

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2020

Norrmalm - Korttidshem



Presentation

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

Svarsfrekvenser

	Urval netto 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018
Bromma	43	25	58%	23	48%	23	42%
Enskede-Årsta-Vantör	65	29	45%	22	42%	34	48%
Farsta	55	36	65%	25	57%	29	56%
Hägersten-Liljeholmen	69	38	55%	31	47%	33	51%
Hässelby-Vällingby	78	35	45%	38	49%	37	44%
Kungsholmen	17	12	71%	13	76%	14	78%
Norrmalm	22	16	73%	14	67%	13	59%
Rinkeby-Kista	17	8	47%	9	50%	7	25%
Skarpnäck	30	14	47%	10	43%	16	50%
Skärholmen	27	14	52%	10	56%	14	52%
Spånga-Tensta	21	9	43%	8	47%	12	50%
Södermalm	49	17	35%	16	42%	29	55%
Älvsjö	24	10	42%	9	36%	13	52%
Östermalm	24	13	54%	6	33%	9	45%
Staden män	333	173	52%	156	50%	186	51%
Staden kvinnor	208	103	50%	78	45%	97	46%
Egen regi	61	40	66%	39	62%	44	52%
Privata utförare	480	236	49%	195	46%	239	48%
Staden totalt	541	276	51%	234	48%	283	49%

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.
- Genomförande vecka 11-19 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för SDN Norrmalm.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 där så är möjligt. Brytningar görs 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 SDN Norrmalm inkom 16 svar vilket ger en svarsfrekvens på 73%. 6% av svaren är från egen regi, resterande 94% 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.

Sammanfattning

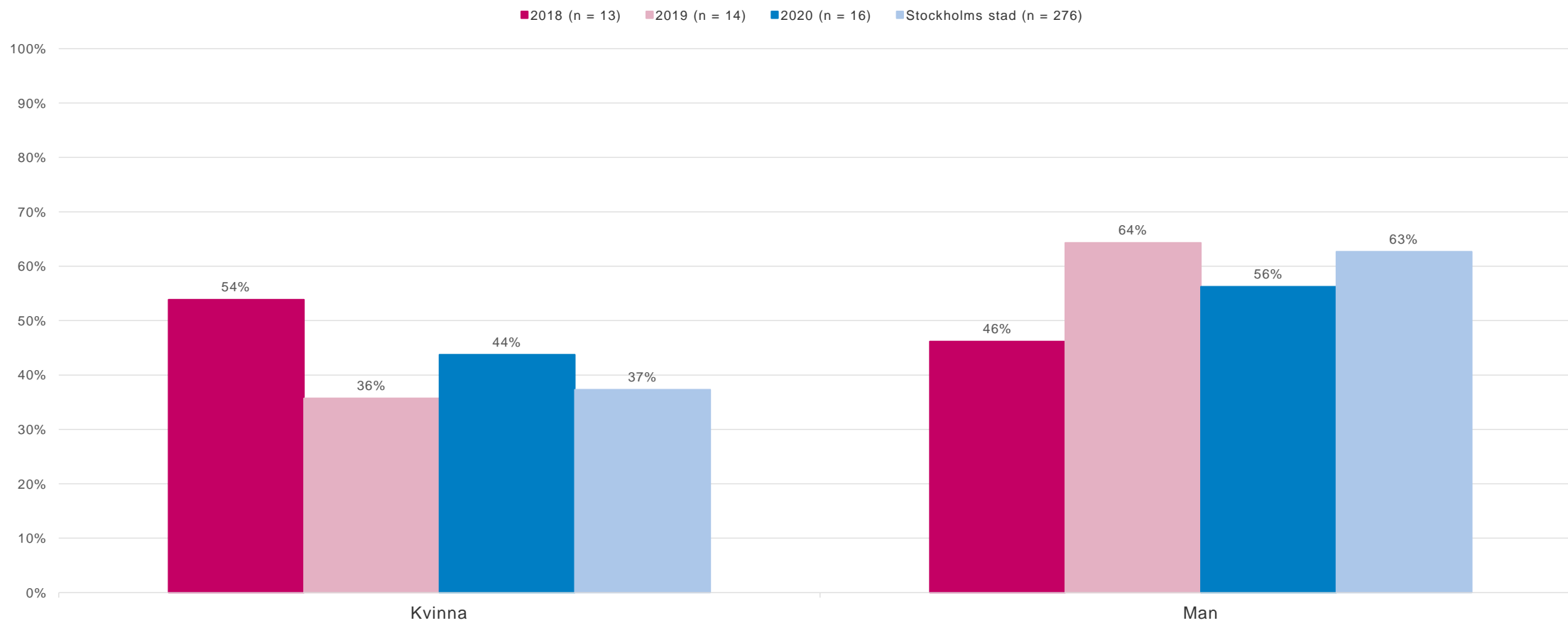
- Svarefrekvensen i Norrmalm i årets brukarundersökning för korttidshem är 73%, vilket är något högre än föregående år då svarefrekvensen var 67%. Den är också högre än Stockholm stads genomsnitt för 2020, som är 51%.
- Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem påståenden ("Jag har själv varit med 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" och "Jag är nöjd med mitt korttidshem"). Enligt detta index är andelen nöjda brukare i Norrmalm 92%, vilket är högre än 2019 då motsvarande andel var 85%.
- Alla jämförelser behöver göras med försiktighet då svarsunderlaget är litet.
- Gällande områdena "Att kunna vara med och bestämma" och "Trygghet" har det skett en positiv utveckling jämfört med föregående undersökning. Instämmandegraden i påståendena "Jag trivs med personalen" och "Det är lätt att prata med personalen" har ökat till 100% i år och instämmandegraden för påståendet "Jag blir bemött med respekt av personalen" ligger som föregående år på 100%.
- Jämfört med staden totalt ligger resultatet för Norrmalm på en något högre nivå gällande de flesta områden.
- En jämförelse av regiformen kan inte göras då antalet svar för egen regi är för litet.
- Skillnaderna mellan män och kvinnor är små.

Frågorna/påståendena 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?

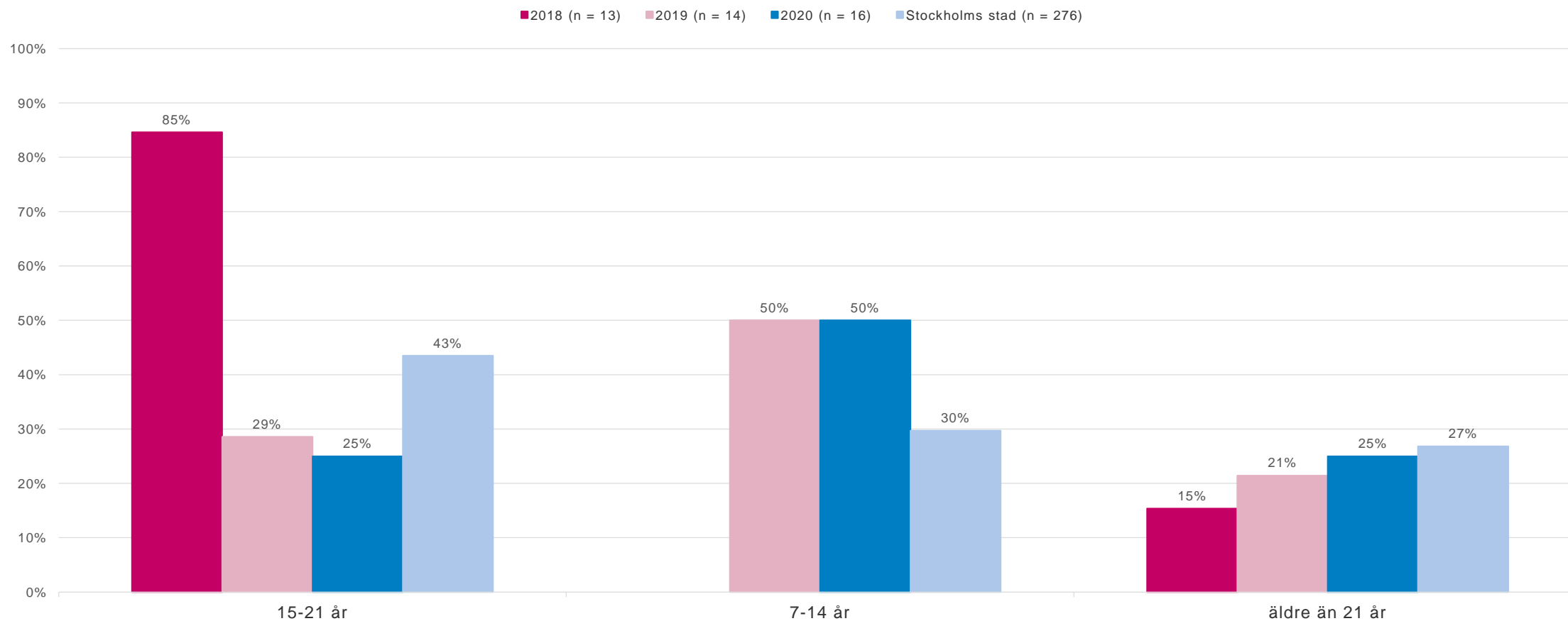
Bakgrundsfrågor

Kön



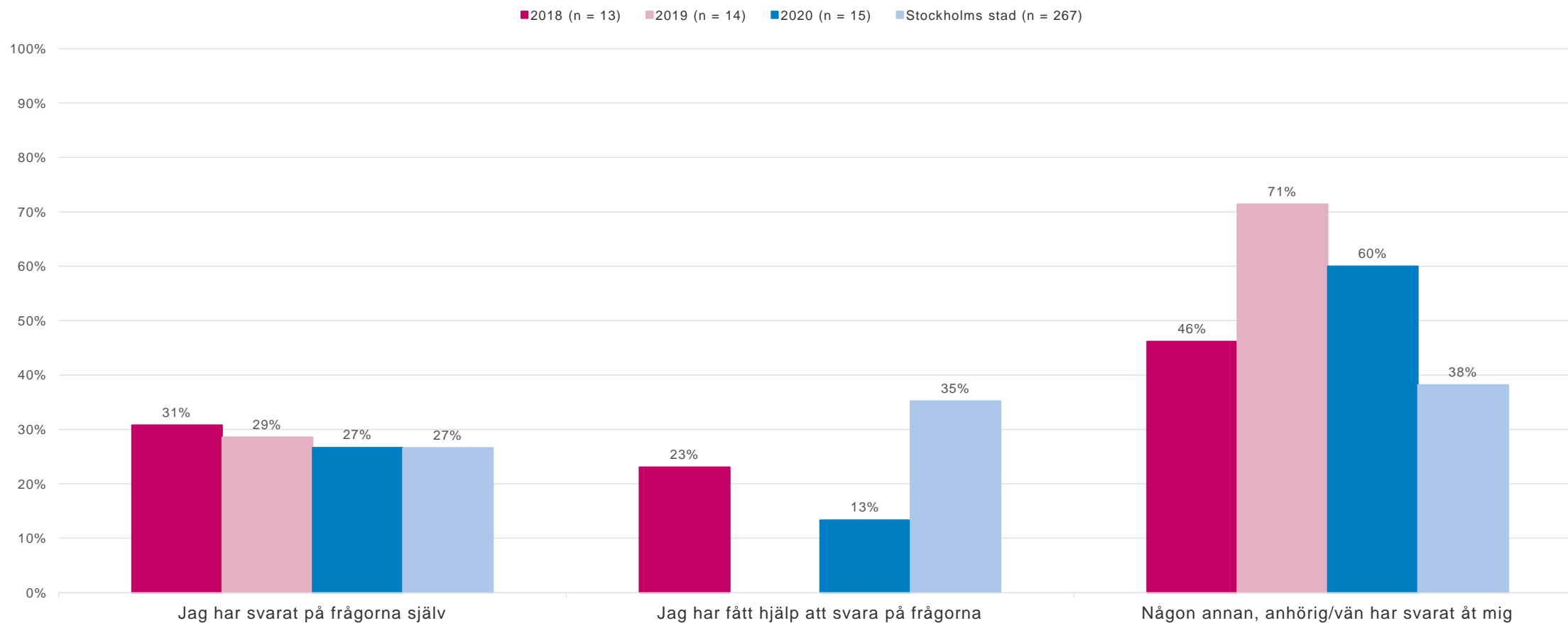
Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 73%

Ålder



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 73%

Vem har svarat på de här frågorna?



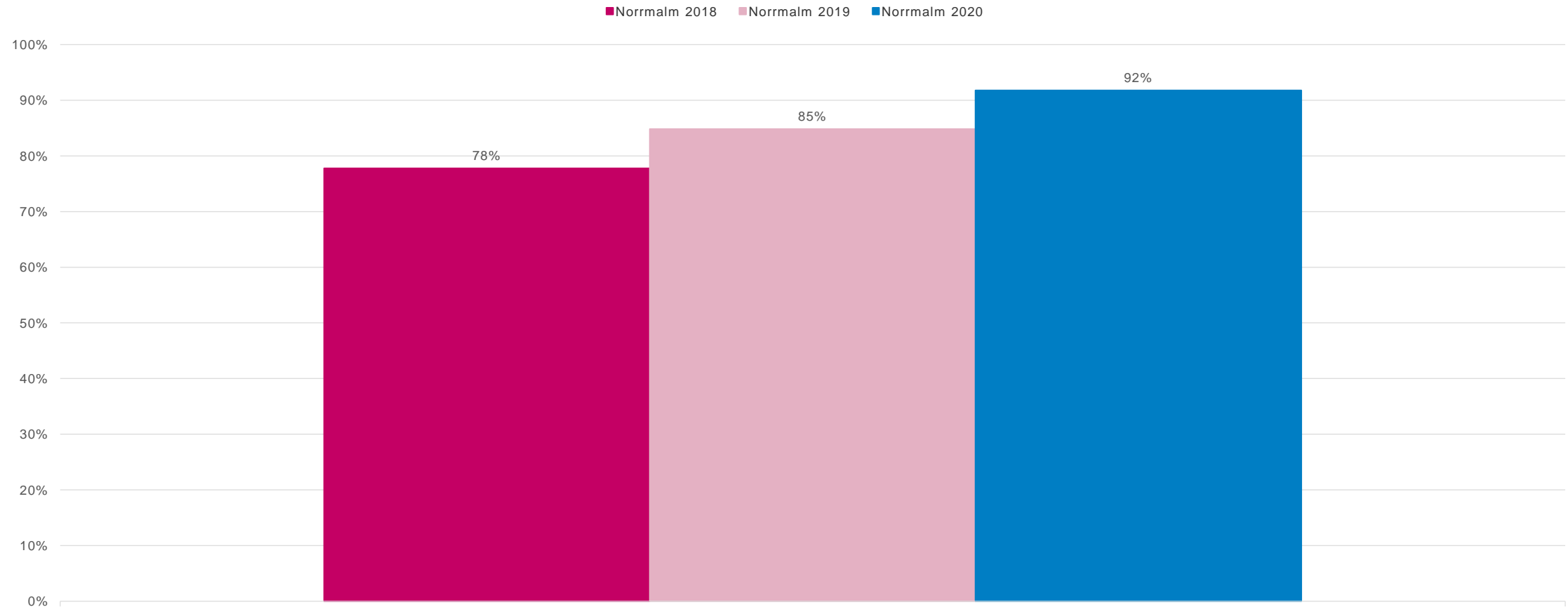
Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 73%

