

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2018

## Stockholms Stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2018**

Daglig verksamhet  
Farsta - Egen regi

# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
  - Index nöjdhet
  - Andel nöjda
  - Resultat per fråga över tid
  - 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 tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 9-21 år 2018.
- 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 2016-2018 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 41 svar vilket ger en svarsprocent på 73 %.
- 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@enkatfabriken.se](mailto:cecilia.helander@enkatfabriken.se)

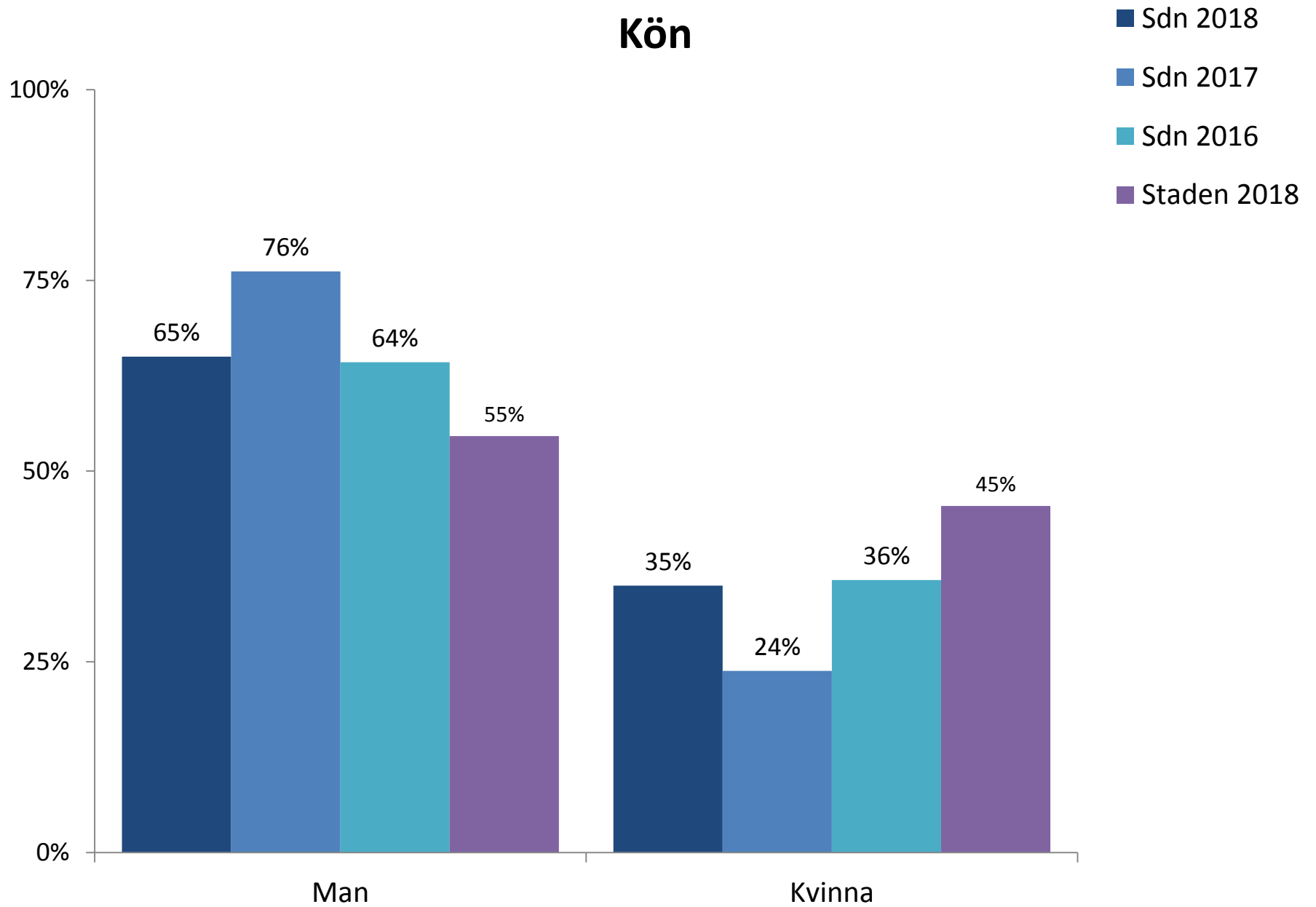
# Frågorna i enkäten

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?

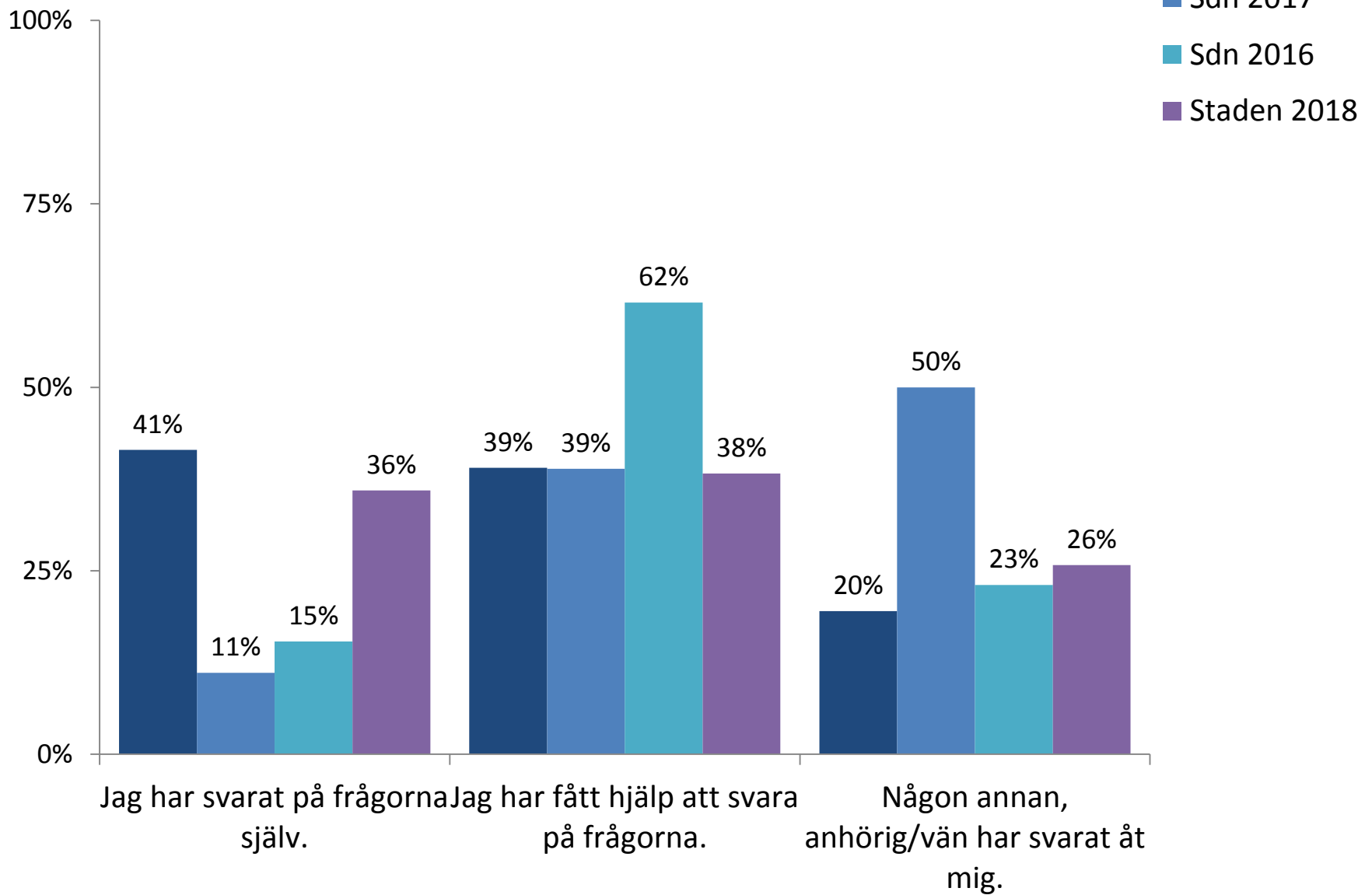
# Svarsfrekvens

	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	212	132	62%	192	124	65%
Enskede-Årsta-Vantör	297	192	65%	313	181	58%
Farsta	185	117	63%	170	105	62%
Hägersten-Liljeholmen	249	151	61%	247	138	56%
Hässelby-Vällingby	294	178	61%	280	174	62%
Kungsholmen	142	90	63%	139	88	63%
Norrmalm	118	72	61%	126	79	63%
Rinkeby-Kista	194	95	49%	184	79	43%
Skarpnäck	140	83	59%	150	79	53%
Skärholmen	200	112	56%	183	105	57%
Socialförvaltningen	25	7	28%	29	7	24%
Spånga-Tensta	141	76	54%	142	82	58%
Södermalm	263	154	59%	257	156	61%
Älvsjö	85	56	66%	78	45	58%
Östermalm	98	55	56%	99	66	67%
Man	1563	881	56%	1518	865	57%
Kvinna	1080	631	58%	1071	643	60%
Egen regi	778	497	64%	692	413	60%
Privat regi	1865	1073	58%	1897	1095	58%
<b>Staden totalt</b>	<b>2643</b>	<b>1570</b>	<b>59%</b>	<b>2589</b>	<b>1508</b>	<b>58%</b>

# Kön

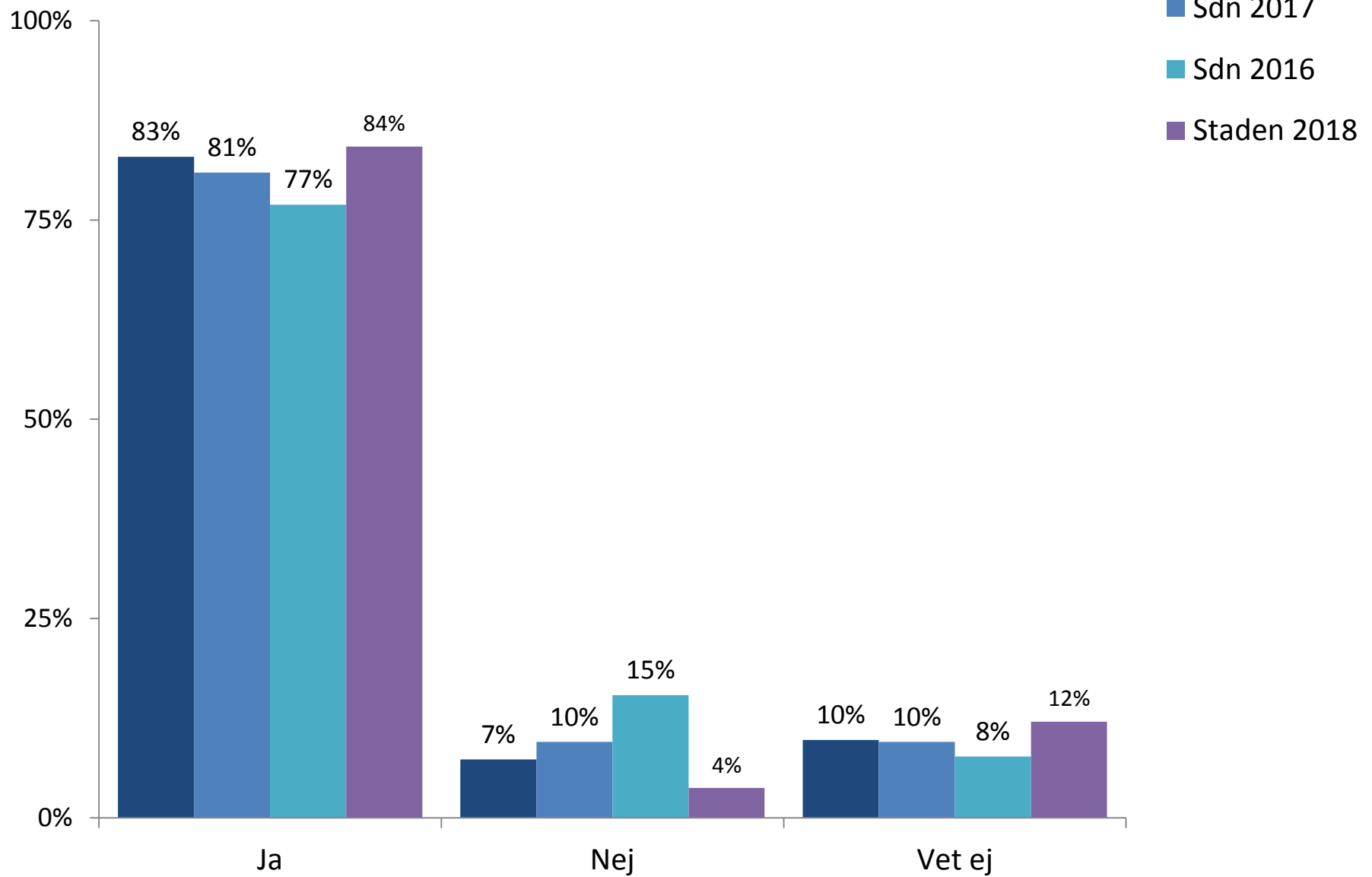


# Vem har svarat på de här frågorna?

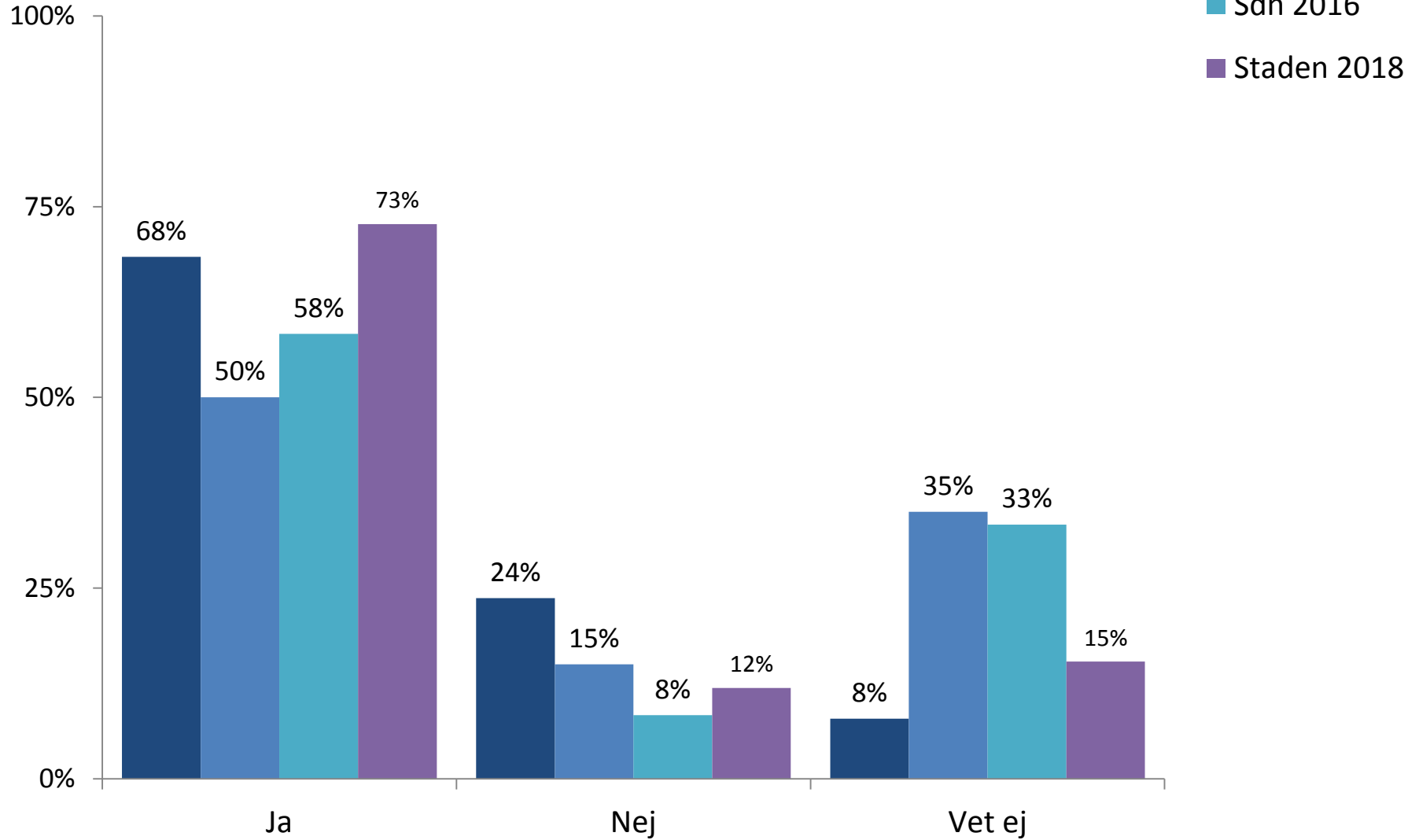




# Har du en genomförandeplan?

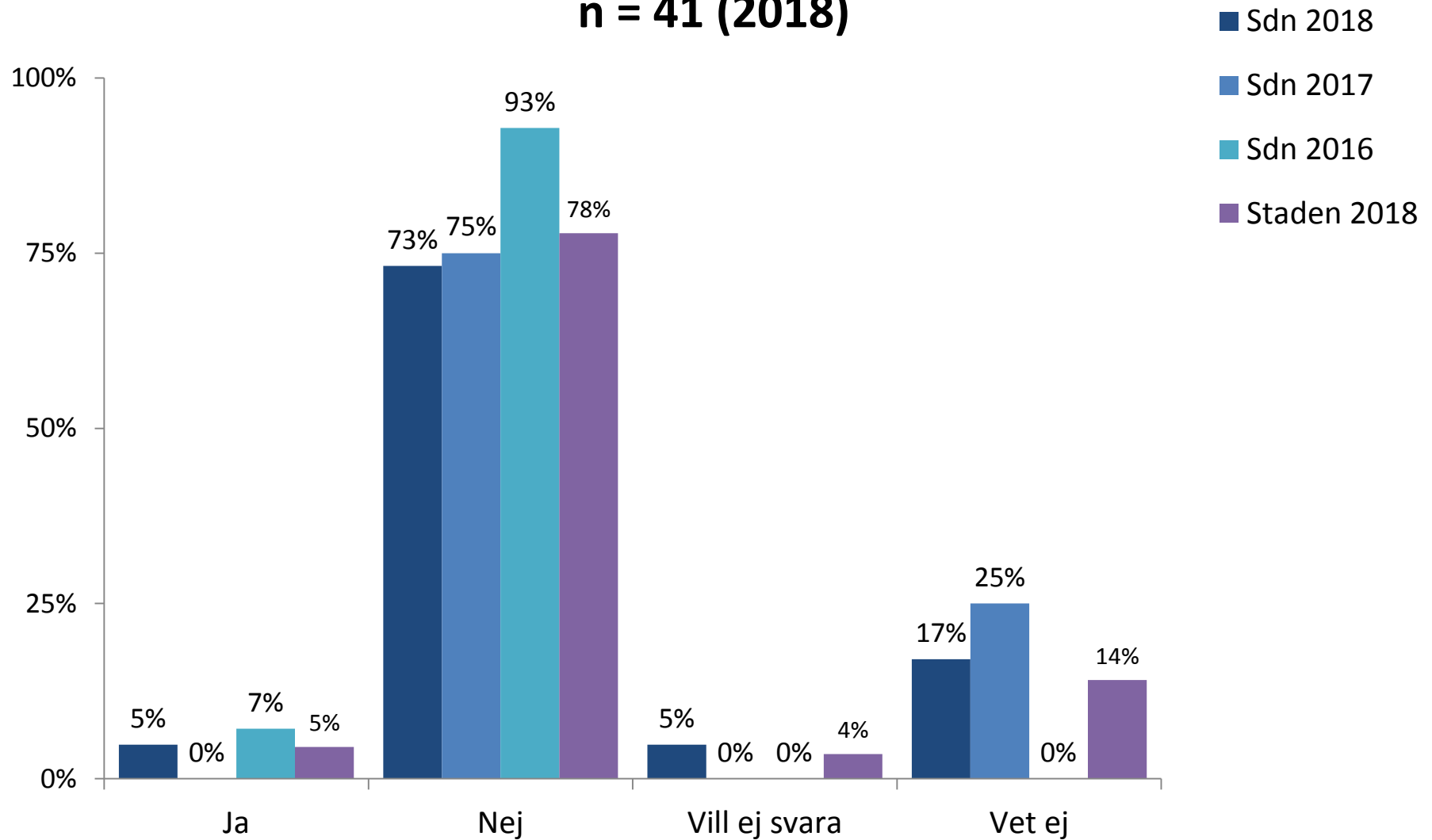


# Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



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

n = 41 (2018)



# Resultat

# Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena  
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.

