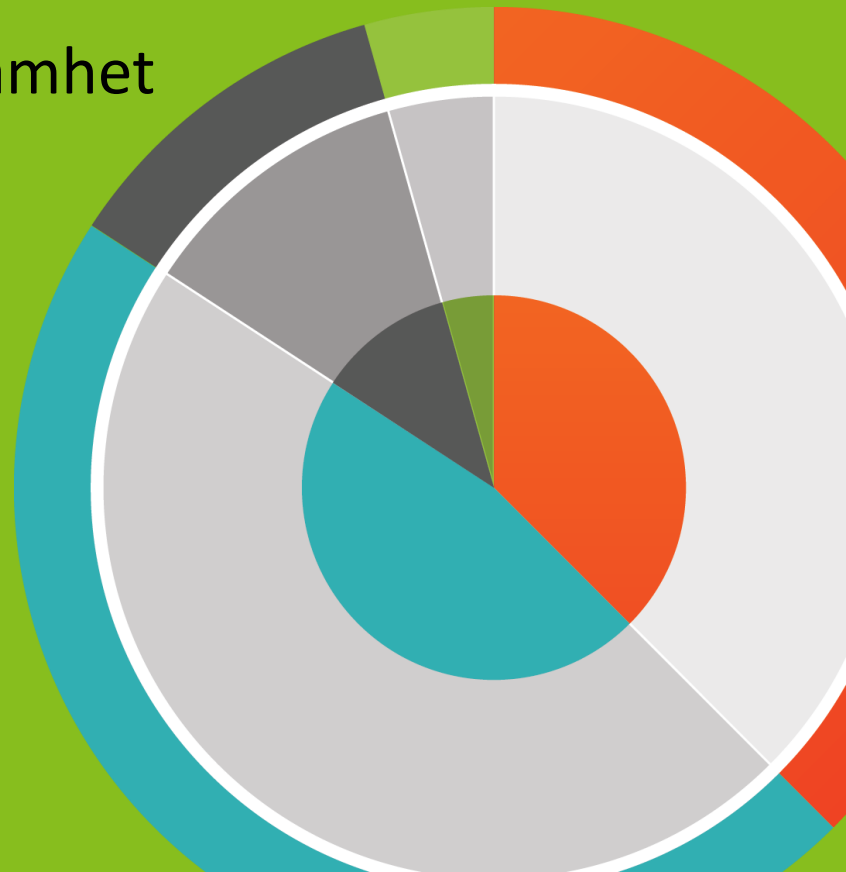




ENKÄTFABRIKEN

# Norrmalm

Brukarundersökning dagverksamhet inom äldreomsorgen





# Stadsledningskontoret

## Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2017

### Dagverksamhet

Denna rapport visar resultaten för brukare med beslut om dagverksamhet från  
Norrmalm 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 7-17 år 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om dagverksamhet från Norrmalm stadsdelsnämnd.
  - Jämförelse görs mellan år 2015-2017 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 Norrmalm stadsdelsnämnd inkom 39 svar vilket ger en svarsprocent på 63 %.
  - Totalt för staden inkom 559 st svar vilket ger en svarsprocent på 64 %.
  - 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 Norrmalm är i årets brukarundersökning 63 %, vilket är något högre än föregående år då svarsfrekvensen var 59 %.

Vad gäller helhetsomdömet för dagverksamheten på Norrmalm ligger resultatet på exakt samma nivå som föregående år, 92 %. Resultatet är även detsamma som för staden som helhet.

I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Undantaget är frågorna som rör inflytande och delaktighet, där i synnerhet frågan om brukarna vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål, där mer än var femte svarat att de inte vet. Färre instämmer även i att de har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten i årets undersökning. I frågorna om matsituationen har det dock skett en positiv utveckling, där samtliga instämmer i de båda påståendena.

Precis som helhetsomdömet indikerar ligger majoriteten av frågorna på en liknande nivå som för staden totalt.



# Frågorna i enkäten

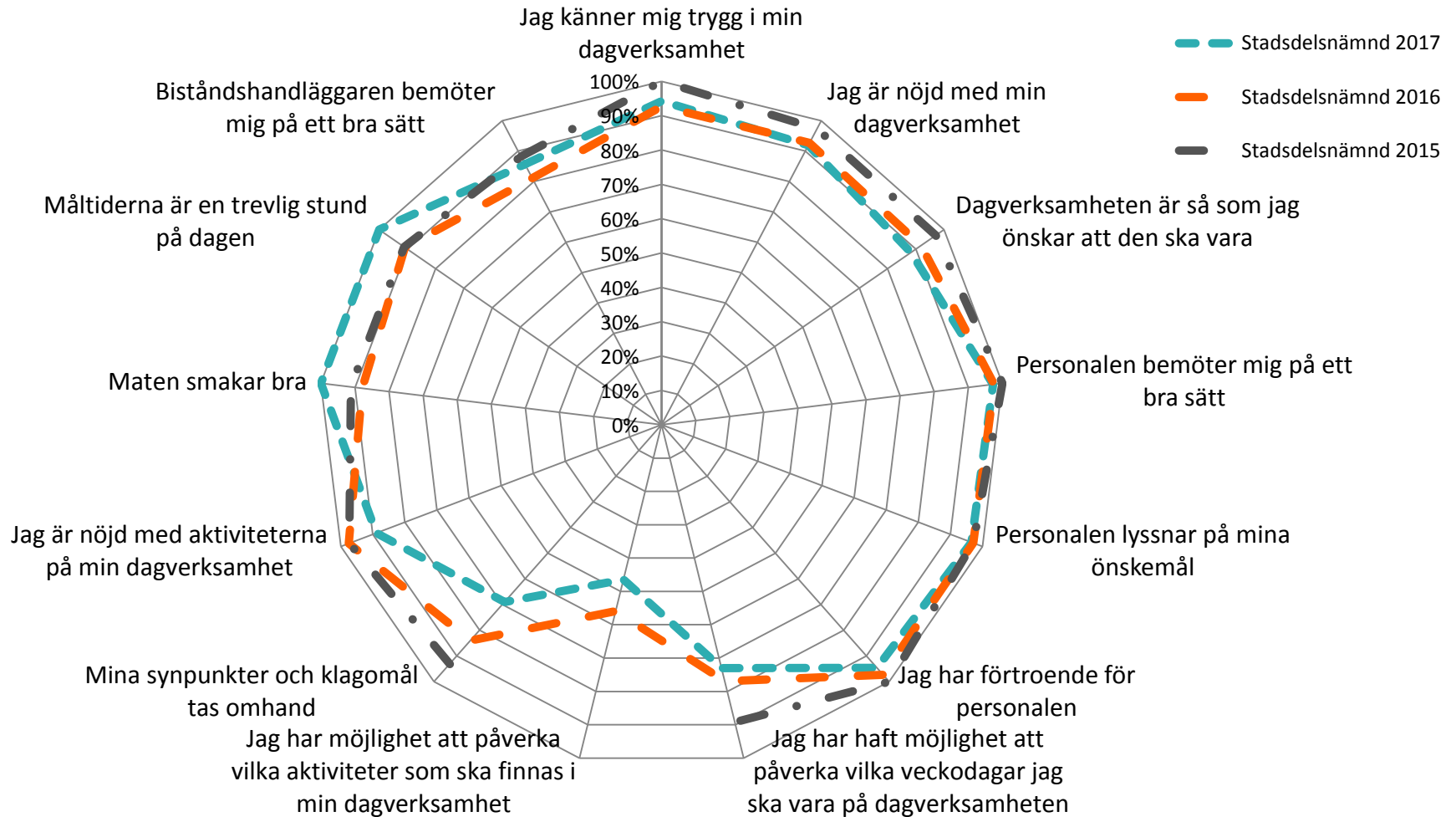
1. Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
2. Jag är nöjd med min dagverksamhet
3. Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara
4. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
5. Personalen lyssnar på mina önskemål
6. Jag har förtroende för personalen
7. Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten
8. Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig
9. Att erbjudas dagverksamhet på helger 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 på 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. Ja, pga. Kön
20. Ja, pga. Könsoverskridande identitet eller uttryck
21. Ja, pga. Etnisk tillhörighet
22. Ja, pga. Religion eller trosuppfattning
23. Ja, pga. Funktionsnedsättning
24. Ja, pga. Sexuell läggning
25. Ja, pga. Ålder
26. Har du tagit upp händelsen med personalen i verksamheten?
27. Om du tagit upp händelsen med personalen har du då upplevt att din situation blivit bättre?
28. Hur ofta besöker du dagverksamheten?
29. Har du besvarat frågorna helt själv?
30. Har du några övriga synpunkter kan du lämna dem här.



# Andel nöjda



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

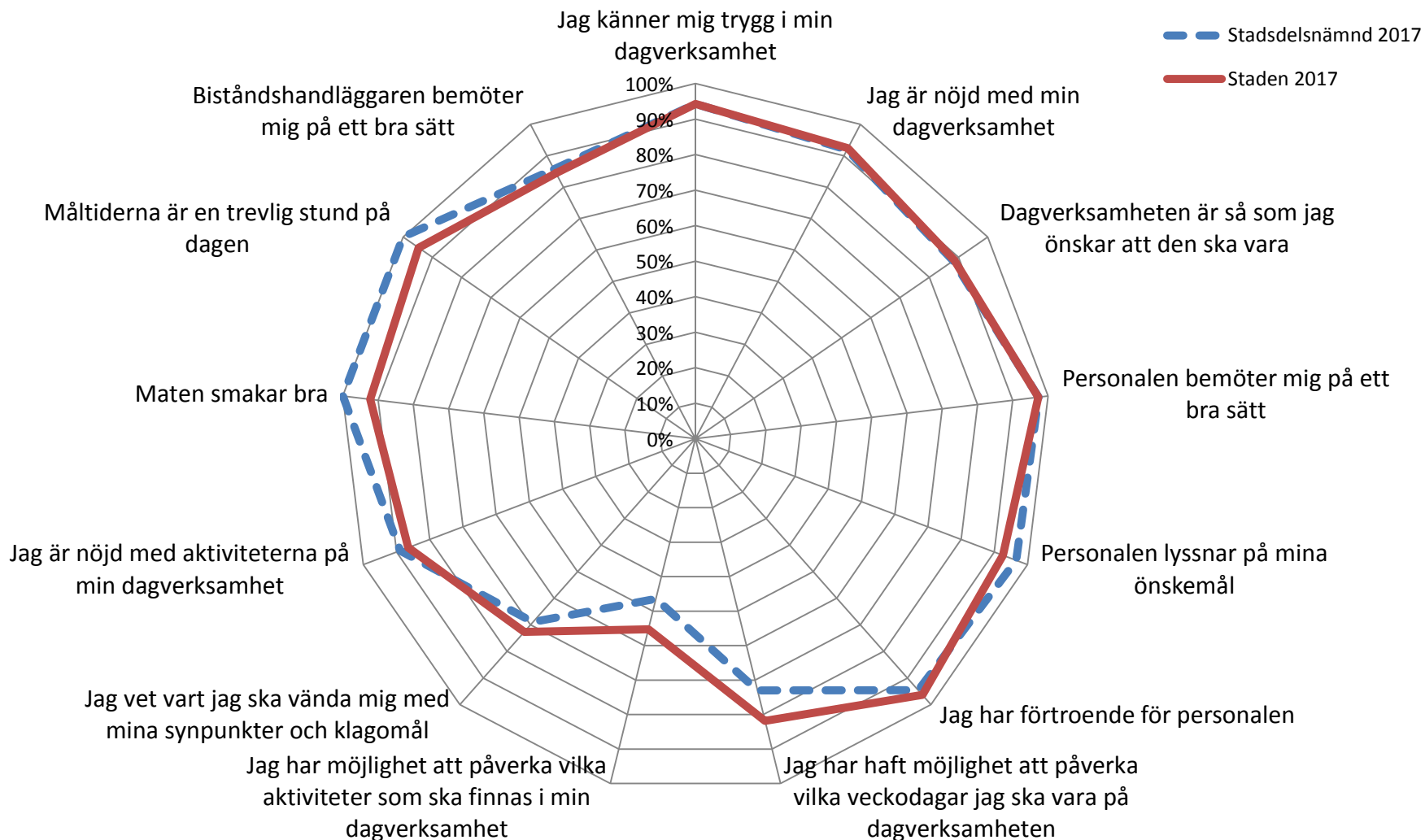






# Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2017

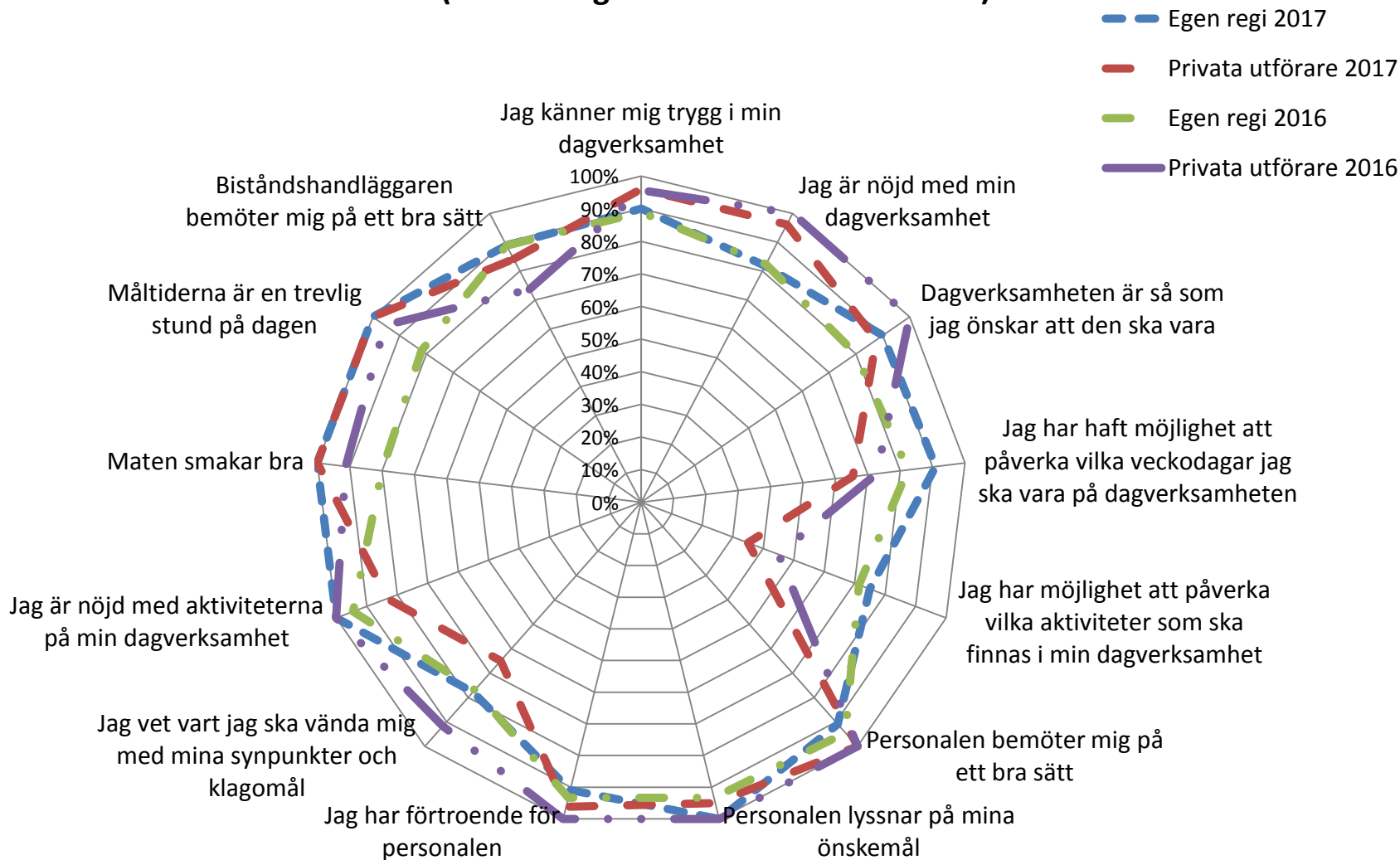
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





# Andel nöjda per fråga per år

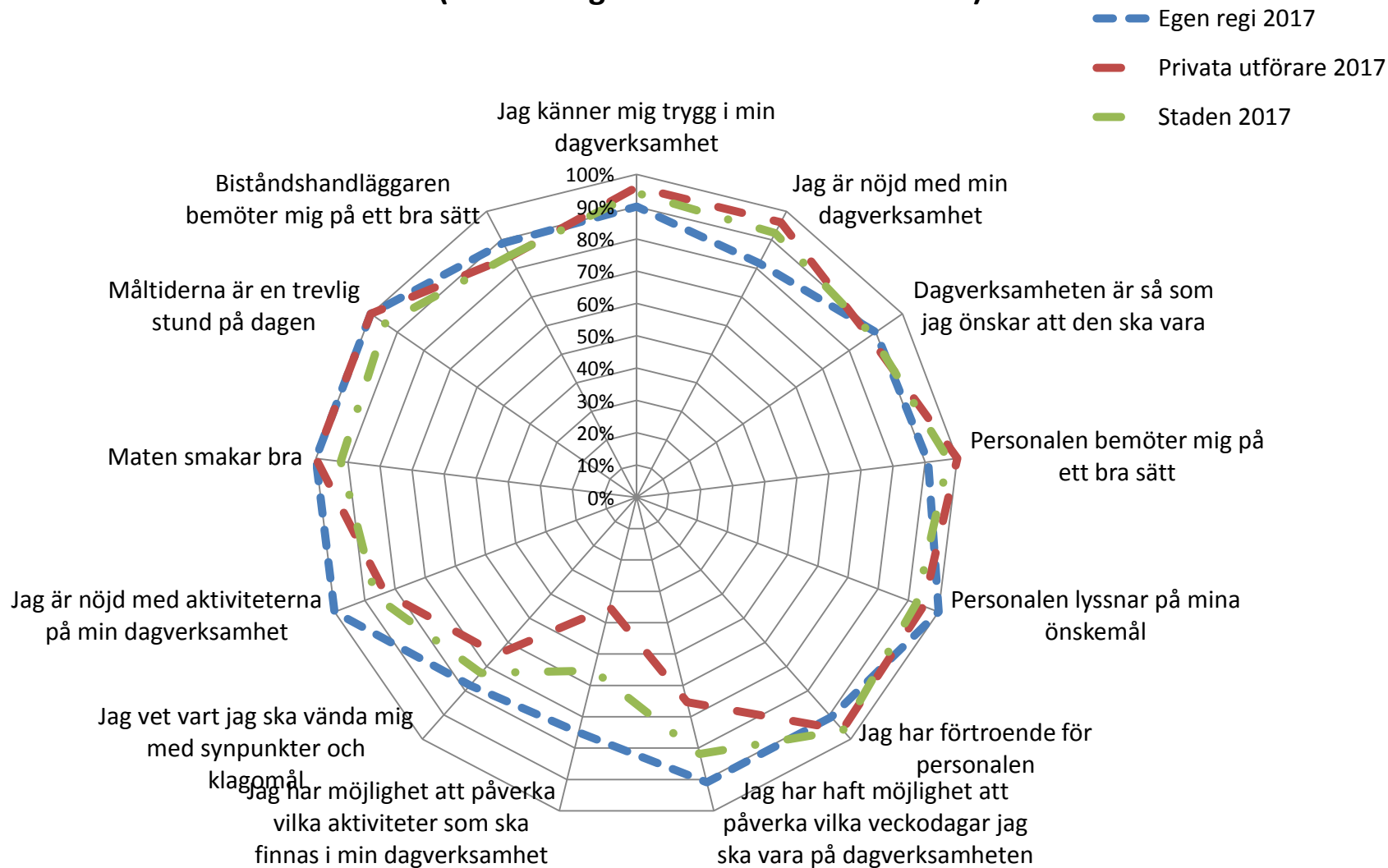
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





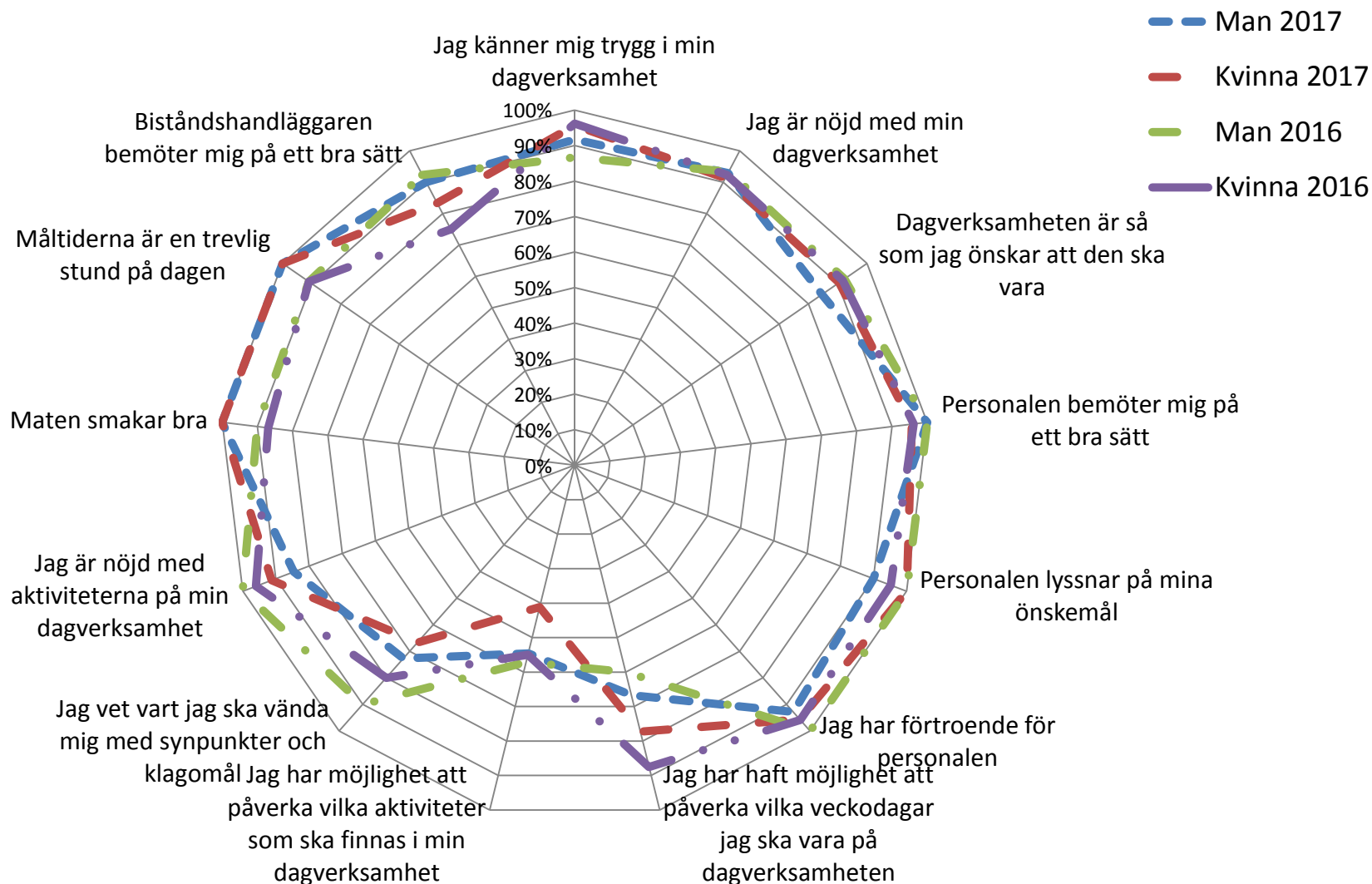
# Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2017

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





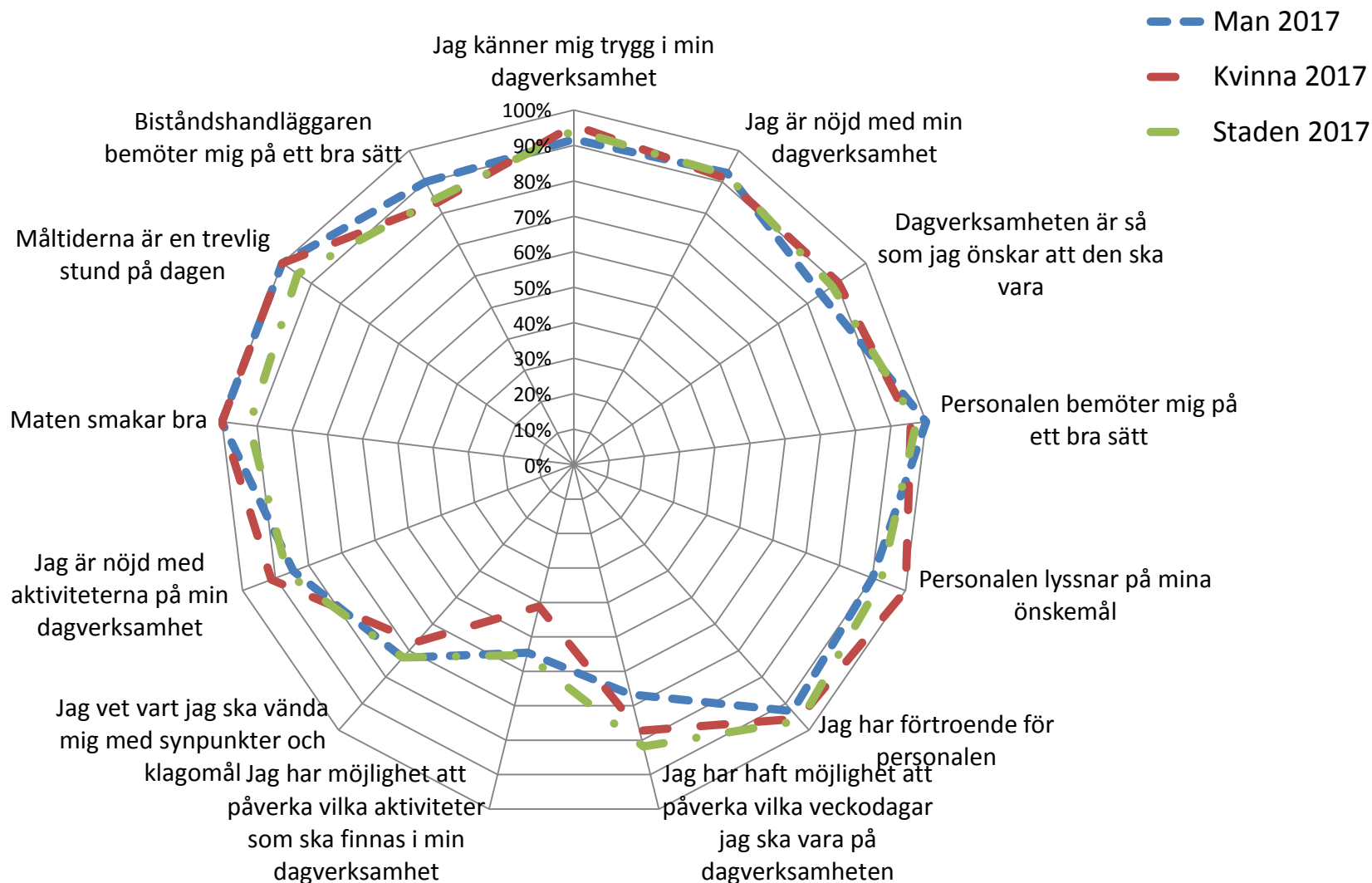
# Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





# Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2017

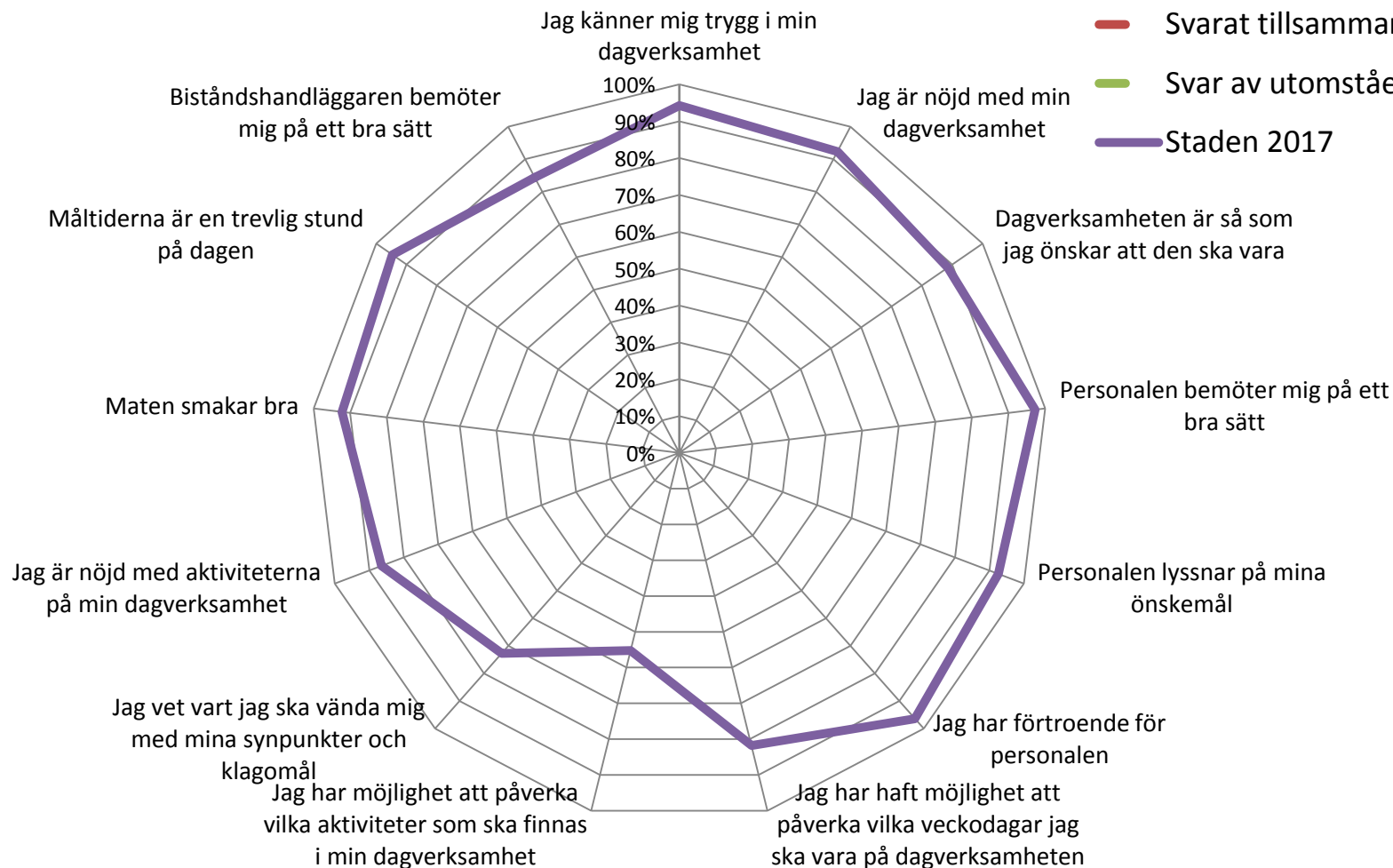
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

- Svarat helt själv 2017
- Svarat tillsammans 2017
- Svar av utomstående 2017
- Staden 2017



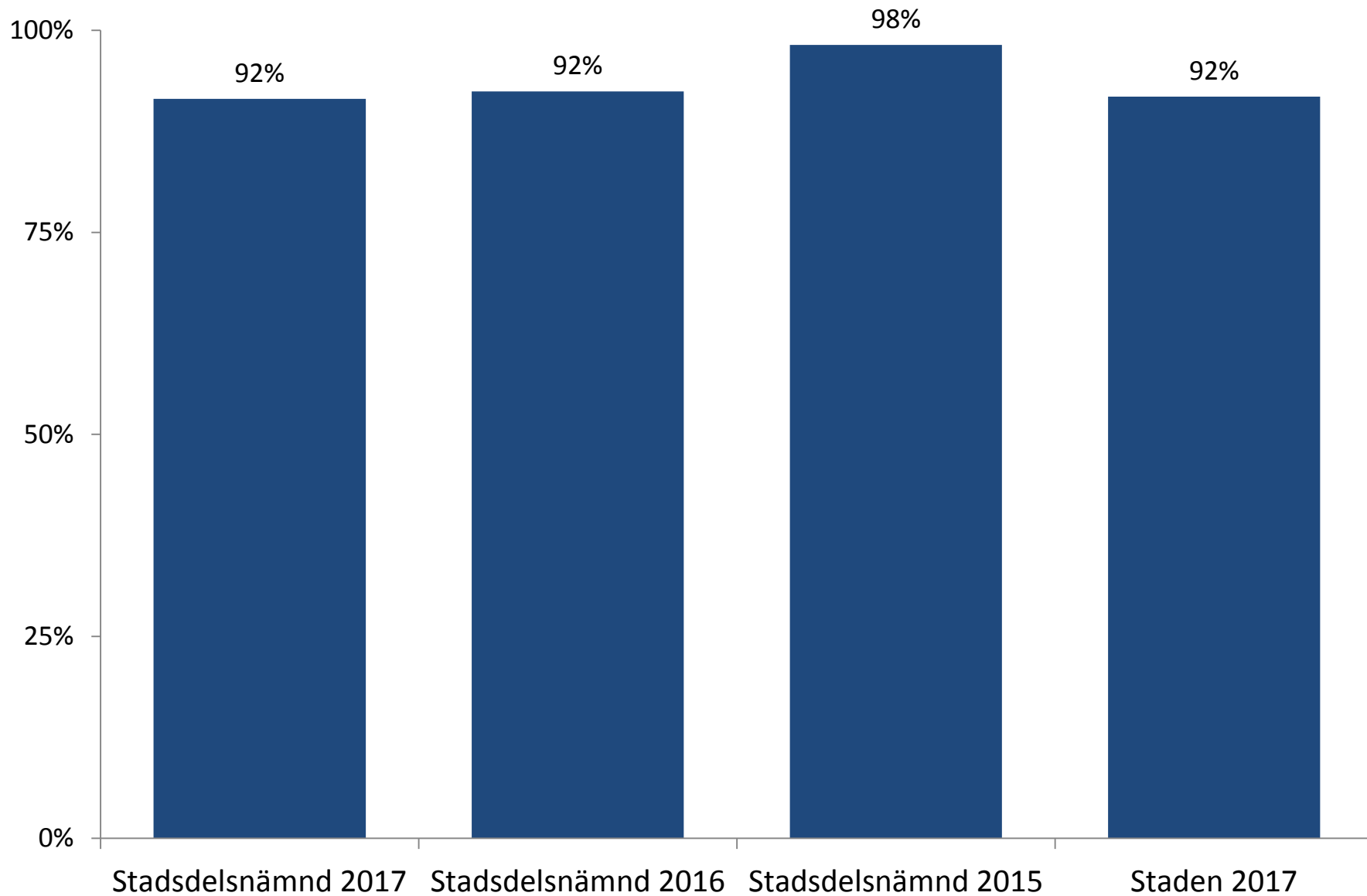


# Index

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





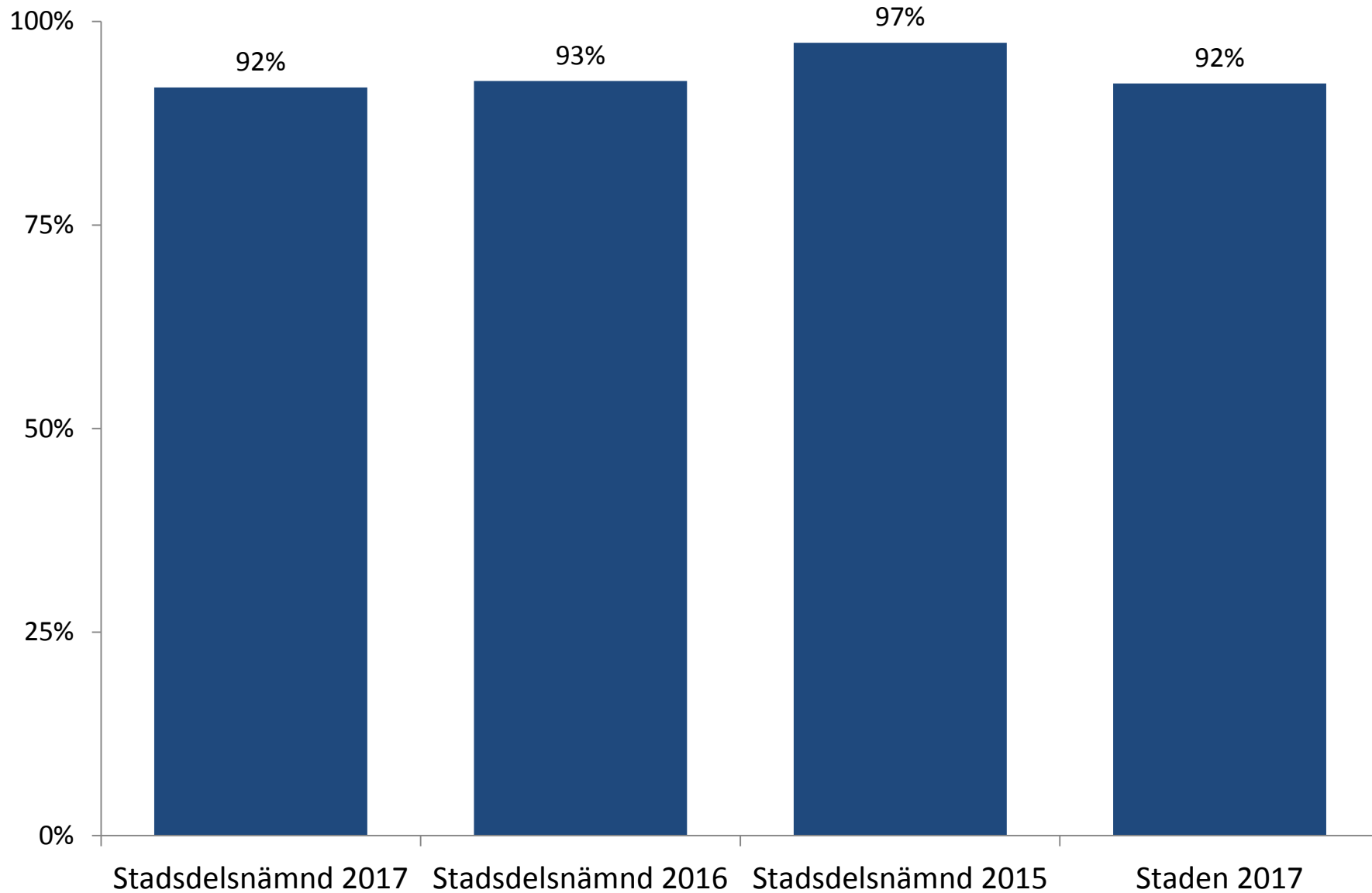


# Indikator

Andelen som har svarat 4 + 5 för påståendet  
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



## Andel nöjda omsorgstagare

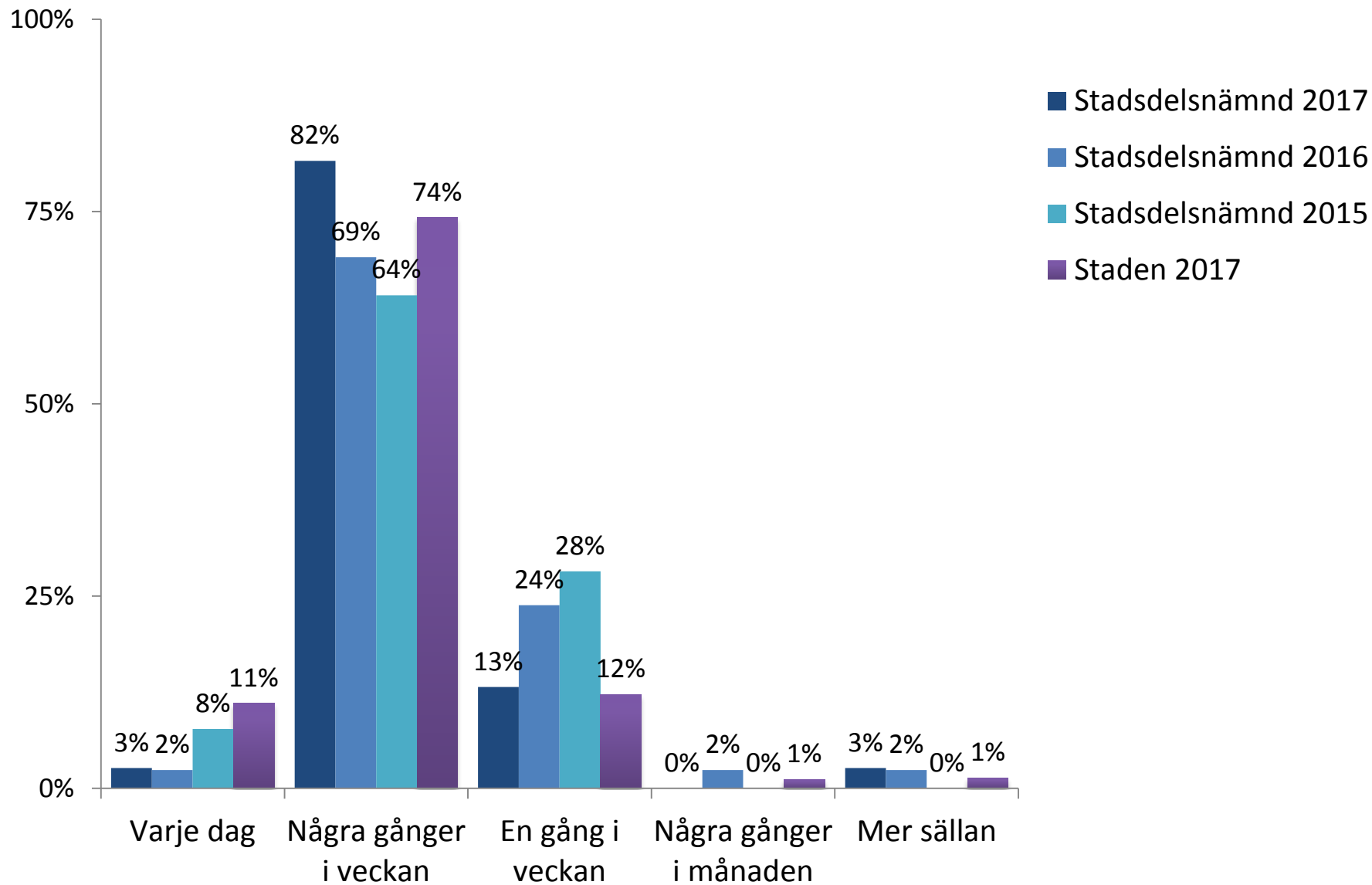




# Bakgrundsfrågor

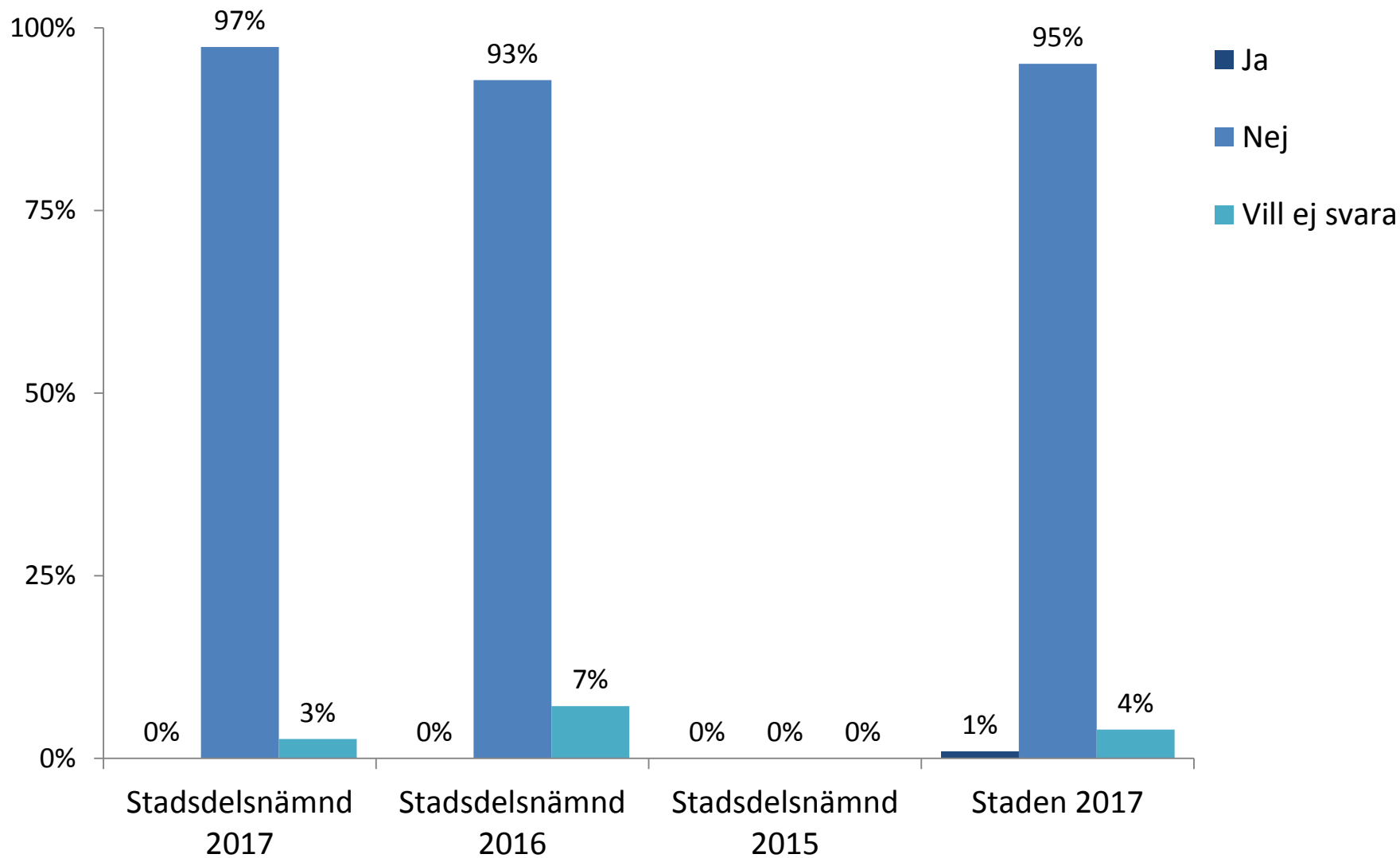


# Hur ofta besöker du dagverksamheten?



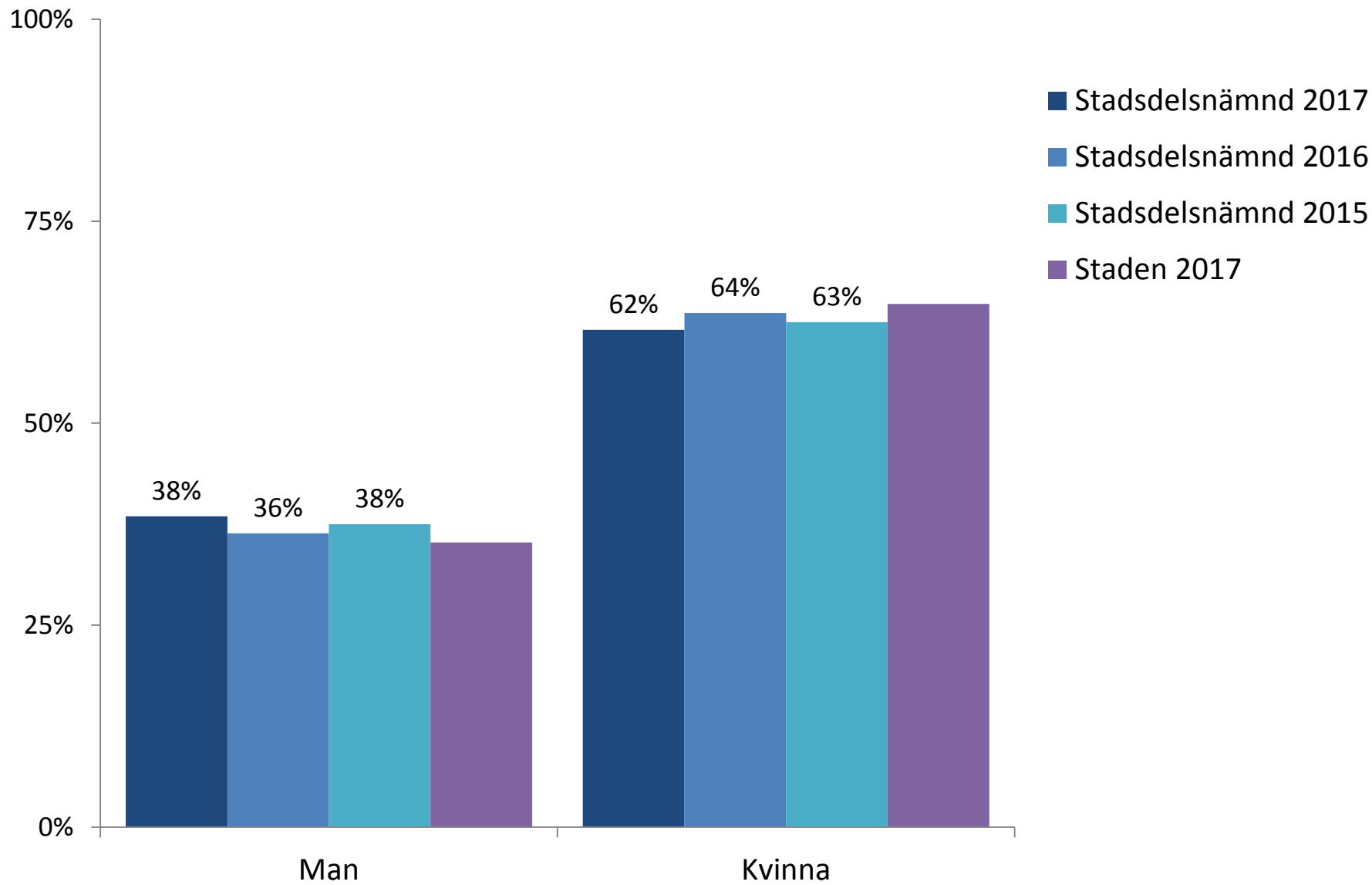


# Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?



