

Handläggare
Elisabeth Landström
Telefon: 08-508 362 45**Till**
Äldrenämnden
13 december 2016

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2016

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna.



Ann-Christine Hansson
Förvaltningschef

Lisbeth Hagman
T.f. avdelningschef

Sammanfattning

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för fjärde 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 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 jämförelser av könsuppdelad statistik ses i år mindre skillnader i hur män och kvinnor svarat än vid föregående års mätning. Det man kan se vid närmare analys är att de äldres hälsotillstånd spelar in när det gäller hur nöjd man är.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningen. Kommunstyrelsens pensionärsråd har den 6 december 2016 beretts möjligheter att yttra sig i ärendet. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet den 7 december 2016. Det gemensamma för socialnämnden, äldrenämnden och överförmyndarnämndens råd för funktionshinderfrågor kommer att informeras om ärendet den 8 december 2016.

Bakgrund

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för fjärde 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 20 oktober 2016, 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 för ett samlat resultat för dem.

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. Det är särskilt viktigt att studera de resultat som är mindre positiva eftersom de indikerar att något inom verksamheten inte fungerar optimalt.

Målgrupp

Samtliga personer, 65 år och äldre, som per den 31 januari 2016 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 slutet av maj 2016. *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 finns information om de tillgängliga sammanställningarna.

För dagverksamheterna har staden genomfört en egen brukarundersökning genom *Enkätfabriken* som genomfördes vecka 8-19 år 2016. 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). Nytt för i år är att en fråga om diskriminering har lags till med olika följdfrågor om svaret är ja på frågan.

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 2 470 personer, vilket utgör 53,1% av de tillfrågade vilket är samma svarfrekvens som föregående år. Den nationella svarfrekvensen för vård och omsorgsboende är 55,5 %.

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 och trygga med sitt äldreboende. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen, som bemötande och förtroende för personalen.

Vid jämförelse mellan åren kan man se att det endast är marginella skillnader i resultat 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, cirka nio av tio svarande, uppger att de fått plats på önskat boende. Nöjdheten med boendets gemensamma lokaler och utomhusmiljö har minskat något i jämförelse med föregående år.

Vid jämförelse mellan kön kan man se att kvinnor är mer nöjda än män inom frågorna om aktiviteter och möjlighet att träffa läkare vid behov. I övrigt är det mindre skillnader i resultaten gällande kvinnors och mäns nöjdhet i år än det var 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 gällande alla frågeställningar än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott.

Regiformen spelar också in. Äldre som bor på vård och omsorgsboende i privat regi är något mer nöjda inom alla frågeställningar än äldre på boende i kommunal regi.

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 Spånga-Tensta, Östermalm och Skärholmen med att ha höga resultat på de flesta frågor gällande vård och omsorgsboende.

Vid jämförelse av resultaten mellan Stockholm, Göteborg och Malmö kan man se att Stockholm har ett något bättre resultat än de andra storstäderna gällande 6 av 15 frågor. Bland annat frågorna om bemötande, personalen har tillräckligt och förtroende för personalen.

Resultat för hemtjänsten

I Stockholm svarade 9 172 personer med hemtjänst på enkäten, vilket utgör 63 % av de tillfrågade och är ungefär samma resultat som vid föregående års mätning. De nationella svarfrekvensen för hemtjänsten är 65,4 %.

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. Inga större skillnader kan ses på helheten i jämförelse av resultaten mellan åren 2014-2016.

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

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 frågorna om personalen har tillräckligt med tid samt trygghet med hemtjänsten.

De som svarat på enkäten själv eller ihop med någon annan är generellt mera nöjd än när någon annan svarat. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid och om den äldre har möjlighet att påverka tider för hjälp.

Vid jämförelser av könsuppdelad statistik kan man se att det endast är små skillnader i svaren mellan kvinnor och män. Skillnaderna är dessutom något mindre i år jämfört med föregående år. Undantaget är frågan om trygghet där skillnaden ökat något i jämförelse med föregående år.

De svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda än svarande mellan 65-79 år inom de flesta frågeområden. Undantaget är frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och information om tillfälliga förändringar, vilket även var fallet föregående år.

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

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen med att ha höga resultat inom flera frågeområden.

Vid jämförelse mellan storstäder kan man se att Stockholm har ett högre resultat inom 10 av 12 frågor för hemtjänsten. Störst skillnad är det i frågorna om hur lätt det är att komma i kontakt med personalen samt möjligheten att kunna påverka tider för hjälp, där Stockholm har ett betydande högre resultat.

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 svarsfrekvensen mellan verksamheterna varierar men att den vanligast förekommande svarsfrekvensen per verksamhet är mellan 40-60 %.

Resultatet i årets undersökning visar på ett något lägre resultat på frågan om personalen har tillräckligt med tid samt ett högre resultat gällande sammantagen nöjdhet. I övrigt är det samma resultat på helheten i jämförelse med föregående års resultat.

Även här ges högst betyg på frågorna som är kopplade till personalen.

De som svarat själv är generellt mera nöjda inom de flesta frågeområden än de som fått formuläret besvarad av någon annan, undantaget frågan om trygghet där resultatet är samma.

I jämförelse med föregående års resultat kan man se att de som svarat själva i år är mer nöjda inom de flesta frågor.

Vid jämförelse mellan hur män och kvinnor har svarat kan man se att kvinnor är mer nöjda i frågor gällande förtroende för personalen, trygghet med hemtjänsten och sammantagen nöjdhet. Män är mera nöjda i frågor gällande om personalen har tillräckligt med tid, möjligheten att kunna påverka tider för hjälp och få kontakt med personalen vid behov. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan könen.

De som är 80 år och äldre är generellt mer nöjda inom samtliga frågor än de som är yngre. Vid jämförelse mellan hur gruppen 65-79 år svarade förra året kan man se att den gruppen i år har ett betydande lägre resultat inom samtliga frågor.

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 29 procentenheter mellan svaren, vilket är en ökad skillnad i jämförelse med föregående år.

Resultat för dagverksamhet

Totalt för staden inkom 620 svar, vilket ger en svarsprocent på 64 % och ungefär samma resultat som föregående år.

Resultatet i årets undersökning är överlag snarlikt resultatet från föregående år. Det finns dock några undantag. De tydligaste undantagen är frågorna om den äldres synpunkter och klagomål tas omhand samt möjligheten att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten, där resultaten är lägre i år. Resultatet för den senare frågan är dock betydligt högre om man endast tittar på de svaren där brukaren svarat själv.

Vid jämförelse mellan kön kan man se att män är mer något mer nöjda med biståndshandläggarens bemötande och möjligheten att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten än kvinnor. Skillnaden i resultat för dessa frågor är något större i år än föregående år.

Sammanfattningsvis ligger resultaten för dagverksamheten på en fortsatt god nivå med en övergripande nöjdhet på 95 procent, precis som föregående år.

Bilaga

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2016.