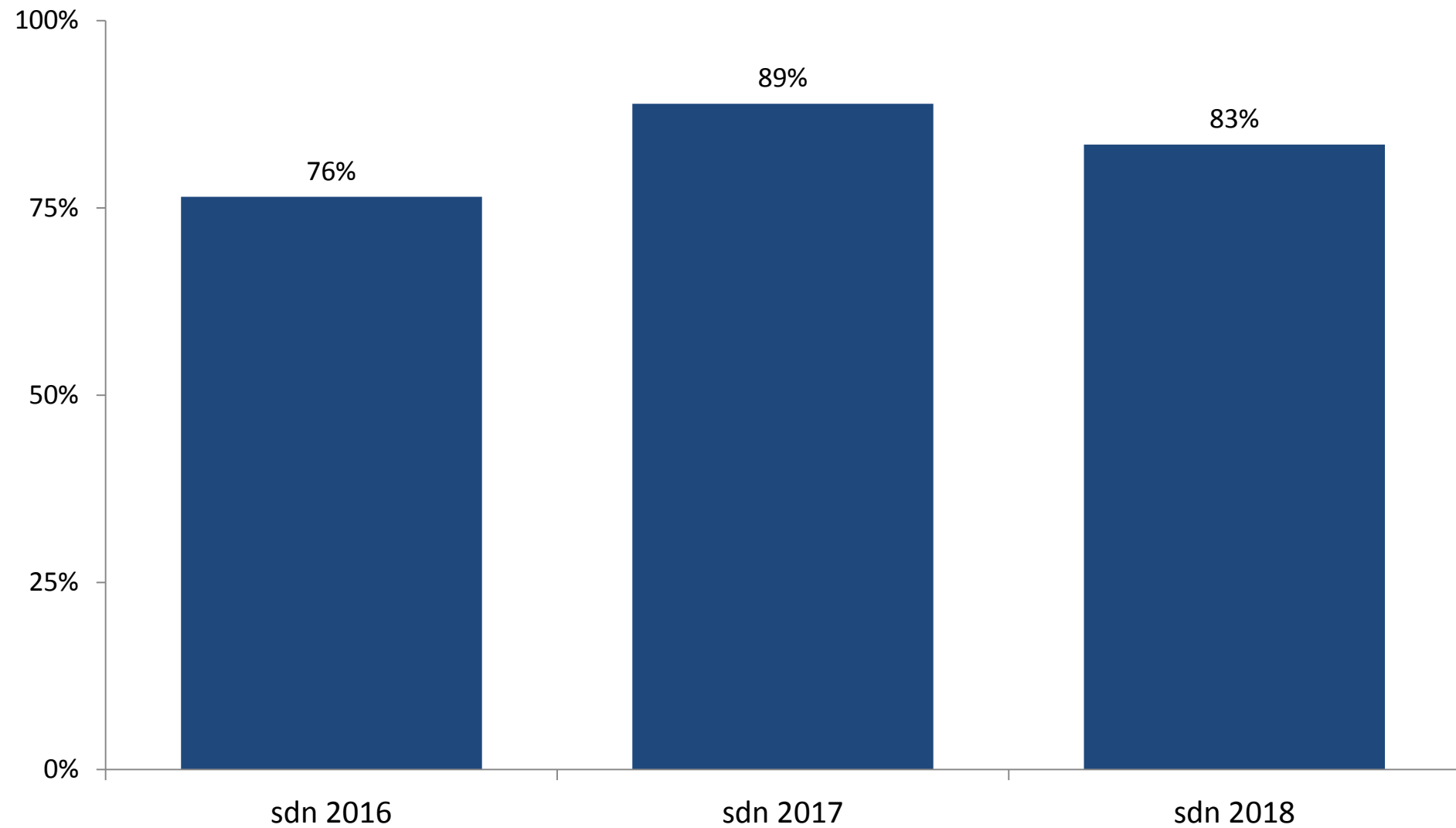
Personalen lyssnar på mig.

Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet.

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.

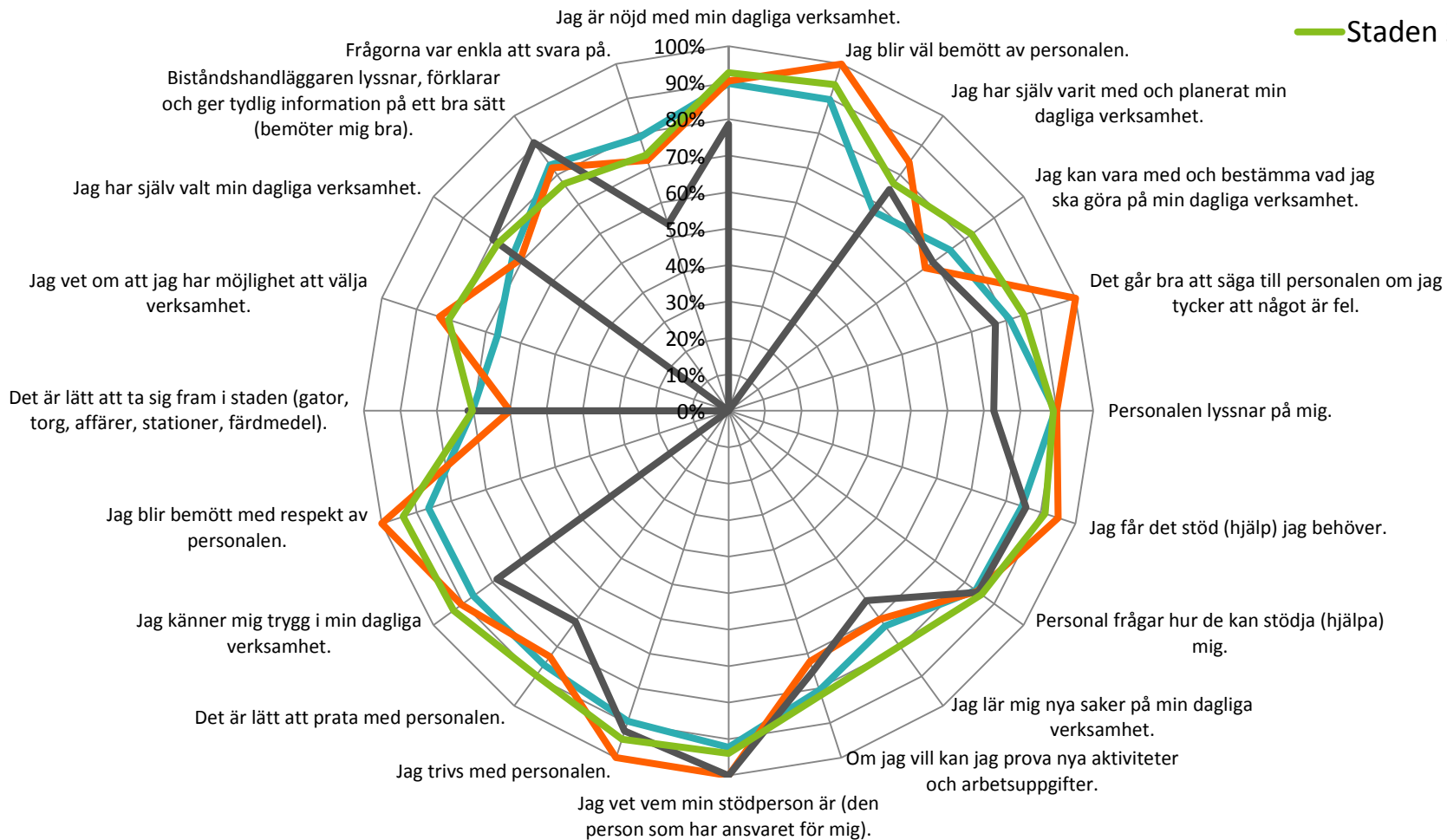
## Index nöjdhet



# Andel nöjda

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

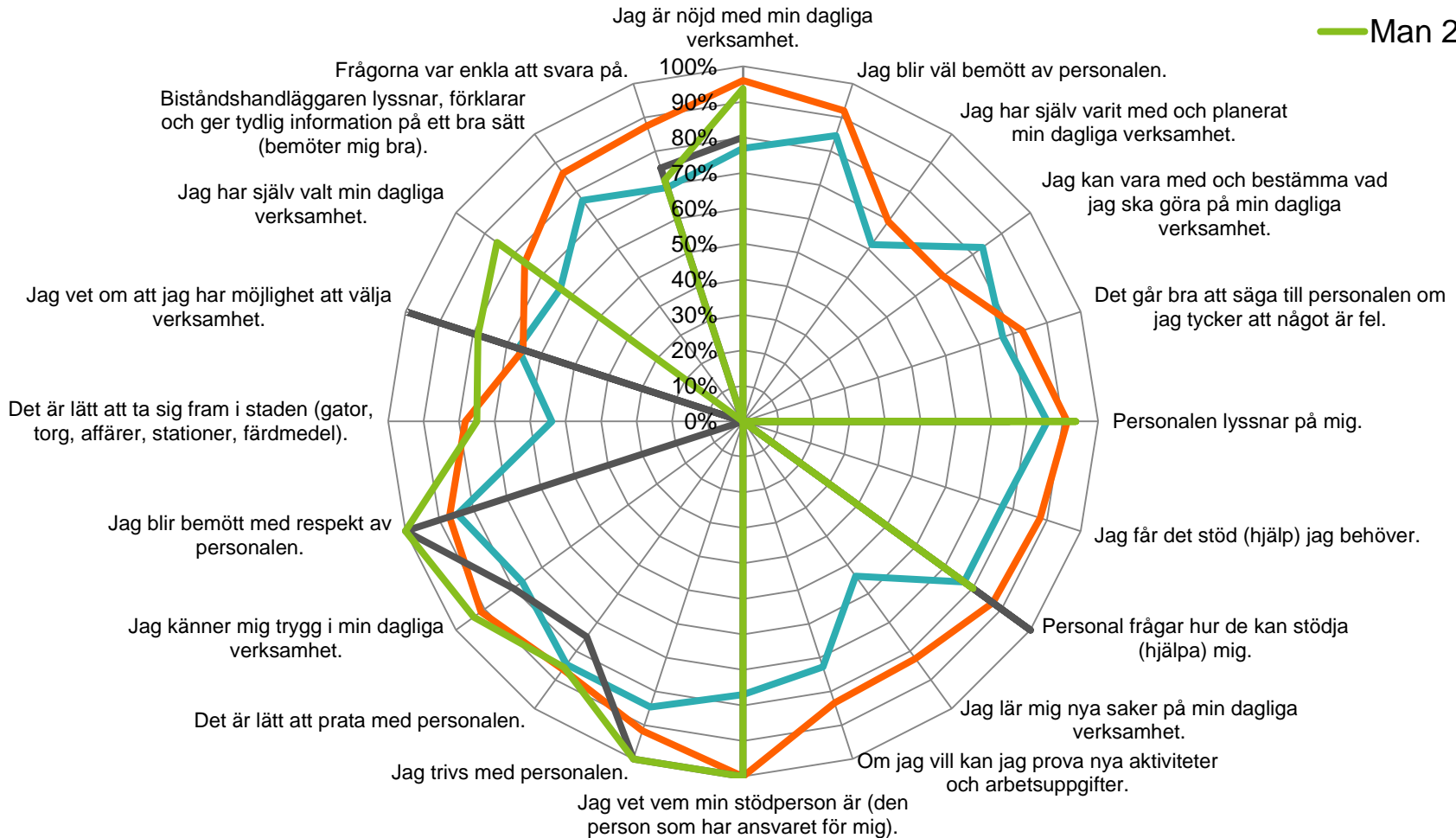
- Sdn 2018
- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Staden 2018





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

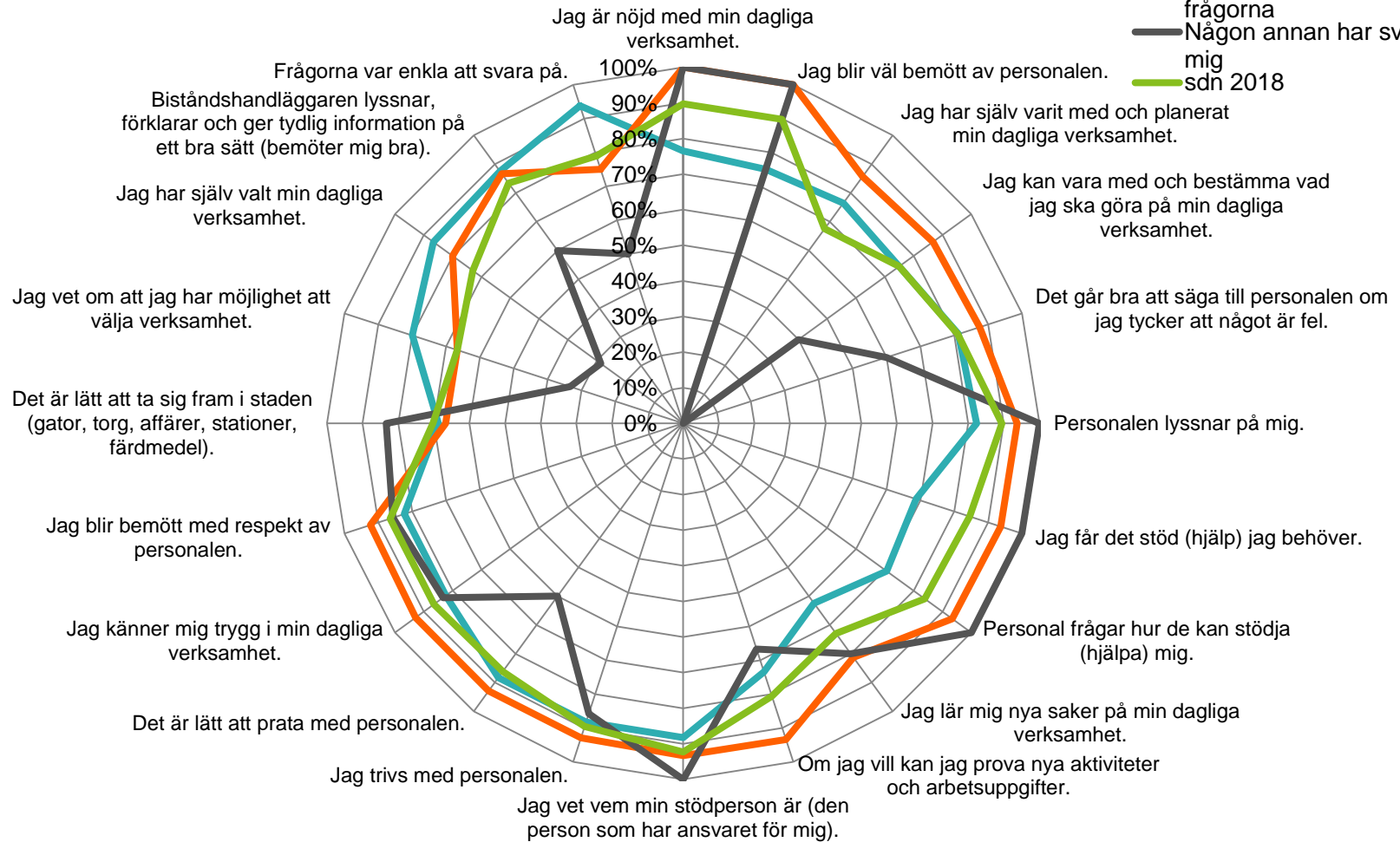
- Kvinna 2018
- Man 2018
- Kvinna 2017
- Man 2017



# Andel nöjda per fråga per svarsmetod

(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 2018



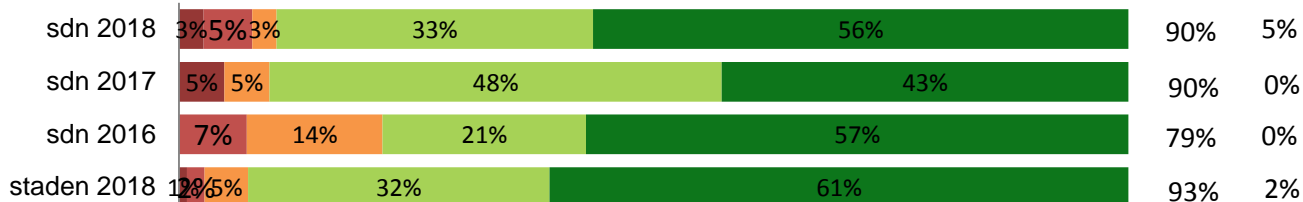
# Resultat per fråga över tid

# Sdn per år

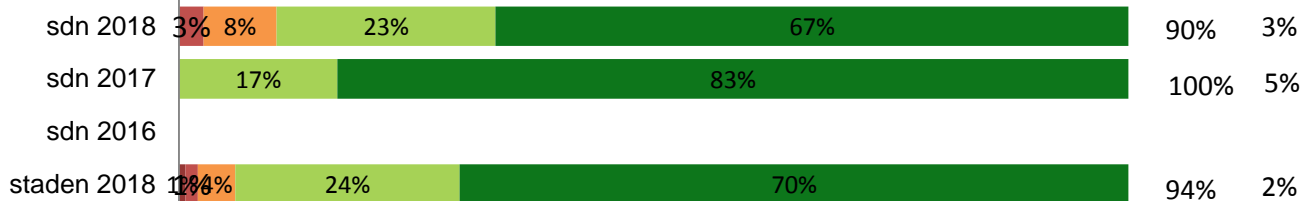
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.



Jag blir väl bemött av personalen.



