

Handläggare
Elisabeth Landström
Telefon: 08-508 362 45**Till**
Äldrenämnden
15 december 2015

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2015

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna.



Ann-Christine Hansson

AnnMarie Ståhl

Förvaltningschef

Avdelningschef

Sammanfattning

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för tredje året i rad genomfört den nationella brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Det övergripande målet är att stödja nationella aktörer, ansvariga huvudmän och utförare i arbetet med att främja en god vård och omsorg för den enskilde.

Resultatet för Stockholms stad visar att de flesta är fortsatt nöjda med stödet från äldreomsorgen och det är få som svarat att de är missnöjda. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen och trygghet med äldreomsorgen. Majoriteten av de äldre uppger att de får ett gott bemötande och att de har förtroende för de flesta i personalen. Det man kan se vid närmare analys är att de äldres hälsotillstånd spelar in när det gäller hur nöjd man är.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för uppföljning och inspektion. Ärendet har behandlats i kommunstyrelsens pensionärsråd (KPR) den 8 december 2015 och i förvaltningsgruppen den 9 december 2015.

Bakgrund

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för tredje året i rad genomfört den nationella brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Det övergripande målet är att stödja nationella aktörer, ansvariga huvudmän och utförare i arbetet med att främja en god vård och omsorg för den enskilde.

Årets resultat, som offentliggjordes den 23 oktober, är hämtat från ett webbverktyg hos Socialstyrelsens uppdragstagare Indikator. Samtliga stadsdelar och verksamheter inom Stockholms stad har fått instruktioner och inloggningsuppgifter för att själva hämta ut sina resultat.

Resultaten från brukarundersökningen presenteras även för allmänheten under respektive verksamhet på *Jämför service* på stadens hemsida samt på *Äldreguiden* på Socialstyrelsens hemsida, i syfte att underlätta för brukare att göra ett aktivt val av utförare.

Ärendet

I detta ärende redovisas stadens totala resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*, inom hemtjänst och vård och omsorgsboende. Resultat och skillnader redovisas från föregående år, mellan regiformer, svarandes ålder, kön, hälsotillstånd och utifrån vem som besvarat enkäten.

För att få ett helhetsresultat över de 16 servicehusen har dessa urskilts från hemtjänstundersökningen och sammanställts för att få ett särskilt resultat för dem.

Då dagverksamheter inte ingår i Socialstyrelsen brukarundersökning har staden genomfört en egen brukarundersökning av dessa verksamheter.

Äldreförvaltningen sammanställer, utvärderar och analyserar det samlade resultatet för stadens äldreomsorg, där brukarundersökningen utgör en del. Resultaten från brukarundersökningarna analyseras även lokalt inom respektive stadsdel och verksamhet som en del i det systematiska förbättringsarbetet. Det är särskilt viktigt att studera de

resultat som är mindre positiva eftersom de indikerar att verksamheten inte fungerar optimalt.

Målgrupp

Samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 januari 2015 hade minst två timmar hemtjänst per månad eller bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät. Äldre på servicehus har bevarat enkäten för hemtjänst.

Genomförande

Institutet för kvalitetsindikatorer AB (Indikator) har genomfört datainsamlingen på uppdrag av Socialstyrelsen.

Undersökningen. Insamlingen genomfördes från månadsskiftet mars/april till och med 5 juni 2015 via postenkäter med fränkerat svarskuvert till de äldres folkbokföringsadresser. Som alternativ till postenkäten kunde respondenterna delta via en webbenkät.

Webbenkäten tillhandahölls på svenska, finska, arabiska och engelska. De som svarade på enkäten kunde välja tre svarsalternativ till varje fråga exempelvis *Ja, alltid/ Oftast, ibland och Sällan/ Nej, aldrig*, där det första svarsalternativet utgör underlag för resultat på frågan (nöjdhet).

För dagverksamheterna har staden genomfört en egen brukarundersökning genom *Enkätfabriken* under mars till början av maj (vecka 9-20) 2015. Även denna undersökning genomfördes med postenkäter fast med totalt tre påminnelser. De som svarade på enkäten hade att ta ställning till olika påståenden om dagverksamheten utifrån en femgradig skala där svaren *Stämmer ganska bra* och *Stämmer helt* tillsammans utgör underlag för resultaten (nöjdheten).

Vart kan man hitta resultaten?

På Socialstyrelsens webbplats www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning finns information om de tillgängliga sammanställningarna för att kommuner och andra utförare ska kunna använda dem i sitt kontinuerliga förbättringsarbete.

Resultatrapporten för dagverksamheten totalt finns tillgänglig på stadens hemsida www.stockholm.se/brukarundersokningar.

Resultaten för respektive verksamhet finns att ta del av på stadens hemsida *Hitta och jämför service*.

Resultat för vård och omsorgsboende

I Stockholms stad svarade 2 453 personer, vilket är 53,1% av de tillfrågade och en ökning med en procentenhet i jämförelse med föregående års mätning. Den nationella svarsfrekvensen för vård och omsorgsboende är 55,4 %.

Årets resultat visar att de äldre är fortsatt nöjda med sitt äldreboende och det är få som svarat att de är missnöjda. 8 av 10 är sammantaget nöjda med sitt äldreboende. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen där 9 av 10 känner förtroende för personalen, är nöjda med bemötande och känner trygghet på äldreboendet.

Vid jämförelse mellan åren kan man se att det endast är små skillnader gällande helhetsresultaten för Stockholms stad inom samtliga frågor och svarsalternativ. Även gällande svarsfrekvens och förhållanden mellan kön och ålder på svarande är resultaten i princip samma som vid föregående års mätningar. Det man däremot kan se är att resultaten varierar på lokal nivå mellan olika stadsdelar och verksamheter.

De allra flesta, nio av tio svarande, uppger att de fått plats på önskat äldreboende.

När det gäller nöjdheten med utomhusmiljön kan man se en liten positiv trend då nöjdheten har ökat från 69-72 % över åren.

Kvinnor är generellt sett något mer nöjda än män inom alla frågeställningar och speciellt när det gäller aktiviteter, utevistelse och att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål.

Det man kan se är att de äldres hälsotillstånd spelar in när det gäller hur nöjd man är. De som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda/dåligt är generellt mindre nöjda gällande alla frågor än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Särskilt när det gäller frågan om att kunna påverka tider för hjälp där differensen är hela 24 procentenheter.

Regiformen spelar också in. Äldre som bor på vård och boende i privat regi är något mer nöjda inom alla frågeställningar än äldre som bor på vård och omsorgsboende i övriga regiformer. Äldre boende på vård och omsorgsboende i kommunal regi är mindre nöjda med aktiviteter och utevistelse i jämförelse med svarande från de andra regiformerna.

Resultaten är också generellt sett högre när den äldre svarat själv än när någon annan svarat i den äldres ställe. Speciellt när det gäller frågorna om aktiviteter, utevistelse och möjligheten att kunna påverka tider för hjälp.

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig Skärholmen med att ha höga resultat på samtliga frågor.

Resultat för hemtjänsten

I Stockholm svarade 9 044 personer med hemtjänst på enkäten, vilket är 63,8% av de tillfrågade och samma resultat som vid föregående års mätning. Den nationella svarsfrekvensen för hemtjänsten är 66,7 %.

De äldres nöjdhet med hemtjänsten ligger på en fortsatt hög nivå, speciellt när det gäller frågor som är kopplade till personalen, trygghet och sammantagen nöjdhet med hemtjänsten.

Även inom hemtjänsten spelar hälsotillståndet in. Svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda/dåligt är generellt sett mindre nöjda inom samtliga frågeområden än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad är det i frågan om hur tryggt det känns att bo hemma med stöd av hemtjänsten.

De som besvarat enkäten själv eller ihop med någon annan är generellt mera nöjd inom alla frågeområden än när någon annan svarat åt den enskilde. Störst skillnad är det på frågan om personalen har tillräckligt med tid, där det skiljer 14 procentenheter i nöjdhet.

Män är generellt något mer nöjda än kvinnor inom flera frågeområden för hemtjänst, främst med frågan om det är lätt att få kontakt med personalen vid behov.

De svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda inom de flesta frågeområden undantaget frågorna om personalen har tillräckligt med tid, kan påverka tider för hjälp, personalen är lätt att nå, meddelar om tillfälliga förändringar samt trygghet med hemtjänsten.

Äldre med hemtjänst i privat regi är generellt mer nöjda med hemtjänsten än äldre med kommunal hemtjänst inom samtliga frågeområden.

73 % uppger att de själva valt utförare, vilket är en ökning med två procentenheter mot föregående år.

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig några stadsdelar med att ha genomgående bra resultat inom samtliga frågor.

Resultat för servicehus

Den sammantagna svarsfrekvensen för servicehus är inte möjlig att få fram när man särskiljer resultaten för servicehus ur svarsgruppen för hemtjänst. Man kan dock urskilja att den vanligast förekommande svarsfrekvensen per verksamhet är mellan 40-60 %.

Resultatet i årets undersökning visar på ett något lägre resultat på mer än hälften av frågeområdena och i övrigt samma resultat på frågorna i jämförelse med föregående års resultat.

Högst betyg får frågorna som är kopplade till personalen och frågan om trygghet. 9 av 10 upplever att de får ett gott bemötande av personalen.

Vid jämförelse mellan servicehus i kommunal regi och på entreprenad kan man se att svarande på entreprenad drivna servicehus generellt är nöjdare än de svarande som bor på servicehus i kommunal regi.

De som svarat själv är generellt mera nöjd än de som fått enkäten besvarad av någon annan inom de flesta frågeområden. Ett undantag är om den enskilde känner trygghet med hemtjänsten som fått ett högre resultat när någon annan svarat i den enskildes ställe.

De som är 80 år och äldre är generellt mer nöjda i frågor kopplade till personalen än de som är yngre.

De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda inom samtliga frågeområden än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst differens är de i frågan om personalen har tillräckligt med tid, där det skiljer 24 procentenheter mellan svaren.

Resultat för dagverksamhet

Totalt för staden inkom 572 svar, vilket ger en svarsprocent på 64 %. Svarsfrekvensen i årets undersökning är något lägre, tre procentenheter, i jämförelse med föregående års mätning.

Resultatet i årets undersökning är överlag något bättre än föregående år. När det gäller den övergripande nöjdheten för

dagverksamheten har andelen som är nöjda ökat med två procentenheter till 95 procent. Dessutom har den andel som är mycket nöjda ökat från 68 procent 2014 till 73 procent i år.

Vid en jämförelse över tid för samtliga frågor i undersökningen framgår att resultatet i de flesta frågor är detsamma som 2014 eller något bättre. Det finns dock några undantag. Det tydligaste undantaget är frågan om de äldre har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som skall finnas på dagverksamheten. Andelen som instämmer i att så är fallet är sju procent lägre i år än föregående år. Resultatet har även sjunkit något när det gäller åsikten om hur maten smakar. Men sammantaget är resultatet i årets mätning som tidigare nämnts något bättre än 2014.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden lägger redovisningen av brukarundersökning för 2015 till handlingarna.

Bilaga

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2015.



Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2015



stockholm.se

Innehållsförteckning

Om undersökningen	4
Sammanfattning av årets resultat	4
Vård och omsorgsboende	7
Resultat per stadsdel	14
Hemtjänst	20
Resultat per stadsdel	26
Servicehus	31
Dagverksamhet	39

Om undersökningen

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för tredje året i rad genomfört den nationella brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Resultat finns redovisade per län och kommun samt för verksamheter med minst sju svarande. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling och förbättring av vården och omsorgen om de äldre.

Samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 januari 2015 hade minst två timmar hemtjänst per månad eller bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät. Äldre på servicehus har bevarat enkäten för hemtjänst.

Undersökningen genomfördes från månadsskiftet mars/april till och med 5 juni 2015.

Institutet för kvalitetsindikatorer AB (Indikator) har genomfört datainsamlingen på uppdrag av Socialstyrelsen. Insamlingen gjordes via postenkäter med frankerat svarskuvert till de äldres folkbokföringsadresser. Som alternativ till postenkäten kunde respondenterna delta via en webbenkät. Webbenkäten tillhandahölls på svenska, finska, arabiska och engelska. De som svarade på enkäten kunde välja tre svarsalternativ till varje fråga exempelvis *Ja, alltid/ Oftast, ibland* och *Sällan/ Nej, aldrig*, där det första svarsalternativet utgör underlag för resultat på frågan (nöjdhet).

På Socialstyrelsens webbplats www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning finns information om de tillgängliga sammanställningarna för att kommuner och andra utförare ska kunna använda dem i sitt kontinuerliga förbättringsarbete.

För dagverksamheterna har staden genomfört en egen brukarundersökning genom *Enkätfabriken* som genomfördes under mars till början av maj (vecka 9-20) 2015. Även denna undersökning genomfördes med postenkäter fast med totalt tre påminnelser. De som svarar på enkäten har att ta ställning till olika påståenden om dagverksamheten utifrån en femgradig skala där svaren *Stämmer ganska bra* och *Stämmer helt* tillsammans utgör underlag för resultaten (nöjdheten).

Resultatrapporten för dagverksamheten finns tillgänglig på stadens hemsida www.stockholm.se/brukarundersokningar.

Sammanfattning av årets resultat

Vård och omsorgsboende

Årets resultat visar att de äldre är fortsatt nöjda med sitt äldreboende och det är få som svarat att de är missnöjda. 8 av 10 är sammantaget nöjda med sitt äldreboende. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen, där 9 av 10 känner förtroende för personalen, är nöjda med bemötande och känner trygghet på äldreboendet.

Vid jämförelse mellan åren kan man se att det endast är små skillnader gällande helhetsresultaten för Stockholms stad inom samtliga frågor och svarsalternativ. Även gällande svarsfrekvens och förhållanden mellan kön och ålder på svarande är resultaten i princip

samma som vid föregående års mätningar. Det man däremot kan se är att resultaten varierar på lokal nivå mellan olika stadsdelar och verksamheter.

De allra flesta, nio av tio svarande, uppger att de fått plats på önskat äldreboende.

När det gäller nöjdheten med utomhusmiljön kan man se en liten positiv trend då nöjdheten har ökat från 69-72 % över åren.

Kvinnor är generellt sett något mer nöjda än män inom alla frågeställningar och speciellt när det gäller aktiviteter, utevistelse och att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål.

Det man kan se är att de äldres hälsotillstånd spelar in när det gäller hur nöjd man är. De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda gällande alla frågeställningar än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott, speciellt när det gäller att kunna påverka tider för hjälp och att hänsyn tas till åsikter och önskemål.

Regiformen spelar också in. Äldre som bor på vård och boende i privat regi är något mer nöjda inom alla frågeställningar än äldre som bor i de övriga regiformerna. Äldre boende på vård och omsorgsboende i kommunal regi är mindre nöjda med aktiviteter och utevistelse i jämförelse med svarande från de andra regiformerna.

Resultaten är också generellt sett högre när den äldre svarat själv än när någon annan svarat i den äldres ställe. Speciellt när det gäller frågorna om aktiviteter, utevistelse och möjligheten att kunna påverka tider för hjälp.

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig Skärholmen med att ha höga resultat på samtliga frågor.

Hemtjänst

De äldres nöjdhet med hemtjänsten ligger en på fortsatt hög nivå, speciellt när det gäller frågor som är kopplade till personalen, trygghet och sammantagen nöjdhet med hemtjänsten.

Även inom hemtjänsten spelar hälsotillståndet in. Svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda/dåligt är generellt sett mindre nöjda inom samtliga frågeområden än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad är det i frågan om hur tryggt det känns att bo hemma med stöd av hemtjänsten.

De som besvarat enkäten själv eller ihop med någon annan är generellt mera nöjd inom alla frågeområden än när någon annan svarat åt den enskilde. Störst skillnad är det på frågan om personalen har tillräckligt med tid, där det skiljer 14 procentenheter i nöjdhet.

Män är generellt något mer nöjda än kvinnor inom flera frågeområden för hemtjänst, främst med frågan om det är lätt att få kontakt med personalen vid behov.

De svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda inom de flesta frågeområden undantaget frågorna om personalen har tillräckligt med tid, kan påverka tider för hjälp, personalen är lätt att nå, meddelar om tillfälliga förändringar samt trygghet med hemtjänsten.

Äldre med hemtjänst i privat regi är generellt mer nöjda med hemtjänsten än äldre med kommunal hemtjänst inom samtliga frågeområden.

73 % uppger att de själva valt utförare, vilket är en ökning med två procentenheter mot föregående år.

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig några stadsdelar med att ha genomgående bra resultat.

Servicehus

Resultatet i årets undersökning visar på ett något lägre resultat på mer än hälften av frågeområdena och i övrigt samma resultat på frågorna i jämförelse med föregående års resultat.

Högst betyg får frågorna som är kopplade till personalen och frågan om trygghet. 9 av 10 upplever att de får ett gott bemötande av personalen.

Vid jämförelse mellan servicehus i kommunal regi och på entreprenad kan man se att svarande på entreprenad drivna servicehus generellt är nöjdare än de svarande som bor på servicehus i kommunal regi.

De som svarat själv är generellt mera nöjd än de som fått enkäten besvarad av någon annan inom de flesta frågeområden. Ett undantag är om den enskilde känner trygghet med hemtjänsten som fått ett högre resultat när någon annan svarat i den enskildes ställe.

De som är 80 år och äldre är generellt mer nöjda i frågor gällande personalen än de som är yngre.

De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda inom samtliga frågeområden än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst differens är de i frågan om personalen har tillräckligt med tid, där det skiljer 24 procentenheter mellan svaren.

Dagverksamhet

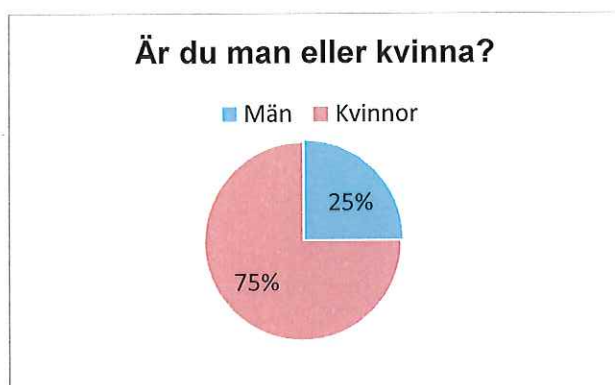
Resultatet i årets undersökning är överlag något bättre än föregående år. När det gäller den övergripande nöjdheten för verksamheten har andelen som är nöjda ökat med två procent till 95 procent. Dessutom har den andel som är mycket nöjda ökat från 68 procent 2014 till 73 procent i år.

Vid en jämförelse över tid för samtliga frågor i undersökningen framgår att resultatet i de flesta frågor är detsamma som 2014 eller något bättre. Det finns dock några undantag. Det tydligaste undantaget är frågan om de äldre har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som skall finnas på dagverksamheten. Andelen som instämmer i att så är fallet är sju procent lägre i år än föregående år. Resultatet har även sjunkit något när det gäller åsikten om hur maten smakar. Men sammantaget är resultatet i årets mätning som tidigare nämnts något bättre än 2014.

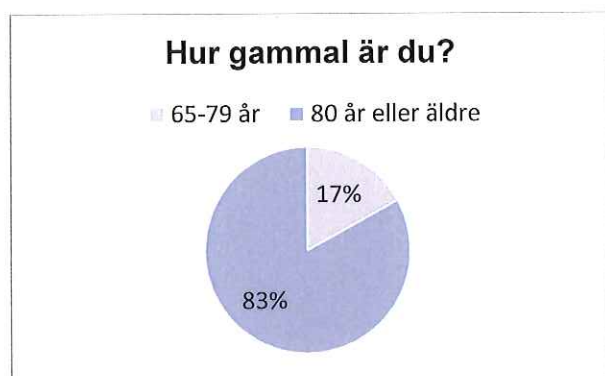
Vård och omsorgsboende

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015
Vård- och omsorgsboende	54	54	53

I Stockholms stad svarade 2 453 personer, vilket utgör 53,1% av de tillfrågade och en ökning med en procentenhet i jämförelse med föregående års mätning. Den nationella svarsfrekvensen för vård och omsorgsboende är 55,4 %.



