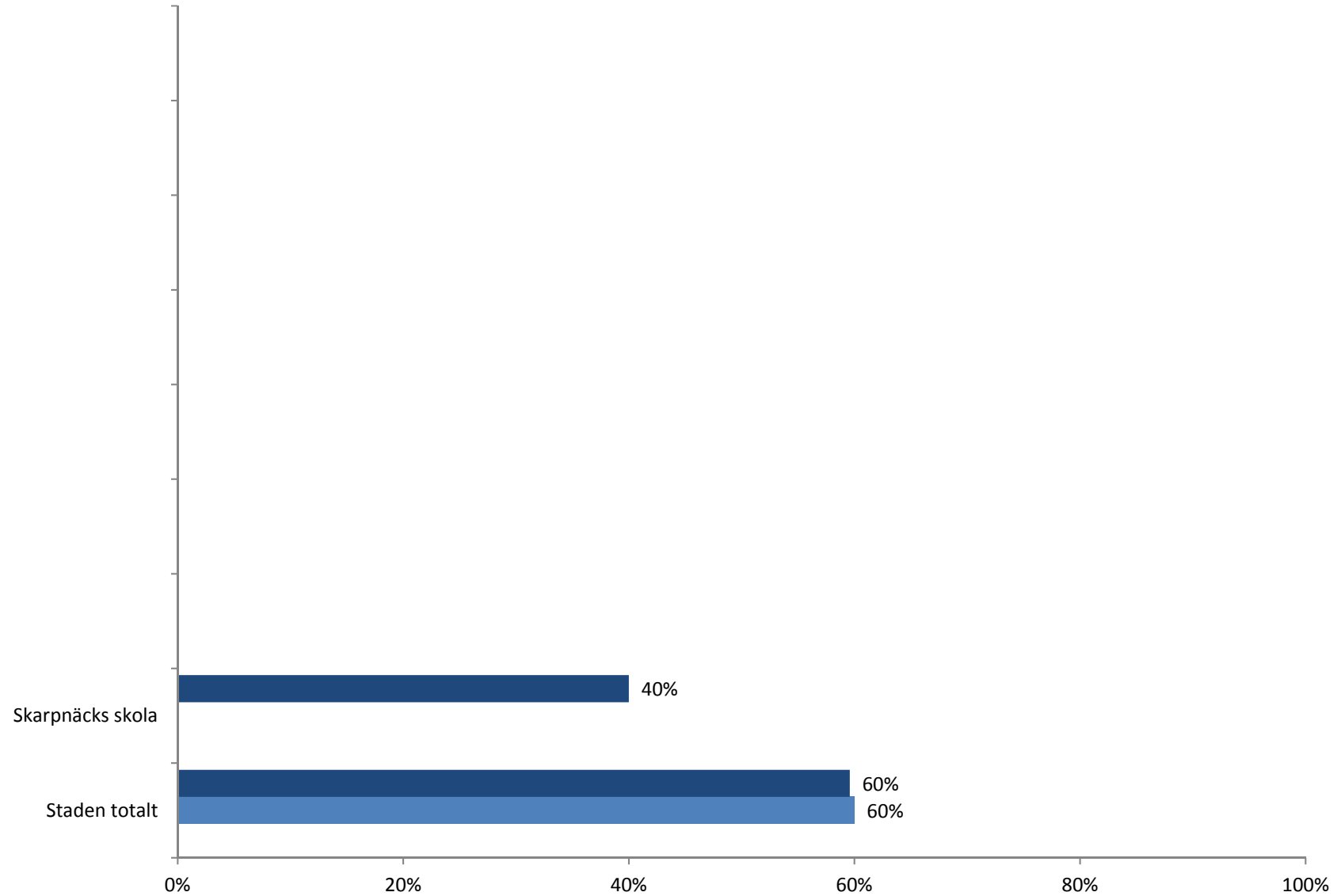
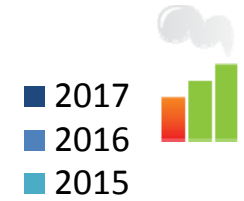


Personalen lyssnar på mig.



## Att vara med och bestämma

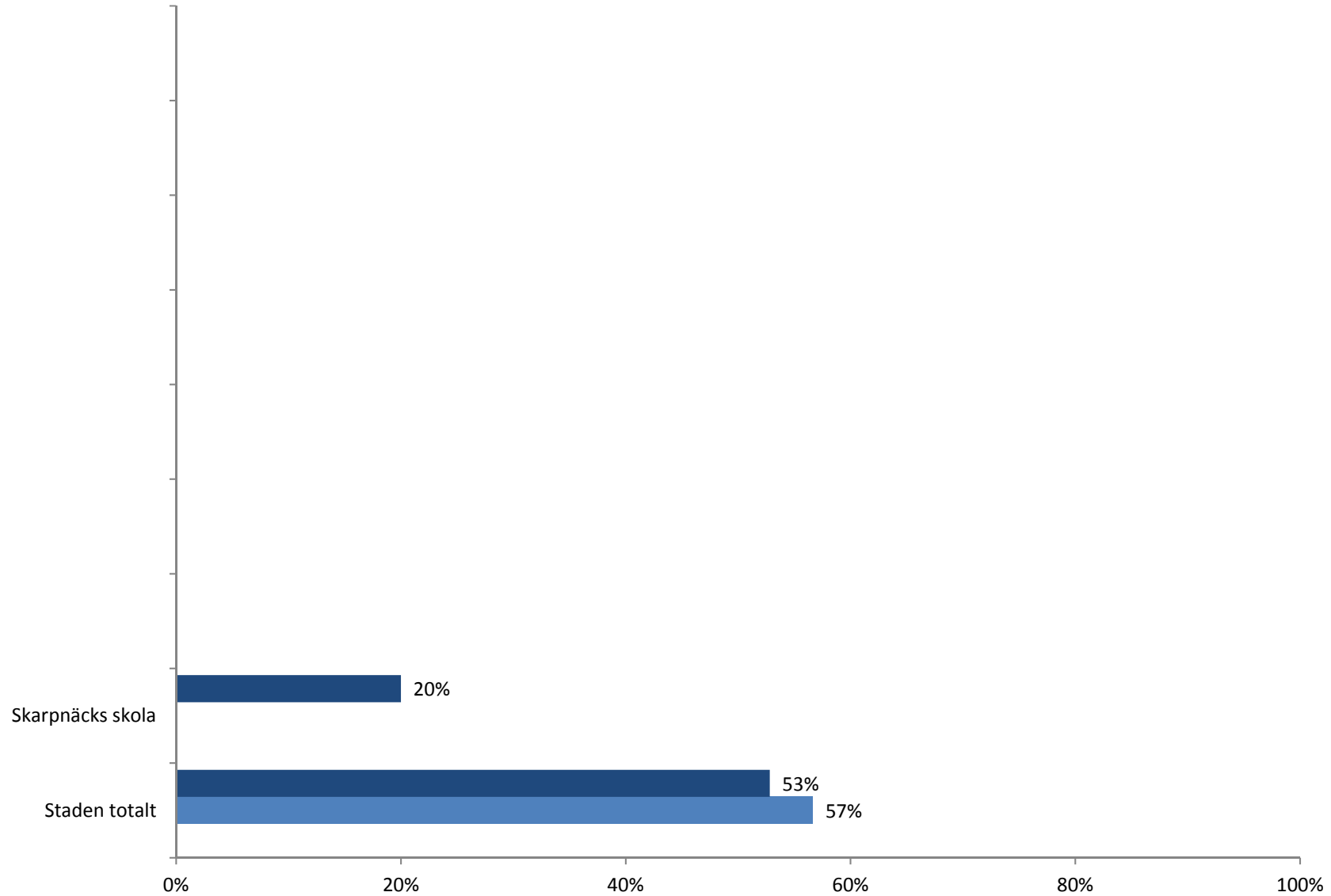
Jag har själva varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.



