

# Brukarundersökning inom äldreomsorgen Skarpnäck



# Stadsledningskontoret

## Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2018

### Dagverksamhet

Denna rapport visar resultaten för brukare med beslut om dagverksamhet från Skarpnäck 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 Skarpnäck 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 Skarpnäck stadsdelsnämnd inkom 32 svar vilket ger en svarsprocent på 67 %.
  - 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](mailto:cecilia.helander@enkatfabriken.se)

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i Skarpnäck är i årets brukarundersökning 67 %, vilket är en lägre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 77 %. Det ligger dock högre än Stockholms stads genomsnitt för 2018, som är 59 %.

Vad gäller helhetsomdömet för dagverksamheten i Skarpnäck ligger resultatet på en något högre nivå än föregående år, då var andelen nöjda 93 %. I årets resultat är andelen nöjda 97 %. Helhetsomdömet är högre än för staden totalt, som är 92 %.

Jämfört med resultatet år 2017 har det skett en något positiv utveckling överlag. Den mest framträdande förändringen gäller frågan om brukarens möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten där 17 % fler uttrycker att de är nöjda. Ett undantag från den positiva utvecklingen gäller frågan om brukaren vet var man ska vända sig med synpunkter och klagomål, där andelen nöjda minskat med 11 % jämfört med föregående år.

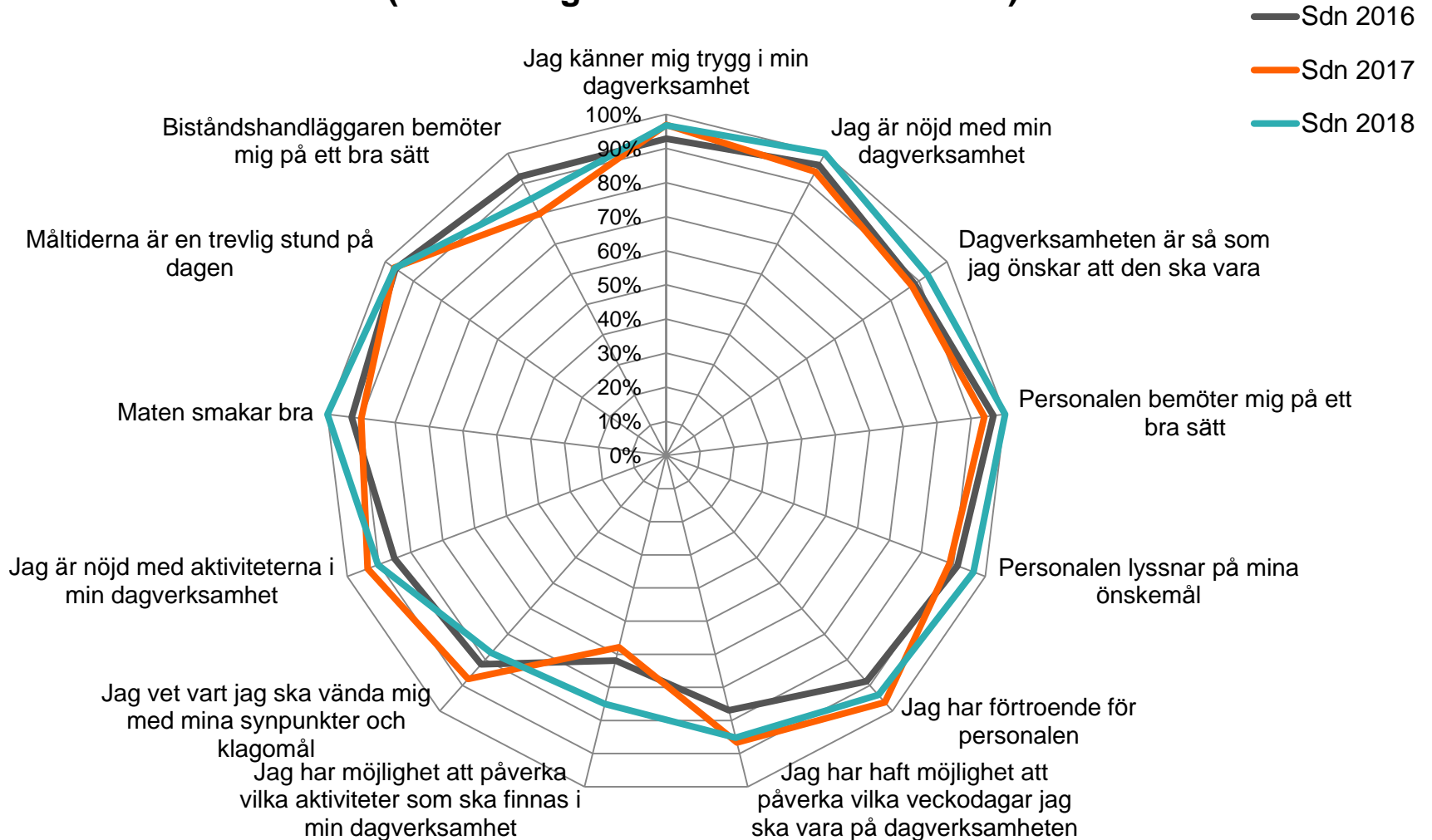
Vid en jämförelse med Stockholms stads sammantagna resultat framgår det att är brukarna i Skarpnäck är ungefär lika nöjda. Ett undantag gäller dock frågan om möjligheten att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten där andelen nöjda är 18 % högre i Skarpnäck.

# 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

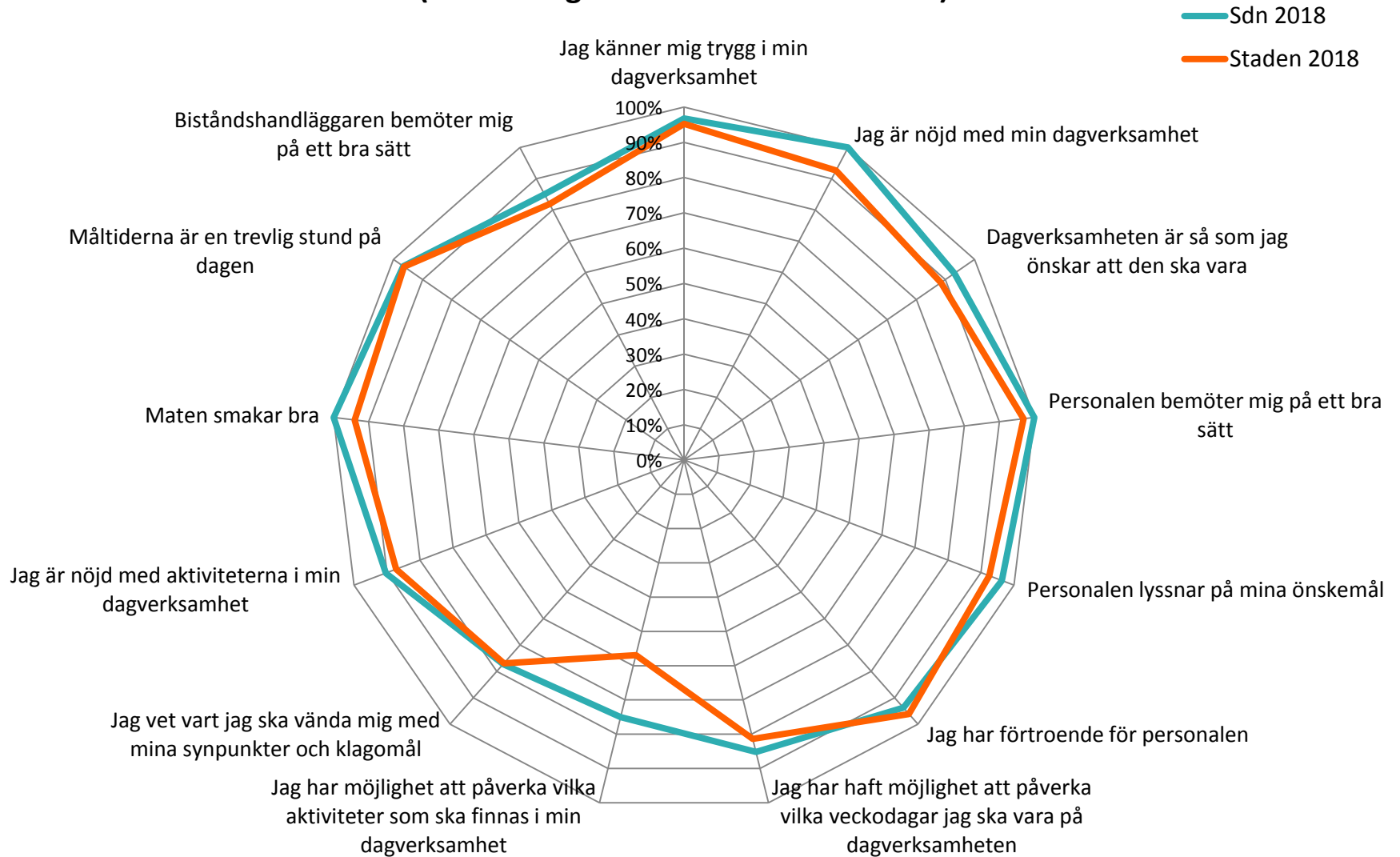
# Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





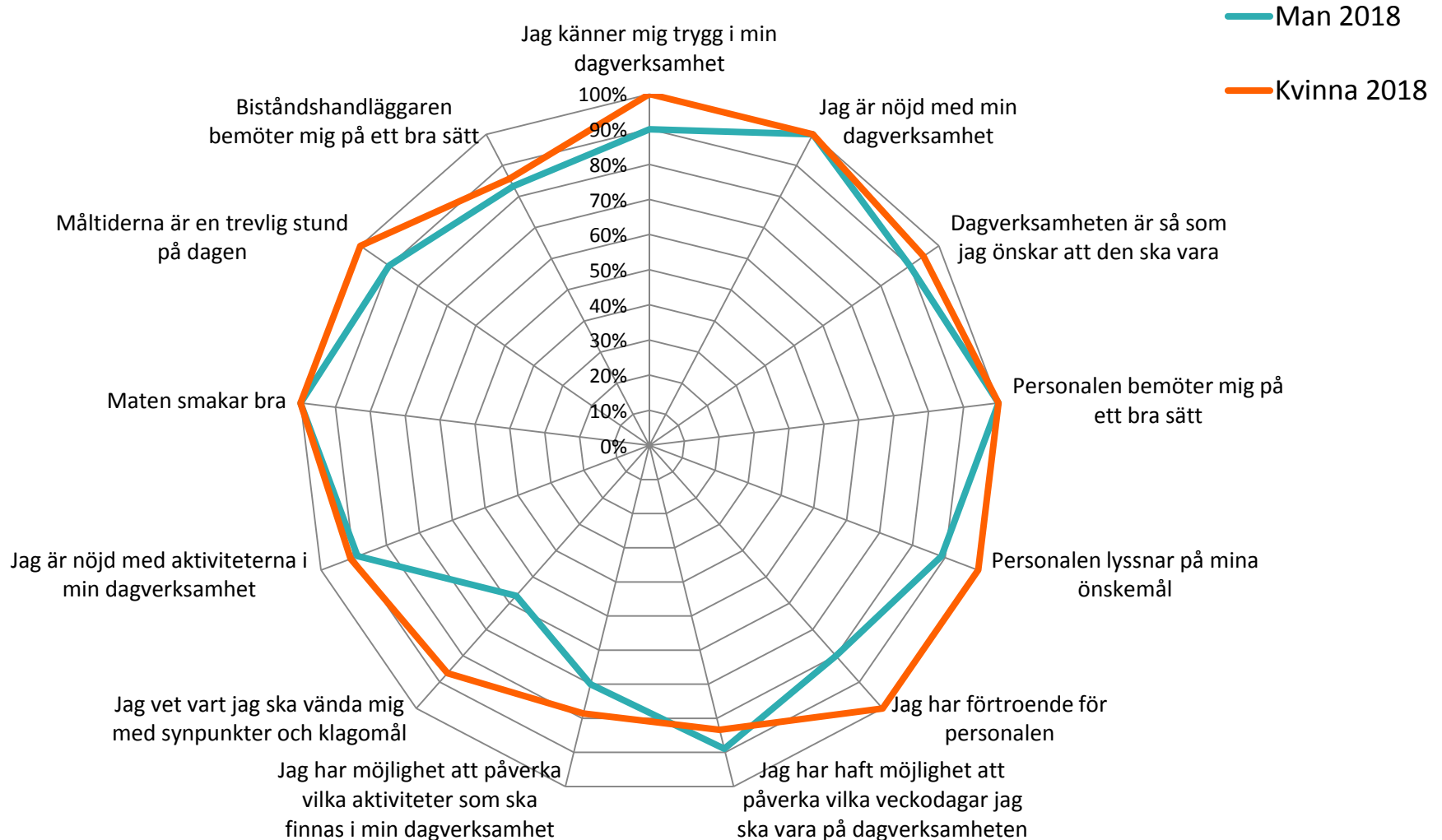
# Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



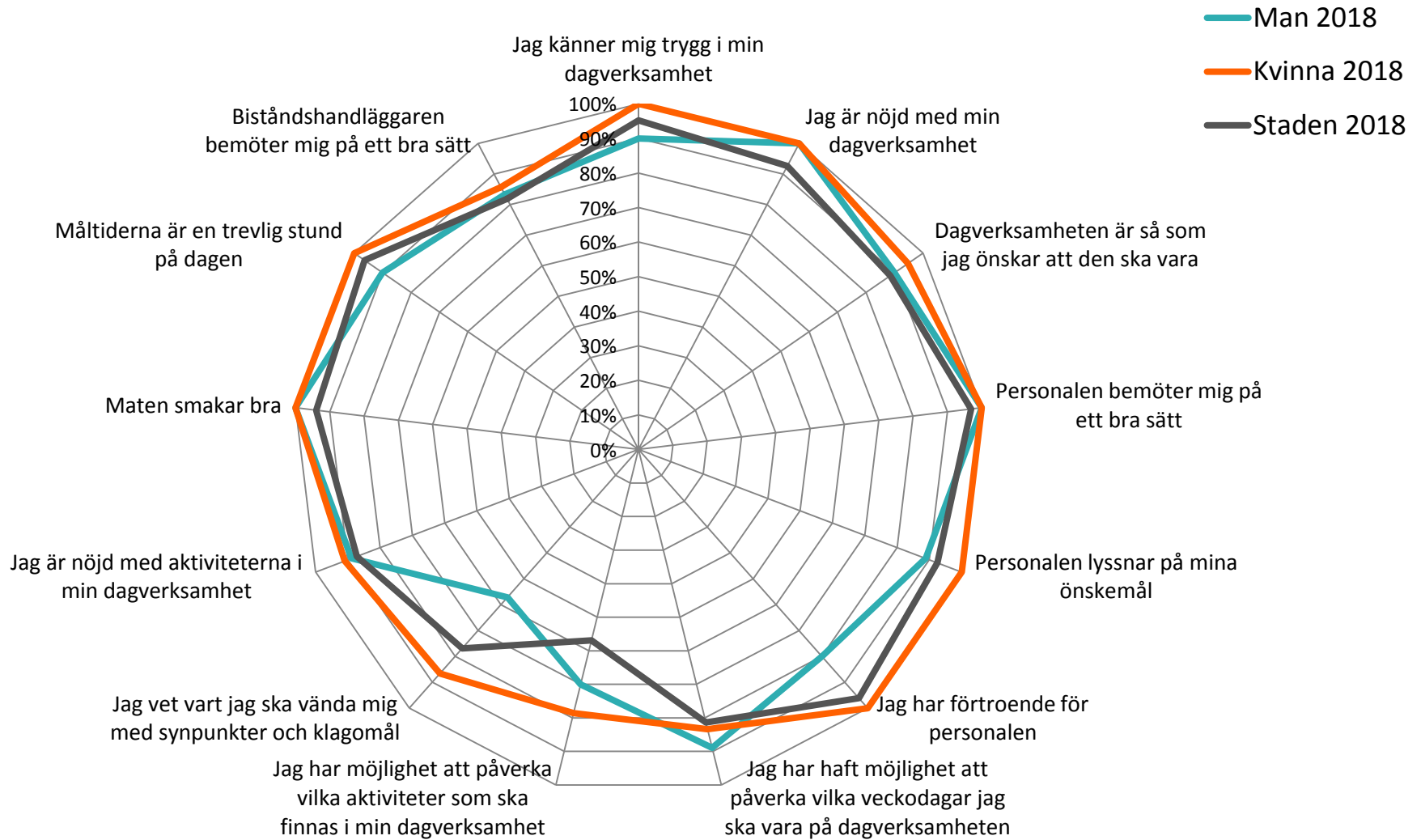
# Andel nöjda per fråga per kön

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Andel nöjda per fråga per kön