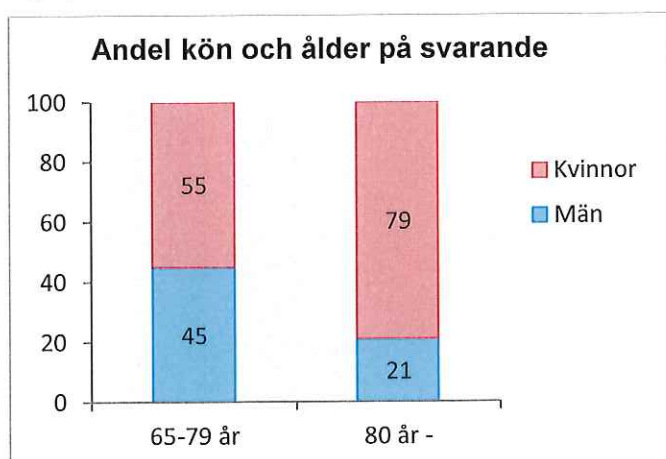
Tre av fyra svarande är kvinnor och en av fyra svarande är män, vilket är samma förhållande som vid förra årets mätning.



Övervägande delen (83 %) av de svarande är 80 år och äldre.

Resterande (17 %) är mellan 65-70 år.

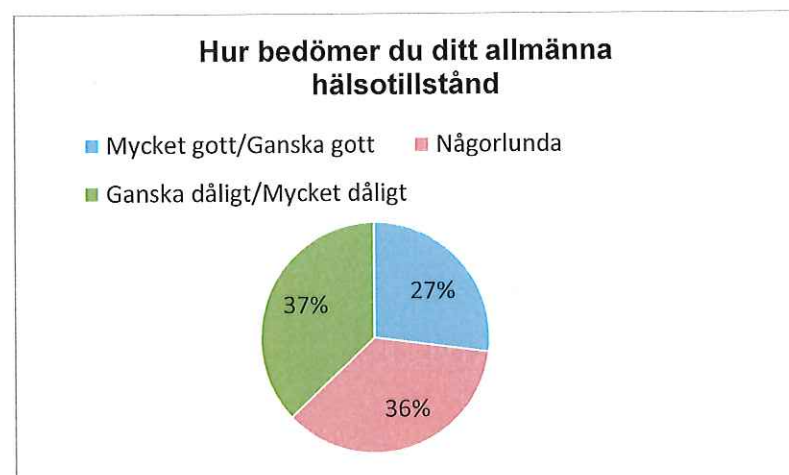
Andelen svarande yngre äldre har ökat med två procentenheter i jämförelse med föregående års resultat.



I åldersgruppen 80 år och äldre kan man se att det är en klar majoritet av de svarande är kvinnor.



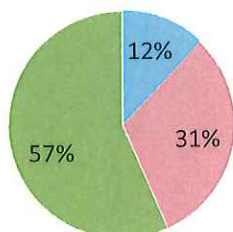
Nära 3 av 10 har besvarat enkäten själv eller ihop med någon och för resterande (7 av 10) har någon annan svarat i den äldres ställe.



37 % av de svarande bedömer sitt allmänna hälsotillstånd som ganska/mycket dåligt, 36 % att hälsotillståndet är någorlunda och 27 % att det är mycket/ganska gott.

Hur är din rörlighet inomhus?

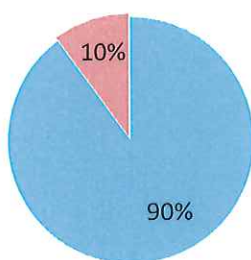
- Jag förflyttar mig själv utan svårigheter
- Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv
- Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv/Jag kan inte alls förflytta mig själv



Mer än hälften (57 %) av de svarande uppger att de har stora svårigheter att förflytta sig själva eller inte alls kan inte förflytta sig själv inomhus. 31 % uppger att de har vissa svårigheter att förflytta sig själv och 12 % uppger att de kan förflytta sig själv utan svårigheter.

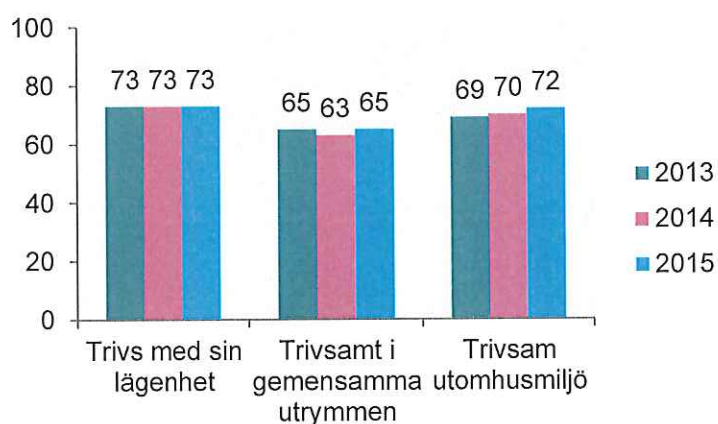
Fick du plats på önskat äldreboende?

- Ja
- Nej

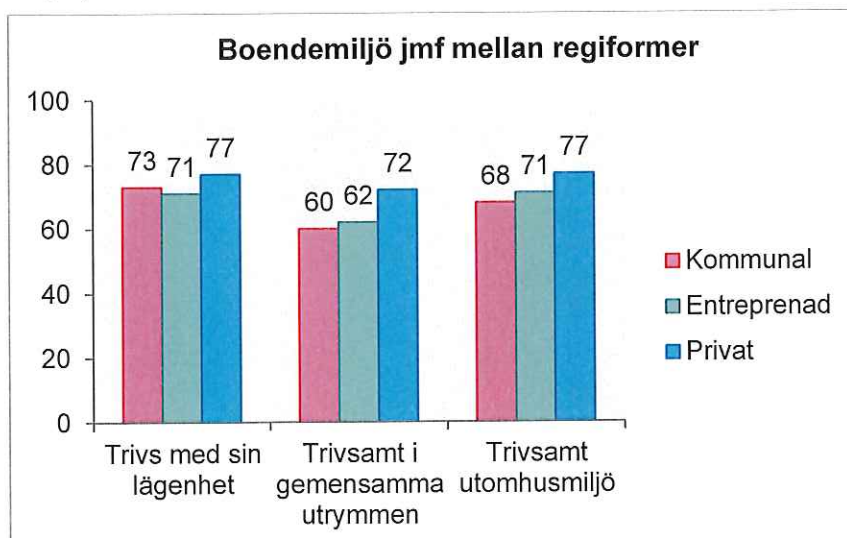


9 av 10 svarande uppger att de fått plats på önskat äldreboende. En procentenhet högre resultat i jämförelse mot föregående år.

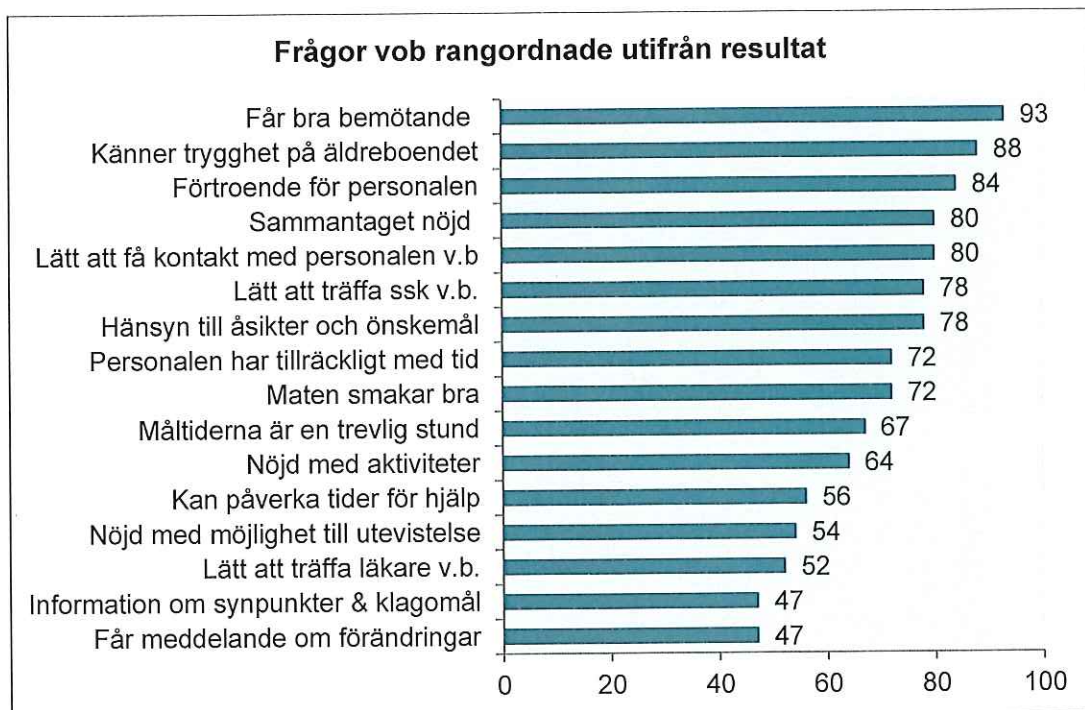
Boendemiljö jmf mellan år



En liten positiv trend (3 procentenheter) av nöjdheten med trivsamt utomhusmiljö kan ses mellan år 2013-2015. Gällande trivseln med sin lägenhet och de gemensamma utrymmen är resultaten i princip densamma som tidigare år.

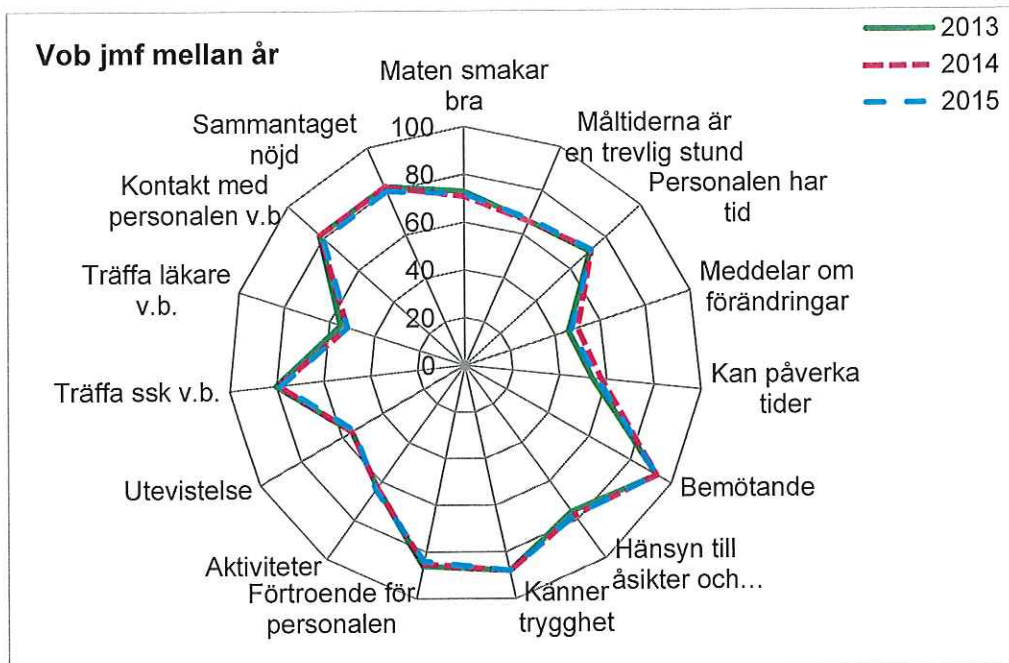


De svarande som bor vård och omsorgsboende i privat regi är generellt mer nöjda med boendemiljön än de som bor på vård och omsorgsboende som drivs i kommunal regi och på entreprenad.



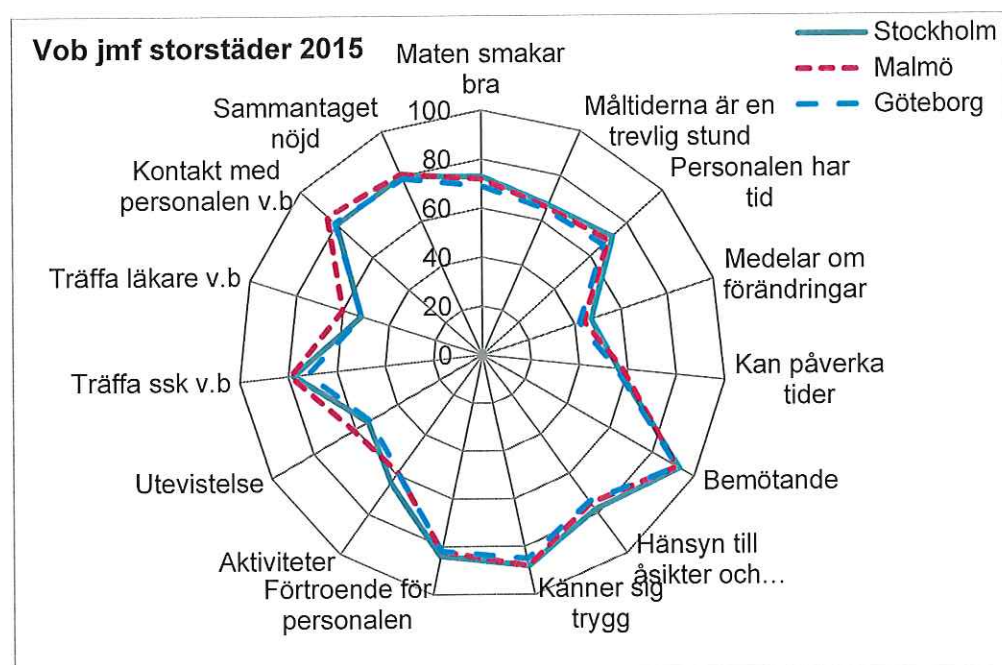
De tre frågor som fått högst resultat av svarande är *Får bra bemötande från personalen*, *Känner trygghet på äldreboendet* och *Känner förtroende för personalen*.

De tre frågor som fått lägst resultat från svarande är *Personalen brukar meddela om tillfälliga förändringar*, *Vet var man ska vända sig med synpunkter och klagomål* och *Det är lätt att få träffa läkare vid behov*.



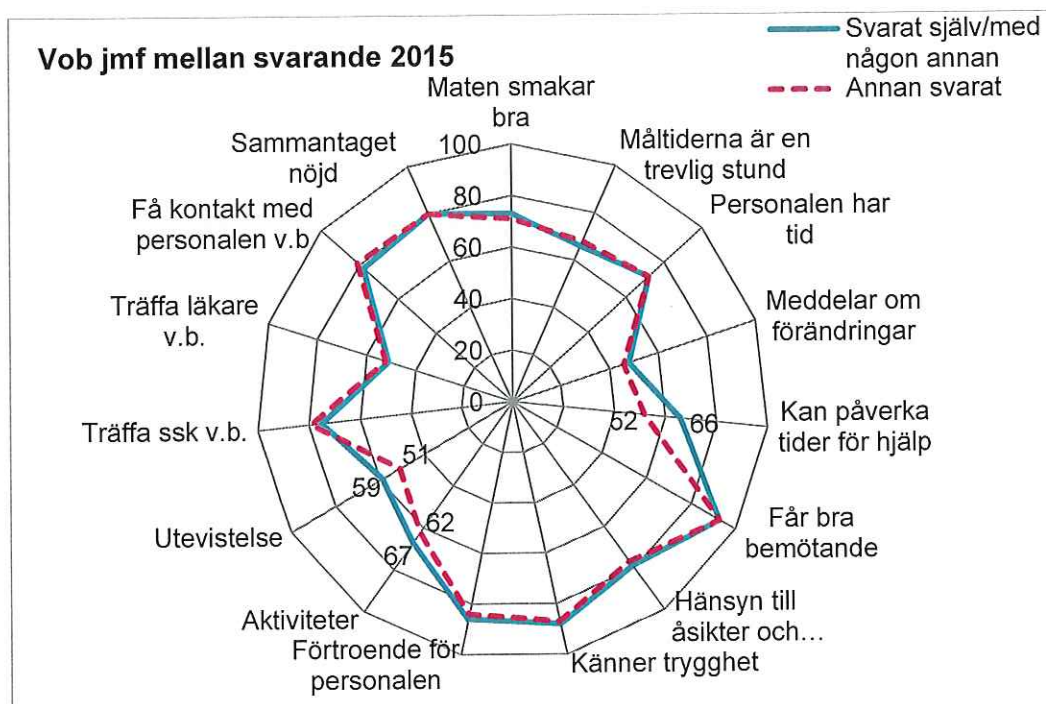
Resultatet över åren visar att de äldre är fortsatt nöjda med sitt äldreboende och det är få som svarat att de är missnöjda. 8 av 10 är sammantaget nöjda med sitt äldreboende. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen, där 9 av 10 känner förtroende för personalen, är nöjda med bemötandet samt känner trygghet på äldreboendet.

Resultaten på frågorna om det är lätt att få tag på personalen vid behov, brukar kunna påverka tider för hjälp och sammantagen nöjdhet med boendet har dock minskat något (två- tre procentenheter) mot föregående år.

