

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2018

## Stockholms Stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2018**

Barnboende

# Presentation

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

# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskoden 6410.
- 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 hela staden. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- Jämförelse görs mellan år 2014-2018 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 staden inkom 29 svar vilket ger en svarsprocent på 44%.
- 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 mitt boende.
2. Jag blir väl bemött av personalen.
3. Jag tror att andra skulle trivas här.
4. Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.
5. Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker att något är fel.
6. Personalen lyssnar på mig.
7. Har du en genomförandeplan?
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 kan ta emot gäster i min bostad.
12. Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.
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 bostad.
17. Vet du att du har möjlighet att välja boende?
18. Jag har valt det boende jag bor i.
19. Vem har svarat på de här frågorna?

# Svarsfrekvens

	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	7	5	71%	6	1	17%
Enskede-Årsta-Vantör	7	5	71%	11	5	45%
Farsta	9	6	67%	7	5	71%
Hägersten-Liljeholmen	10	4	40%	5	2	40%
Hässelby-Vällingby	4	1	25%	4	1	25%
Kungsholmen	1	0	0%	2	0	0%
Norrmalm	1	0	0%	4	0	0%
Rinkeby-Kista	1	0	0%	3	2	67%
Skarpnäck	5	1	20%	5	1	20%
Skärholmen	6	4	67%	7	4	57%
Spånga-Tensta	3	0	0%	3	0	0%
Södermalm	7	1	14%	12	4	33%
Älvsjö	3	1	33%	0	0	
Östermalm	2	1	50%	5	3	60%
Man	42	16	38%	46	17	37%
Kvinna	24	13	54%	28	11	39%
Egen regi	0	0		0	0	
Privat regi	66	29	44%	74	28	38%
<b>Staden totalt</b>	<b>66</b>	<b>29</b>	<b>44%</b>	<b>74</b>	<b>28</b>	<b>38%</b>

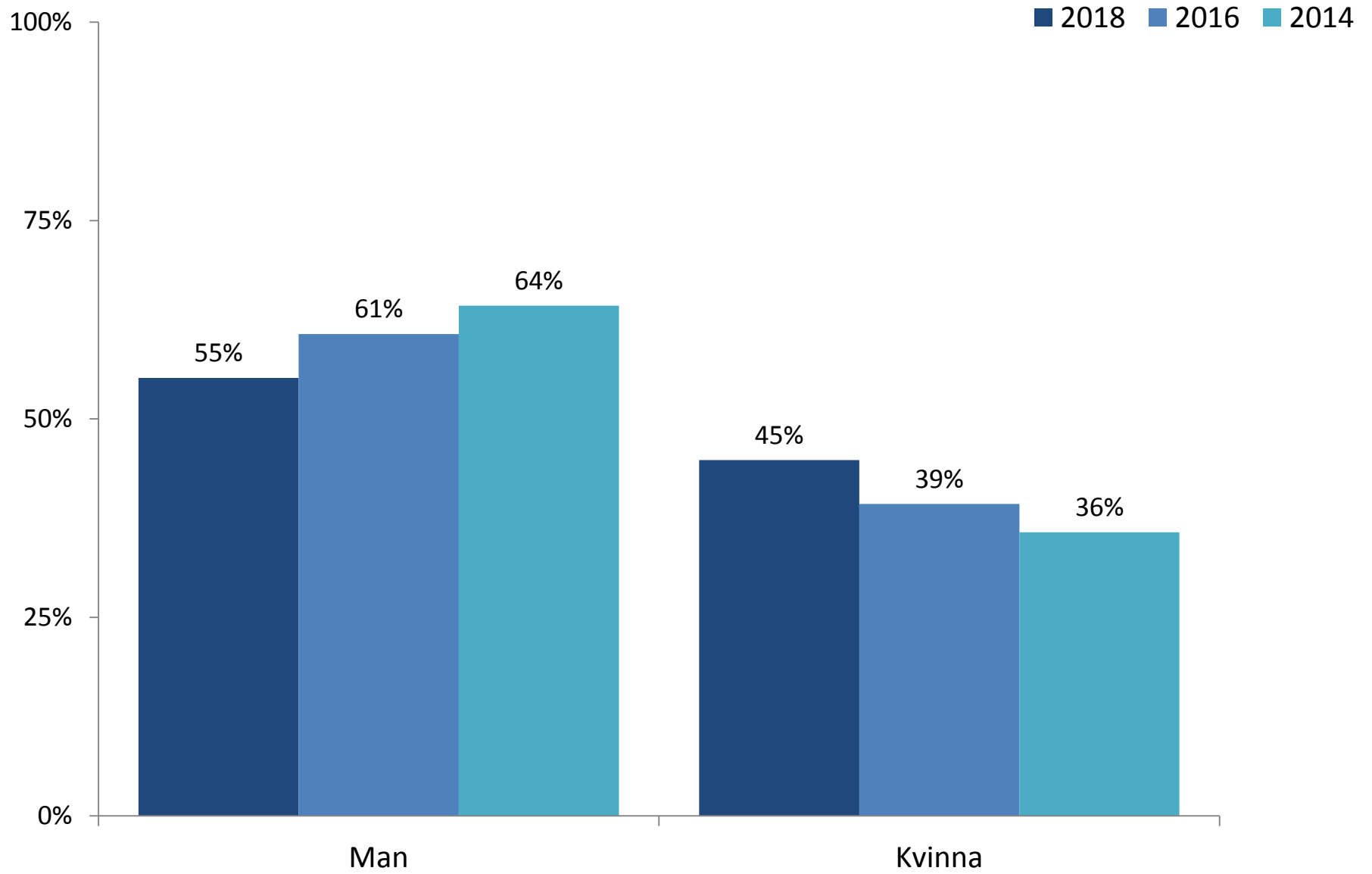
# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för barnboende är 44 %, vilket är en högre nivå än år 2016 då svarsfrekvensen var 38 %. Bromma och Enskede-Årsta-Vantör har stadens högsta svarsfrekvens på 71 %.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem påståenden: Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får, Personalen lyssnar på mig, Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad, Jag känner mig trygg i min bostad och Jag är nöjd med mitt boende. Enligt detta index är andelen nöjda brukare 76 %, en lägre nivå än år 2016 då motsvarande andel var 84 %.

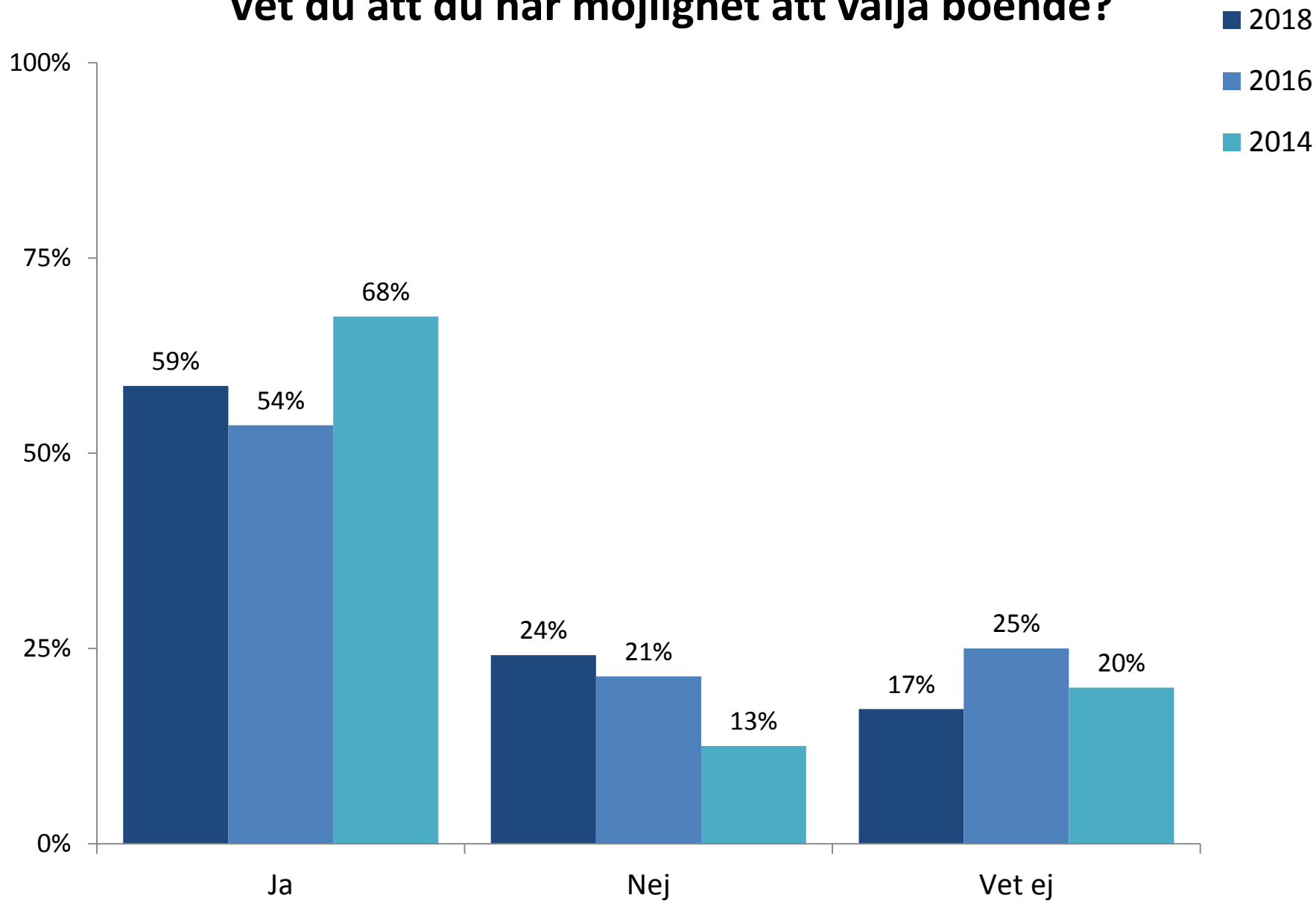
Jämfört med år 2016, då undersökningen senast genomfördes, är brukarna överlag något mindre nöjda. En större skillnad avser frågan "Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd" har andelen nöjda minskat med 27 %. I frågan "Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får" har andelen som instämmer minskat med 20 % från år 2016. Ett undantag från den negativa utvecklingen rör frågan "Jag kan ta emot gäster i min bostad" där andelen som instämmer ökat med 19 % från föregående undersökning.

# Kön

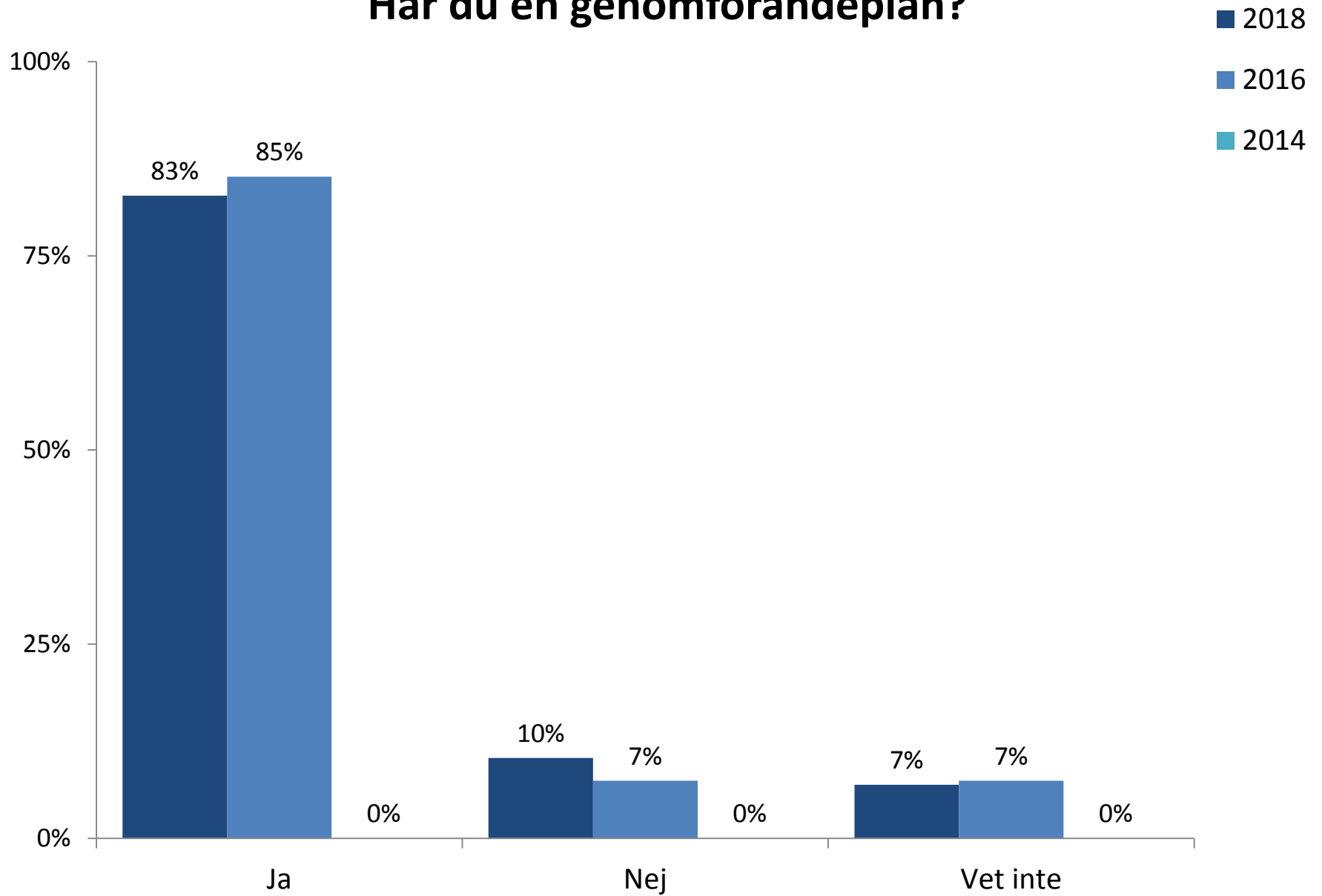




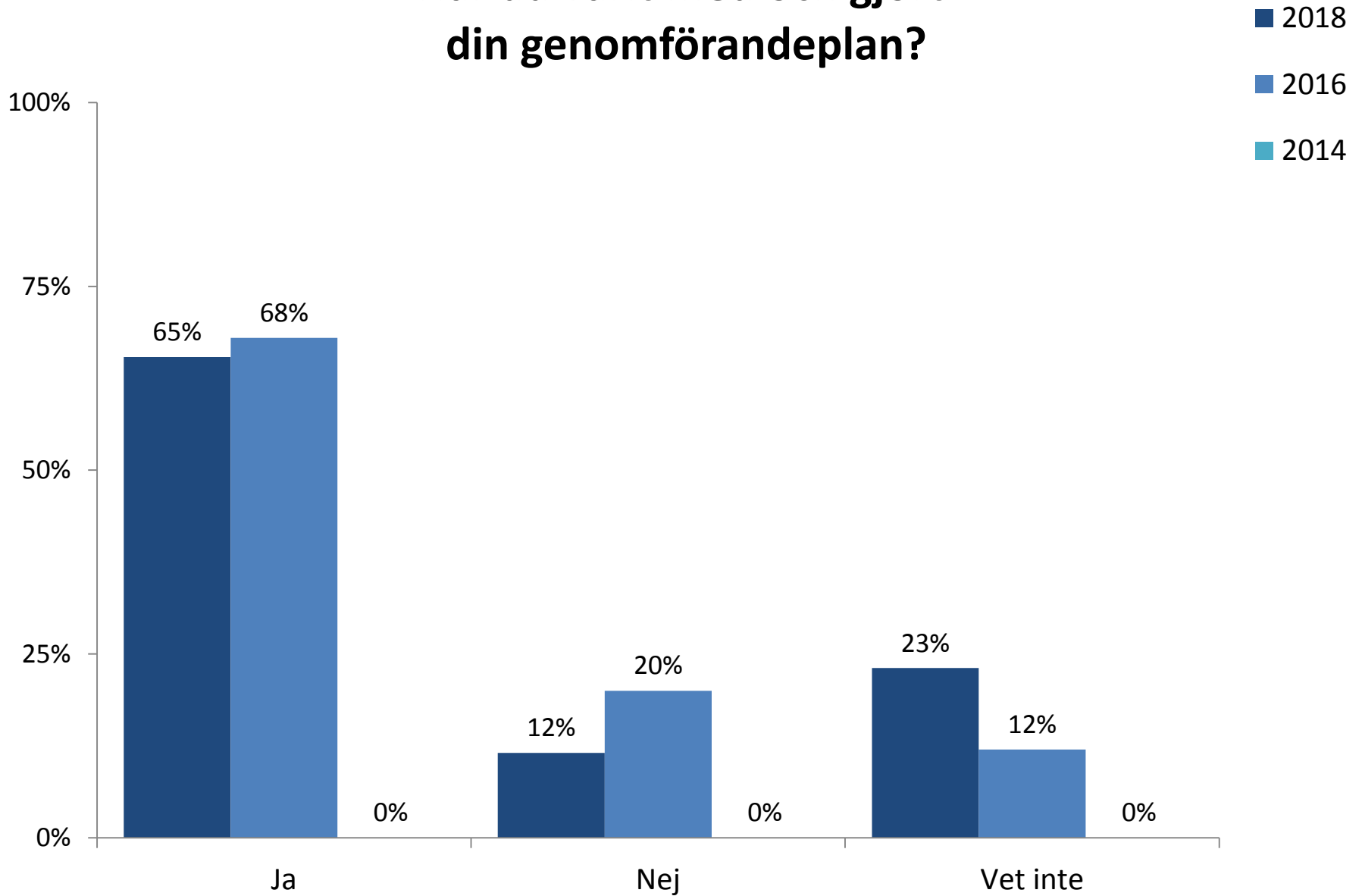
# Vet du att du har möjlighet att välja boende?



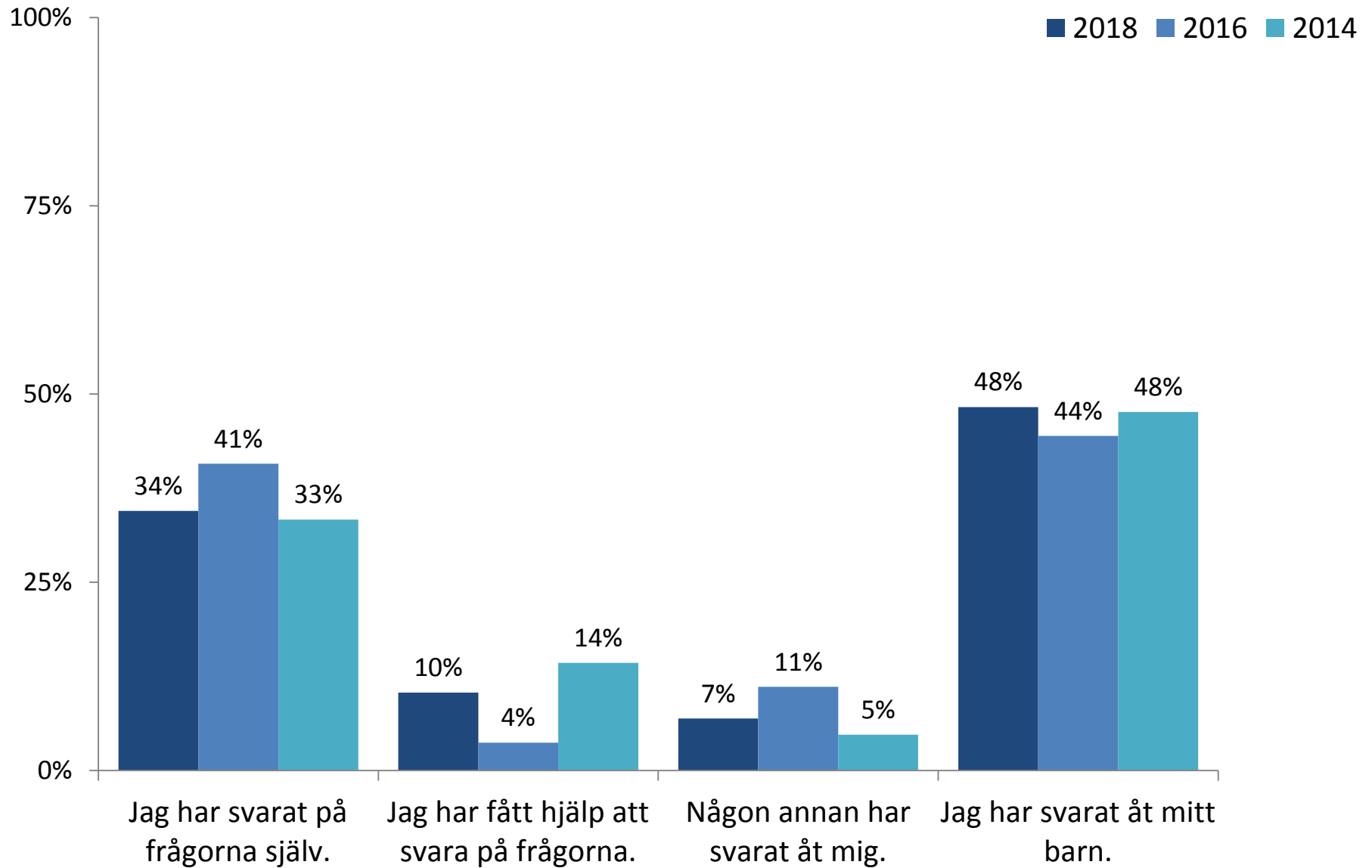
# Har du en genomförandeplan?



# Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



# Vem har svarat på de här frågorna?



# Resultat

## Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fem påståendena

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

Personalen lyssnar på mig.

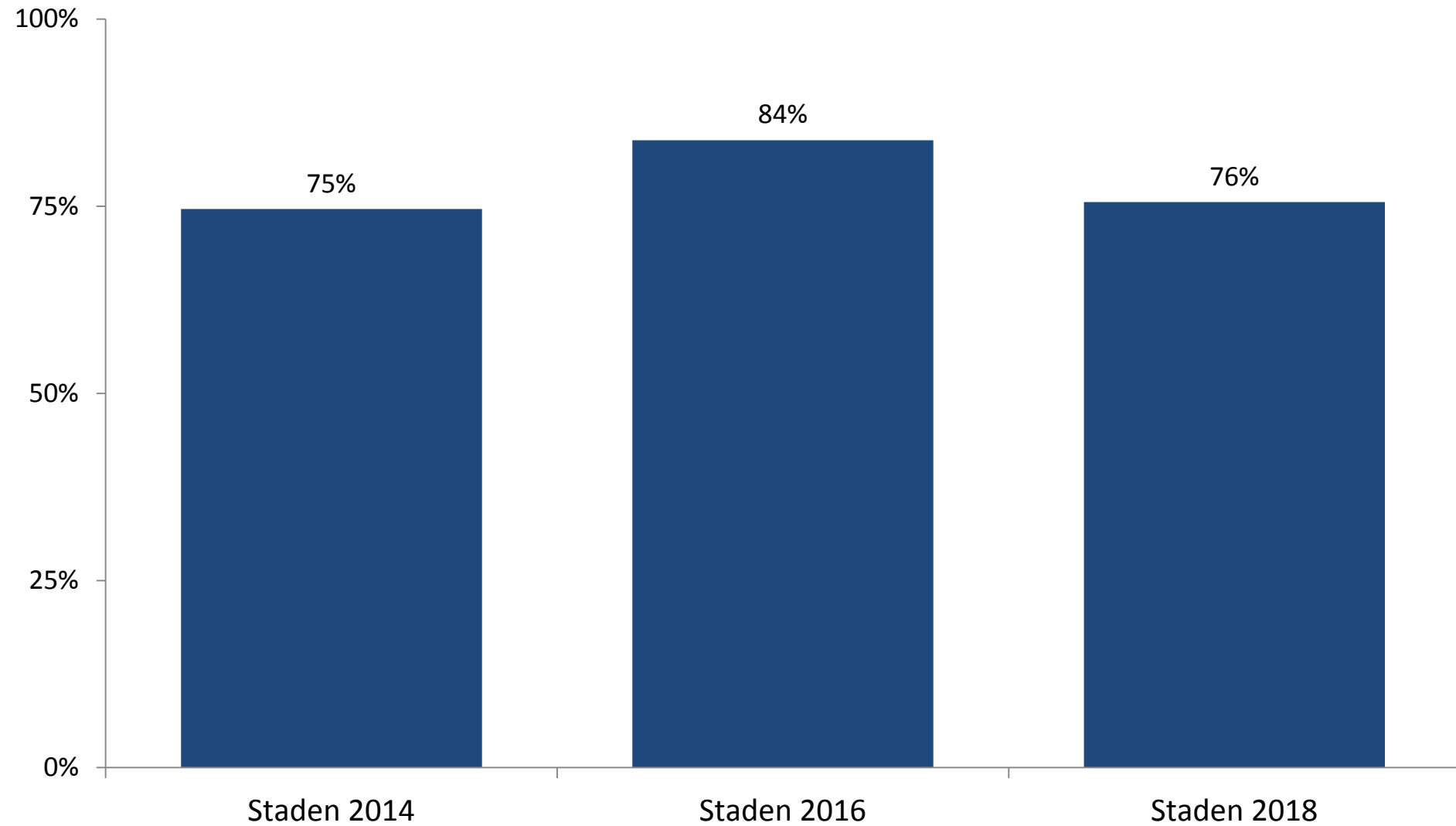
Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.

Jag känner mig trygg i min bostad.

Jag är nöjd med mitt boende.

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.

## Index nöjdhet

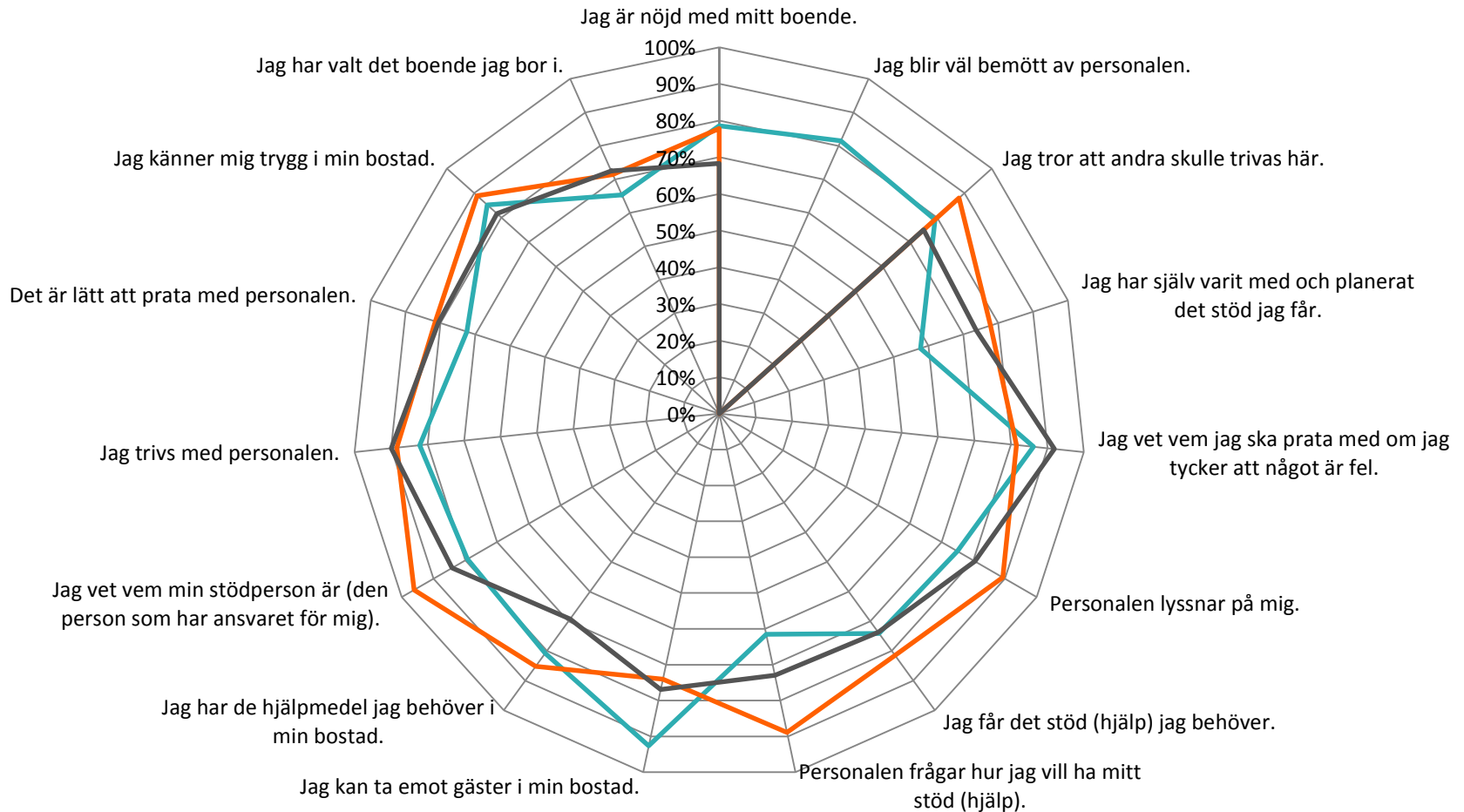


# Andel nöjda



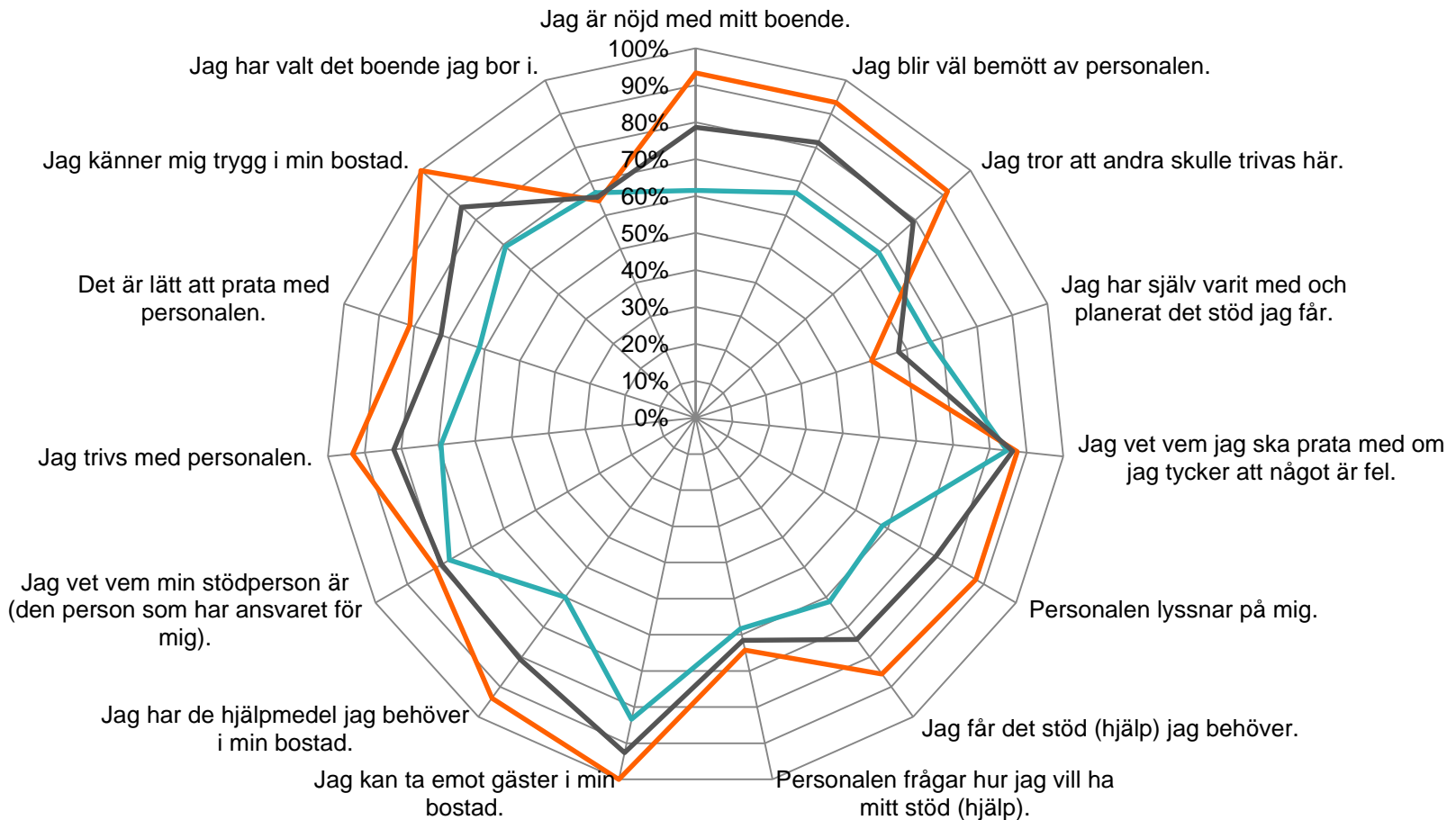
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— 2018  
— 2016  
— 2014



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

— Kvinna  
— Man  
— 2018

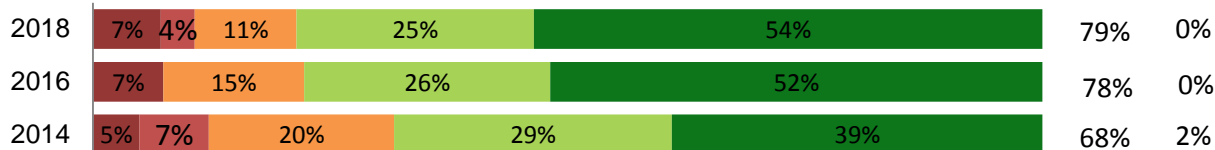


# Resultat per fråga över tid

# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme



Jag är nöjd med mitt boende.



Jag blir väl bemött av personalen.



Jag tror att andra skulle trivas här.

