

# Brukarundersökning inom äldreomsorgen Spånga-Tensta



# Stadsledningskontoret

## Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2019

### Dagverksamhet

Denna rapport visar resultaten för brukare med beslut om dagverksamhet från  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

# Presentation

- Om undersökningen
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Index
  - Indikator
  - Bakgrundsfrågor
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod
  - Andel nöjda

# Om undersökningen

- Undersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer som vid undersökningstillfället deltog i dagverksamhet för äldre. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi.
- 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 11-20 år 2019.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om dagverksamhet från Spånga-Tensta stadsdelsnämnd.
  - Jämförelse görs mellan år 2017-2019 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 Spånga-Tensta stadsdelsnämnd inkom 15 svar vilket ger en svarsprocent på 50 %.
  - Totalt för staden inkom 476 st svar vilket ger en svarsprocent på 58 %.
  - 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)

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Spånga-Tensta är i årets brukarundersökning 50 %, vilket är något högre än föregående år då svarsfrekvensen var 44 %. Det är dock lägre än Stockholm stads genomsnitt för 2018, som är 58 %. På grund av den lägre svarsfrekvensen ska resultatet tolkas med viss försiktighet.

Vad gäller helhetsomdömet för dagverksamheten i Spånga-Tensta ligger resultatet på en liknande nivå som föregående år. Andelen nöjda är i årets resultat 88 %, år 2018 var motsvarande andel 91 %. Helhetsomdömet är även på en liknande nivå som för staden totalt (91%).

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Undantaget är frågorna som rör inflytande och delaktighet, framför allt i frågan om brukarna vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål, där andelen nöjda ökat med 29 %. Gällande frågan om möjligheten att påverka vilka veckodagar man ska vara på dagverksamheten har andelen nöjda dock minskat något. Vad gäller andelen som känner sig trygga i sin dagverksamhet har det också skett en negativ förändring och andelen nöjda har minskat med 14 %.

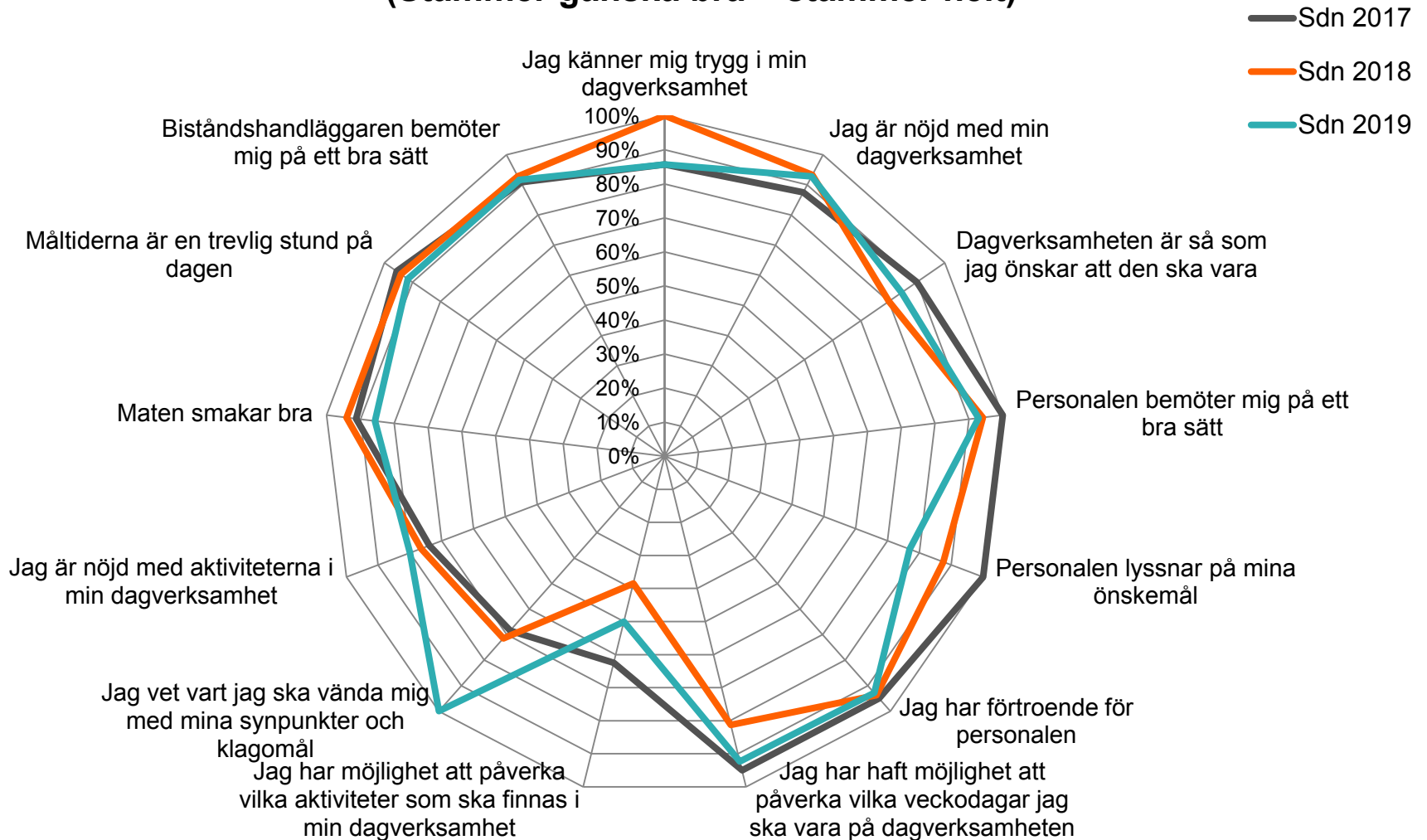
Jämfört med Stockholm stads sammantagna resultat är brukarna i Spånga-Tensta ungefär lika nöjda. Undantag gäller för påståendet ”Jag vet vart jag ska vända mig med mina synpunkter och klagomål” där brukarna i Spånga-Tensta är nöjdare. Gällande påståendet ”Personalen lyssnar på mina önskemål” är brukarna i Spånga-Tensta däremot mindre nöjda.

# Frågorna i enkäten

1. Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
2. Jag är nöjd med min dagverksamhet
3. Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara
4. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
5. Personalen lyssnar på mina önskemål
6. Jag har förtroende för personalen
7. Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten
8. Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig
9. Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig
10. Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet
11. Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål
12. Jag är nöjd med aktiviteterna i min dagverksamhet
13. Maten smakar bra
14. Måltiderna är en trevlig stund på dagen
15. Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt
16. Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?
17. Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?
18. Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?
19. Vilken eller vilka av följande sju diskrimineringsgrunder var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? Du kan välja mer än ett alternativ.
20. Har du tagit upp händelsen med personalen i verksamheten?
21. Om du tagit upp händelsen med personalen har du då upplevt att din situation blivit bättre?
22. Hur ofta besöker du dagverksamheten?
23. Har du besvarat frågorna helt själv?

# Andel nöjda

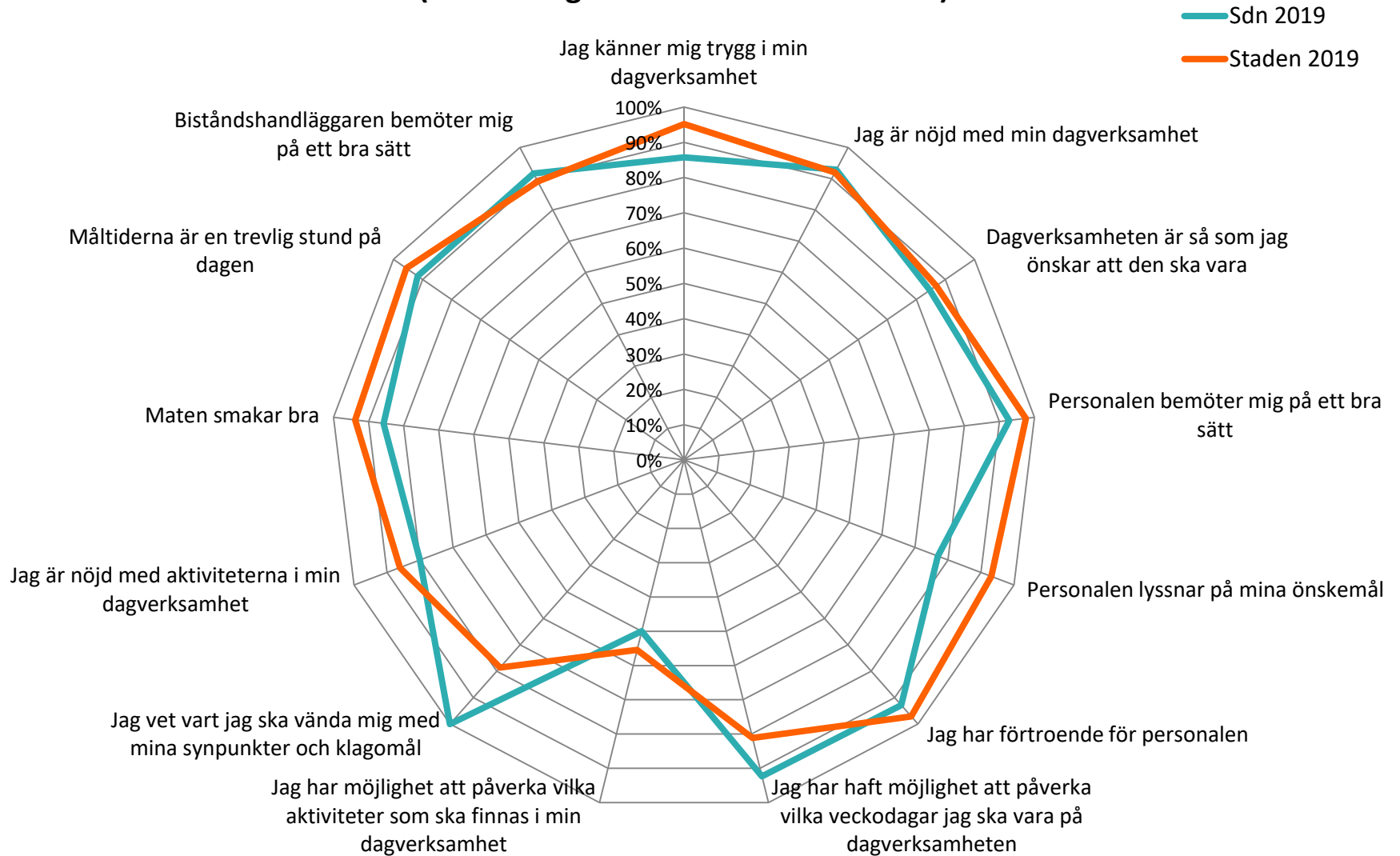
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





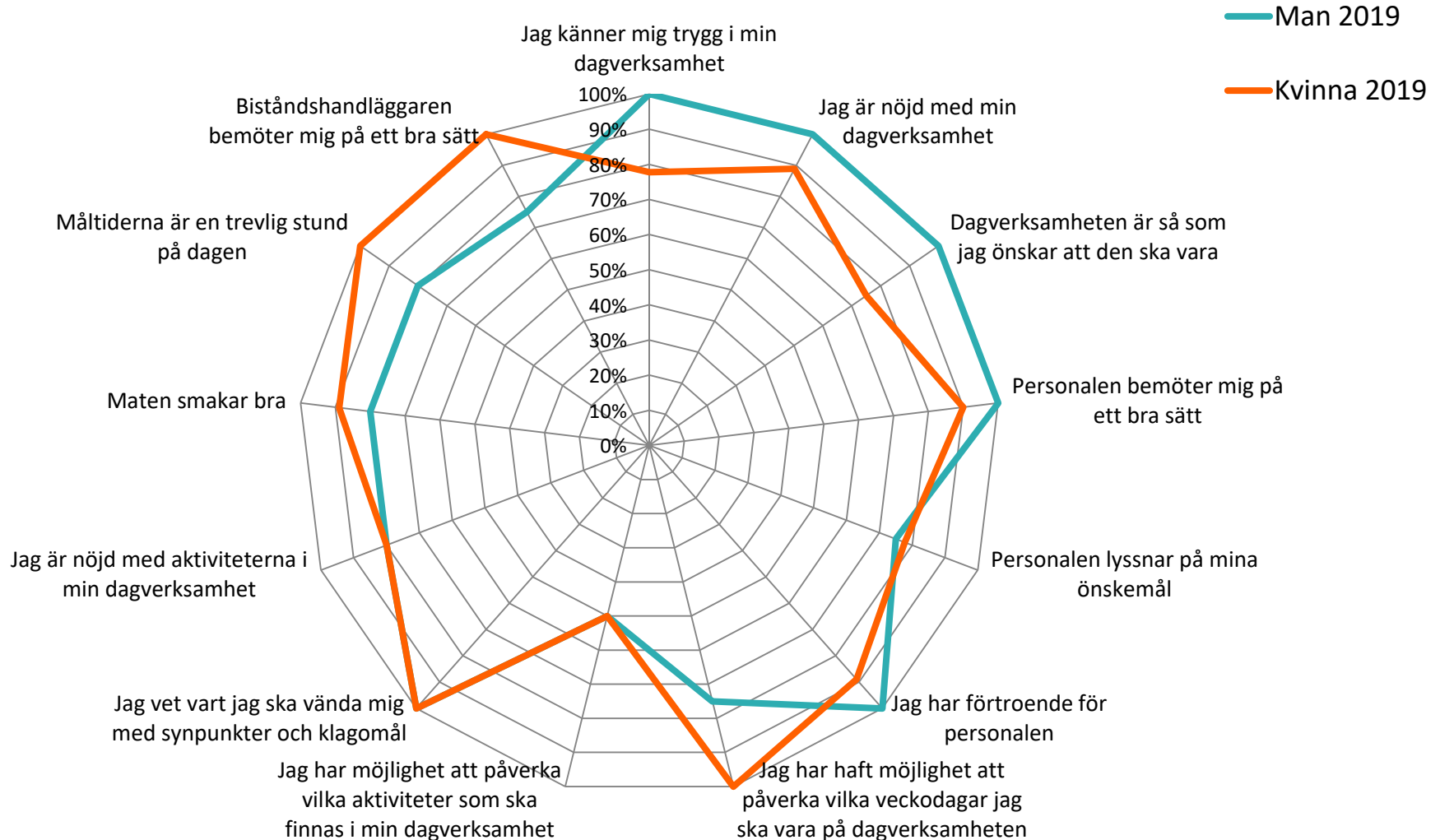
# Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



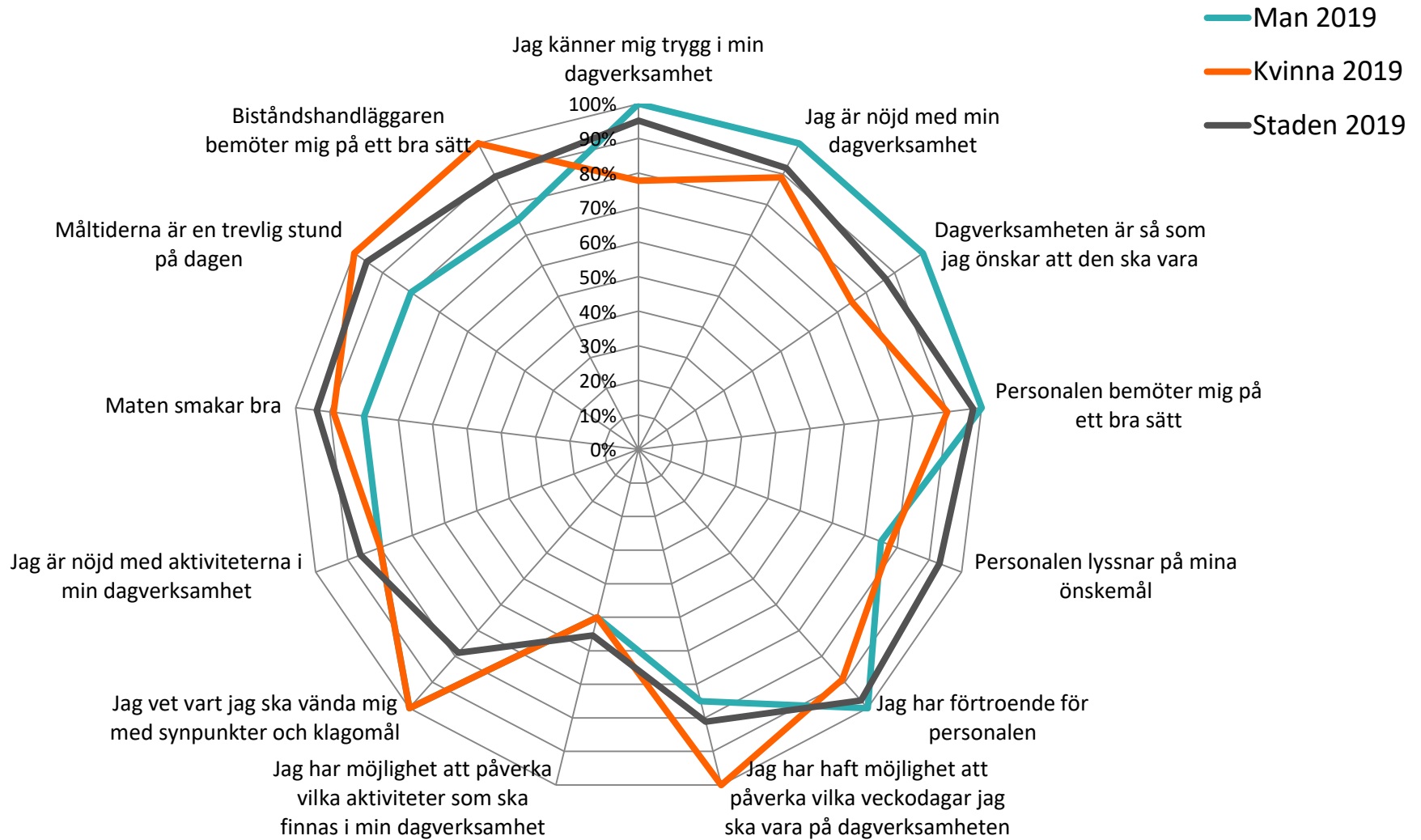
# Andel nöjda per fråga per kön

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Andel nöjda per fråga per kön

