

Brukarundersökning inom äldreomsorgen Hägersten-Liljeholmen



Stadsledningskontoret

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2018

Dagverksamhet

Denna rapport visar resultaten för brukare med beslut om dagverksamhet från Hägersten-Liljeholmen 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 9-21 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om dagverksamhet från Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd.
 - Jämförelse görs mellan år 2016-2018 där så är möjligt. Brytningar görs även på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
 - Totalt för Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd inkom 33 svar vilket ger en svarsprocent på 57 %.
 - Totalt för staden inkom 507 st svar vilket ger en svarsprocent på 59 %.
 - 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

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Hägersten-Liljeholmen är i årets brukarundersökning 57 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 59 %. Svarsfrekvensen ligger även på en liknande nivå som Stockholms stads genomsnitt för 2018.

Vad gäller helhetsomdömet för dagverksamheten i stadsdel Hägersten-Liljeholmen är resultatet på en något lägre nivå än föregående år. I år är andelen nöjda 86 %, år 2017 var motsvarande andel 94 %. Helhetsomdömet är på en något lägre nivå än för staden totalt (92 %).

Jämfört med 2017 är brukarna något mindre nöjda med flera frågor. Den största negativa förändringen gäller frågan om huruvida personalen lyssnar på brukarnas önskemål, där andelen nöjda minskat med 15 % i jämförelse med föregående år. 8 % fler vet dock vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. 8 % fler instämmer också i frågan om biståndshandläggaren bemöter brukaren på ett bra sätt.

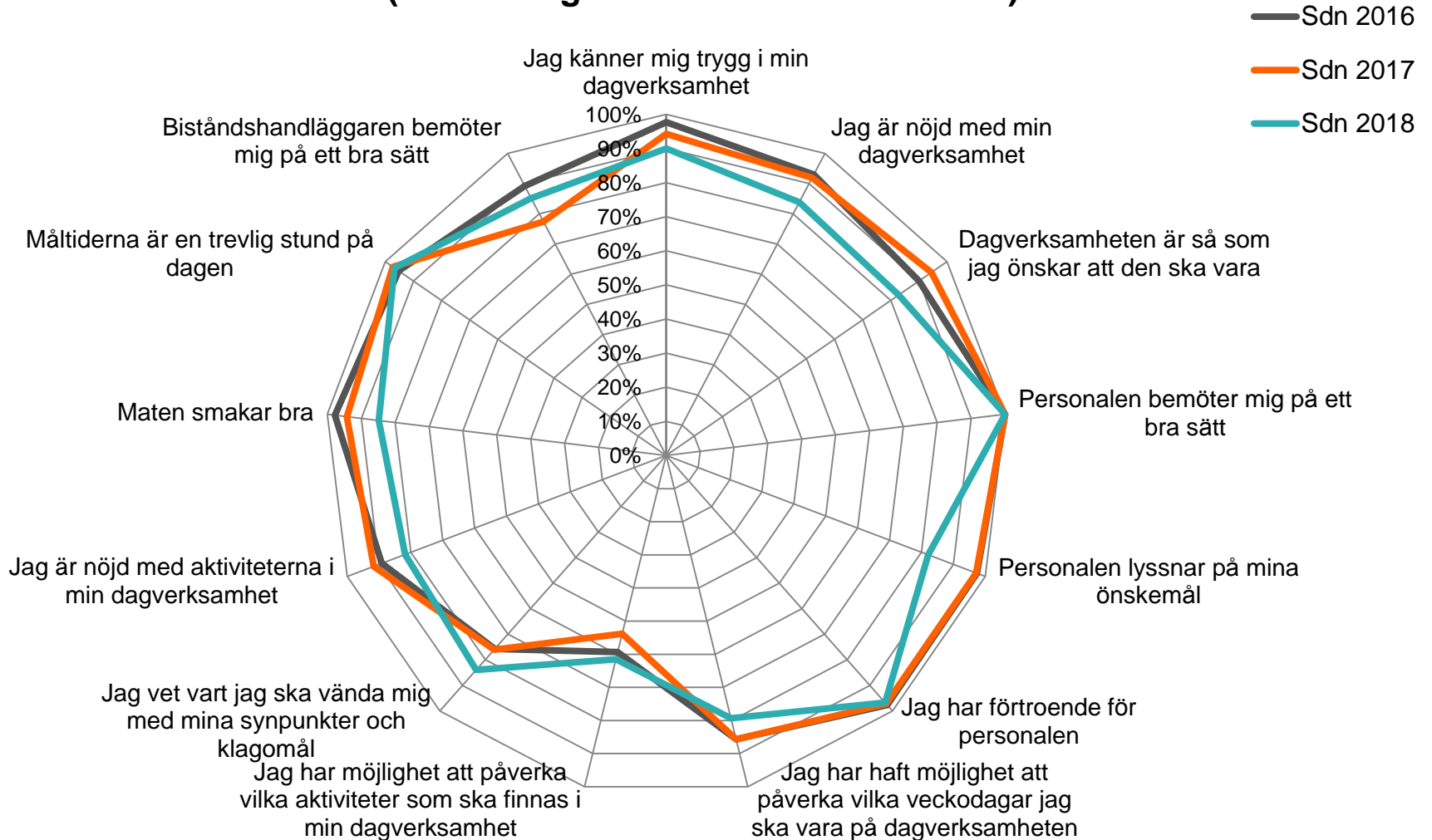
Jämfört med Stockholms stads sammanslagna resultat är brukarna i Hägersten-Liljeholmen något mindre nöjda överlag. Den största skillnaden gäller frågan om huruvida personalen lyssnar på brukarens önskemål där andelen nöjda är 10 % lägre i Hägersten-Liljeholmen.

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?

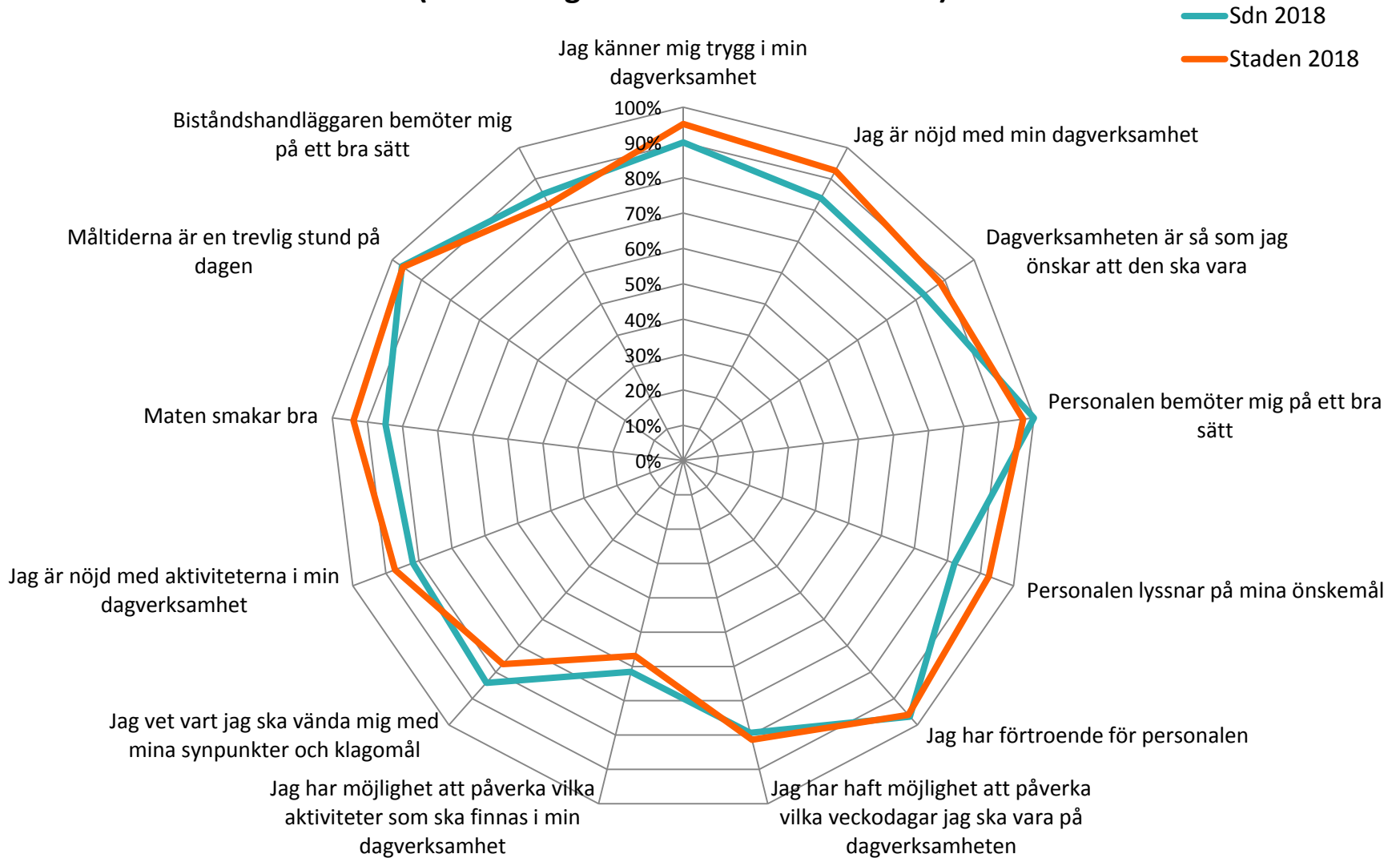
Andel nöjda

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



Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt

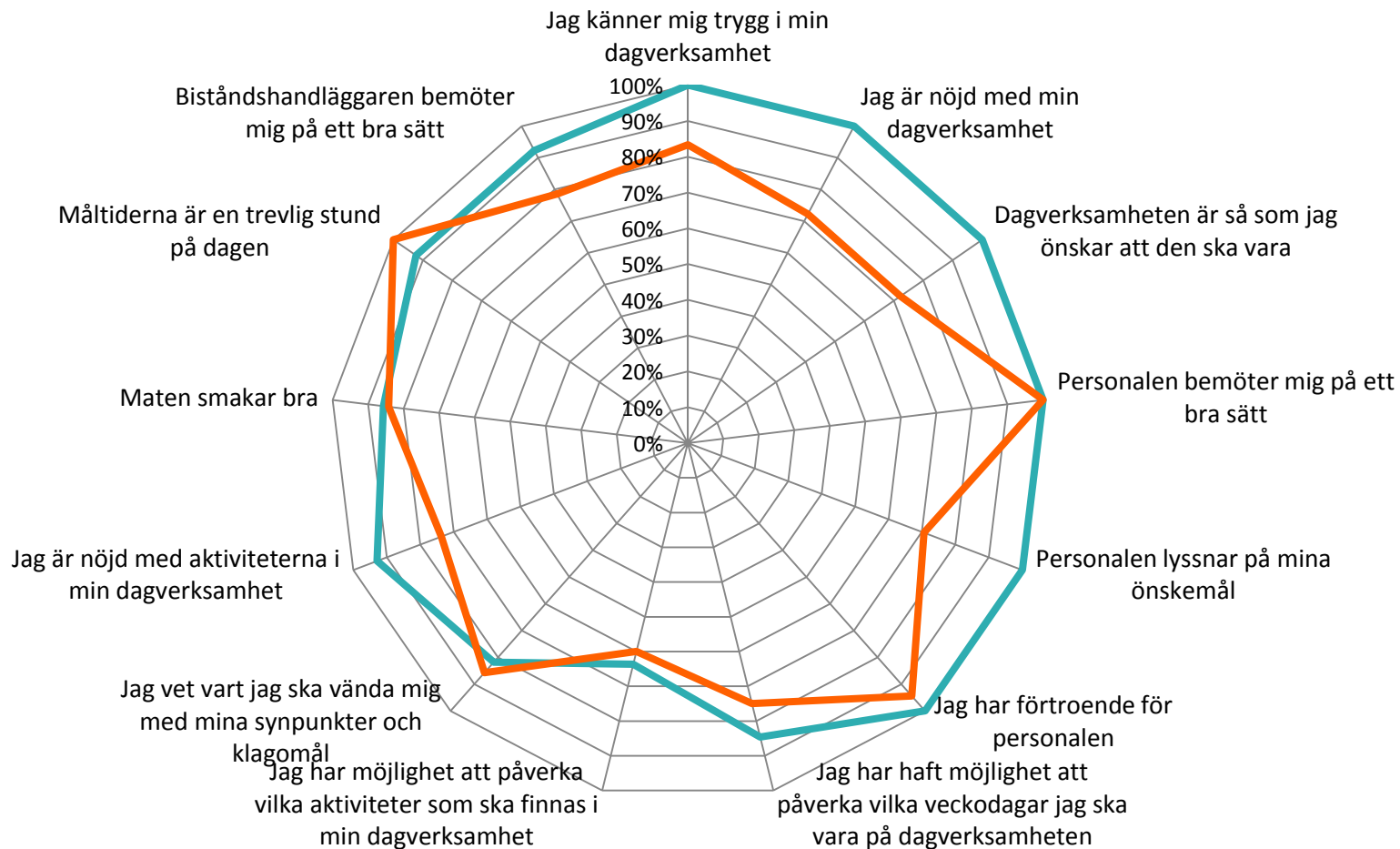
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Andel nöjda per fråga per regiform

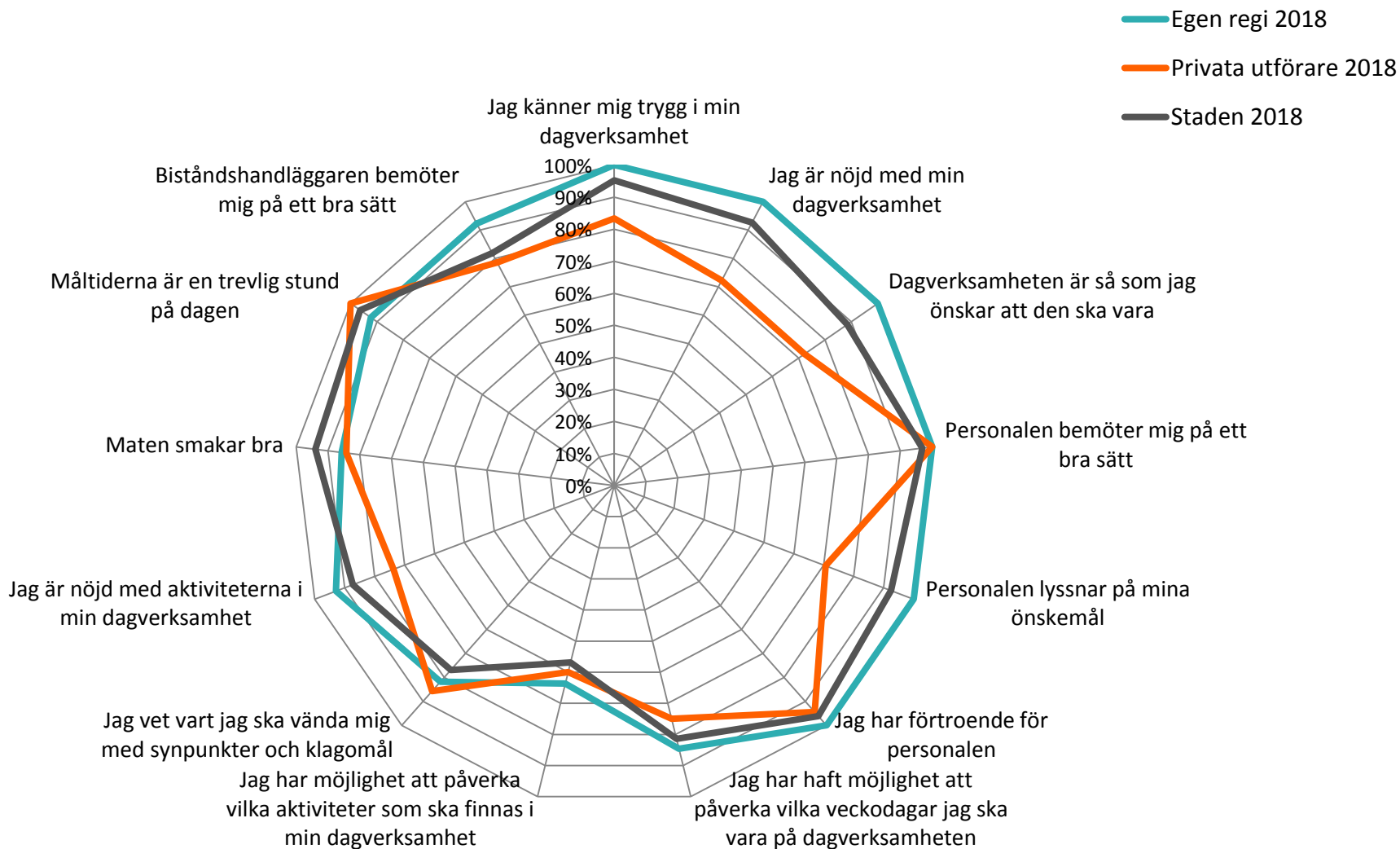
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

— Egen regi 2018
— Privata utförare 2018



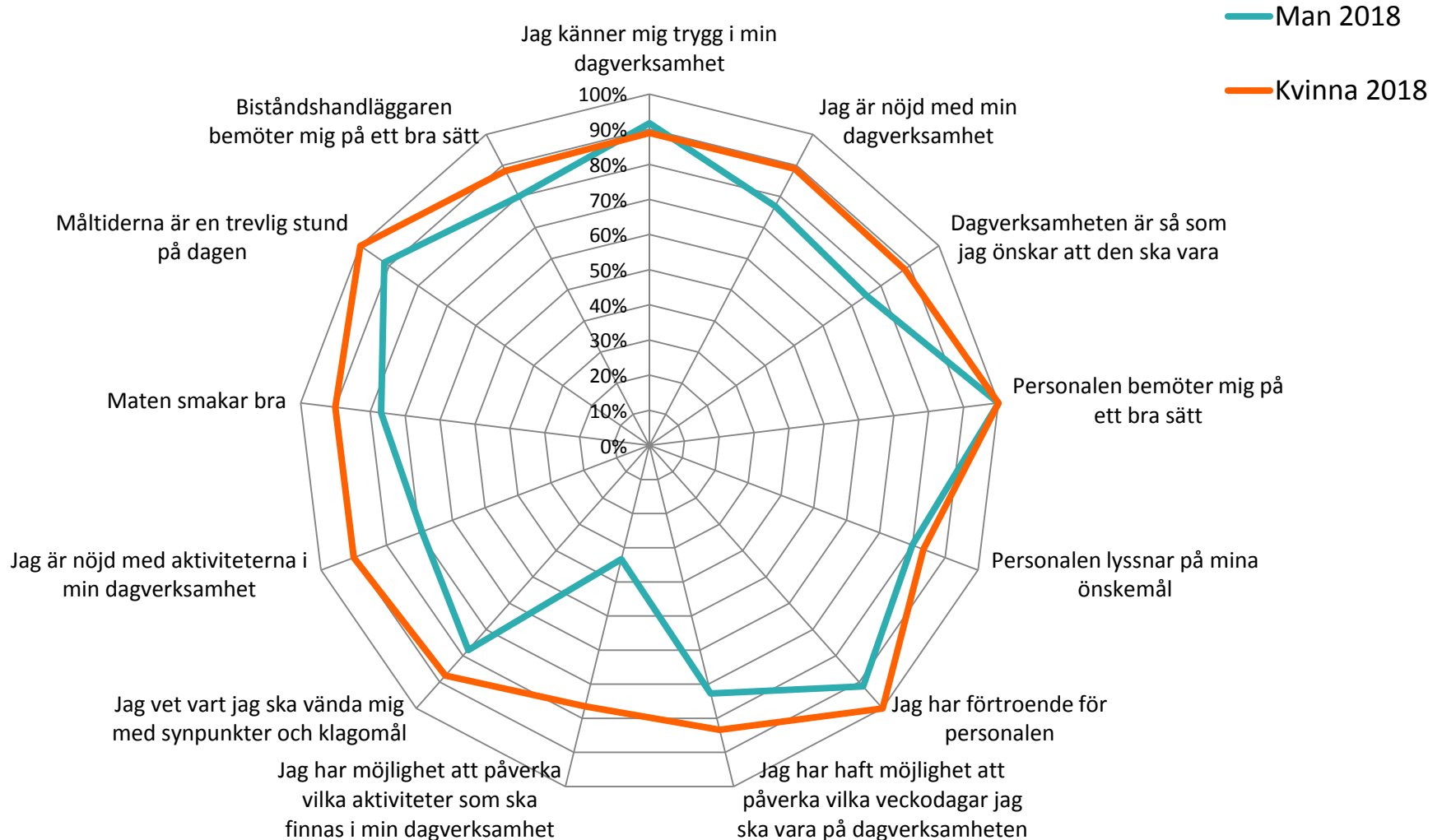
Andel nöjda per fråga per regiform

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



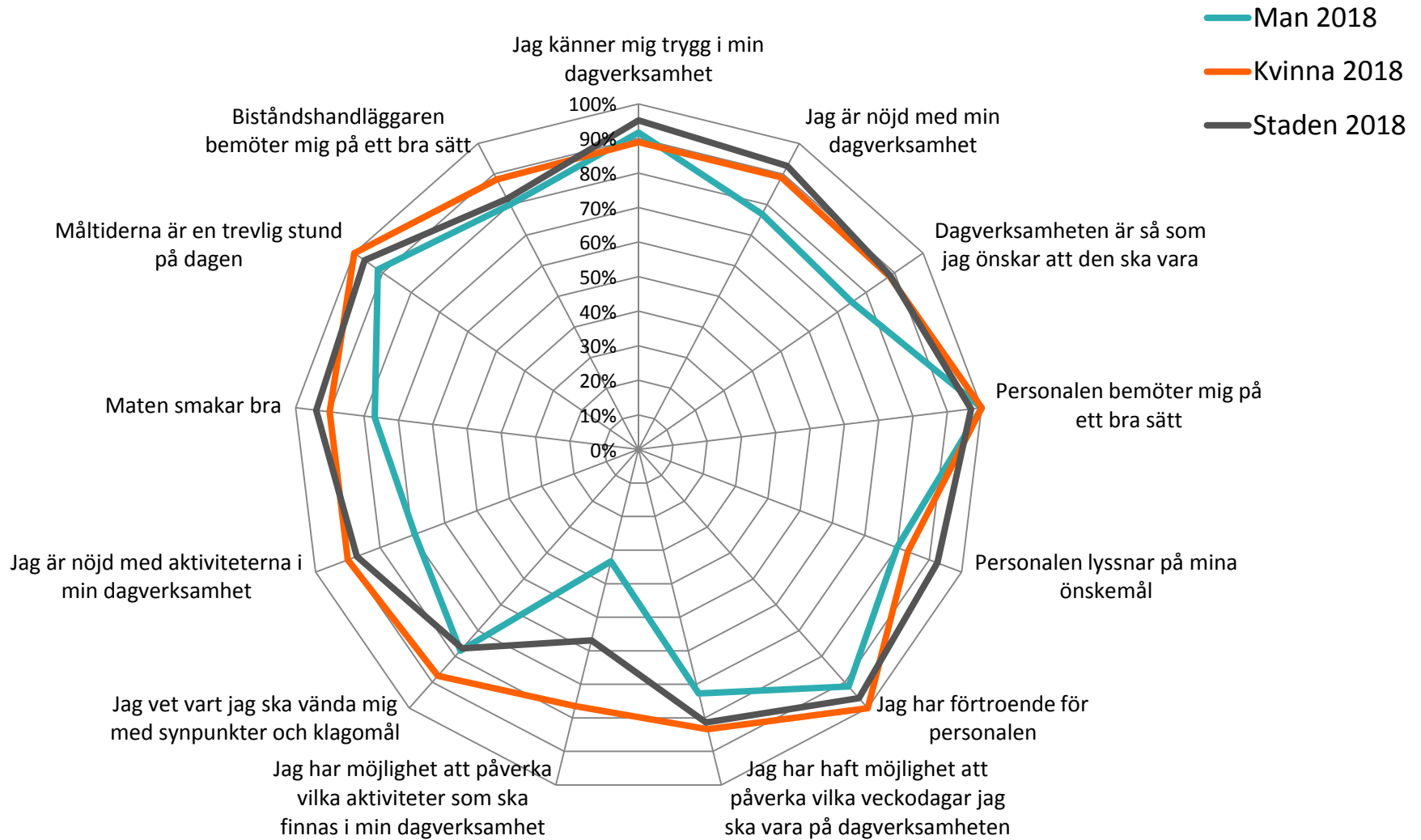
Andel nöjda per fråga per kön

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Andel nöjda per fråga per kön

