

Brukarundersökning inom äldreomsorgen Stockholms Stad



Stadsledningskontoret

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2019

Dagverksamheten
Stockholms stad totalrapport

Presentation

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

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 i Stockholms stad. 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 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

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?

Svarsfrekvens

	Urval netto 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	92	54	59%	39	62%	45	64%
Enskede-Årsta-Vantör	63	35	56%	49	58%	59	74%
Farsta	54	34	63%	47	57%	39	53%
Hägersten-Liljeholmen	71	35	49%	33	57%	38	59%
Hässelby-Vällingby	73	41	56%	46	61%	45	62%
Kungsholmen	63	46	73%	38	66%	37	65%
Norrmalm	50	24	48%	31	61%	39	63%
Rinkeby-Kista	13	3	23%	5	42%	8	50%
Skarpnäck	40	23	58%	32	67%	33	77%
Skärholmen	31	21	68%	20	67%	26	70%
Spånga-Tensta	30	15	50%	17	44%	25	69%
Södermalm	163	101	62%	94	62%	97	64%
Älvsjö	21	10	48%	14	52%	16	62%
Östermalm	63	34	54%	42	50%	52	59%
Staden män	298	191	64%	186	66%	197	63%
Staden kvinnor	529	285	54%	321	55%	362	64%
Egen regi	513	298	58%	278	59%	294	62%
Privata utförare	314	178	57%	229	59%	265	65%
Staden -70 år	67	31	46%	16	57%	14	52%
Staden 71-80 år	238	146	61%	134	60%	142	64%
Staden 81-85 år	183	115	63%	121	63%	127	66%
Staden 86-90 år	187	103	55%	132	55%	150	67%
Staden 91- år	152	81	53%	104	59%	126	59%
Staden totalt	827	476	58%	507	59%	559	64%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Stockholms stad är i årets brukarundersökning 58 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 59 %.

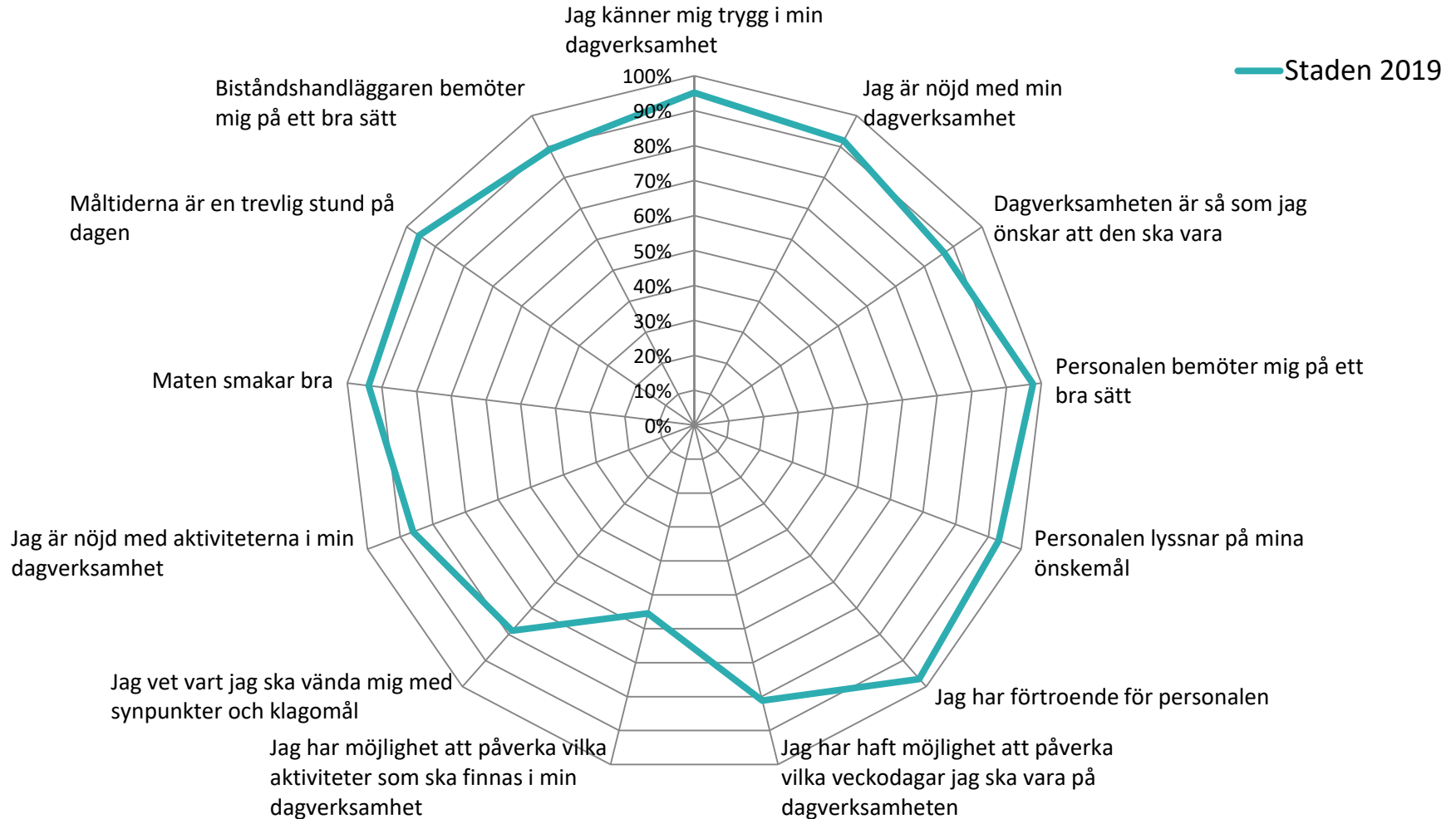
Vad gäller helhetsomdömet för dagverksamheten i staden ligger resultatet på en liknande nivå som föregående år. Andelen nöjda är i årets resultat 91 %, år 2018 var motsvarande andel 92 %.

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. I frågan om biståndshandläggarens bemötande gentemot brukaren har det dock skett en positiv utveckling från föregående år. Instämmandegraden i påståendet har ökat från 82 % 2018 till 89 % i år.

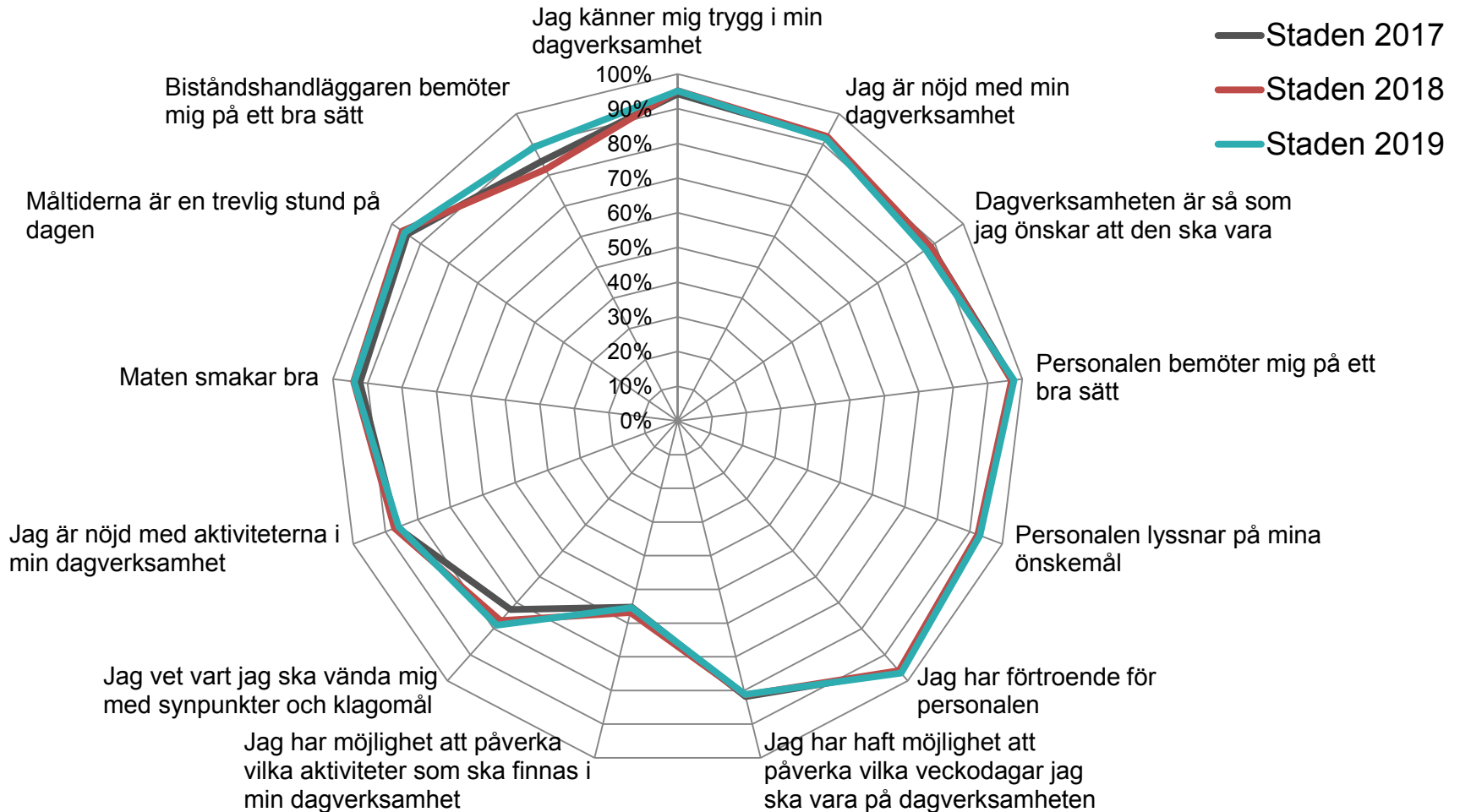
Avseende indikatorn "Jag är nöjd med min dagverksamhet" är andelen nöjda brukare högst i Skarpnäck, Skärholmen och Älvsjö där 100 % är nöjda. Vad gäller frågan "Jag har möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten" finns det i årets resultat stora skillnader mellan stadsdelarna. I Norrmalm, Bromma, Spånga-Tensta och Enskede-Årsta-Vantör har en positiv utveckling skett sedan 2018, medan en negativ utveckling skett i Skärholmen och Hässelby-Vällingby. Även gällande frågan "Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som finns i min dagverksamhet" finns det stora skillnader mellan stadsdelarna. I Skarpnäck har det exempelvis skett en positiv utveckling från 75 % nöjda år 2018 till 81 % i år nöjda medan det i det i Hässelby-Vällingby skett en negativ utveckling från 66 % nöjda till 50 %.

Andel nöjda

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



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

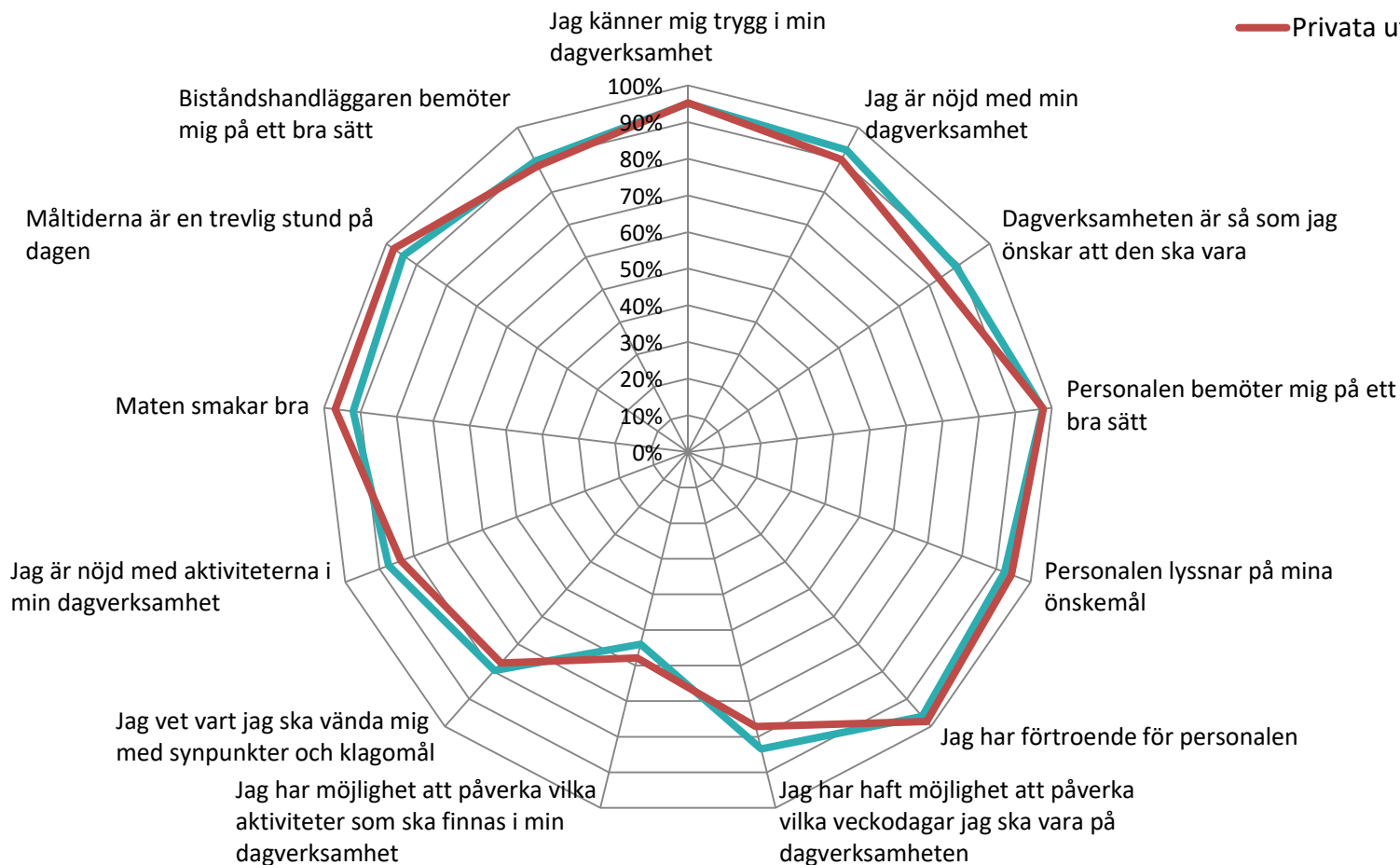


Andel nöjda per fråga per regiform

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

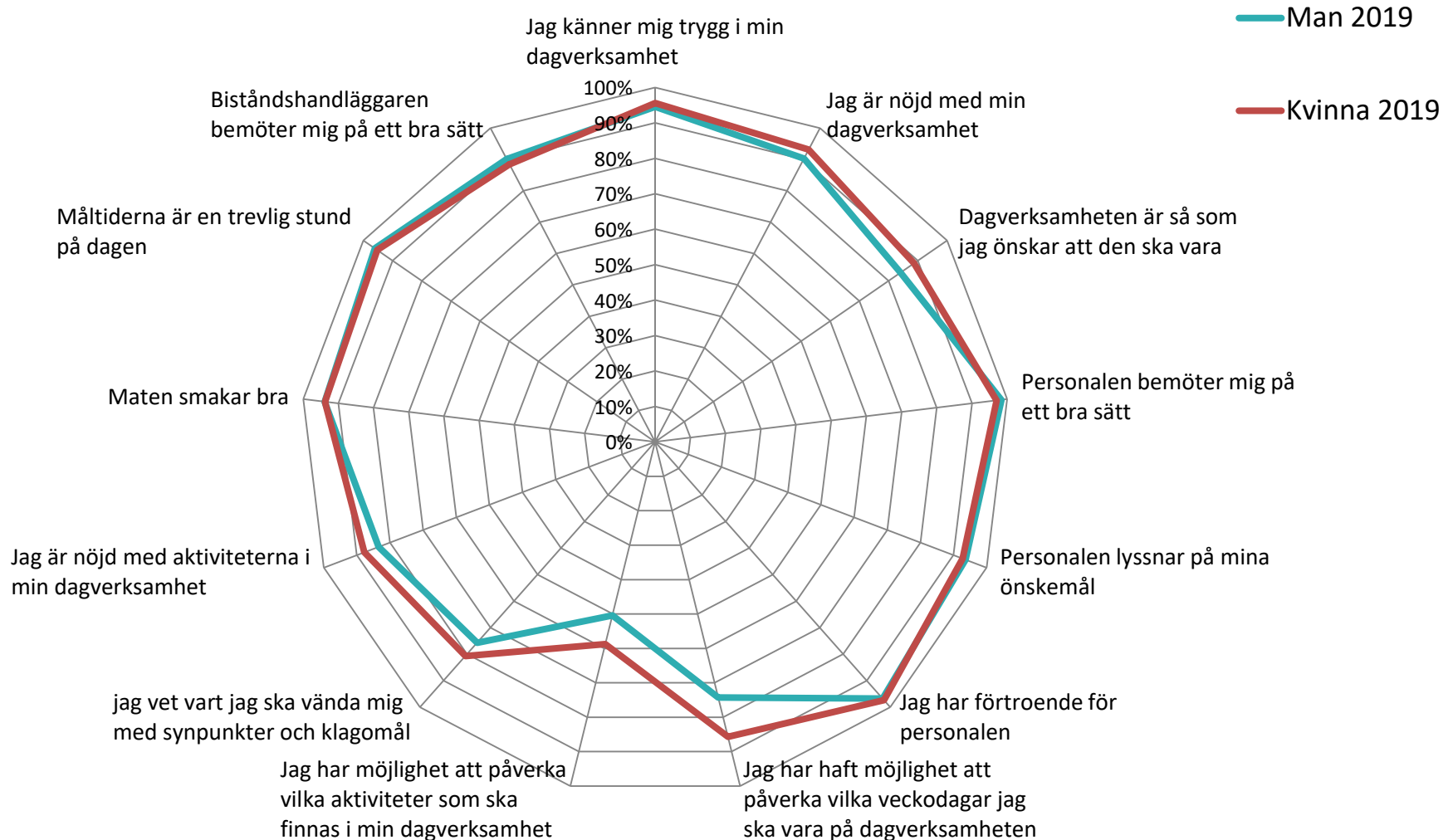
Egen regi 2019

Privata utförare 2019



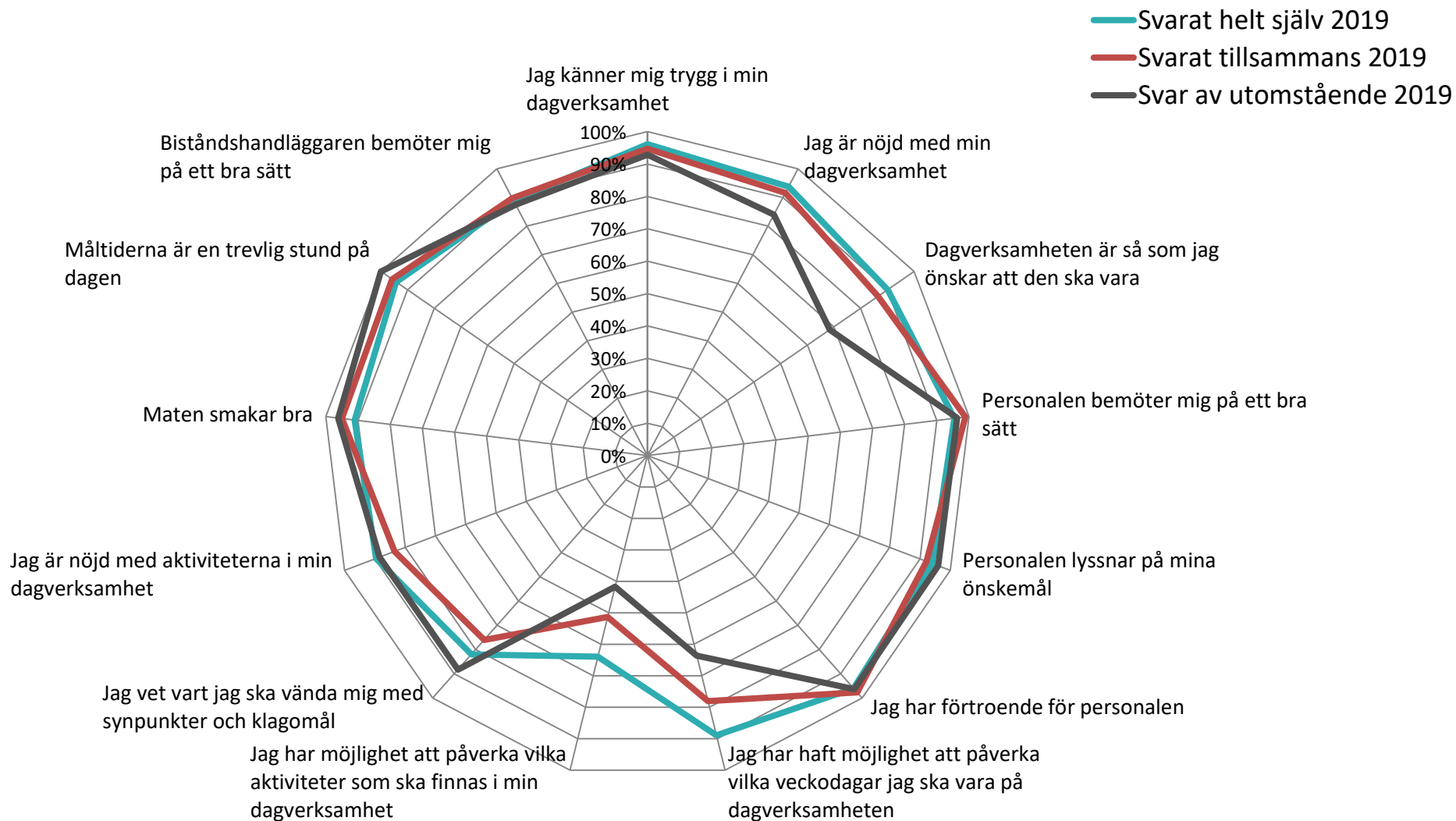
Andel nöjda per fråga per kön

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Andel nöjda per fråga per svarsmetod

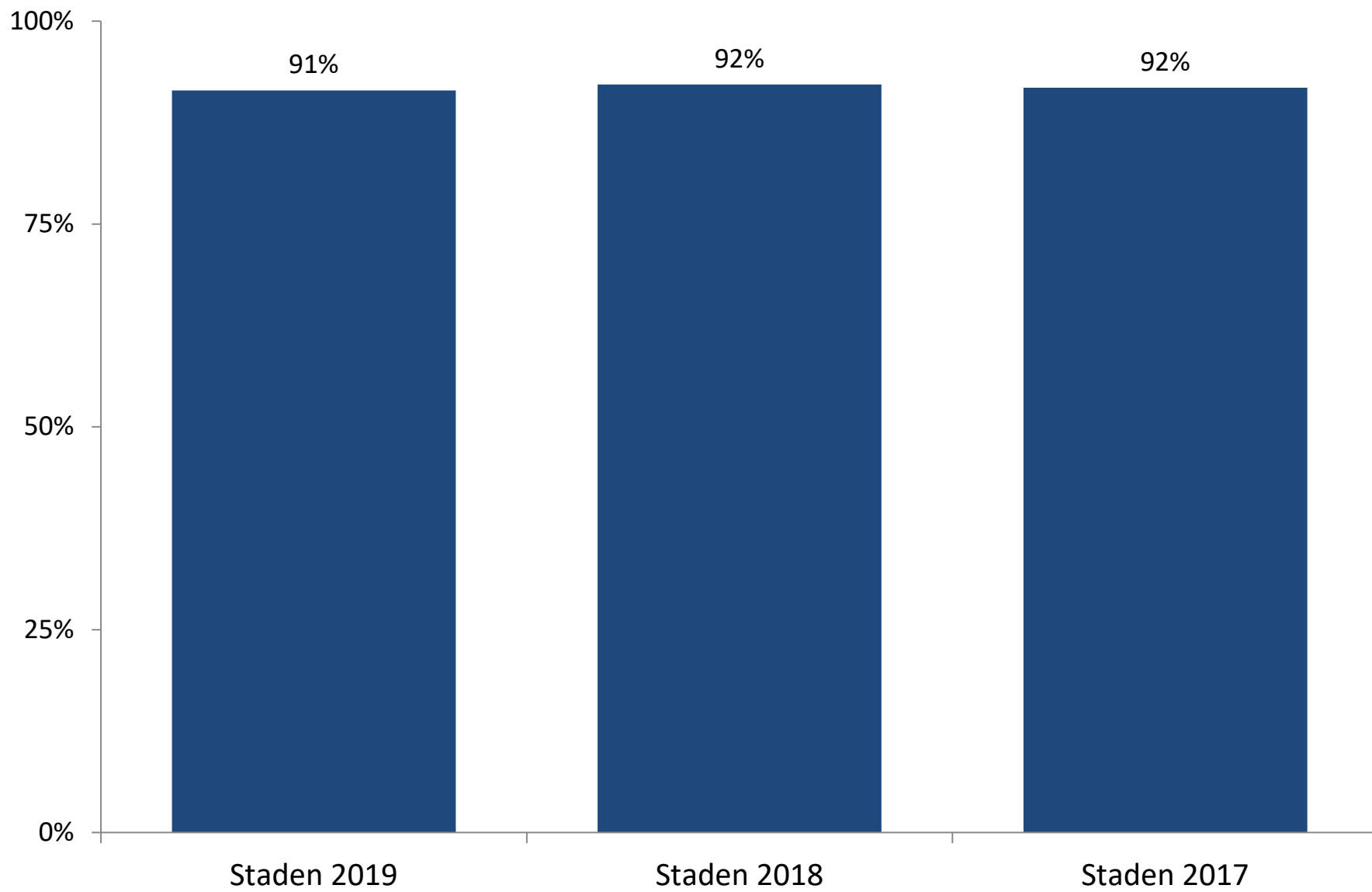
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

