

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2018

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2018**

Daglig verksamhet
Norrholm

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 6330.
- 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 Norrmalm 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 Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 72 svar vilket ger en svarsprocent på 61 %. 10% av svaren är från egen regi, resterande 90% 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 dagliga verksamhet.
2. Jag blir väl bemött av personalen.
3. Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.
4. Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.
5. Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel.
6. Personalen lyssnar på mig.
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.
10. Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
11. Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.
12. Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter.
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 dagliga verksamhet.
17. Jag blir bemött med respekt av personalen.
18. Vad var orsaken till att du INTE blev bemött med respekt av personalen?
19. Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel).
20. Använder du något av följande bilder eller symboler som hjälp när du kommunicerar?
21. Använder du något av följande hjälpmedel som stöd i din kommunikation?
22. Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet.
23. Jag har själv valt min dagliga verksamhet.
24. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i din dagliga verksamhet?
25. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
26. Har du berättat om det som hänt för personalen?
27. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
28. Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra).
29. Frågorna var enkla att svara på.
30. Jag är: (kön)
31. Vem har svarat på de här frågorna?

Svarsfrekvens

	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	212	132	62%	192	124	65%
Enskede-Årsta-Vantör	297	192	65%	313	181	58%
Farsta	185	117	63%	170	105	62%
Hägersten-Liljeholmen	249	151	61%	247	138	56%
Hässelby-Vällingby	294	178	61%	280	174	62%
Kungsholmen	142	90	63%	139	88	63%
Norrmalm	118	72	61%	126	79	63%
Rinkeby-Kista	194	95	49%	184	79	43%
Skarpnäck	140	83	59%	150	79	53%
Skärholmen	200	112	56%	183	105	57%
Socialförvaltningen	25	7	28%	29	7	24%
Spånga-Tensta	141	76	54%	142	82	58%
Södermalm	263	154	59%	257	156	61%
Älvsjö	85	56	66%	78	45	58%
Östermalm	98	55	56%	99	66	67%
Man	1563	881	56%	1518	865	57%
Kvinna	1080	631	58%	1071	643	60%
Egen regi	778	497	64%	692	413	60%
Privat regi	1865	1073	58%	1897	1095	58%
Staden totalt	2643	1570	59%	2589	1508	58%

Sammanfattning

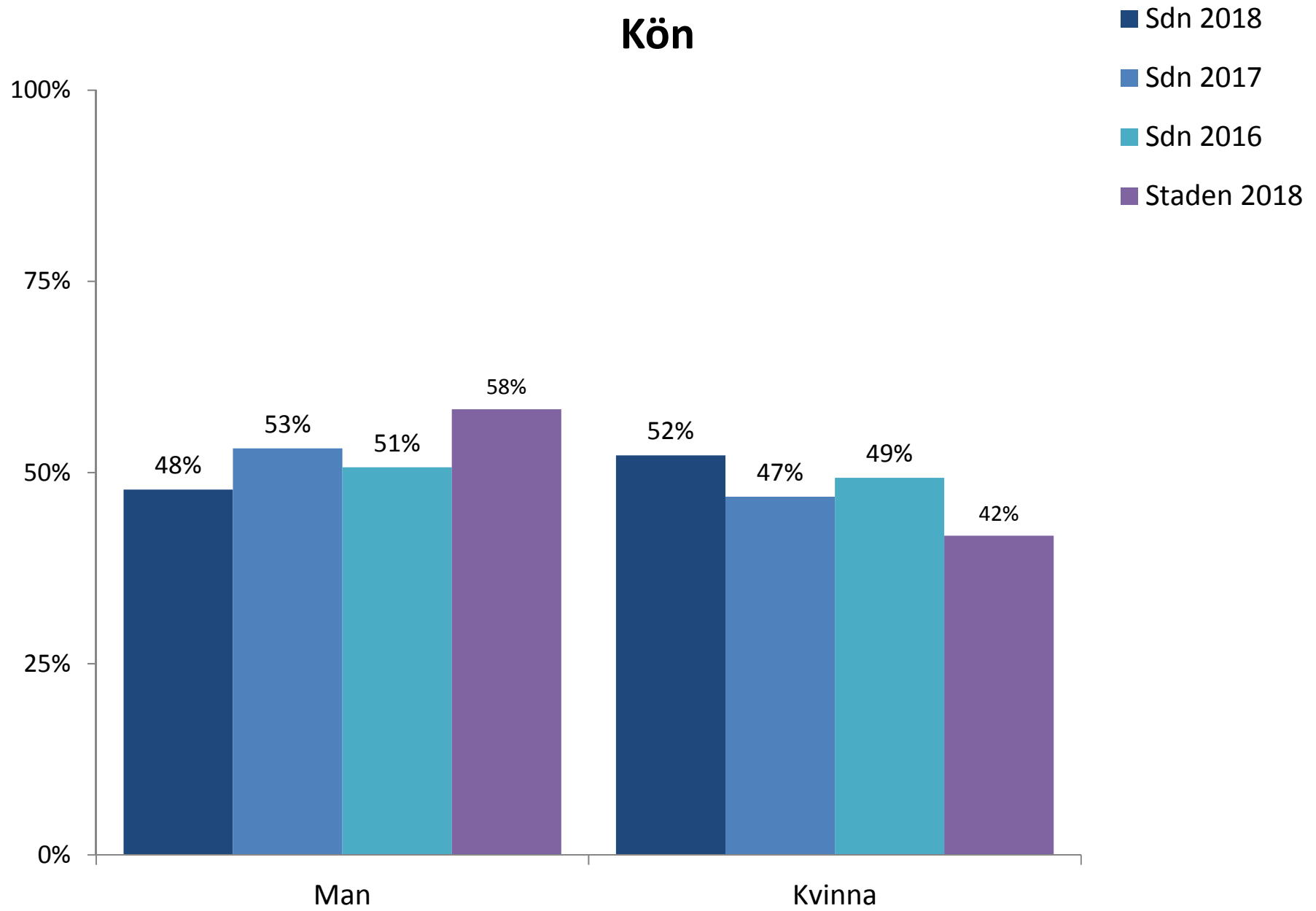
Svarsfrekvensen i Norrmalm är i årets brukarundersökning 61 %, vilket är något lägre än år 2017 då svarsfrekvensen var 63 %. Det ligger något högre än Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 59 %.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fyra påståenden (Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet, Personalen lyssnar på mig, Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet, Jag är nöjd med min dagliga verksamhet). Enligt detta index är andelen nöjda brukare i Norrmalm 95 %, ett något högre resultat än 2017 då motsvarande andel var 91 %. Andelen nöjda enligt index är i Norrmalm högre än för staden totalt (89 %).

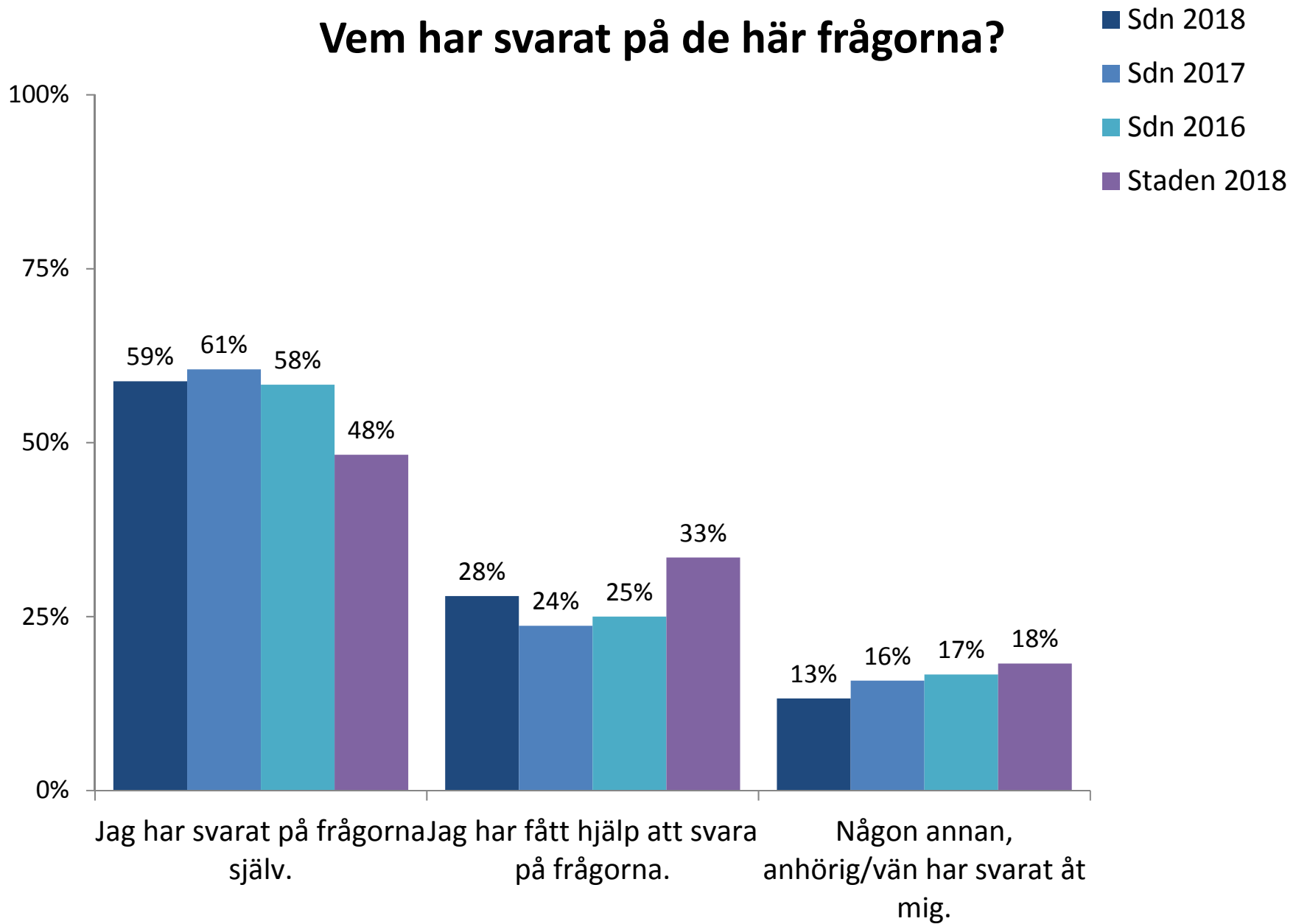
I flertalet frågor har en positiv utveckling skett från föregående år. Avseende frågan om det är lätt att ta sig fram i staden har andelen brukare som instämmer ökat med 12 % från år 2017. Jämfört med föregående år är brukarna nöjdare med sina möjligheter att vara med och bestämma. Vad gäller frågan om att kunna vara med och bestämma vad brukaren gör på sin verksamhet har andelen som instämmer ökat med 7 %.

Jämfört med Stockholms stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm nöjdare överlag. Den största skillnaden ses i frågan om det är lätt att ta sig fram i staden, där andelen som instämmer är 13 % högre i Norrmalm.

