

Handläggare
Elisabeth Landström
Telefon: 08-508 362 45**Till**
Äldrenämnden
27 mars 2018

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2018

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna.



Ann-Christine Hansson
Förvaltningschef

Lisbeth Hagman
Avdelningschef

Sammanfattning

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för femte året i rad genomfört den nationella brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om äldreomsorgen. 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 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 samt trygghet med äldreomsorgen. Majoriteten av de äldre uppger att de får ett gott bemötande och att de har förtroende för de flesta i personalen. Vid jämförelse mellan åren kan man se att det endast är marginella skillnader i resultaten över tid. Vid närmare analys framgår dock att det finns vissa skillnader. Exempelvis att den svarandes upplevda hälsotillstånd spelar in när det gäller hur nöjd man är.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har den 20 mars 2018 beretts möjligheter att yttra sig i ärendet. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 21 mars 2017. Det gemensamma för socialnämnden, äldrenämnden och överförmyndarnämndens råd för funktionshinderfrågor har informeras om ärendet den 22 mars 2018.

Bakgrund

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för femte 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 i oktober 2017, 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 för allmänheten på *Äldreguiden* på Socialstyrelsens hemsida samt *Hitta Jämför service* på stadens hemsida.

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 servicehusen har dessa urskilts från hemtjänstundersökningen och sammanställts.

Då dagverksamheter inte ingår i Socialstyrelsens brukarundersökning har staden genomfört en egen brukarundersökning av denna verksamhetsform.

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.

Målgrupp

Samtliga personer, 66 år och äldre, som per den 31 januari 2017 hade hemtjänst eller bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät. Äldre på servicehus har bevarat enkäten för

hemtjänst. De äldre som endast har hemtjänst med matdistribution samt trygghetslarm ingår inte i undersökningen.

Genomförande

Undersökningen genomfördes från mitten av mars till den 26 maj 2017. *Institutet för kvalitetsindikatorer AB* (Indikator) har genomfört datainsamlingen på uppdrag av Socialstyrelsen.

För dagverksamheterna har staden genomfört en egen brukarundersökning genom *Enkätfabriken* som genomfördes vecka 7-17 år 2017.

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 2 288 personer, vilket utgör 50 % av de tillfrågade. Den nationella svarsfrekvensen för vård och omsorgsboende är 53,8 %.

Årets resultat för staden som helhet visar som tidigare 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 och nära 9 av 10 känner sig trygga. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen, såsom bemötande, förtroende och personalens tillgänglighet.

Vid jämförelse mellan åren kan man se att det endast är marginella skillnader i resultaten över tid. Även gällande bakgrundsfrågor som vem som svarat, kön, ålder och skattad hälsa är det i princip samma förhållanden som vid föregående års mätningar.

De allra flesta, nio av tio svarande, uppger att de fått plats på önskat boende, vilket är ett högre resultat än rikssnittet. Nöjdheten med lägenheten och boendets gemensamma lokaler samt utomhusmiljö ligger på en fortsatt oförändrad nivå.

Vid könsuppdelad statistik kan man se att män är något mera nöjda i frågor gällande maten och trygghet på boendet än kvinnor och mer nöjda i dessa frågor än föregående år. Män är något mindre nöjda med måltiderna och möjligheten att få välja tid för hjälp, i jämförelse med föregående år.

Kvinnor är mer nöjda i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och om måltiden är en trevlig stund. Det är i princip inga skillnader i hur kvinnor svarat i år mot hur de svarade föregående år.

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 betydande mindre nöjda inom samtliga frågor än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad

är det i frågor om att kunna påverka tider för hjälp, mat och måltider och aktiviteter.

Regiformen spelar också in. Precis som föregående år är de som bor på vård och omsorgsboende i privat regi något mer nöjda inom samtliga frågeställningar än de som bor på boende i kommunal regi. I jämförelse med föregående år är det i princip oförändrade resultat för bägge regiformer.

Vid jämförelser mellan svarande kan man se att de som svarat själva överlag är något mindre nöjda än de som svarat i den äldres ställe, undantaget frågorna om nöjdhet med aktiviteter och utevistelse där de som svarat själva är mera nöjda.

Liksom föregående år utmärker sig Spånga-Tensta och Östermalm med att ha höga resultat inom de flesta frågor. Skärholmen däremot har kraftigt minskade resultat vilket kan förklaras av ändrade förhållanden bland de svarande (lägre andel som svarat själv och högre andel som skattat sin hälsa som dålig) och att fler i år valt alternativet ”ibland” (mitten alternativet) istället för ”oftast” som räknas som nöjdhet.

Stockholm, Göteborg och Malmö har snarlika resultat i undersökningen. Stockholm har ett något lägre resultat på frågan om möjligheter att påverka tider för hjälp och ett högre resultat på frågan om tillgänglighet till sjuksköterska än de övriga storstäderna och även rikssnittet.

Resultat för hemtjänsten

I Stockholm svarade 8 731 personer (inkl. personer med hemtjänst på servicehus), vilket utgör 61,3% av de tillfrågade. Den nationella svarsfrekvensen för hemtjänsten är 63,4 %.

De äldres nöjdhet med hemtjänsten ligger på en oförändrad hög nivå. Speciellt när det gäller frågor som är kopplade till personalen, som bemötande, förtroende för personalen och personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål. Endast marginella skillnader kan utläsas i jämförelse av resultaten för hemtjänsten mellan åren.

73 % uppger att de själva valt utförare, vilket är samma resultat som föregående år.

Svarande med hemtjänst i privat regi är generellt mer nöjda med hemtjänsten än svarande med hemtjänst i kommunal regi. Vid jämförelse av resultaten för respektive regiform var för sig kan man se att kommunal regi i år har ett något bättre resultat gällande personalens tillgänglighet. I övrigt är resultaten oförändrade.

Även inom hemtjänsten spelar hälsotillståndet in. Svarande som skattat sin hälsa som någorlunda/dålig är generellt sett mindre nöjda inom samtliga frågeområden. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, trygghet med hemtjänsten, kunna

påverka tider för hjälp samt om personalen meddelar om tillfälliga förändringar.

De som svarat själva är överlag mer nöjda inom samtliga frågor än de som svarat i den äldres ställe. Skillnaderna är dessutom större inom vissa frågor i år än vad det var föregående år. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, om de äldre kan påverka tider för hjälp, om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar, samt om personalen tar hänsyn till den äldres önskemål.

Det är i princip inga skillnader i resultaten mellan de som svarat själv i år i jämförelse med hur de svarade föregående år.

Vid jämförelse av könsuppdelad statistik kan man se att det endast är marginella skillnader i svaren mellan kvinnor och män. Precis som föregående år är män något mera nöjda i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och trygghet med hemtjänsten. I övrigt är det inga större skillnader i svar mellan könen mot föregående års resultat.

Vid jämförelse mellan åldersgrupper kan man utläsa några mindre skillnader i resultaten. Svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda i frågor om bemötande, förtroende för personalen och om de har tillräckligt med tid.

Yngre äldre är däremot något mer nöjda i frågor om personalens tillgänglighet, meddelande om tillfälliga förändringar och att kunna påverka tider för hjälp.

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig Skarpnäck precis som föregående år med att ha höga resultat inom flera frågeområden. Älvsjö och Bromma utmärker sig med att ha en positiv utveckling av resultaten i år.

Stockholm har högre resultat än Göteborg och Malmö på 9 av 12 frågor. Störst skillnad är det i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp (även högre än rikssnittet), personalens tillgänglighet och hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Resultat för 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 15 servicehusen urskilts ur från hemtjänsten. Svarsfrekvensen för servicehus är inte möjlig att få fram när man särskiljer resultaten ur svarsgruppen för hemtjänst.

Även inom servicehus ses högst resultat på frågor som är kopplade till personalen. 9 av 10 upplever att personalen har ett bra bemötande och 8 av 10 känner förtroende för personalen.

I jämförelse med föregående år ses dock ett lägre resultat på 8 av 11 frågor. Störst skillnad är det i frågor gällande personalens

tillgänglighet, om de kommer på avtalad tid samt hänsyn till den äldres synpunkter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

De som svarat själva är mera nöjda inom samtliga frågor än annan svarande. Störst skillnad är det i frågorna om personalens tillgänglighet, tillräckligt med tid och att kunna påverka tider för hjälp. I jämförelse med föregående års resultat är dock de som svarat själva mindre nöjda inom nära samtliga frågor i år.

Vid jämförelse mellan hur män och kvinnor har svarat kan man se att kvinnor är mer nöjda i frågor gällande personalens tillgänglighet, trygghet med hemtjänsten samt sammantagen nöjdhet. Män är mera nöjda i frågor gällande om personalen har tillräckligt med tid och om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar. I jämförelse med föregående års resultat är män i årets undersökning betydligt mindre nöjda med personalens tillgänglighet. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan könen.

I jämförelse mellan åldersgrupper kan man se att svarande som är 80 år och äldre är mer nöjda med frågor om personalens tillgänglighet och trygghet samt mindre nöjda i frågan om personalen har tillräckligt med tid. Dock är åldersgruppen mindre nöjd inom samtliga frågor i årets mätning.

De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda/dåligt är mindre nöjda inom samtliga frågor än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad är det inom frågorna om personalen har tillräckligt med tid, tar hänsyn till åsikter och önskemål och sammantagen nöjdhet. Resultaten för svarsgruppen är dessutom lägre i år än föregående år, undantaget sammantagen nöjdhet som ligger kvar på samma nivå.

Då inte alla stadsdelar har servicehus har inga jämförelser gjorts mellan stadsdelsnämnder.

I jämförelse mellan resultat för hemtjänst och servicehus kan man se att de som bor i ordinärt boende är mer nöjda med hemtjänsten inom samtliga frågeområden, undantaget frågan gällande trygghet där det är samma resultat. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, tar hänsyn till åsikter och önskemål samt meddelar om tillfälliga förändringar. Detta är samma förhållanden som vid föregående års mätning.

Resultat för dagverksamhet

Totalt för staden inkom 559 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 64 % och är samma svarsfrekvens som föregående år.

Resultatet i årets undersökning är överlag snarlikt föregående års resultat med undantag för en negativ trend i frågorna om att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten, samt om de äldre vet vart de ska vända sig med synpunkter och

klagomål.

Om man jämför resultaten utifrån svarande kan man se att annan svarande gett högst resultat i frågan om möjlighet att påverka aktiviteter och de som svarat själva gett högst resultat i frågan gällande synpunkter och klagomål.

När det gäller helhetsomdömet, ett index över tre av påståendena i undersökningen, har resultat minskat något i årets mätning.

Det är inga större skillnader i resultaten mellan könen. Dock är männen generellt något mer nöjda i de flesta frågor, undantaget frågorna om maten och aktiviteterna.

Dagverksamheter i kommunal regi har högre resultat i frågan gällande möjligheten att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten.

Dagverksamheter i privat regi har högre resultat gällande nöjdhet med maten och måltidsstunden samt frågan om synpunkter och klagomål. I övrigt är resultaten lika mellan regiformerna.

Skillnaderna mellan stadsdelarna är inte så tydliga. Andelen nöjda brukare per stadsdelsnämnd varierar ganska mycket beroende på fråga. Mest nöjd med maten är man i Bromma och Norrmalm och även med måltiden i Norrmalm. Mest nöjd med aktiviteterna är man i Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck och mest nöjd med dagverksamheten är man på Östermalm. Inom Norrmalm har också samtliga svarat att dagverksamheten är så som de önskar sig.

Farsta har överlag en positiv utveckling av sina resultat samt även Spånga-Tensta och Skarpnäck inom flera frågeområden.

Bilaga

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2017.

Februari 2017

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsor- gen 2017

stockholm.se

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2017
Februari 2017
Utgivare: Äldreförvaltningen
Kontaktperson: Elisabeth Landström

Innehåll

Om undersökningen	4
Sammanfattning av årets resultat	5
Resultat för vård och omsorgsboende	9
Resultat för hemtjänst	16
Resultat för servicehus	22
Resultat för dagverksamhet	27

Om undersökningen

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för femte året i rad genomfört den nationella brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Samtliga personer över 66 år som den 31 januari 2017 hade hemtjänst eller bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät. Äldre på servicehus har bevarat enkäten för hemtjänst. Bland de äldre med hemtjänst ingår inte de som enbart har trygghetslarm eller matlåda som insats.

På grund av ett tekniskt problem ingår inte personer som är 65 år i årets urval. Det motsvarar 0,3 % av den nationella totalen när det gäller vård- och omsorgsboende och 0,8 % av totalen när det gäller hemtjänst. Målgruppen är därför något ändrad i årets undersökning.

Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om äldreomsorgen. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling av vården och omsorgen om de äldre.

Undersökningen genomfördes från mitten av mars till den 26 maj 2017. *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 hade att ta ställning till olika påståenden per fråga exempelvis *Ja, alltid, oftast, ibland, sällan och aldrig*, där det två första svarsalternativen utgör underlag för resultat på frågan (nöjdhet). På Socialstyrelsens hemsida finns information om de tillgängliga sammanställningarna.