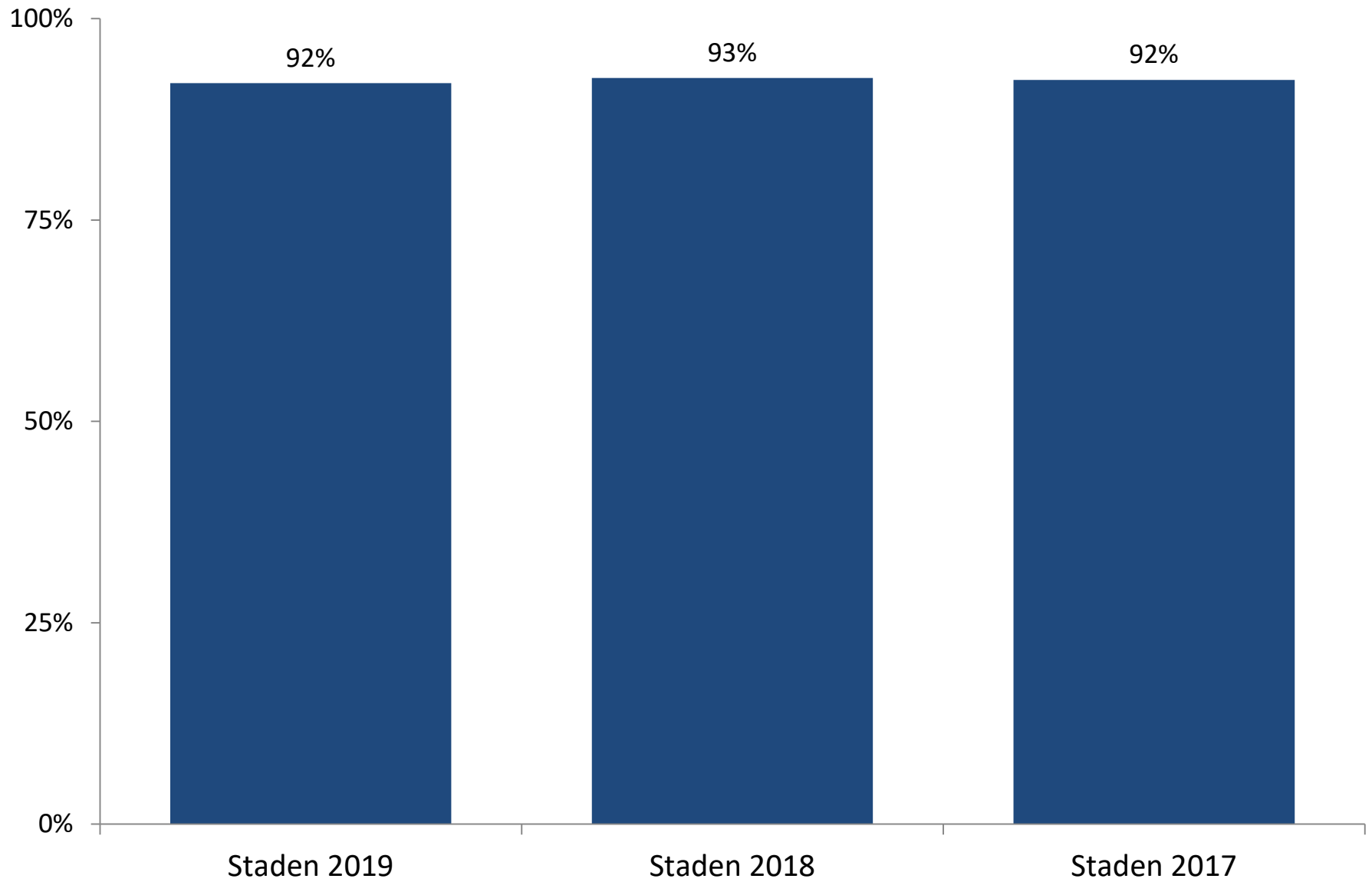
Helhetsomdöme Index



Indikator

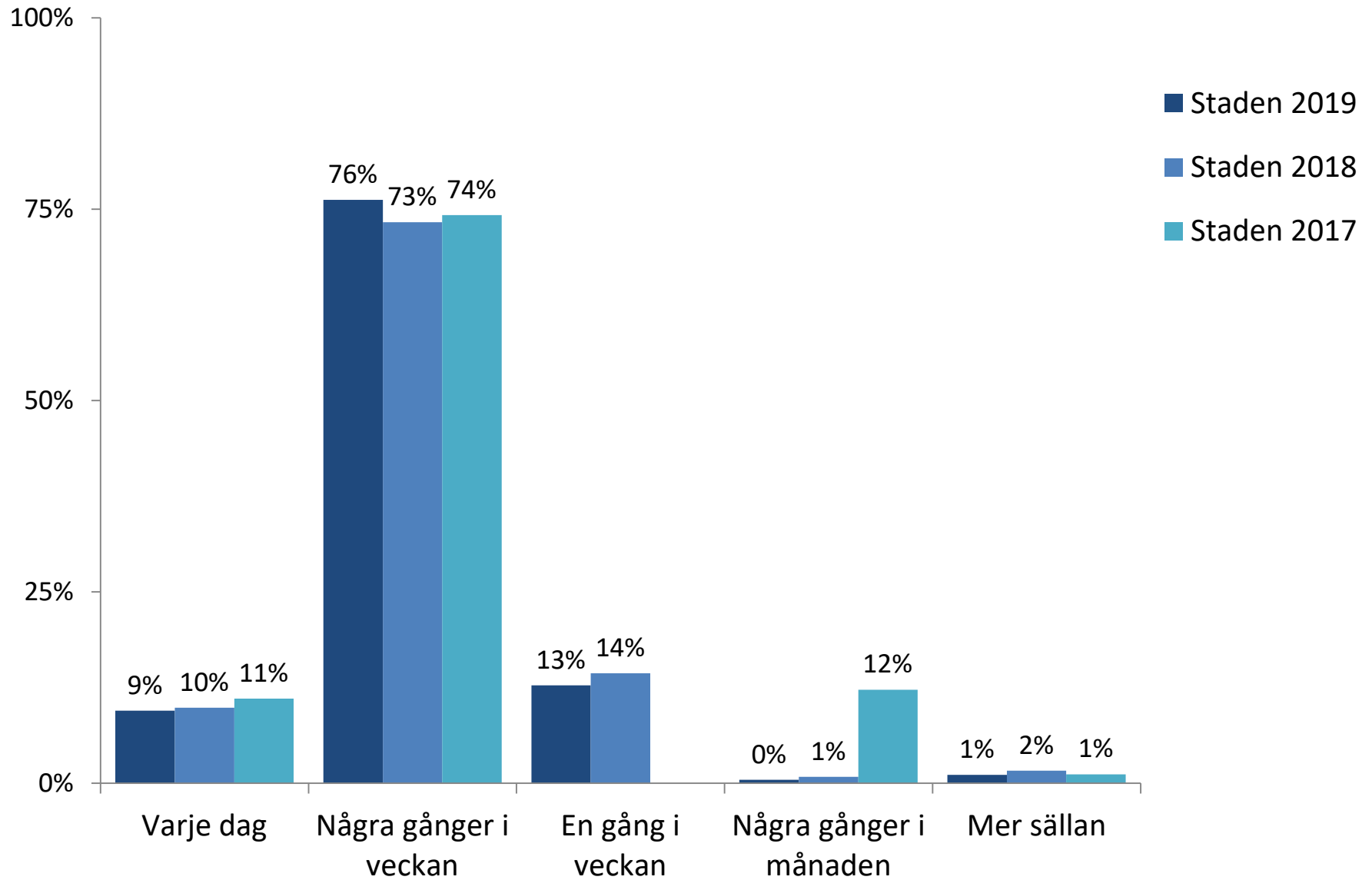
Andelen som har svarat 4 + 5 på påståendet "Jag är nöjd med min dagverksamhet"

Indikator



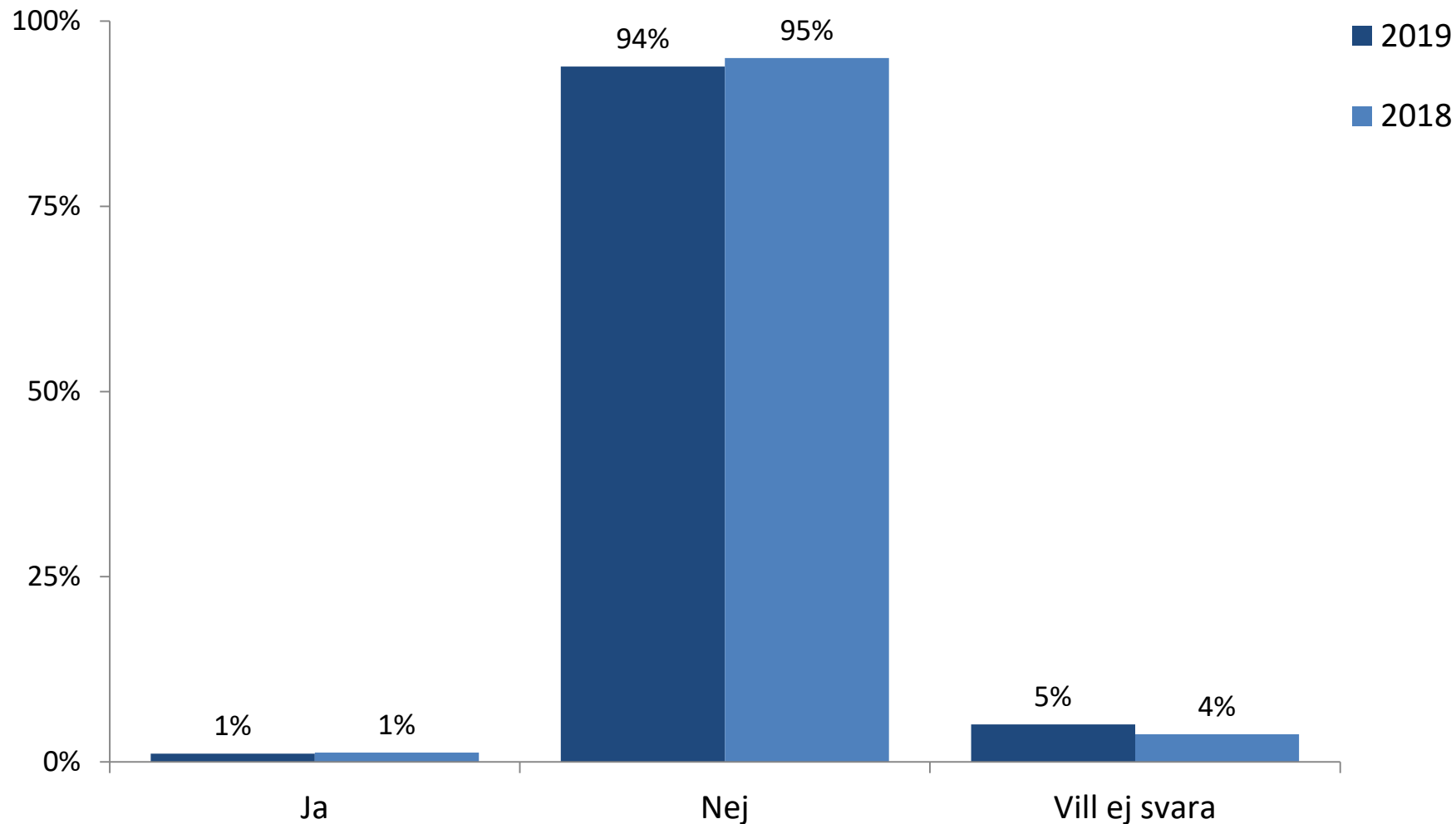
Bakgrundsfrågor

Hur ofta besöker du dagverksamheten?

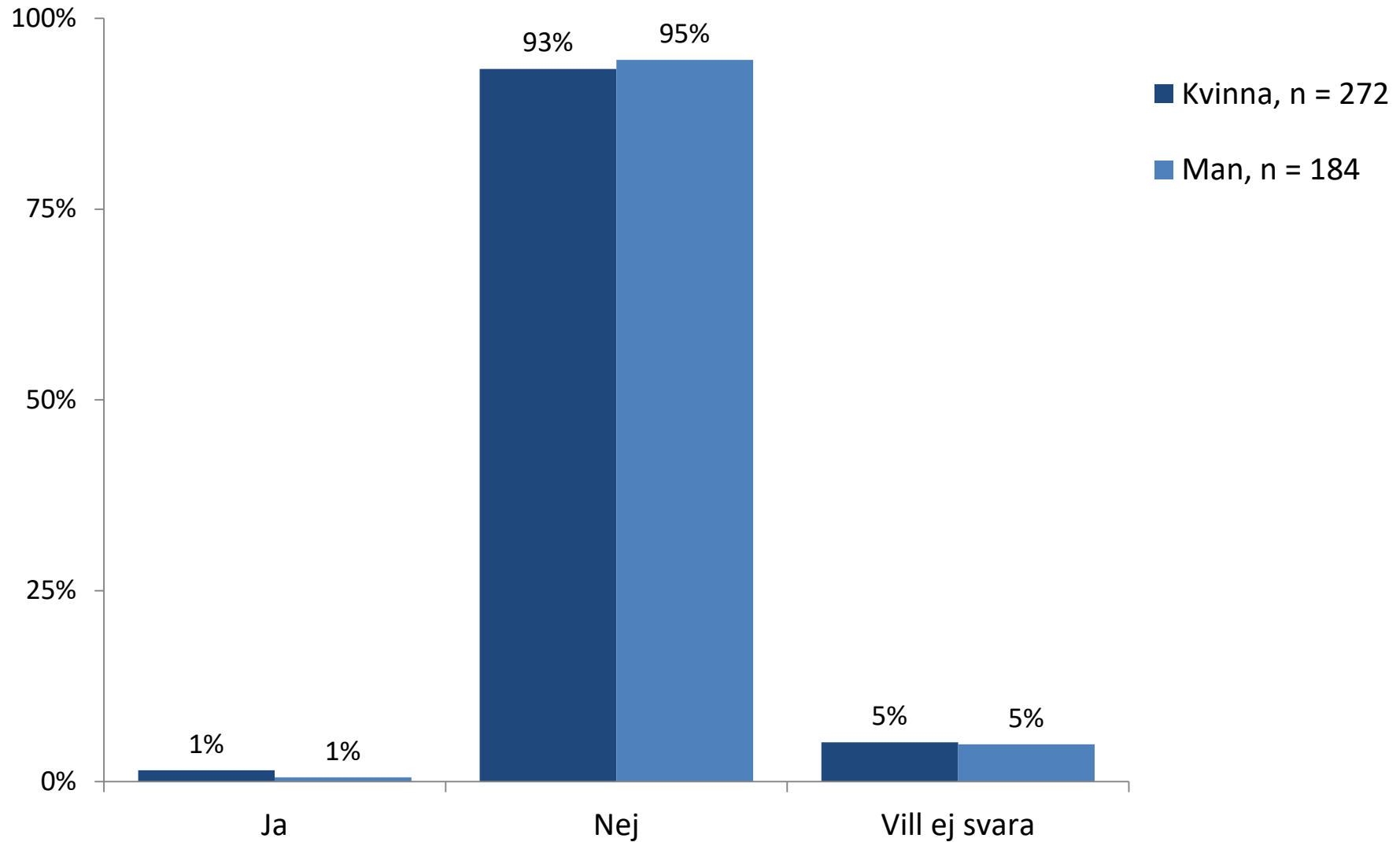


Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?

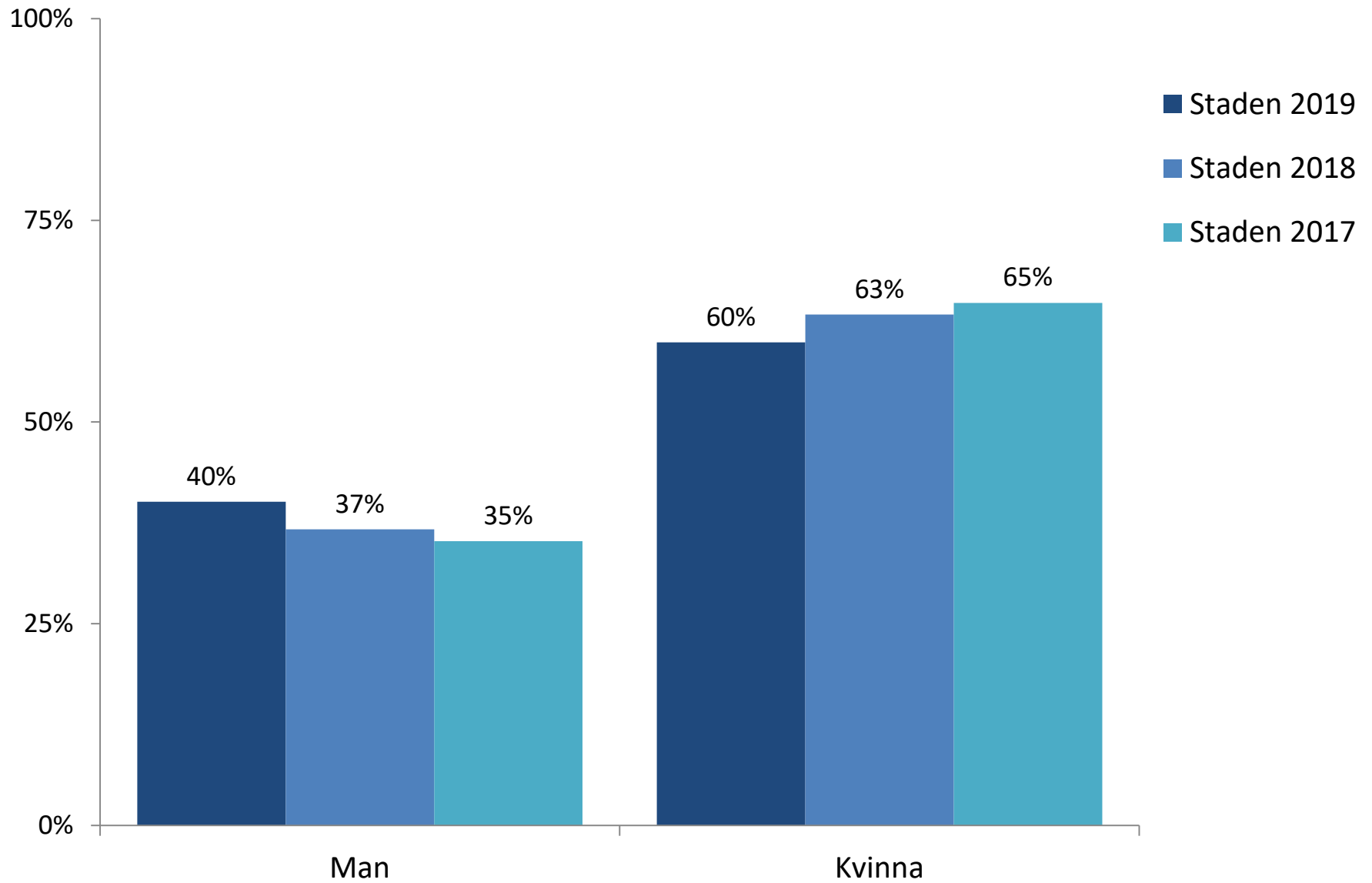
n = 456 (2019)



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

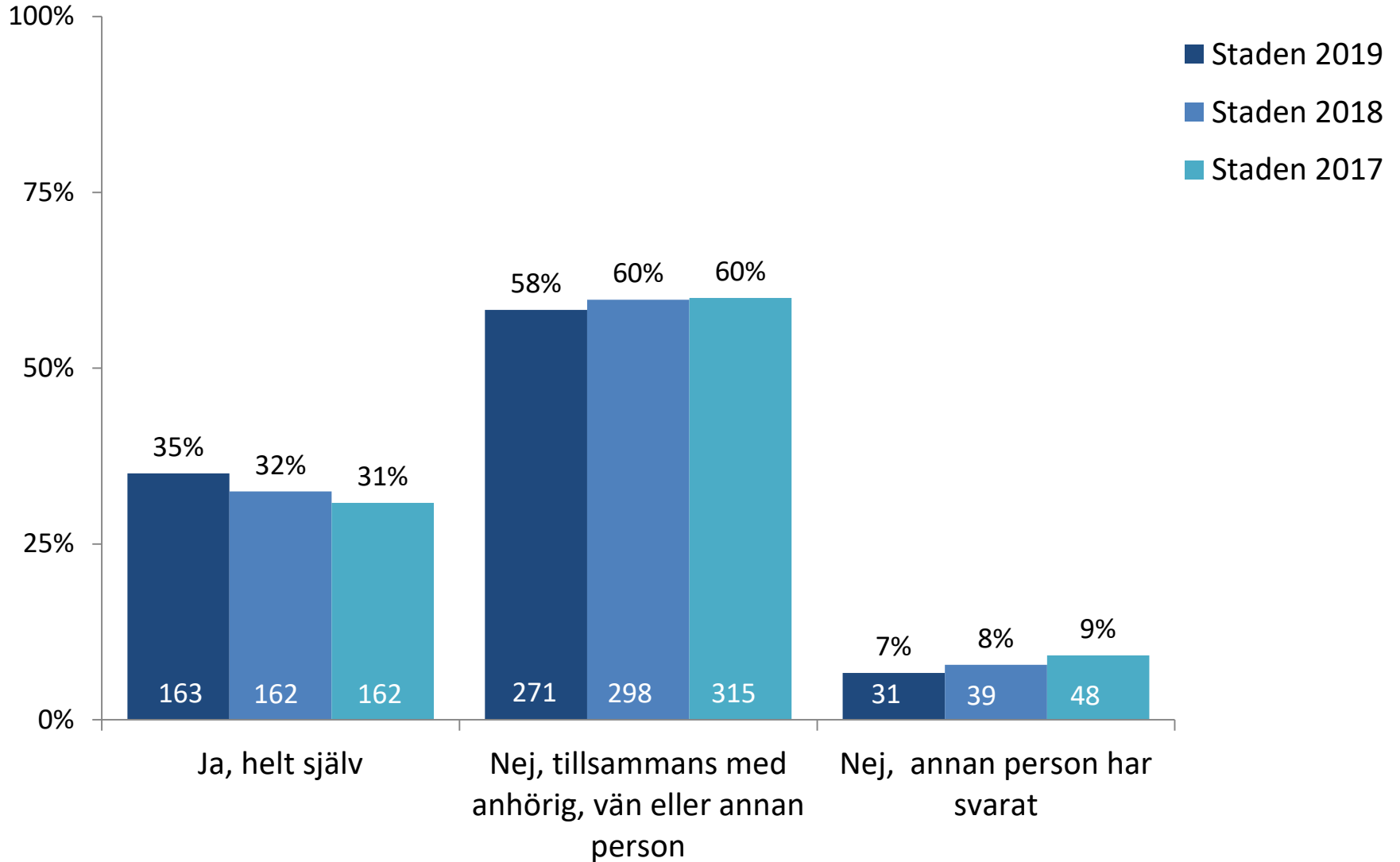


Kön

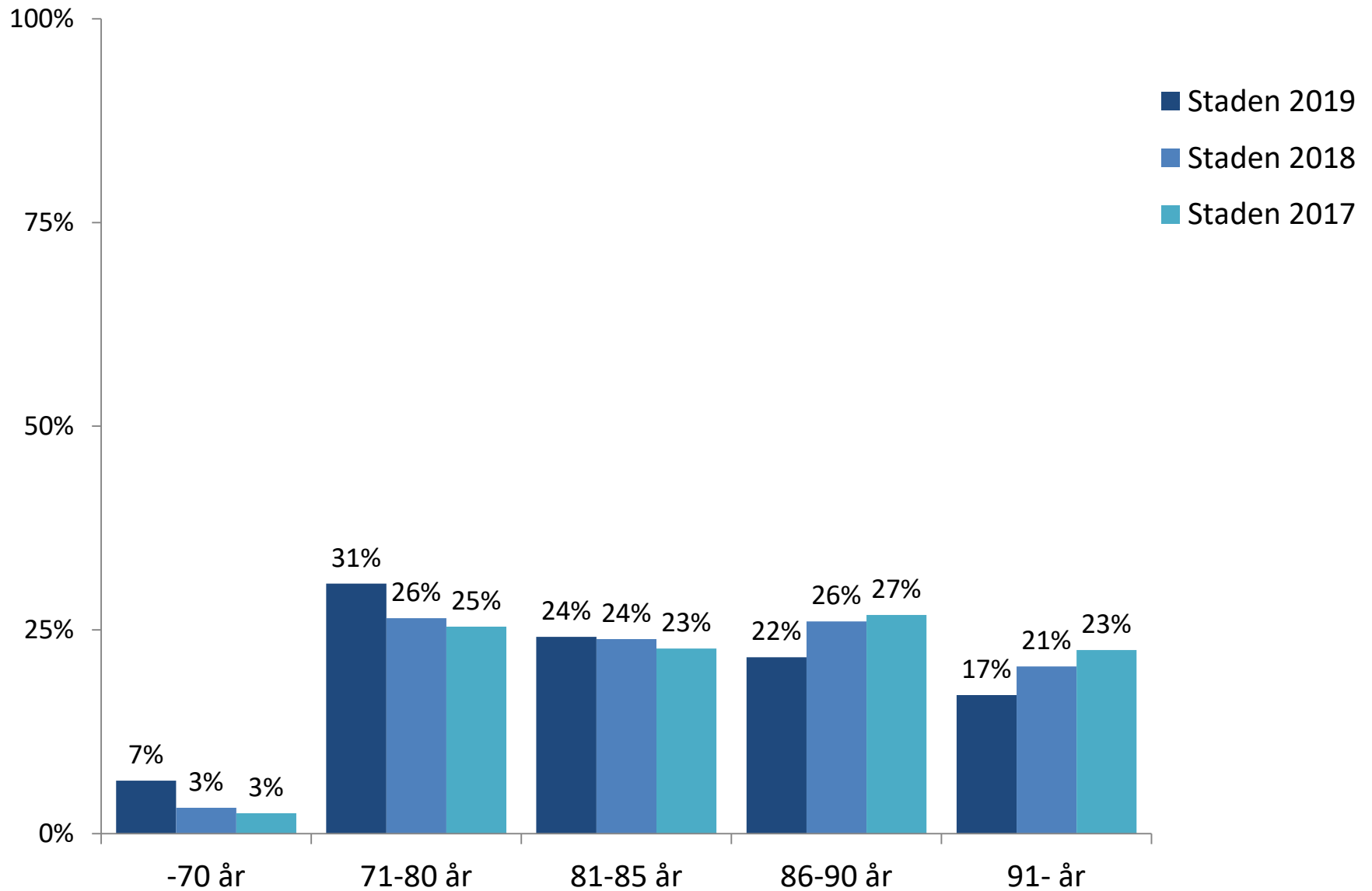


Har du besvarat frågorna helt själv?

