



ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2015

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2015**

Korttidsvistelse



# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
  - Index nöjdhet
  - Andel nöjda
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat per stadsdel
  - Andel nöjda per stadsdel över tid
  - Andel nöjda per stadsdel och regiform



# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskoderna 6430, 6550 och 6555.
- 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 hela staden. 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 staden inkom 311 svar vilket ger en svarsprocent på 49%.
- 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 Stuesson, [daniel.stuesson@enkätfabriken.se](mailto:daniel.stuesson@enkätfabriken.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 något är fel.
3. Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.
4. Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.
5. Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
6. Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
7. Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.
8. Jag vet vem min stödperson är. (Den person som har ansvaret för mig.)
9. Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.
10. Jag trivs med personalen.
11. Jag känner mig trygg i min bostad.
12. Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel).
13. Det är lätt att förstå information från staden (skyltar, broschyrer, internet).
14. Vet du att du har möjlighet att välja boendet?
15. Jag har själv valt mitt boende.
16. Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.
17. Jag är nöjd med mitt korttidsboende
18. Frågorna var enkla att svara på



# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets undersökning ligger på 49 procent.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem påståenden (Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får, Personalen respekterar och lyssnar på mig, Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende, Jag känner mig trygg i min bostad, Jag är nöjd med mitt korttidsboende). Enligt detta index är resultatet oförändrat mot föregående år (84 både 2015 och 2014).

Överlag är resultaten mer positiva än föregående år, förändringarna avseende andelen nöjda är generellt mycket små dock är andelen mycket nöjda högre på en del frågor. Andelen mycket nöjda har exempelvis ökat med åtta procent när det gäller synen på huruvida personalen respekterar och lyssnar på brukarna samt när det gäller synen på huruvida brukarna trivs med personalen.

Däremot har andelen som instämmer minskat när det gäller synen på att brukarna själva har varit med och planerat det stöd (hjälp) dom får (64 procent 2015 jämfört med 78 procent 2014) samt i frågan om att de själva har valt sitt boende (67 procent 2015 att jämföra med 81 procent 2014).

Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna går det att utläsa att Kungsholmen, Östermalm och Skärholmen har det överlag bästa resultatet i undersökningen. Kungsholmen har stadens högsta svarsfrekvens på 65 procent svarande.

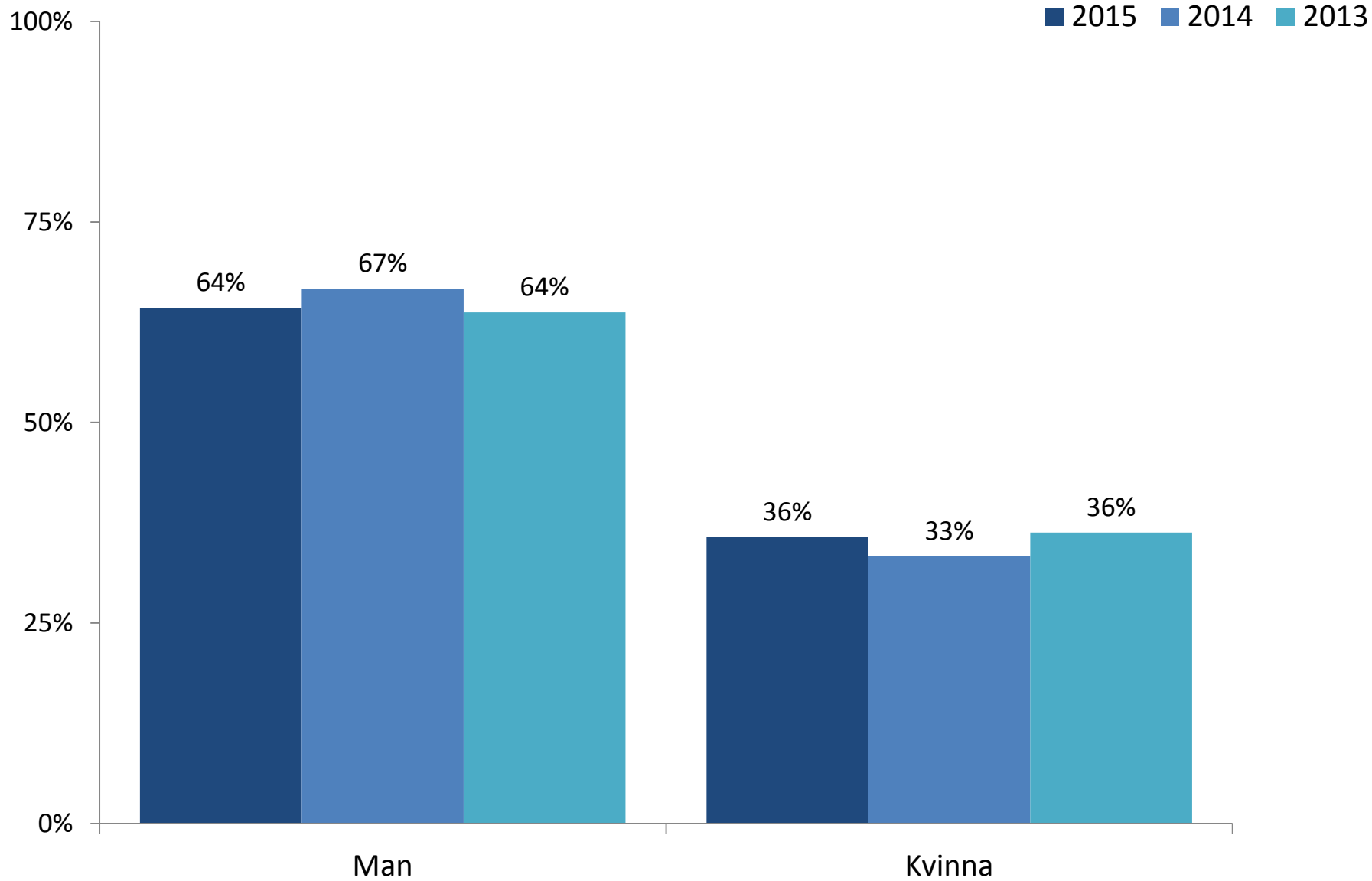


# Svarsfrekvens

	Urval 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015	Antal svar 2013	Svarsfrekvens 2013
Bromma	60	27	45%	40	69%
Enskede-Årsta-Vantör	76	35	46%	50	71%
Farsta	65	31	48%	34	72%
Hägersten-Liljeholmen	70	35	50%	36	63%
Hässelby-Vällingby	77	40	52%	43	63%
Kungsholmen	20	13	65%	16	80%
Norrmalm	32	15	47%	14	56%
Rinkeby-Kista	30	15	50%	21	68%
Skarpnäck	34	15	44%	27	54%
Skärholmen	29	11	38%	17	50%
Socialförvaltningen	1	0	0%	0	
Spånga-Tensta	22	11	50%	20	61%
Södermalm	65	38	58%	46	72%
Ålvsjö	28	13	46%	13	62%
Östermalm	25	12	48%	21	64%
Man	405	200	49%	265	66%
Kvinna	229	111	48%	144	63%
Egen regi	54	26	48%	26	57%
Privat regi	580	285	49%	372	66%
<b>Staden totalt</b>	<b>634</b>	<b>311</b>	<b>49%</b>	<b>398</b>	<b>65%</b>



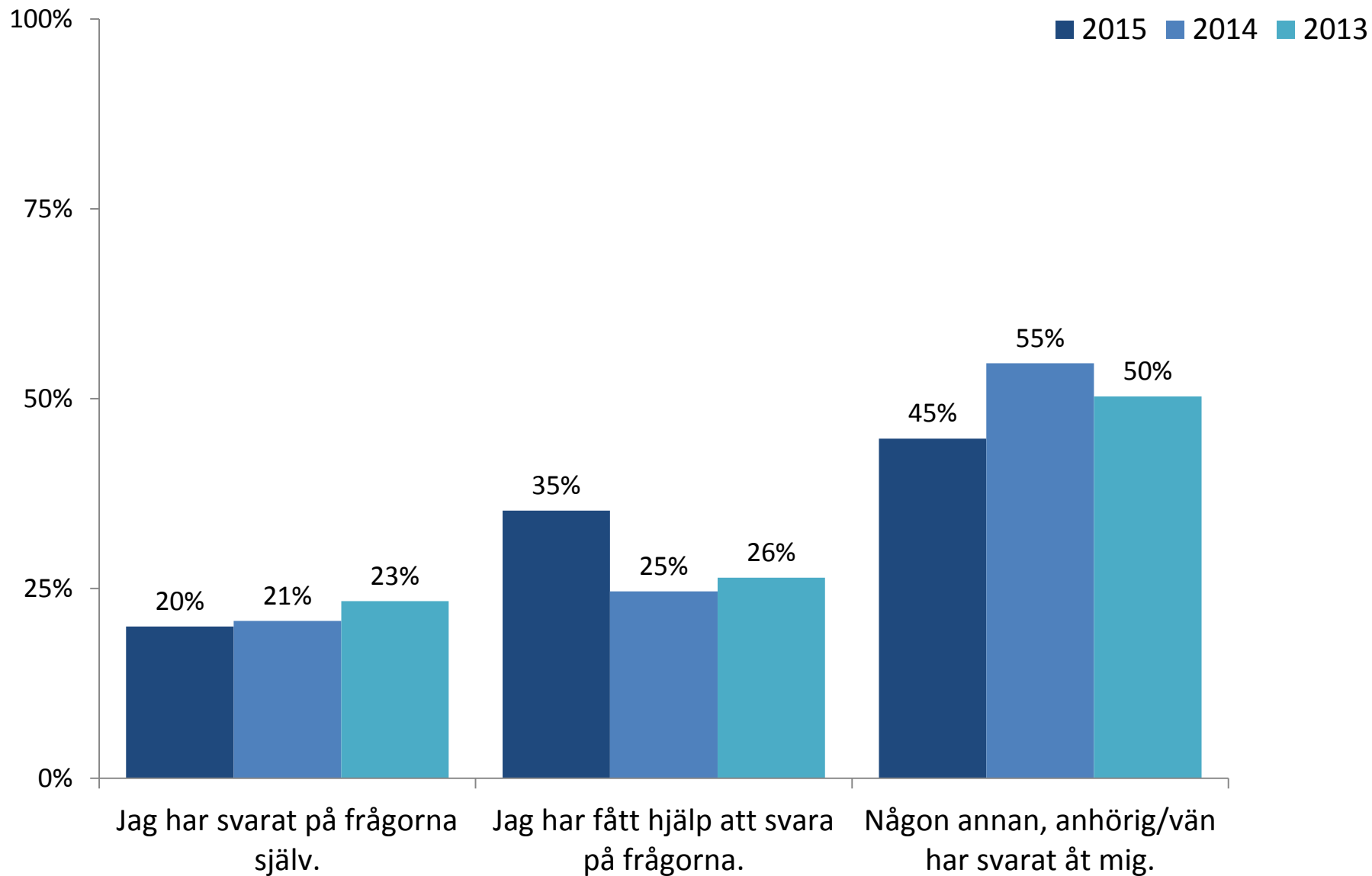
# Kön







## Vem har svarat på de här frågorna?





# Resultat

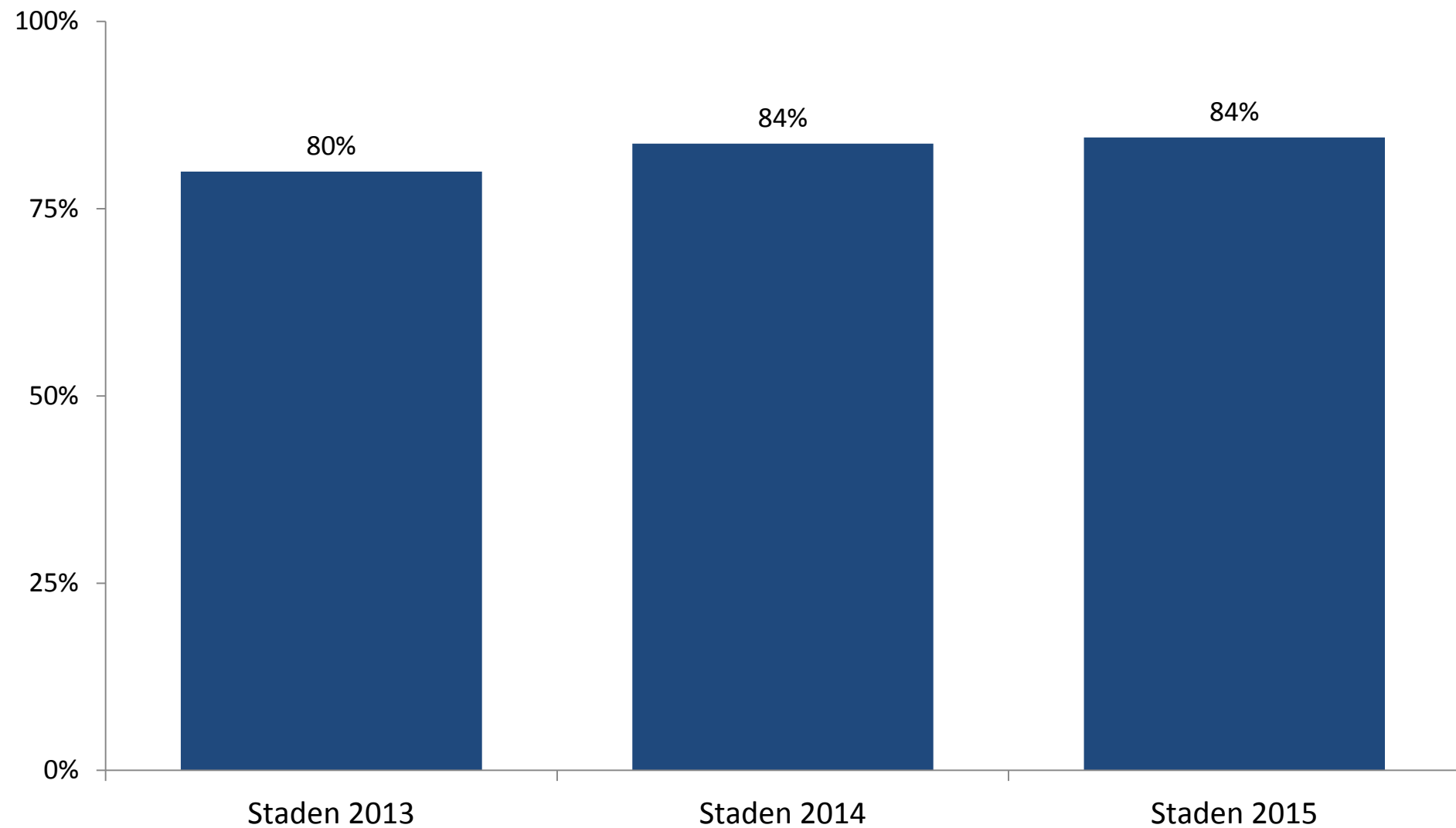


## Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena  
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.  
Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.  
Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.  
Jag känner mig trygg i min bostad.  
Jag är nöjd med mitt korttidsboende  
Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet



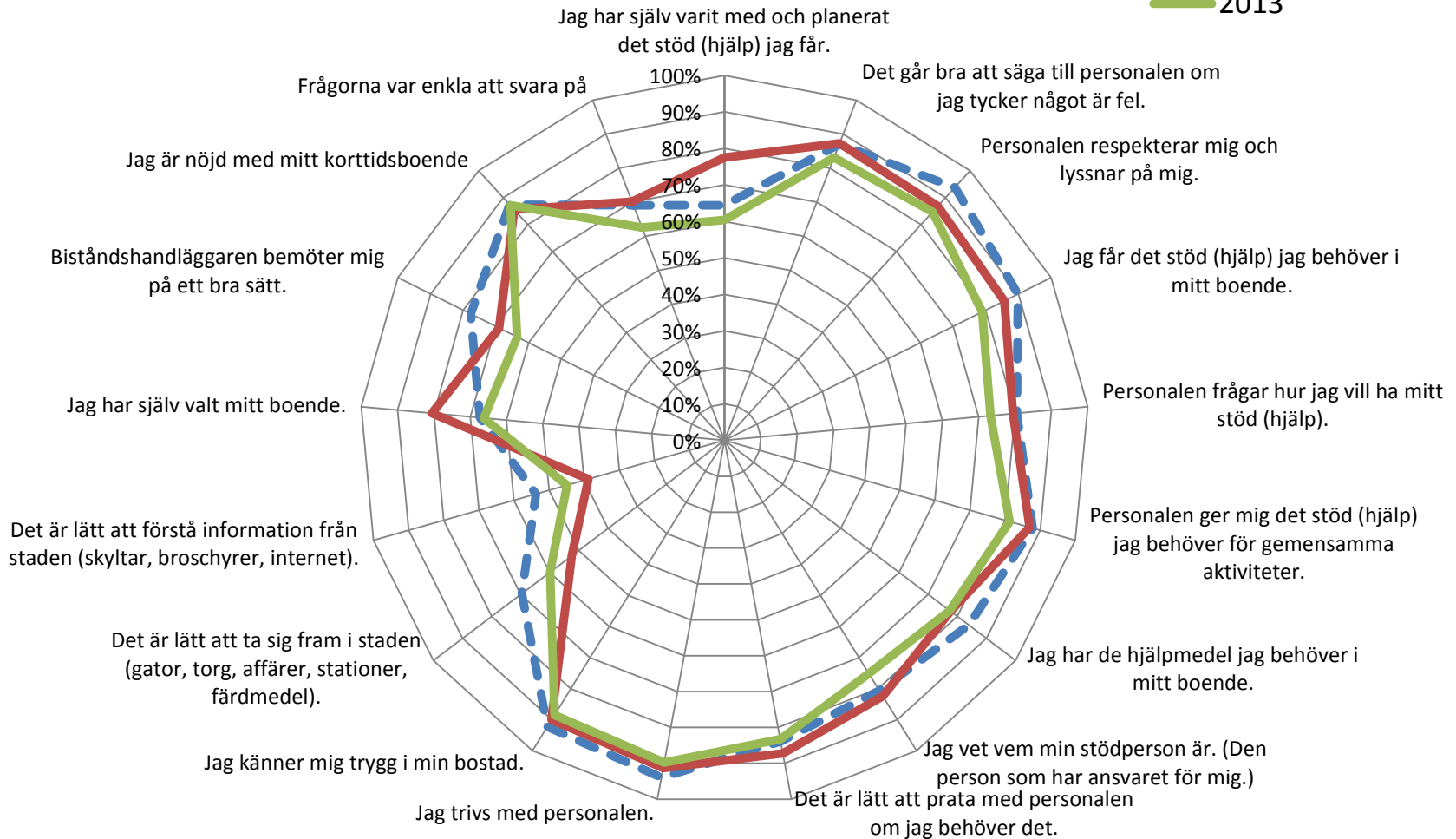


# Andel nöjda



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

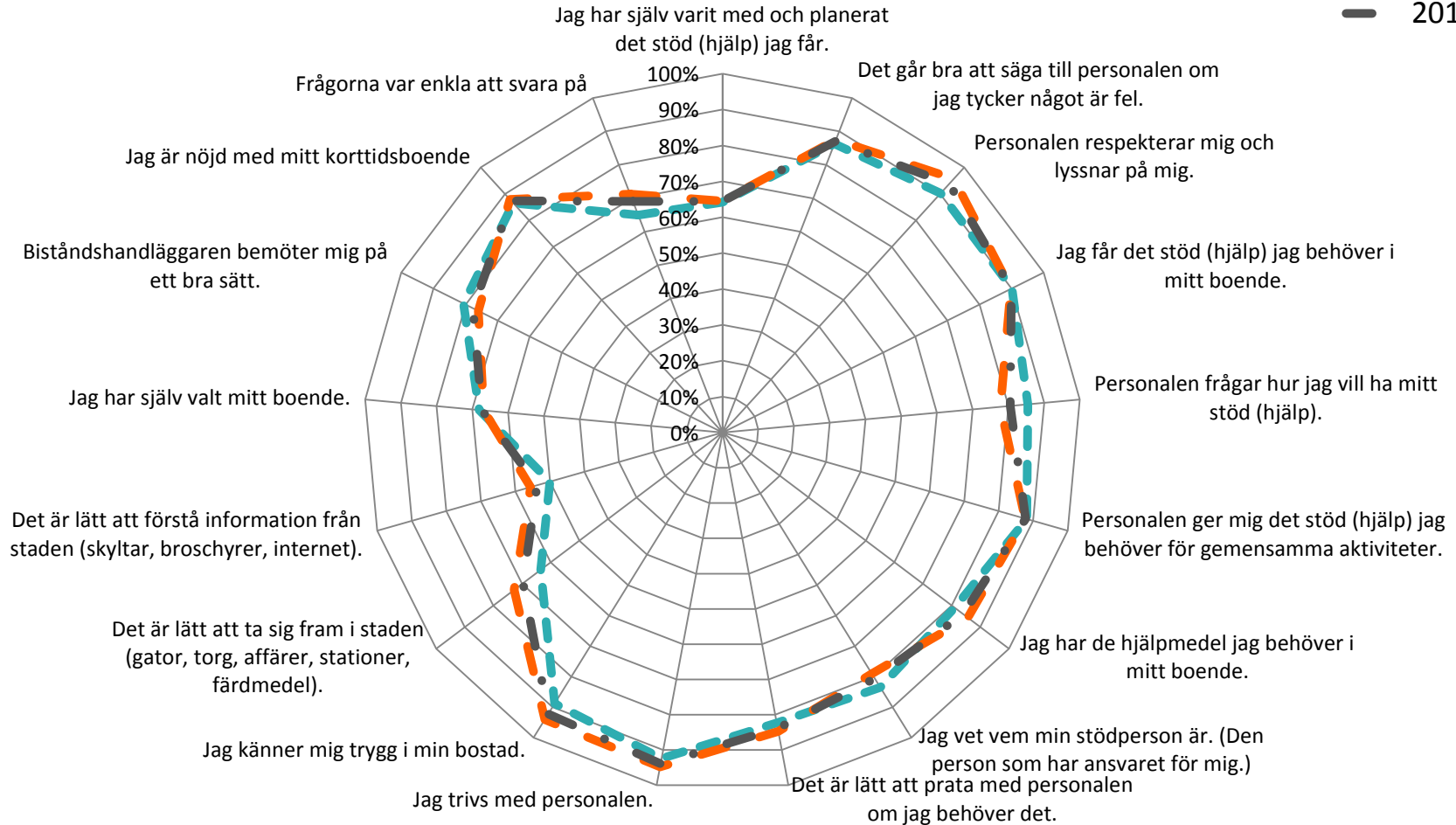
— 2015  
— 2014  
— 2013





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

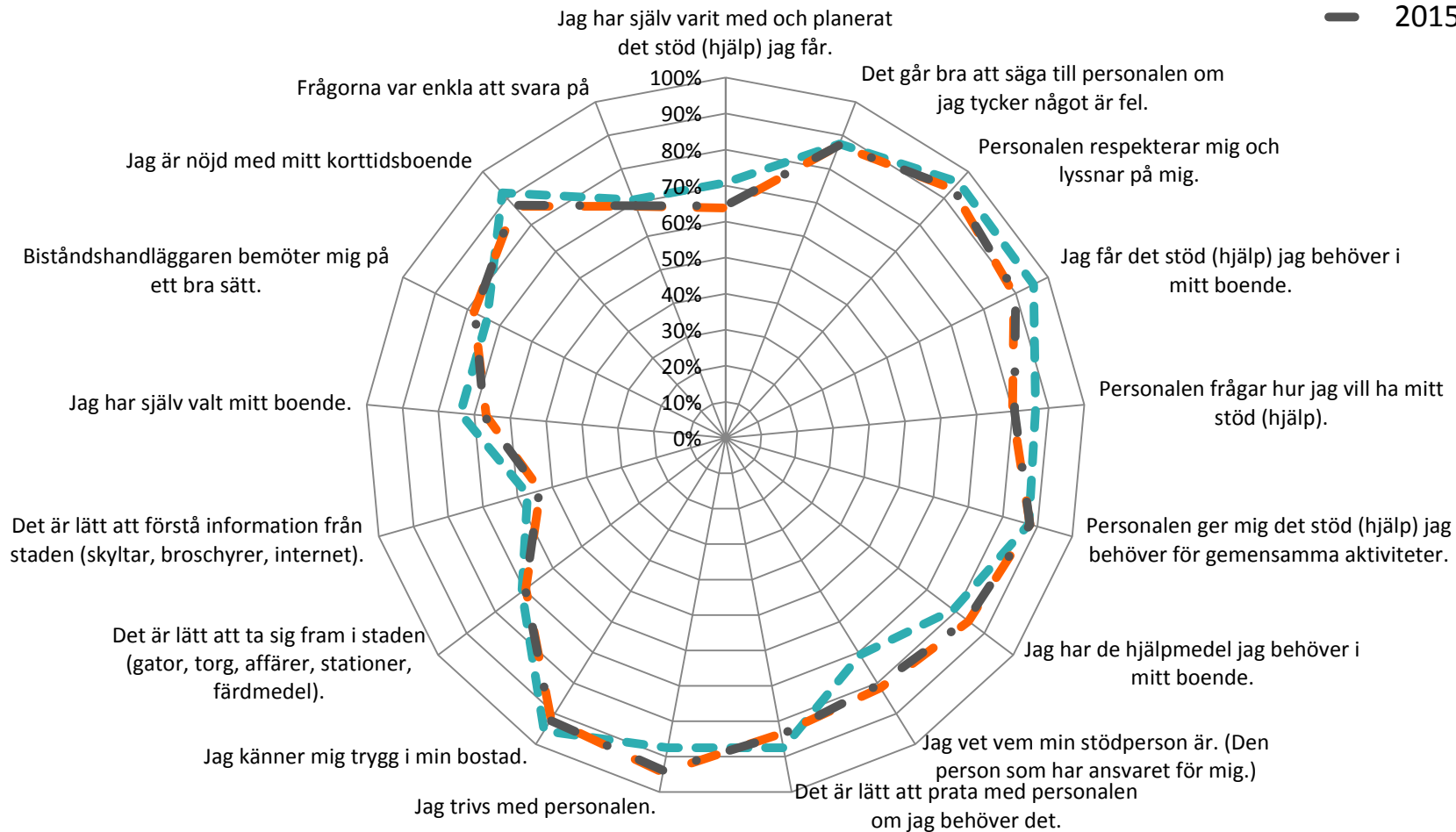
- Kvinna
- Man
- 2015





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

- Egen regi
- Privat regi
- 2015

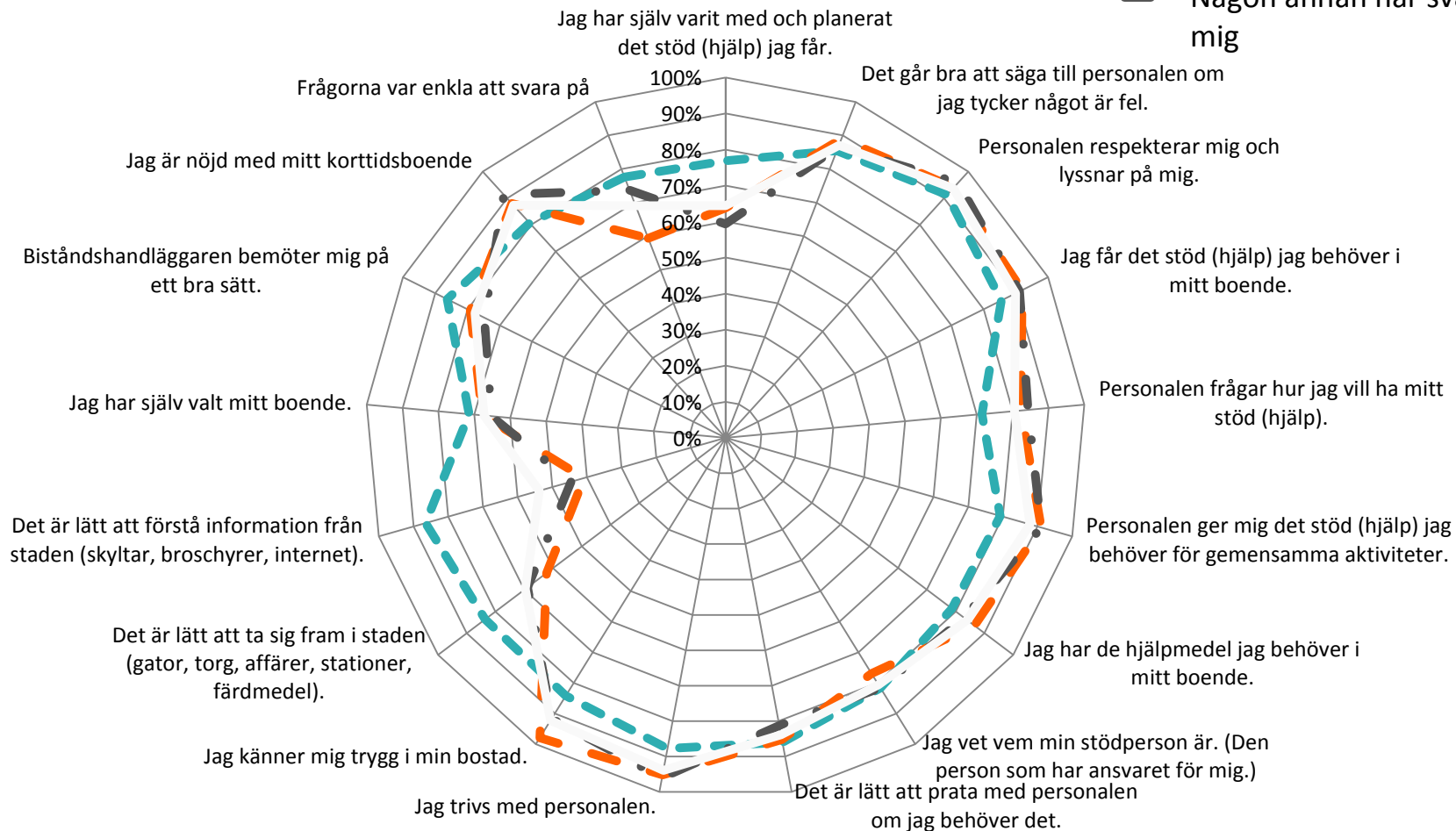






# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

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



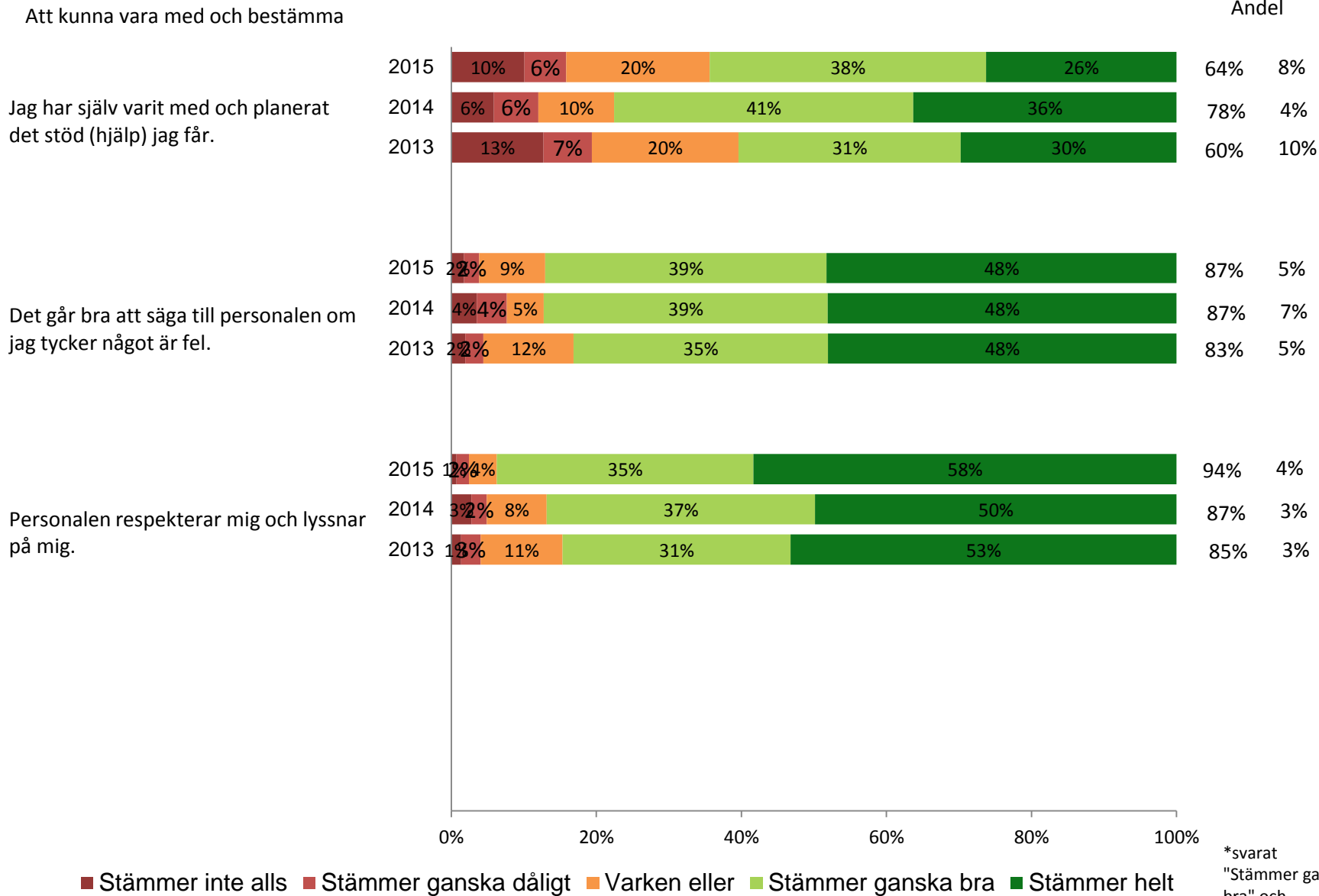


# Resultat per fråga över tid



# Staden per år

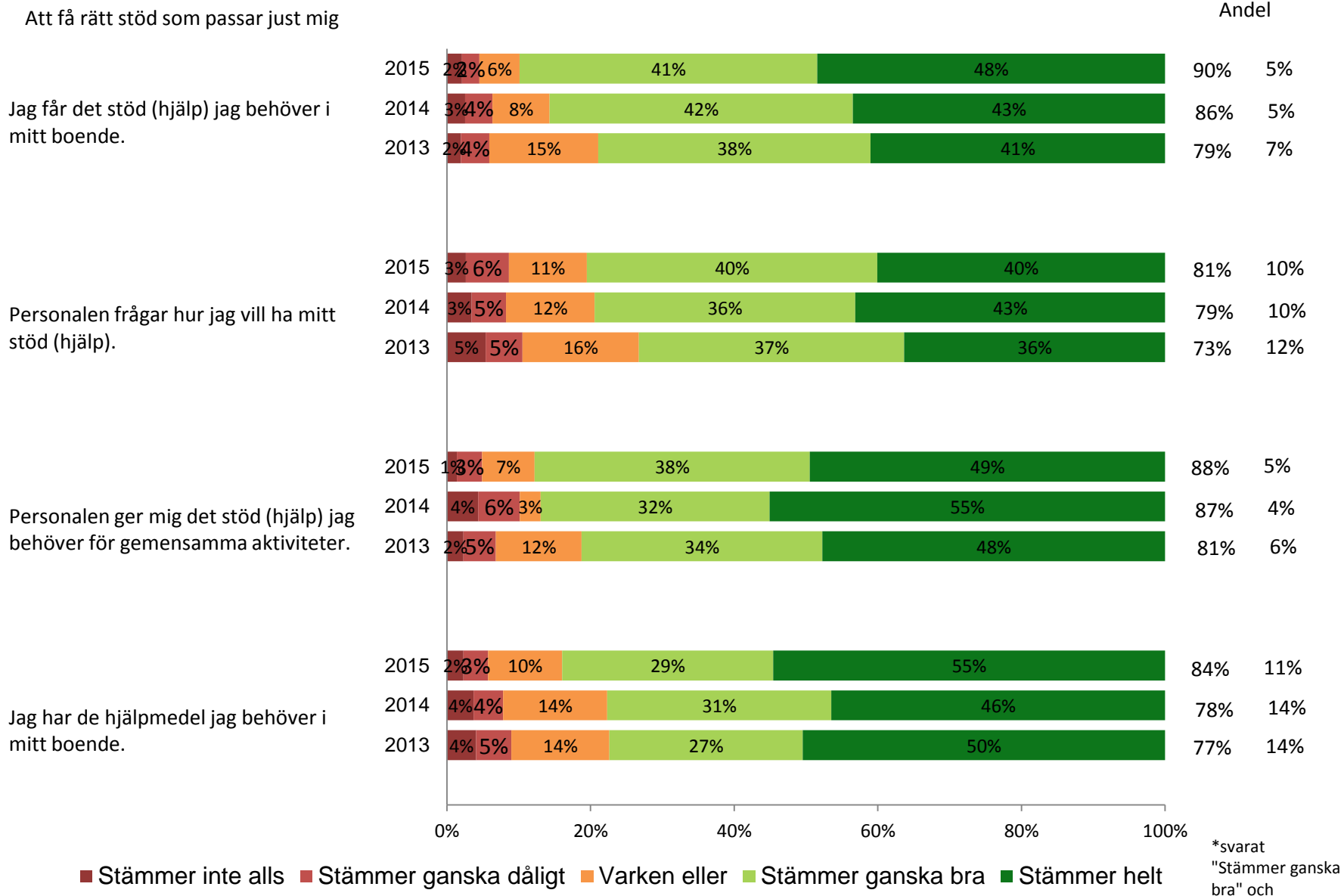
Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per år



