

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2018

Stockholms Stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2018**

Korttidstillsyn
Hässelby-Vällingby

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 verksamhetskoden 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 tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 9-21 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excel-fil.
- Jämförelse görs mellan år 2016-2018 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 Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd inkom 15 svar vilket ger en svarsprocent på 47%. 33% av svaren är från egen regi, resterande 67% 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 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	35	12	34%	32	11	34%
Enskede-Årsta-Vantör	46	18	39%	49	24	49%
Farsta	24	10	42%	22	12	55%
Hägersten-Liljeholmen	38	21	55%	31	15	48%
Hässelby-Vällingby	32	15	47%	39	18	46%
Kungsholmen	19	12	63%	17	8	47%
Norrmalm	18	11	61%	16	8	50%
Rinkeby-Kista	31	9	29%	31	12	39%
Skarpnäck	22	11	50%	24	15	63%
Skärholmen	31	9	29%	31	13	42%
Spånga-Tensta	32	11	34%	28	11	39%
Södermalm	36	15	42%	31	12	39%
Älvsjö	13	8	62%	17	8	47%
Östermalm	11	5	45%	17	7	41%
Man	233	93	40%	241	109	45%
Kvinna	155	74	48%	144	65	45%
Egen regi	182	79	43%	182	76	42%
Privat regi	206	88	43%	203	98	48%
Staden totalt	388	167	43%	385	174	45%

Sammanfattning

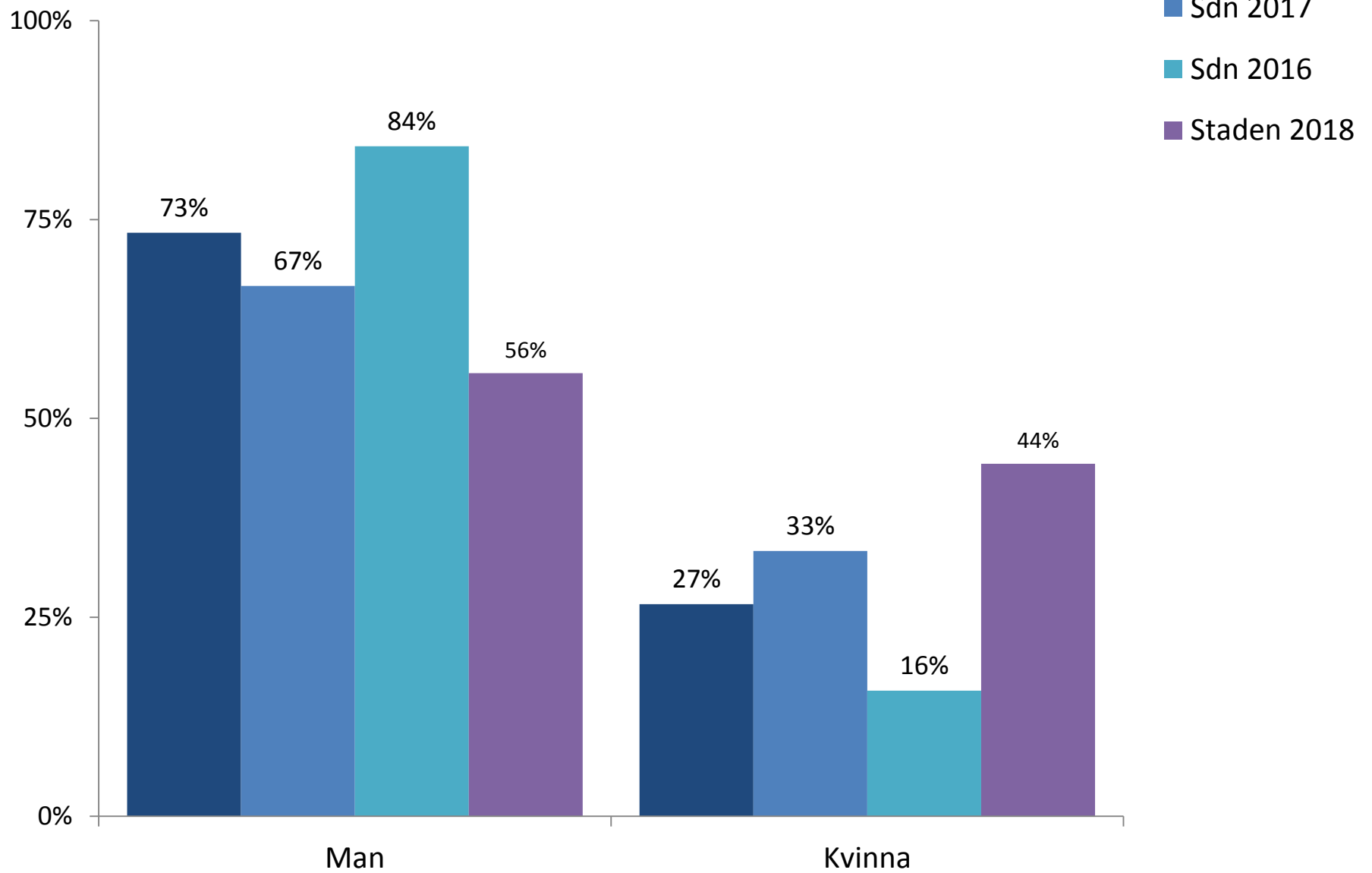
Svarsfrekvensen i Hässelby-Vällingby är i årets brukarundersökning 47 %, vilket är på en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 46 %. Det ligger på en något högre nivå än Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 43 %.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem påståenden: 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. Enligt detta index är andelen nöjda brukare i Hässelby-Vällingby 89 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då andelen nöjda var 91 %. Andelen nöjda enligt index är högre än för staden totalt (83 %).

