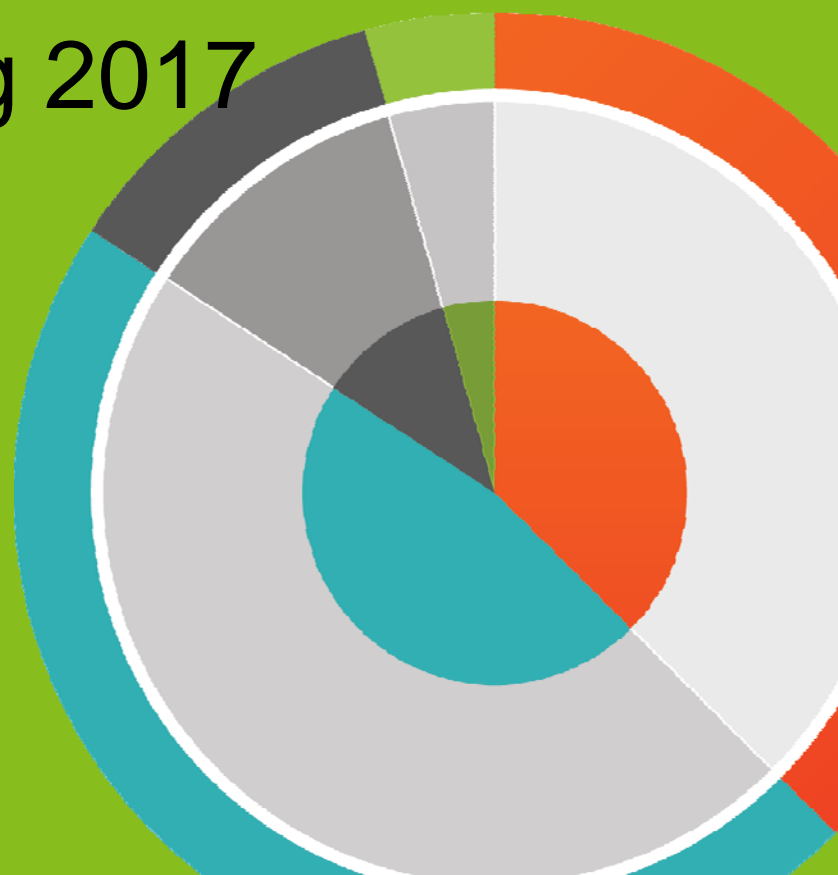


Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2017**

Korttidshem
Normalm



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 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 24 mars - 7 augusti 2017.
 - Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Norrmalm stadsdelsnämnd.
- Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- Jämförelse görs mellan år 2015-2017 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 19 svar vilket ger en svarsprocent på 66%. 0% av svaren är från egen regi, resterande 100% 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@enkätfabriken.se



Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med mitt korttidshem.
2. Jag blir väl bemött av personalen.
3. Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.
4. Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel.
5. Personalen lyssnar på mig.
6. Har du en genomförandeplan?
7. Har du varit med och gjort din genomförandeplan?
8. Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt korttidshem.
9. Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).
10. Personalen ger mig det stöd (hjälp) jag behöver för gemensamma aktiviteter.
11. Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem.
12. Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).
13. Jag trivs med personalen.
14. Det är lätt att prata med personalen.
15. Jag känner mig trygg i mitt korttidshem.
16. Jag blir bemött med respekt av personalen.
17. Det är lätt att ta sig fram i staden (gator, torg, affärer, stationer, färdmedel).
18. Använder du något av följande bilder eller symboler som hjälp när du kommunicerar?
19. Använder du något av följande hjälpmedel som stöd i din kommunikation?
20. Jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem.
21. Jag har själv valt mitt korttidshem.
22. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt korttidshem?
23. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
24. Har du berättat om det som hänt för personalen?
25. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
26. Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra).
27. Frågorna var enkla att svara på.
28. Vem har svarat på de här frågorna?



Svarsfrekvens

	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	61	23	38%	72	39	54%
Enskede-Årsta-Vantör	79	37	47%	77	41	53%
Farsta	61	30	49%	65	35	54%
Hägersten-Liljeholmen	71	30	42%	69	39	57%
Hässelby-Vällingby	89	46	52%	90	42	47%
Kungsholmen	20	12	60%	21	13	62%
Norrmalm	29	19	66%	27	20	74%
Rinkeby-Kista	24	14	58%	31	17	55%
Skarpnäck	35	18	51%	36	25	69%
Skärholmen	27	12	44%	31	13	42%
Spånga-Tensta	25	9	36%	31	16	52%
Södermalm	59	31	53%	58	25	43%
Ålvsjö	28	16	57%	29	17	59%
Östermalm	25	14	56%	28	16	57%
Man	416	207	50%	428	246	57%
Kvinna	217	104	48%	237	112	47%
Egen regi	66	41	62%	86	38	44%
Privat regi	599	270	45%	579	320	55%
Staden totalt	633	311	49%	665	358	54%



Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning i Norrmalm är 66 %, vilket är en minskning jämfört med de 74 % som svarade på undersökningen 2016. Det är högre än Stockholm stads genomsnitt, 49 %.

Nöjdhetsindex för Norrmalms korttidshem visar 86 % nöjda. Det är på likartad nivå som Stockholm stads genomsnitt, 85 %, vilket kan utläsas i huvudrapporten för korttidshem i Stockholm. Norrmalms nöjdhetsindex i år på liknande nivå som föregående år, då indexet visade 87 %.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sitt korttidshem i helhet är 89 % i Norrmalm, vilket är på samma nivå som genomsnittet för staden. Resultatet i denna fråga var år 2016 90 %.

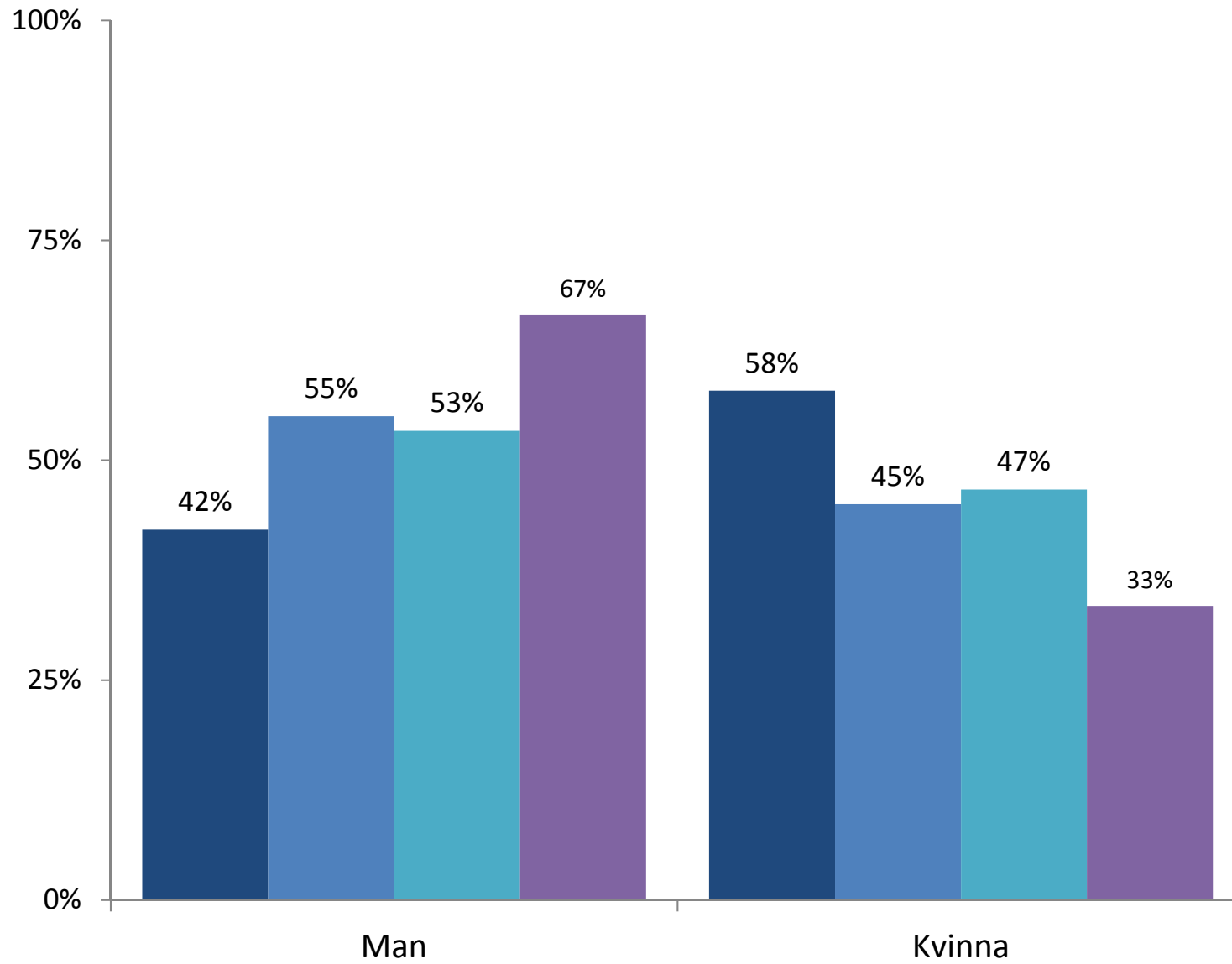
Jämfört med 2016 års resultat har det skett en något negativ utveckling. Ett undantag är frågan kring tillgänglighet, där andelen som instämmer är 12 % högre än 2016.