värden i stapeln visar antal svar



Ålder

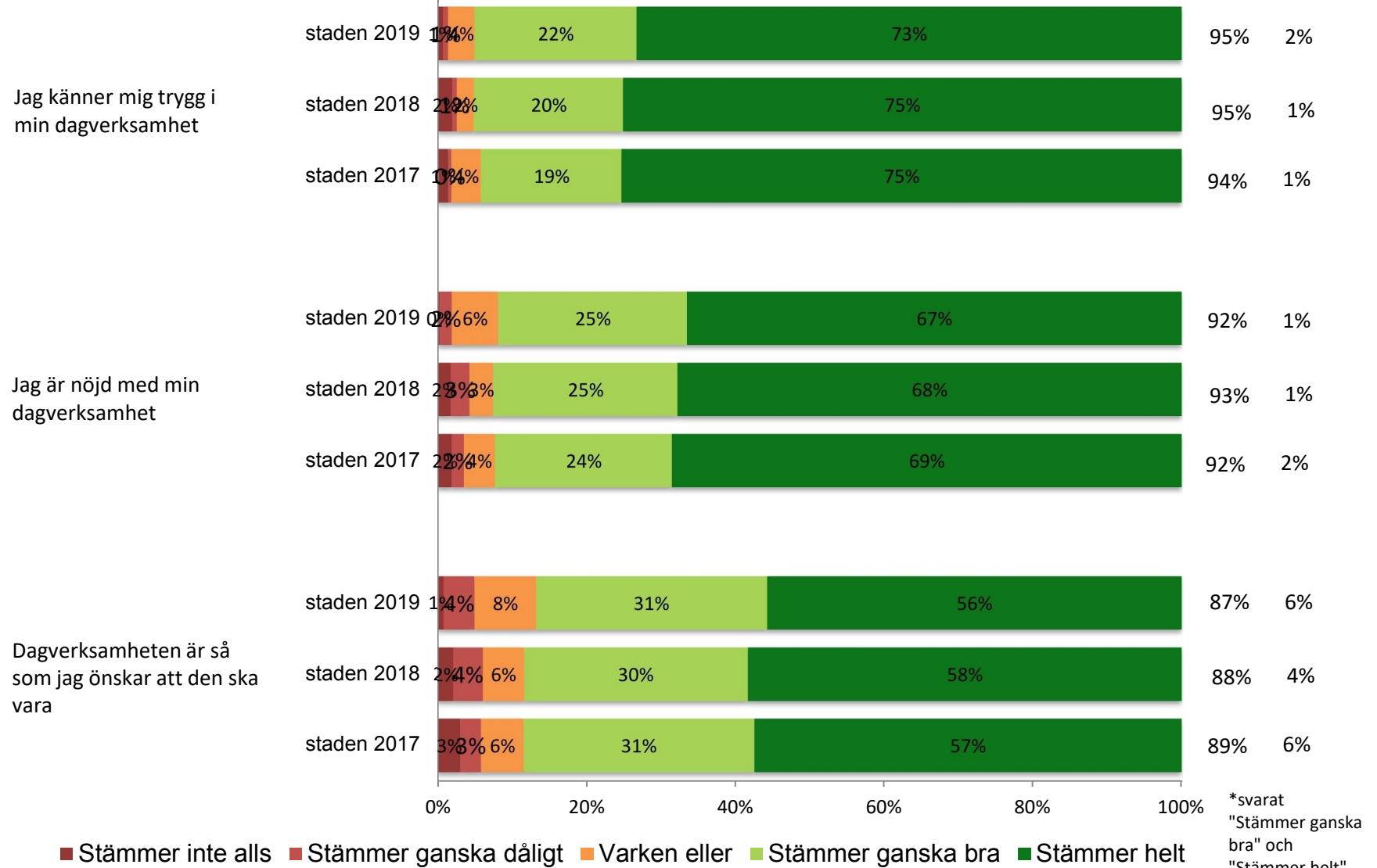


Resultat per fråga över tid

Staden per år

Sammanfattande omdöme

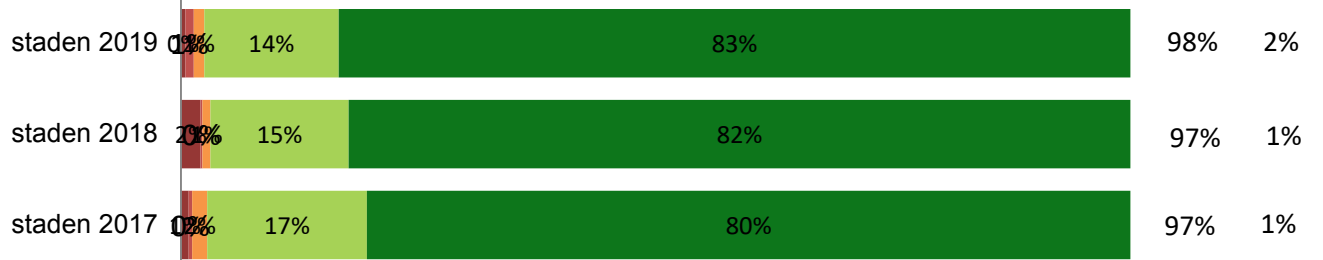
Andel
Nöjda* Vet ej



Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

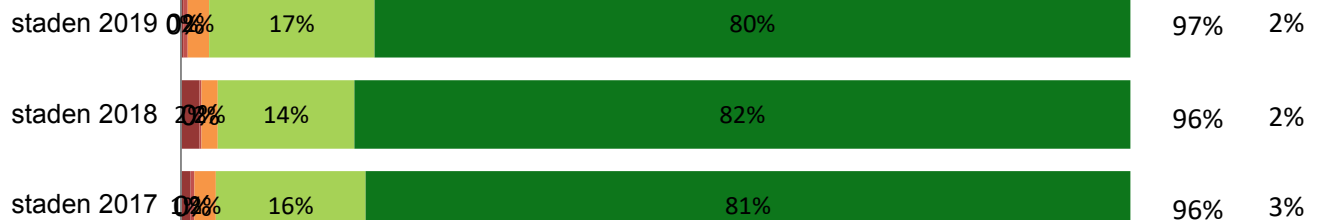
Personalens förhållningssätt



Personalen bemöter mig på ett bra sätt



Personalen lyssnar på mina önskemål



Jag har förtroende för personalen

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

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

Staden per år

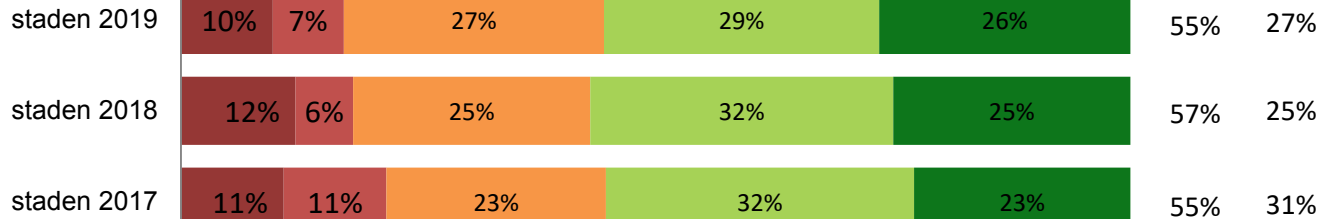
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande och delaktighet

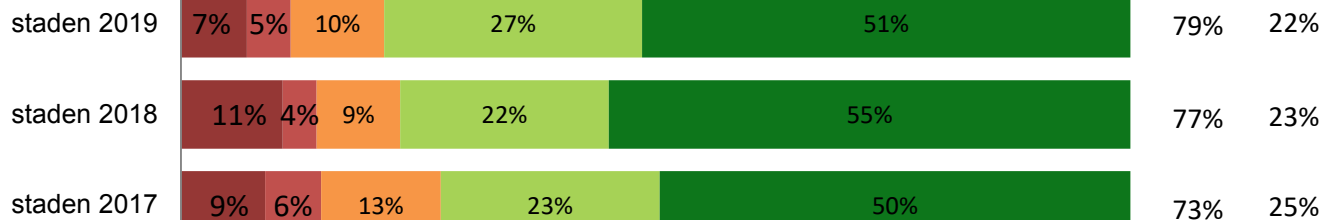
Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten



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



Jag vet var jag ska vända mig med synpunkter och klagomål



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

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

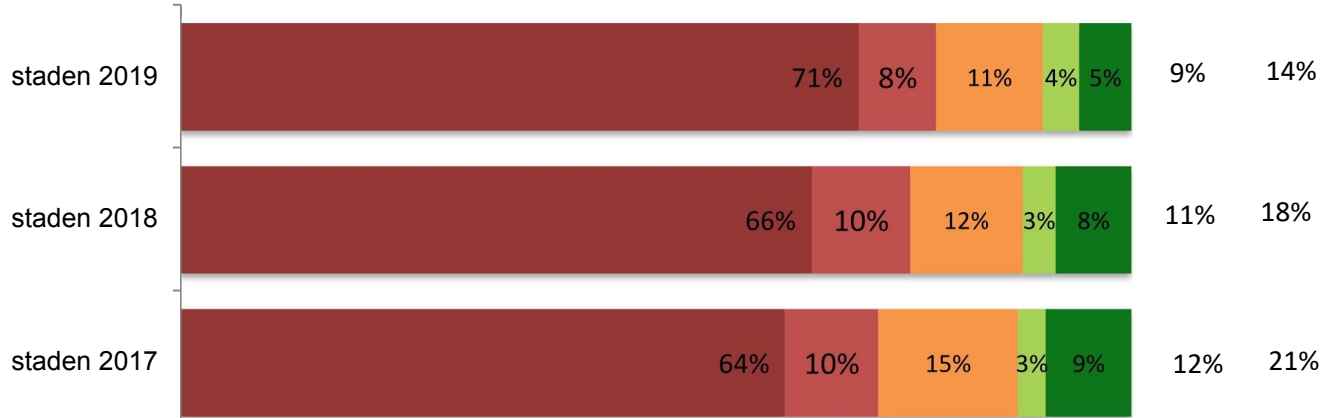
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per år

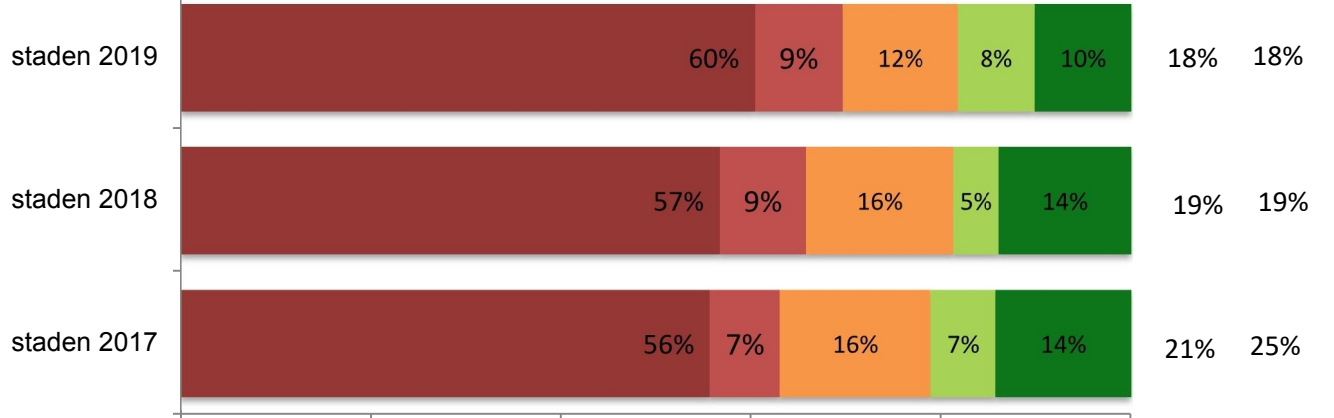
Andel
Instämmer* Vet ej

Inflytande och delaktighet

Att erbjudas
dagverksamhet på
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas
dagverksamhet på helger
är viktigt för mig



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

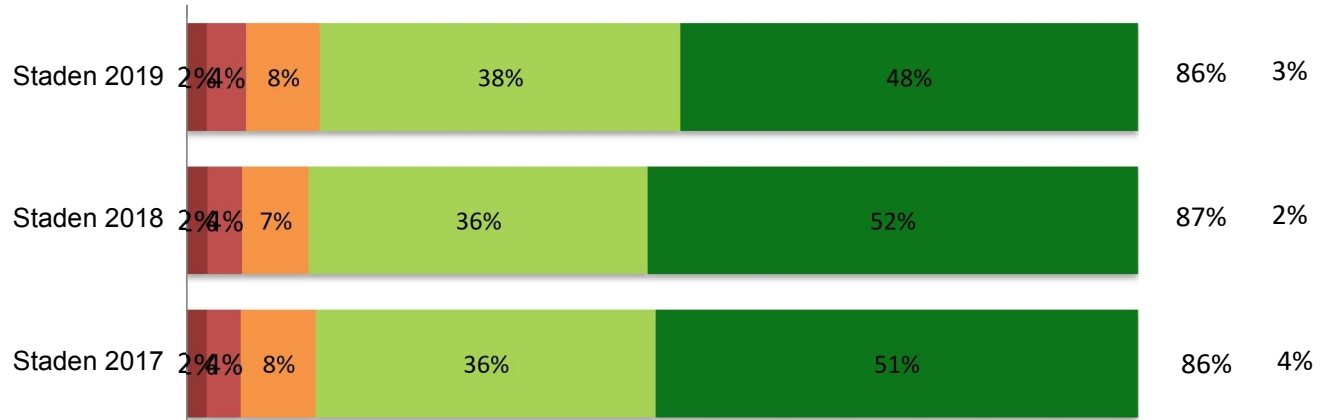
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Aktiviteter

Jag är nöjd med
aktiviteterna i min
dagverksamhet



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

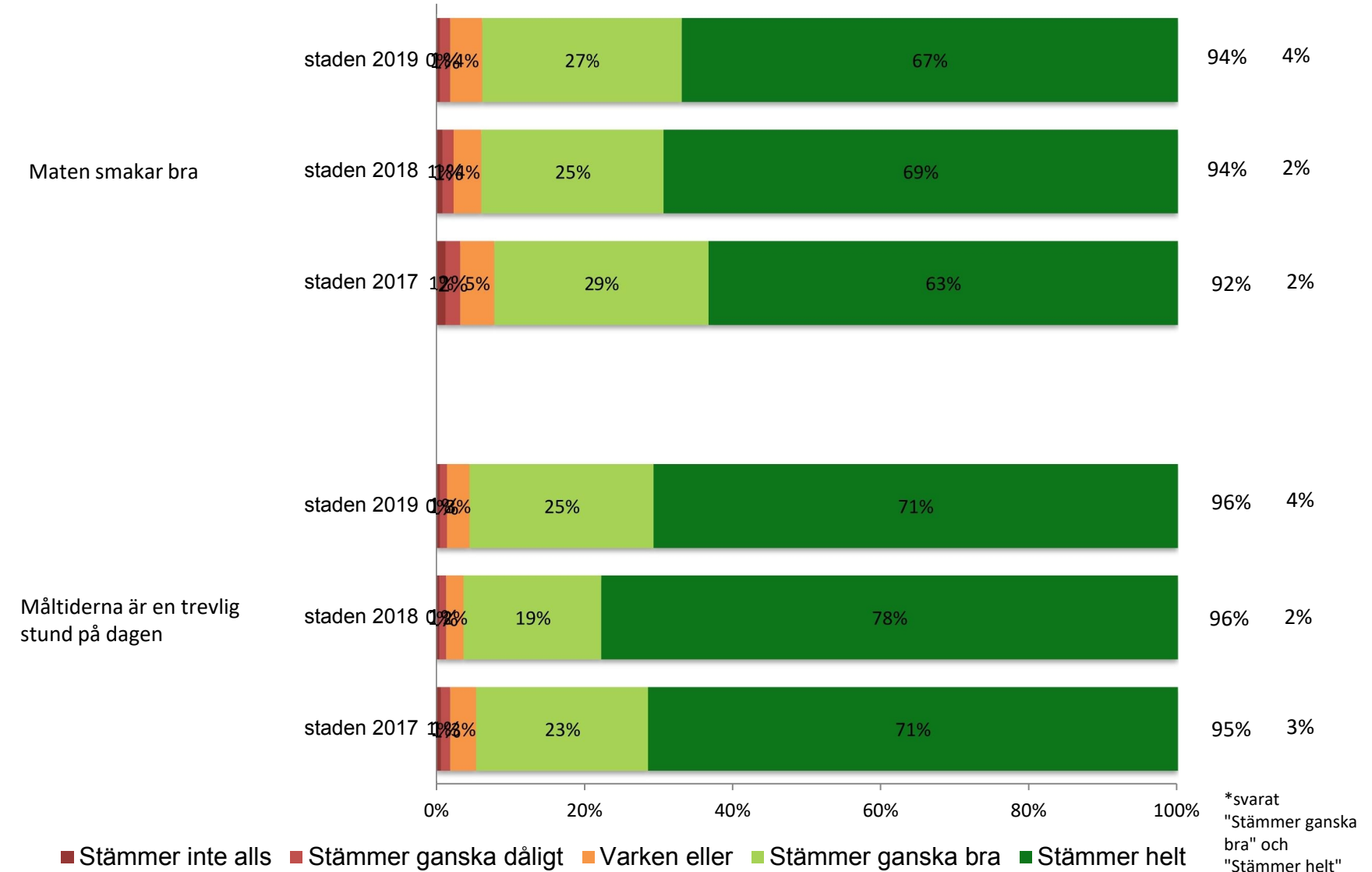
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Matsituationen