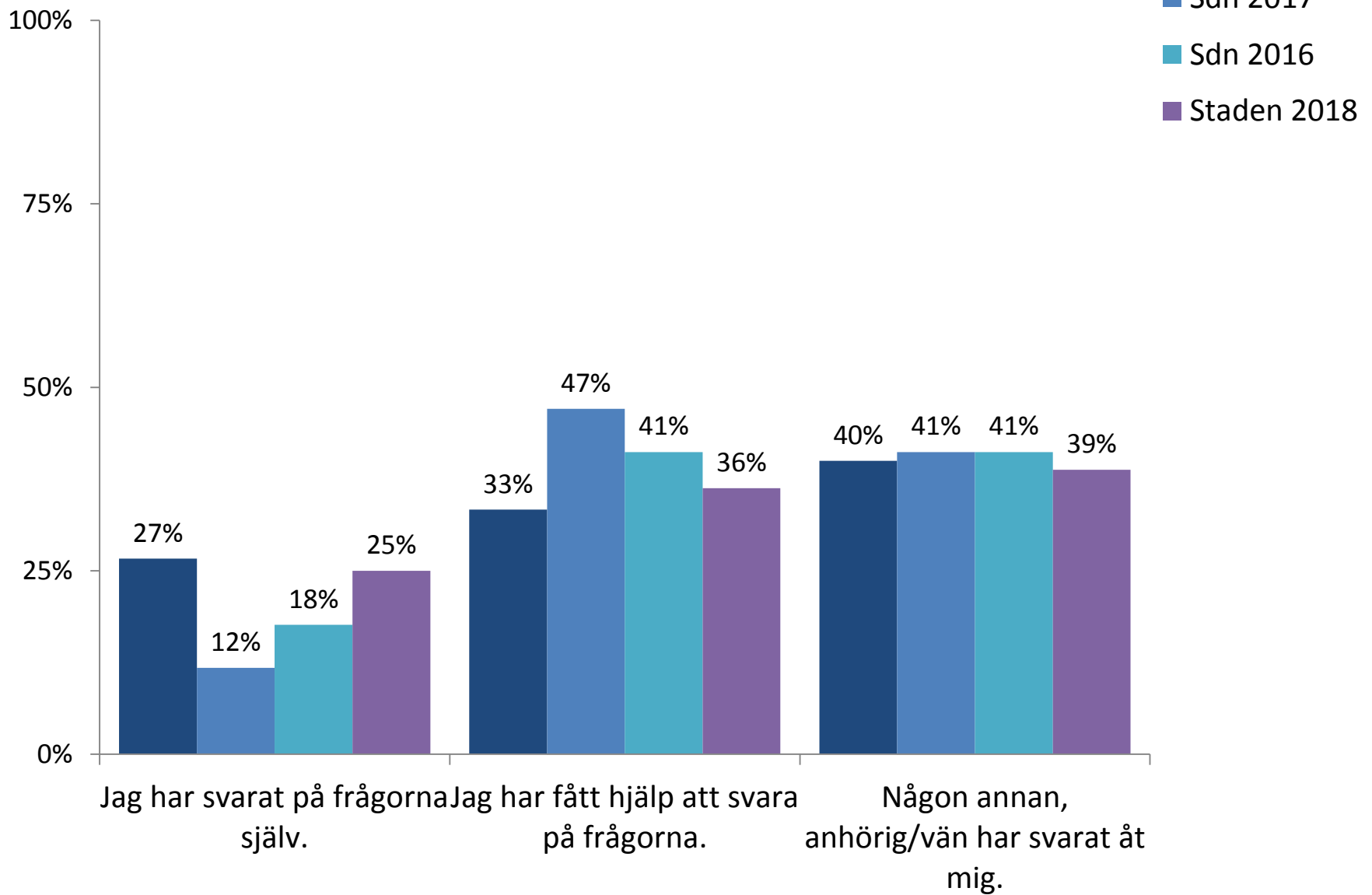
Brukarna i Hässelby-Vällingby är något mindre nöjda föregående år, men inga större förändringar har skett på majoriteten av frågorna. En stor skillnad har dock skett vad gäller frågan "Jag har varit med och gjort min genomförandeplan" där andelen som instämmer minskat med 25 % jämfört med föregående år. Den största positiva utvecklingen som skett gäller frågan "Jag är nöjd med min korttidstillsyn" där andelen som instämmer ökat med 11 %.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Hässelby-Vällingby något nöjdare. Ett undantag gäller dock frågan om biståndshandläggarens bemötande där andelen nöjda är 22 % lägre i Hässelby-Vällingby. En ytterligare stor skillnad gäller frågan "Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får" där andelen som instämmer i Hässelby-Vällingby är 22 % högre än i Stockholms stads genomsnitt.

Kön

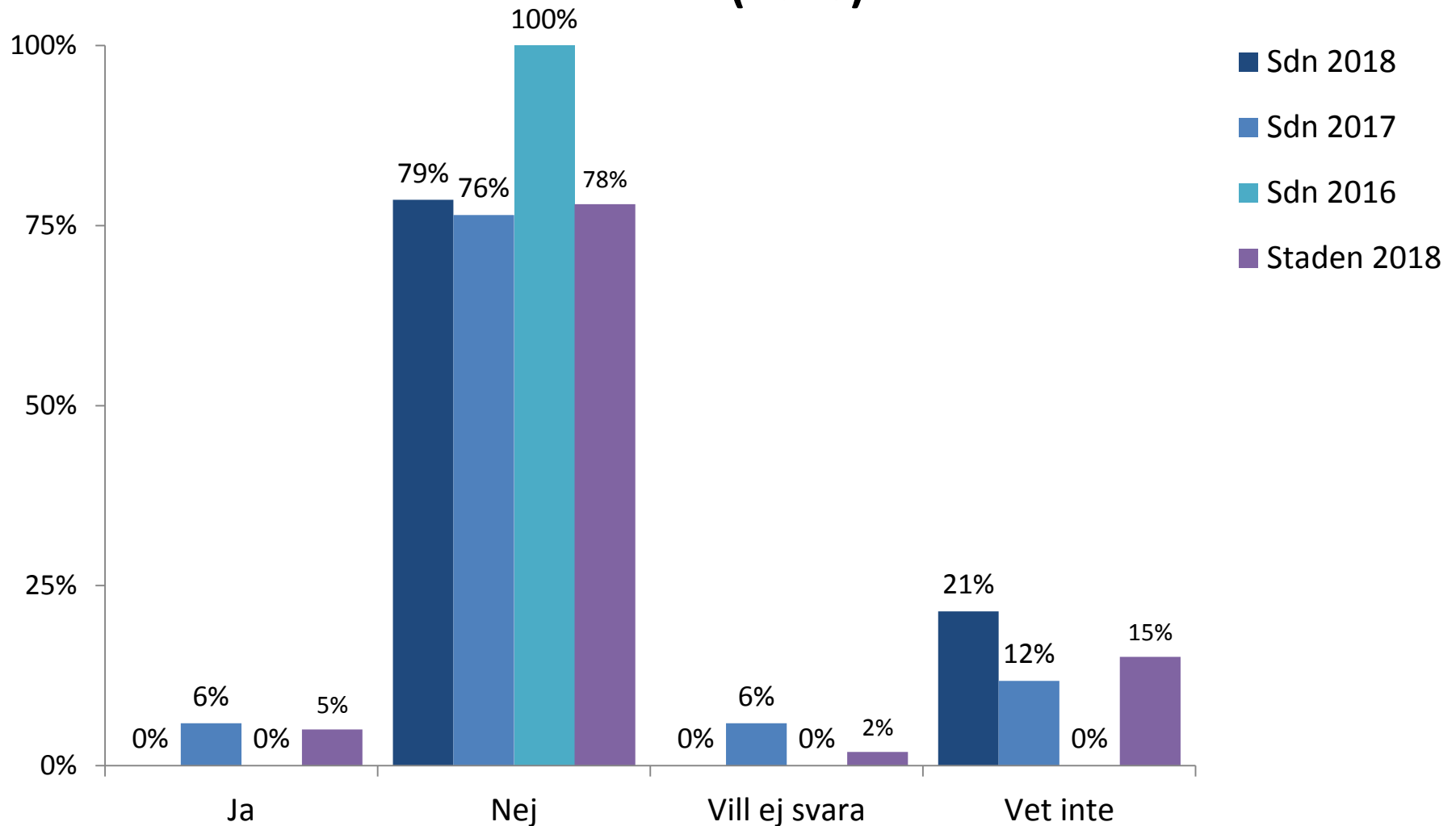


Vem har svarat på de här frågorna?



Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad när du varit i din korttidstillsyn?

n = 11 (2018)



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.

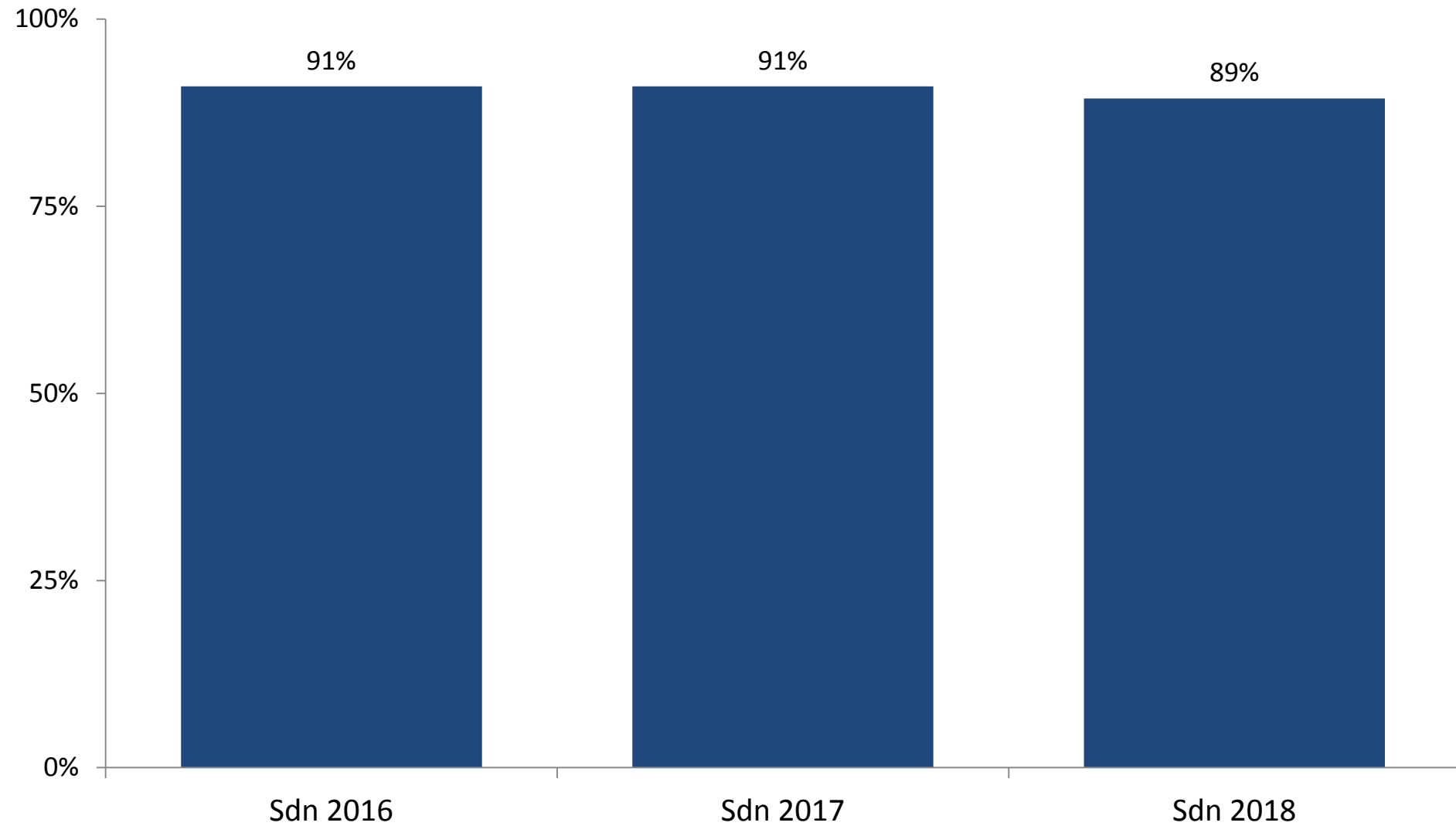
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.

Jag känner mig trygg på min korttidstillsyn.

Jag är nöjd med min korttidstillsyn.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.