November 2016

**Redovisning av
brukarundersökning
inom
äldreomsorgen 2016**

stockholm.se

Innehåll

Innehåll	3
Om undersökningen	4
Sammanfattning av årets resultat	5
Resultat för vård och omsorgsboende	8
Resultat för hemtjänst	15
Resultat för servicehus	21
Resultat för dagverksamhet	25

Om undersökningen

På regeringens uppdrag har Socialstyrelsen för fjärde året i rad genomfört den nationella brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 januari 2016 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.

Syftet med enkätundersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. 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 slutet av maj 2016. *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 hemsida finns information om de tillgängliga sammanställningarna.

För dagverksamheterna har staden genomfört en egen brukarundersökning genom *Enkätfabriken* som genomfördes vecka 8-19 år 2016. 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). Nytt för i år är att en fråga om diskriminering har lags till med olika följdfrågor om svaret är ja på frågan.

Den sammantagna rapporten 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 och trygga med sitt äldreboende. Högst betyg får de frågor som är kopplade till personalen, såsom bemötande och förtroende för personalen.

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, cirka nio av tio svarande, uppger att de fått plats på önskat boende. Nöjdheten med boendets gemensamma lokaler och utomhusmiljö har minskat något i jämförelse med föregående år.

Vid jämförelse mellan kön kan man se att kvinnor är mer nöjda än män inom frågorna om aktiviteter och möjlighet att träffa läkare vid behov. I övrigt är det är mindre skillnader i resultaten gällande kvinnors och mäns nöjdhet i år än det var 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 gällande alla frågeställningar än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott.

Regiformen spelar också in. Äldre som bor på vård och omsorgsboende i privat regi är något mer nöjda inom alla frågeställningar än äldre på boende i kommunal regi.

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 Spånga-Tensta, Östermalm och Skärholmen med att ha höga resultat på de flesta frågor gällande vård och omsorgsboende.

Vid jämförelse av resultaten mellan Stockholm, Göteborg och Malmö kan man se att Stockholm har ett något bättre resultat än de andra storstäderna gällande 6 av 15 frågor. Bland annat på frågorna om bemötande, personalen har tillräckligt och förtroende för personalen.

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. Inga större skillnader kan ses på helheten i jämförelse av resultaten mellan åren 2014-2016. Svarande med hemtjänst i privat regi är fortsatt generellt mer nöjda med hemtjänsten än svarande med hemtjänst i kommunal regi, inom alla frågeområden.

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 frågorna om personalen har tillräckligt med tid samt trygghet med hemtjänsten.

De som svarat på enkäten själv eller ihop med någon annan är generellt mera nöjd än när någon annan svarat. Störst skillnad är det i frågorna om personalen har tillräckligt med tid och om den äldre har möjlighet att påverka tider för hjälp.

Vid jämförelser av svar utifrån könsuppdelad statistik kan man se att det endast är små skillnader i svaren mellan kvinnor och män. Skillnaderna är dessutom något mindre i år jämfört med föregående år. Undantaget är frågan om trygghet där skillnaden ökat något i jämförelse med föregående år.

De svarande som är 80 år och äldre är något mer nöjda än svarande mellan 65-79 år inom de flesta frågeområden. Undantaget är frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och information om tillfälliga förändringar, vilket även var fallet föregående år.

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

När det gäller stadsdelarnas resultat utmärker sig Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen med att ha höga resultat inom flera frågeområden.

Vid jämförelse mellan storstäder kan man se att Stockholm har ett högre resultat inom 10 av 12 frågor för hemtjänsten. Störst skillnad är det i frågorna om hur lätt det är att komma i kontakt med personalen samt möjligheten att kunna påverka tider för hjälp, där Stockholm har ett betydande högre resultat.

Servicehus

Resultatet i årets undersökning visar på ett något lägre resultat på frågan om personalen har tillräckligt med tid samt ett högre resultat gällande sammantagen nöjdhet. I övrigt är det samma resultat på helheten i jämförelse med föregående år.

Även här ges högst betyg på frågorna som är kopplade till personalen. 9 av 10 upplever att personalen brukar ha ett bra bemötande och att de känner förtroende för personalen.

De som svarat själv är generellt mera nöjda inom de flesta frågeområden än de som fått formuläret besvarad av någon annan, undantaget frågan om trygghet där resultatet är samma. I jämförelse med föregående års resultat kan man se att de som svarat själva i år är mer nöjda inom de flesta frågor.

Vid jämförelse mellan hur män och kvinnor har svarat kan man se att kvinnor är mer nöjda i frågor gällande förtroende för personalen, trygghet med hemtjänsten och sammantagen nöjdhet. Män är mera nöjda i frågor gällande om personalen har tillräckligt med tid, möjligheten att kunna påverka tider för hjälp och få kontakt med personalen vid behov. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan könen.

De som är 80 år och äldre är generellt mer nöjda inom samtliga frågor än de som är yngre. Vid jämförelse mellan hur gruppen 65-79 år svarade förra året kan man se att den gruppen i år har ett betydande lägre resultat inom samtliga frågor.

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 29 procentenheter mellan svaren, vilket är en ökad skillnad i jämförelse med föregående år.

Dagverksamhet

Resultatet i årets undersökning är överlag snarlikt resultatet från föregående år. Det finns dock några undantag. De tydligaste undantagen är frågorna om den äldre synpunkter och klagomål tas omhand samt möjligheten att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten, där resultaten försämrats. Resultatet för den senare frågan är dock betydligt högre om man endast tittar på de svaren där brukaren svarat själv.

Vid jämförelse mellan kön kan man se att män är mer något mer nöjda med biståndshandläggarens bemötande och möjligheten att kunna påverka vilka aktiviteter som

ska finnas på dagverksamheten, än kvinnor. Skillnaden i resultat för dessa frågor är något större i år än föregående år.

Sammanfattningsvis ligger resultaten för dagverksamheten på en fortsatt god nivå med en övergripande nöjdhet på 95 procent, precis som föregående år.

Resultat för vård och omsorgsboende

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

I Stockholms stad svarade 2 470 personer, vilket utgör 53,1% av de tillfrågade vilket en ökning med 17 svarande och samma svarsfrekvens som vid föregående års mätning.

Den nationella svarsfrekvensen för vård och omsorgsboende är 55,5 %.



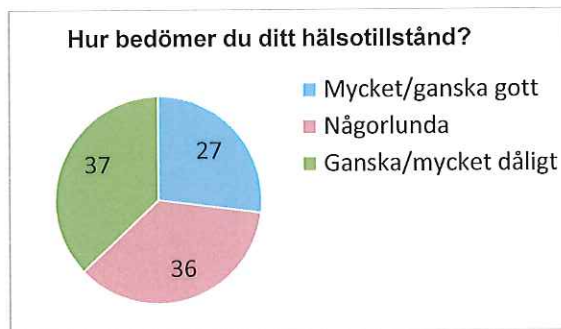
Nära 3 av 10 har besvarat enkäten själv eller ihop med någon vilket i princip är samma förhållanden som vid förra årets resultat (29/71).



