



ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2015

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2015**

Gruppboende  
Skärholmen



# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Sammanfattning
- 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 6510 och 6515.
- 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 28 maj - 18 september 2015.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insat från Skärholmen stadsdelsnämnd. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- Jämförelse görs mellan år 2013-2015 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 79 svar vilket ger en svarsprocent på 80 %.
- 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, Daniel Sturesson, [daniel.sturesson@enkatabriken.se](mailto:daniel.sturesson@enkatabriken.se)



# Frågorna i enkäten

1. Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.
2. Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel.
3. Personalen lyssnar på mig.
4. Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar.
5. Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.
6. Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
7. Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för egna aktiviteter (till exempel deltagande i fritidsaktiviteter, kurser, egna nöjen).
8. Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.
9. Jag vet vem min stödperson är. (Den person som har ansvaret för mig.)
10. Jag trivs med personalen.
11. Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det
12. Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.
13. Jag känner mig trygg i gemensamhetsutrymmena.
14. Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel).
15. Det är lätt att förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet).
16. Vet du att du har möjlighet att välja boendet?
17. Jag har själv valt mitt boende.
18. Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt (lyssnar, förklarar och ger tydlig information).
19. Jag är nöjd med mitt boende.
20. Frågorna var enkla att svara på.



# Svarsfrekvens

	Urval 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015	Antal svar 2014	Svarsfrekvens 2014	Antal svar 2013	Svarsfrekvens 2013
Bromma	88	48	55%	39	49%	38	47%
Enskede-Årsta-Vantör	145	80	55%	50	41%	77	58%
Farsta	87	45	52%	34	45%	44	57%
Hägersten-Liljeholmen	154	80	52%	75	56%	70	56%
Hässelby-Vällingby	138	77	56%	66	53%	66	57%
Kungsholmen	83	56	67%	46	63%	54	73%
Norrmalm	85	41	48%	35	44%	45	54%
Rinkeby-Kista	106	49	46%	36	39%	49	50%
Skarpnäck	94	66	70%	59	66%	56	65%
Skärholmen	99	79	80%	66	65%	55	59%
Socialförvaltningen	59	25	42%	23	45%	9	43%
Spånga-Tensta	66	38	58%	31	54%	30	48%
Södermalm	163	91	56%	87	56%	110	67%
Älvsjö	40	23	58%	21	60%	23	66%
Östermalm	51	32	63%	21	58%	28	67%
Man	854	458	54%	395	53%	425	57%
Kvinna	604	372	62%	294	53%	329	59%
Egen regi	535	326	61%	277	57%	283	60%
Privat regi	923	504	55%	412	50%	471	57%
Staden totalt	1458	830	57%	689	53%	754	58%



# Sammanfattning av resultatet

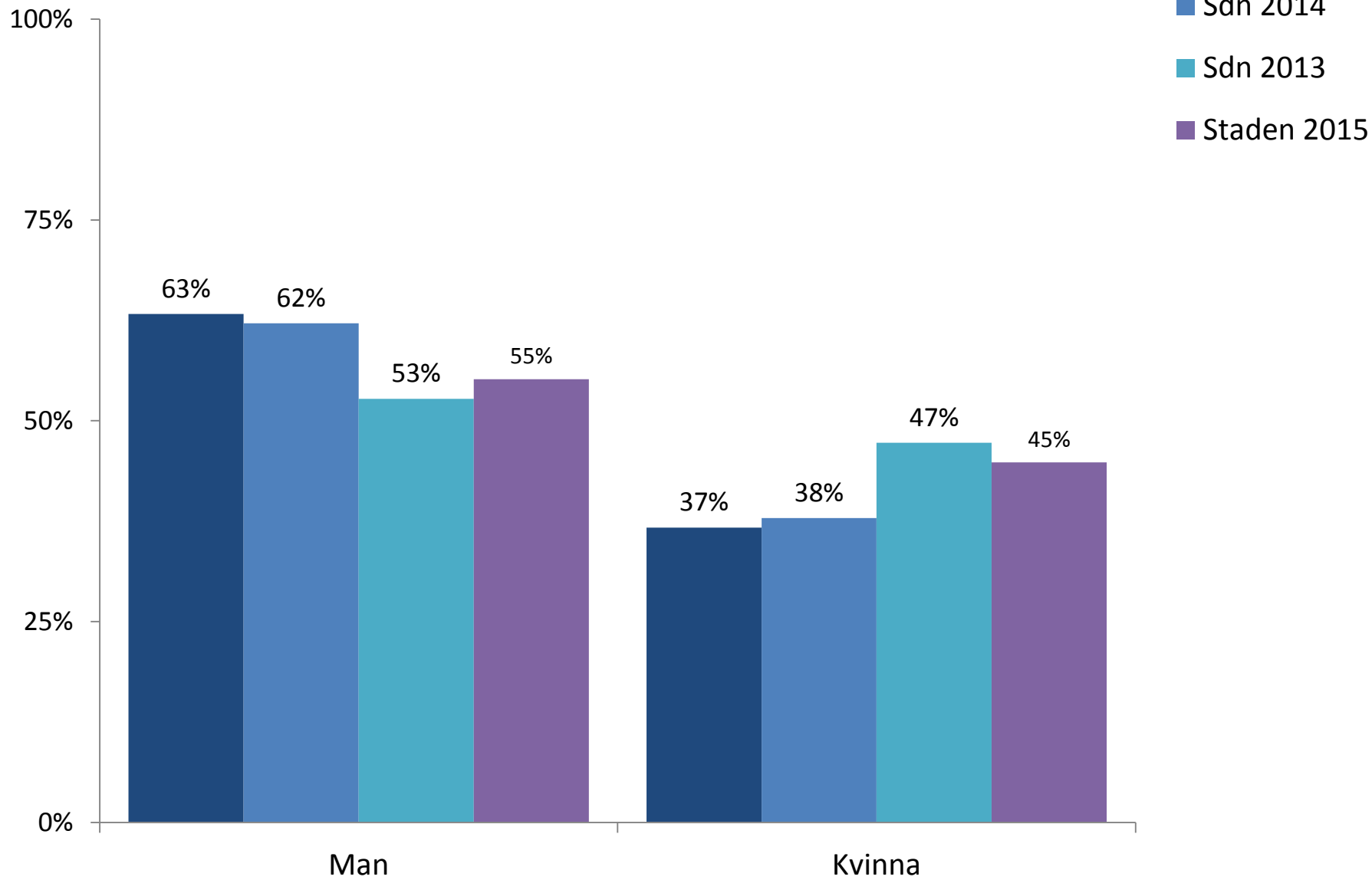
Svarsfrekvensen i Skärholmen är i årets brukarundersökning 80% vilket innebär att det skett en positiv utveckling från föregående års undersökning då svarsfrekvensen i stadsdelen var 65%.

Vad gäller brukarnas övergripande nöjdhet är resultatet på ungefär samma nivå i årets undersökning; 88% nöjda brukare att jämföra mot 90% året innan. Vid en nedbrytning av resultatet framgår det dock att nöjdheten är högre i år på ett flertal punkter. Exempelvis huruvida det är lätt att förstå informationen från staden, om det är lätt att prata med personalen samt ifall personalen ger det stöd som behövs. Vid punkten gällande biståndshandläggarens bemötande är nöjdheten dock väsentligt lägre sedan förra året, 56% att jämföra med 2014:s resultat, 74%.

Stockholm stads sammanräknade nöjdhet är 87% i årets mätning vilken innebär att stadsdelsnämndens instämmandegrad är på ungefär samma nivå, endast 1% högre. Även i förhållande till hela stadens resultat sticker handläggarens bemötande ut i negativ bemärkelse.



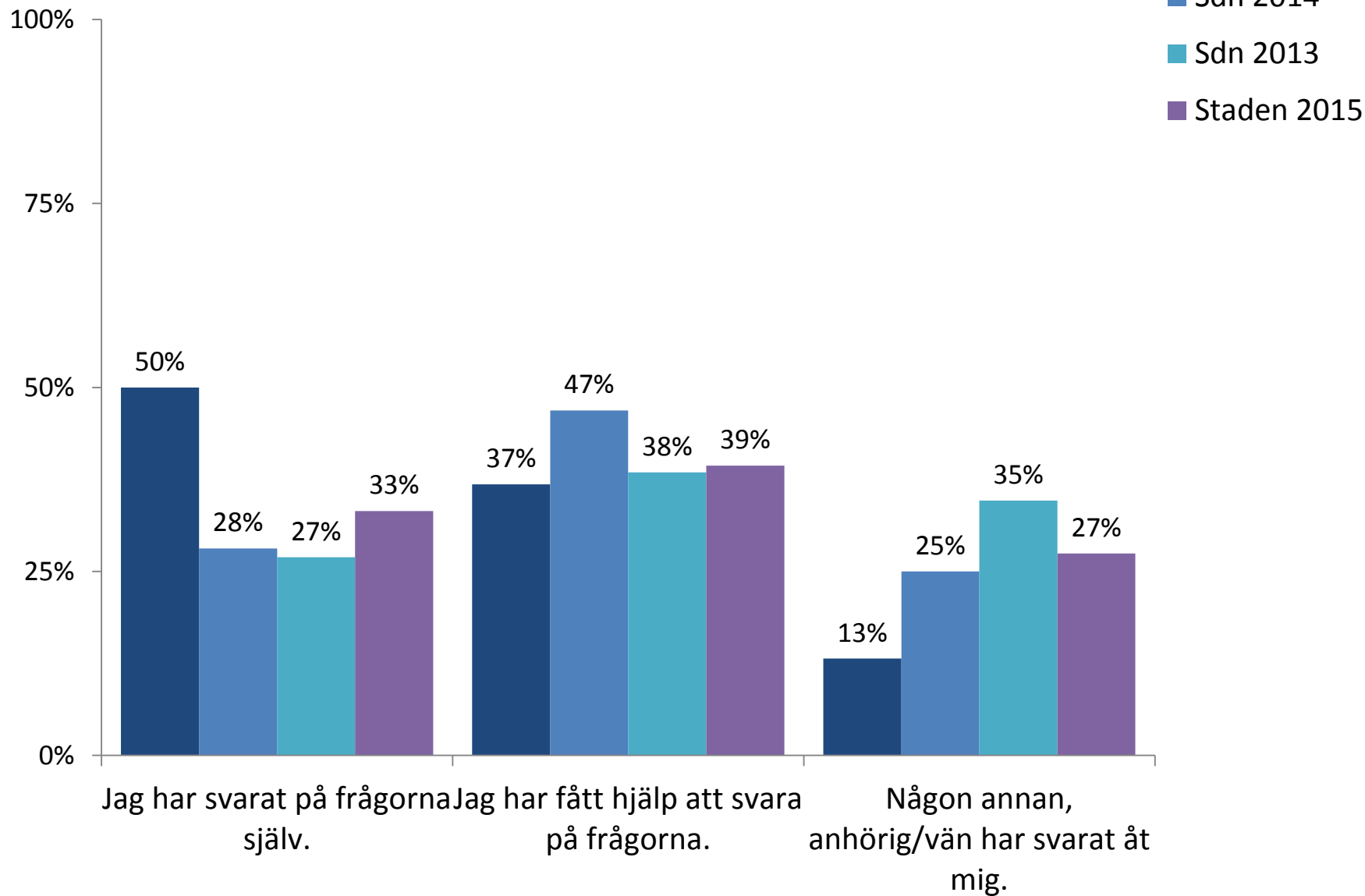
# Kön







# Vem har svarat på de här frågorna?





# Resultat



## Index nöjdhet

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

Personalen lyssnar på mig.

Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.

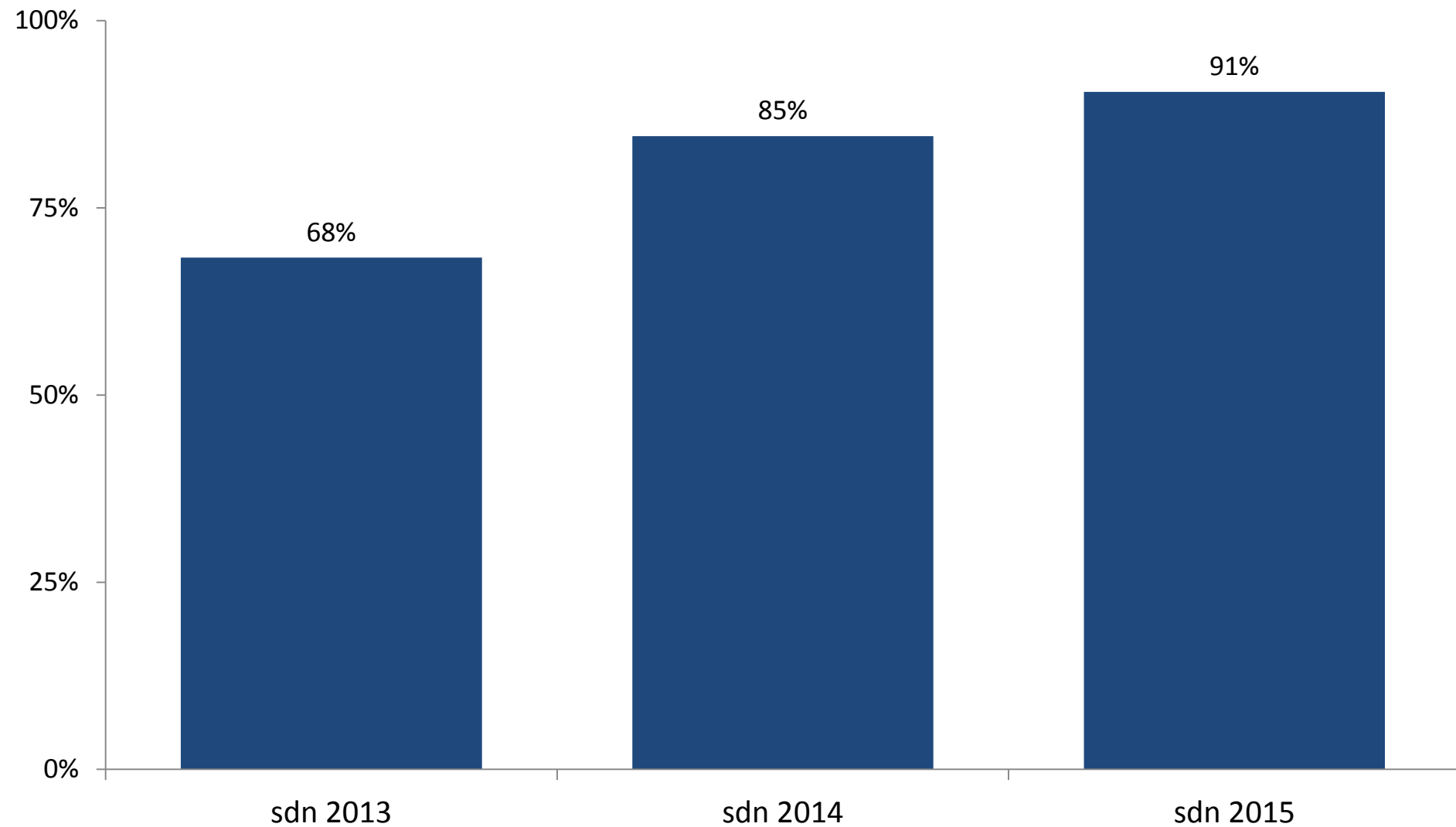
Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.

Jag är nöjd med mitt boende.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet



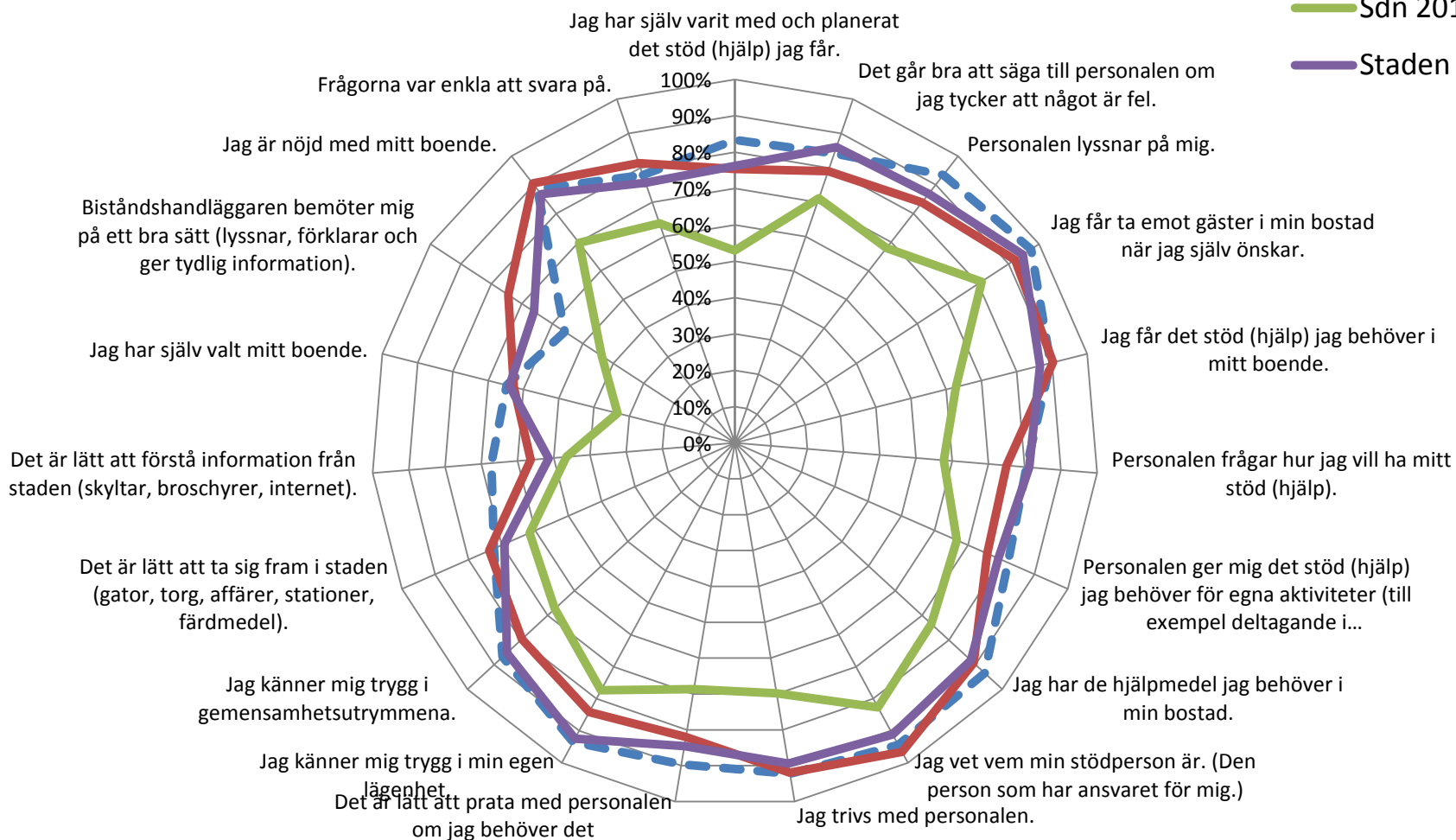


# Andel nöjda



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

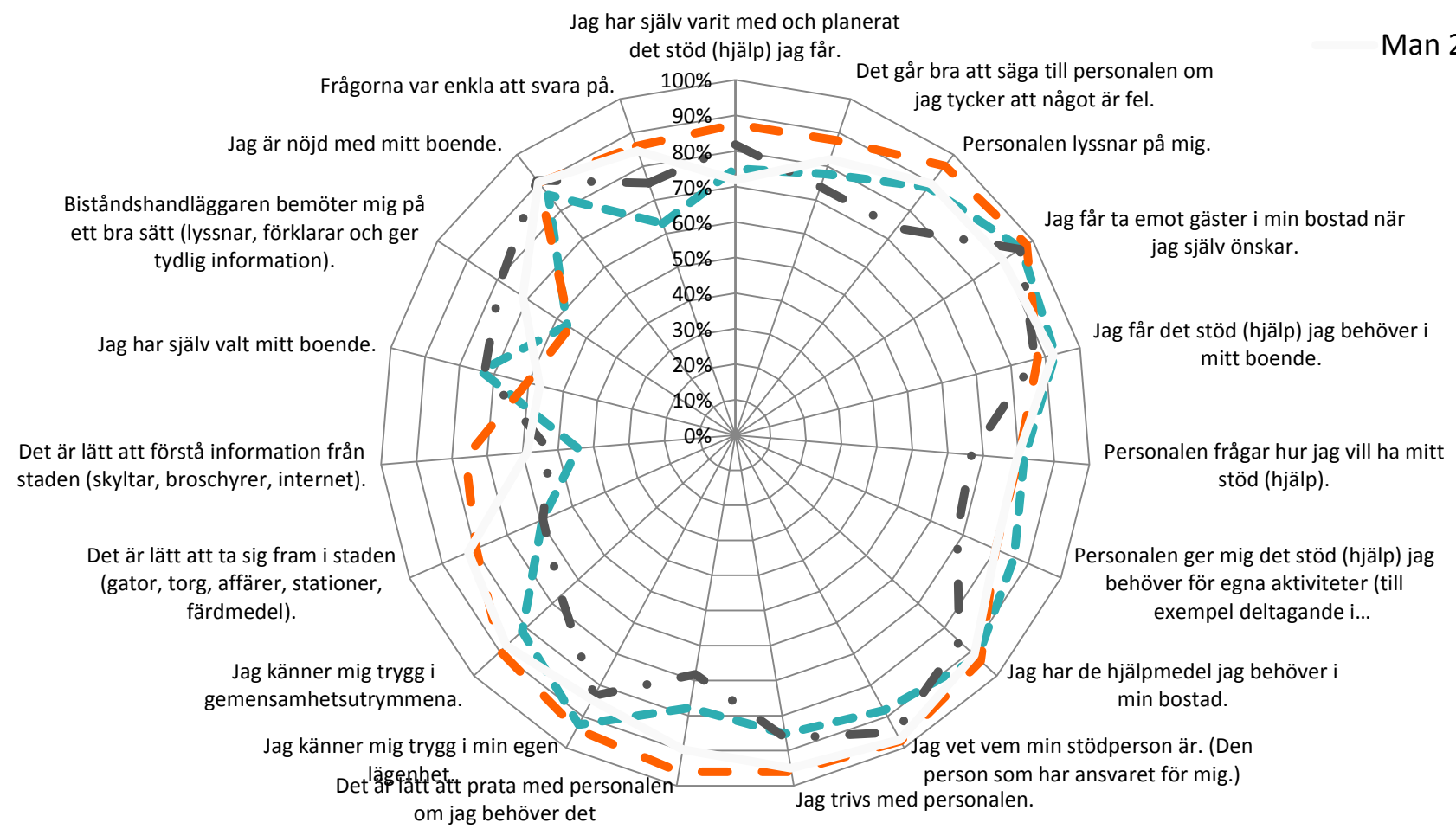
- Sdn 2015
- Sdn 2014
- Sdn 2013
- Staden 2015