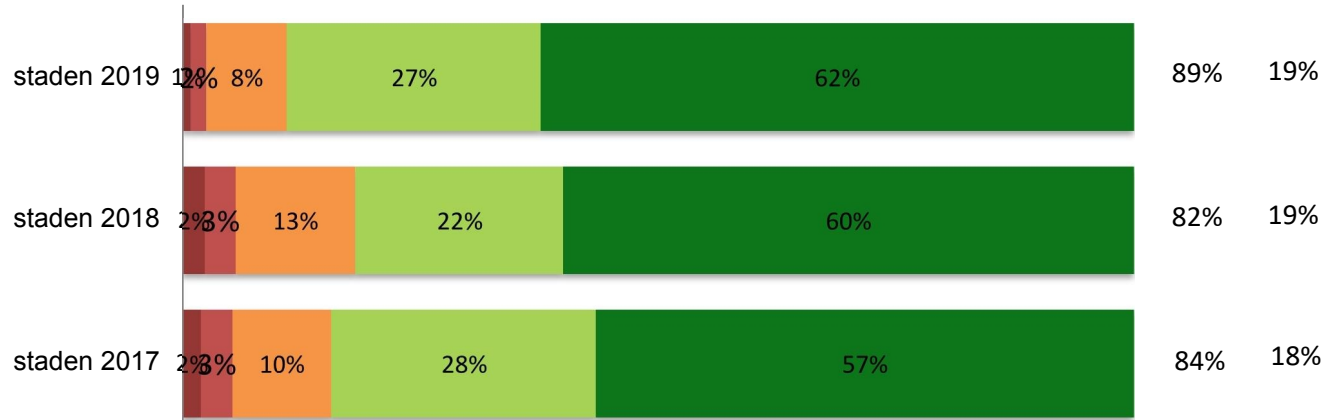


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Biståndsbeslutet

Biståndshandläggaren
bemöter mig på ett bra
sätt

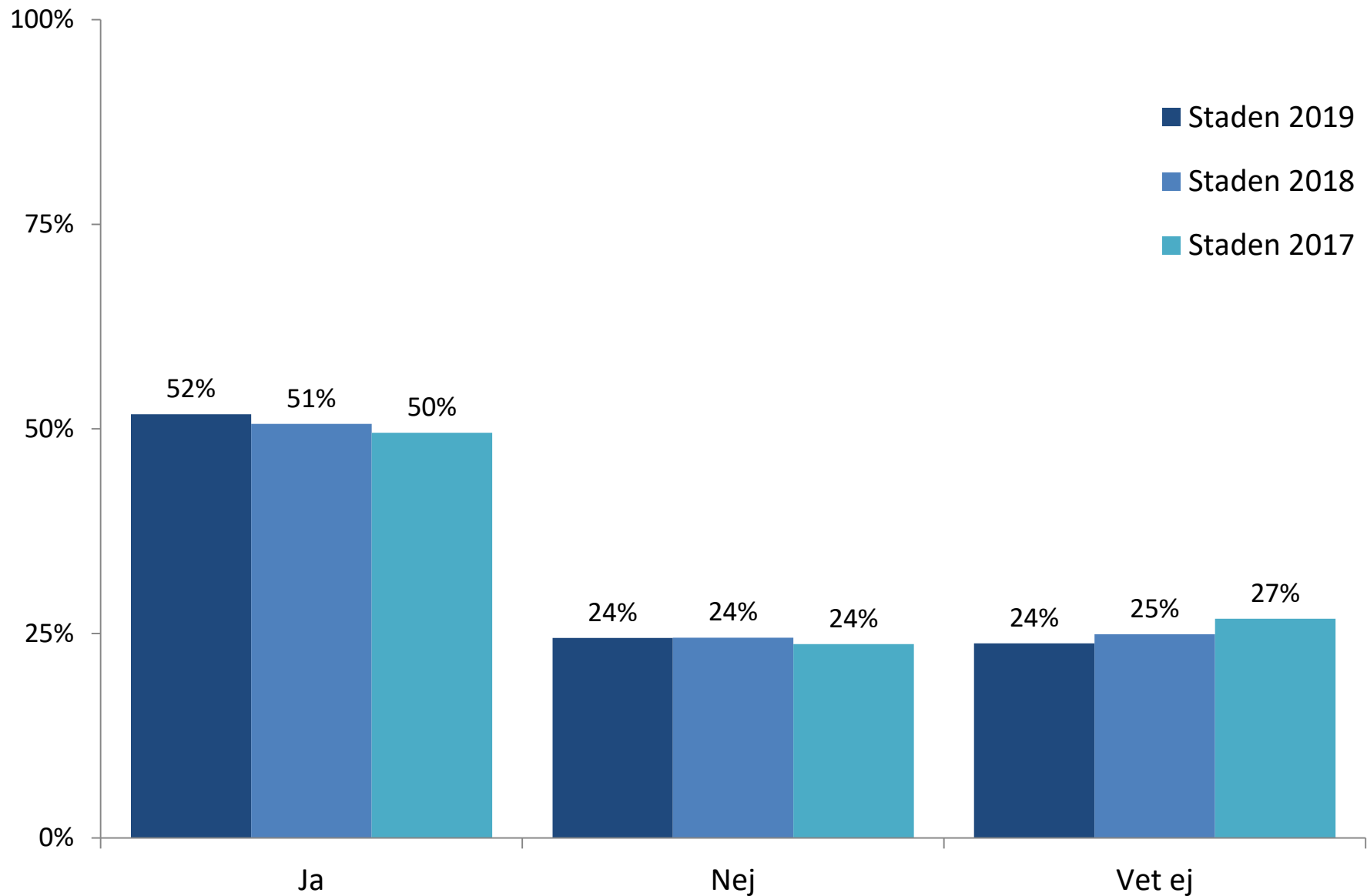


0% 20% 40% 60% 80% 100%

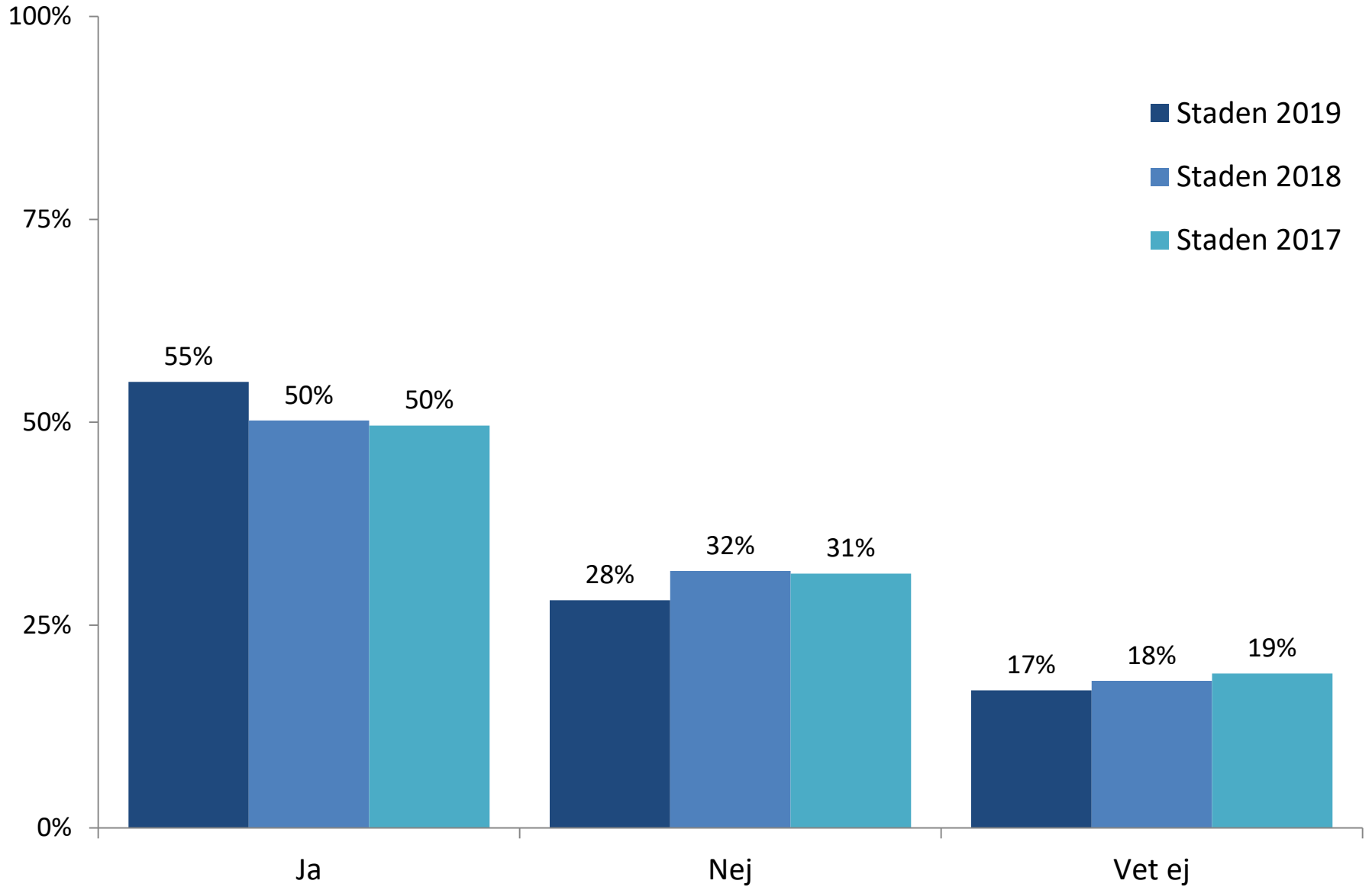
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?



Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?

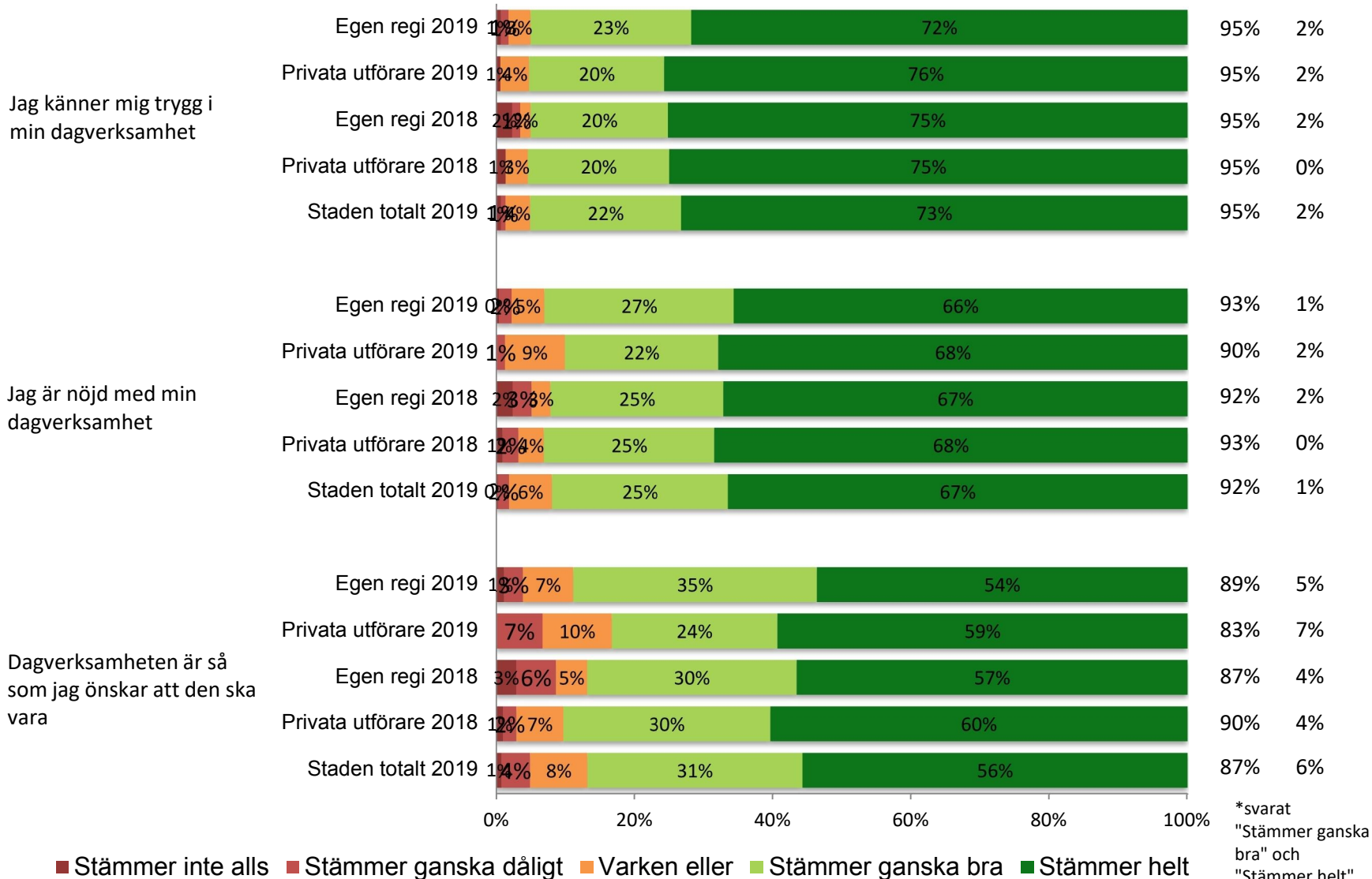


Resultat per regiform

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Sammanfattande omdöme

Andel
Nöjda* Vet ej

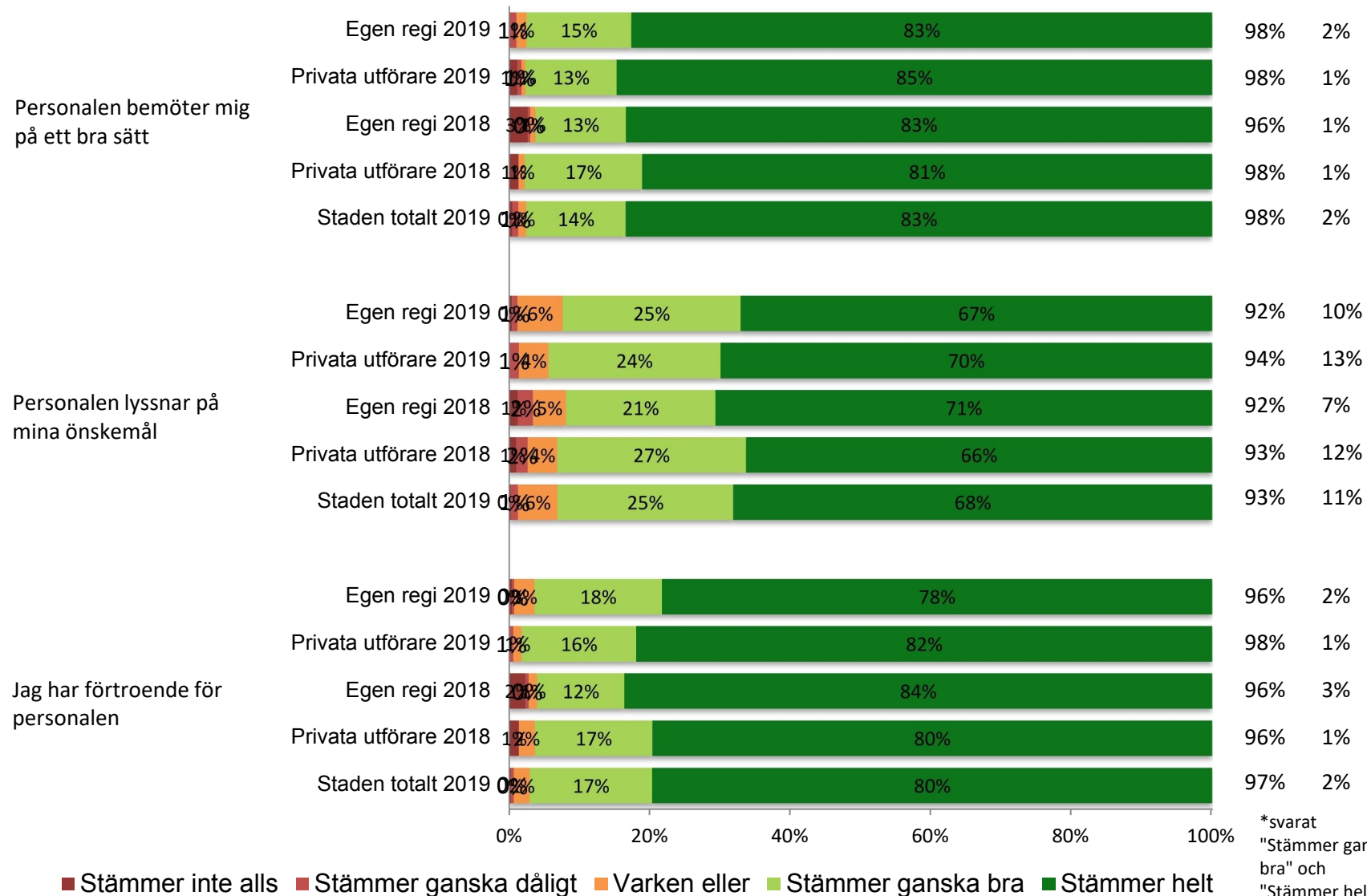


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Personalens förhållningsätt

Andel
Nöjda* Vet ej

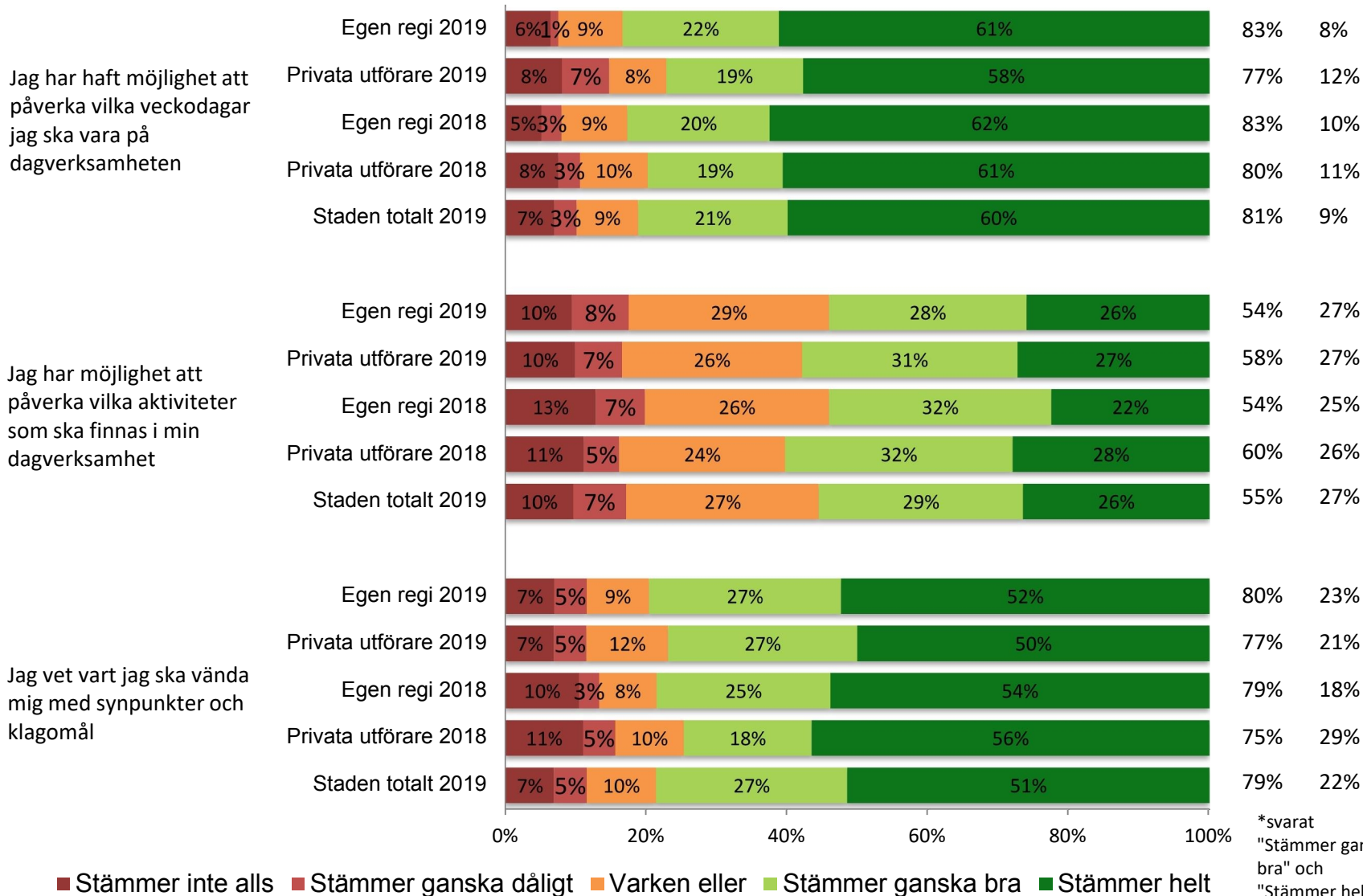


*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Inflytande och delaktighet

Andel
Nöjda* Vet ej



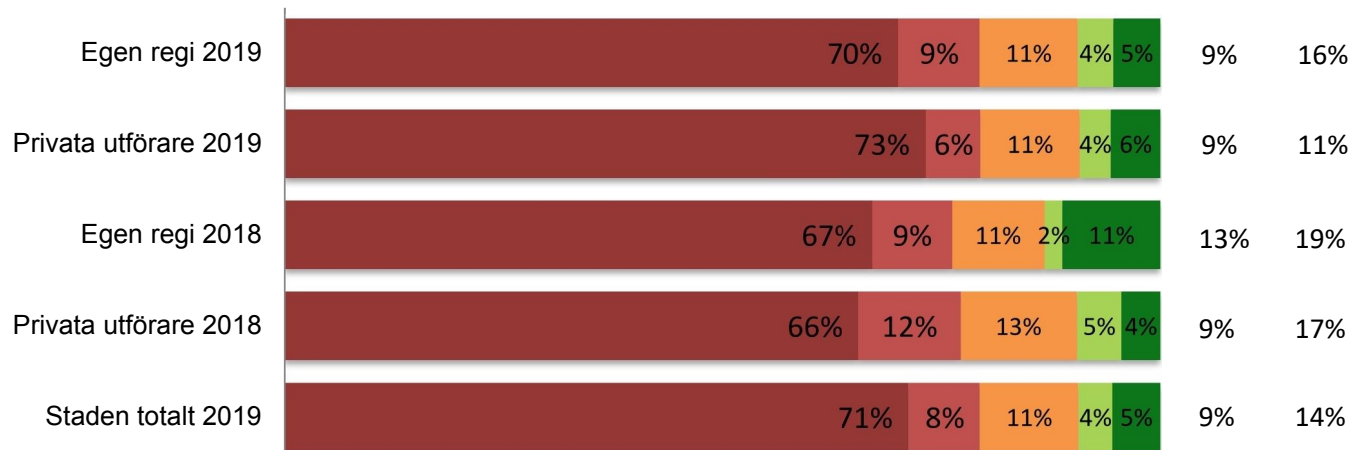
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

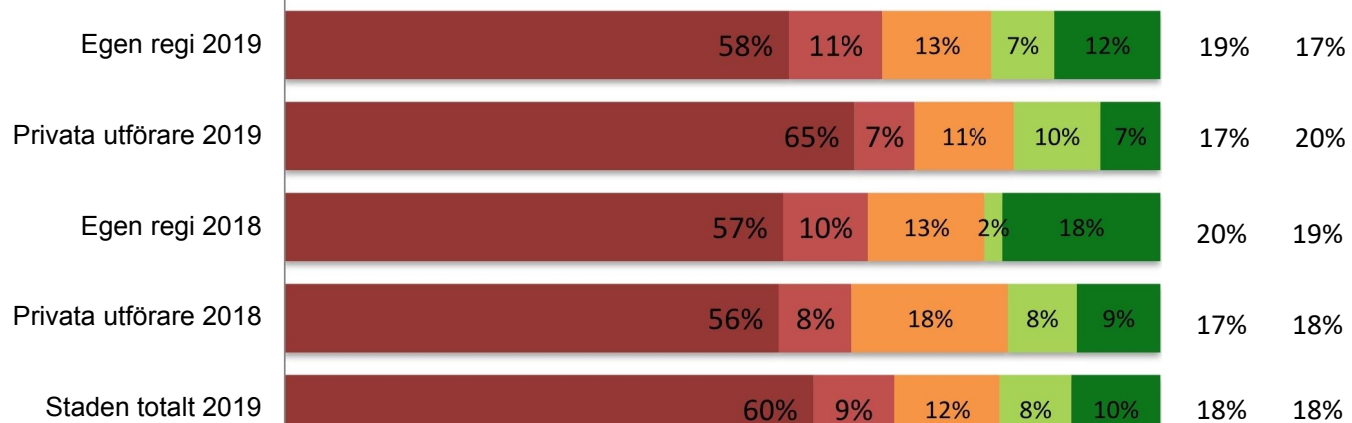
Andel
Instämmer* Vet ej

Inflytande och delaktighet

Att erbjudas
dagverksamhet på
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas
dagverksamhet på helger
är viktigt för mig



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

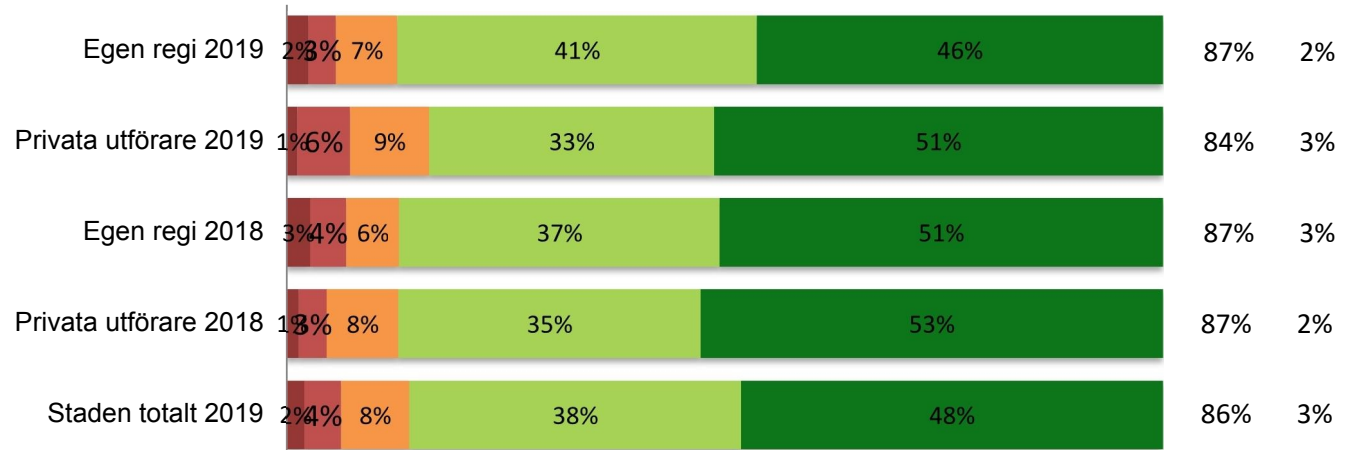
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Aktiviteter