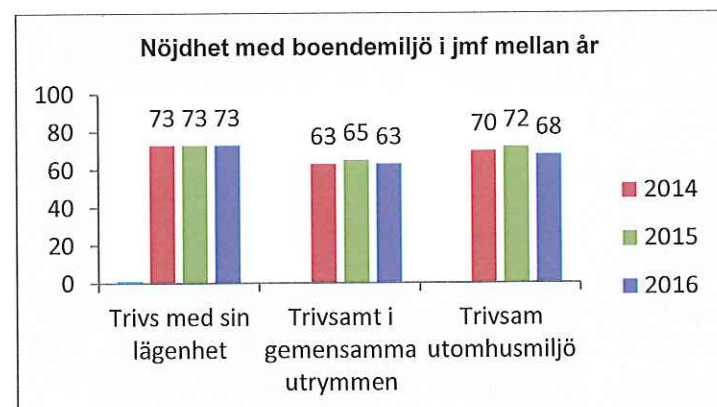
Det är i princip samma könsfördelning gällande svarande som vid förra årets mätning (75/25).



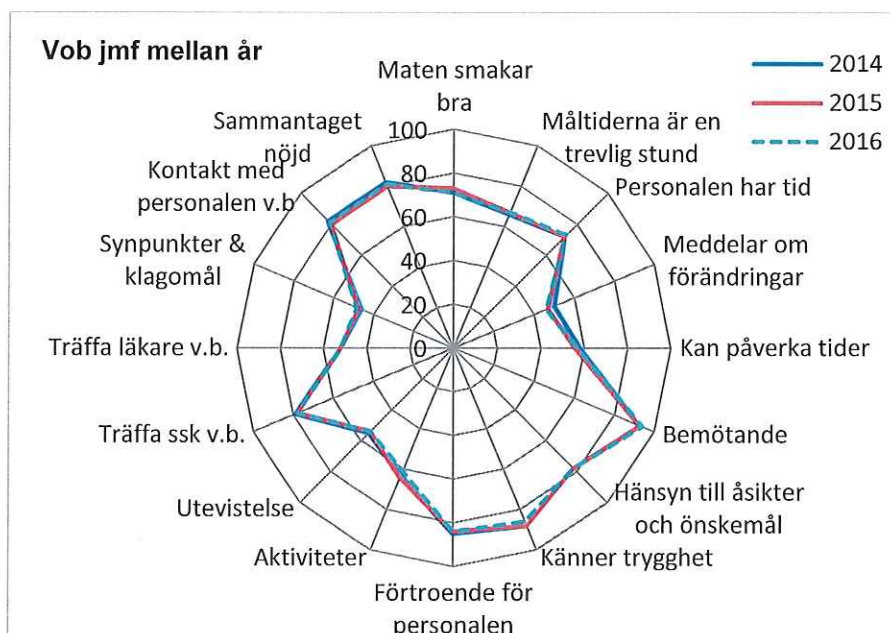
Övervägande delen (83 %) av de svarande är 80 år och äldre, vilket är samma förhållande som vid förra årets mätning.



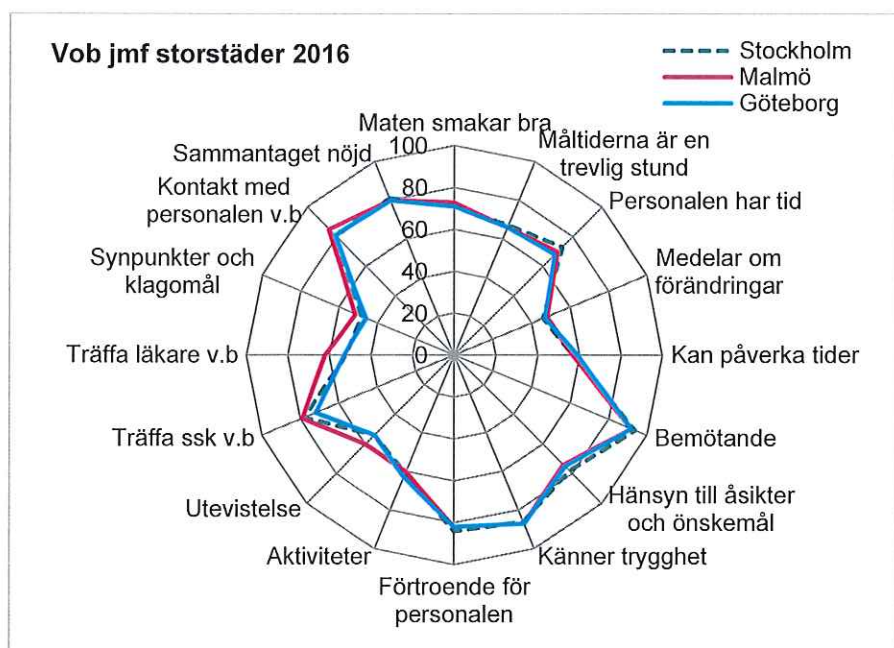
Gällande svarandes upplevda hälsotillstånd är det också samma andelsfördelning som vid förra årets mätning.



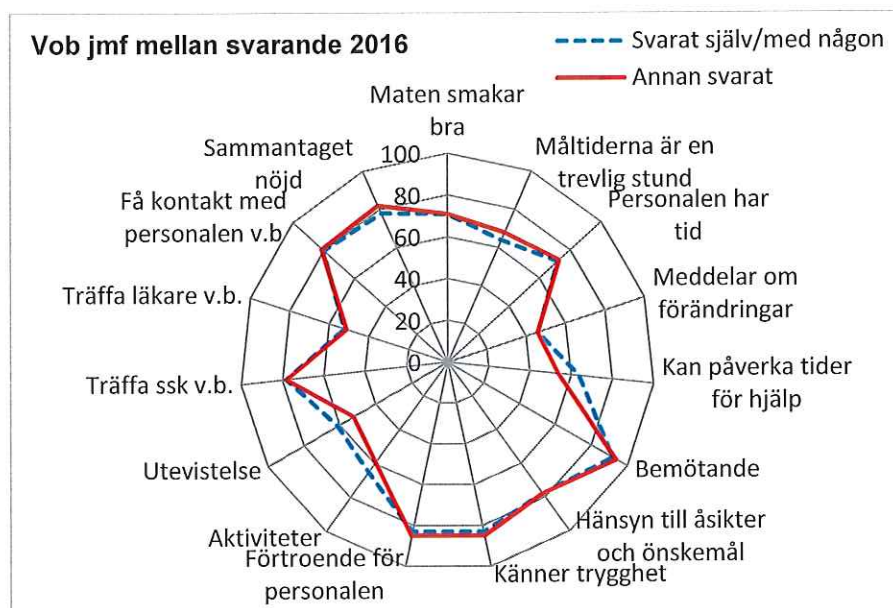
Nöjdheten med boendets gemensamma lokaler och utomhusmiljö har minskat något i jämförelse med föregående år.