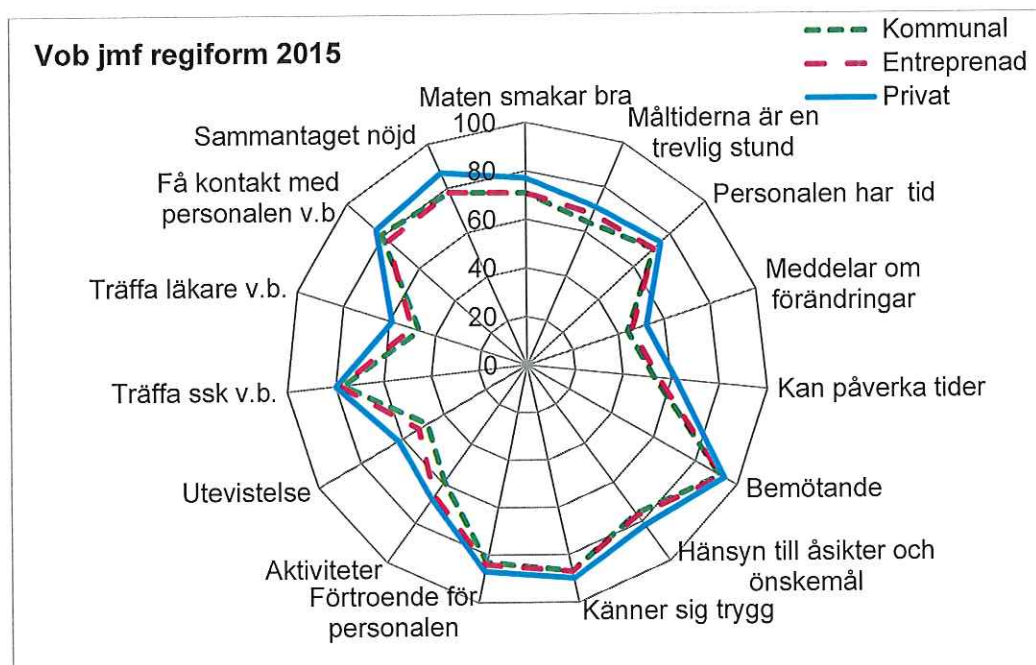


Vid jämförelse av resultaten mellan Stockholm och Göteborg kan man se att Stockholm har lika eller något bättre resultat än Göteborg. Stockholms resultat ligger även i paritet med Malmö utom frågorna om *Lätt att få kontakt med personalen v.b.*, *Möjligheterna att komma utomhus* samt *Det är lätt att få träffa läkare vid behov*, där Malmö har mellan 5-12

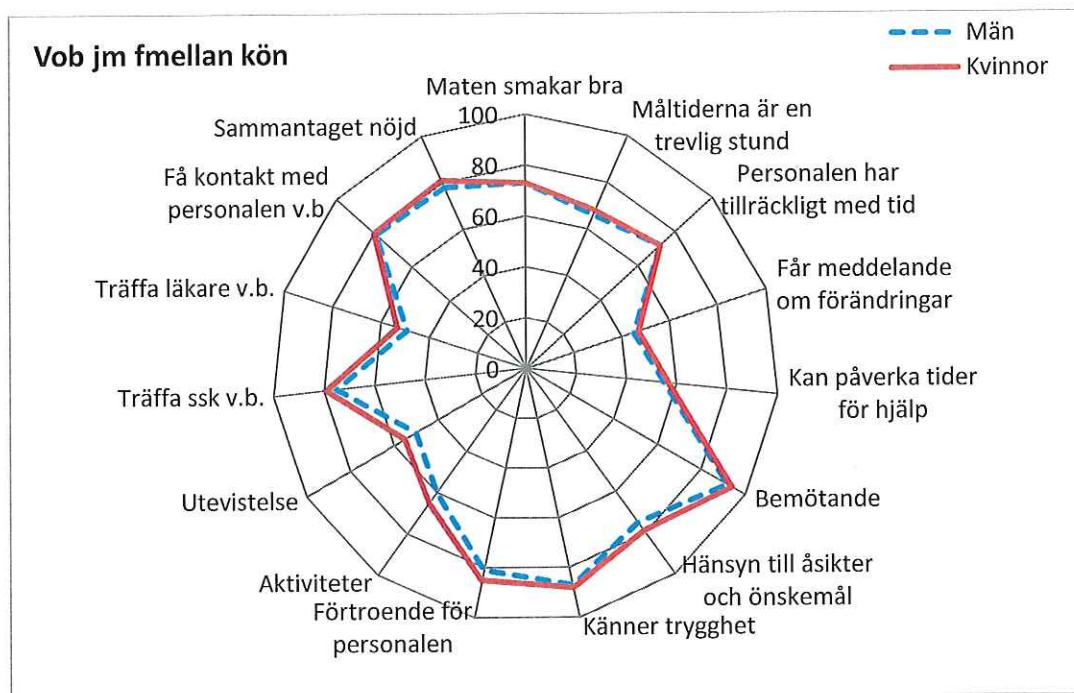
procentenheter högre resultat. Stockholm har fem procentenheter högre resultat i frågan om nöjdhet med aktiviteter än Malmö och Göteborg.



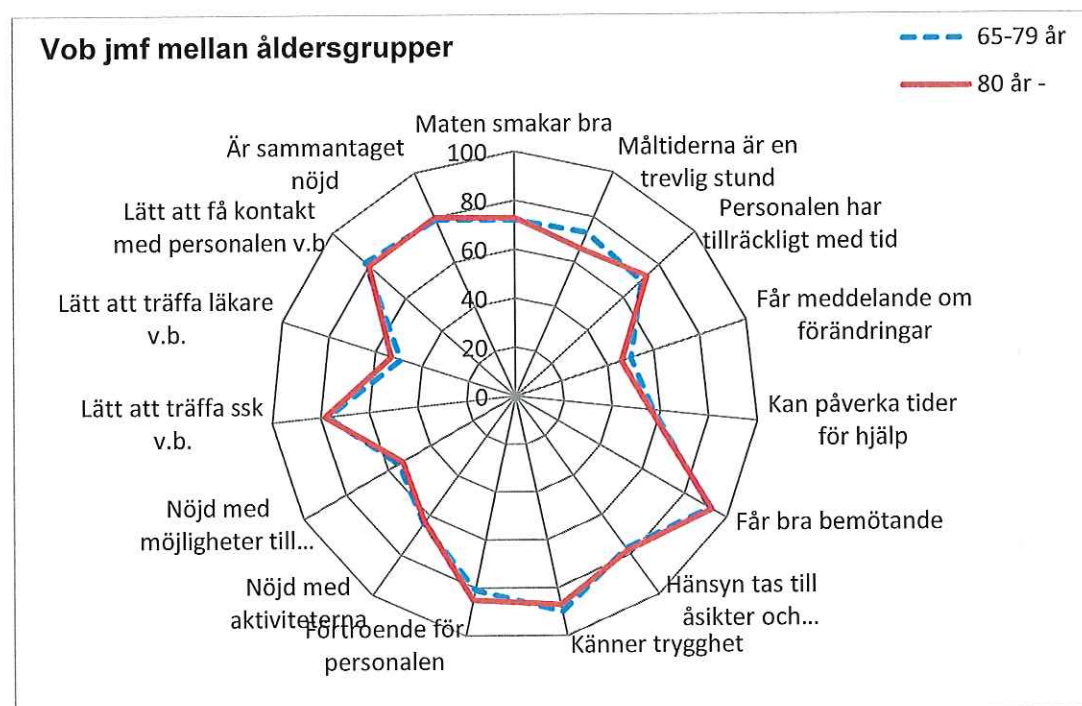
Resultaten är generellt sett högre när den äldre svarat själv än när någon annan svarat i dennes ställe. Speciellt när det gäller frågorna om aktiviteter, utevistelse och möjligheten att kunna påverka tider för hjälp.



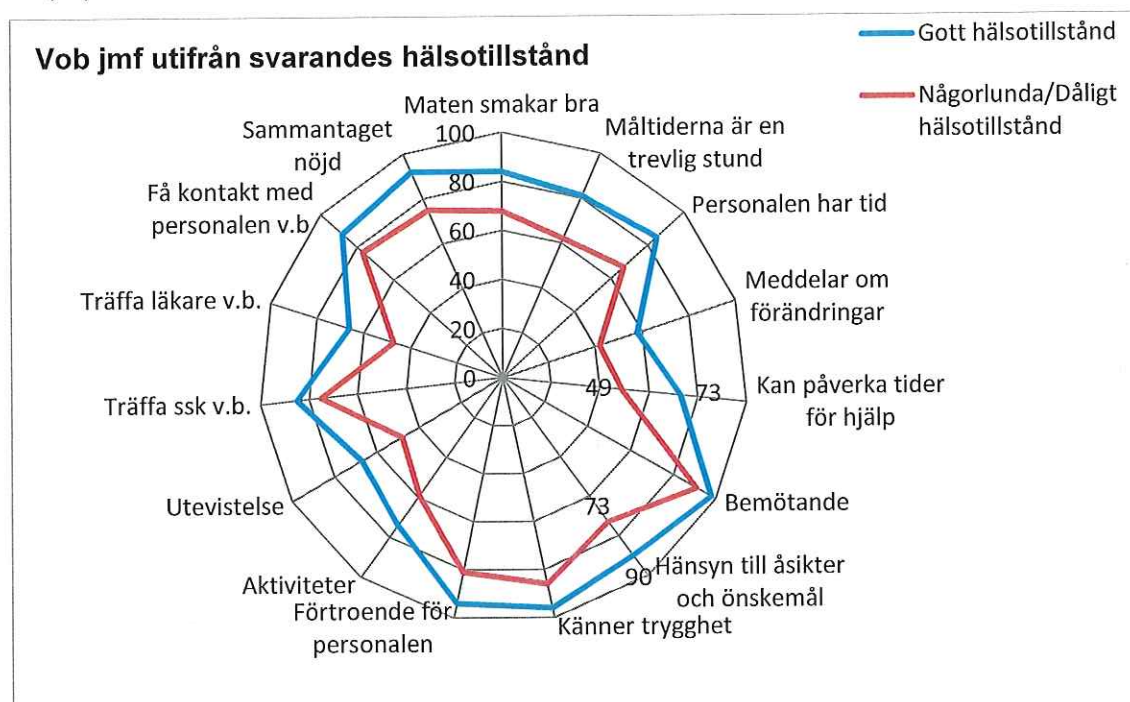
Äldre som bor på vård och boende i privat regi är generellt något mer nöjda inom alla frågeställningar än äldre boende i de övriga regiformerna. Äldre boende på vård och omsorgsboende i kommunal regi är minst nöjda med aktiviteter och utevistelse i jämförelse med de andra regiformerna.



Kvinnor är generellt sett något mer nöjda än män inom alla frågeställningar, speciellt när det gäller aktiviteter, utevistelse och att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål.



Svarande mellan 65-79 år anser i högre utsträckning av måltiderna är en trevlig stund, att de får meddelande om tillfälliga förändringar samt känner högre trygghet i jämförelse med svarande som är 80 år och äldre. De som är över 80 år och äldre känner i sin tur något större förtroende för personalen samt att personalen har tillräckligt med tid.

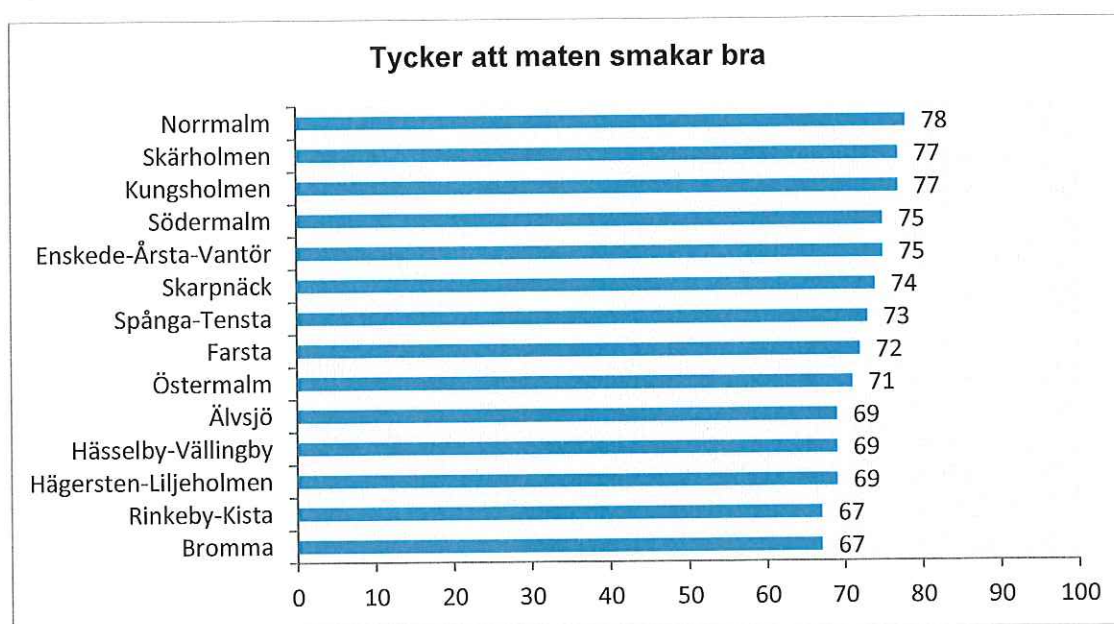


De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda gällande alla frågeställningar än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott, speciellt när det gäller att kunna påverka tider för hjälp och att hänsyn tas till åsikter och önskemål.

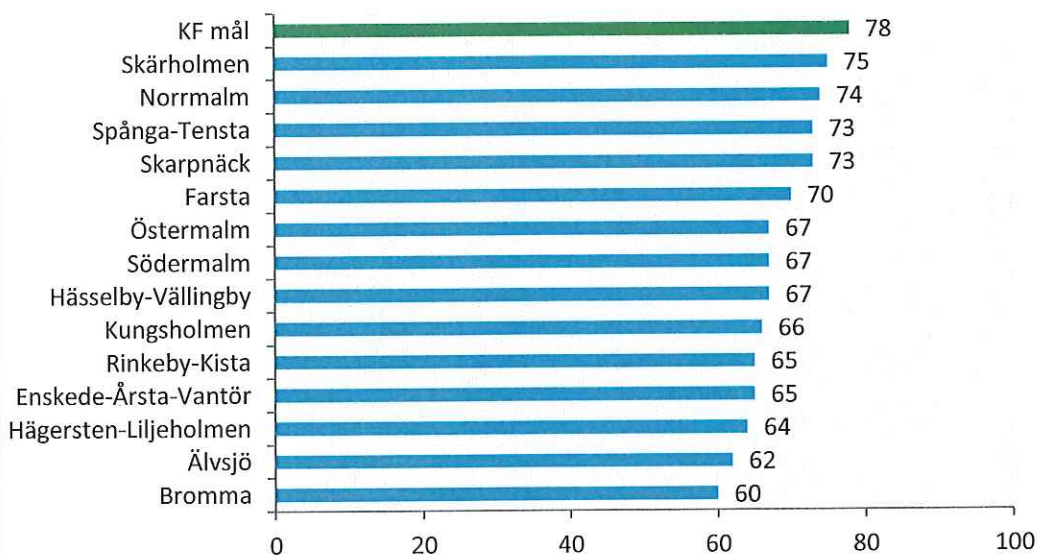
Resultat per stadsdel

Resultaten per stadsdel baseras på samtliga svar utifrån respektive stadsdel den äldre fått sitt biståndsbeslut. Trots valfriheten vet vi dock att majoriteten av de äldre väljer att bo kvar inom den egna stadsdelen, varför resultaten kan sägas vara representativa för verksamheterna inom stadsdelen.

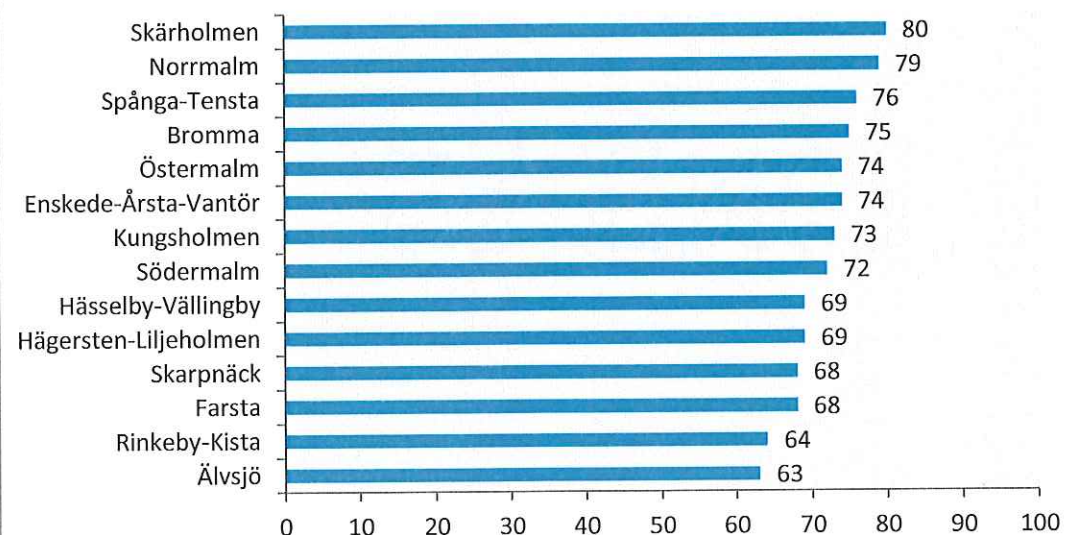
I de frågor som svarar mot kommunfullmäktiges verksamhetsmål (indikatorer) redovisas också kommunfullmäktiges målvärde för 2015.

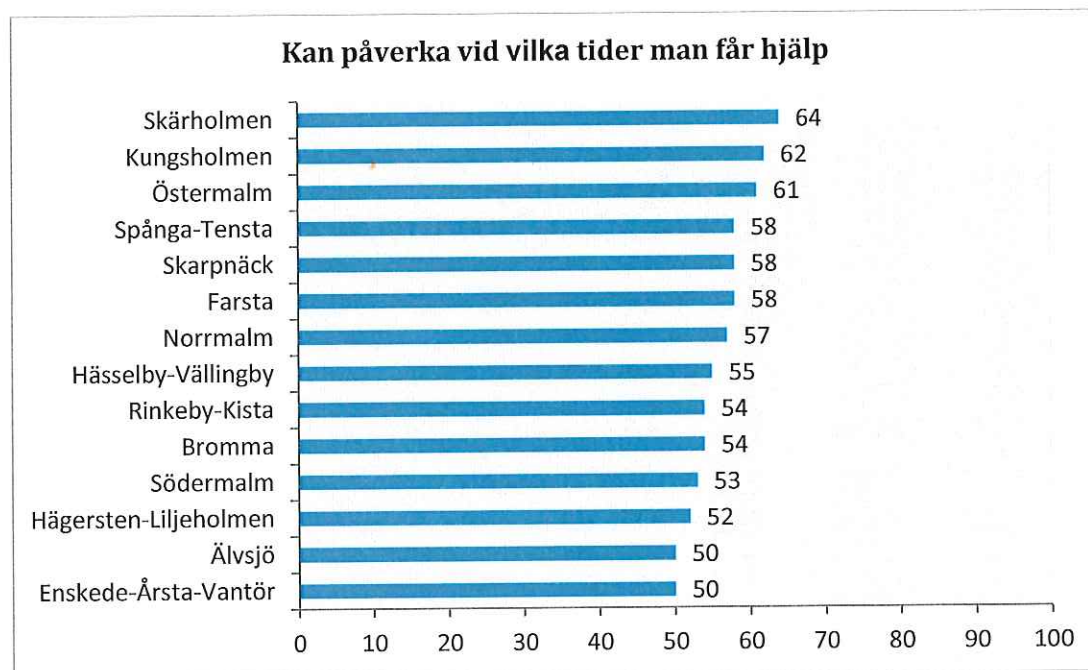
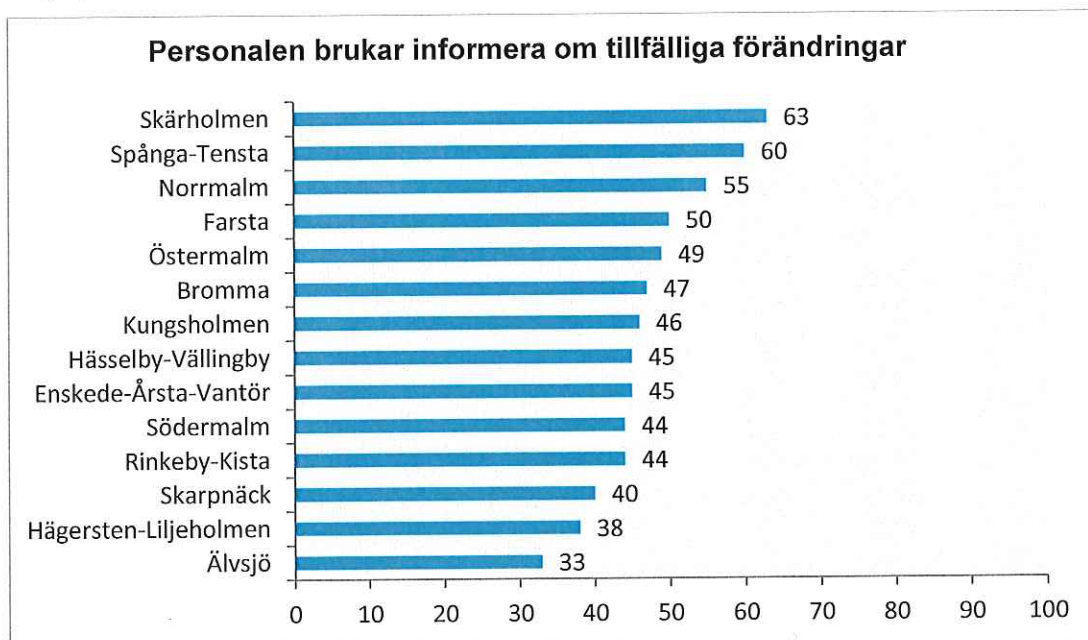