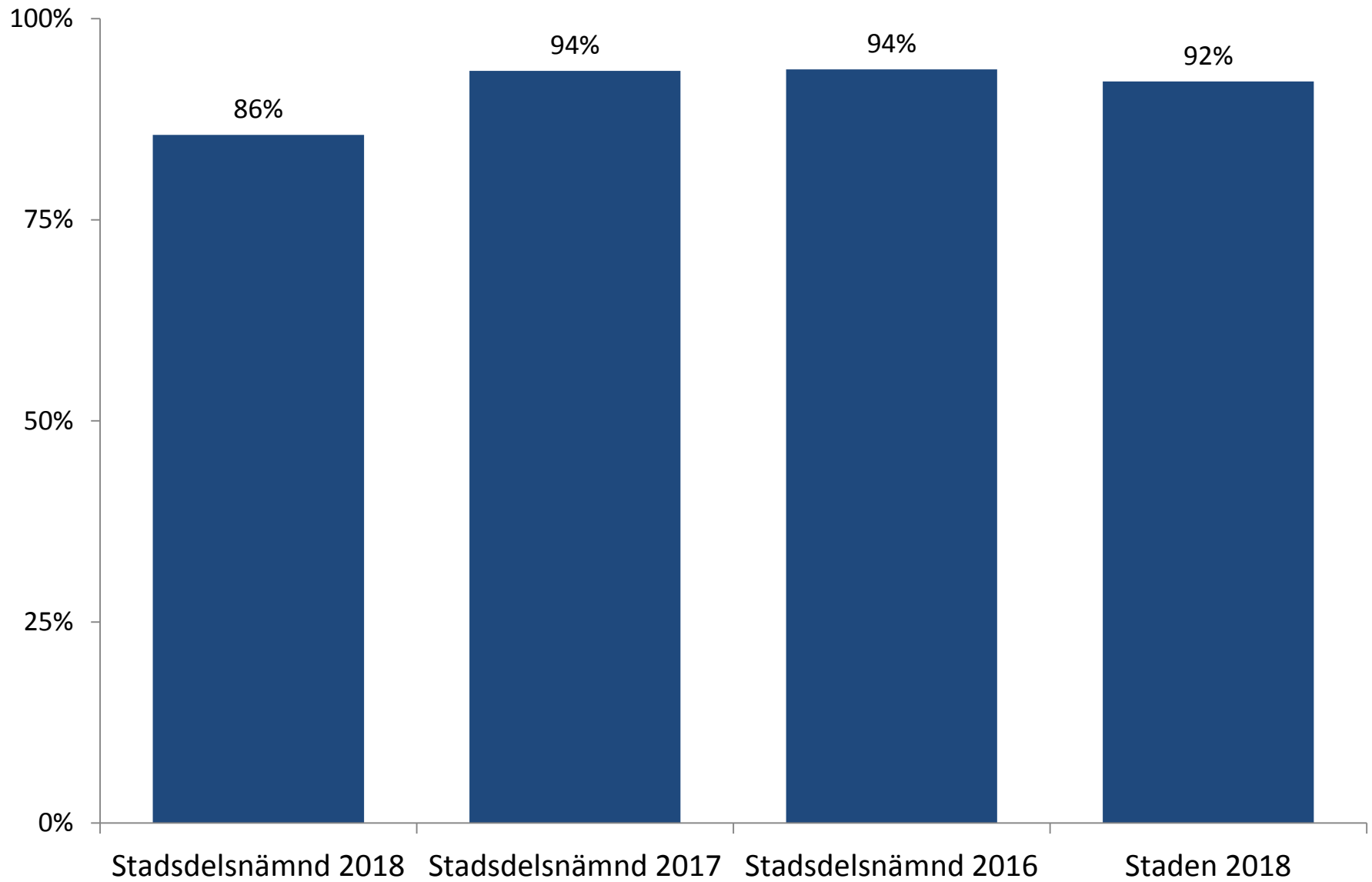
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

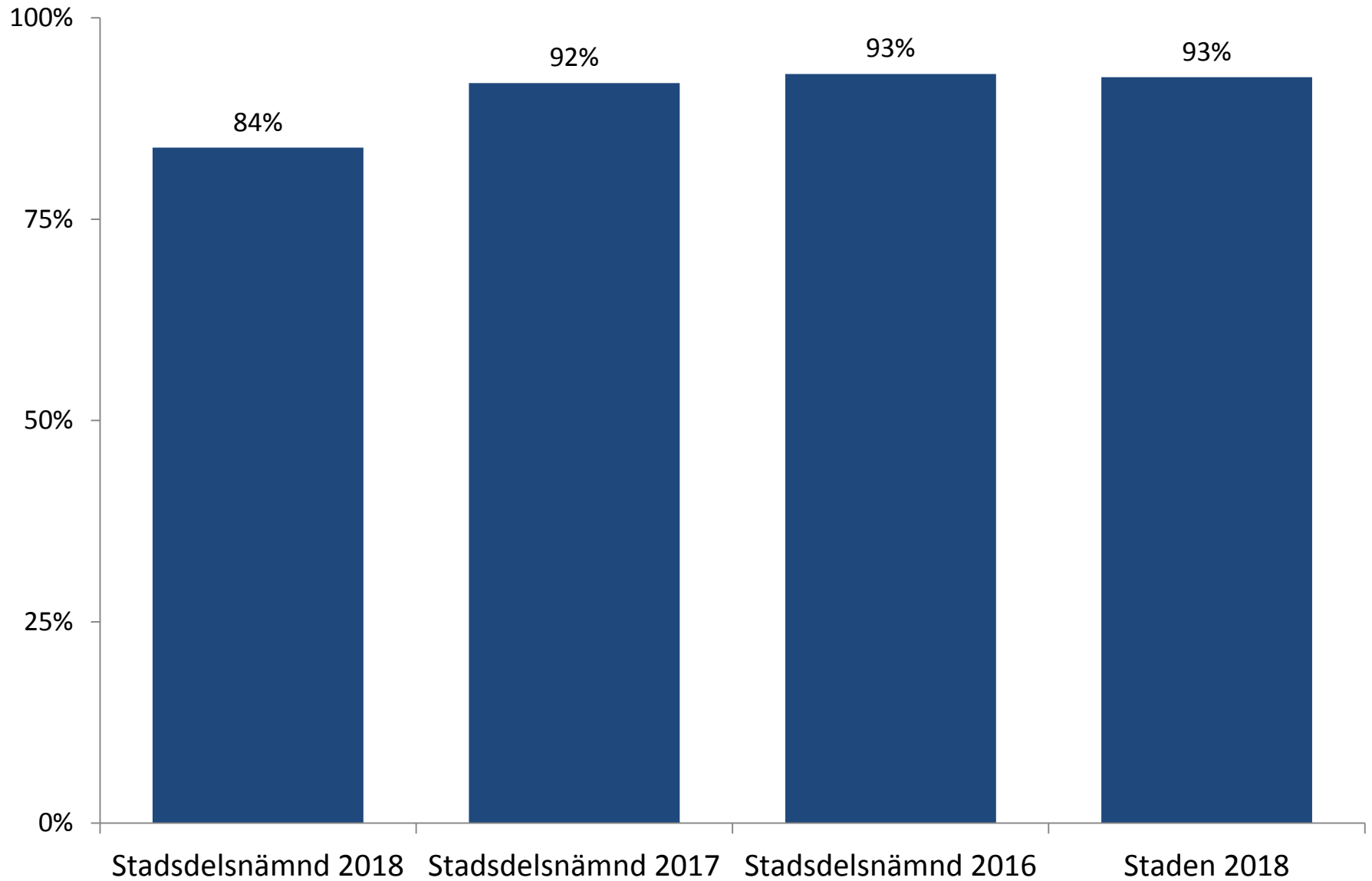
Helhetsomdöme Index



Indikator

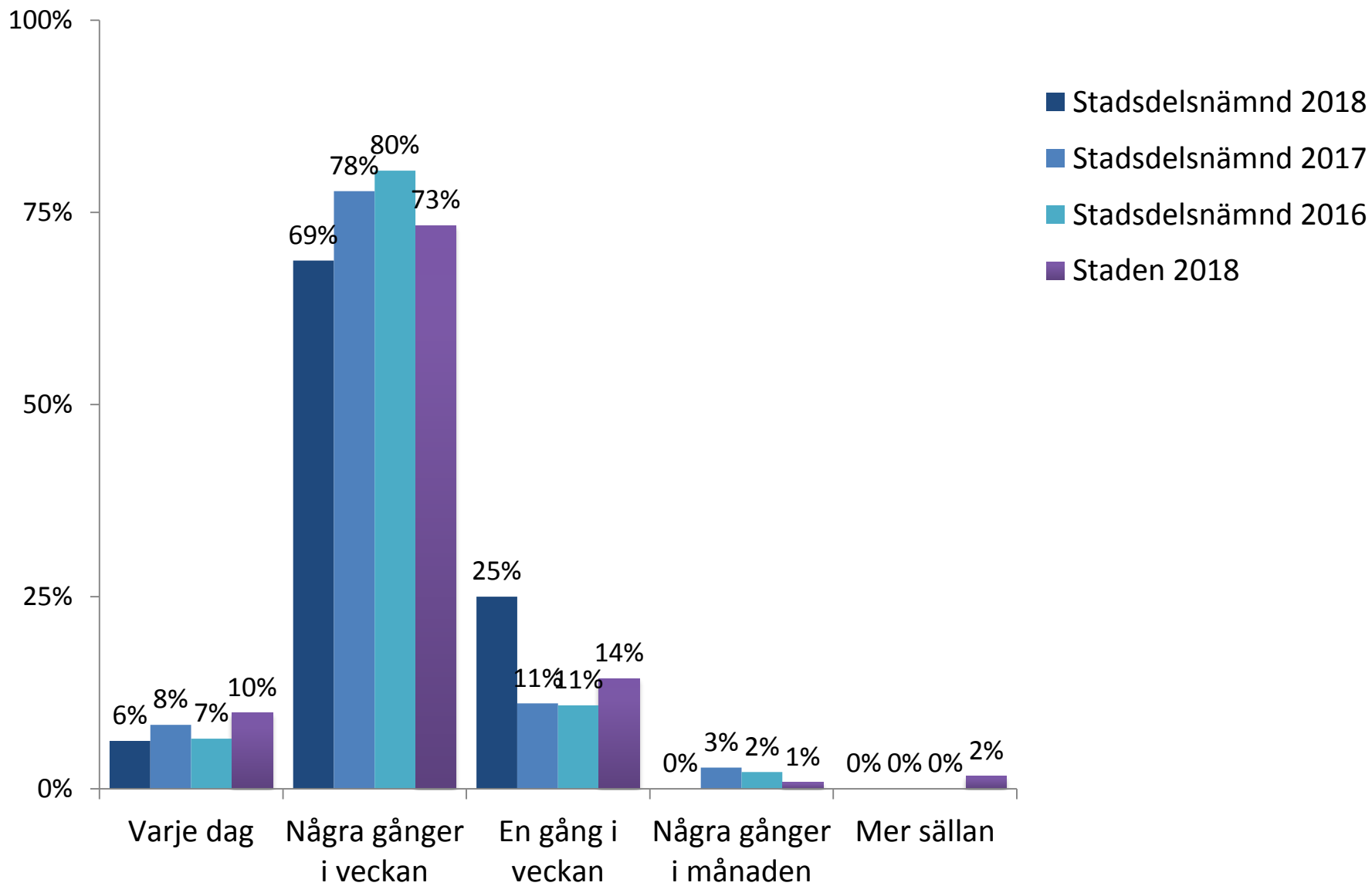
Andelen som har svarat 4 + 5 för påståendet
Jag är nöjd med min dagverksamhet

Andel nöjda omsorgstagare

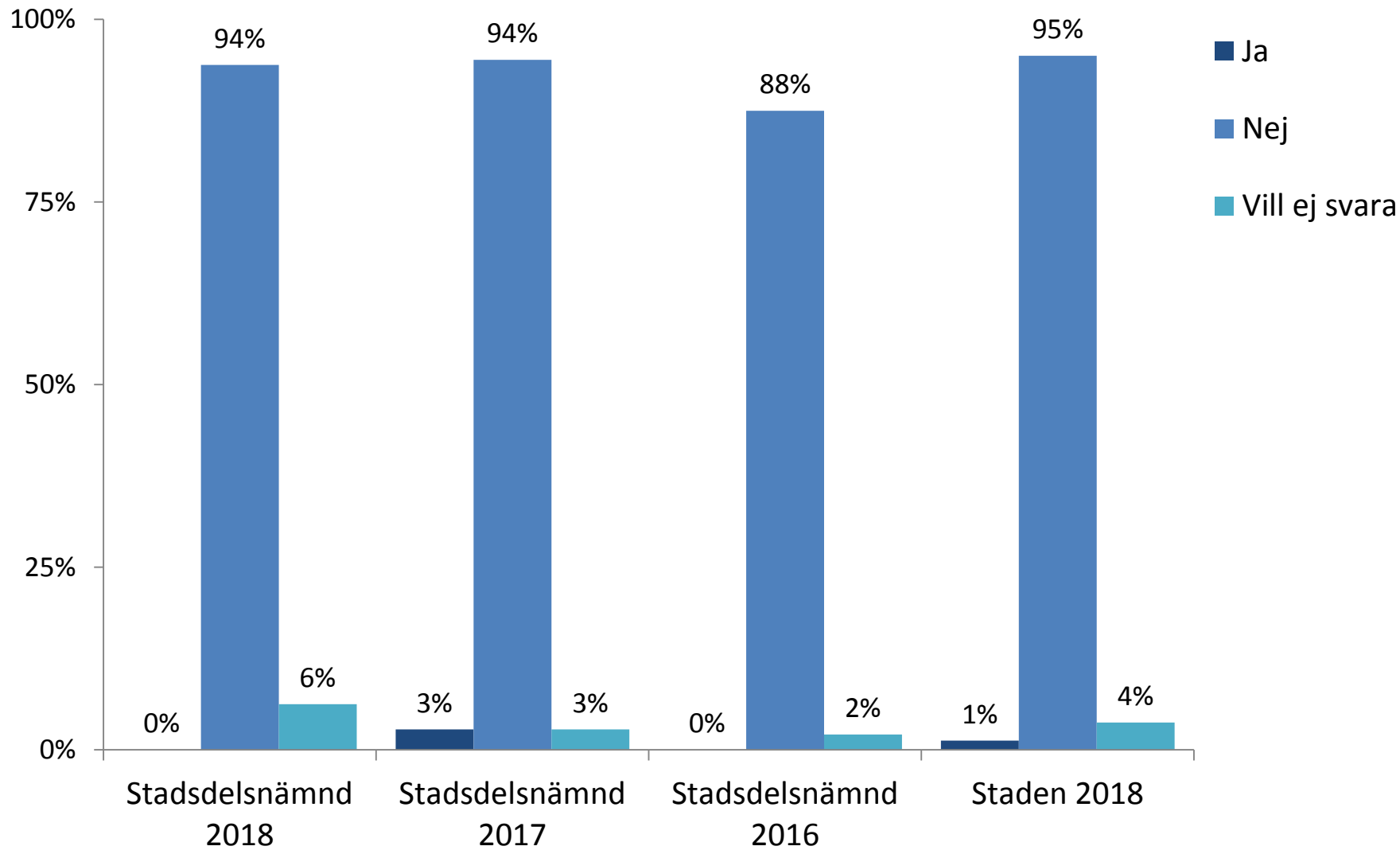


Bakgrundsfrågor

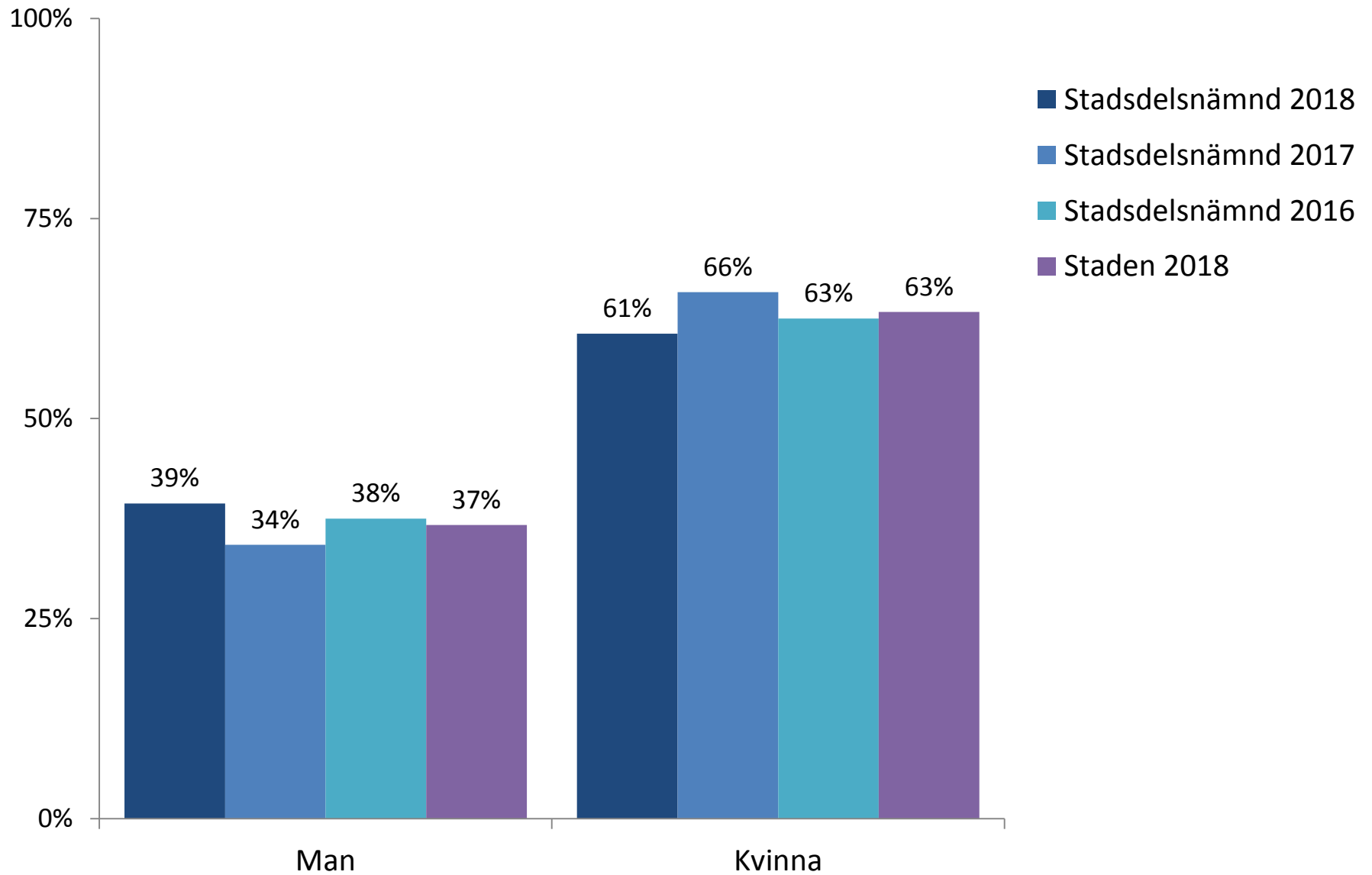
Hur ofta besöker du dagverksamheten?



