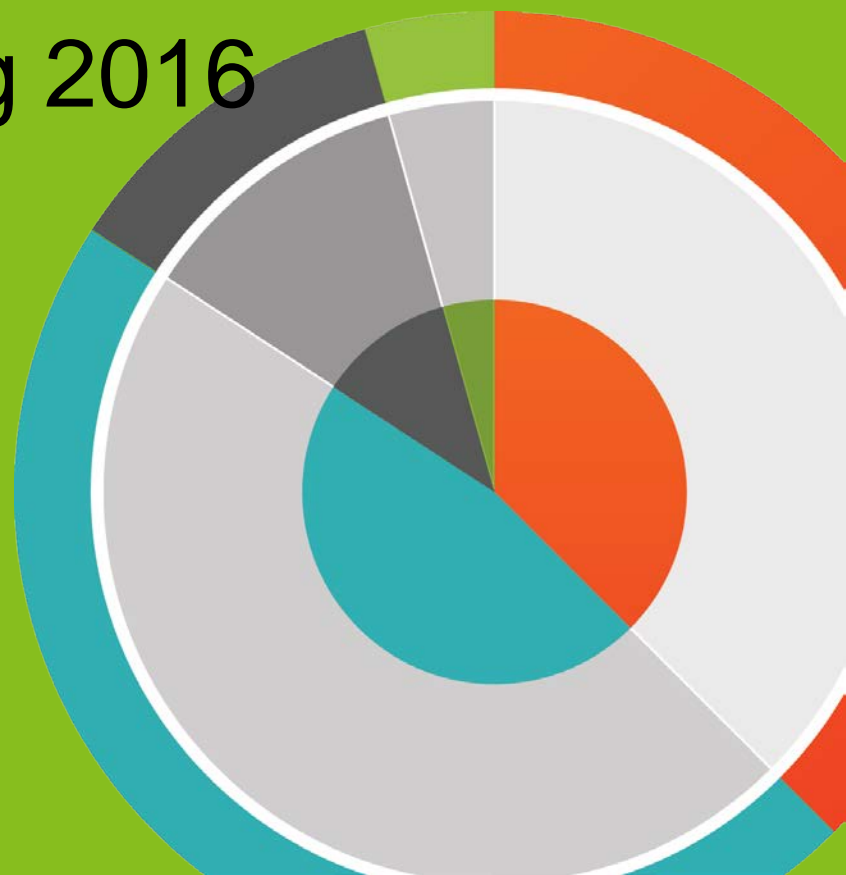




FNKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2016

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2016**

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 och 6550.
- 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 5 april - 3 juni 2016.
- Denna rapport visar resultaten för hela staden. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- Jämförelse görs mellan år 2014-2016 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 358 svar vilket ger en svarsprocent på 54%.
- 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 lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt. (Bemöter mig bra).
17. Jag är nöjd med mitt korttidsboende
18. Frågorna var enkla att svara på
19. Vem har svarat på de här frågorna?
20. Har du en genomförandeplan?
21. Har du varit med och gjort din genomförandeplan?
22. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
23. För att jag är kvinna/man (kön)
24. För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
25. För att jag kommer från ett annat land
26. För att jag tror på en gud eller liknande
27. För att jag har en funktionsnedsättning
28. För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
29. För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)
30. Har du berättat om det som hänt för personalen?
31. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?



# Svarsfrekvens

	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016	Urval 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015
Bromma	72	39	54%	60	27	45%
Enskede-Årsta-Vantör	77	41	53%	76	35	46%
Farsta	65	35	54%	65	31	48%
Hägersten-Liljeholmen	69	39	57%	70	35	50%
Hässelby-Vällingby	90	42	47%	77	40	52%
Kungsholmen	21	13	62%	20	13	65%
Norrmalm	27	20	74%	32	15	47%
Rinkeby-Kista	31	17	55%	30	15	50%
Skarpnäck	36	25	69%	34	15	44%
Skärholmen	31	13	42%	29	11	38%
Spånga-Tensta	31	16	52%	22	11	50%
Södermalm	58	25	43%	65	38	58%
Älvsjö	29	17	59%	28	13	46%
Östermalm	28	16	57%	25	12	48%
Man	428	246	57%	405	200	49%
Kvinna	237	112	47%	229	111	48%
Egen regi	86	53	62%	54	26	48%
Privat regi	579	305	53%	580	285	49%
<b>Staden totalt</b>	<b>665</b>	<b>358</b>	<b>54%</b>	<b>634</b>	<b>311</b>	<b>49%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning ligger på 54 procent.

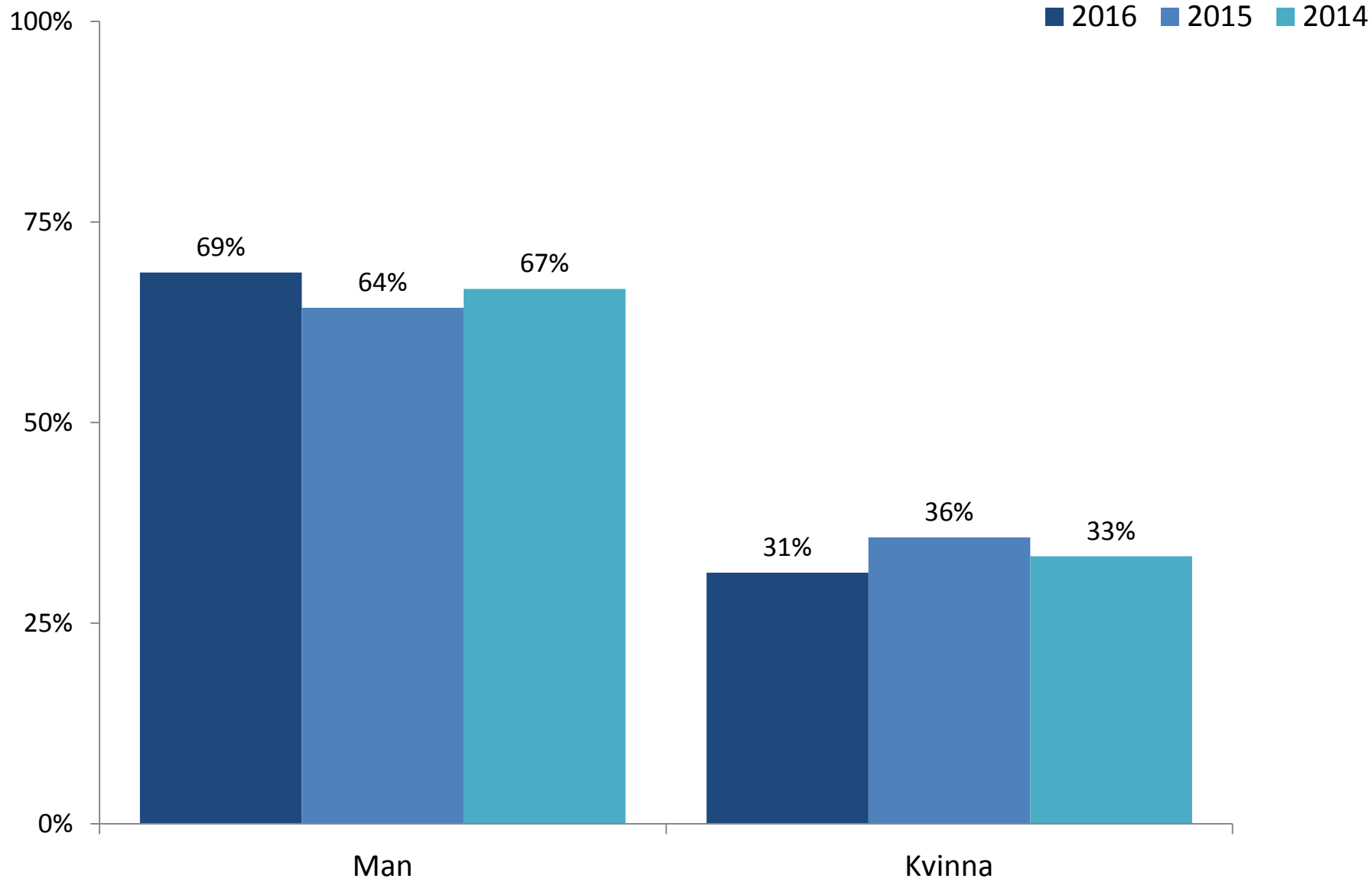
Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem påståenden (Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får, Personalen respekterar och lyssnar på mig, Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende, Jag känner mig trygg i min bostad, Jag är nöjd med mitt korttidsboende). Enligt detta index är resultatet oförändrat mot föregående år (84 både 2016 och 2015).

Överlag är resultaten något mer negativa än föregående år, men det rör sig om relativt små skillnader. Vad gäller frågan huruvida brukarna tycker att personalen respekterar och lyssnar på dem har andelen nöjda dock sjunkit med sju procent. Samma minskning gäller frågan om biståndshandläggarens bemötande.

Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna går det att utläsa att Älvsjö, Kungsholmen och Hägersten - Liljeholmen har det överlag bästa resultatet i undersökningen. Norrmalm har stadens högsta svarsfrekvens på 74 procent svarande.

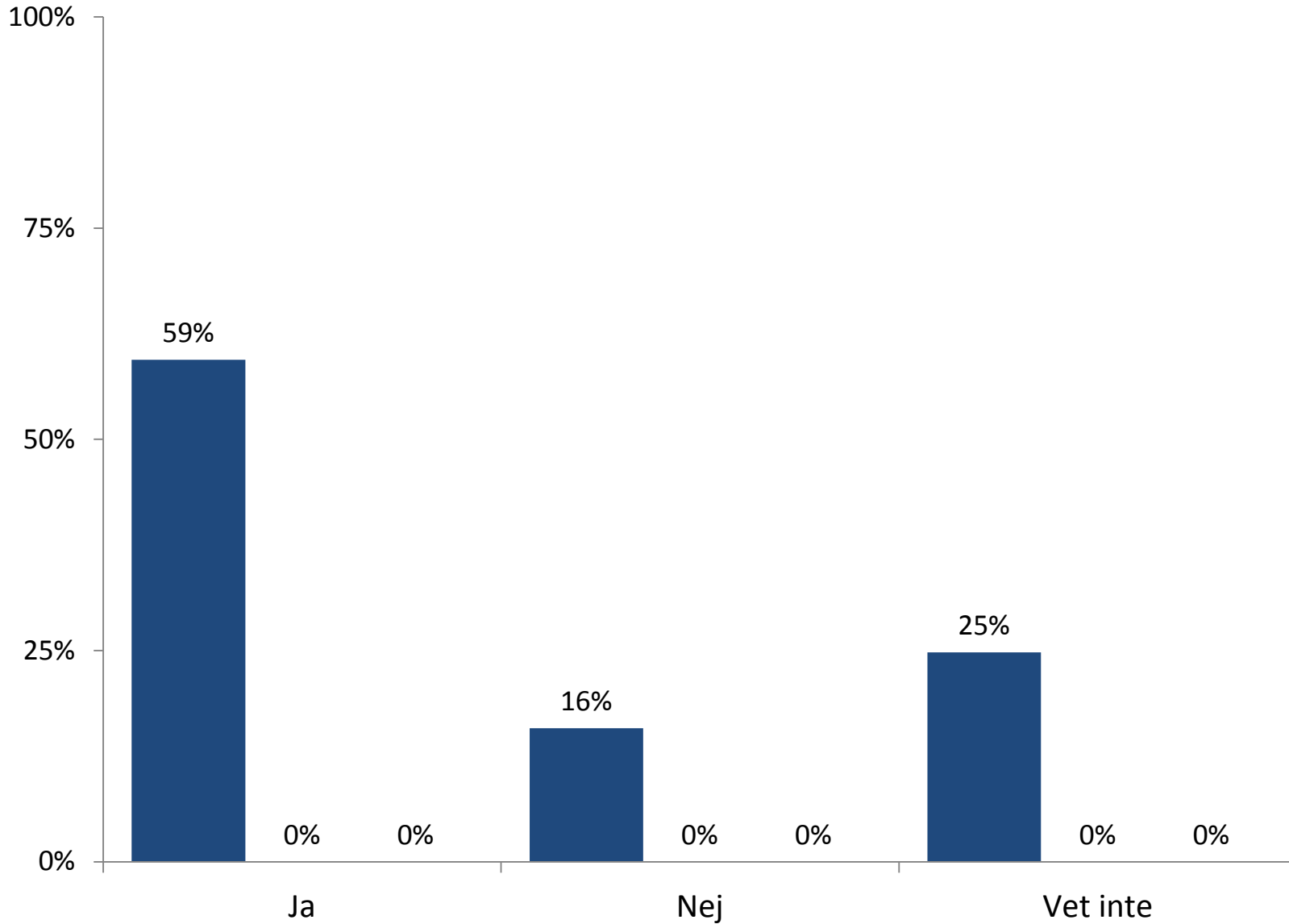
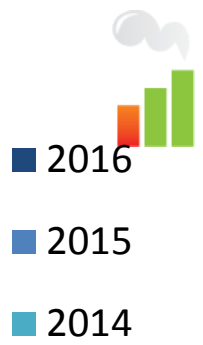


# Kön





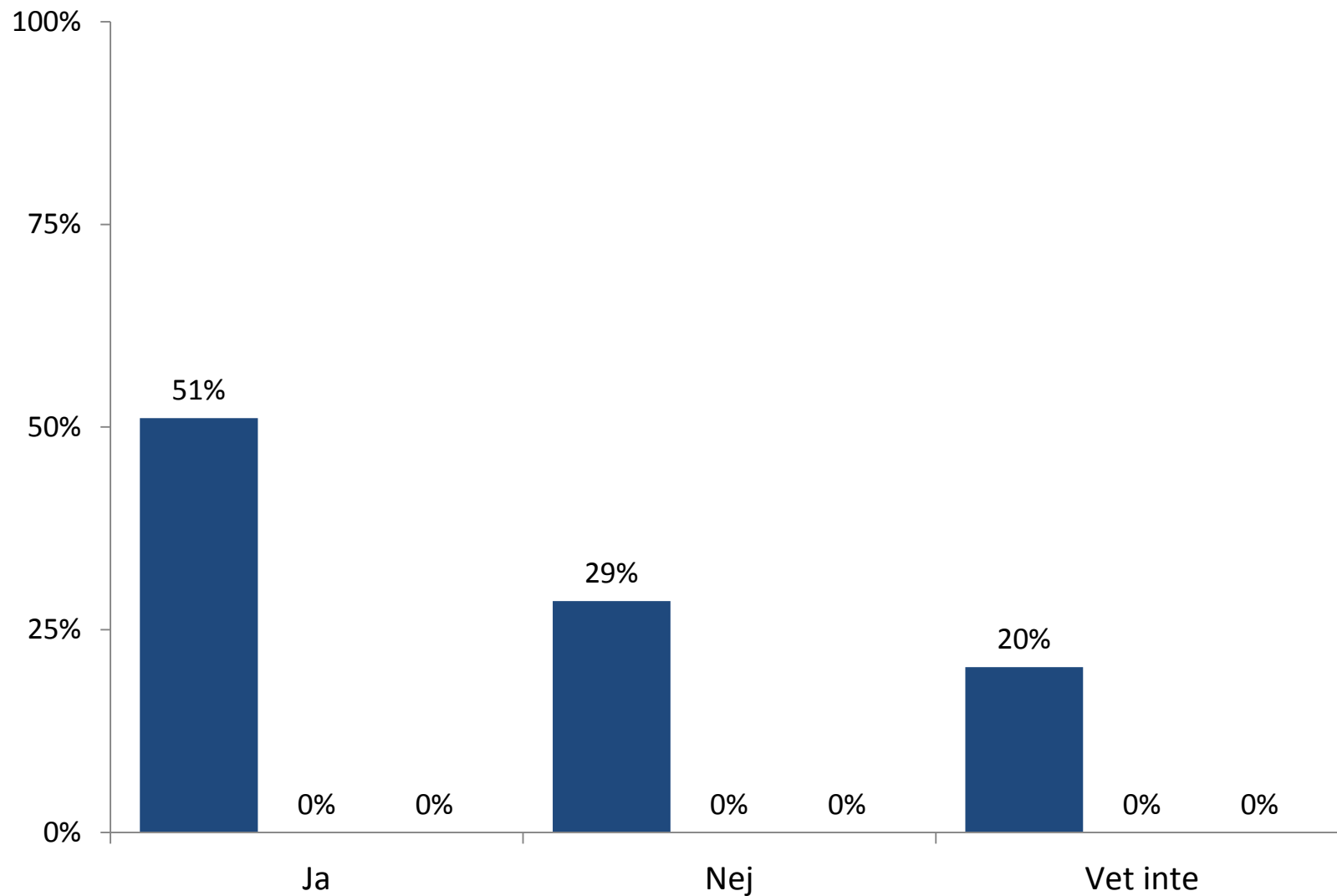
# Har du en genomförandeplan?





# Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

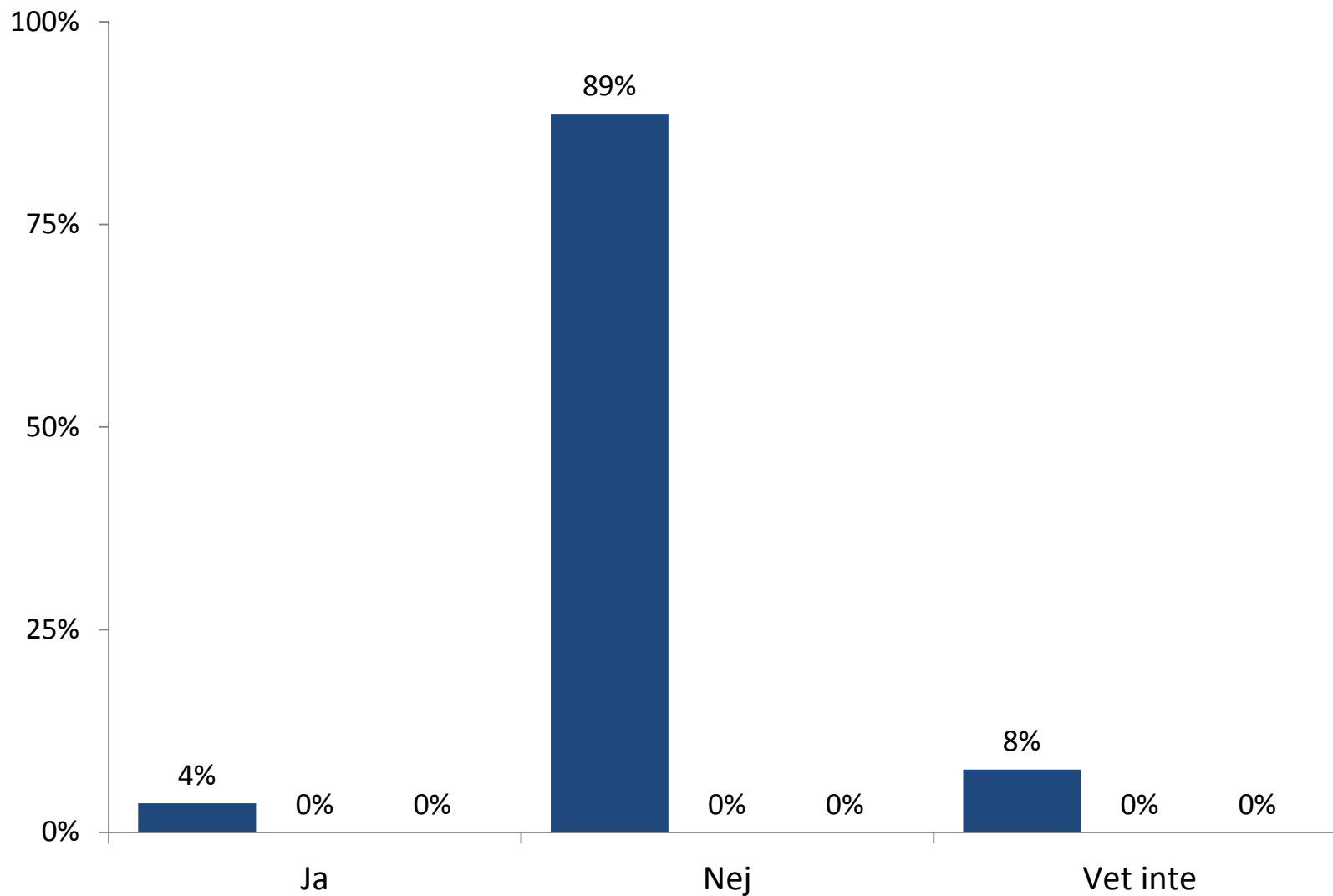
- 2016
- 2015
- 2014





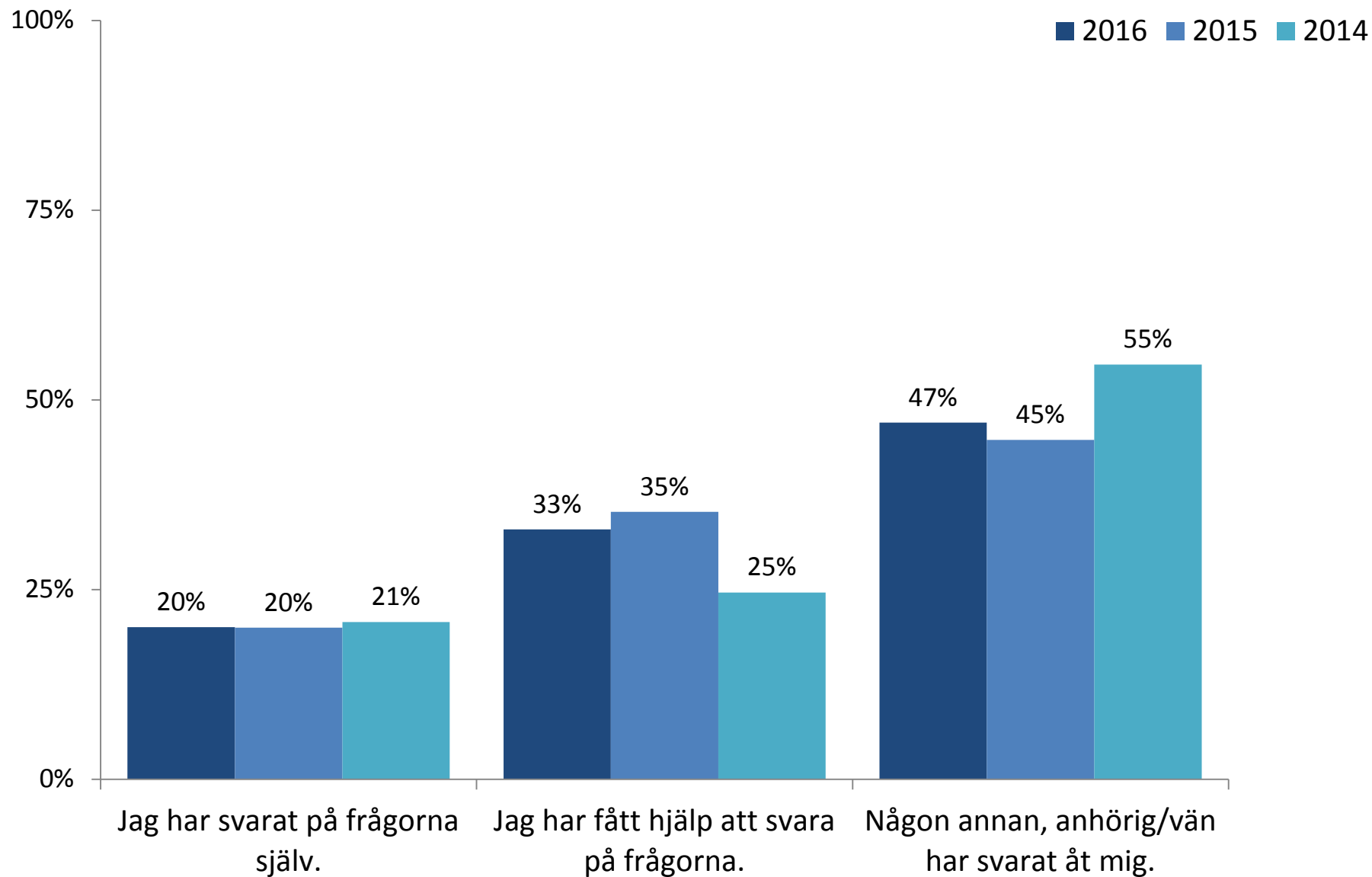
# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?

