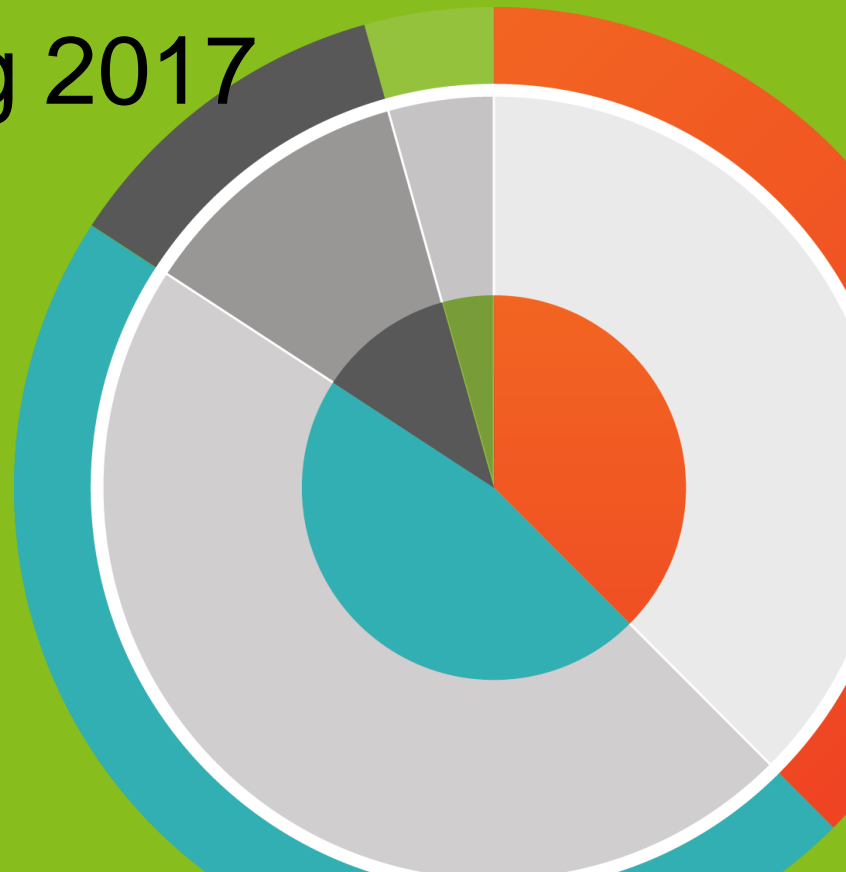




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2017**

Daglig verksamhet  
Farsta



# Presentation

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



# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskod 6330.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.
- Insamling har skett under perioden 24 mars - 7 augusti 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Farsta stadsdelsnämnd. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excel-fil.
- 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 Farsta stadsdelsnämnd inkom 105 svar vilket ger en svarsprocent på 62 %. 20% av svaren är från egen regi, resterande 80% 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](mailto:cecilia.helander@enkätfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

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



# Svarsfrekvens

	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	192	124	65%	184	123	67%
Enskede-Årsta-Vantör	313	181	58%	297	193	65%
Farsta	170	105	62%	170	97	57%
Hägersten-Liljeholmen	247	138	56%	232	144	62%
Hässelby-Vällingby	280	174	62%	280	174	62%
Kungsholmen	139	88	63%	134	82	61%
Norrmalm	126	79	63%	125	73	58%
Rinkeby-Kista	184	79	43%	186	82	44%
Skarpnäck	150	79	53%	151	97	64%
Skärholmen	183	105	57%	174	108	62%
Socialförvaltningen	29	7	24%	35	12	34%
Spånga-Tensta	142	82	58%	127	78	61%
Södermalm	257	156	61%	243	154	63%
Ålvsjö	78	45	58%	74	45	61%
Östermalm	99	66	67%	98	52	53%
Man	1518	865	57%	1468	845	58%
Kvinna	1071	643	60%	1035	662	64%
Egen regi	692	413	60%	618	403	65%
Privat regi	1897	1095	58%	1892	1111	59%
<b>Staden totalt</b>	<b>2589</b>	<b>1508</b>	<b>58%</b>	<b>2510</b>	<b>1514</b>	<b>60%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 62 % i Farsta, vilket är något högre än de 57 % som svarade på undersökningen i föregående år och högre än genomsnittet för hela Stockholm stad på 58 %.

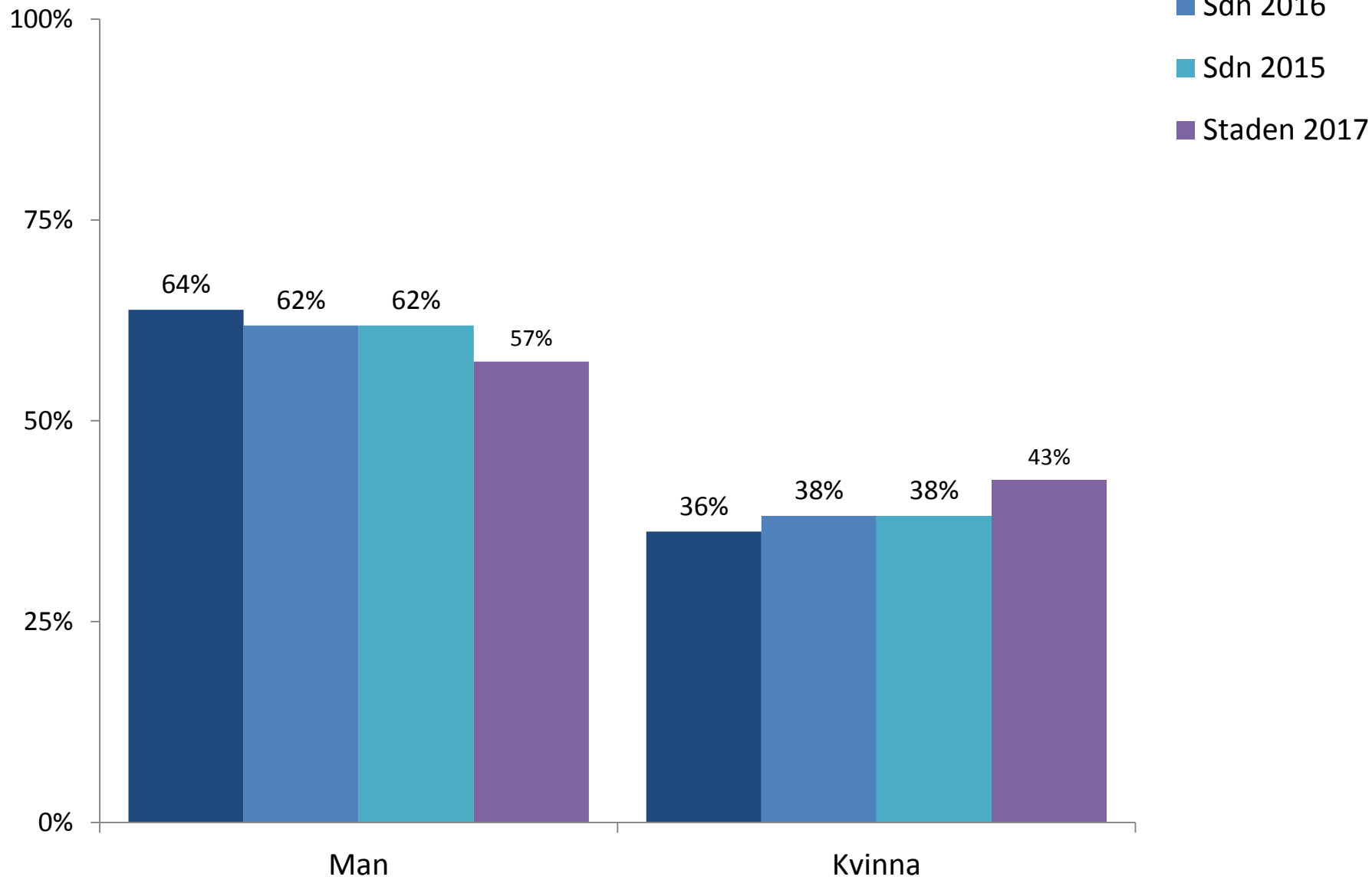
Andelen som har svarat att de är nöjda med sin dagliga verksamhet i helhet är 87 %. Detta är snarlikt både genomsnittet för hela staden, 90 %, och resultatet i stadsdelsnämnden 2016 som låg på 84 %.

Jämfört med 2016 är resultaten i stadsdelsnämnden mycket lika överlag. Ett undantag gäller dock från om brukarna tycker att de lär sig nya saker på sin dagliga verksamhet. Här har andelen instämmande ökat med 9 %.

Vid en jämförelse med Stockholm stads sammantagna resultat framgår det är brukarna i Farsta är något mindre nöjda överlag. Detta syns bland annat av frågorna om brukarna anser att de kan vara med och bestämma och planera sin dagliga verksamhet.



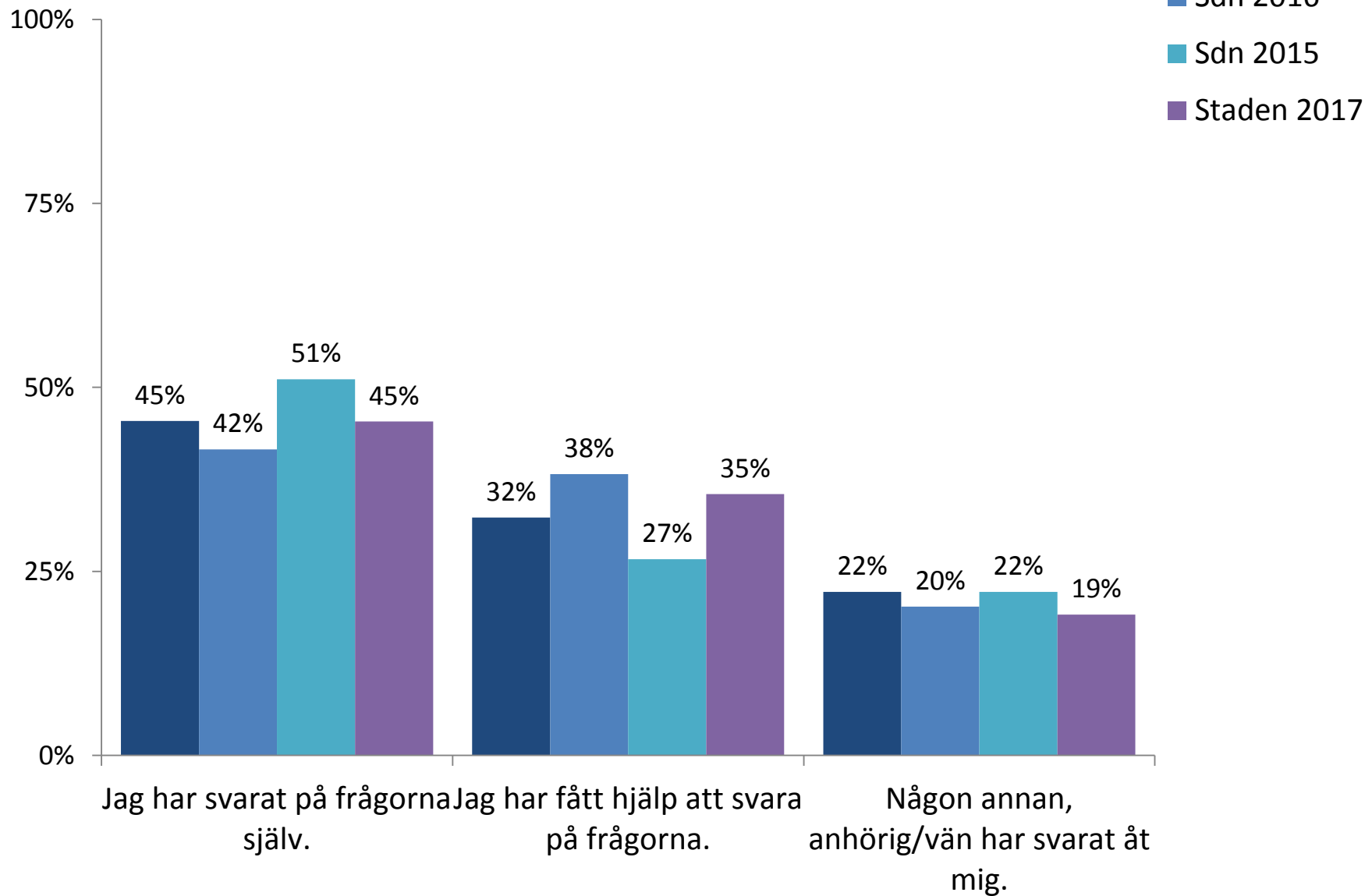
# Kön





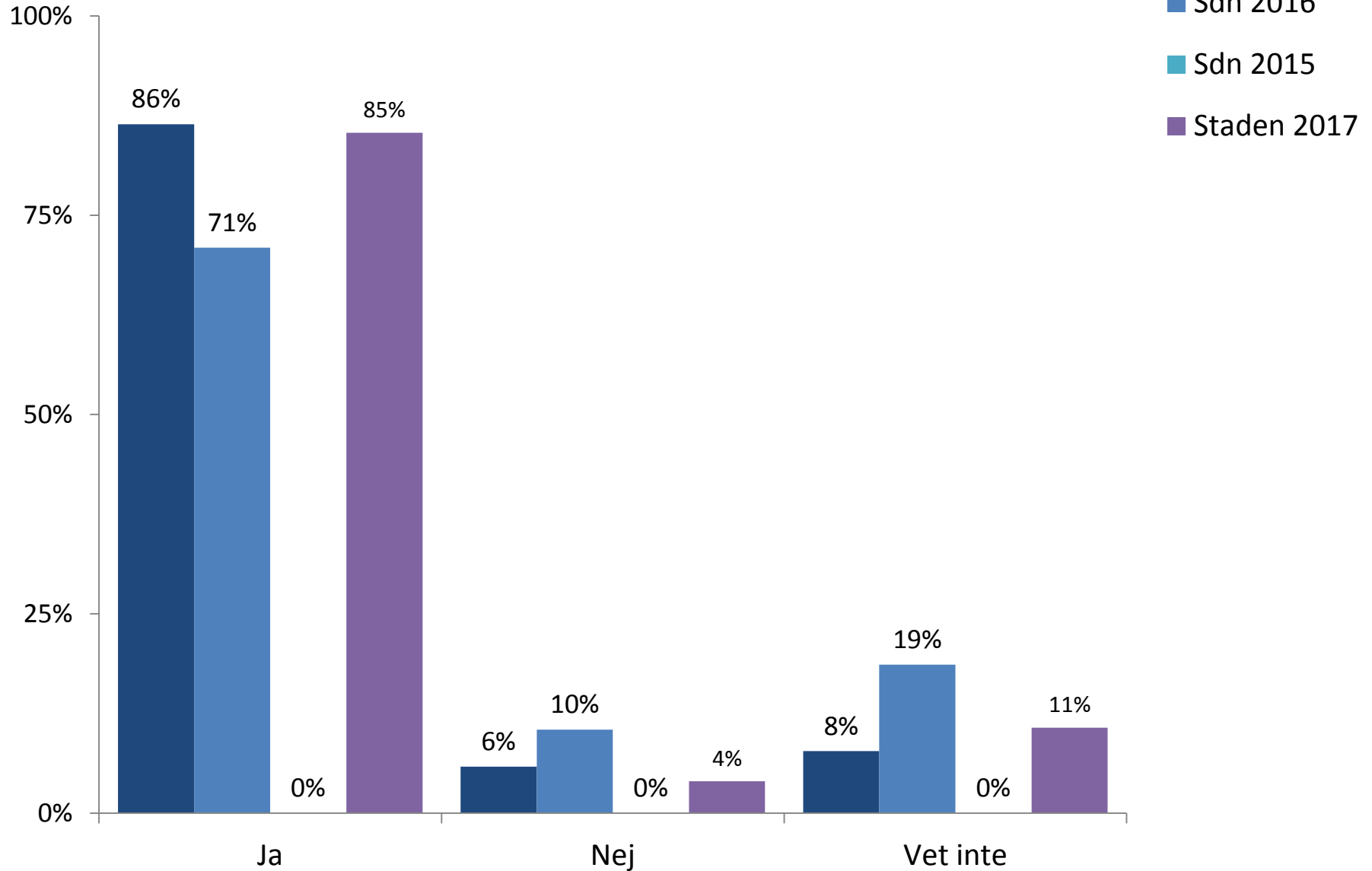


# Vem har svarat på de här frågorna?





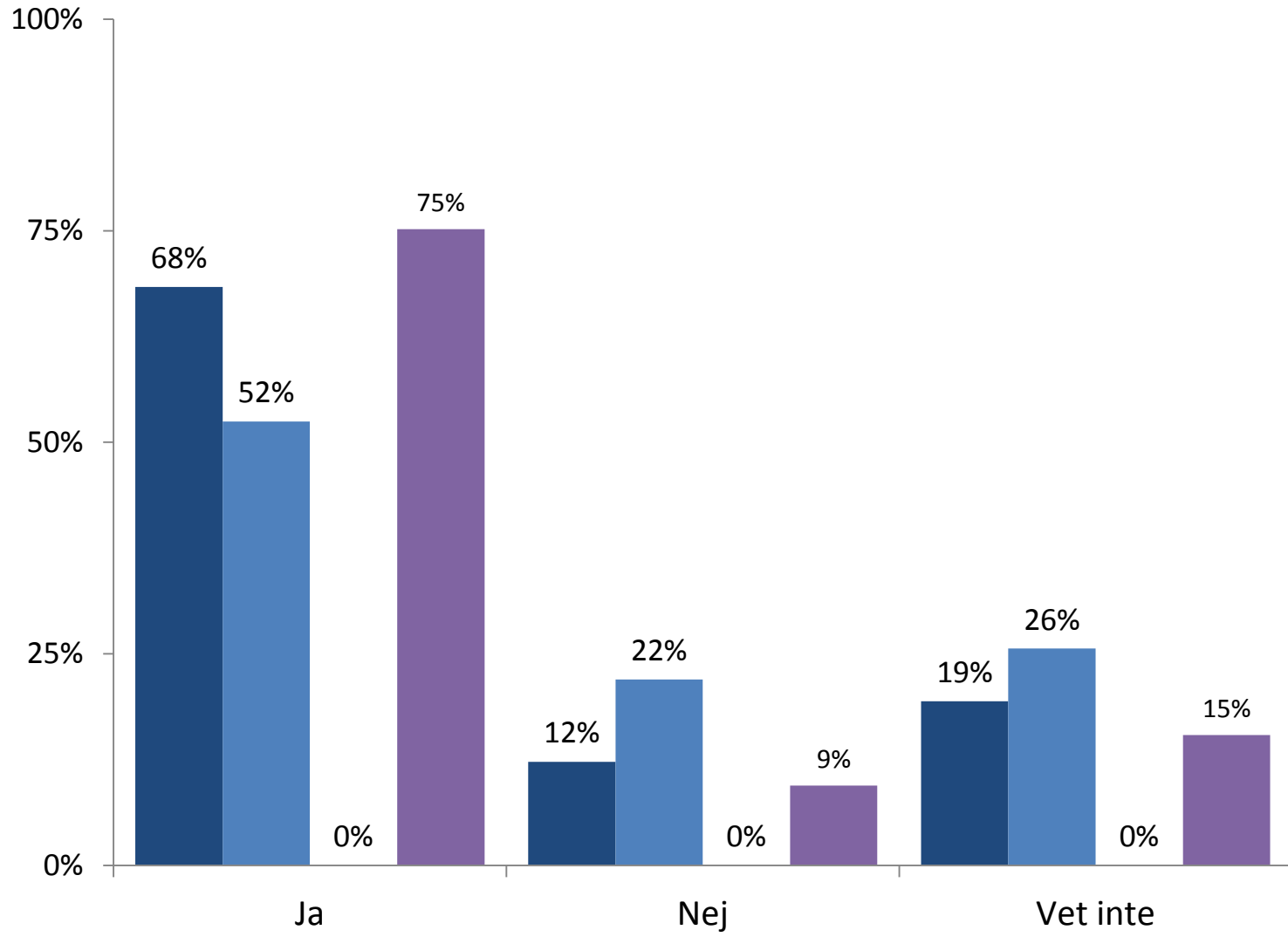
# Har du en genomförandeplan?





# Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

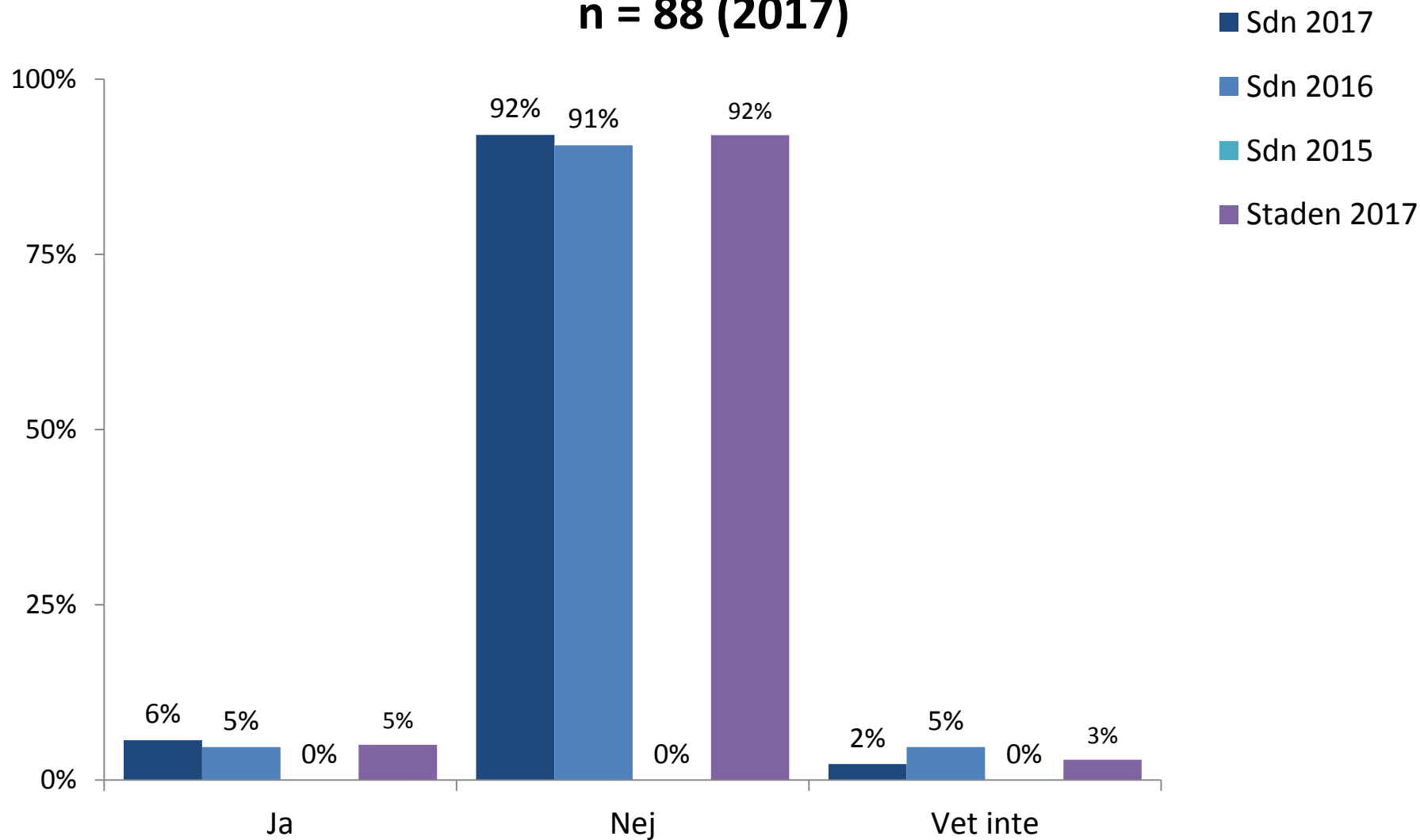
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