För dagverksamheterna har staden genomfört en egen brukarundersökning genom *Enkätfabriken* som genomfördes vecka 7-17 år 2017. 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). Liksom föregående år finns de frågor kring diskriminering i årets enkät.

Den sammantagna rapporten för dagverksamheten finns tillgänglig på stadens hemsida www.stockholm.se/brukarundersokningar.

Sammanfattning av årets resultat

Vård och omsorgsboende

Årets resultat för staden som helhet visar som tidigare 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 och nära 9 av 10 känner sig trygga. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen, såsom bemötande, förtroende och personalens tillgänglighet.

Vid jämförelse mellan åren kan man se att det endast är marginella skillnader i resultaten över tid. Även gällande bakgrundsfrågor som vem som svarat, kön, ålder och skattad hälsa är det i princip samma förhållanden som vid föregående års mätningar.

De allra flesta, nio av tio svarande, uppger att de fått plats på önskat boende, vilket är ett högre resultat än rikssnittet. Nöjdheten med lägenheten och boendets gemensamma lokaler samt utomhusmiljö ligger på en fortsatt oförändrad nivå.

Vid könsuppdelad statistik kan man se att män är något mera nöjda i frågor gällande maten och trygghet på boendet än kvinnor och mer nöjda i dessa frågor än föregående år. Män är något mindre nöjda med måltiderna och möjligheten att få välja tid för hjälp, i jämförelse med föregående år.

Kvinnor är mer nöjda i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och om måltiden är en trevlig stund. Det är i princip inga skillnader i hur kvinnor svarat i år mot hur de svarade föregående år.

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 betydande mindre nöjda inom samtliga frågor än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad är det i frågor om att kunna påverka tider för hjälp, mat och måltider och aktiviteter.

Regiformen spelar också in. Precis som föregående år är de som bor på vård och omsorgsboende i privat regi något mer nöjda inom samtliga frågeställningar än de som bor på boende i kommunal regi. I jämförelse med föregående år är det i princip oförändrade resultat för bägge regiformer.

Vid jämförelser mellan svarande kan man se att de som svarat själva överlag är något mindre nöjda än de som svarat i den äldres ställe, undantaget frågorna om nöjdhet med aktiviteter och utevistelse där de som svarat själva är mera nöjda.

Liksom föregående år utmärker sig Spånga-Tensta och Östermalm med att ha höga resultat inom de flesta frågor. Skärholmen däremot har kraftigt minskade resultat vilket kan förklaras av ändrade förhållanden bland de svarande (lägre andel som svarat själv och högre andel som skattat sin hälsa som dålig) och att fler i år valt alternativet ”ibland” (mitten alternativet) istället för ”oftast” som räknas som nöjdhet.

Stockholm, Göteborg och Malmö har snarlika resultat i undersökningen. Stockholm har ett något lägre resultat på frågan om möjligheter att påverka tider för hjälp och ett högre resultat på frågan om tillgänglighet till sjuksköterska än de övriga storstäderna och även rikssnittet.

Hemtjänst

De äldres nöjdhet med hemtjänsten ligger på en oförändrad hög nivå. Speciellt när det gäller frågor som är kopplade till personalen, som bemötande, förtroende för personalen och personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål. Endast marginella skillnader kan utläsas i jämförelse av resultaten för hemtjänsten mellan åren 2015-2017.

73 % uppger att de själva valt utförare, vilket är samma resultat som föregående år.

Svarande med hemtjänst i privat regi är generellt mer nöjda med hemtjänsten än svarande med hemtjänst i kommunal regi. Vid jämförelse av resultaten för respektive regiform var för sig kan man se att kommunal regi i år har ett något bättre resultat gällande personalens tillgänglighet. I övrigt är resultaten oförändrade.

Även inom hemtjänsten spelar hälsotillståndet in. Svarande som skattat sin hälsa som någorlunda/dålig är generellt sett mindre nöjda inom samtliga frågeområden. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, trygghet med hemtjänsten, kunna påverka tider för hjälp samt om personalen meddelar om tillfälliga förändringar.

De som svarat själva är överlag mer nöjda inom samtliga frågor än de som svarat i den äldre ställe. Skillnaderna är dessutom större inom vissa frågor i år än vad det var föregående år. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, om de äldre kan påverka tider för hjälp, om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar, samt om personalen tar hänsyn till den äldres önskemål.

Det är i princip inga skillnader i resultaten mellan de som svarat själv i år i jämförelse med hur de svarade föregående år.

Vid jämförelse av könsuppdelad statistik kan man se att det endast är marginella skillnader i svaren mellan kvinnor och män. Precis som föregående år är män något mera nöjda i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och trygghet med hemtjänsten.

I övrigt är det inga större skillnader i svar mellan könen mot föregående års resultat.

Vid jämförelse mellan åldersgrupper kan man utläsa några mindre skillnader i resultaten. Svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda i frågor om bemötande, förtroende för personalen och om de har tillräckligt med tid.

Yngre äldre är däremot något mer nöjda i frågor om personalens tillgänglighet, meddelande om tillfälliga förändringar och att kunna påverka tider för hjälp.

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig Skarpnäck precis som föregående år med att ha höga resultat inom flera frågeområden. Älvsjö och Bromma utmärker sig med att ha en positiv utveckling av resultaten i år.

Stockholm har högre resultat än Göteborg och Malmö på 9 av 12 frågor. Störst skillnad är det i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp (även högre än rikssnittet), personalens tillgänglighet och hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

Servicehus

Även inom servicehus ses högst resultat på frågor som är kopplade till personalen. 9 av 10 upplever att personalen har ett bra bemötande och 8 av 10 känner förtroende för personalen.

I jämförelse med föregående år ses dock ett lägre resultat på 8 av 11 frågor. Störst skillnad är det i frågor gällande personalens tillgänglighet, om de kommer på avtalad tid samt hänsyn till den äldres synpunkter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

De som svarat själva är mera nöjda inom samtliga frågor än annan svarande. Störst skillnad är det i frågorna om personalens tillgänglighet, tillräckligt med tid och att kunna påverka tider för hjälp. I jämförelse med föregående års resultat är dock de som svarat själva mindre nöjda inom nära samtliga frågor i år.

Vid jämförelse mellan hur män och kvinnor har svarat kan man se att kvinnor är mer nöjda i frågor gällande personalens tillgänglighet, trygghet med hemtjänsten samt sammantagen nöjdhet. Män är mera nöjda i frågor gällande om personalen har tillräckligt med tid och om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar. I jämförelse med föregående års resultat är män i årets undersökning betydligt mindre nöjda med personalens tillgänglighet. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan könen.

I jämförelse mellan åldersgrupper kan man se att svarande som är 80 år och äldre är mer nöjda med frågor om personalens tillgänglighet och trygghet samt mindre nöjda i frågan om personalen har tillräckligt med tid. Dock är åldersgruppen mindre nöjd inom samtliga frågor i årets mätning.

De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda/dåligt är mindre nöjda inom samtliga frågor än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad är det inom frågorna om personalen har tillräckligt med tid, tar hänsyn till åsikter och önskemål och sammantagen nöjdhet. Resultaten för svarsgruppen är dessutom lägre i år än föregående år, undantaget sammantagen nöjdhet som ligger kvar på samma nivå.

Då inte alla stadsdelar har servicehus har inga jämförelser gjorts mellan stadsdelsnämnder.

I jämförelse mellan resultat för hemtjänst och servicehus kan man se att de som bor i ordinärt boende är mer nöjda med hemtjänsten inom samtliga frågeområden, undantaget frågan gällande trygghet där det är samma resultat. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, tar hänsyn till åsikter och önskemål samt meddelar om tillfälliga förändringar. Detta är samma förhållanden som vid föregående års mätning.

Dagverksamhet

Resultatet i årets undersökning är överlag snarlikt föregående års resultat med undantag för en negativ trend i frågorna om att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten, samt om vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Om man jämför resultaten utifrån svarande kan man se att annan svarande gett högst resultat i frågan om möjlighet att påverka aktiviteter och de som svarat själva gett högst resultat i frågan gällande synpunkter och klagomål.

När det gäller helhetsomdömet, ett index över tre av påståendena i undersökningen, har resultat minskat något i årets mätning.

Det är inga större skillnader i resultaten mellan könen. Dock är männen generellt något mer nöjda i de flesta frågor, undantaget frågorna om maten och aktiviteterna.

Dagverksamheter i kommunal regi har högre resultat i frågan gällande möjligheten att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten.

Dagverksamheter i privat regi har högre resultat gällande nöjdhet med maten och måltidsstunden samt frågan om synpunkter och klagomål. I övrigt är resultaten lika mellan regiformerna.

Skillnaderna mellan stadsdelarna är inte så tydliga. Andelen nöjda brukare per stadsdelsnämnd varierar ganska mycket beroende på fråga. Mest nöjd med maten är man i Bromma

och Norrmalm och även med måltiden i Norrmalm. Mest nöjd med aktiviteterna är man i Enskede-Årsta-Vantör och Skarpnäck och mest nöjd med dagverksamheten är man i Östermalm. I Norrmalm har också samtliga svarat att dagverksamheten är så som de önskar sig.

Farsta har överlag en positiv utveckling av sina resultat samt även Spånga-Tensta och Skarpnäck inom flera frågeområden.

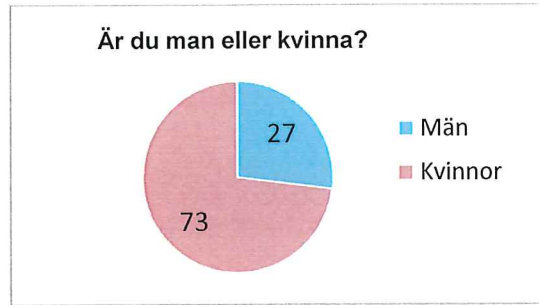
Resultat för vård och omsorgsboende

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015	2016	2017
Vård- och omsorgsboende	54	54	53	53	50

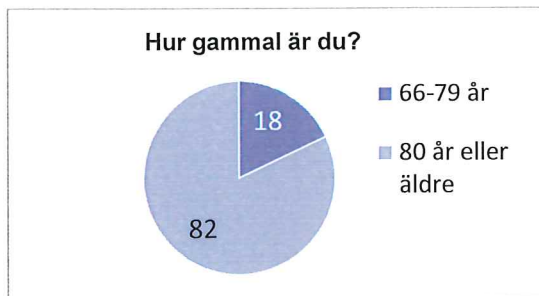
I Stockholms stad svarade 2 288 personer, vilket utgör 50 % av de tillfrågade. Den nationella svarsfrekvensen för vård och omsorgsboende är 53,8 %.



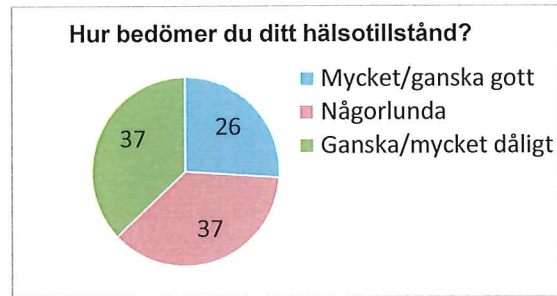
Nära 3 av 10 (640 personer) har besvarat enkäten själv eller ihop med någon, vilket är samma resultat som föregående år.



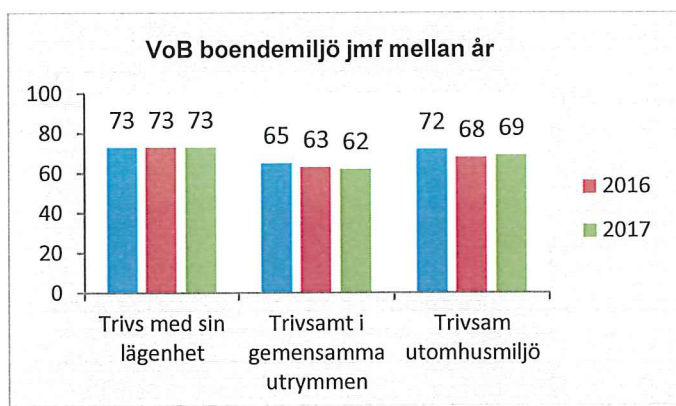
Det är i princip samma könsfördelning gällande svarande som vid förra årets mätning (74/26).