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

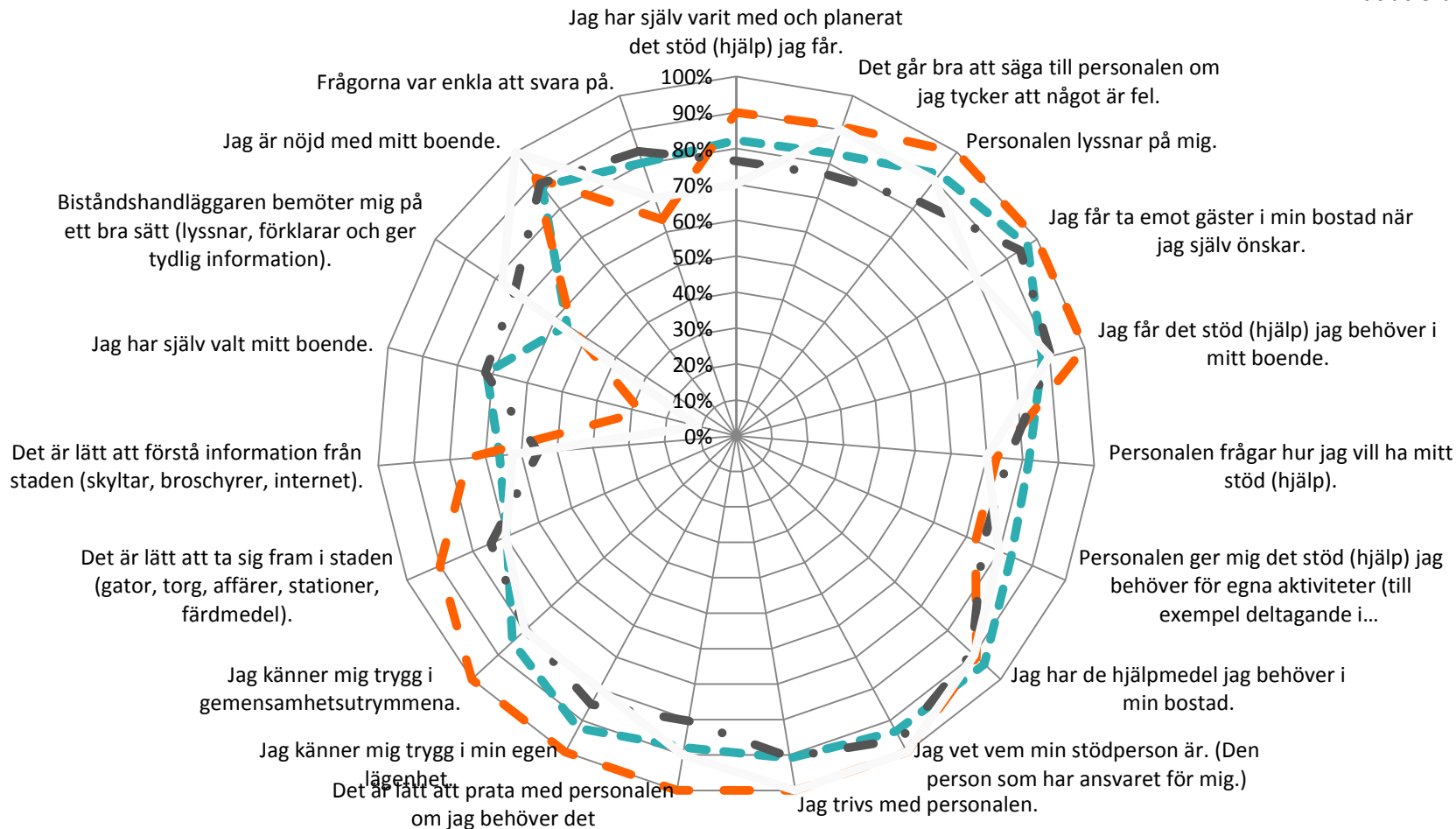
- Kvinna 2015
- Man 2015
- Kvinna 2014
- Man 2014





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

- Egen regi 2015
- Privat utförare 2015
- Egen regi 2014
- Privat utförare 2014

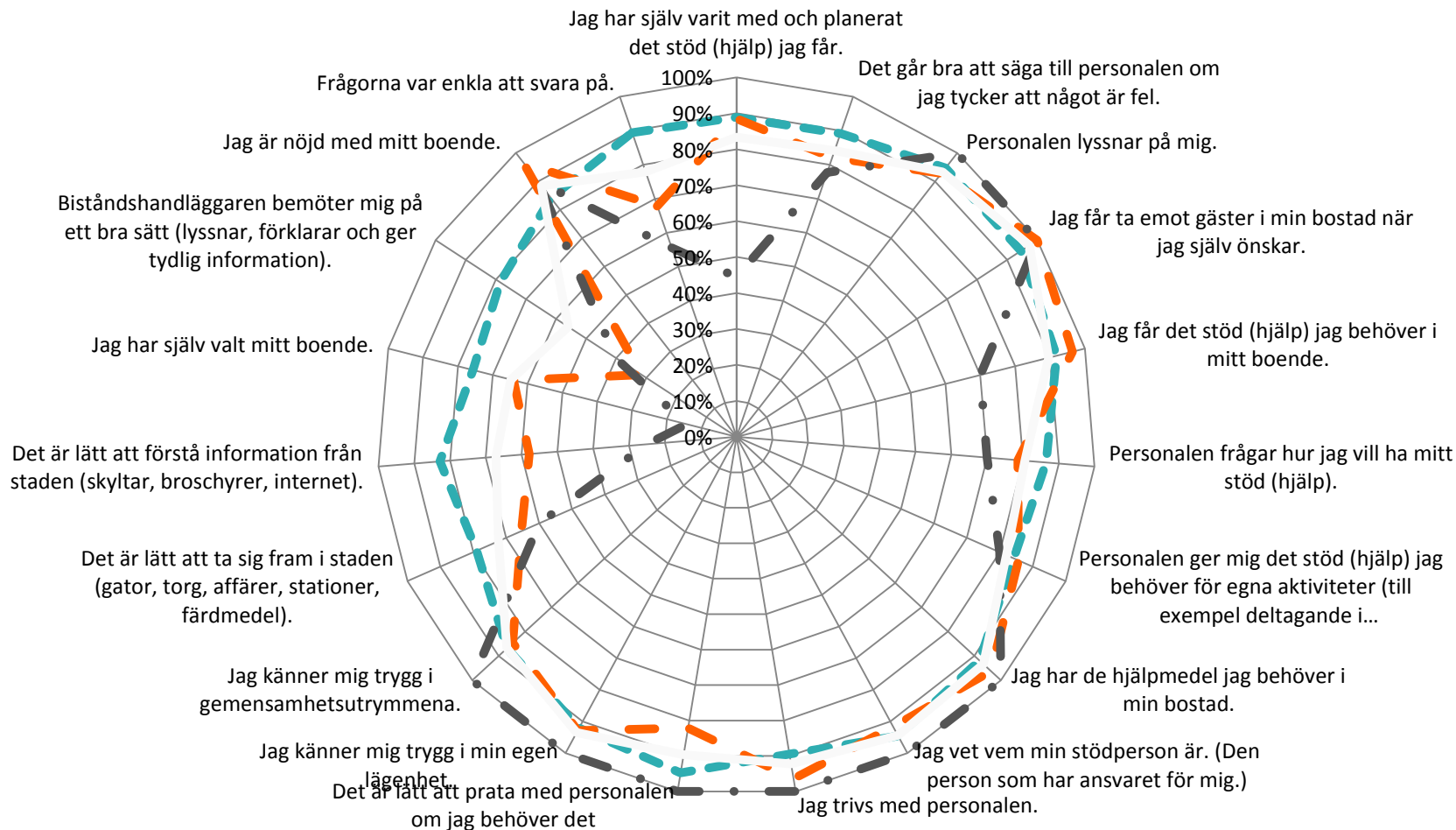






# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Jag har svarat på frågorna själv
- Jag har fått hjälp att svara på frågorna
- Någon annan har svarat åt mig
- sdn 2015





# Resultat per fråga över tid



# Sdn per år

Att kunna vara med och bestämma

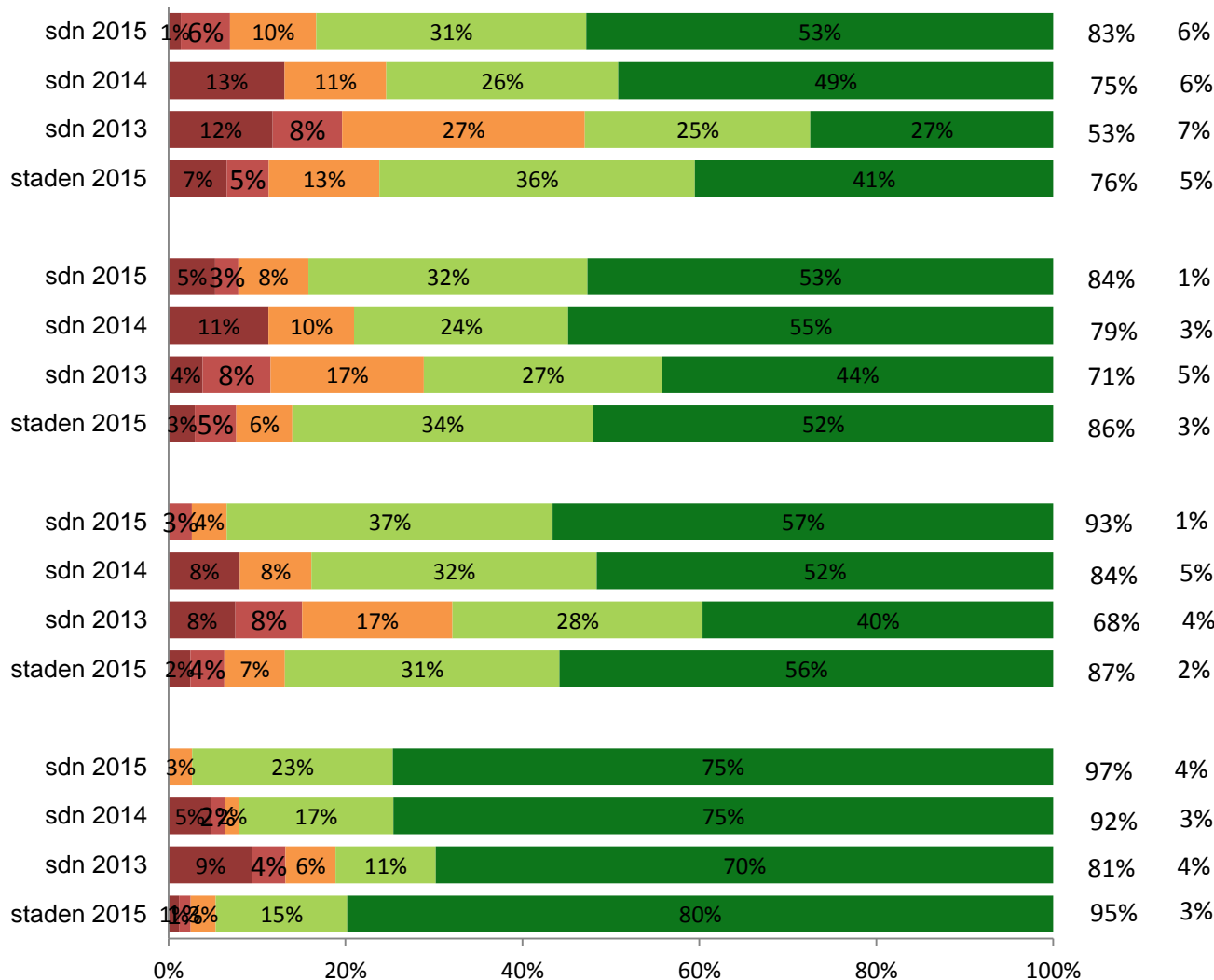
Andel

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

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

Personalen lyssnar på mig.

Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar.



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

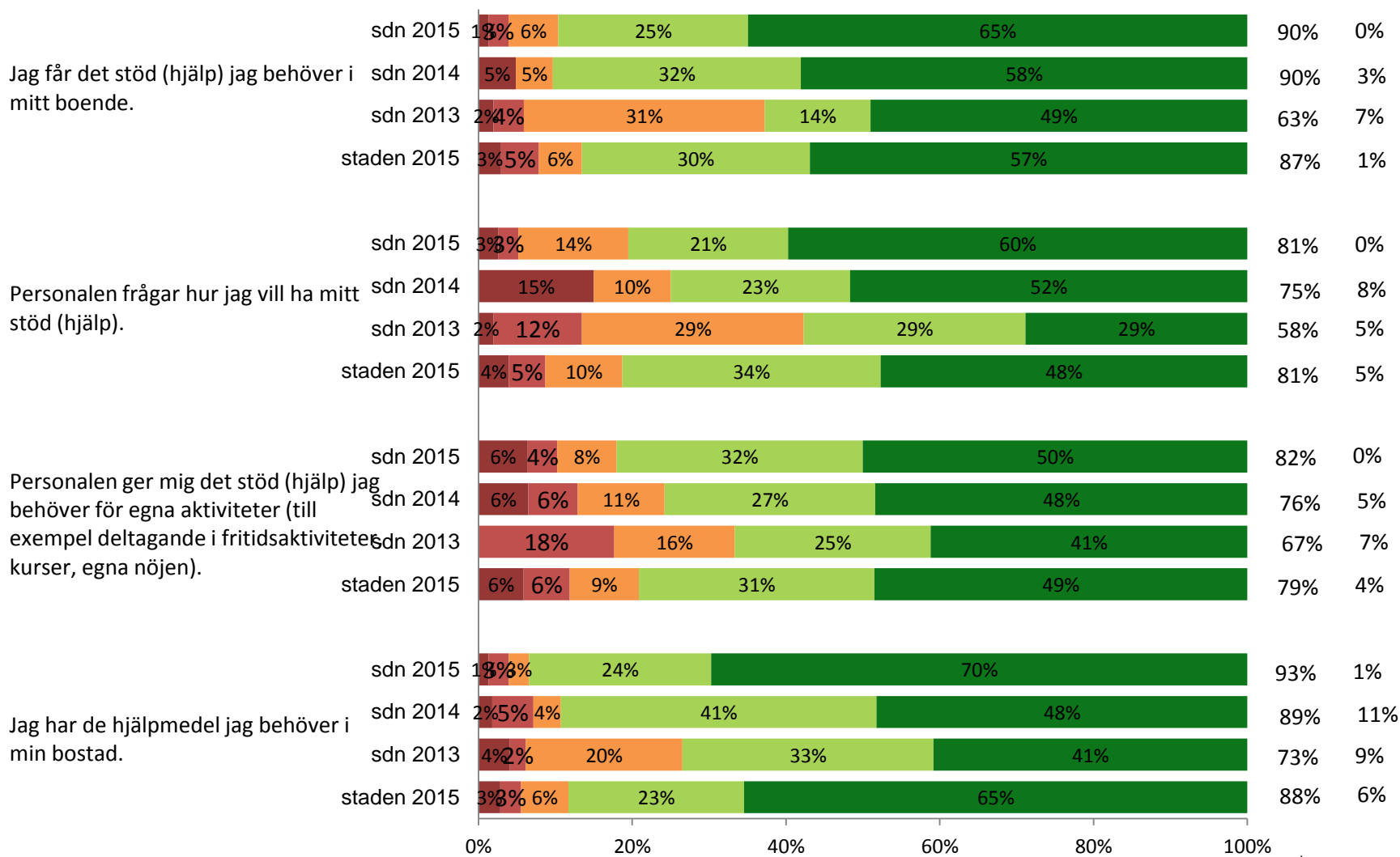
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per år

Att få rätt stöd som passar just mig

Andel



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

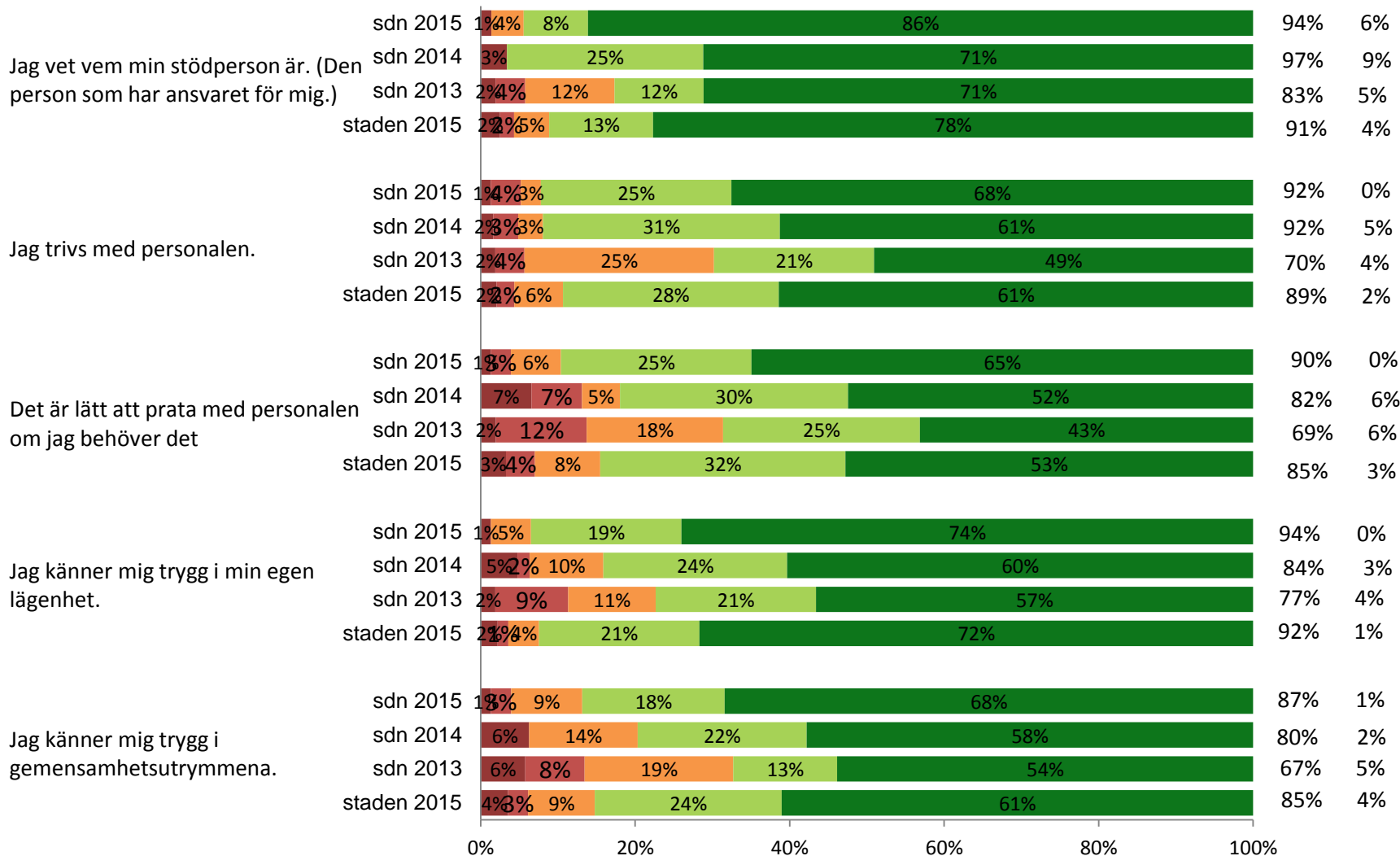
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per år

Trygghet

Andel



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

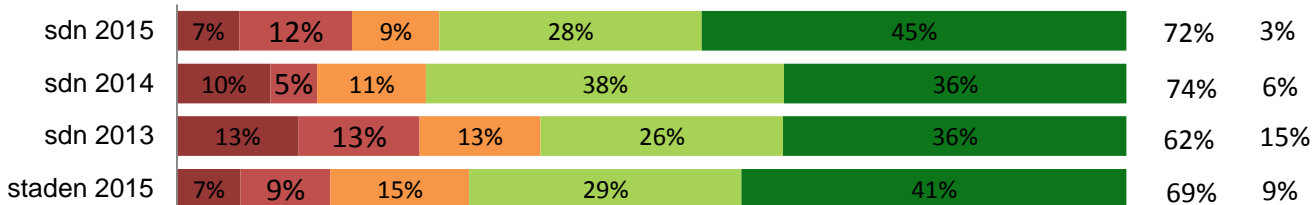


# Sdn per år

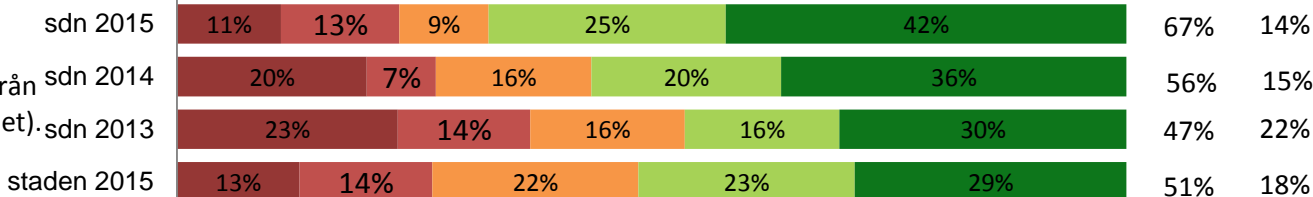
Tillgänglighet

Andel

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



Det är lätt att förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet).



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

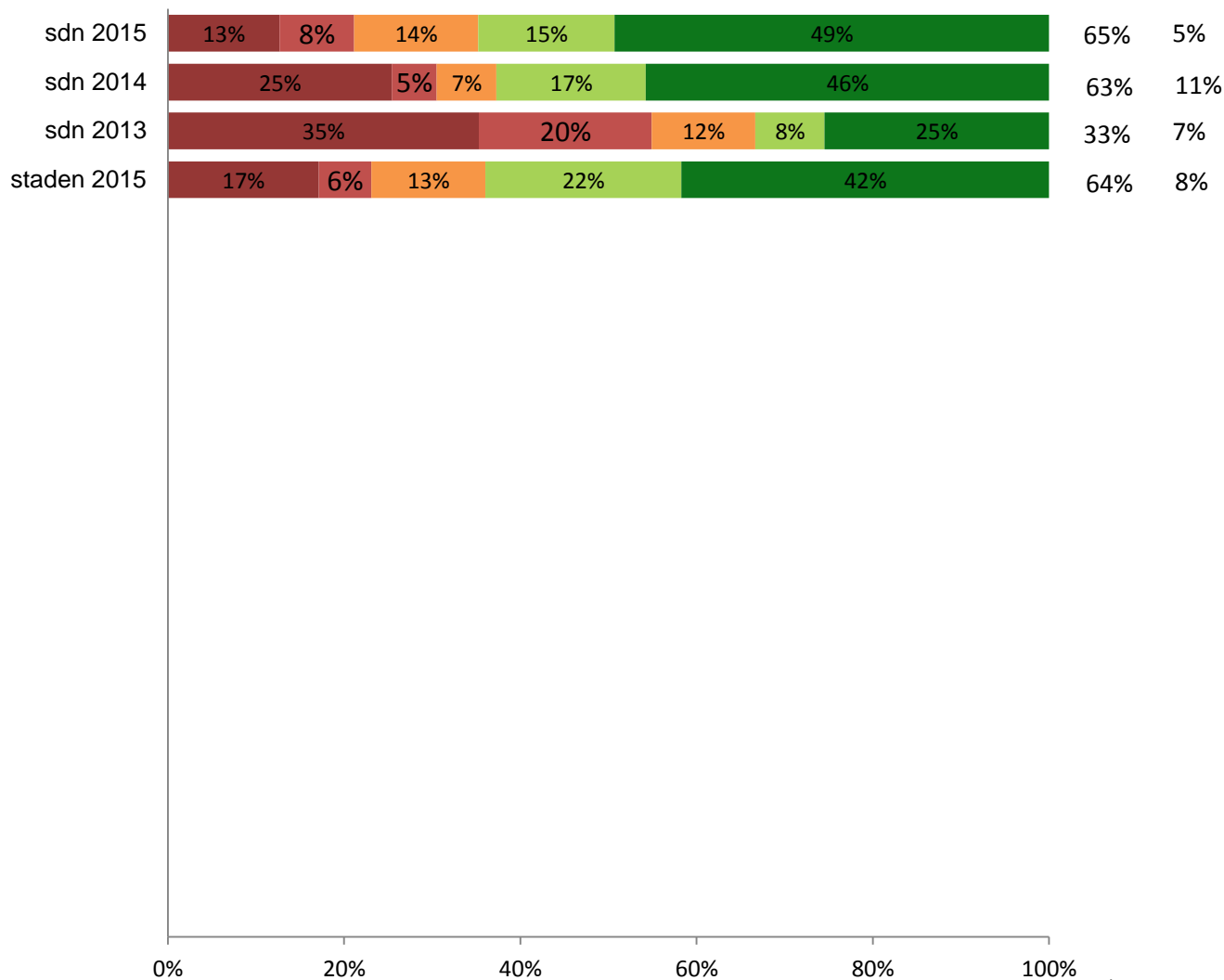


## Sdn per år

Möjlighet att välja

Andel

Jag har själv valt mitt boende.



