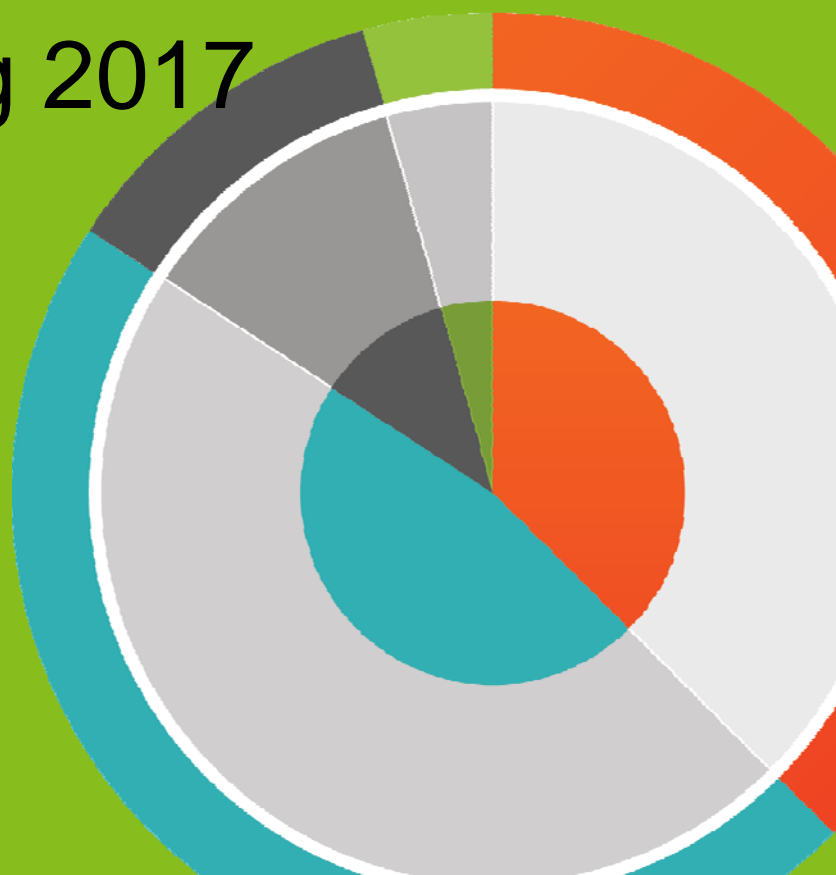


Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2017**

Korttidstillsyn
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 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 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 11 svar vilket ger en svarsprocent på 39%. 55% av svaren är från egen regi, resterande 45% 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



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 39 % i Spånga-Tensta, vilket är lägre än Stockholm stads genomsnitt, 45 %. Det är även lägre än svarsfrekvensen föregående år i stadsdelsnämnden som var 40 %.

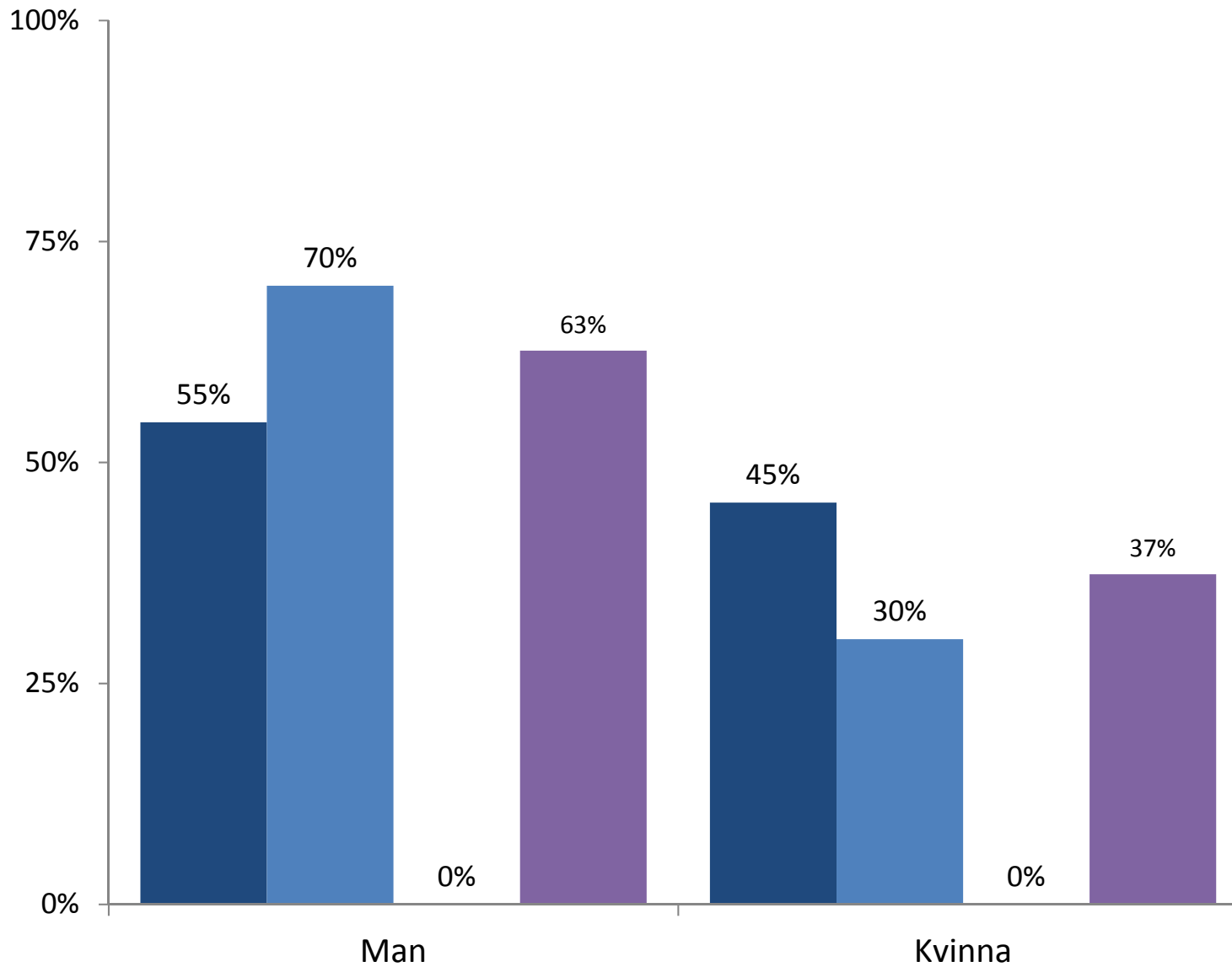
Nöjdhetsindex för Spånga-Tensta korttidstillsyn är i år 86 %, ett lägre resultat jämfört med föregående års resultat (96 %). Nöjdhetsindexet är dock högre än Stockholm stads genomsnitt, 80 %, vilket kan utläsas i huvudrapporten för korttidstillsyn i Stockholm.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sin korttidstillsyn i helhet är 100 % i Spånga-Tensta, vilket är samma resultat som år 2016. Resultatet är högre än genomsnittet för hela staden, vilket är 81 %.

Det finns inte jämförelser med föregående år i alla frågor. I de frågor det finns, har det mestadels skett negativa förändringar. Den största negativa utvecklingen gäller frågan om brukaren varit med och planerat sitt stöd, där andelen nöjda minskat med 18 %.

Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat är Spånga-Tenstas resultat i de flesta frågor högre. Den största skillnaden gäller frågan om det är lätt att prata med personalen. Här är andelen som instämmer i Spånga-Tensta 19 % högre jämfört med hela stadens genomsnitt.

Kön

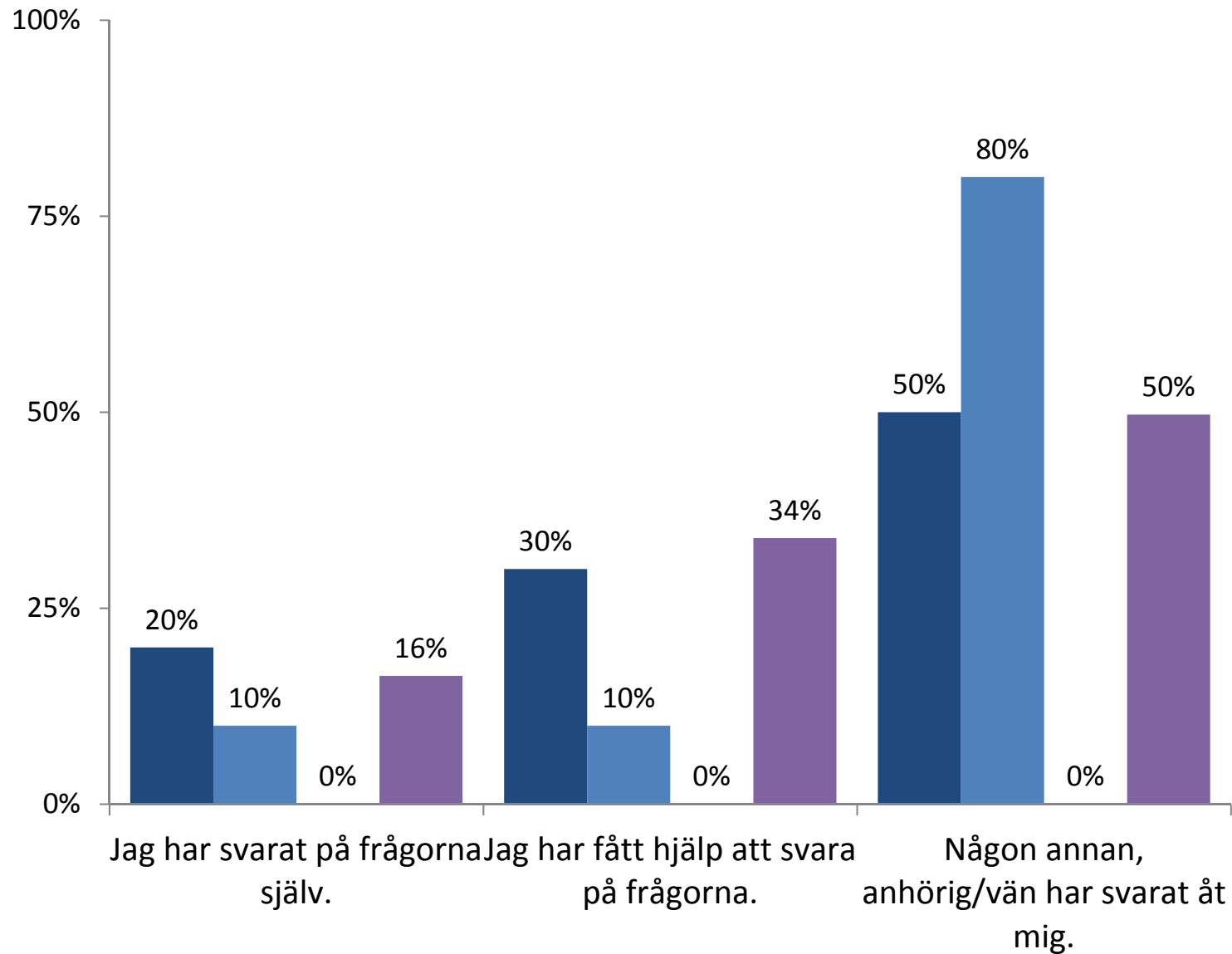


- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017

Vem har svarat på de här frågorna?