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"

# Staden per år

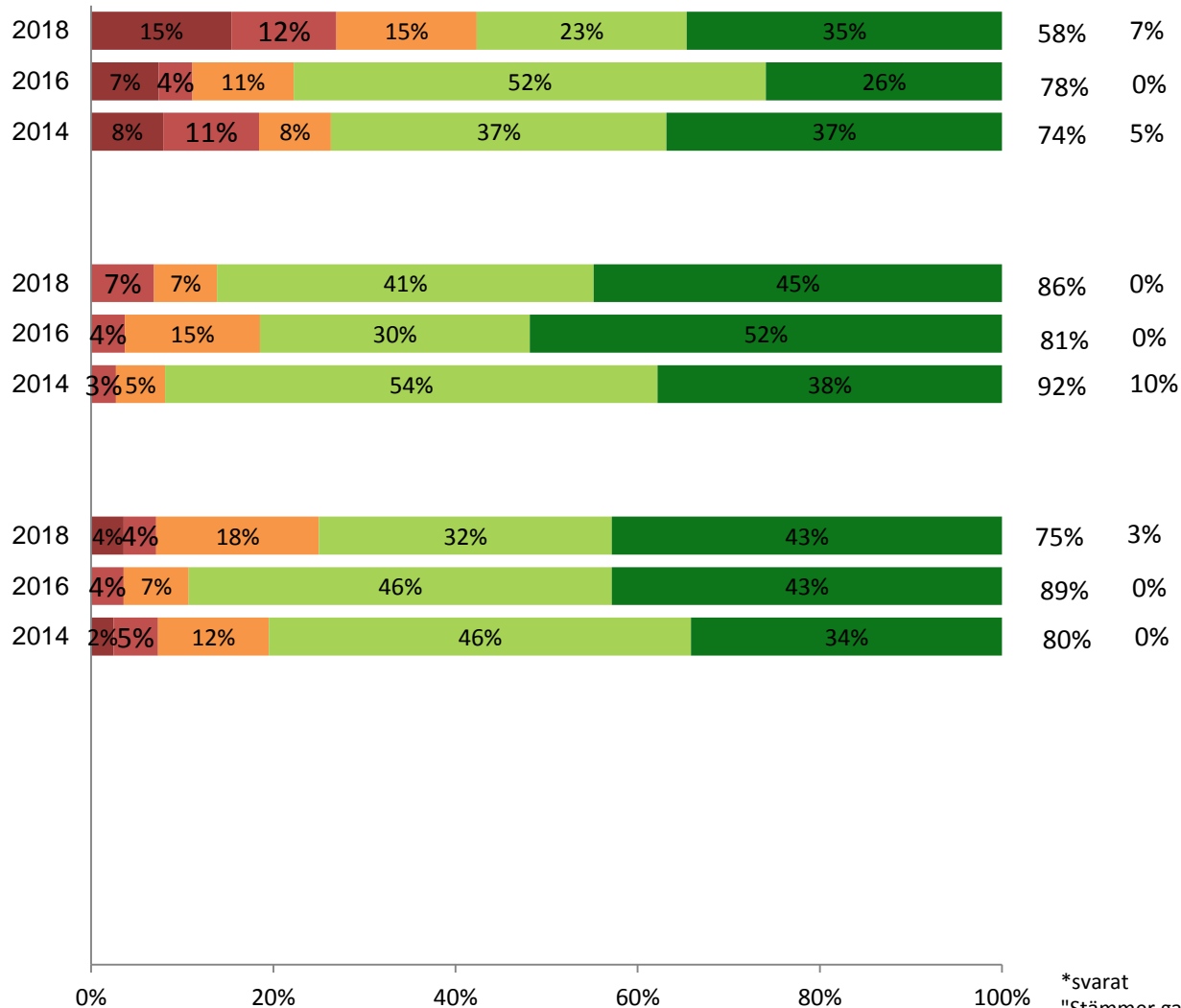
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

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

Jag vet vem jag ska prata med om jag  
tycker att något är fel.

Personalen lyssnar på mig.



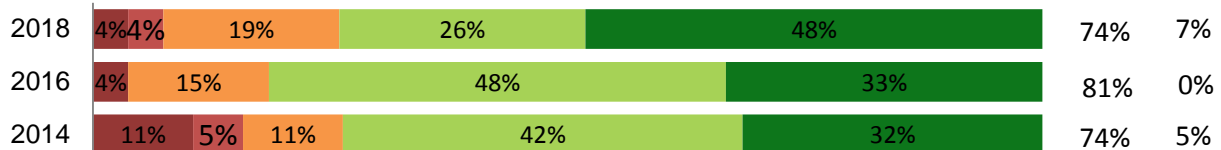
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

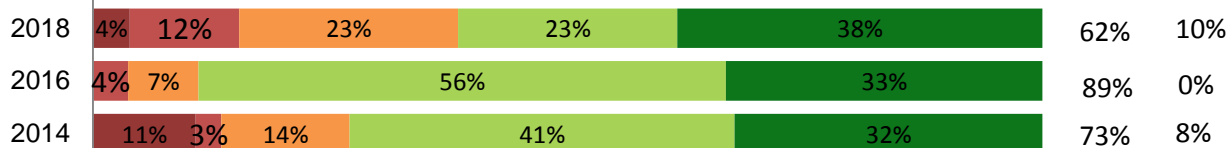
# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att få rätt stöd som passar just mig



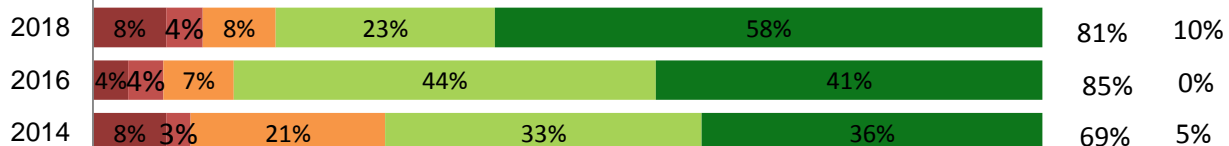
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.



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



Jag kan ta emot gäster i min bostad.



Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.

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

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

# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Trygghet

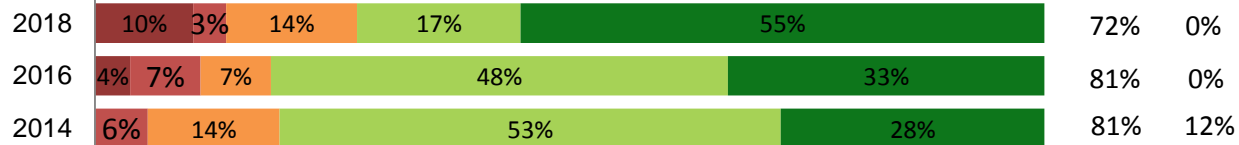
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



Jag trivs med personalen.



Det är lätt att prata med personalen.



Jag känner mig trygg i min bostad.



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

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

# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag har valt det boende jag bor i.



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 fråga per kön

# Staden per kön

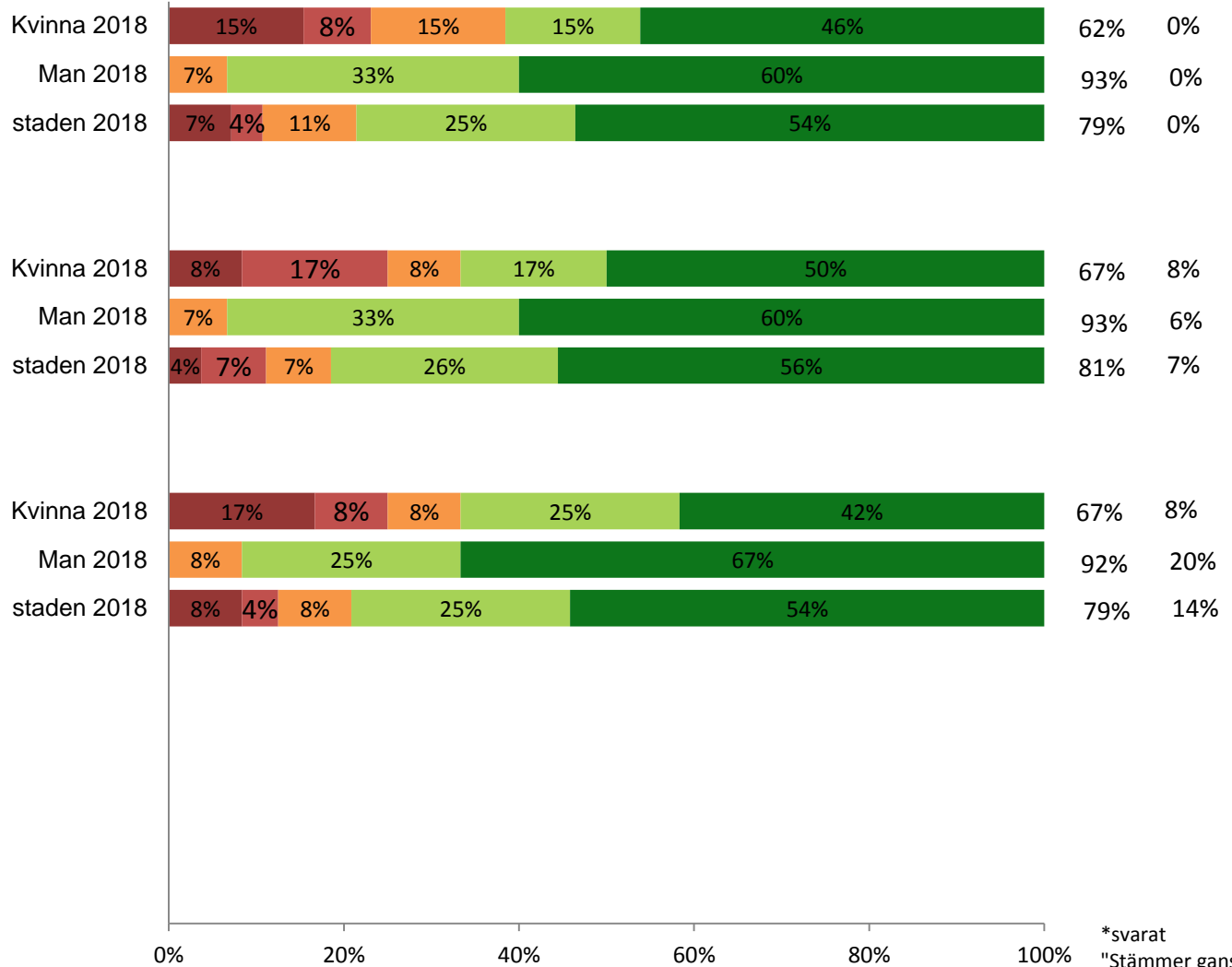
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt boende.

Jag blir väl bemött av personalen.

Jag tror att andra skulle trivas här.



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

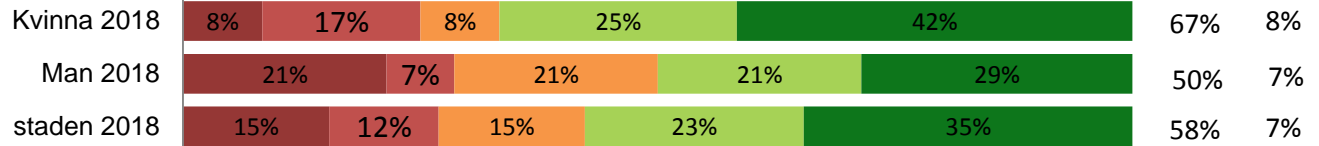
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Att kunna vara med och bestämma

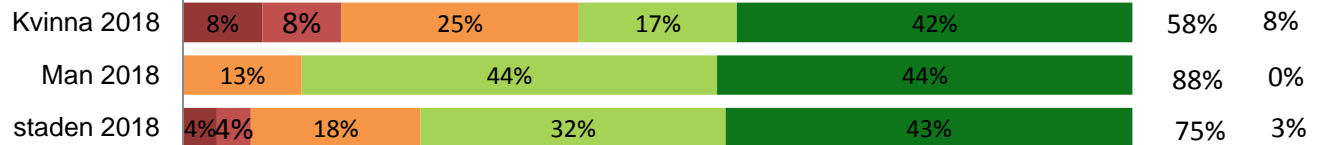
Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.



Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker att något är fel.



Personalen lyssnar på mig.



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"

# Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

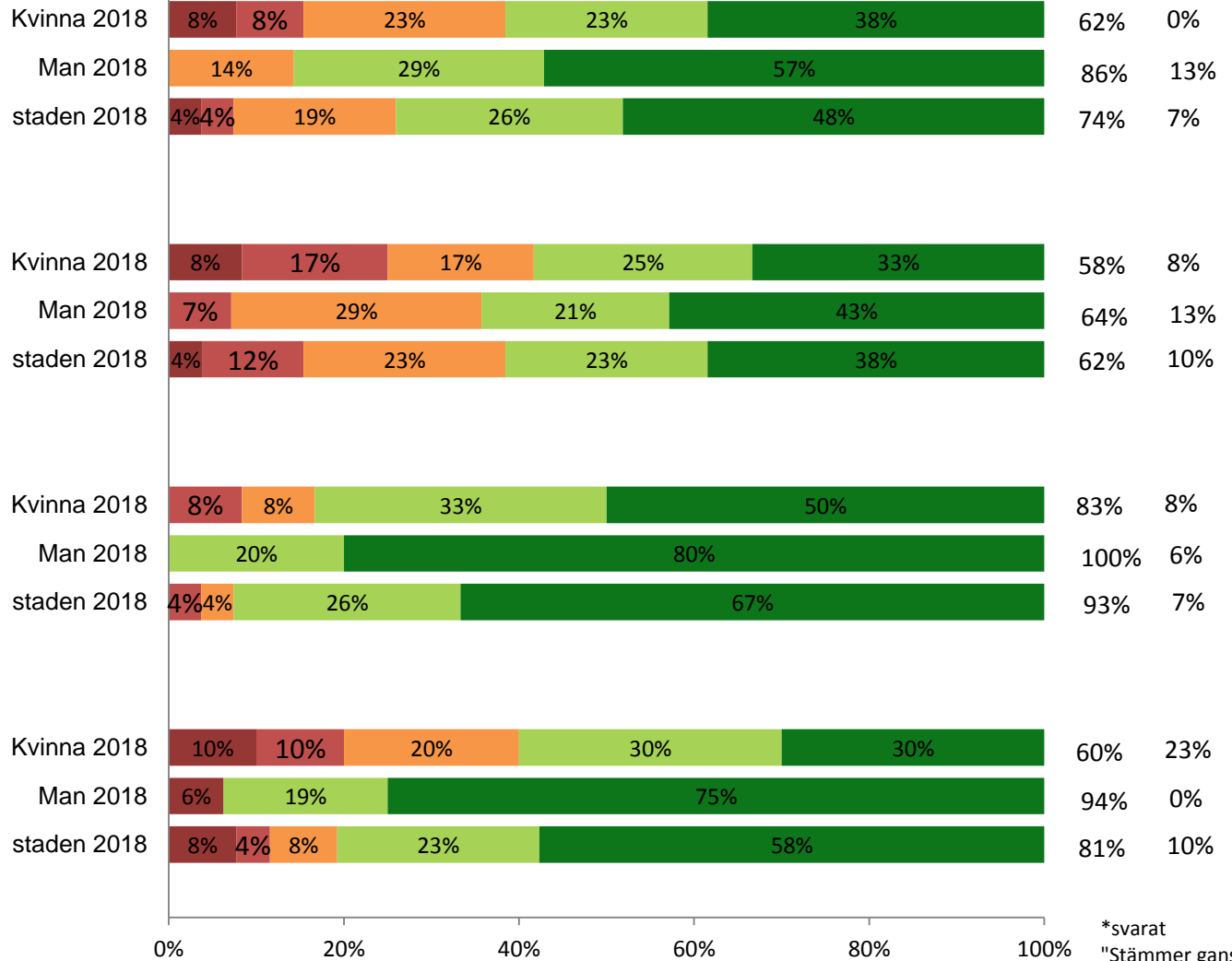
Att få rätt stöd som passar just mig

Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.

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

Jag kan ta emot gäster i min bostad.

Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



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

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

# Staden per kön

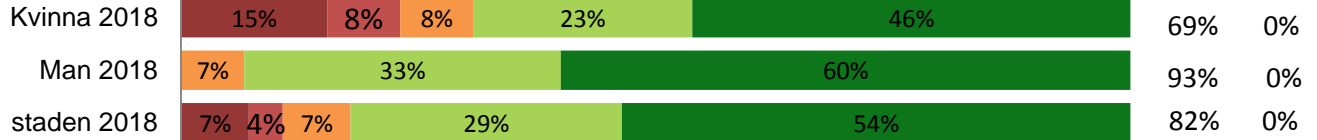
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Trygghet

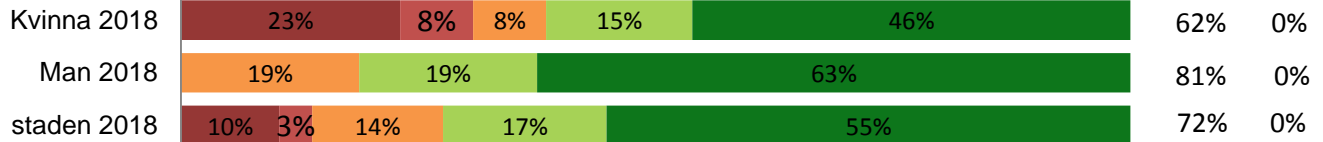
Jag vet vem min stödperson är  
(den person som har ansvaret  
för mig).



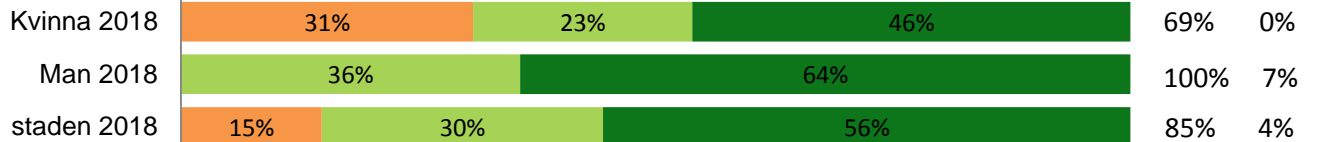
Jag trivs med personalen.



Det är lätt att prata med  
personalen.



Jag känner mig trygg i min  
bostad.



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

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

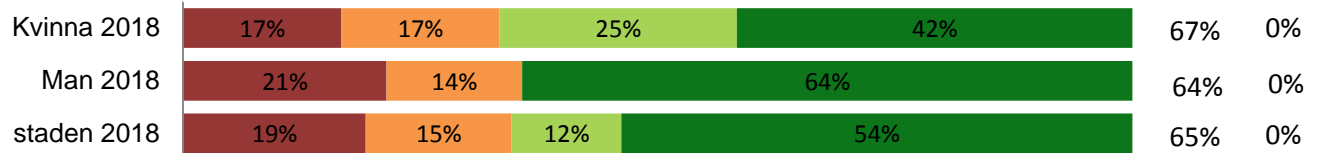
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Staden per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Möjlighet att välja

Jag har valt det boende jag bor i.



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

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

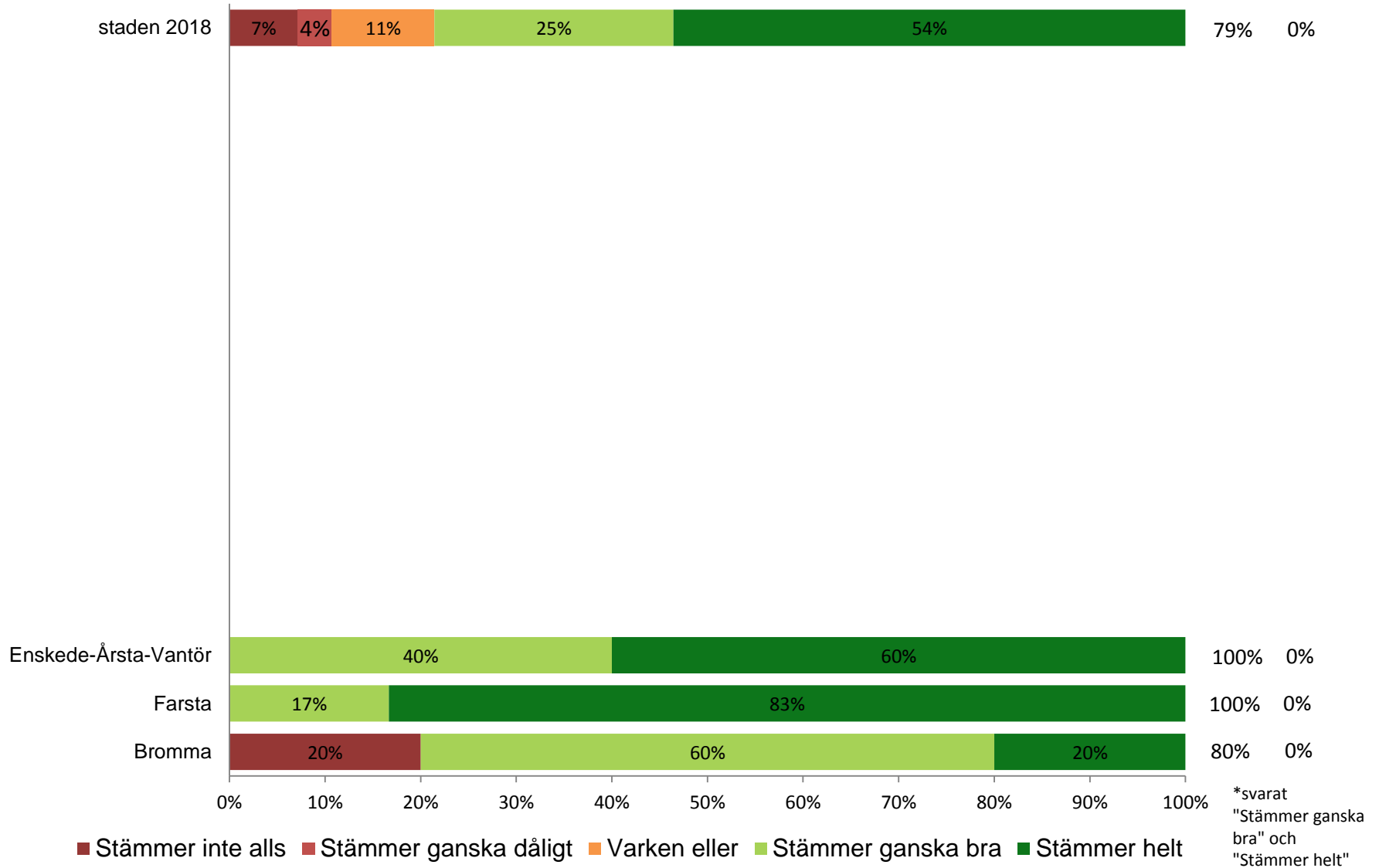
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Resultat per stadsdel

# Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag är nöjd med mitt boende.

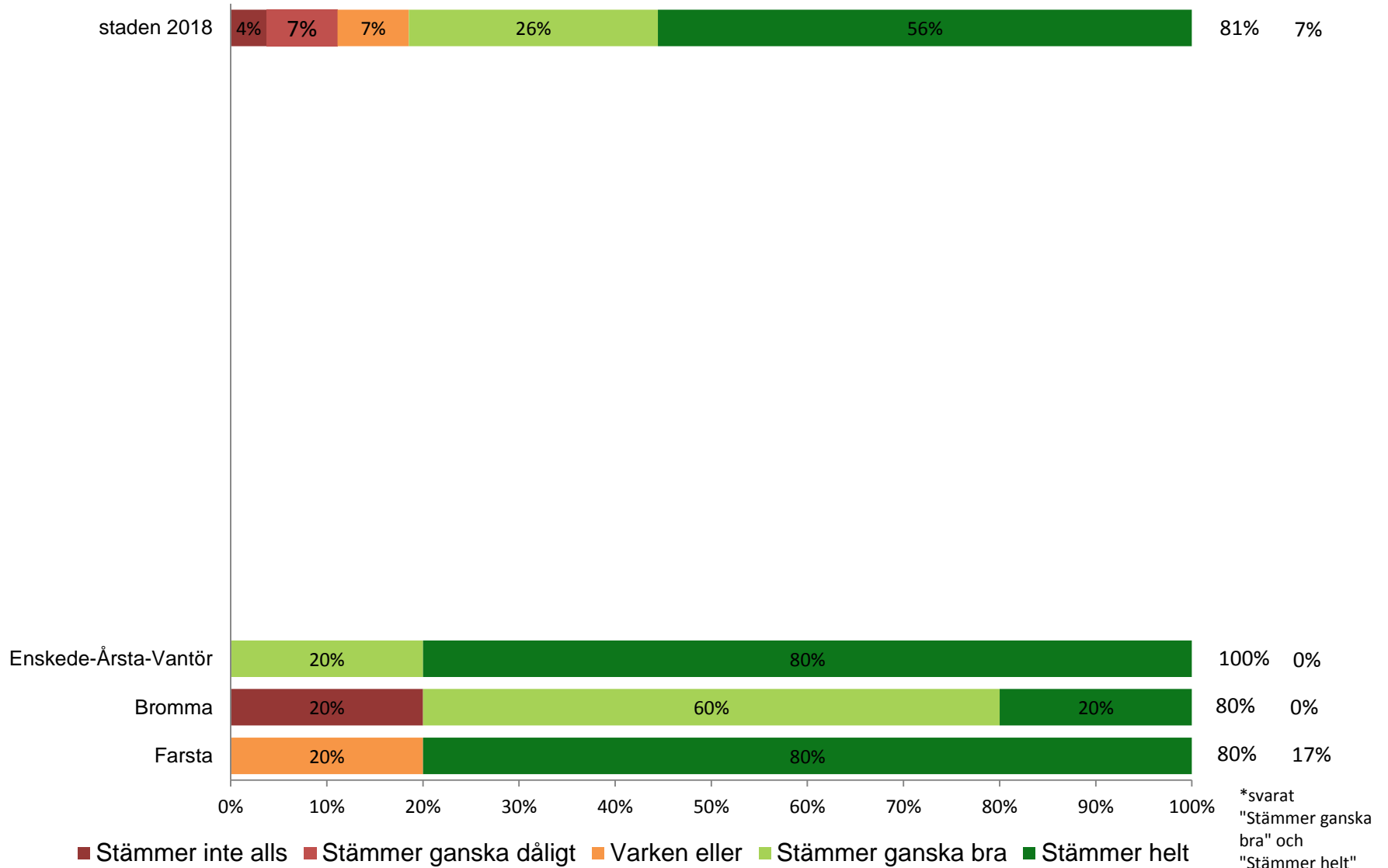




# Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

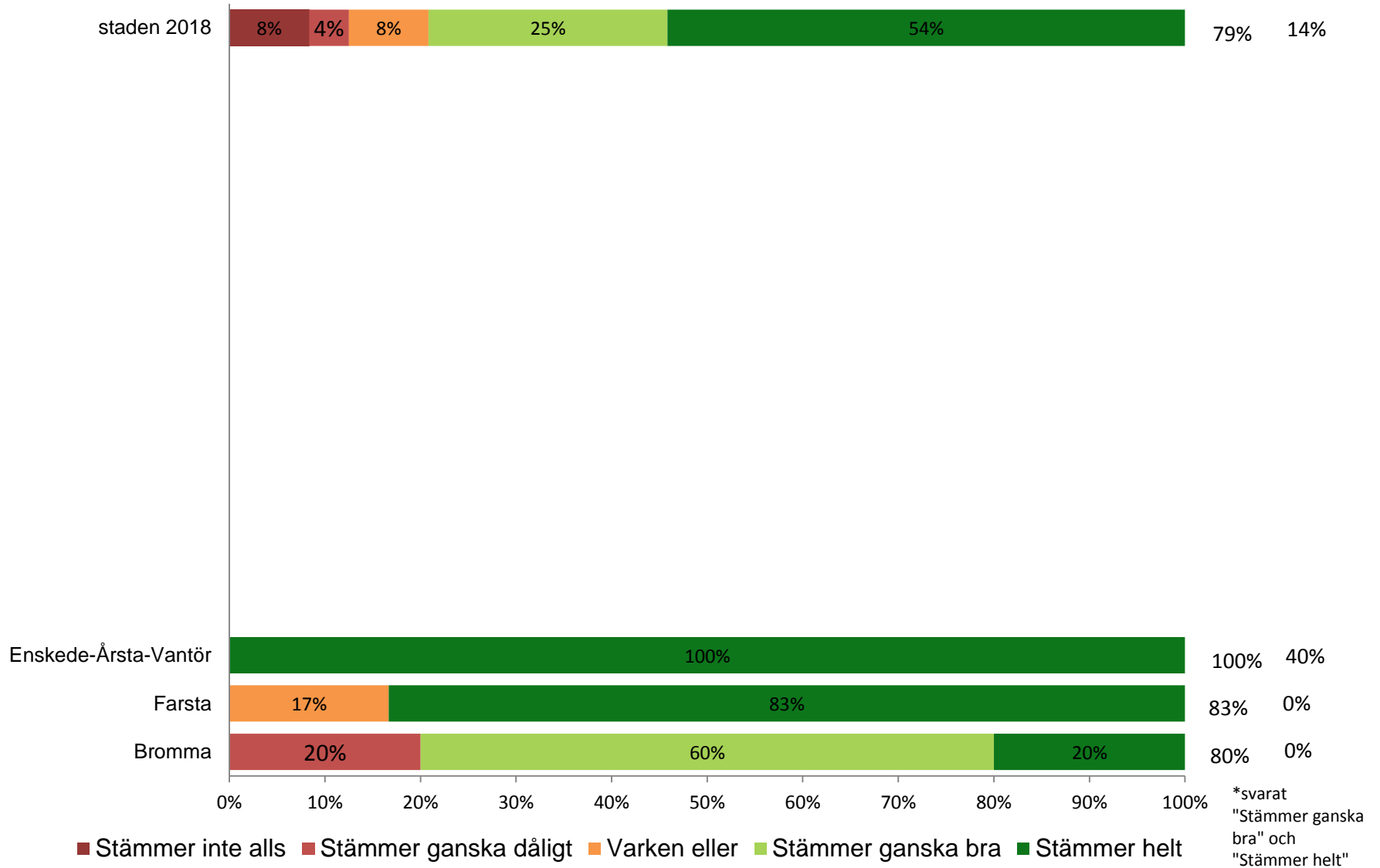
Jag blir väl bemött av personalen.



# Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

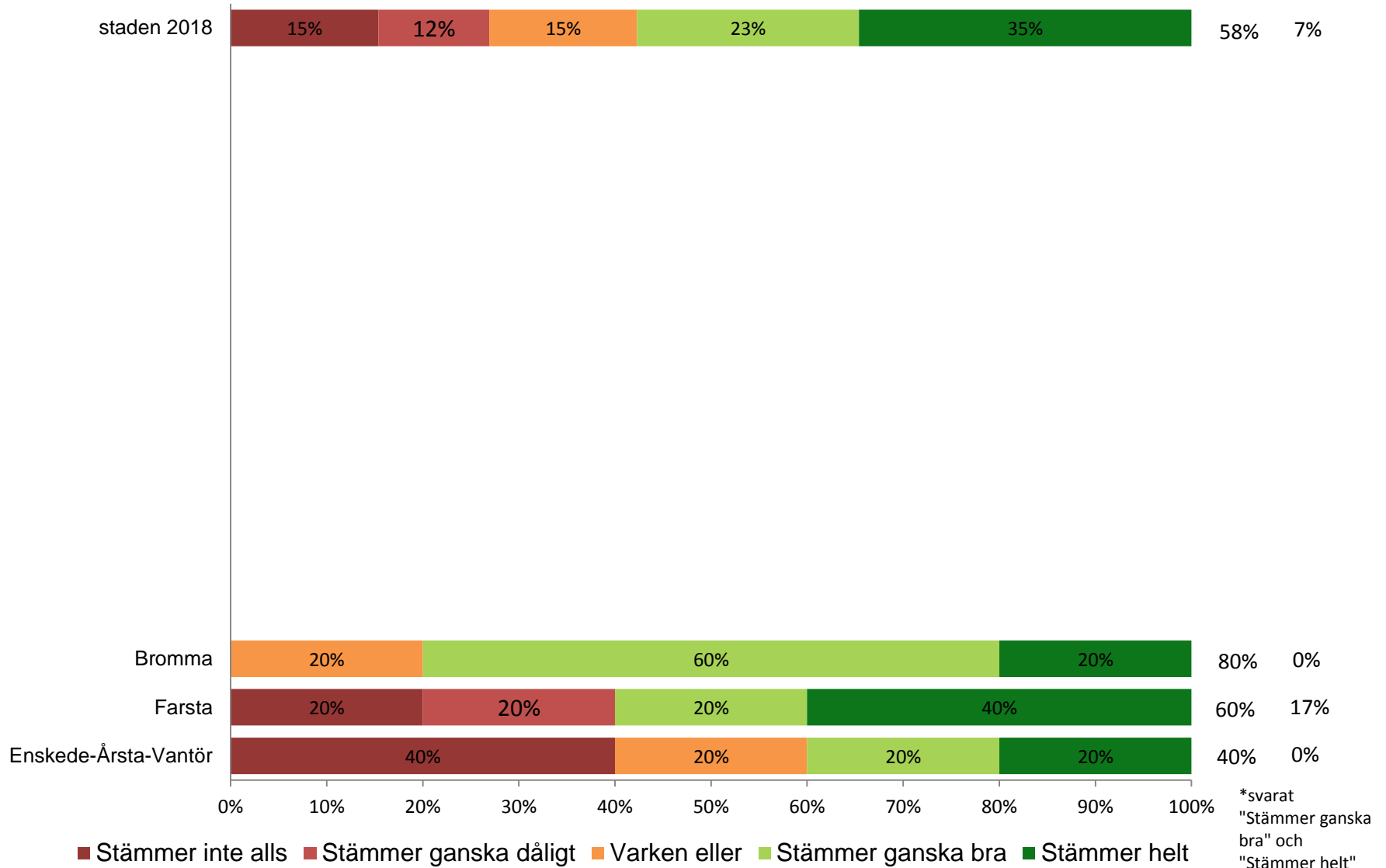
Jag tror att andra skulle trivas här.



