

# Brukarundersökning inom äldreomsorgen Stockholms Stad



# Stadsledningskontoret

## Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2018

Dagverksamheten  
Stockholms stad totalrapport

# Presentation

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

# Om undersökningen

- Undersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer som vid undersökningstillfället deltog i dagverksamhet för äldre. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 9-21 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om dagverksamhet i Stockholms stad. 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 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)

# Frågorna i enkäten

1. Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
2. Jag är nöjd med min dagverksamhet
3. Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara
4. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
5. Personalen lyssnar på mina önskemål
6. Jag har förtroende för personalen
7. Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten
8. Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig
9. Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig
10. Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet
11. Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål
12. Jag är nöjd med aktiviteterna i min dagverksamhet
13. Maten smakar bra
14. Måltiderna är en trevlig stund på dagen
15. Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt
16. Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?
17. Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?
18. Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?
19. Vilken eller vilka av följande sju diskrimineringsgrunder var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? Du kan välja mer än ett alternativ.
20. Har du tagit upp händelsen med personalen i verksamheten?
21. Om du tagit upp händelsen med personalen har du då upplevt att din situation blivit bättre?
22. Hur ofta besöker du dagverksamheten?
23. Har du besvarat frågorna helt själv?

# Svarsfrekvens

	Urval netto 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	63	39	62%	45	64%	50	63%
Enskede-Årsta-Vantör	84	49	58%	59	74%	57	64%
Farsta	82	47	57%	39	53%	53	63%
Hägersten-Liljeholmen	58	33	57%	38	59%	48	74%
Hässelby-Vällingby	75	46	61%	45	62%	44	58%
Kungsholmen	58	38	66%	37	65%	45	61%
Norrmalm	51	31	61%	39	63%	44	59%
Rinkeby-Kista	12	5	42%	8	50%	11	55%
Skarpnäck	48	32	67%	33	77%	30	64%
Skärholmen	30	20	67%	26	70%	32	78%
Spånga-Tensta	39	17	44%	25	69%	27	84%
Södermalm	151	94	62%	97	64%	110	64%
Älvsjö	27	14	52%	16	62%	20	69%
Östermalm	84	42	50%	52	59%	49	68%
Staden män	280	321	115%	362	63%	392	69%
Staden kvinnor	582	186	32%	197	64%	228	63%
Egen regi	473	278	59%	294	62%	343	66%
Privata utförare	389	229	59%	265	65%	277	64%
Staden -70 år	28	16	57%	14	52%	41	59%
Staden 71-80 år	222	134	60%	142	64%	156	70%
Staden 81-85 år	193	121	63%	127	66%	120	64%
Staden 86-90 år	242	132	55%	150	67%	157	57%
Staden 91- år	177	104	59%	126	59%	146	73%
Staden totalt	862	507	59%	559	64%	620	65%

# Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för dagverksamheten i Stockholms stad är 59 %, vilket är något lägre än föregående år då svarsfrekvensen var 64 %.

Vad gäller helhetsomdömet för dagverksamheten i staden ligger resultatet på samma nivå som föregående år. Andelen nöjda brukare är 92 % . För staden totalt har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning avseende någon av frågorna.

Liksom tidigare år svarar en majoritet av brukarna att de besöker dagverksamheten några gånger i veckan. 95 % av brukarna svarar i årets undersökning att de inte diskriminerats i kontakt med verksamheten.

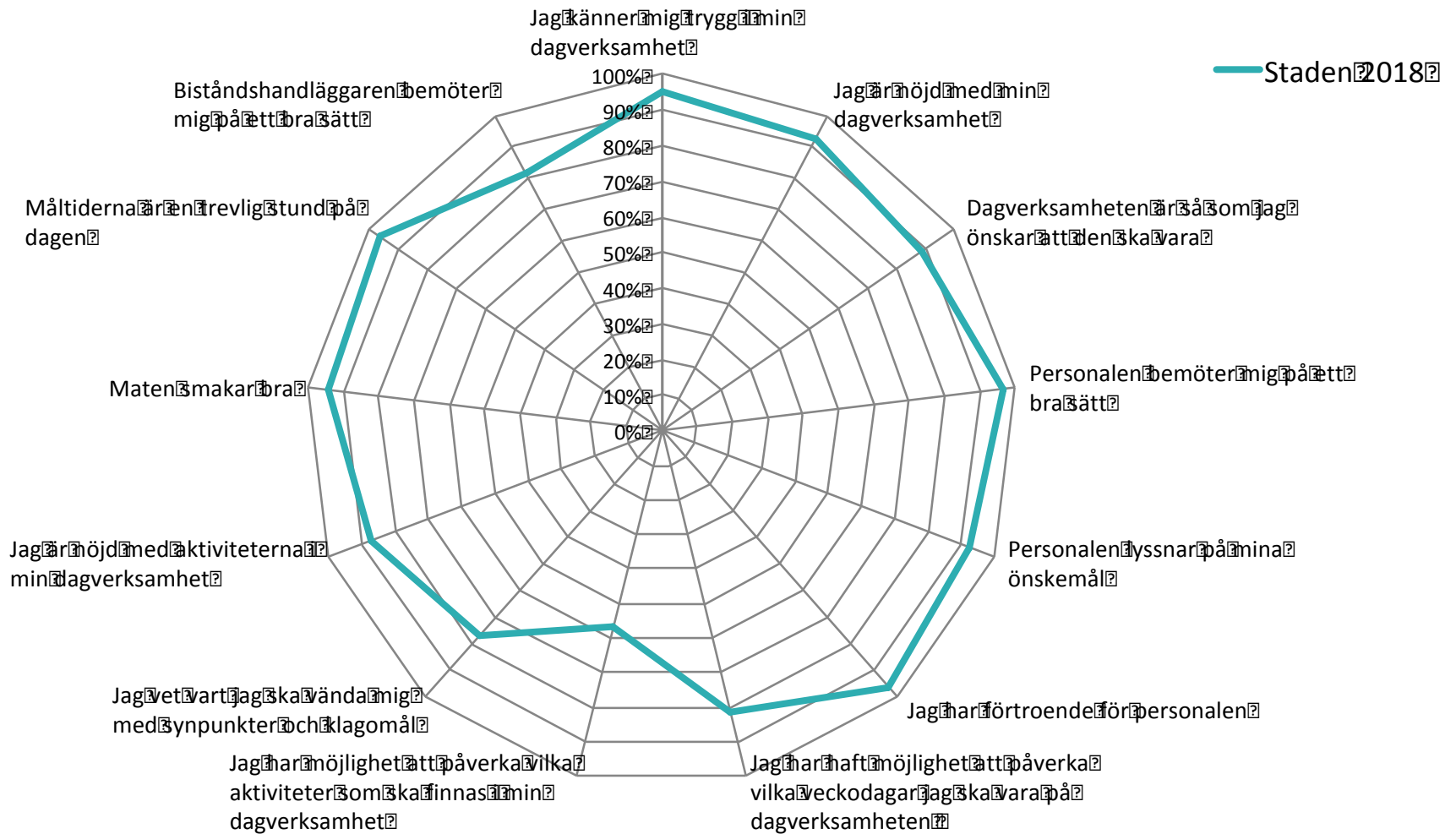
Avseende indikatorn ”Jag är nöjd med min dagverksamhet” är andelen nöjda brukare lägst i Älvsjö där 79 % svarar att de är nöjda, och högst i Kungsholmen och Skarpnäck där 100 % svarar att de är nöjda.

Vad gäller frågan ”Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet” finns det i årets resultat stora skillnader mellan stadsdelarna. I Skarpnäck, Norrmalm och Hässelby-Vällingby har en tydlig positiv utveckling skett i frågan sedan år 2017, över 65 % är nöjda i årets resultat. I Rinkeby-Kista och Spånga-Tensta, Skärholmen och Östermalm har däremot en tydlig negativ utveckling skett i frågan. I dessa fyra stadsdelar är andelen nöjda i år mellan 33-39 %.

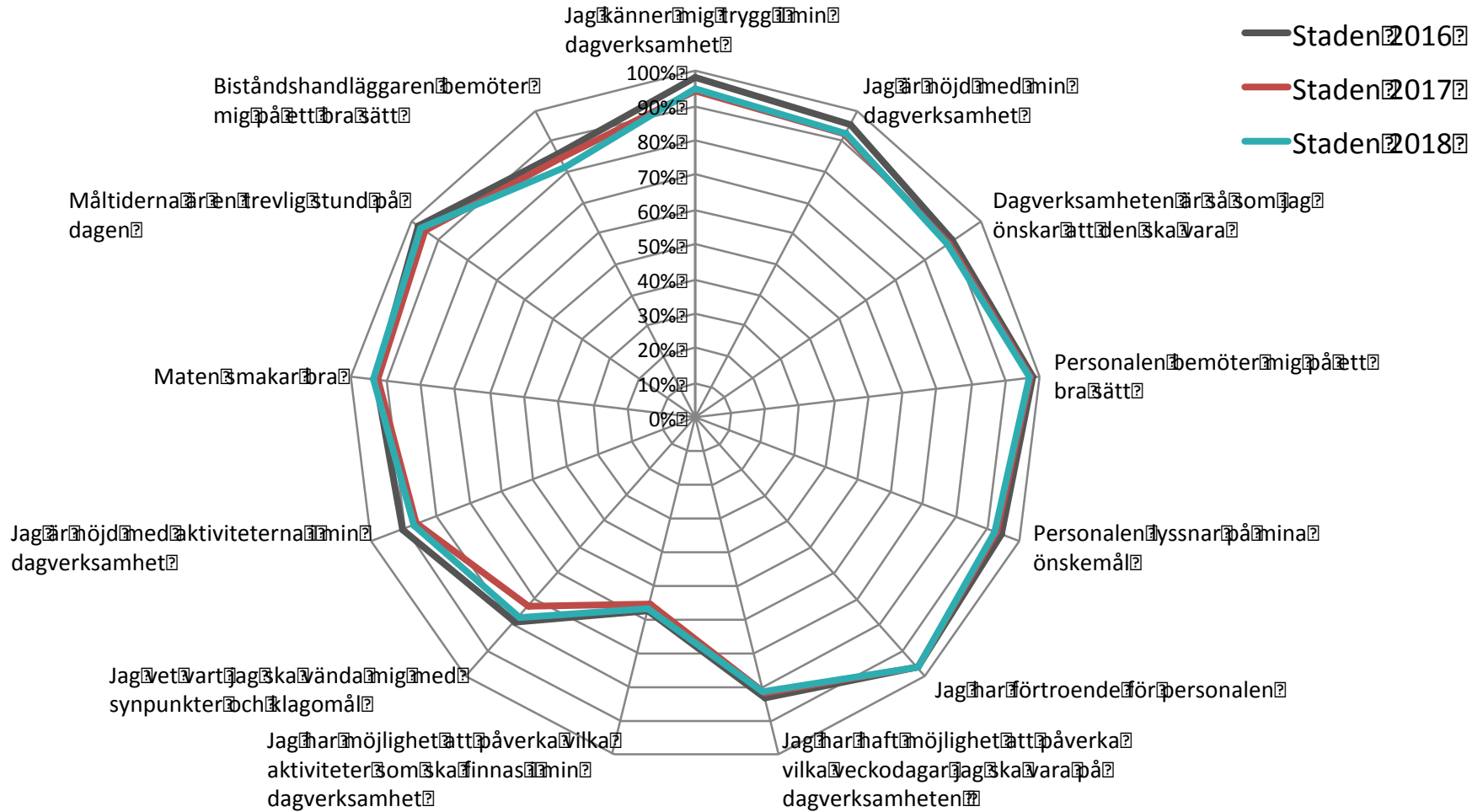
# Andel nöjda



# Andelen höjda perfråga (Stämmer ganska bra - stämmer helt)

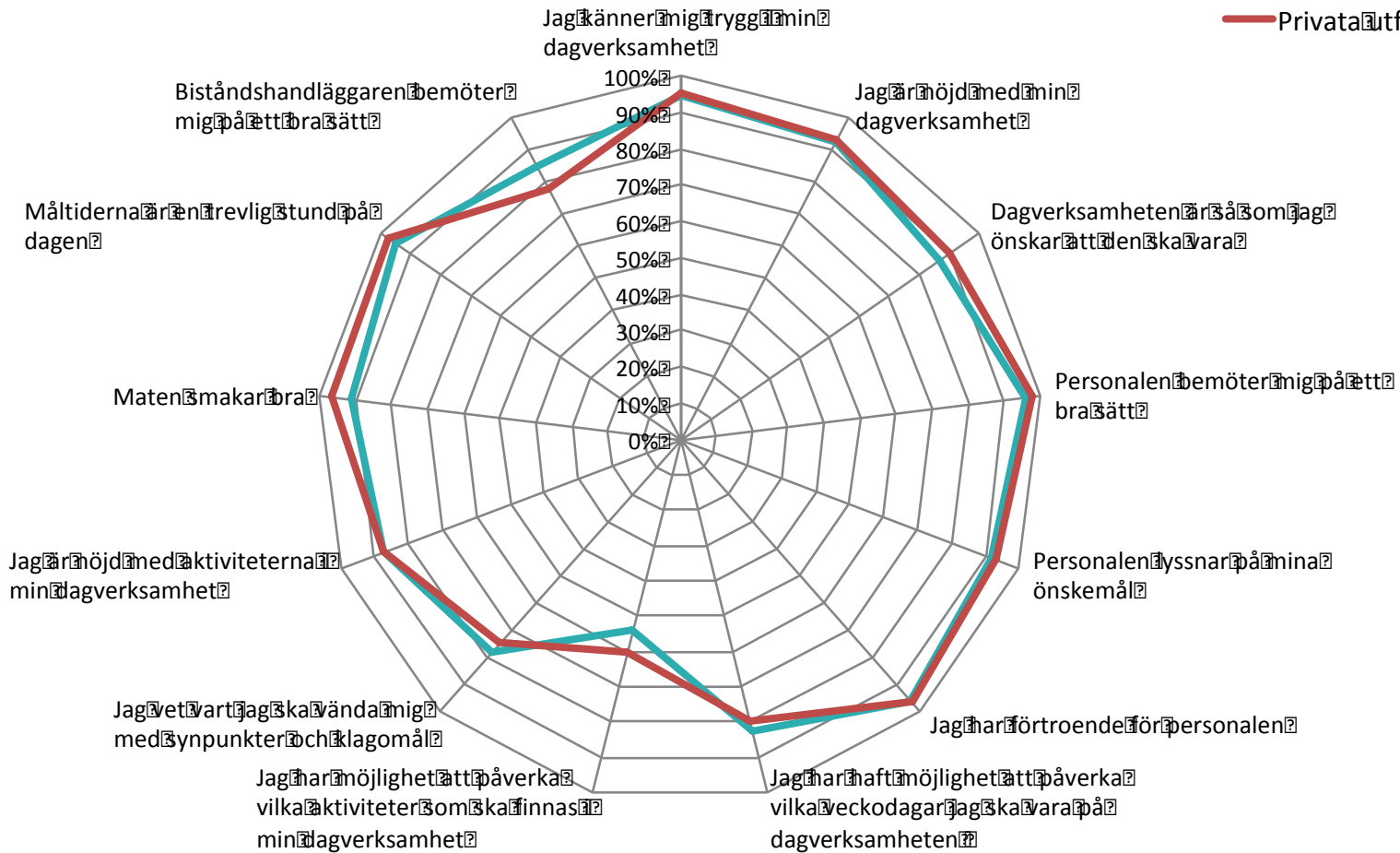


# Andelen höjda perfråga per år (Stämmer ganska bra - Stämmer helt)

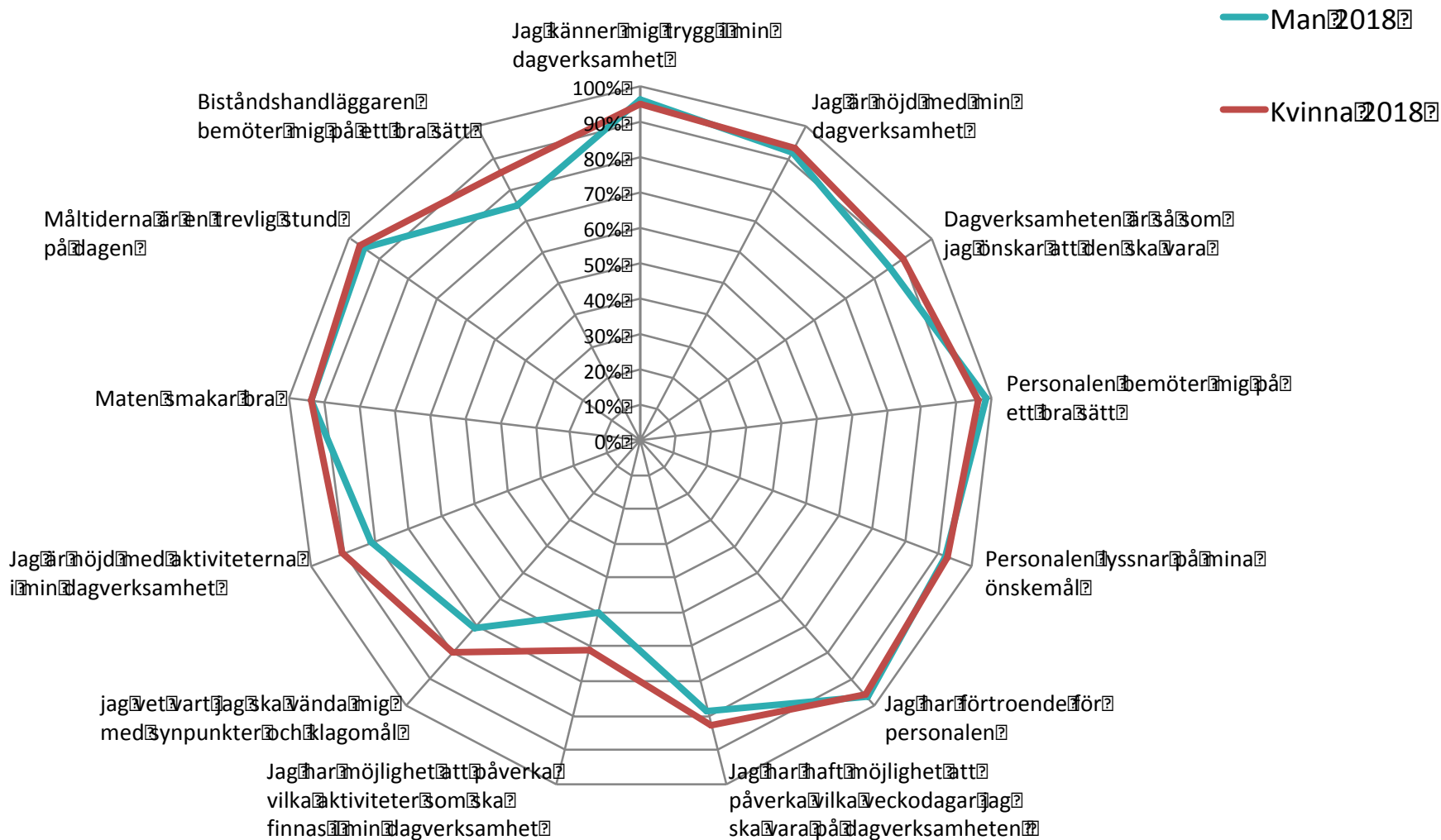


# Andelen höjda perfråga per regiform (Stämmer ganska bra - Stämmer helt)

Egen regi 2018  
Privata utförare 2018



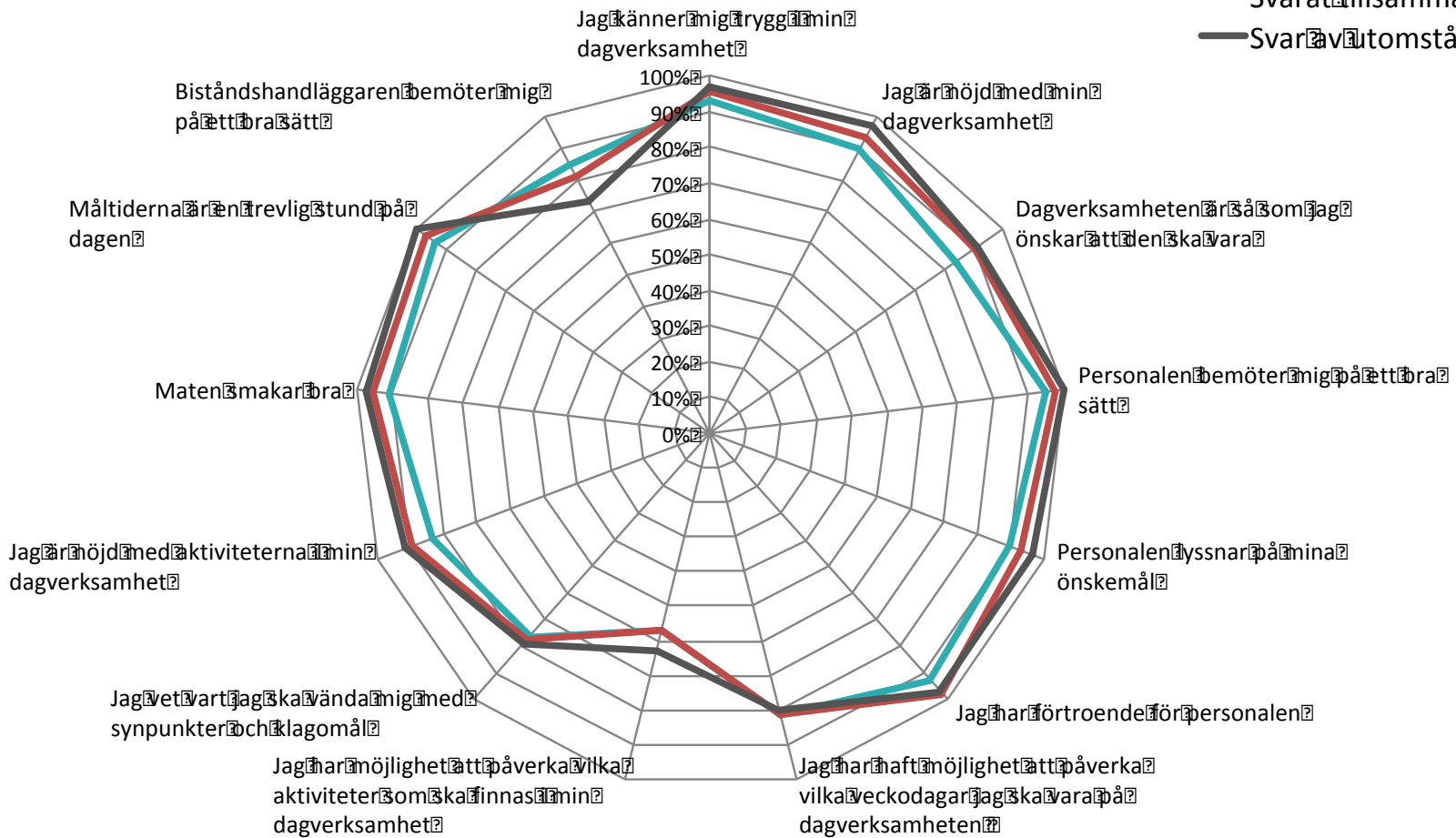
# Andelen höjda perfrågor per kön (Stämmer ganska bra - Stämmer helt)



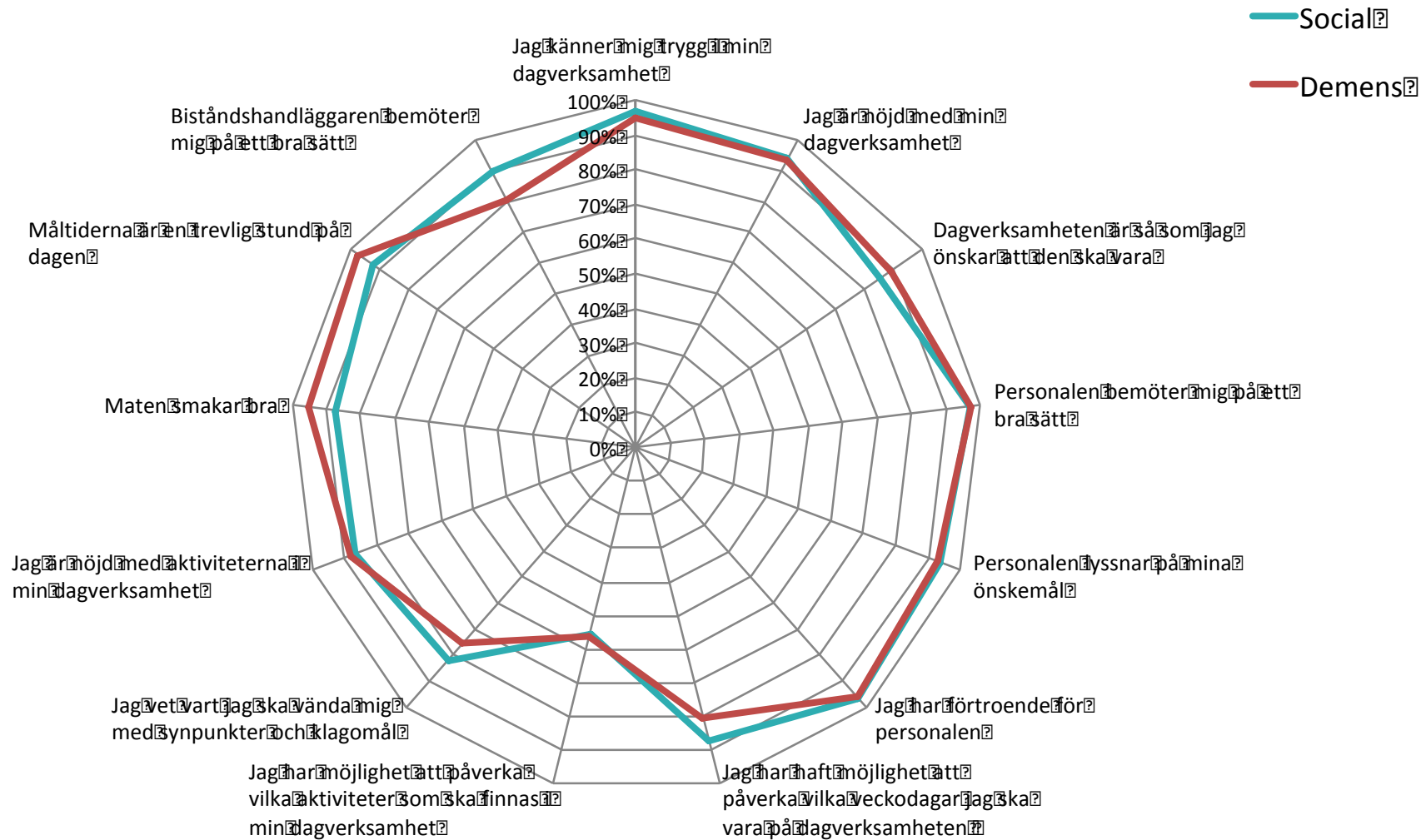
# Andelen höjda perfråga per svarsmetod

(Stämmer ganska bra - stämmer helt)