I förhållande till Stockholm stads sammantagna resultat instämmer Norrmalms brukare överlag i högre utsträckning. I frågan kring huruvida brukaren varit med och planerat sitt stöd, är andelen instämmande 15 % högre i Norrmalm än genomsnittet för staden.

Kön



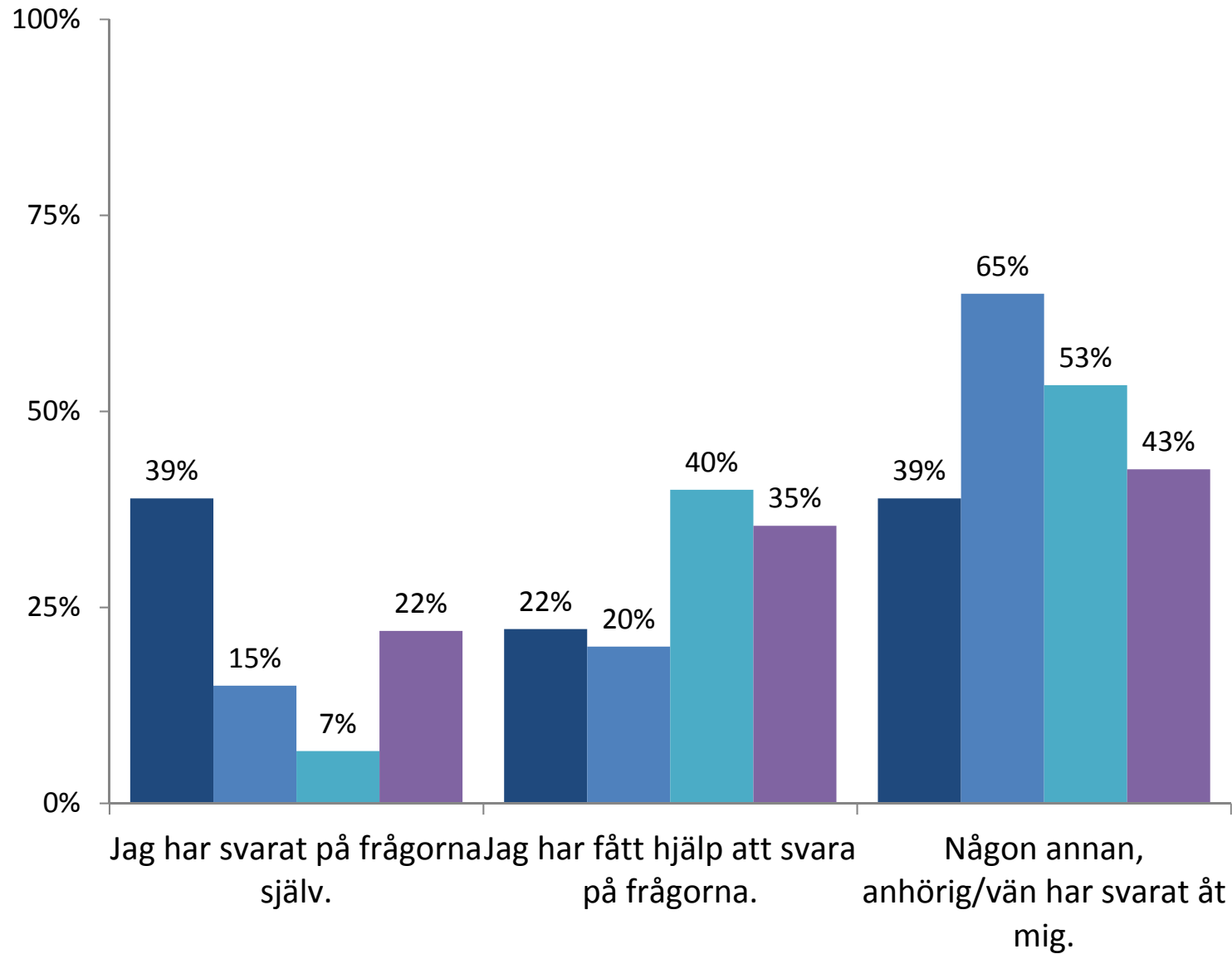
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



Vem har svarat på de här frågorna?



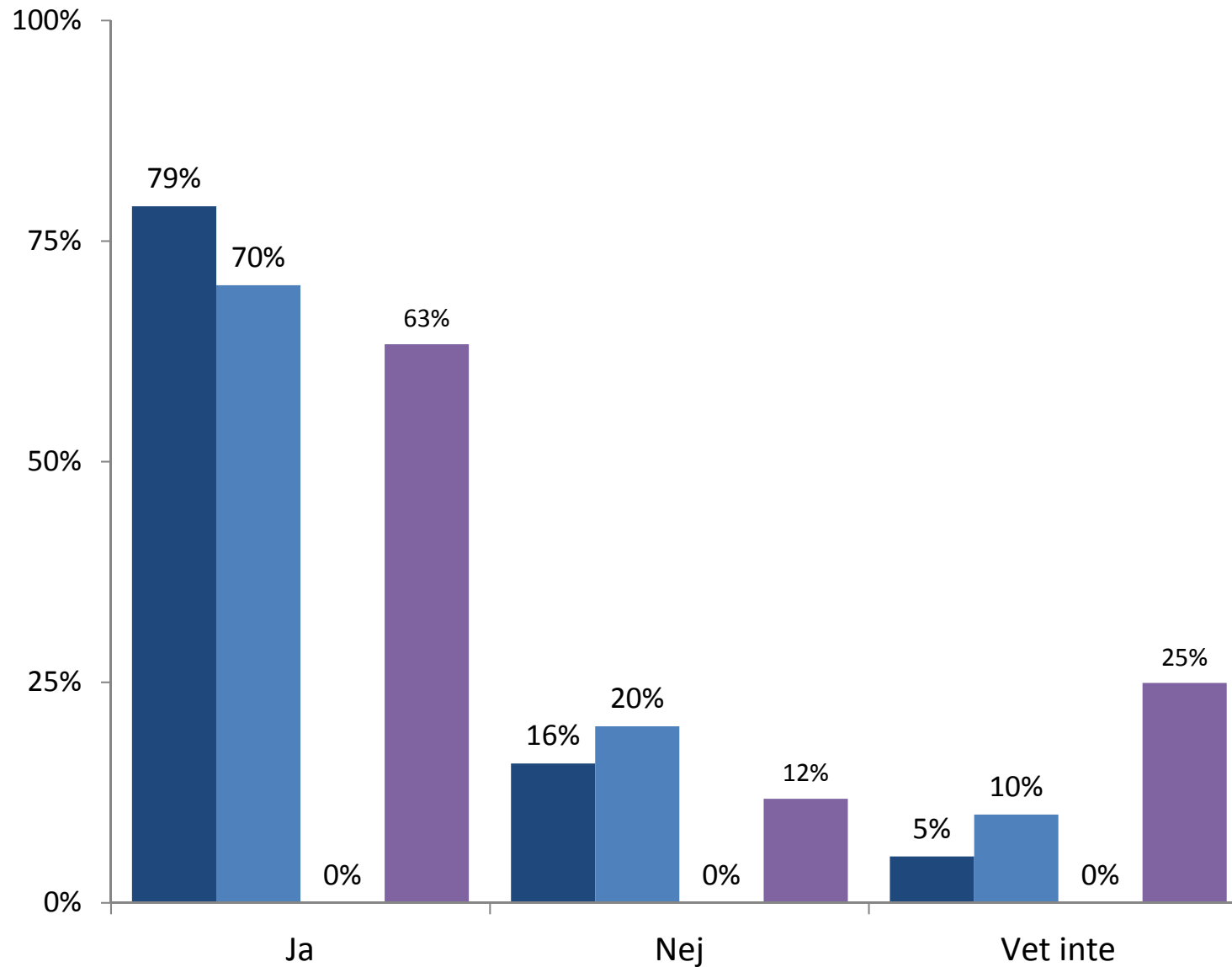
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



Har du en genomförandeplan?