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

n = 88 (2017)





# Resultat

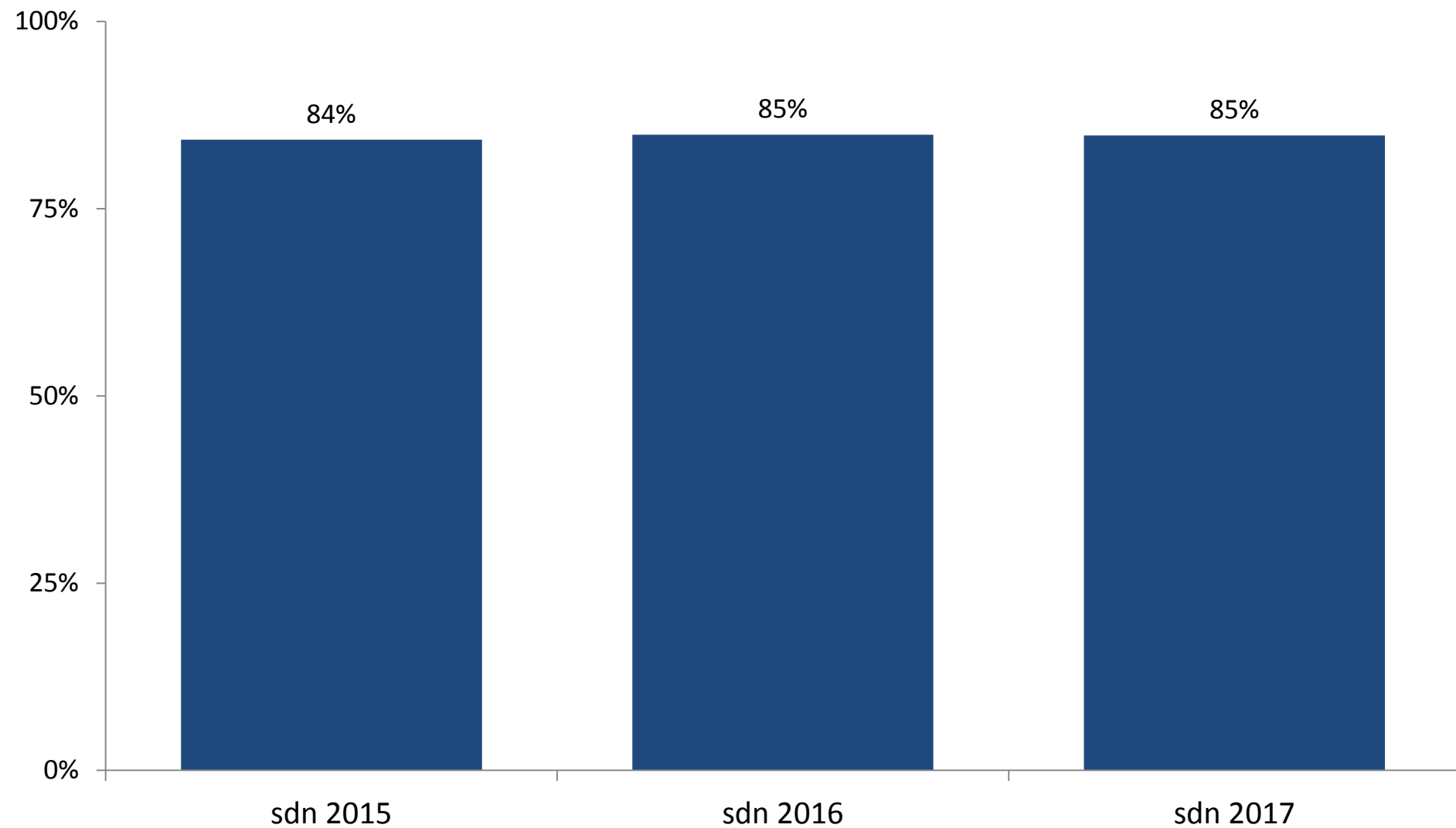


## Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena  
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet  
Personalen lyssnar på mig  
Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet  
Jag är nöjd med min dagliga verksamhet  
Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet





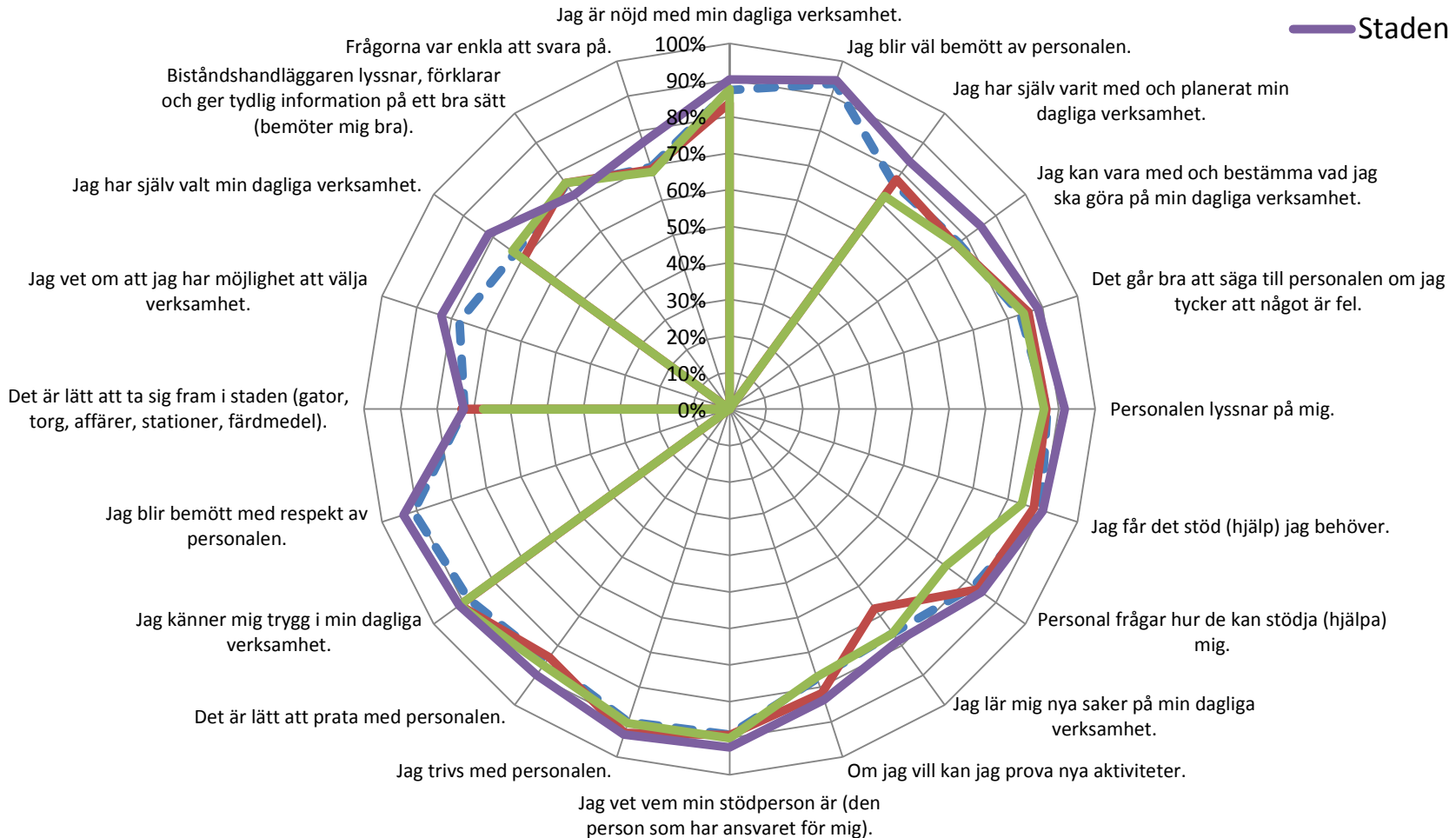
# Andel nöjda





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

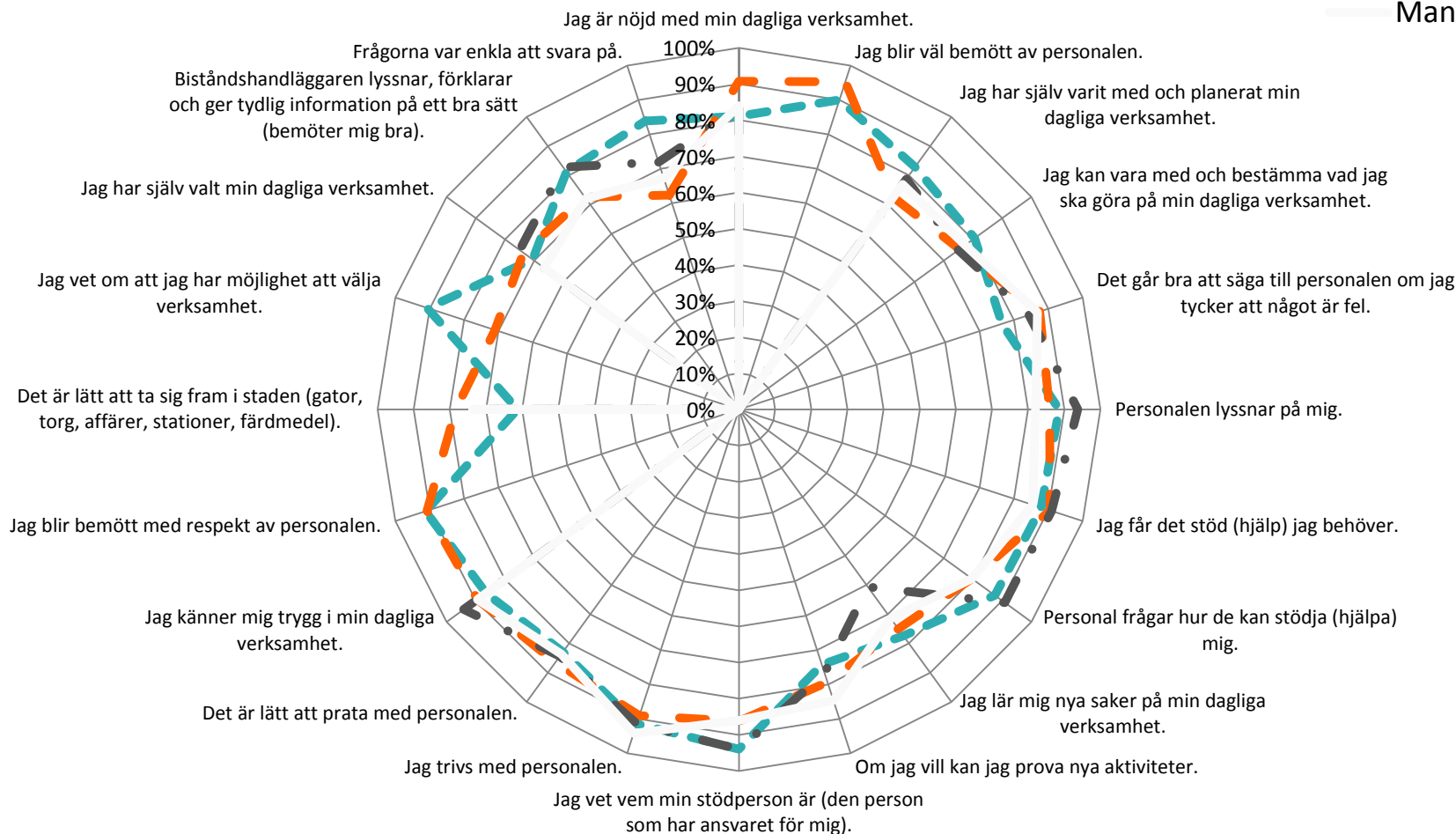
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017





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

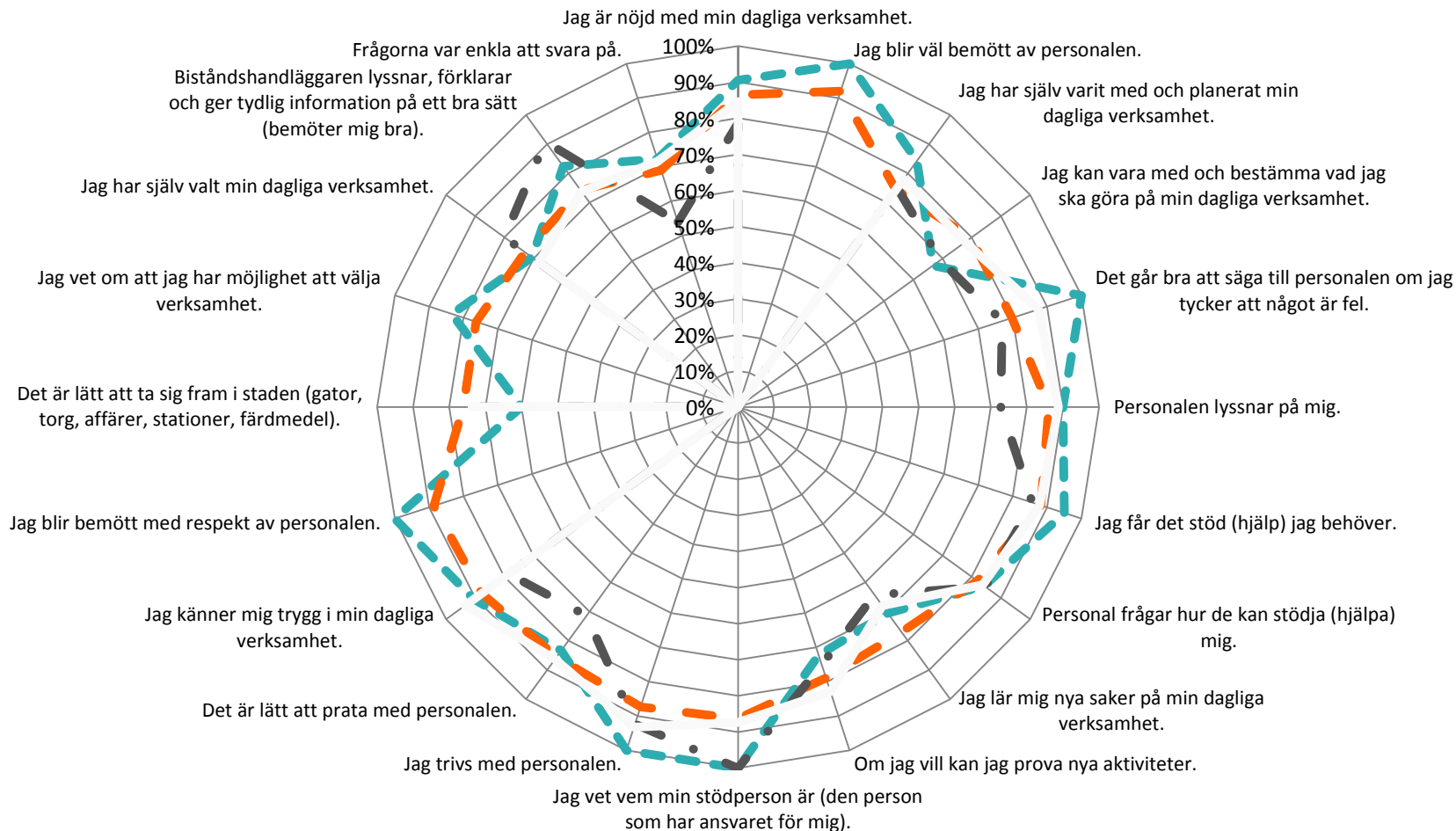
- Kvinna 2017
- Man 2017
- Kvinna 2016
- Man 2016





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

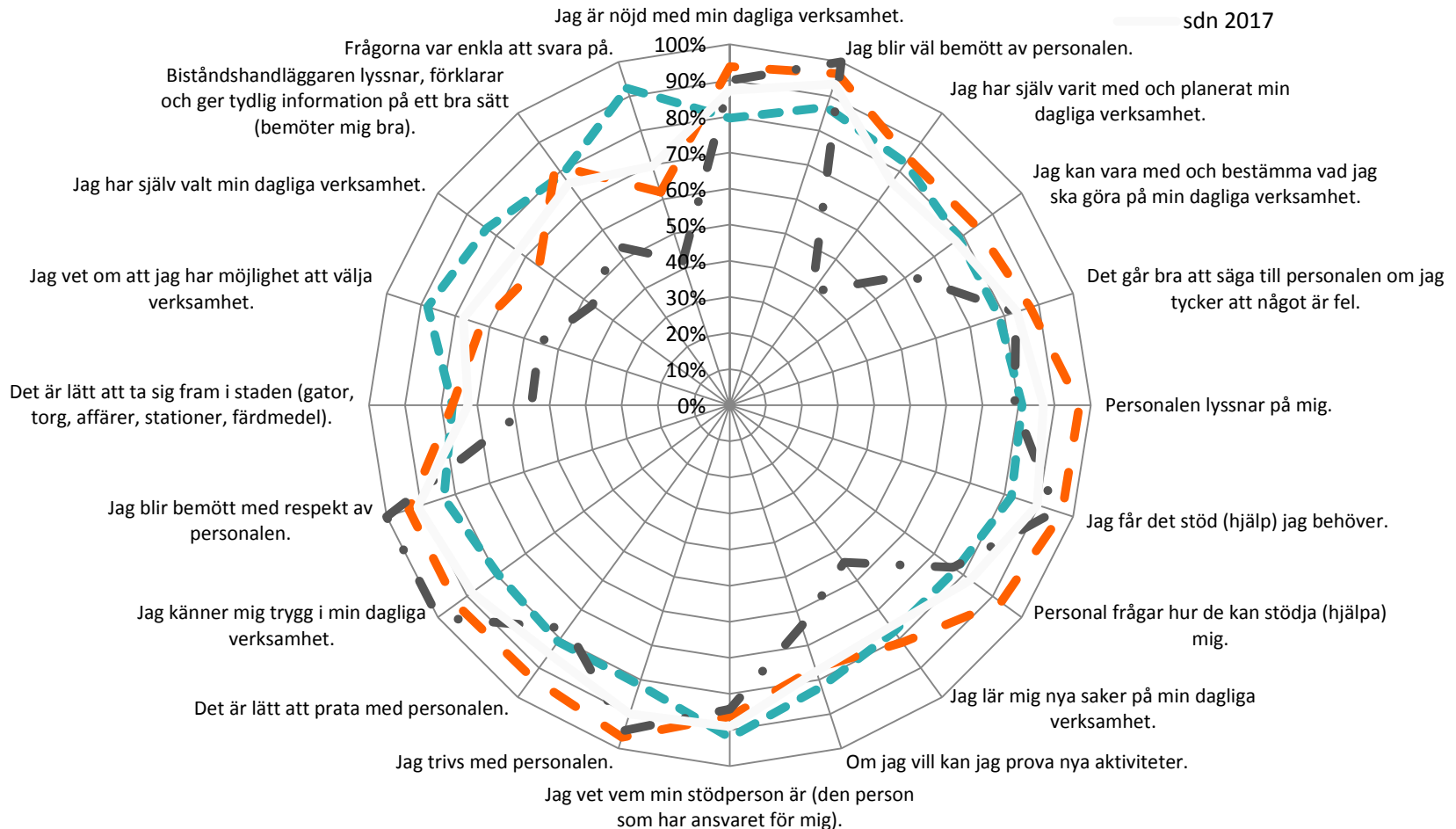
- Egen regi 2017
- Privat utförare 2017
- Egen regi 2016
- Privat utförare 2016





# 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
- sdn 2017





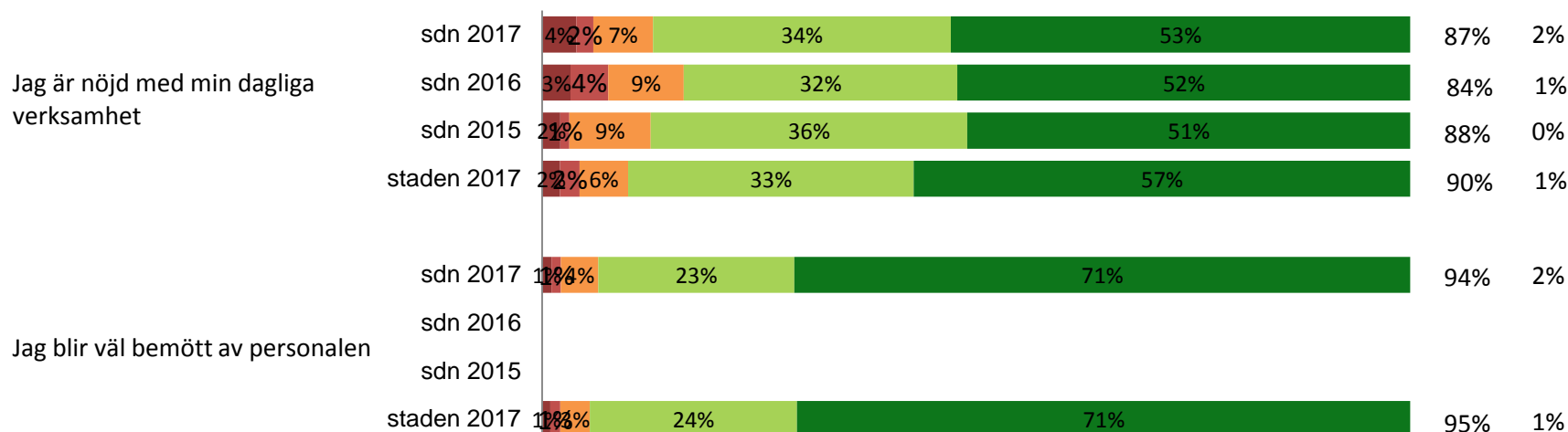
# Resultat per fråga över tid



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme



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

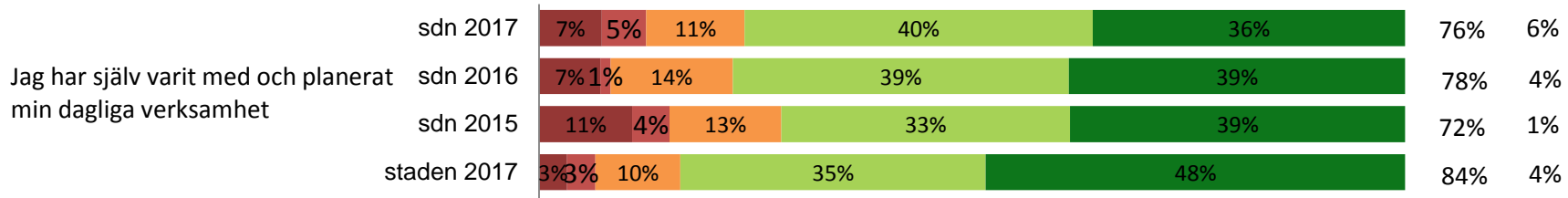
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"



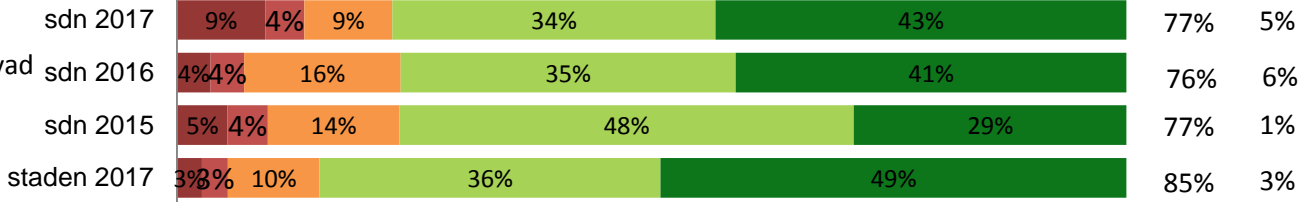
# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