## Att vara med och bestämma

Jag har varit med och gjort min genomförandeplan. (Den planering som handlar om dig och om hur du har det på din korttidstillsyn).

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

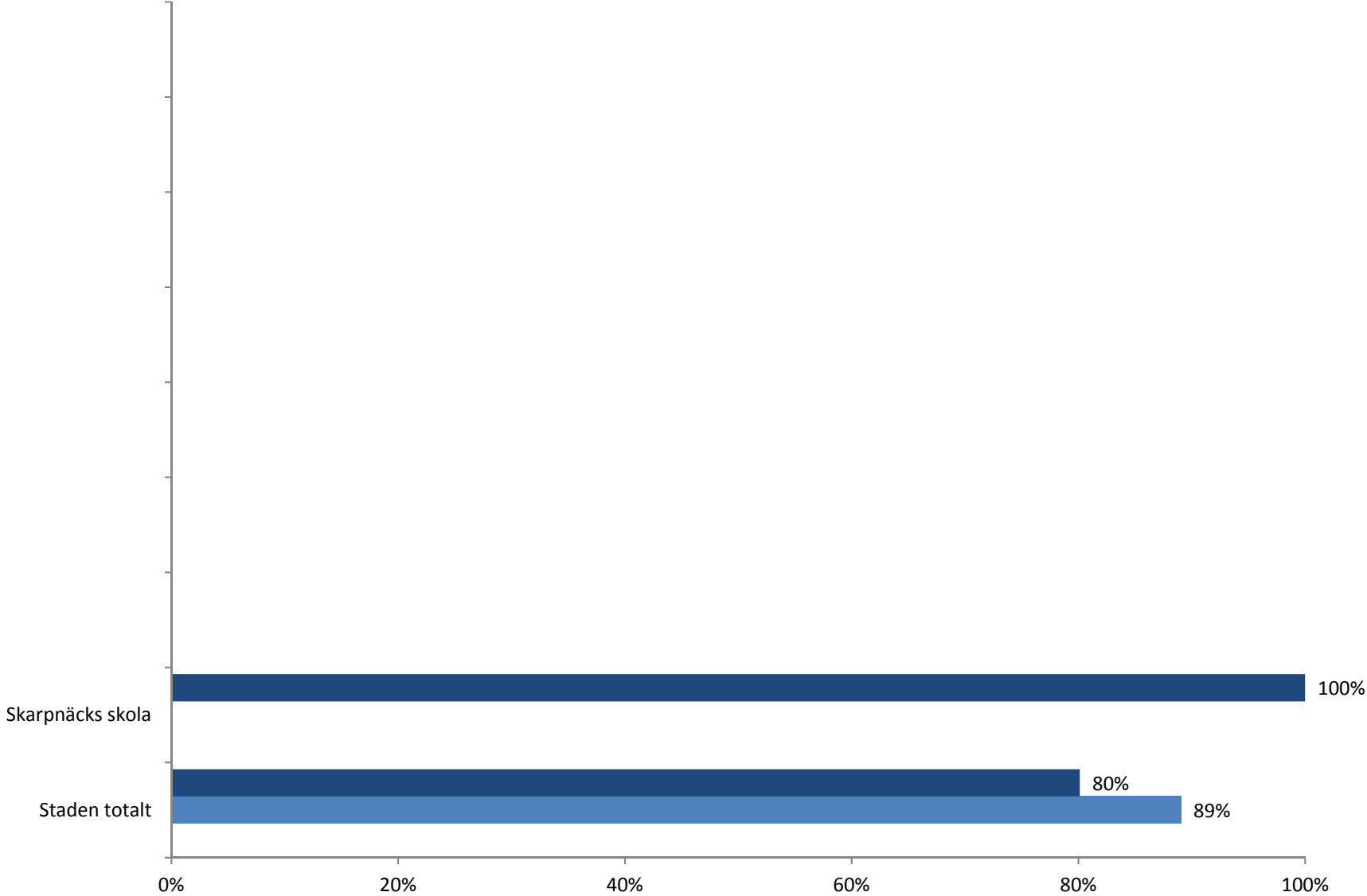


# Att få rätt stöd som passar just mig

- 2017
- 2016
- 2015



Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.