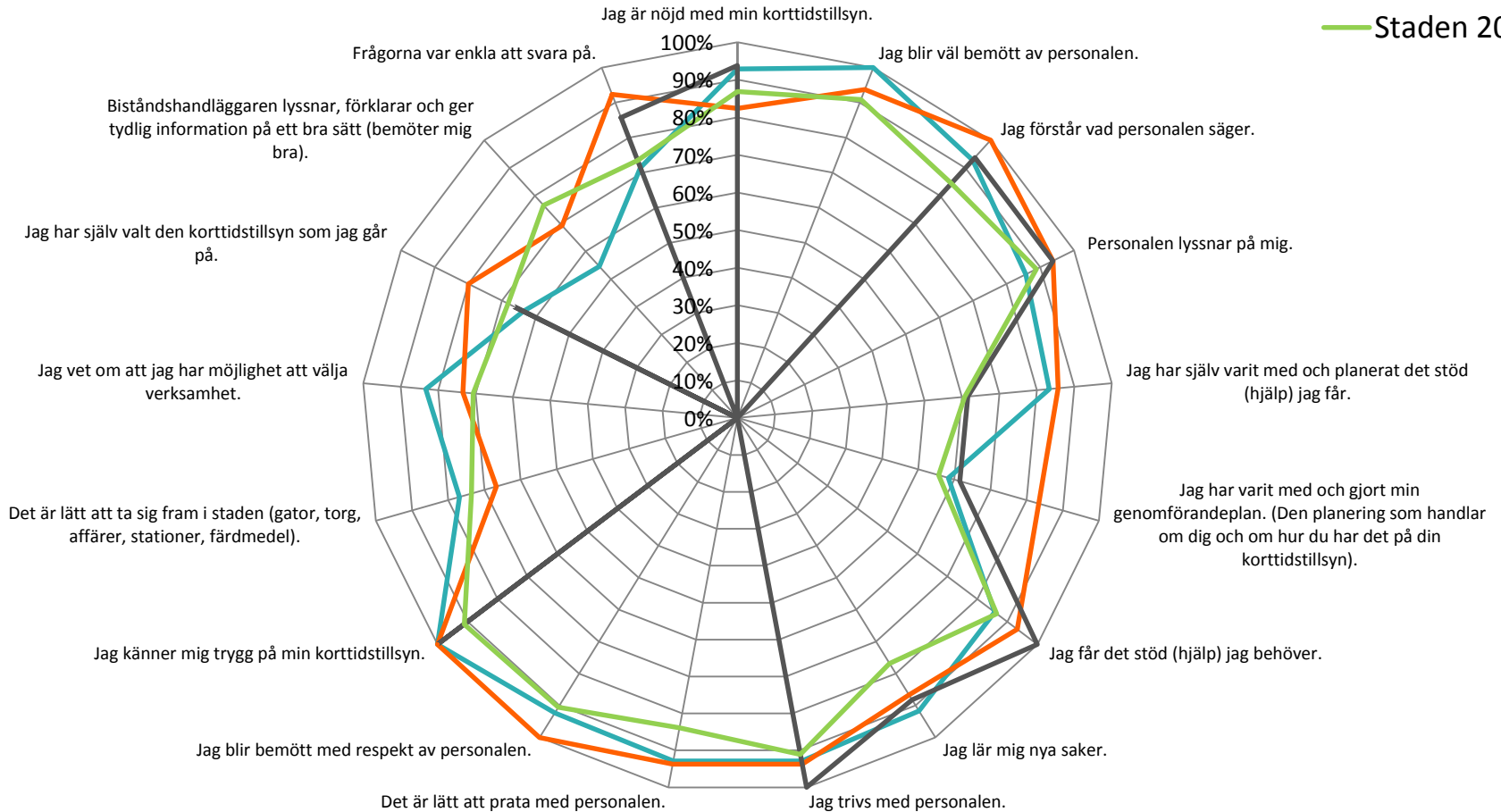
Index nöjdhet



Andel nöjda

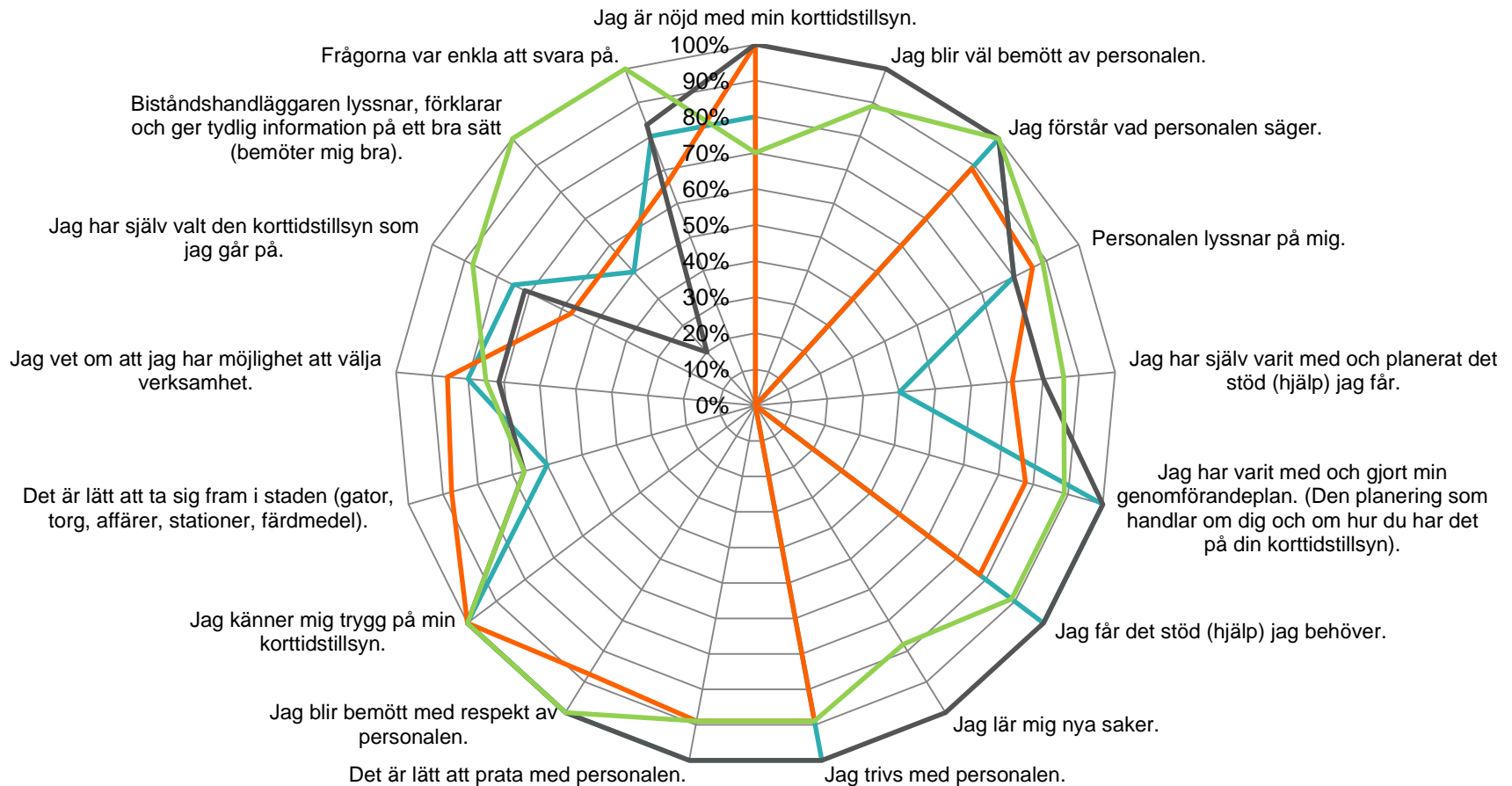
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Sdn 2018
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Staden 2018



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

- Egen regi 2018
- Privat utförare 2018
- Egen regi 2017
- Privat utförare 2017

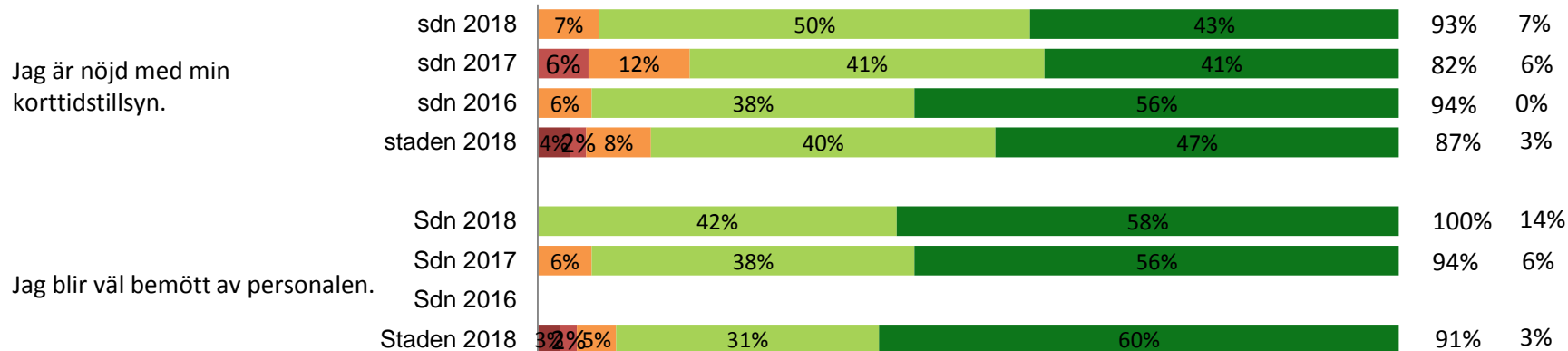


Resultat per fråga över tid

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"