- Svarat helt själv 2018
- Svarat tillsammans 2018
- Svar av utomstående 2018



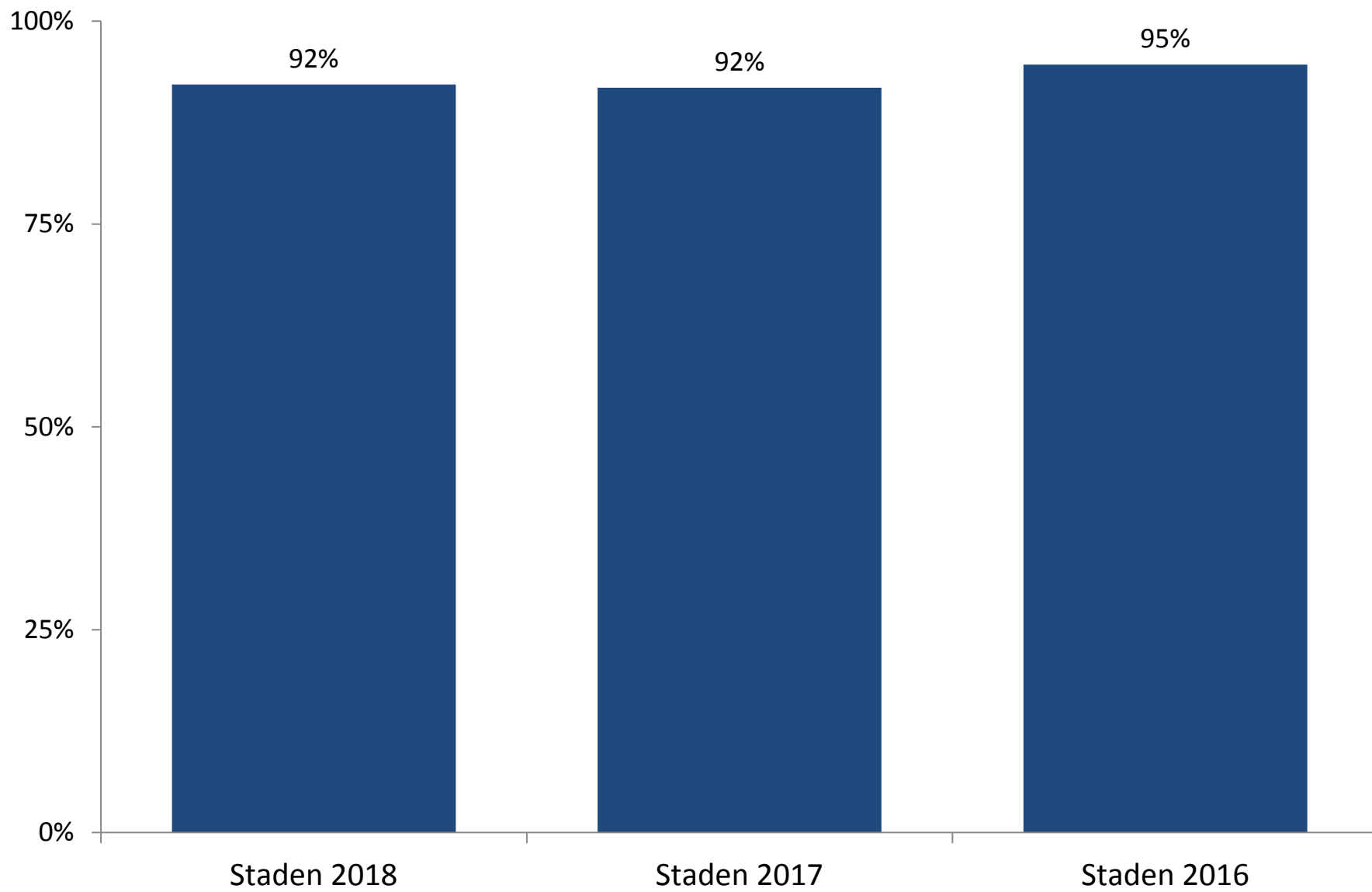
# Andelen nöjda per fråga per inriktning av dagverksamheten (Stämmer ganska bra - stämmer helt)



# 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

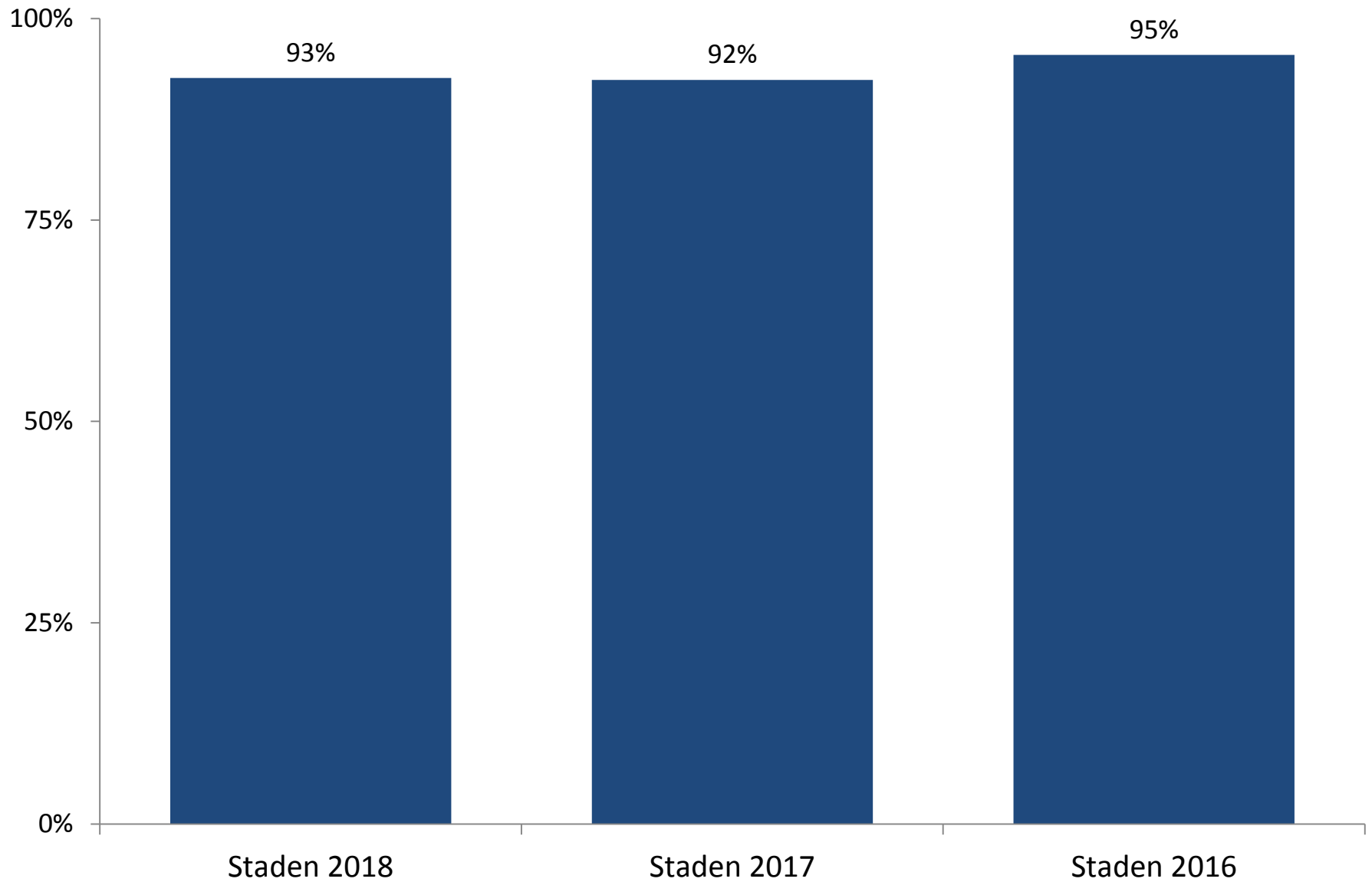




# Indikator

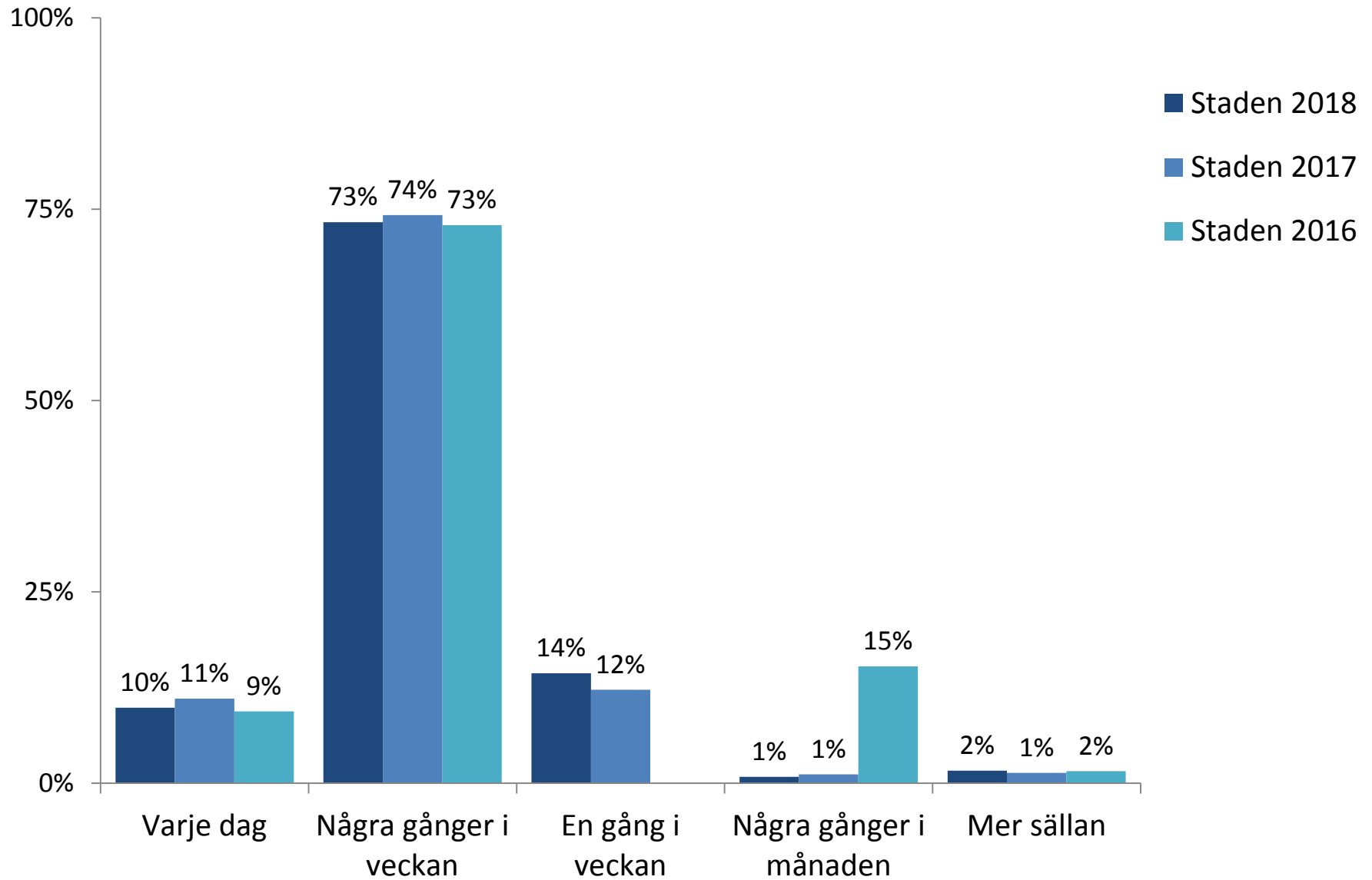
Andelen som har svarat 4 + 5 på påståendet "Jag är nöjd med min dagverksamhet"

# Indikator



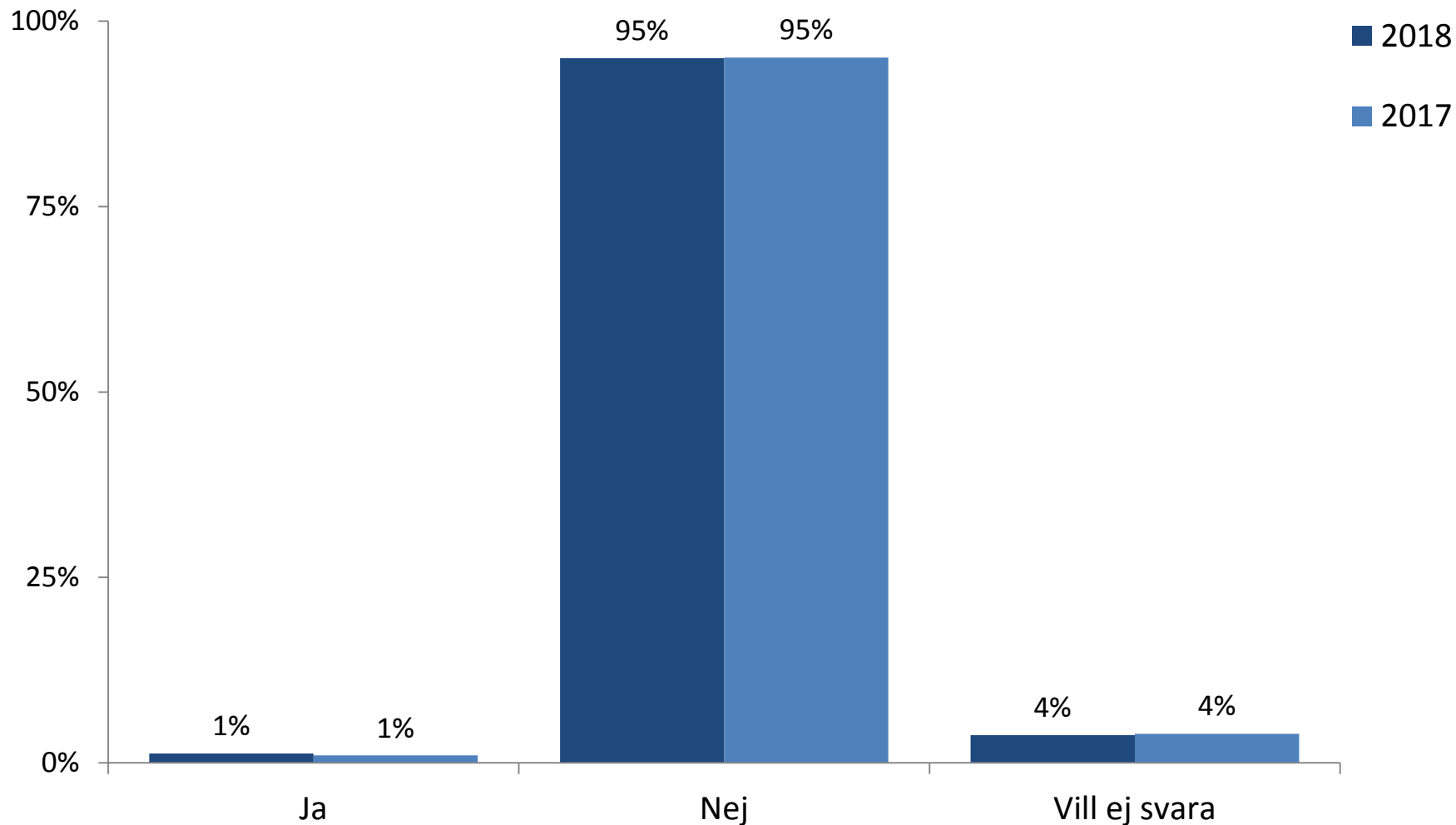
# Bakgrundsfrågor

# Hur ofta besöker du dagverksamheten?

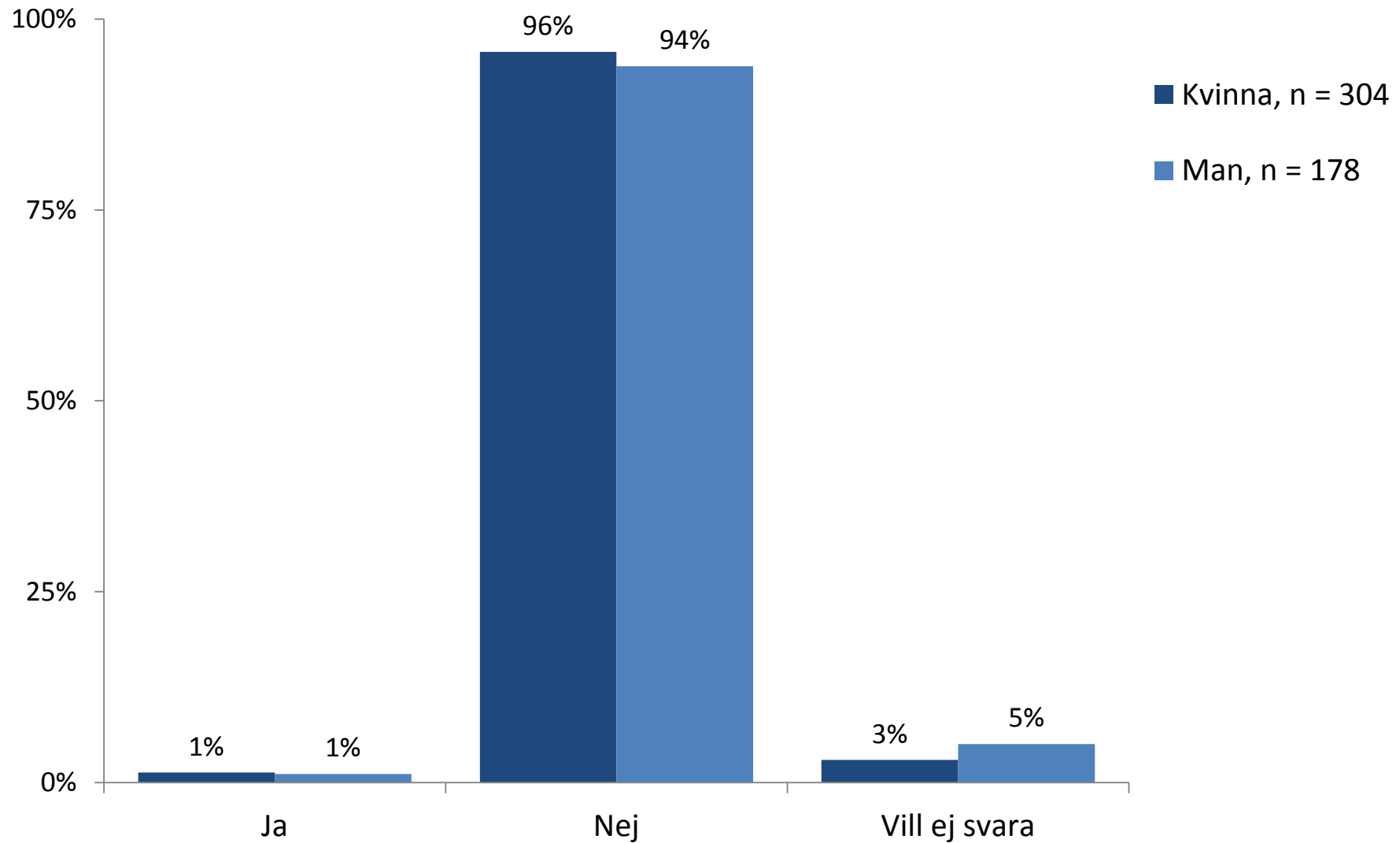


# Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?

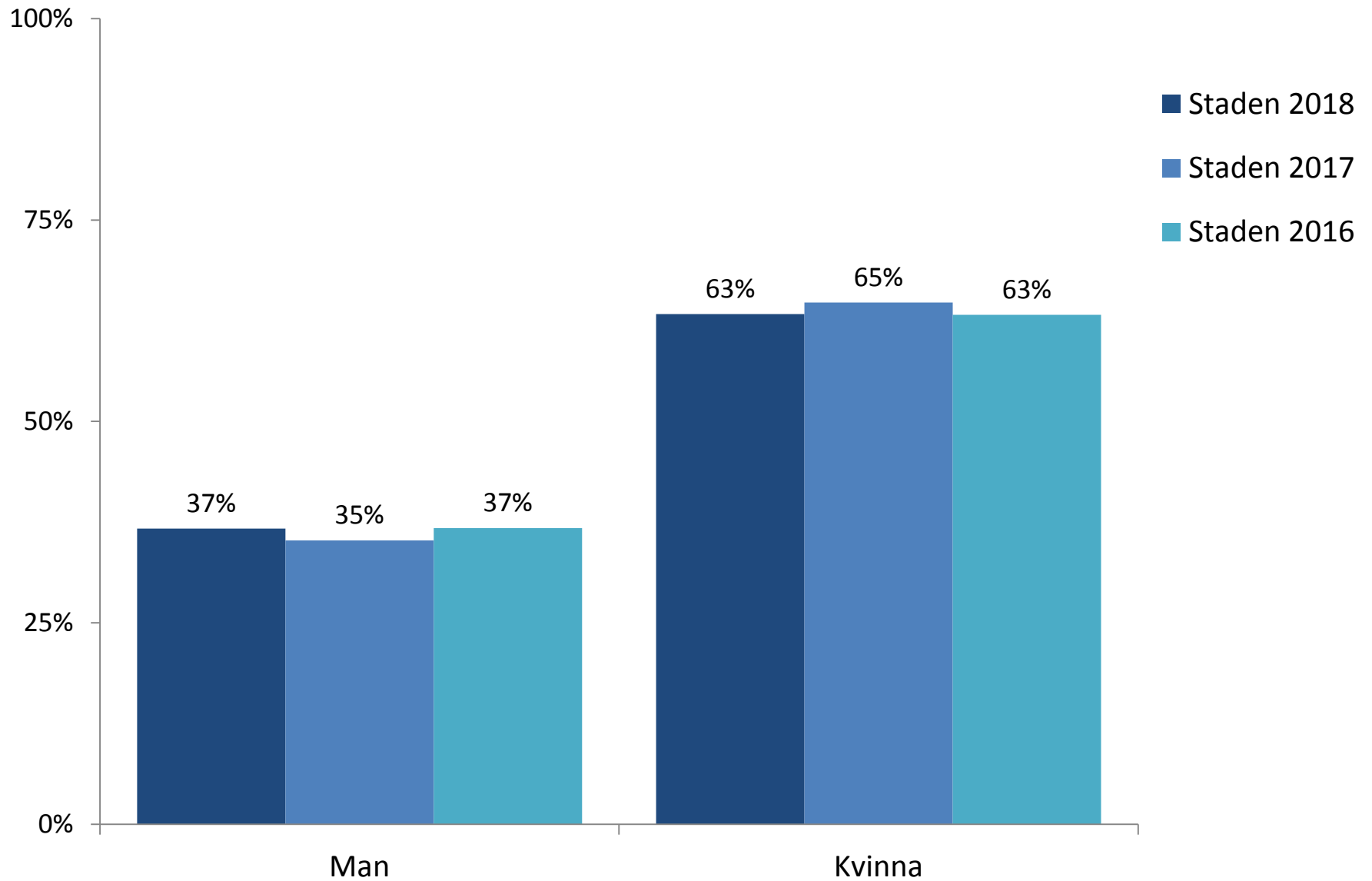
n = 482 (2018)



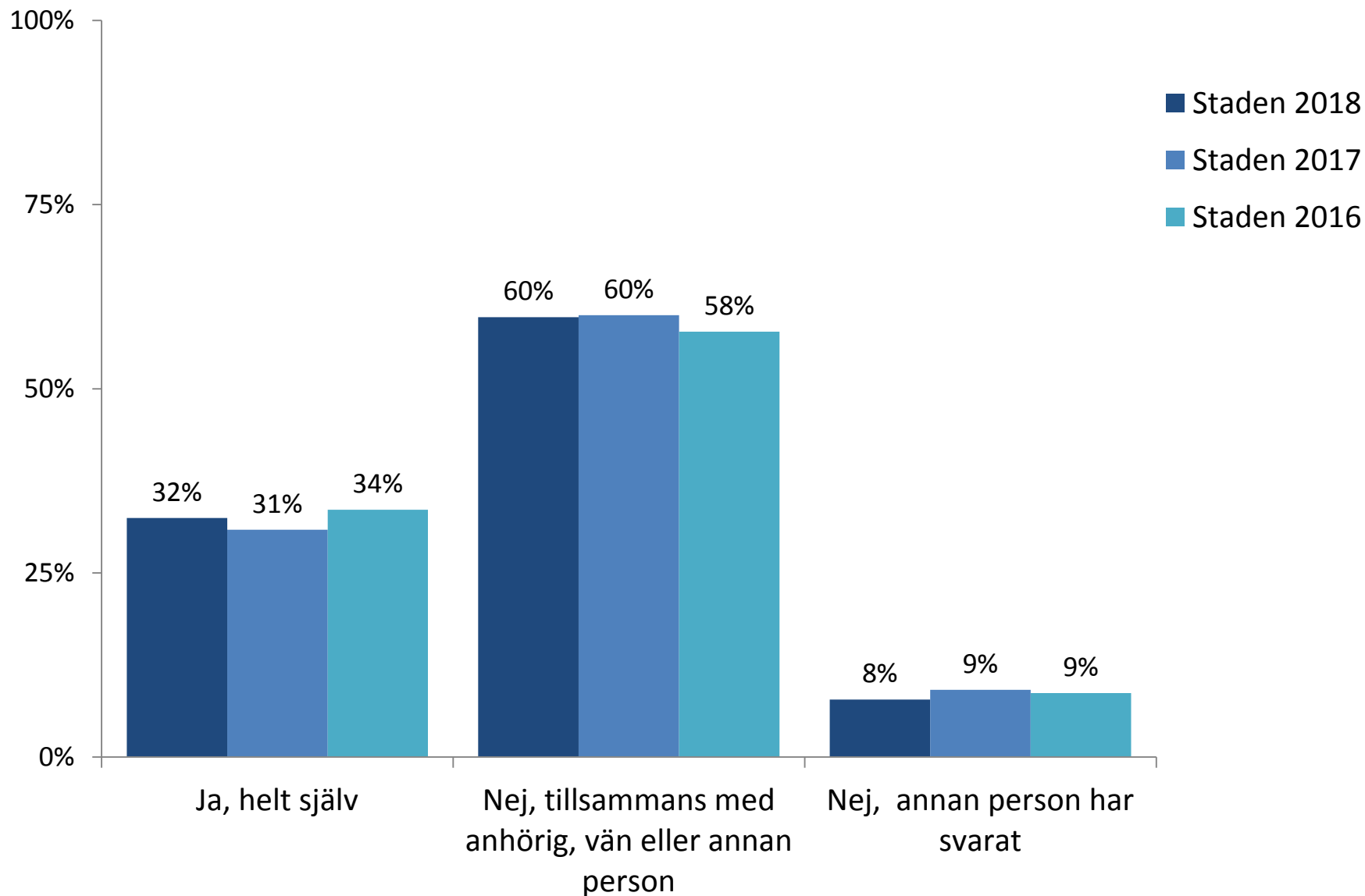
# Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?