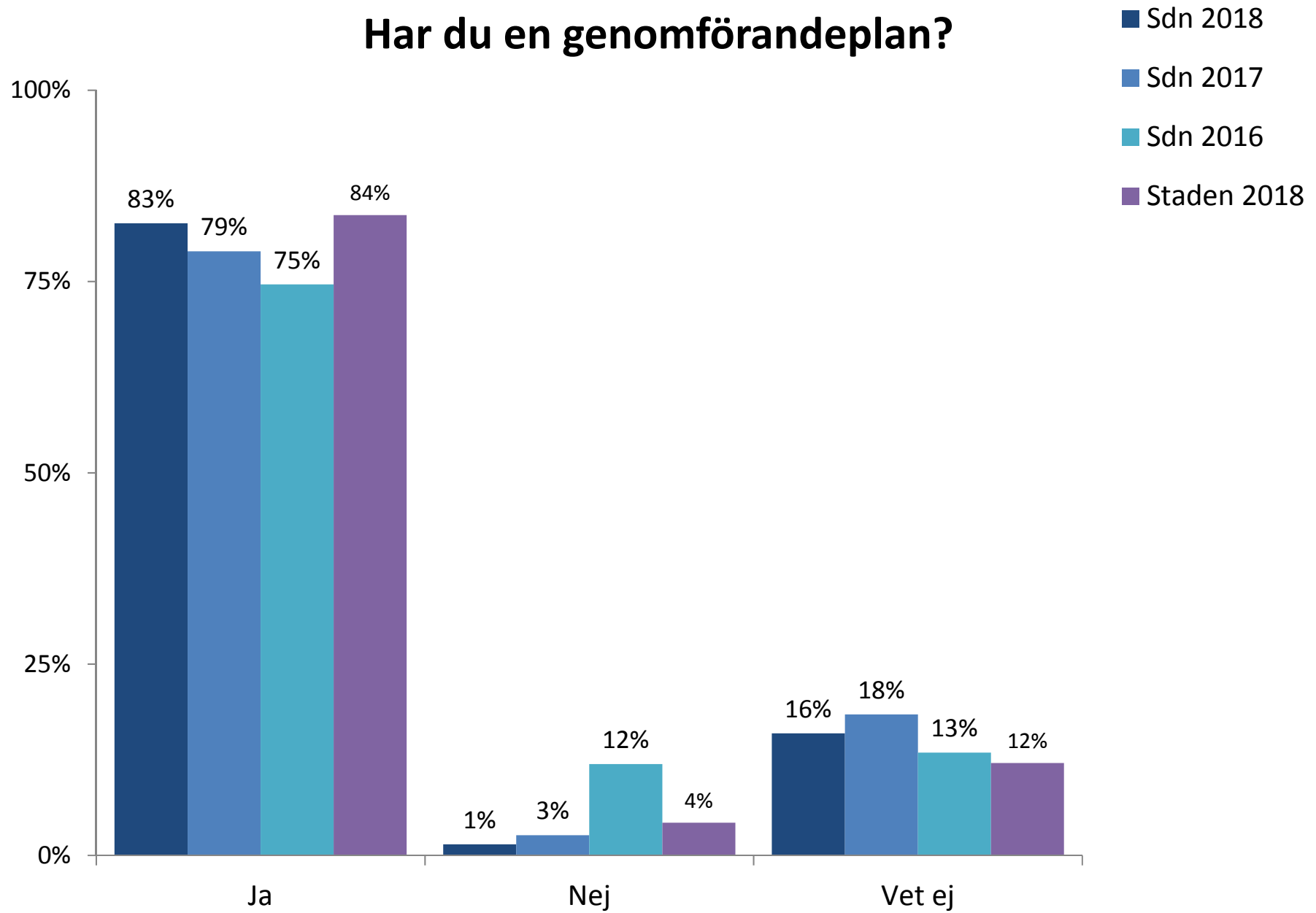
Kön



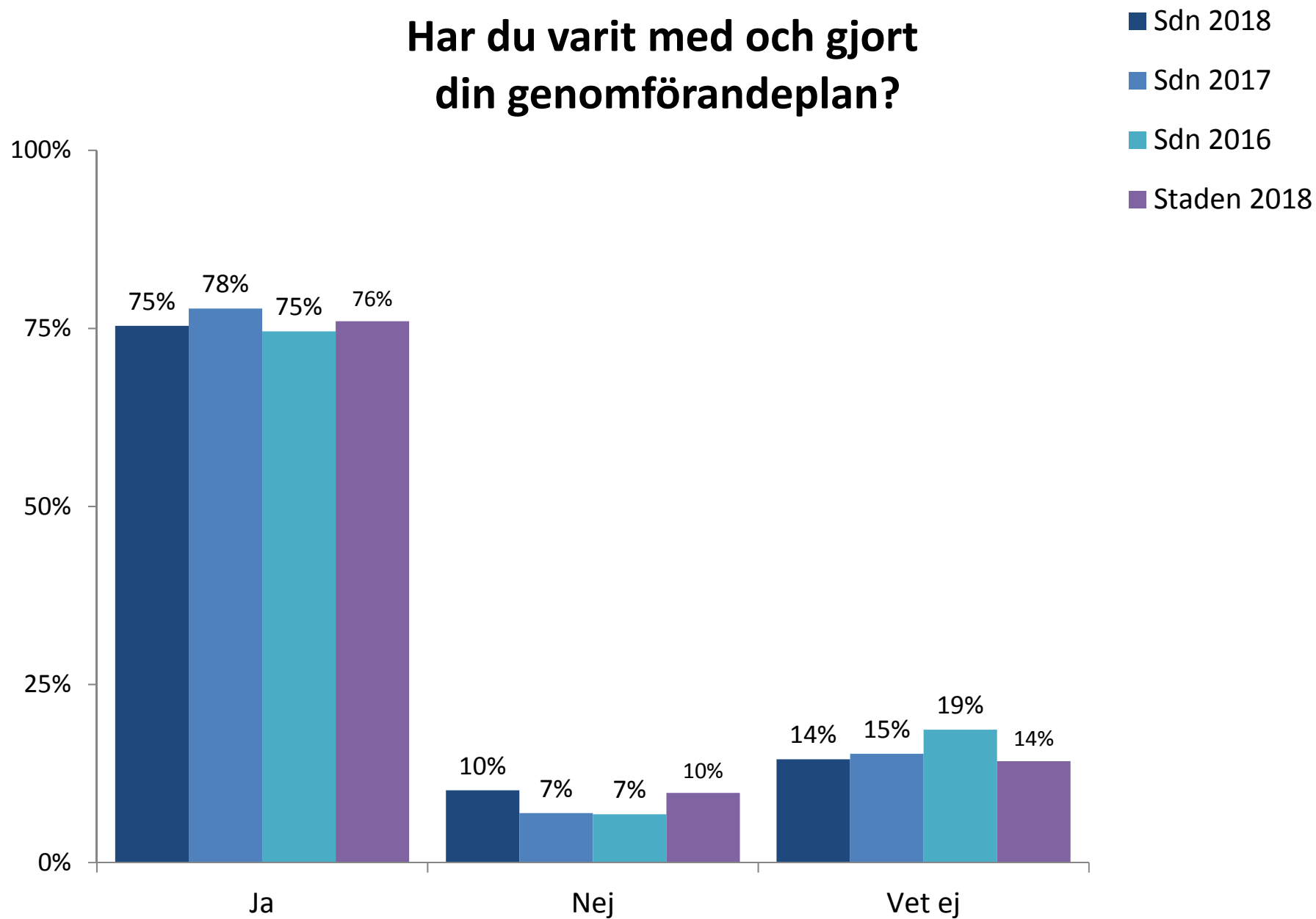
Vem har svarat på de här frågorna?



Har du en genomförandeplan?

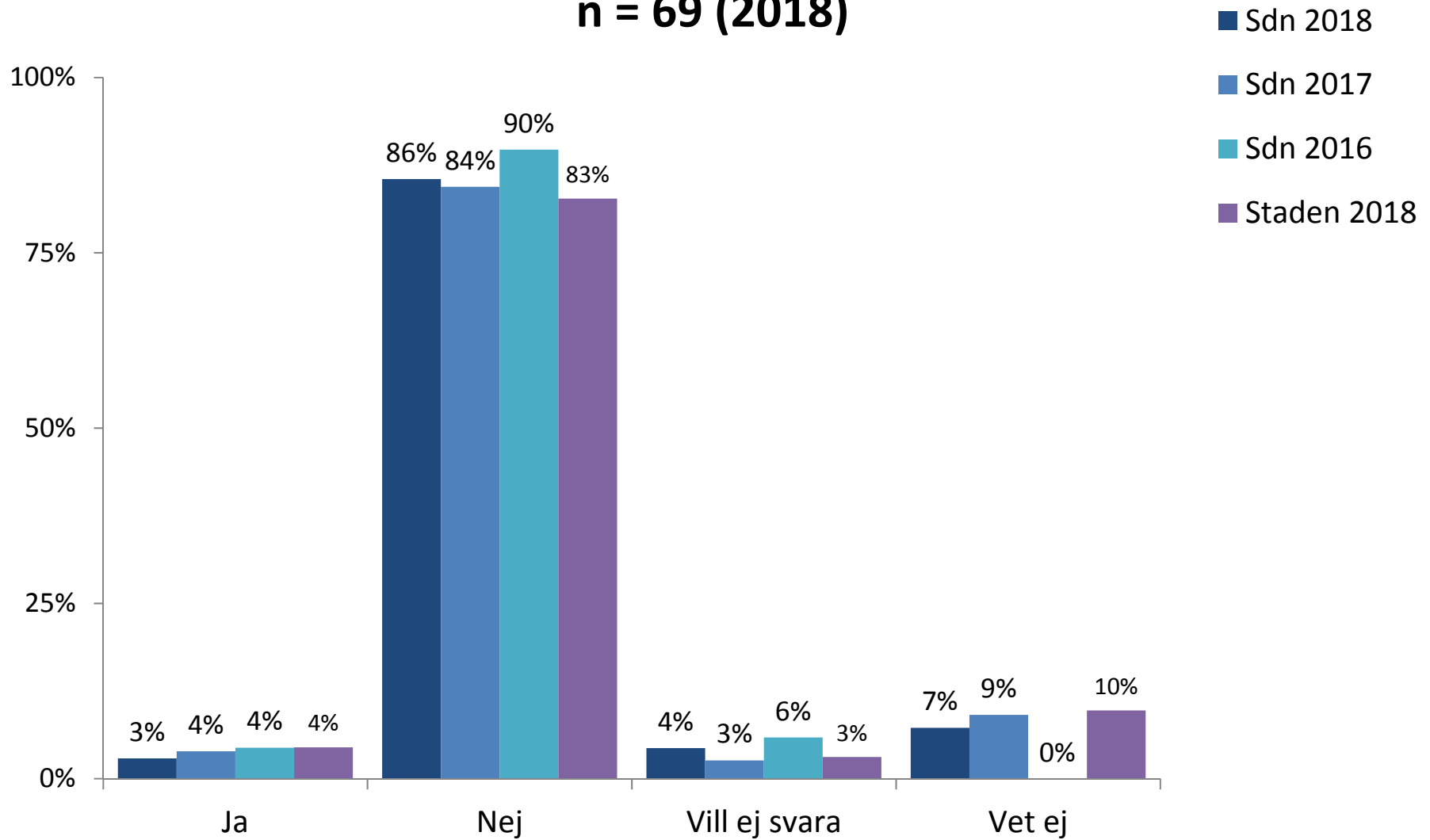


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i din dagliga verksamhet?

n = 69 (2018)



Resultat

Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.

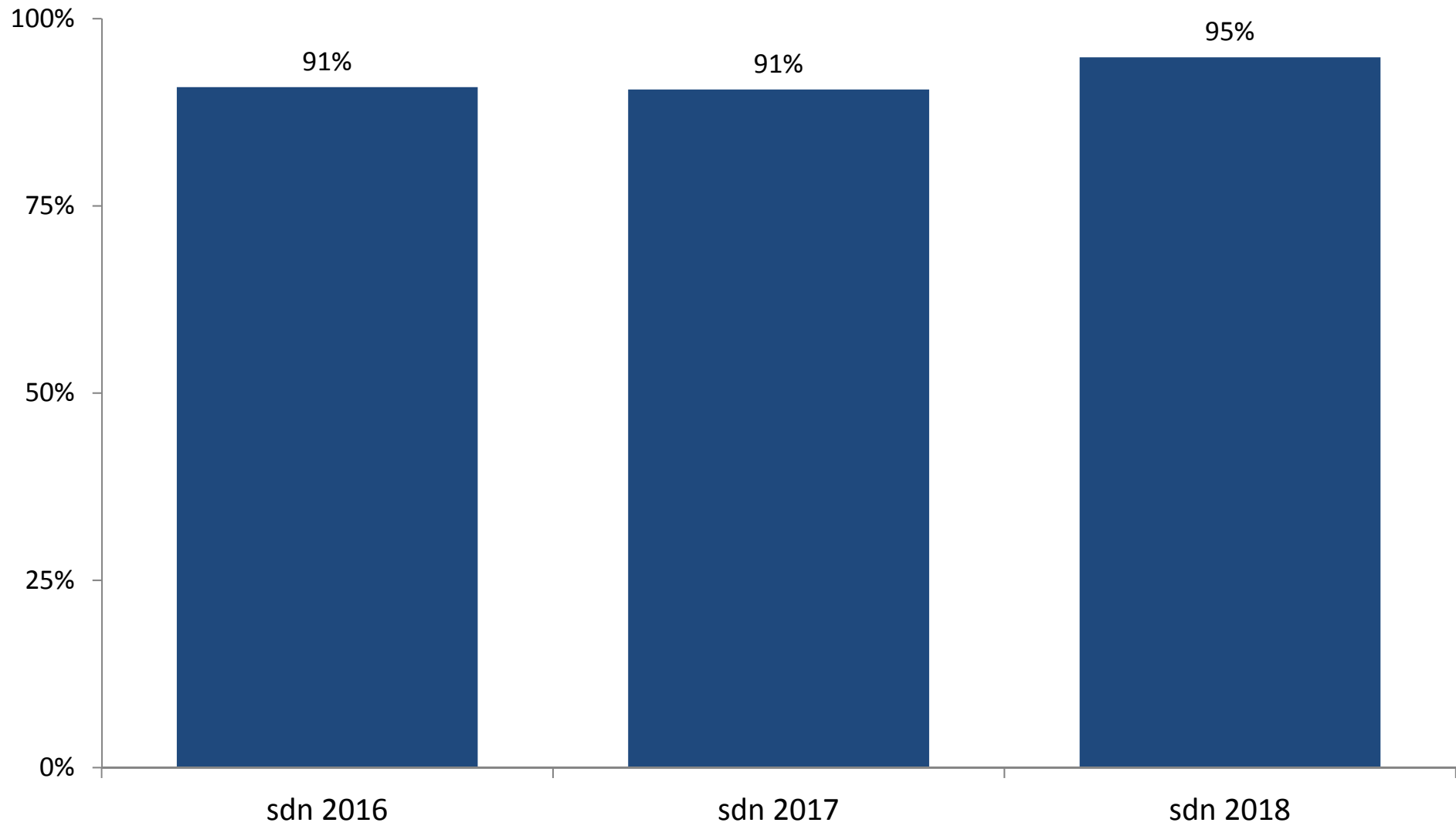
Personalen lyssnar på mig.

Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet.

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.