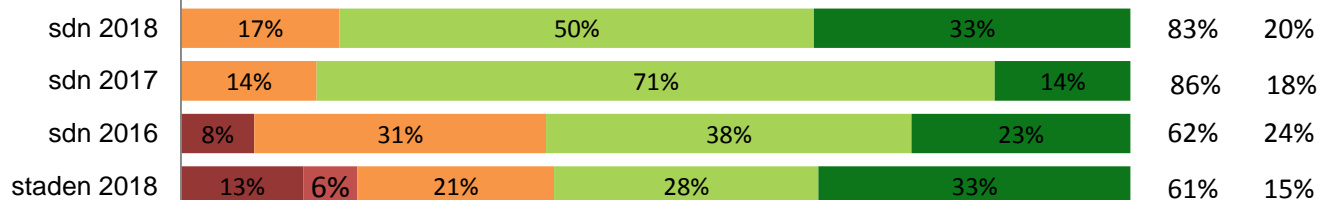
Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

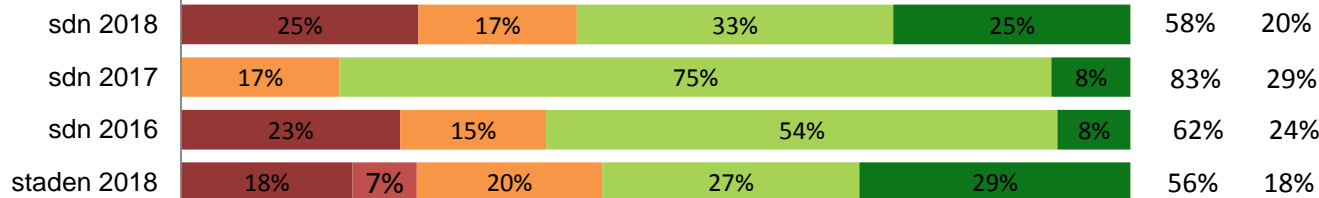
Att vara med och bestämma



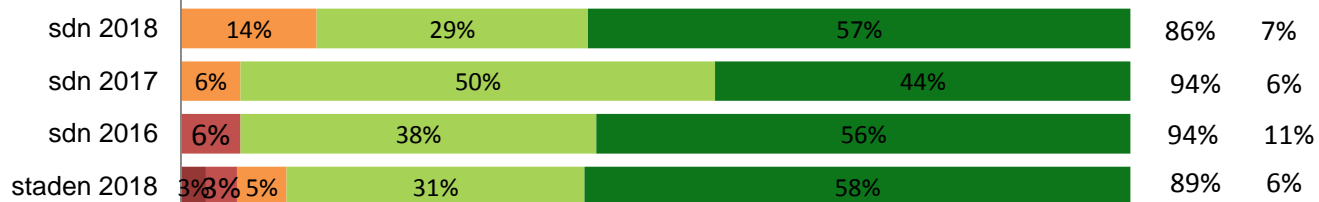
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.



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"

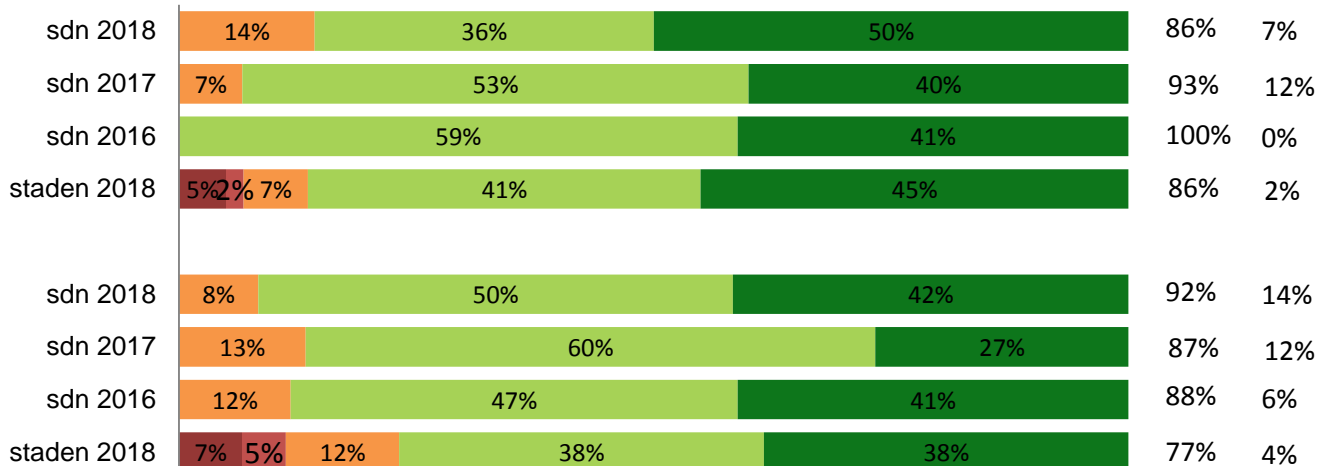
Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.

Jag lär mig nya saker.



■ 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

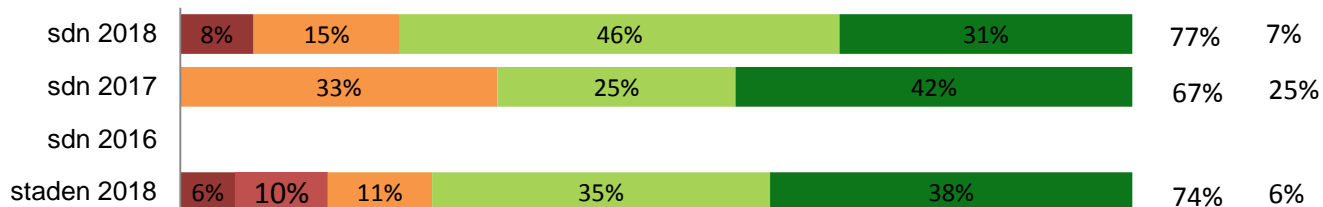
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