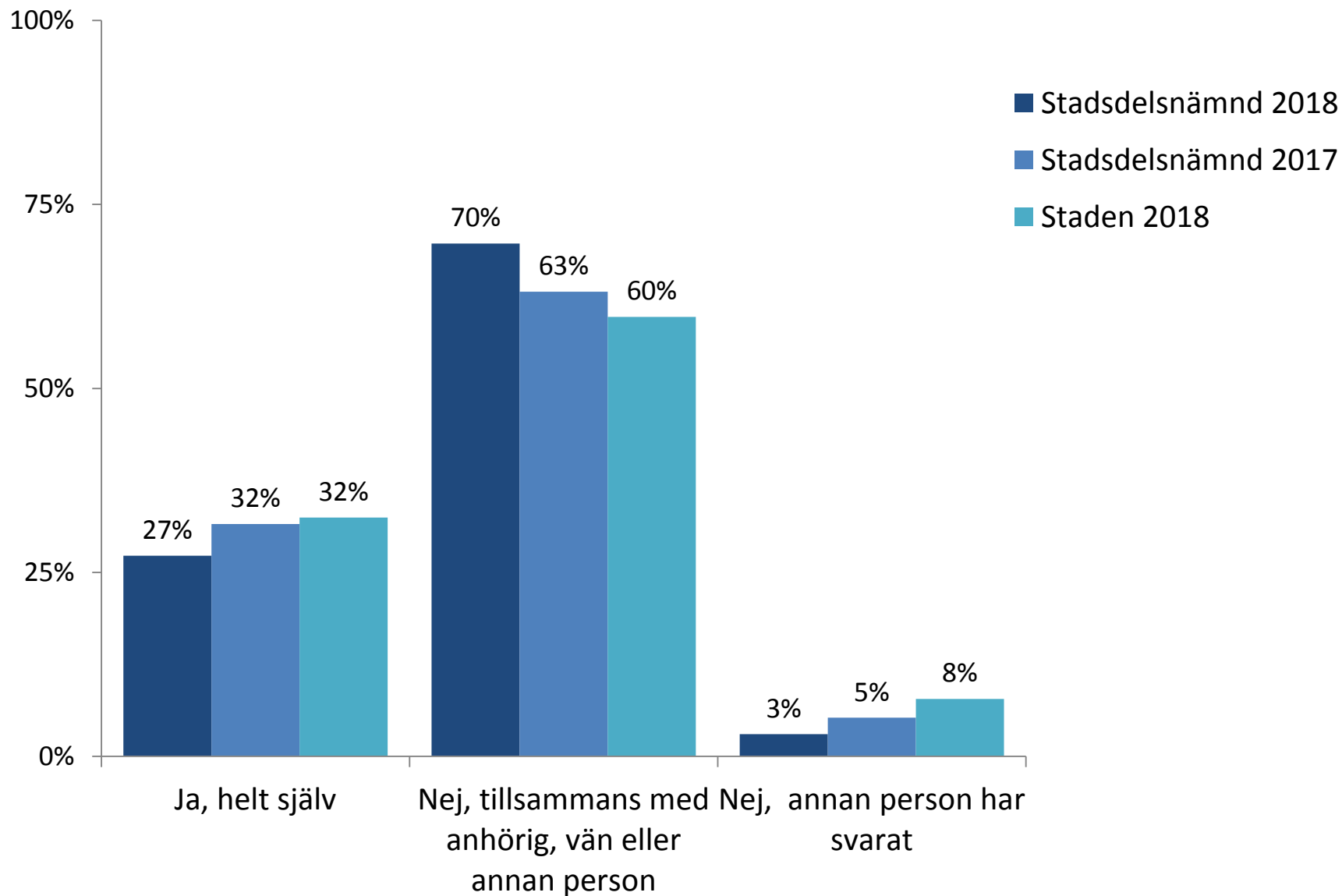
Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?



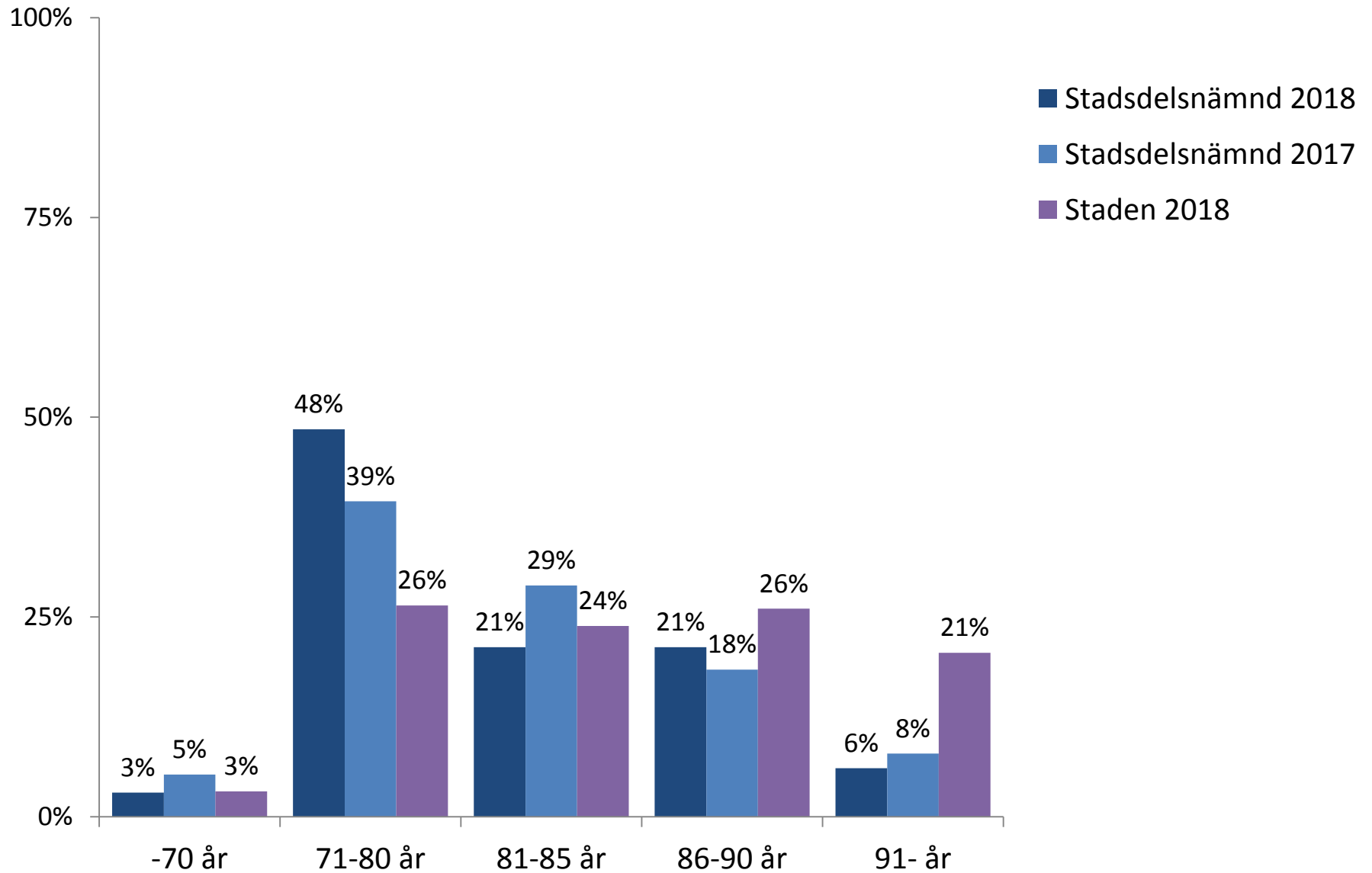
Kön



Har du besvarat frågorna helt själv?



Ålder

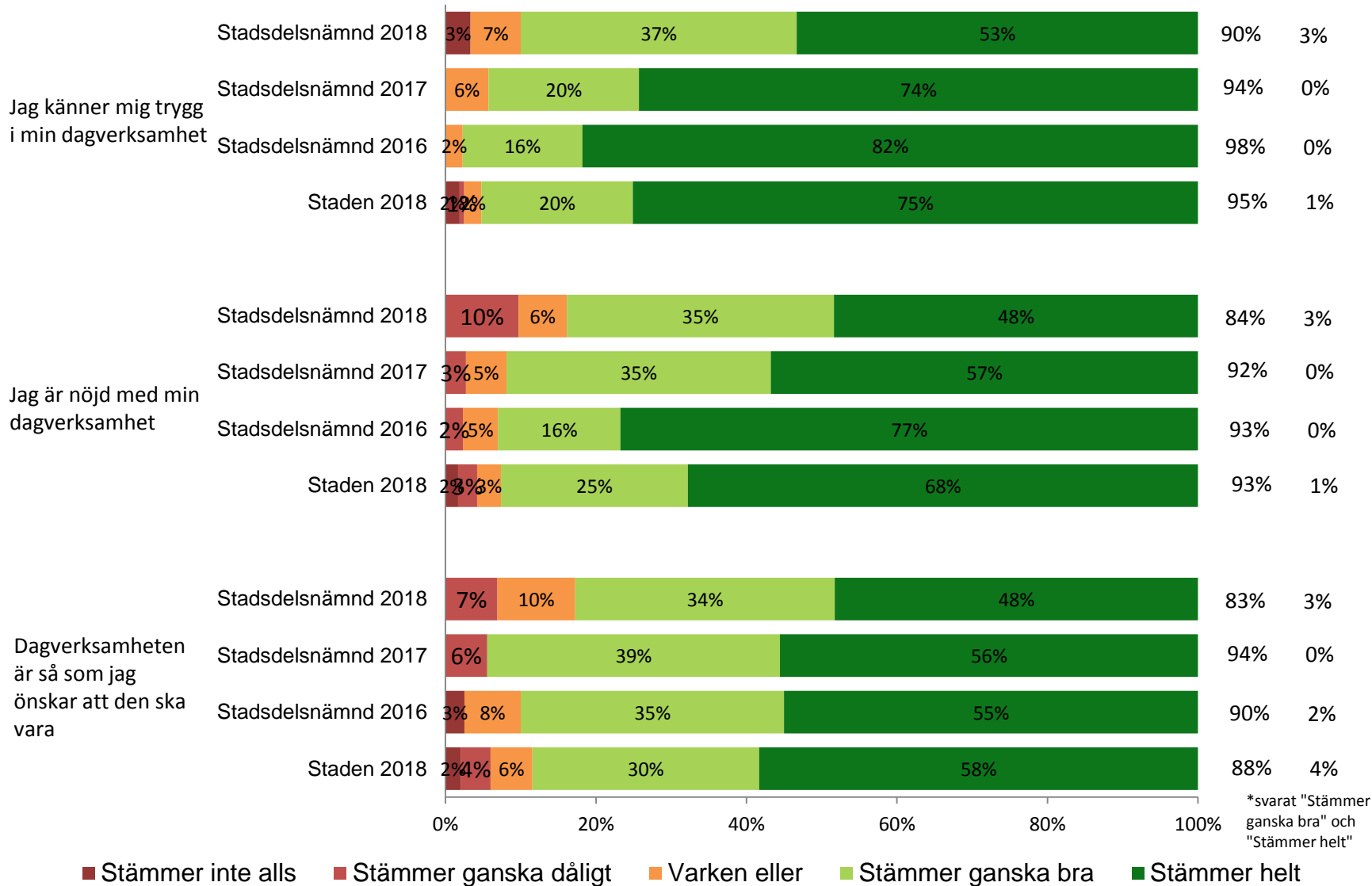


Resultat per fråga över tid

Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

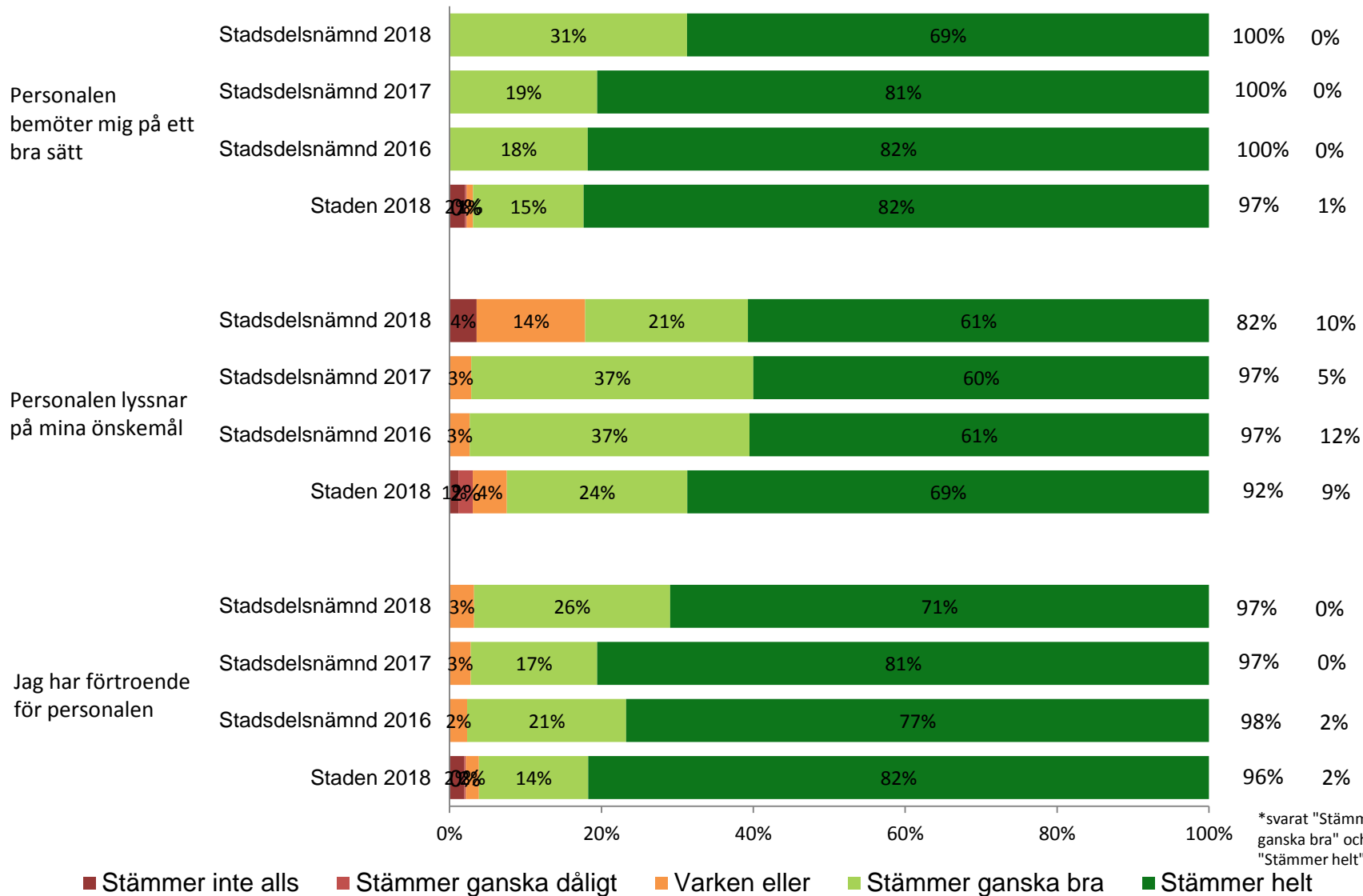


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Personalens förhållningsätt

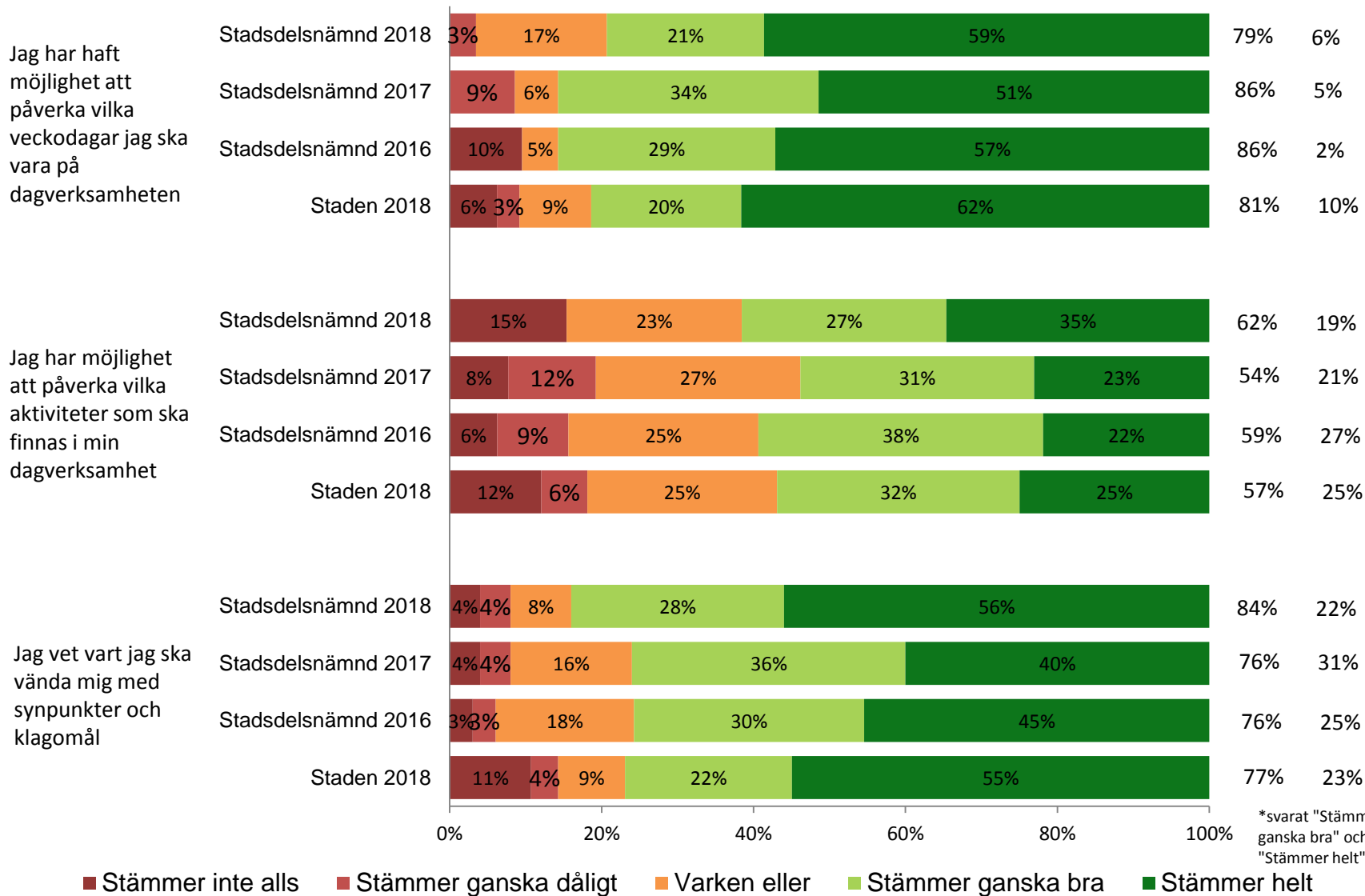


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande och delaktighet



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

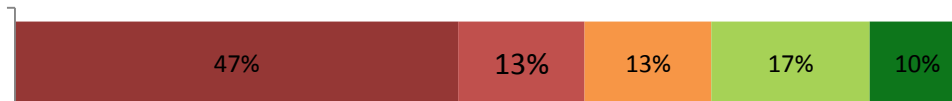
Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel
Instämmer* Vet ej

Inflytande och delaktighet

Att erbjudas
dagverksamhet på
kvällar är viktigt för
mig

Stadsdelsnämnd 2018



27% 6%

Stadsdelsnämnd 2017



19% 9%

Stadsdelsnämnd 2016



11% 18%

Staden 2018



11% 18%

Att erbjudas
dagverksamhet på
helger är viktigt för
mig

Stadsdelsnämnd 2018



27% 6%

Stadsdelsnämnd 2017



19% 9%

Stadsdelsnämnd 2016



9% 23%

Staden 2018



19% 19%

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

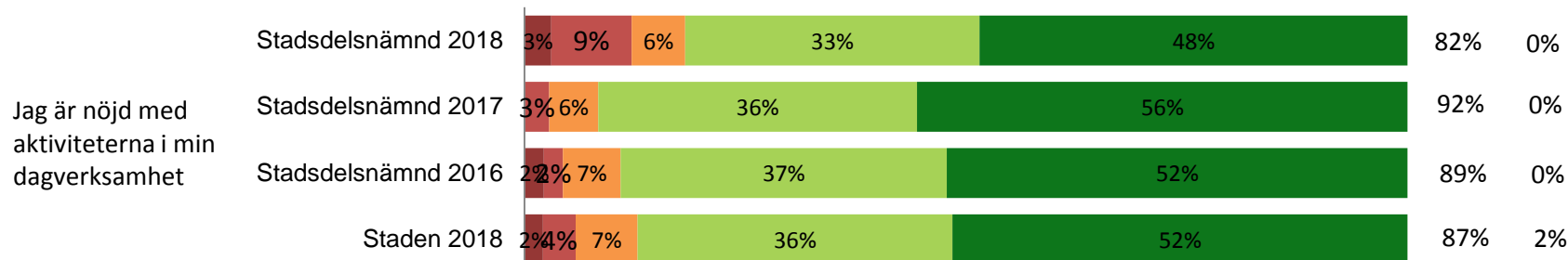
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