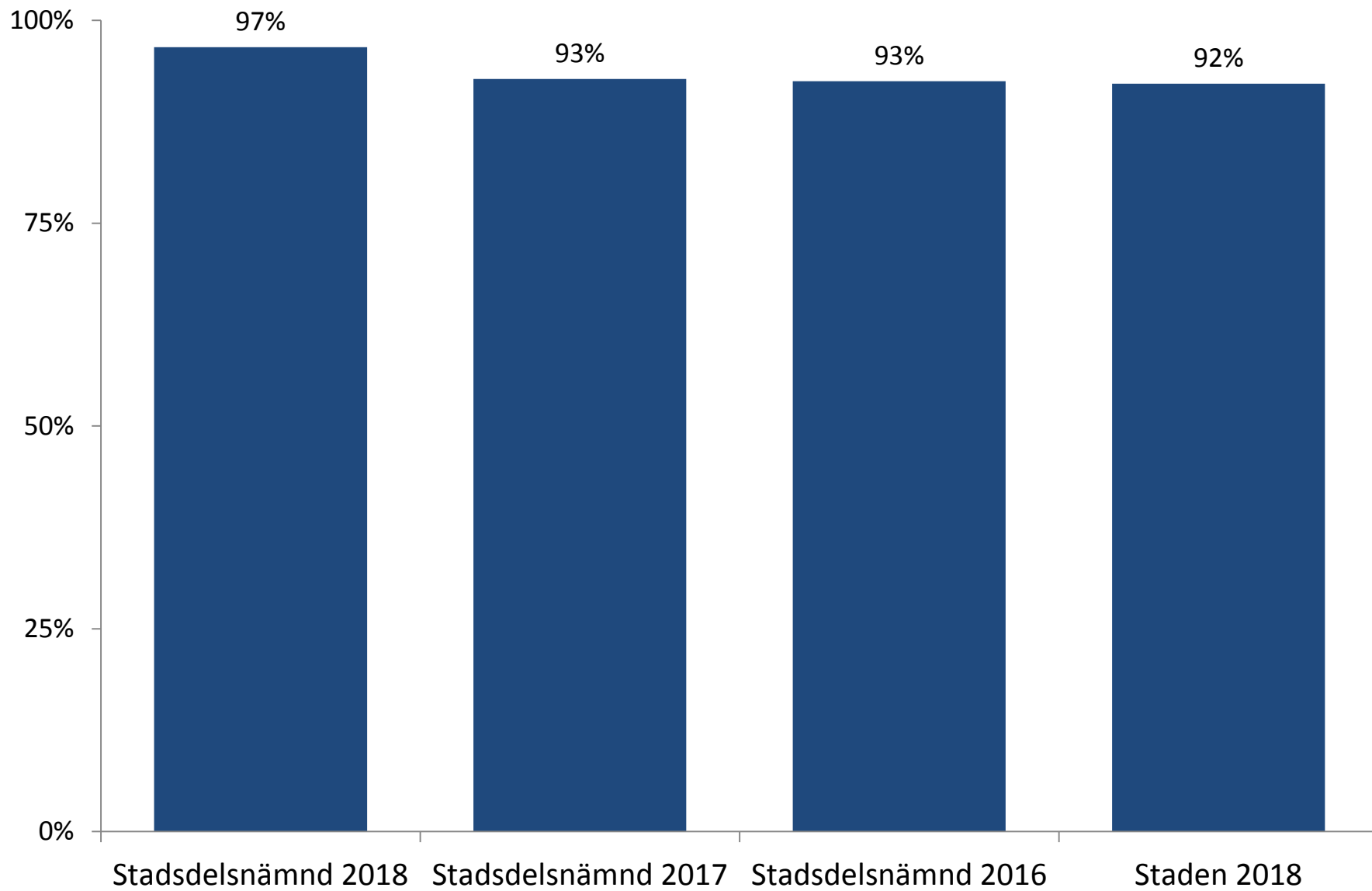
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# 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

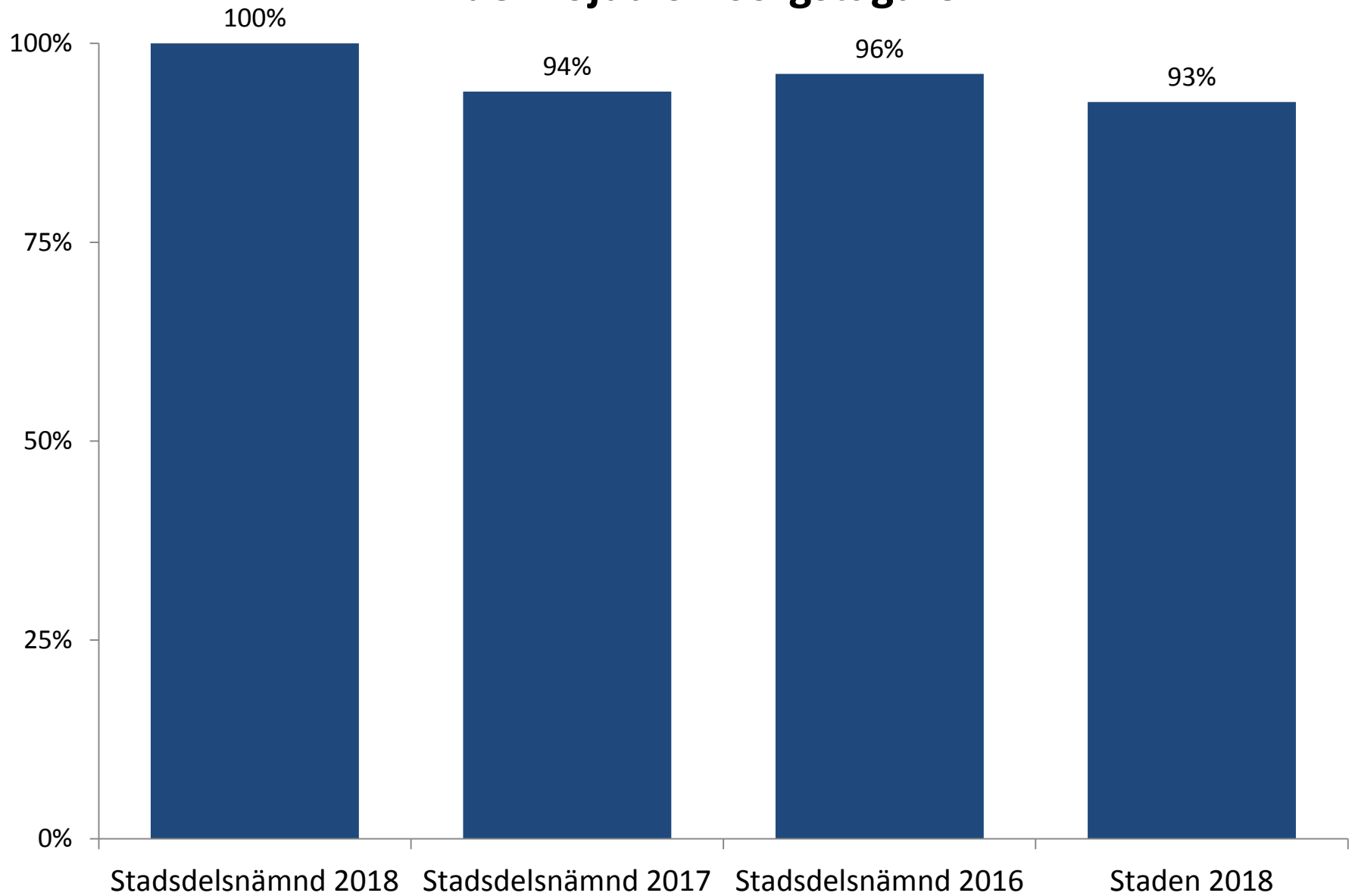
# Helhetsomdöme Index



# Indikator

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

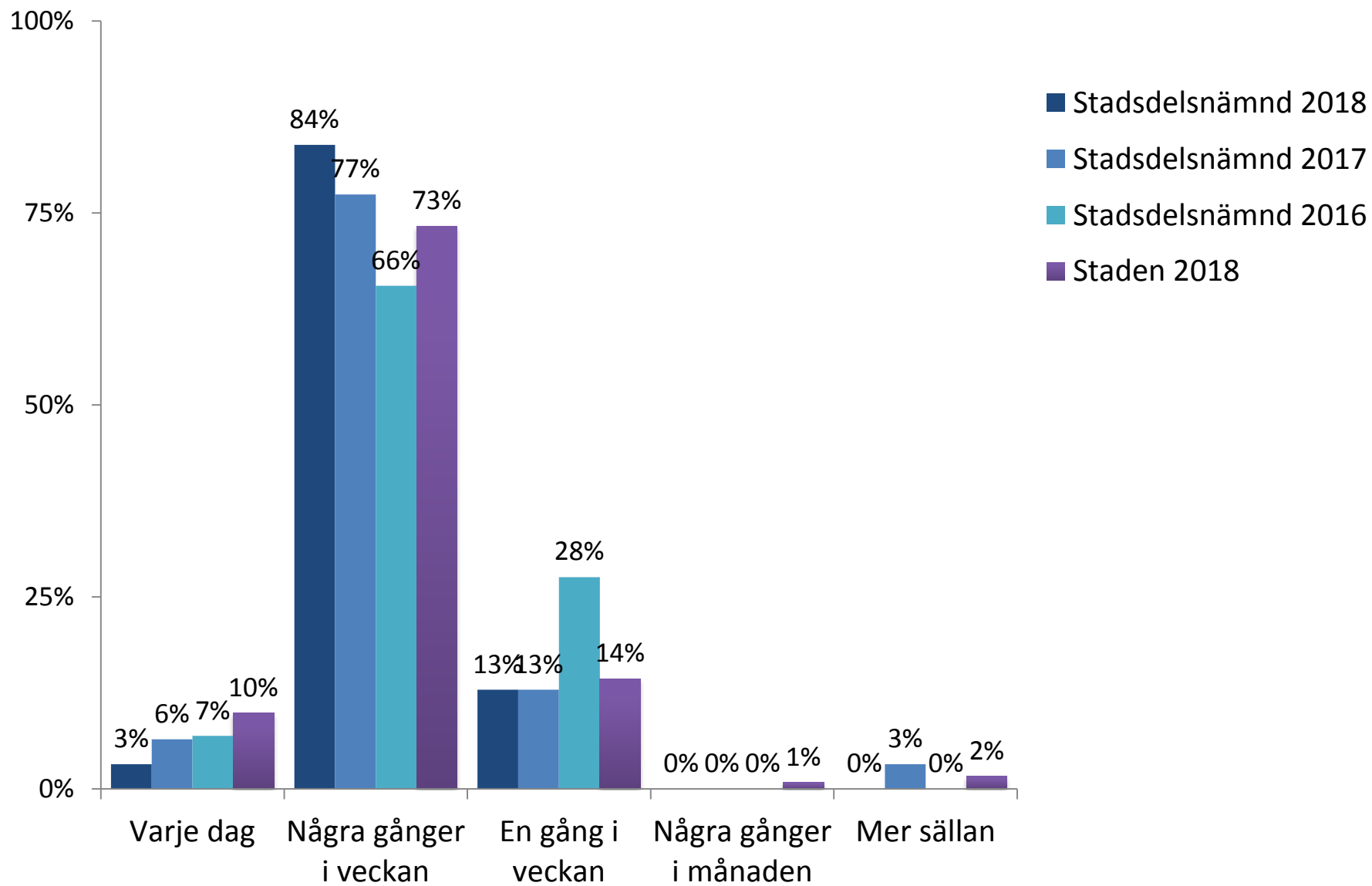
# Andel nöjda omsorgstagare



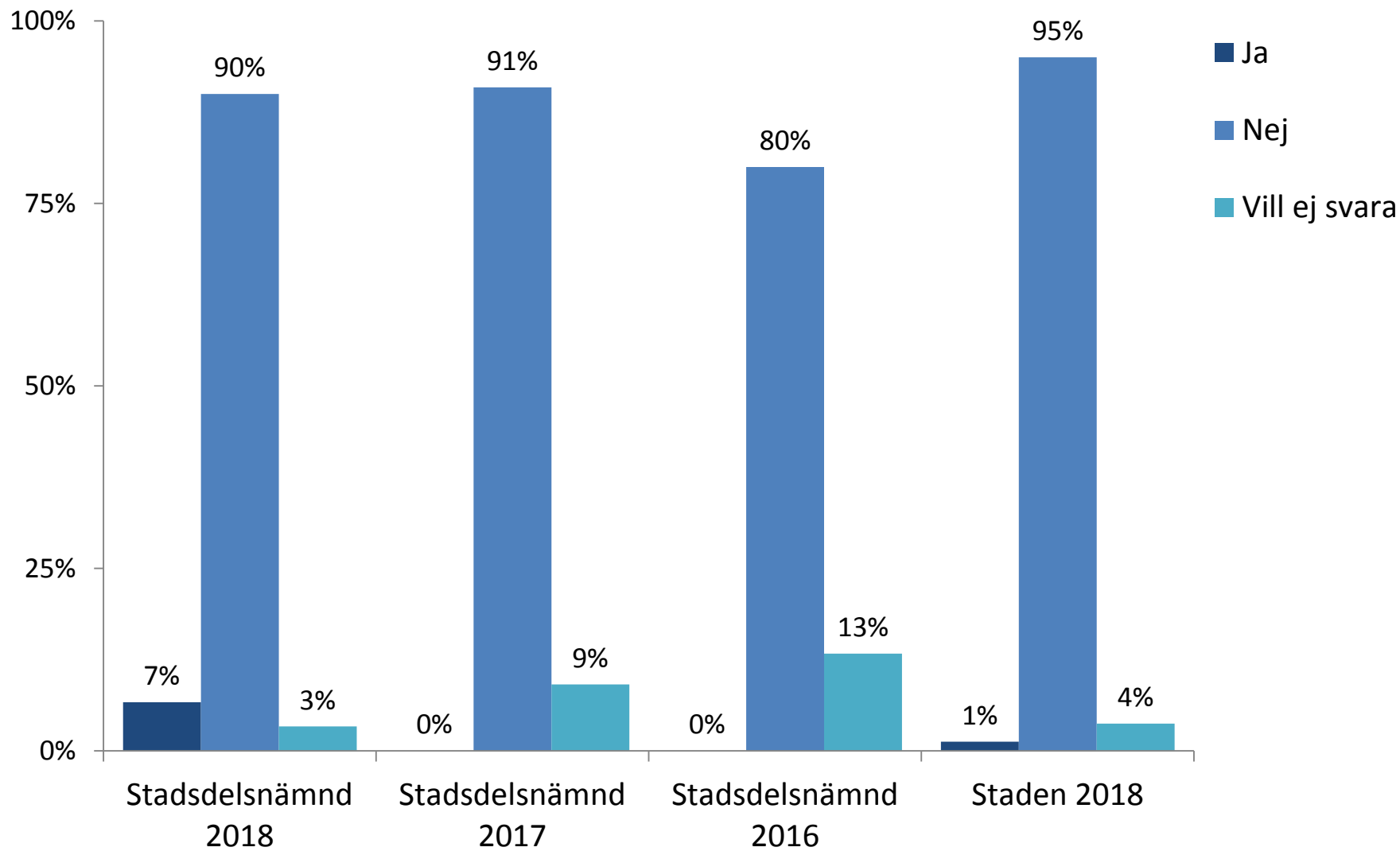
# Bakgrundsfrågor



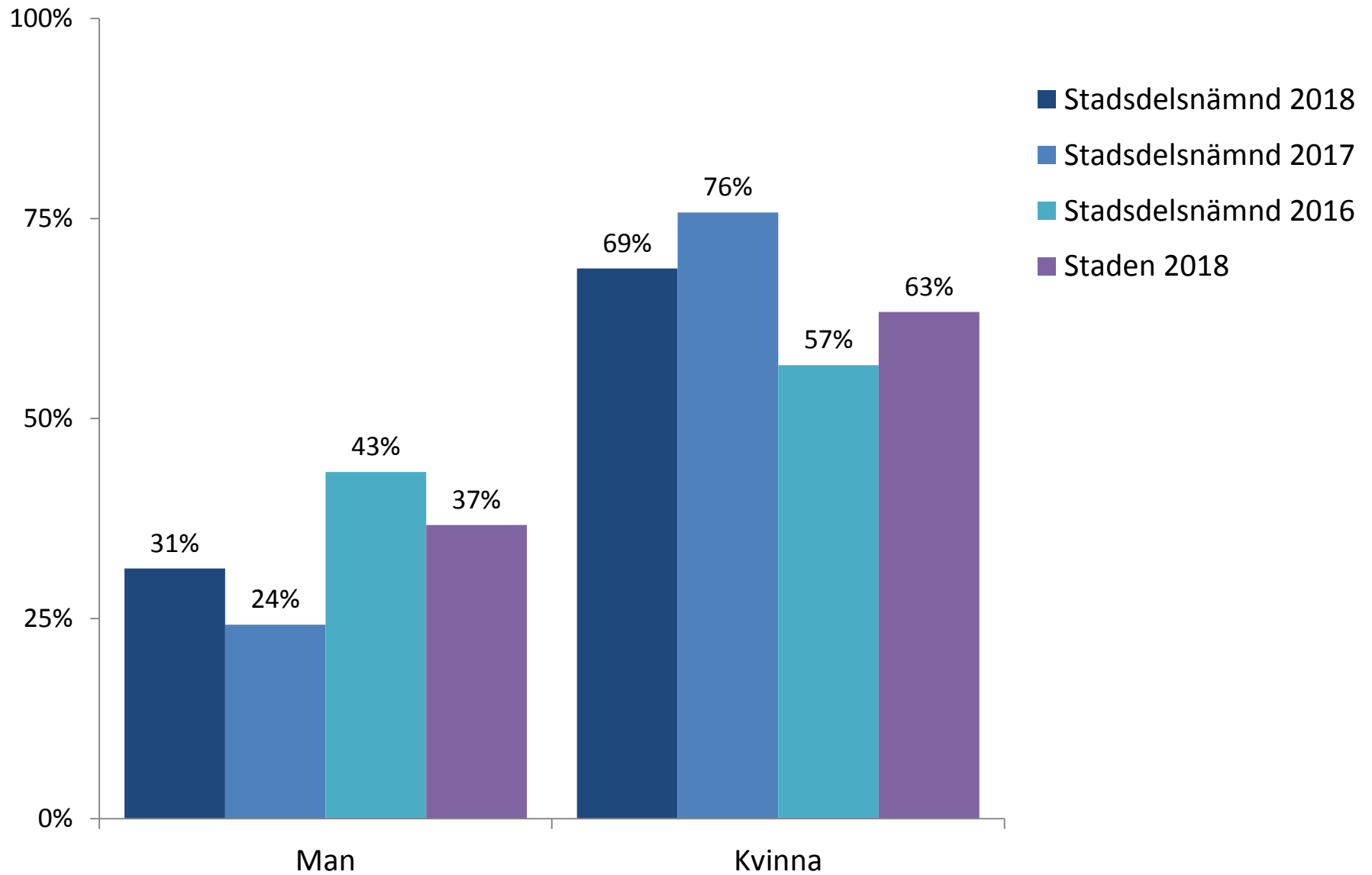
# Hur ofta besöker du dagverksamheten?