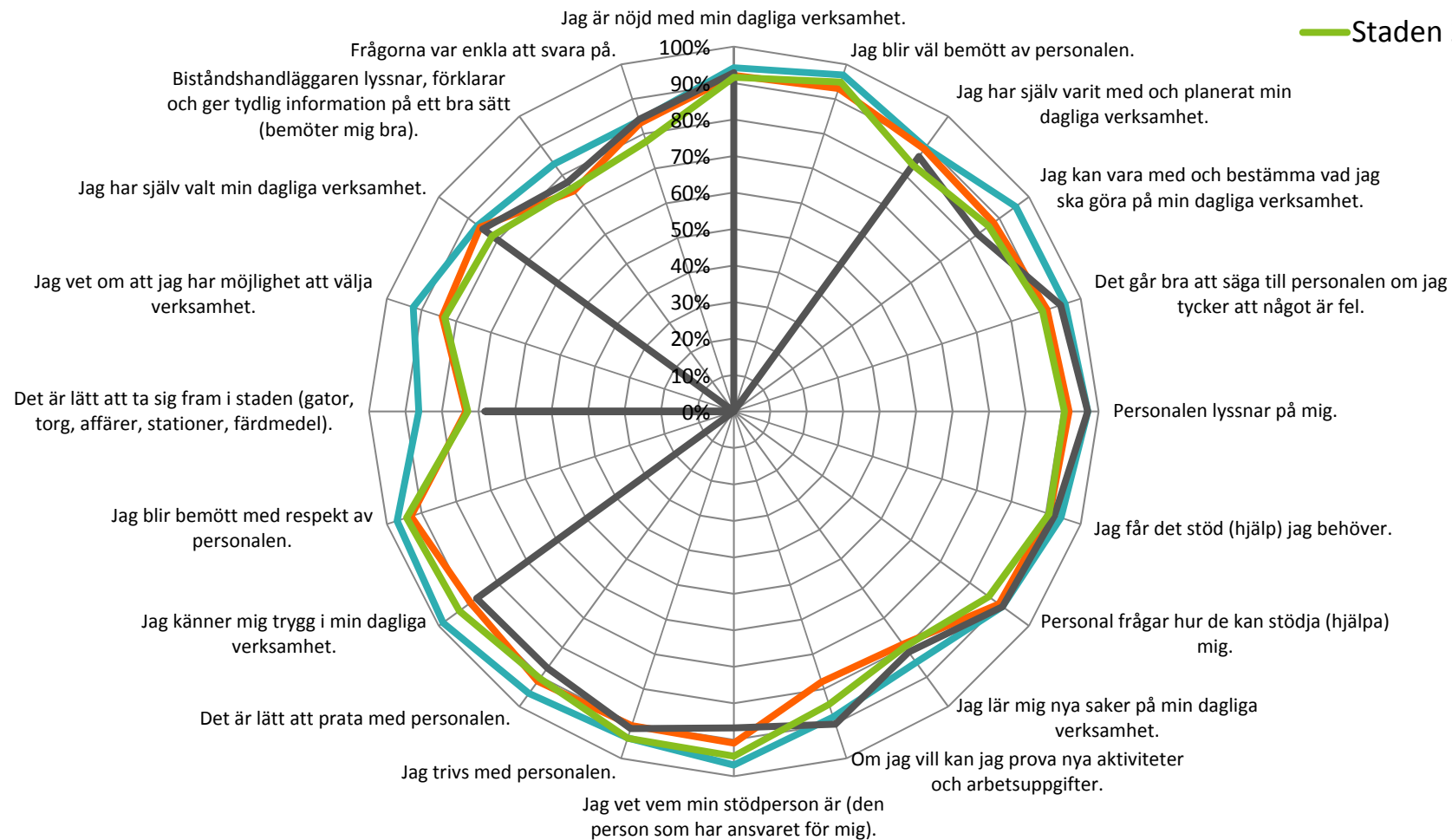
Index nöjdhet



Andel nöjda

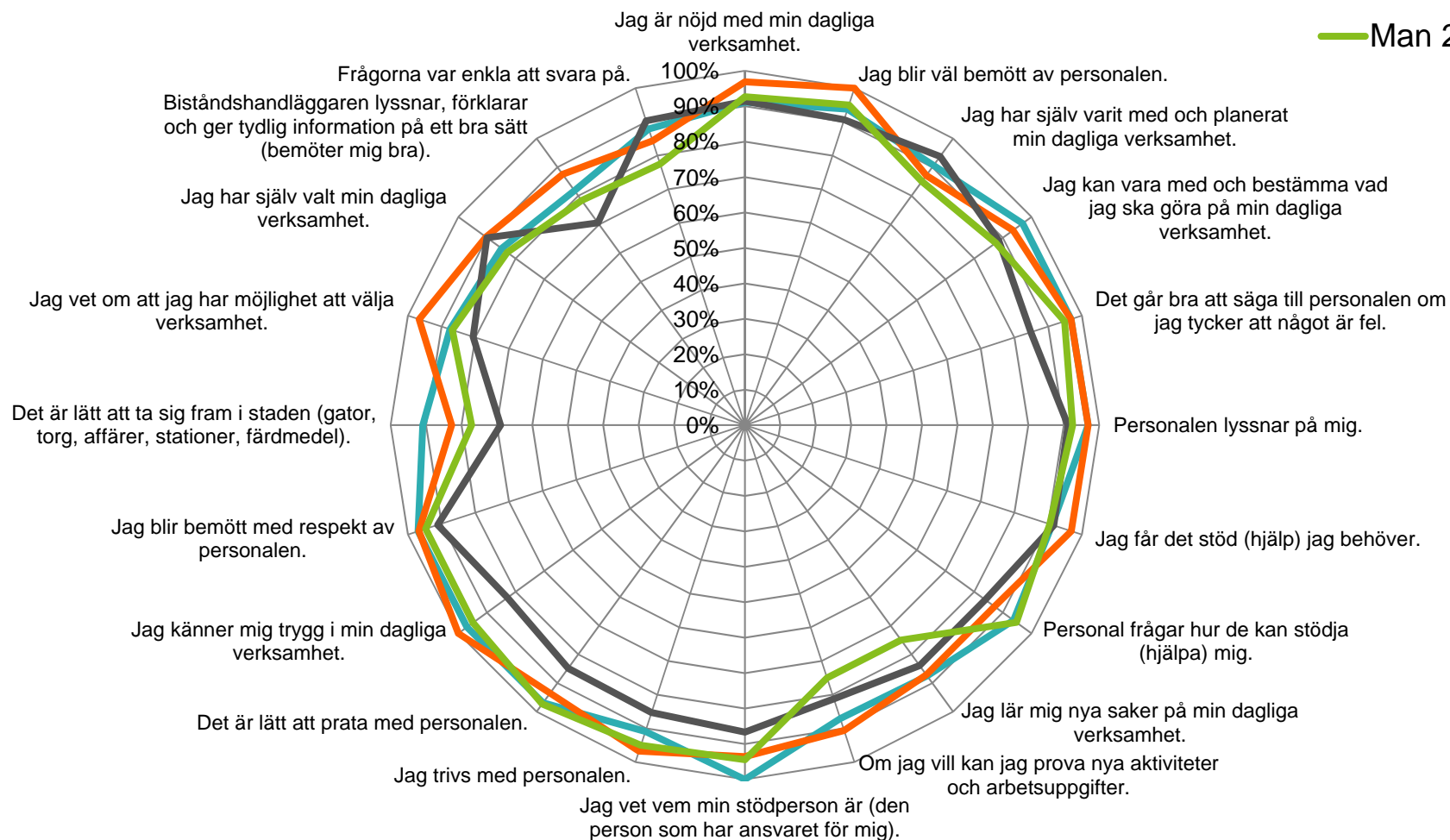
Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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



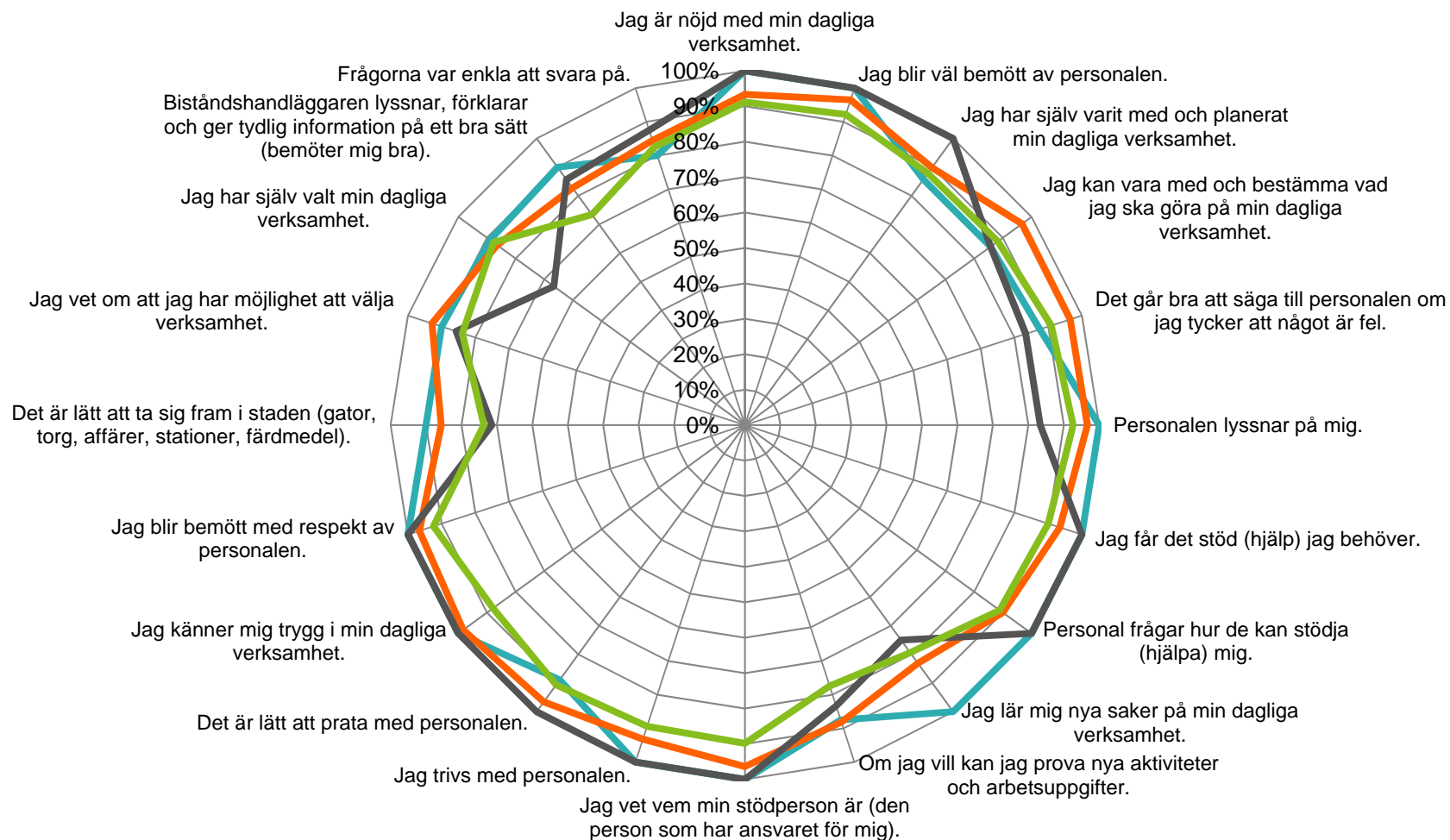
Andel nöjda per fråga per kön (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Kvinna 2018
- Man 2018
- Kvinna 2017
- Man 2017

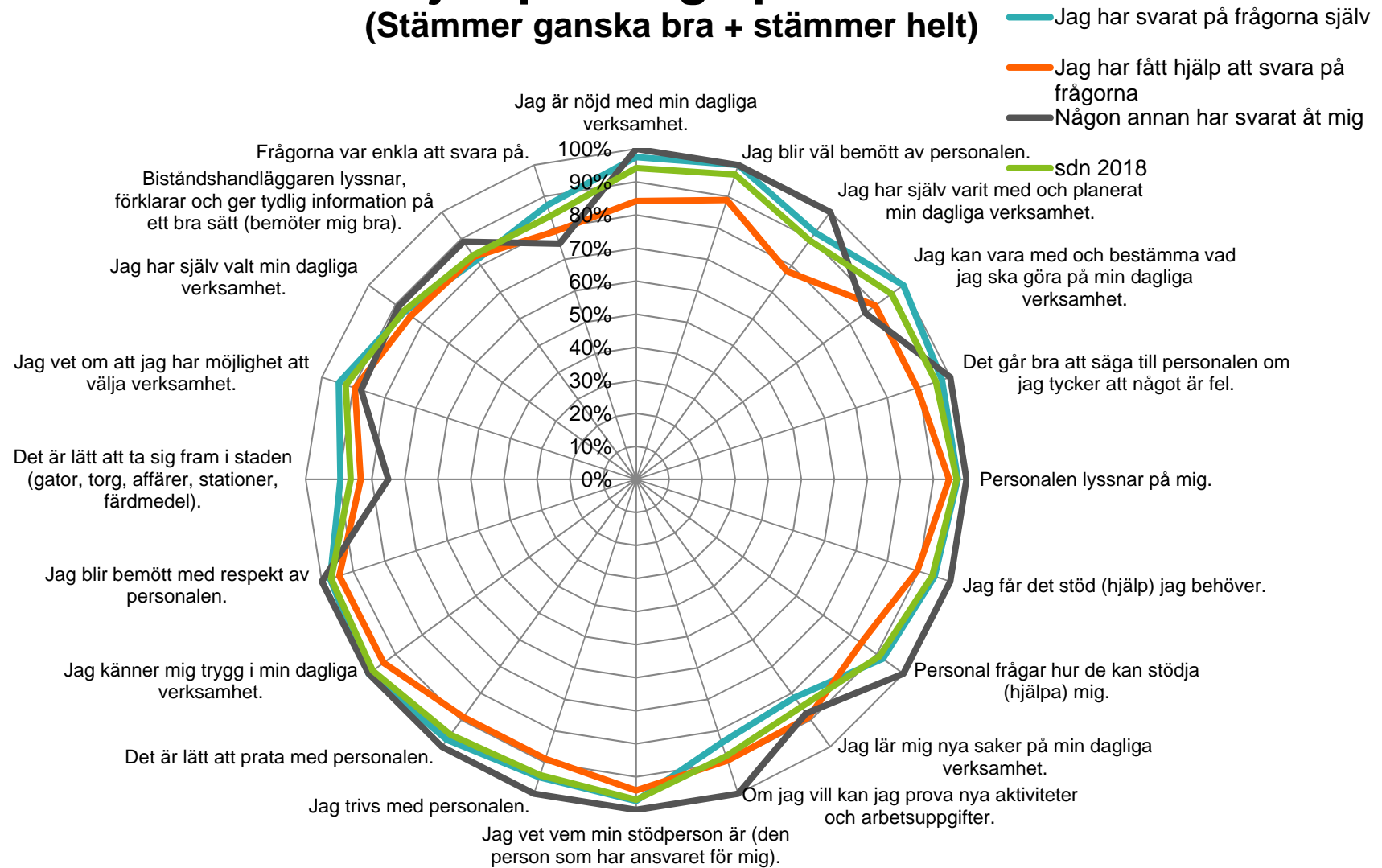


Andel nöjda per fråga per regiform (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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