- 2016
- 2015
- 2014





## Vem har svarat på de här frågorna?





# Resultat

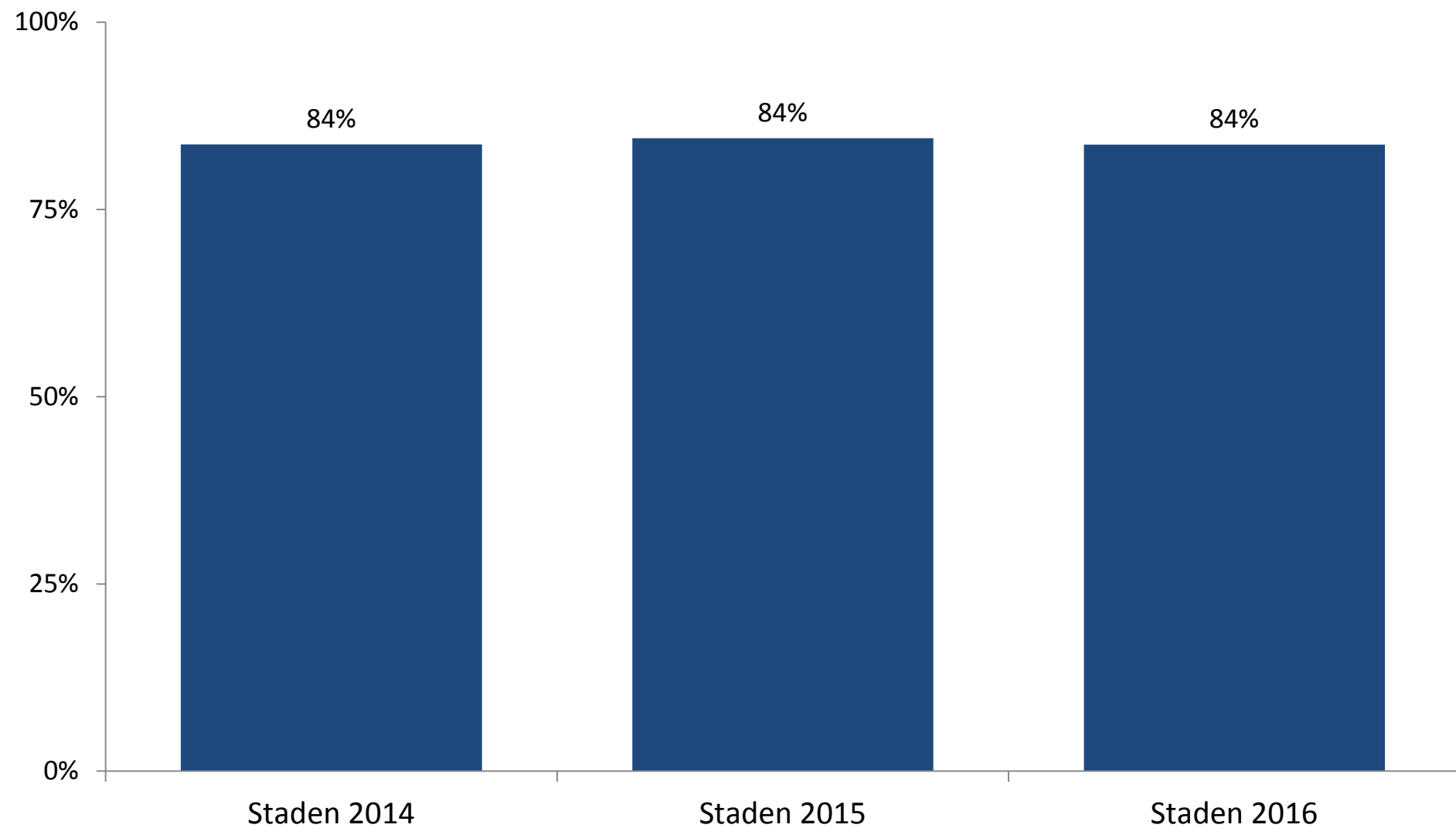


## Index nöjdhet

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



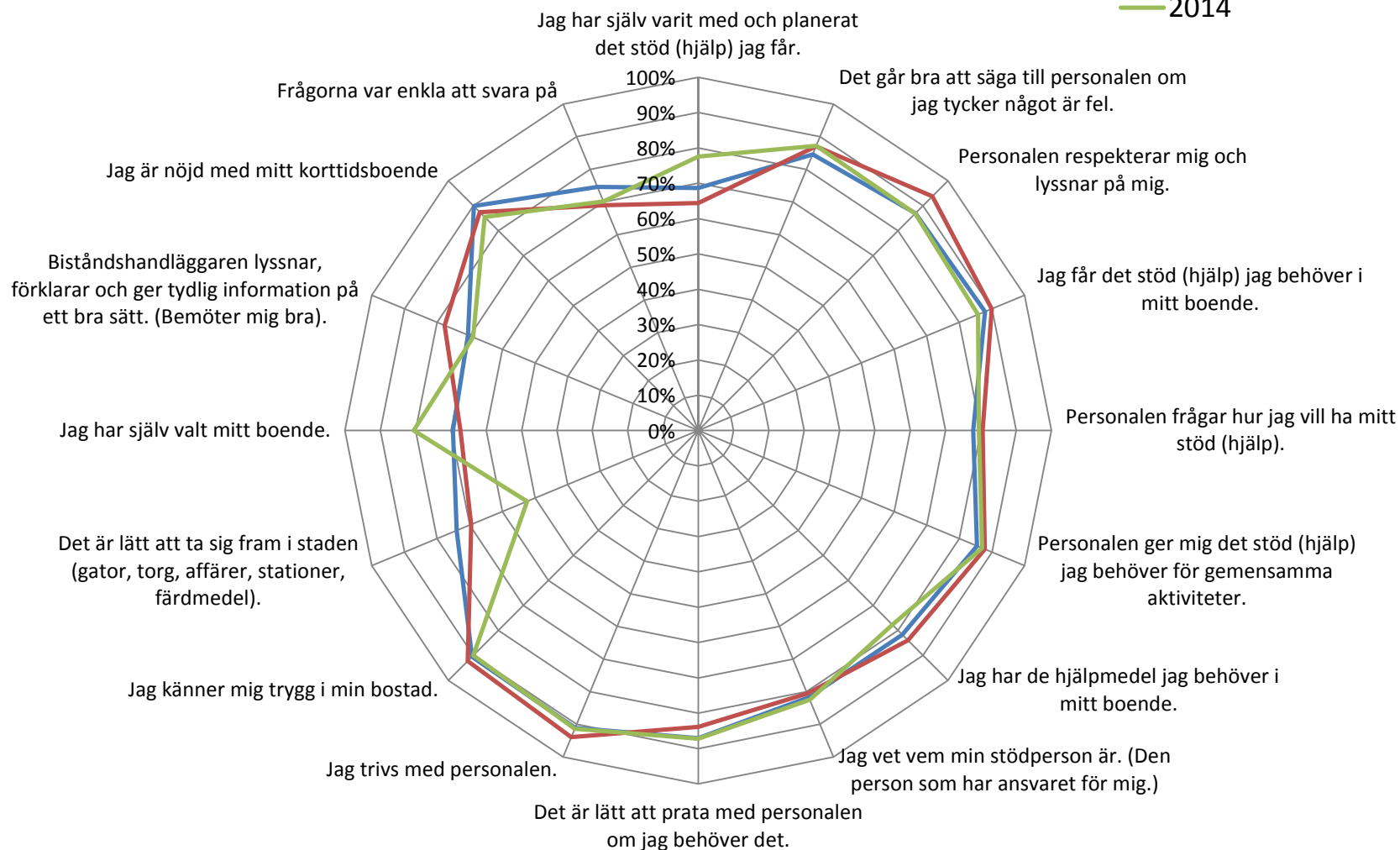


# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— 2016

— 2015

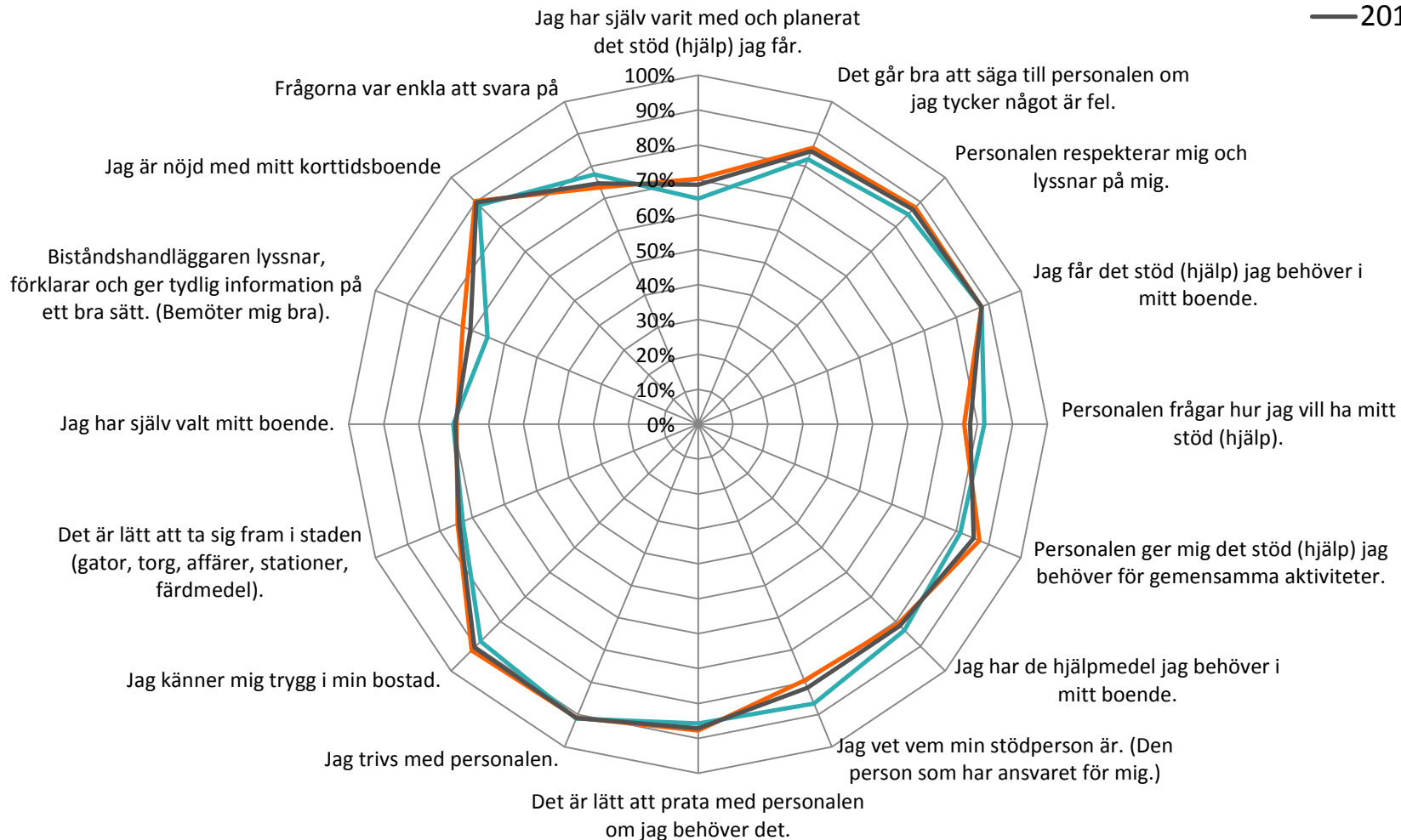
— 2014





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

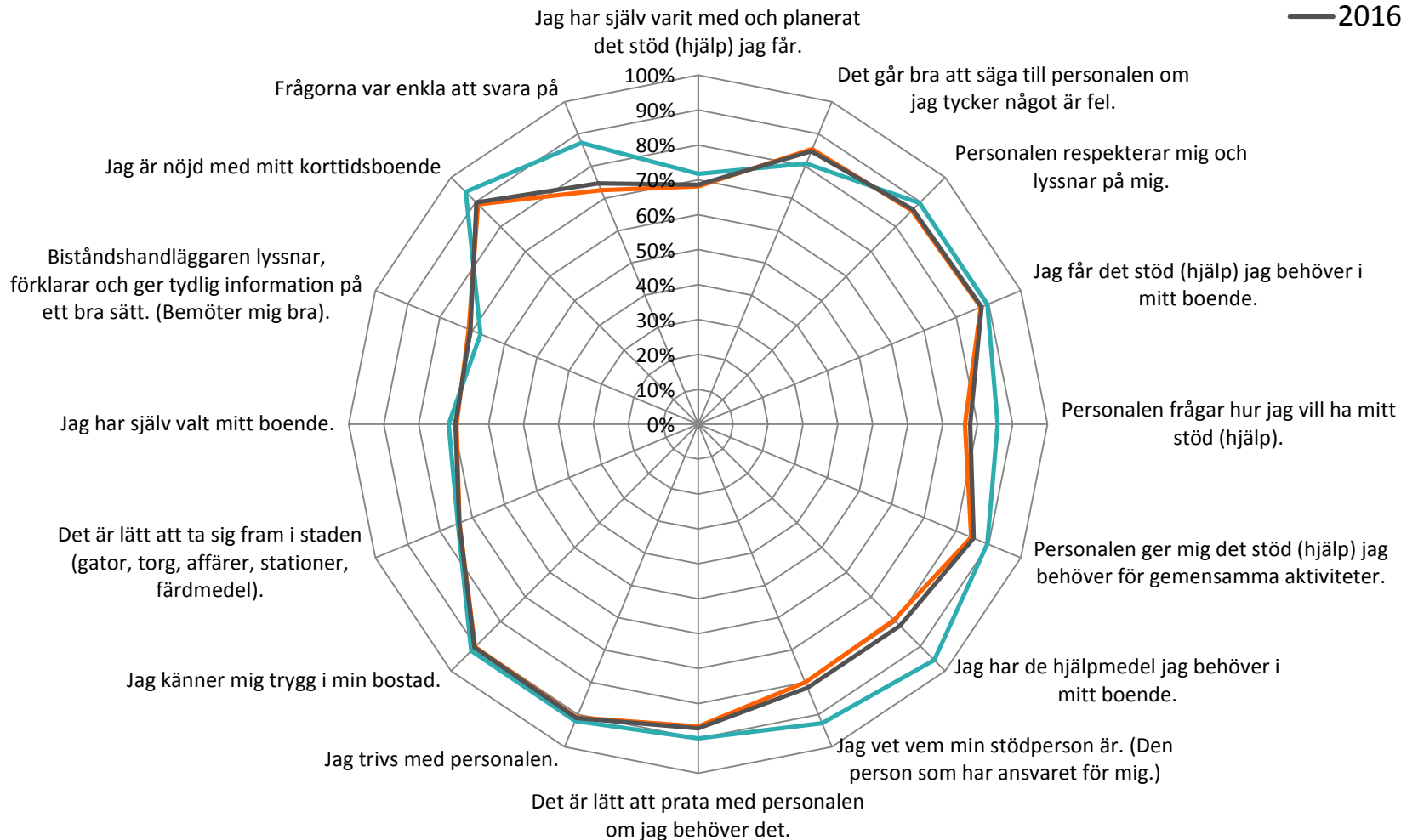
— Kvinna  
— Man  
— 2016





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

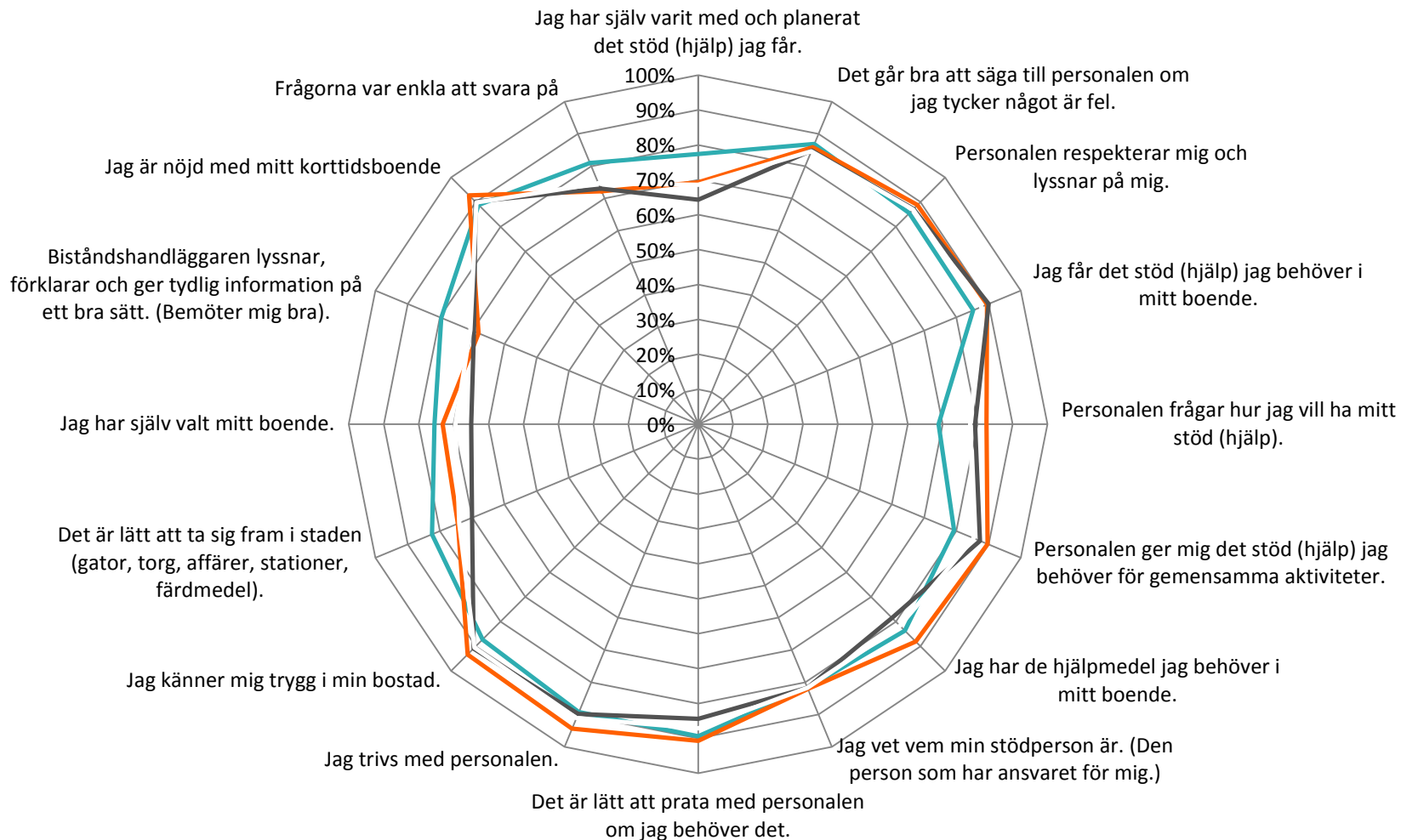
- Egen regi
- Privat regi
- 2016





# 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
- 2016

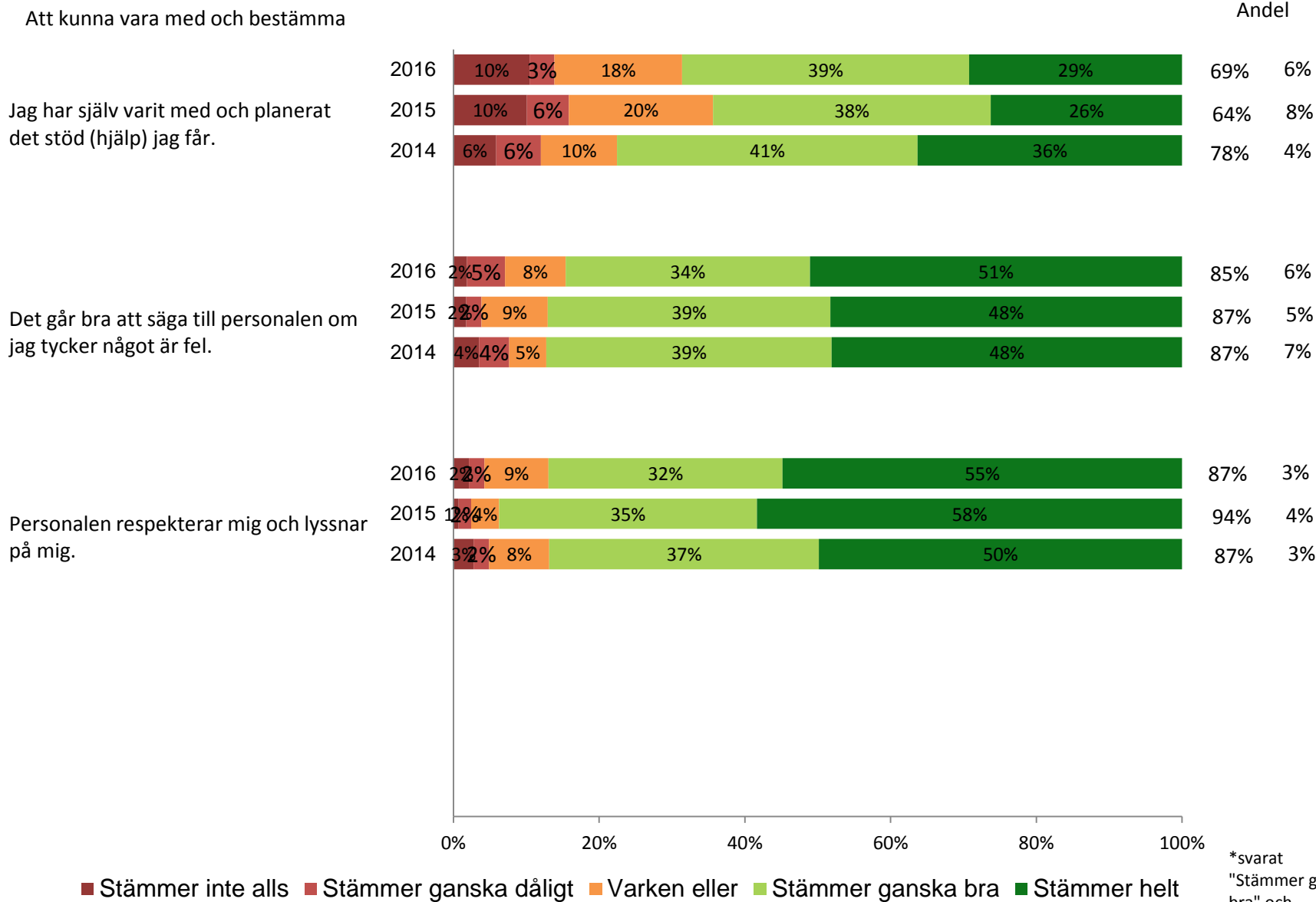




# Resultat per fråga över tid

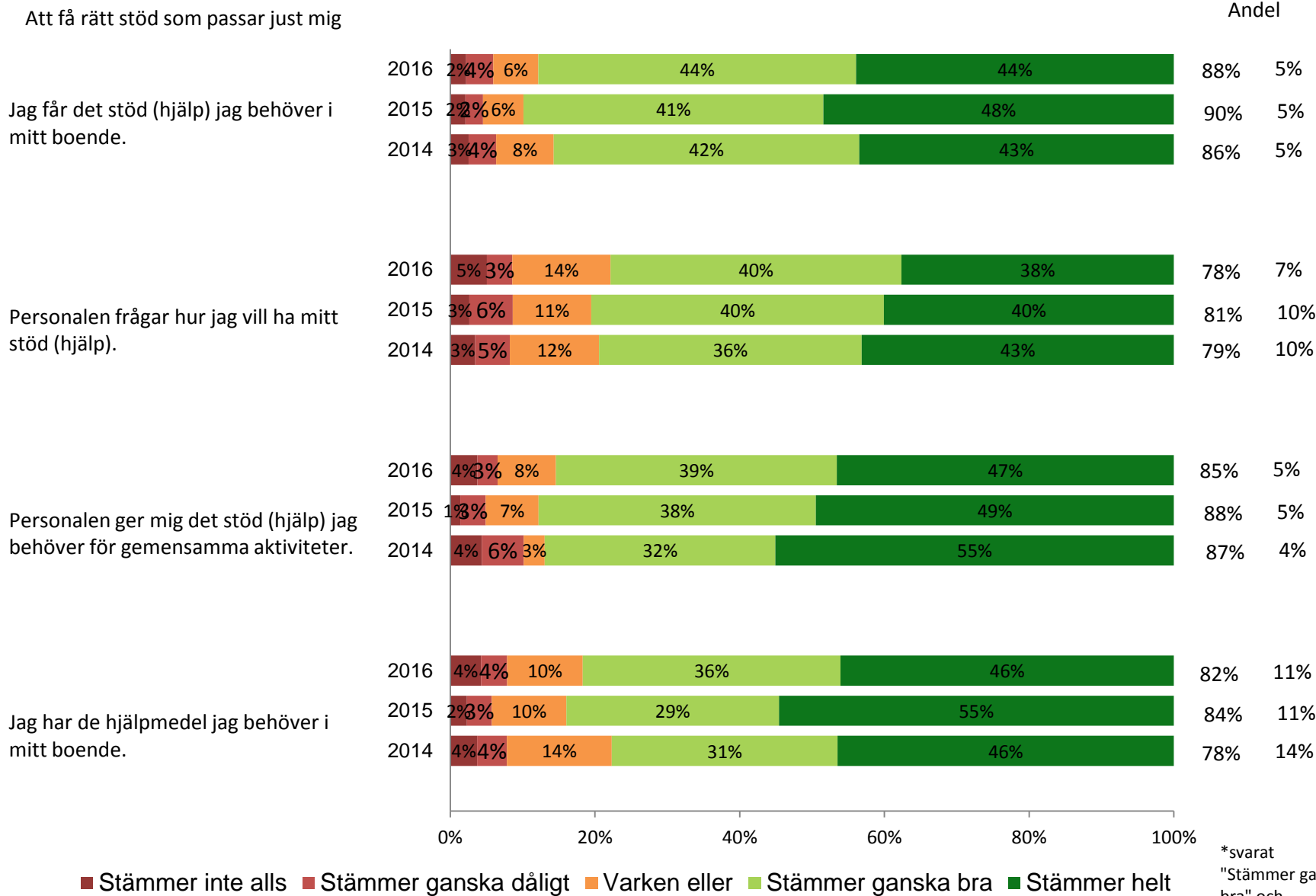


## Staden per år





# Staden per år



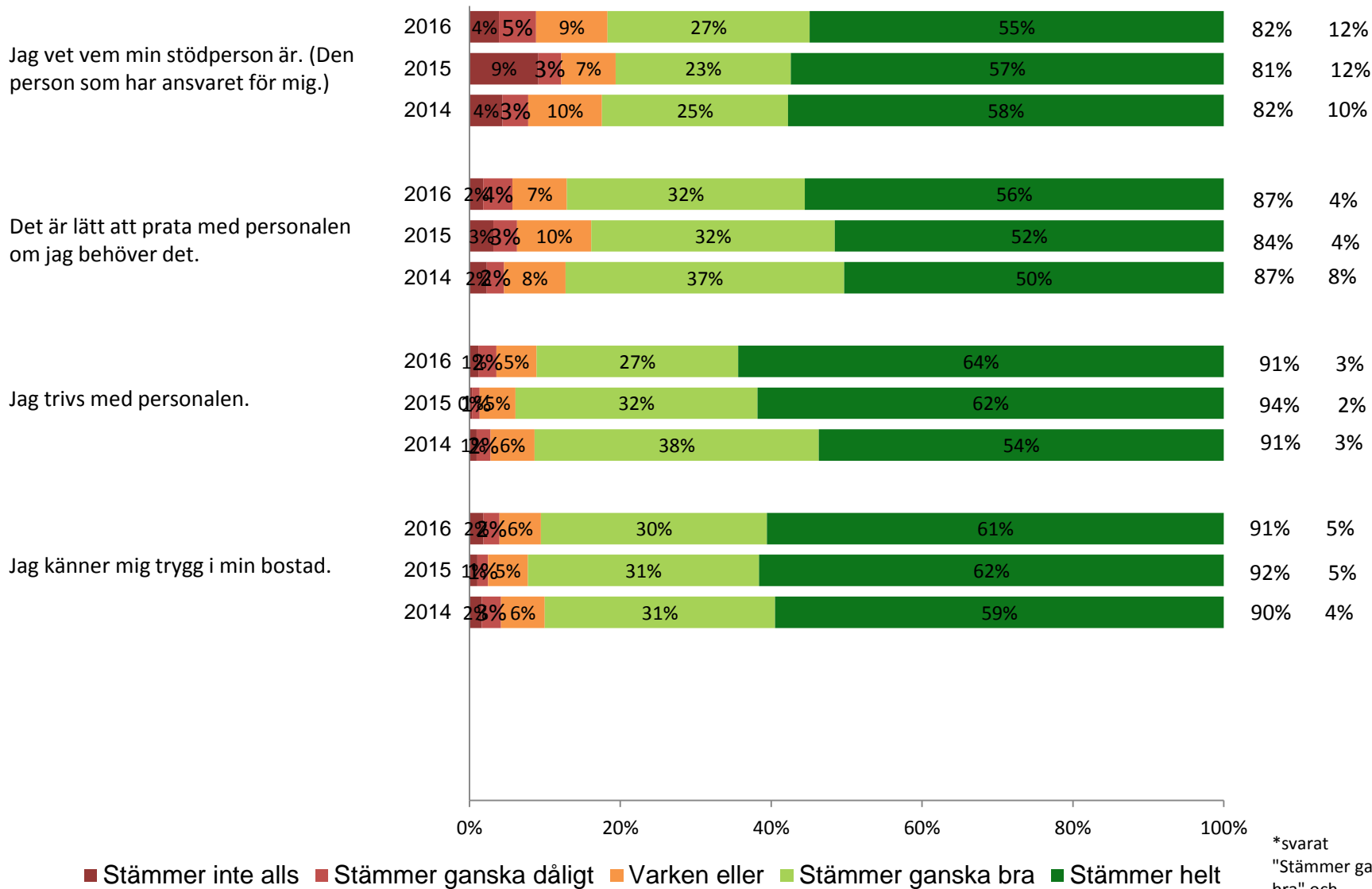
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per år

Trygghet

Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och



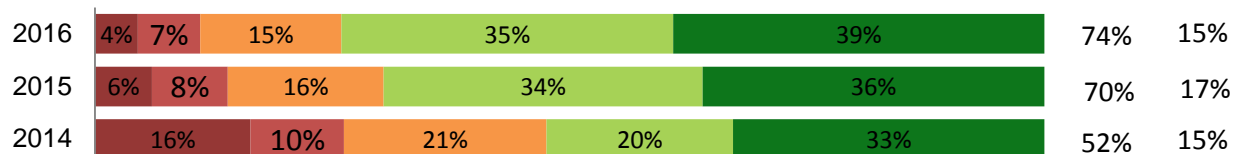


## Staden per år

Tillgänglighet

Andel

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



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

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Staden 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

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och

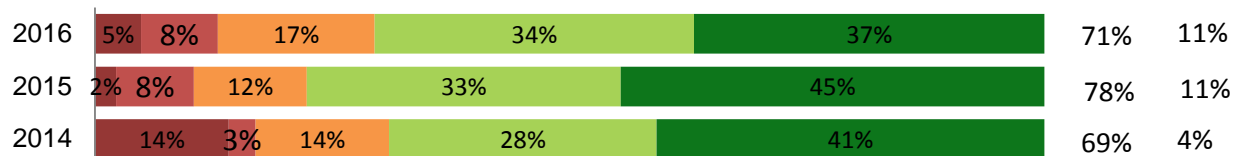


## Staden per år

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel

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

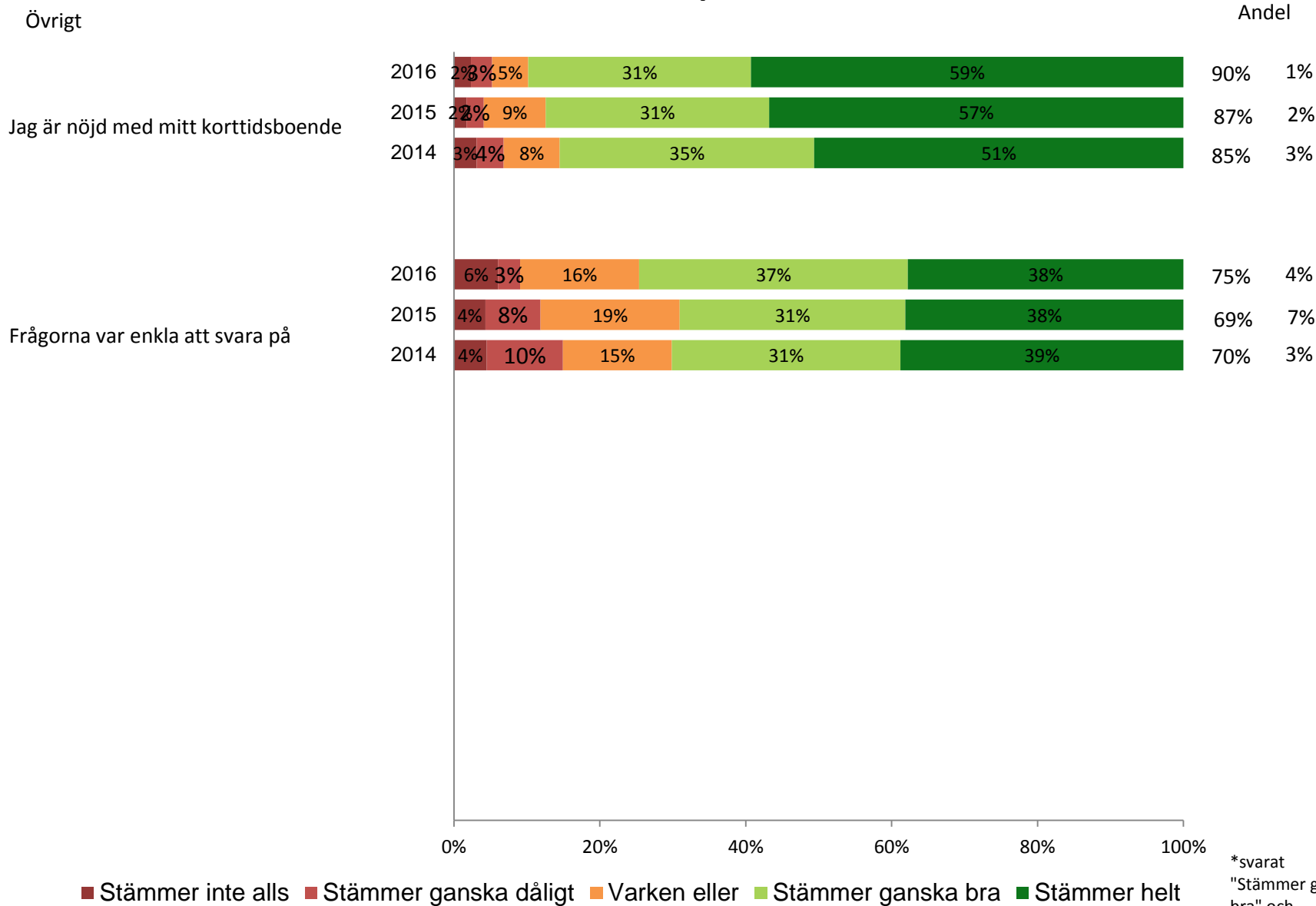


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Staden per år

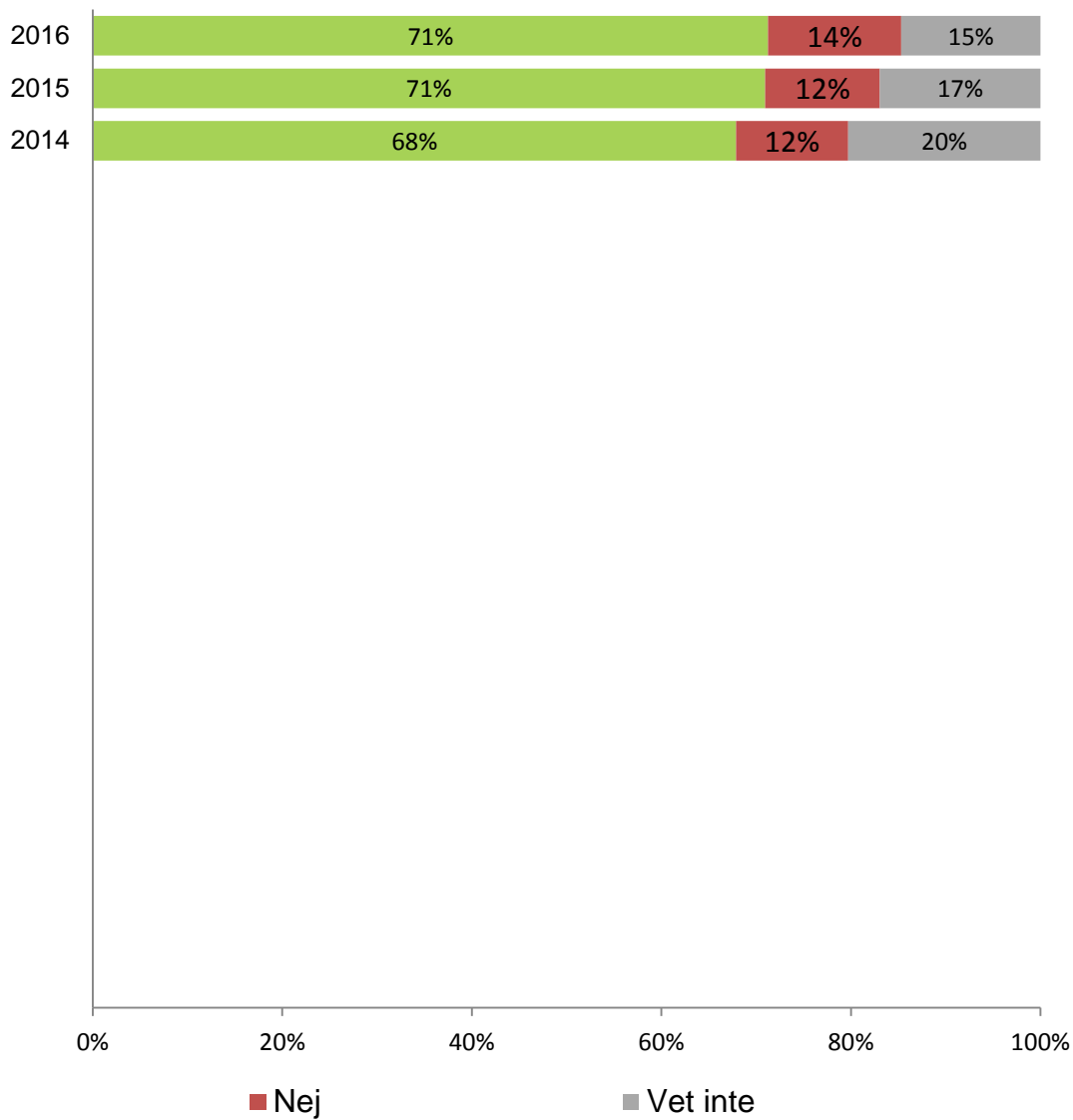




## Staden per år

Kännedom om möjlighet att välja

Vet du att du har möjlighet att välja boendet?