# Kön

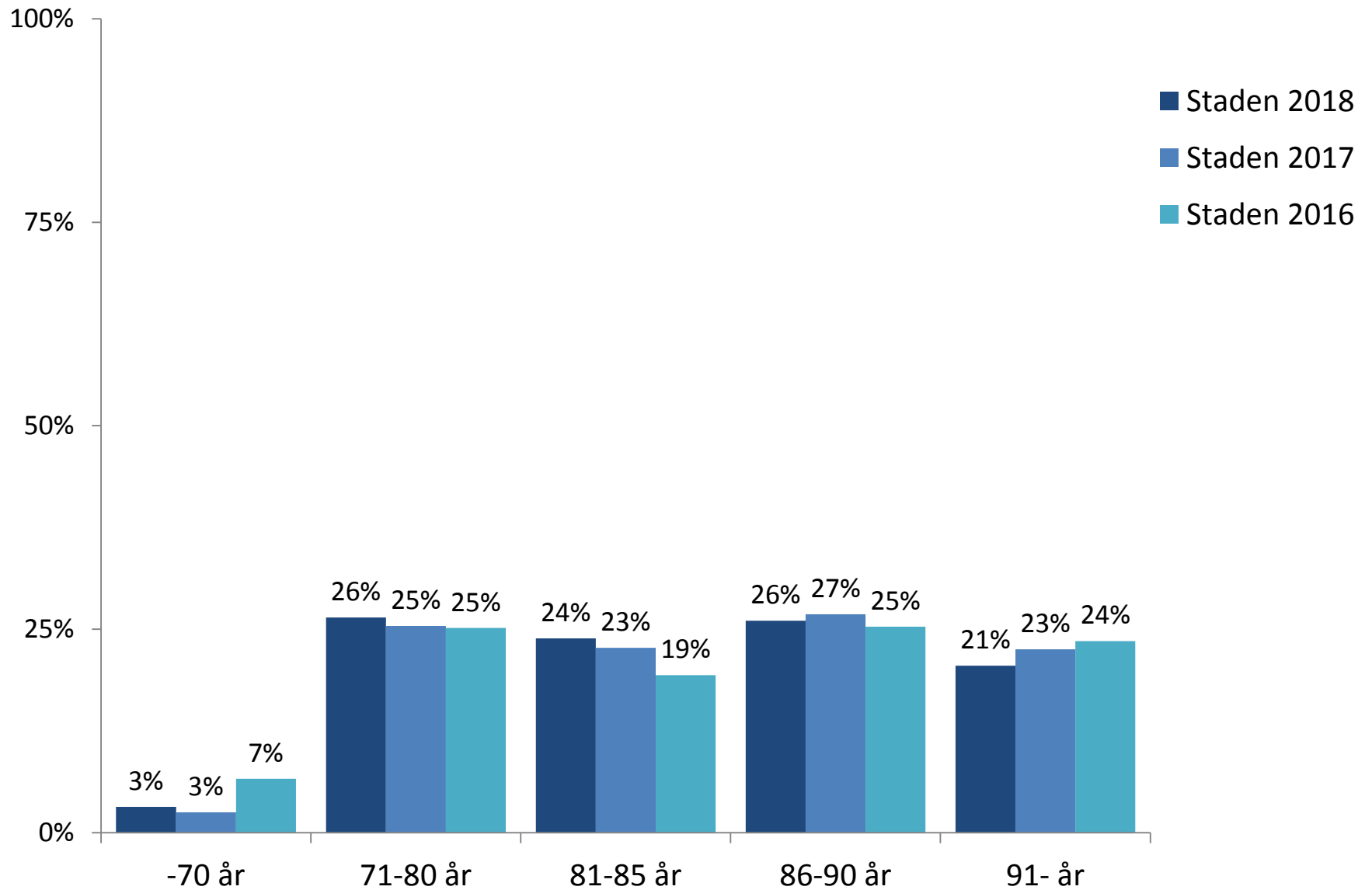


# Har du besvarat frågorna helt själv?





# Ålder

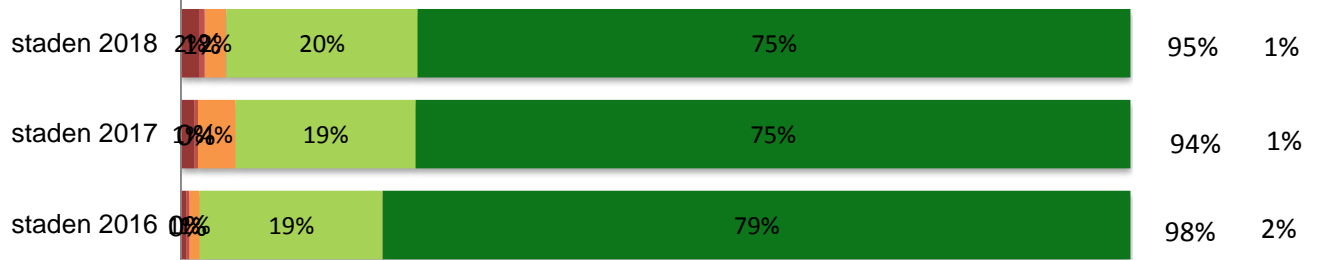


# Resultat per fråga över tid

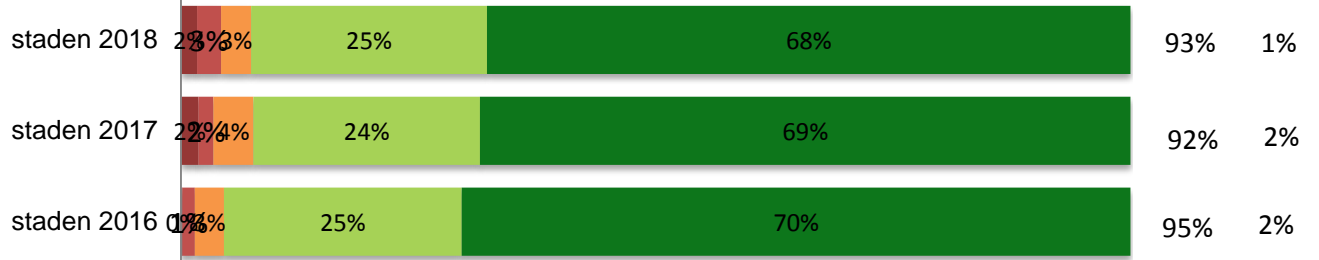
# Staden per år

## 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



Andel  
Nöjda\* Vet ej

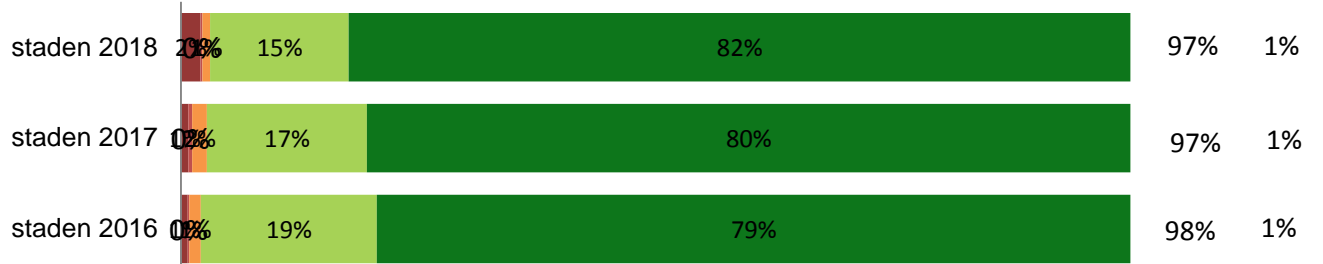
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

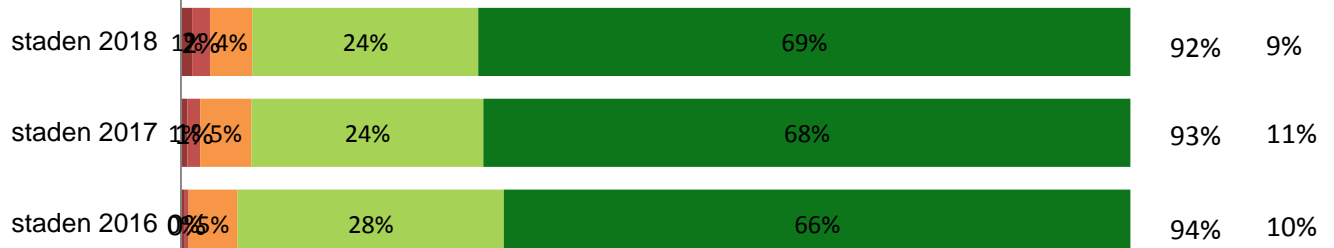
# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

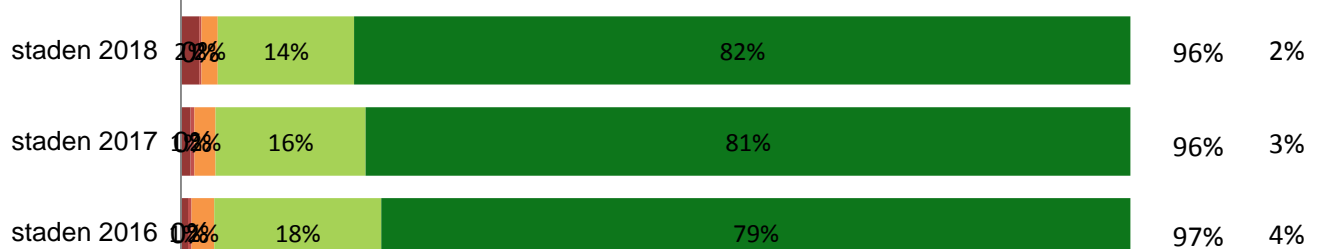
## Personalens förhållningssätt



## Personalen bemöter mig på ett bra sätt



## Personalen lyssnar på mina önskemål



## Jag har förtroende för personalen

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

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

# Staden per år

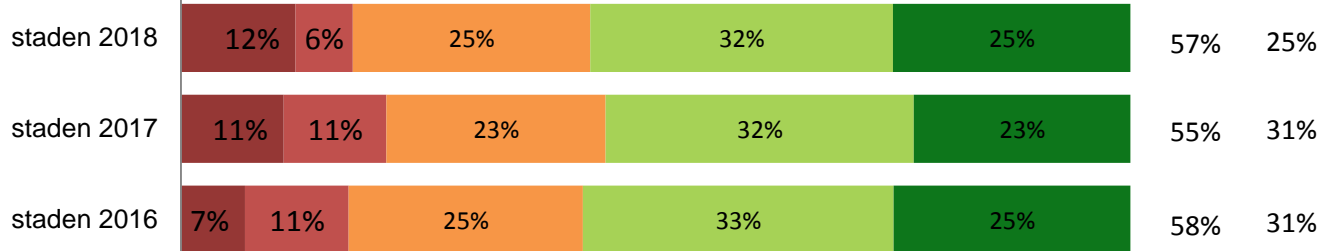
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

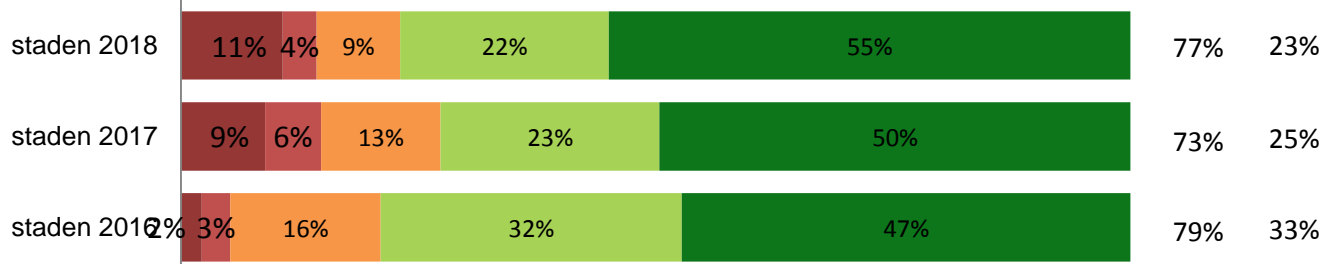
Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten



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



Jag vet var jag ska vända mig med synpunkter och klagomål



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

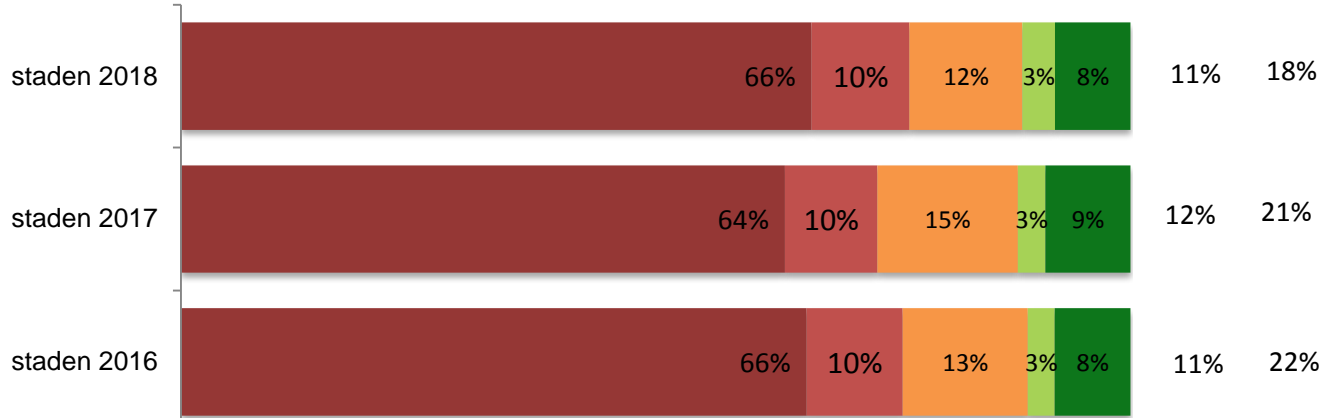
\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Staden per år

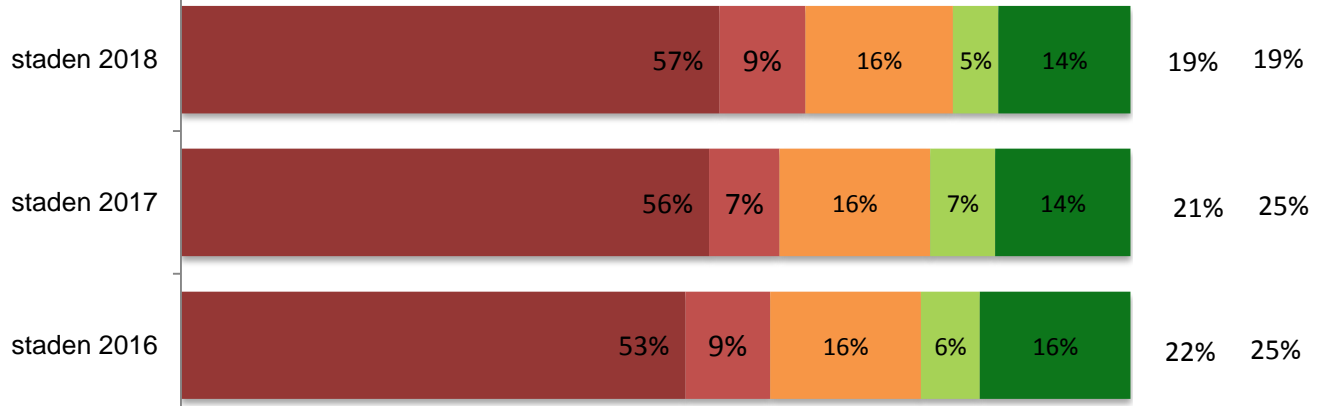
Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas  
dagverksamhet på helger  
är viktigt för mig



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

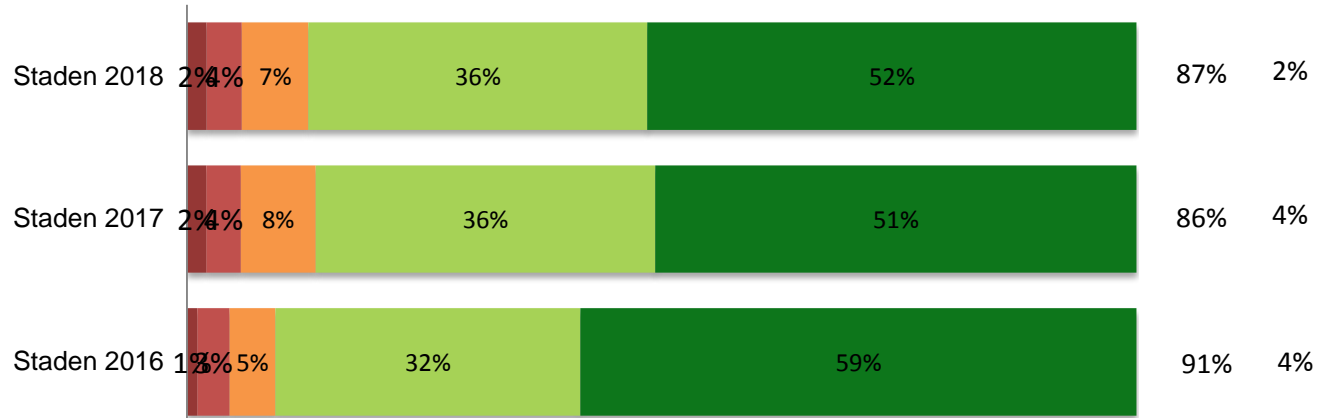
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Aktiviteter

Jag är nöjd med  
aktiviteterna i min  
dagverksamhet



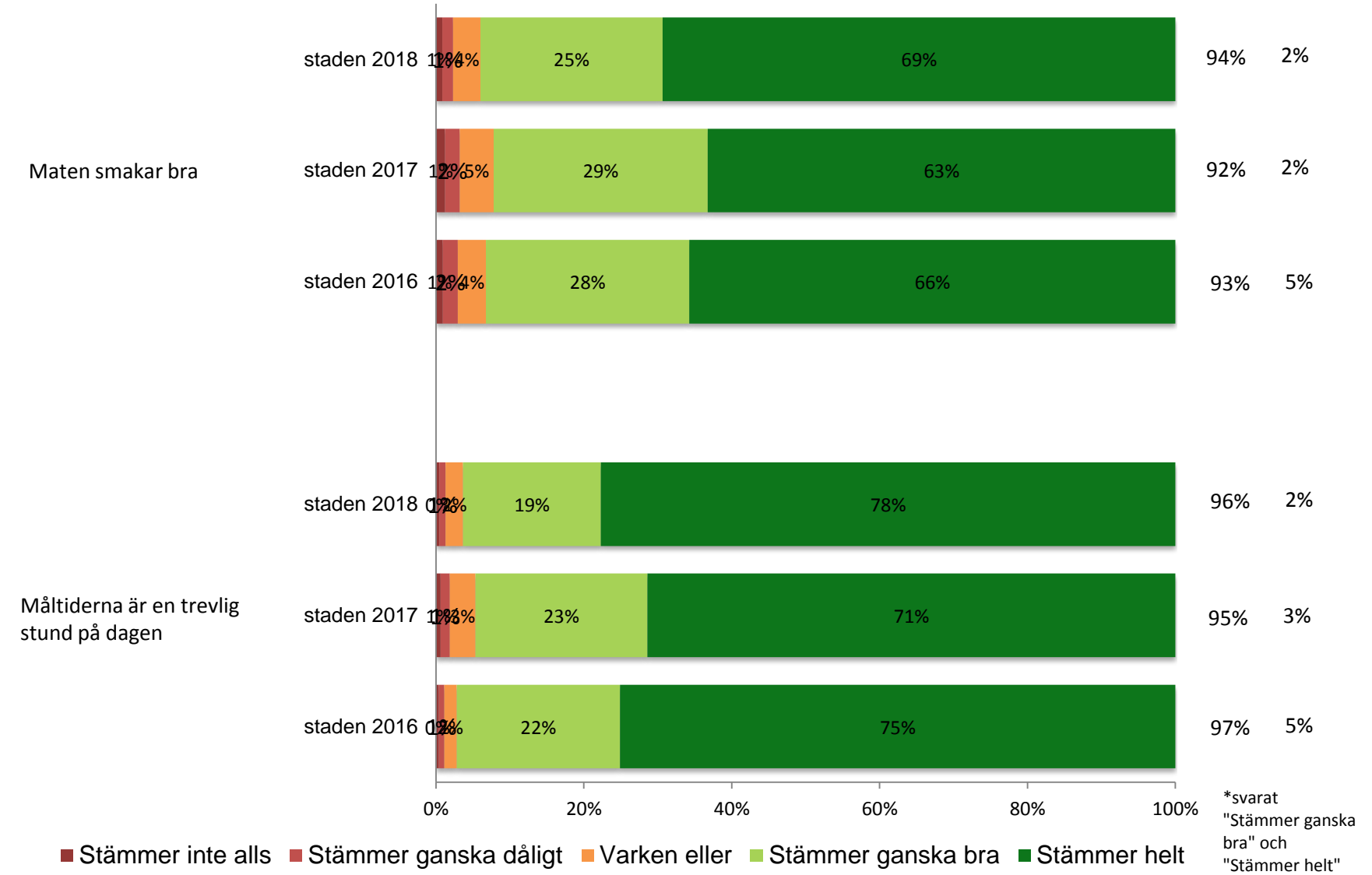
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Matsituationen



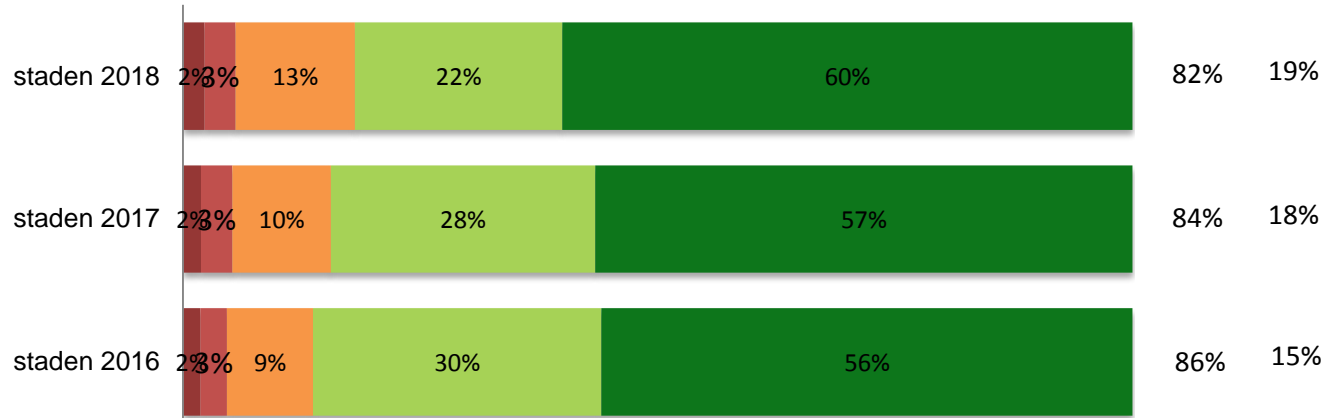


# Staden per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Biståndsbeslut

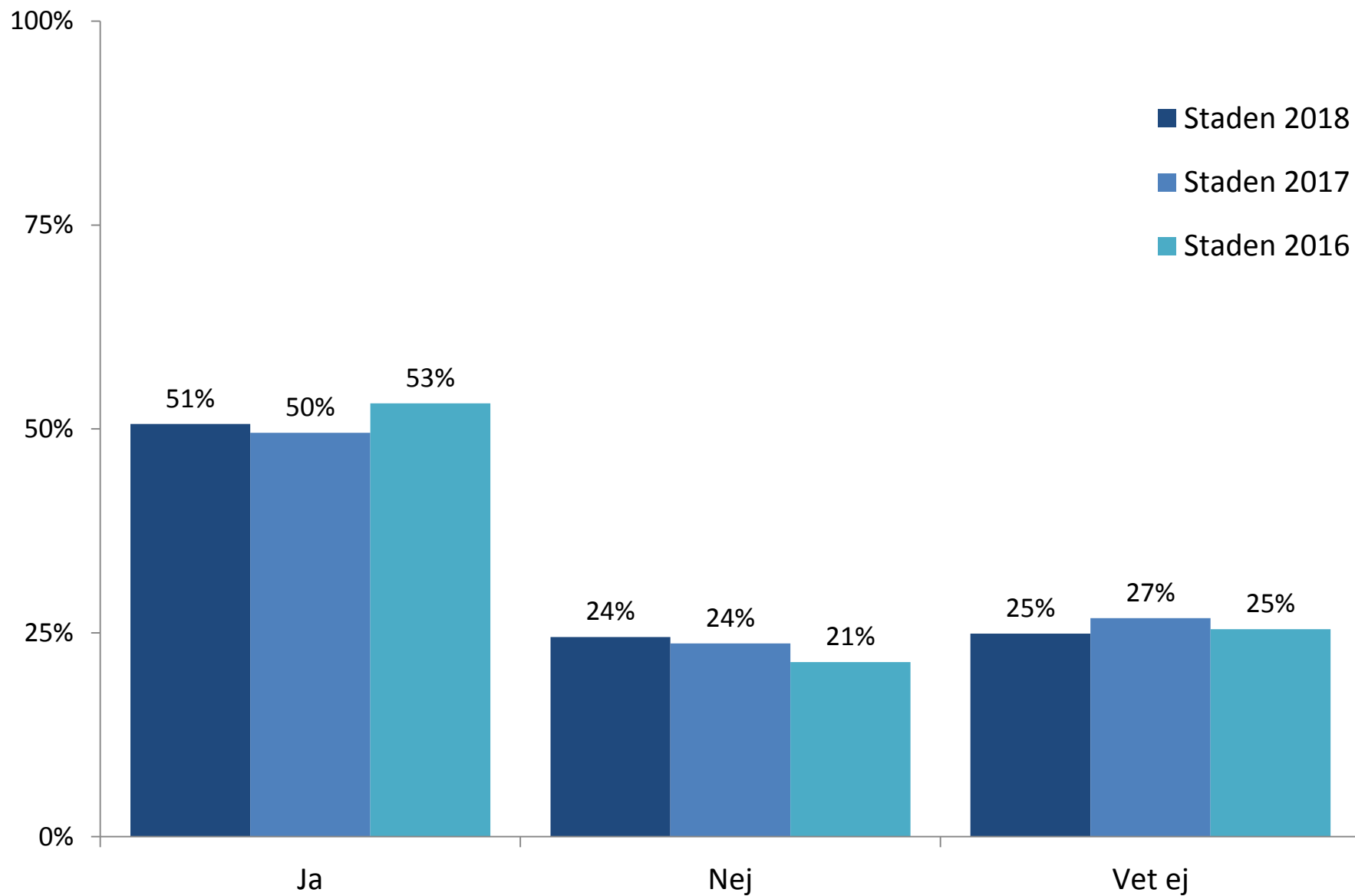
Biståndshandläggaren  
bemöter mig på ett bra  
sätt