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

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

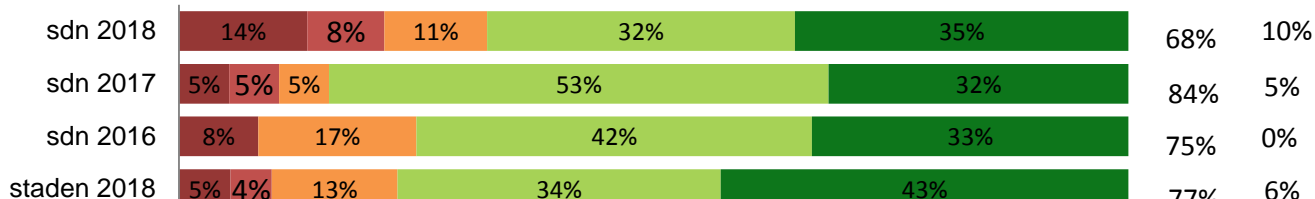
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per år

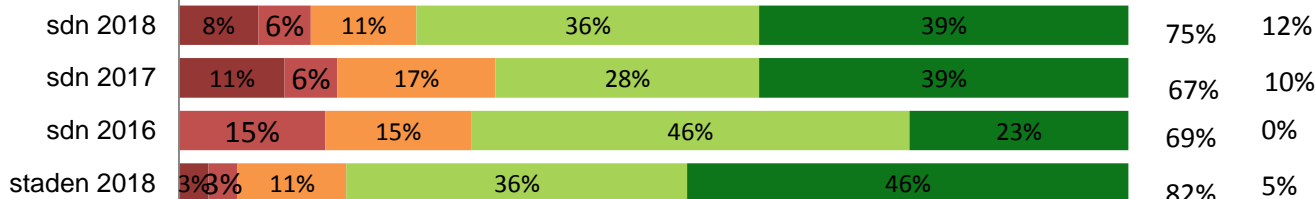
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

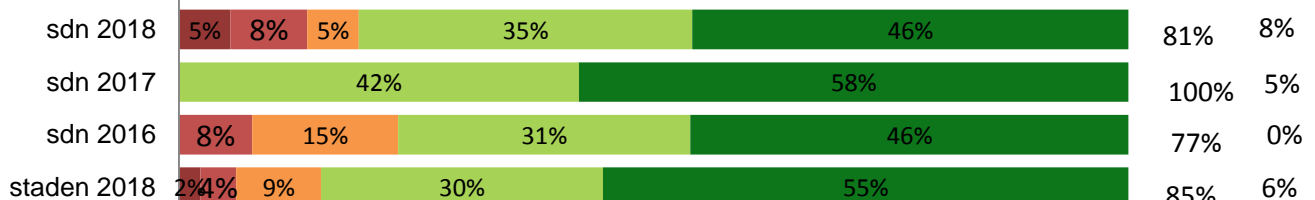
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.



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 år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

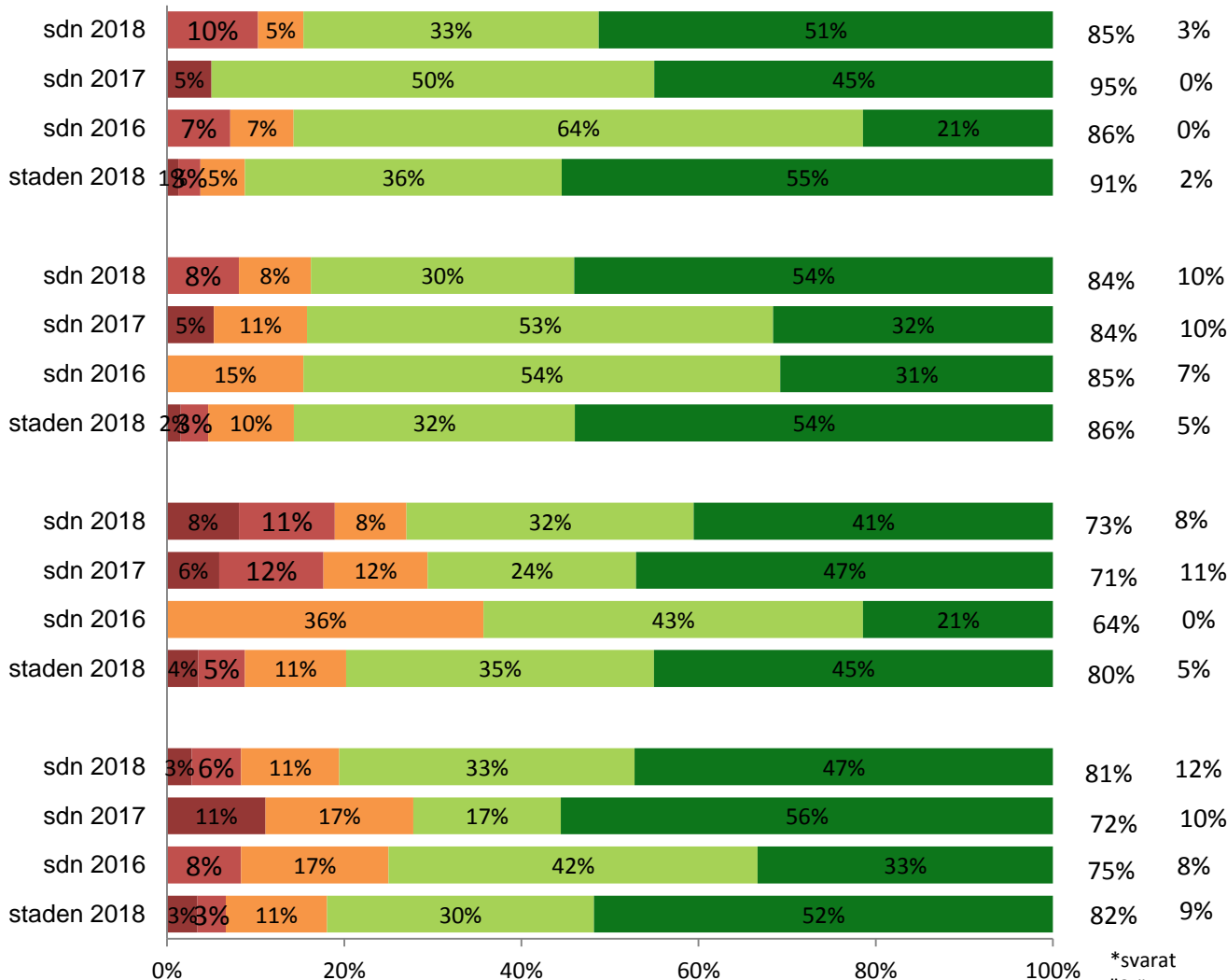
Att få rätt stöd som passar just mig

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 och arbetsuppgifter.



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

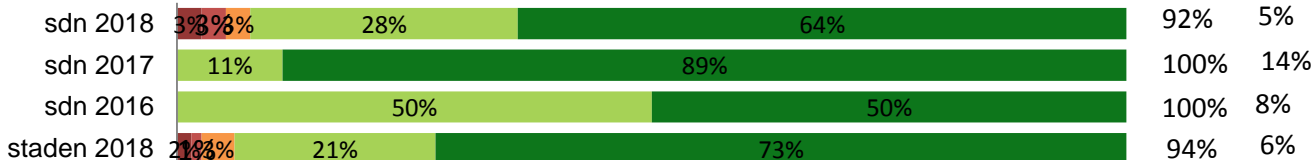
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Trygghet

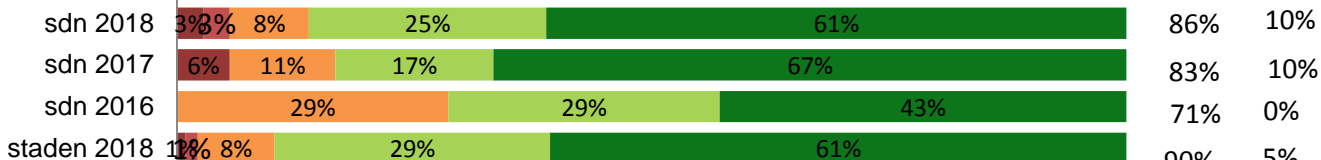
Jag vet vem min stödperson är  
(den person som har ansvaret  
för mig).



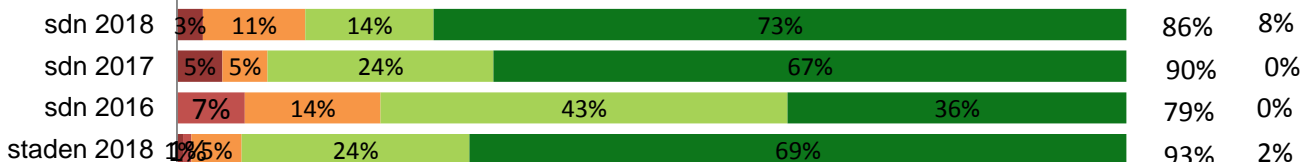
Jag trivs med personalen.



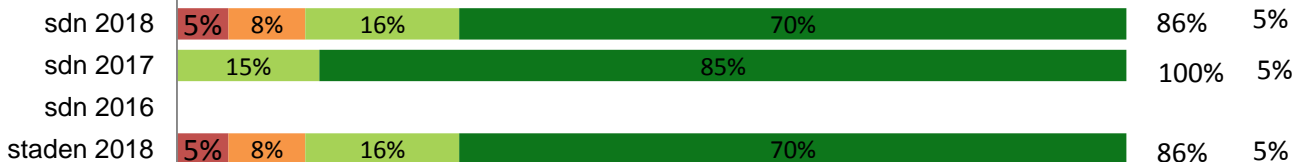
Det är lätt att prata med  
personalen.



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

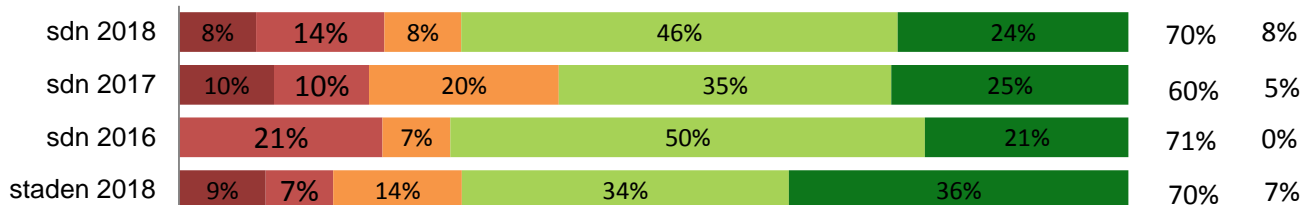
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# 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

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

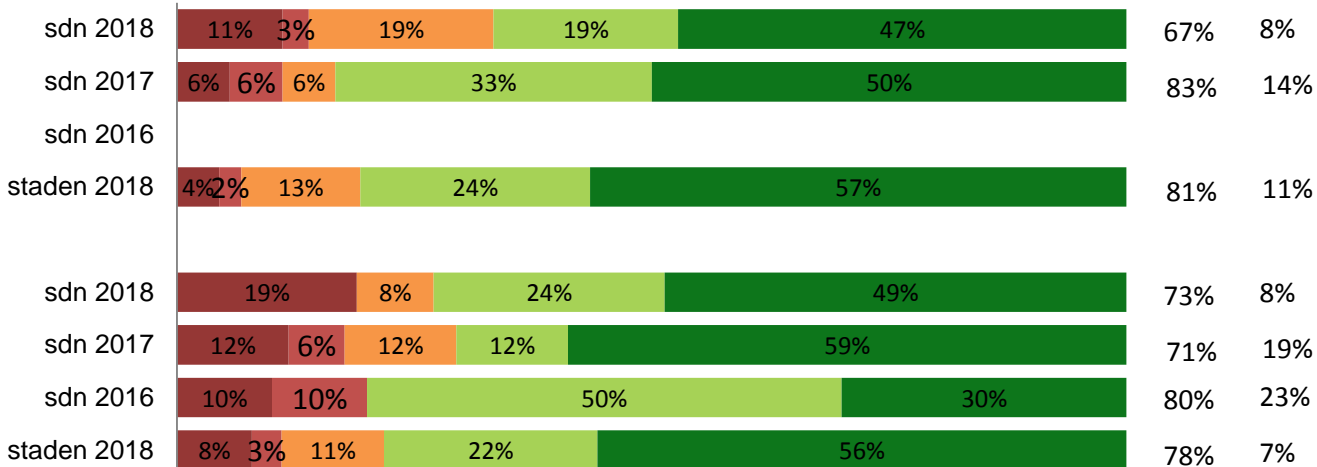


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har möjlighet  
att välja verksamhet.



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

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

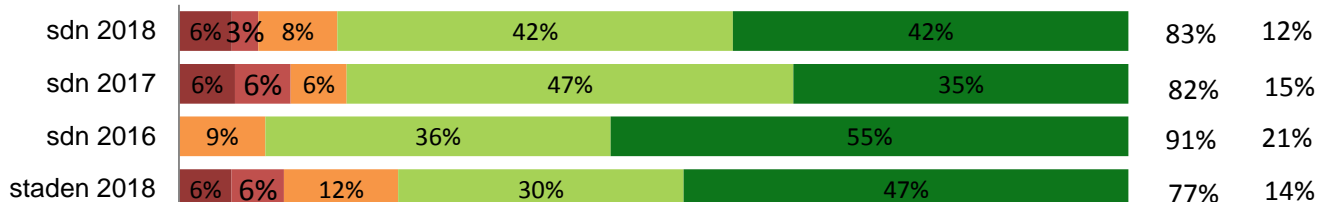
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Bemötande från biståndshandläggare

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

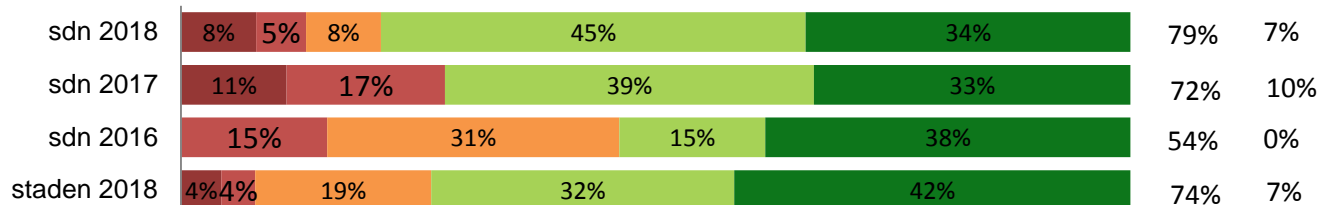
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på.



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"

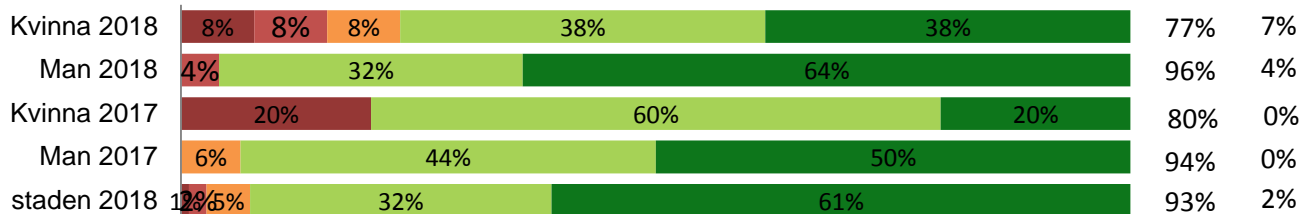
# Resultat per kön

# Sdn per kön

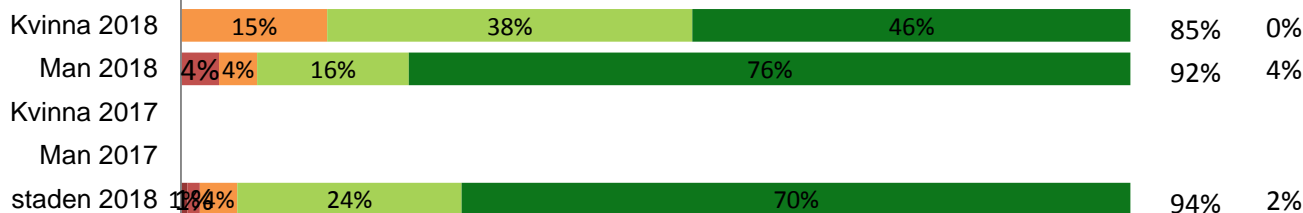
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.



Jag blir väl bemött av personalen.



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

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

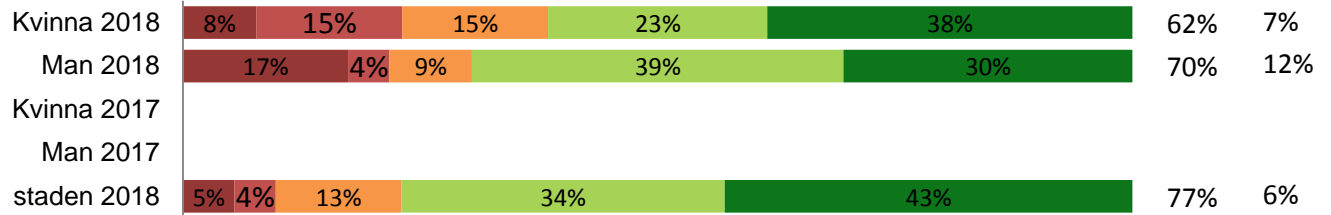
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per kön

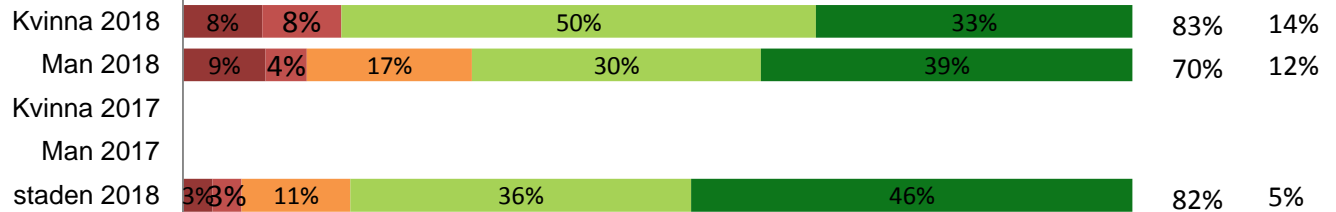
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

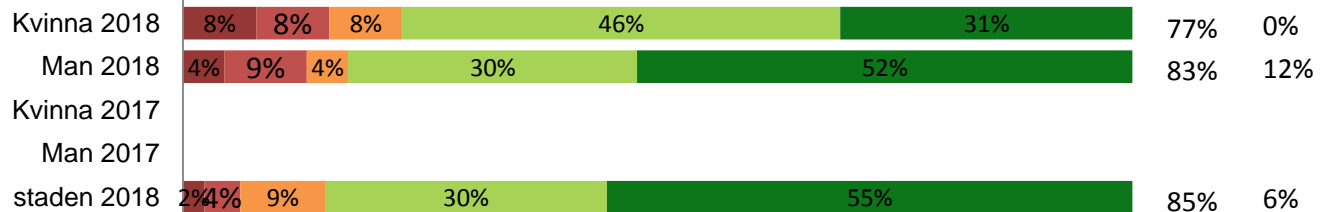
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.



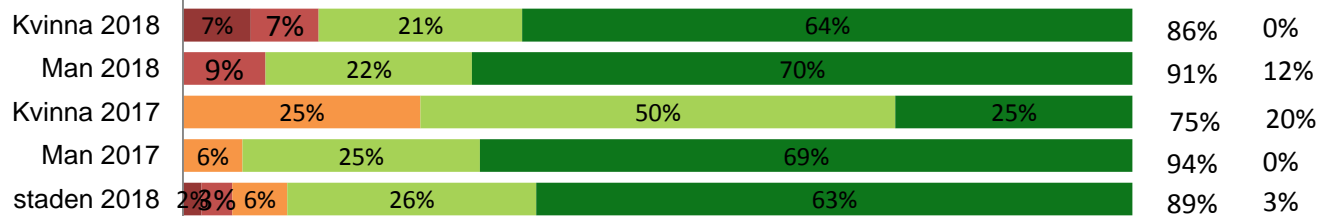
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.