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

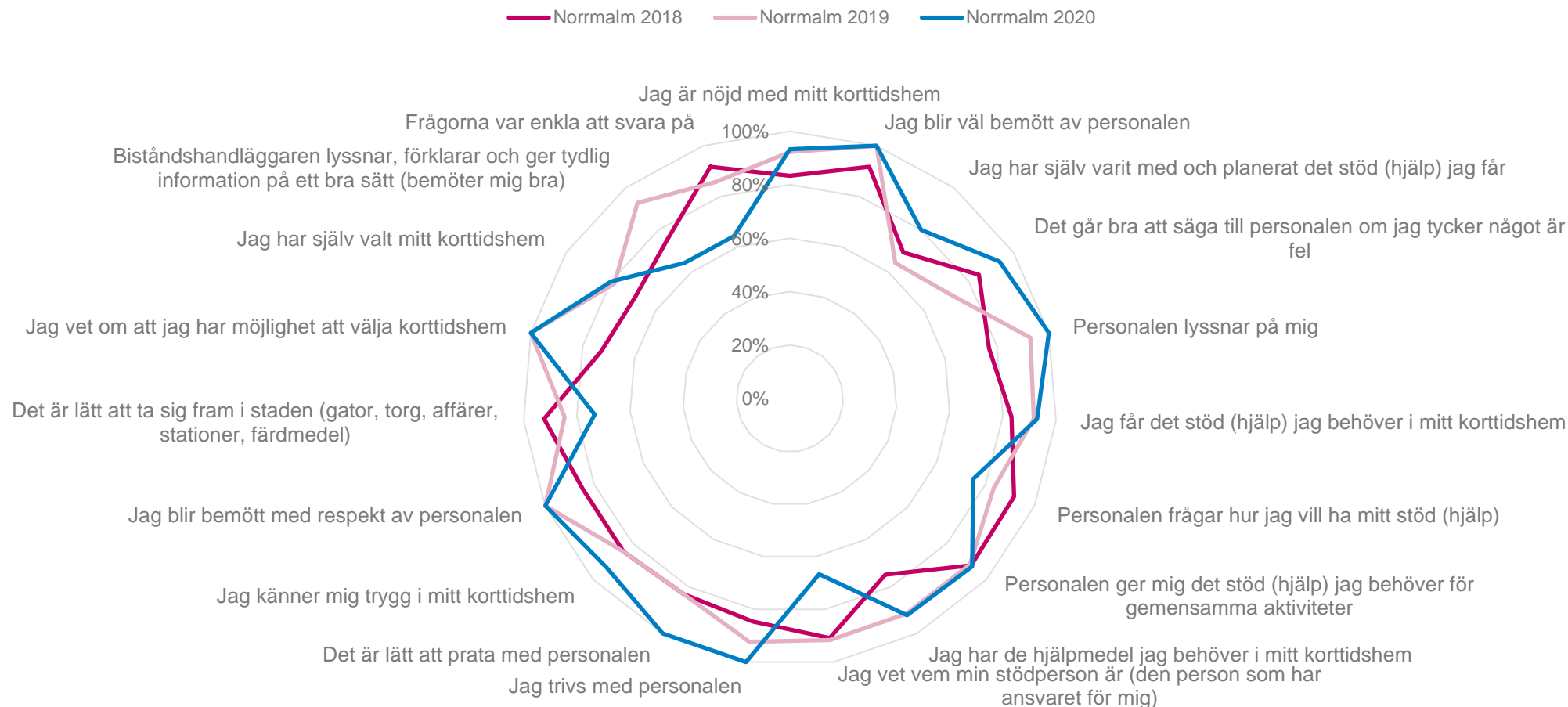


Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens 73%

Andel nöjda

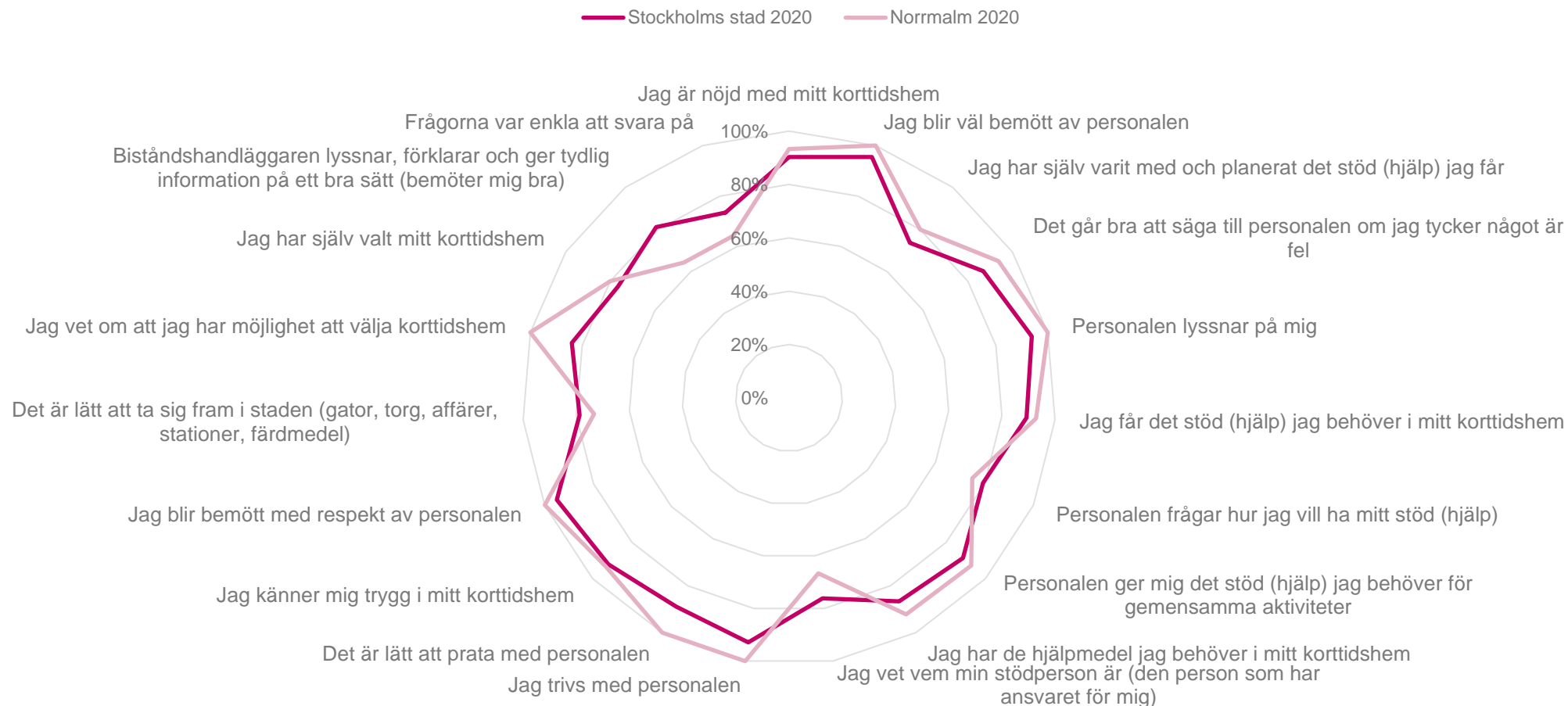
Andel nöjda per år

Stämmer ganska bra + stämmer helt



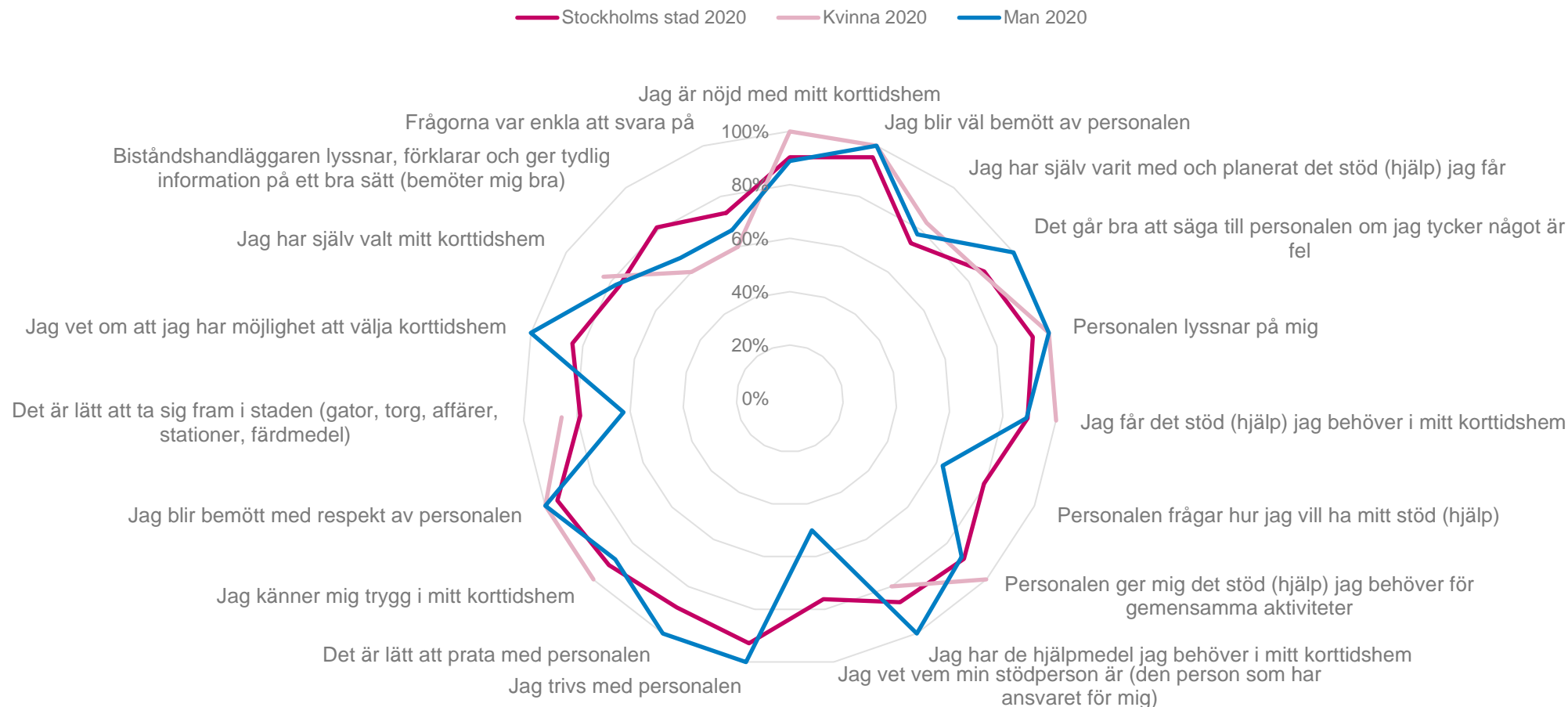
Andel nöjda mot staden totalt

Stämmer ganska bra + stämmer helt



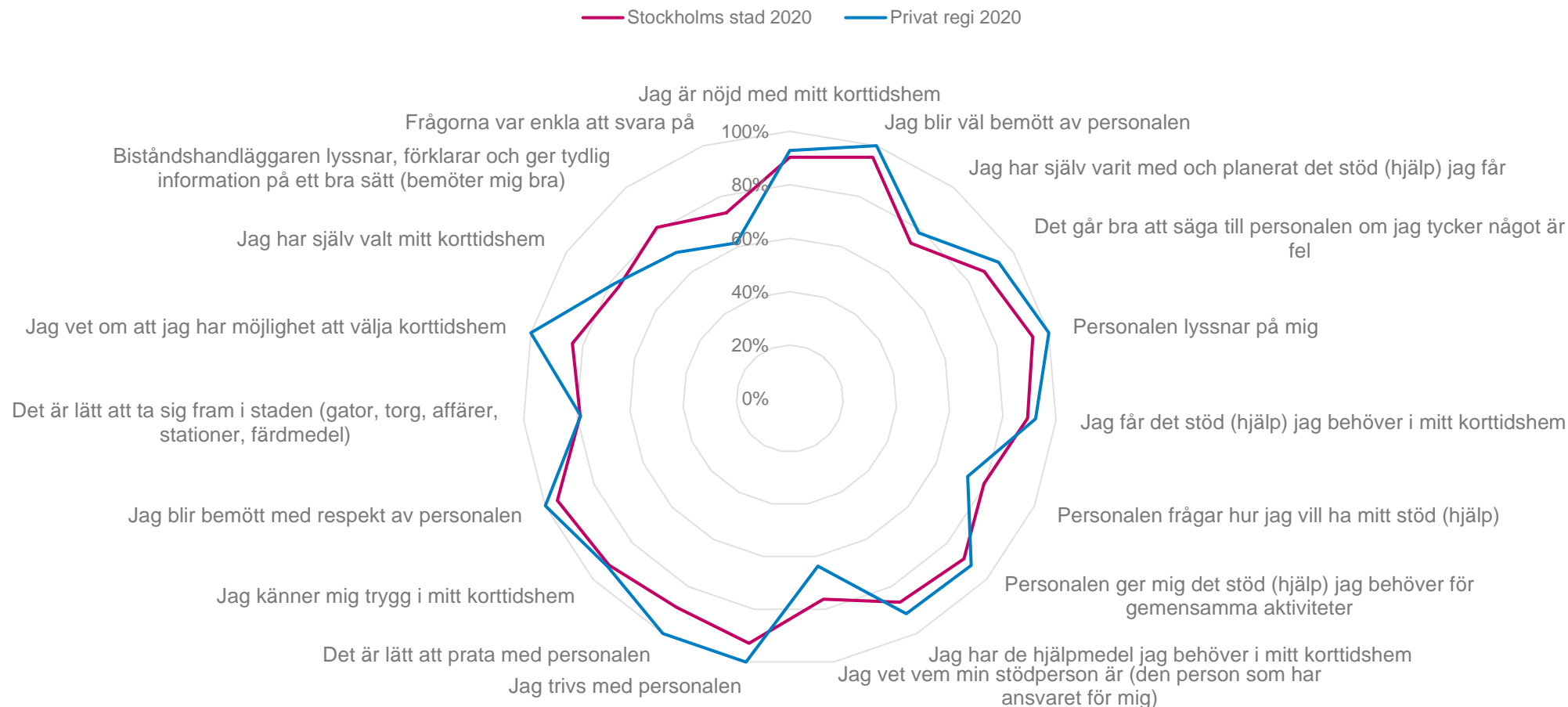
Andel nöjda per fråga per kön

Stämmer ganska bra + stämmer helt



Andel nöjda per fråga per regiform

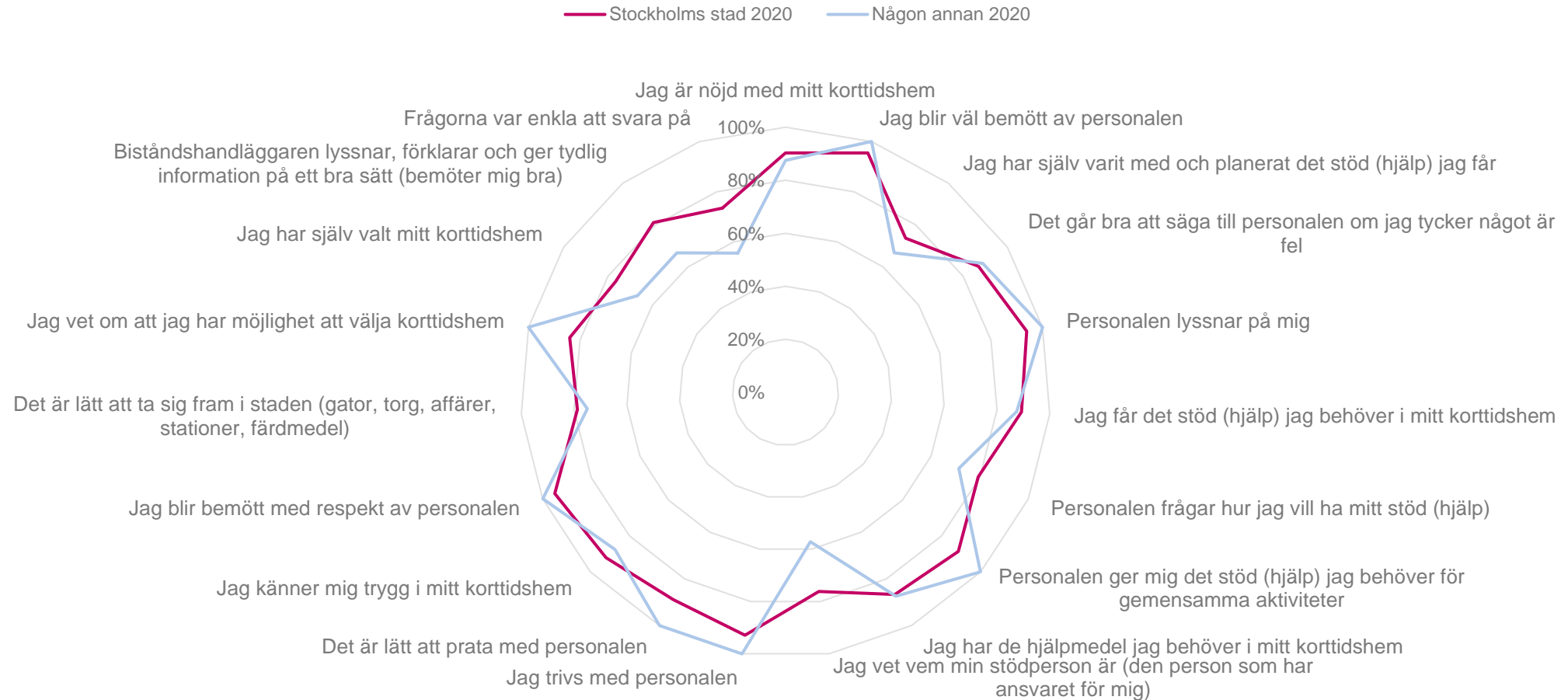
Stämmer ganska bra + stämmer helt



Andel nöjda per fråga per svarsmetod



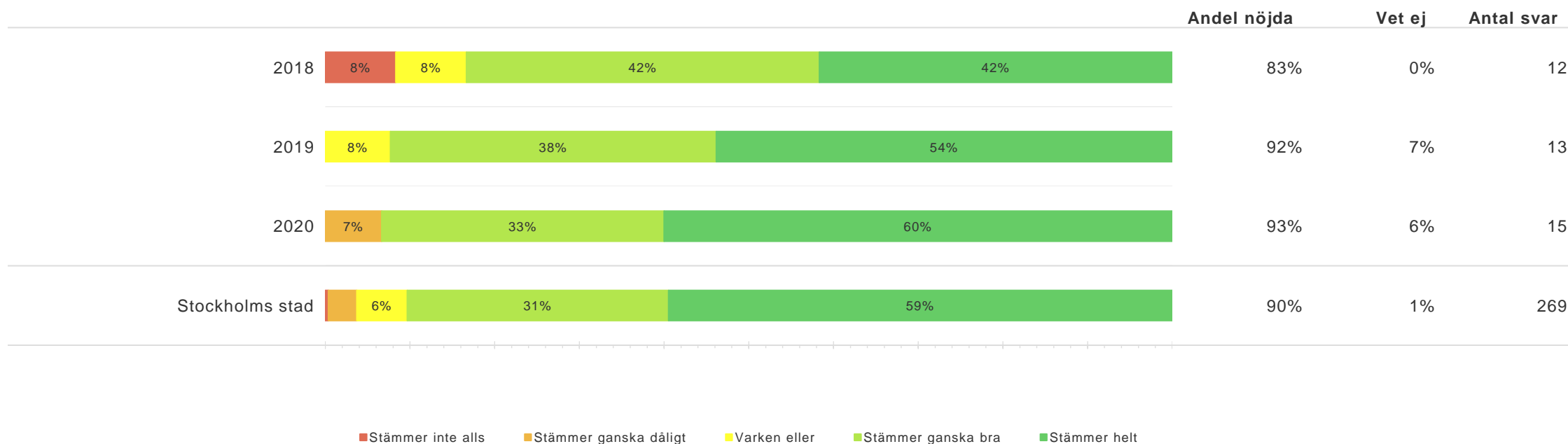
Stämmer ganska bra + stämmer helt



Resultat per fråga över tid

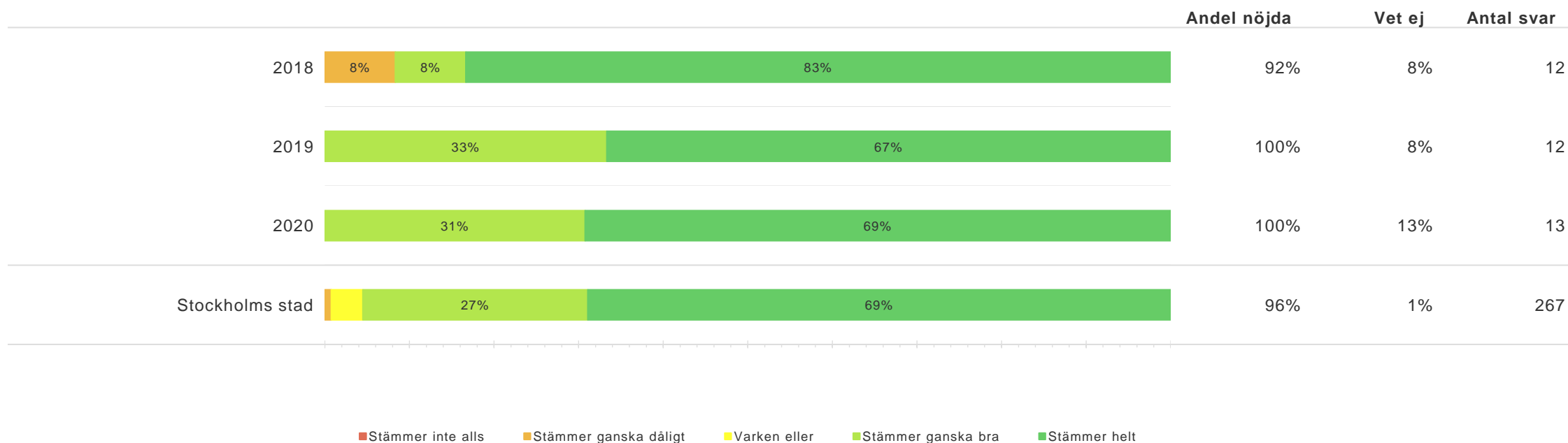
Resultat per fråga över tid - *Sammanfattande omdöme*

Jag är nöjd med mitt korttidshem



Resultat per fråga över tid - *Sammanfattande omdöme*

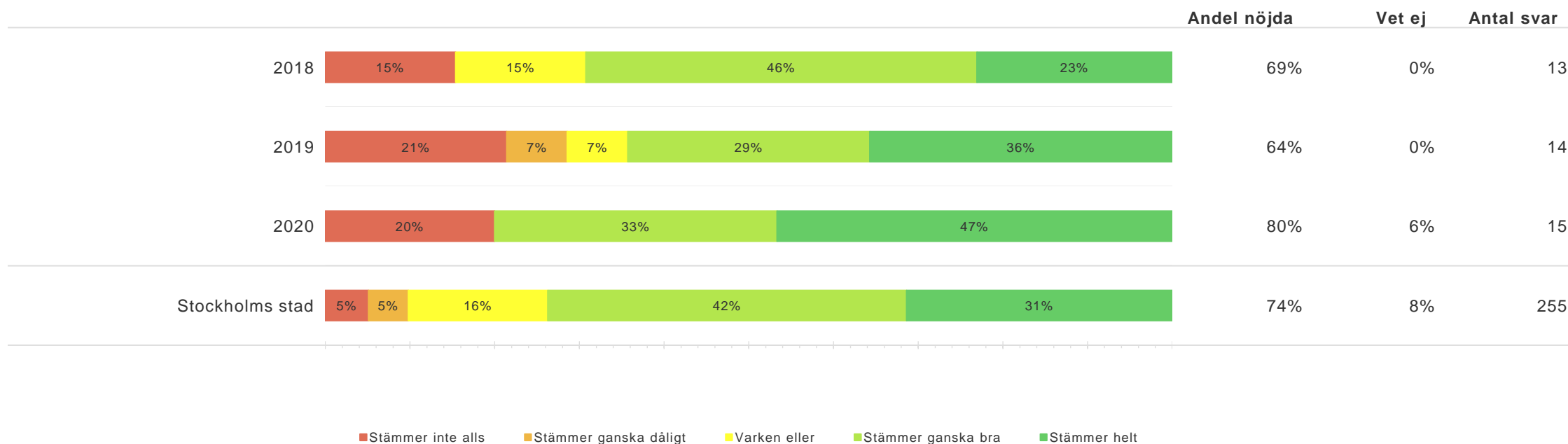
Jag blir väl bemött av personalen



Resultat per fråga över tid - *Att kunna vara med och bestämma*



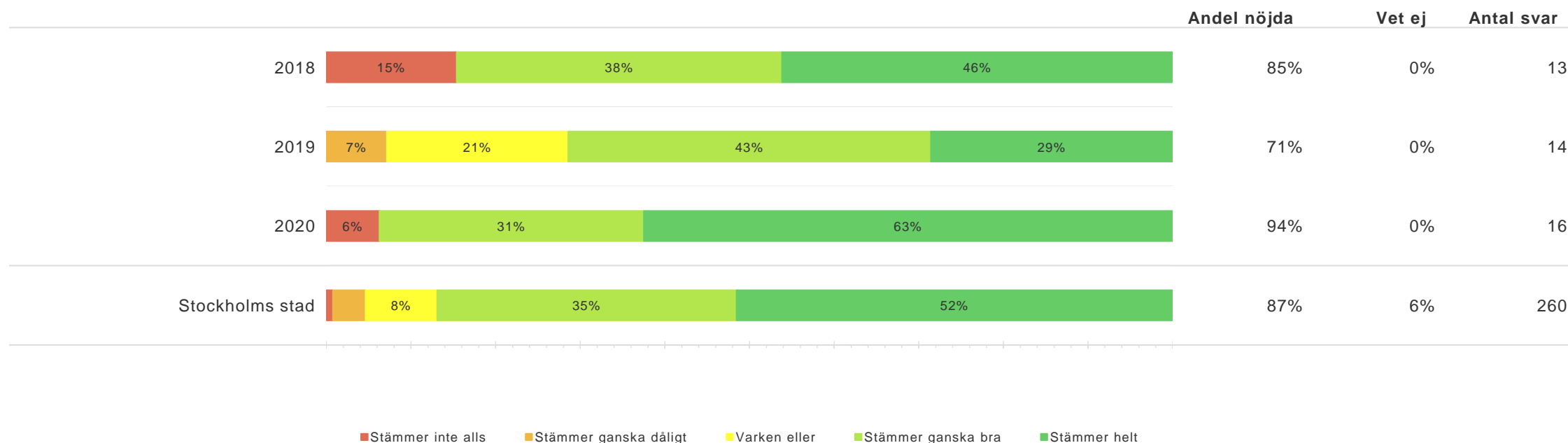
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får



Resultat per fråga över tid - *Att kunna vara med och bestämma*



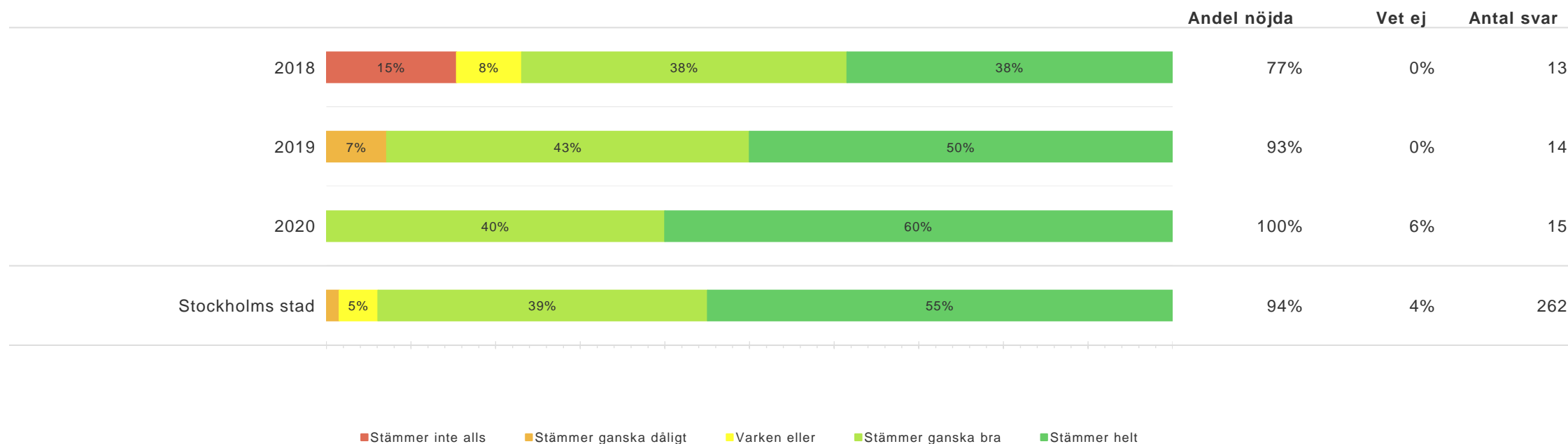
Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel



Resultat per fråga över tid - *Att kunna vara med och bestämma*

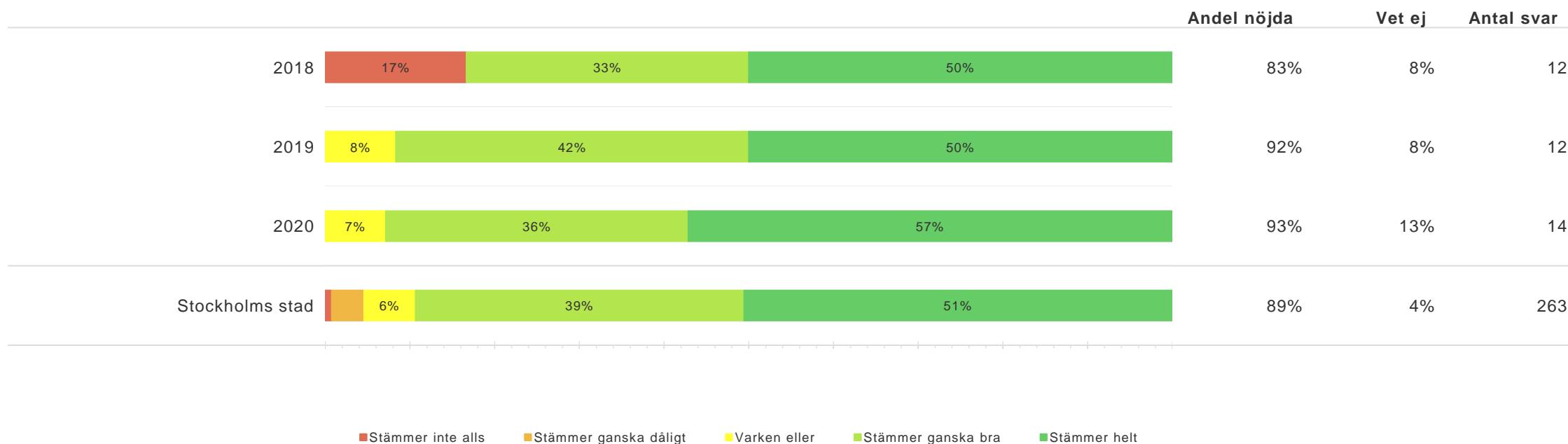


Personalen lyssnar på mig



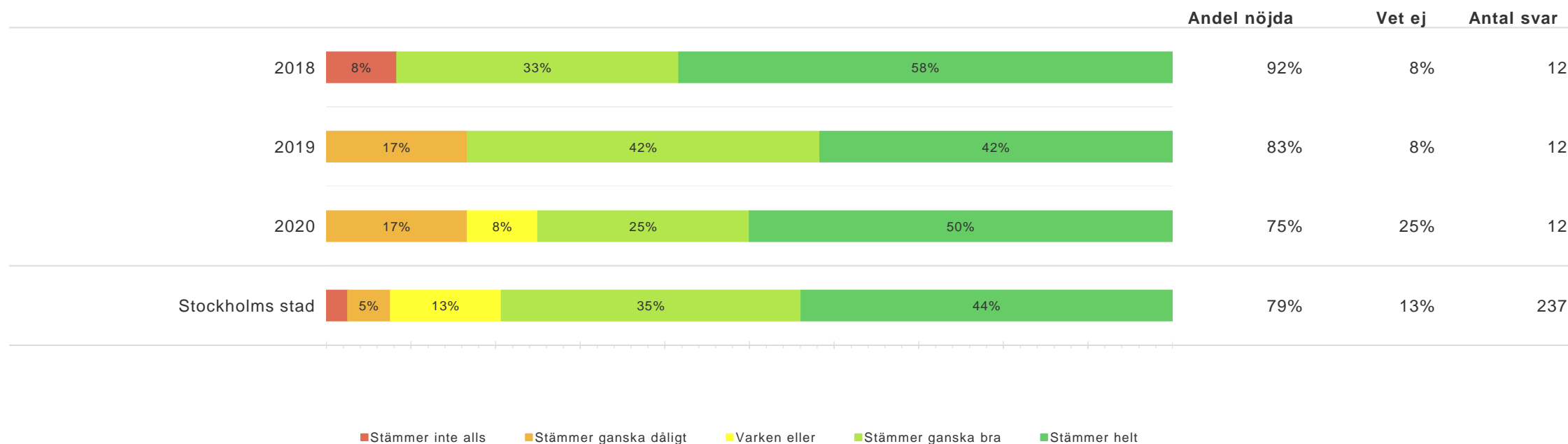
Resultat per fråga över tid - *Att få rätt stöd som passar just mig*

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



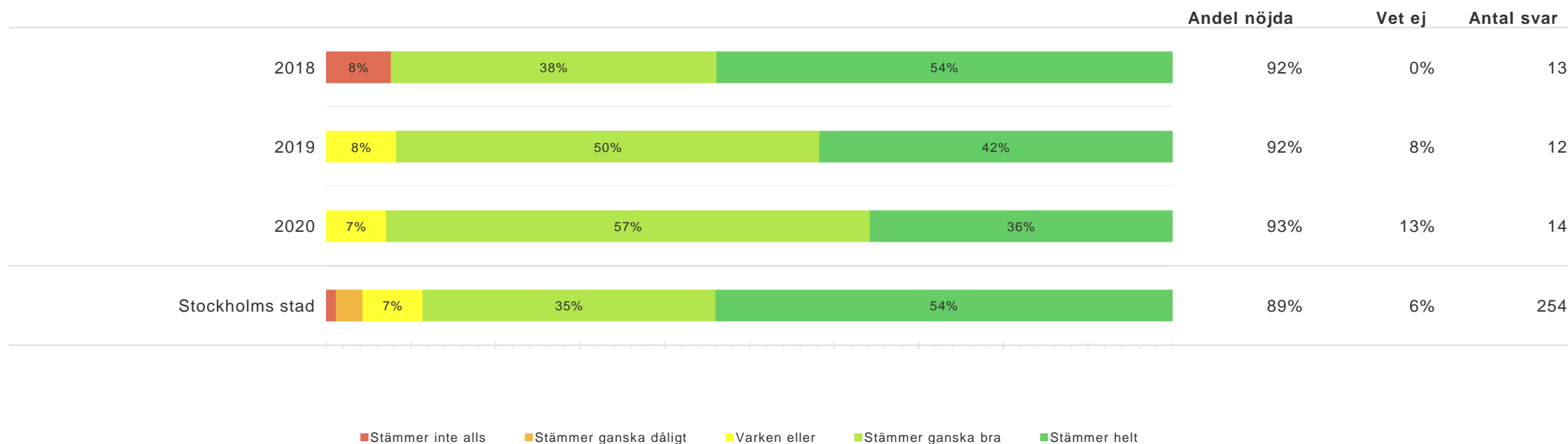
Resultat per fråga över tid - *Att få rätt stöd som passar just mig*

Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp)



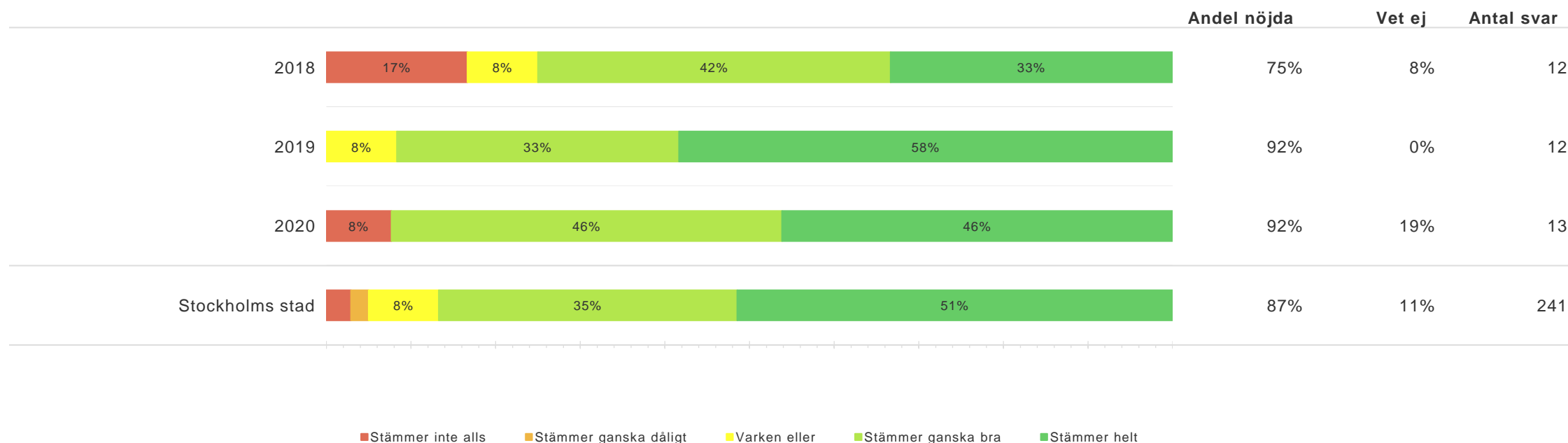
Resultat per fråga över tid - *Att få rätt stöd som passar just mig*

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



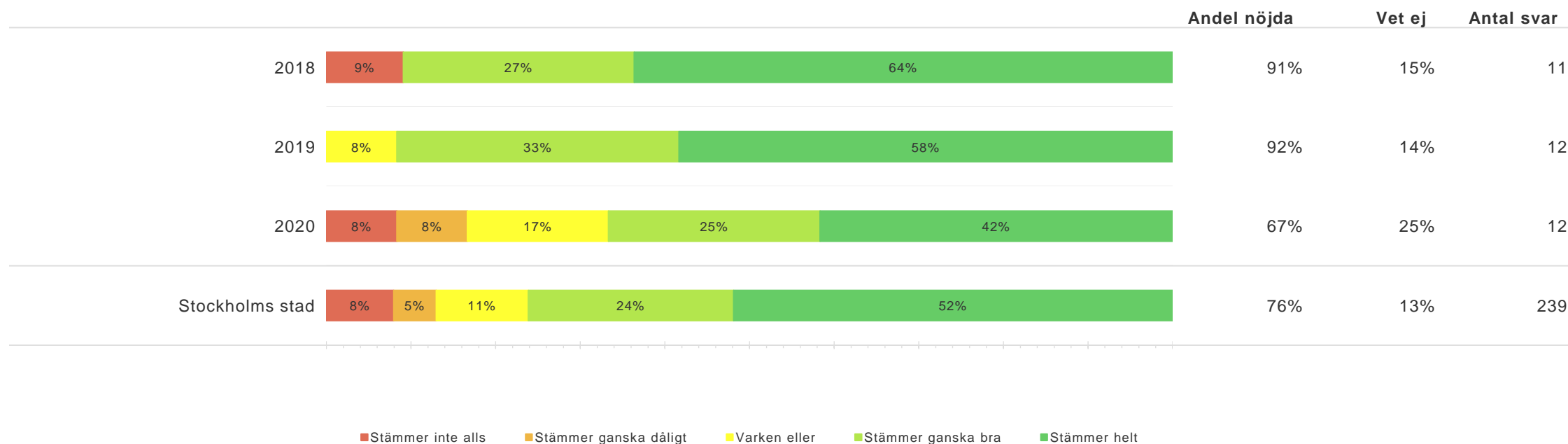
Resultat per fråga över tid - *Att få rätt stöd som passar just mig*

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem



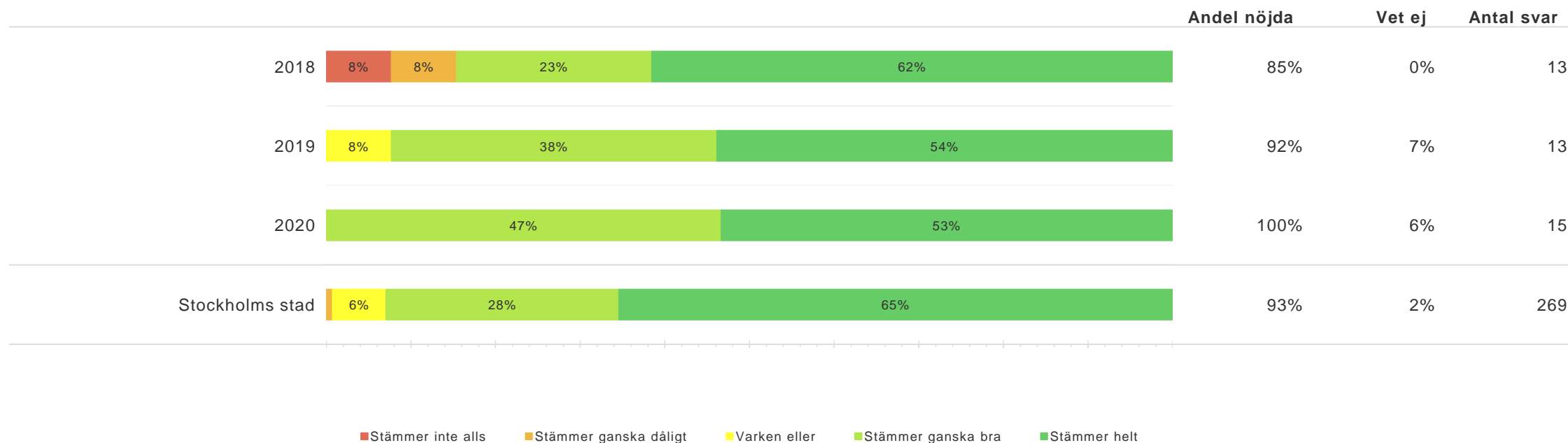
Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

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



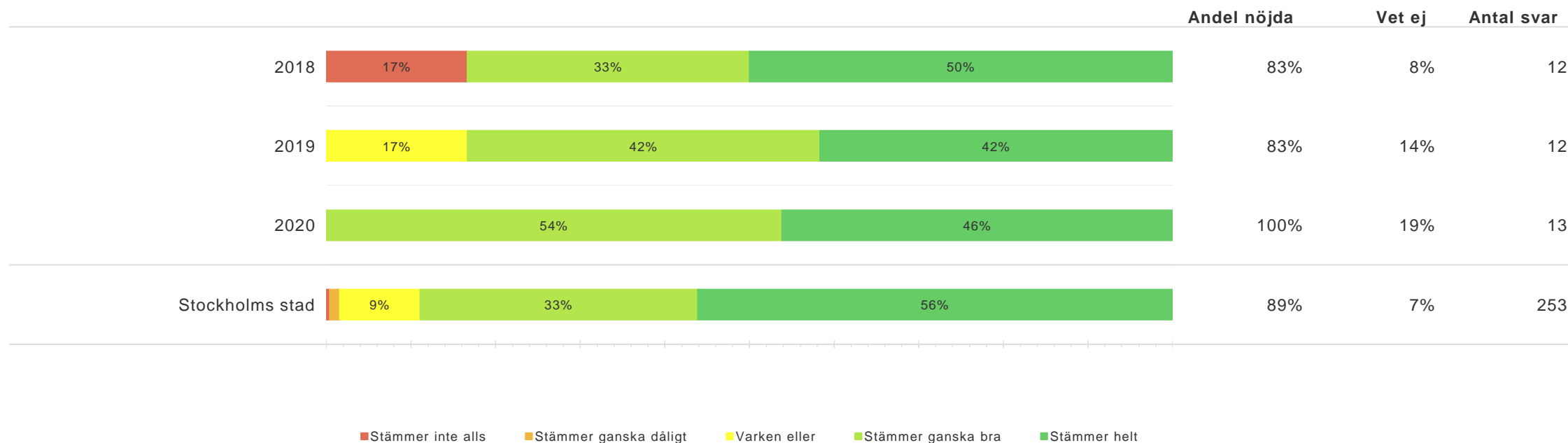
Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Jag trivs med personalen



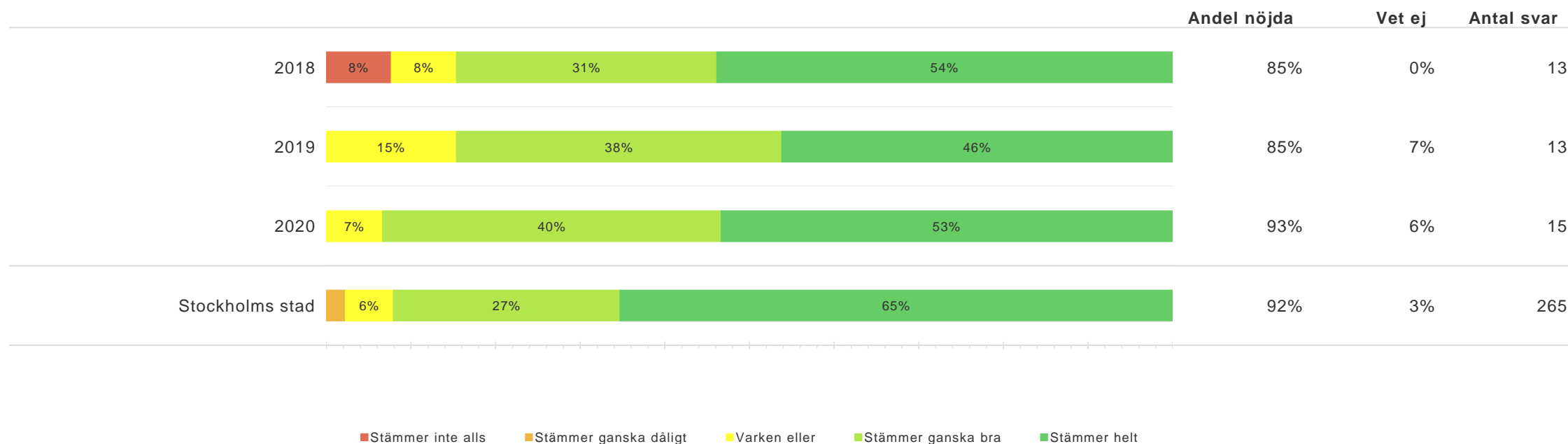
Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Det är lätt att prata med personalen