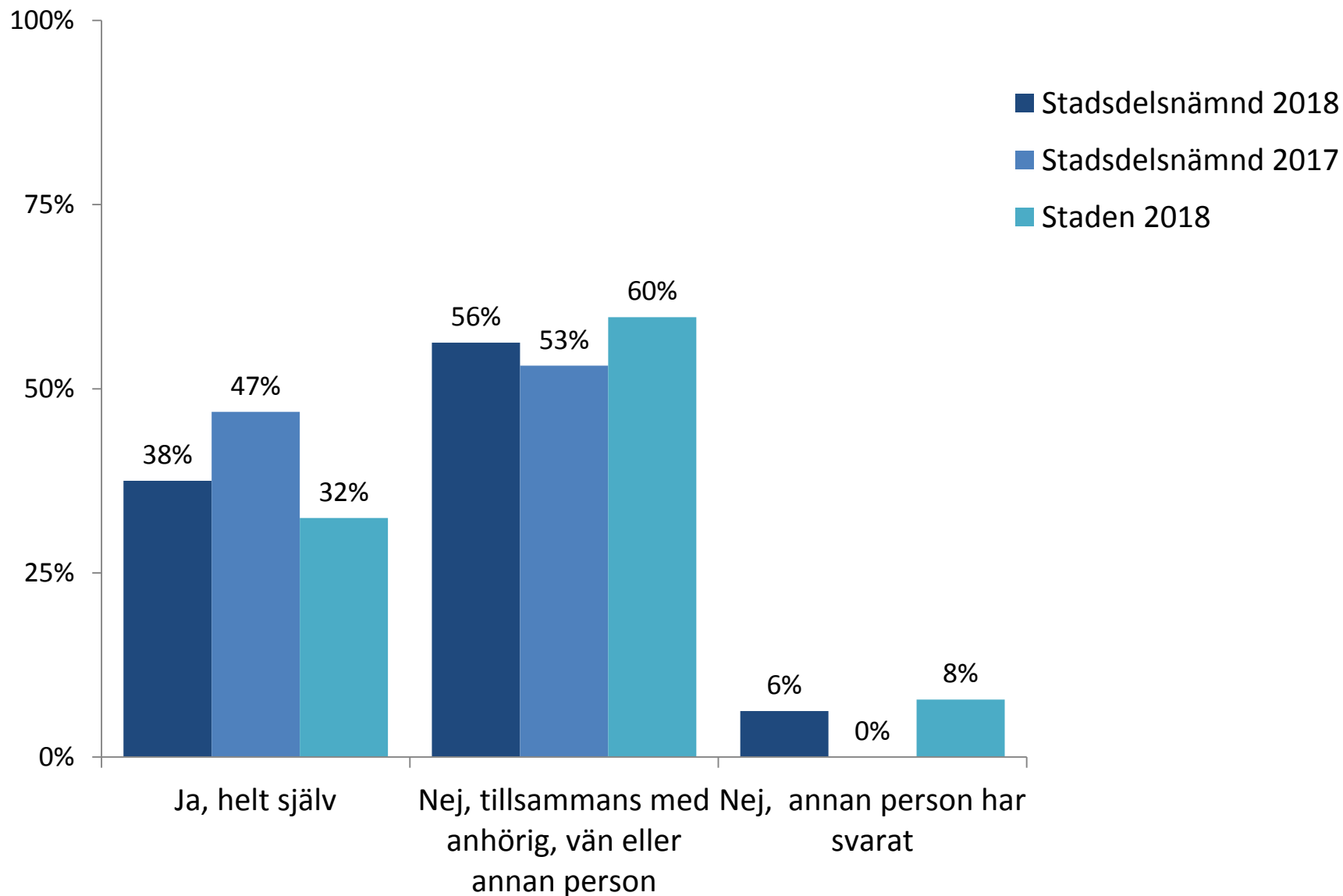
# Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?



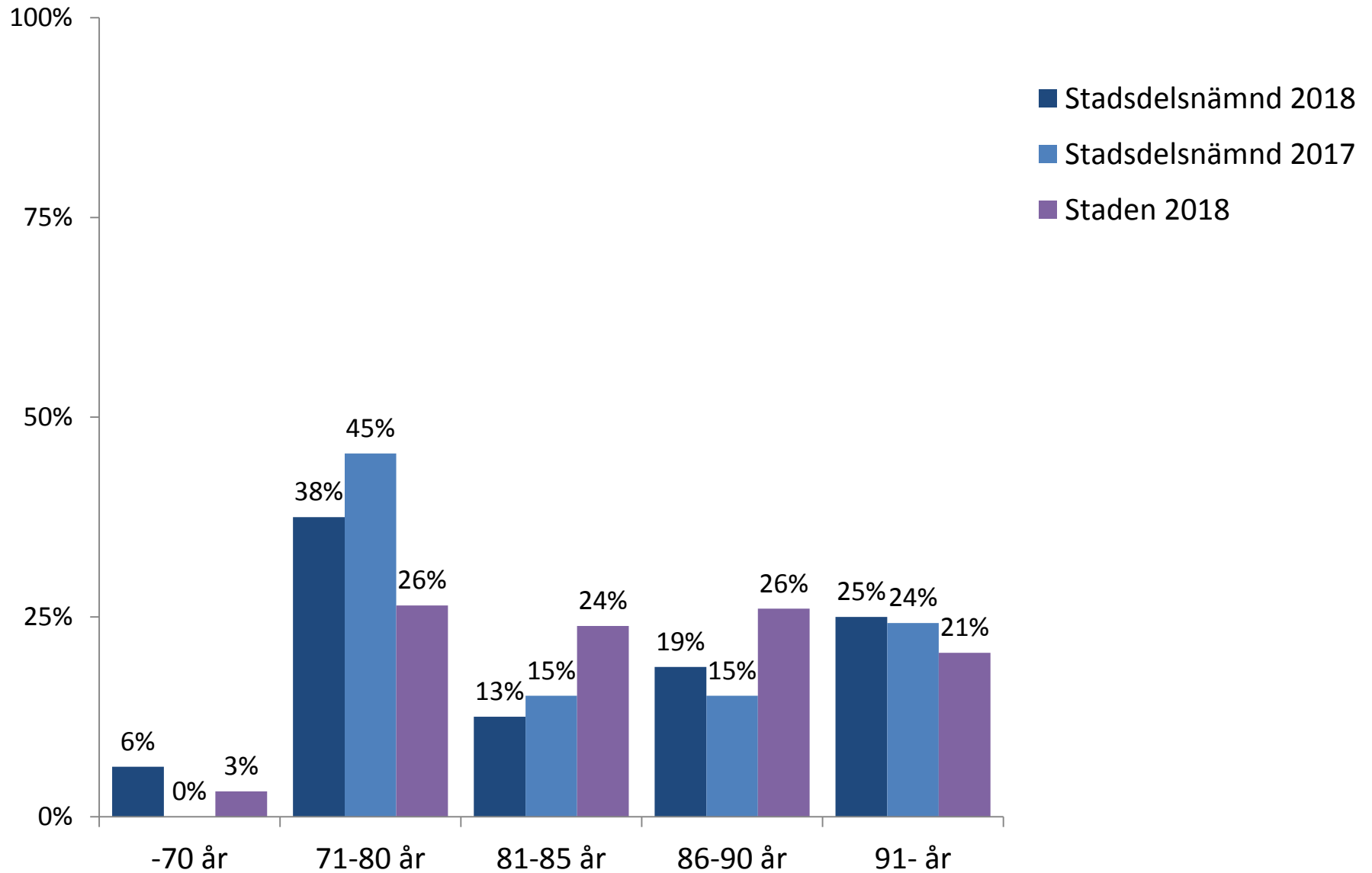
# Kön



# Har du besvarat frågorna helt själv?



# Ålder

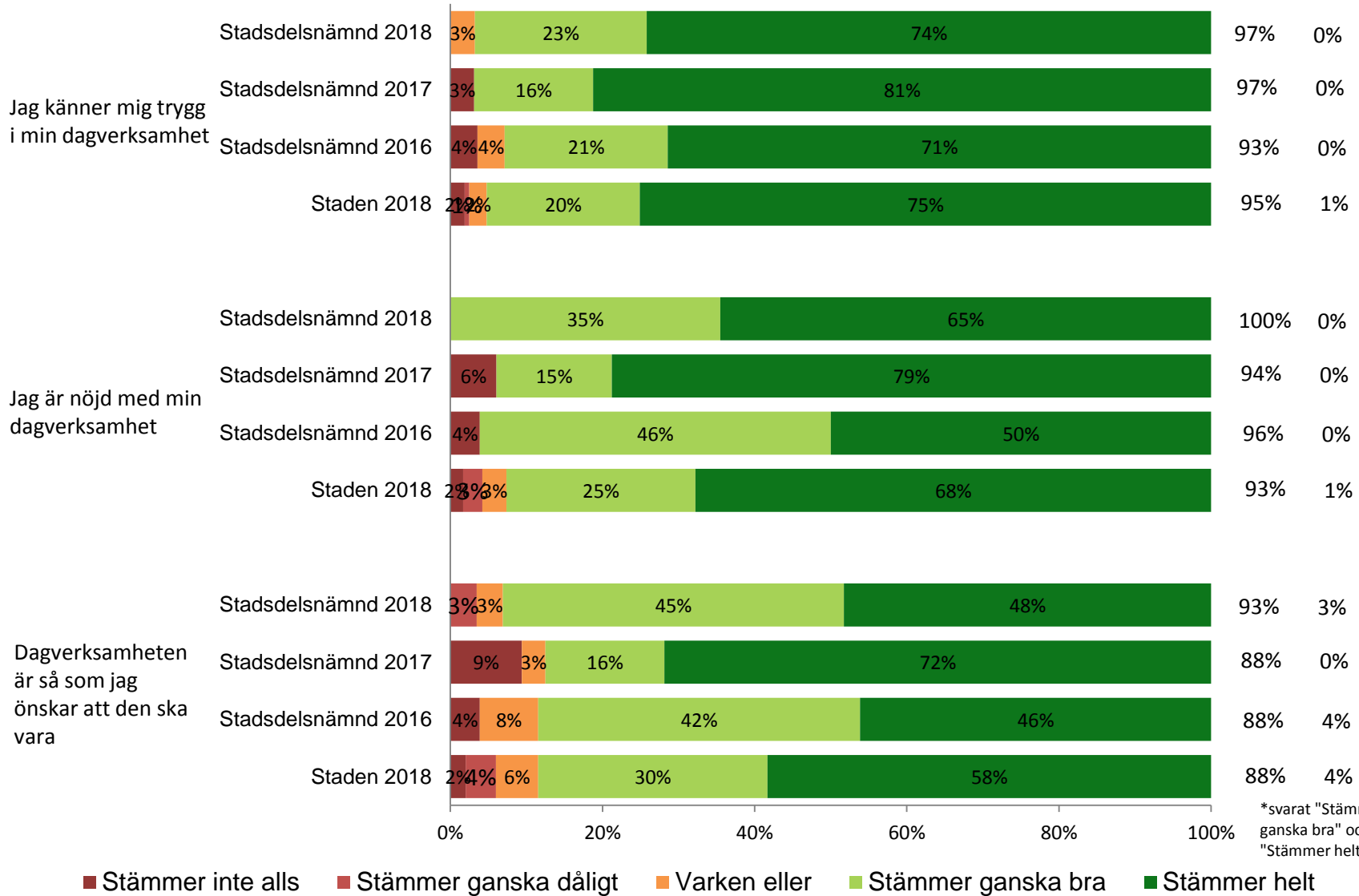


# Resultat per fråga över tid

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme

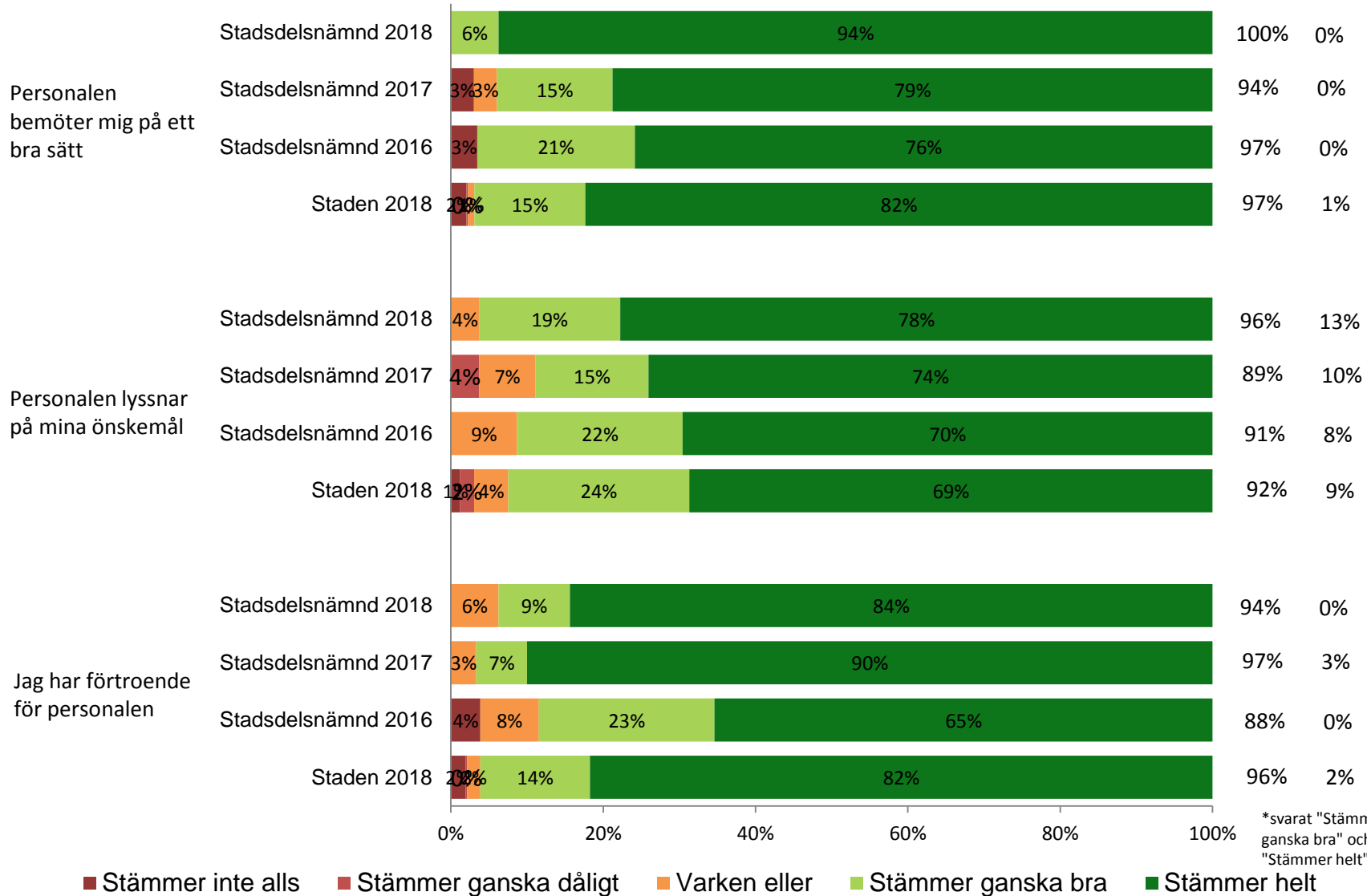


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Personalens förhållningsätt

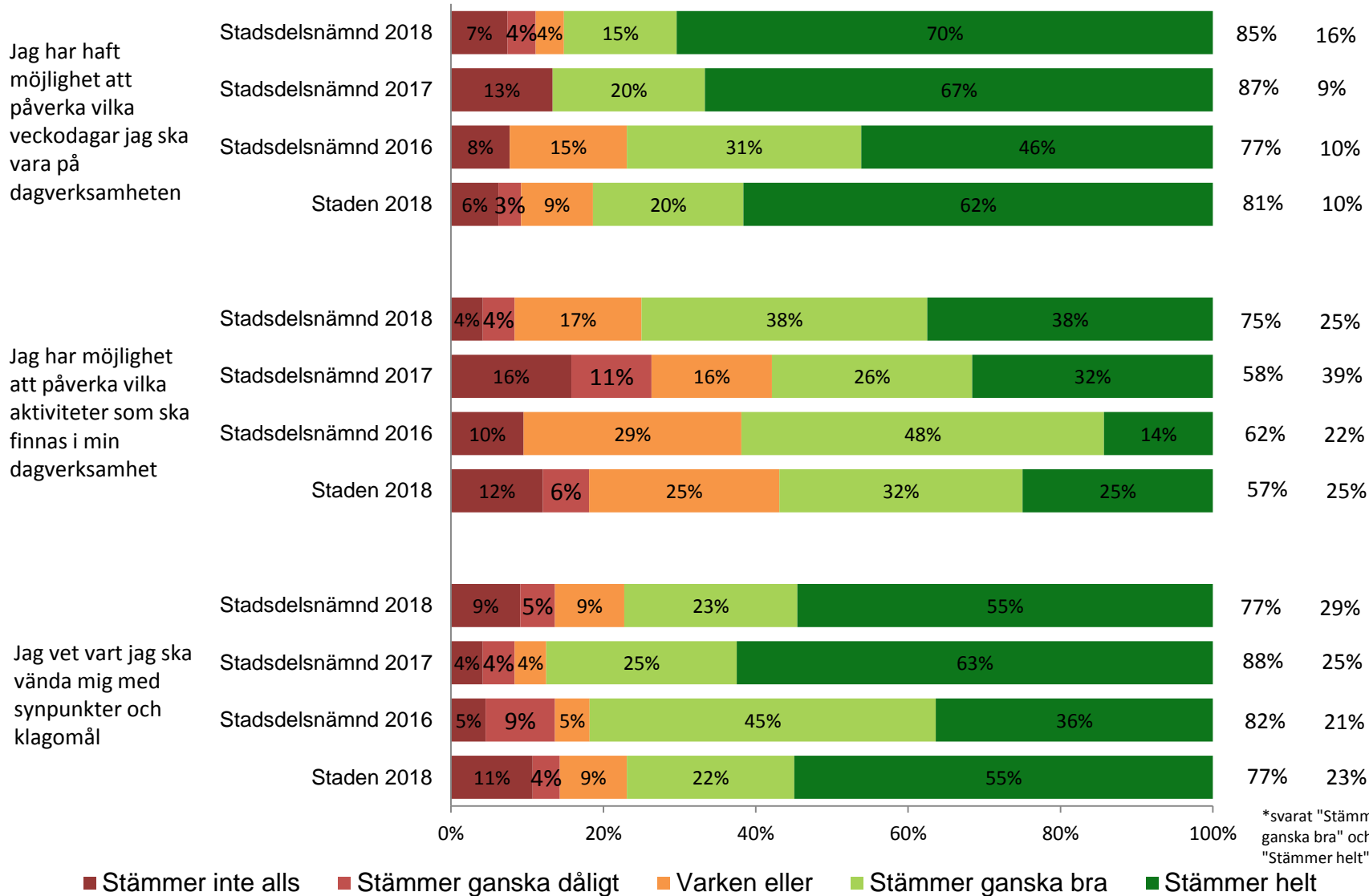


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

## Inflytande och delaktighet



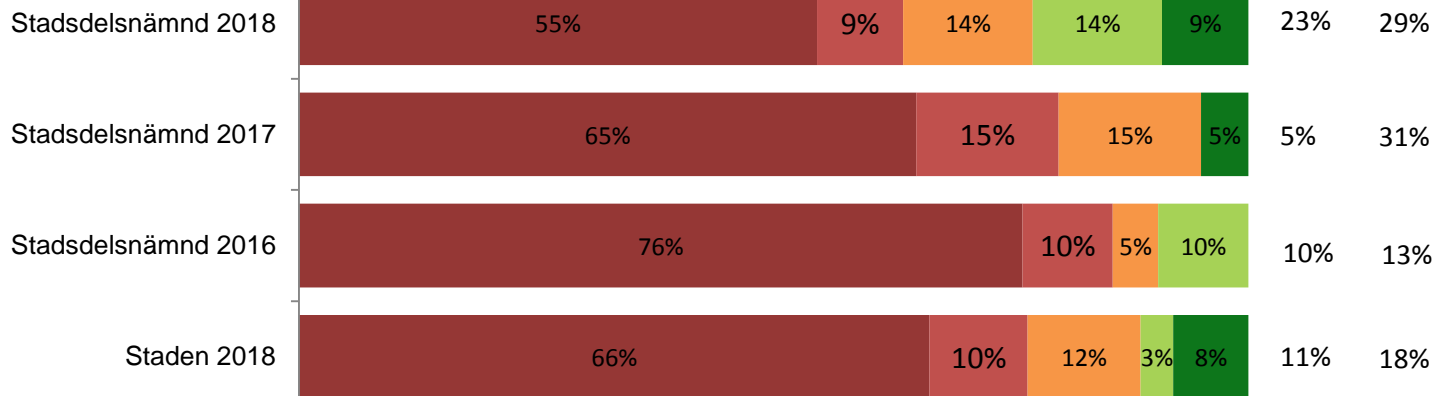
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

