



ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2014

Stockholms Stad





Stadsledningskontoret

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2014

Dagverksamhet
Stockholm 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 19-27 år 2014.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om dagverksamhet i Stockholm stad. Jämförelse görs mellan år 2012-2014 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 598 st svar vilket ger en svarsprocent på 67 %.
- 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, Daniel Sturesson, daniel.sturesson@enkätfabriken.se



Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning inom äldreomsorgen för Stockholms Stad är 67 %, vilket är en förbättring från år 2013 då svarsfrekvensen totalt uppgick till 60 %.

I förhållande till tidigare mätningar är resultatet vad gäller flera av frågorna på samma nivå i årets undersökning. Det har dock skett en positiv utveckling vad gäller frågan om huruvida brukarna har möjligheter att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten, från 62 % nöjda brukare år 2013 till 71 % nöjda brukare i årets undersökning. Den största förbättringen vad gäller denna fråga har gjorts i stadsdelen Skarpnäck, från att 50 % var nöjda i förra årets mätning till 86 % nöjda brukare i år.

I stadsdelarna Älvsjö, Hägersten-Liljeholmen och Östermalm har de tydligaste förbättringarna skett vad gäller indikatorn 'Jag är nöjd med min dagverksamhet'.

Helhetsomdömet för hela stadens dagverksamhet ligger på samma nivå som för år 2013, med totalt 93 % nöjda brukare. De nöjdaste brukarna vad gäller helhetsomdömet finns i stadsdelarna Skärholmen, Älvsjö, Rinkeby-Kista och Norrmalm. De minst nöjda brukarna finns i stadsdelarna Spånga-Tensta, Hässelby-Vällingby och Södermalm.

Det framgår även gällande helhetsomdömet att Älvsjö och Östermalm är stadsdelarna som har gjort de tydligaste framstegen från förra mätningen.



Frågorna i enkäten

1. Personalen bemöter mig på ett bra sätt.
2. Personalen lyssnar på mina önskemål.
3. Jag har förtroende för personalen.
4. Jag har haft möjlighet att påverka vilka dagar jag ska vara på dagverksamheten.
5. Mina synpunkter och klagomål tas omhand.
6. Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet.
7. Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet.
8. Maten smakar bra.
9. Måltiderna är en trevlig stund på dagen.
10. Jag känner mig trygg i min dagverksamhet.
11. Jag är nöjd med min dagverksamhet.
12. Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara.
13. Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.
14. Jag får de aktiviteter som biståndshandläggaren beslutat om.
15. Vet du vilka insatser du är beviljad?
16. Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?
17. Valde du själv dagverksamheten du går på?
18. Vilken inriktning har dagverksamheten?
19. Hur ofta besöker du dagverksamheten?
20. Har du besvarat frågorna helt själv?



Svarsfrekvens

	Urval netto 2014	Antal svar 2014	Svarsfrekvens 2014	Antal svar 2013	Svarsfrekvens 2013	Antal svar 2012	Svarsfrekvens 2012
Bromma	87	59	68%	55	62%	61	76%
Enskede-Årsta-Vantör	93	53	57%	59	55%	63	64%
Farsta	66	43	65%	44	56%	48	65%
Hägersten-Liljeholmen	62	42	68%	32	52%	39	61%
Hässelby-Vällingby	68	45	66%	33	50%	41	72%
Kungsholmen	95	65	68%	63	63%	55	90%
Norrmalm	69	49	71%	49	60%	33	63%
Rinkeby-Kista	11	9	82%	11	69%	8	53%
Skarpnäck	47	40	85%	35	65%	26	68%
Skärholmen	31	22	71%	22	69%	17	61%
Spånga-Tensta	18	15	83%	11	73%	15	75%
Södermalm	155	93	60%	126	65%	120	74%
Ålvsjö	24	13	54%	11	58%	18	62%
Östermalm	71	50	70%	45	62%	65	81%
Staden män	299	208	70%	226	67%	207	73%
Staden kvinnor	598	390	65%	370	57%	402	68%
Stadens utförare	520	355	68%	319	61%	366	73%
Privata utförare	377	243	64%	277	59%	243	69%
Staden -70 år	53	43	81%	57	70%		
Staden 71-80 år	162	116	72%	132	64%		
Staden 81-85 år	201	142	71%	130	59%		
Staden 96-90 år	278	168	60%	153	54%		
Staden 91- år	203	129	64%	124	63%		
Staden totalt	897	598	67%	596	60%	609	71%

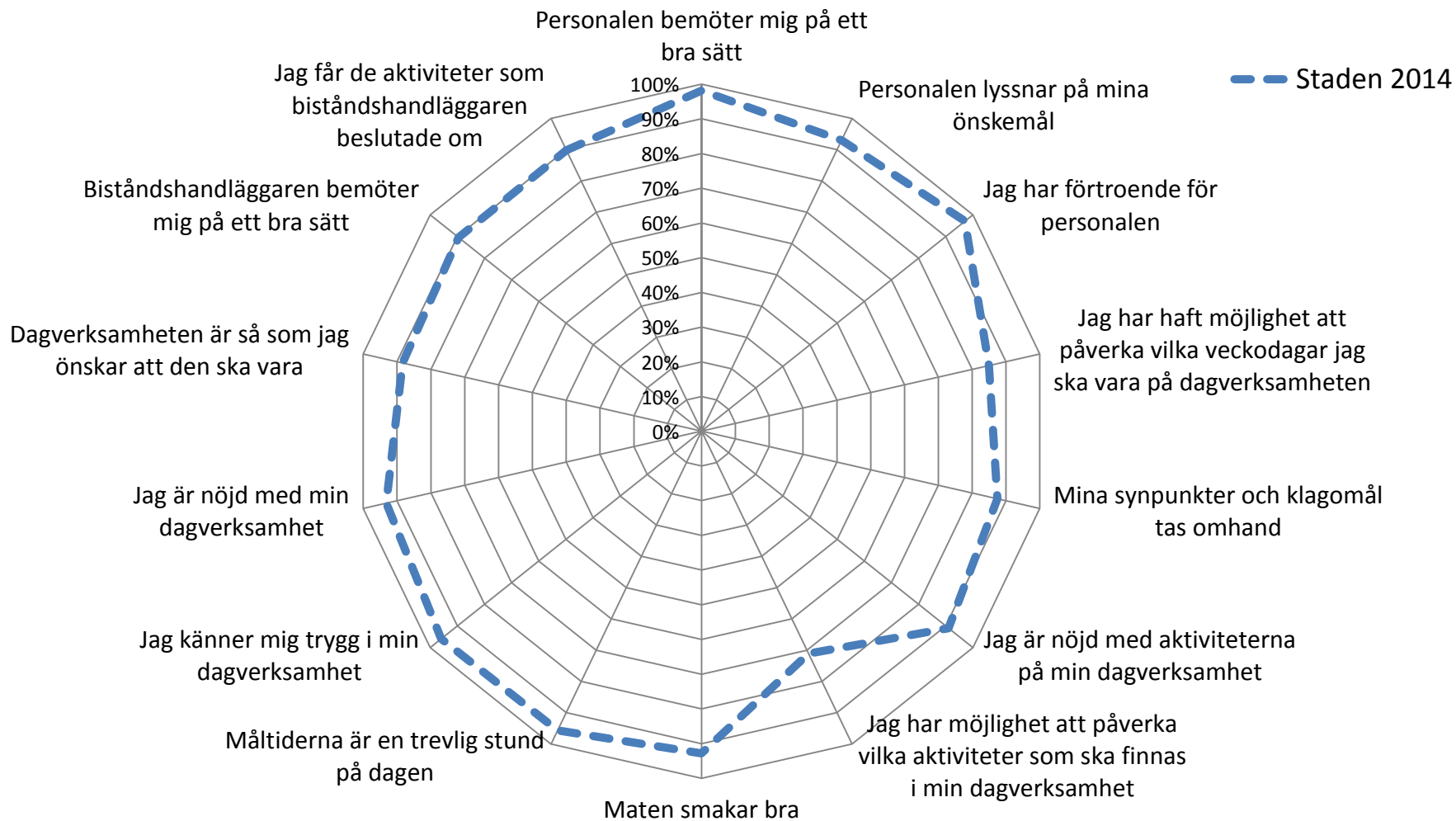


Andel nöjda



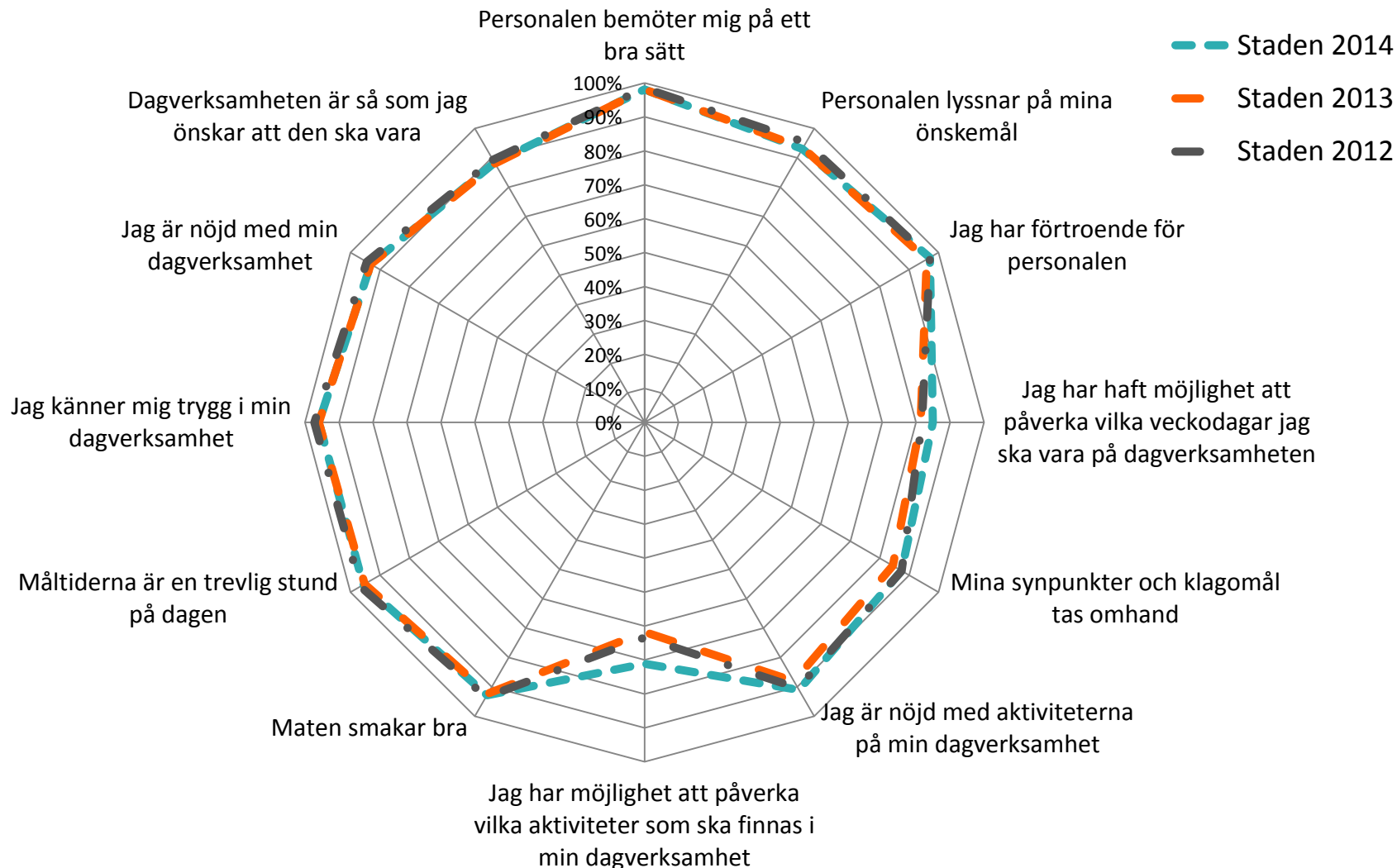
Andel nöjda per fråga

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





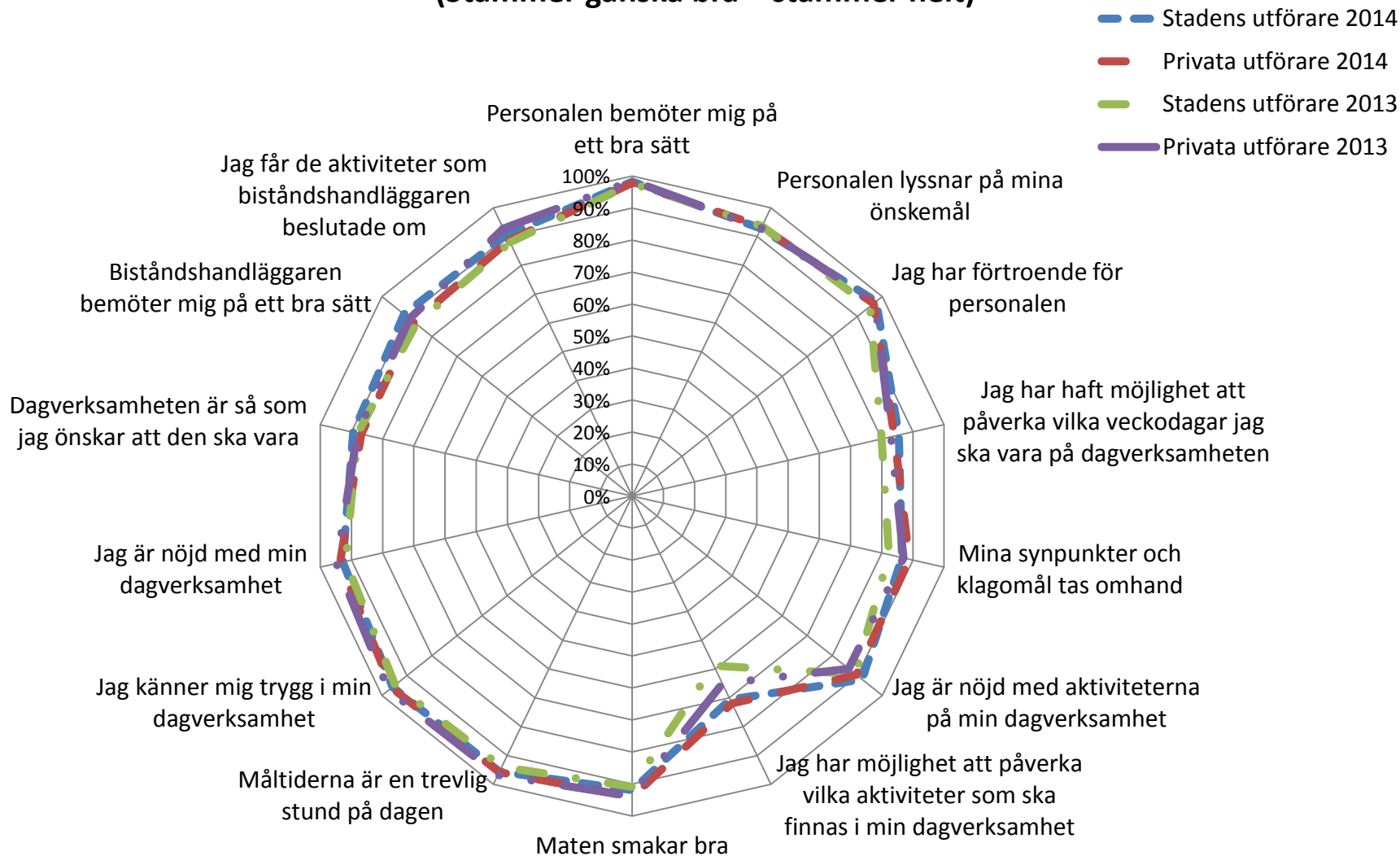
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)





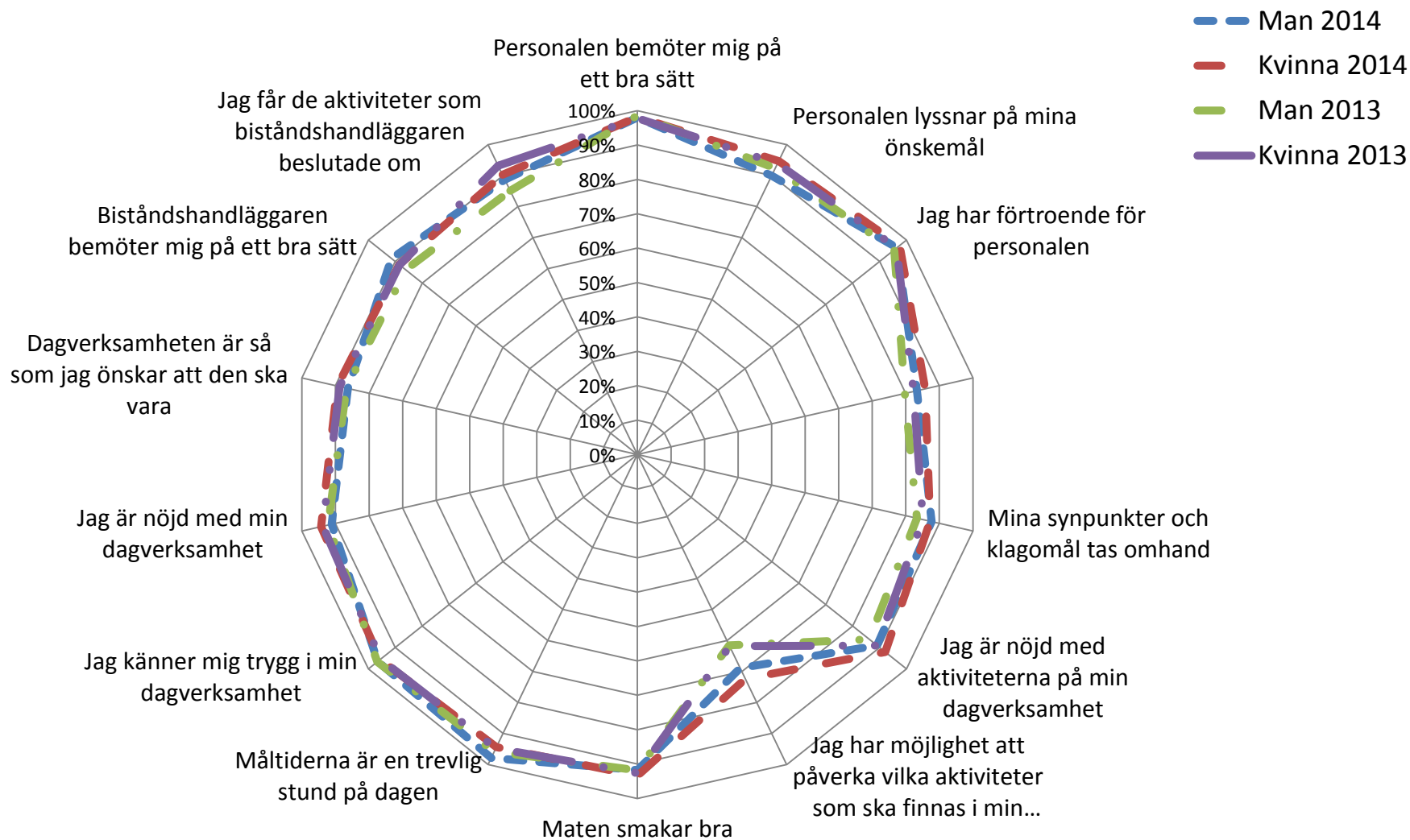
Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

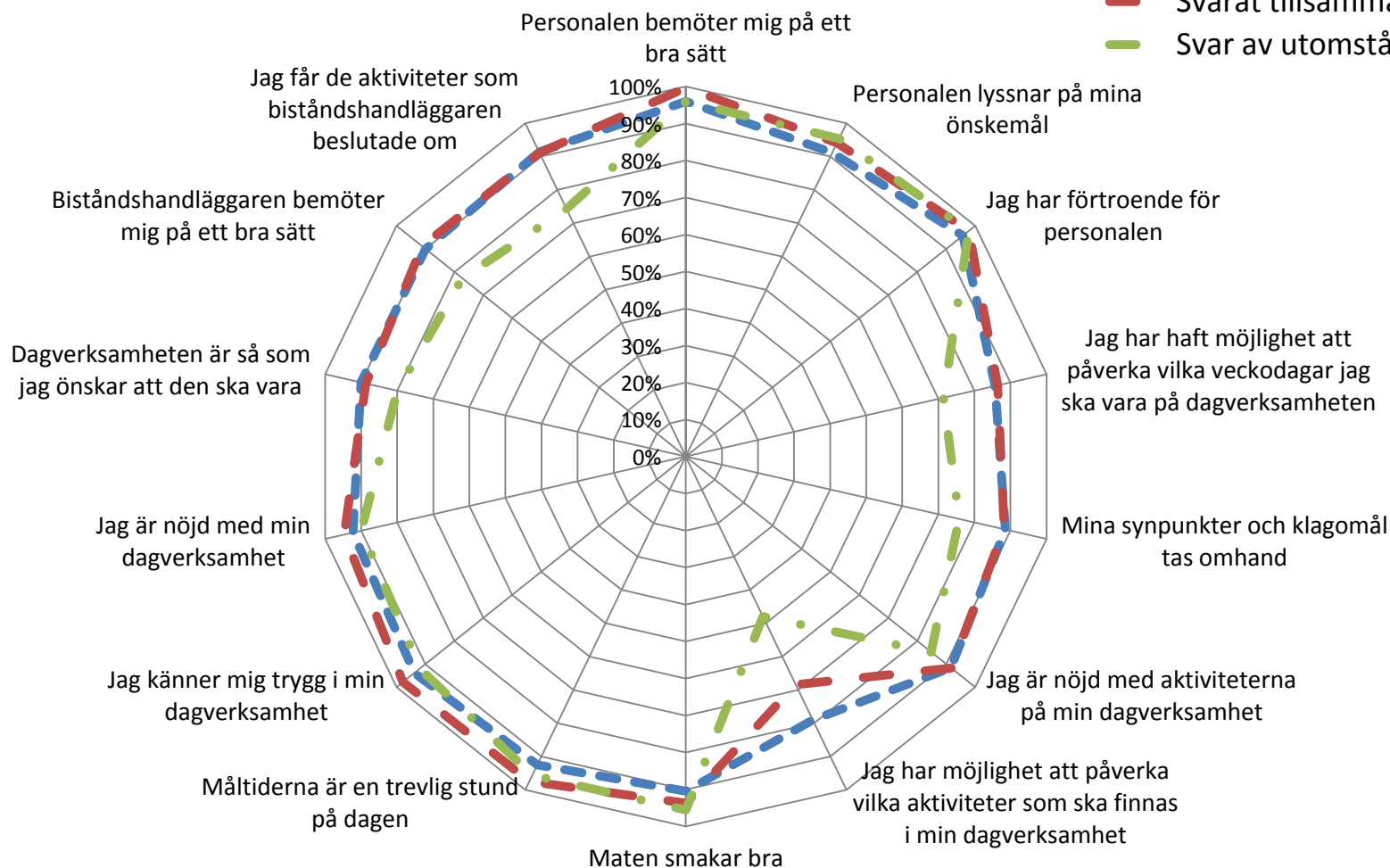




Andel nöjda per fråga per år

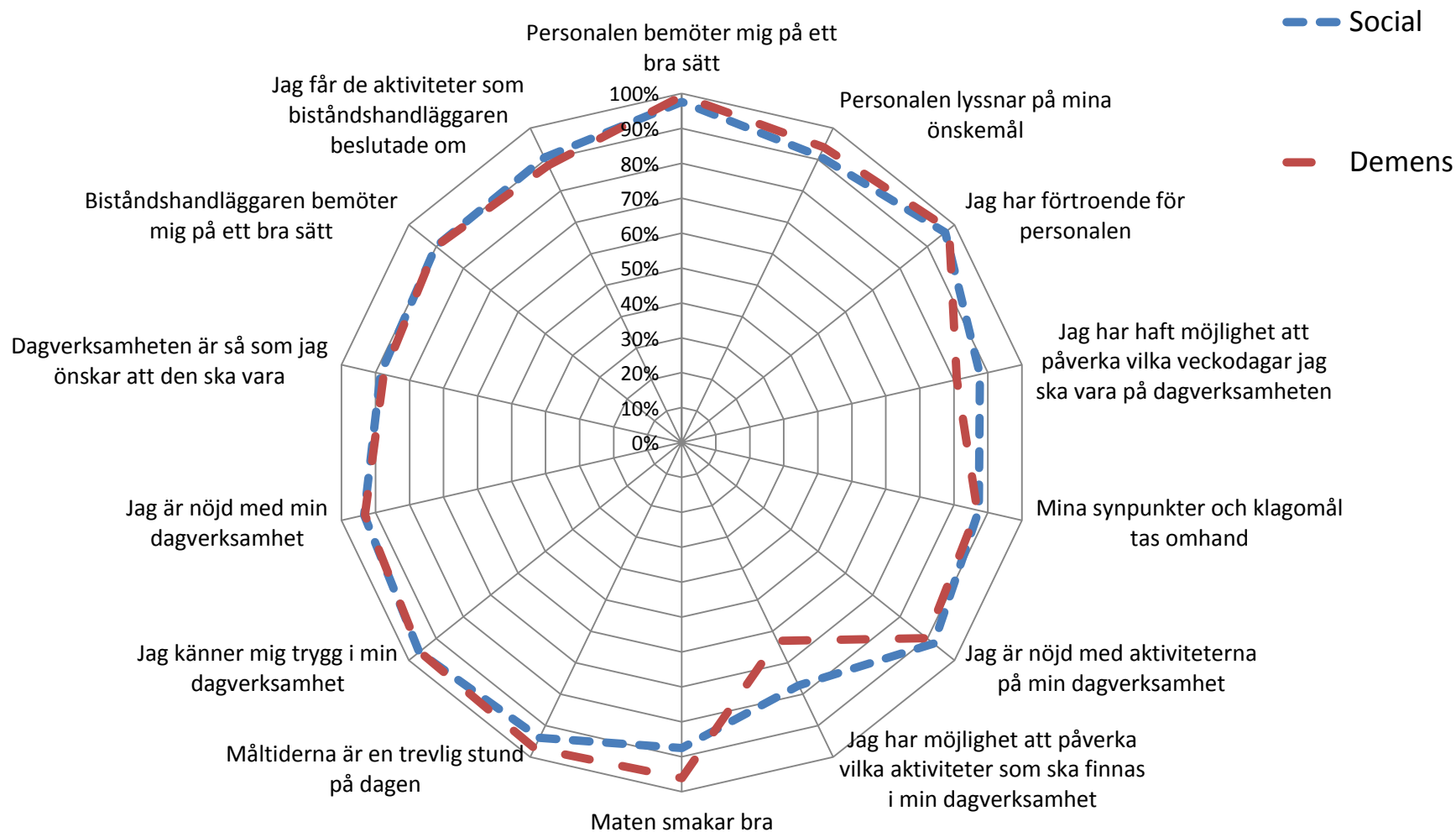
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Svarat helt själv 2014
- Svarat tillsammans 2014
- Svar av utomstående 2014