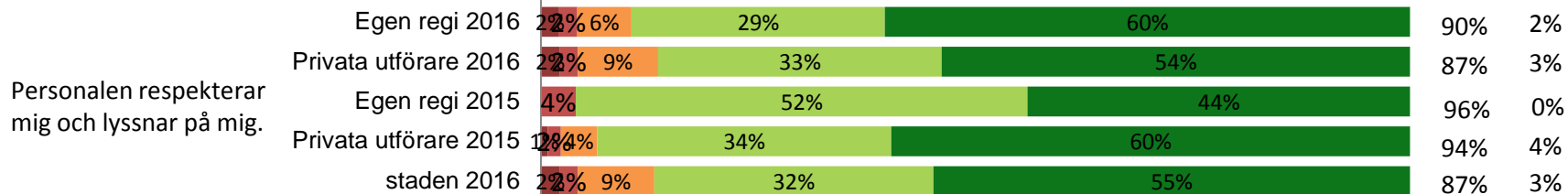
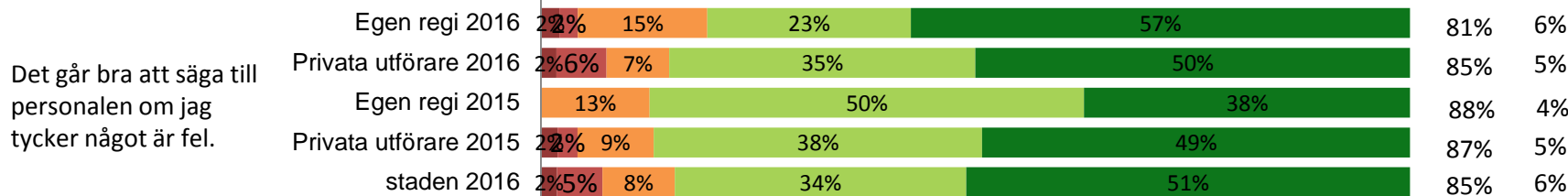
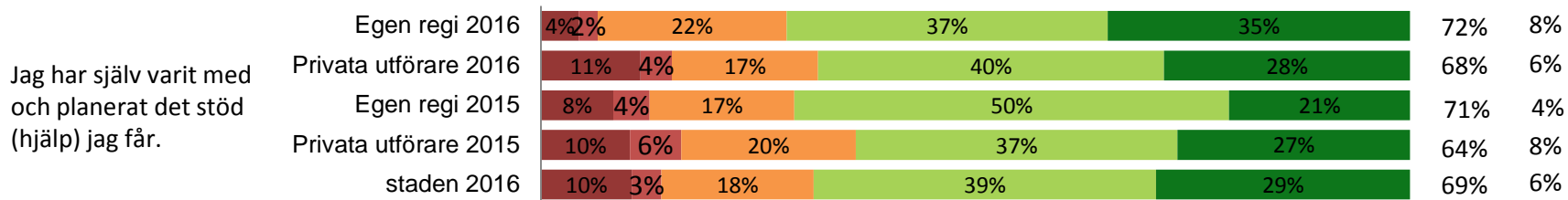
# Resultat per regiform



## Staden per regiform

Att kunna vara med och bestämma

Andel



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

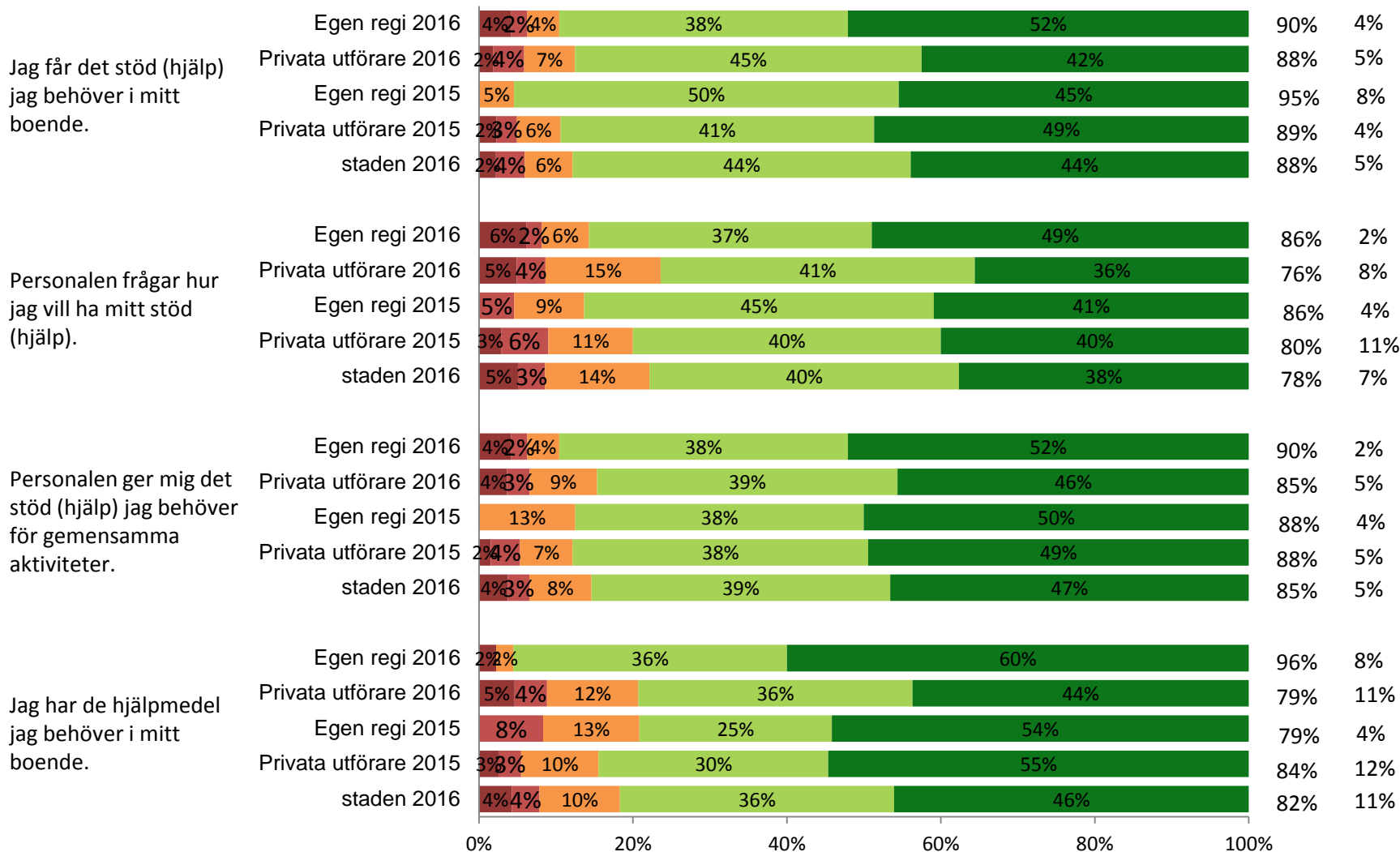
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Staden per regiform

Att få rätt stöd som passar just mig

Andel



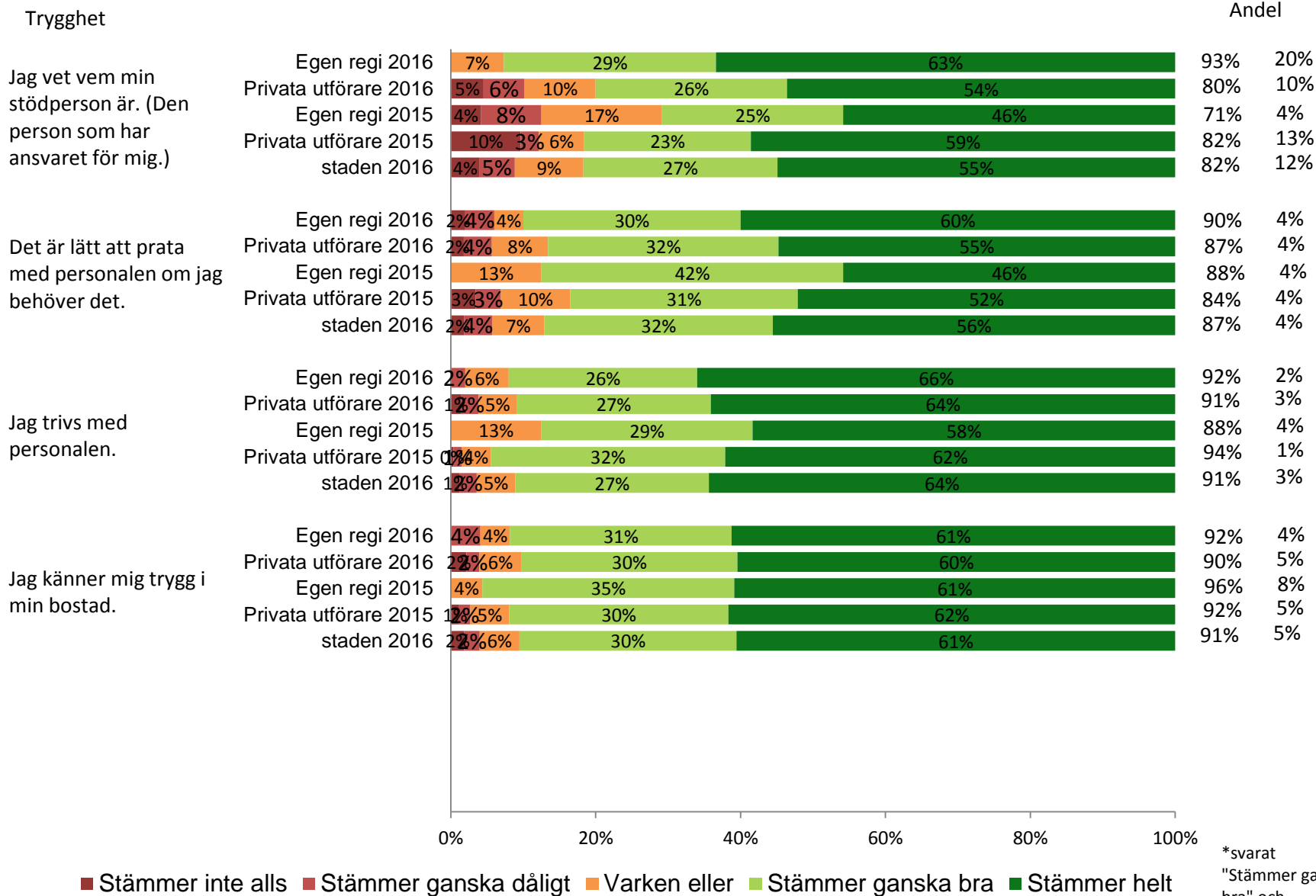
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och





# Staden per regiform



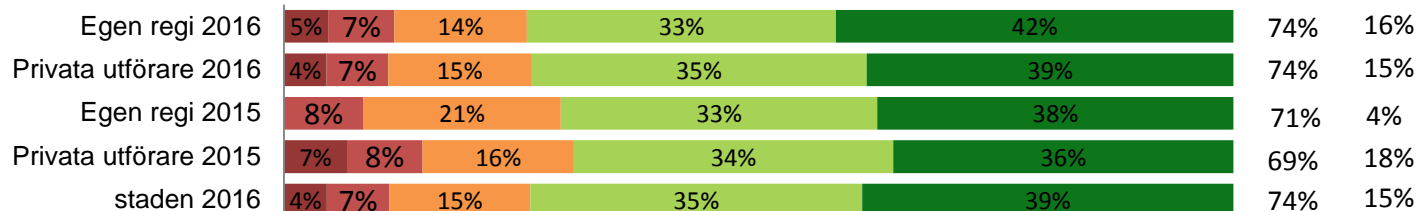


## Staden per regiform

Tillgänglighet

Andel

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

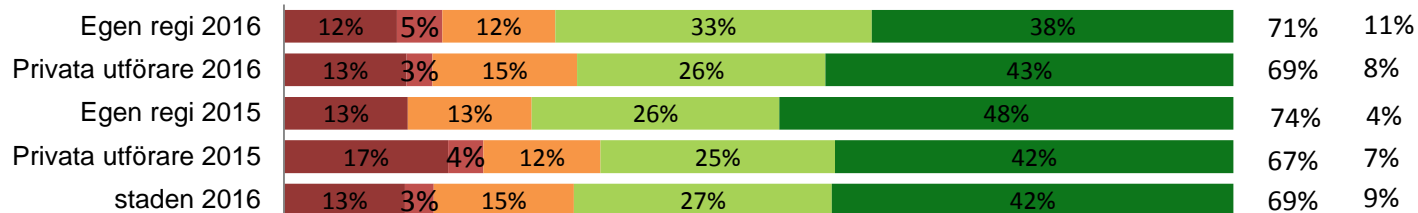


## Staden per regiform

Möjlighet att välja

Andel

Jag har själv valt mitt boende.



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

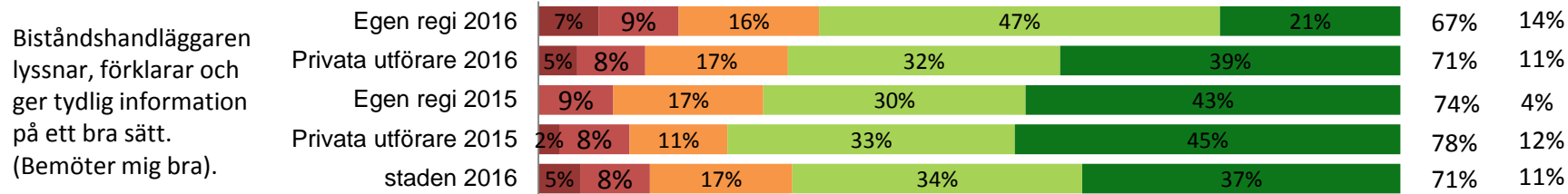
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Staden per regiform

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel

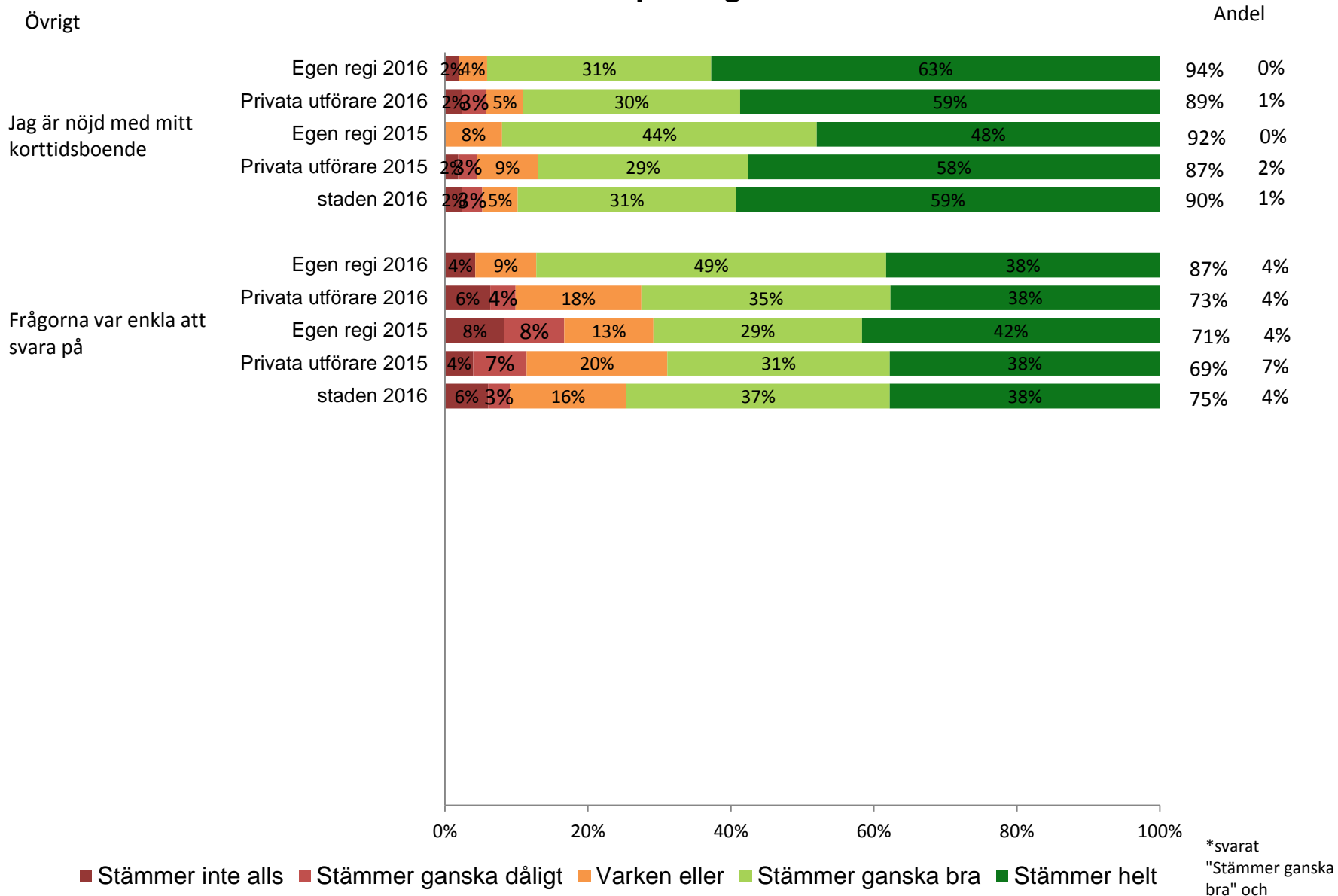


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Staden per regiform



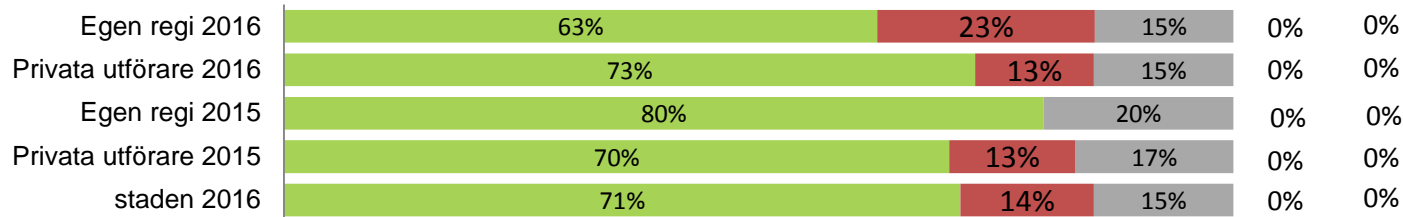


## Staden per regiform

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



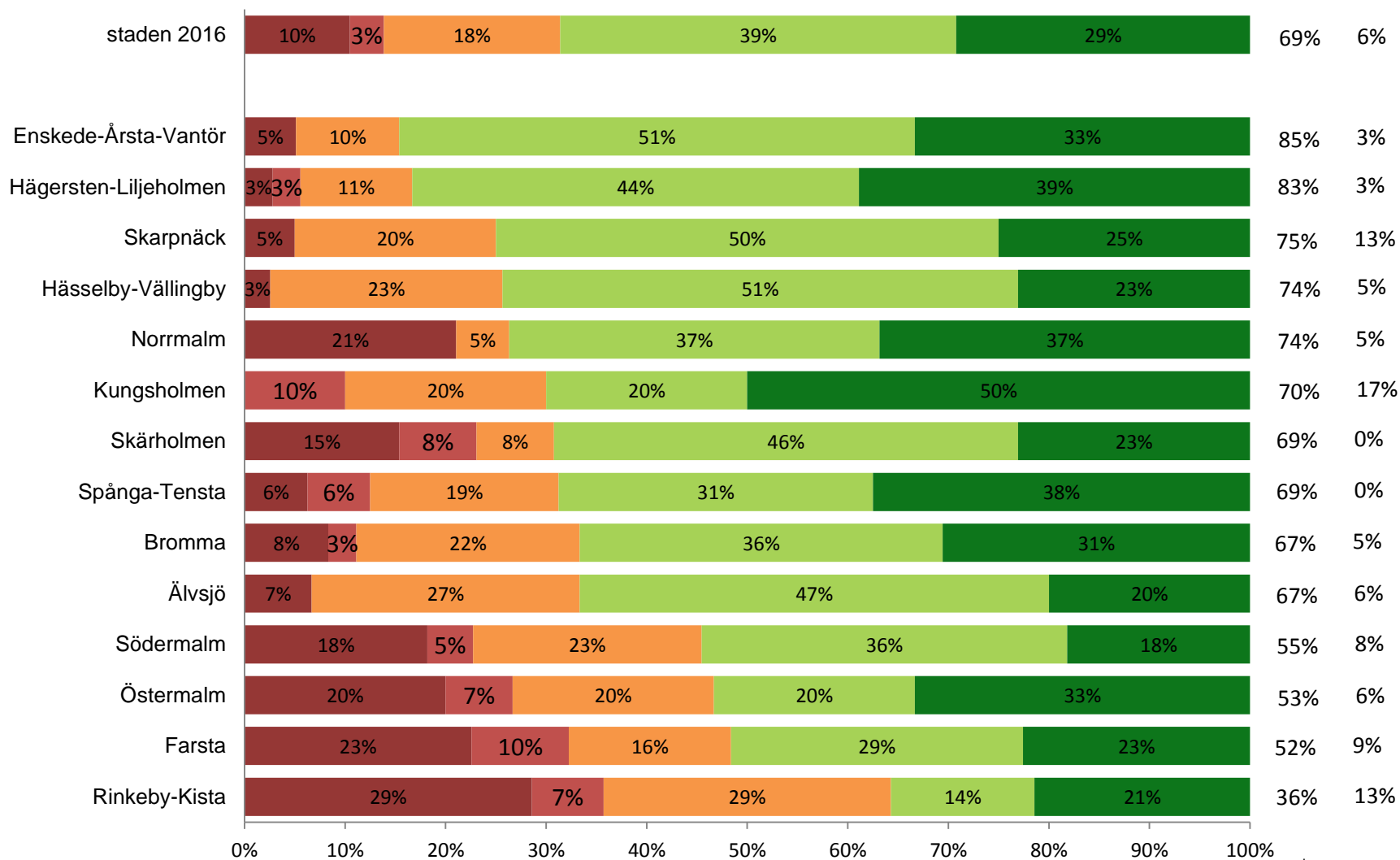
# Resultat per stadsdel



# 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

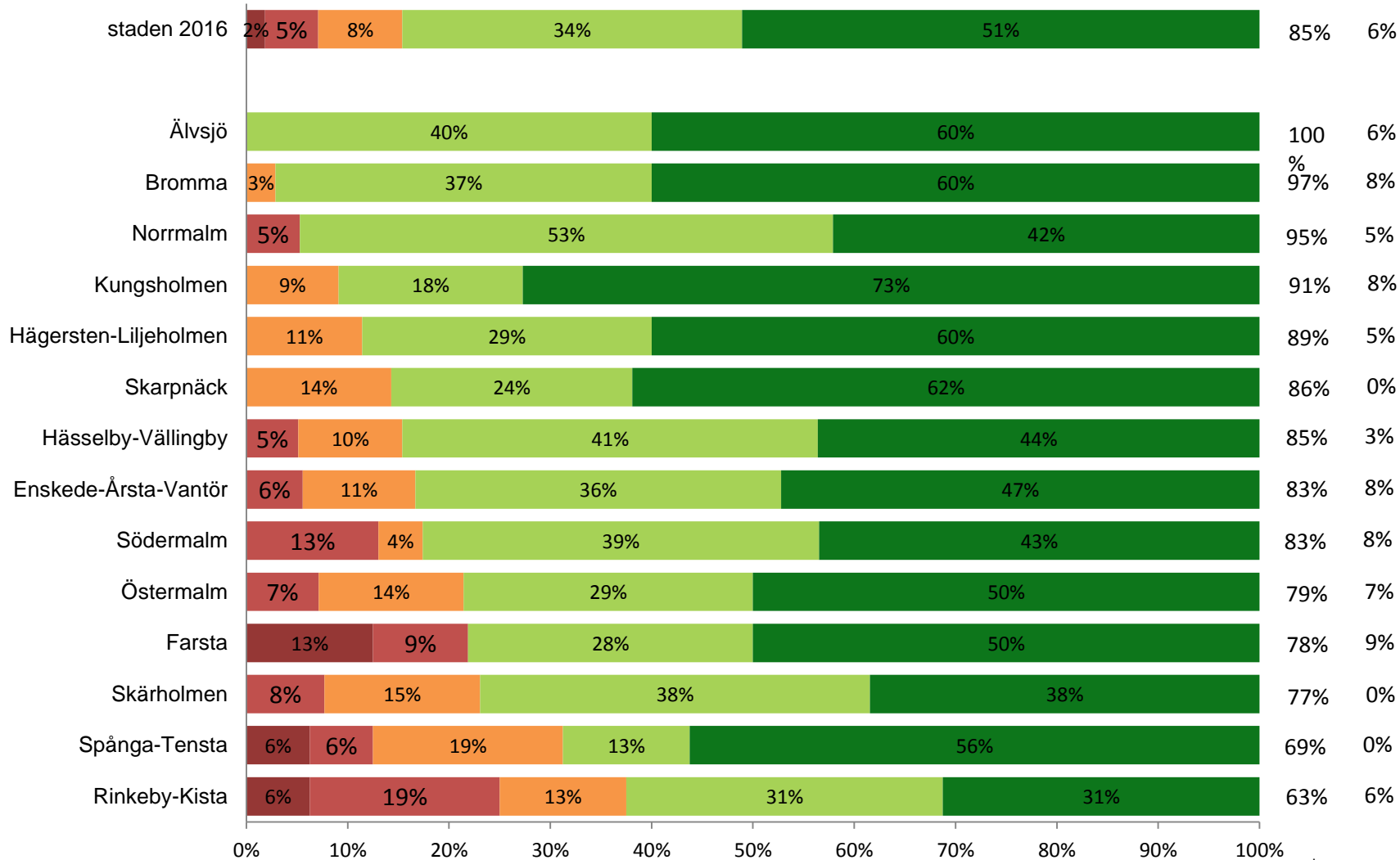




## Att kunna vara med och bestämma

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

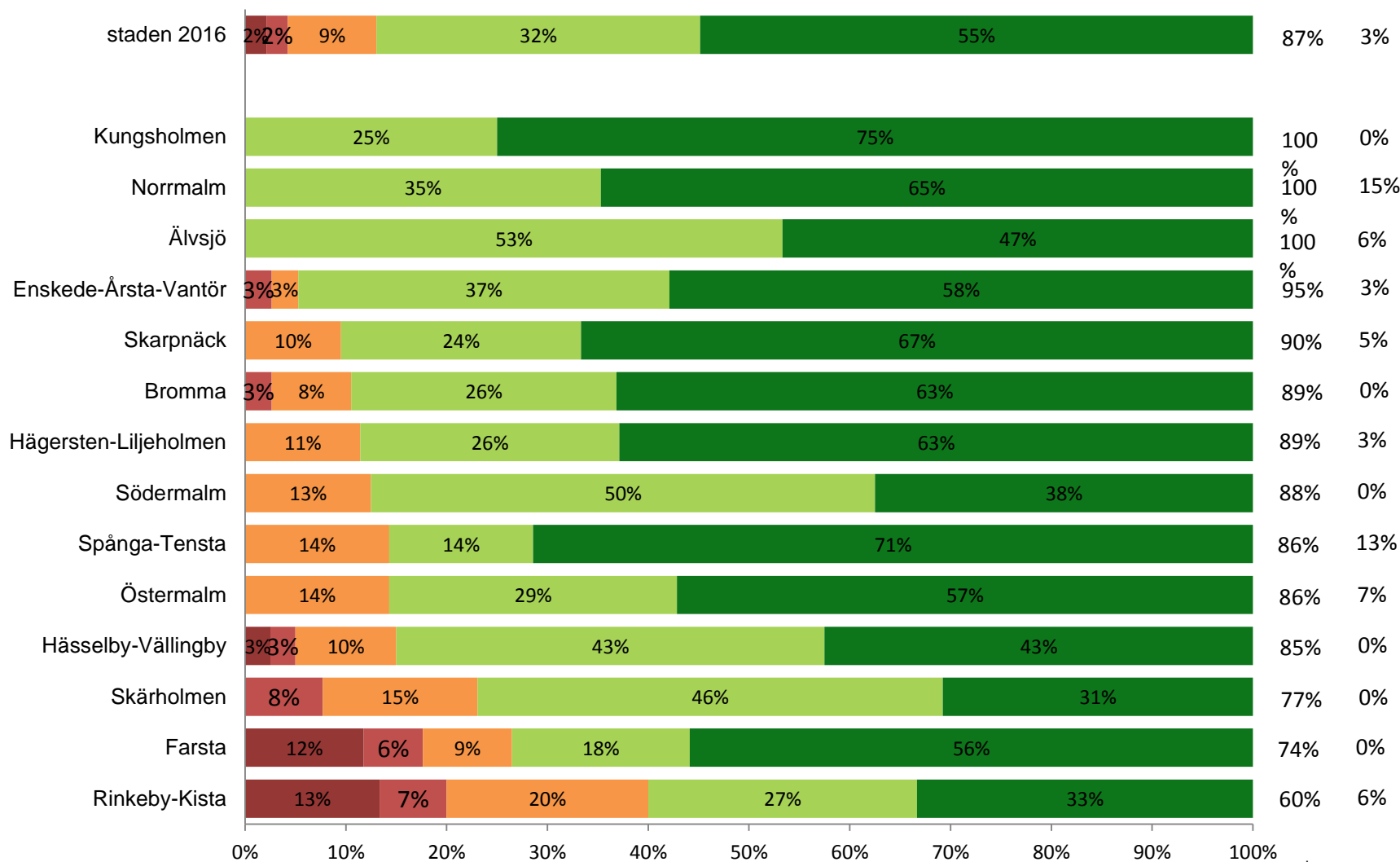
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# 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

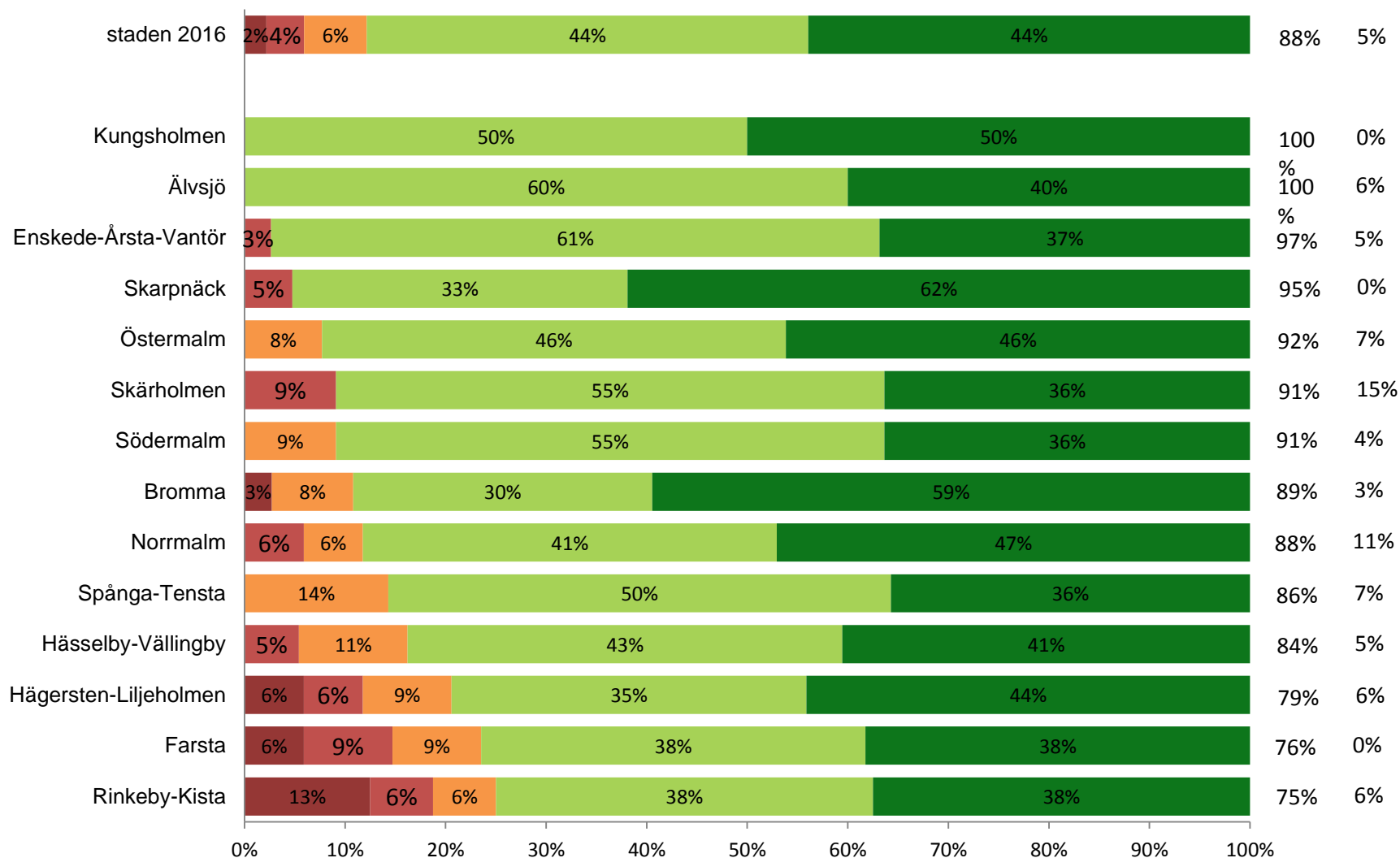
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# 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