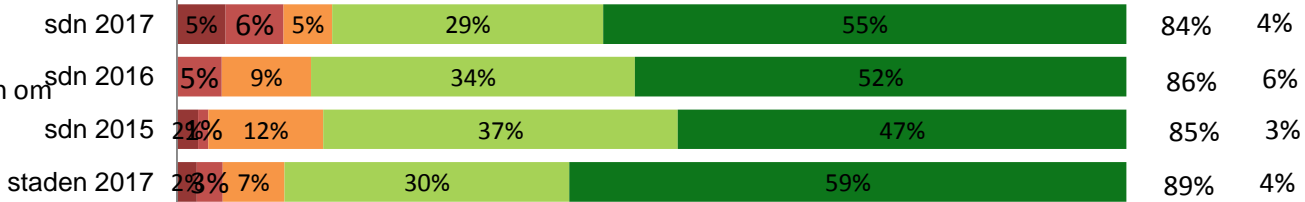
Att kunna vara med och bestämma



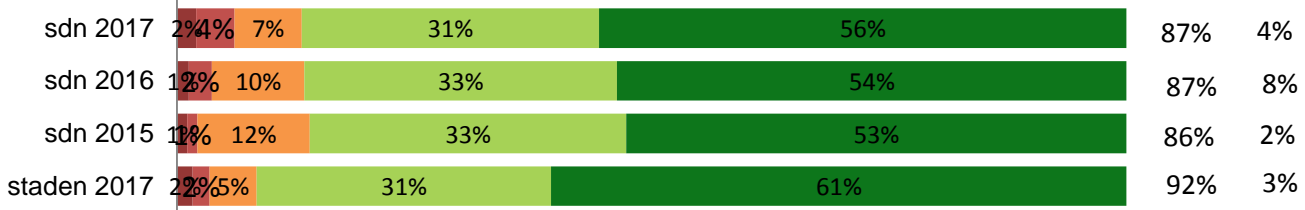
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet



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



Personalen lyssnar på mig



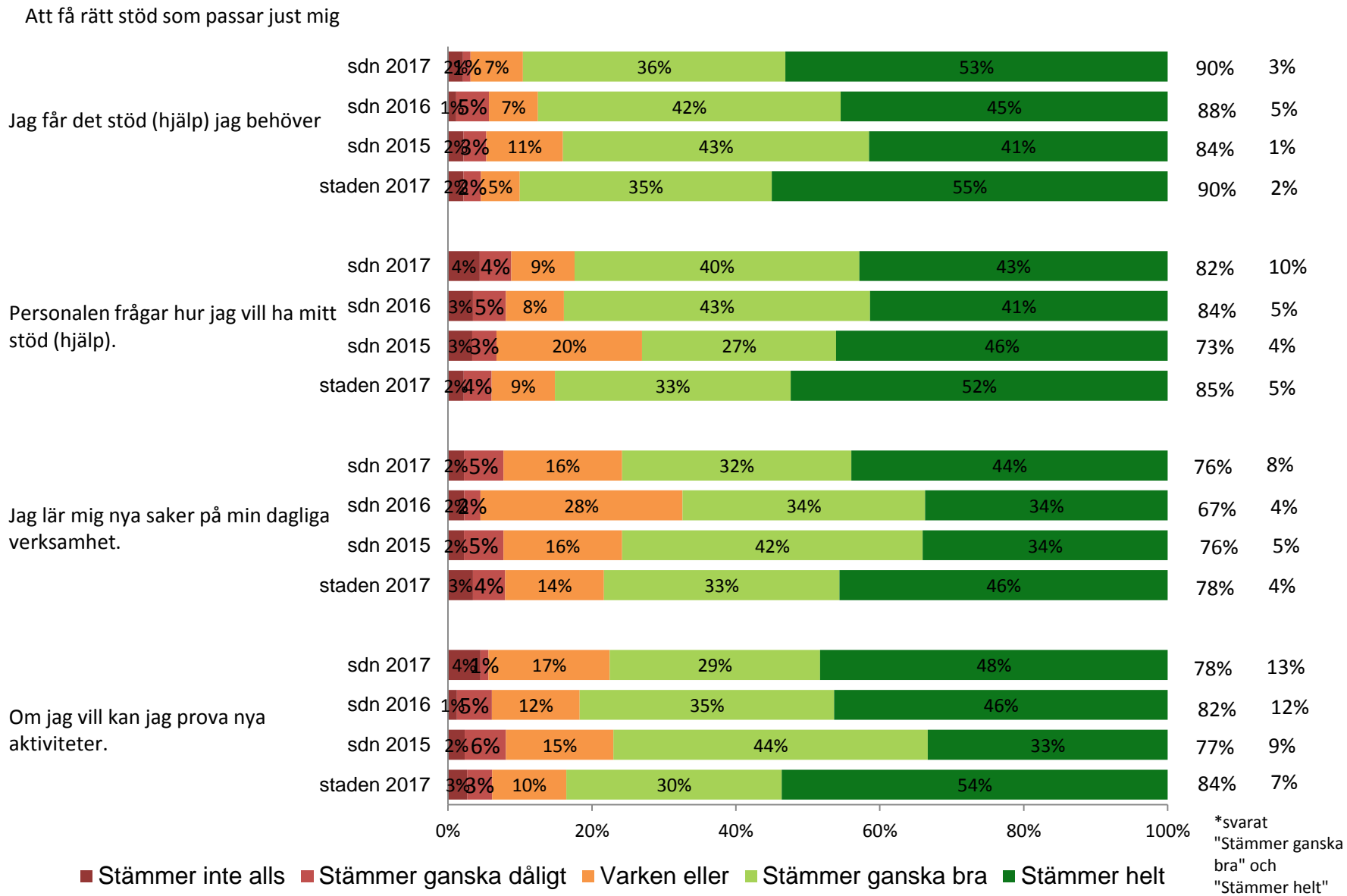
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

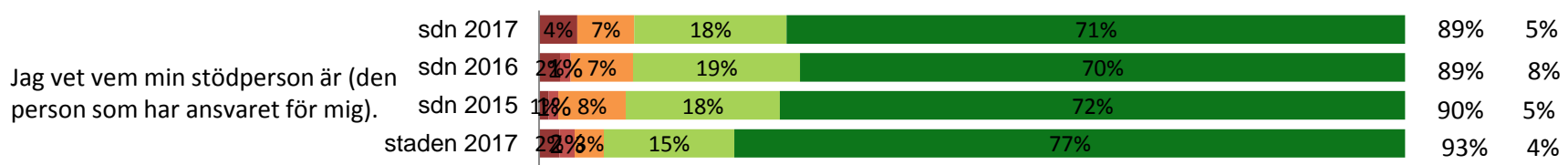




# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

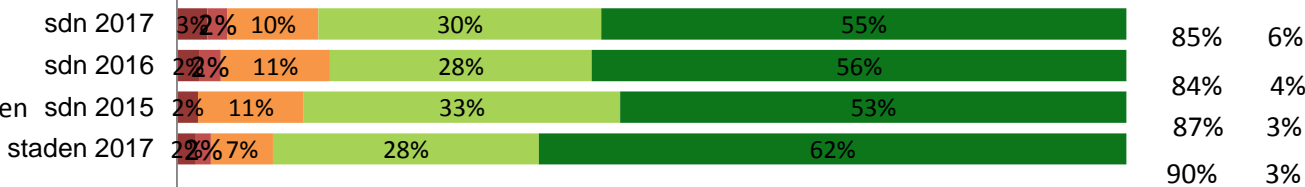
## Trygghet



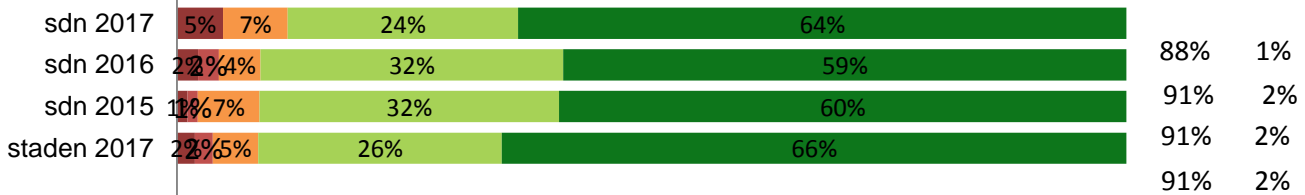
## Jag trivs med personalen



## Det är lätt att prata med personalen



## Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet



## Jag blir bemött med respekt av personalen



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

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

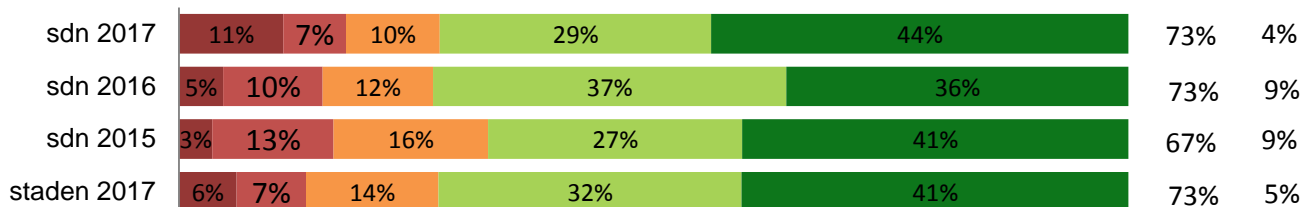


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Tillgänglighet

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



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

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

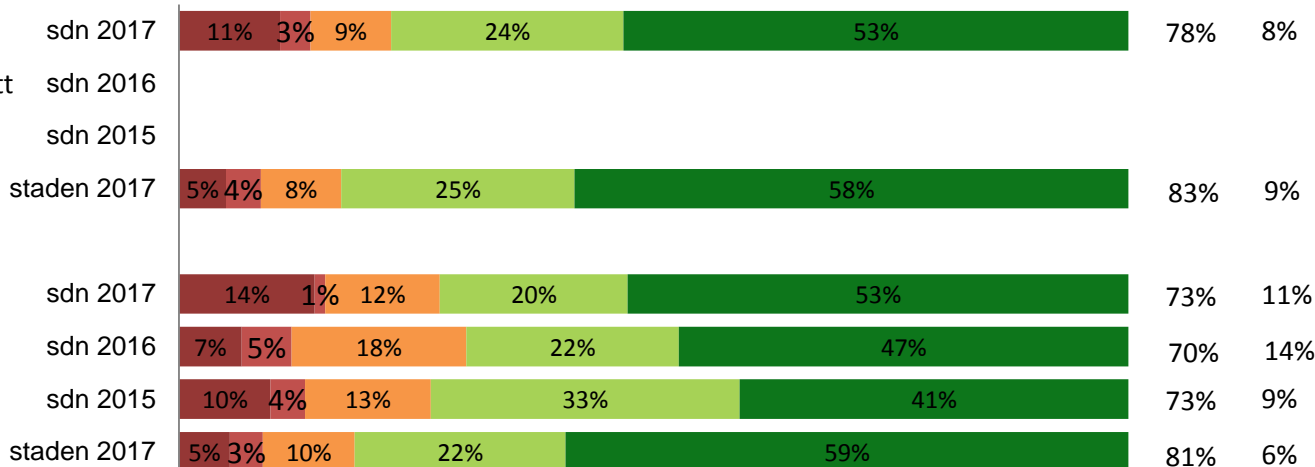


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet att  
välja verksamhet



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

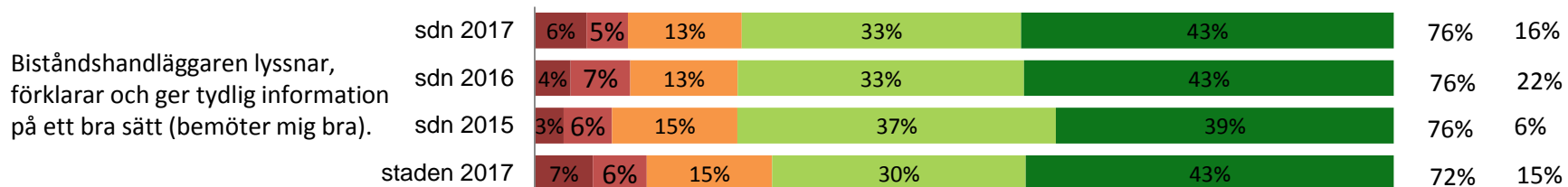
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"



# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggare



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

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

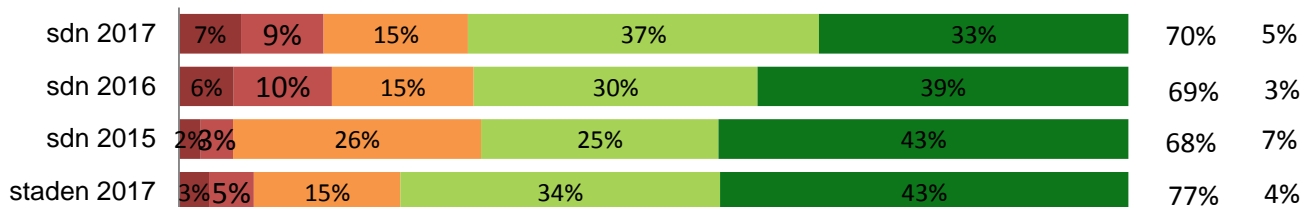


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



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

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



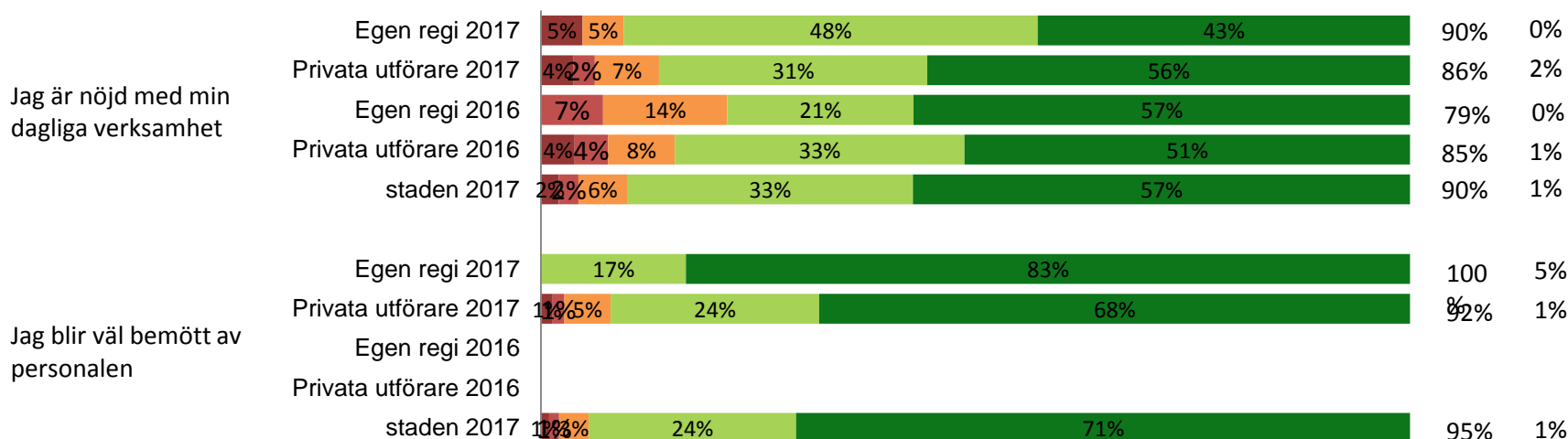
# Resultat per regiform



# Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme



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

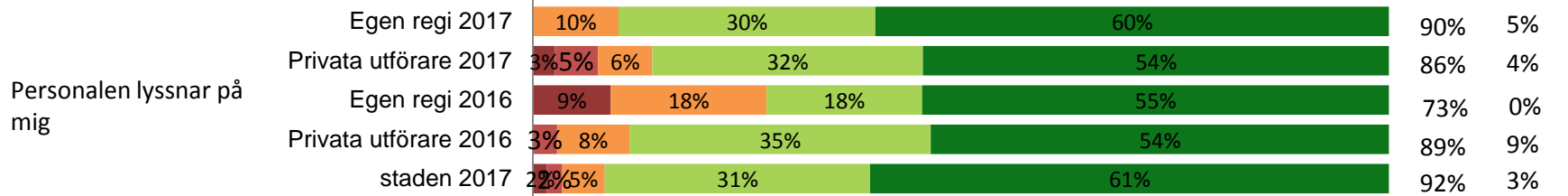
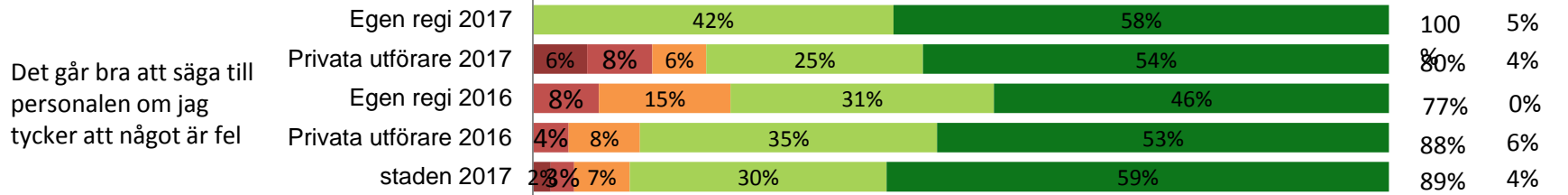
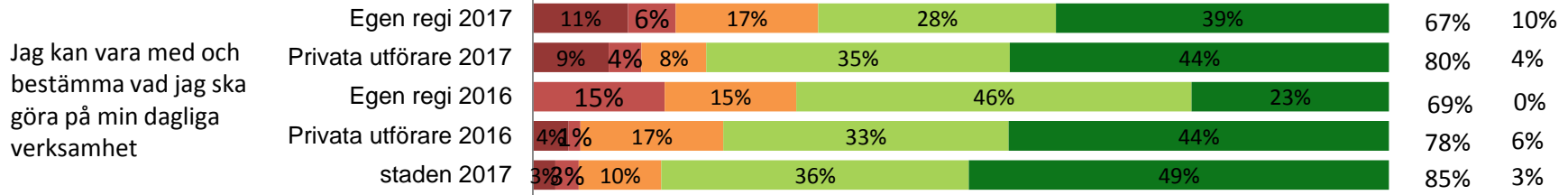
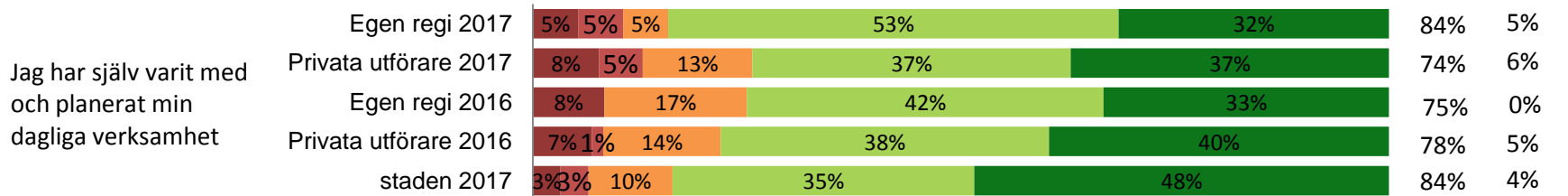
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"



# Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma



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

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

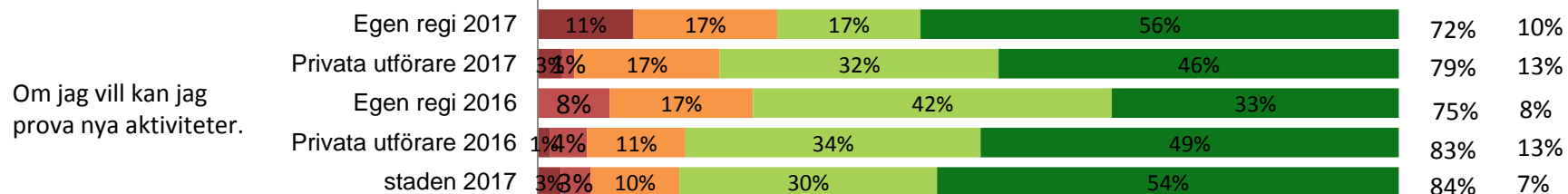
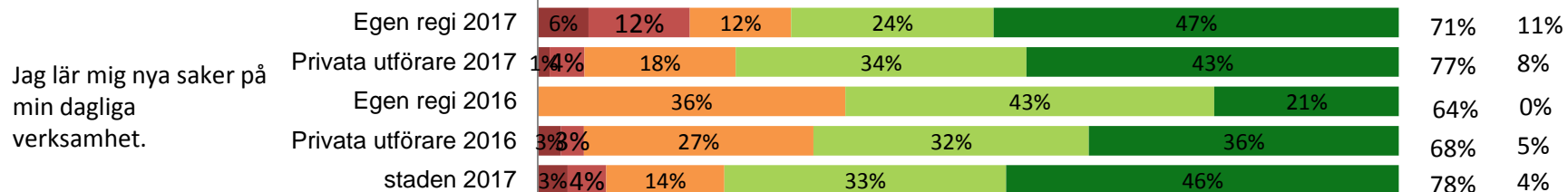
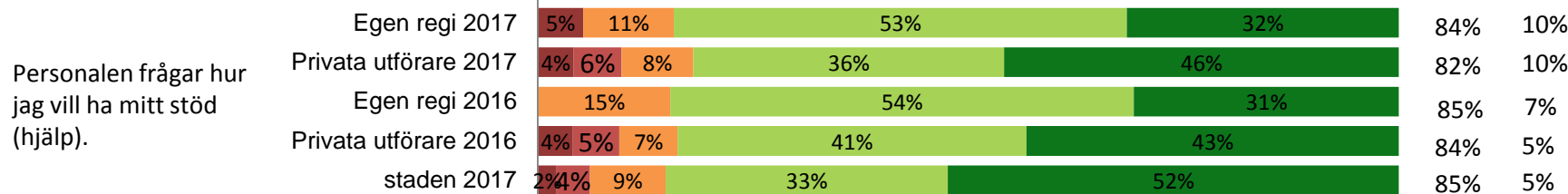
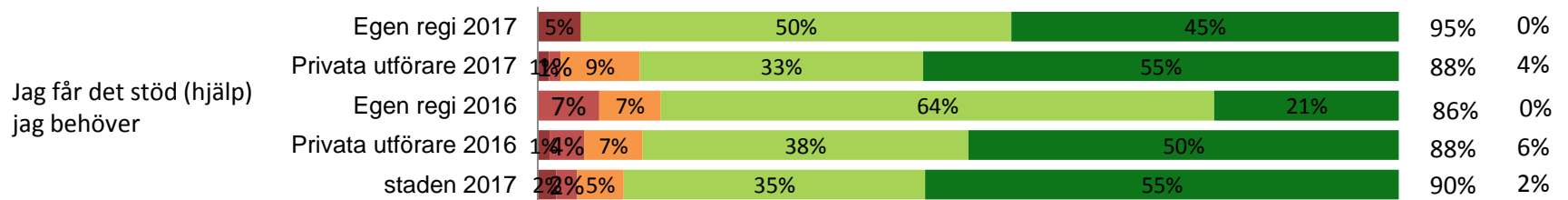




# Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig



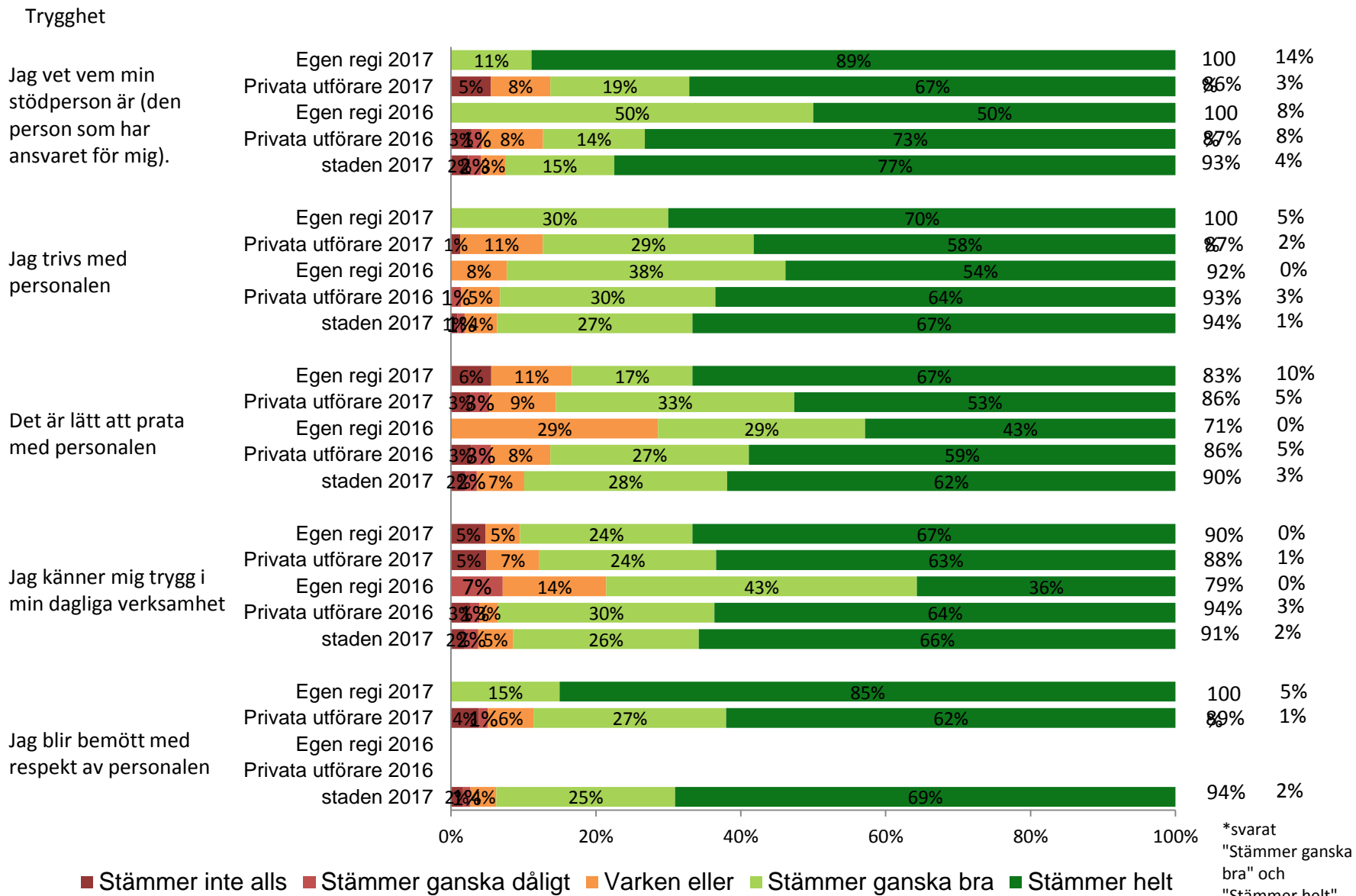
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



# Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

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

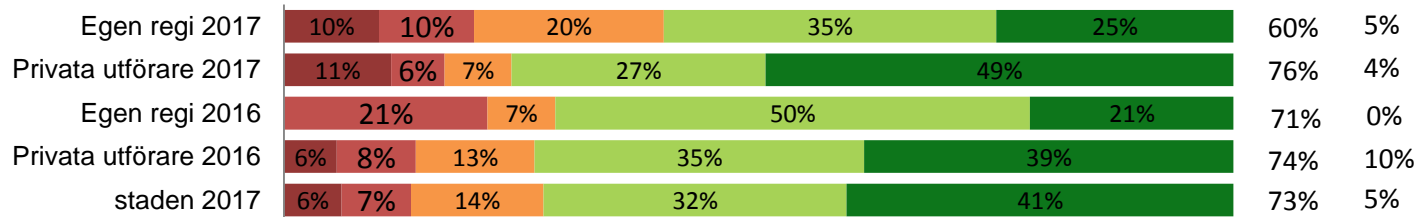


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per regiform

Tillgänglighet

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



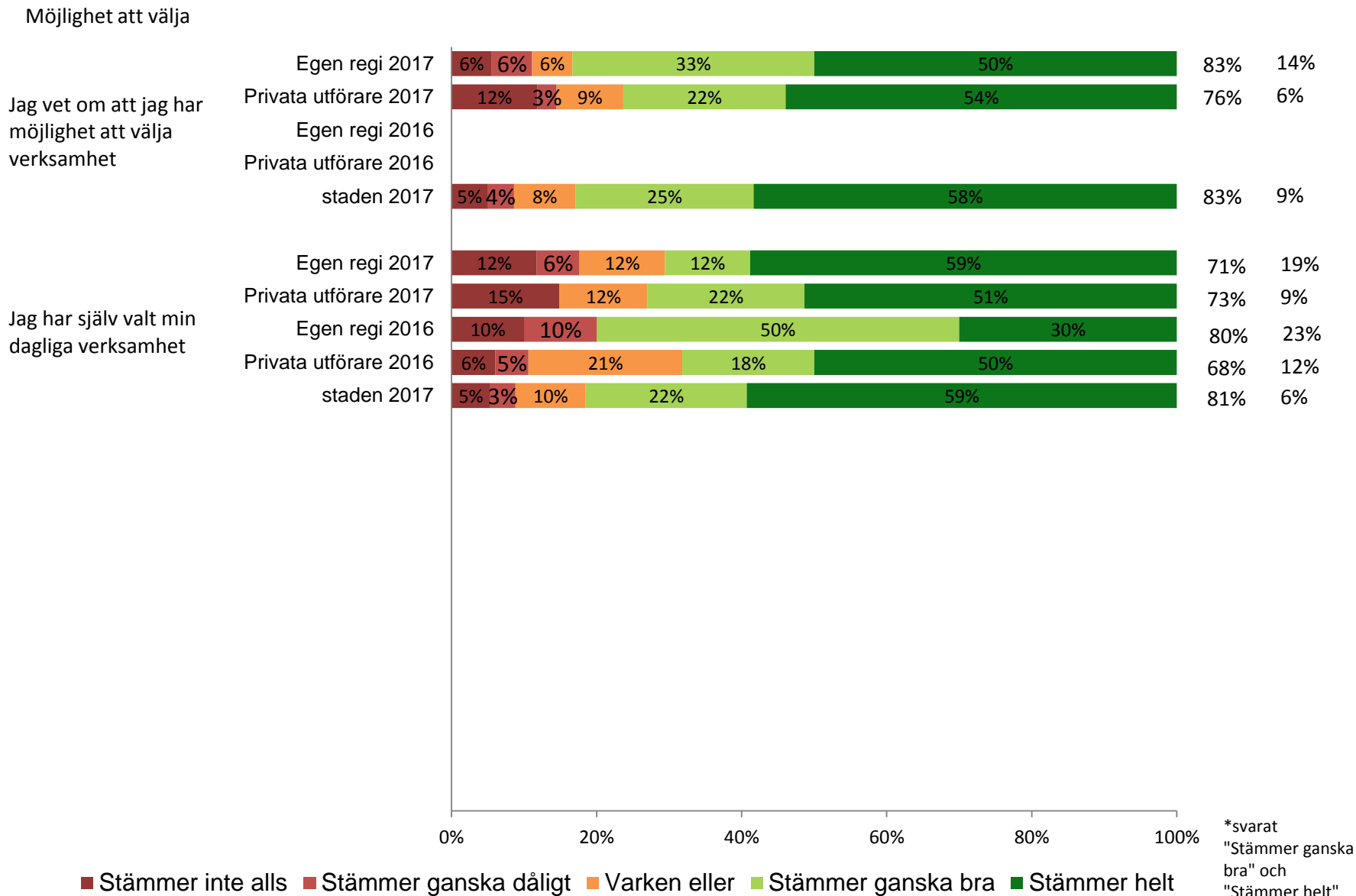
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



# Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej



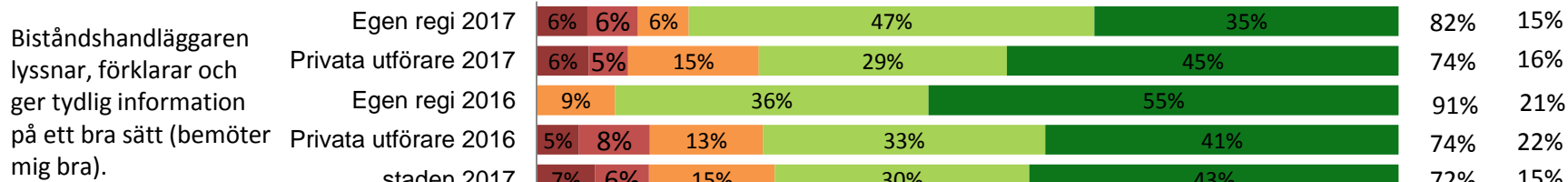
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"



# Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggaren



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

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

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

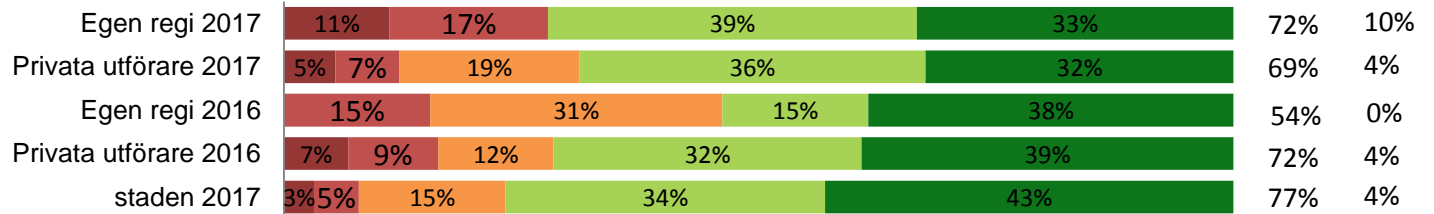


# Sdn per regiform

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



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

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



# Resultat per kön

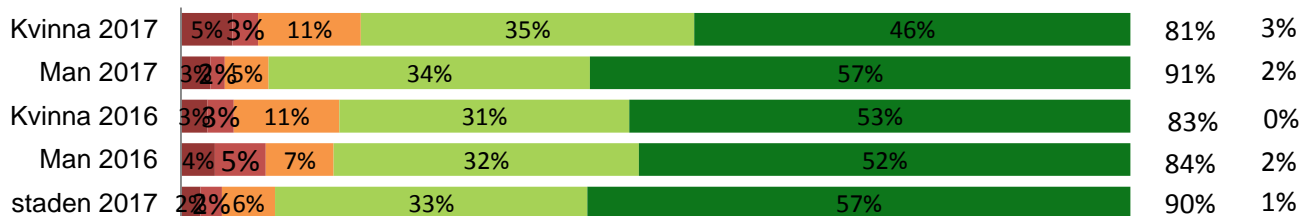


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet



Jag blir väl bemött av personalen



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

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



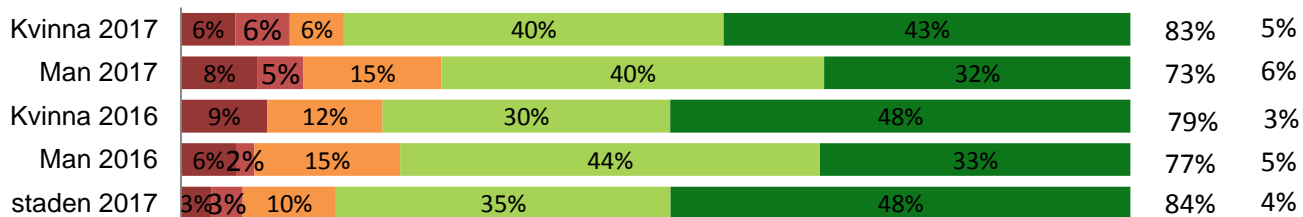


# Sdn per kön

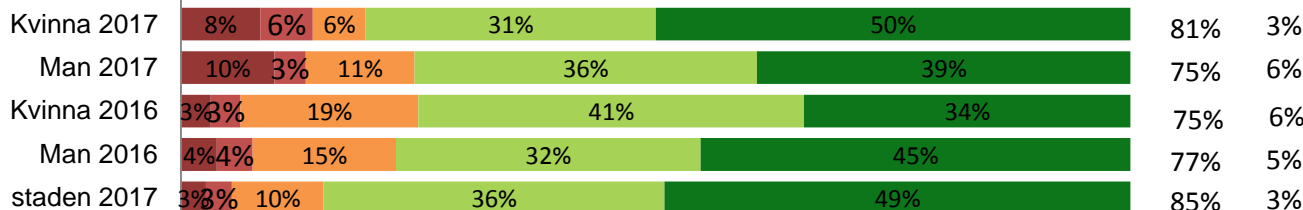
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

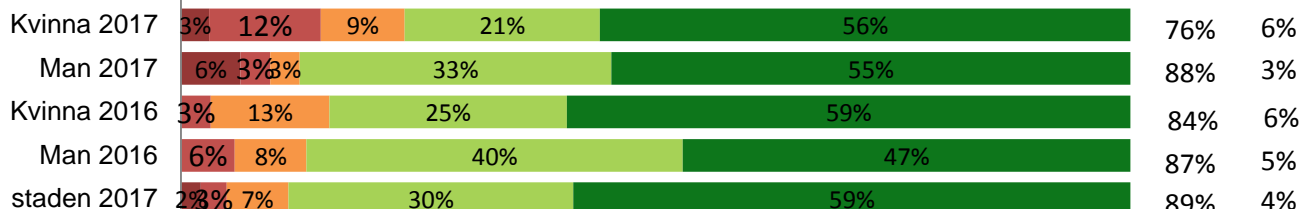
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet



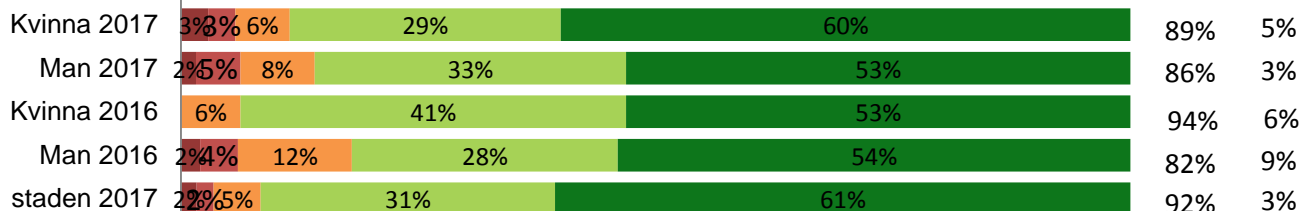
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet



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



Personalen lyssnar på mig



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

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



# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

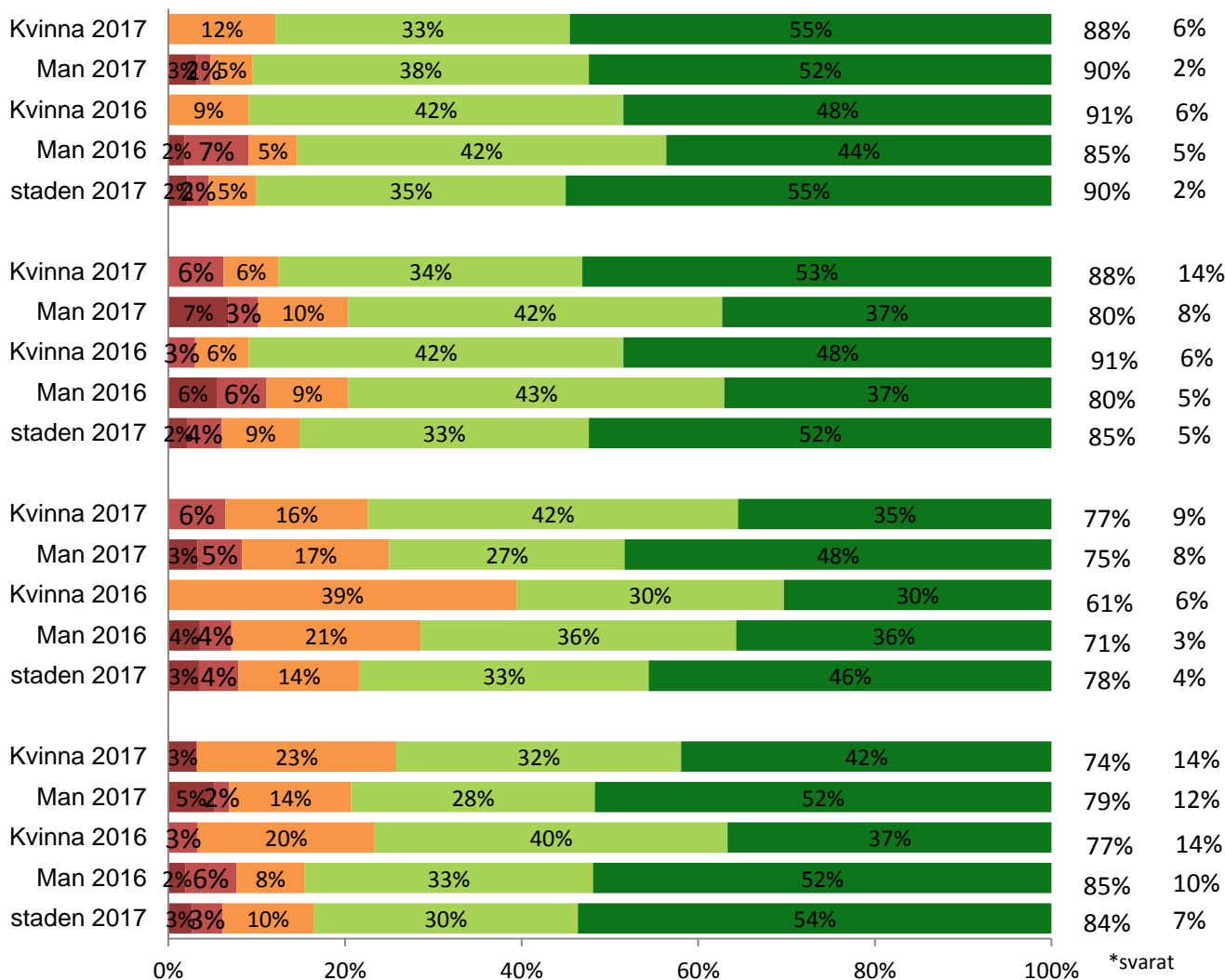
Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver

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

Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.

Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter.



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

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



# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Trygghet

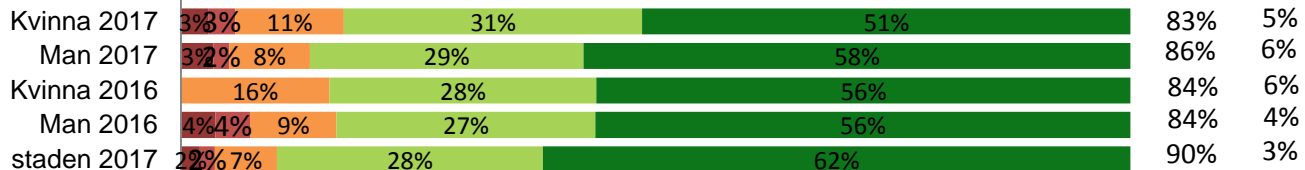
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



Jag trivs med personalen



Det är lätt att prata med personalen



Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet



Jag blir bemött med respekt av personalen



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

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

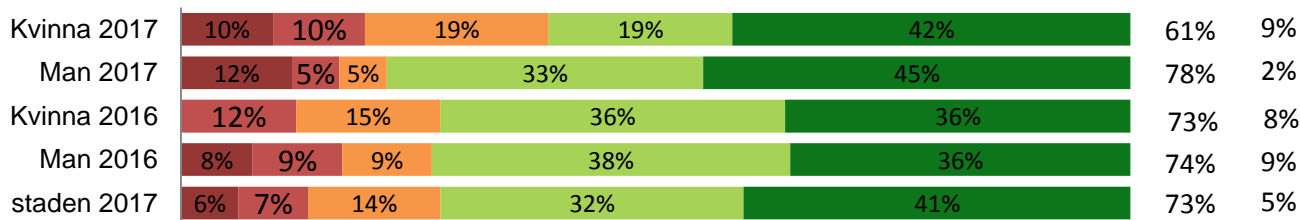


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Tillgänglighet

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



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

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

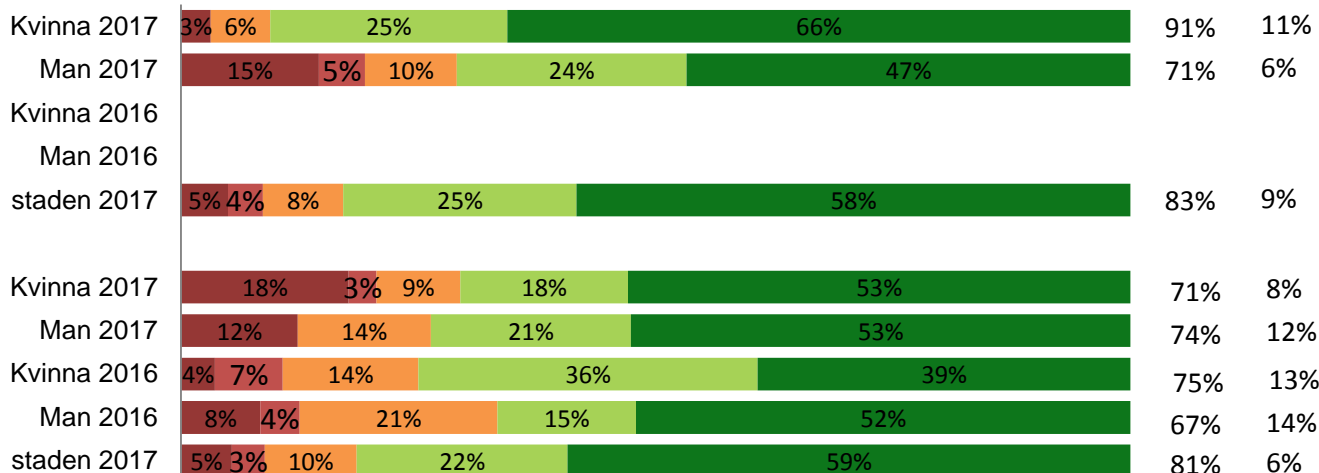


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har  
möjlighet att välja  
verksamhet