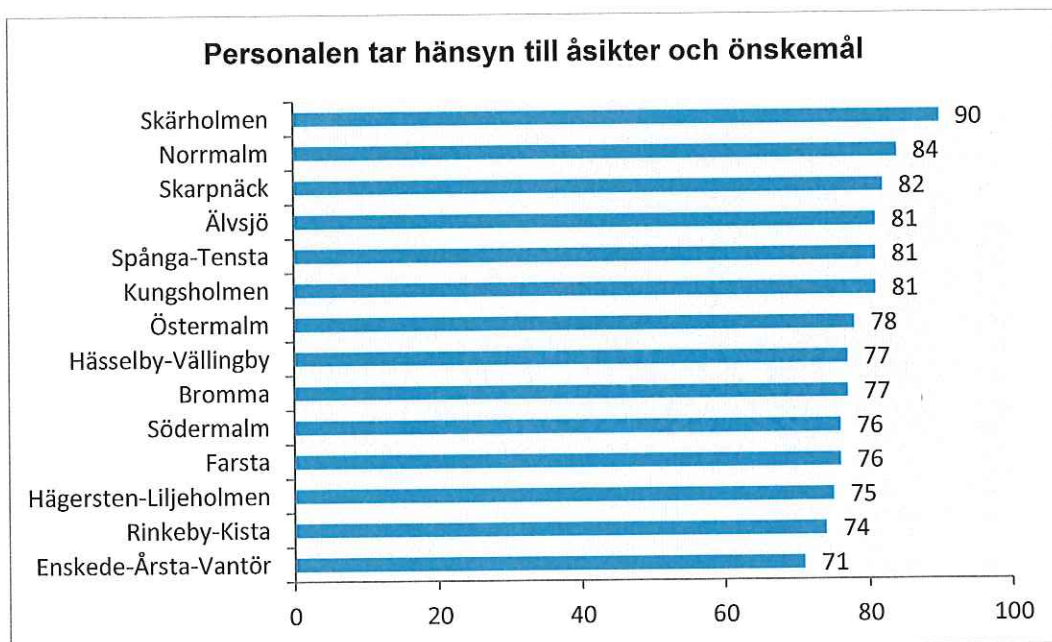
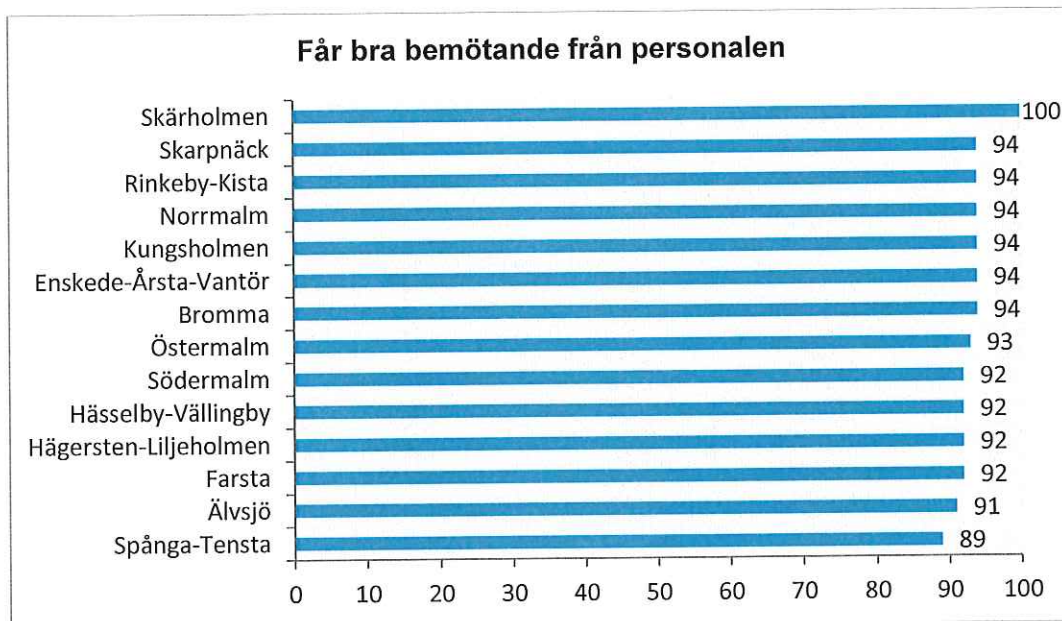
Upplever måltiderna som en trevlig stund

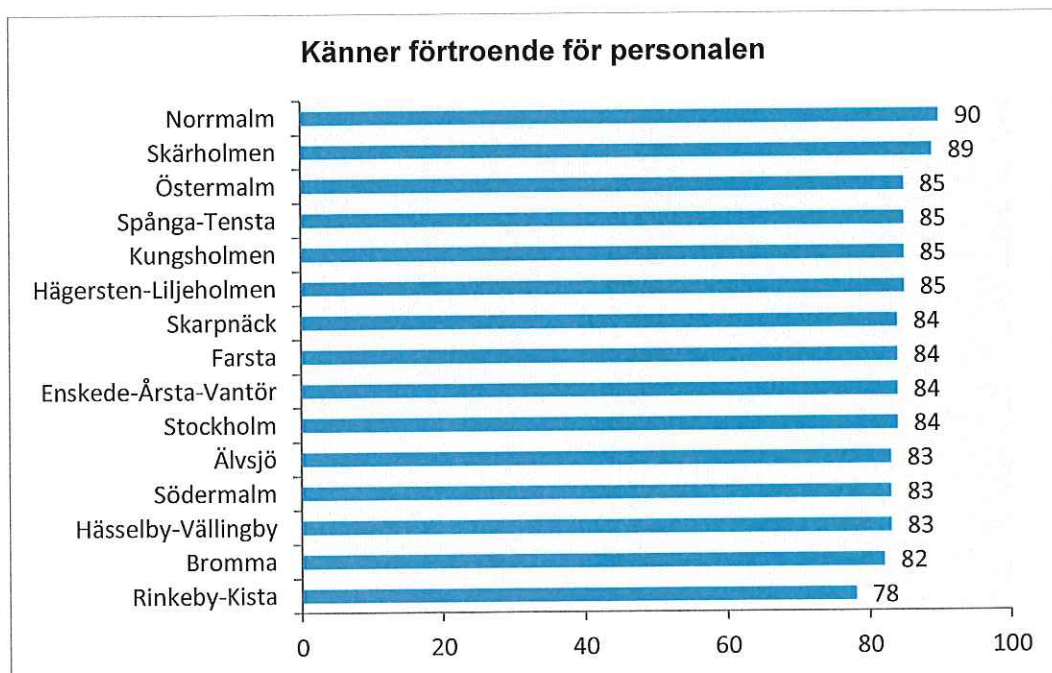
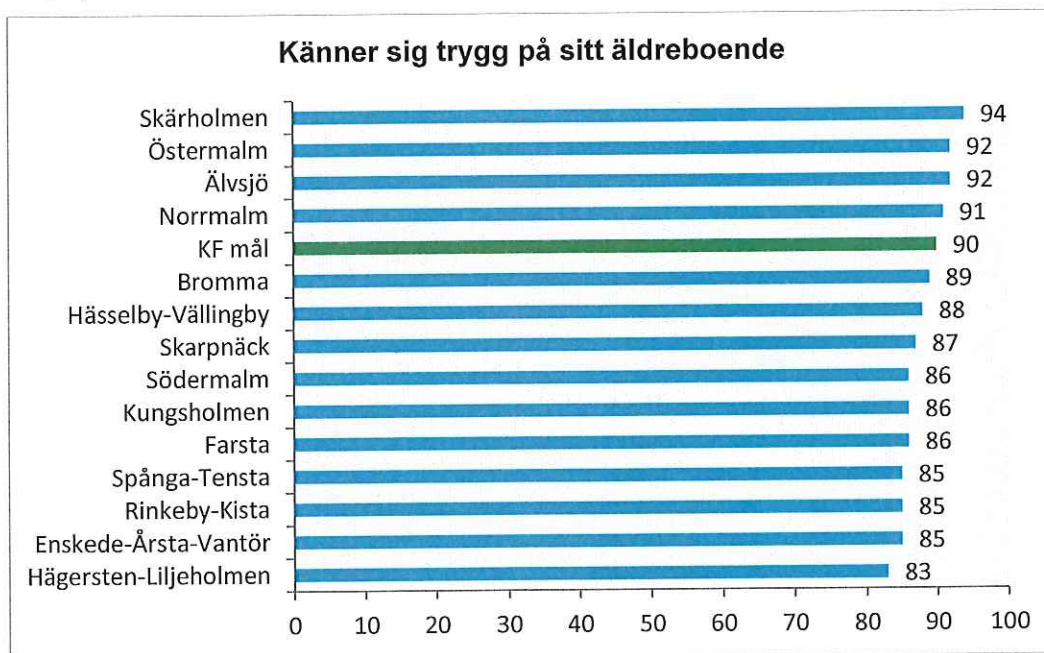


Personalen har tillräckligt med tid för arbetet

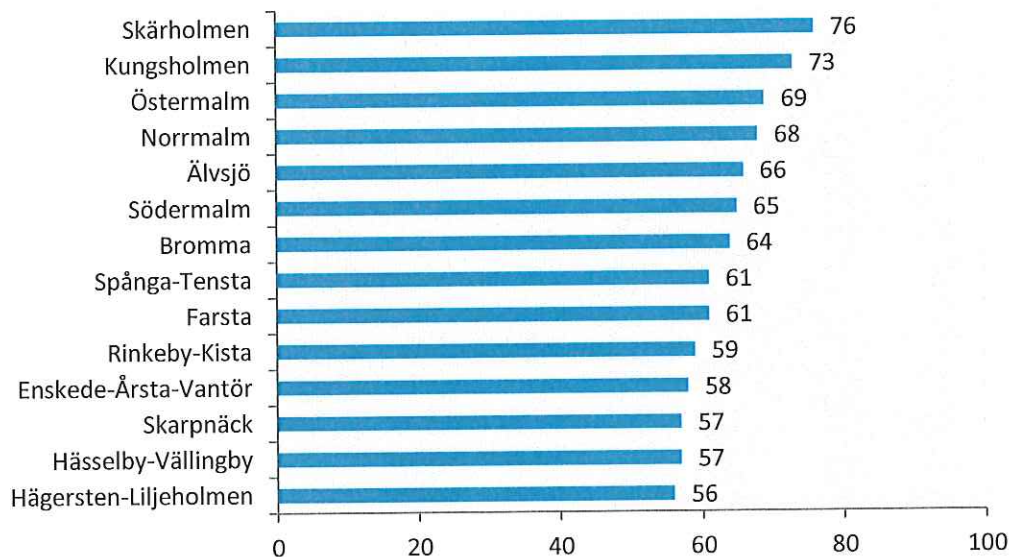




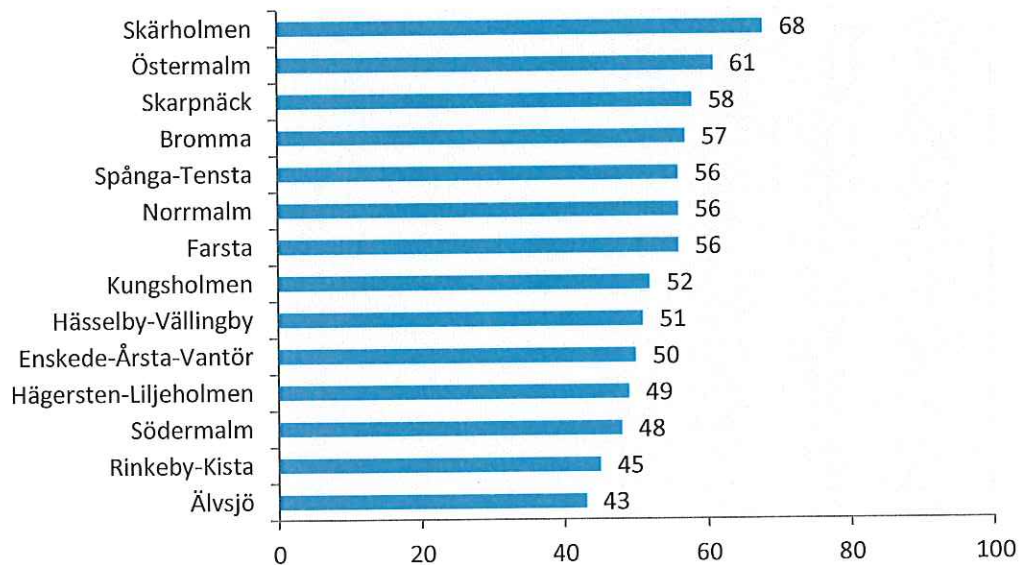


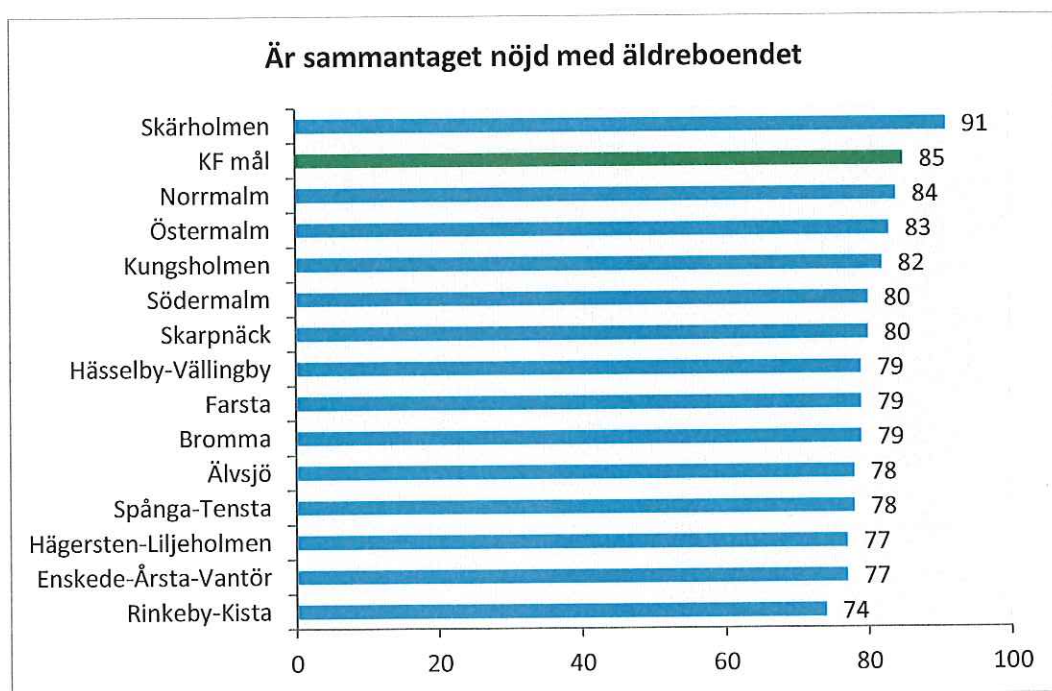
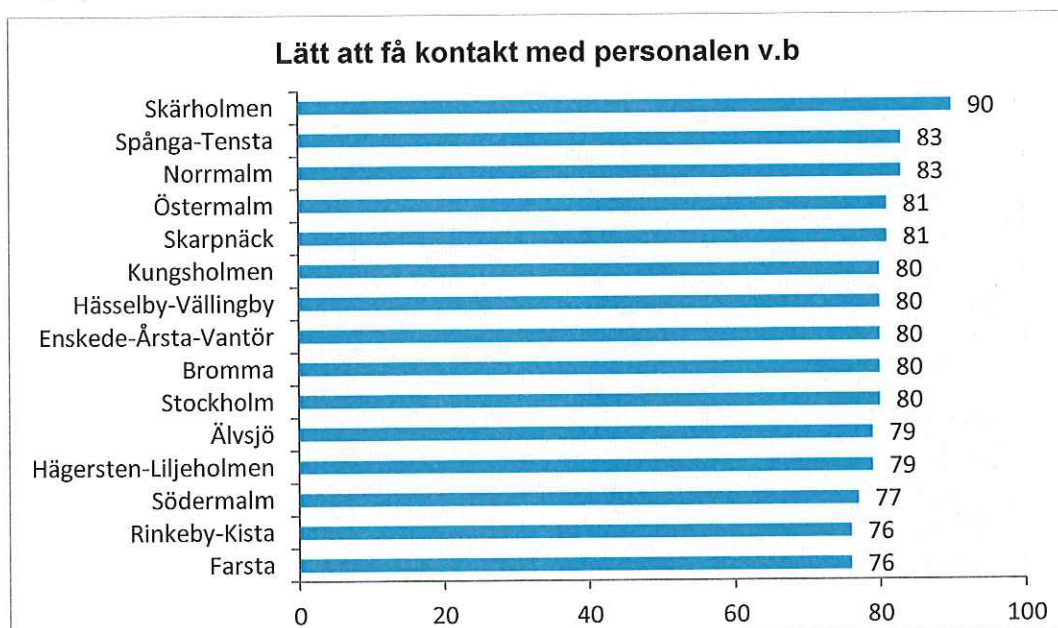


Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds



Möjligheterna att komma utomhus är bra





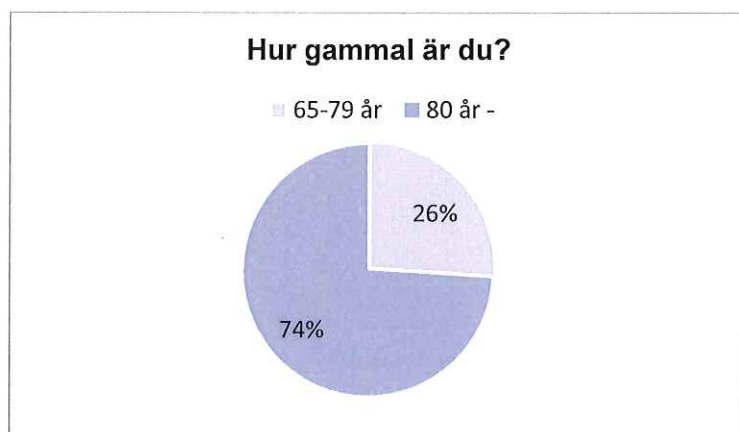
Hemtjänst

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015
Hemtjänst	69	64	64

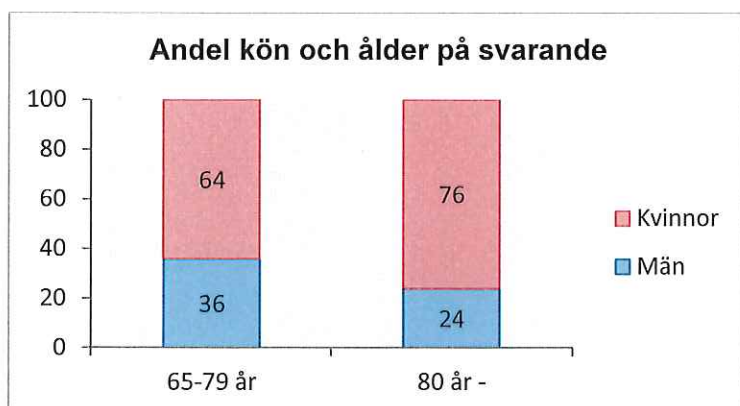
I Stockholm svarade 9 044 personer med hemtjänst på enkäten, vilket utgör 63,8% av de tillfrågade och samma resultat som vid föregående års mätning.
Den nationella svarsfrekvensen för hemtjänsten är 66,7 %.



Tre av fyra svarande är kvinnor och en av fyra är män, vilket är samma förhållande som vid förra årets mätning.