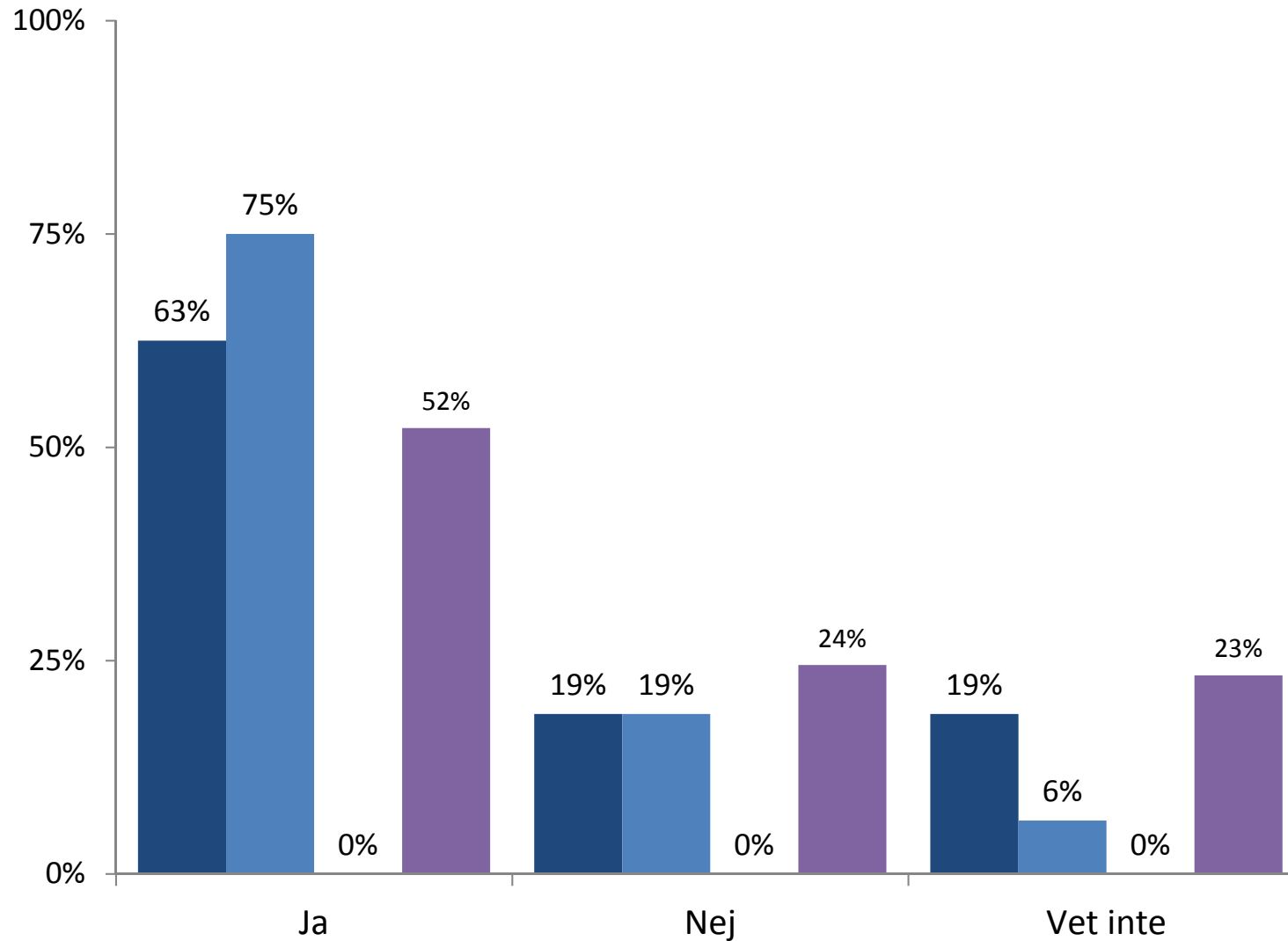
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



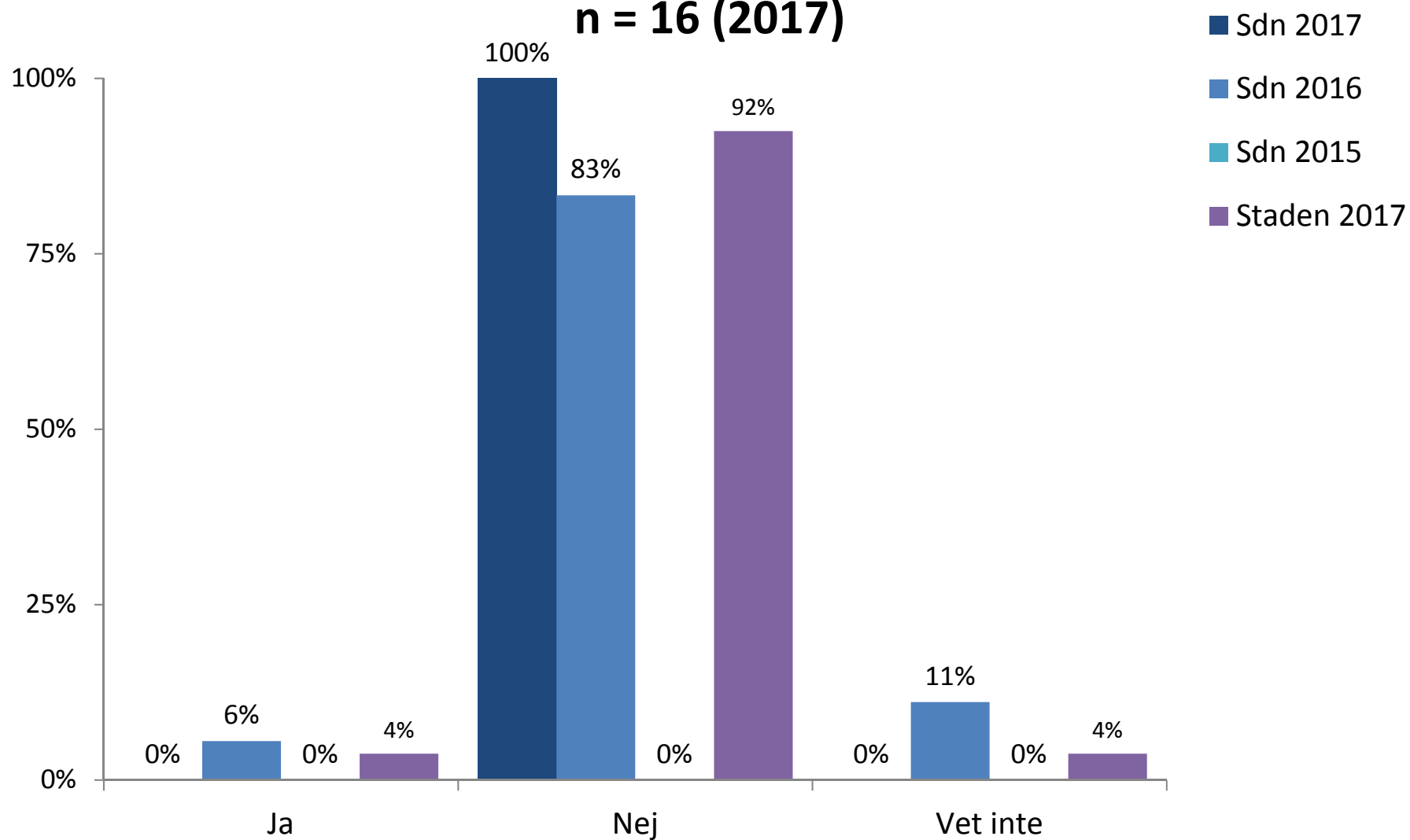
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





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

n = 16 (2017)





Resultat



Index nöjdhet

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

Personalen lyssnar på mig.

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem.

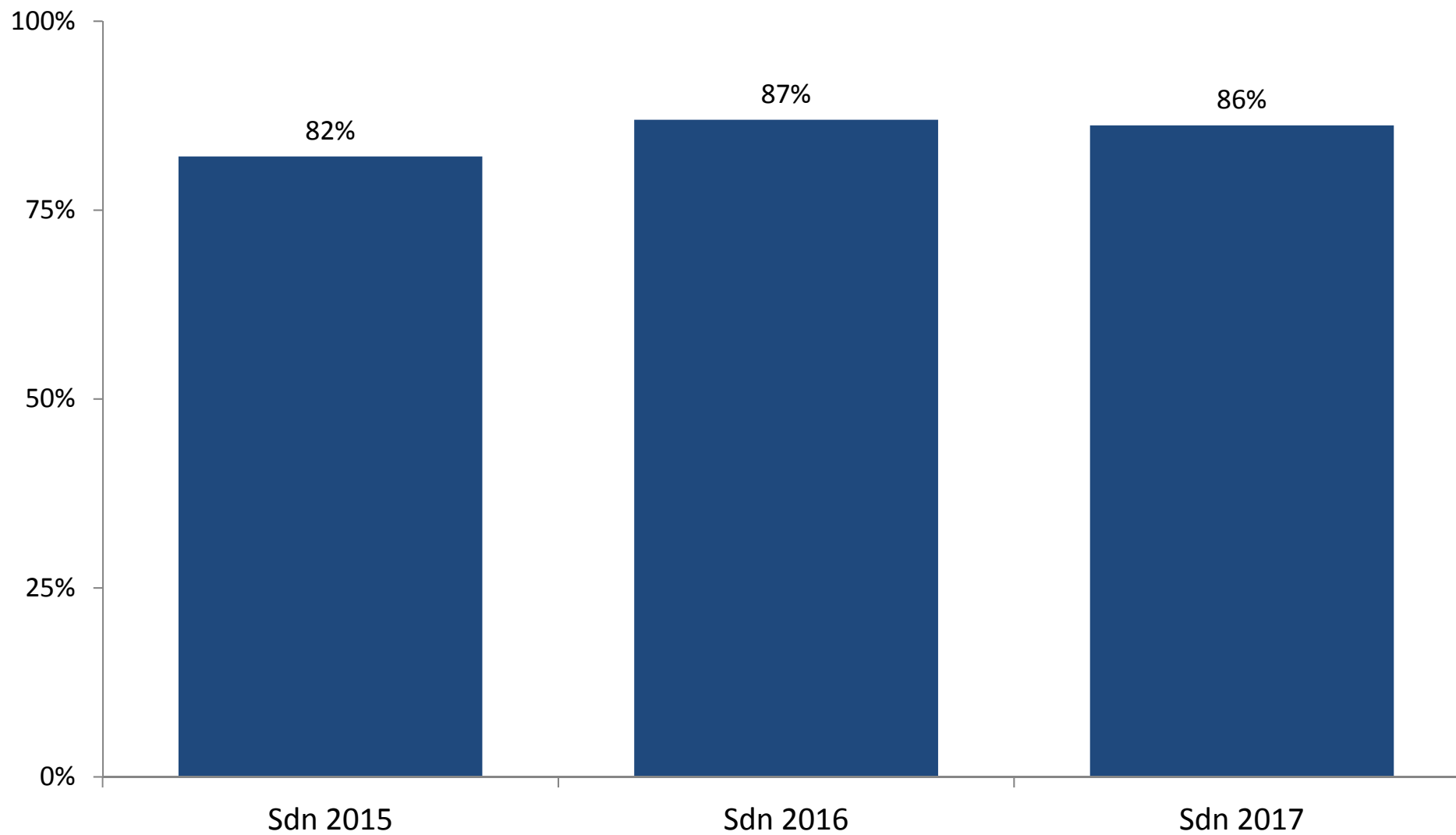
Jag känner mig trygg i mitt korttidshem.