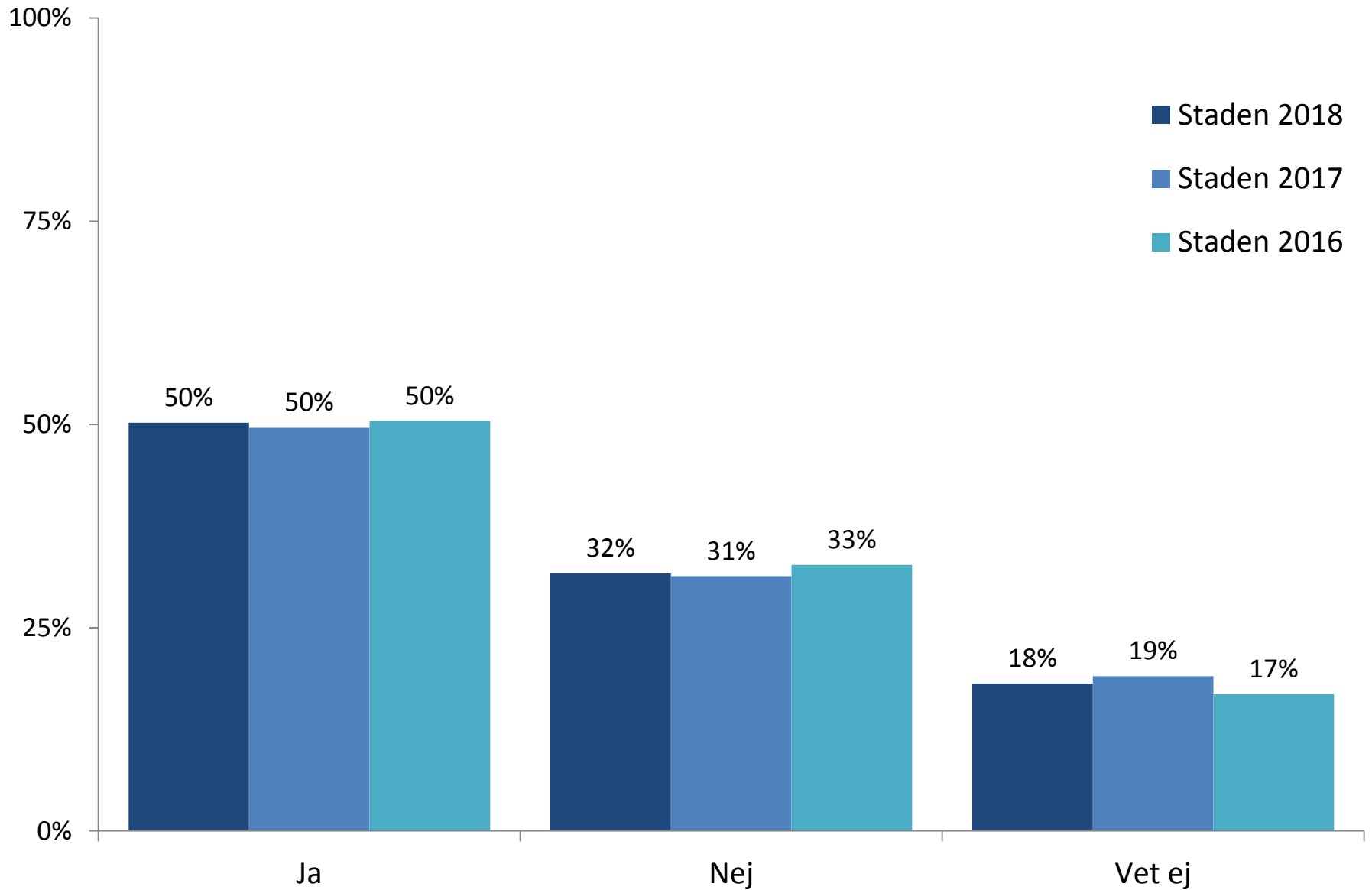
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?



# Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?

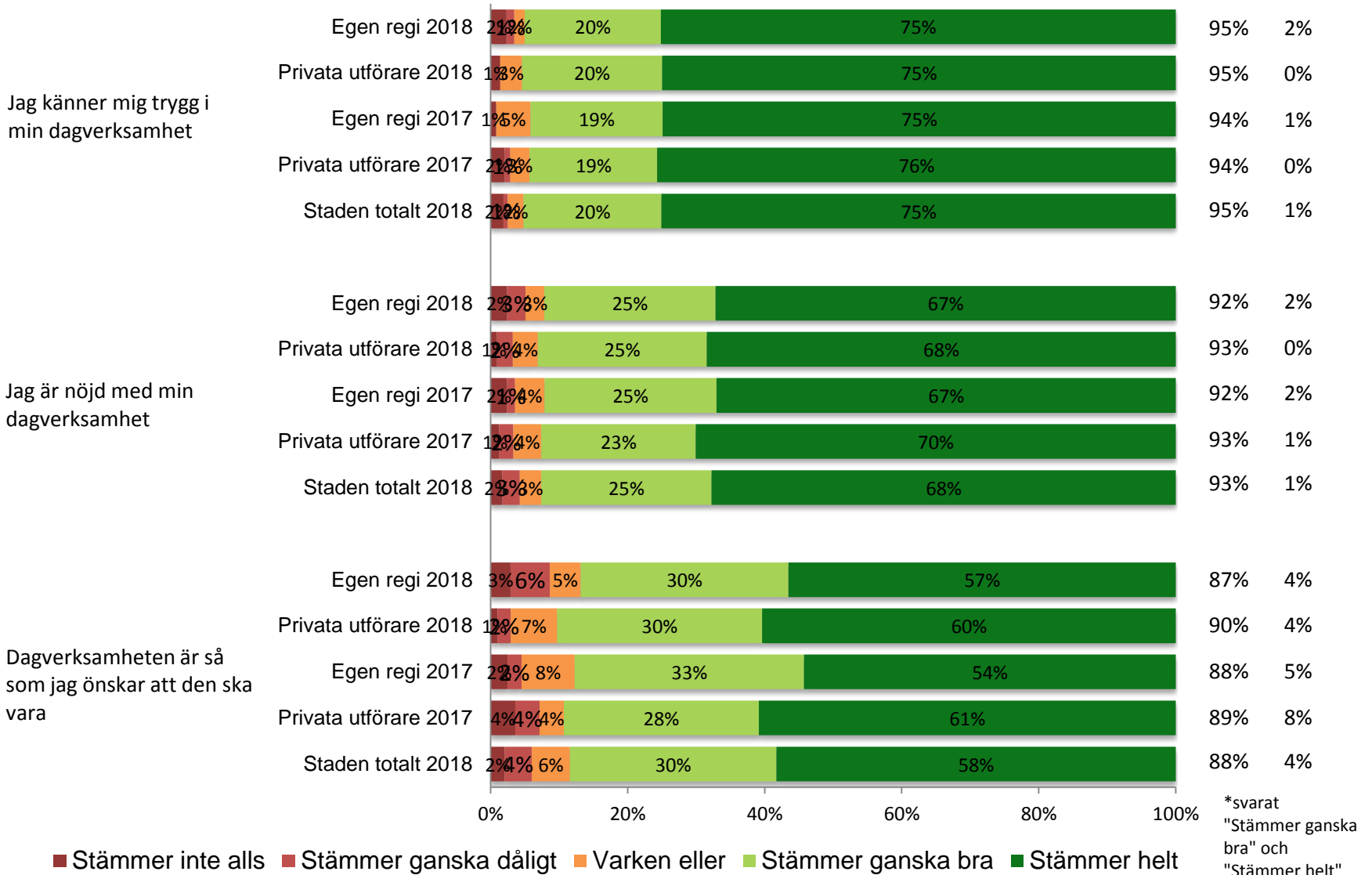


# Resultat per regiform

# Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

## Sammanfattande omdöme

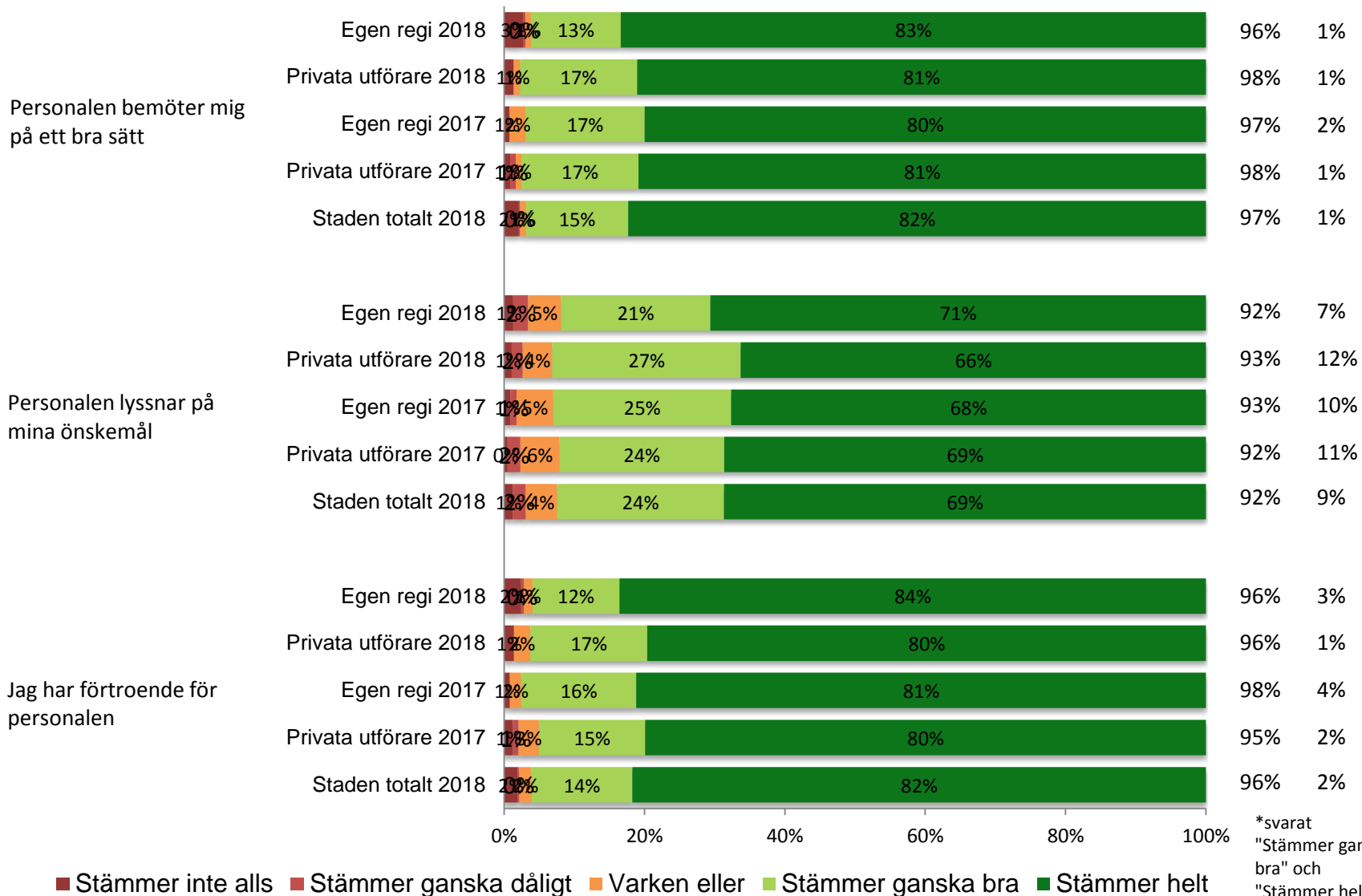
Andel  
Nöjda\* Vet ej



# Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

## Personalens förhållningssätt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

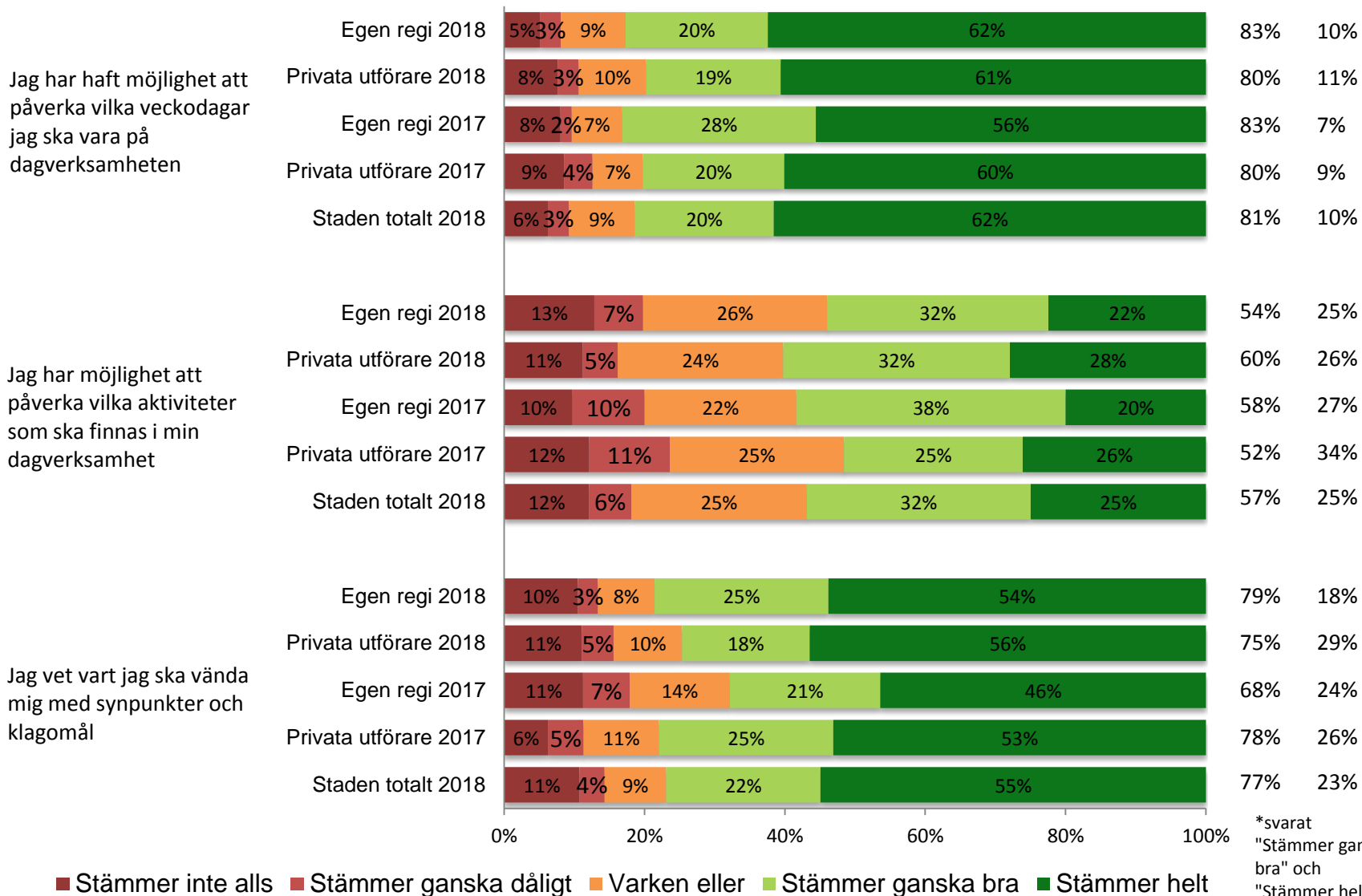


\*svaret "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Staden och privata utförare per år jämfört med staden totalt

## Inflytande och delaktighet

Andel  
Nöjda\* Vet ej



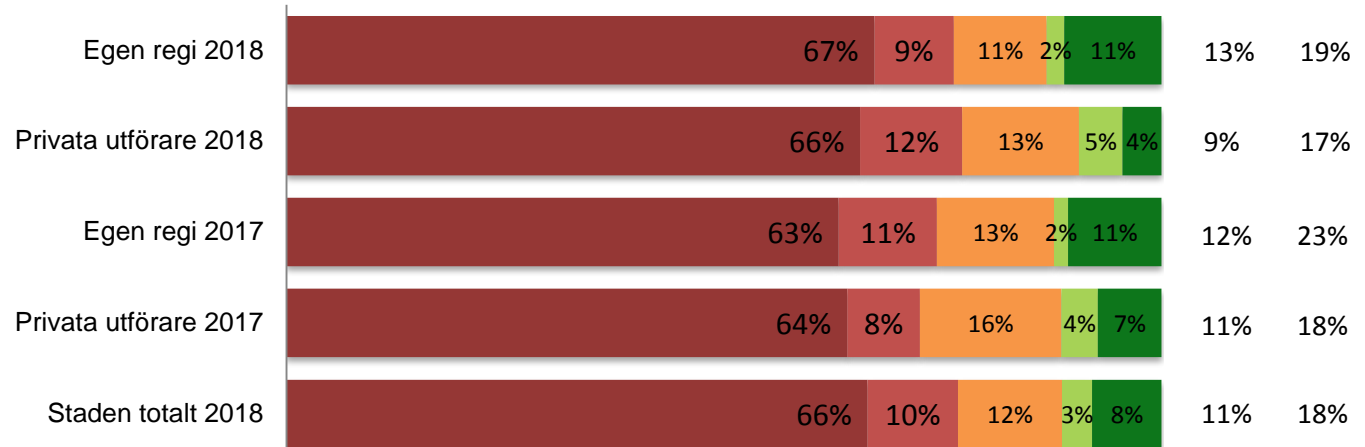
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

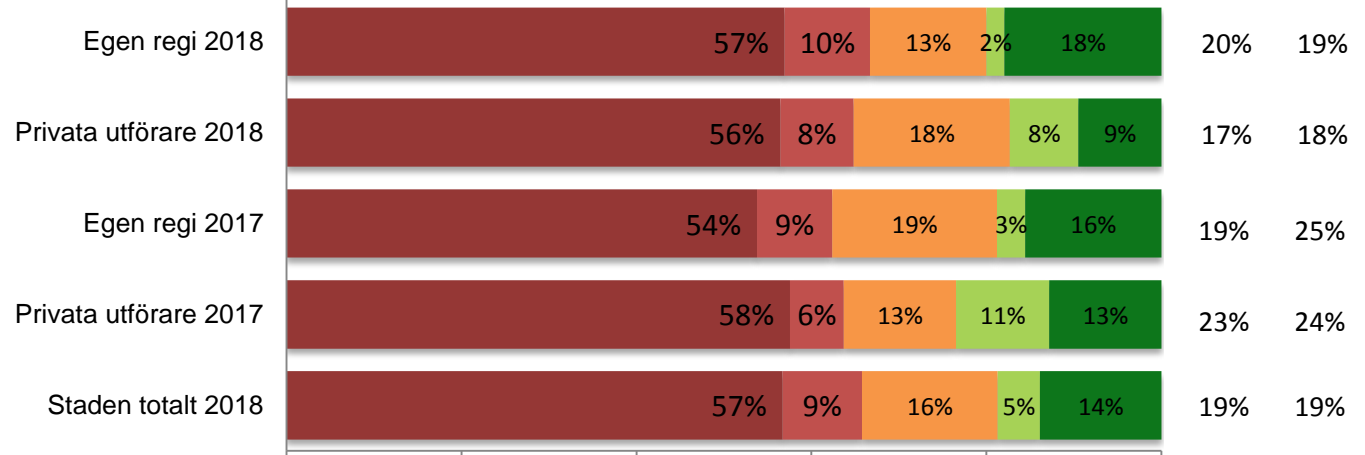
Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas  
dagverksamhet på helger  
är viktigt för mig



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

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

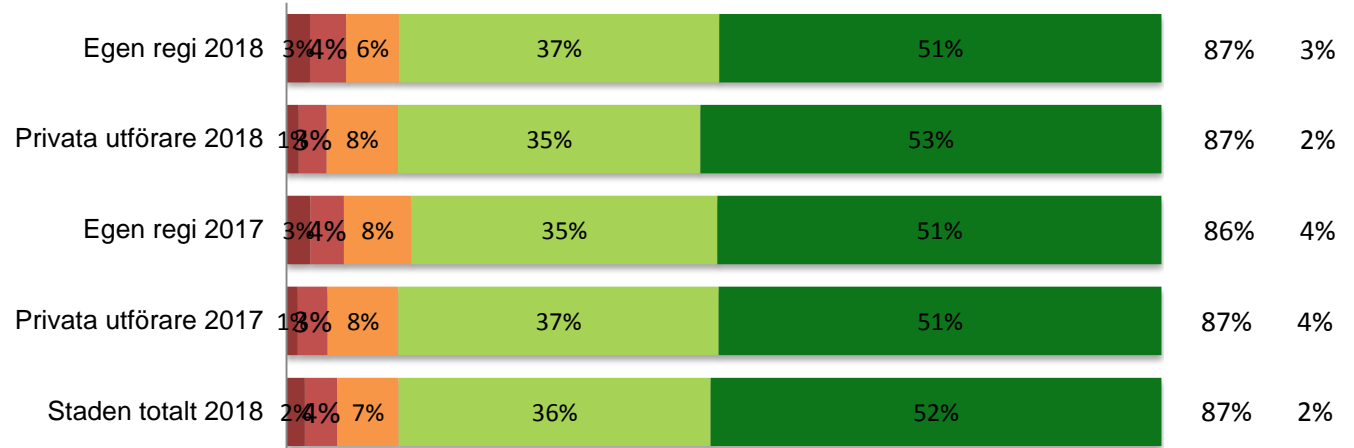


# Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

## Aktiviteter

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag är nöjd med  
aktiviteterna i min  
dagverksamhet



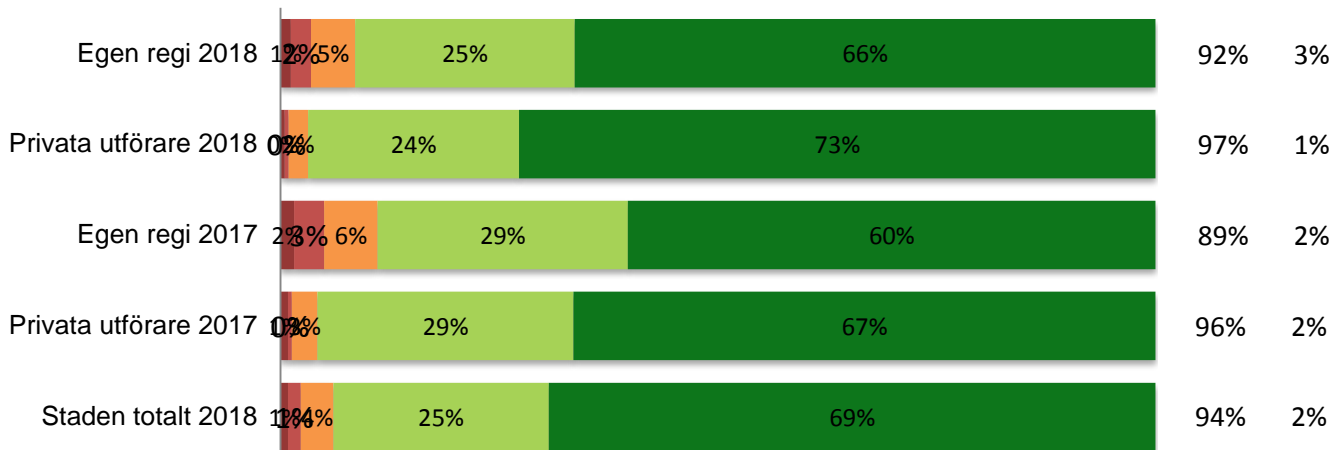
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