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

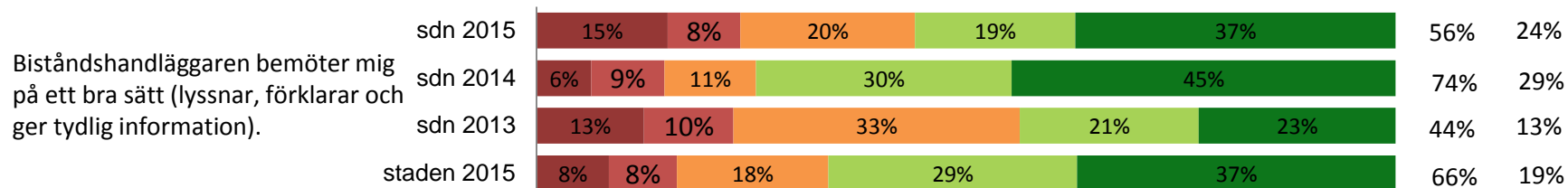
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per år

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel



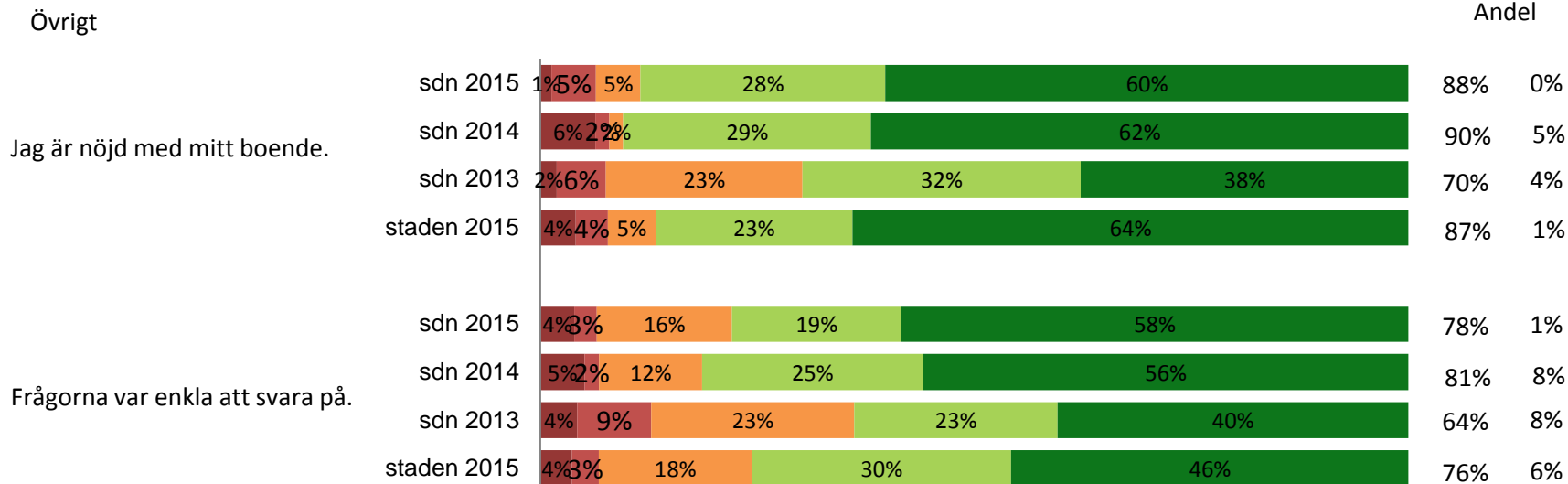
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och





## Sdn per år



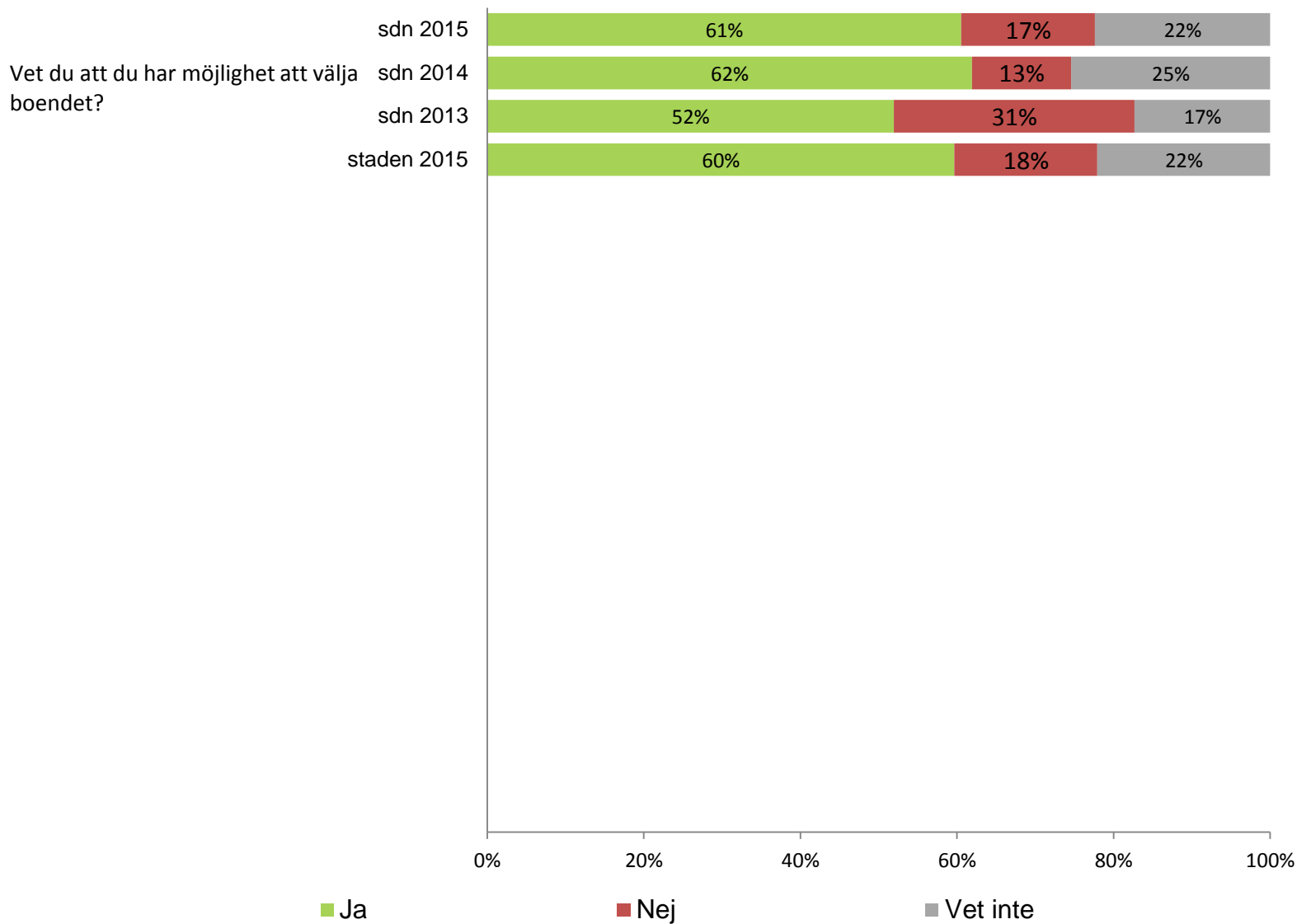
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Sdn per år

Kännedom om möjlighet att välja





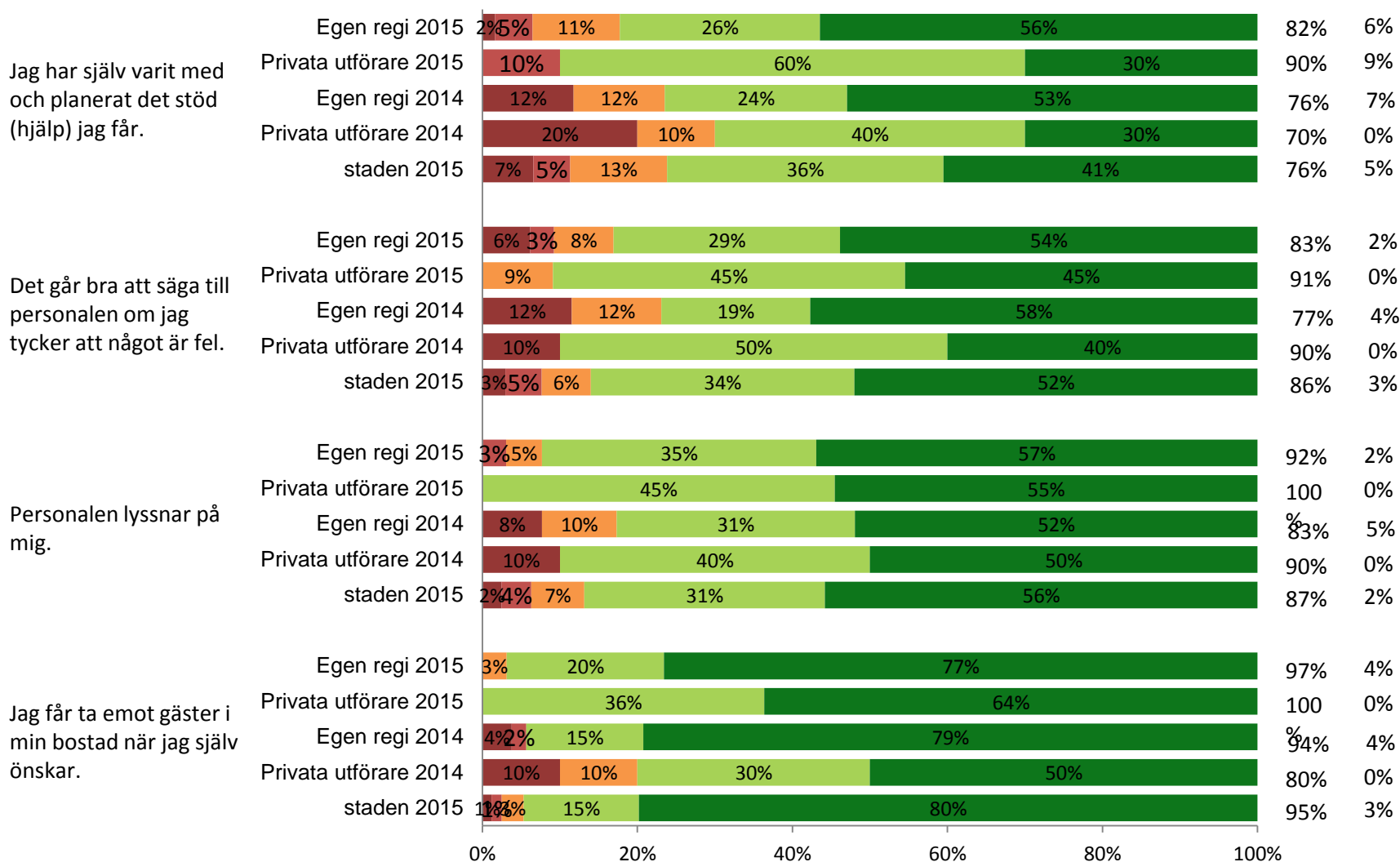
# Resultat per regiform



# Sdn per regiform

Att kunna vara med och bestämma

Andel



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

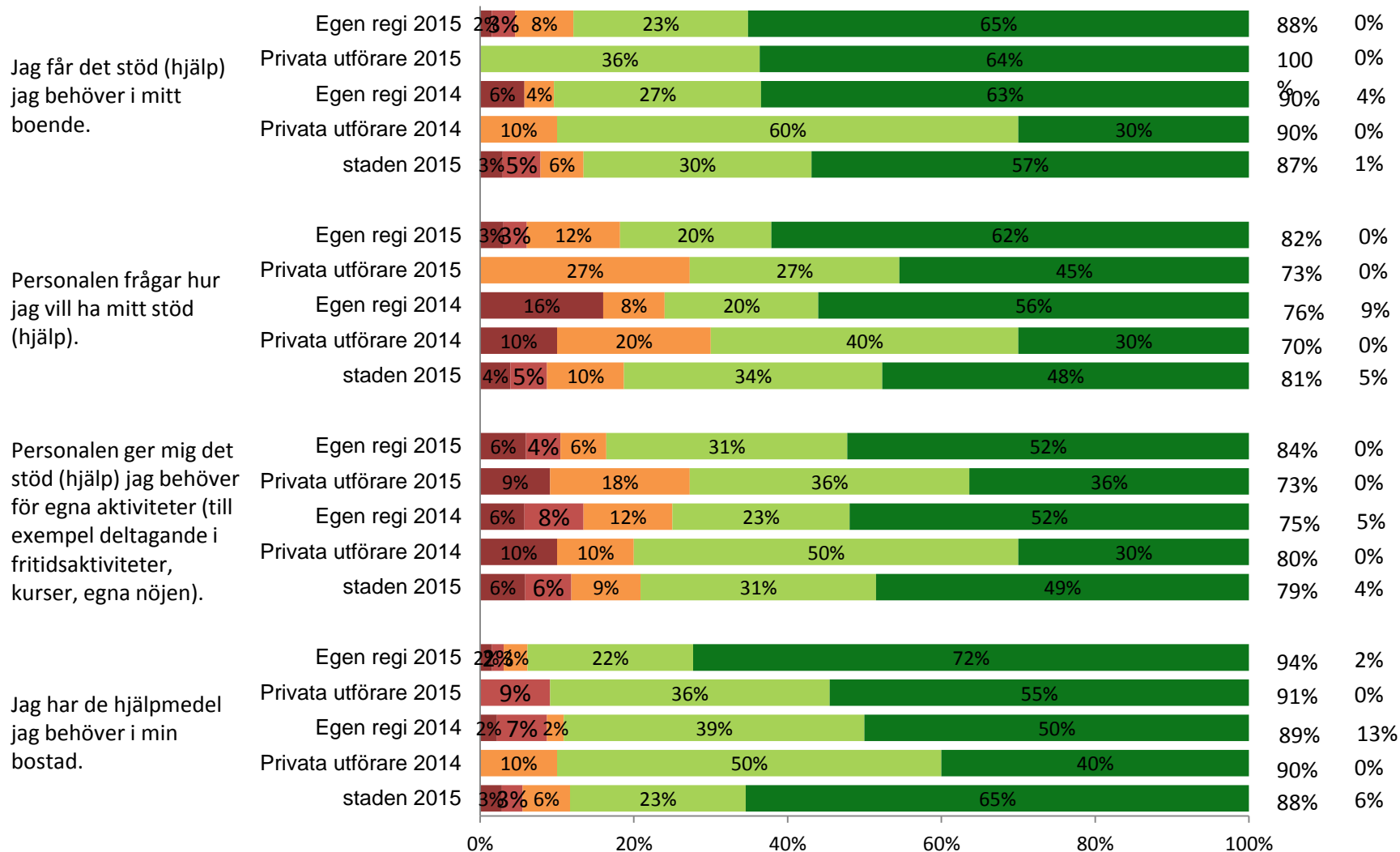
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per regiform

Att få rätt stöd som passar just mig

Andel

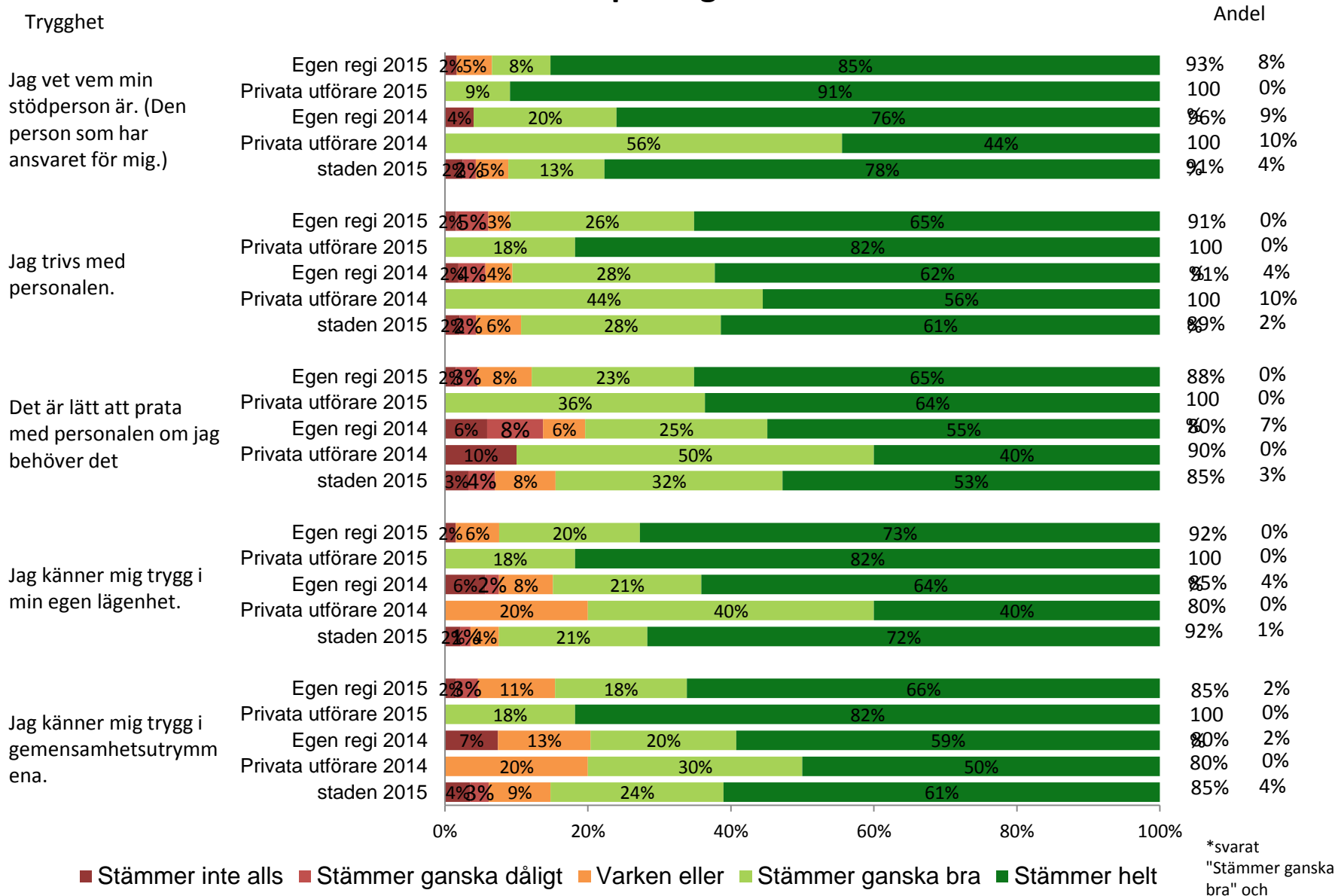


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per regiform



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

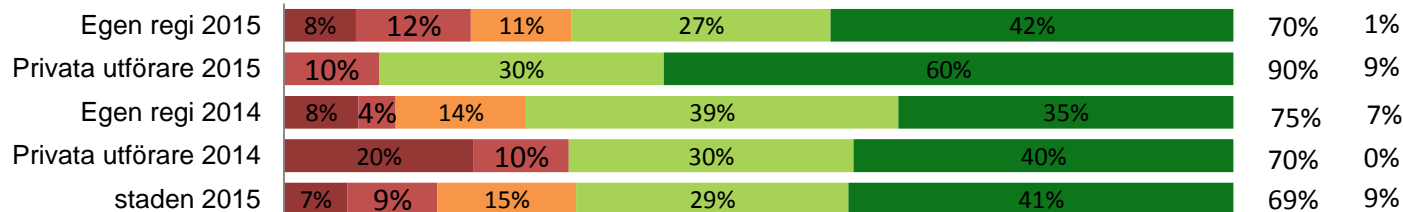


# Sdn per regiform

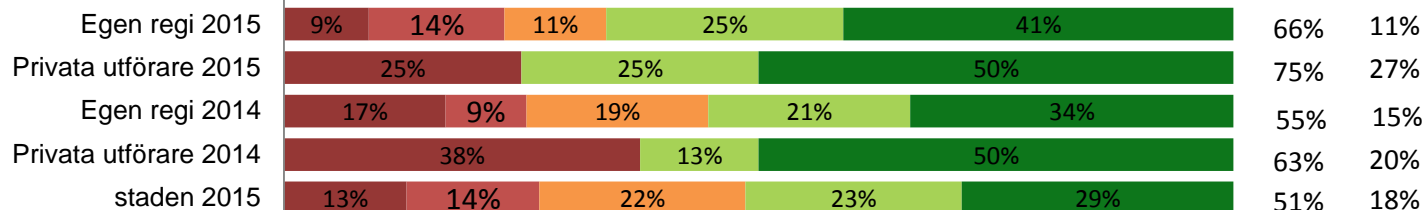
Tillgänglighet

Andel

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



Det är lätt att förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet).



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

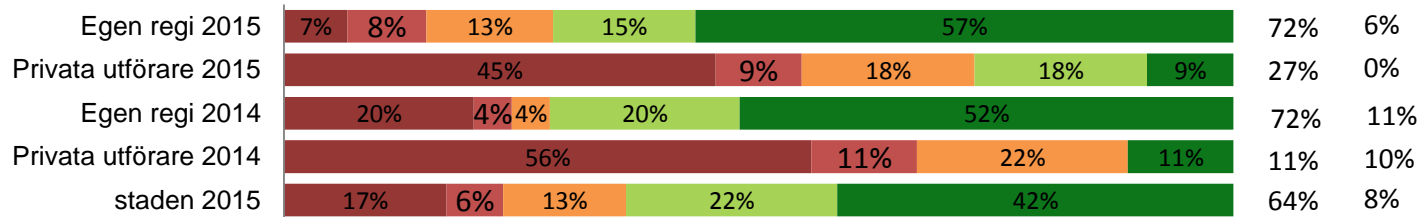


## Sdn per regiform

Möjlighet att välja

Andel

Jag har själv valt mitt boende.