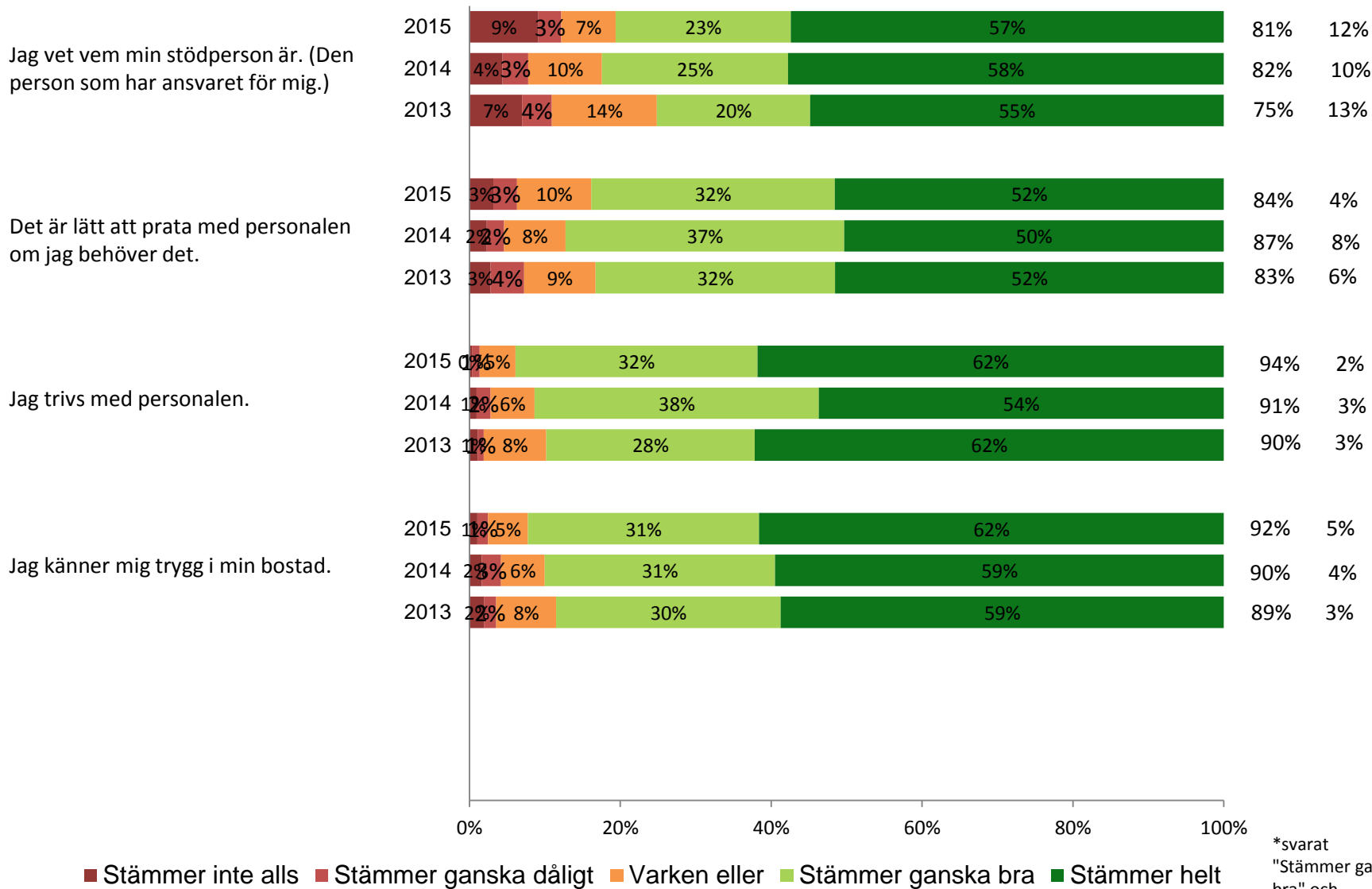
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per år

## Trygghet

Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

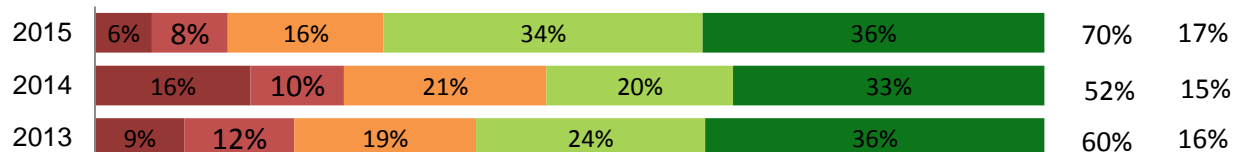


## Staden per år

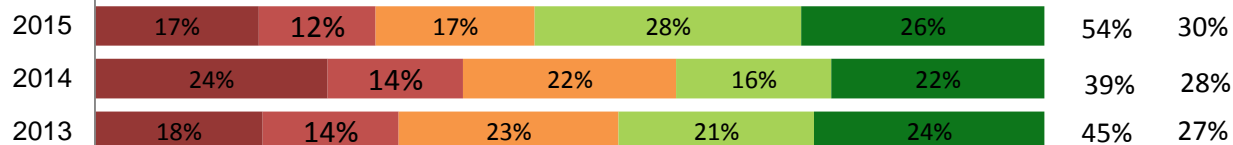
Tillgänglighet

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).

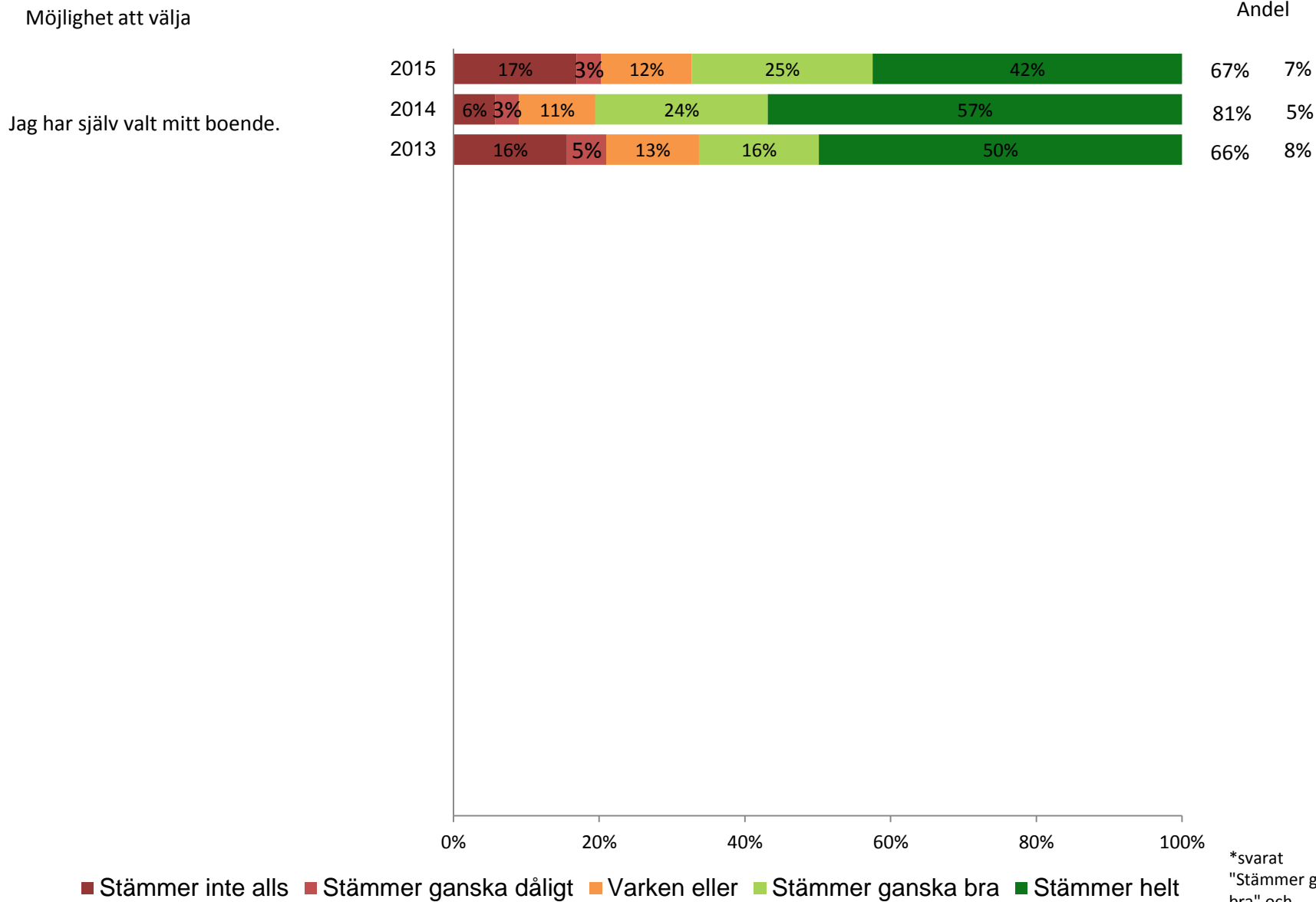


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per år



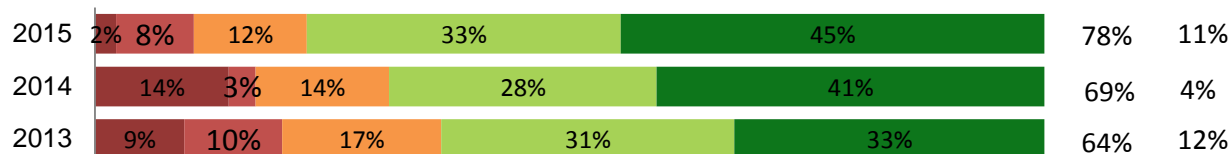


## Staden per år

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.



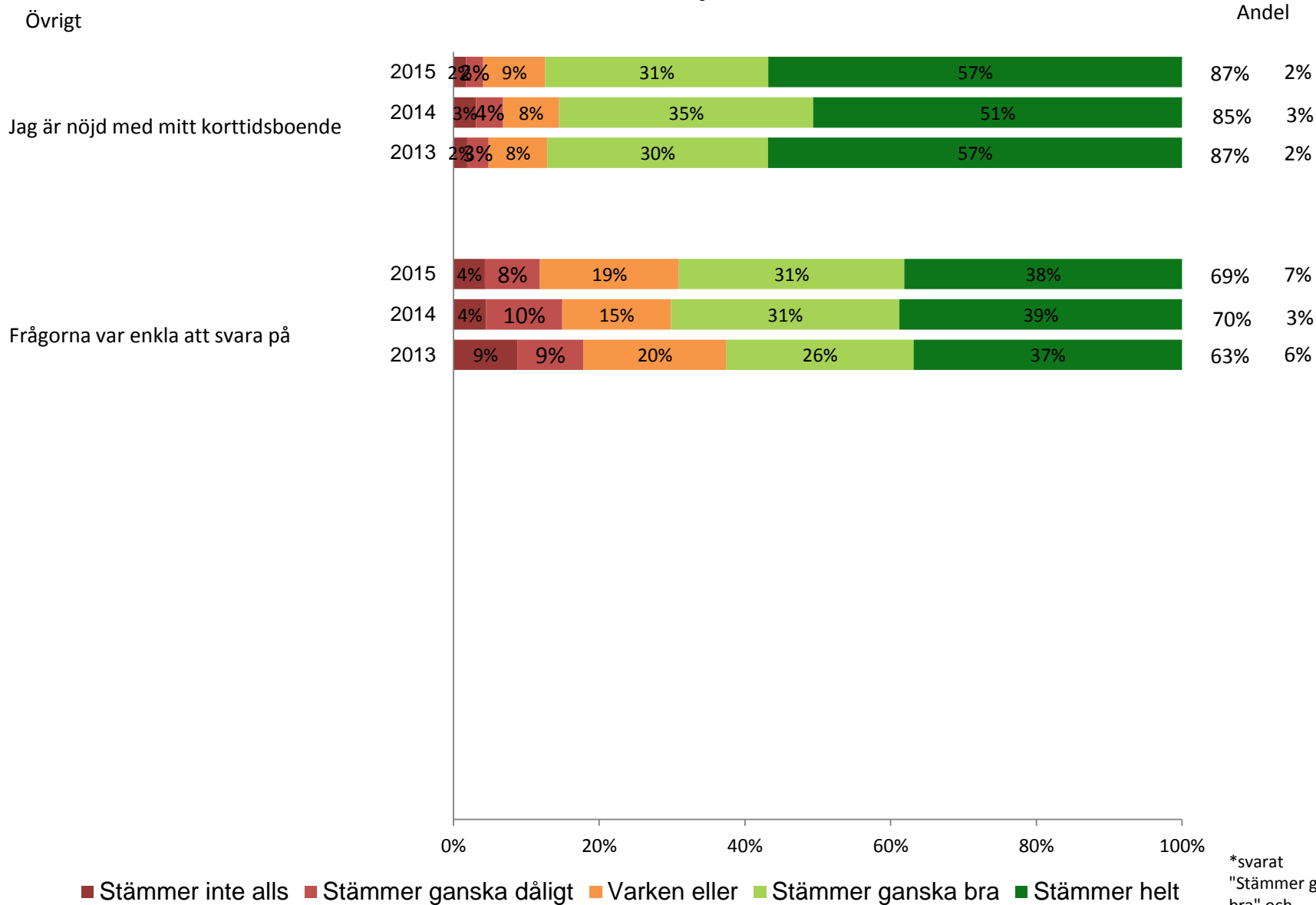
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och





## Staden per år

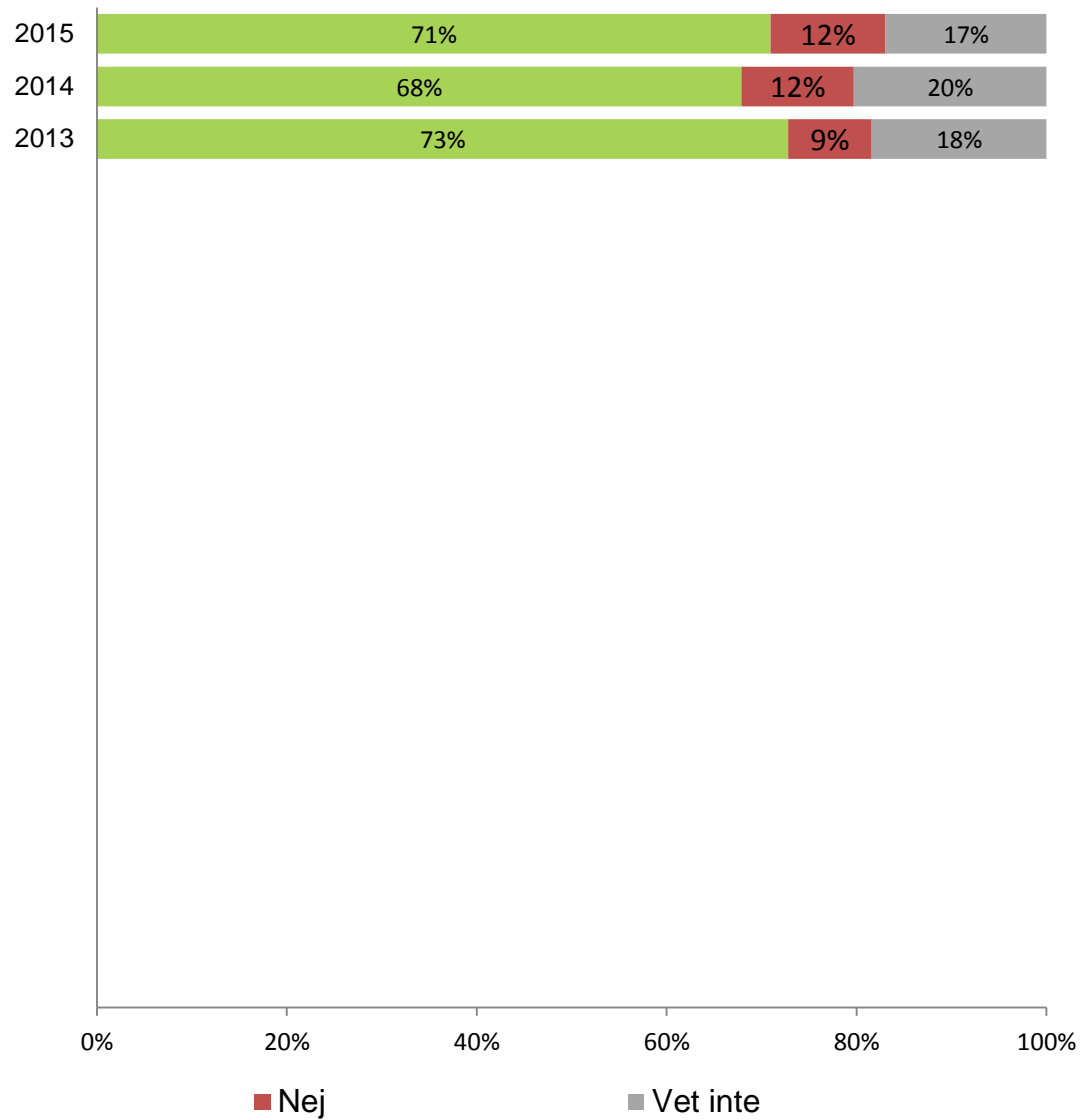




## Staden per år

Kännedom om möjlighet att välja

Vet du att du har möjlighet att välja boendet?





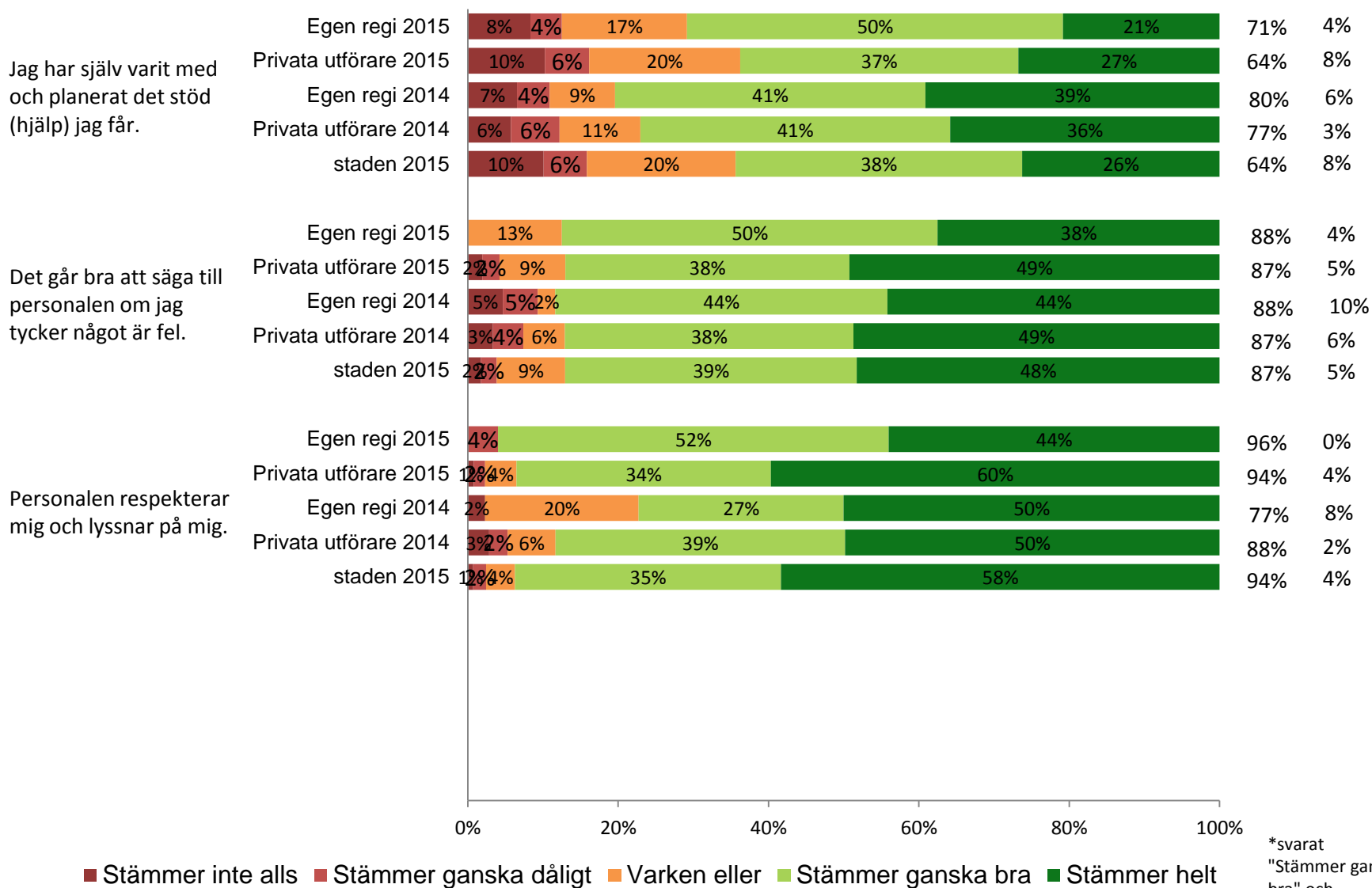
# Resultat per regiform



# Staden per regiform

Att kunna vara med och bestämma

Andel



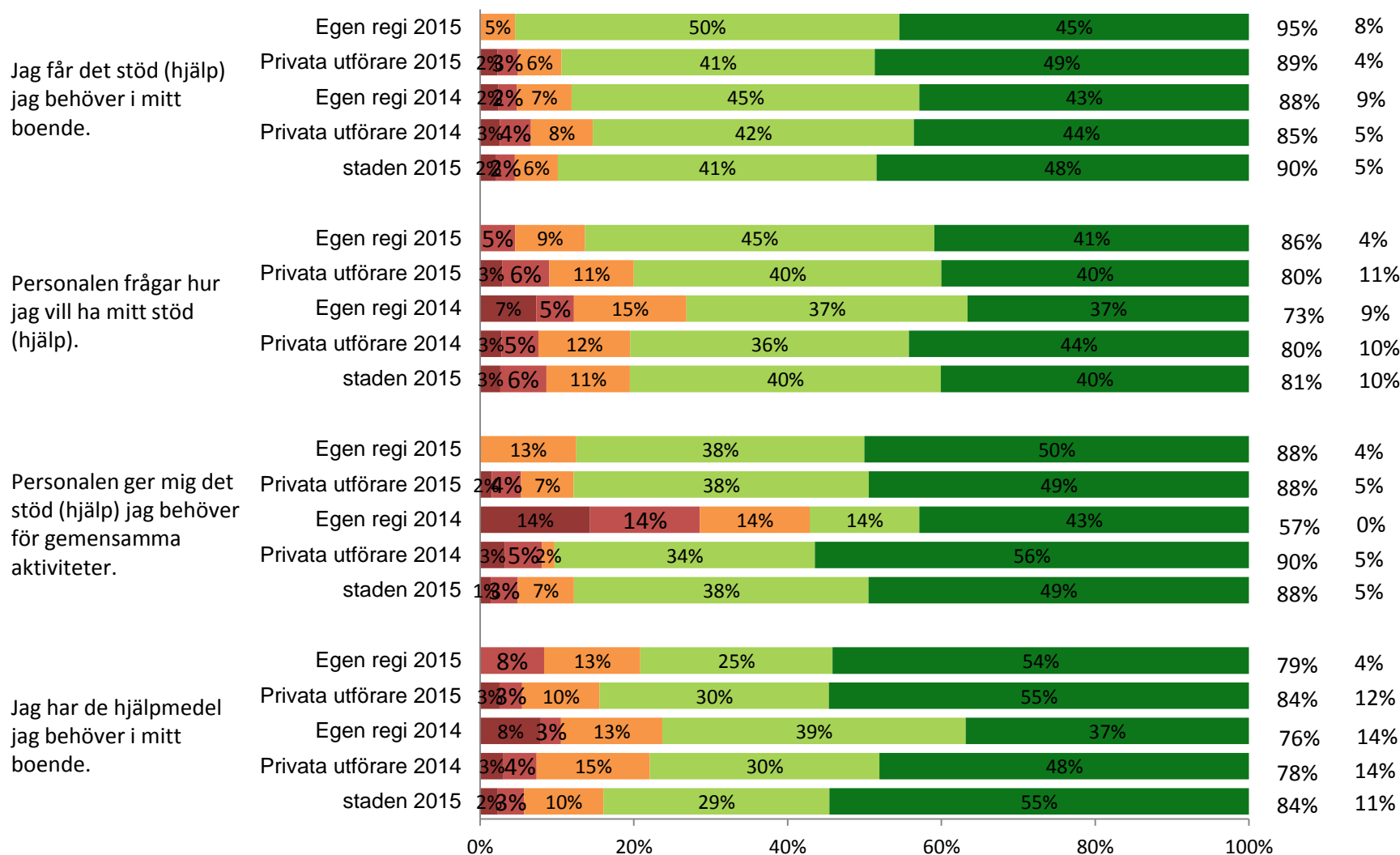
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden 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

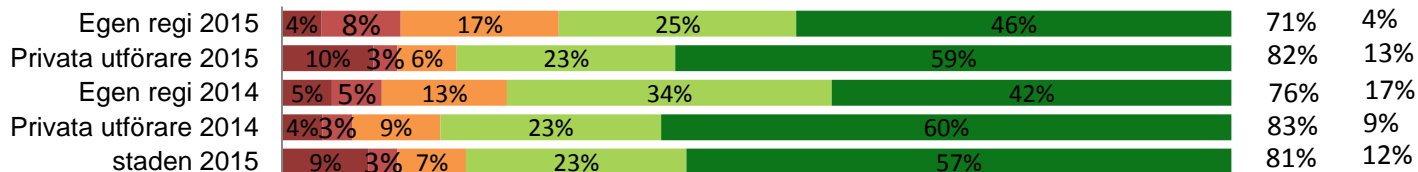


# Staden per regiform

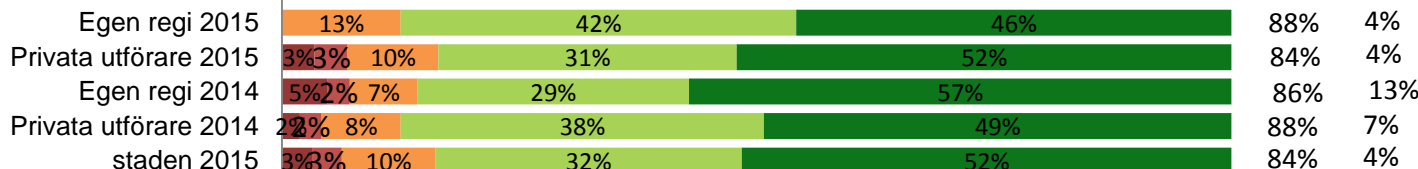
Trygghet

Andel

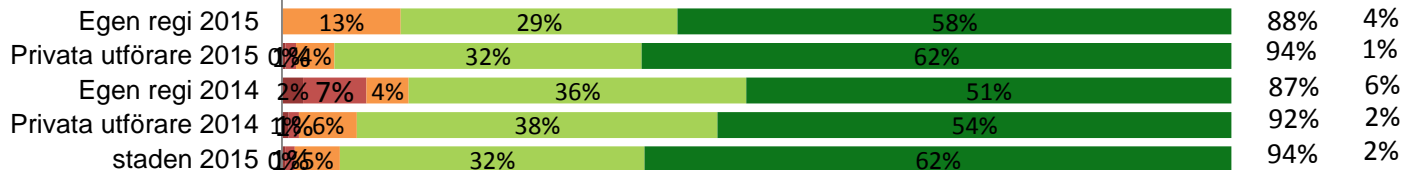
Jag vet vem min stödperson är. (Den person som har ansvaret för mig.)



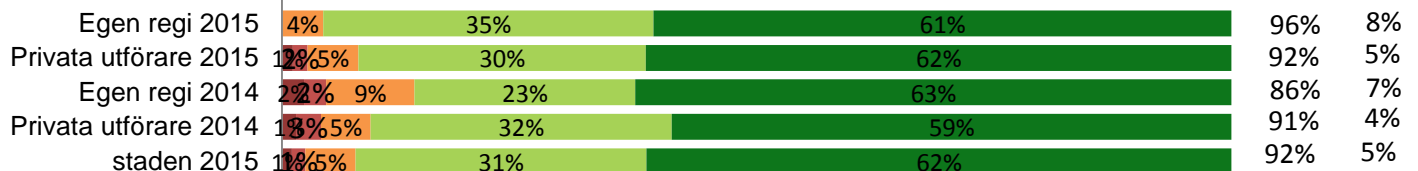
Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.



Jag trivs med personalen.



Jag känner mig trygg i min bostad.



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

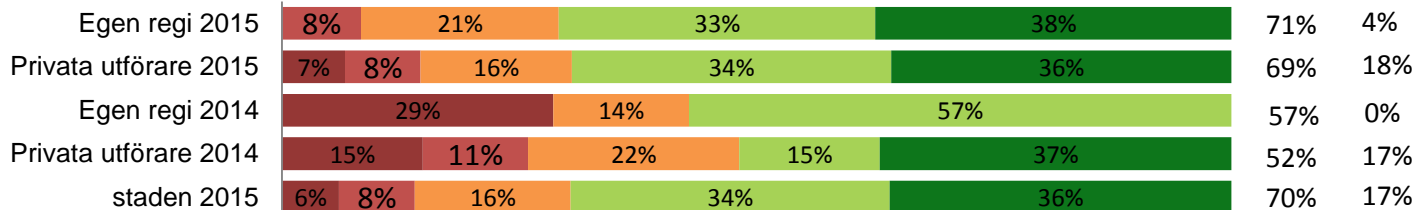


# Staden per regiform

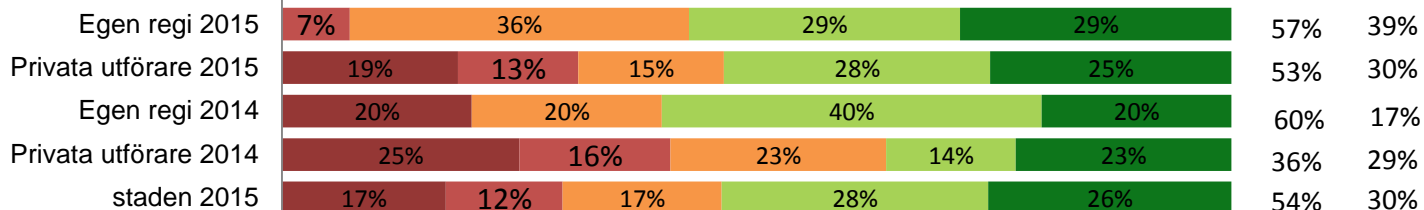
Tillgänglighet

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).