# Att kunna vara med och bestämma

Andel  
Nöjda\* Vet ej

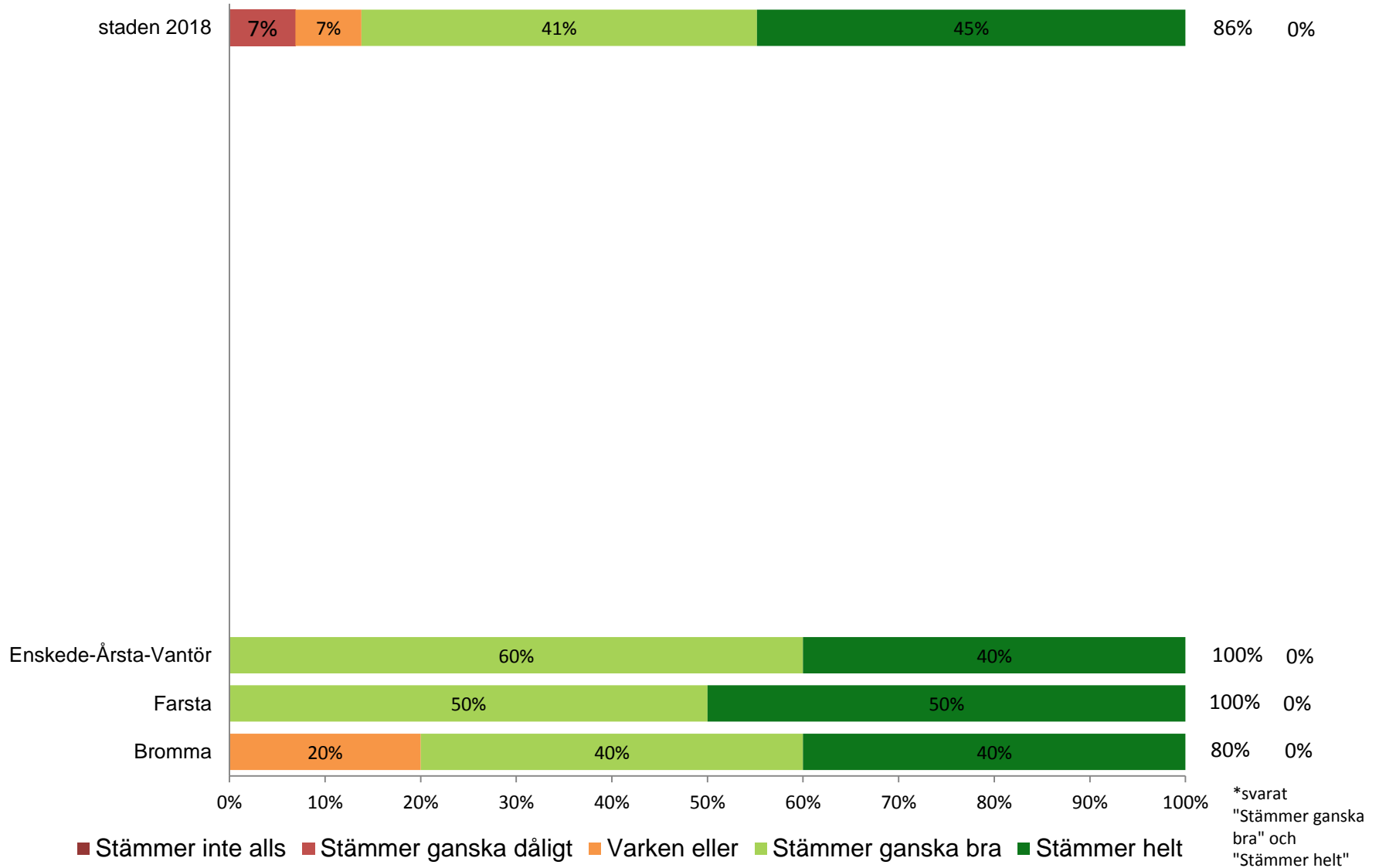
Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.



# Att kunna vara med och bestämma

Andel  
Nöjda\* Vet ej

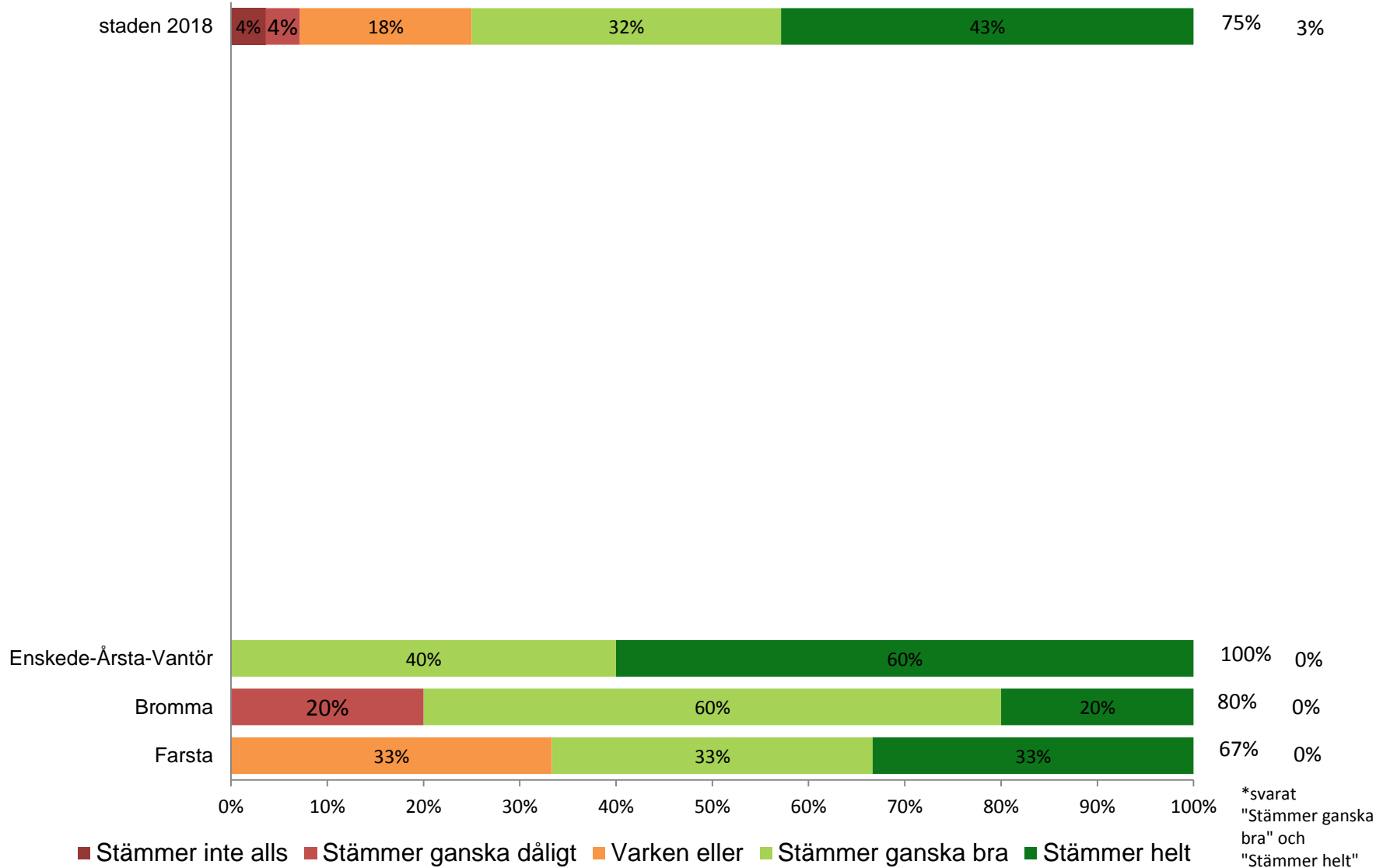
Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker att något är fel.



# Att kunna vara med och bestämma

Andel  
Nöjda\* Vet ej

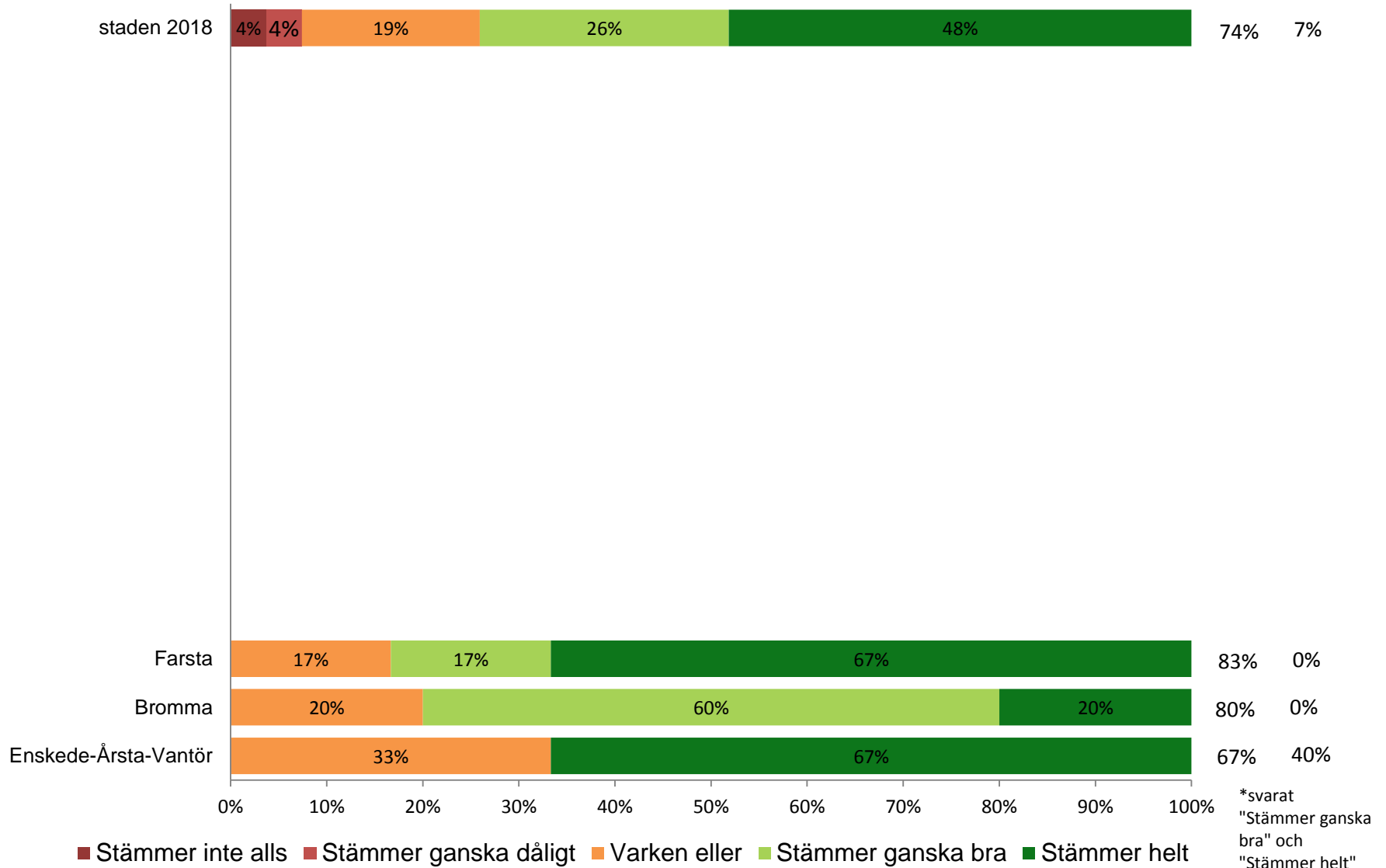
Personalen lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

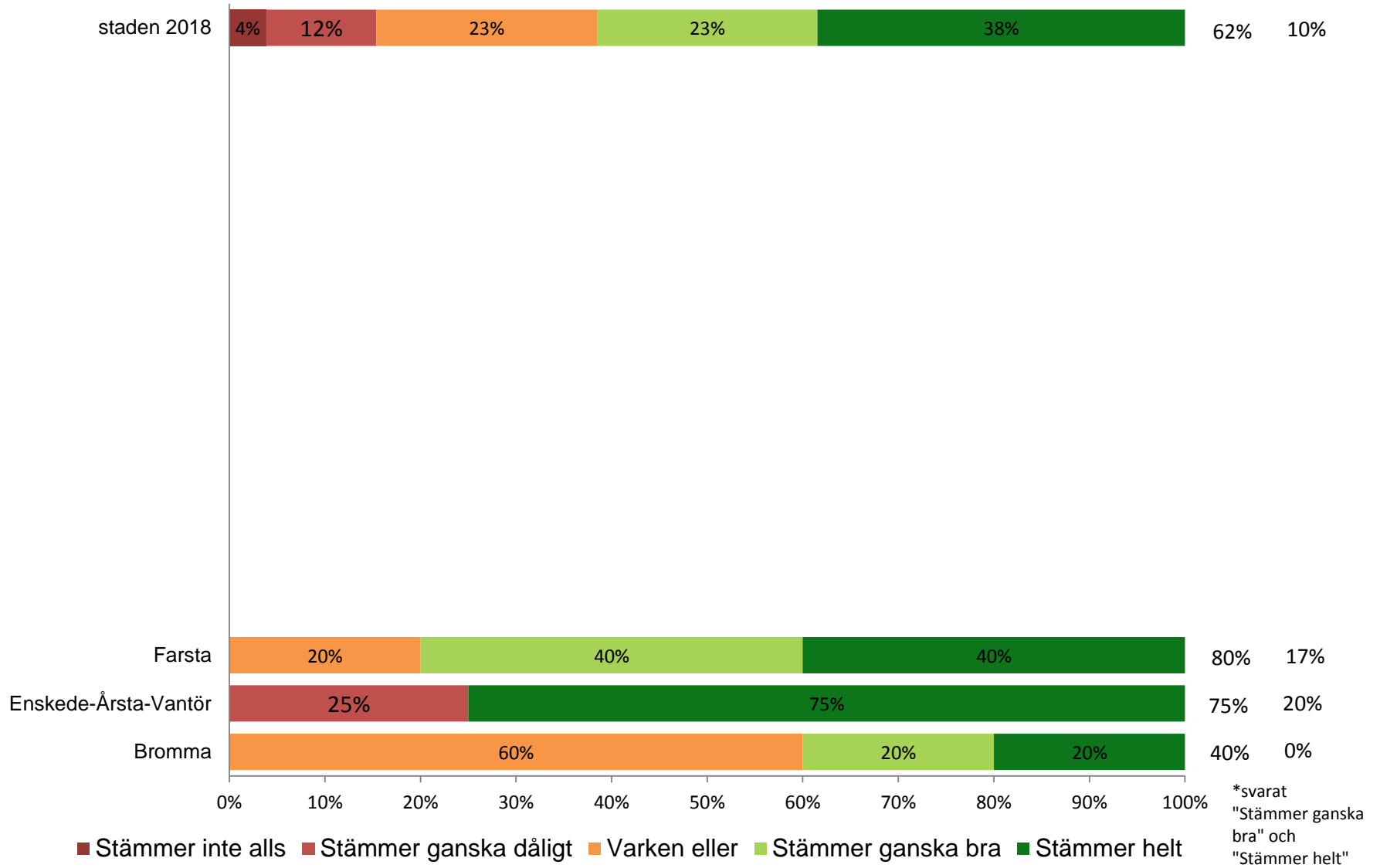
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.



# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

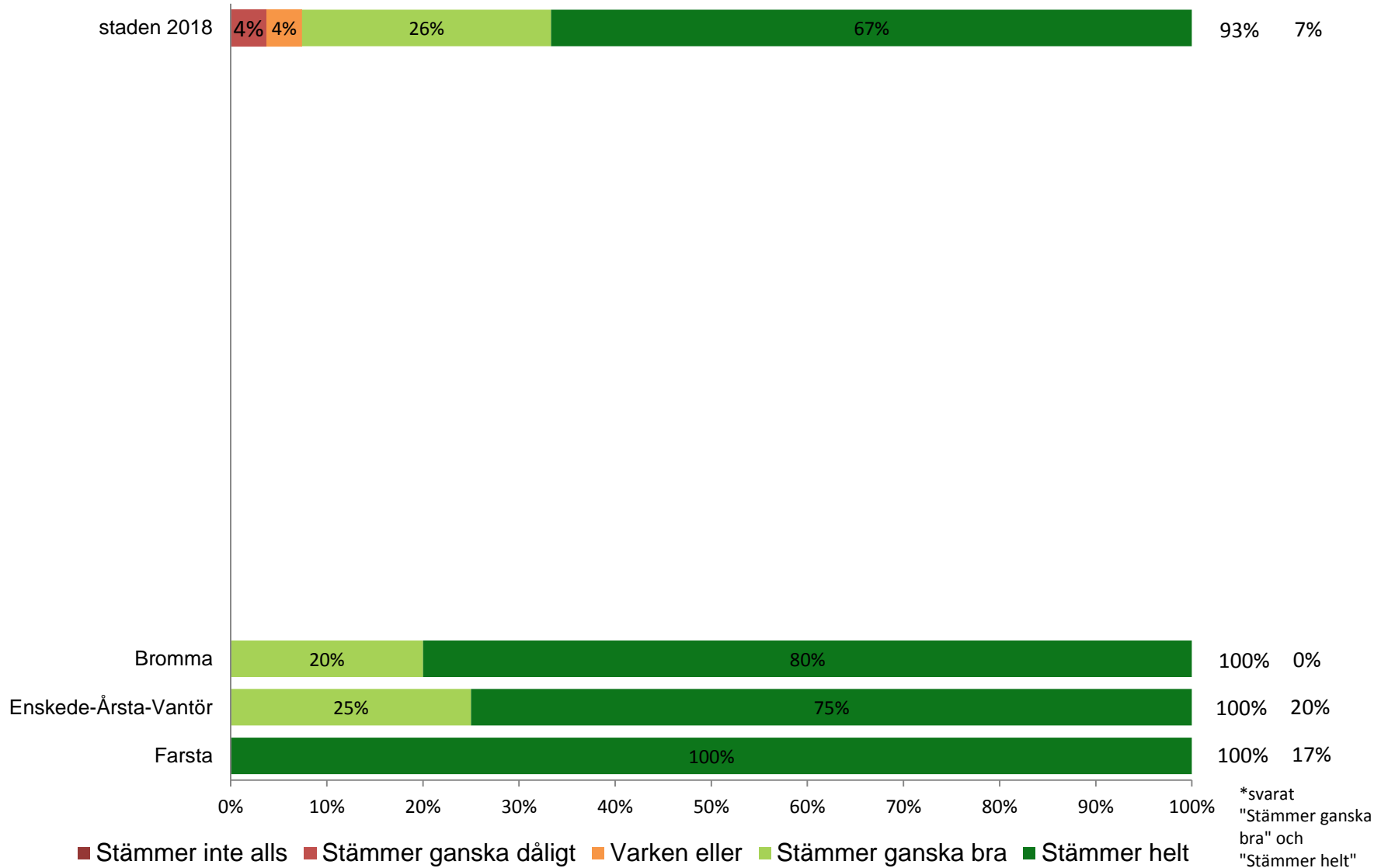
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag kan ta emot gäster i min bostad.

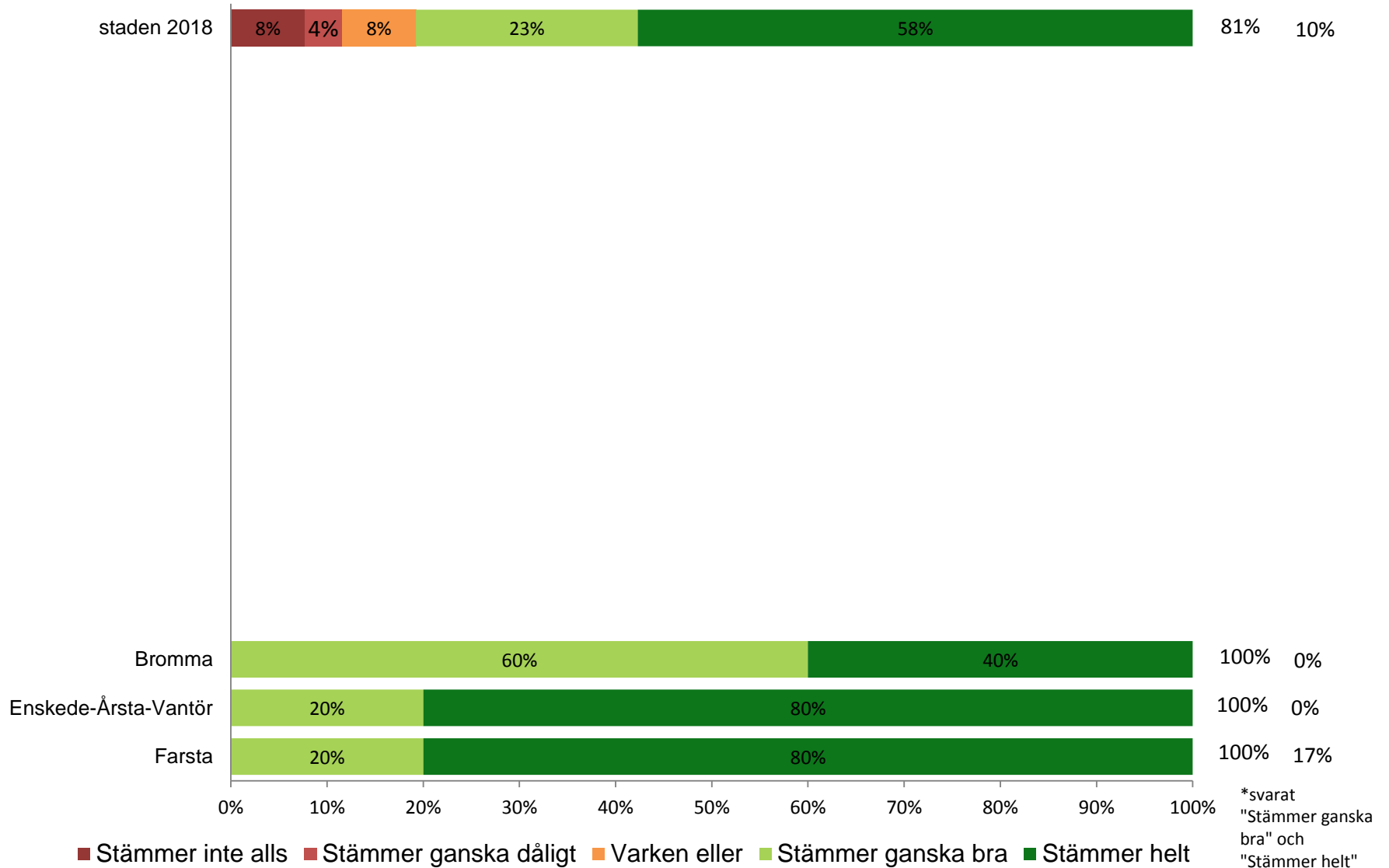




# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

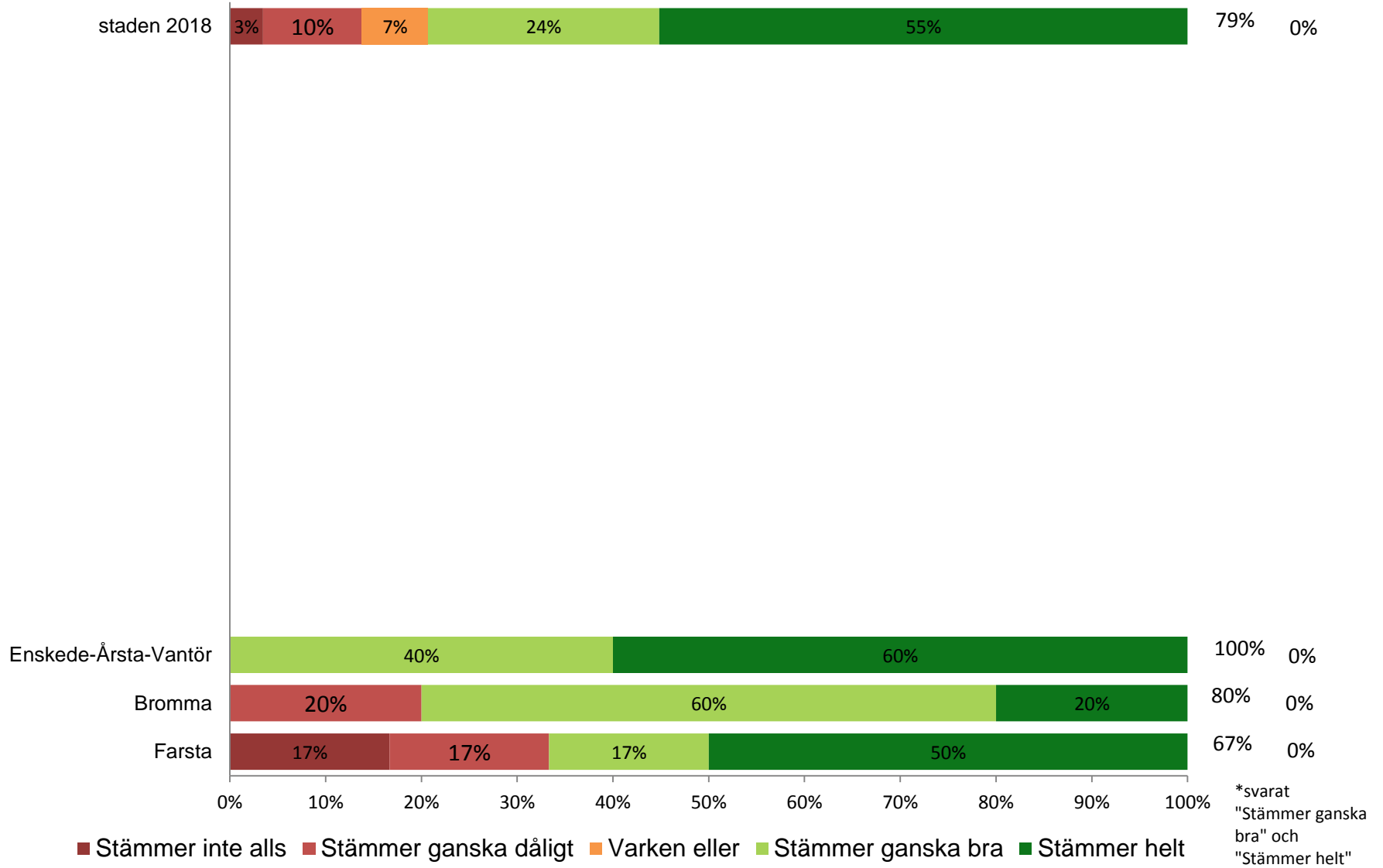
Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

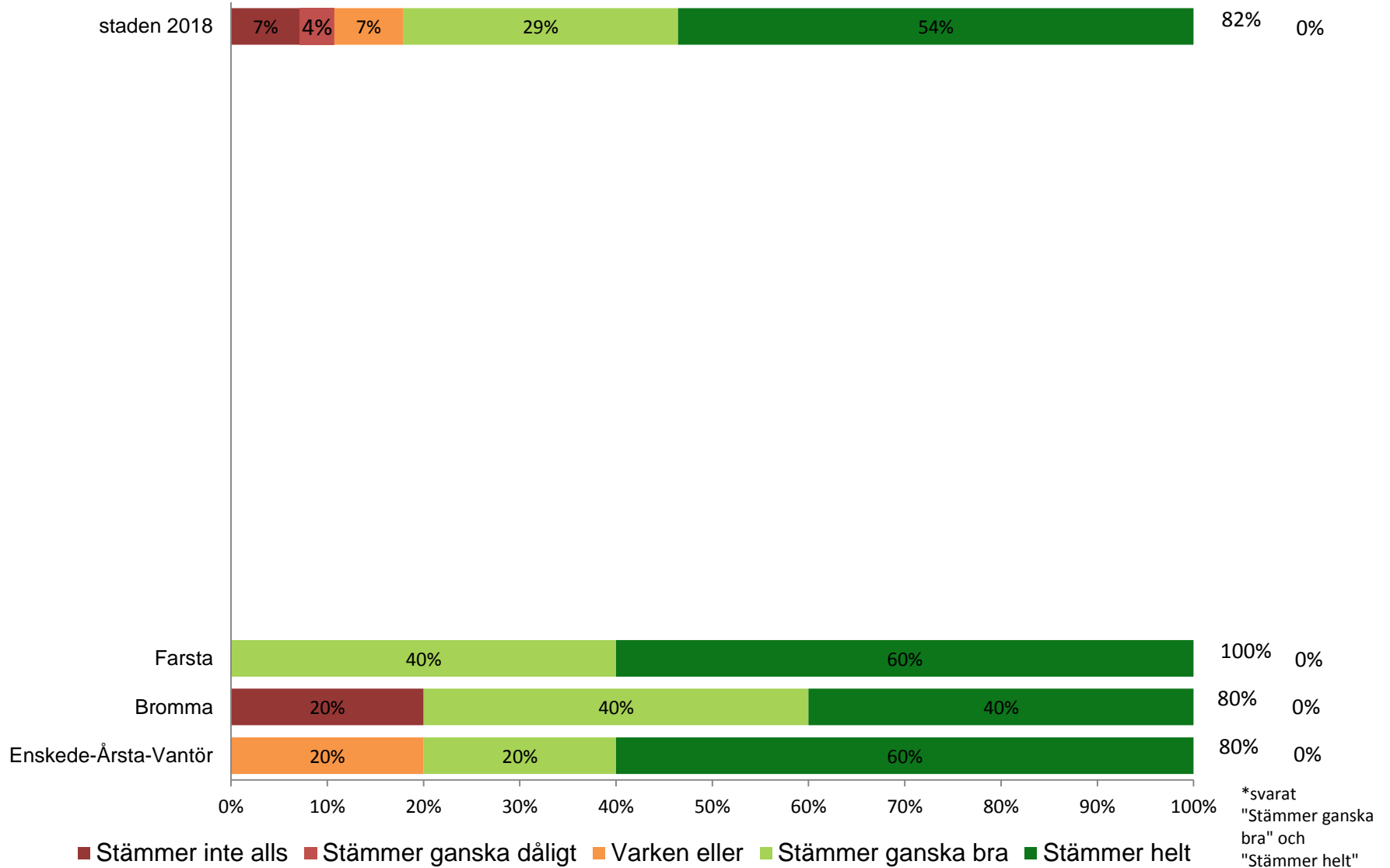
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

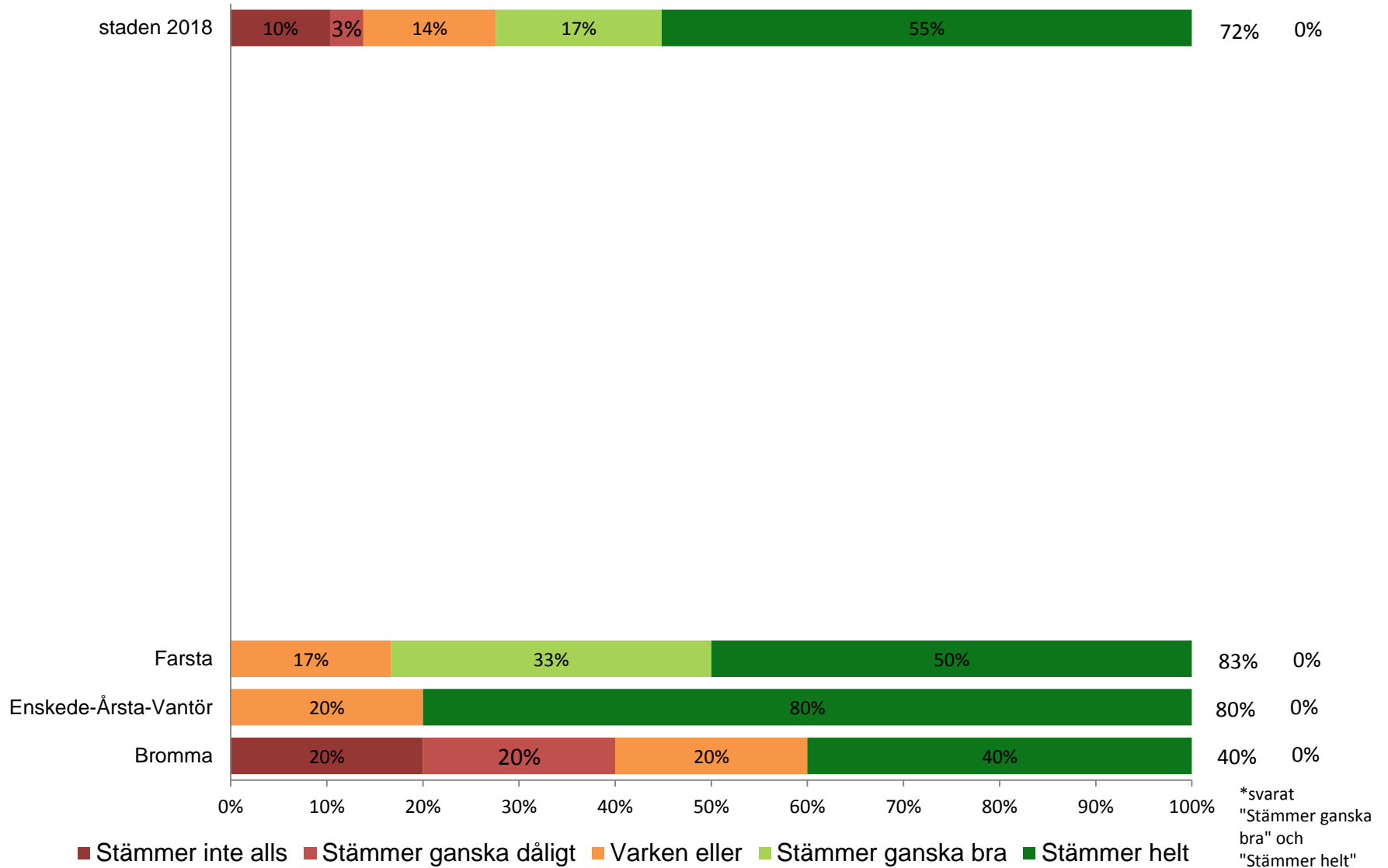
Jag trivs med personalen.



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

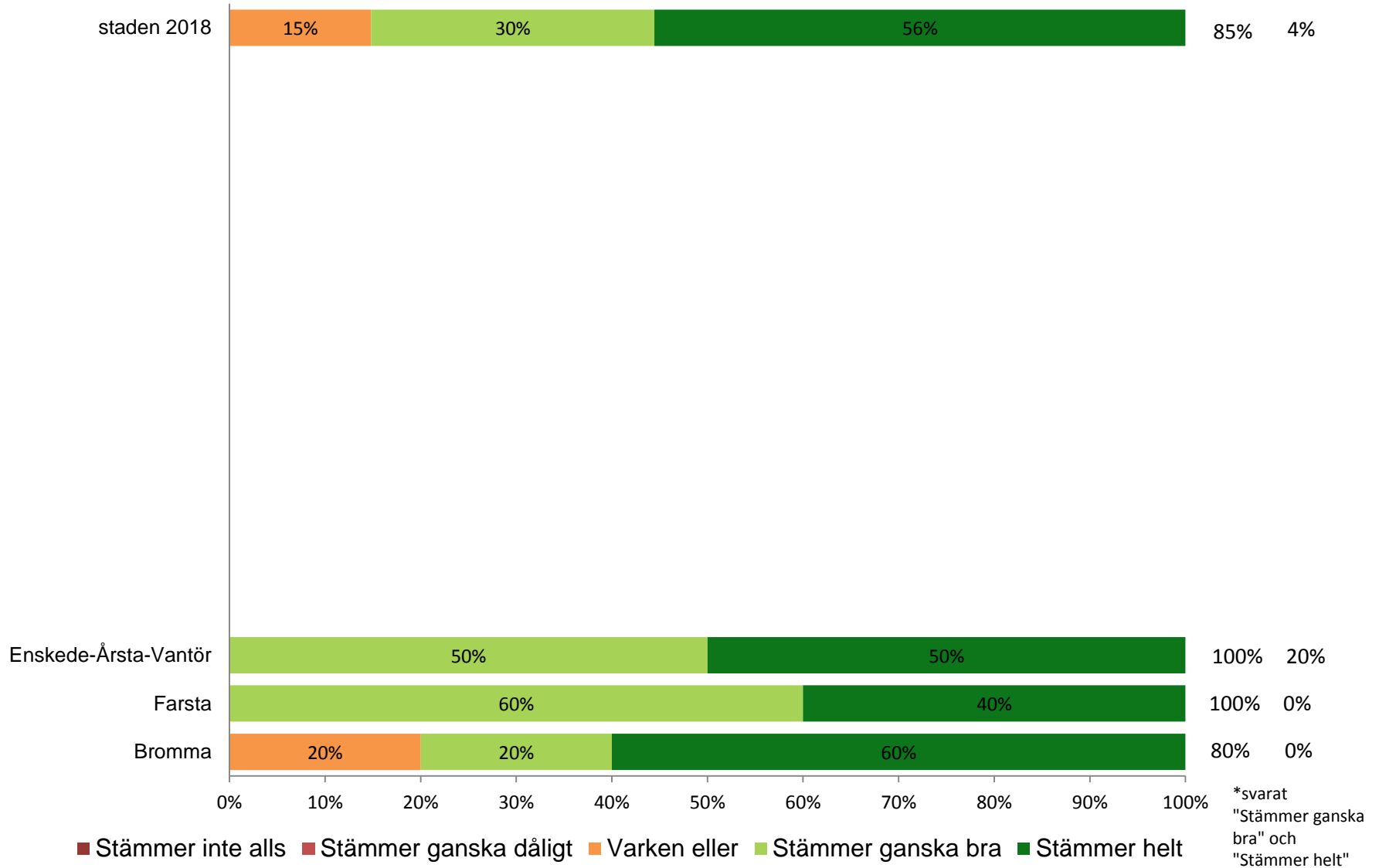
Det är lätt att prata med personalen.