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



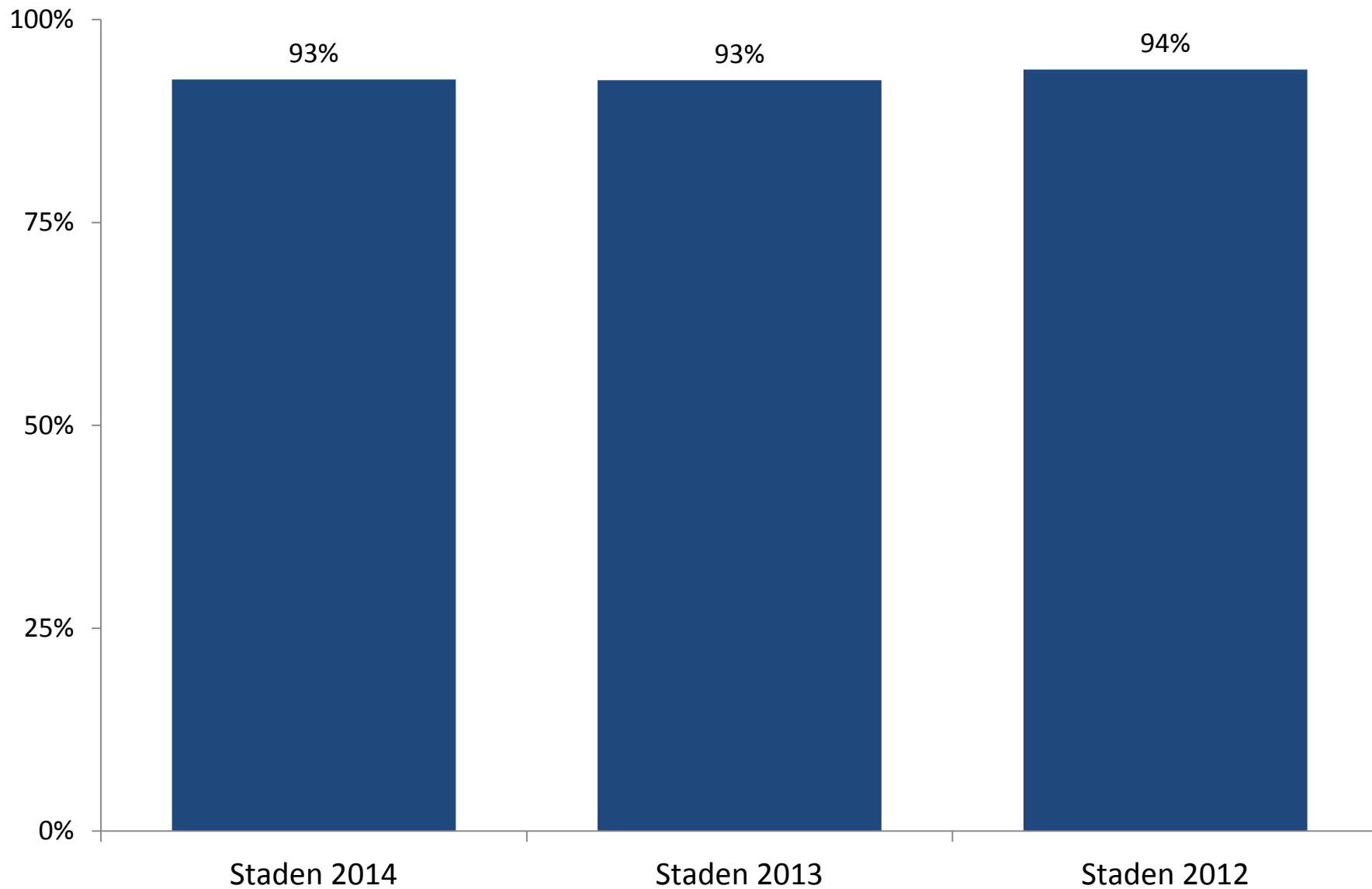


Index

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



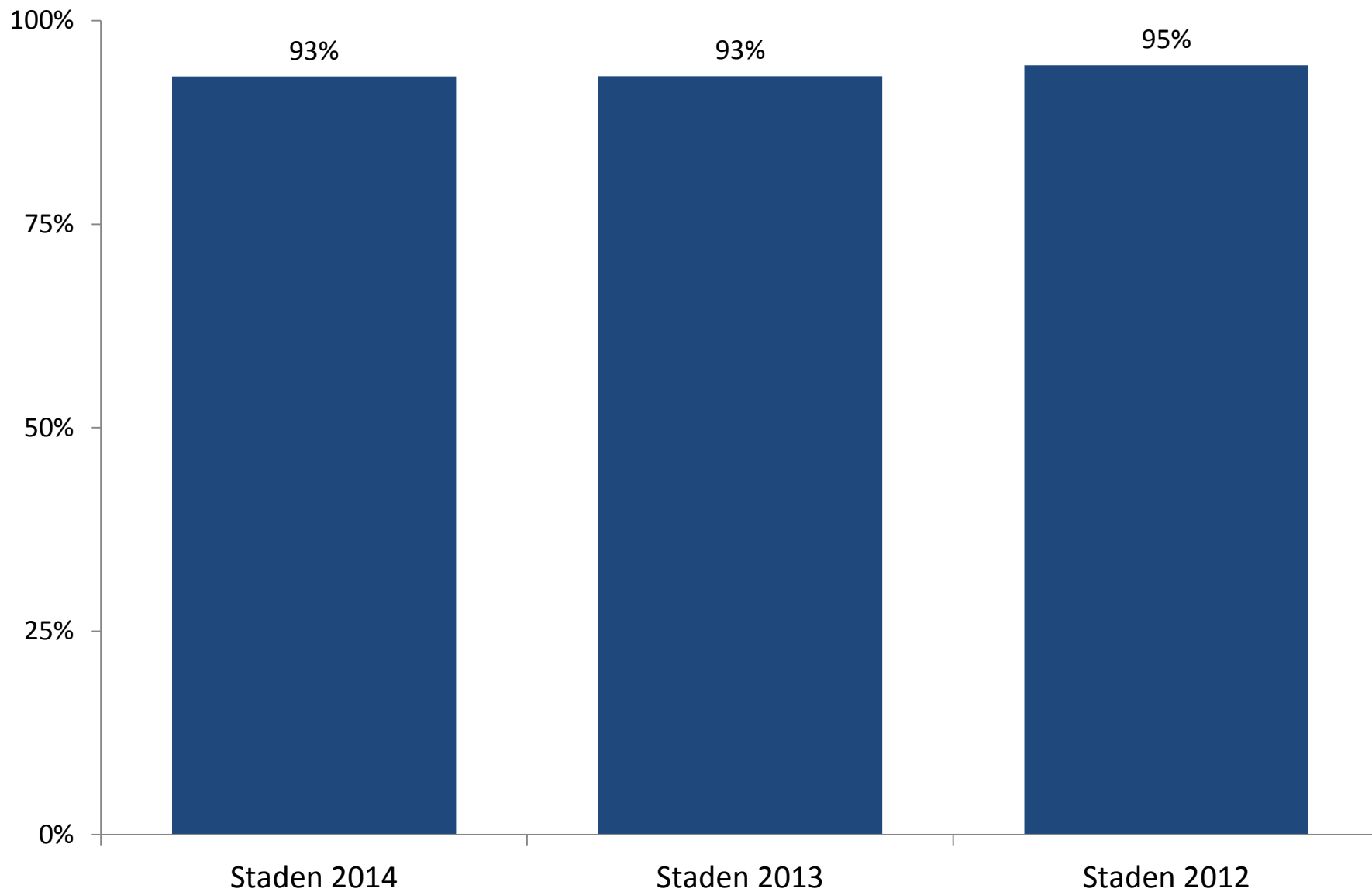


Indikator

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



Andel som är nöjda med sin dagverksamhet

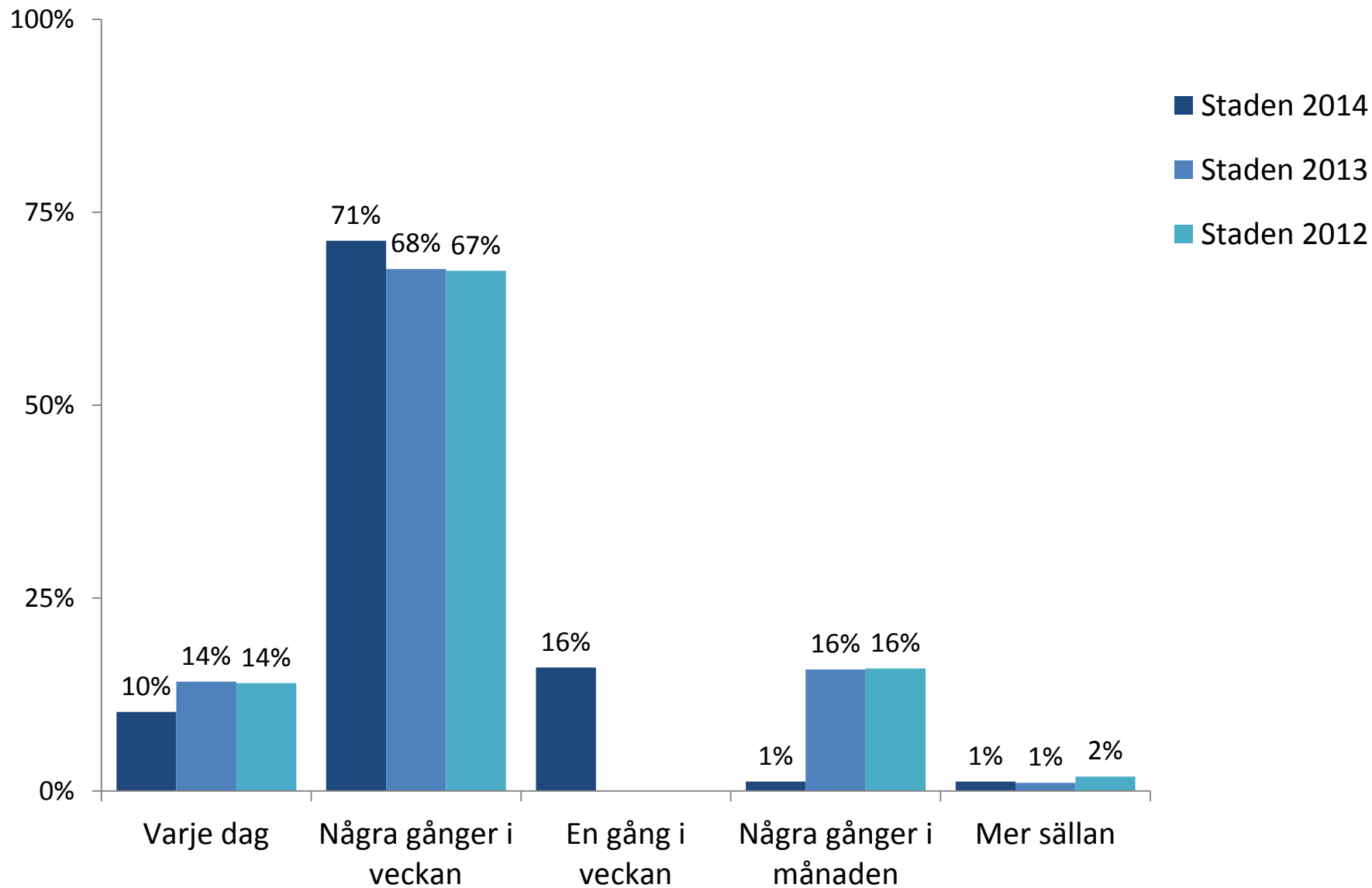




Bakgrundsfrågor

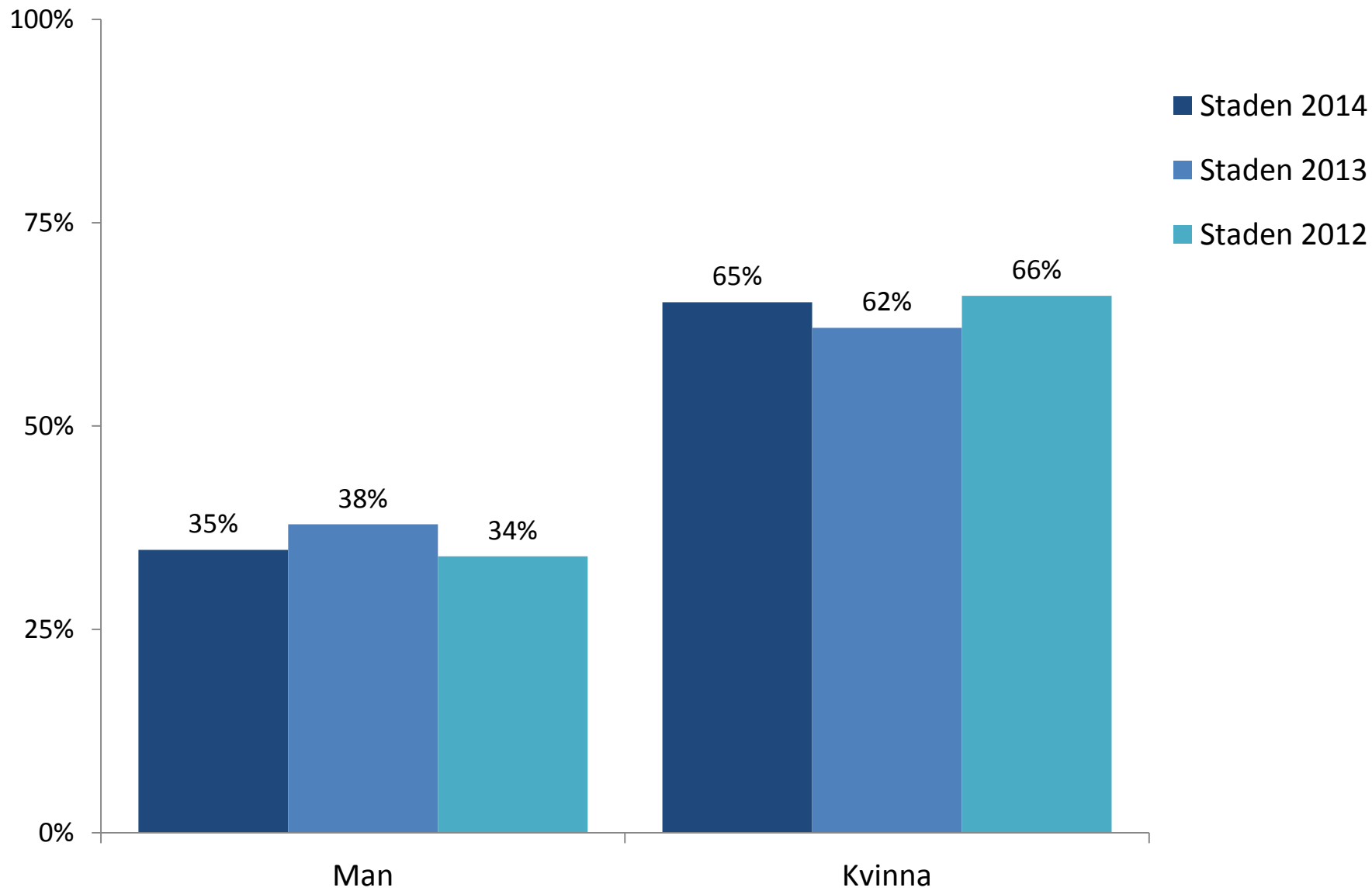


Hur ofta besöker du dagverksamheten?



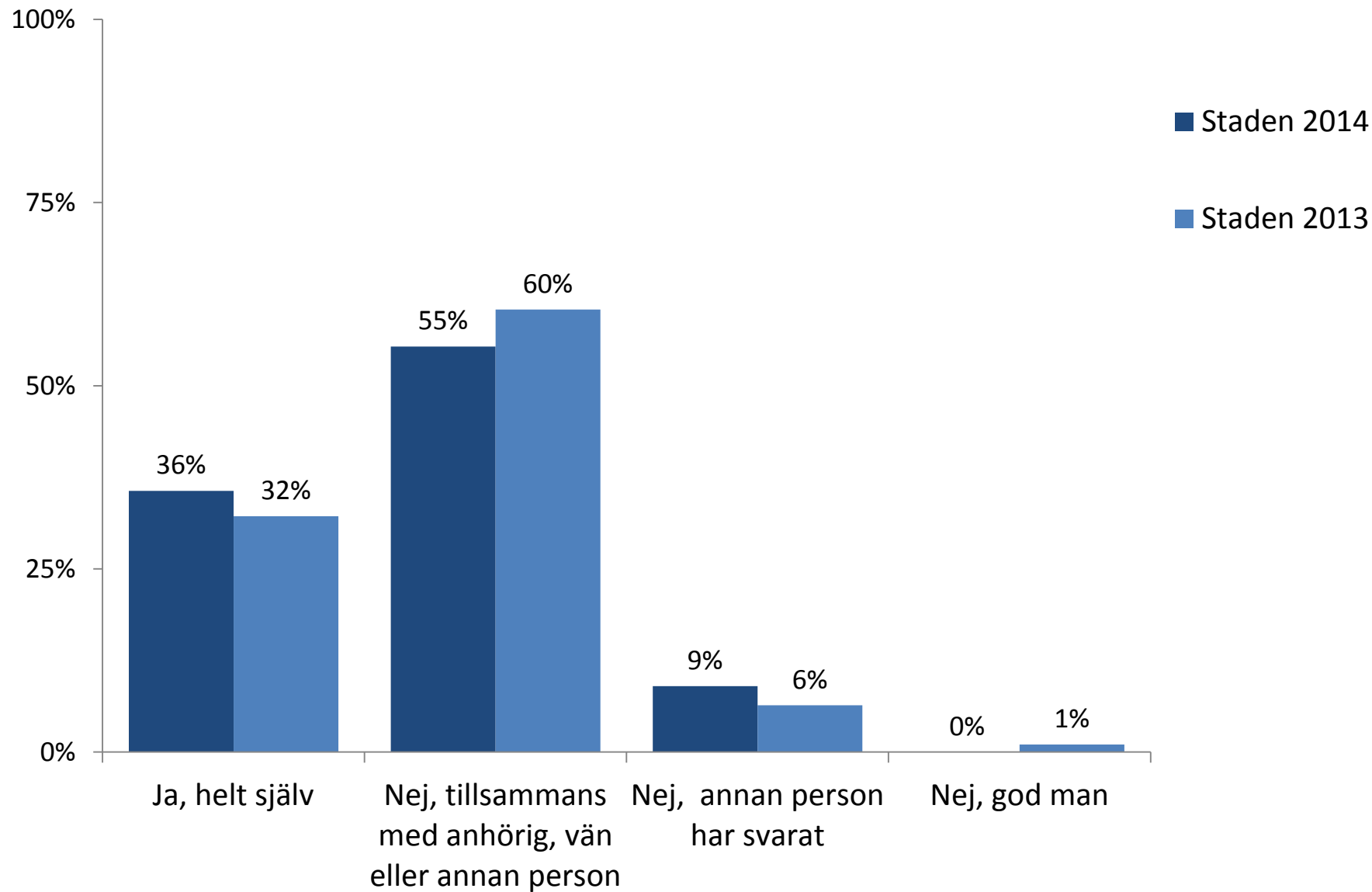


Kön



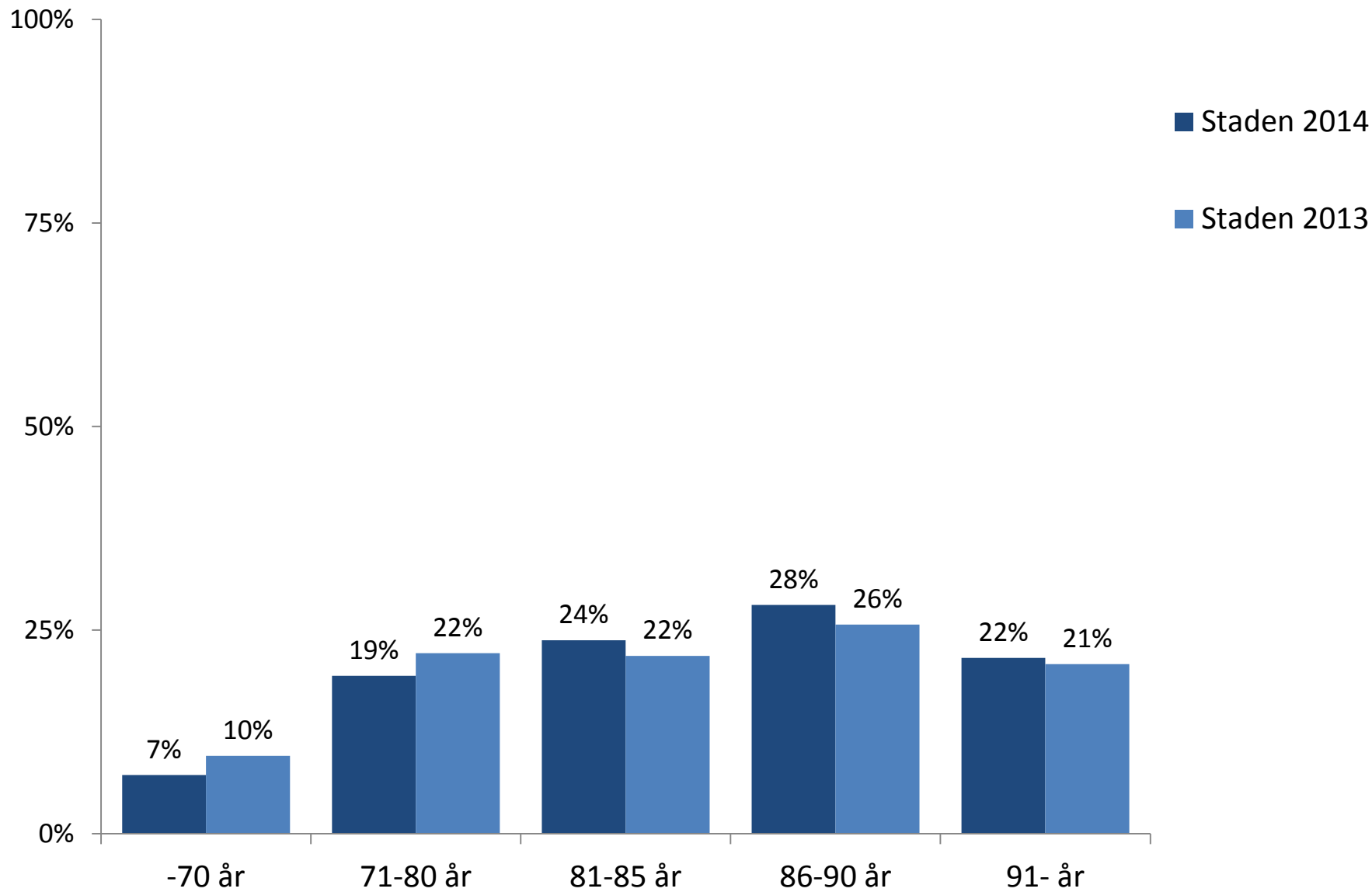


Har du besvarat frågorna helt själv?