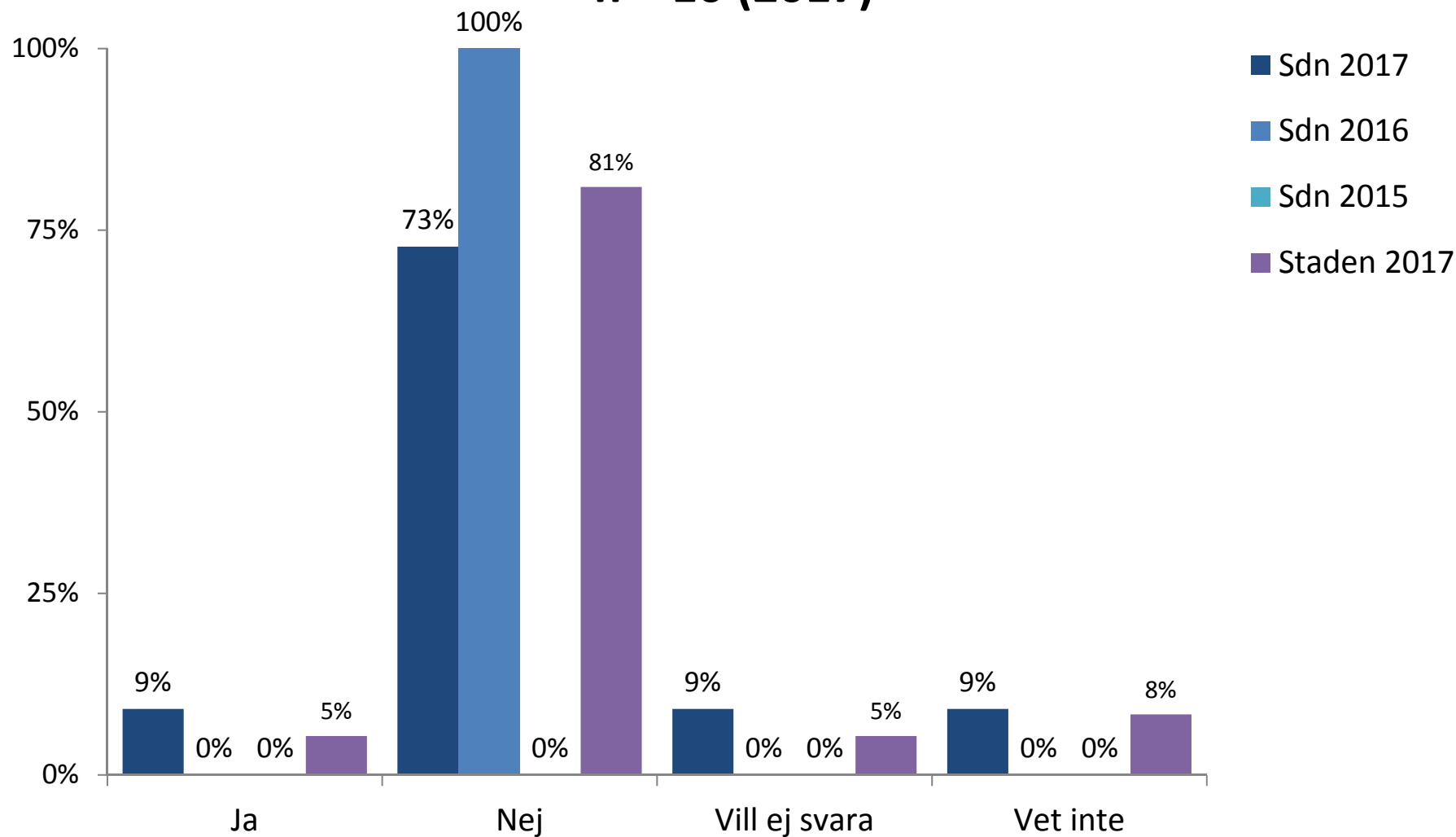


- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad när du varit på din korttidstillsyn? n = 10 (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.

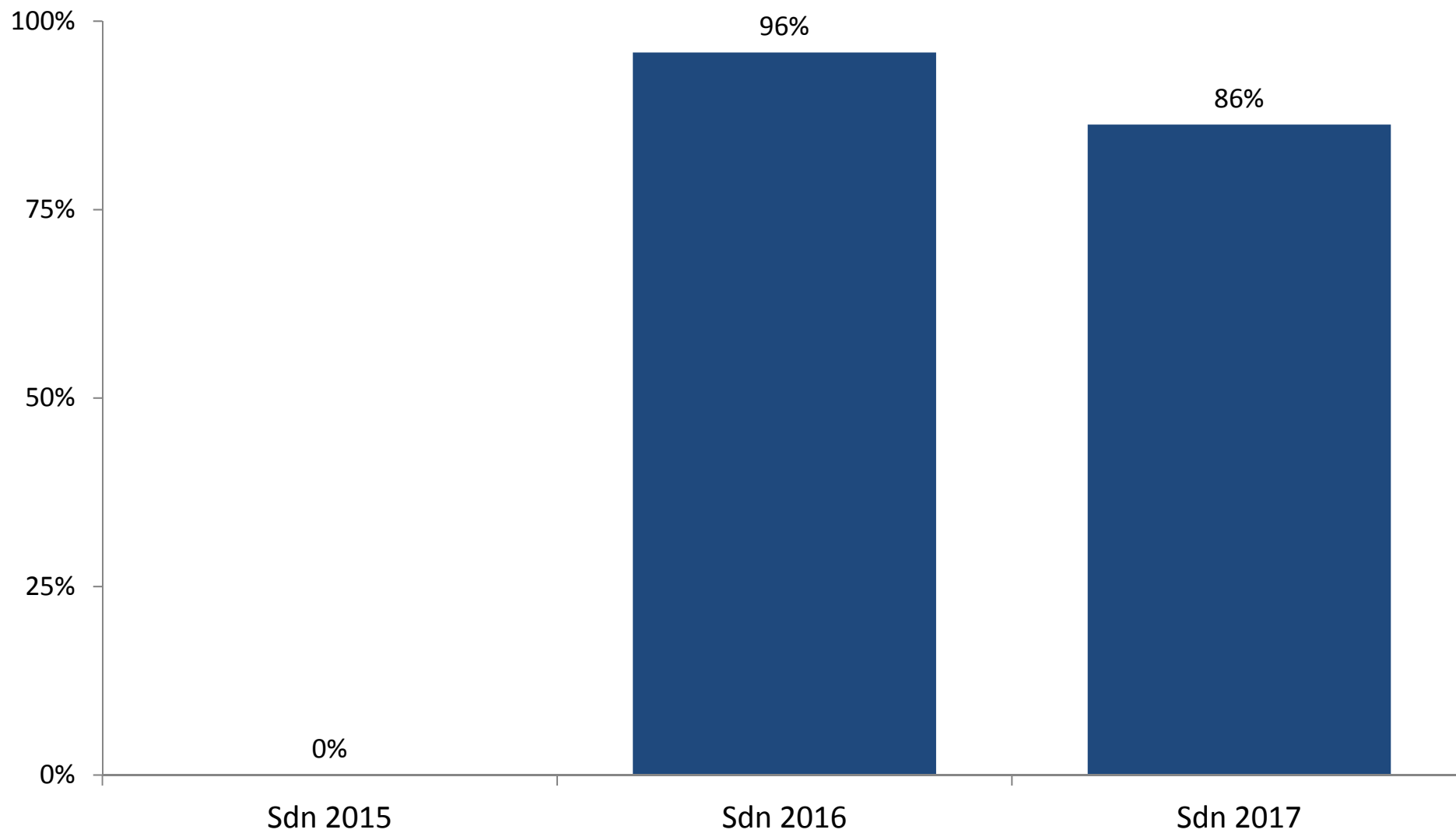
Jag känner mig trygg på min korttidstillsyn.

Jag är nöjd med min korttidstillsyn.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