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

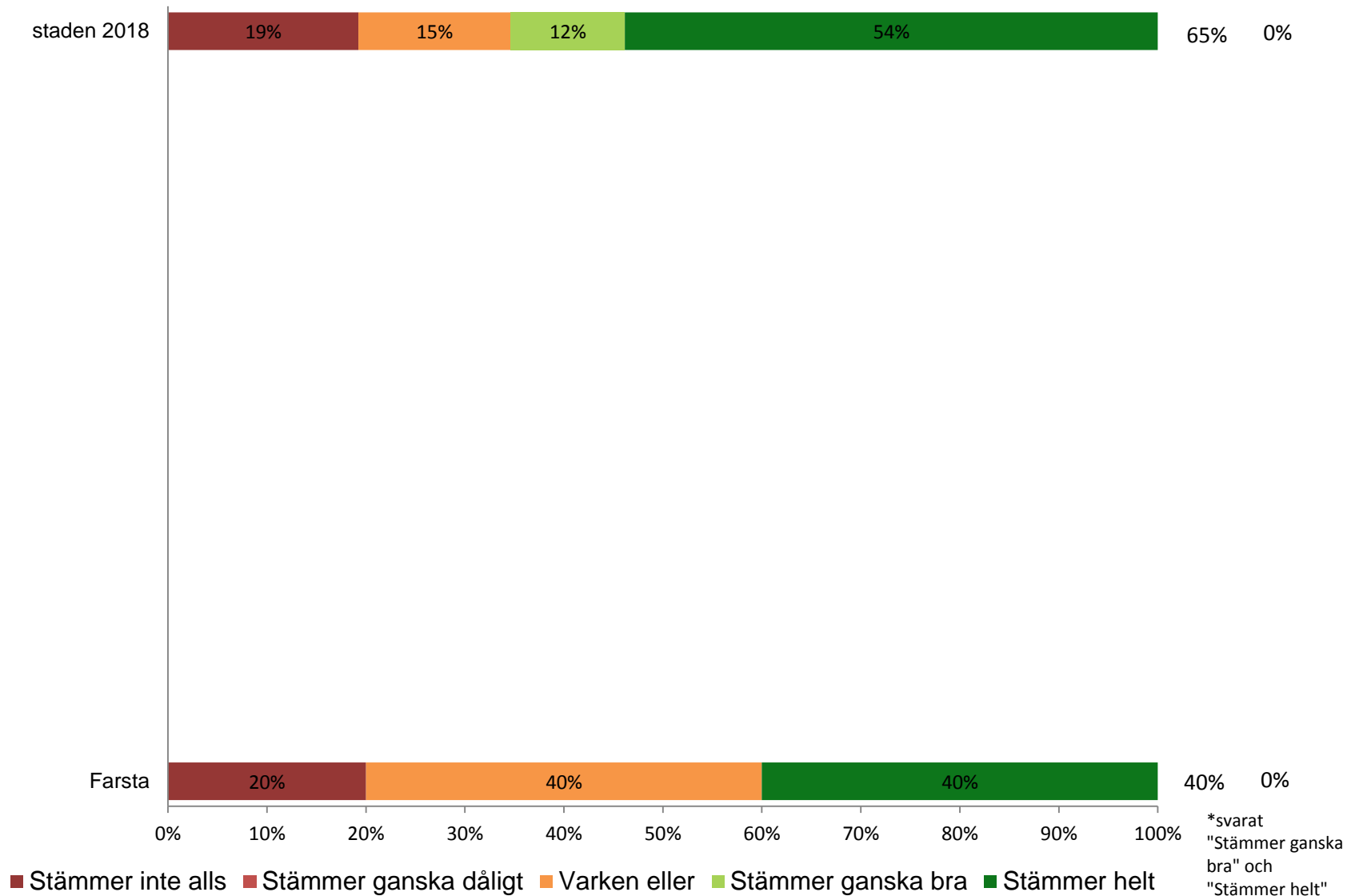
Jag känner mig trygg i min bostad.



# Möjlighet att välja

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag har valt det boende jag bor i.



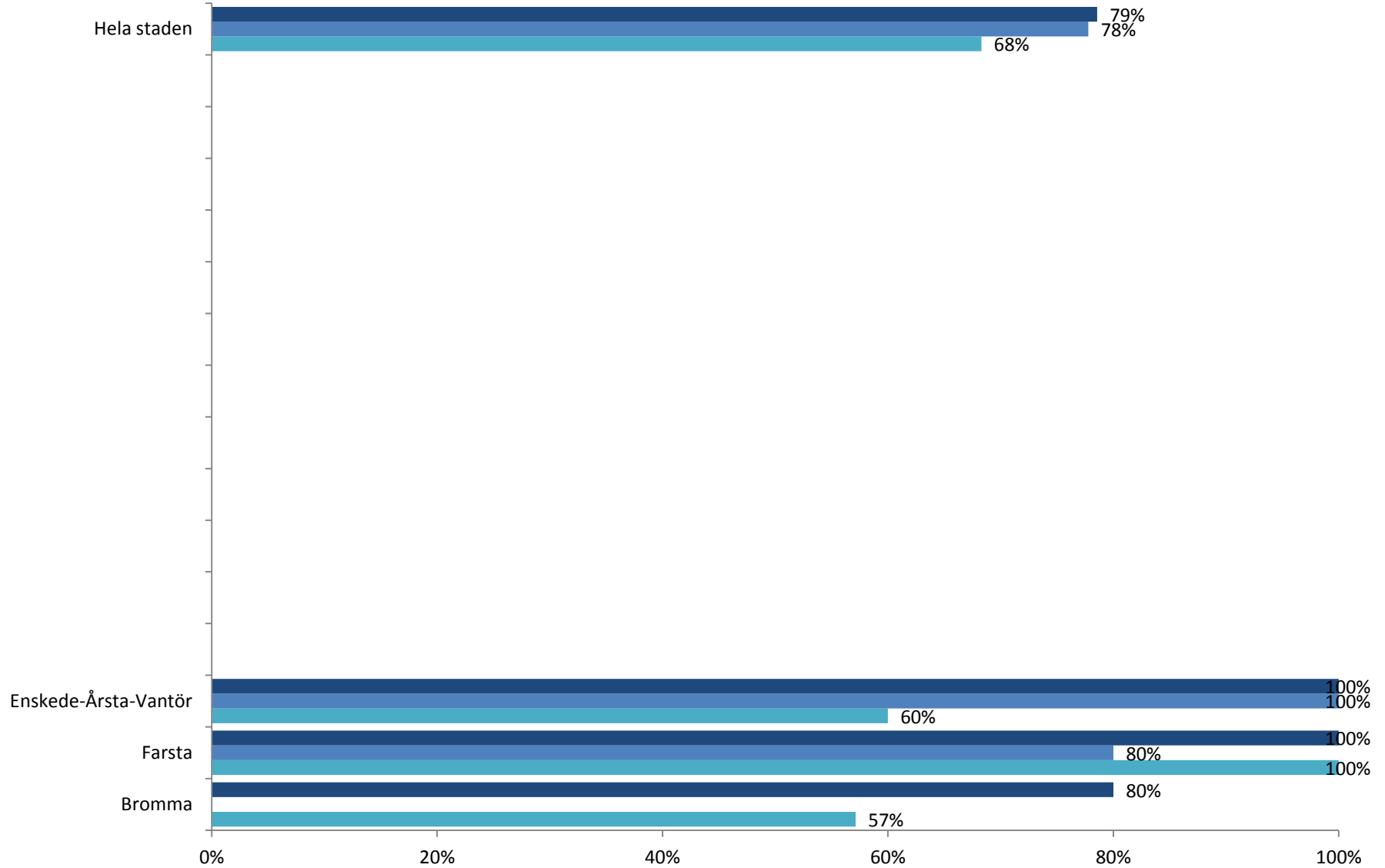
# Andel nöjda\* per stadsdel över tid

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

# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

Jag är nöjd med mitt boende.

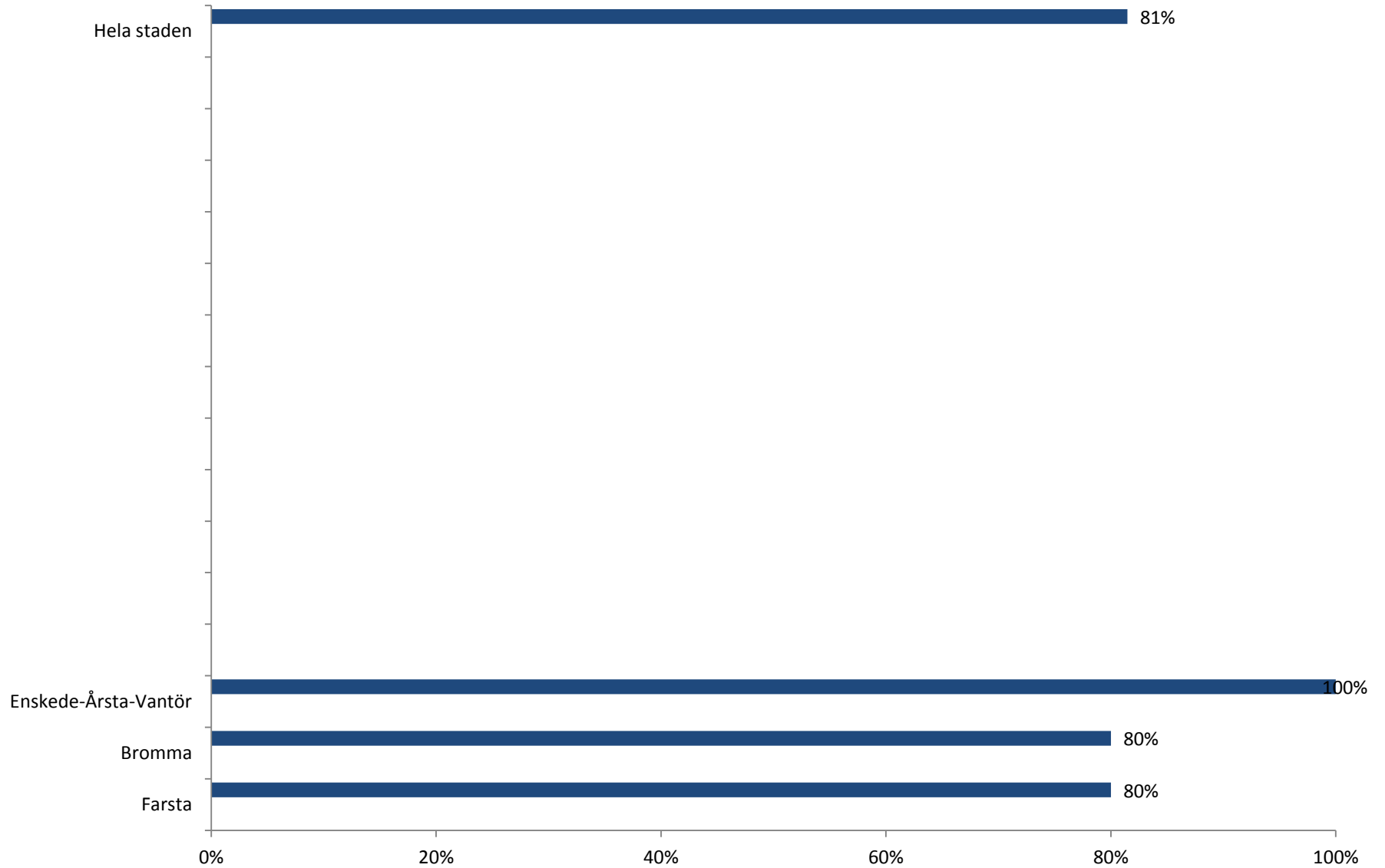




# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

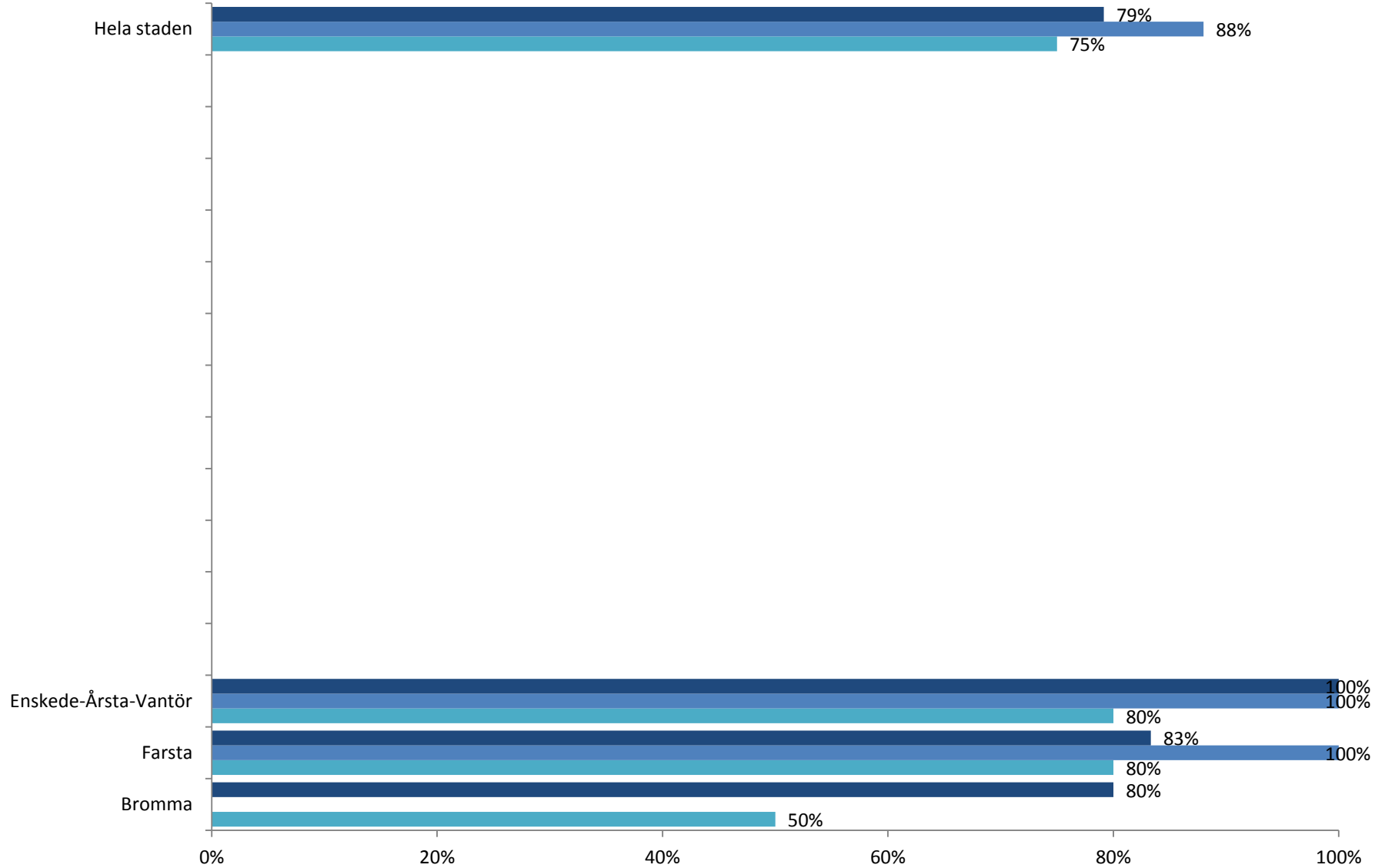
Jag blir väl bemött av personalen.



# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

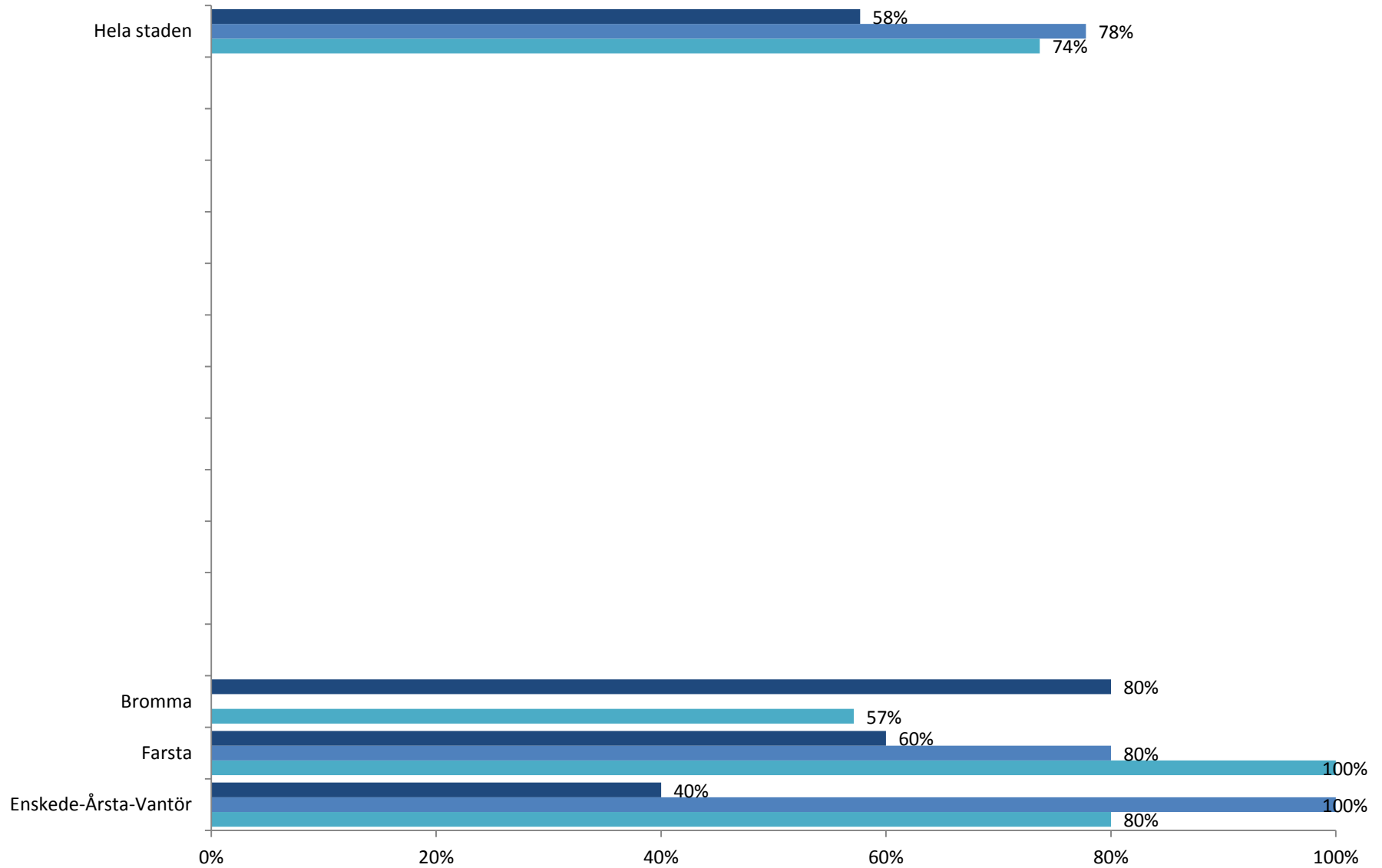
Jag tror att andra skulle trivas här.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

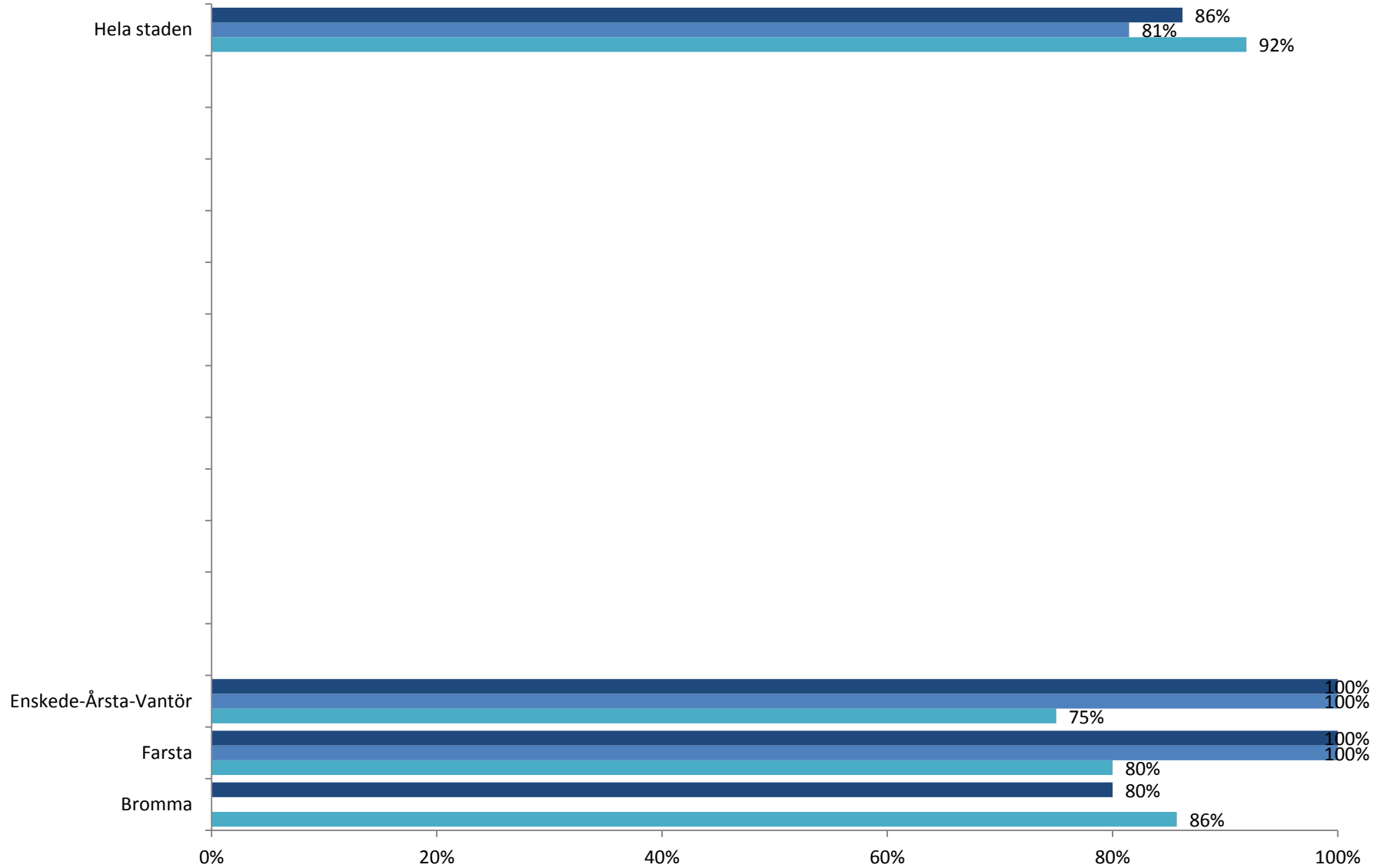
Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

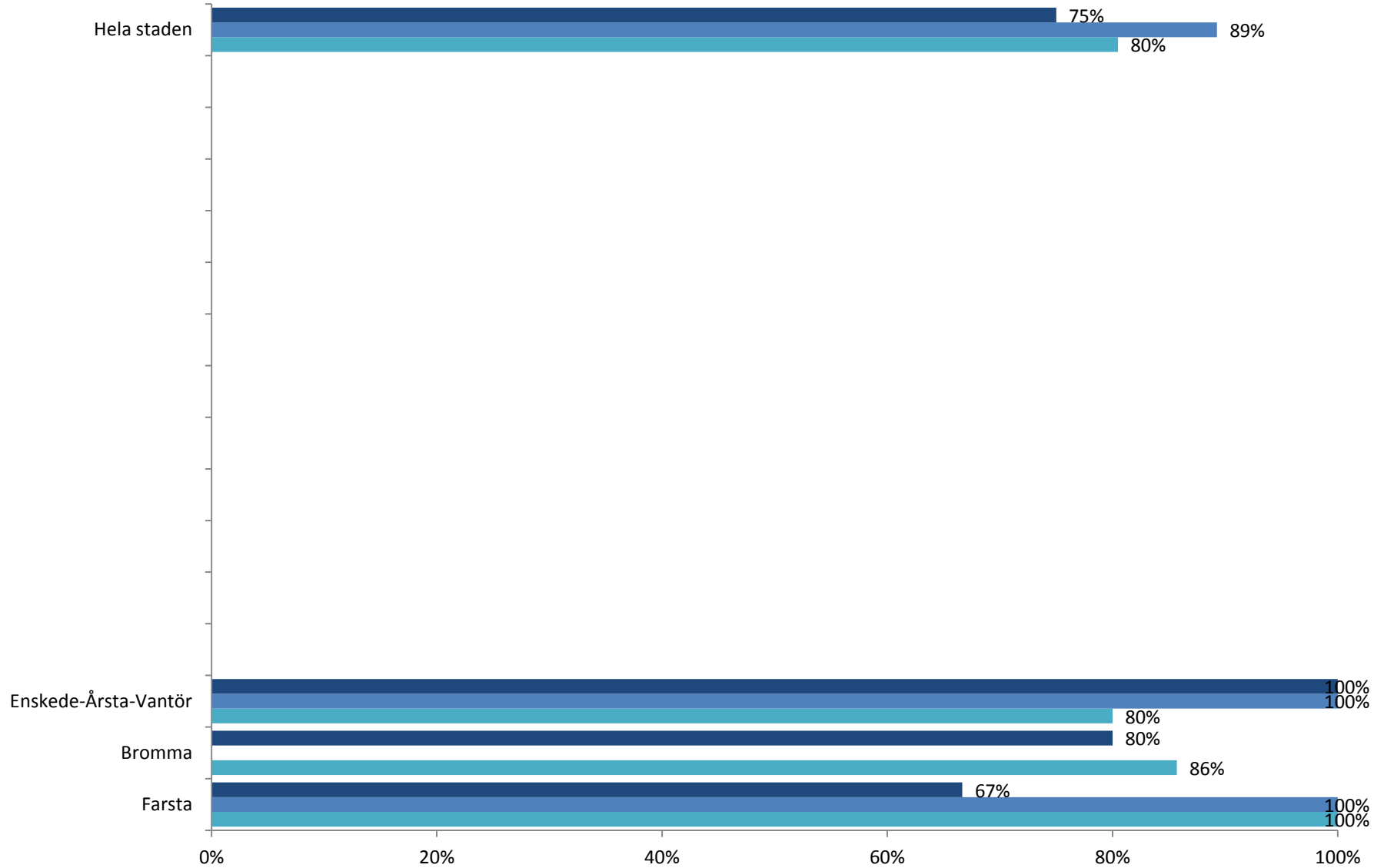
Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker att något är fel.



# Att kunna vara med och bestämma

2018  
2016  
2014

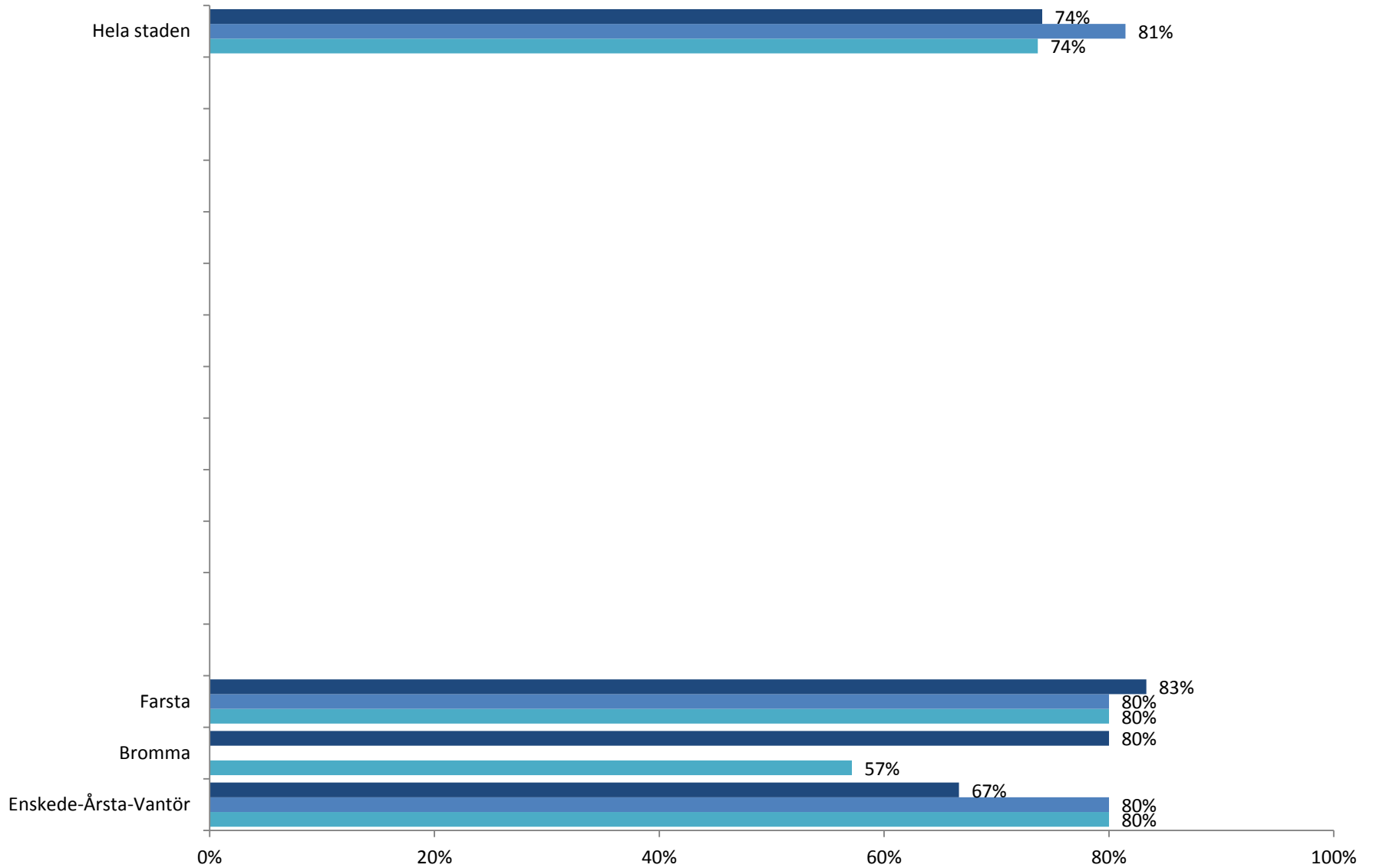
Personalen lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

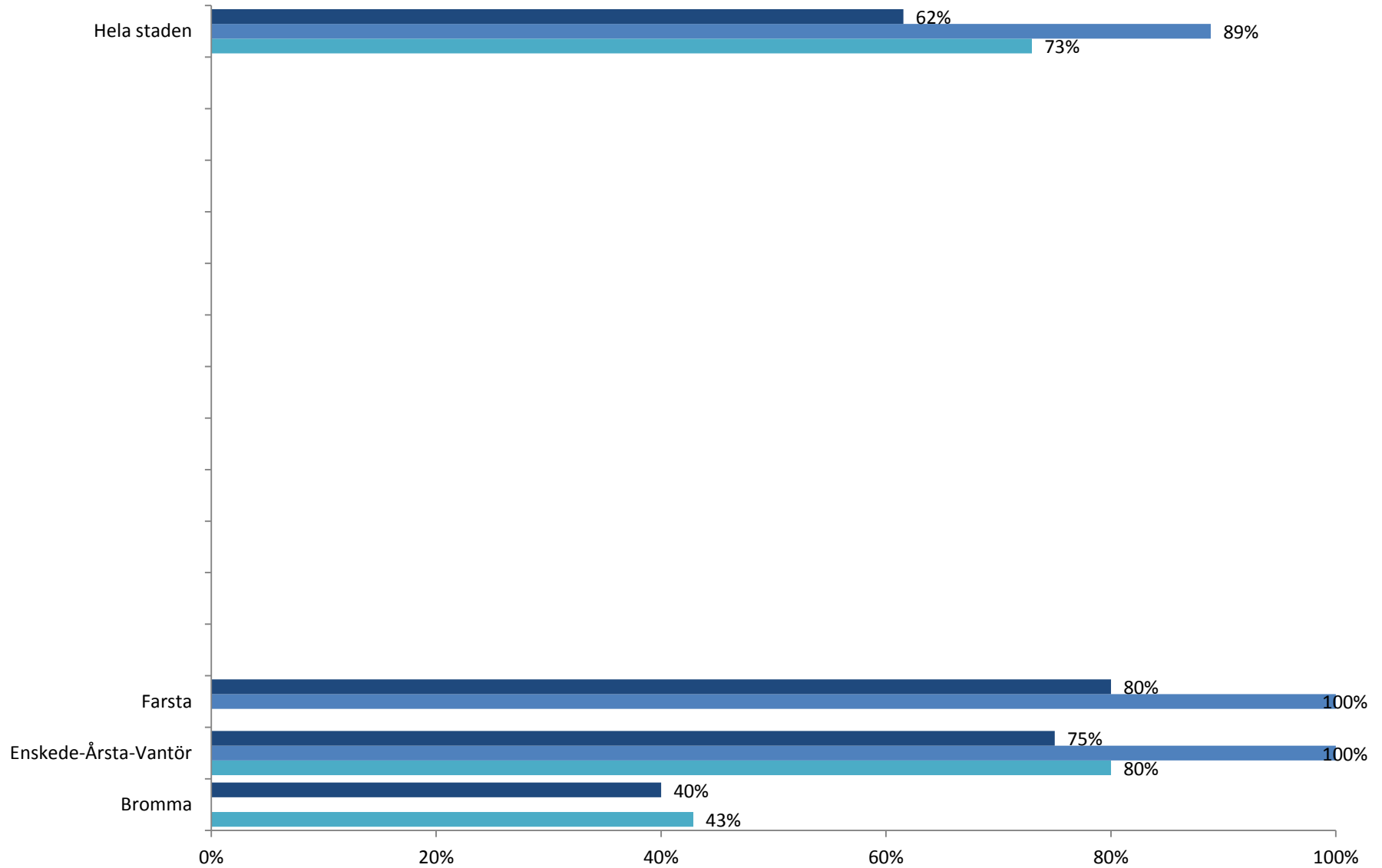
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

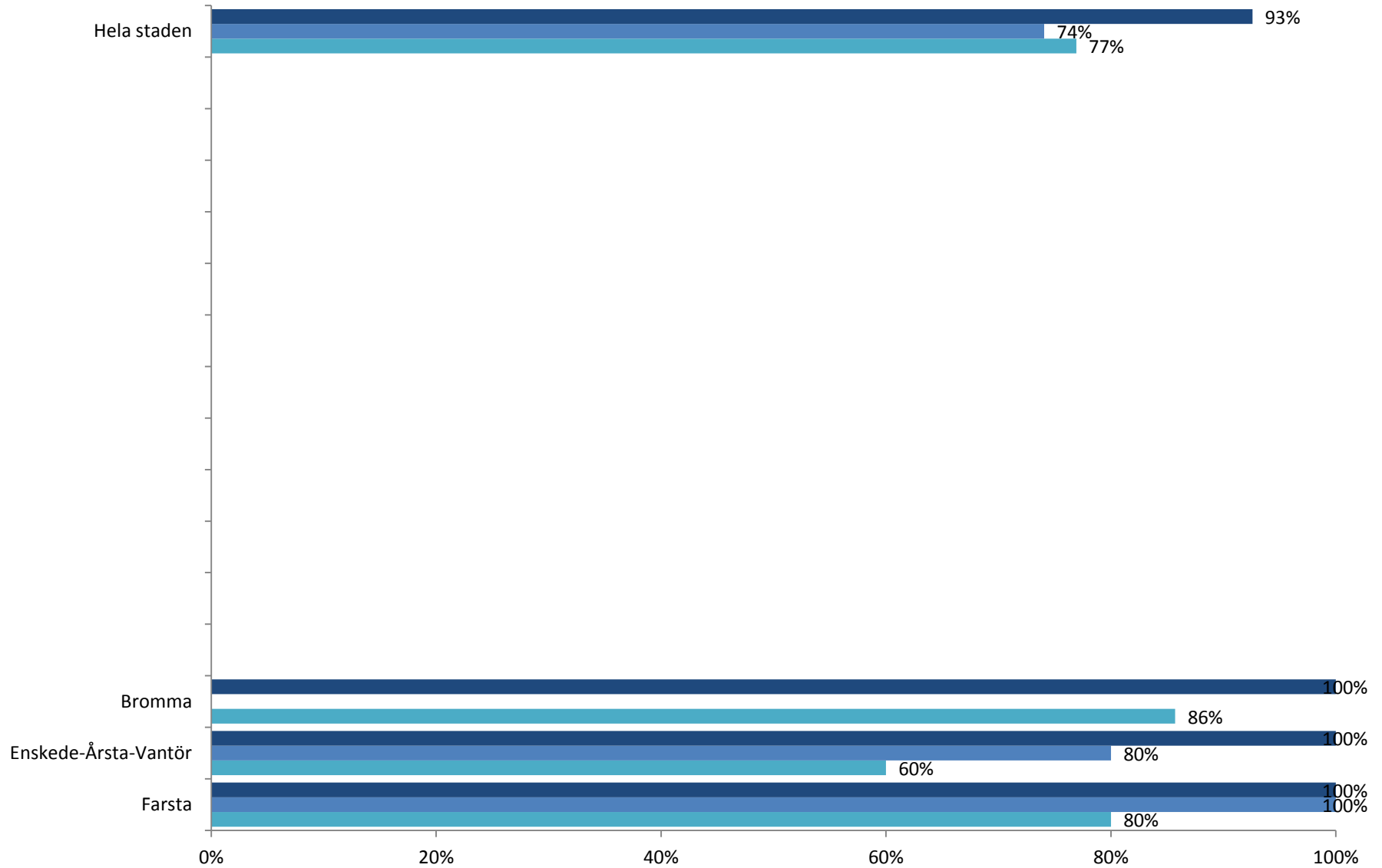
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



# Att få rätt stöd som passar just mig

2018  
2016  
2014

Jag kan ta emot gäster i min bostad.