Jag är nöjd med
aktiviteterna i min
dagverksamhet

Andel
Nöjda* Vet ej



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

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

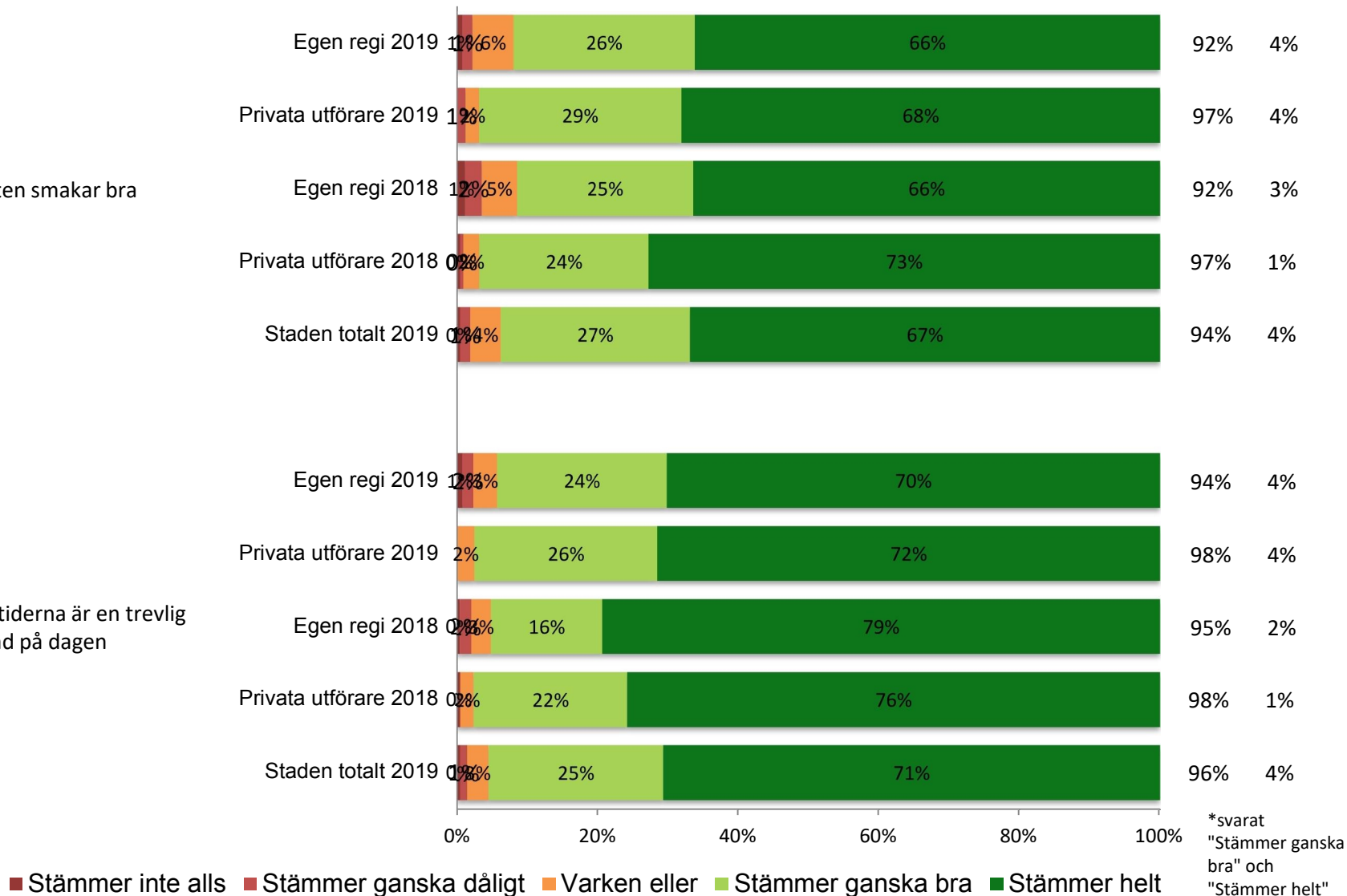
Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Matsituationen

Maten smakar bra

Måltiderna är en trevlig stund på dagen



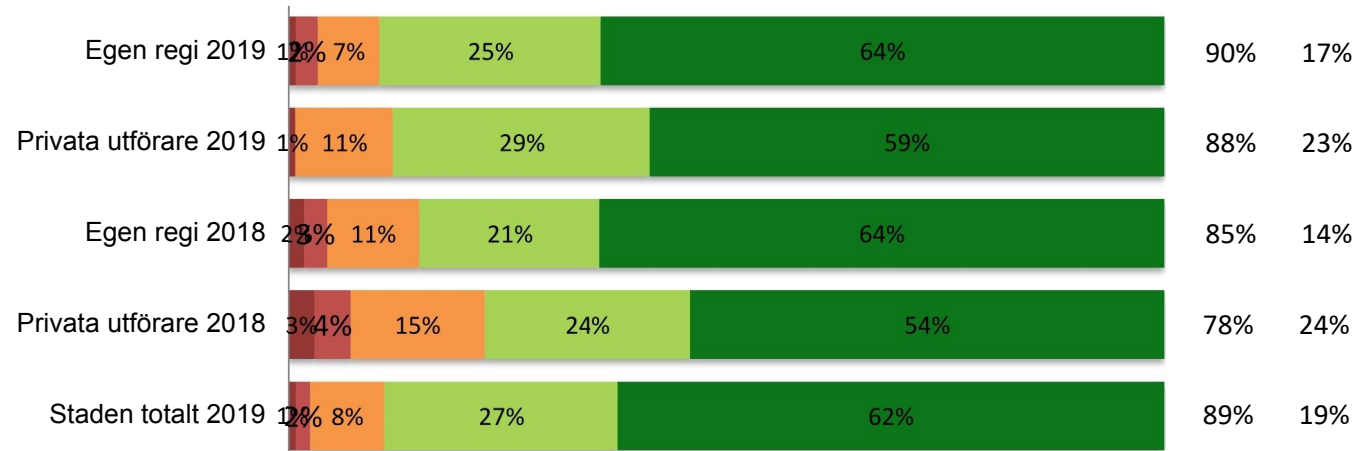
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Stadens och privata utförare 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

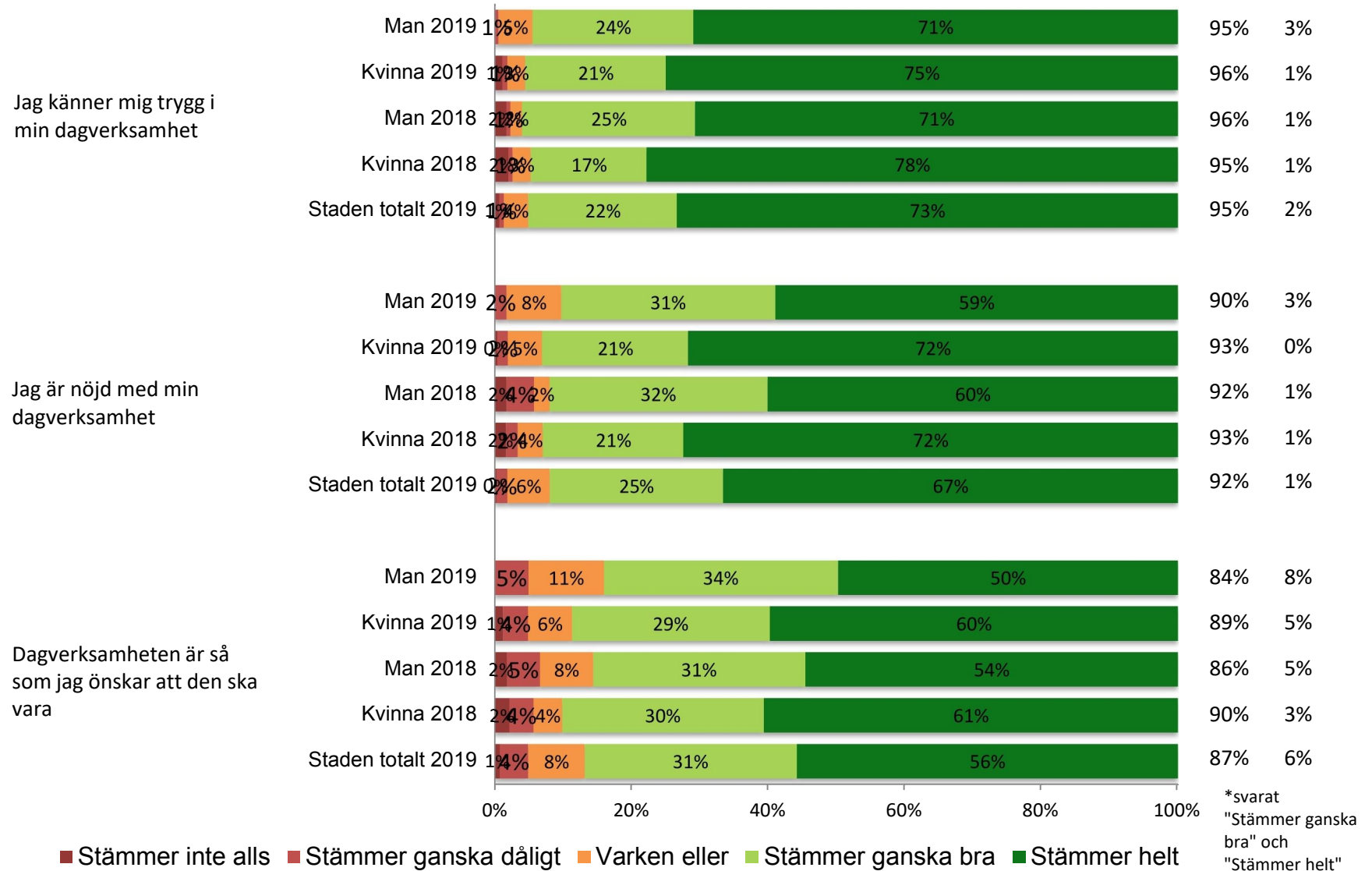
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Resultat män/kvinnor

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

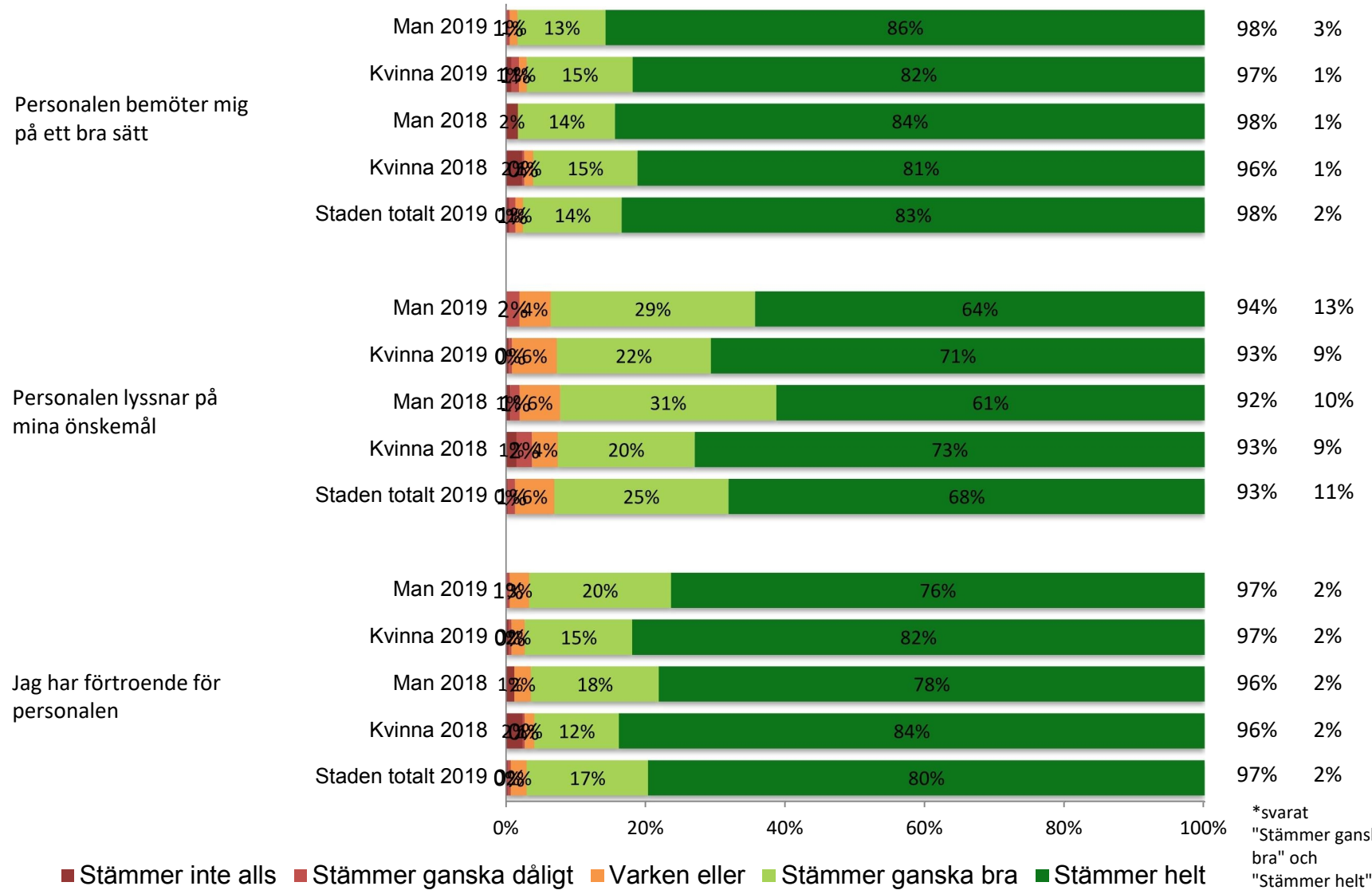
Sammanfattande omdöme



Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Personalens förhållningsätt

Andel
Nöjda* Vet ej

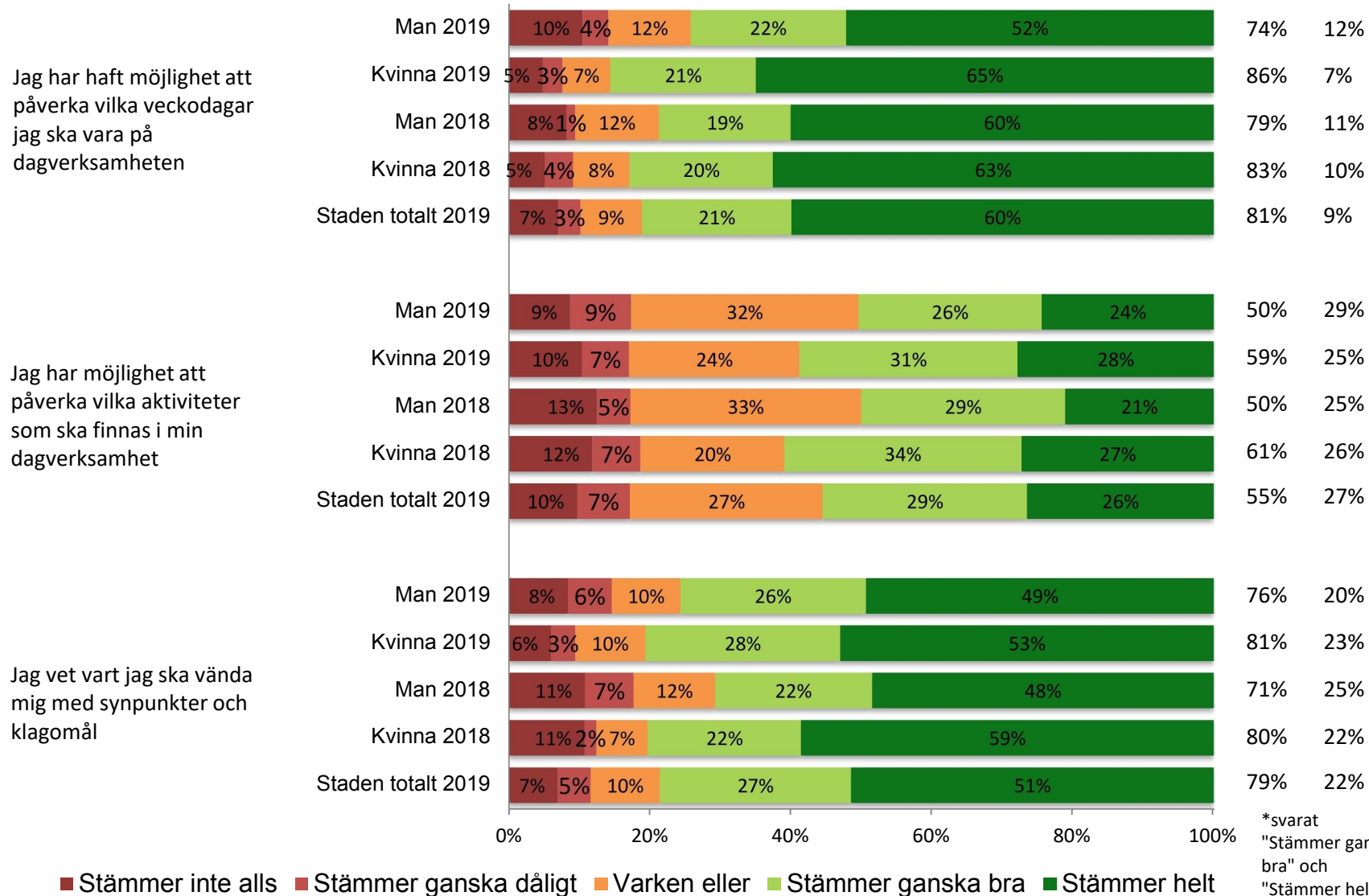


*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Inflytande och delaktighet

Andel
Nöjda* Vet ej



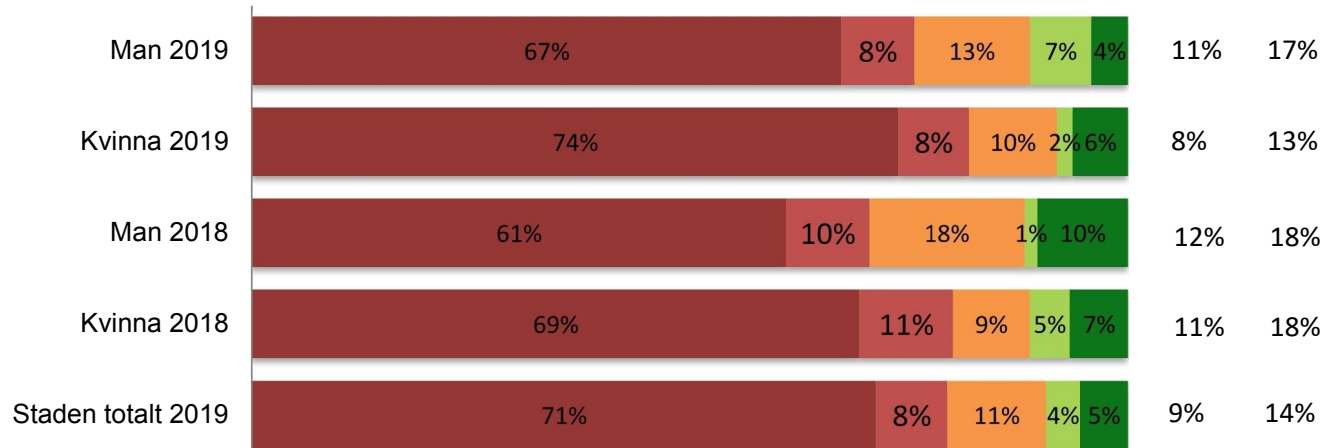
*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

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



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

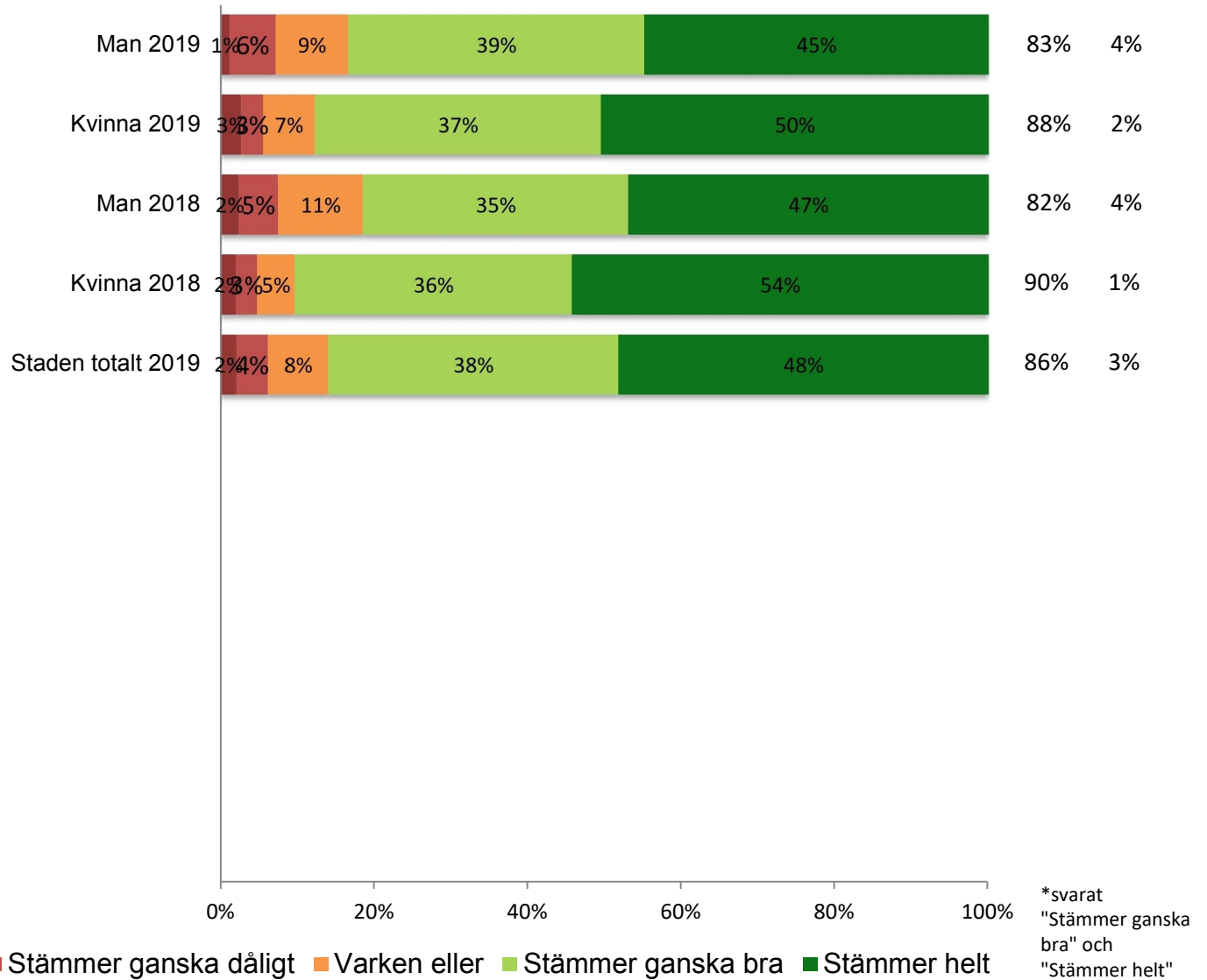
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Aktiviteter

Jag är nöjd med
aktiviteterna i min
dagverksamhet

Andel
Nöjda* Vet ej



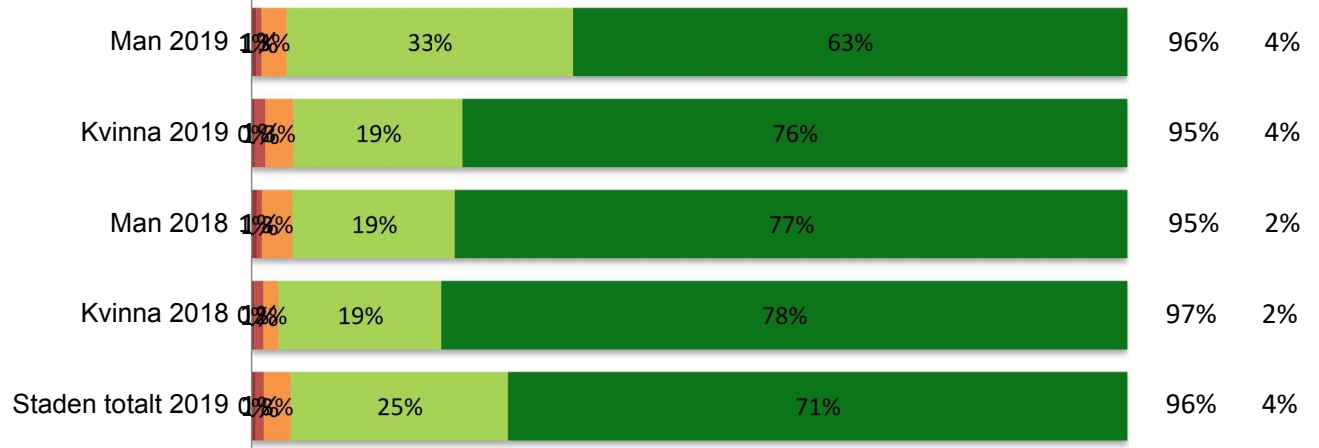
Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Matsituationen