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

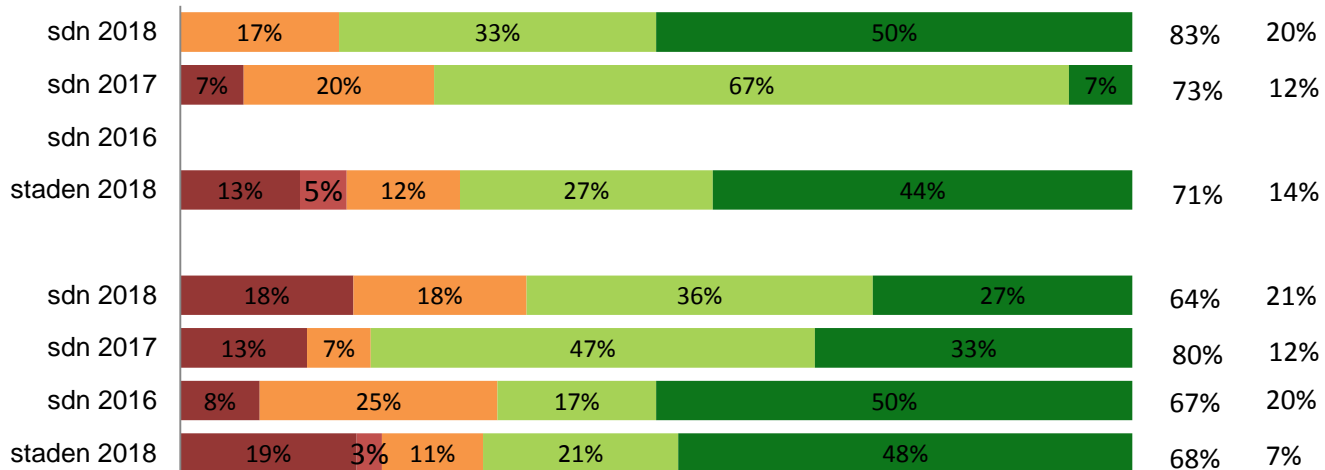
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet
att välja verksamhet.



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

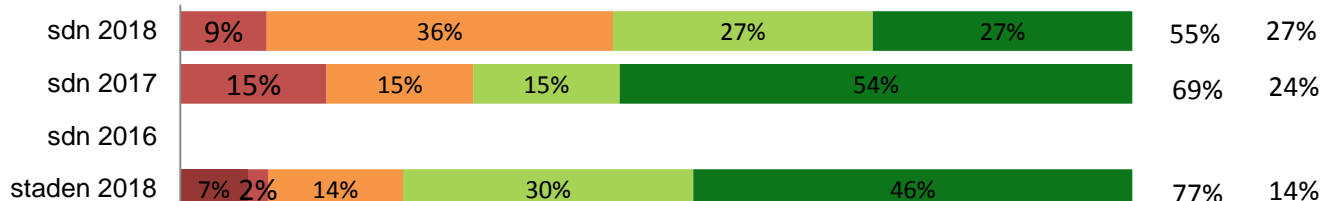
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggare

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



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

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

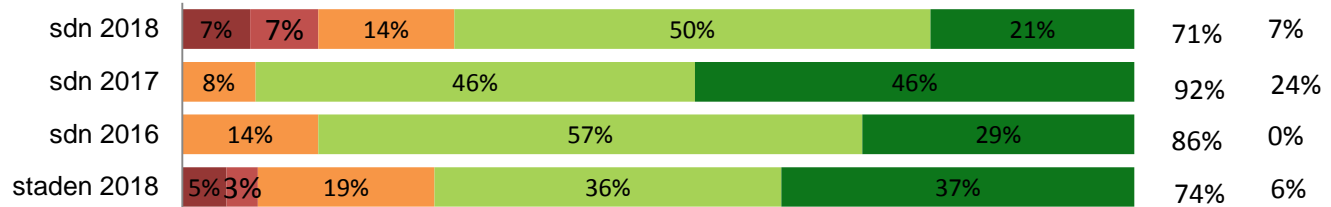
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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

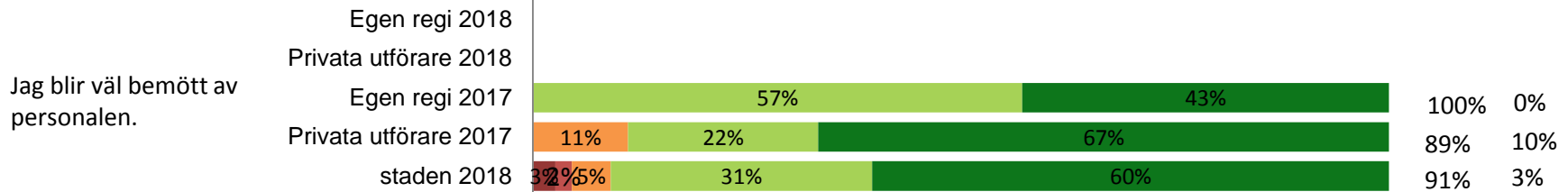
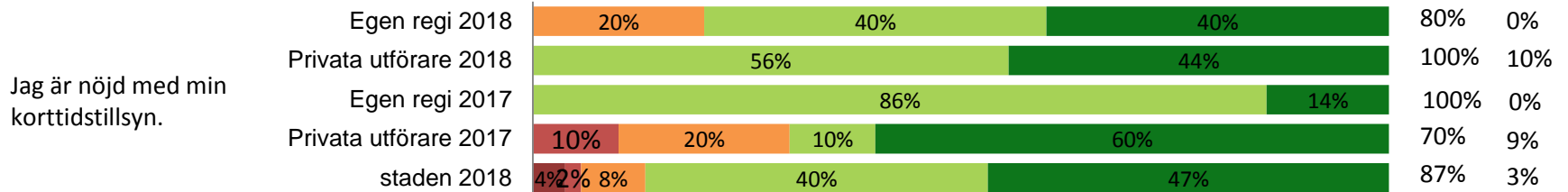
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Resultat per regiform

Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

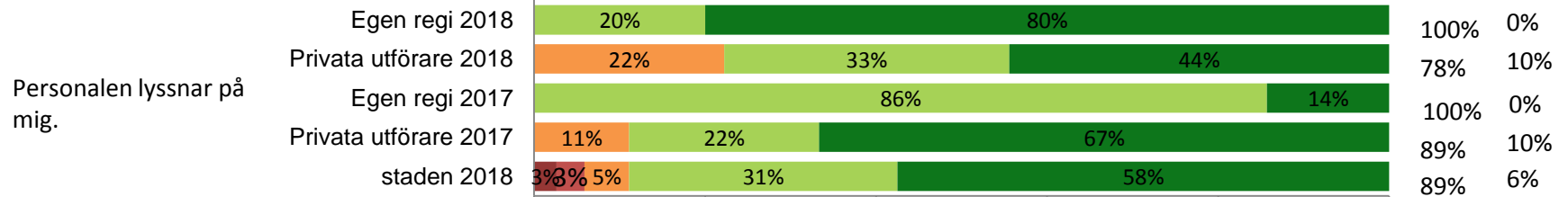
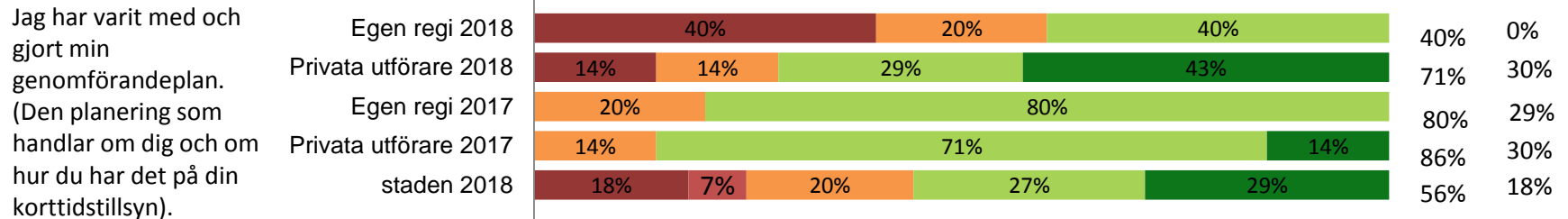
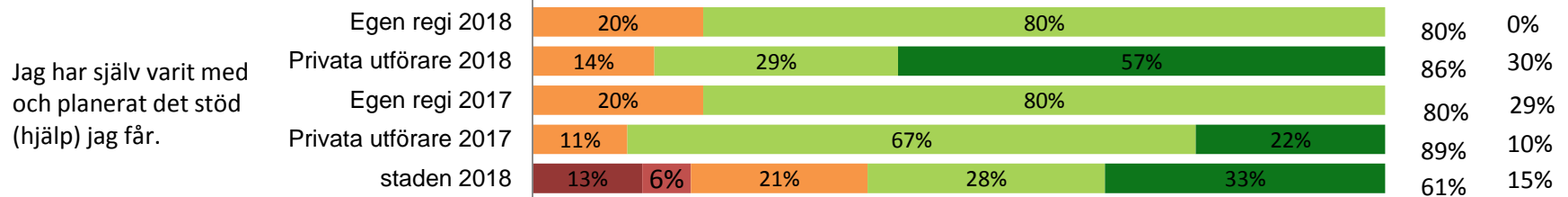
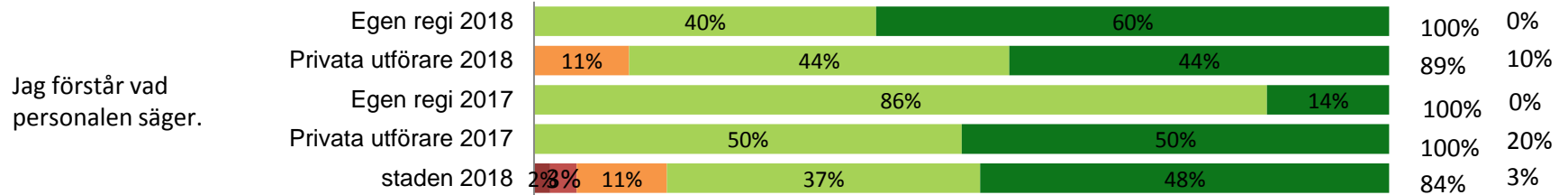
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Att vara med och bestämma



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

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

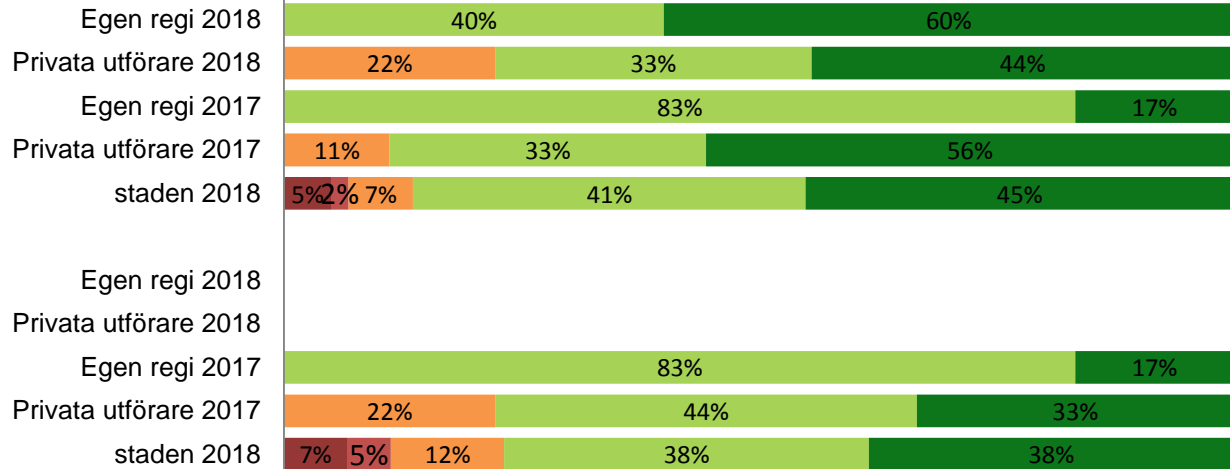
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig

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 regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