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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

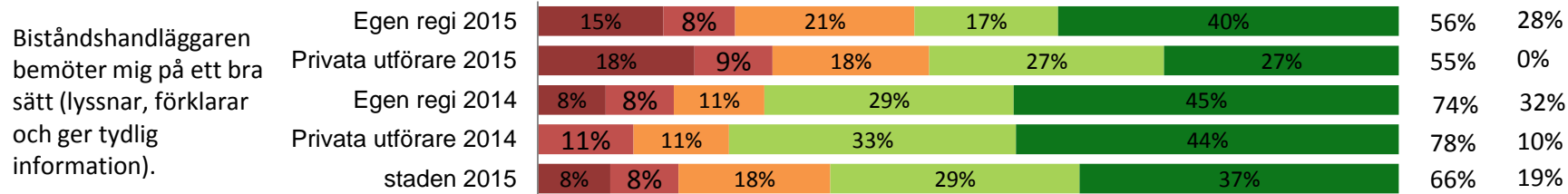




## Sdn per regiform

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel



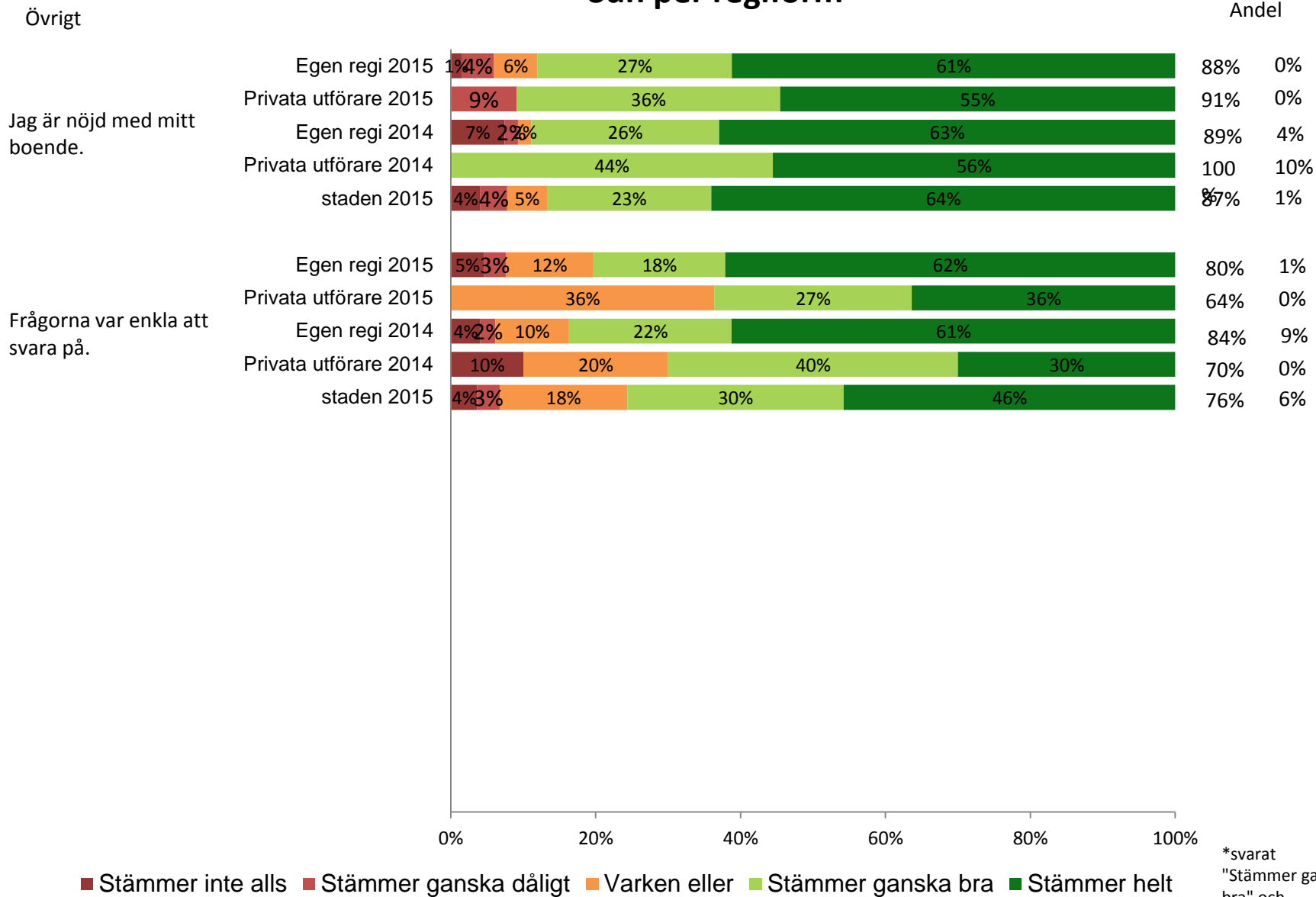
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per regiform

Andel



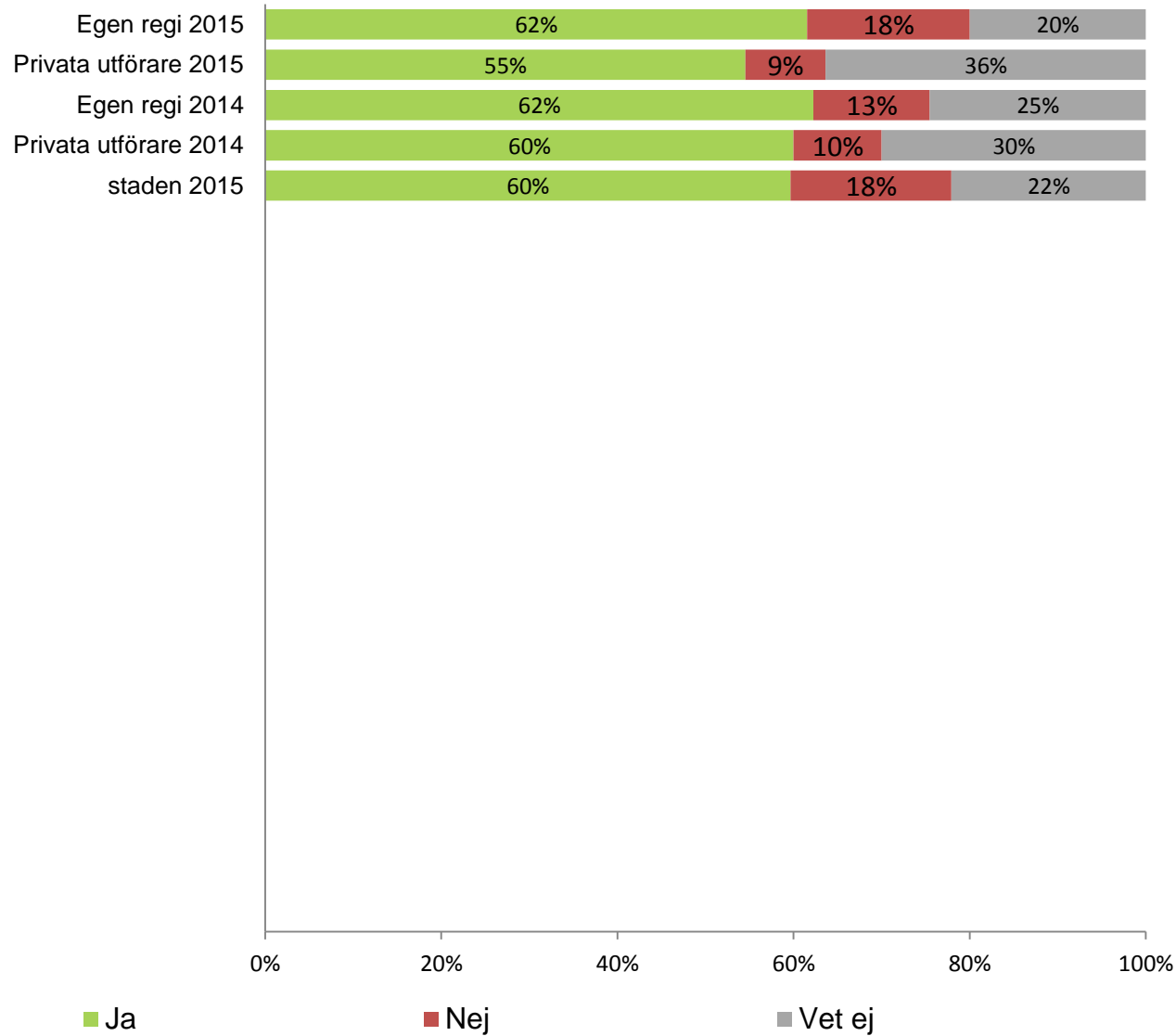
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per regiform

Kännedom om möjlighet att välja

Vet du att du har  
möjlighet att välja  
boendet?





# Resultat per kön

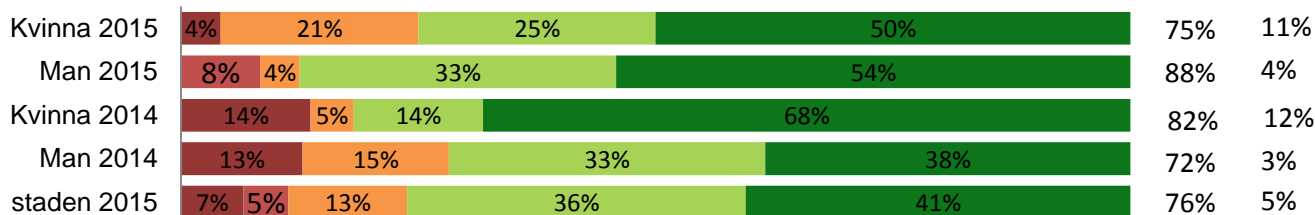


# Sdn per kön

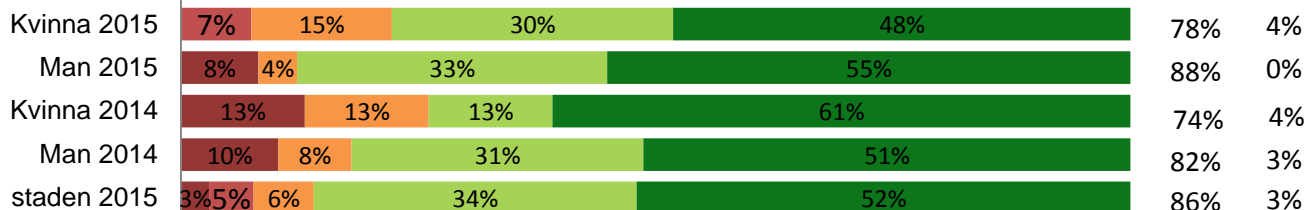
Att kunna vara med och bestämma

Andel

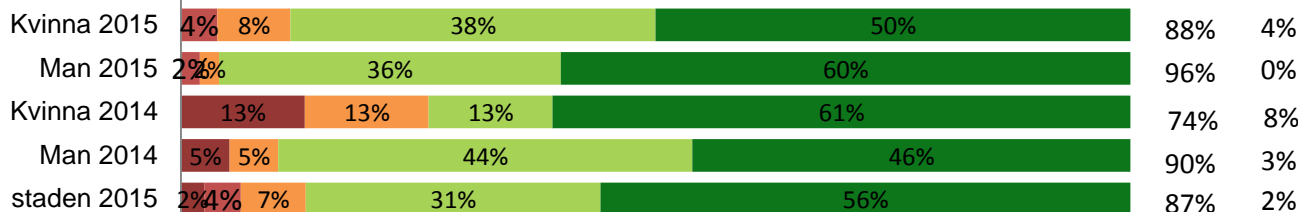
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.



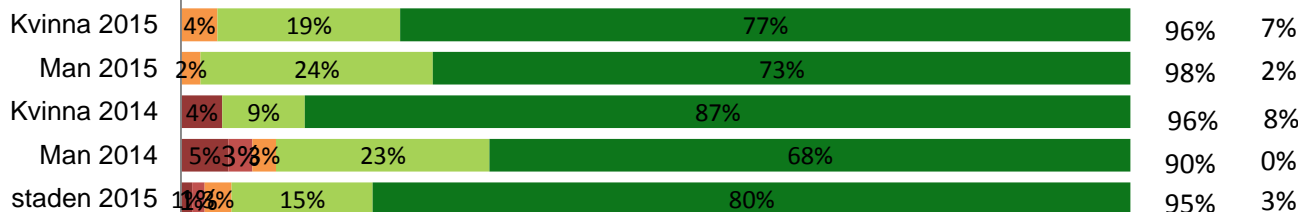
Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel.



Personalen lyssnar på mig.



Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar.



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

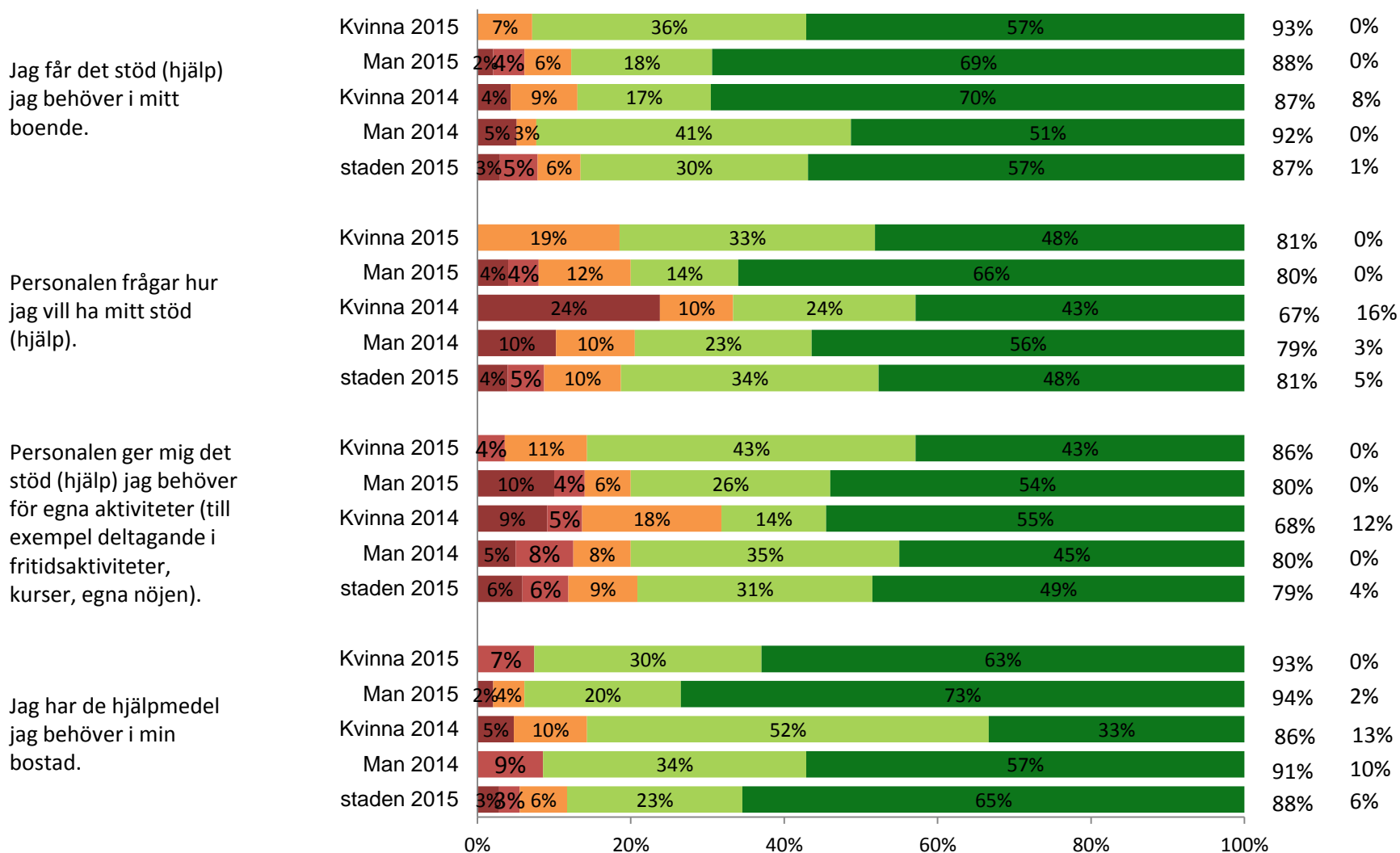
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per kön

Att få rätt stöd som passar just mig

Andel

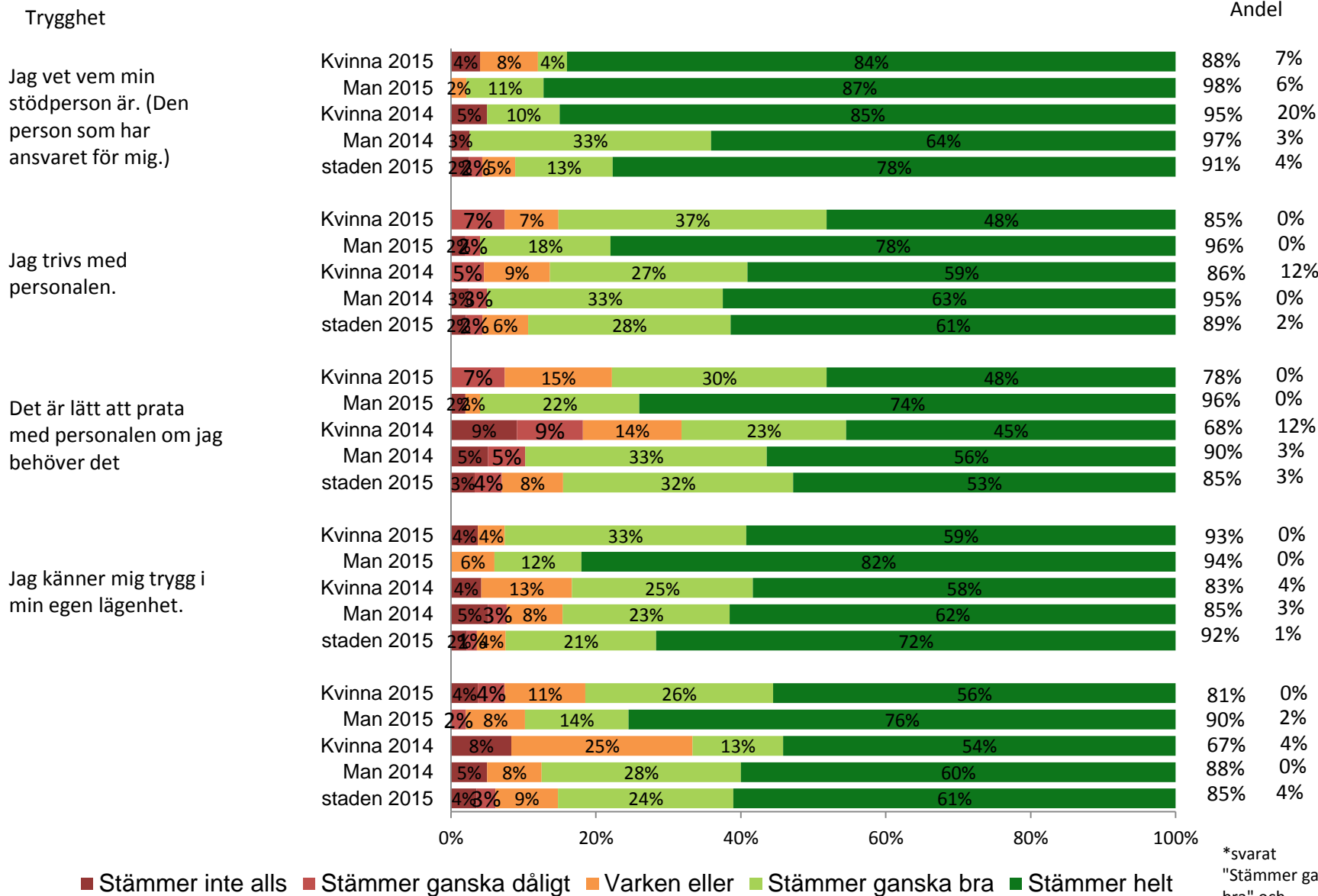


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per kön



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

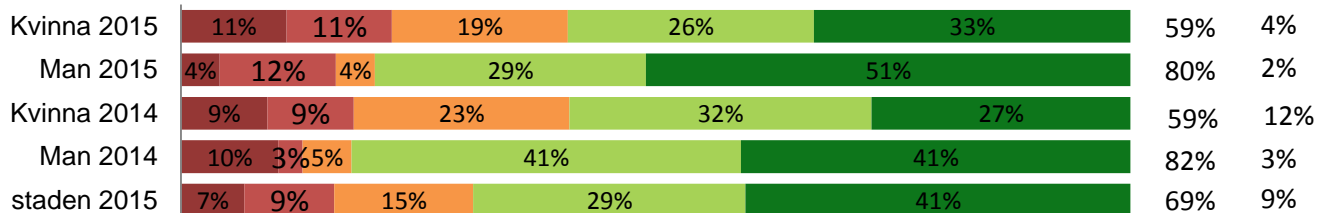
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



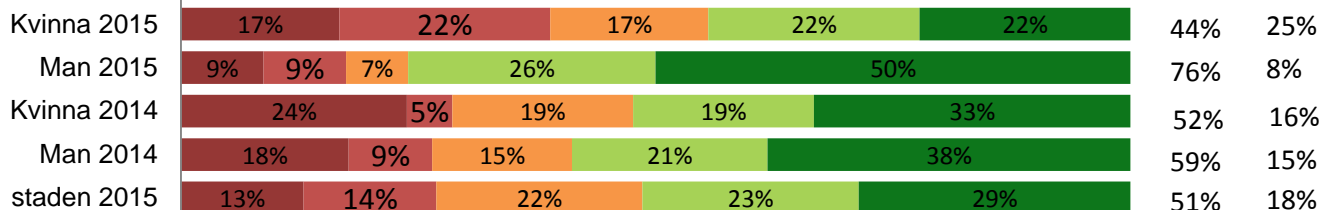
# Sdn per kön

## Tillgänglighet

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



Det är lätt att förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet).



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



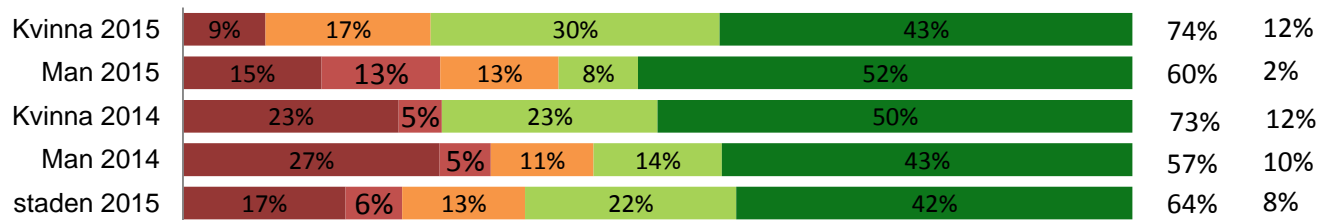


## Sdn per kön

Möjlighet att välja

Andel

Jag har själv valt mitt boende.



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

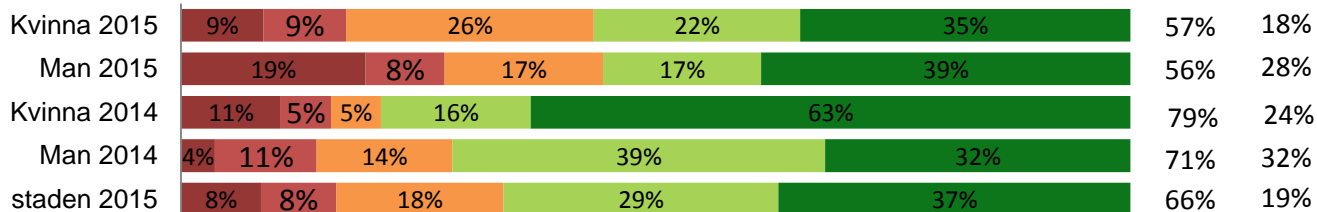


## Sdn per kön

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel

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



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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



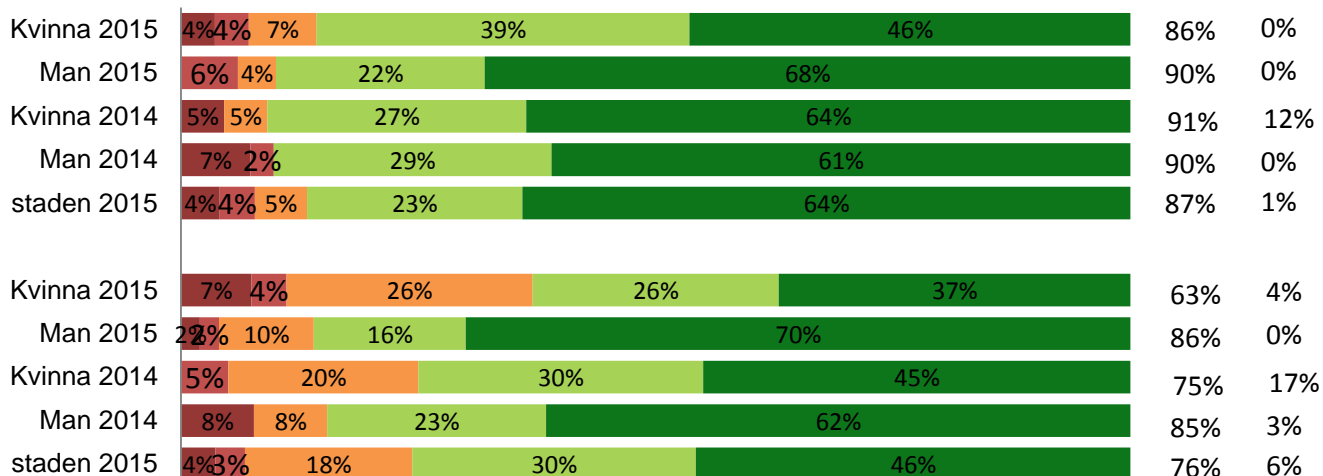
# Sdn per kön

Andel

Övrigt

Jag är nöjd med mitt boende.