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

Biståndsbeslutet

Andel
Nöjda* Vet ej

Biståndshandläggaren
bemöter mig på ett bra
sätt



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

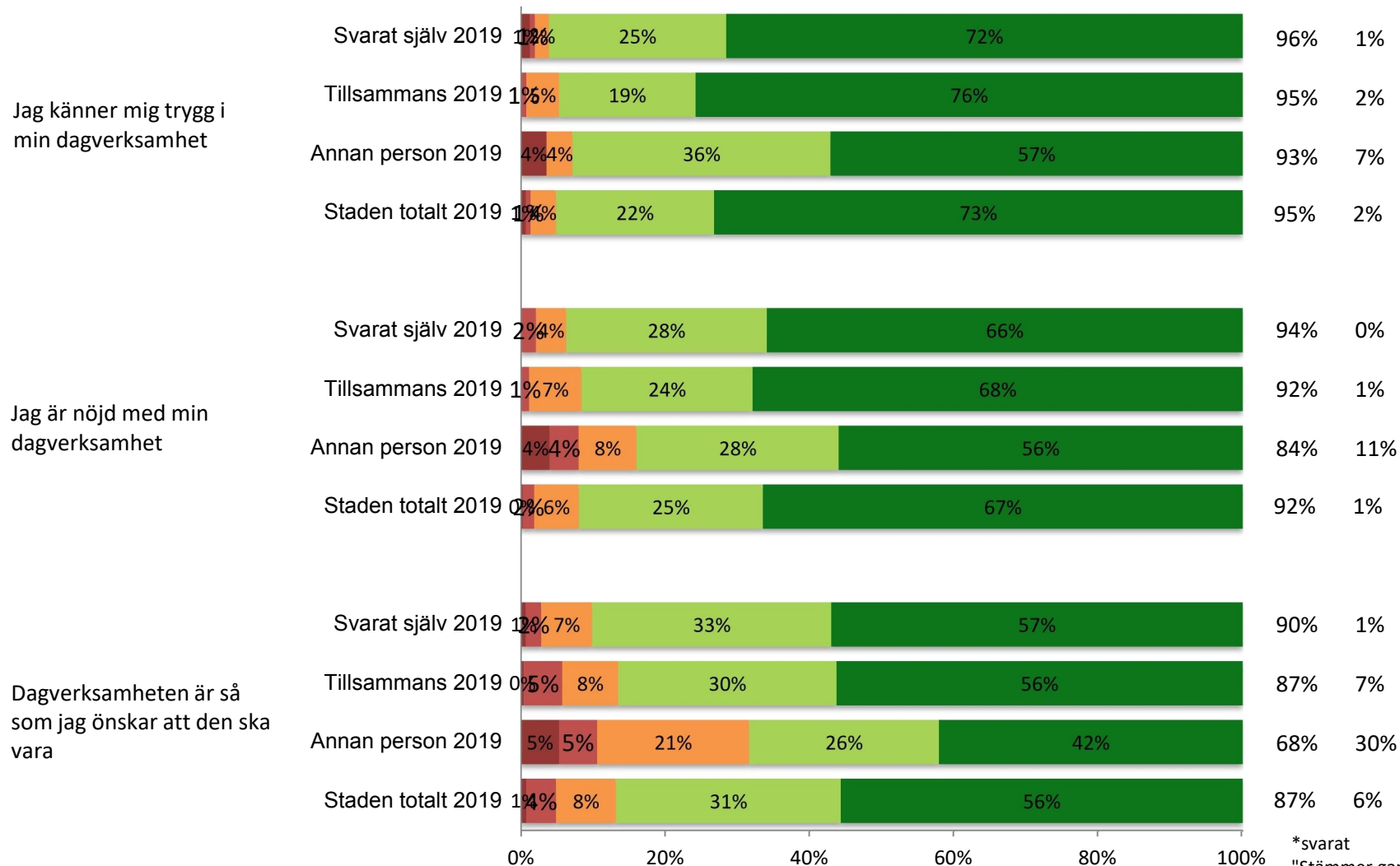
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Resultat svarsmetod

Svarsmetod jämfört med staden totalt

Sammanfattande omdöme

Andel
Nöjda* Vet ej



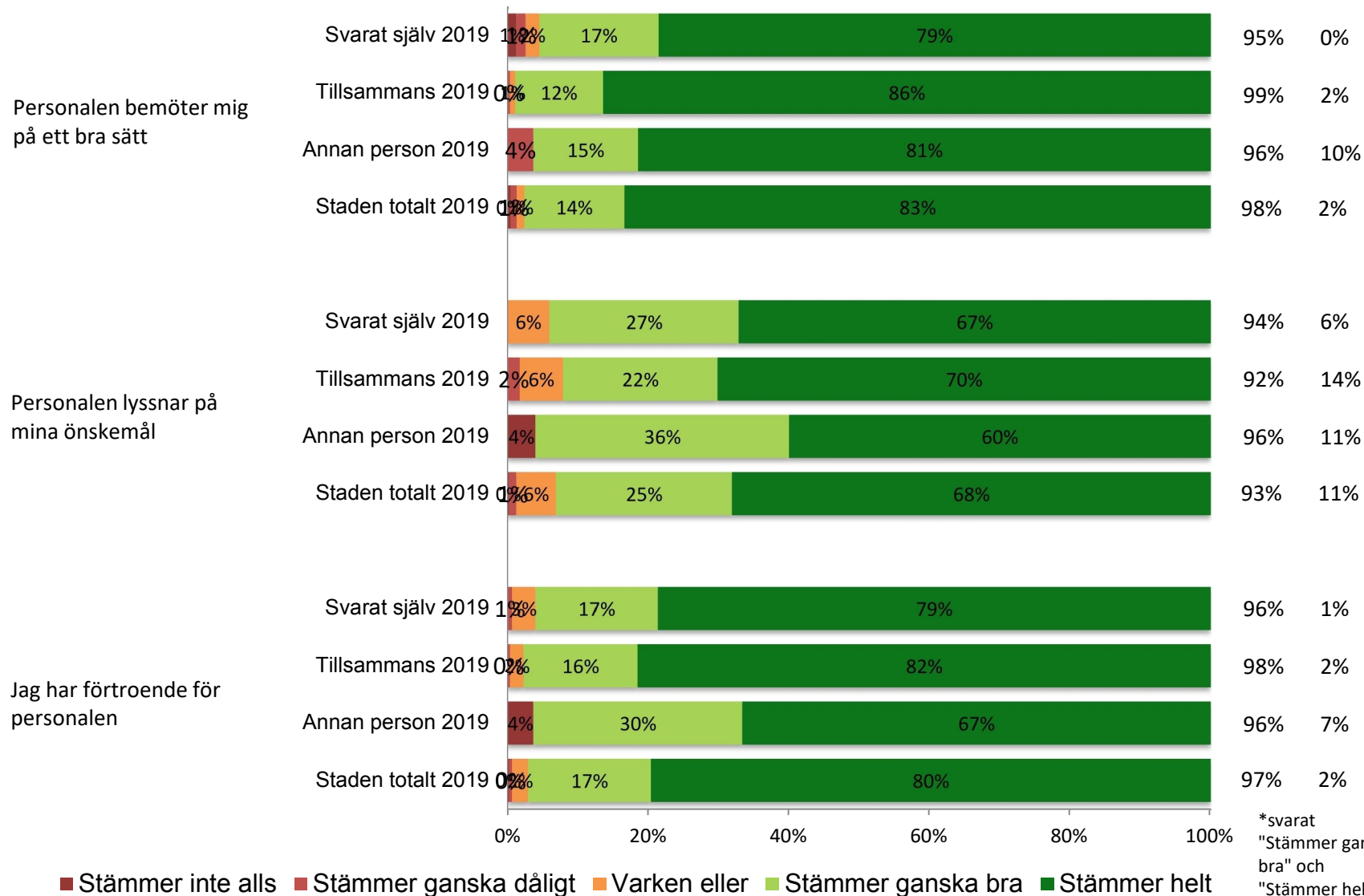
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Svarsmetod jämfört med staden totalt

Personalens förhållningssätt

Andel
Nöjda* Vet ej

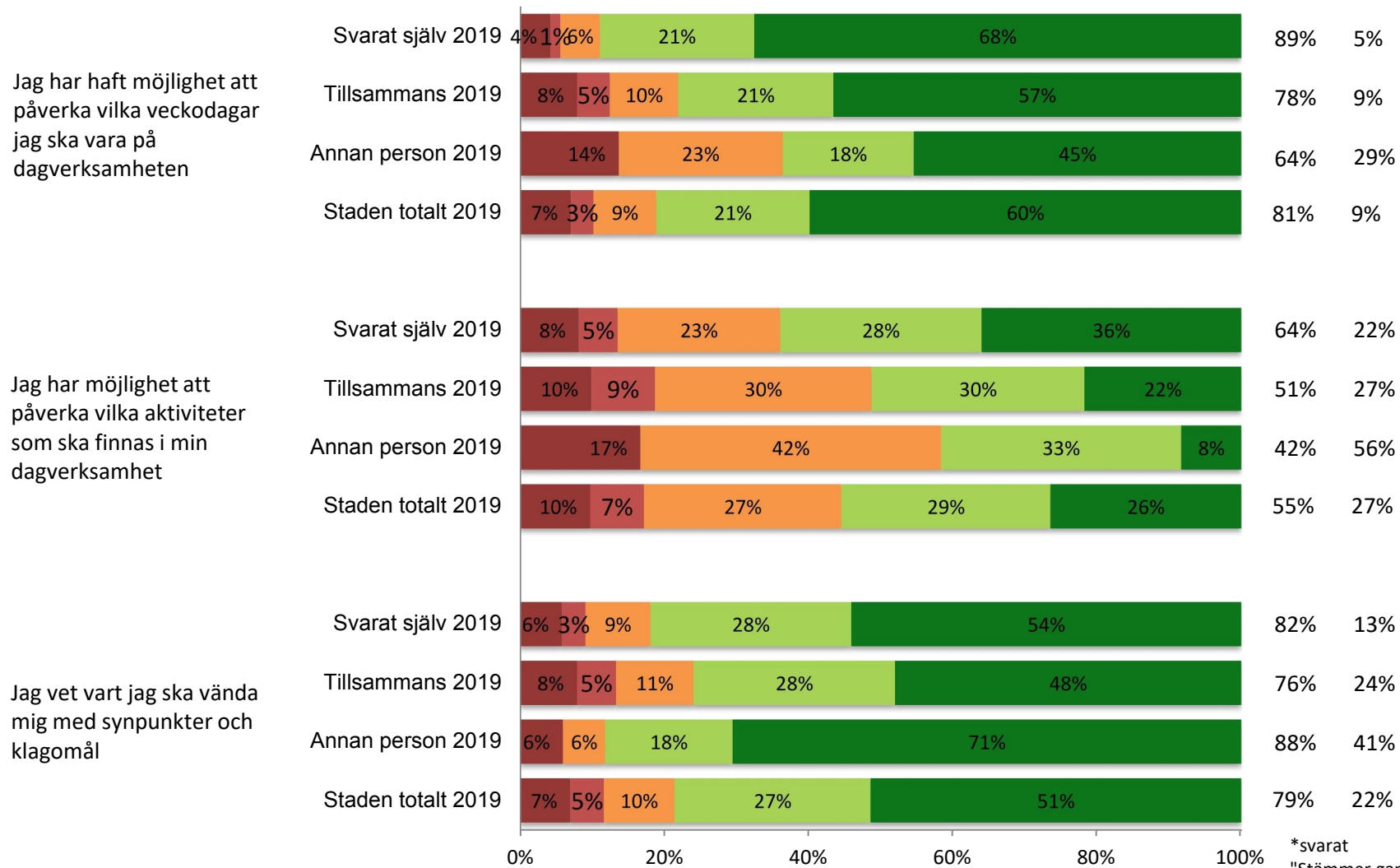


*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Svarsmetod jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande och delaktighet



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

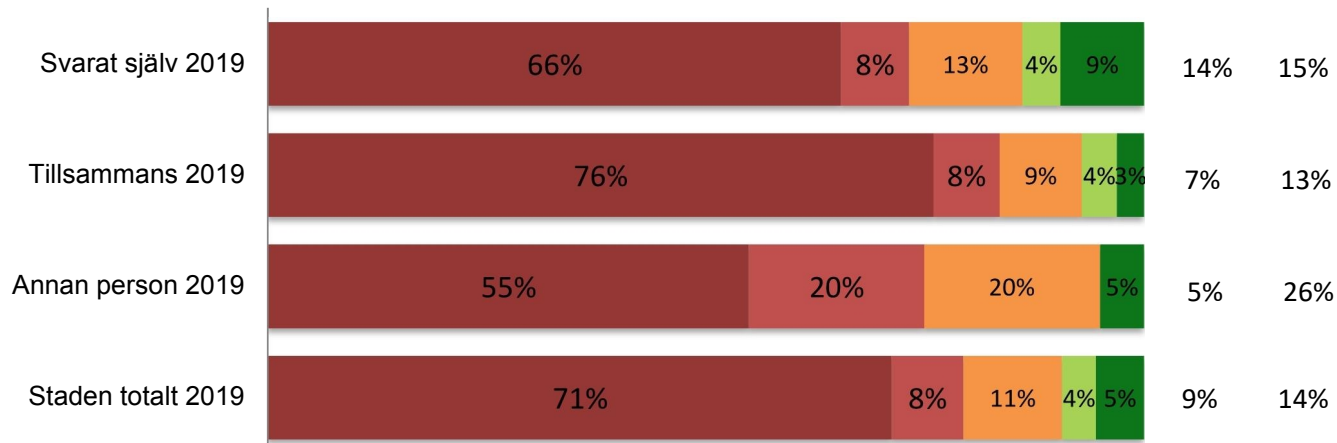
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Svarsmetod jämfört med staden totalt

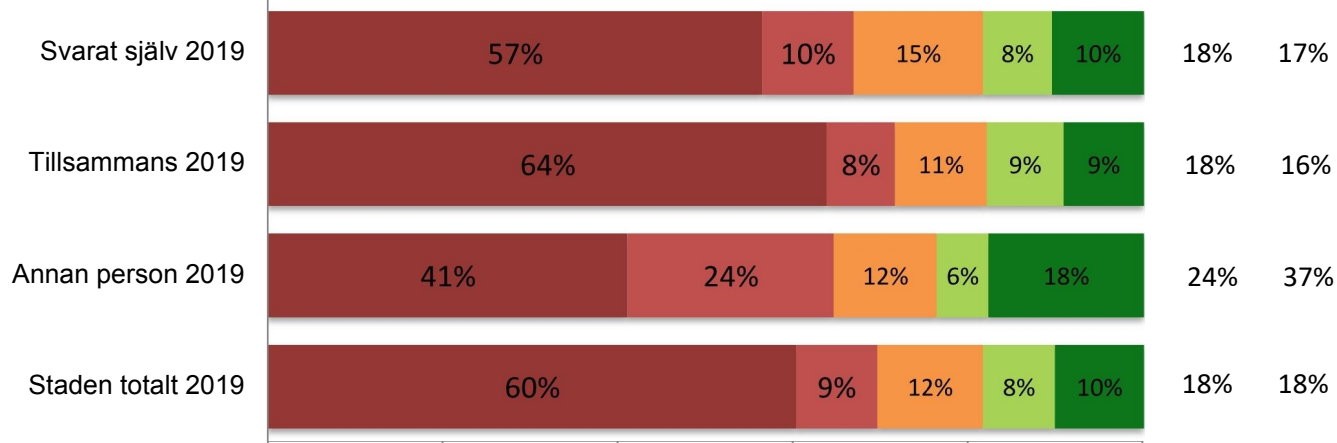
Andel
Instämmer* Vet ej

Inflytande och delaktighet

Att erbjudas
dagverksamhet på
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas
dagverksamhet på helger
är viktigt för mig



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

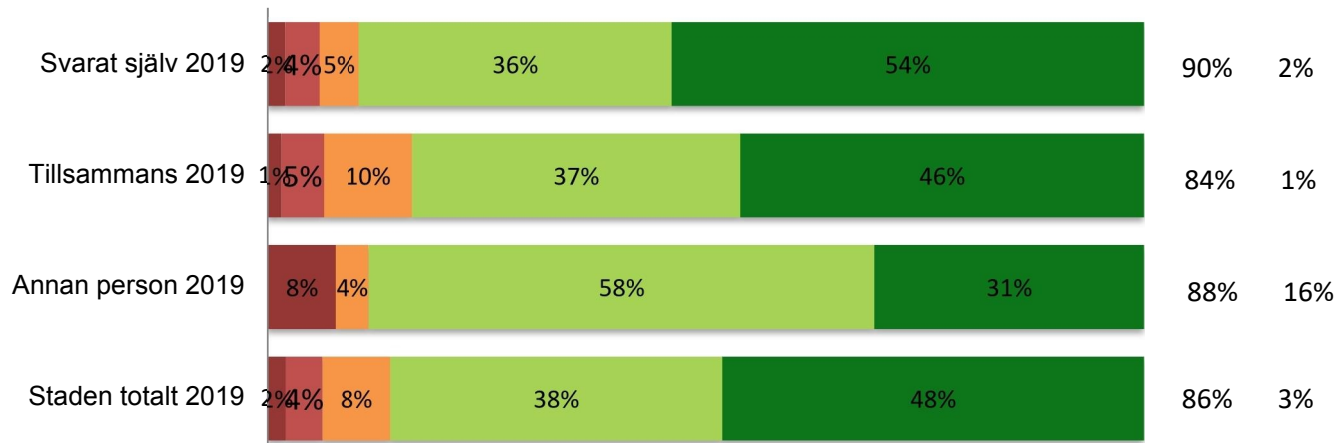
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"

Svarsmetod jämfört med staden totalt

Aktiviteter

Andel
Nöjda* Vet ej

Jag är nöjd med
aktiviteterna i min
dagverksamhet



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

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

Svarsmetod jämfört med staden totalt

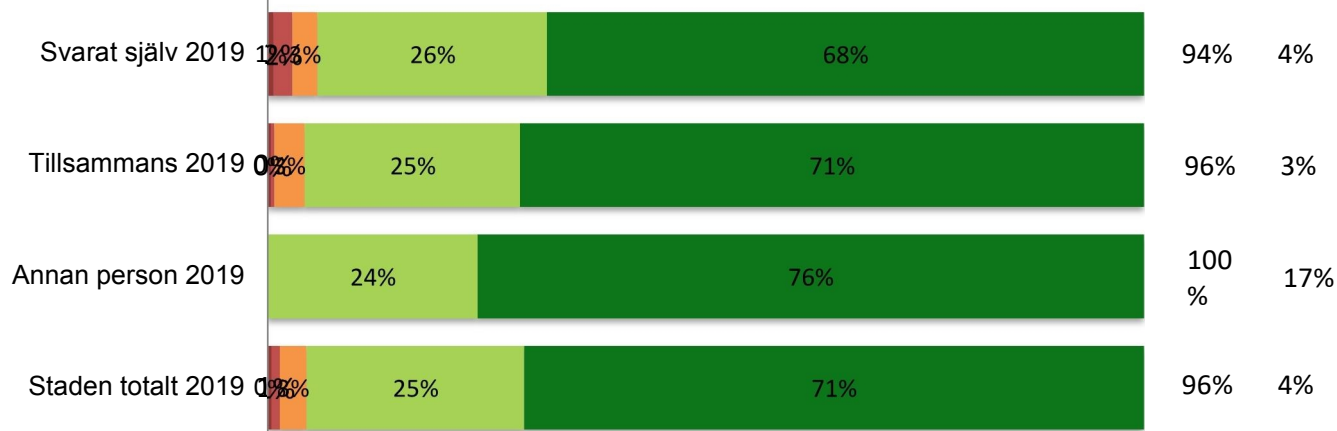
Matsituationen

Andel
Nöjda* Vet ej

Maten smakar bra



Måltiderna är en trevlig stund på dagen



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

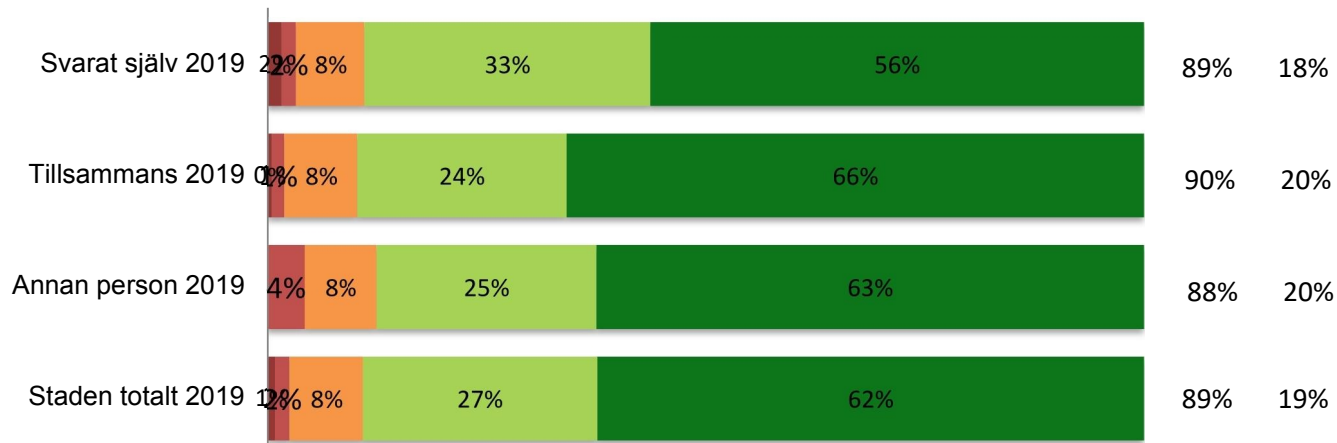
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Svarsmetod jämfört med staden totalt

Biståndsbeslutet

Andel
Nöjda* Vet ej

Biståndshandläggaren
bemöter mig på ett bra
sätt



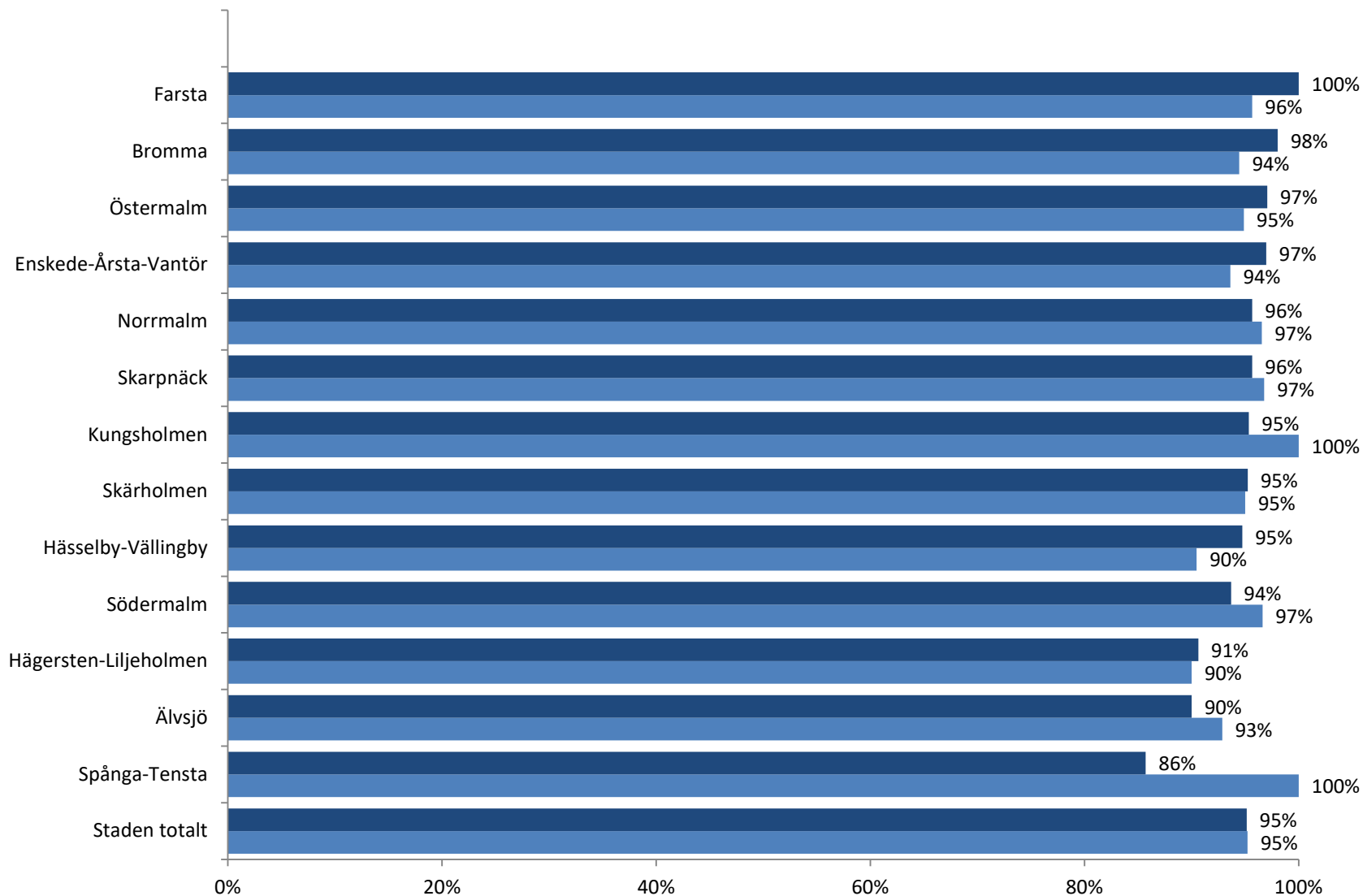
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Andel nöjda per stadsdelsnämnd