Index nöjdhet



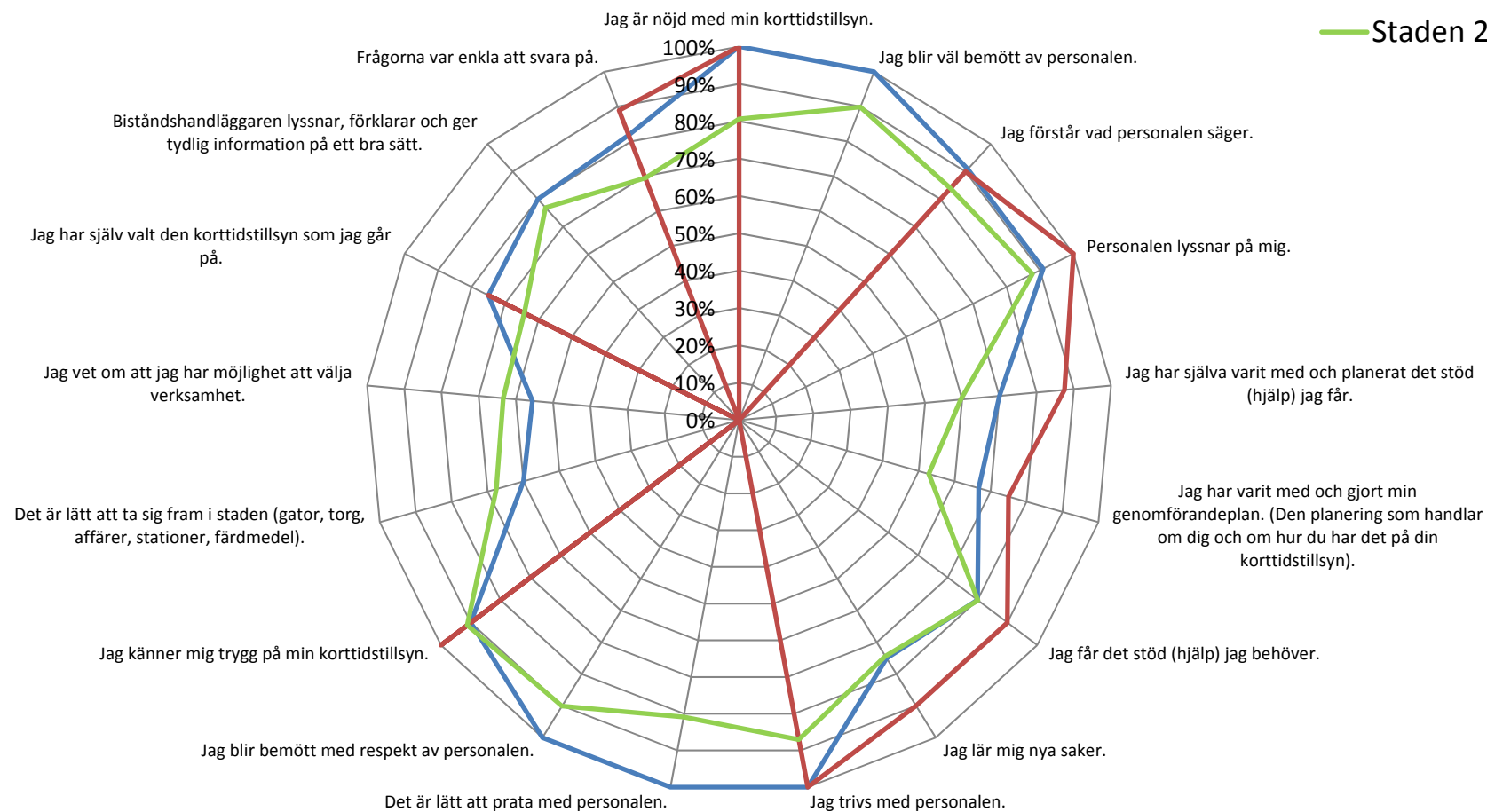


Andel nöjda



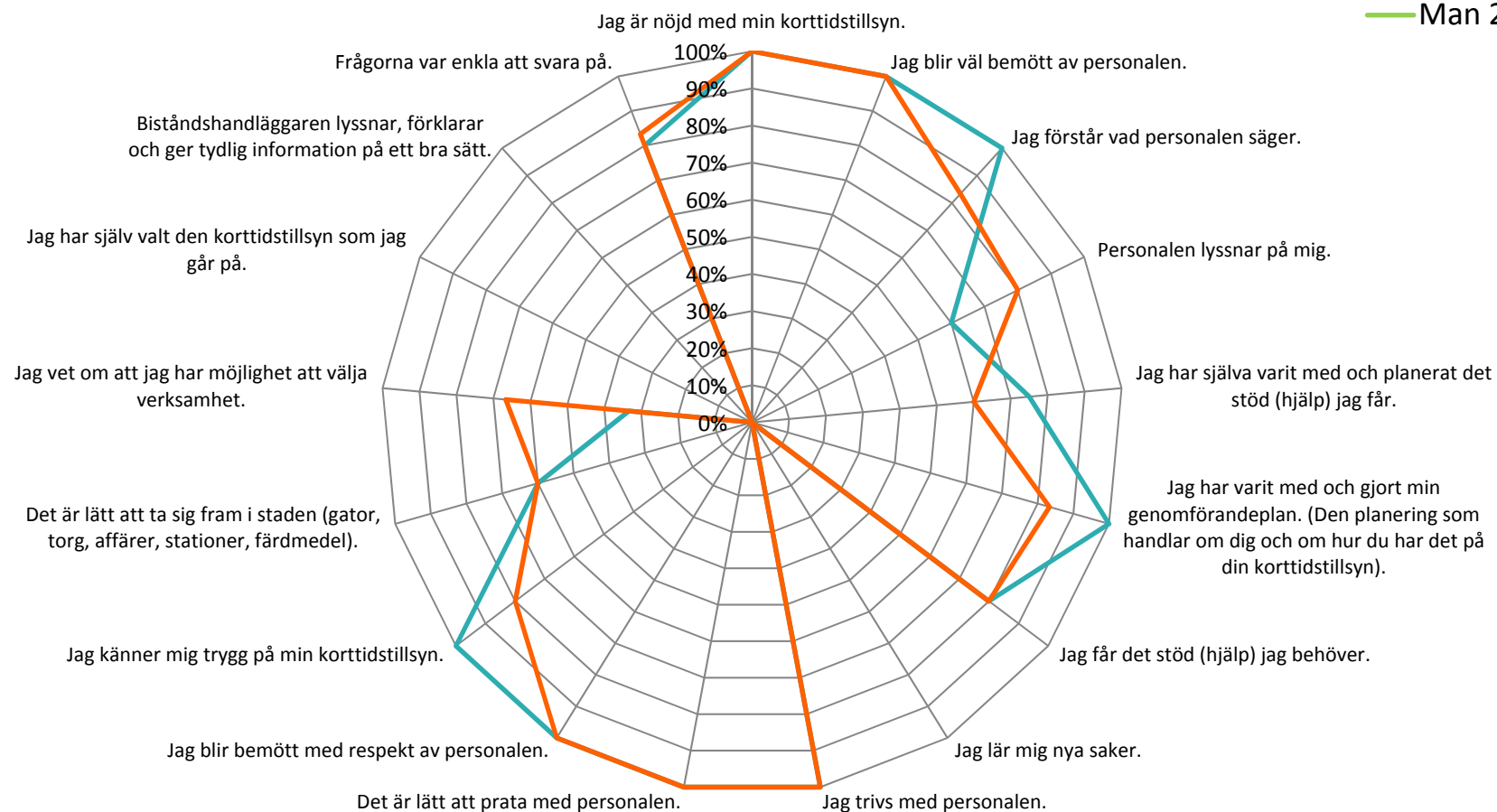
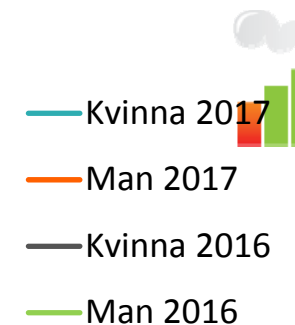
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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

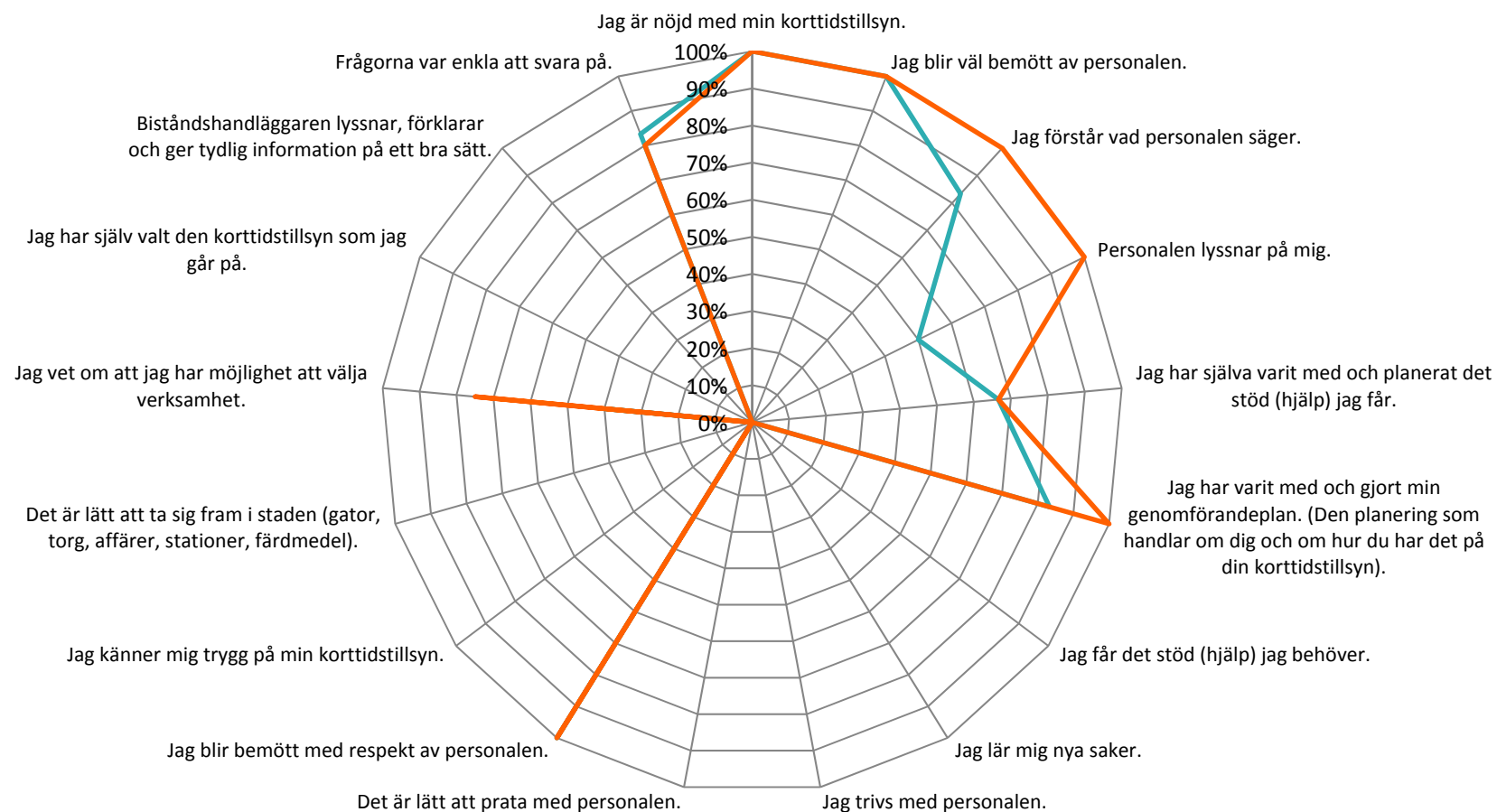
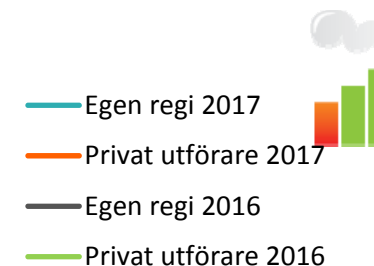


Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



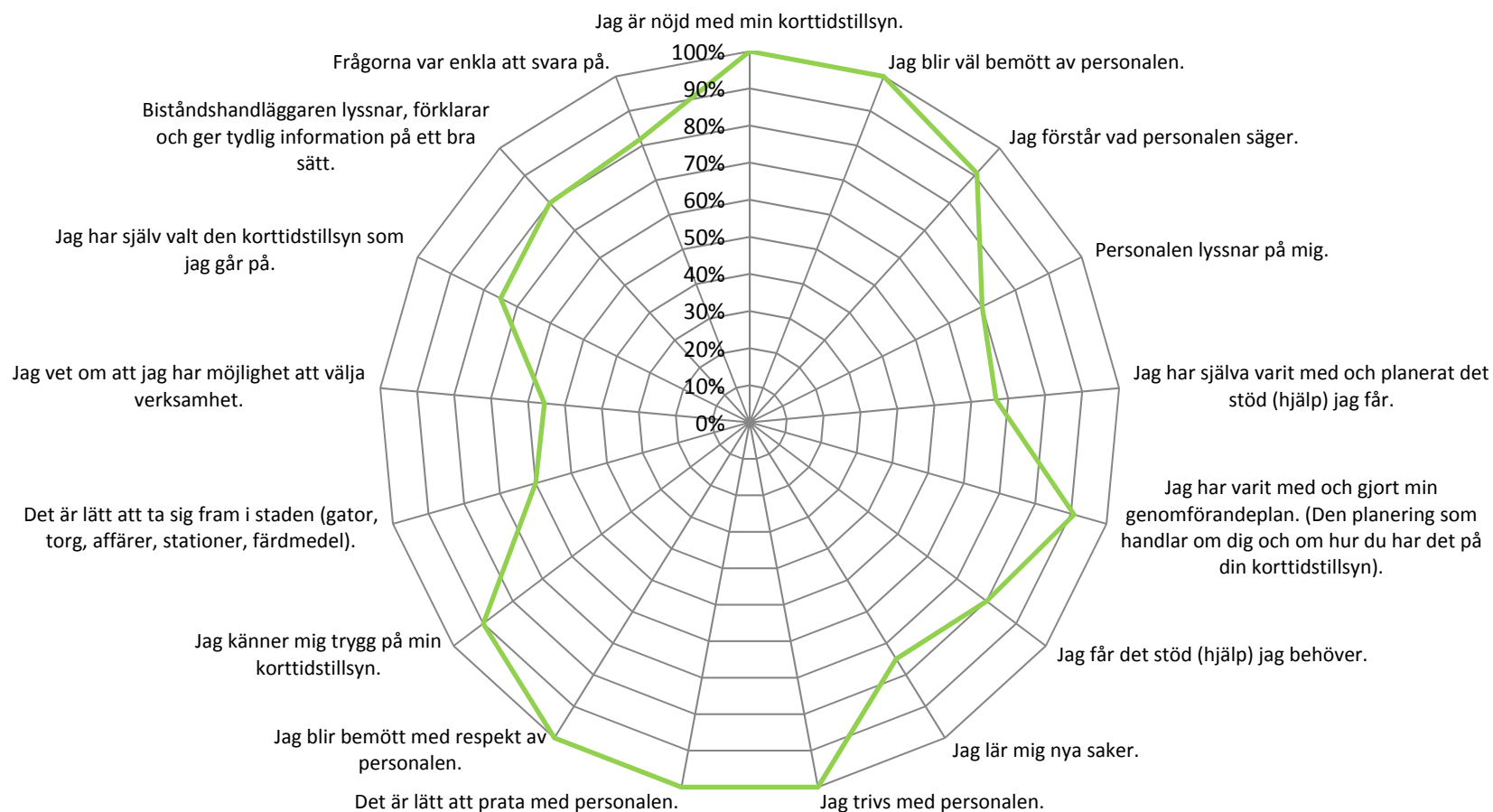
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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





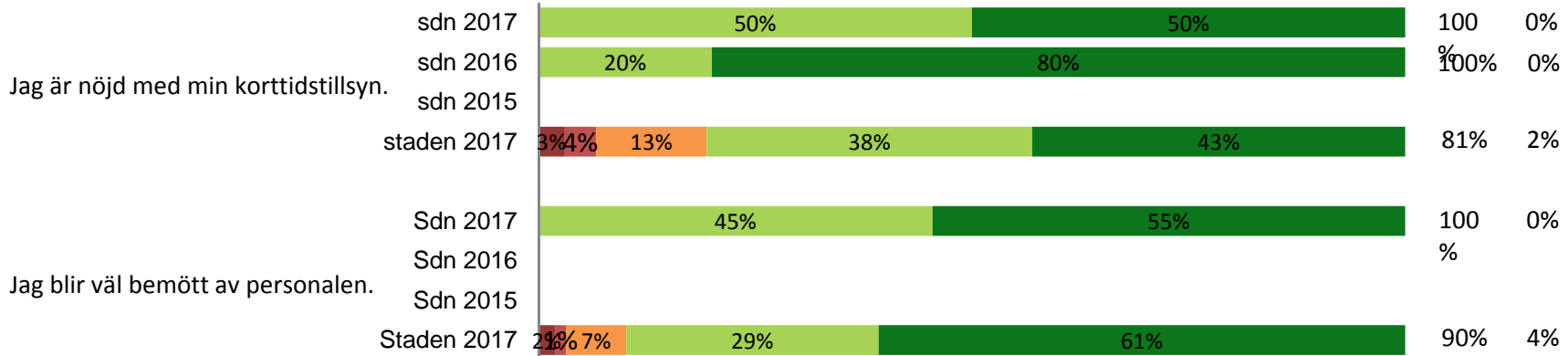
Resultat per fråga över tid

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



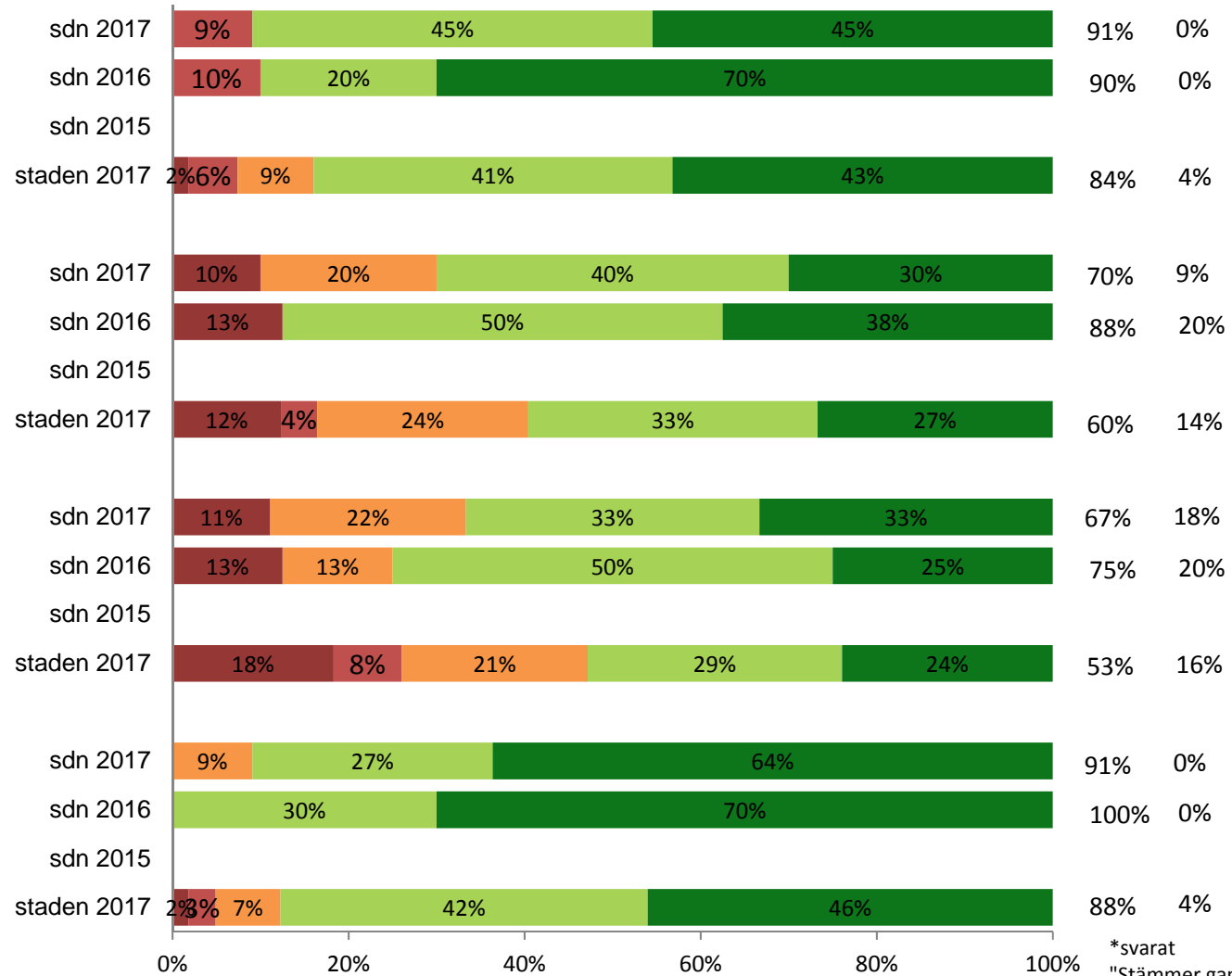
Att vara med och bestämma

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

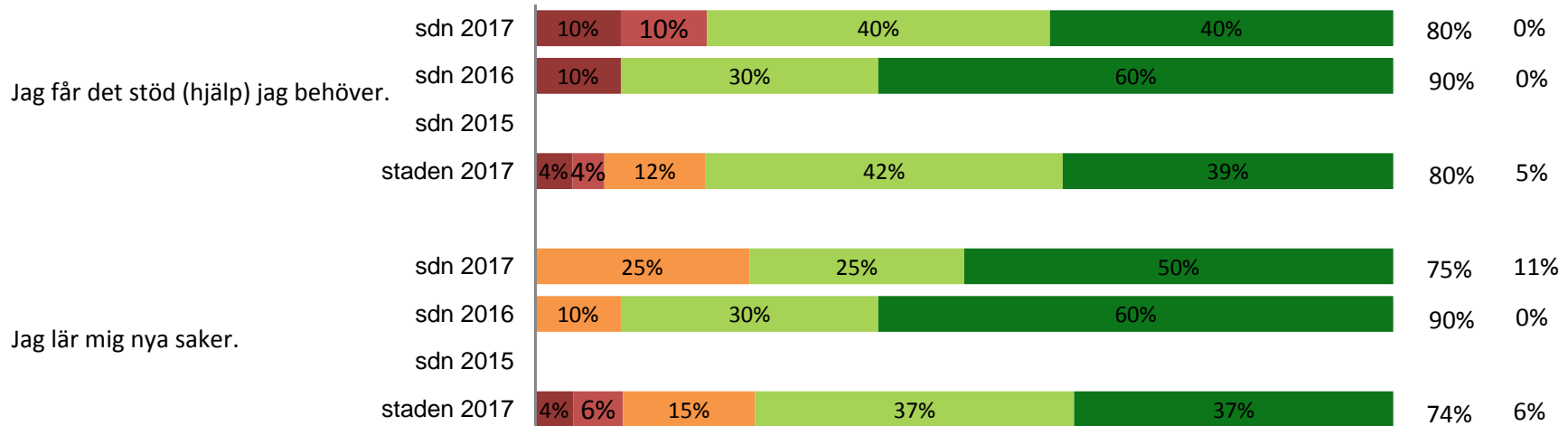
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej



Att få rätt stöd som passar just mig



Jag lär mig nya saker.