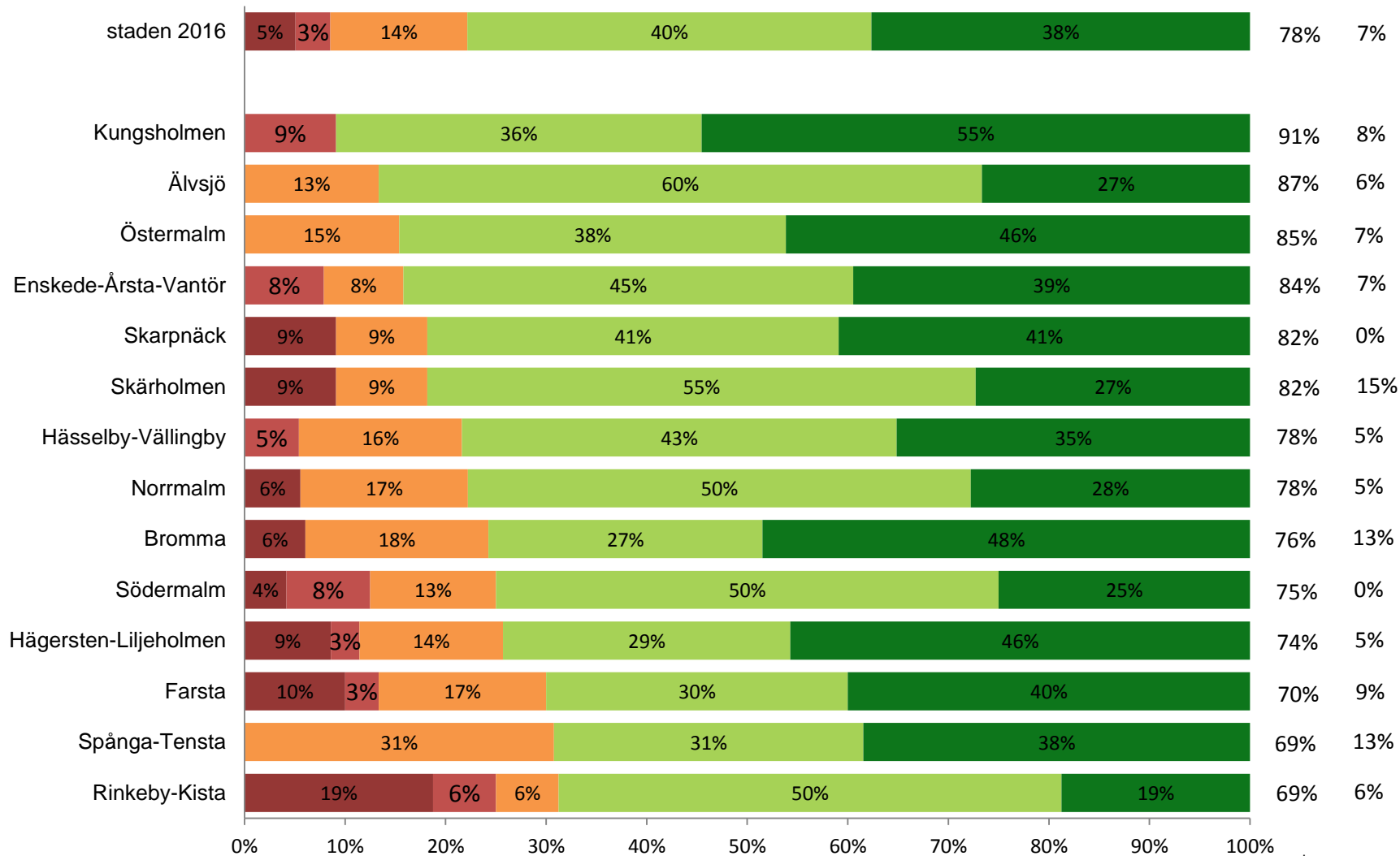
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## 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

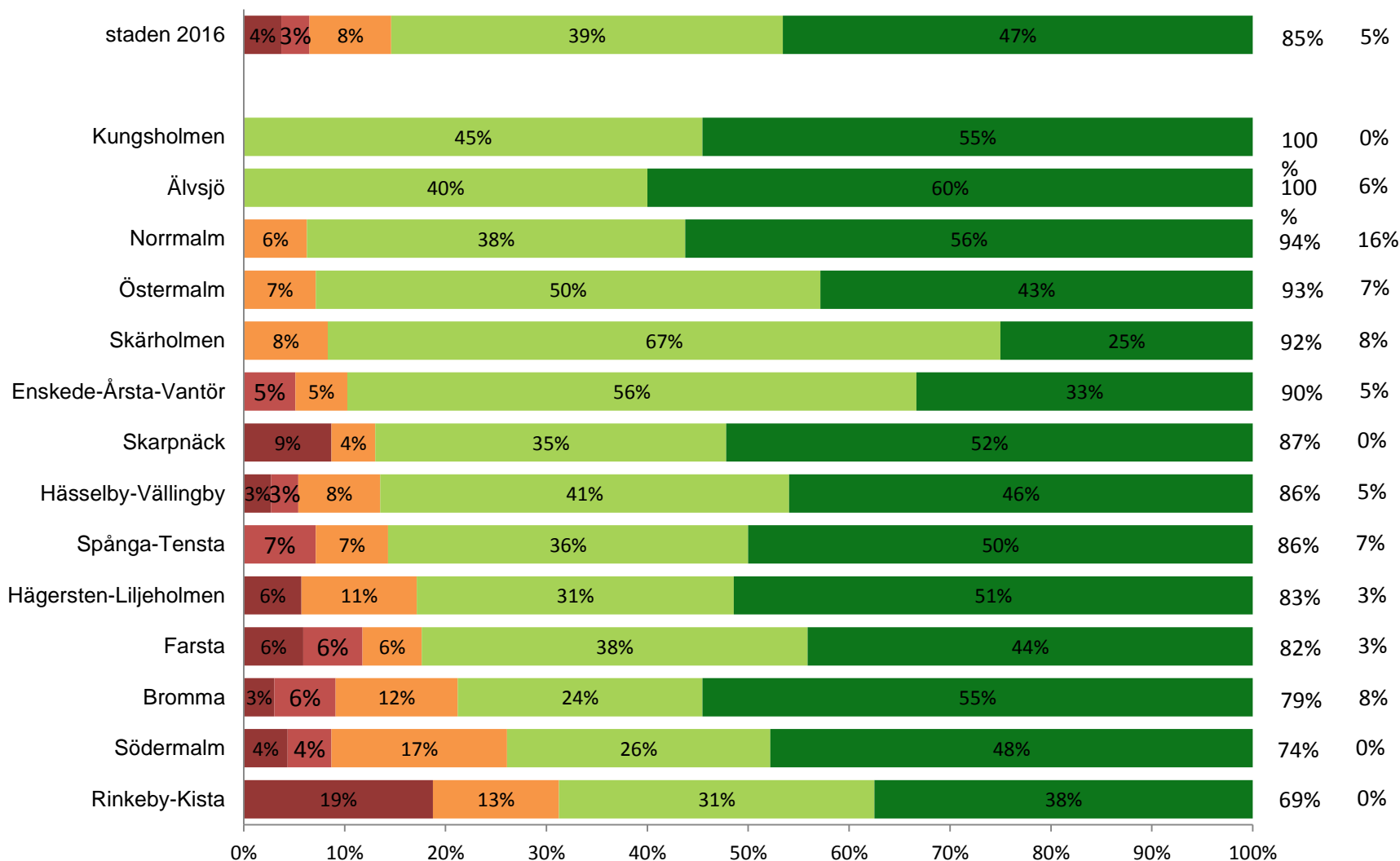
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



# Att få rätt stöd som passar just mig

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

Andel



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

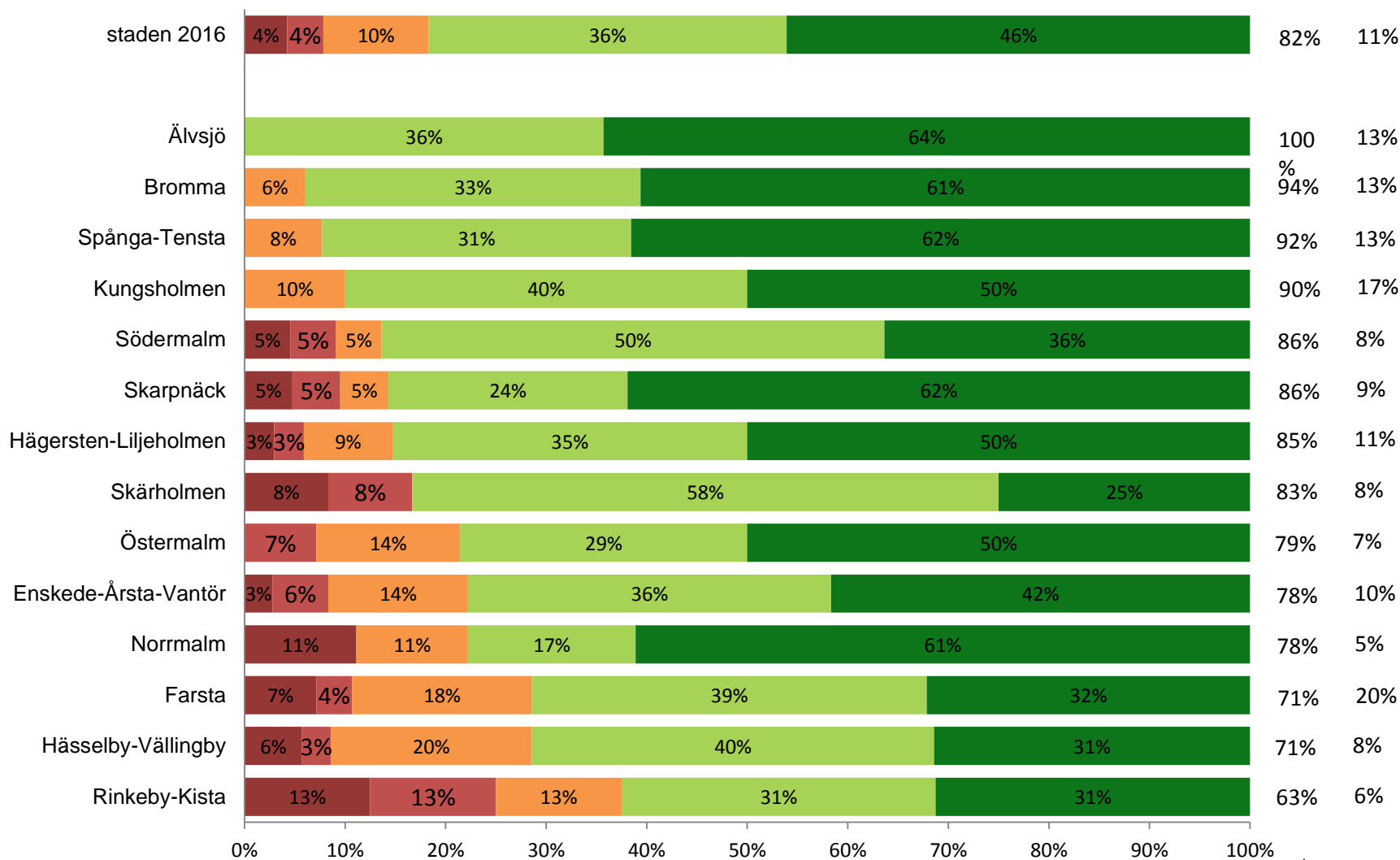
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Att få rätt stöd som passar just mig

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.

Andel



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

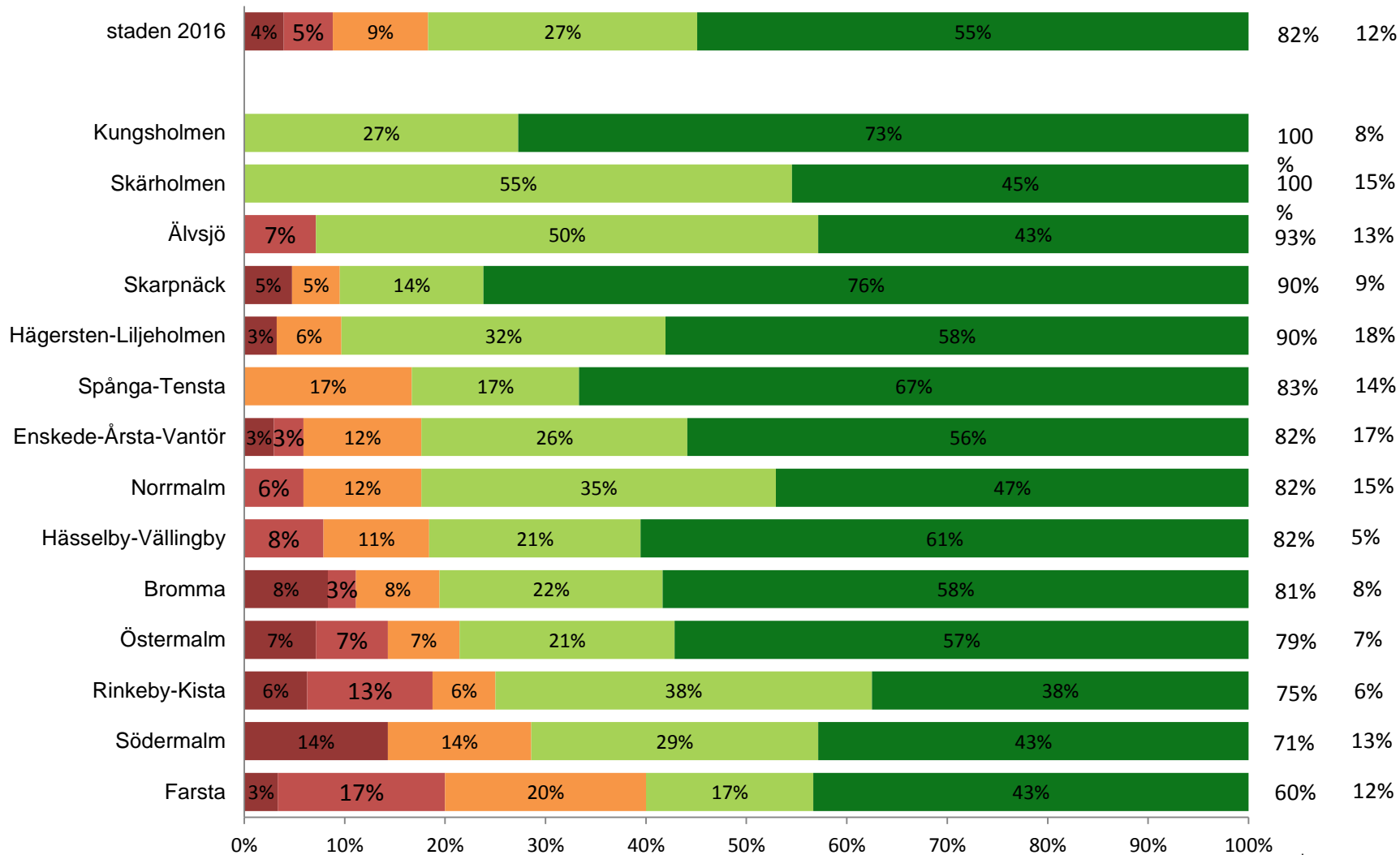
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# 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

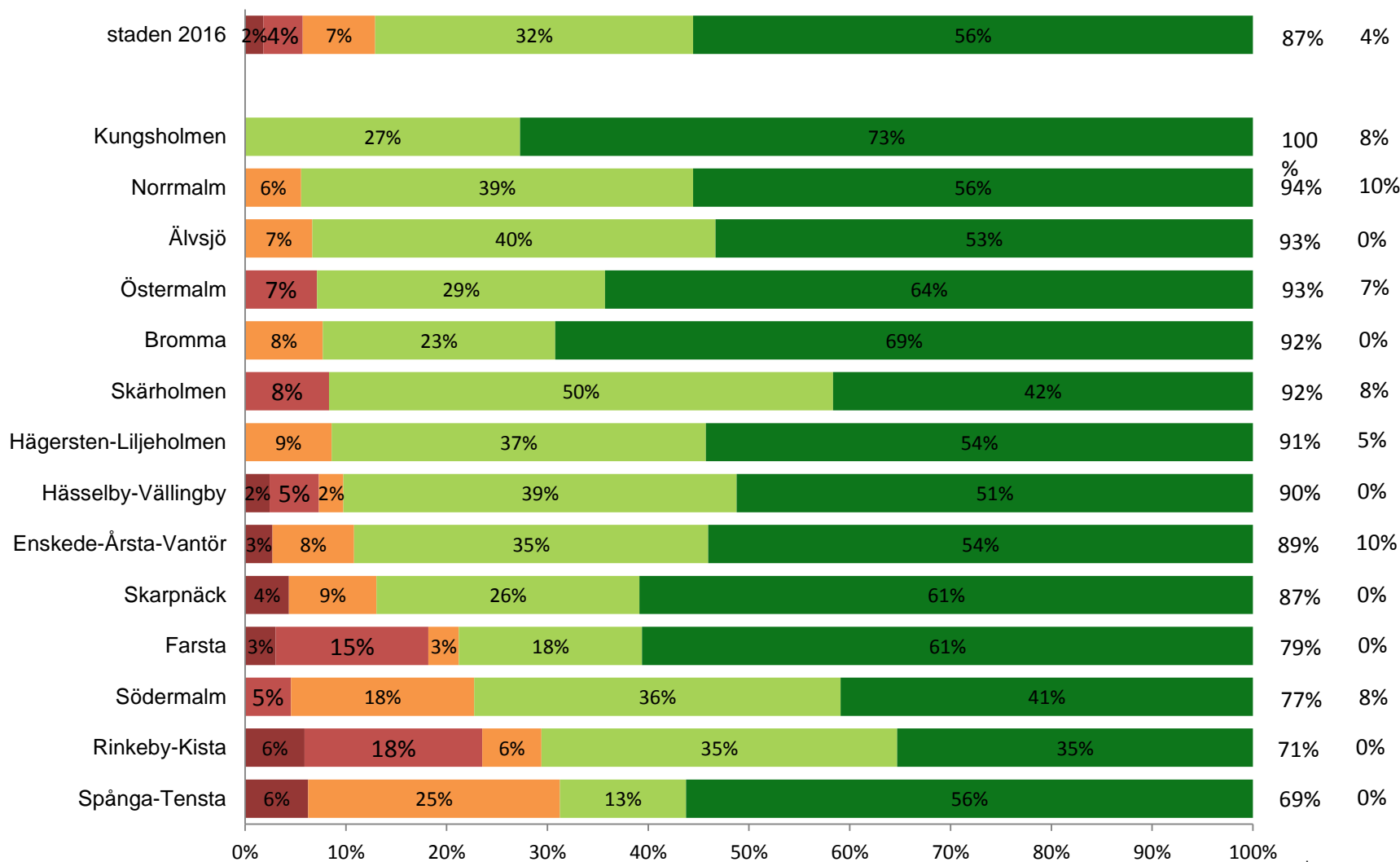
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# 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

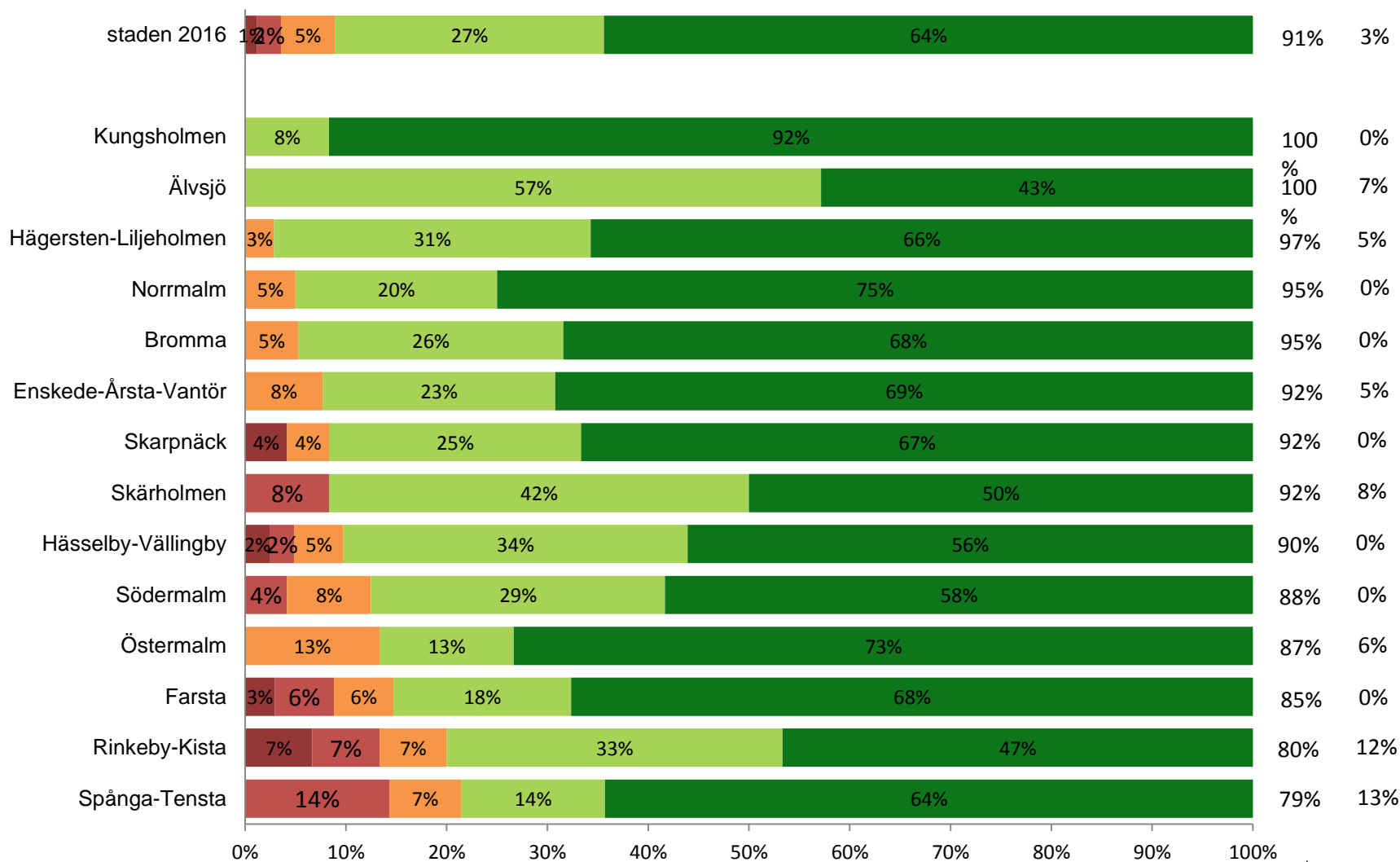




# Trygghet

Jag trivs med personalen.

Andel



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

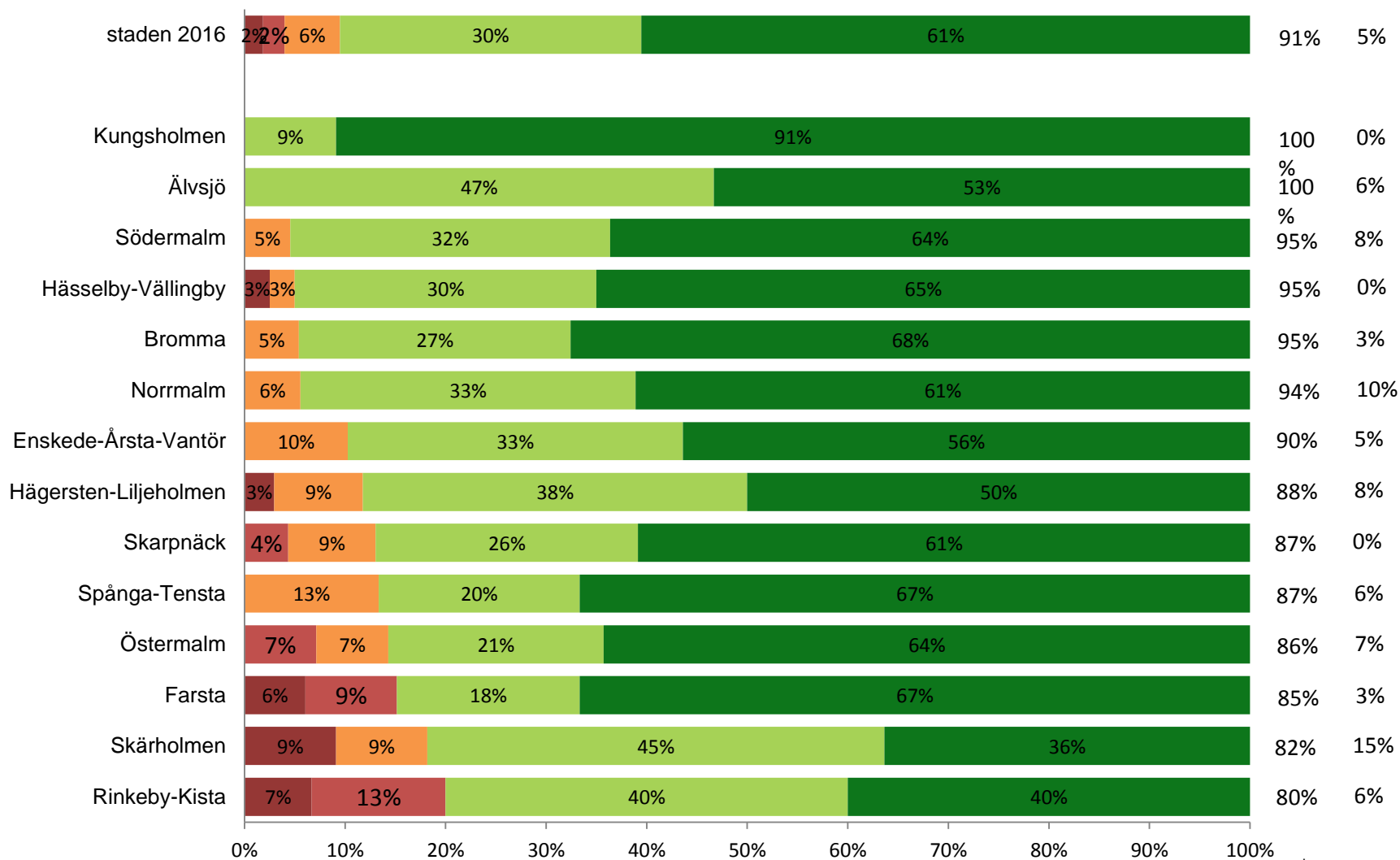
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Trygghet

Jag känner mig trygg i min bostad.

Andel



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

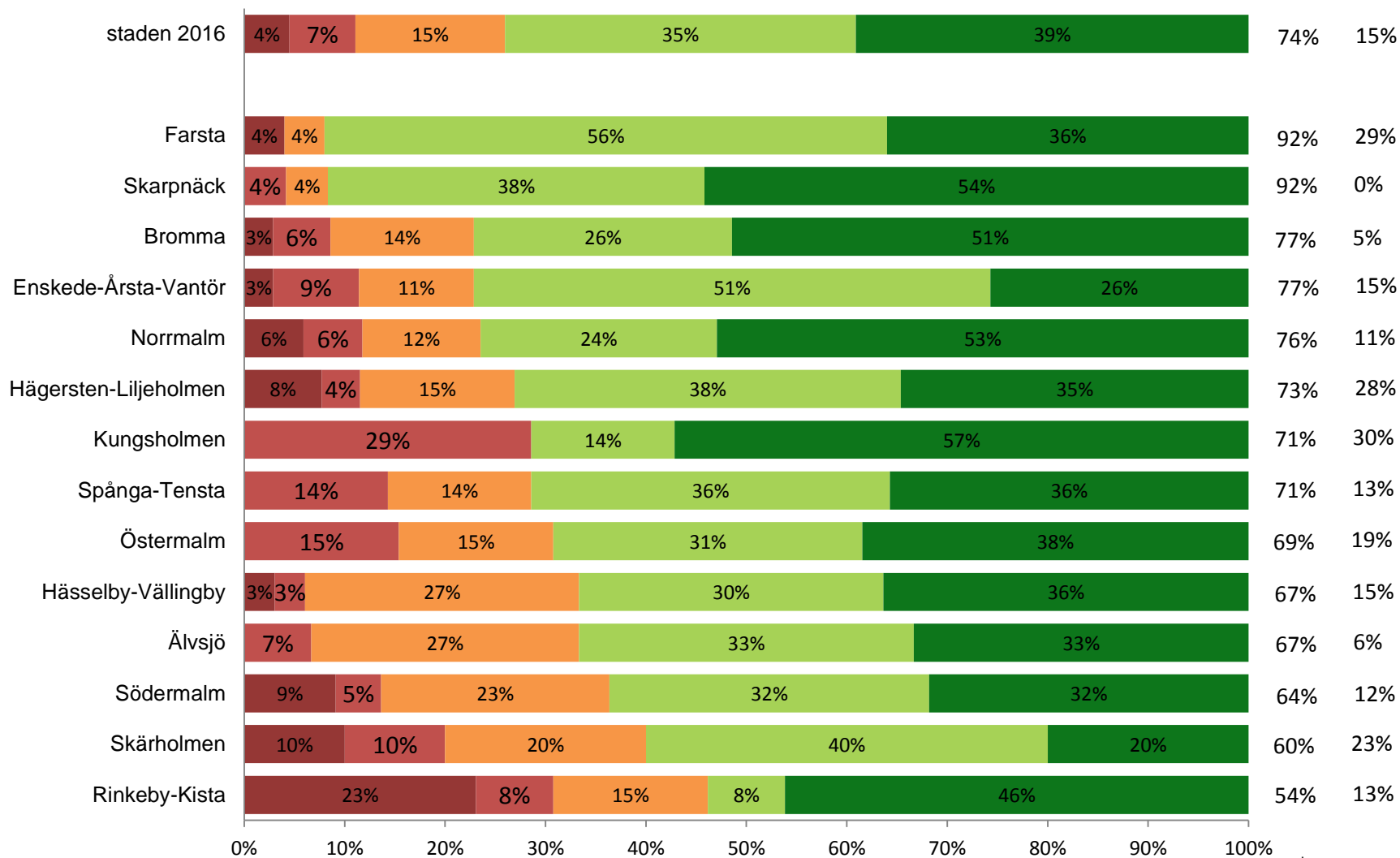
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# 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

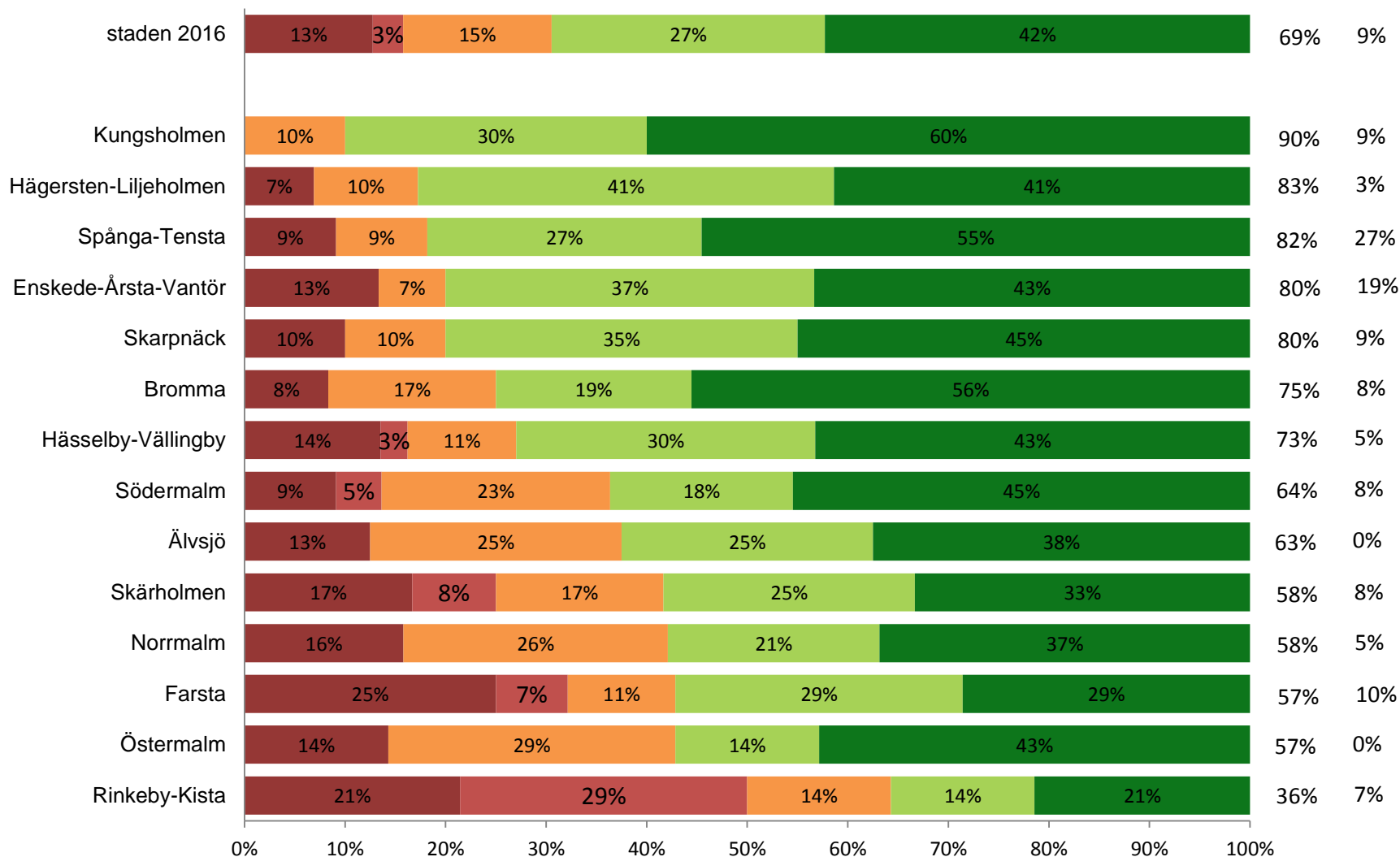
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Möjlighet att välja

Jag har själv valt mitt boende.