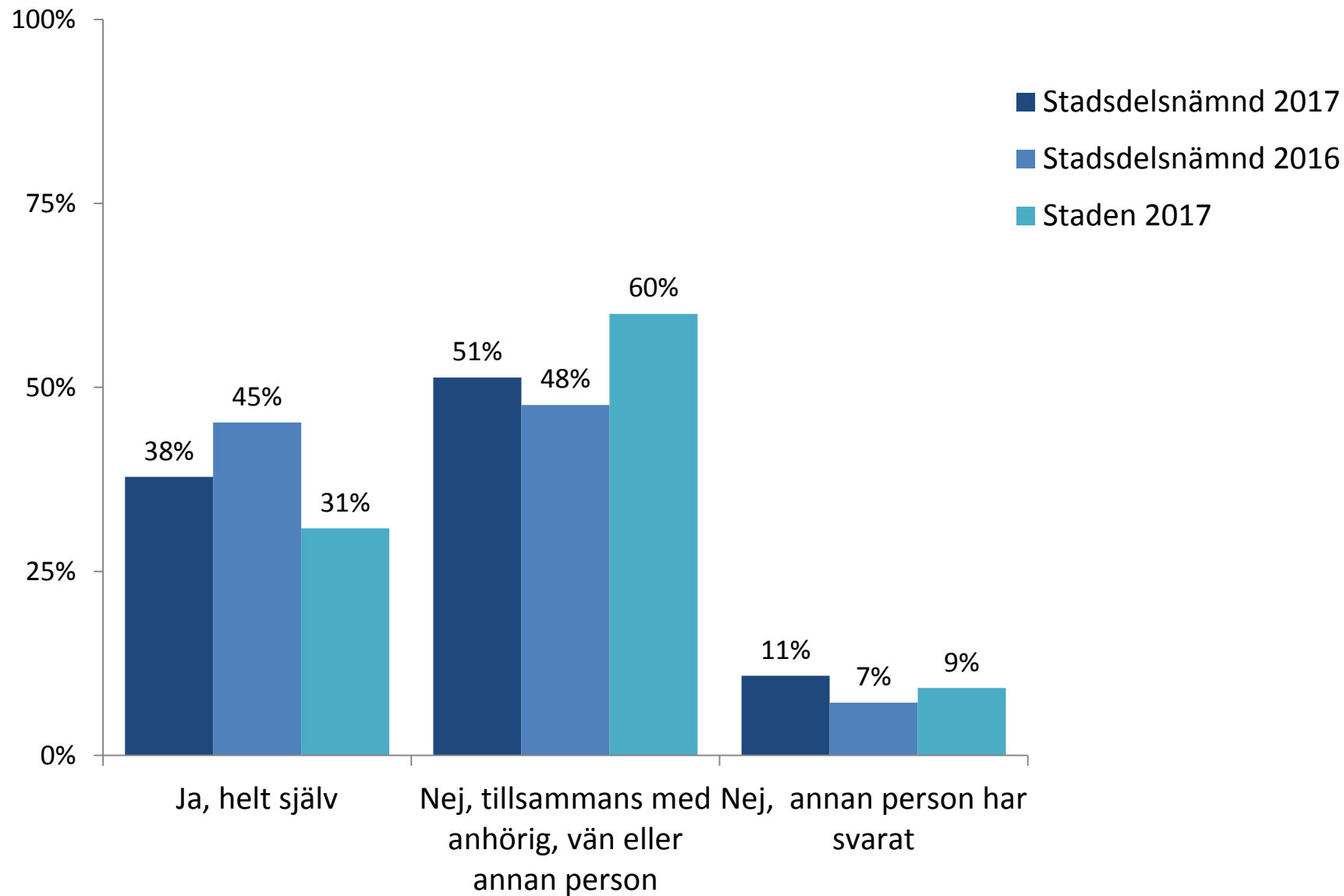


# Kön



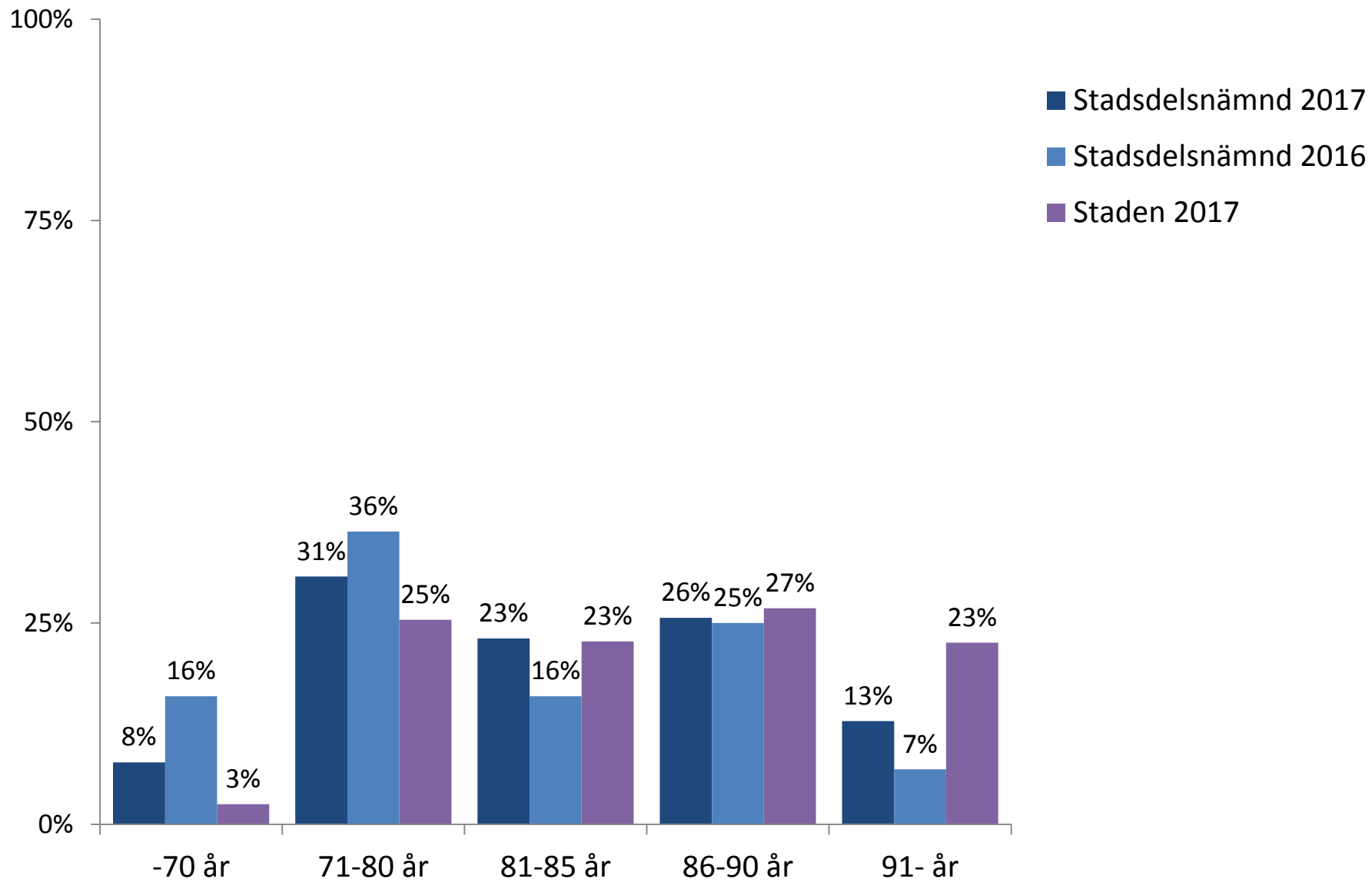


## Har du besvarat frågorna helt själv?





# Ålder





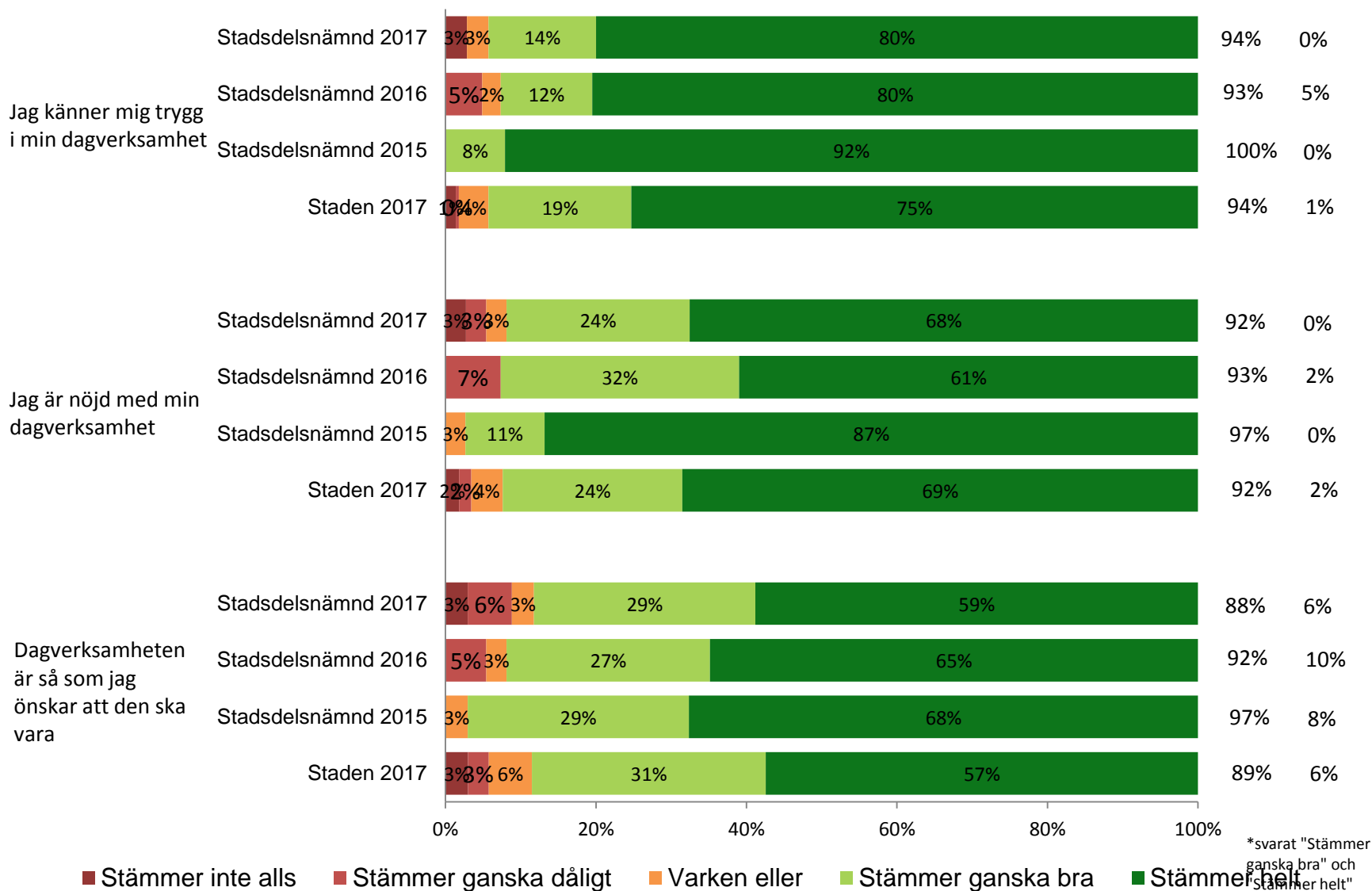


# Resultat per fråga över tid



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

## Sammanfattande omdöme

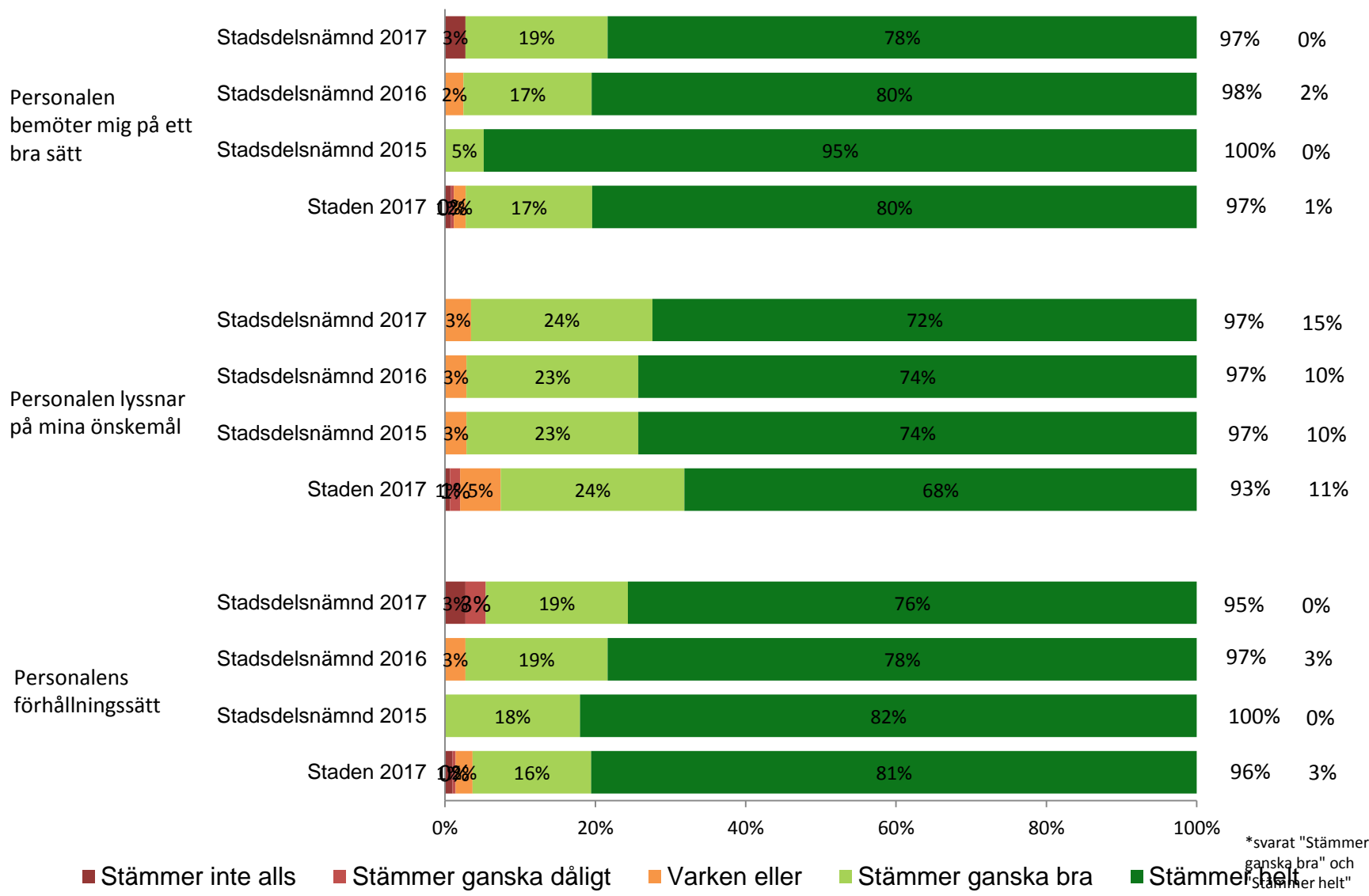


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

## Personalens förhållningssätt



Andel Nöjda\* Vet ej

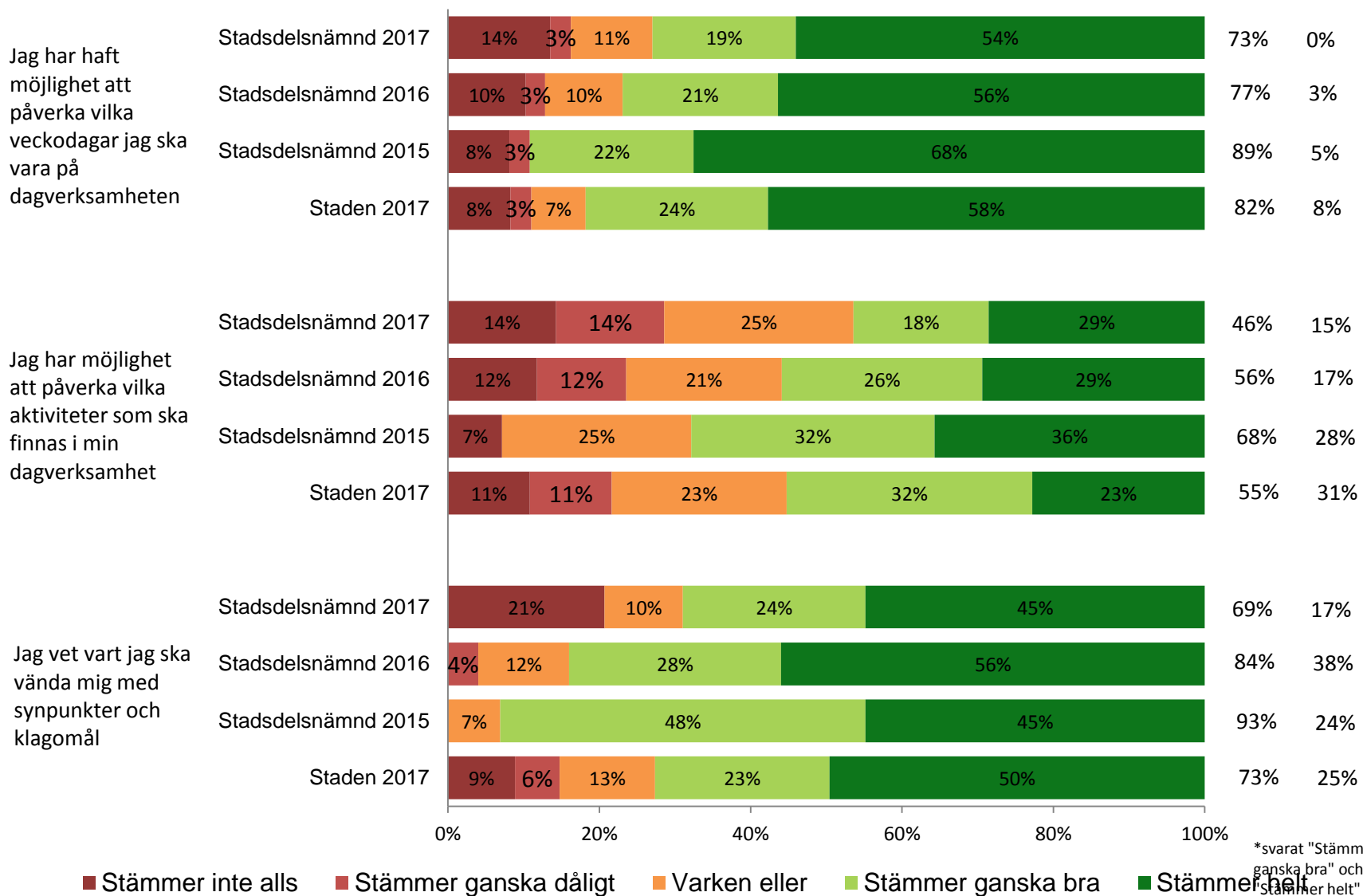
■ Stämmer inte alls   
 ■ Stämmer ganska dåligt   
 ■ Varken eller   
 ■ Stämmer ganska bra   
 ■ Stämmer helt

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



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

## Inflytande och delaktighet

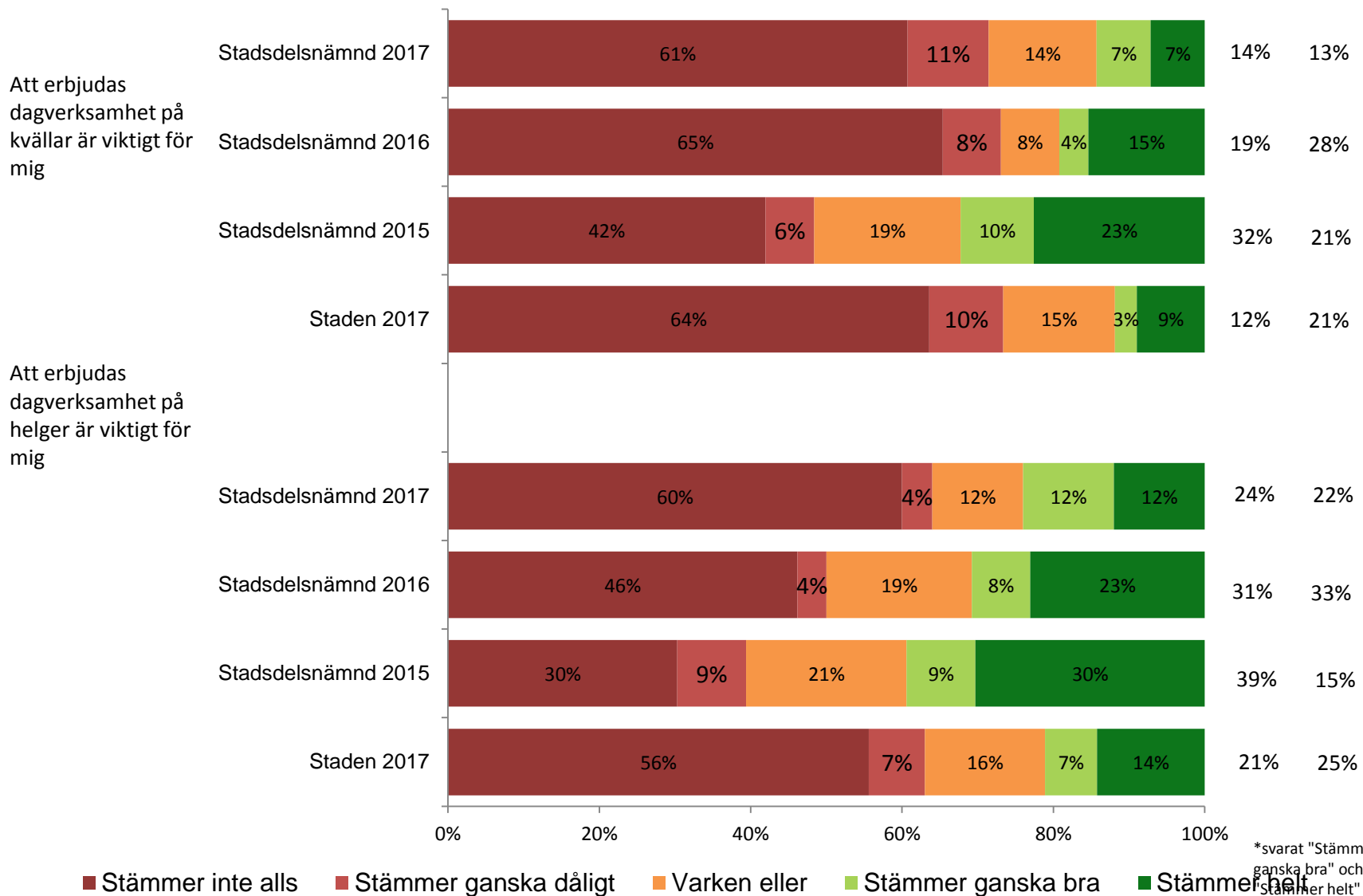


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

## Inflytande och delaktighet

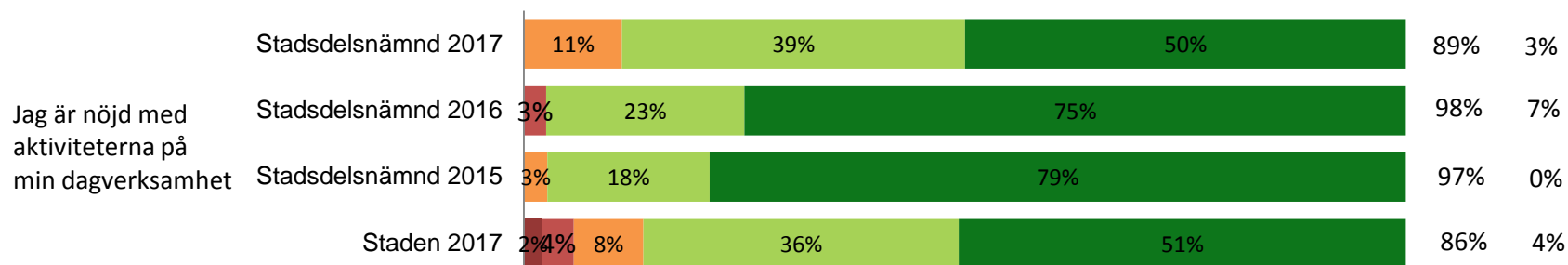


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Stadsdel per år jämfört med staden totalt

### Aktiviteter



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

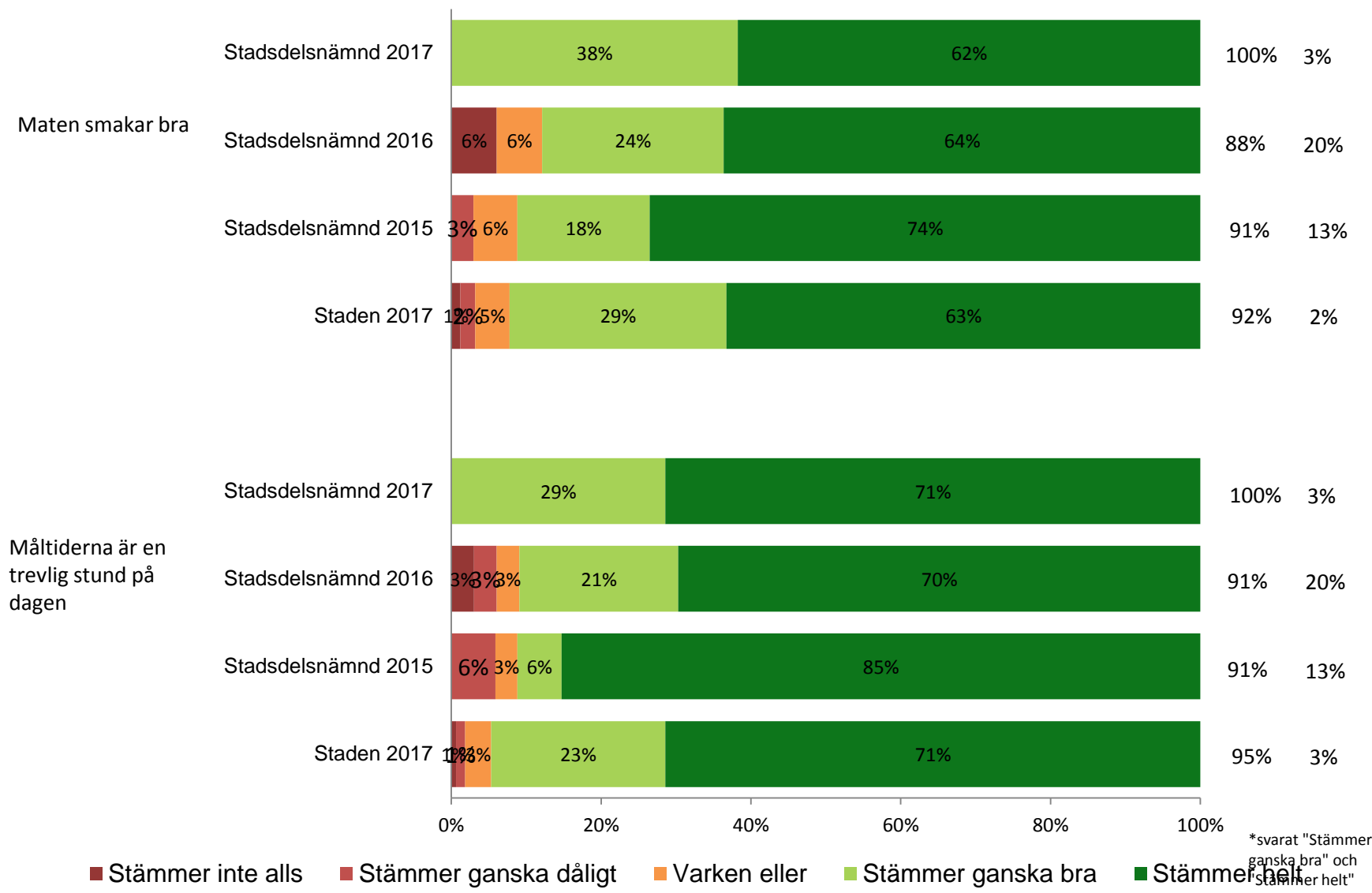
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Matsituationen