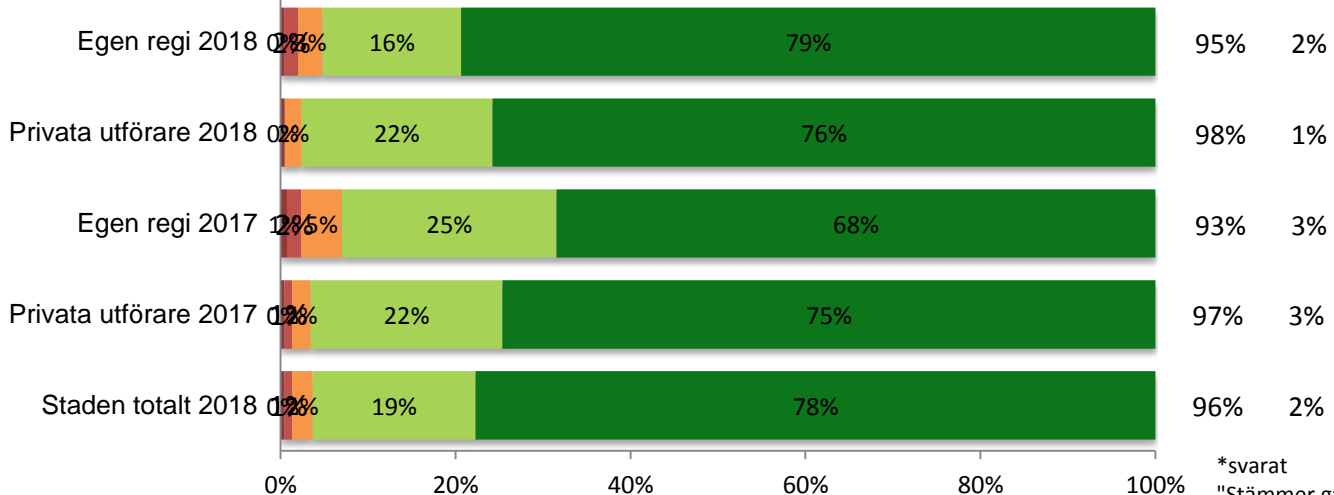
## Matsituationen



## Maten smakar bra



## Måltiderna är en trevlig stund på dagen



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

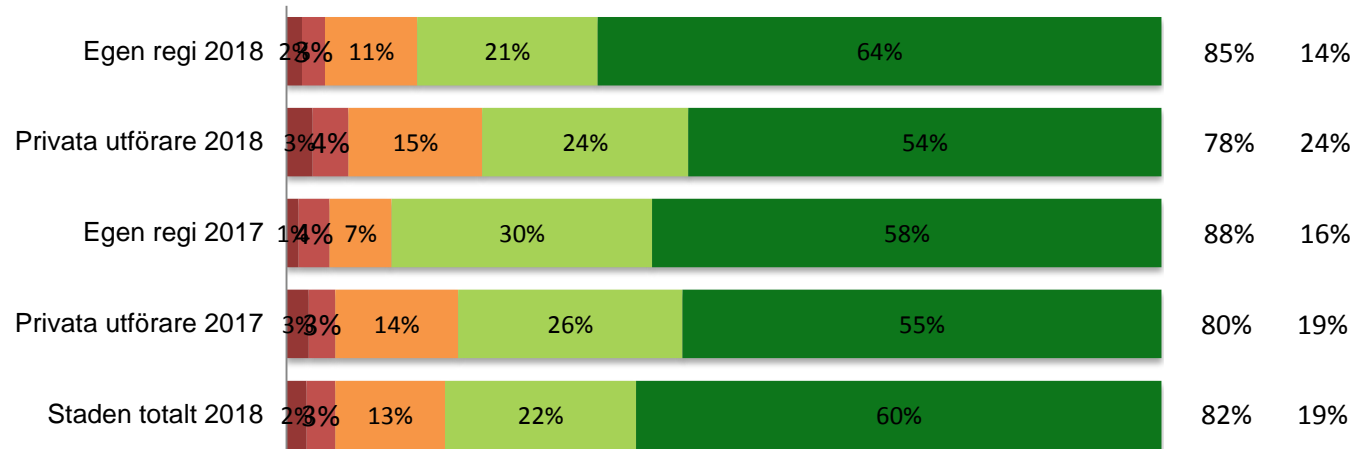
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

## 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"

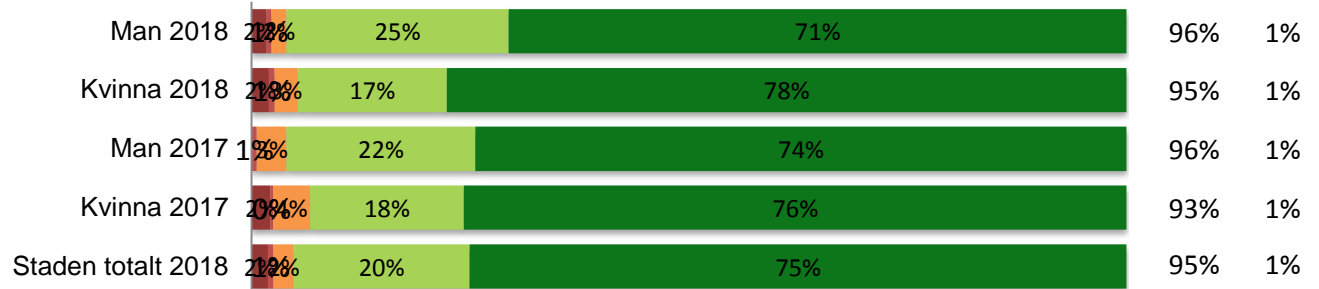
# Resultat män/kvinnor

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

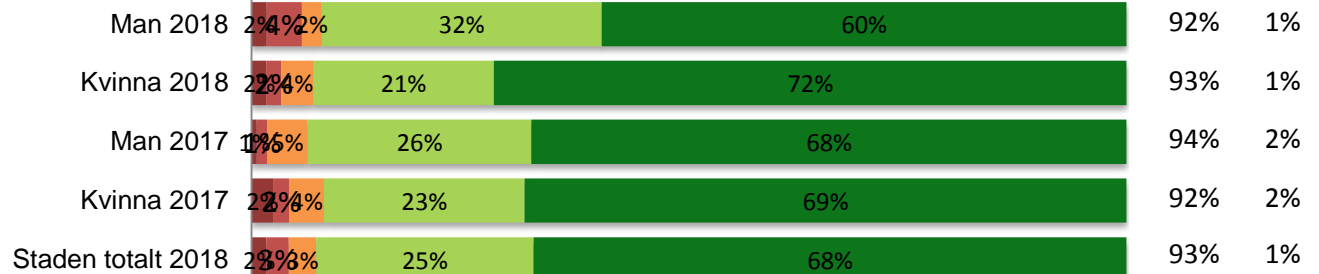
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sammanfattande omdöme

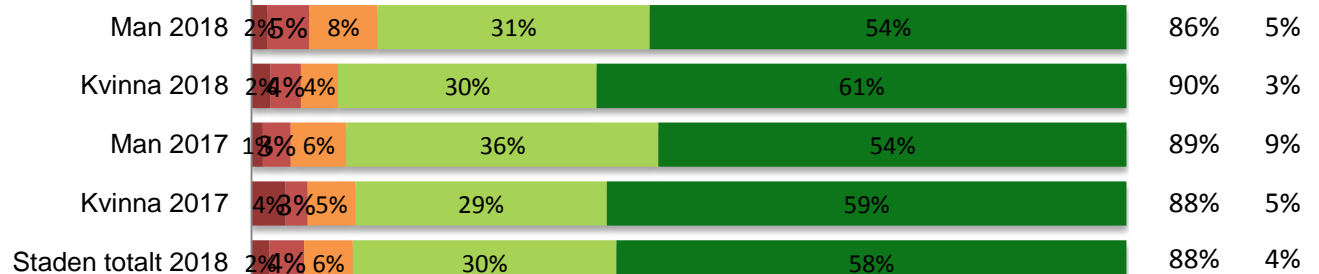
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



Jag är nöjd med min dagverksamhet



Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara



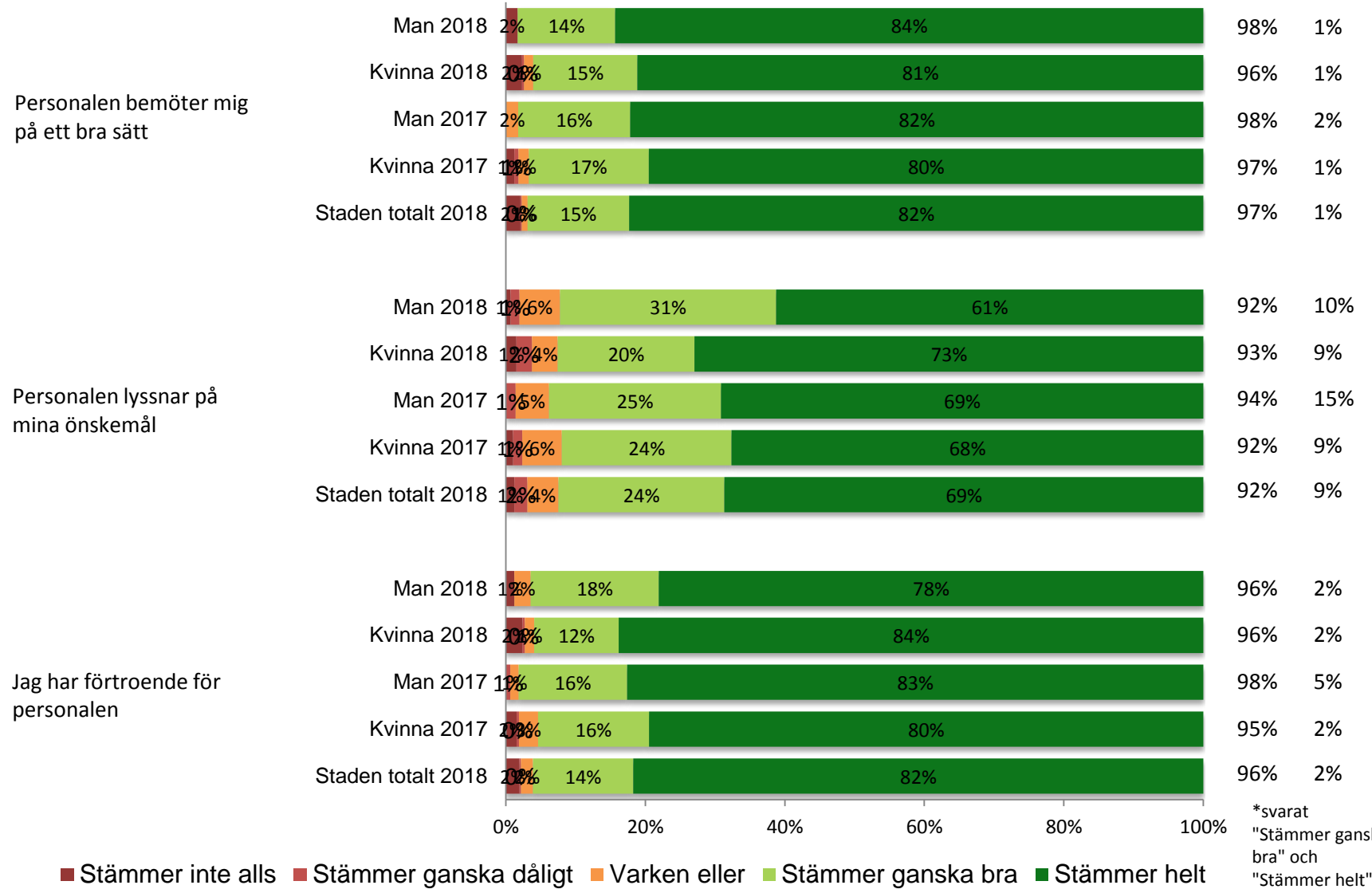
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

## Personalens förhållningssätt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

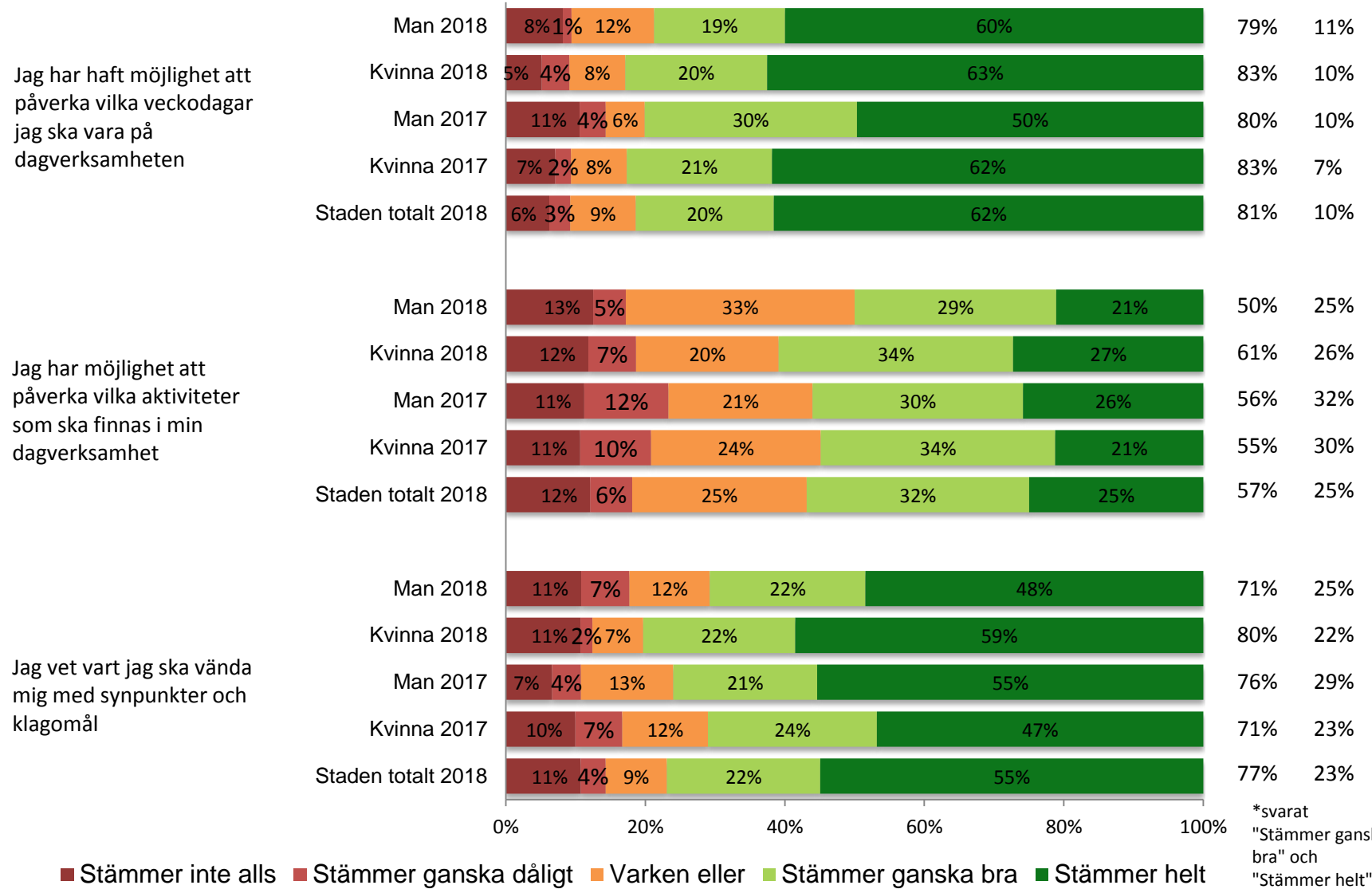


\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

## Inflytande och delaktighet

Andel  
Nöjda\* Vet ej



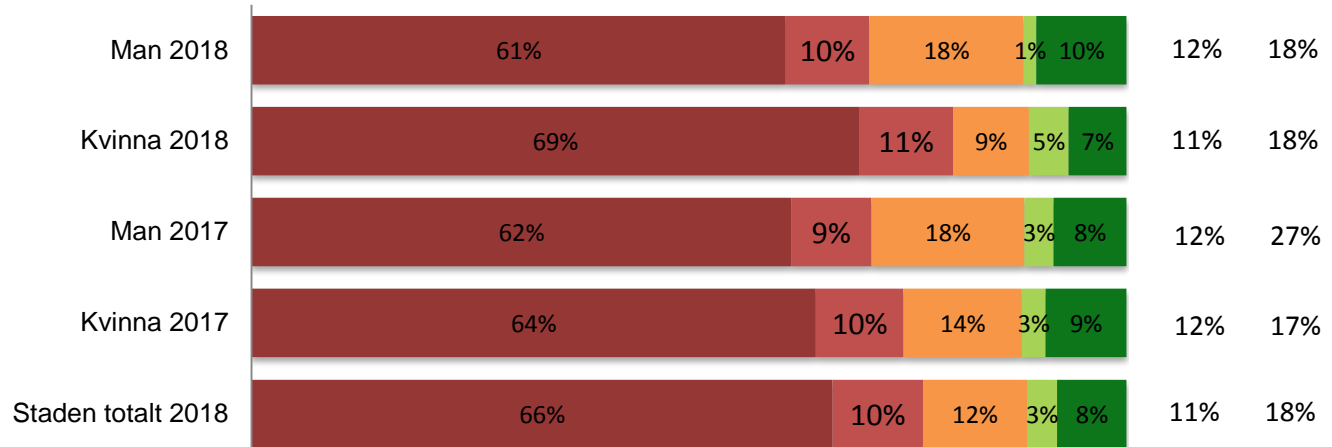
\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

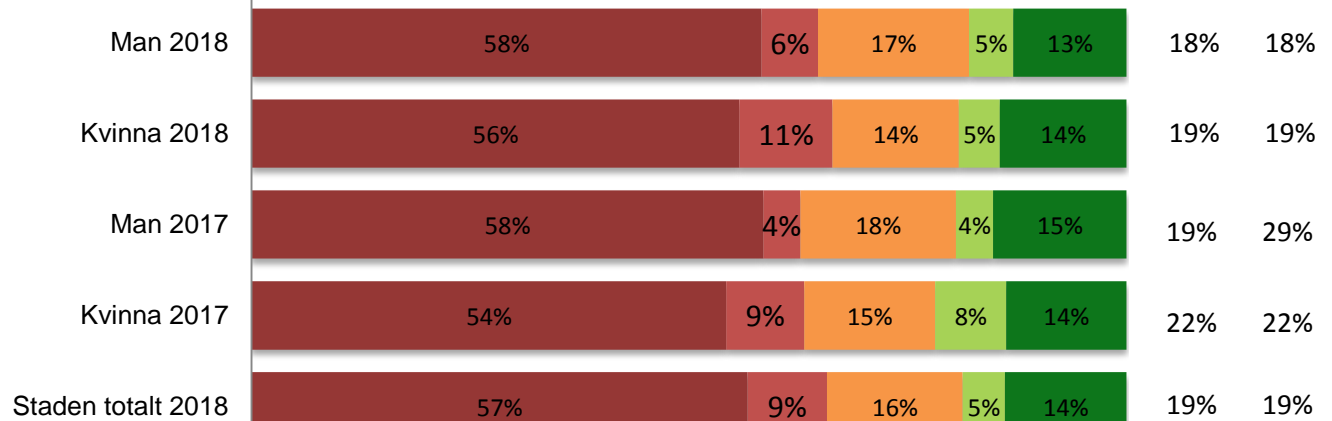
Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas  
dagverksamhet på helger  
är viktigt för mig



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

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

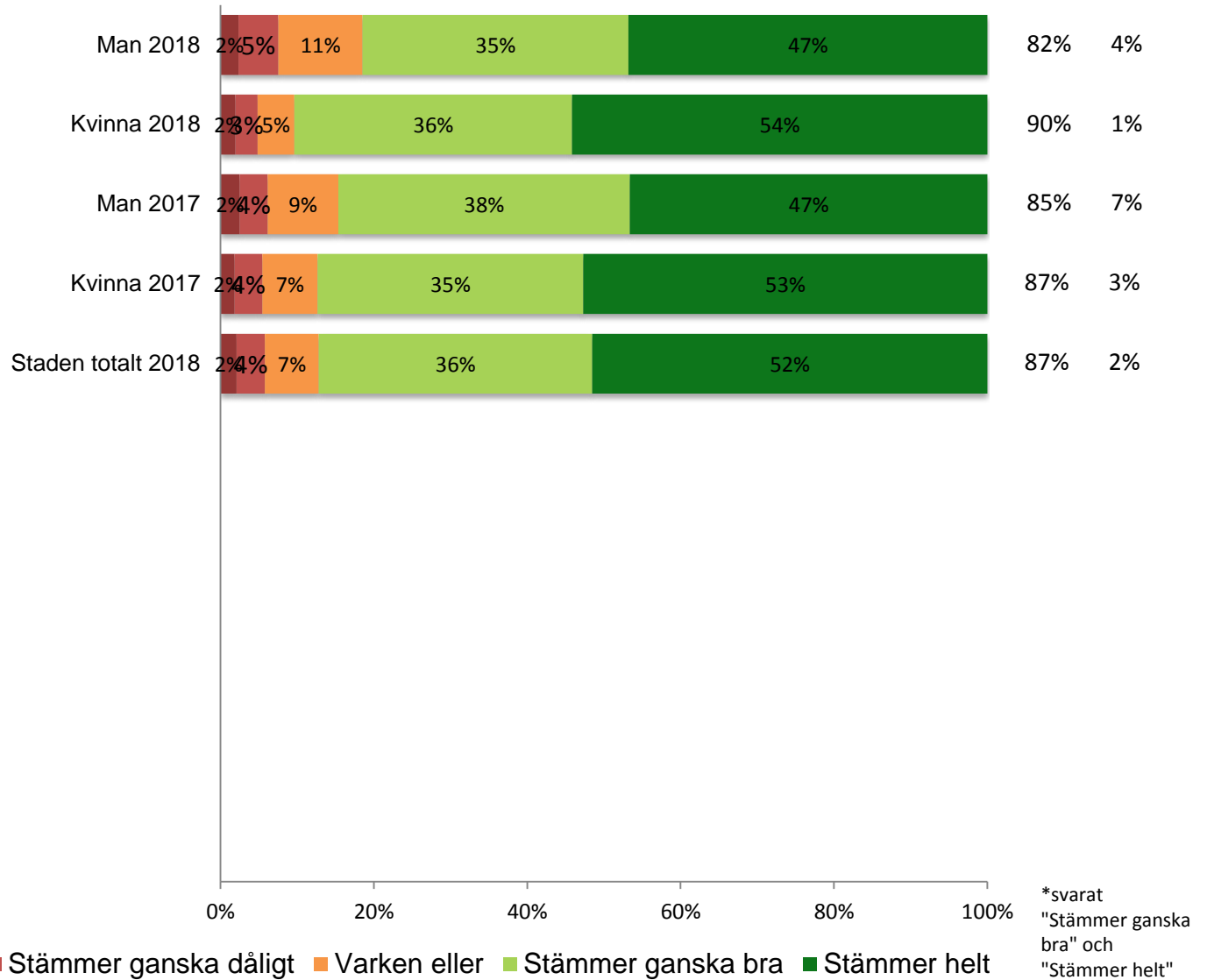


# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

## Aktiviteter

Andel  
Nöjda\* Vet ej

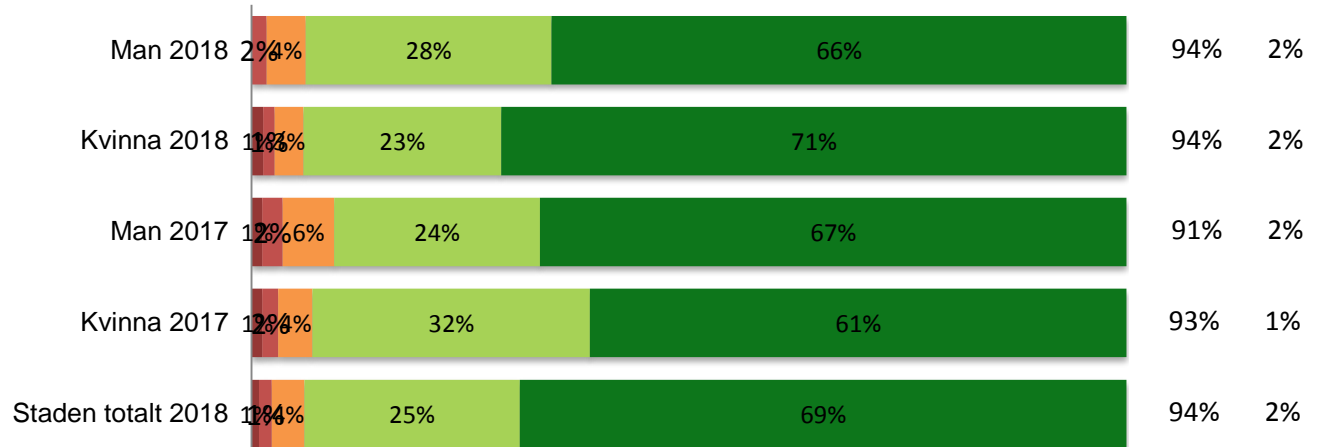
Jag är nöjd med  
aktiviteterna i min  
dagverksamhet



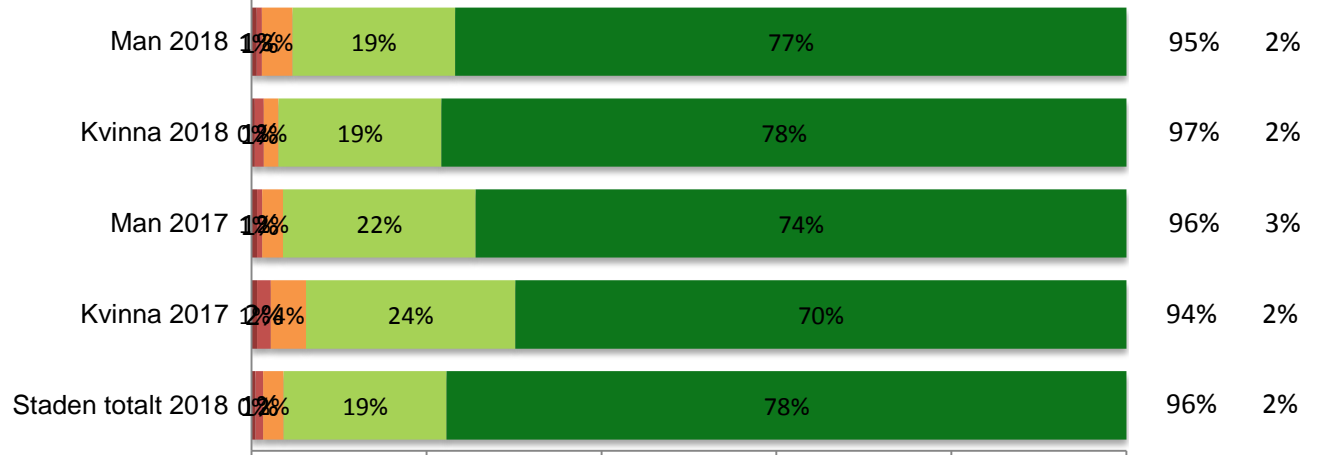
# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