Ålder





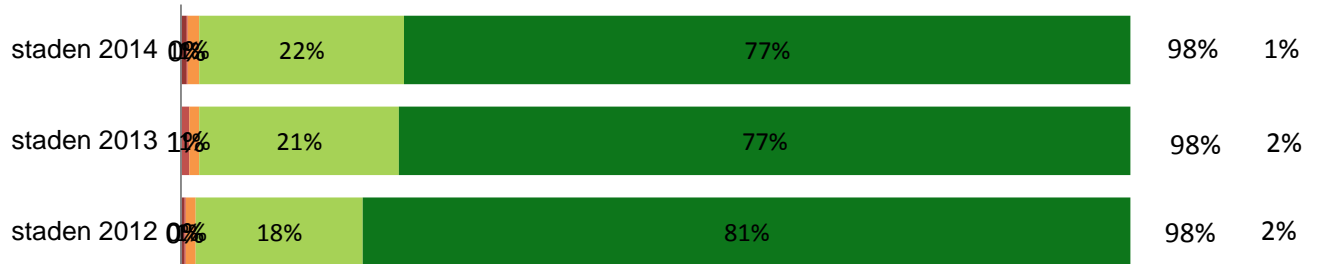
Resultat per fråga över tid



Staden per år

Andel

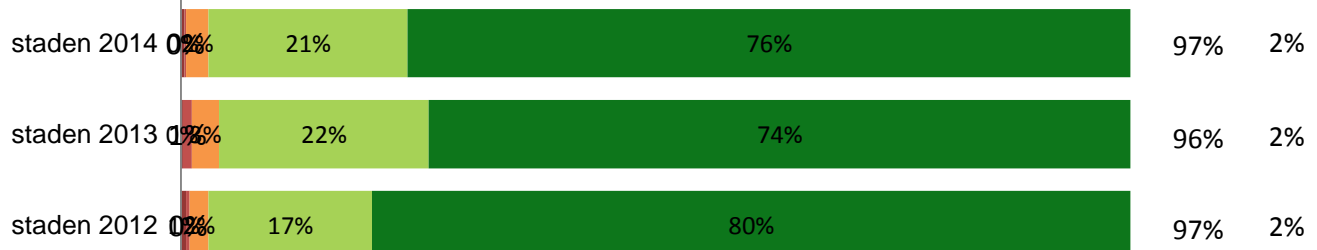
Personalens förhållningssätt



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



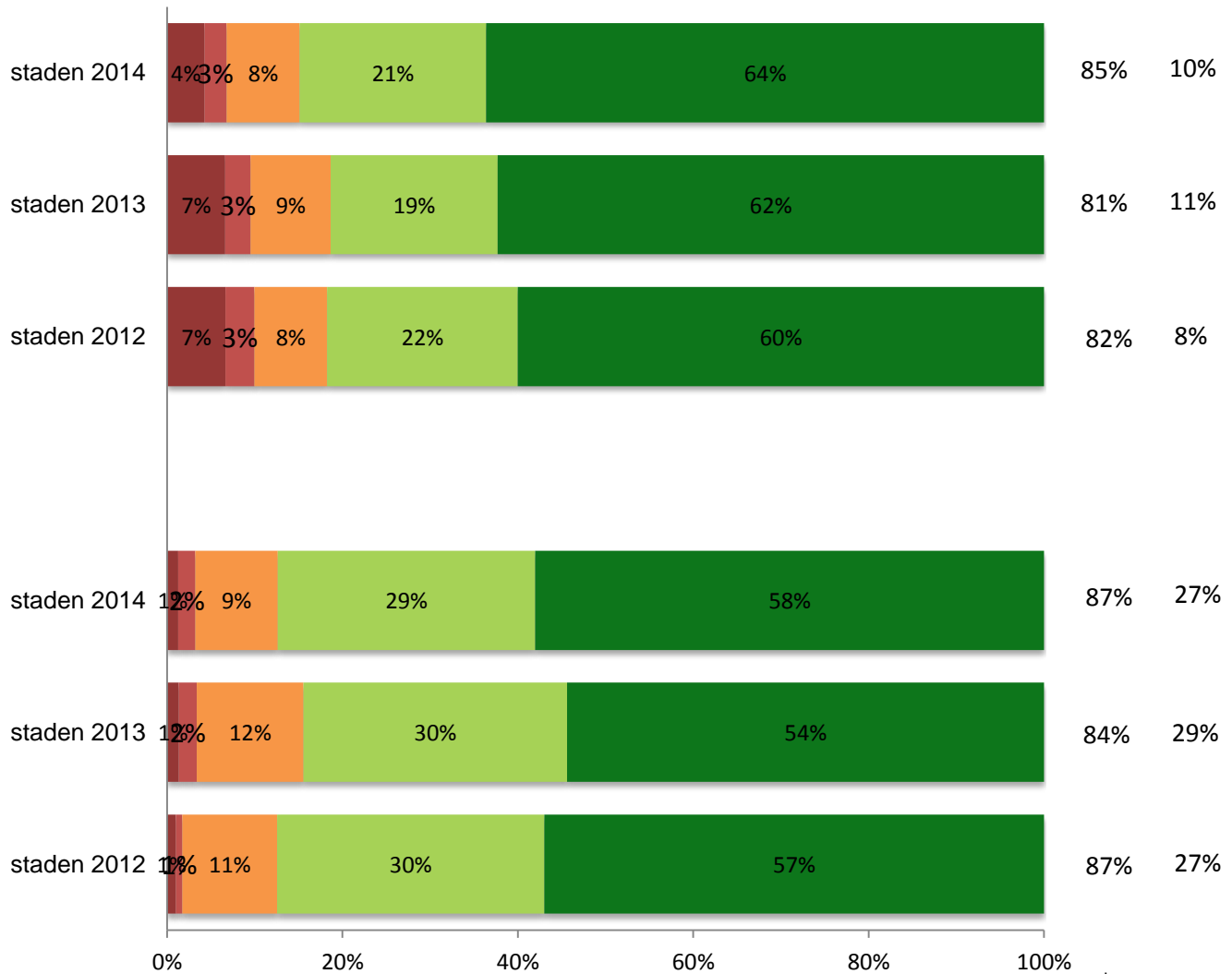
Staden per år

Andel

Inflytande och delaktighet

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

Mina synpunkter och klagomål tas omhand



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

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

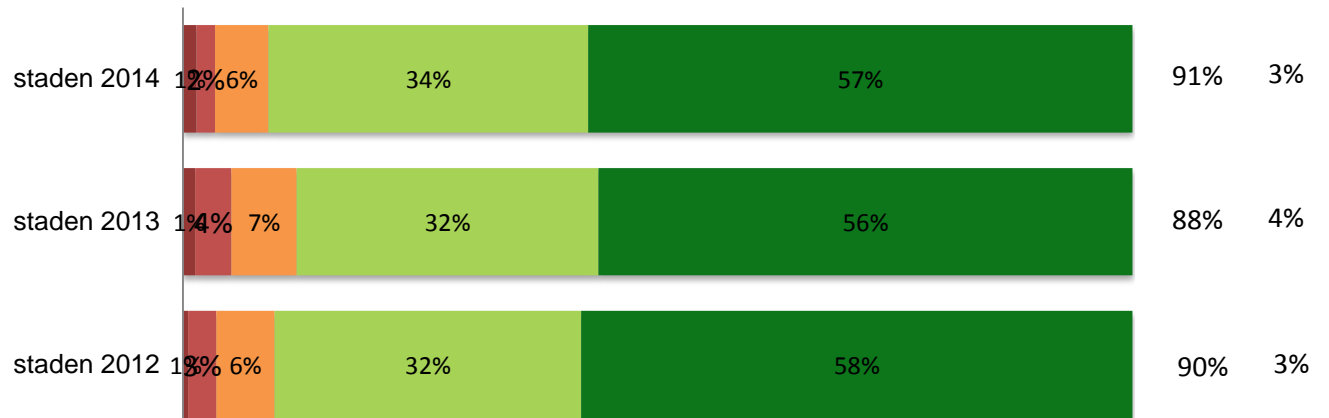


Staden per år

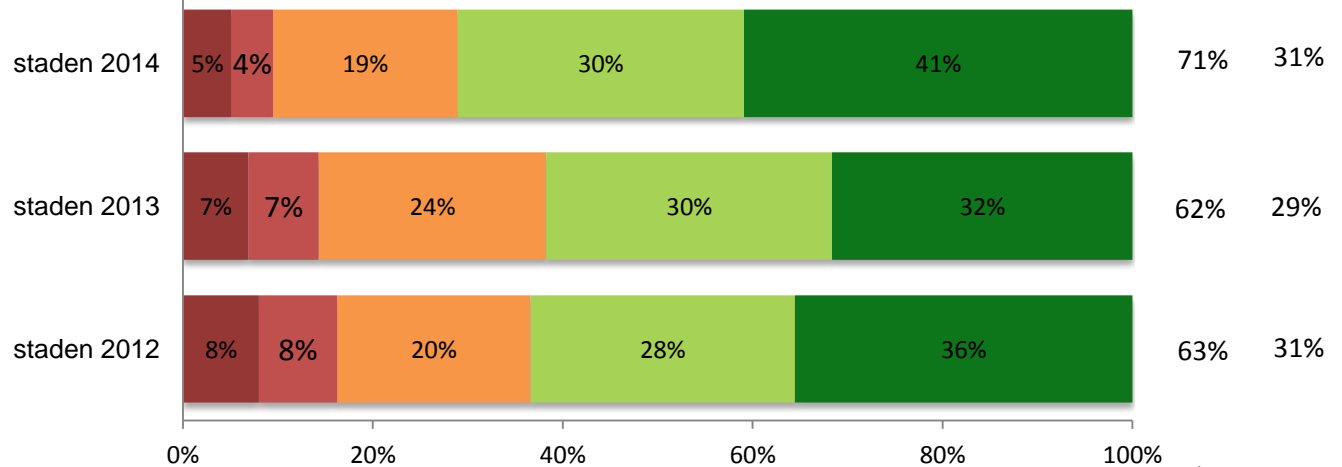
Andel

Aktiviteter och social samvaro

Jag är nöjd med
aktiviteterna på min
dagverksamhet



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



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

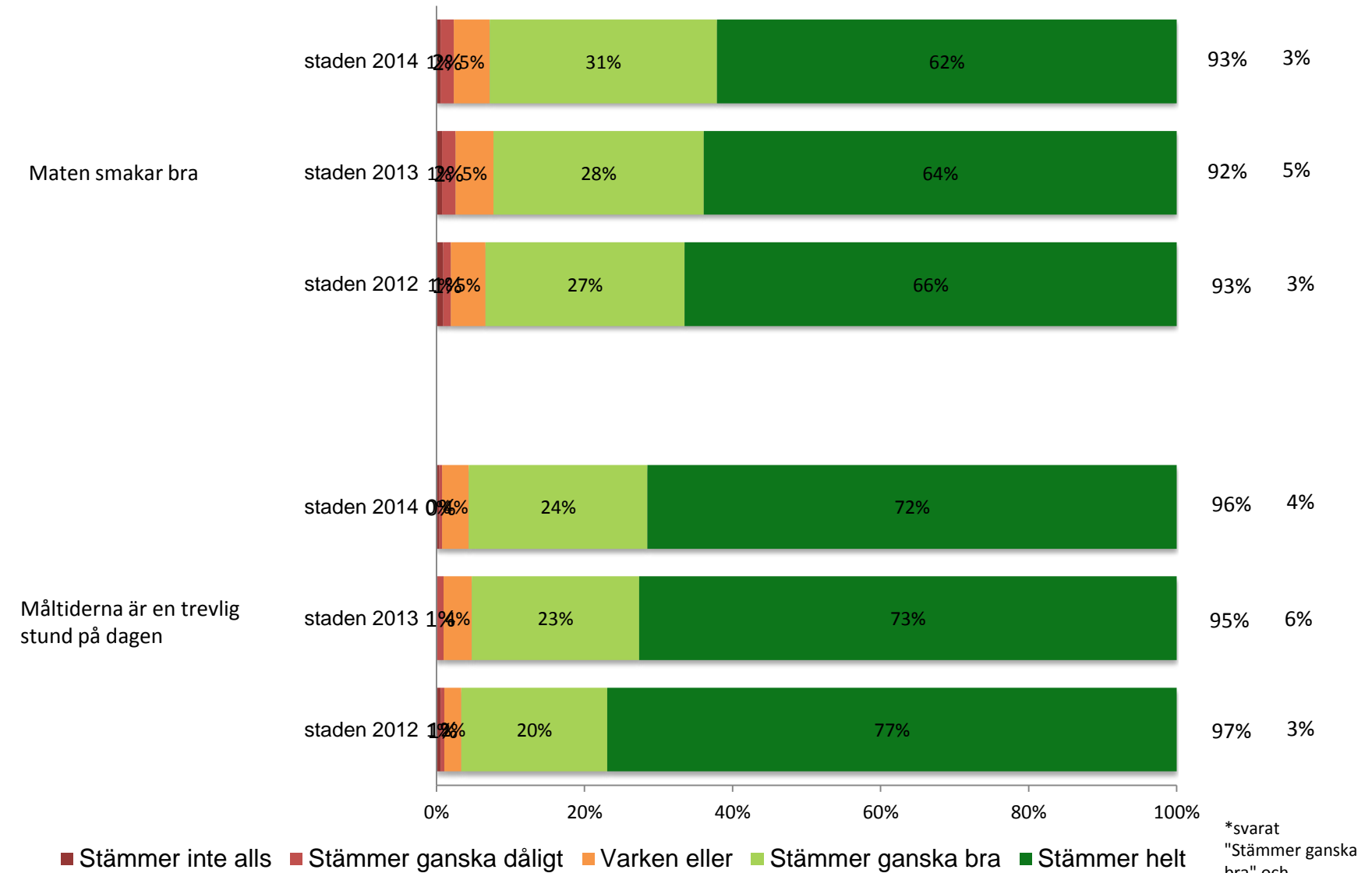
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och
"Stämmer helt"



Staden per år

Andel

Matsituationen



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

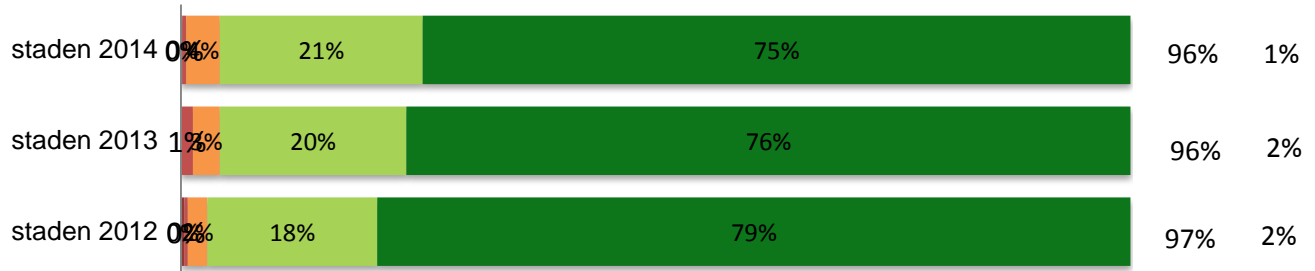


Staden per år

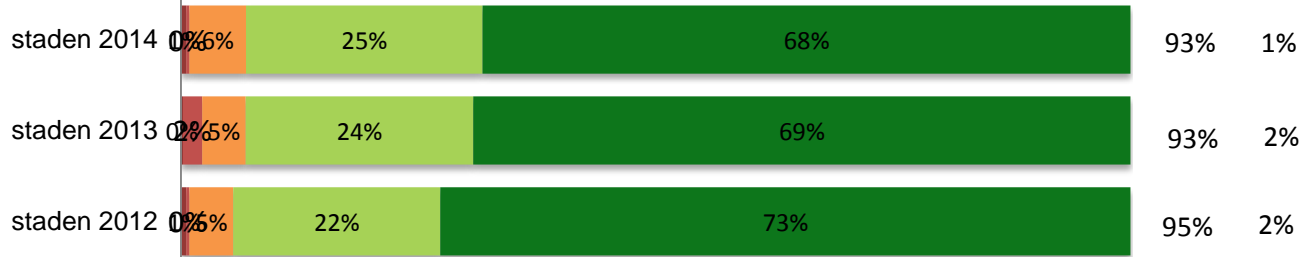
Andel

Helhetsomdömen

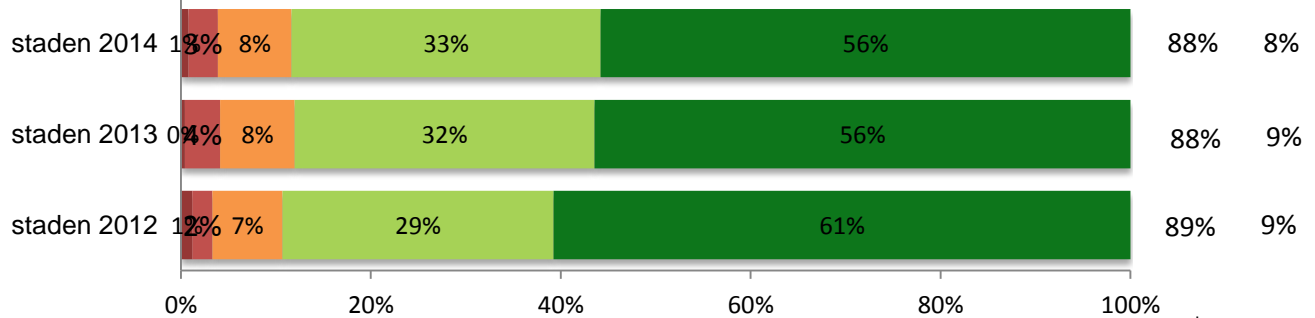
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



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

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



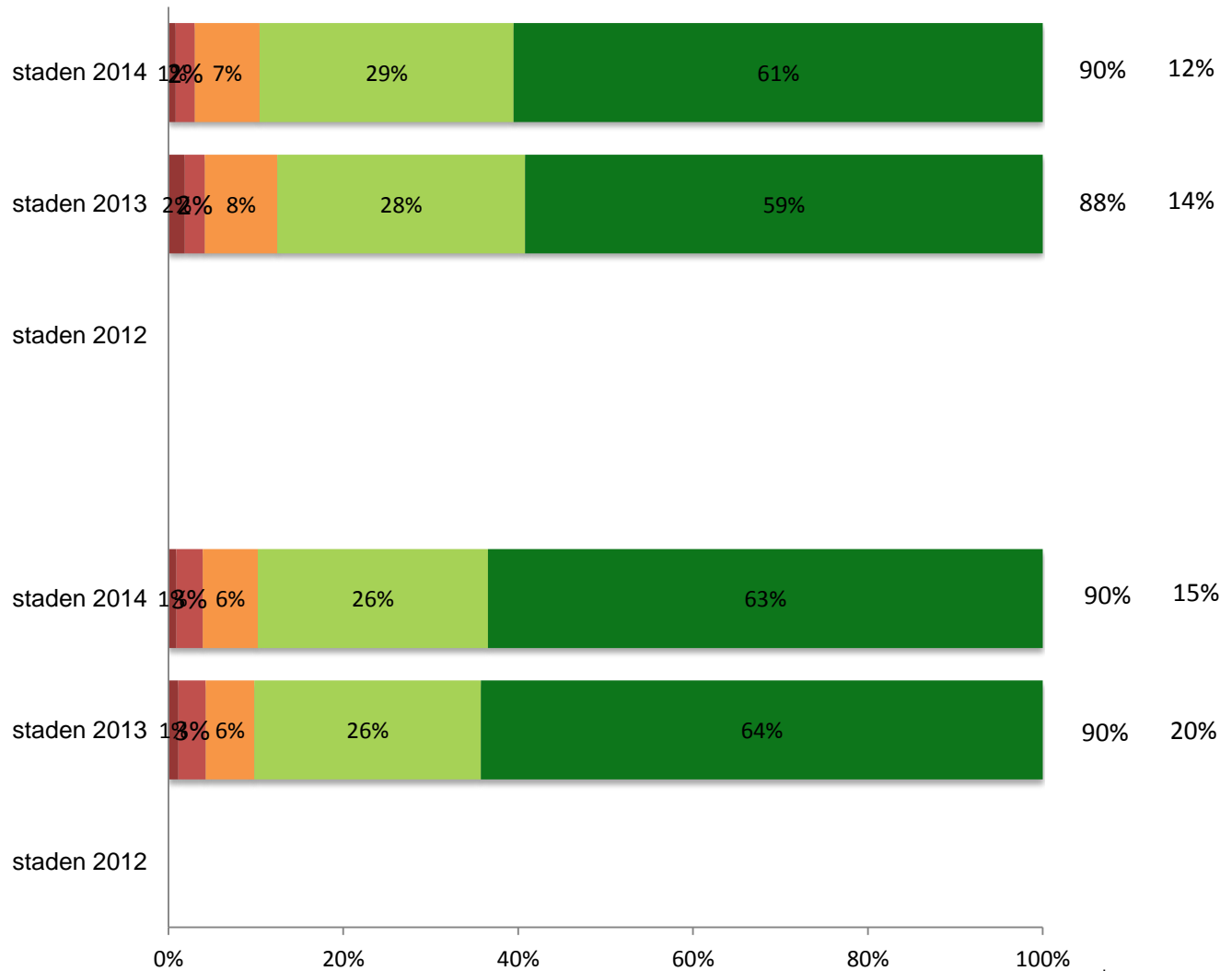
Staden per år

Andel

Biståndsbeslut

Biståndshandläggaren
bemöter mig på ett bra
sätt

Jag får de aktiviteter som
biståndshandläggaren
beslutade om

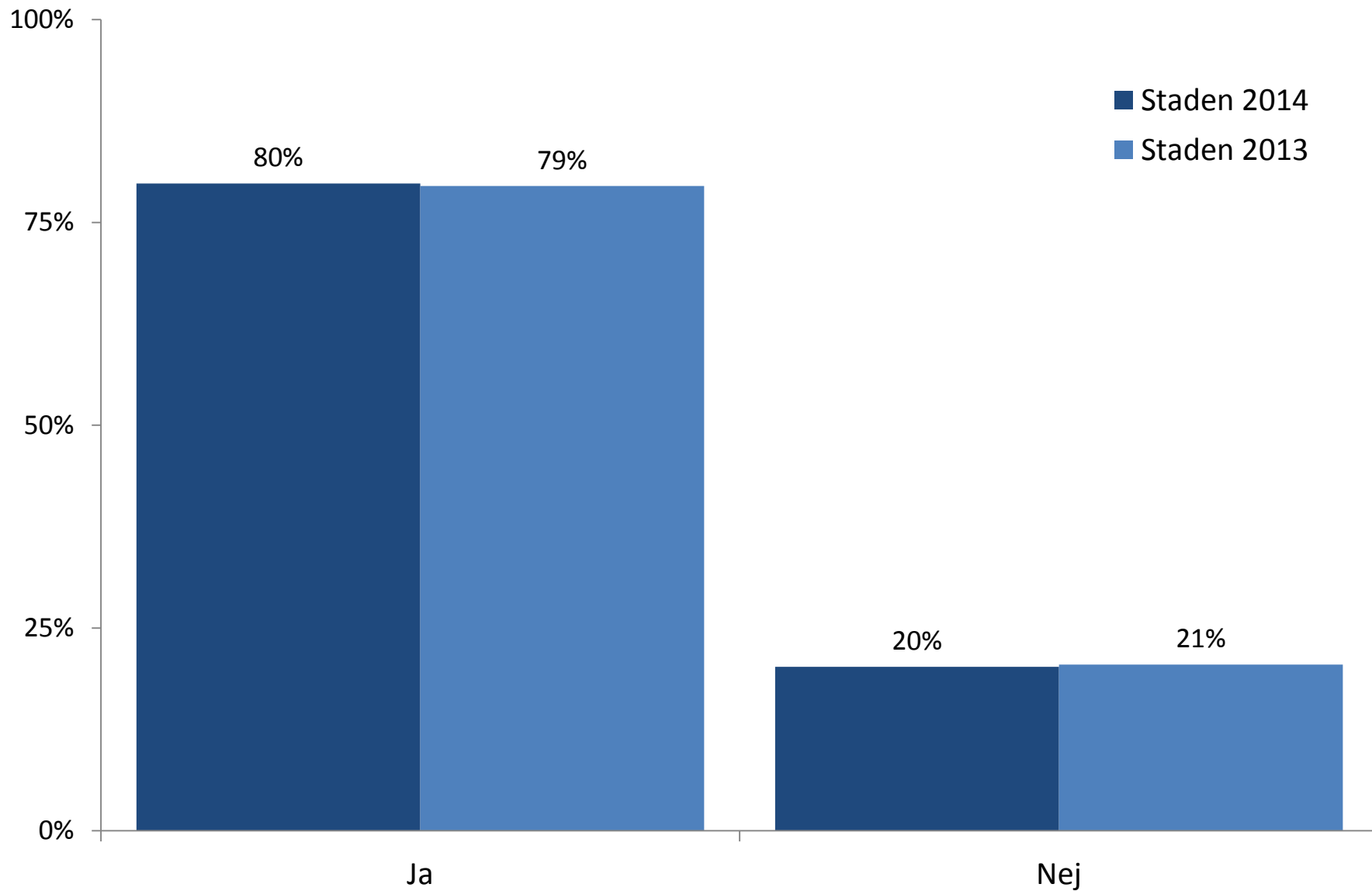


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

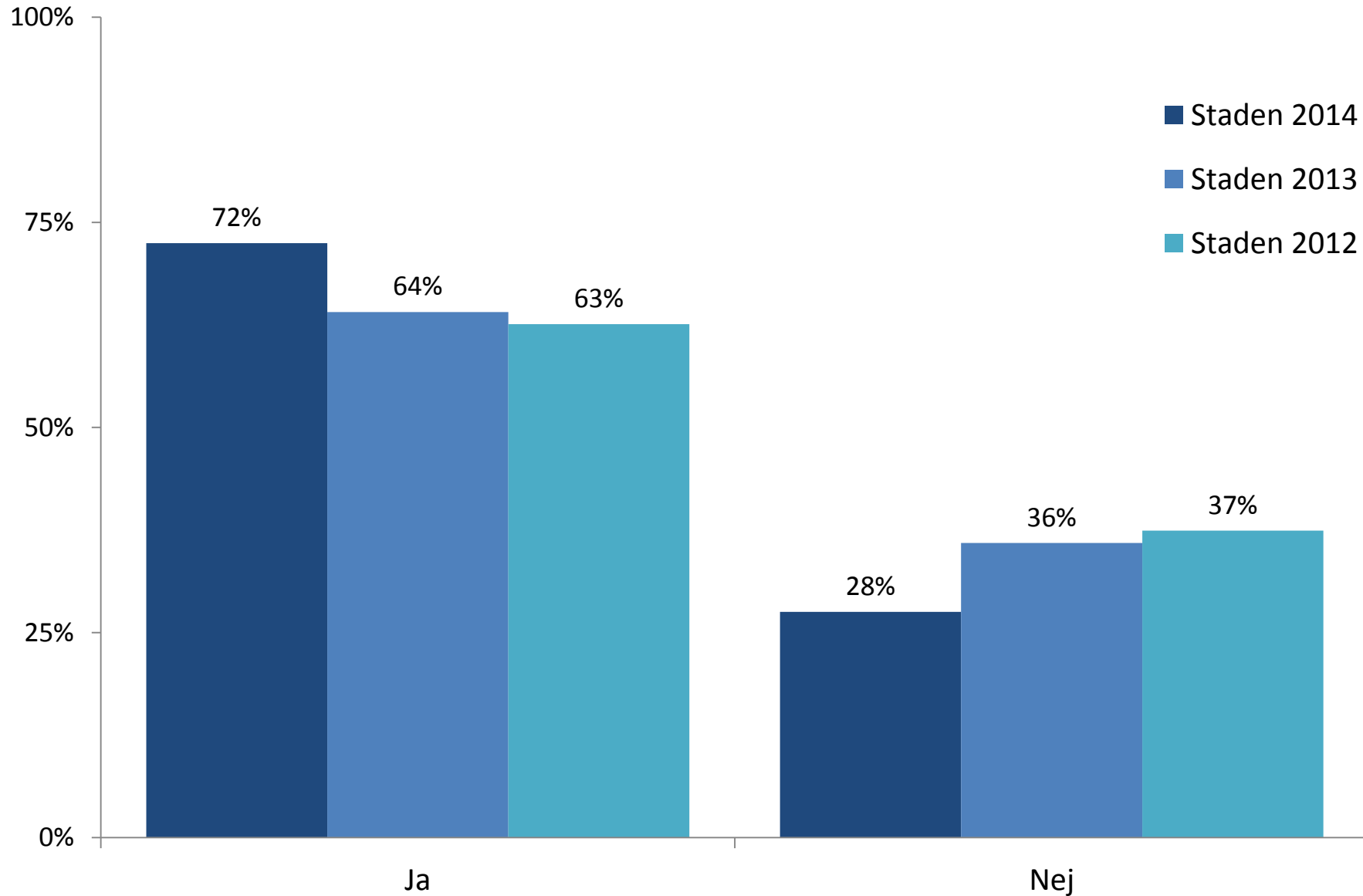


Vet du vilka insatser du är beviljad?