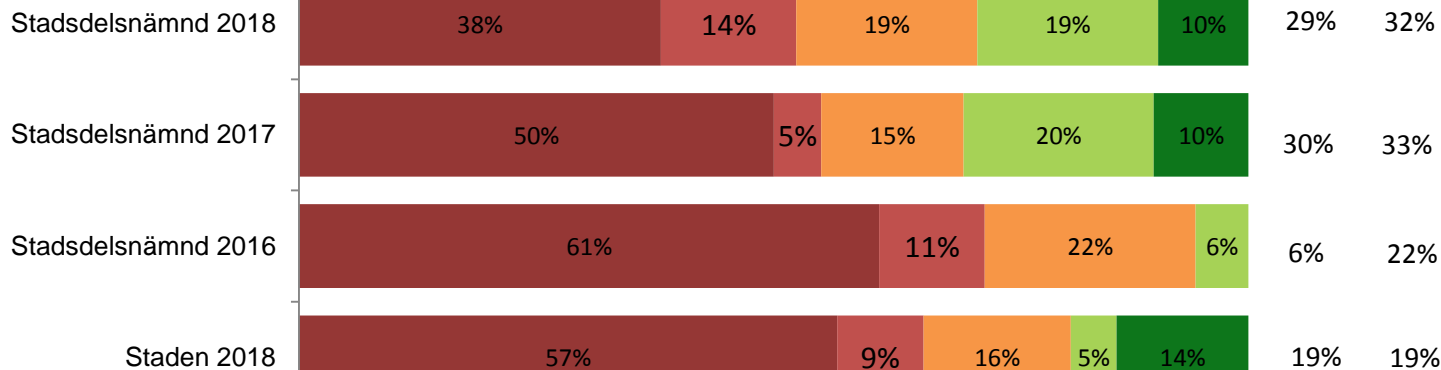
Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för  
mig



Att erbjudas  
dagverksamhet på  
helger är viktigt för  
mig



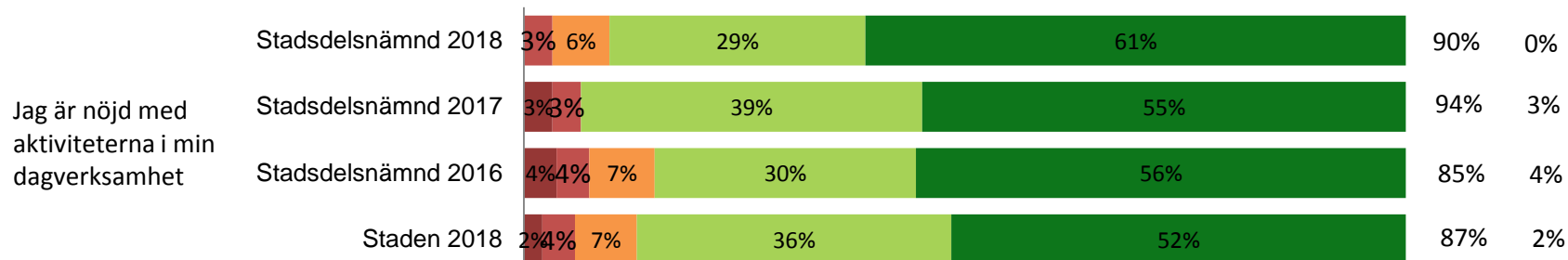
\*svarat "Stämmer  
ganska bra" och  
"Stämmer helt"

■ 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



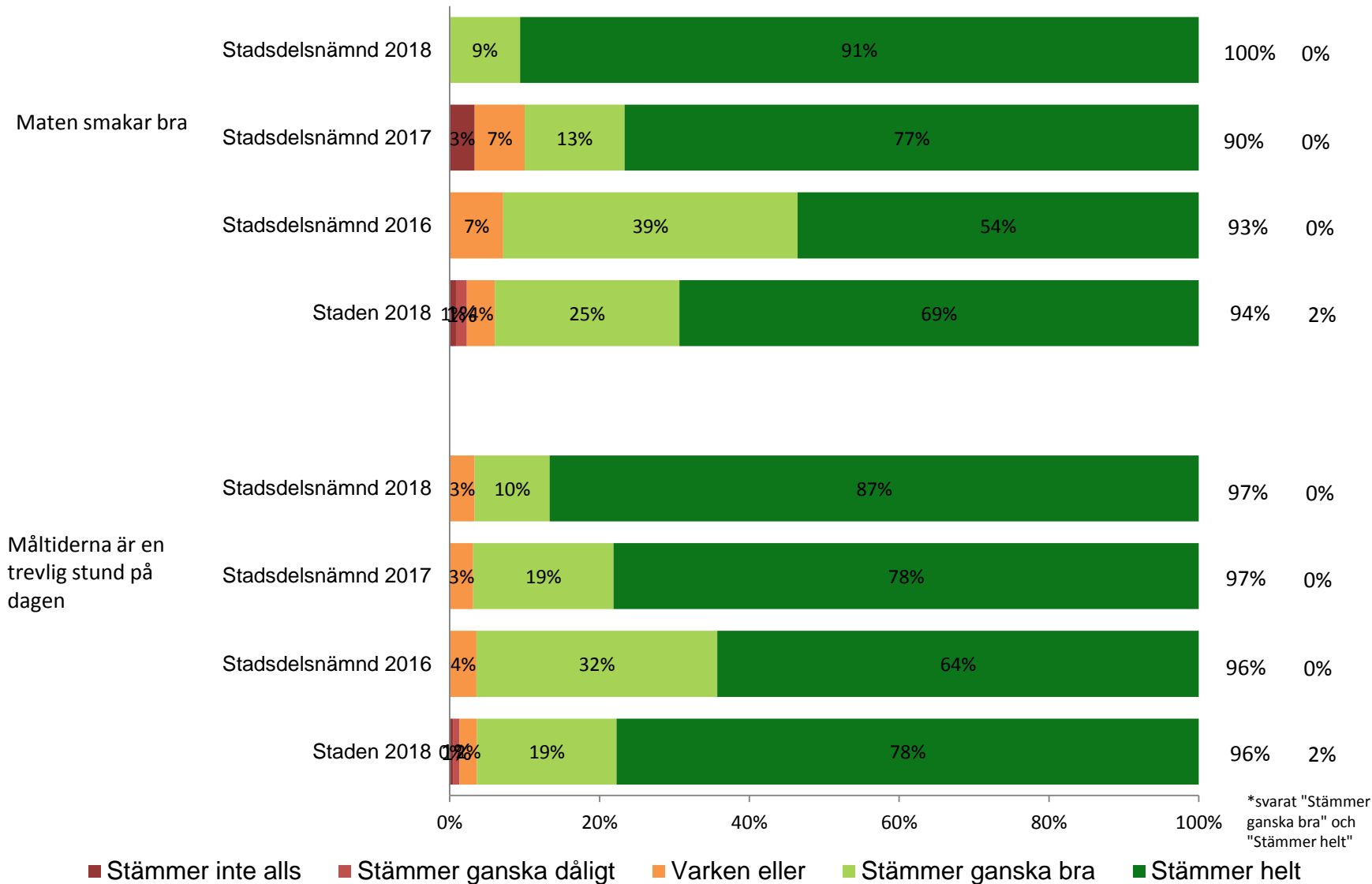
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

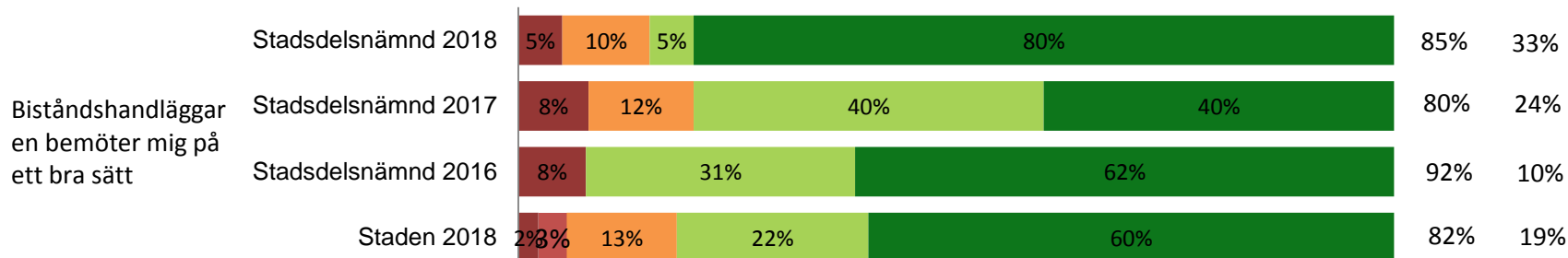
## Matsituationen



# Stadsdel per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Biståndsbeslutet

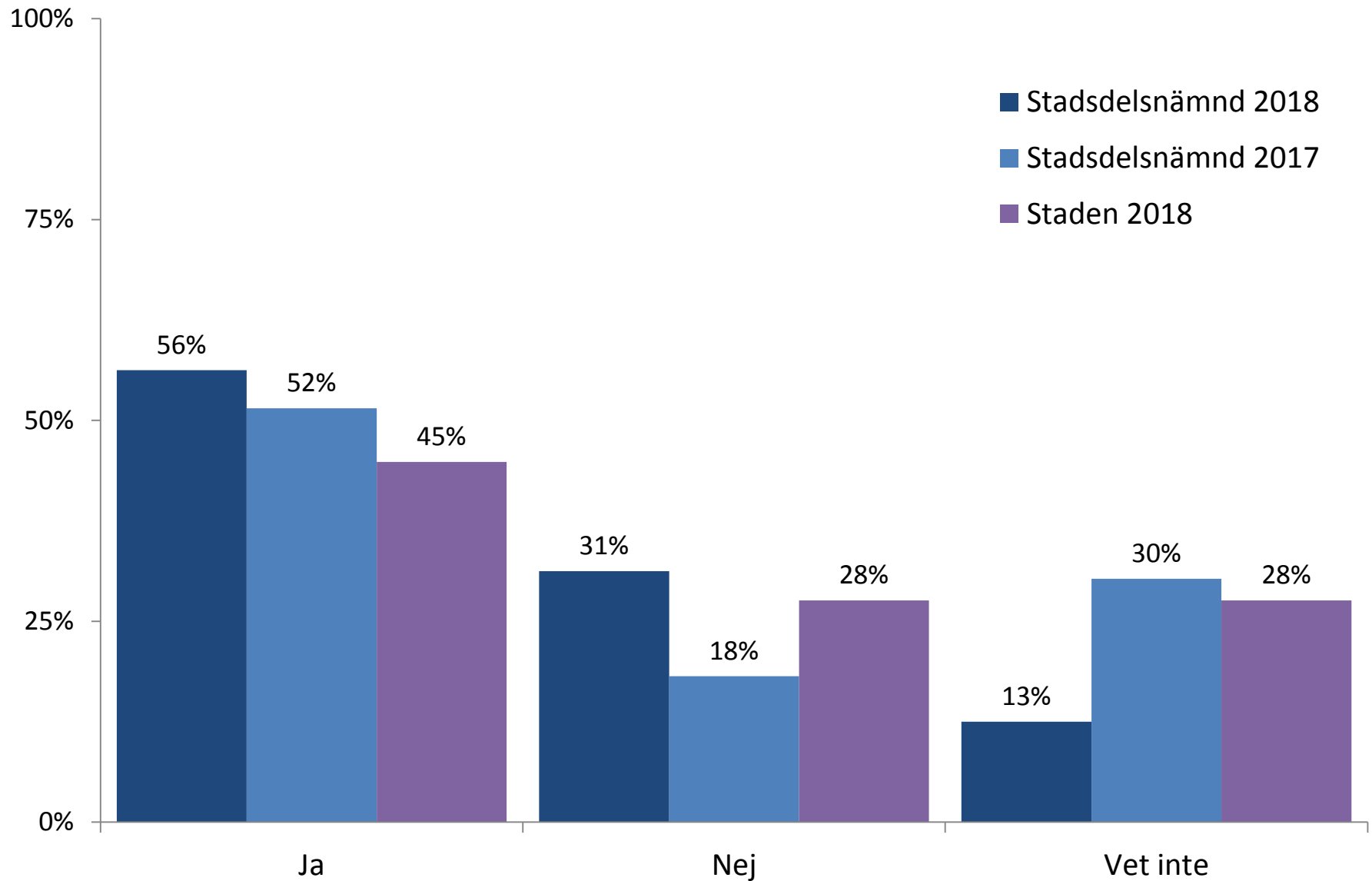


0% 20% 40% 60% 80% 100%

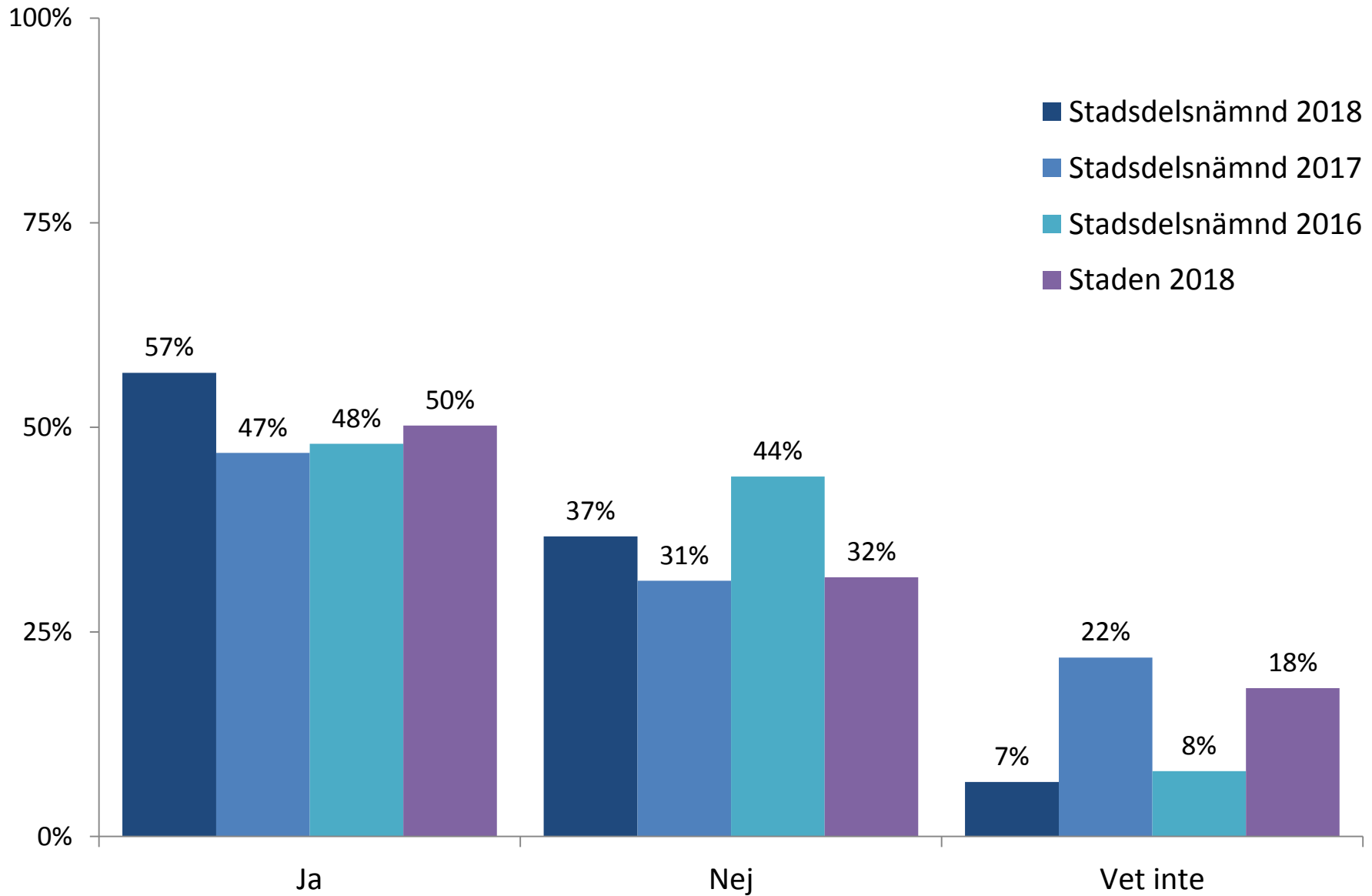
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