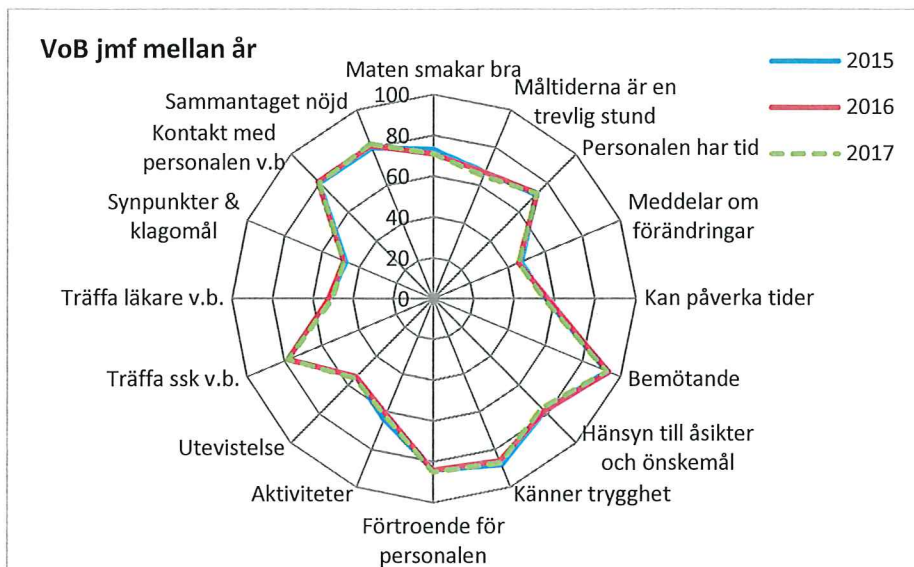
Övervägande delen av de svarande är 80 år och äldre, vilket är samma förhållande som vid förra årets mätning.



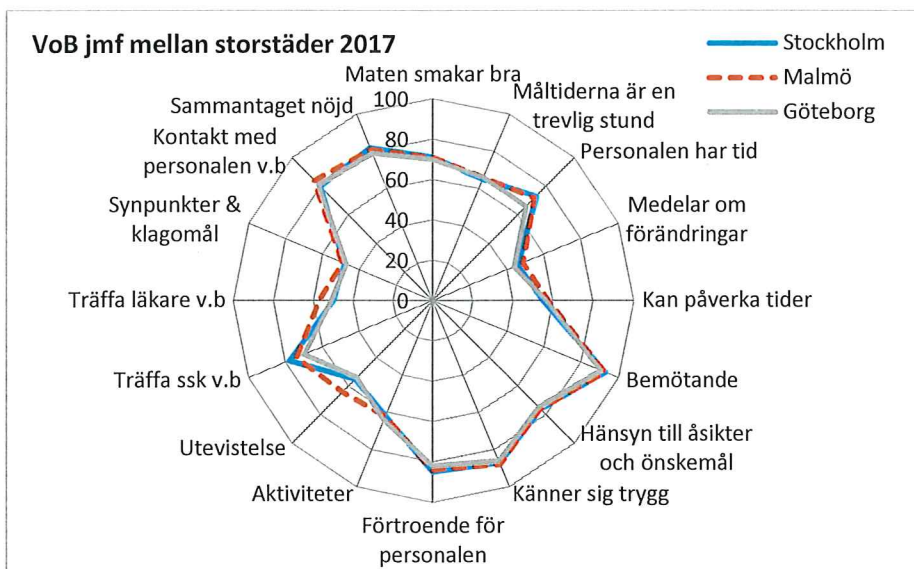
Gällande svarandes upplevda hälsa är det också samma andelsfördelning som vid förra årets mätning.



Det är i princip oförändrade resultat gällande nöjdheten med lägenheten, boendets gemensamma lokaler och utomhusmiljö i jämförelse med föregående år.

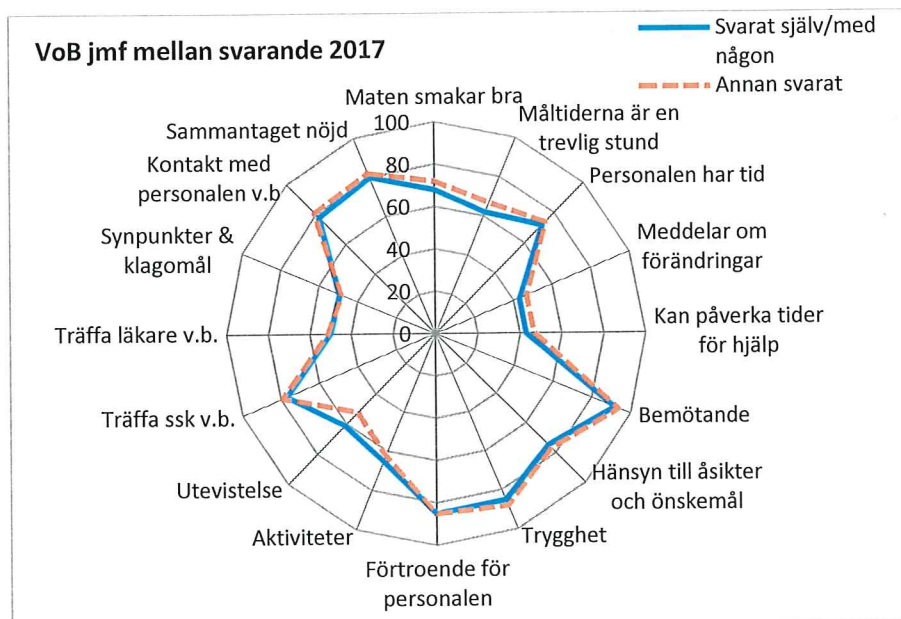


Vid jämförelse av nöjdheten över år ses endast marginella skillnader i resultaten. De frågor som fått högst betyg är gällande bemötande, förtroende för personalen och trygghet på boendet. De frågor som fått lägst betyg är möjligheten till utevistelse, få träffa läkare vid behov och att personalen meddelar om tillfälliga förändringar.

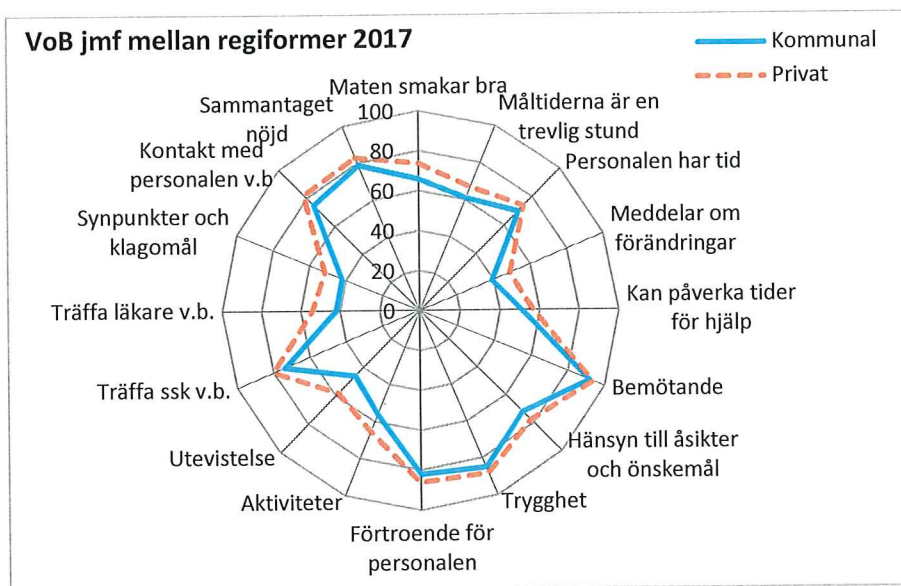


I jämförelse med Göteborg och Malmö har Stockholm ett något lägre resultat på frågan om möjligheter att påverka tider för hjälp. Stockholm har dock ett högre resultat på frågan om möjlighet att få träffa sjuksköterska vid behov än de övriga storstäderna och även rikssnittet.

Malmö har högre resultat än Stockholm och Göteborg på frågorna om möjlighet till utevistelse och att få träffa läkare vid behov.



Vid jämförelser utifrån svarande kan man se att de som svarat själva överlag är mindre nöjda än de som svarat i den äldres ställe, undantaget frågorna om nöjdhet med aktiviteter och utevistelse där de som svarat själva är mer nöjda.

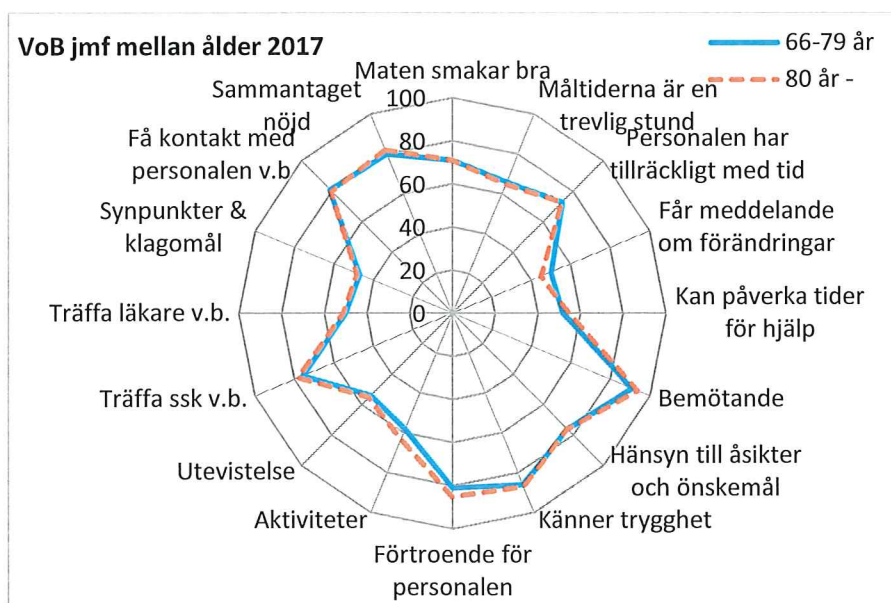


Vid jämförelse mellan regiformer kan man se att de som bor på vård och boende i privat regi är något mer nöjda inom samtliga frågeställningar än äldre på boende i kommunal regi. Störst skillnad är det inom frågorna gällande möjlighet till utevistelse, träffa läkare v.b. och att personalen meddelar om tillfälliga förändringar. Vid jämförelse med föregående år är resultaten i princip oförändrade för bägge regiformer.



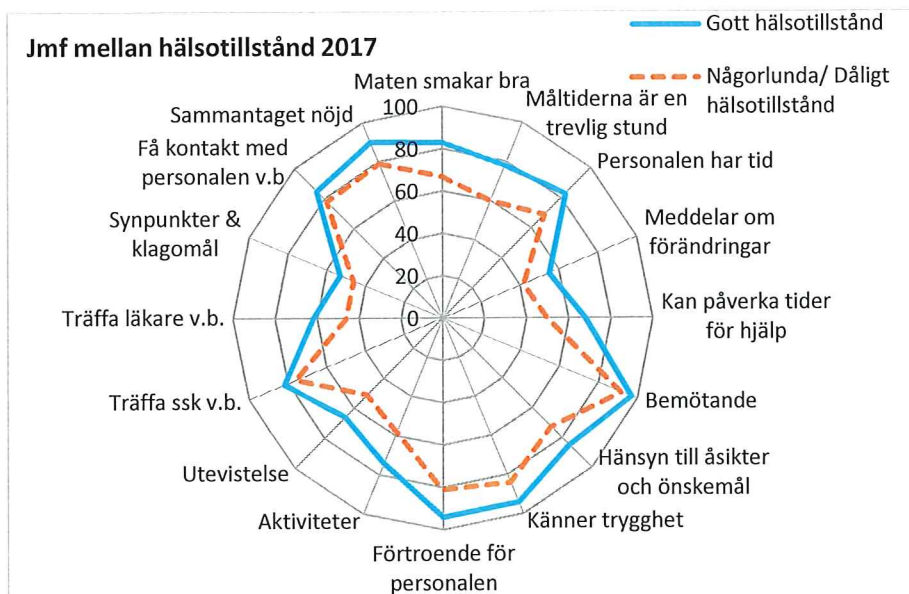
Vid jämförelse mellan kön kan man se att män är något mera nöjda i frågorna om maten smakar bra och trygghet med att bo på vård- och omsorgsboendet. I jämförelse med föregående år är männen i år mer nöjda med hur maten smakar och boendets aktiviteter men mindre nöjda med att måltiderna är en trevlig stund och möjligheten att få välja tid för hjälp.

Kvinnor är mer nöjda i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och om måltiden är en trevlig stund. Det är i princip inga skillnader i hur kvinnor svarat i år mot hur de svarade föregående år.



Vid jämförelser mellan svarandes ålder kan man se att de som är 80 år och äldre något mer nöjda än de som är 66-79 år i frågorna om bemötande, förtroende för personalen och aktiviteter men mindre nöjda i frågan om att få meddelande om tillfälliga förändringar. Svarande i åldersgruppen 80 år och äldre är mer nöjda med aktiviteterna i år än föregående år. I övrigt är det oförändrade resultat.

Svarande i åldersgruppen 65-79 år är i år mer nöjda i frågan om personalen har tid men mindre nöjda med aktiviteterna än föregående år.