Frågorna var enkla att svara på.



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

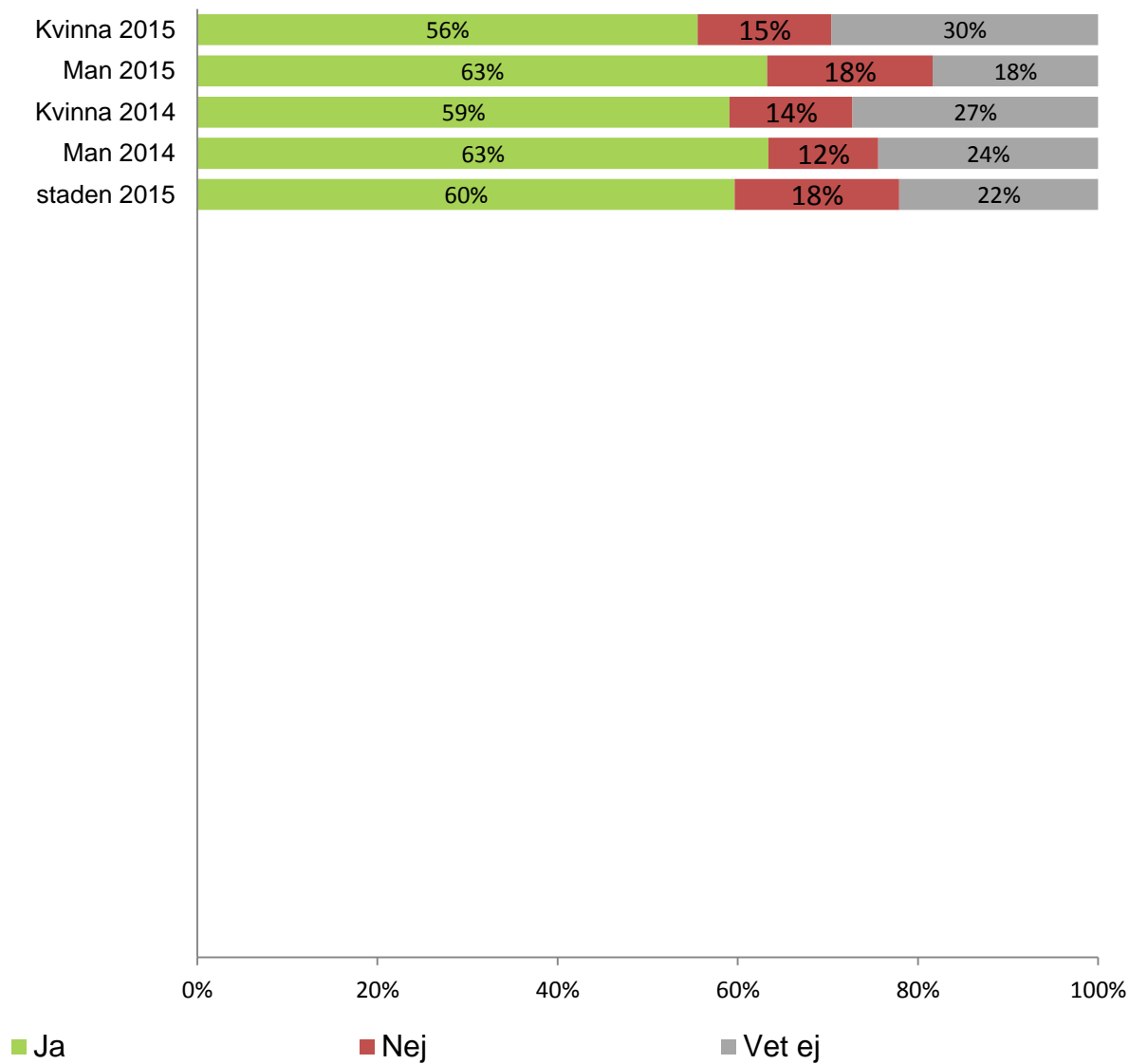
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per kön

Kännedom om möjlighet att välja

Vet du att du har  
möjlighet att välja  
boendet?

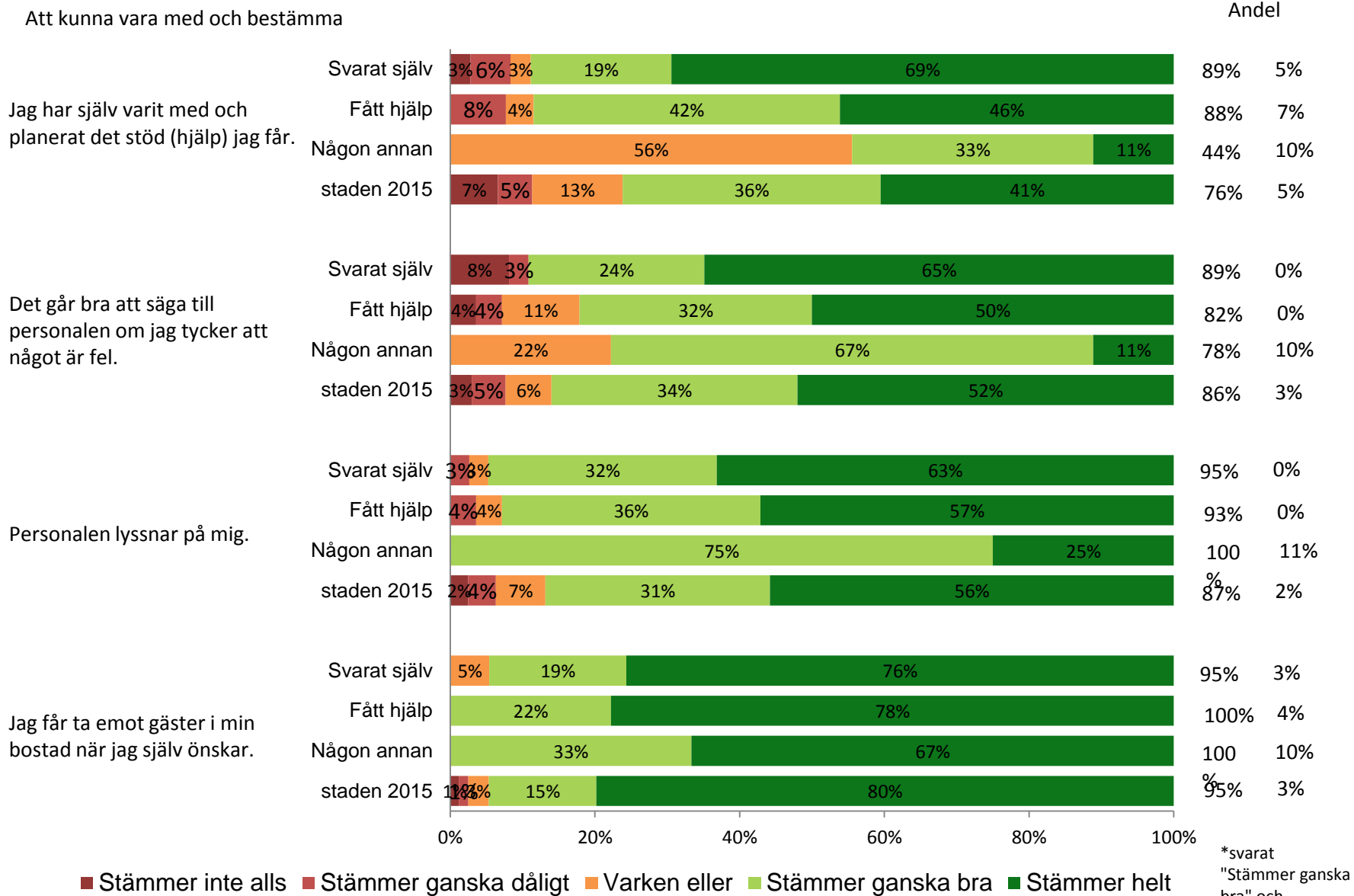




# Resultat per svarsmetod



## Sdn per svarsmetod

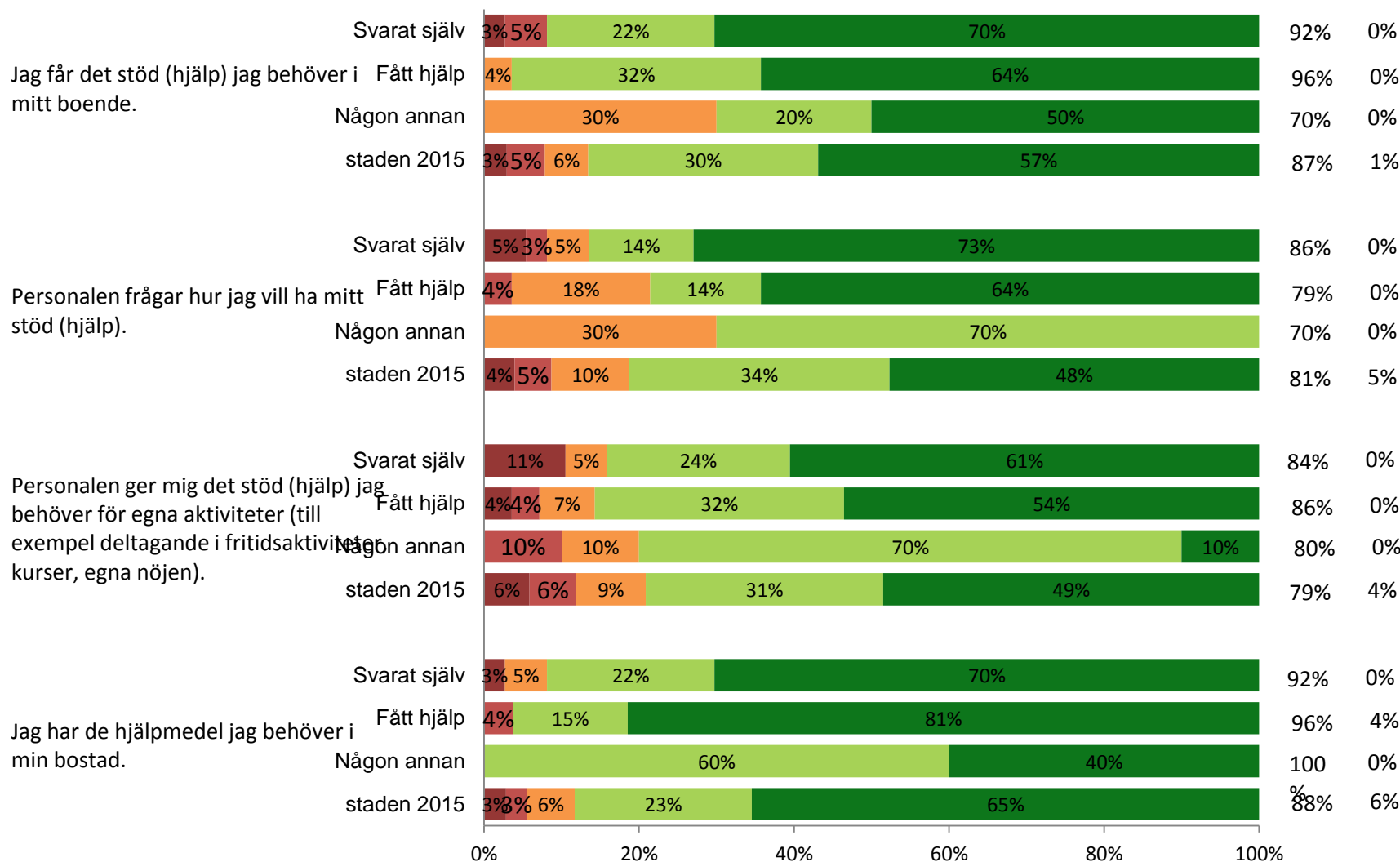




# Sdn per svarsmetod

Att få rätt stöd som passar just mig

Andel

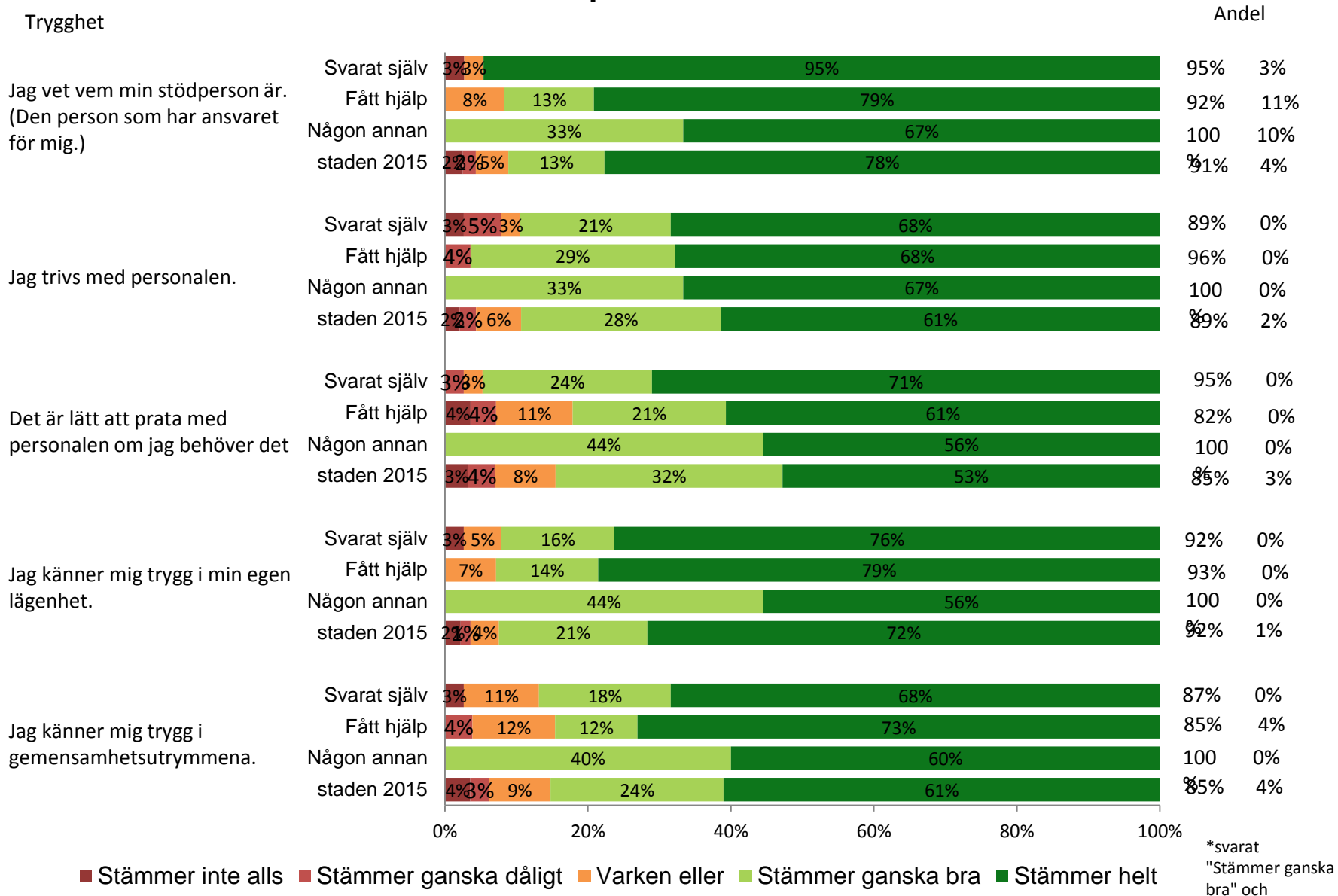


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per svarsmetod



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

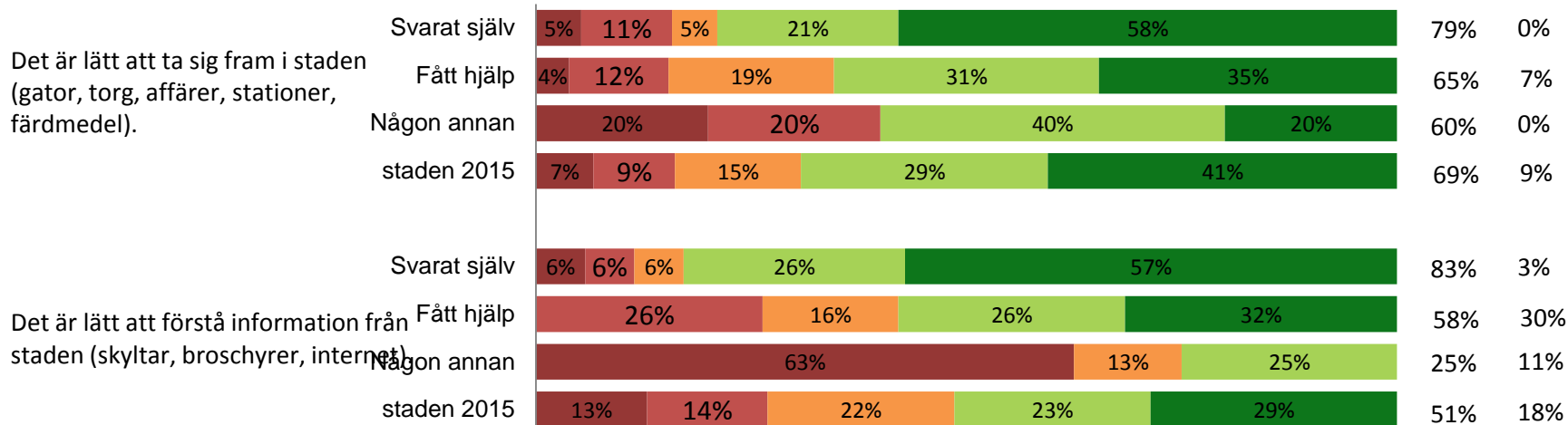




# Sdn per svarsmetod

Tillgänglighet

Andel



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

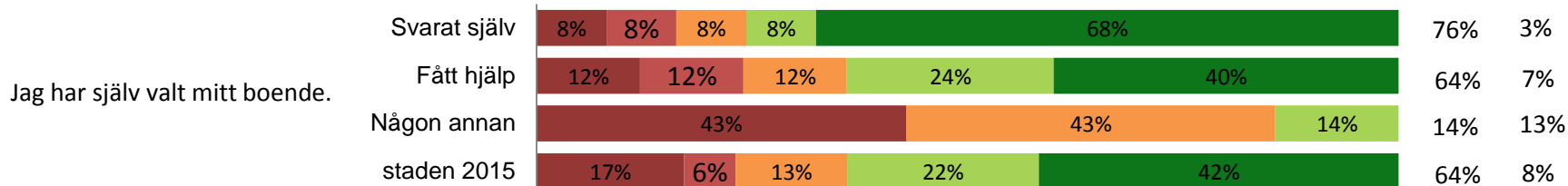
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per svarsmetod

Möjlighet att välja

Andel



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

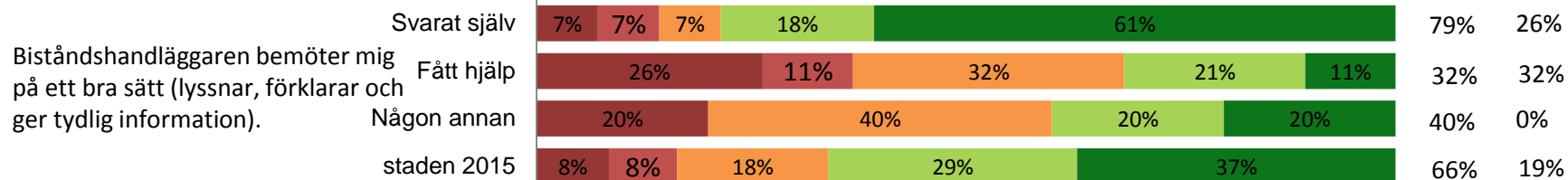
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Sdn per svarsmetod

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel



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

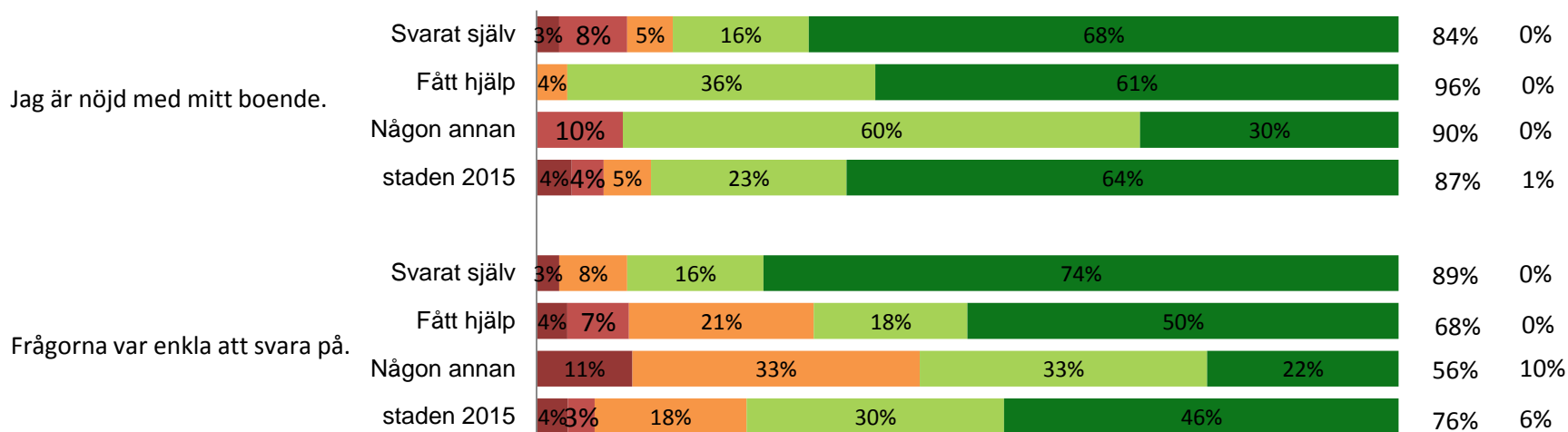
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per svarsmetod

Övrigt

Andel



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

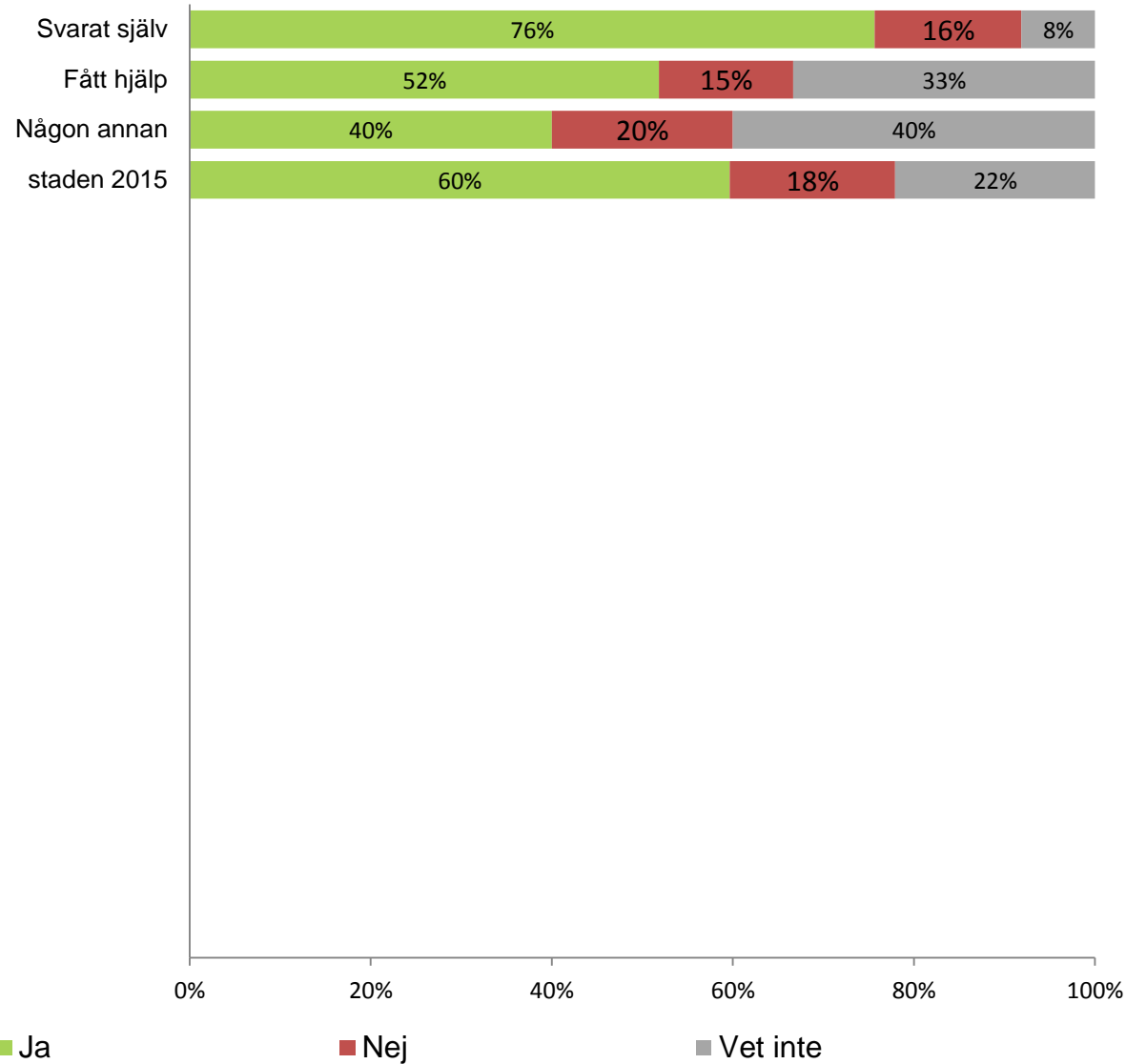
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per svarsmetod

Kännedom om möjlighet att välja

Vet du att du har möjlighet att  
välja boendet?