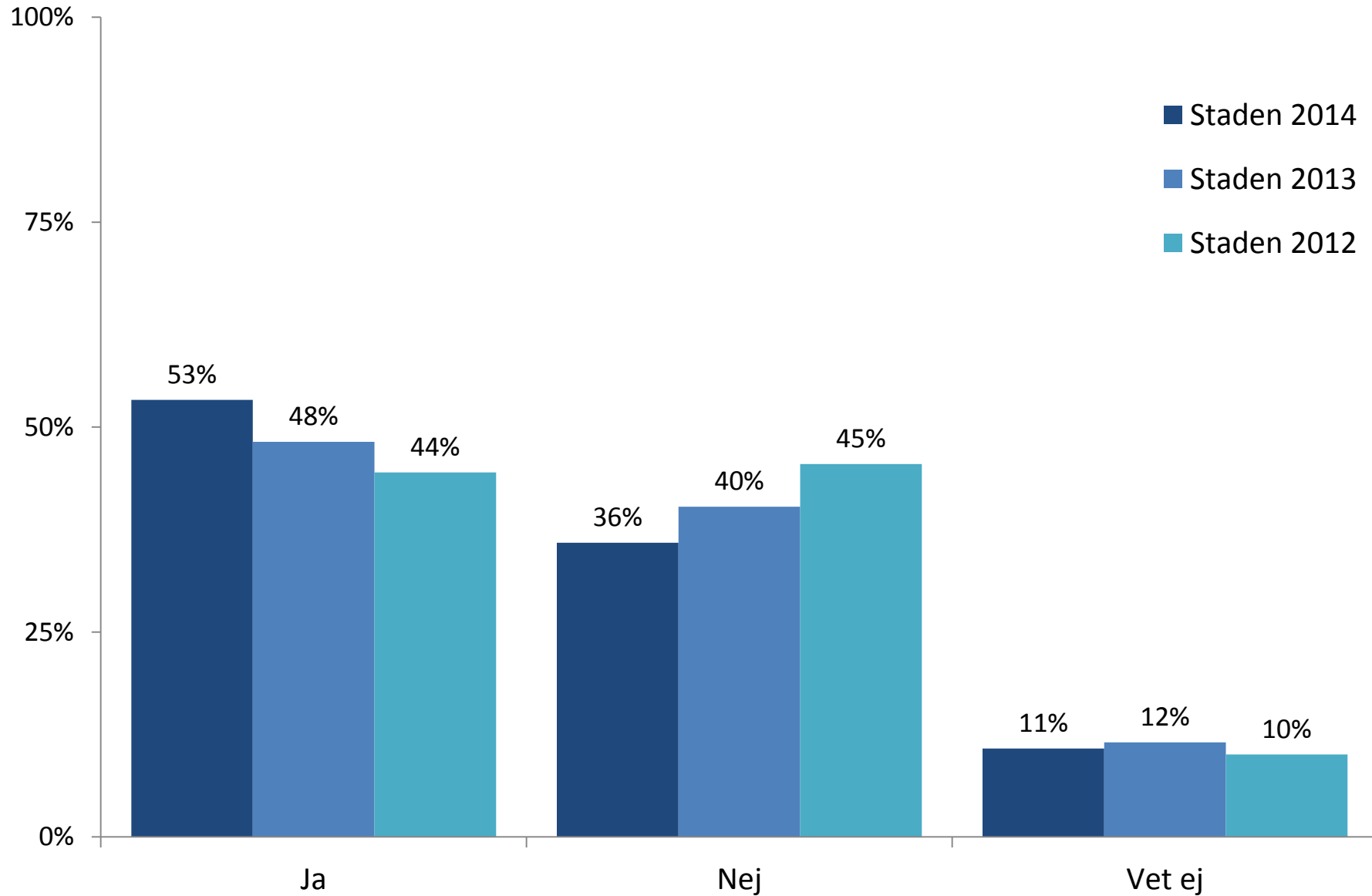


Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?





Valde du själv dagverksamheten du går på?





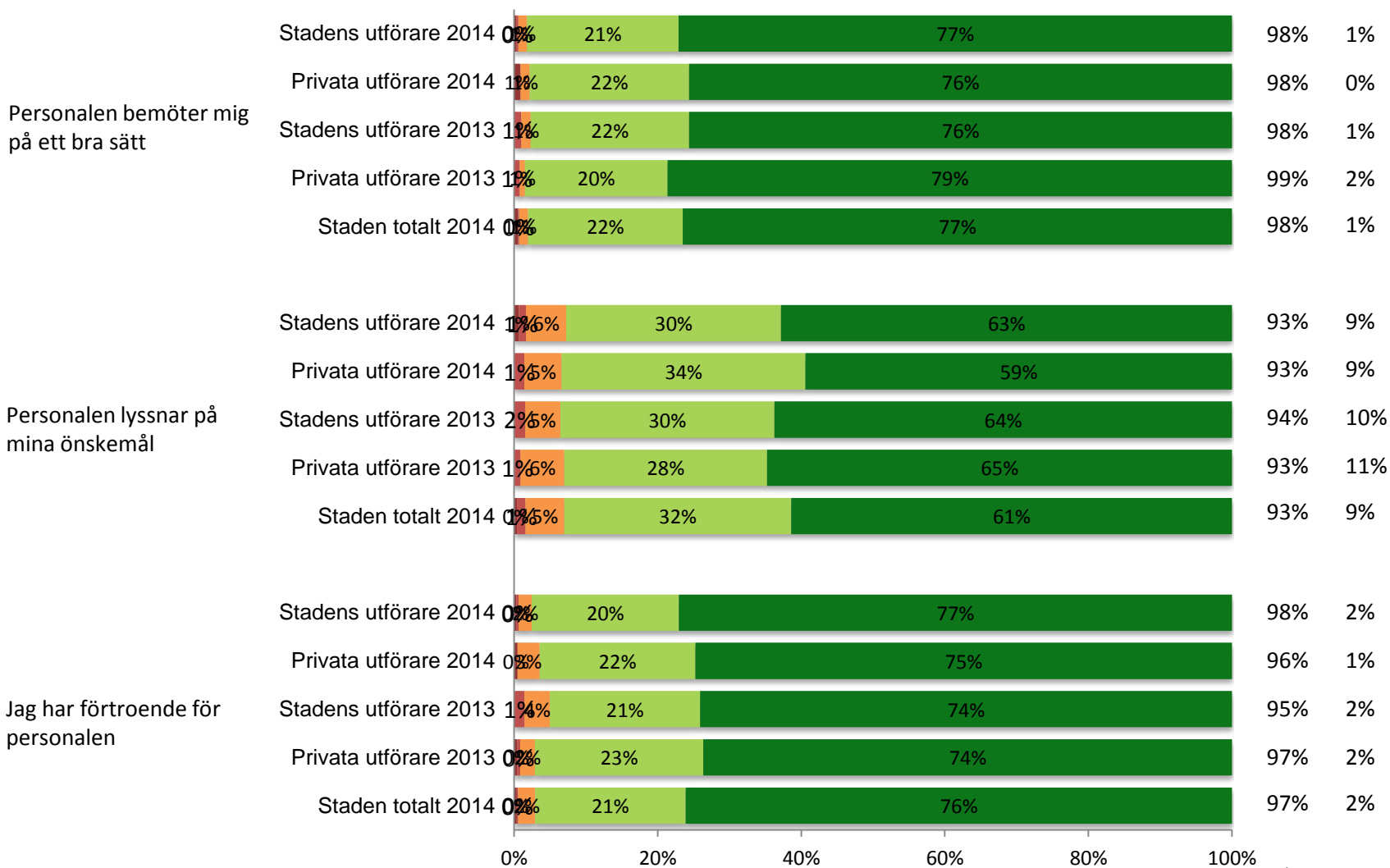
Resultat per regiform



Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Personalens förhållningssätt

Andel



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

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

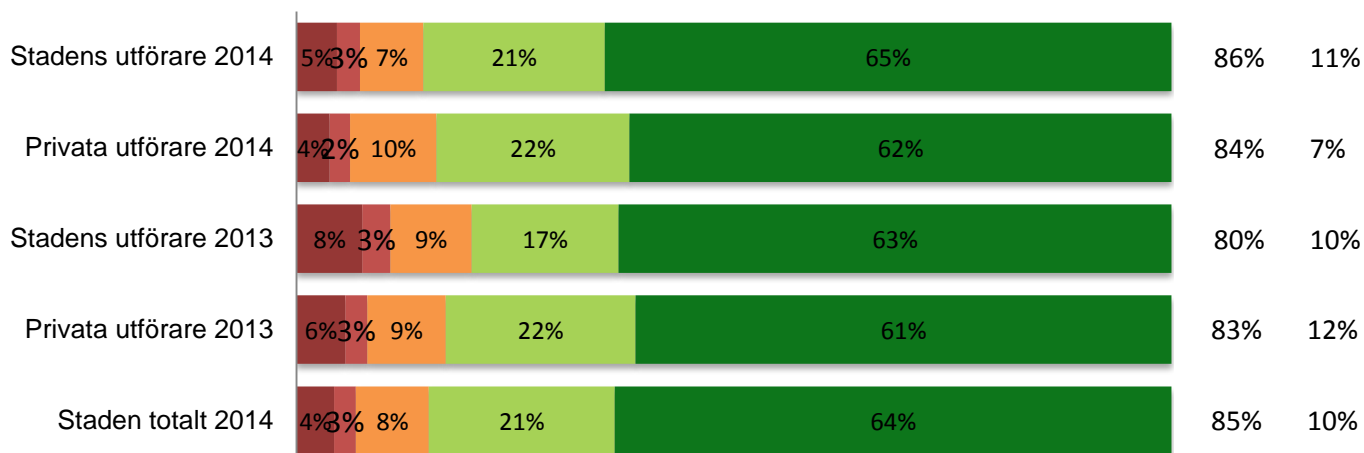


Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

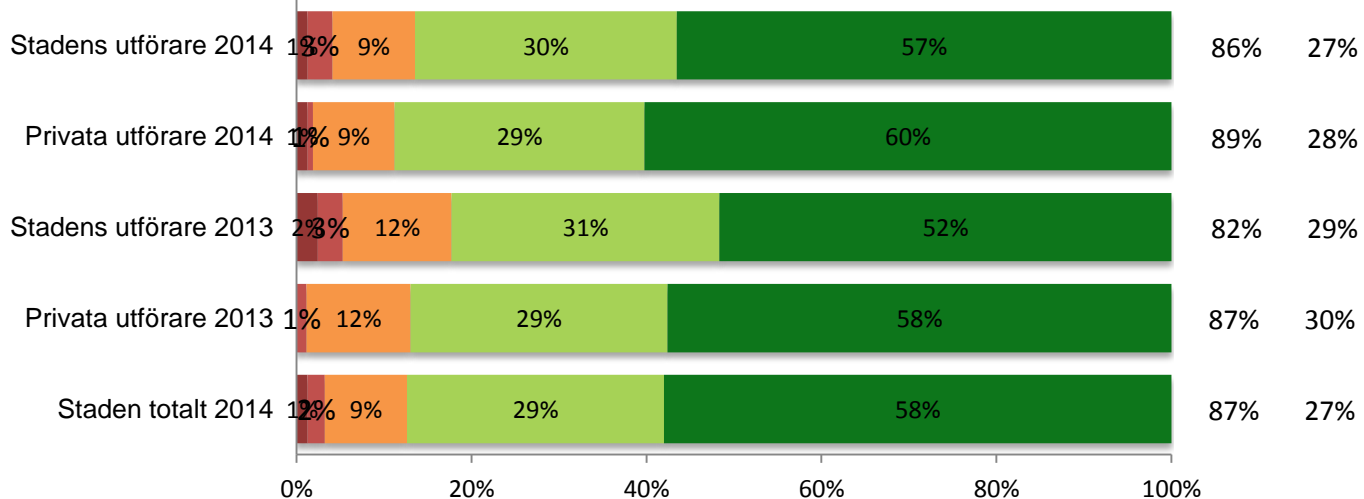
Inflytande och delaktighet

Andel

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



Mina synpunkter och klagomål tas omhand



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

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

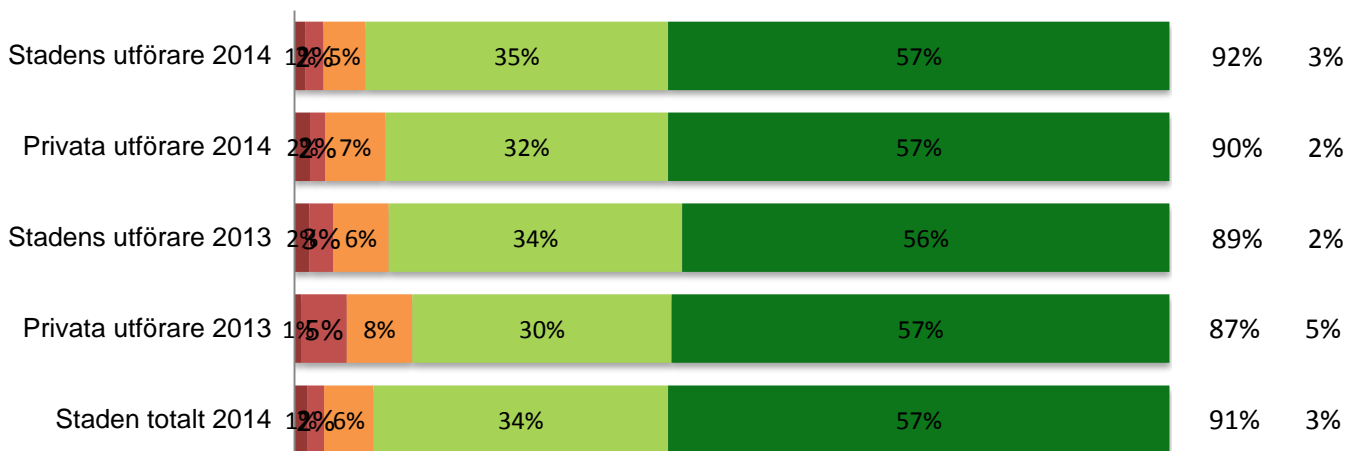


Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

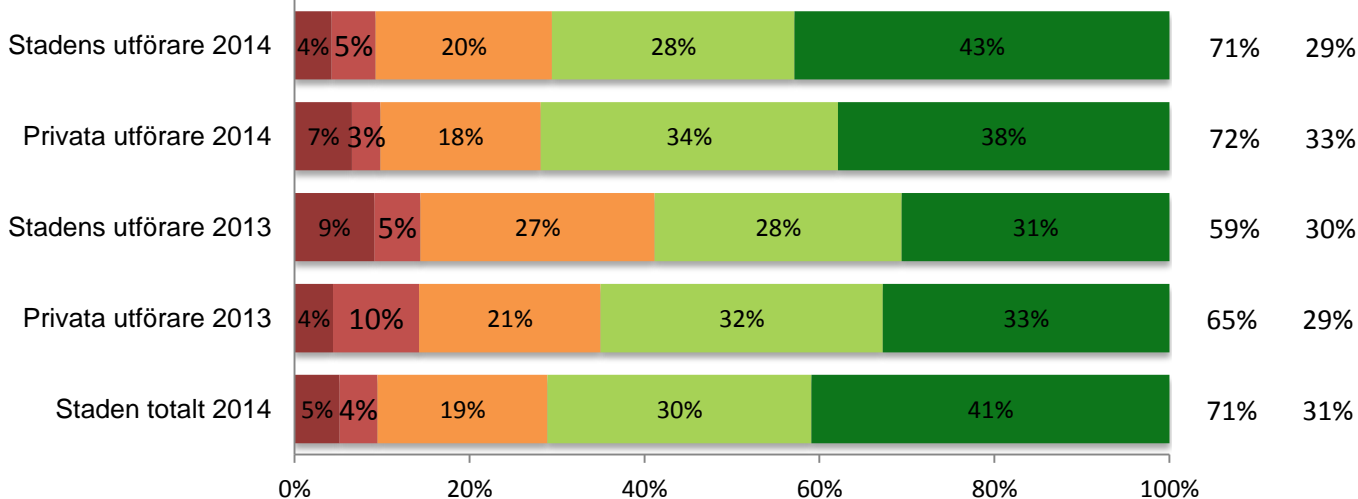
Aktiviteter och social samvaro

Andel

Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet



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



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

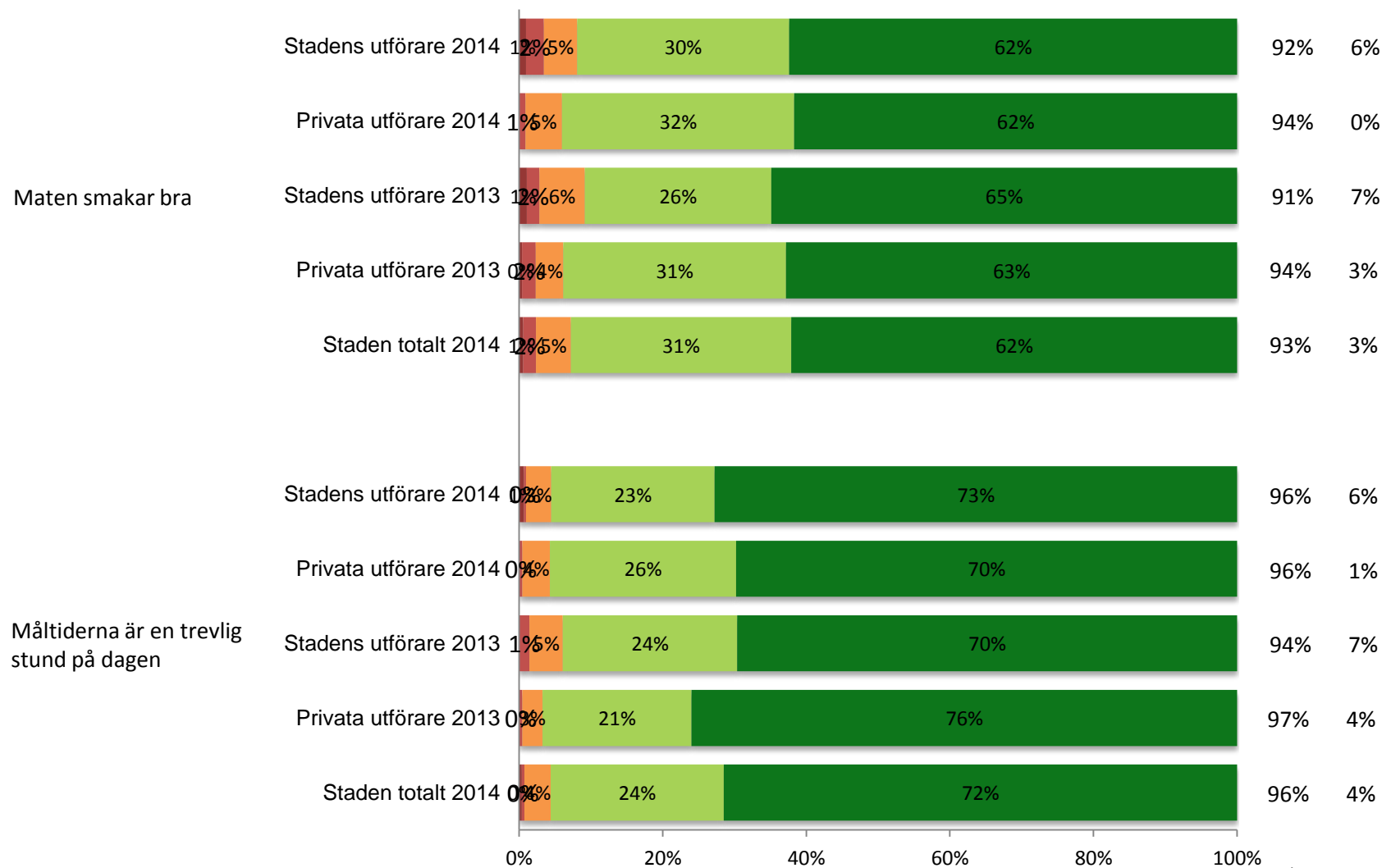
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Matsituationen

Andel



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

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

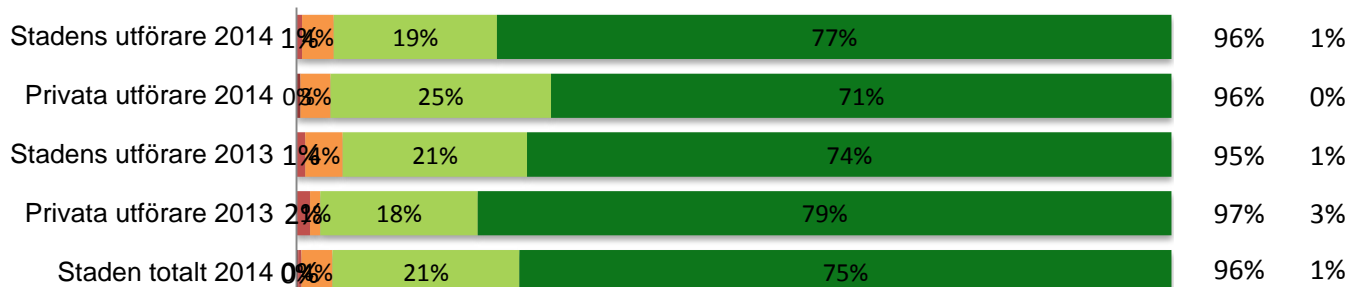


Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

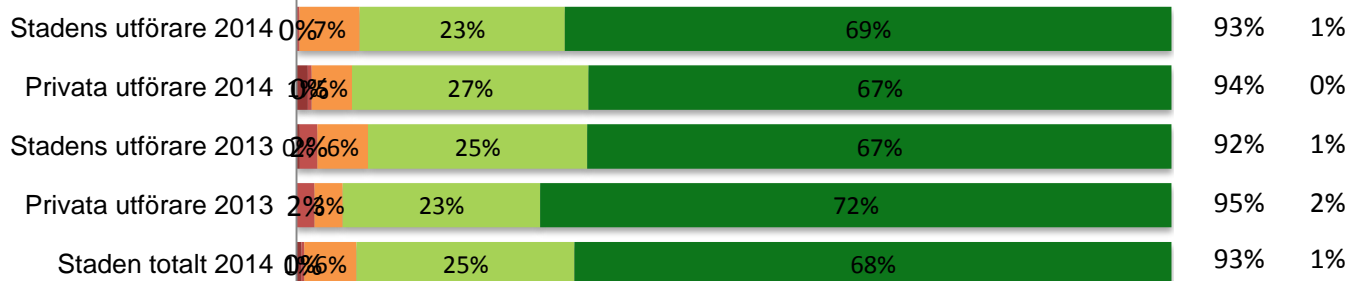
Helhetsomdömen

Andel

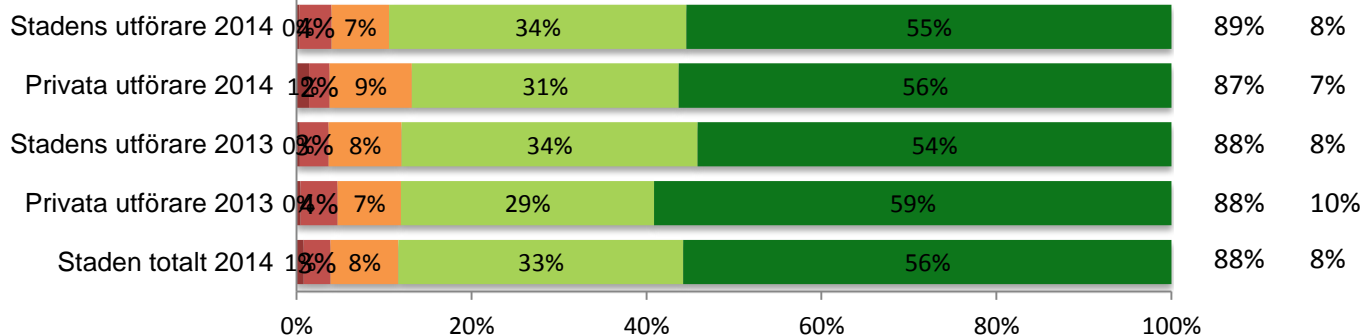
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