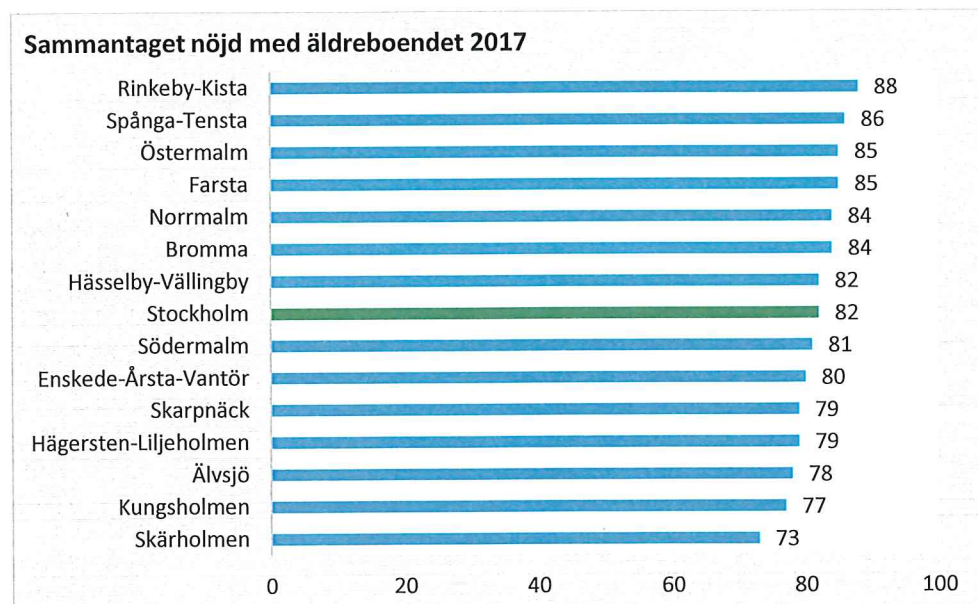
Vid jämförelse av hälsotillstånd kan man se att de som skattat sin hälsa som god är mer nöjda inom samtliga frågor än de som skattat sin hälsa som någorlunda/dålig. Störst skillnad är det i frågor om att kunna påverka tider för hjälp, måltiden är en trevlig stund, maten smakar bra samt aktiviteter.

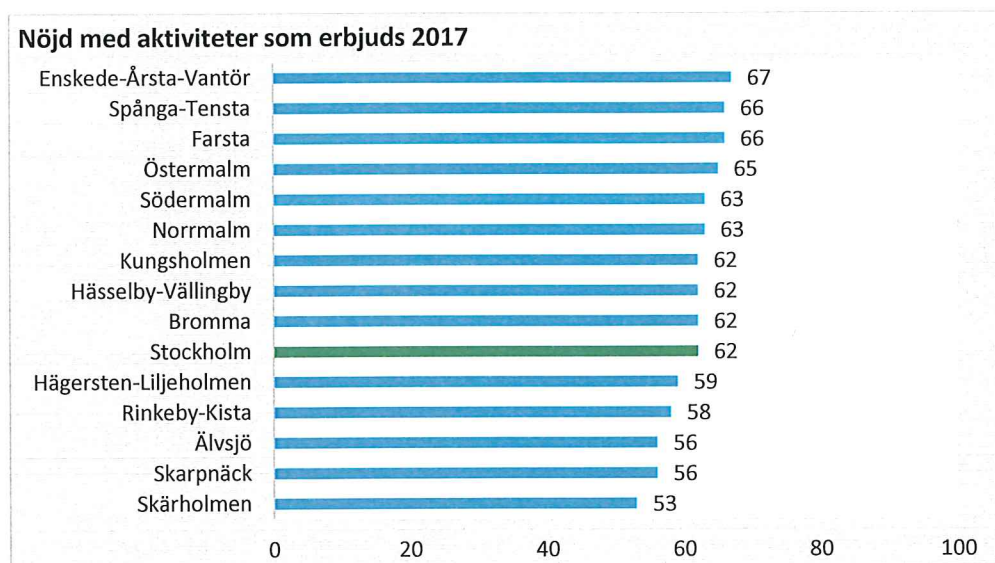
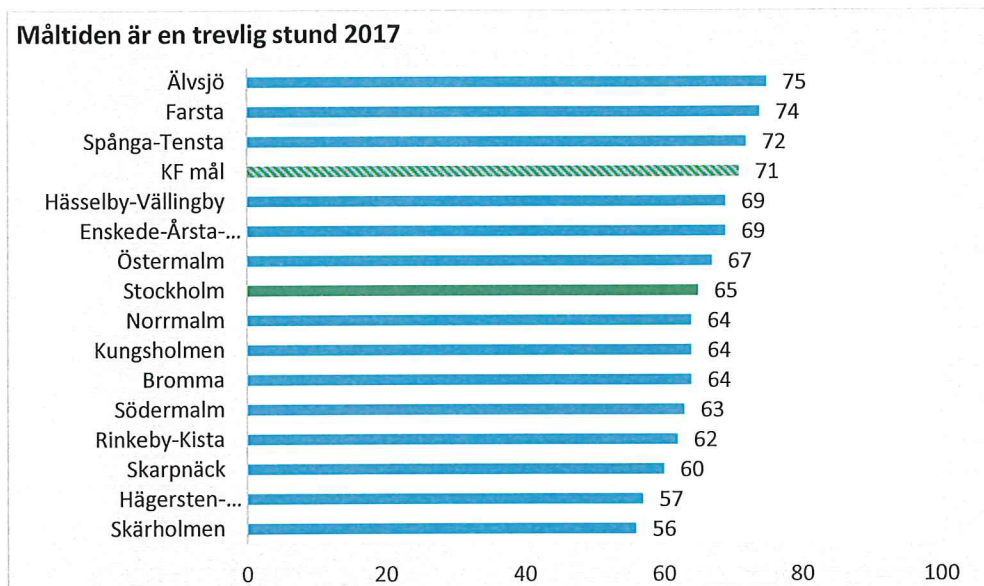
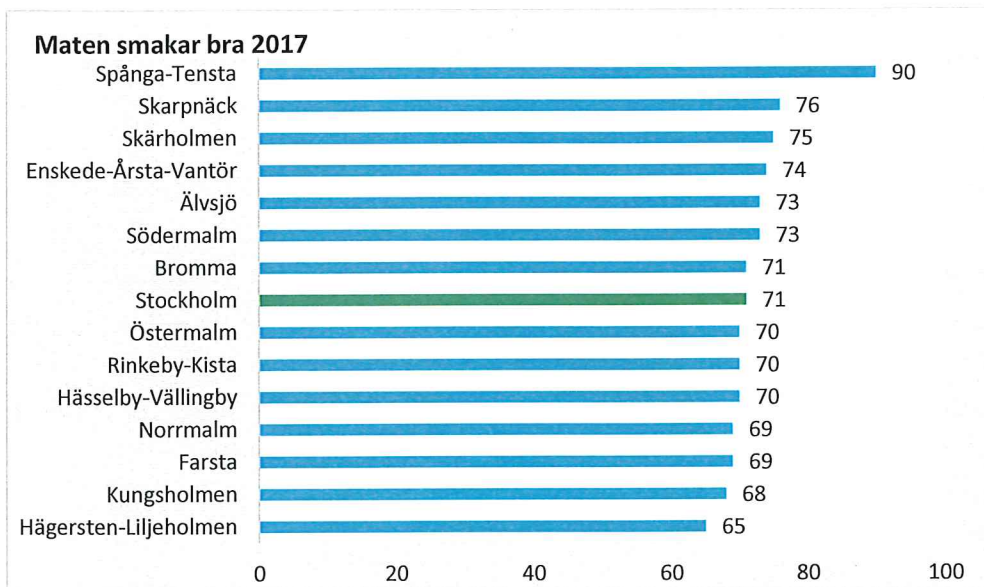
Vid jämförelse med föregående år kan man se att nöjdheten i princip är oförändrad i bägge svarsgrupper, undantaget frågorna om utevistelser och aktiviteter där de med sämre skattad hälsa är mer nöjda i år.

Resultat per stadsdel

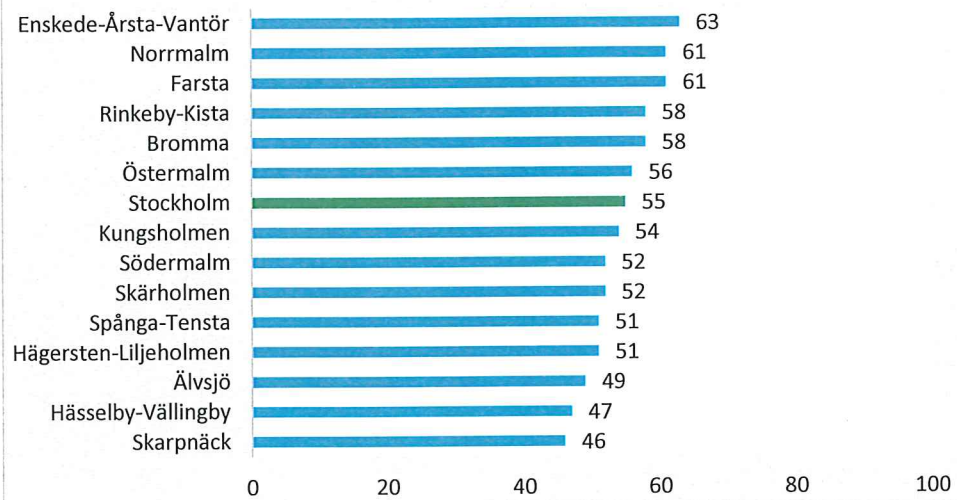
Resultaten per stadsdel baseras på svaren utifrån respektive stadsdel den äldre fått sitt bi-ståndsbeslut. I de frågor som svarar mot kommunfullmäktiges verksamhetsmål redovisas också kommunfullmäktiges målvärde (indikator) för 2017.

Vid jämförelse mellan stadsdelar utmärker sig Spånga-Tensta och Östermalm med att ha höga resultat i övervägande delen av frågorna, vilket även var fallet föregående år.

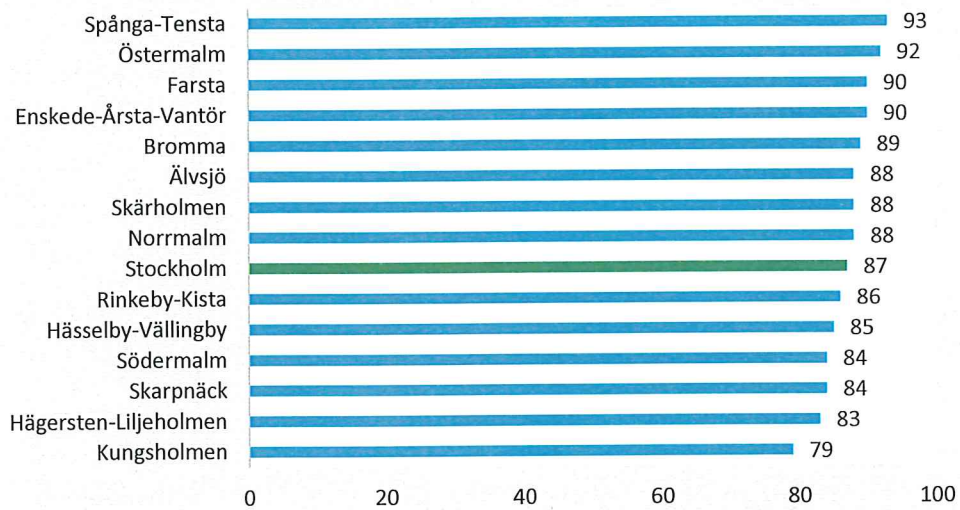




Nöjdhet med möjlighet till utevistelse 2017



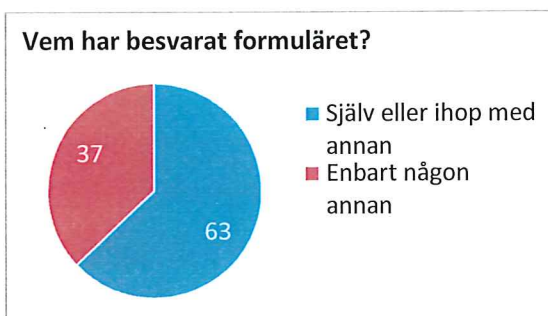
Känner trygghet på äldreboendet 2017



Resultat för hemtjänst

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015	2016	2017
Hemtjänst	69	64	64	63	61

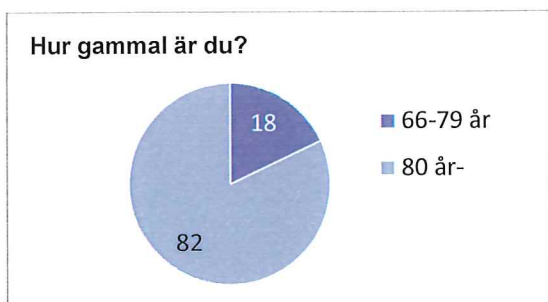
I Stockholm svarade 8 731 personer (inkl. personer med hemtjänst på servicehus), vilket utgör 61,3% av de tillfrågade. Den nationella svarsfrekvensen för hemtjänsten är 63,4 %.



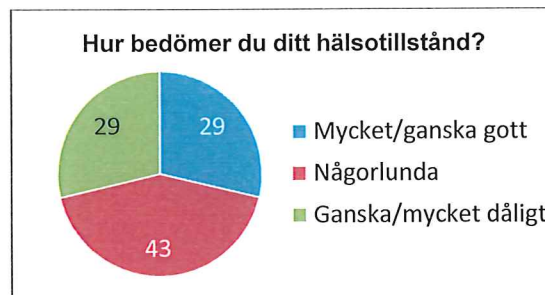
Ca 6 av 10 har besvarat enkäten själv eller ihop med annan, vilket är samma resultat som föregående.