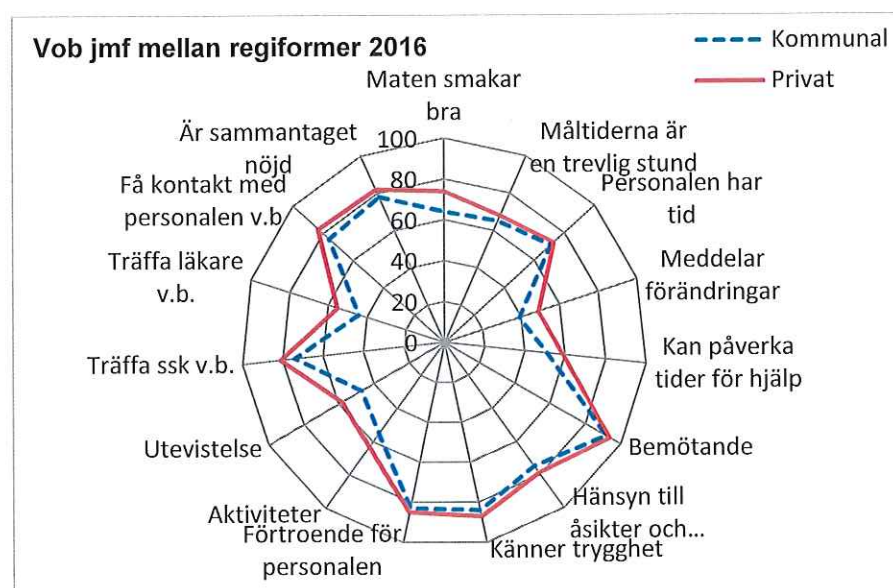
Vid jämförelse av svarandes nöjdhet med de olika frågorna ses endast marginella skillnader i resultat över åren. De tre frågor som fått högst betyg är *Får bra bemötande från personalen*, *Känner trygghet på äldreboendet* och *Känner förtroende för personalen*. De tre frågor som fått lägst betyg är *Möjligheten att komma utomhus*, *Det är lätt att få träffa läkare vid behov* och *Personalen brukar meddela om tillfälliga förändringar*.



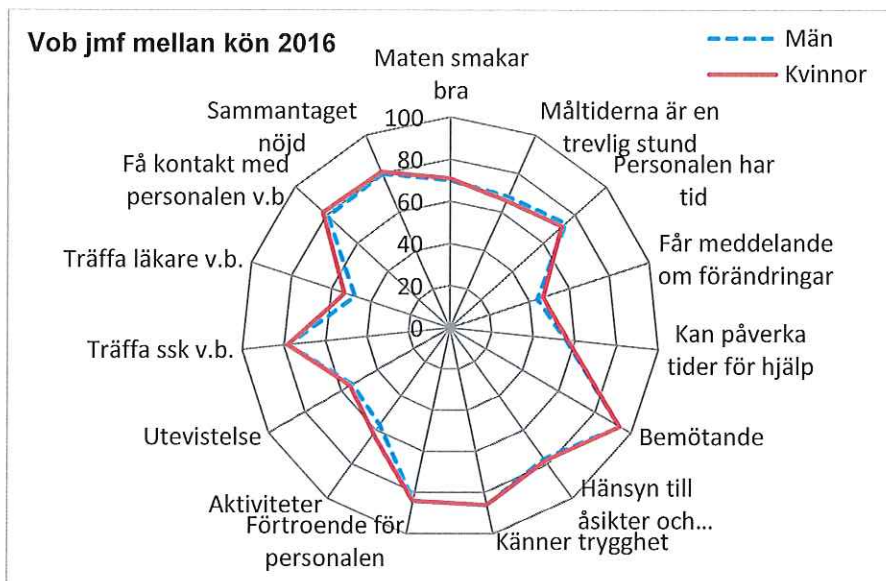
Vid jämförelse av resultaten mellan Stockholm, Göteborg och Malmö kan man se att Stockholm har ett något bättre resultat än de andra storstäderna gällande 6 av 15 frågor. Bland annat på frågorna om bemötande, personalen har tillräckligt och förtroende för personalen. Malmö har något bättre resultat än övriga gällande frågor om tillgänglighet till personal inom olika yrkeskategorier, speciellt när det gäller möjligheten att få träffa läkare vid behov.



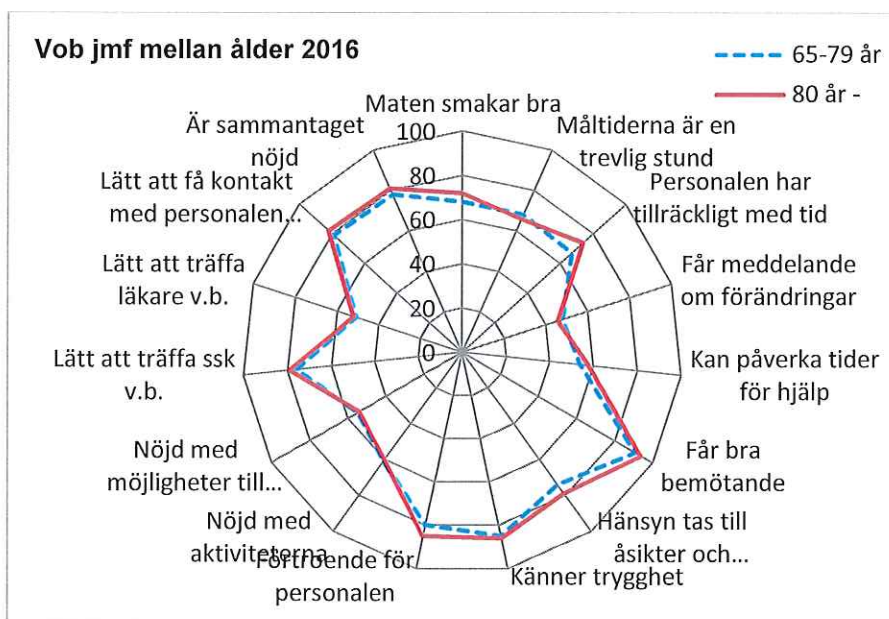
Vid jämförelse mellan svarande kan man se att de som svarat själva är mer nöjda gällande möjligheten att påverka tider för hjälp och möjlighet till aktiviteter och utevistelse, än annan svarande. Det omvända kan ses när det gäller frågan om måltiden är en trevlig stund och sammantaget nöjd med boendet, som har ett något högre resultat när någon annan svarat i den äldres ställe.



Vid jämförelse mellan regiformer kan man se att de som bor på vård och boende i privat regi är generellt något mer nöjda inom alla frågeställningar än äldre boende i kommunal regi. Speciellt inom frågorna *Maten smakar bra*, *Möjlighet till utevistelse*, *Får träffa läkare v.b.* och *Personalen meddelar om tillfälliga förändringar*, där det skiljer 10 procentenheter eller mer. Vid jämförelse med föregående år har kommunal regi i år ett lägre resultat (tre procentenheter eller mer) gällande frågor om hur maten smakar, trygghet, lätt att få kontakt med personalen samt meddelande om tillfälliga förändringar. Privat regi har lägre resultat (- 3 %) gällande frågan om nöjdhet med aktiviteter. För övriga frågor är resultaten i princip oförändrade.



Vid jämförelse mellan kön kan man se att kvinnor är mer nöjda än män inom frågorna om aktiviteter och möjlighet att träffa läkare vid behov, där det skiljer fem procentenheter. Vid jämförelse med föregående års resultat kan man se att det är mindre skillnader i resultaten gällande kvinnors och mäns nöjdhet i år än 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 65-79 år inom de flesta frågor. Speciellt när det gäller frågorna *Personalen har tillräckligt med tid*, *Personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål* samt *Förtroende för personalen*, där det skiljer fem procentenheter eller mer.