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

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

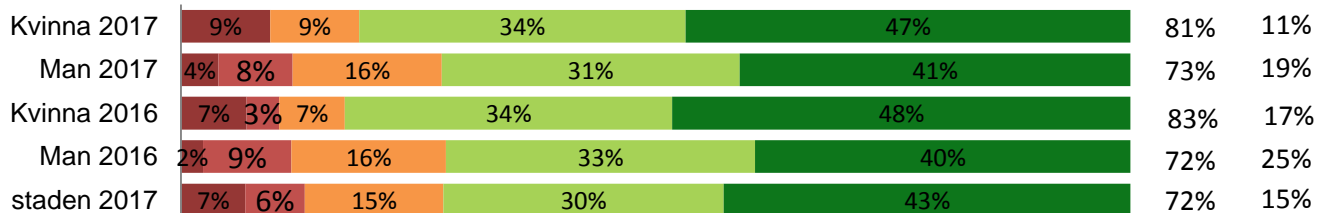


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggaren

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



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

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

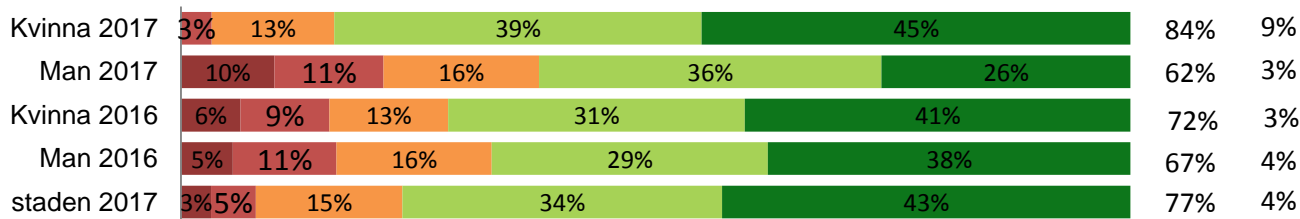


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



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

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



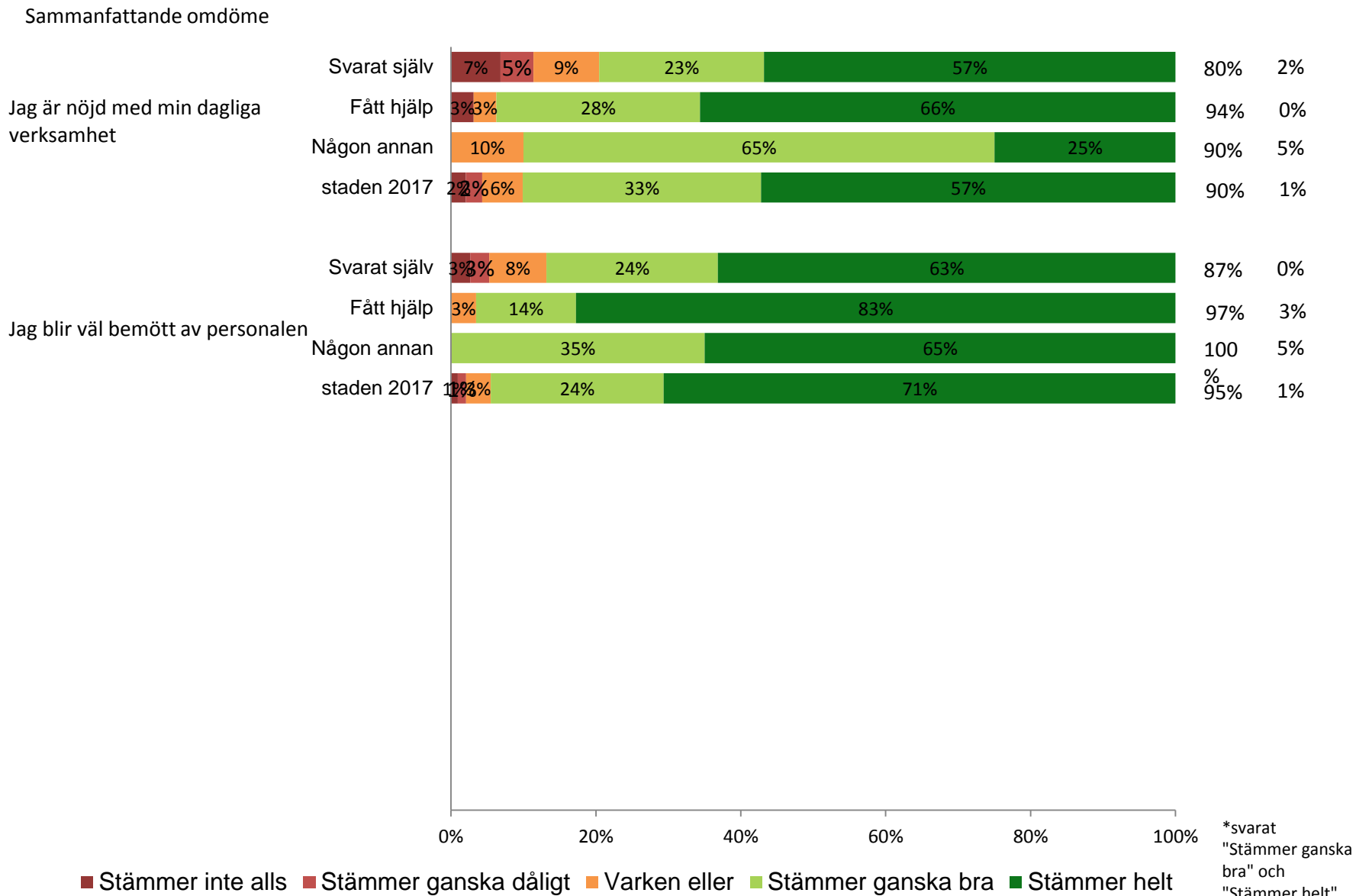
# Resultat per svarsmetod





# Sdn per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

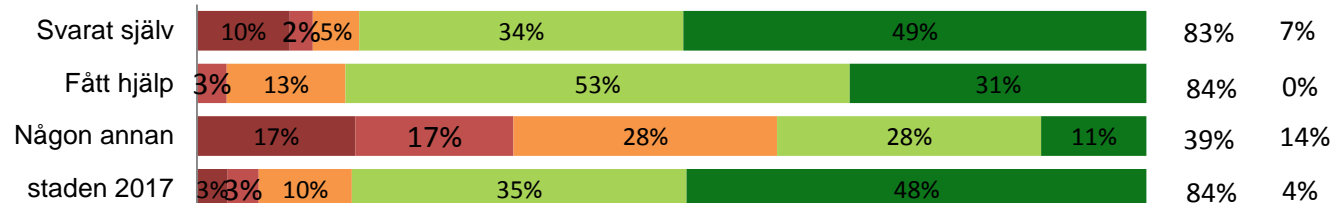


# Sdn per svarsmetod

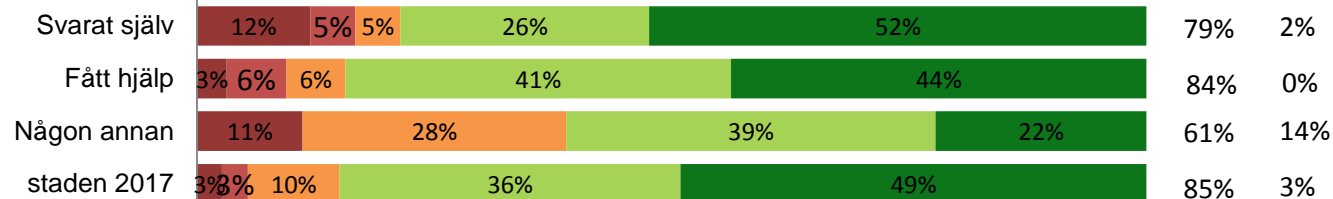
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

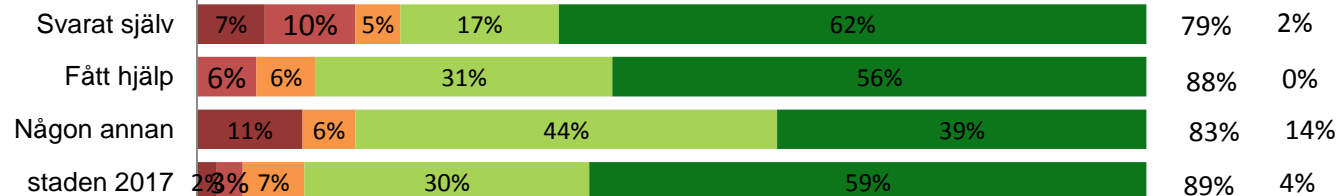
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet



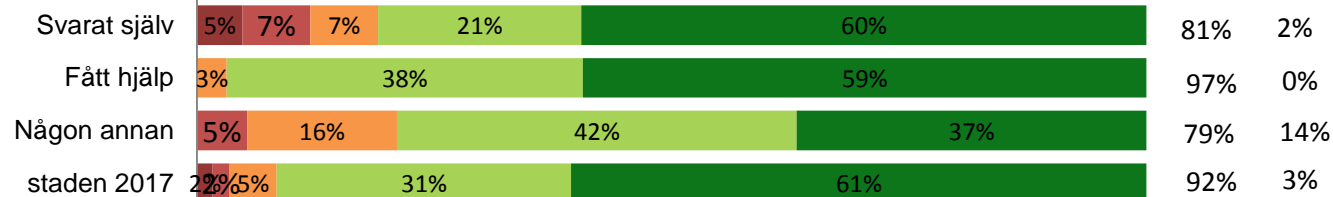
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet



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



Personalen lyssnar på mig



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

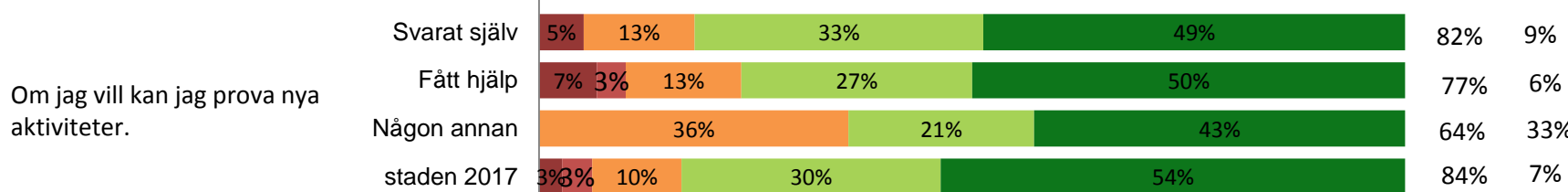
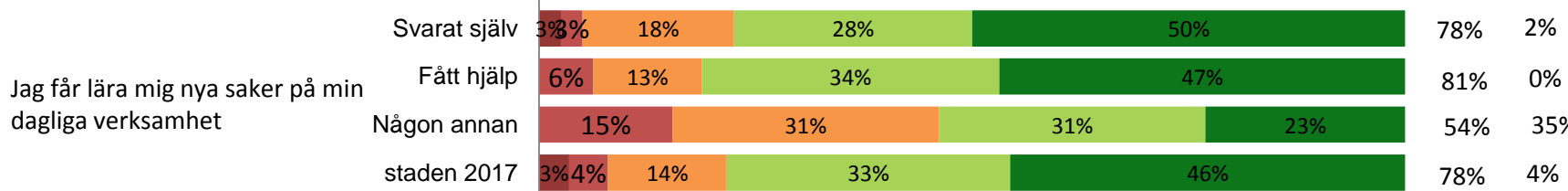
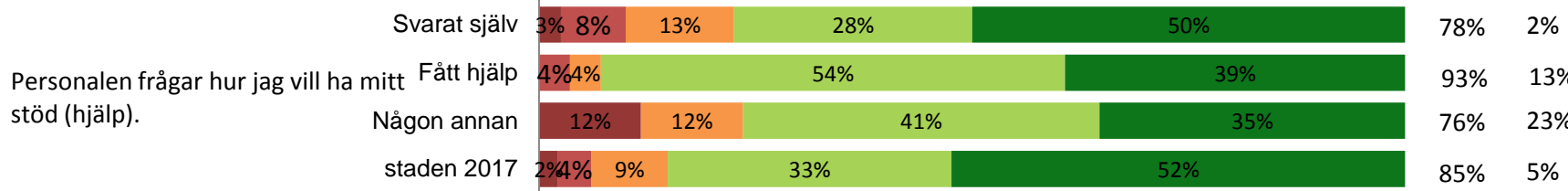
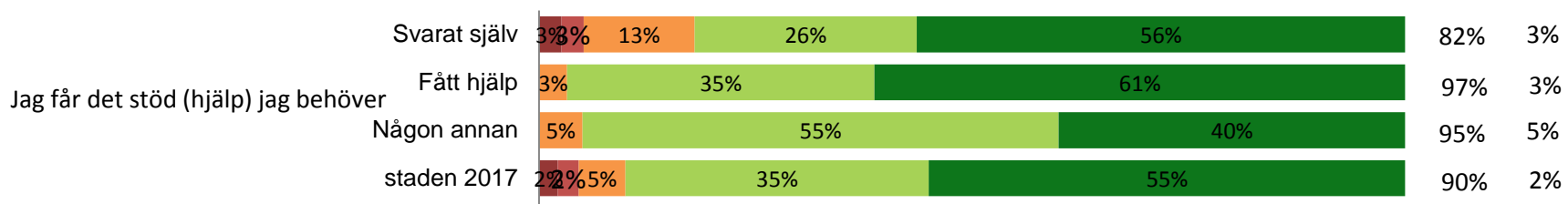
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Sdn per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig



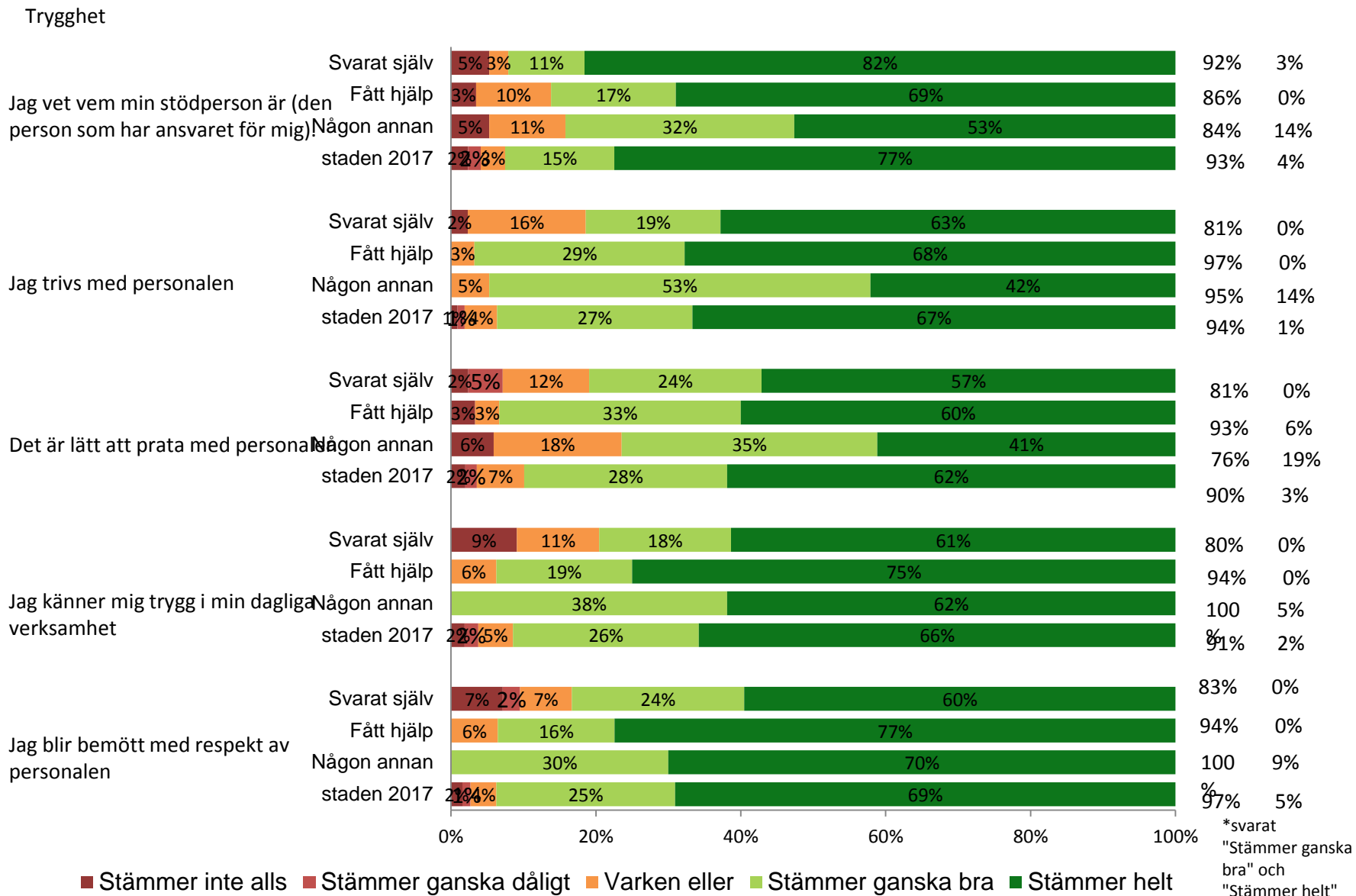
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



# Sdn per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

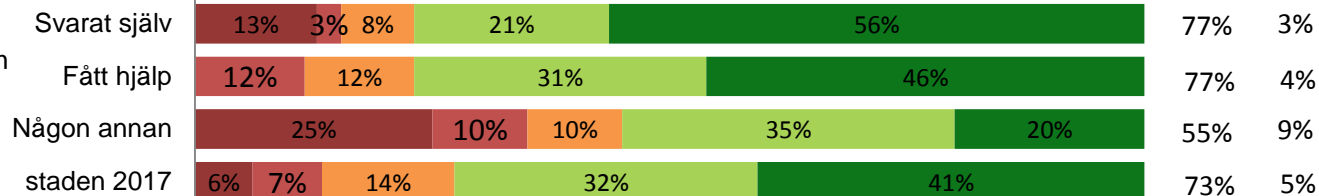


## Sdn per svarsmetod

Tillgänglighet

Andel

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

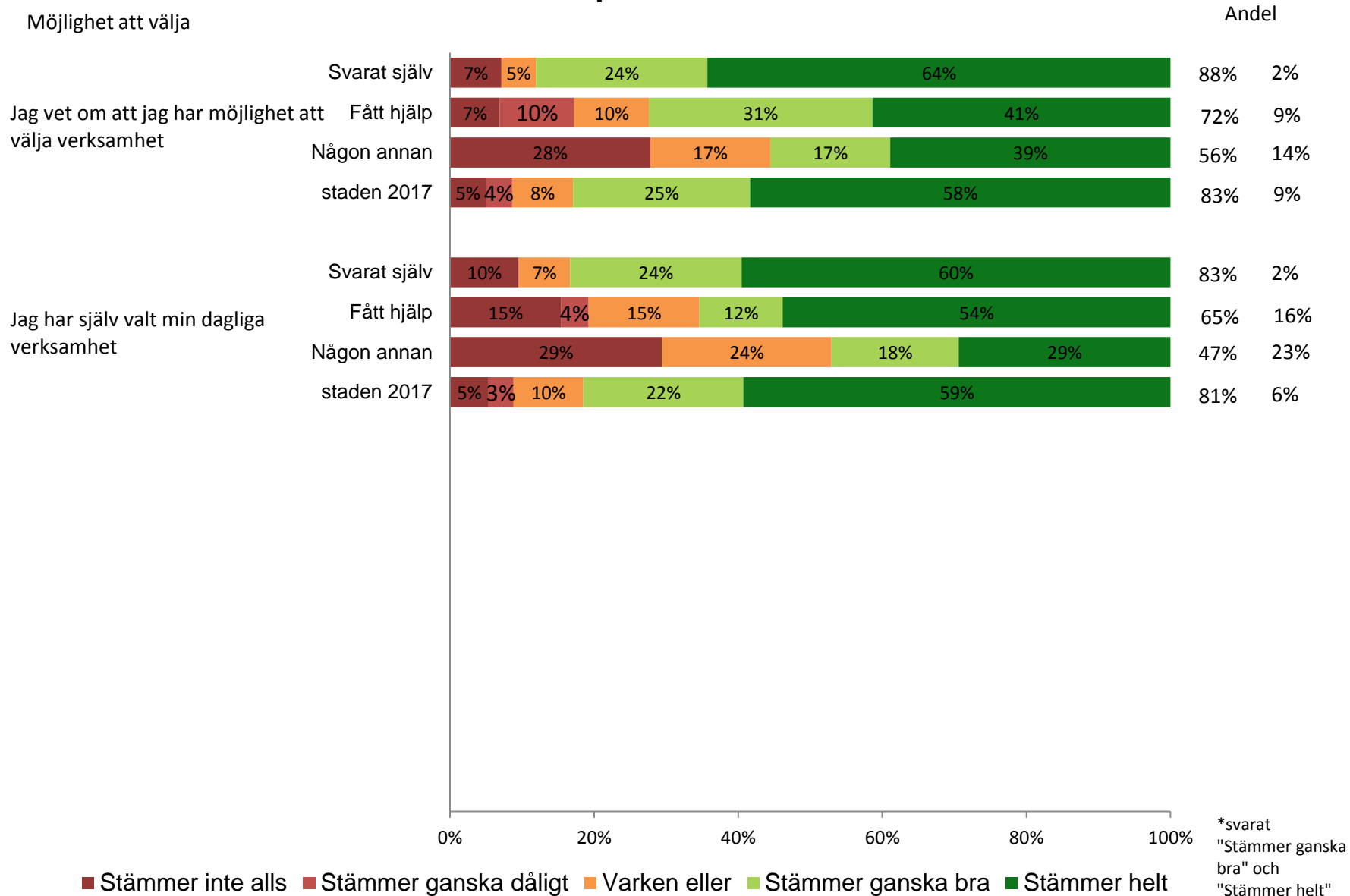


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



## Sdn per svarsmetod

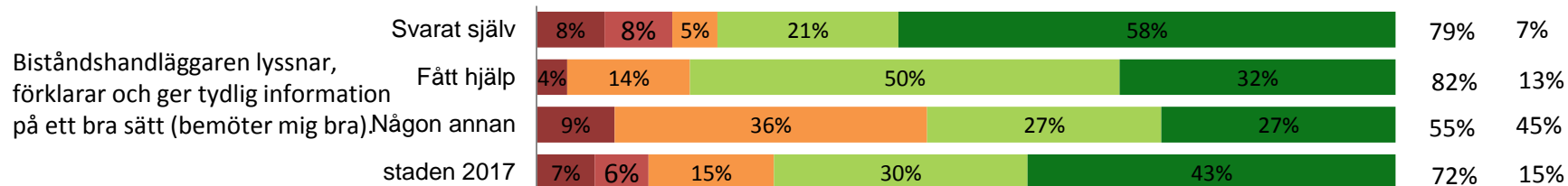




## Sdn per svarsmetod

Bemötande från biståndshandläggaren

Andel



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

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

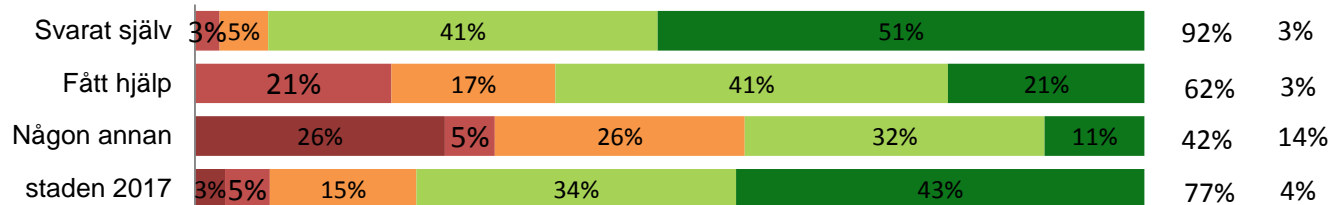


# Sdn per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



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

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





# Andel nöjda per utförare

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

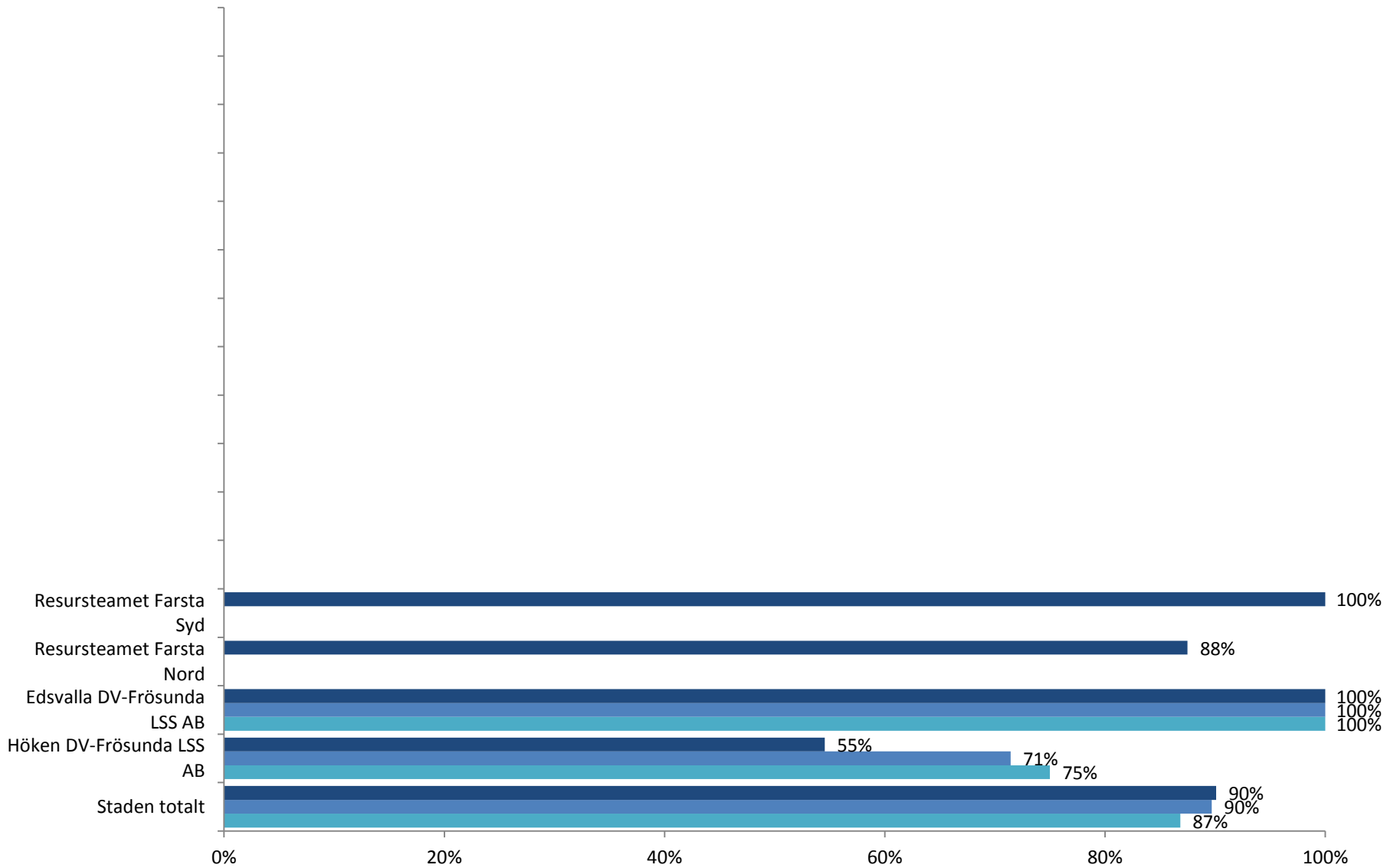
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.