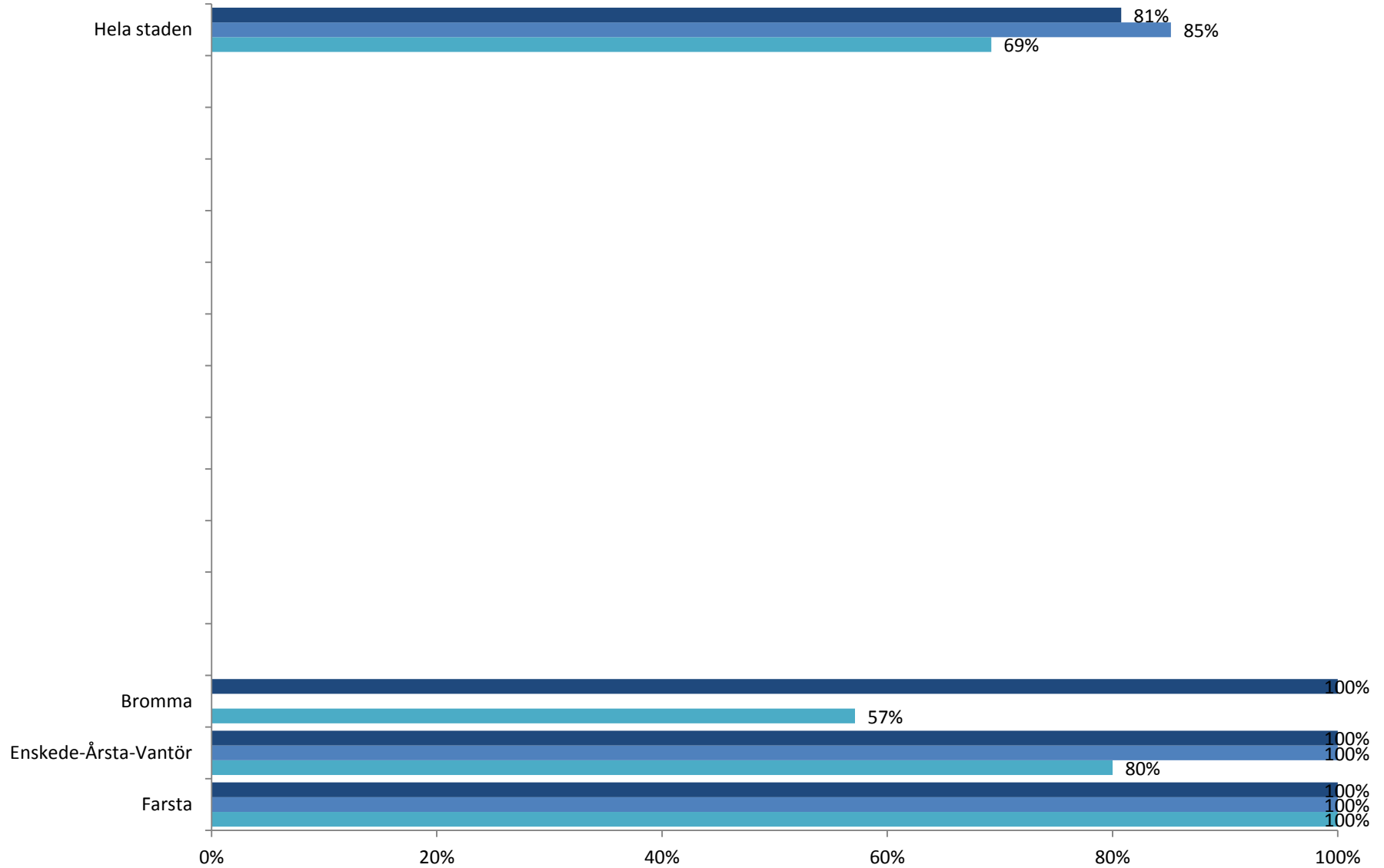




# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

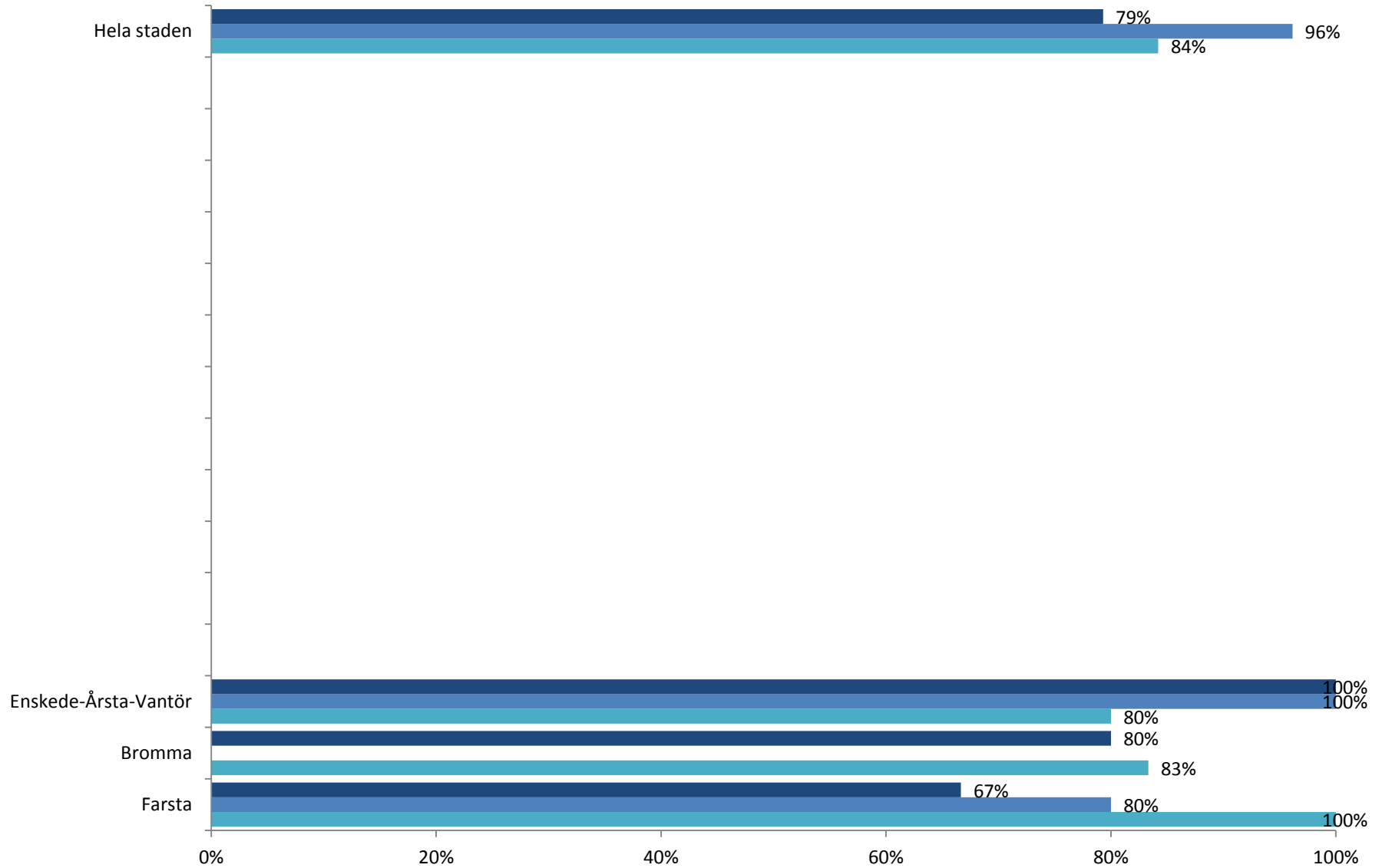
Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



# Trygghet

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

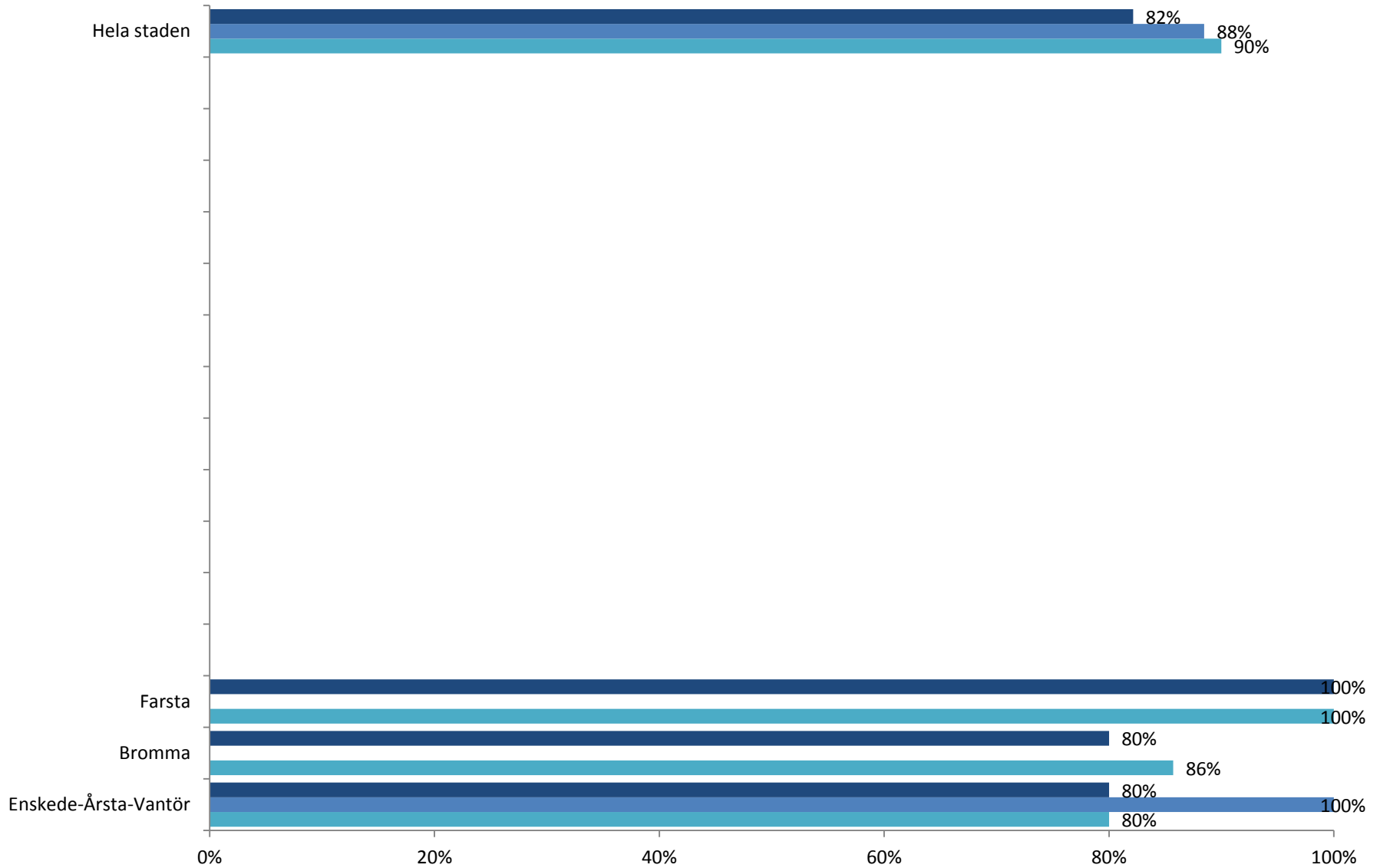
■ 2018  
■ 2016  
■ 2014



# Trygghet

2018  
2016  
2014

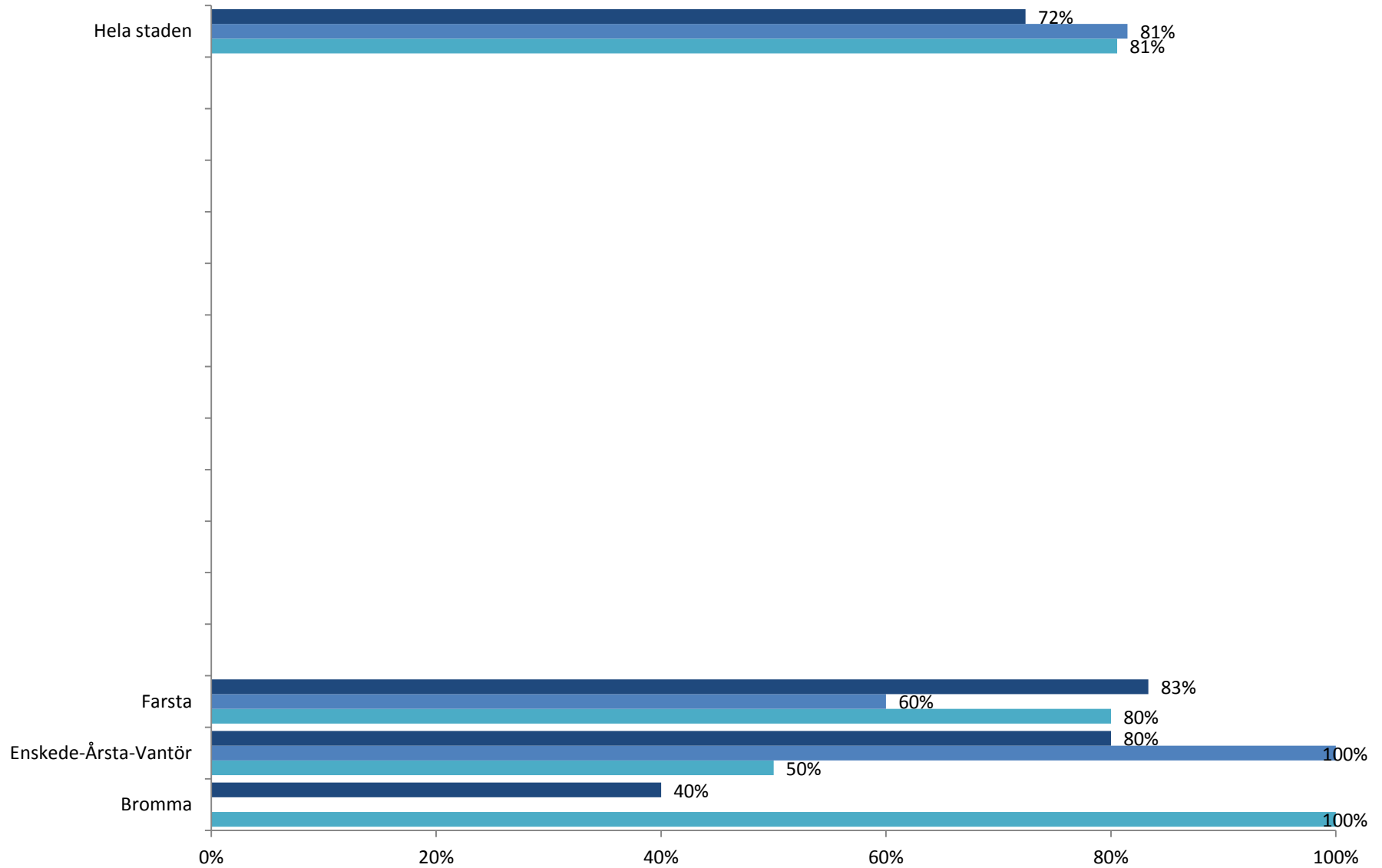
Jag trivs med personalen.



# Trygghet

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

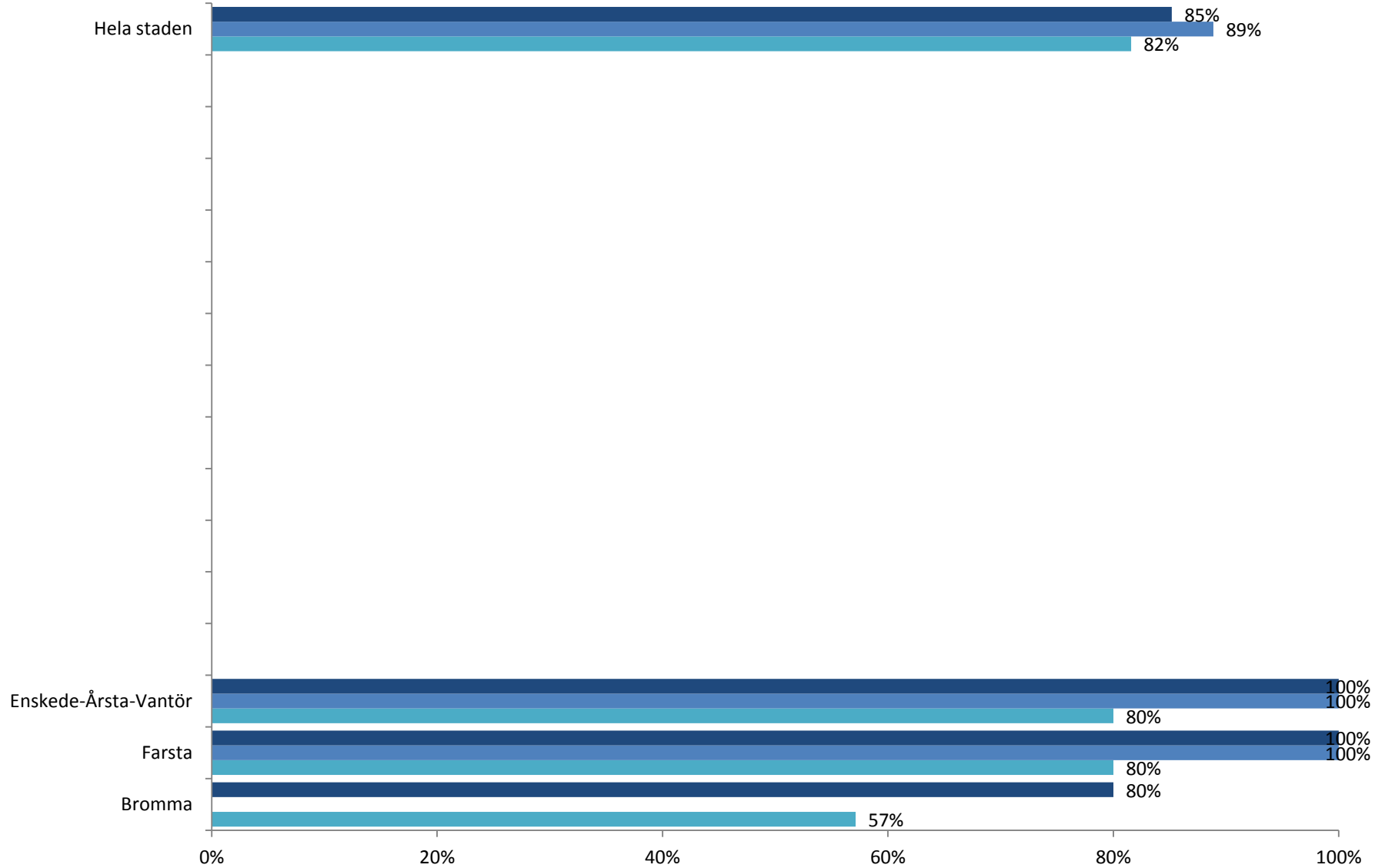
Det är lätt att prata med personalen.



# Trygghet

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

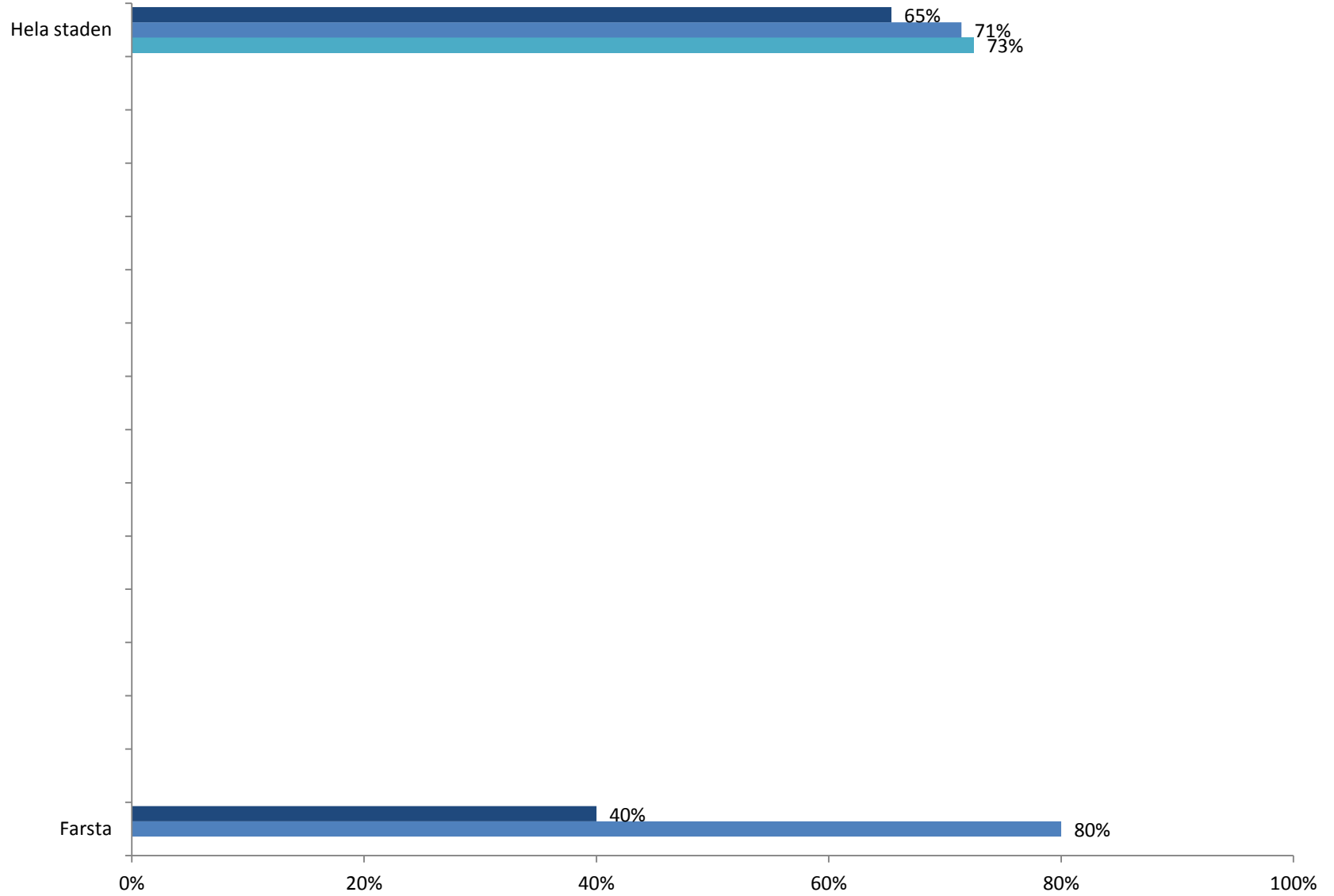
Jag känner mig trygg i min bostad.



# Möjlighet att välja

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

Jag har valt det boende jag bor i.

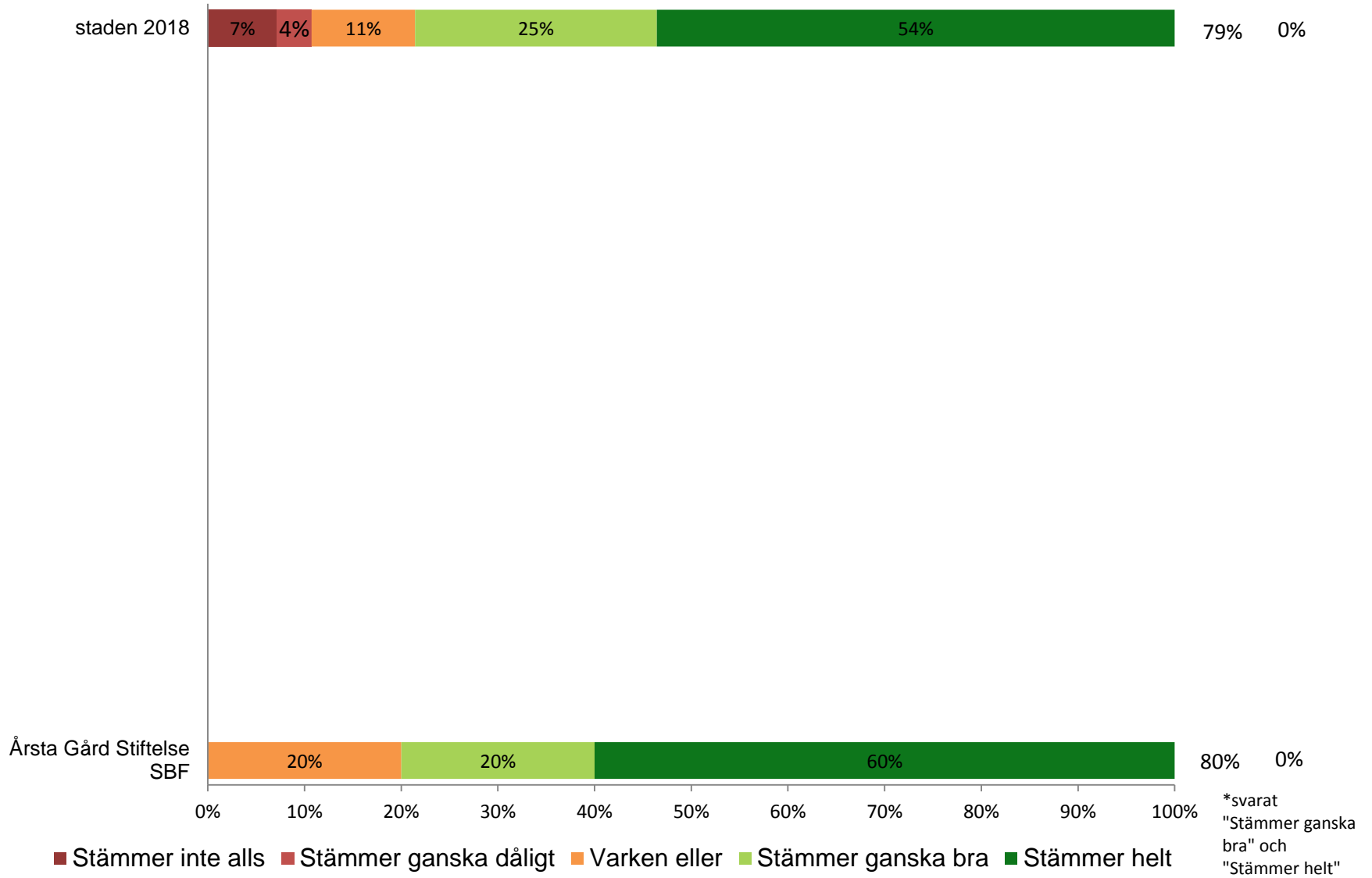


# Resultat per utförare

# Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag är nöjd med mitt boende.