Andel



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

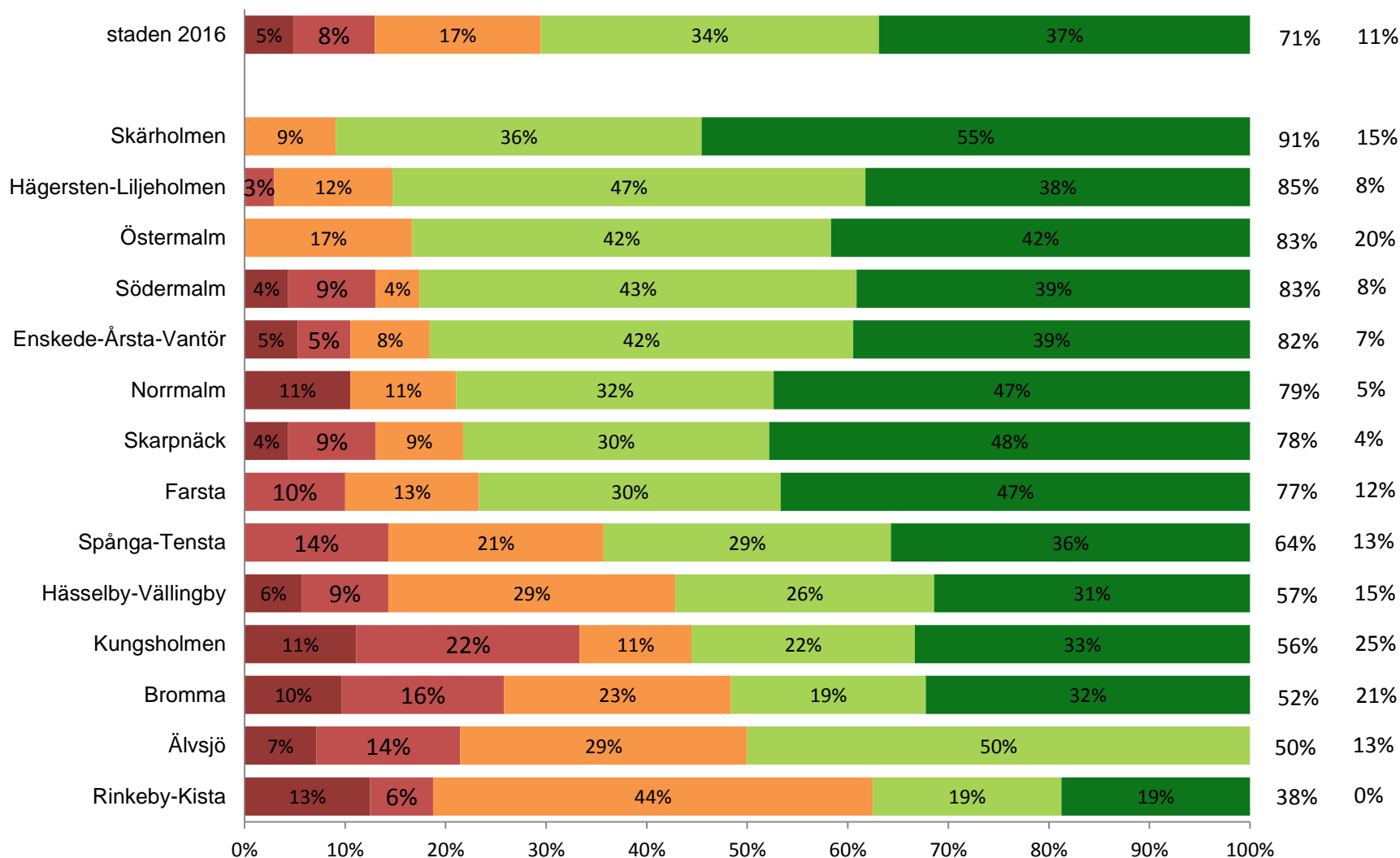
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Bemötande från biståndshandläggaren

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

Andel



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

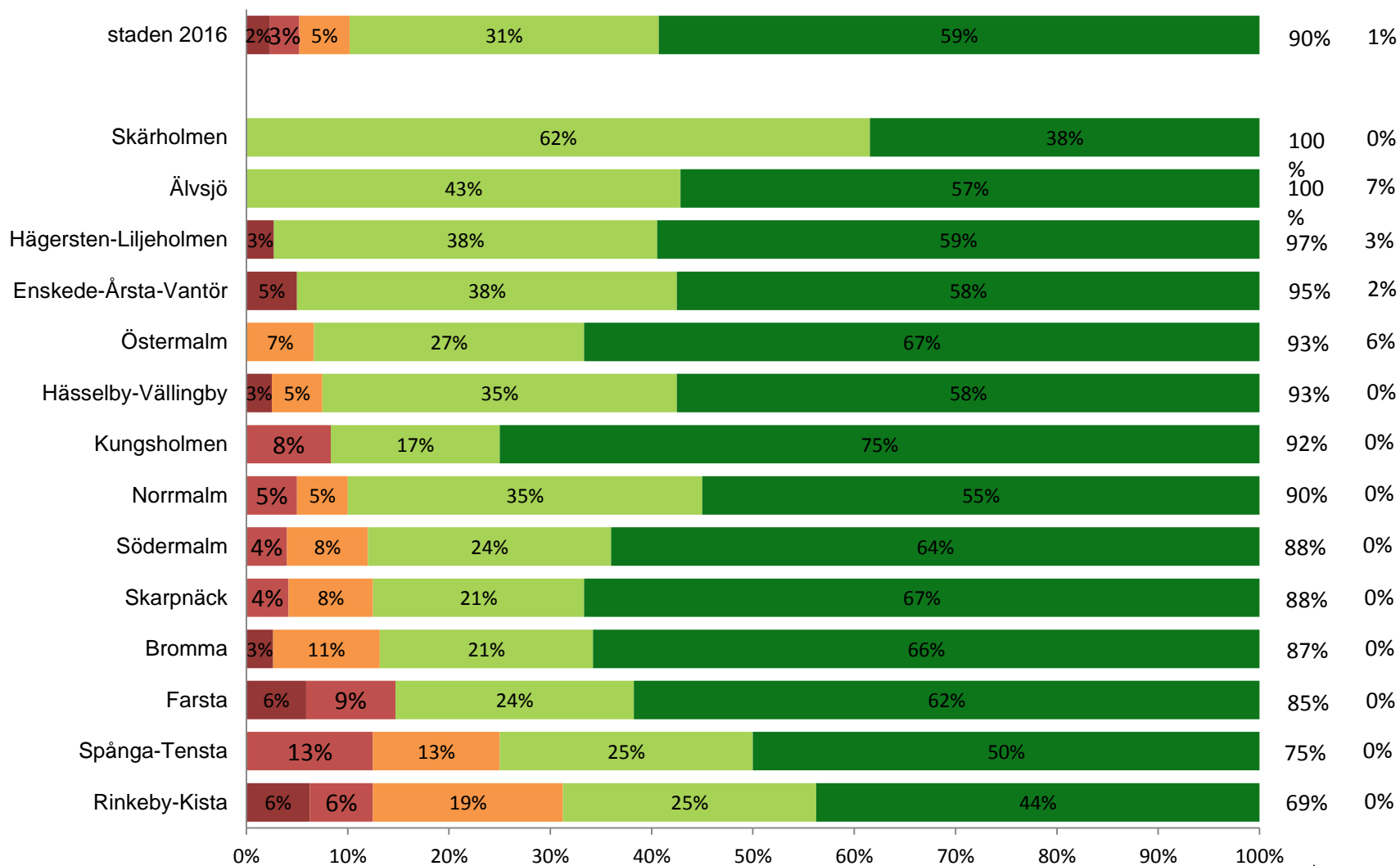
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



# Övrigt

Jag är nöjd med mitt korttidsboende

Andel



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

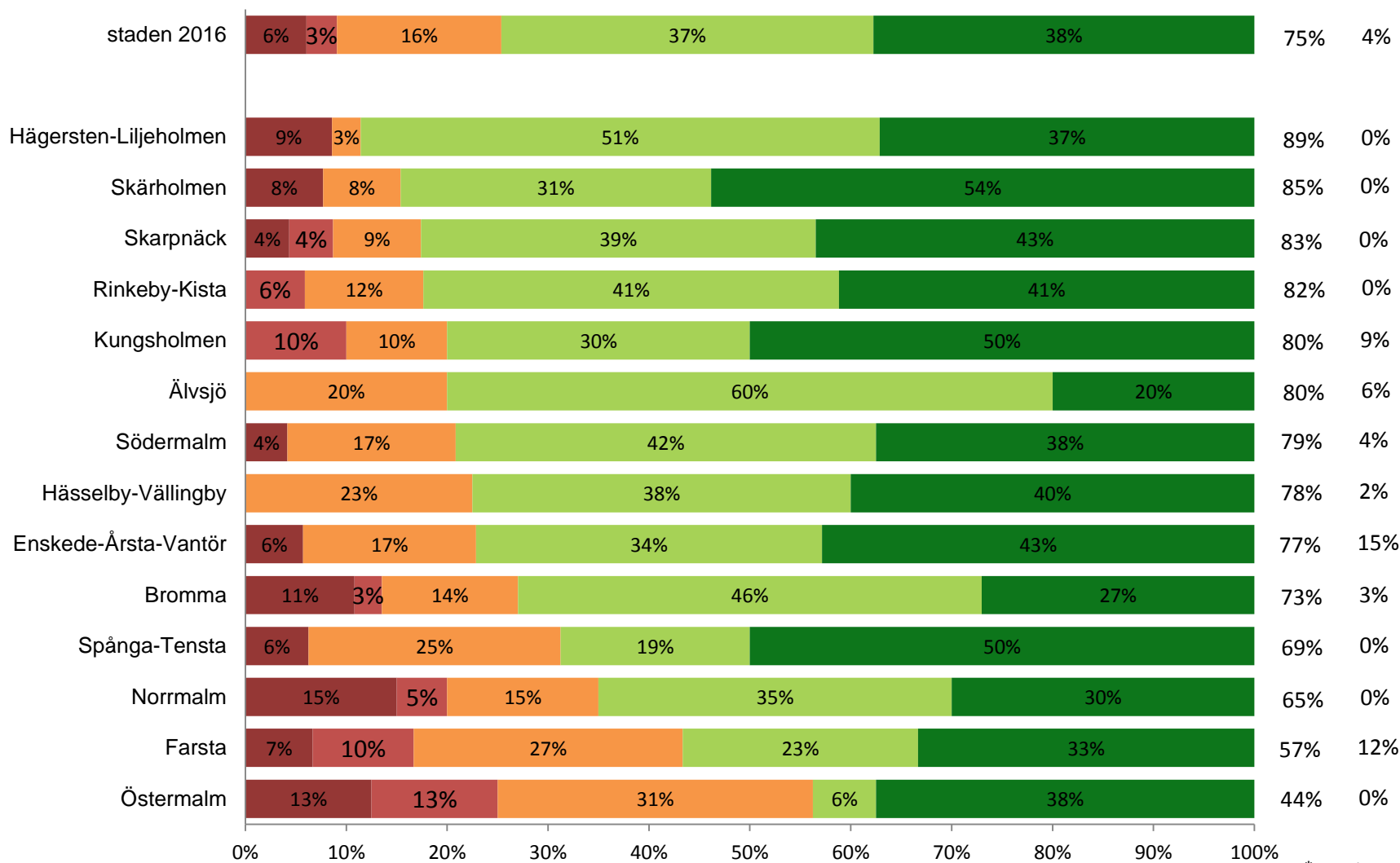
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# 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 nöjda per stadsdel över tid

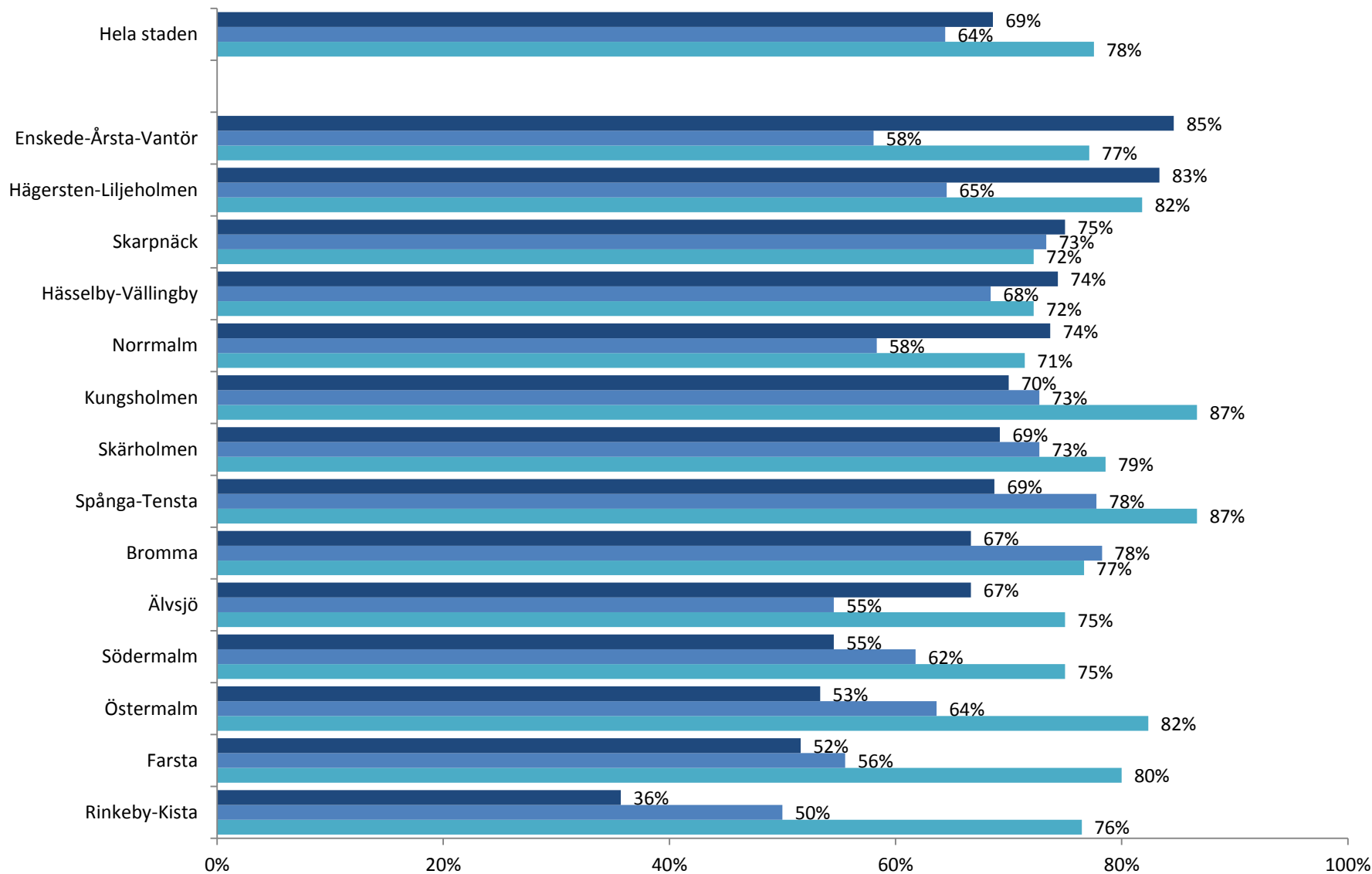




## Att kunna vara med och bestämma



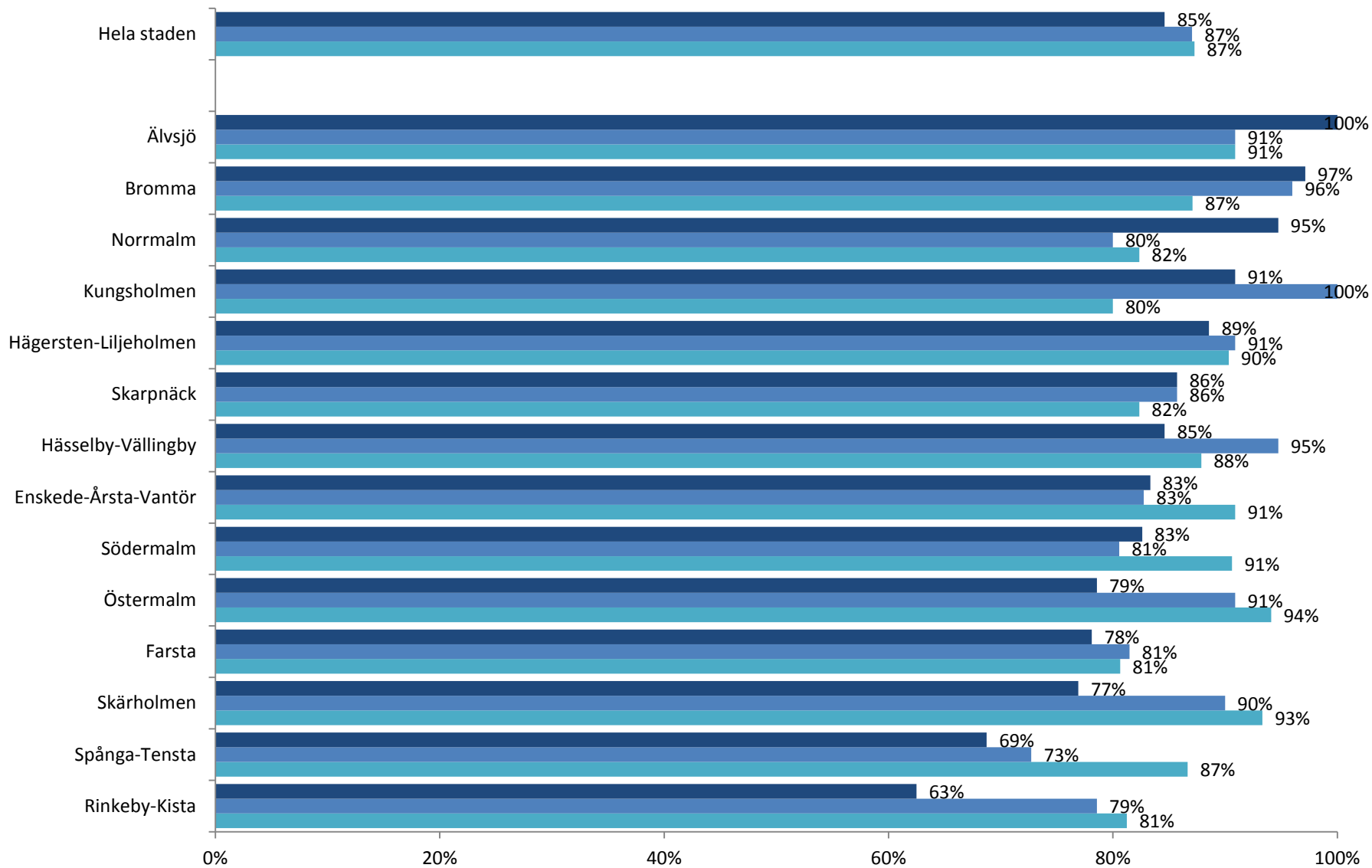
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.



# Att kunna vara med och bestämma

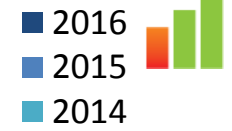


Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel.

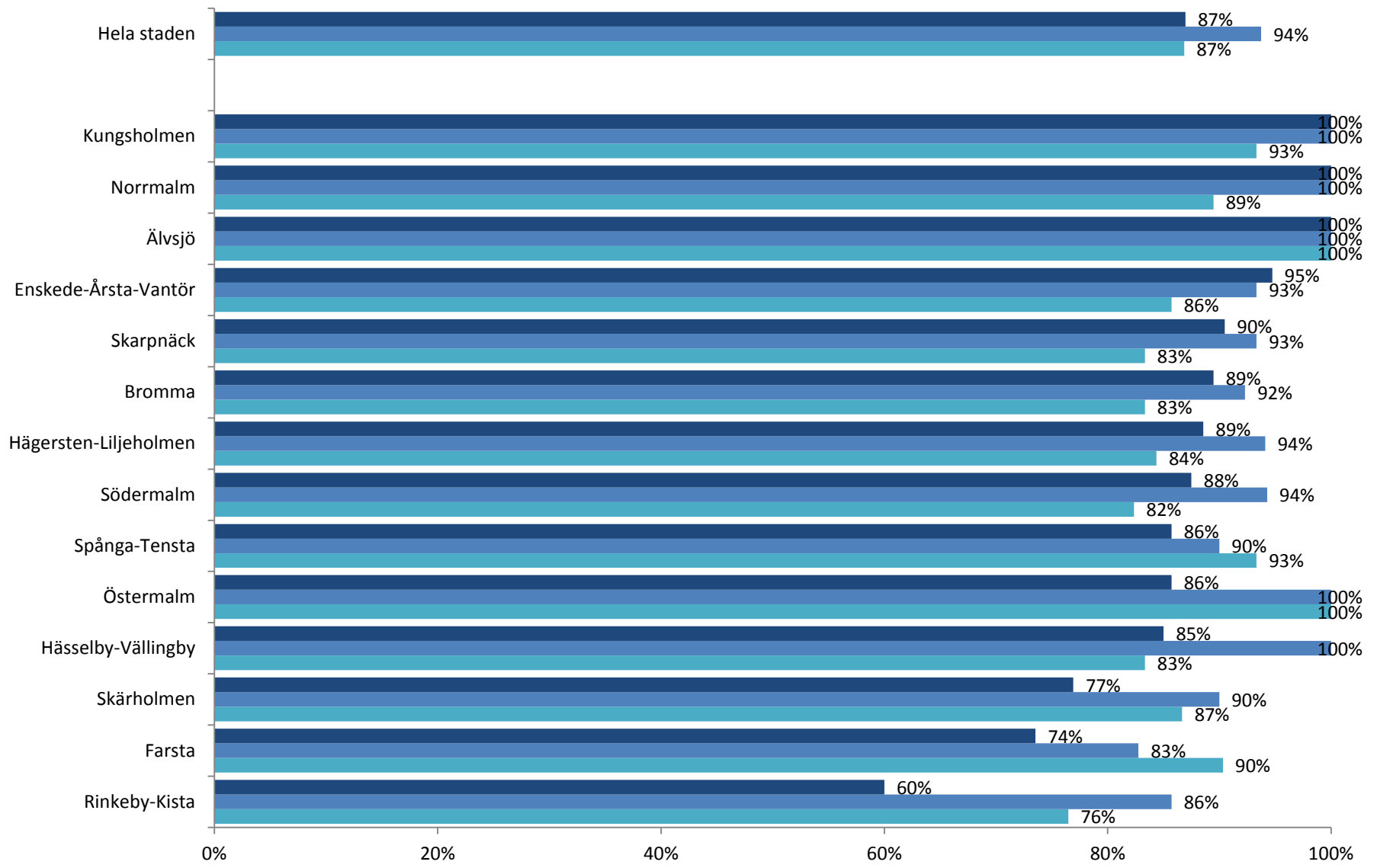




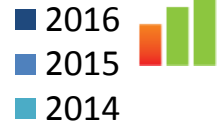
# Att kunna vara med och bestämma



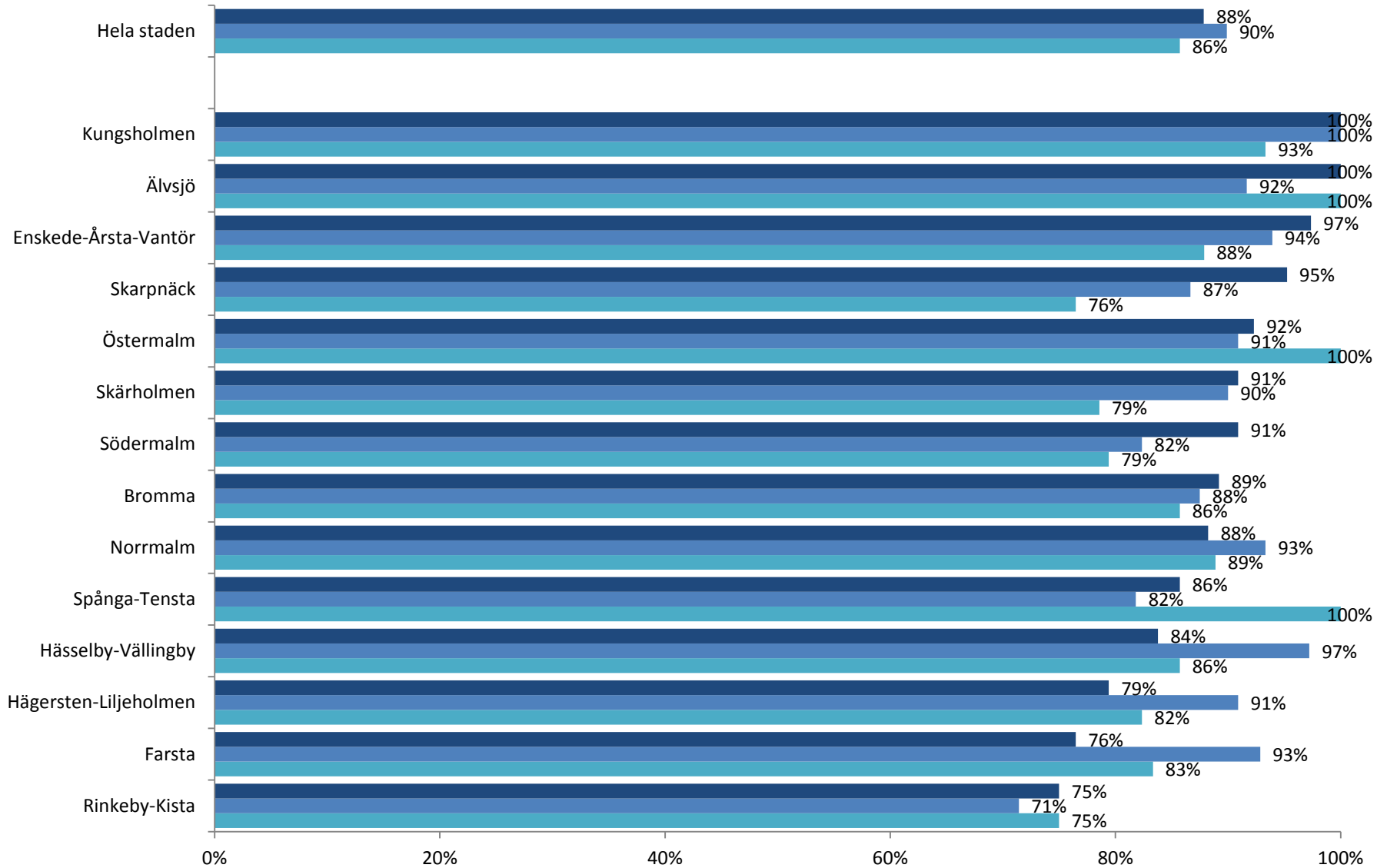
Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig

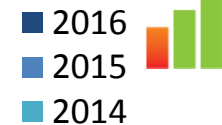


Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt boende.

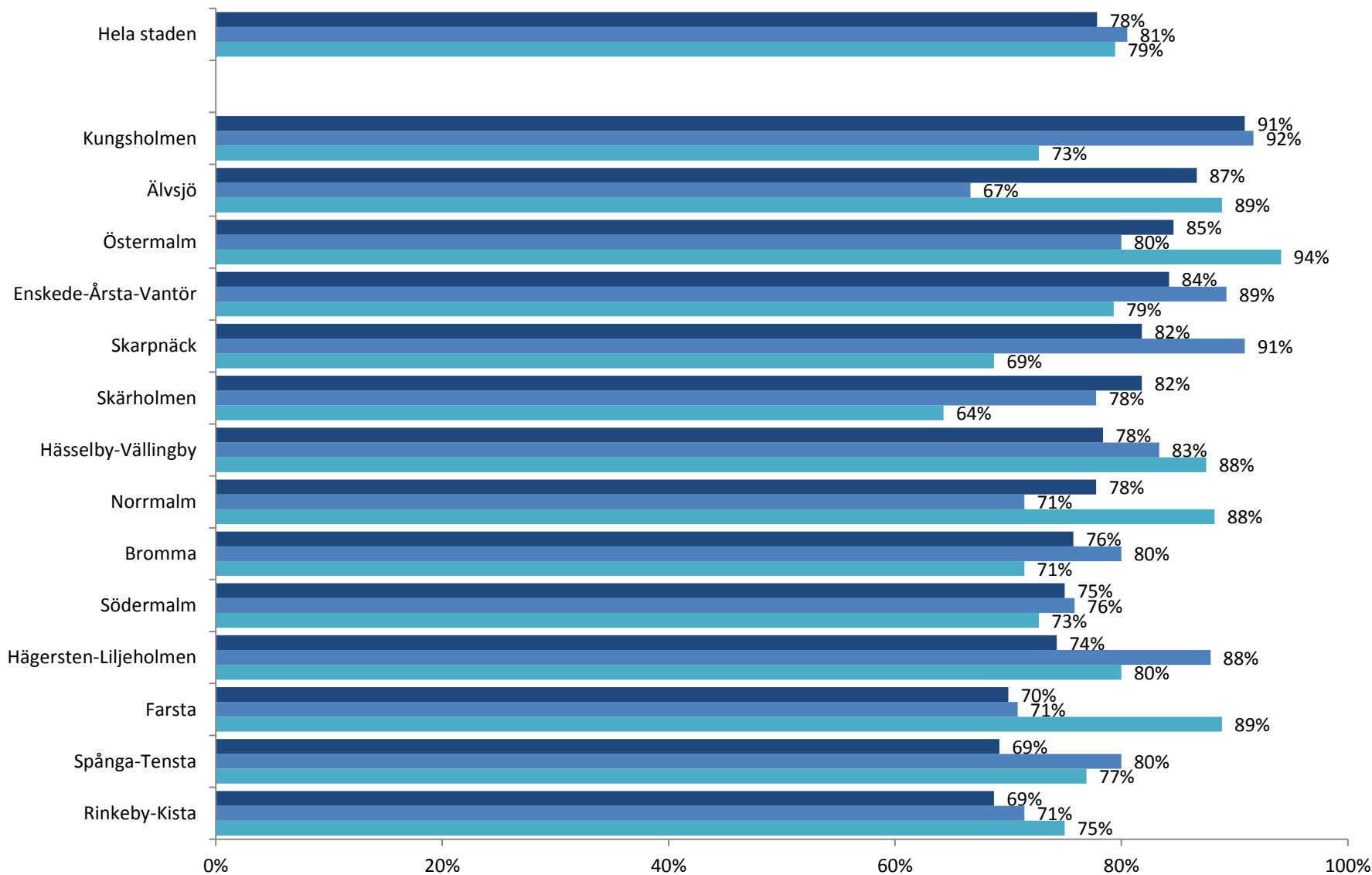




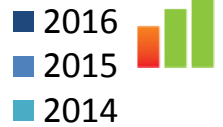
## Att få rätt stöd som passar just mig



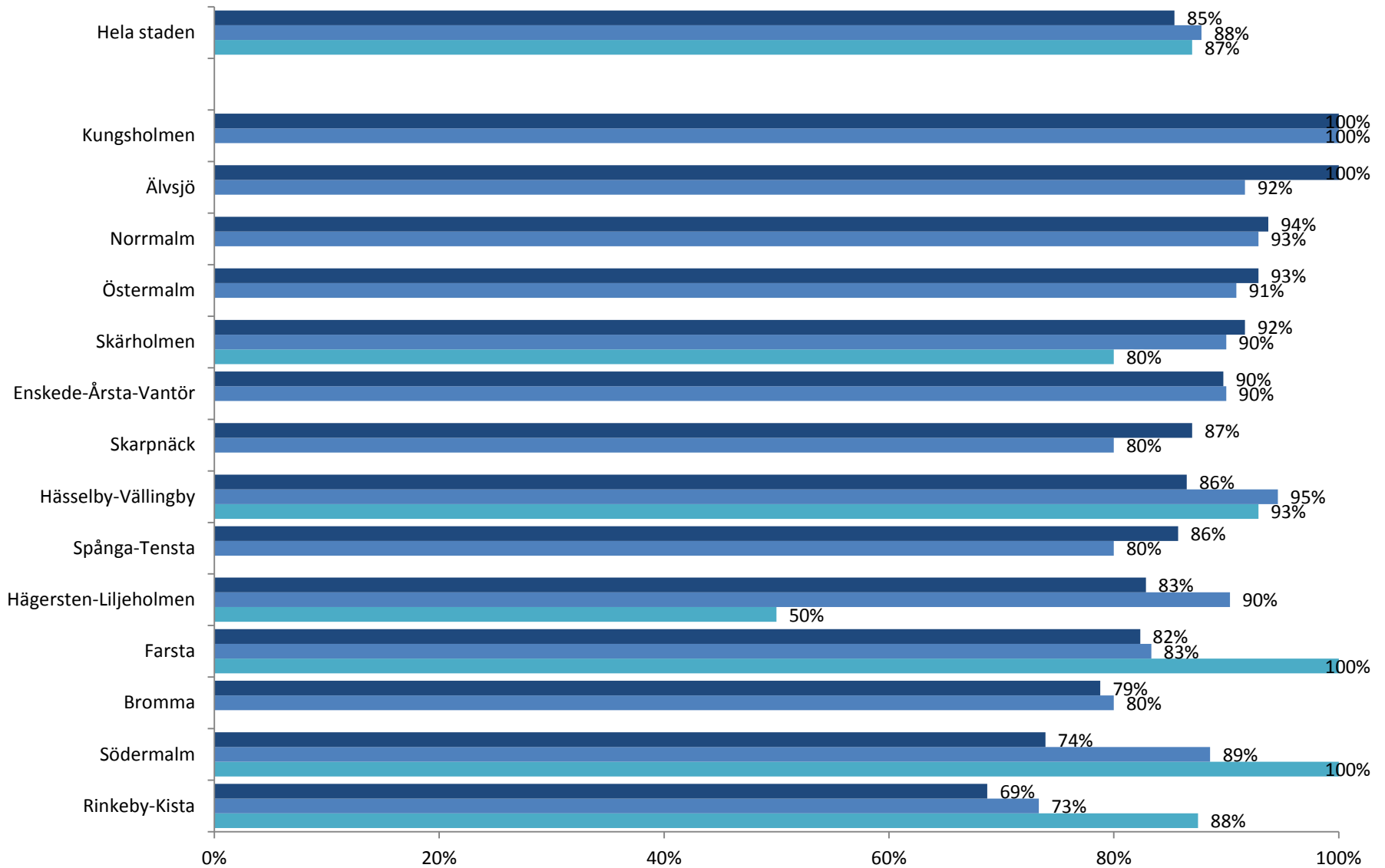
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



# Att få rätt stöd som passar just mig

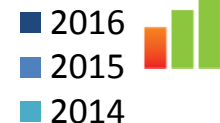


Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.