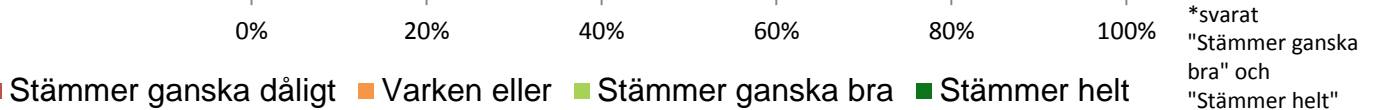
## Matsituationen



## Maten smakar bra



## Måltiderna är en trevlig stund på dagen



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

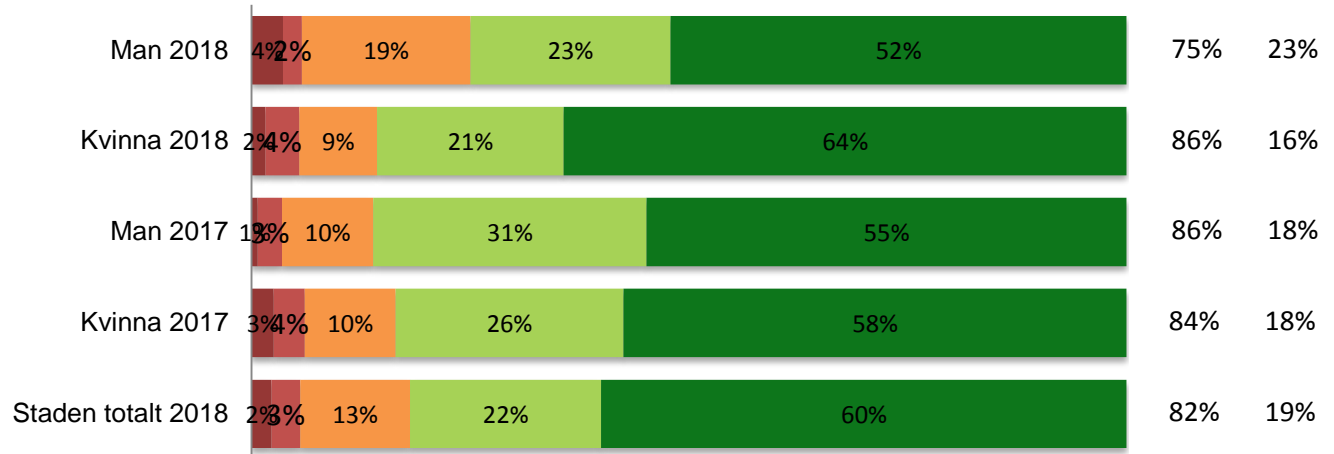
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

# Kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

## Biståndsbeslut

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Biståndshandläggaren  
bemöter mig på ett bra  
sätt



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

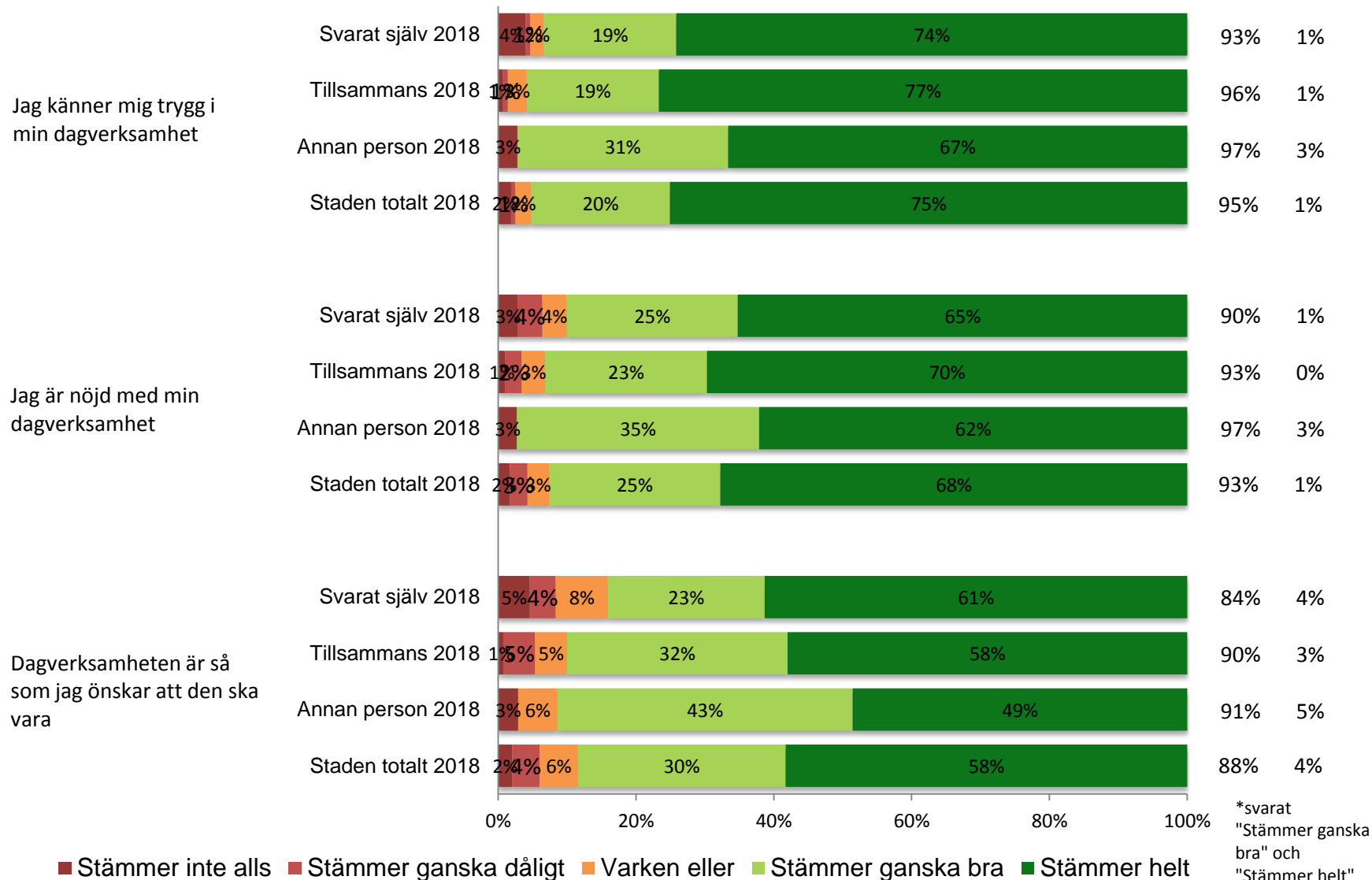
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Resultat svarsmetod

# Svarsmetod jämfört med staden totalt

## Sammanfattande omdöme

Andel  
Nöjda\* Vet ej

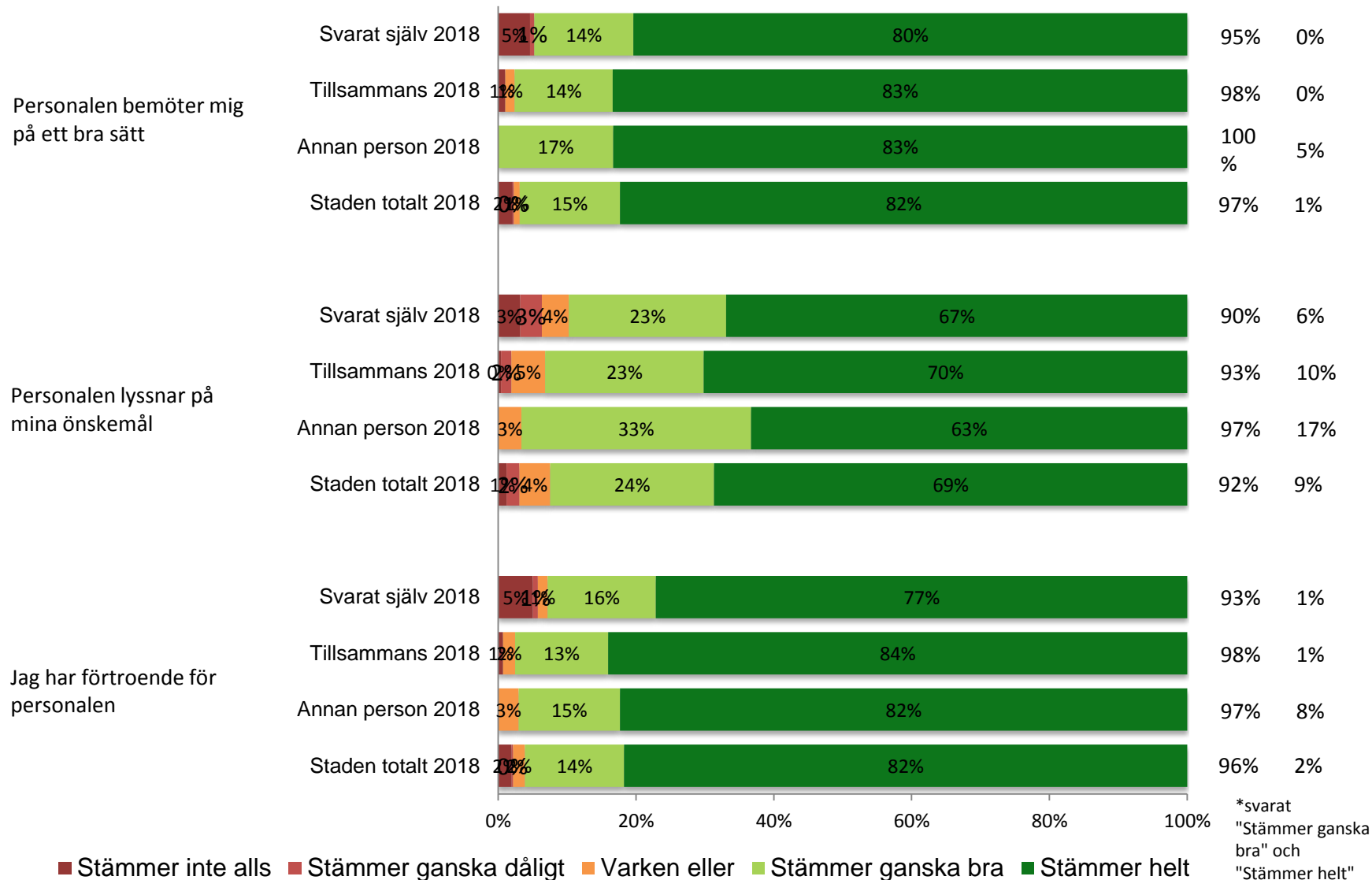


\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Svarsmetod jämfört med staden totalt

## Personalens förhållningssätt

Andel  
Nöjda\* Vet ej

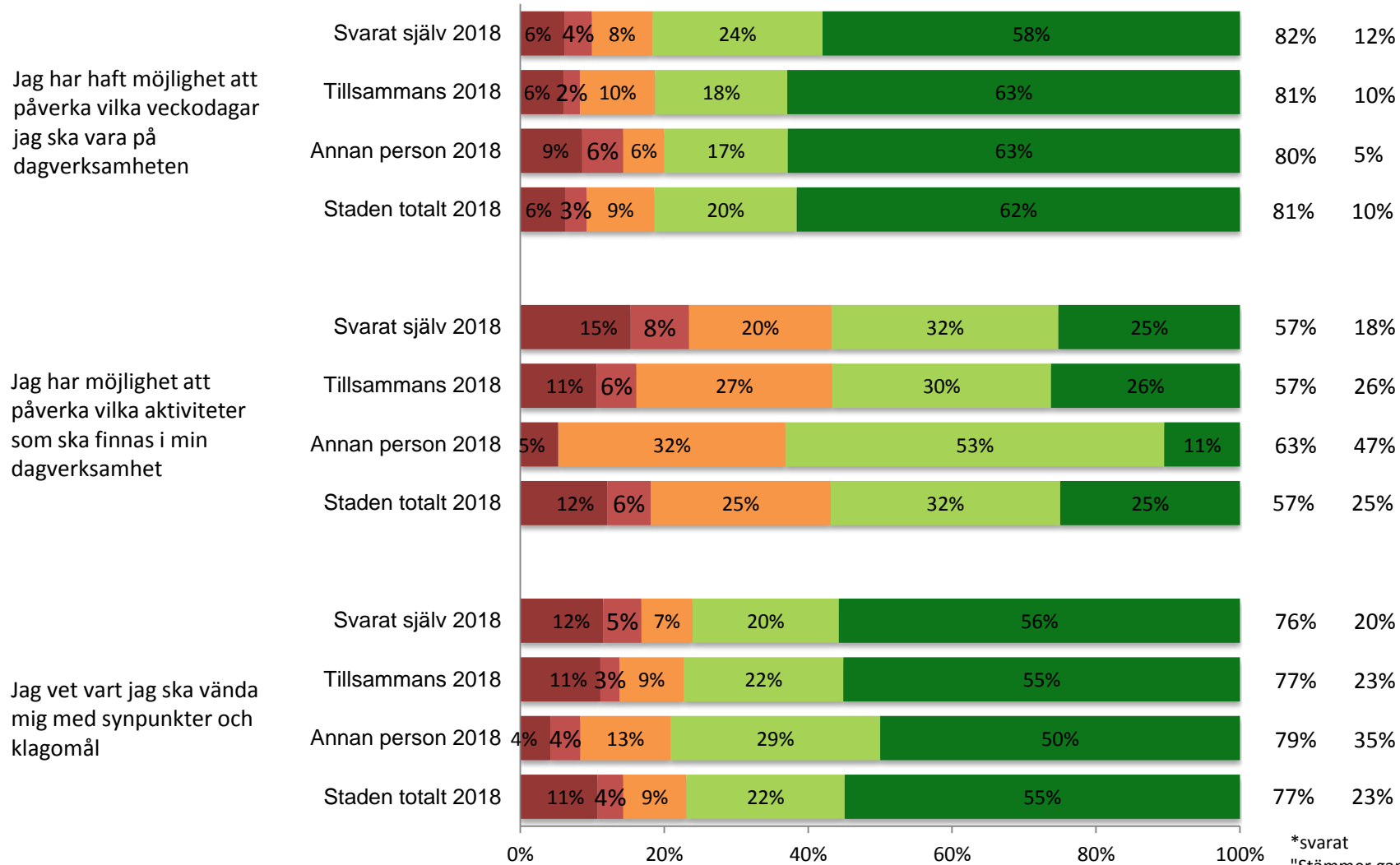


\*svarat  
"Stämmer ganska bra" och  
"Stämmer helt"

# Svarsmetod jämfört med staden totalt

## Inflytande och delaktighet

Andel  
Nöjda\* Vet ej



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

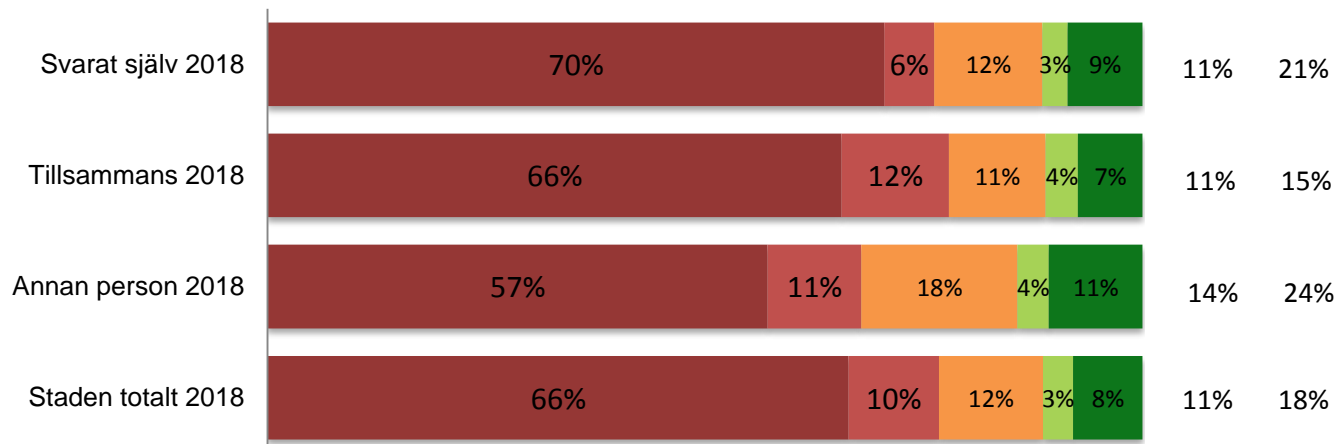
\*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

# Svarsmetod jämfört med staden totalt

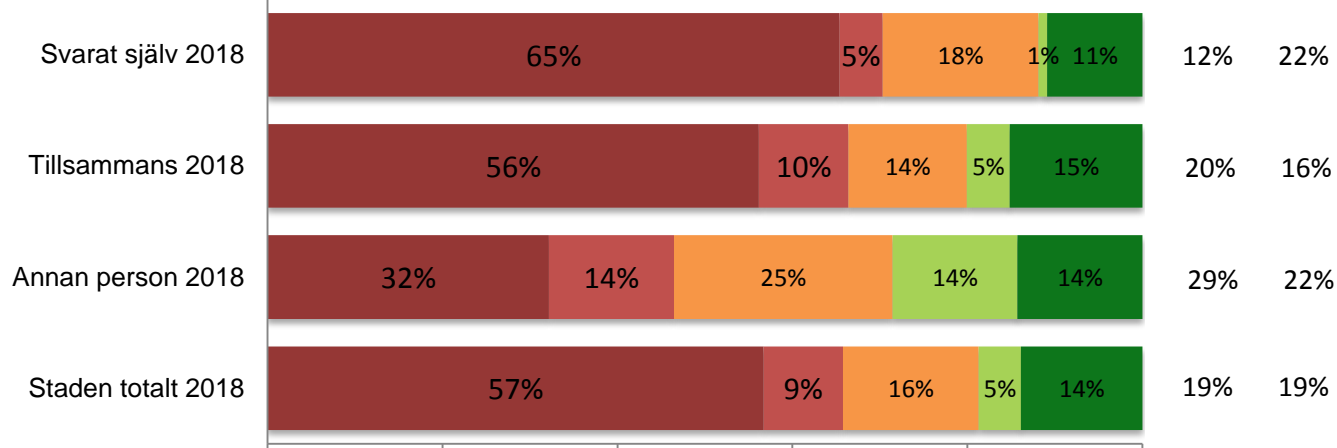
Andel  
Instämmer\* Vet ej

## Inflytande och delaktighet

Att erbjudas  
dagverksamhet på  
kvällar är viktigt för mig



Att erbjudas  
dagverksamhet på helger  
är viktigt för mig



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

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

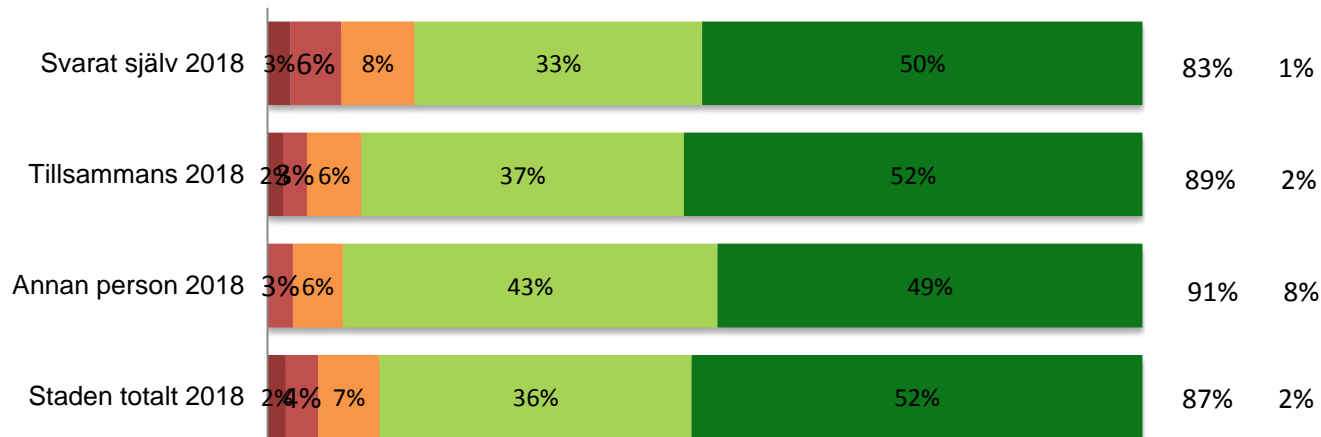


# Svarsmetod jämfört med staden totalt

## Aktiviteter

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Jag är nöjd med  
aktiviteterna i min  
dagverksamhet



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

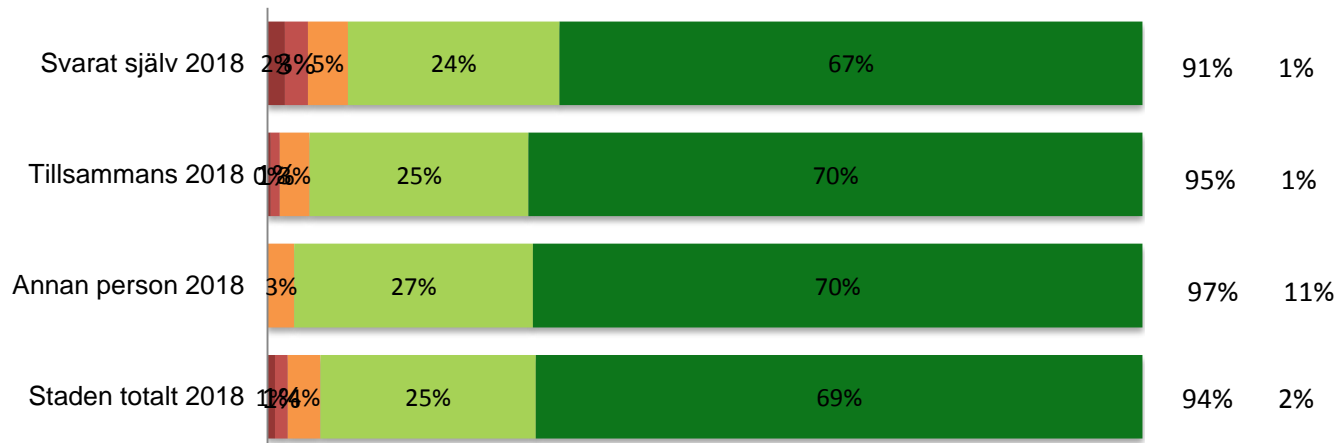
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och  
"Stämmer helt"

# Svarsmetod jämfört med staden totalt

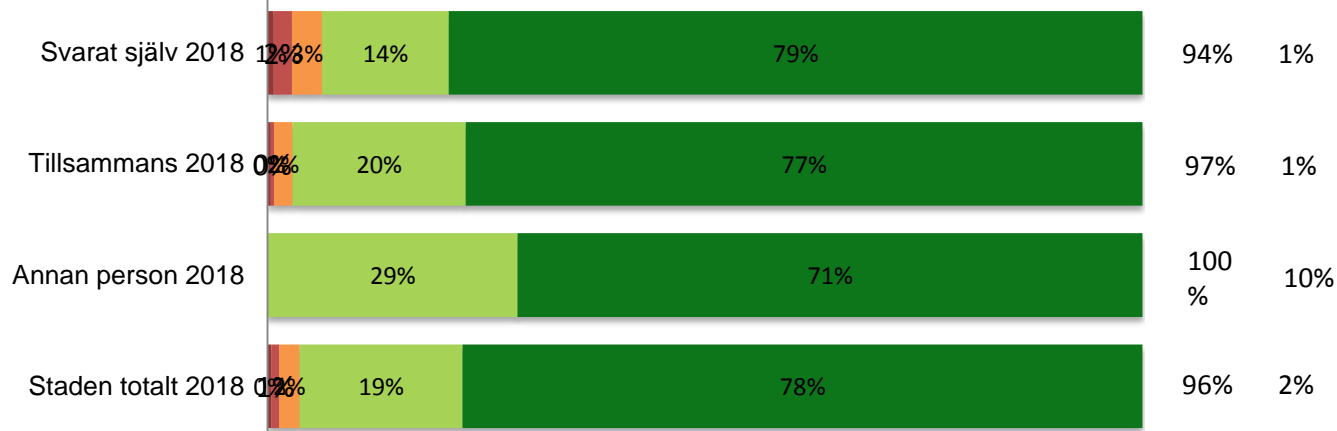
## Matsituationen

Andel  
Nöjda\* Vet ej

### Maten smakar bra



### Måltiderna är en trevlig stund på dagen



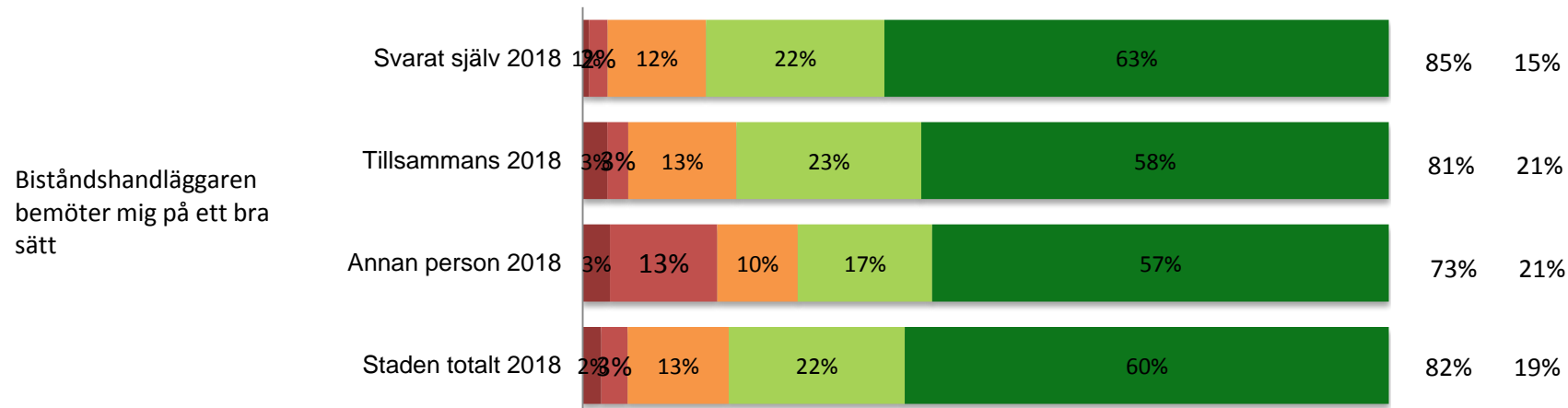
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Svarsmetod jämfört med staden totalt