Jag är nöjd med mitt korttidshem.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



Index nöjdhet



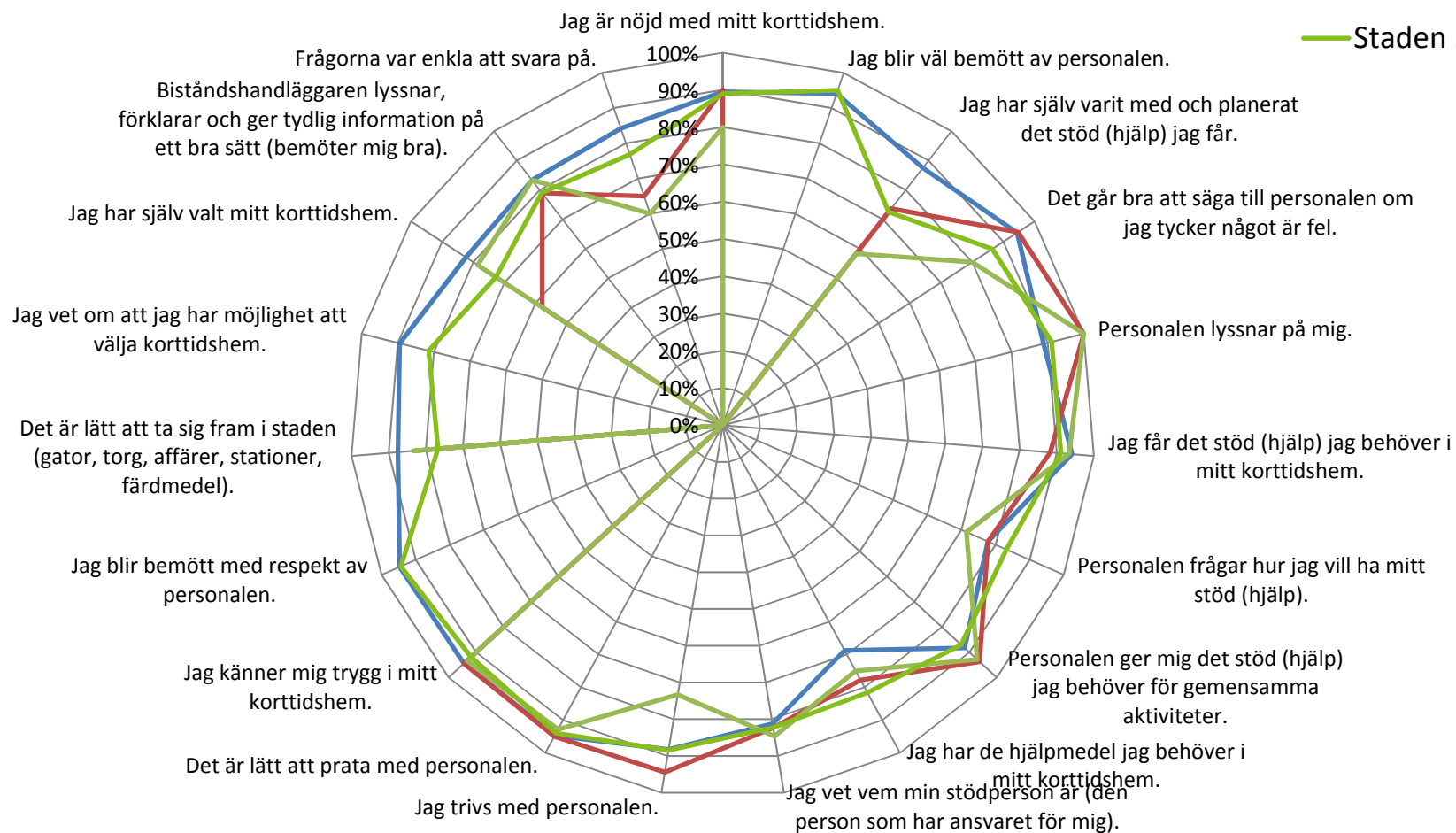


Andel nöjda



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

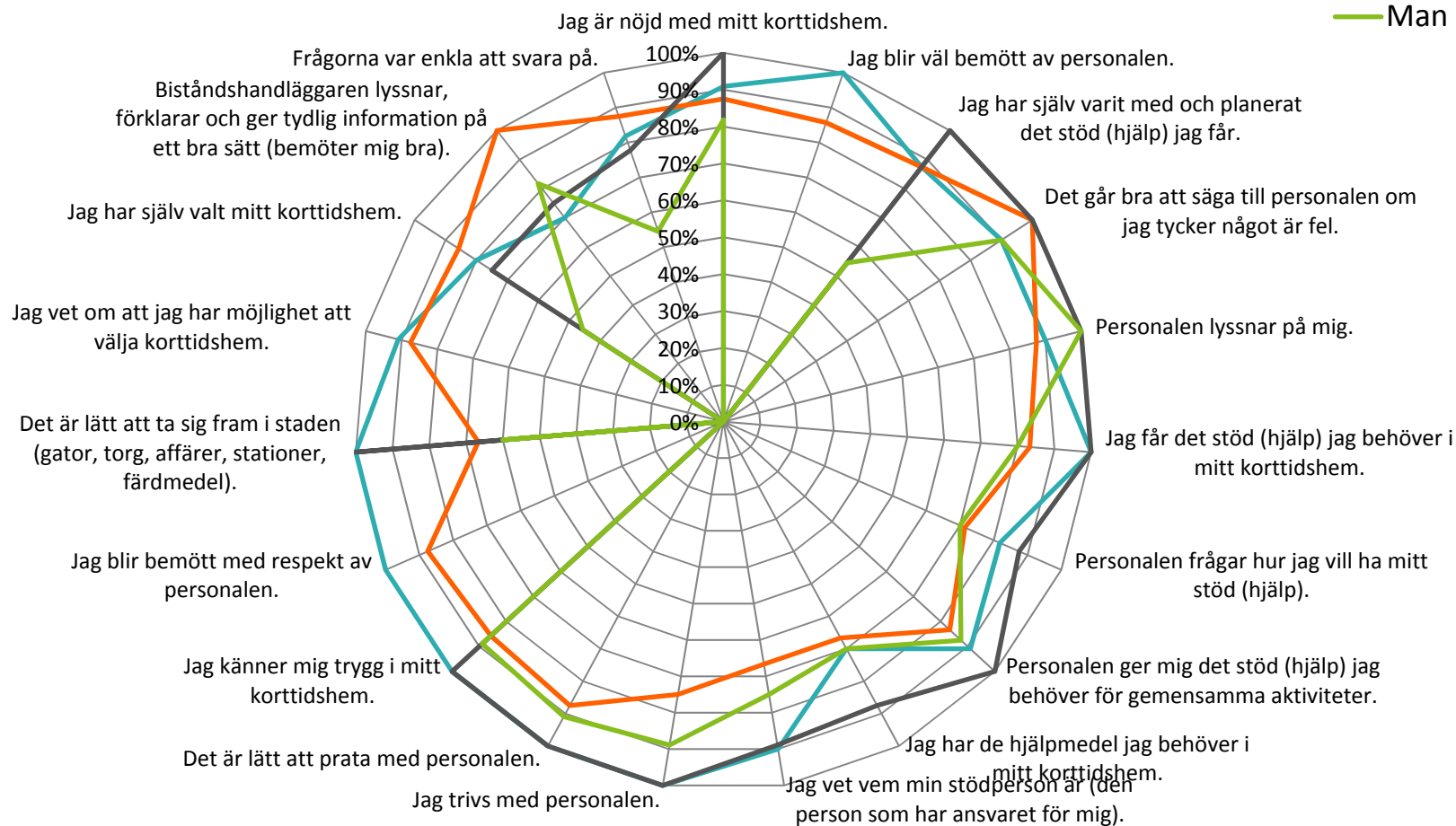
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