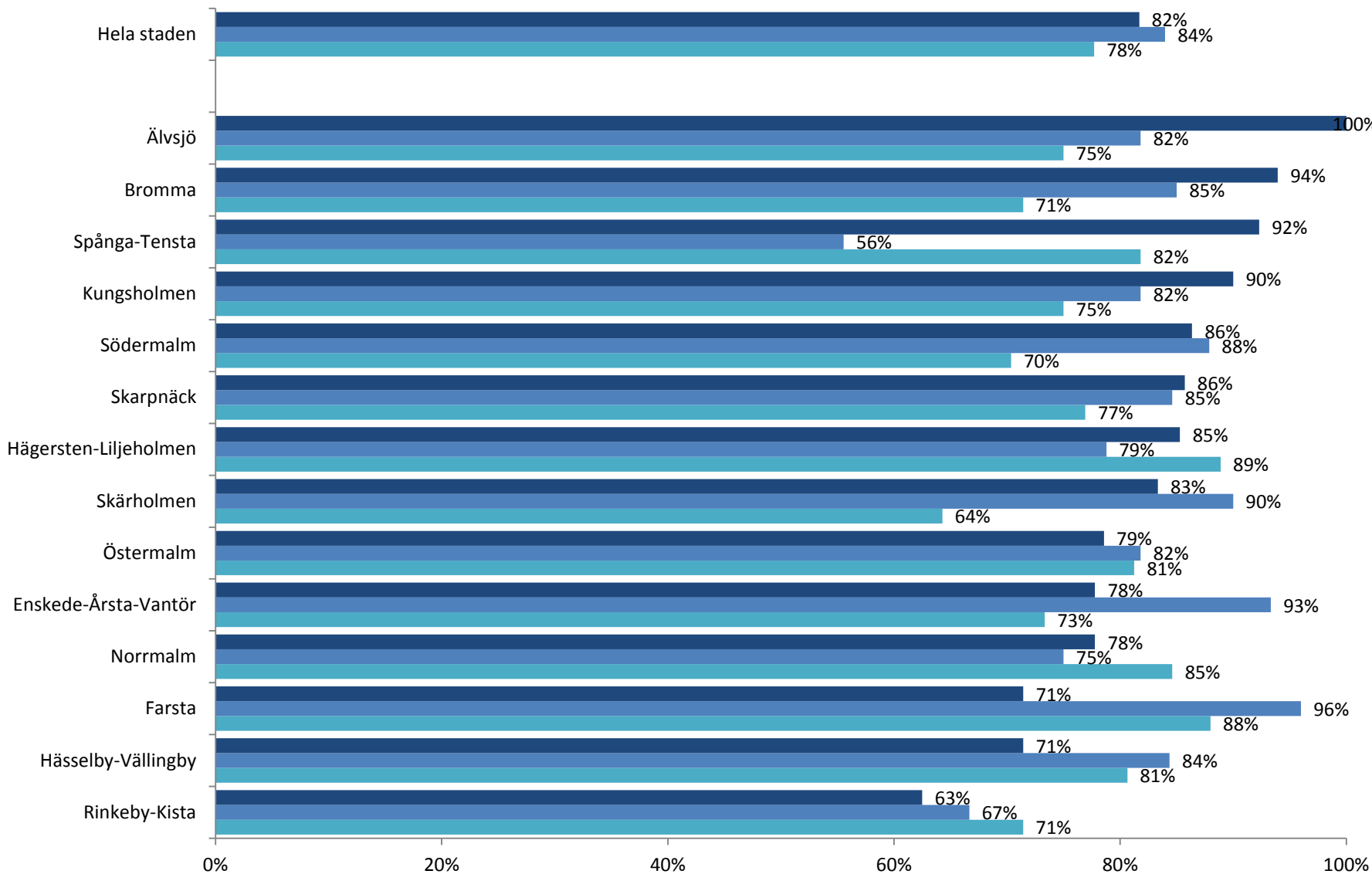




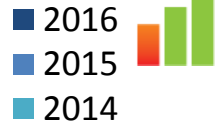
# Att få rätt stöd som passar just mig



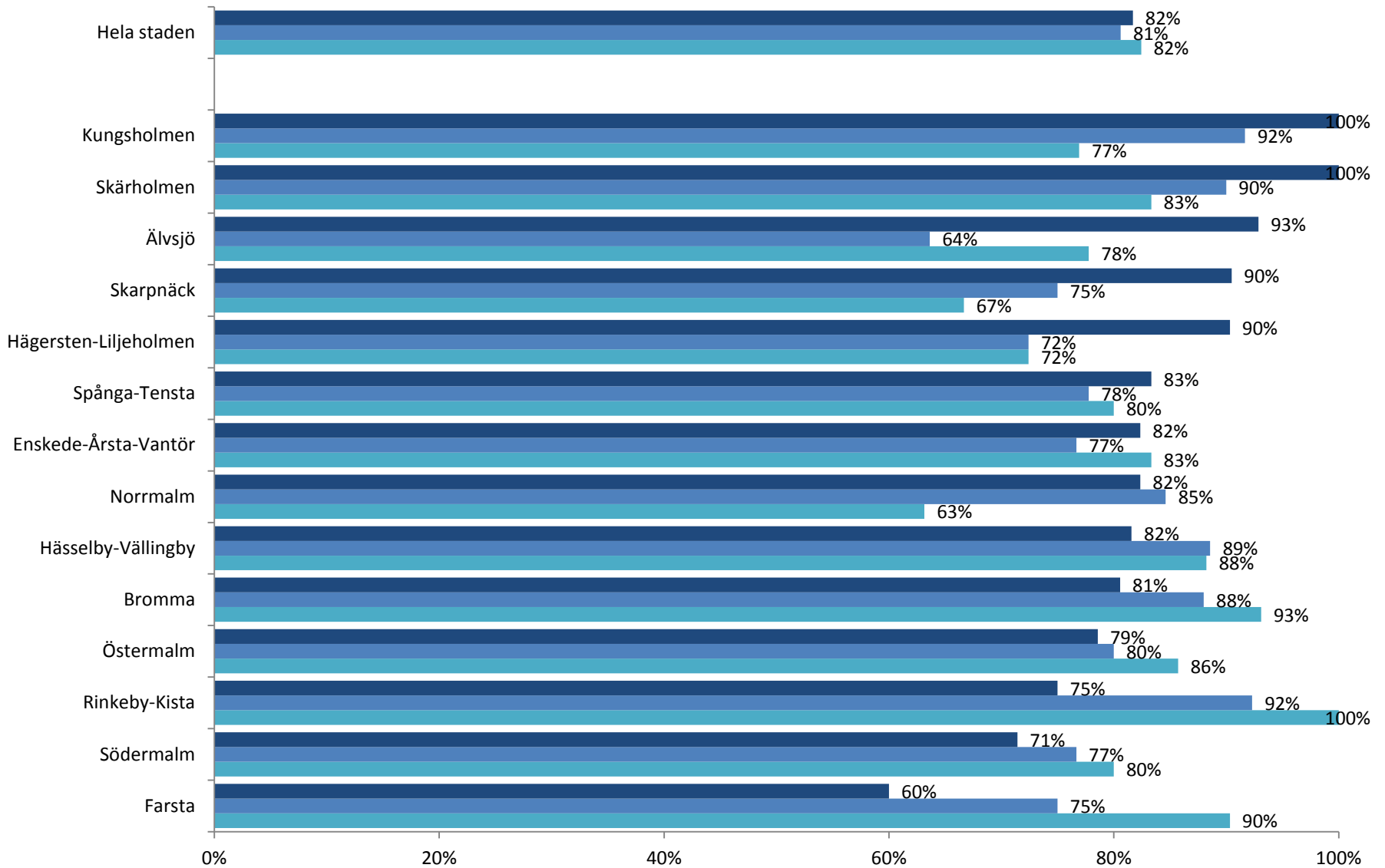
Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.



# Trygghet

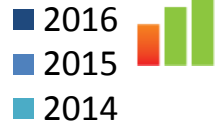


Jag vet vem min stödperson är. (Den person som har ansvaret för mig.)

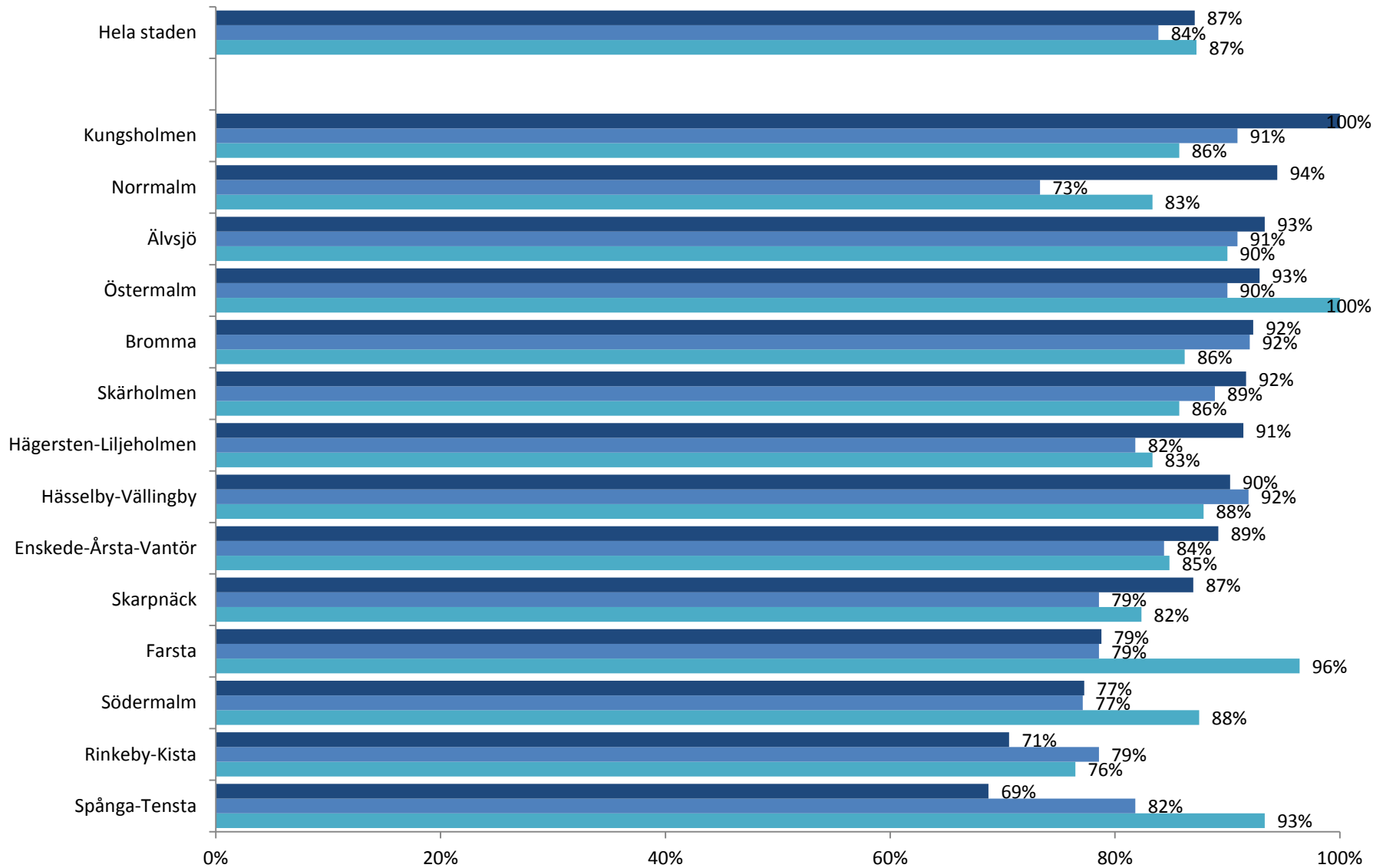




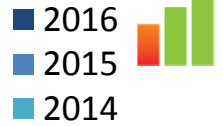
# Trygghet



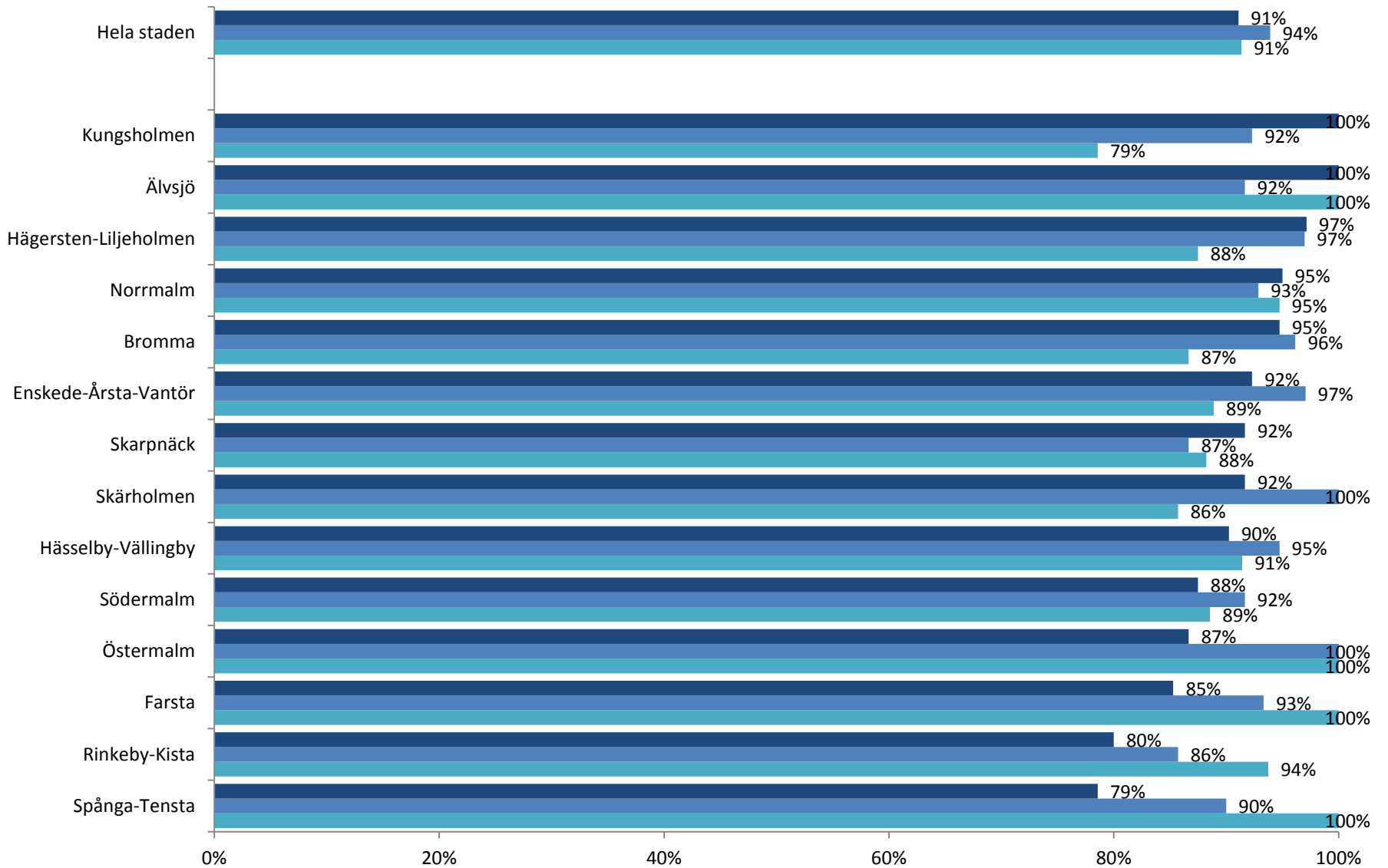
Det är lätt att prata med personalen om jag behöver det.



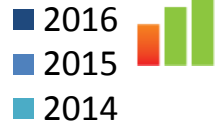
# Trygghet



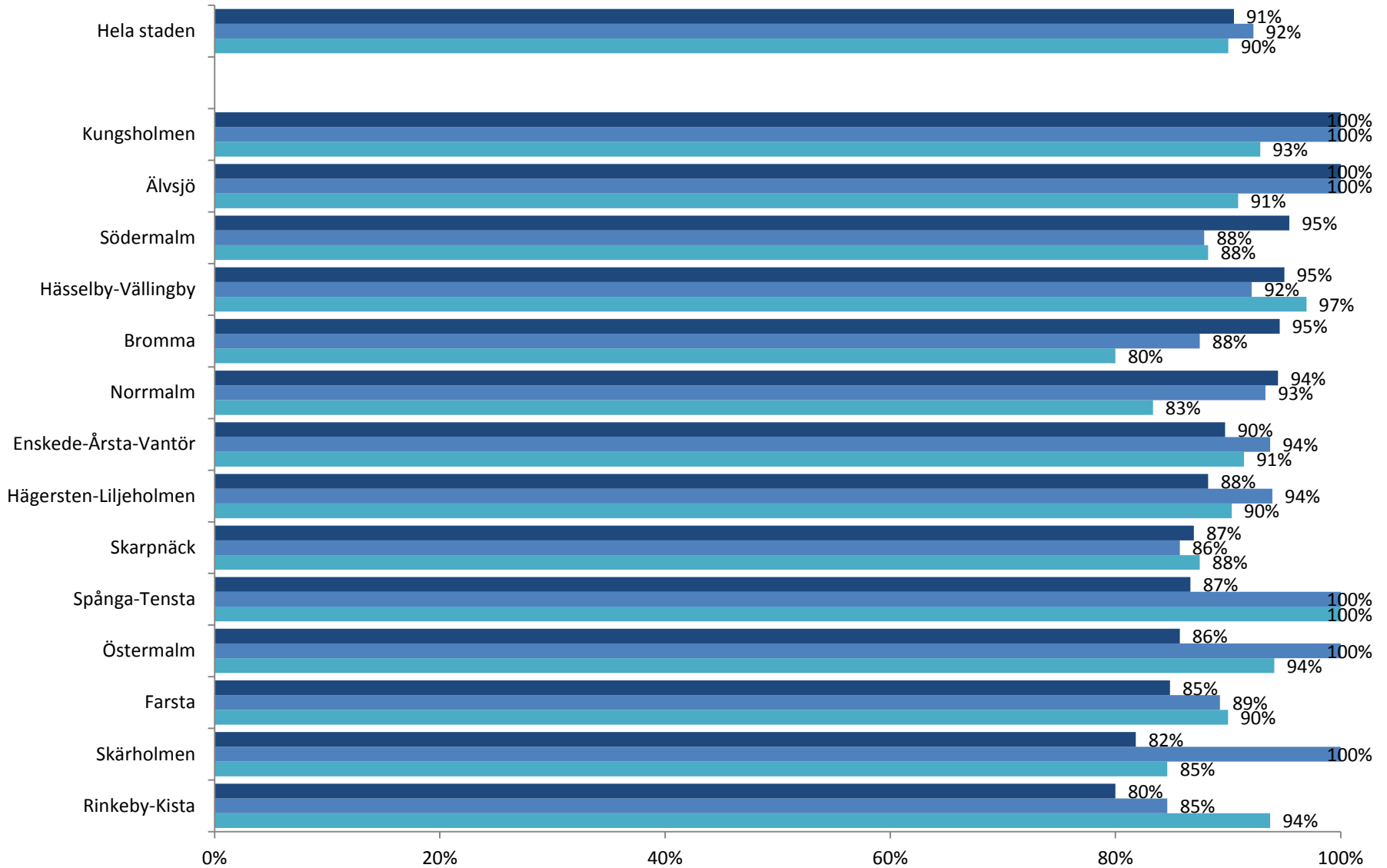
Jag trivs med personalen.



# Trygghet



Jag känner mig trygg i min bostad.

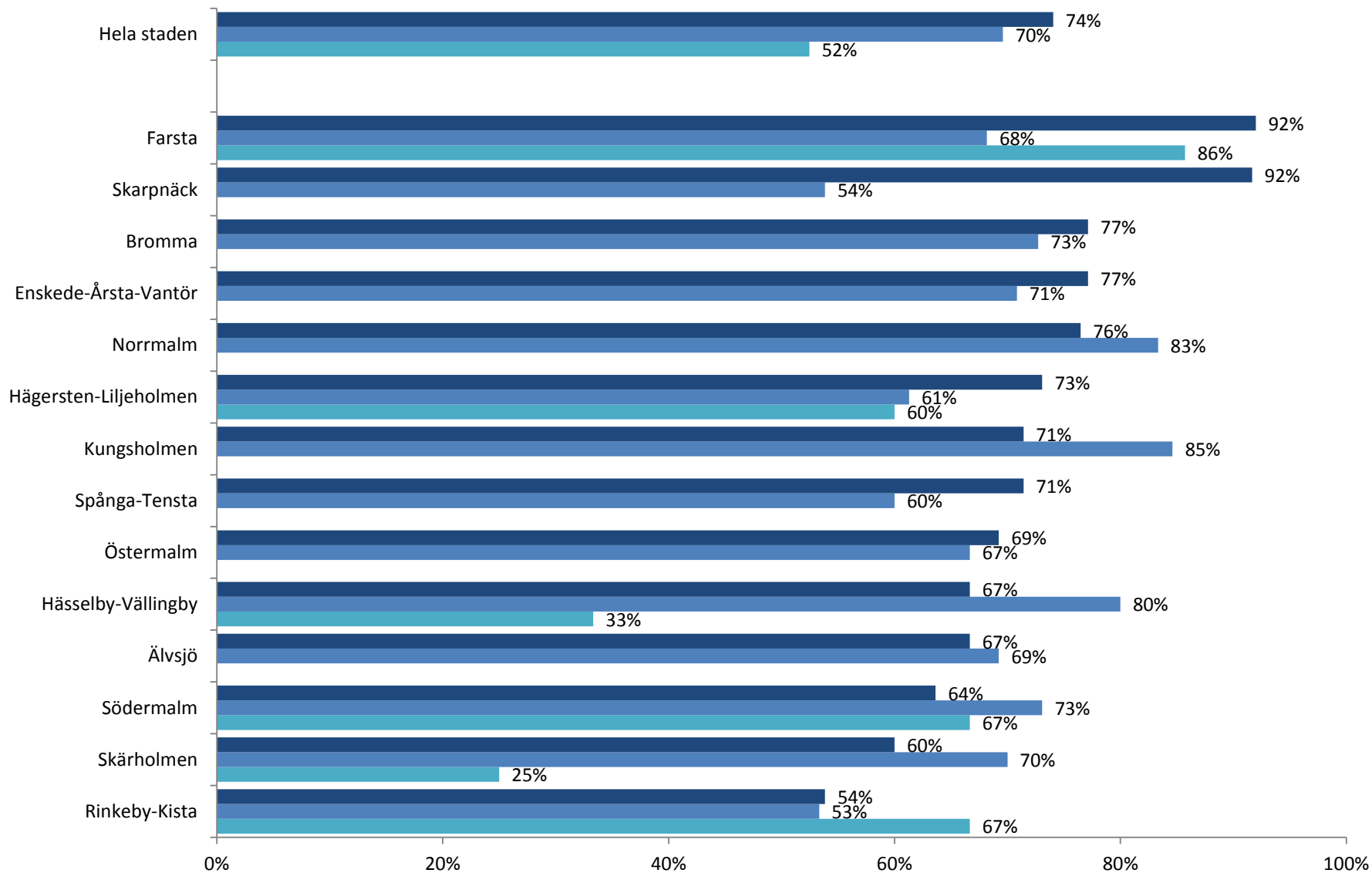




# Tillgänglighet

■ 2016  
■ 2015  
■ 2014

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

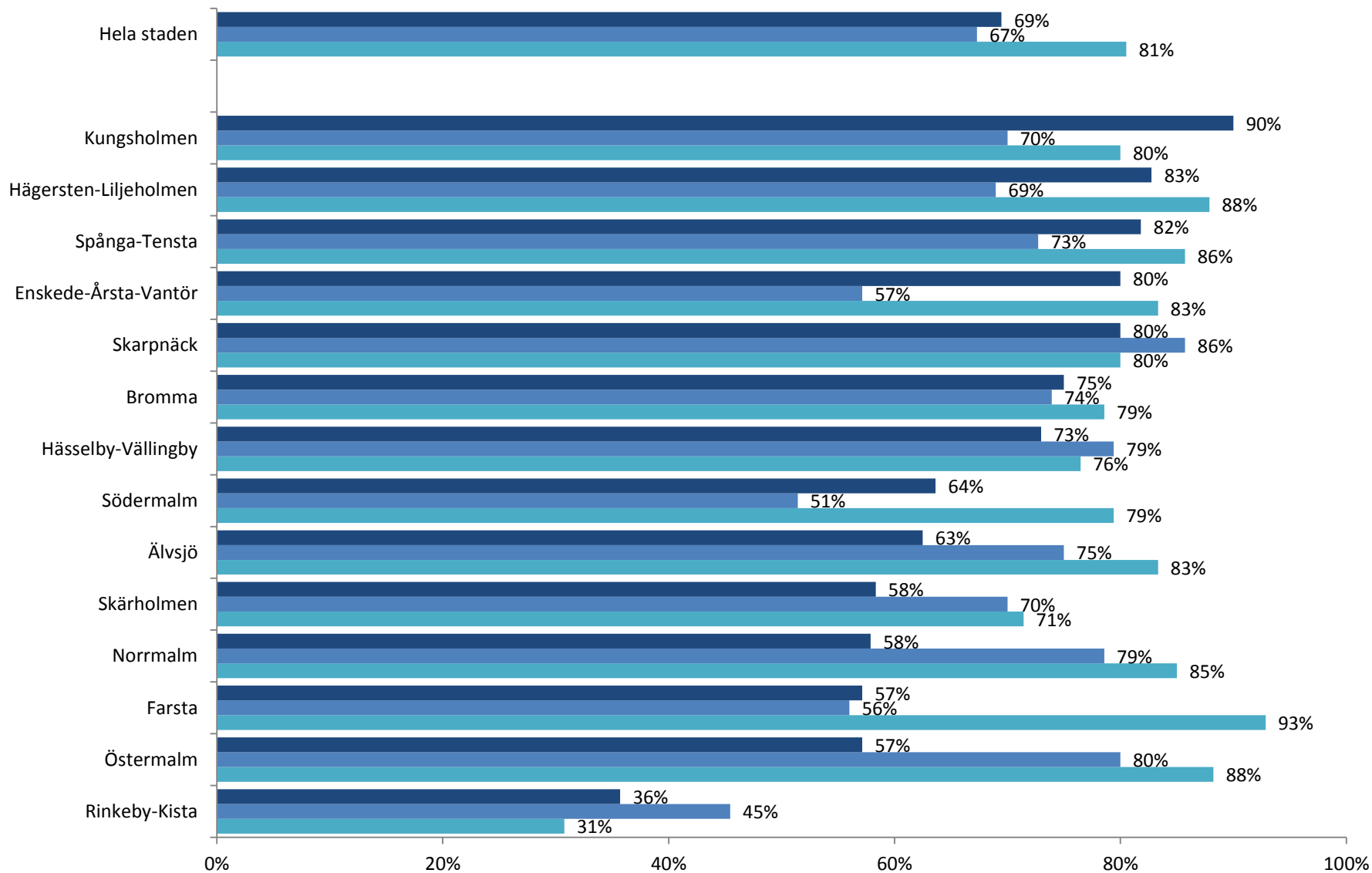




# Möjlighet att välja

■ 2016  
■ 2015  
■ 2014

Jag har själv valt mitt boende.