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

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

Sdn per år



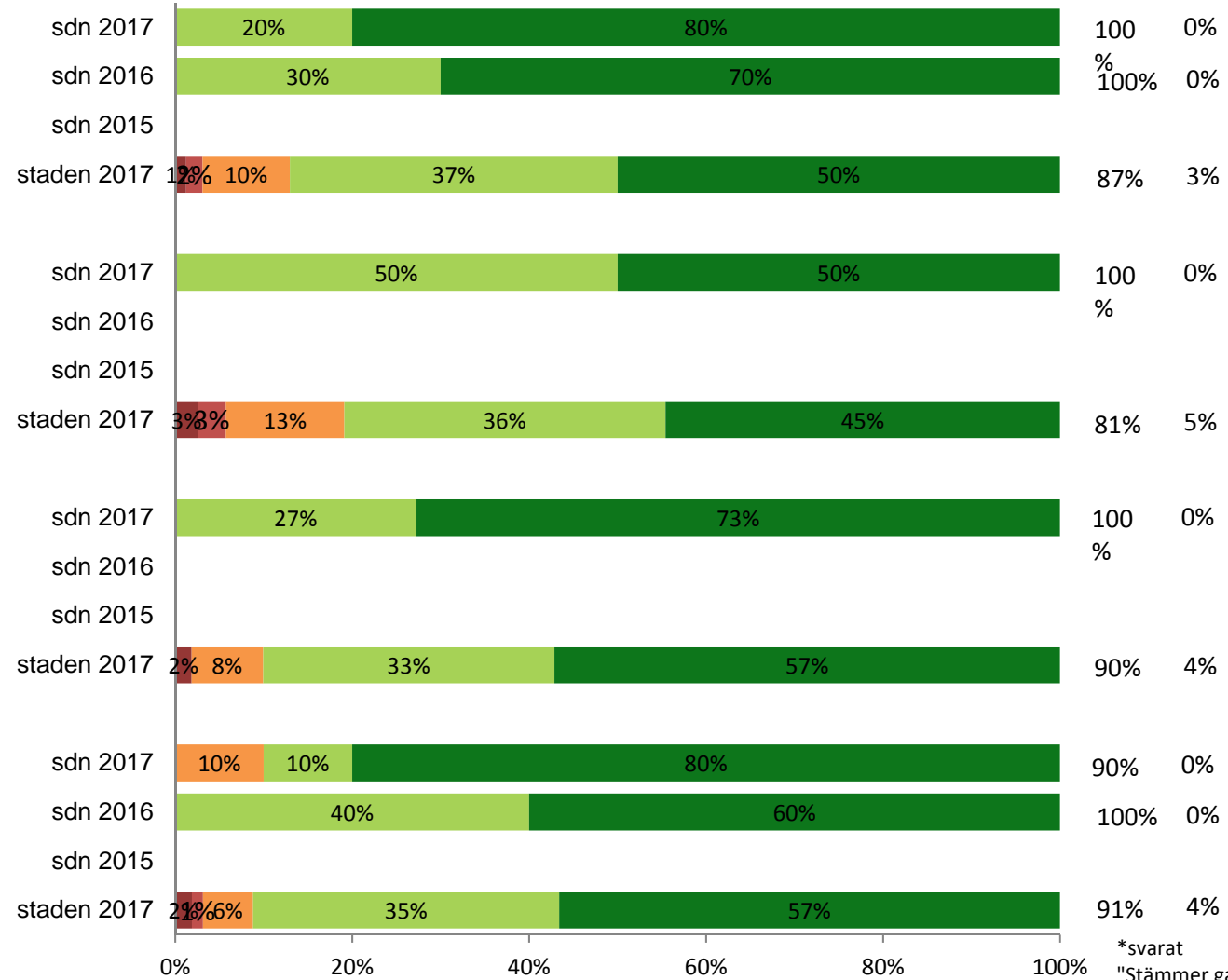
Trygghet

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

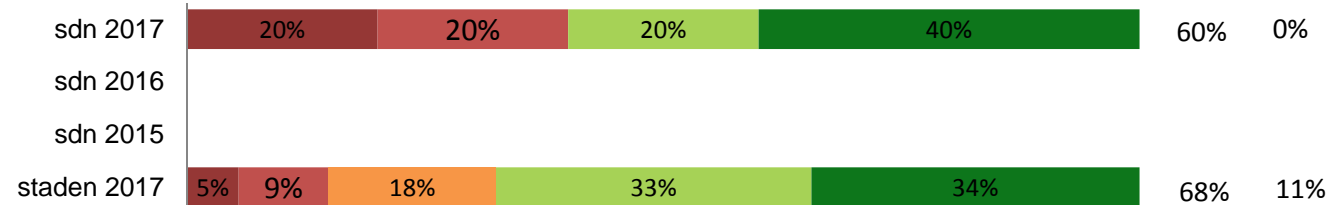
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per år



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"

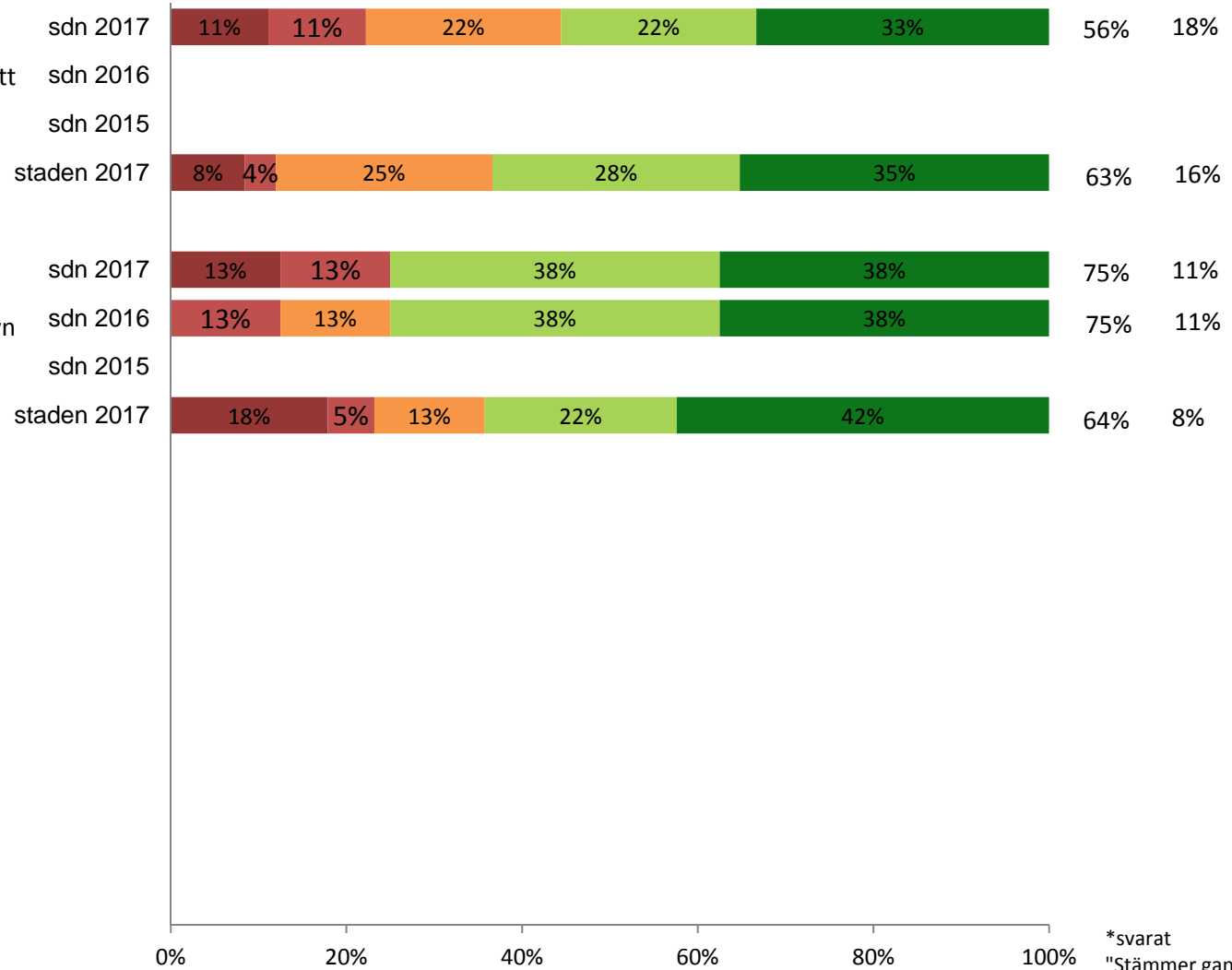
Sdn per år



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

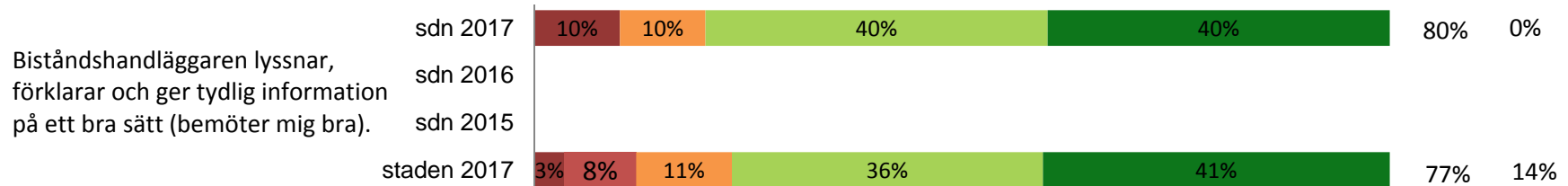
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej



Bemötande från biståndshandläggare



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

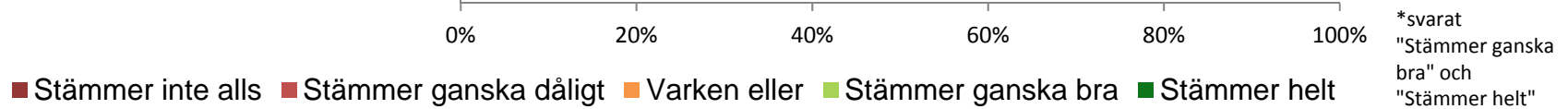
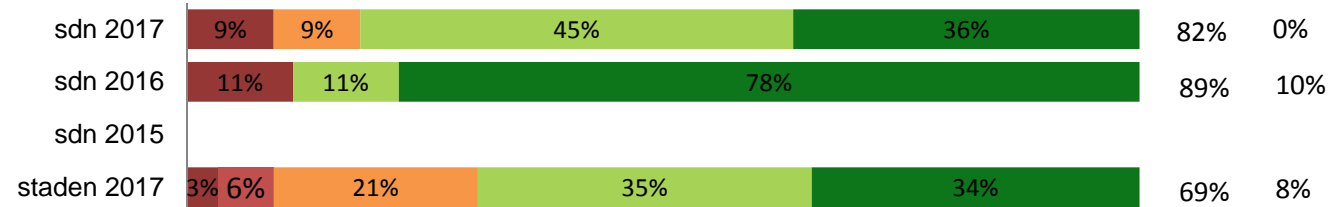
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per år



Övrigt

Frågorna var enkla att svara på.