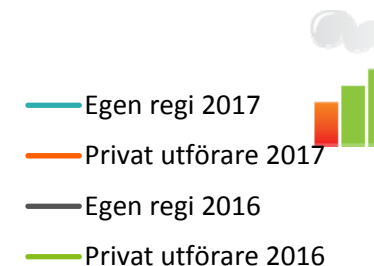


Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Kvinna 2017
- Man 2017
- Kvinna 2016
- Man 2016



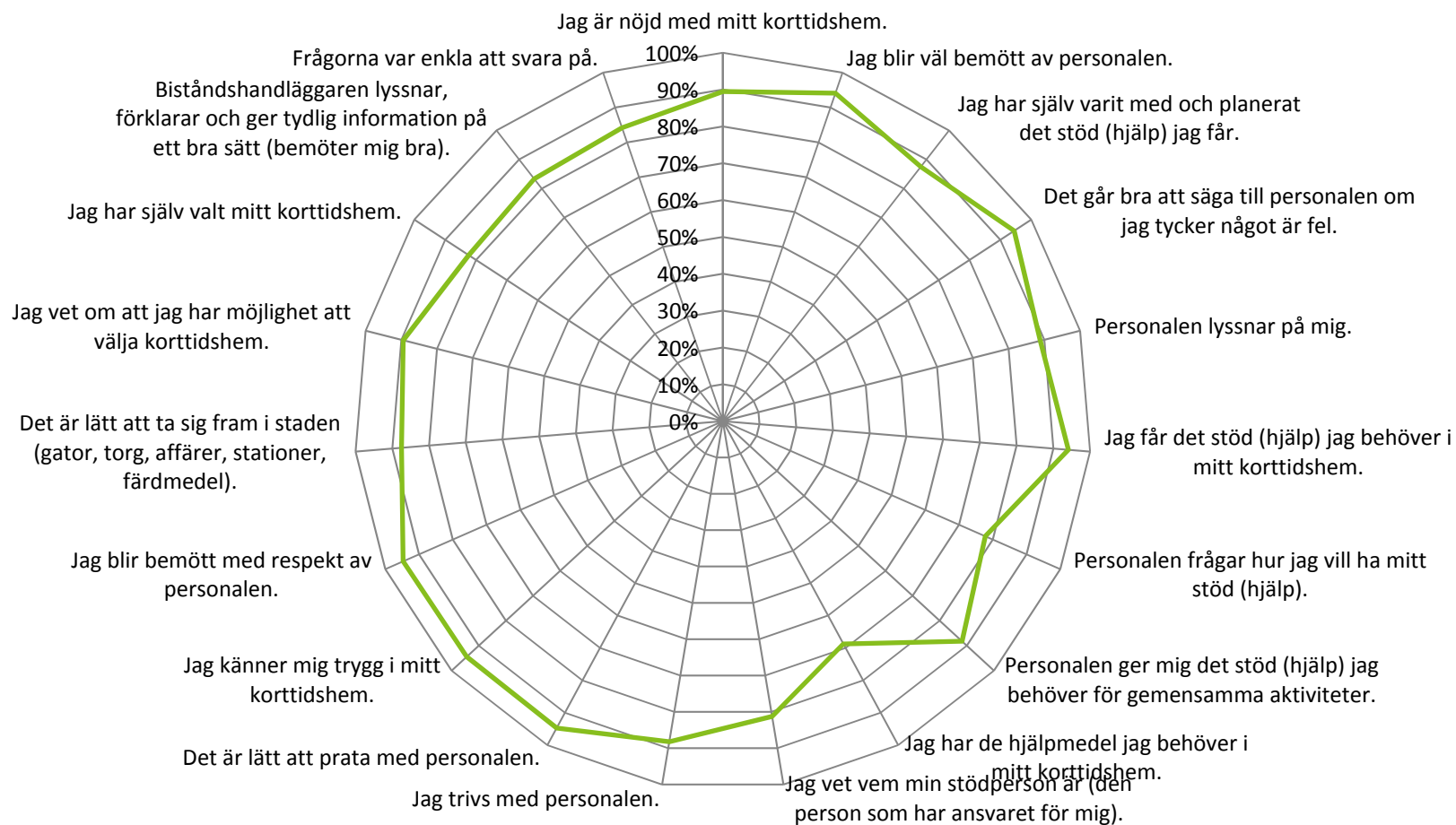
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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 2017





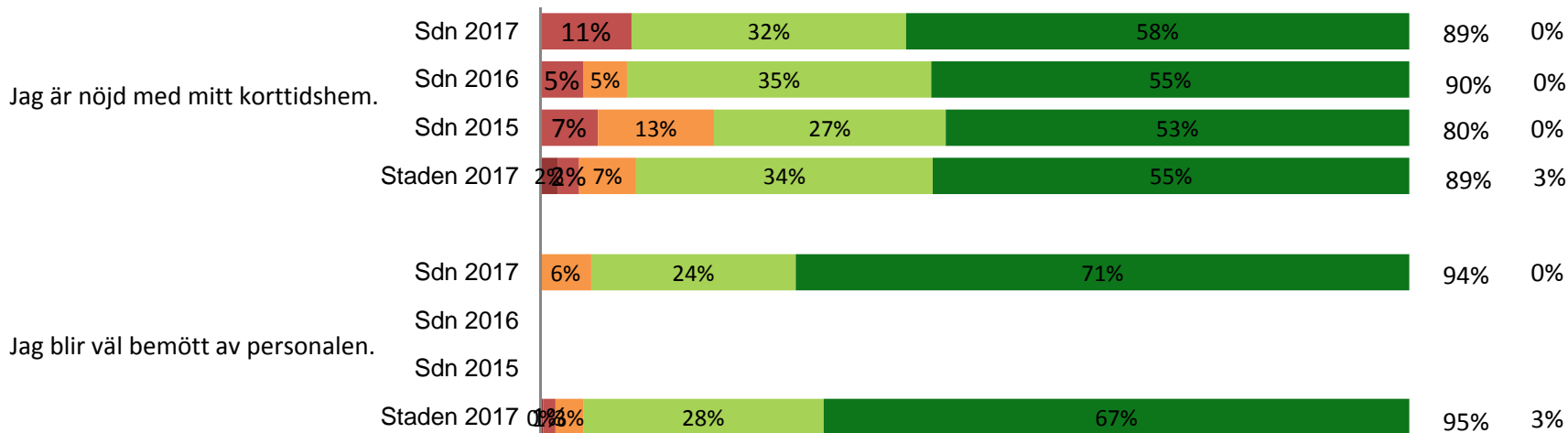
Resultat per fråga över tid



Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per år

Sammanfattande omdöme



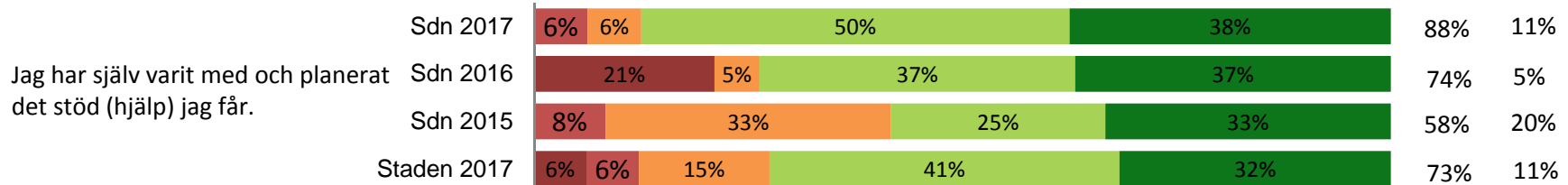
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

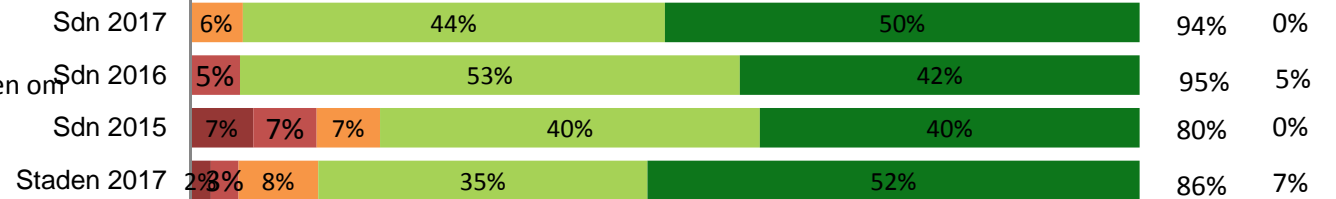
Sdn per år



Att kunna vara med och bestämma



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



Personalen lyssnar på mig.