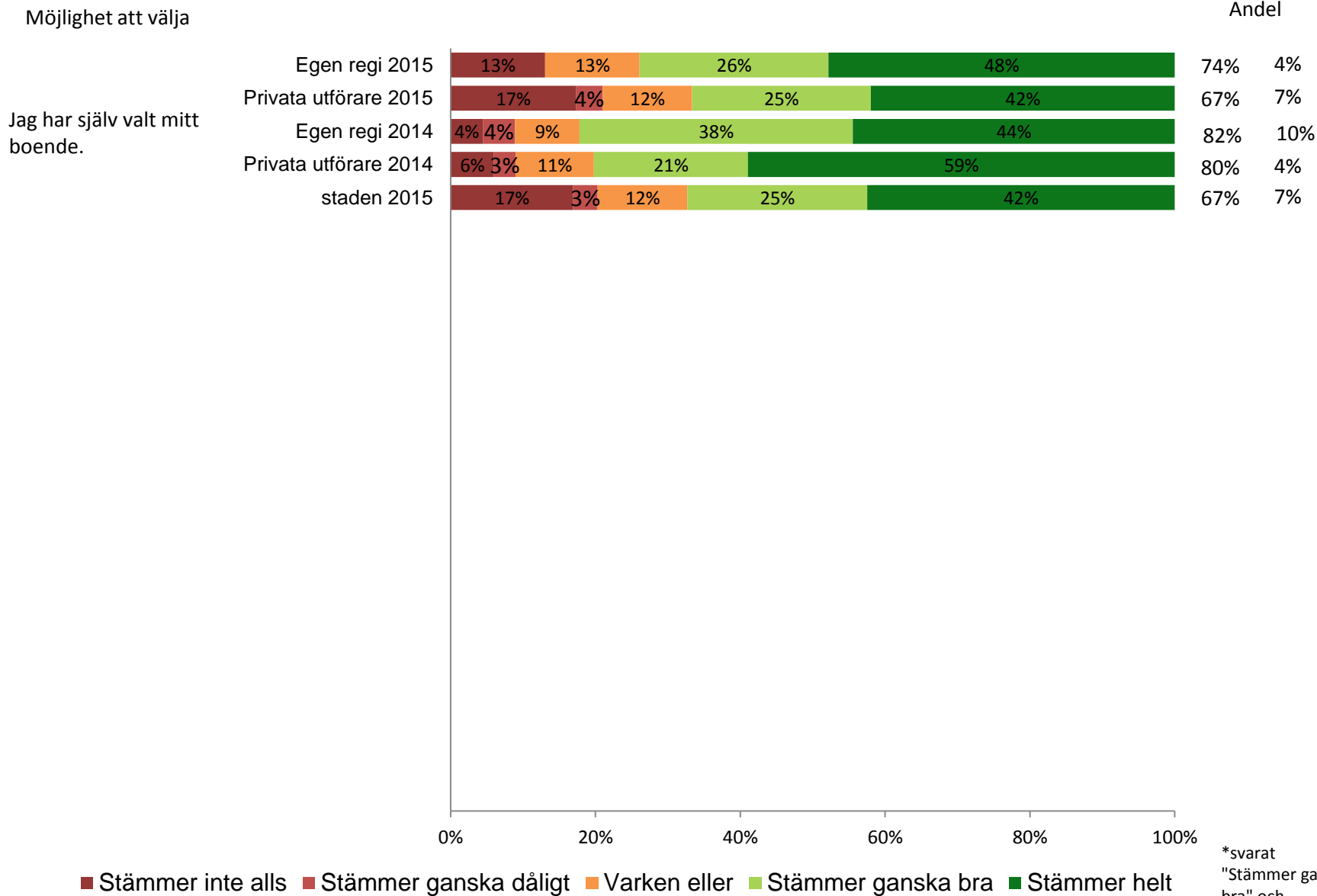


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per regiform



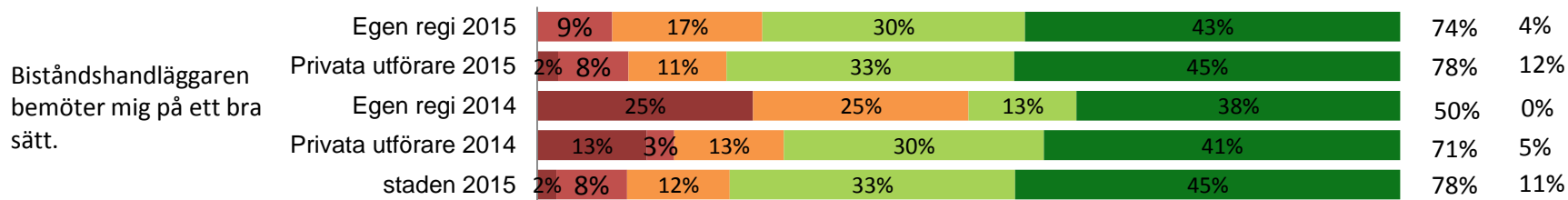




## Staden per regiform

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel



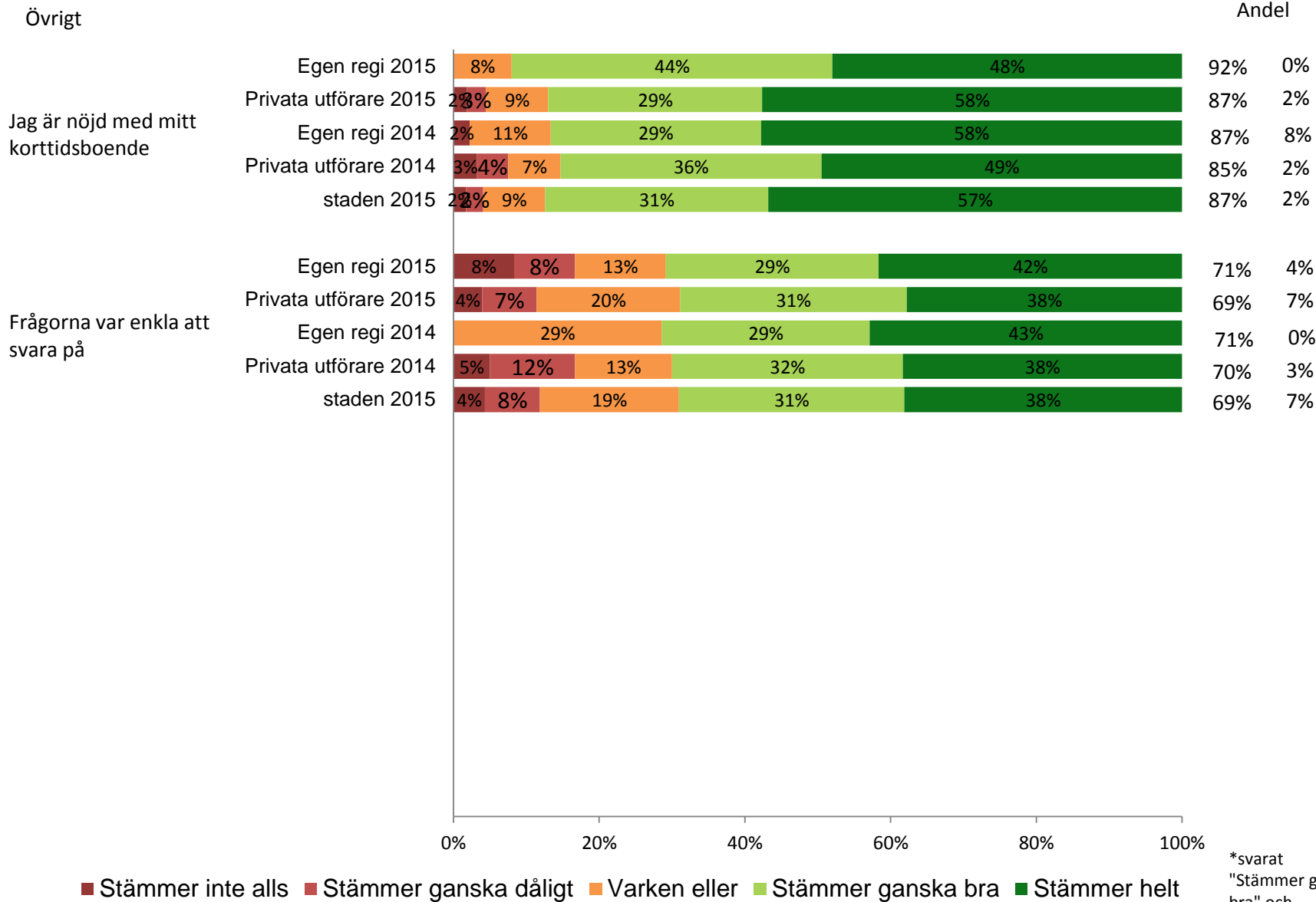
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



# Staden per regiform

Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

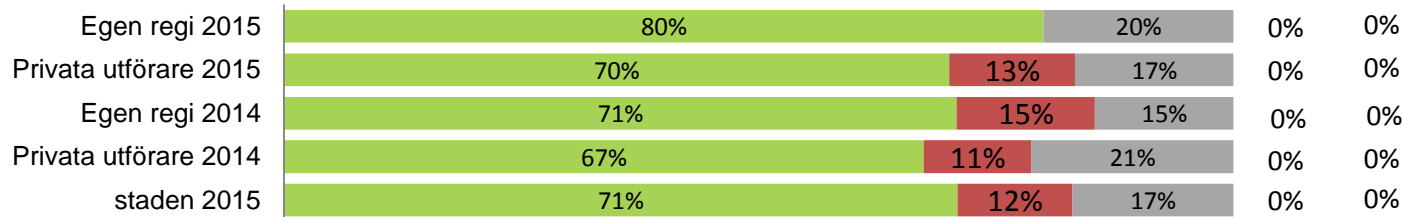


## Staden per regiform

Kännedom om möjlighet att välja

Andel

Vet du att du har  
möjlighet att välja  
boendet?



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

■ Ja

■ Nej

■ Vet inte

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



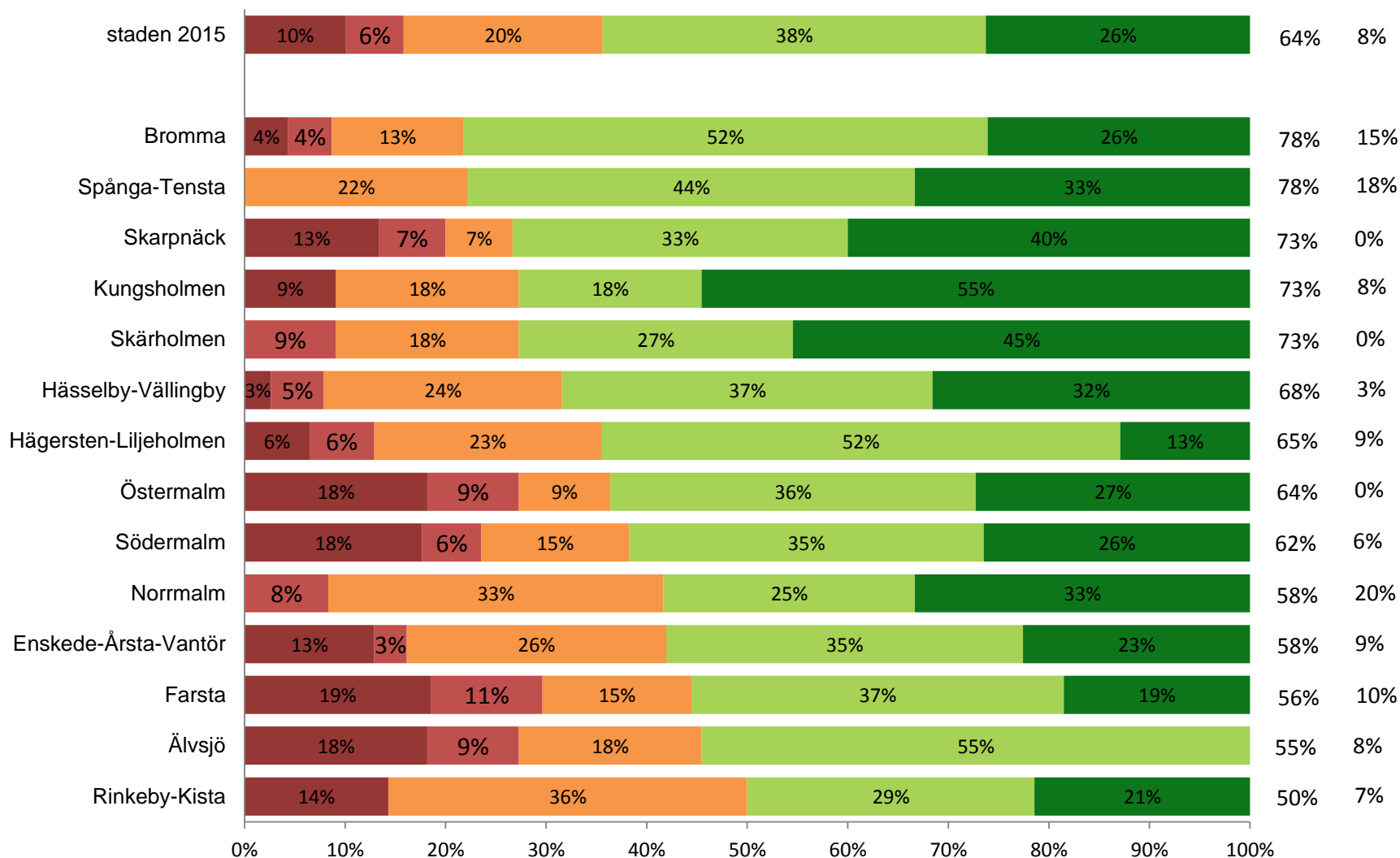
# Resultat per stadsdel



# Att kunna vara med och bestämma

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

Andel



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

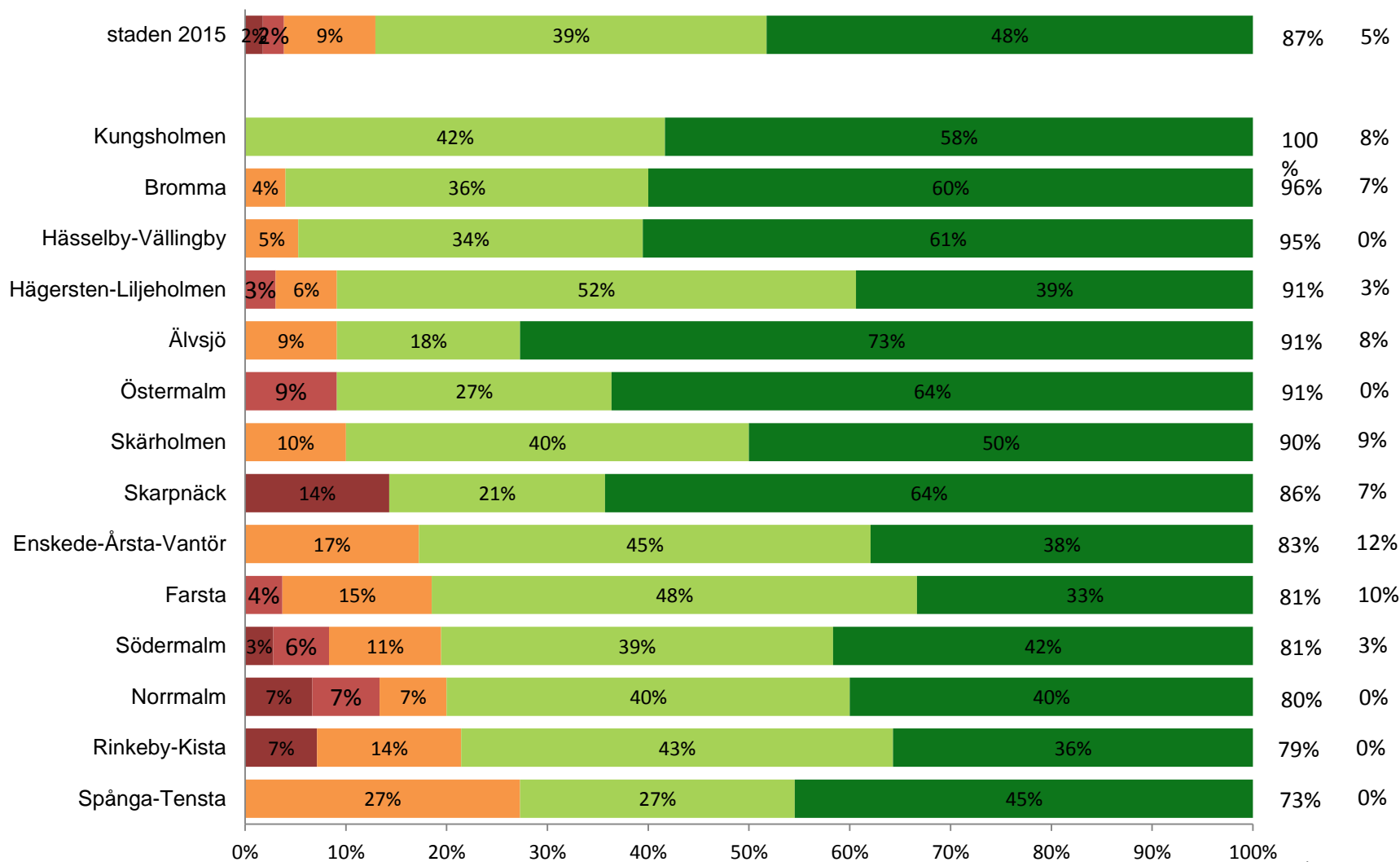
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Att kunna vara med och bestämma

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

Andel



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

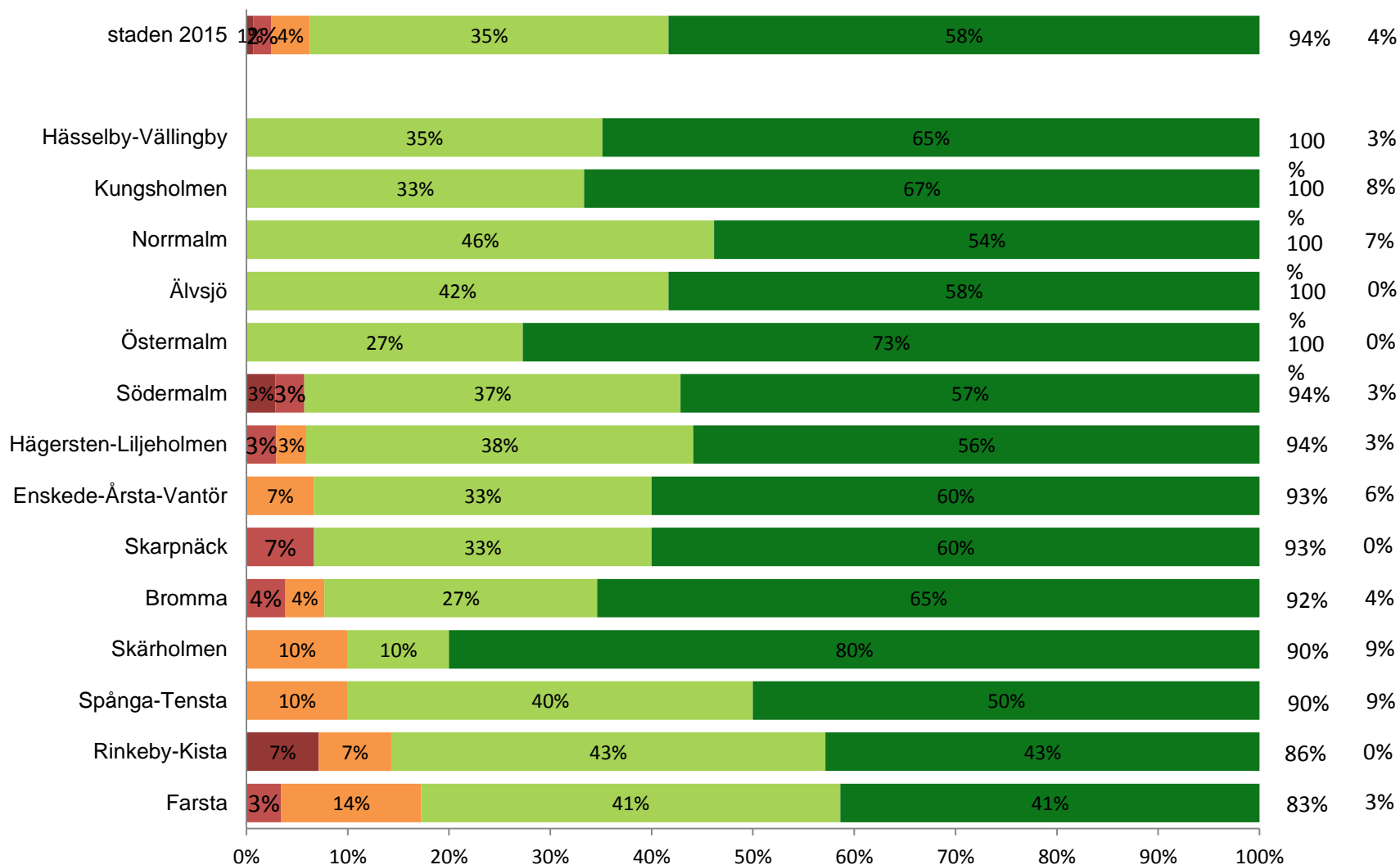
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Att kunna vara med och bestämma

Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.

Andel



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

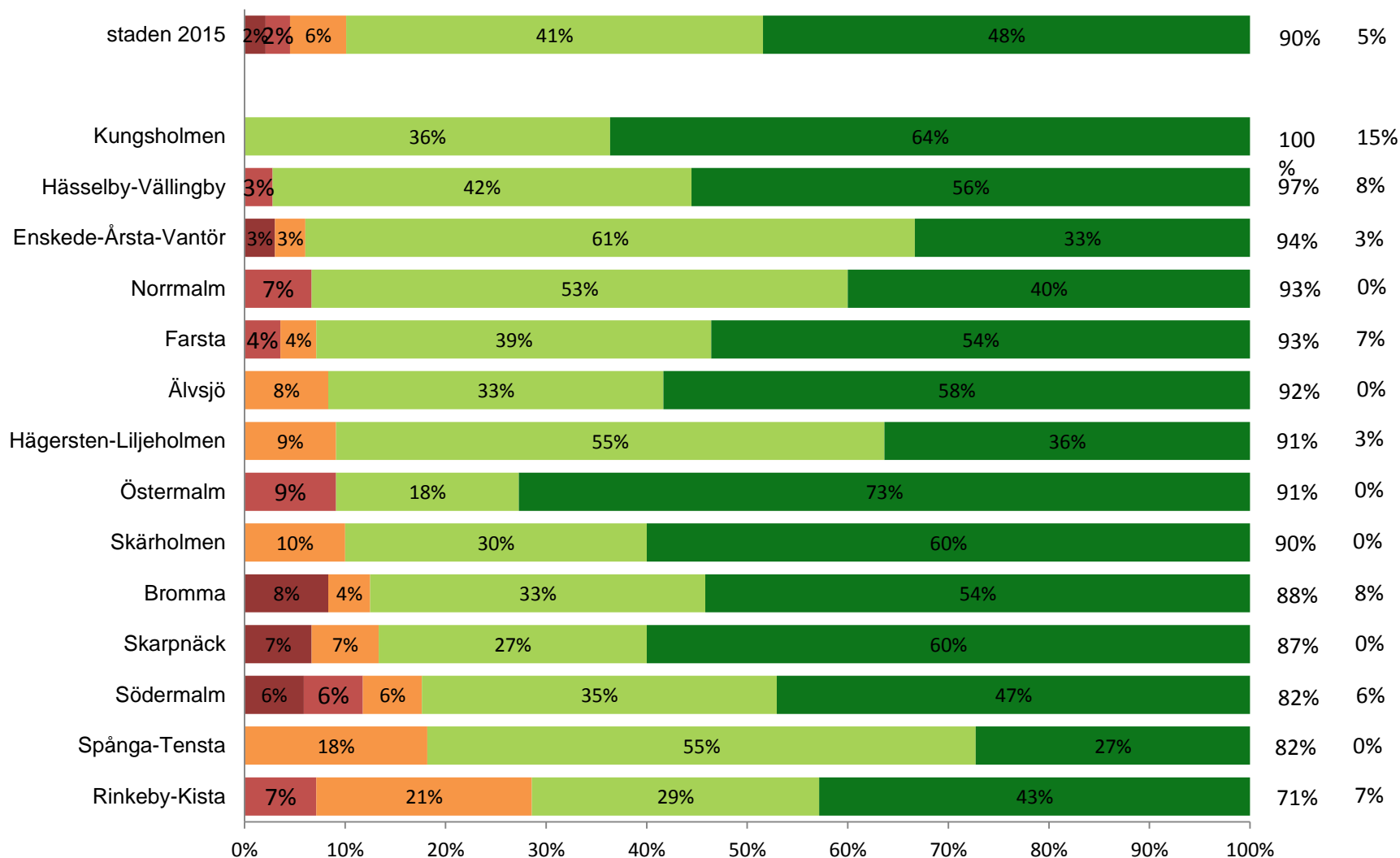
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Att få rätt stöd som passar just mig

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

Andel



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

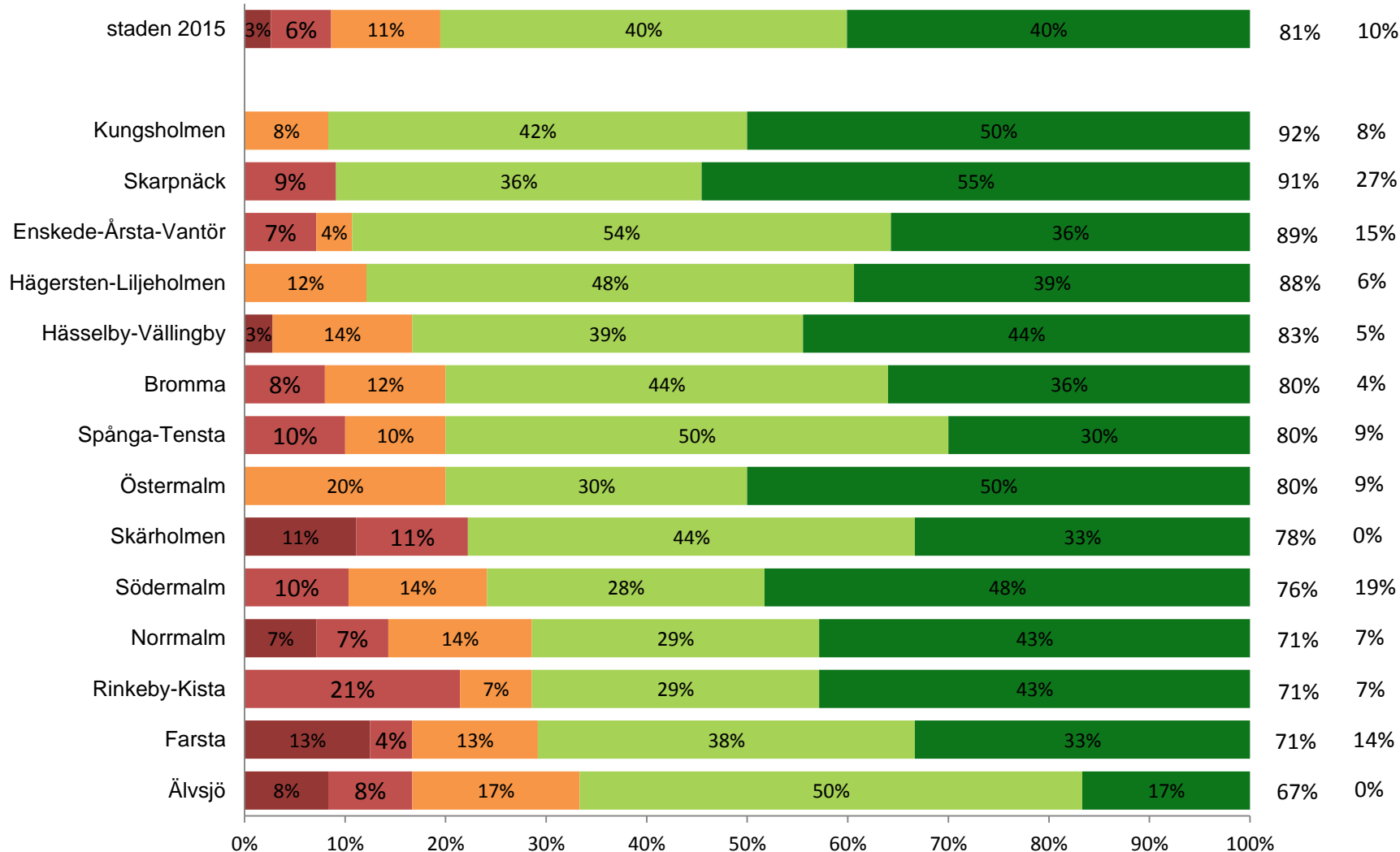




## Att få rätt stöd som passar just mig

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

Andel



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

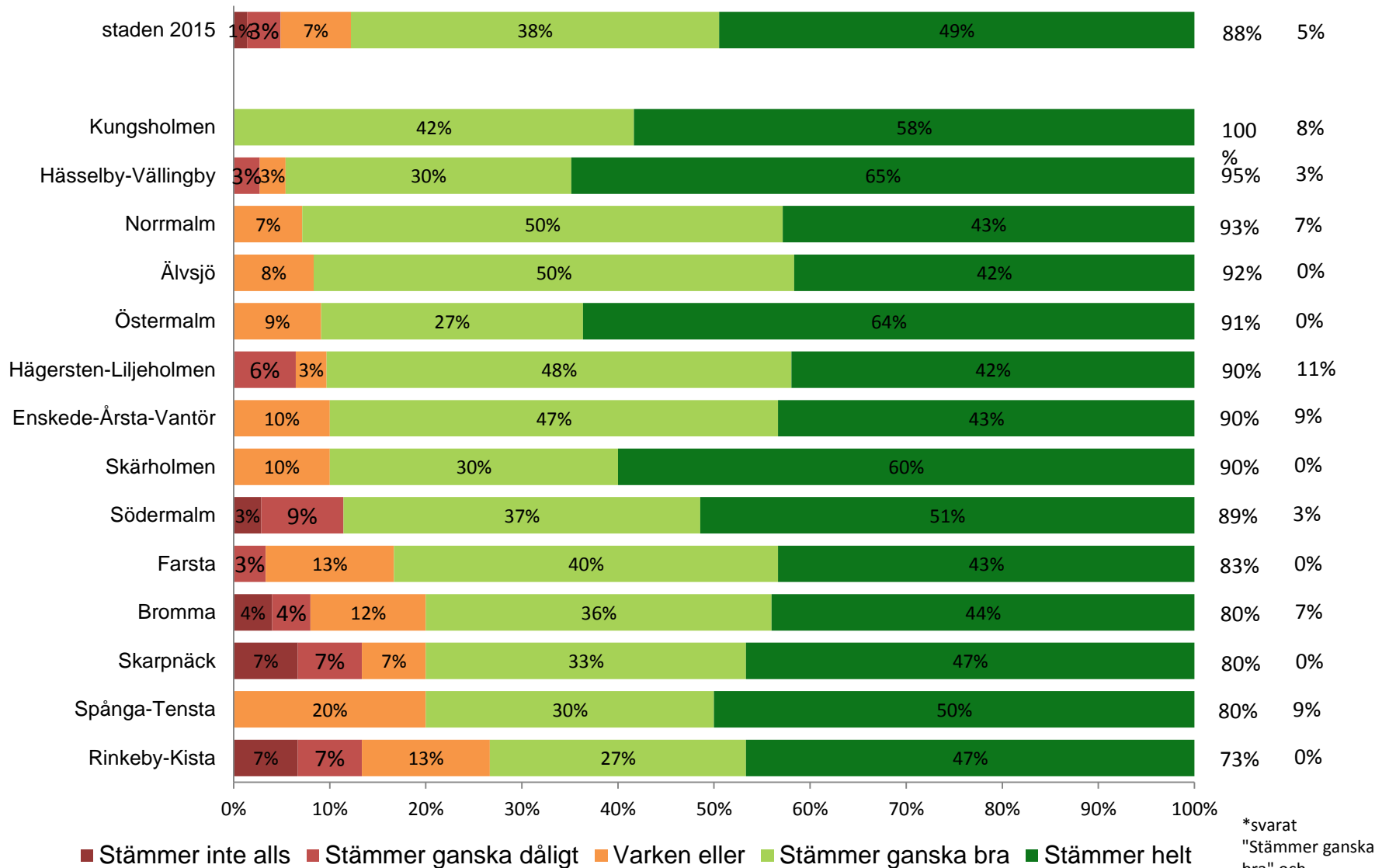
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Att få rätt stöd som passar just mig

Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.