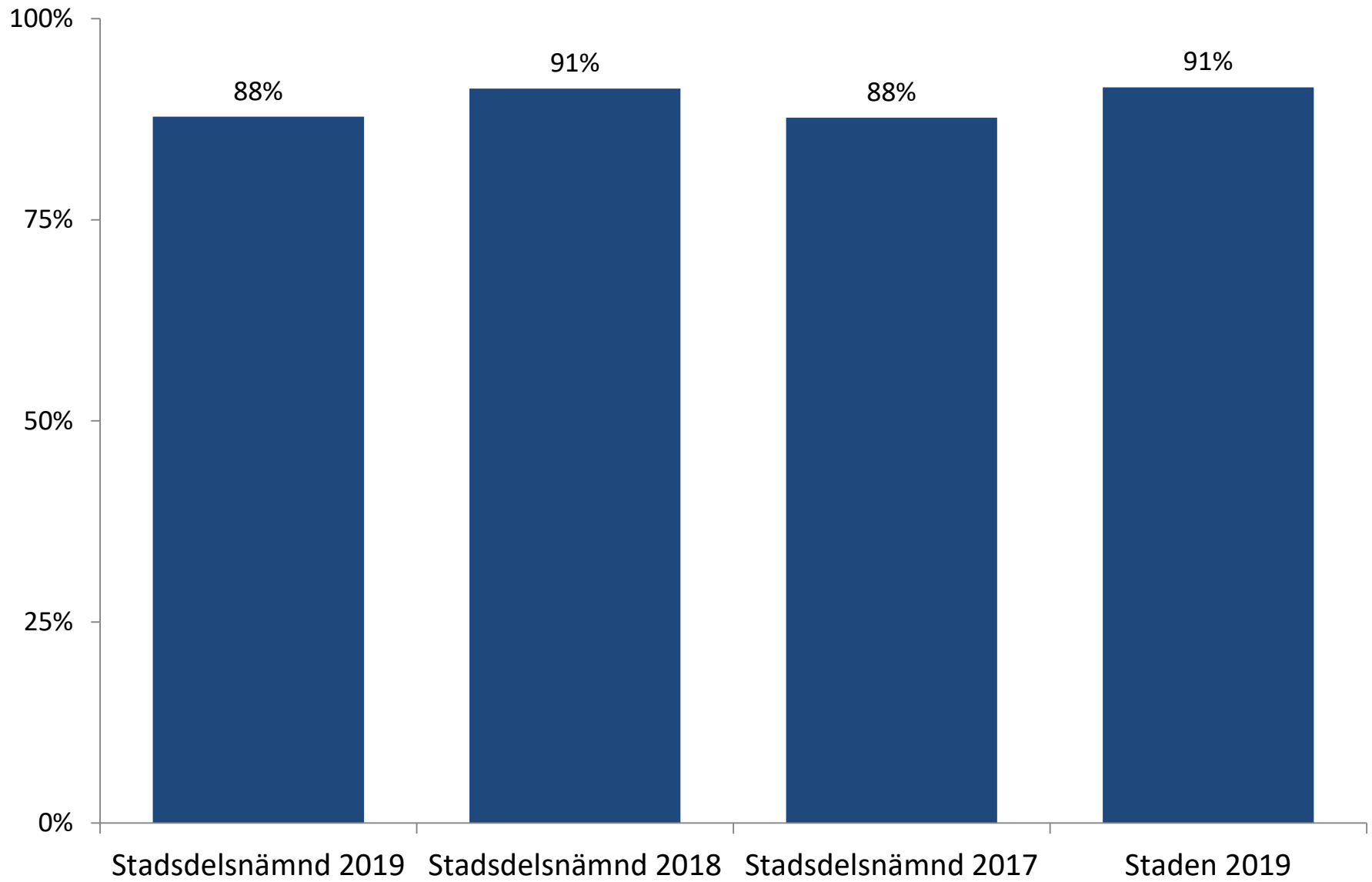
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Index

Andelen som har svarat 4 + 5 för de tre påståendena  
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet  
Jag är nöjd med min dagverksamhet  
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

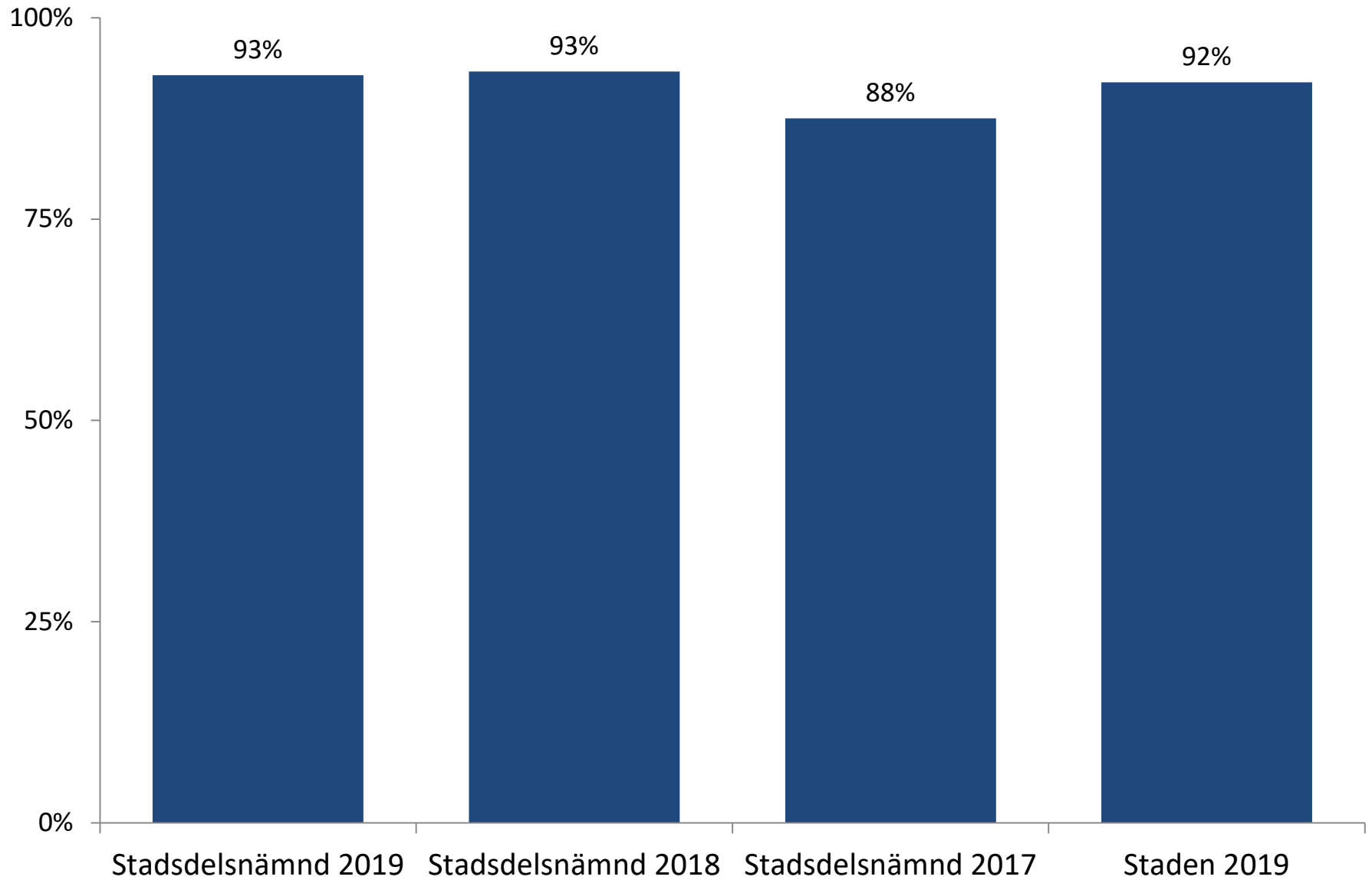
# Helhetsomdöme Index



# Indikator

Andelen som har svarat 4 + 5 för påståendet  
Jag är nöjd med min dagverksamhet

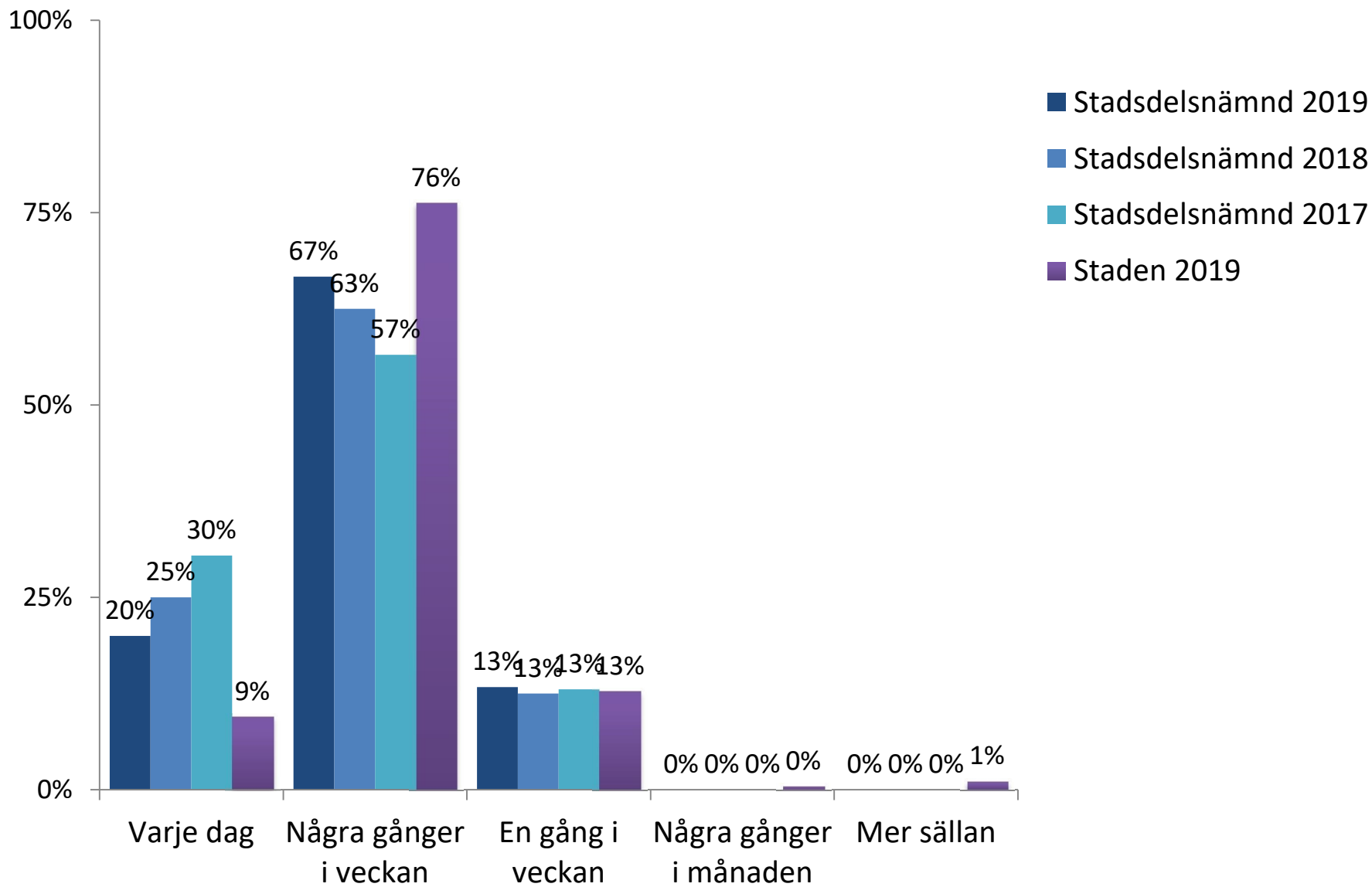
# Andel nöjda omsorgstagare



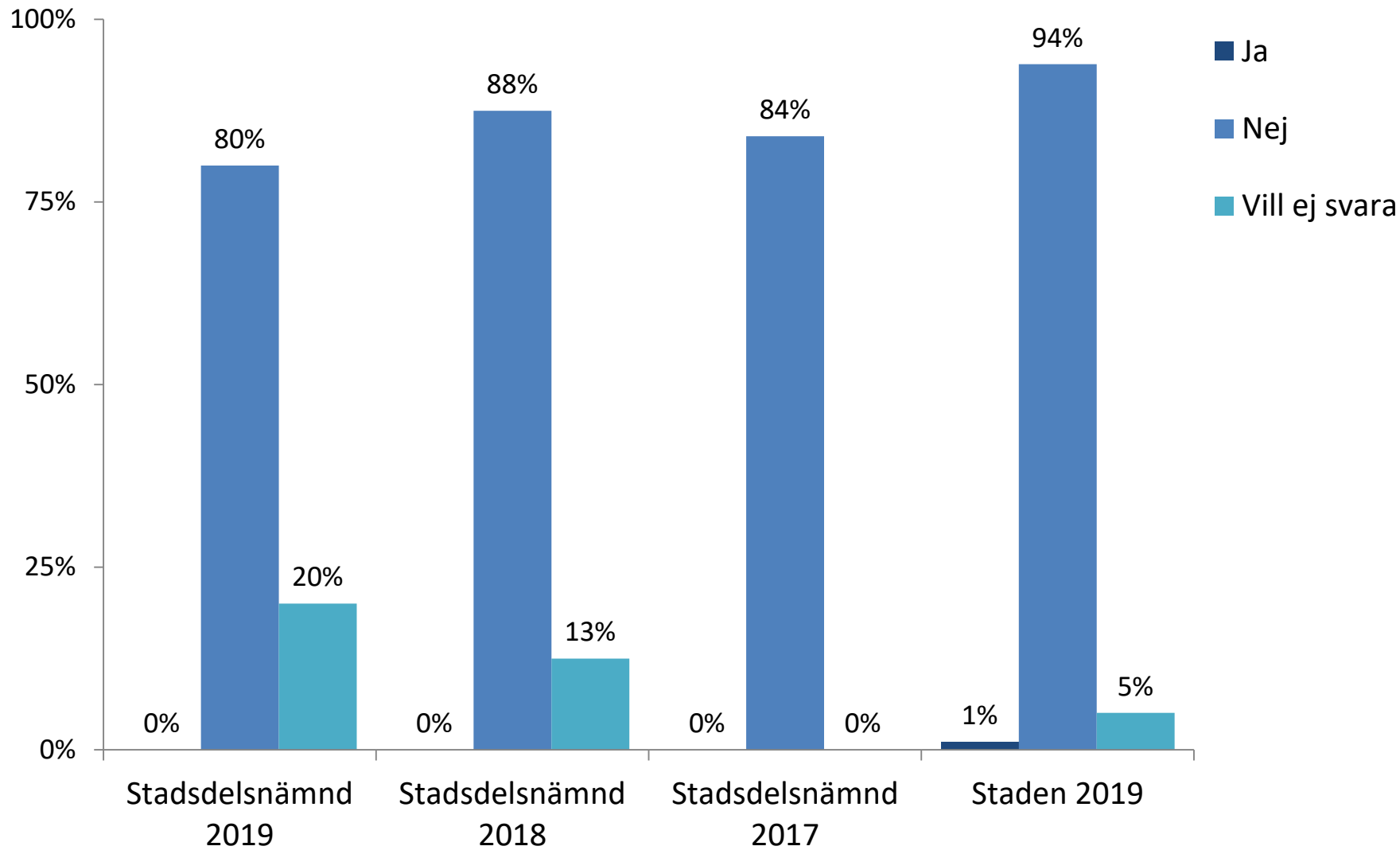
# Bakgrundsfrågor



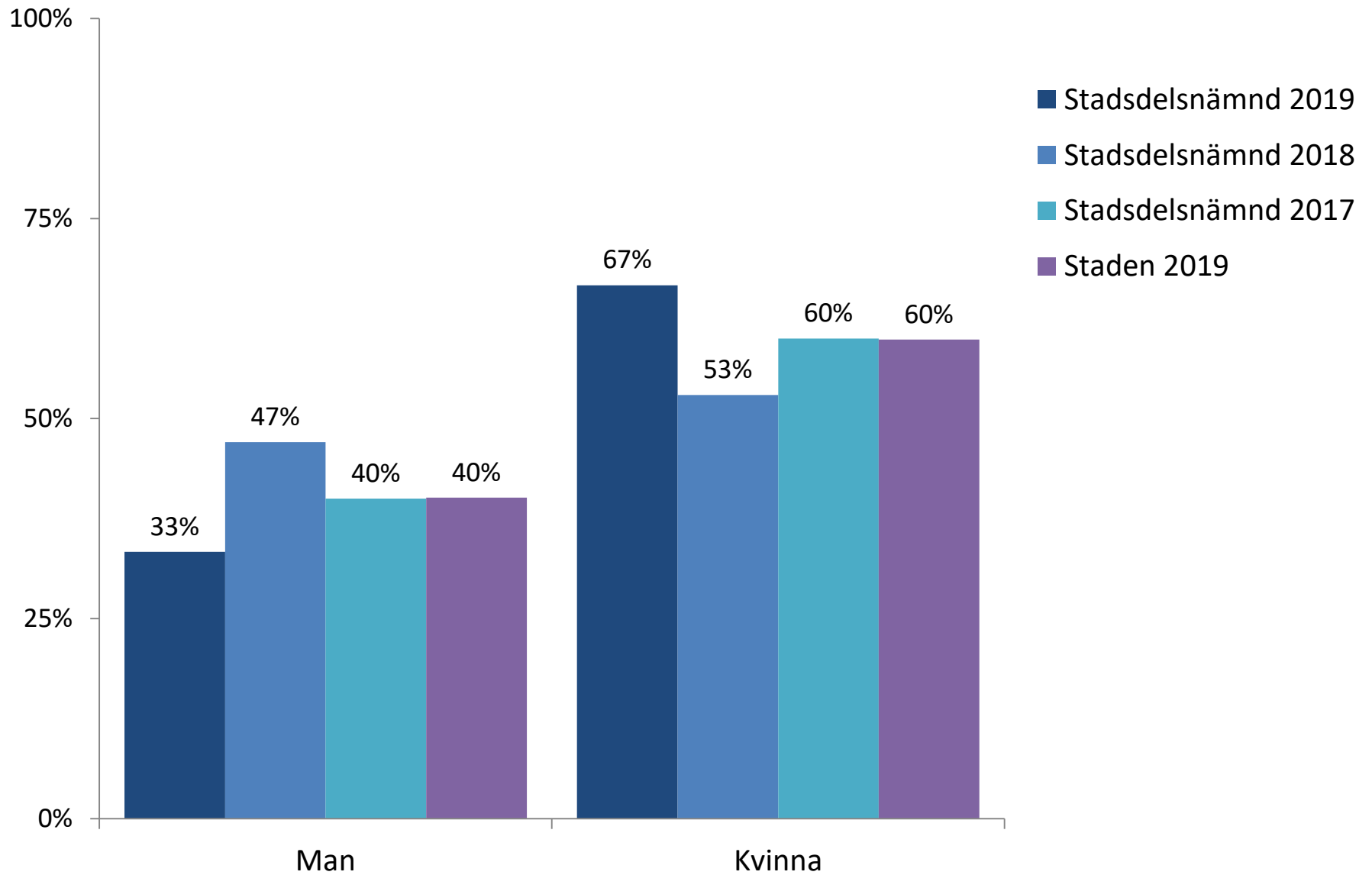
# Hur ofta besöker du dagverksamheten?



# Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?

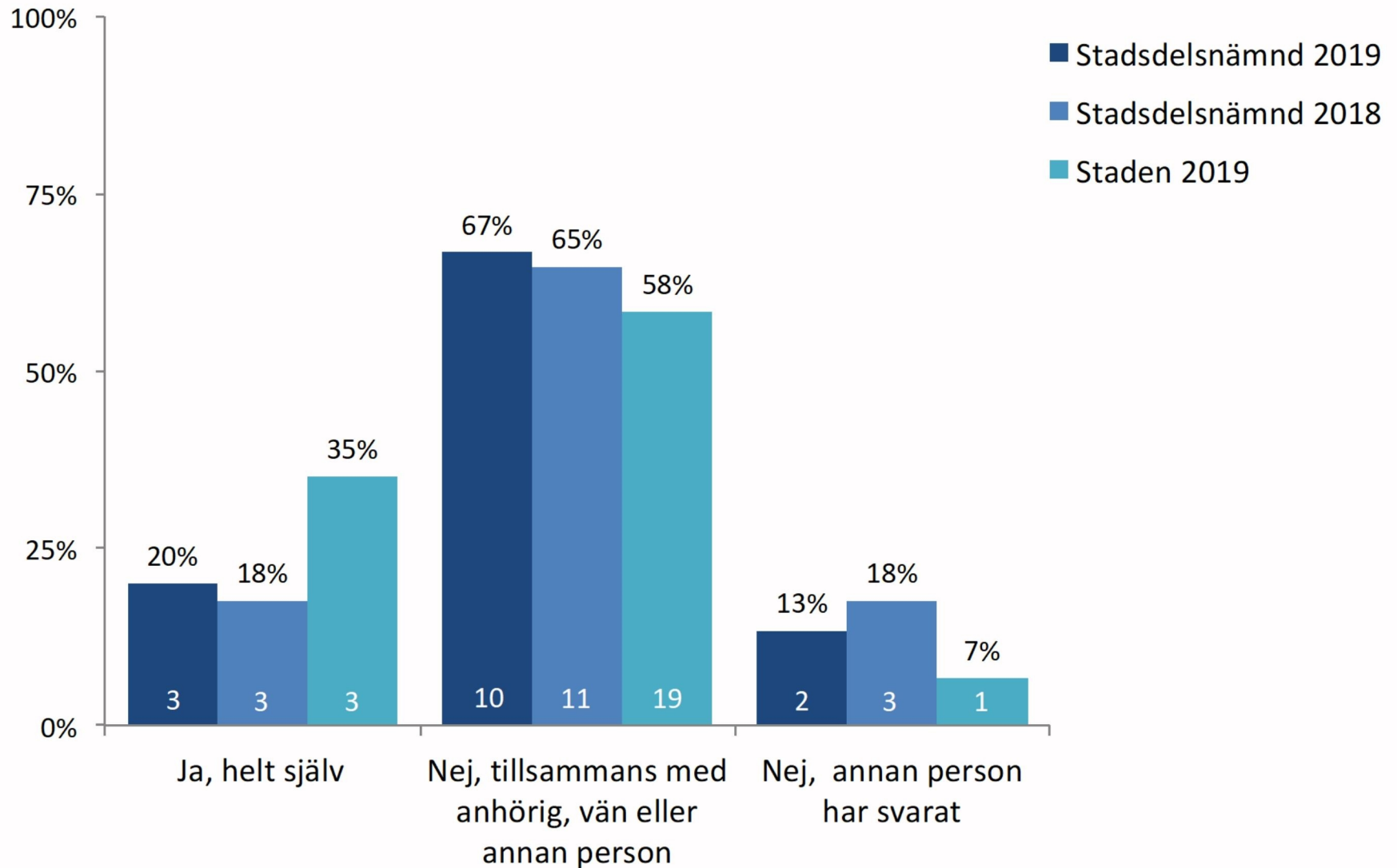


# Kön

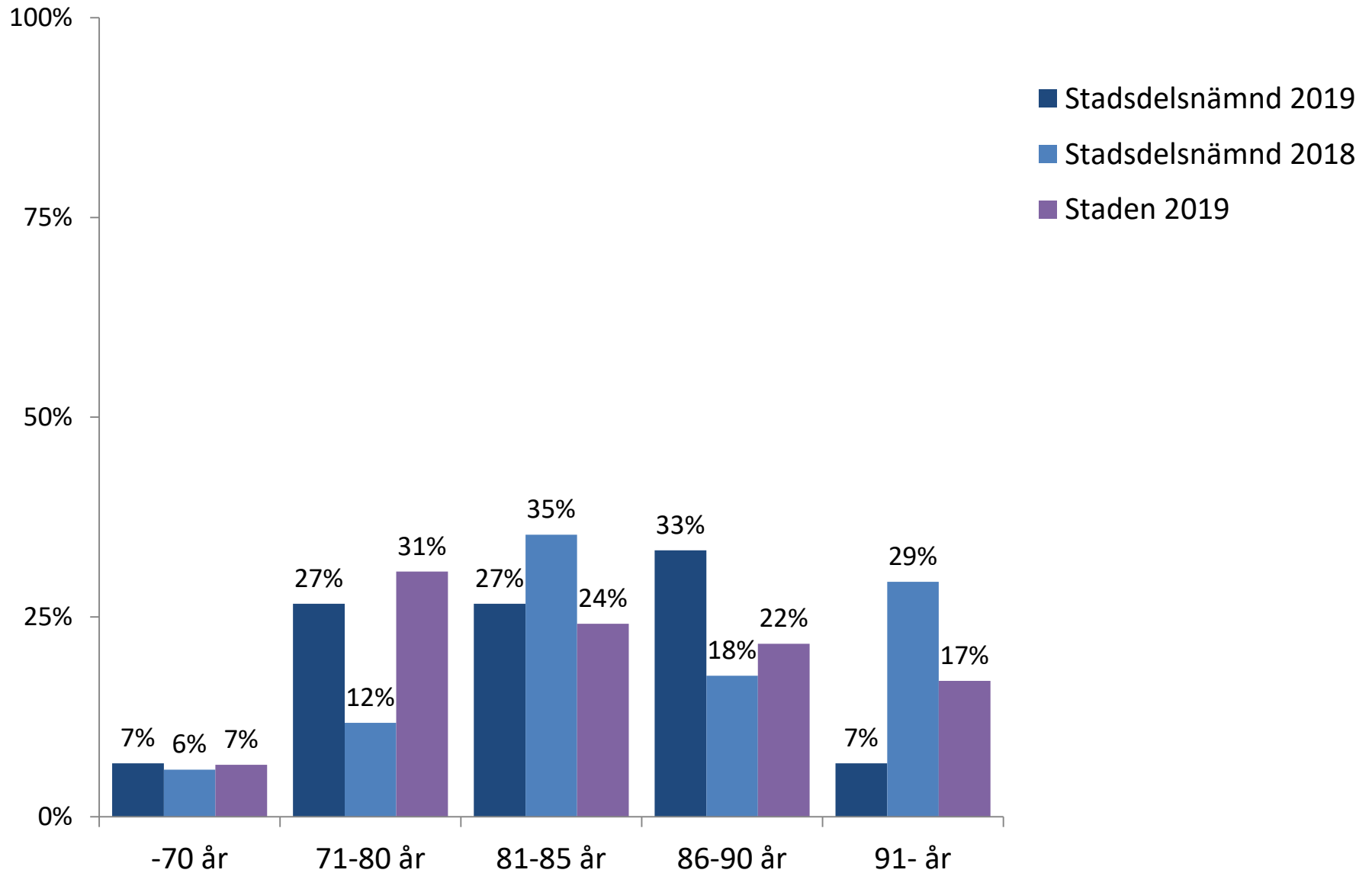


# Har du besvarat frågorna helt själv?

värden i stapeln visar antal svar



# Ålder

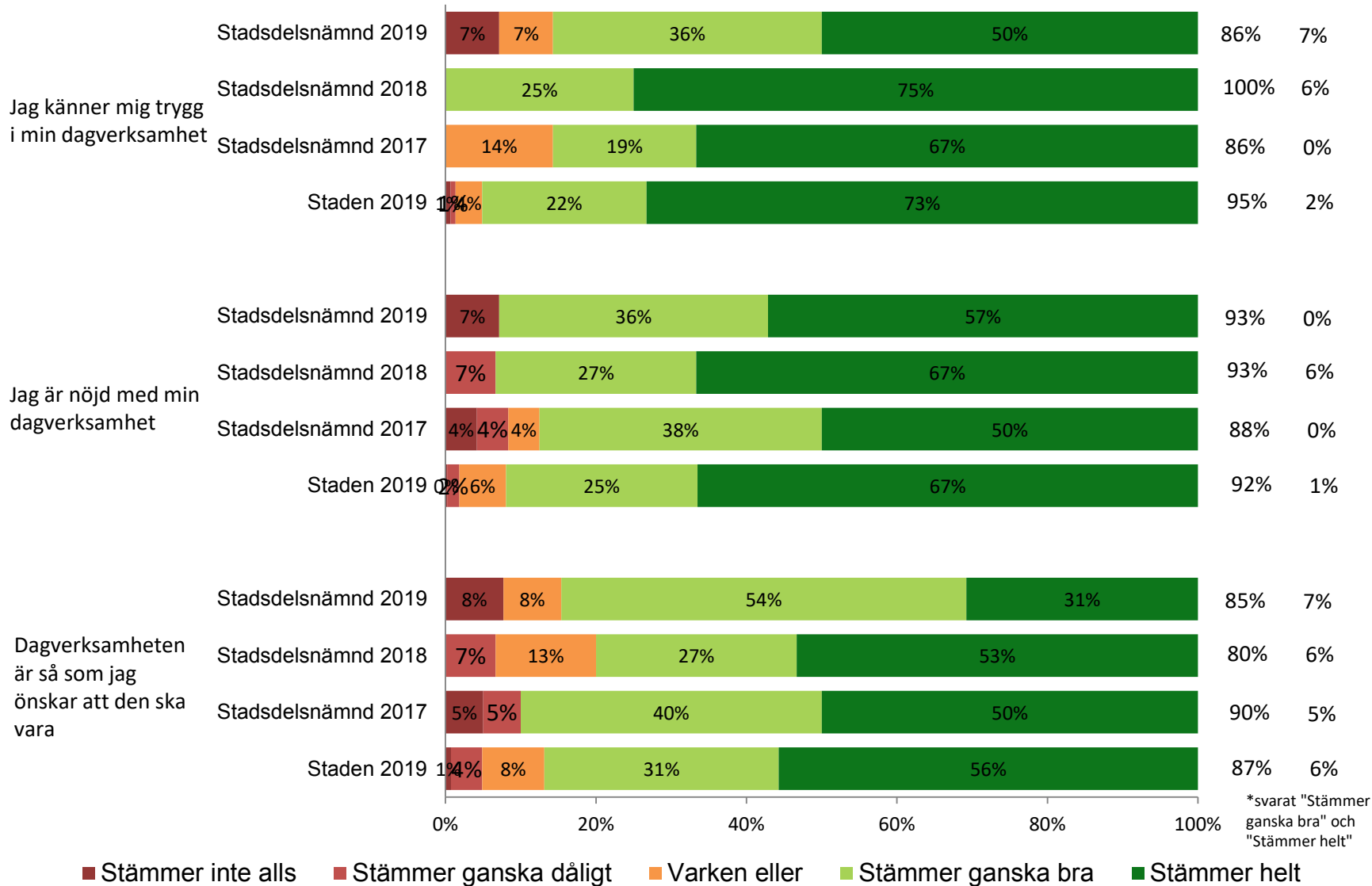


# Resultat per fråga över tid

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

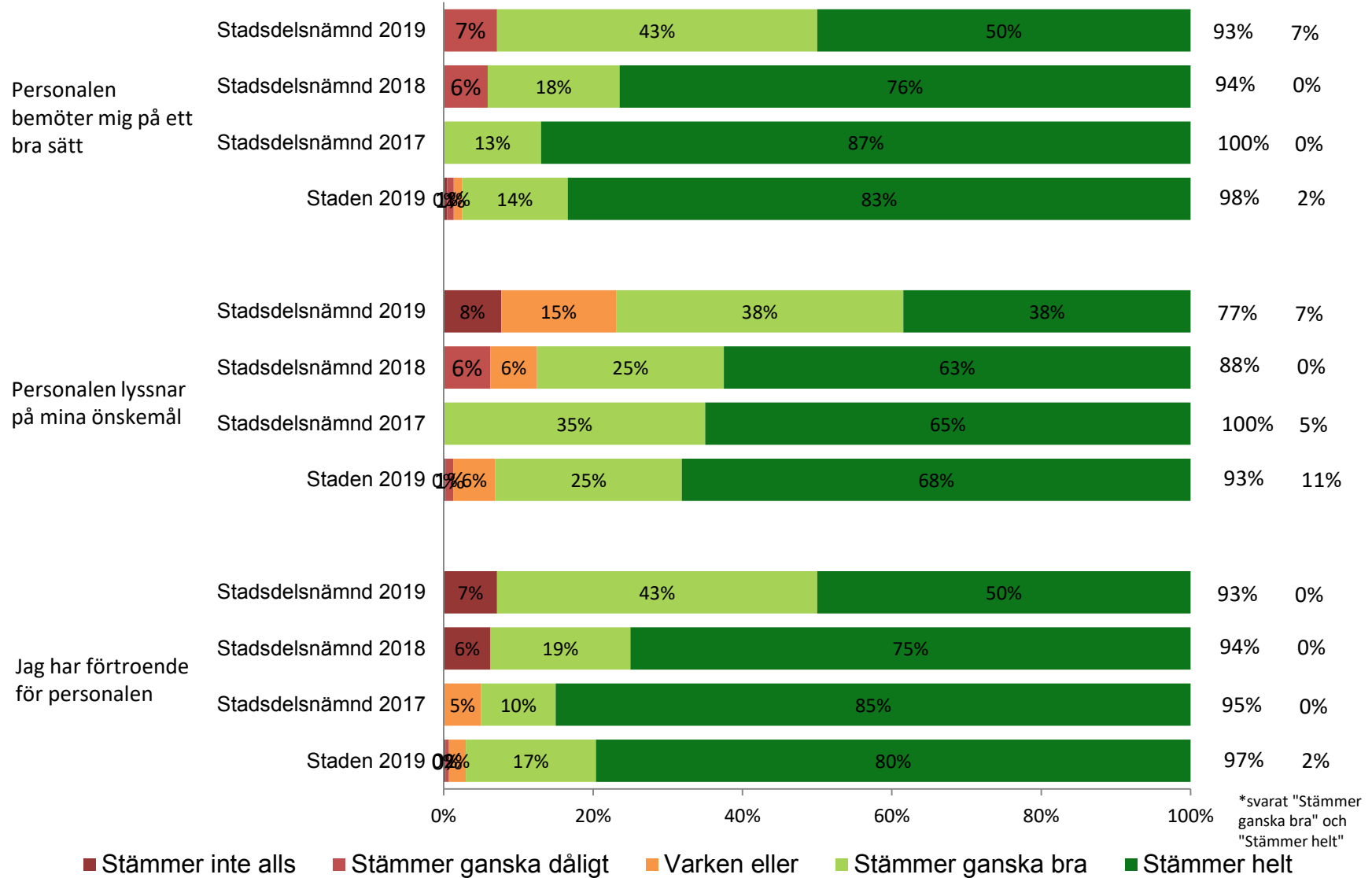
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