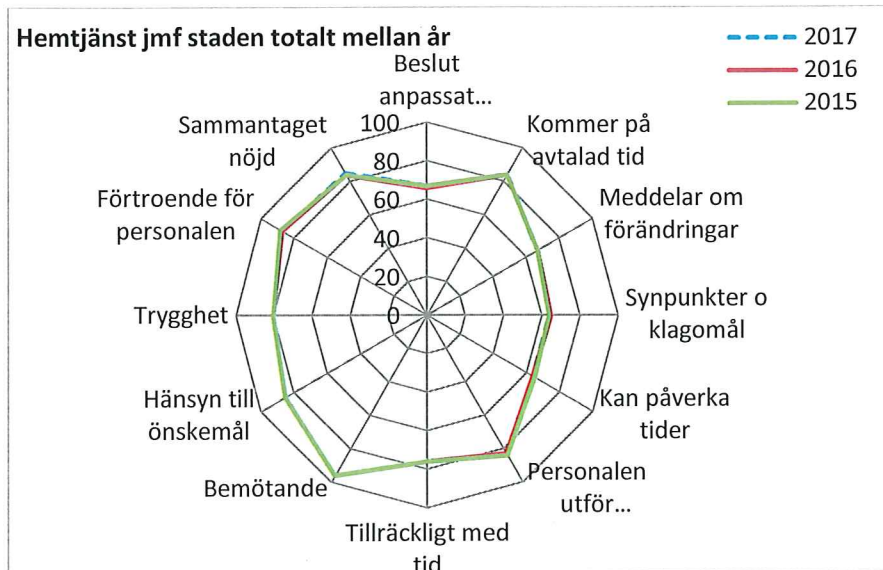
Ca 7 av tio svarande är kvinnor vilket är ungefär samma förhållande som vid förra årets mätning (27/73).



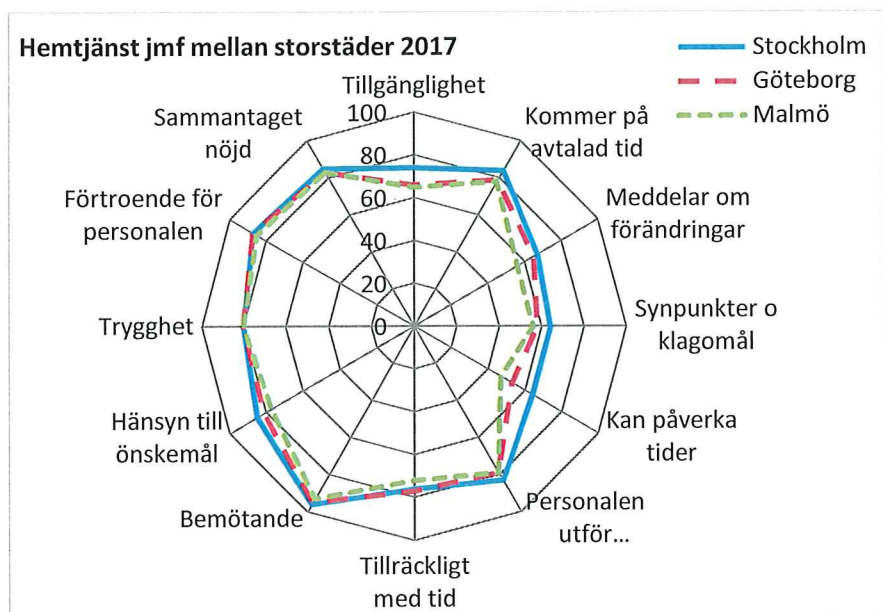
Nära 2 av 10 svarande är mellan 66-79 år vilket är en minskning i jämförelse med vid förra årets mätning (27/73). Minskningen kan förklaras av att inga 65-åringar ingick i årets undersökning.



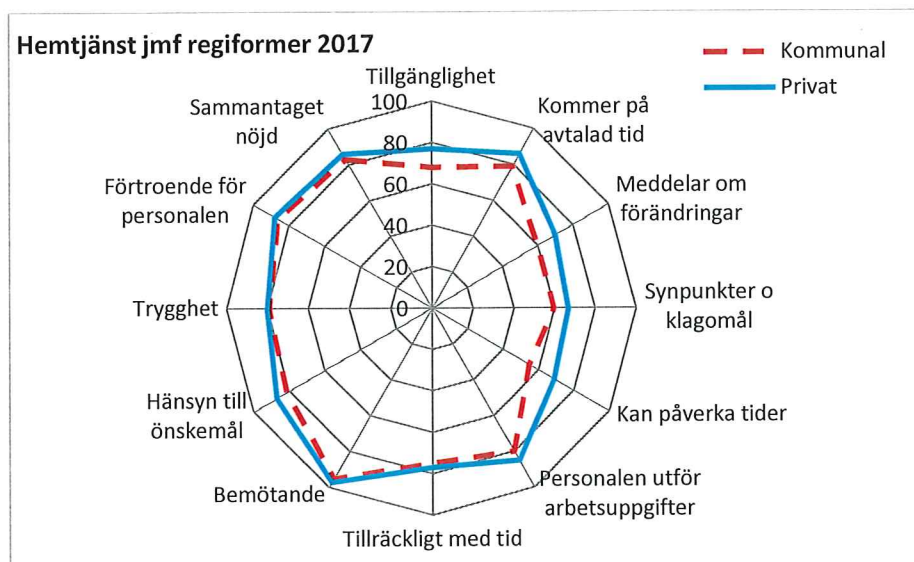
Övervägande delen av de svarande har uppgett att hälsotillståndet är någorlunda. Förhållandena är i princip samma som vid föregående års resultat.



Endast marginella skillnader kan utläsas i jämförelse av resultaten för hemtjänsten mellan åren 2015-2017. De tre frågor som fått högst betyg är frågor om bemötande, förtroende för personalen och personalen brukar ta hänsyn till åsikter och önskemål.

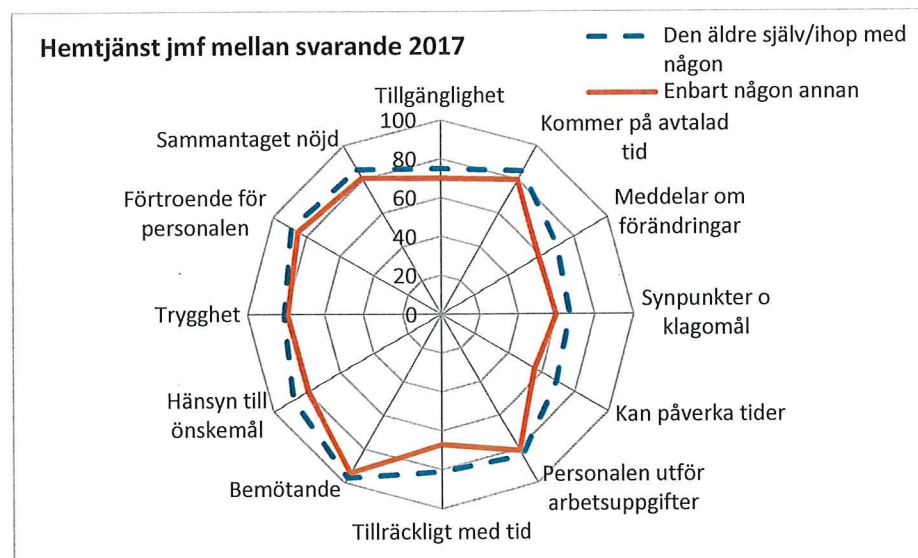


Stockholm har högre resultat än Göteborg och Malmö på 9 av 12 frågor. Störst skillnad är det i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp (även +3% i jmf med rikssnittet), det är lätt att komma i kontakt med personalen vid behov (tillgänglighet) och personalen tar hänsyn till önskemål om hur hjälpen.



Verksamheter i privat regi har högre resultat på samtliga frågor än verksamheter i kommunal regi. Störst skillnader är det i frågorna om det är lätt att få kontakt med personalen vid behov (13%), att kunna påverka tider för hjälp (12%) och om personalen meddelar om tillfälliga förändringar (9%).

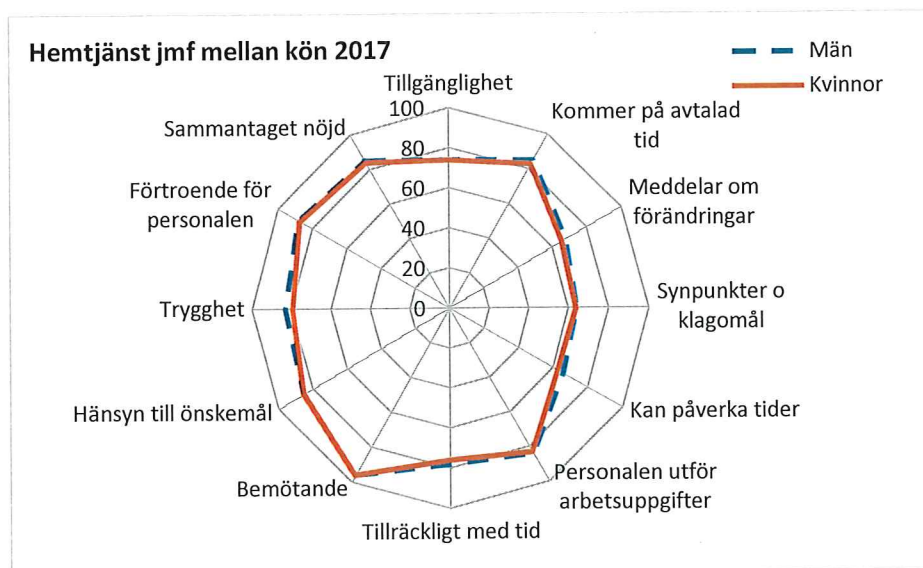
Vid jämförelse av resultaten för respektive regiform var för sig kan man se att kommunal regi i år har något bättre (+3%) resultat på frågan om att få kontakt med personalen vid behov. I övrigt är resultaten oförändrade.



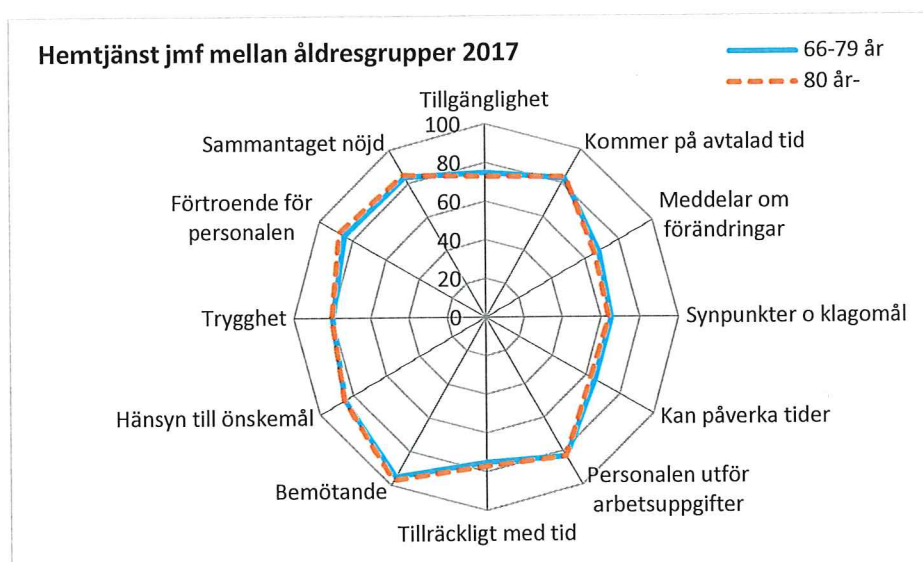
De som svarat själva är överlag mer nöjda med inom samtliga frågor än annan svarande. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, om de äldre kan påverka tider för hjälp, om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar, samt om personalen tar hänsyn till den äldres önskemål.

Det är i princip inga skillnader i resultaten mellan de som svarat själv i år i jämförelse med hur de svarade föregående år.