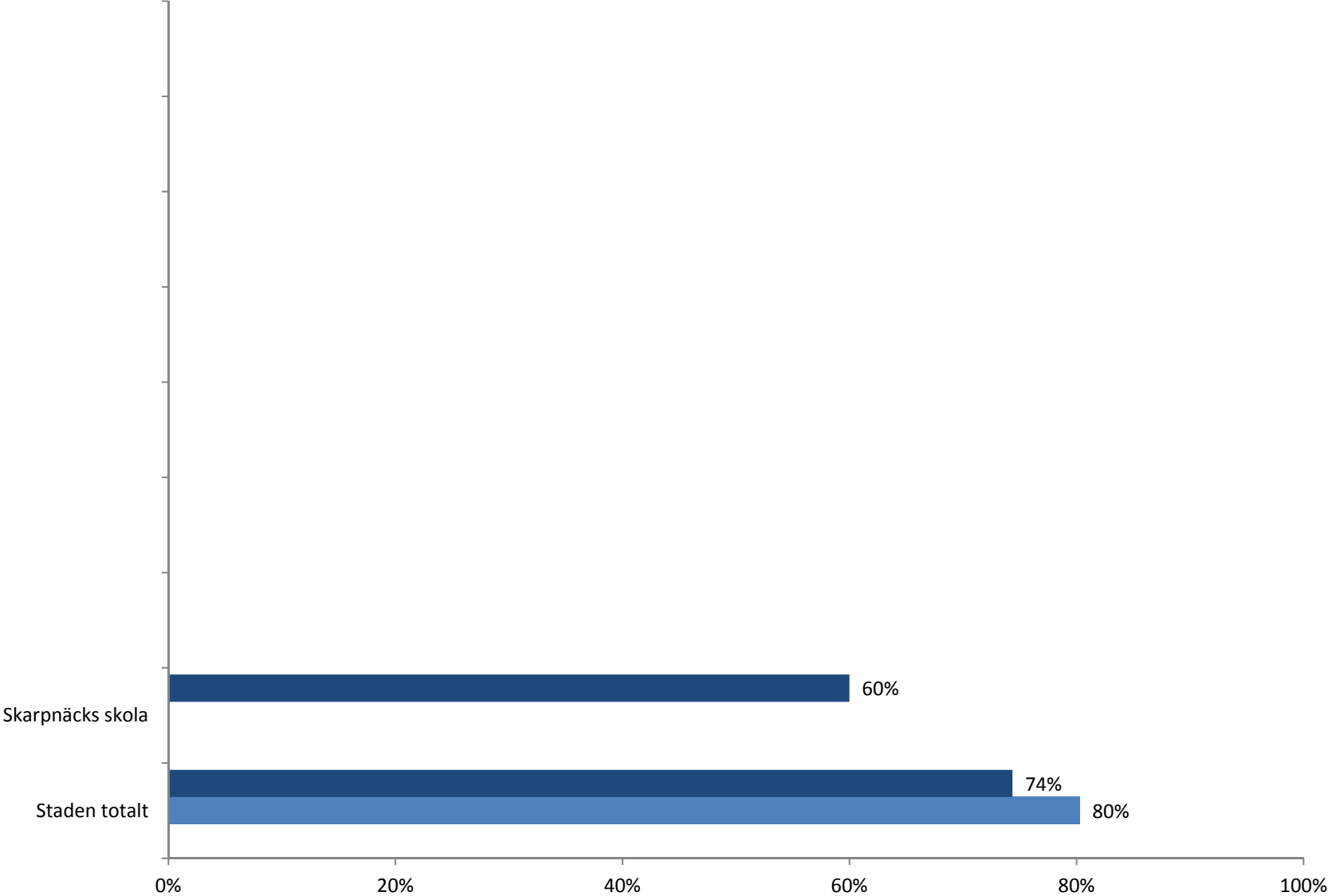


# Att få rätt stöd som passar just mig

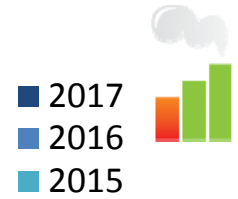
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



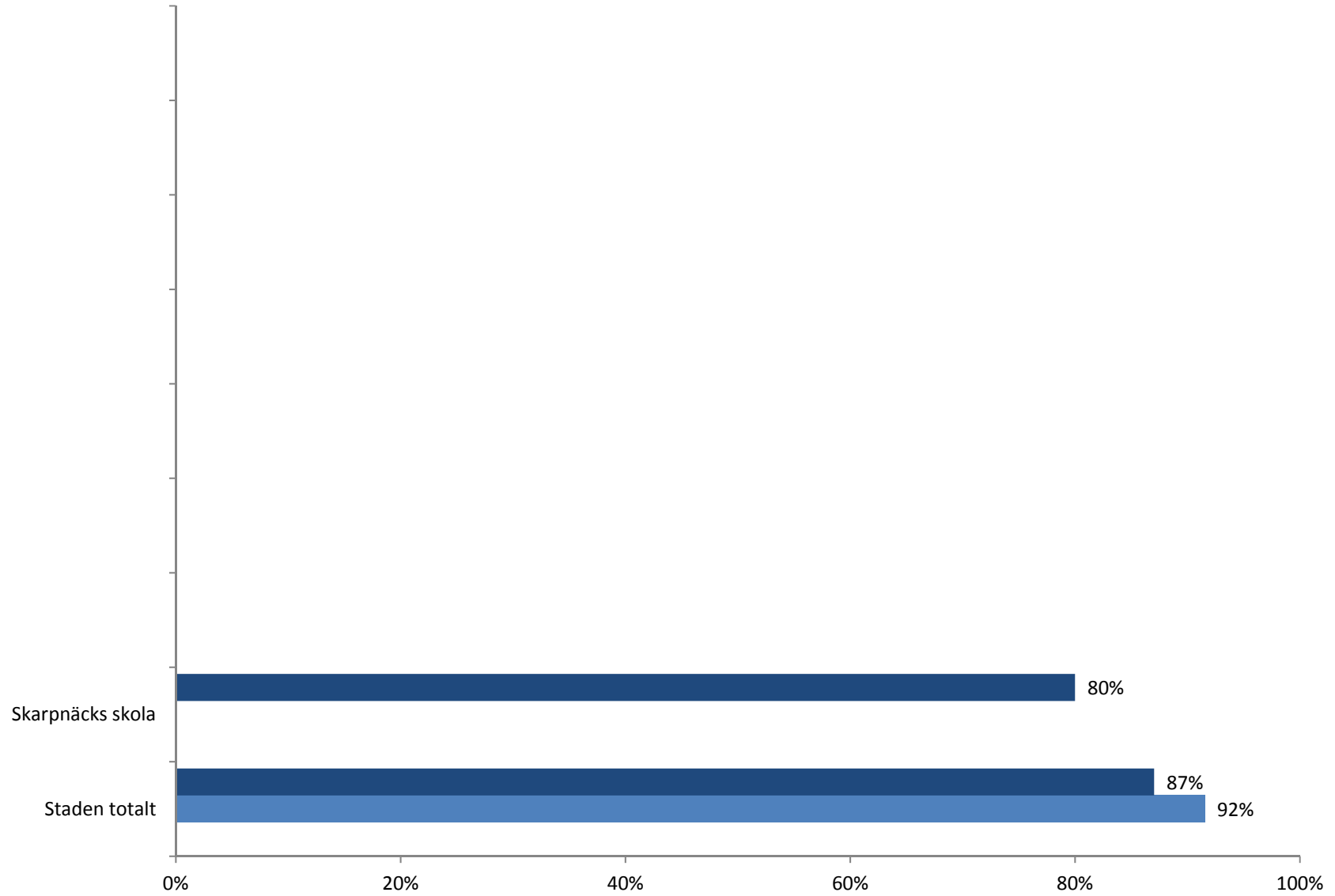
Jag lär mig nya saker.