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

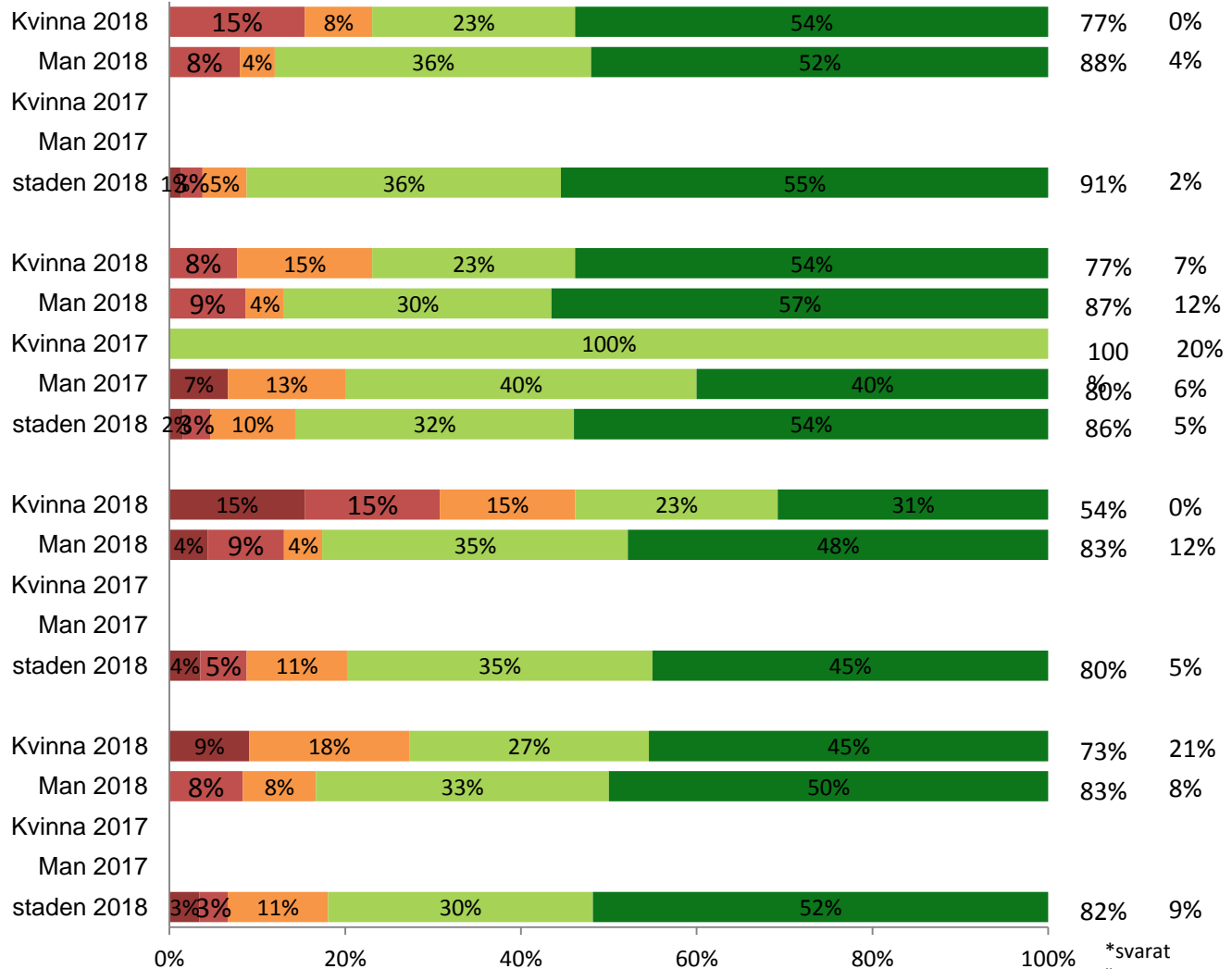
Att få rätt stöd som passar just mig

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 och arbetsuppgifter.



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

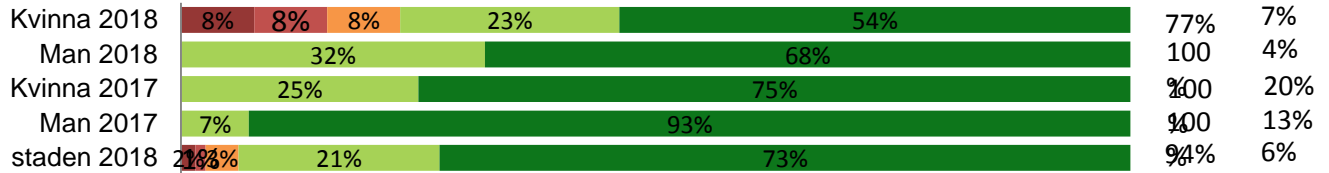
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Sdn per kön

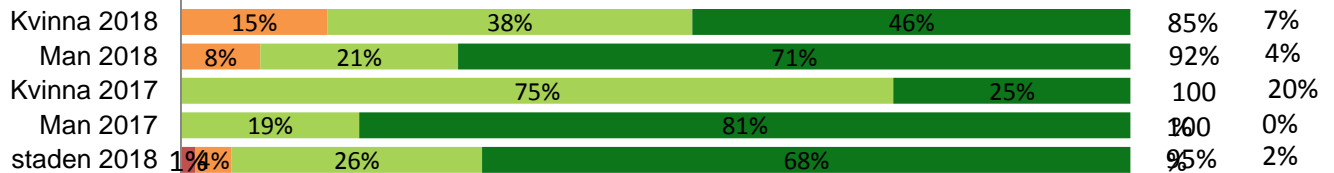
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Trygghet

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



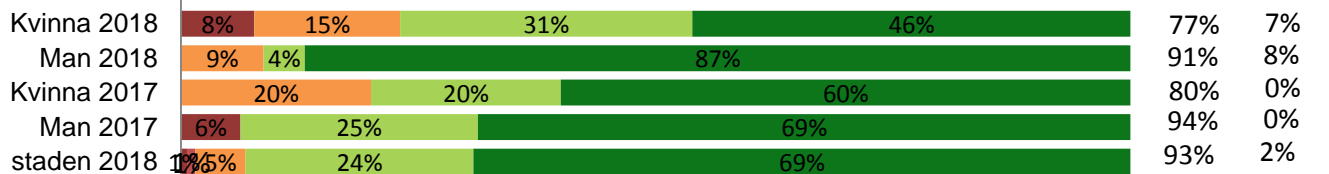
Jag trivs med personalen.



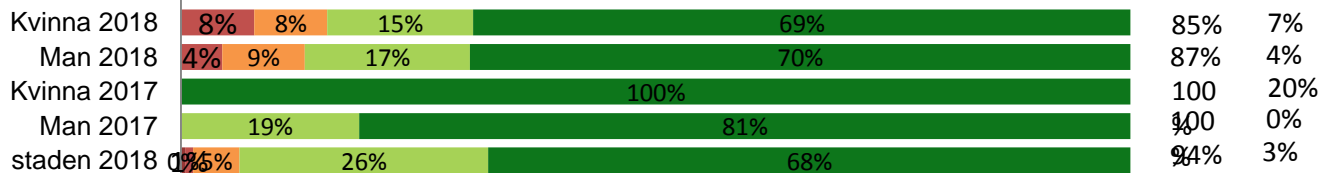
Det är lätt att prata med personalen.



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

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

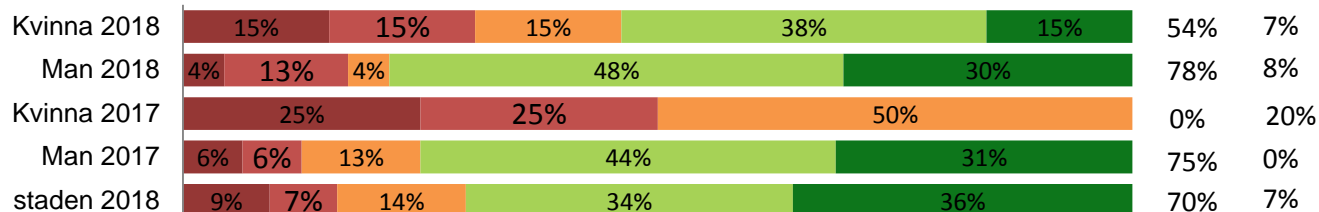


# Sdn per kön

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

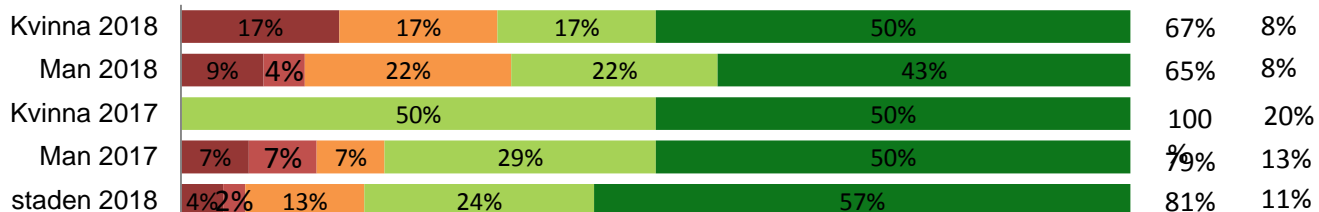
\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per kön

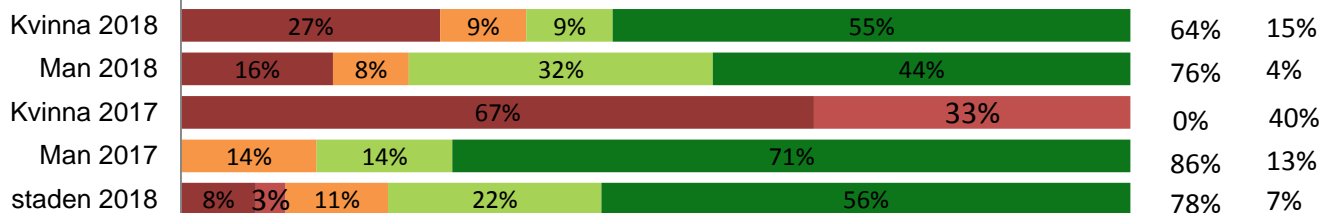
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag vet om att jag har  
möjlighet att välja  
verksamhet.



Jag har själv valt min  
dagliga verksamhet.



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

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

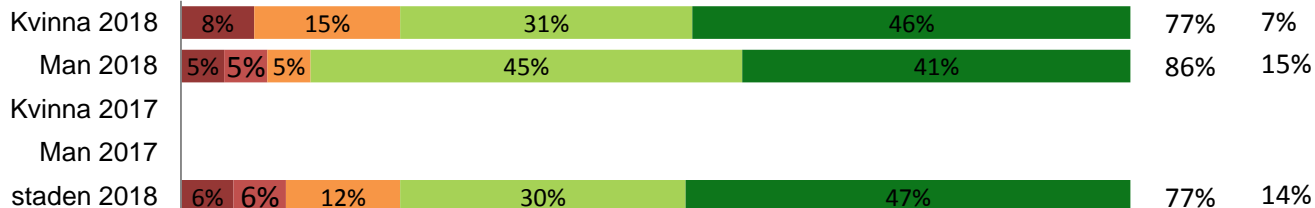
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

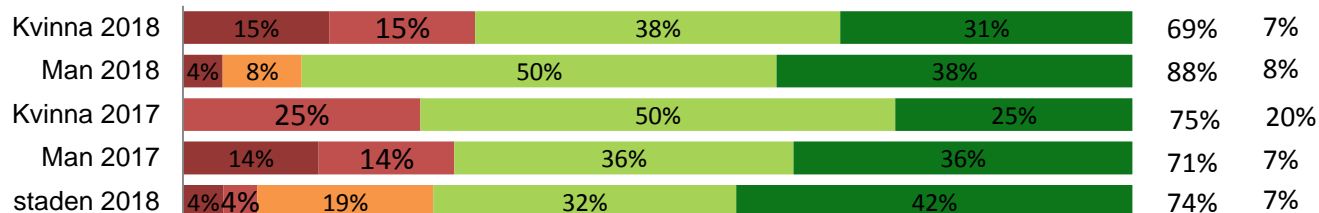
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på.



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"

# Resultat per svarsmetod

# Sdn per svarsmetod

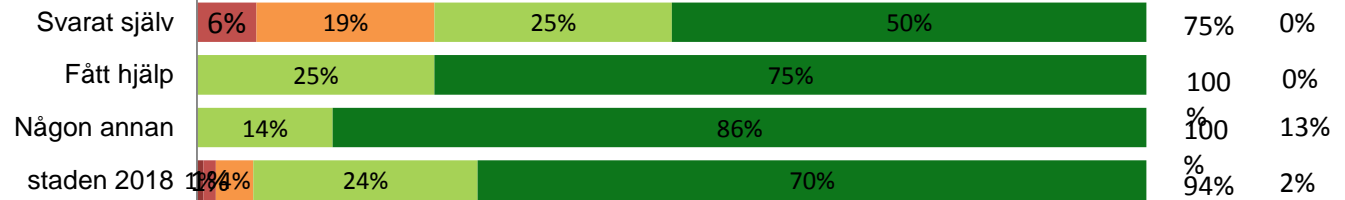
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.



Jag blir väl bemött av personalen.



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

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

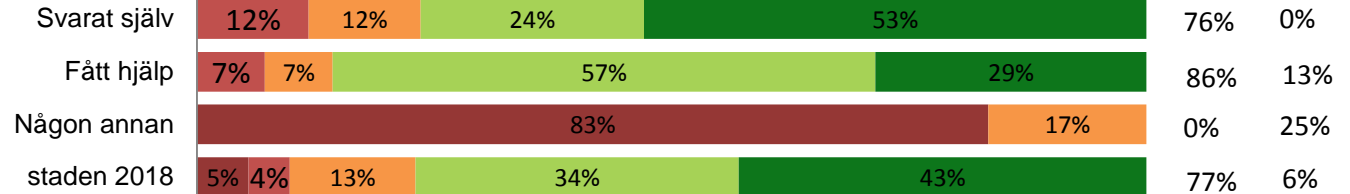
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per svarsmetod

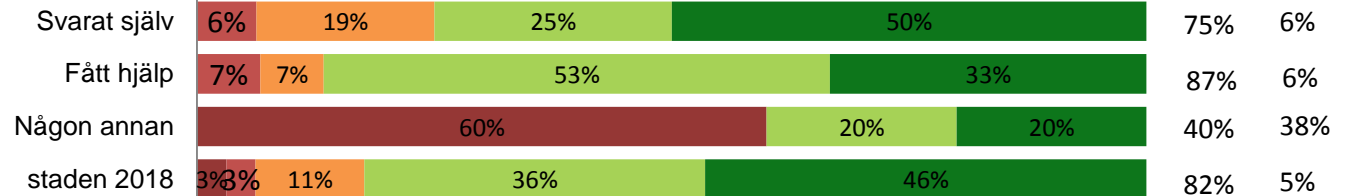
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

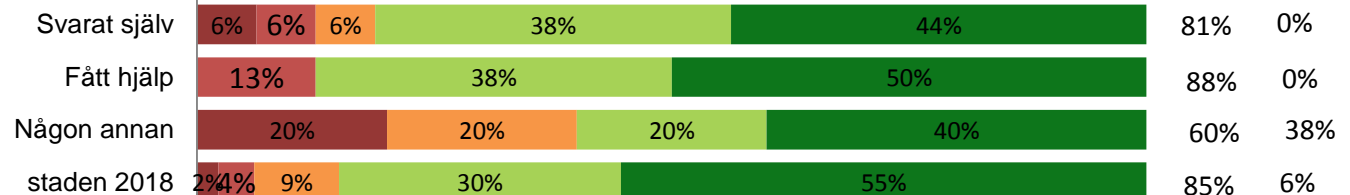
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.



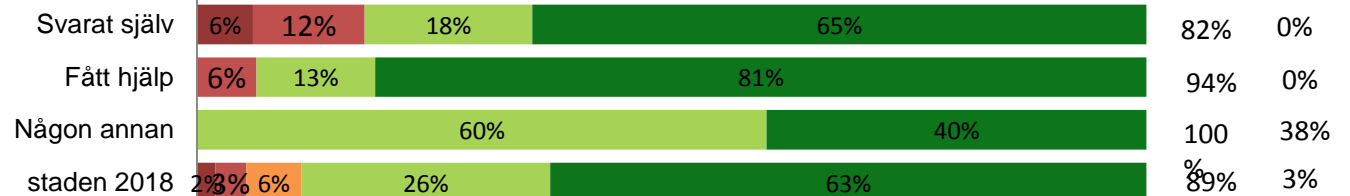
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.



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

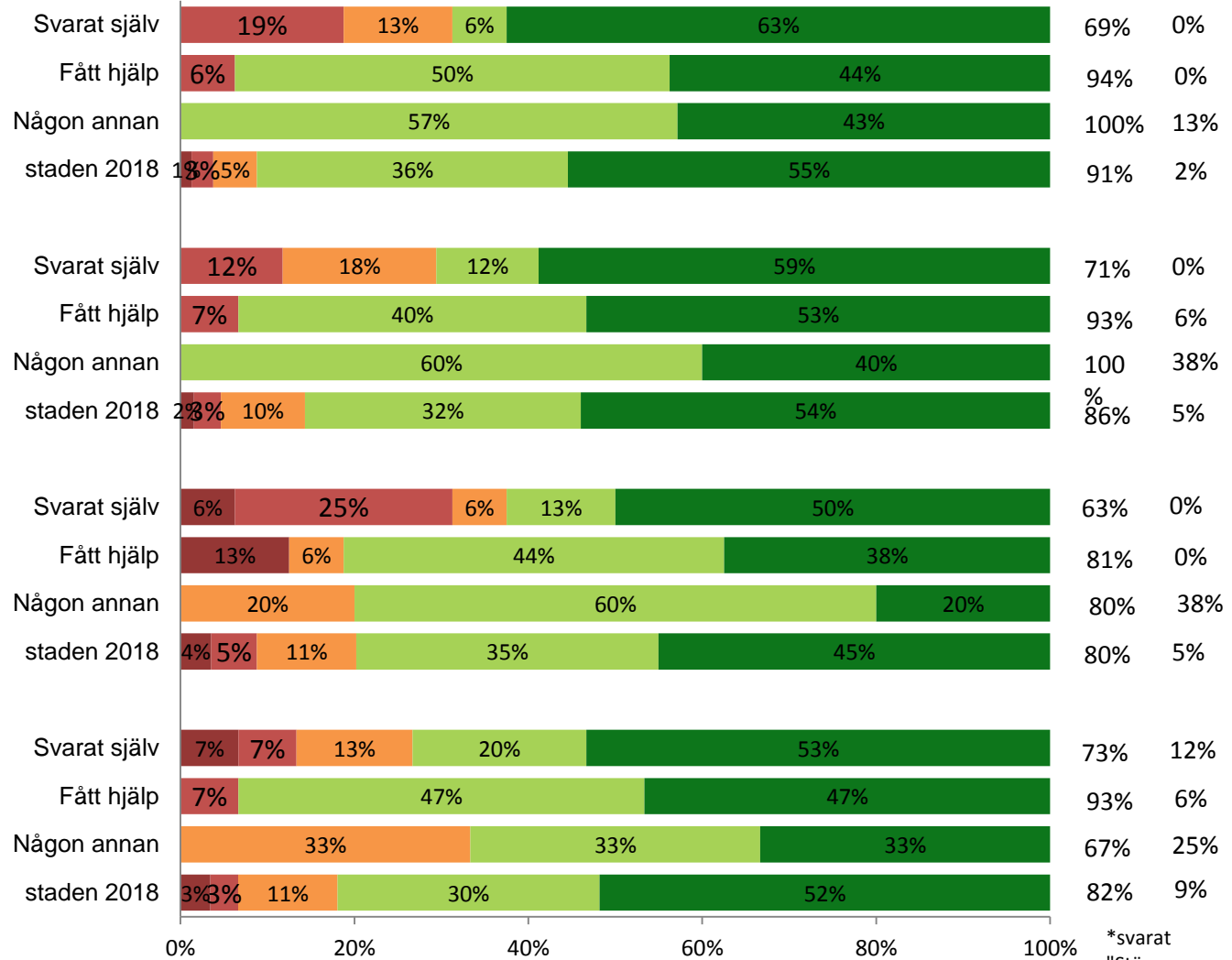
Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.

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

Jag får lära mig nya saker på min dagliga verksamhet.

Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter.