■ 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



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

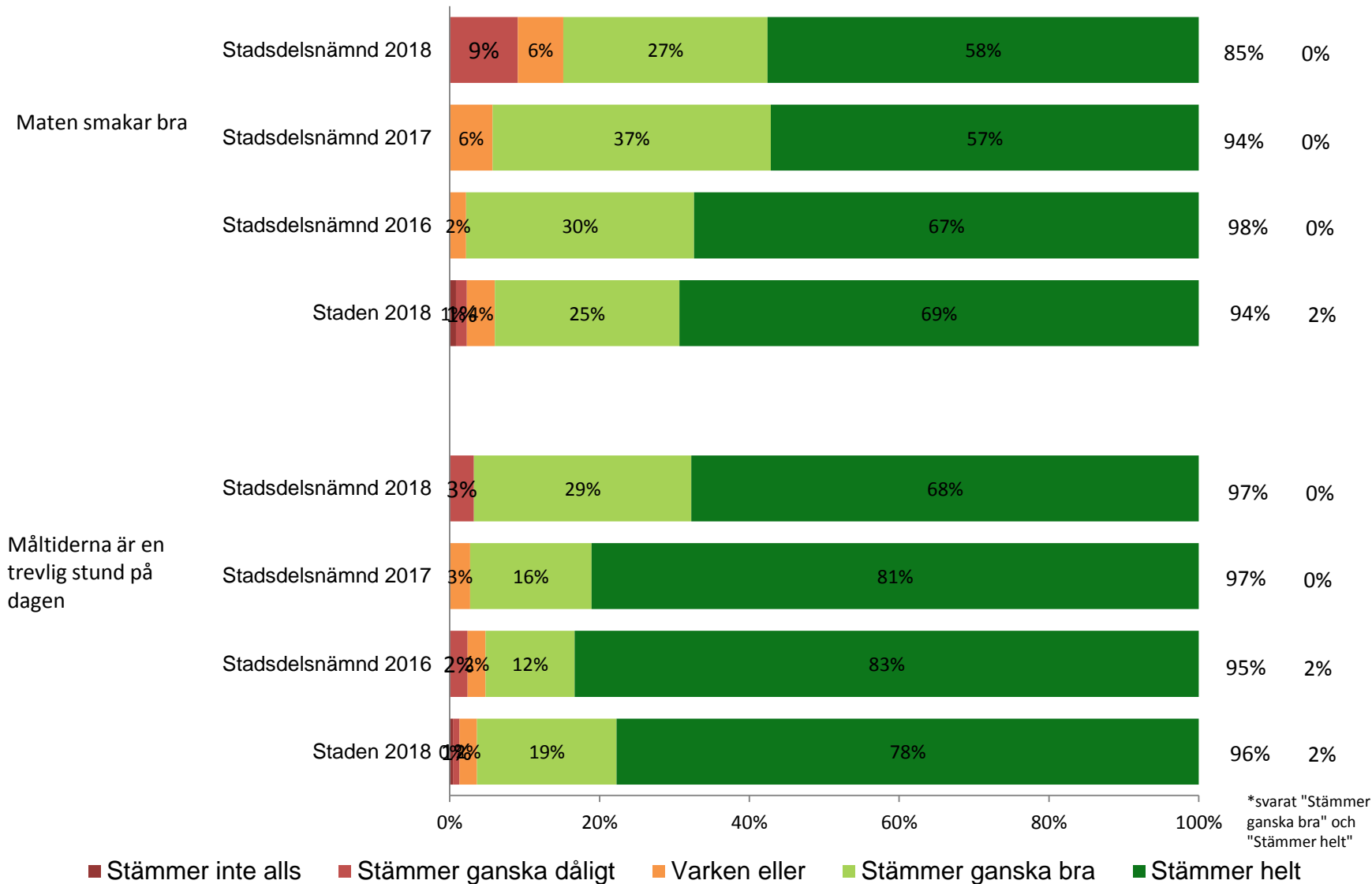
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

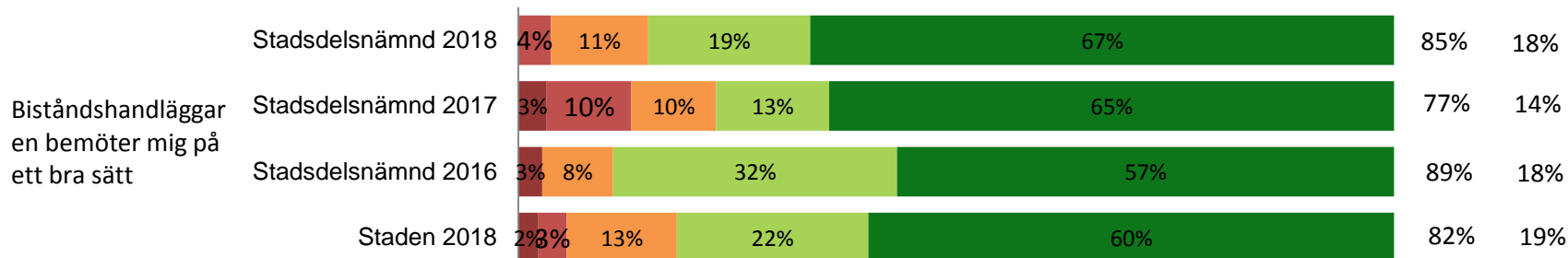
Matsituationen



Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Biståndsbeslutet

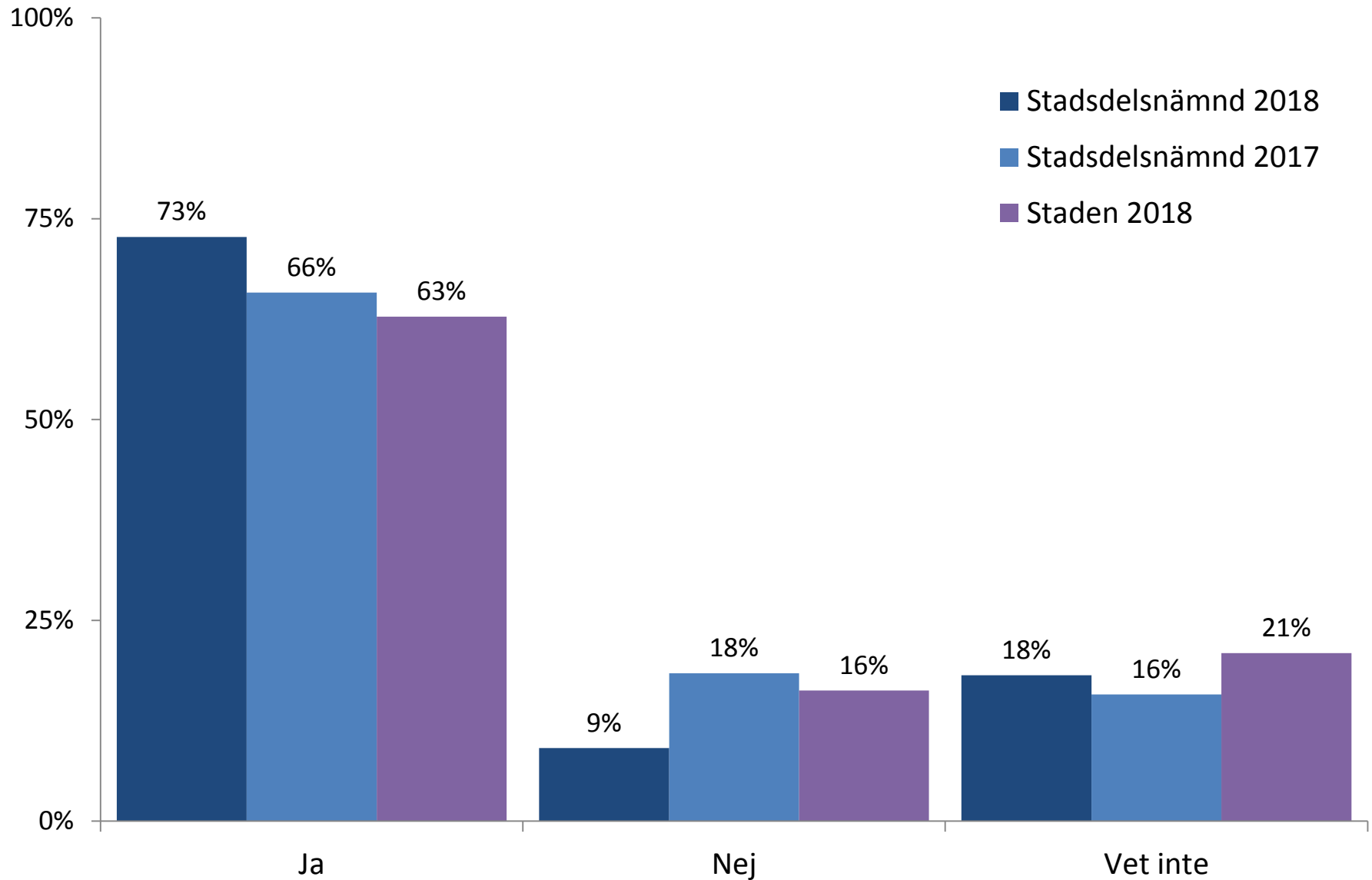


Biståndshandläggare
en bemöter mig på
ett bra sätt

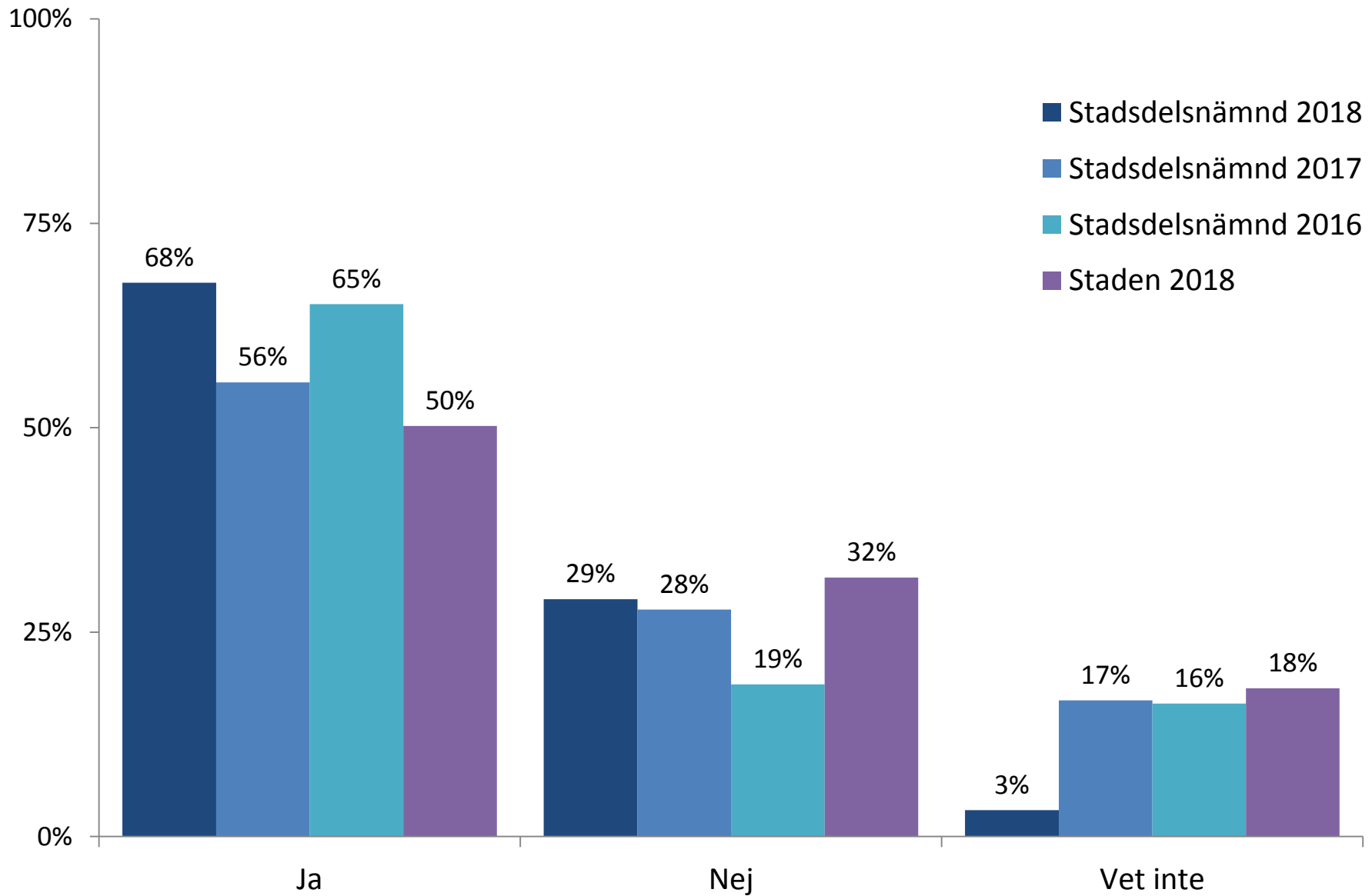
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?



Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?

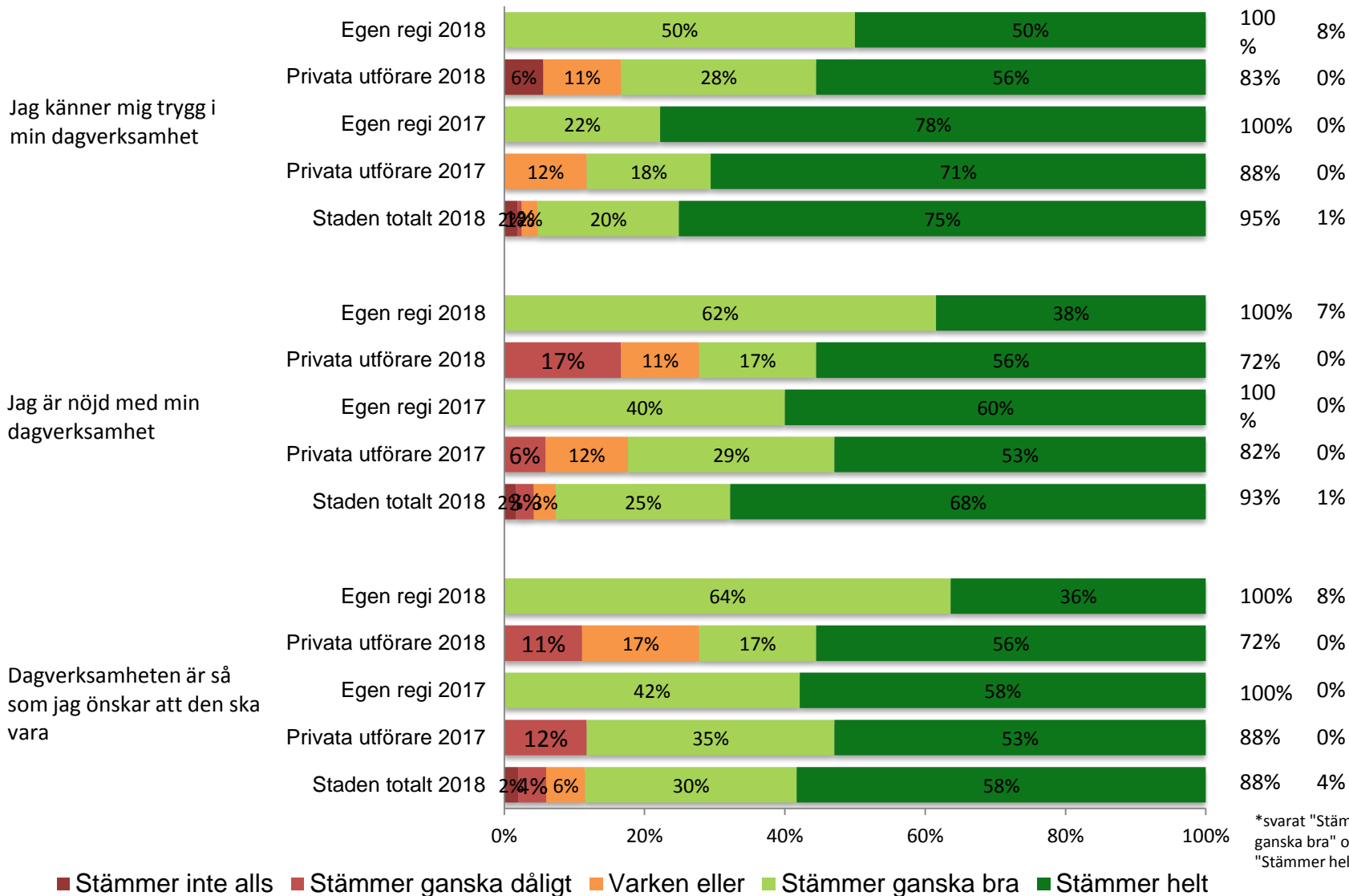


Resultat per regiform

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

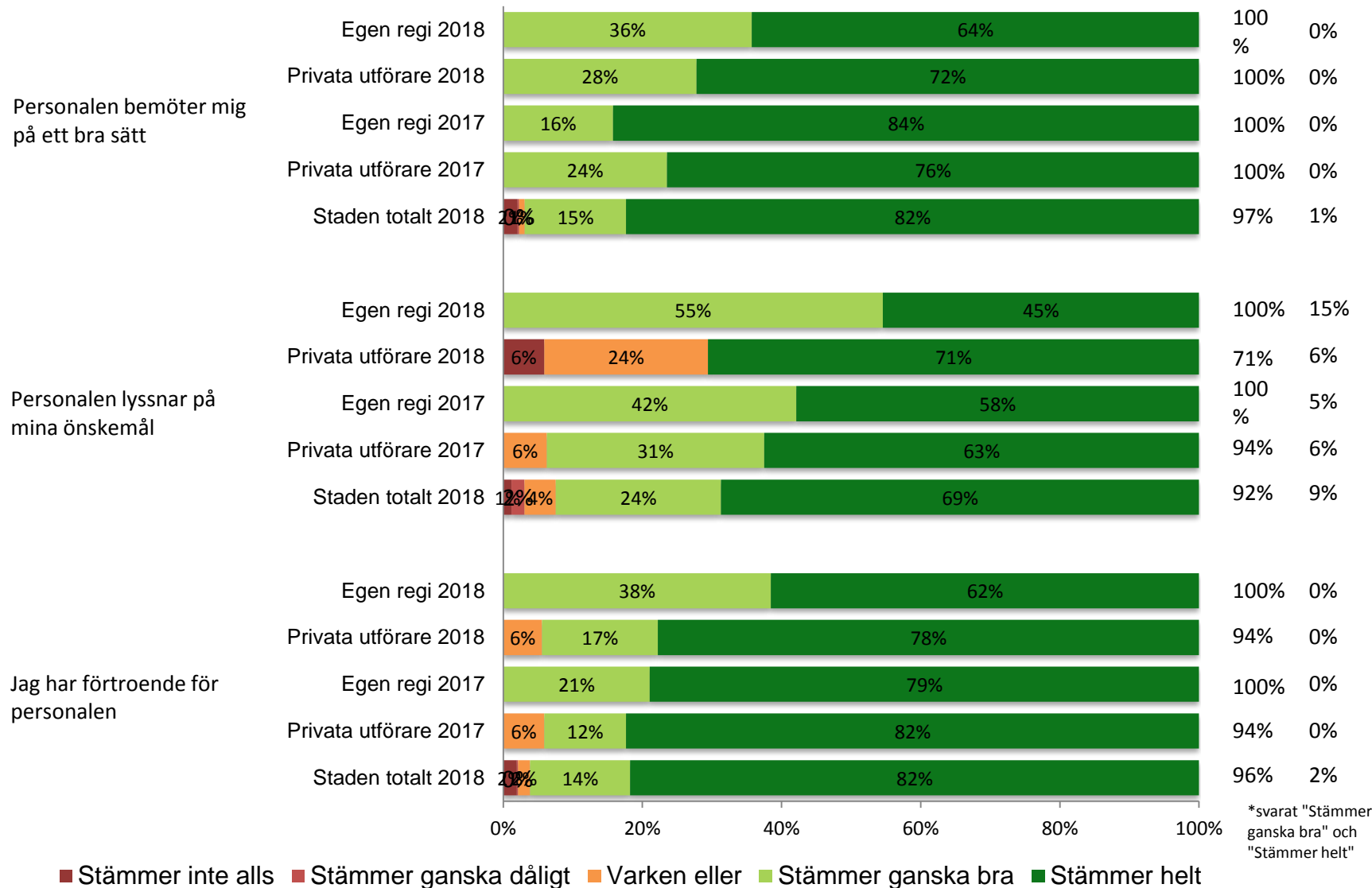


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Personalens förhållningssätt