# Trygghet



Jag trivs med personalen.





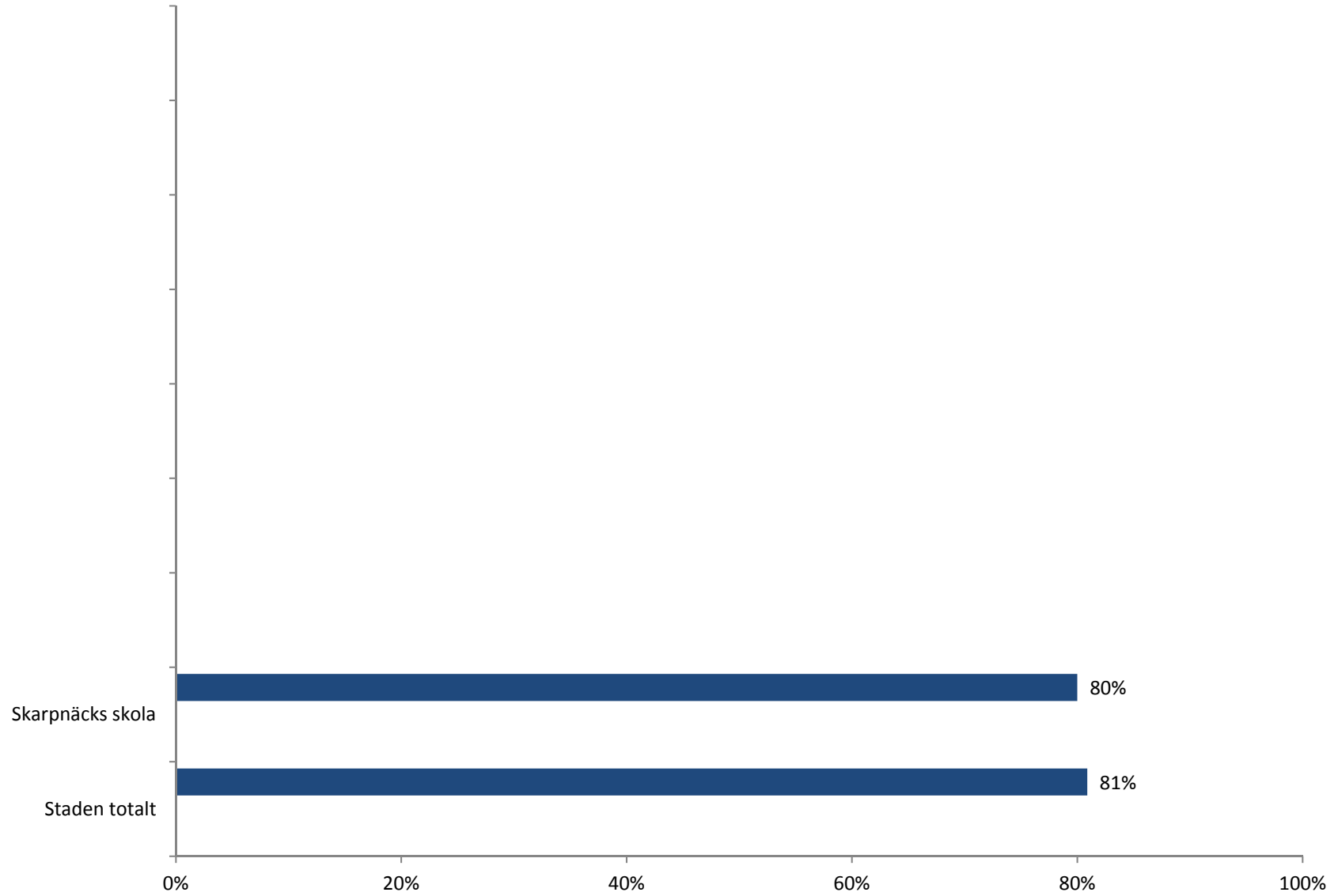
# Trygghet



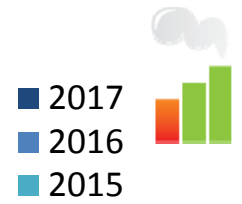
- 2017
- 2016
- 2015



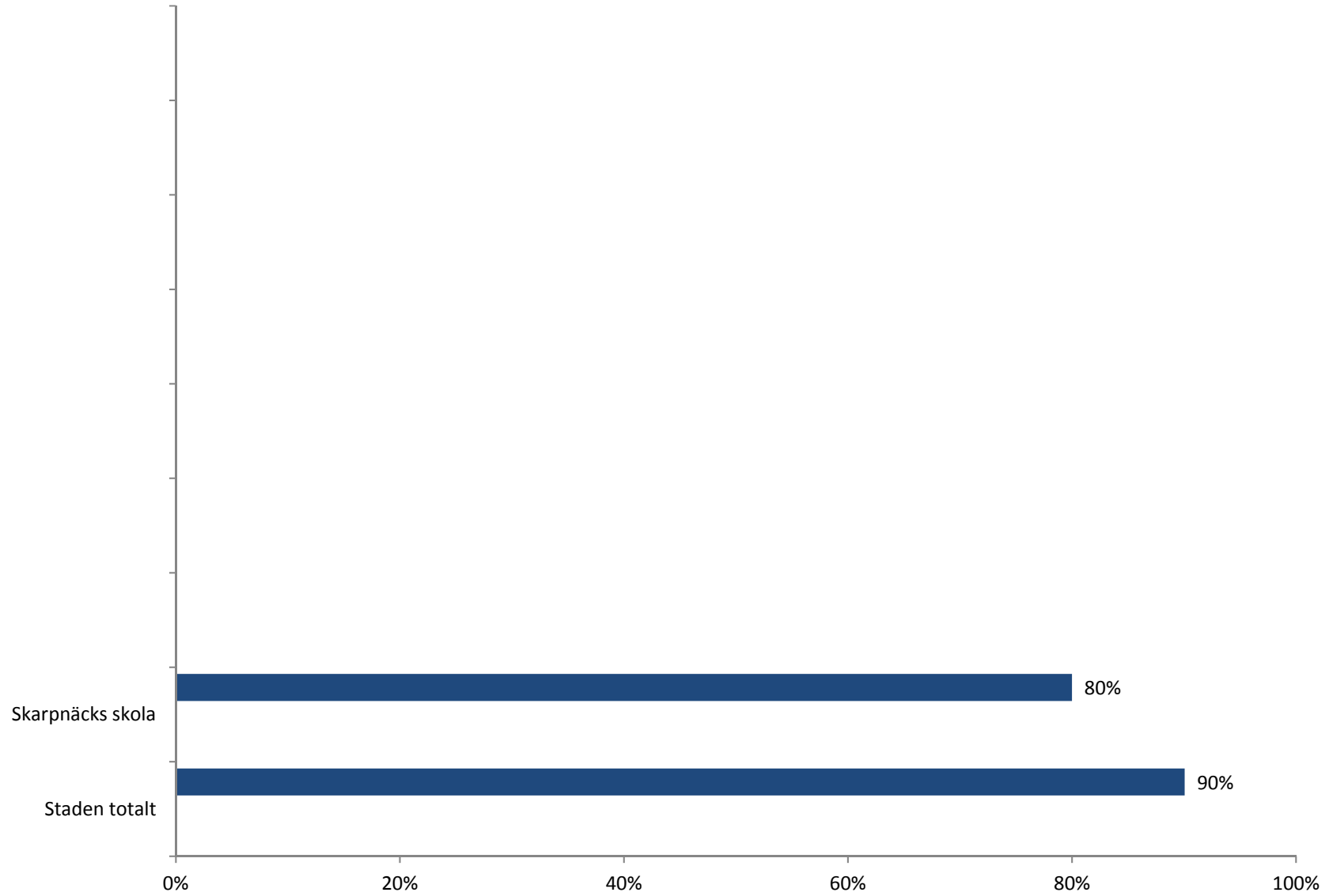
Det är lätt att prata med personalen.



# Trygghet



Jag blir bemött med respekt av personalen.