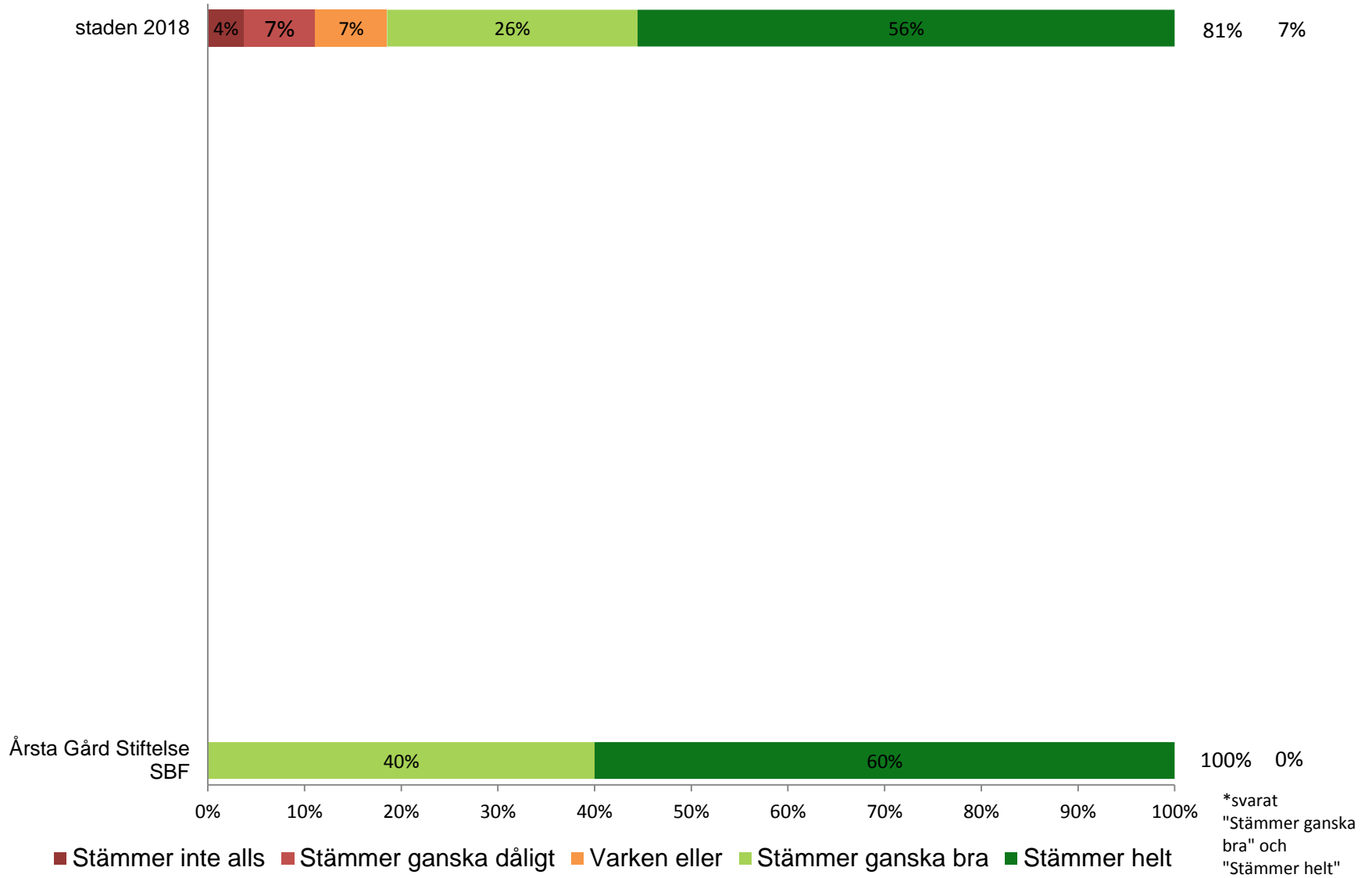




# Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

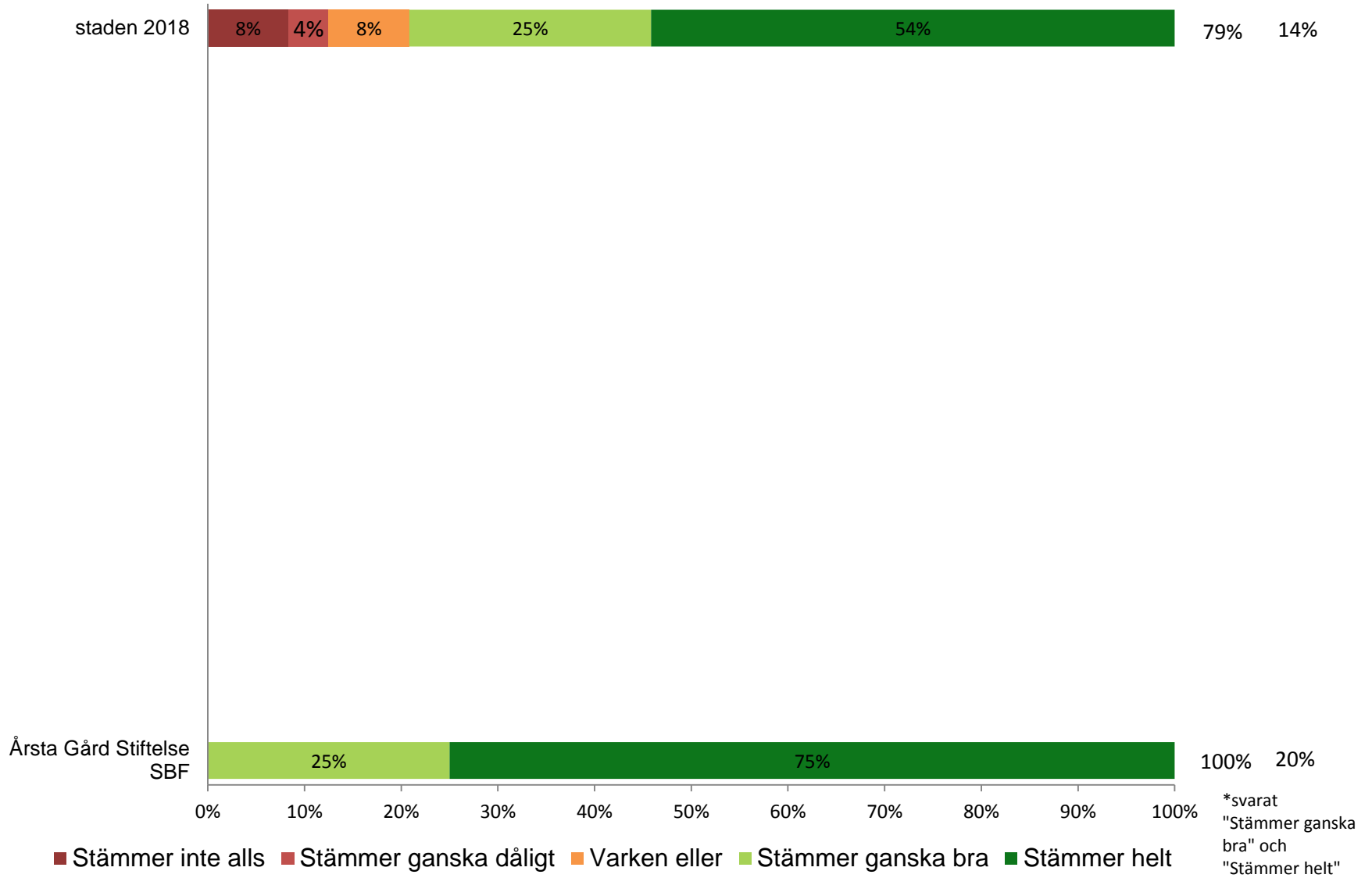
Jag blir väl bemött av personalen.



# Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

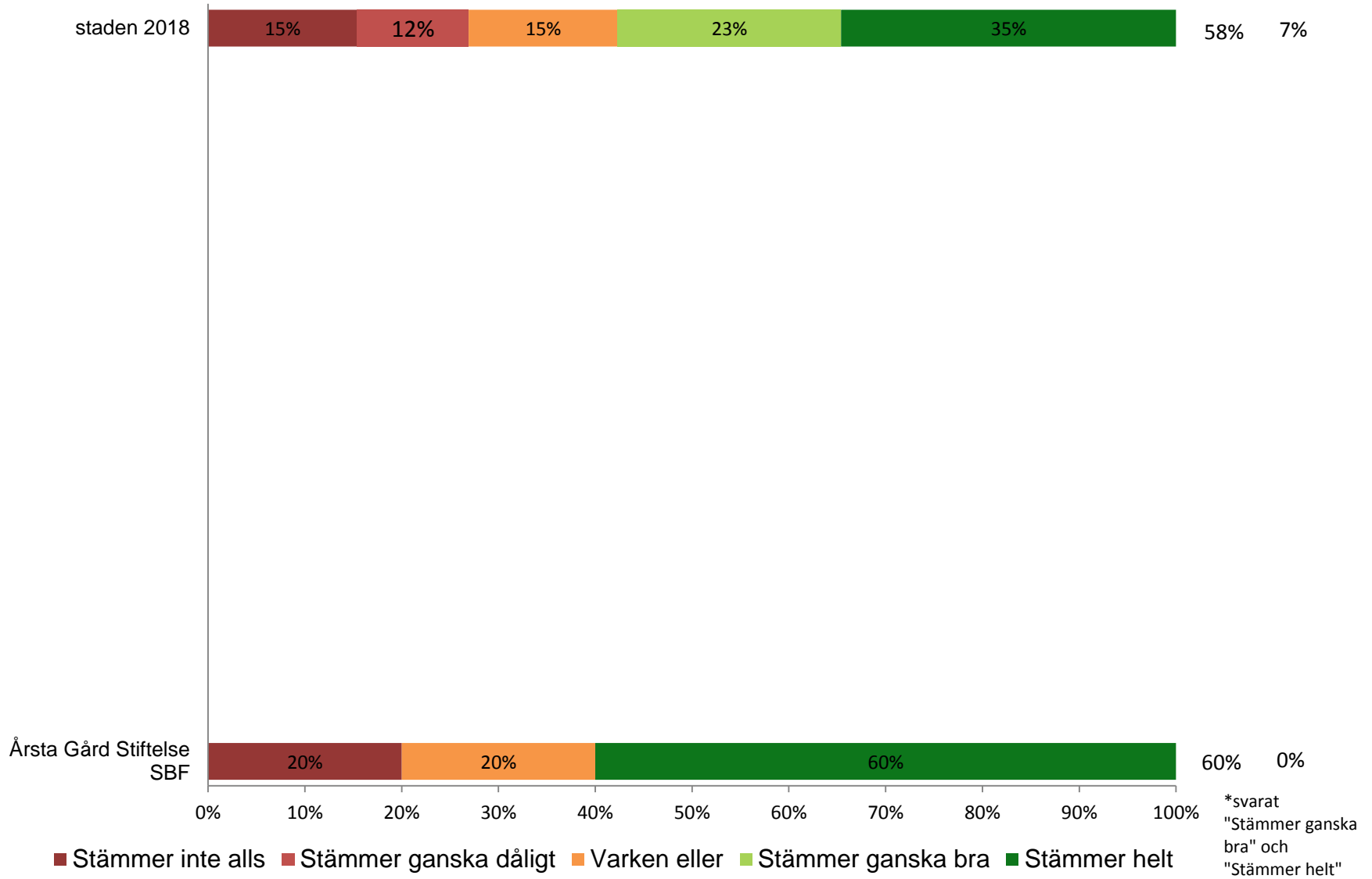
Jag tror att andra skulle trivas här.



# Att kunna vara med och bestämma

Andel  
Nöjda\* Vet ej

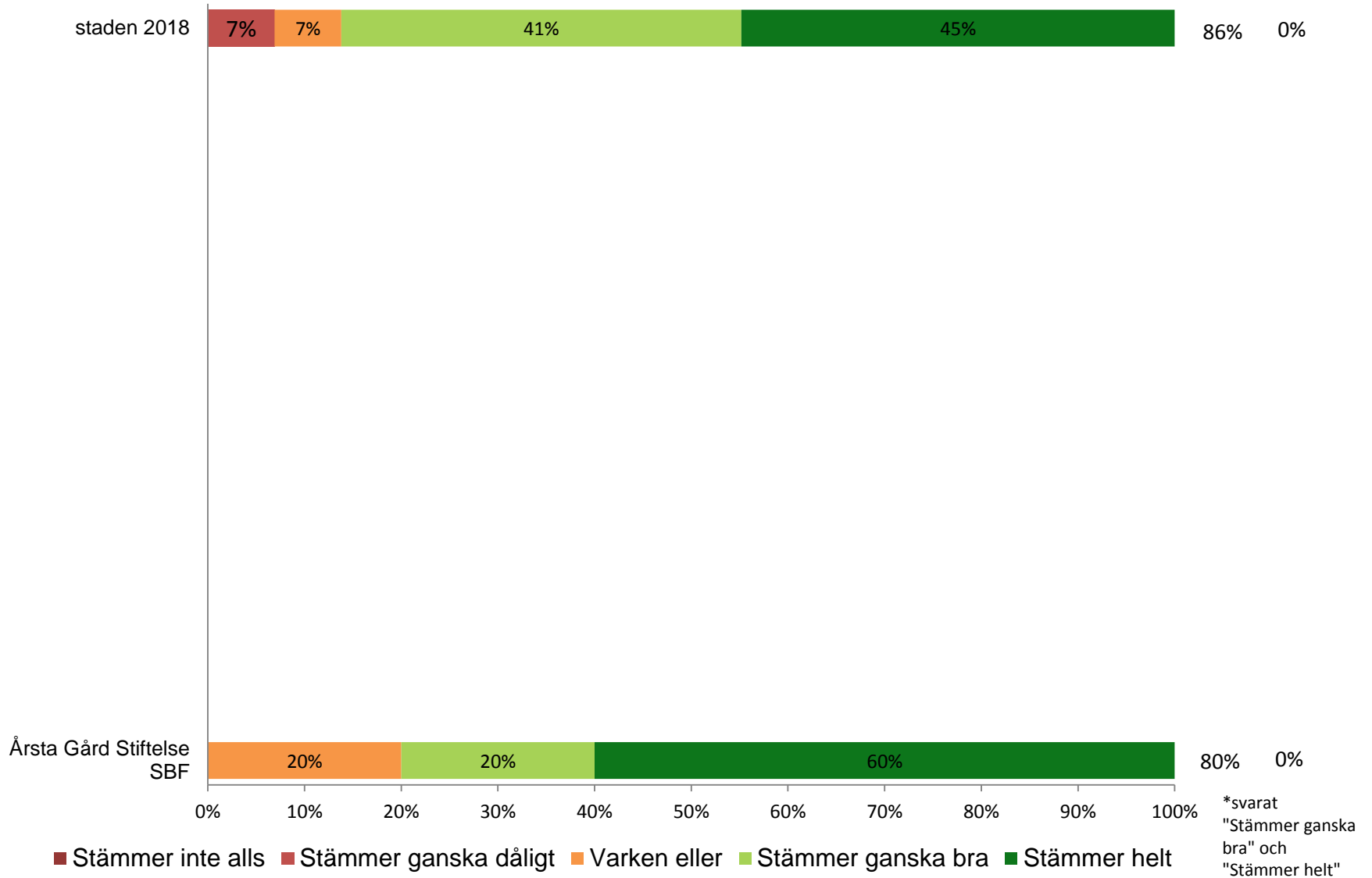
Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.



# Att kunna vara med och bestämma

Andel  
Nöjda\* Vet ej

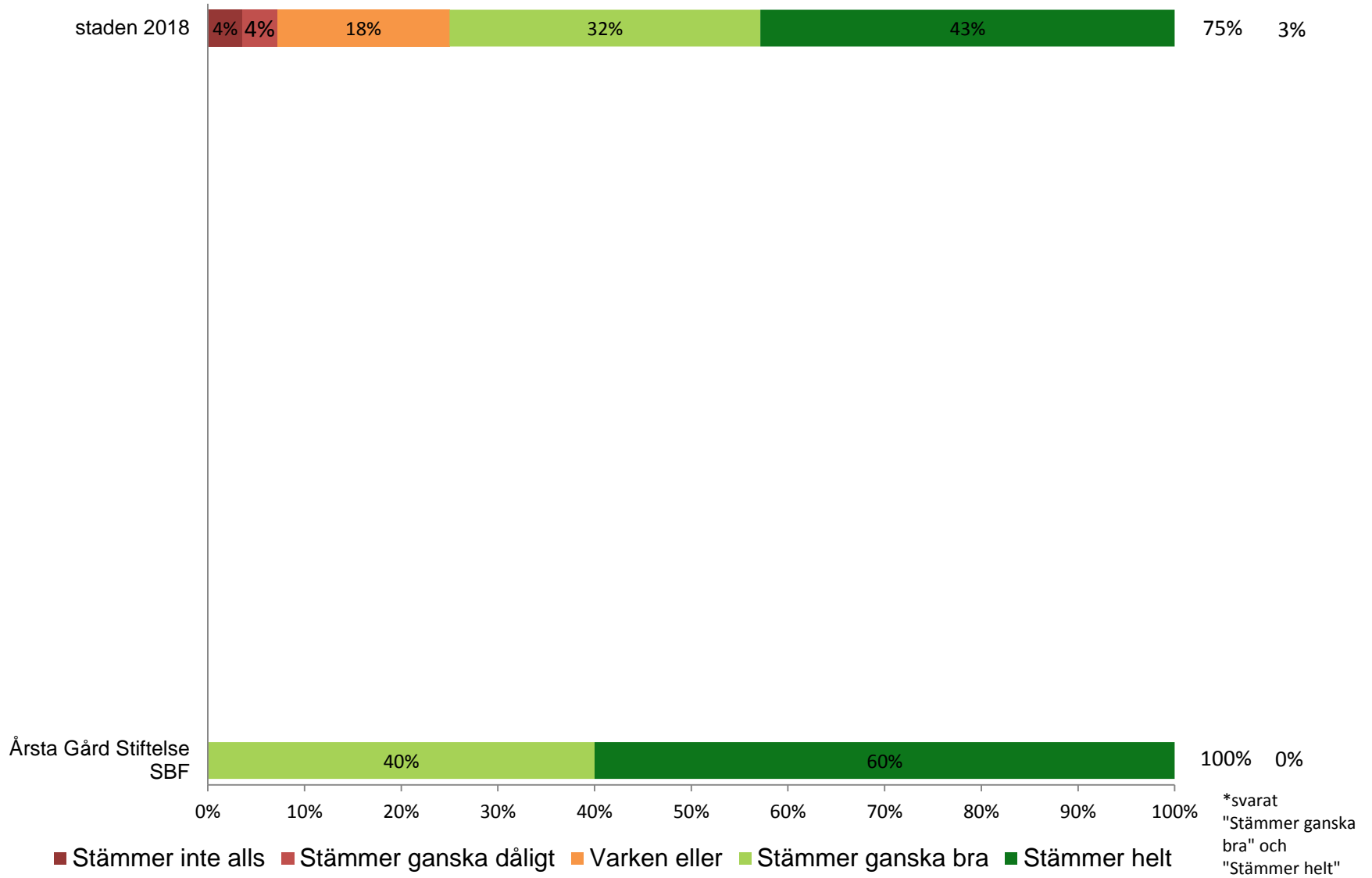
Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker att något är fel.



# Att kunna vara med och bestämma

Andel  
Nöjda\* Vet ej

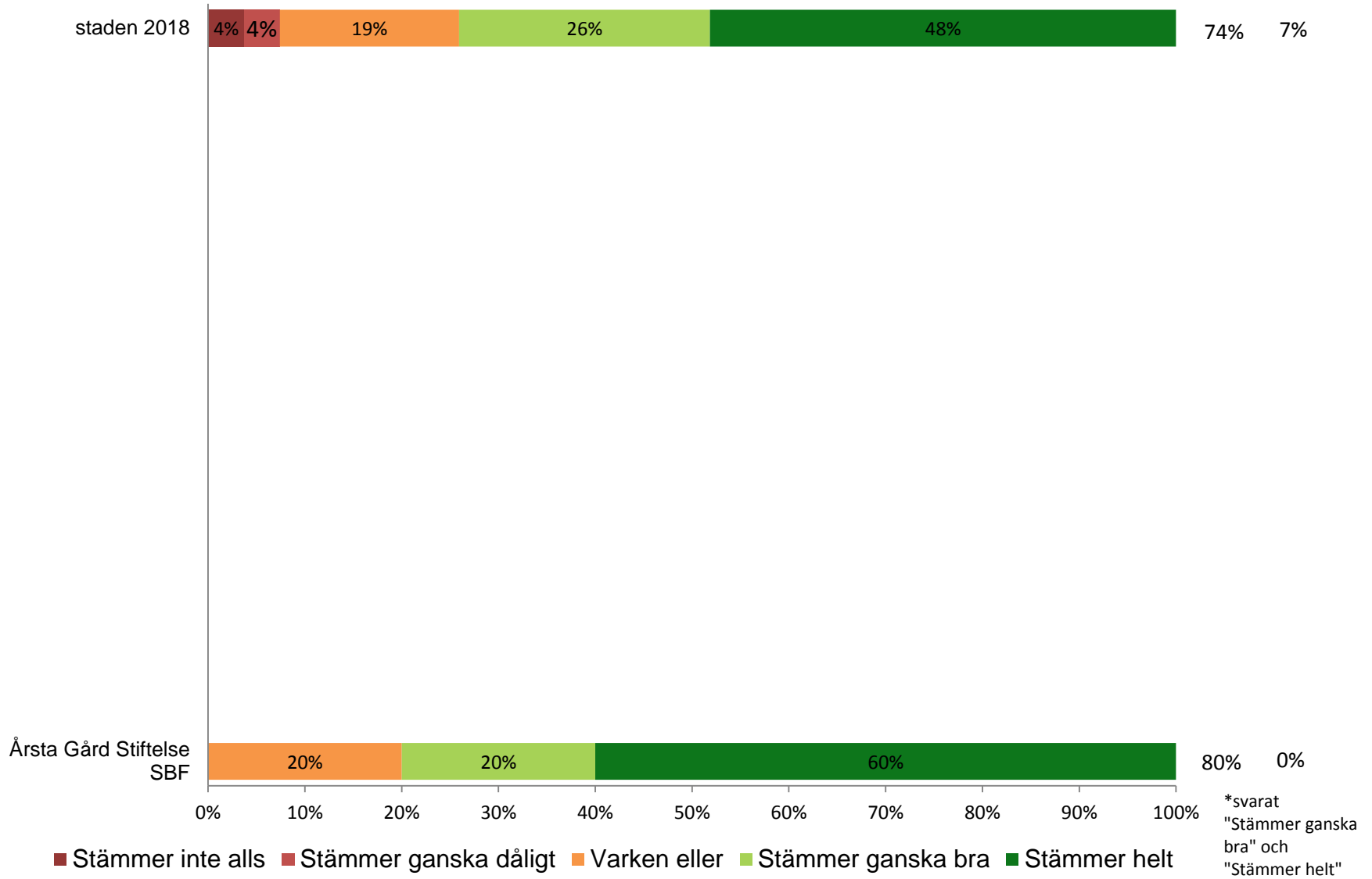
Personalen lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

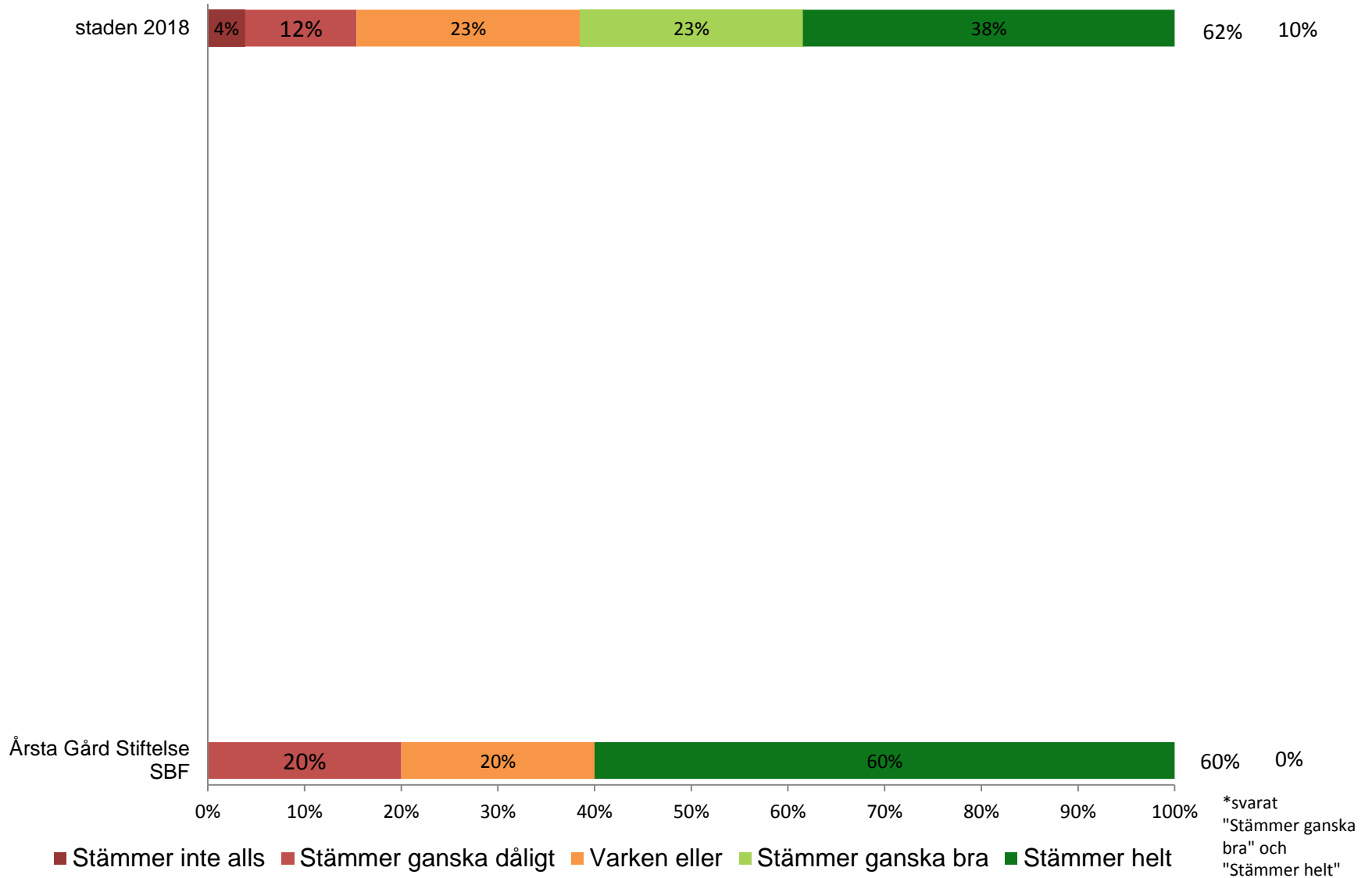
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.



# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

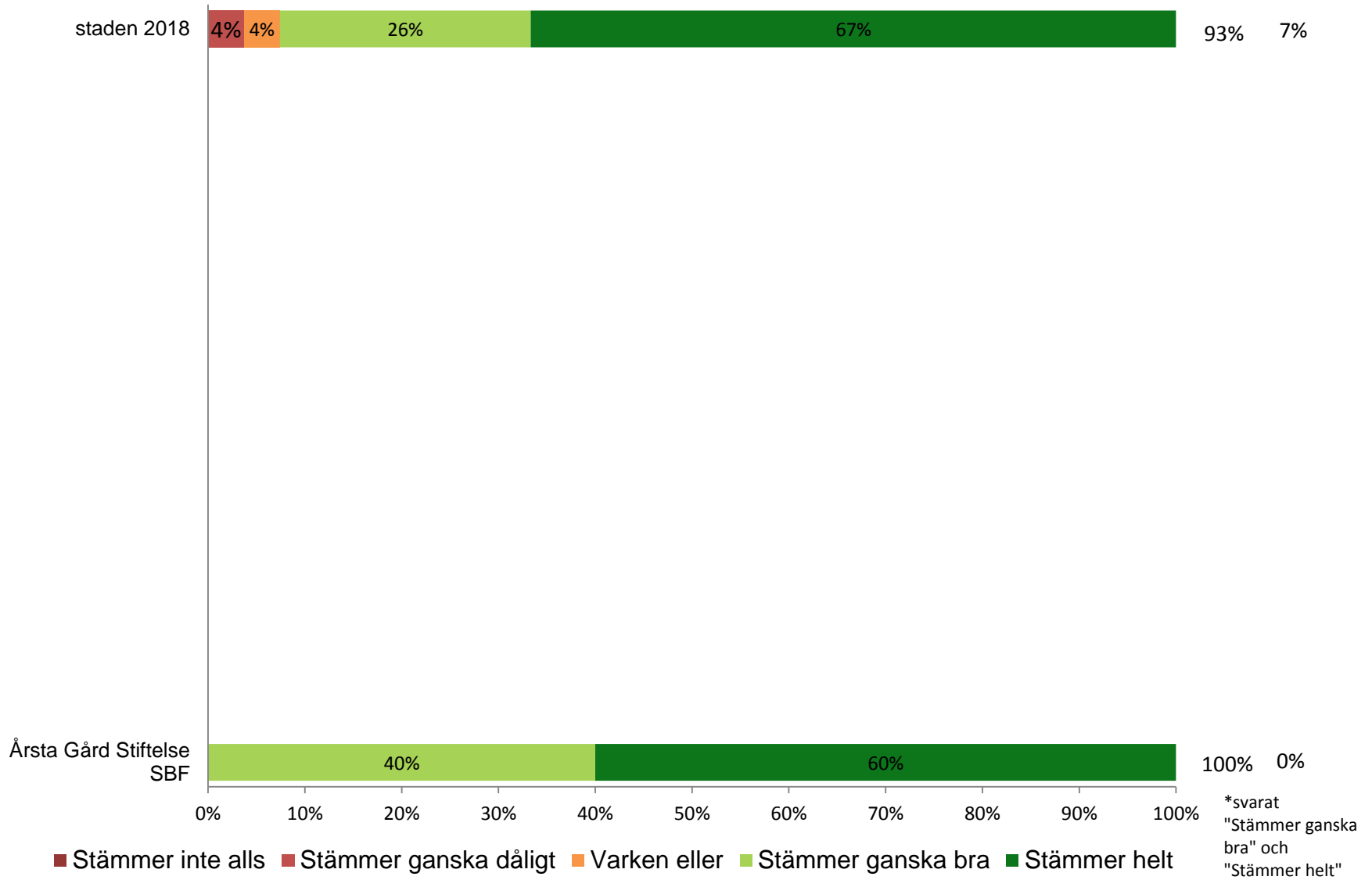
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag kan ta emot gäster i min bostad.

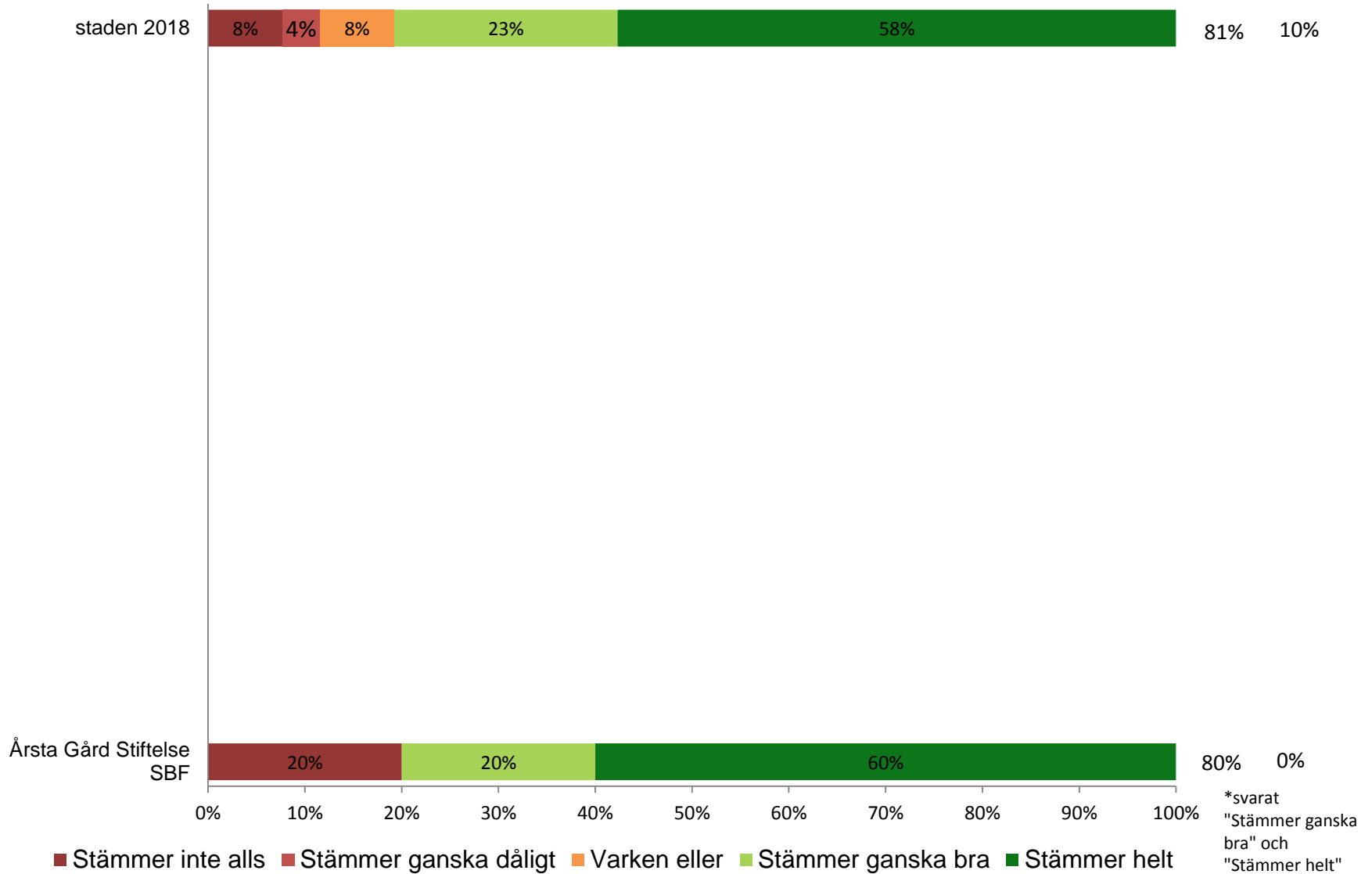




# Att få rätt stöd som passar just mig

Andel  
Nöjda\* Vet ej

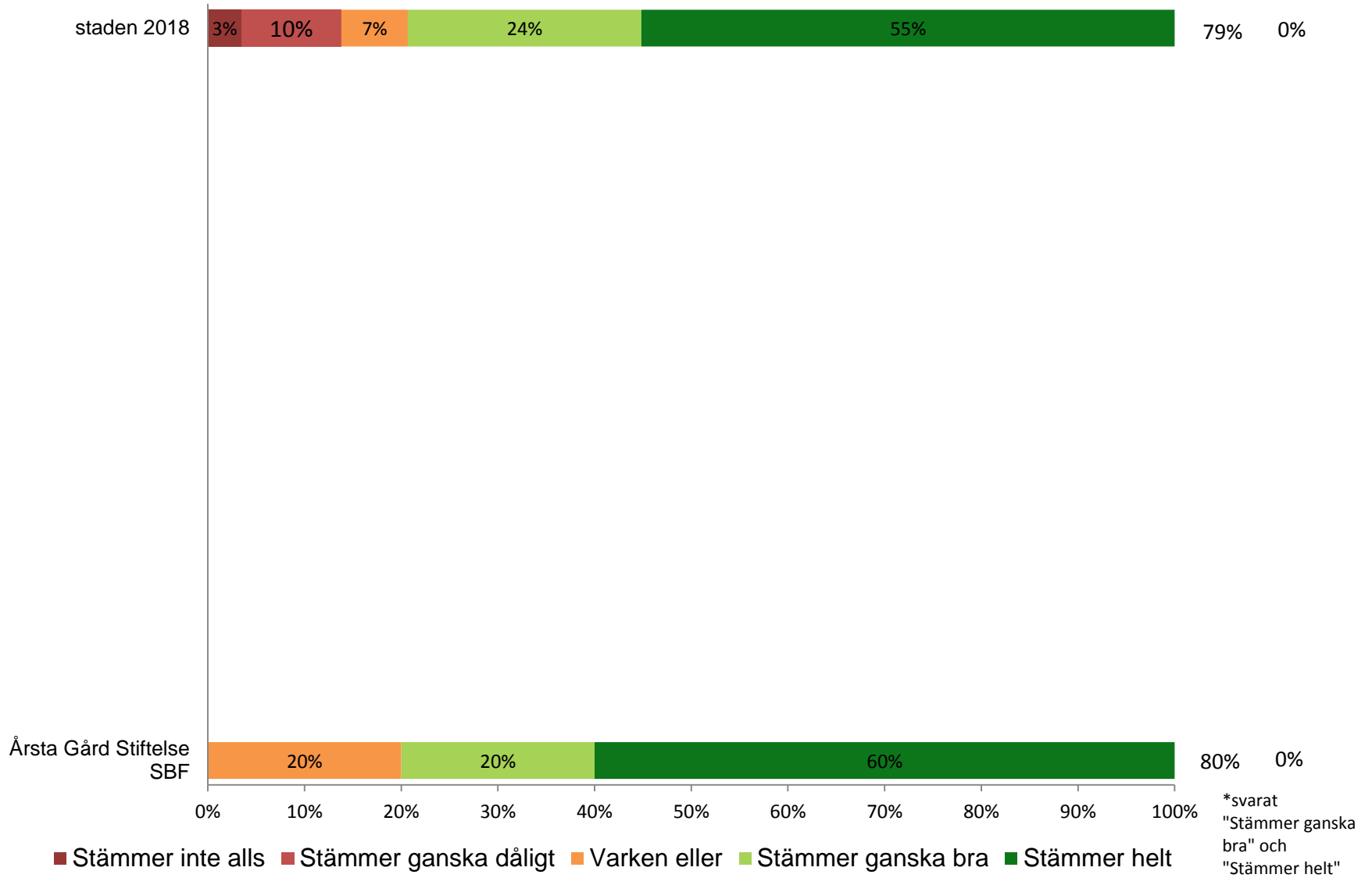
Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

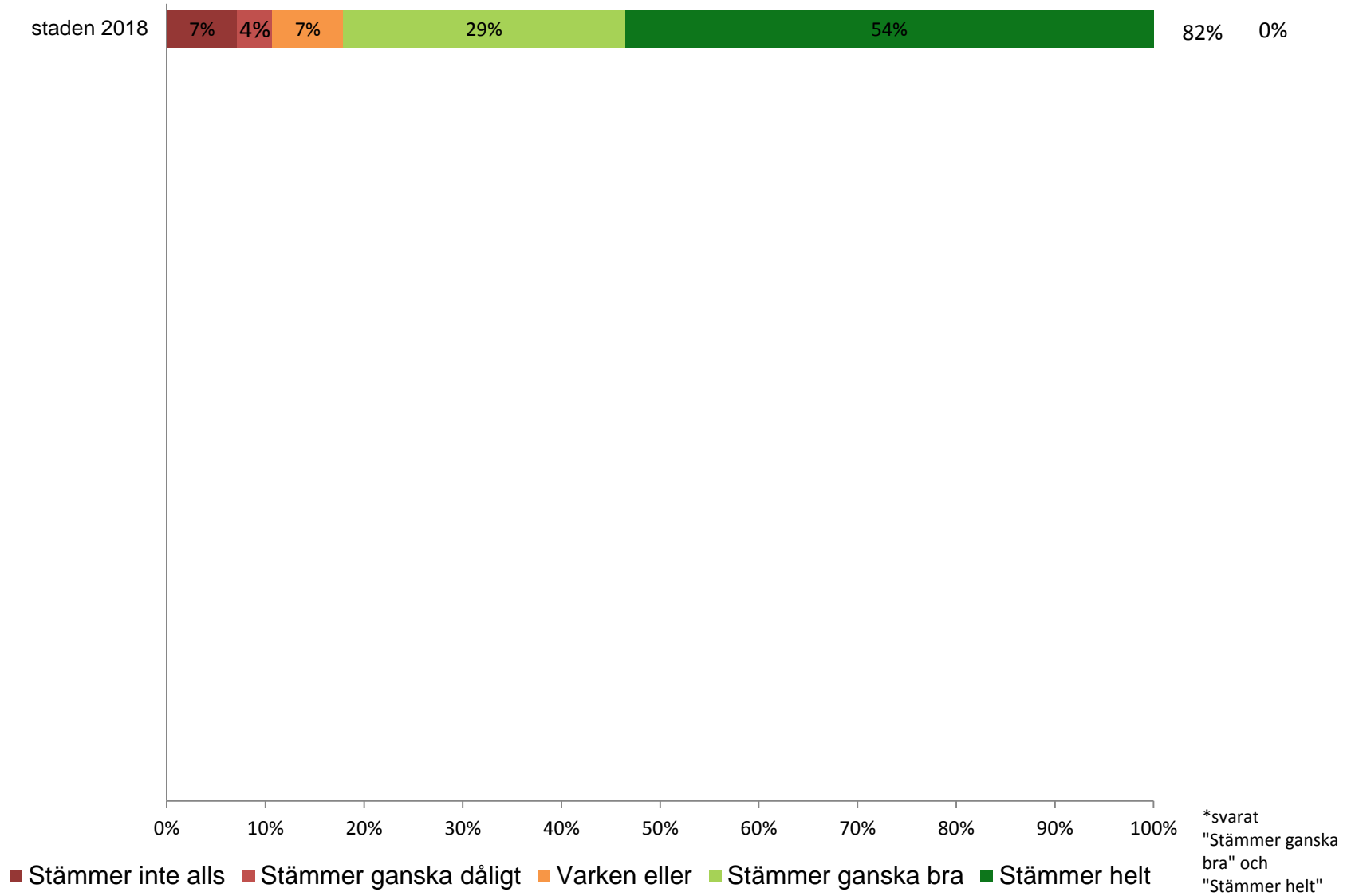
Jag vet vem min stödperson är (den person som har ansvaret för mig).