\*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**

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

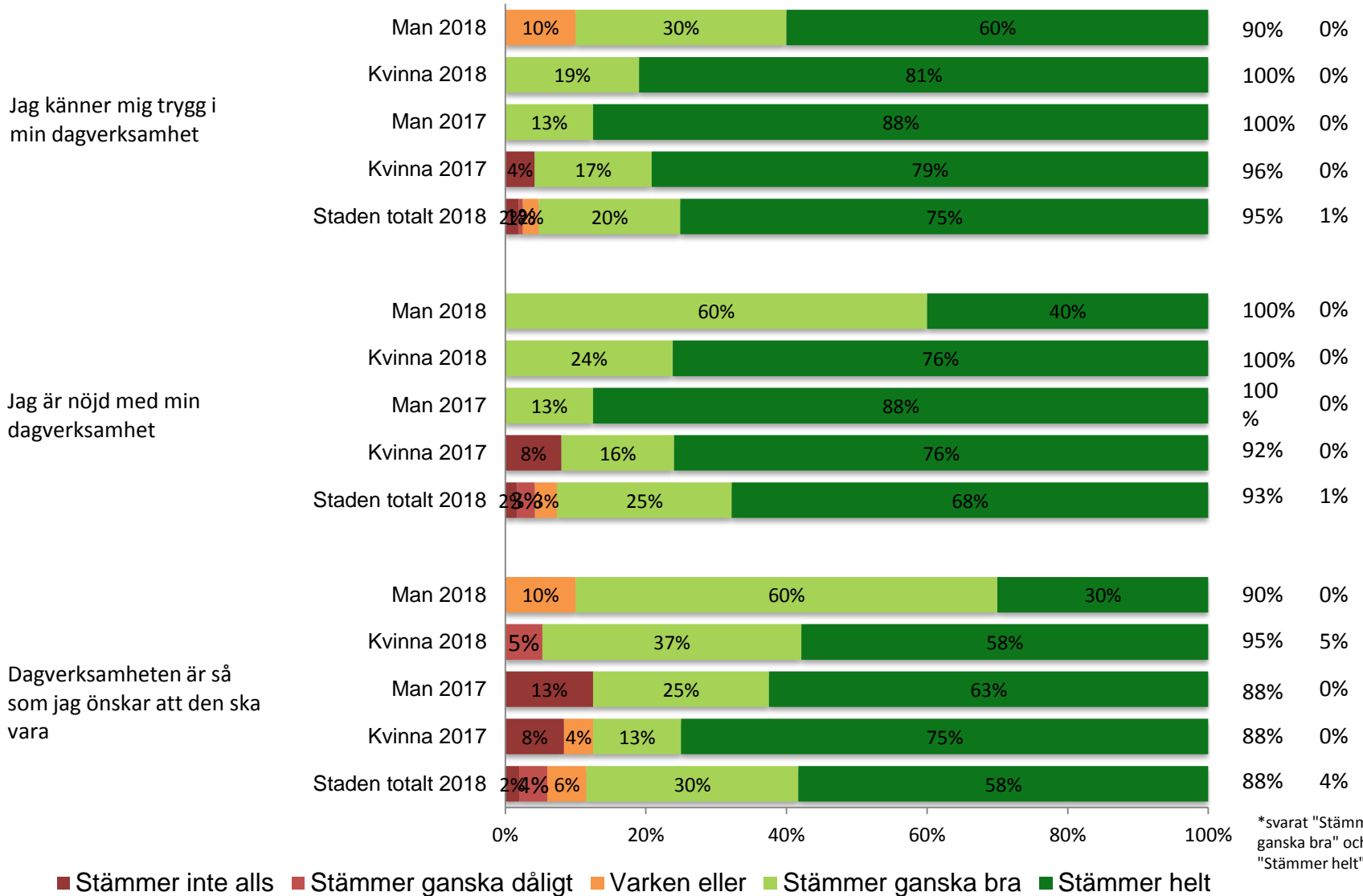


# Resultat män/kvinnor

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme

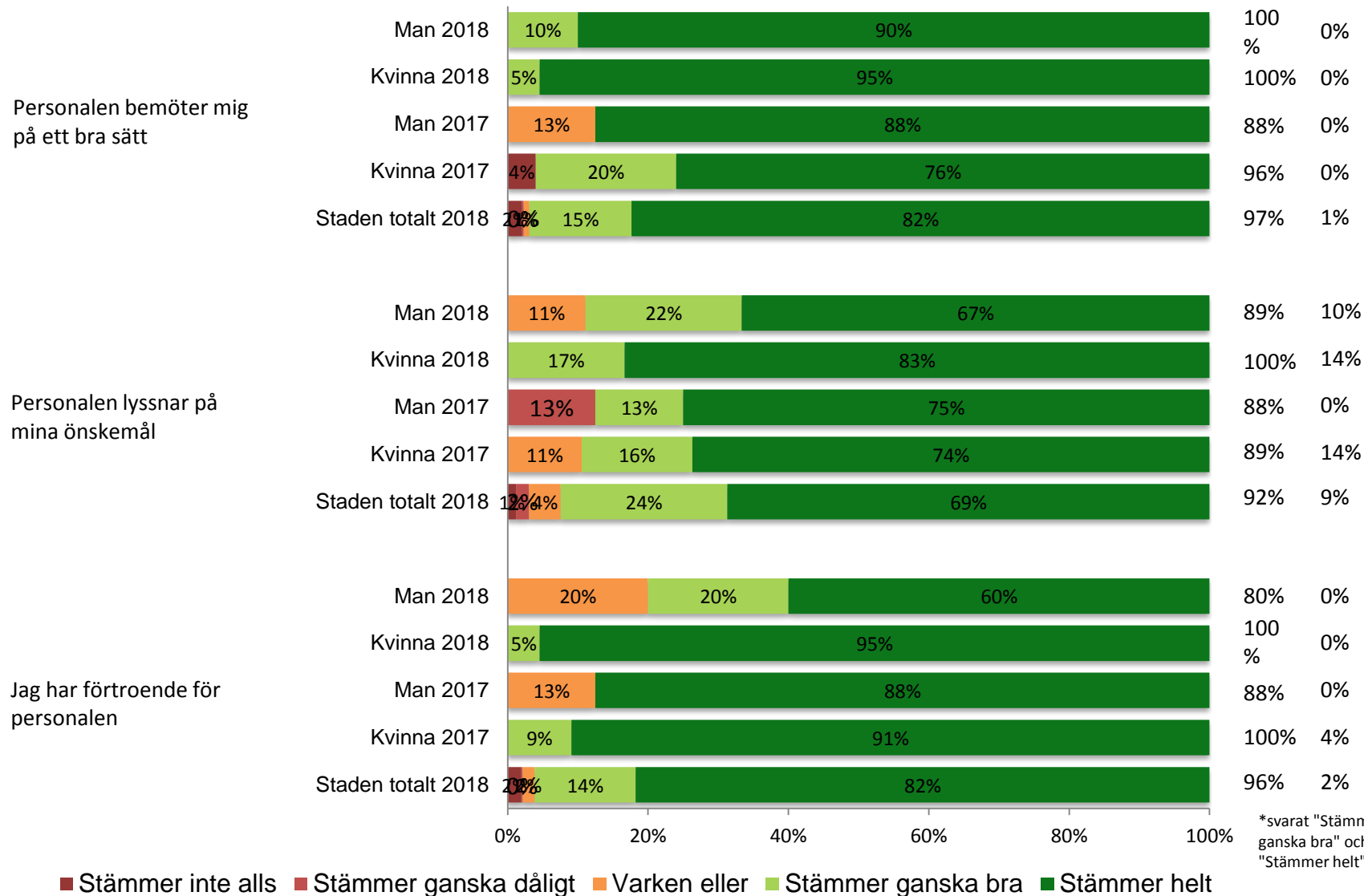


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Personalens förhållningssätt

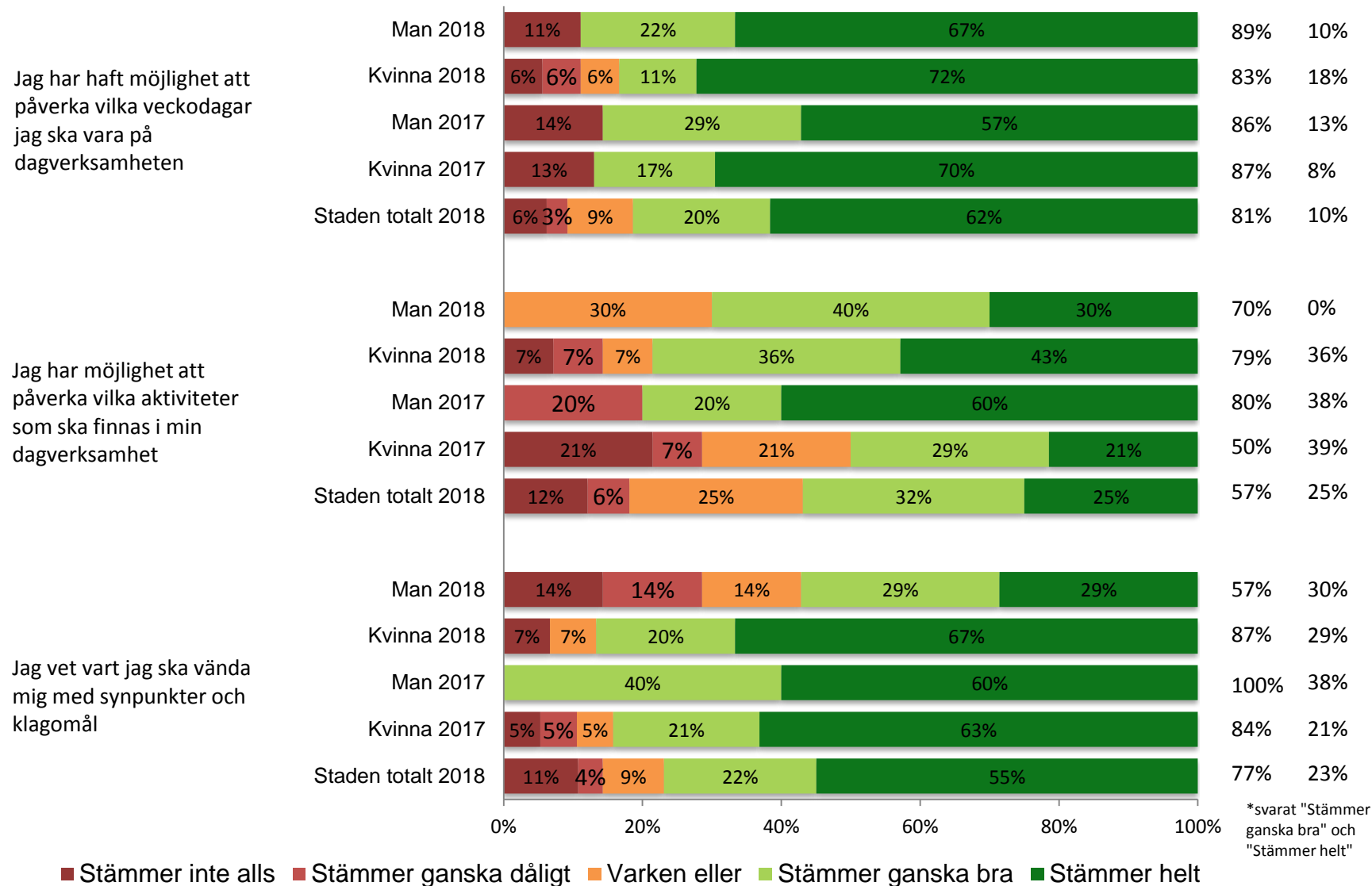


\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet



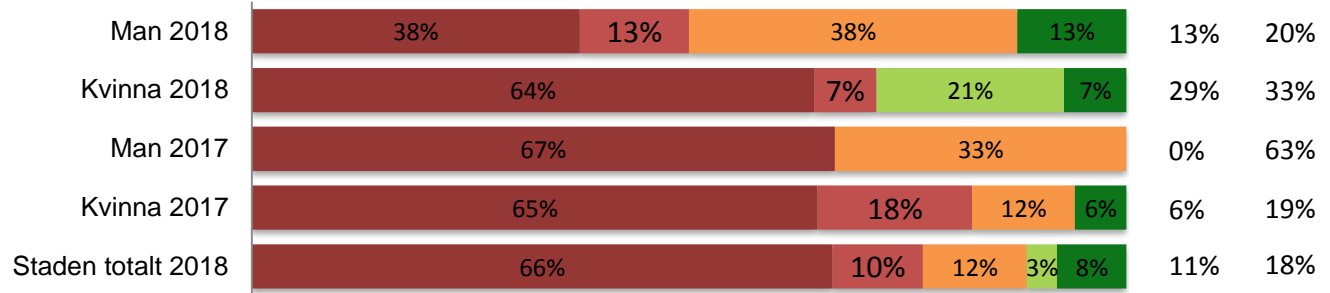
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

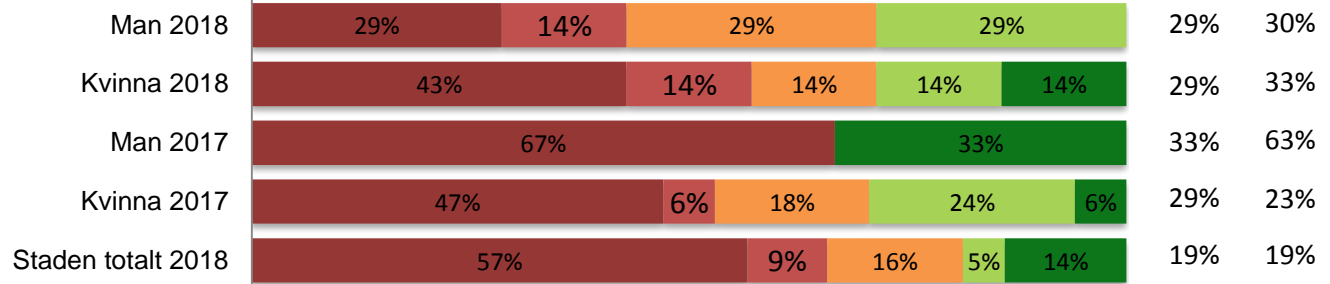
Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas  
dagverksamhet på helger  
är viktigt för mig



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

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

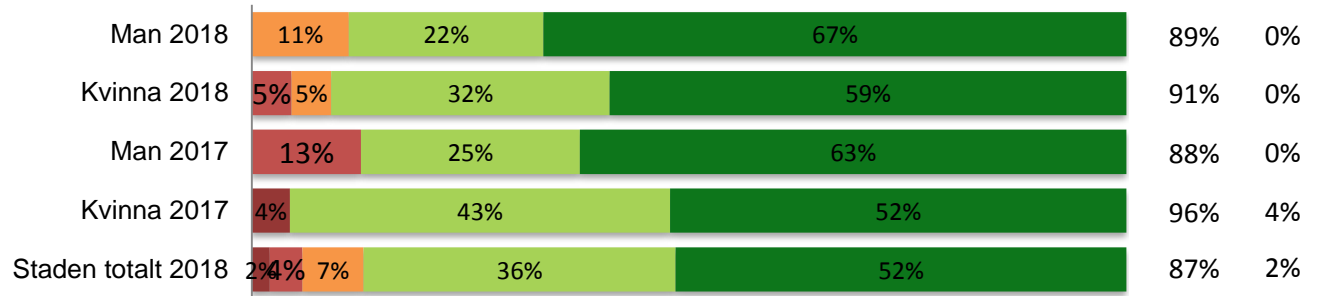
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Aktiviteter

Jag är nöjd med  
aktiviteterna i min  
dagverksamhet



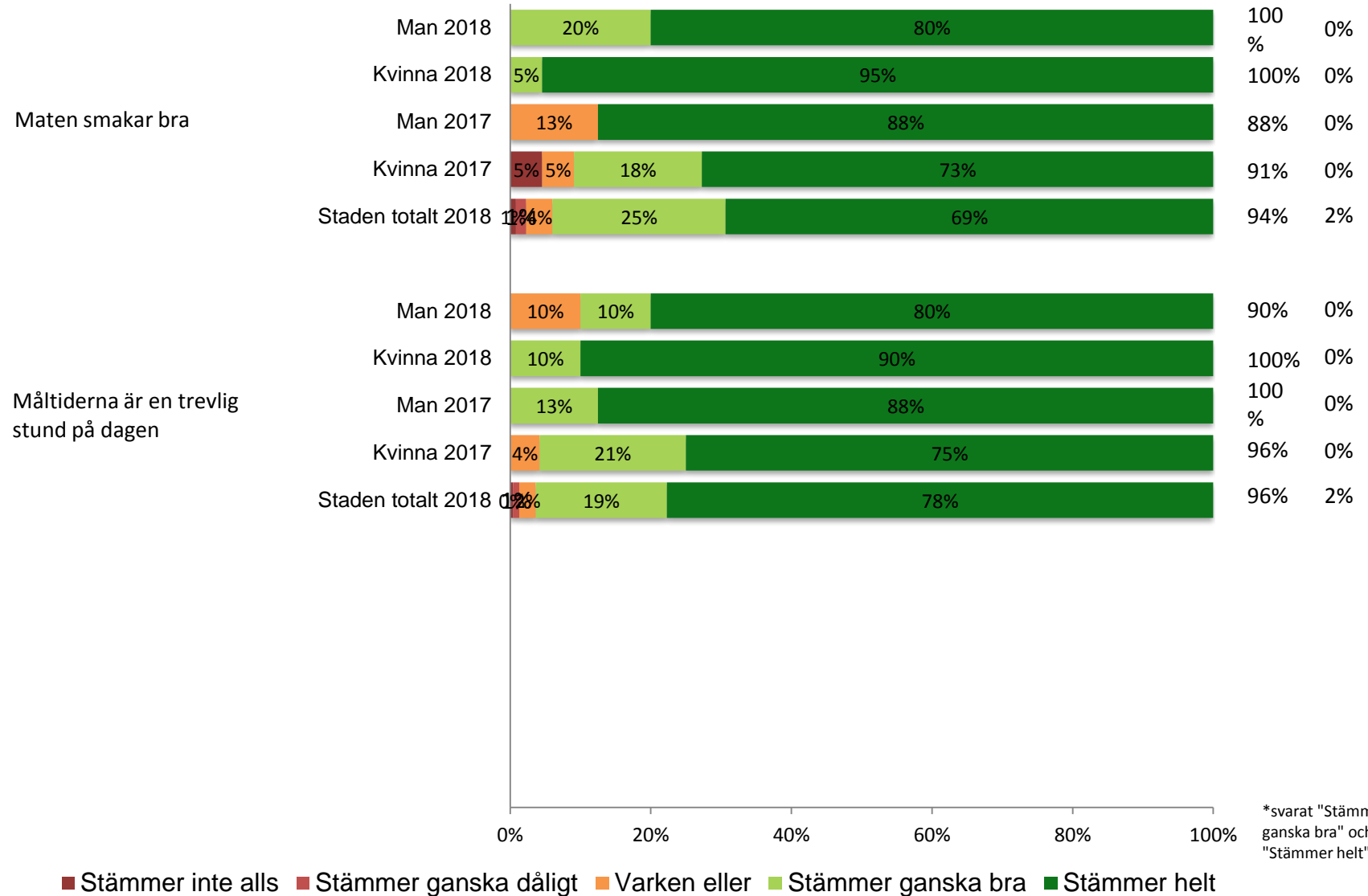
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Matsituationen

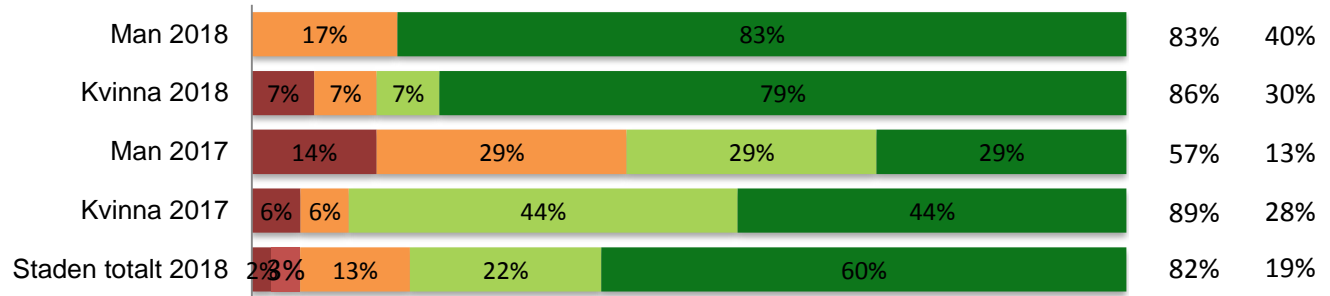


# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

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

\*svarat "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.