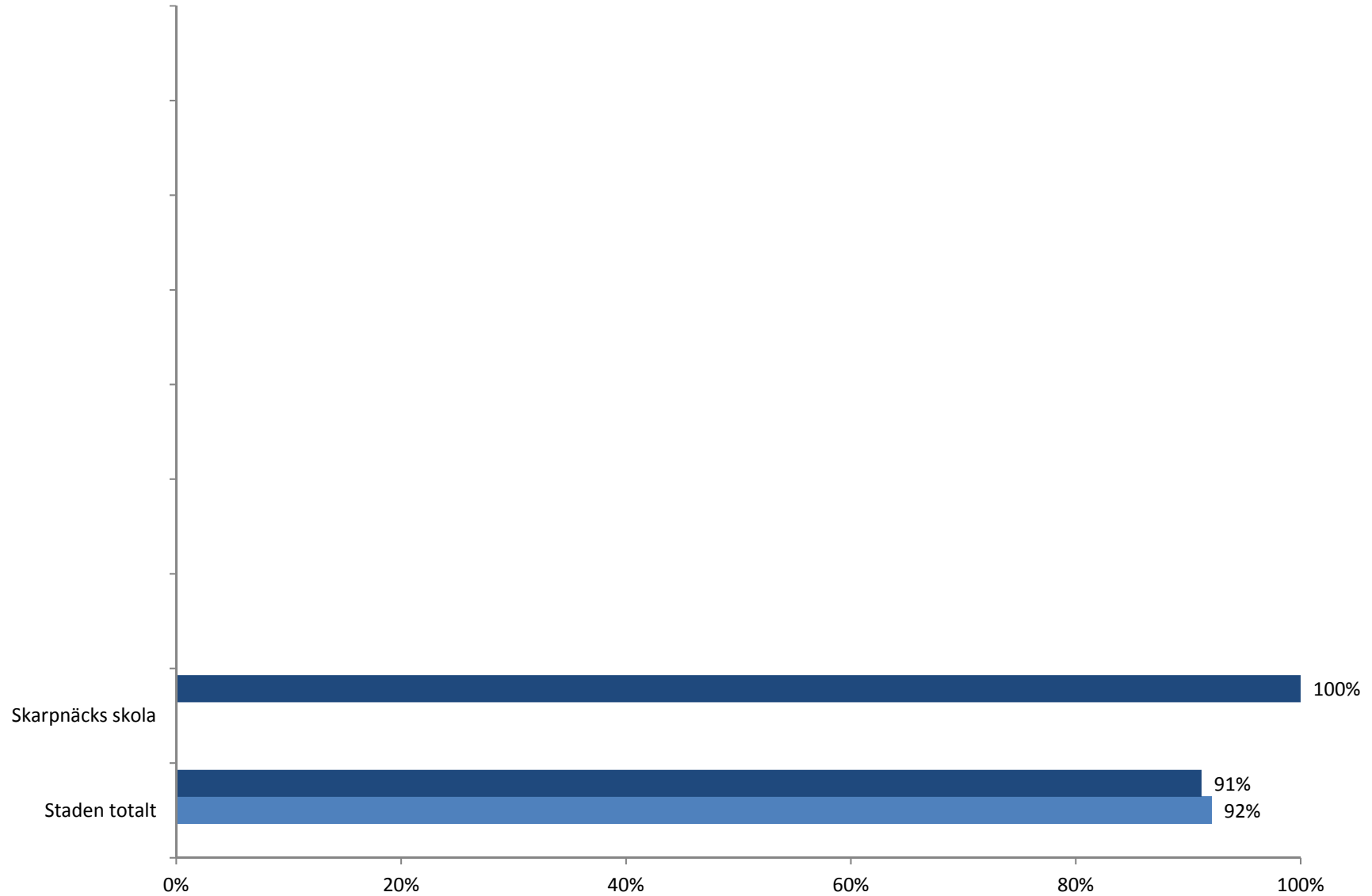
# Trygghet



- 2017
- 2016
- 2015

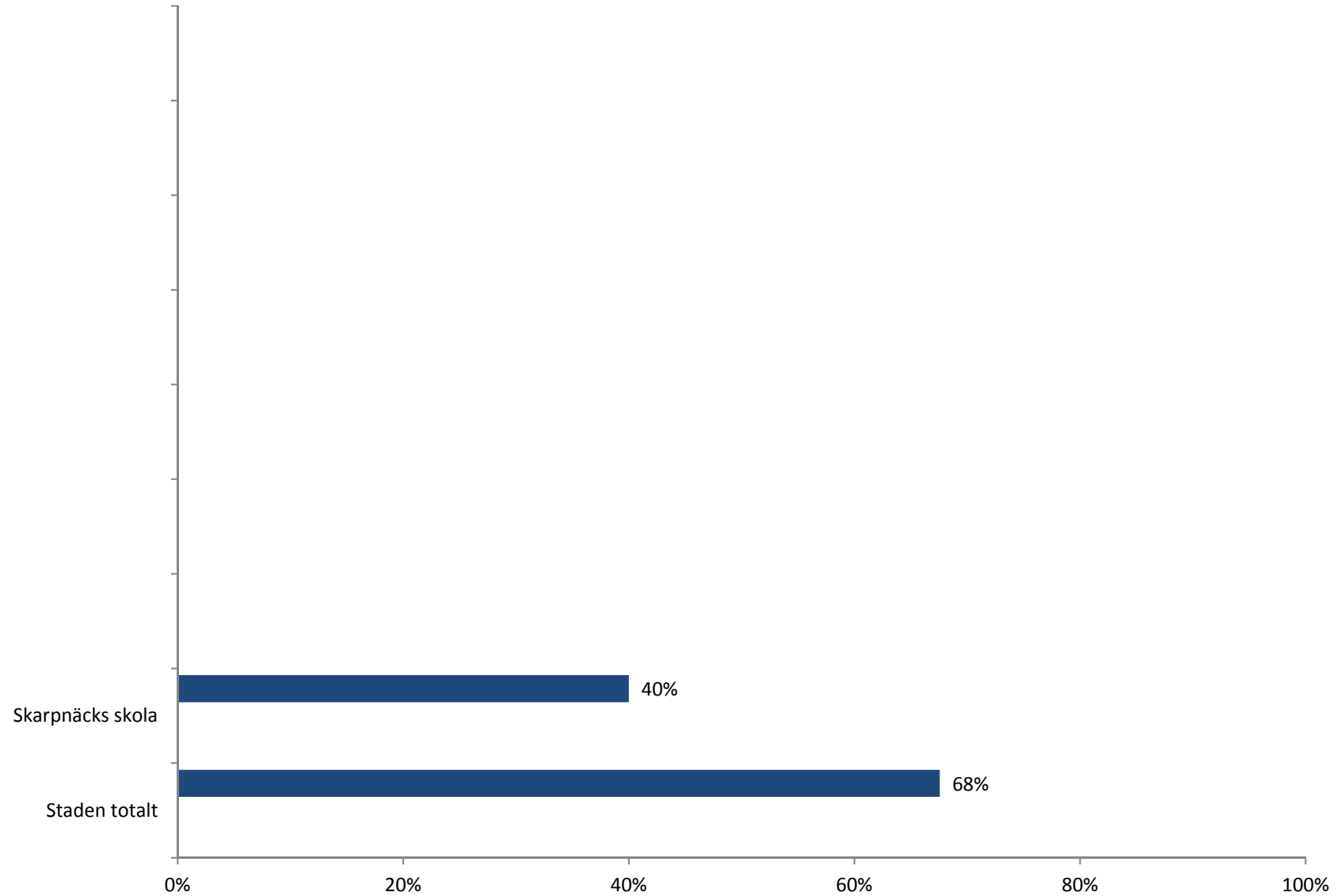
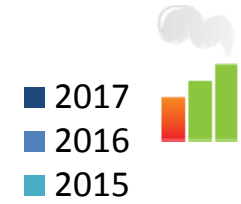


Jag känner mig trygg på min korttidstillsyn.