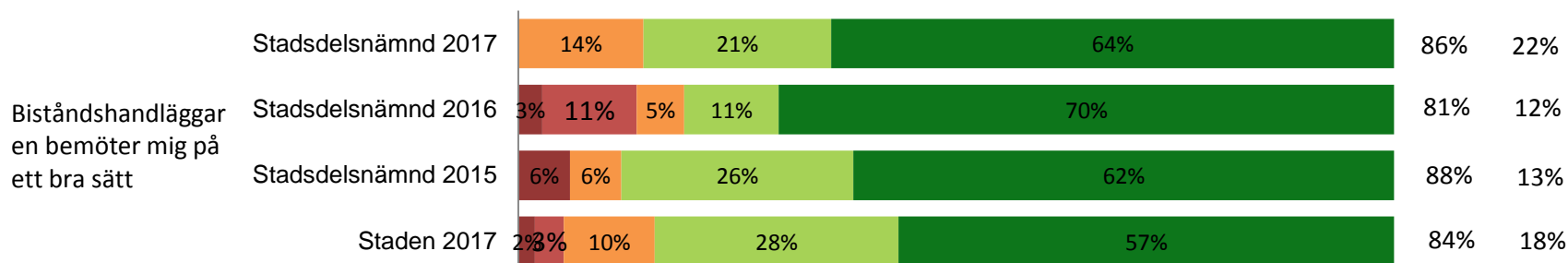


\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Stadsdel per år jämfört med staden totalt

### Biståndsbeslut



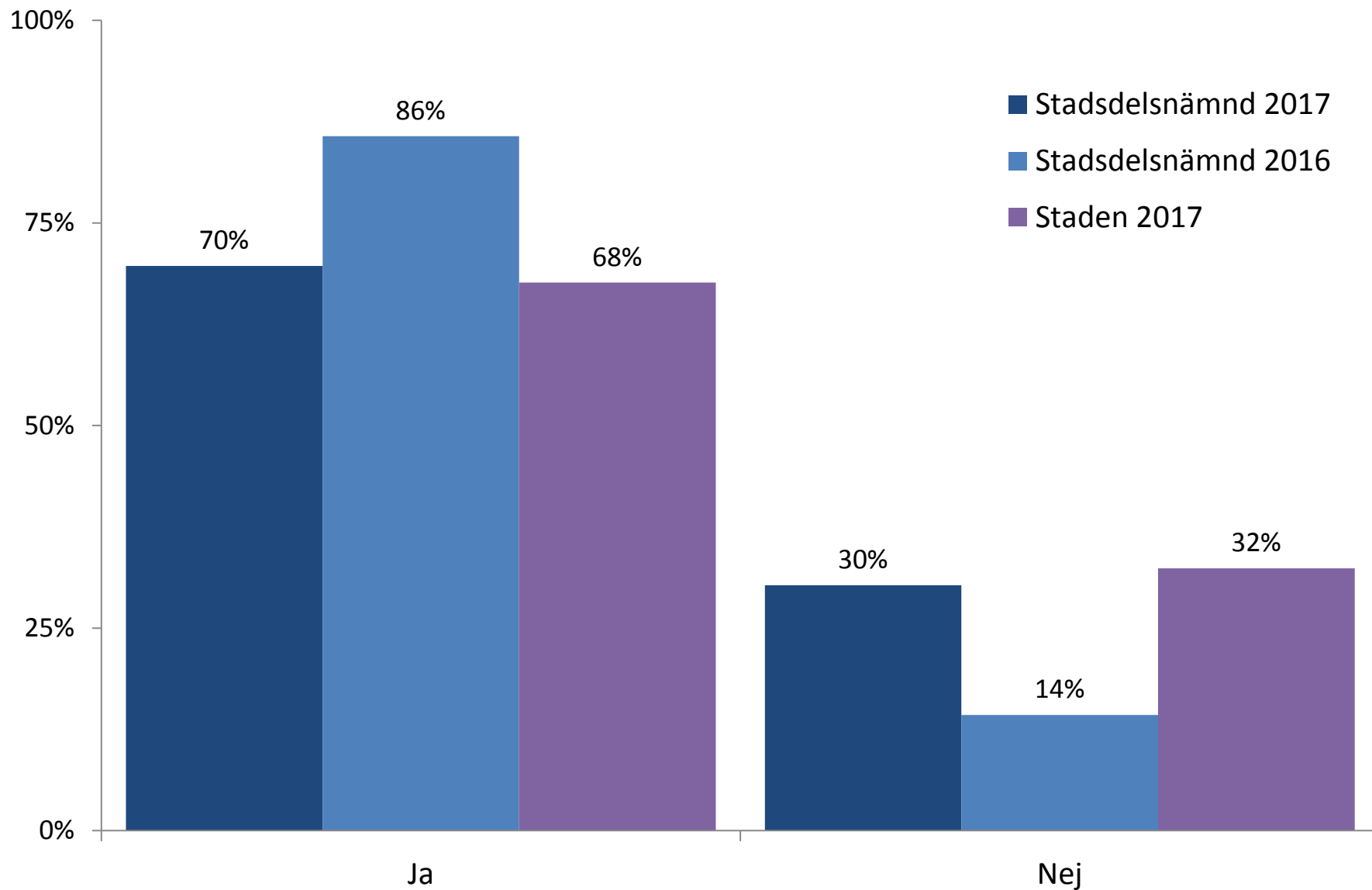
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



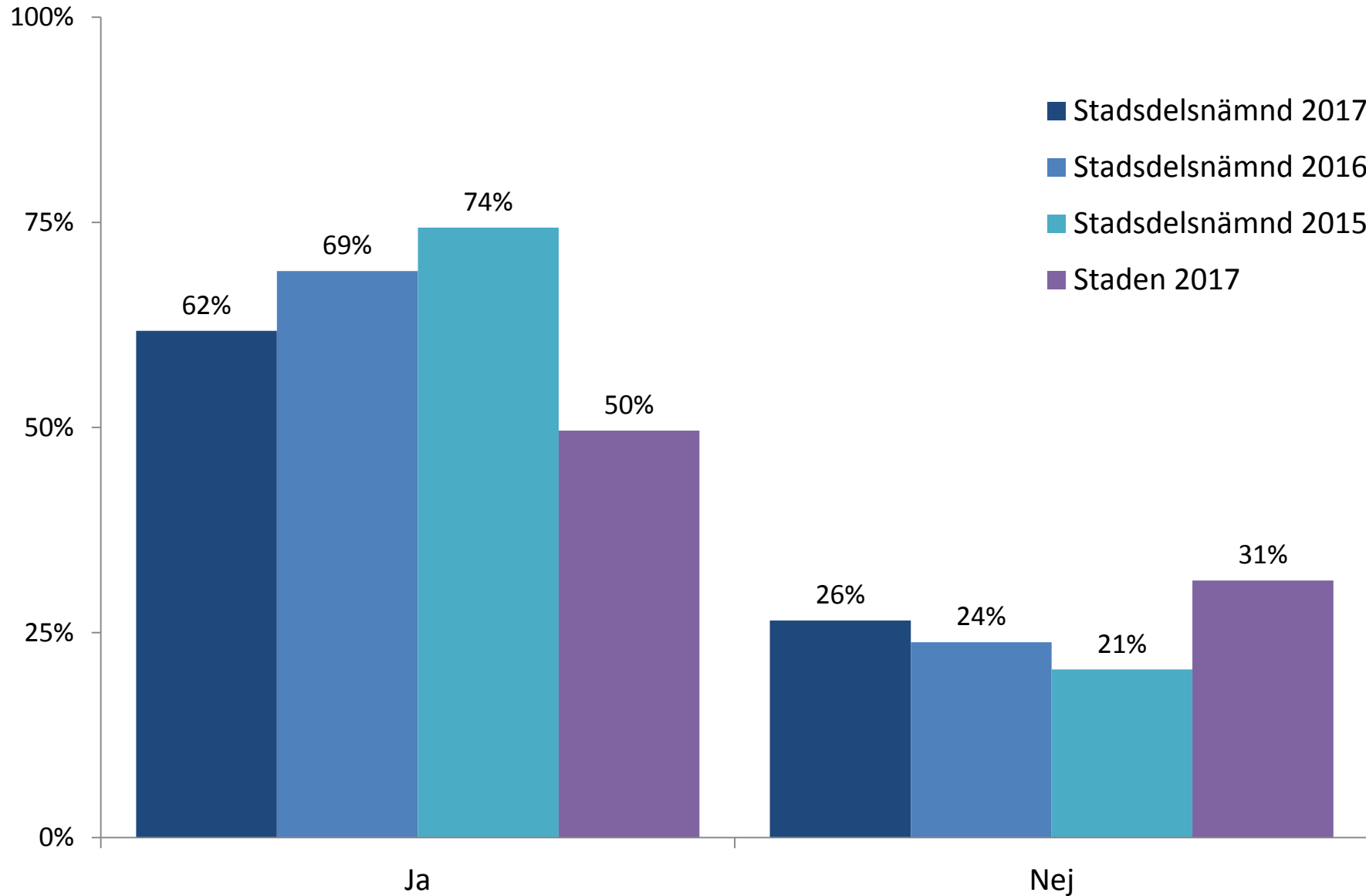


# Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?





## Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?



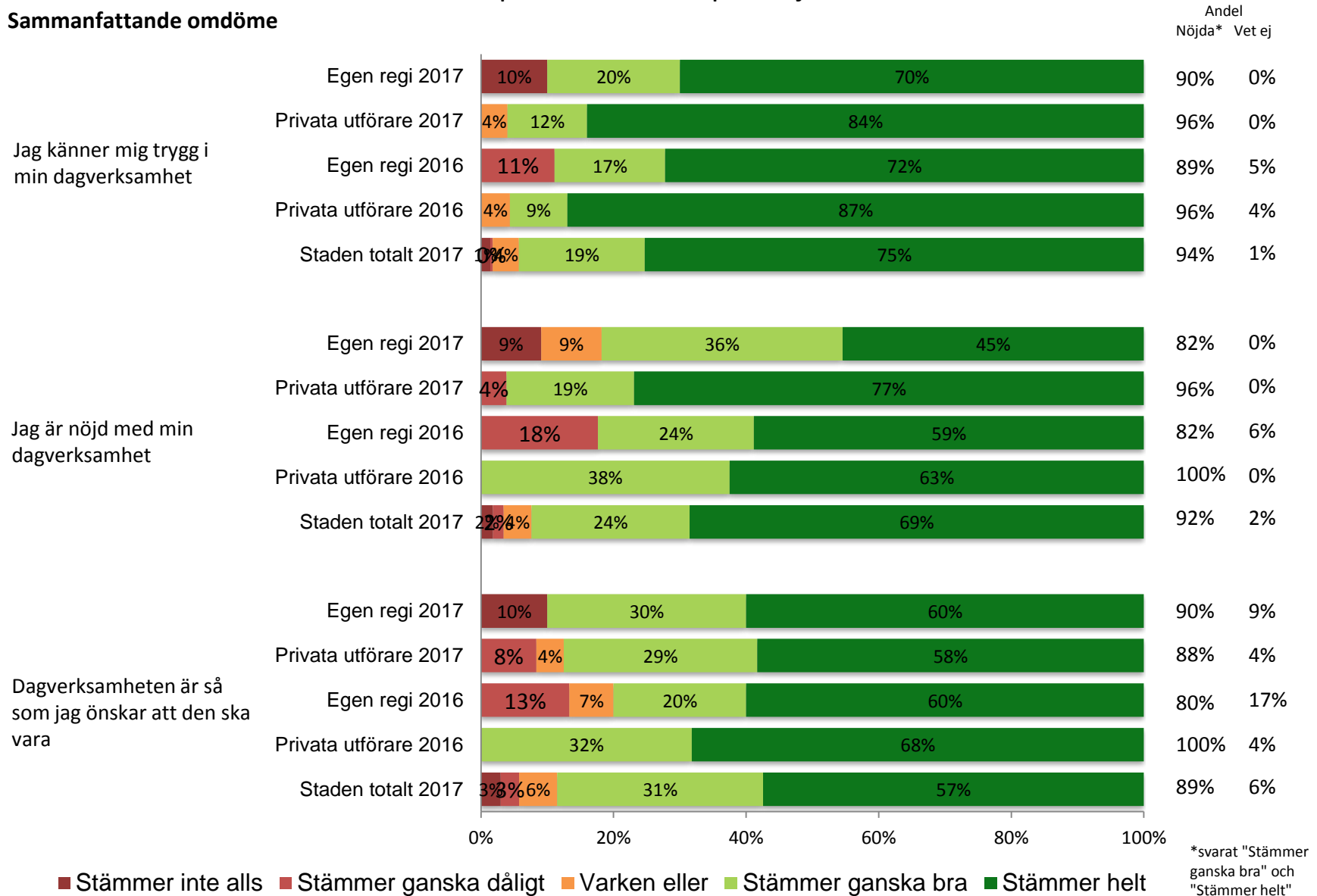


# Resultat per regiform



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

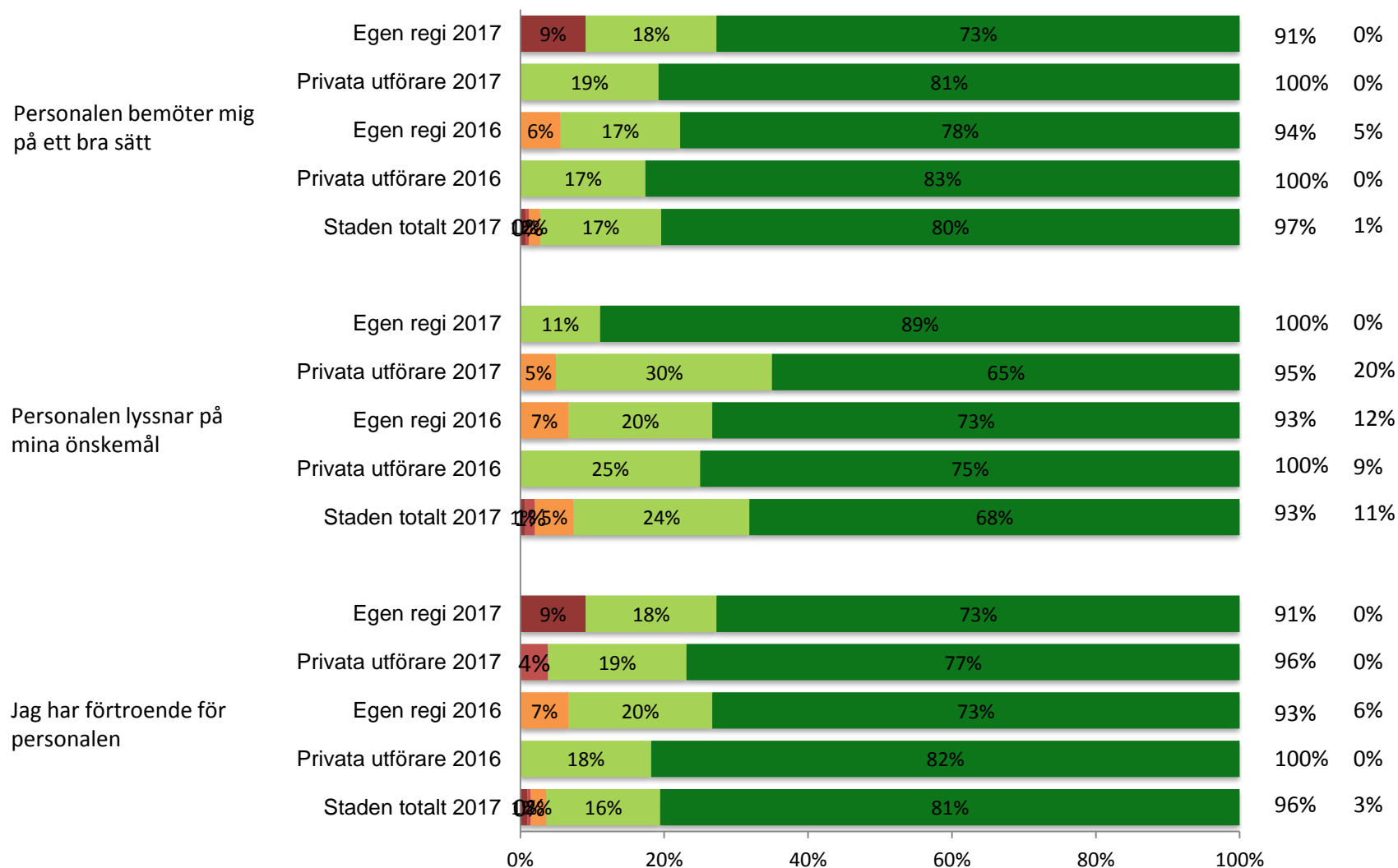
### Sammanfattande omdöme





# Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

## Personalens förhållningssätt



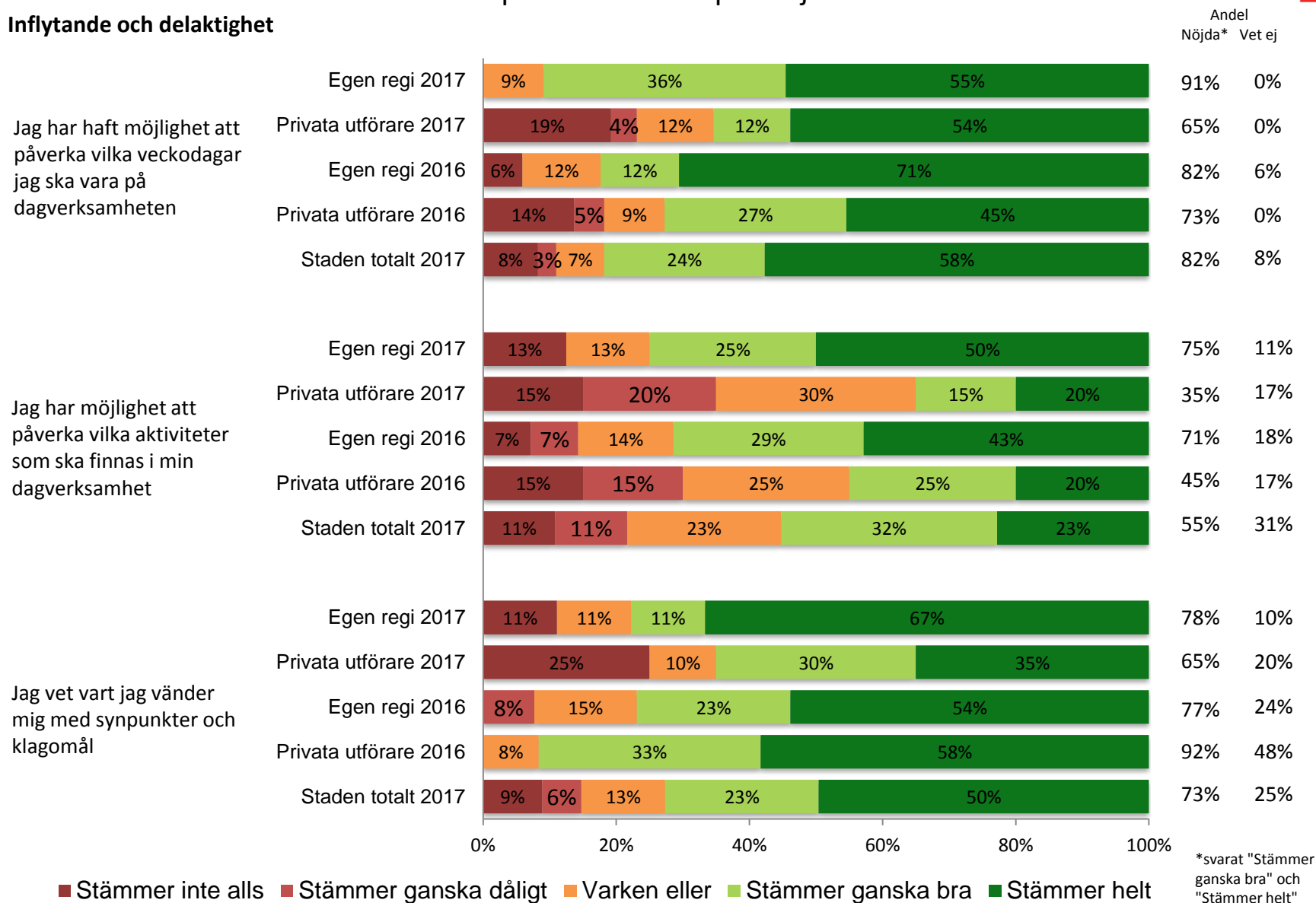
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Inflytande och delaktighet

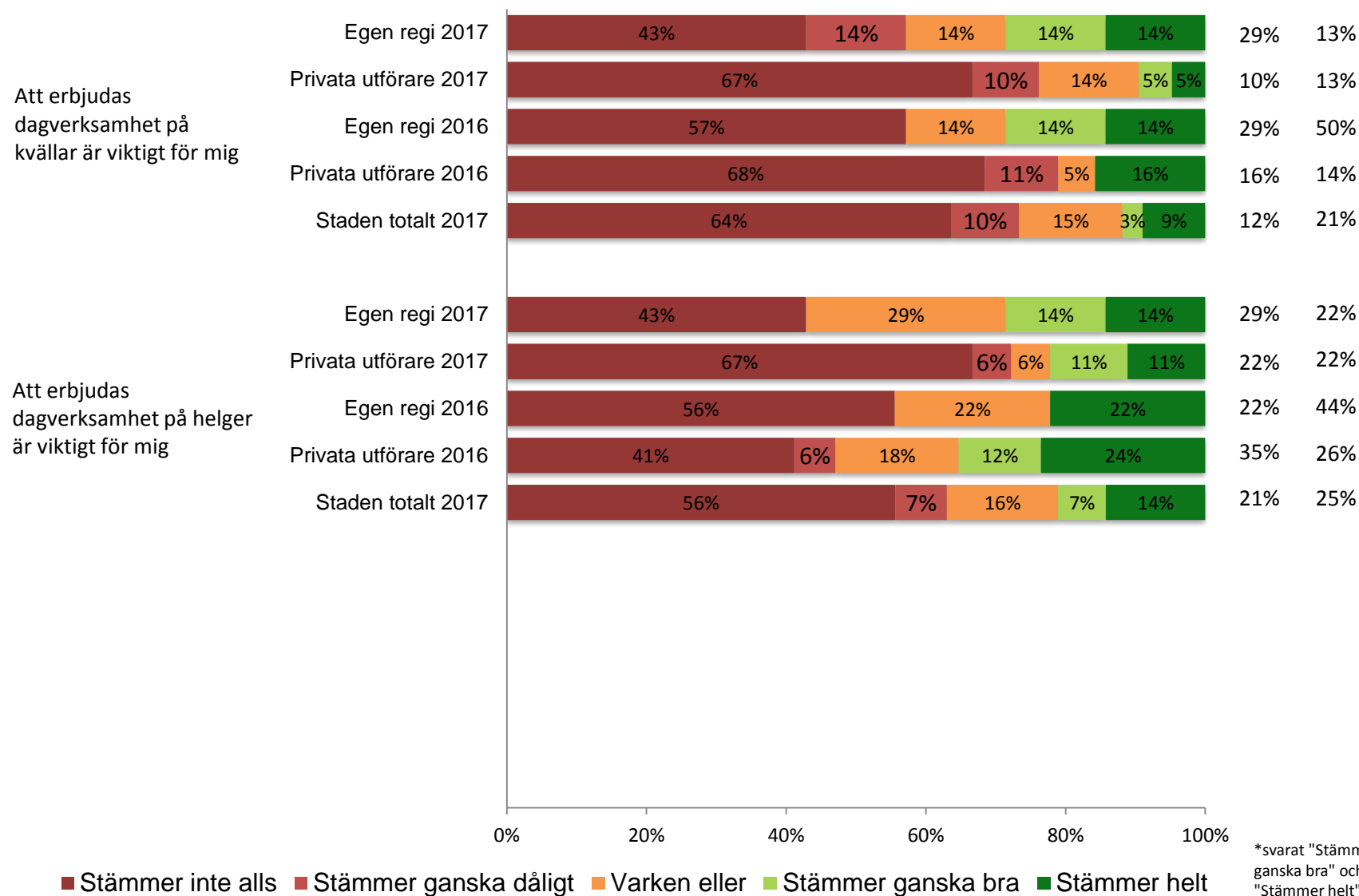


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Inflytande och delaktighet



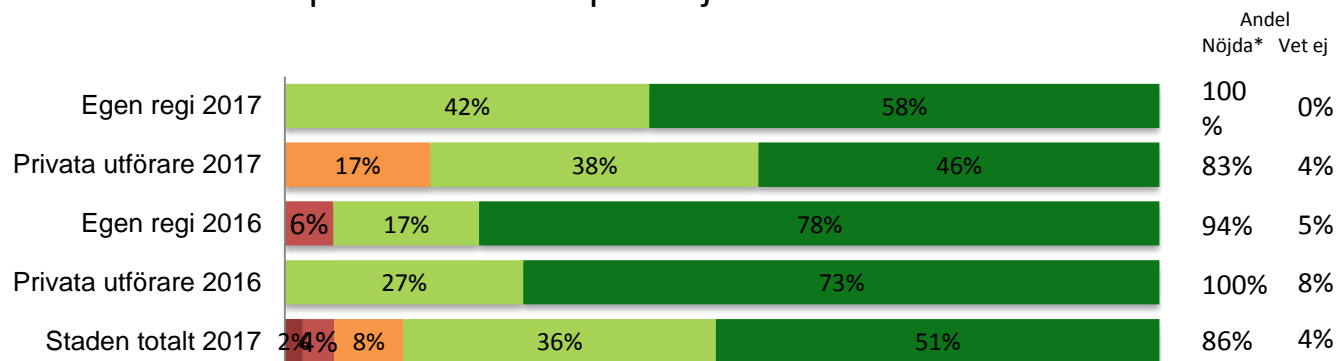
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Aktiviteter