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

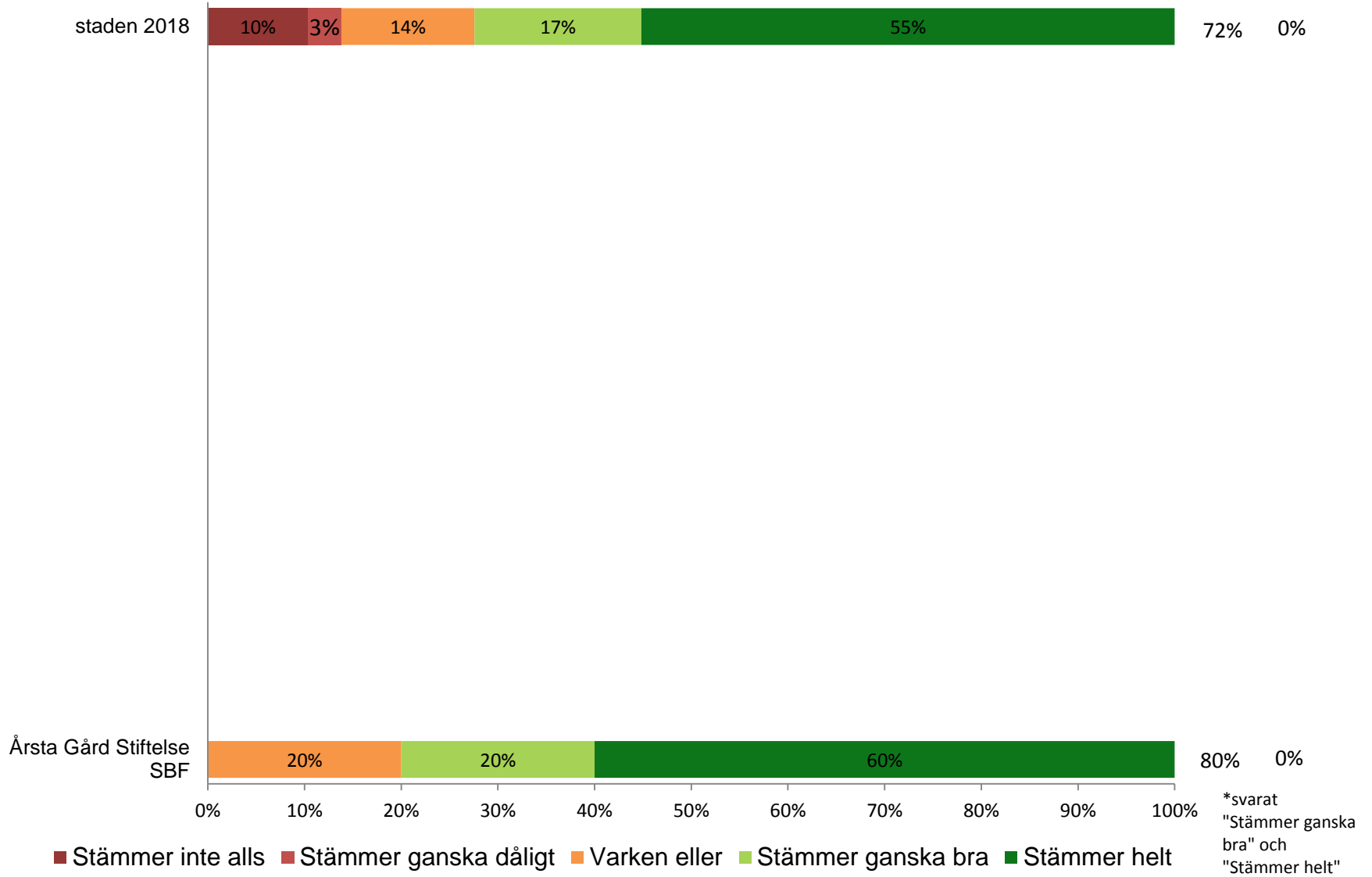
Jag trivs med personalen.



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

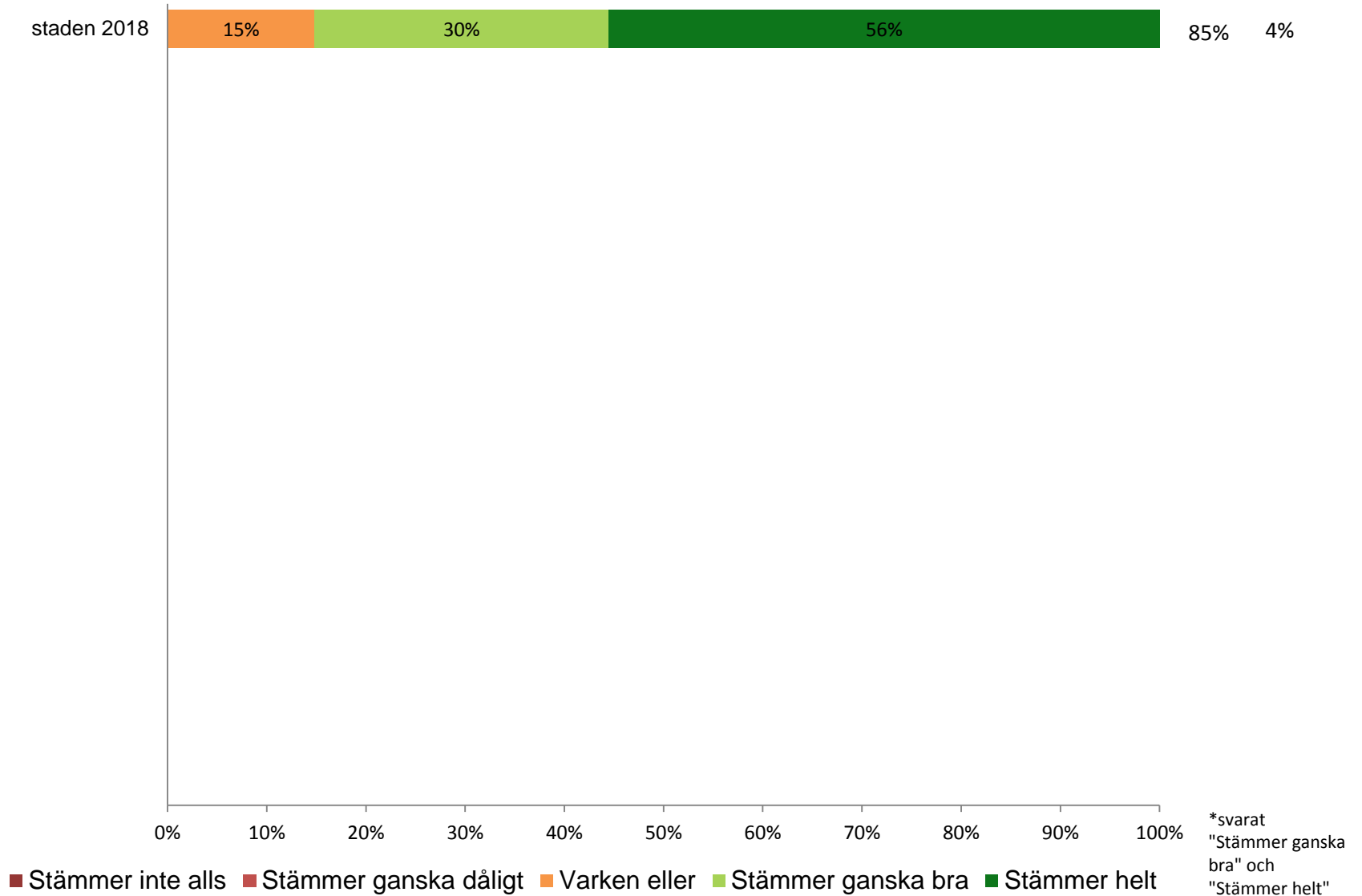
Det är lätt att prata med personalen.



# Trygghet

Andel  
Nöjda\* Vet ej

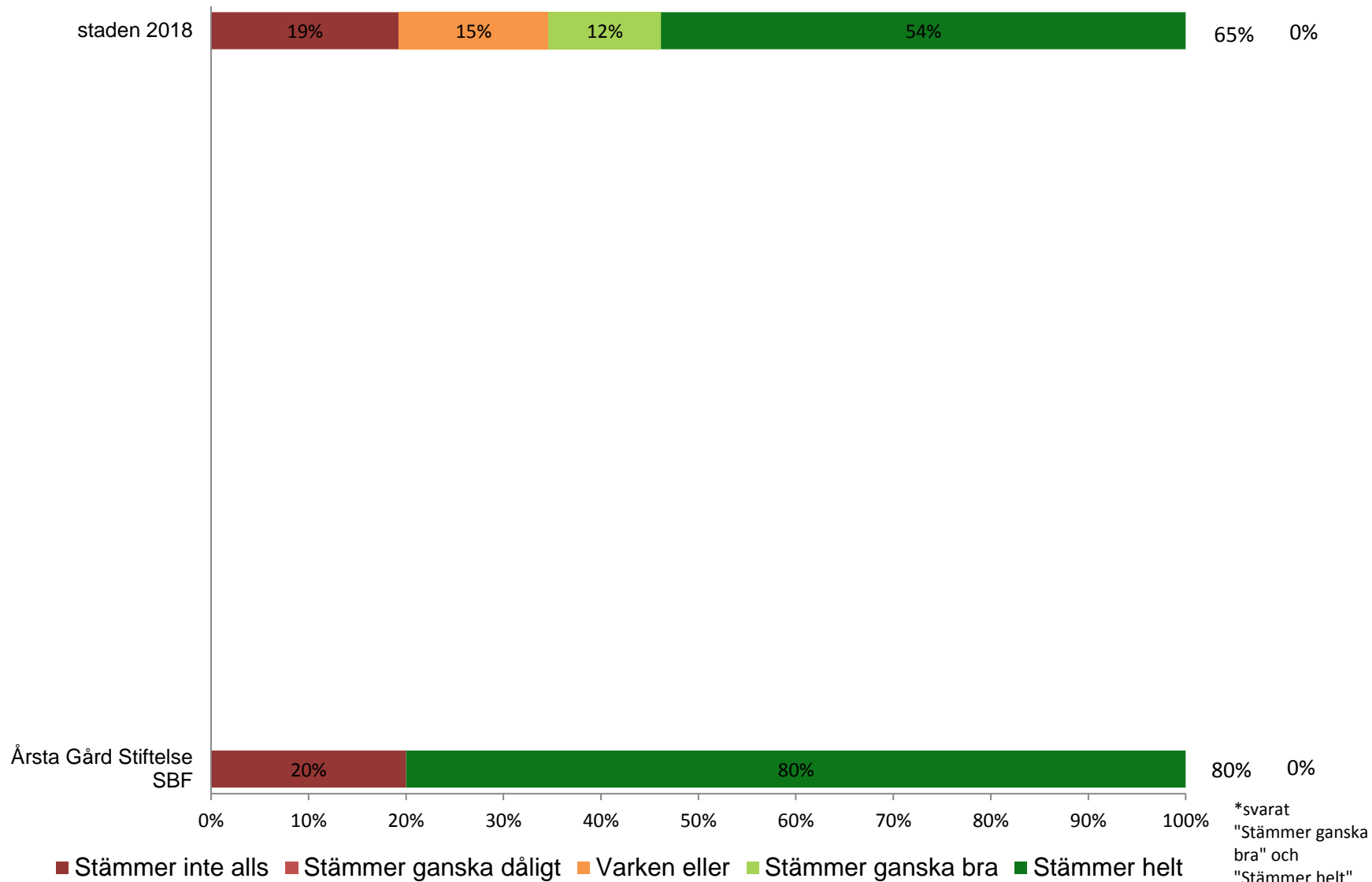
Jag känner mig trygg i min bostad.



# Möjlighet att välja

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag har valt det boende jag bor i.



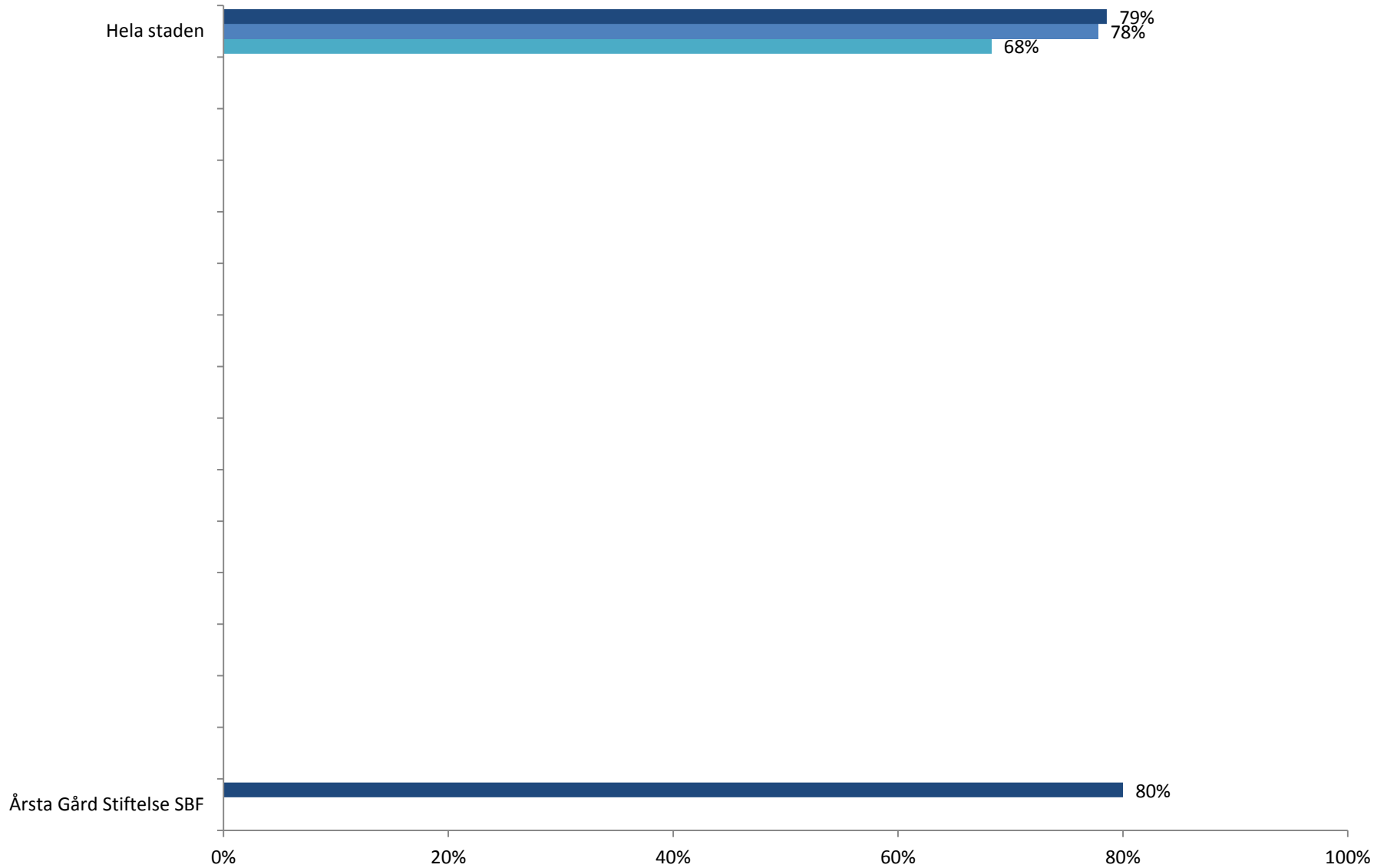
# Andel nöjda\* per utförare över tid

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

# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

Jag är nöjd med mitt boende.

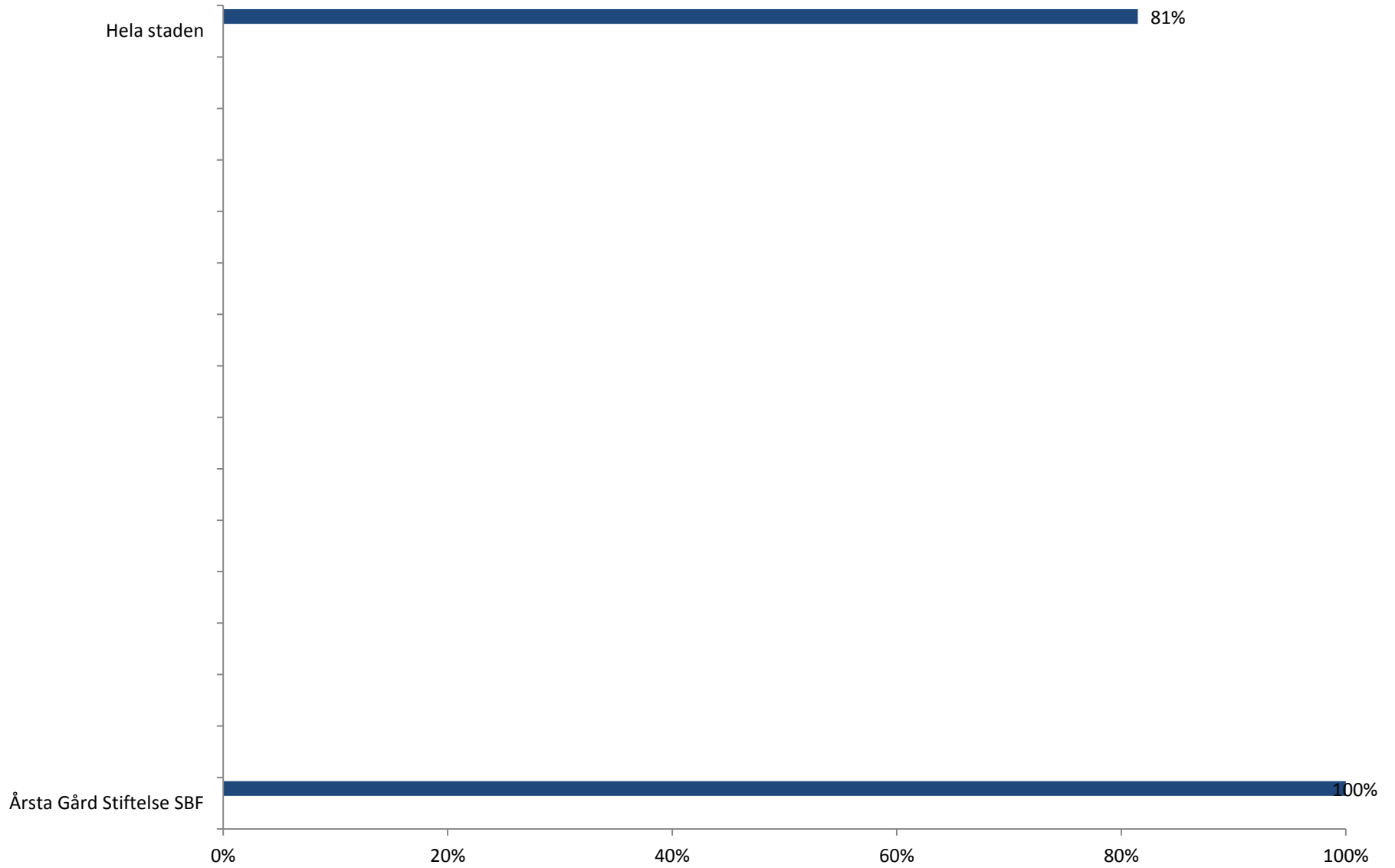




# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

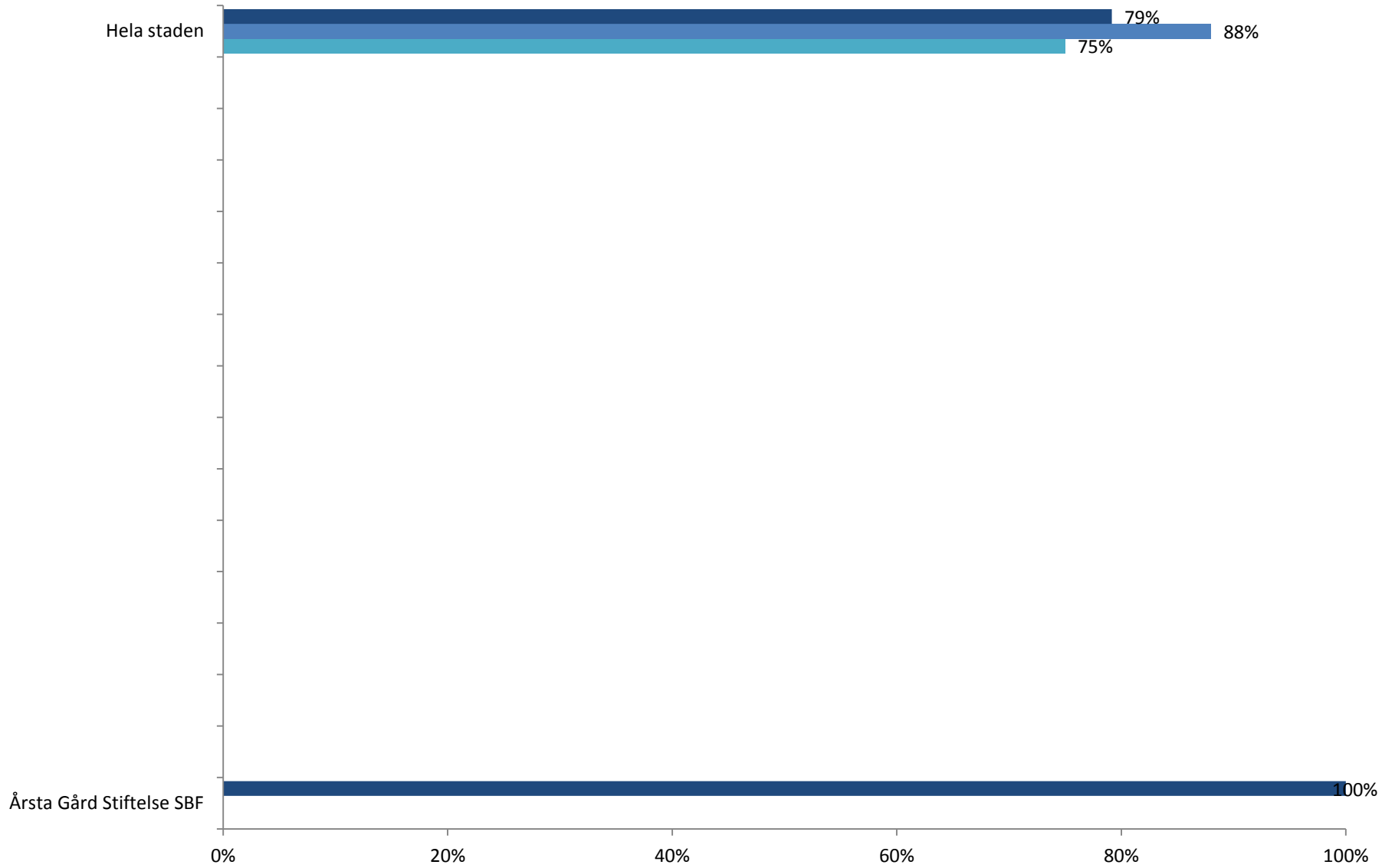
Jag blir väl bemött av personalen.



# Sammanfattande omdöme

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

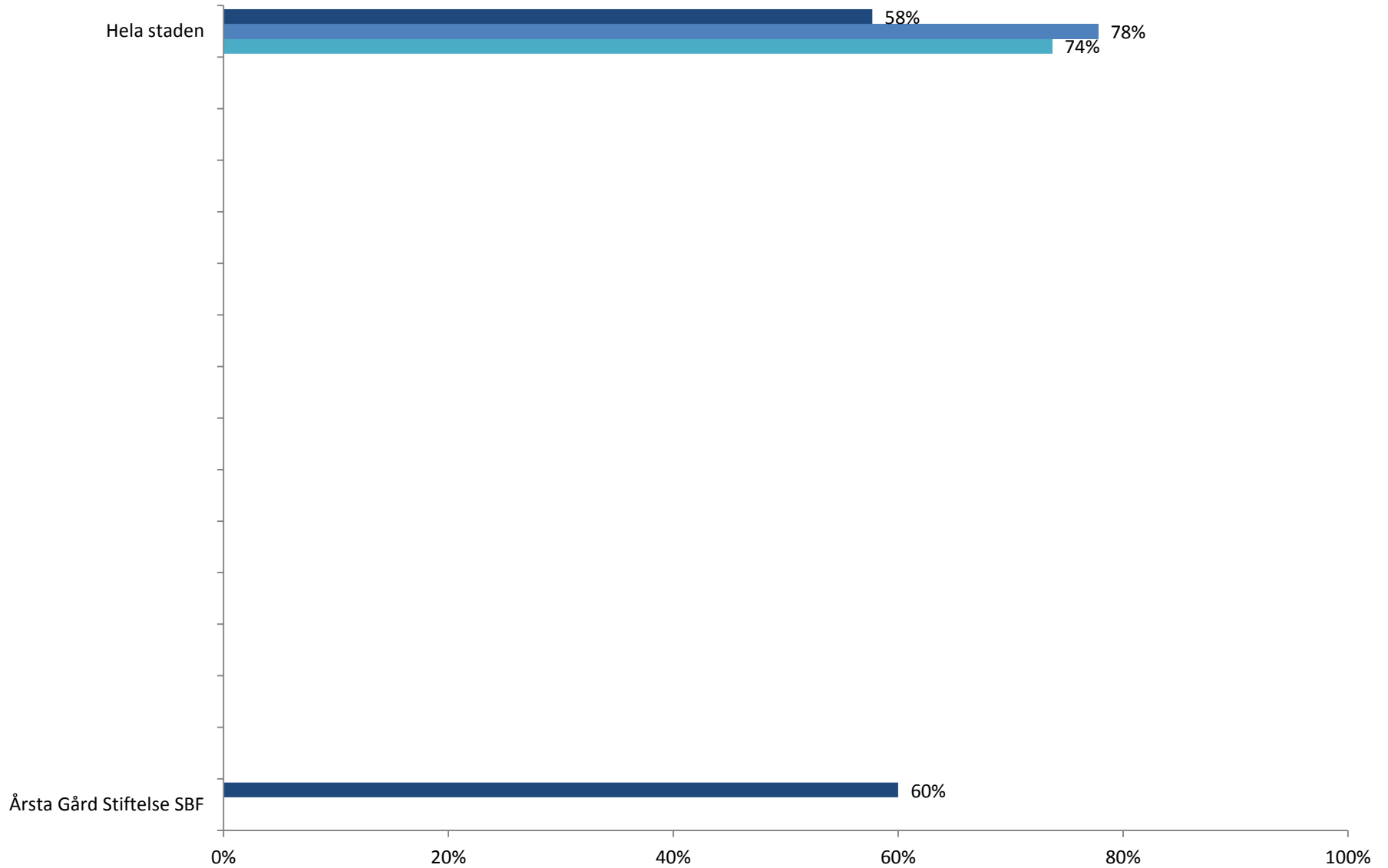
Jag tror att andra skulle trivas här.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

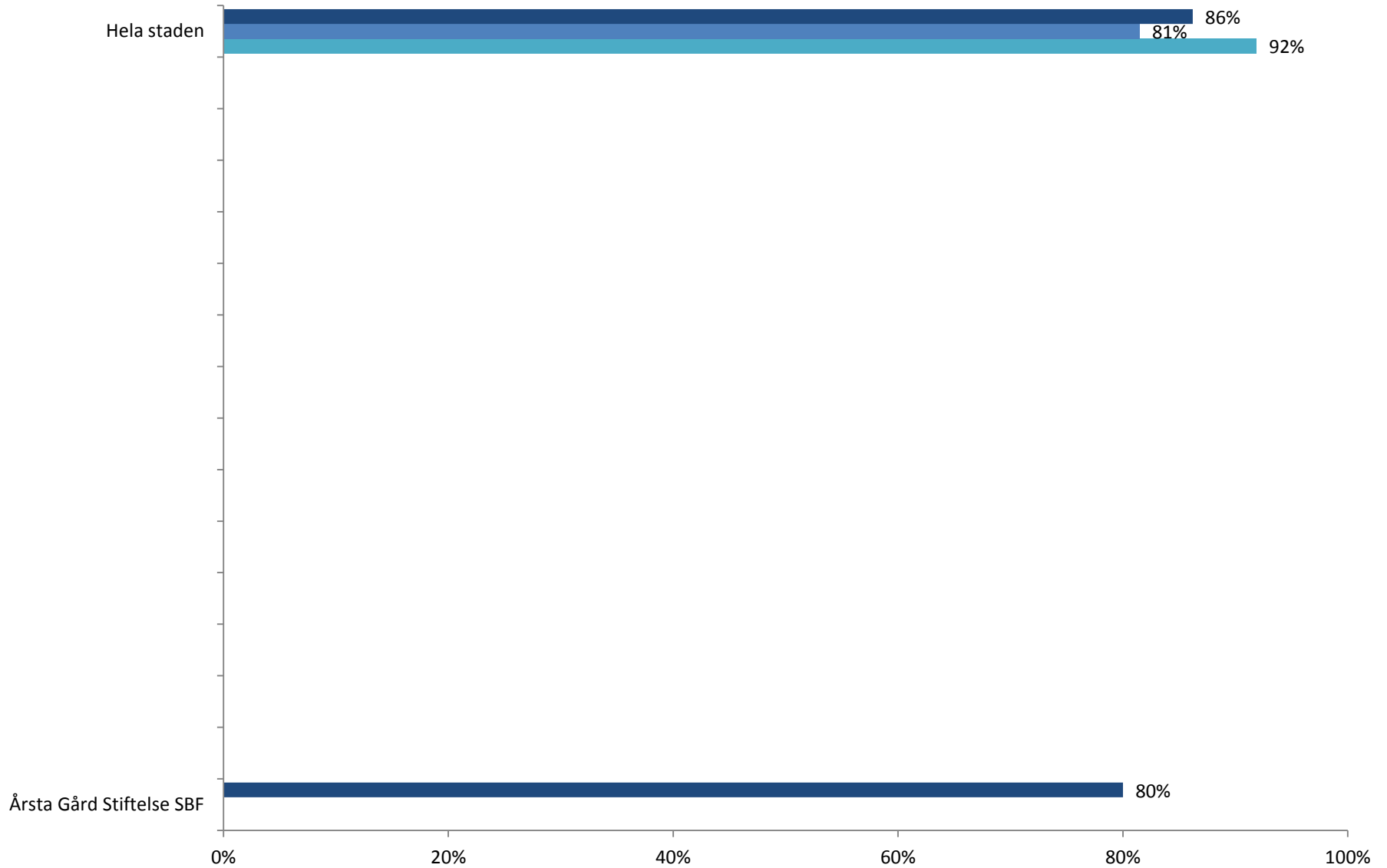
Jag har själv varit med och planerat det stöd jag får.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

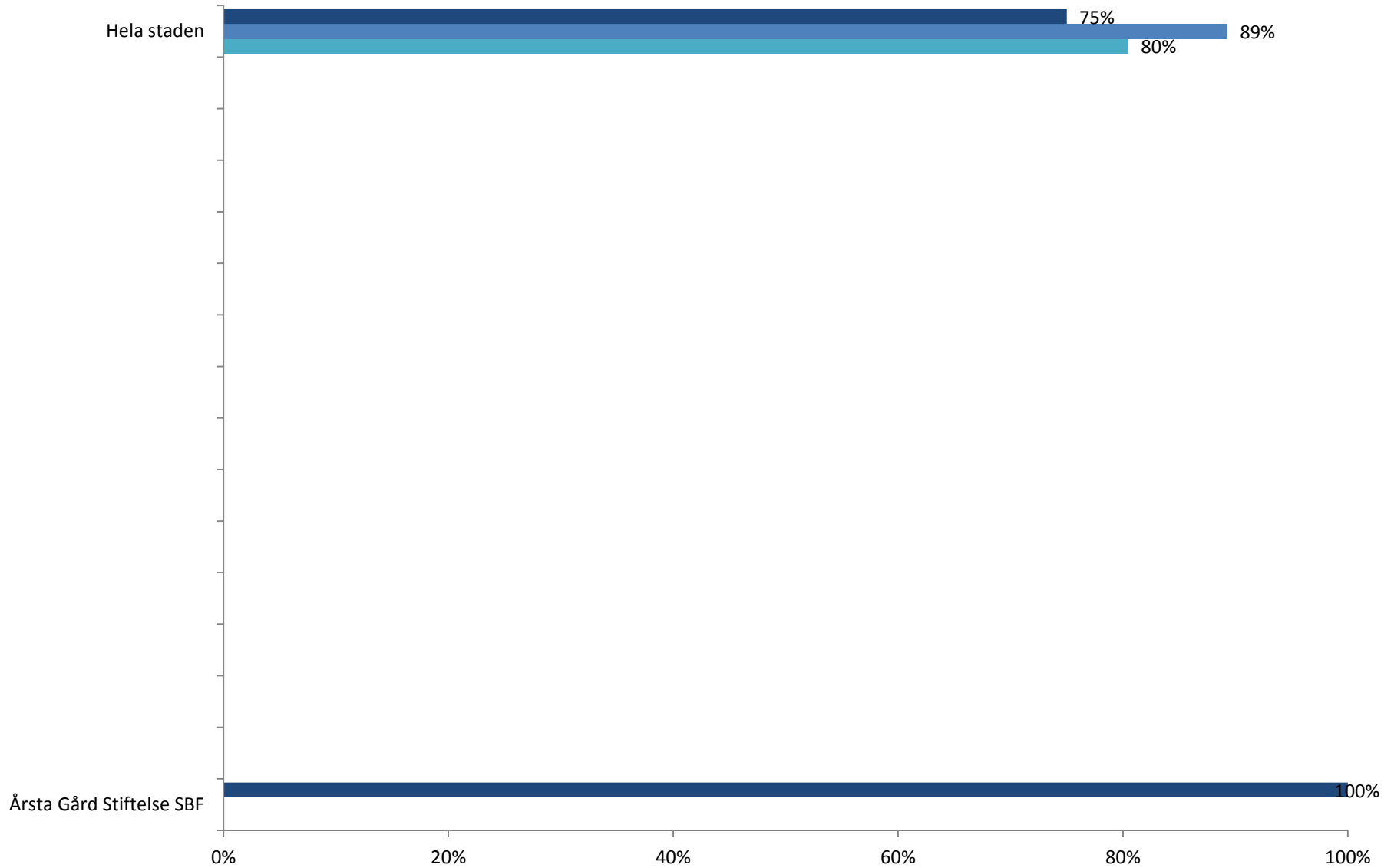
Jag vet vem jag ska prata med om jag tycker att något är fel.