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

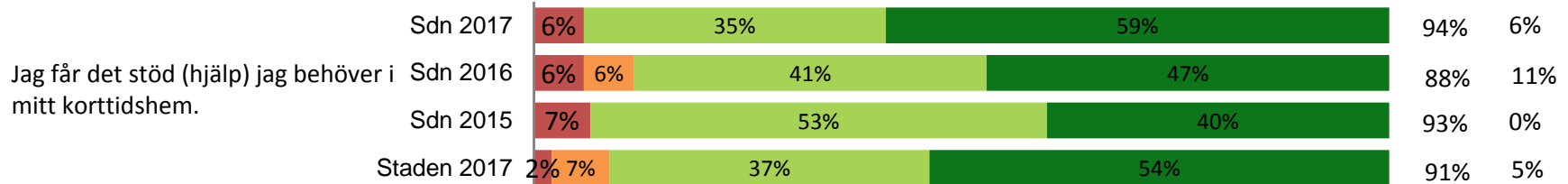
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per år

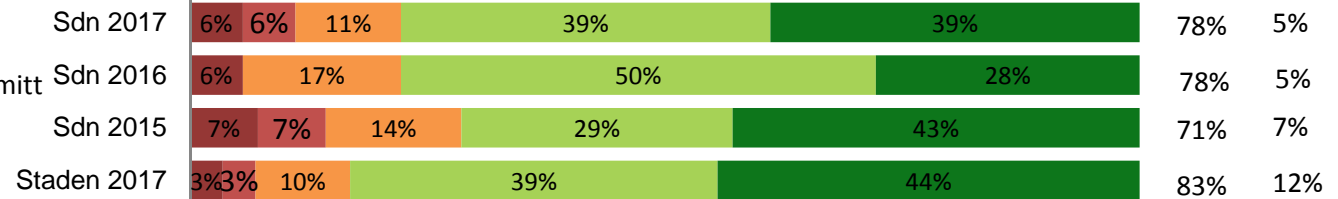
Andel
Nöjda* Vet ej



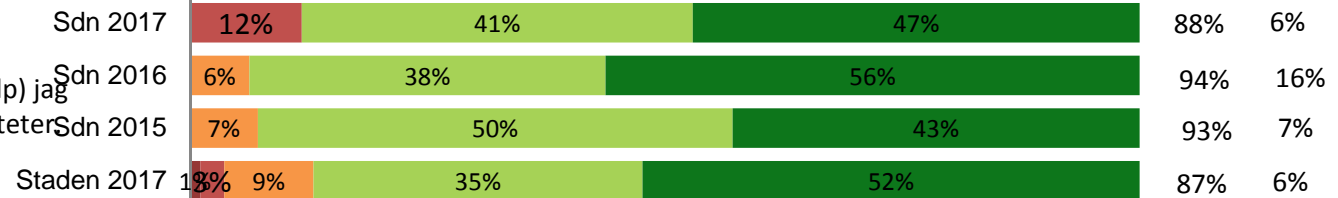
Att få rätt stöd som passar just mig



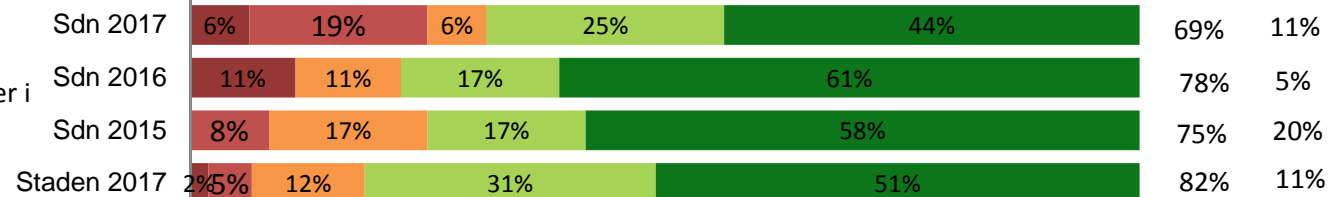
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



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



Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem.



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

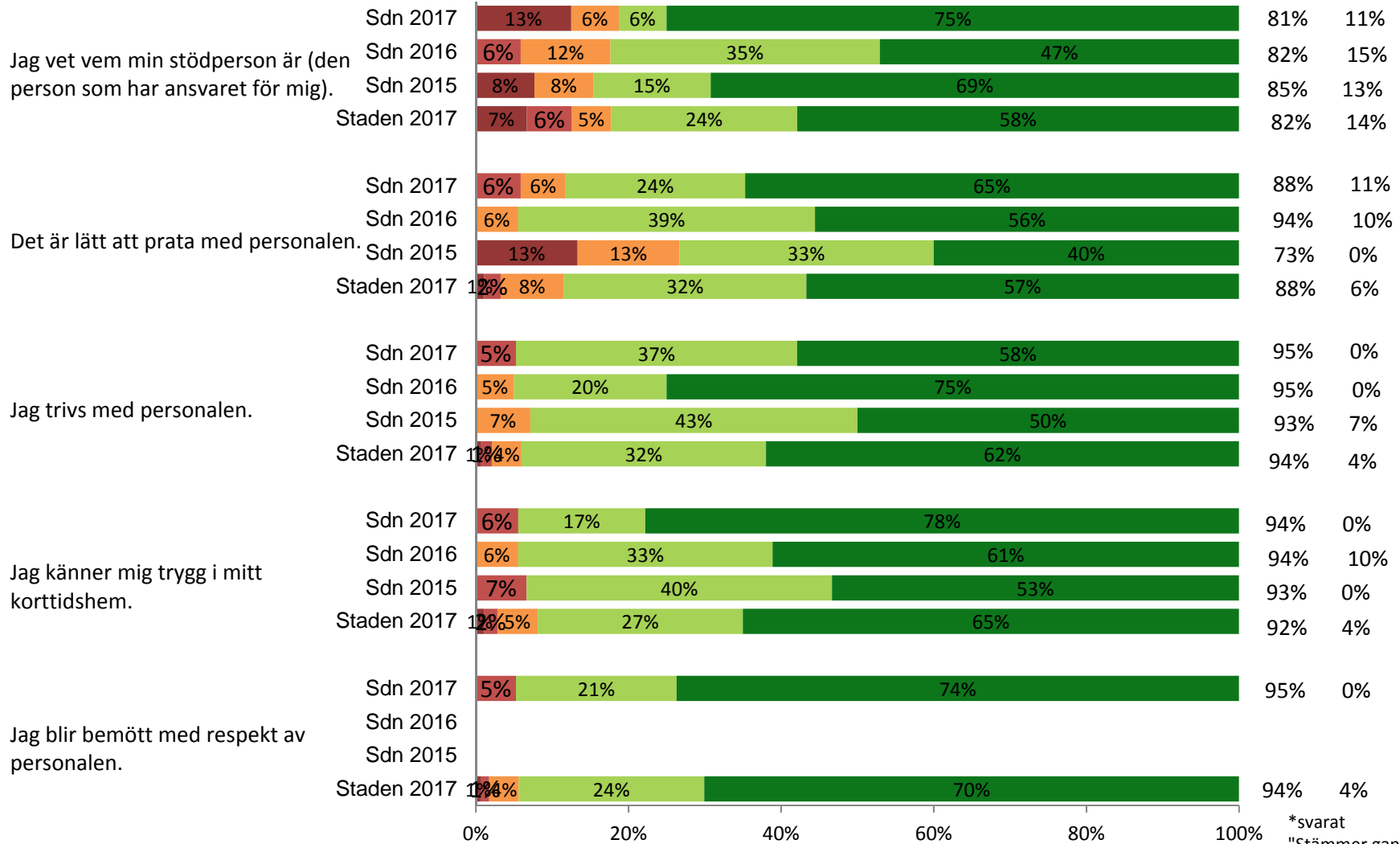
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej



Trygghet




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

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



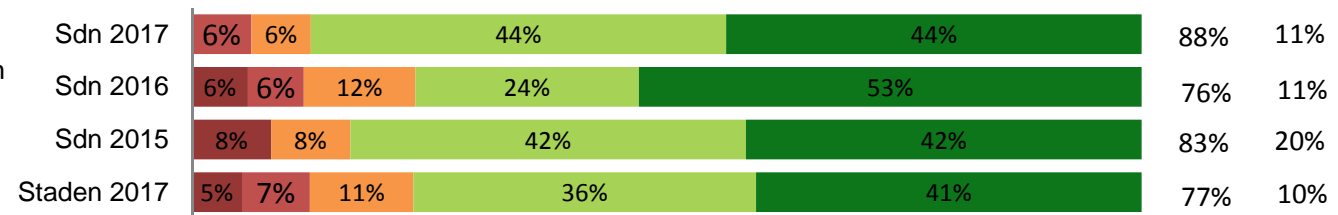
Andel
Nöjda* Vet ej



Sdn per år

Tillgänglighet

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



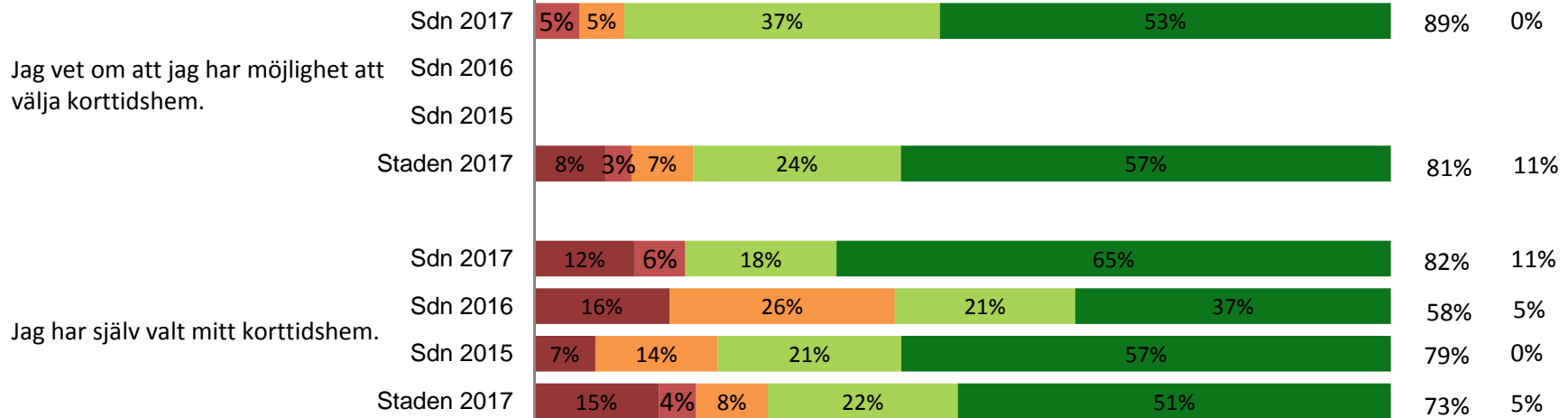
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per år