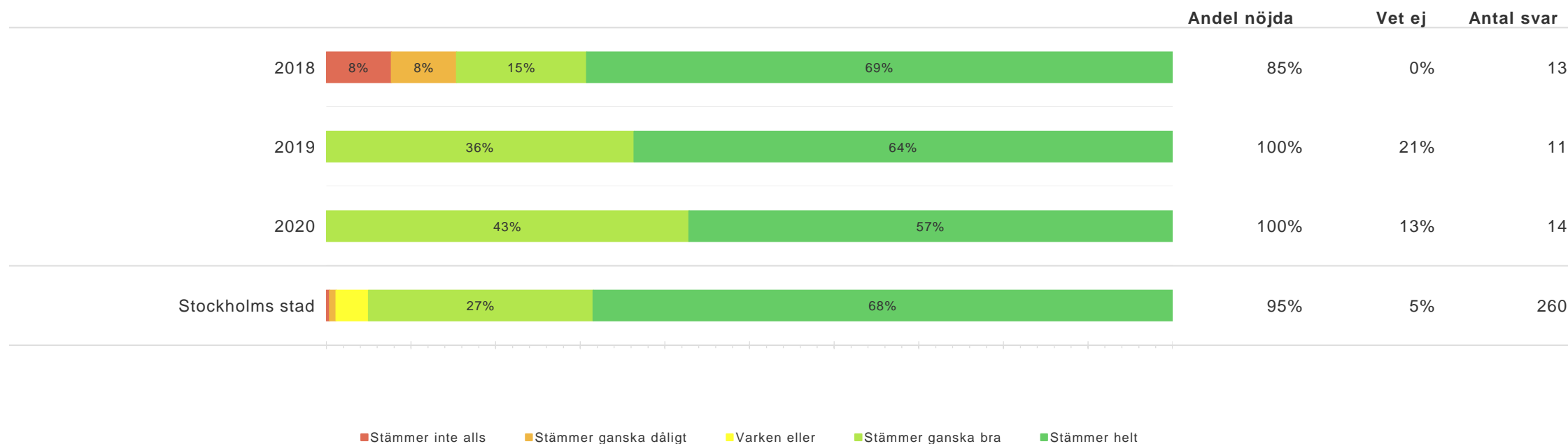
Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Jag känner mig trygg i mitt korttidshem



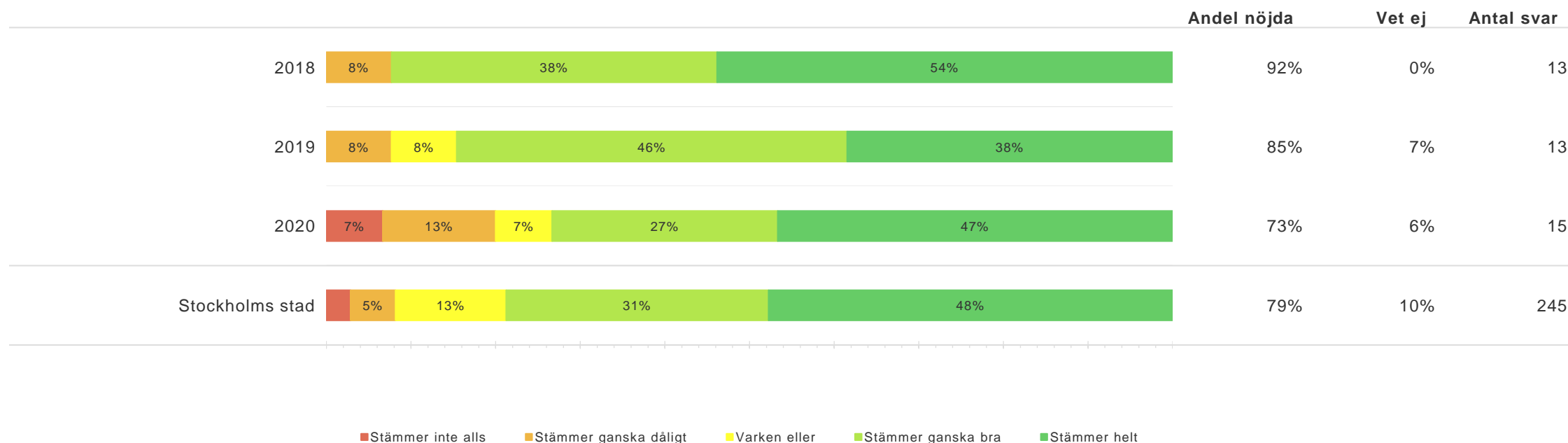
Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Jag blir bemött med respekt av personalen



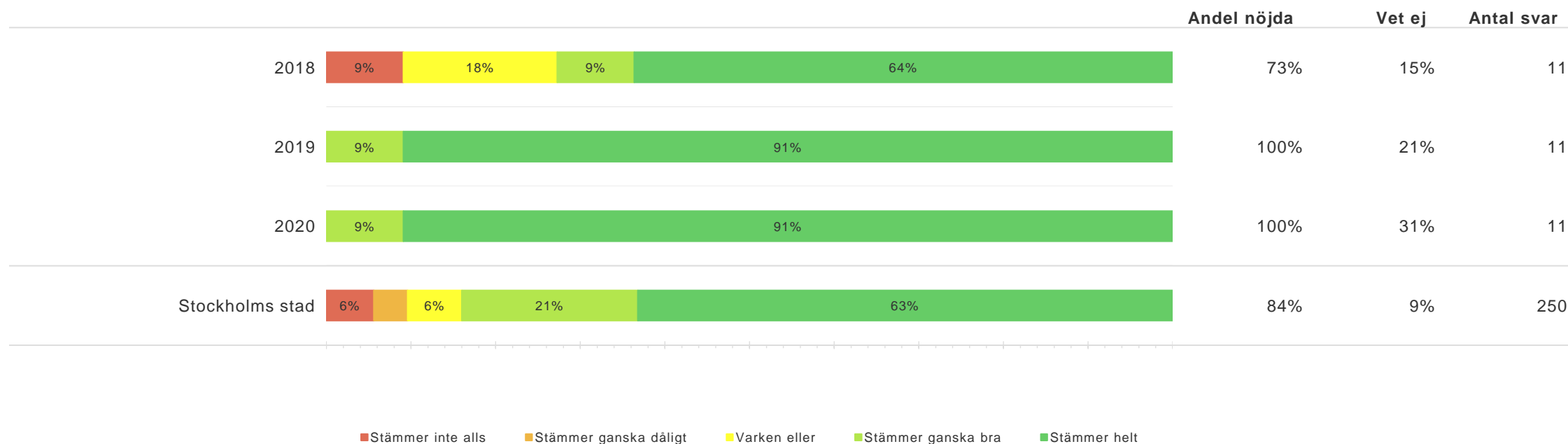
Resultat per fråga över tid - *Tillgänglighet*

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



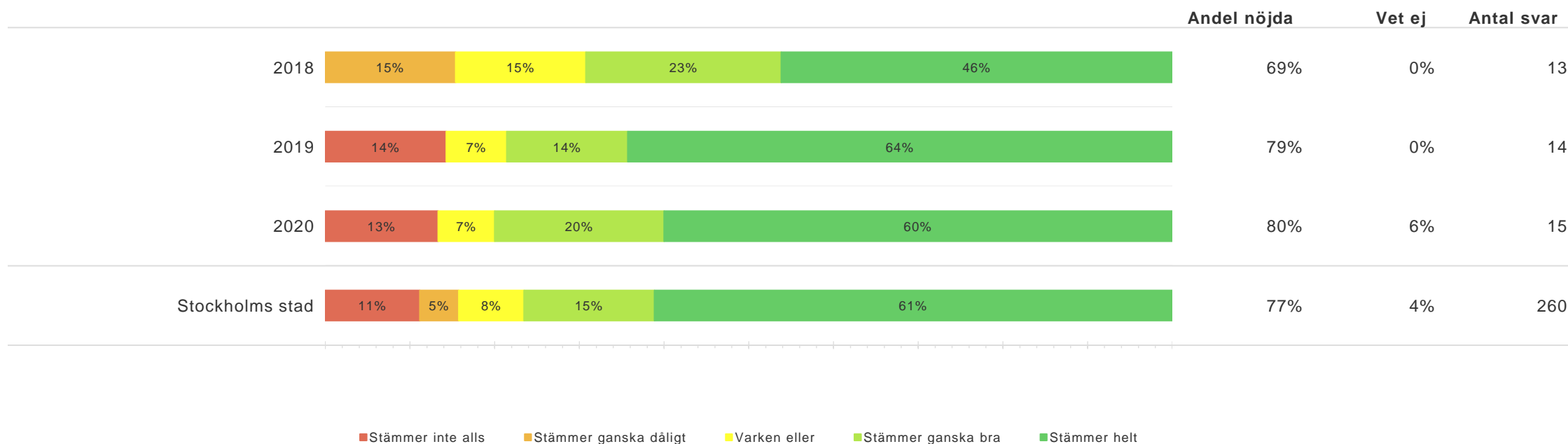
Resultat per fråga över tid - *Möjlighet att välja*

Jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem



Resultat per fråga över tid - *Möjlighet att välja*

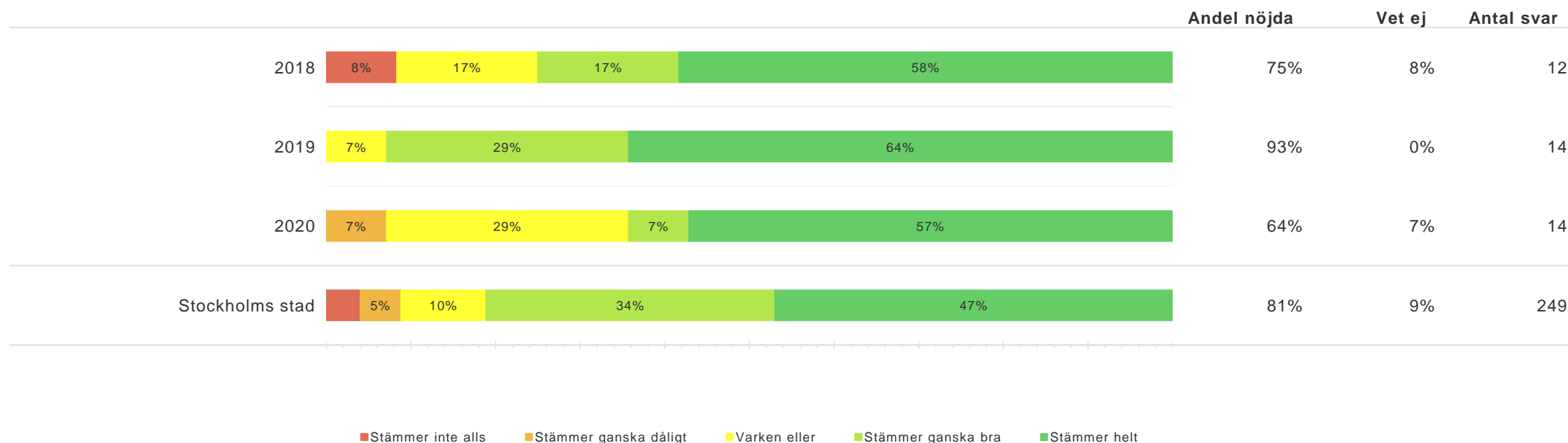
Jag har själv valt mitt korttidshem



Resultat per fråga över tid - *Bemötande från biståndshandläggaren*

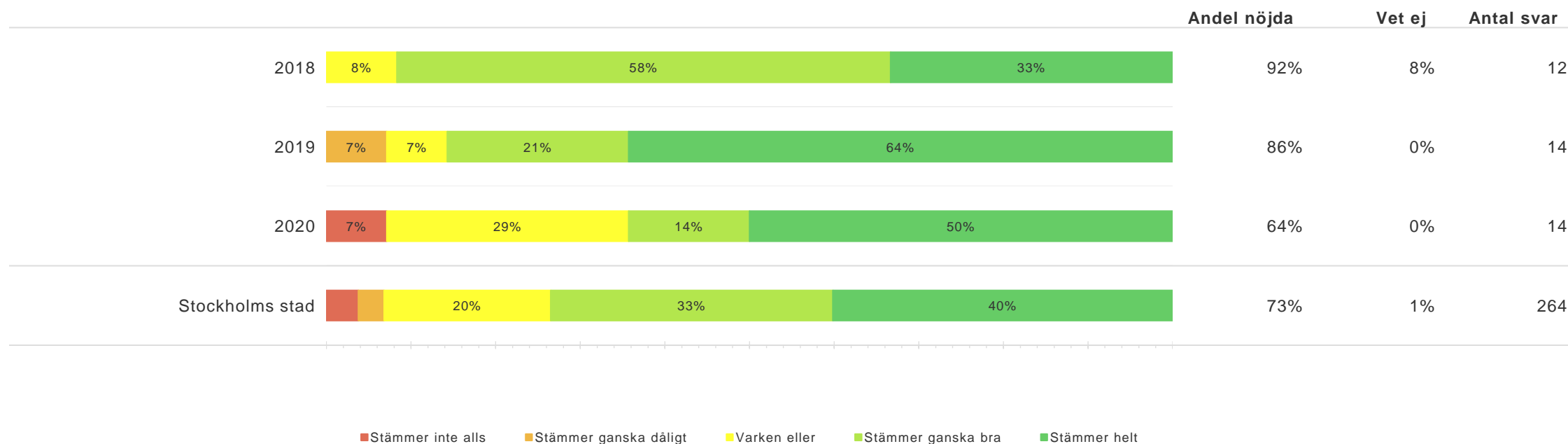


Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra)



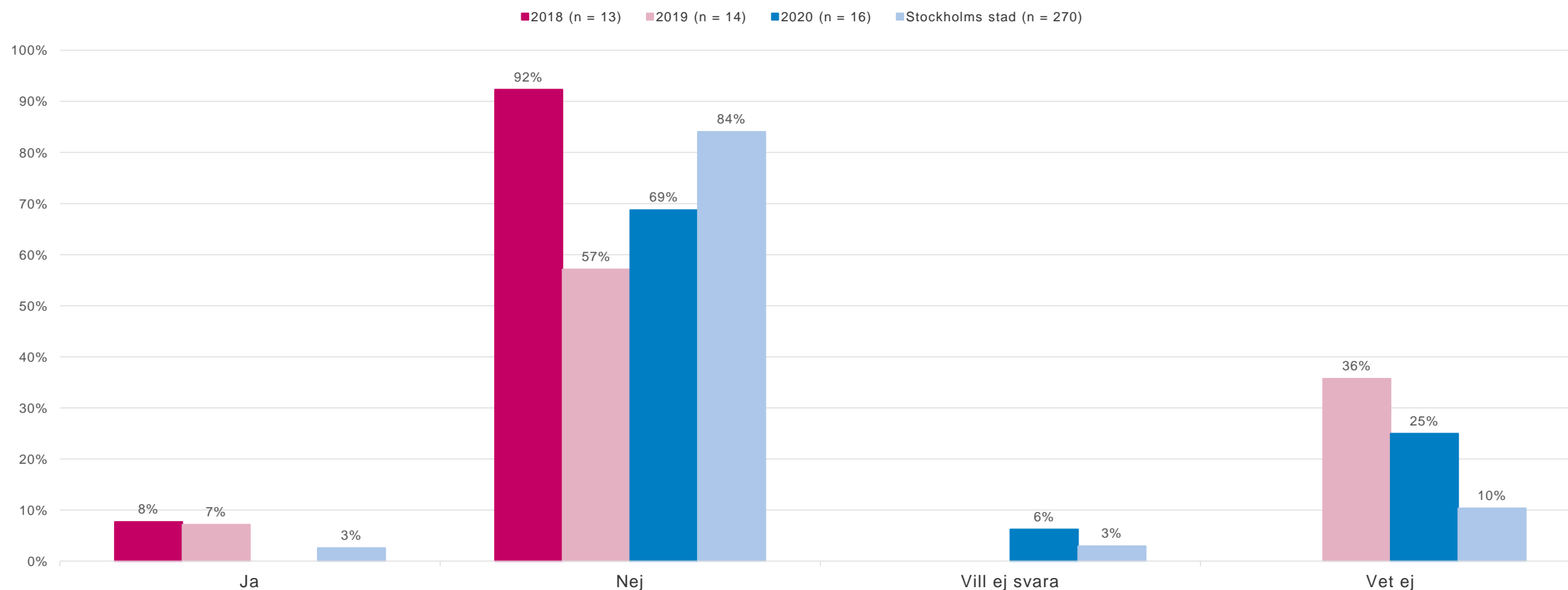
Resultat per fråga över tid - Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



Resultat per fråga över tid - *Diskriminering*

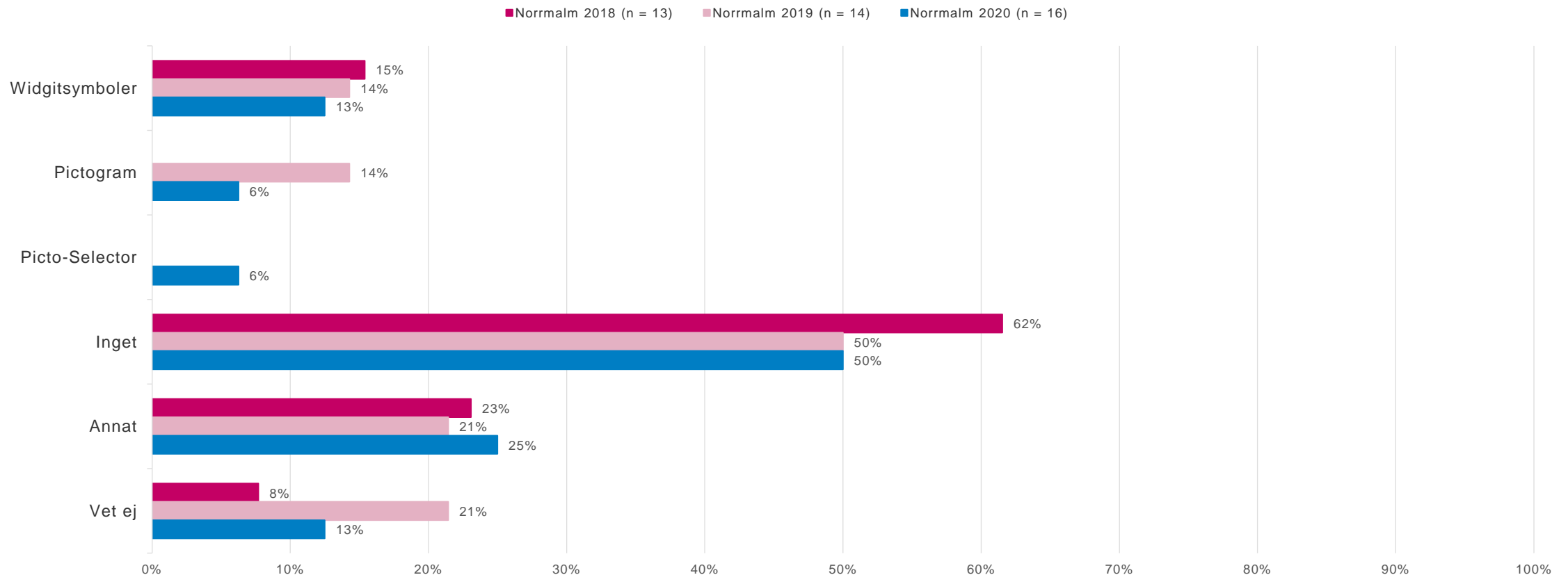
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt korttidshem?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 73%

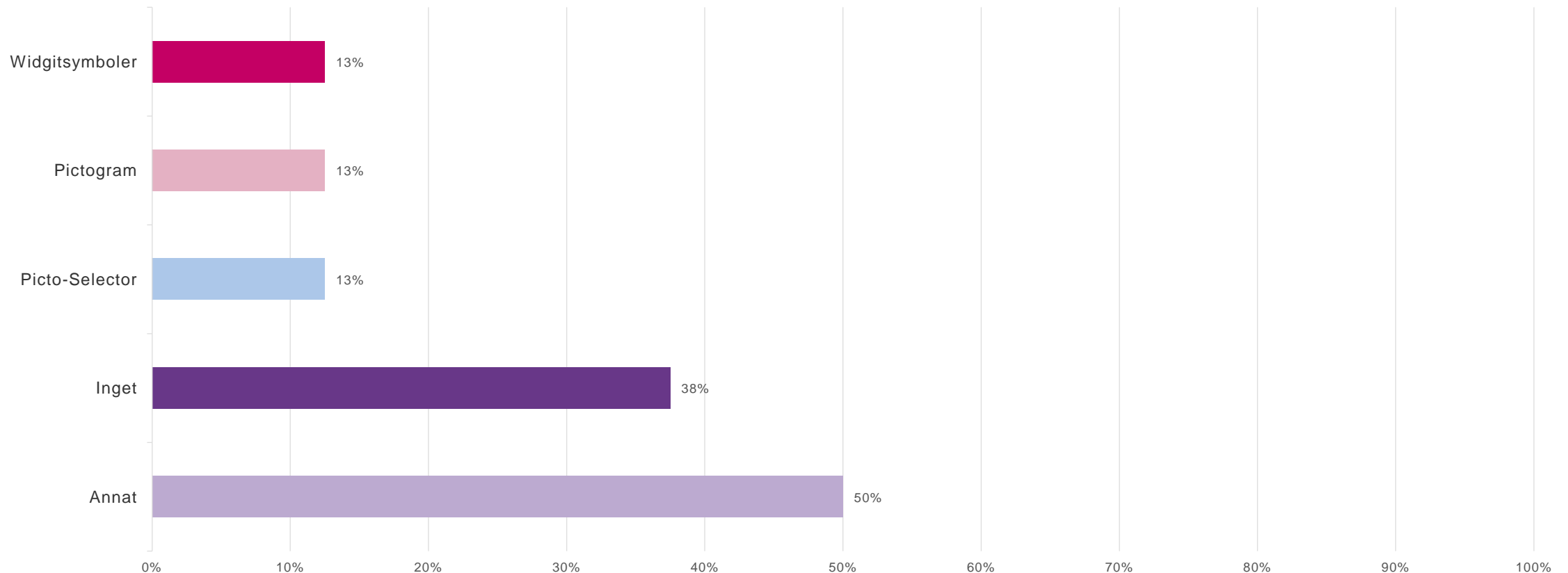
Resultat per fråga över tid - *Stöd i att kommunicera*

Använder du något av följande bilder eller symboler till hjälp när du kommunicerar?



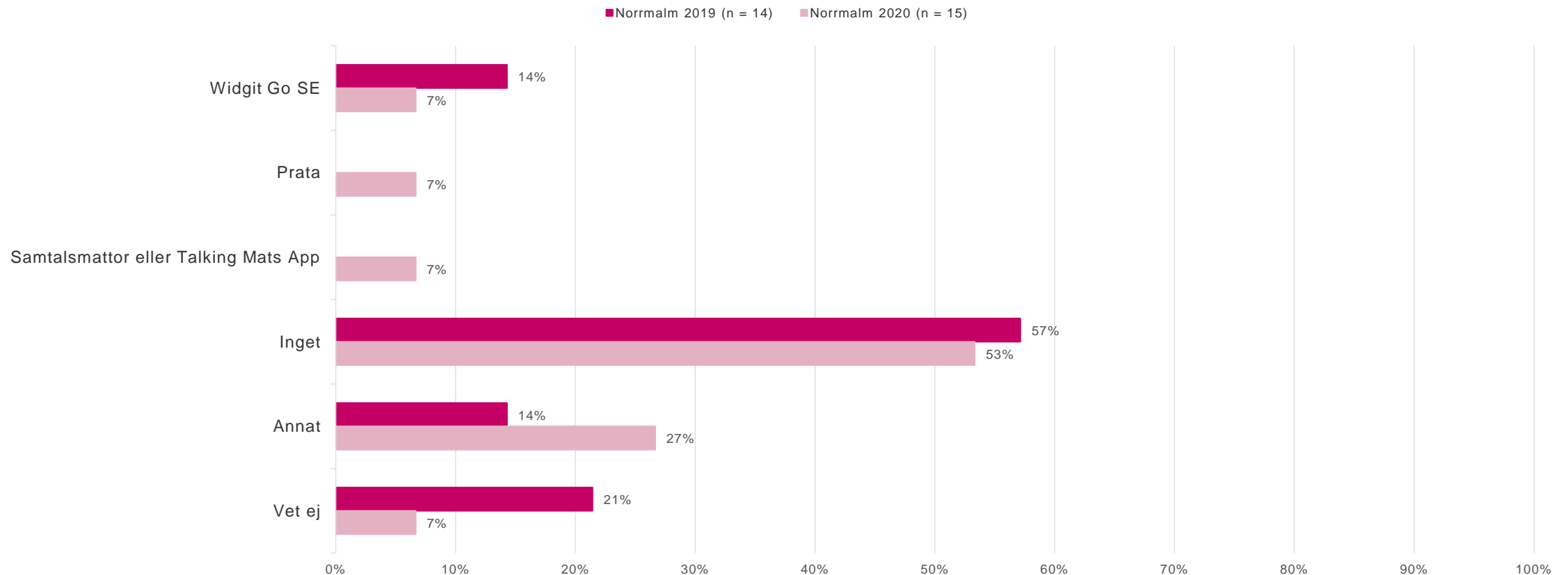
Resultat per fråga över tid - *Stöd i att kommunicera*

Använder du något av följande bilder eller symboler till hjälp när du kommunicerar?



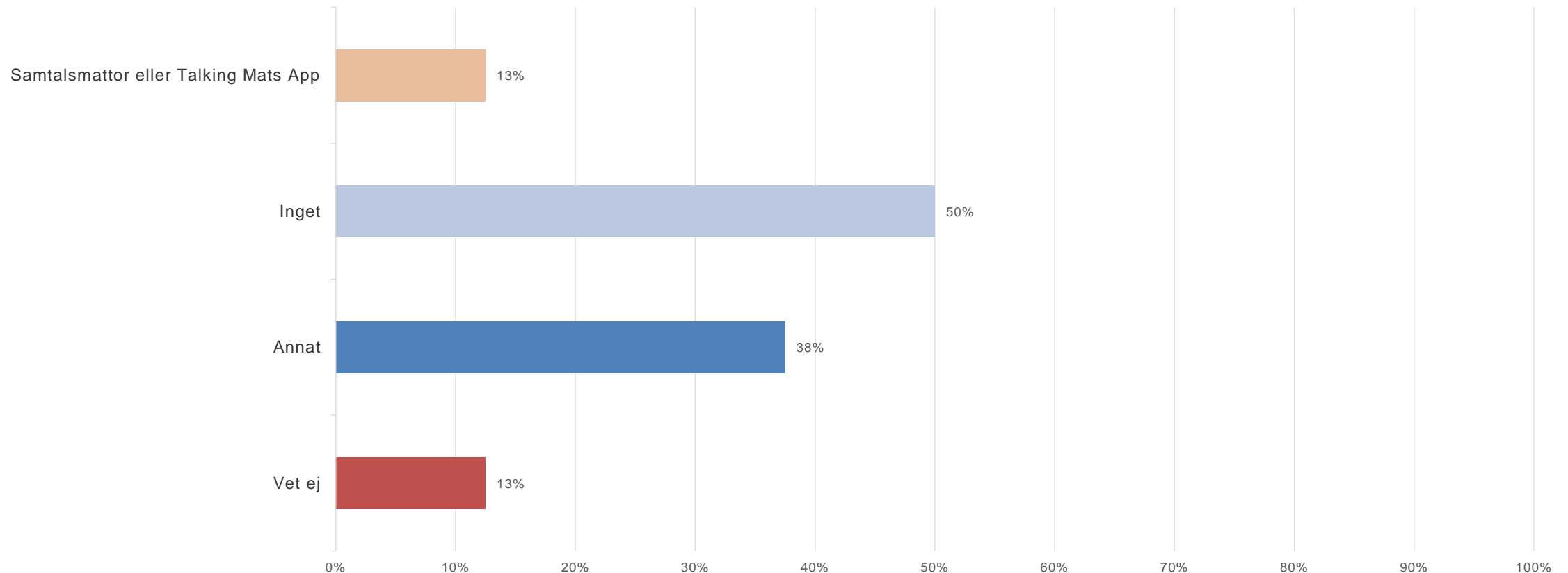
Resultat per fråga över tid - *Stöd i att kommunicera*

Använder du något av följande hjälpmedel som stöd i din kommunikation?



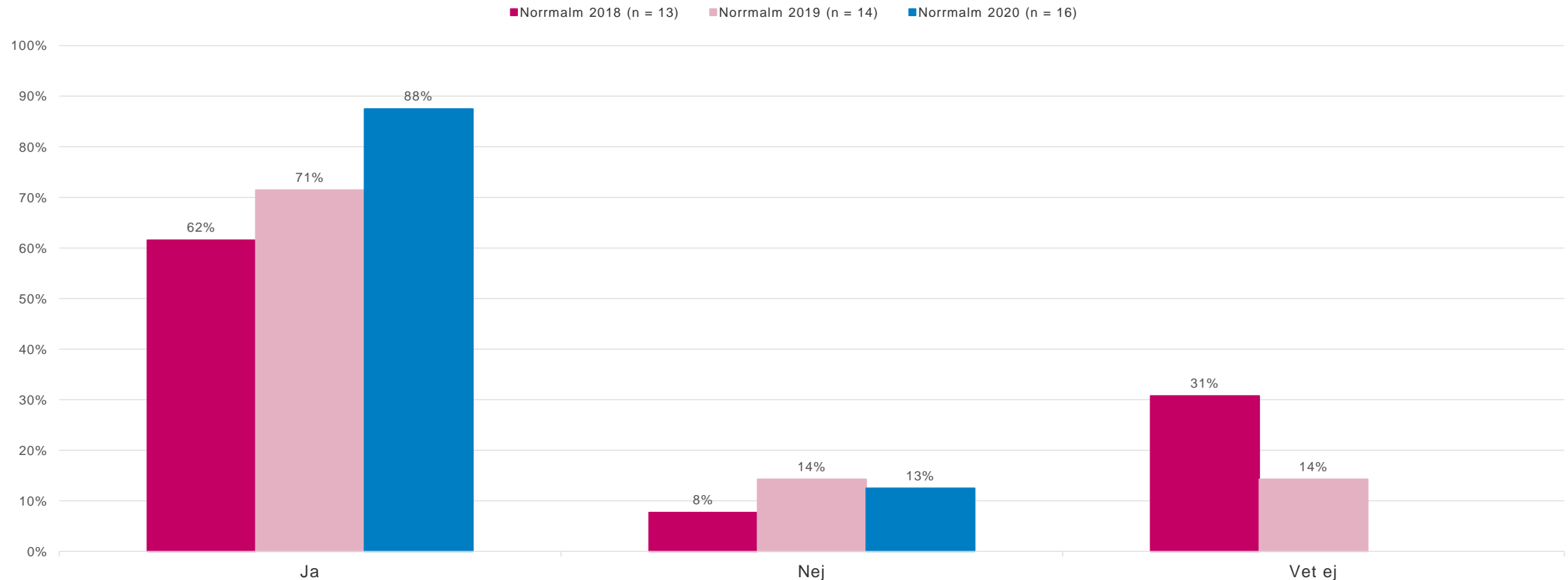
Resultat per fråga över tid - *Stöd i att kommunicera*

Använder du något av följande hjälpmedel som stöd i din kommunikation?



Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

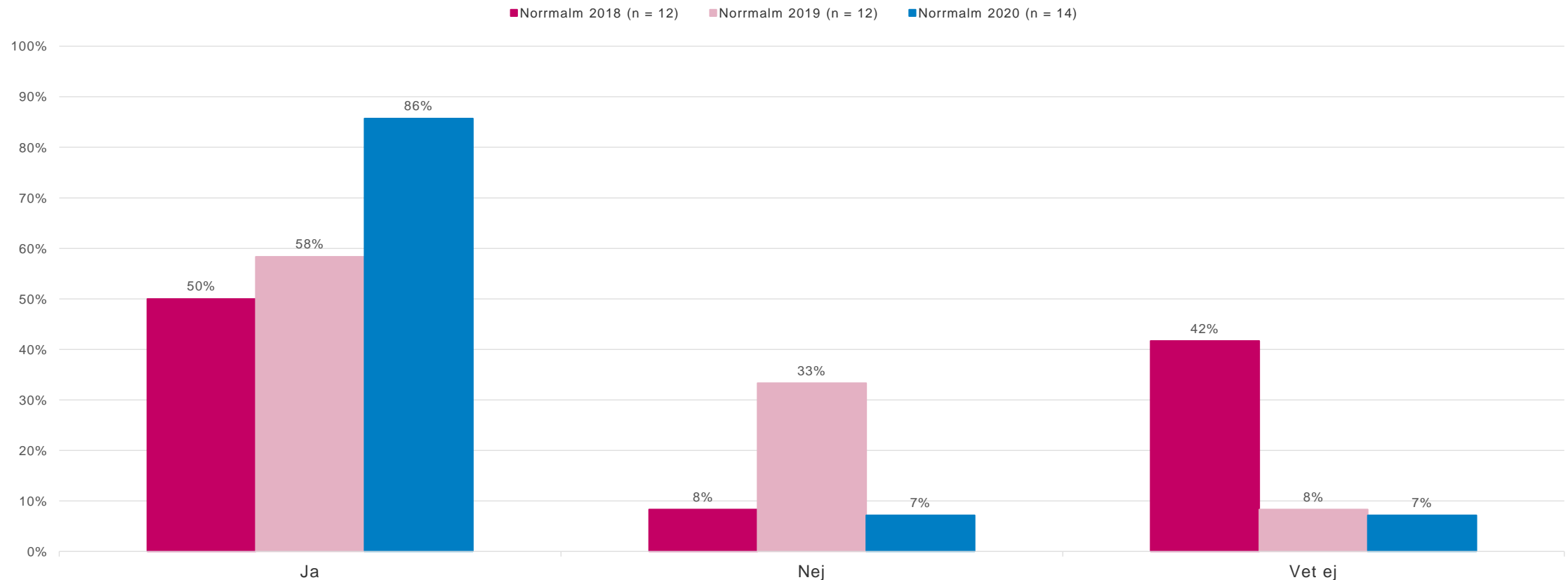
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens 73%

Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

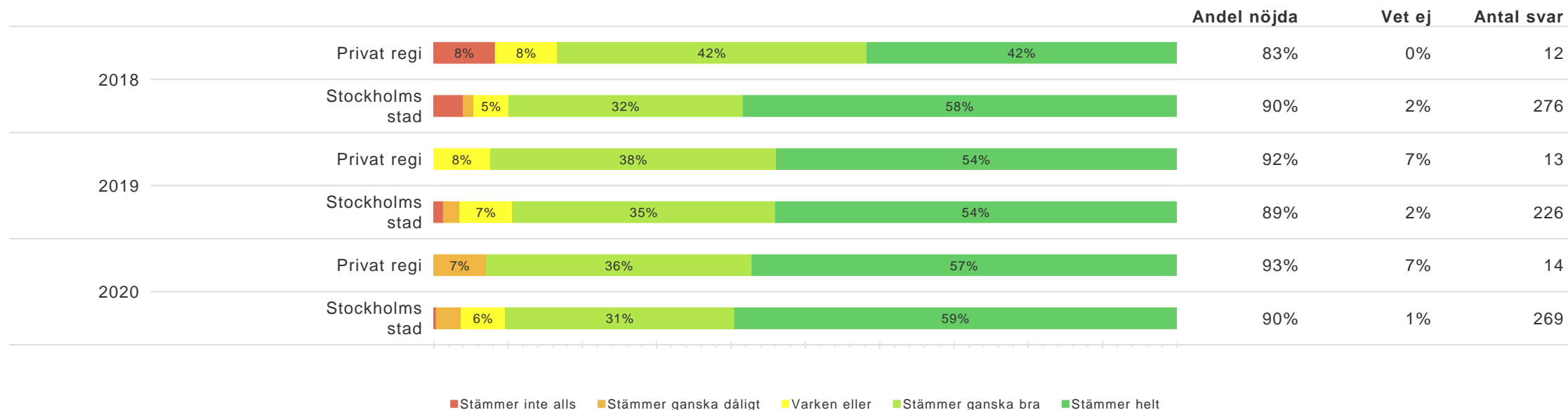


Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens 73%

Resultat per regiform

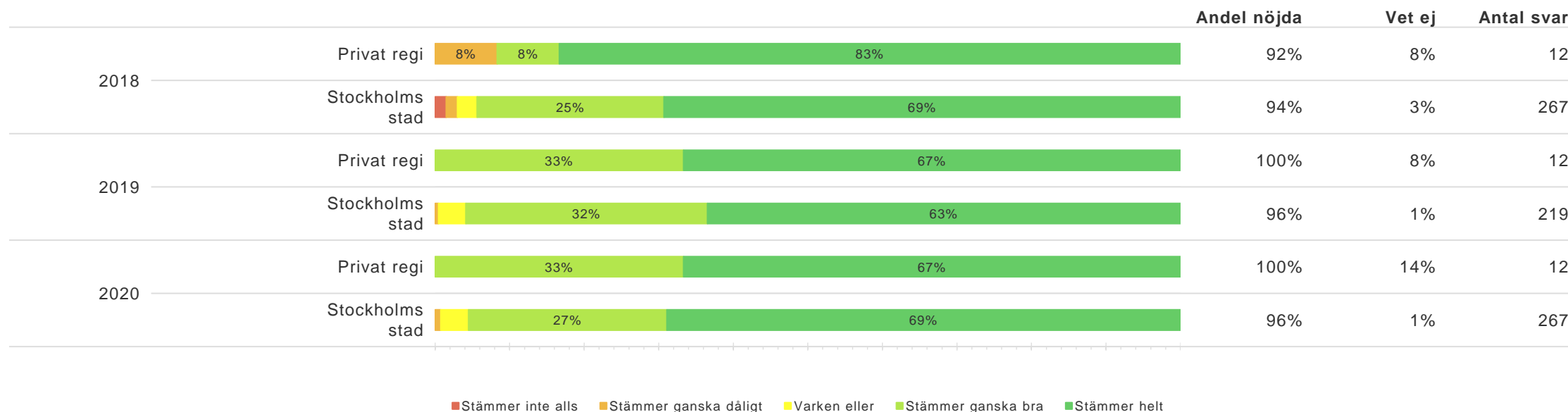
Resultat per regiform - *Sammanfattande omdöme*

Jag är nöjd med mitt korttidshem



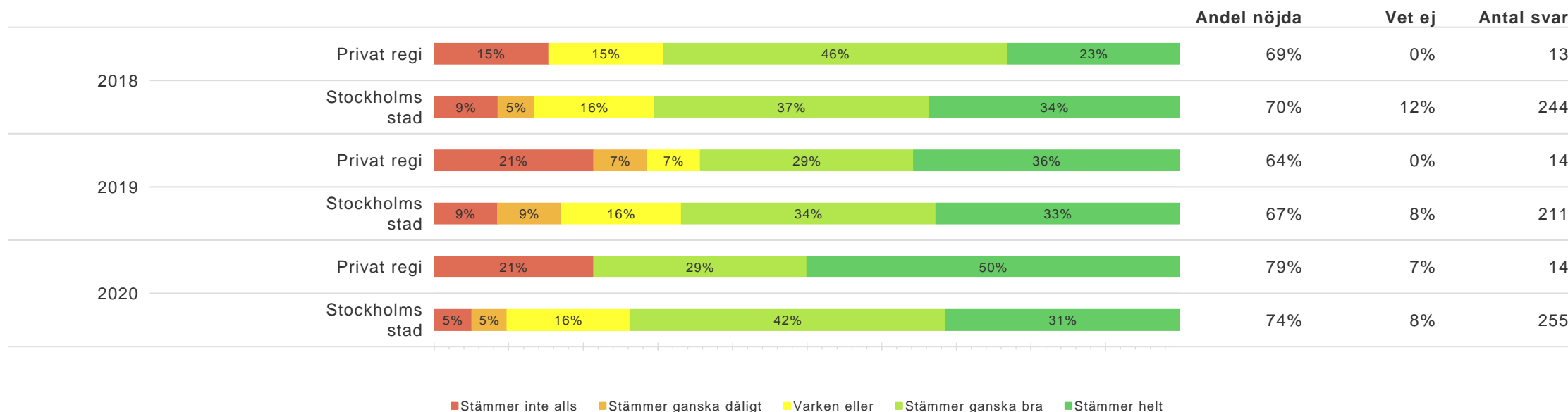
Resultat per regiform - *Sammanfattande omdöme*

Jag blir väl bemött av personalen



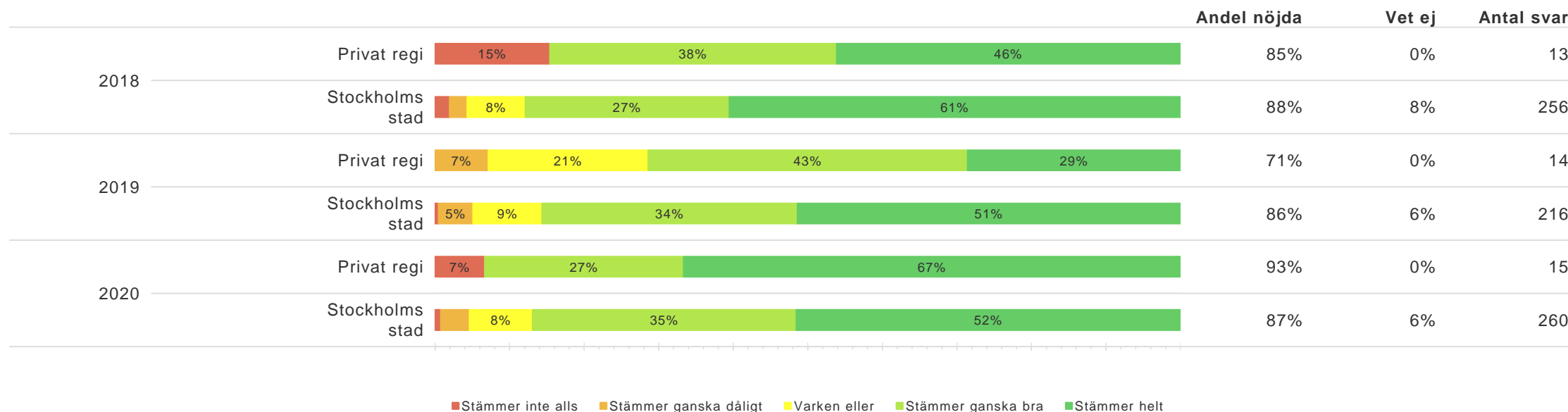
Resultat per regiform - Att kunna vara med och bestämma

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



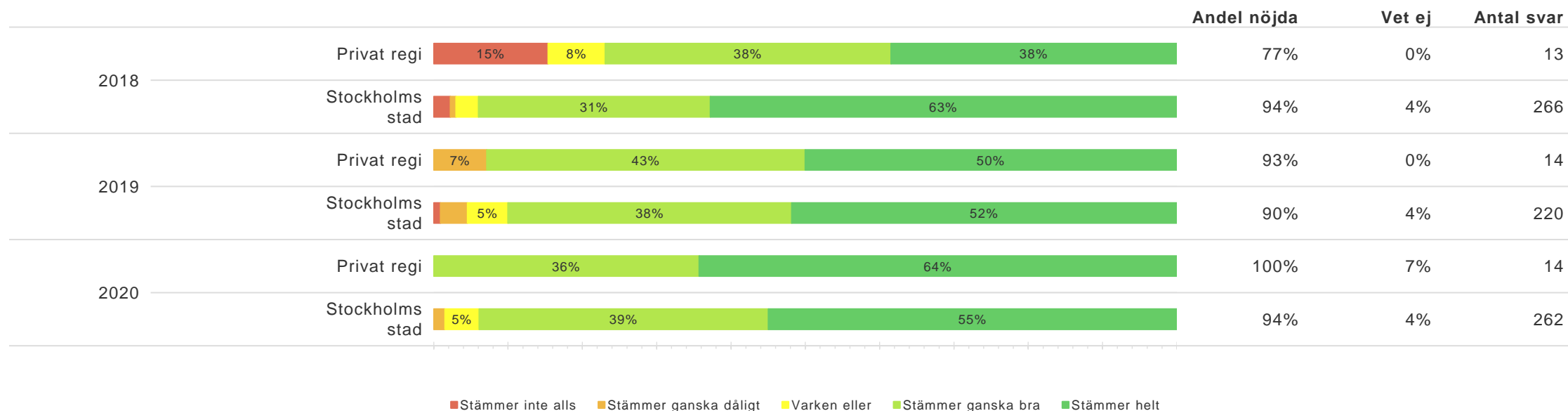
Resultat per regiform - Att kunna vara med och bestämma

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



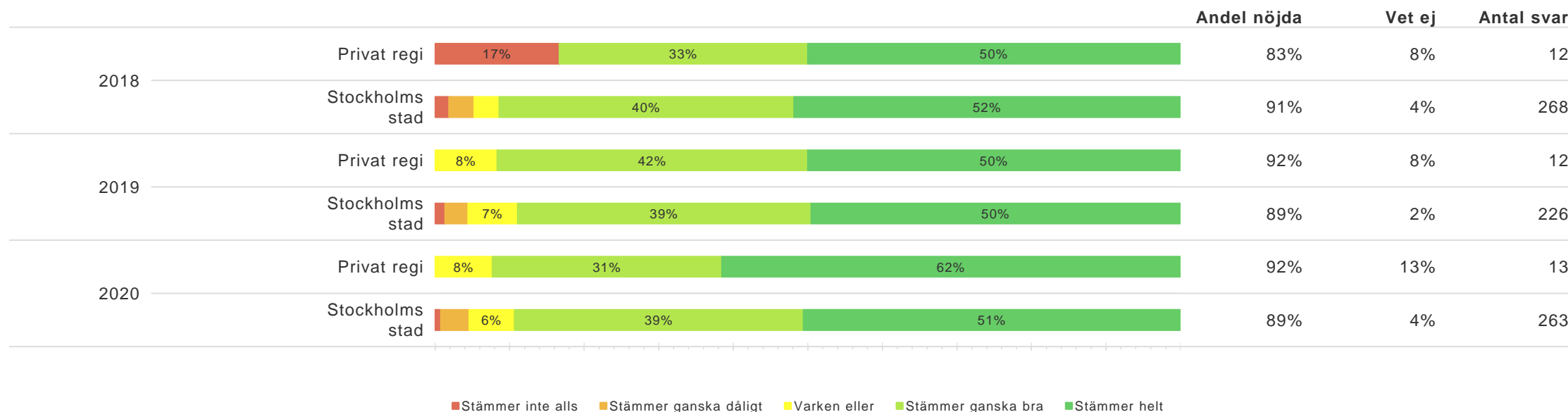
Resultat per regiform - Att kunna vara med och bestämma

Personalen lyssnar på mig



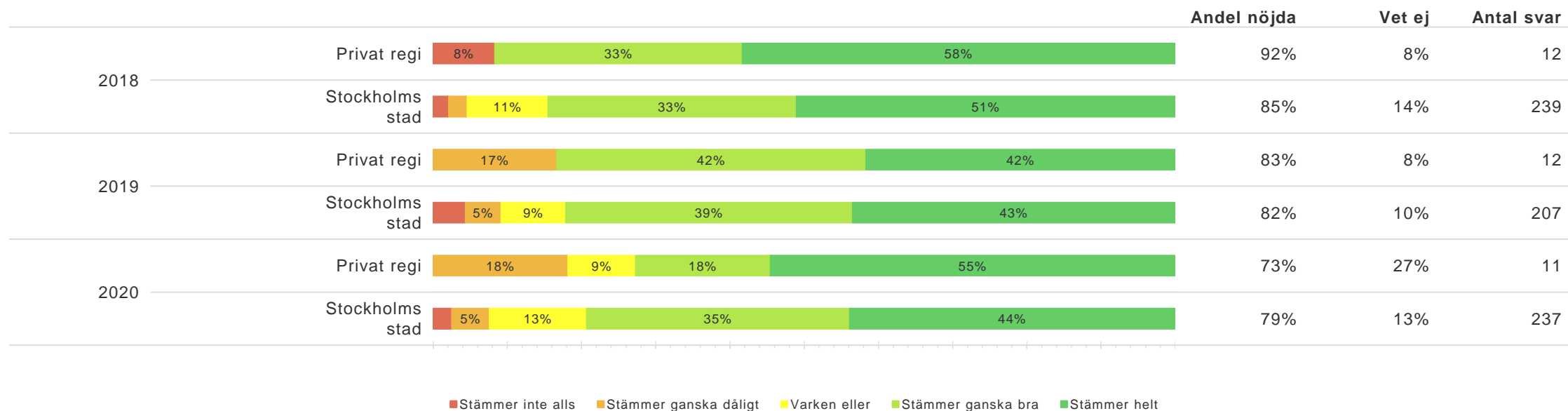
Resultat per regiform - Att få rätt stöd som passar just mig

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



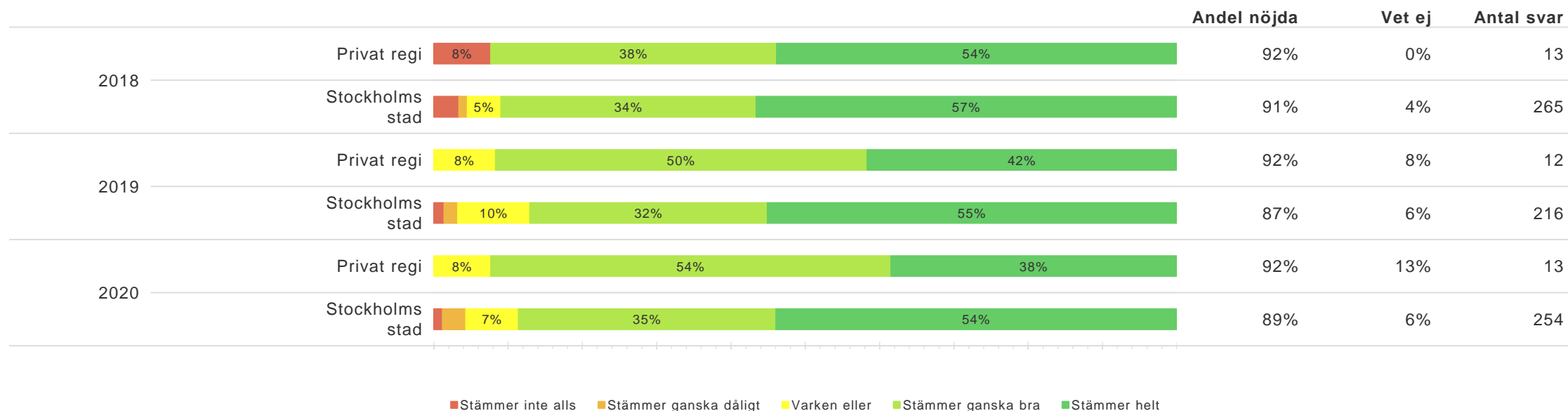
Resultat per regiform - Att få rätt stöd som passar just mig

Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp)



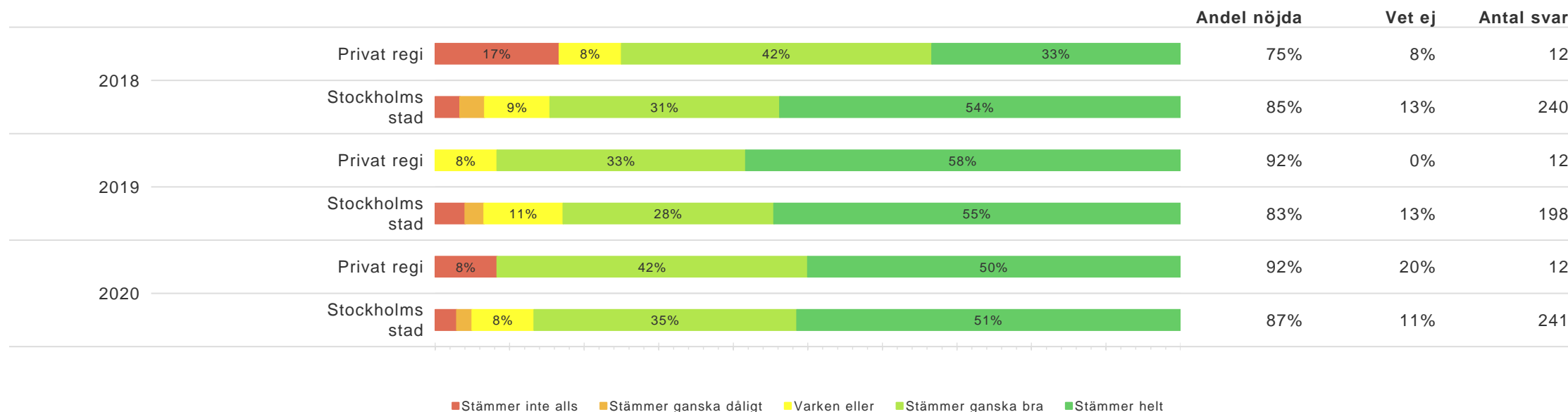
Resultat per regiform - Att få rätt stöd som passar just mig

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



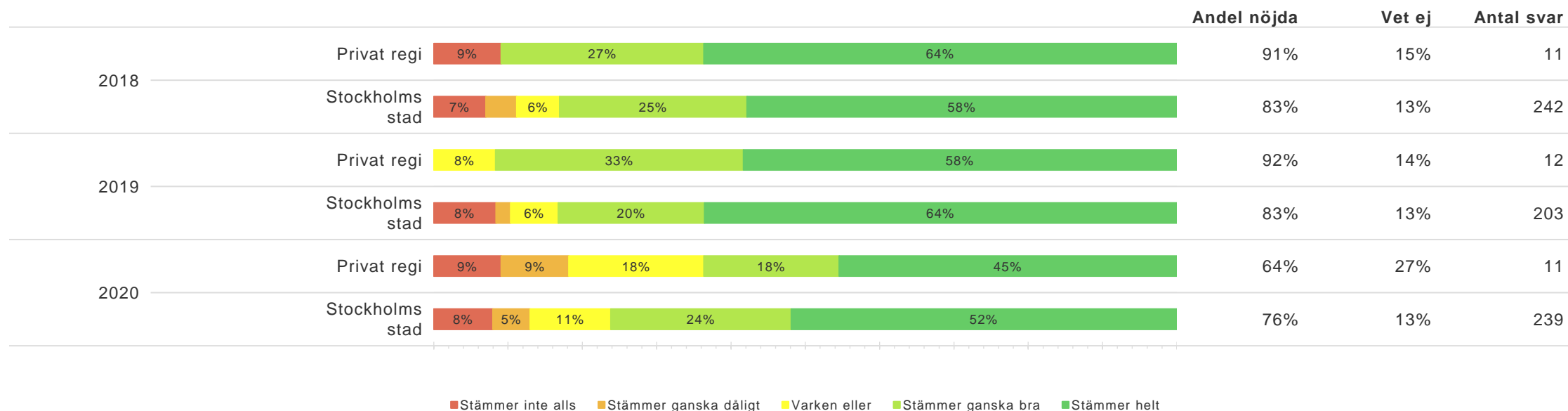
Resultat per regiform - Att få rätt stöd som passar just mig