## Biståndsbeslut

Andel  
Nöjda\* Vet ej



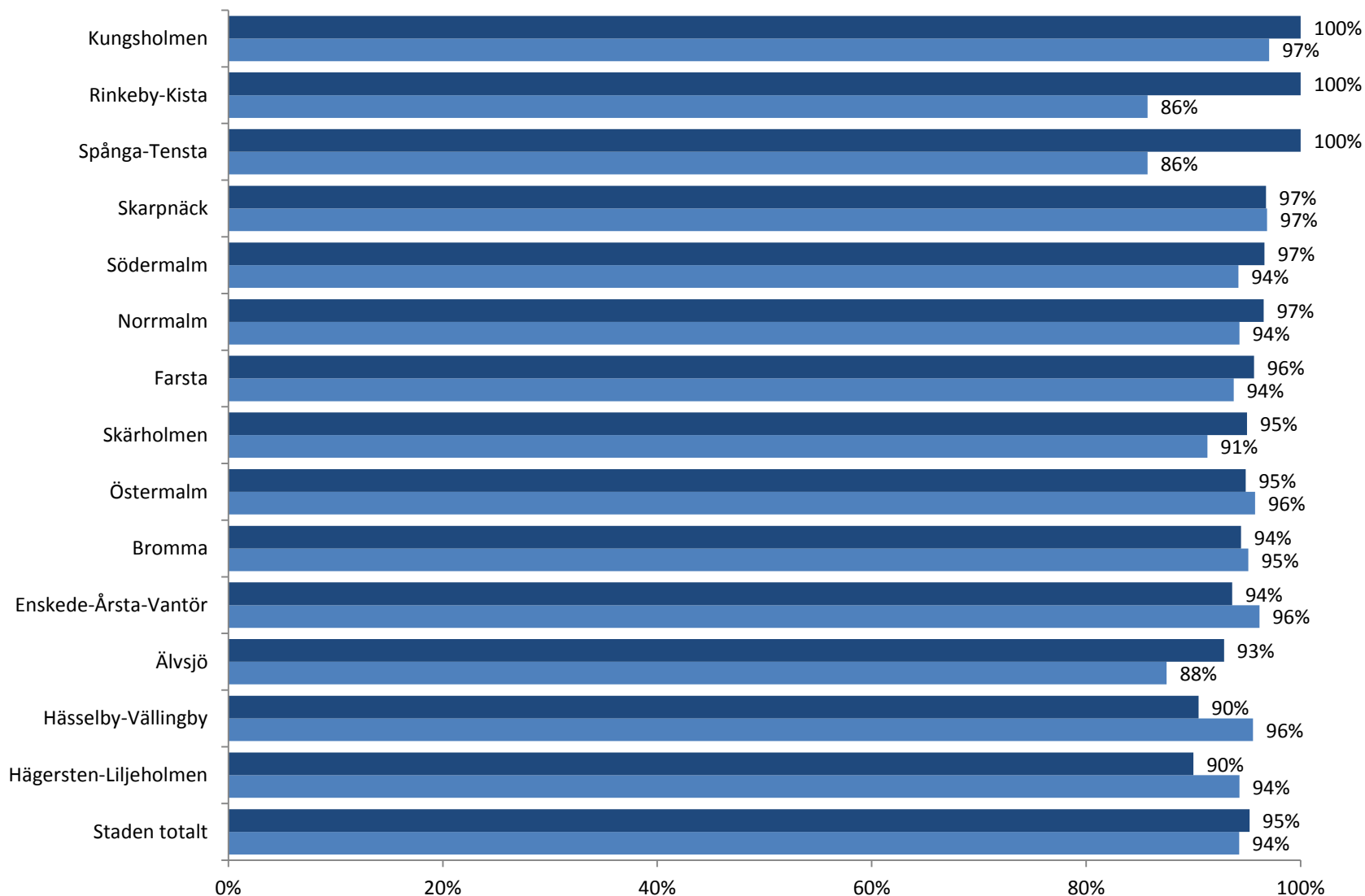
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

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

# Andel nöjda per stadsdelsnämnd

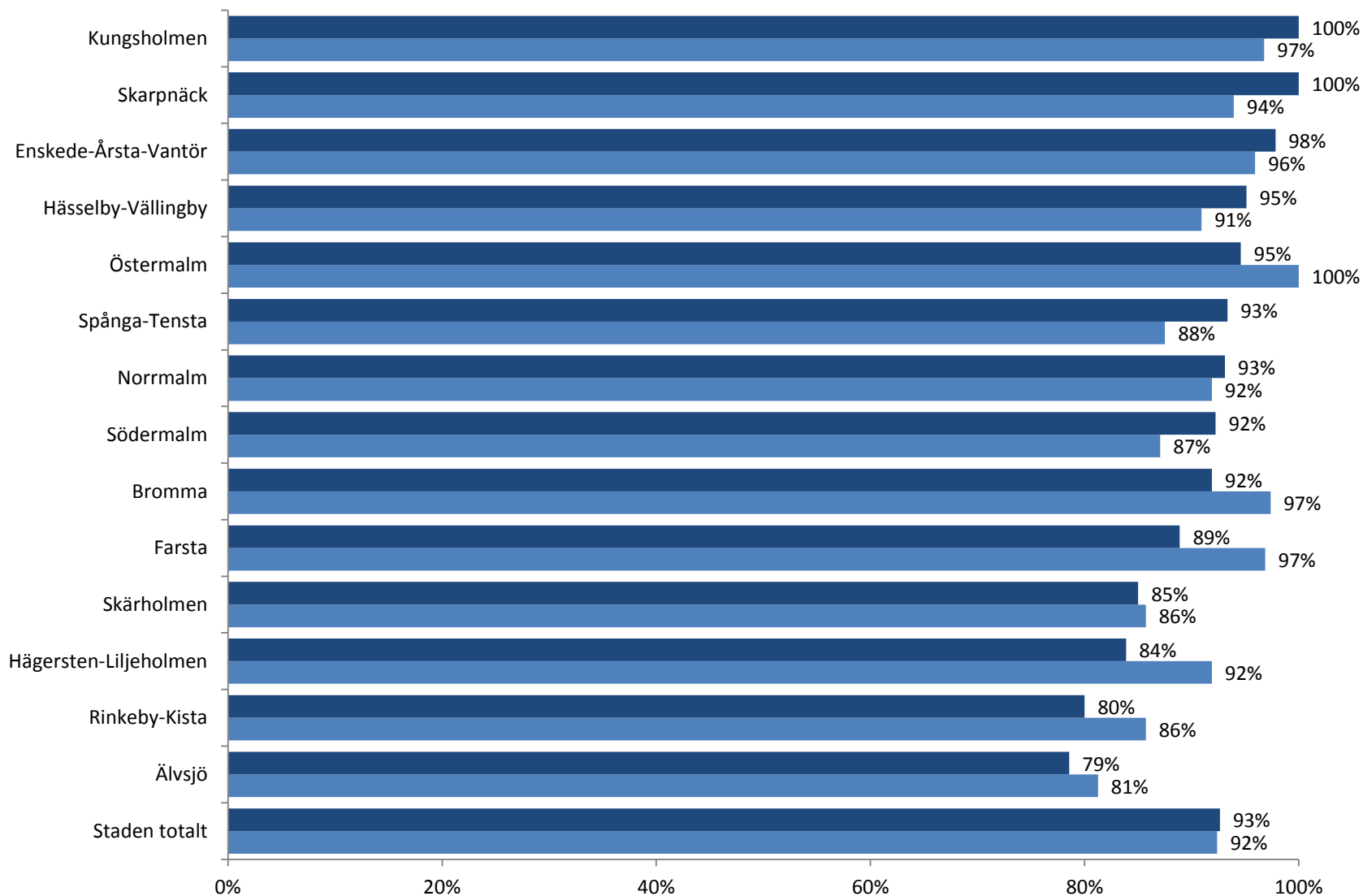
# Jag känner mig trygg i min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



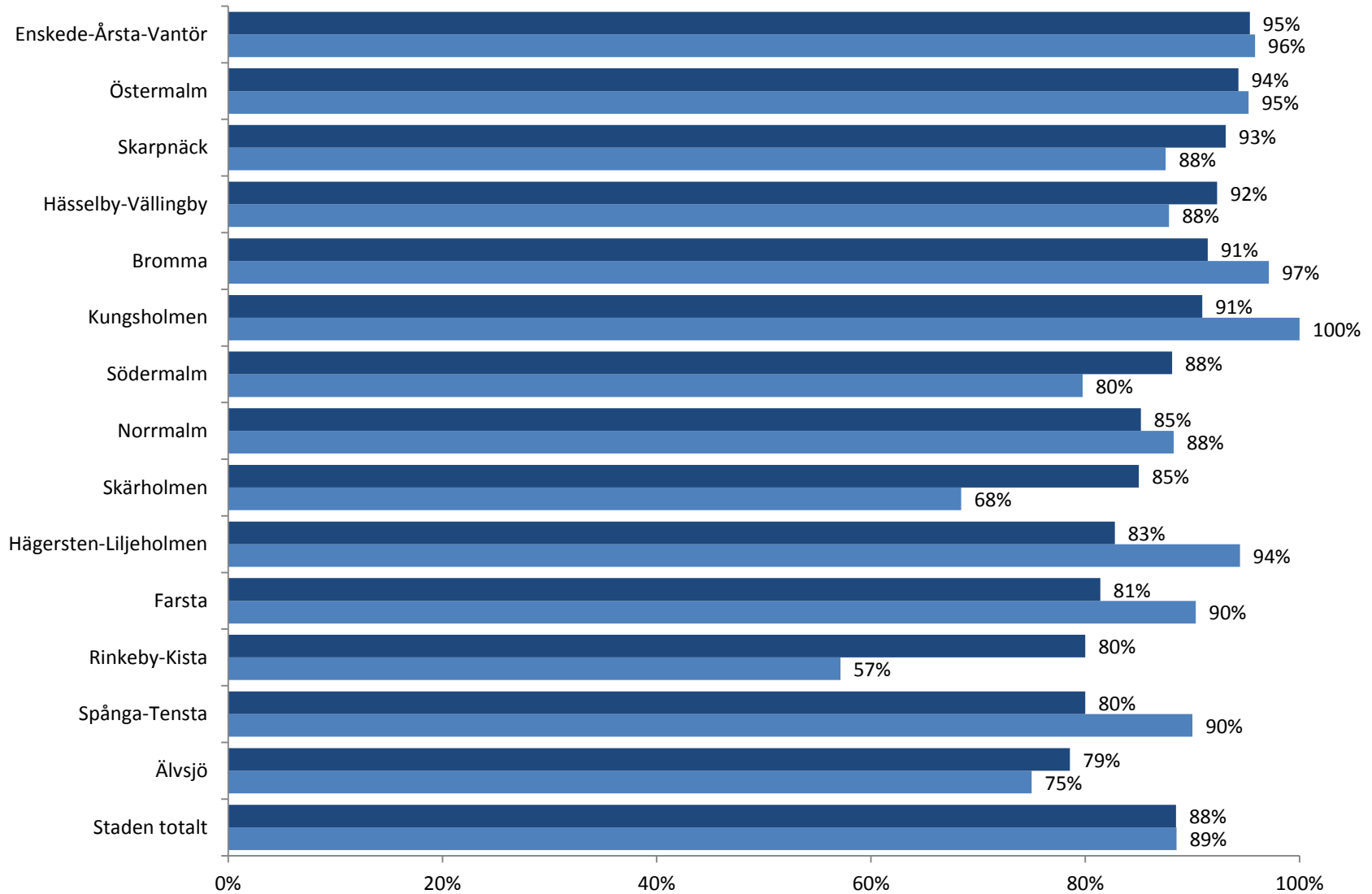
# Jag är nöjd med min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



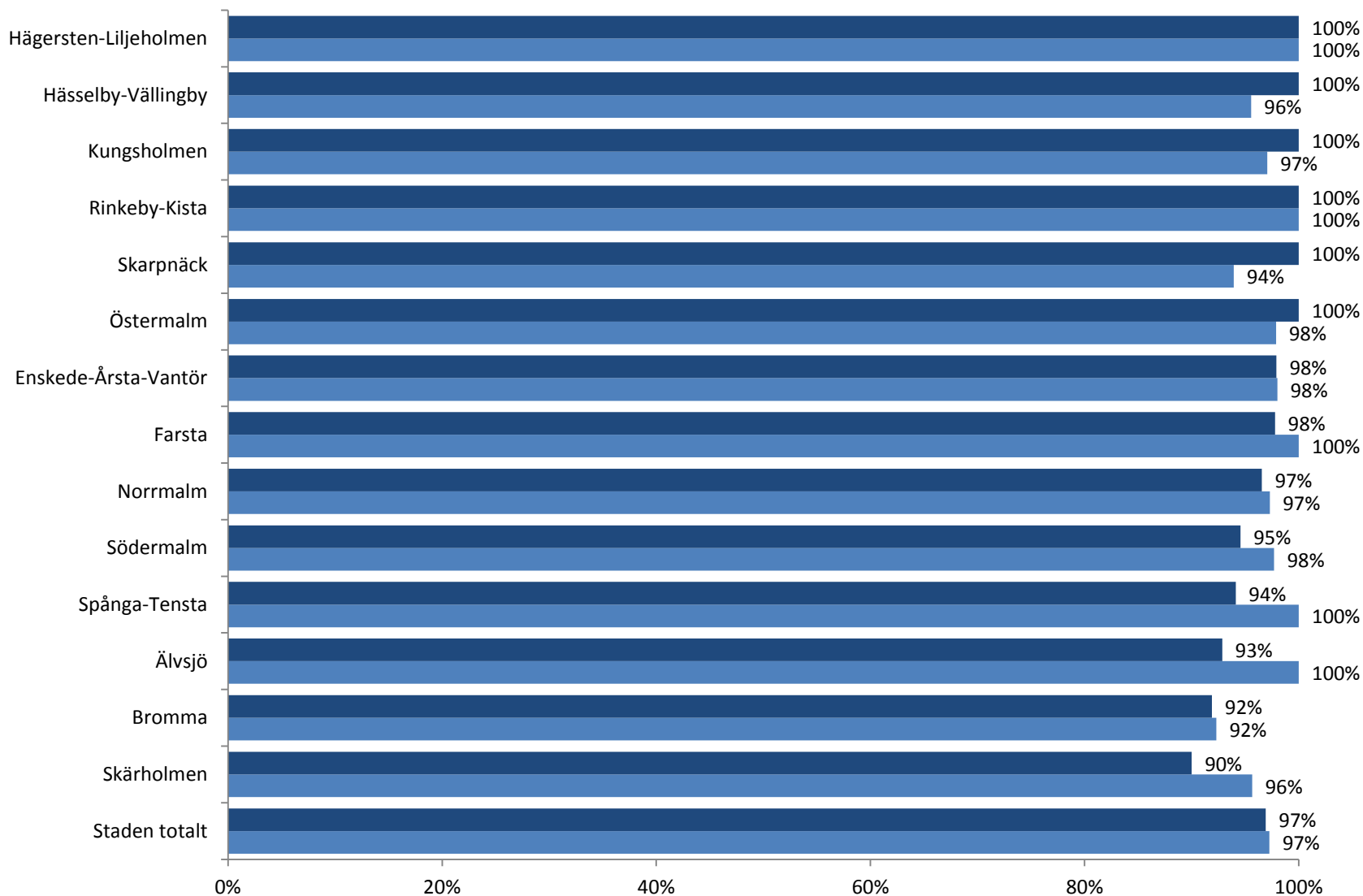
# Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



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

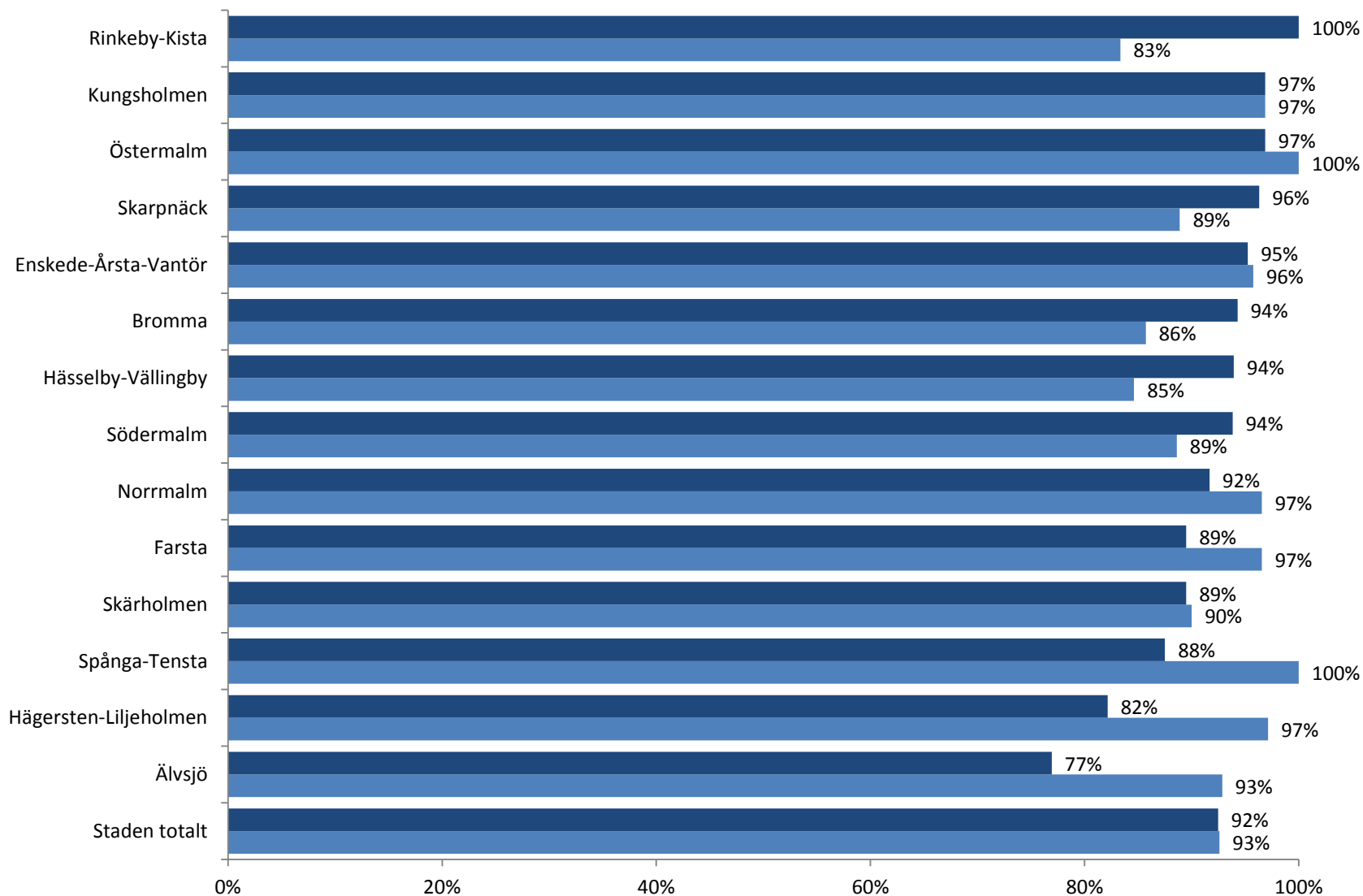
■ 2018 ■ 2017





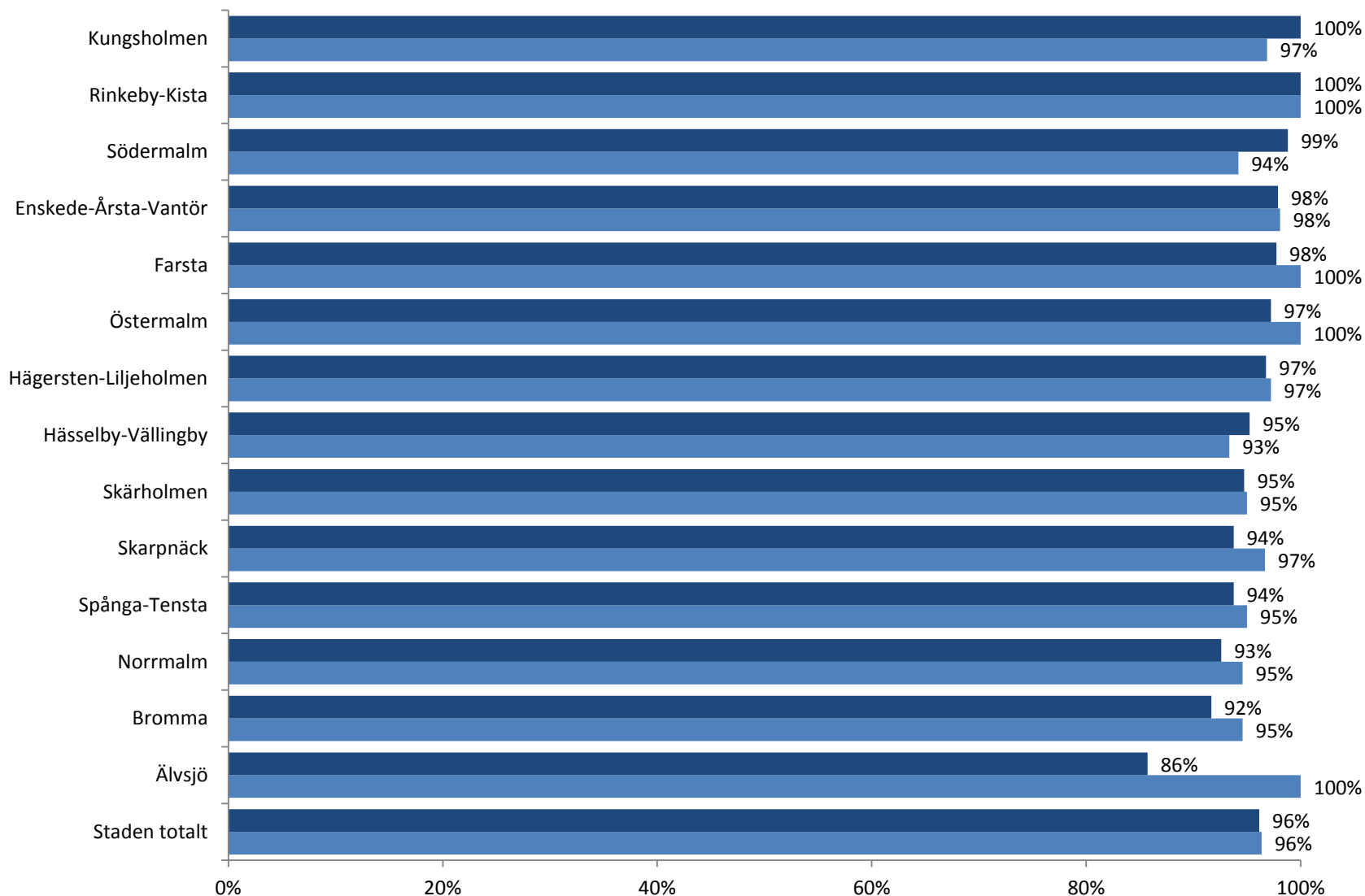
# Personalen lyssnar på mina önskemål (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