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



Resultat per fråga över tid

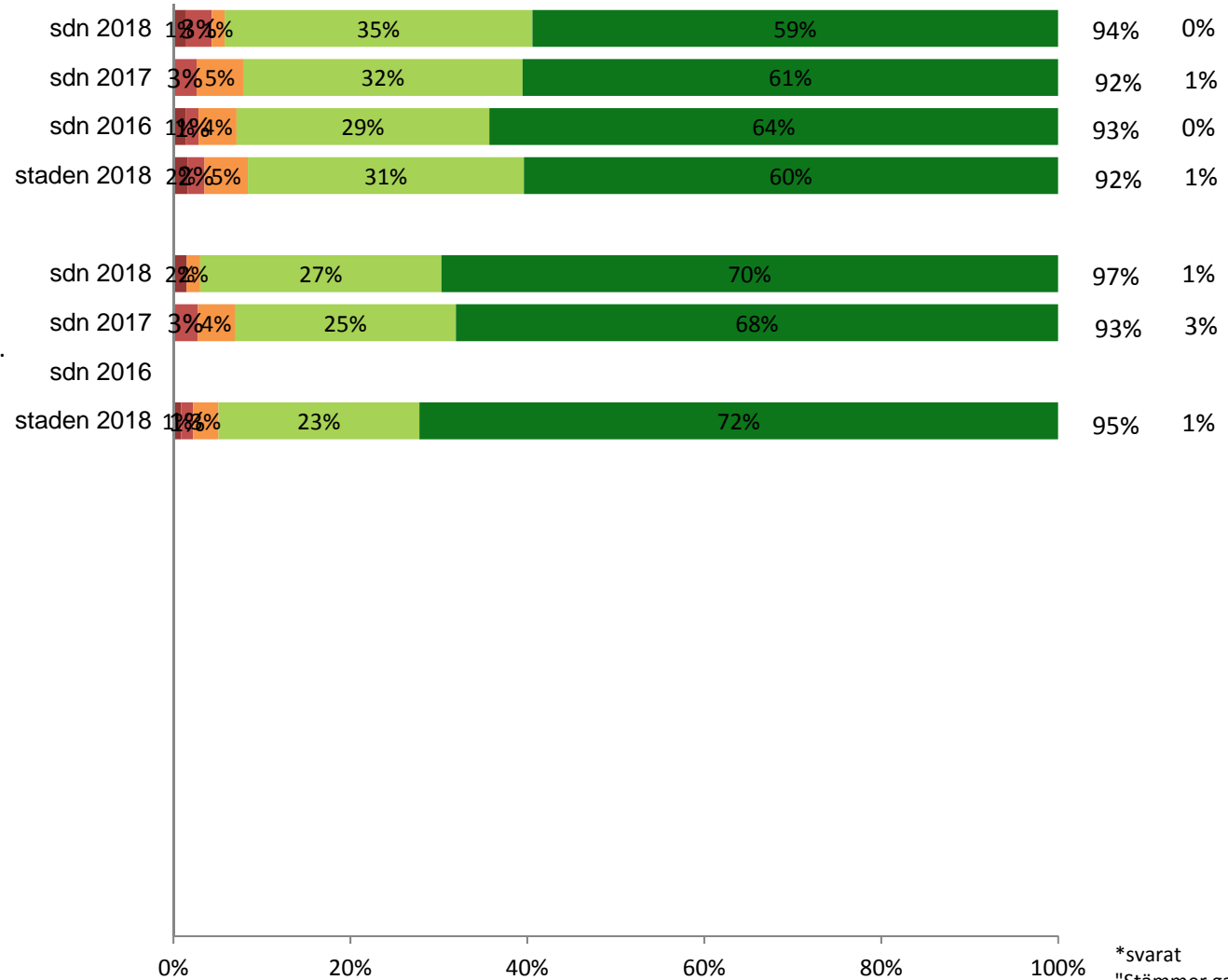
Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.

Jag blir väl bemött av personalen.



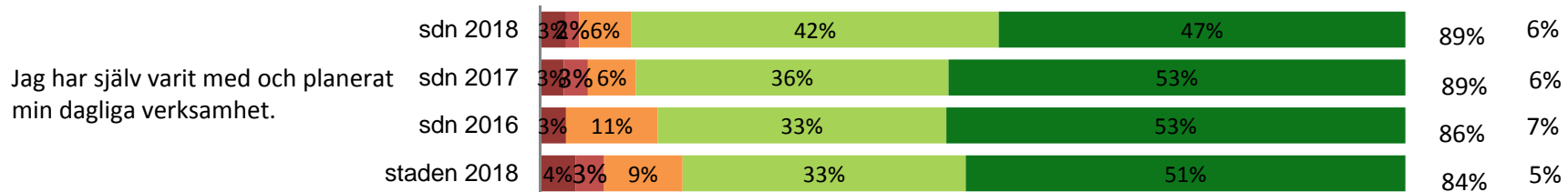
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

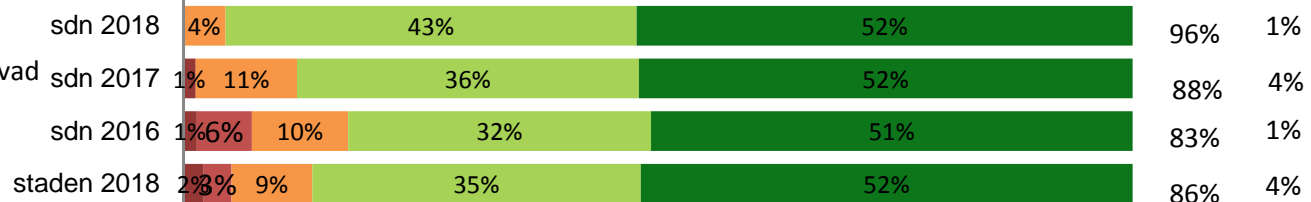
Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma



Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.



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



Personalen lyssnar på mig.



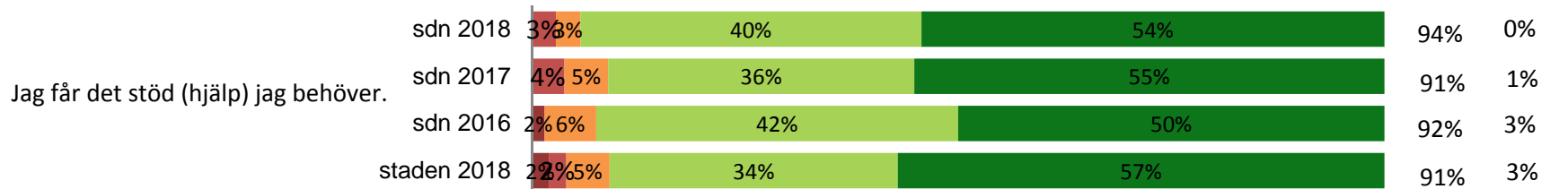
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

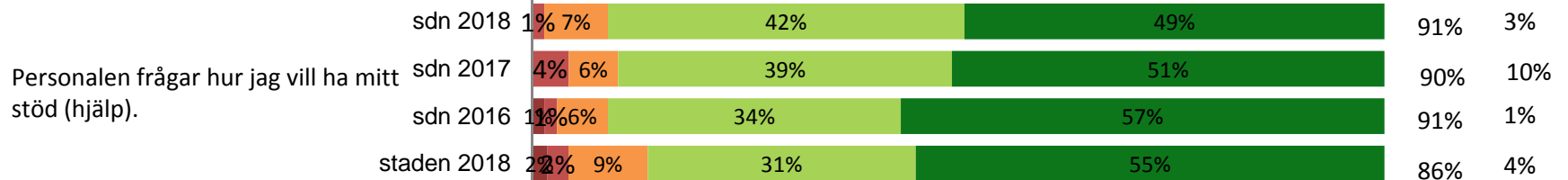
Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

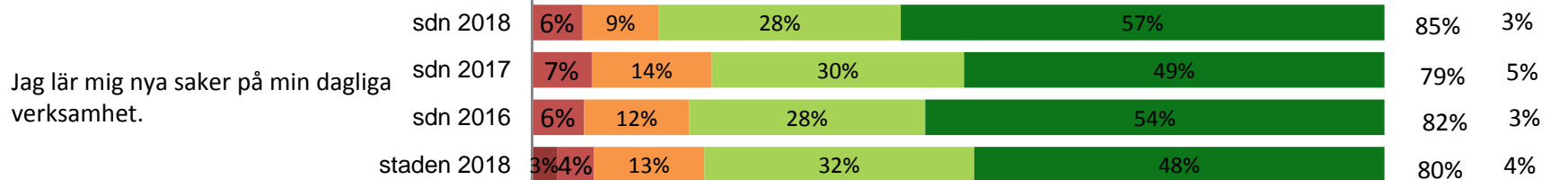
Att få rätt stöd som passar just mig



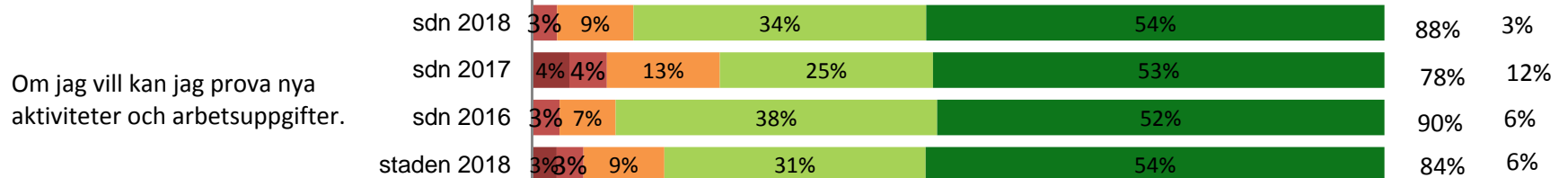
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.



Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter.



■ 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 känner mig trygg i min dagliga verksamhet.



Jag blir bemött med respekt av personalen



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

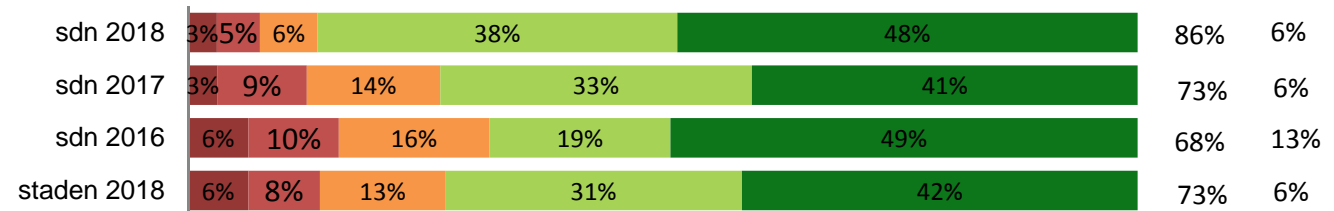
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

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"

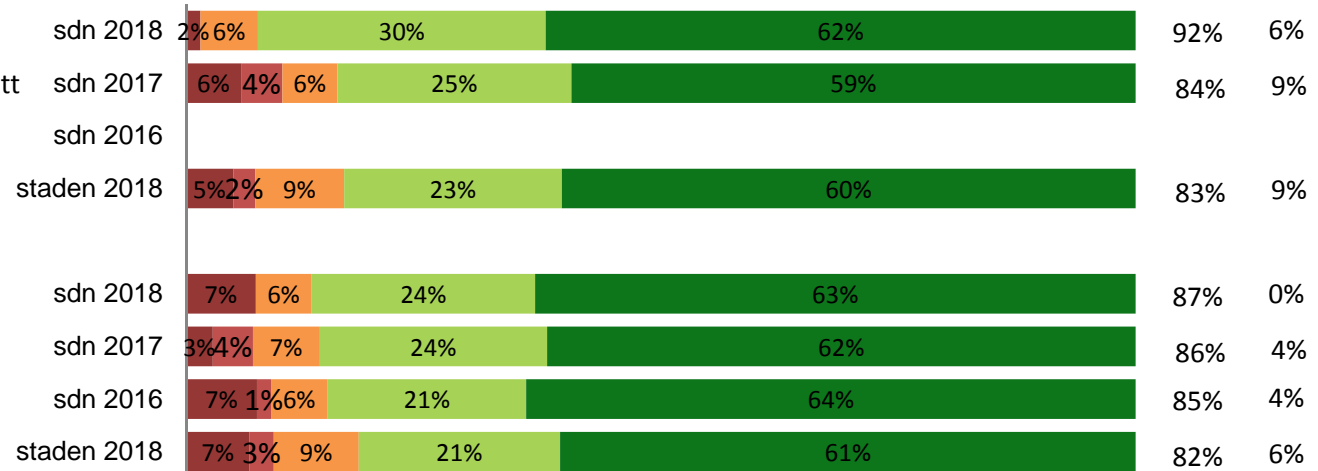
Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet att
välja verksamhet.