Jag är nöjd med  
aktiviteterna på min  
dagverksamhet



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

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

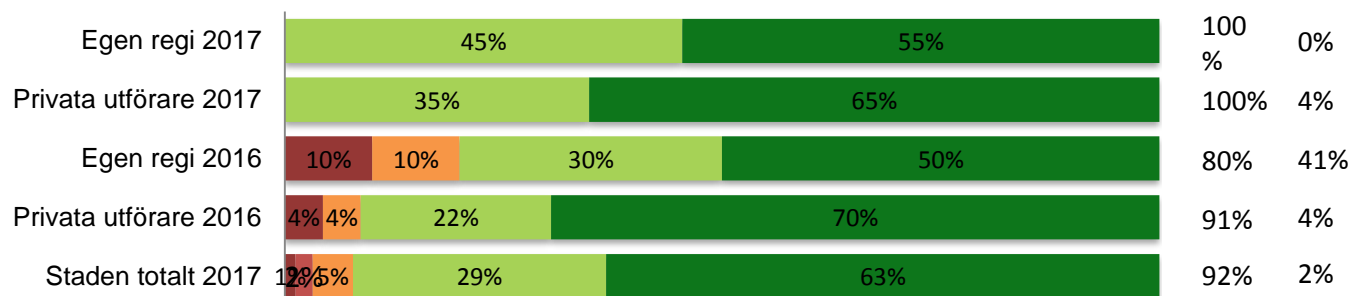




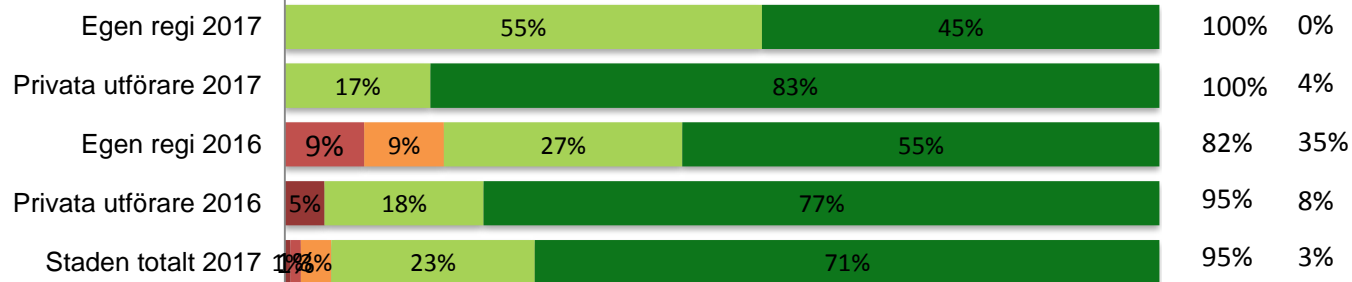
# Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

## Matsituationen

Maten smakar bra



Måltiderna är en trevlig stund på dagen



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

Andel Nöjda\* Vet ej

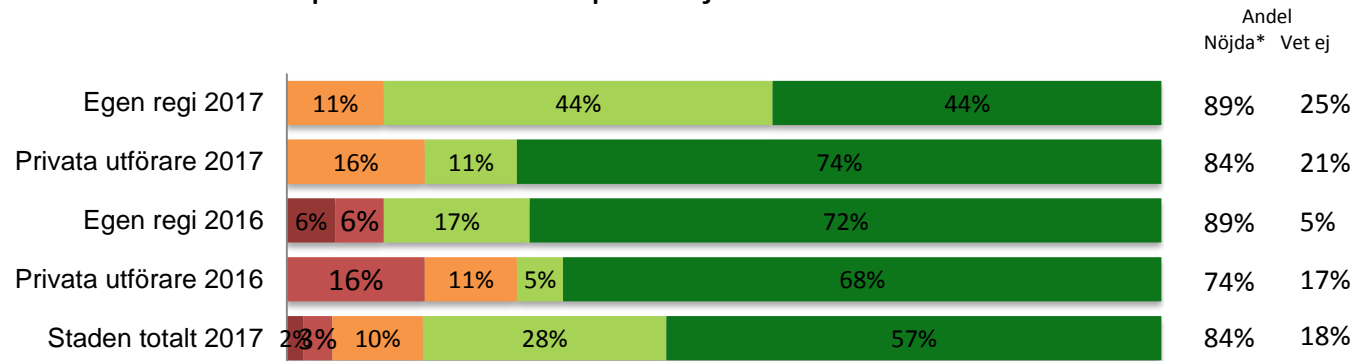
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Biståndsbeslut

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"

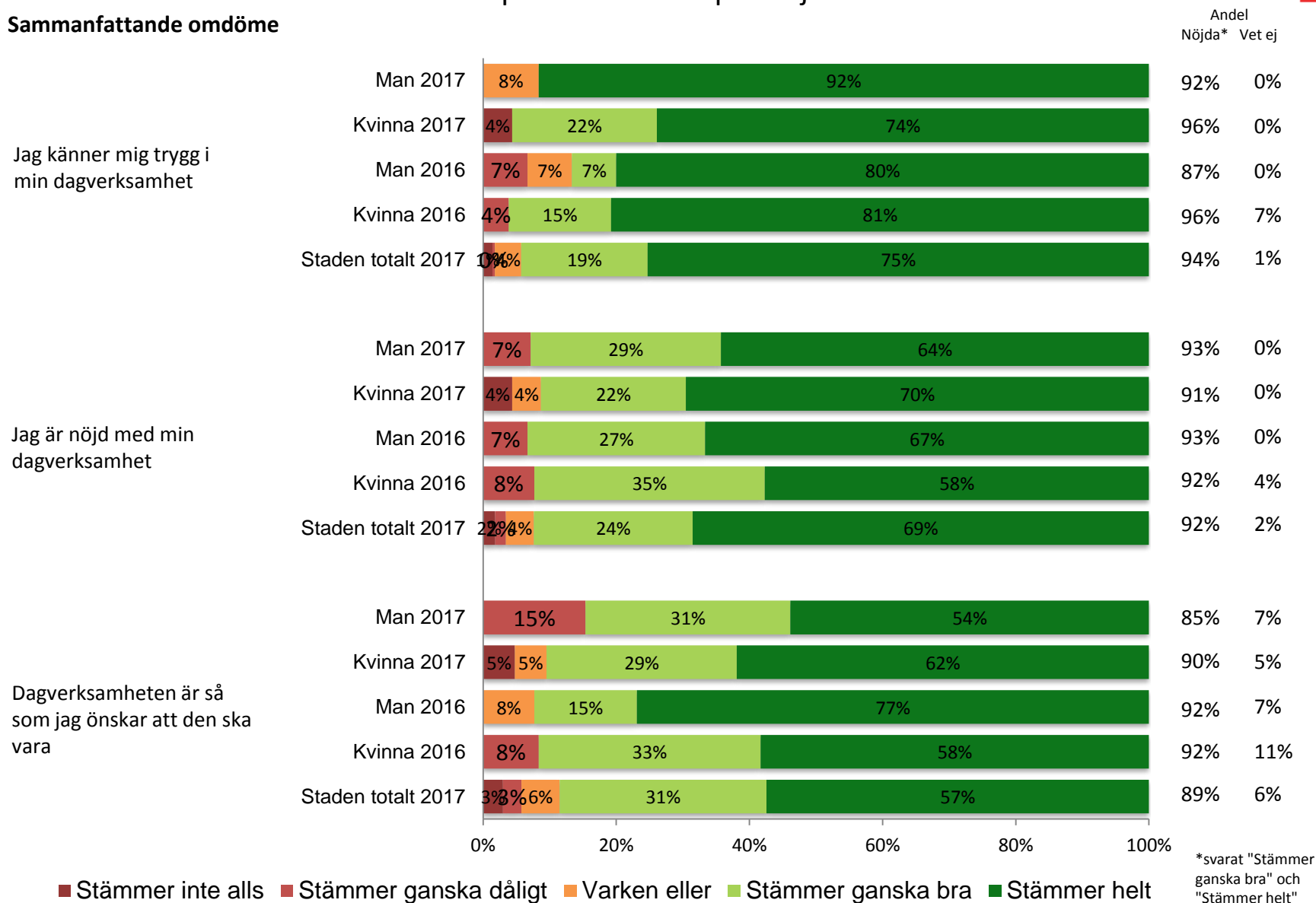


# Resultat män/kvinnor



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

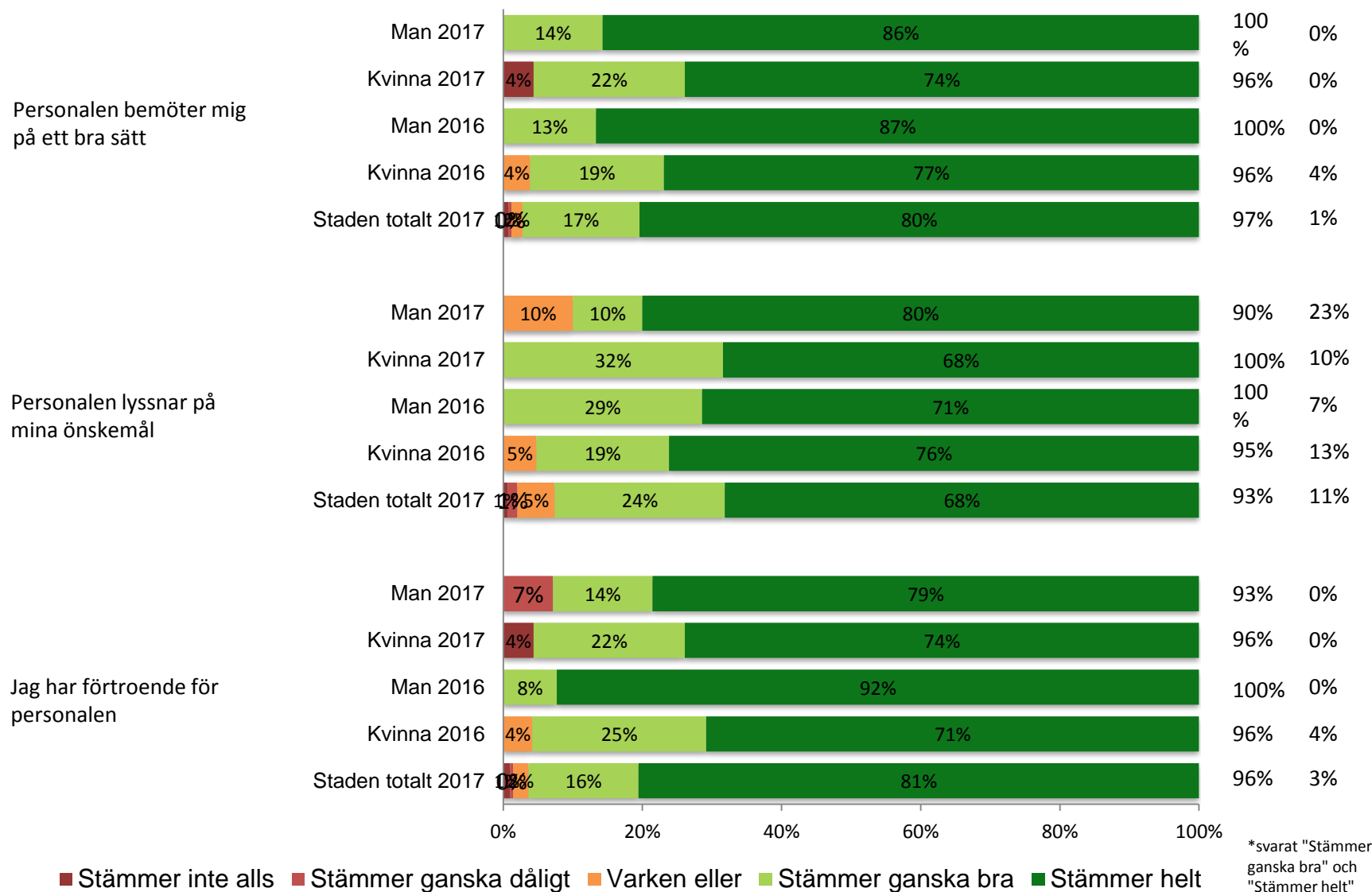
### Sammanfattande omdöme





## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Personalens förhållningssätt

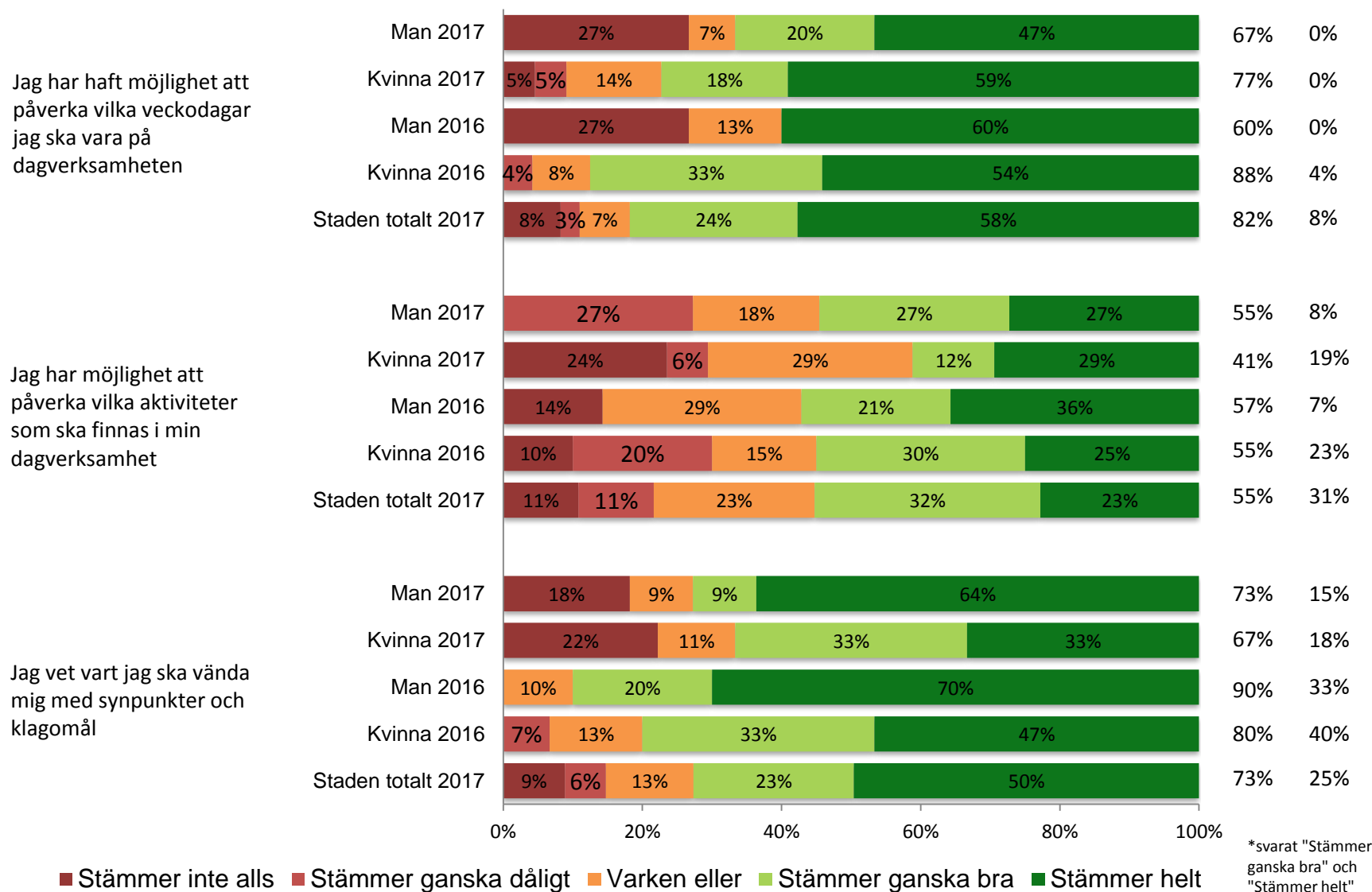


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

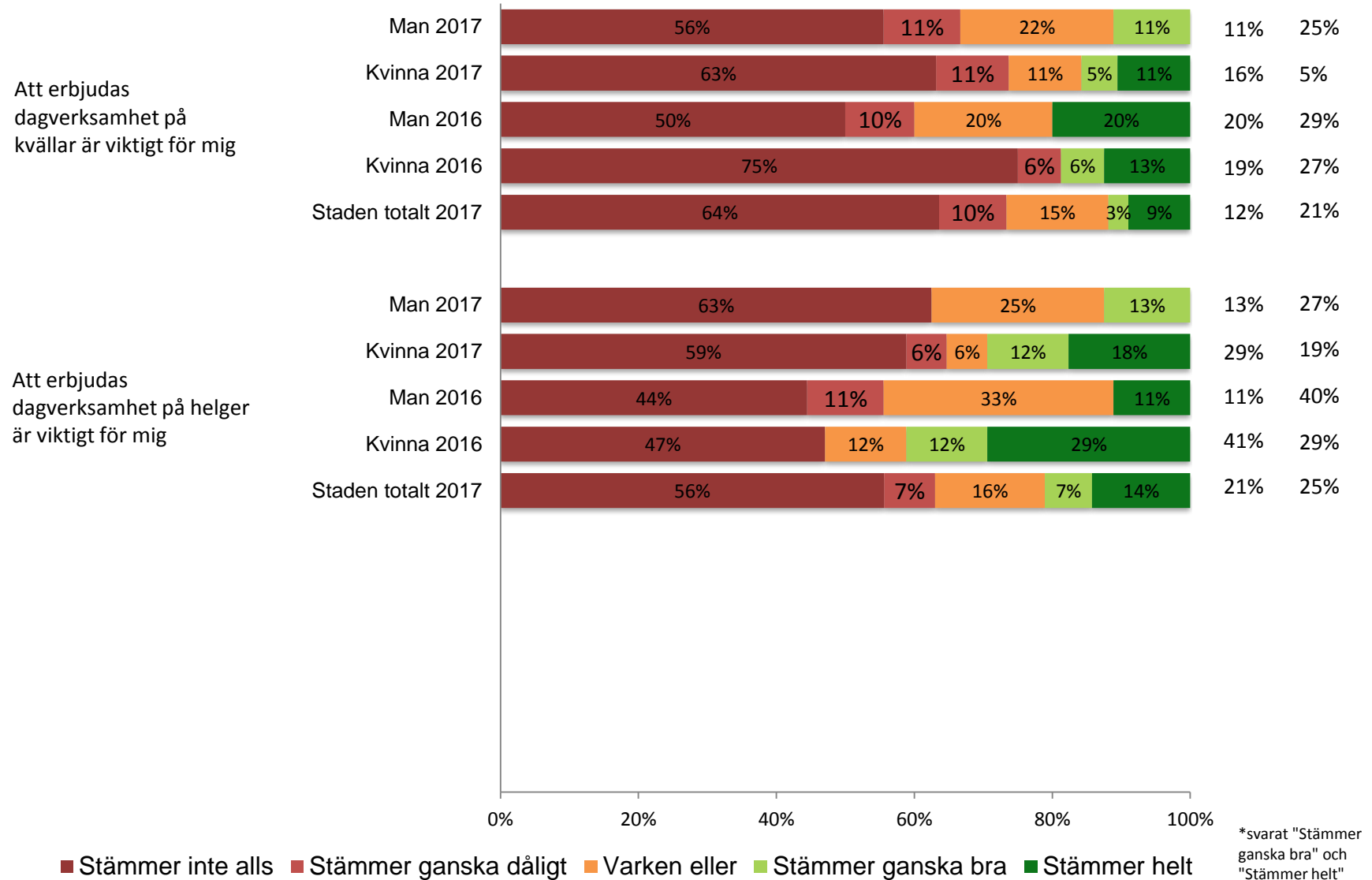
### Inflytande och delaktighet





## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Inflytande och delaktighet

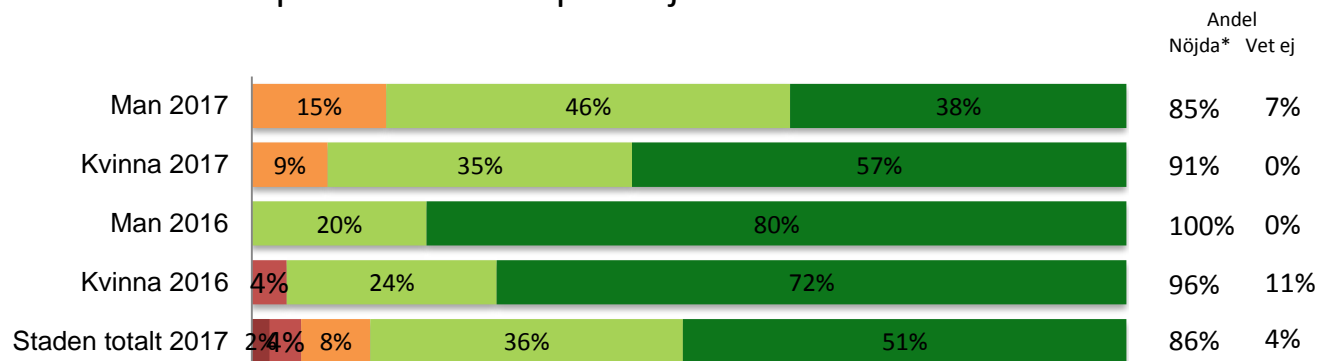




## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Aktiviteter

Jag är nöjd med  
aktiviteterna på min  
dagverksamhet



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

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

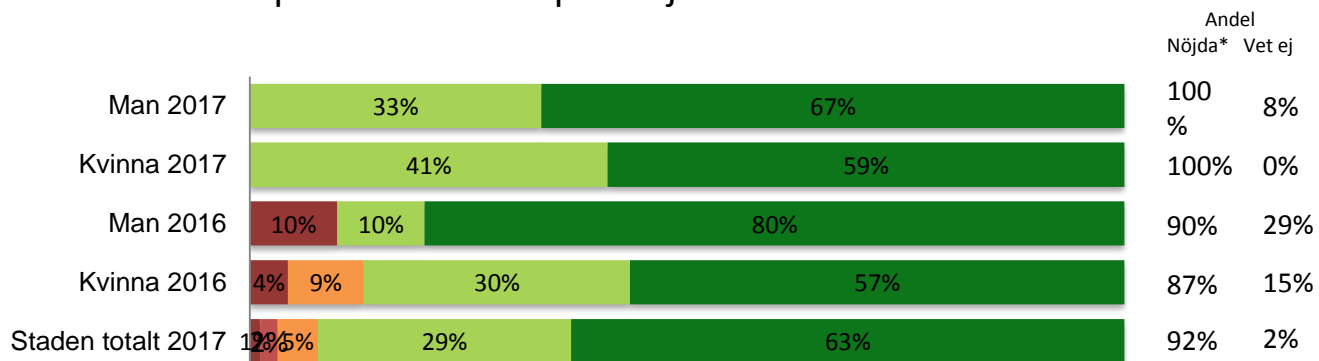




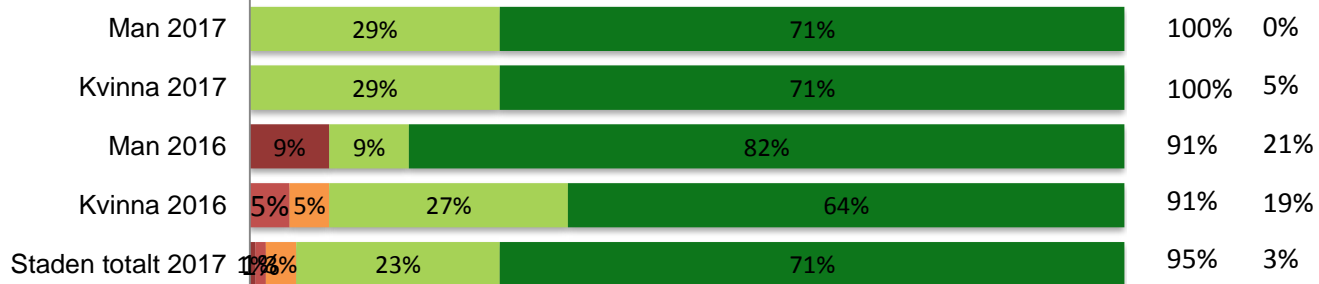
# Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

## Matsituationen

Maten smakar bra



Måltiderna är en trevlig stund på dagen



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

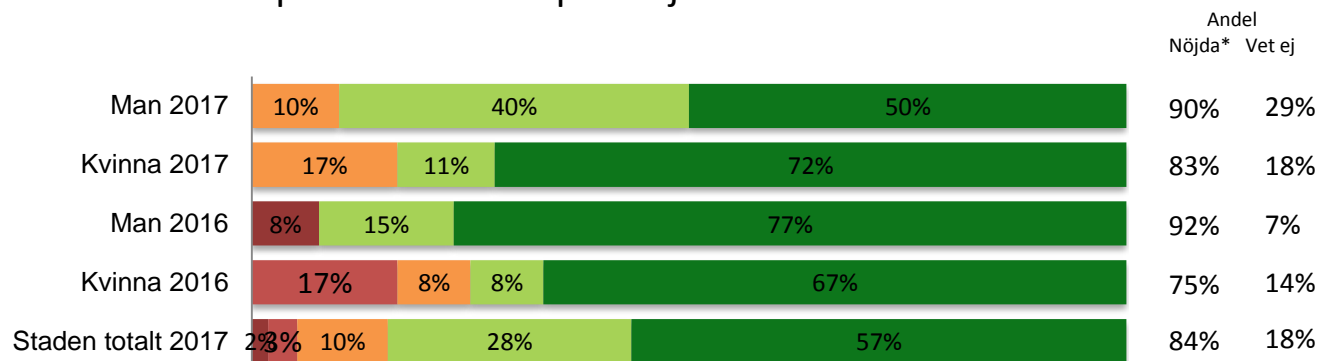
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Biståndsbeslut

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"