Resultat per regiform

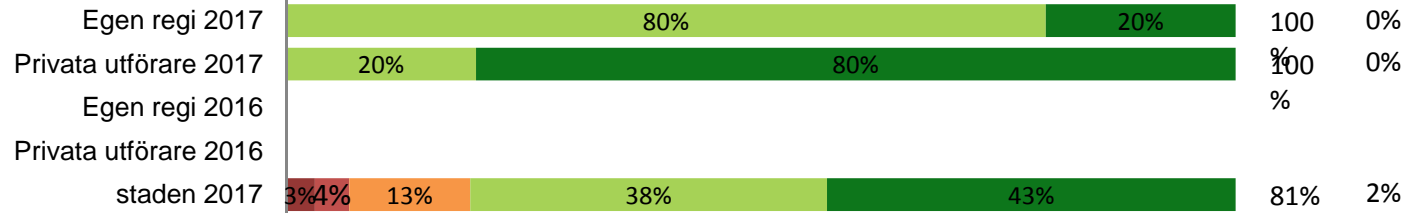
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej



Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min korttidstillsyn.



Jag blir väl bemött av personalen.



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"



Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per regiform

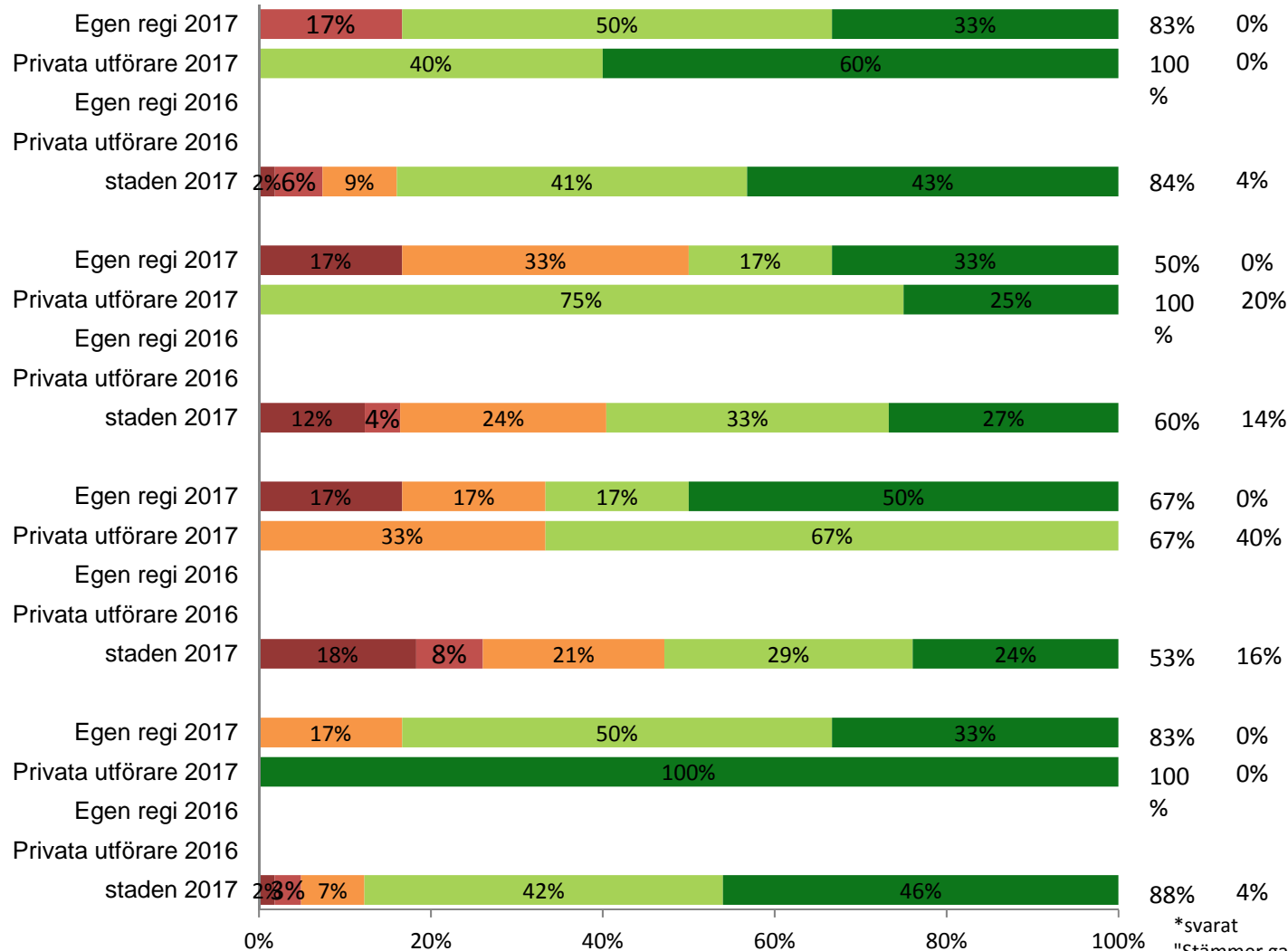
Att vara med och bestämma

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"

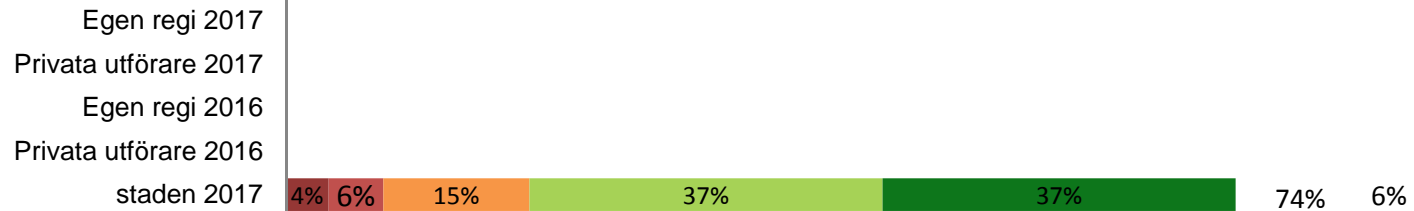
Sdn per regiform



Att få rätt stöd som passar just mig



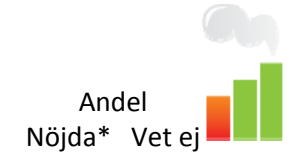
Jag lär mig nya saker.



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

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

Sdn per regiform



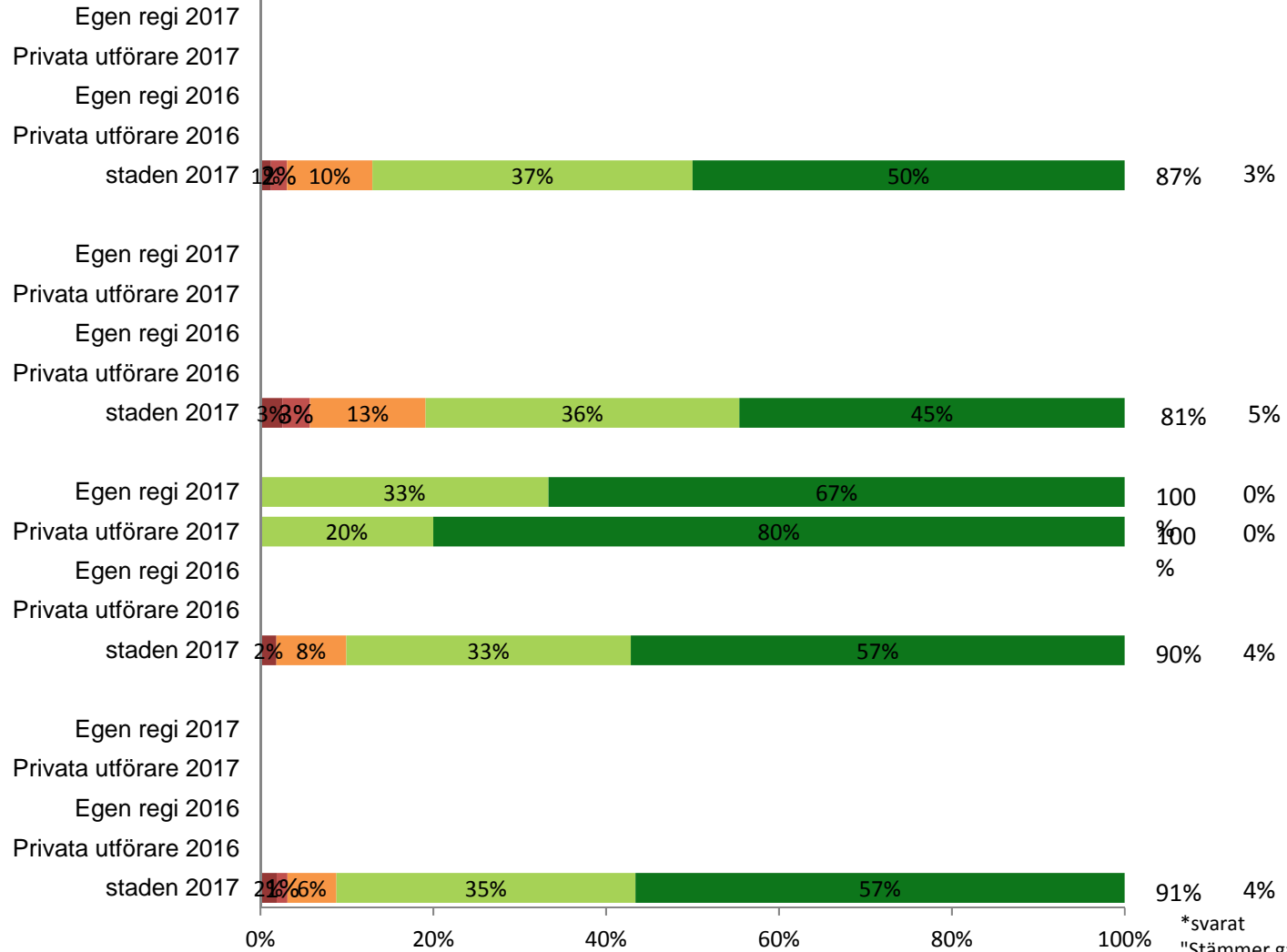
Trygghet

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).

Egen regi 2017
Privata utförare 2017
Egen regi 2016
Privata utförare 2016
staden 2017




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

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

Sdn per regiform

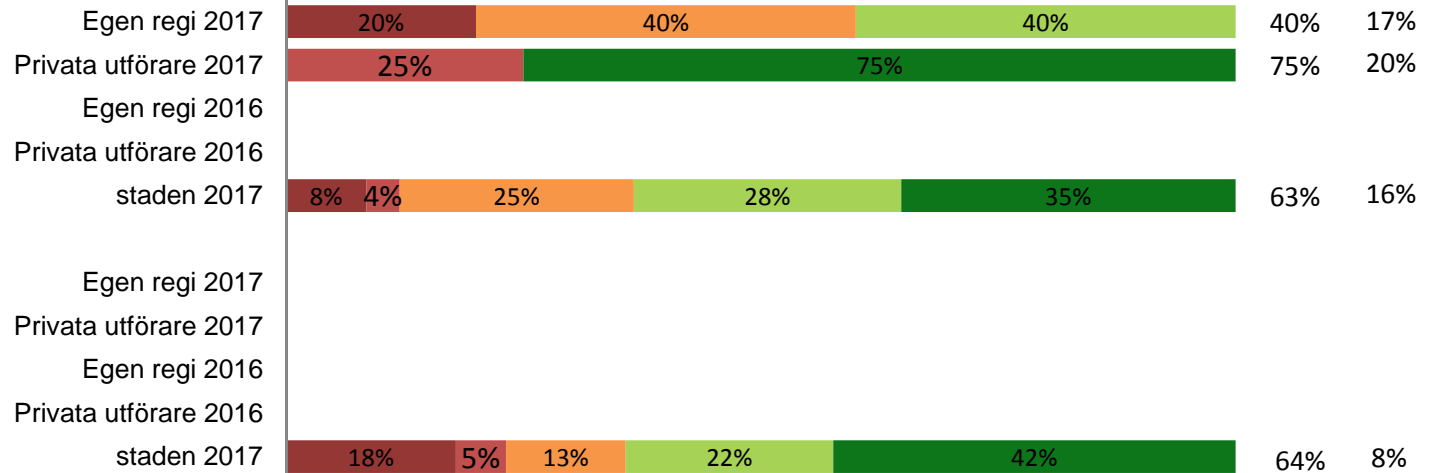
Andel
Nöjda* Vet ej



Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har
möjlighet att välja
verksamhet.