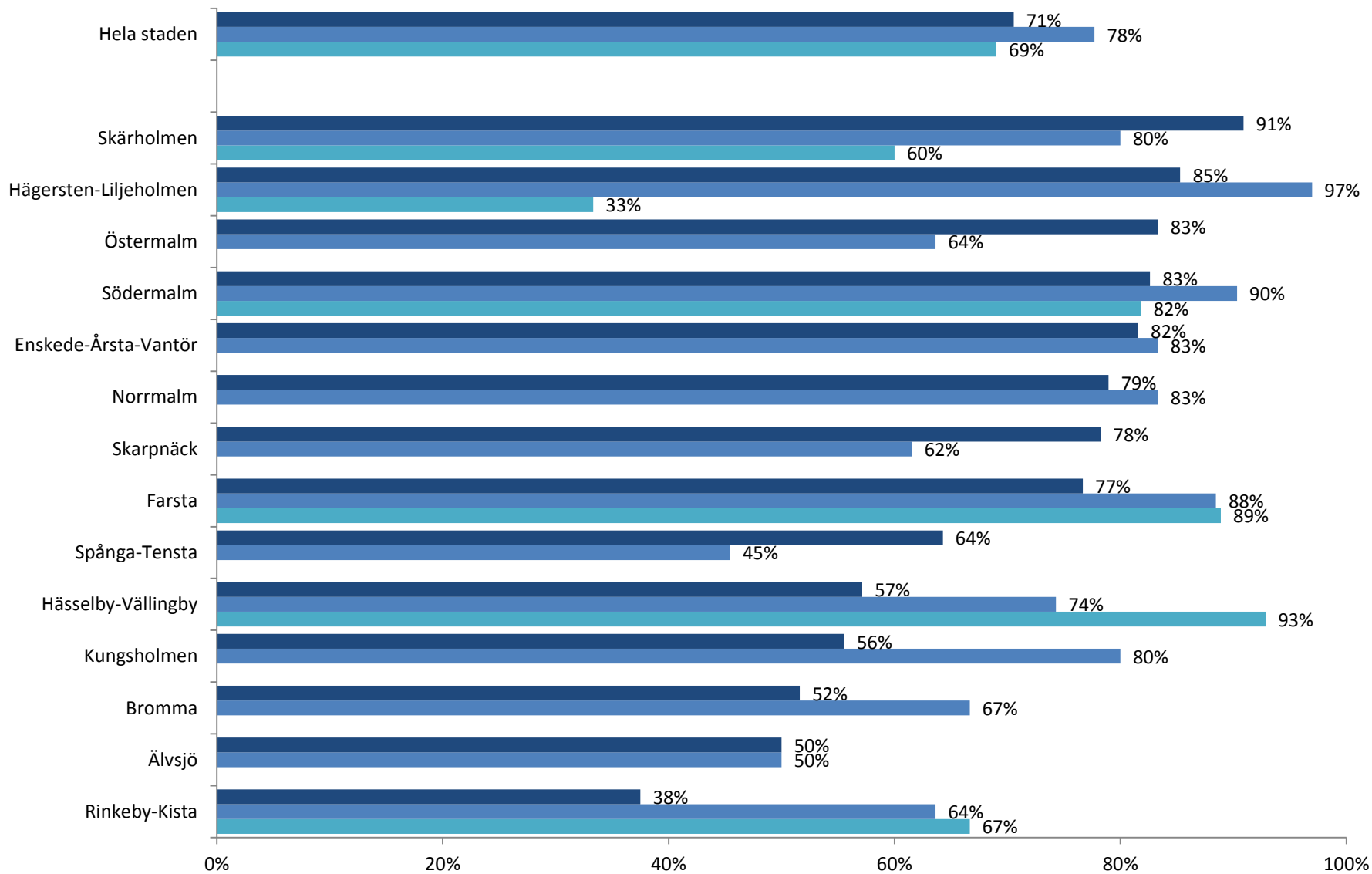




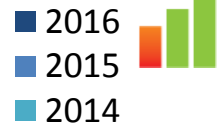
## Bemötande från biståndshandläggaren



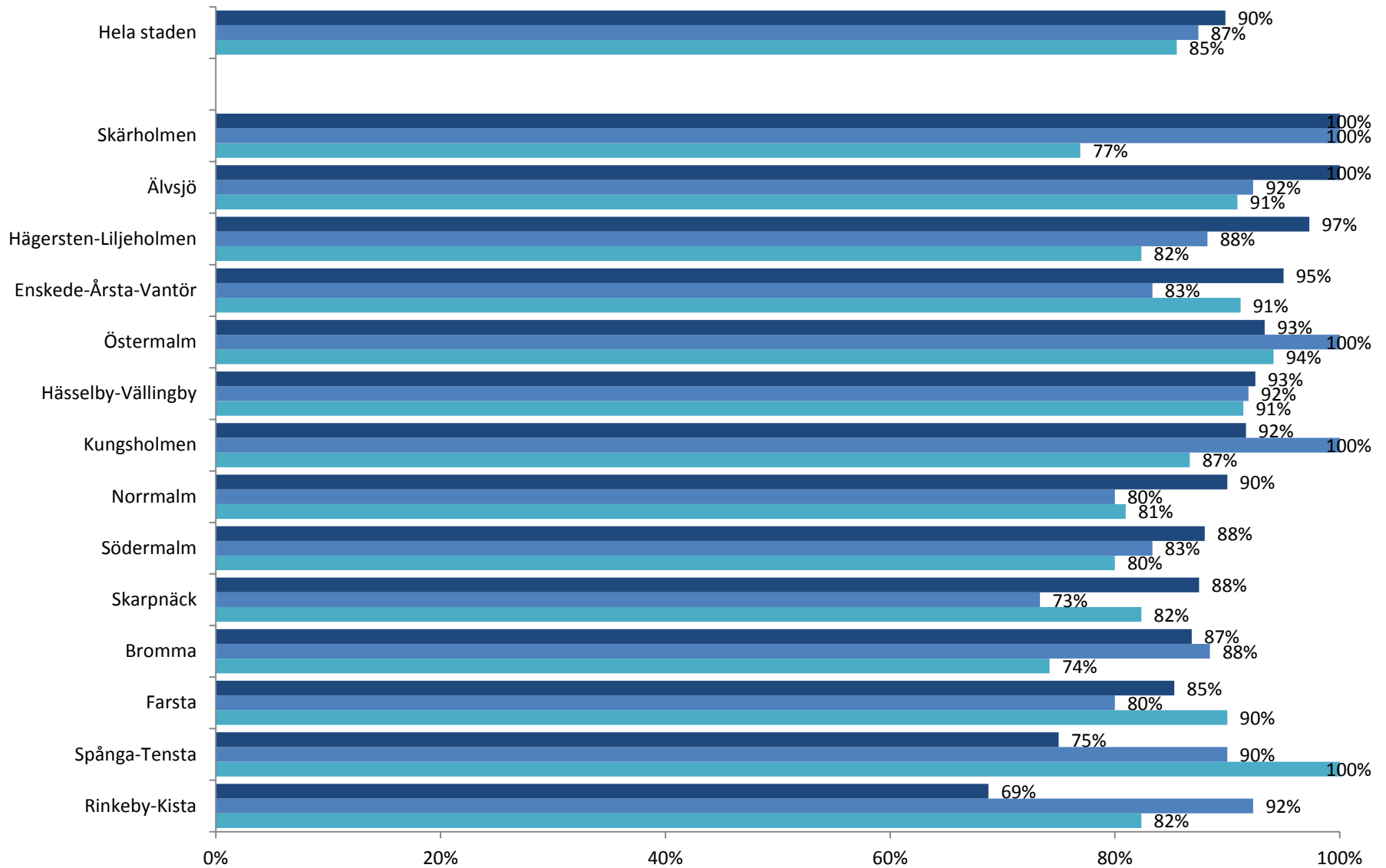
Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt. (Bemöter mig bra).



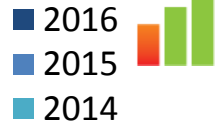
# Övrigt



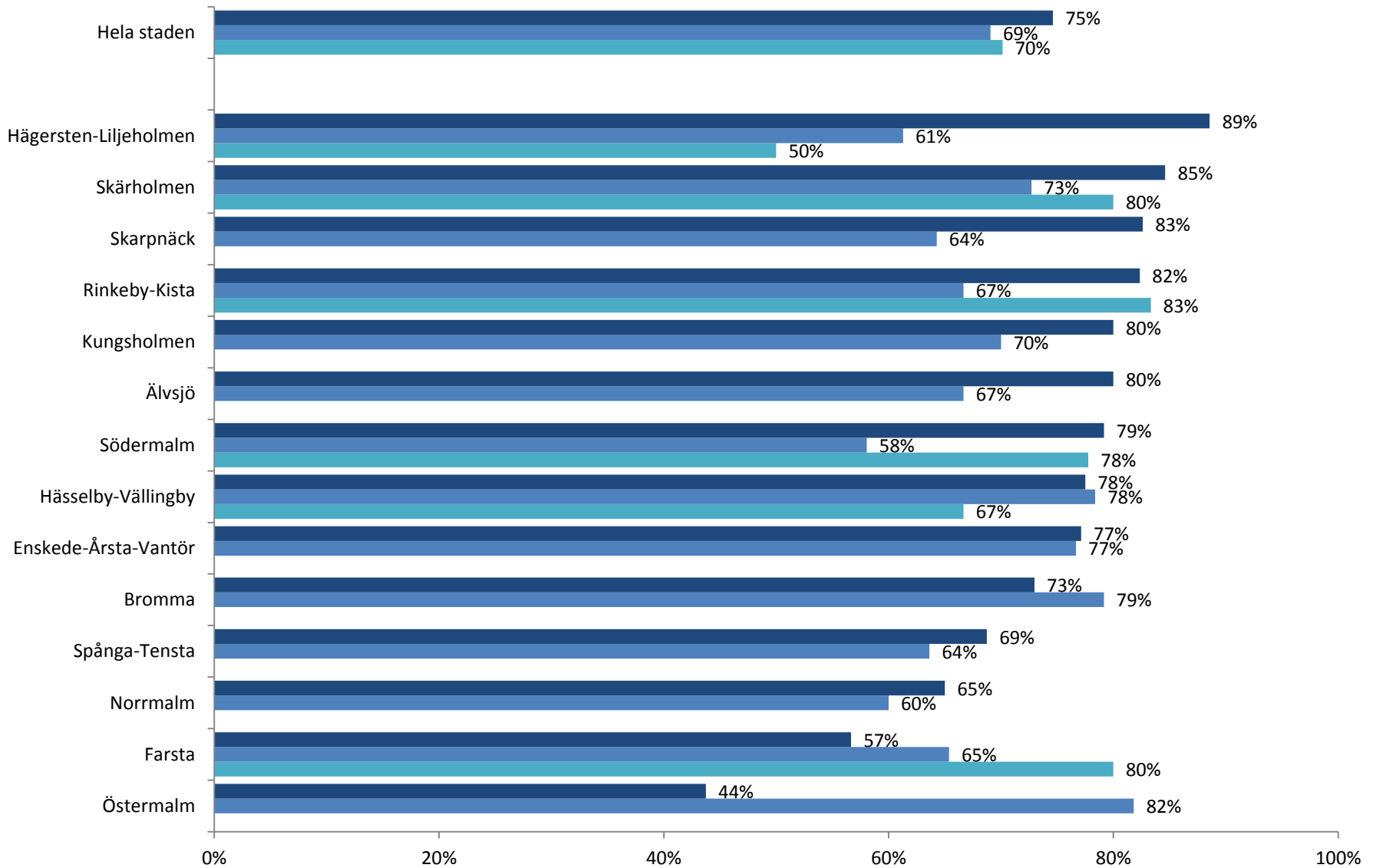
Jag är nöjd med mitt korttidsboende



# Övrigt



Frågorna var enkla att svara på





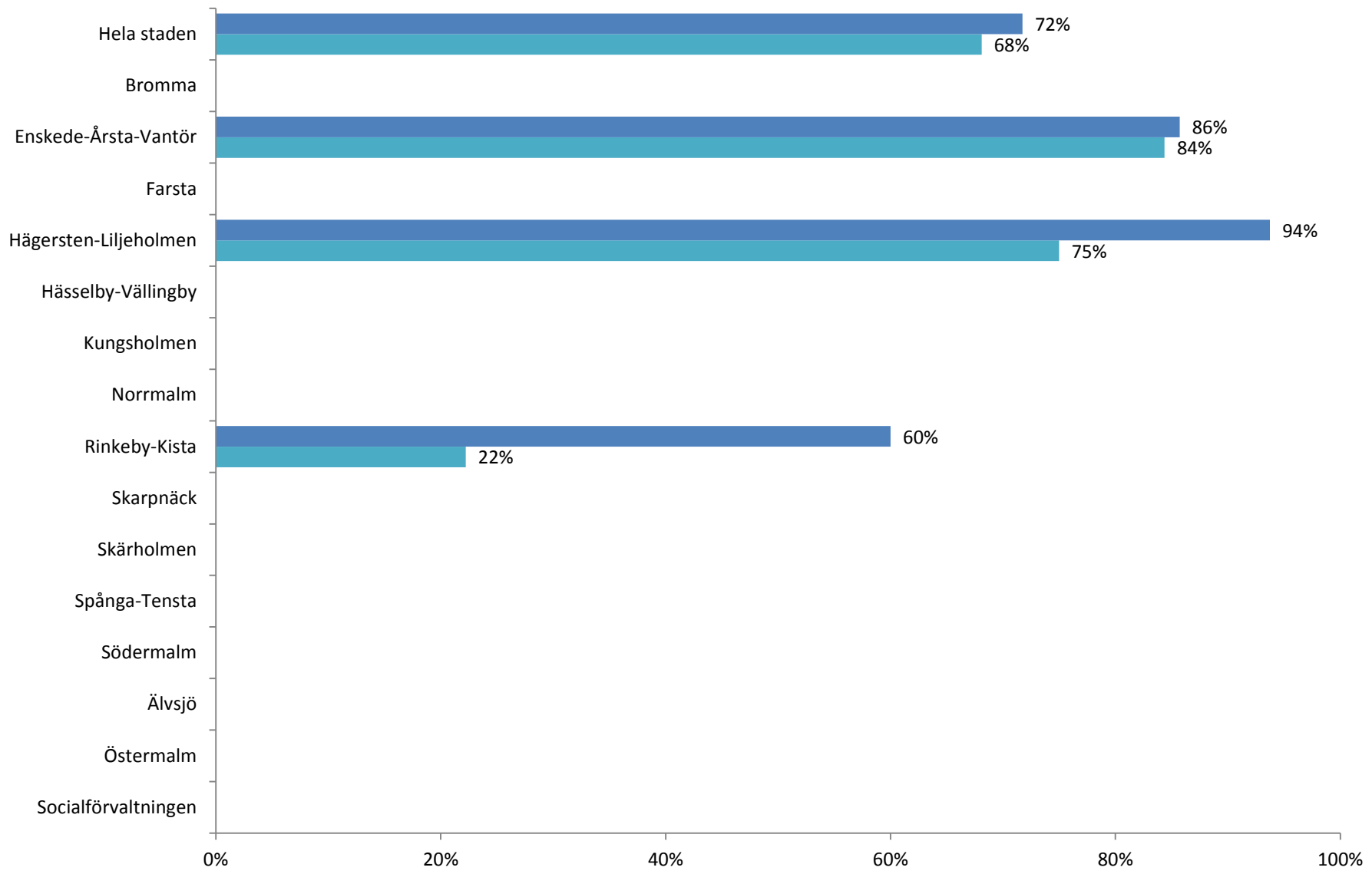


## Andel nöja per stadsdel och regiform

# Att kunna vara med och bestämma



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

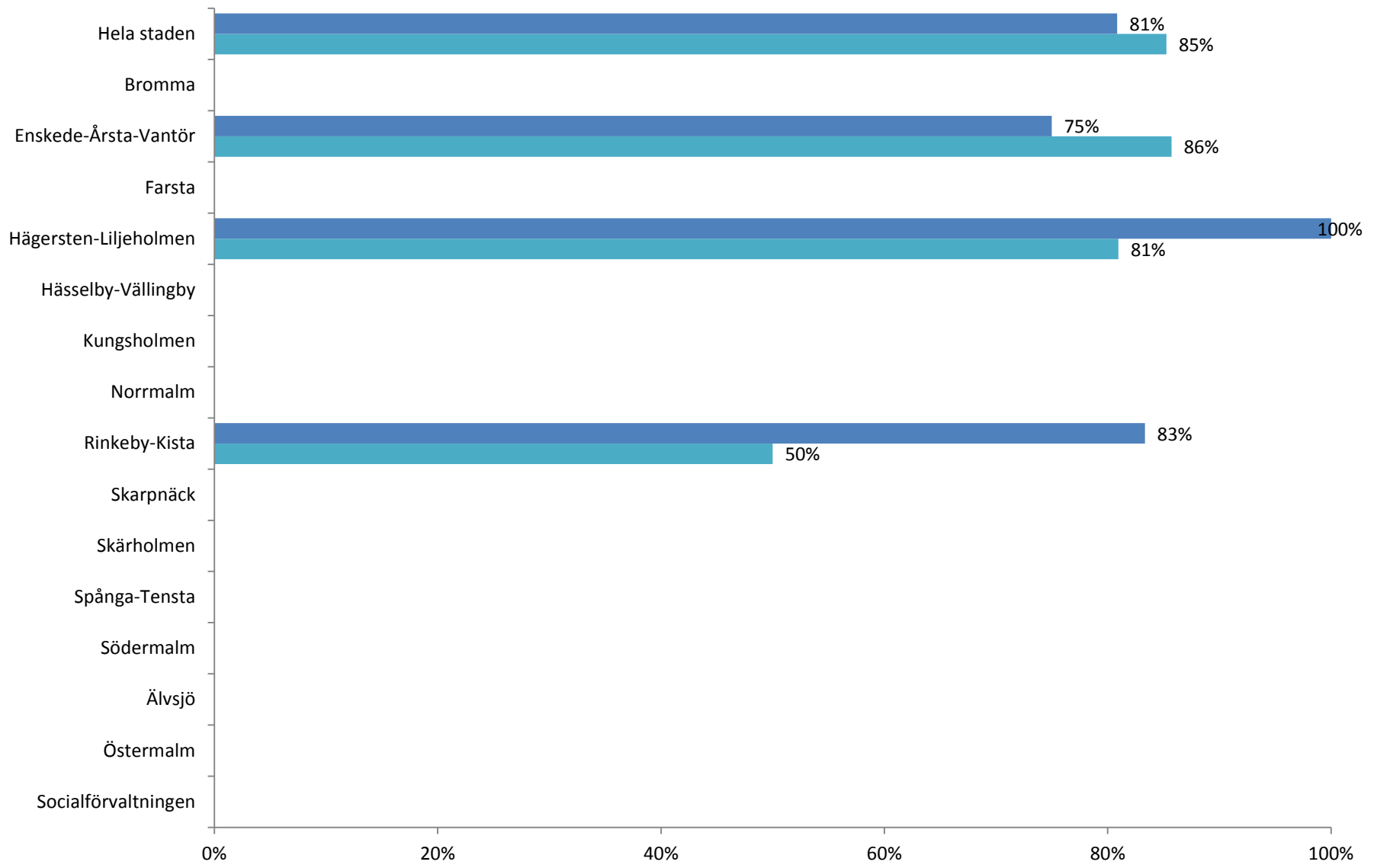




# Att kunna vara med och bestämma

Egen regi  
Privat regi

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

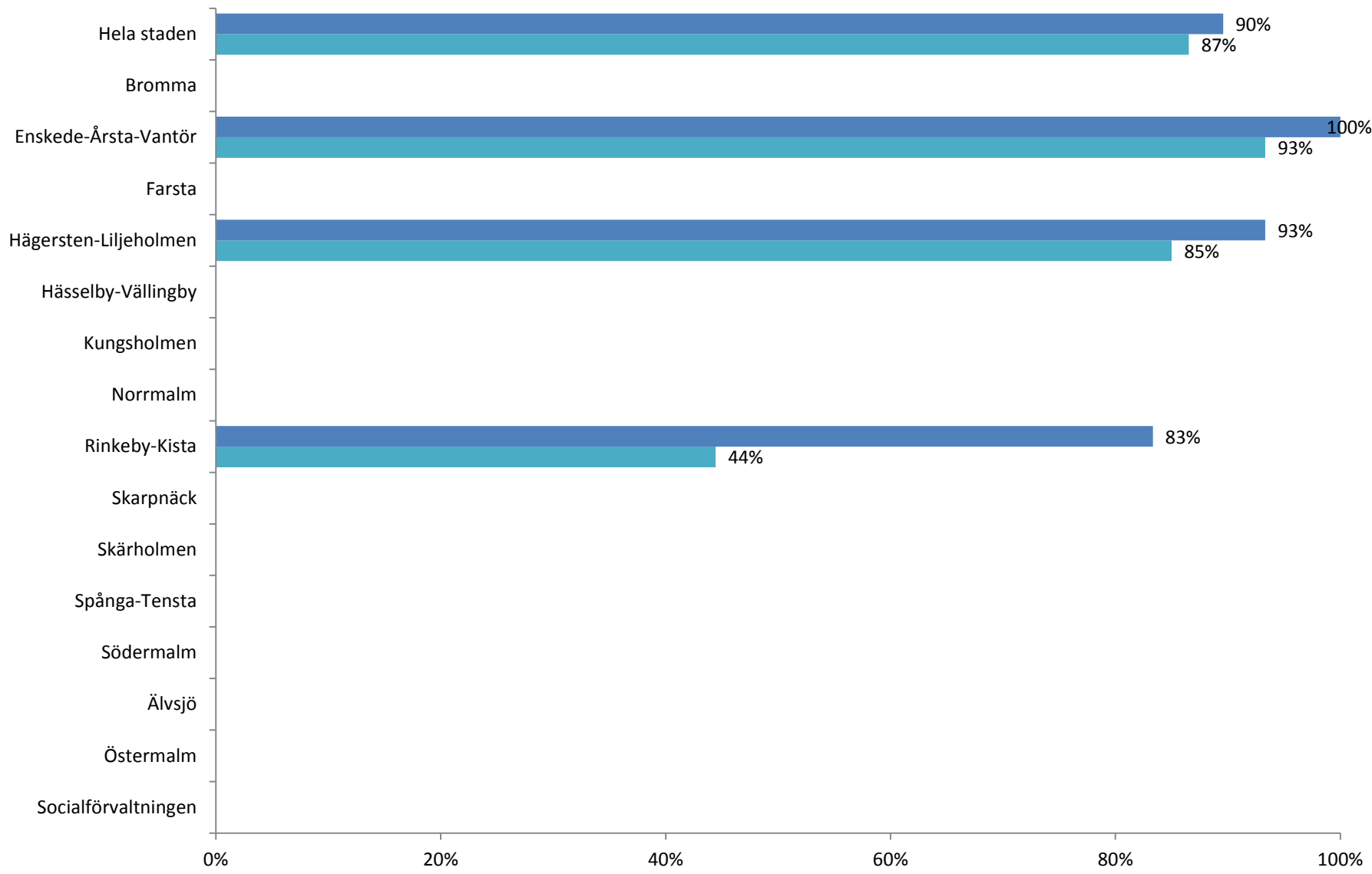


# Att kunna vara med och bestämma



Egen regi  
Privat regi

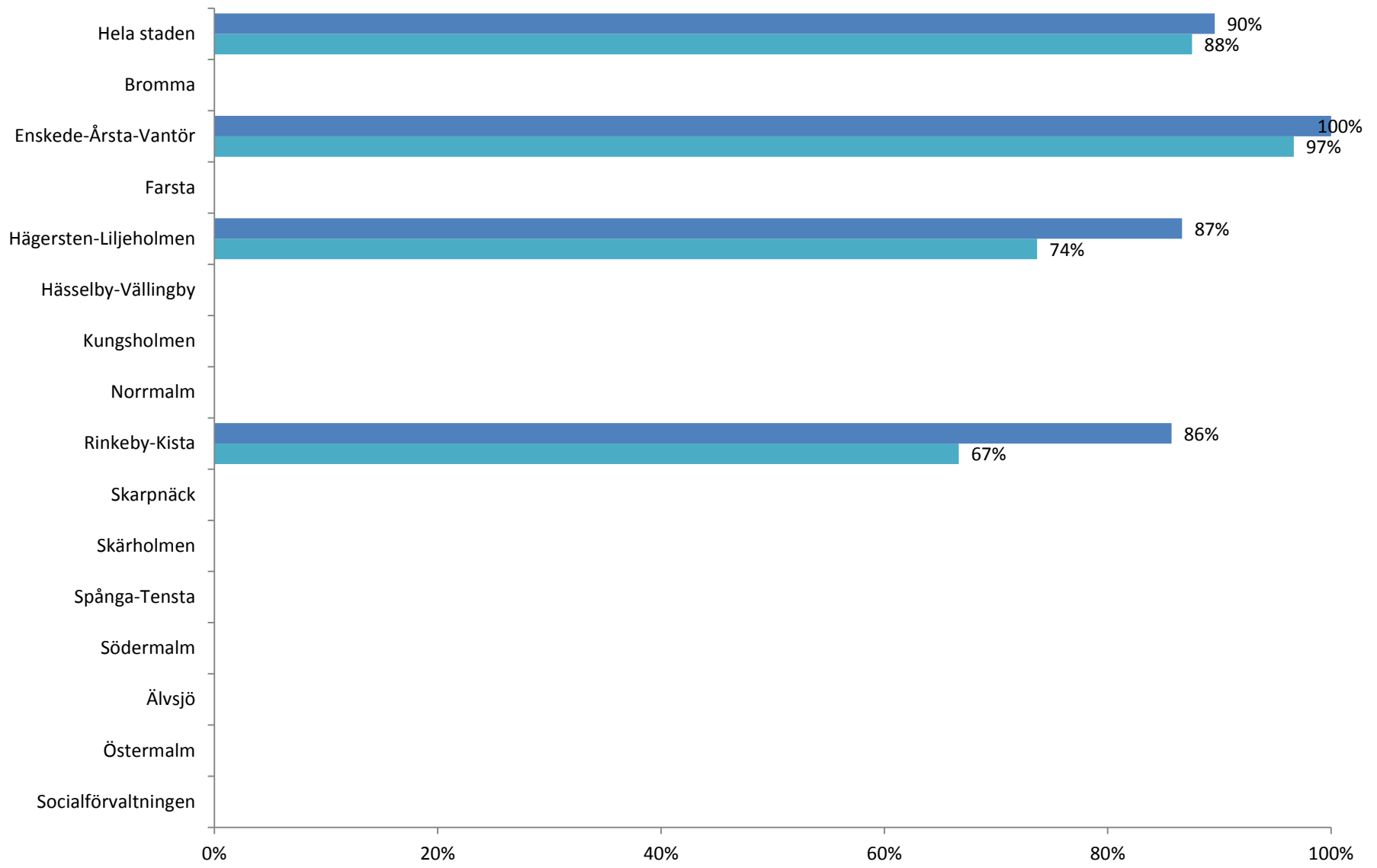
Personalen respekterar mig och lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig



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

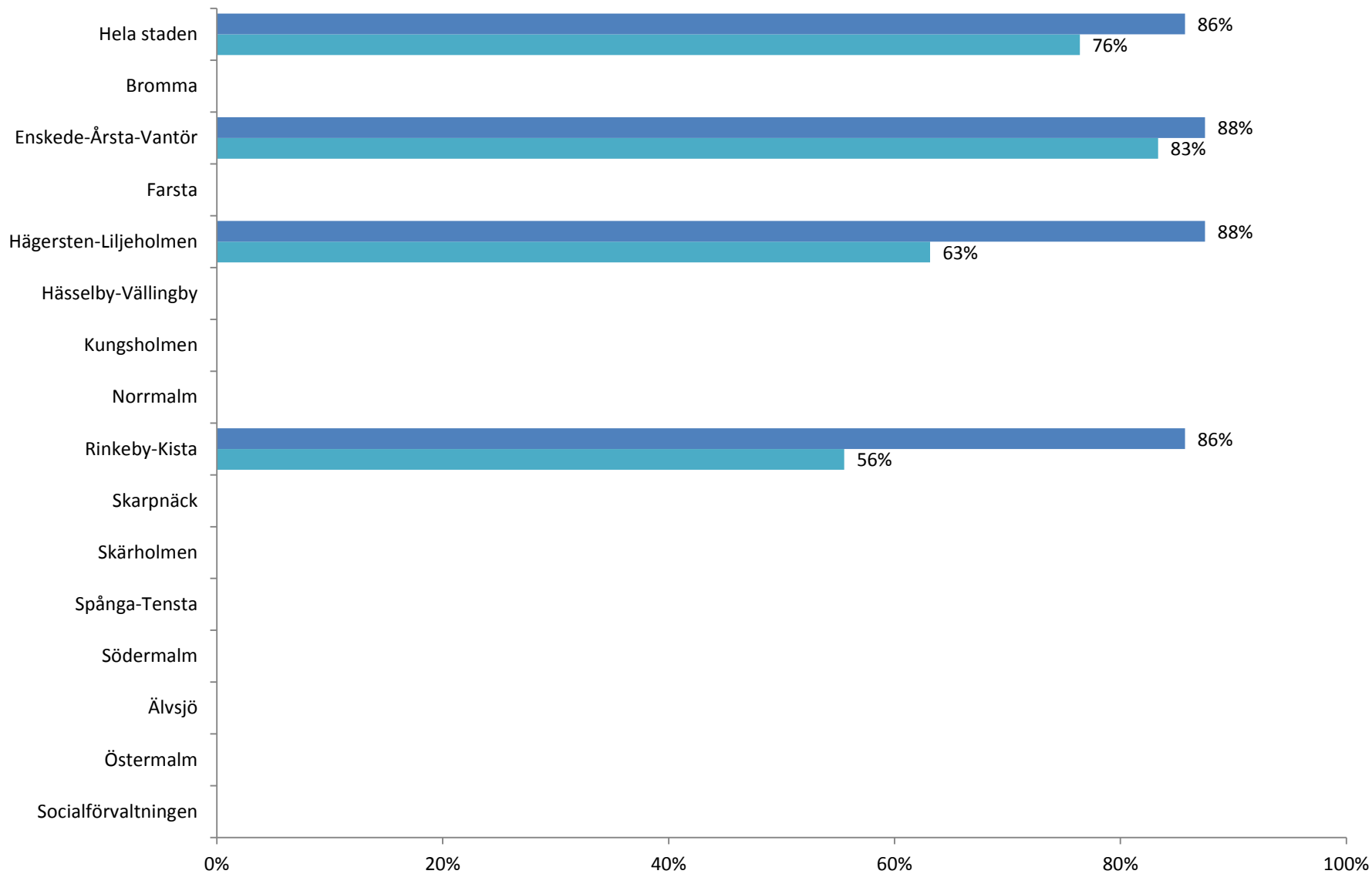




## Att få rätt stöd som passar just mig

Egen regi  
Privat regi

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

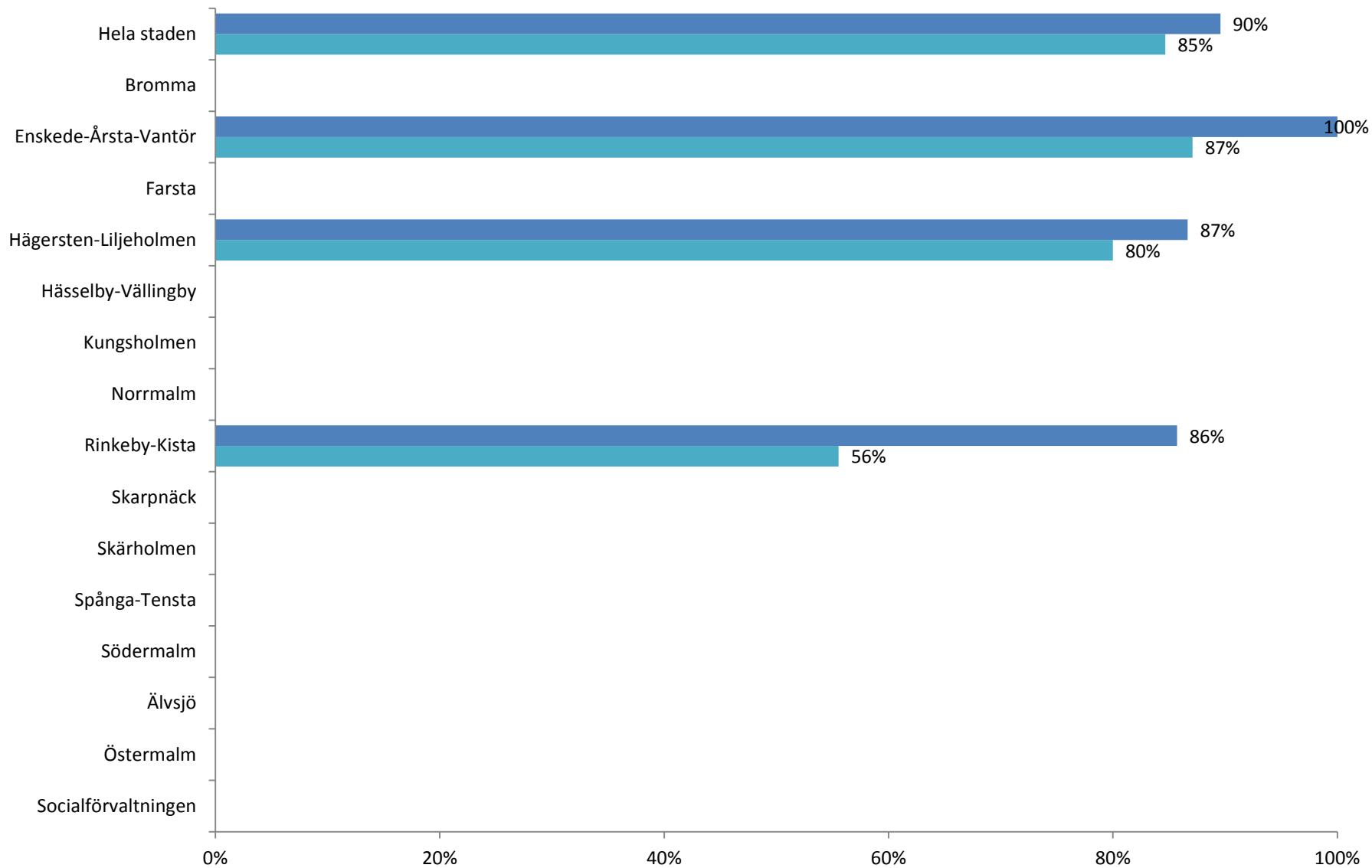




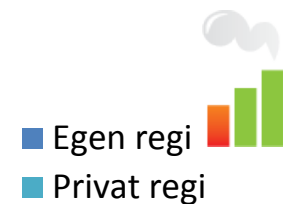
## Att få rätt stöd som passar just mig

Egen regi  
Privat regi

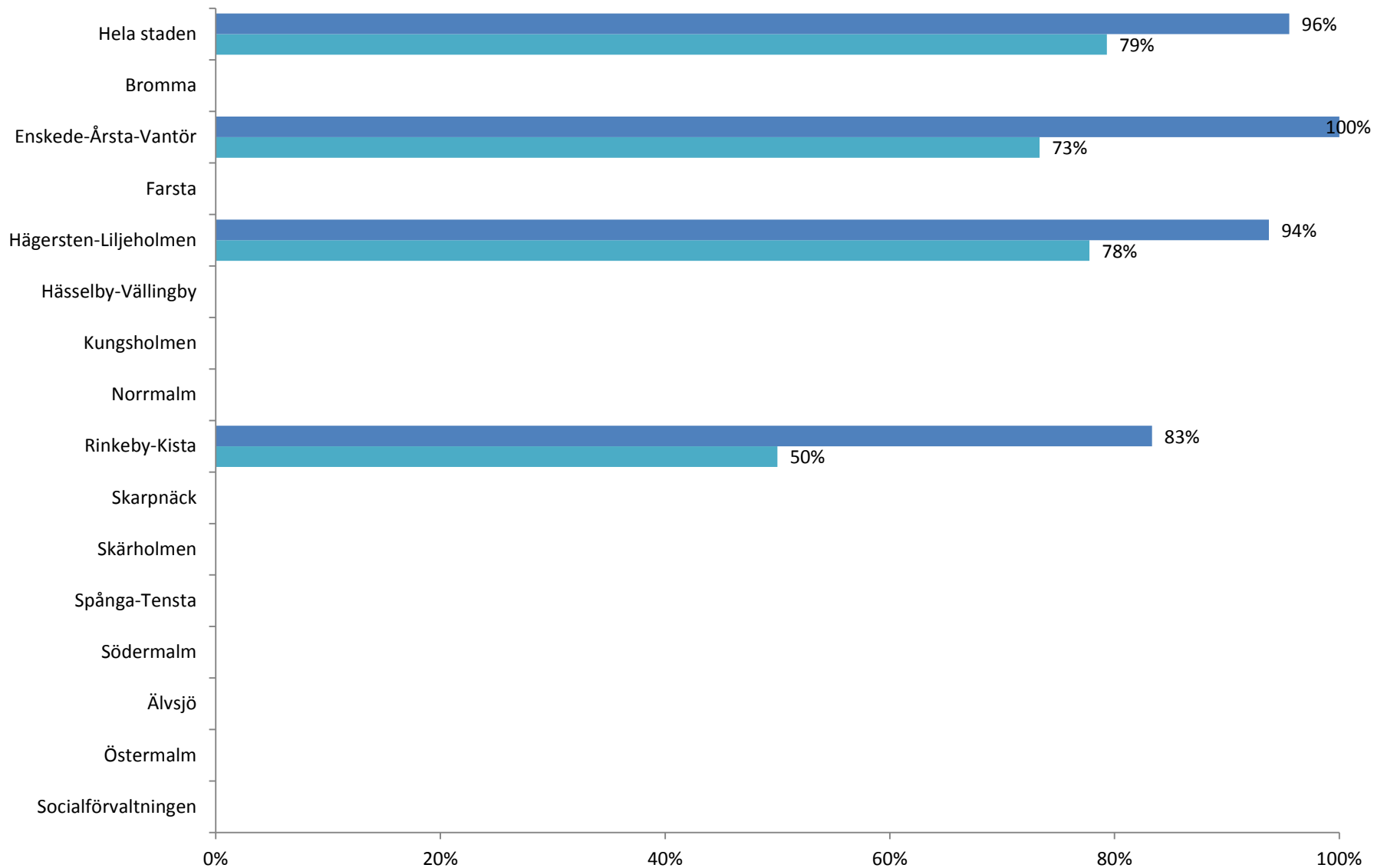
Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.