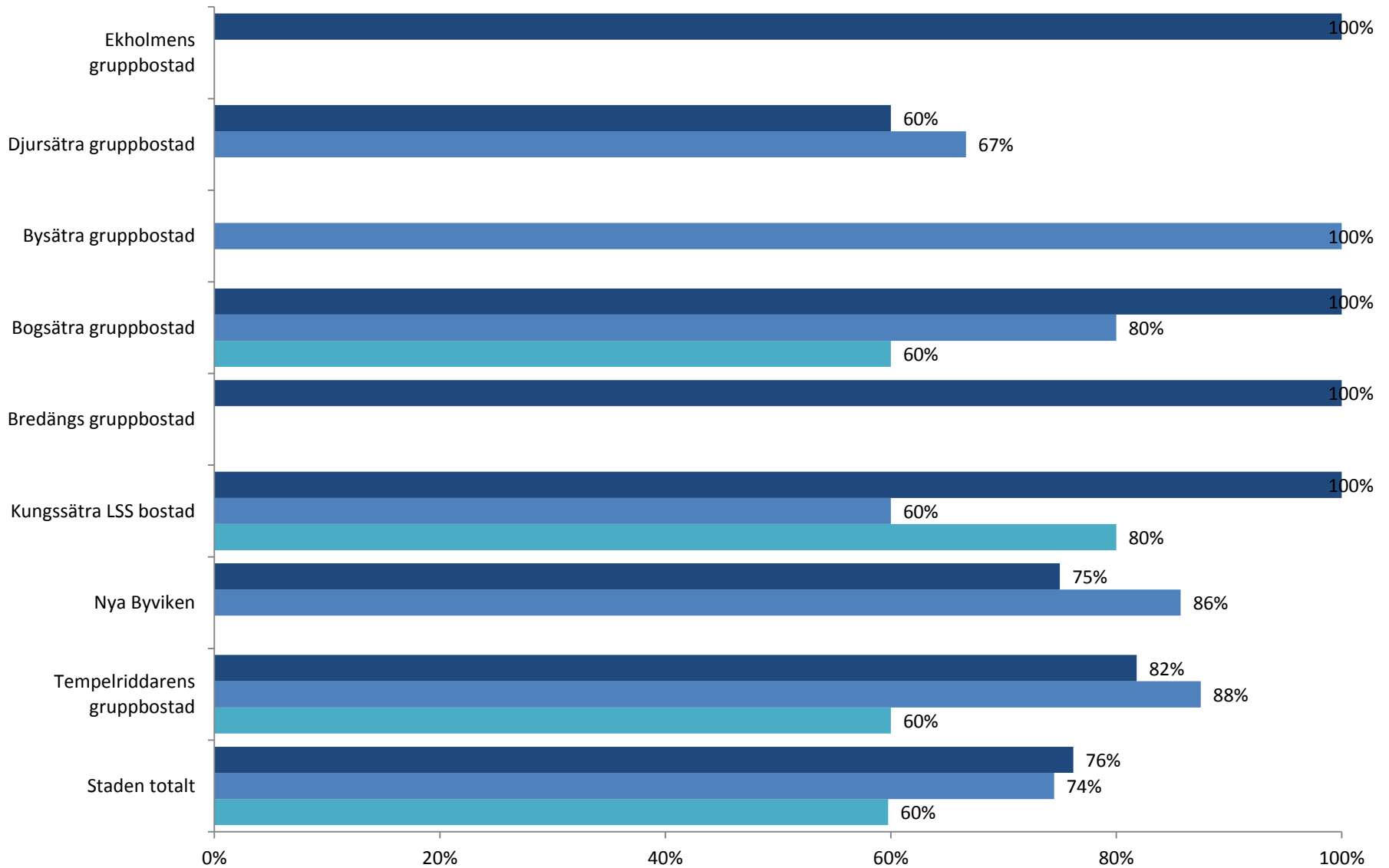
## Andel nöjda per utförare

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.

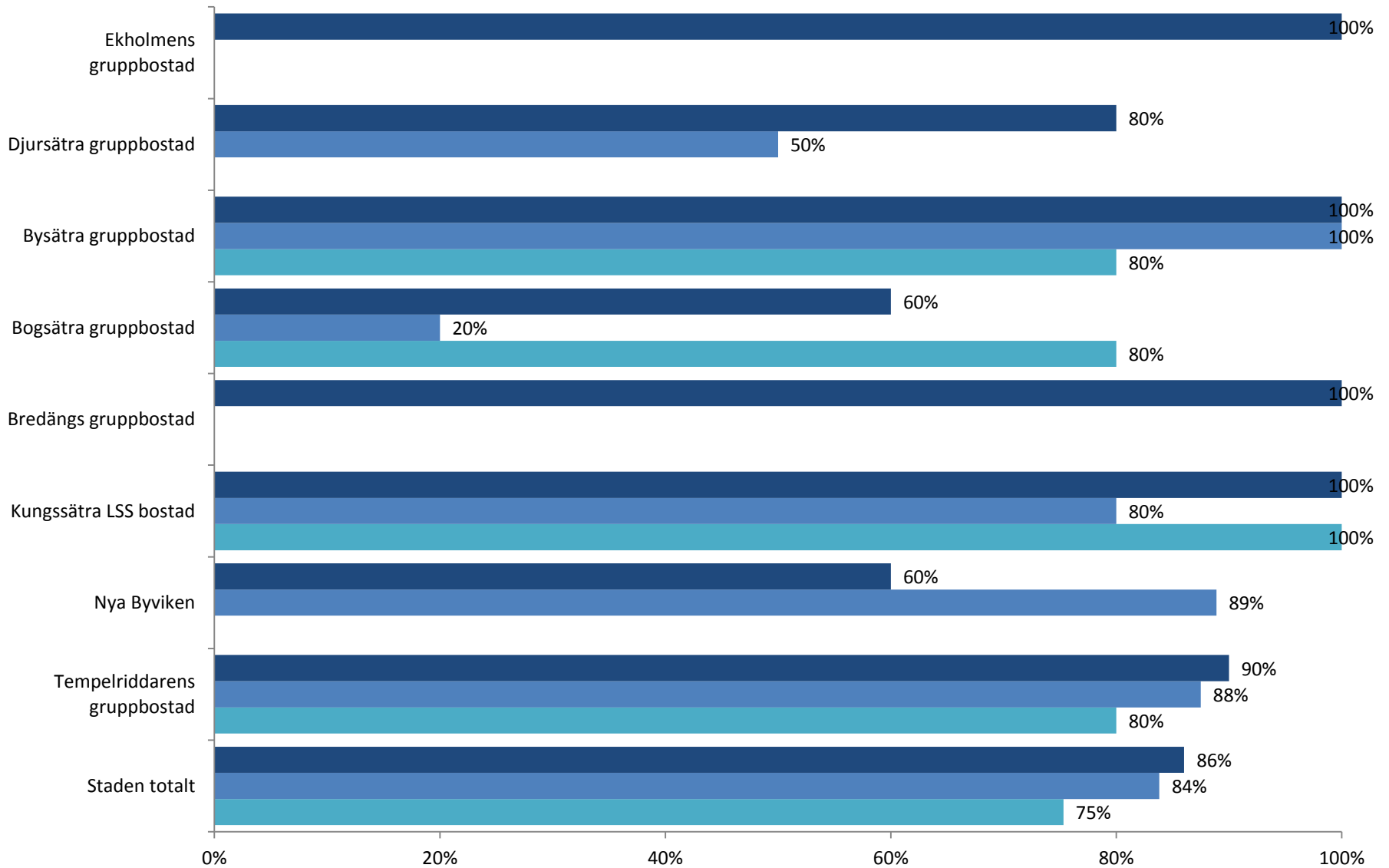
# Att kunna vara med och bestämma

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



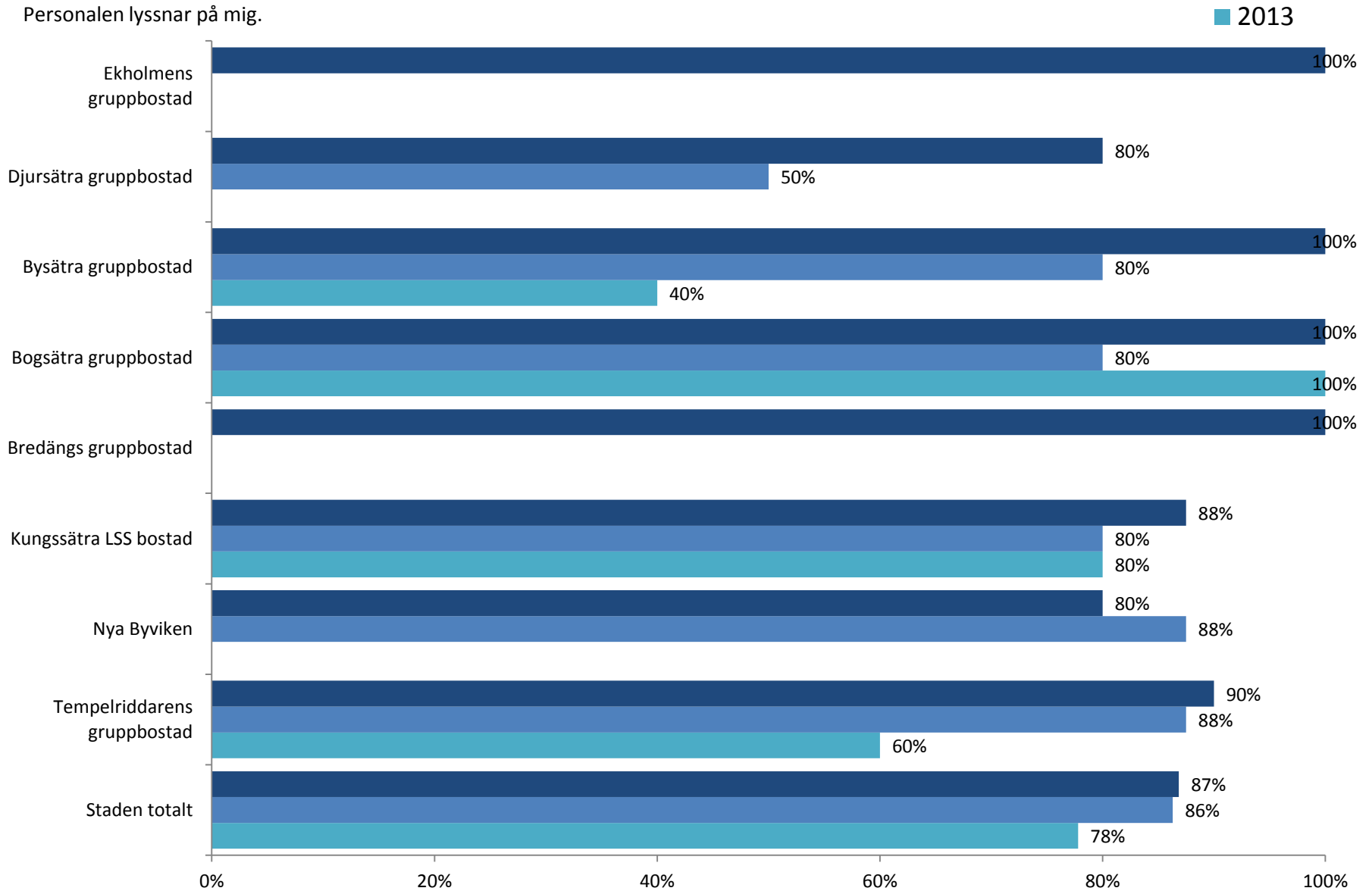
# Att kunna vara med och bestämma

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



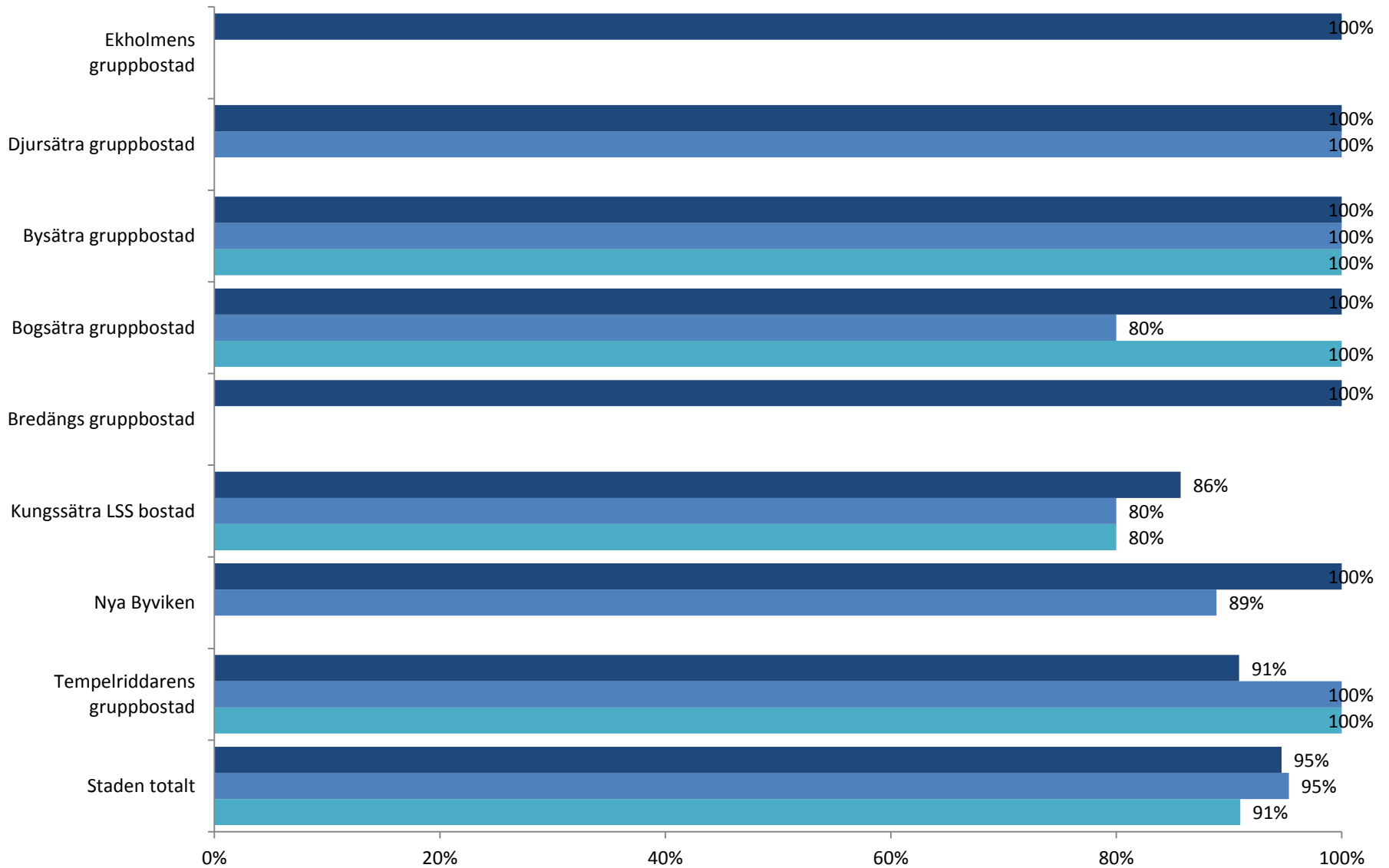


# Att kunna vara med och bestämma



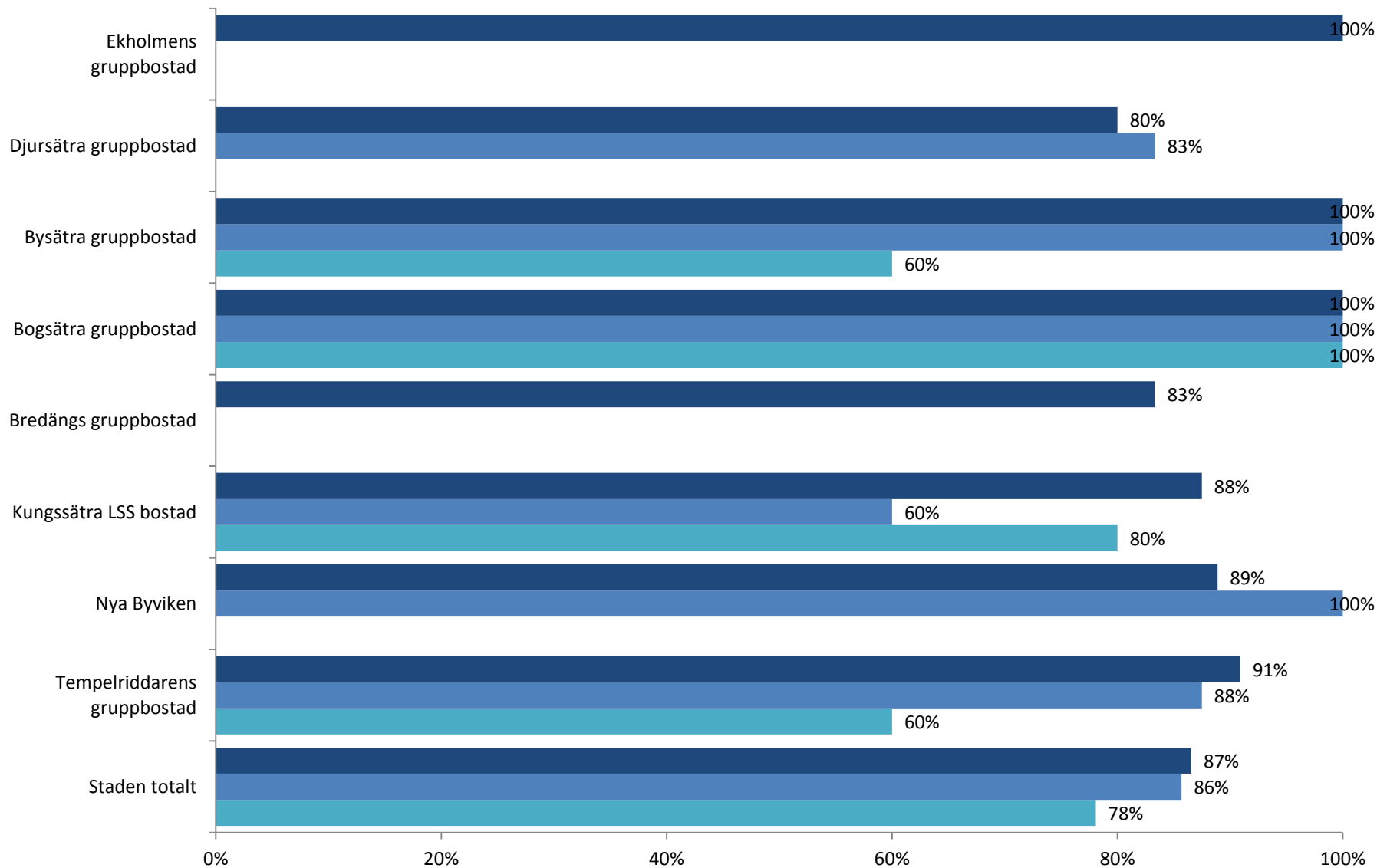
# Att kunna vara med och bestämma

Jag får ta emot gäster i min bostad när jag själv önskar.



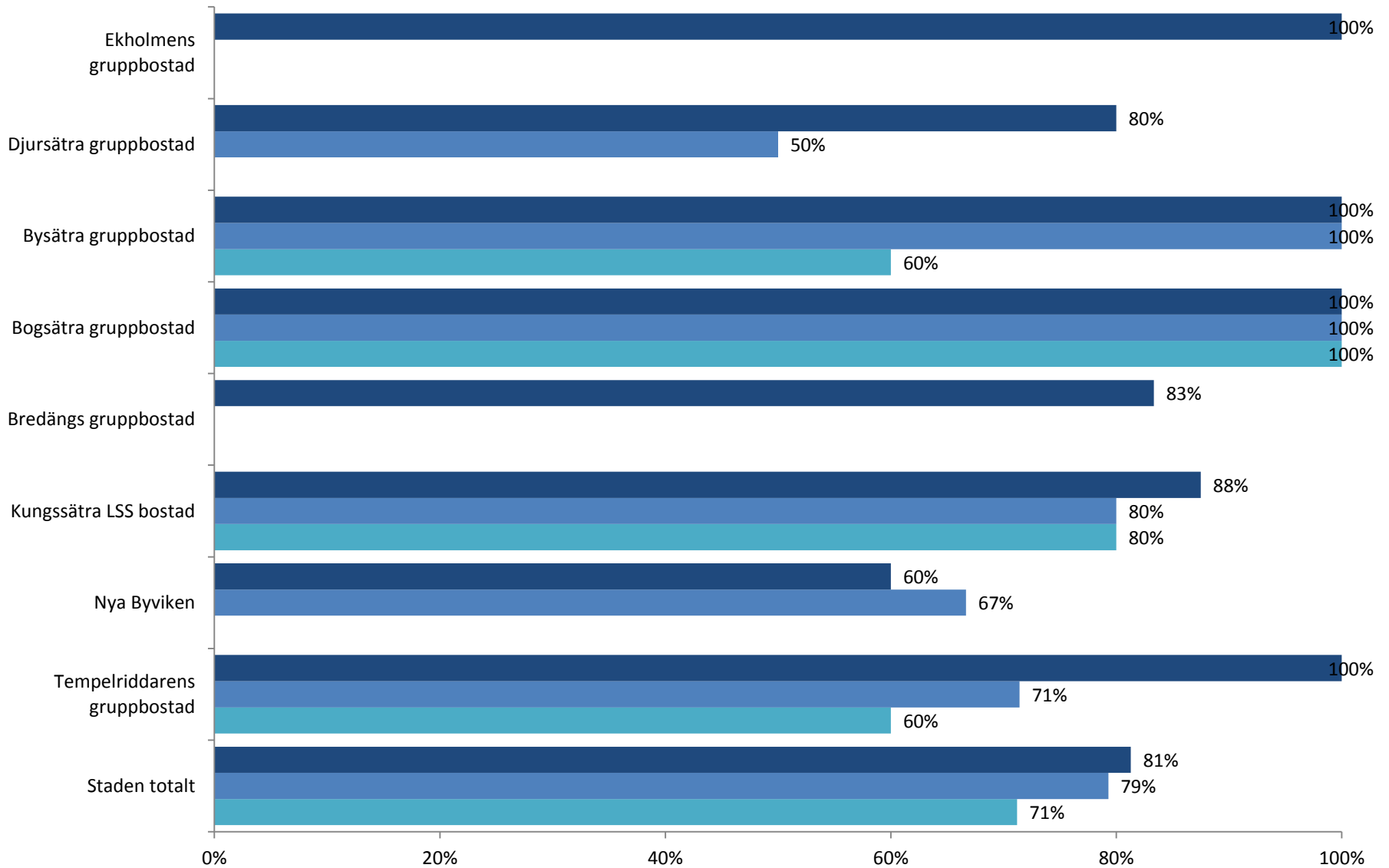
# Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.