# Sammanfattande omdöme

2017  
2016  
2015



Jag är nöjd med min dagliga verksamhet

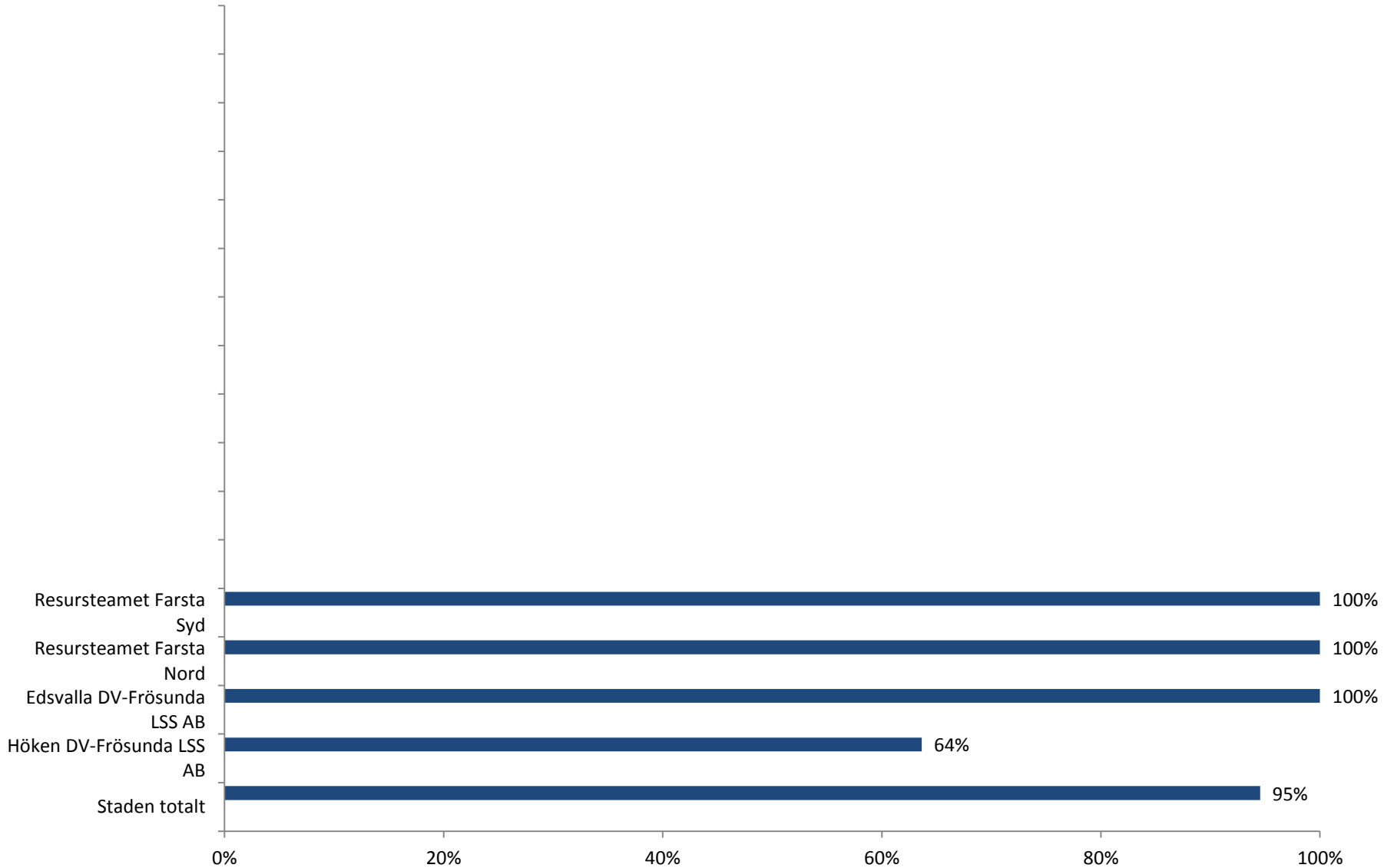


# Sammanfattande omdöme

2017  
2016  
2015



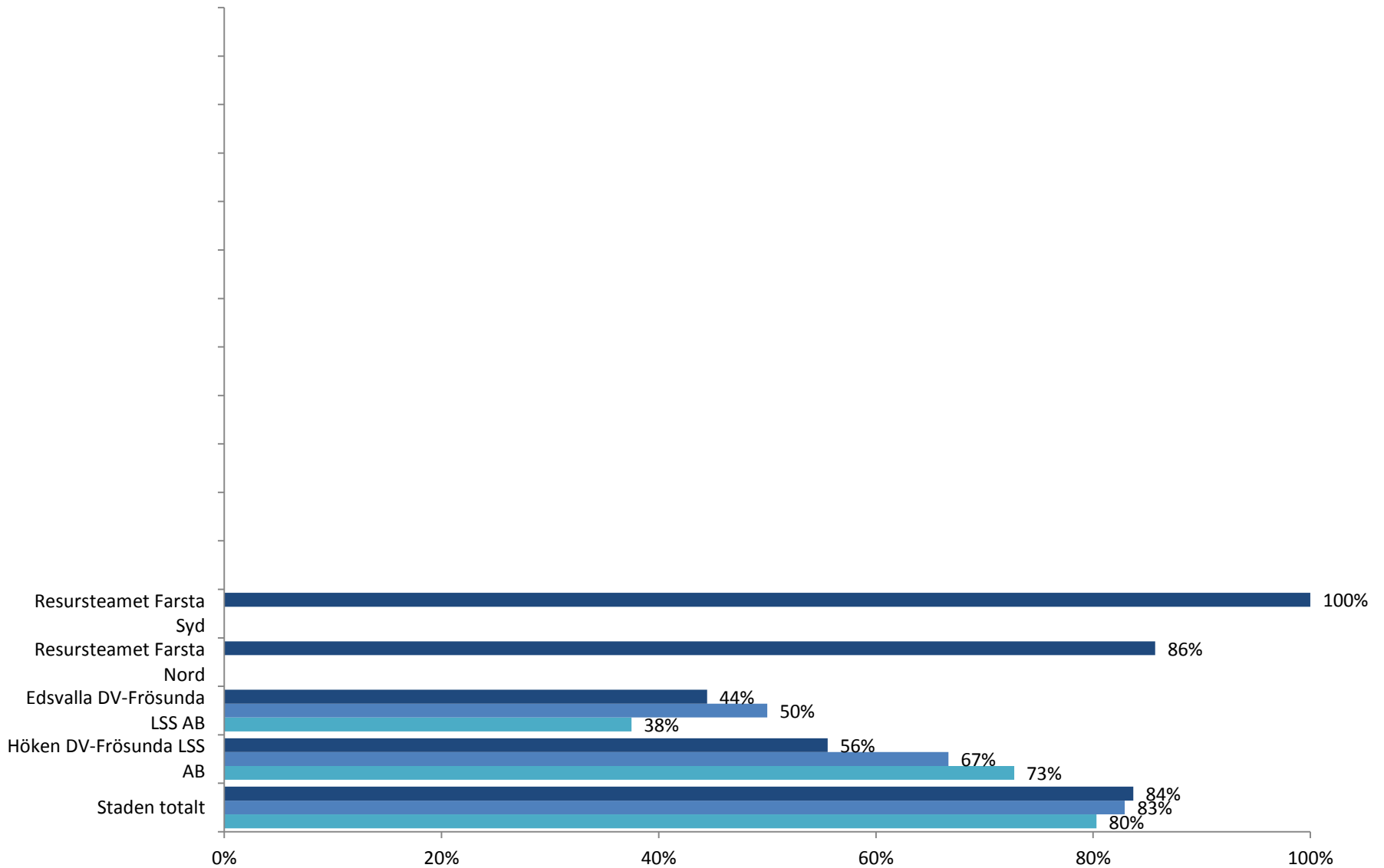
Jag blir väl bemött av personalen



# Att kunna vara med och bestämma

Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet

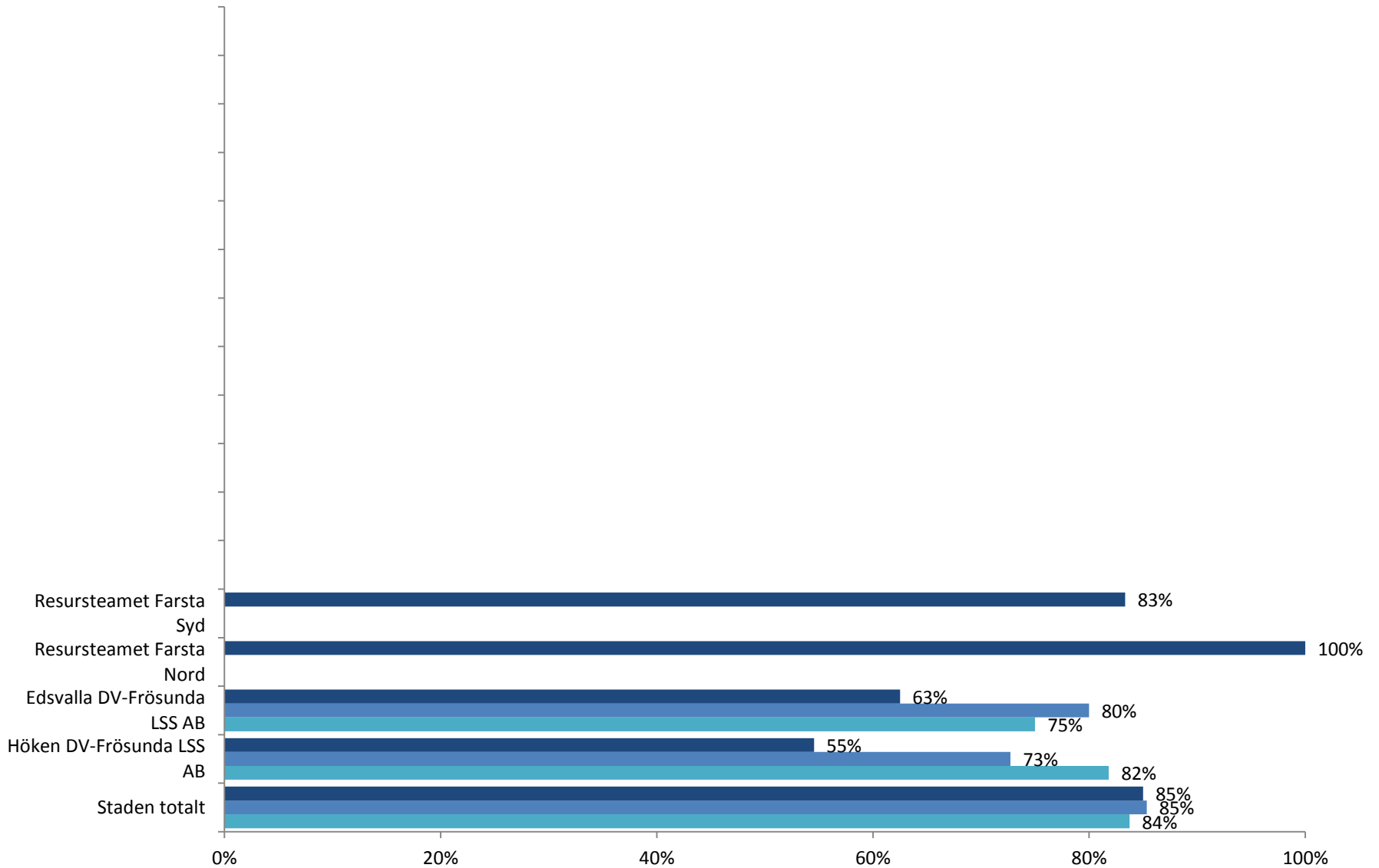
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