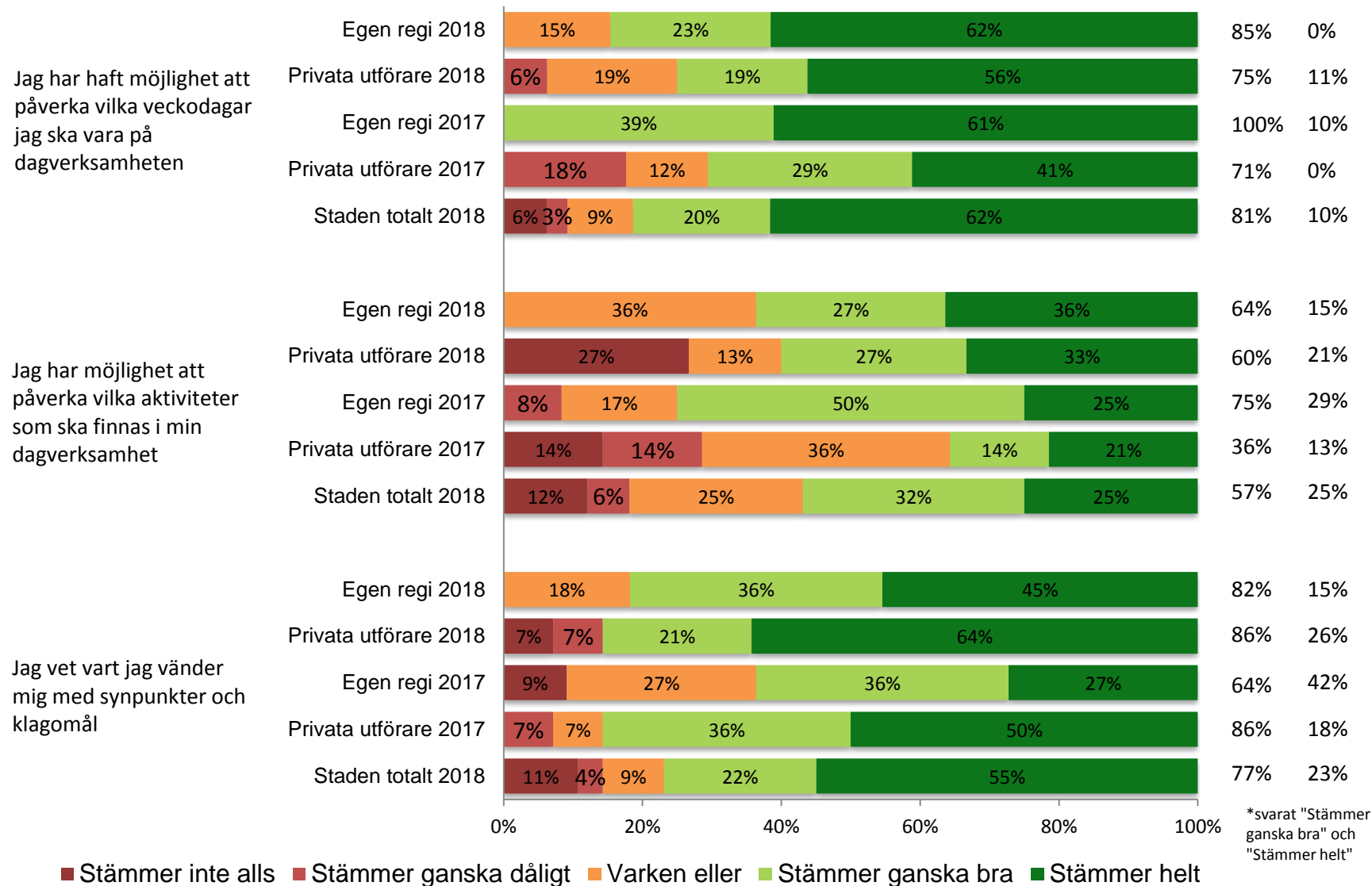


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande och delaktighet

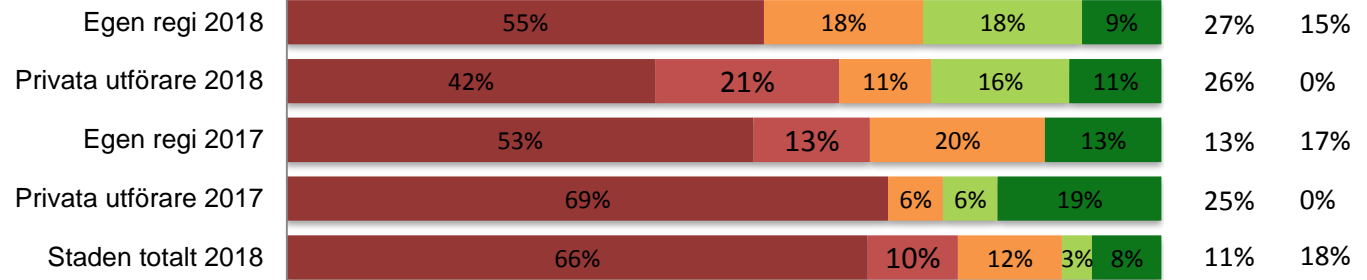


Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

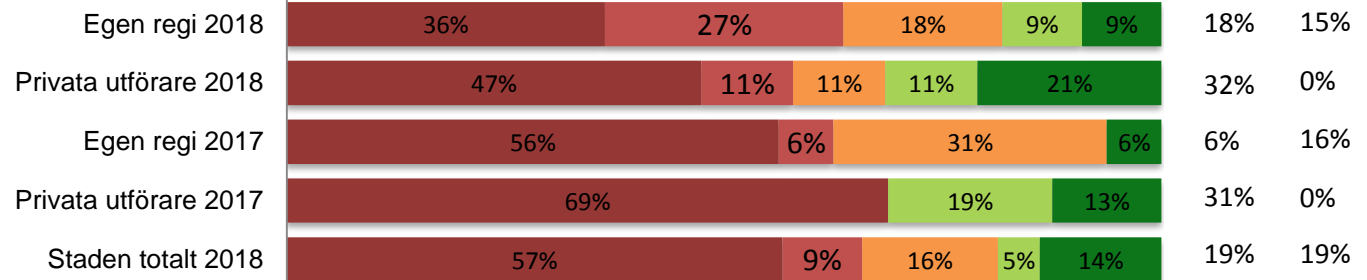
Andel
Instämmer* Vet ej

Inflytande och delaktighet

Att erbjudas
dagverksamhet på
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas
dagverksamhet på helger
är viktigt för mig



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

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

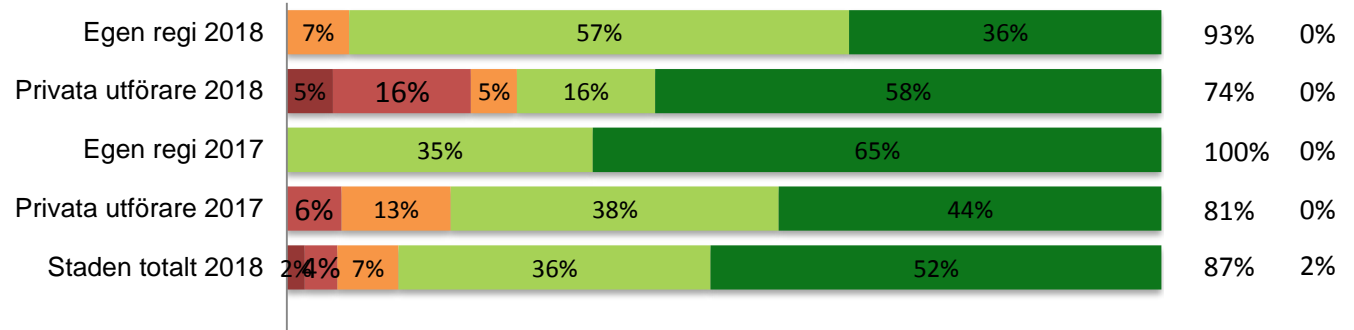
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Aktiviteter

Jag är nöjd med
aktiviteterna i min
dagverksamhet



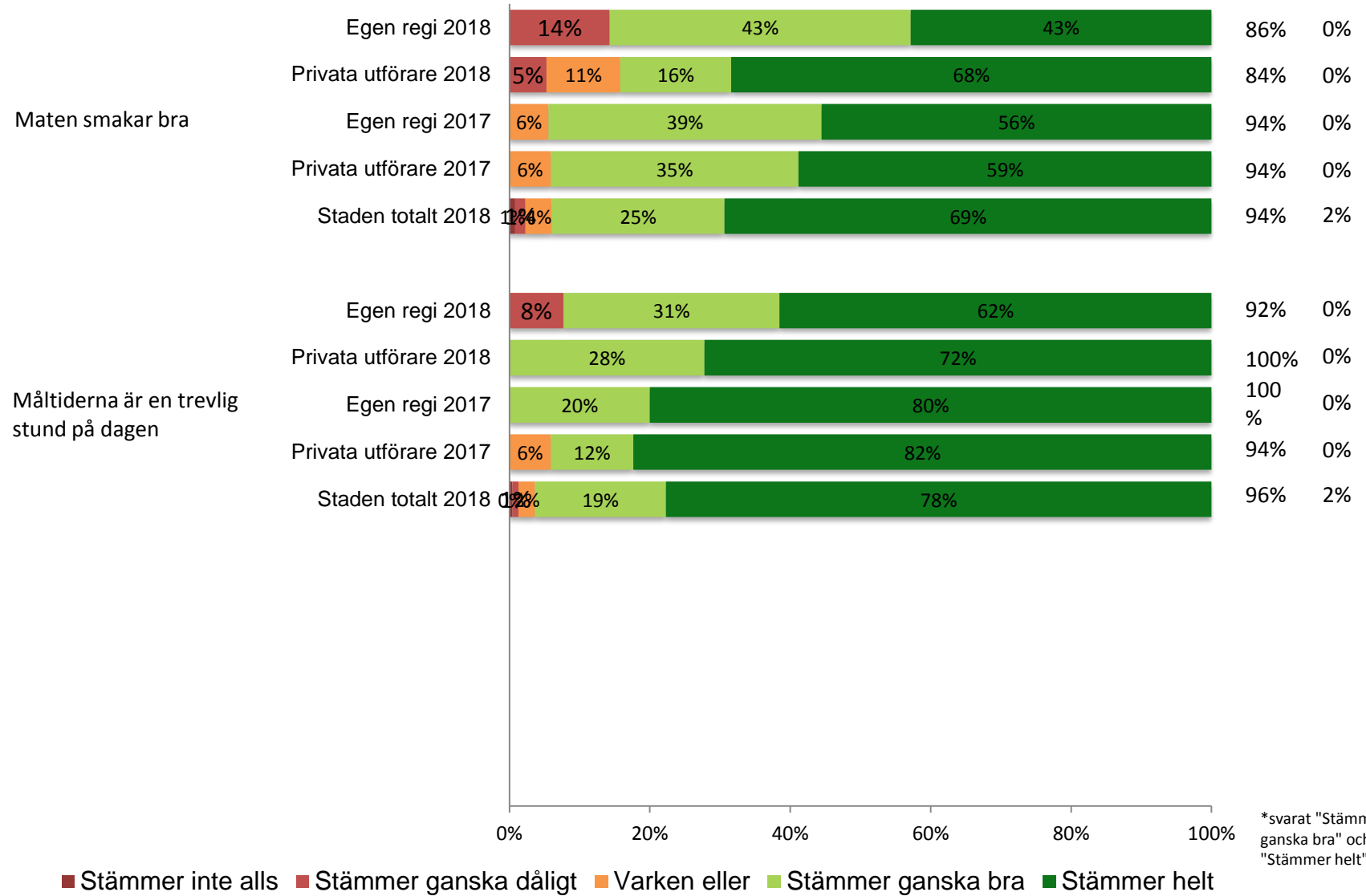
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Matsituationen

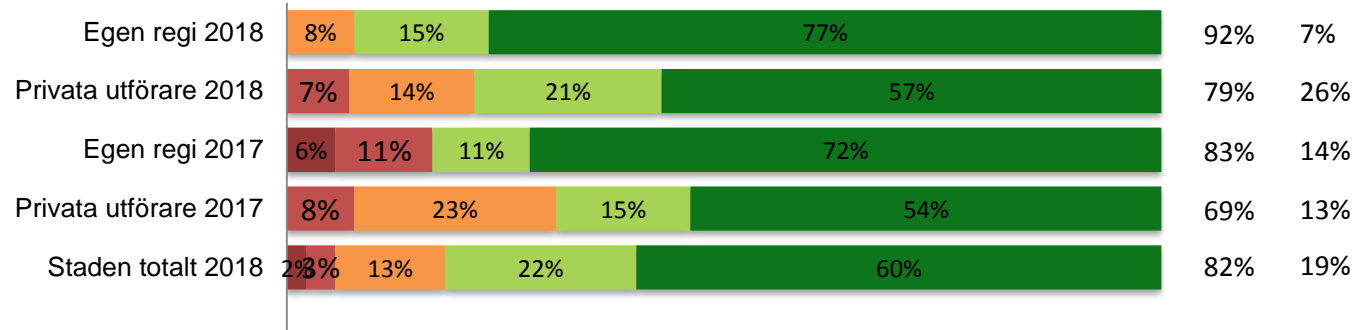


Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

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

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

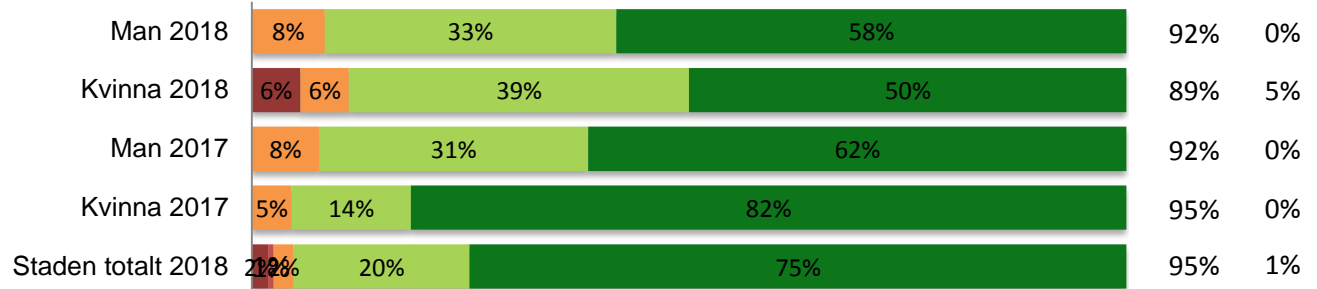
Resultat män/kvinnor

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

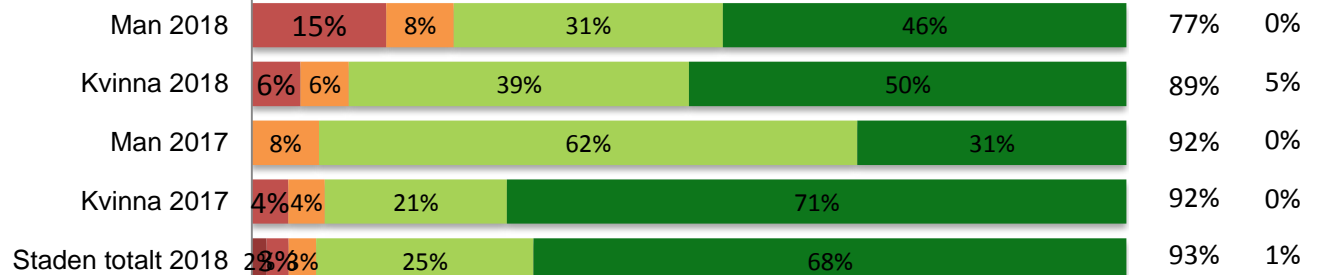
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

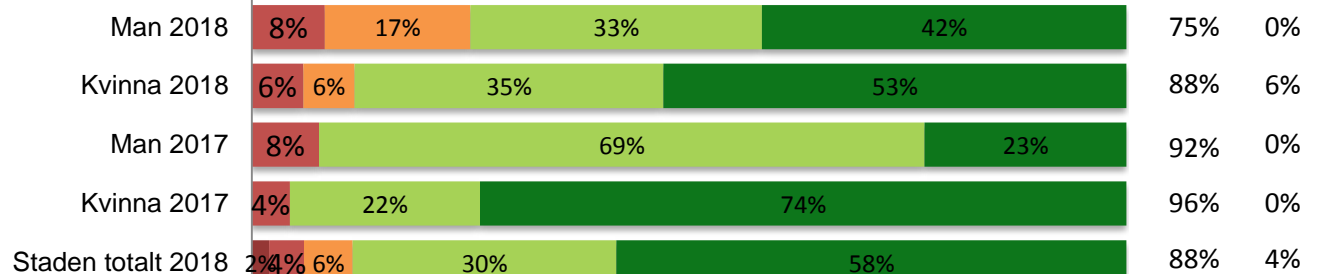
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



Jag är nöjd med min dagverksamhet



Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara



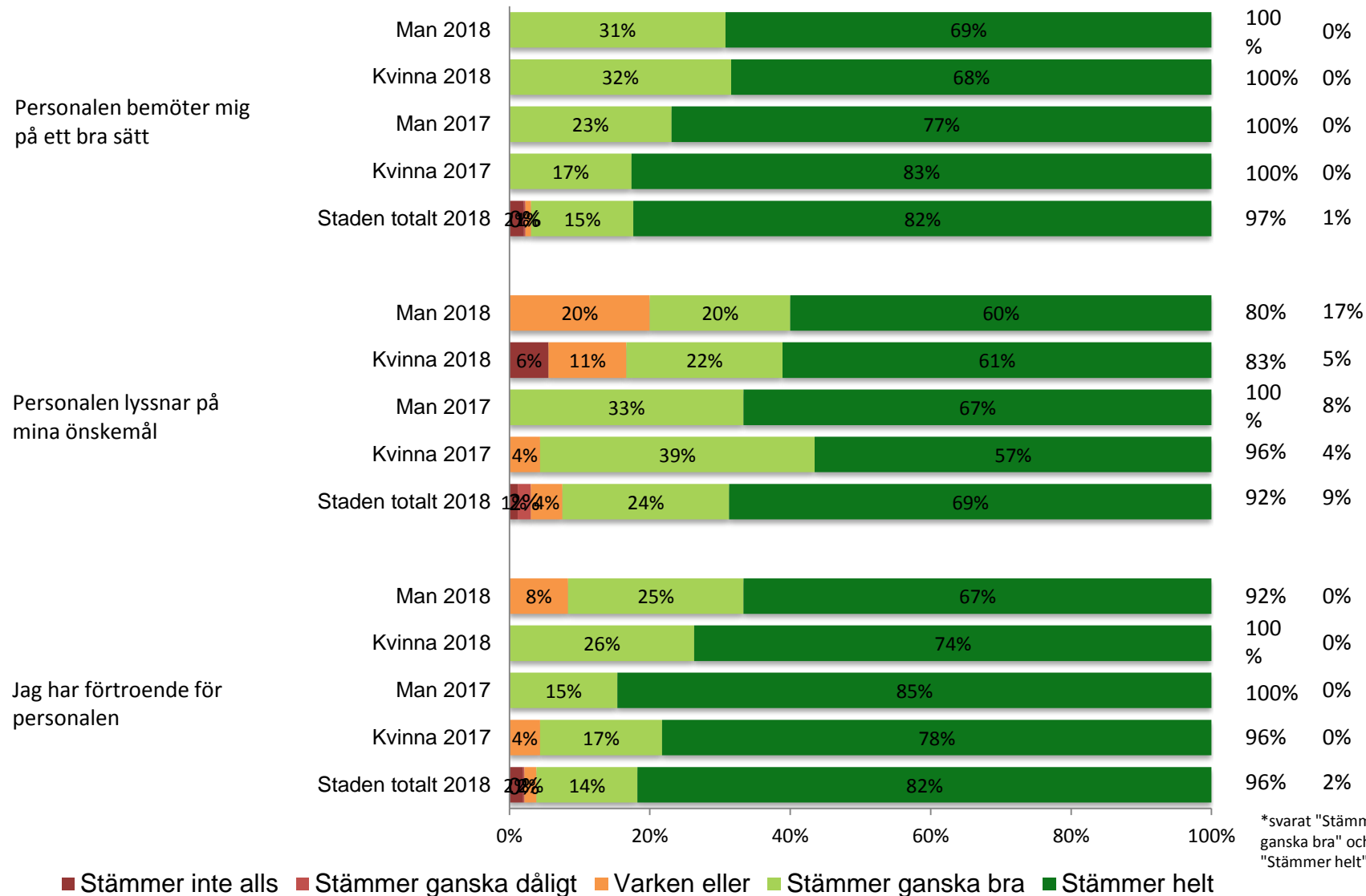
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Personalens förhållningssätt