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

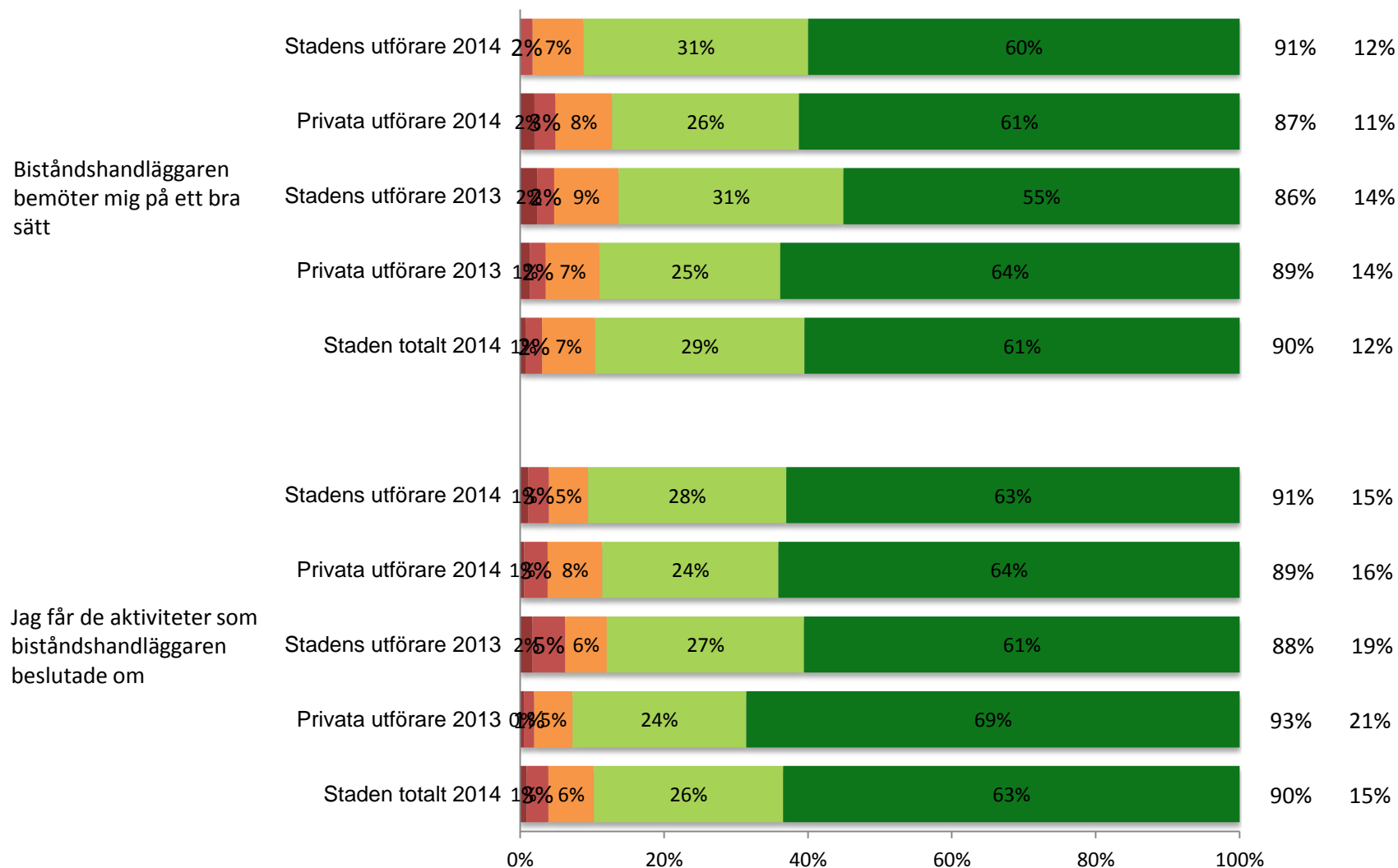
*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Biståndsbeslut

Andel



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

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



Resultat män/kvinnor

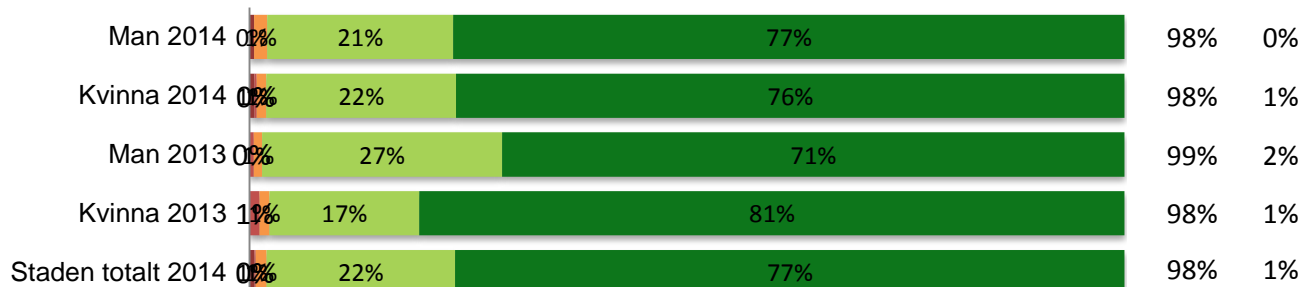


Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

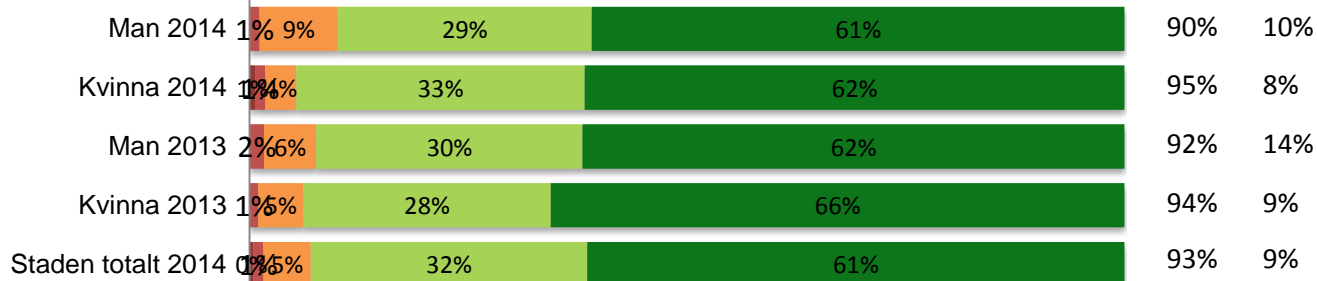
Personalens förhållningssätt

Andel

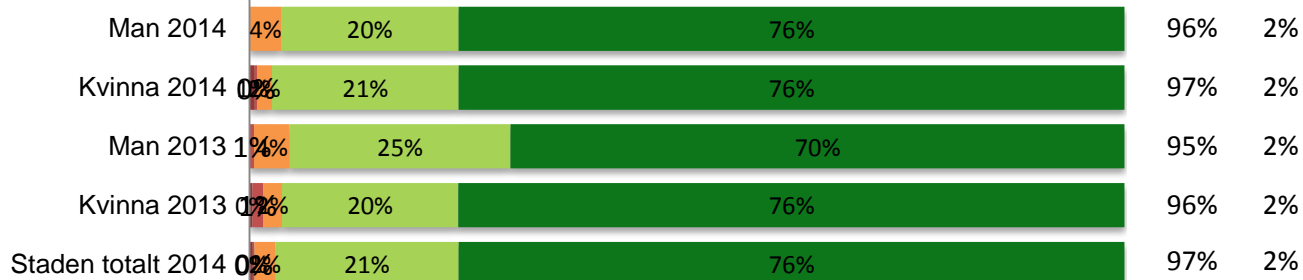
Personalen bemöter mig på ett bra sätt



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"

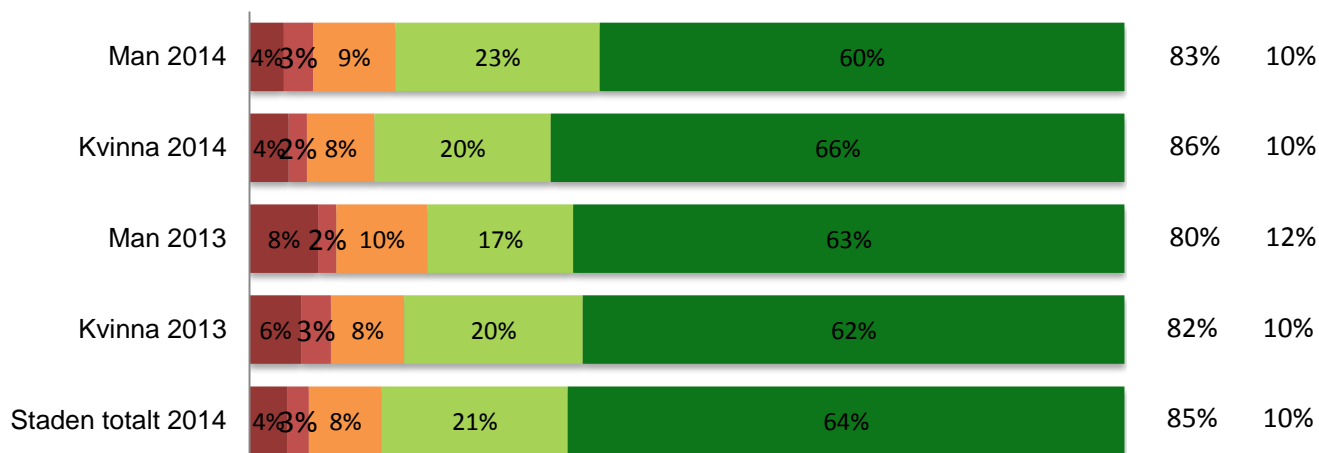


Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

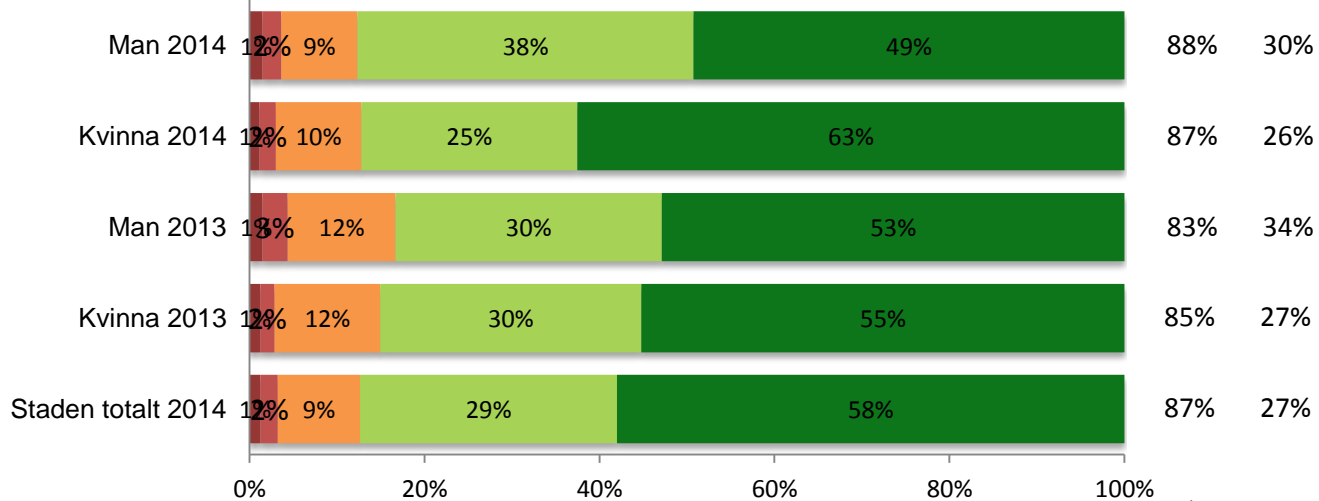
Inflytande och delaktighet

Andel

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



Mina synpunkter och klagomål tas omhand



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

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

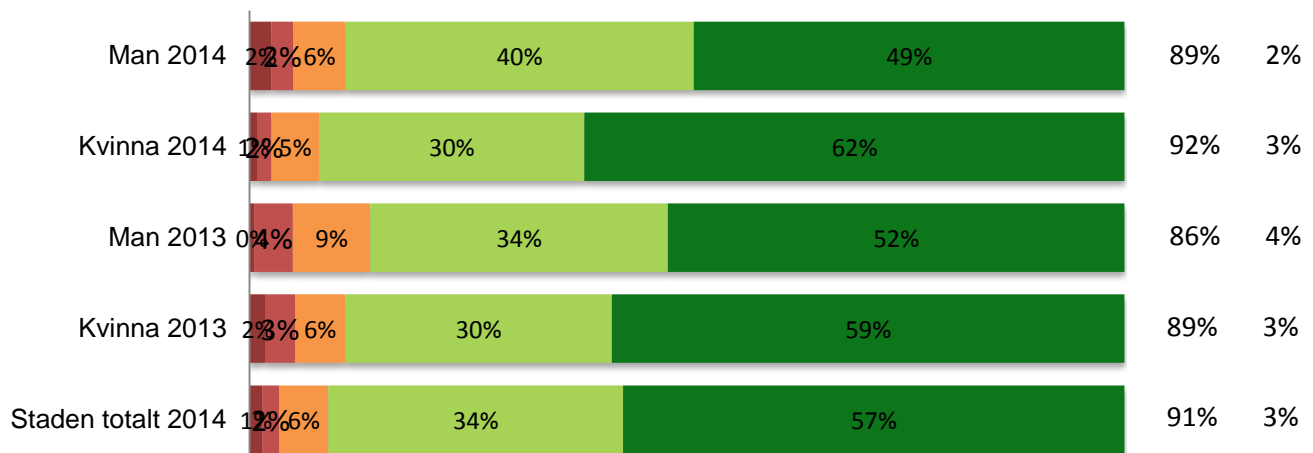


Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

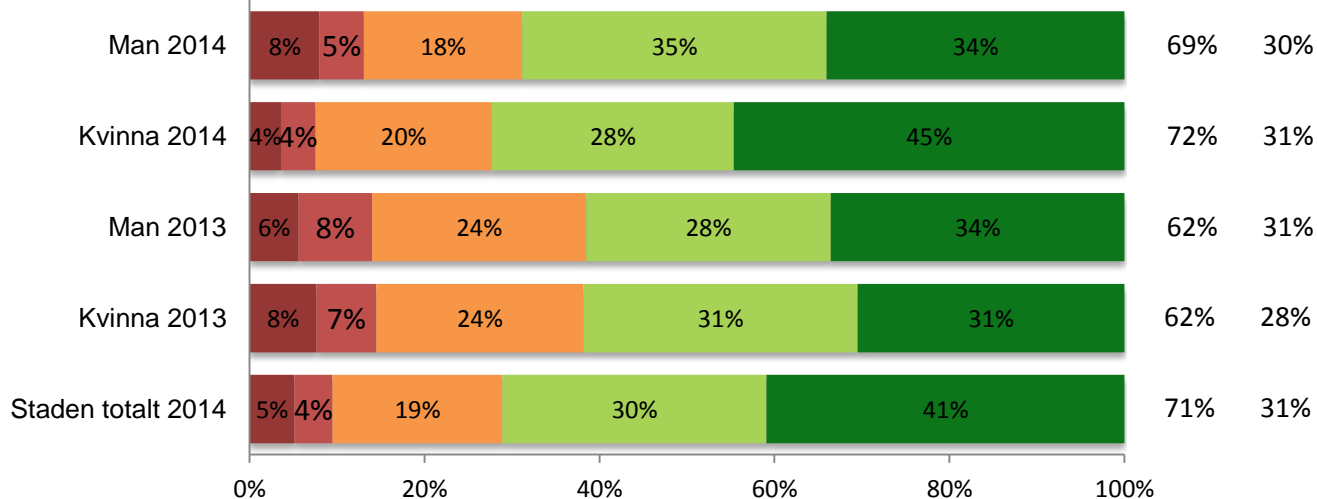
Aktiviteter och social samvaro

Andel

Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet



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



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

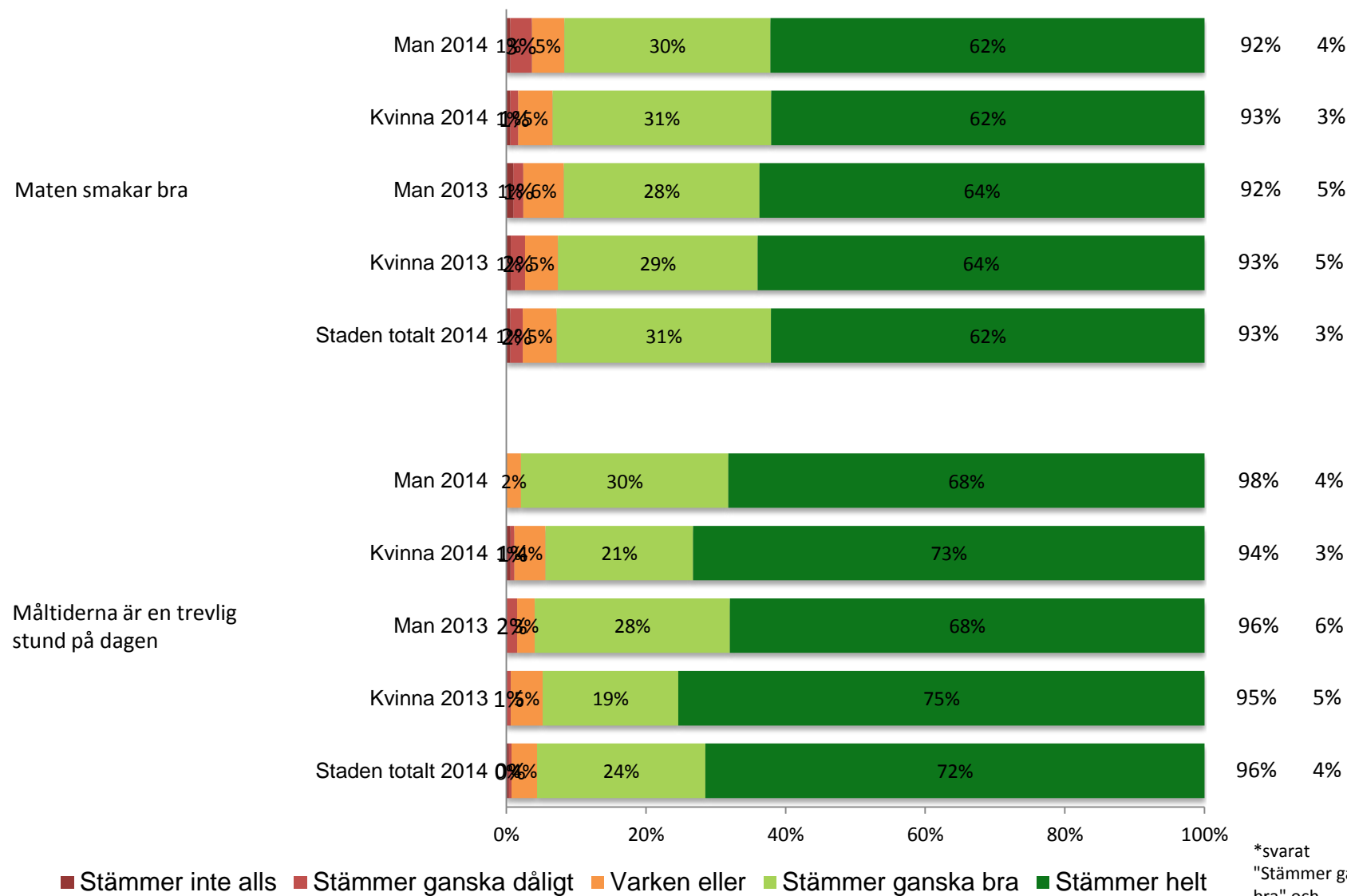
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Matsituationen

Andel



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

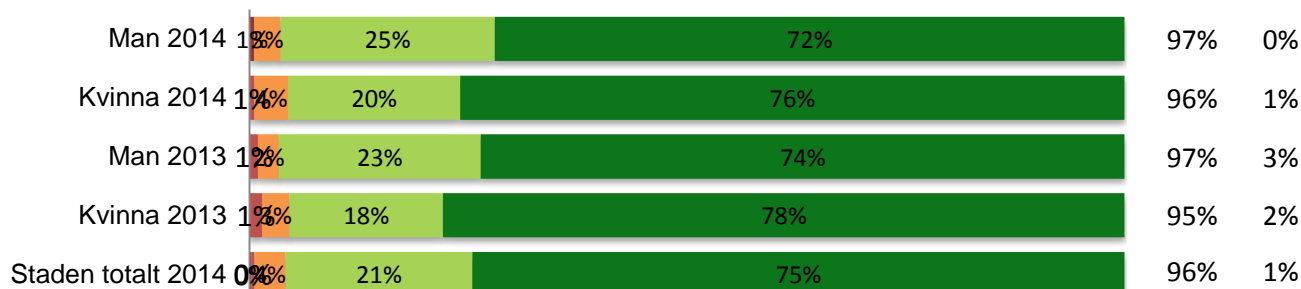


Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

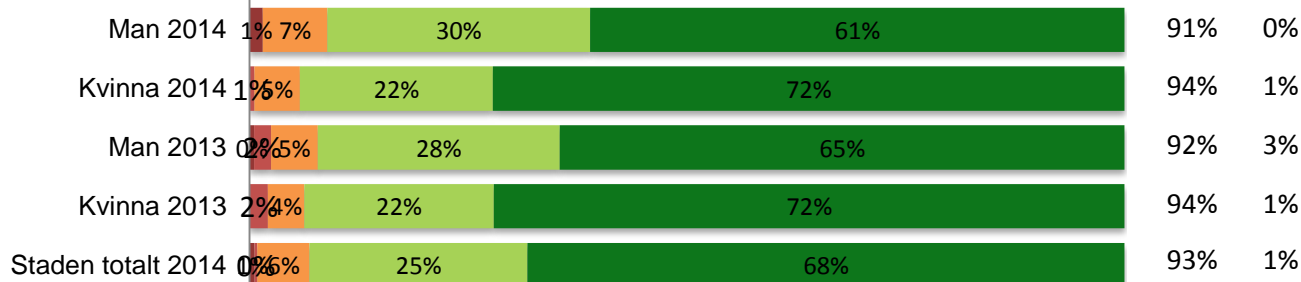
Helhetsomdömen

Andel

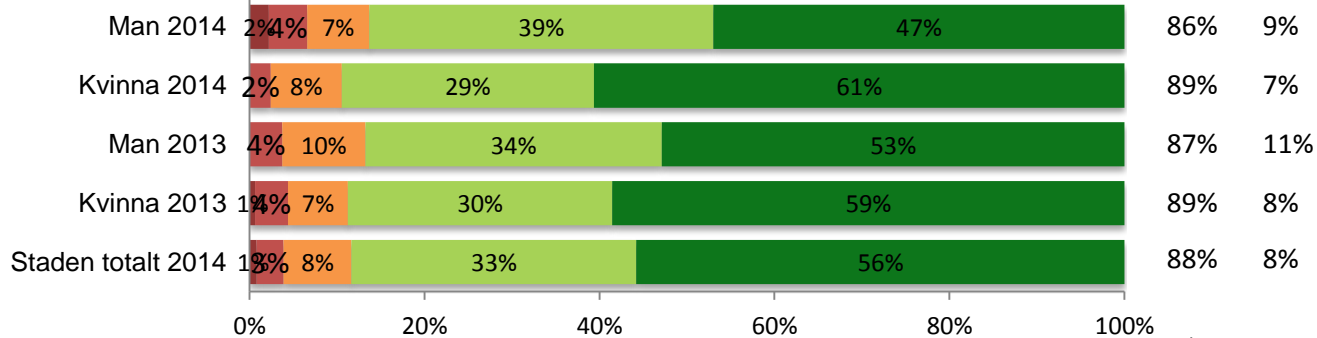
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



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"