■ 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

Trygghet

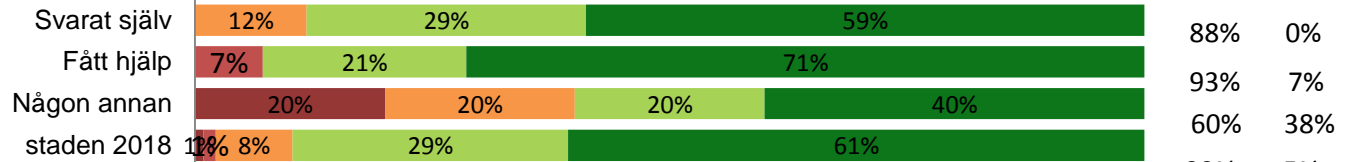
Jag vet vem min stödperson är  
(den person som har ansvaret  
för mig).



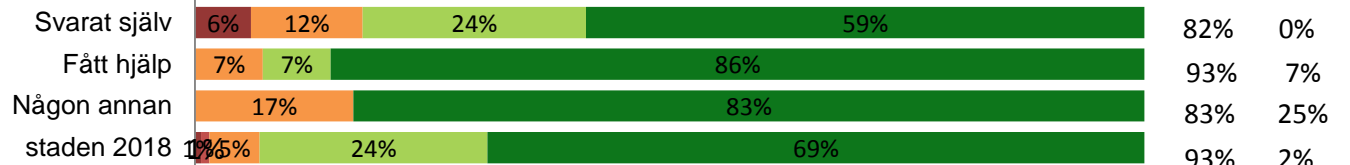
Jag trivs med personalen.



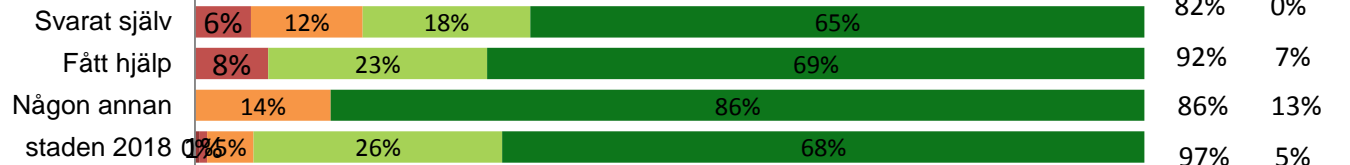
Det är lätt att prata med  
personalen.



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

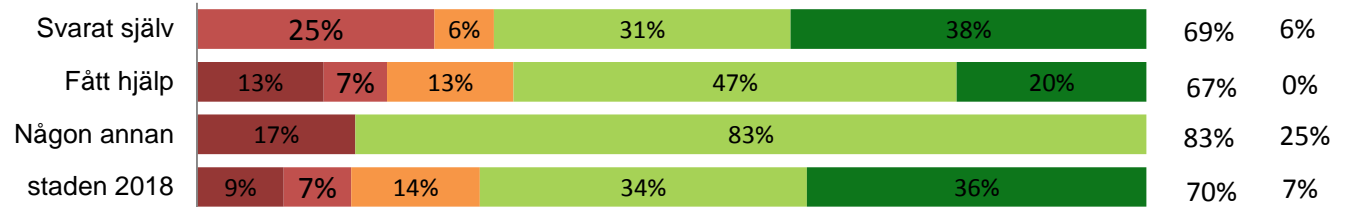
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per svarsmetod

Tillgänglighet

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

Andel

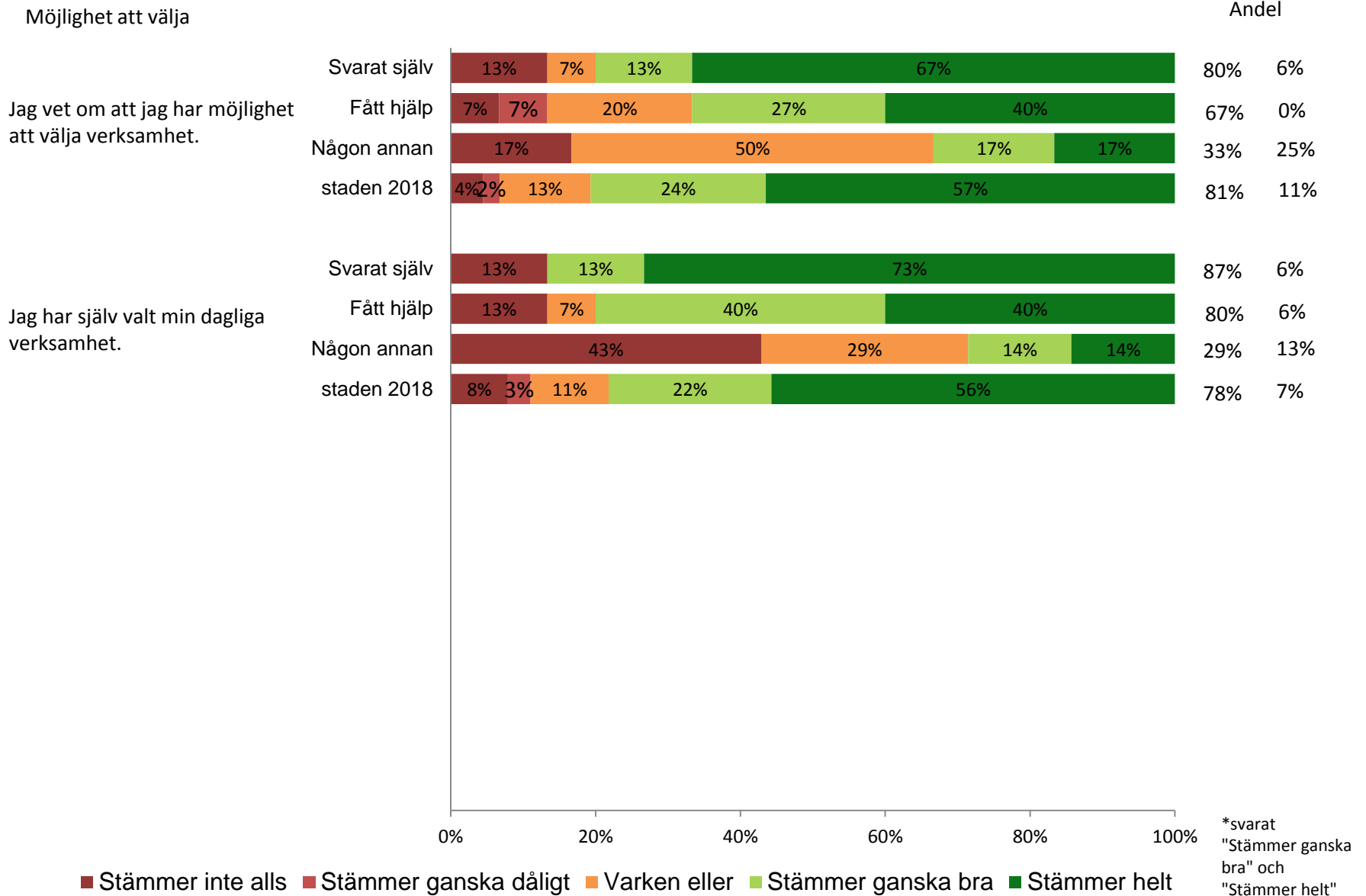


0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

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

# Sdn per svarsmetod

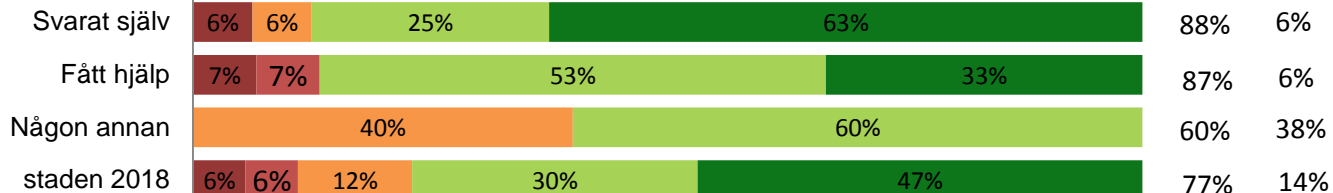


# Sdn per svarsmetod

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

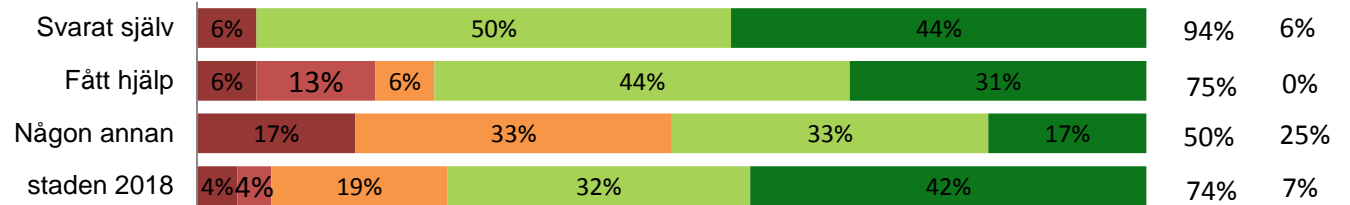
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Sdn per svarsmetod

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Övrigt

Frågorna var enkla att svara på.



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"

# Andel nöjda\* per utförare

\*andel som svarat 4-5 stämmer ganska bra, stämmer mycket bra

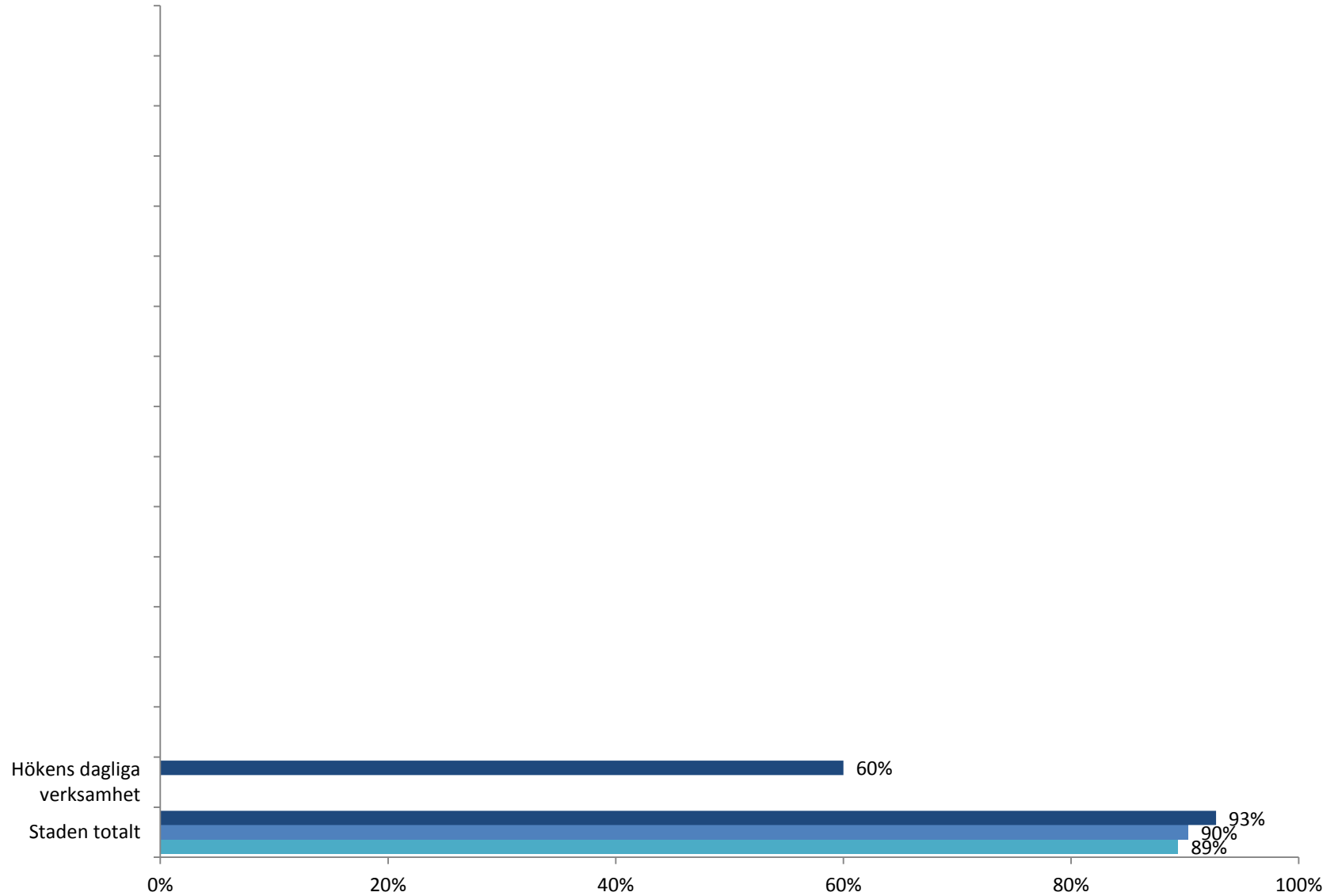
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

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

# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

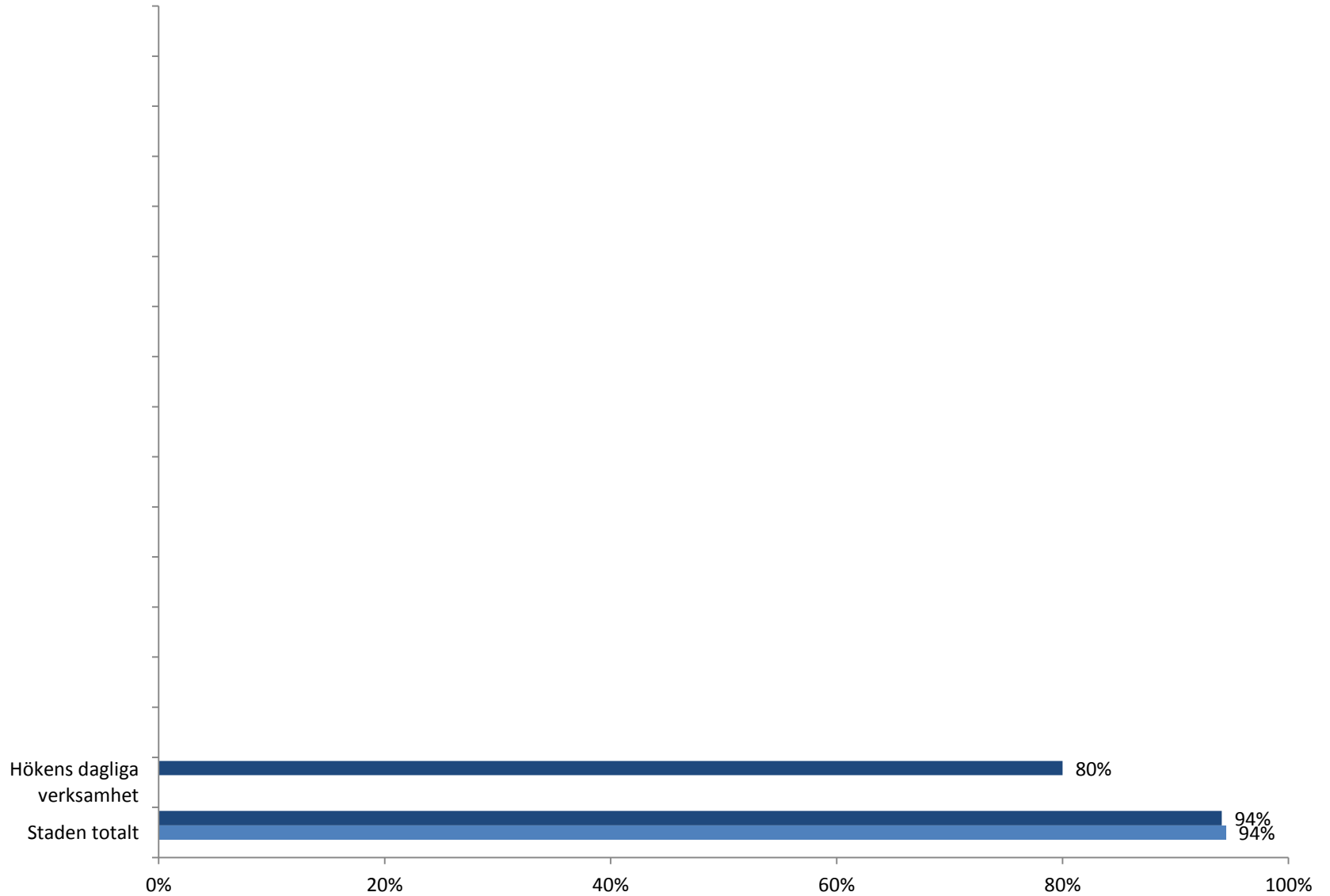
Jag är nöjd med min dagliga verksamhet.



# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

Jag blir väl bemött av personalen.