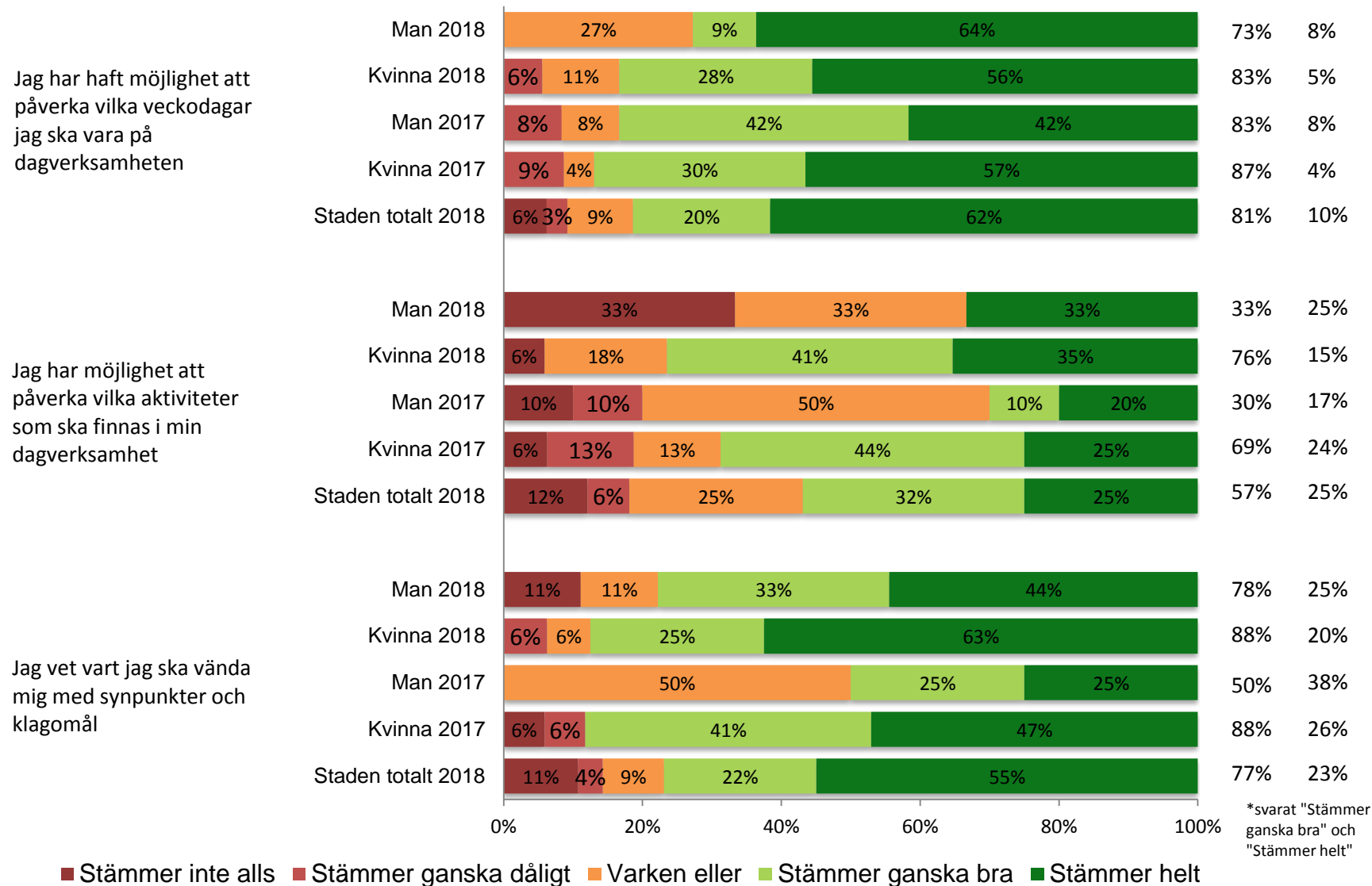


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande och delaktighet

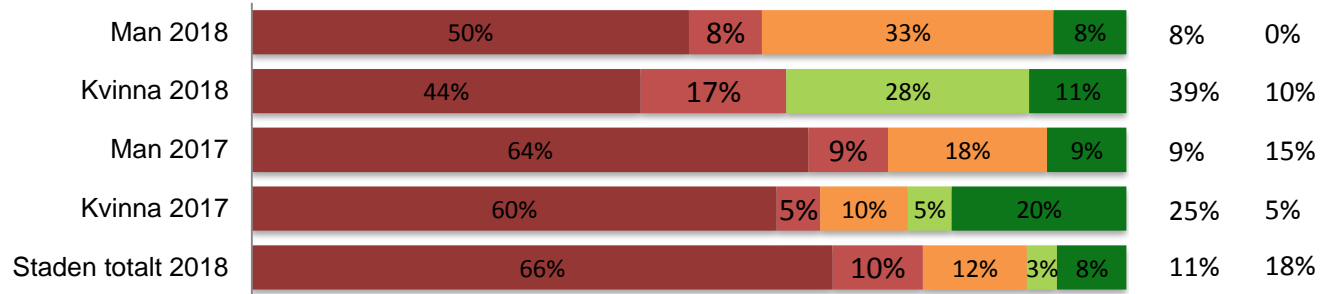


Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

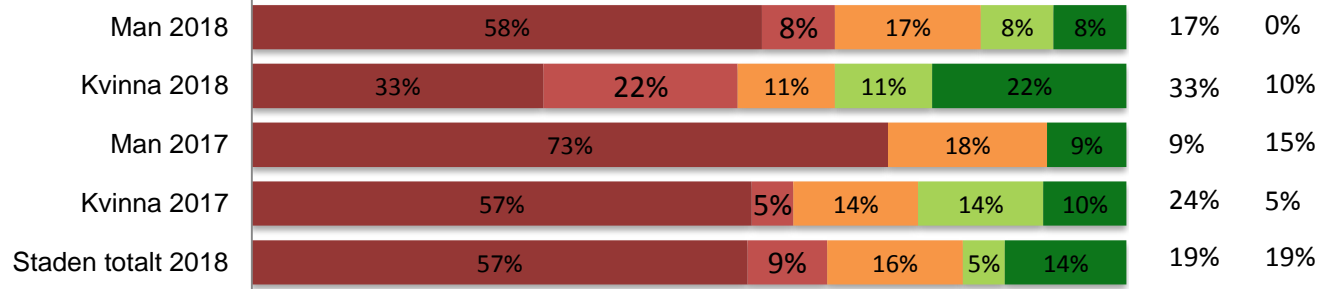
Andel
Instämmer* Vet ej

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

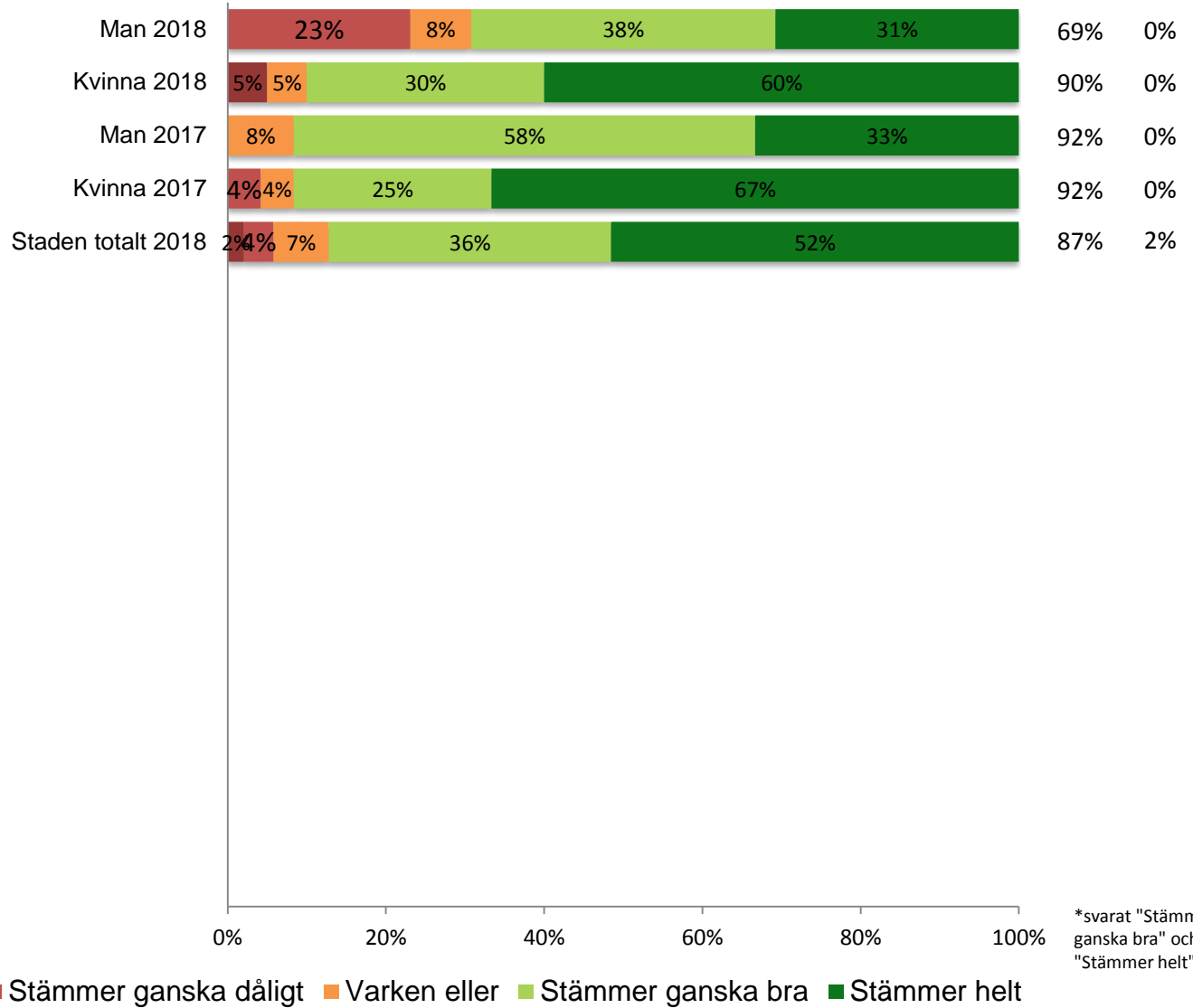
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Aktiviteter

Jag är nöjd med
aktiviteterna i min
dagverksamhet

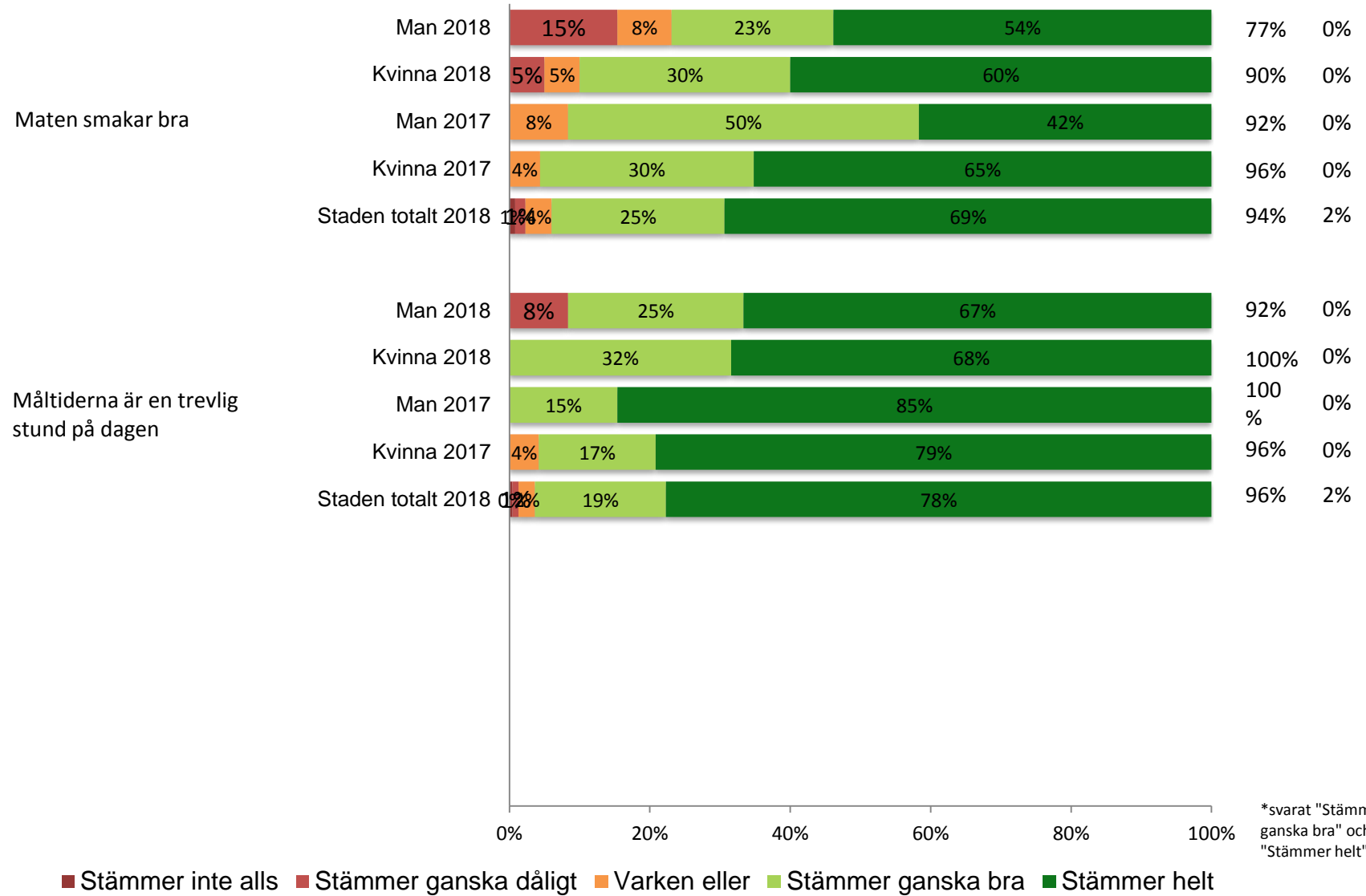


*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel
Nöjda* Vet ej

Matsituationen

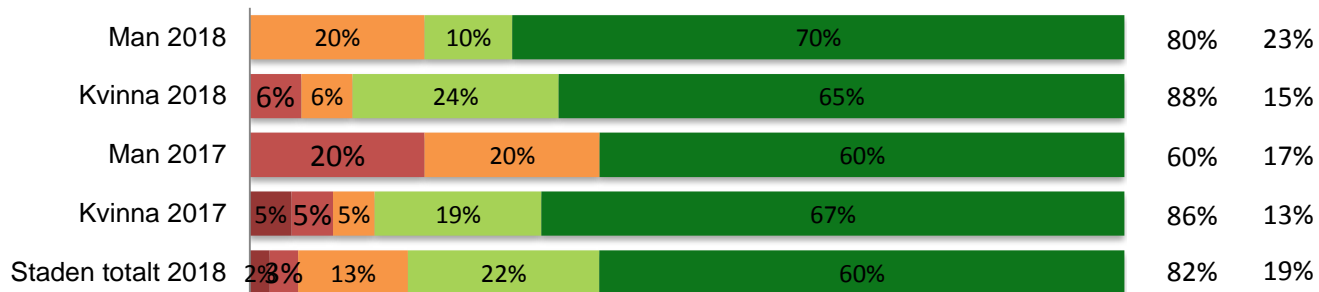


Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

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

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

Resultat svarsmetod

Redovisas ej p.g.a. för få svar

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.

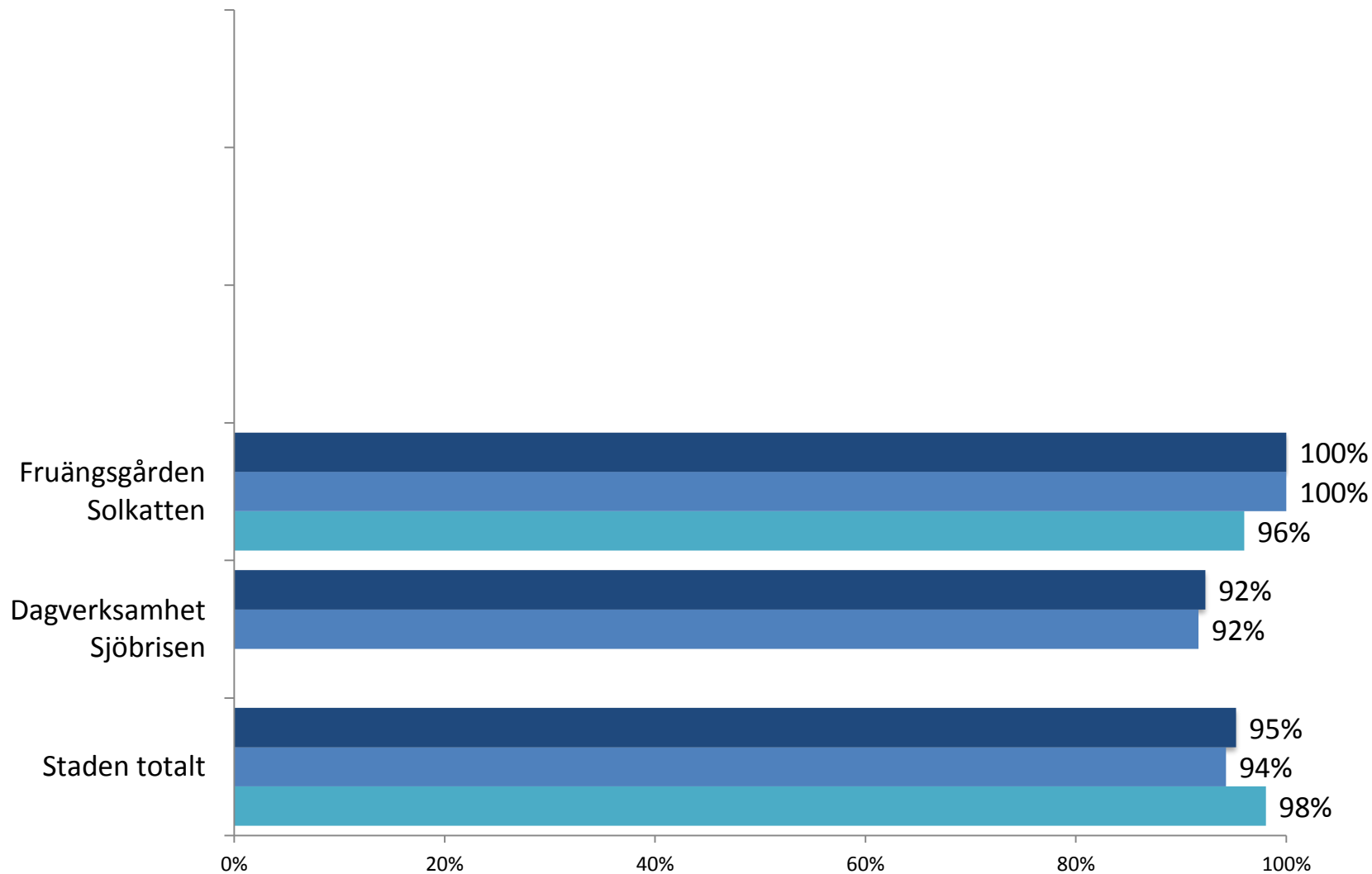
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



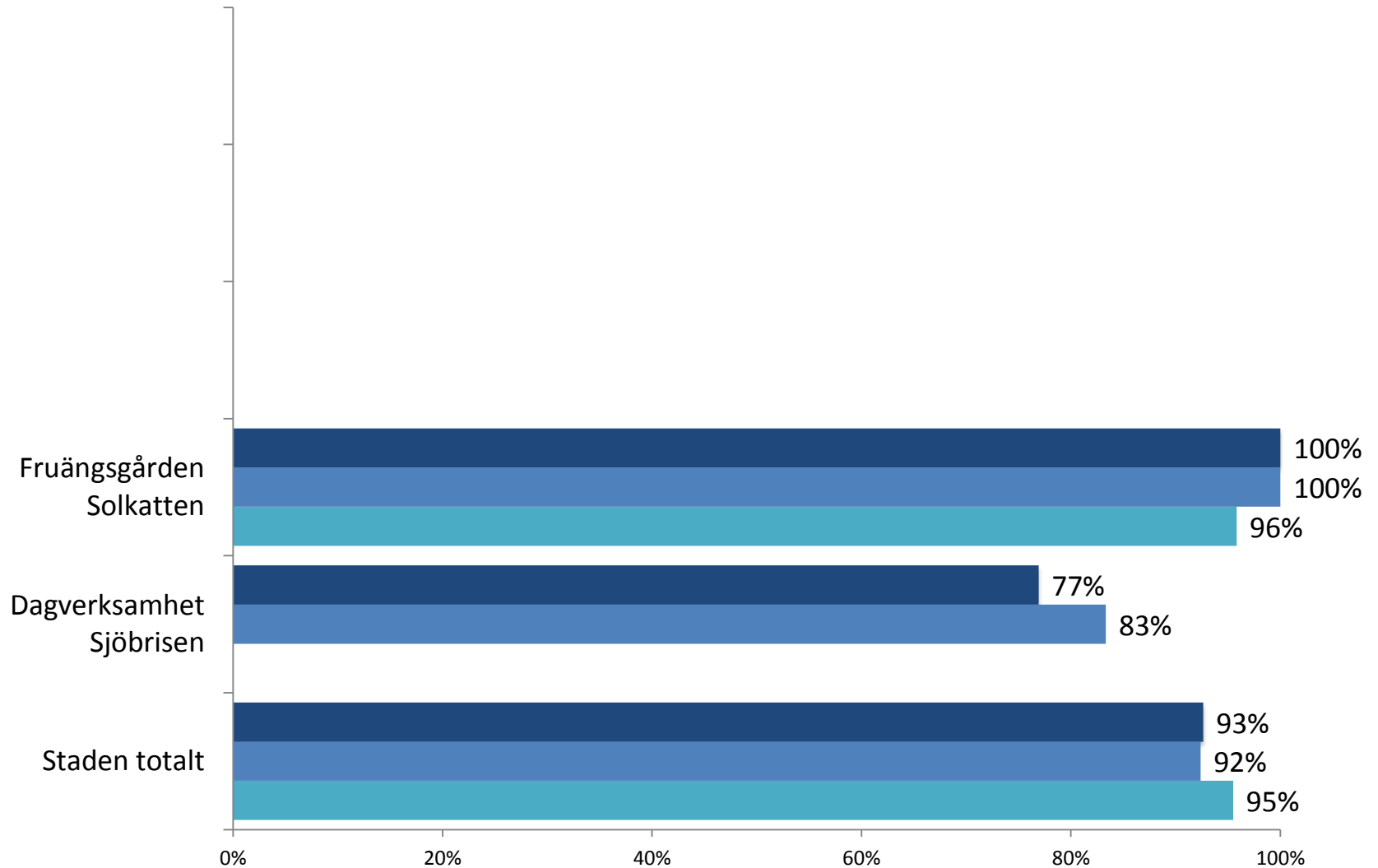
Jag är nöjd med min dagverksamhet

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



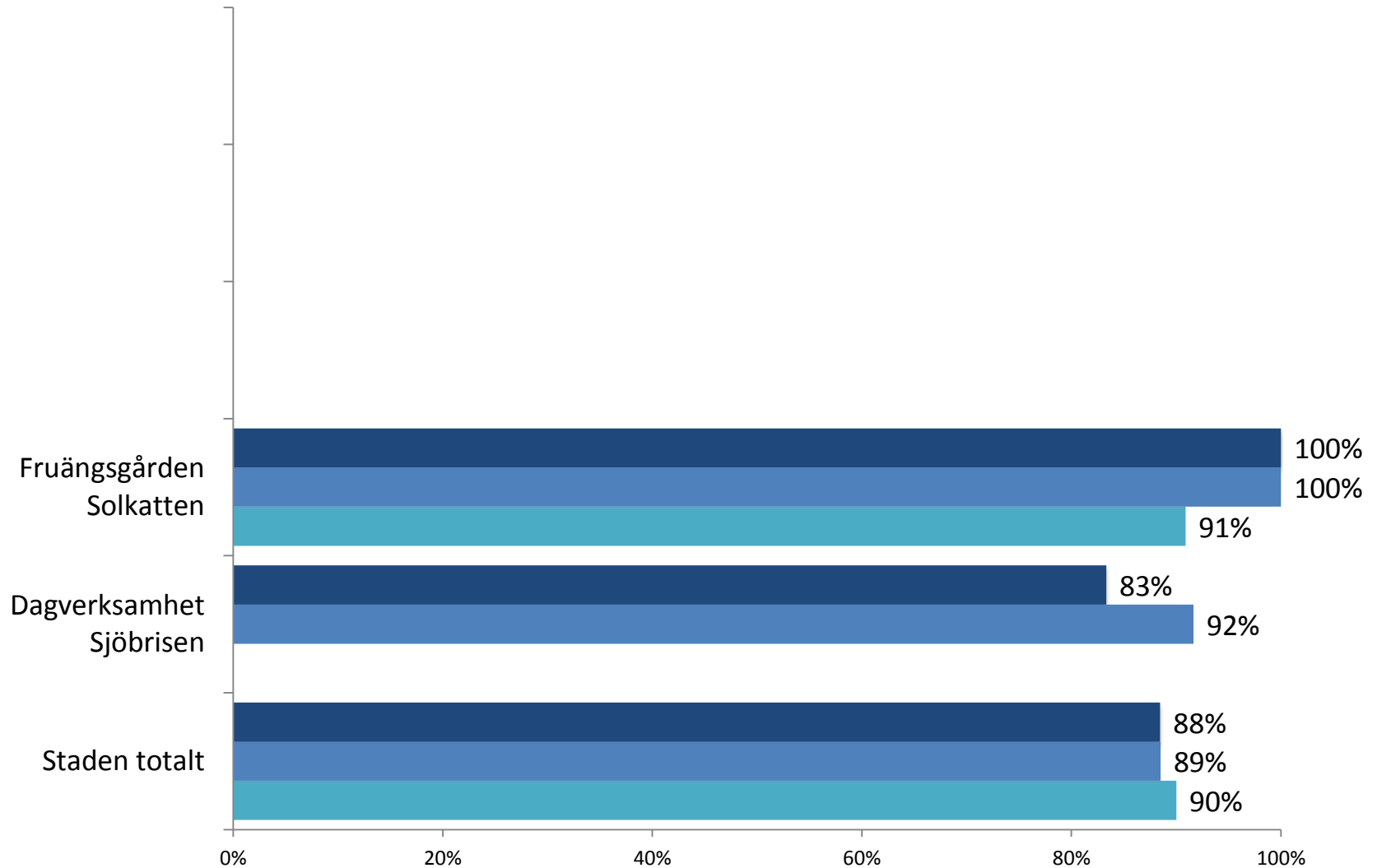
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