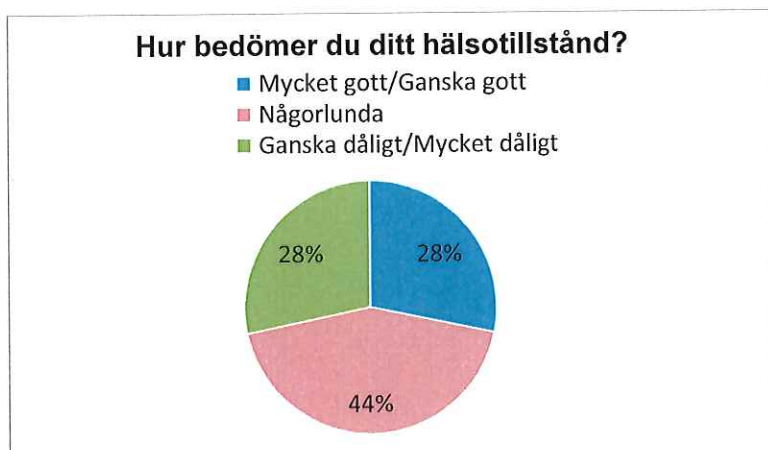
Tre av fyra svarande är 80 år och äldre och en av fyra är mellan 65-79 år. Andelen yngre svarande har ökat med tre procentenheter i jämförelse med föregående års mätning.



I åldersgruppen 80 år och äldre kan man se att är en klar majoritet av de svarande är kvinnor.



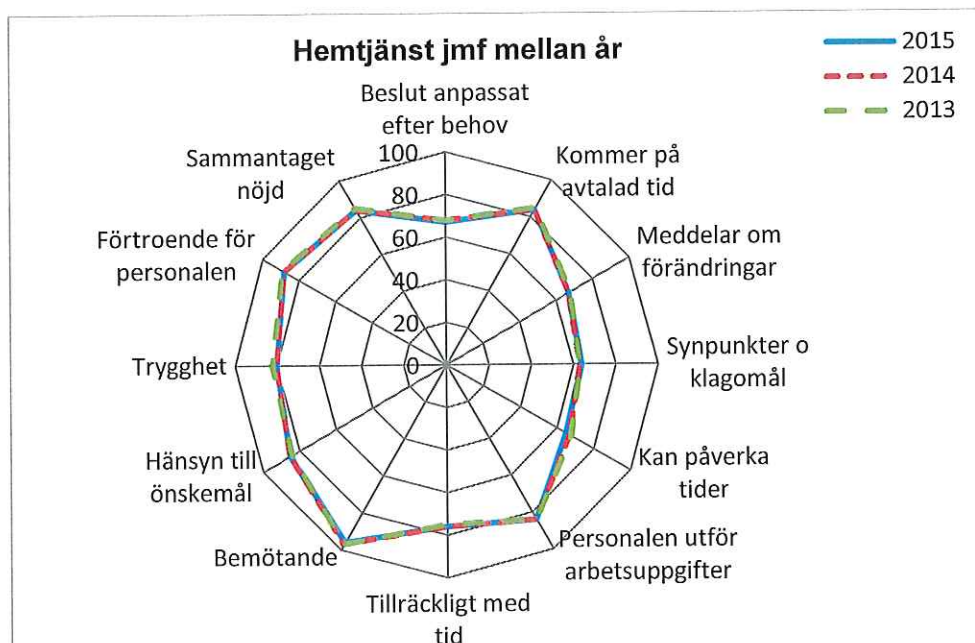
Övervägande delen av de svarande (65 %) har besvarat enkäten själv eller ihop med någon annan. I resterande fall (35 %) har någon annan svarat i den äldres ställe. Förhållandena är samma som vid förra årets mätning.



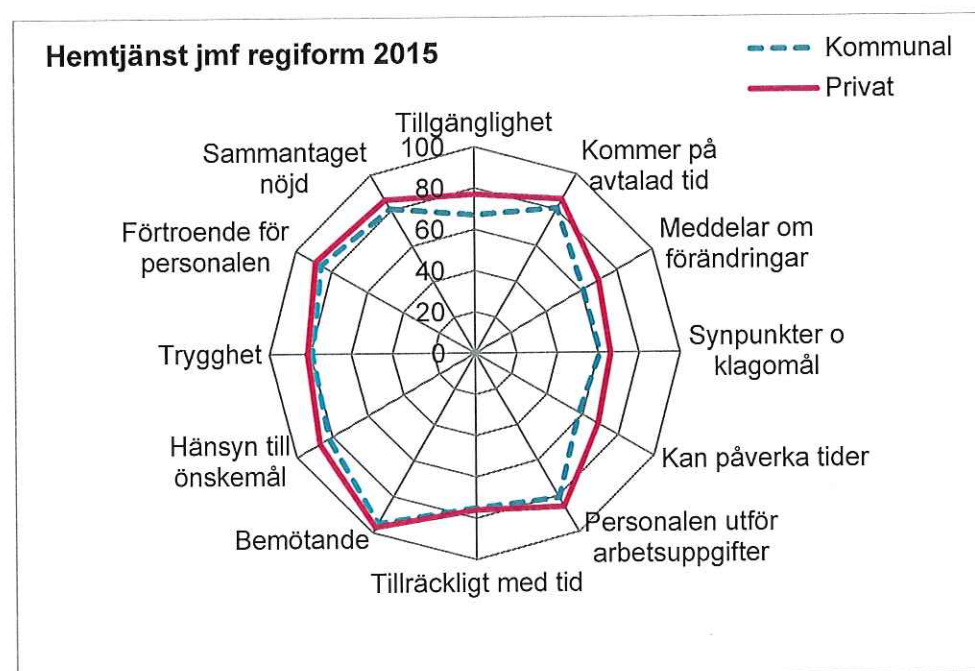
44 % uppger att deras hälsotillstånd är någorlunda, 28 % att det är ganska/mycket dåligt och 28 % att det är gott/ganska gott



52 % uppger att de har vissa problem med att förflytta sig själv. 27 % uppger att de förflyttar sig utan svårigheter och 21 % att de har stora svårigheter eller inte kan förflytta sig själv.

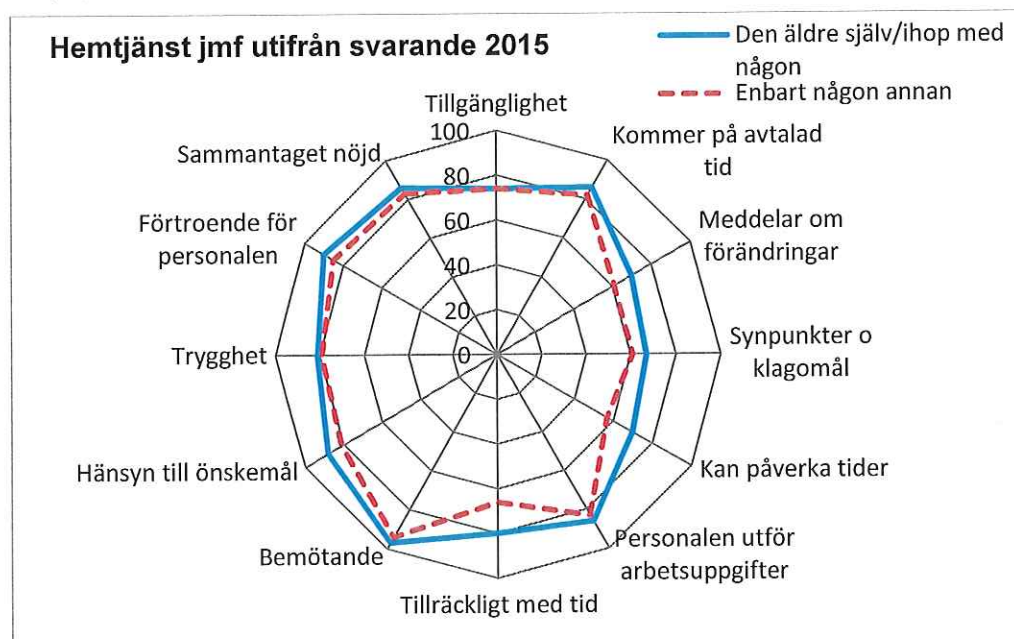


Inga direkta skillnader kan ses i jämförelsen av resultaten mellan åren 2013-2015.

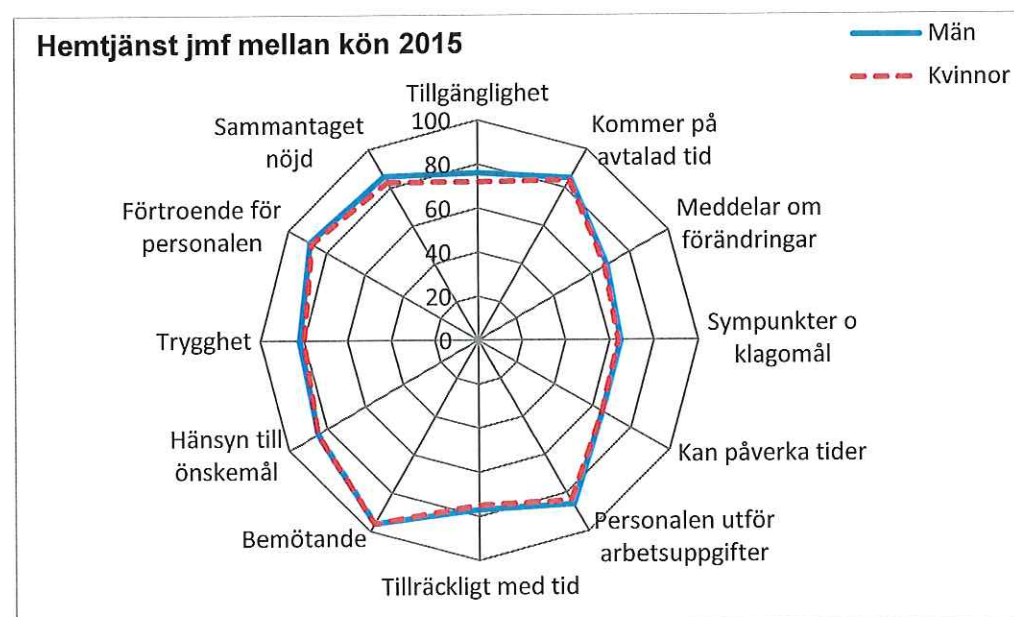


Svarande med hemtjänst i privat regi är generellt mer nöjda med hemtjänsten än svarande med kommunal hemtjänst inom alla frågeområden.

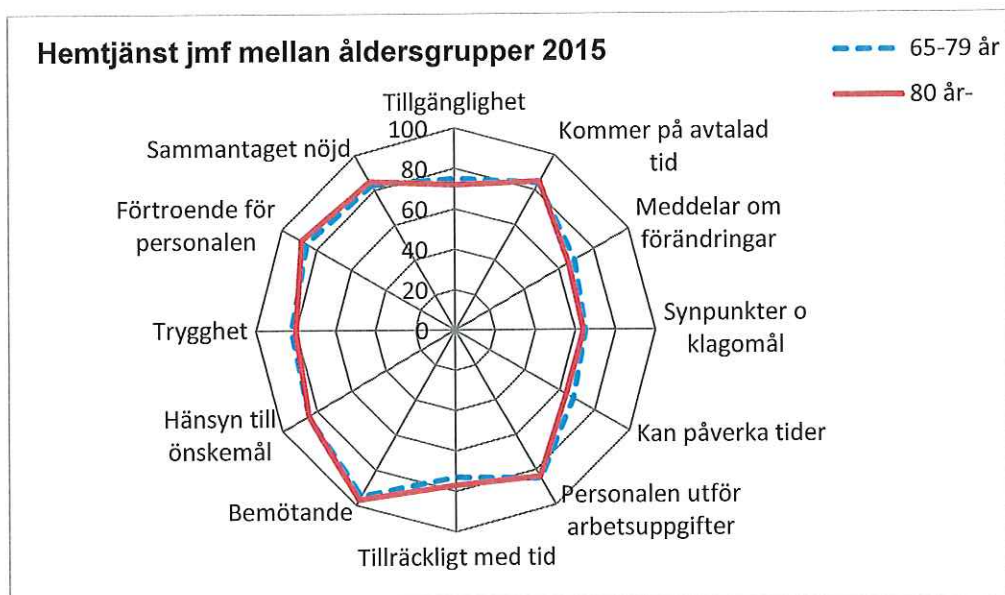
66 % av de svarande har privat hemtjänst och 34 % kommunal hemtjänst.



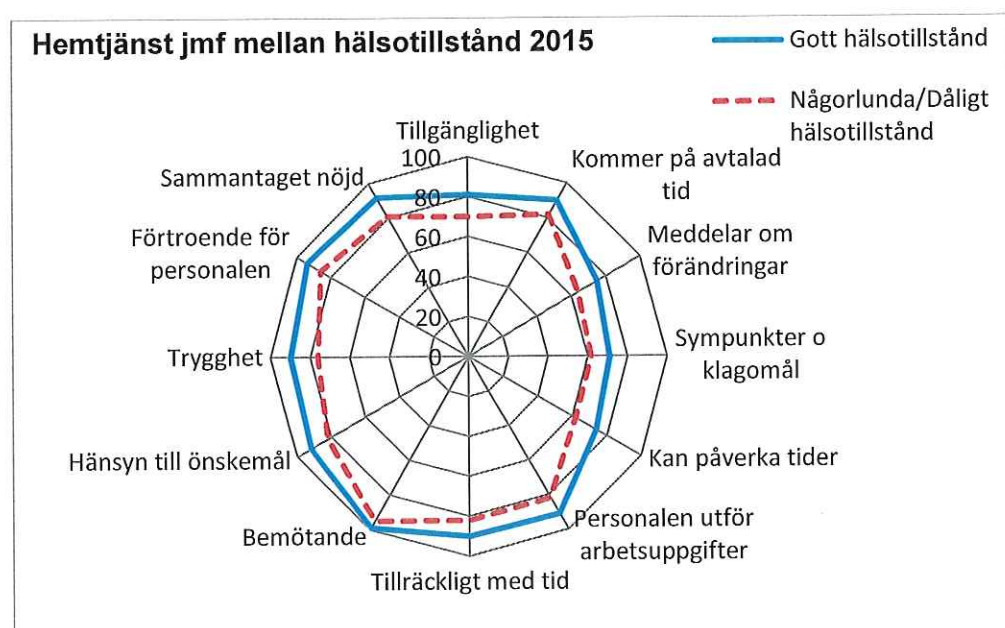
De som svarat på enkäten själv eller ihop med någon annan är generellt mera nöjd än när någon annan svarat. Speciellt när det gäller om personalen har tillräckligt med tid, där differensen mellan svaren är 14 procentenheter.



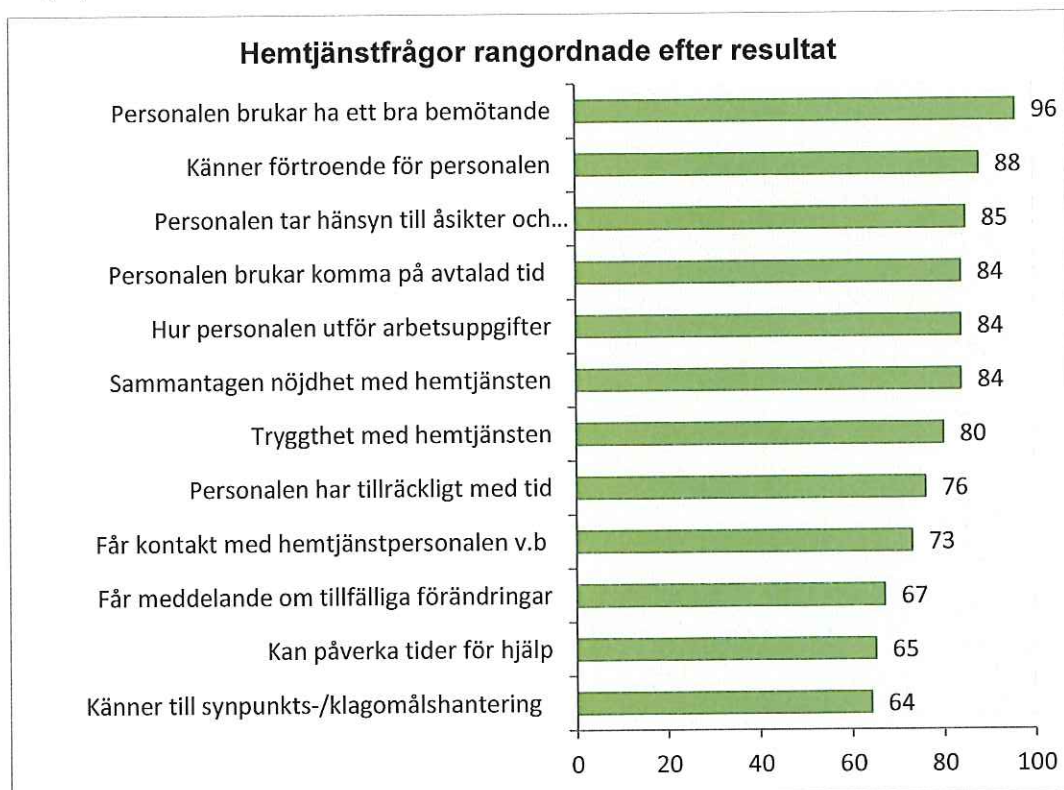
Män är generellt något mer nöjda än kvinnor inom flera frågeområden för hemtjänst. Störst är skillnaden (4 procentenheter) när det gäller frågan om det är lätt att få kontakt med personalen vid behov.



De svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda inom de flesta frågeområden undantaget frågorna om personalen har tillräckligt med tid, kan påverka tider för hjälp, personalen är lätt att nå, meddelar om tillfälliga förändringar samt trygghet med hemtjänsten.

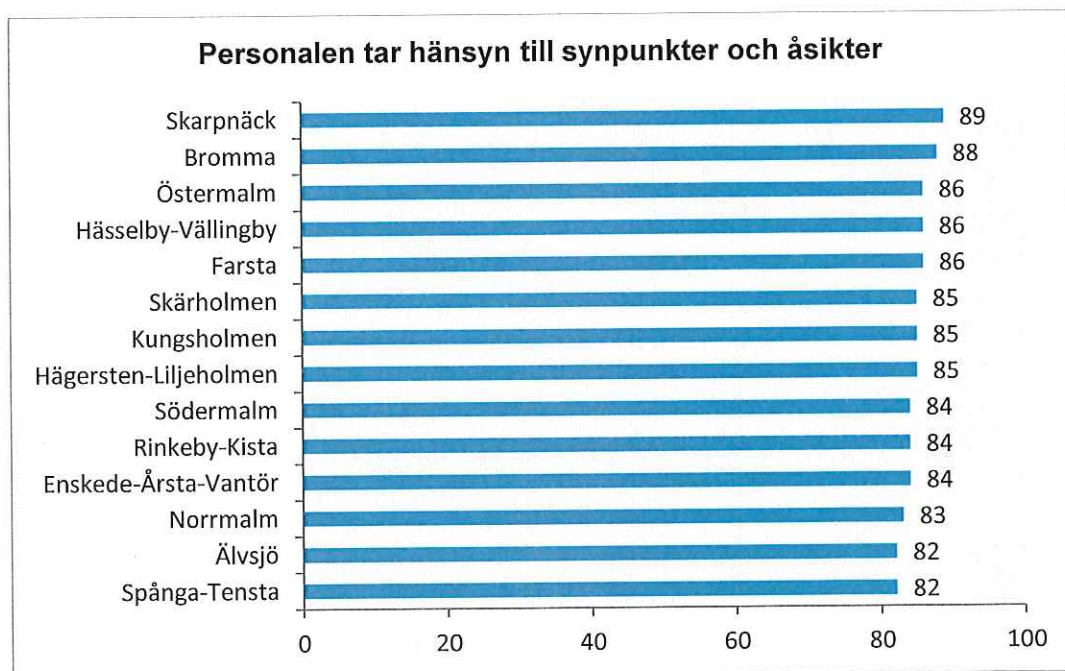


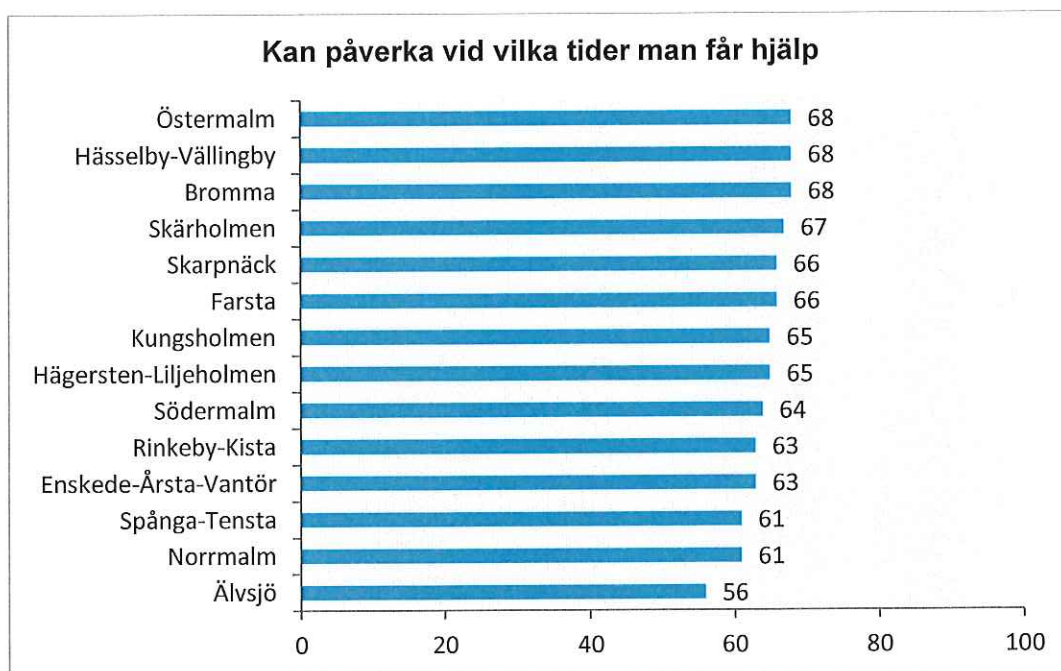
Svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda inom samtliga frågeområden än de som skattat sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad (14 %) ses i frågan om hur tryggt det känns att bo hemma med stöd av hemtjänsten.