# Att få rätt stöd som passar just mig



Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt boende.



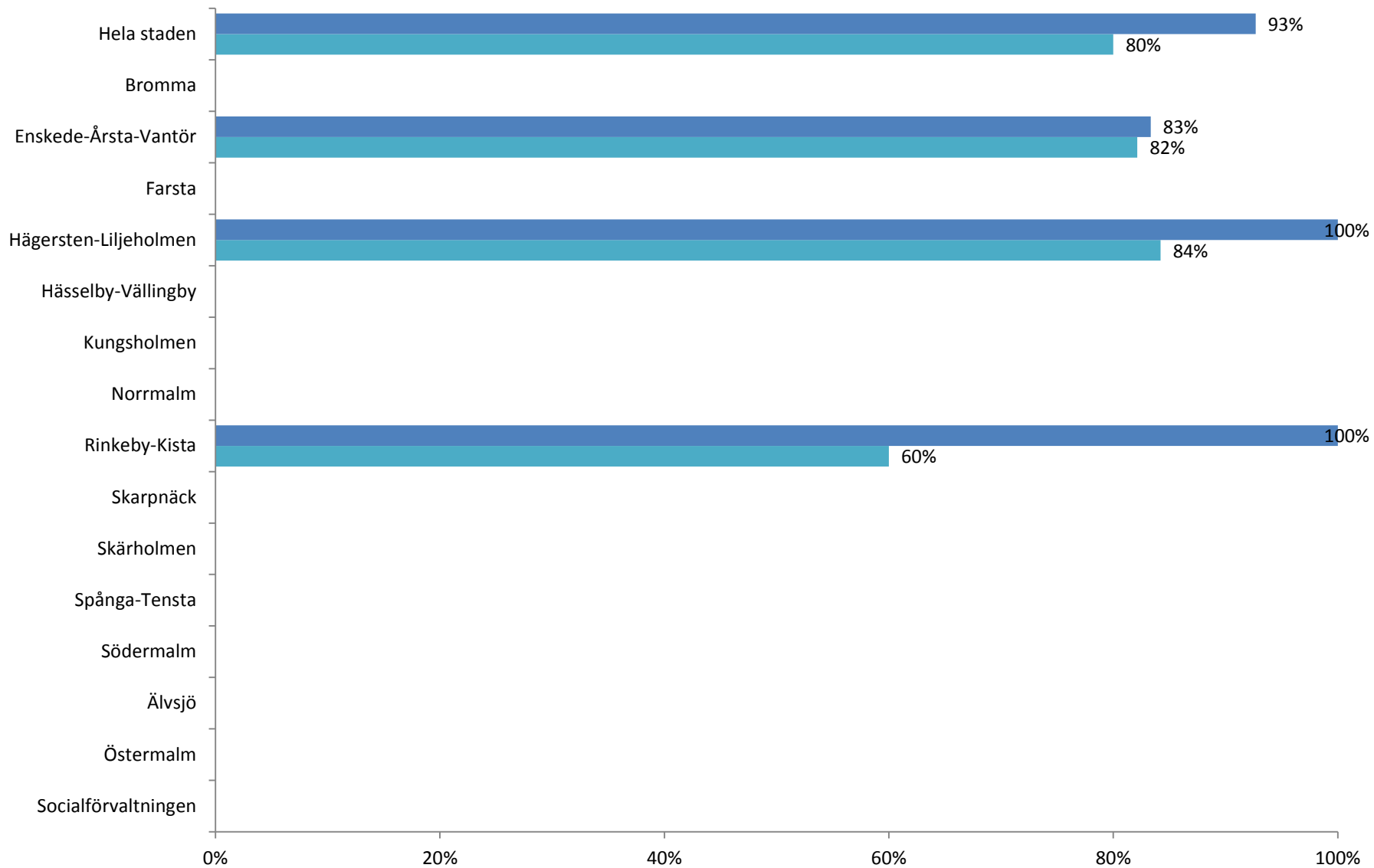




# Trygghet

Egen regi  
Privat regi

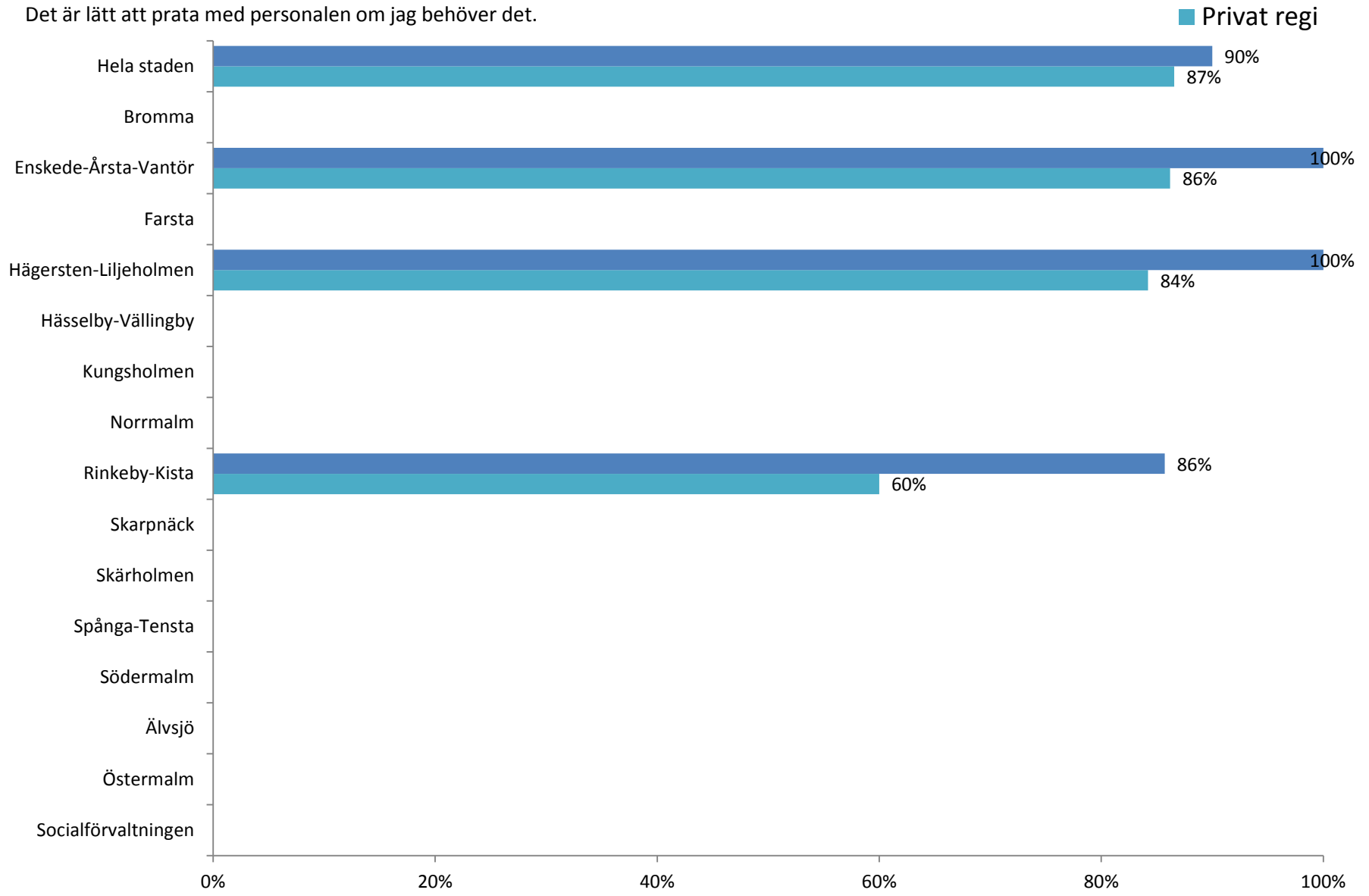
Jag vet vem min stödperson är. (Den person som har ansvaret för mig.)



# Trygghet



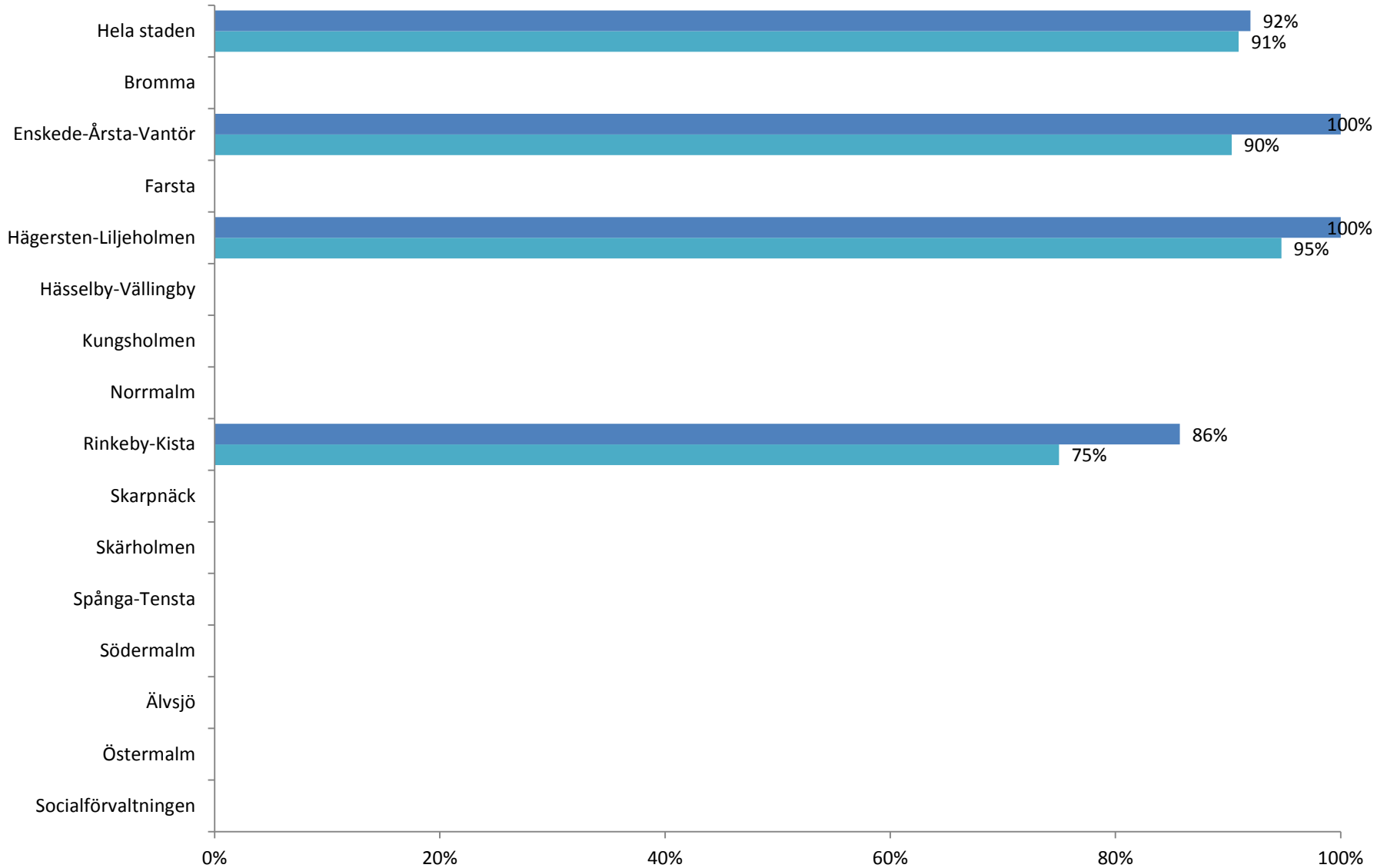
Egen regi  
Privat regi



# Trygghet



Jag trivs med personalen.

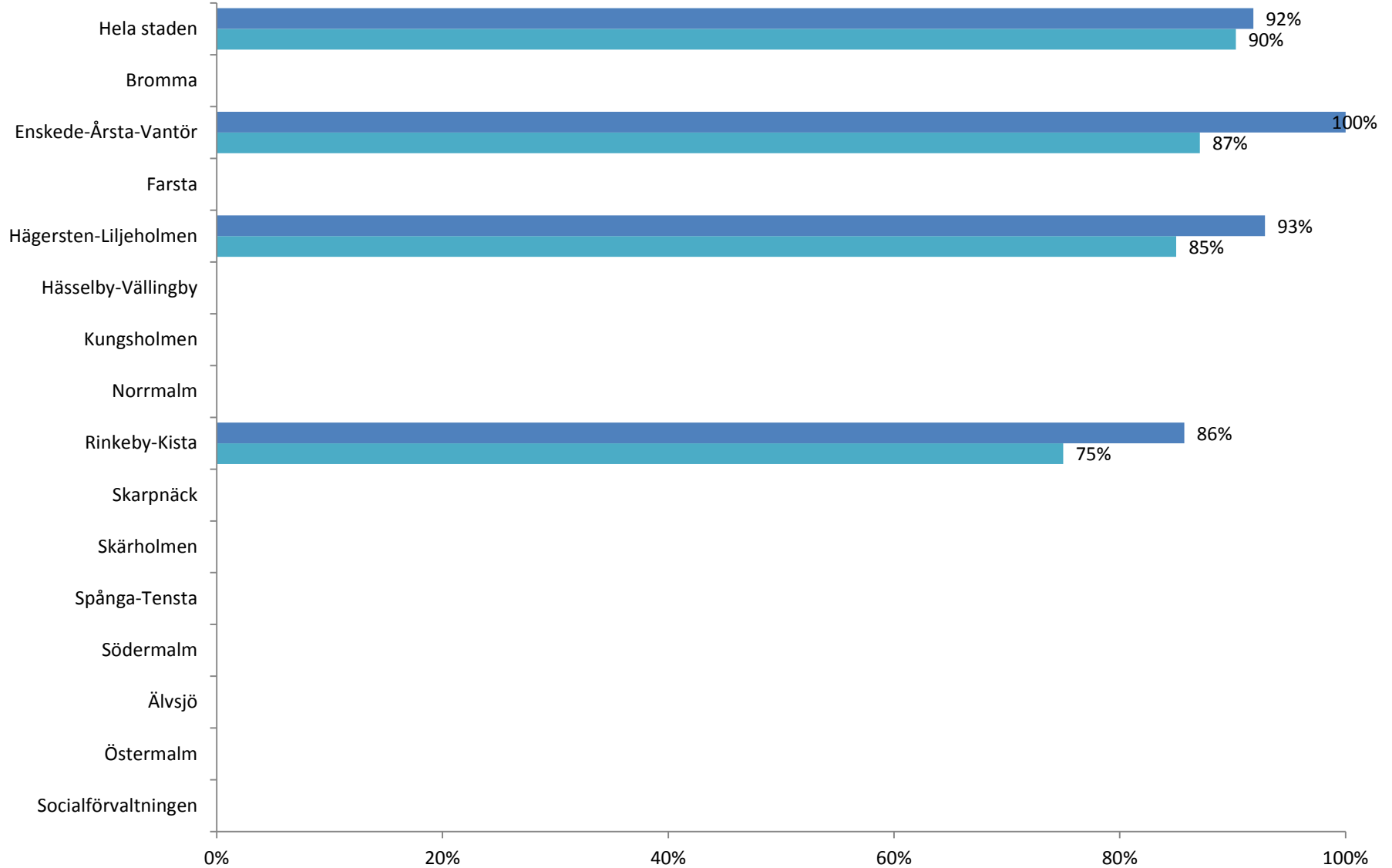


# Trygghet



■ Egen regi  
■ Privat regi

Jag känner mig trygg i min bostad.

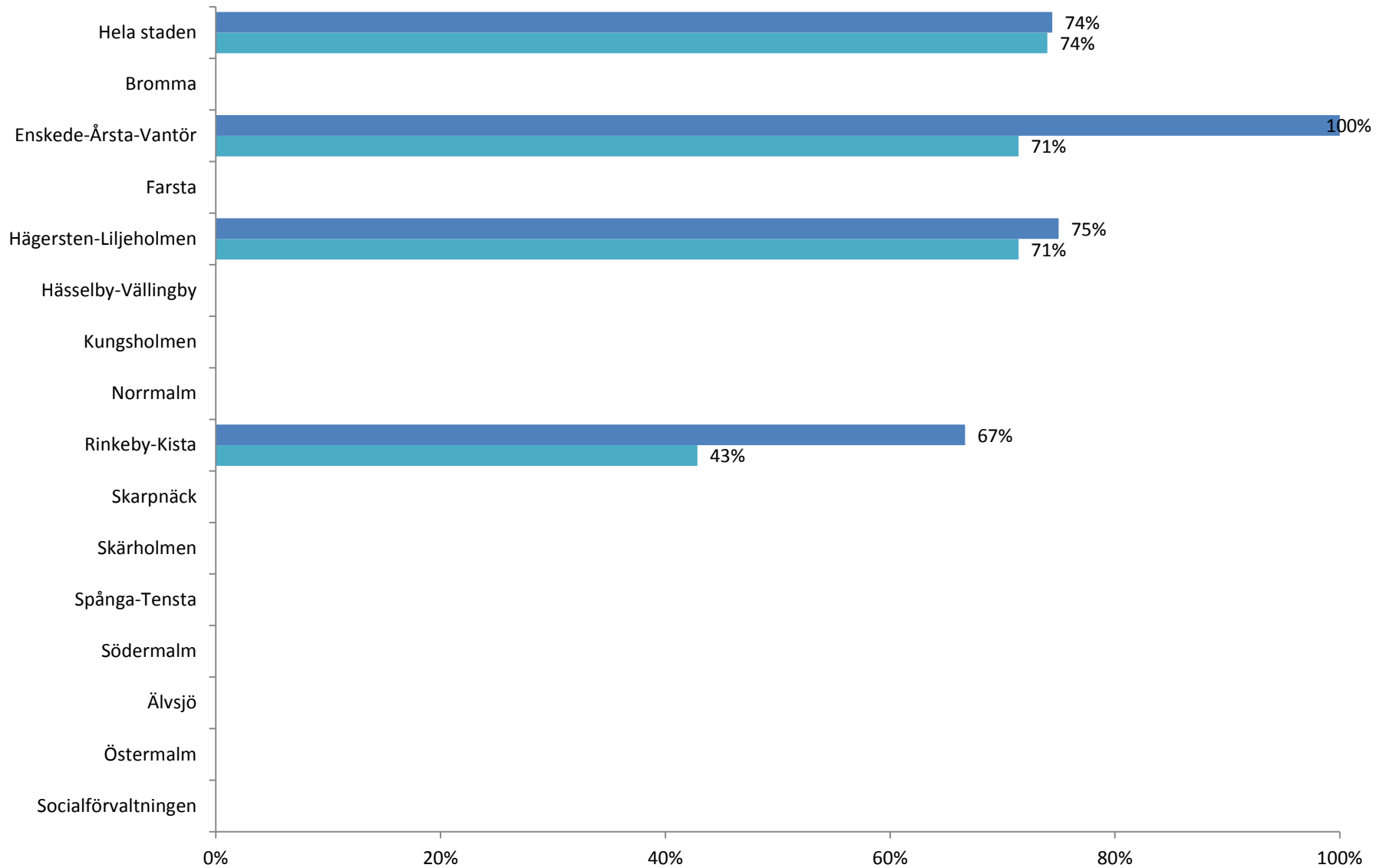


# Tillgänglighet



Egen regi  
Privat regi

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

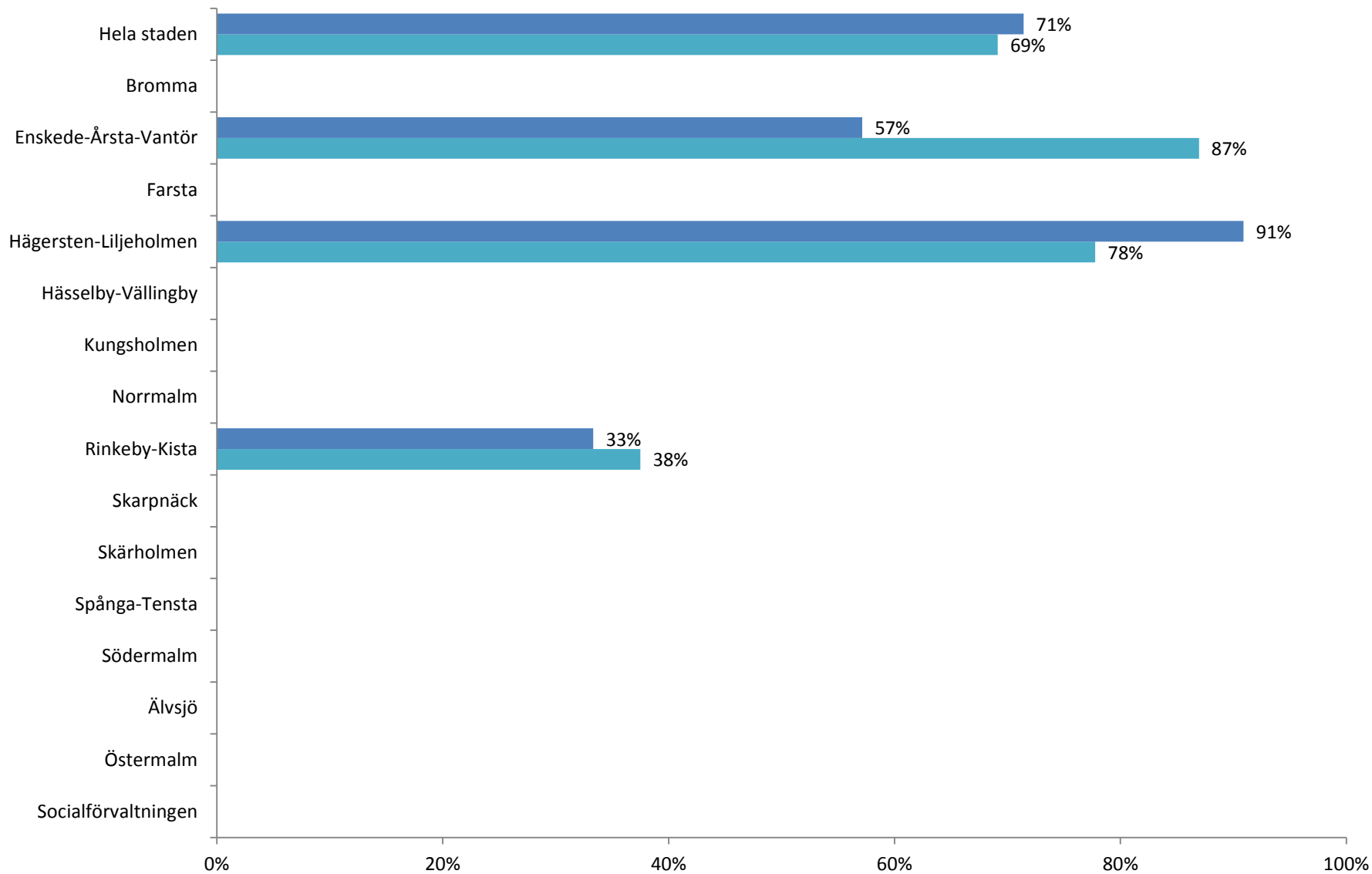




## Möjlighet att välja

Egen regi  
Privat regi

Jag har själv valt mitt boende.

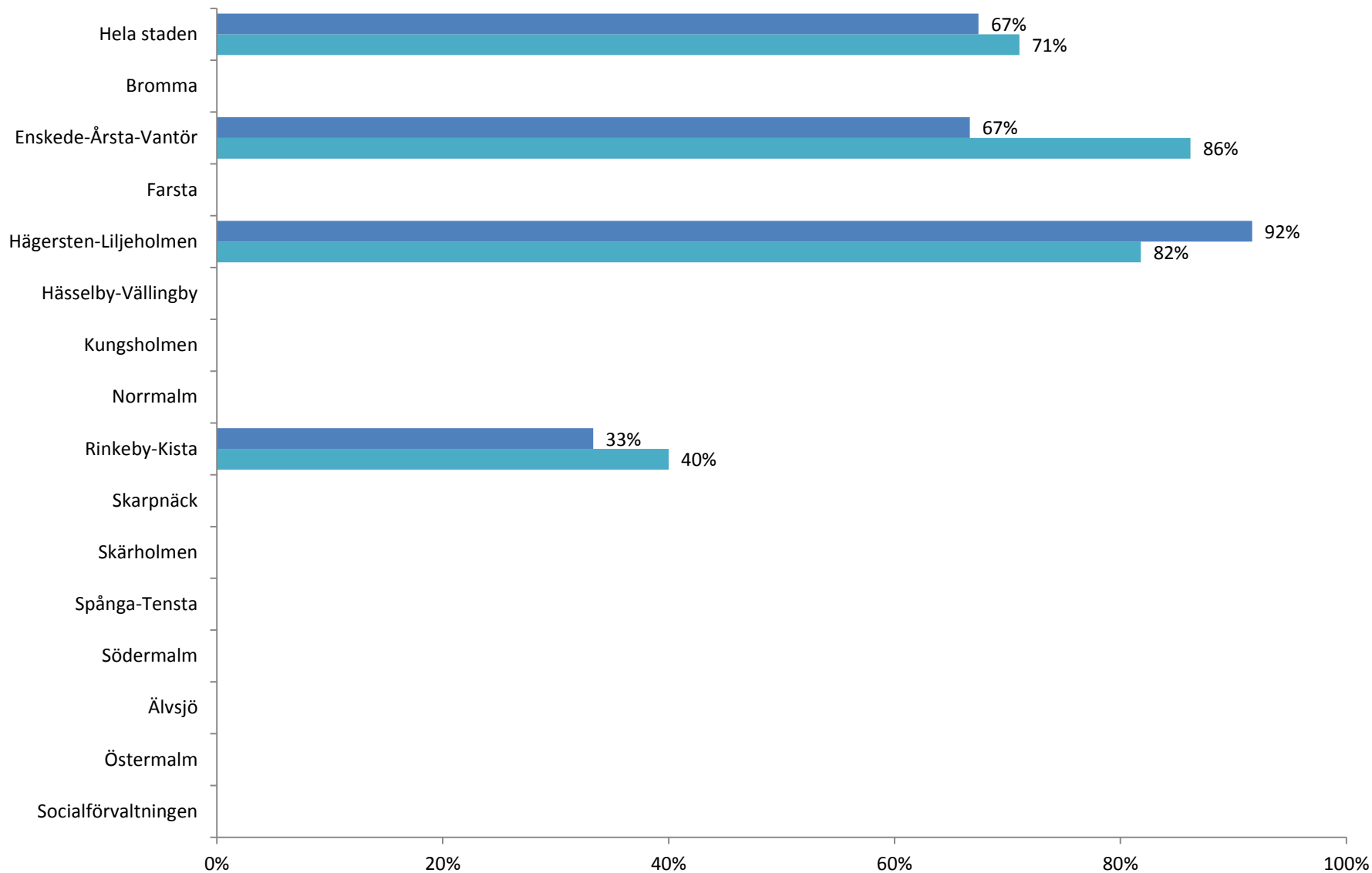




## Bemötande från biståndshandläggaren

Egen regi  
Privat regi

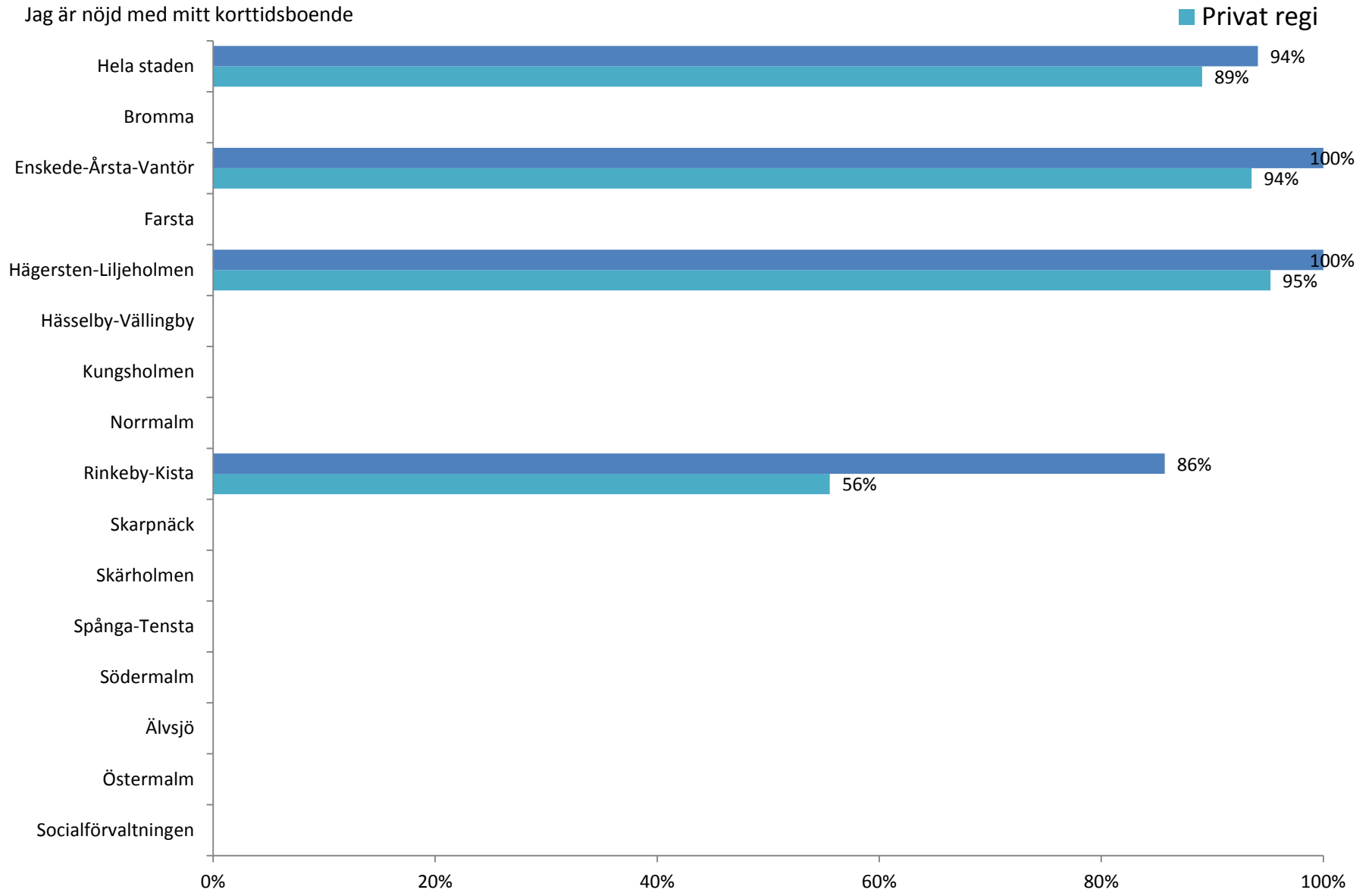
Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt. (Bemöter mig bra).



# Övrigt



Egen regi  
Privat regi





# Övrigt



Egen regi  
Privat regi