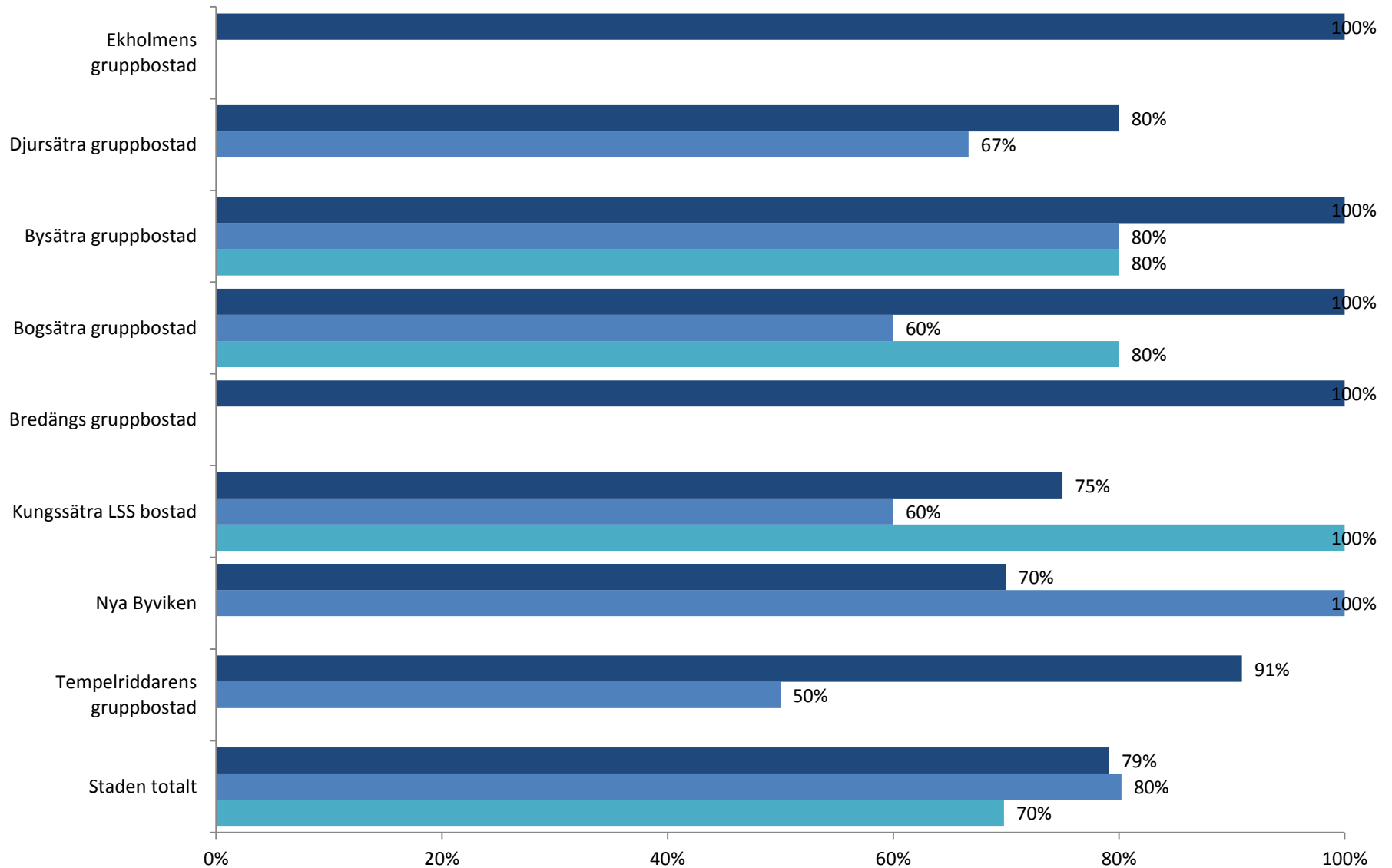
# Att få rätt stöd som passar just mig

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



# Att få rätt stöd som passar just mig

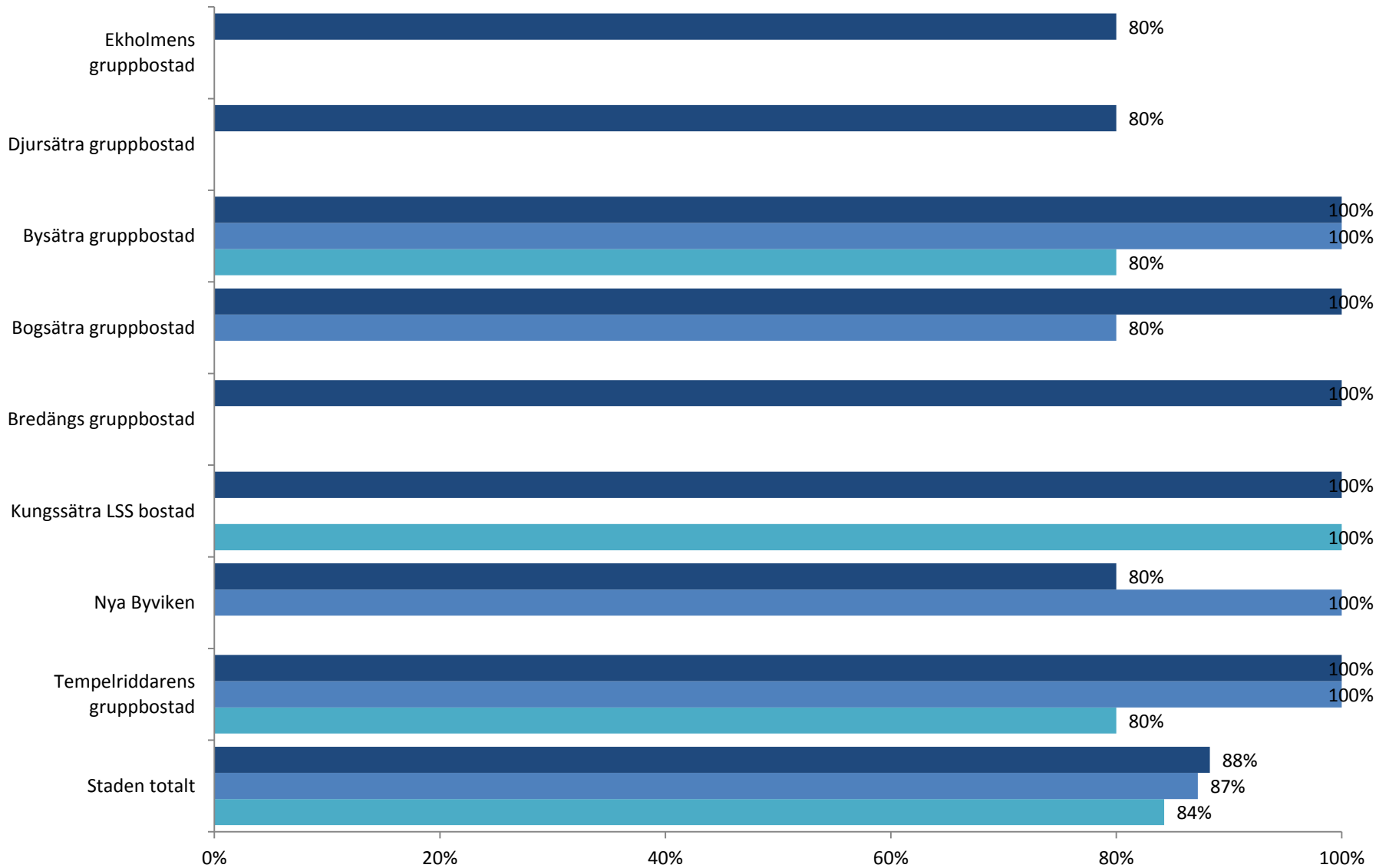
Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för egna aktiviteter (till exempel deltagande i fritidsaktiviteter, kurser, egna



# Att få rätt stöd som passar just mig



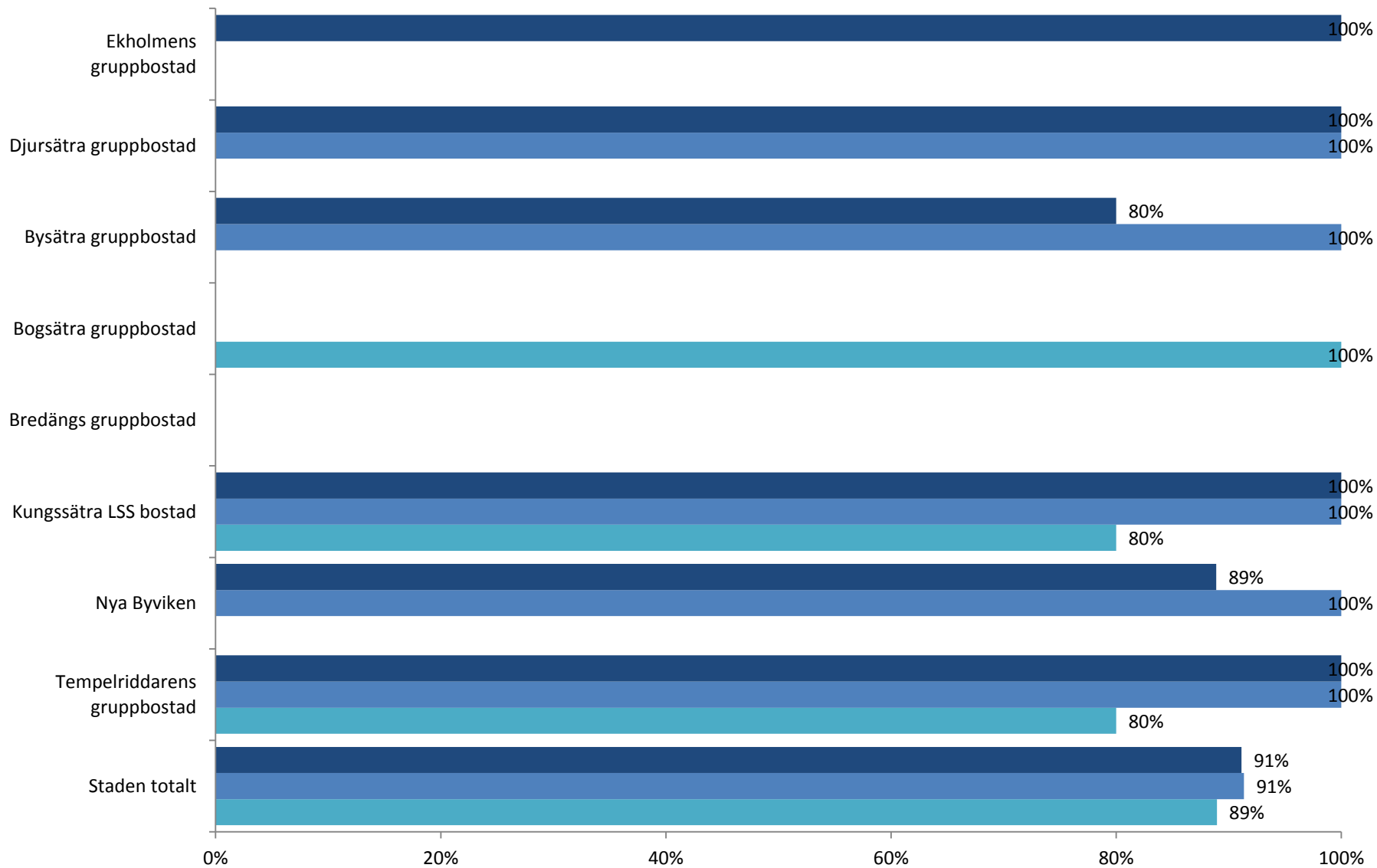
Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



# Trygghet



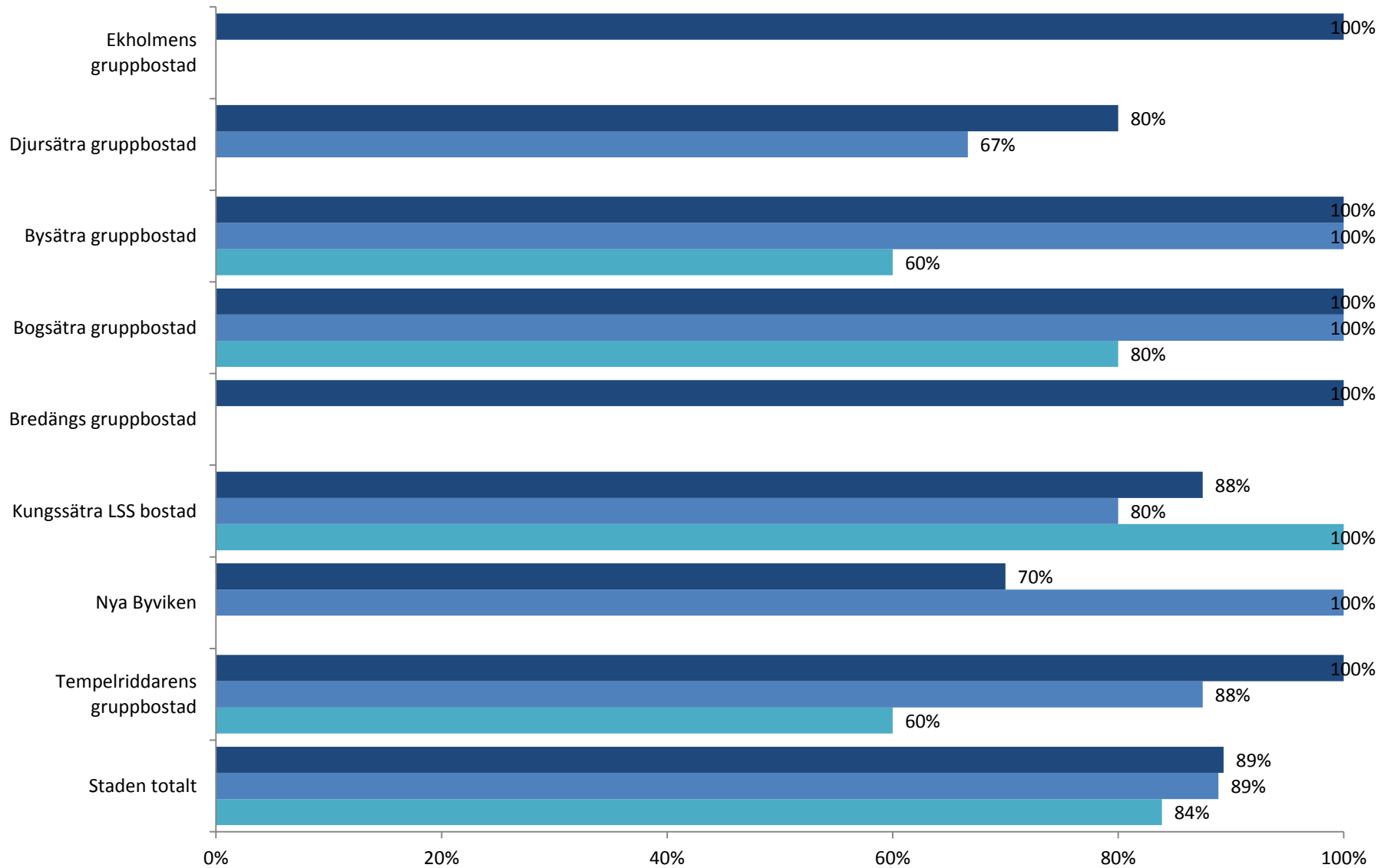
Jag vet vem min stödperson är. (Den person som har ansvaret för mig.)



# Trygghet



Jag trivs med personalen.