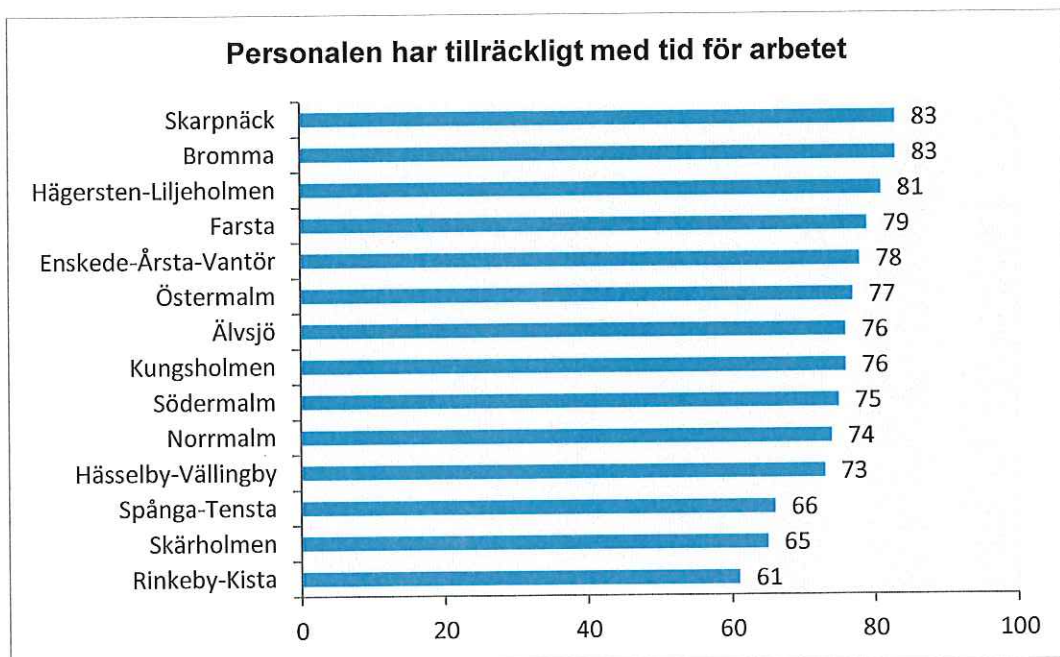
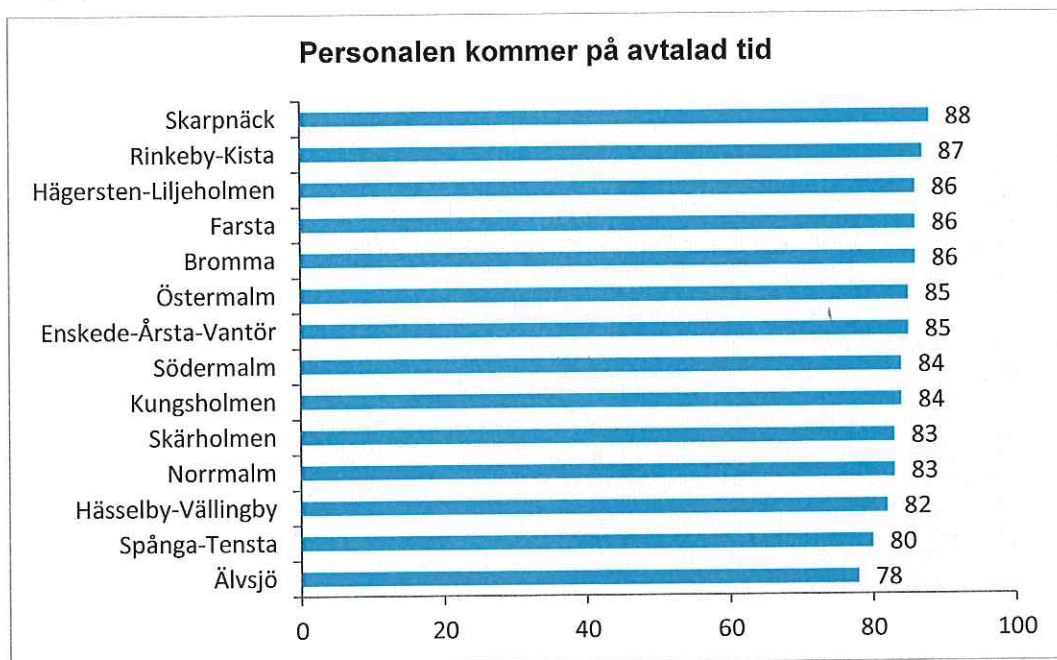


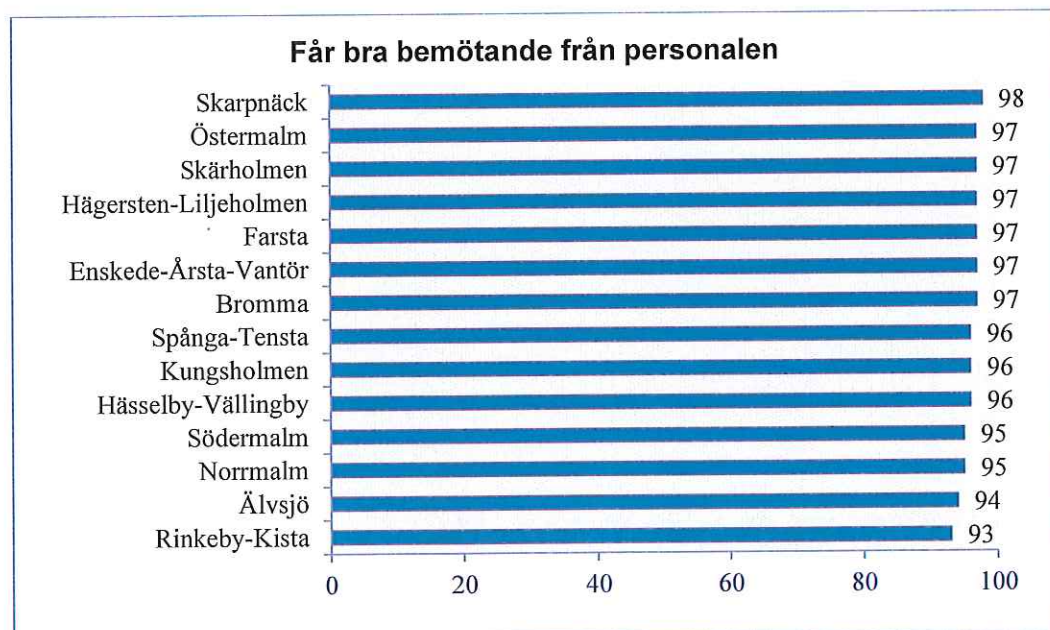
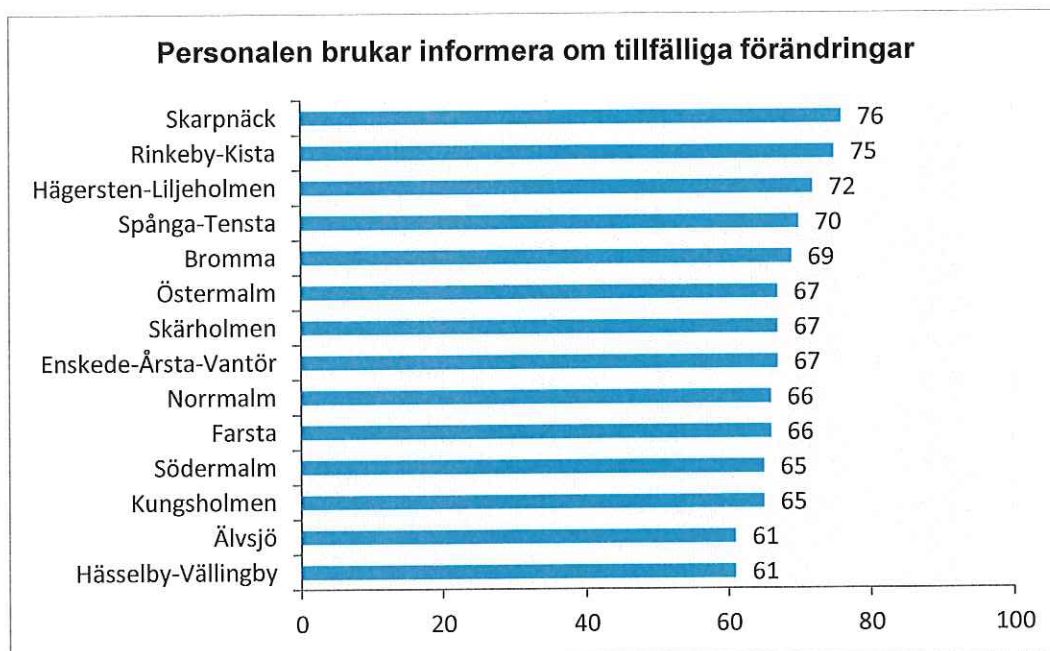
De tre frågor som fått högst resultat av svarande är *Personalen brukar ha ett bra bemötande*, *Känner förtroende för personalen* och *Personalen brukar ta hänsyn till åsikter och önskamål*. De tre frågor som fått lägst resultat från svarande är *Vet var man ska vända sig med synpunkter och klagomål*, *Brukar kunna påverka tider för hjälp* och *Personalen brukar meddela om tillfälliga förändringar*.

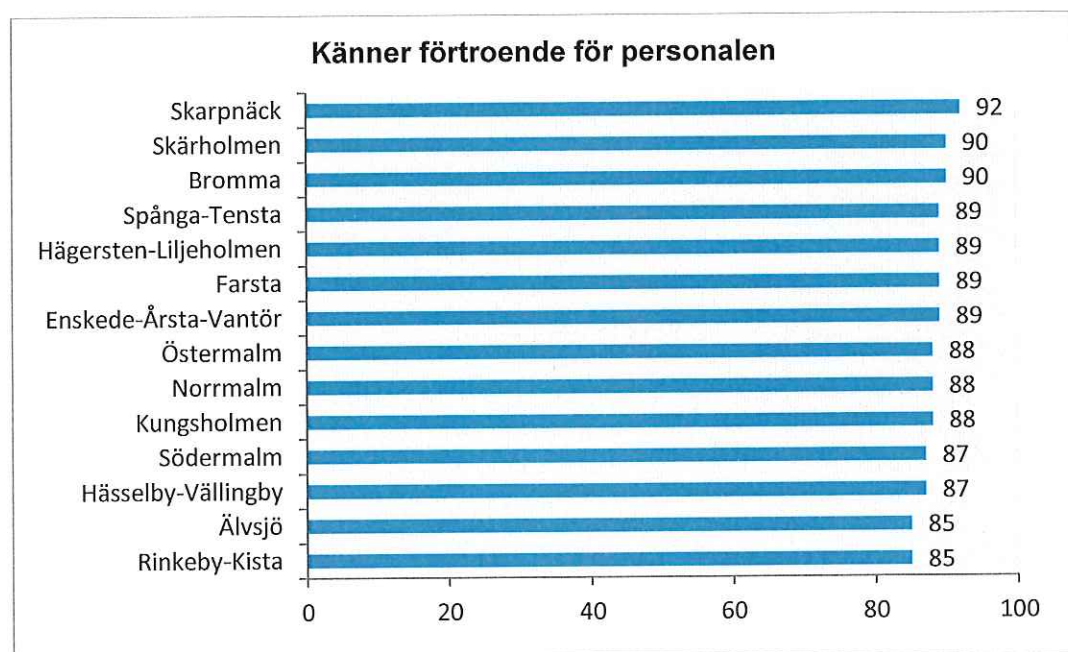
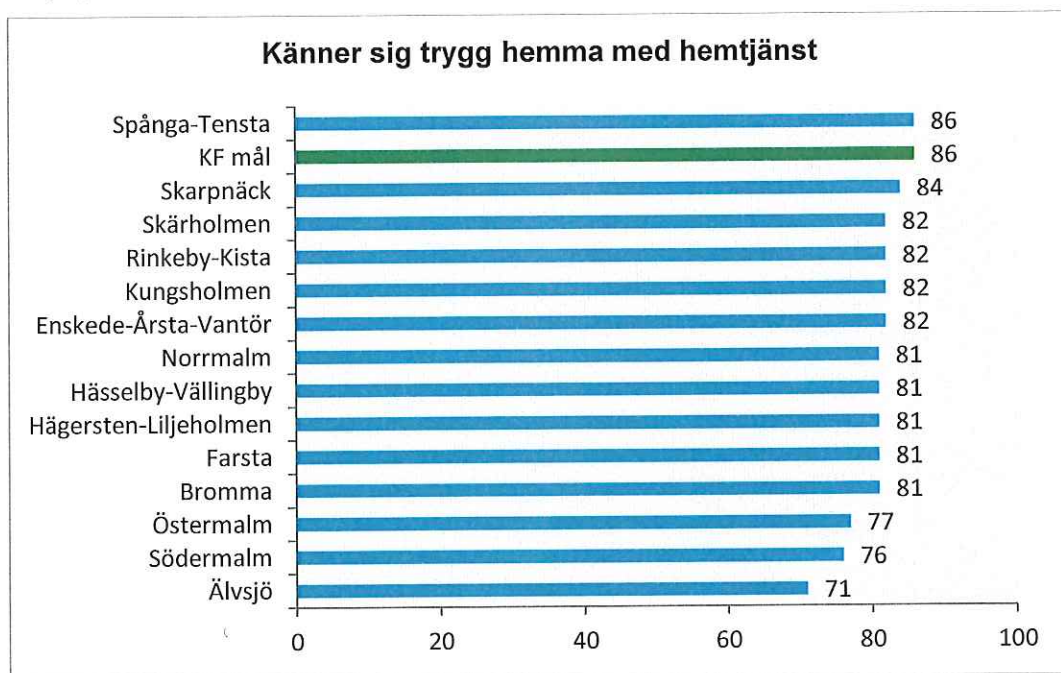
Resultat per stadsdel

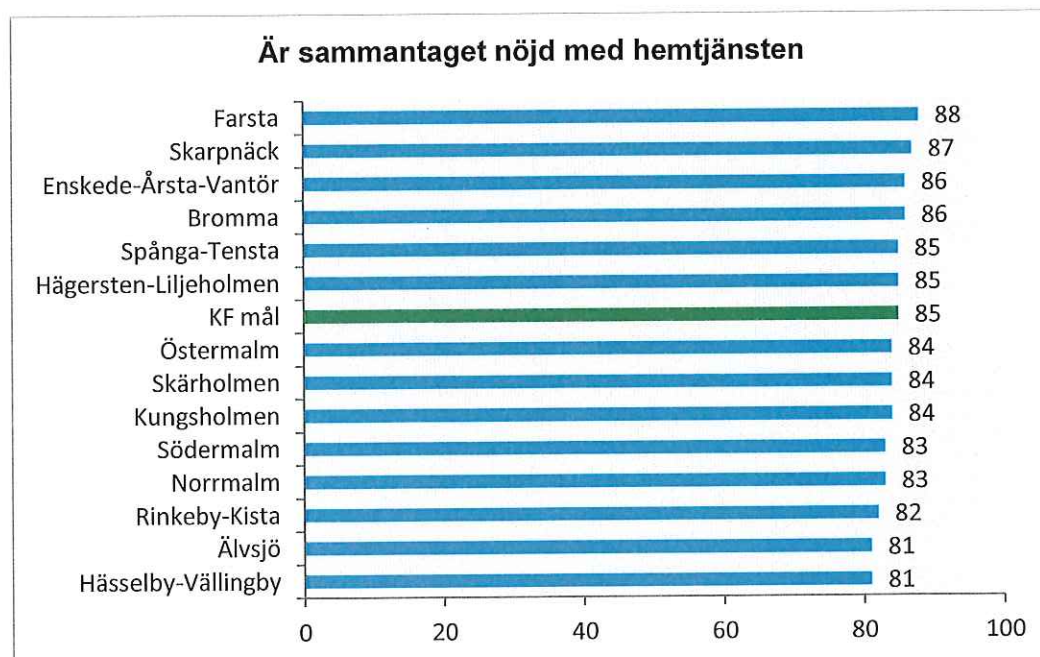
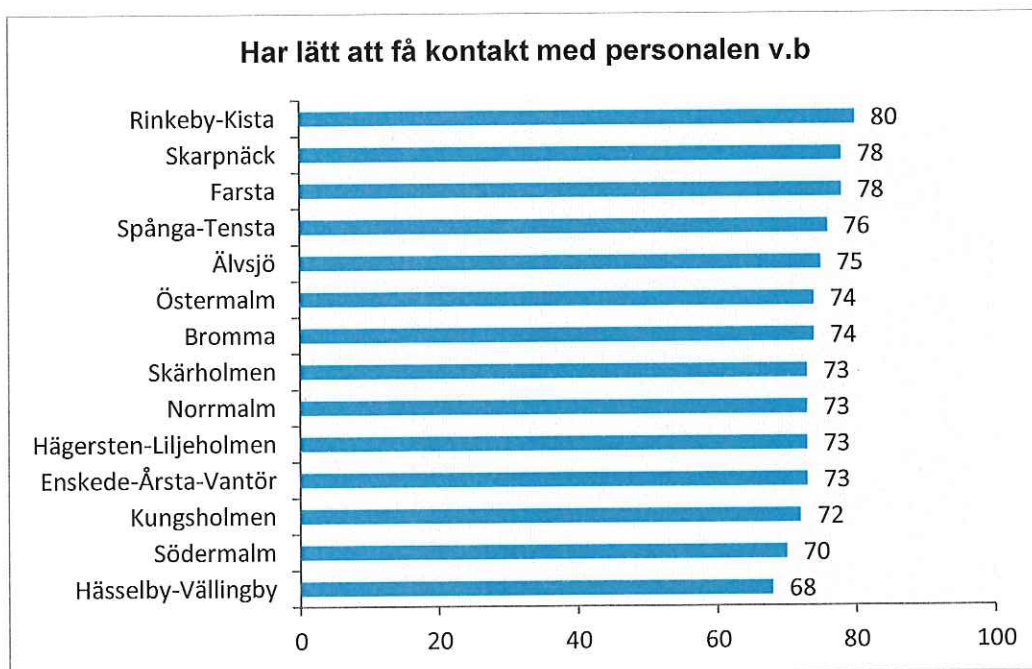