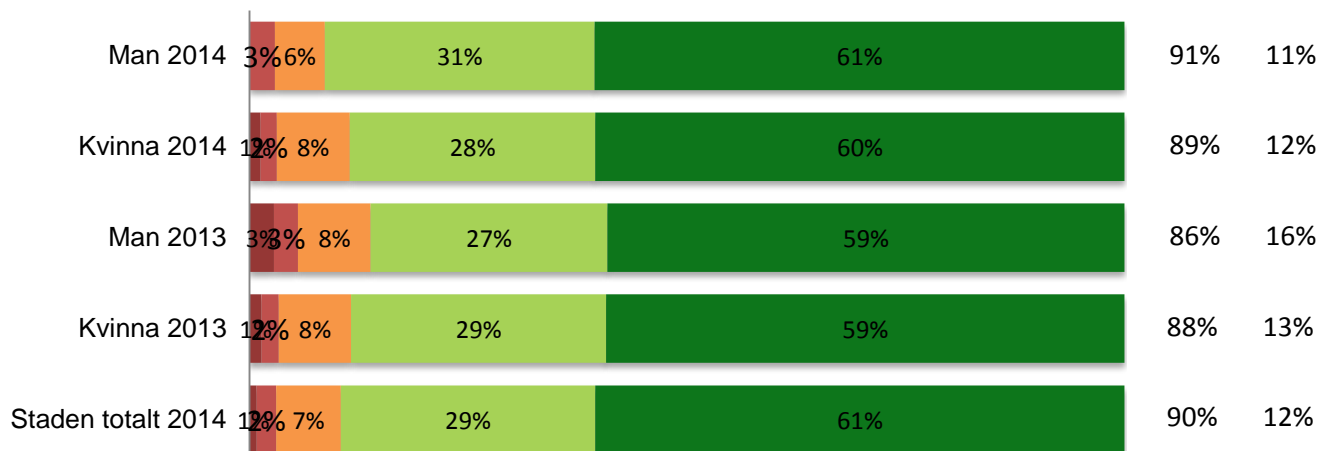


Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

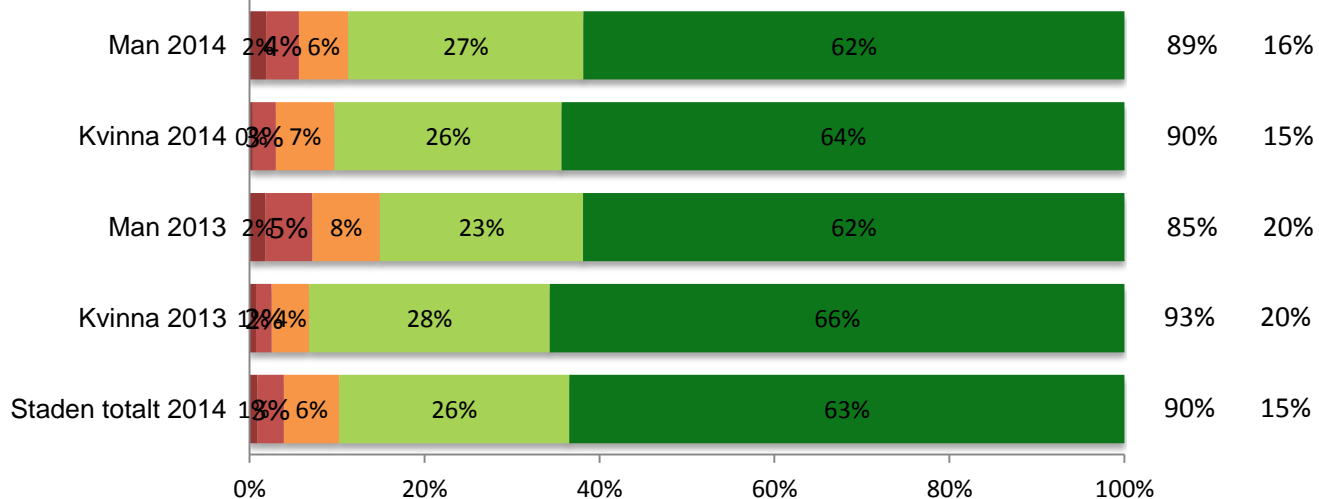
Biståndsbeslut

Andel

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt



Jag får de aktiviteter som biståndshandläggaren beslutade om



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

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



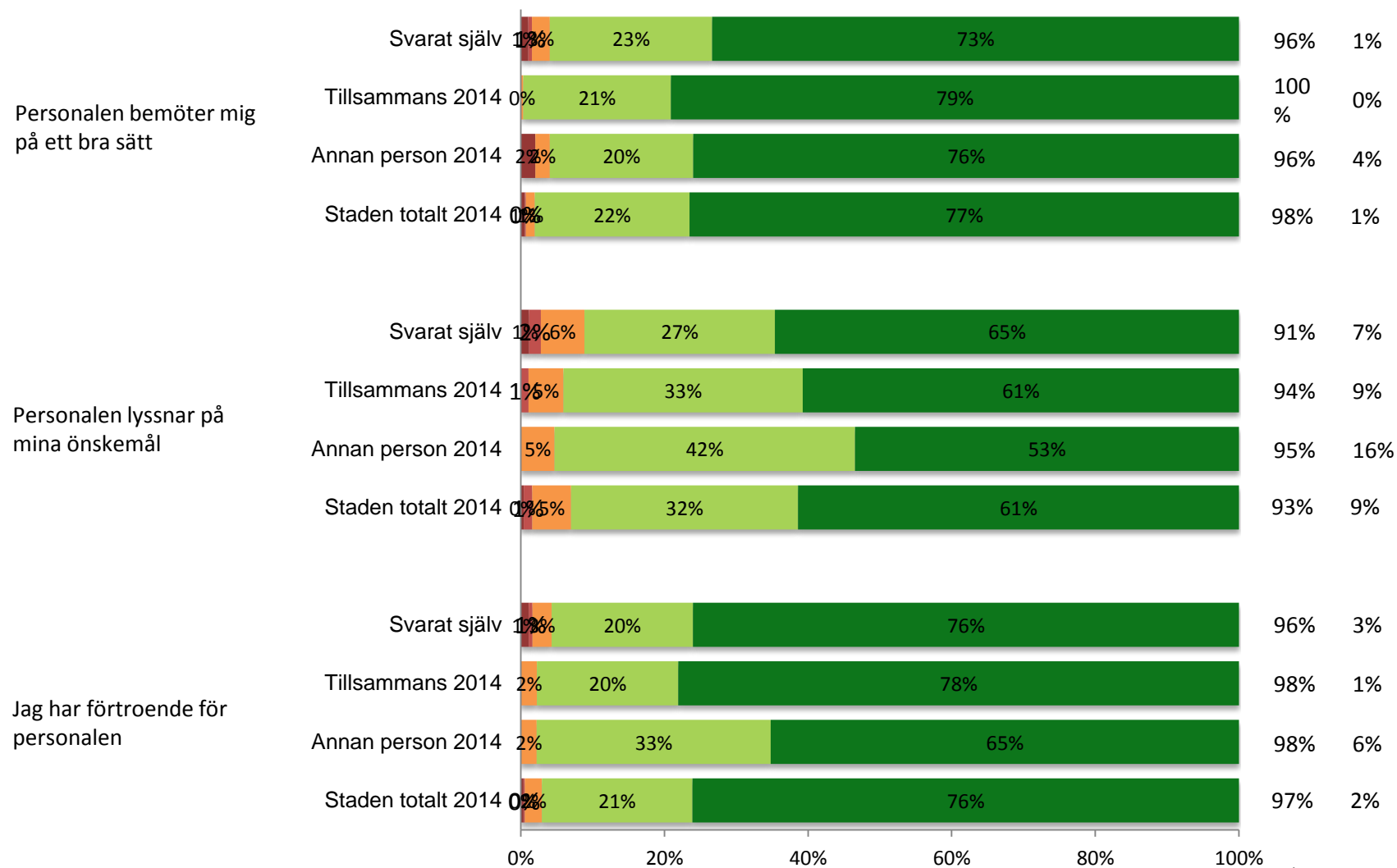
Resultat svarsmetod



Svarsmetod jämfört med staden totalt

Personalens förhållningssätt

Andel



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

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

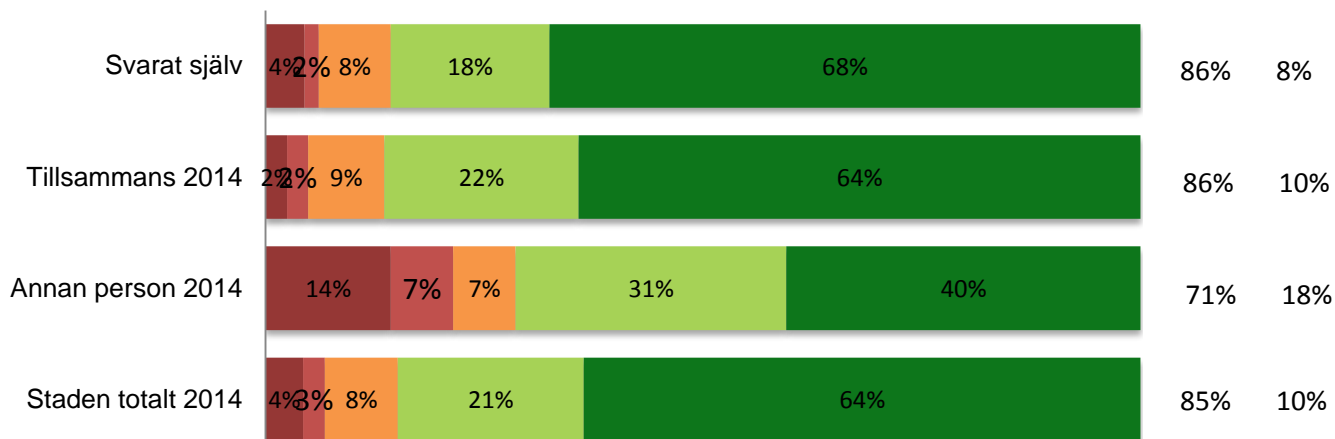


Svarsmetod jämfört med staden totalt

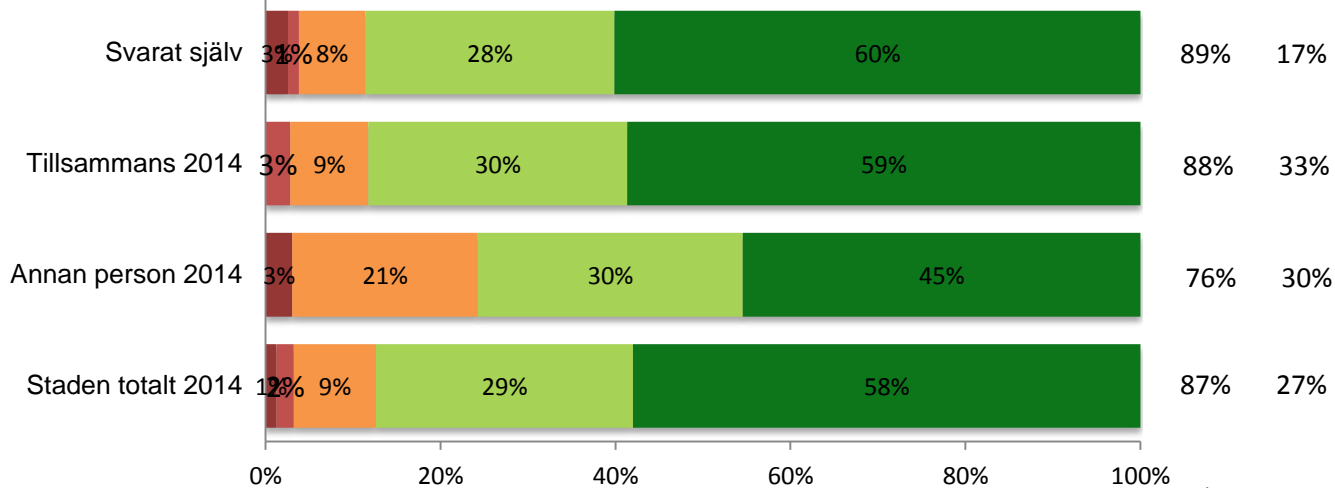
Inflytande och delaktighet

Andel

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



Mina synpunkter och klagomål tas omhand



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

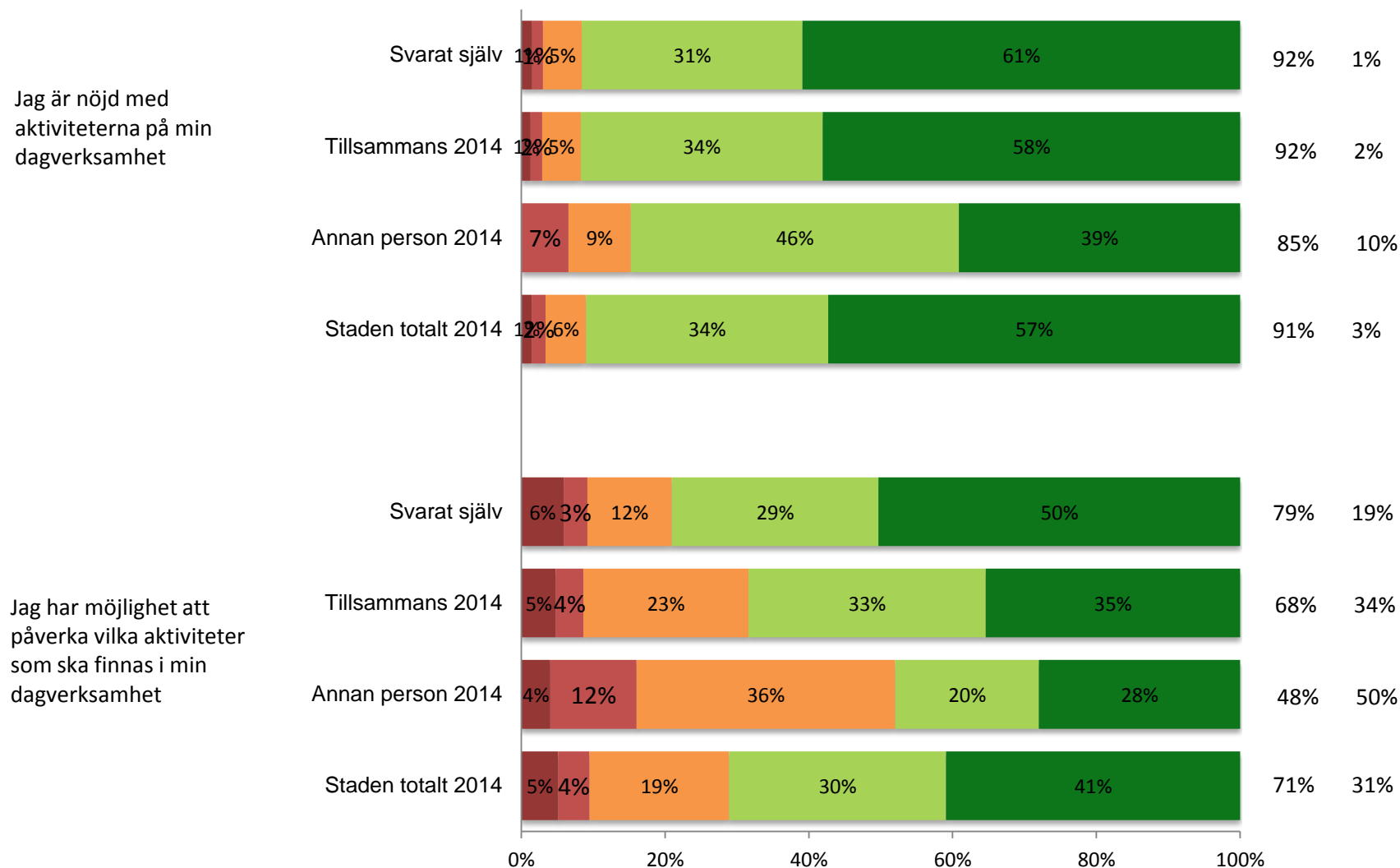
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Svarsmetod jämfört med staden totalt

Aktiviteter och social samvaro

Andel



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

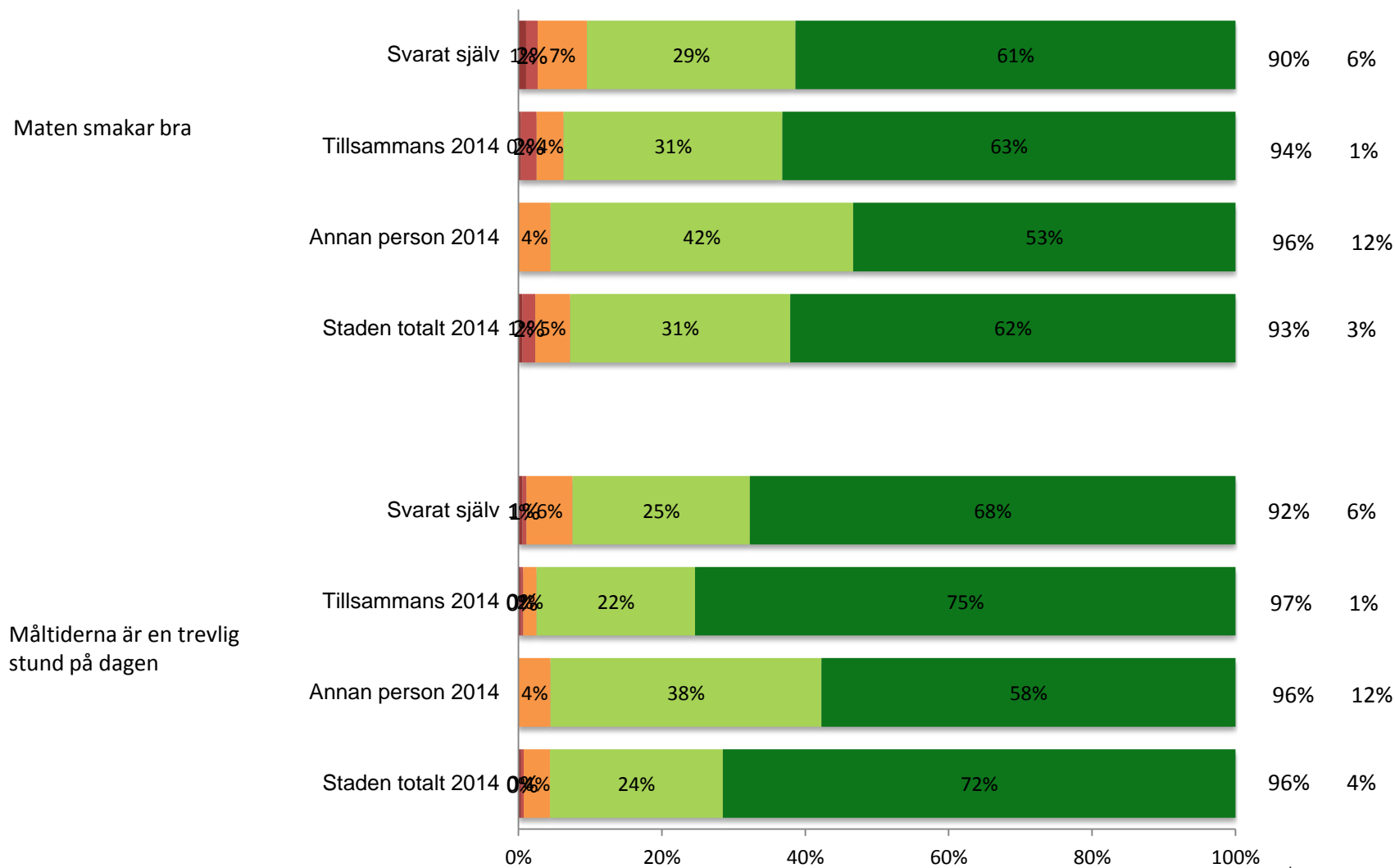
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Svarsmetod jämfört med staden totalt

Matsituationen

Andel



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

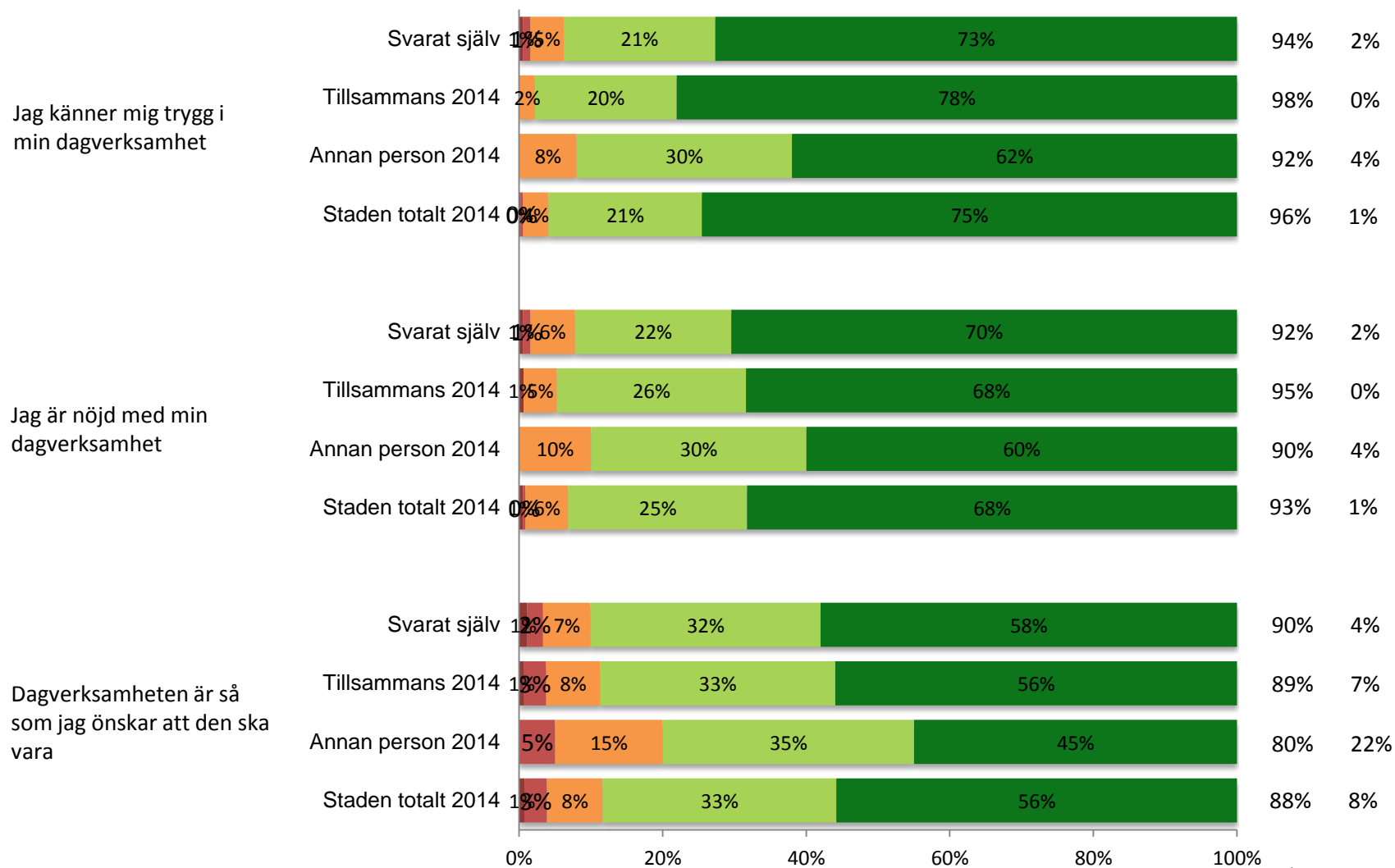
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Svarsmetod jämfört med staden totalt

Helhetsomdömen

Andel



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

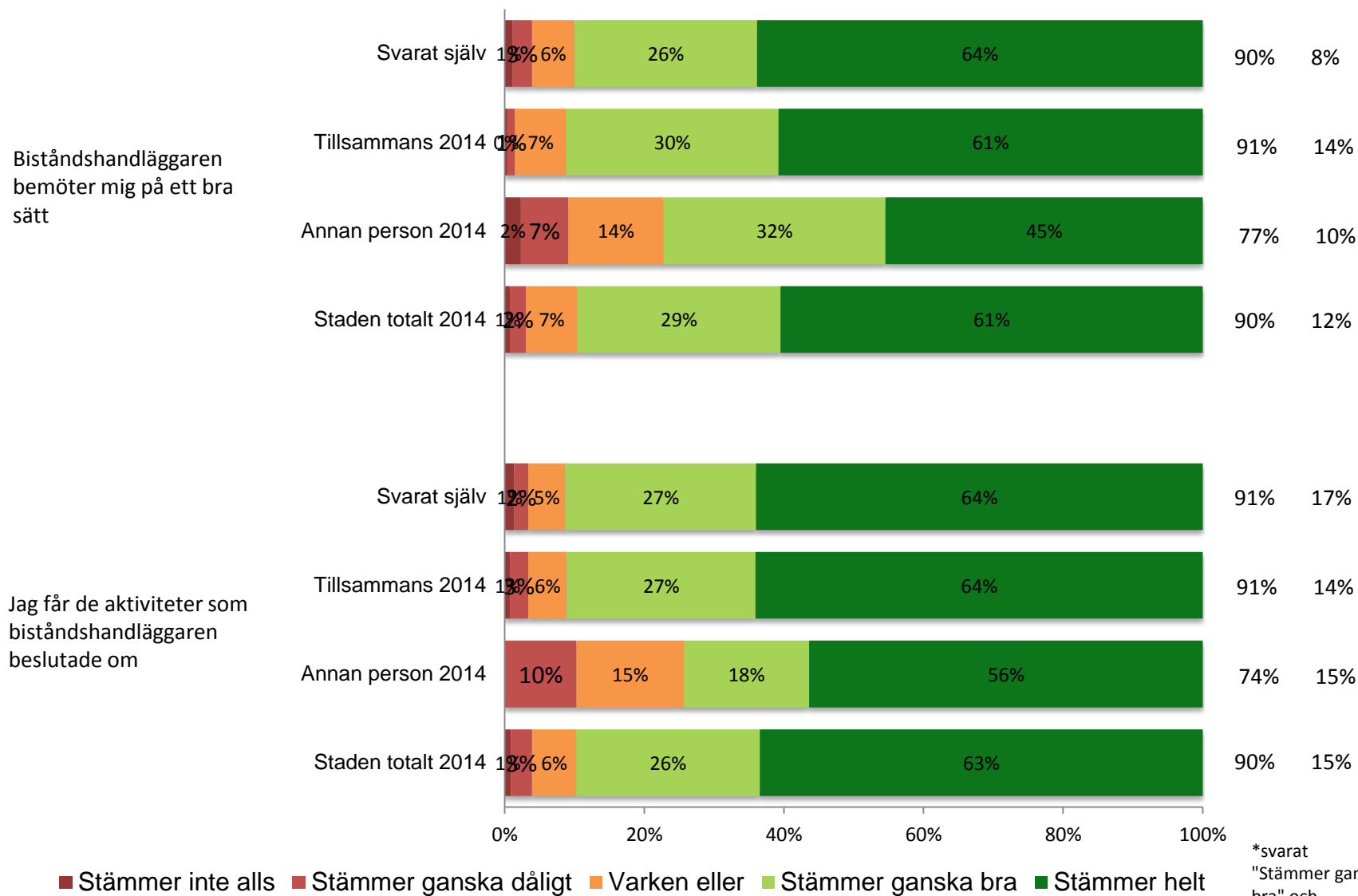
*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"