## Personalens förhållningsätt



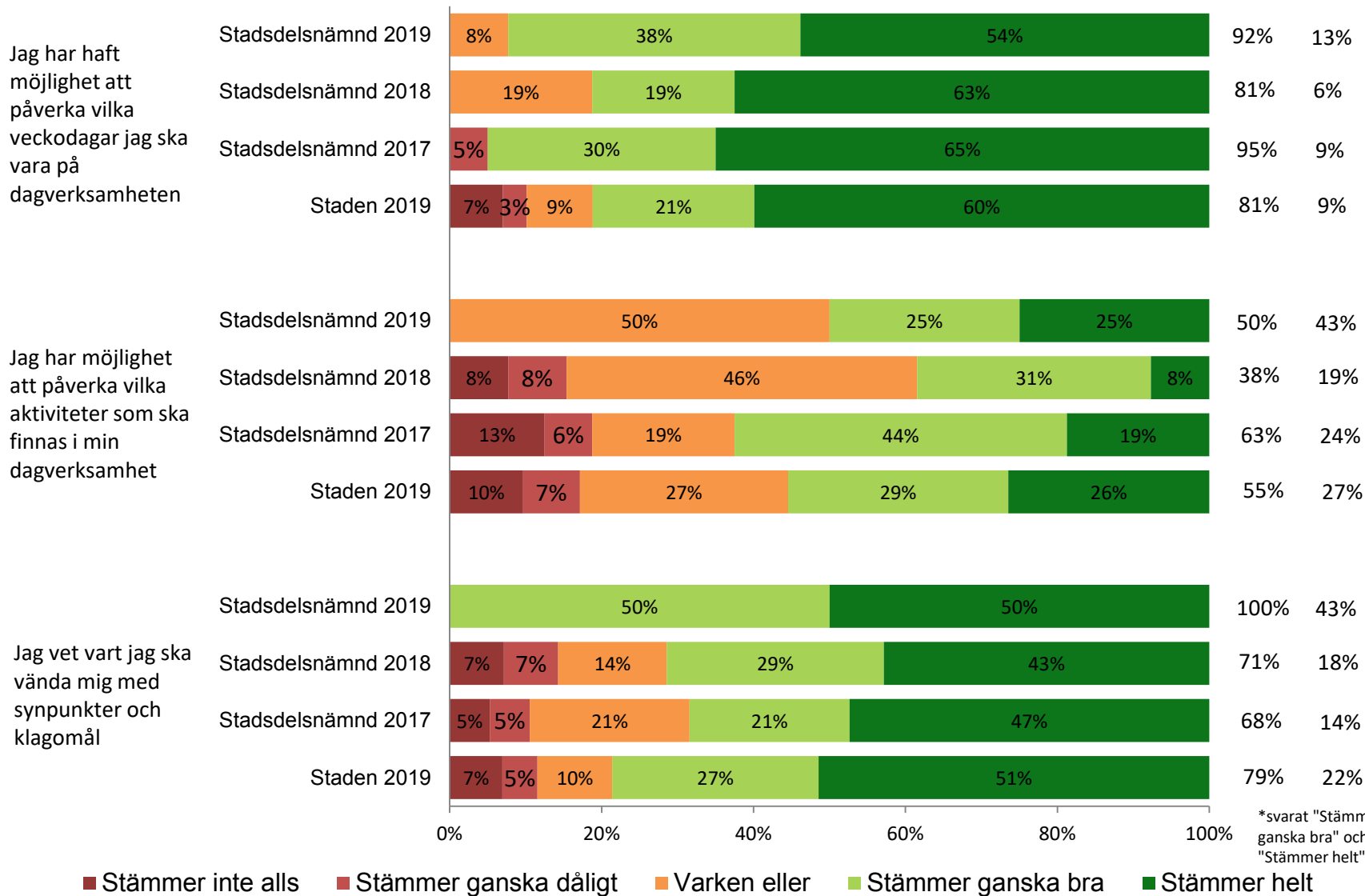
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet



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

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för  
mig

Stadsdelsnämnd 2019

75%

25%

25%

43%

Stadsdelsnämnd 2018

54%

23%

23%

0%

19%

Stadsdelsnämnd 2017

69%

13%

13%

6%

6%

16%

Staden 2019

71%

8%

11%

4%

5%

9%

14%

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
helger är viktigt för  
mig

Stadsdelsnämnd 2019

57%

14%

29%

29%

50%

Stadsdelsnämnd 2018

46%

15%

31%

8%

8%

19%

Stadsdelsnämnd 2017

65%

18%

12%

6%

6%

15%

Staden 2019

60%

9%

12%

8%

10%

18%

18%

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

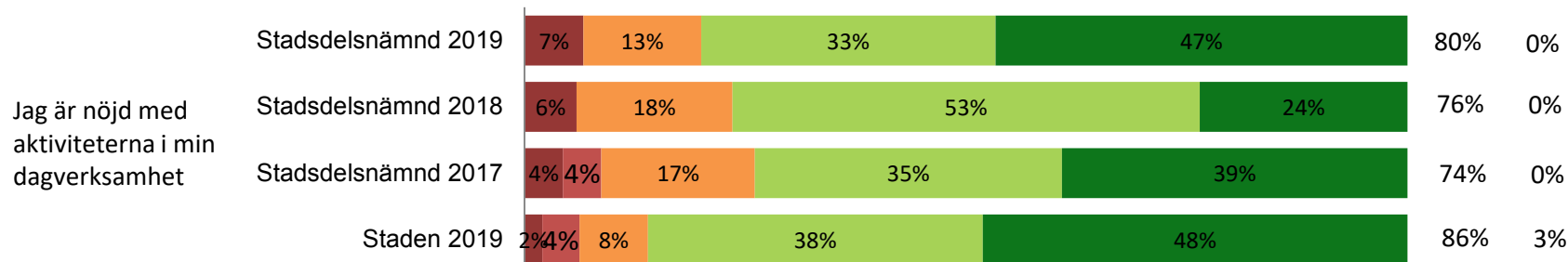
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

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

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Aktiviteter



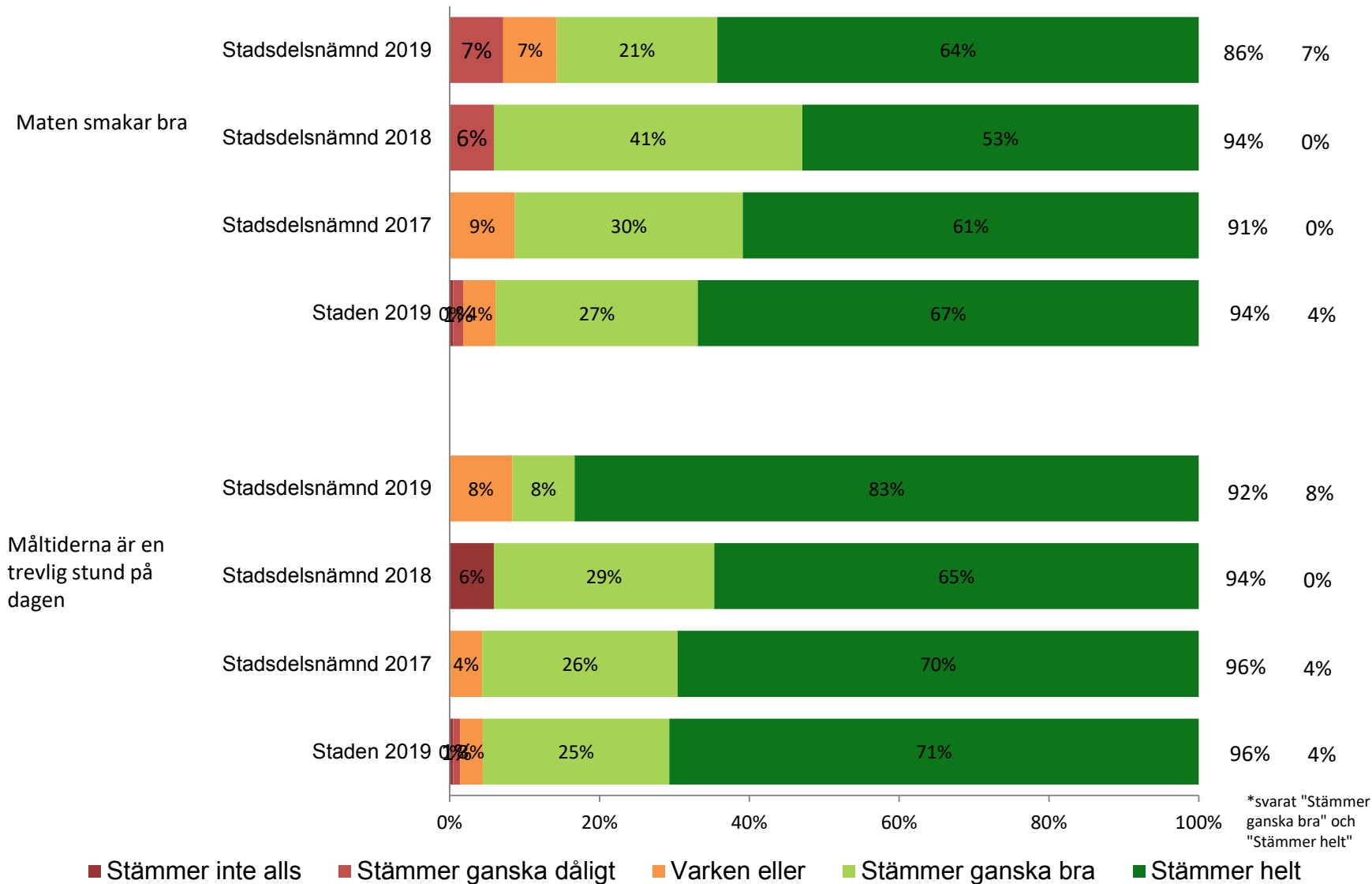
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

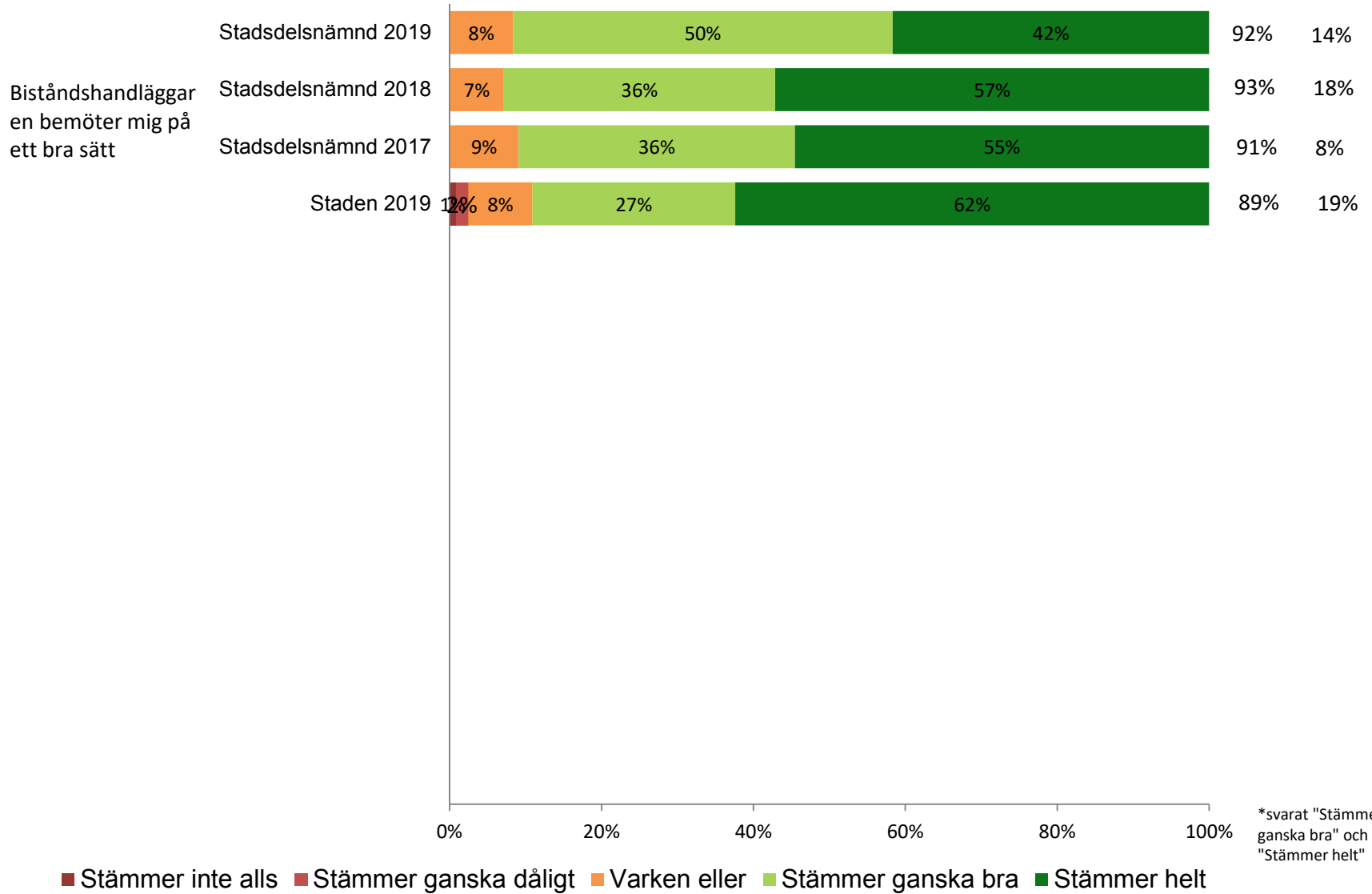
## Matsituationen



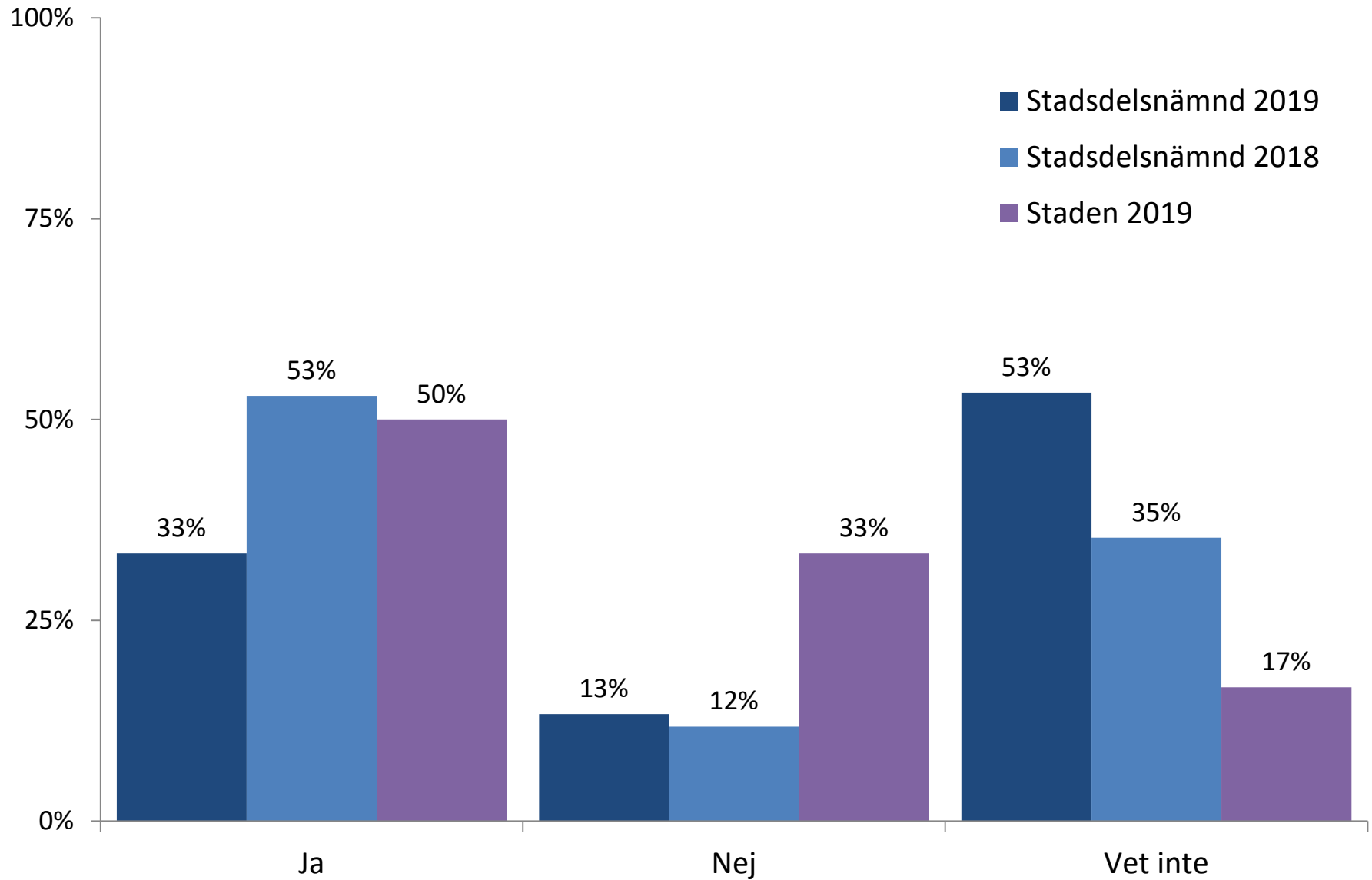
# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

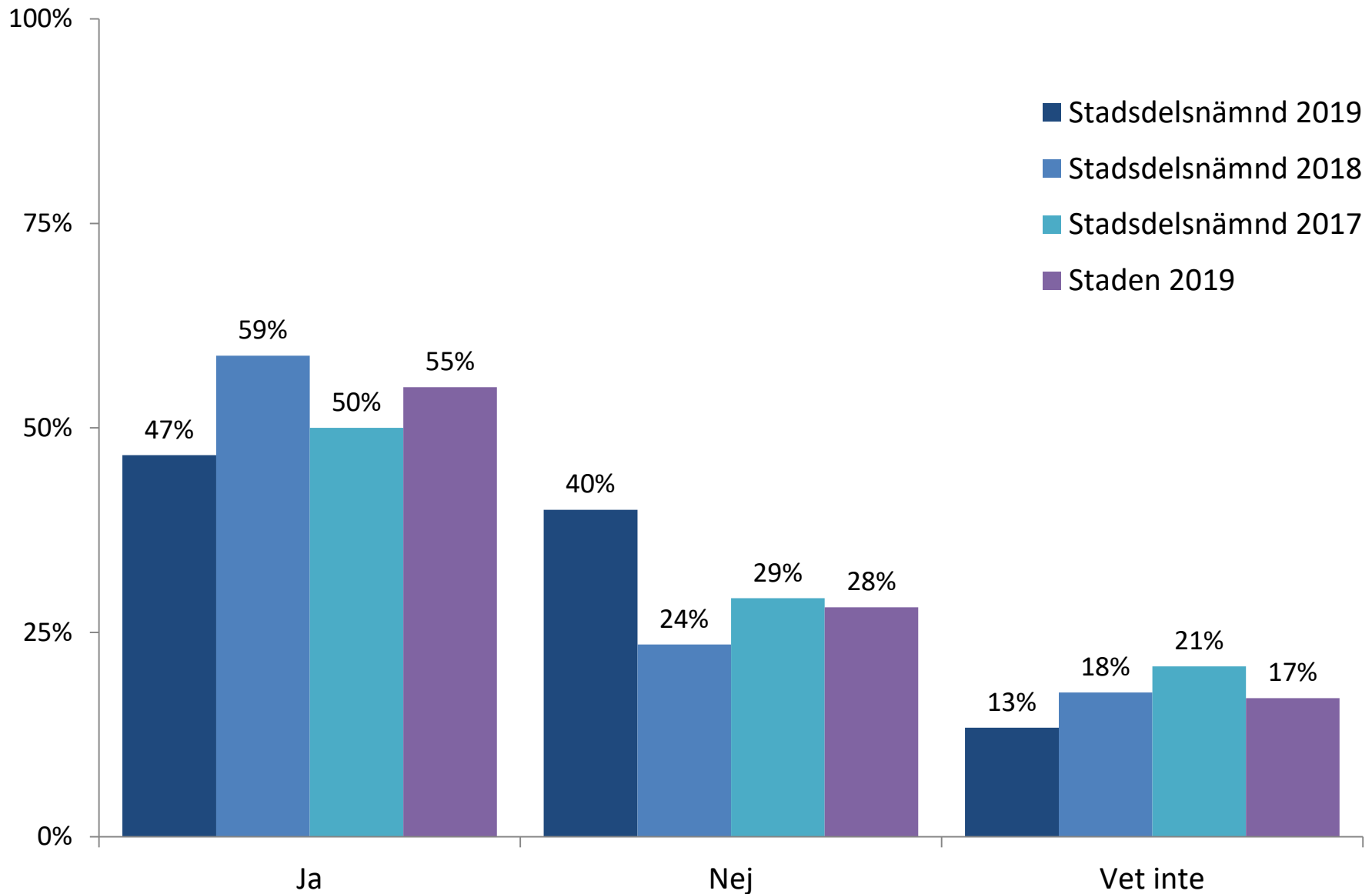
## Biståndsbeslutet



# Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?



# Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?



# **Resultat per regiform**

**Redovisas ej p.g.a. för få svar**



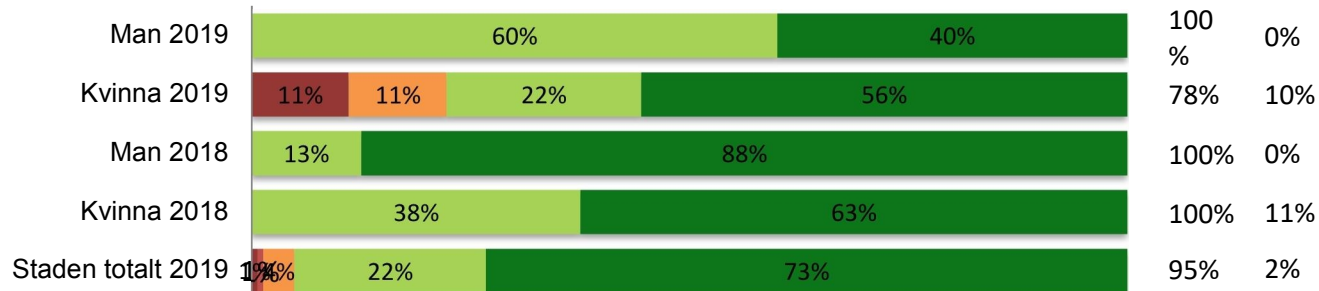
# Resultat män/kvinnor

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme

Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



Jag är nöjd med min dagverksamhet



Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara



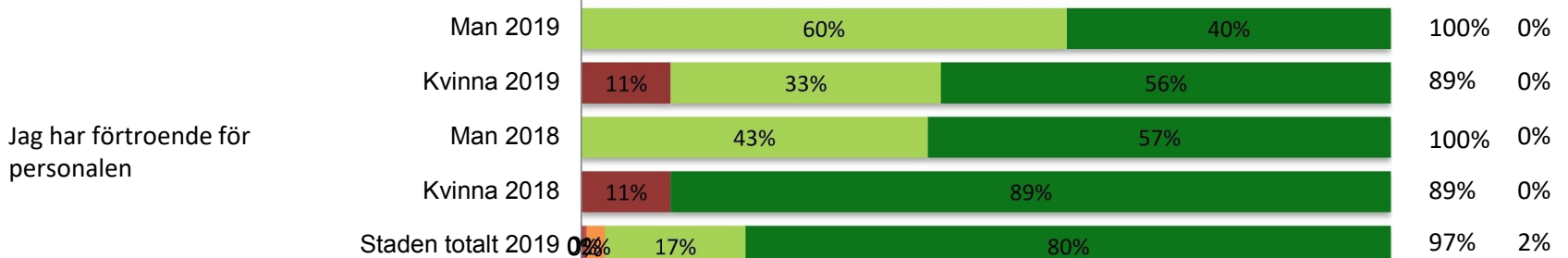
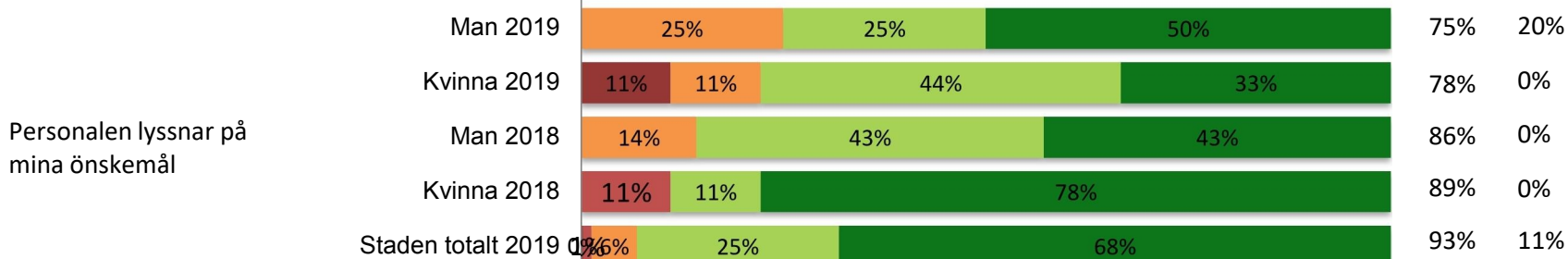
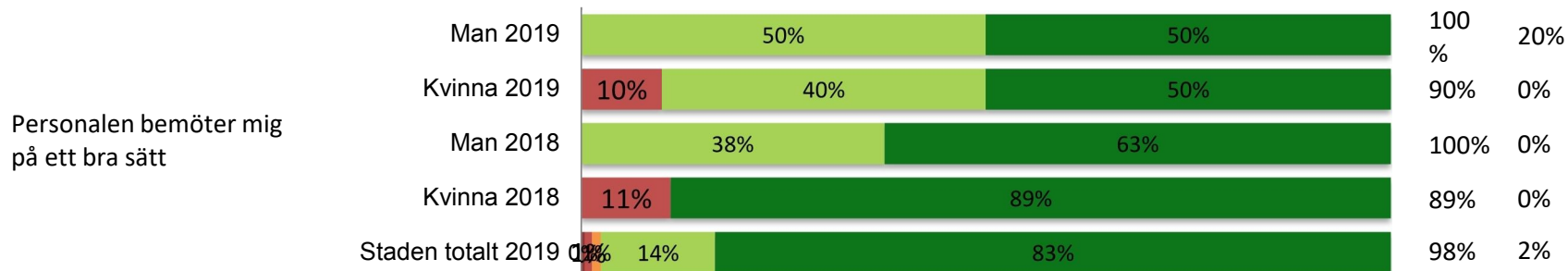
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Personalens förhållningsätt



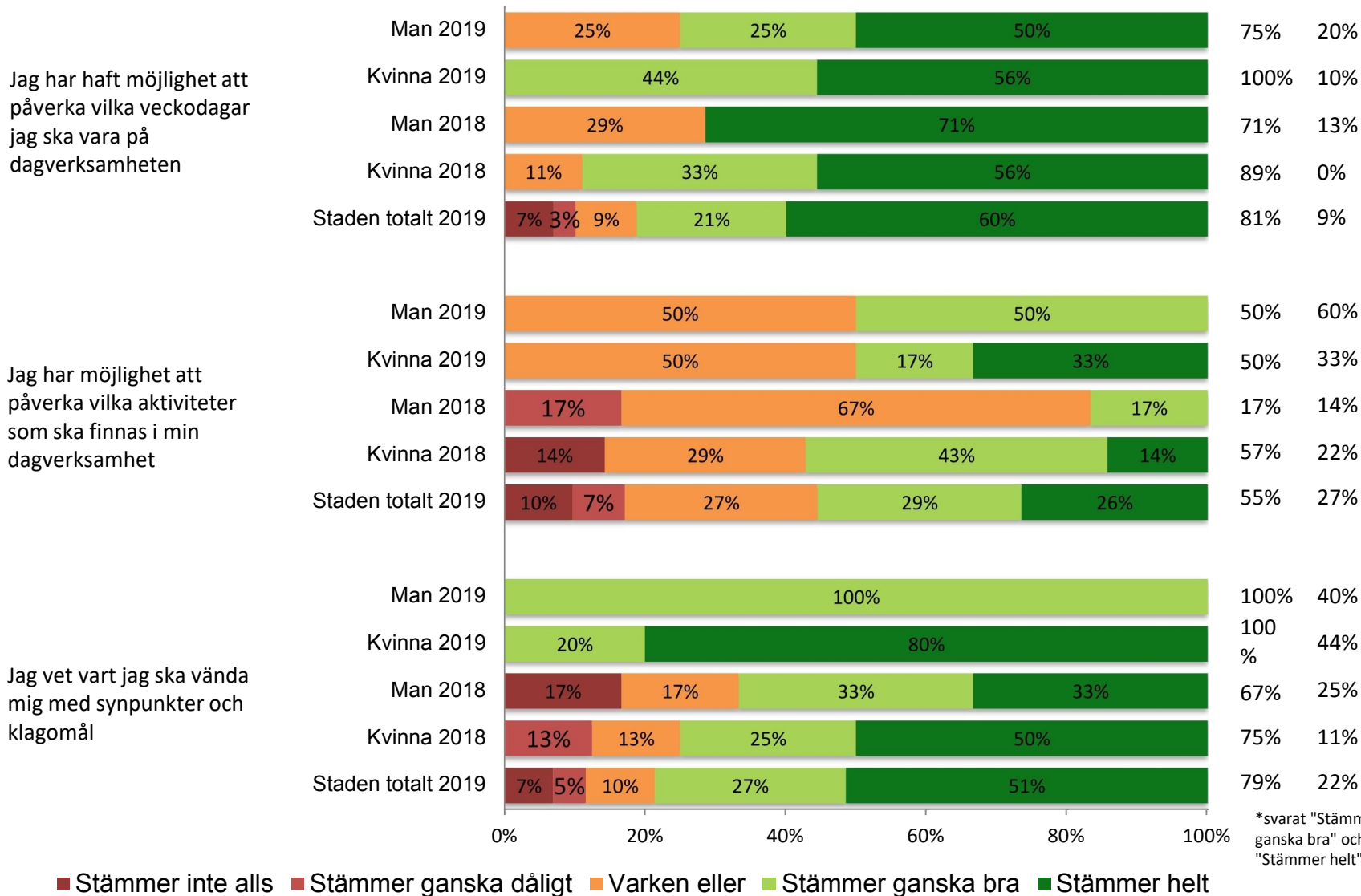
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet



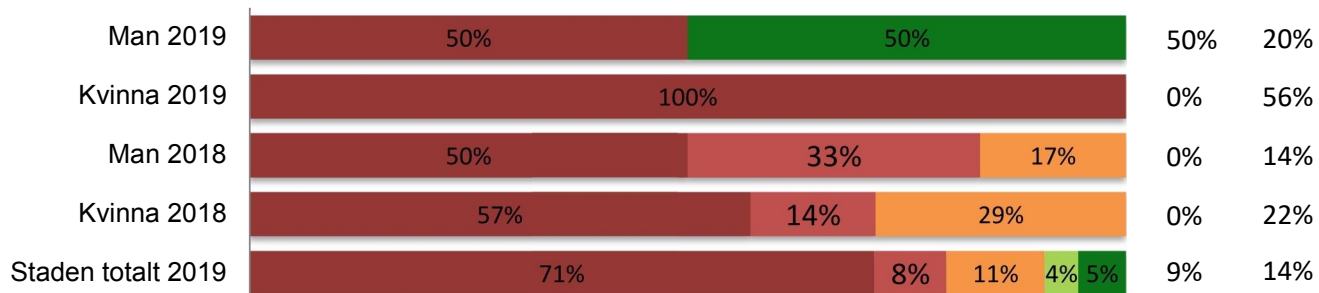
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

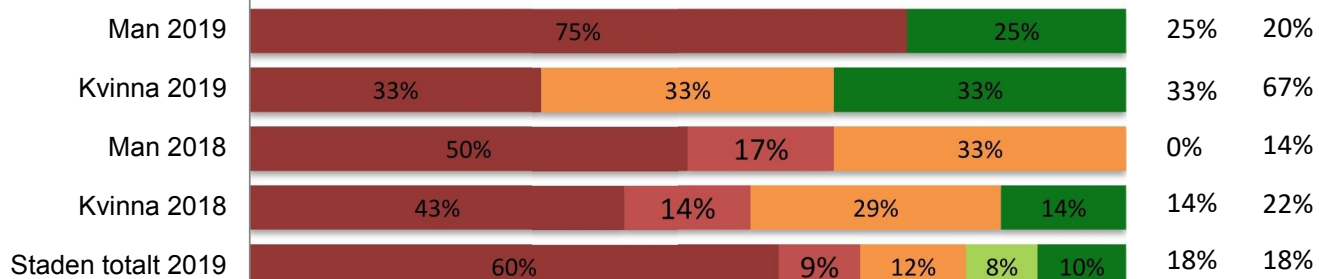
Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas  
dagverksamhet på helger  
är viktigt för mig



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

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

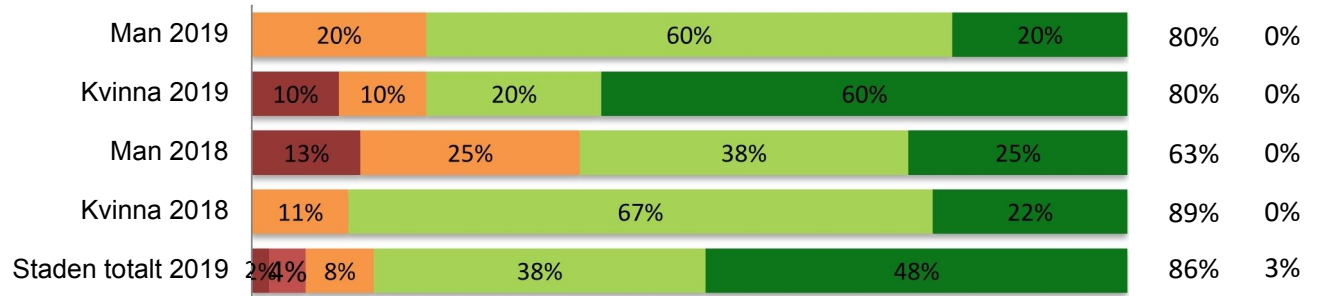
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Aktiviteter

Jag är nöjd med  
aktiviteterna i min  
dagverksamhet



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

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

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

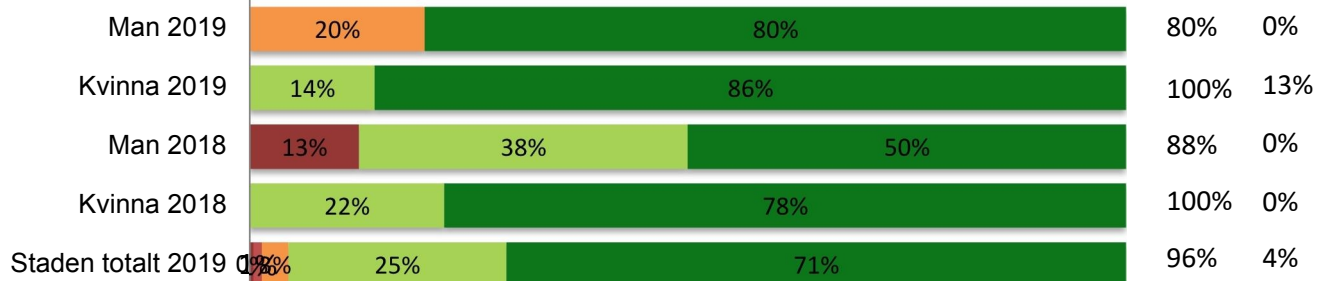
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Matsituationen

### Maten smakar bra



### Måltiderna är en trevlig stund på dagen



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

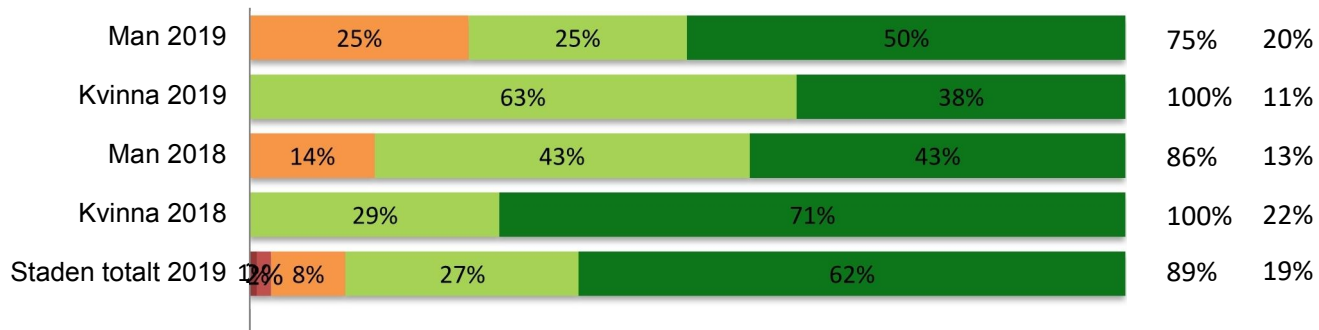
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Biståndsbeslutet