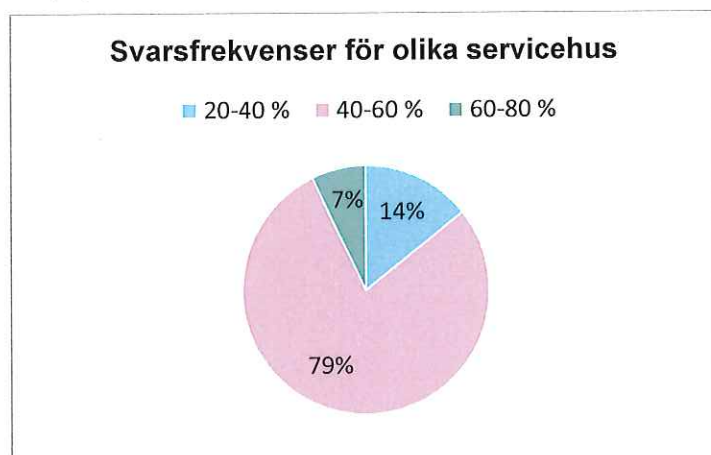






Servicehus

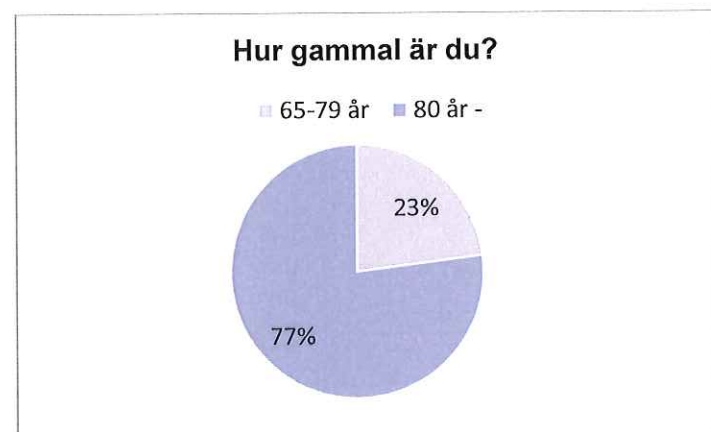
Svarande på servicehusen får samma enkät som svarande i ordinärt boende med hemtjänst och ingår därför i resultaten för hemtjänsten. För att få fram separat resultat för servicehusen har resultaten för de 16 servicehusen urskilts ur hemtjänsten och samma jämförelser har då varit möjliga att göra för servicehusen i Indikators webbaserade dataverktyg.



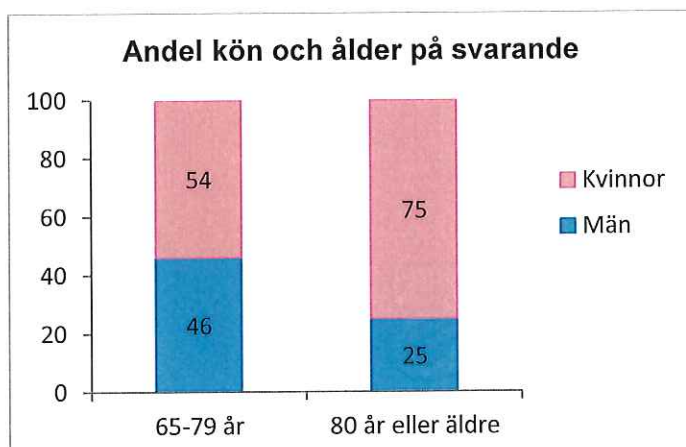
Den sammantagna svarsfrekvensen för servicehus är inte möjlig att få fram när man särskiljer resultaten för servicehus ur svarsgruppen för hemtjänst. Man kan dock urskilja att svarsfrekvensen mellan verksamheterna varierar mellan 20-40 % och 60-80 % och att den vanligast förekommande svarsfrekvensen per verksamhet är mellan 40-60 %.



7 av 10 svarande är kvinnor och 3 av 10 svarande är män.



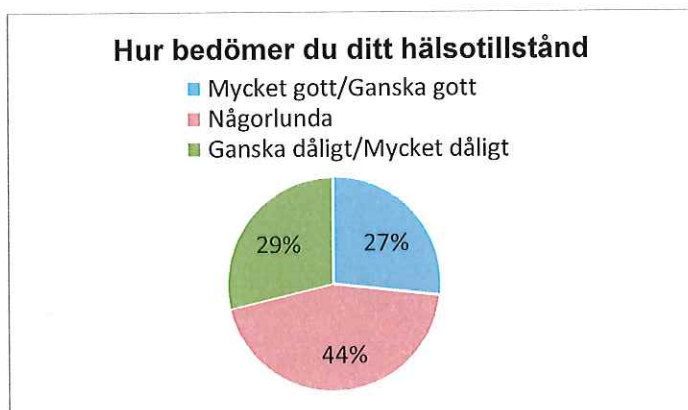
77 % av de svarande är kvinnor och 23 % är män.



3 av fyra svarande åldersgruppen 80 år och äldre är kvinnor.



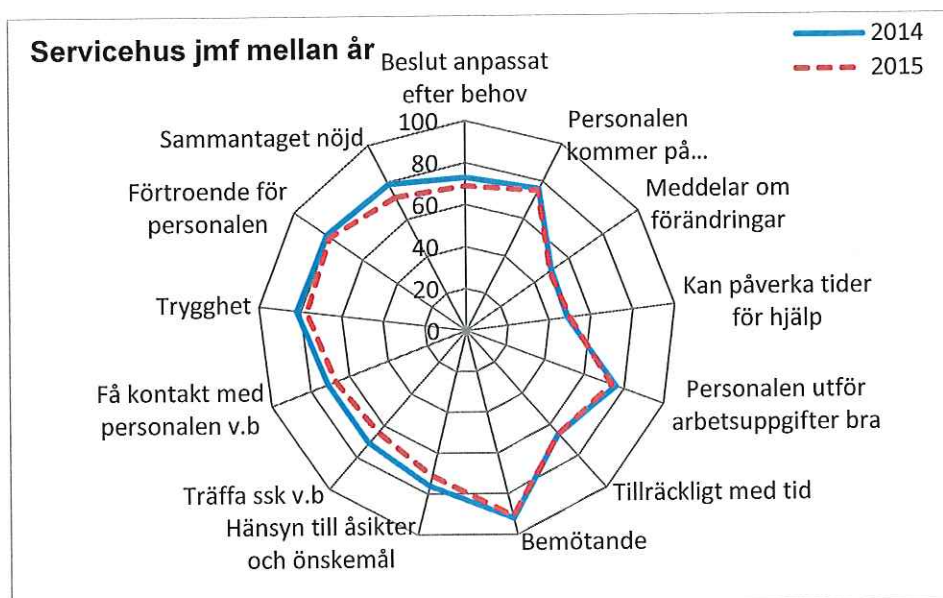
Hälften av de svarande har besvarat enkäten själv/ihop med någon och lika många har fått enkäten besvarad av någon annan.



44 % av de svarande bedömer sitt hälsotillstånd som någorlunda.
29 % bedömer sitt hälsotillstånd som ganska/mycket dåligt och
27 % bedömer att det är mycket/ganska gott.

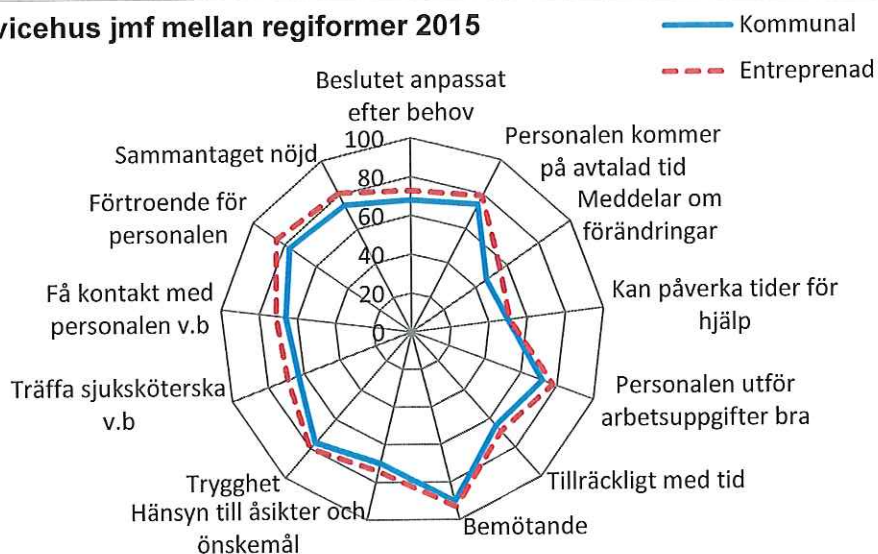


Nära hälften (49 %) av de svarande uppger att de har vissa svårigheter att förflytta sig själva inomhus.
33 % uppger att de har stora svårigheter eller inte alls kan förflytta sig själv.
18 % uppger att de kan förflytta sig själv utan svårigheter.



I jämförelse med föregående års resultat kan man se ett lägre resultat på mer än hälften av frågeområdena och samma resultat för resterande frågeområden.

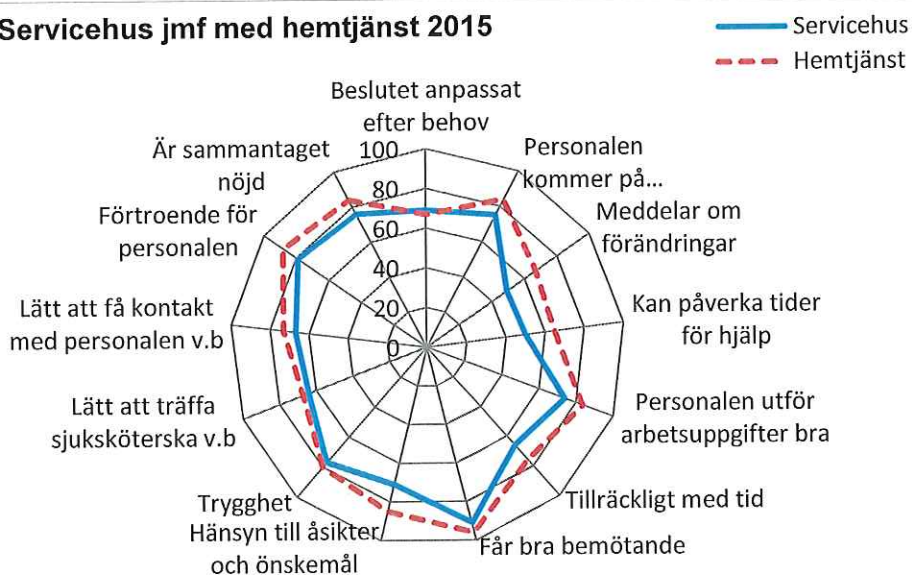
Servicehus jmf mellan regiformer 2015



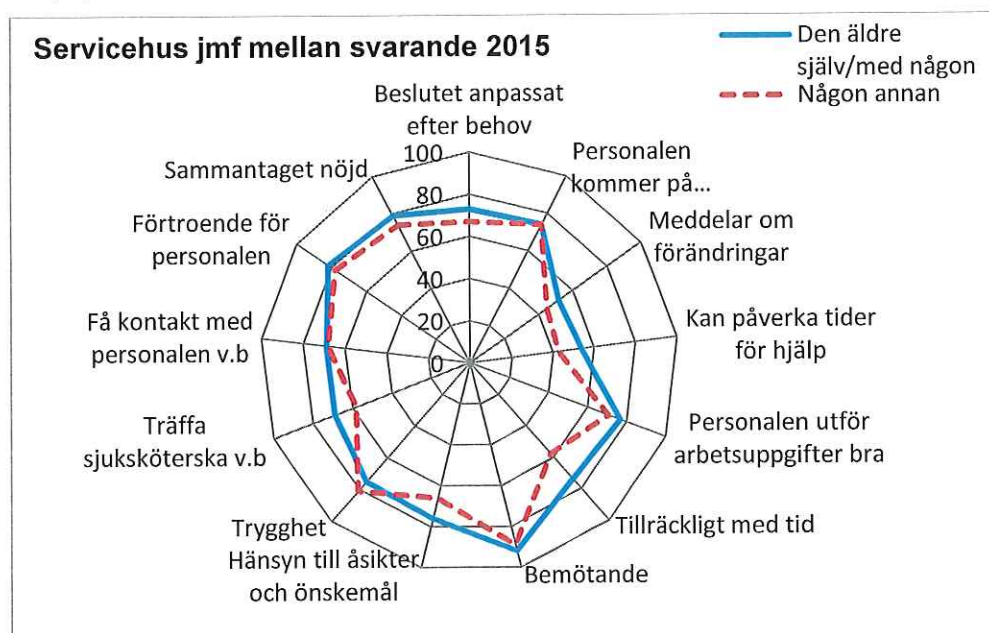
Vid jämförelse mellan servicehus i kommunal regi och på entreprenad kan man se att svarande på entreprenaddrivna servicehus generellt är nöjdare än de svarande som bor på servicehus i kommunal regi, undantaget frågan om att kunna påverka tider för hjälp där det är samma resultat.

74 % av de svarande bor på servicehus i kommunal regi. 26 % bor på servicehus som drivs på entreprenad.

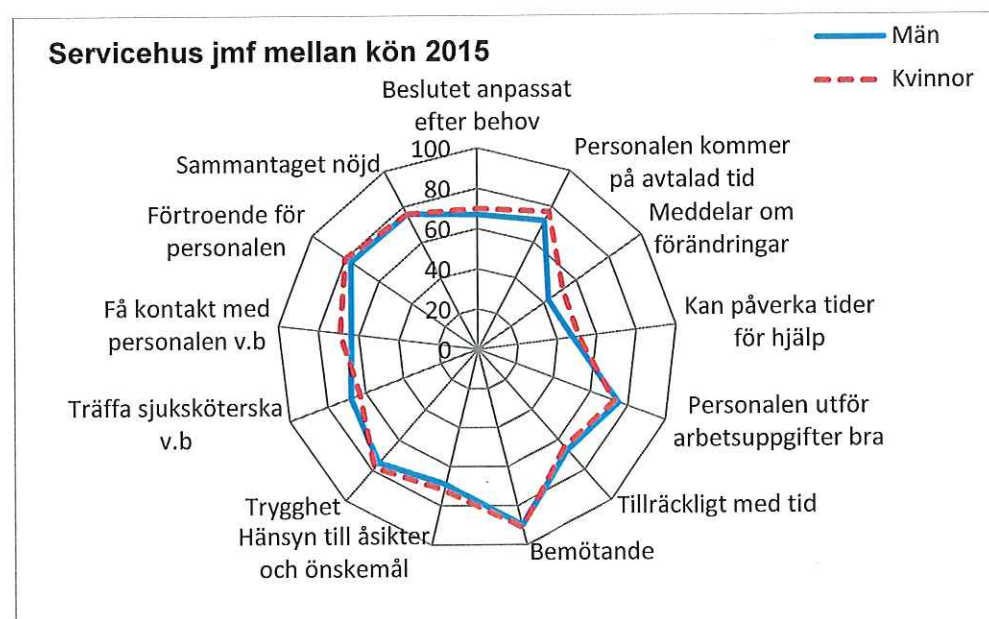
Servicehus jmf med hemtjänst 2015



Vid jämförelse av svar mellan svarande som bor hemma med hemtjänst och svarande på servicehus kan man se att de som bor hemma med hemtjänst i större utsträckning är nöjdare med hemtjänsten inom alla frågeområden. Ett resultat är dock lika, om biståndsbeslutet är anpassat efter behov.

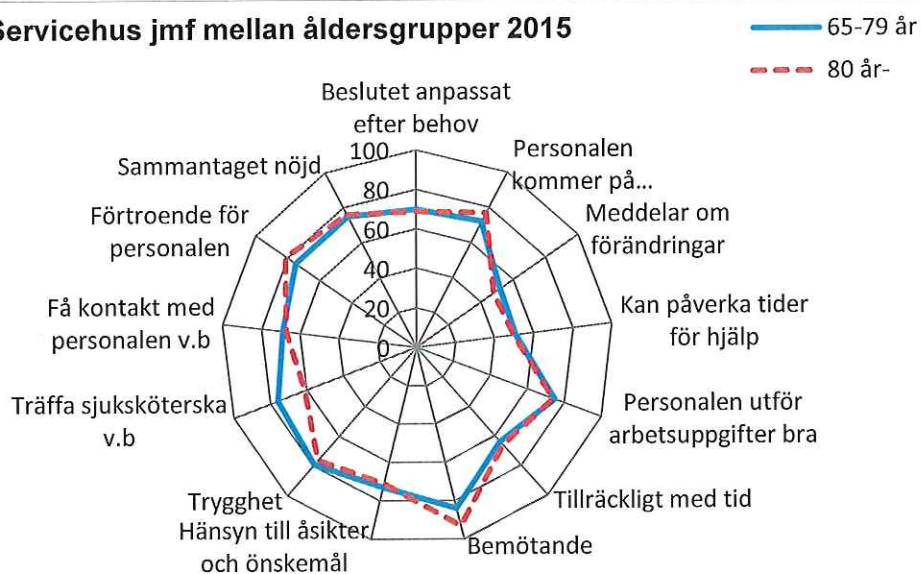


De som svarat själv är generellt mera nöjd än de som fått enkäten besvarad av någon annan inom de flesta frågeområden. Ett undantag är om den enskilde känner trygghet med hemtjänsten som fått ett högre resultat när någon annan svarat i den enskildes ställe.



Vid jämförelse mellan hur män och kvinnor har svarat kan man se att kvinnor är mer nöjda gällande att det är lätt att få kontakt med personalen vid behov, personalen kommer på avtalad tid, meddelar och tillfälliga förändringar och trygghet med hemtjänsten. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan könen.

Servicehus jmf mellan åldersgrupper 2015

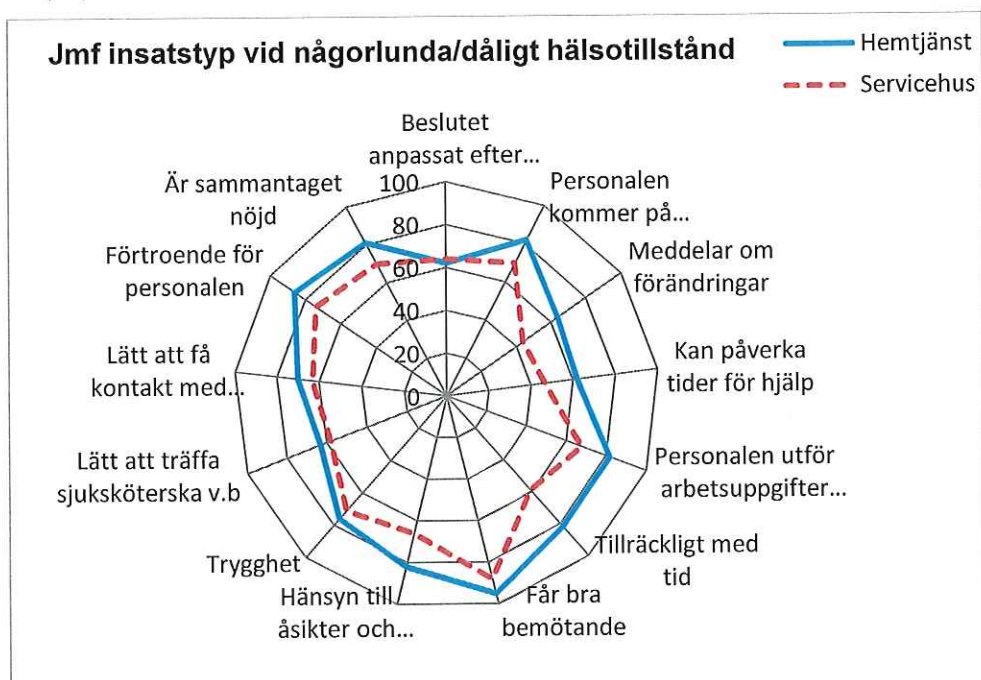


De som är mellan 65-79 år är mer nöjda gällande frågorna att det är lätt att träffa sjuksköterska vid behov, personalen meddelar om tillfälliga förändringar och trygghet med hemtjänsten på servicehuset. De som är 80 år och äldre är i sin tur mer nöjda gällande frågorna om personalens bemötande, att personalen kommer på avtalad tid och att de känner förtroende för personalen.