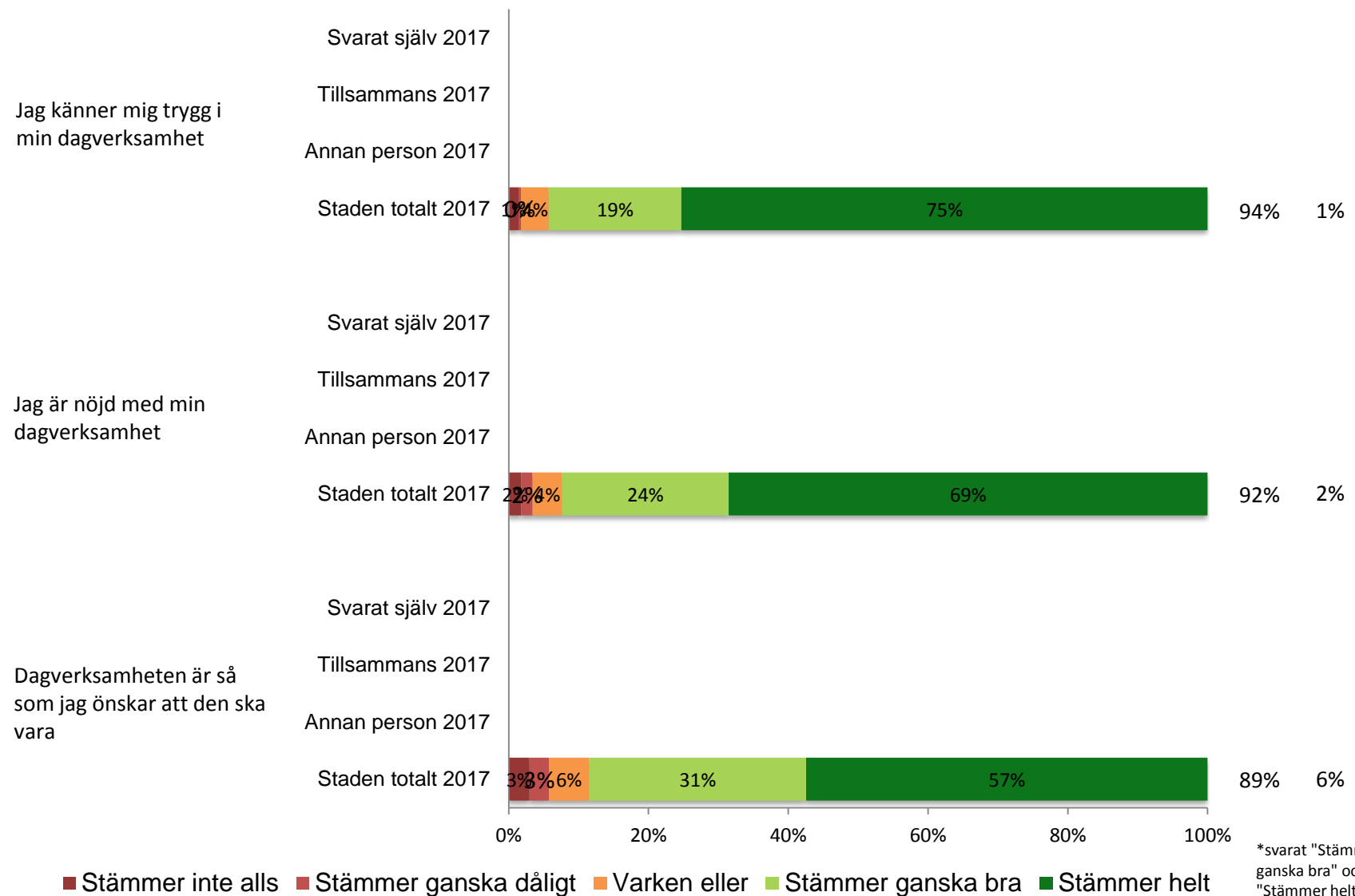
# Resultat svarsmetod



## Svarsmetod jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

### Sammanfattande omdöme

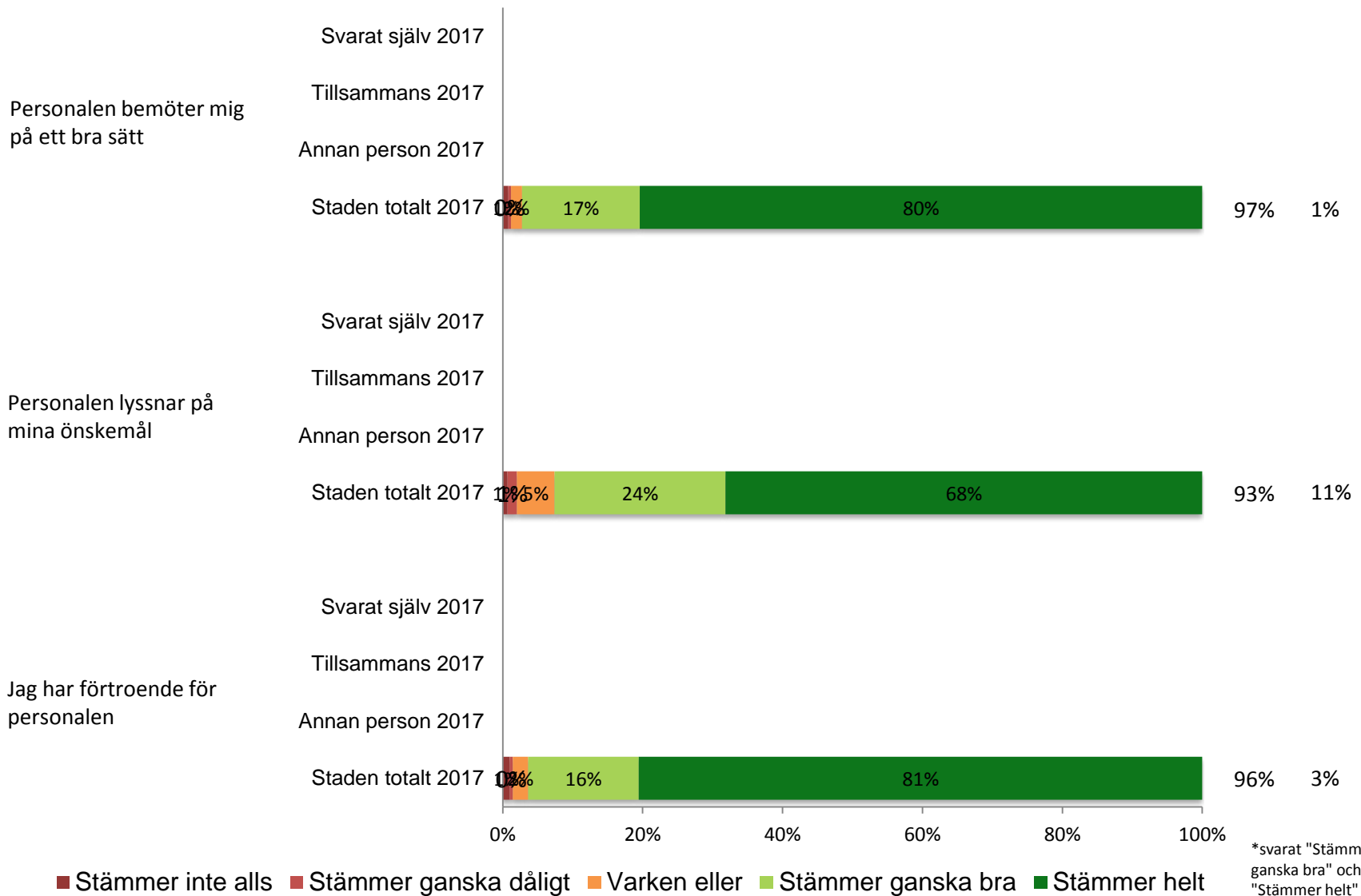




# Svarsmetod jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Personalens förhållningssätt



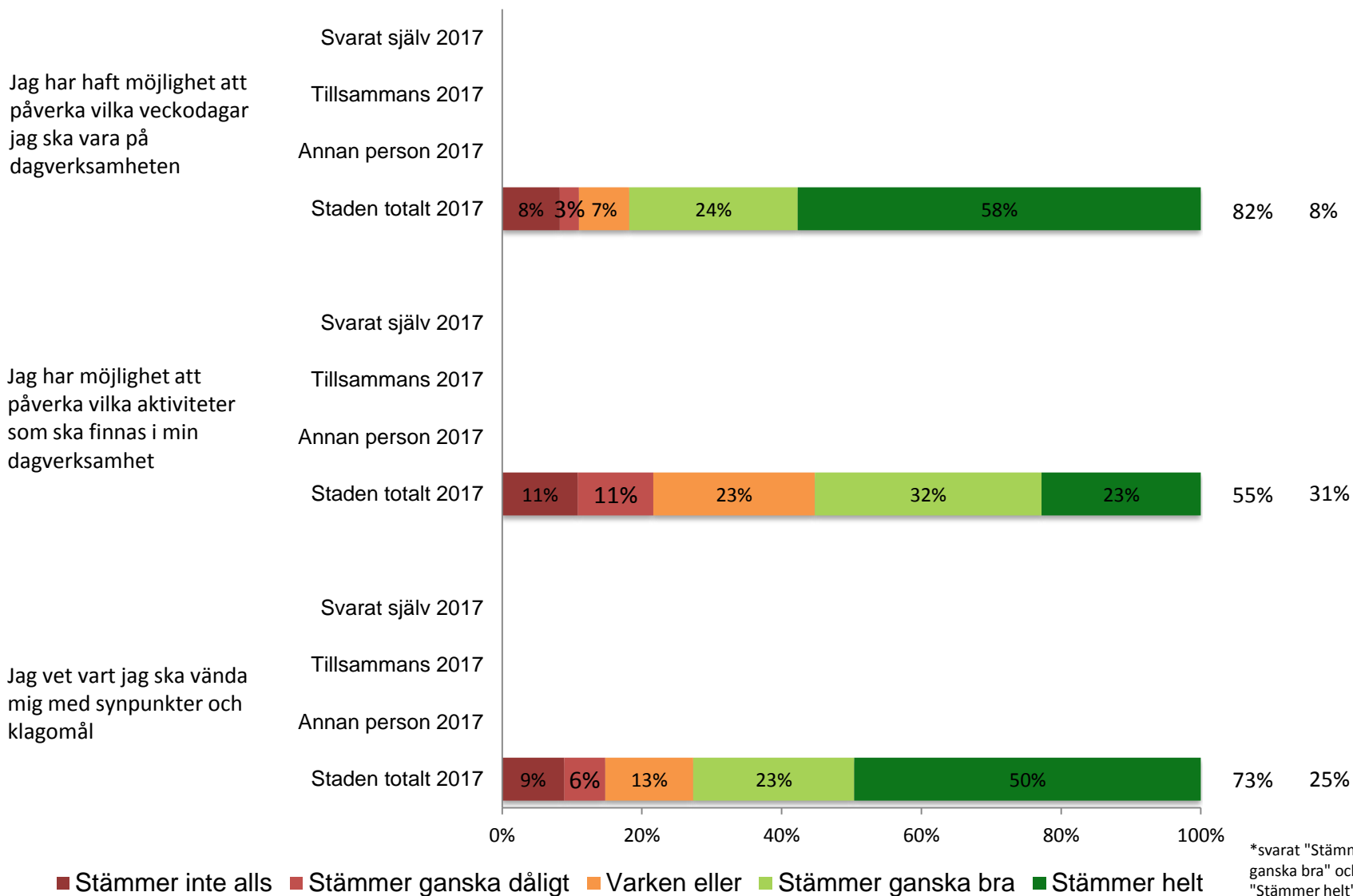
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



## Svarsmetod jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

### Inflytande och delaktighet

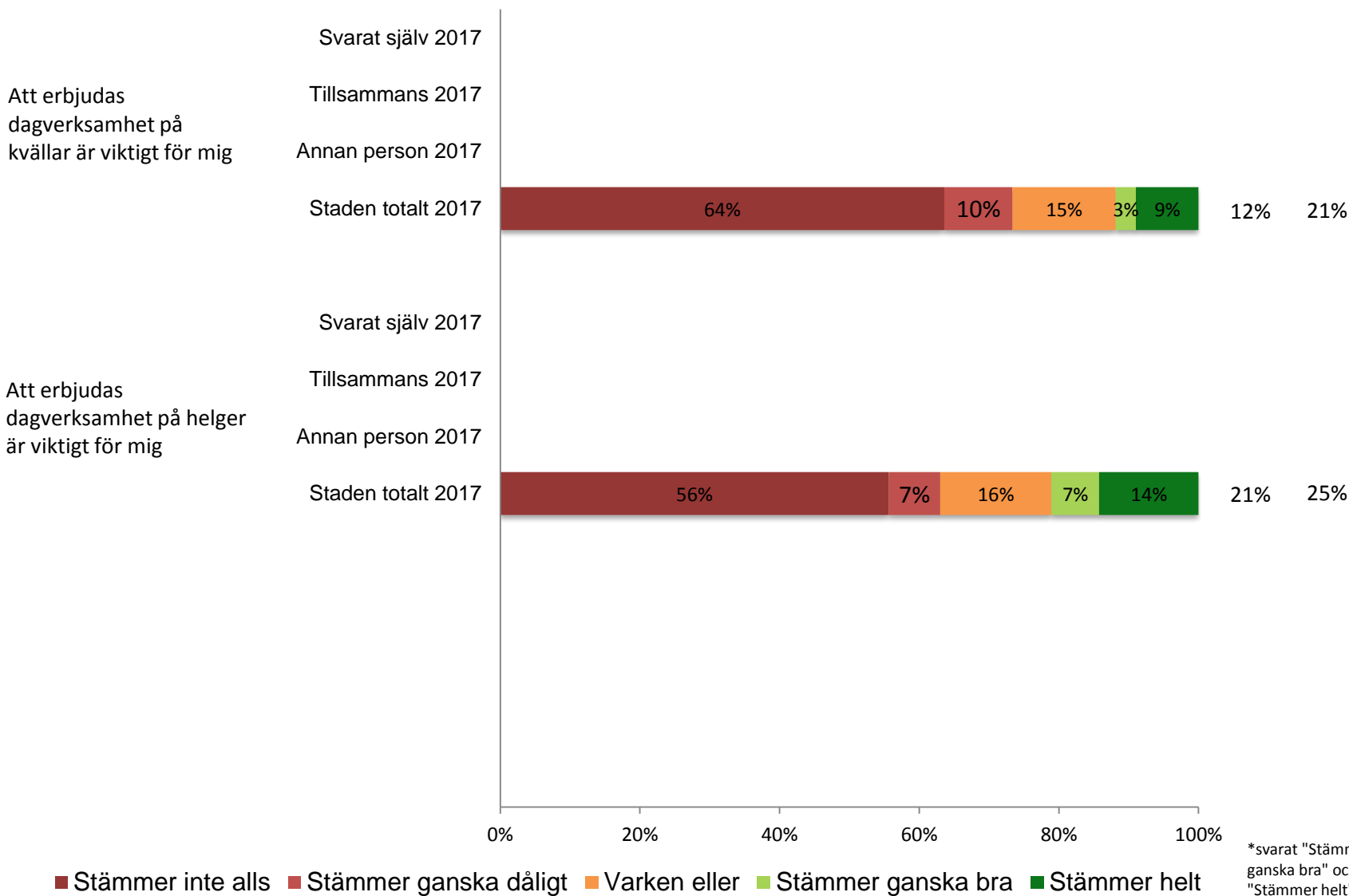




## Svarsmetod jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

### Inflytande och delaktighet



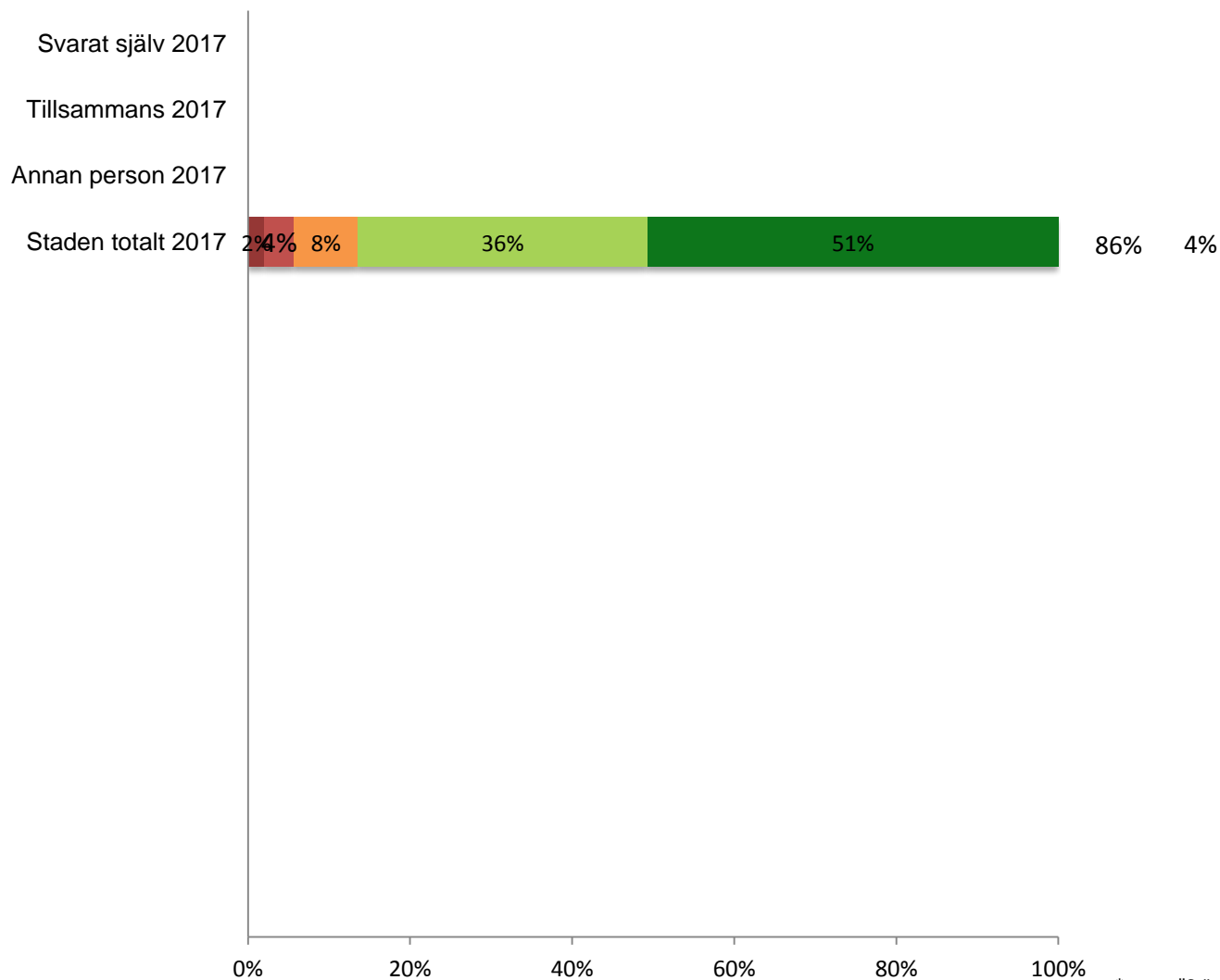


## Svarsmetod jämfört med staden totalt

### Aktiviteter

Jag är nöjd med  
aktiviteterna på 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"

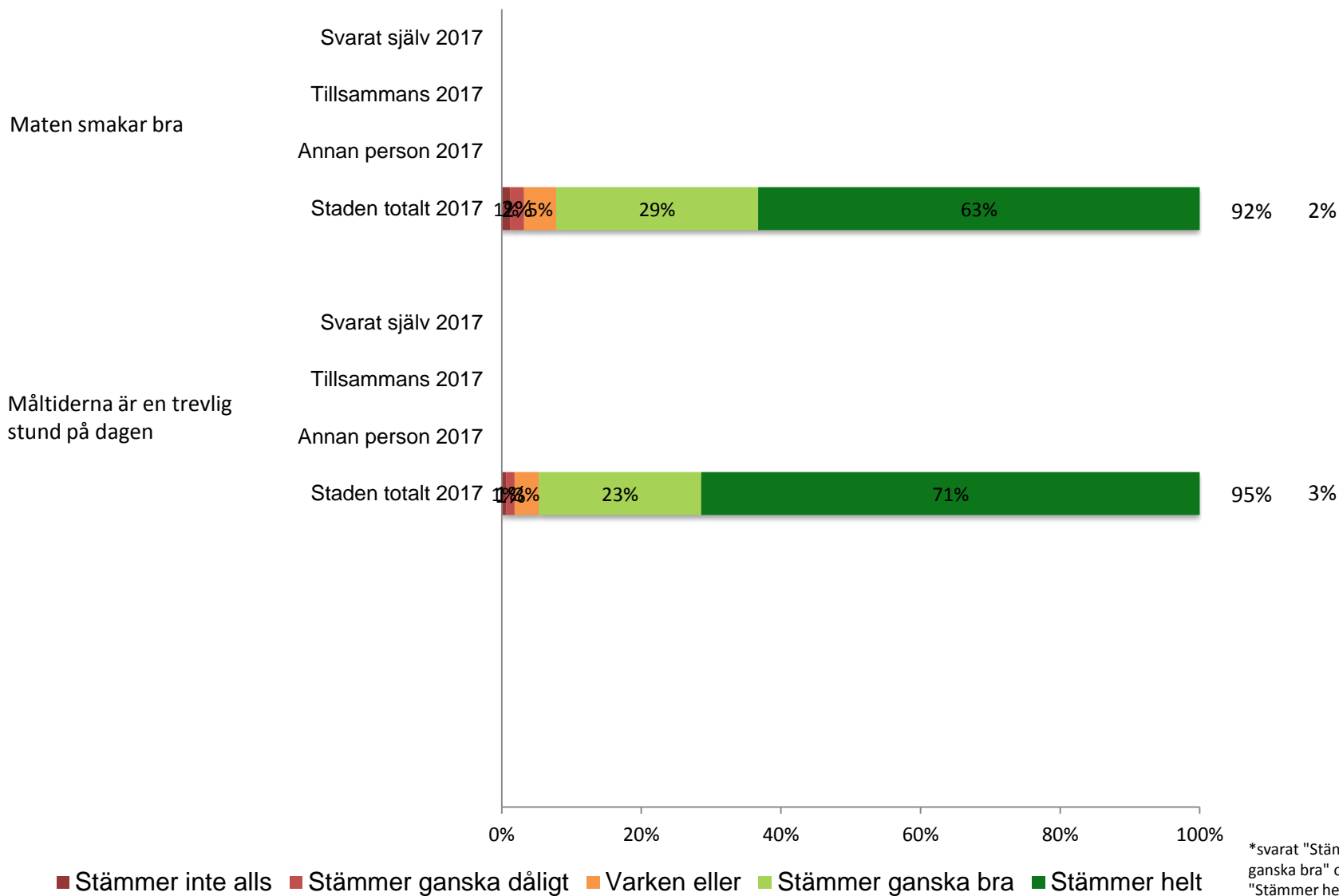




## Svarsmetod jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

### Matsituationen



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

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

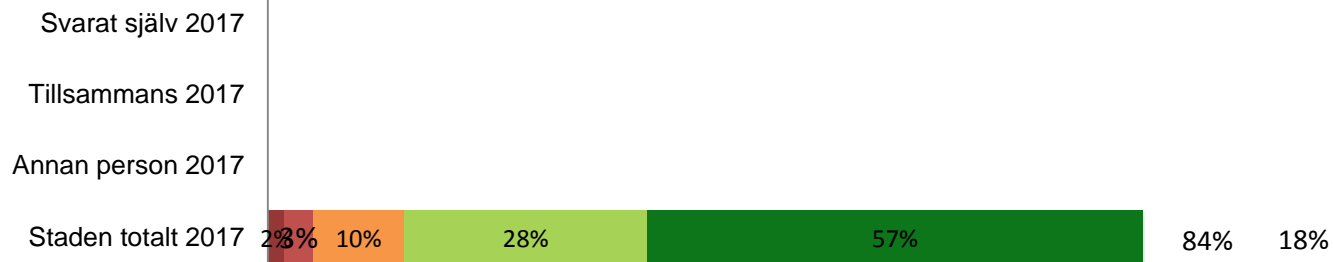


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Svarsmetod jämfört med staden totalt

### Biståndsbeslut

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"



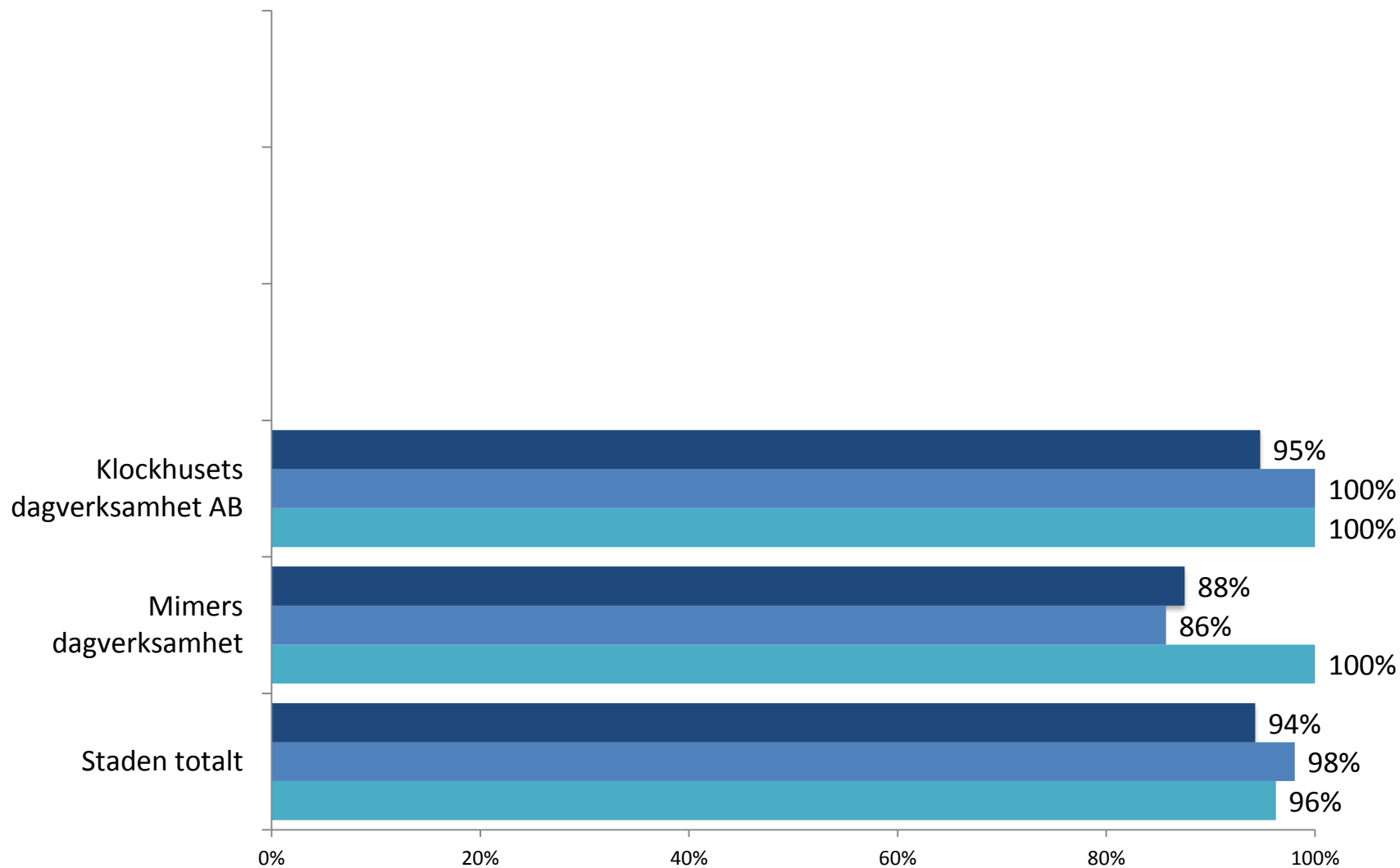
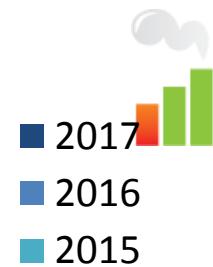
# Andel nöjda per stadsdelsnämnd

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.