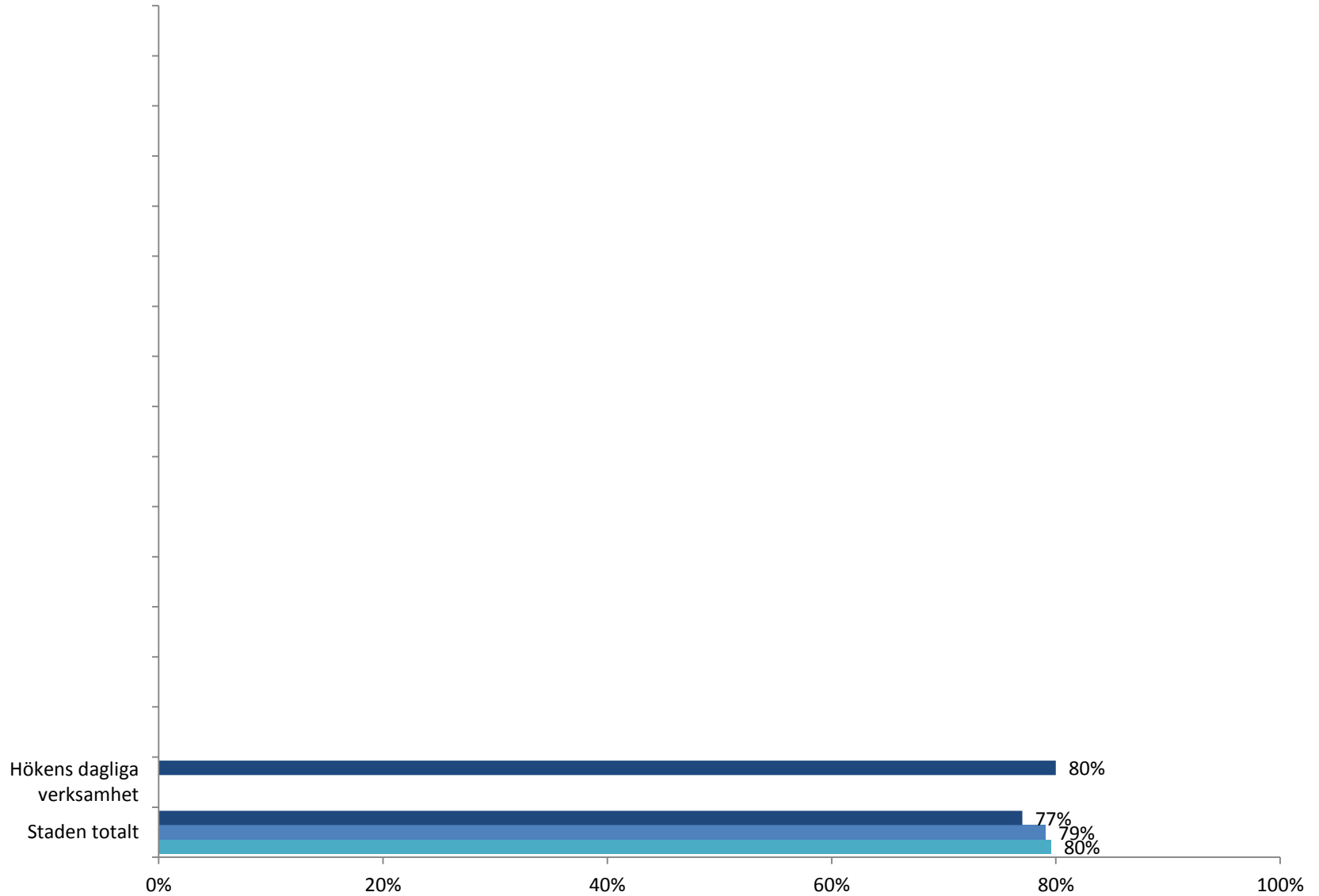




# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

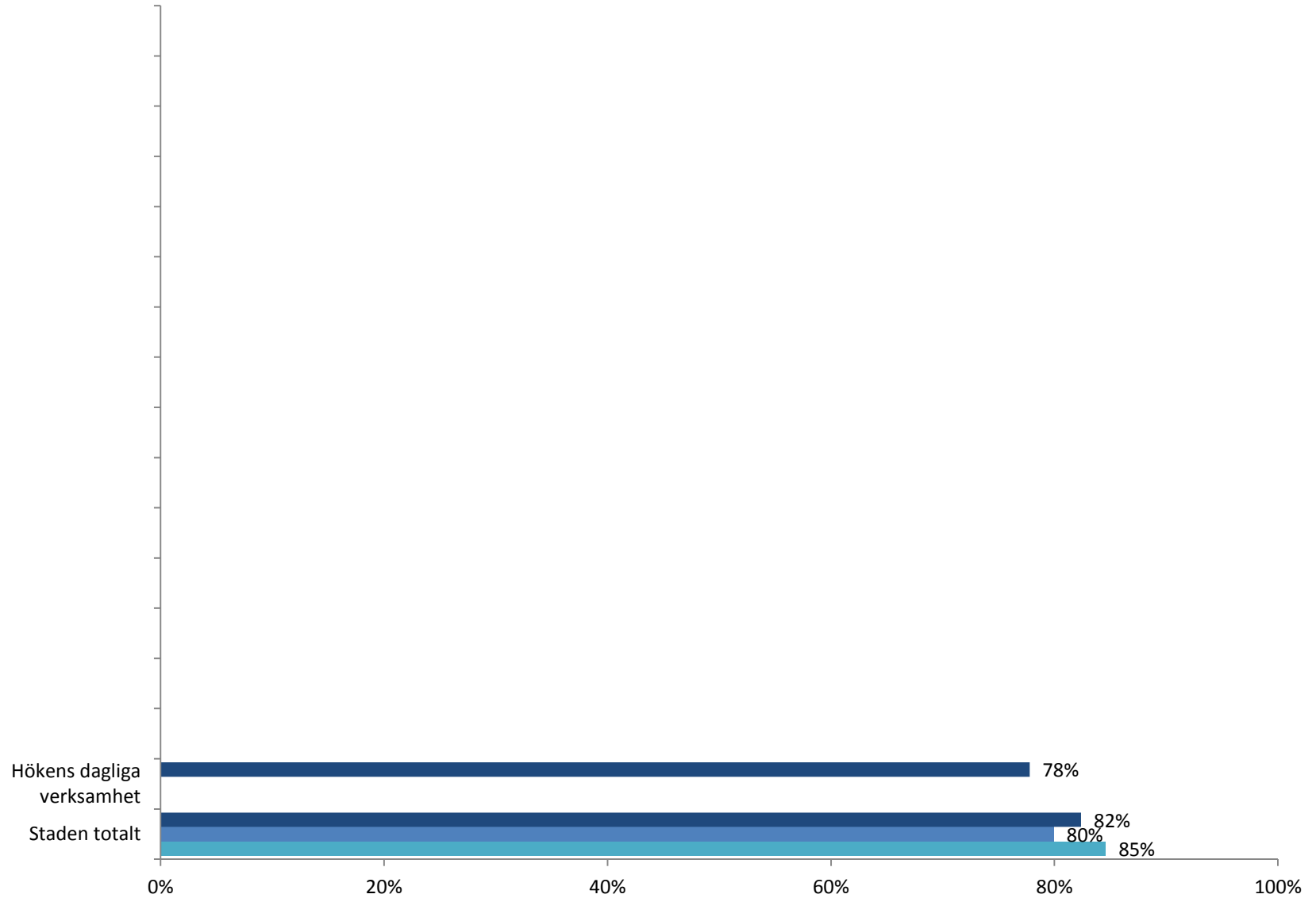
Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

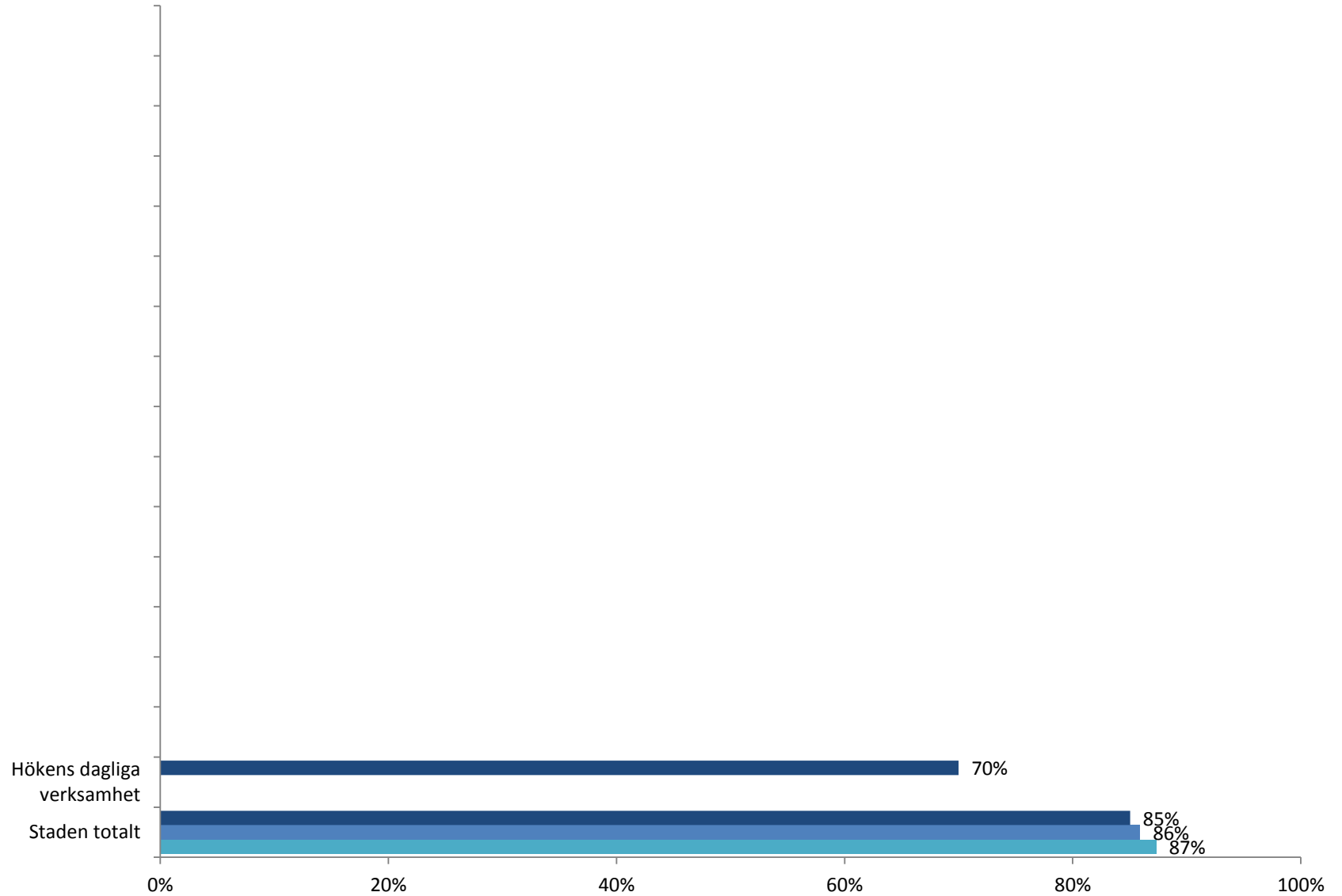
Jag kan vara med och bestämma vad jag ska göra på min dagliga verksamhet.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

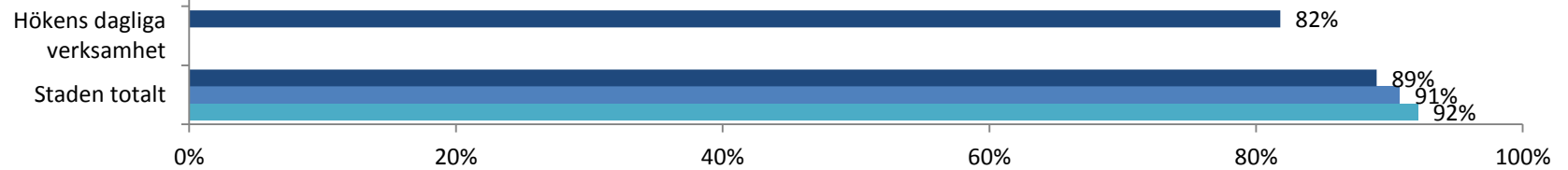
Det går bra att säga till personalen om jag tycker att något är fel.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

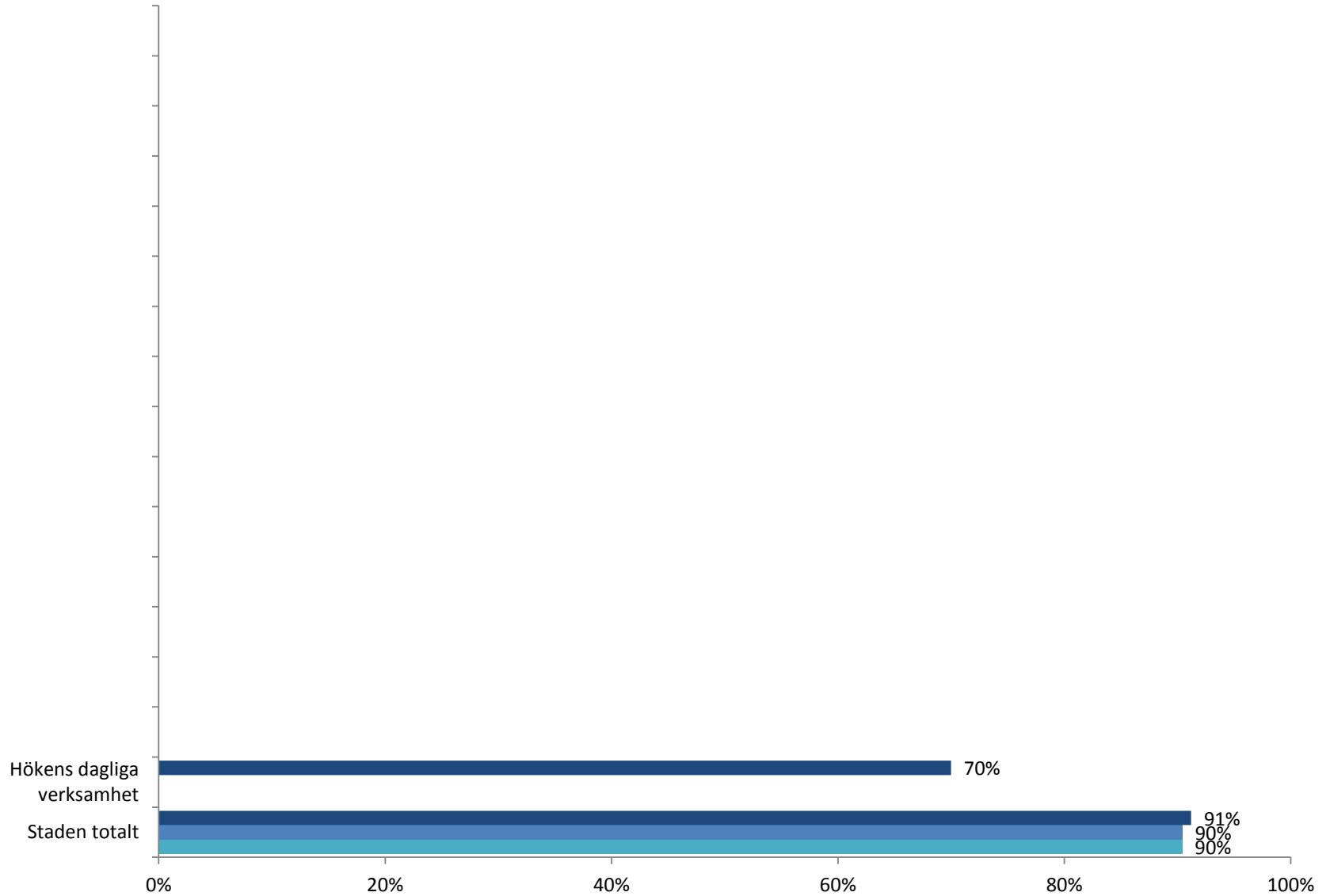
Personalen lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

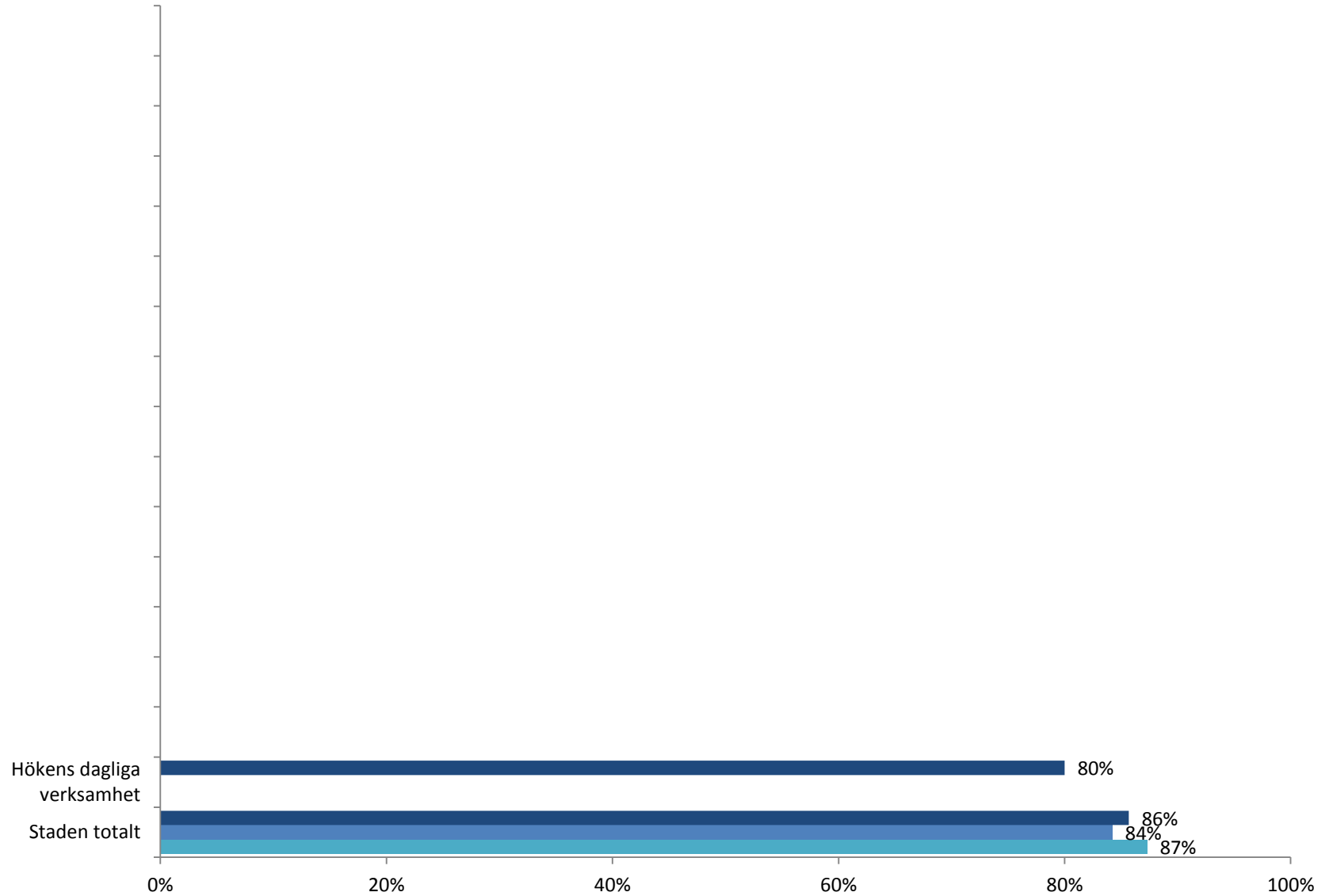
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.