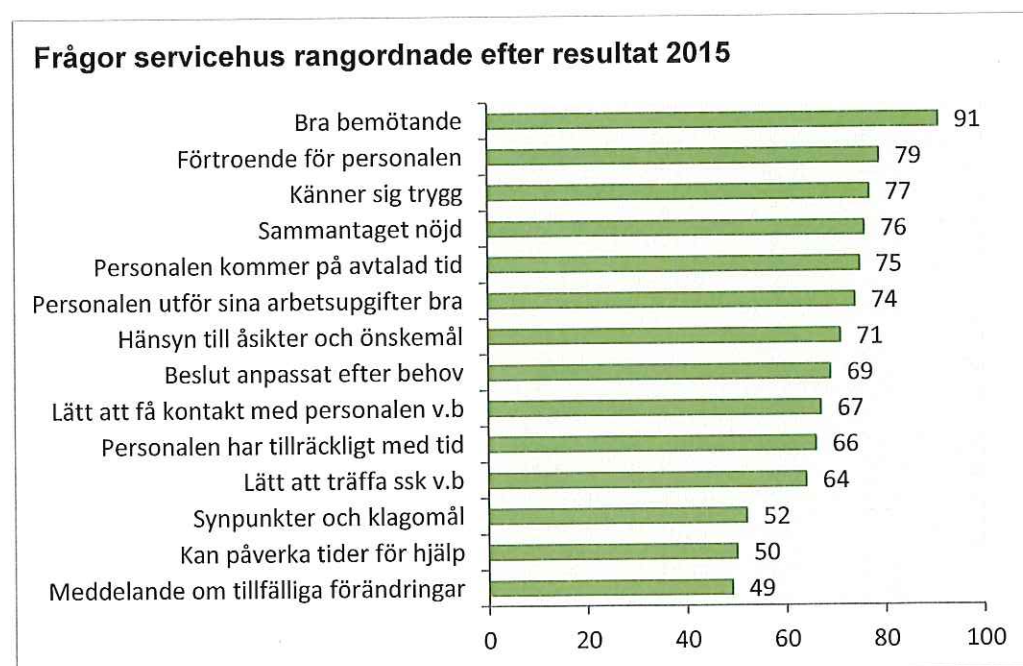
Servicehus jämförelse mellan hälsotillstånd 2015



De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda inom samtliga frågeområden än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst differens är de i frågan om personalen har tillräckligt med tid, där det skiljer 24 procentenheter mellan svaren.



Vid jämförelse mellan den som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda/dåligt i ordinärt boende och på servicehus kan man se att de som bor hemma med hemtjänst är generellt mer nöjda inom samtliga frågeområden, undantaget om beslutet är anpassat efter behov där svaren inte skiljer sig nämnvärt åt.



De tre frågor som fått högst resultat av svarande är *Personalen brukar ha ett bra bemötande*, *Känner förtroende för personalen* och *Känner trygghet med hemtjänsten på servicehuset*. De tre frågor som fått lägst resultat från svarande är *Personalen brukar meddela om tillfälliga förändringar*, *Brukar kunna påverka tider för hjälp* och *Känner till vart man kan vända sig för att lämna synpunkter och klagomål*.

Dagverksamhet

Svarsfrekvens %	2011	2012	2013	2014	2015
Dagverksamhet	66	71	60	67	64

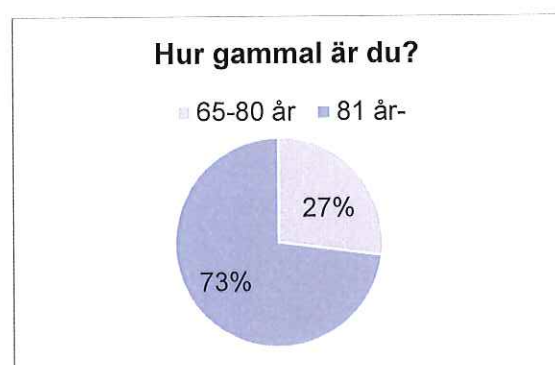
Totalt för staden inkom 572 svar, vilket ger en svarsprocent på 64 %.

Svarsfrekvensen i årets undersökning är något lägre, tre procentenheter, i jämförelse med föregående års mätning.

De som svarade på enkäten hade att ta ställning till olika påståenden utifrån en femgradig skala där svaren *Stämmer ganska bra* och *Stämmer helt* tillsammans utgör underlag för resultaten (nöjdheten).



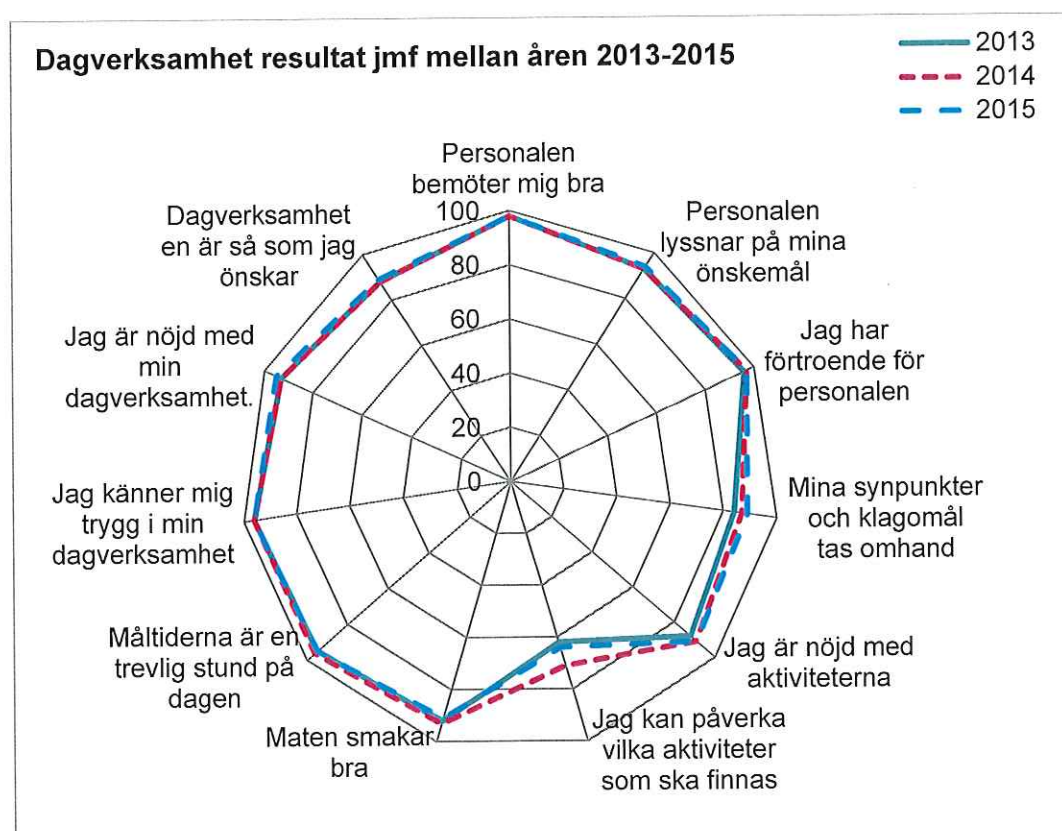
66 % av de svarande är kvinnor vilket är en ökning med en procentenhet i jämförelse med föregående års mätning.



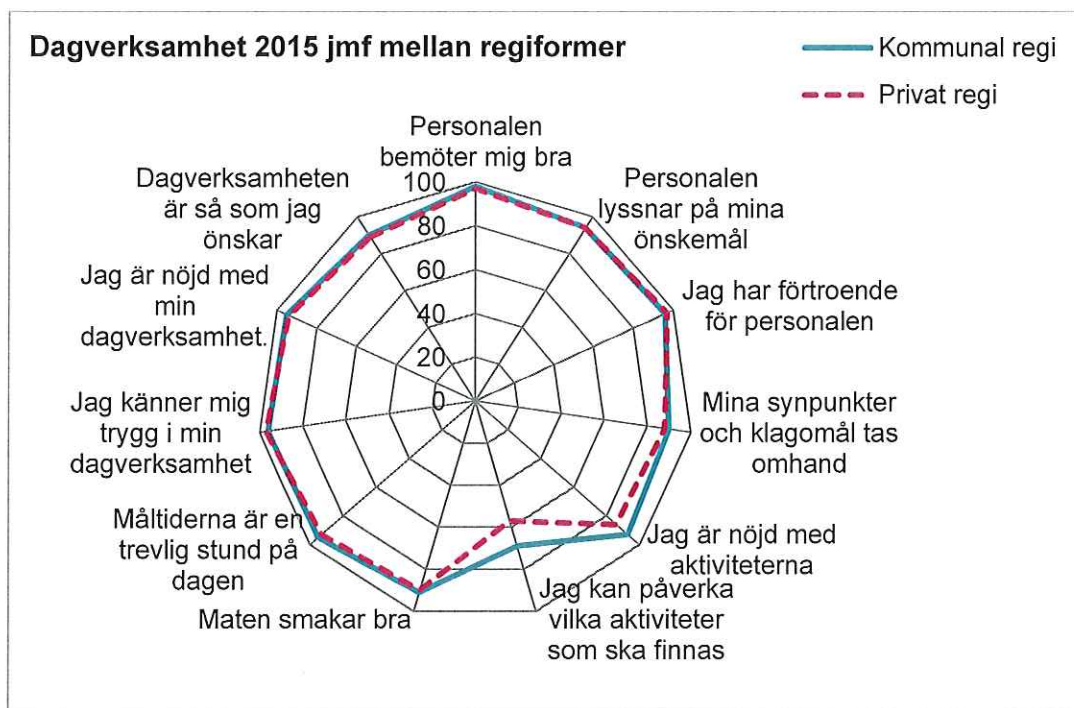
73 % av de svarande är 81 år eller äldre, vilket är en minskning med en procentenhet i jämförelse med föregående års mätning.



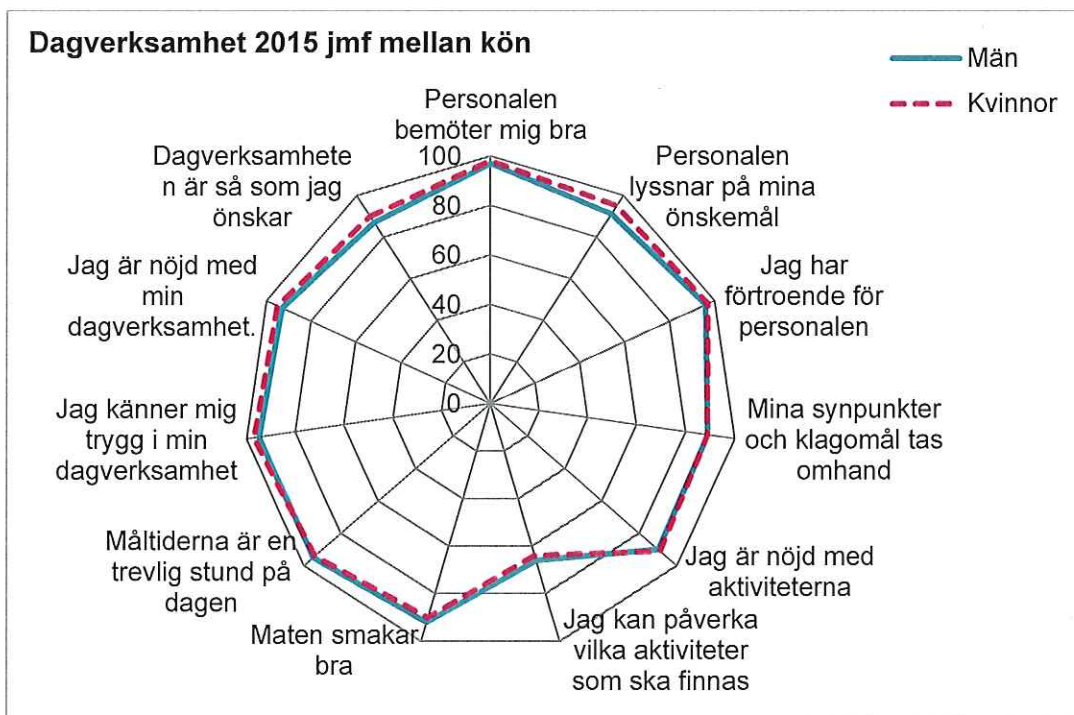
59 % har de svarande har besvarat enkäten tillsammans med någon annan.
31 % har besvarat enkäten själv och för 10 % har någon annan svarat åt den enskilde.



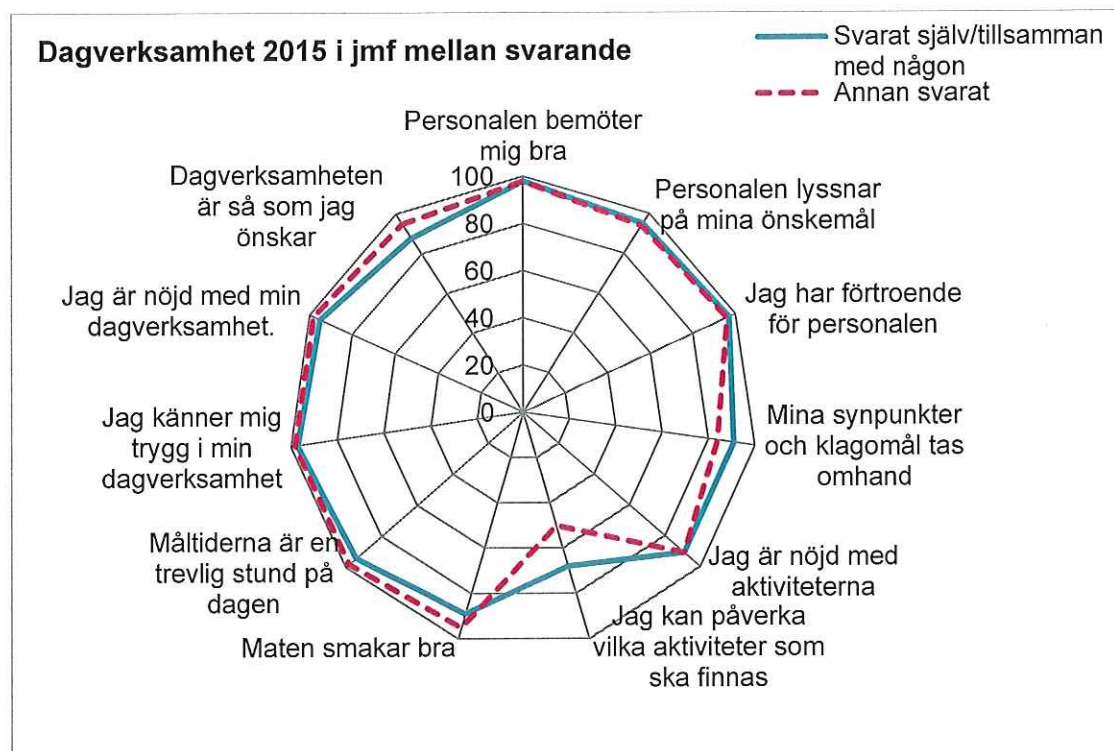
Vid jämförelse av föregående års helhetsresultat är det i princip inga stora förändringar undantaget från om att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten, där resultatet minskat med 7 procentenheter mot föregående år. Däremot kan man se att andelen som är som svarat stämmer helt, har ökat inom alla frågeområden utom tre (synpunkter och klagomål tas om hand, möjligheter att påverka aktiviteter och maten smakar bra).



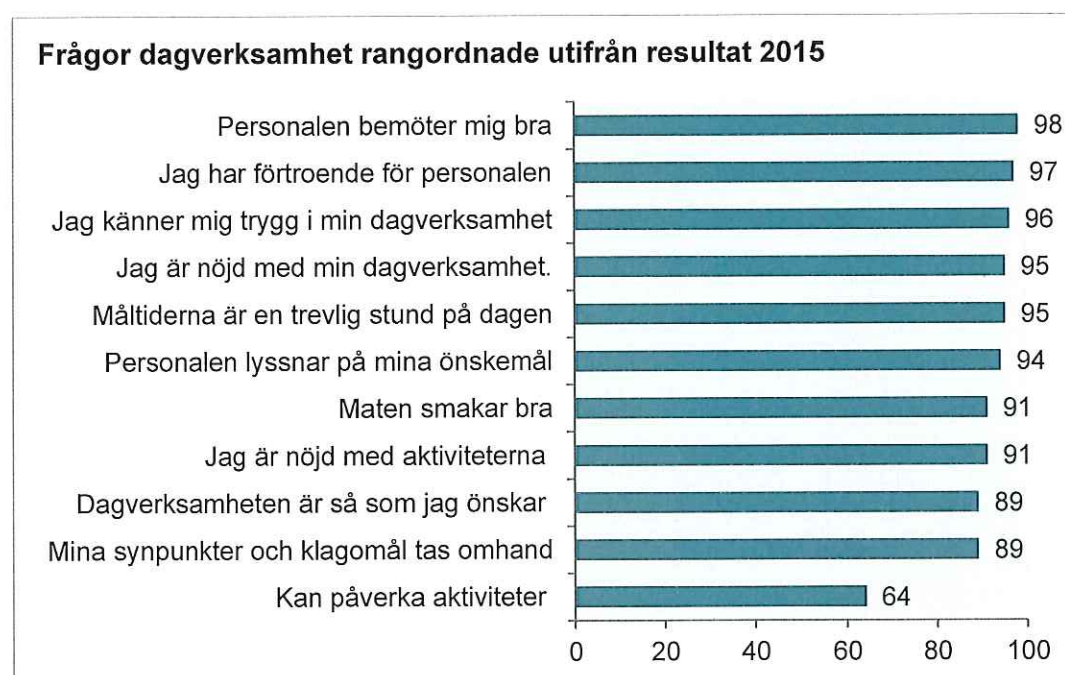
Vid jämförelse mellan regiformer är det relativt lika resultat undantaget frågan om aktiviteter och möjligheten att påverka vilka som ska finnas, där dagverksamhet i kommunal regi har ett högre resultat än dagverksamheter i privat regi.



Det är inga större skillnader i nöjdhet utifrån hur män och kvinnor svarat. Kvinnor är dock lite mer nöjda med att personalen lyssnar på önskemål och dagverksamheten som helhet.



Resultatet är högre gällande möjligheter att påverka aktiviteter och att synpunkter och klagomål tas om hand, än när äldre svarat själva eller med någon annan.



Överlag visar resultaten från undersökningen av dagverksamhet på goda resultat med undantag av frågan om man kan påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten. De som svarat i den enskildes ställe är mindre nöjd än de som svarat själva, vilket påverkar helhetsresultatet negativt.