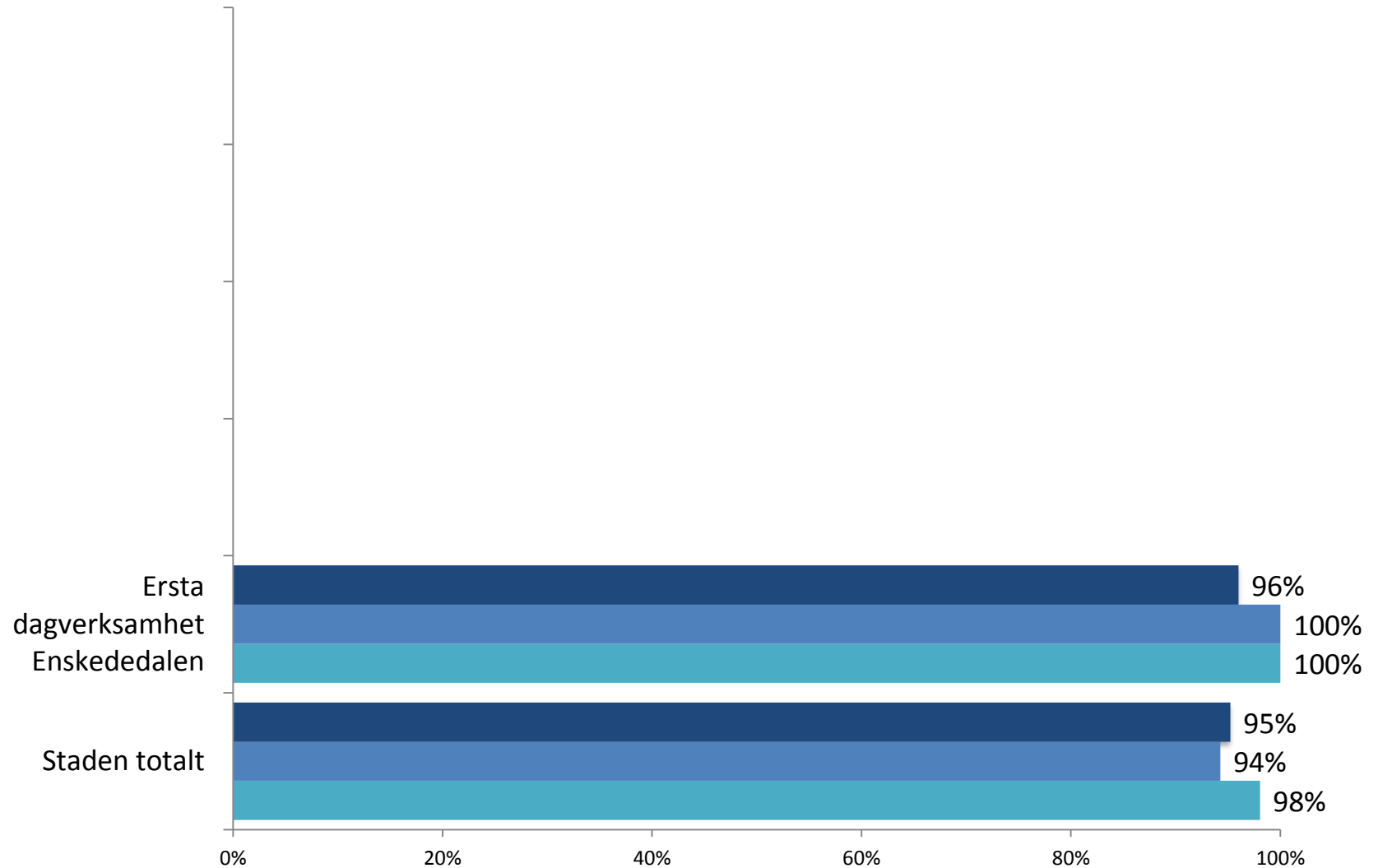
# Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

■ 2018

■ 2017

■ 2016

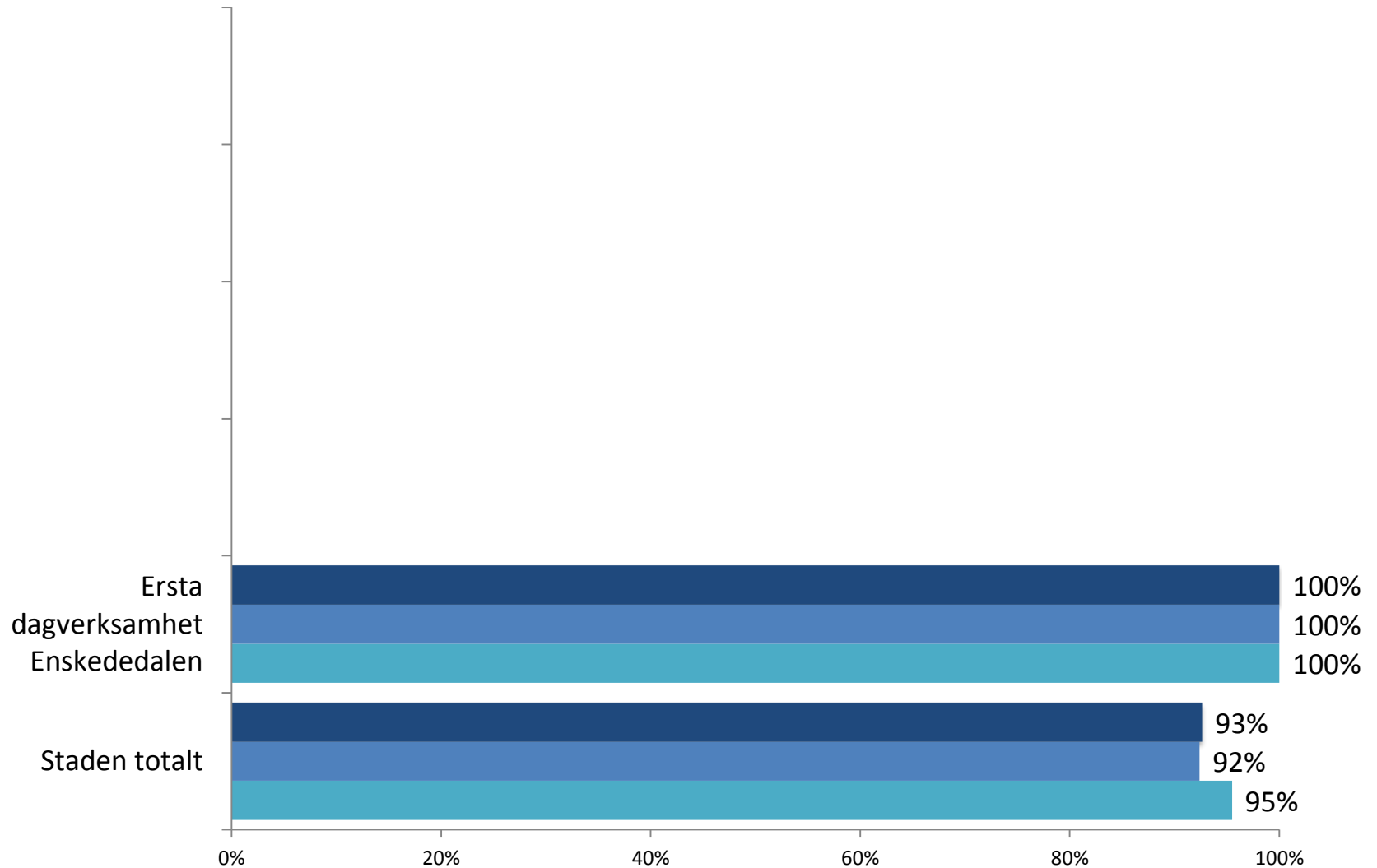
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Jag är nöjd med min dagverksamhet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



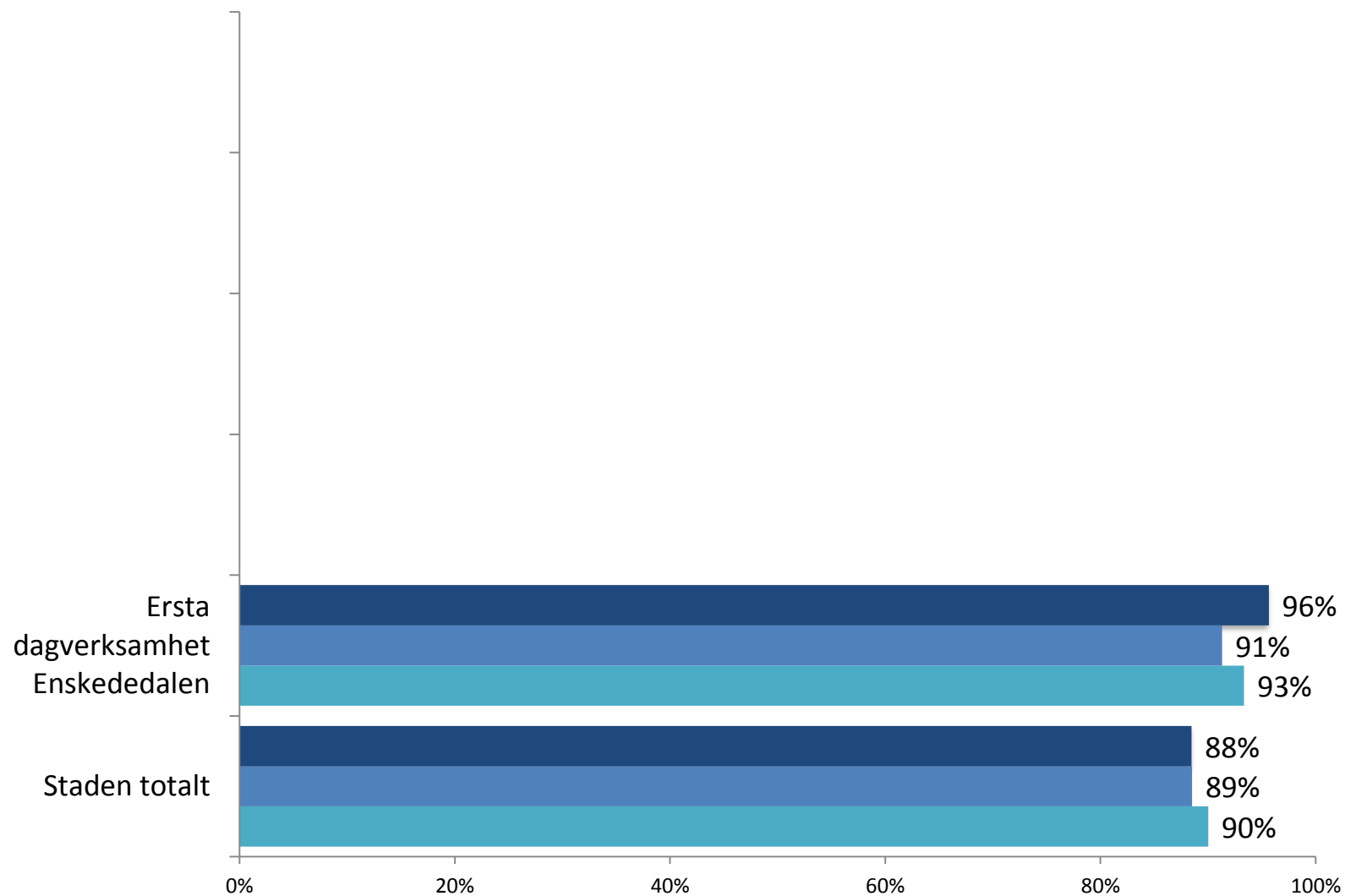
# Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



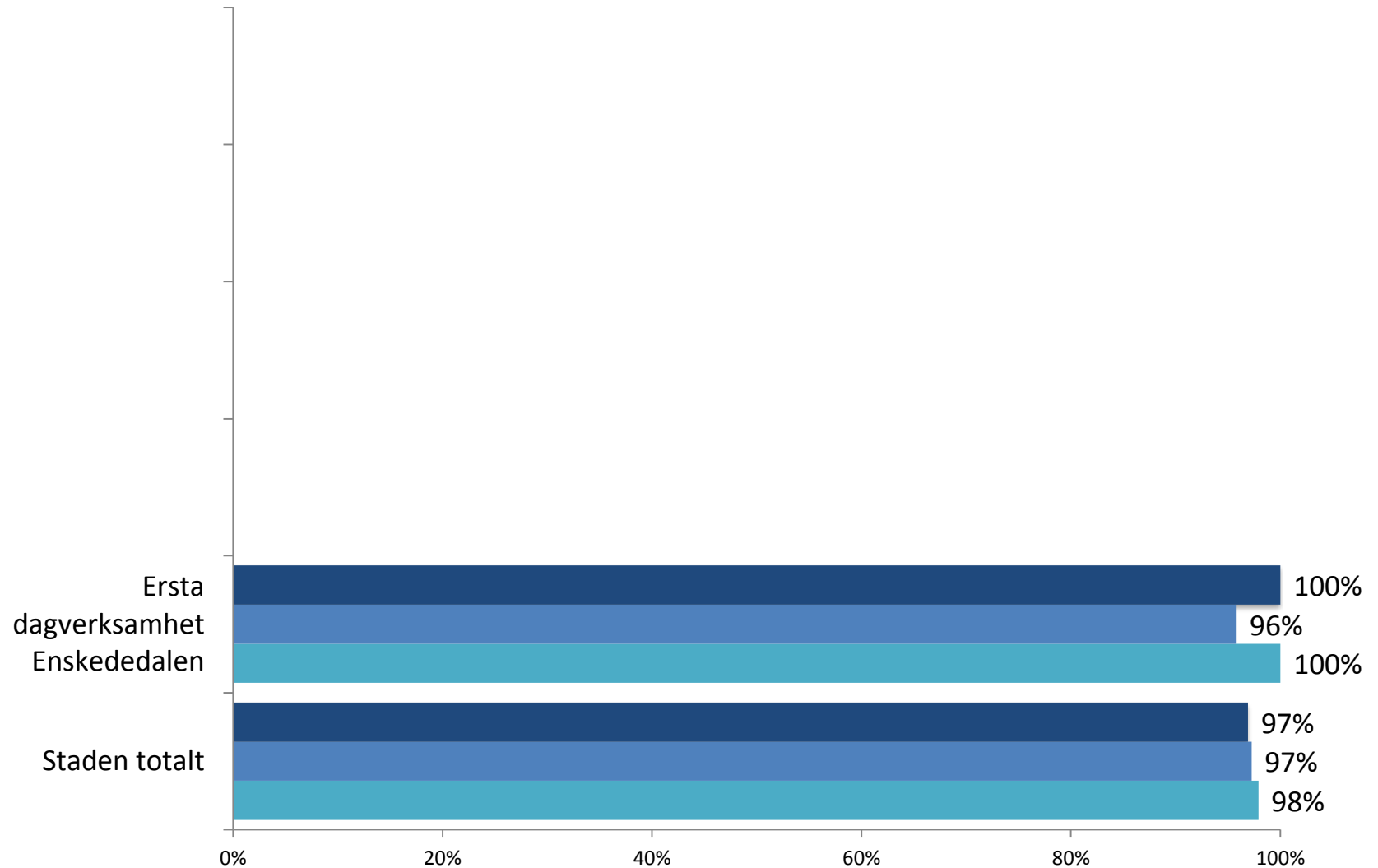
# Personalen bemöter mig på ett bra sätt