Svarsmetod jämfört med staden totalt

Biståndsbeslut

Andel



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

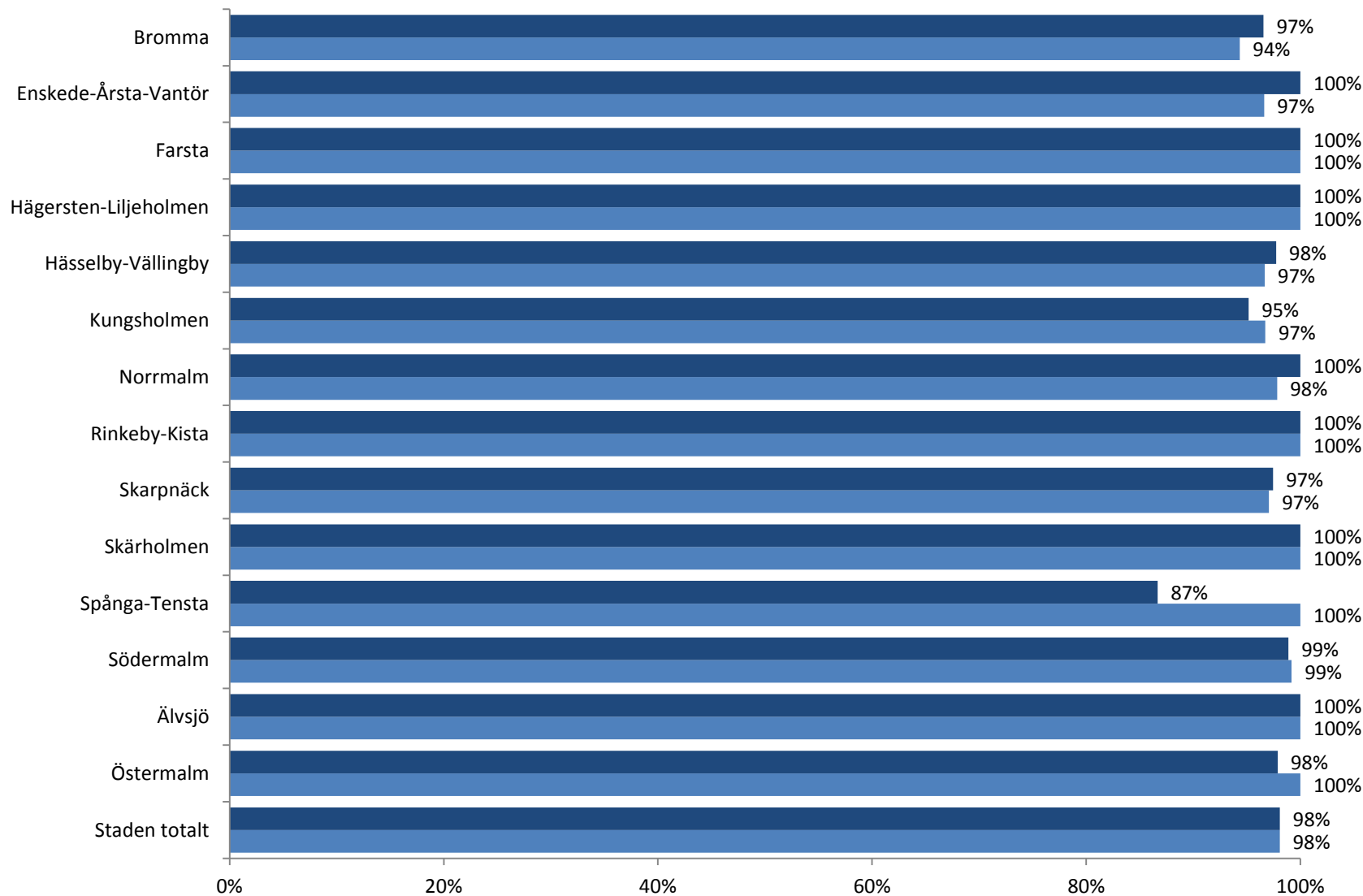


Andel nöjda per stadsdel



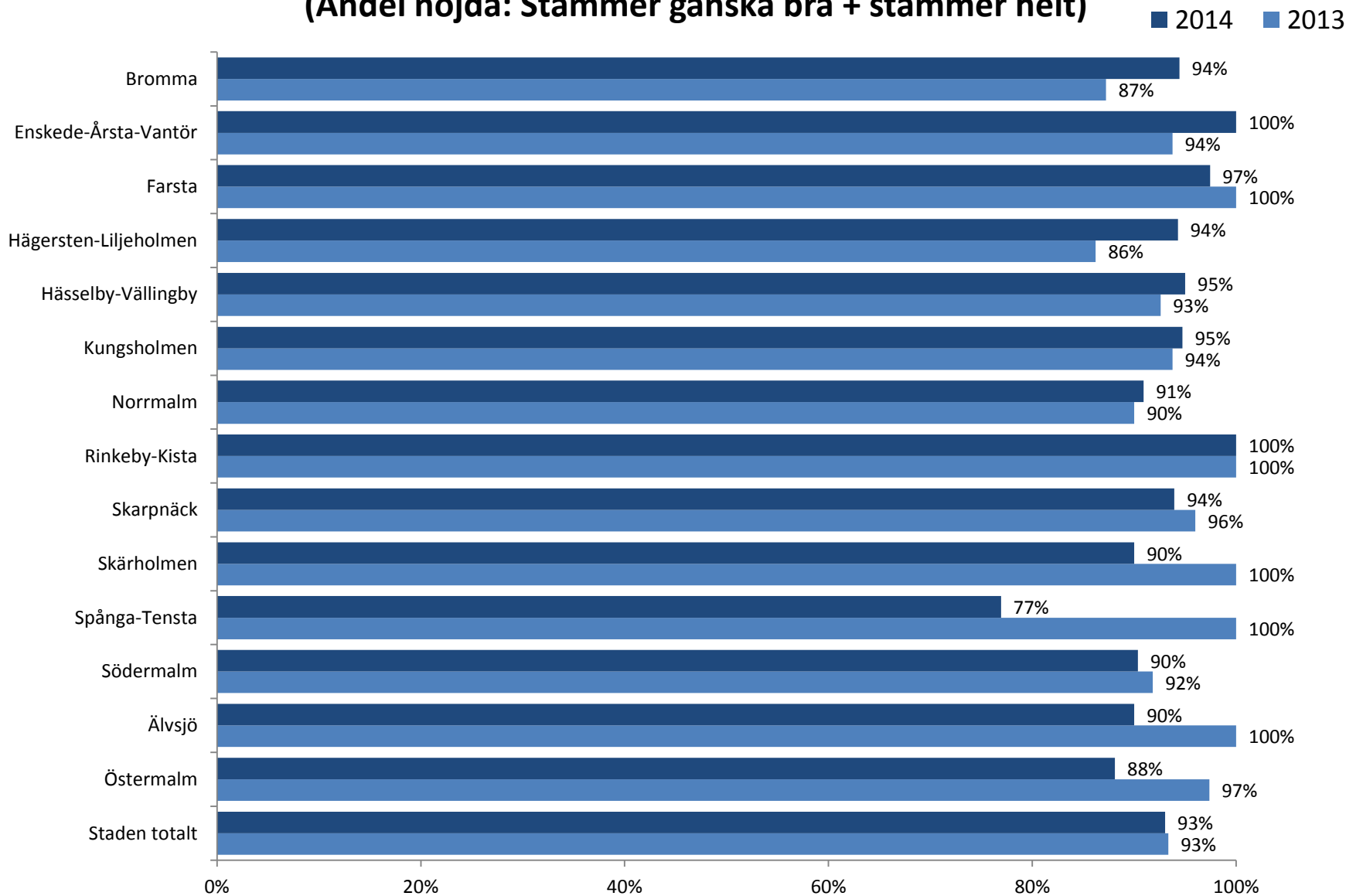
Personalen bemöter mig på ett bra sätt (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2014 ■ 2013





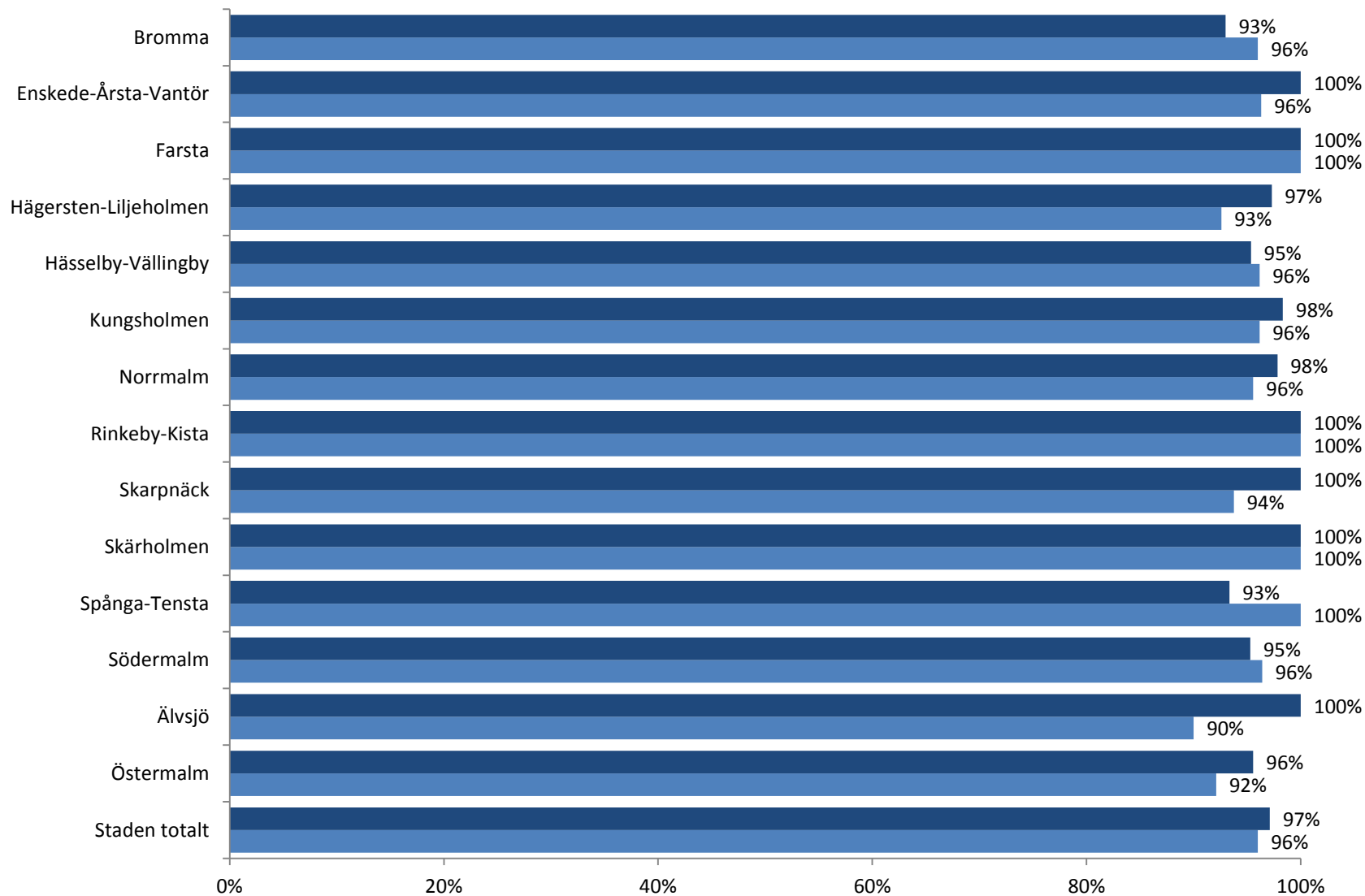
Personalen lyssnar på mina önskemål (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

■ 2014 ■ 2013

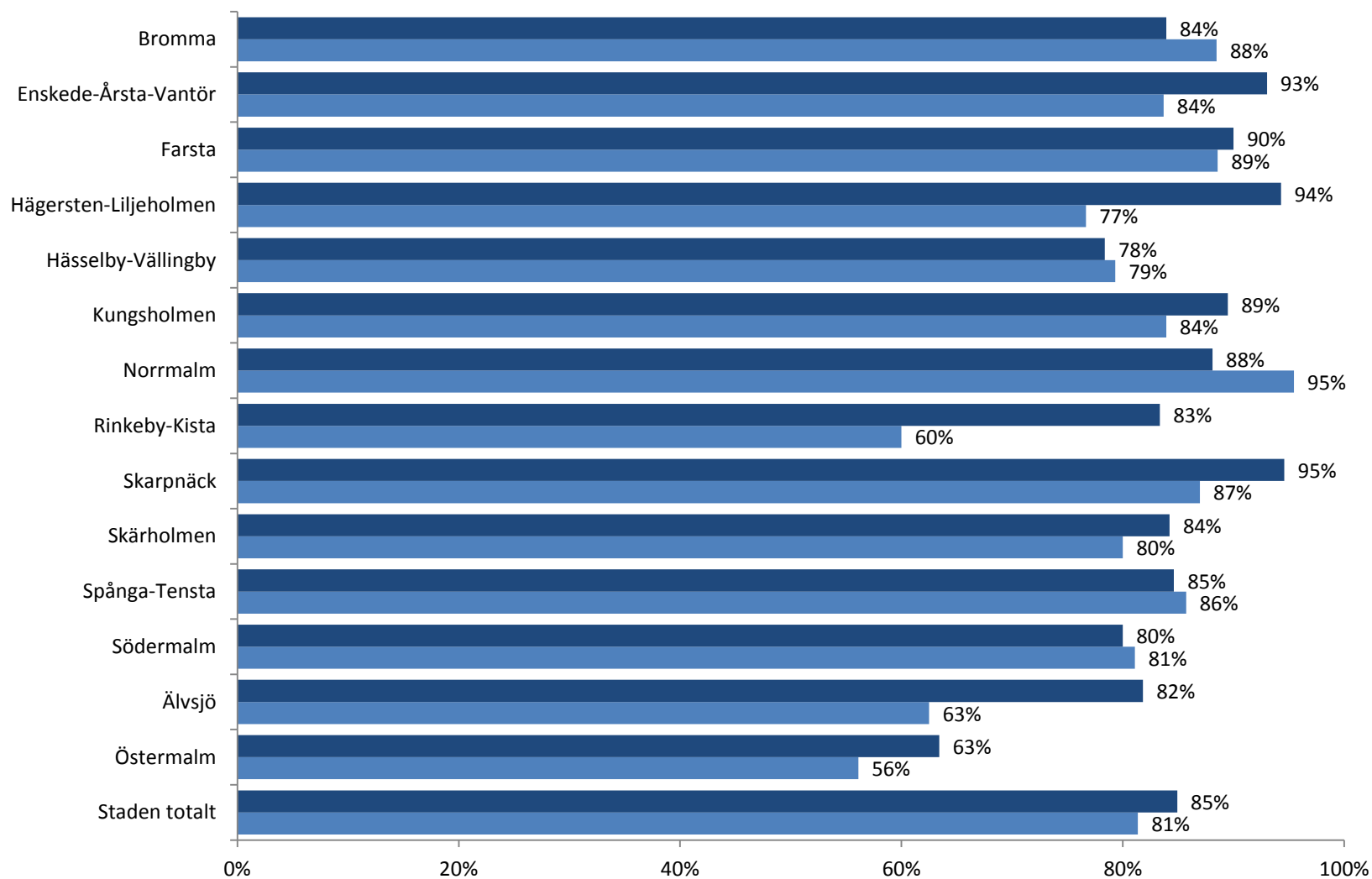




Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

■ 2014 ■ 2013

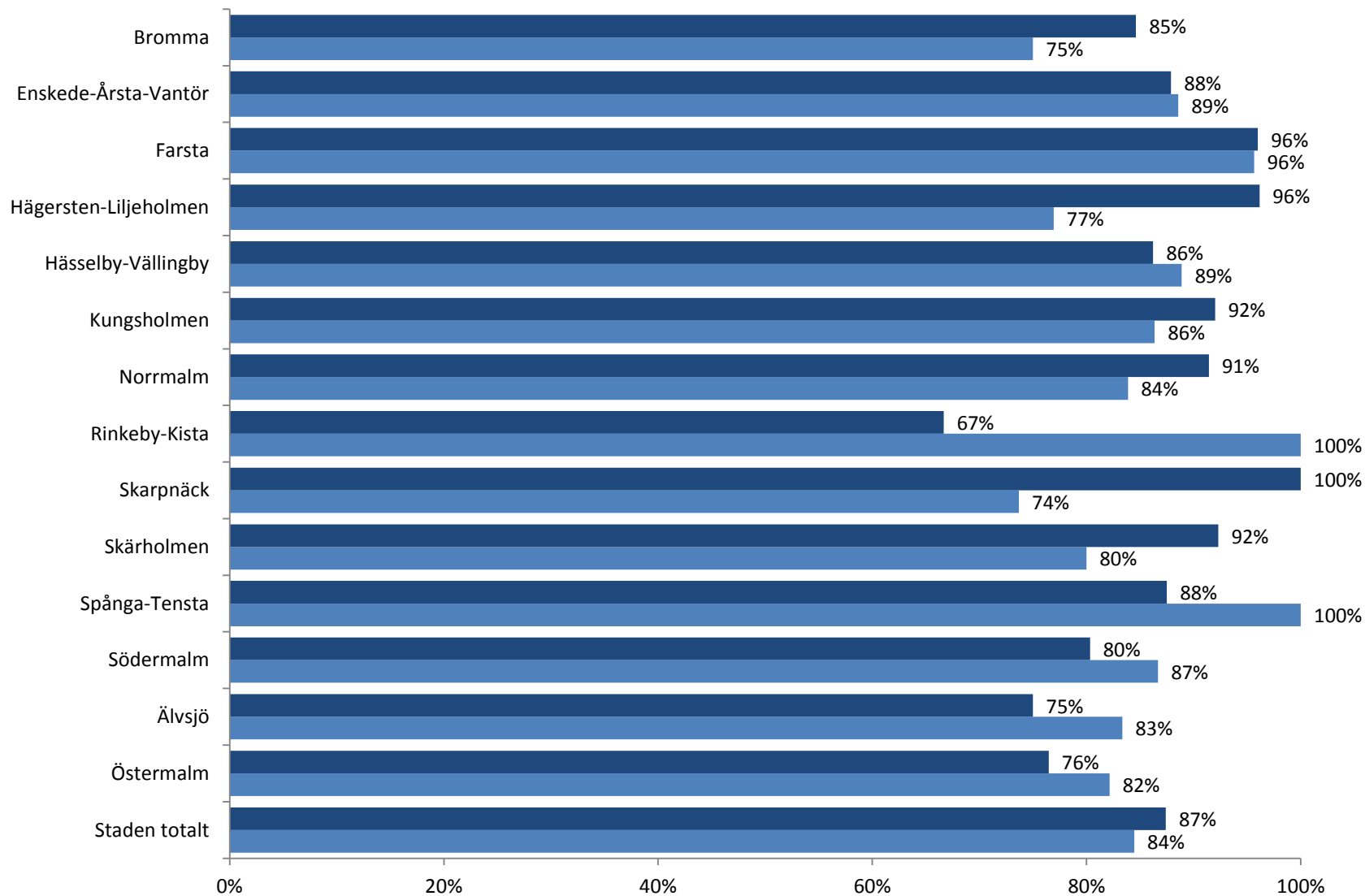
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





Mina synpunkter och klagomål tas omhand (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