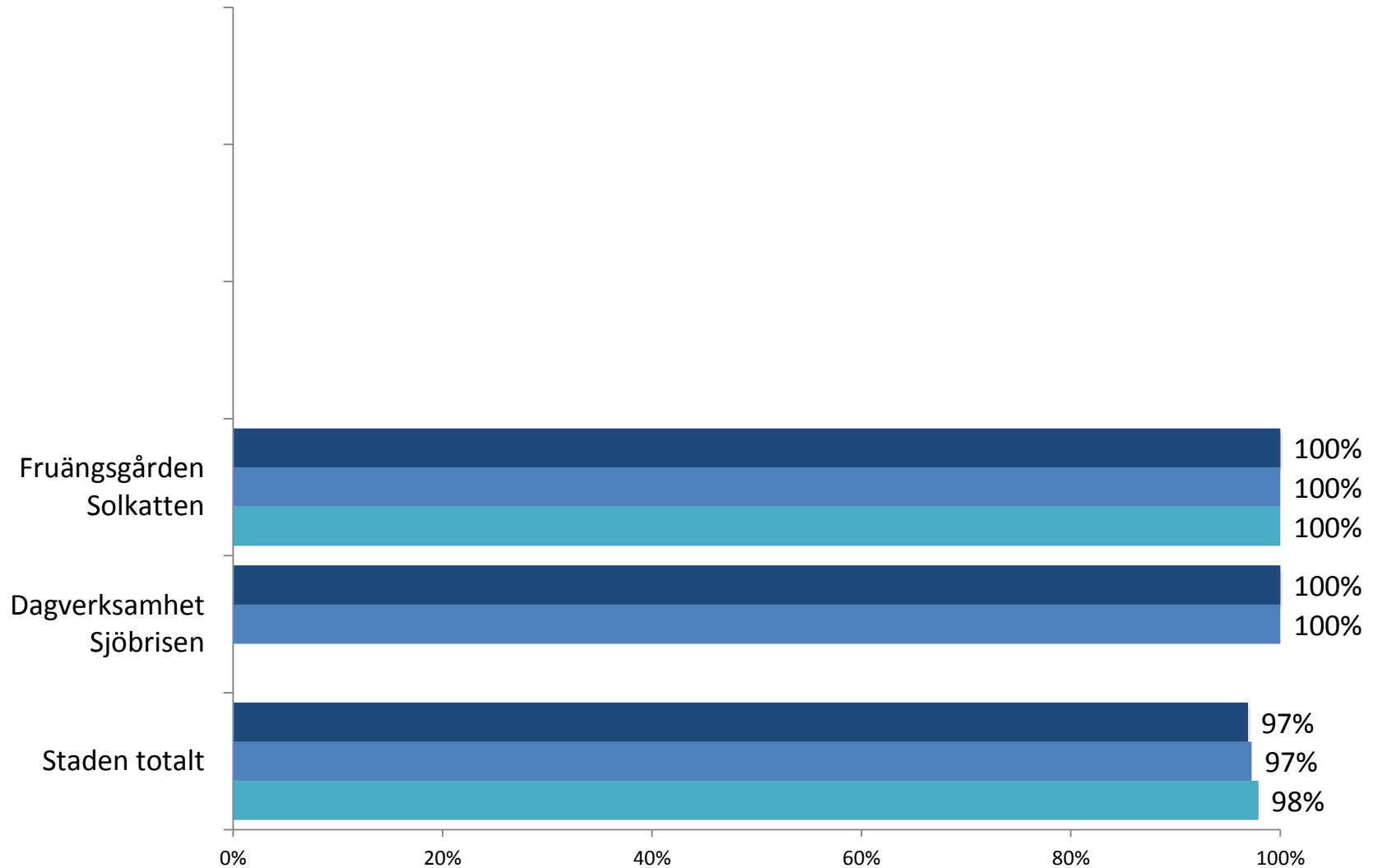
Personalen bemöter mig på ett bra sätt

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018

■ 2017

■ 2016



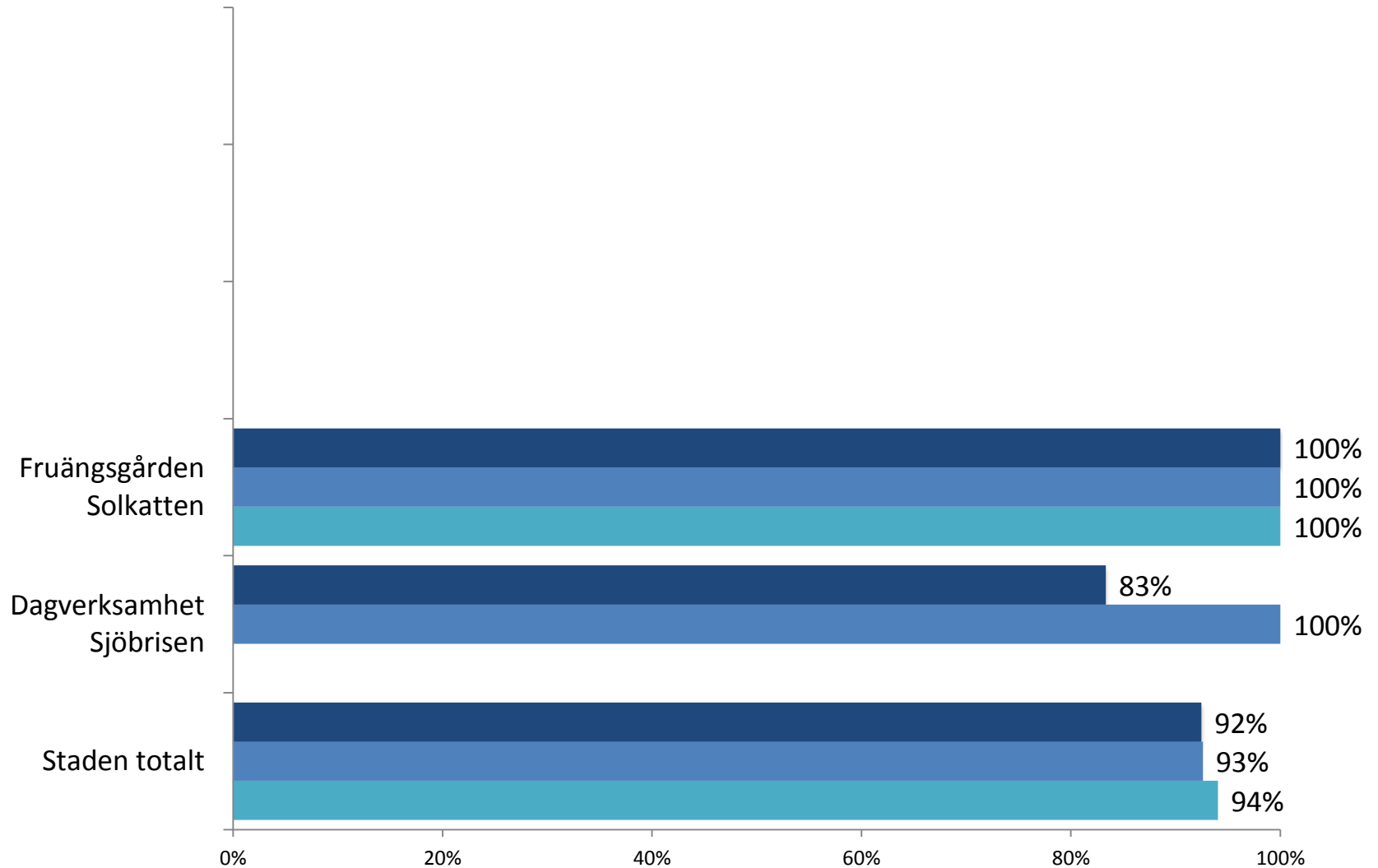
Personalen lyssnar på mina önskemål

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

2018

2017

2016



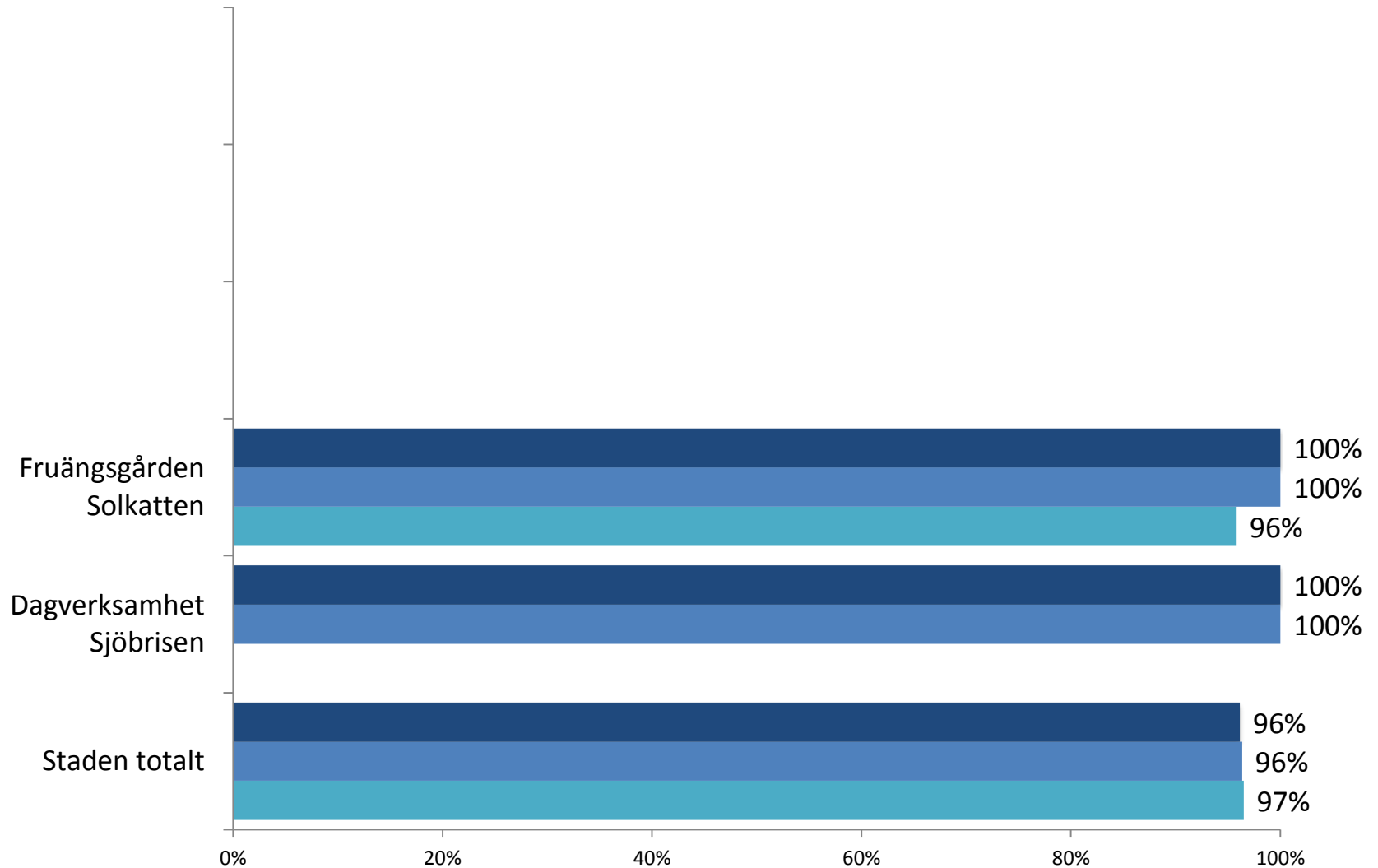
Jag har förtroende för personalen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018

■ 2017

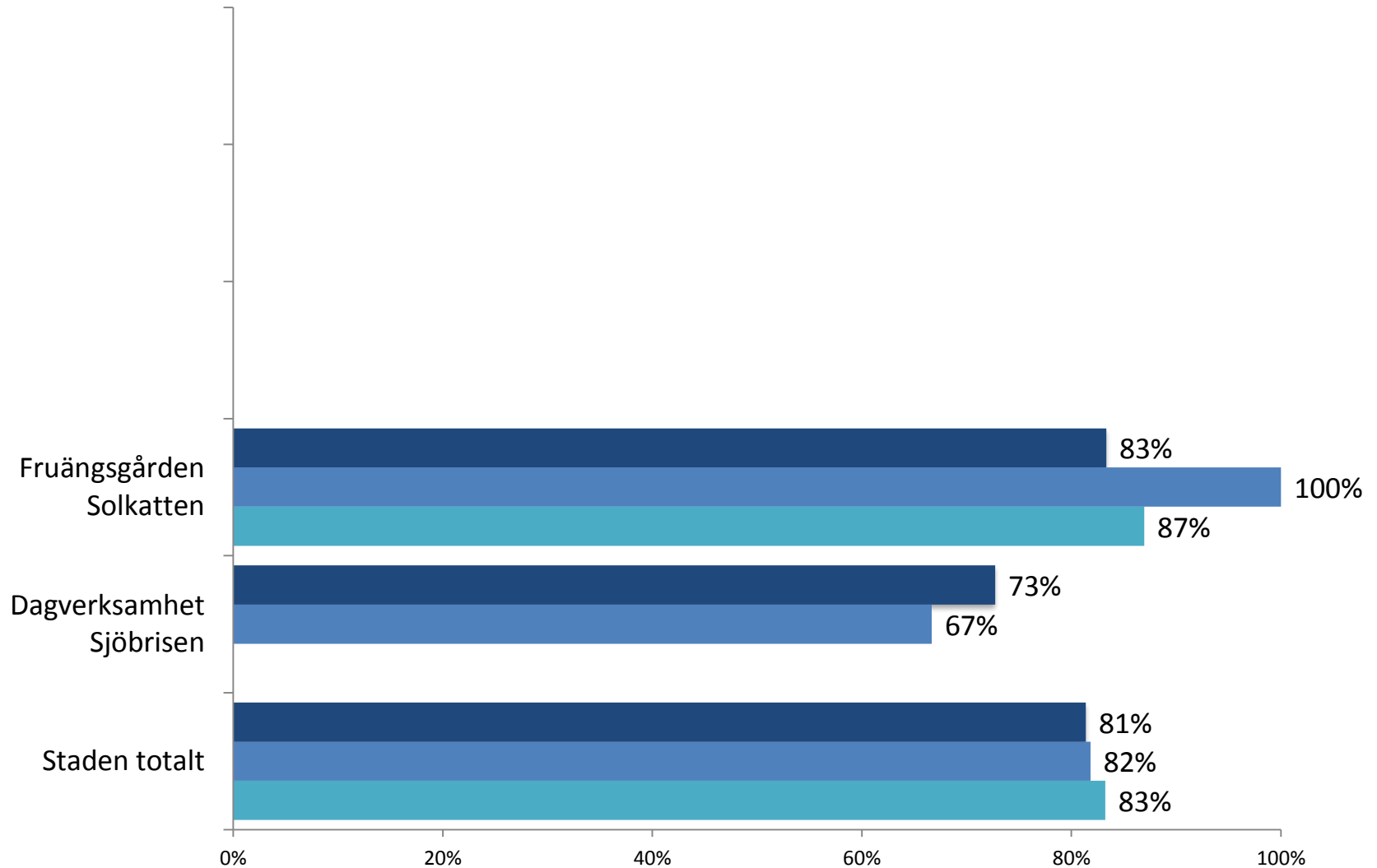
■ 2016



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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

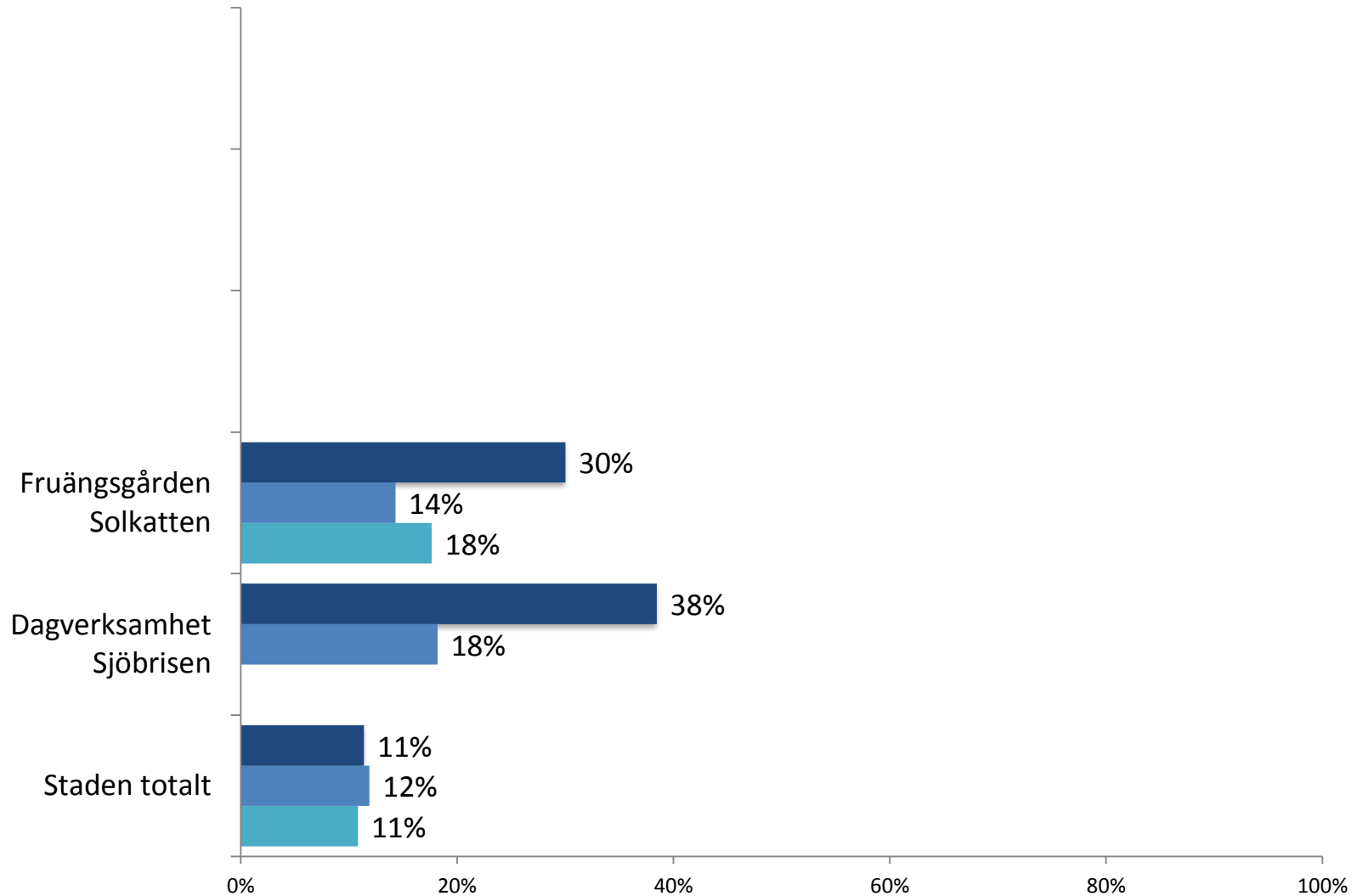
■ 2018
■ 2017
■ 2016



Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig

■ 2018
■ 2017
■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



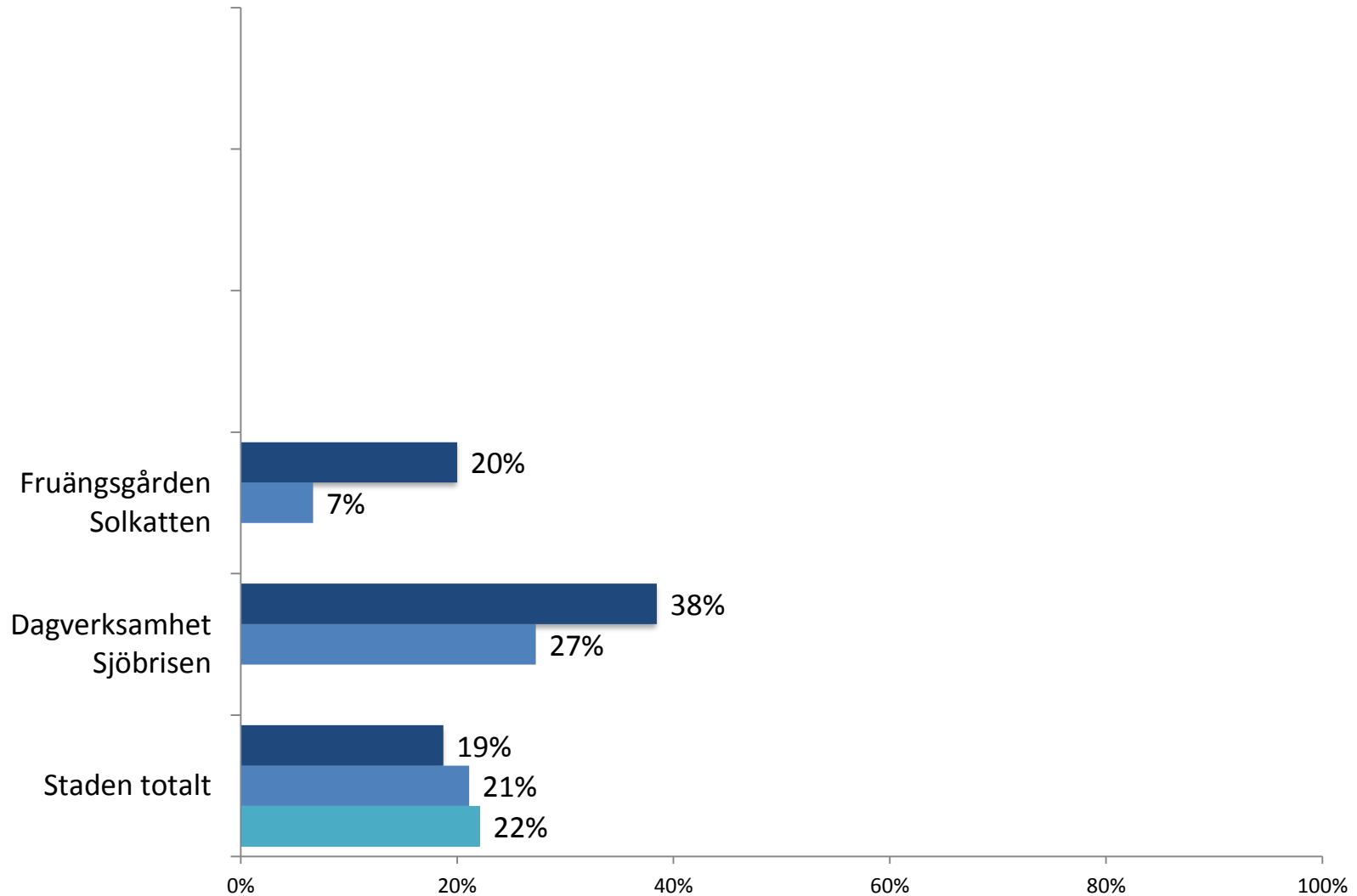
Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig

2018

2017

2016

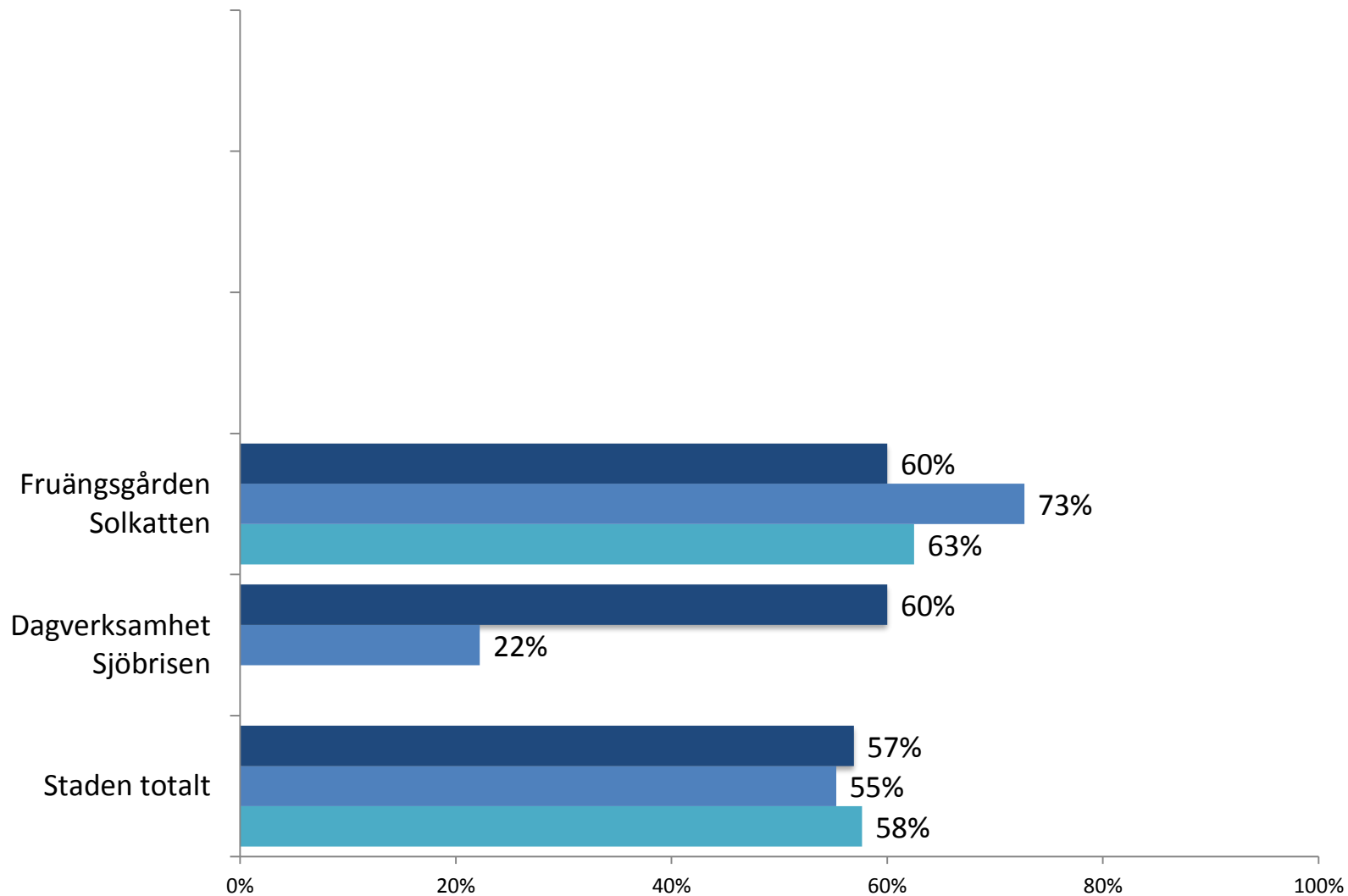
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

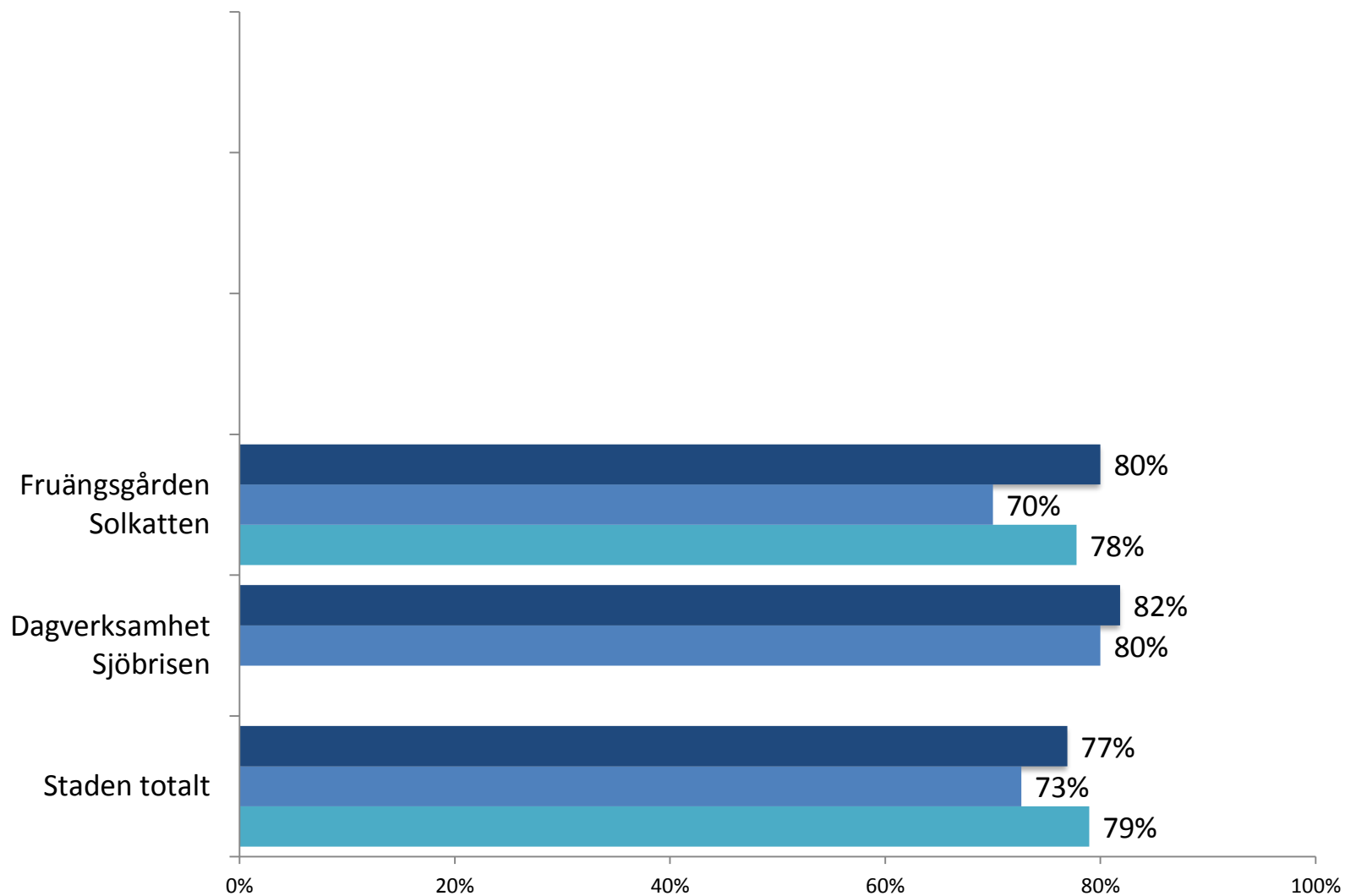
■ 2018
■ 2017
■ 2016



Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

■ 2018
■ 2017
■ 2016

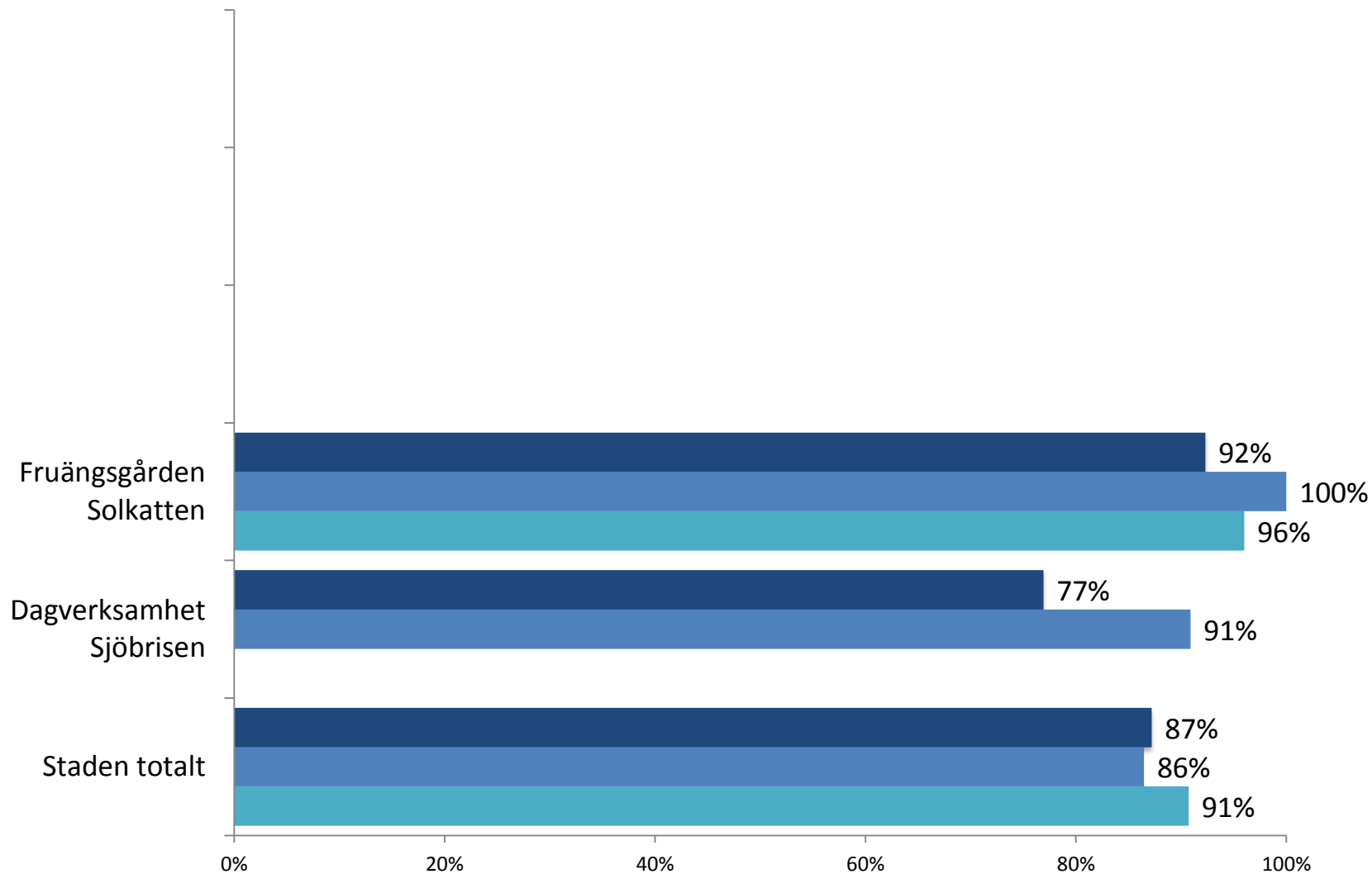
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Jag är nöjd med aktiviteterna i min dagverksamhet

■ 2018
■ 2017
■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



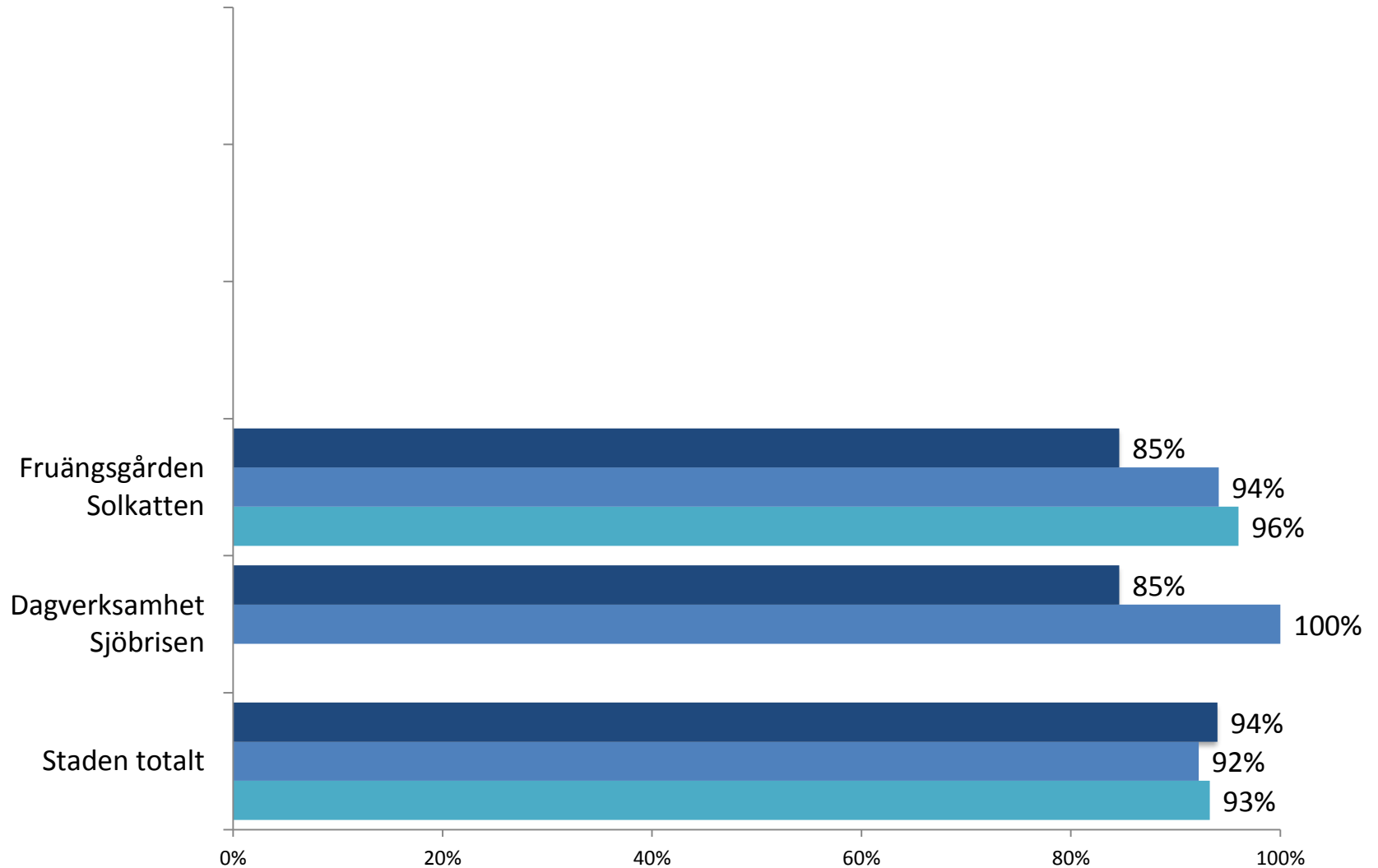
Maten smakar bra

■ 2018

■ 2017

■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



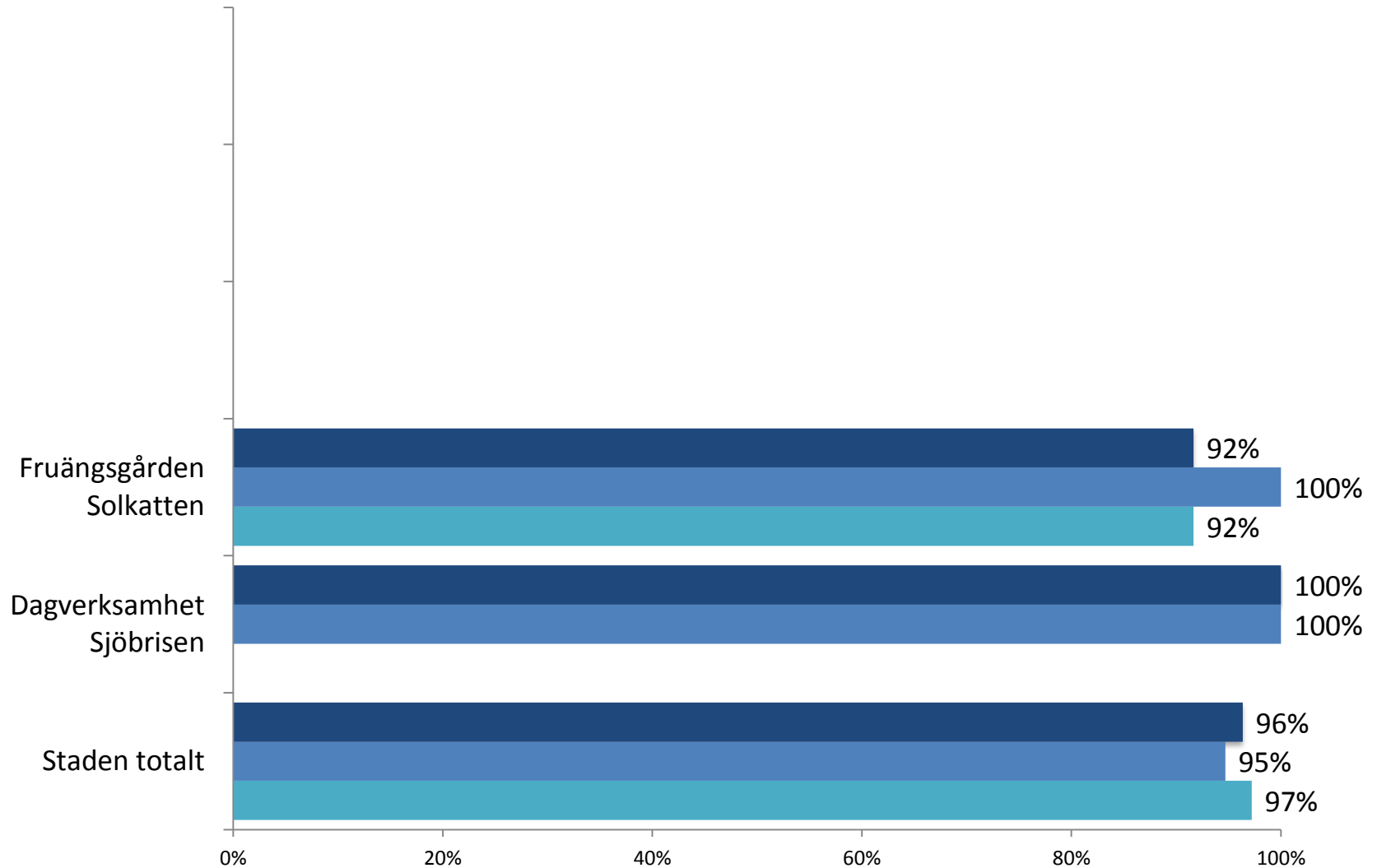
Måltiderna är en trevlig stund på dagen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018

■ 2017

■ 2016



Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt

■ 2018
■ 2017
■ 2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