Jag har själv valt min dagliga
verksamhet.



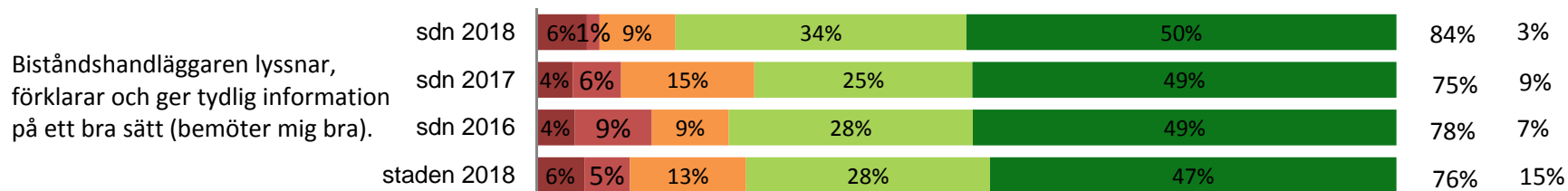
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggare



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

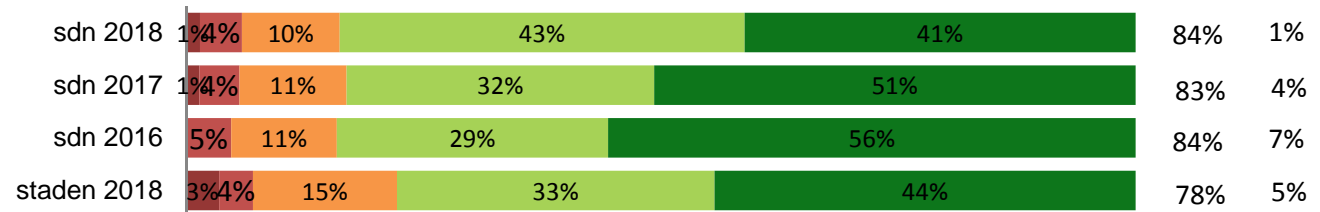
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

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

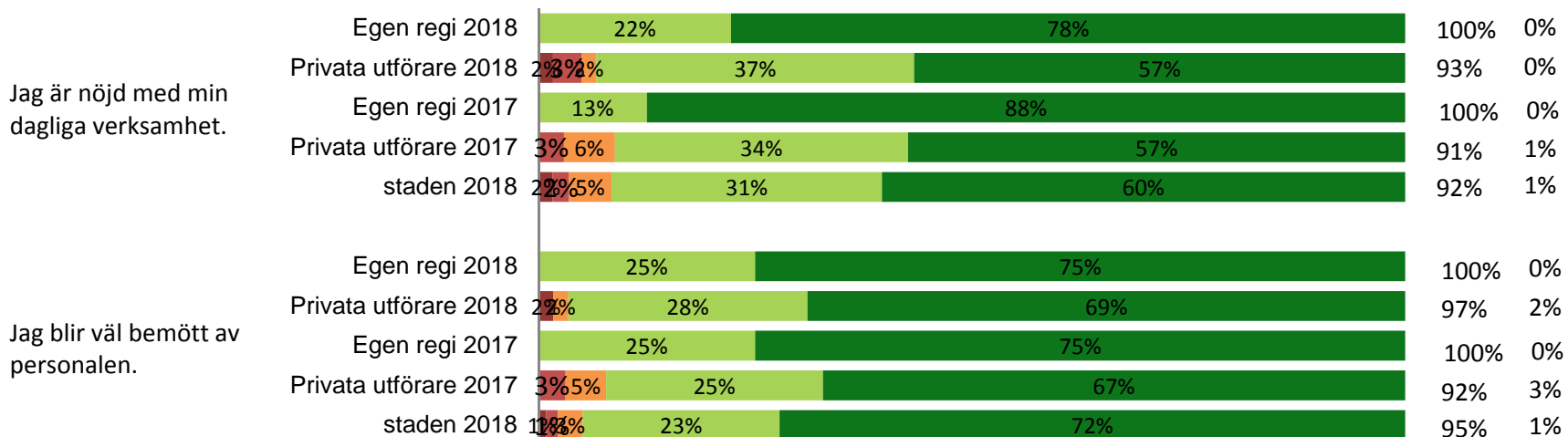
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Resultat per regiform

Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



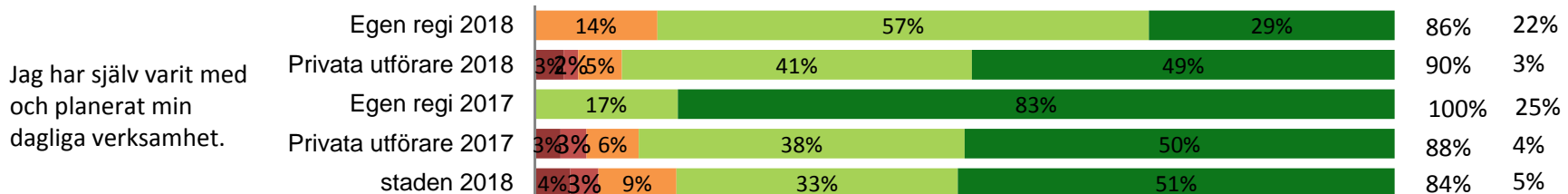
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

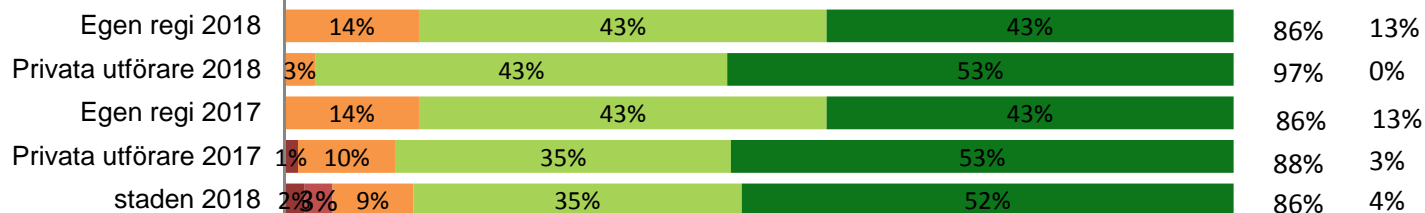
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

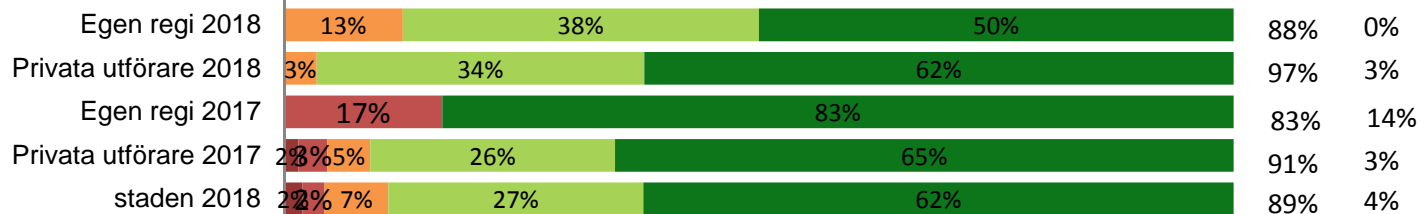
Att kunna vara med och bestämma



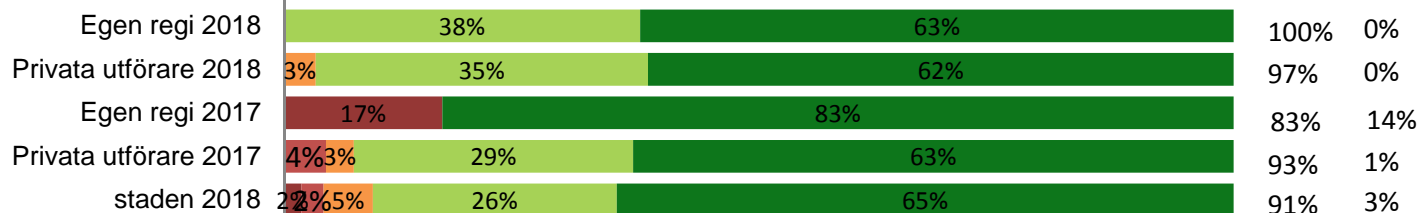
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.



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



Personalen lyssnar på mig.



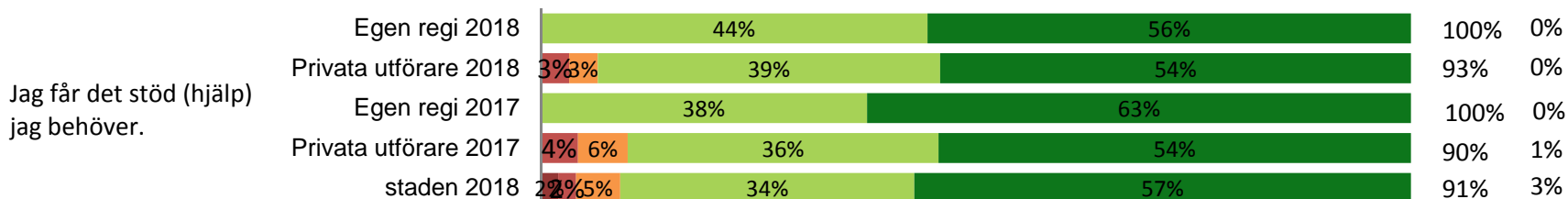
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

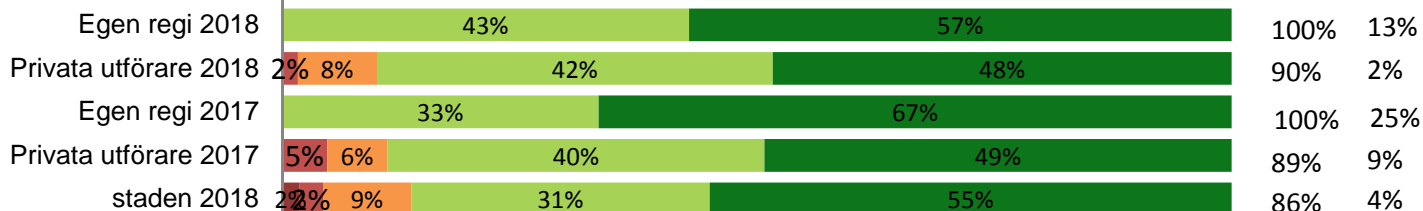
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

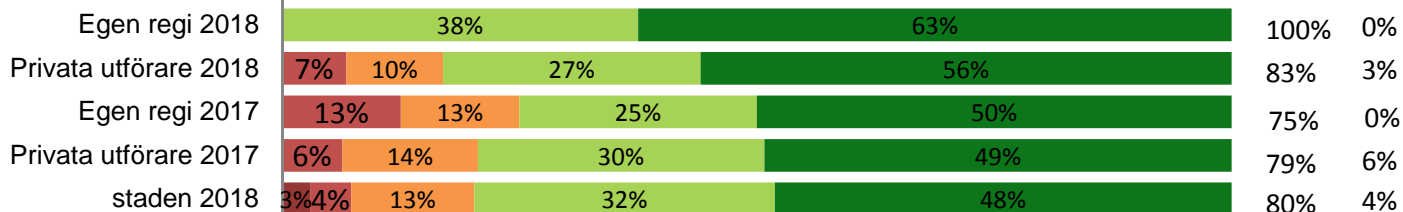
Att få rätt stöd som passar just mig



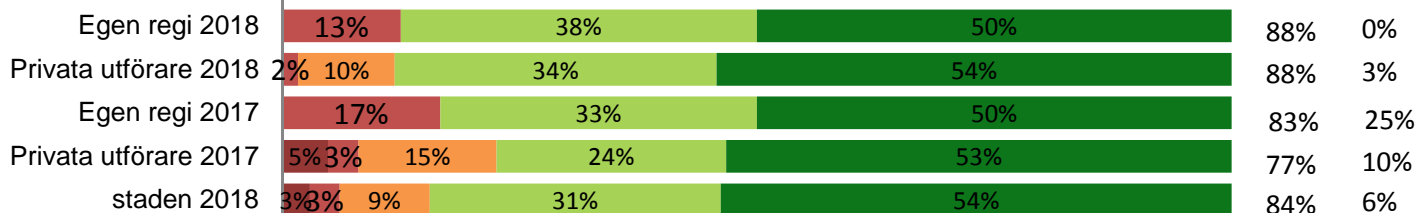
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.



Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter.



■ 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 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 dagliga verksamhet.



Jag blir bemött med respekt av personalen.