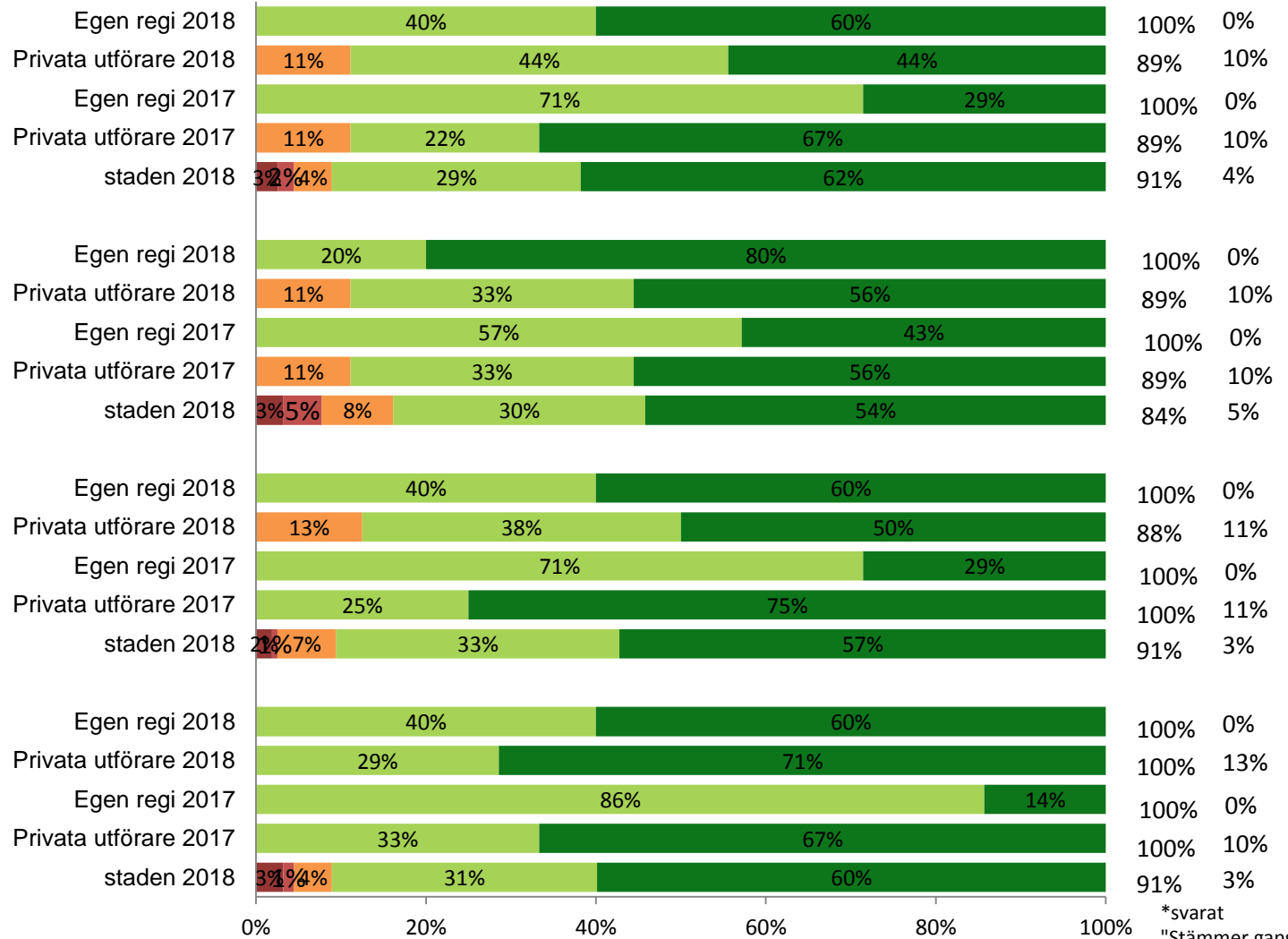
Trygghet

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

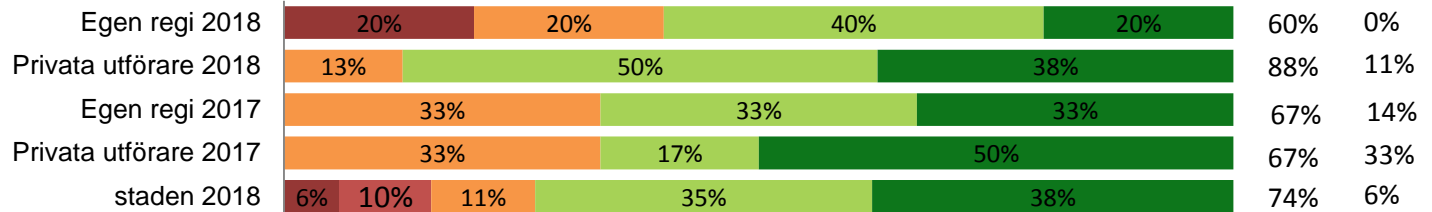
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

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"

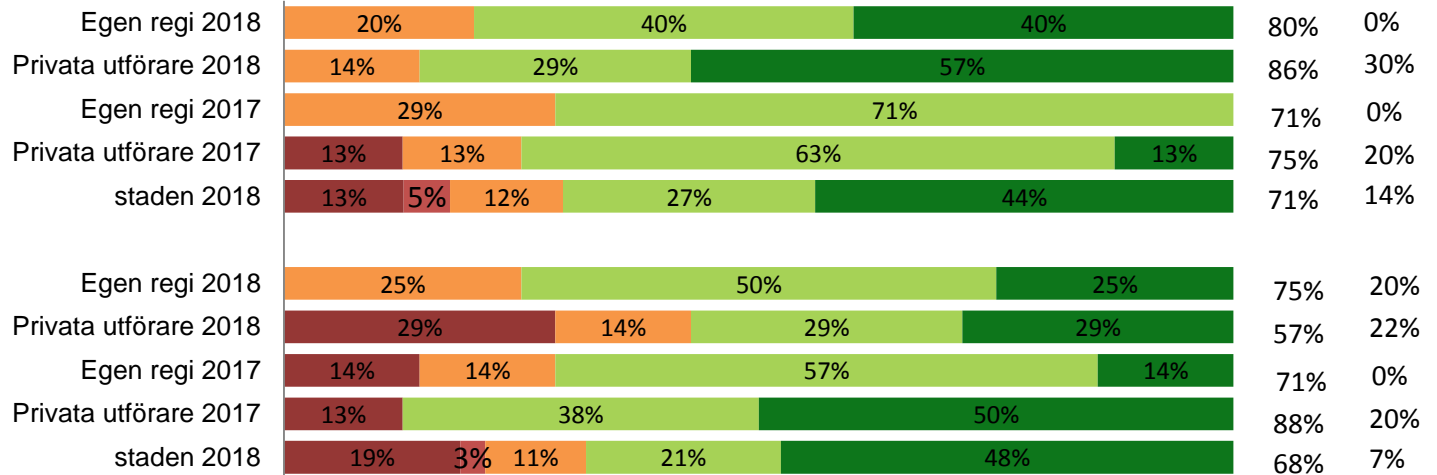
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har
möjlighet att välja
verksamhet.

Jag har själv valt den
korttidsstillsyn som jag
går på.



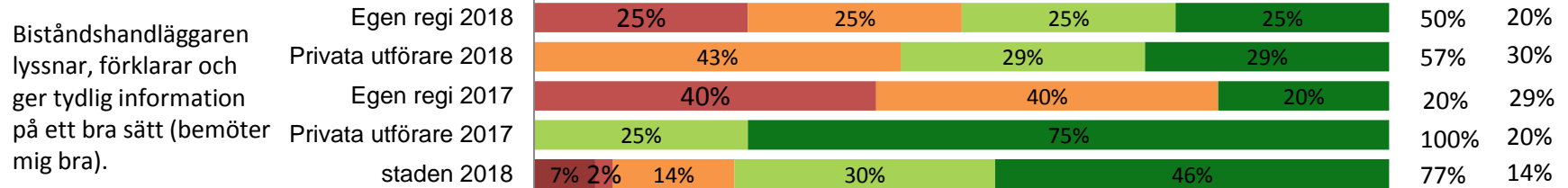
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggare



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

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

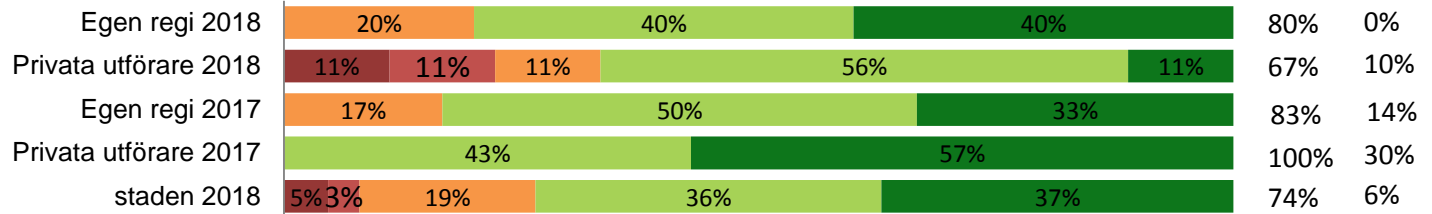
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

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

*andel som svarat 4-5 stämmer ganska bra, stämmer mycket bra

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

Redovisas ej p.g.a. för få svar