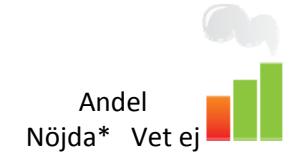
Jag har själv valt den
korttidstillsyn som jag
går på.



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

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

Sdn per regiform



Bemötande från biståndshandläggaren

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

Egen regi 2017
Privata utförare 2017
Egen regi 2016
Privata utförare 2016
staden 2017



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

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

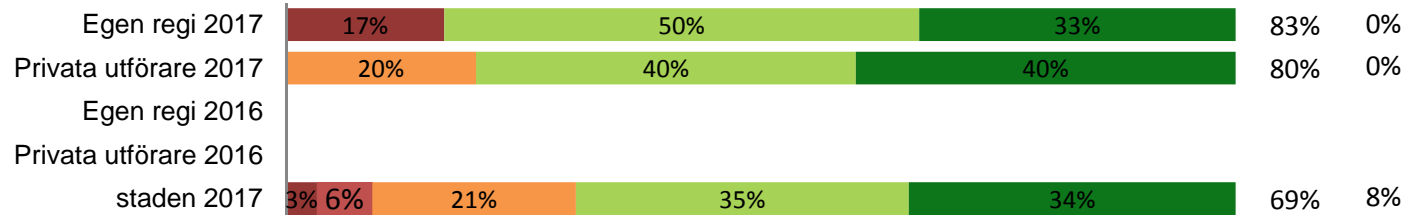
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej



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

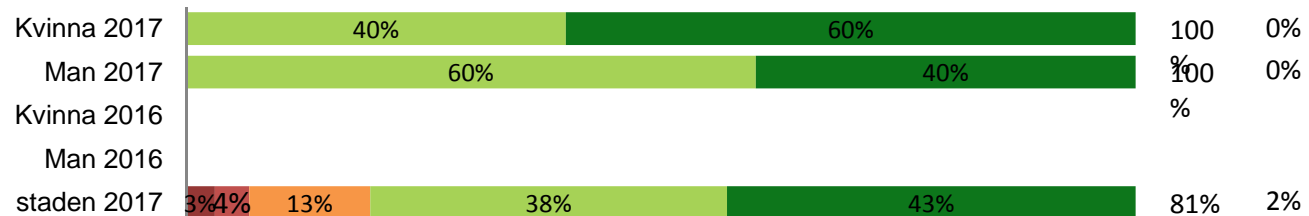


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min korttidstillsyn.



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"



Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per kön

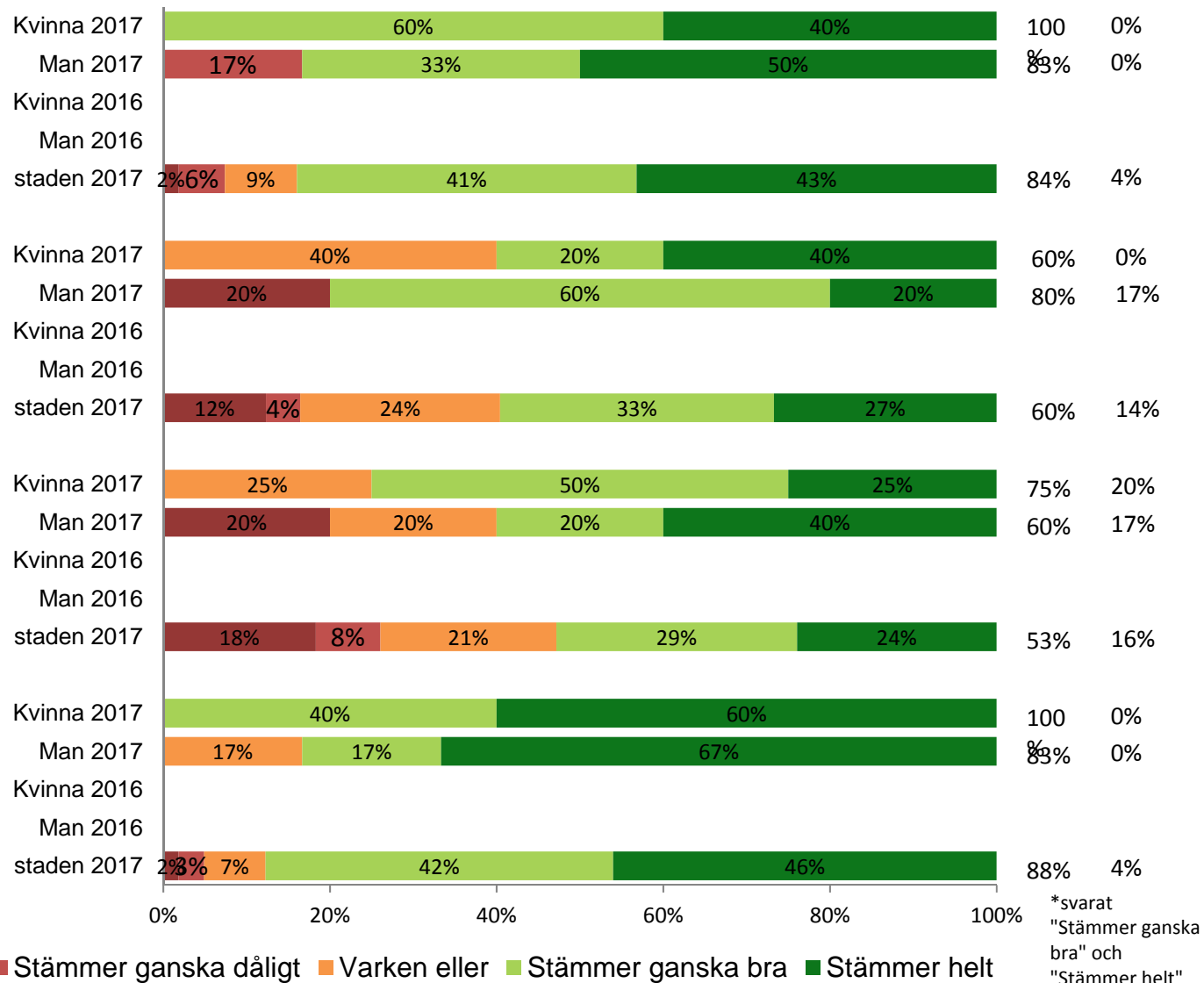
Att vara med och bestämma

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 kön

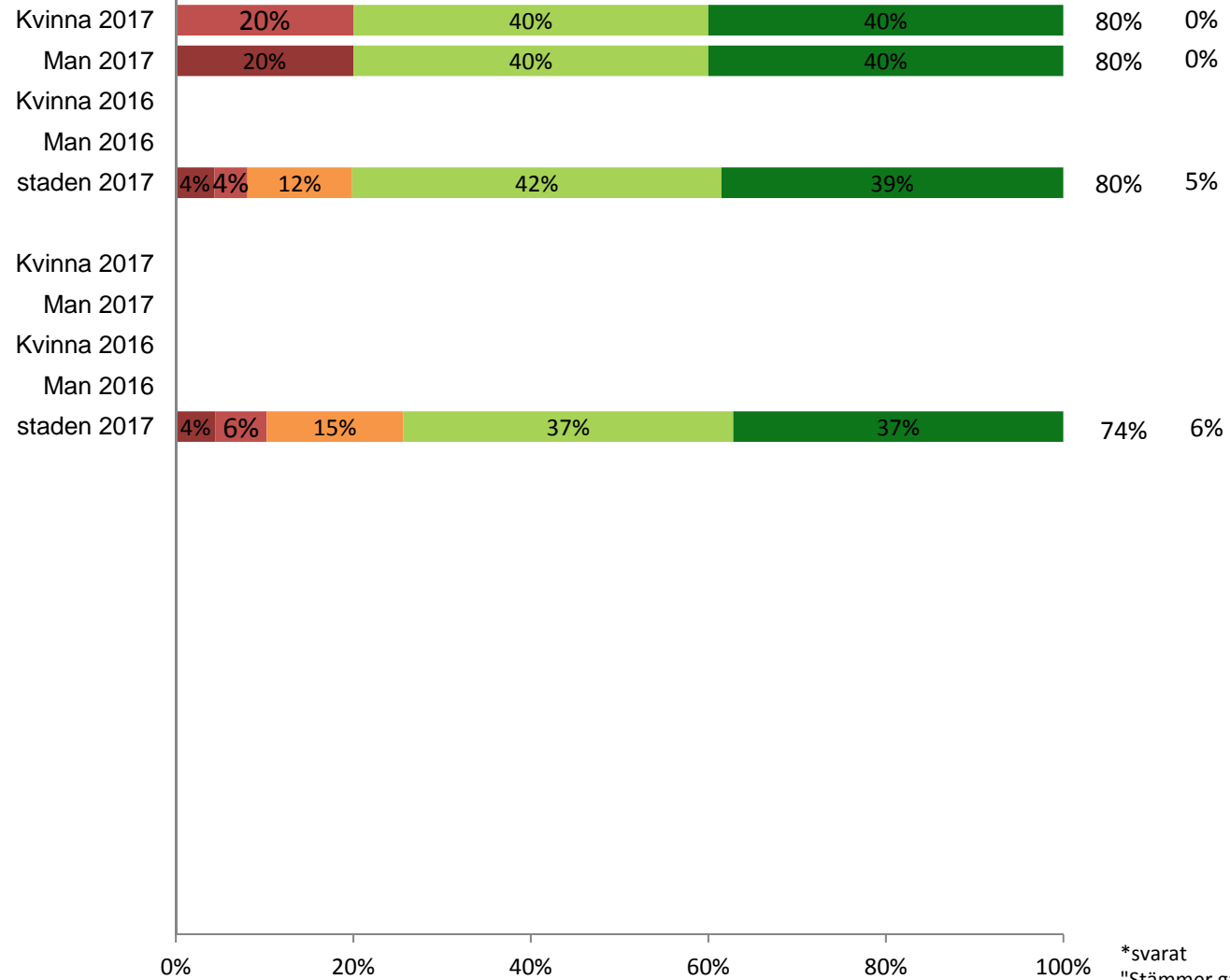
Andel
Nöjda* Vet ej



Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp)
jag behöver.