# Att kunna vara med och bestämma

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

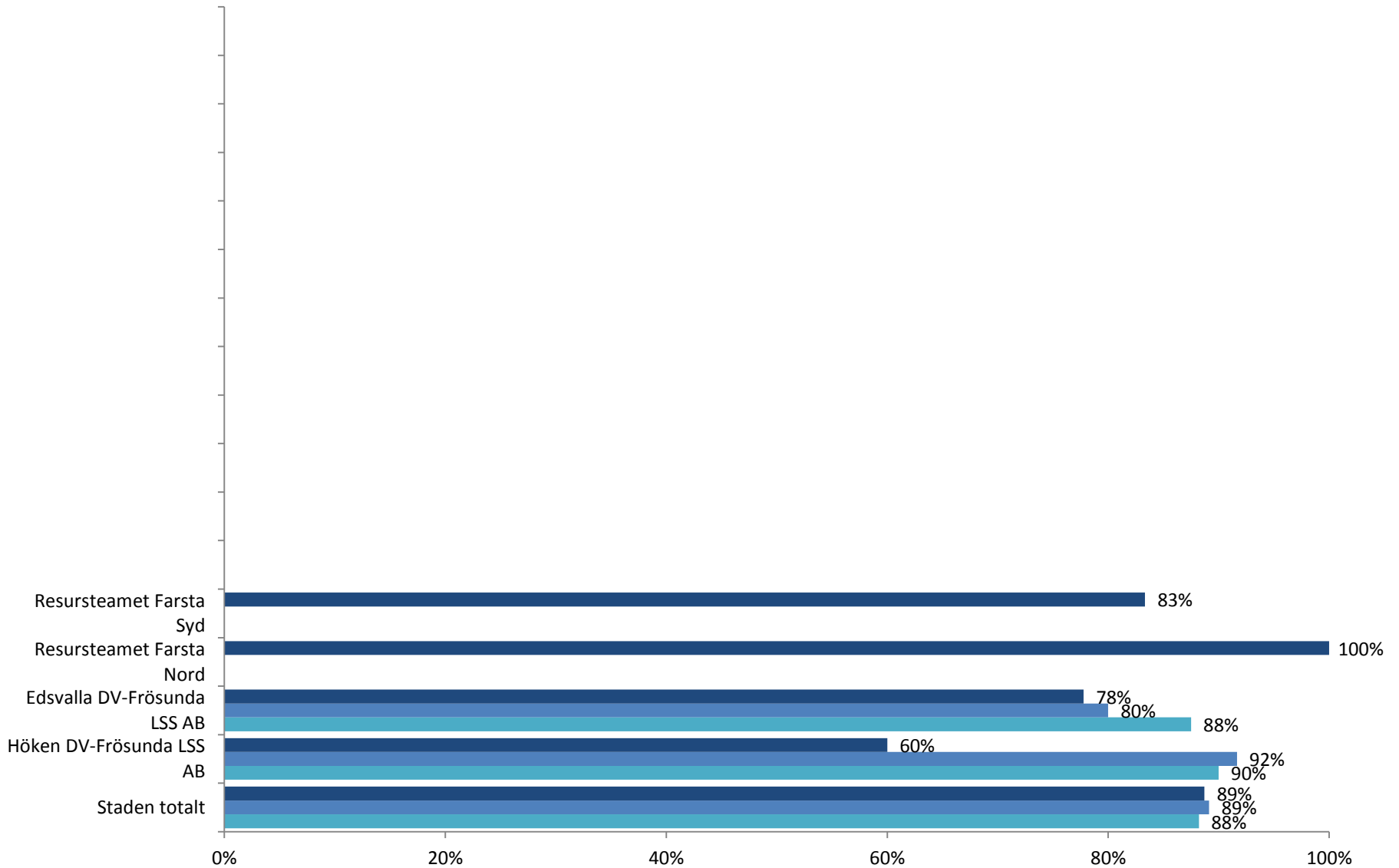
2017  
2016  
2015



# Att kunna vara med och bestämma

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

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

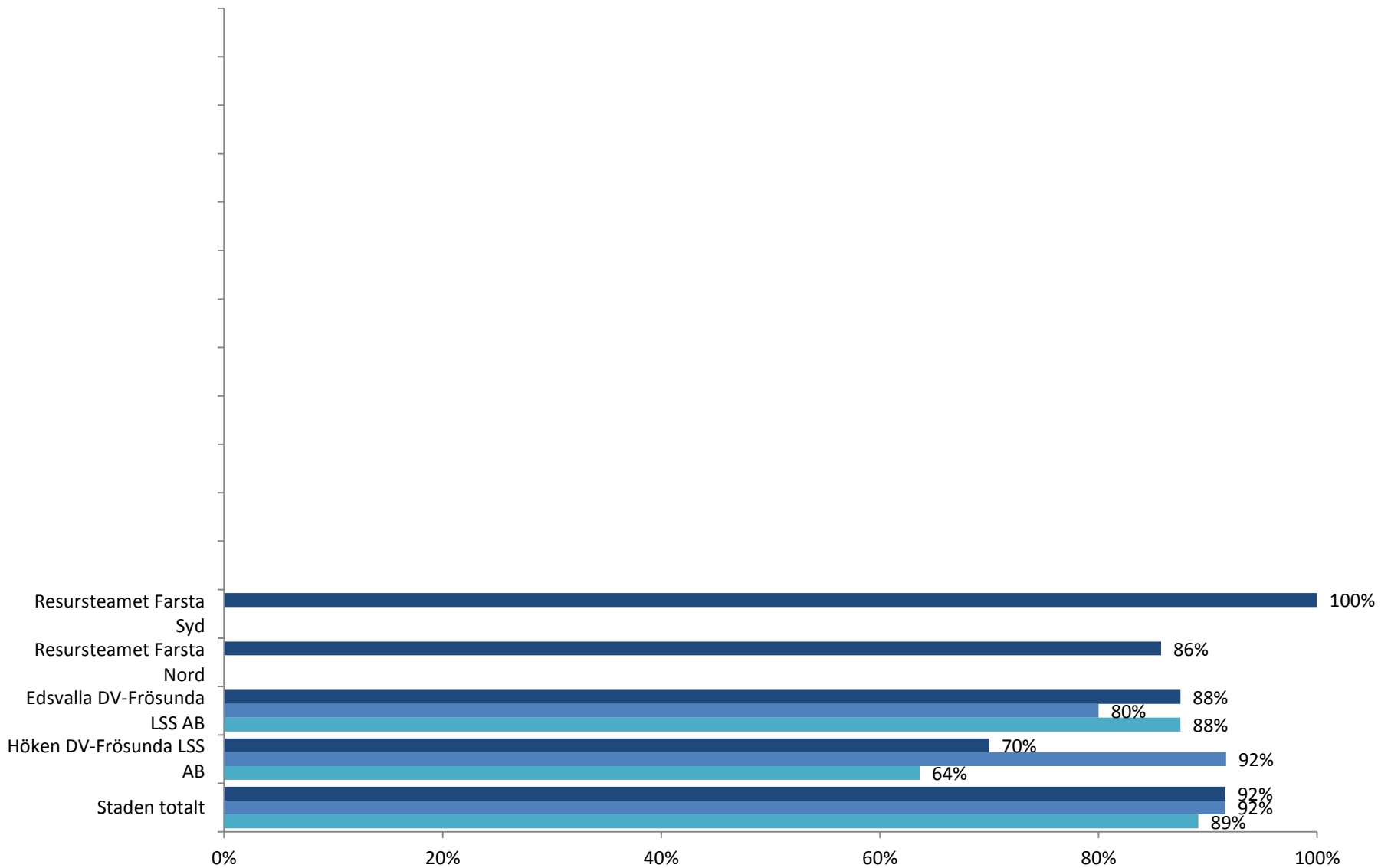


# Att kunna vara med och bestämma

2017  
2016  
2015



Personalen lyssnar på mig

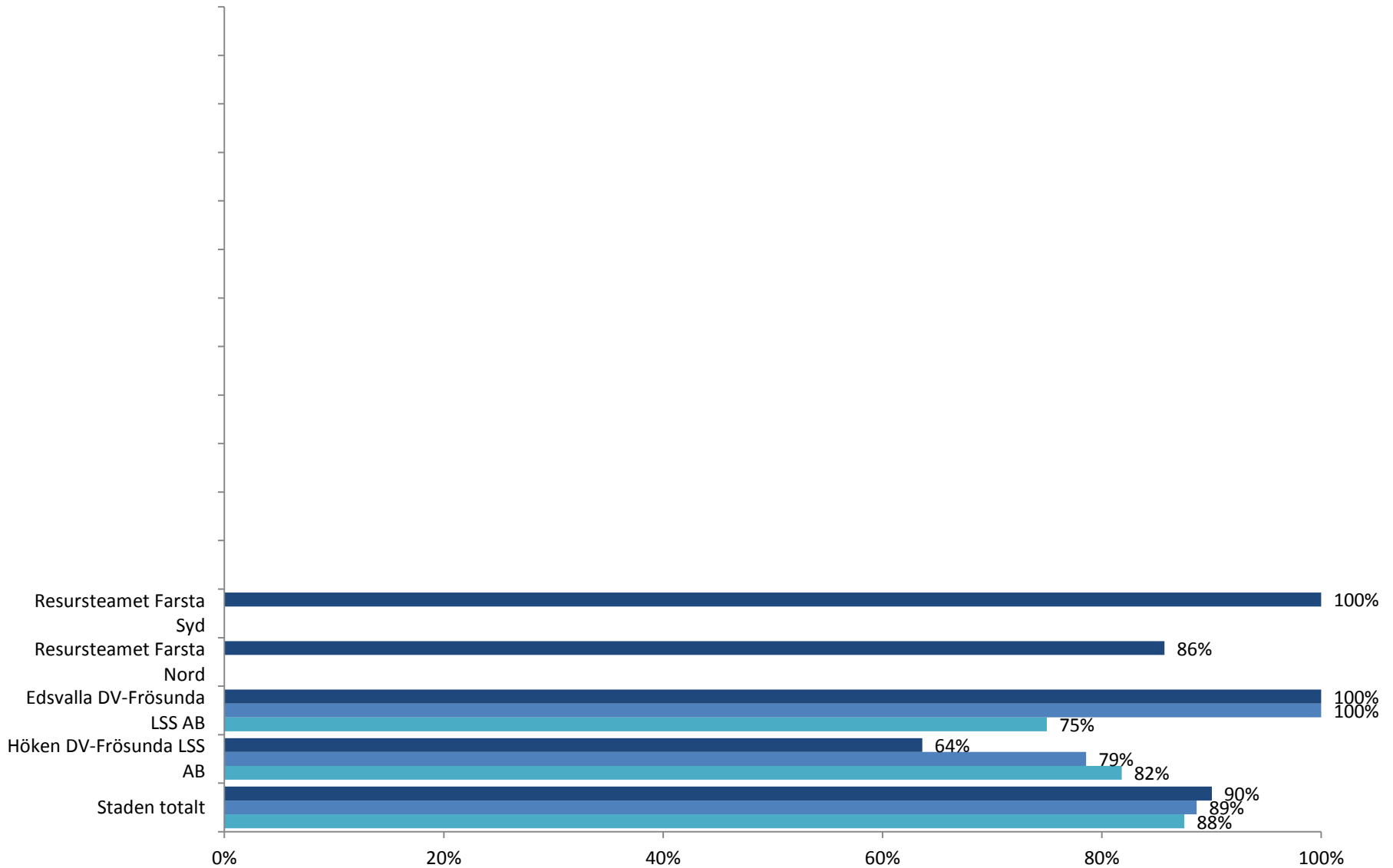


# Att få rätt stöd som passar just mig

2017  
2016  
2015



Jag får det stöd (hjälp) jag behöver

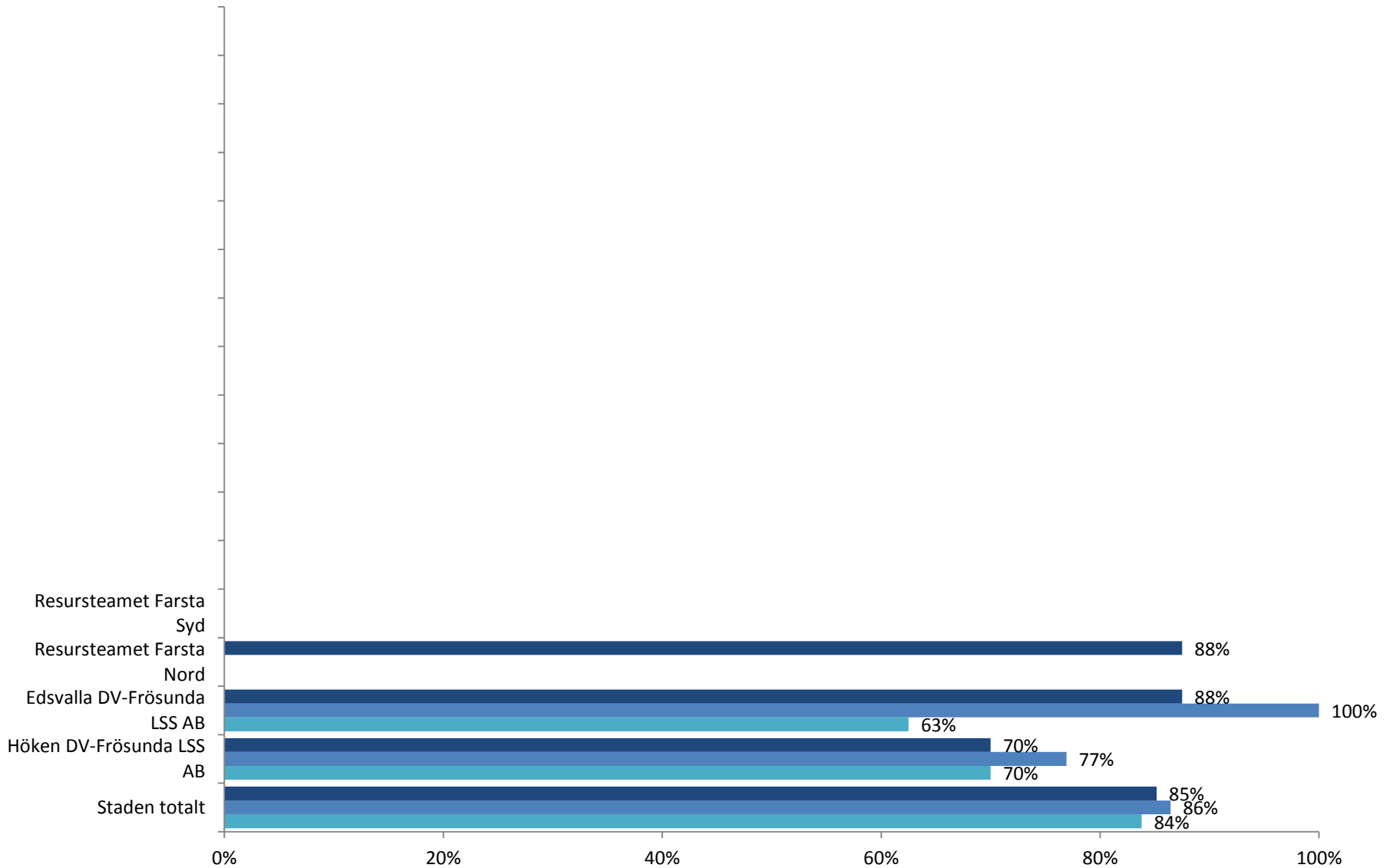




# Att få rätt stöd som passar just mig

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

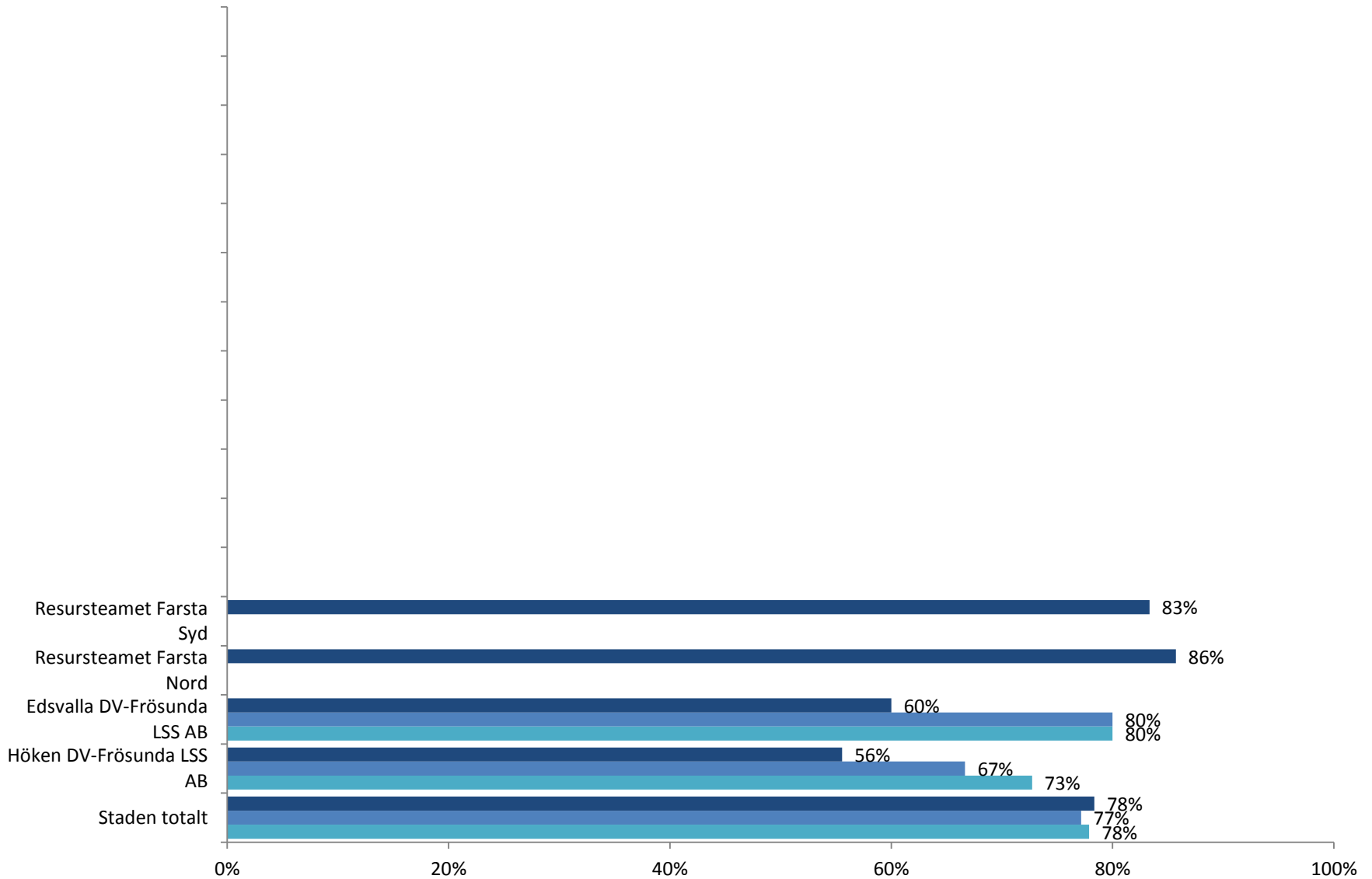
■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



# Att få rätt stöd som passar just mig

Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.

2017  
2016  
2015

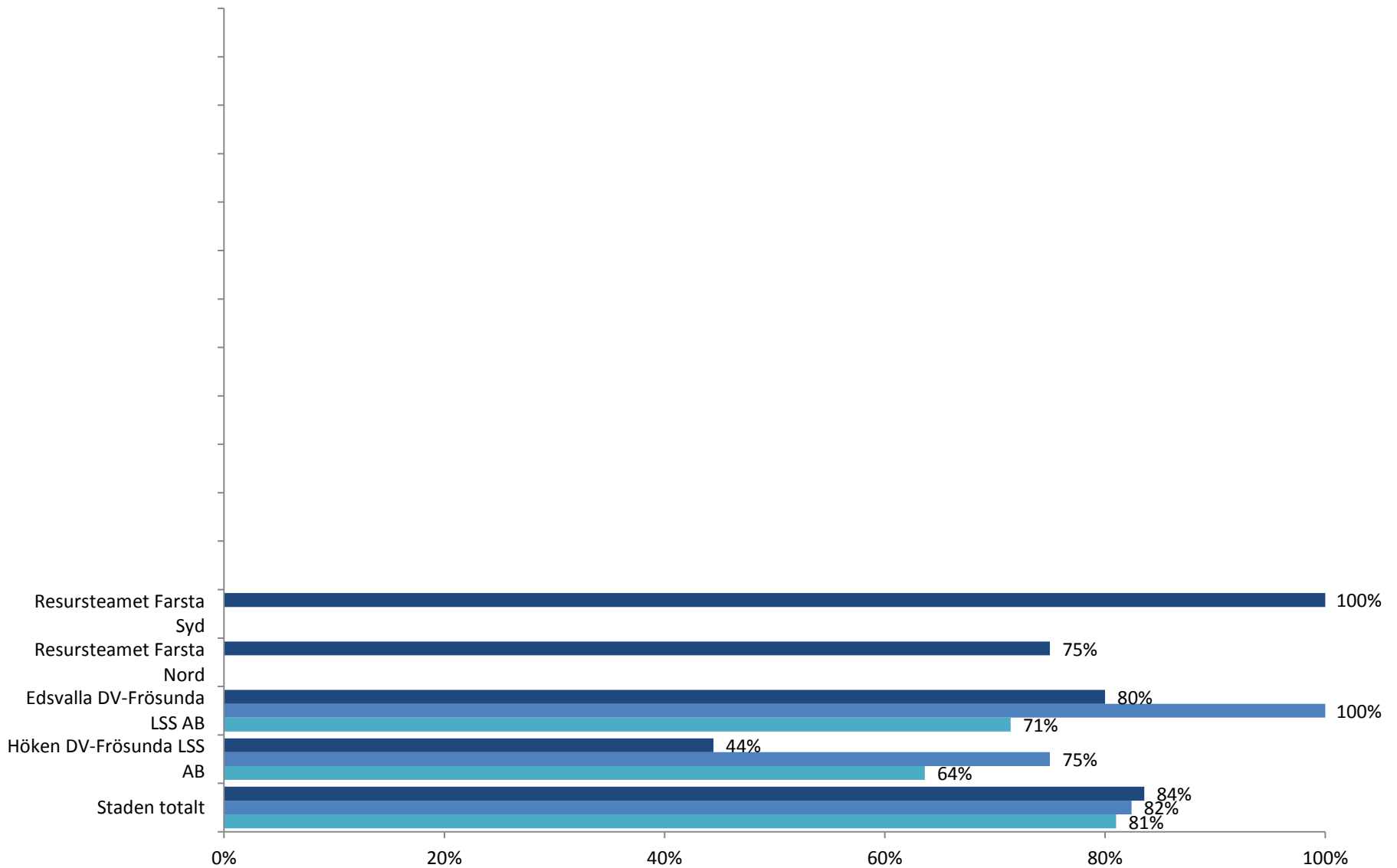


# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter.

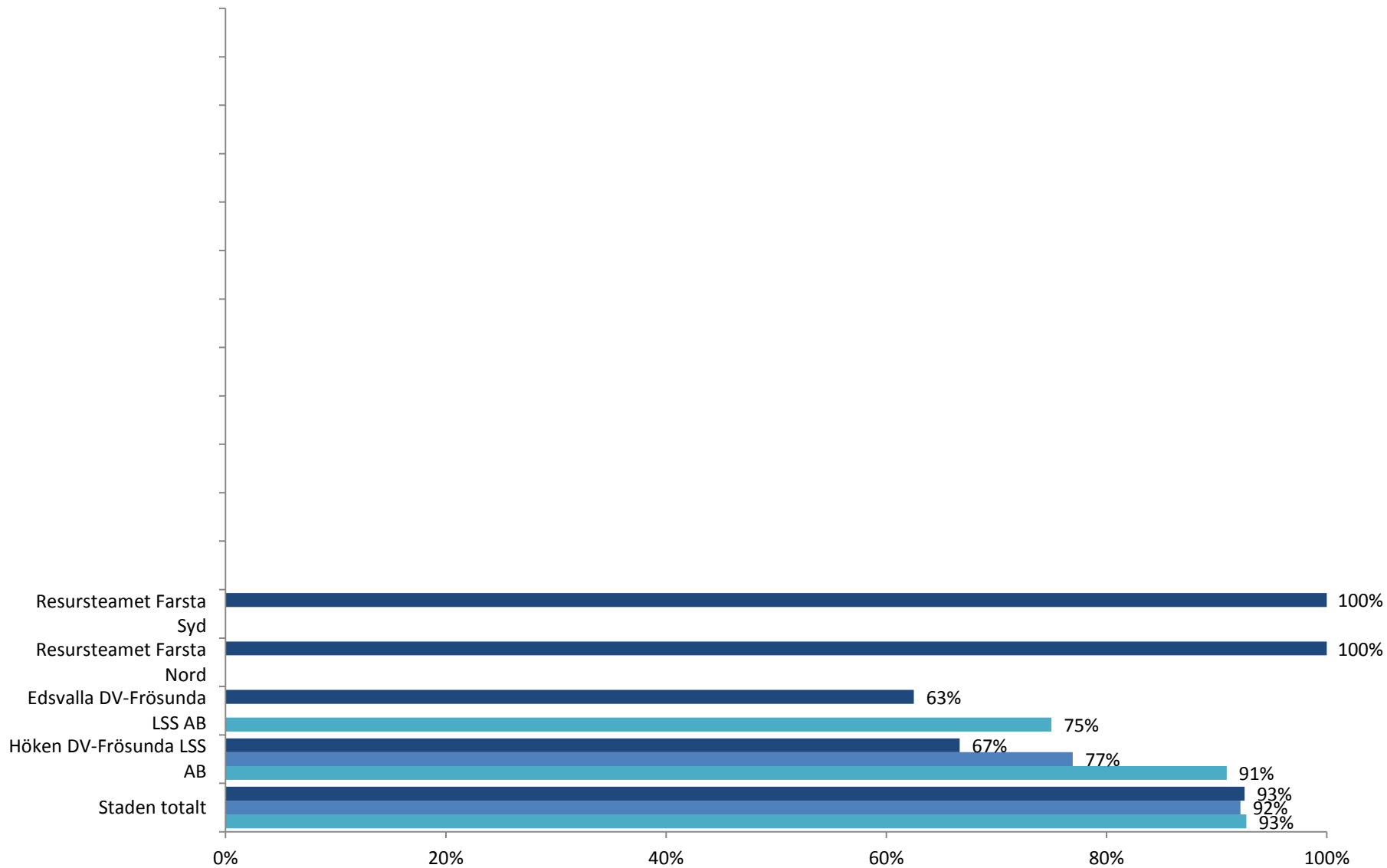


# Trygghet

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



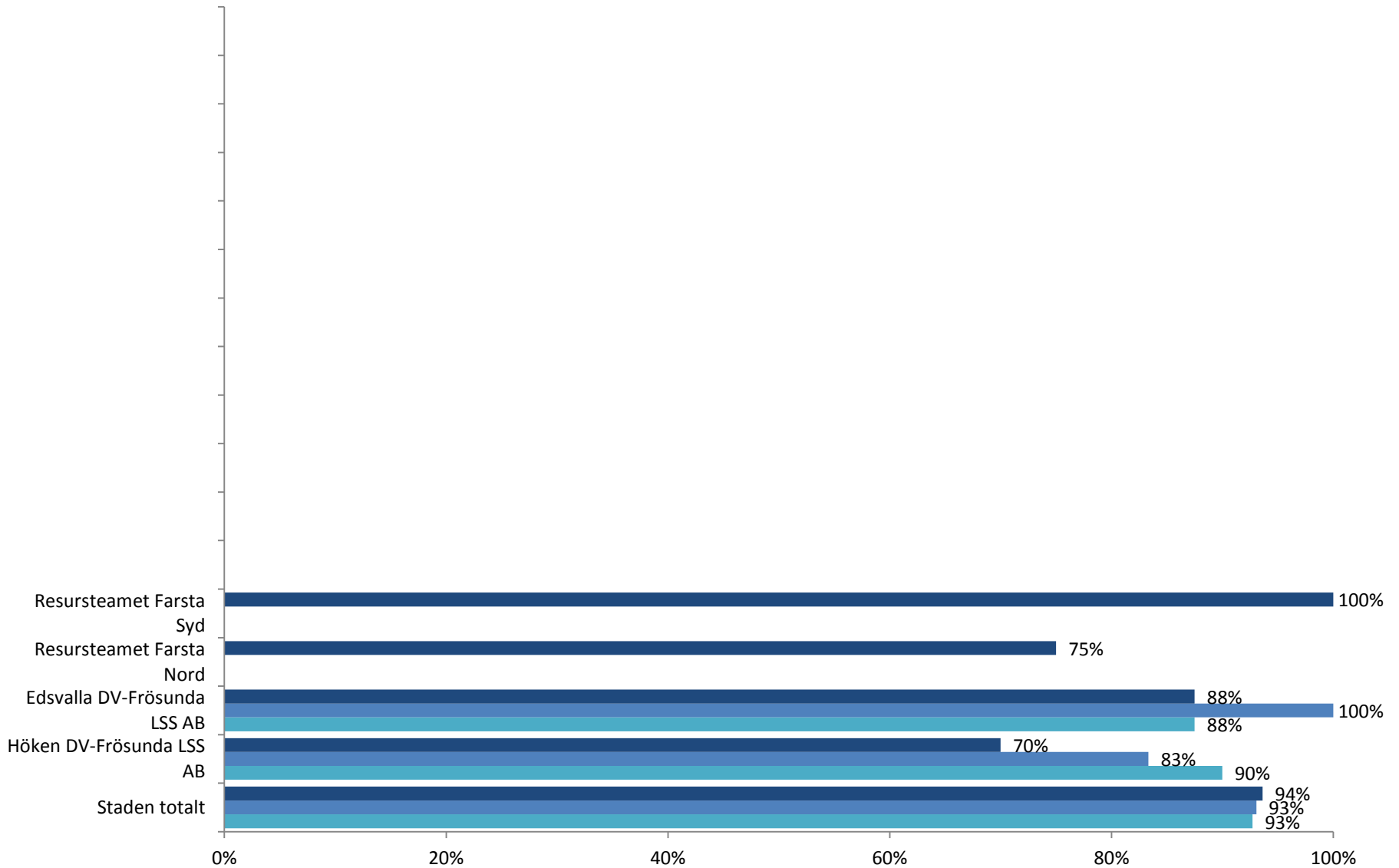
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