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018

■ 2017

■ 2016



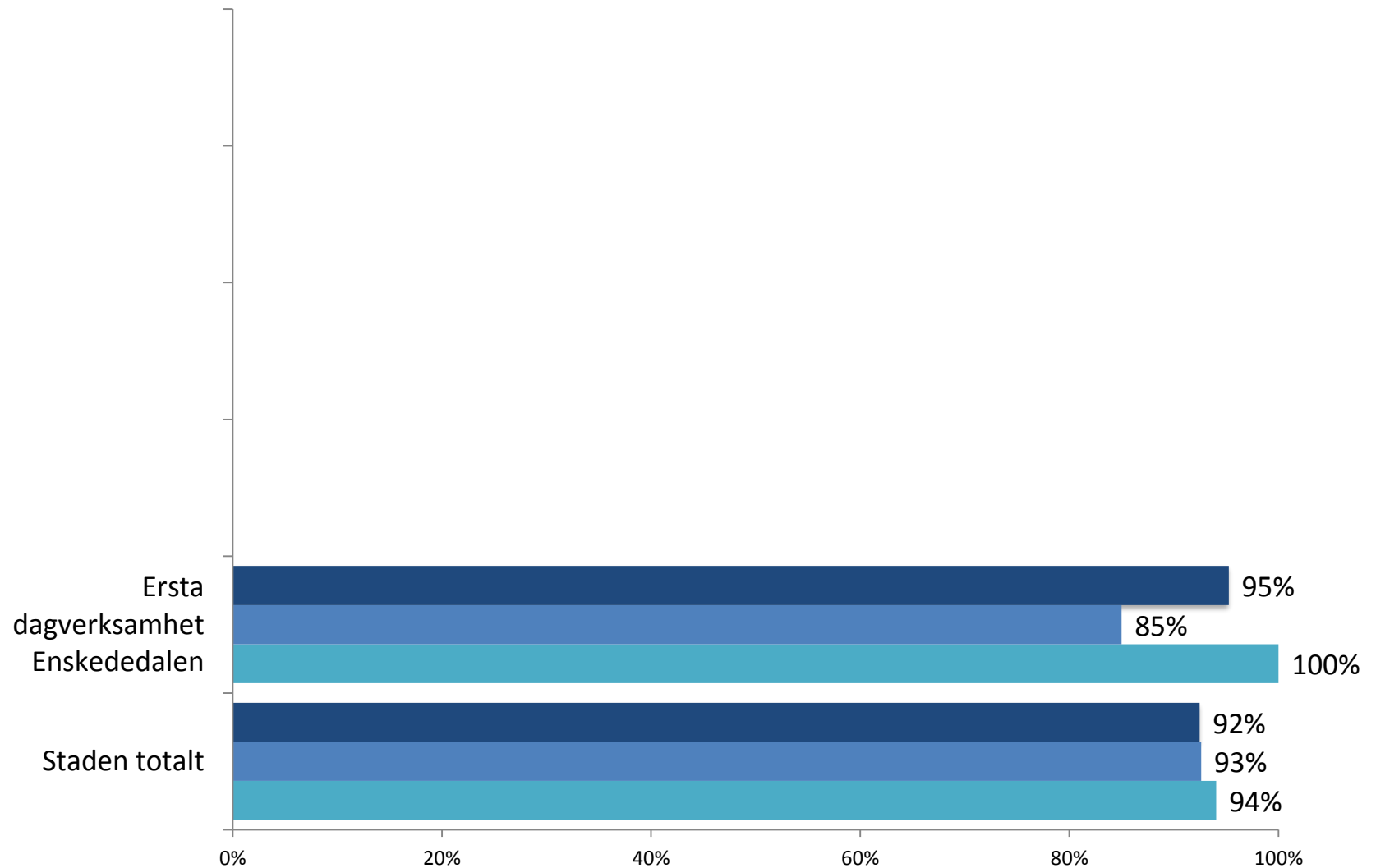
# Personalen lyssnar på mina önskemål

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

2018

2017

2016



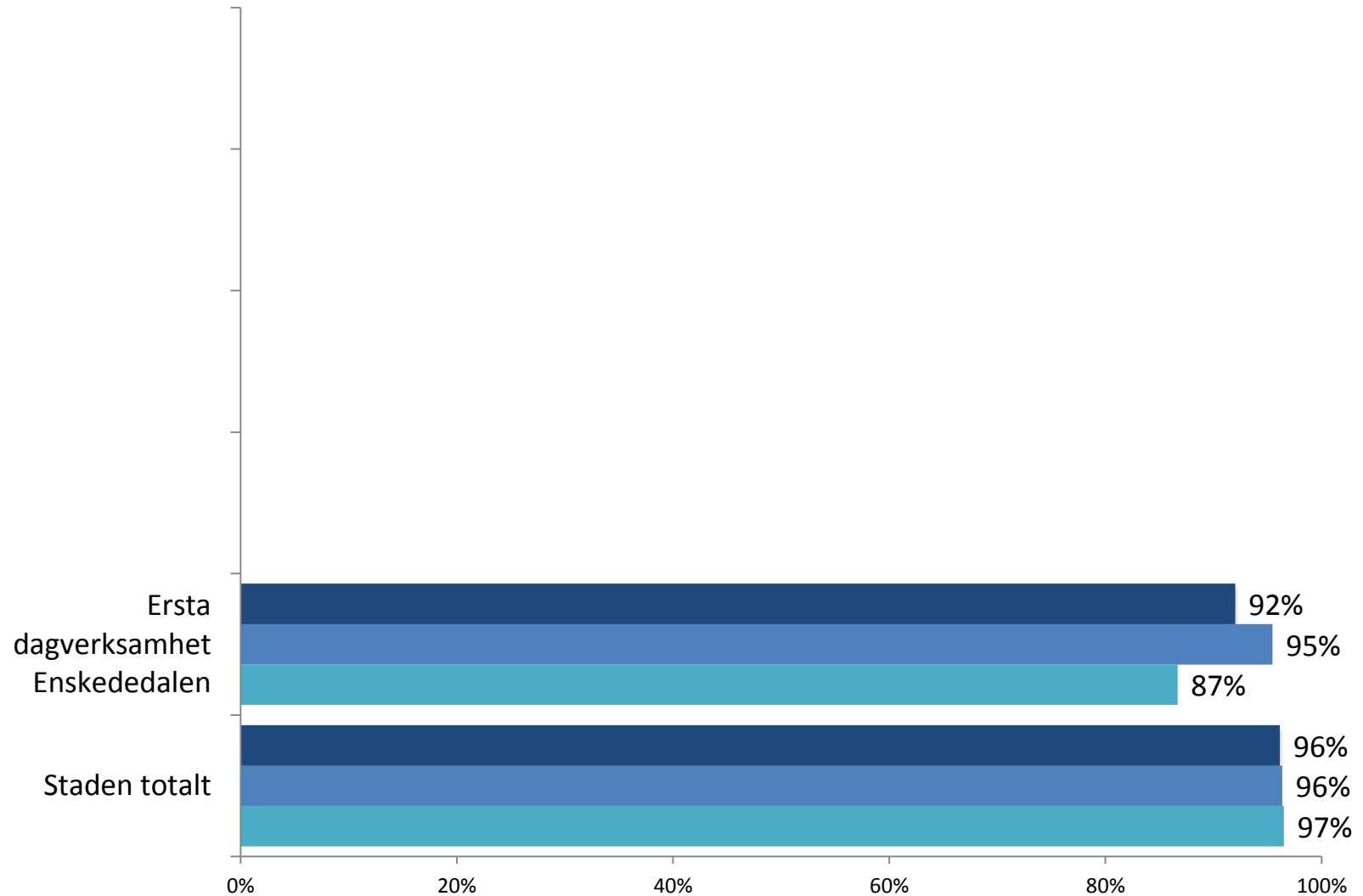
# Jag har förtroende för personalen

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018

■ 2017

■ 2016

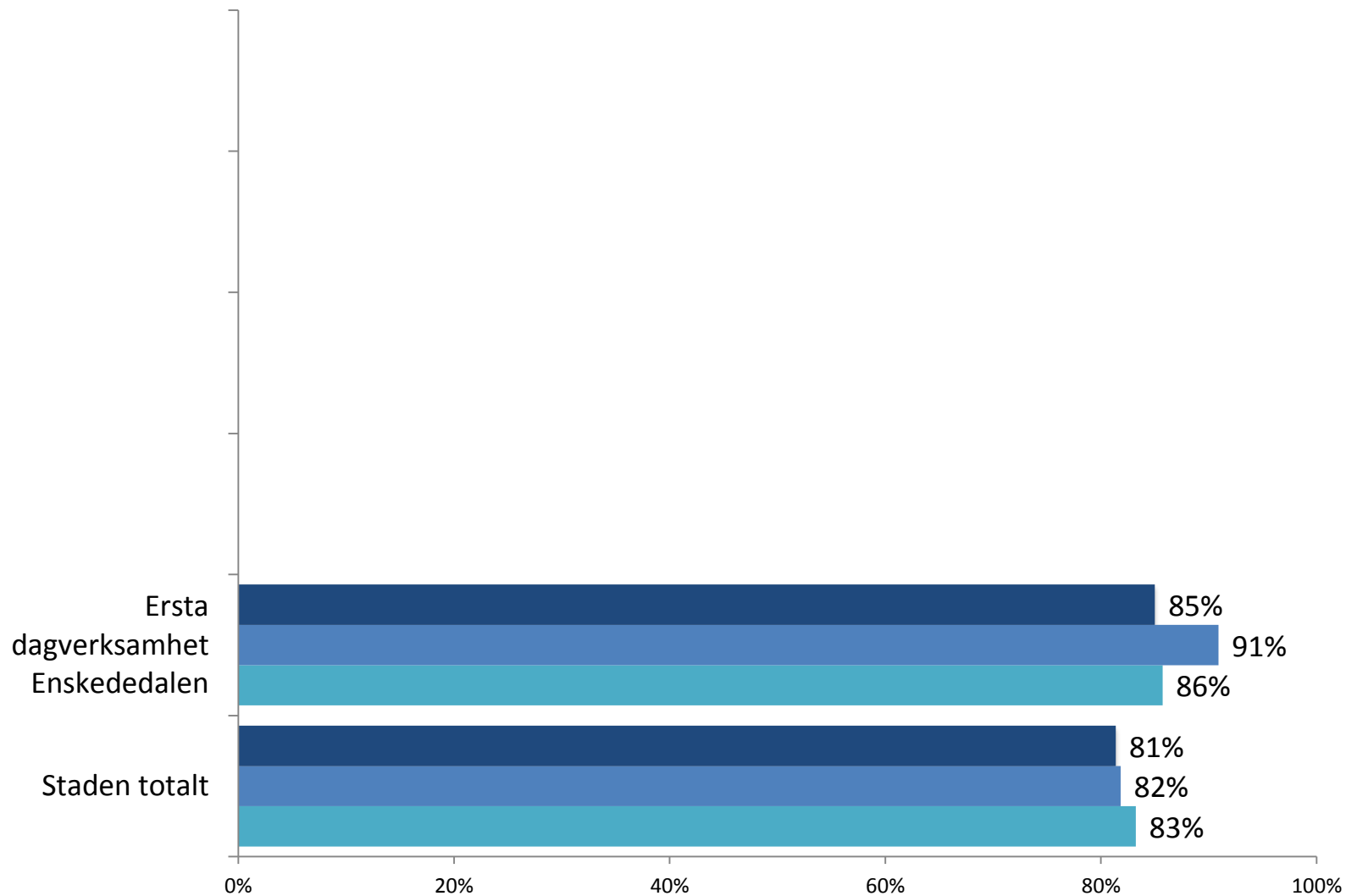




# Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



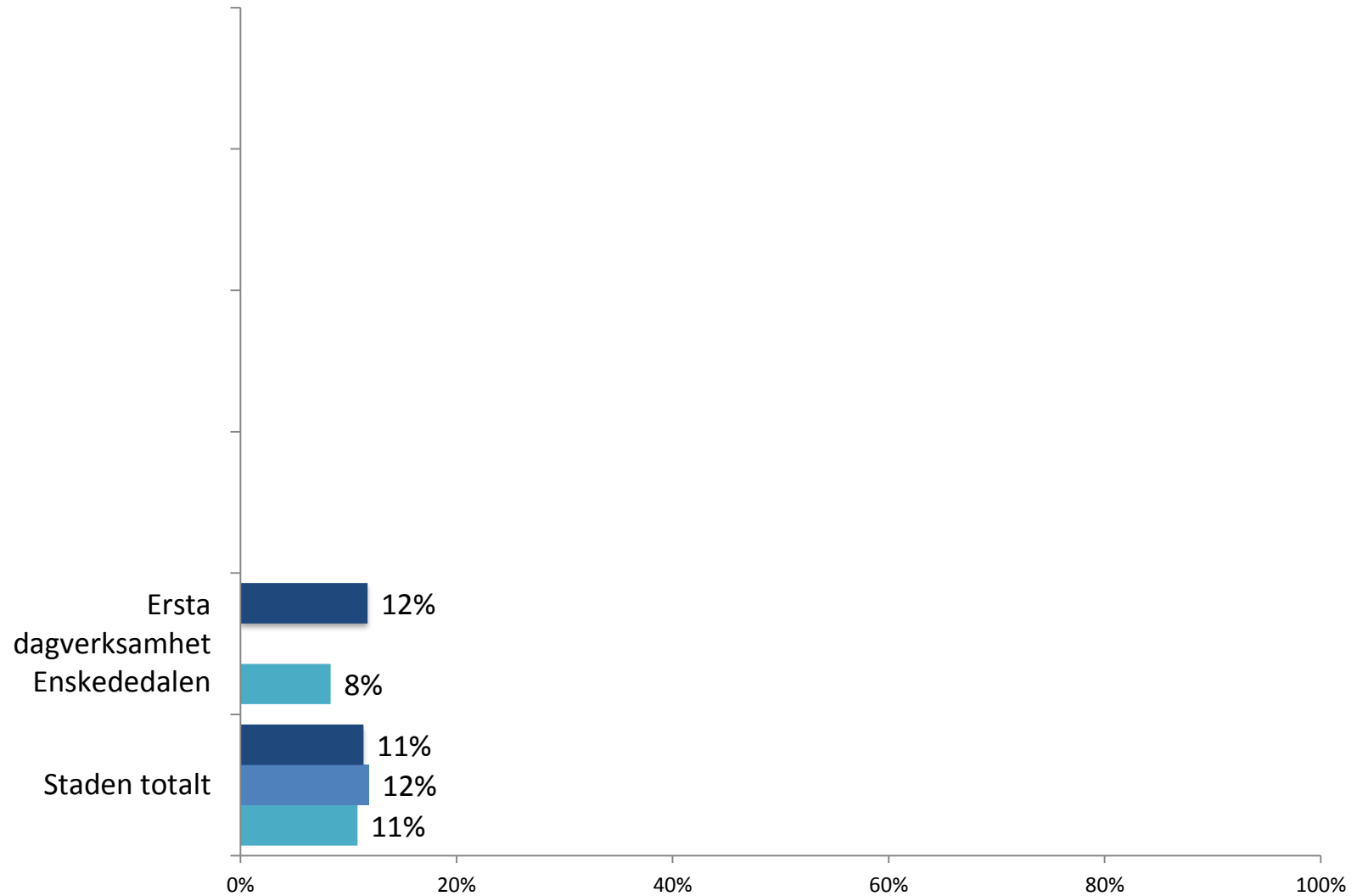
# Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



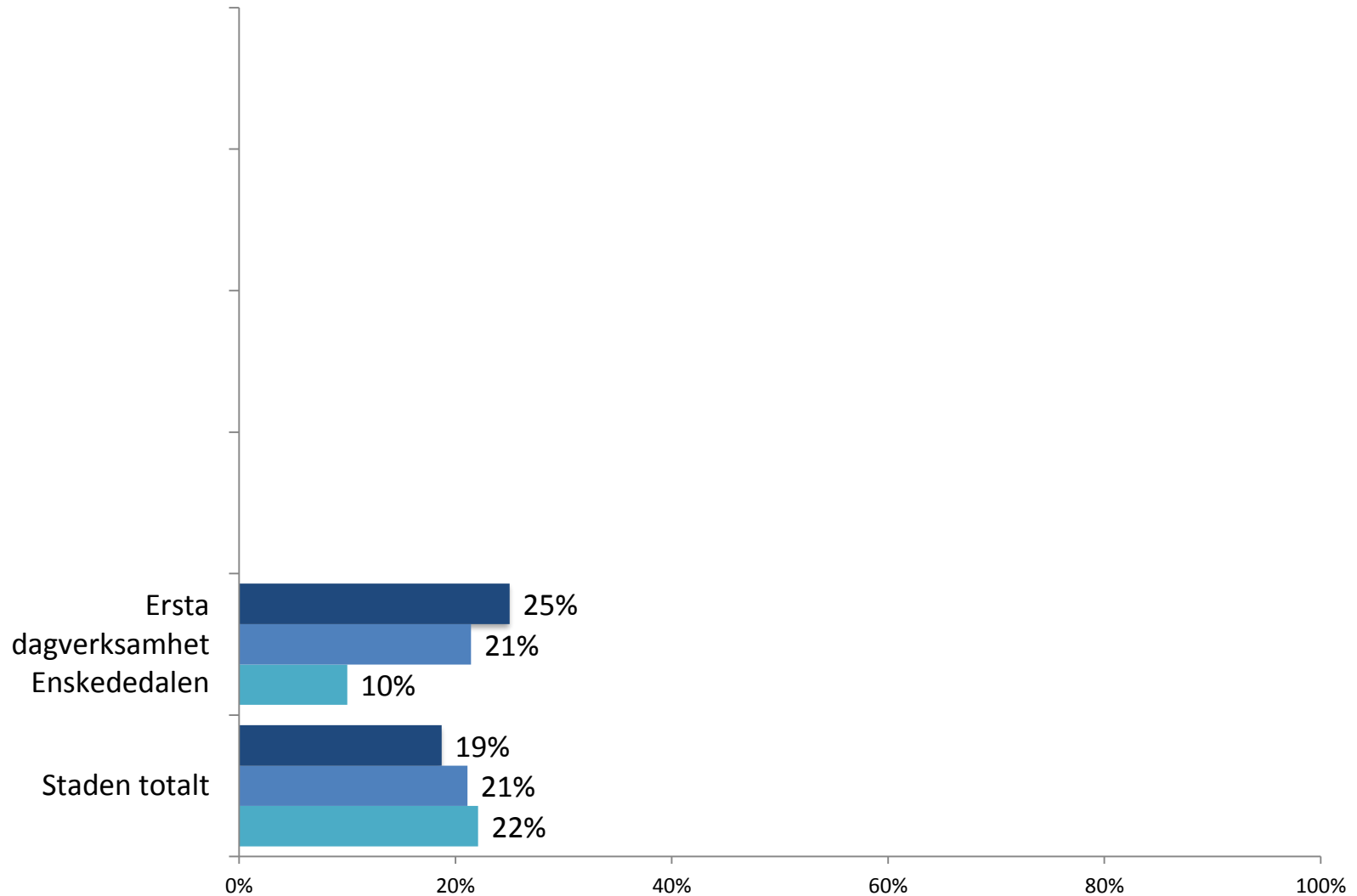
# Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig