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 kön

Andel
Nöjda* Vet ej



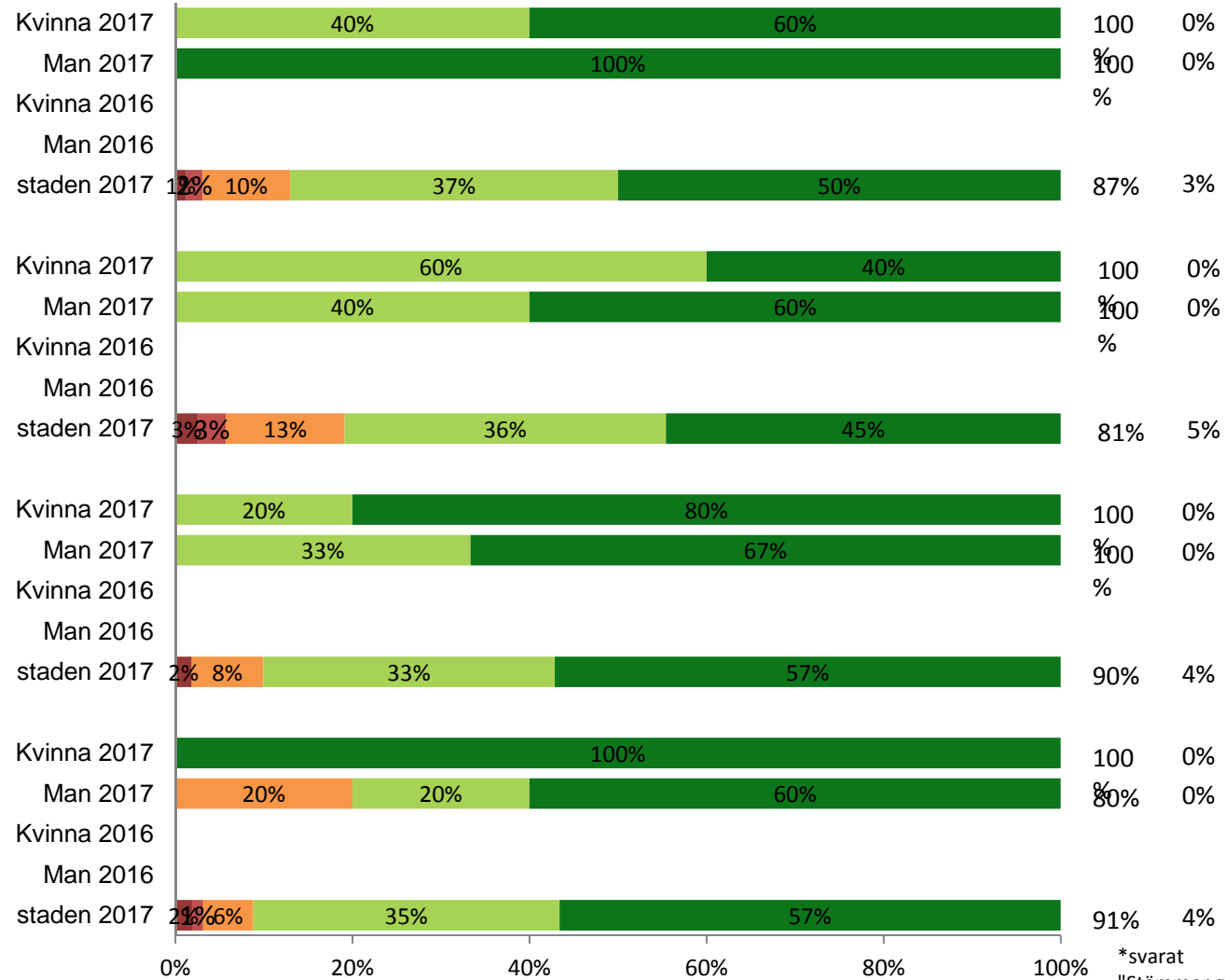
Trygghet

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

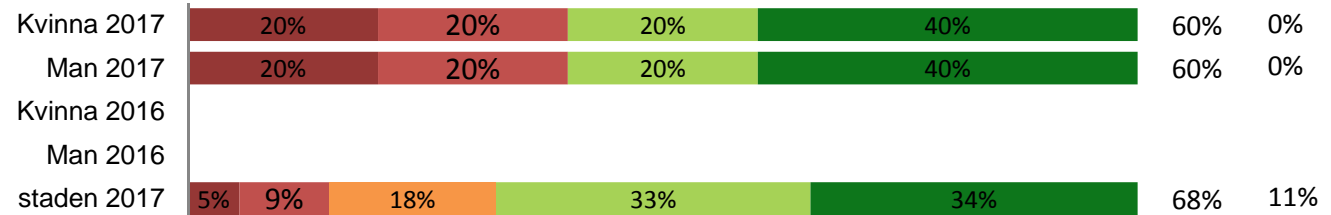
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per 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"

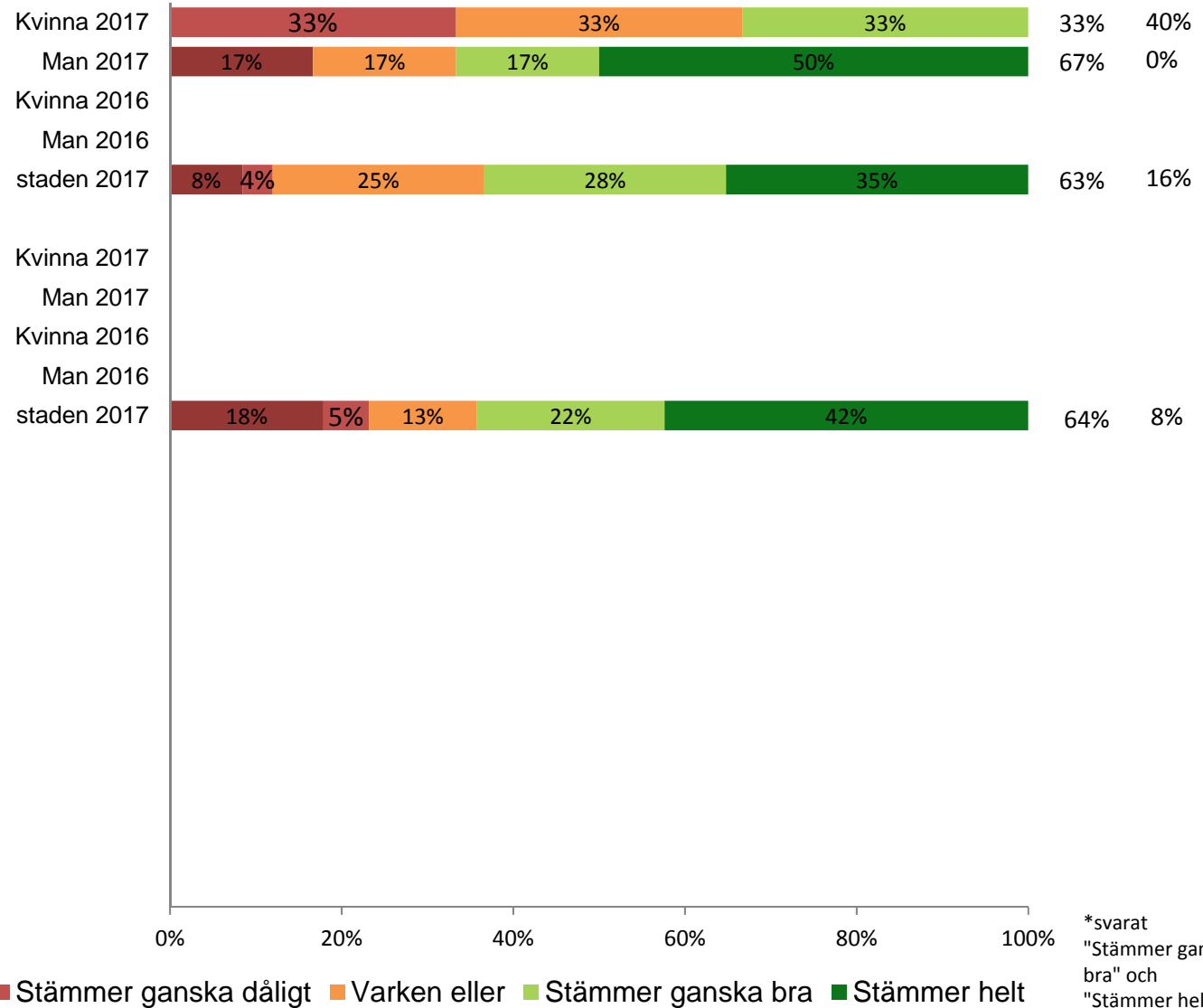
Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har
möjlighet att välja
verksamhet.

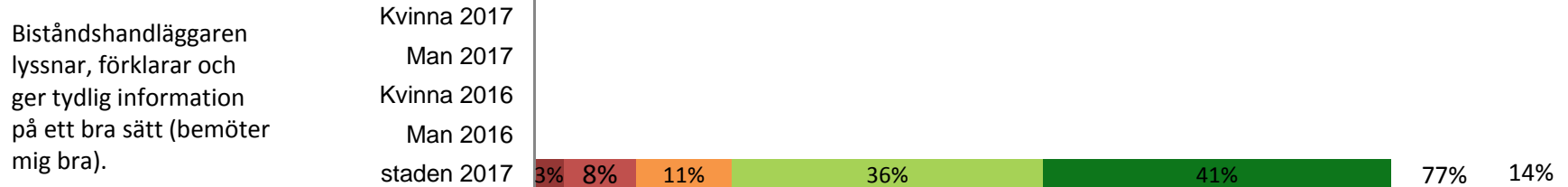
Jag har själv valt den
korttidstillsyn som jag
går på.



Sdn per kön



Bemötande från biståndshandläggaren



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

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

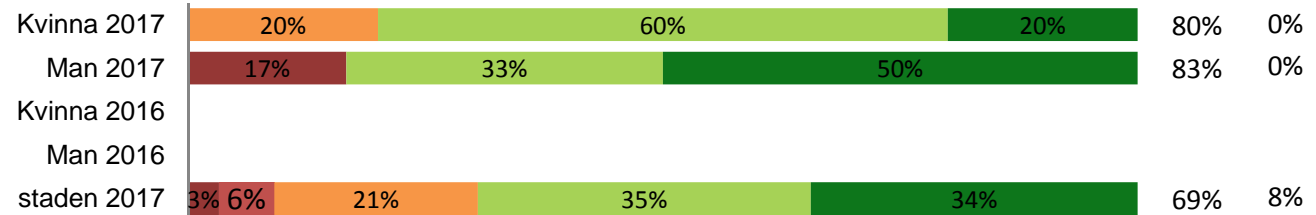
Sdn per kön

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 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.