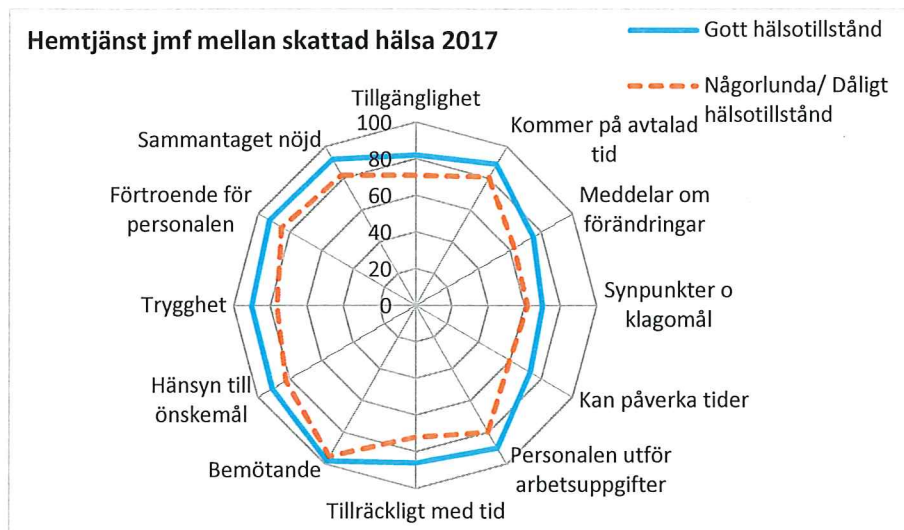
De som svarat i den äldres något mindre nöjda i år än föregående år inom frågorna om det är lätt att få kontakt med personalen vid behov (-3%), om personalen kommer på avtalad tid (-2%), om personalen meddelar om tillfälliga förändringar (-2%) samt sammantagen nöjdhet med hemtjänsten (-4%).



Vid jämförelser av svar utifrån könsuppdelad statistik kan man se att det endast är marginella skillnader i svaren mellan kvinnor och män. Precis som föregående år är män något mera nöjda i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och trygghet med hemtjänsten. I övrigt är det inga större skillnader i svar mellan könen med föregående års resultat.



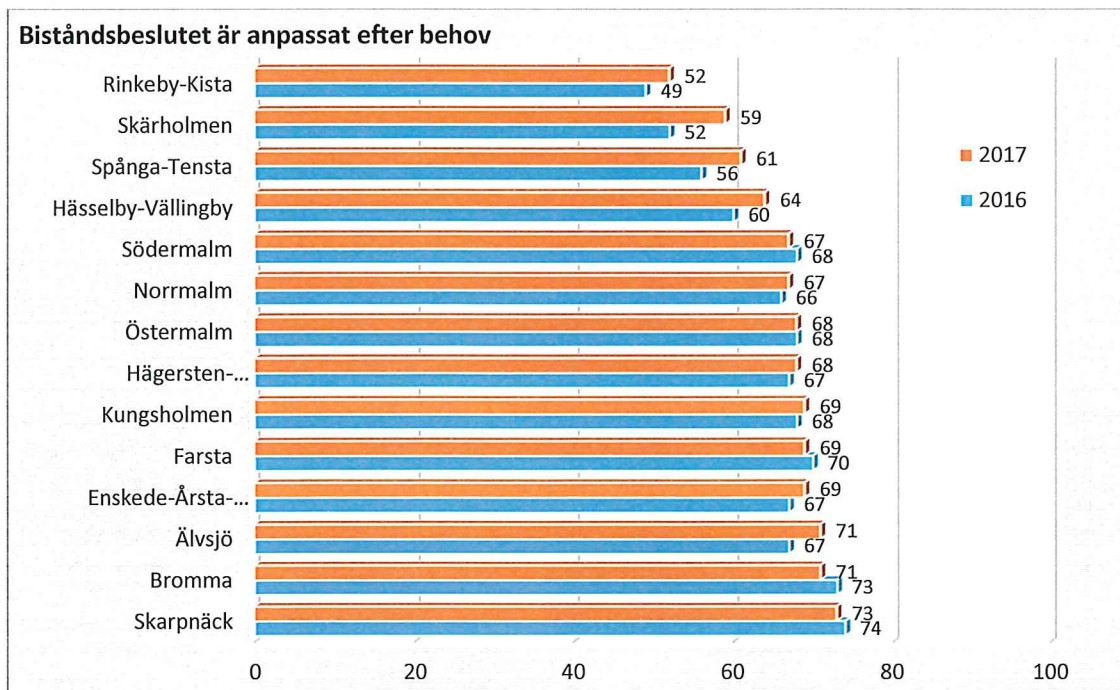
Vid jämförelse mellan åldersgrupper kan man utläsa några mindre skillnader i resultaten. Svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda (+2%) med frågorna om bemötande, förtroende för personalen, samt om personalen har tillräckligt med tid. Svarande mellan 66-79 år är mer något nöjda med frågorna om det är lätt att få kontakt med personalen vid behov, om personalen meddelar om tillfälliga förändringar och om att kunna påverka tider för hjälp (+2). Gällande frågan om att kunna påverka tider för hjälp är dock åldersgruppen 66-79 något mindre nöjd i år än föregående år (-3%).

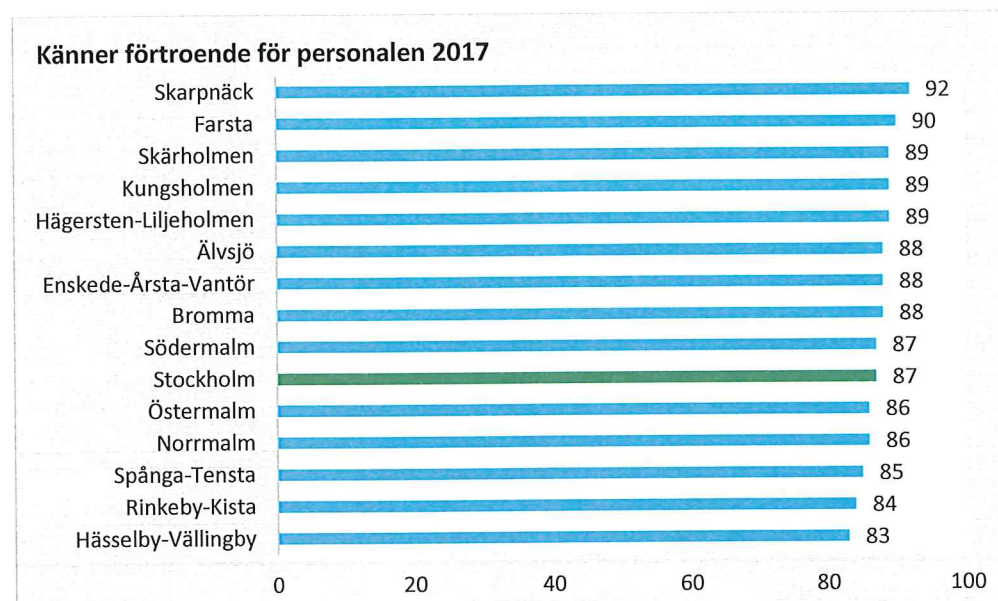
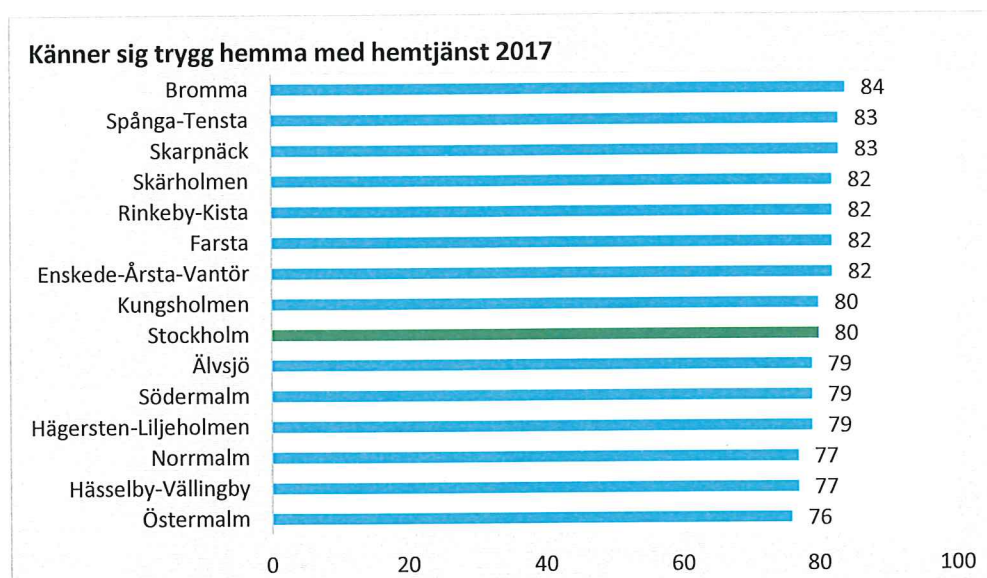
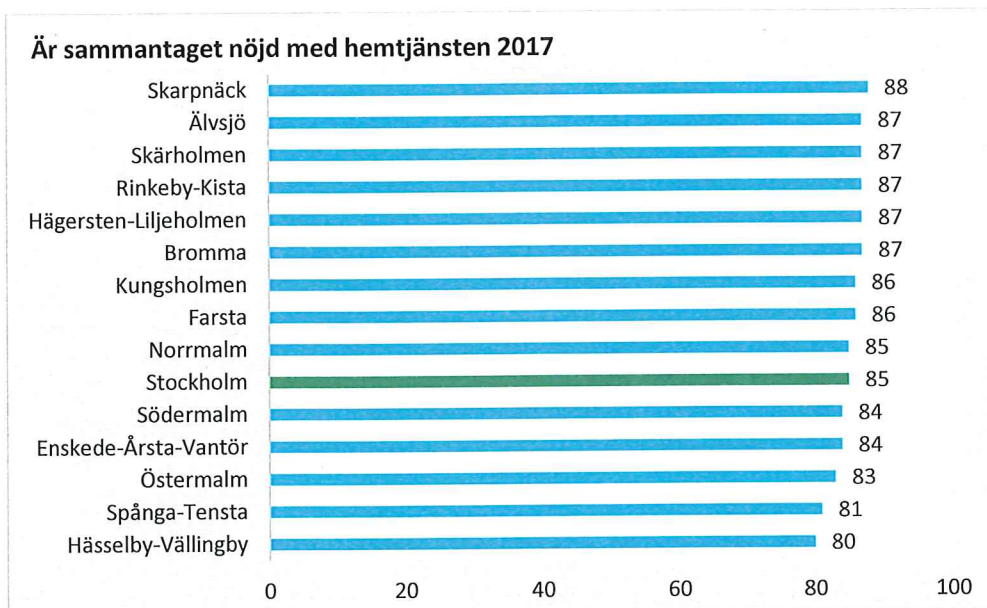


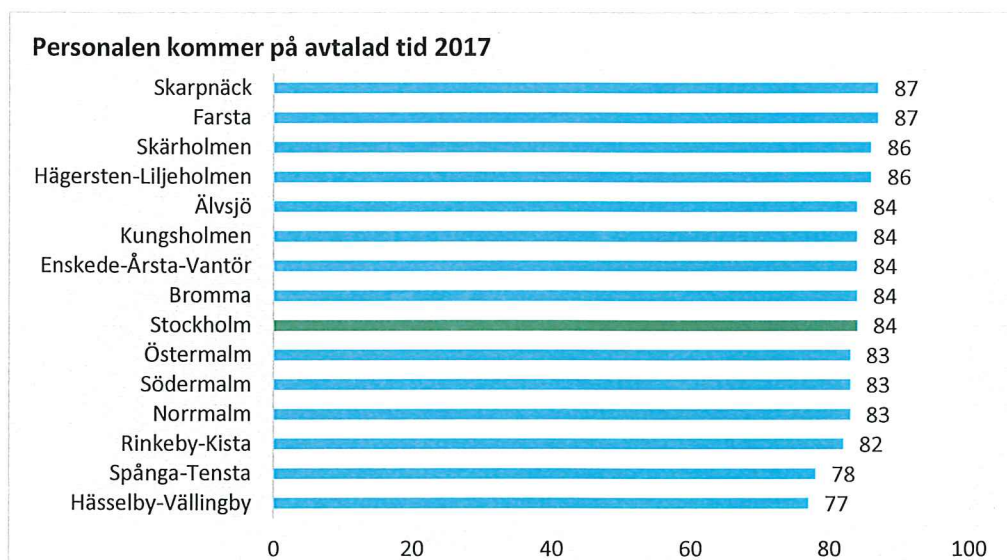
De som skattat sin hälsa som god är mer nöjda inom samtliga frågor än de som skattat sin hälsa som någorlunda/dålig. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid, trygghet med hemtjänsten, kunna påverka tider för hjälp samt om personalen meddelar om tillfälliga förändringar.

Resultat per stadsdel

Vid jämförelse mellan stadsdelarna utmärker sig Skarpnäck med att ha höga resultat inom de flesta frågeområden, vilket även var fallet föregående år. Älvsjö och Bromma utmärker sig med att ha en positiv utveckling av resultaten i år.



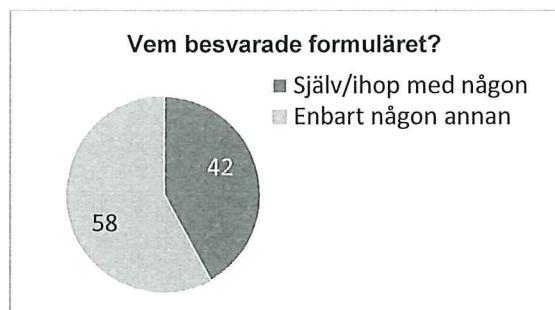




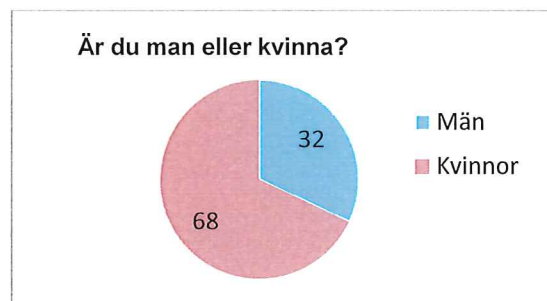
Resultat för servicehus

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 15 servicehusen urskilts ur resultaten för hemtjänsten.