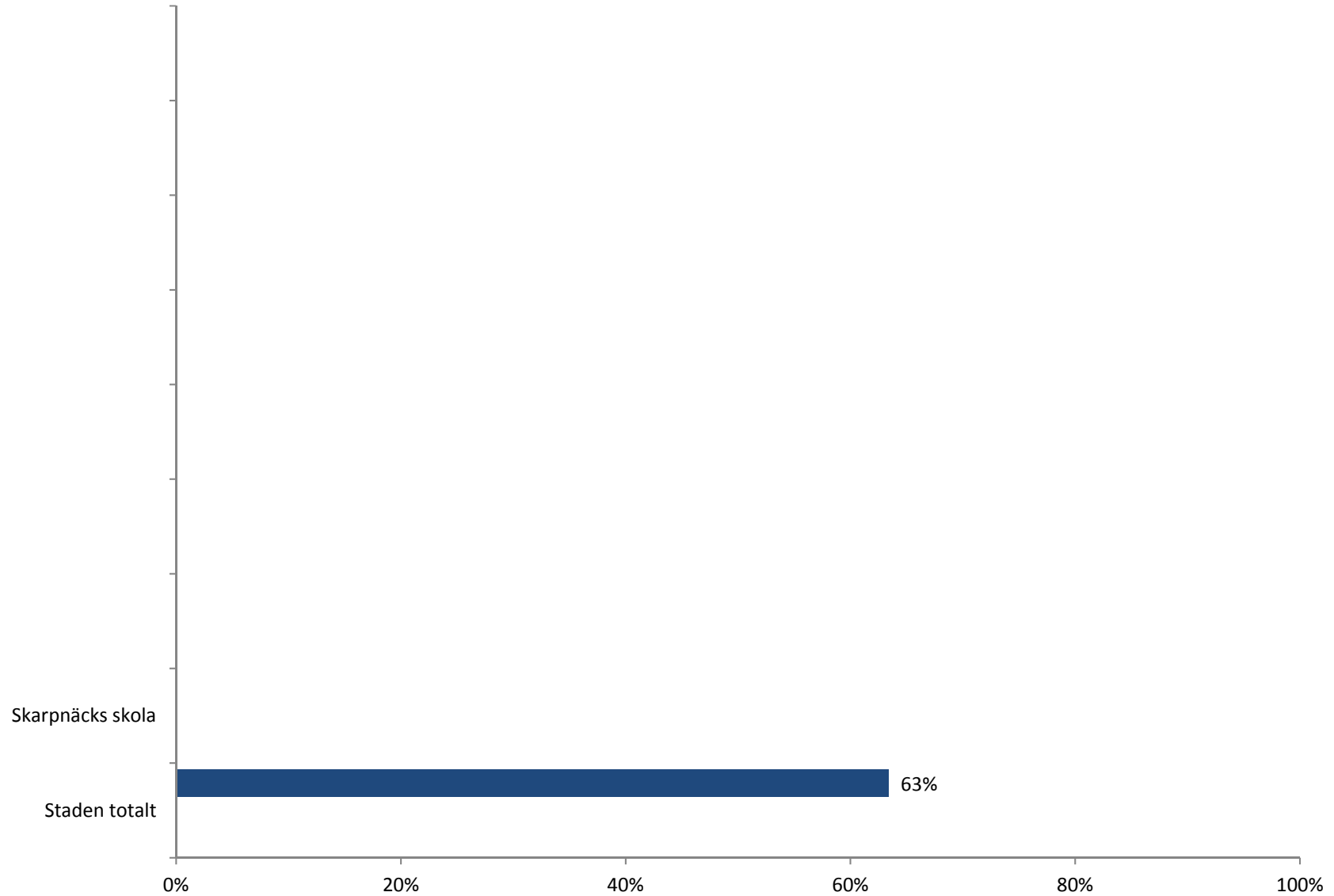
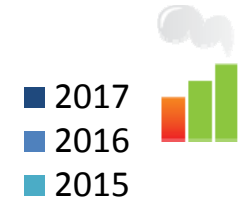
## Tillgänglighet

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