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

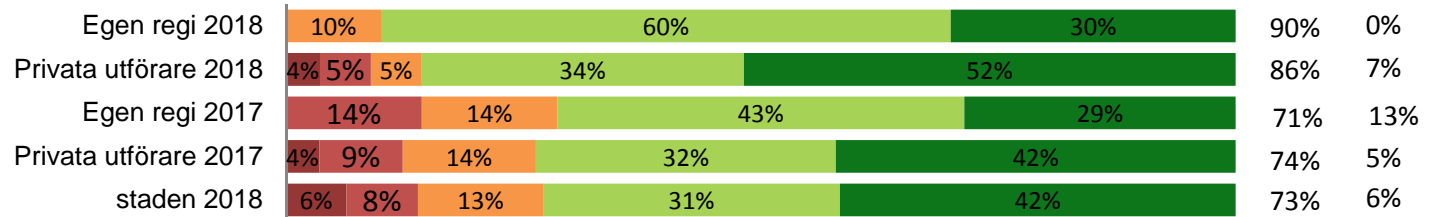
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per regiform

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"

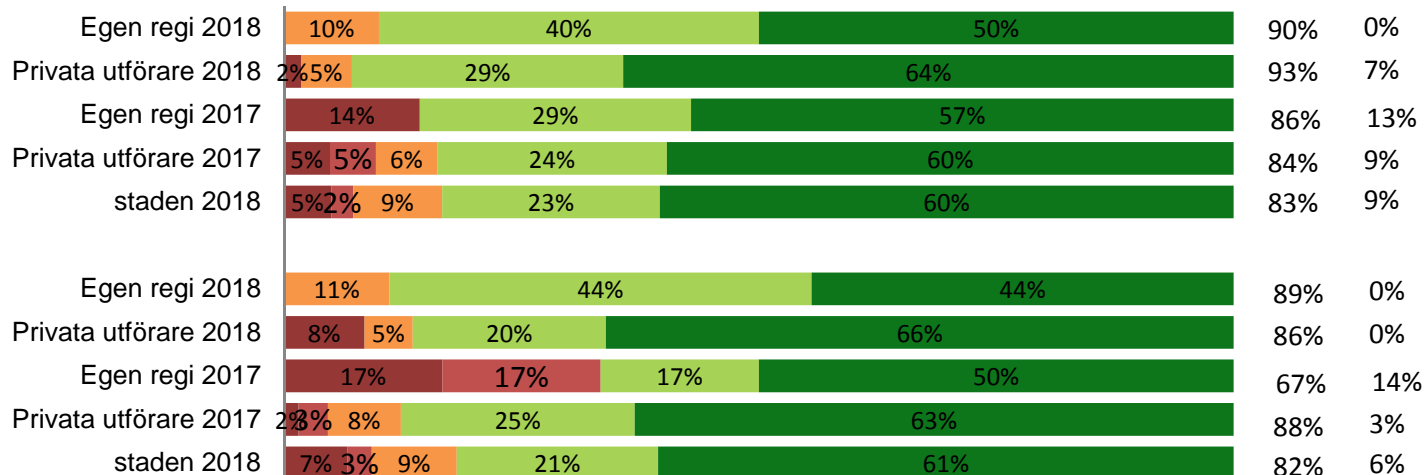
Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har
möjlighet att välja
verksamhet.

Jag har själv valt min
dagliga verksamhet.



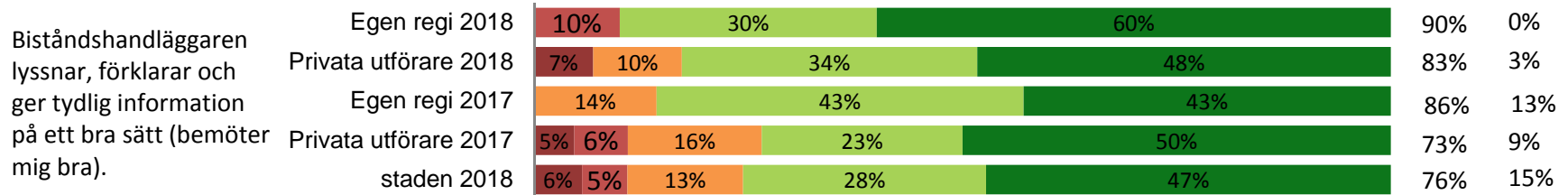
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*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

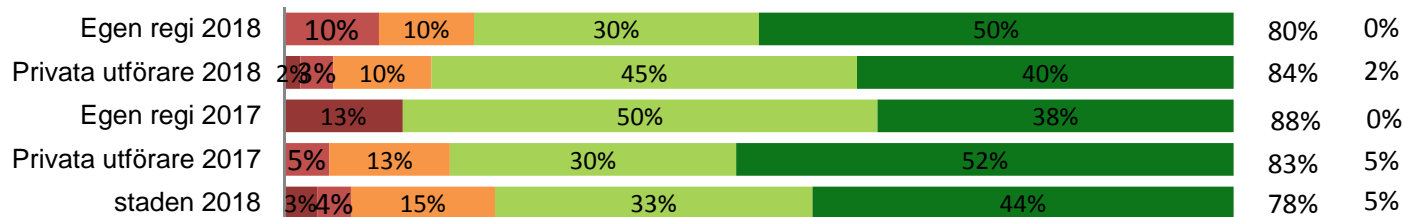
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per regiform

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

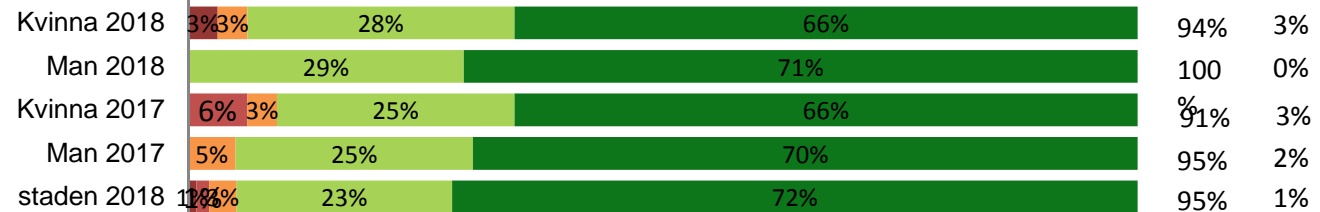
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.



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

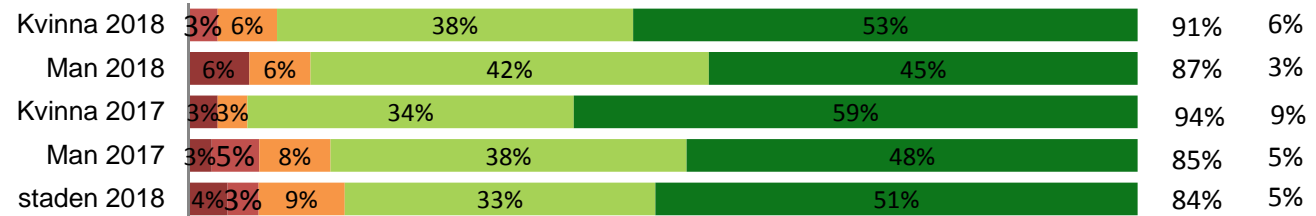
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per kön

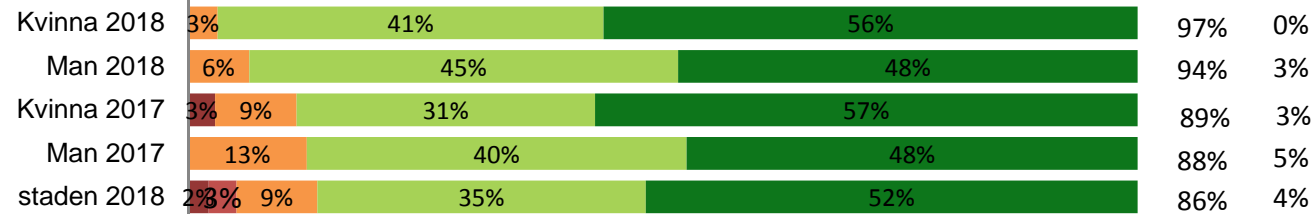
Andel
Nöjda* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

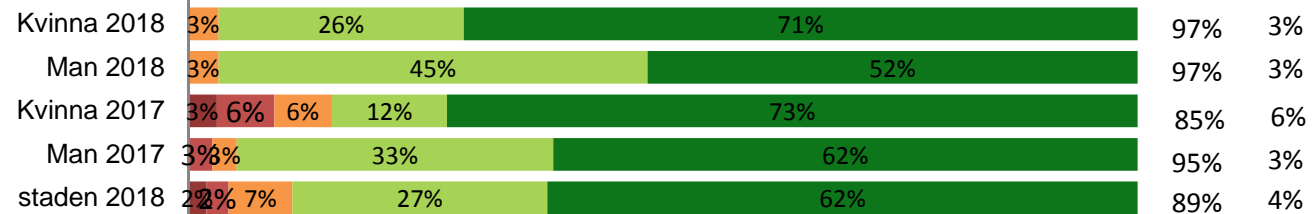
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.



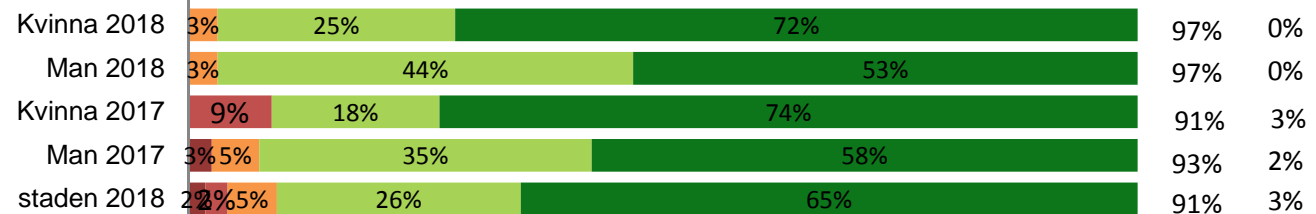
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.



Det går bra att säga till personalen om jag tycker att 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 kön

Andel
Nöjda* Vet ej

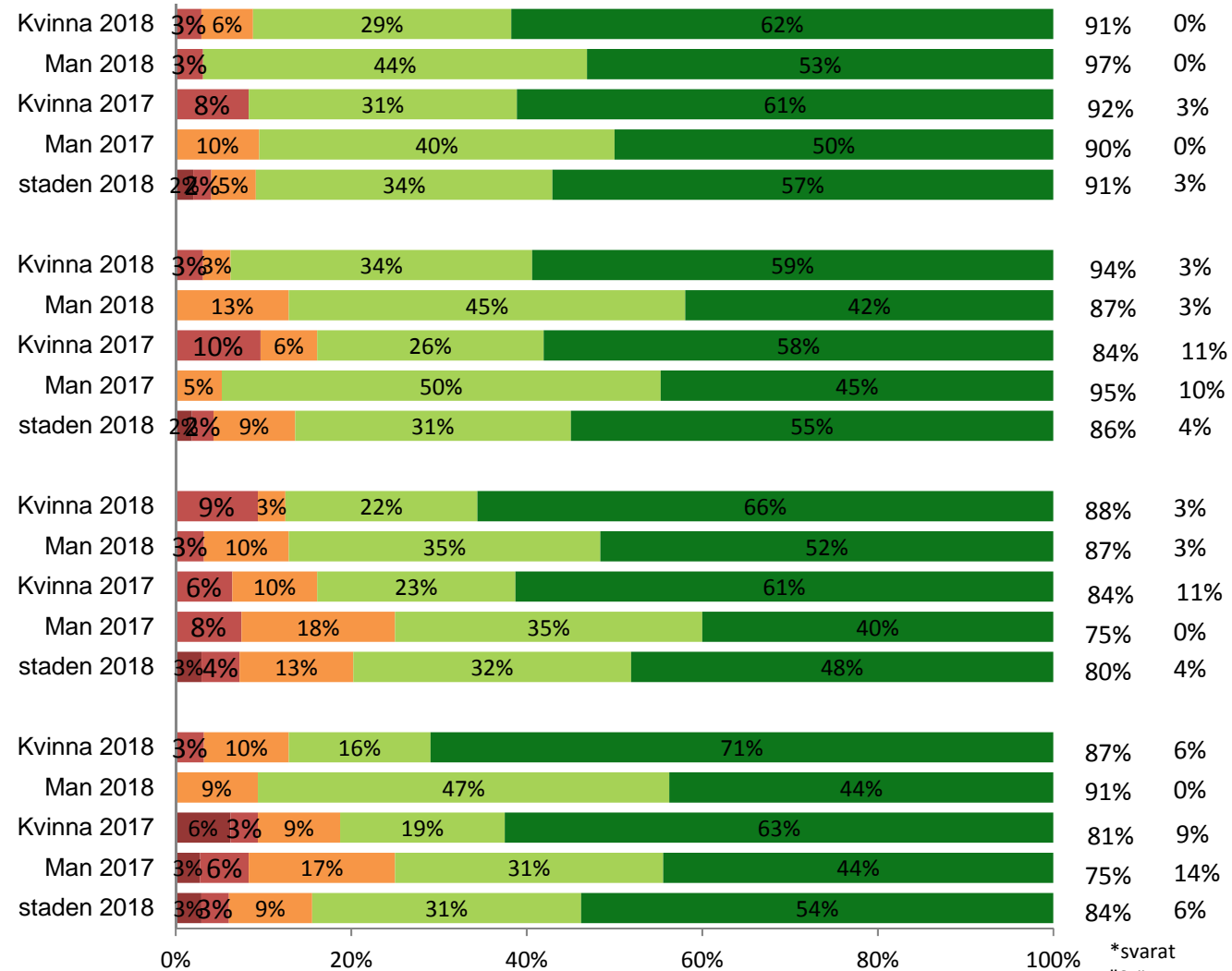
Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp)
jag behöver.