Andel

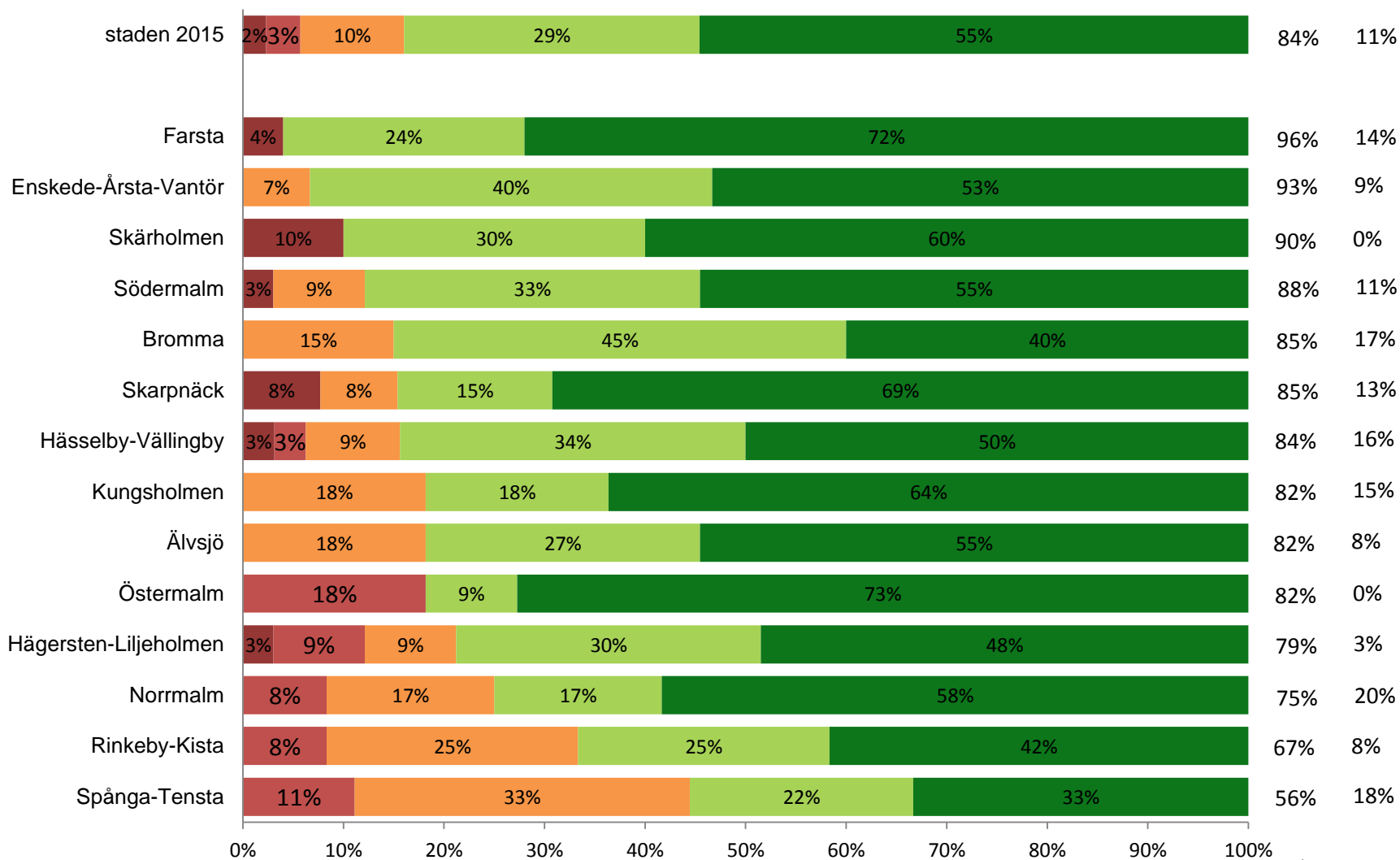




# Att få rätt stöd som passar just mig

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.

Andel



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

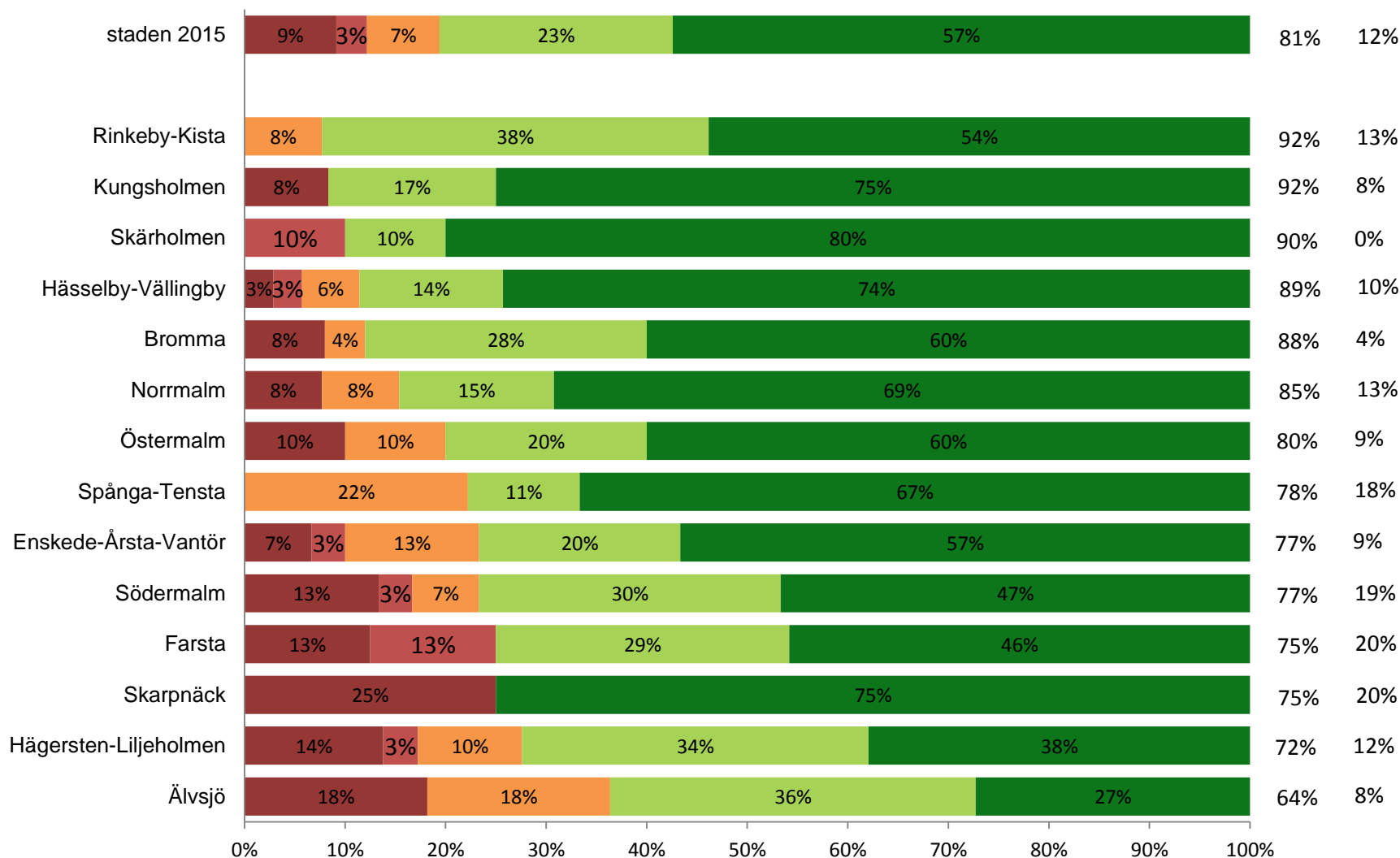
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Trygghet

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

Andel



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

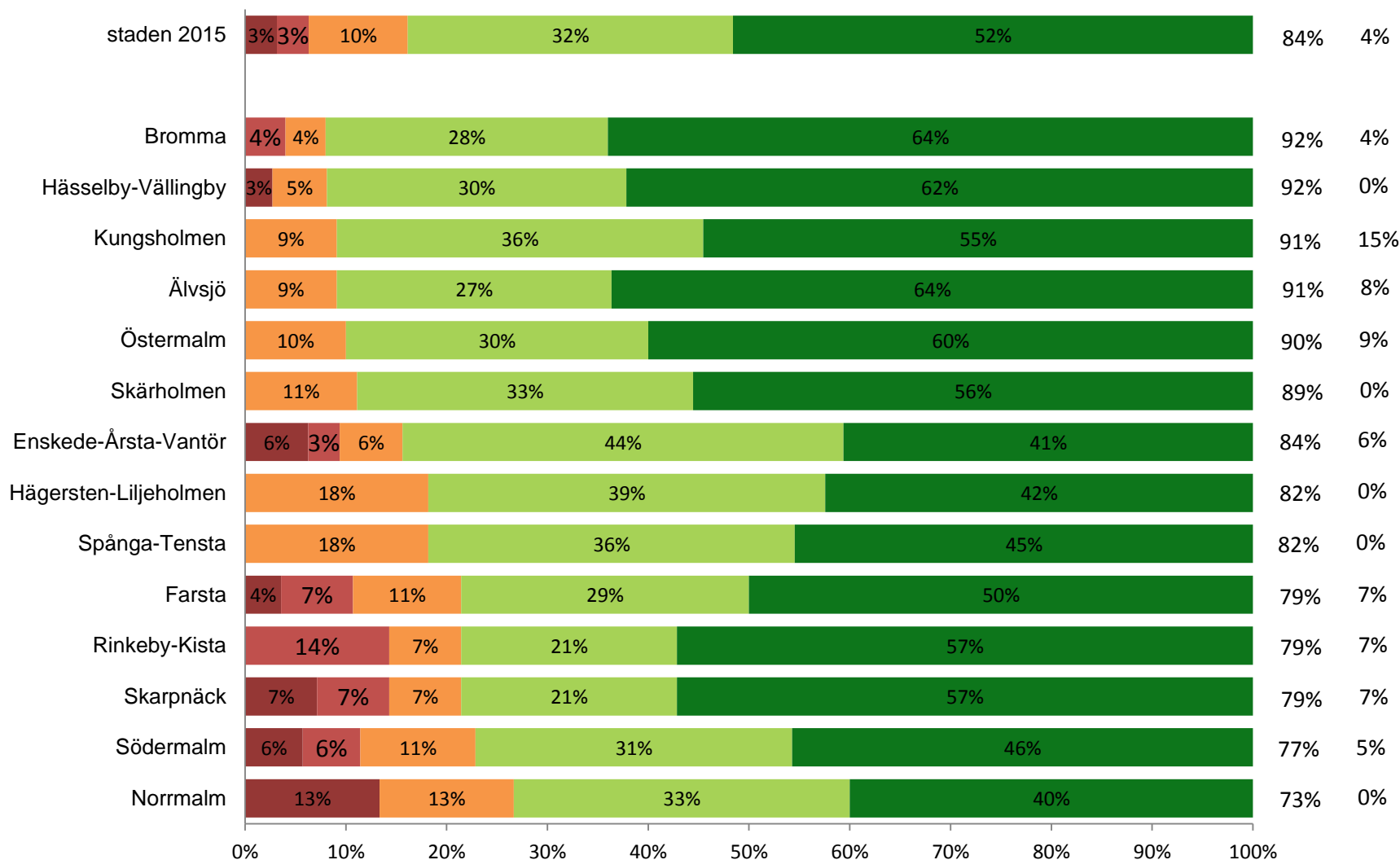
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Trygghet

Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.

Andel



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

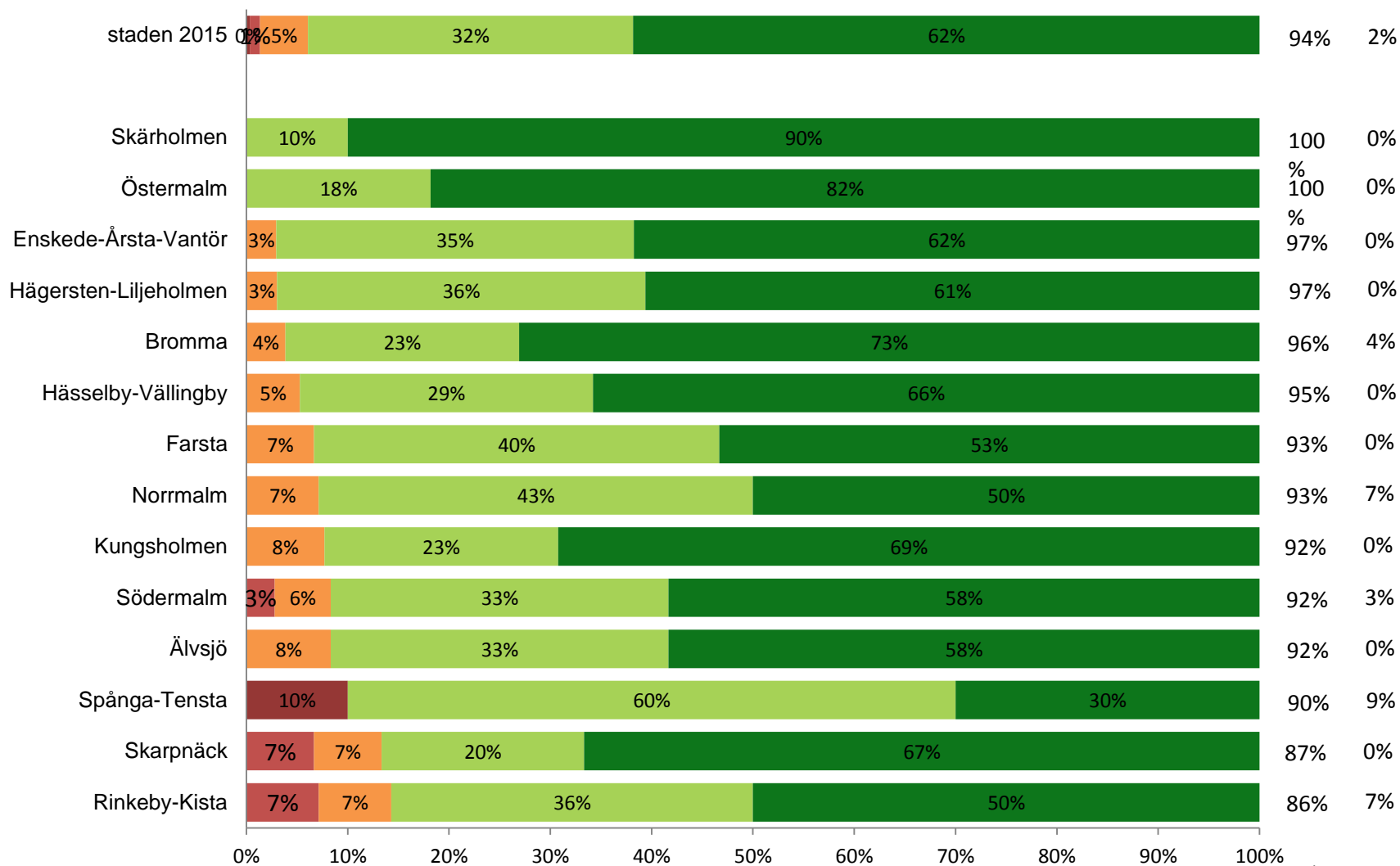
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Trygghet

Jag trivs med personalen.

Andel



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

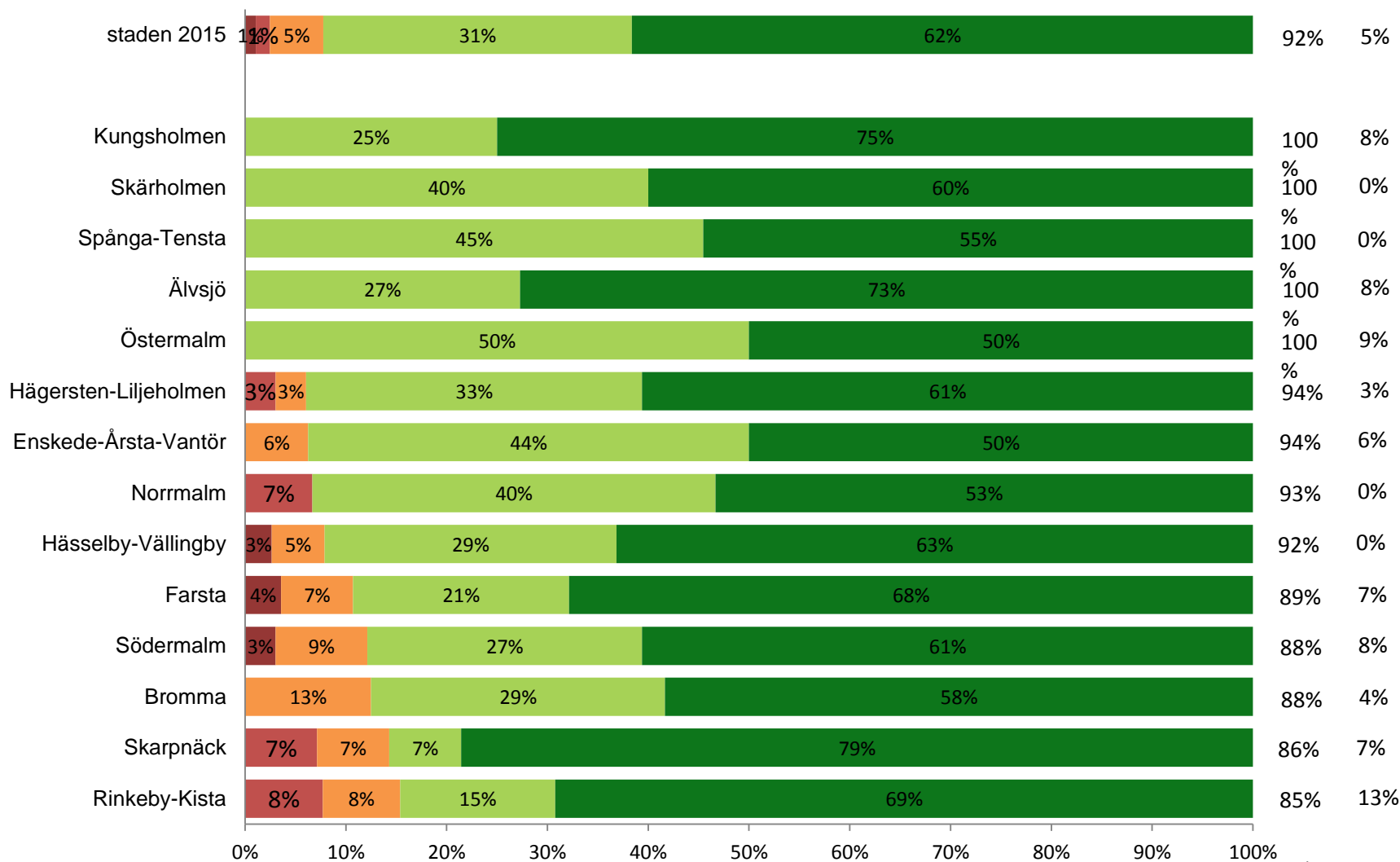
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Trygghet

Jag känner mig trygg i min bostad.

Andel



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

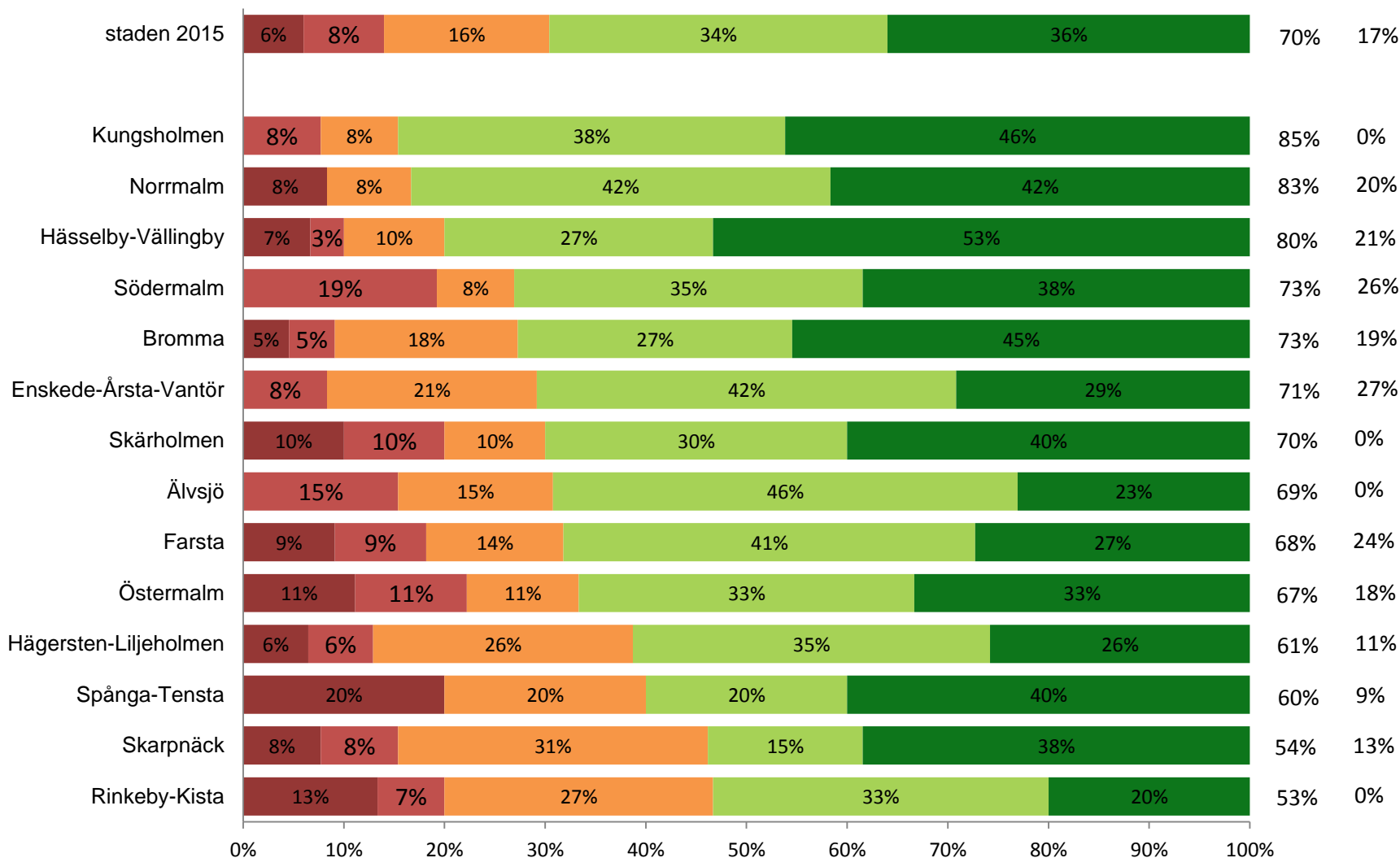
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Tillgänglighet

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

Andel



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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

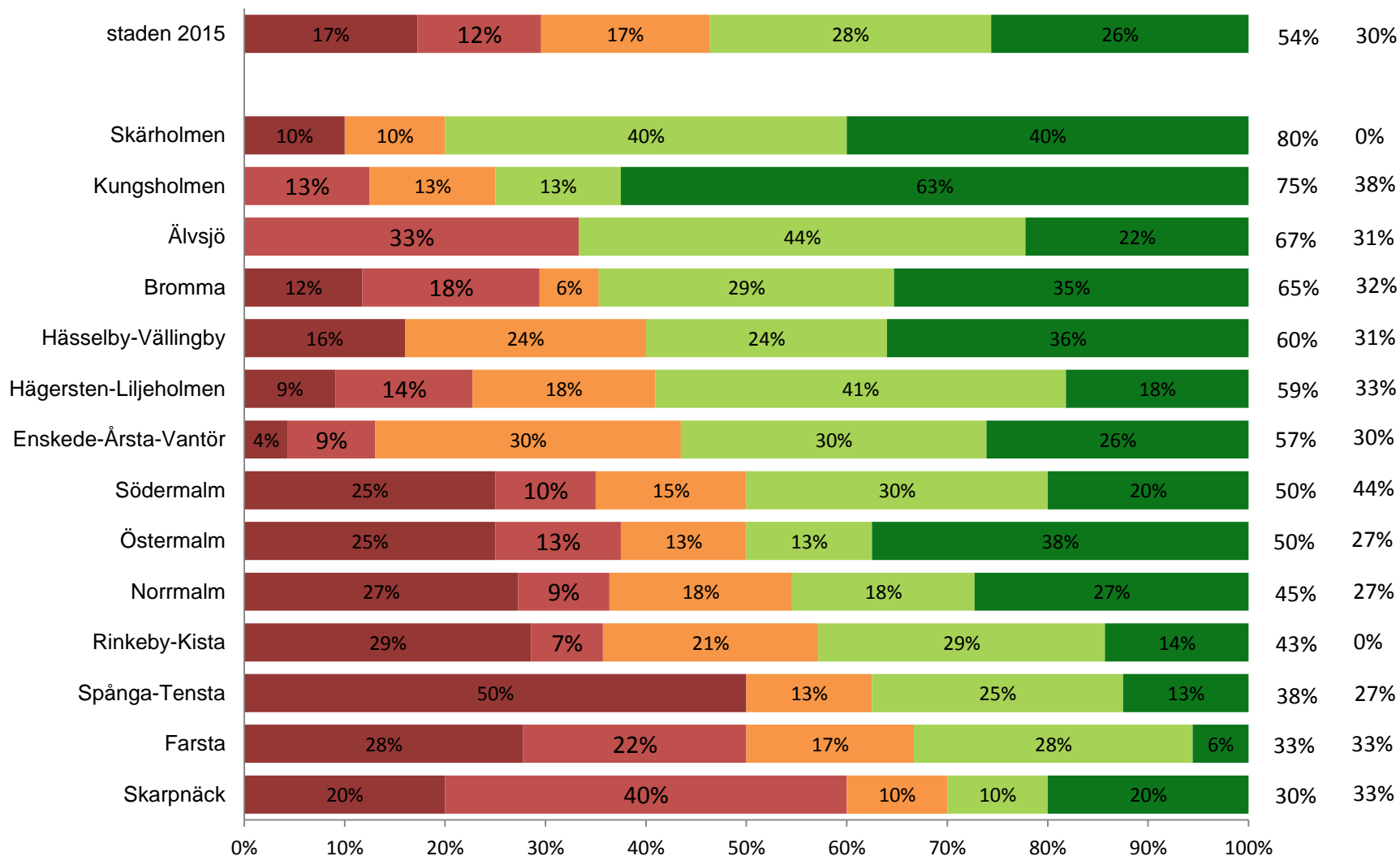




# Tillgänglighet

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

Andel



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

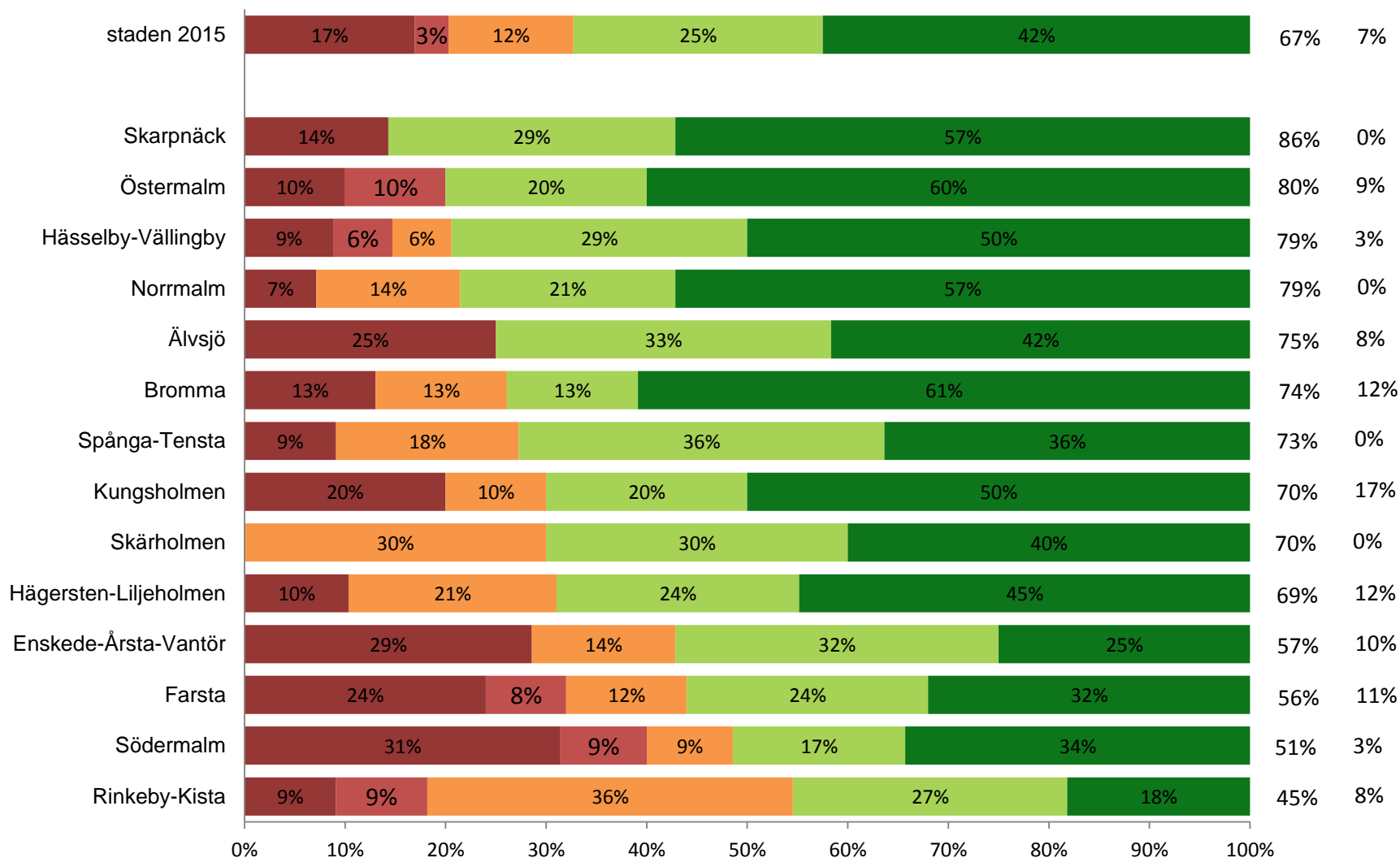
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Möjlighet att välja

Jag har själv valt mitt boende.

Andel



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

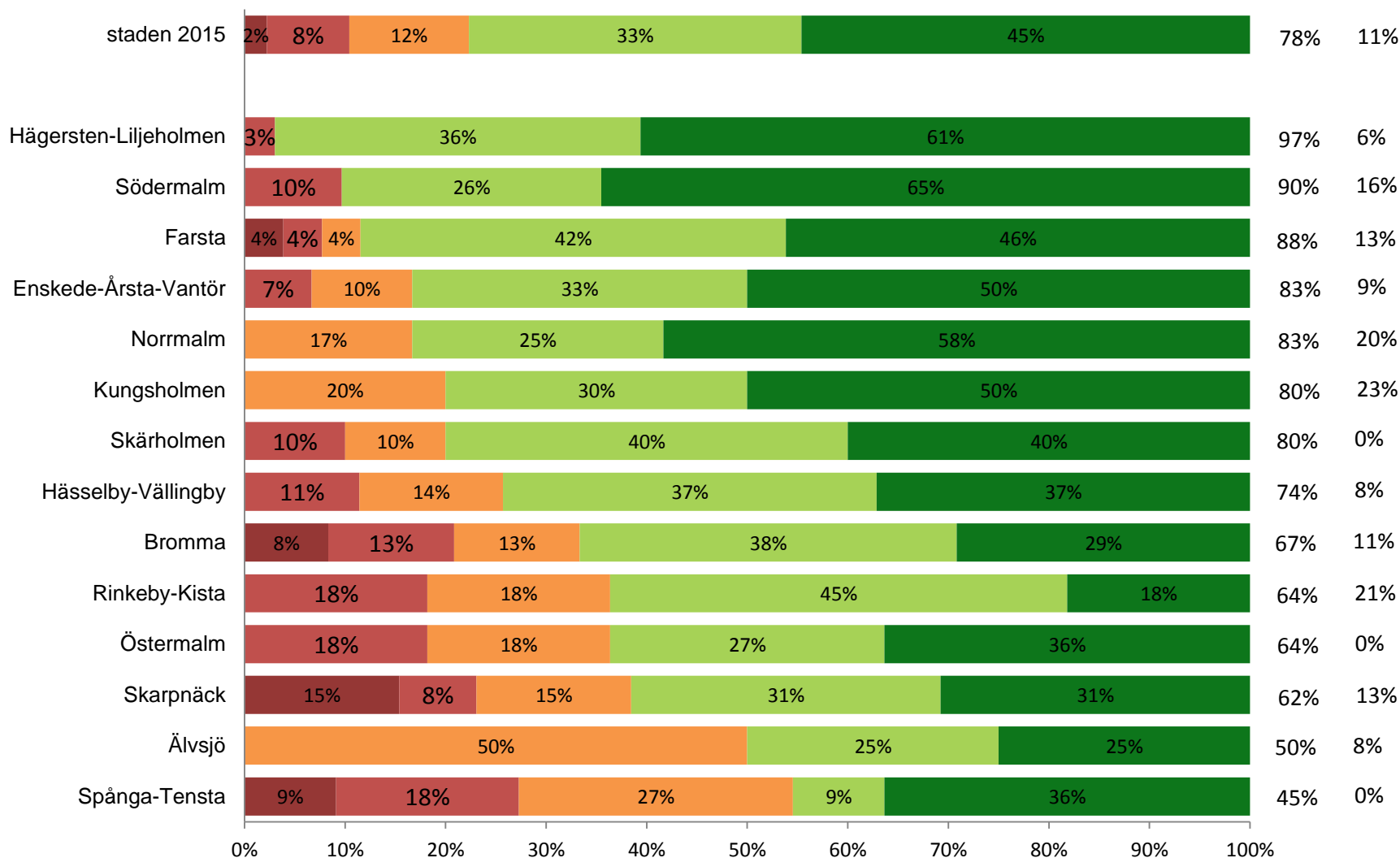
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Bemötande från biståndshandläggaren

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.