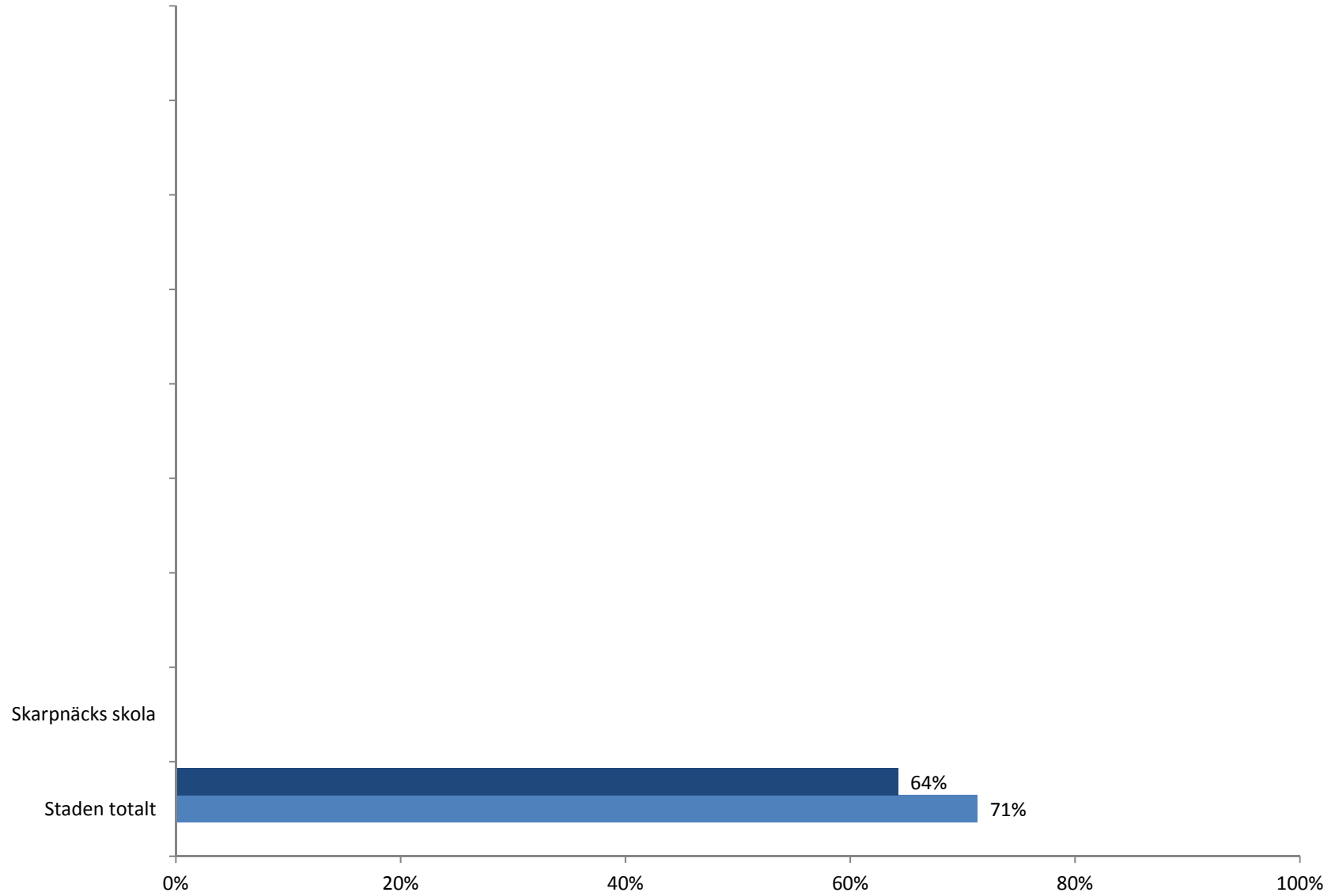
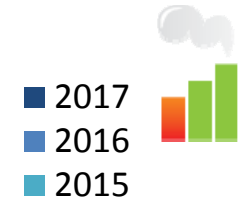
## Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet.