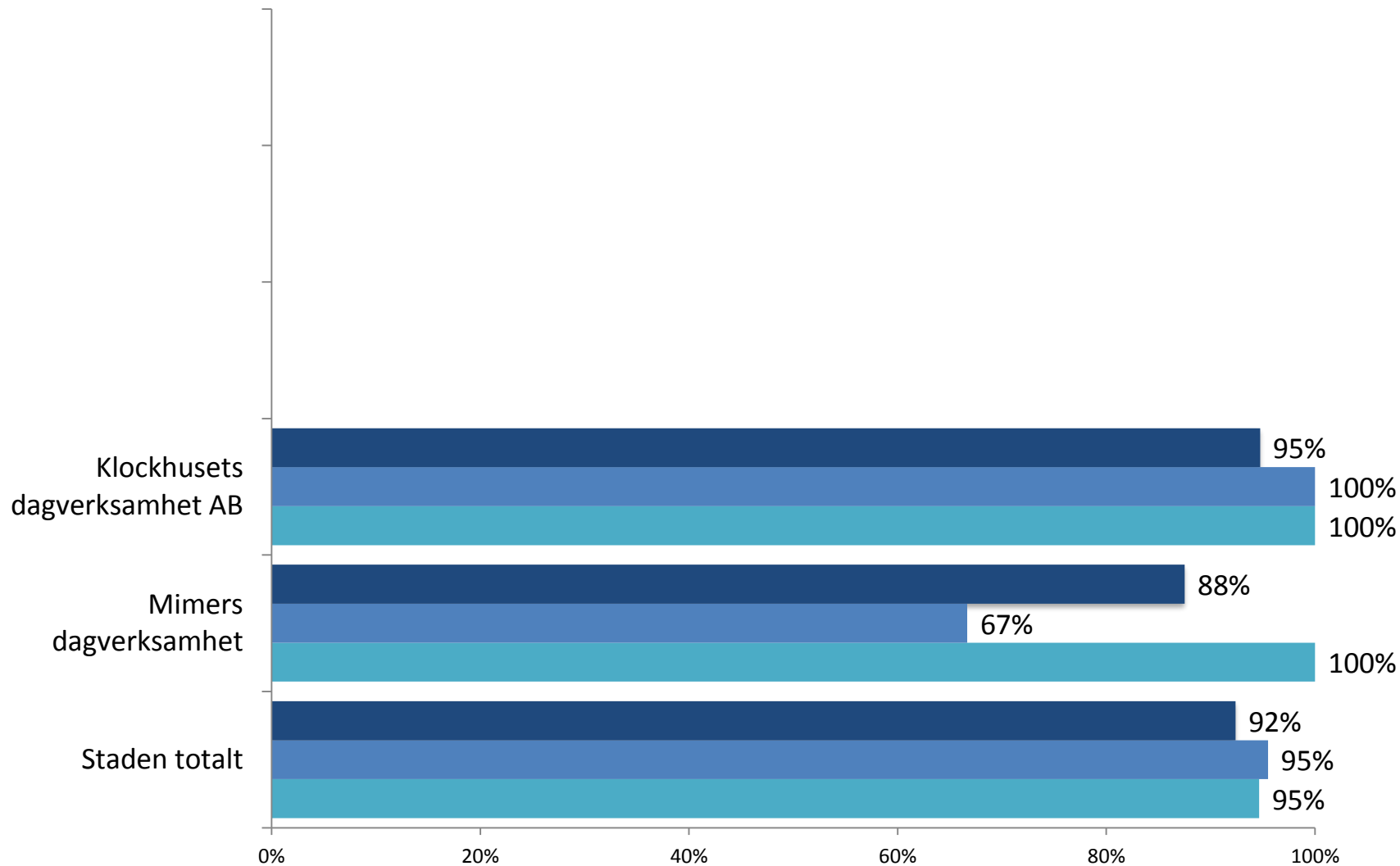
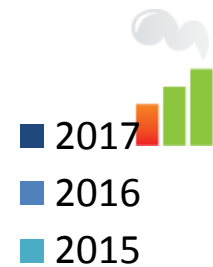
# Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



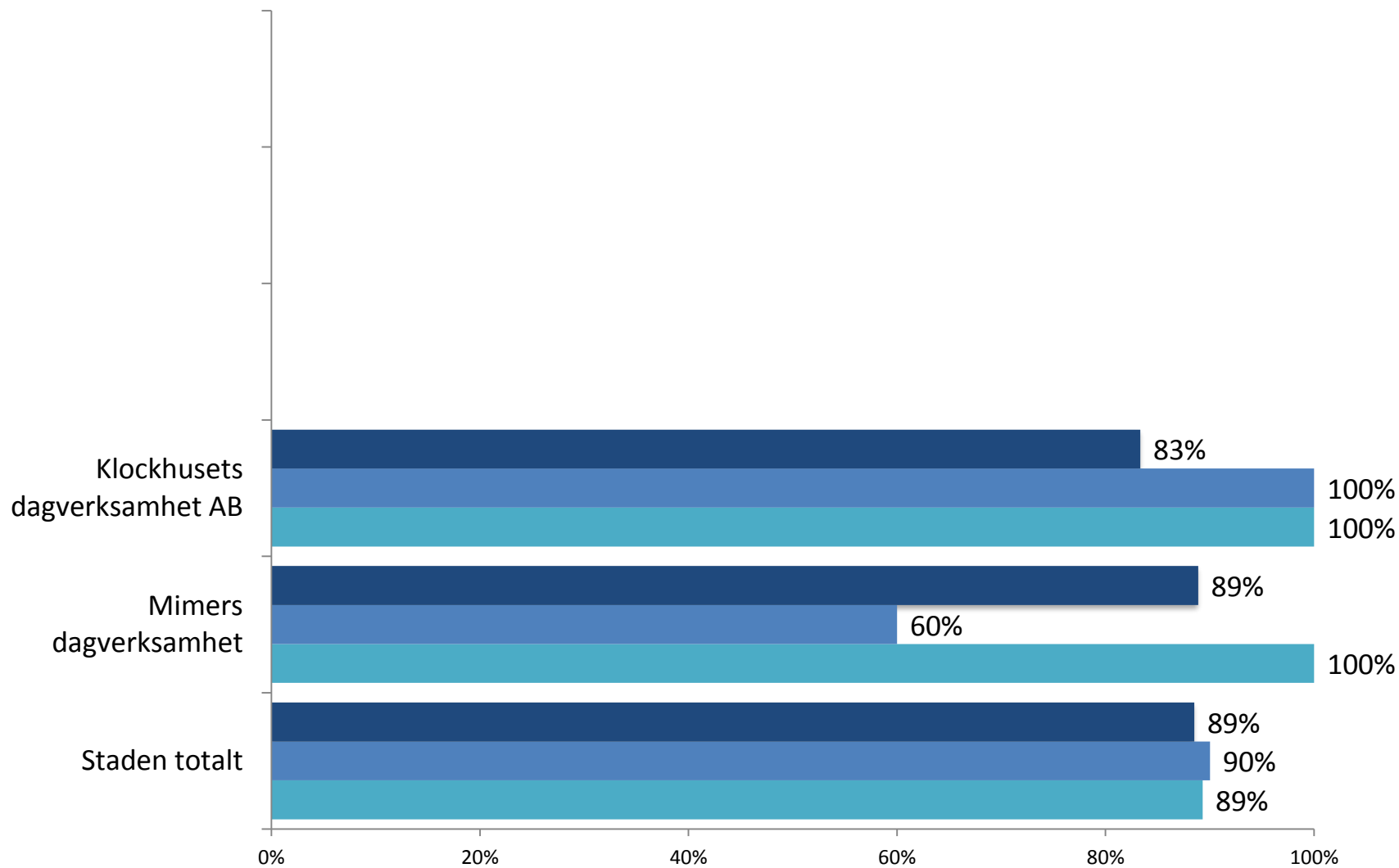
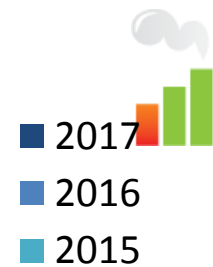
# Jag är nöjd med min dagverksamhet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

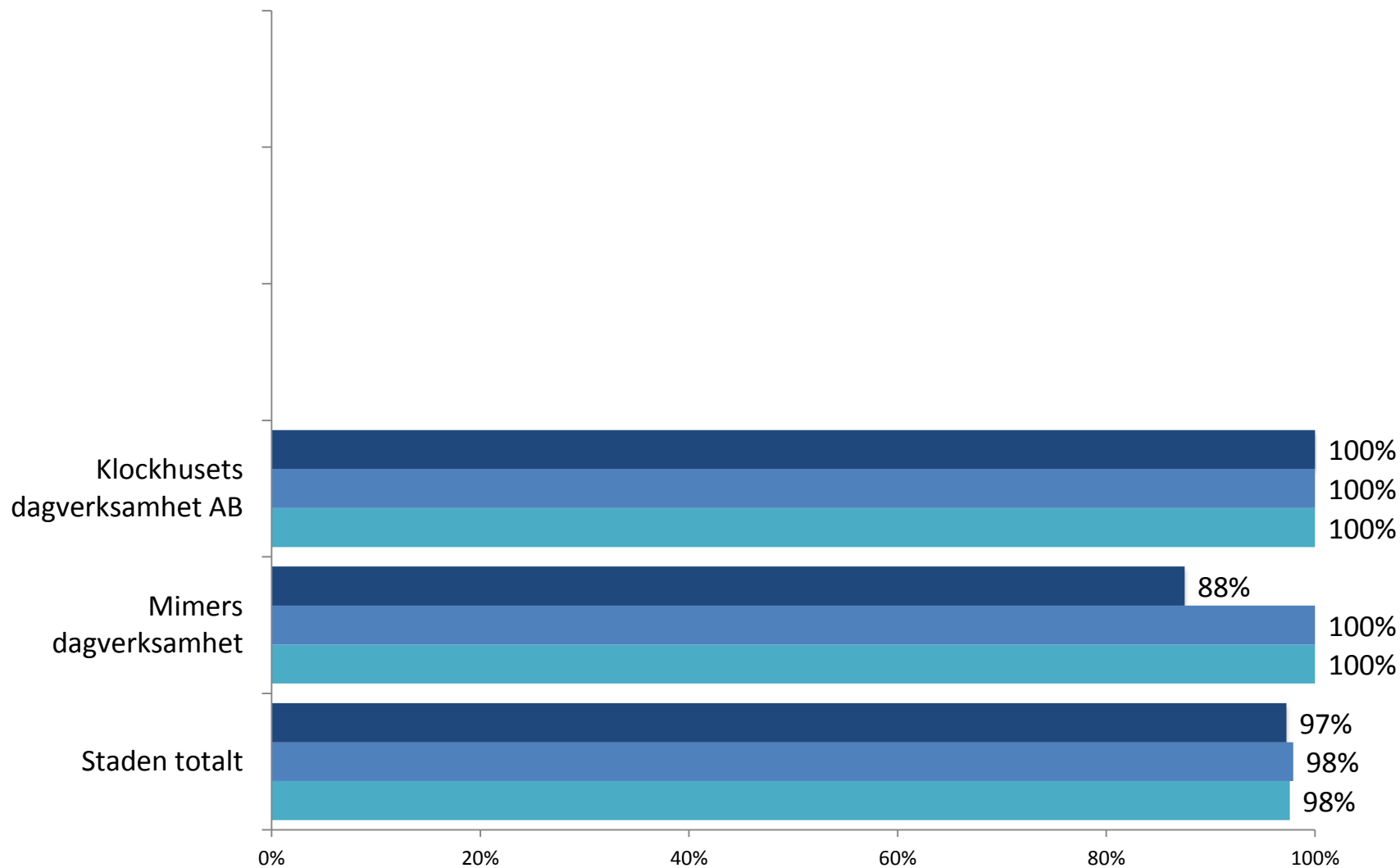
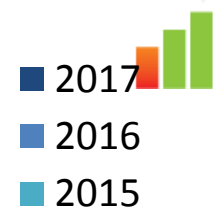
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





## Personalen bemöter mig på ett bra sätt

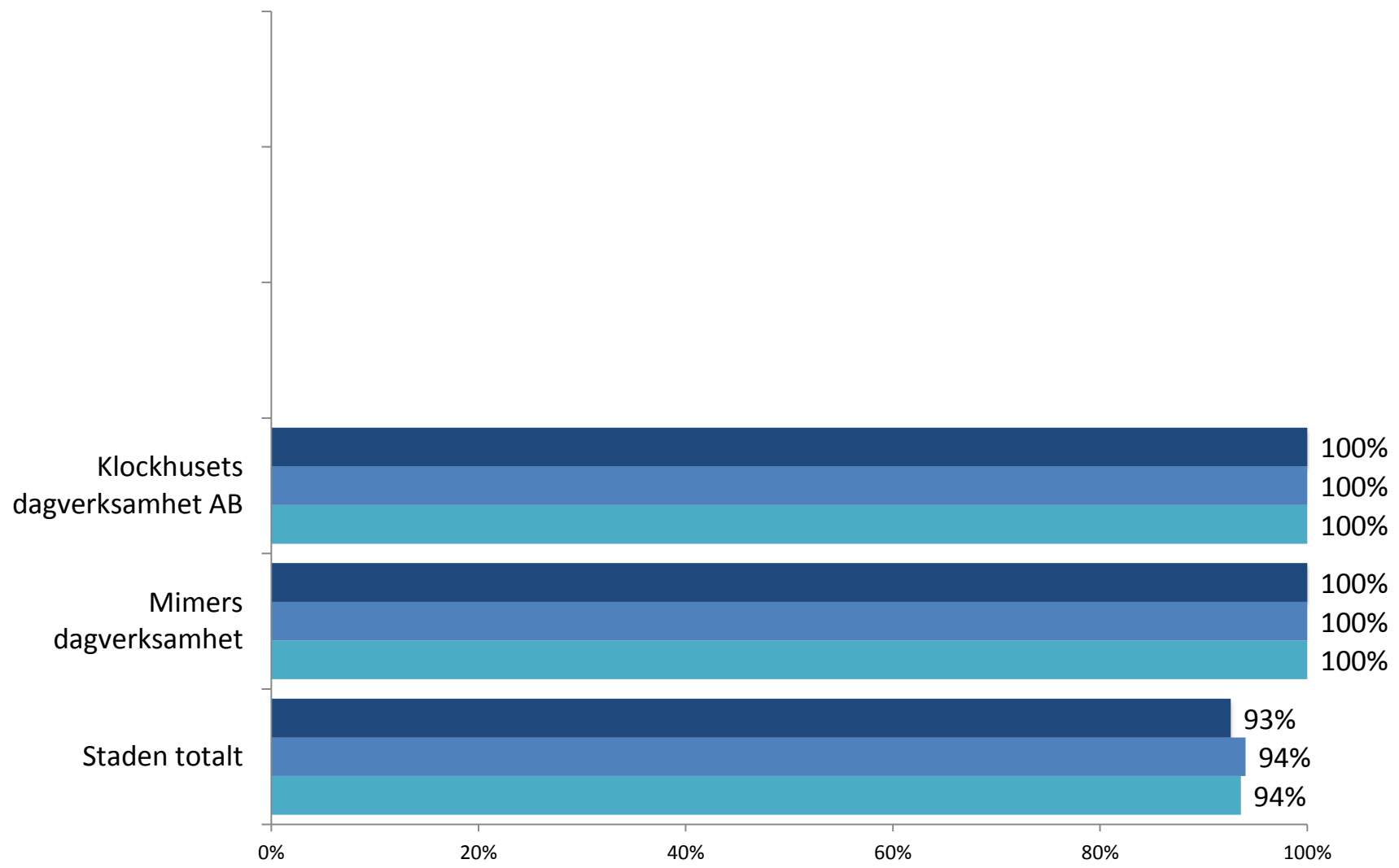
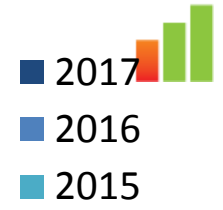
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





## Personalen lyssnar på mina önskemål

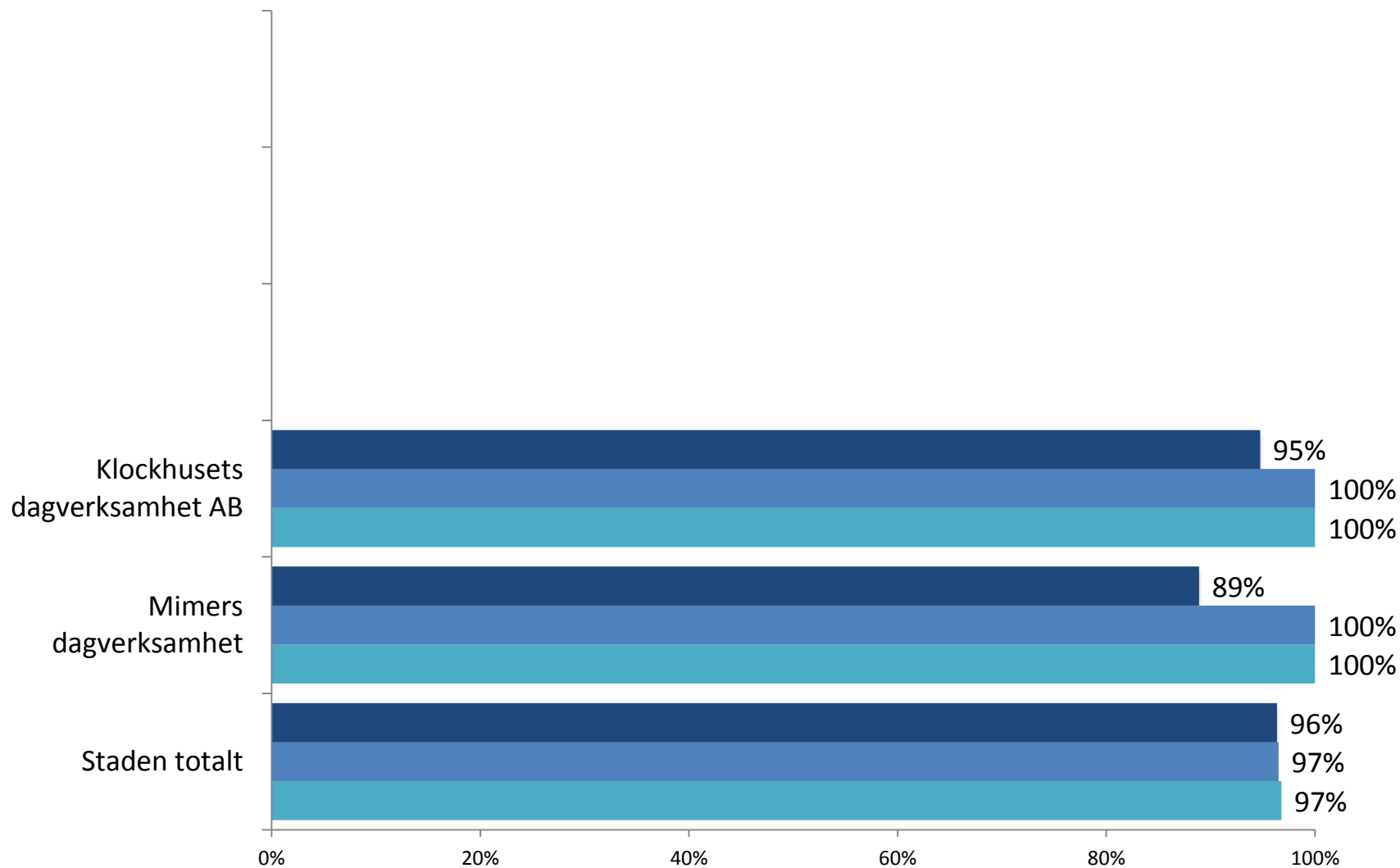
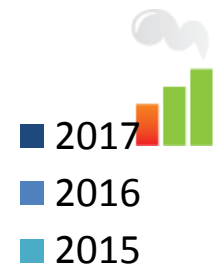
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





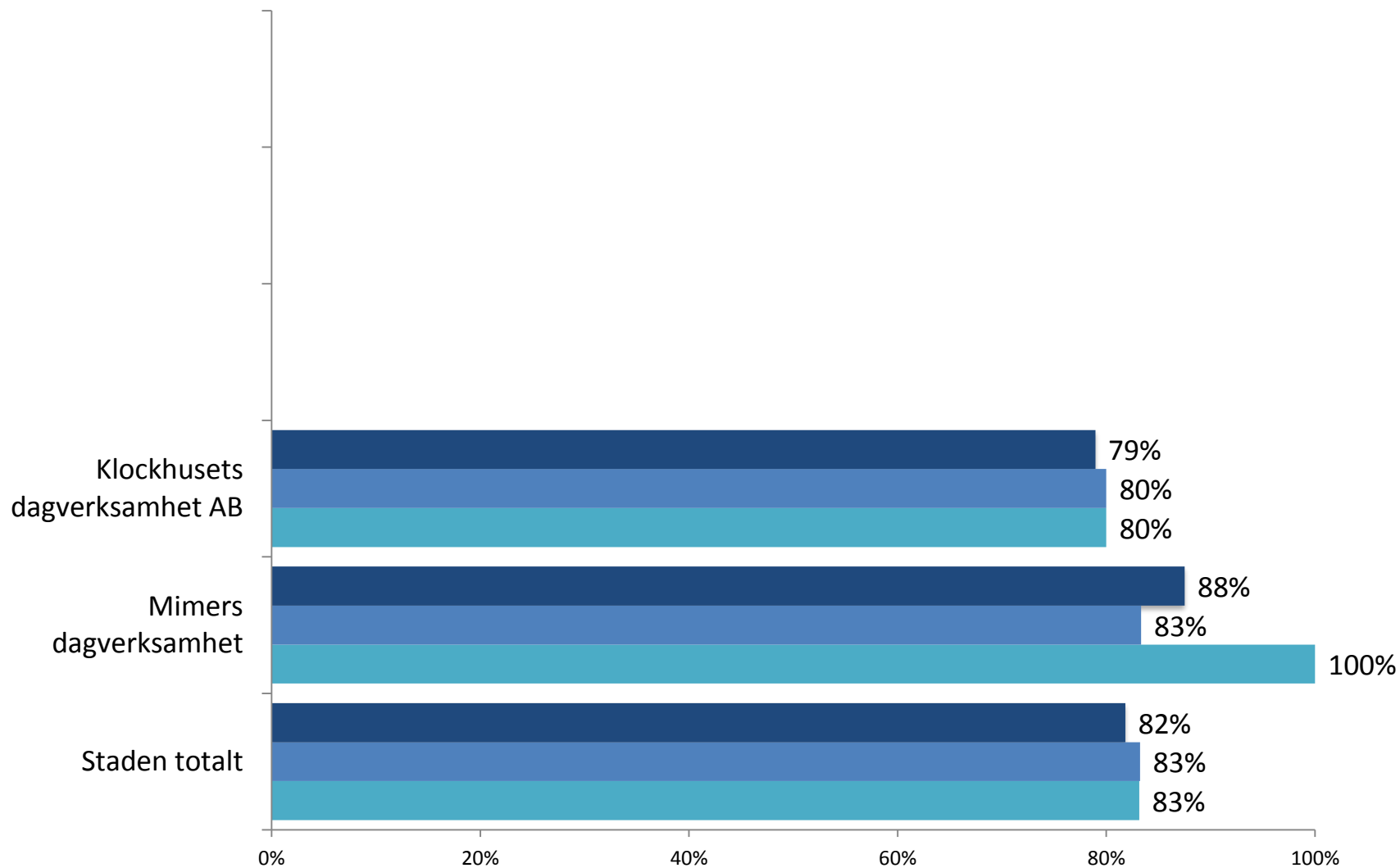
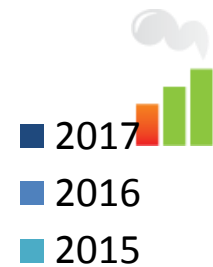
# Jag har förtroende för personalen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