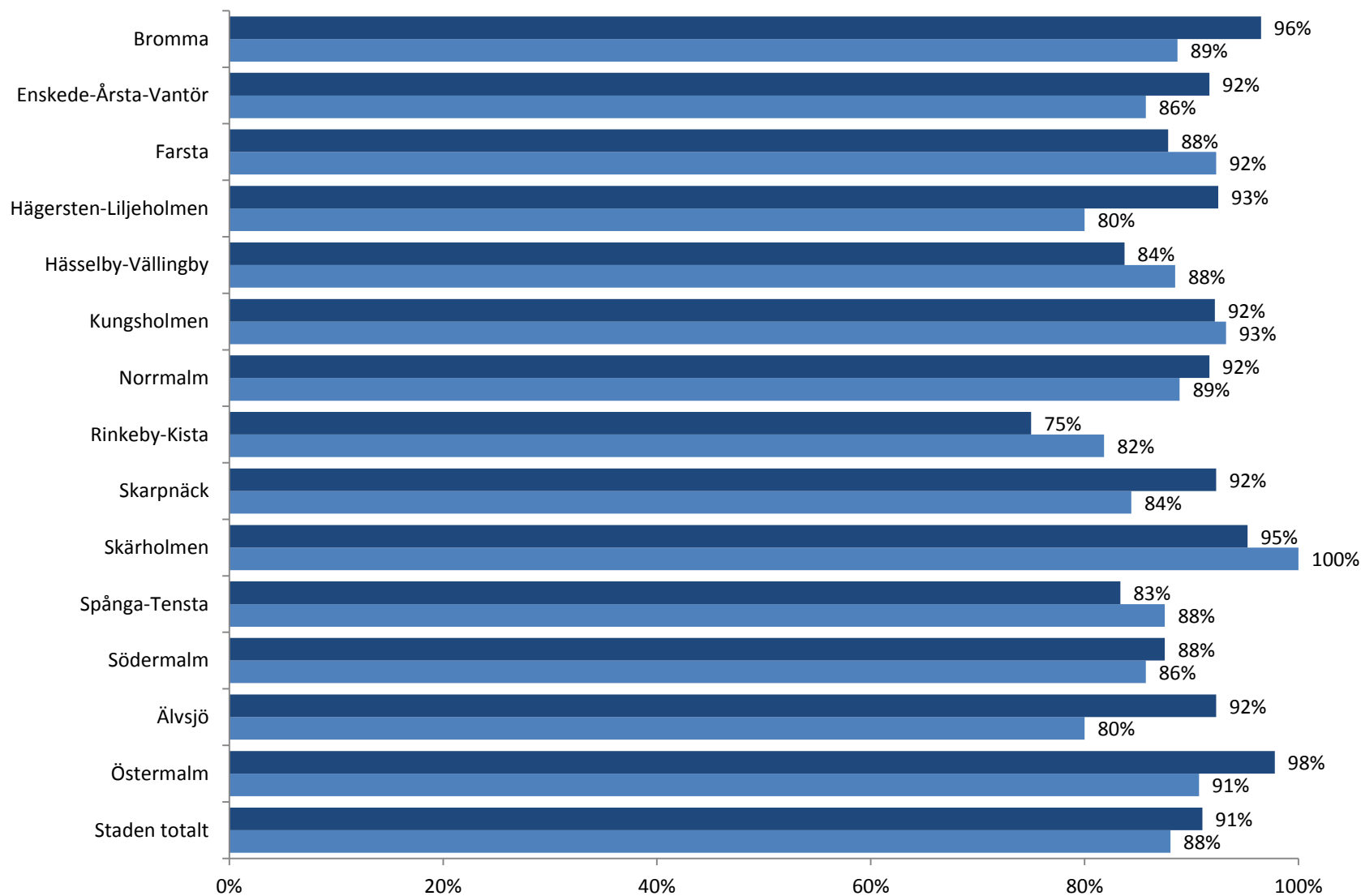
■ 2014 ■ 2013





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

■ 2014 ■ 2013

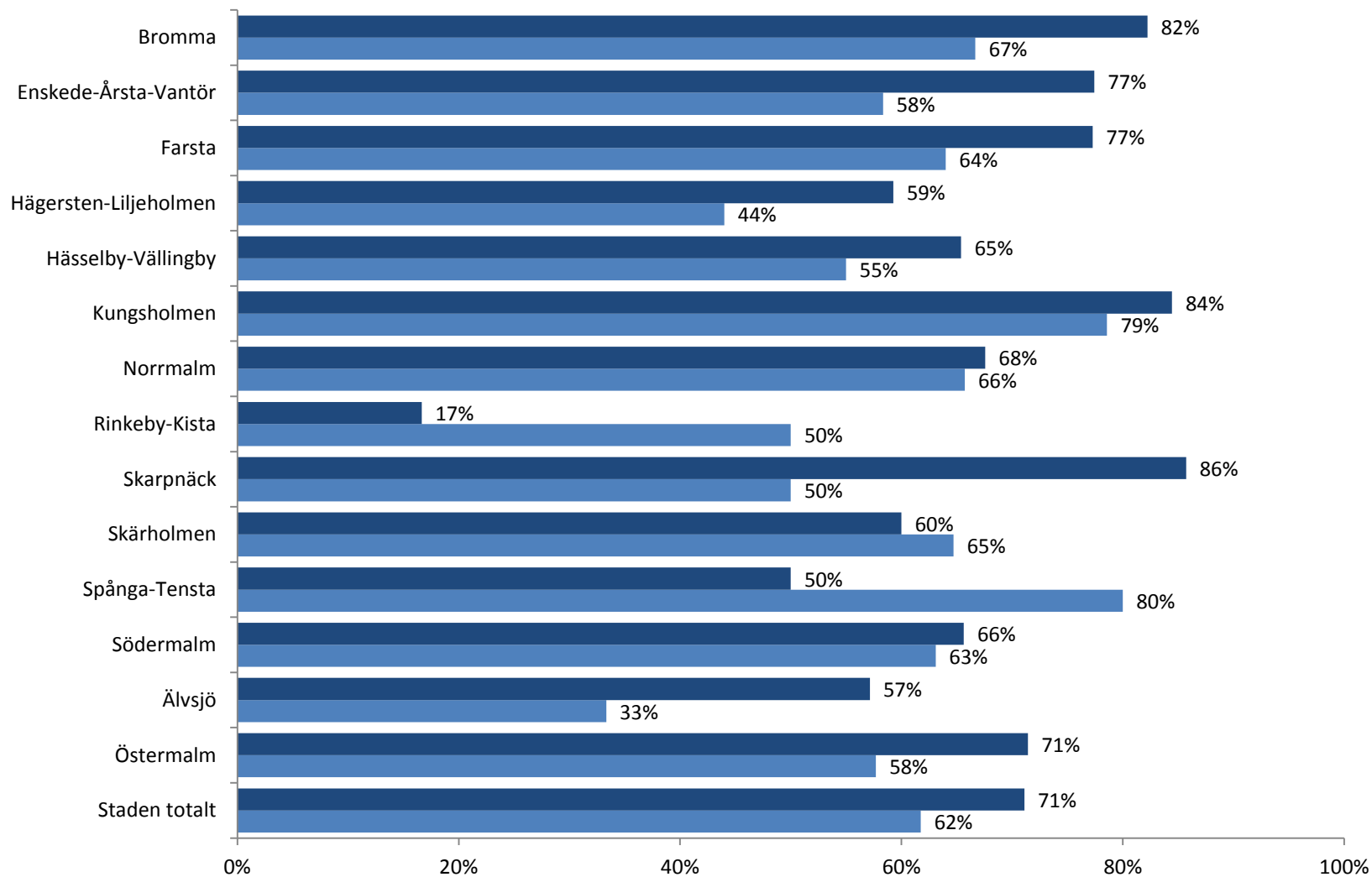




Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet

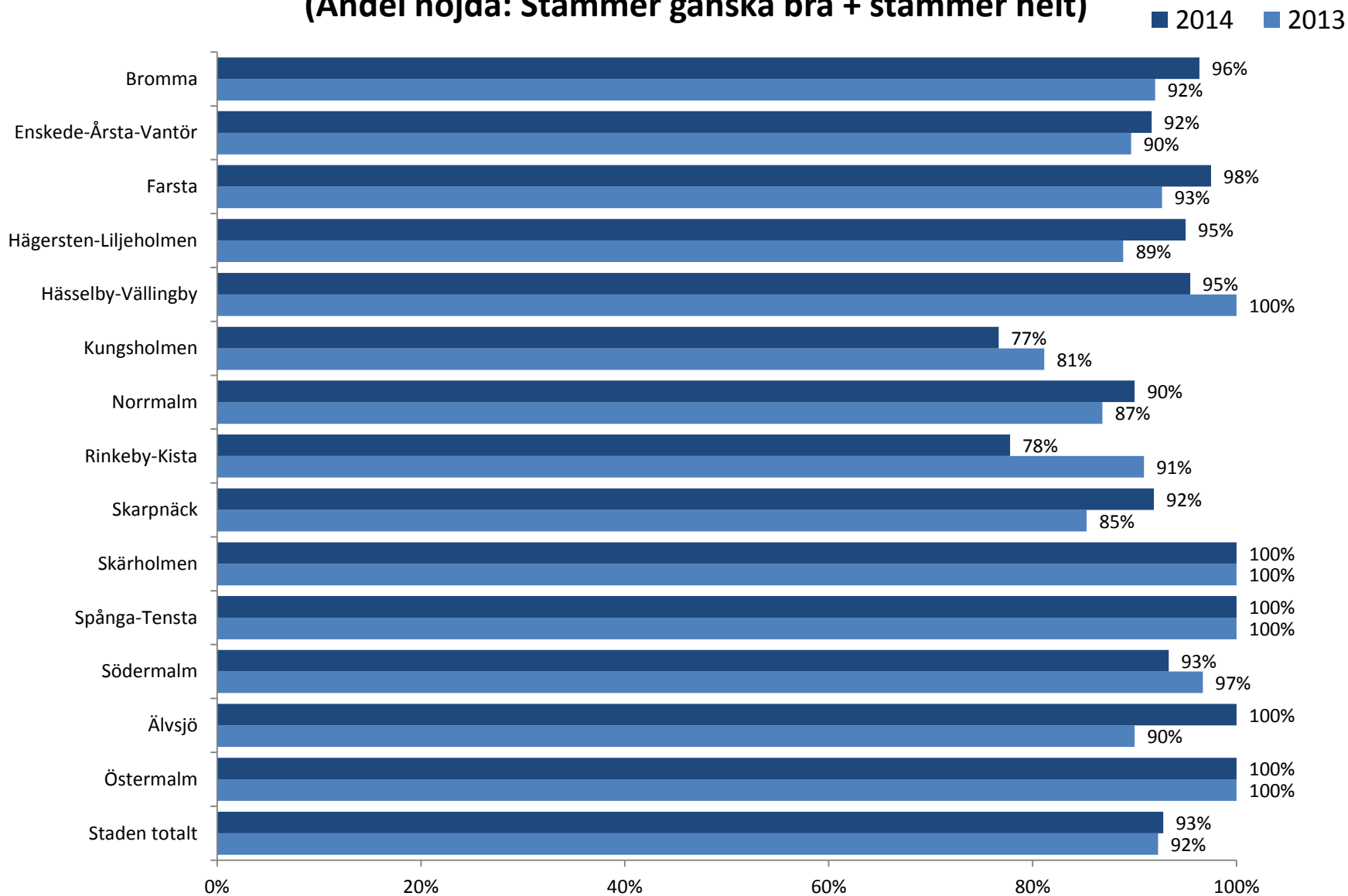
■ 2014 ■ 2013

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



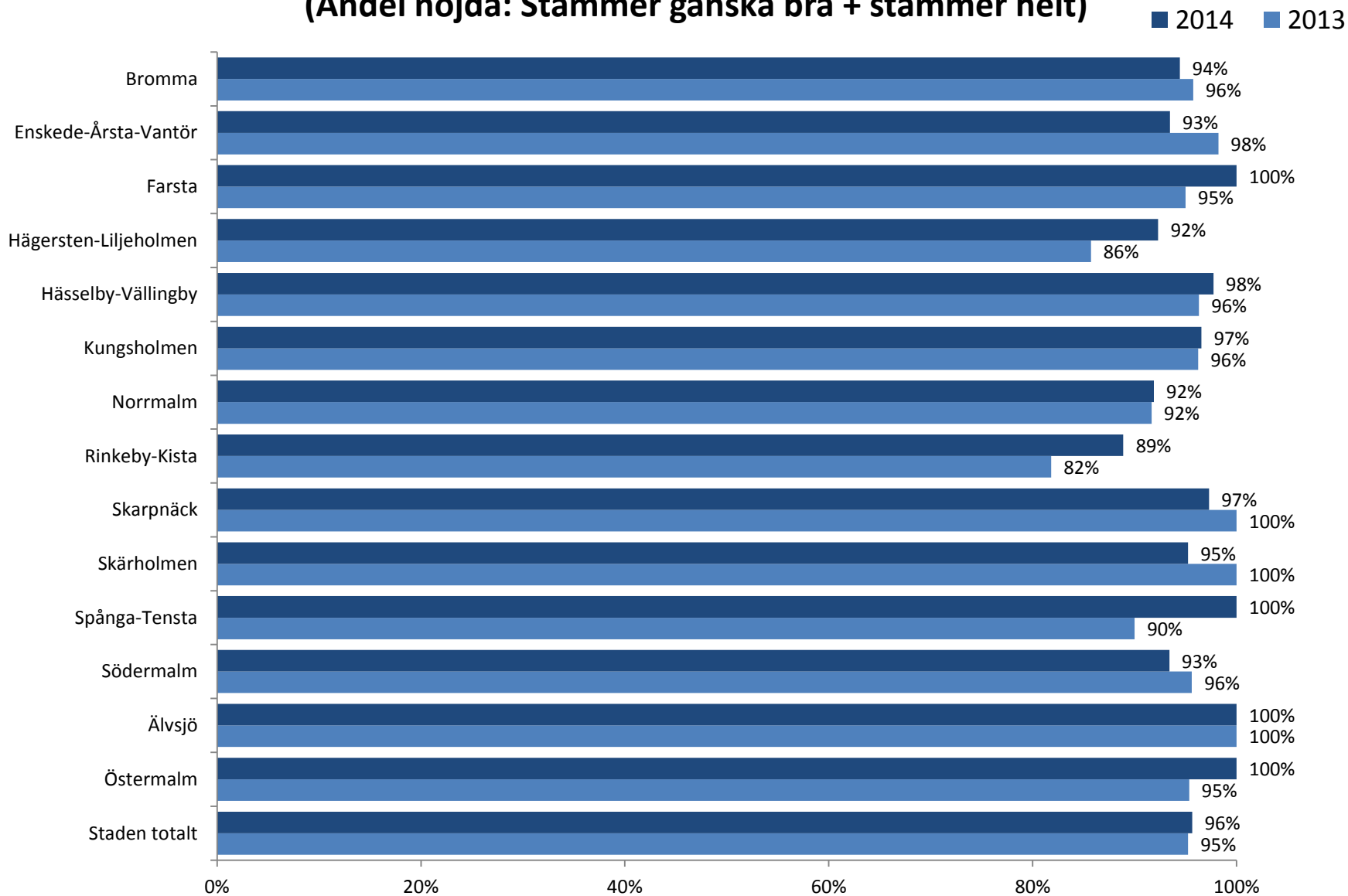


Maten smakar bra (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





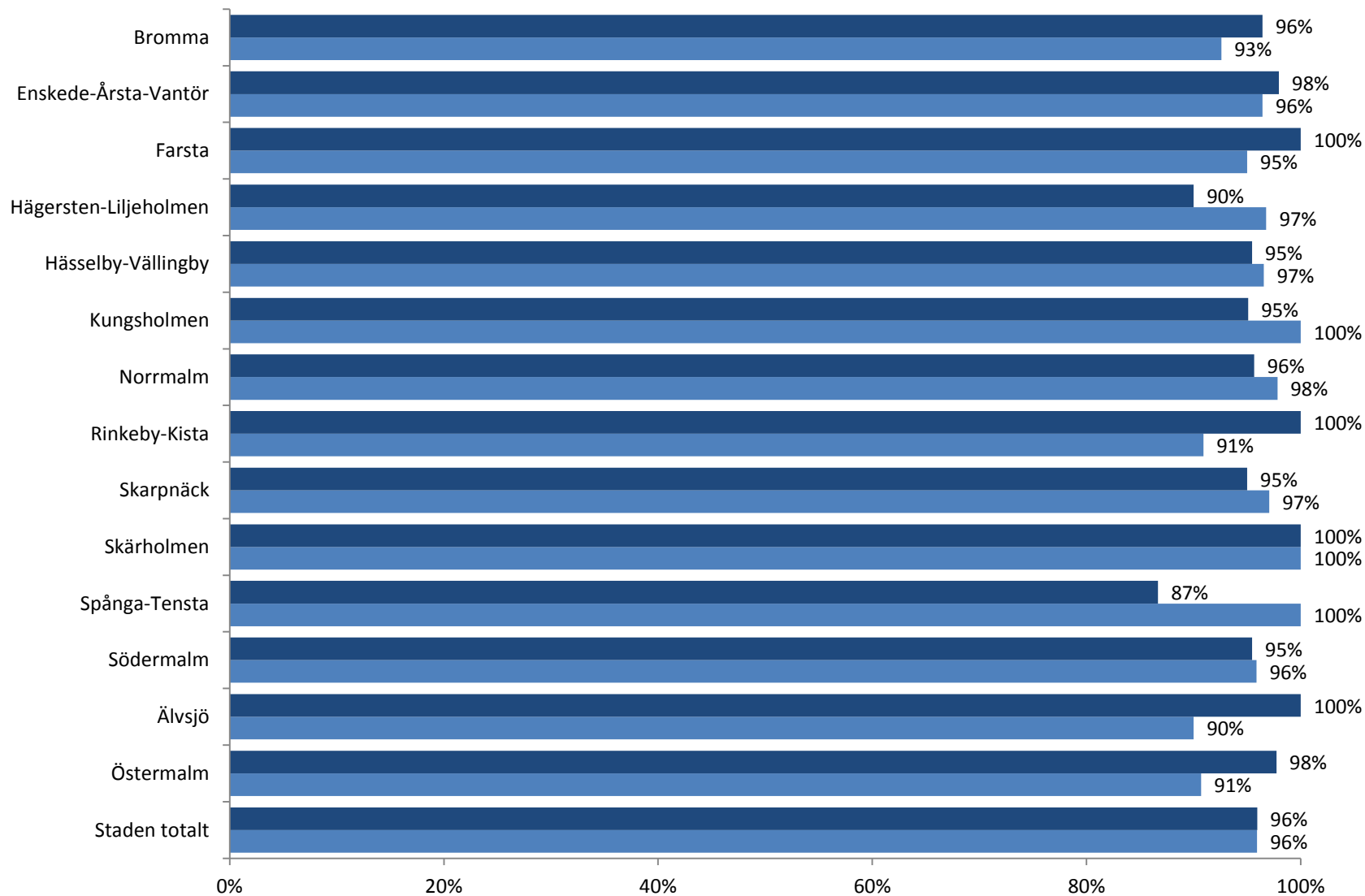
Måltiderna är en trevlig stund på dagen (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





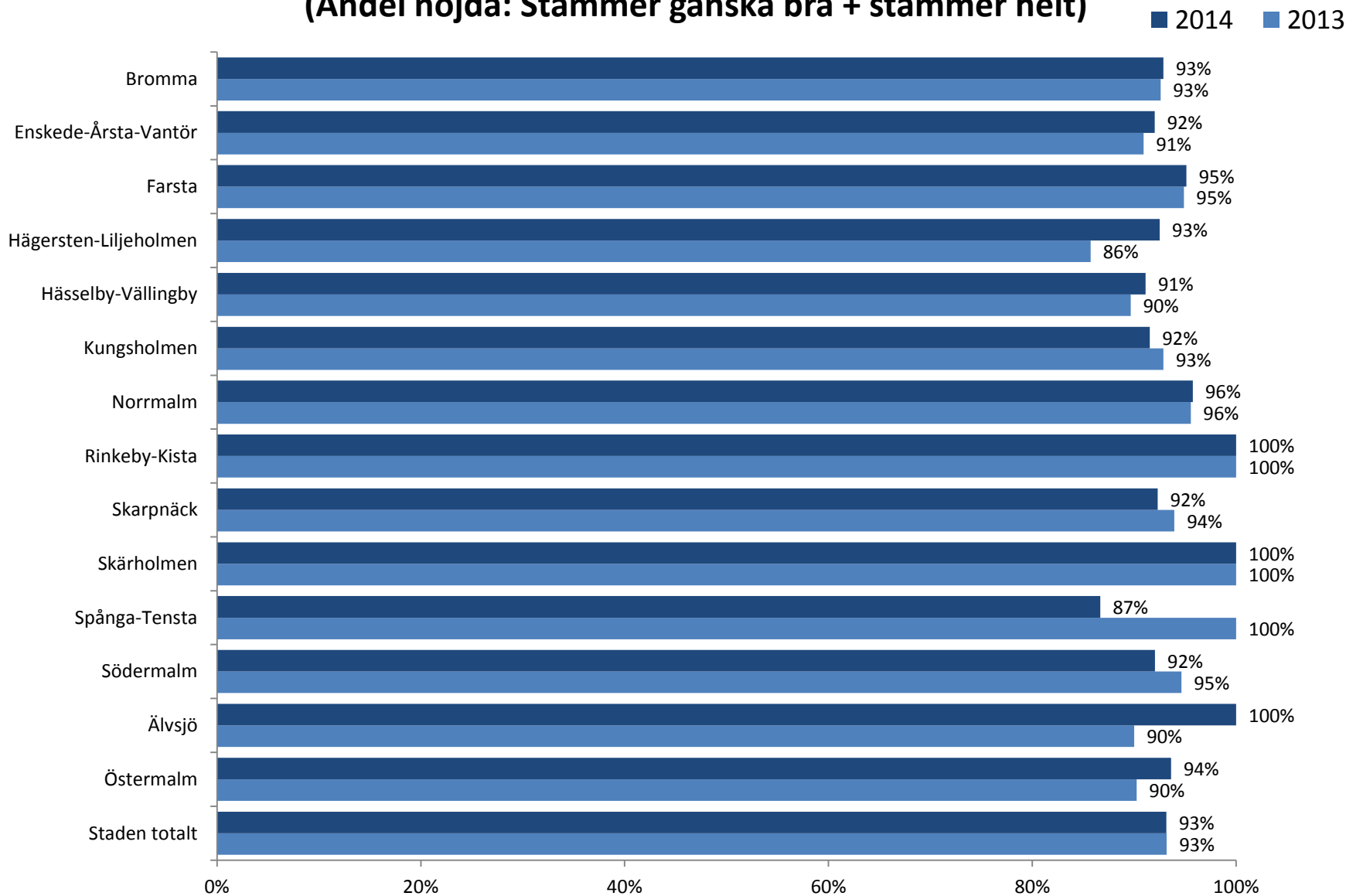
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2014 ■ 2013



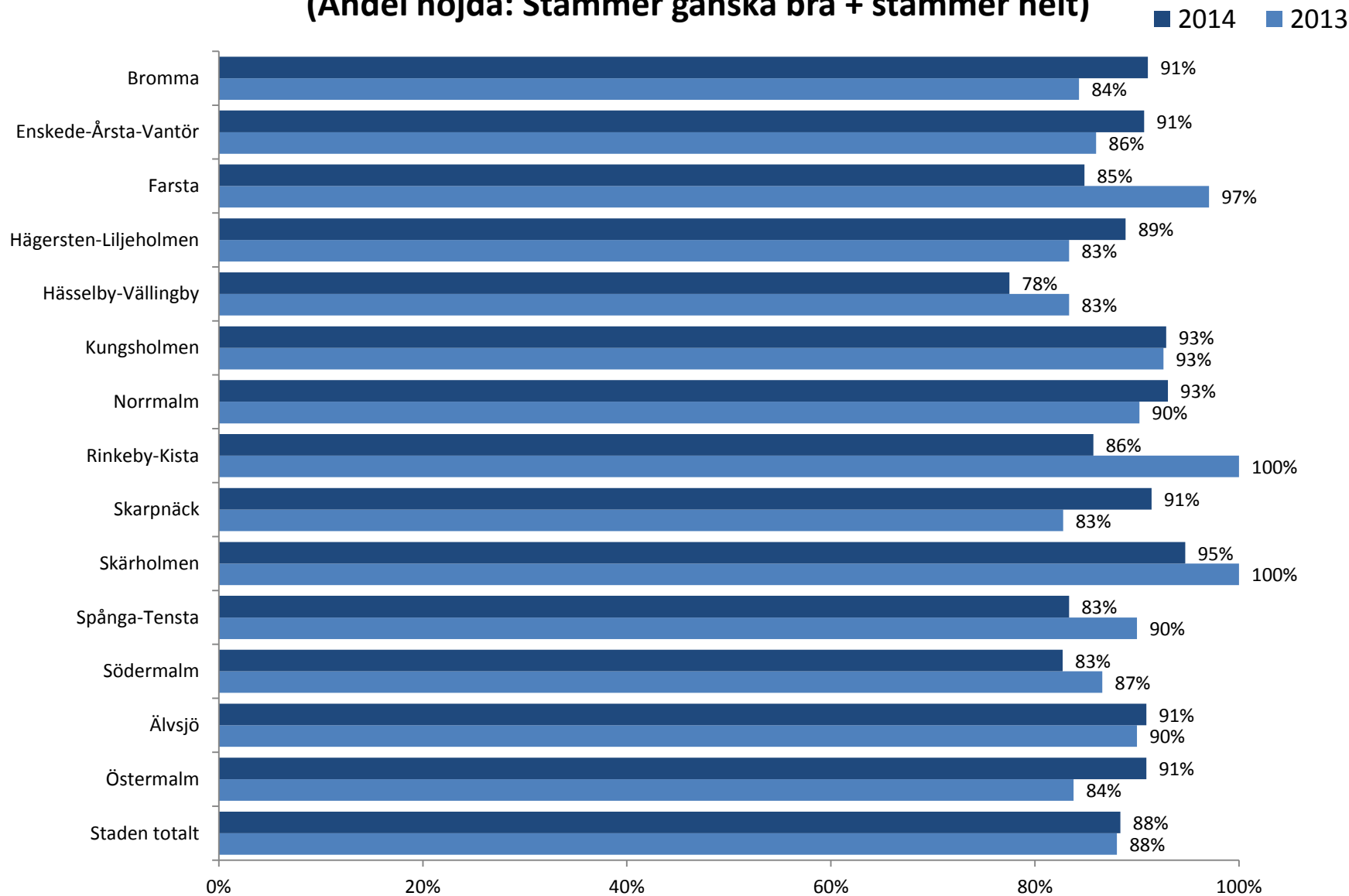


Jag är nöjd med min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





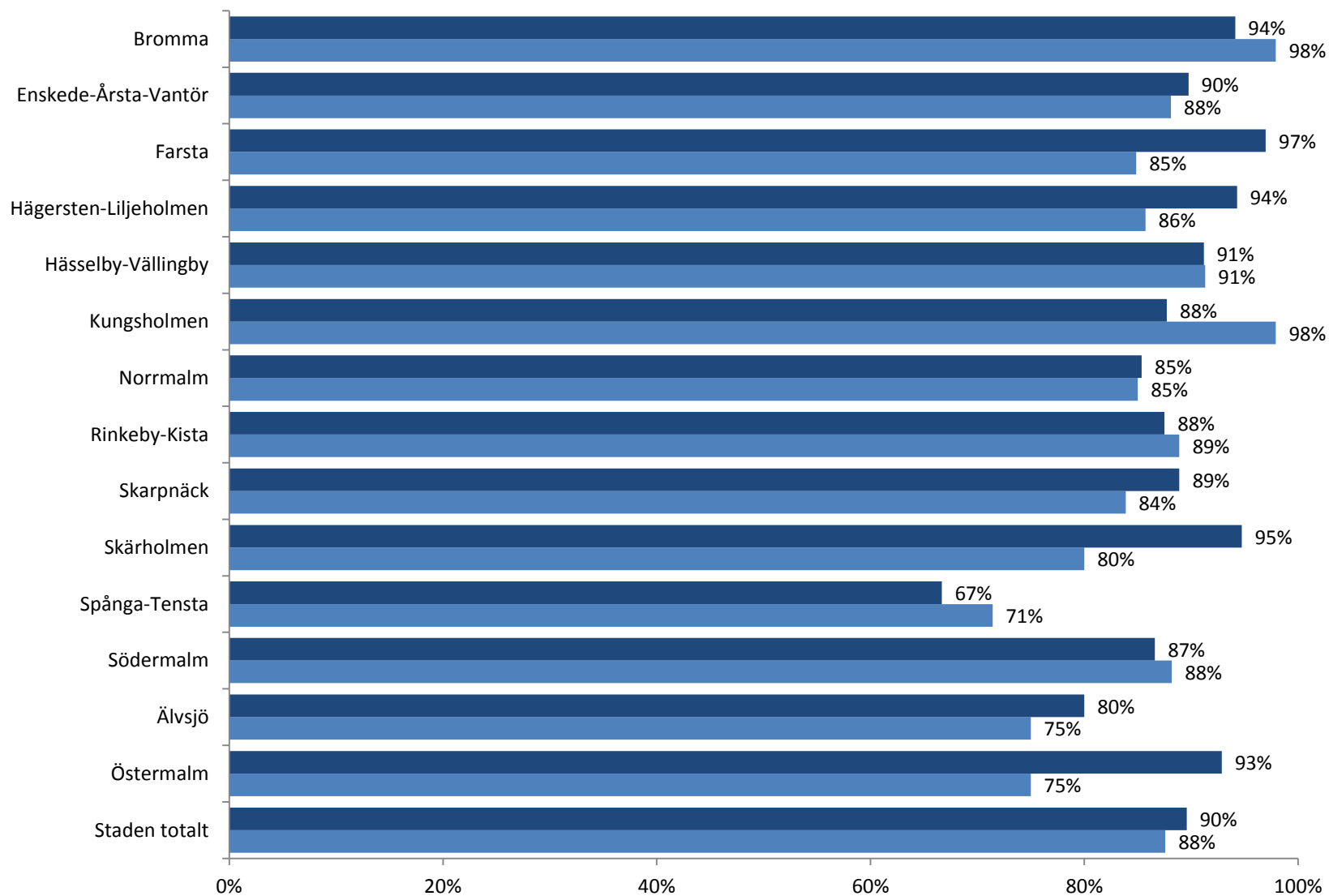
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)





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

■ 2014 ■ 2013





Jag får de aktiviteter som biståndshandläggaren beslutade om (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