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem



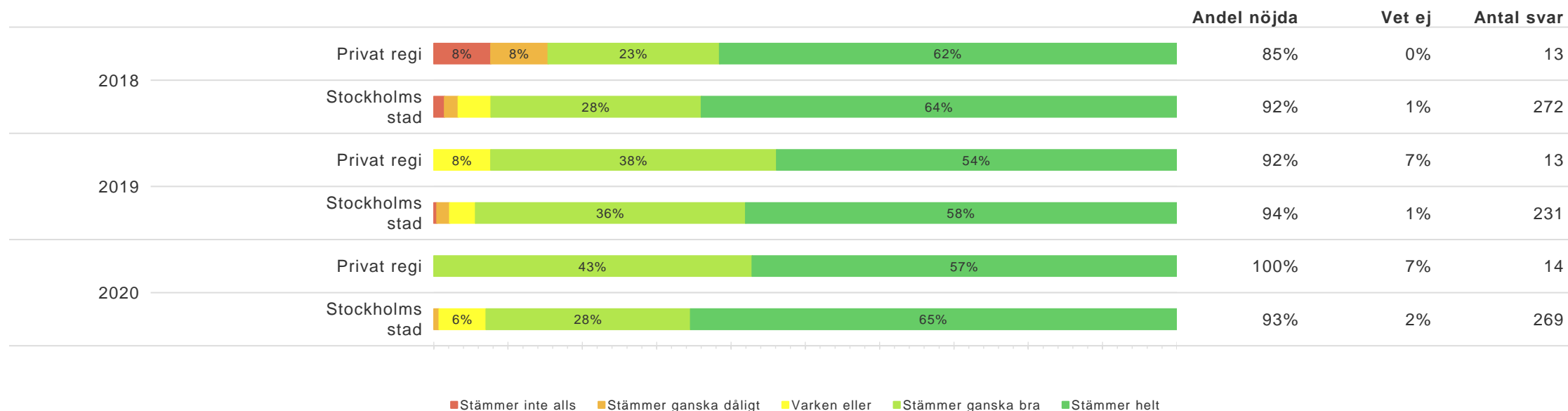
Resultat per regiform - *Trygghet*

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



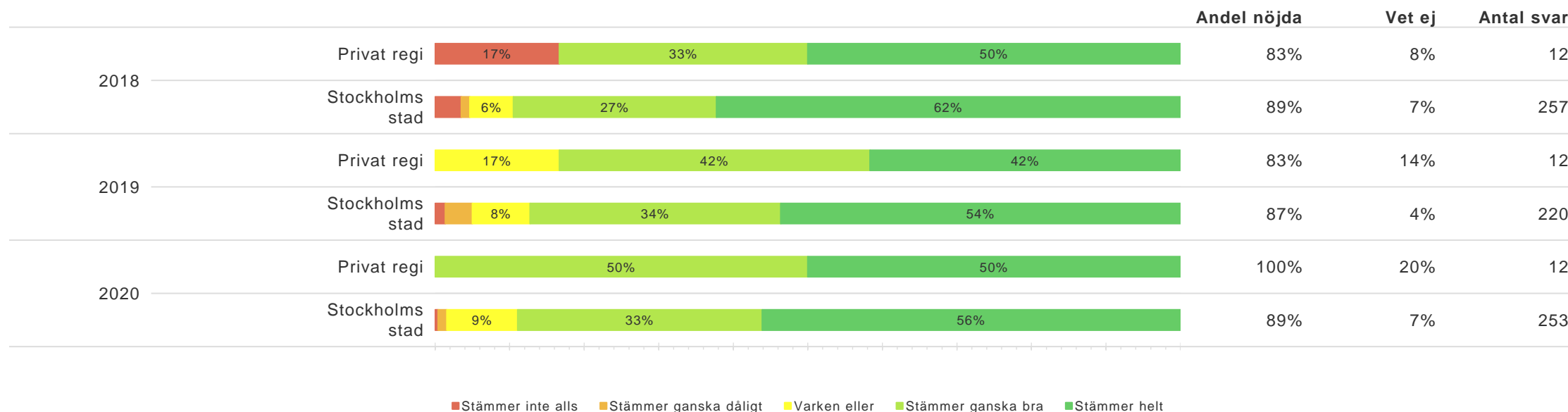
Resultat per regiform - *Trygghet*

Jag trivs med personalen



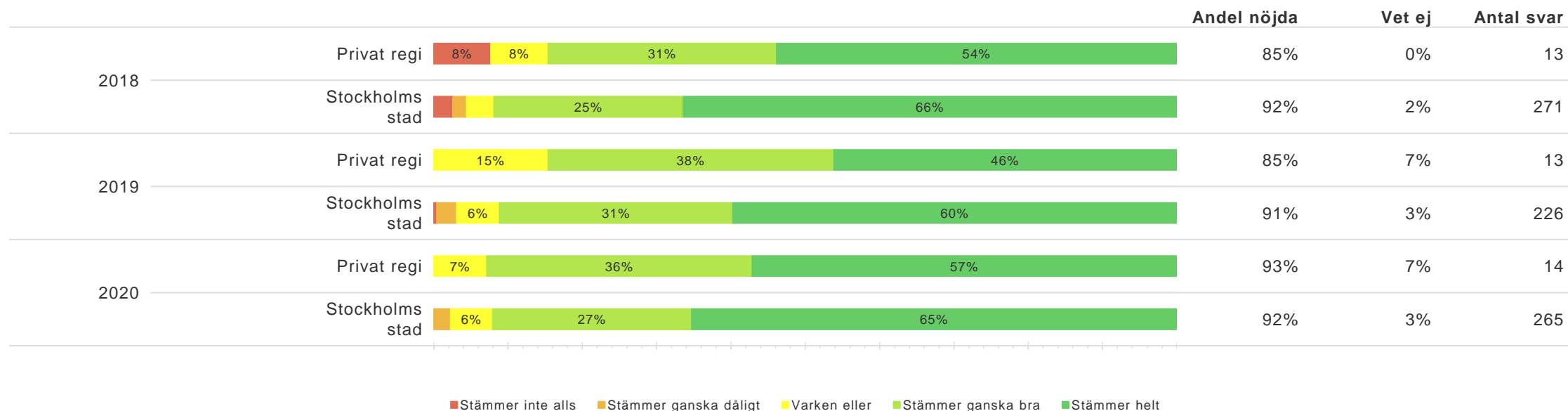
Resultat per regiform - *Trygghet*

Det är lätt att prata med personalen



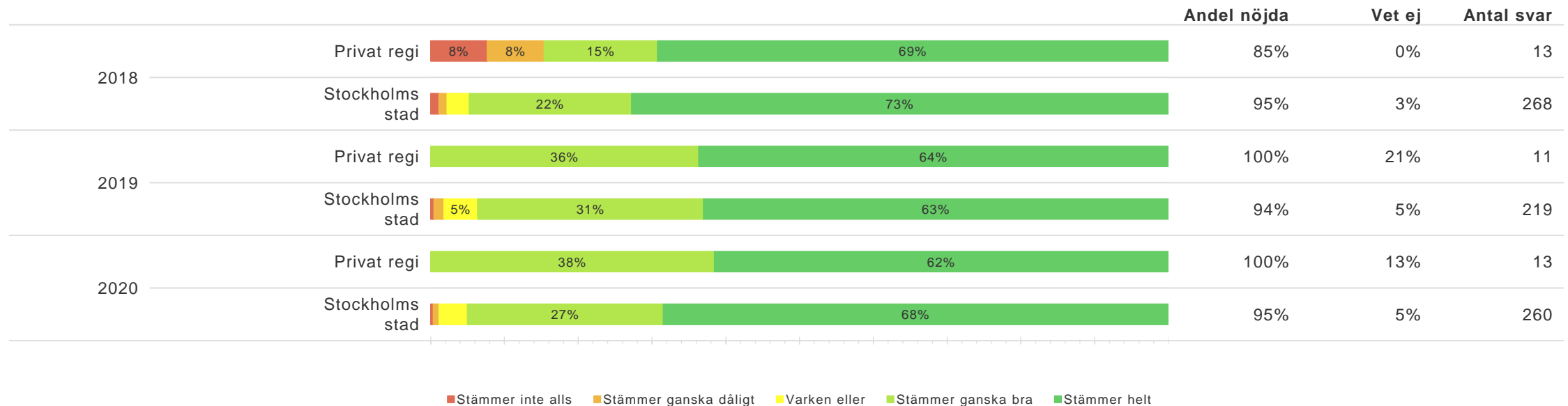
Resultat per regiform - *Trygghet*

Jag känner mig trygg i mitt korttidshem



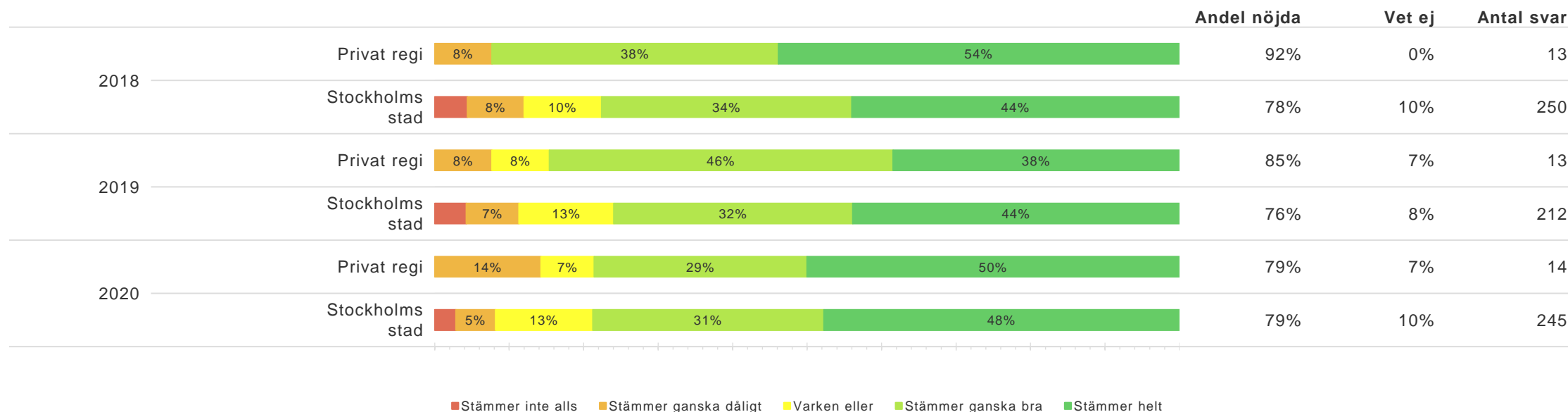
Resultat per regiform - *Trygghet*

Jag blir bemött med respekt av personalen



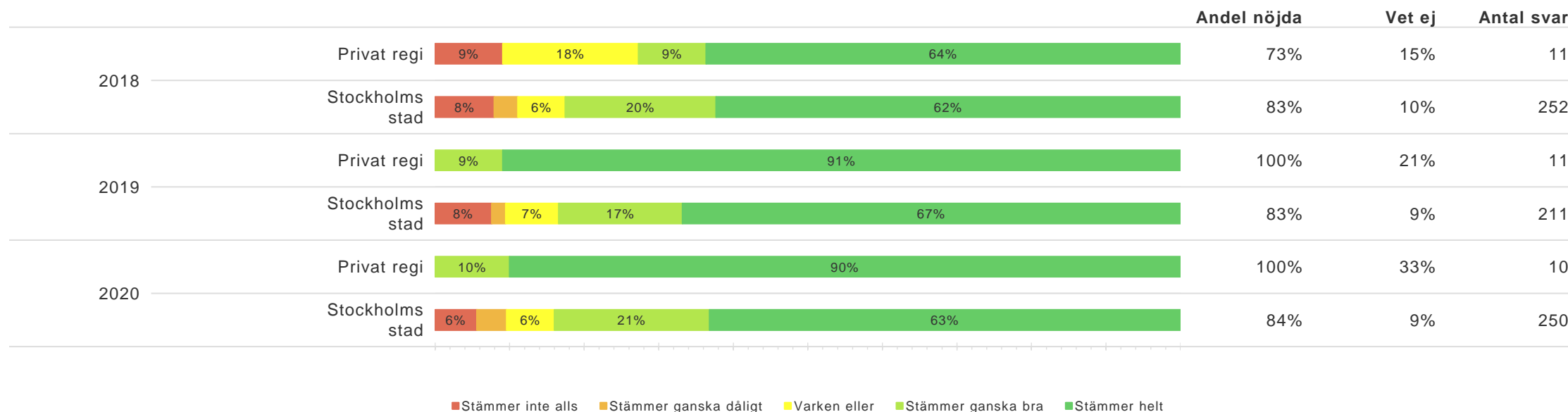
Resultat per regiform - *Tillgänglighet*

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



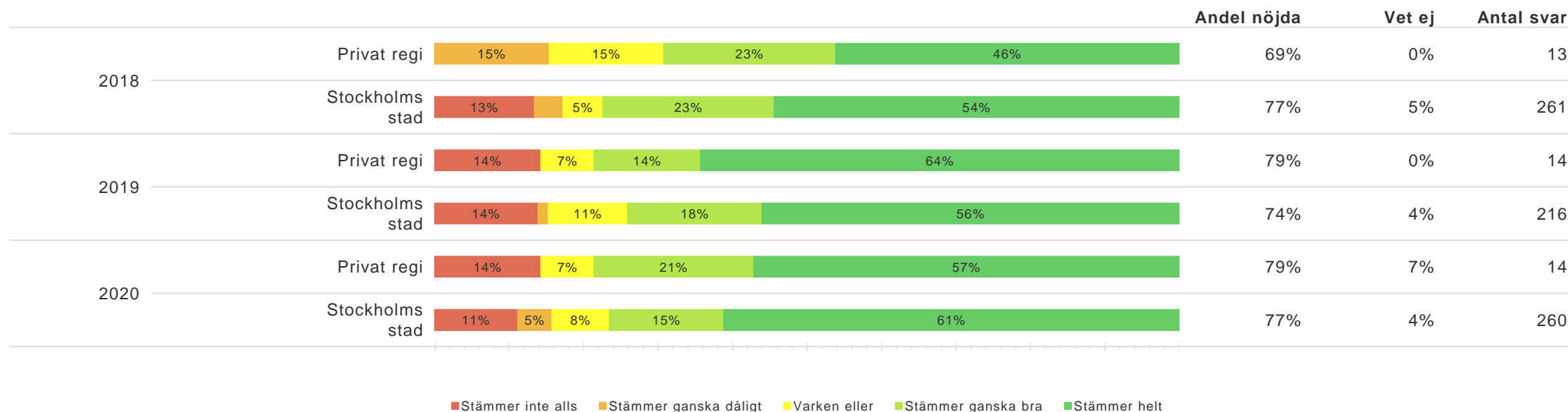
Resultat per regiform - *Möjlighet att välja*

Jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem



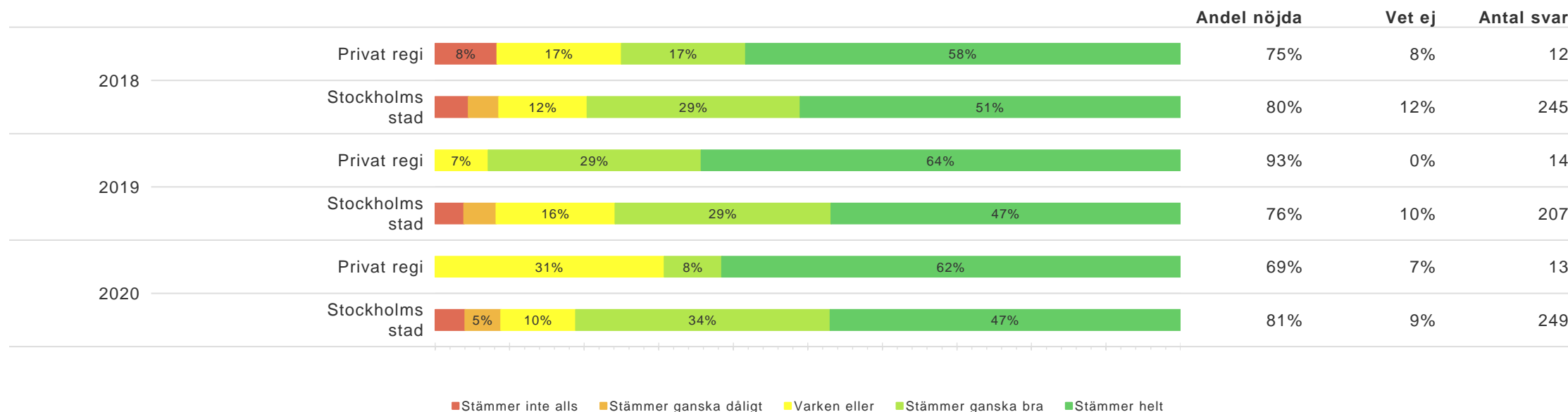
Resultat per regiform - *Möjlighet att välja*

Jag har själv valt mitt korttidshem



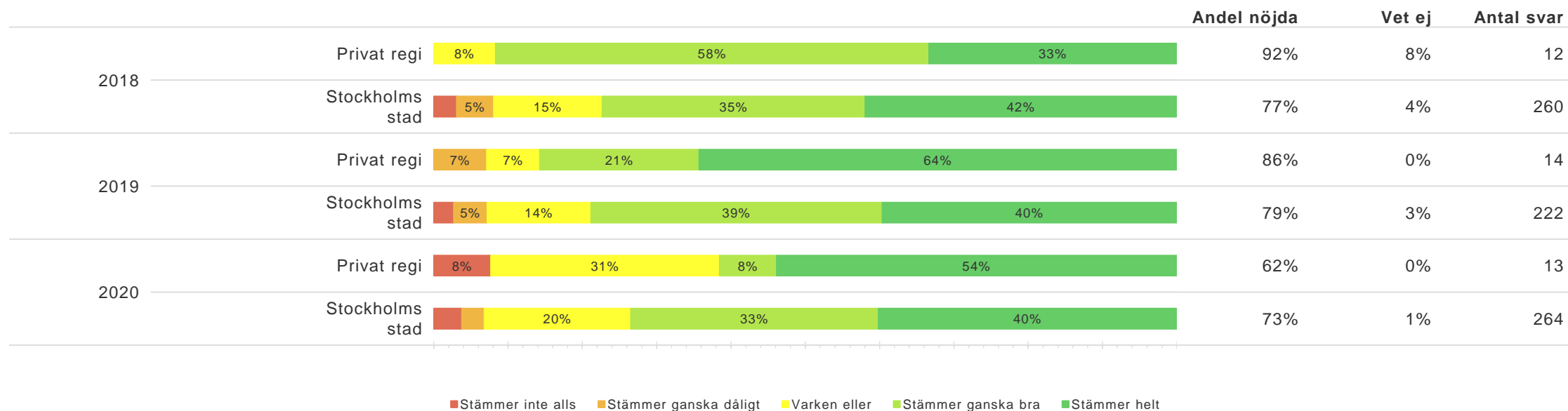
Resultat per regiform - *Bemötande från biståndshandläggaren*

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



Resultat per regiform - Övrigt

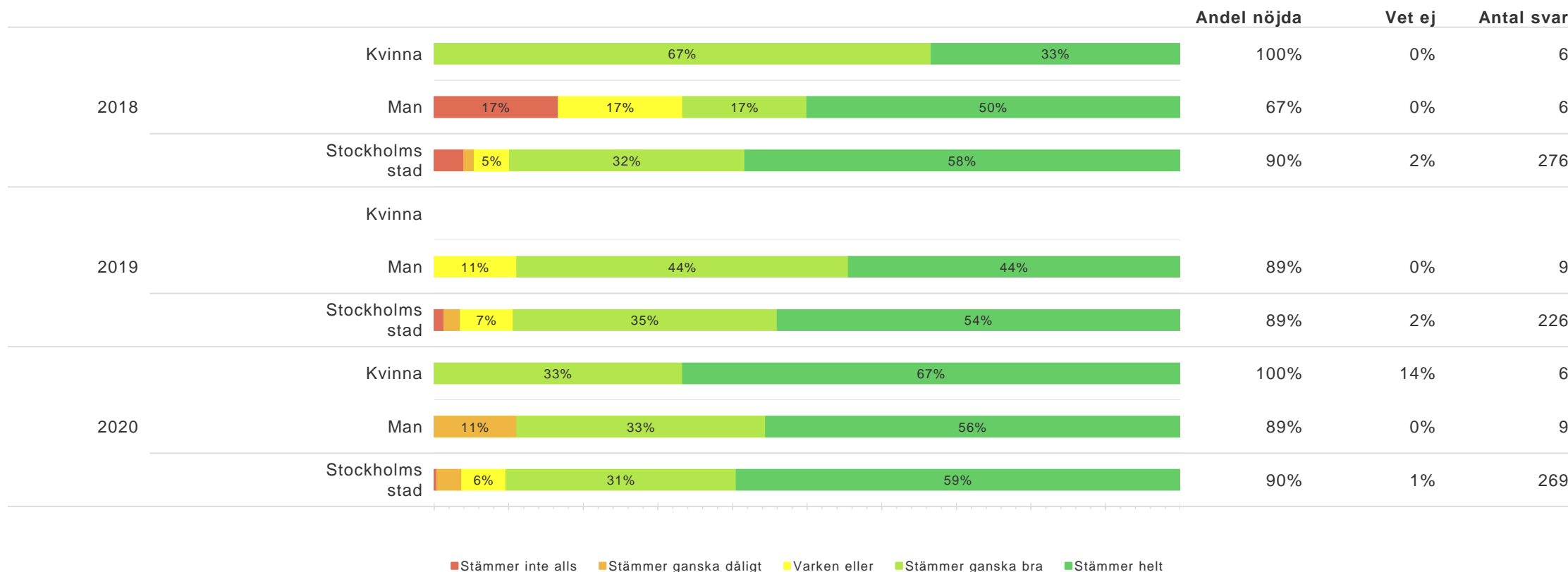
Frågorna var enkla att svara på



Resultat per kön

Resultat per kön - *Sammanfattande omdöme*

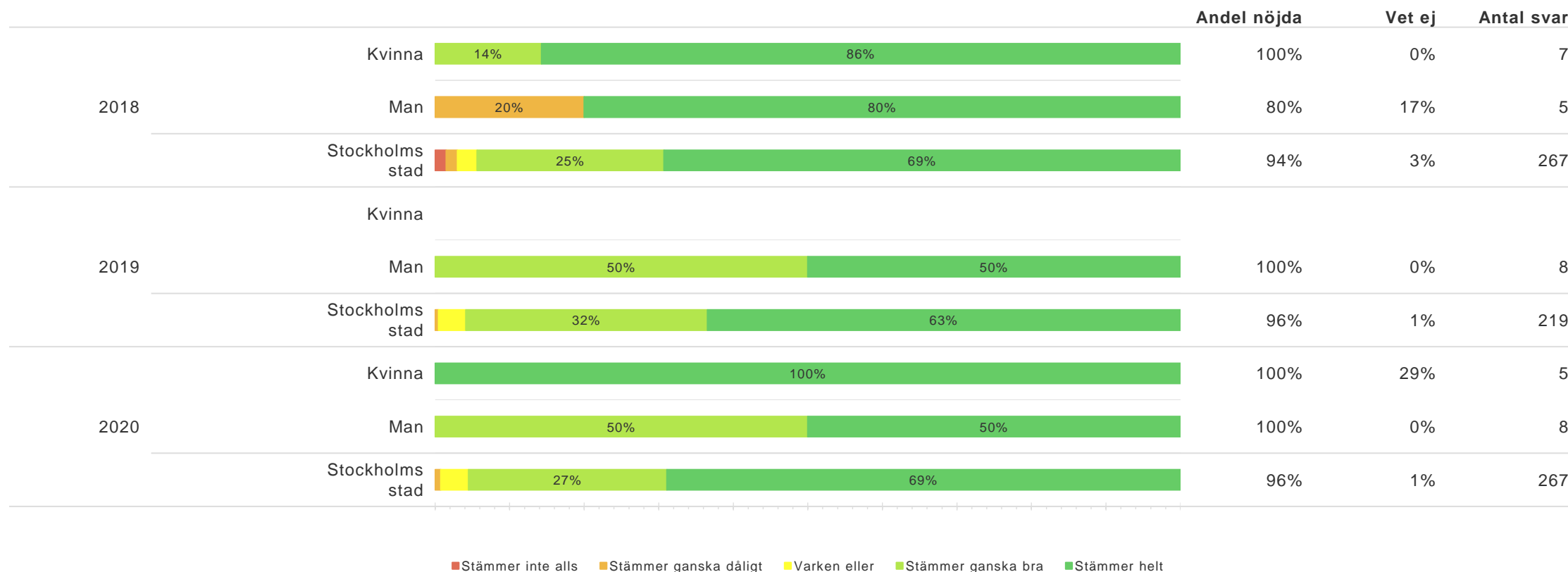
Jag är nöjd med mitt korttidshem



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 73%

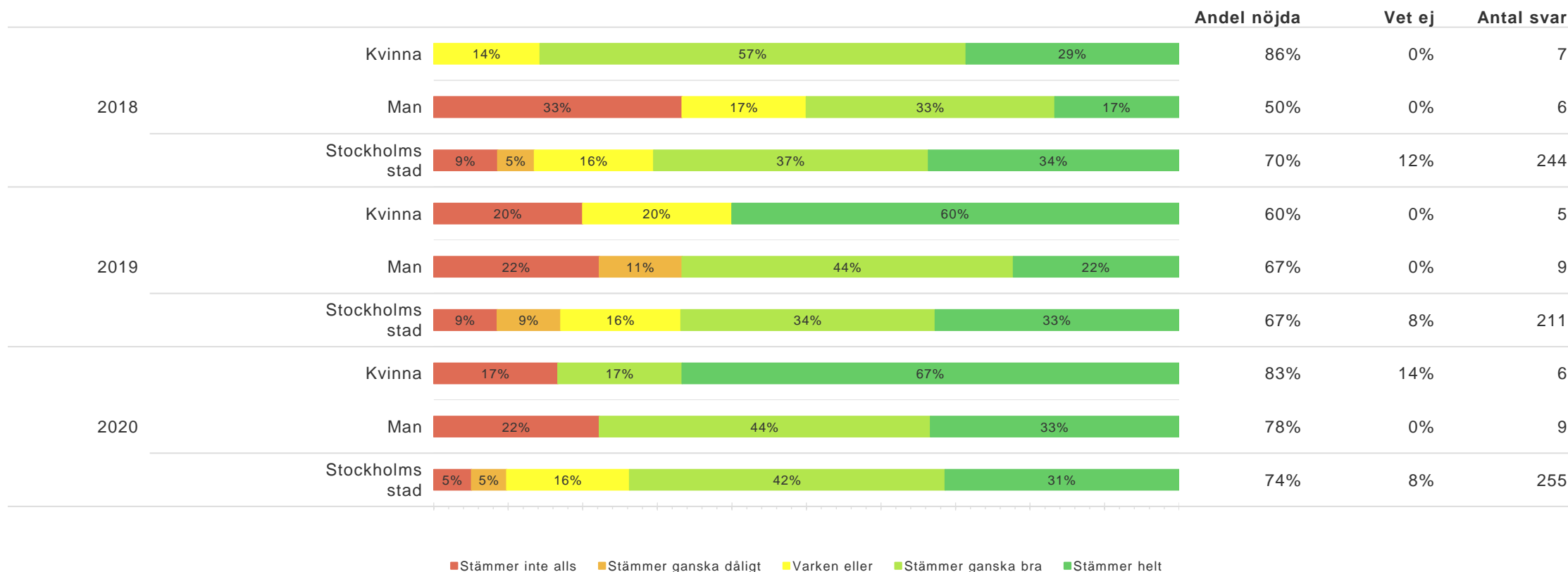
Resultat per kön - *Sammanfattande omdöme*

Jag blir väl bemött av personalen



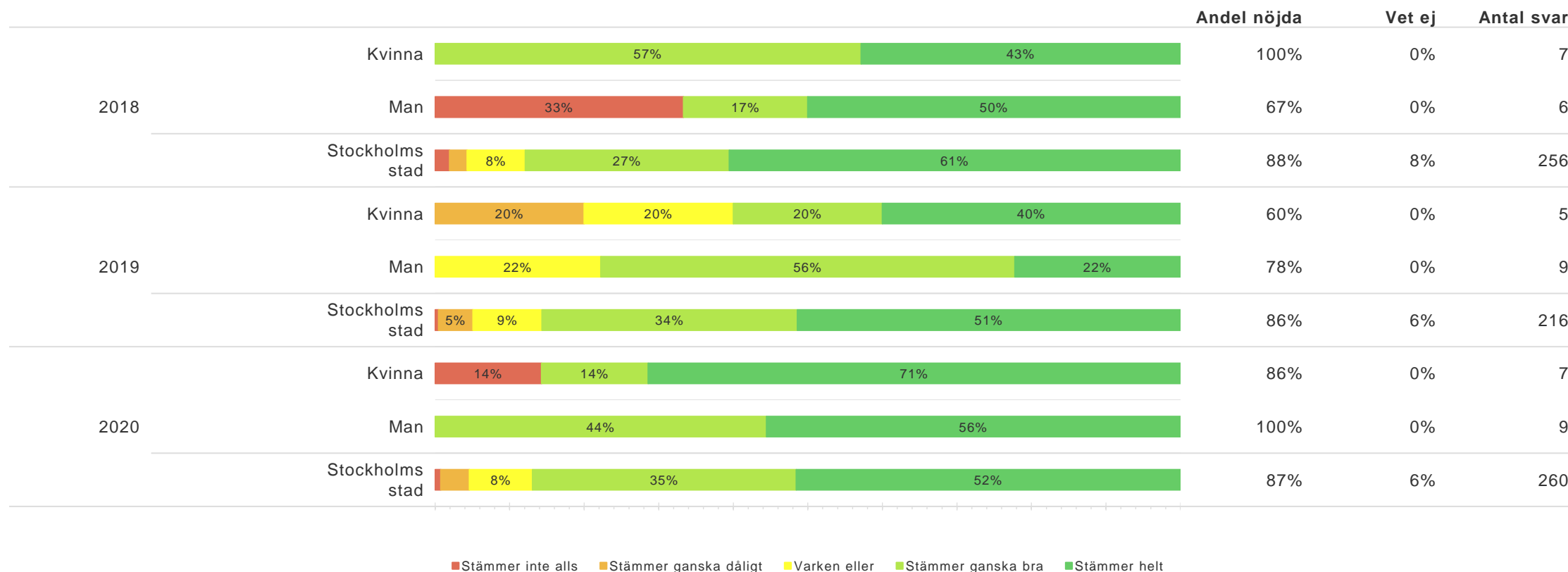
Resultat per kön - Att kunna vara med och bestämma

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



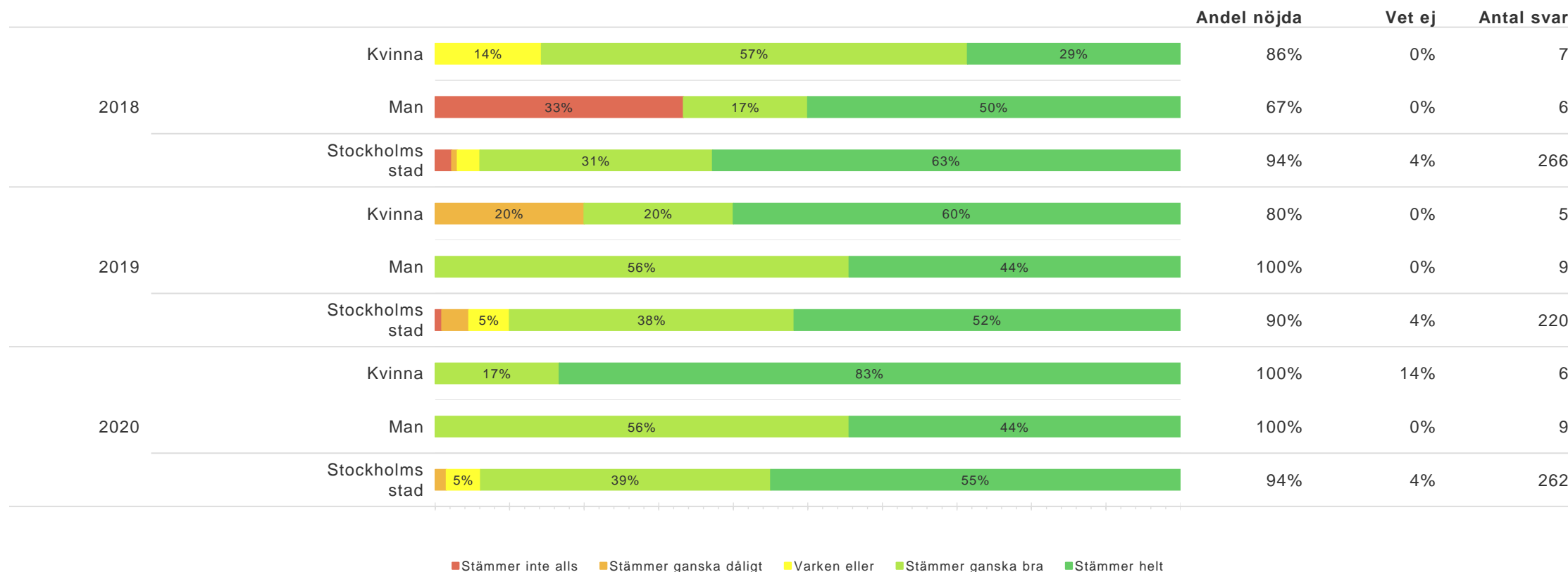
Resultat per kön - Att kunna vara med och bestämma

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



Resultat per kön - Att kunna vara med och bestämma

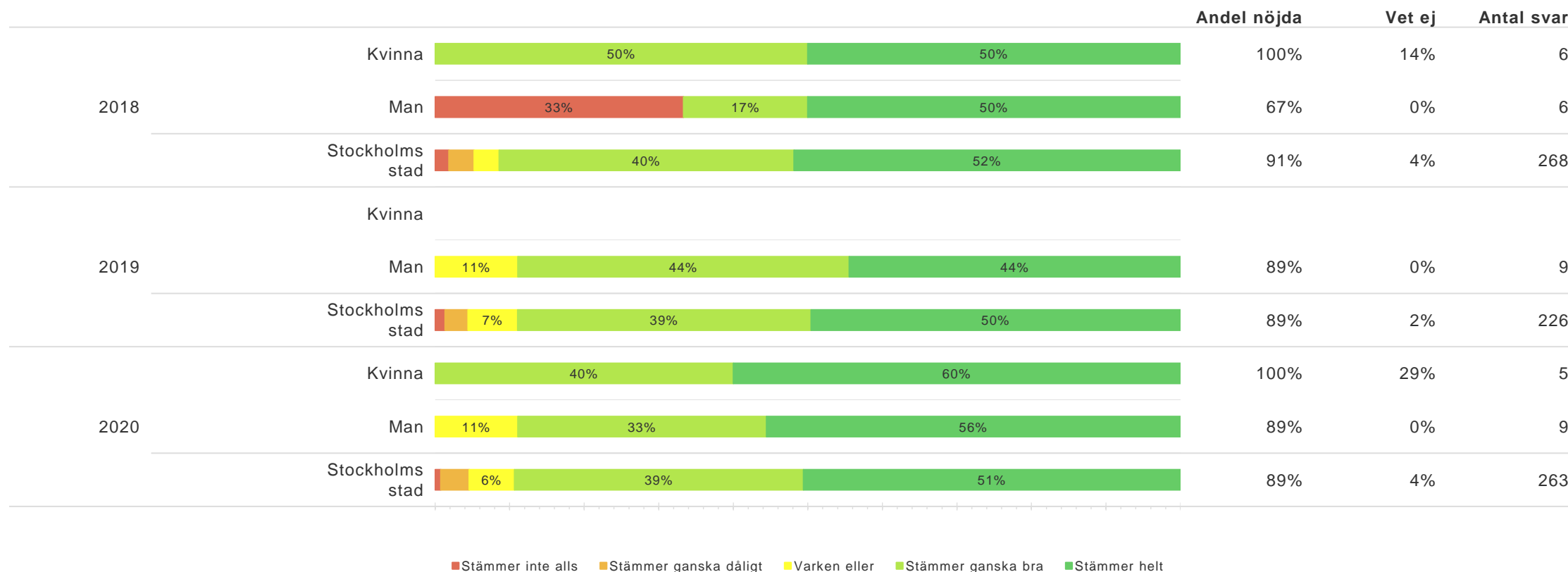
Personalen lyssnar på mig



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 73%

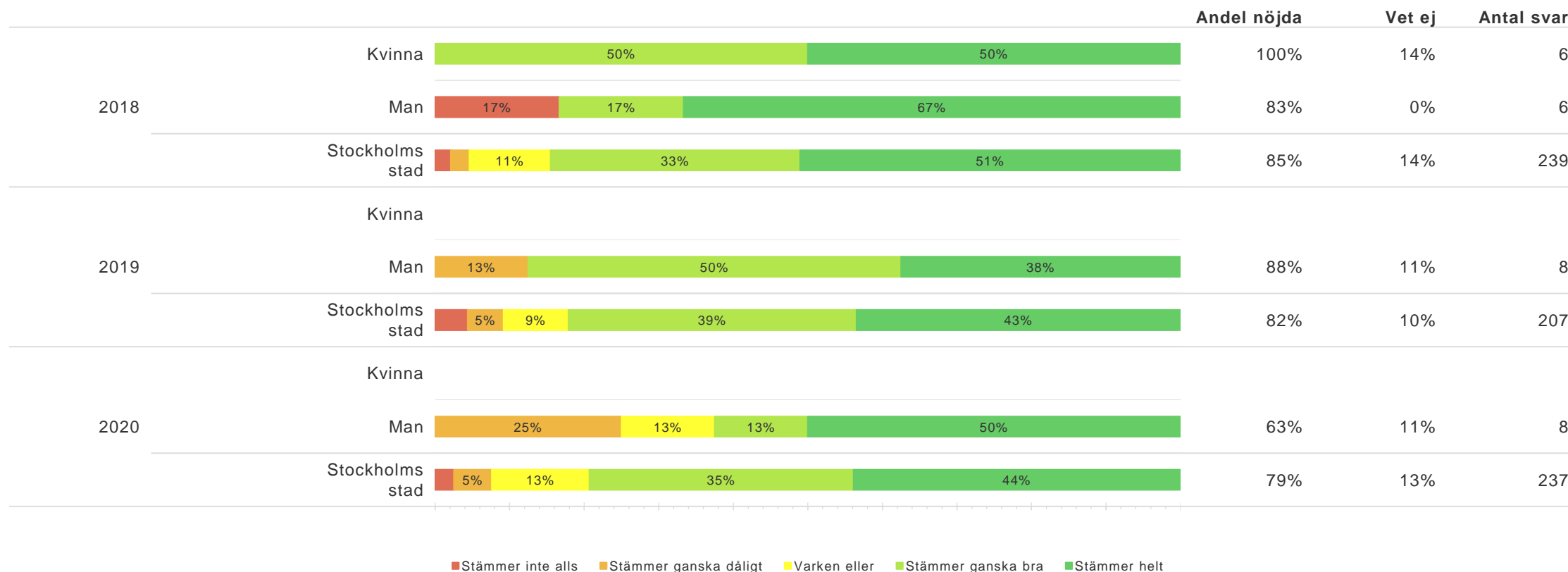
Resultat per kön - Att få rätt stöd som passar just mig