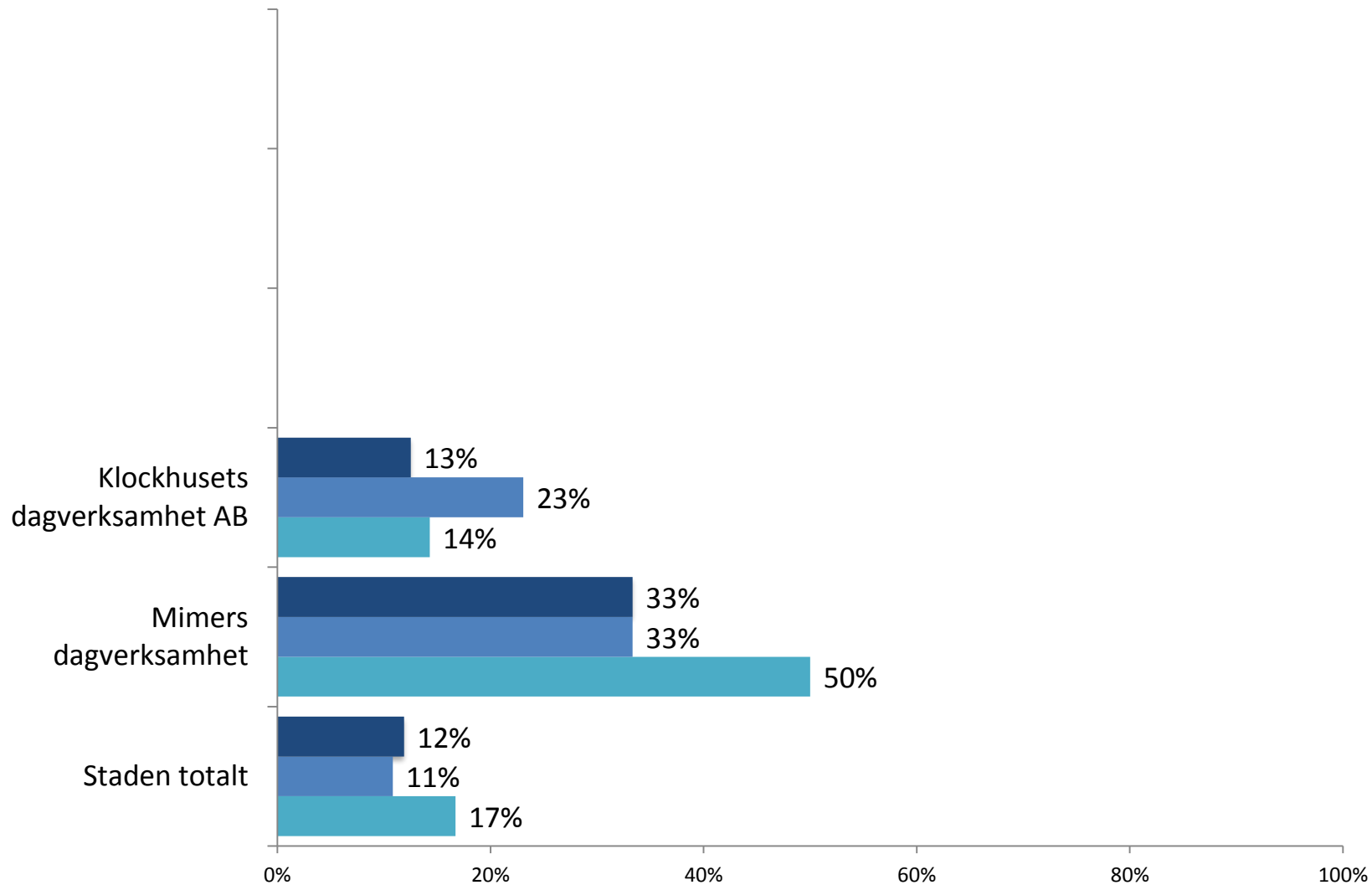
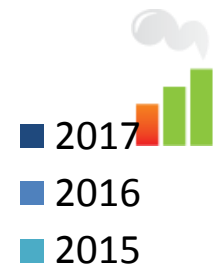
# Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

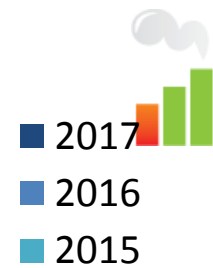


# Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig

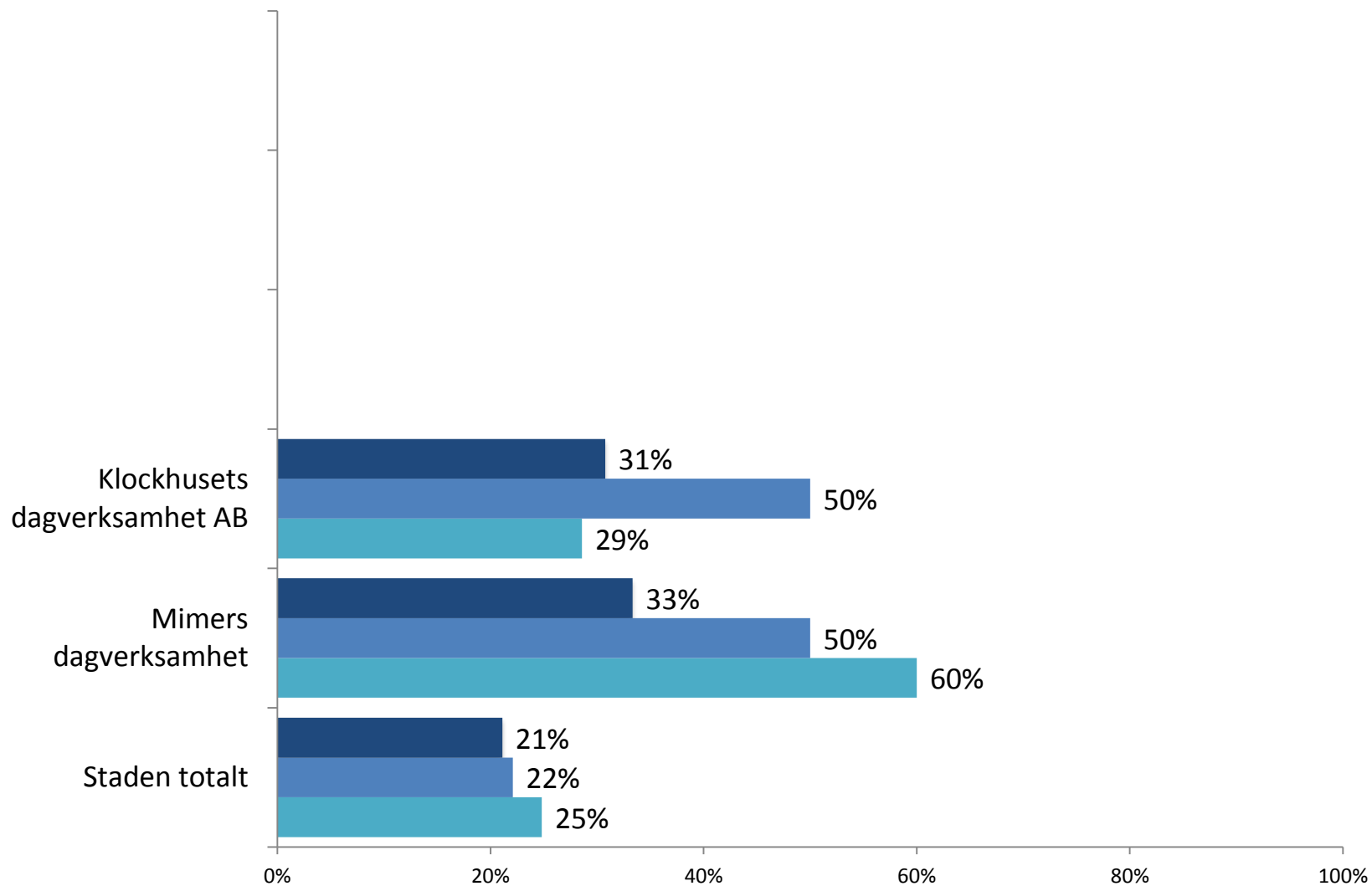
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig

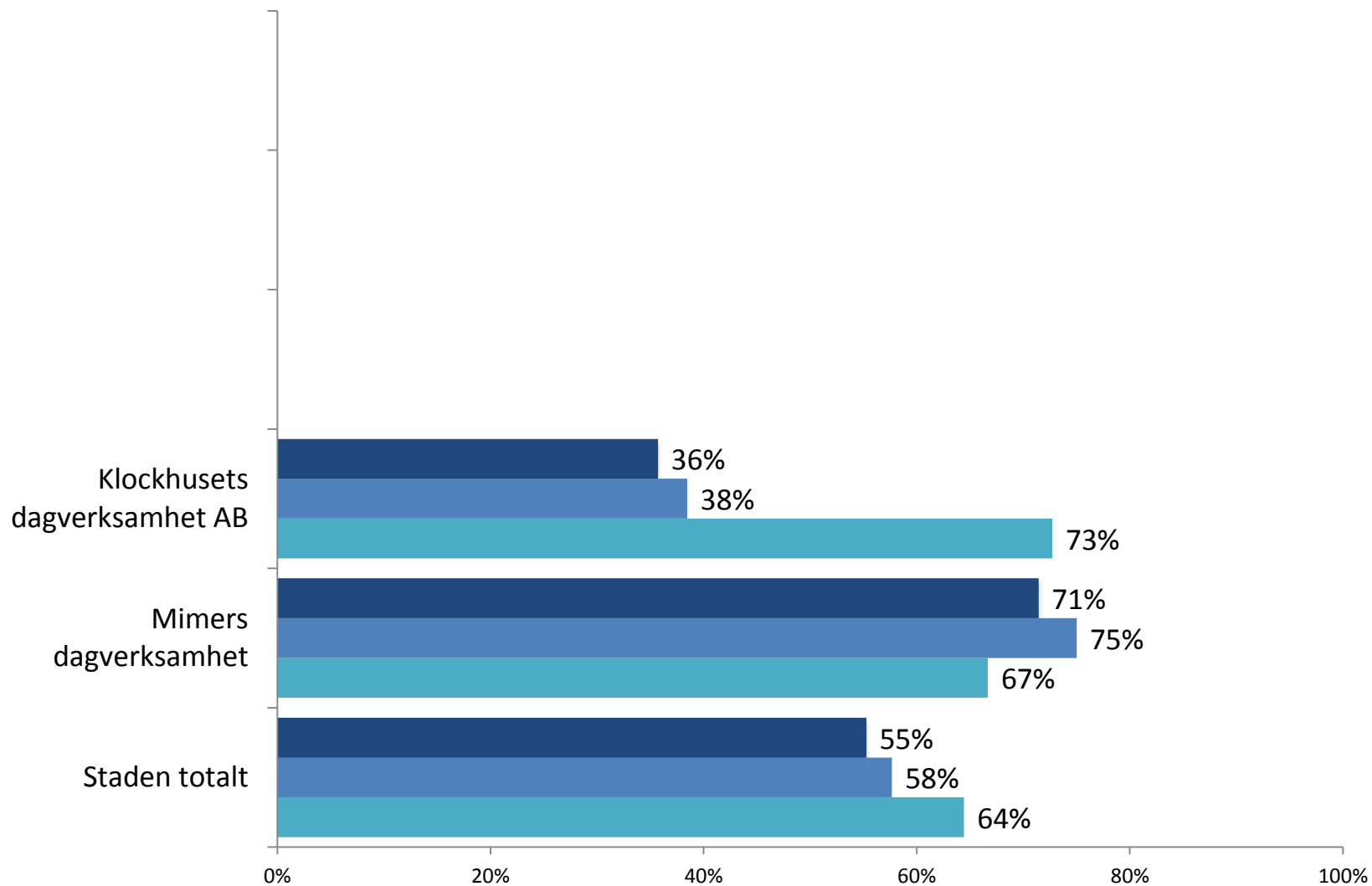
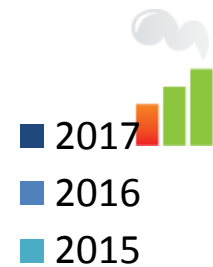


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

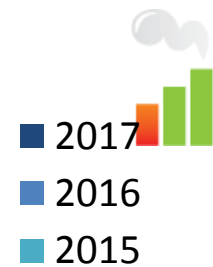


# Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet

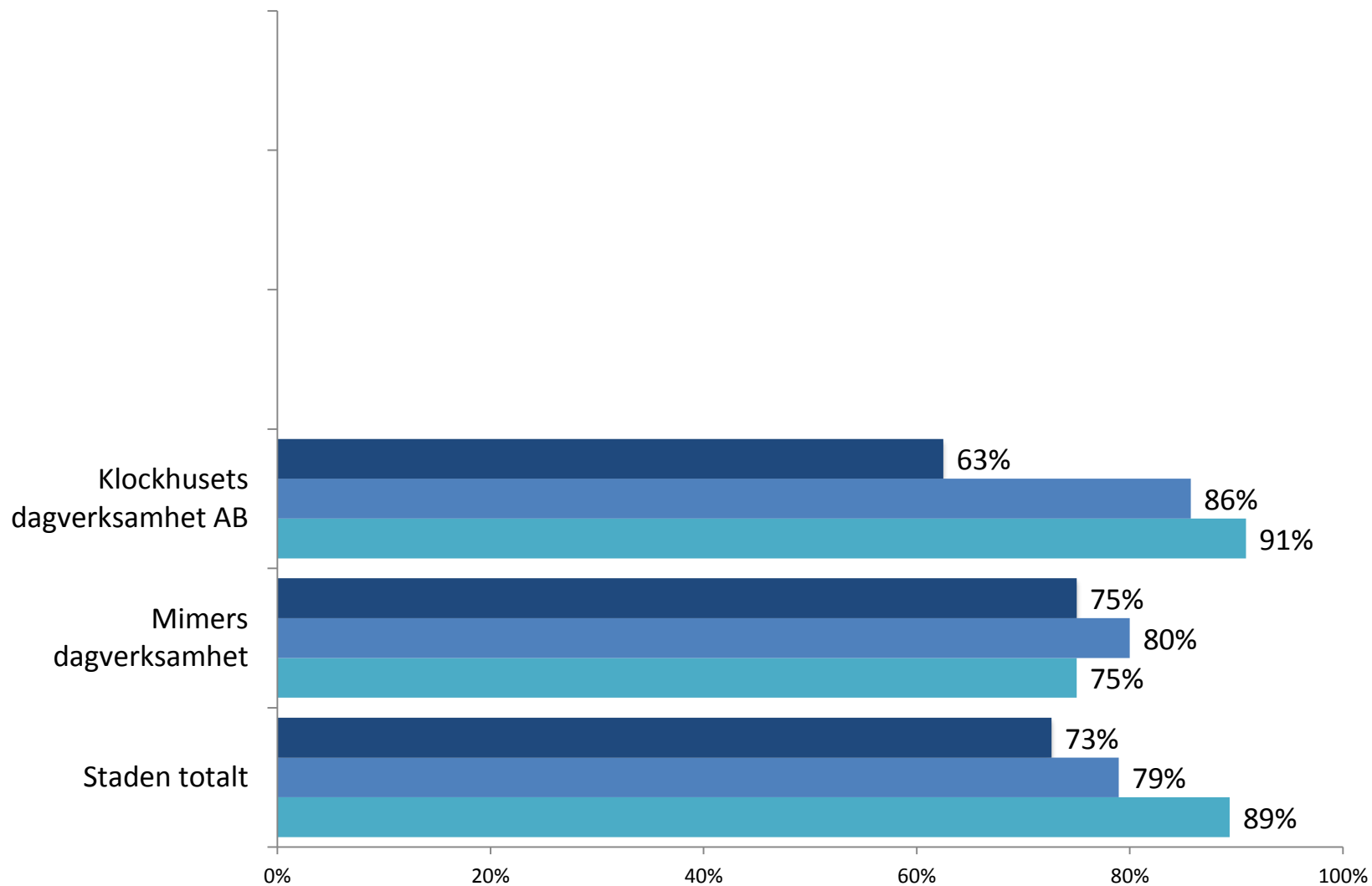
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

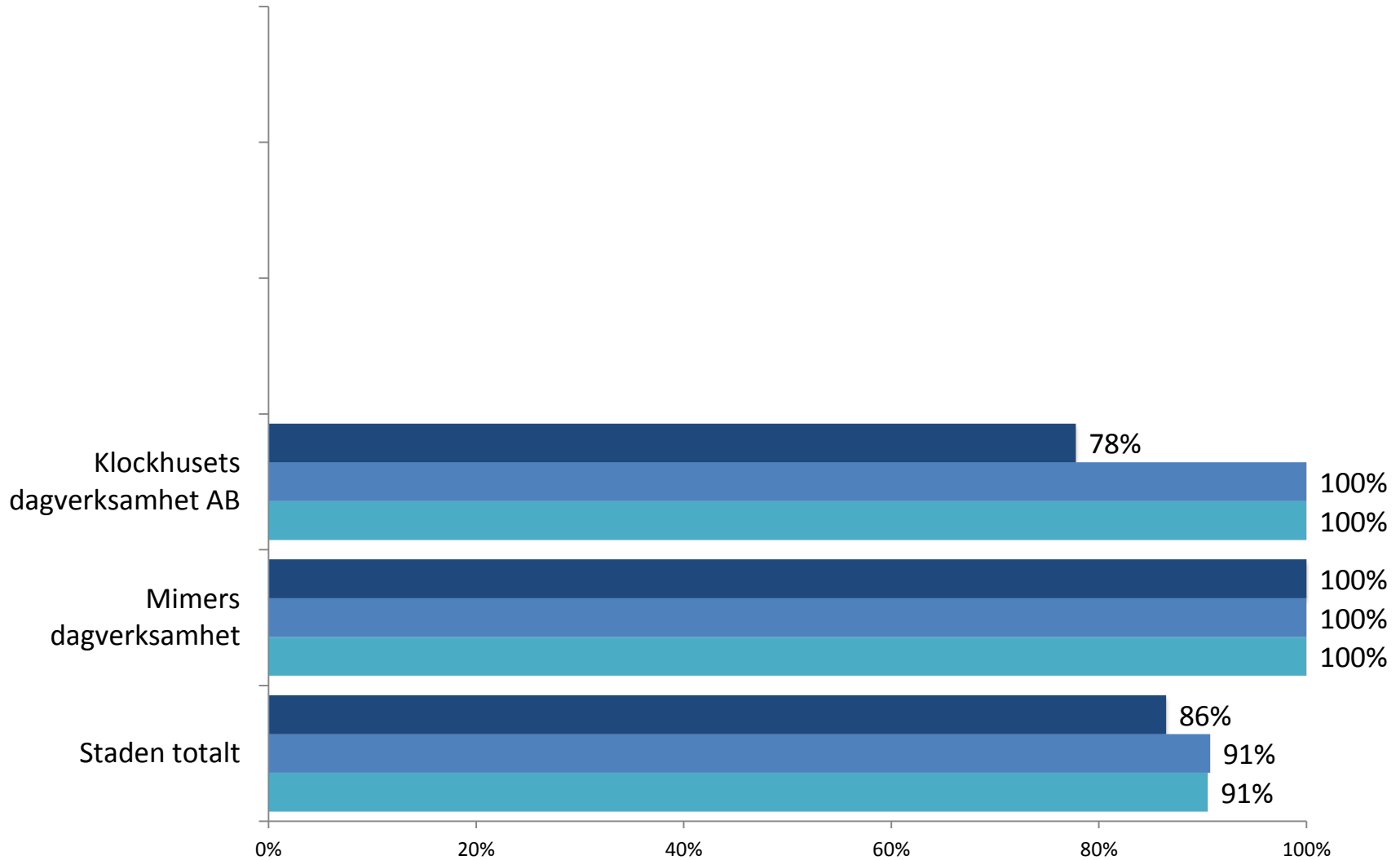
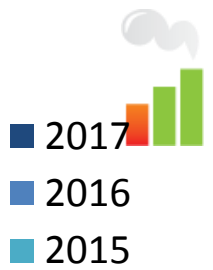


(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



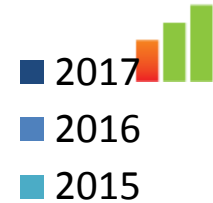
# Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

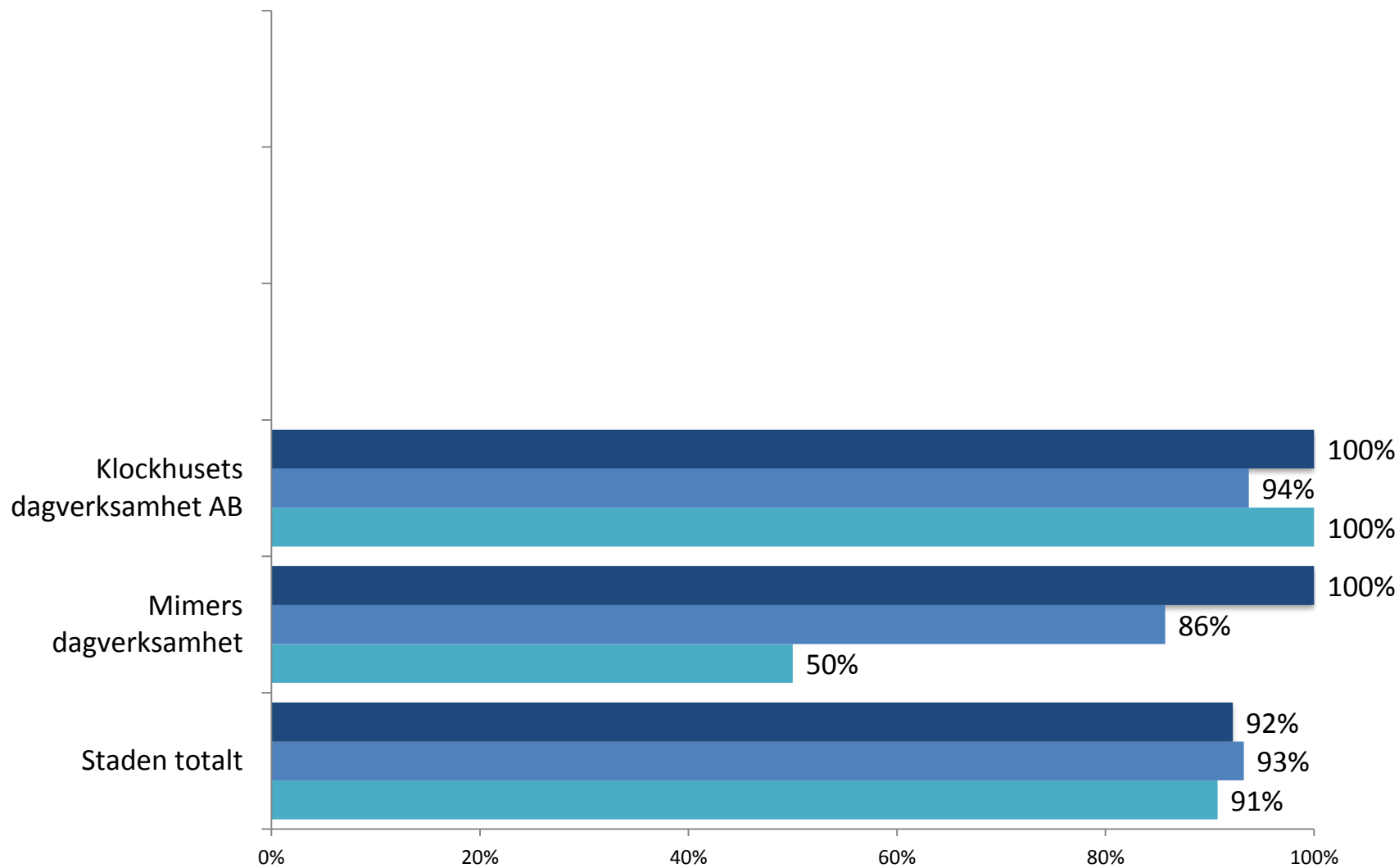




## Maten smakar bra



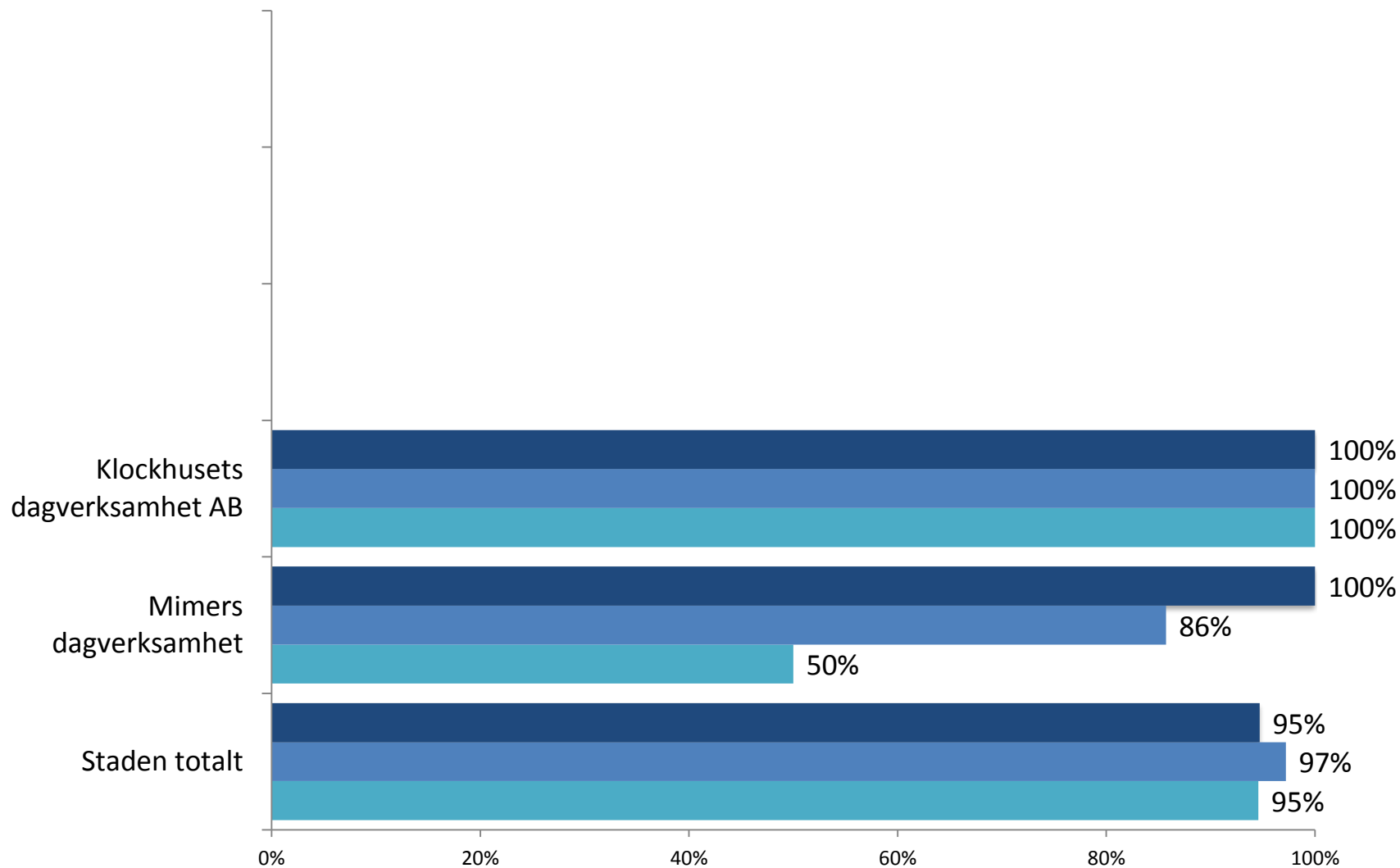
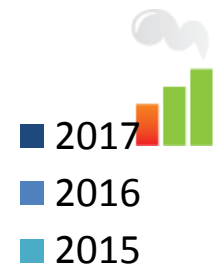
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





# Måltiderna är en trevlig stund på dagen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