Andel



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

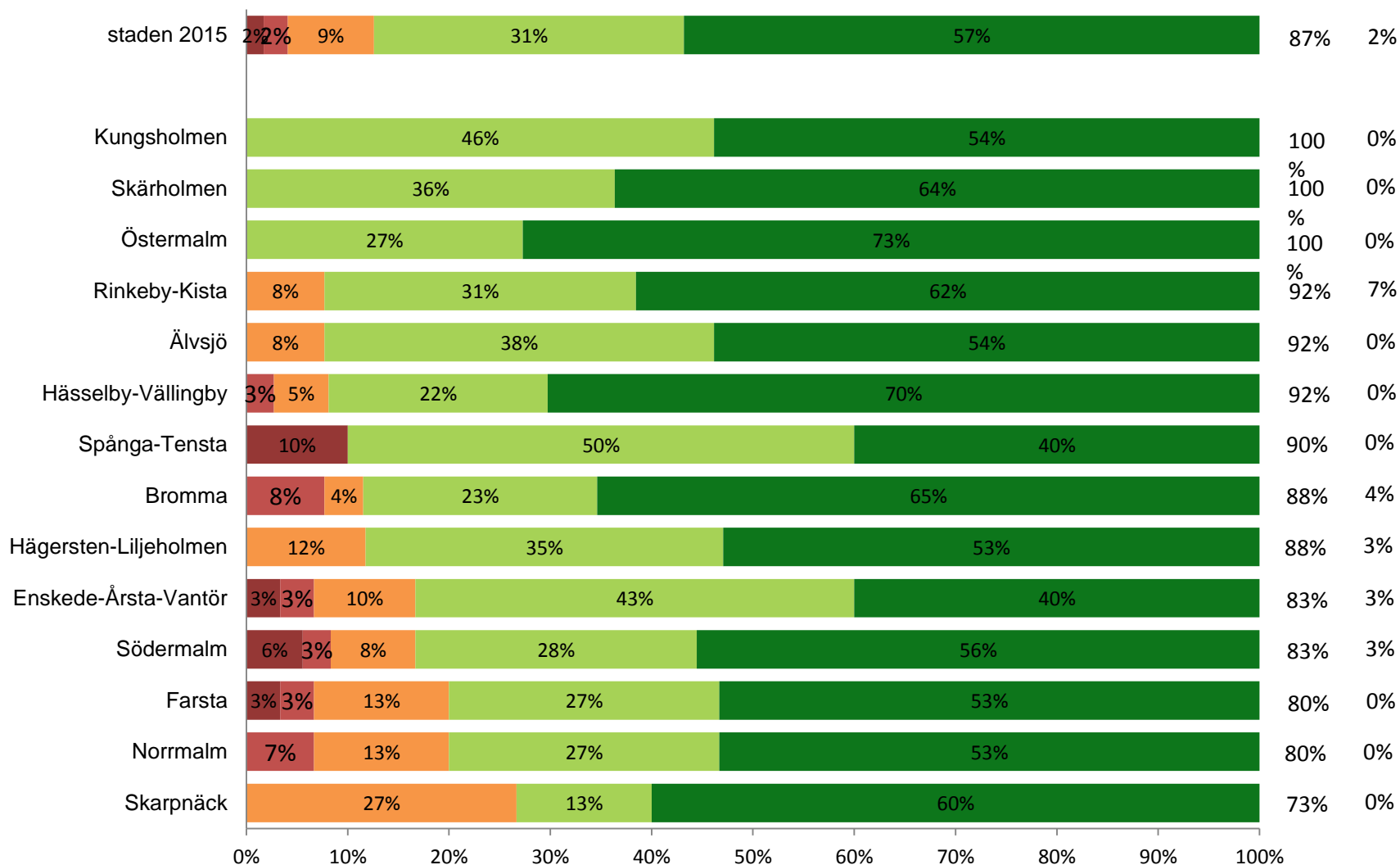
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



# Övrigt

Jag är nöjd med mitt korttidsboende

Andel



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

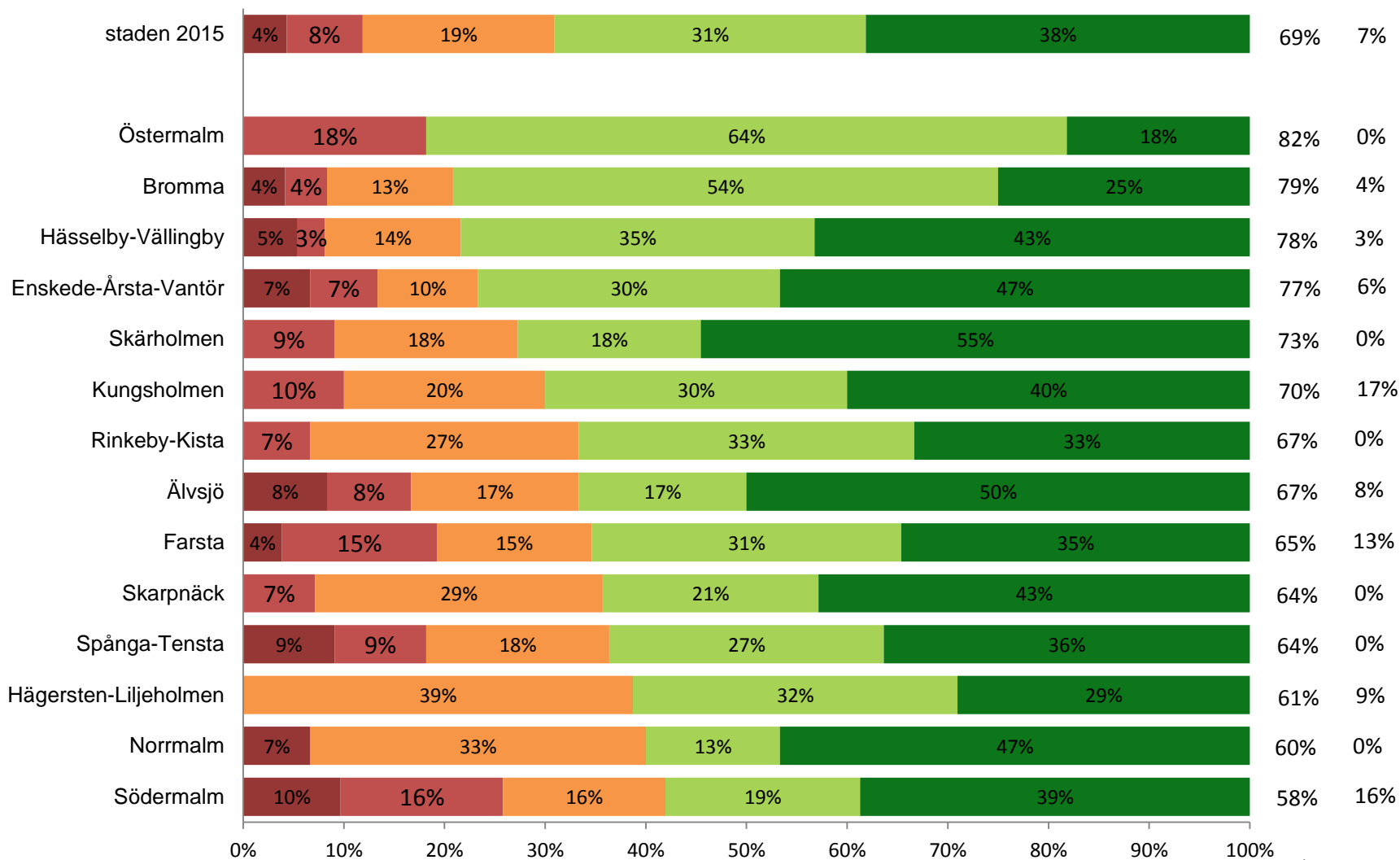
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



# Övrigt

Frågorna var enkla att svara på

Andel



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

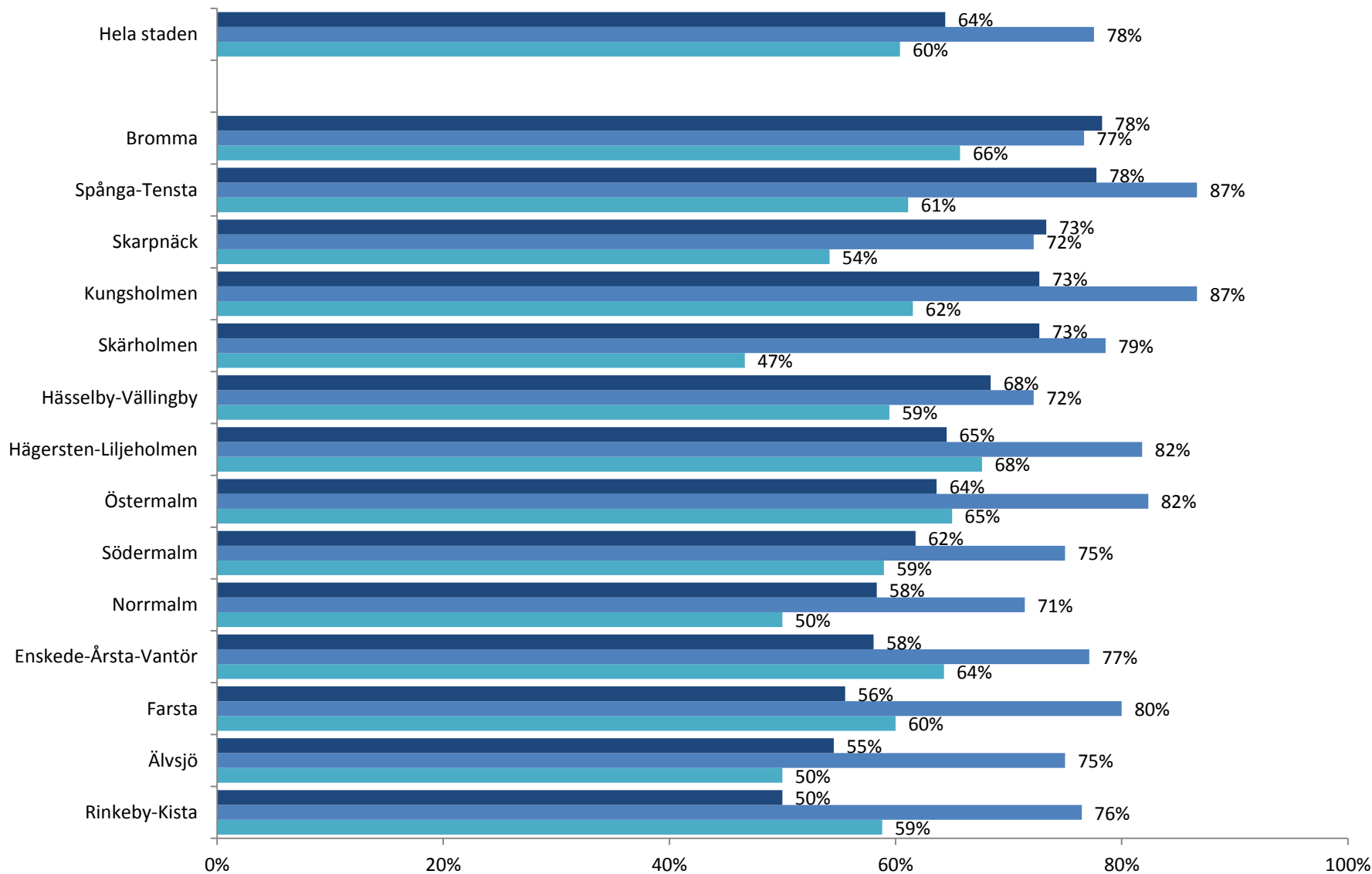
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Andel nöja per stadsdel över tid

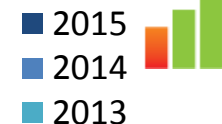
# Att kunna vara med och bestämma

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

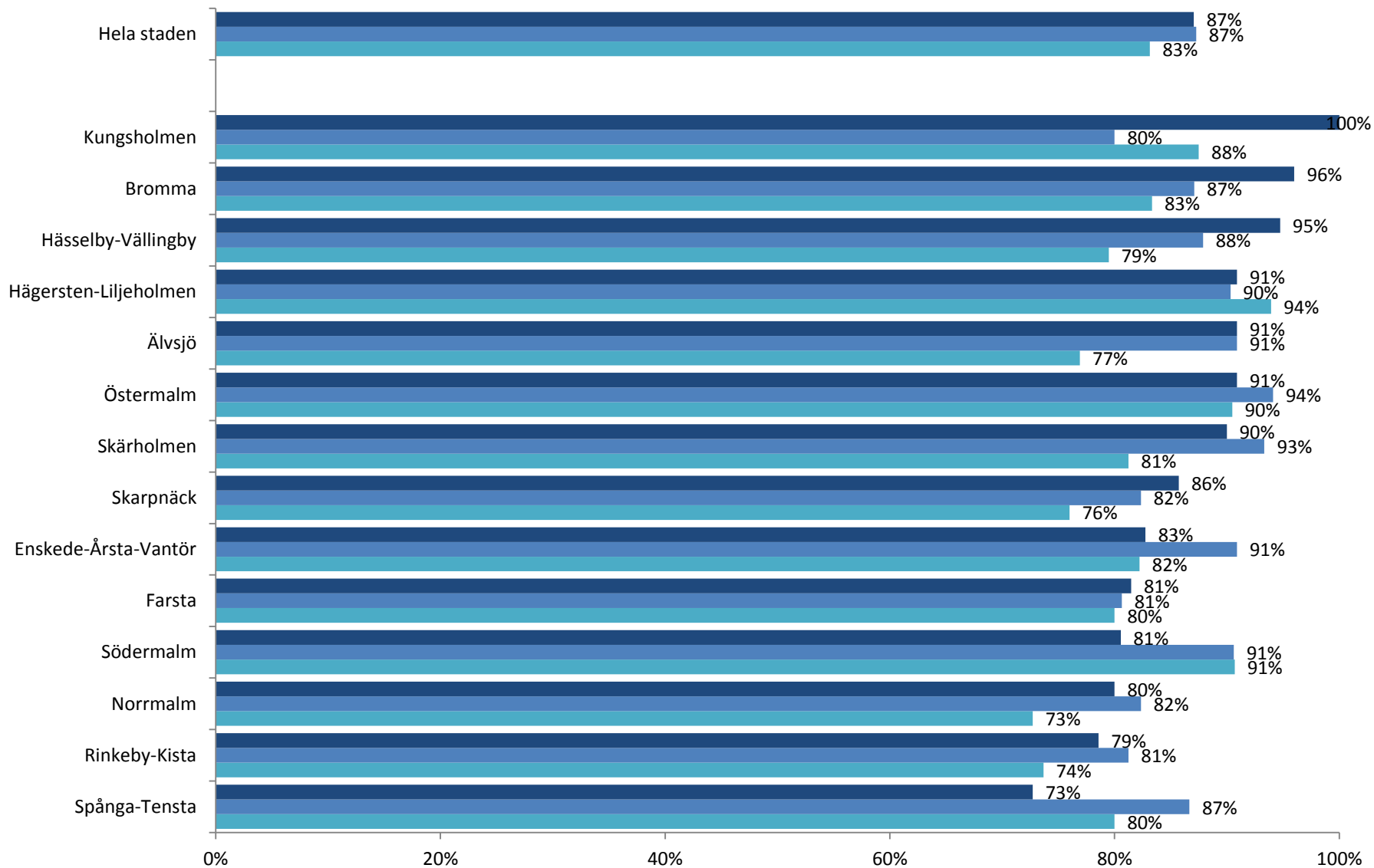




## Att kunna vara med och bestämma



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

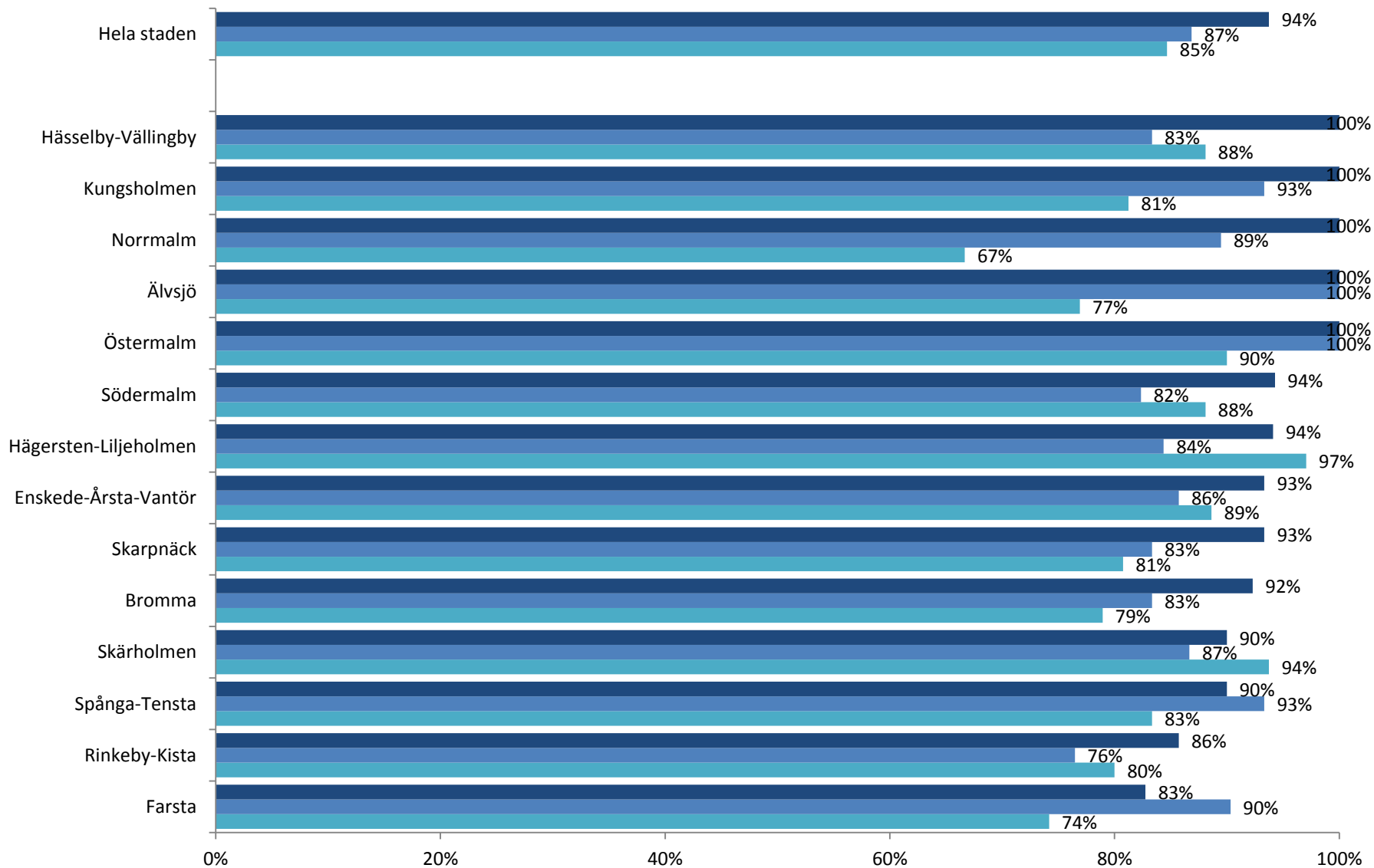




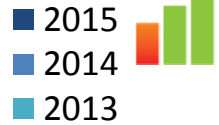
# Att kunna vara med och bestämma



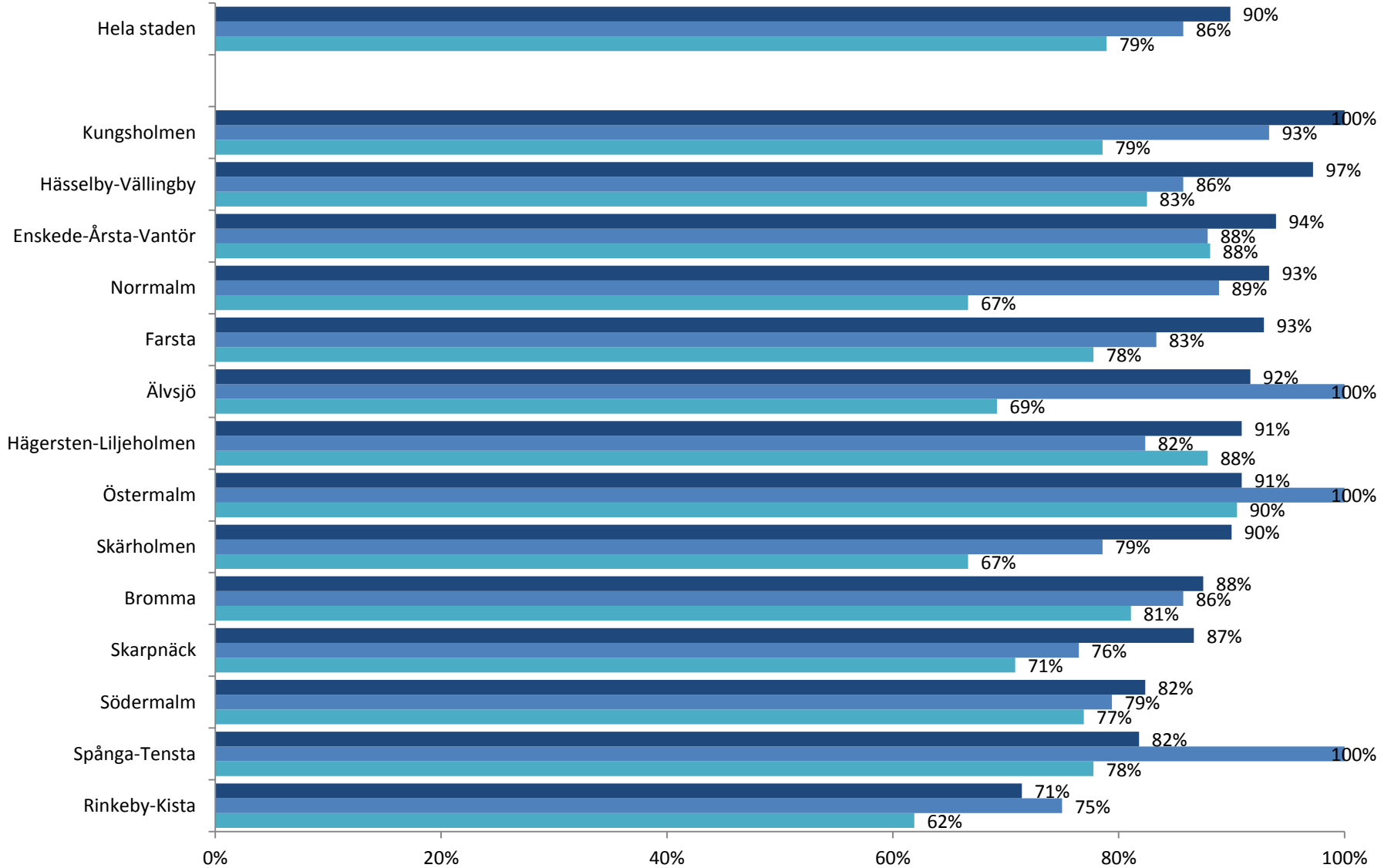
Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig

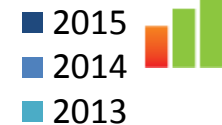


Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.

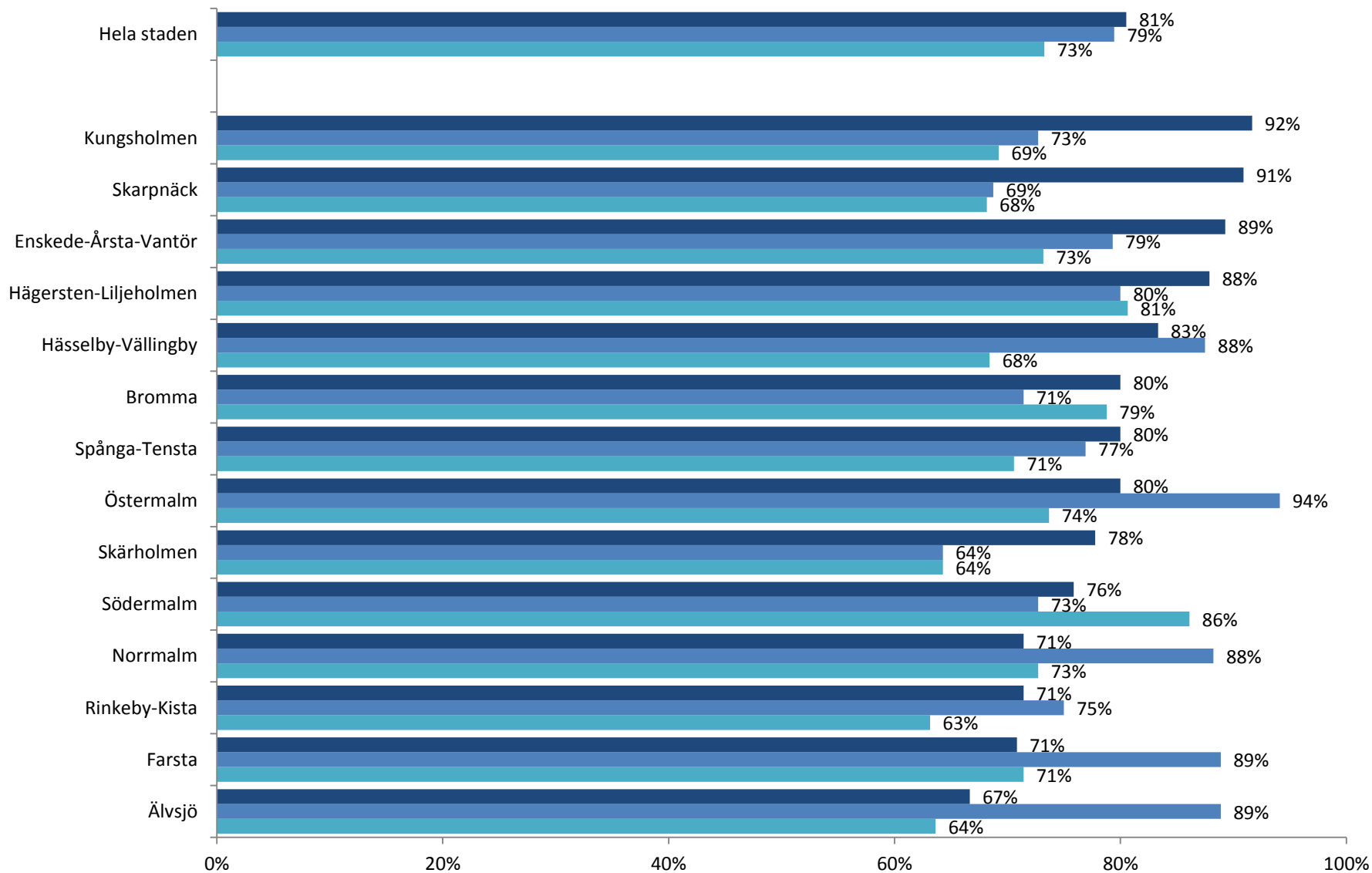




## Att få rätt stöd som passar just mig

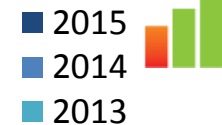


Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).

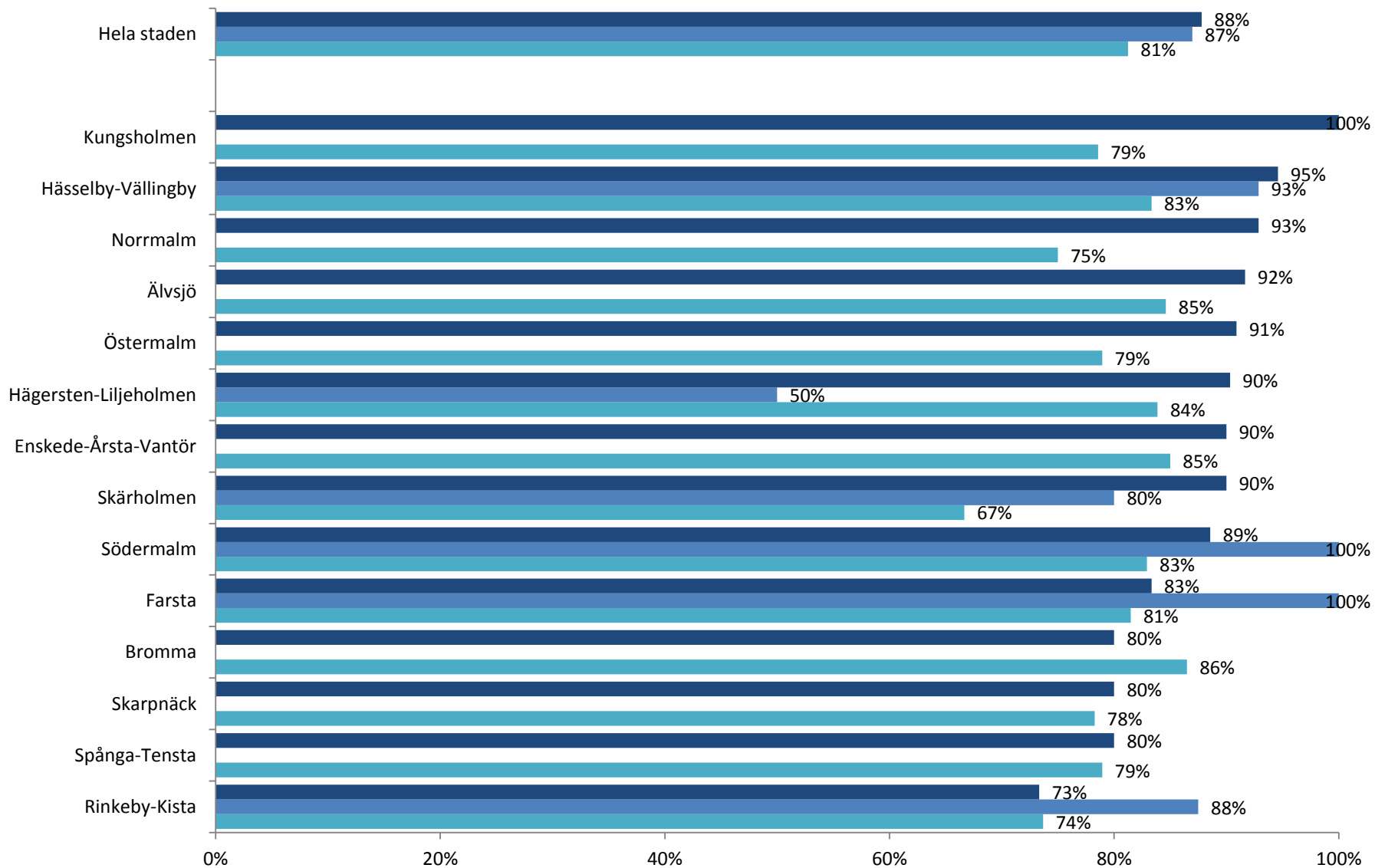




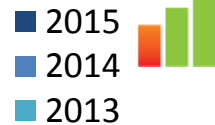
## Att få rätt stöd som passar just mig



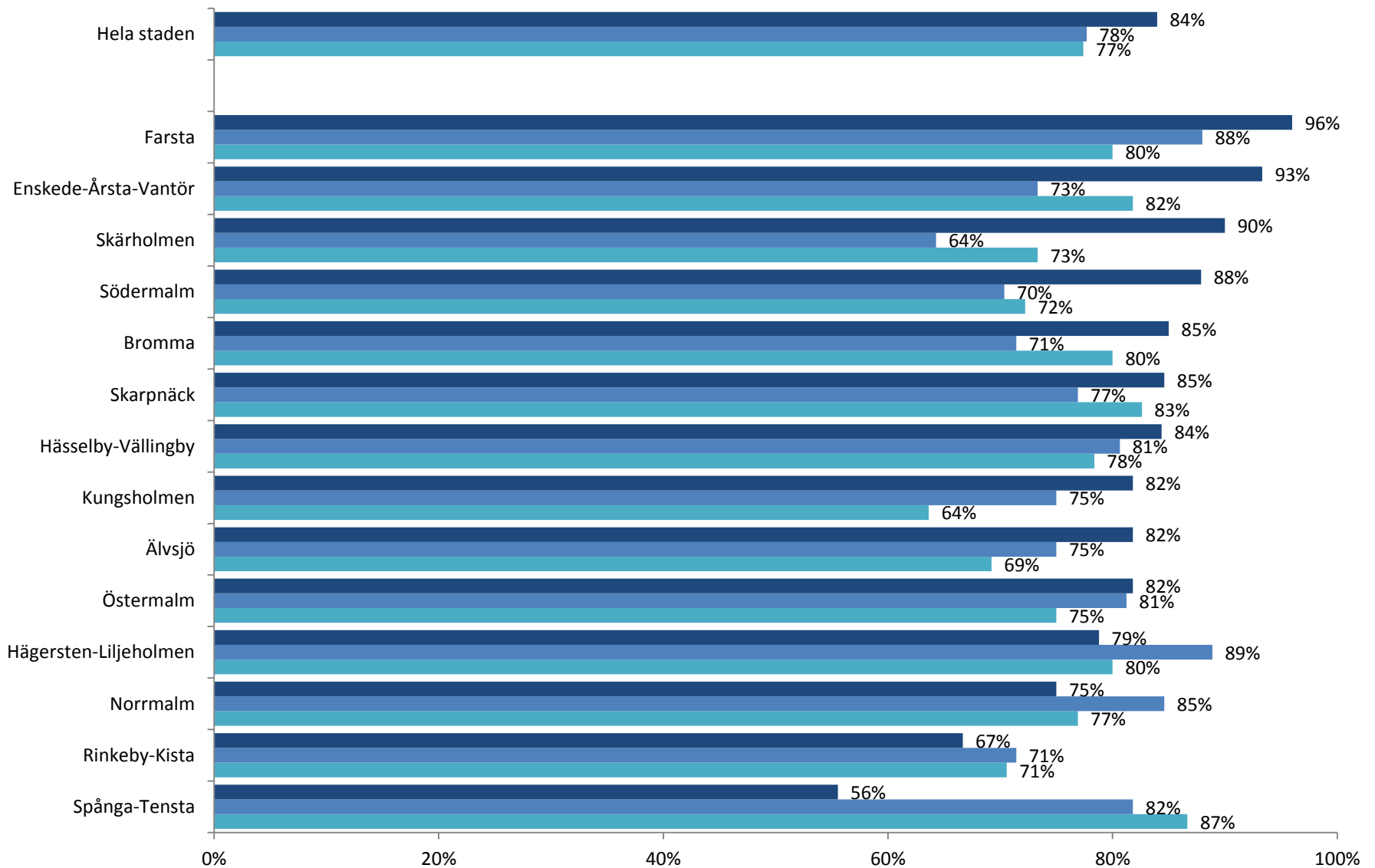
Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.