# Att få rätt stöd som passar just mig

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

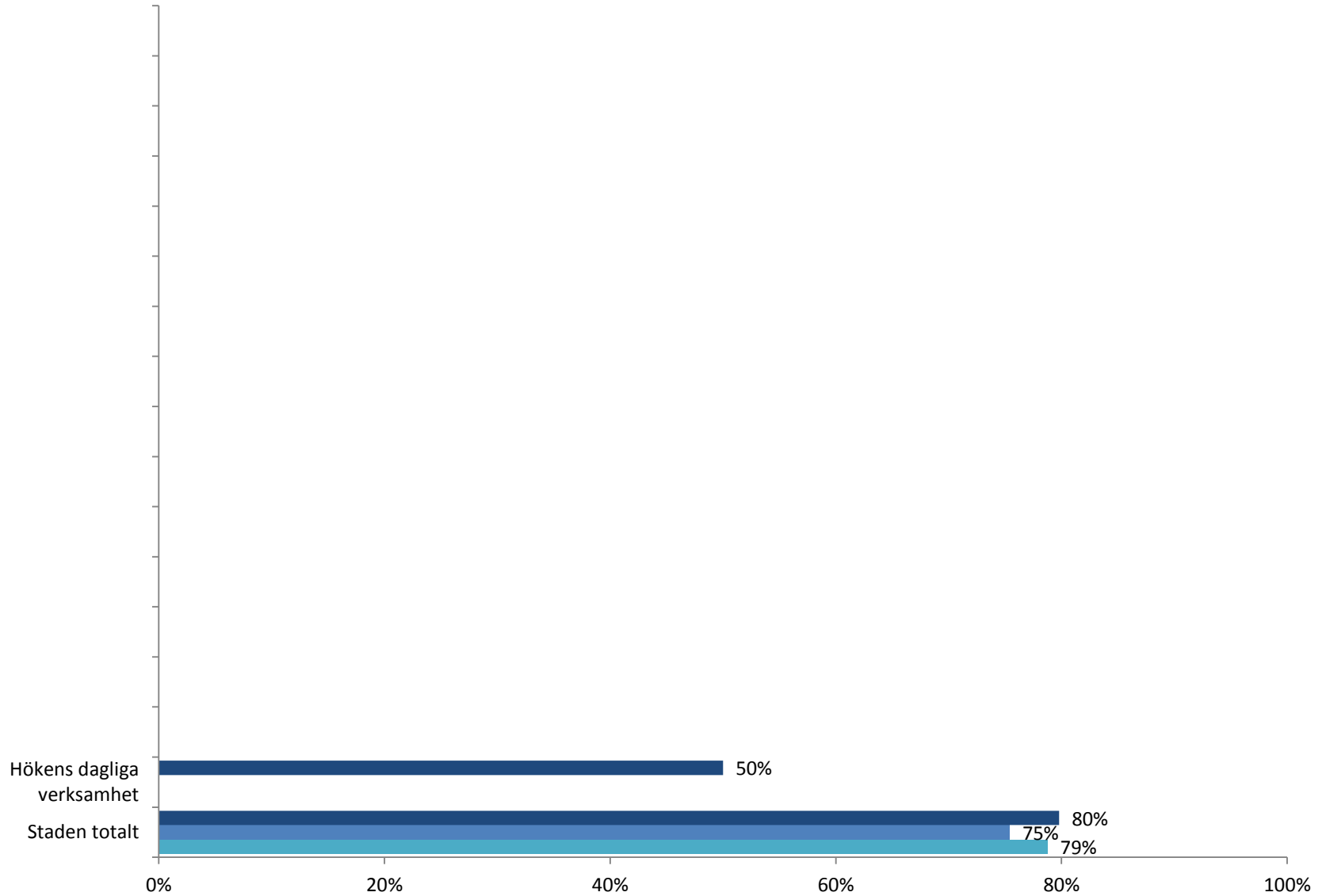
■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

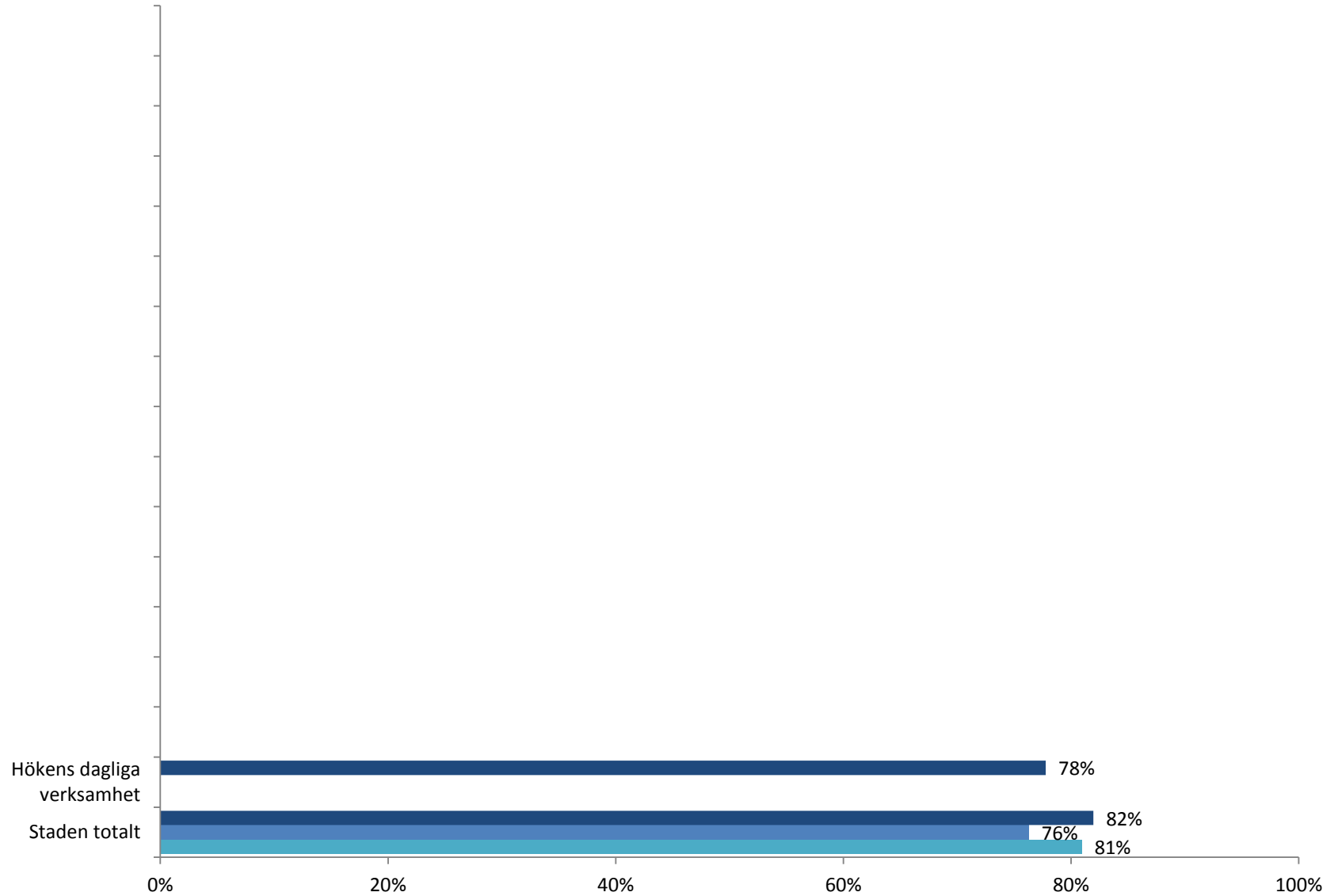
Jag lär mig nya saker på min dagliga verksamhet.



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

Om jag vill kan jag prova nya aktiviteter och arbetsuppgifter.

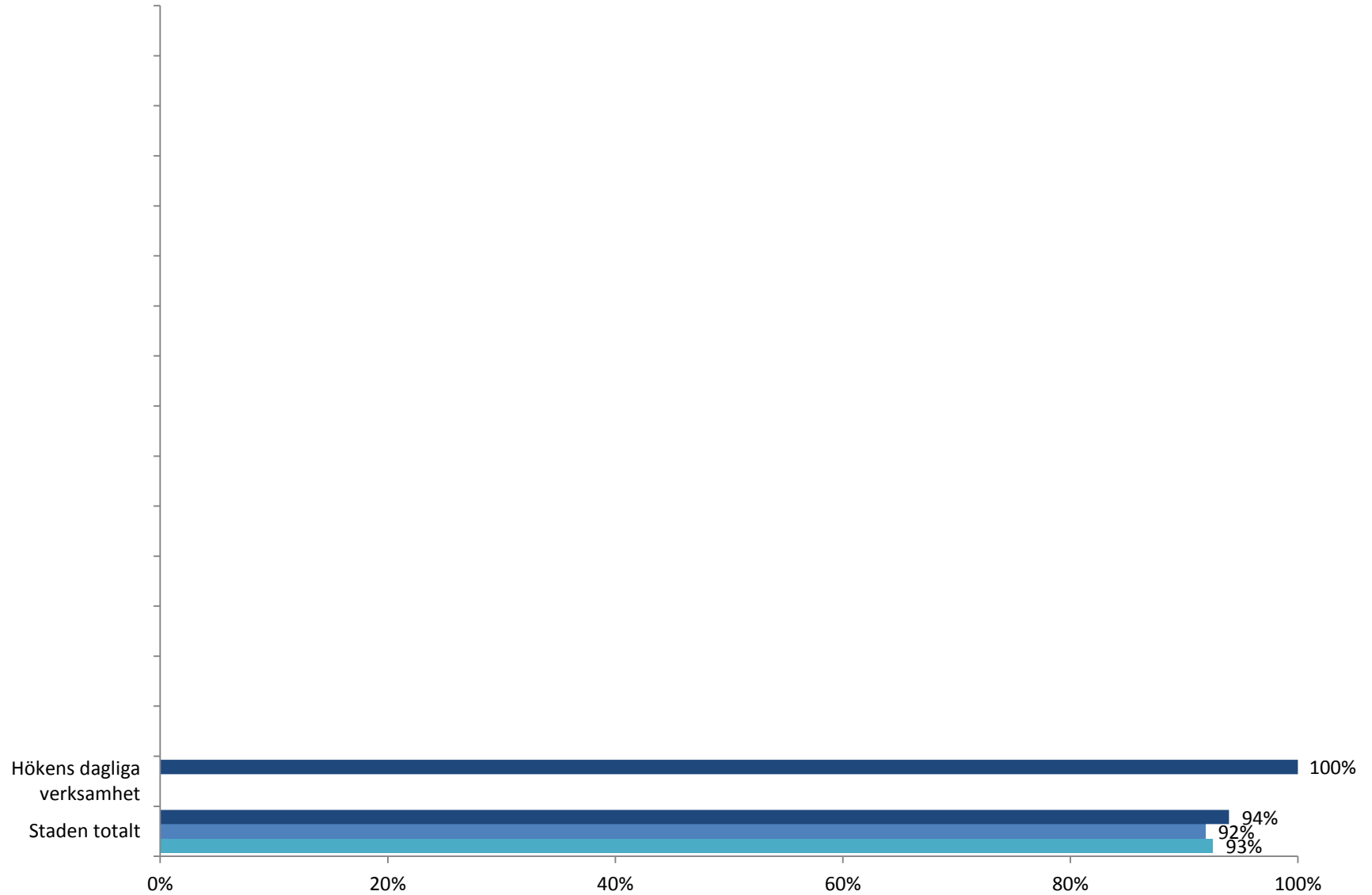




# Trygghet

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

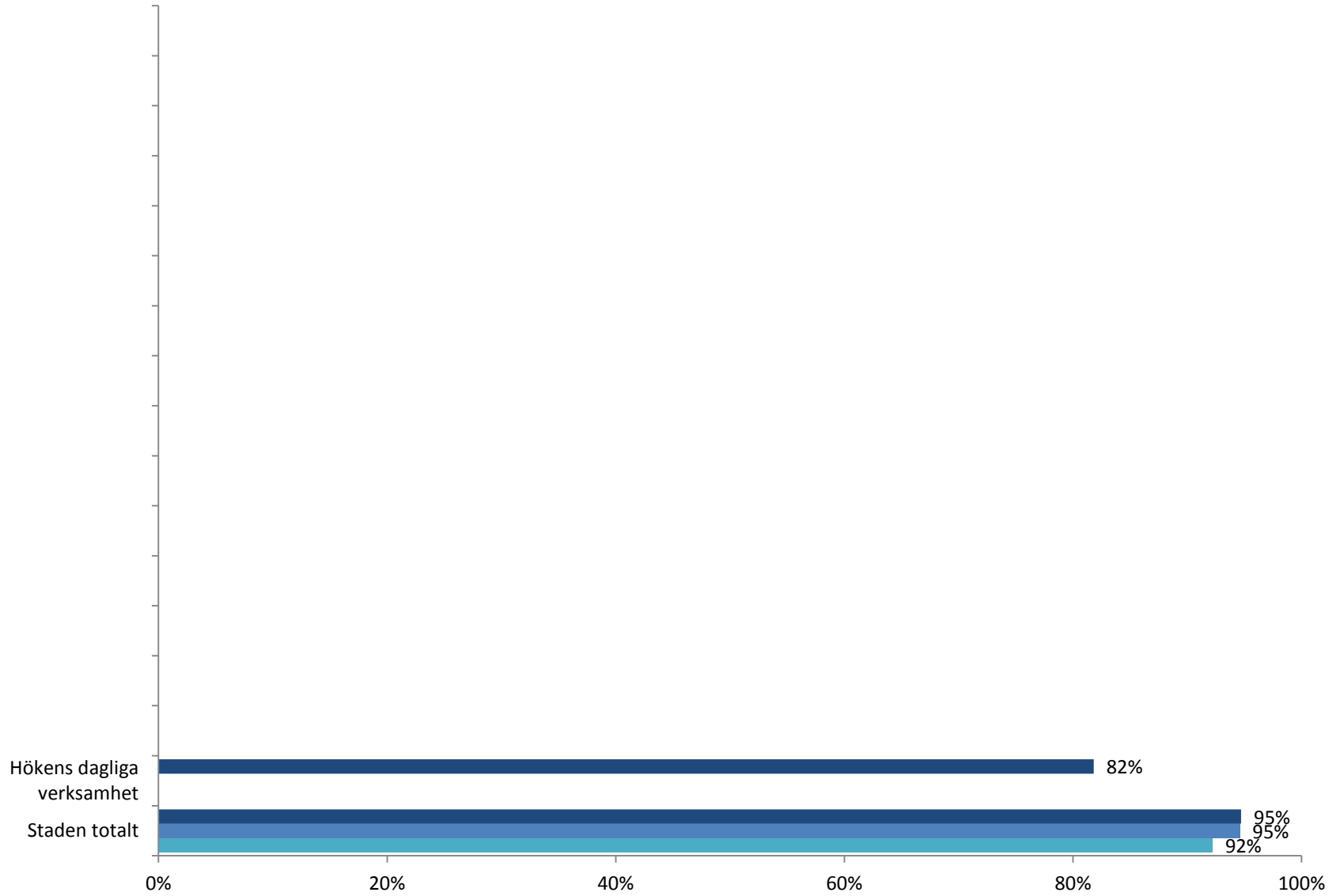
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



# Trygghet

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

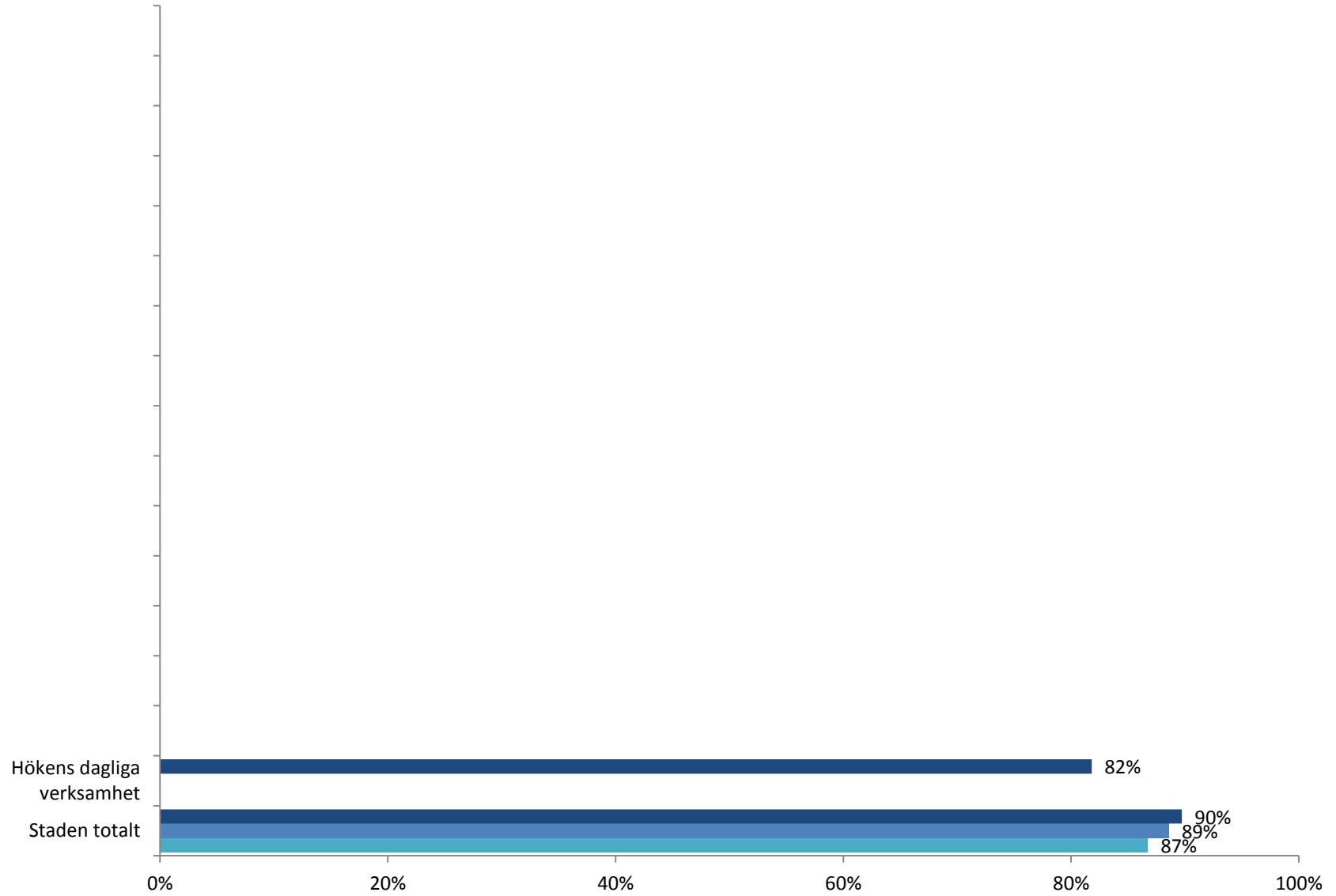
Jag trivs med personalen.



# Trygghet

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

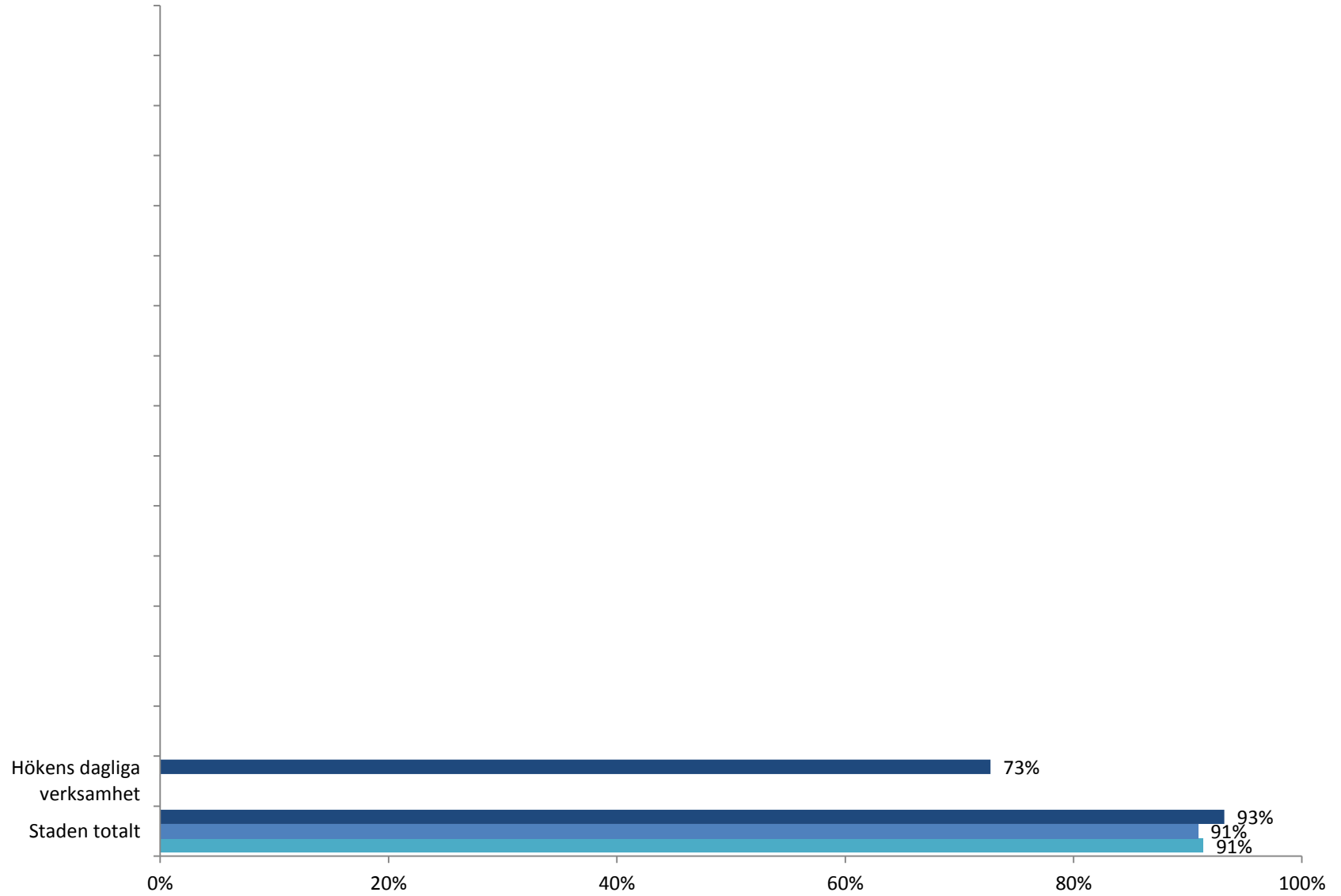
Det är lätt att prata med personalen.