Vid jämförelse med föregående års resultat i gruppen svarande mellan 65-79 år kan man se att det är en lägre nöjdhet i år inom de flesta frågor. Speciellt inom frågorna om maten, måltidssituationen och trygghet, där det skiljer 4-5 procentenheter mot föregående år. Gällande gruppen 80 år och äldre är resultaten i princip oförändrade i jämförelse med föregående år, undantaget nöjdheten med aktiviteter där resultatet har minskat med tre procentenheter.

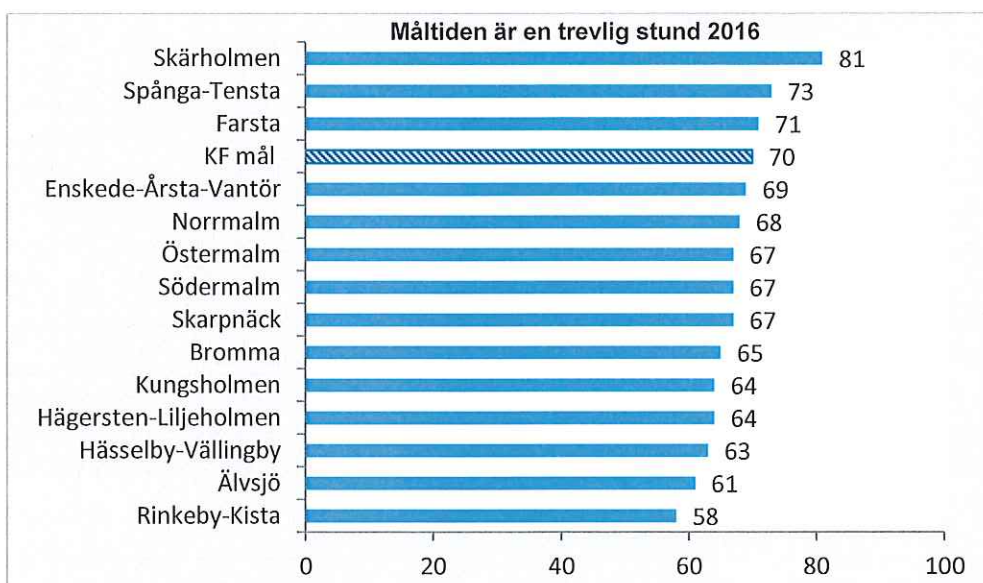
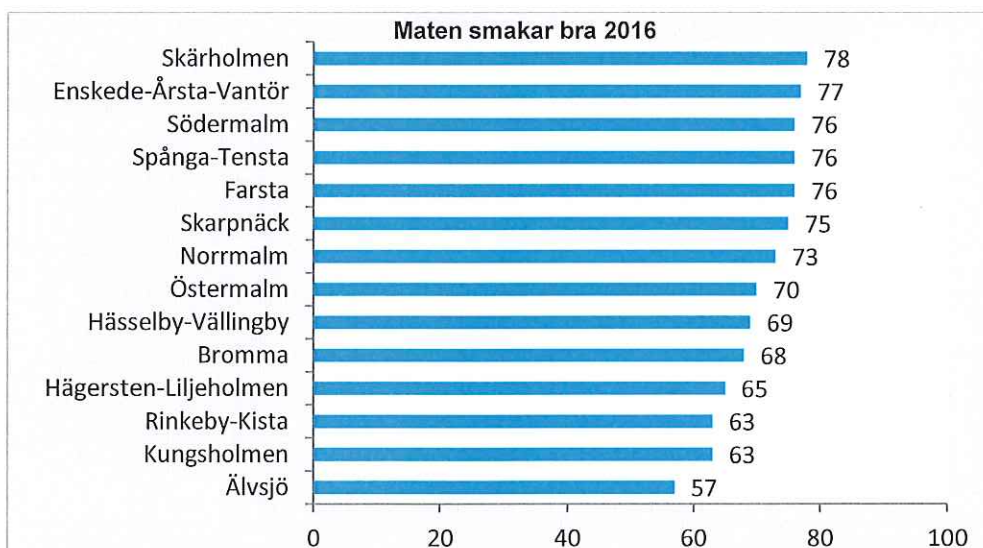
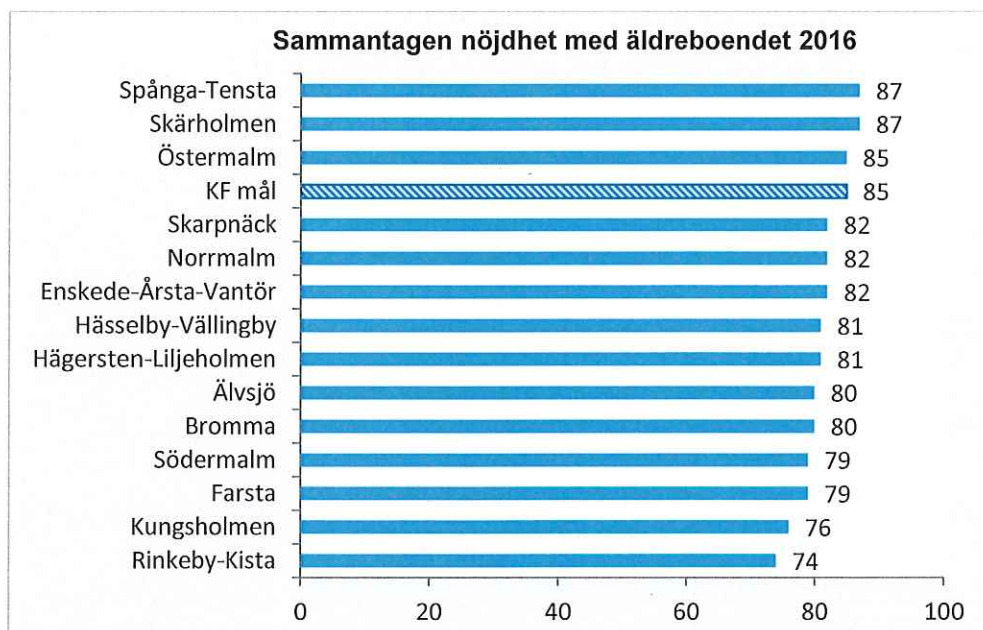