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



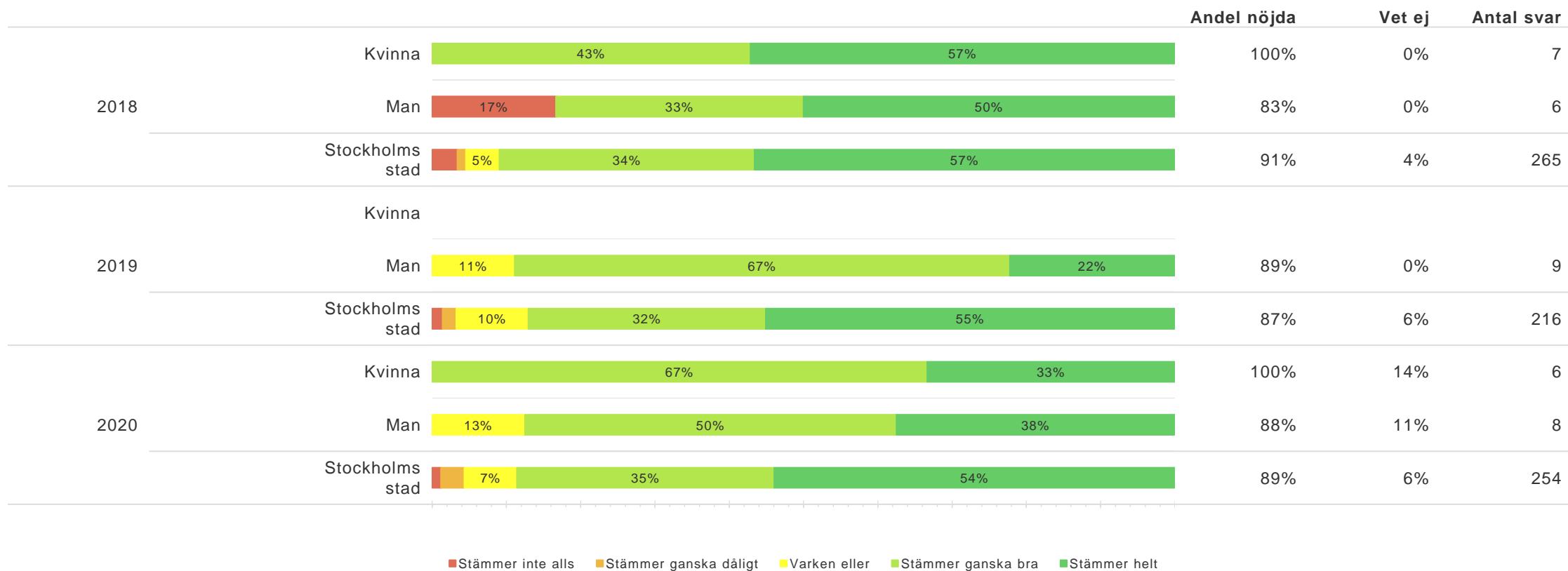
Resultat per kön - Att få rätt stöd som passar just mig

Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp)



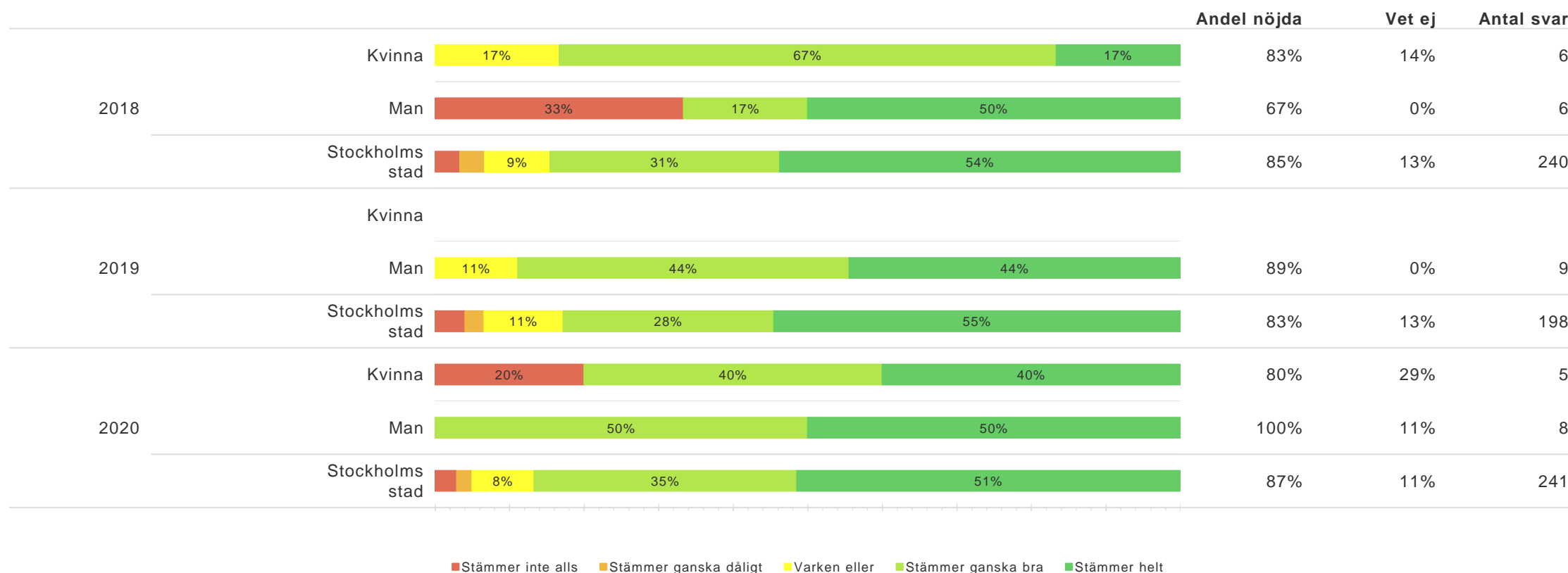
Resultat per kön - Att få rätt stöd som passar just mig

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



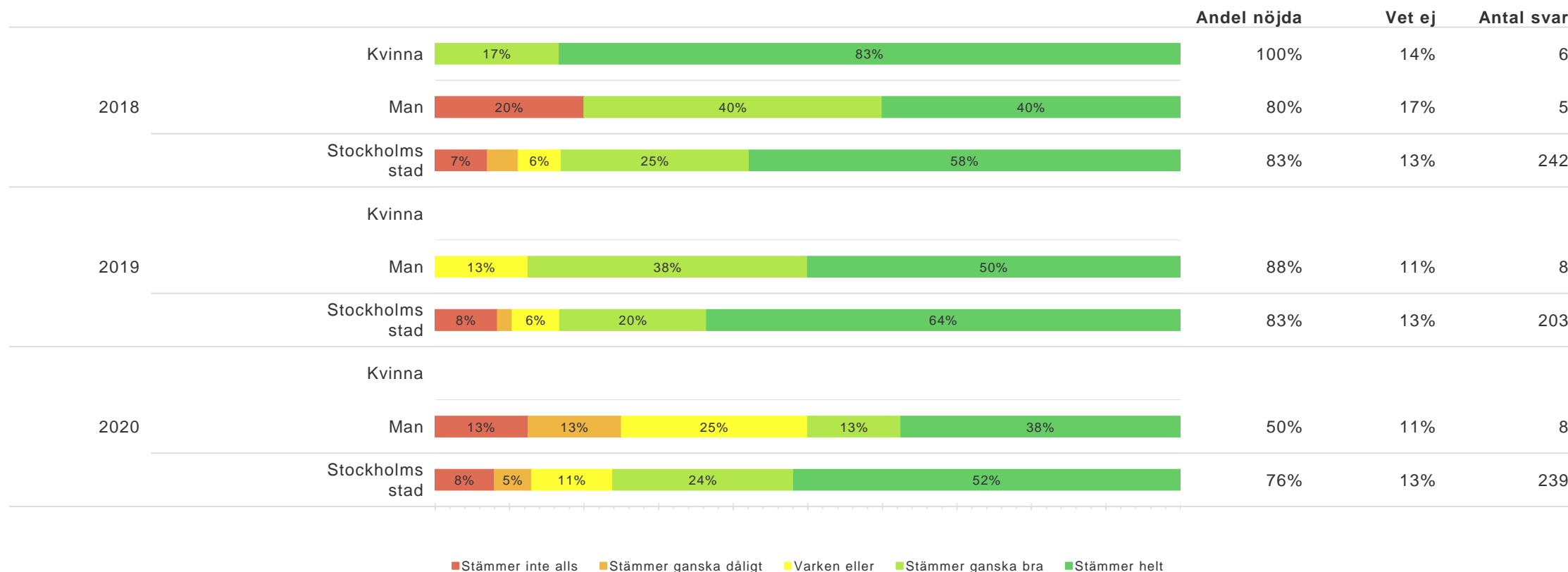
Resultat per kön - Att få rätt stöd som passar just mig

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem



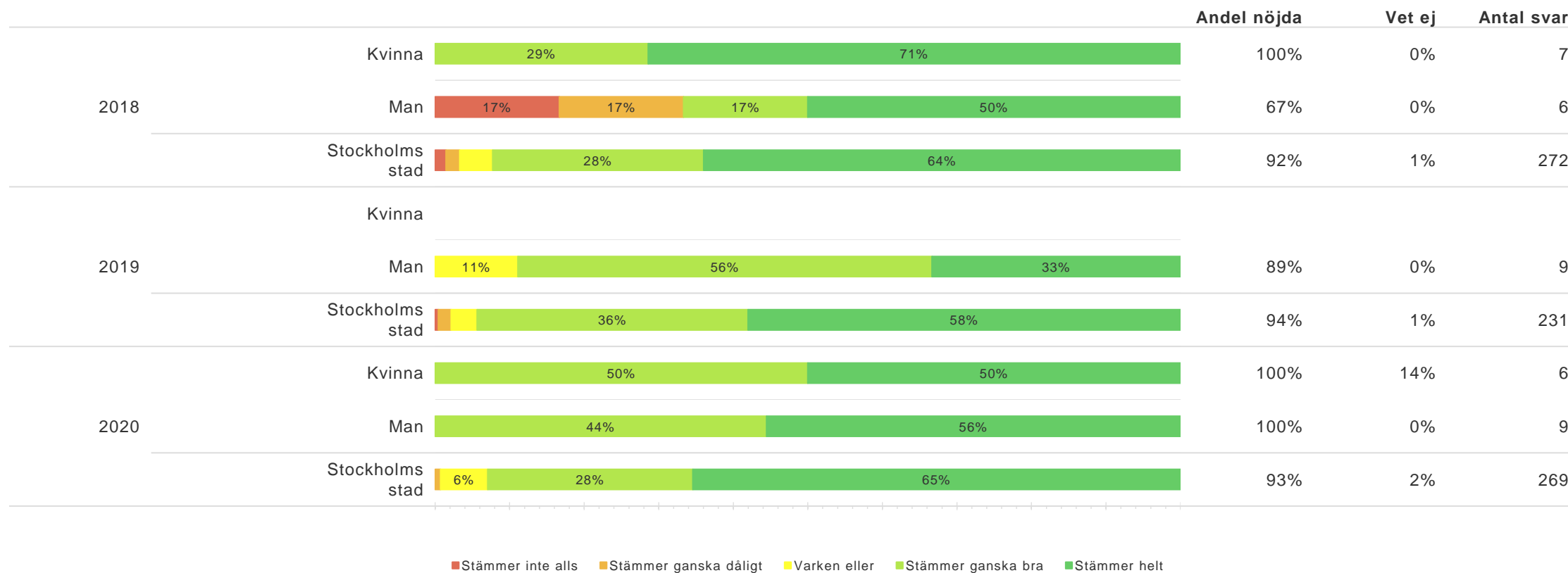
Resultat per kön - *Trygghet*

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



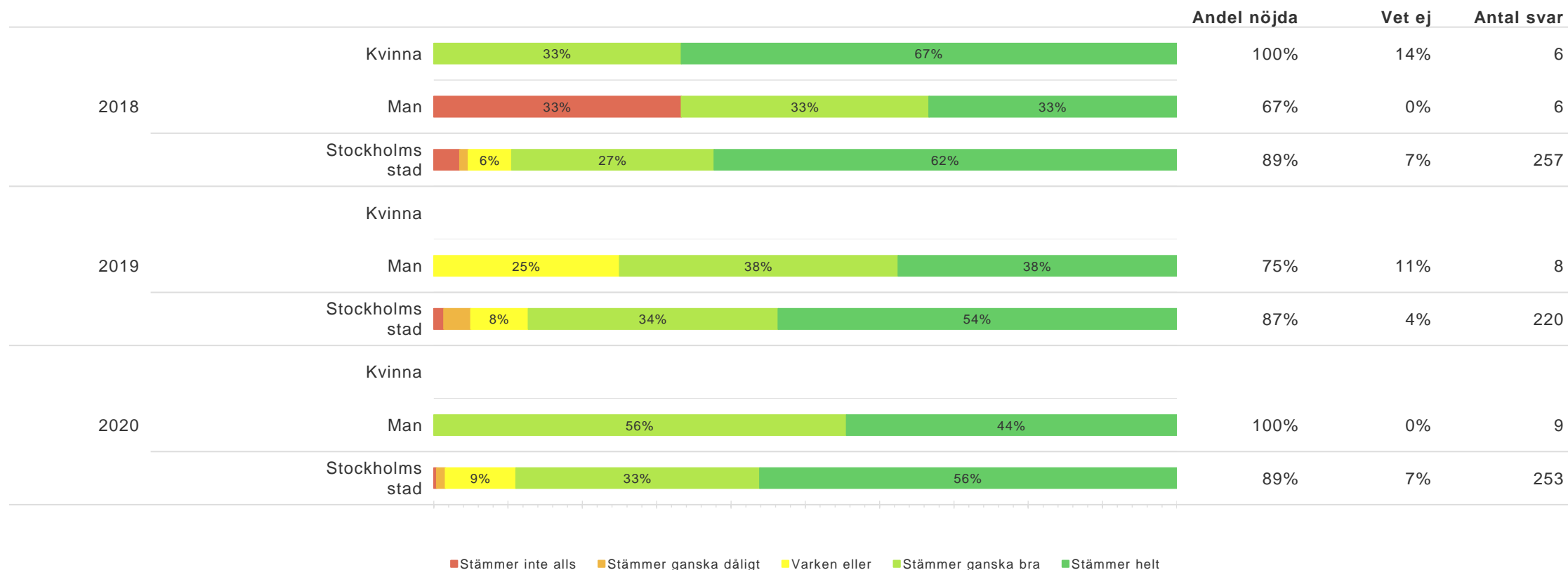
Resultat per kön - *Trygghet*

Jag trivs med personalen



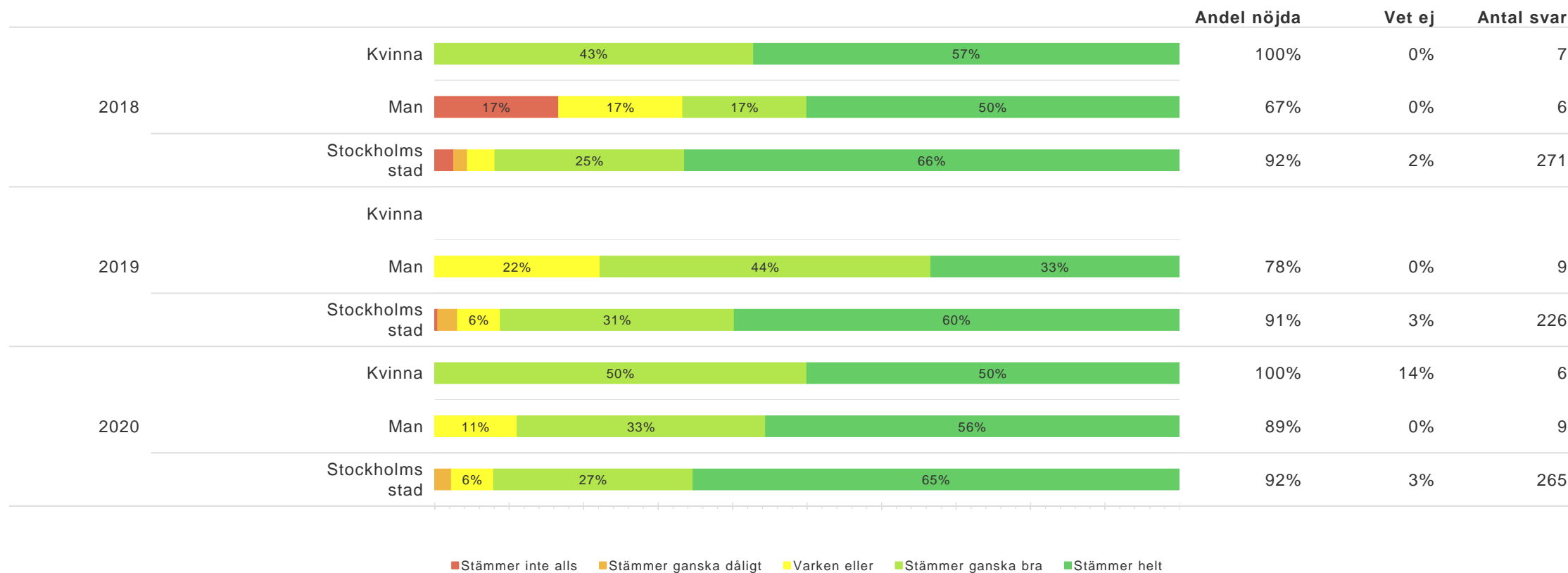
Resultat per kön - *Trygghet*

Det är lätt att prata med personalen



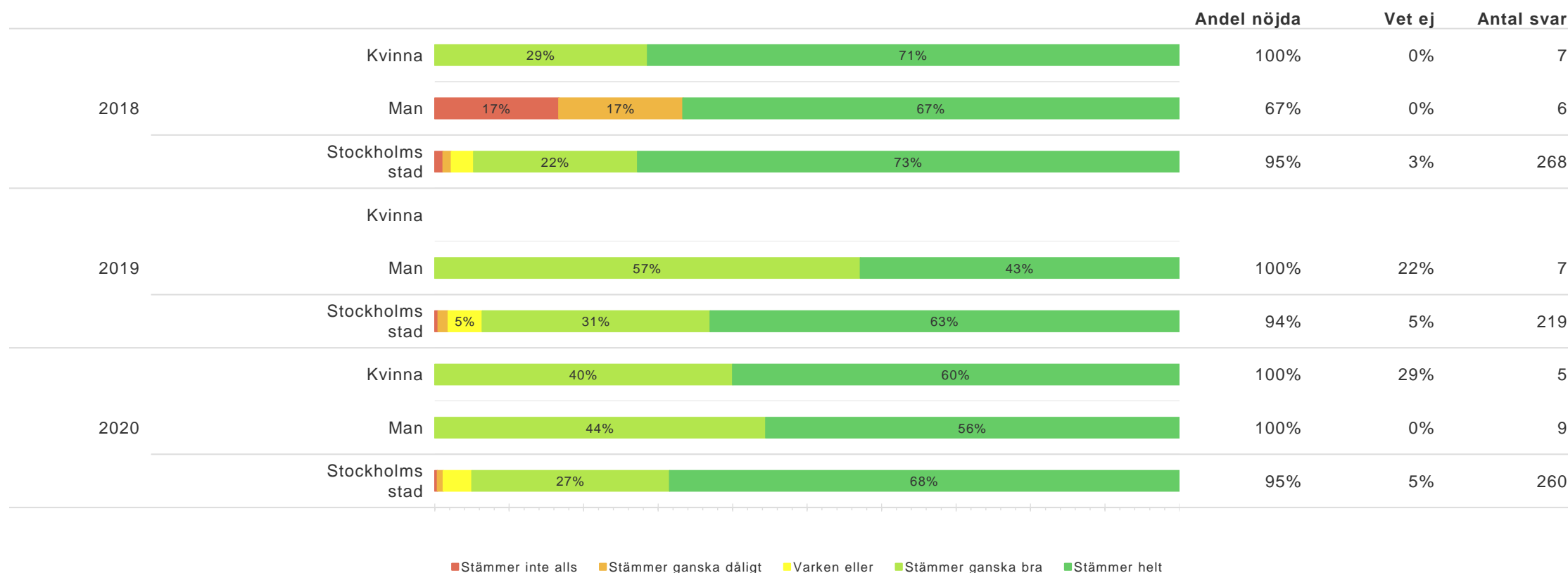
Resultat per kön - *Trygghet*

Jag känner mig trygg i mitt korttidshem



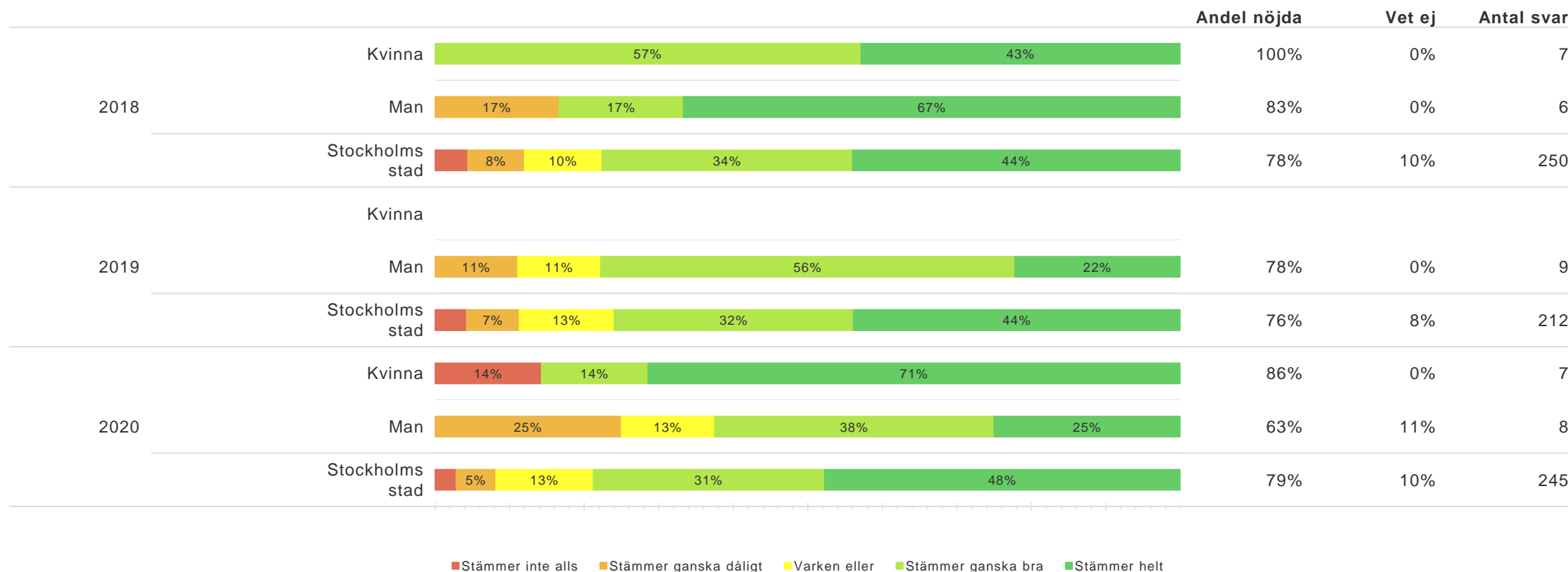
Resultat per kön - *Trygghet*

Jag blir bemött med respekt av personalen



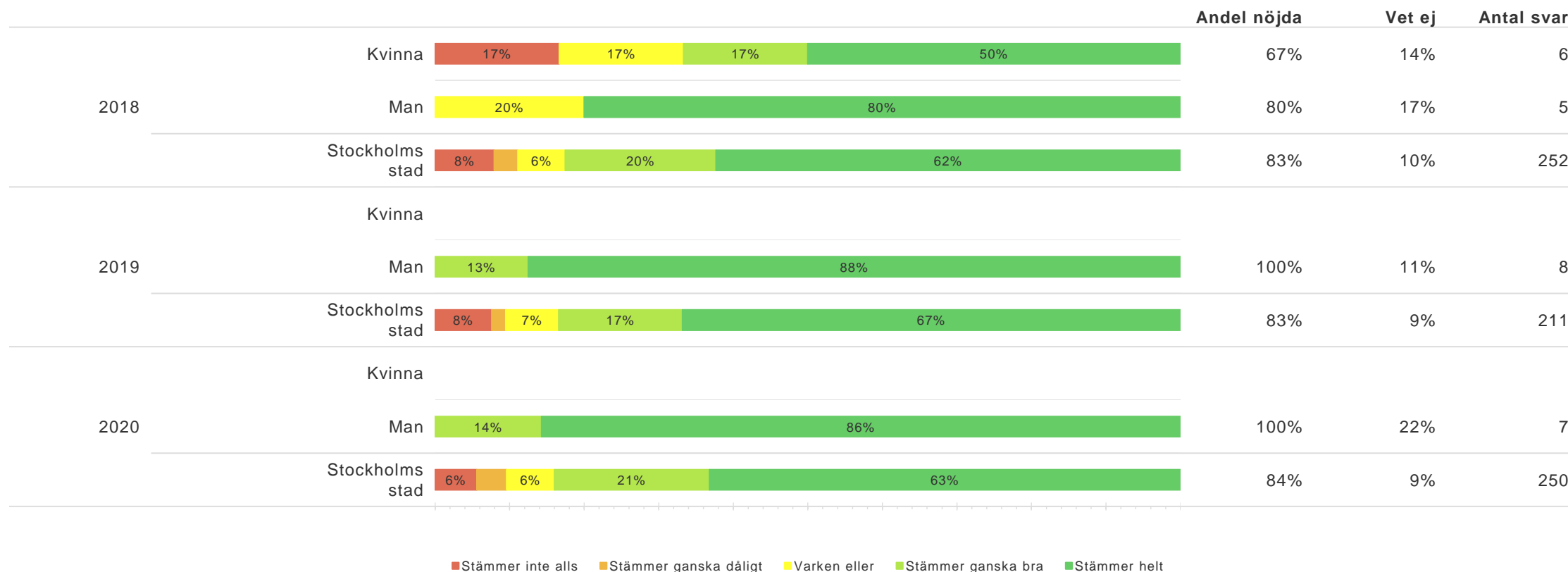
Resultat per kön - *Tillgänglighet*

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



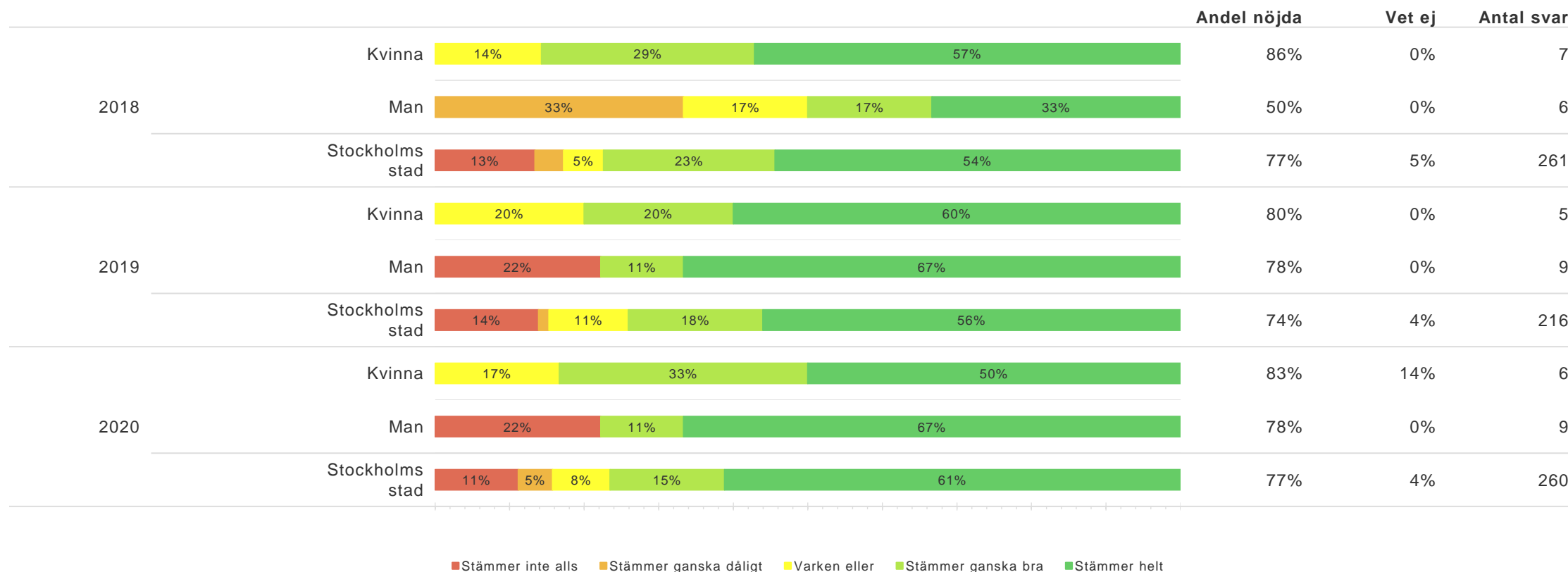
Resultat per kön - *Möjlighet att välja*

Jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem



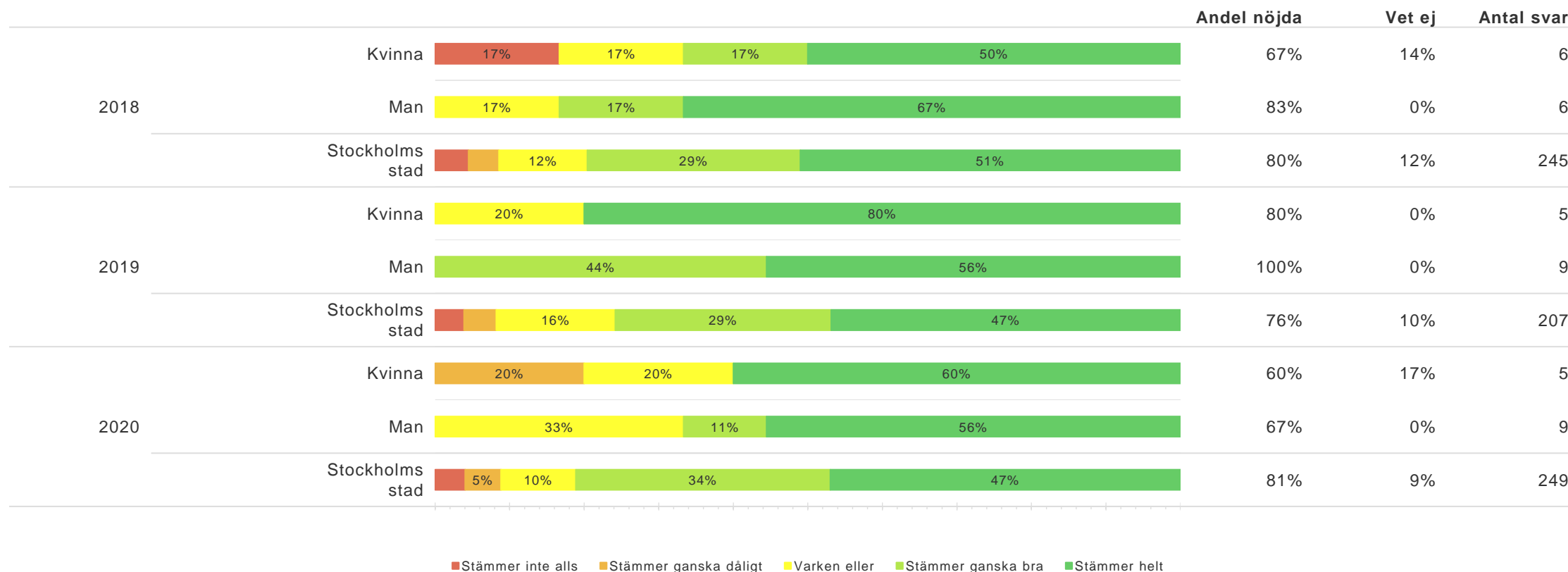
Resultat per kön - *Möjlighet att välja*

Jag har själv valt mitt korttidshem



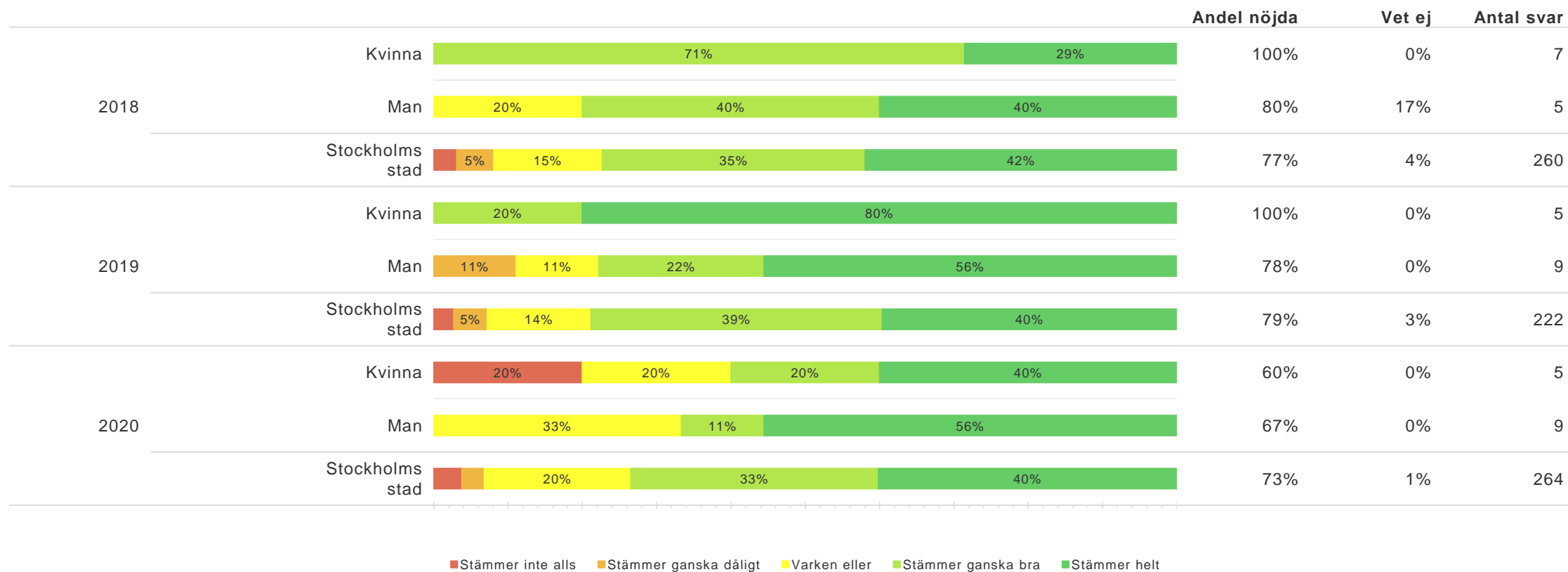
Resultat per kön - *Bemötande från biståndshandläggaren*

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



Resultat per kön - Övrigt

Frågorna var enkla att svara på

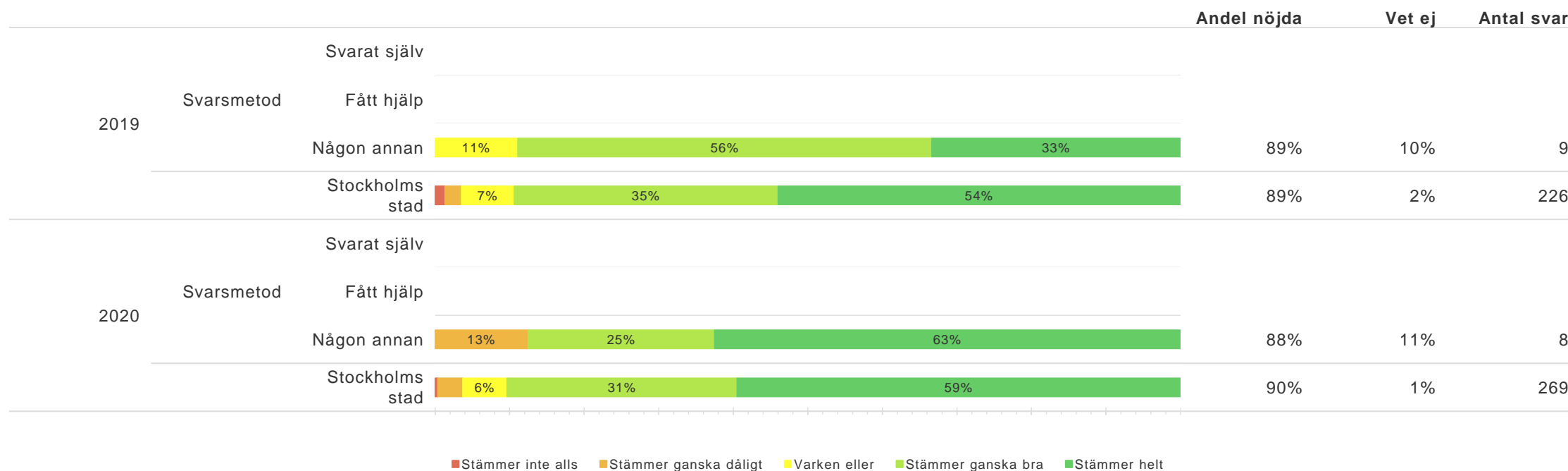


Resultat per svarsmetod

Resultat per svarsmetod - *Sammanfattande omdöme*



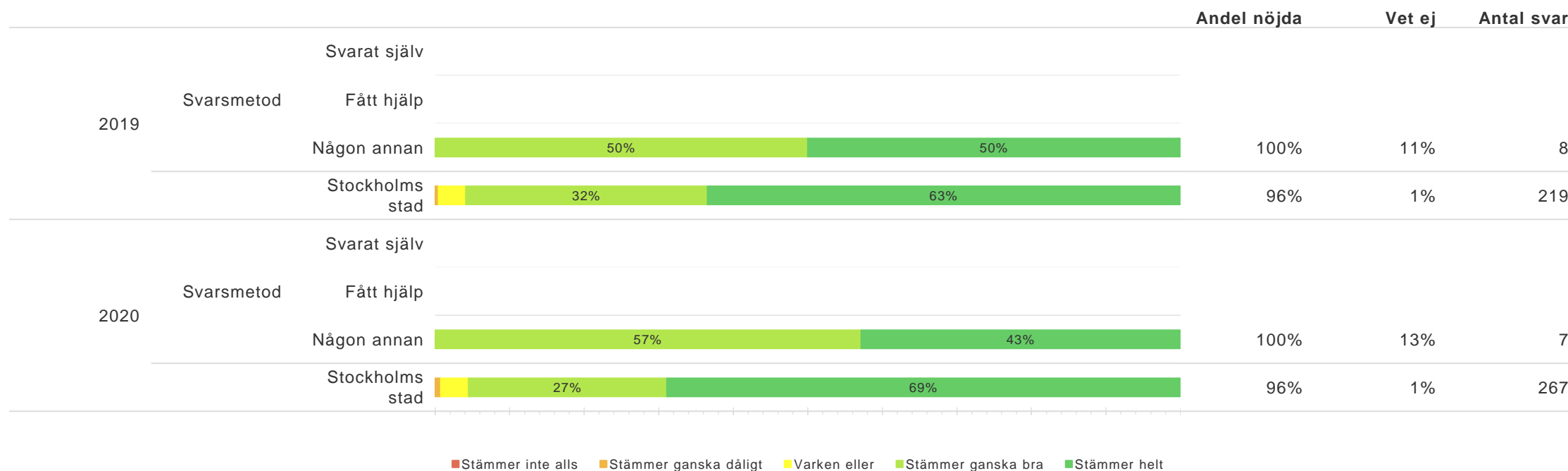
Jag är nöjd med mitt korttidshem



Resultat per svarsmetod - *Sammanfattande omdöme*

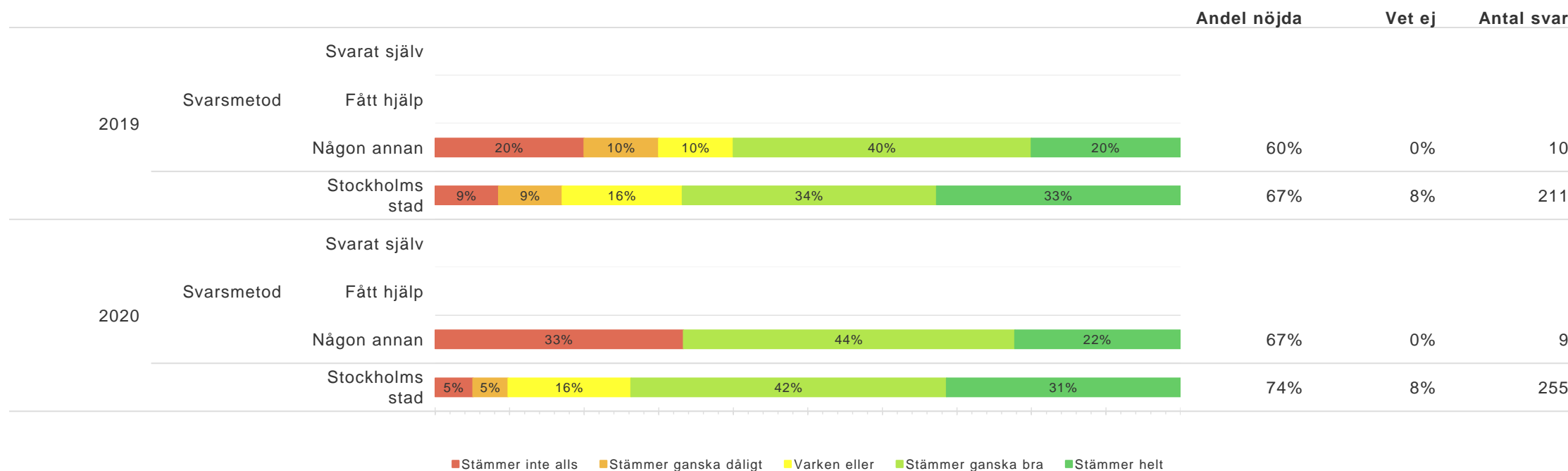


Jag blir väl bemött av personalen



Resultat per svarsmetod - Att kunna vara med och bestämma

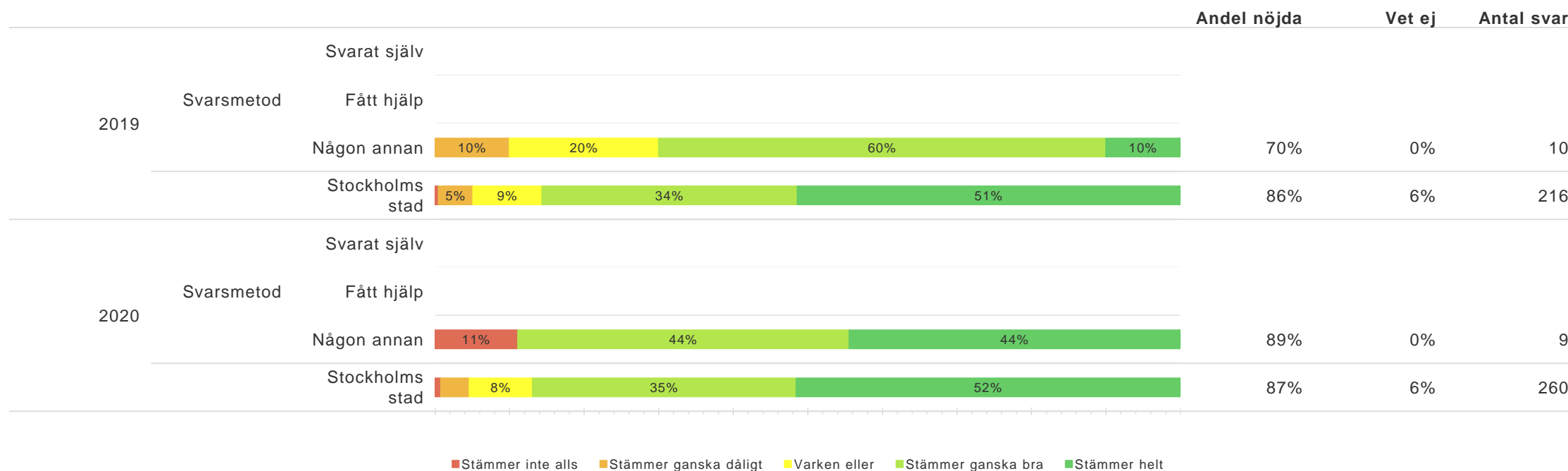
Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får



Resultat per svarsmetod - Att kunna vara med och bestämma



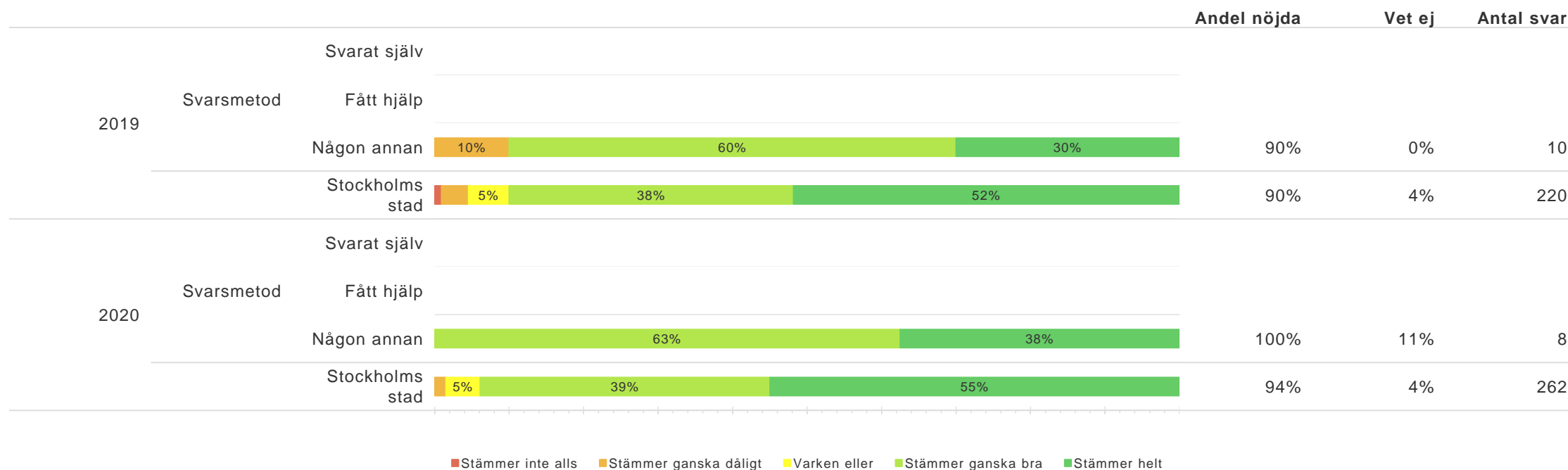
Det går bra att säga till personalen om jag tycker något är fel



Resultat per svarsmetod - Att kunna vara med och bestämma



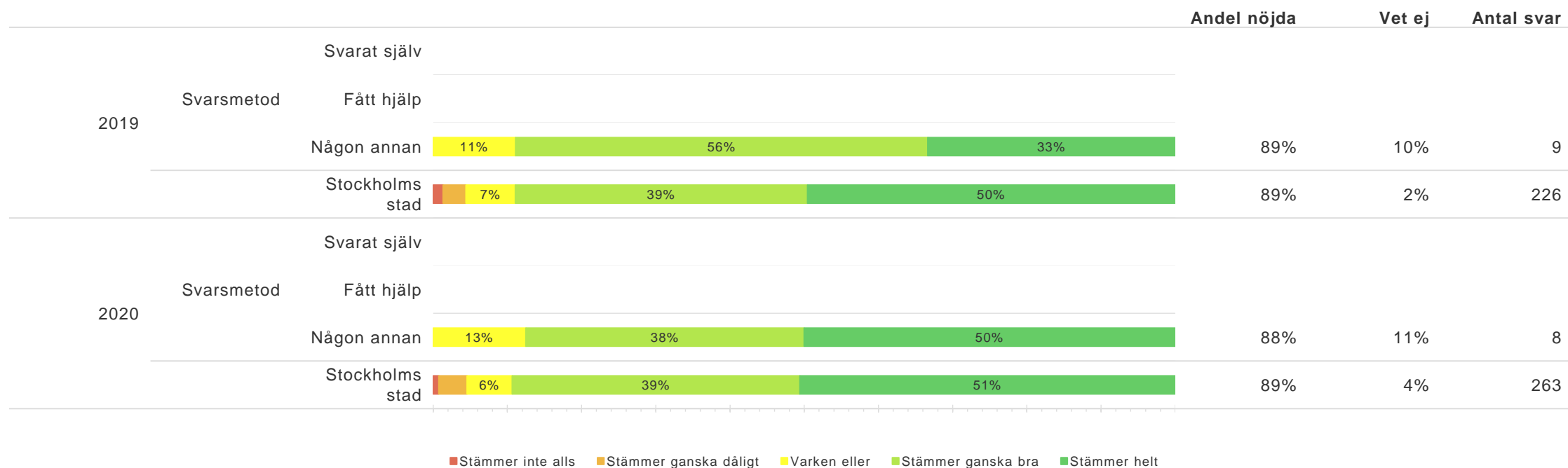
Personalen lyssnar på mig



Resultat per svarsmetod - Att få rätt stöd som passar just mig



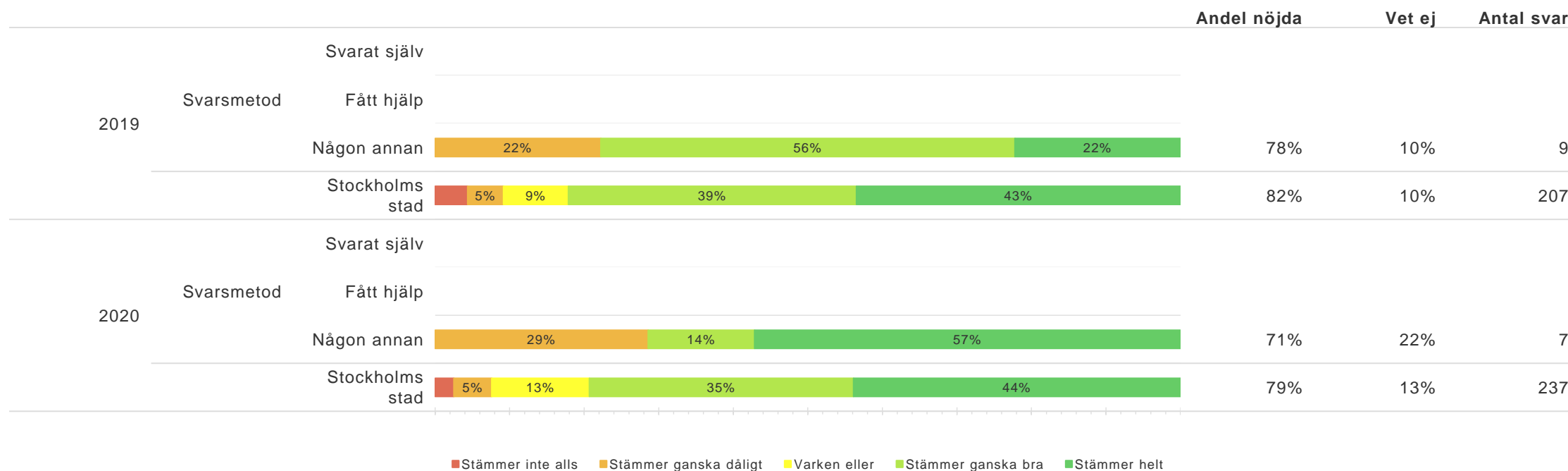
Jag får det stöd (hjälp) jag behöver i mitt korttidshem



Resultat per svarsmetod - Att få rätt stöd som passar just mig

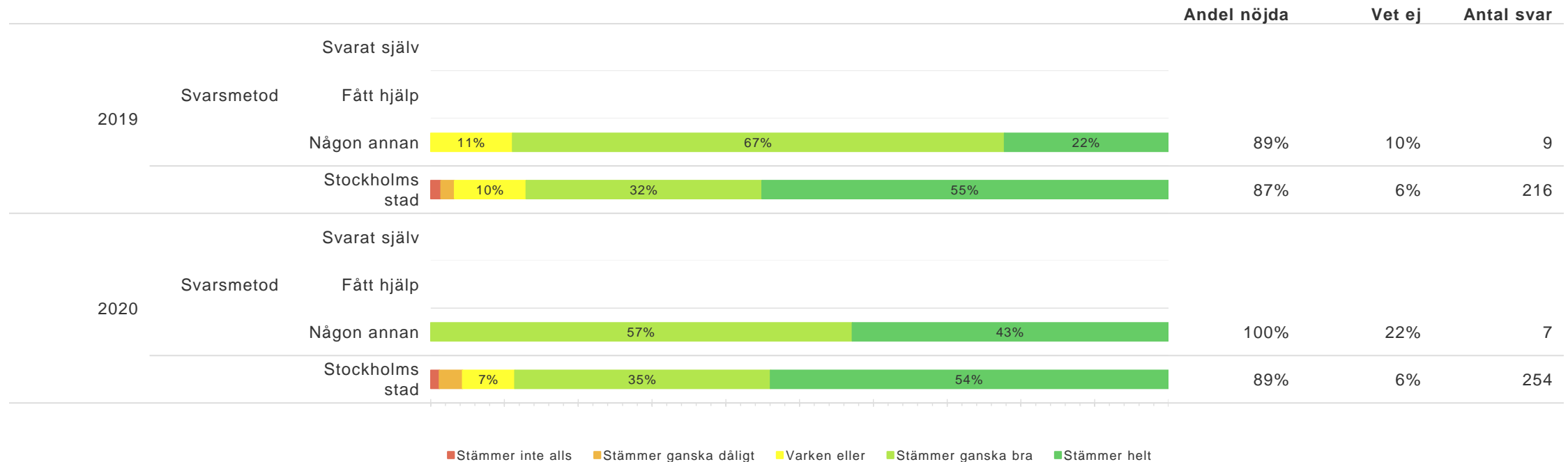


Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp)



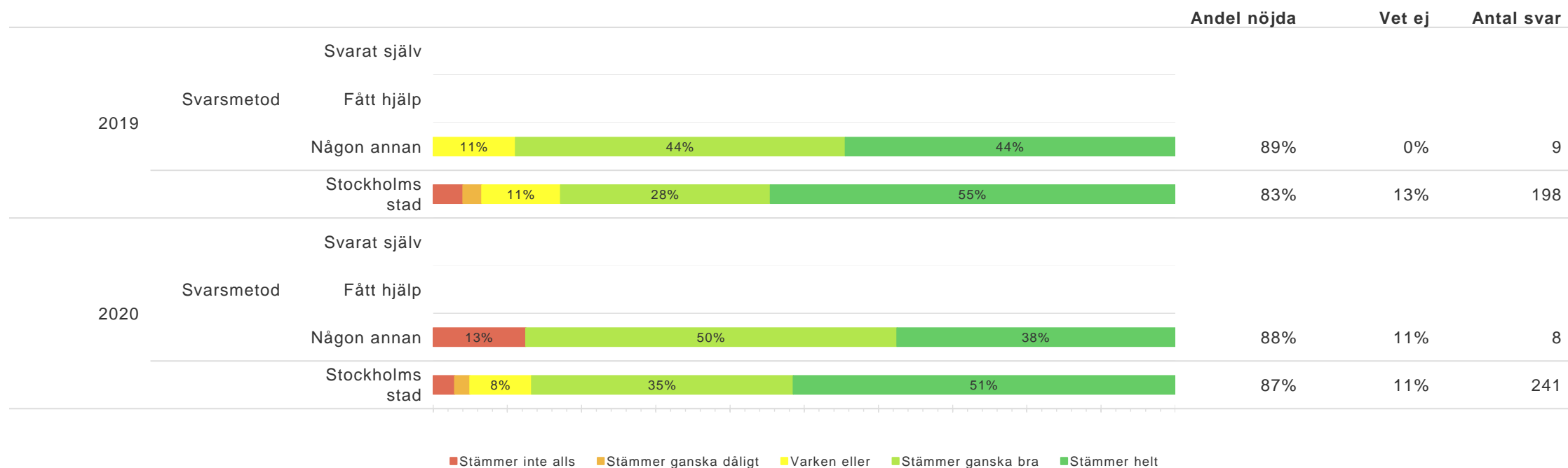
Resultat per svarsmetod - *Att få rätt stöd som passar just mig*

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



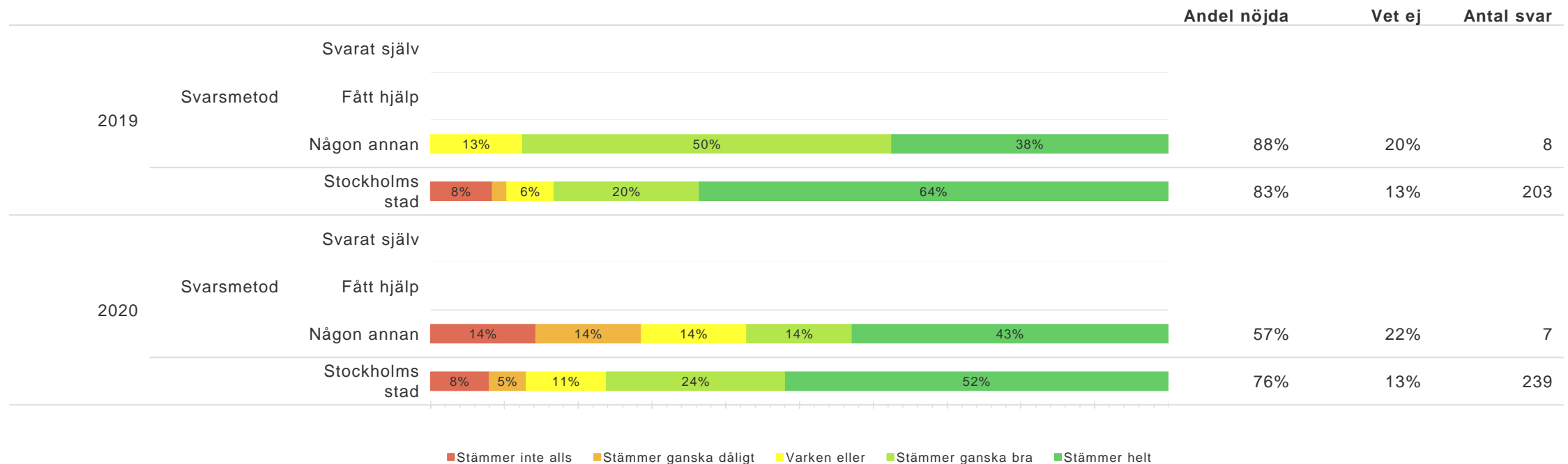
Resultat per svarsmetod - Att få rätt stöd som passar just mig