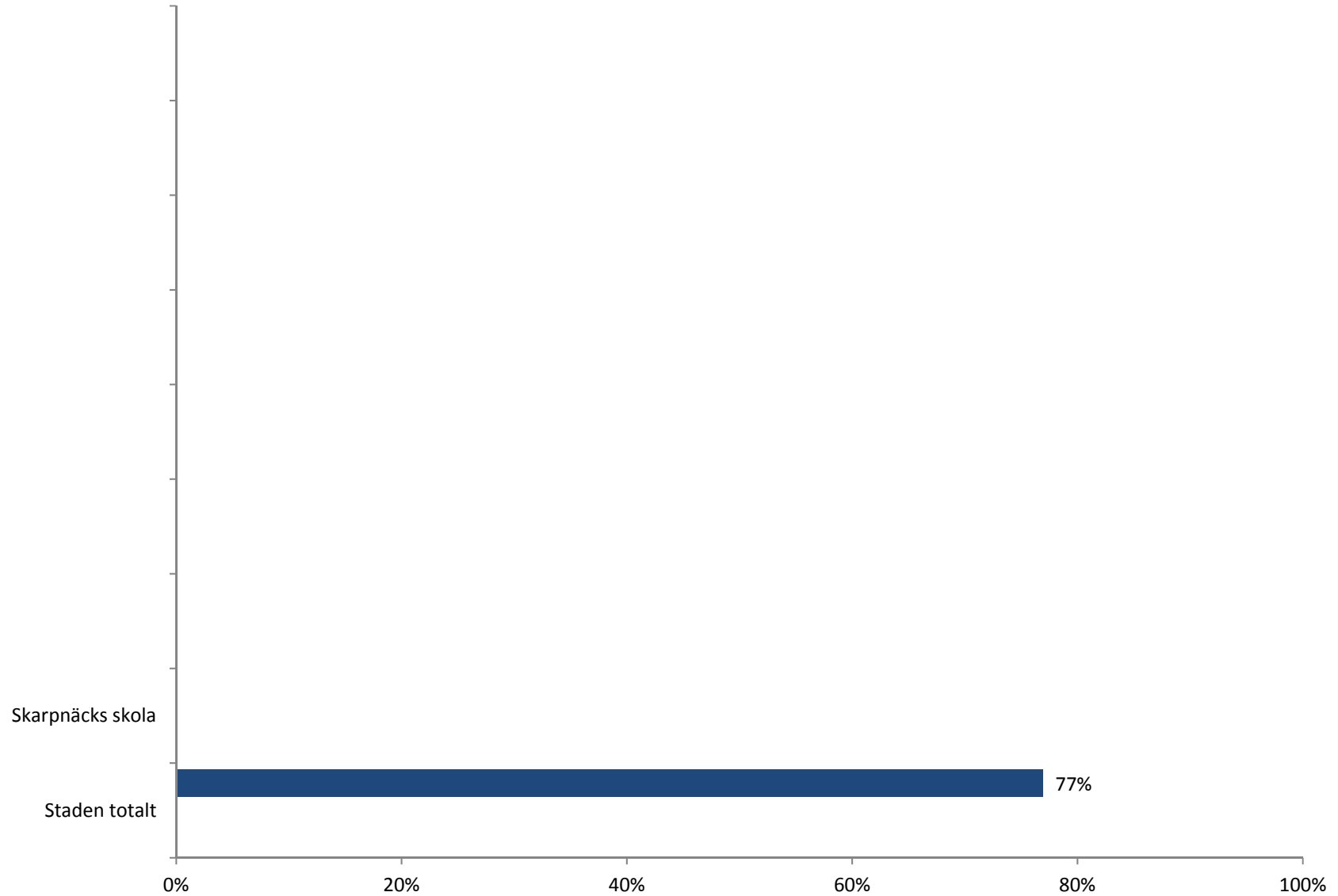
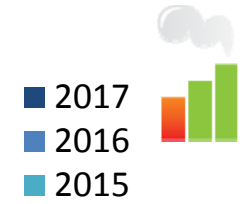
## Möjlighet att välja

Jag har själv valt den korttidstillsyn som jag går på.

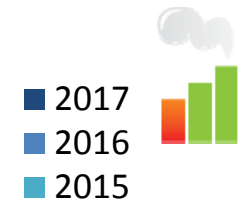


## Bemötande från biståndshandläggaren

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



# Övrigt



Frågorna var enkla att svara på.