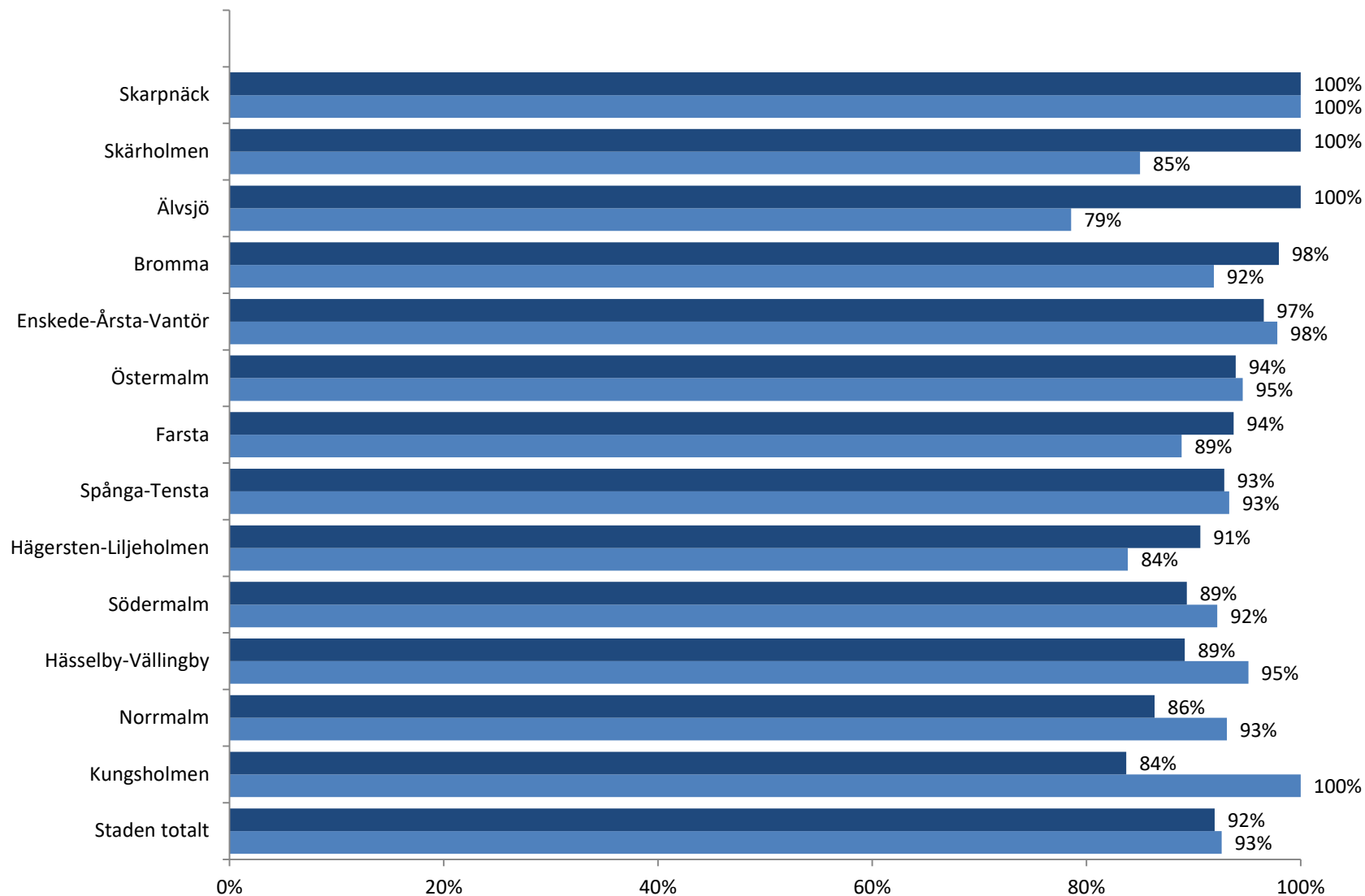
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



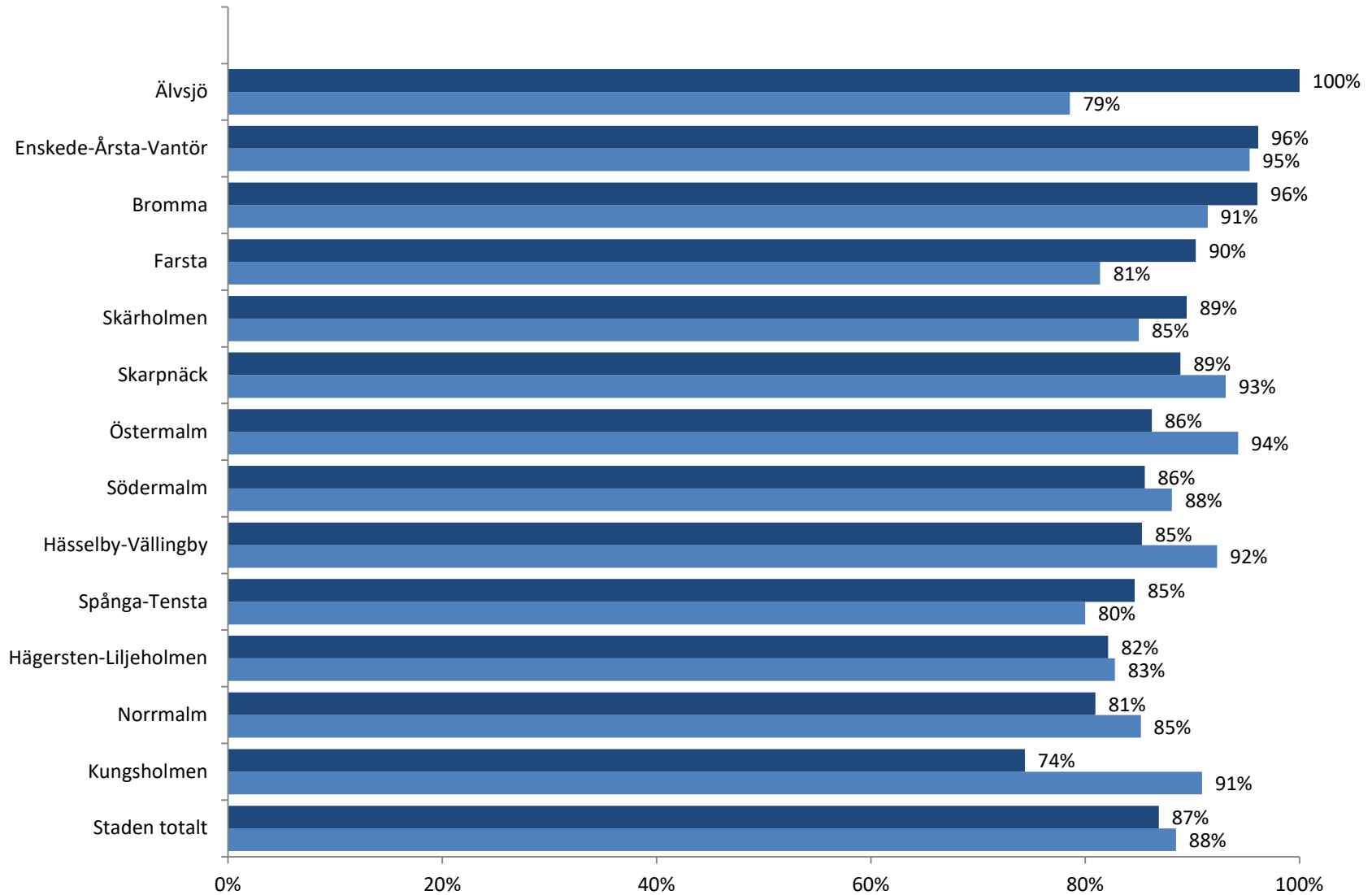
Jag är nöjd med min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



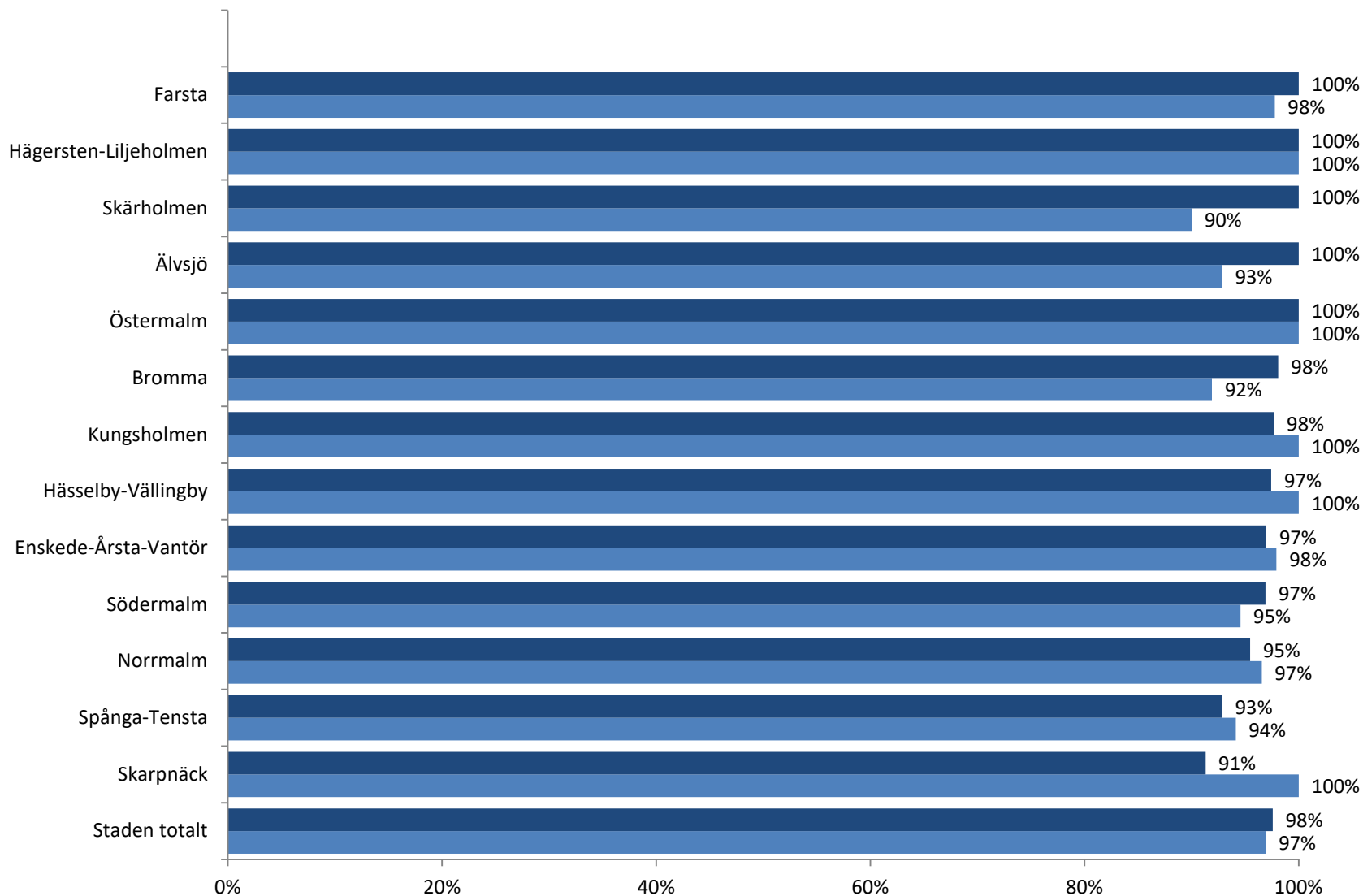
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



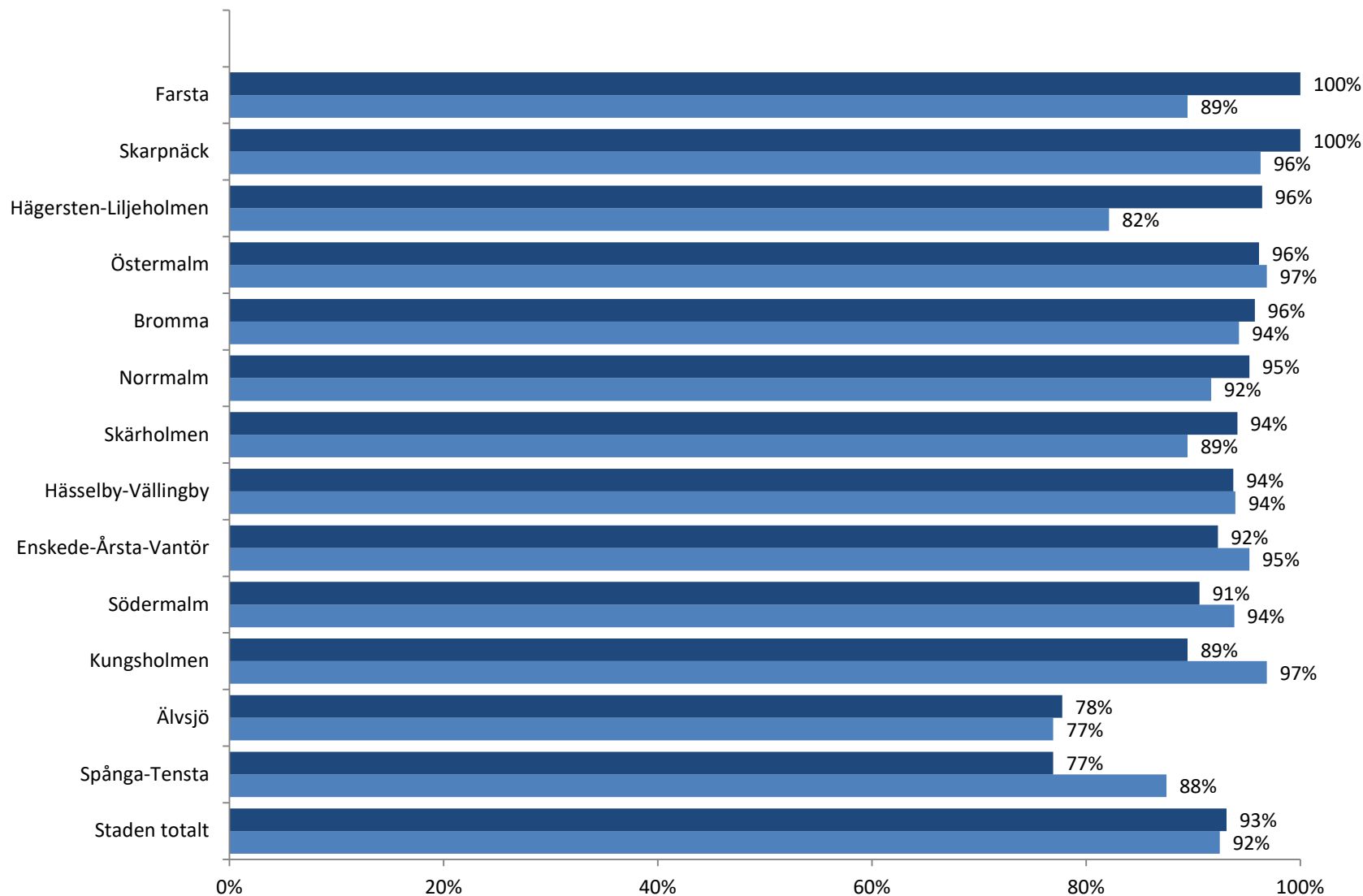
Personalen bemöter mig på ett bra sätt (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



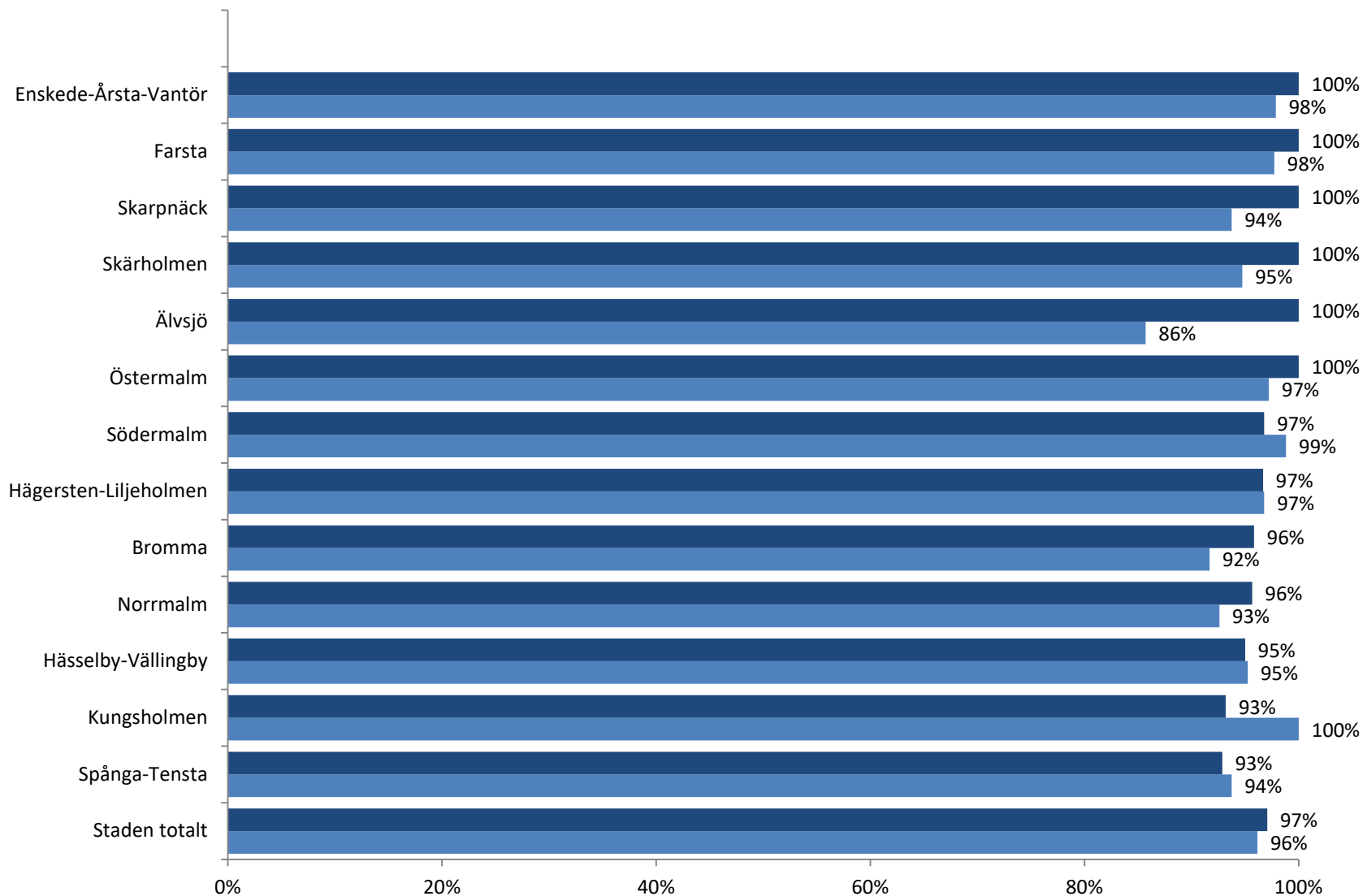
Personalen lyssnar på mina önskemål (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



Jag har förtroende för personalen (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

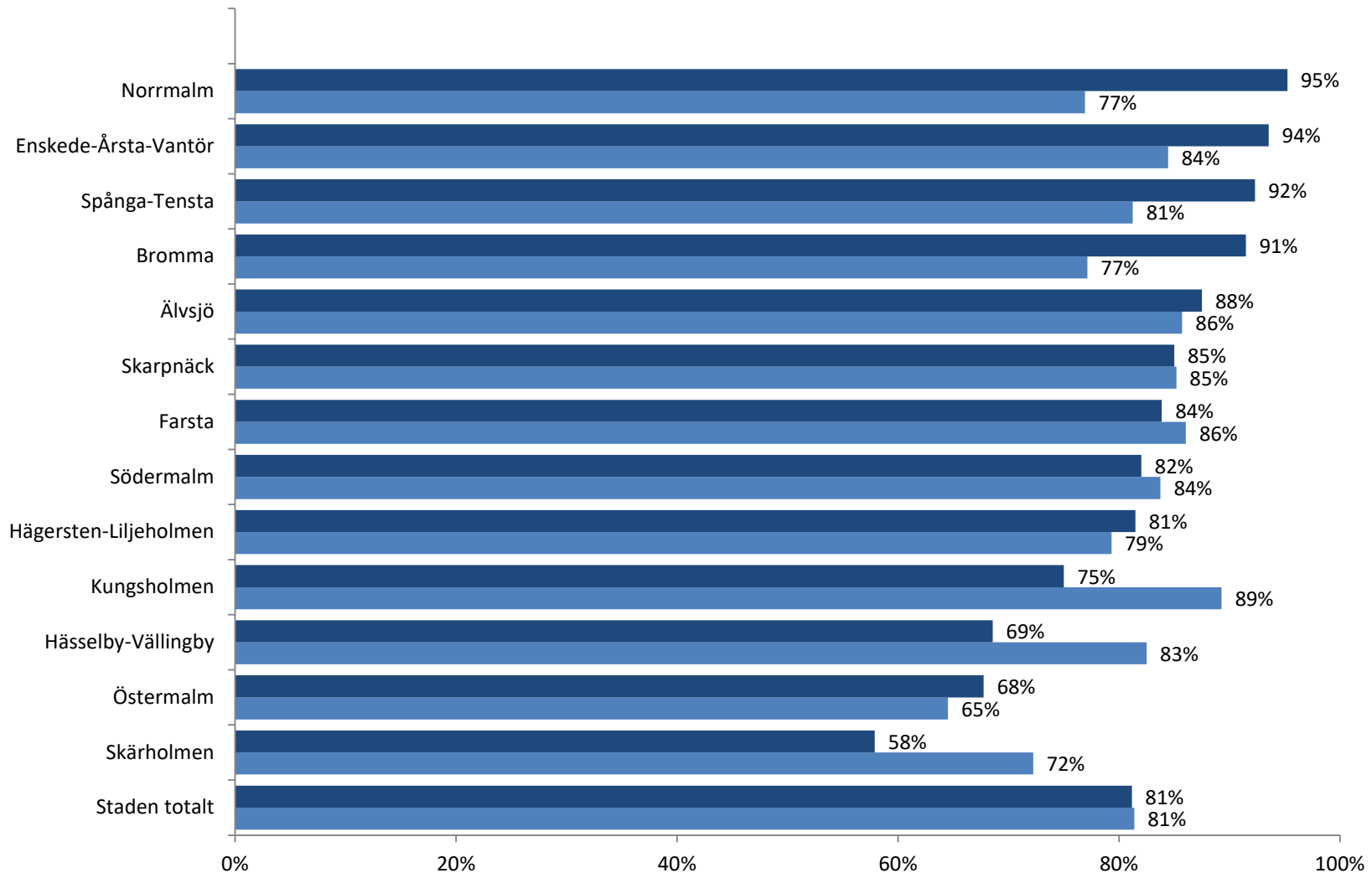
■ 2019 ■ 2018



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

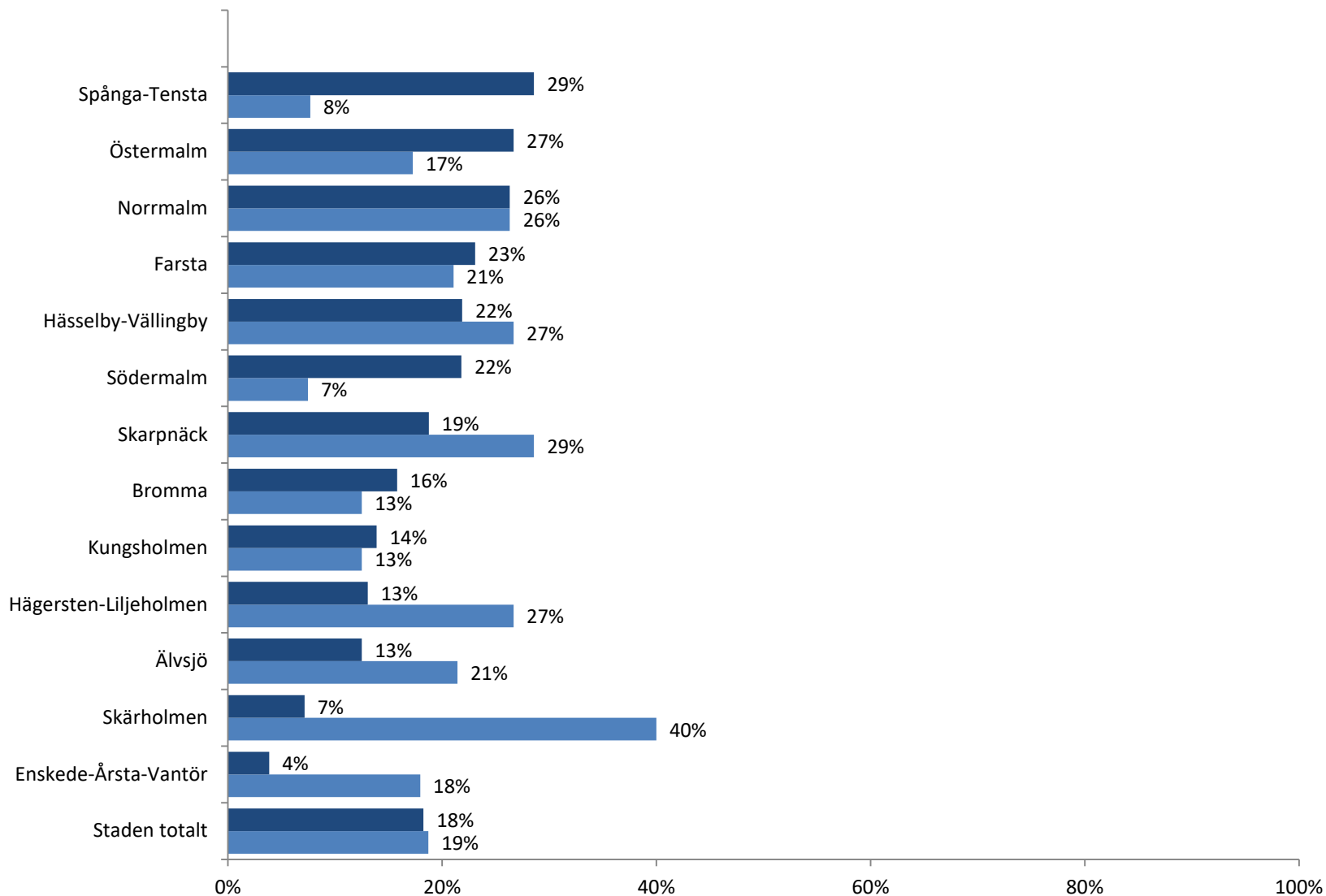
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