# Trygghet

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

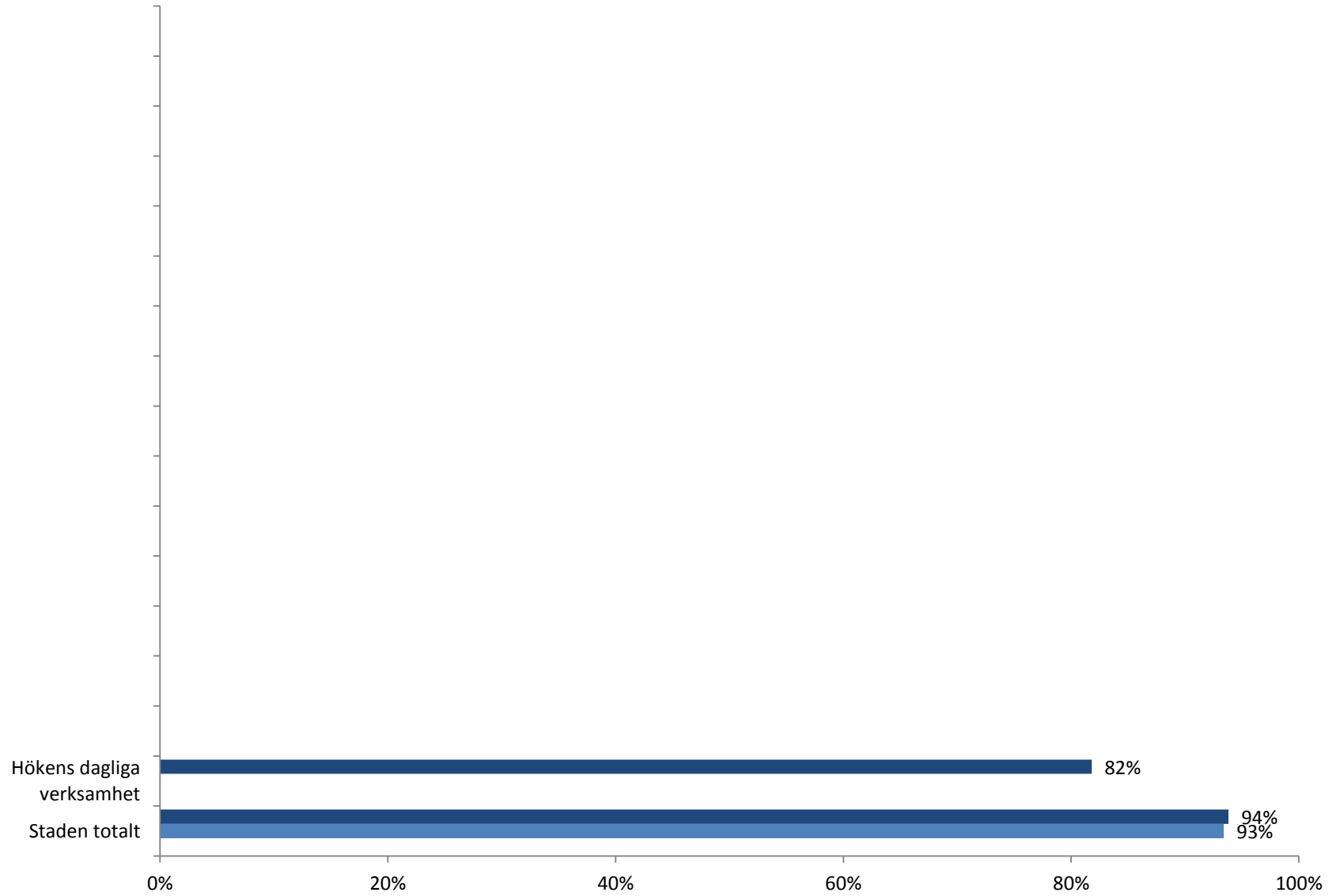
Jag känner mig trygg i min dagliga verksamhet.



# Trygghet

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

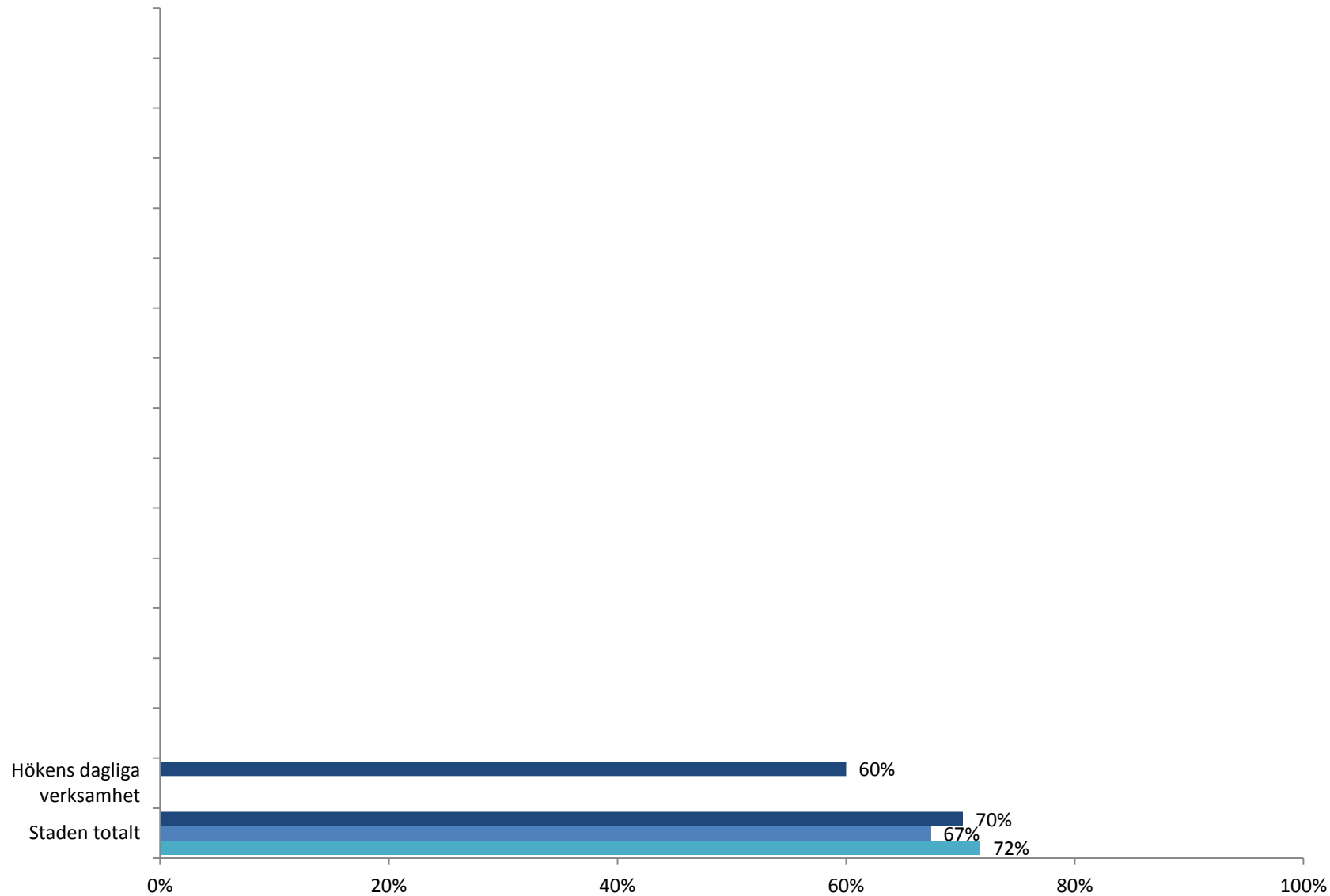
Jag blir bemött med respekt av personalen.



# Tillgänglighet

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

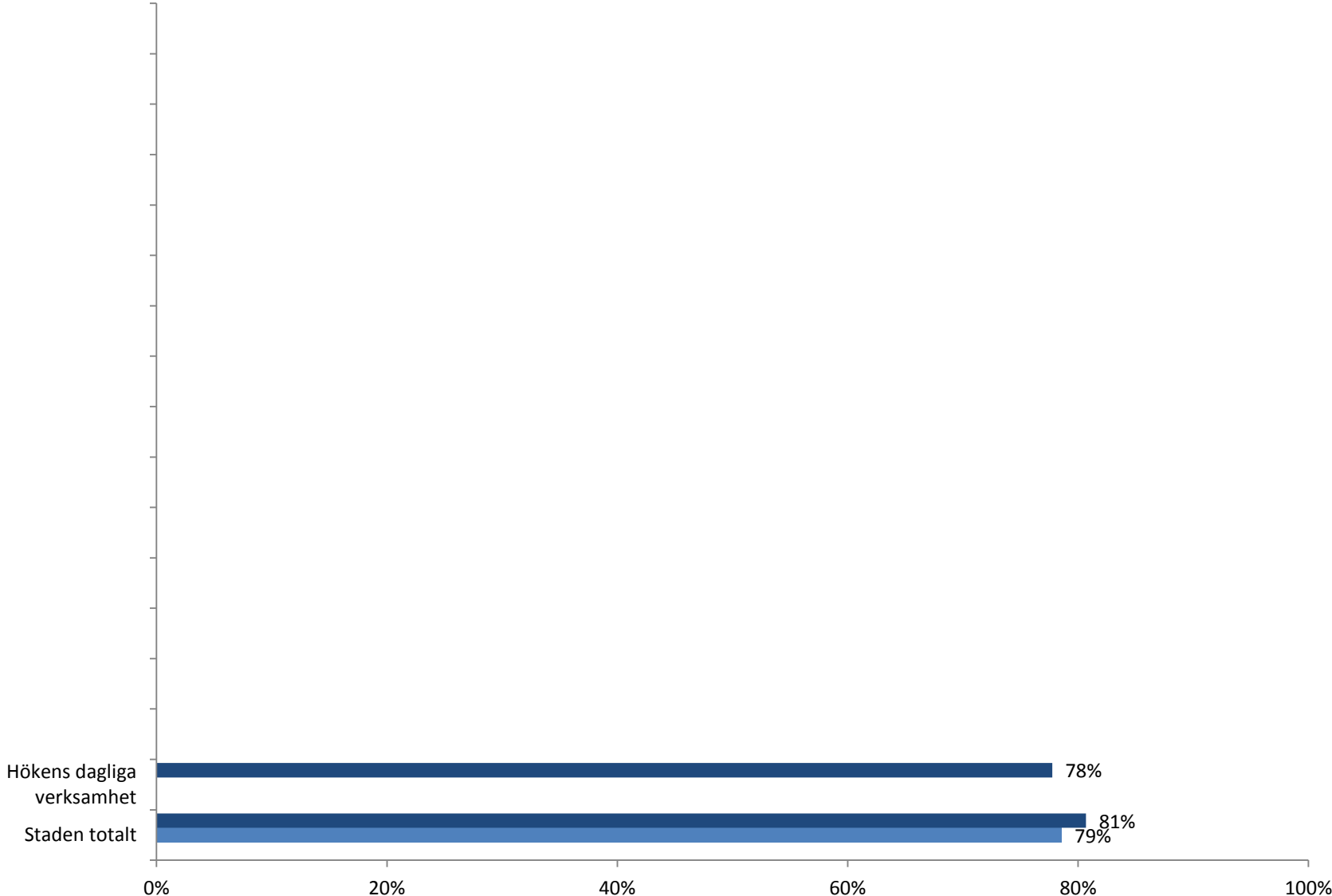
■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



# Möjlighet att välja

- 2018
- 2017
- 2016

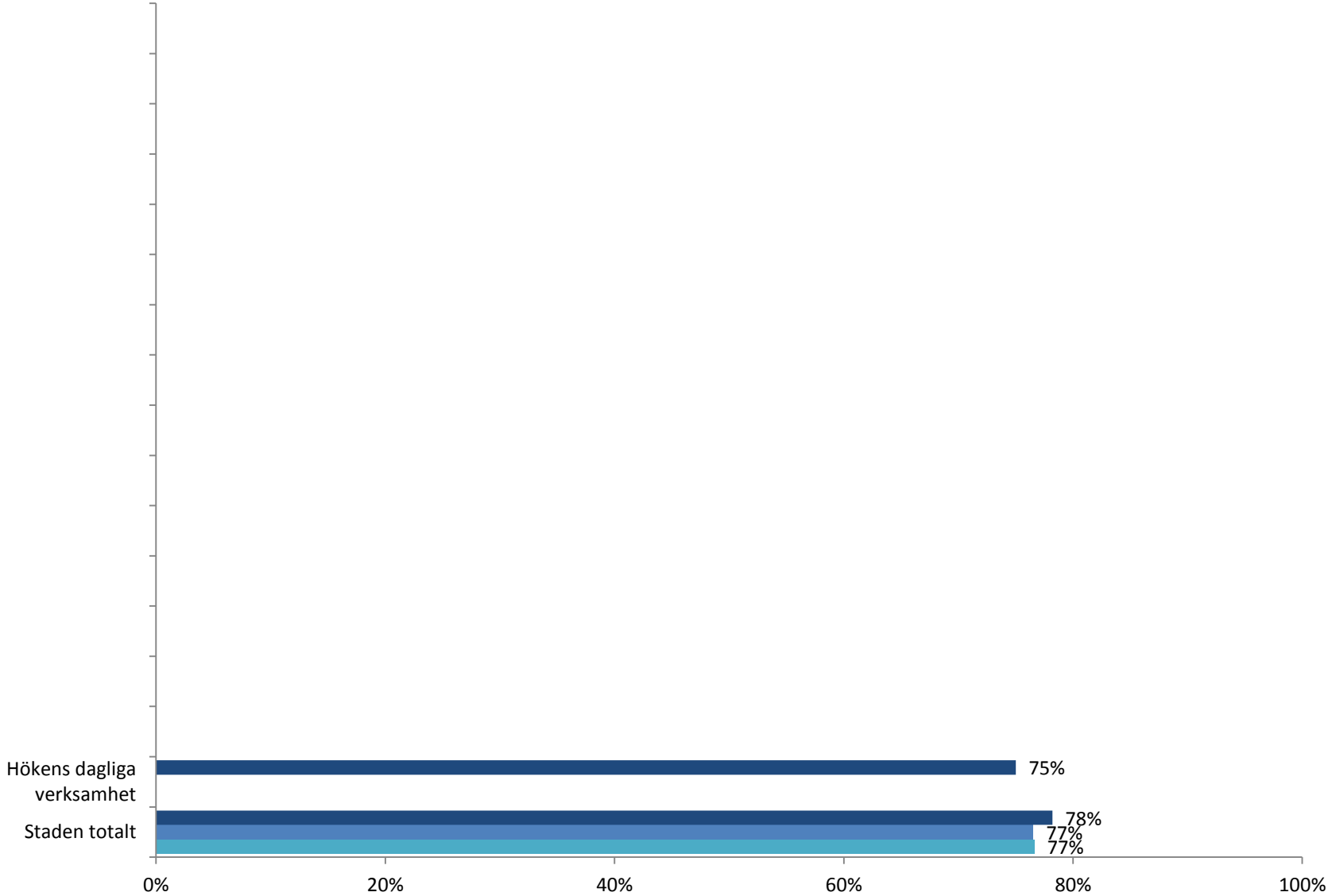
Jag vet om att jag har möjlighet att välja verksamhet.



# Möjlighet att välja

- 2018
- 2017
- 2016

Jag har själv valt den dagliga verksamhet som jag går på.

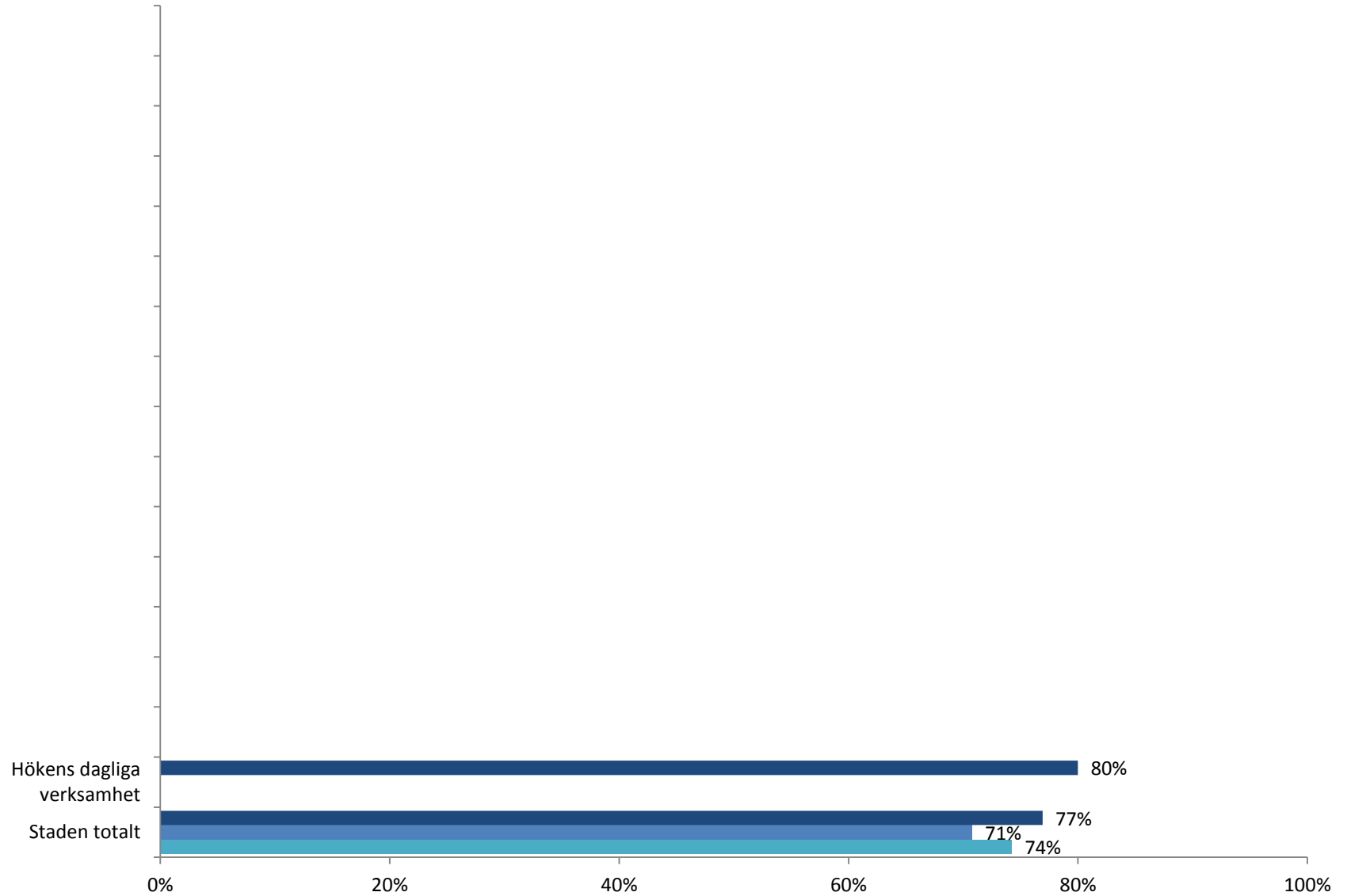




# Bemötande från biståndshandläggaren

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

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



# Övrigt

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016

Frågorna var enkla att svara på.