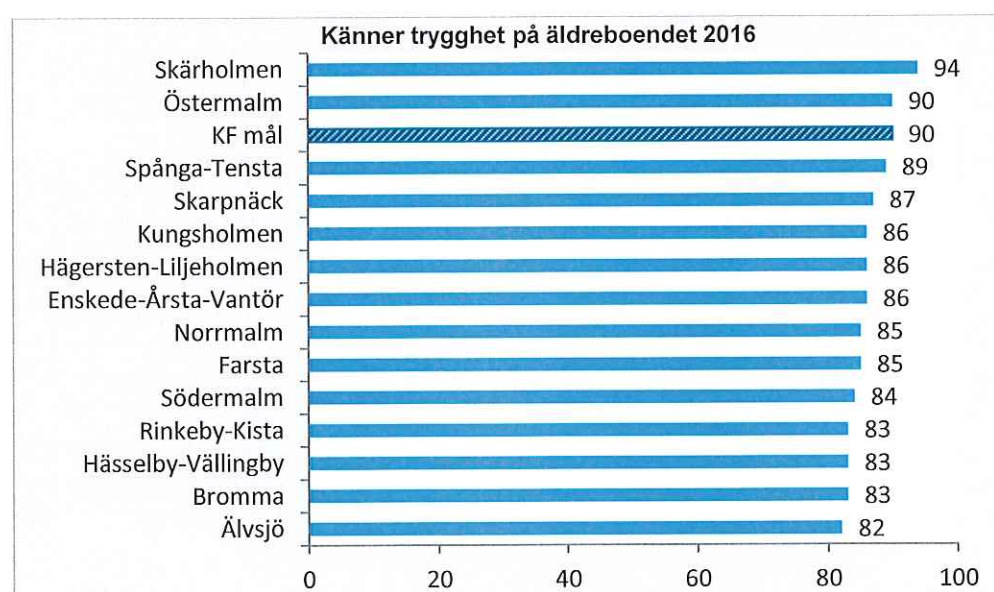
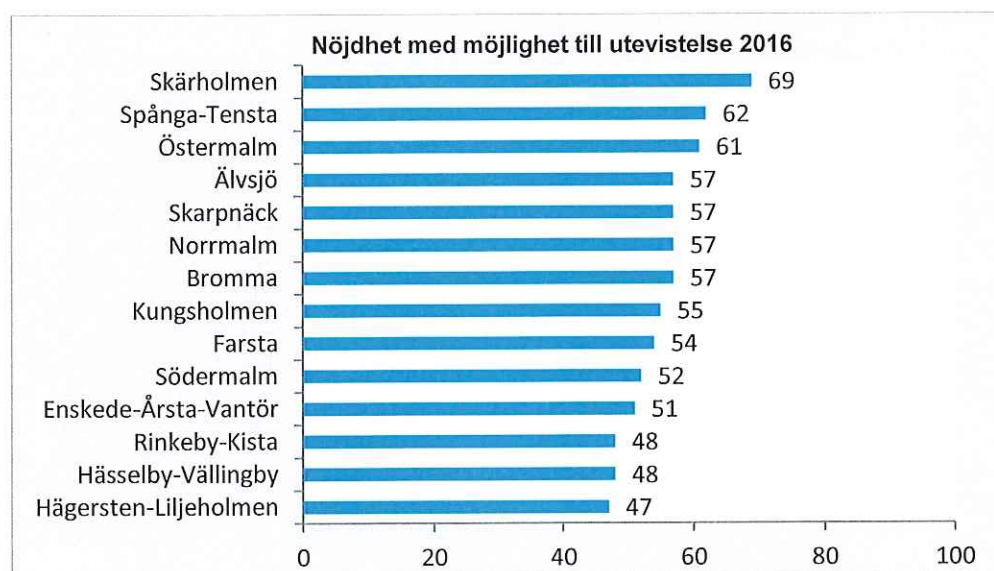
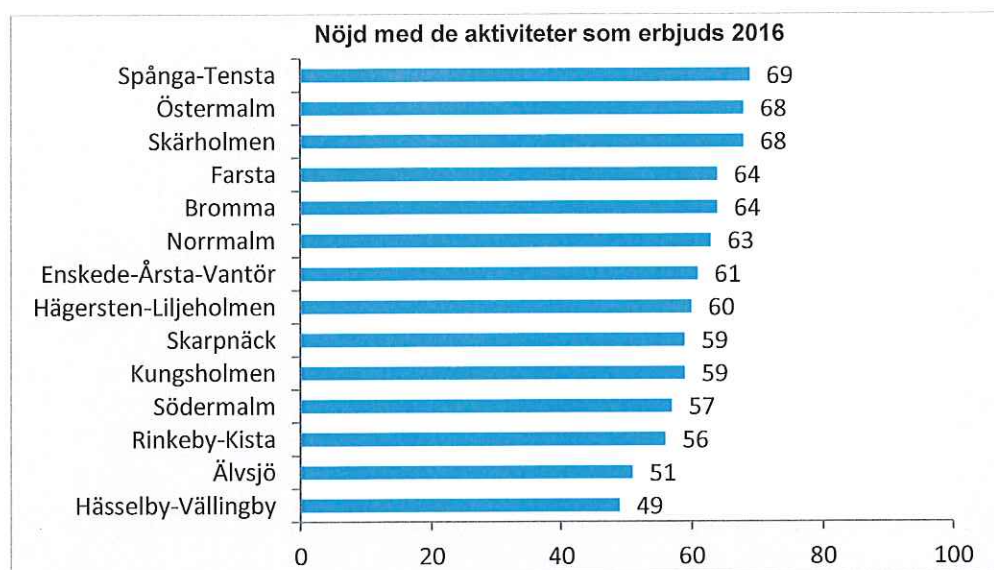
Vid jämförelse av svarandes skattade hälsotillstånd ses att de som svarat någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda gällande alla frågeställningar än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott. Speciellt när det gäller att kunna påverka tider för hjälp, träffa läkare vid behov, utevistelse, aktiviteter och måltiden är en trevlig stund, där det skiljer nära 20 procentenheter. Vid jämförelse med föregående år kan man se att nöjdheten i princip är oförändrad i denna svarsgrupp, undantaget frågorna om trygghet och aktiviteter som minskat med tre-fyra procentenheter. Vid jämförelse av svaren från svarsgruppen med god skattad hälsa är det i princip oförändrade resultat, undantaget frågan om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål som minskat med fyra procentenheter.

Resultat per stadsdel

Resultaten per stadsdel baseras på svaren utifrån respektive stadsdel den äldre fått sitt biståndsbeslut. I de frågor som svarar mot kommunfullmäktiges verksamhetsmål redovisas också kommunfullmäktiges målvärde (indikator) för 2016.

Vid jämförelse mellan stadsdelarna utmärker sig Spånga-Tensta, Östermalm och Skärholmen med att ha höga resultat inom redovisade områden.





Resultat för hemtjänst

Svarsfrekvens %	2013	2014	2015	2016
Hemtjänst	69	64	64	63

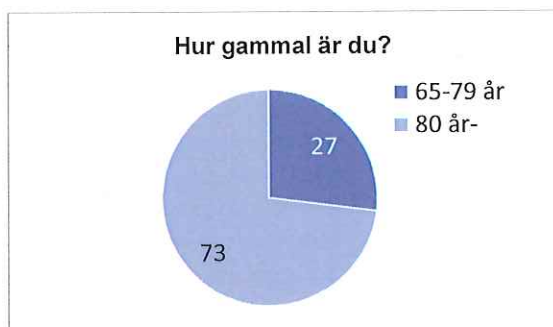
I Stockholm svarade 9 172 personer med hemtjänst på enkäten, vilket utgör 63 % av de tillfrågade och är ungefär samma resultat som vid föregående års mätning. Den nationella svarsfrekvensen för hemtjänsten är 65,4 %.