# Att få rätt stöd som passar just mig



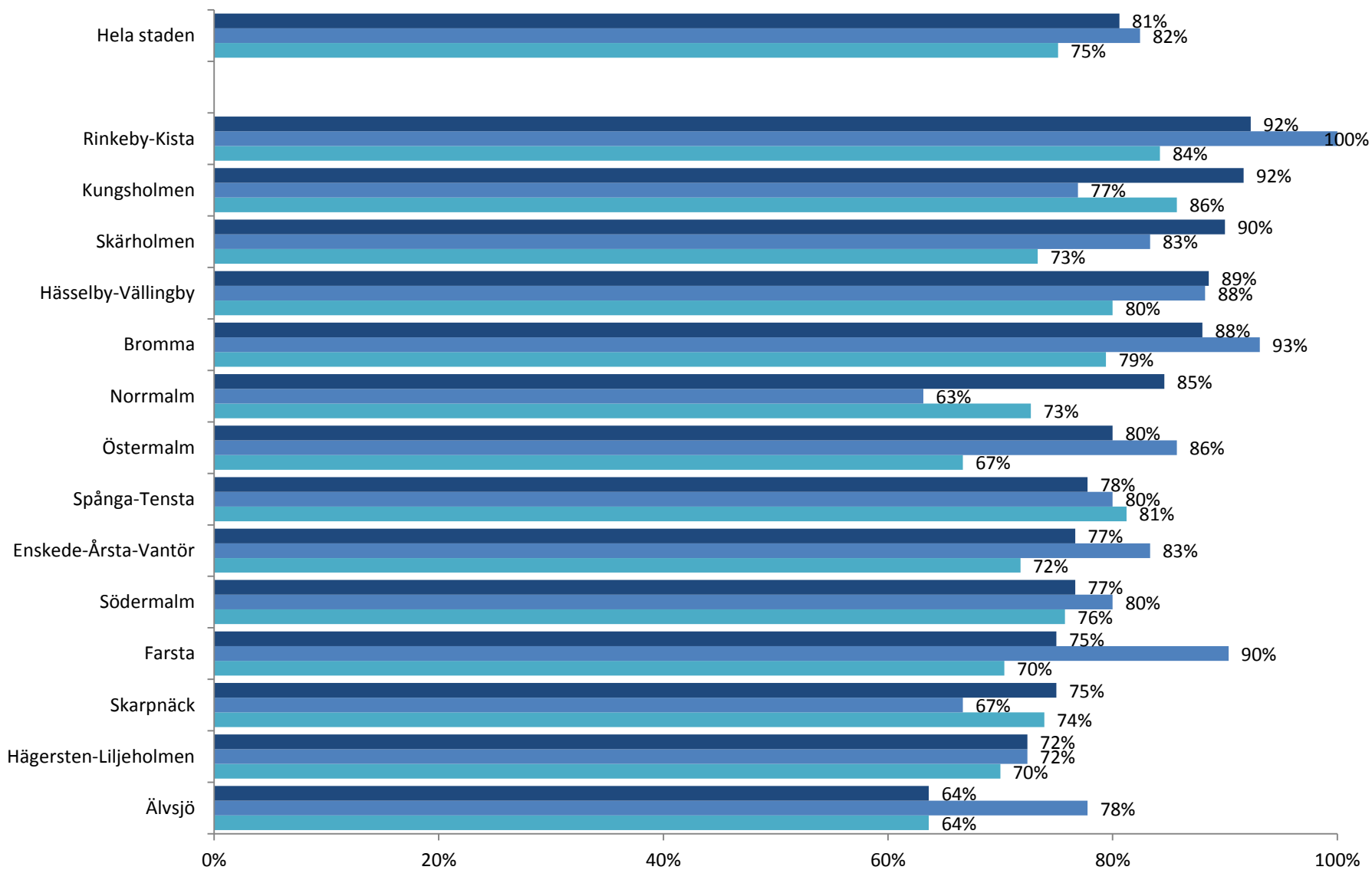
Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.



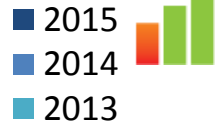
# Trygghet



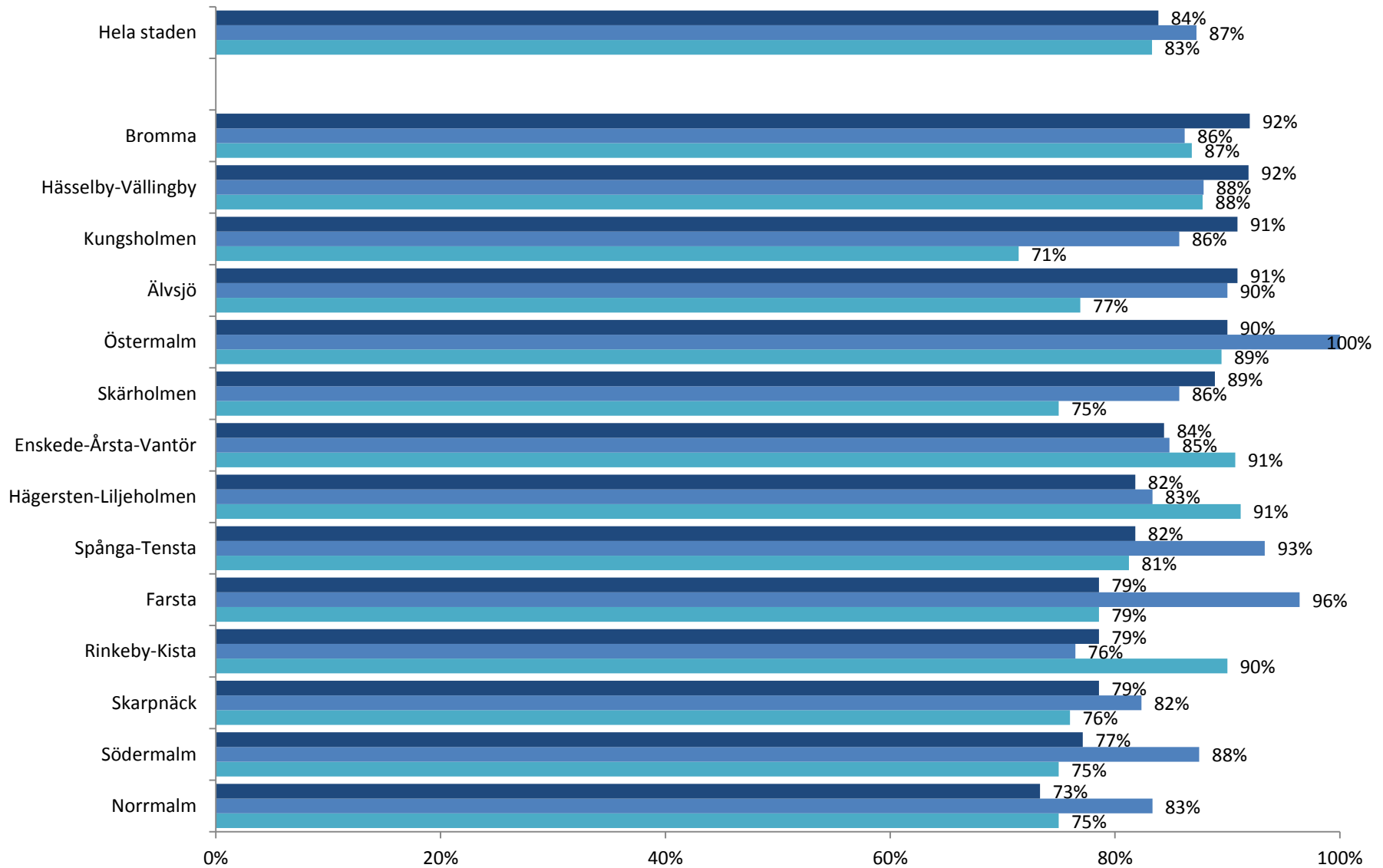
Jag vet vem min stödperson är. (Den person som har ansvaret för mig.)



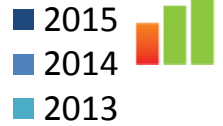
# Trygghet



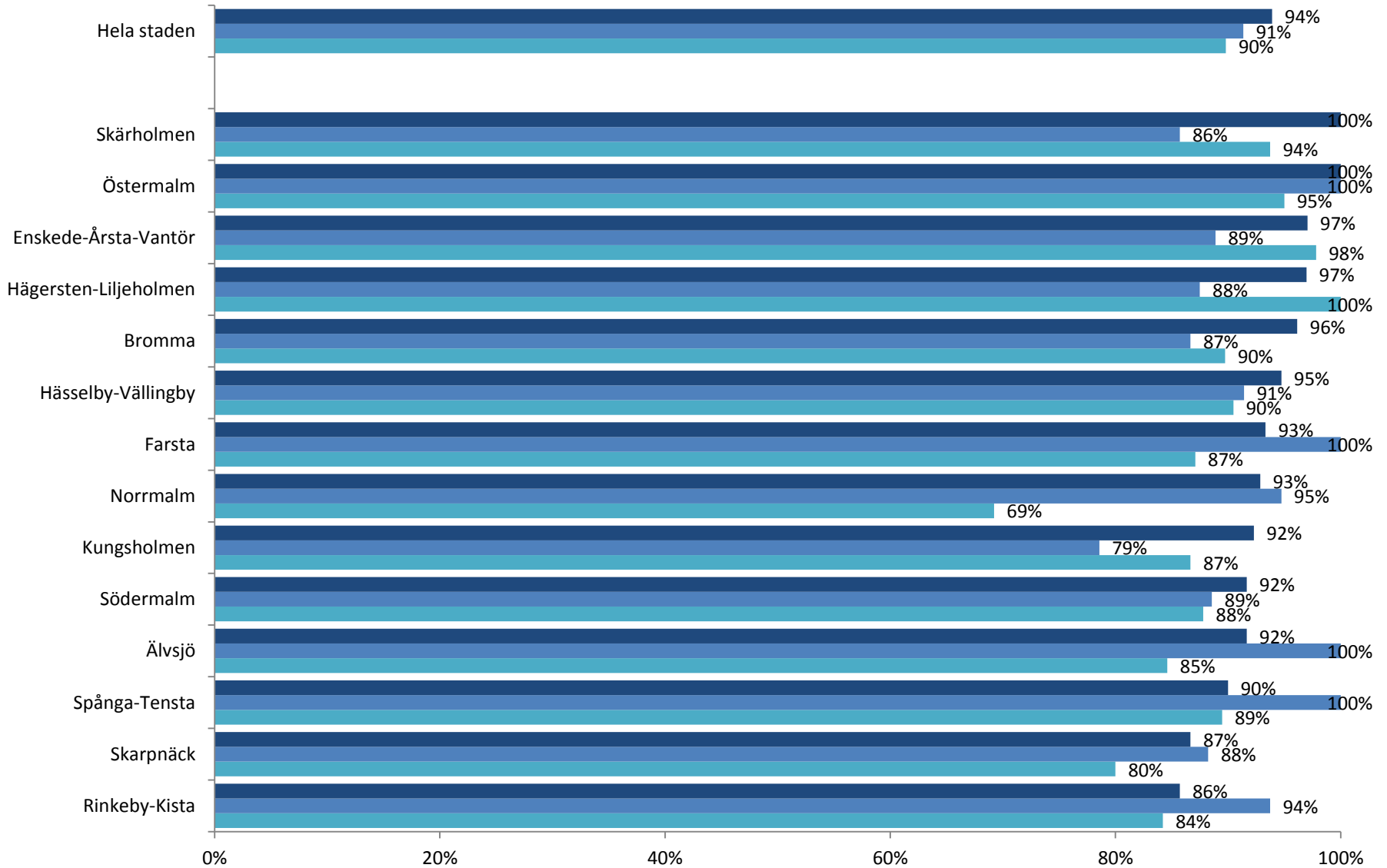
Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.



# Trygghet

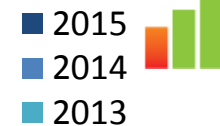


Jag trivs med personalen.

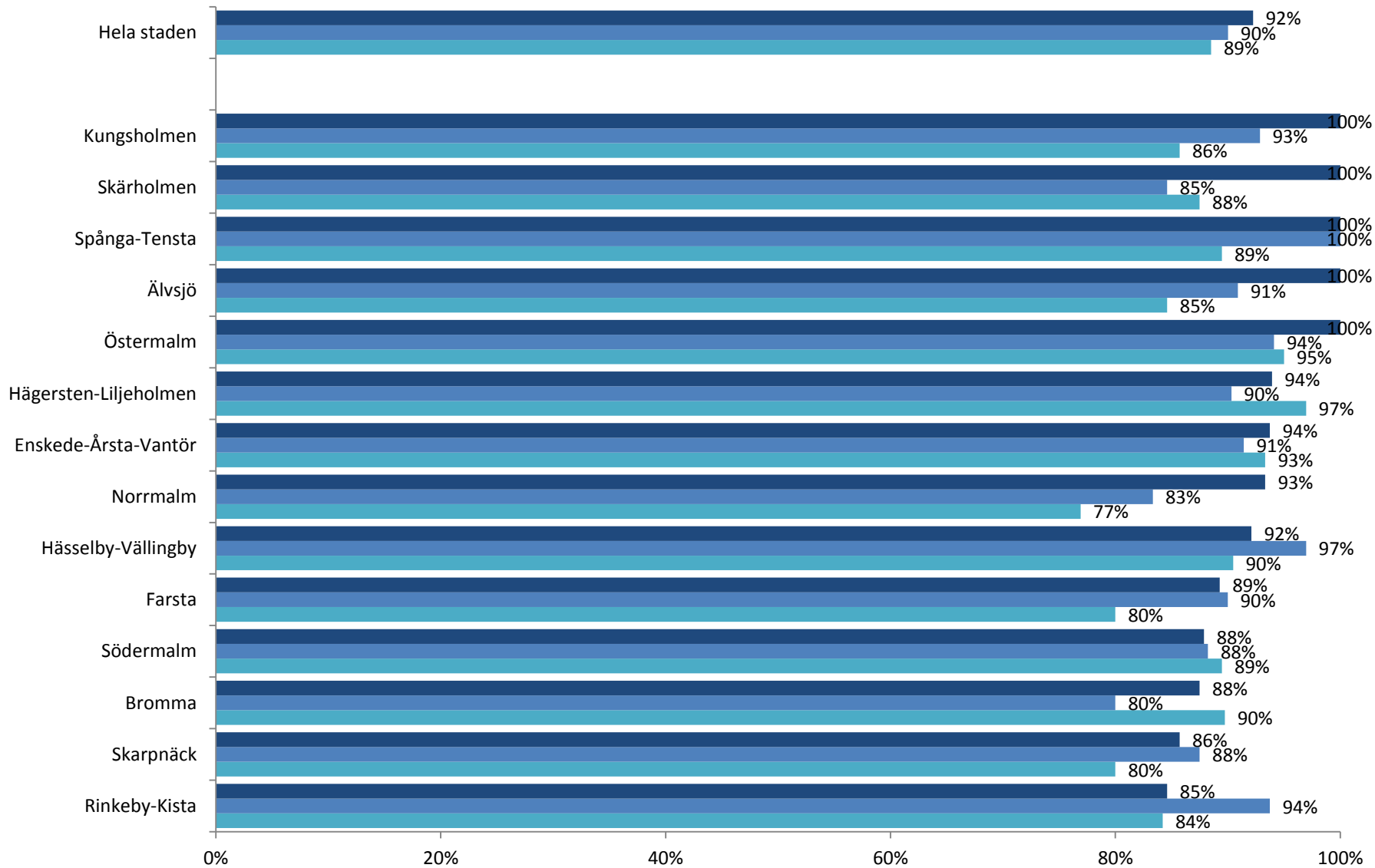




# Trygghet



Jag känner mig trygg i min bostad.

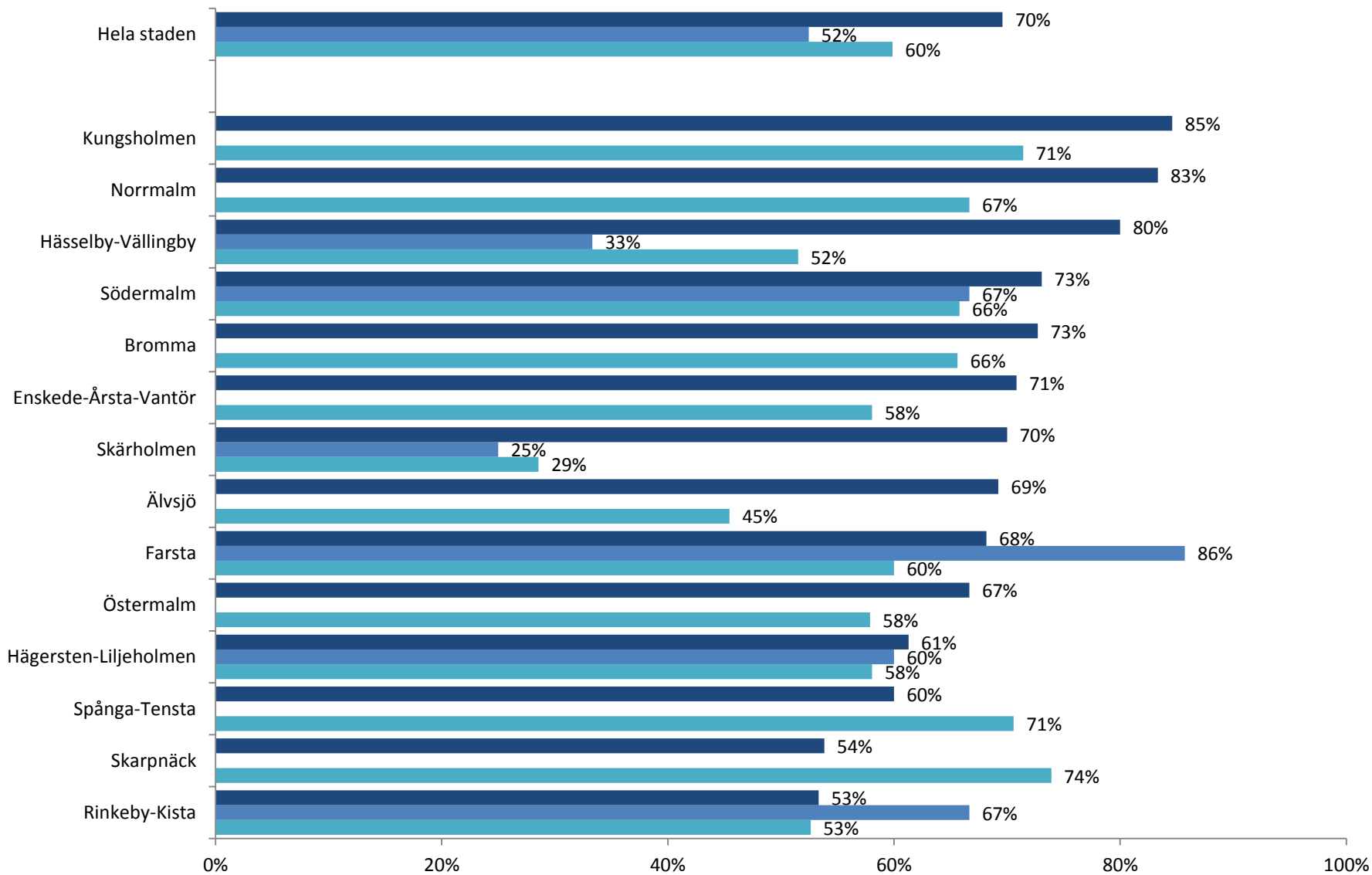




# Tillgänglighet

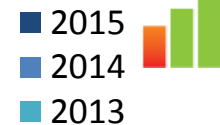
■ 2015  
■ 2014  
■ 2013

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

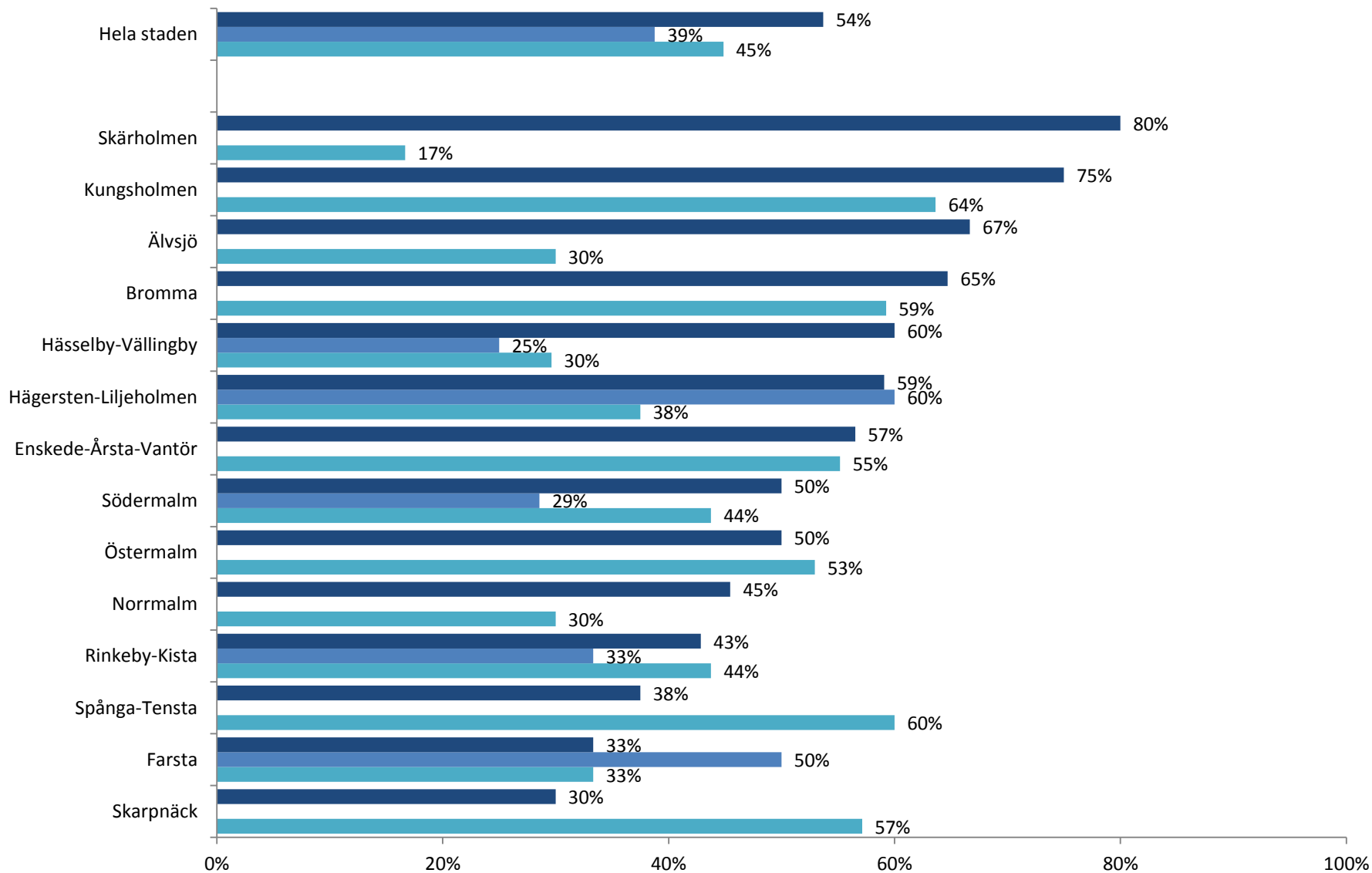




# Tillgänglighet



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

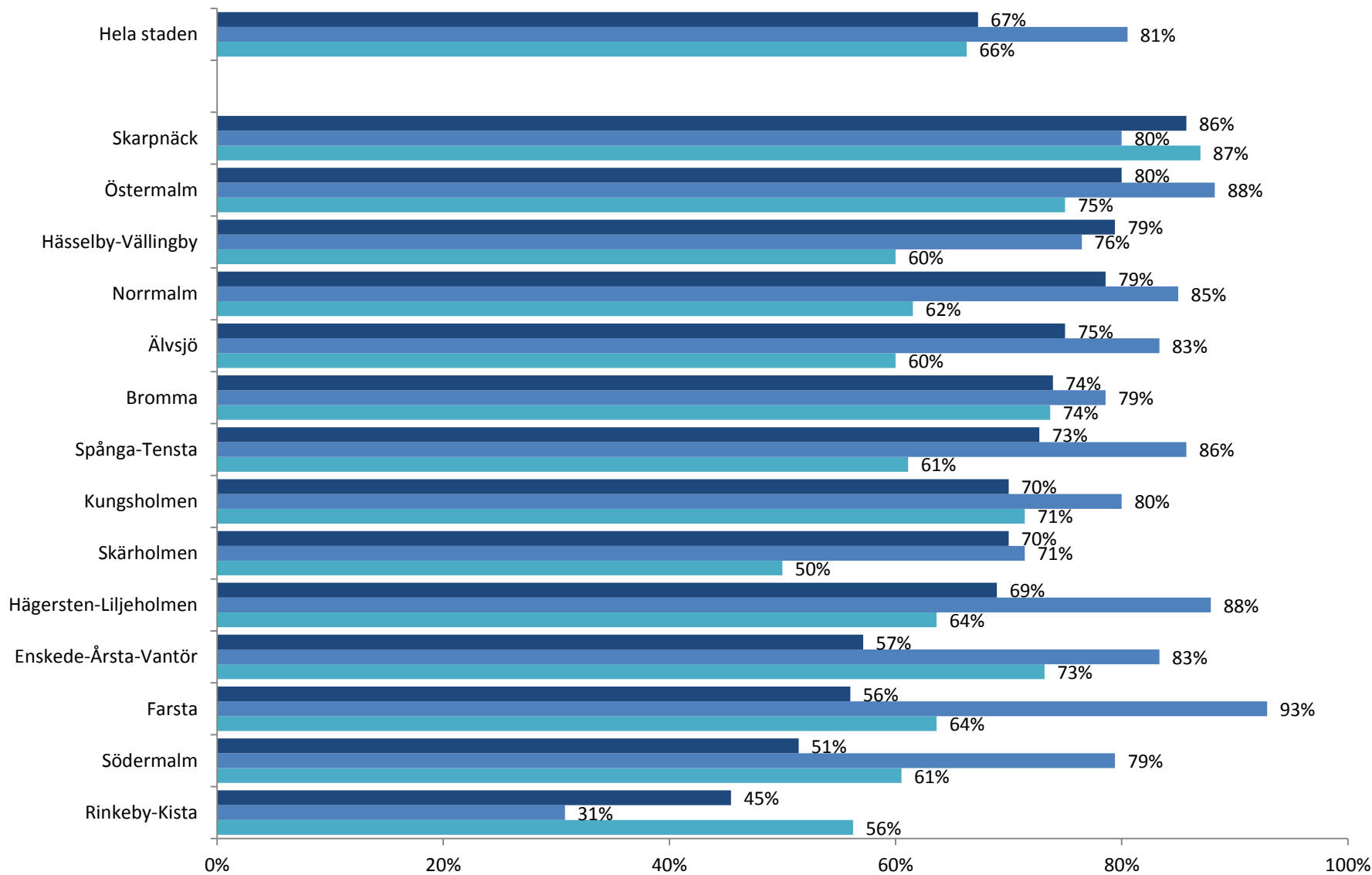




# Möjlighet att välja

■ 2015  
■ 2014  
■ 2013

Jag har själv valt mitt boende.

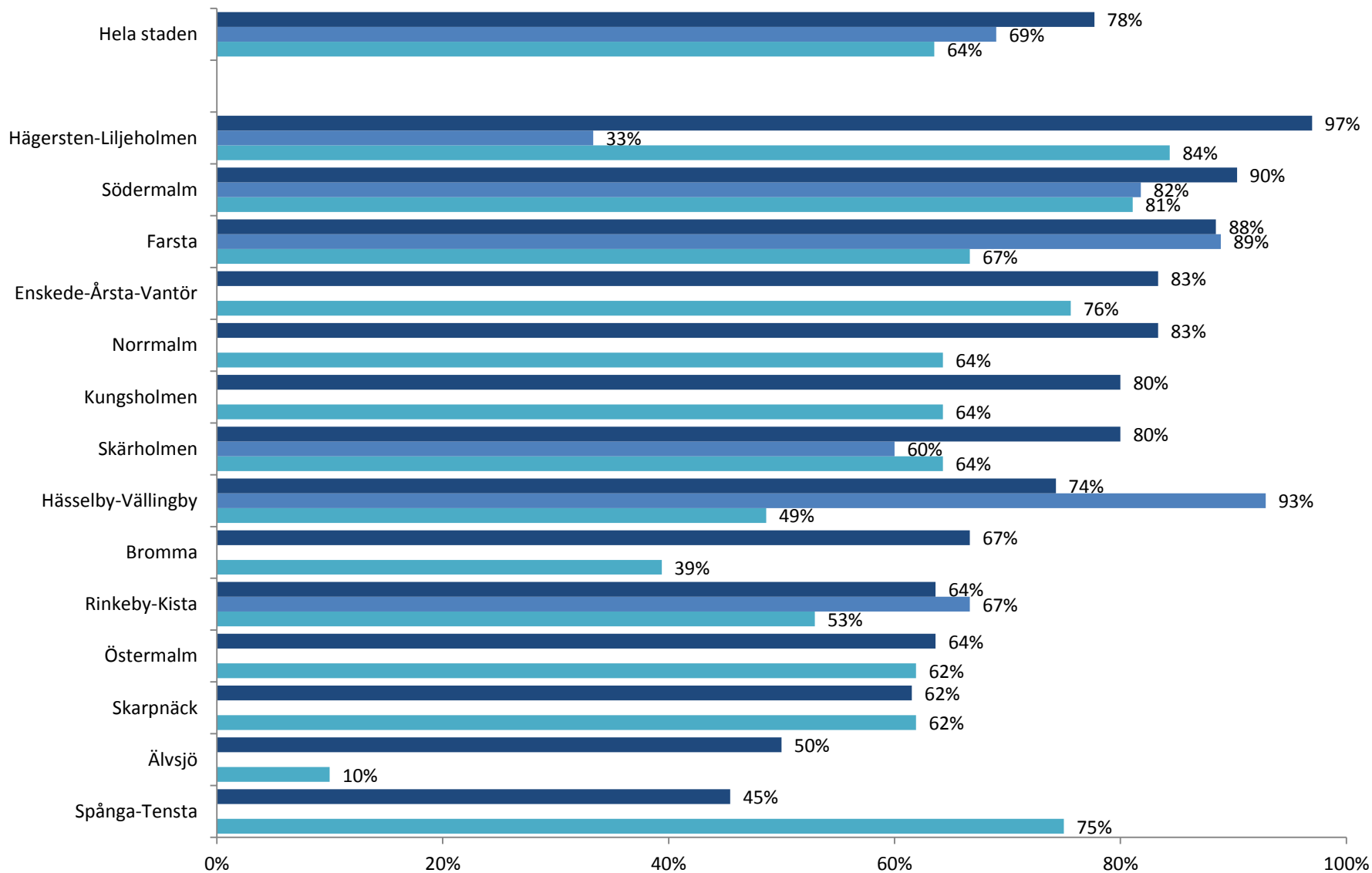




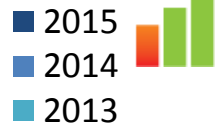
# Bemötande från biståndshandläggaren

■ 2015  
■ 2014  
■ 2013

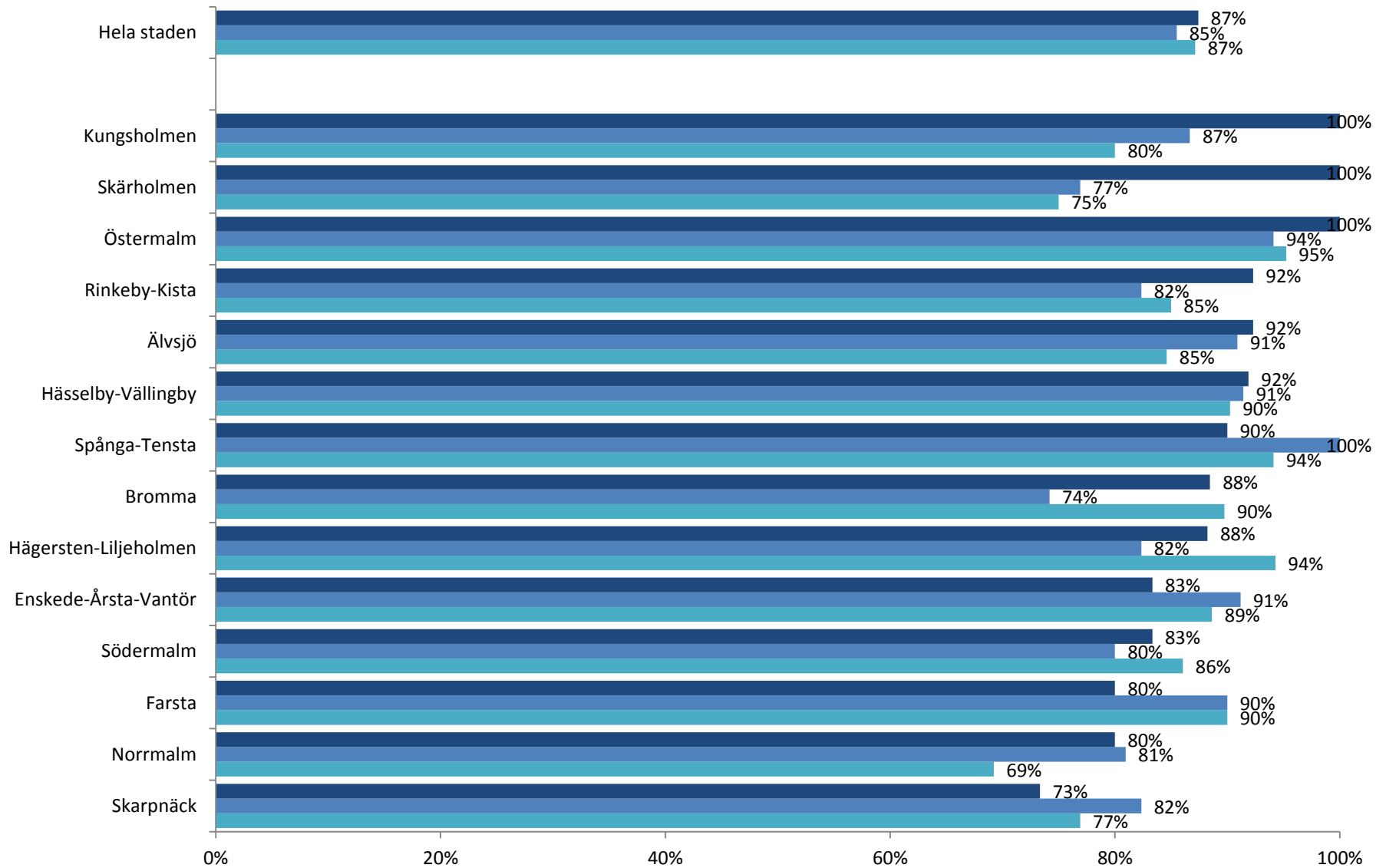
Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.