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

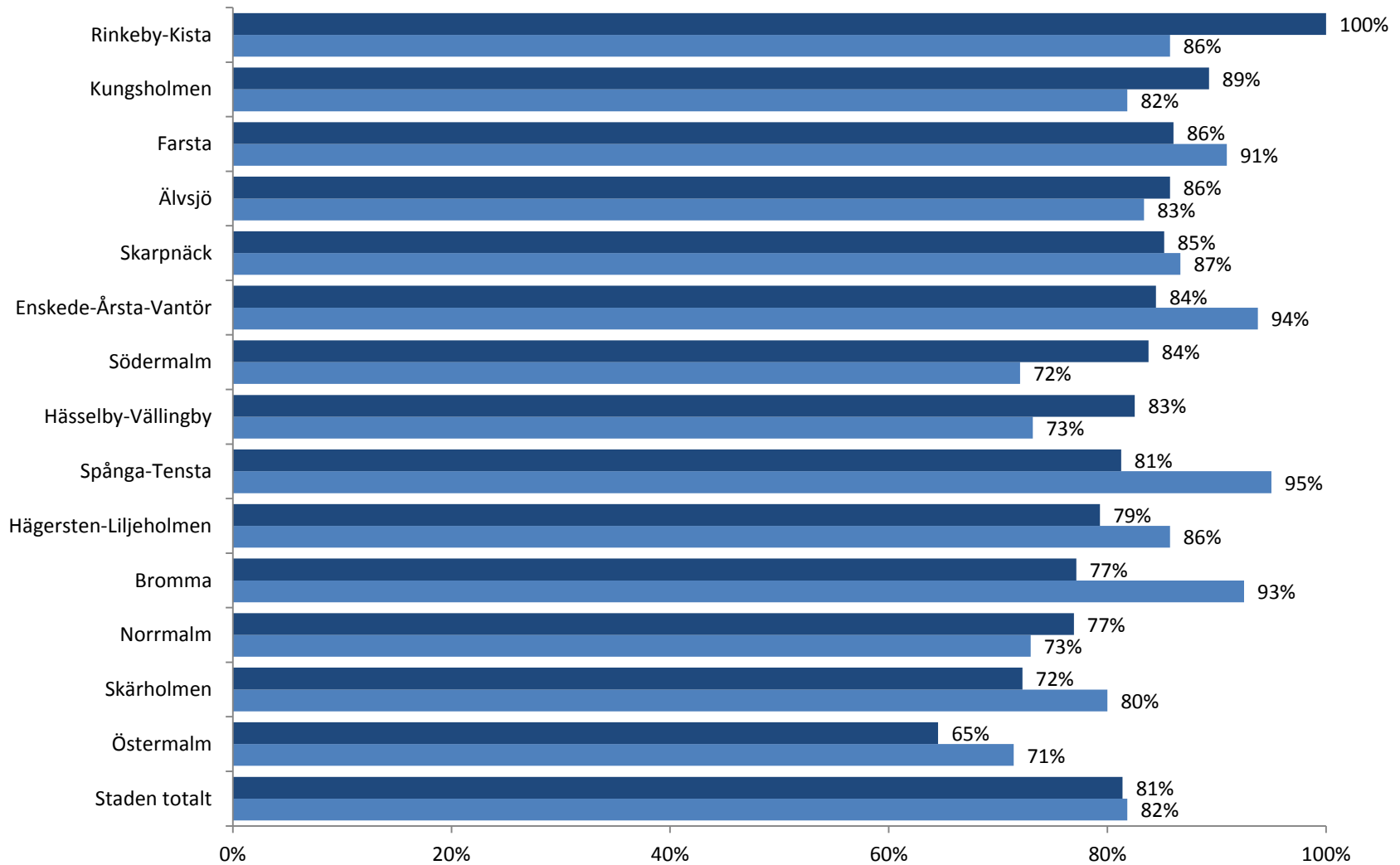
■ 2018 ■ 2017



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

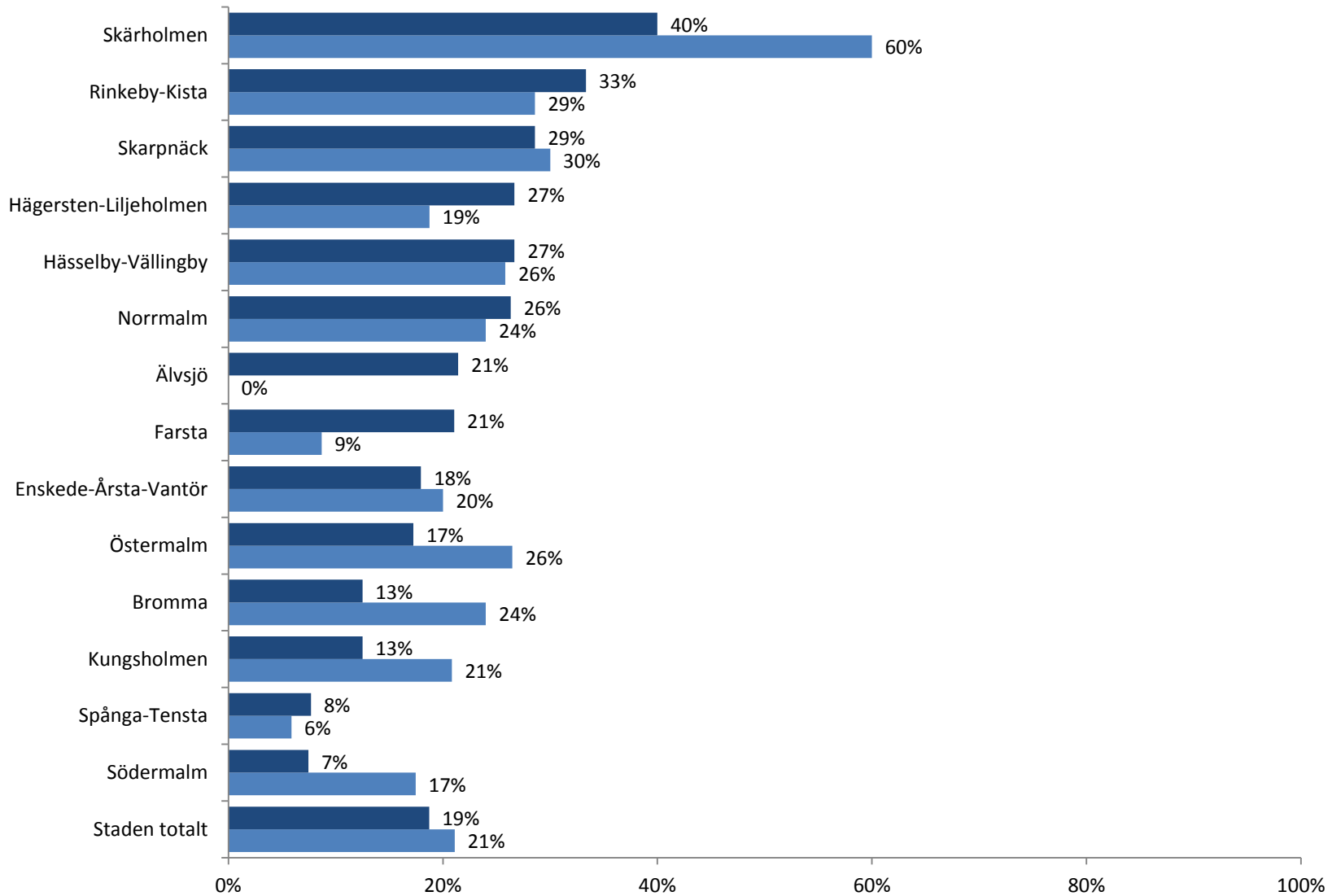
■ 2018 ■ 2017

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



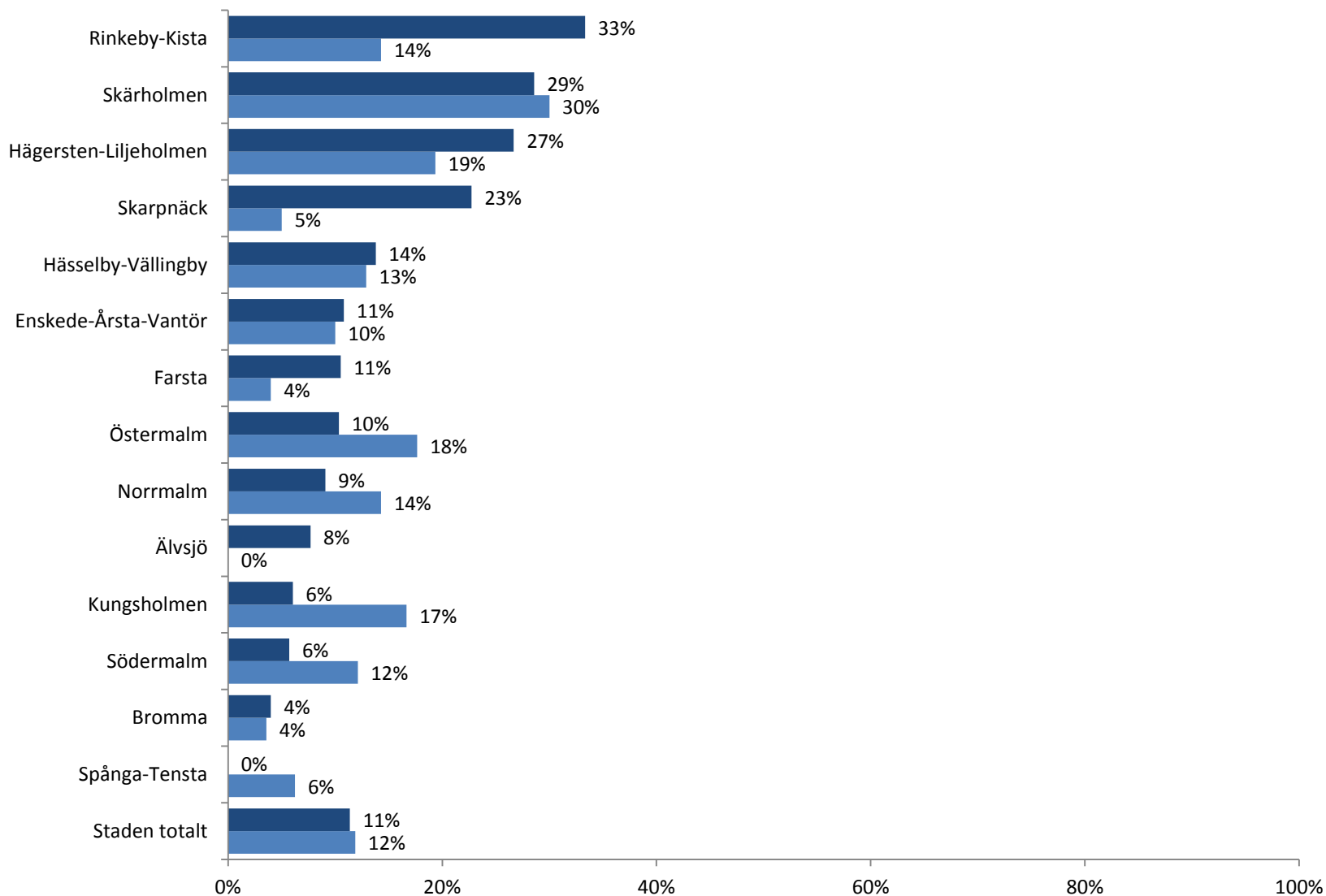
# Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig (Andel: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



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

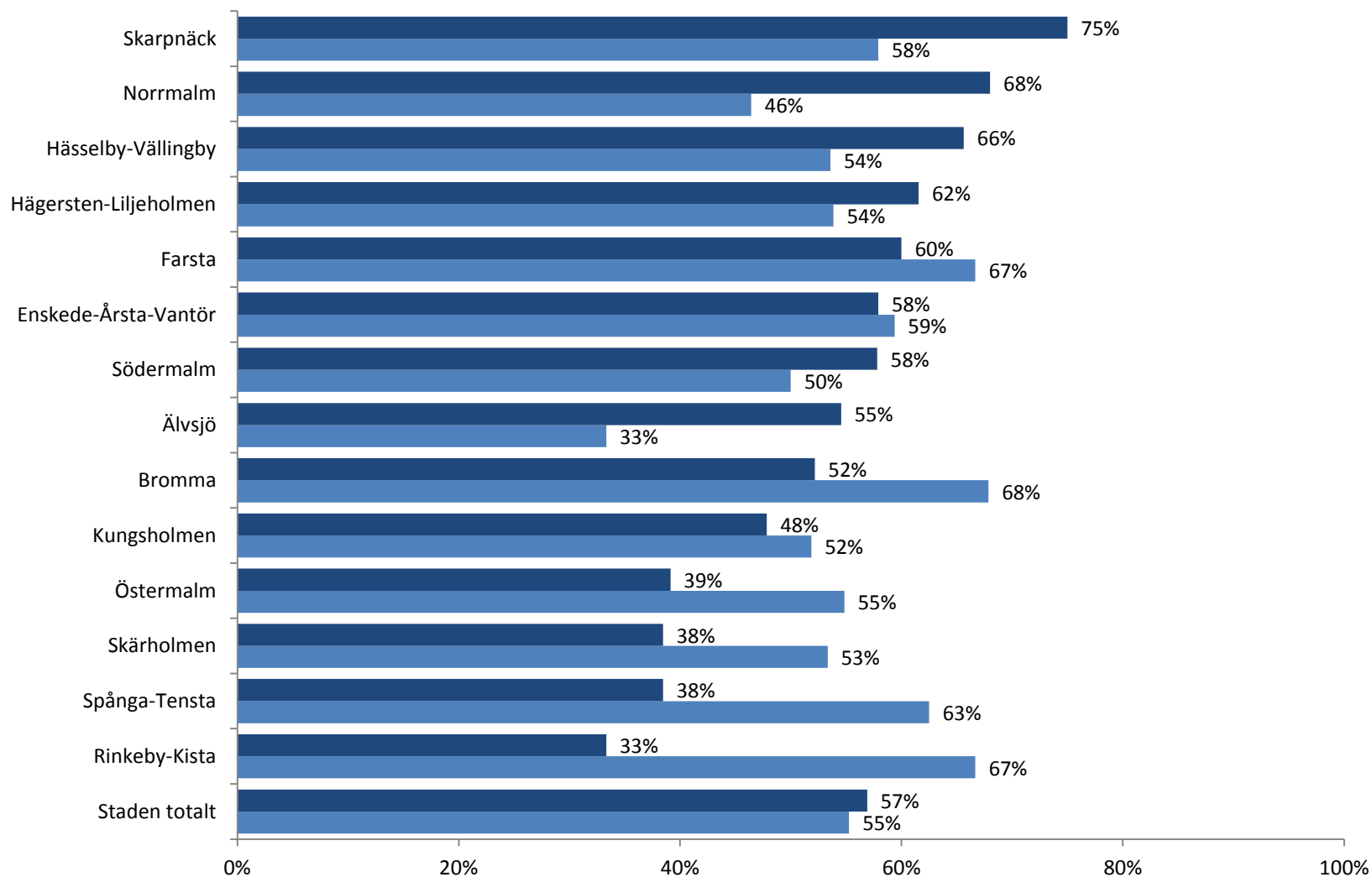
■ 2018 ■ 2017



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

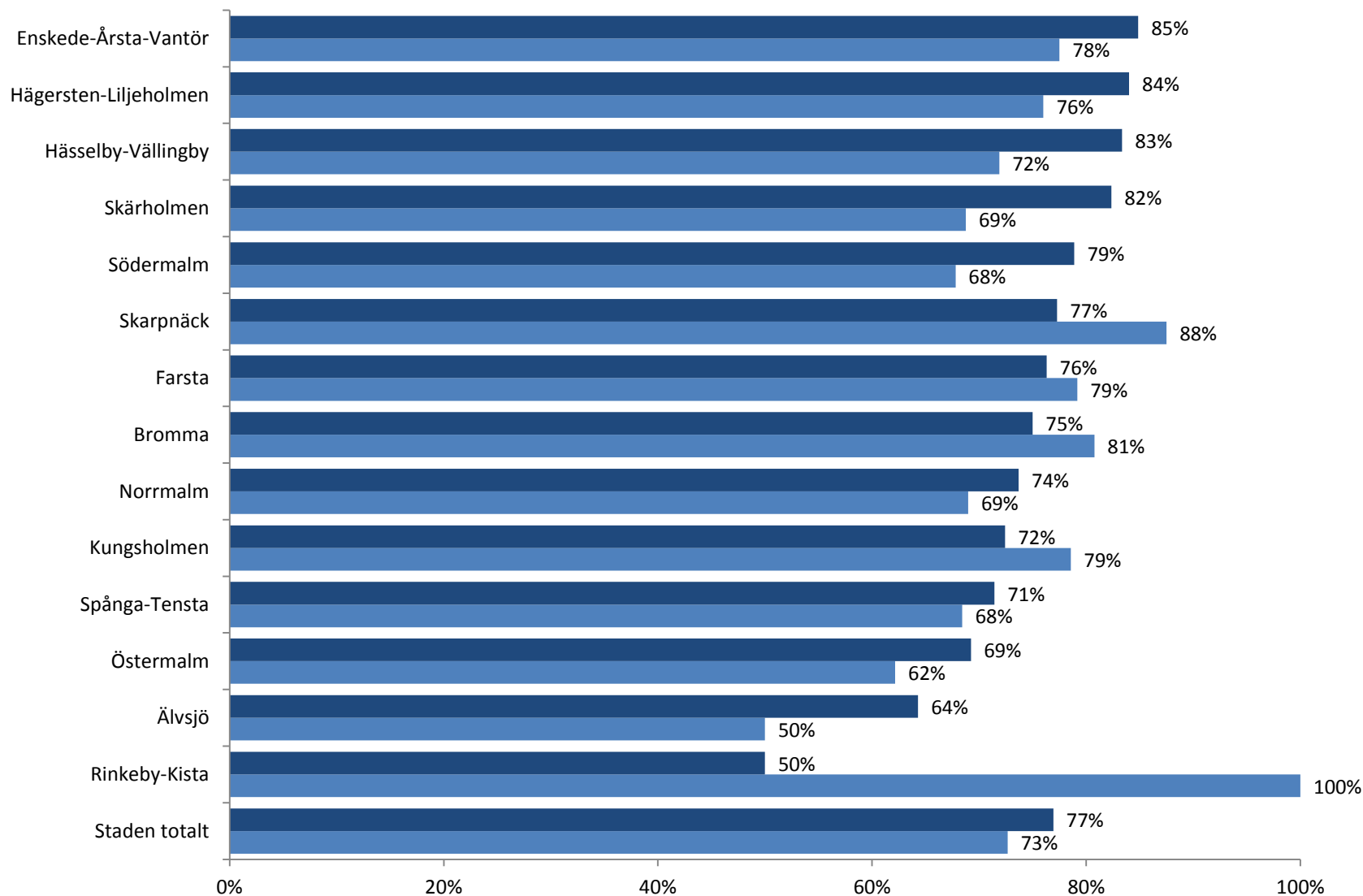
(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



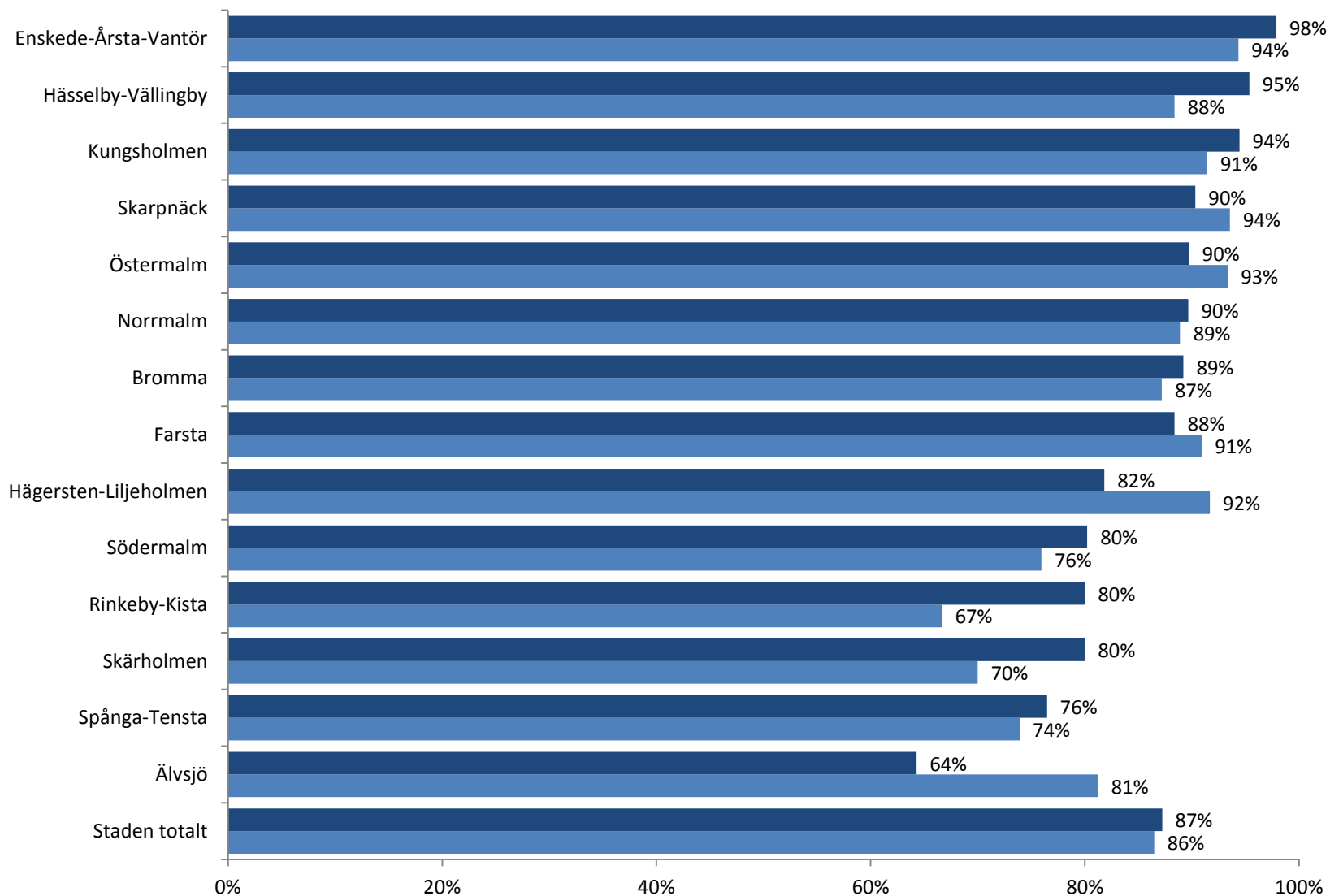
# Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



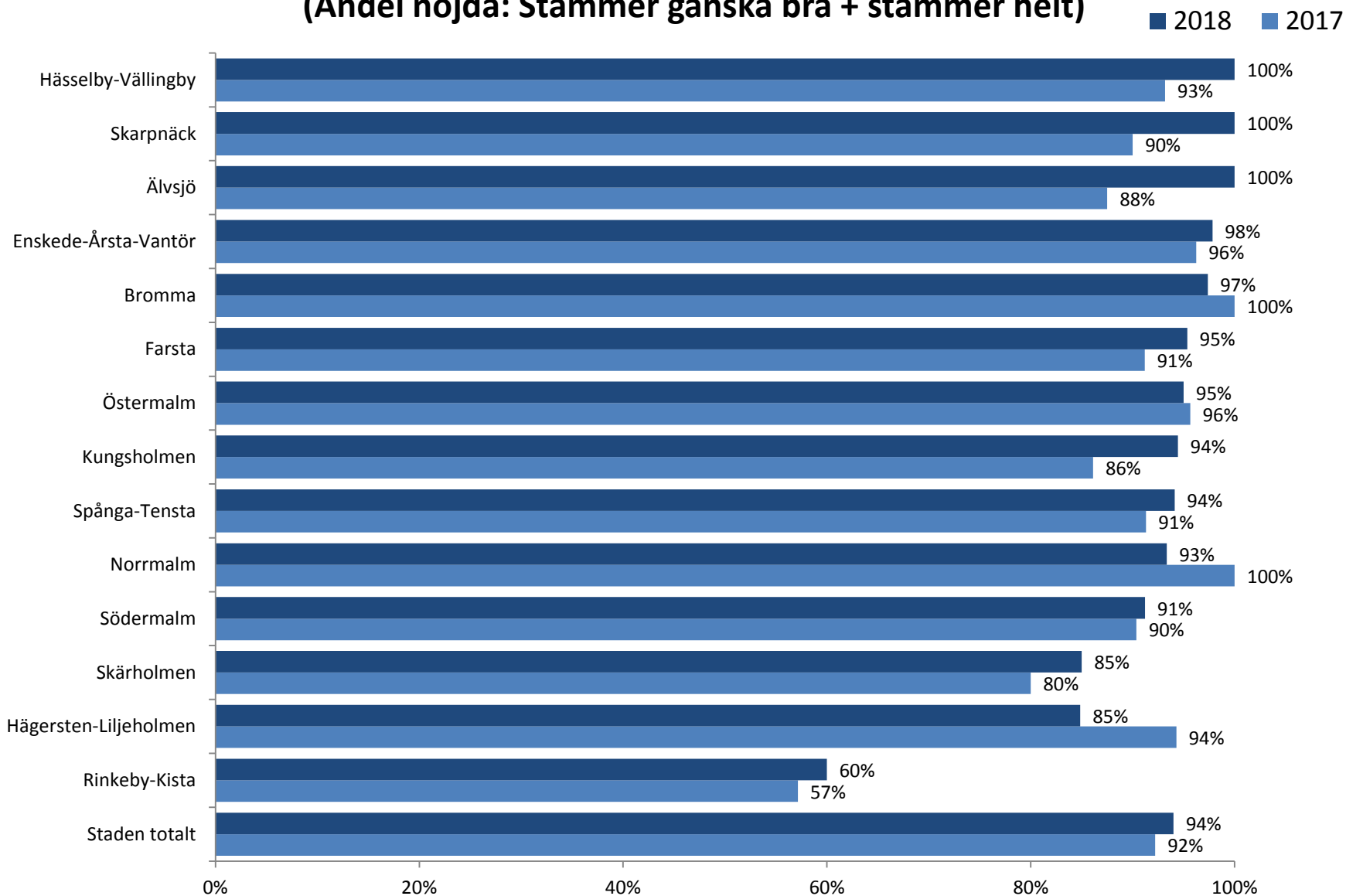
# Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2018 ■ 2017



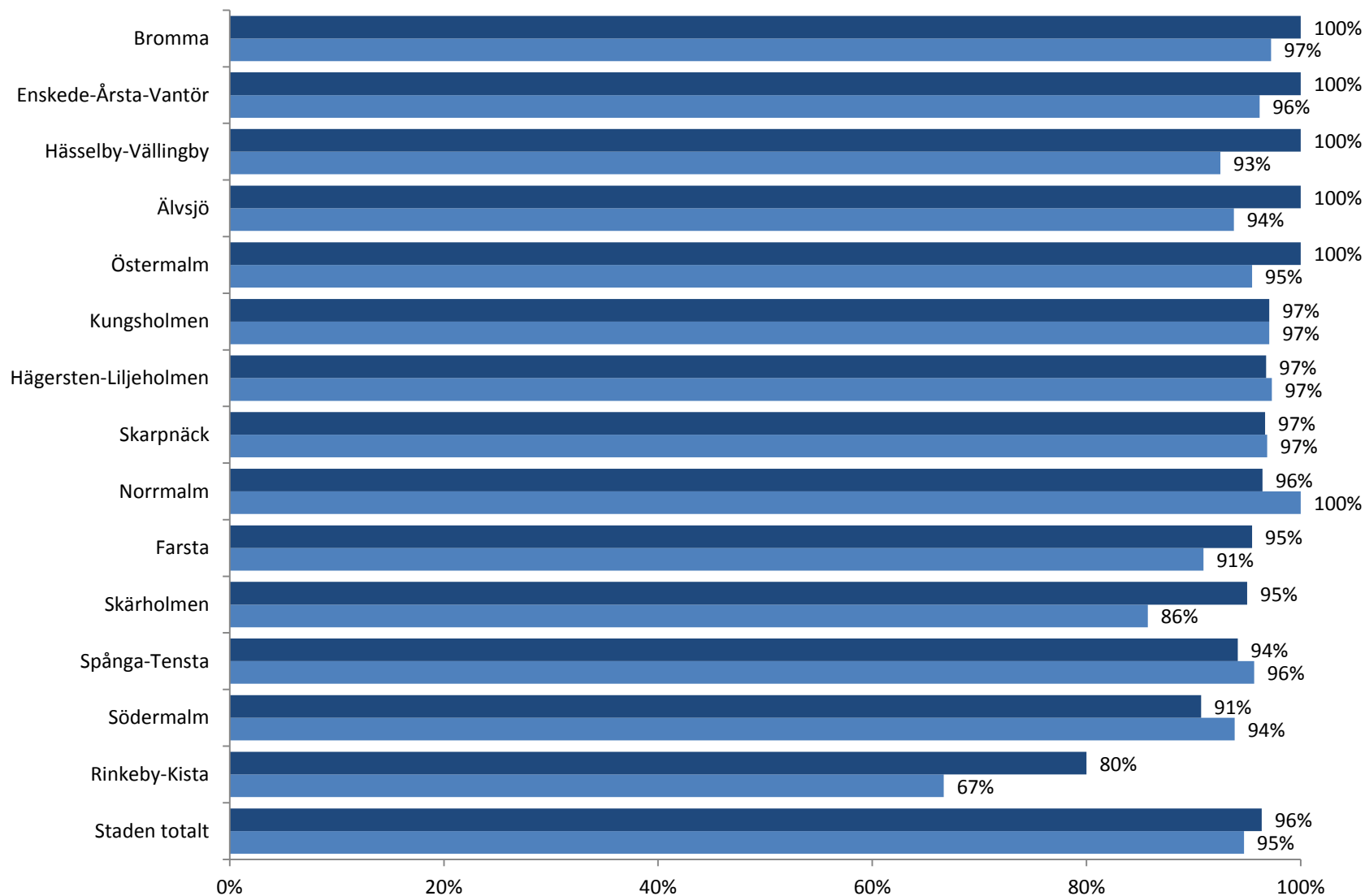


# Maten smakar bra (Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

■ 2018 ■ 2017



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

■ 2018 ■ 2017