Svarsfrekvensen för servicehus är inte möjlig att få fram när man särskiljer resultaten ur svarsgruppen för hemtjänst.



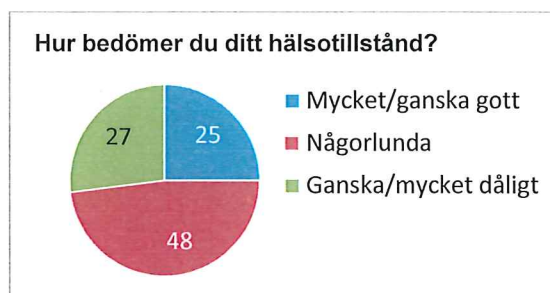
42 % har besvarat formuläret själv eller ihop med annan, vilket är en liten ökning i jämförelse med föregående år (+4%).



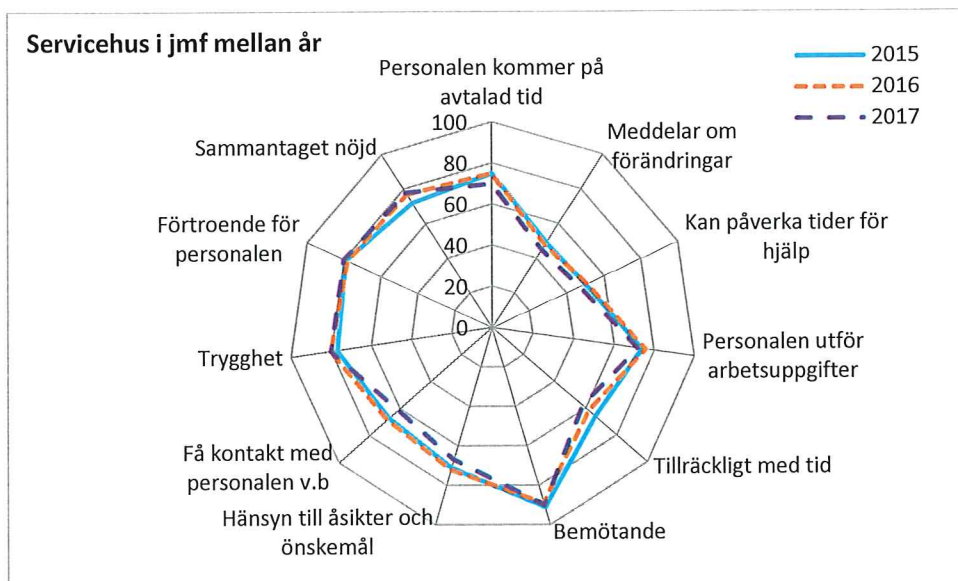
Nära 7 av 10 svarande är kvinnor och 3 av 10 svarande är män, vilket är samma förhållande som vid förra årets mätning.



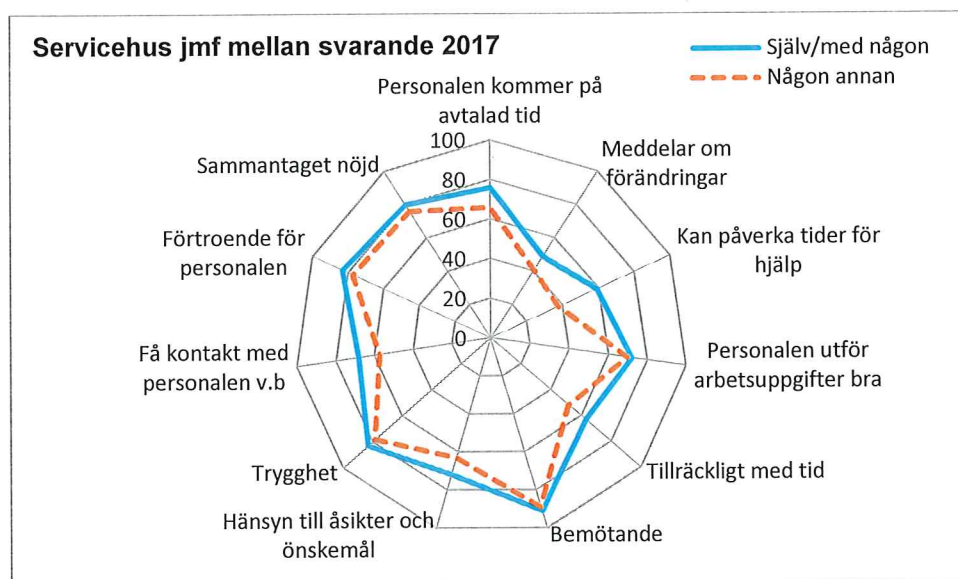
8 av 10 svarande är 80 år och äldre, vilket är samma resultat som föregående år.



Det är ungefär samma resultat gällande skattad hälsa i jämförelse med föregående år.

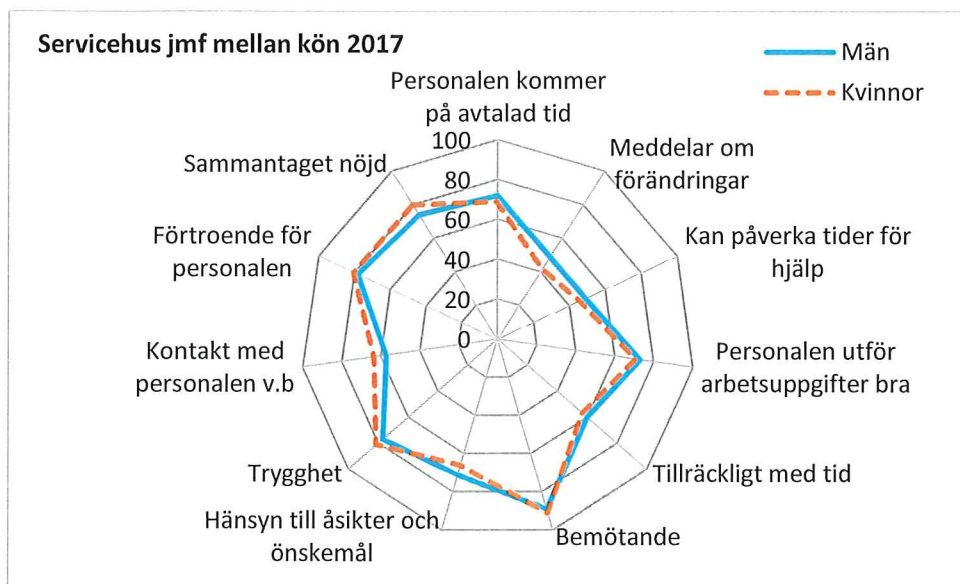


I jämförelse mellan år kan man se ett lägre resultat på 8 av 11 frågor i jämförelse med föregående års resultat. Störst skillnad är det i frågor gällande att kunna få kontakt med personalen vid behov, personalen kommer på avtalad tid och personalen tar hänsyn till den äldres synpunkter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

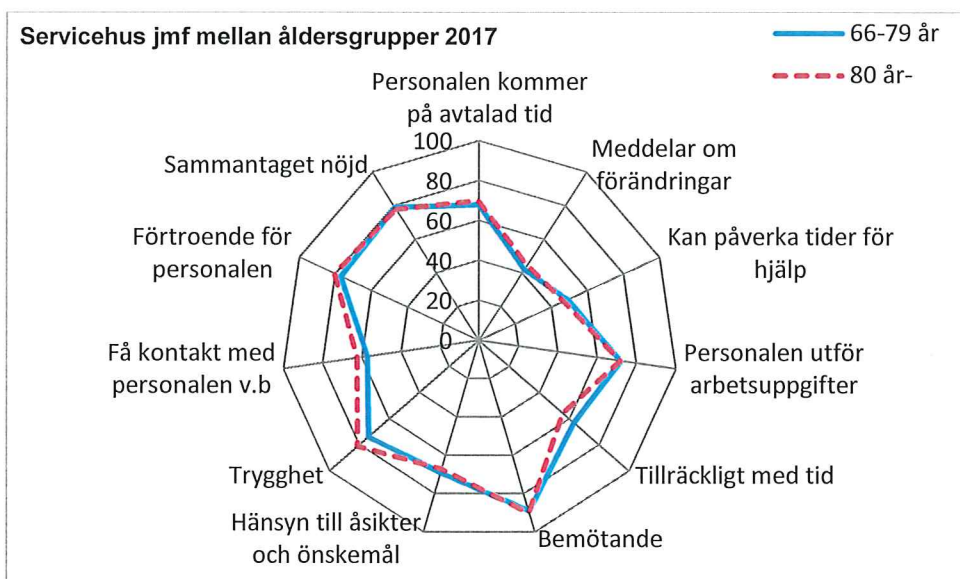


De som svarat själva är mera nöjda inom samtliga frågor än de som fått formuläret besvarad av någon annan. Störst skillnad är det i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp, personalen har tillräckligt med tid och om det är lätt att få kontakt med personalen vid behov.

I jämförelse med föregående års resultat kan man se att de som svarat själva i år är mindre nöjda inom samtliga frågor undantaget frågorna om förtroende för personalen (+2%) och sammantagen nöjdhet (+3%).

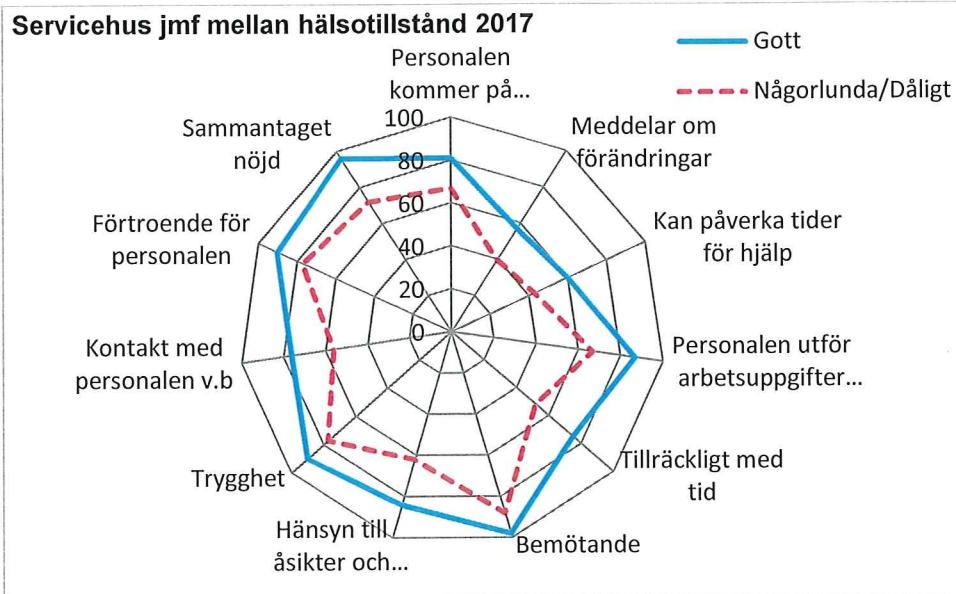


Vid jämförelse mellan hur män och kvinnor har svarat kan man se att kvinnor är mer nöjda i frågor gällande om att få kontakt med personalen vid behov, trygghet med hemtjänsten samt sammantagen nöjdhet. Män är mera nöjda i frågor gällande om personalen har tillräckligt med tid och om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar. I jämförelse med föregående års resultat är män i årets undersökning betydligt mindre (-15%) nöjda med frågan om att få kontakt med personalen vid behov. I övrigt är nöjdheten överlag lika mellan könen.