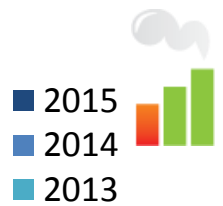
# Övrigt



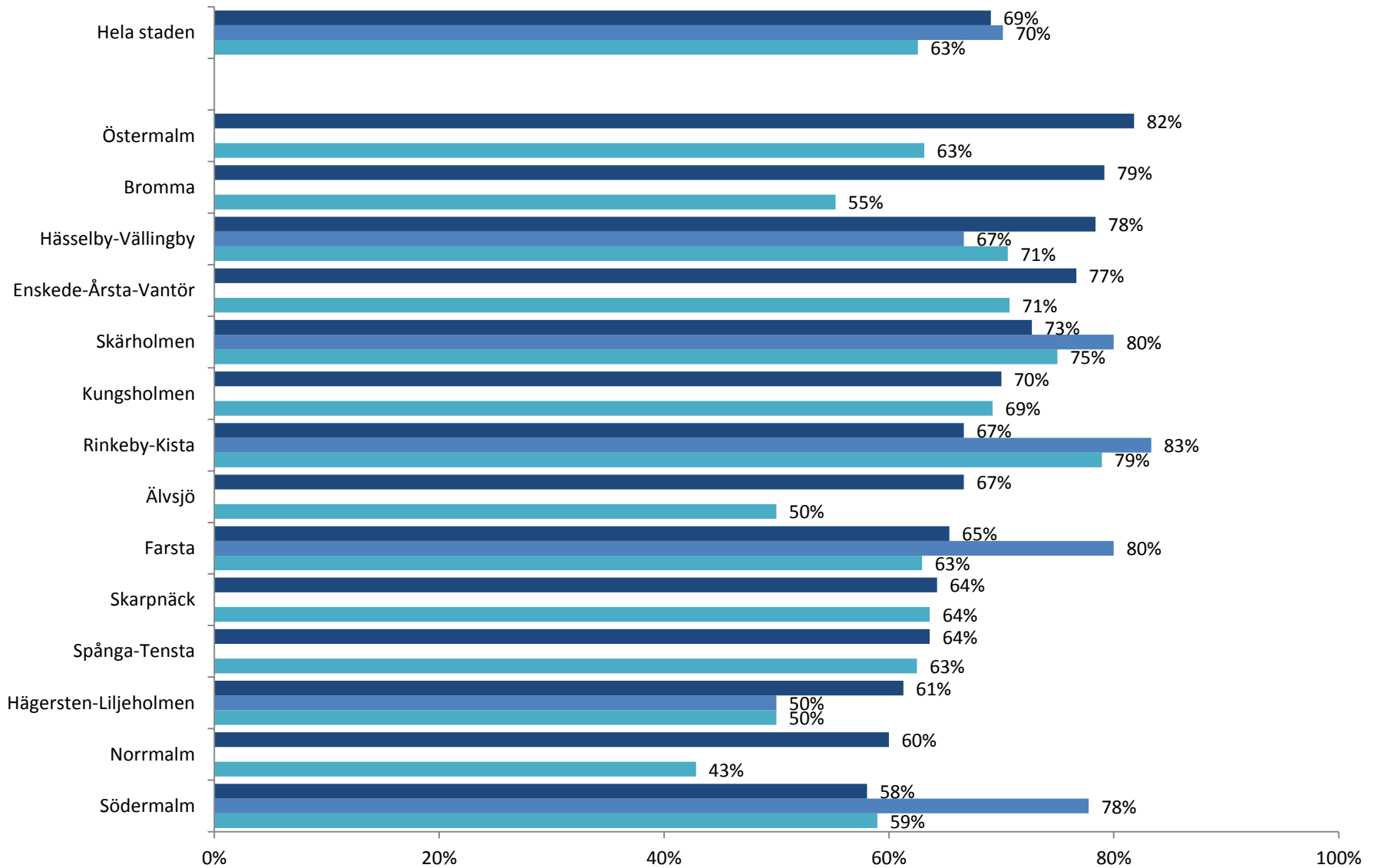
Jag är nöjd med mitt korttidsboende



# Övrigt



Frågorna var enkla att svara på





# Andel nöja per stadsdel och regiform

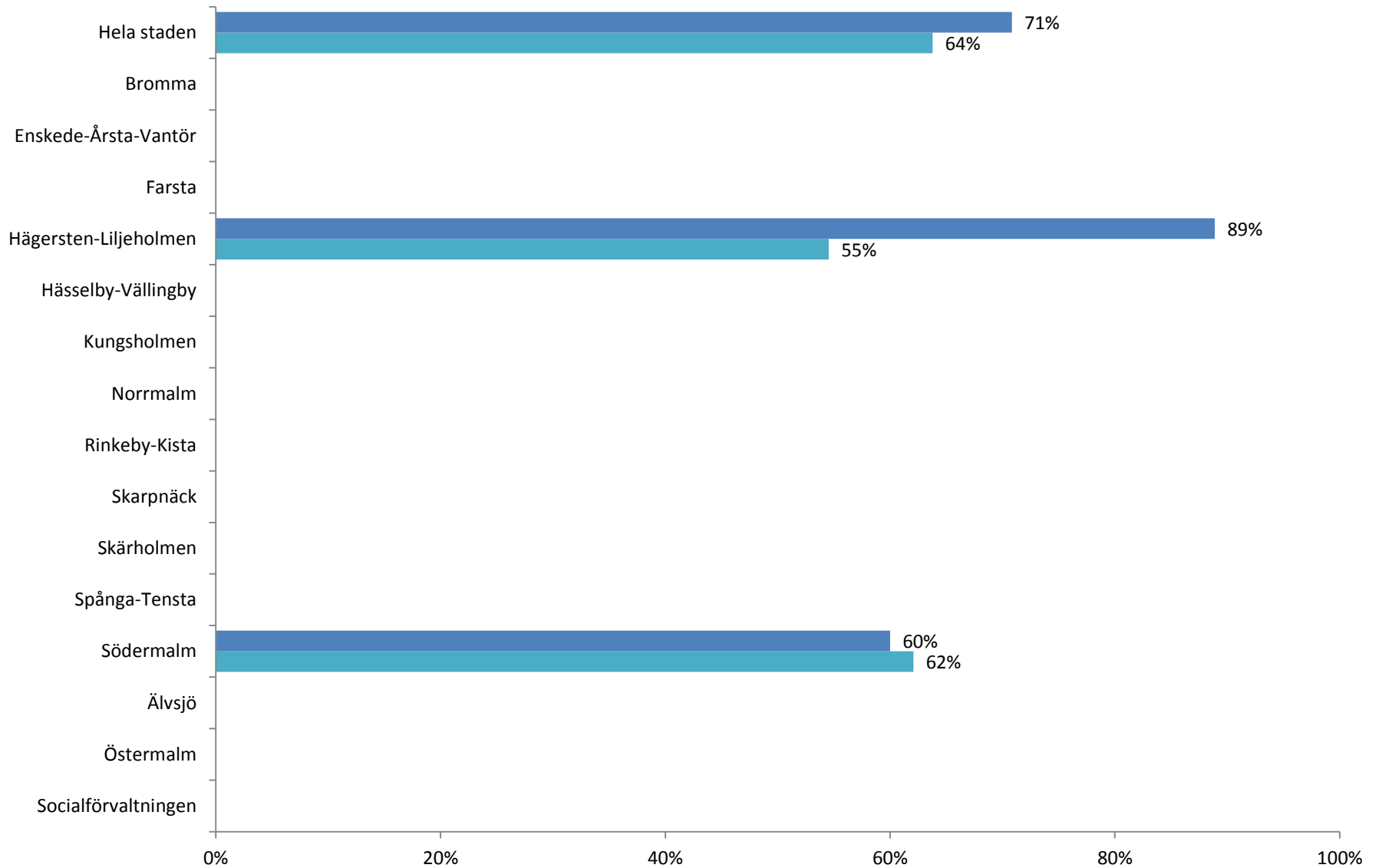


# Att kunna vara med och bestämma



Egen regi  
Privat regi

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

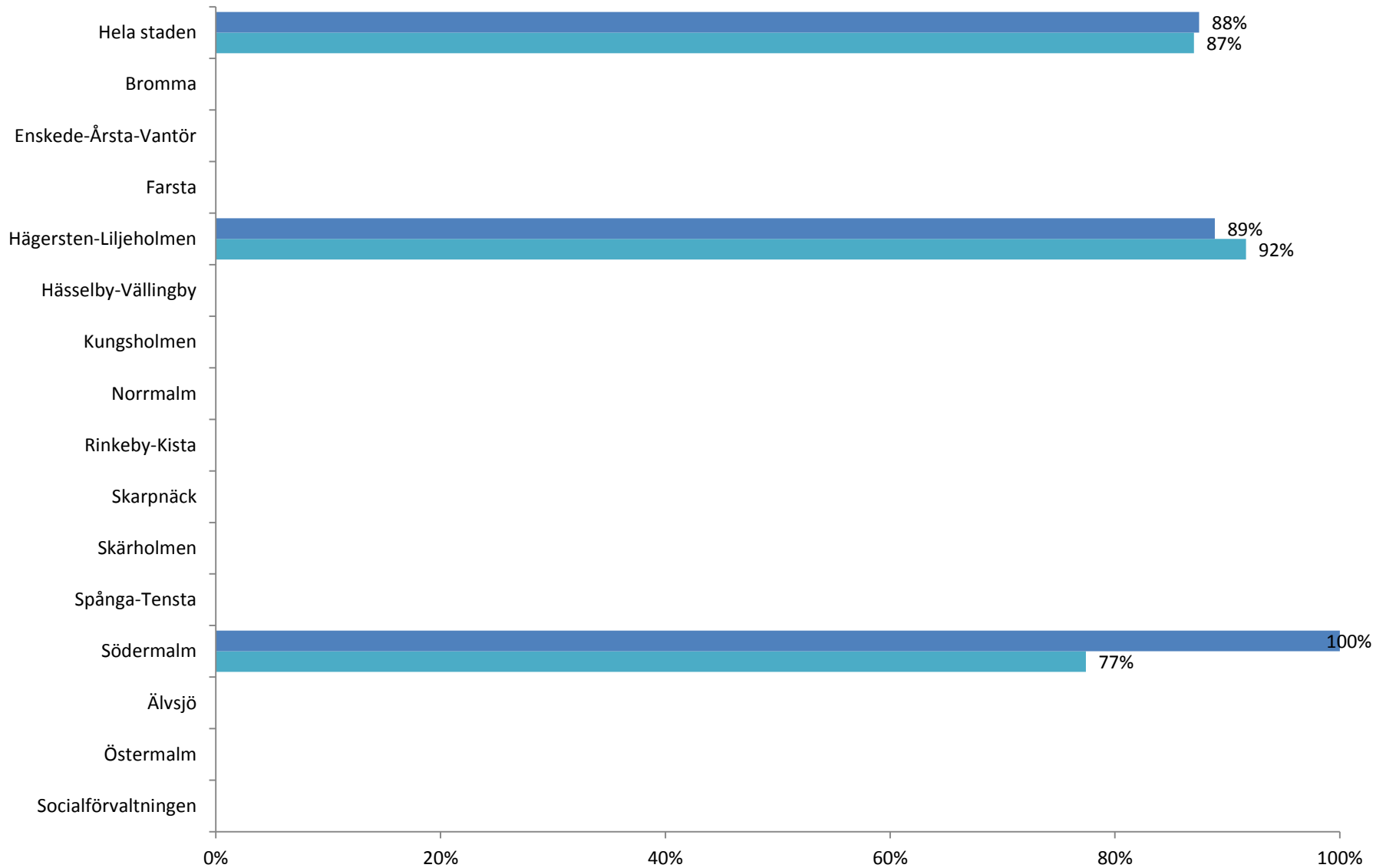


# Att kunna vara med och bestämma



Egen regi  
Privat regi

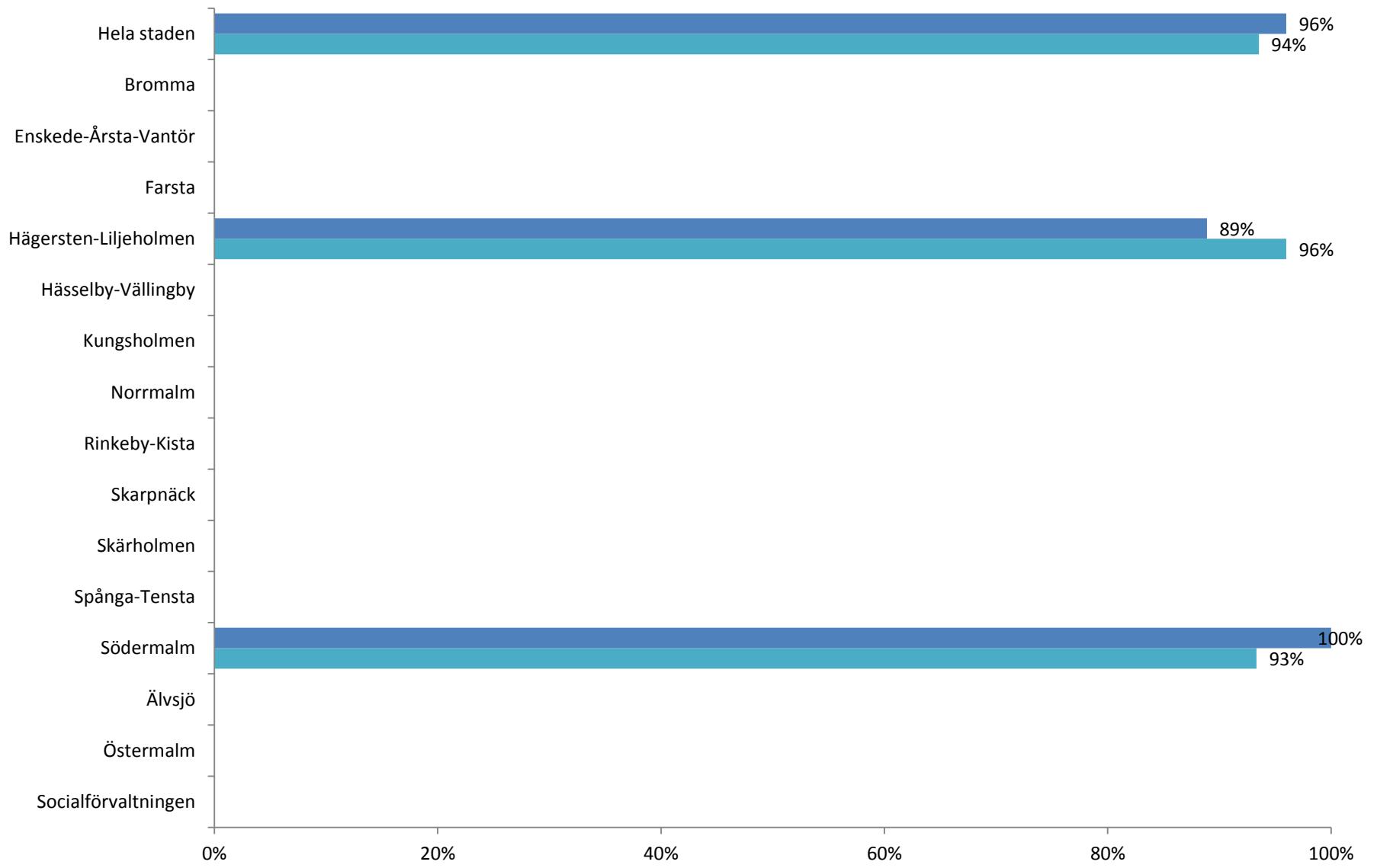
Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel.



# Att kunna vara med och bestämma



Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.

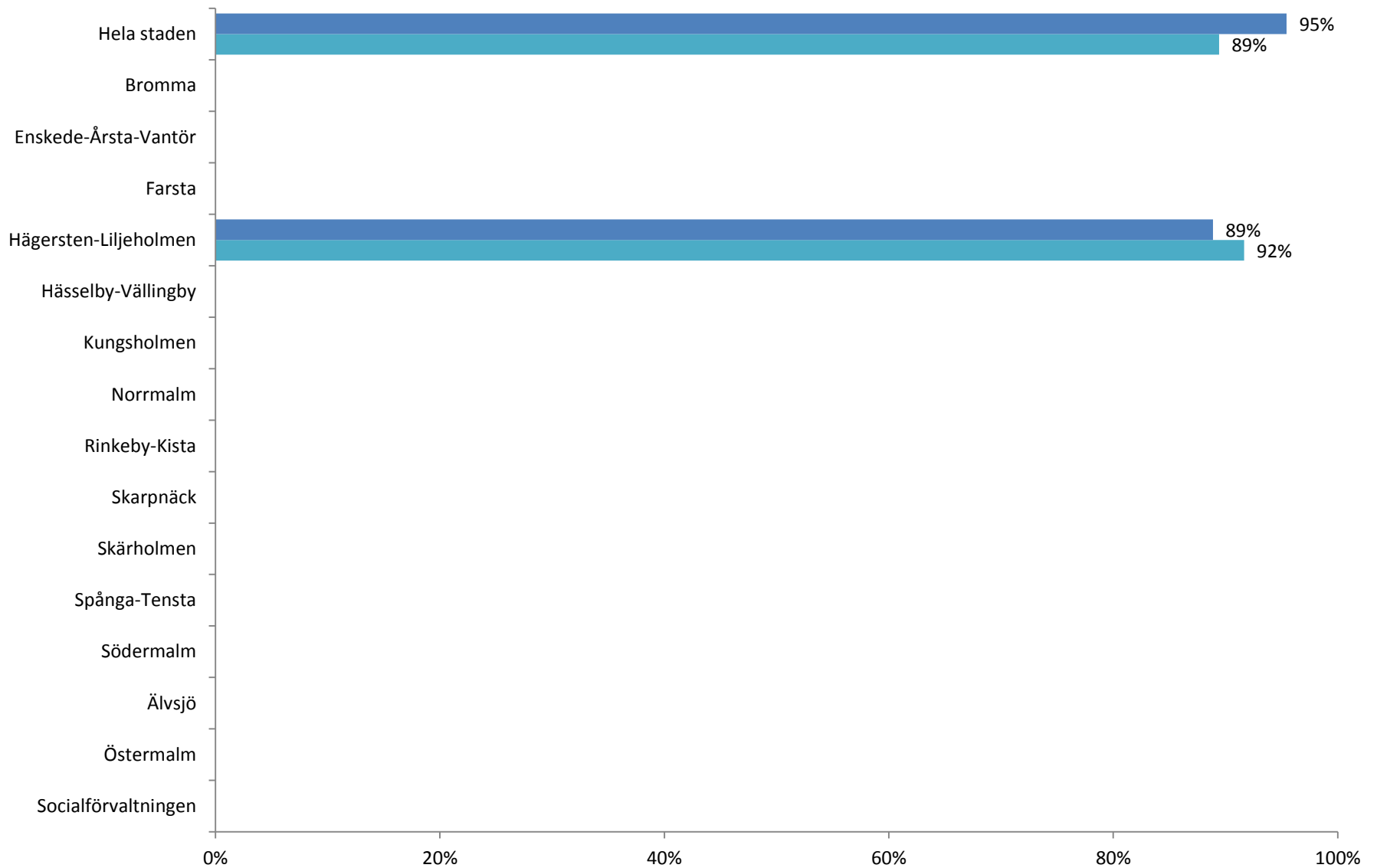


# Att få rätt stöd som passar just mig



■ Egen regi  
■ Privat regi

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

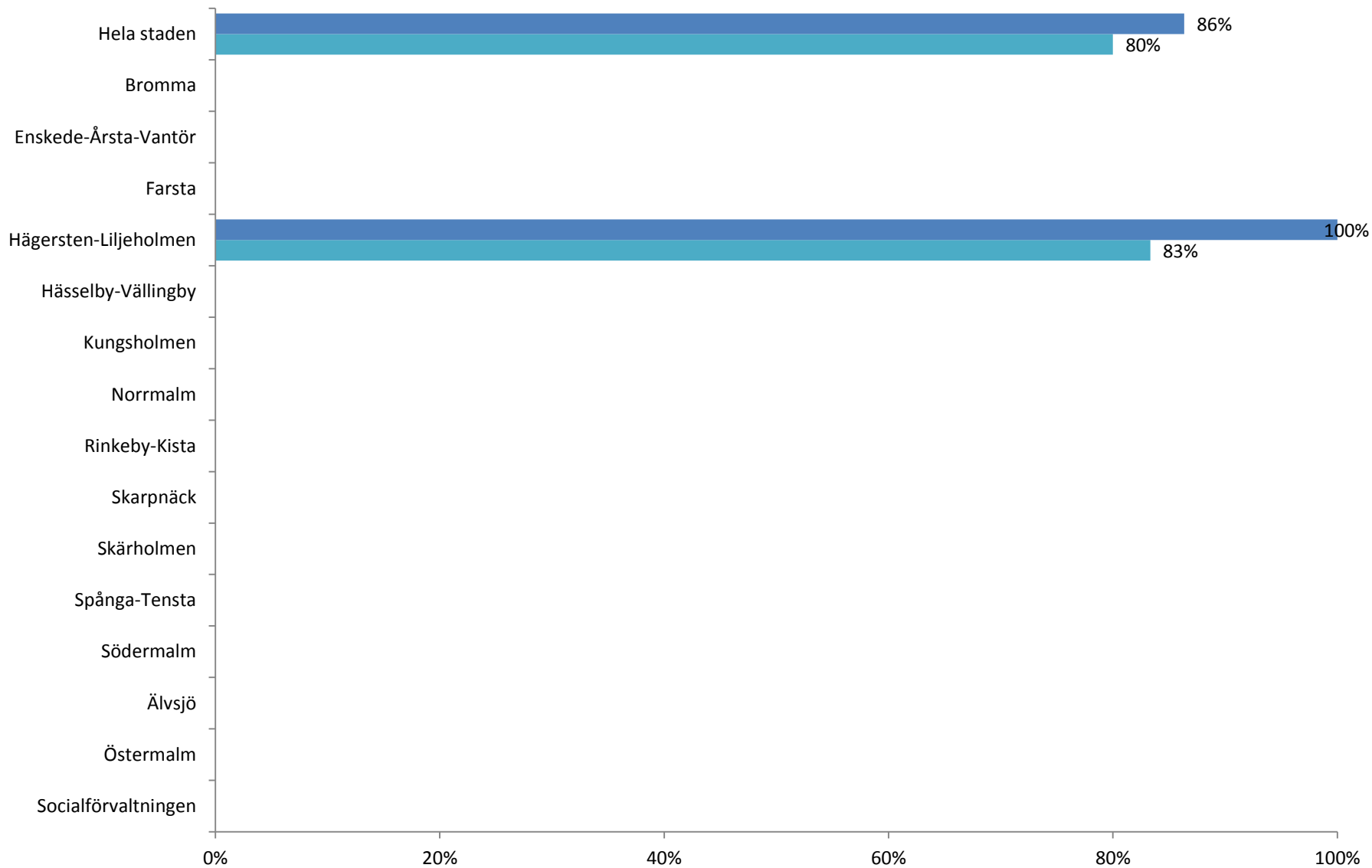




## Att få rätt stöd som passar just mig

Egen regi  
Privat regi

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

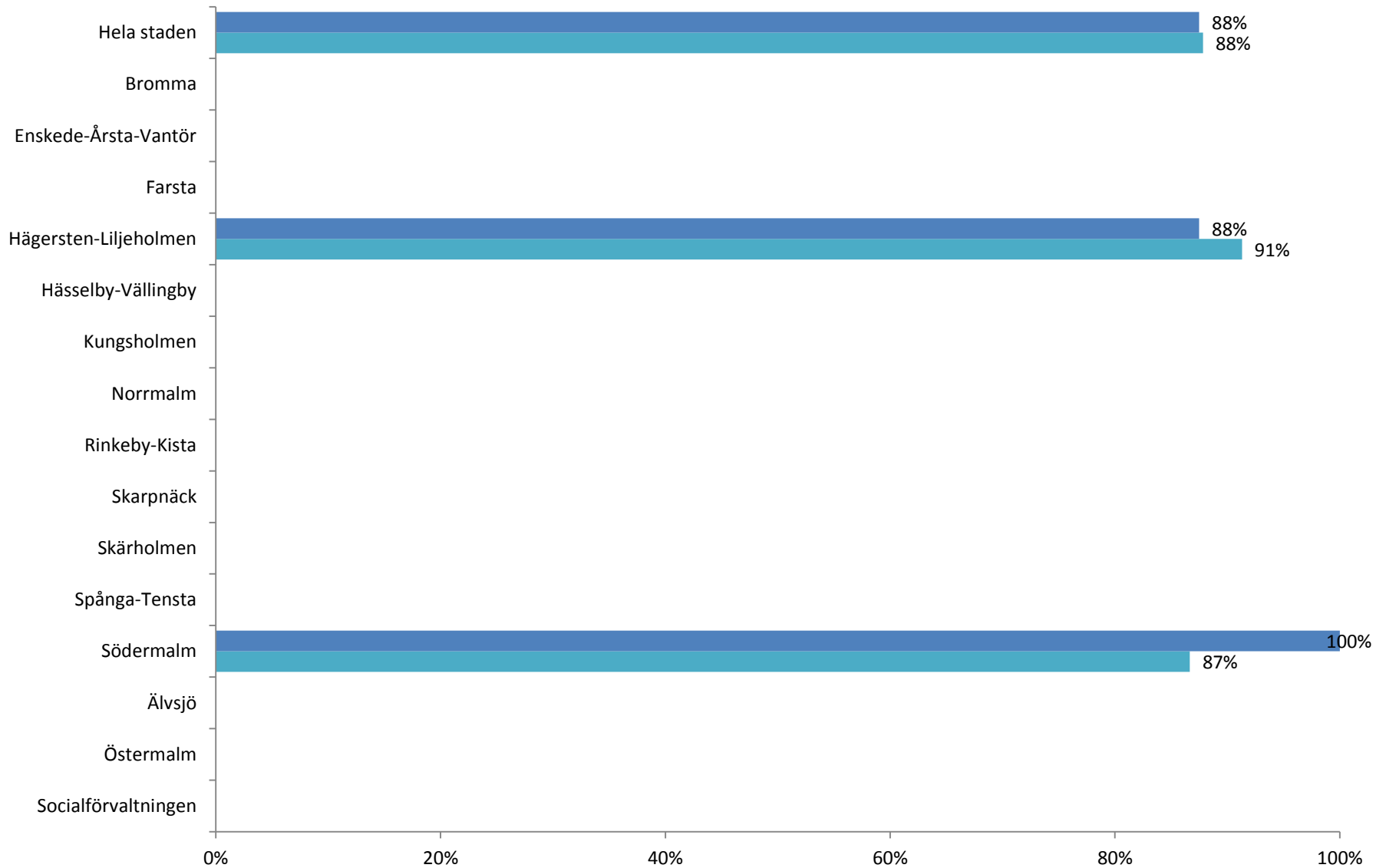


# Att få rätt stöd som passar just mig



Egen regi  
Privat regi

Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.

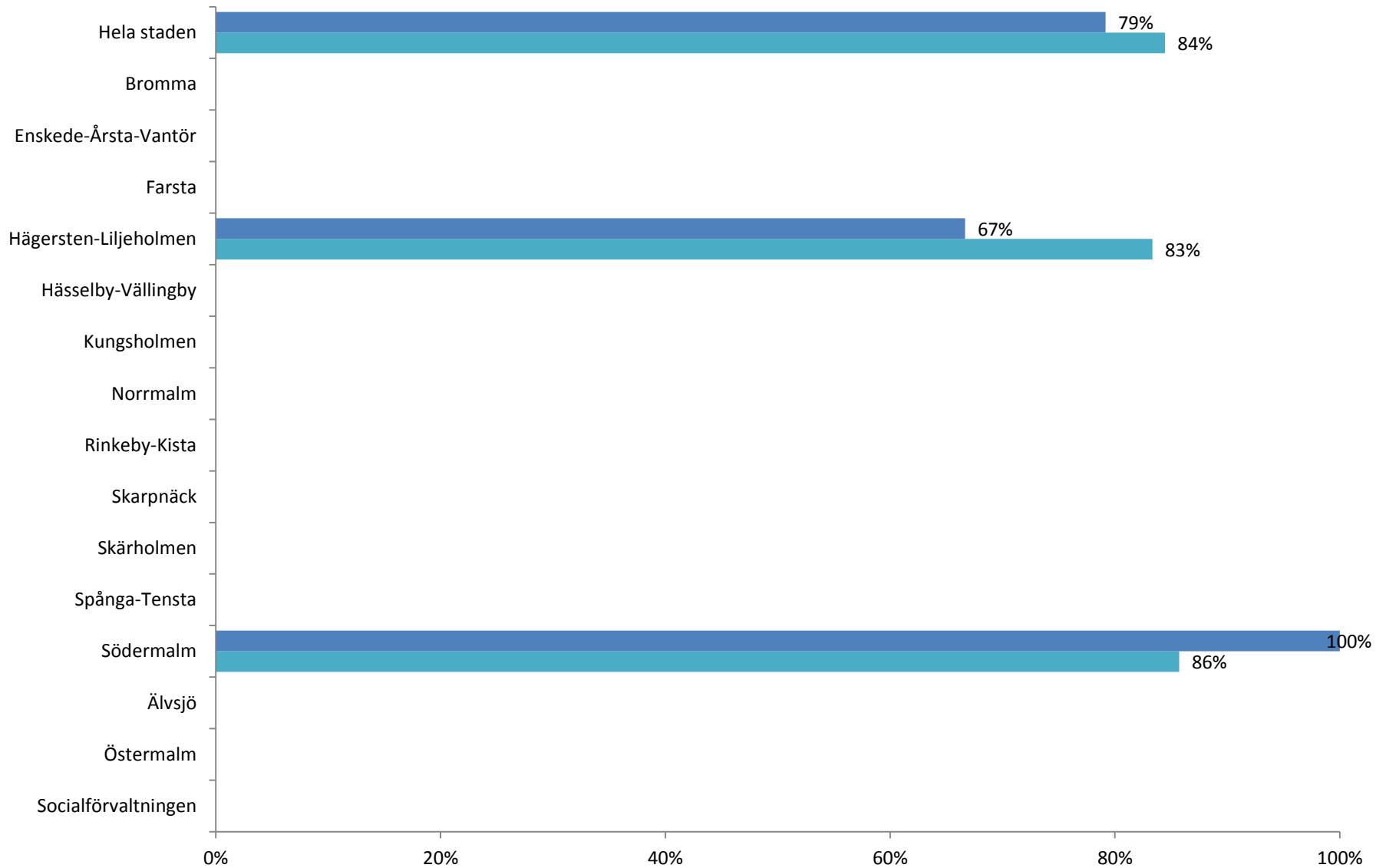


# Att få rätt stöd som passar just mig



Egen regi  
Privat regi

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.