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

Jag lär mig nya saker på
min dagliga
verksamhet.

Om jag vill kan jag
prova nya aktiviteter
och arbetsuppgifter.



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

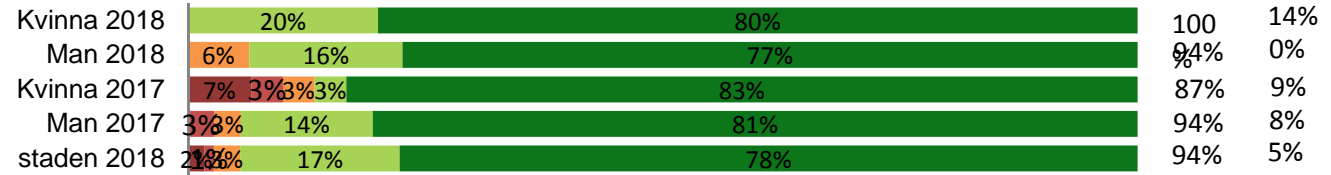
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

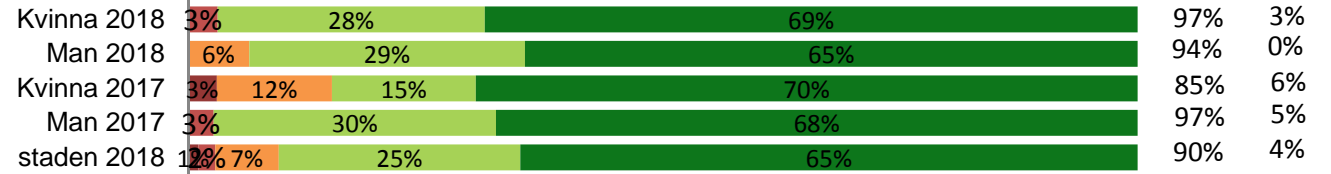
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



Jag trivs med personalen.



Det är lätt att prata med personalen.



Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet.



Jag blir bemött med respekt av personalen.



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

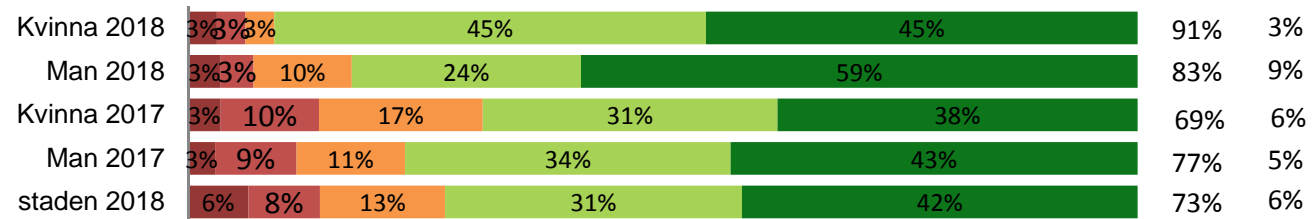
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per 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"

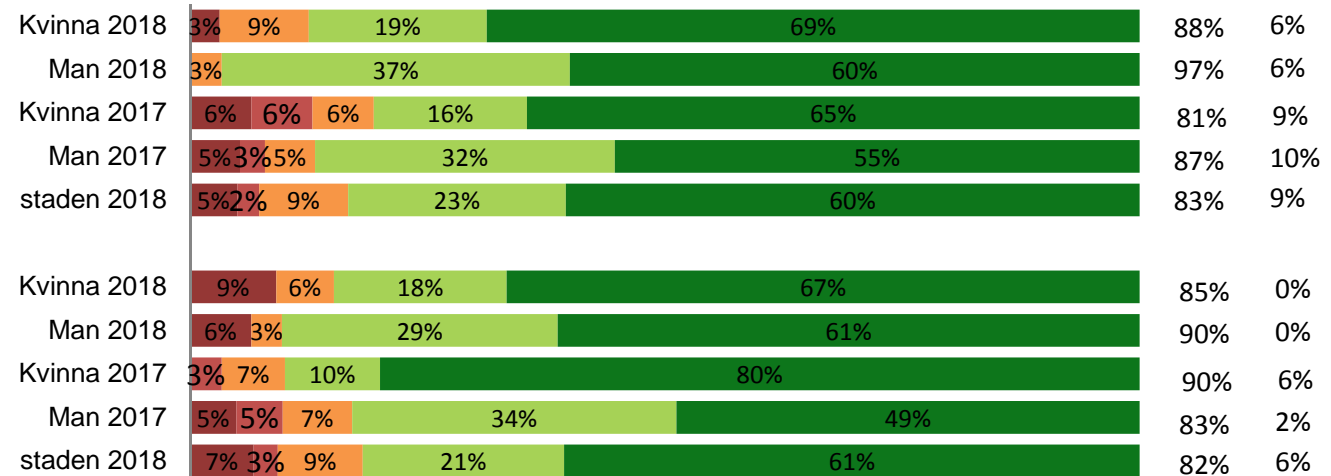
Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har
möjlighet att välja
verksamhet.

Jag har själv valt min
dagliga verksamhet.



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

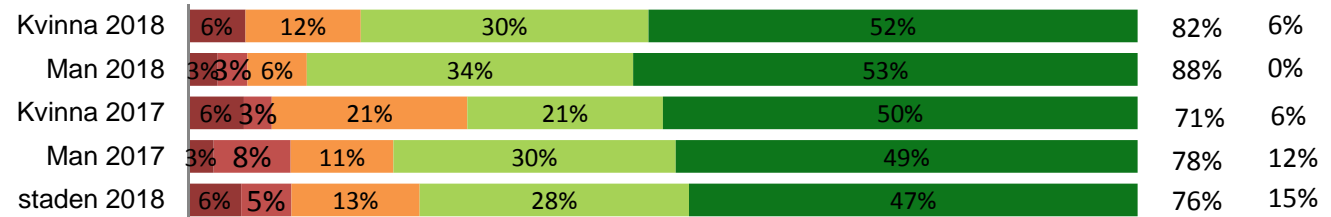
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

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

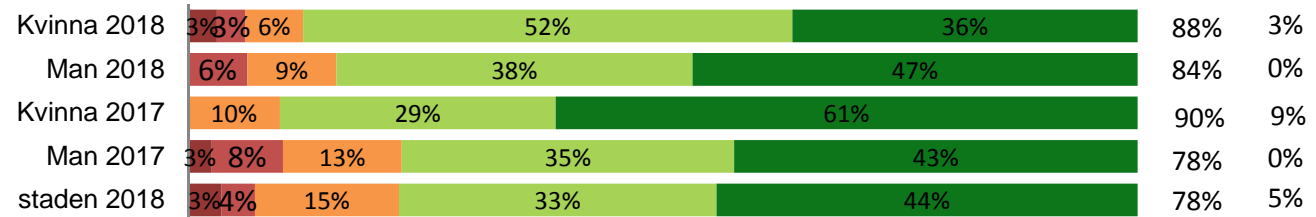
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att
svara på.



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

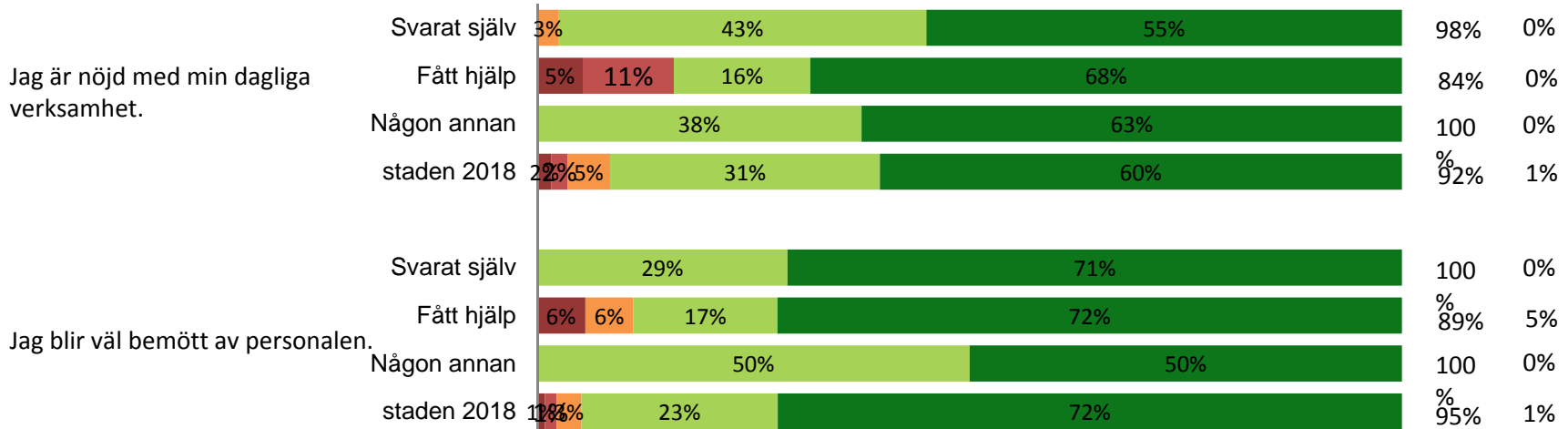
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Resultat per svarsmetod

Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme



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

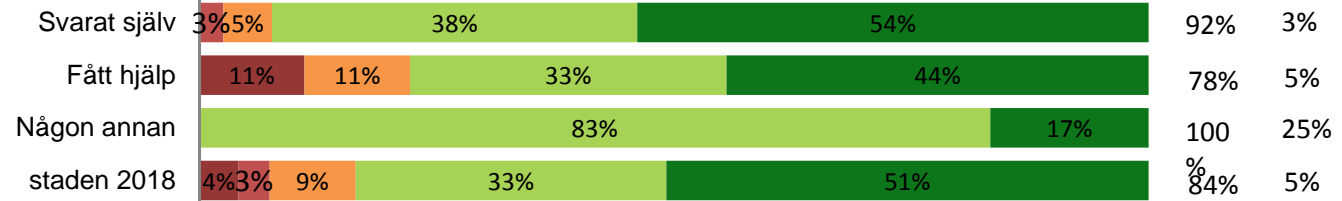
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Sdn per svarsmetod

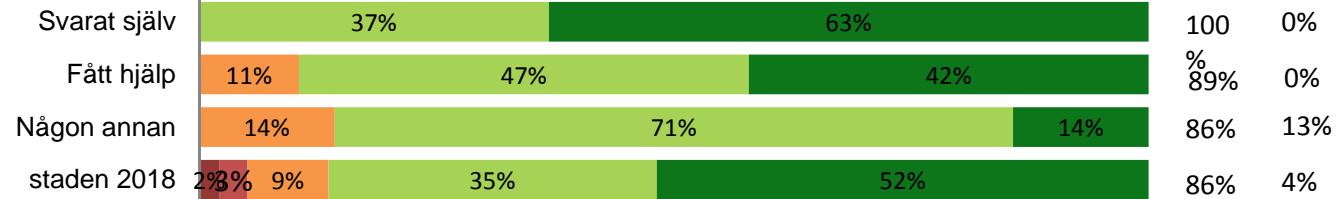
Andel
Nöjda* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.



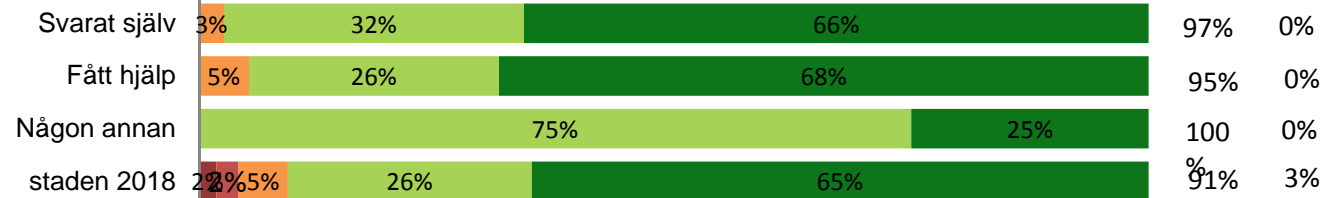
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.



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



Personalen lyssnar på mig.