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem



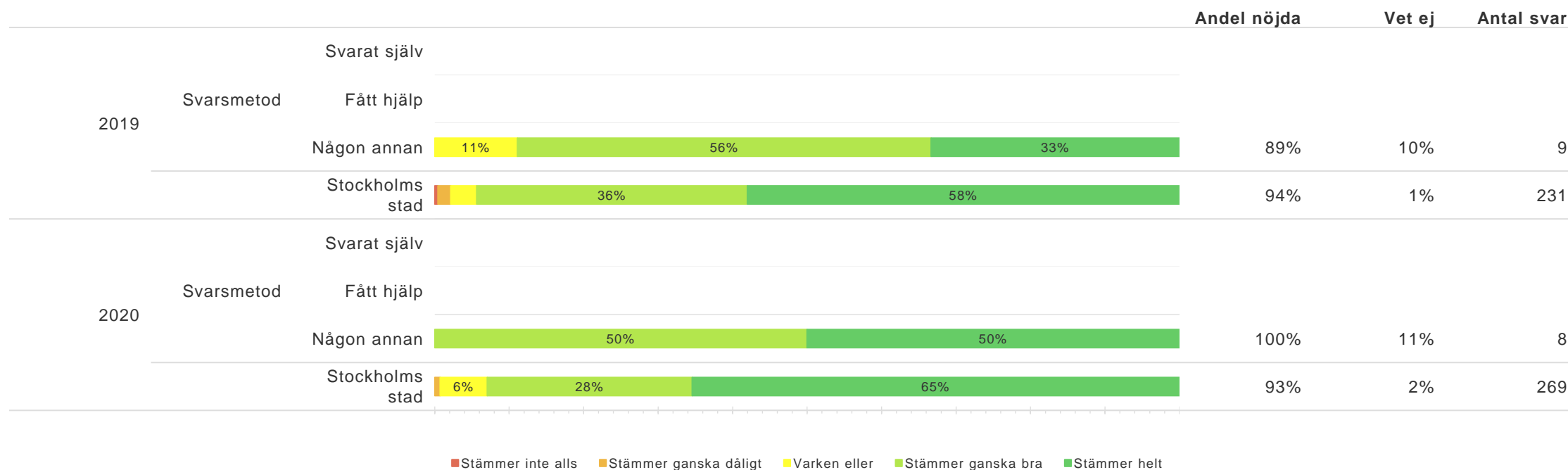
Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

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



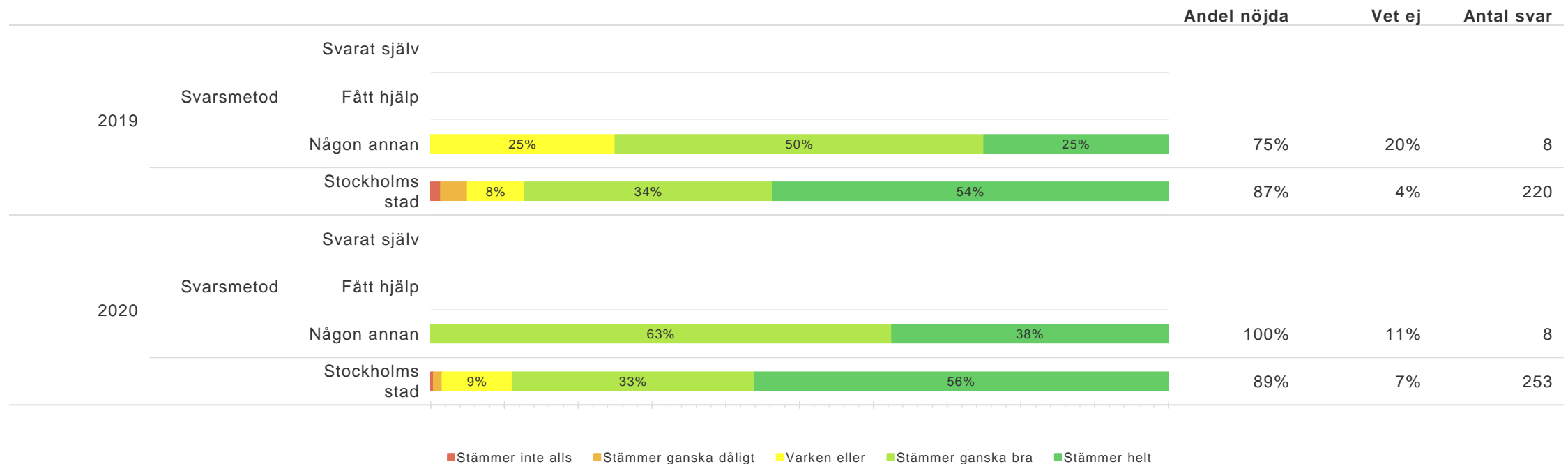
Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

Jag trivs med personalen



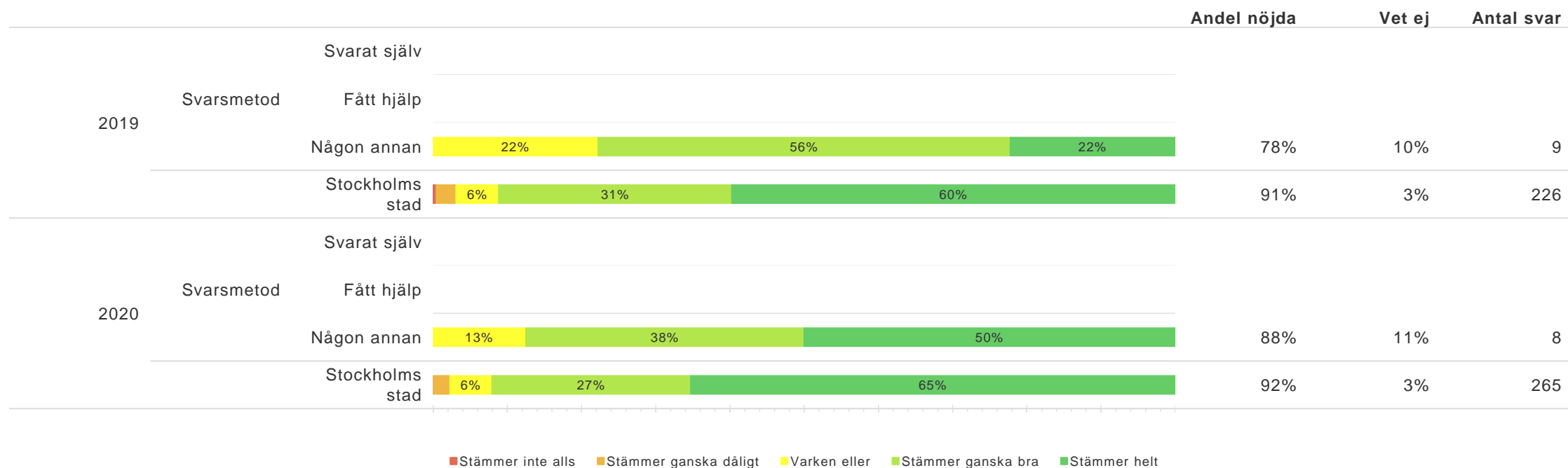
Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

Det är lätt att prata med personalen



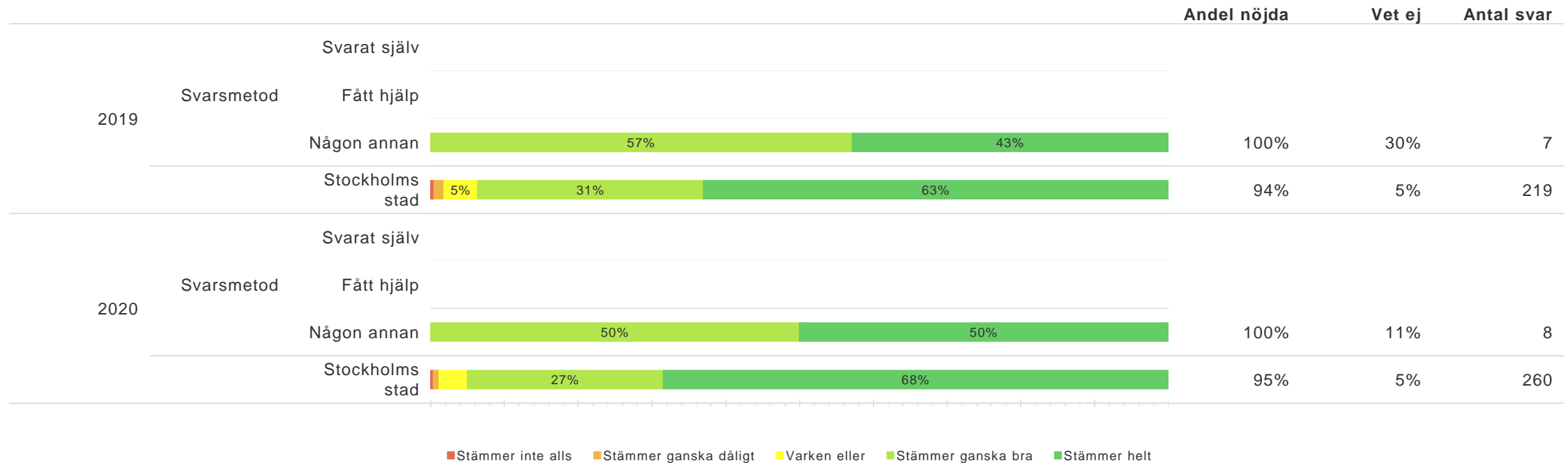
Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

Jag känner mig trygg i mitt korttidshem



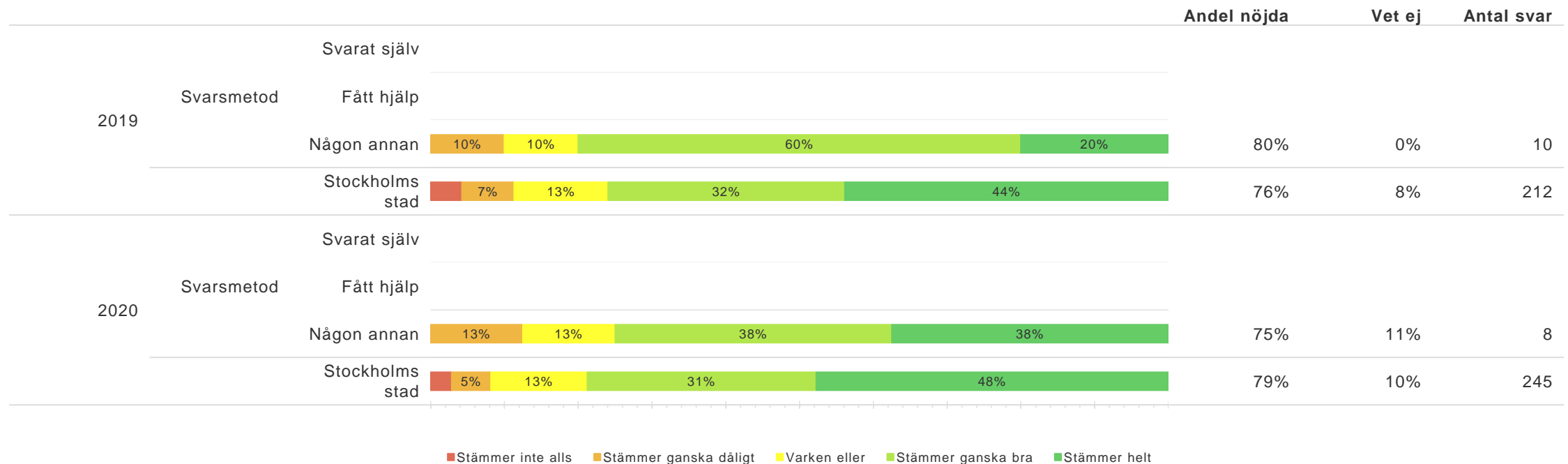
Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

Jag blir bemött med respekt av personalen



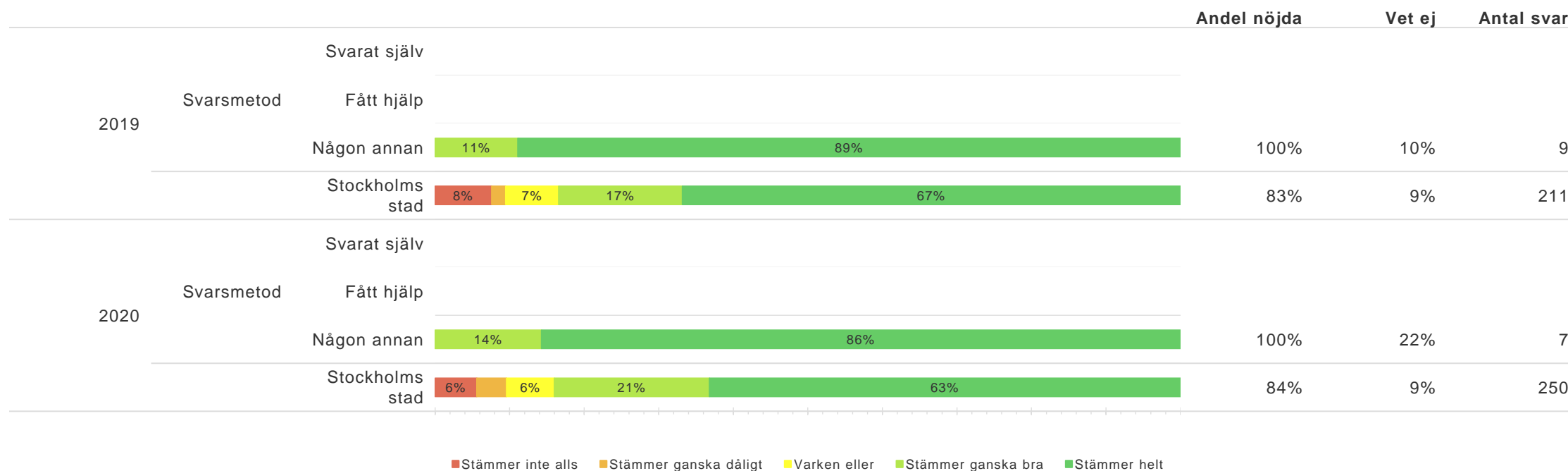
Resultat per svarsmetod - *Tillgänglighet*

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



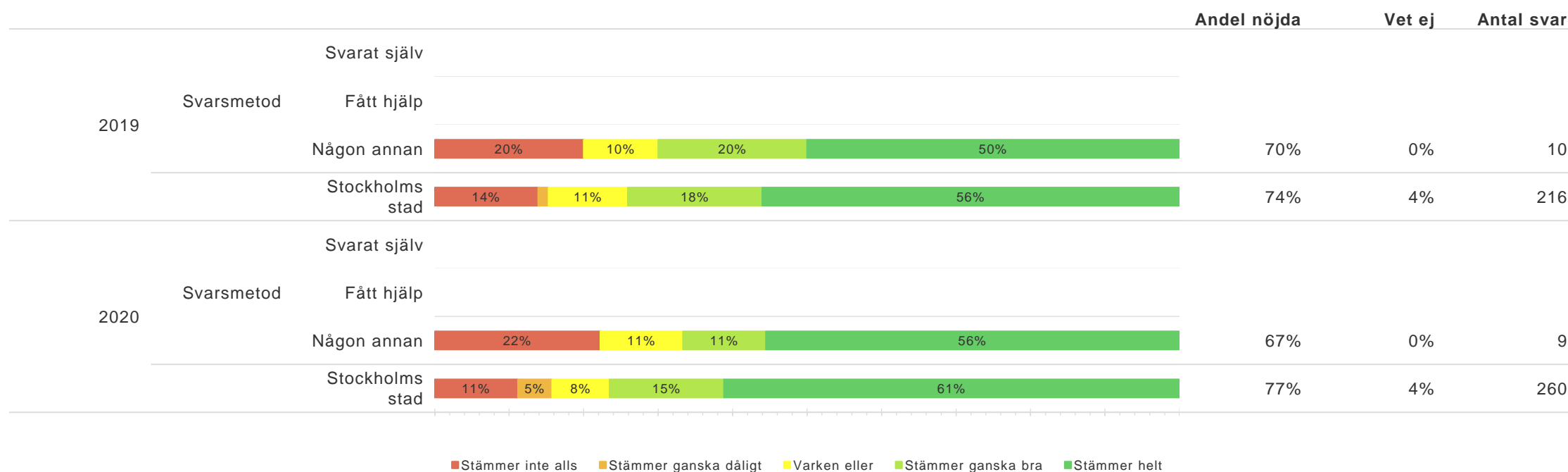
Resultat per svarsmetod - *Möjlighet att välja*

Jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem



Resultat per svarsmetod - *Möjlighet att välja*

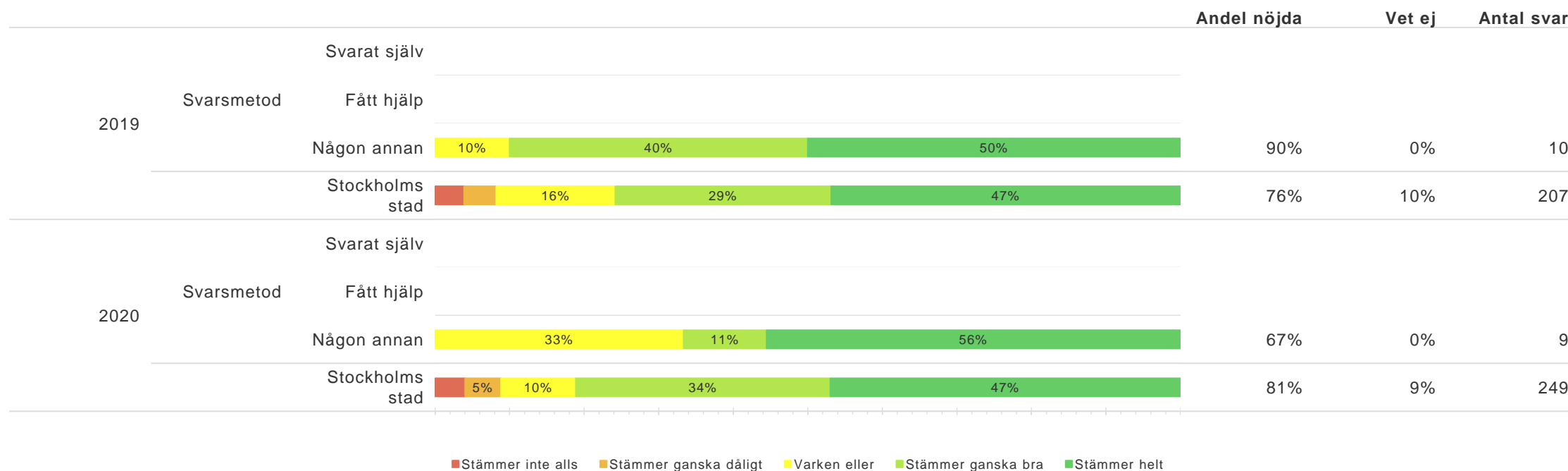
Jag har själv valt mitt korttidshem



Resultat per svarsmetod - *Bemötande från biståndshandläggaren*

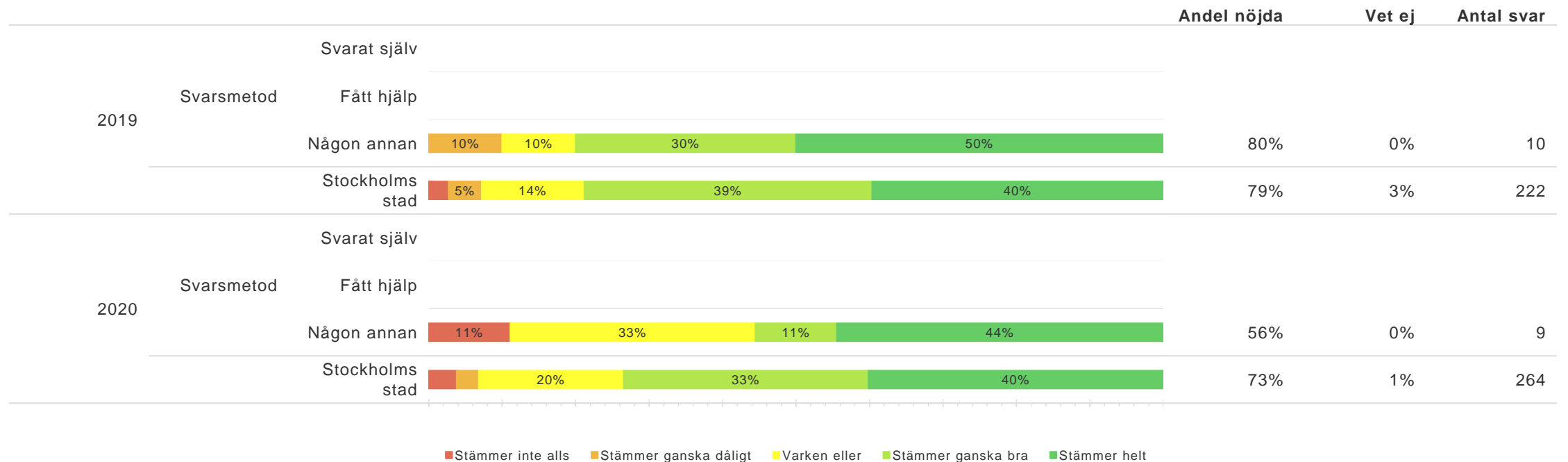


Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra)



Resultat per svarsmetod - Övrigt

Frågorna var enkla att svara på



Andel nöjda* per utförare

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


Andel nöjda per utförare - *Sammanfattande omdöme*

Jag är nöjd med mitt korttidshem



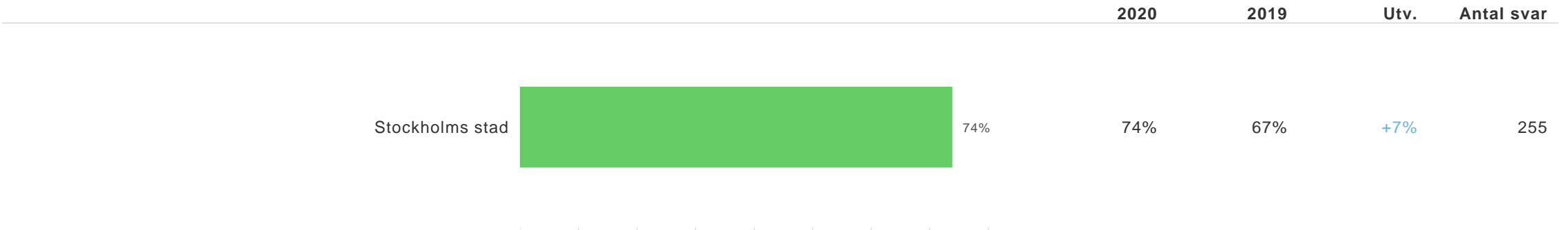
Andel nöjda per utförare - *Sammanfattande omdöme*

Jag blir väl bemött av personalen

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		96%	96%	-0%	267

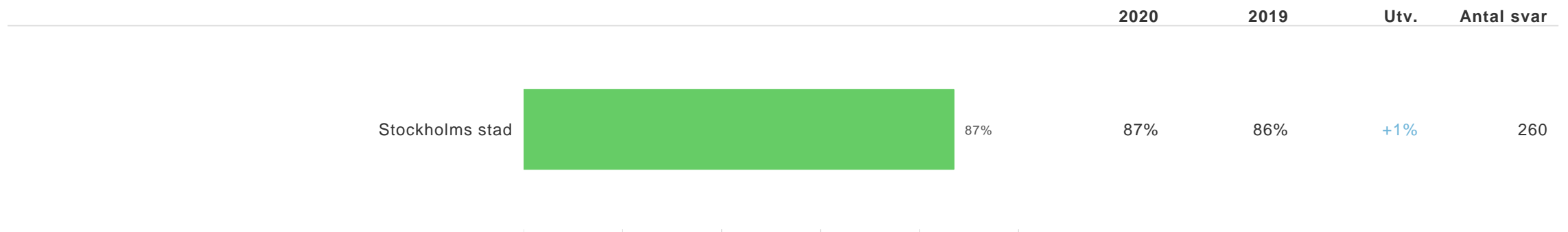
Andel nöjda per utförare - *Att kunna vara med och bestämma*

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



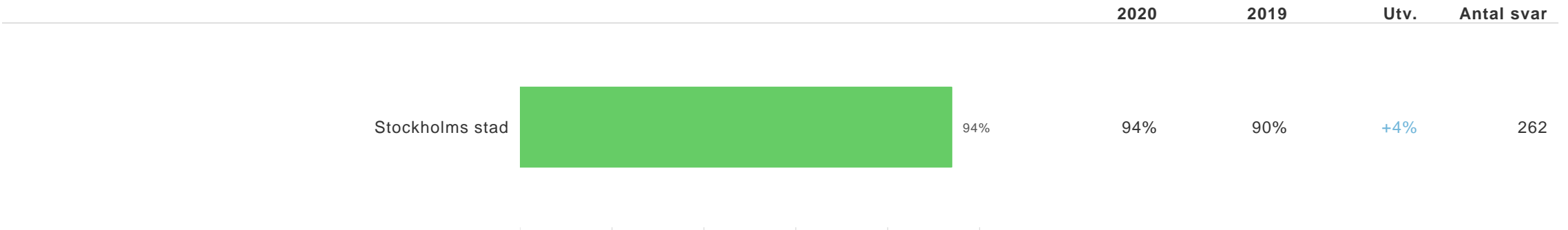
Andel nöjda per utförare - *Att kunna vara med och bestämma*

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




Andel nöjda per utförare - *Att kunna vara med och bestämma*

Personalen lyssnar på mig




Andel nöjda per utförare - *Att få rätt stöd som passar just mig*

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

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		89%	89%	+0%	263


Andel nöjda per utförare - *Att få rätt stöd som passar just mig*

Personalen frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp)

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		79%	82%	-3%	237

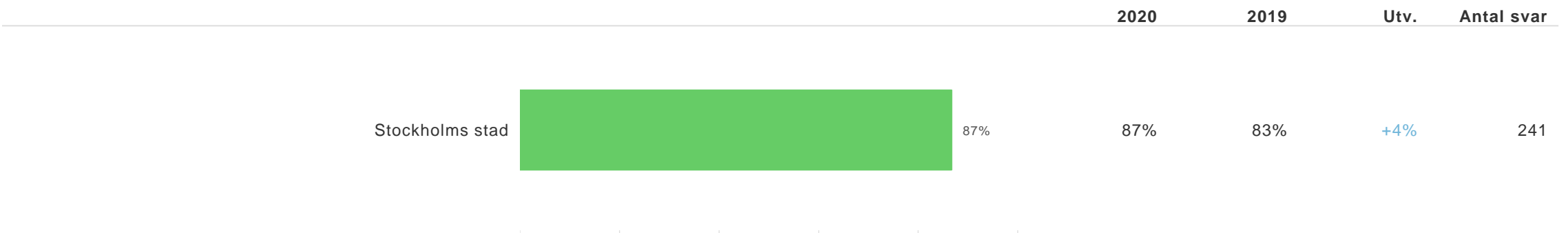
Andel nöjda per utförare - *Att få rätt stöd som passar just mig*

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

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		89%	87%	+2%	254


Andel nöjda per utförare - *Att få rätt stöd som passar just mig*

Jag har de hjälpmedel jag behöver i mitt korttidshem




Andel nöjda per utförare - *Trygghet*

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

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		76%	83%	-7%	239


Andel nöjda per utförare - *Trygghet*

Jag trivs med personalen

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		93%	94%	-1%	269


Andel nöjda per utförare - *Trygghet*

Det är lätt att prata med personalen

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		89%	87%	+2%	253


Andel nöjda per utförare - *Trygghet*

Jag känner mig trygg i mitt korttidshem

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		92%	91%	+1%	265

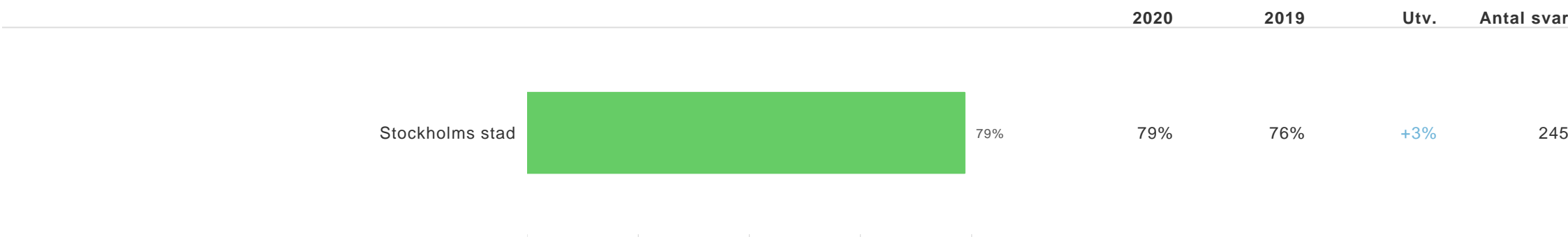
Andel nöjda per utförare - *Trygghet*

Jag blir bemött med respekt av personalen

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		95%	94%	+1%	260


Andel nöjda per utförare - *Tillgänglighet*

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




Andel nöjda per utförare - *Möjlighet att välja*

Jag vet om att jag har möjlighet att välja korttidshem

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		84%	83%	+1%	250

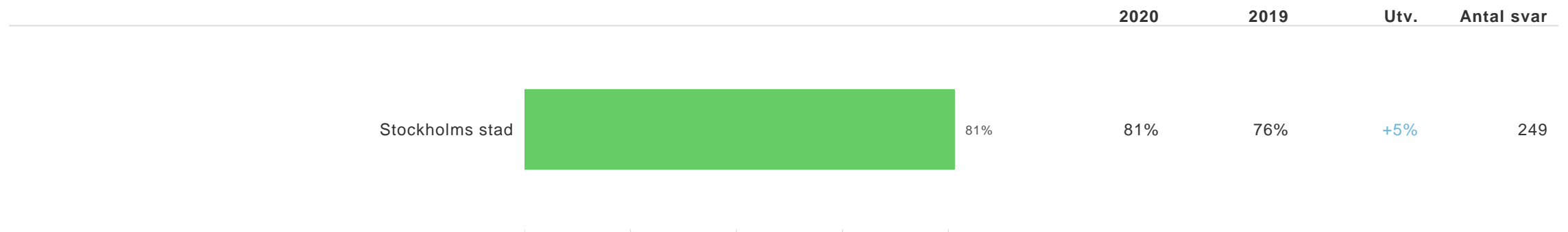
Andel nöjda per utförare - *Möjlighet att välja*

Jag har själv valt mitt korttidshem

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		77%	74%	+2%	260

Andel nöjda per utförare - *Bemötande från biståndshandläggaren*

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



Andel nöjda per utförare - Övrigt

Frågorna var enkla att svara på

		2020	2019	Utv.	Antal svar
Stockholms stad		73%	79%	-5%	264