# Trygghet



Jag trivs med personalen

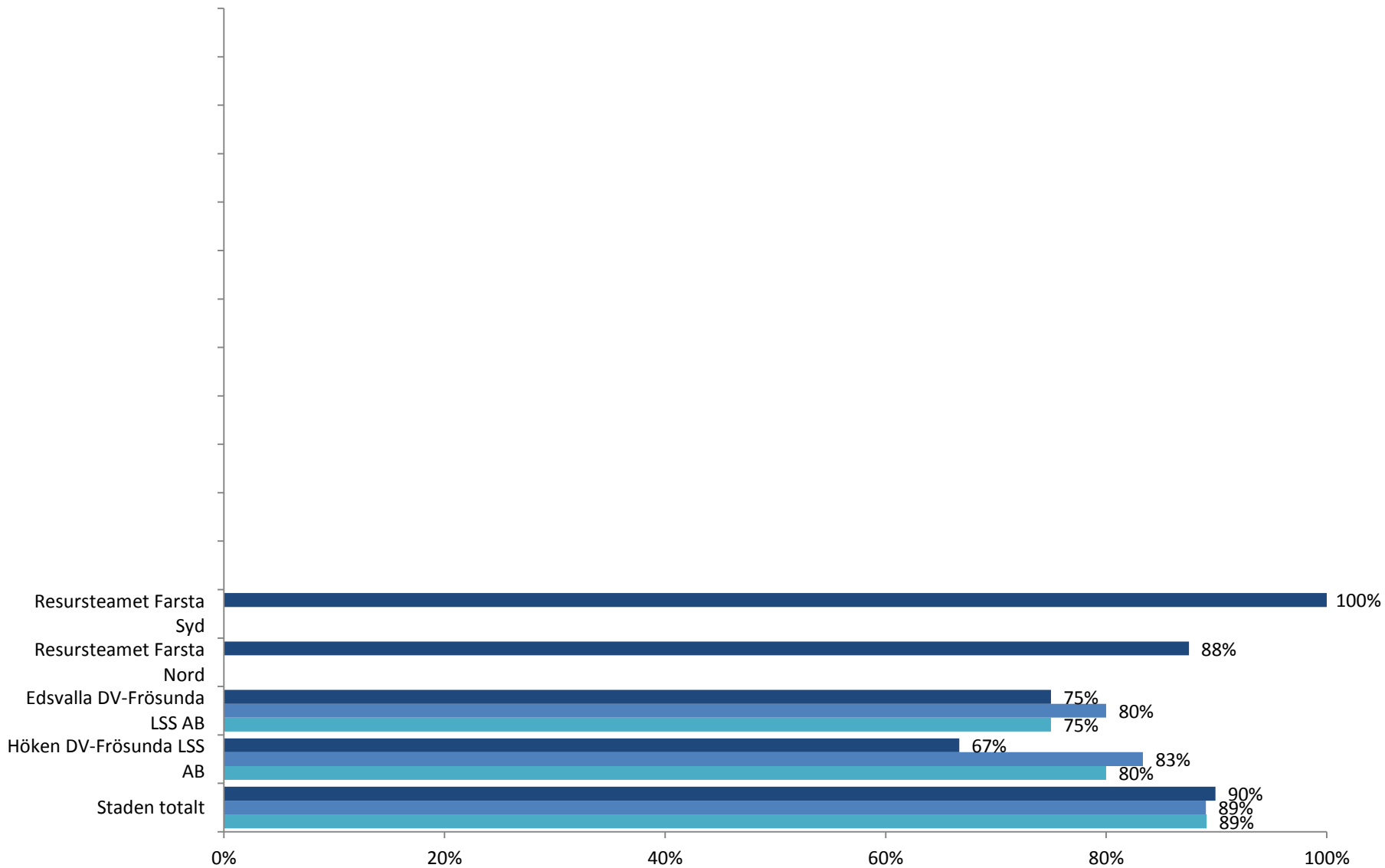


# Trygghet

2017  
2016  
2015



Det är lätt att prata med personalen

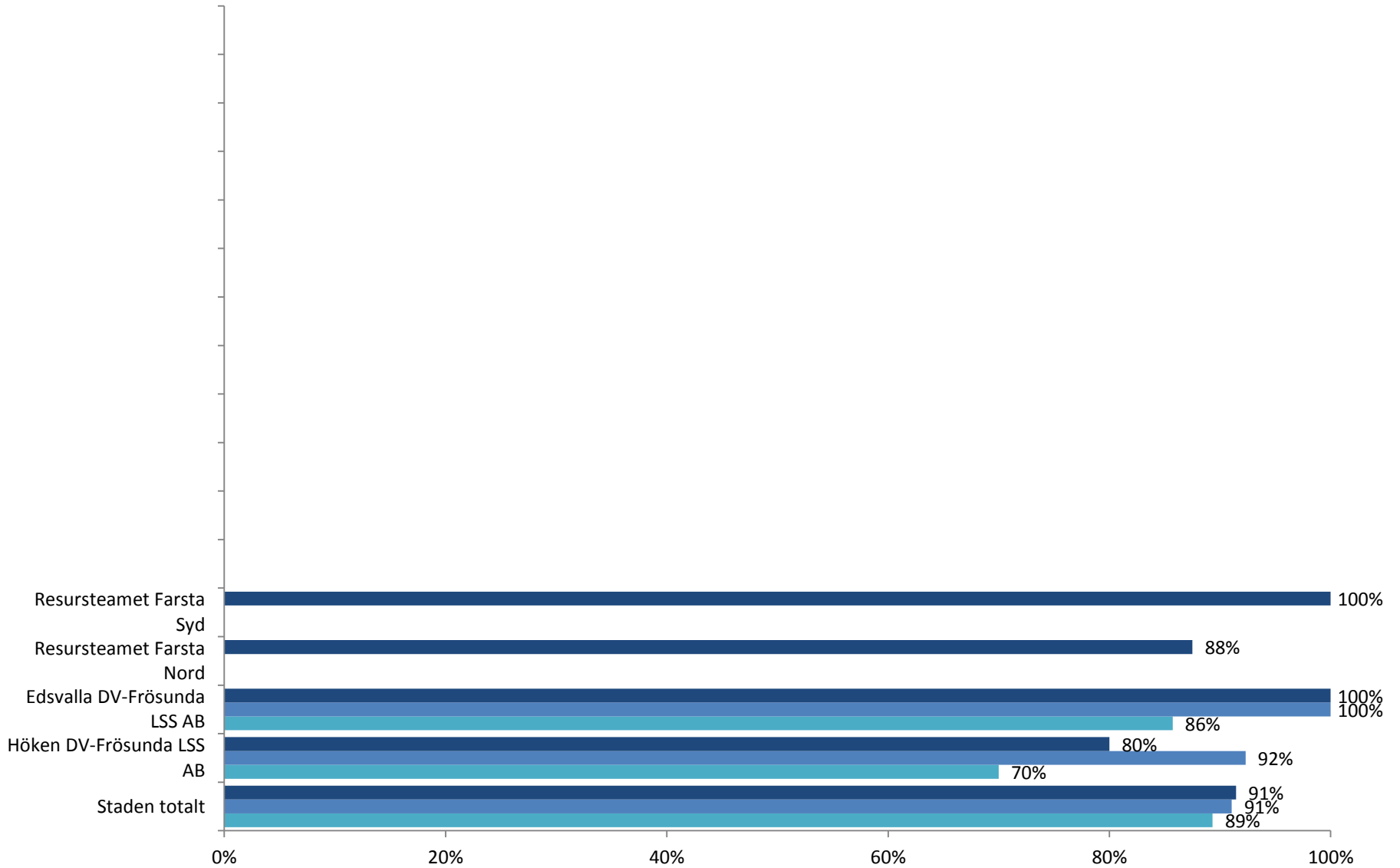


# Trygghet

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet

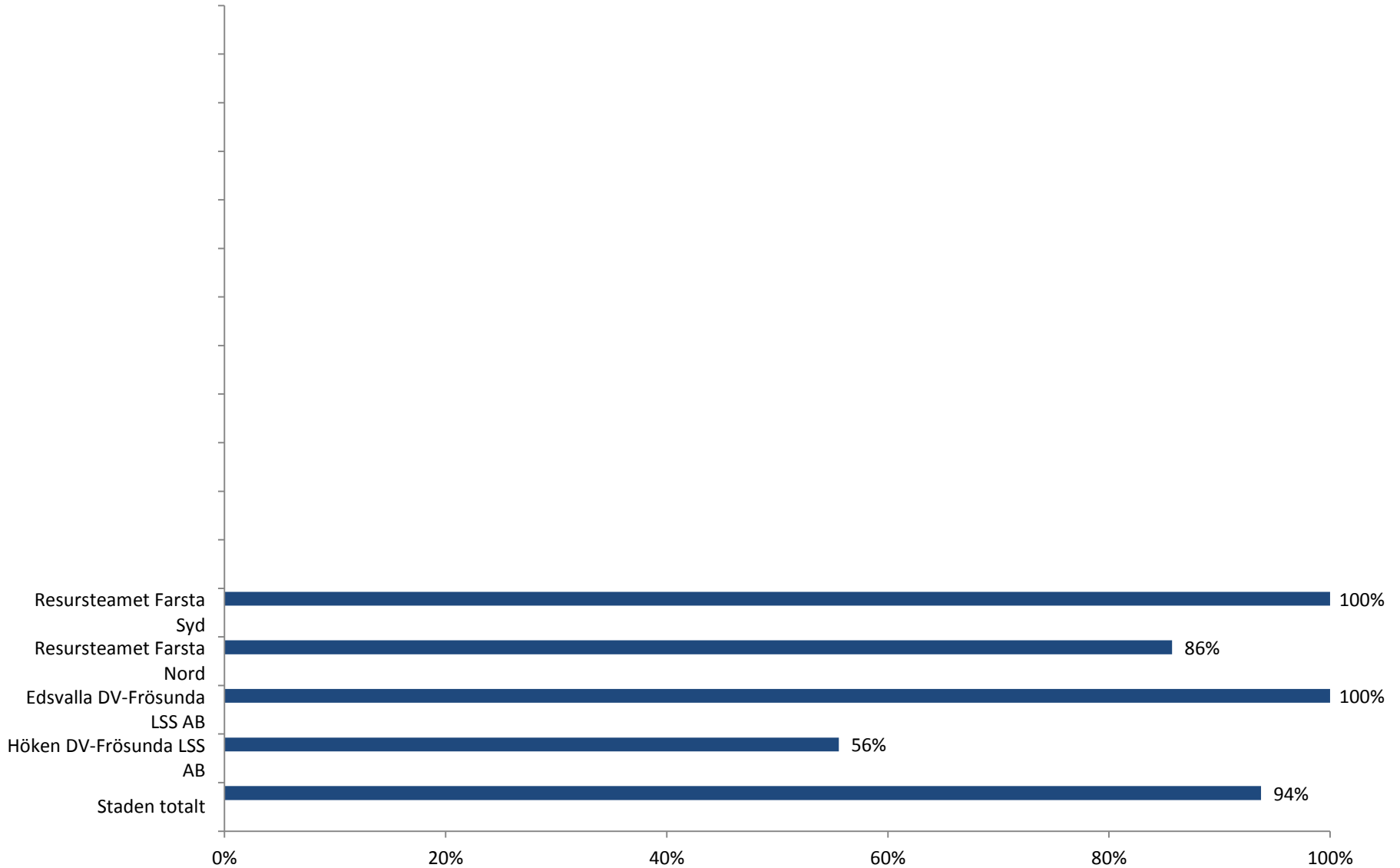


# Trygghet

2017  
2016  
2015



Jag blir bemött med respekt av personalen

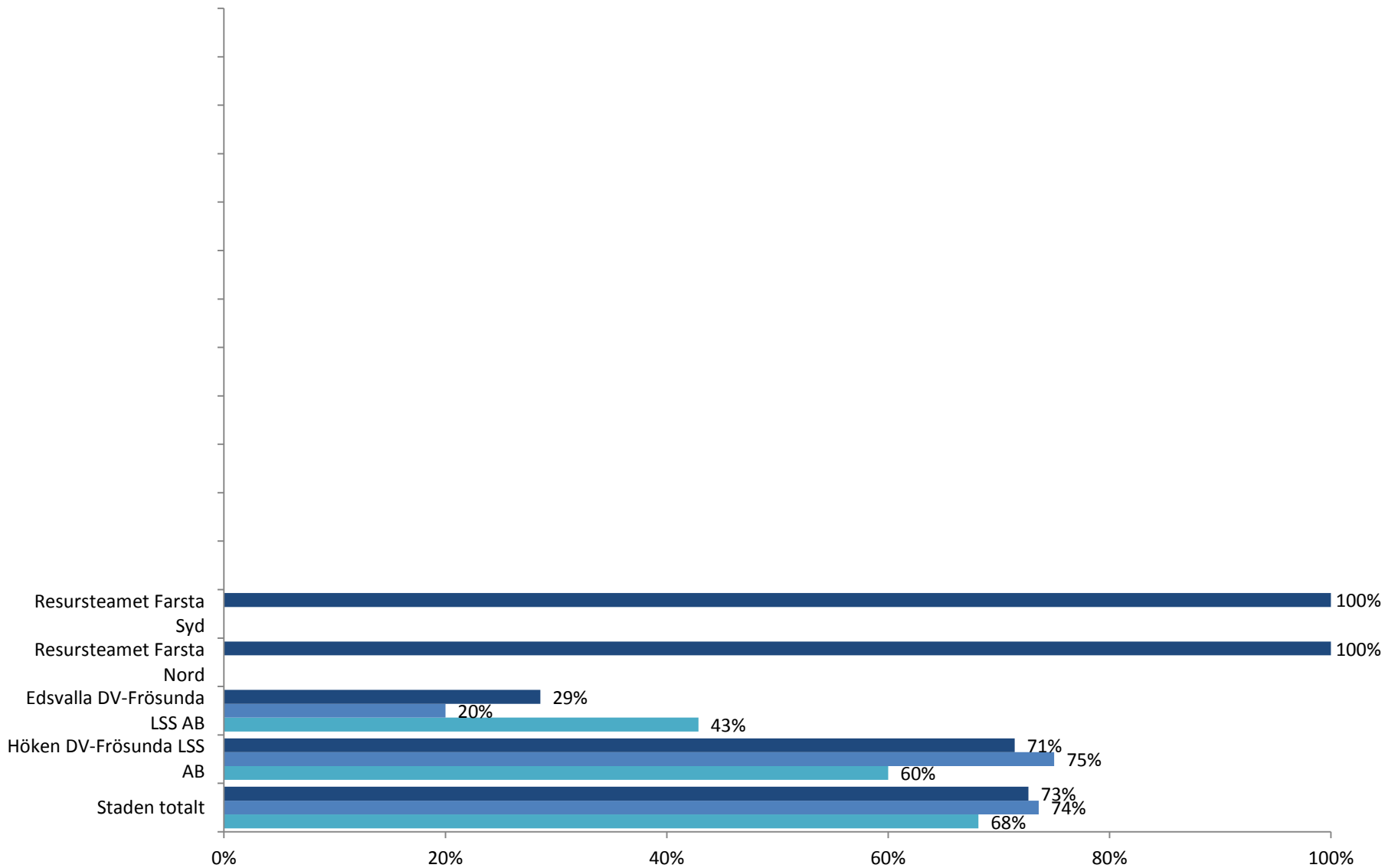




# Tillgänglighet

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

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

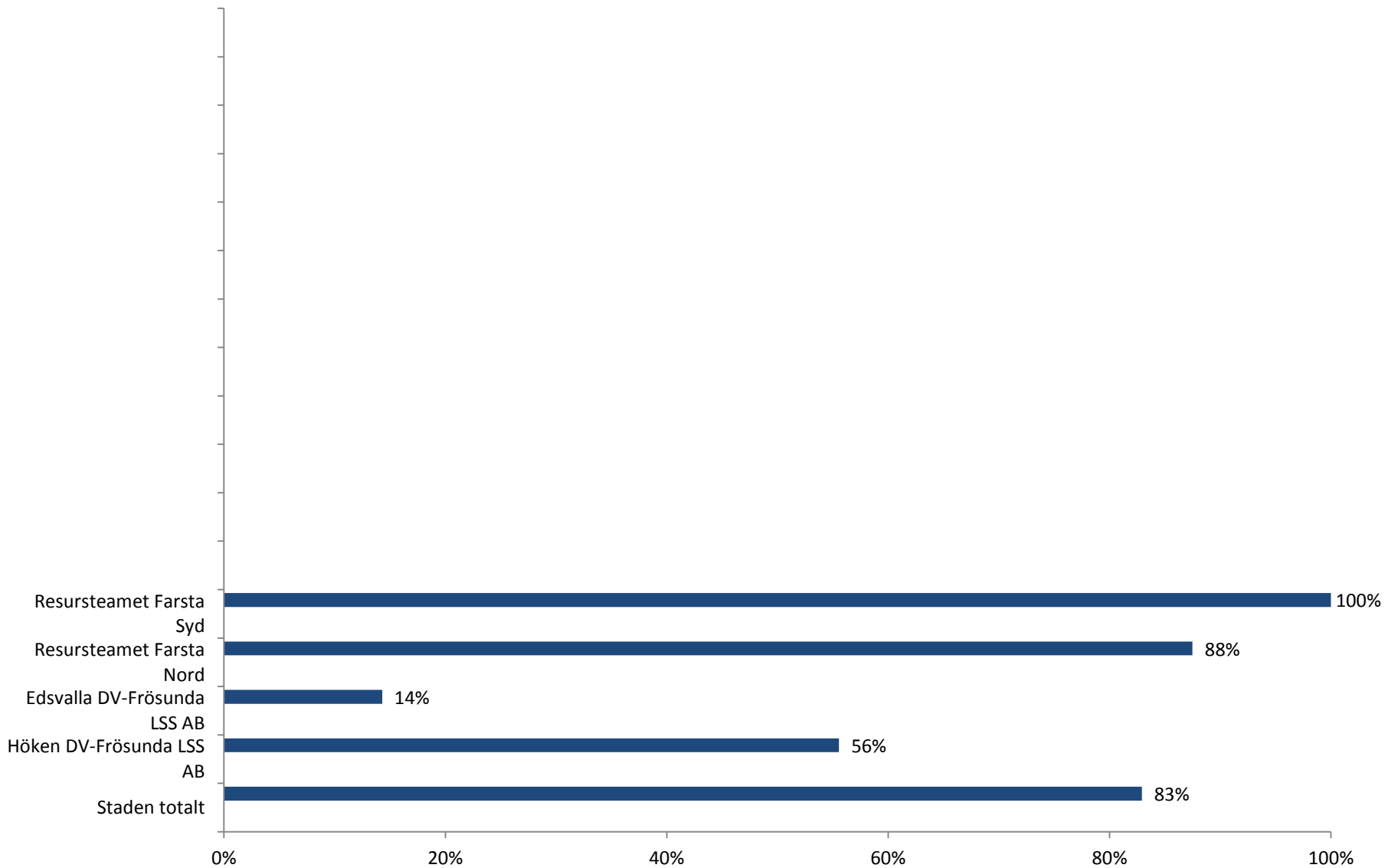


# Möjlighet att välja

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet

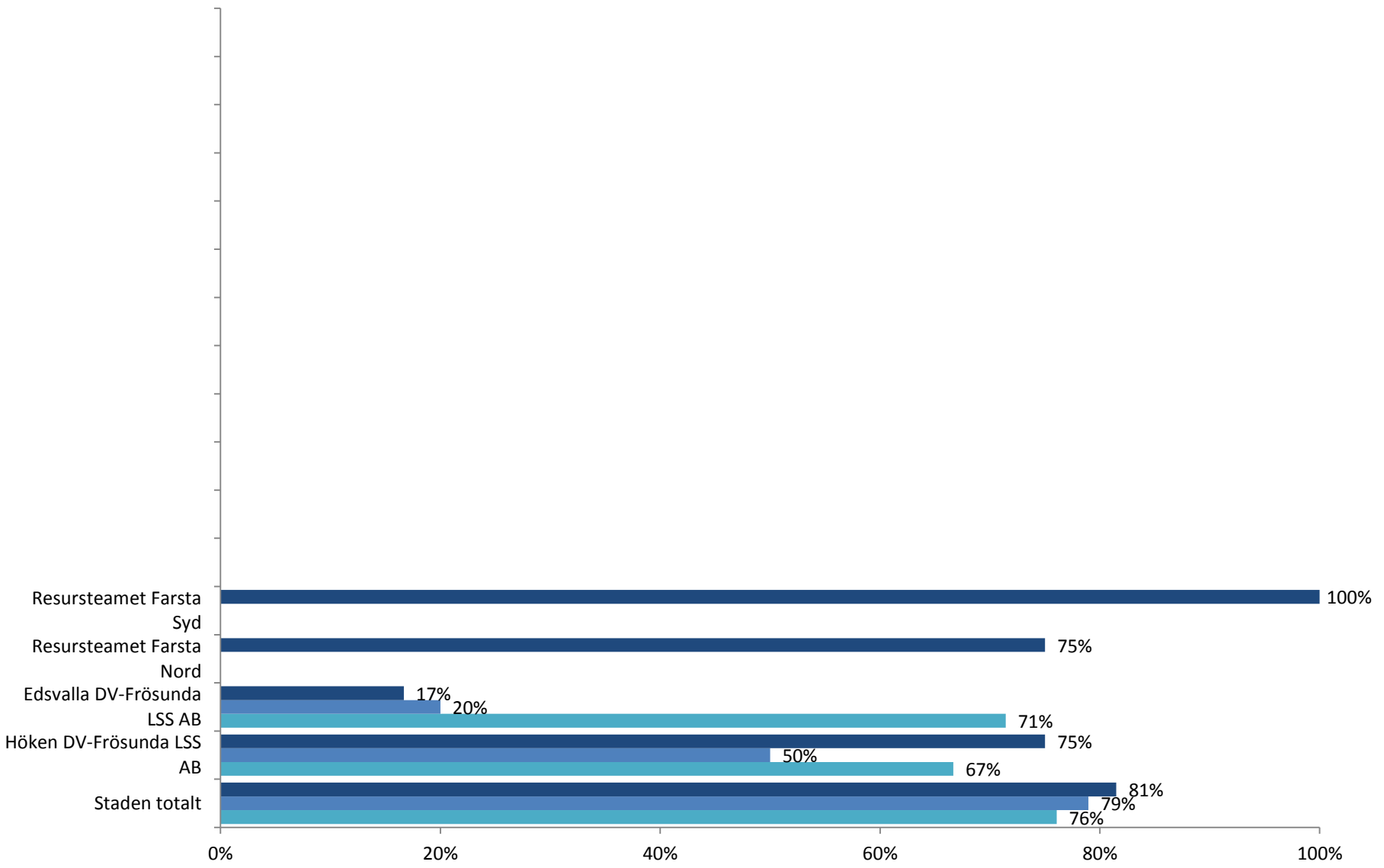




■ 2017  
■ 2016  
■ 2015

# Möjlighet att välja

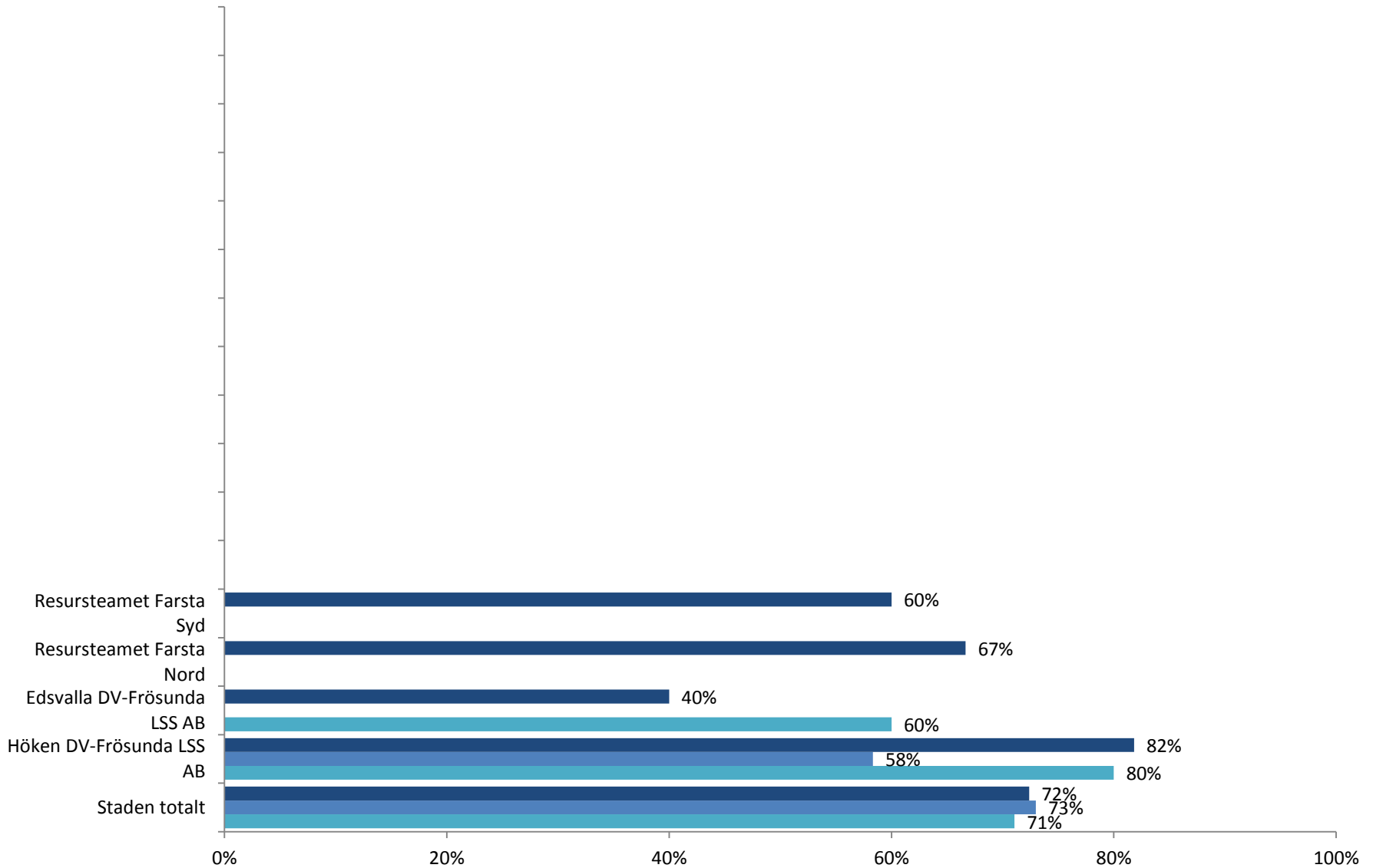
Jag har själv valt den dagliga verksamhet som jag går på



# Bemötande från biståndshandläggaren

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

■ 2017  
■ 2016  
■ 2015



# Övrigt

2017  
2016  
2015



Frågorna var enkla att svara på