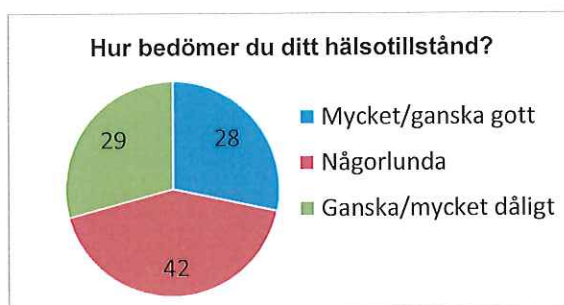
Ca 6 av 10 har besvarat enkäten själv eller ihop med annan, vilket är en minskning med tre procentenheter i jämförelse med föregående års resultat.



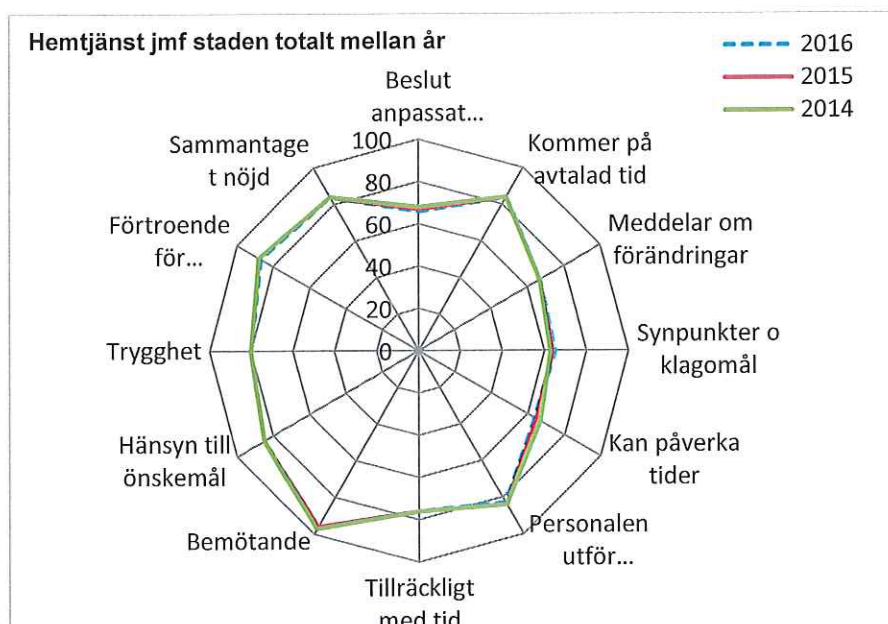
Ca 7 av tio svarande är kvinnor och 3 av 10 är män, vilket är ungefär samma förhållande som vid förra årets mätning (27/73).



Ca 7 av 10 svarande är 80 år och äldre och 3 av 10 är mellan 65-79 år vilket är ungefär samma förhållande som vid förra årets mätning (26/74).

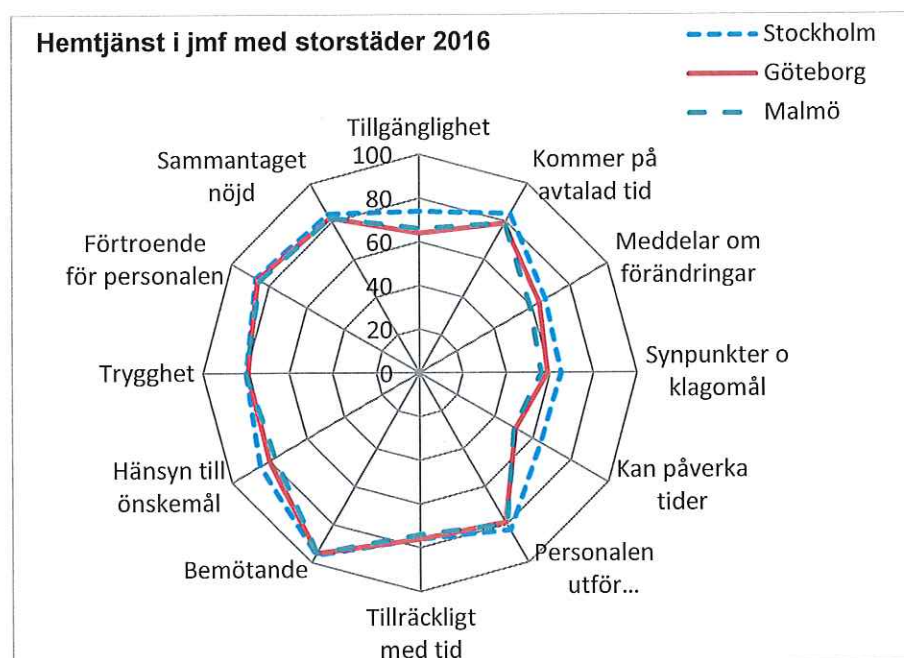


Övervägande delen av de svarande har uppgett att hälsotillståndet är någorlunda. Förhållandena är i princip samma som vid föregående års resultat.

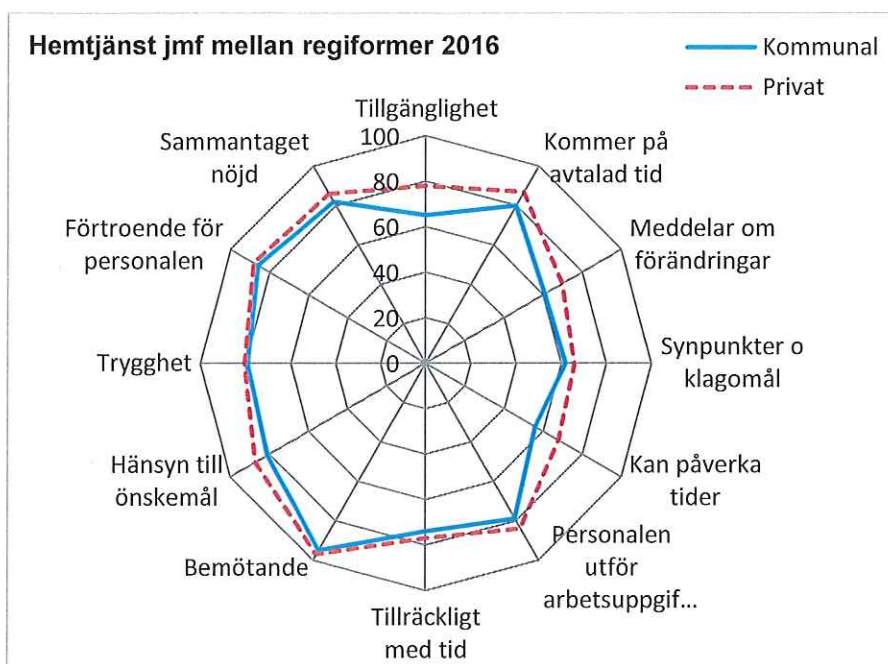


Inga större skillnader kan ses i jämförelsen av resultaten för hemtjänsten mellan åren 2014-2016. De tre frågor som fått högst betyg är *Personalen brukar ha ett bra bemötande*, *Känner förtroende för personalen* och *Personalen brukar ta hänsyn till åsikter och önskemål*.