Biståndshandläggaren  
bemöter mig på ett bra  
sätt



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

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



# **Resultat svarsmetod**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svar**

# 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.

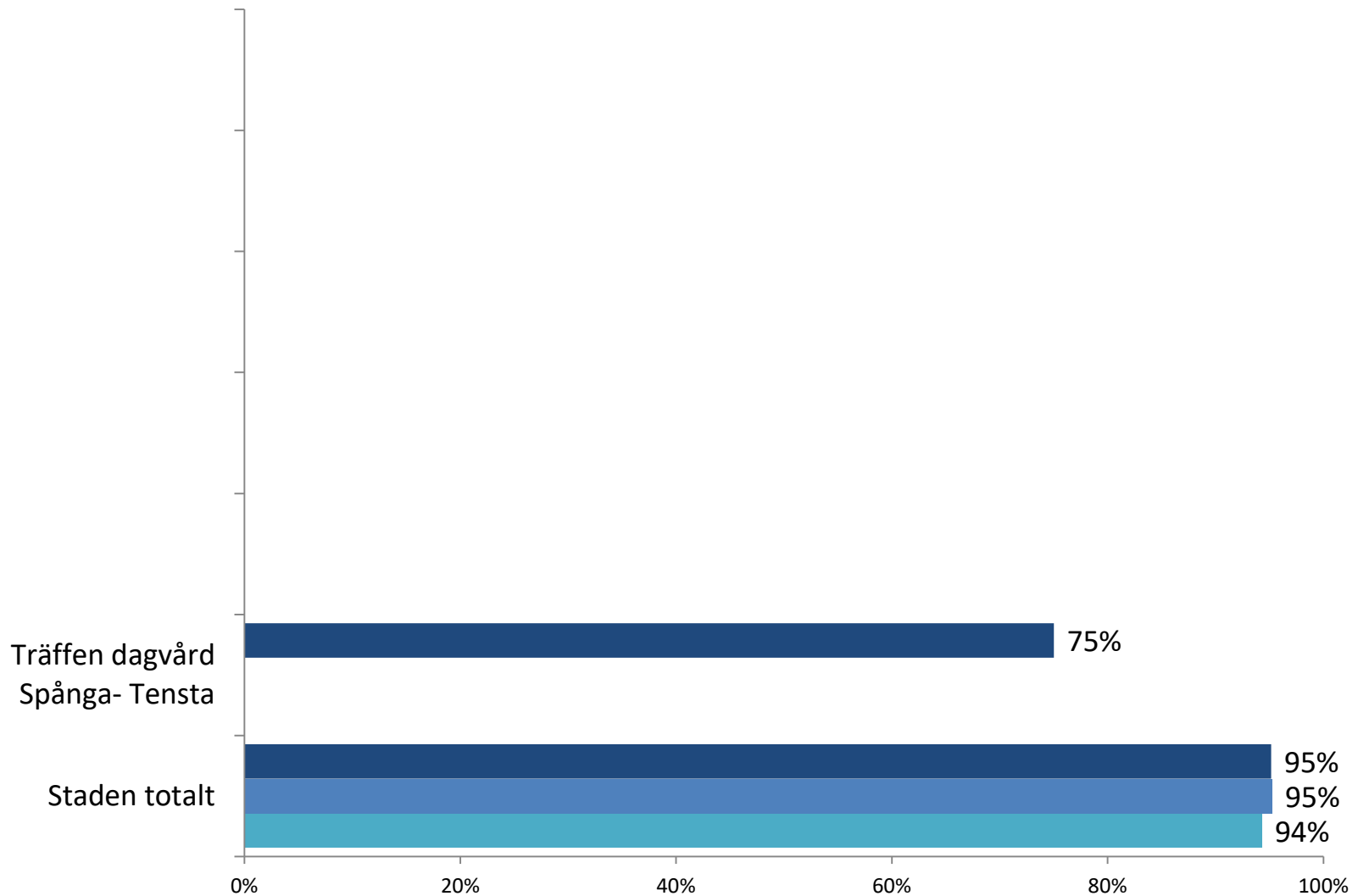
# Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

2019

2018

2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



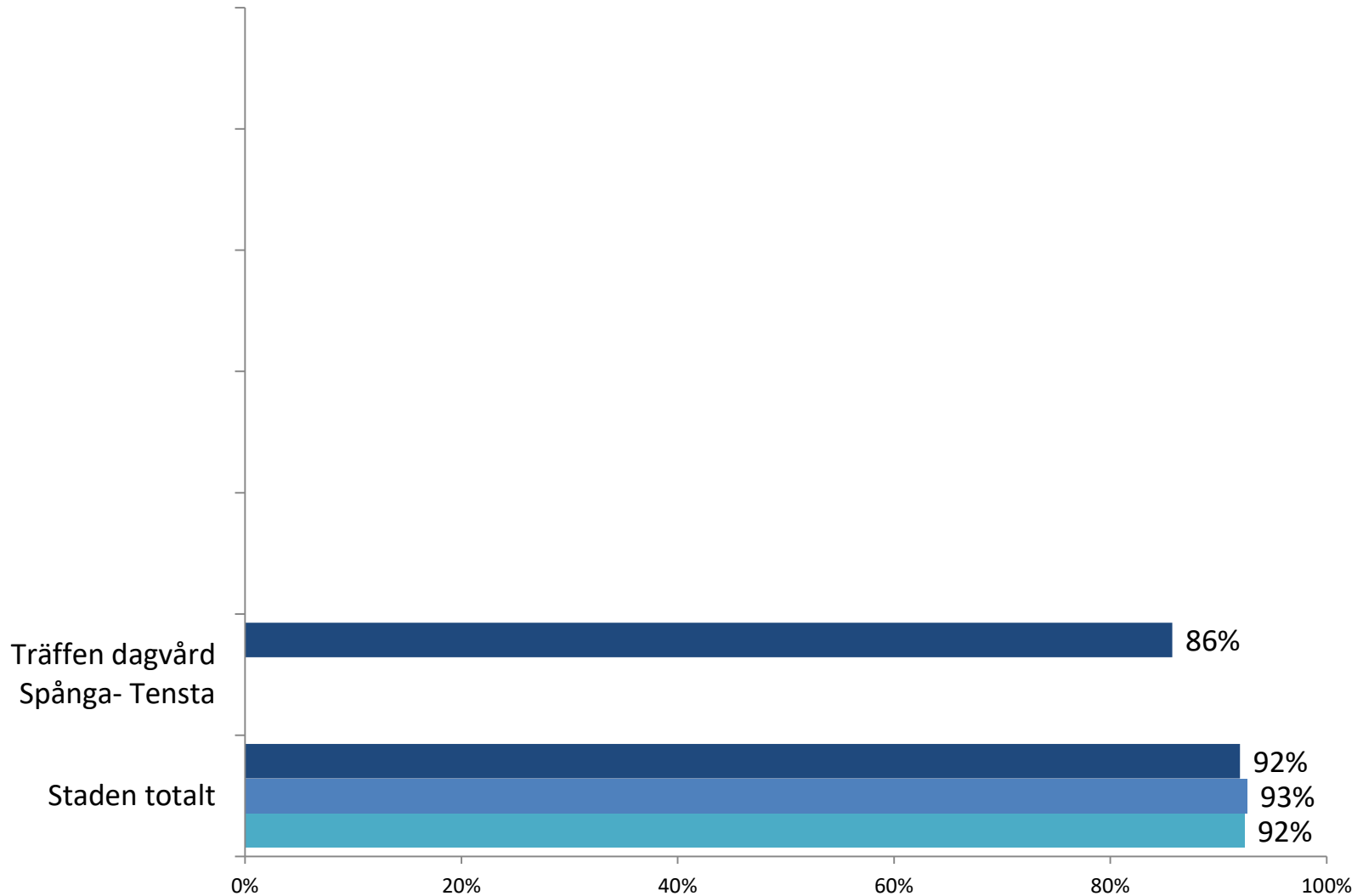
# Jag är nöjd med min dagverksamhet

2019

2018

2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



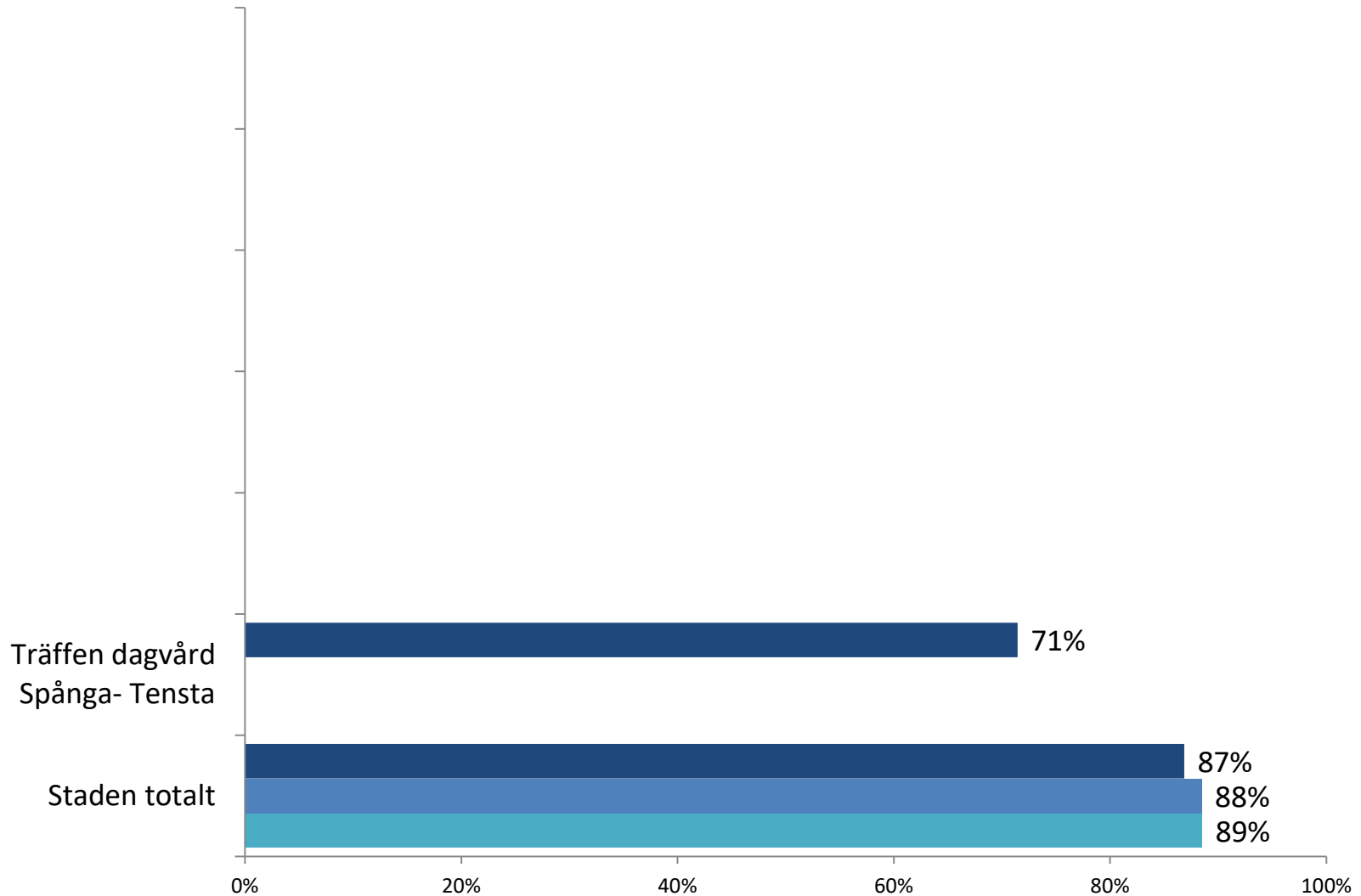
# Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

2019

2018

2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



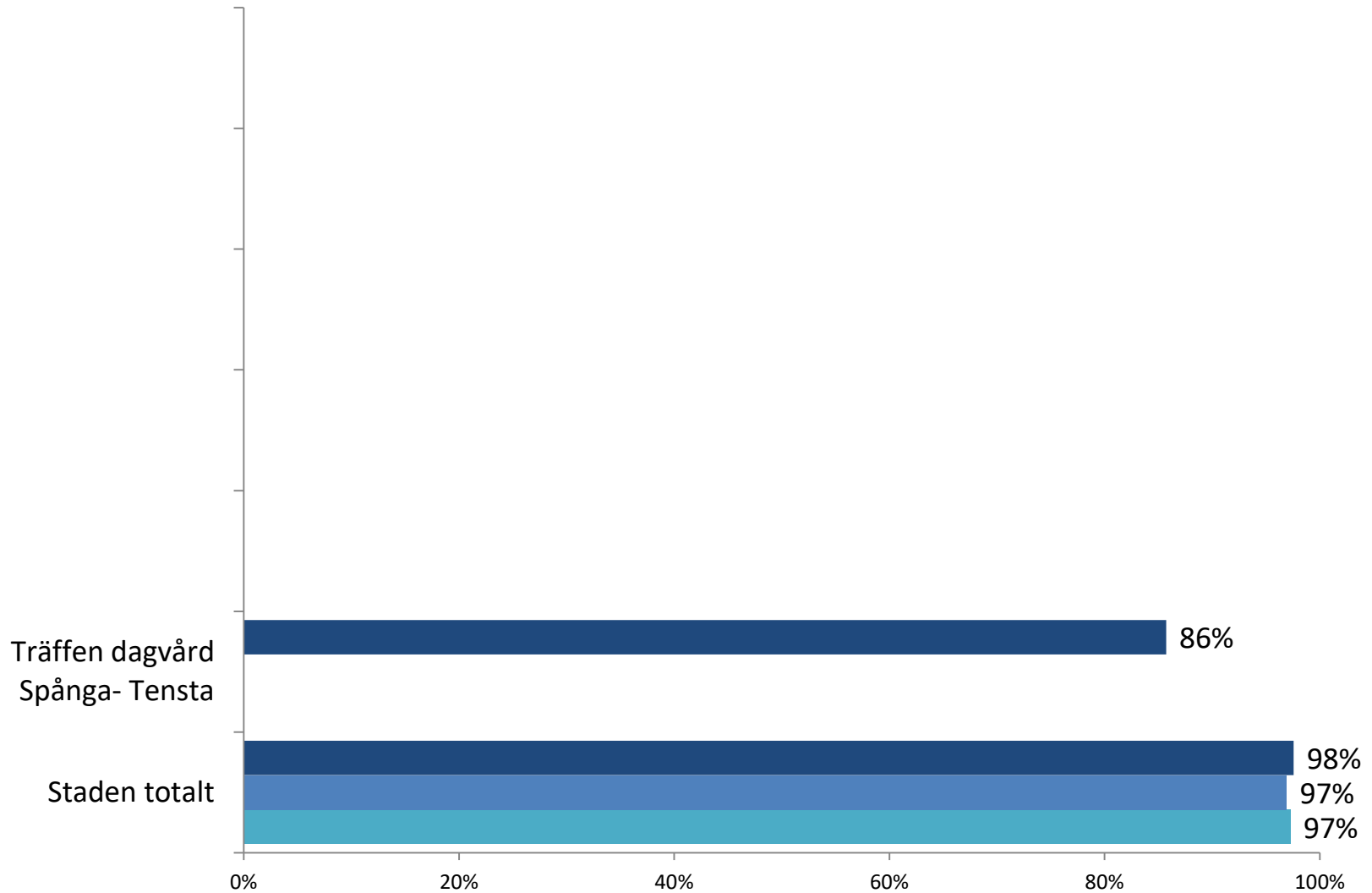
# Personalen bemöter mig på ett bra sätt