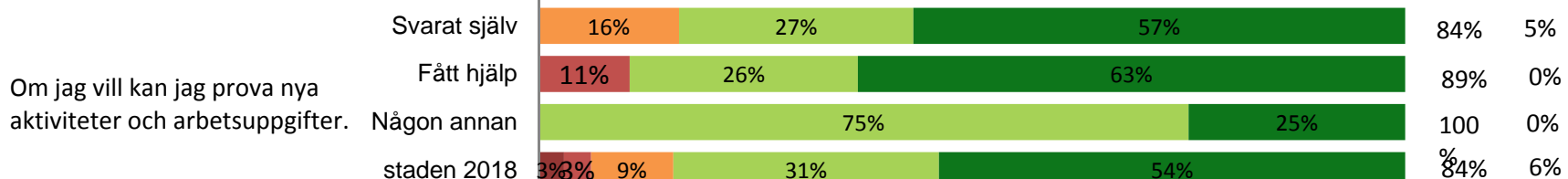
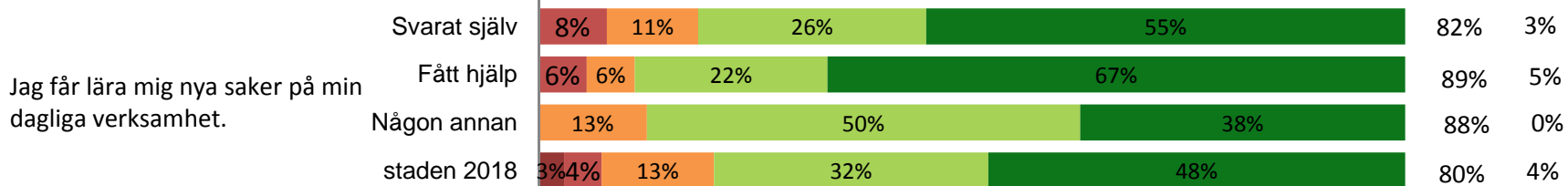
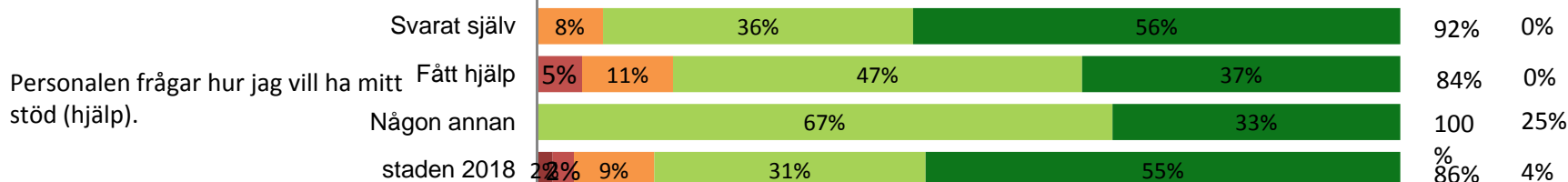
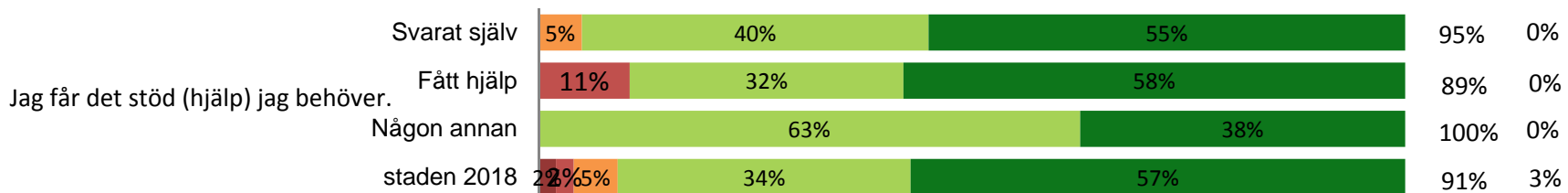
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig



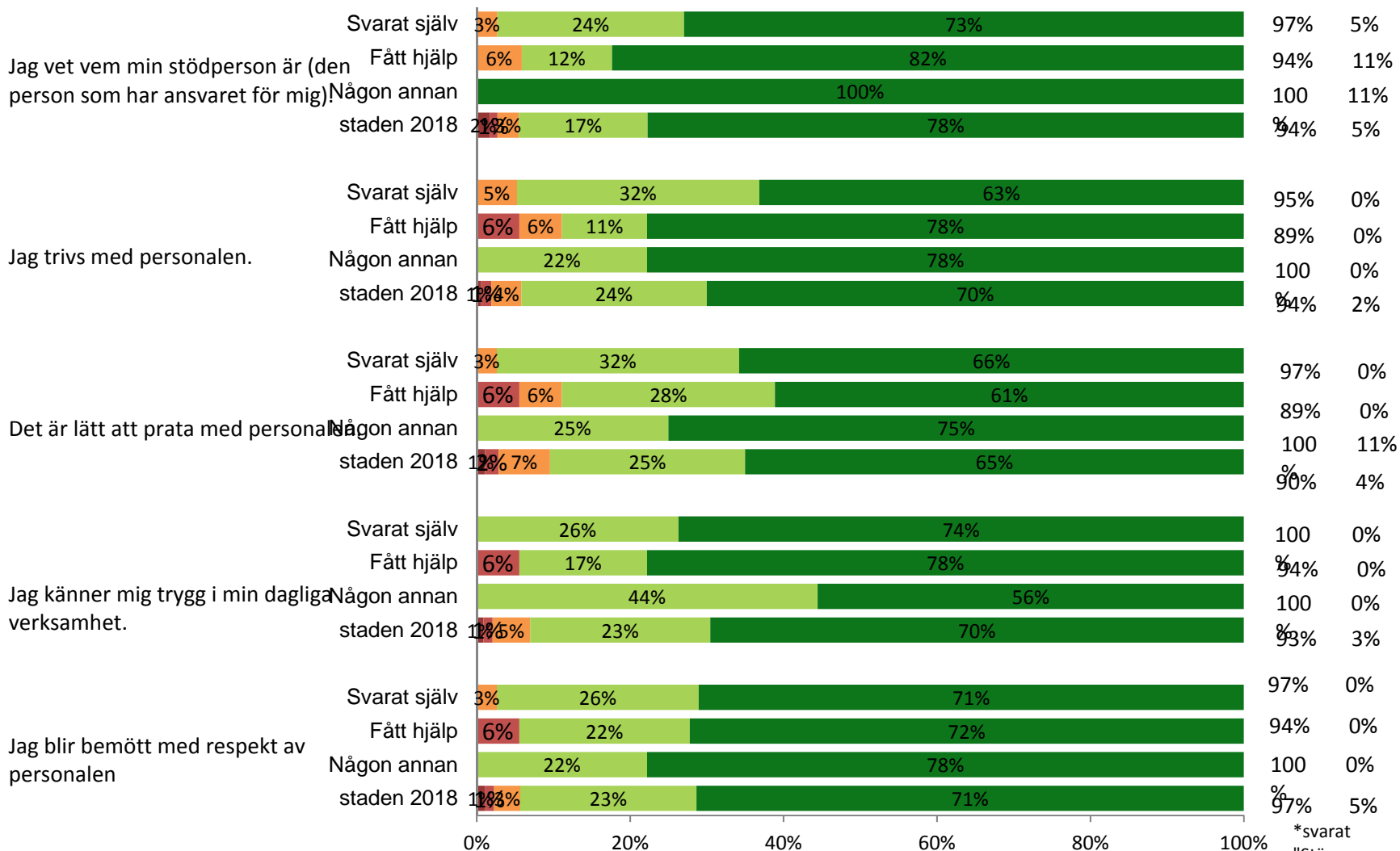
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet



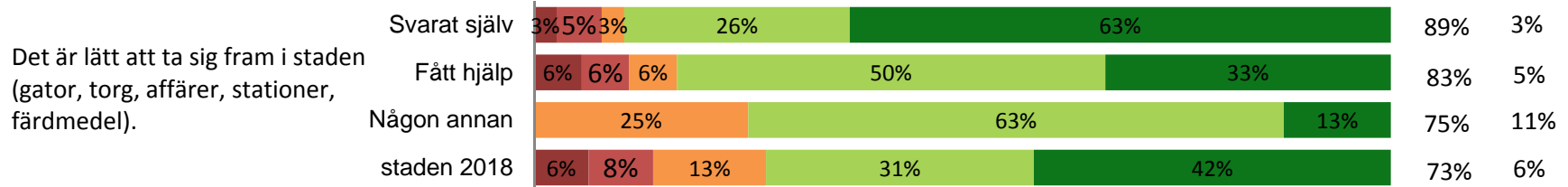
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per svarsmetod

Tillgänglighet

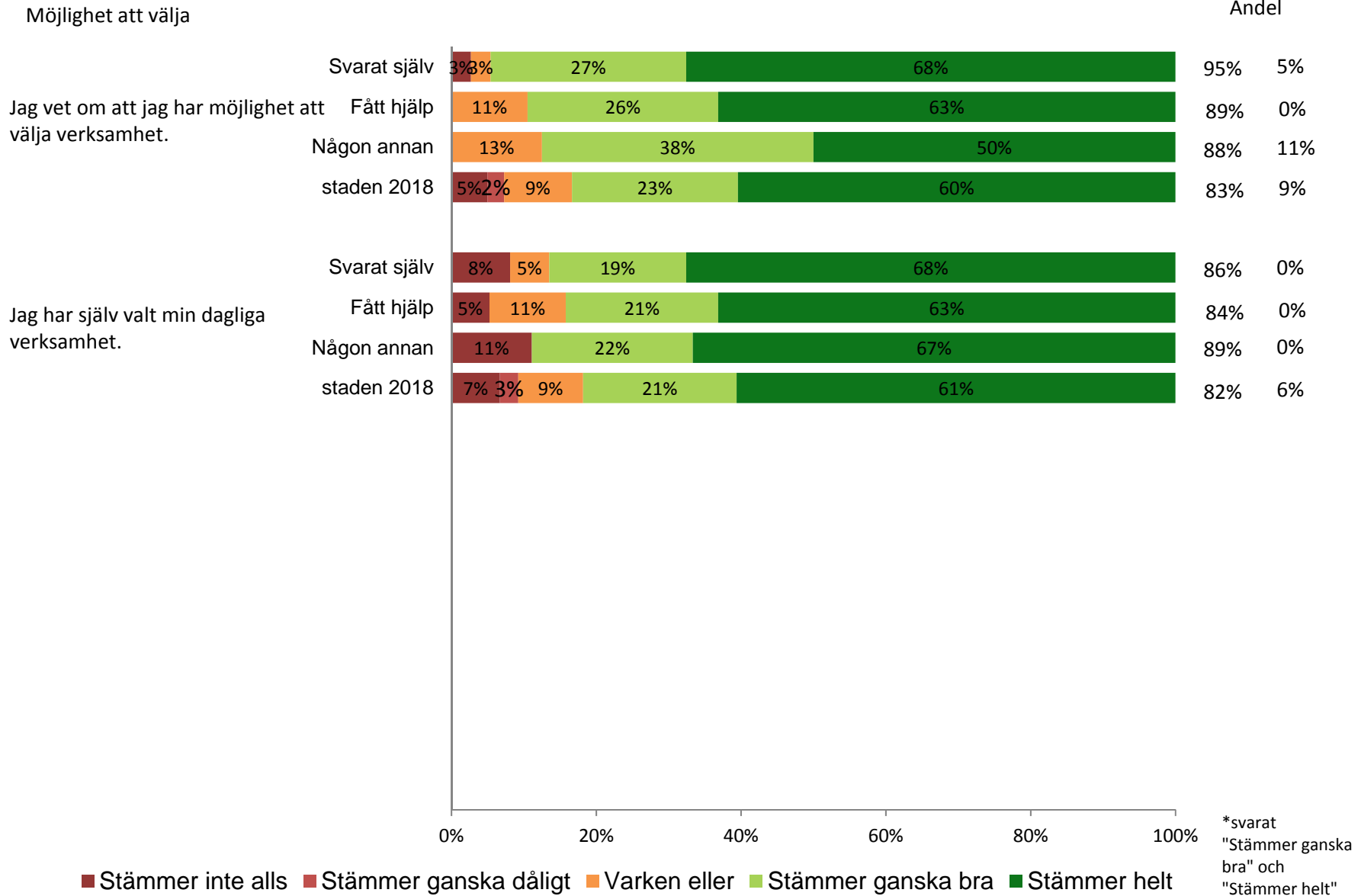
Andel



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

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

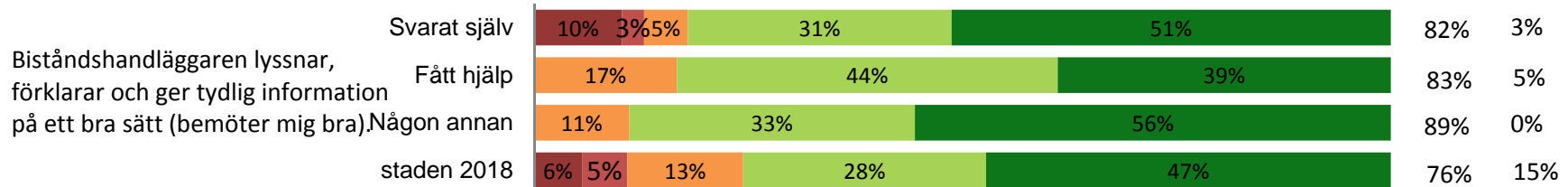
Sdn per svarsmetod



Sdn per svarsmetod

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel



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

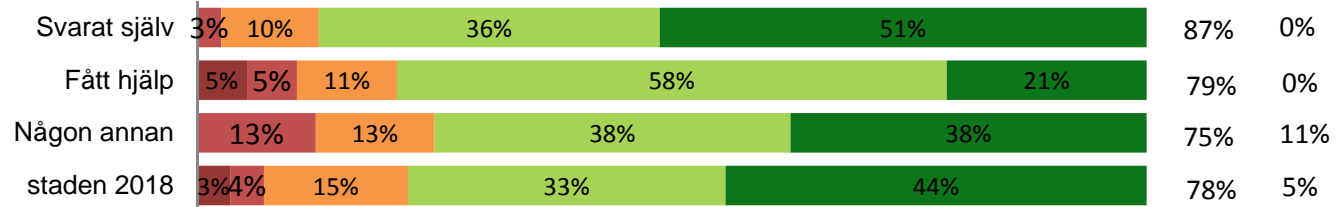
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per svarsmetod

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"

Andel nöjda per utförare

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

Redovisas ej pga för få svarande