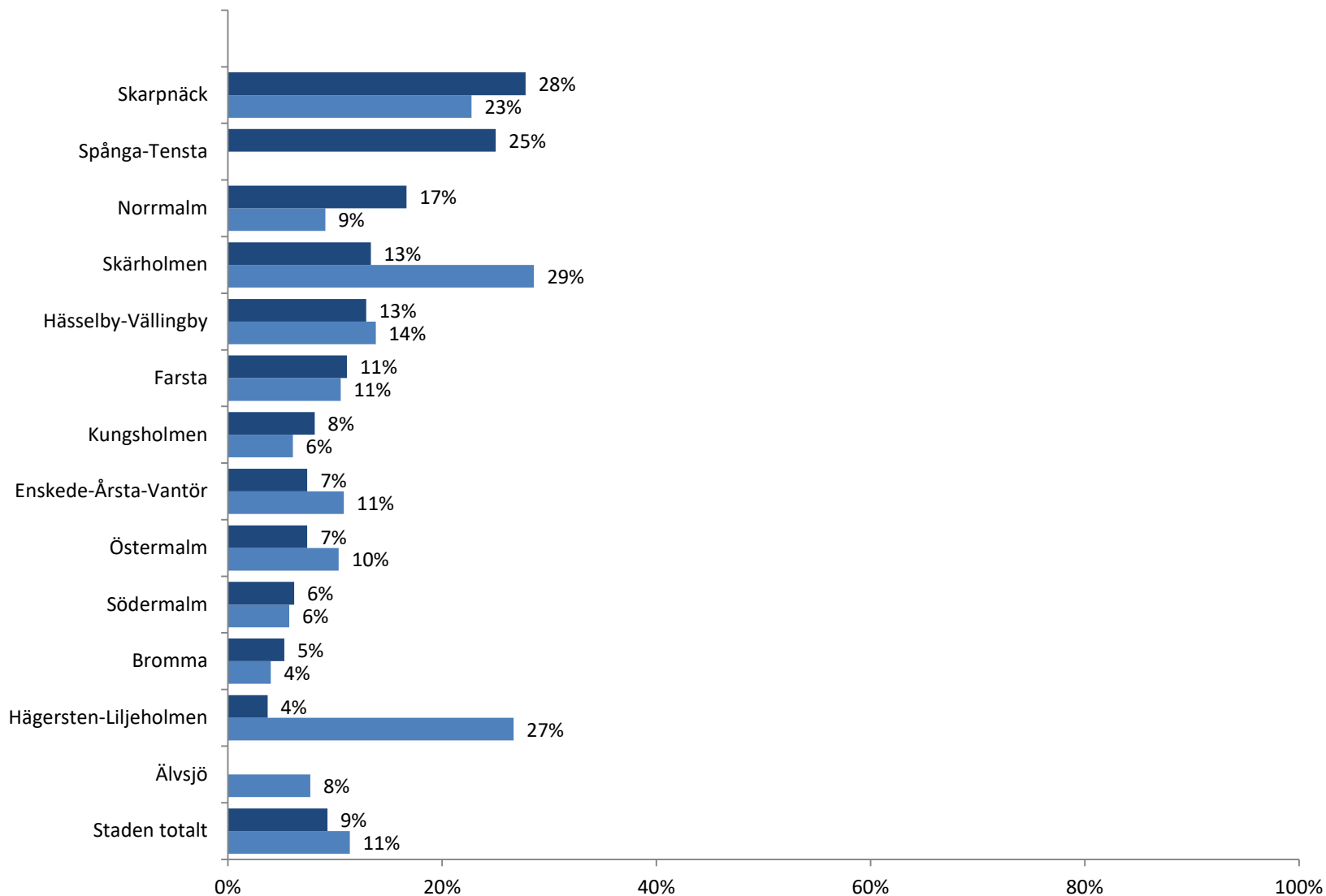
Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig (Andel: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig (Andel: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

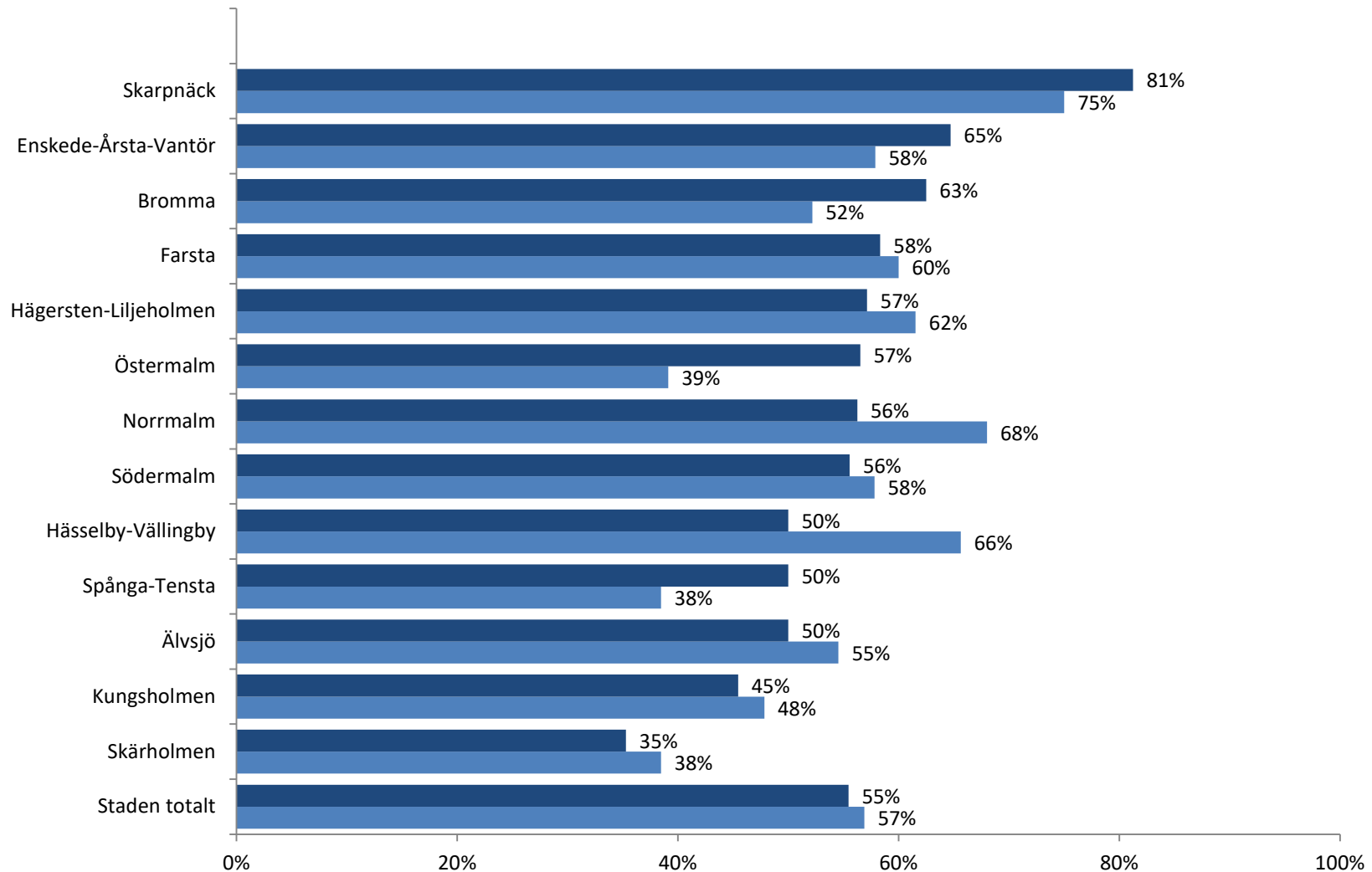
■ 2019 ■ 2018



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

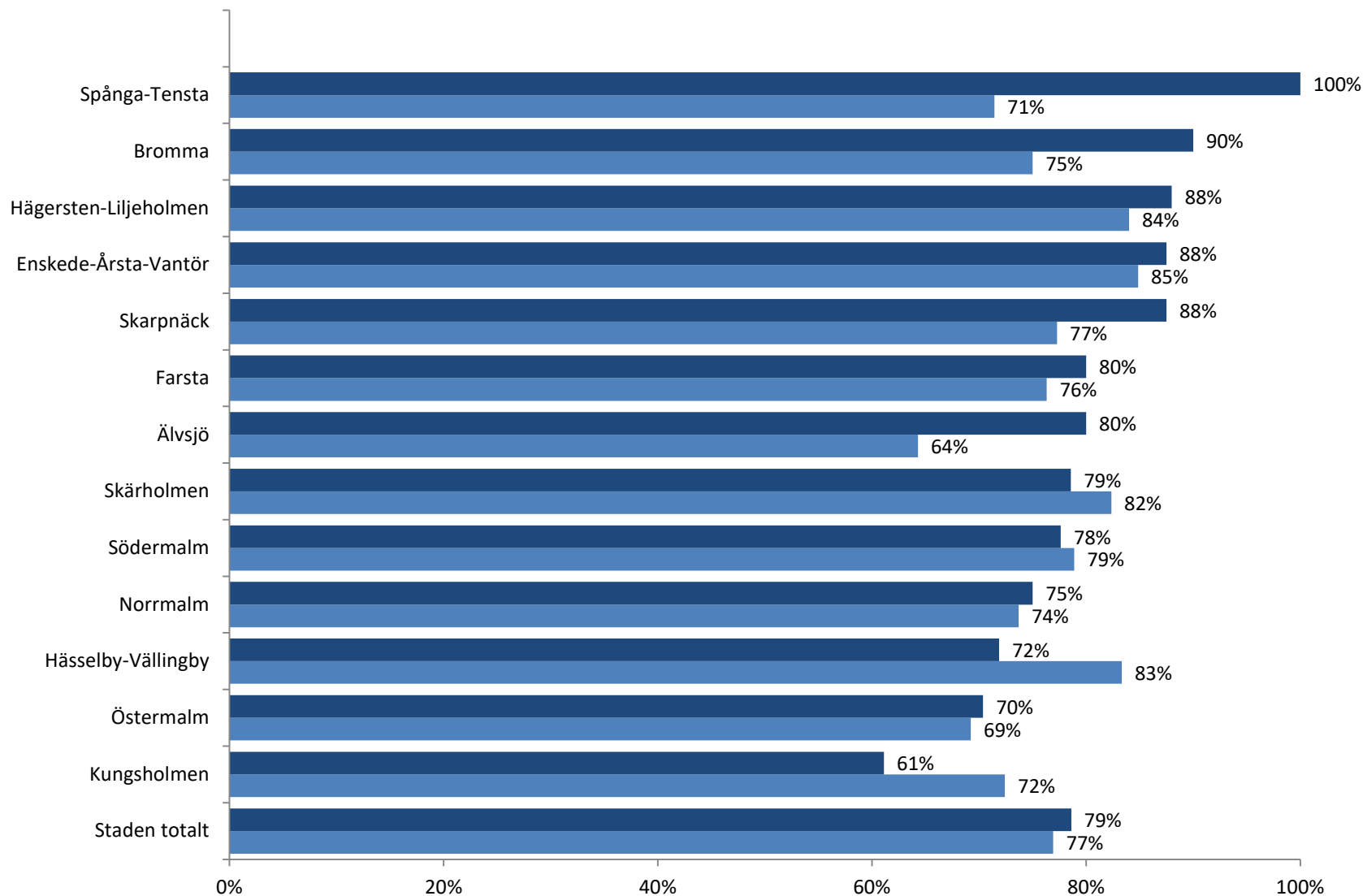
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



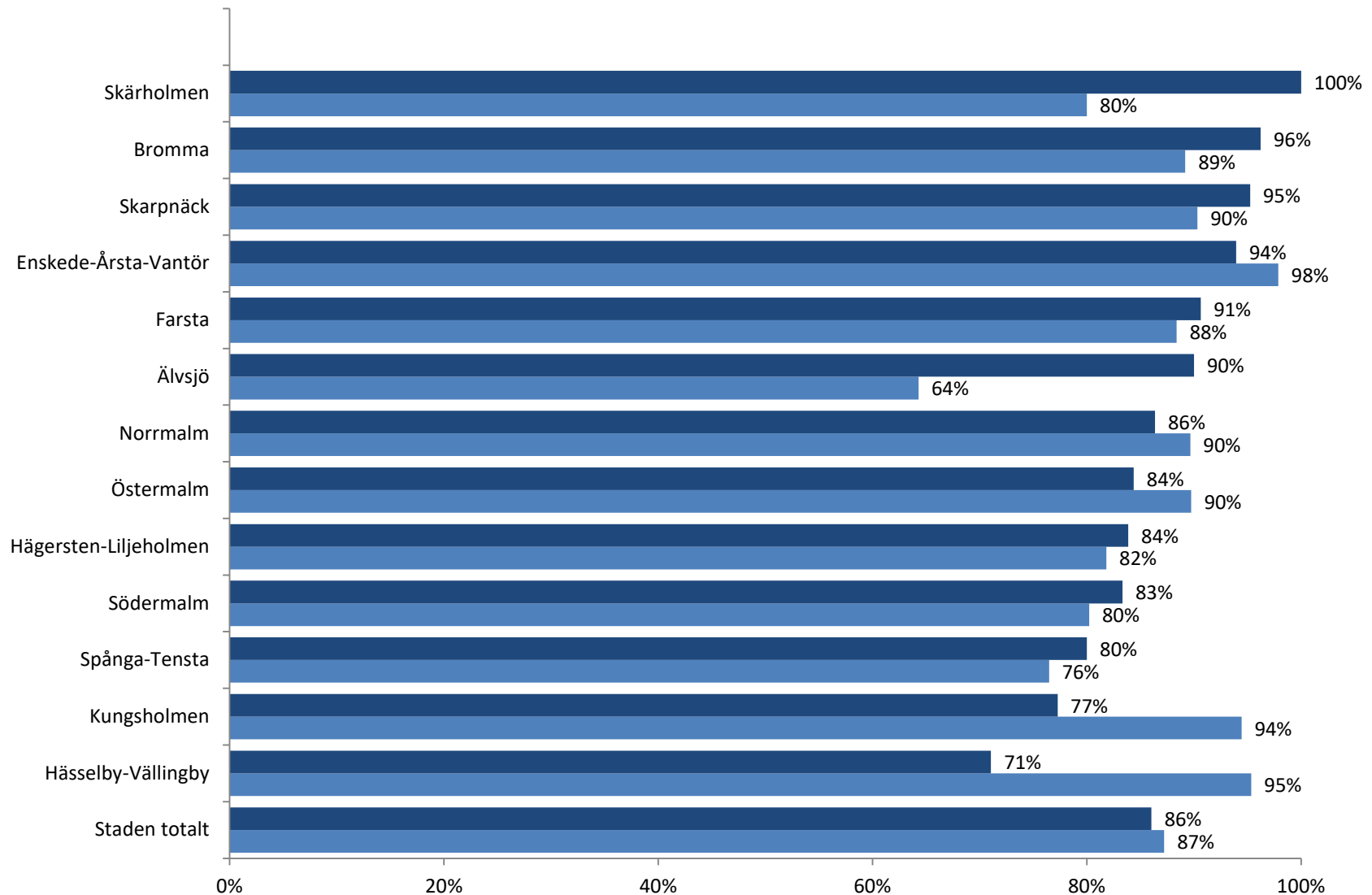
Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



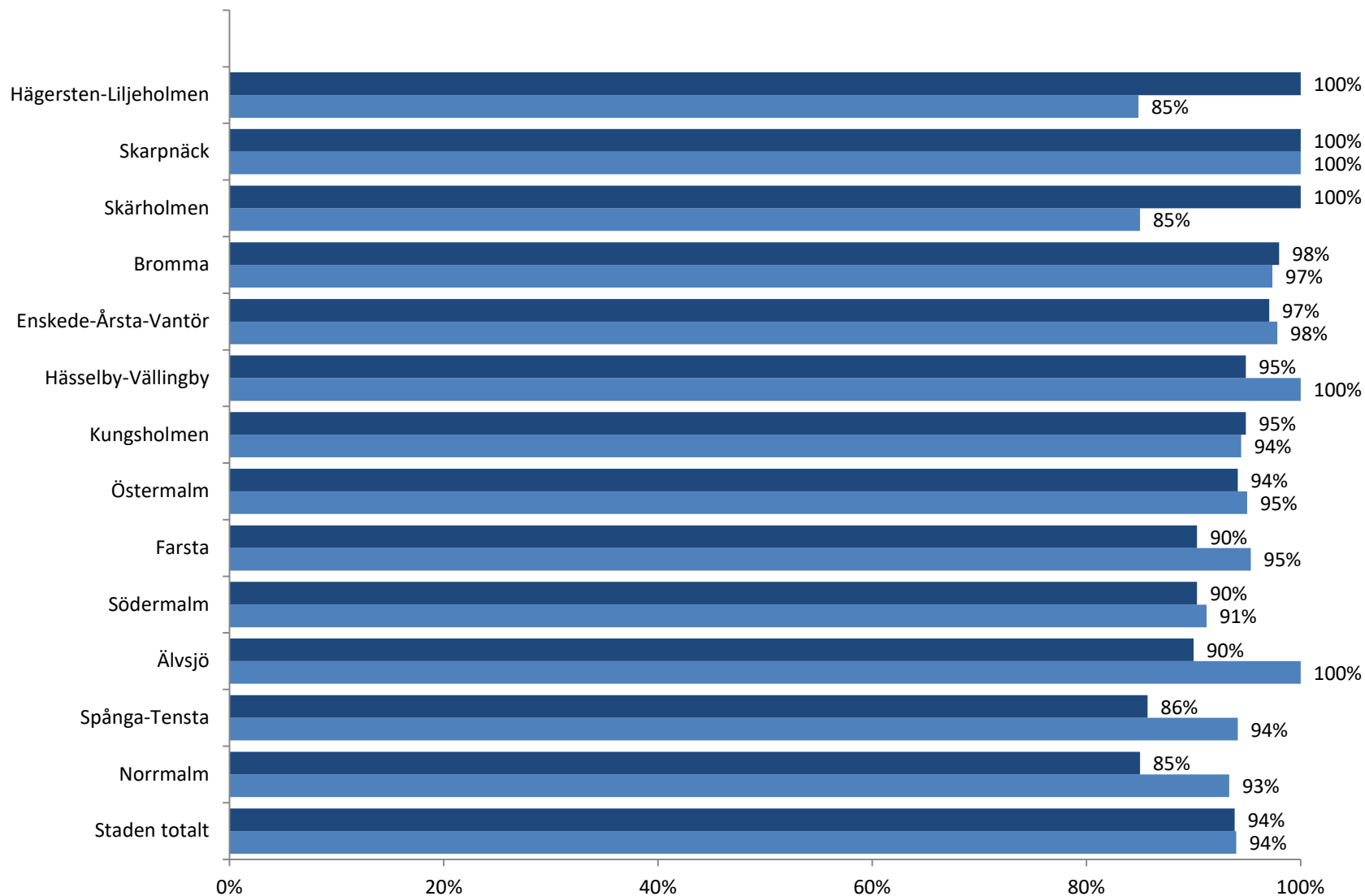
Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



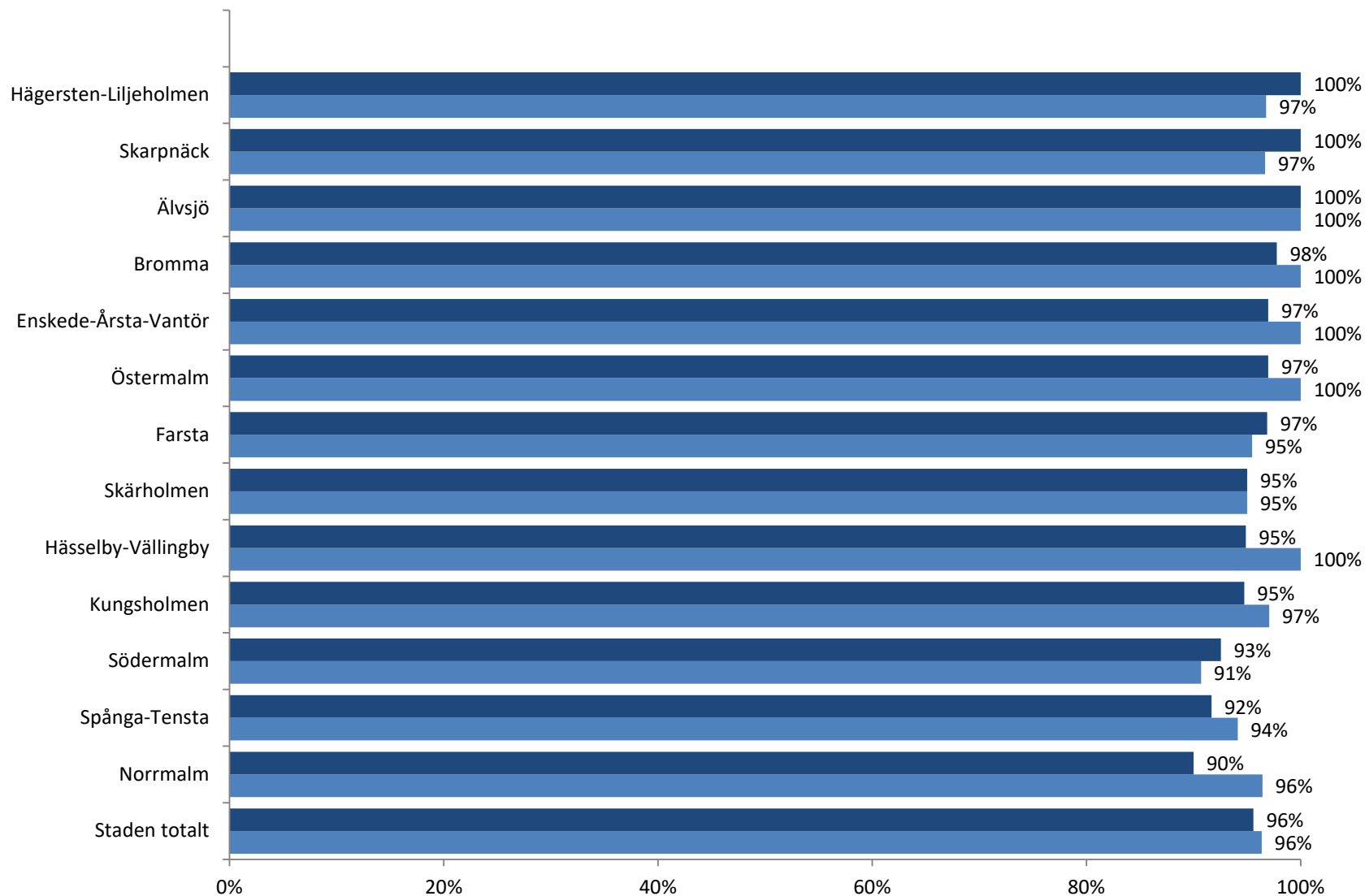
Maten smakar bra (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



Måltiderna är en trevlig stund på dagen (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018



Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2019 ■ 2018