Möjlighet att välja



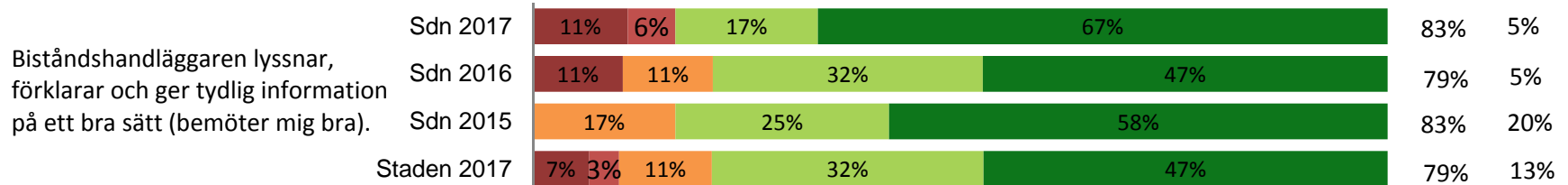
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Sdn per år



Bemötande från biståndshandläggaren



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

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

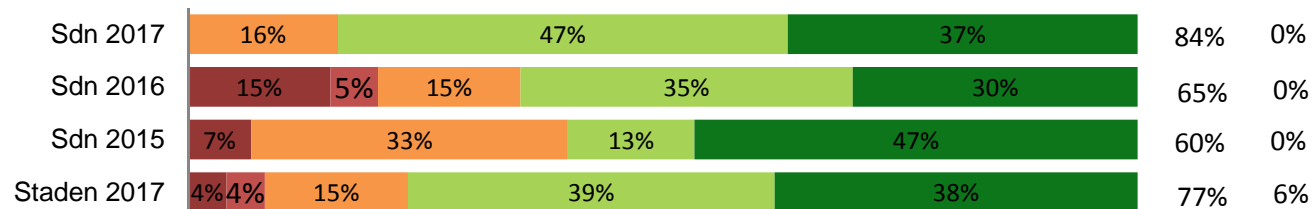


Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per år

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

Redovisas ej p.g.a för få svar



Resultat per kön

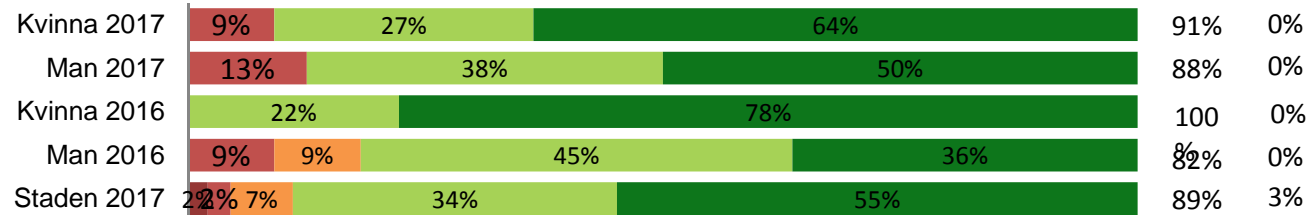
Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej



Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt korttidshem.



Jag blir väl bemött av personalen.



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

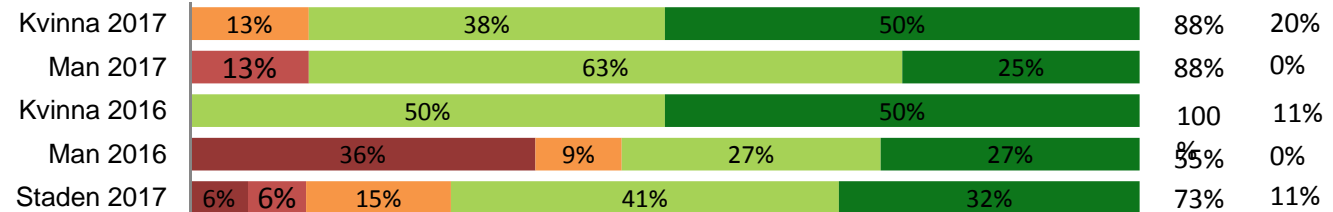
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per kön

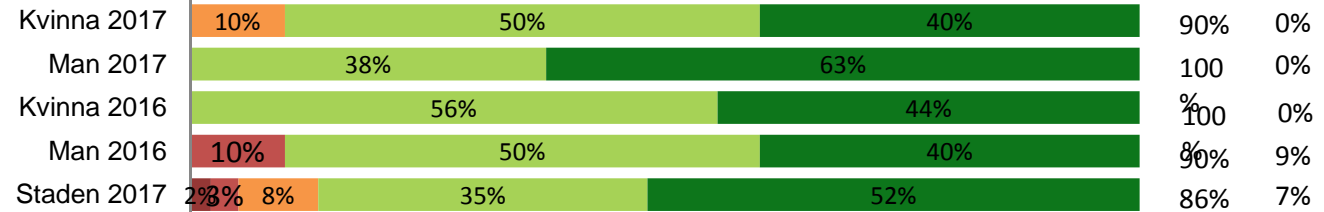


Att kunna vara med och bestämma

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



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



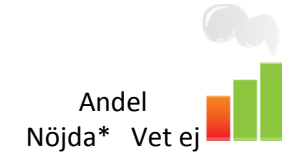
Personalen lyssnar på mig.



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

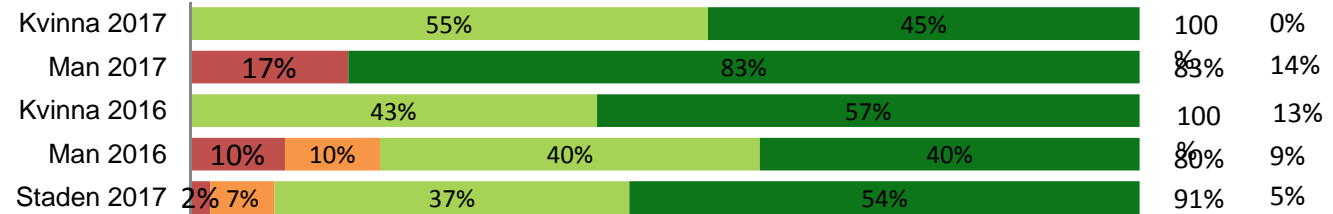
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Sdn per kön

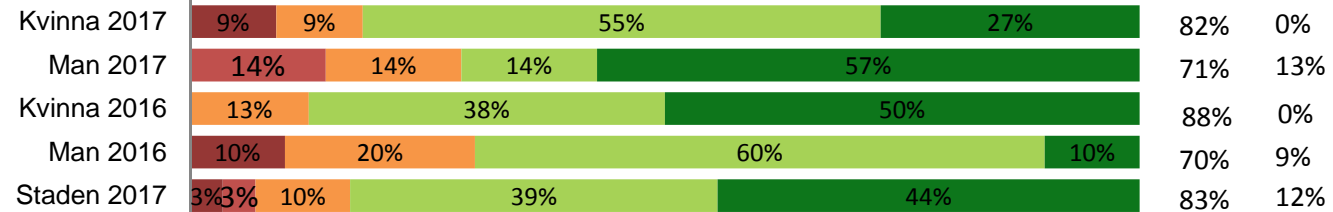


Att få rätt stöd som passar just mig

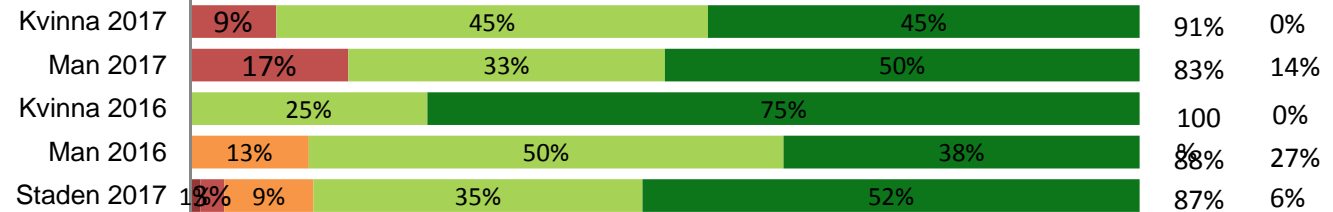
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt korttidshem.