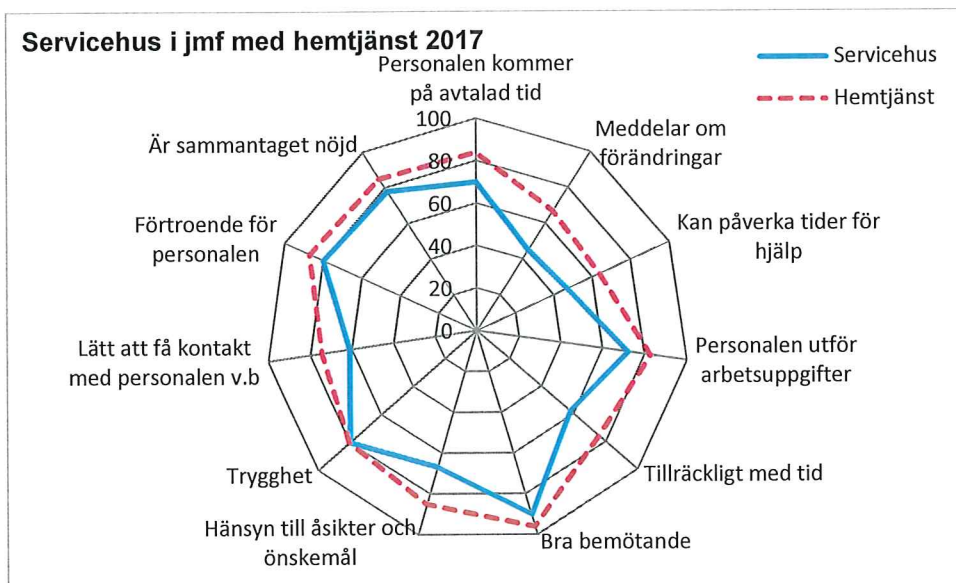
I jämförelse mellan åldersgrupper kan man se att svarande som är 80 år och äldre är mer nöjda inom frågor om trygghet och att få kontakt med personalen vid behov och mindre nöjda i frågan om personalen har tillräckligt med tid.

I jämförelse med föregående års resultat kan man se att åldersgruppen 80 år och äldre i år är mindre nöjd inom samtliga frågor. Främst inom frågorna om att få kontakt med personalen vid behov (-8%), personalen kommer på avtalad tid (-7%) och personalen har tillräckligt med tid (-7%).



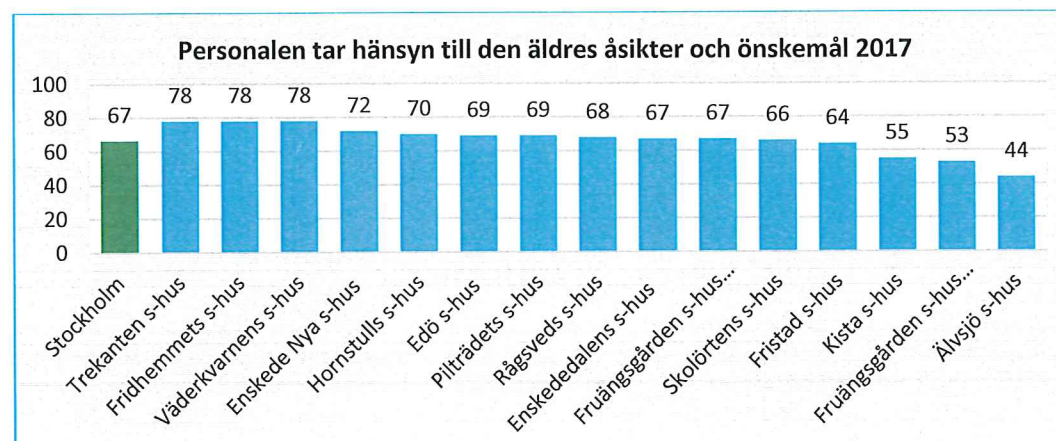
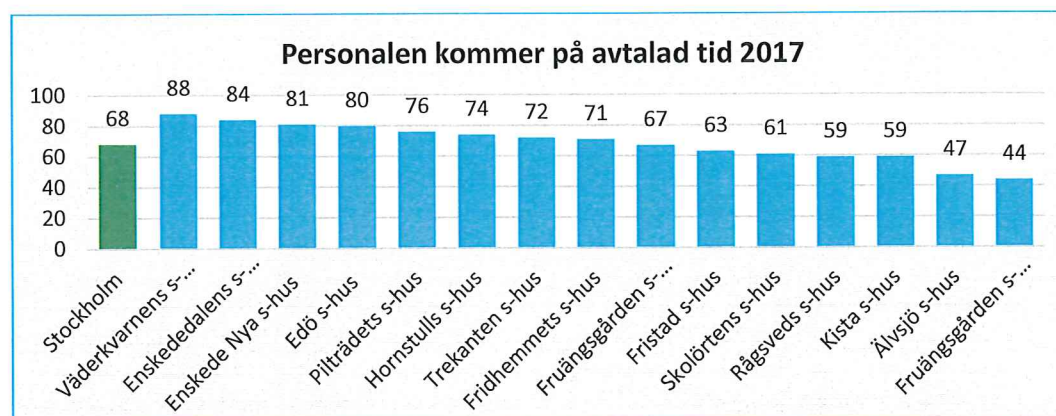
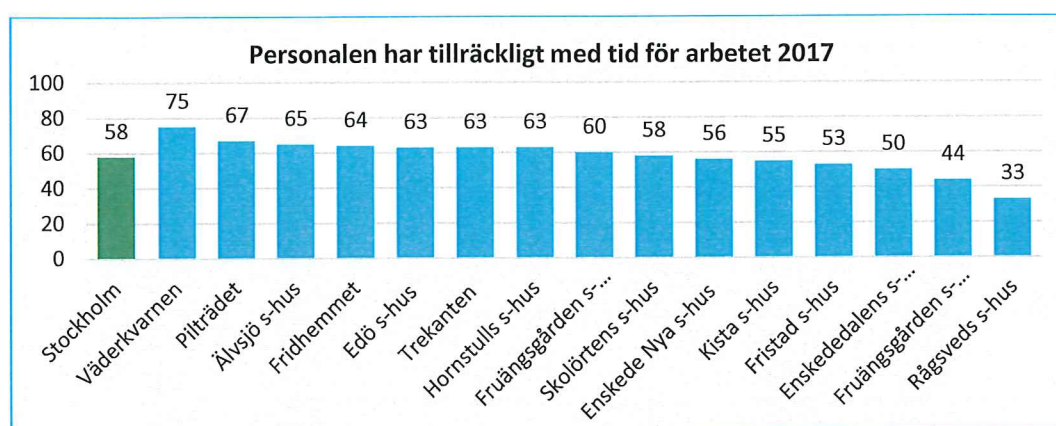
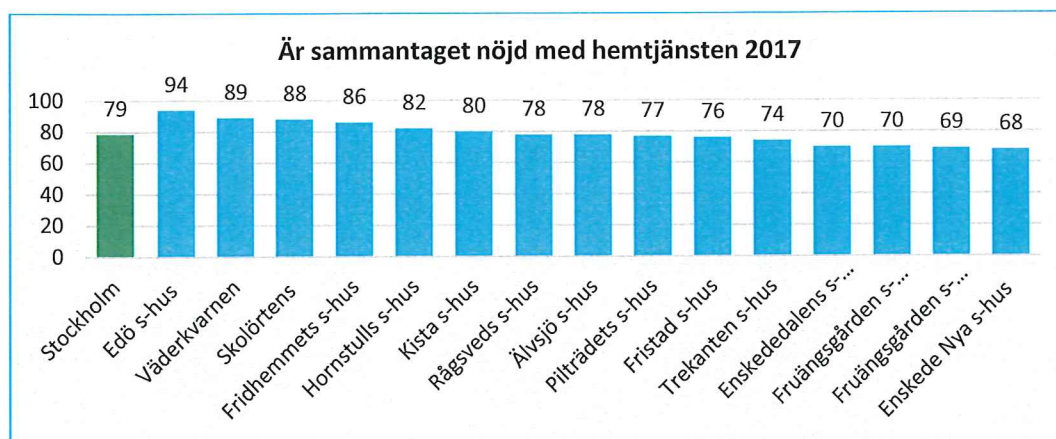
De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är mindre nöjda inom samtliga frågeställningar än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad är det inom frågorna om personalen har tillräckligt med tid, tar hänsyn till åsikter och önskemål och sammantaget nöjd.

Om man jämför den svarsgruppen med föregående år kan man se att svaren i år är lägre inom mer än hälften av frågorna. Störst skillnad är det i nöjdheten gällande att få kontakt med personalen v.b (-6%) och om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål (-5%).



Vid jämförelse av svar mellan de som bor hemma med hemtjänst och svarande med hemtjänst på servicehus kan man se att de som bor i ordinärt boende är mer nöjda med hemtjänsten inom samtliga frågeområden, undantaget frågan gällande trygghet där det är samma resultat. Störst skillnad är det i frågorna om personalen meddelar vid tillfälliga förändringar, har tillräckligt med tid samt tar hänsyn om åsikter och önskemål. Detta är samma förhållanden som vid föregående års mätning.

Jämförelse mellan stadens servicehus



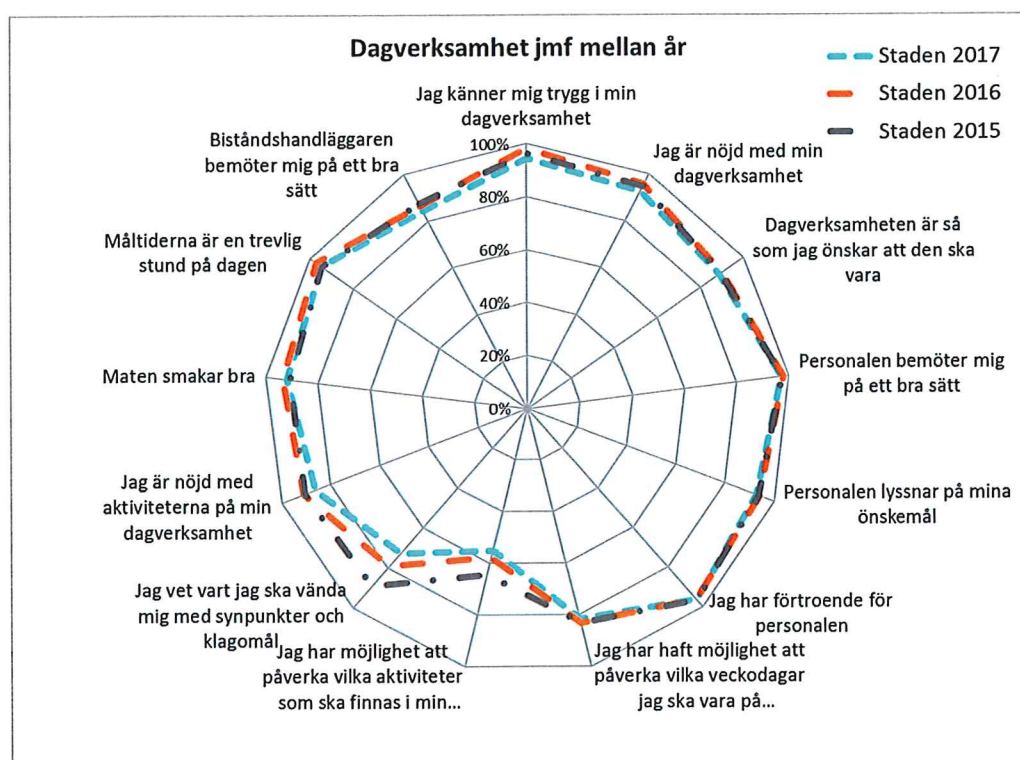
Resultat för dagverksamhet

Svarsfrekvens %	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Dagverksamhet	66	71	60	67	64	65	65

Totalt för staden inkom 559 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 64 % och är samma svarsfrekvens som föregående år.

Bakgrundsvariablerna visar att:

- De flesta har uppgett att de går några gånger i veckan på dagverksamheten (74 %)
- En större andel kvinnor (65 %) än män (35%) har svarat.
- 31 % har besvarat enkäten själv, 60 % tillsammans med någon, 9 % av någon annan.
- Endast 3 % av de svarande är yngre än 70 år.
- 1 % av de svarande har uppgett att de någon gång blivit diskriminerade på dagverksamheten.



Vid jämförelse med föregående år är resultaten i princip oförändrade med undantag för en negativ trend i frågorna om att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten, samt om vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål. Om man jämför resultaten utifrån vem som svarat kan man se att annan svarande gett högst resultat i frågan om möjlighet att påverka aktiviteter och de som svarat själva gett högst resultat i frågan gällande synpunkter och klagomål.

När det gäller helhetsomdömet, ett index över tre av påståendena i undersökningen, framgår att totalt 92 % anser sig vara nöjda. Andelen har således sjunkit något sedan föregående undersökning, då motsvarande siffra var 95 %.

Det är inga större skillnader i resultaten mellan könen. Dock är männen generellt något mer nöjda i de flesta frågor undantaget frågorna om maten (-2%) och aktiviteterna (-2%).

Dagverksamheter i kommunal regi har högre resultat i frågan gällande möjligheten att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten (+6%).

Dagverksamheter i privat regi har högre resultat gällande nöjdhet med maten (+7%), måltidsstunden (+4%) och frågan om synpunkter och klagomål (+10%). I övrigt är resultaten lika mellan regiformerna.

Skillnaderna mellan stadsdelarna är inte så tydliga. Andelen nöjda brukare per stadsdelsnämnd varierar ganska mycket beroende på fråga. Mest nöjd med måltiden är man i Norrmalm (100%) och med maten i Bromma och Norrmalm (100%). Mest nöjd med dagverksamheten är man i Östermalm (100%) och i Norrmalm instämmer samtliga svarande (100%) i påståendet om att dagverksamheten är så som de önskar sig.

Farsta har överlag en positiv utveckling av sina resultat samt även Spånga-Tensta och Skarpnäck inom flera frågeområden.