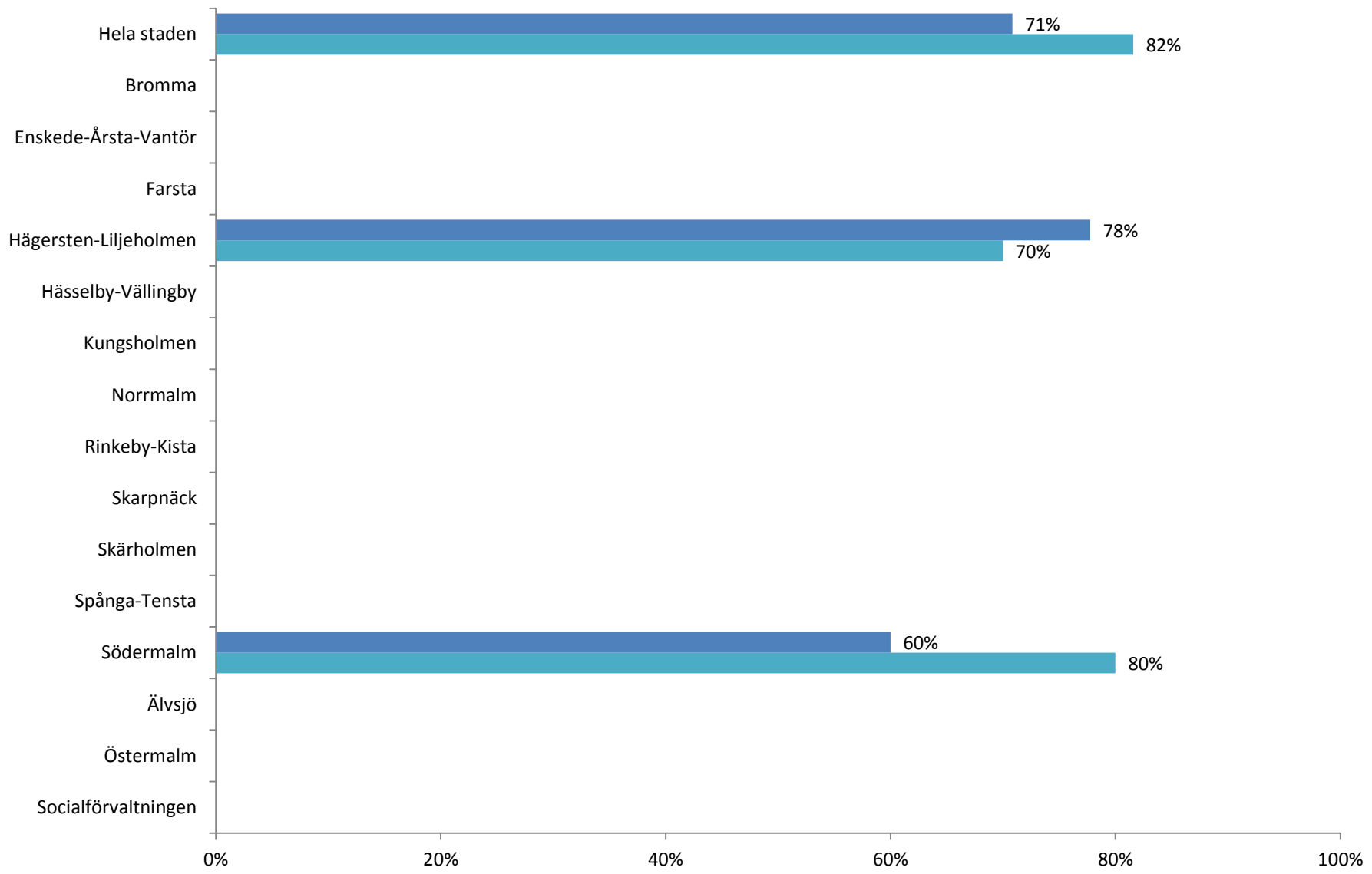




# Trygghet

Egen regi  
Privat regi

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



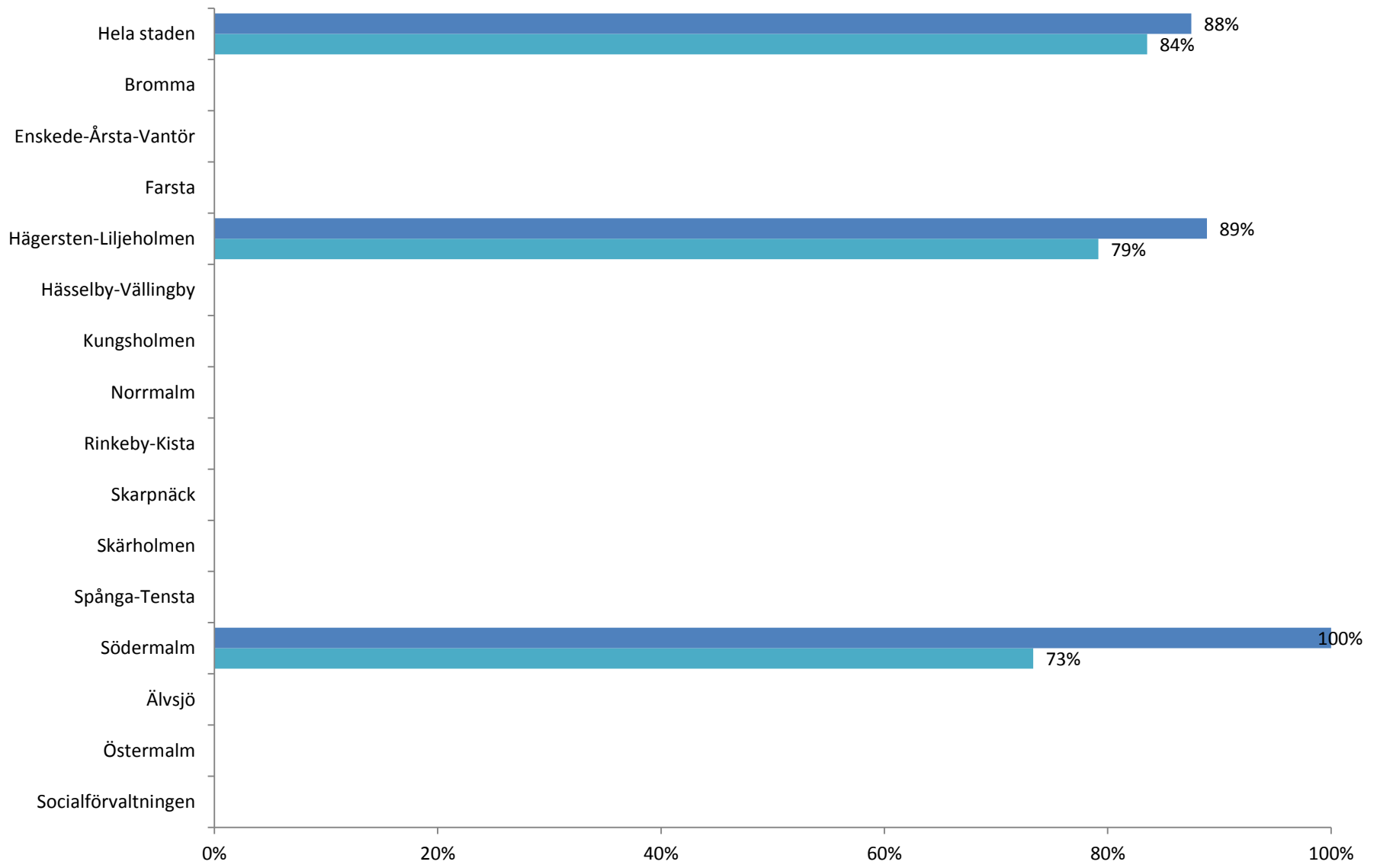


# Trygghet

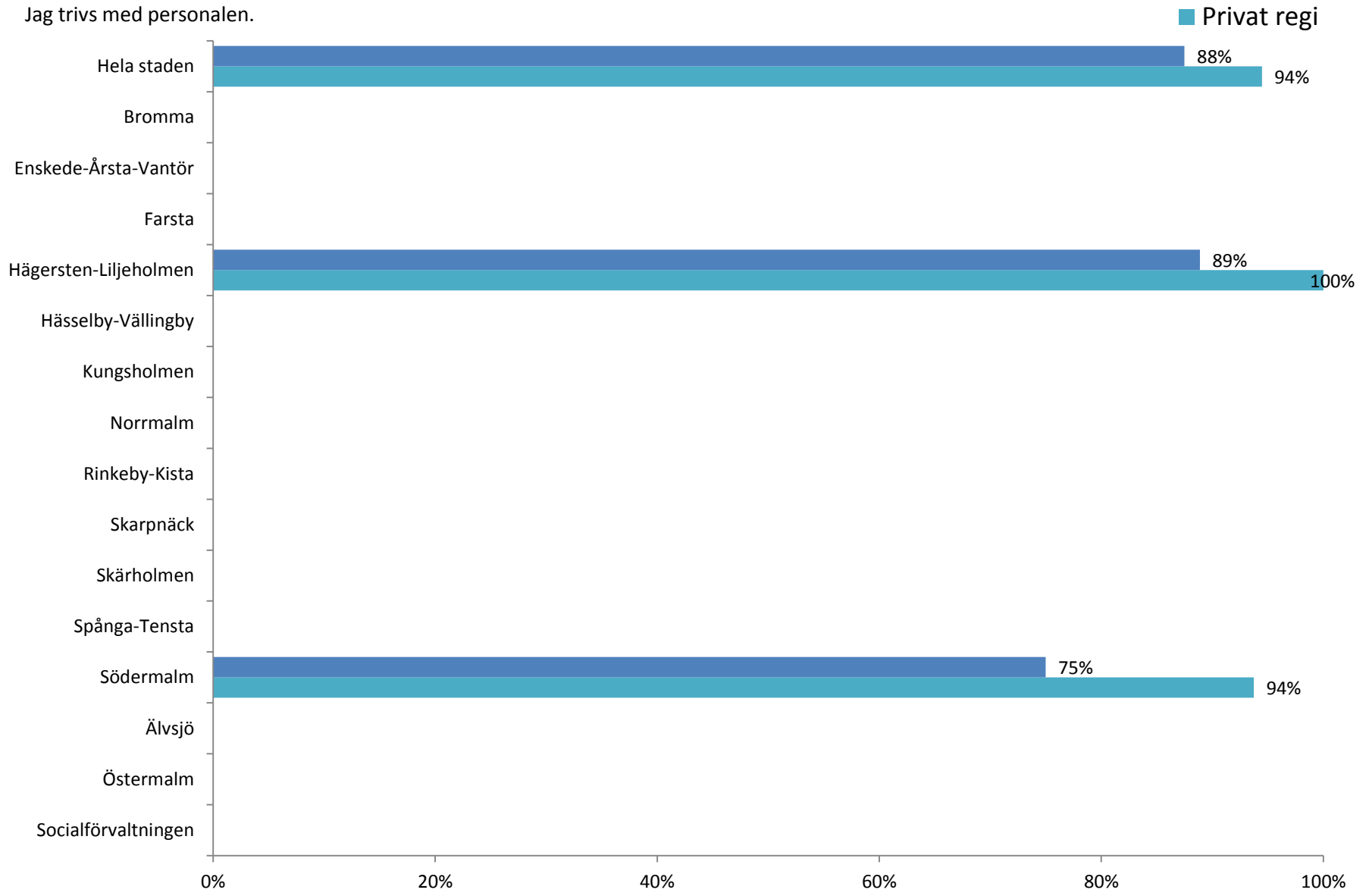


Egen regi  
Privat regi

Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.



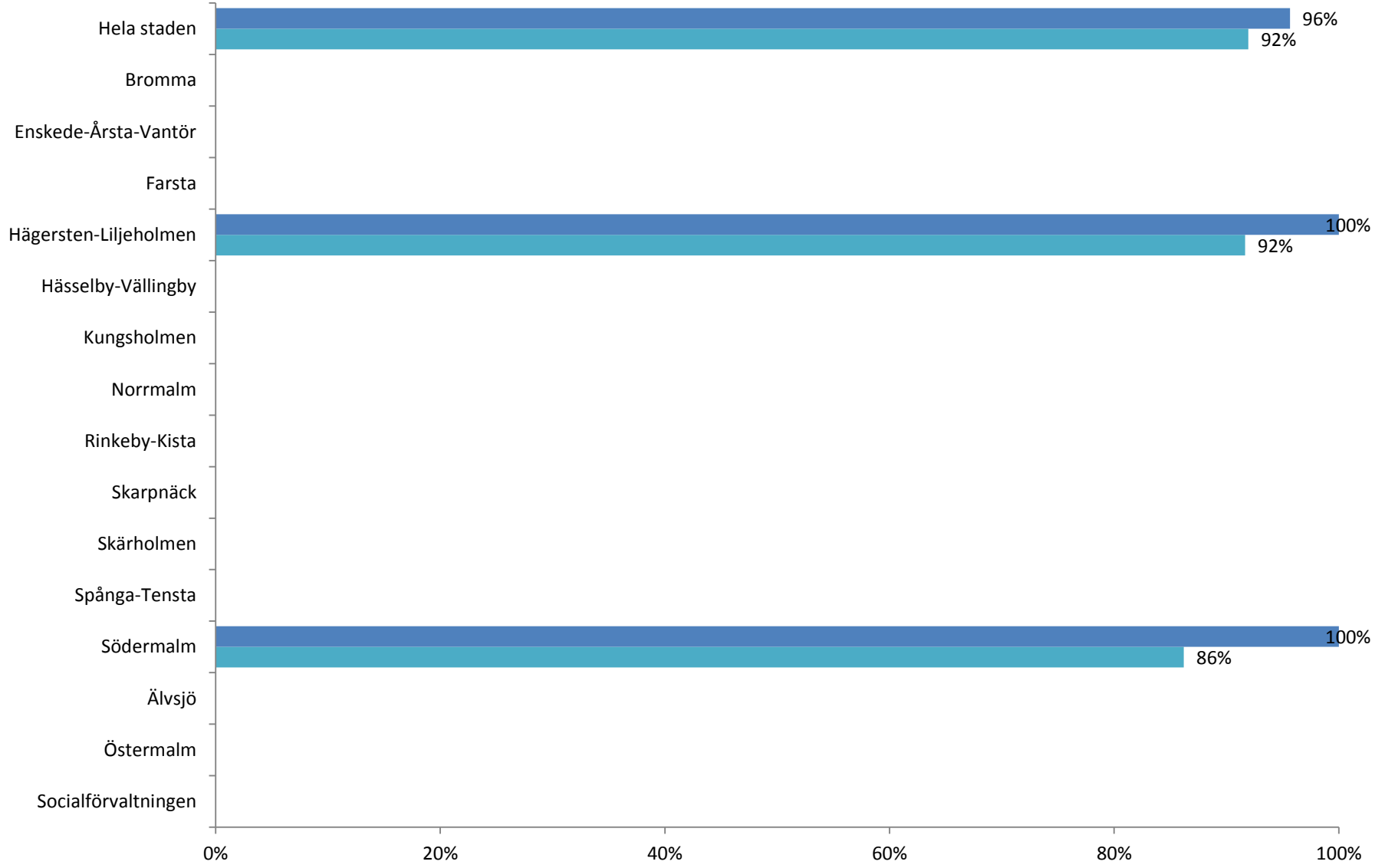
# Trygghet



# Trygghet



Jag känner mig trygg i min bostad.

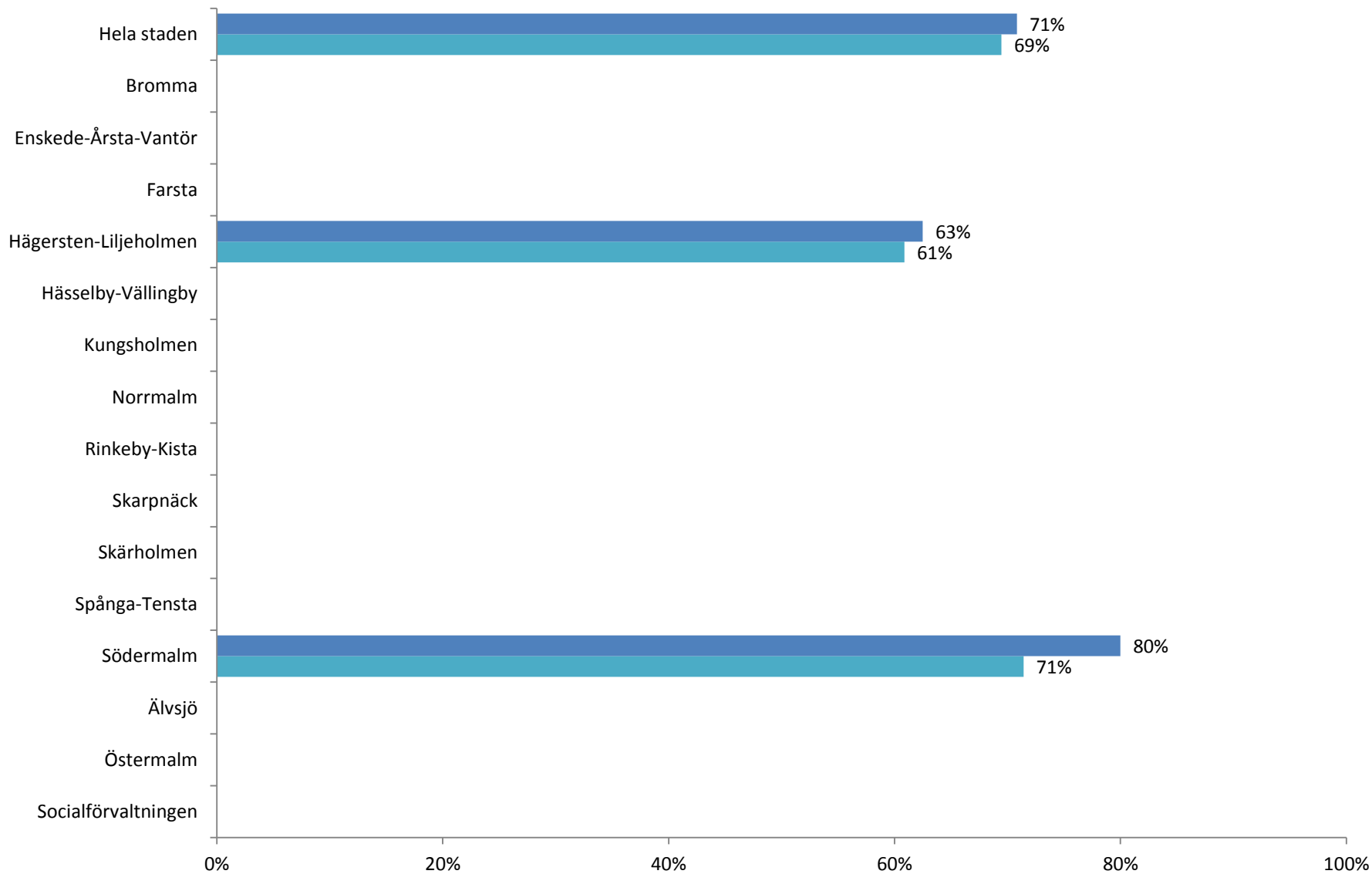




# Tillgänglighet

Egen regi  
Privat regi

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

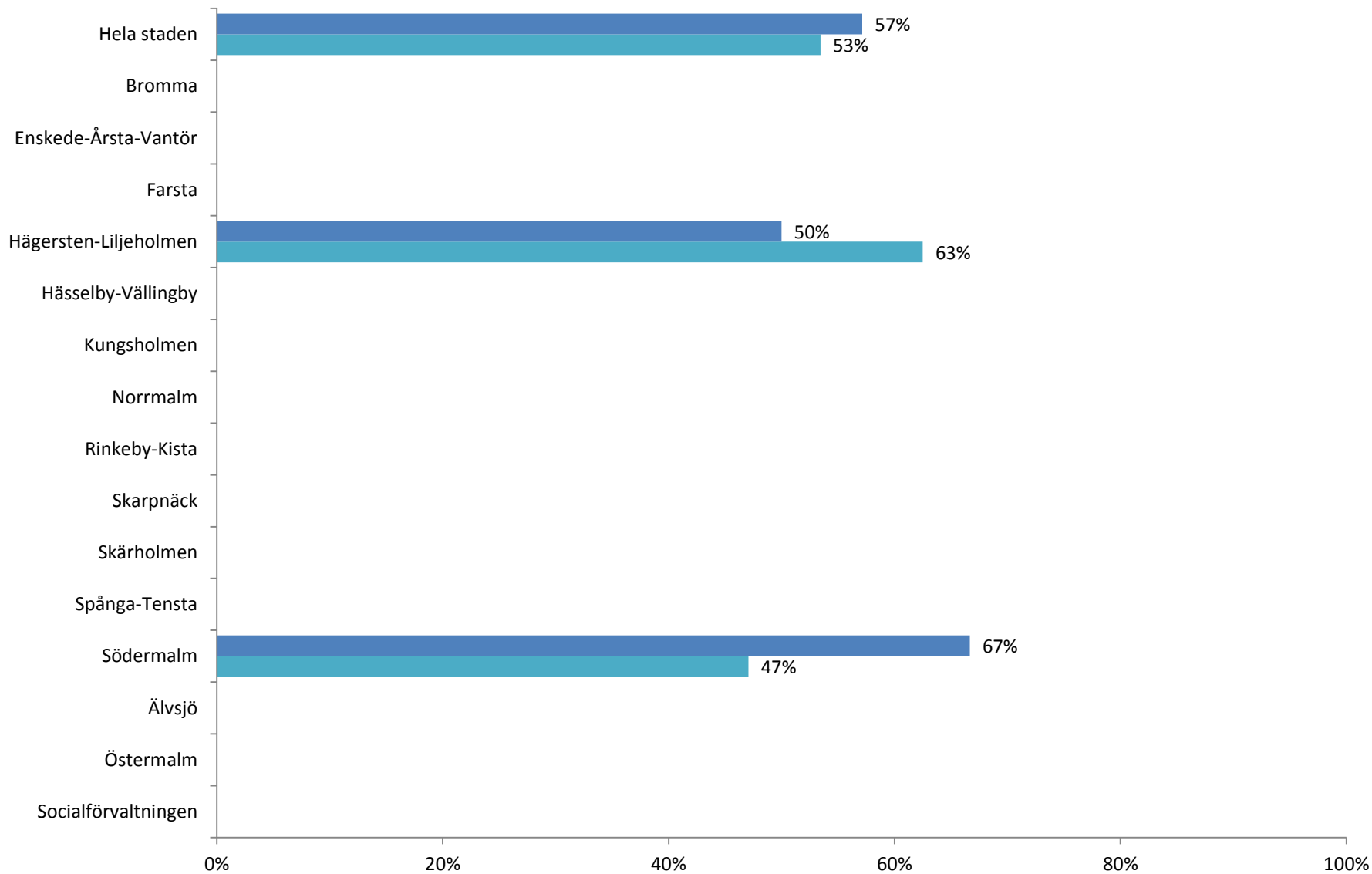




# Tillgänglighet

■ Egen regi  
■ Privat regi

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

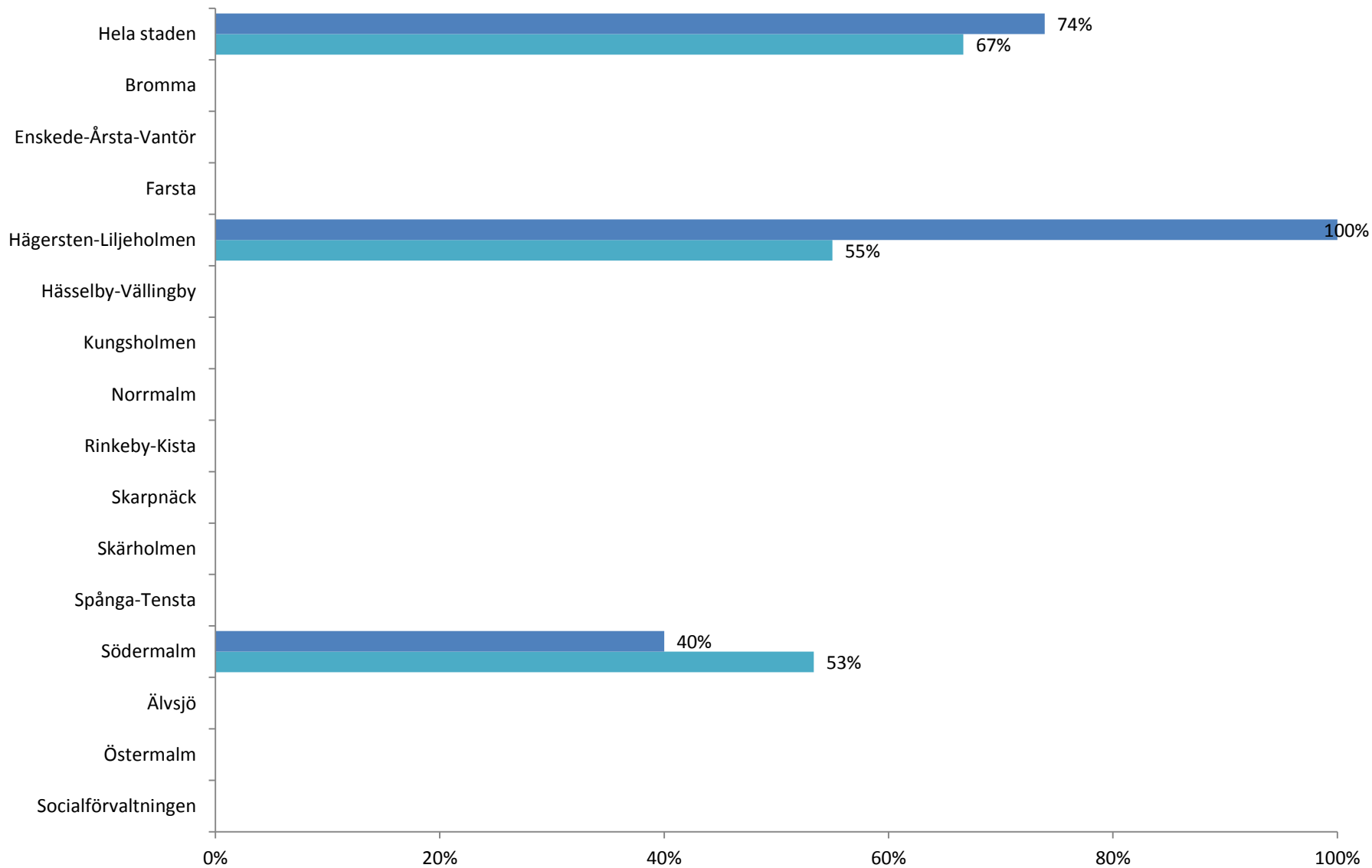




# Möjlighet att välja

Egen regi  
Privat regi

Jag har själv valt mitt boende.

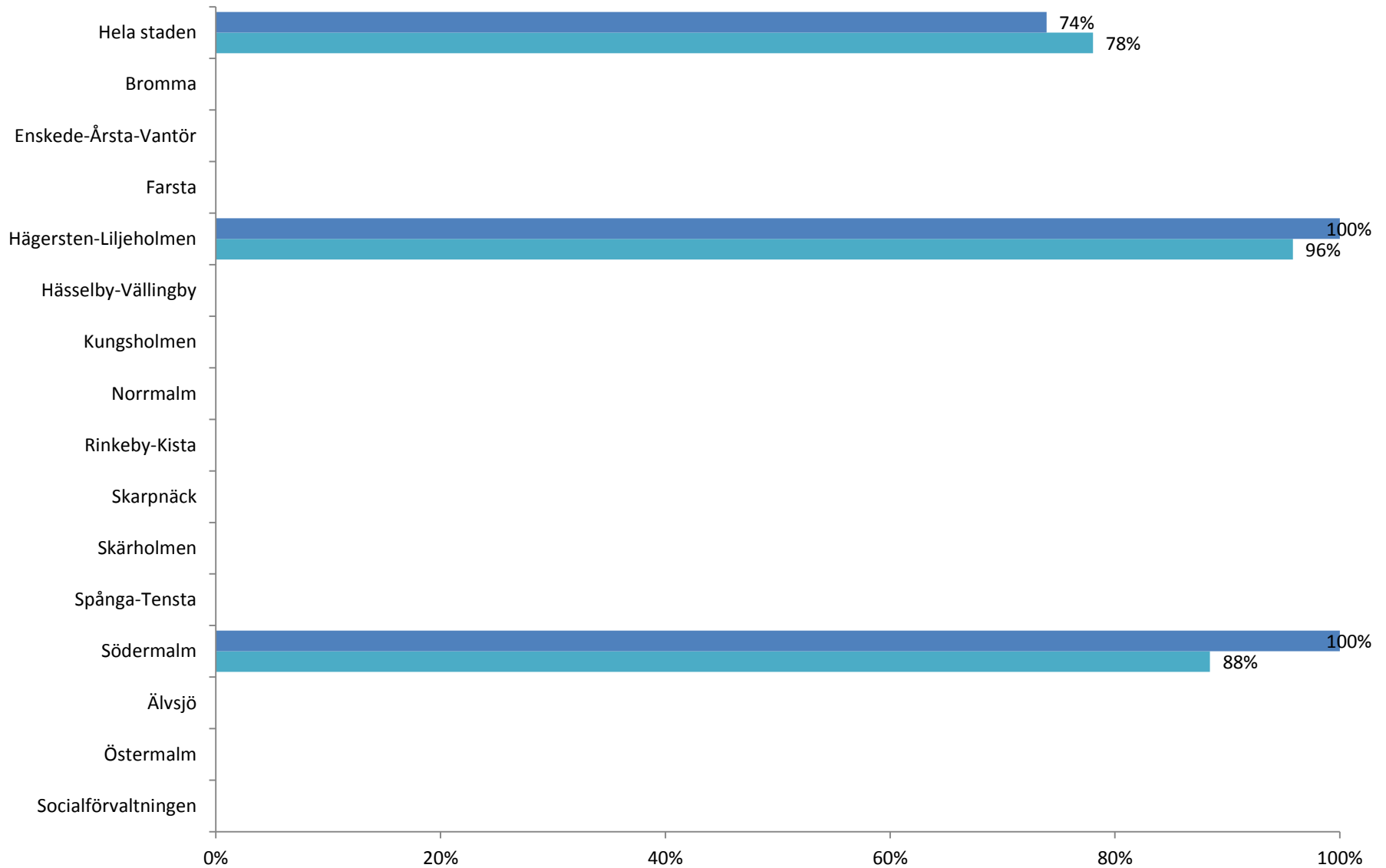


# Bemötande från biståndshandläggaren



■ Egen regi  
■ Privat regi

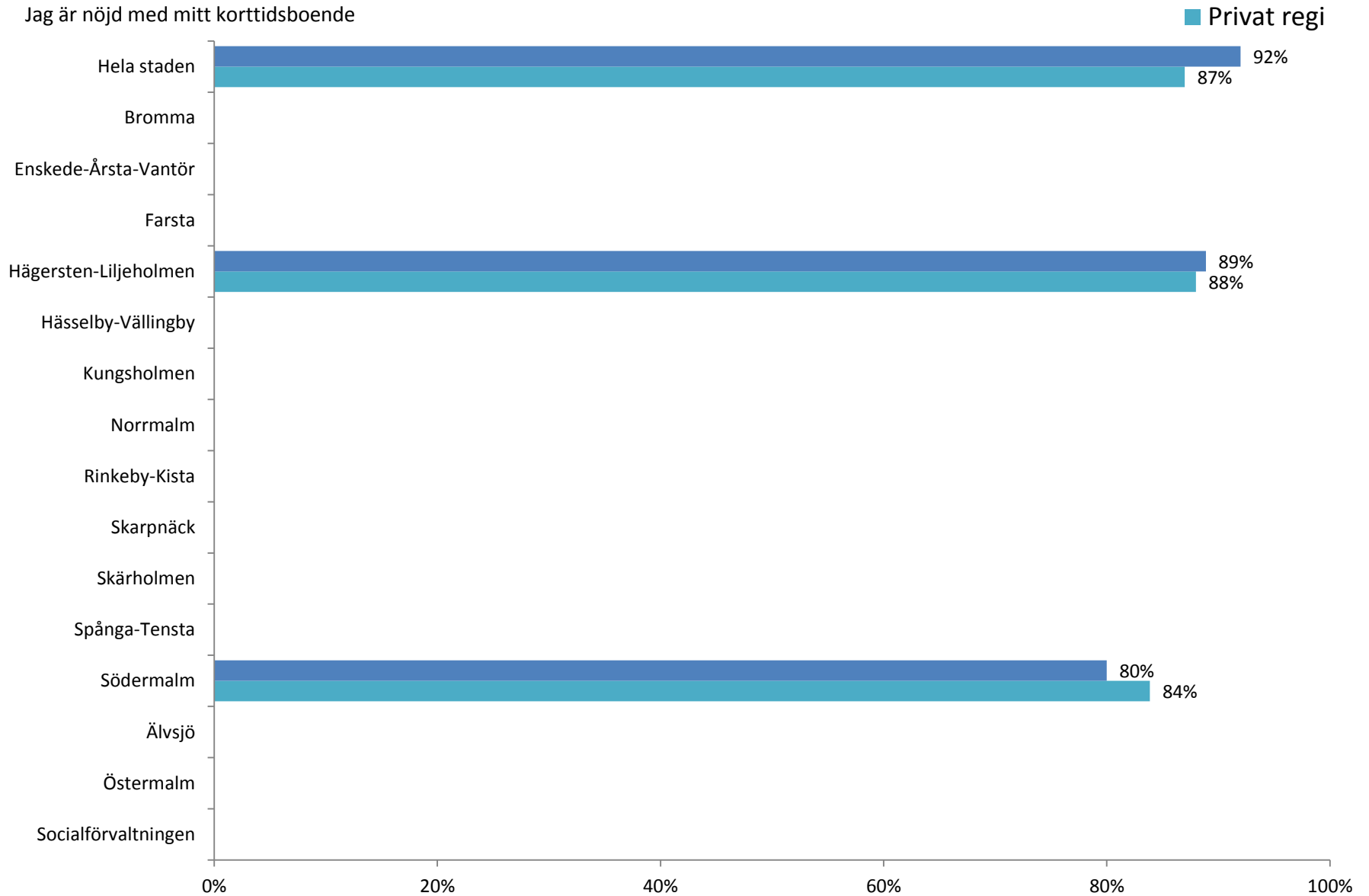
Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.



# Övrigt



Egen regi  
Privat regi





# Övrigt



Egen regi  
Privat regi

Frågorna var enkla att svara på