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019

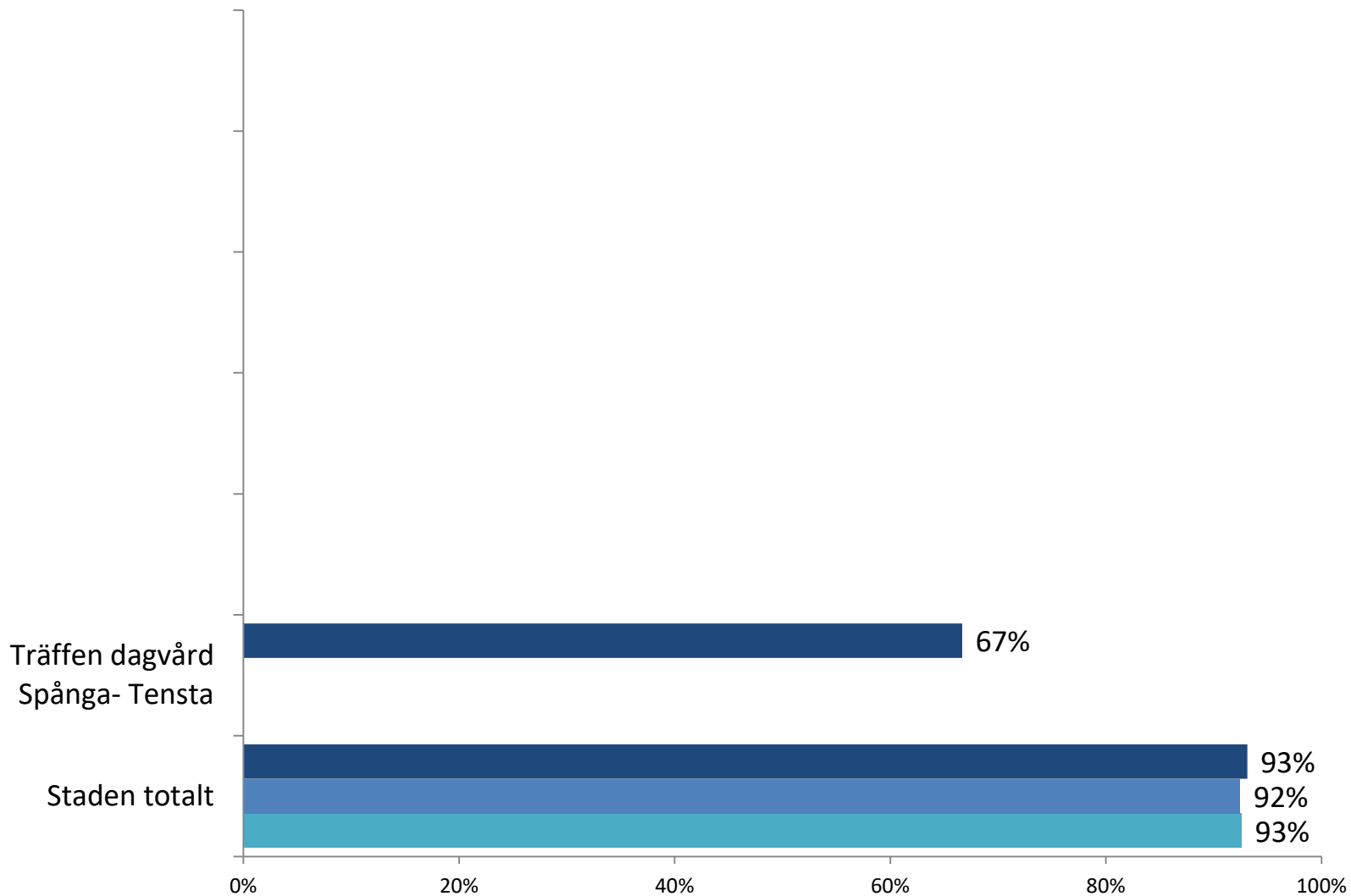
■ 2018

■ 2017



# Personalen lyssnar på mina önskemål

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



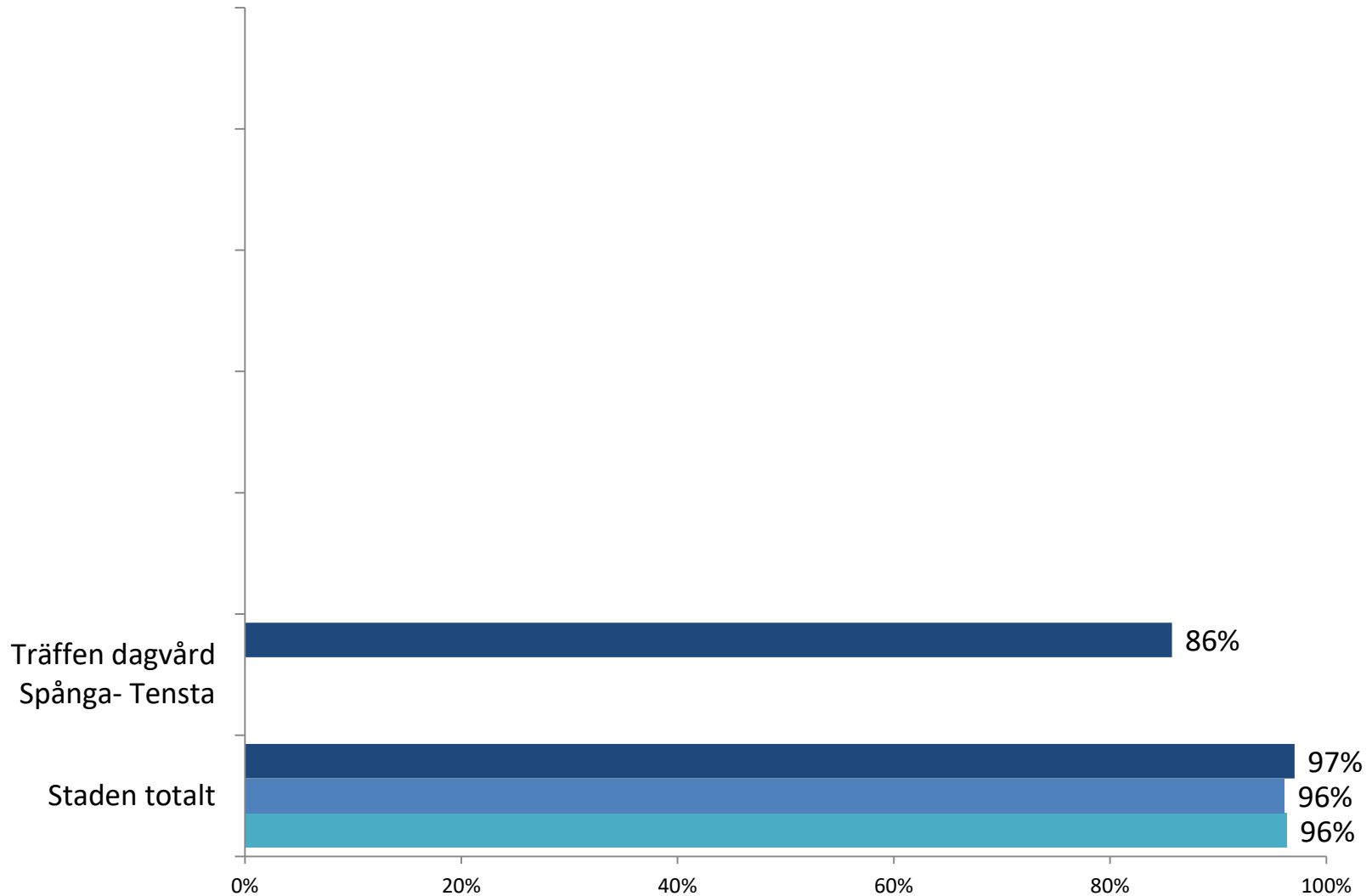
# Jag har förtroende för personalen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

2019

2018

2017

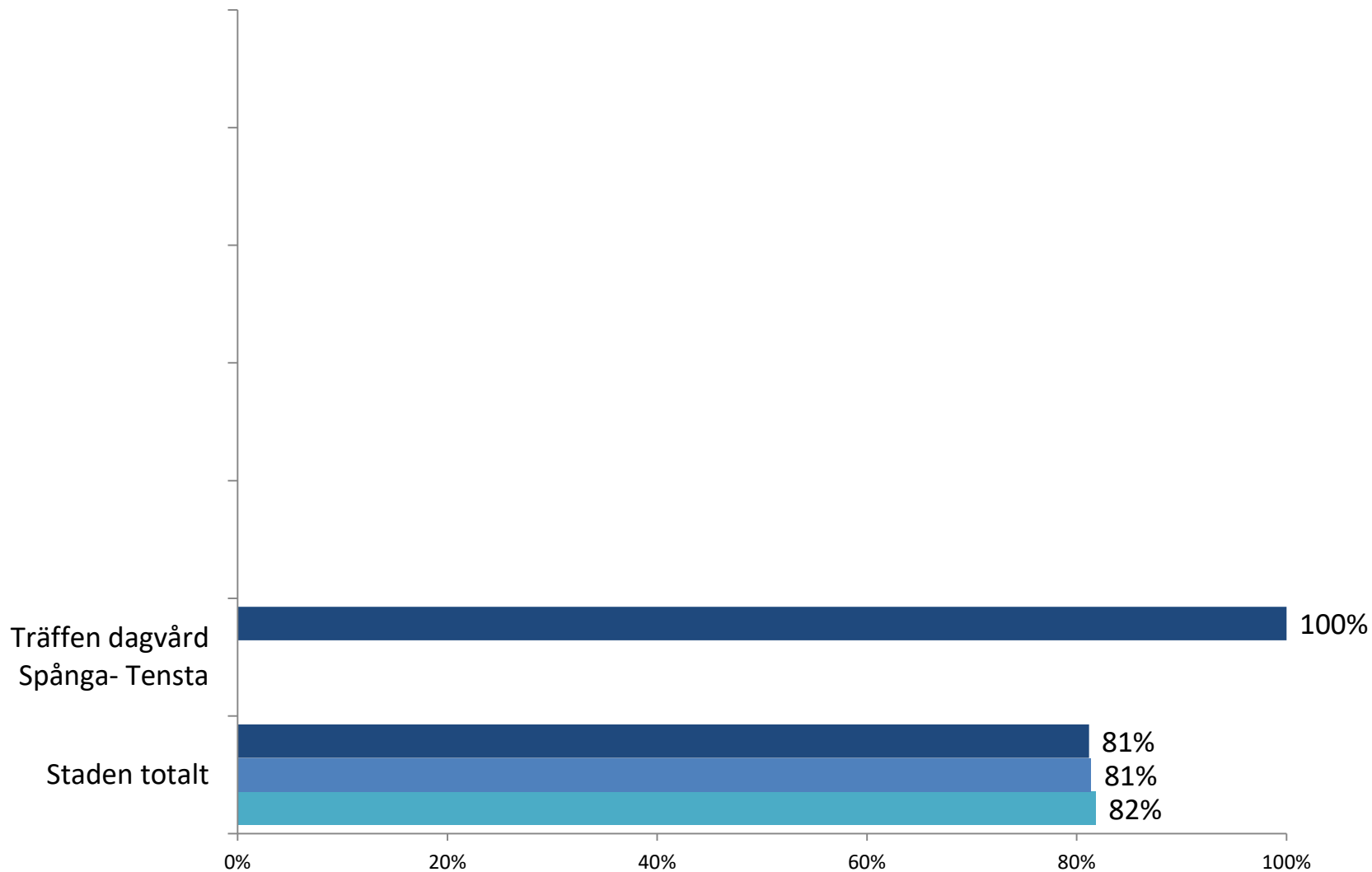




# Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

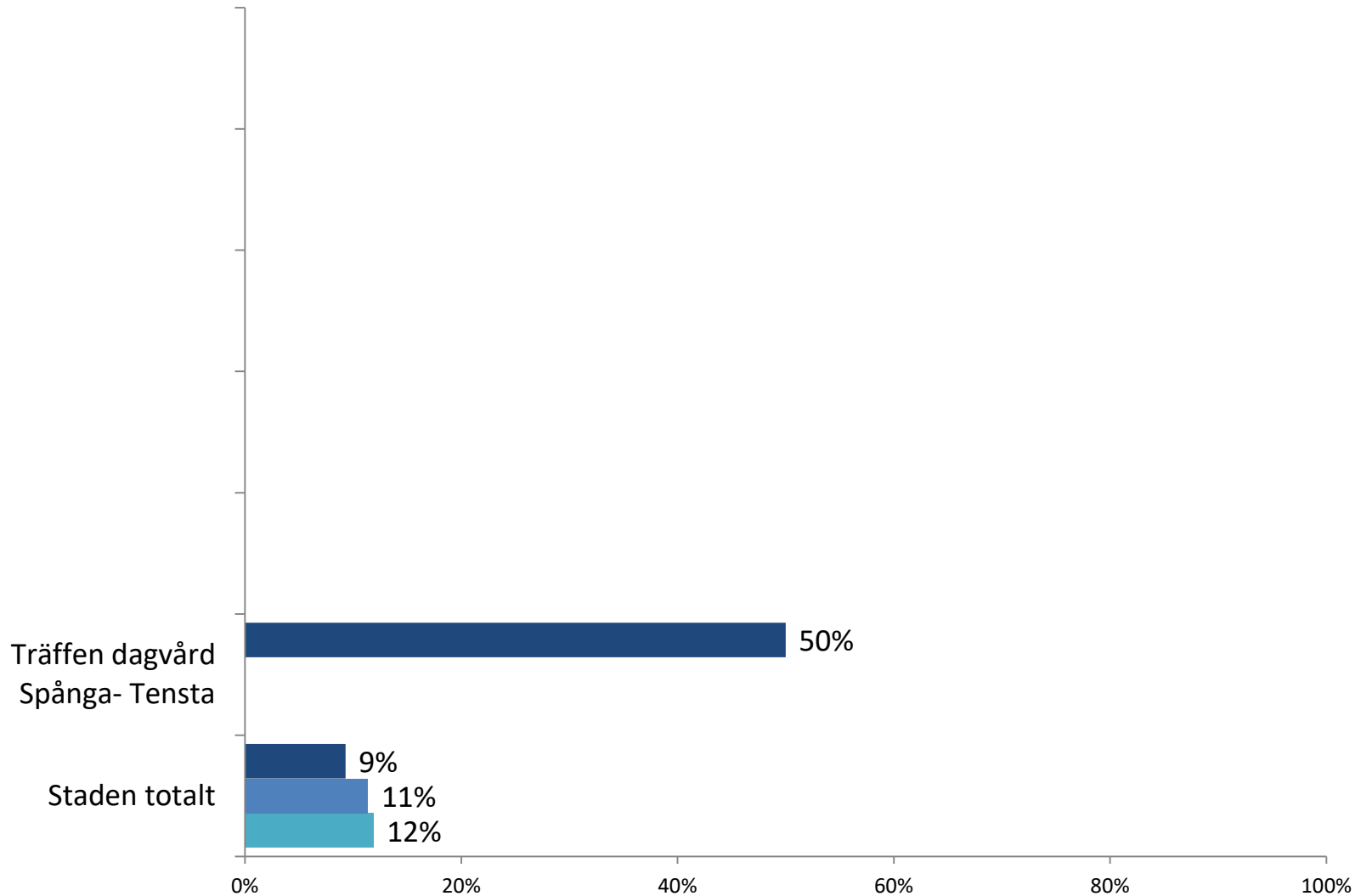
■ 2019  
■ 2018  
■ 2017



# Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig

■ 2019  
■ 2018  
■ 2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



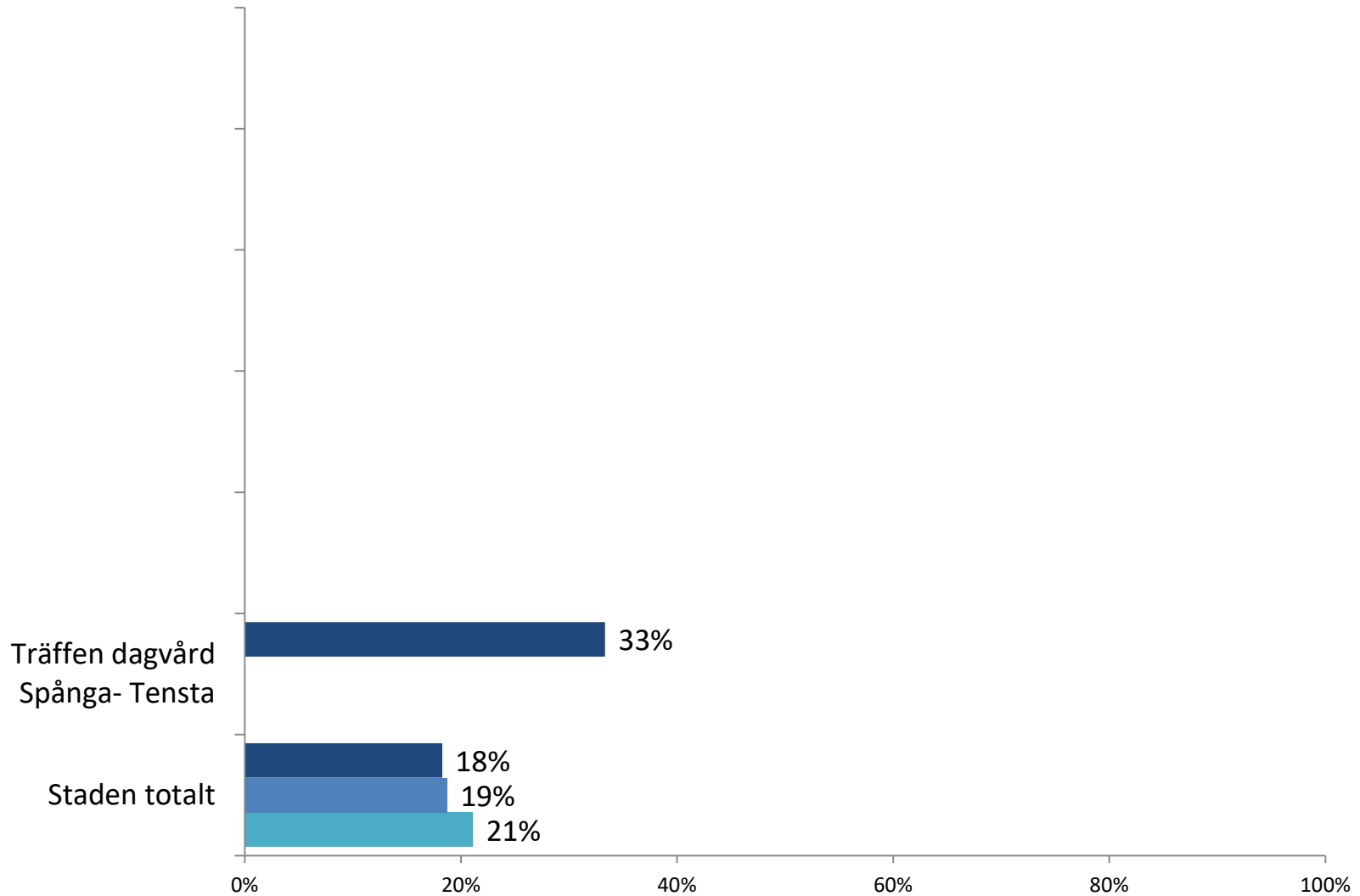
# Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig

2019

2018

2017

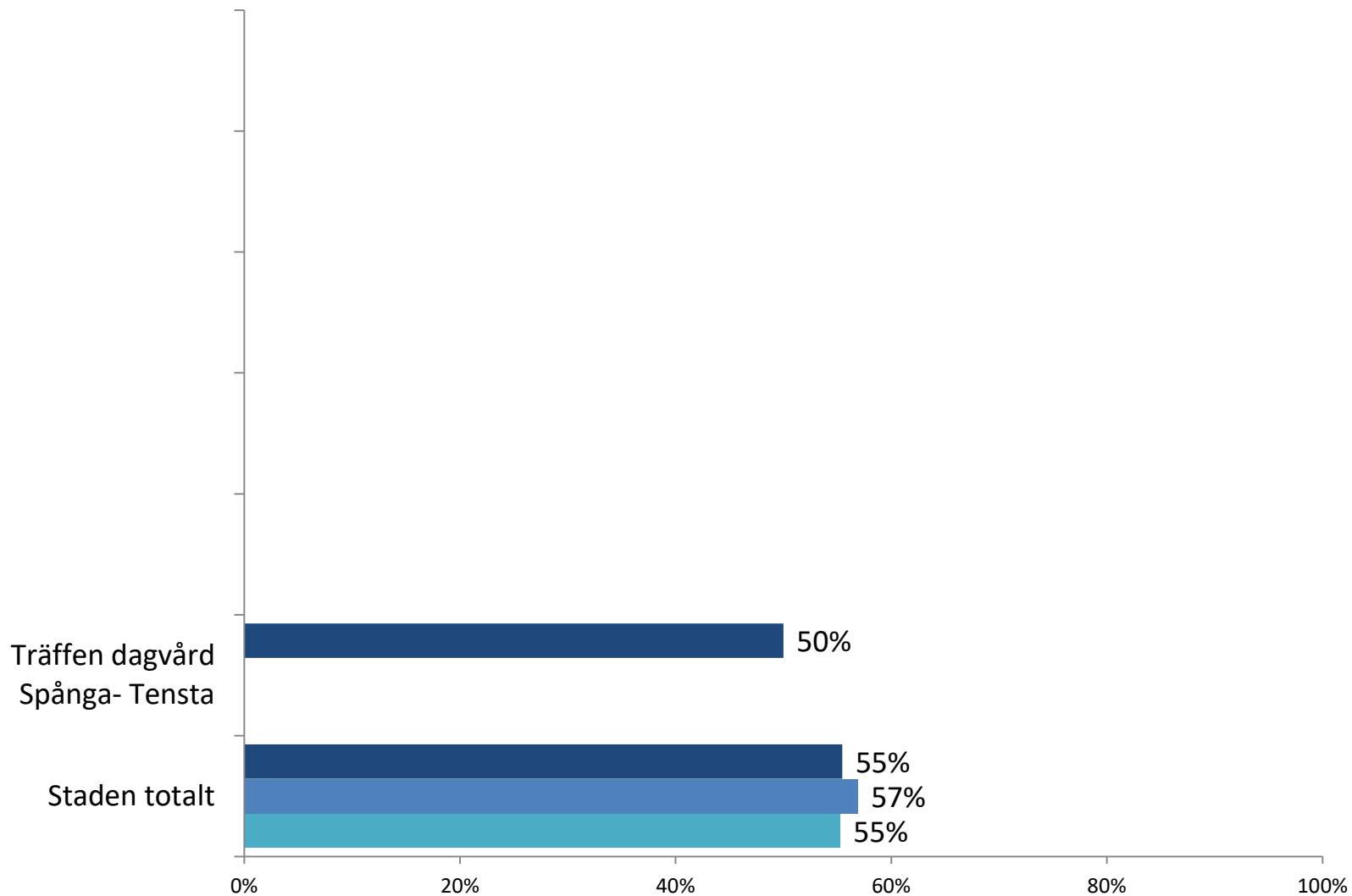
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019  
■ 2018  
■ 2017



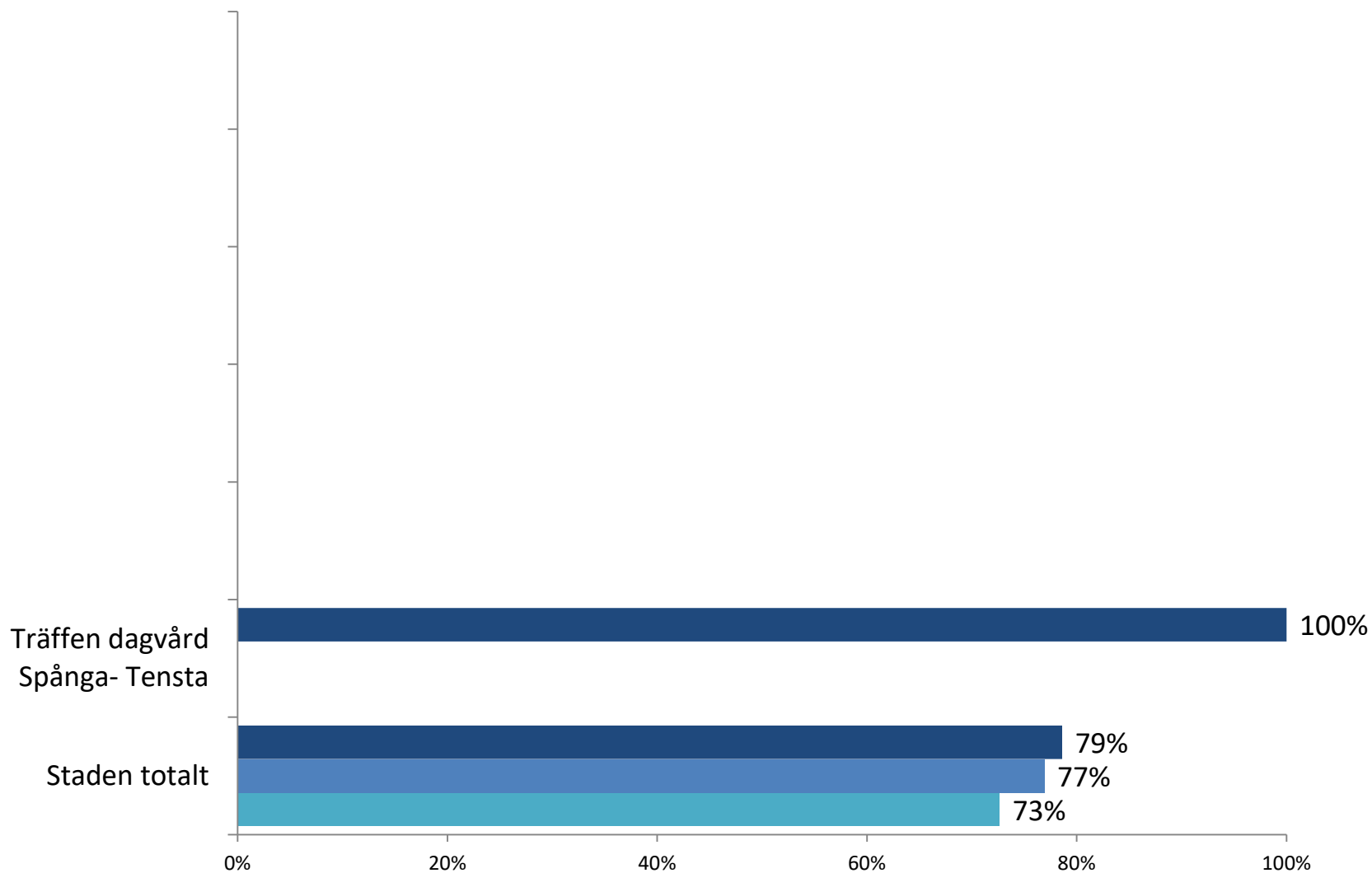
# Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

2019

2018

2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



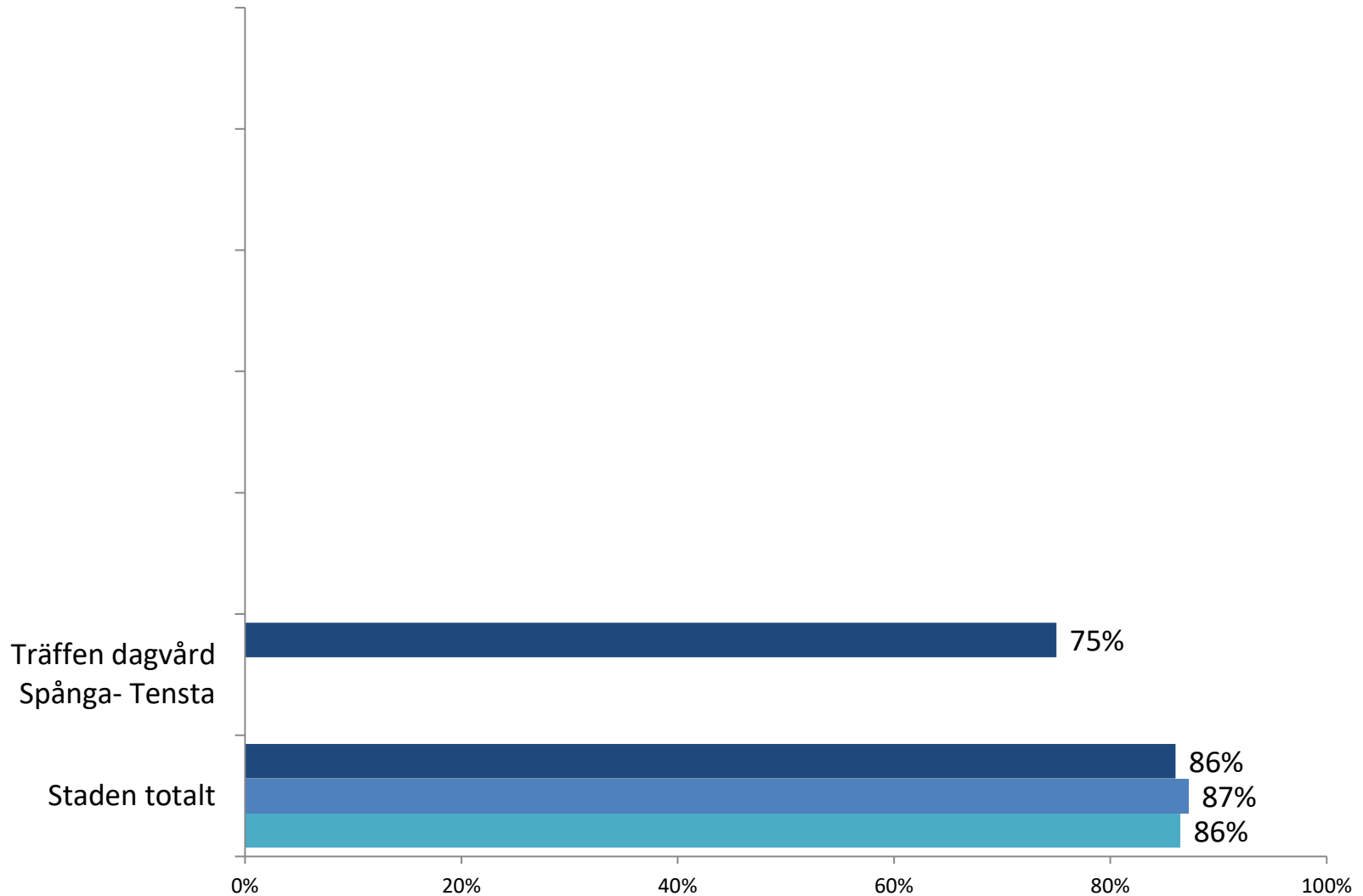
# Jag är nöjd med aktiviteterna i min dagverksamhet

2019

2018

2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



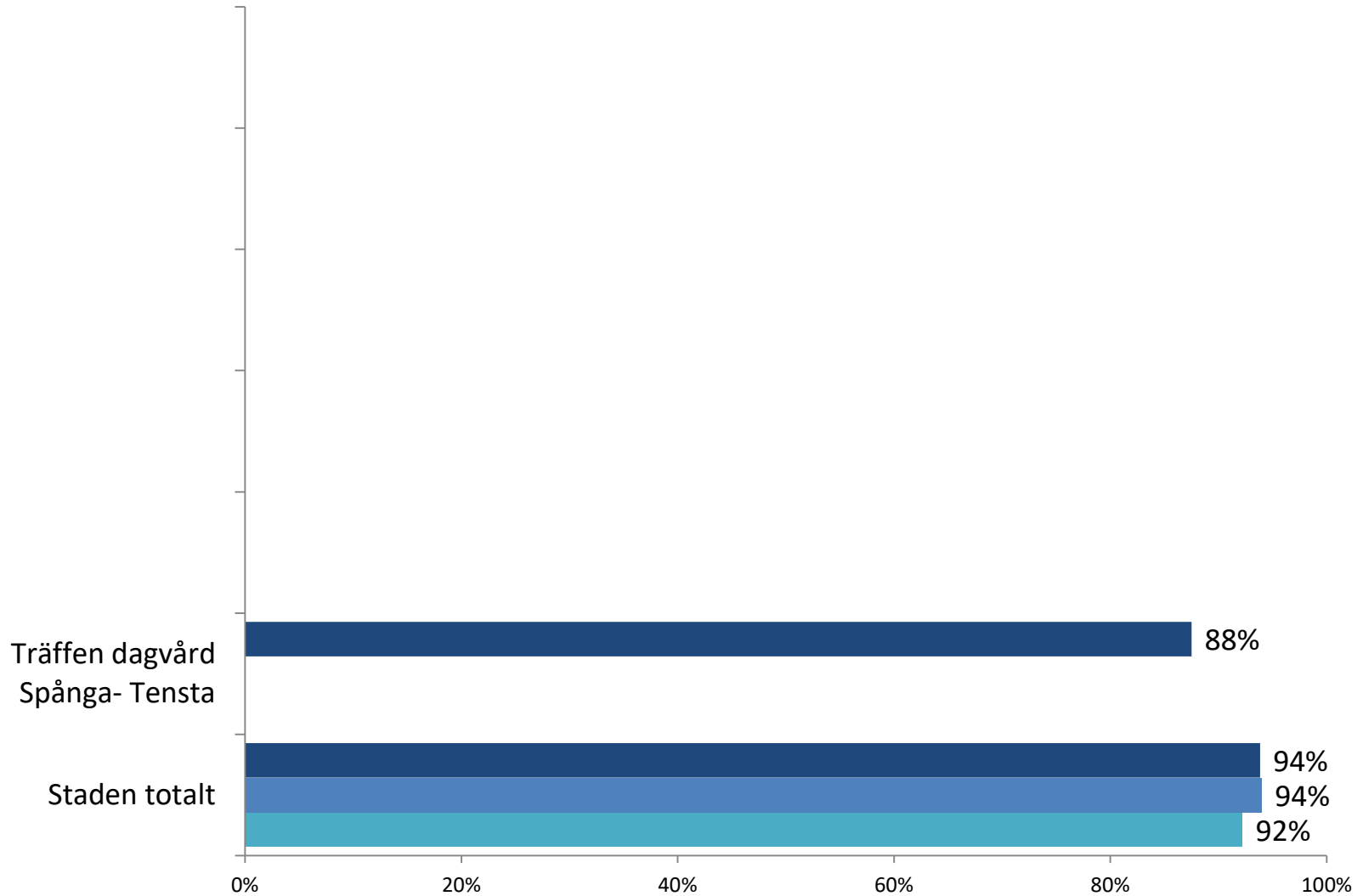
# Maten smakar bra

2019

2018

2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



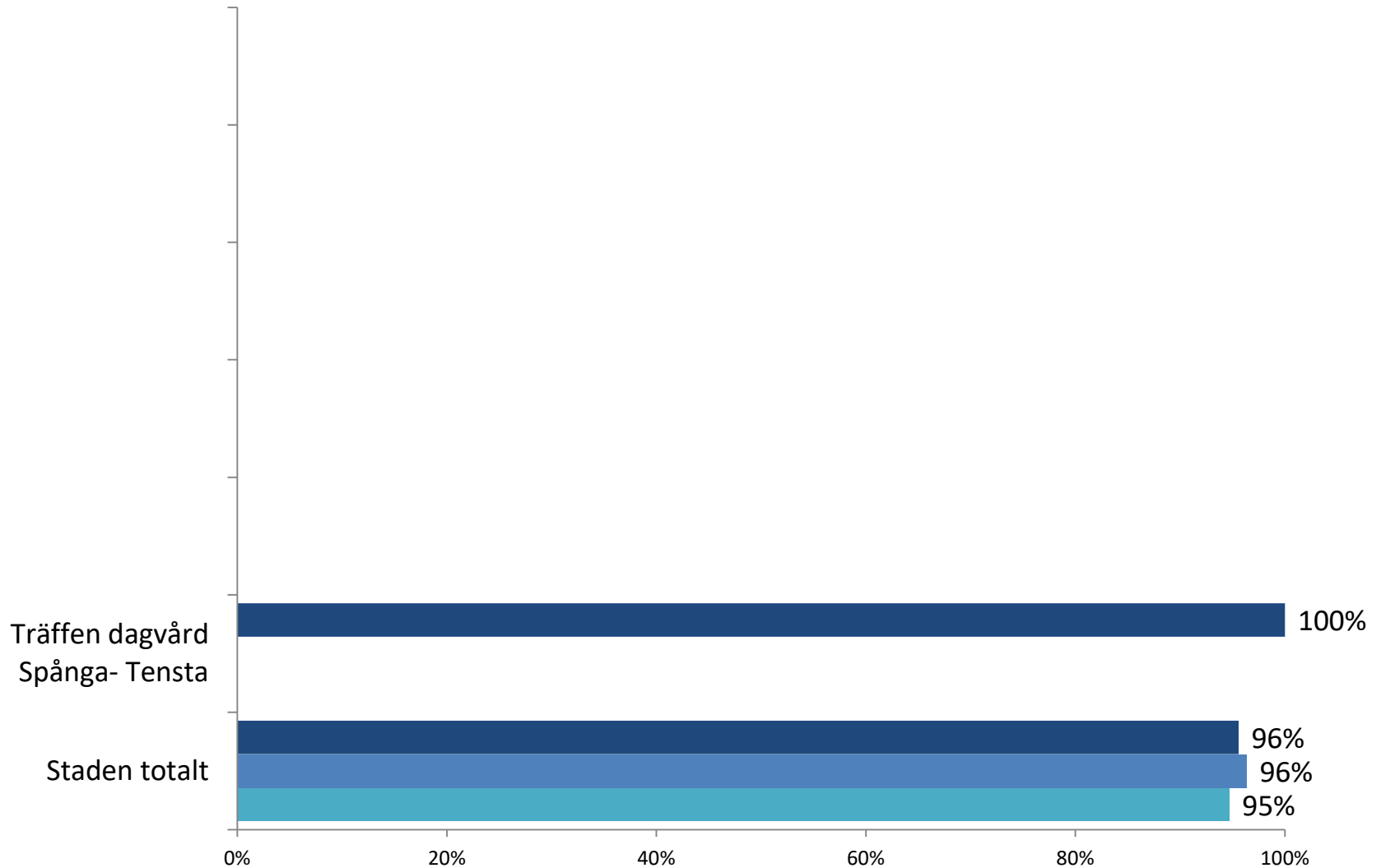
# Måltiderna är en trevlig stund på dagen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

2019

2018

2017





# Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt

2019

2018

2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