# Att kunna vara med och bestämma

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

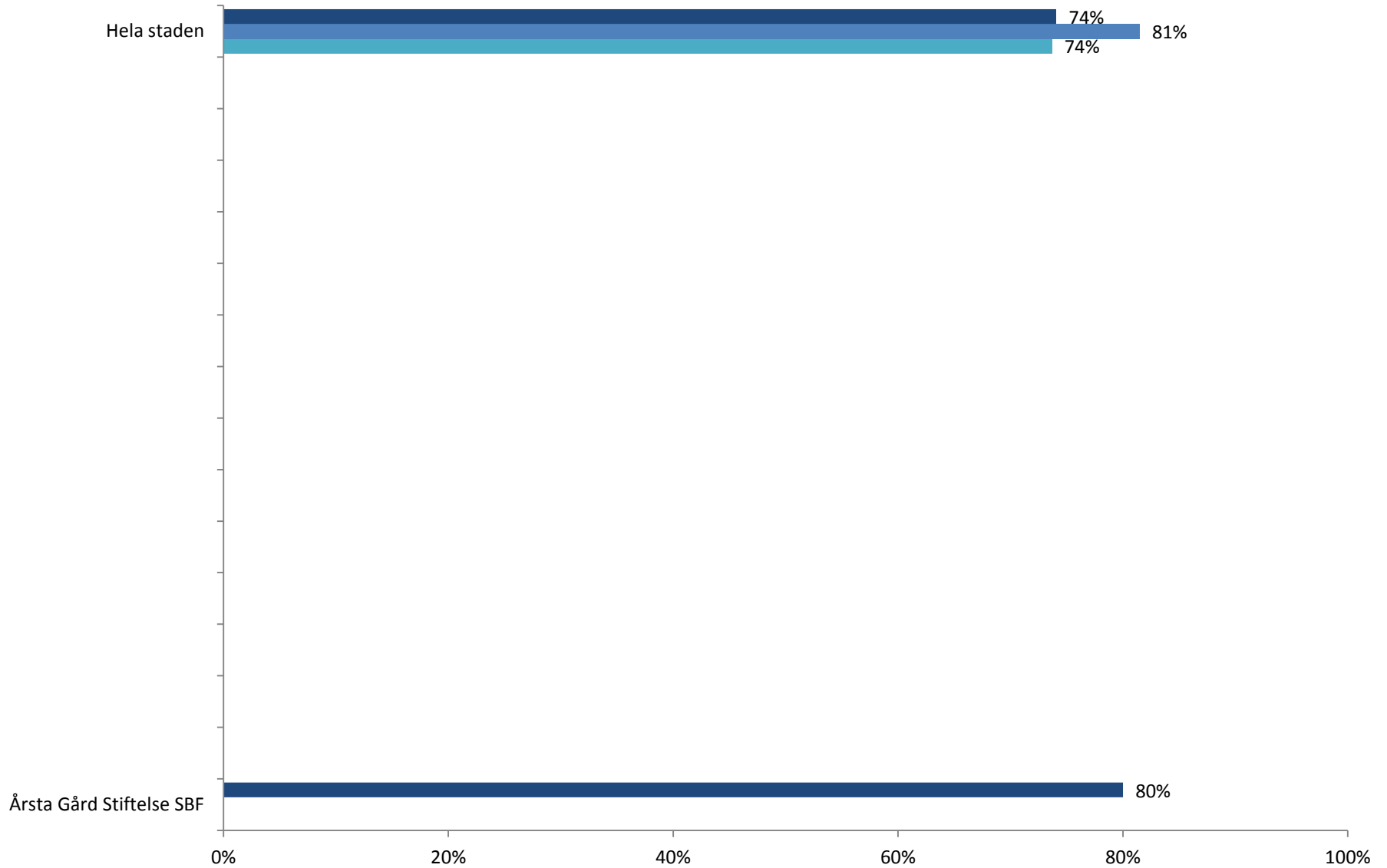
Personalen lyssnar på mig.



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

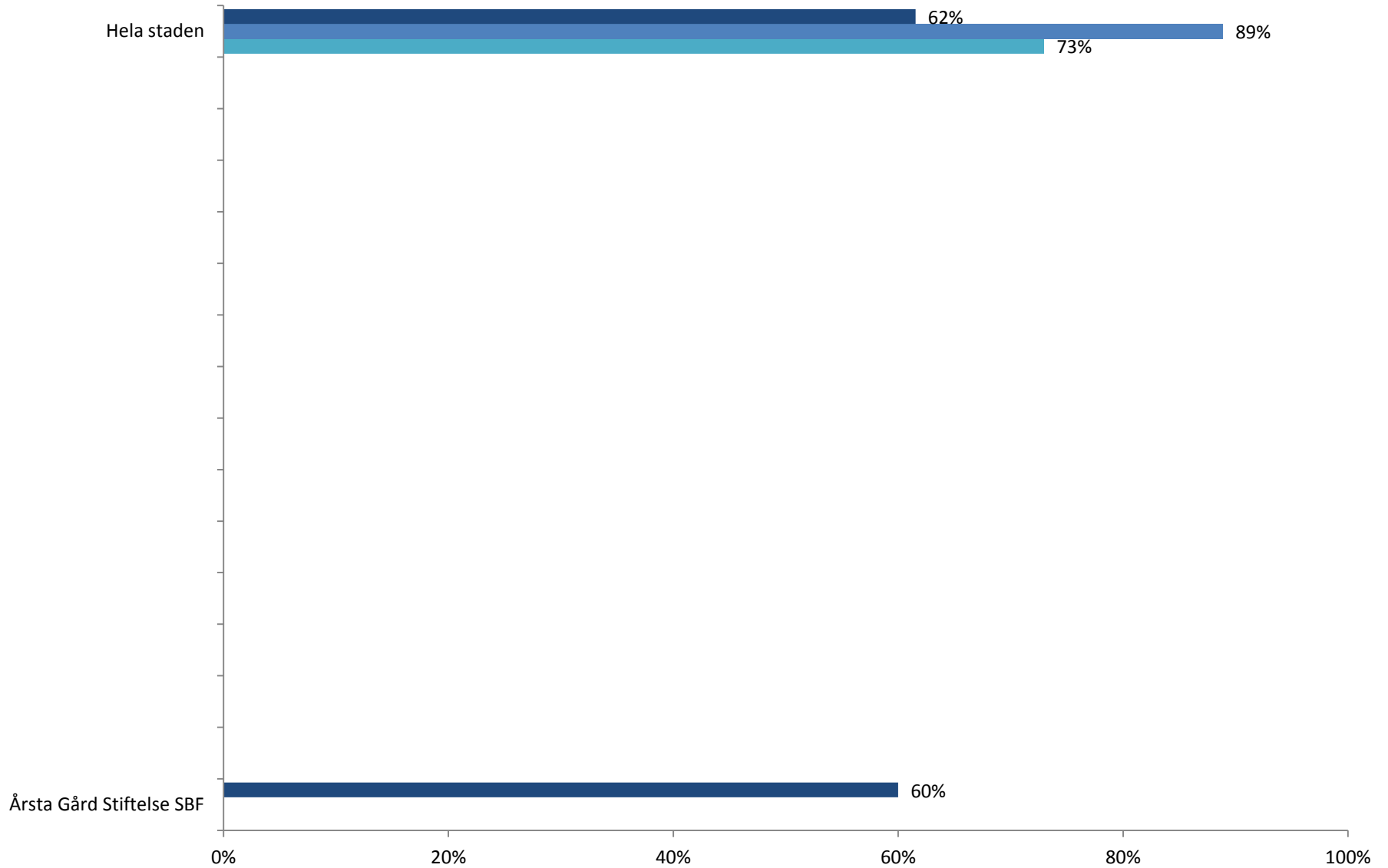
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver.



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

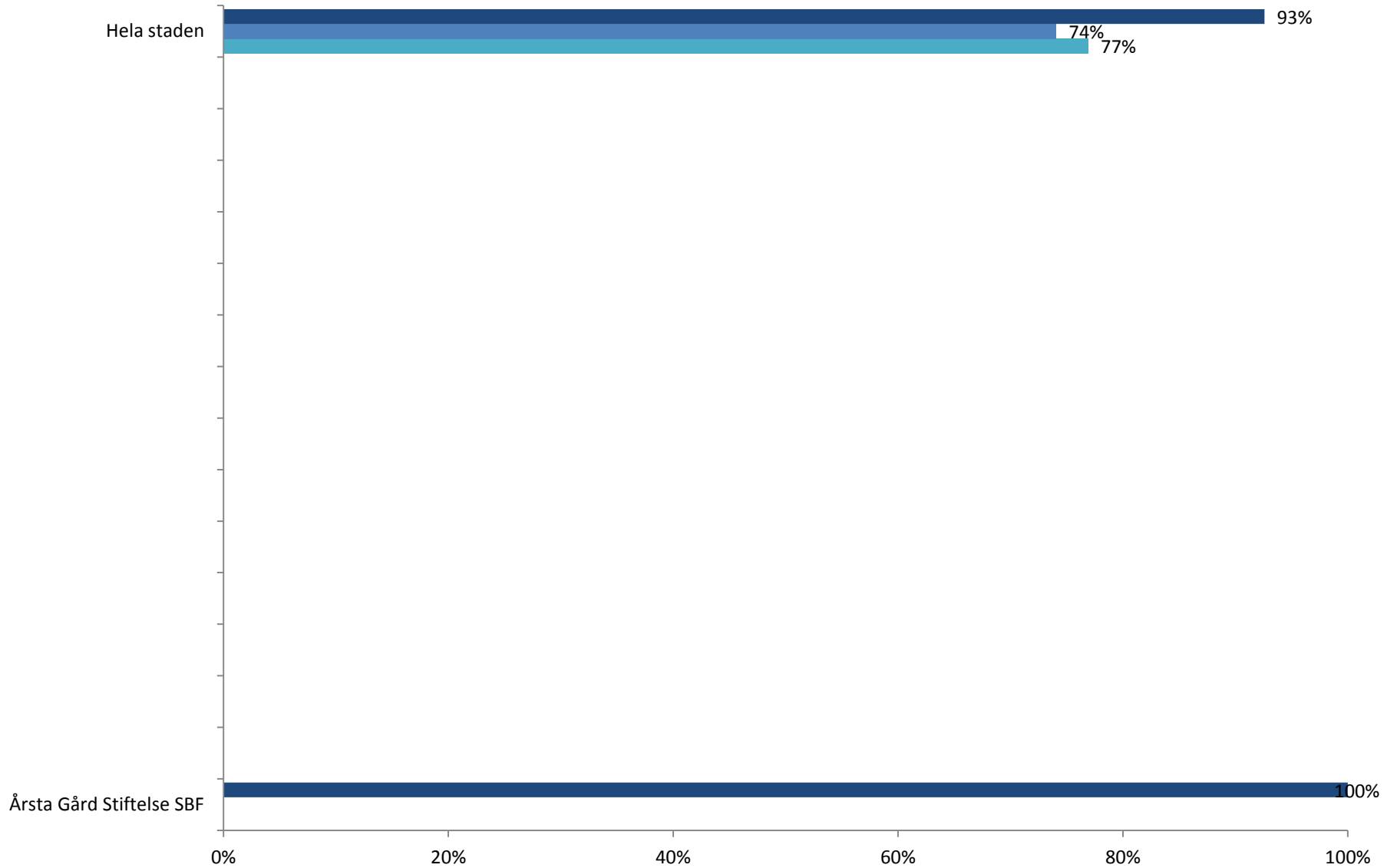
Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).



# Att få rätt stöd som passar just mig

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

Jag kan ta emot gäster i min bostad.

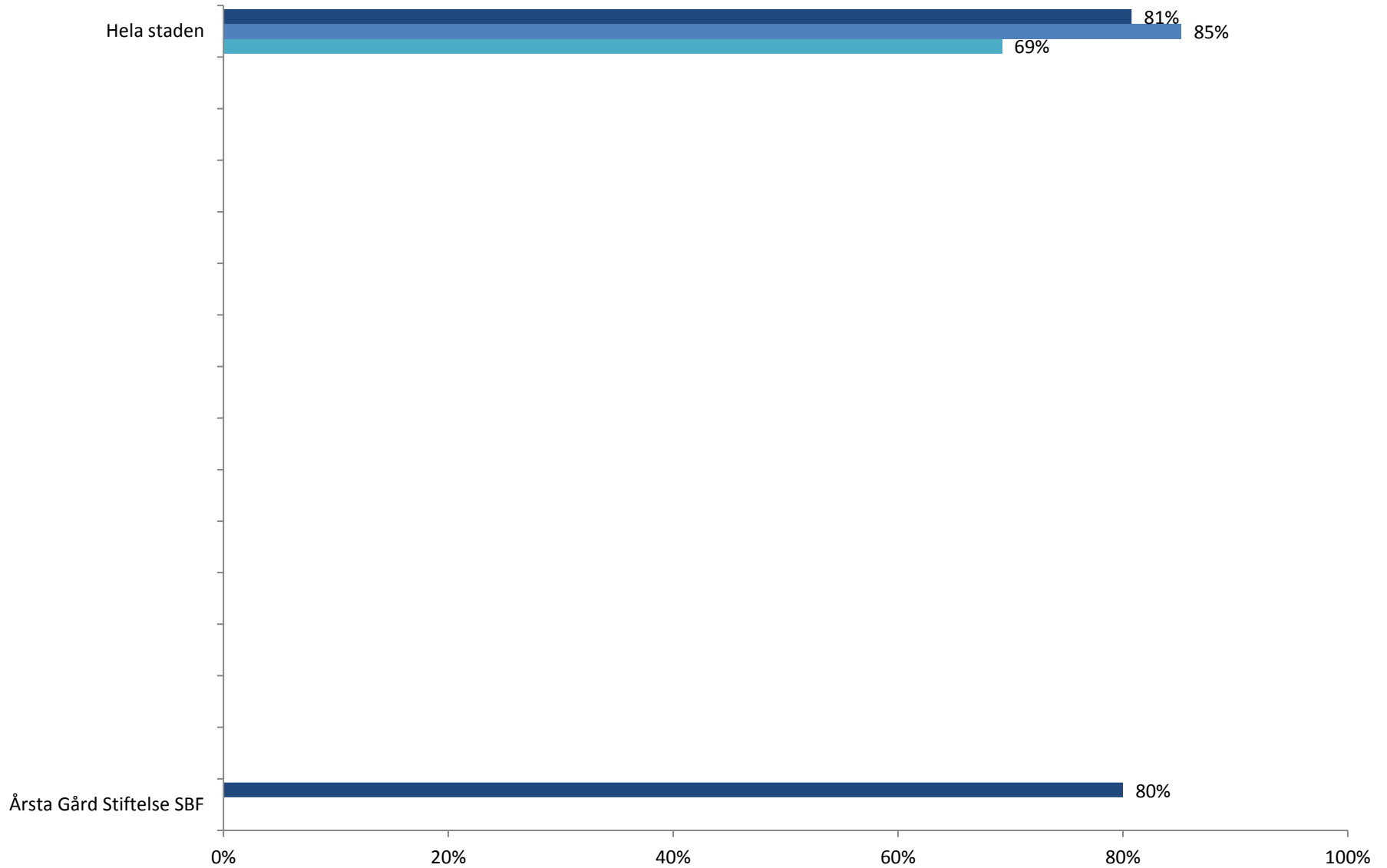




# Att få rätt stöd som passar just mig

2018  
2016  
2014

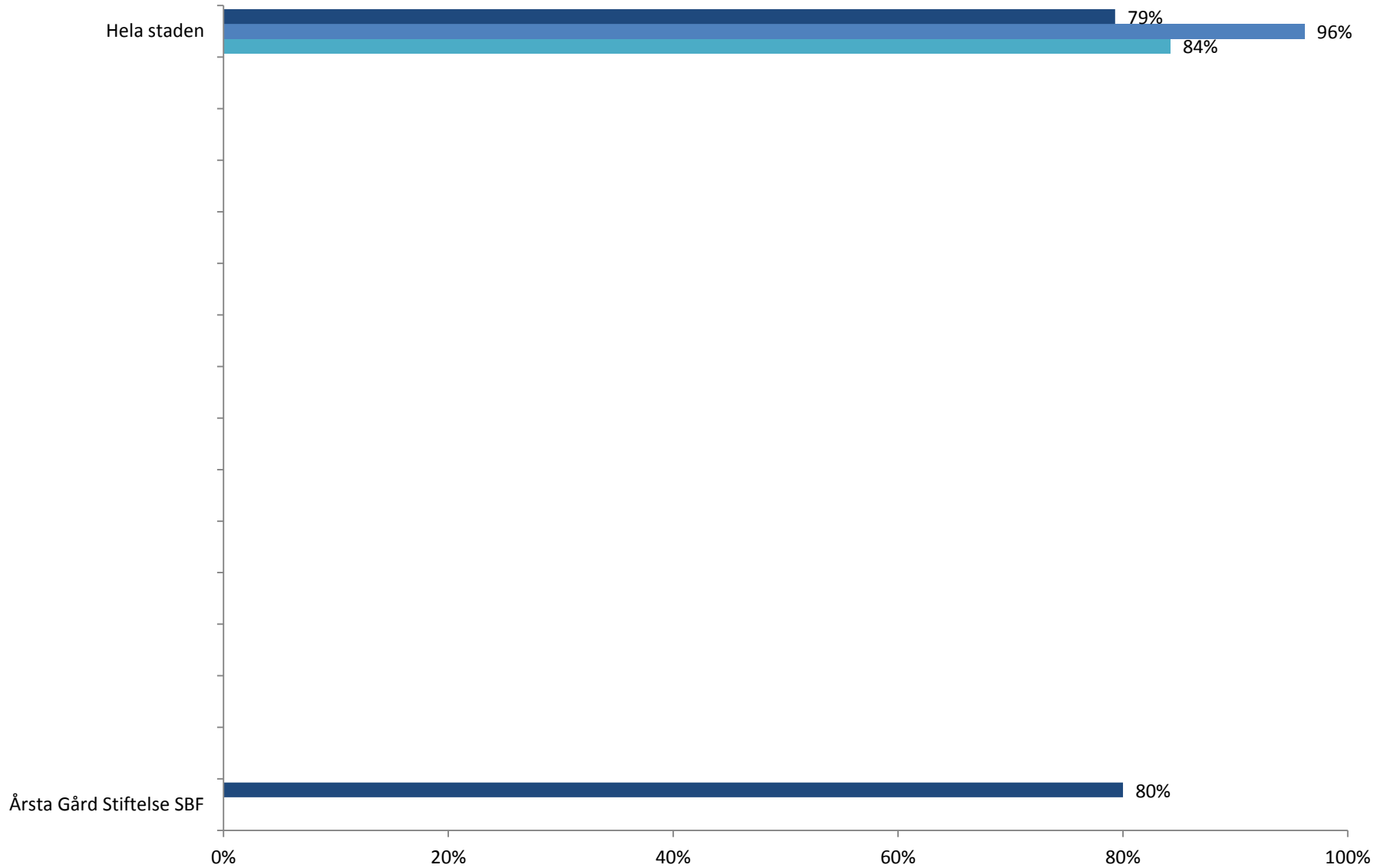
Jag har de hjälpmedel jag behöver i min bostad.



# Trygghet

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

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

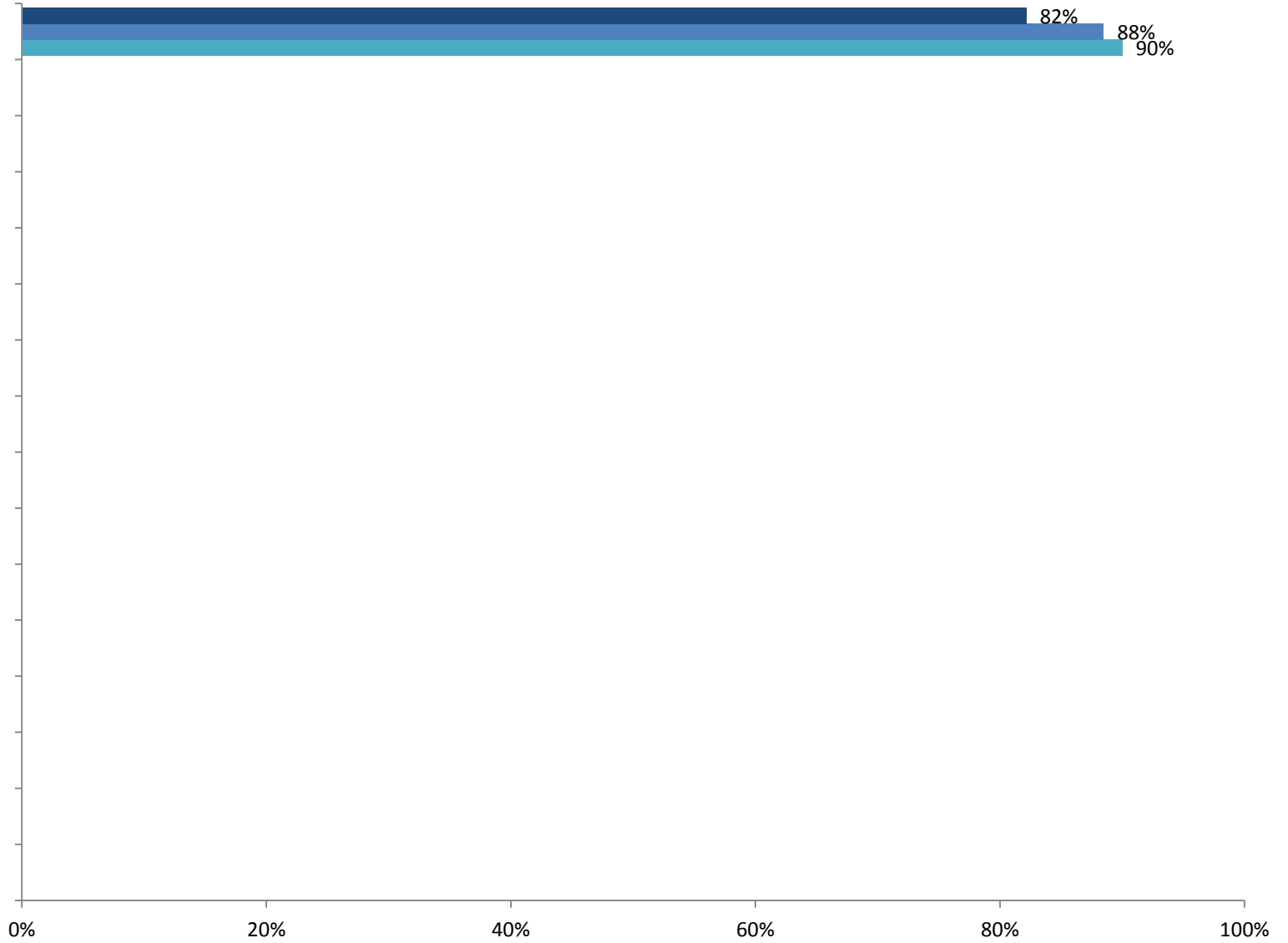


# Trygghet

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

Jag trivs med personalen.

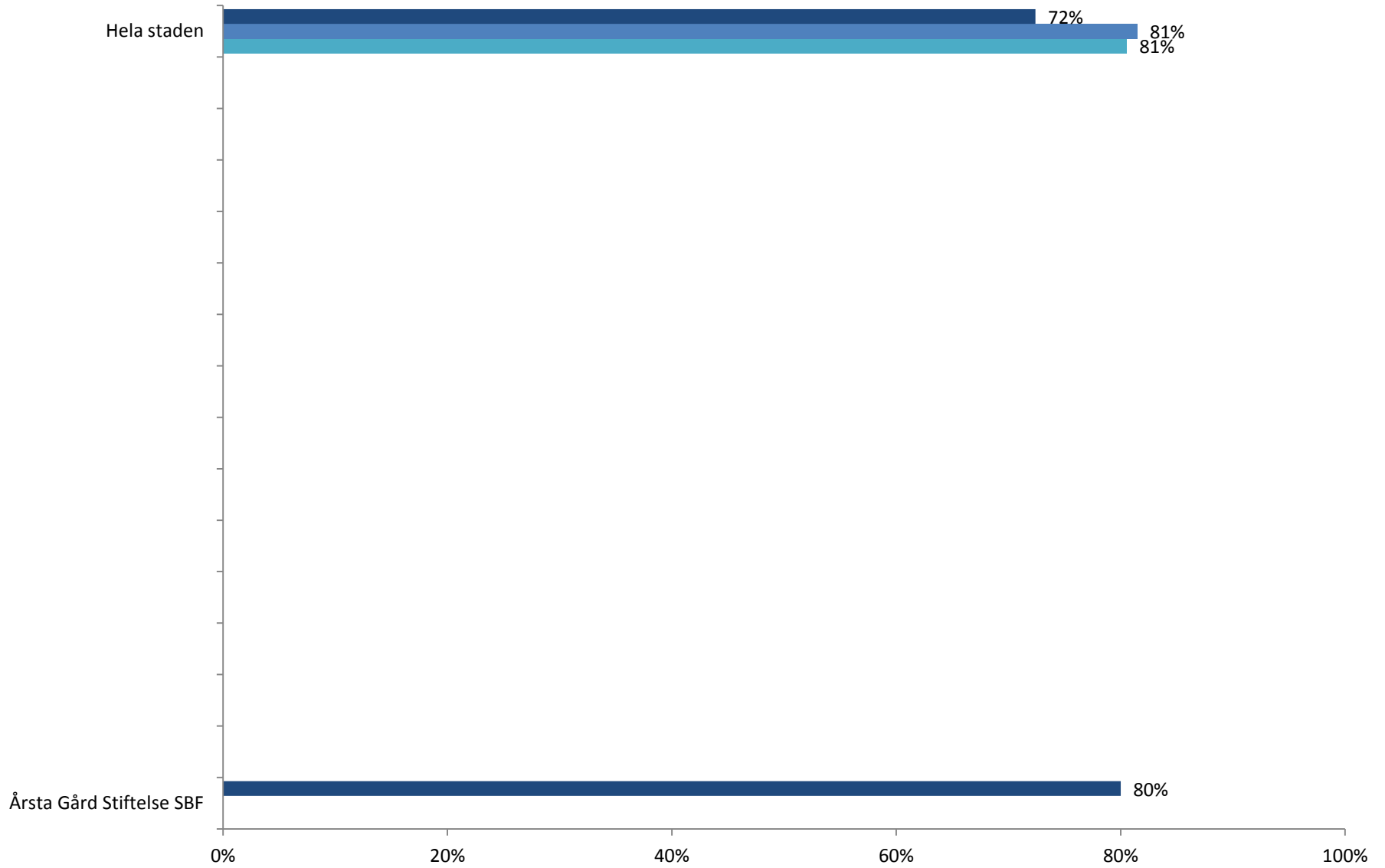
Hela staden



# Trygghet

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

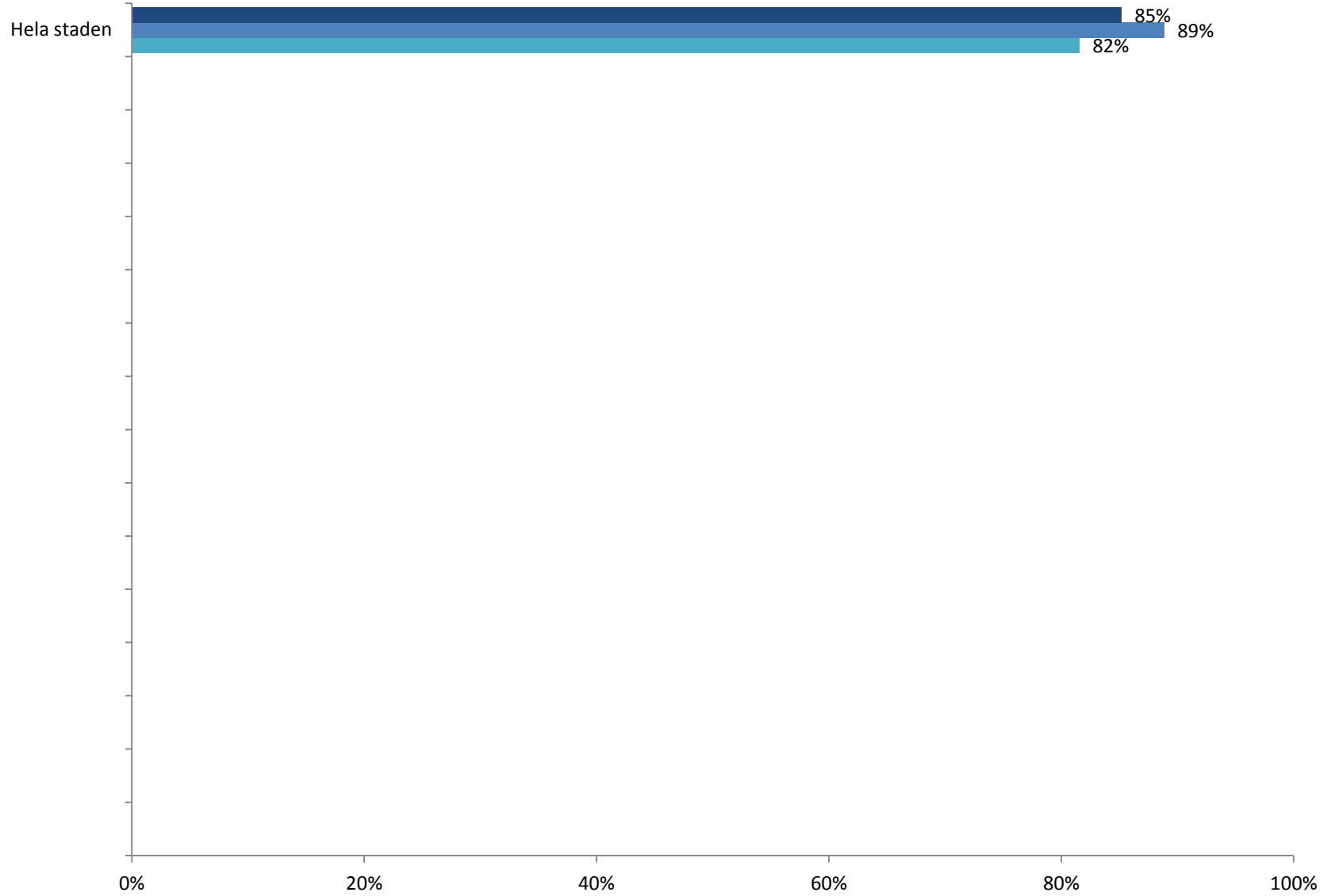
Det är lätt att prata med personalen.



# Trygghet

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

Jag känner mig trygg i min bostad.



# Möjlighet att välja

■ 2018  
■ 2016  
■ 2014

Jag har valt det boende jag bor i.