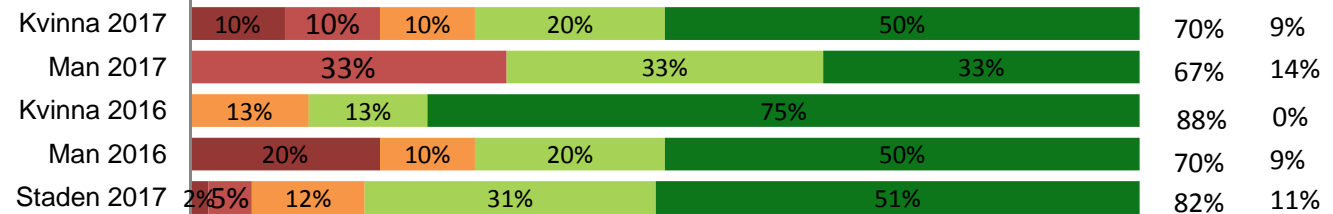
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



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



Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem.



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

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

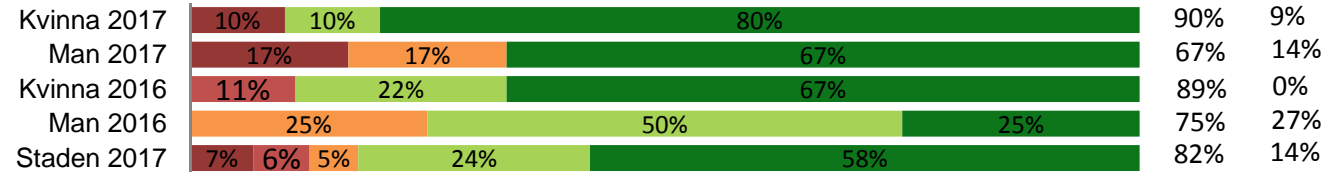
Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej



Trygghet

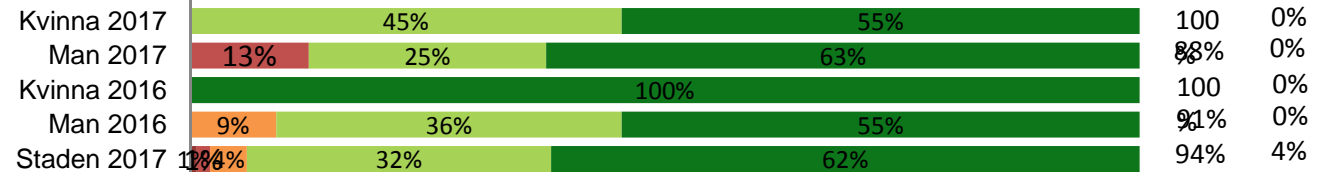
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



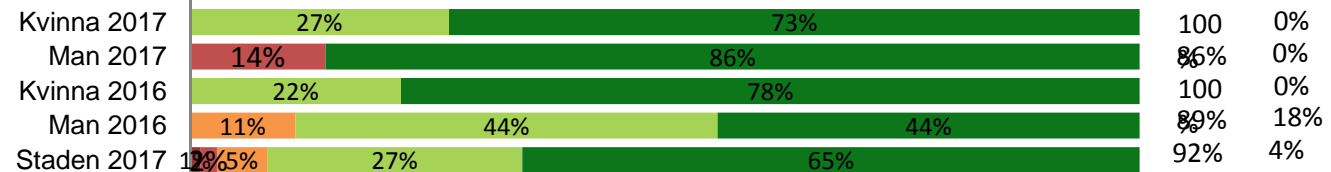
Det är lätt att prata med personalen.



Jag trivs med personalen.



Jag känner mig trygg i mitt korttidshem.



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"

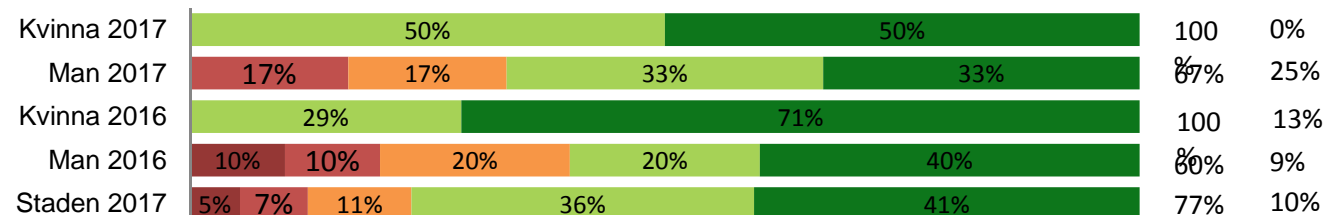


Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per kön

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

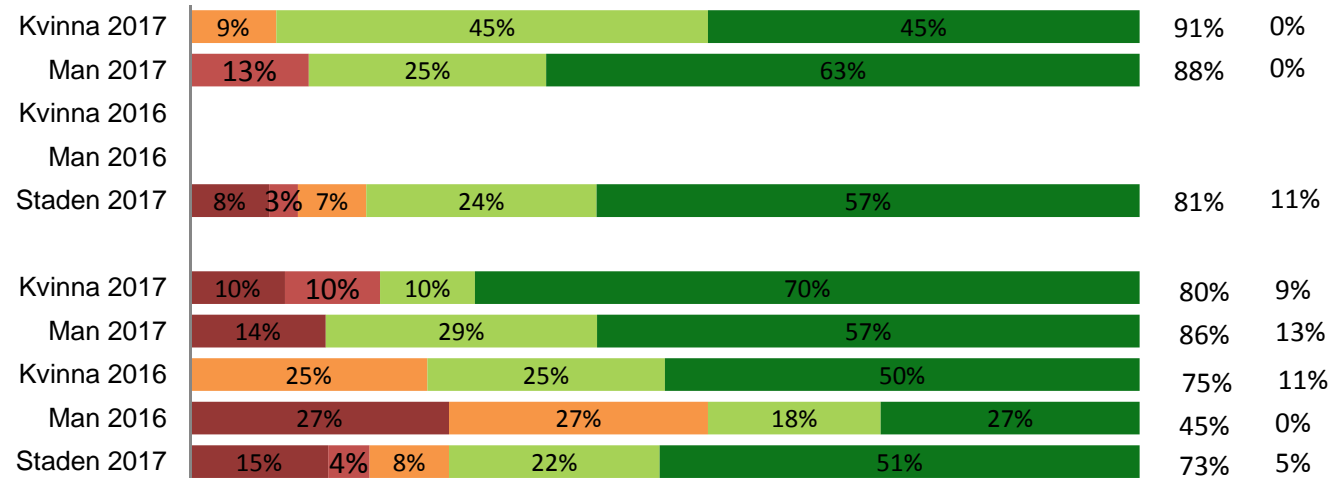
Andel
Nöjda* Vet ej



Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har
möjlighet att välja
korttidshem.

Jag har själv valt mitt
boende.



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

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

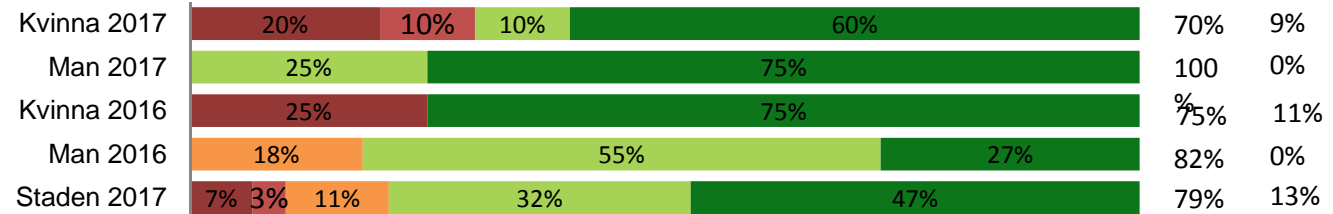
Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej



Bemötande från biståndshandläggaren

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



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"

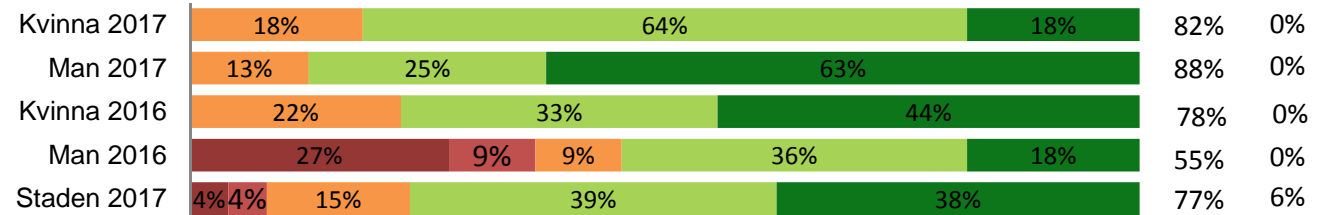
Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej



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

Redovisas ej p.g.a för få svar



Andel nöjda per utförare Redovisas ej p.g.a för få svar

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.