2018

2017

2016

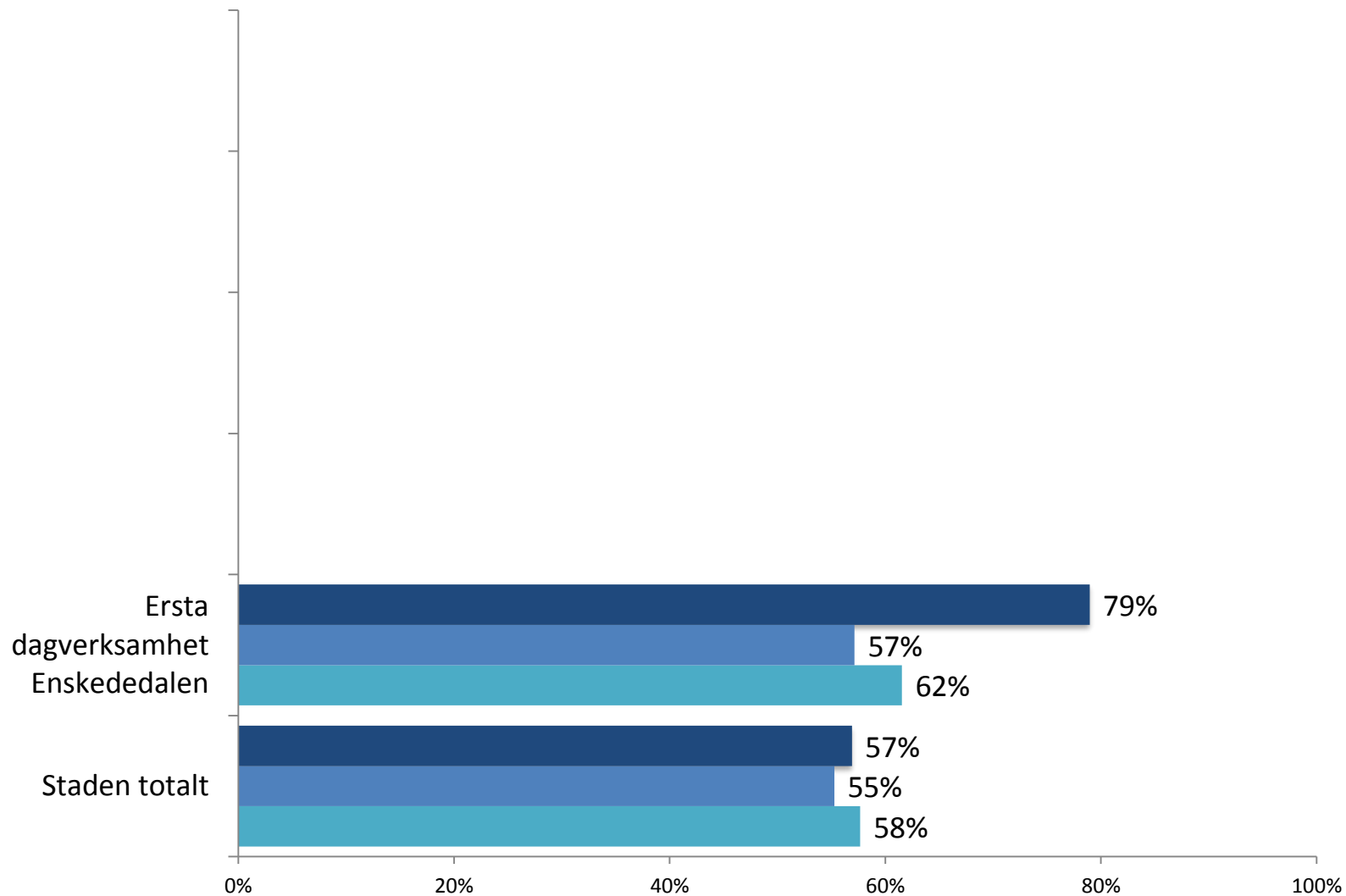
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018  
■ 2017  
■ 2016



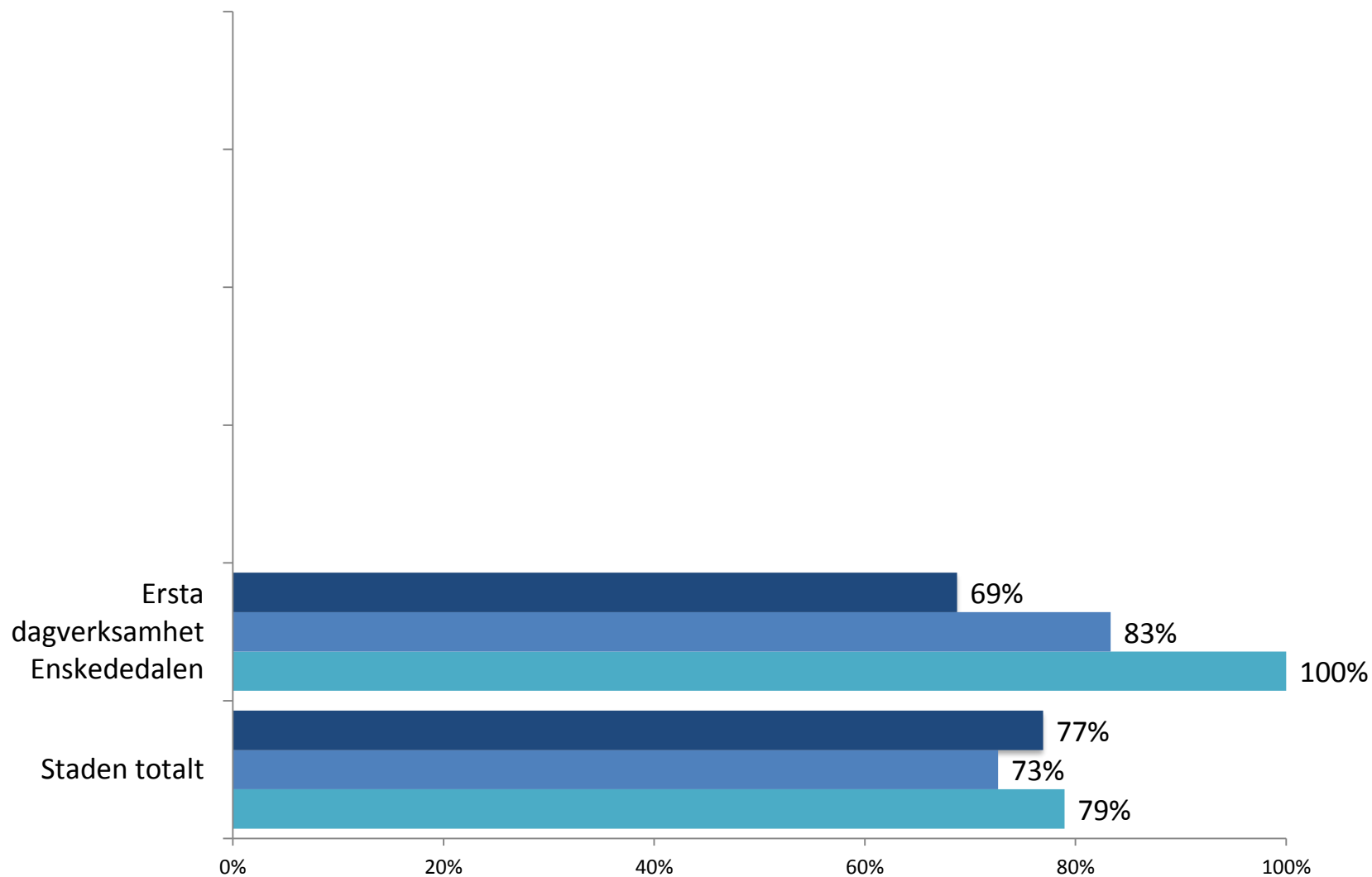
# Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



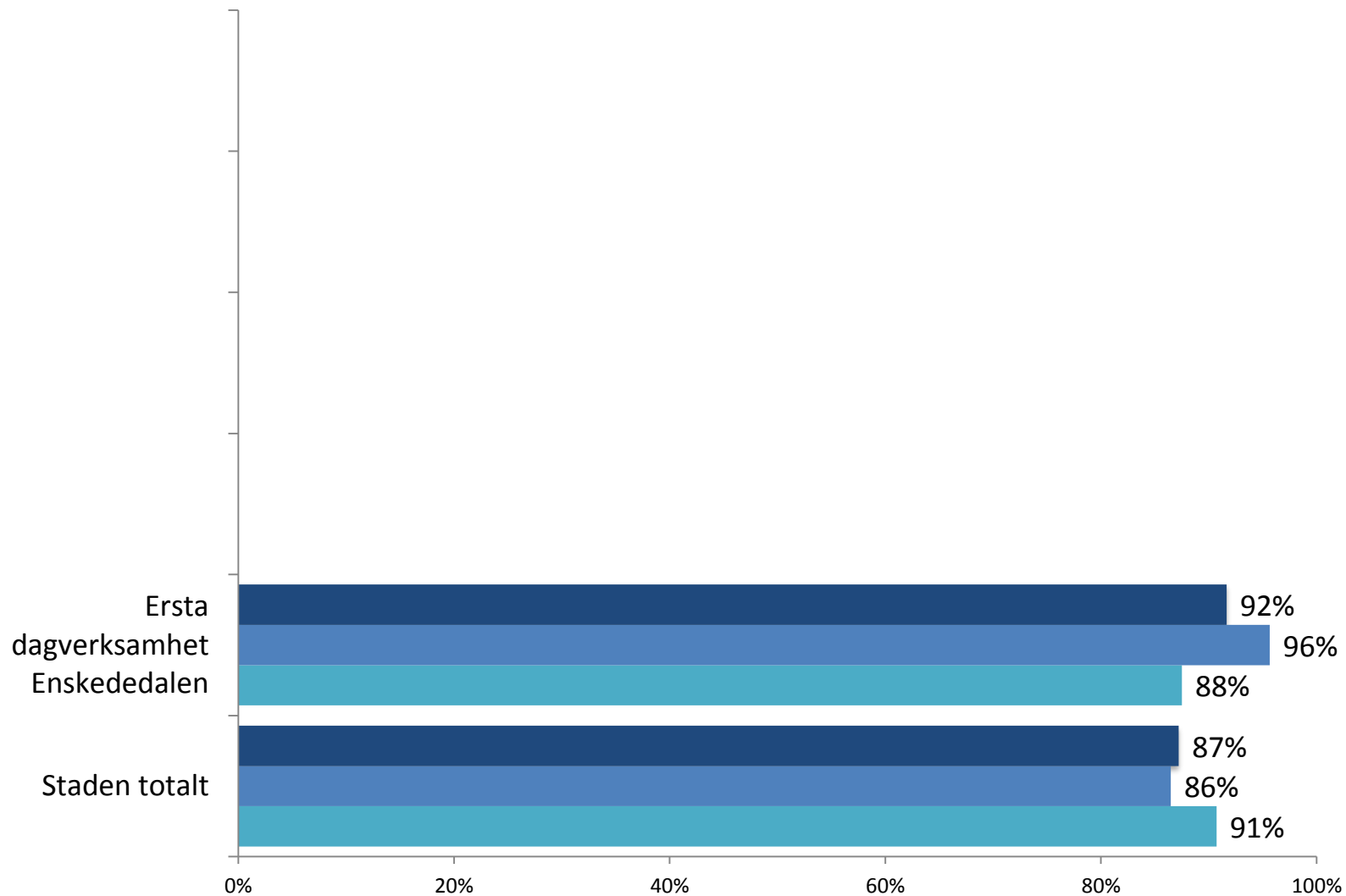
# Jag är nöjd med aktiviteterna i min dagverksamhet

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



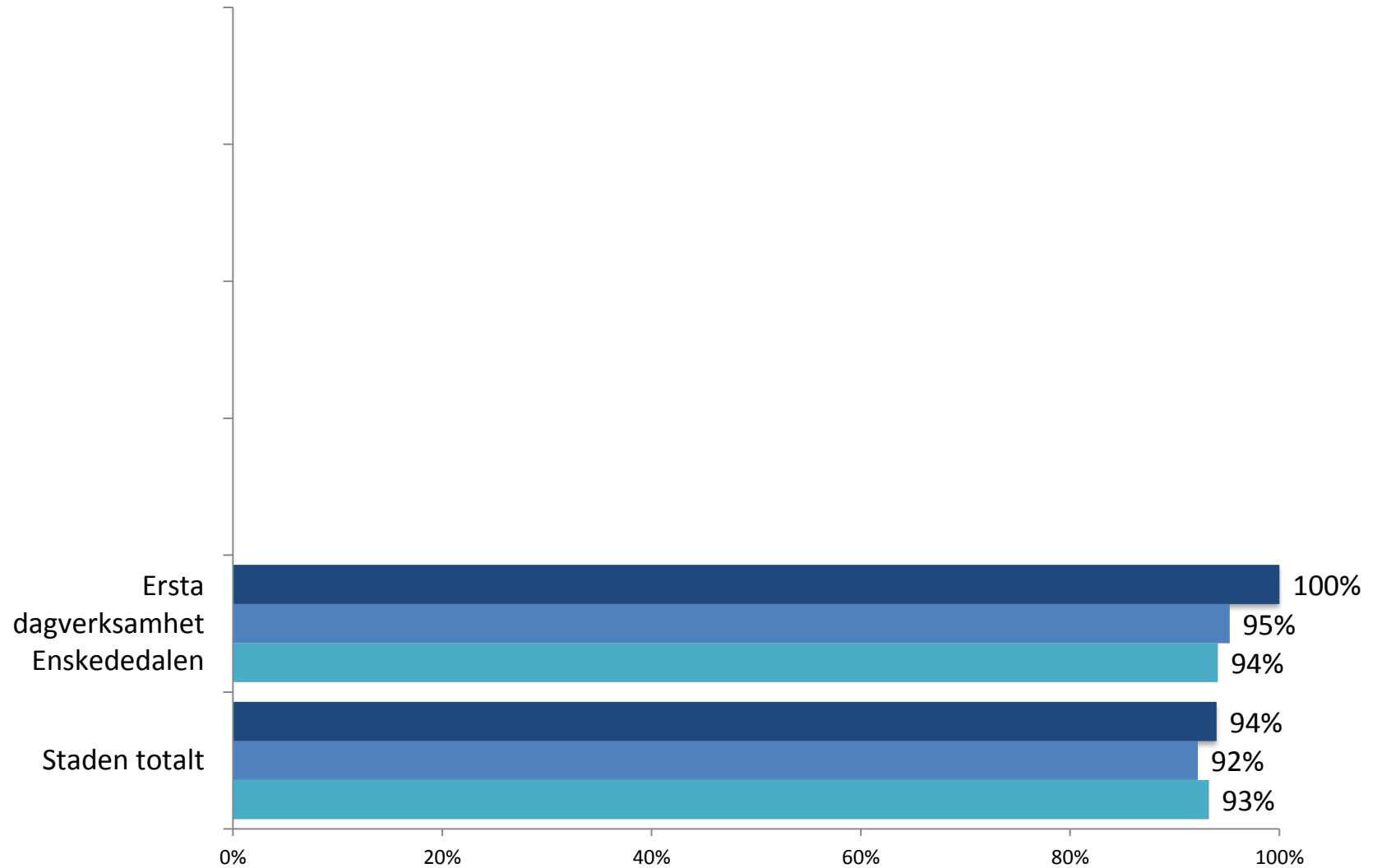
# Maten smakar bra

2018

2017

2016

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



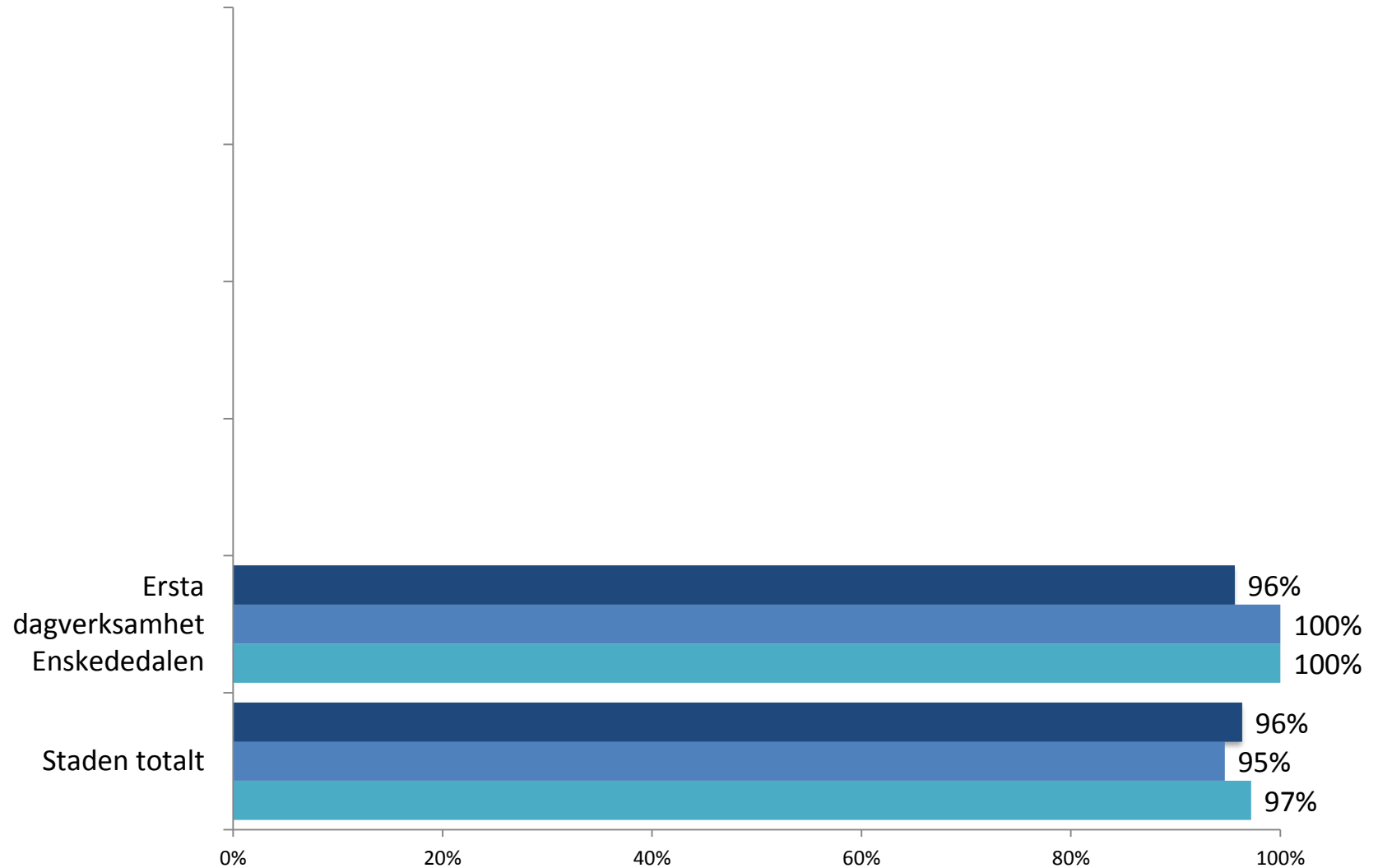
# Måltiderna är en trevlig stund på dagen

(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)