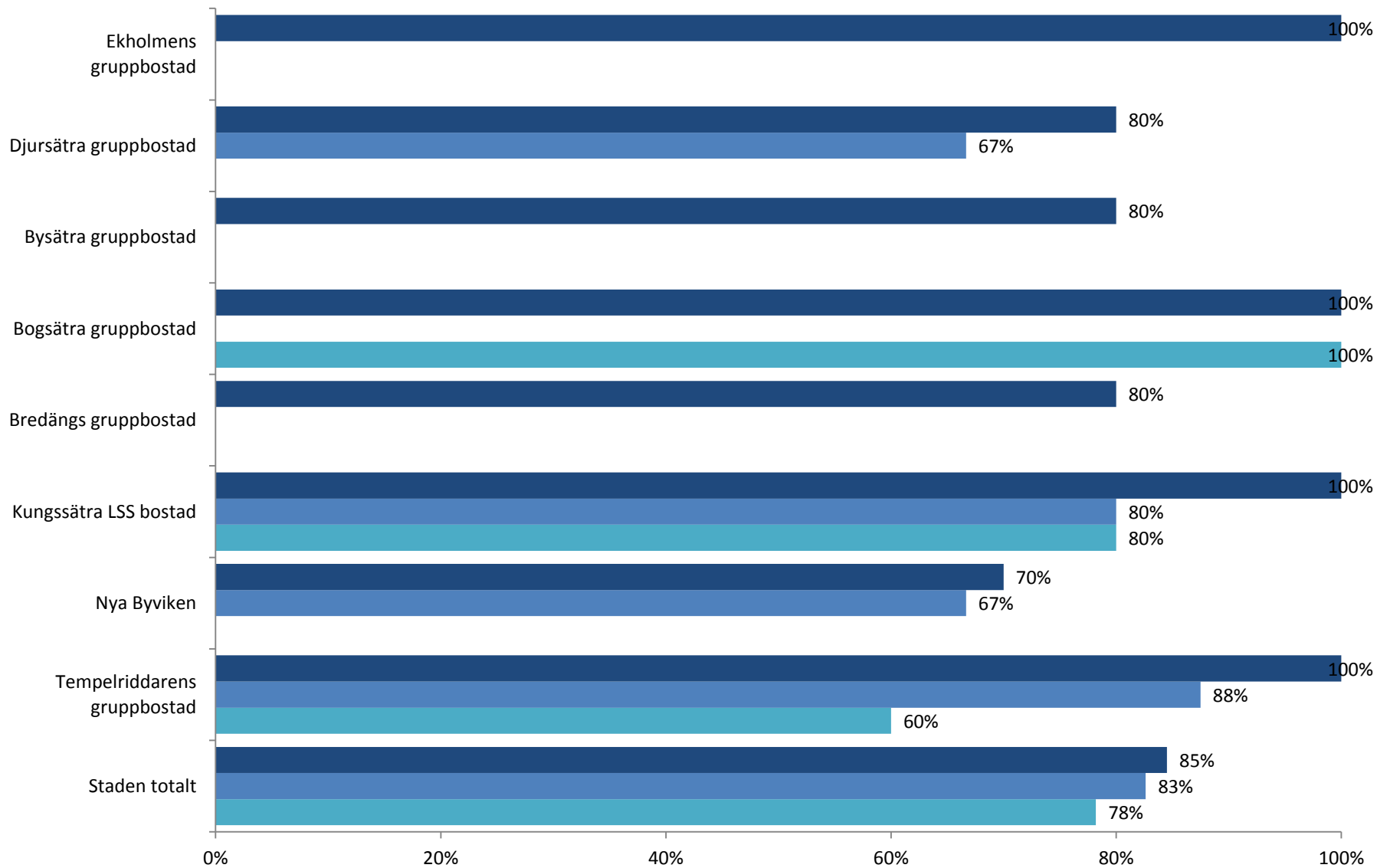


# Trygghet

2015  
2014  
2013



Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det

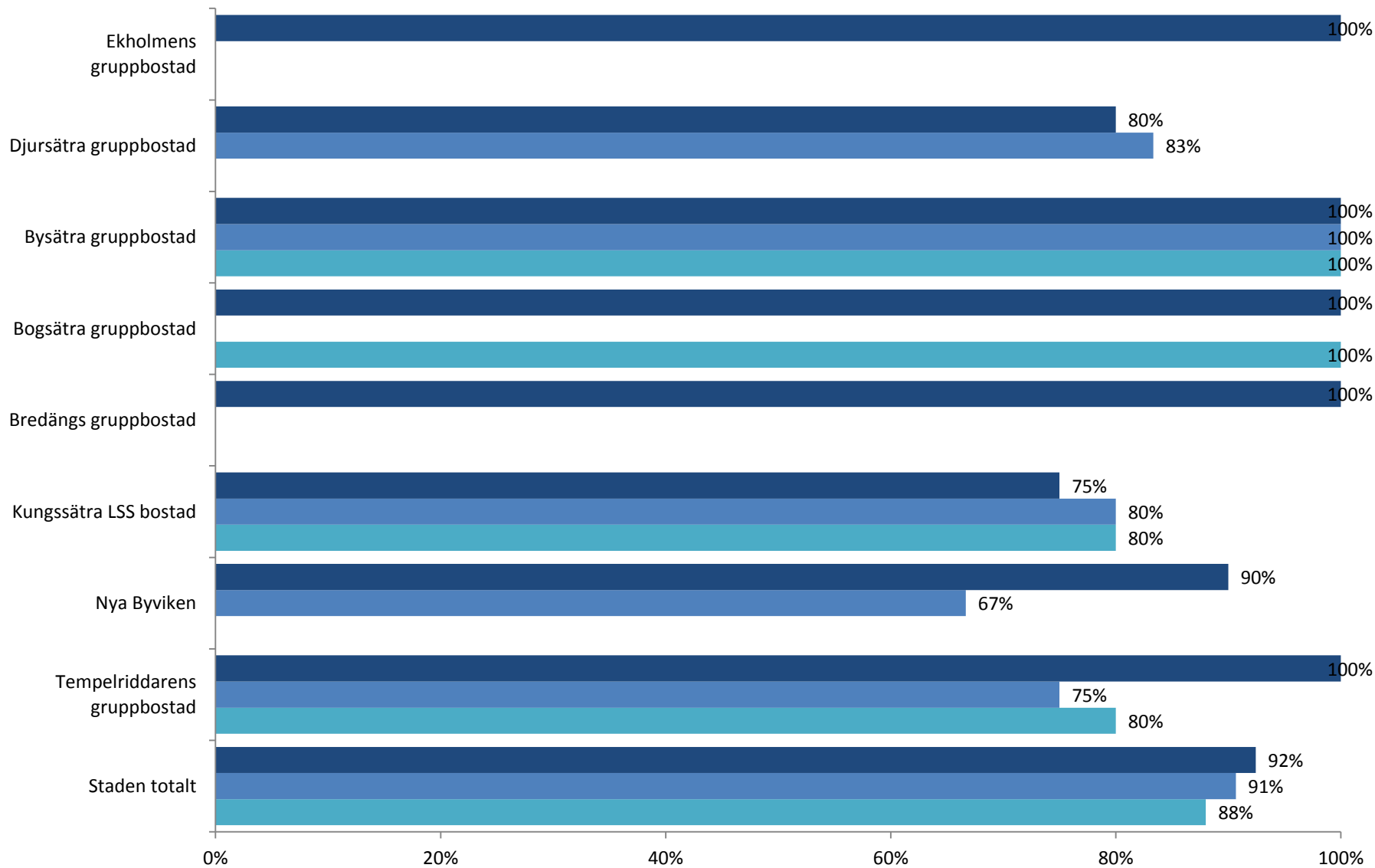


# Trygghet

2015  
2014  
2013



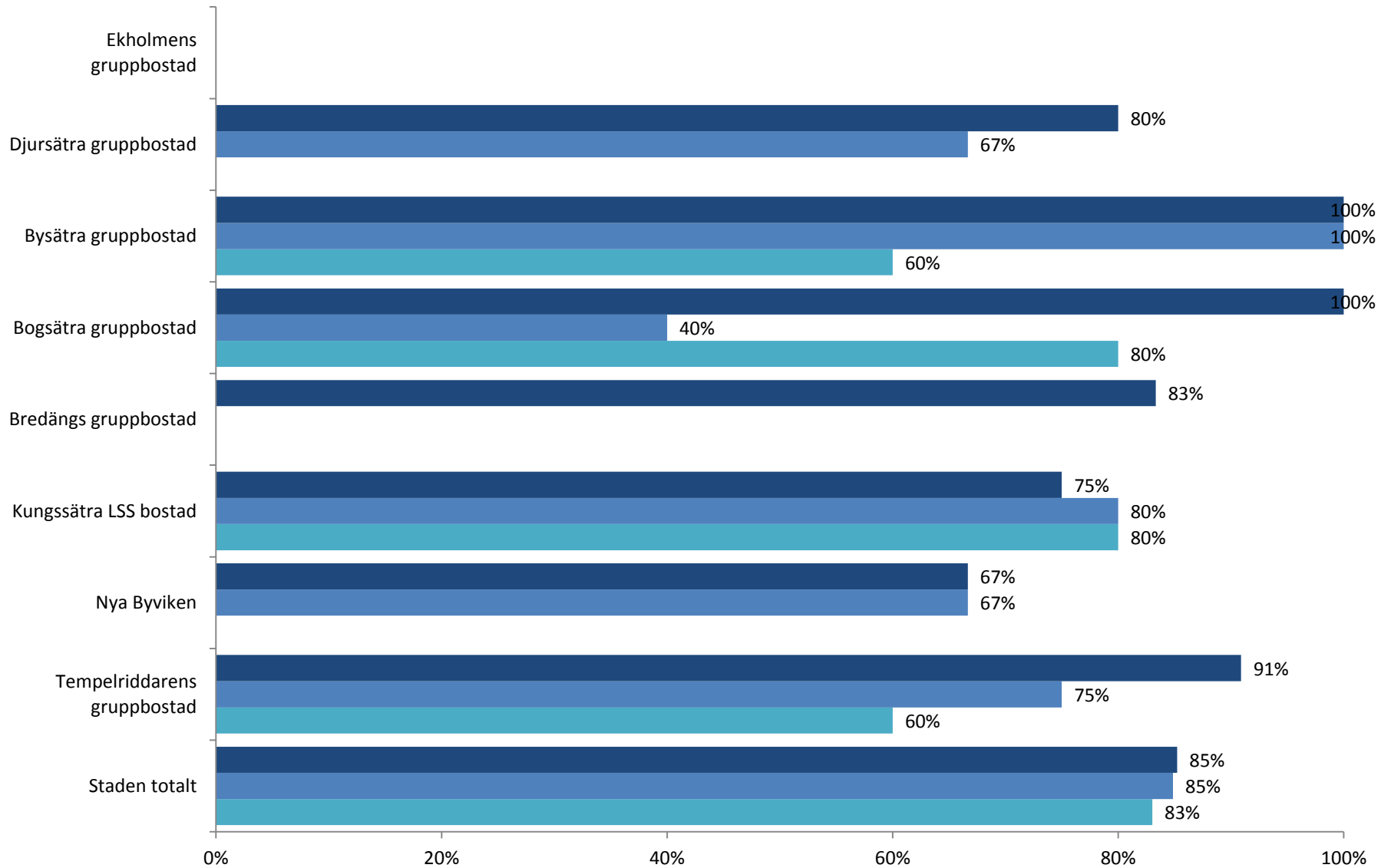
Jag känner mig trygg i min egen lägenhet.



# Trygghet



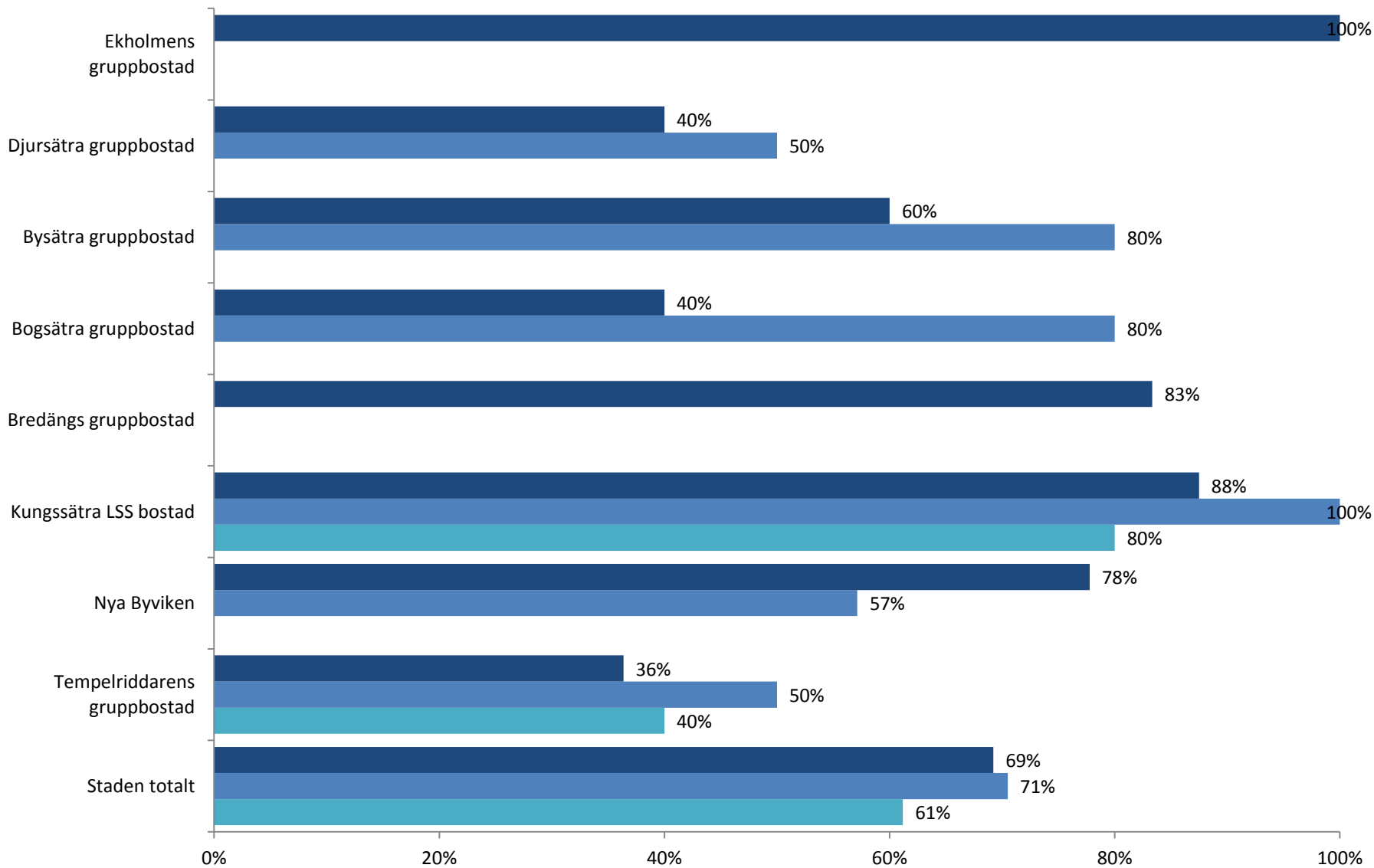
Jag känner mig trygg i gemensamhetsutrymmena.



# Tillgänglighet

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

■ 2015  
■ 2014  
■ 2013

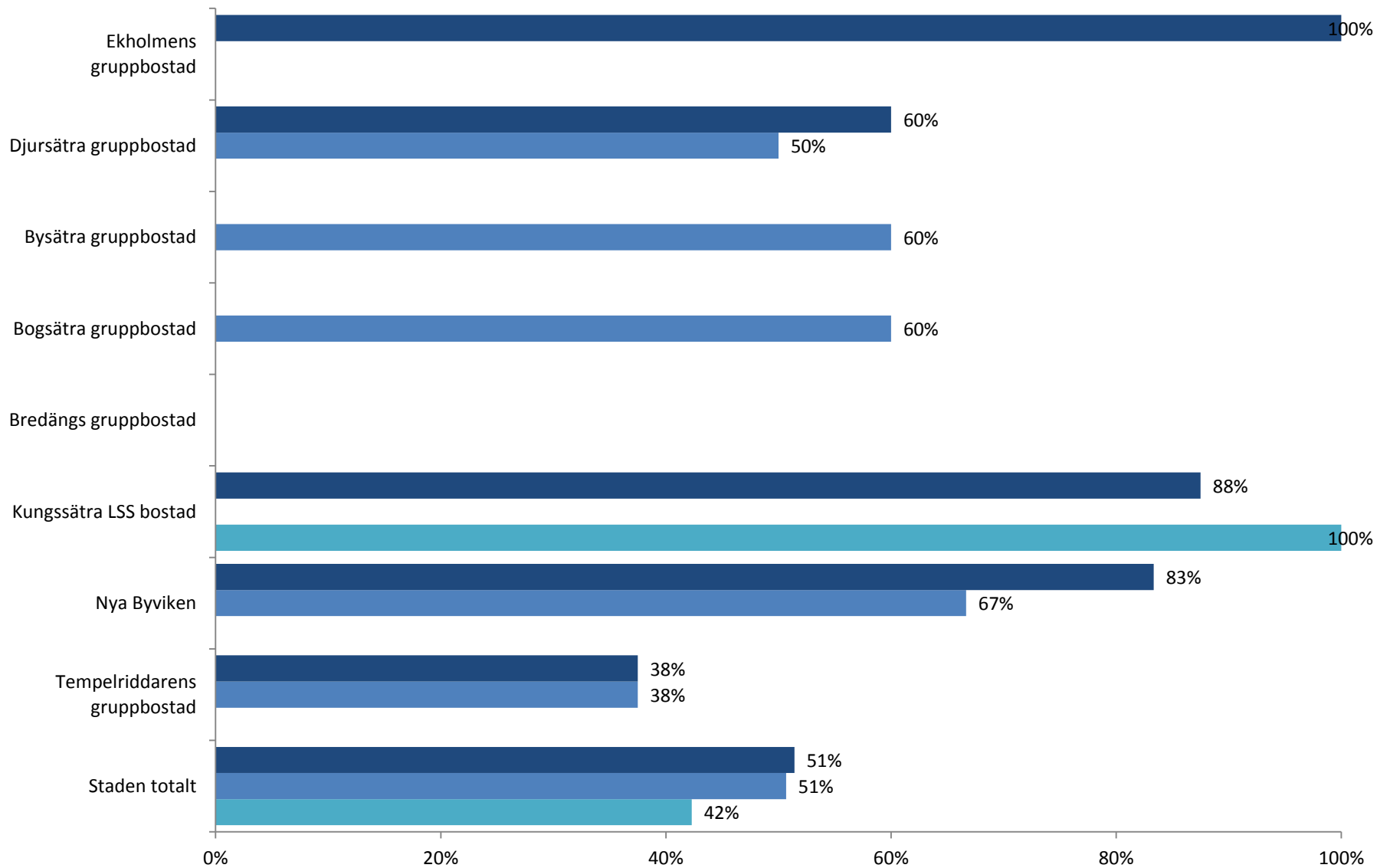


# Tillgänglighet

■ 2015  
■ 2014  
■ 2013



Det är lätt att förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet).

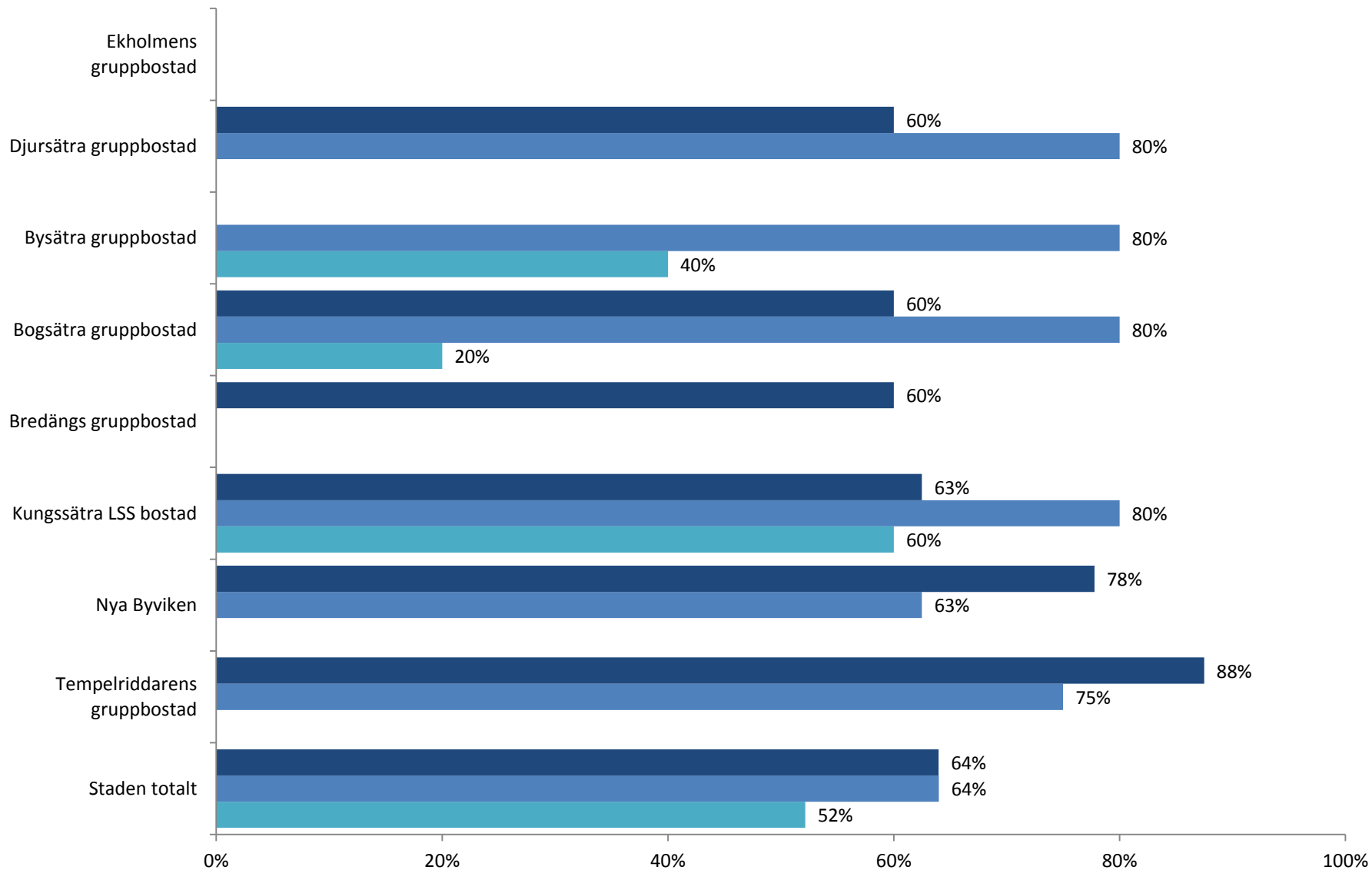




# Möjlighet att välja

■ 2015  
■ 2014  
■ 2013

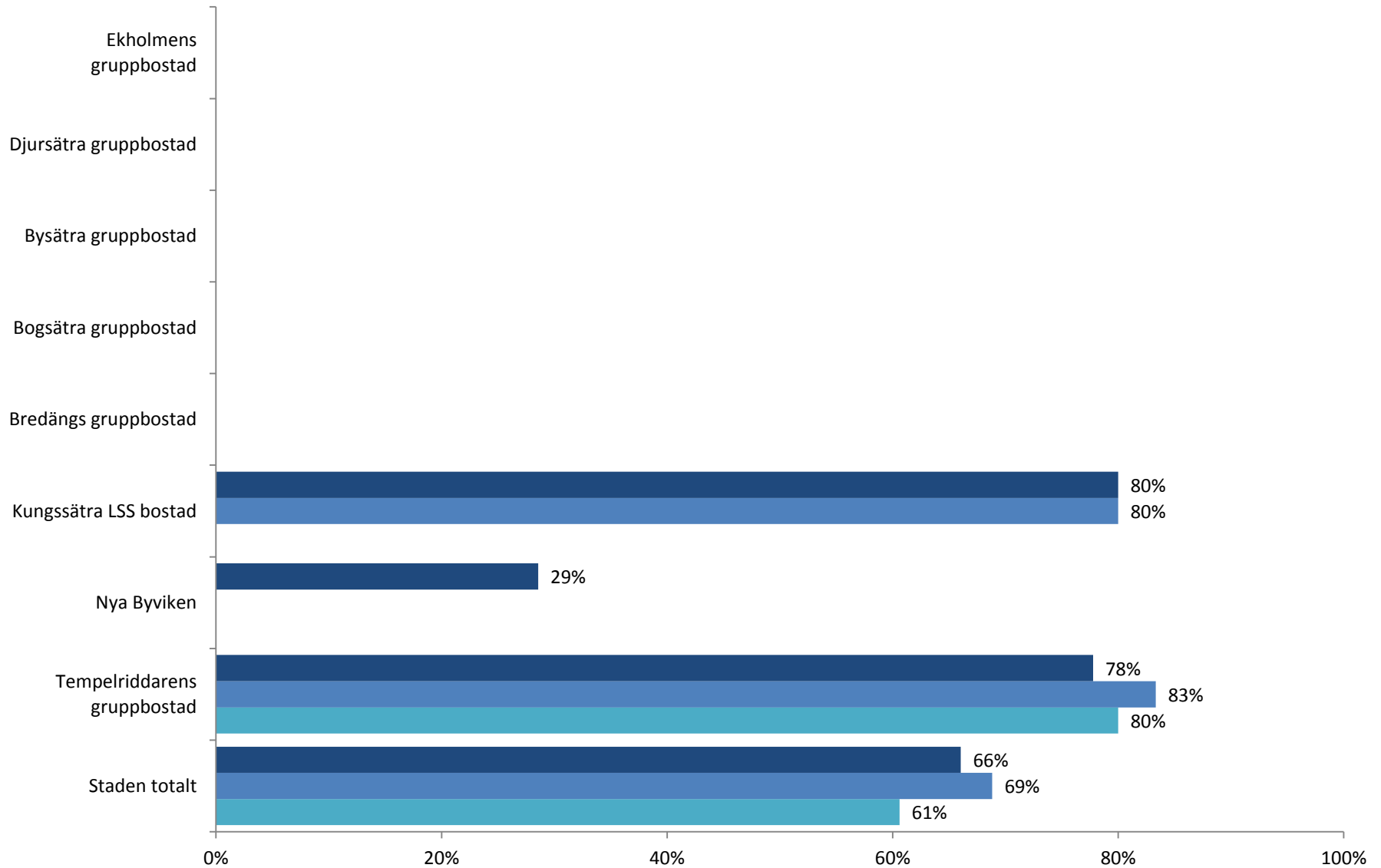
Jag har själv valt mitt boende.



# Bemötande från biståndshandläggaren

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

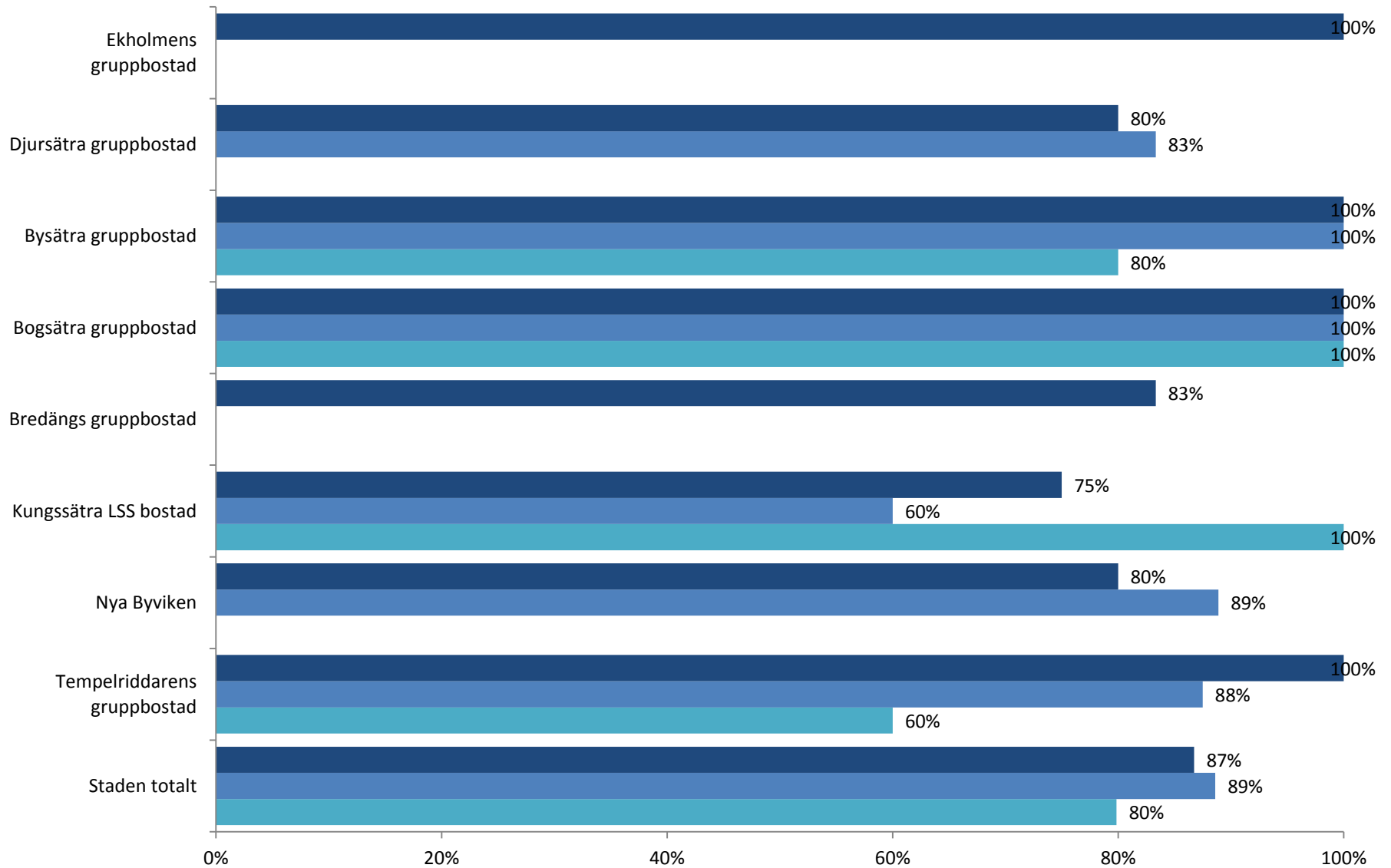
■ 2015  
■ 2014  
■ 2013



# Övrigt



Jag är nöjd med mitt boende.





# Övrigt



Frågorna var enkla att svara på.