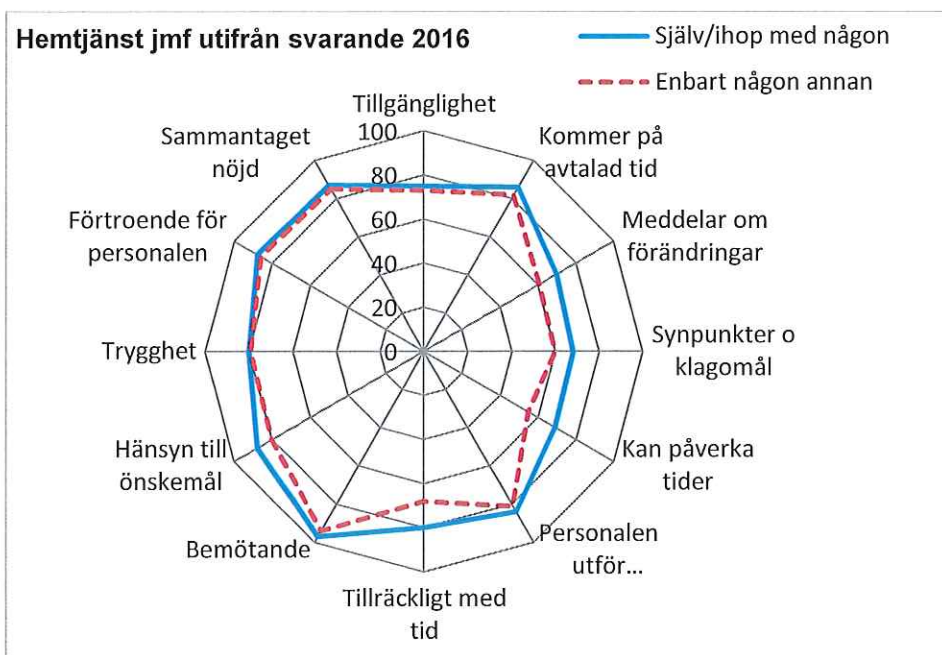
De tre frågor som fått lägst betyg är *Vet var man ska vända sig med synpunkter och klagomål*, *Brukar kunna påverka tider för hjälp* och *Personalen brukar meddela om tillfälliga förändringar*.



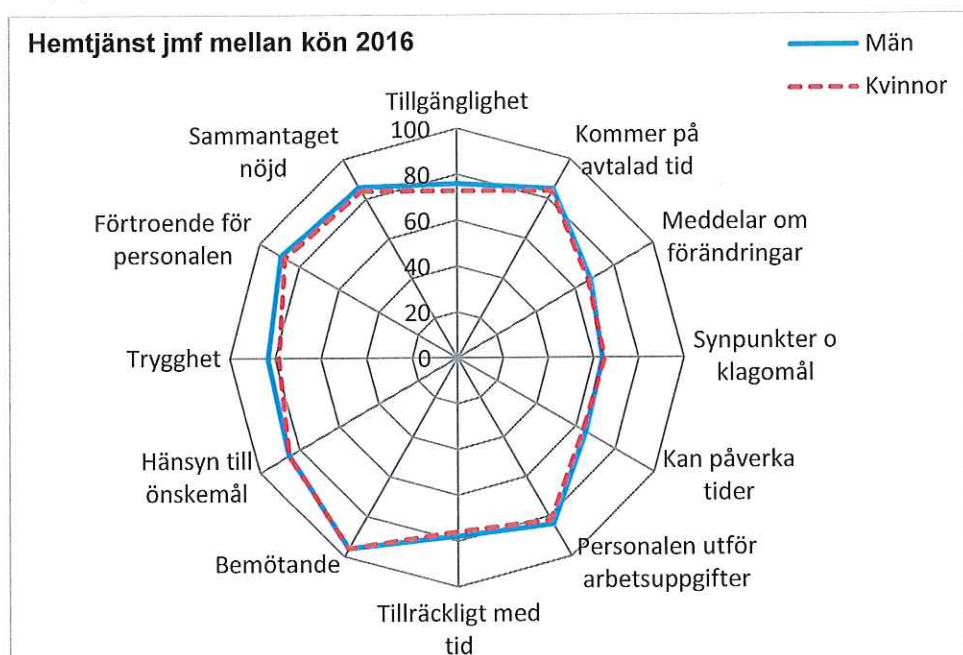
Vid jämförelse mellan storstäder kan man se att Stockholm har ett högre resultat inom 10 av 12 frågor för hemtjänsten. Störst skillnad är det i frågorna om hur lätt det är att komma i kontakt med personalen samt att kunna påverka tider för hjälp, där Stockholm har ett betydligt högre resultat.



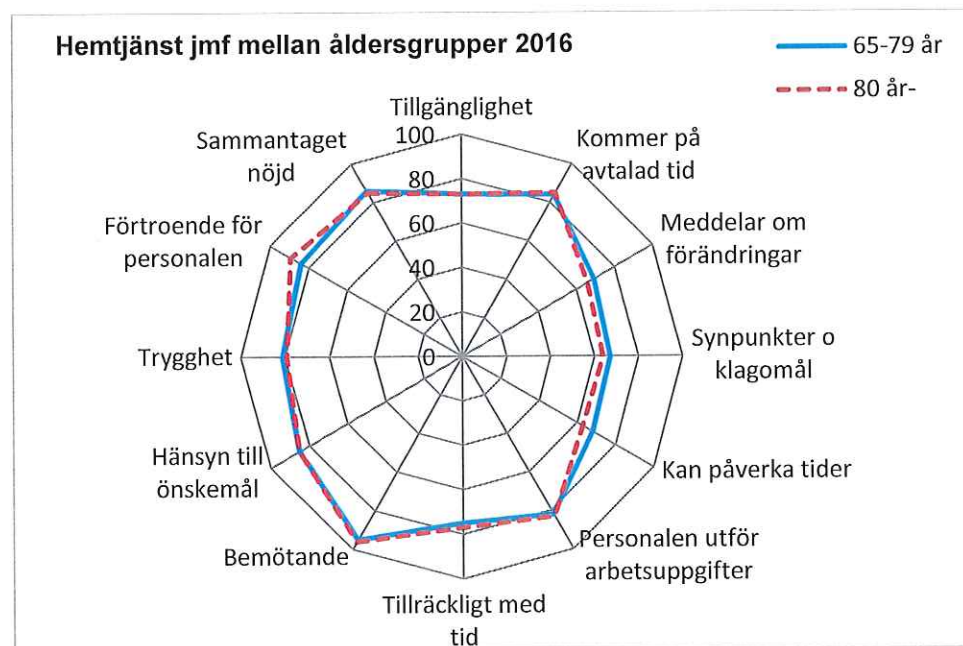
Svarande med hemtjänst i privat regi är generellt mer nöjda med hemtjänsten än svarande med hemtjänst i kommunal regi inom alla frågeområden. Vid jämförelse av resultaten för respektive regiform var för sig med föregående års resultat kan man se att resultaten är i princip oförändrade gällande samtliga frågor.



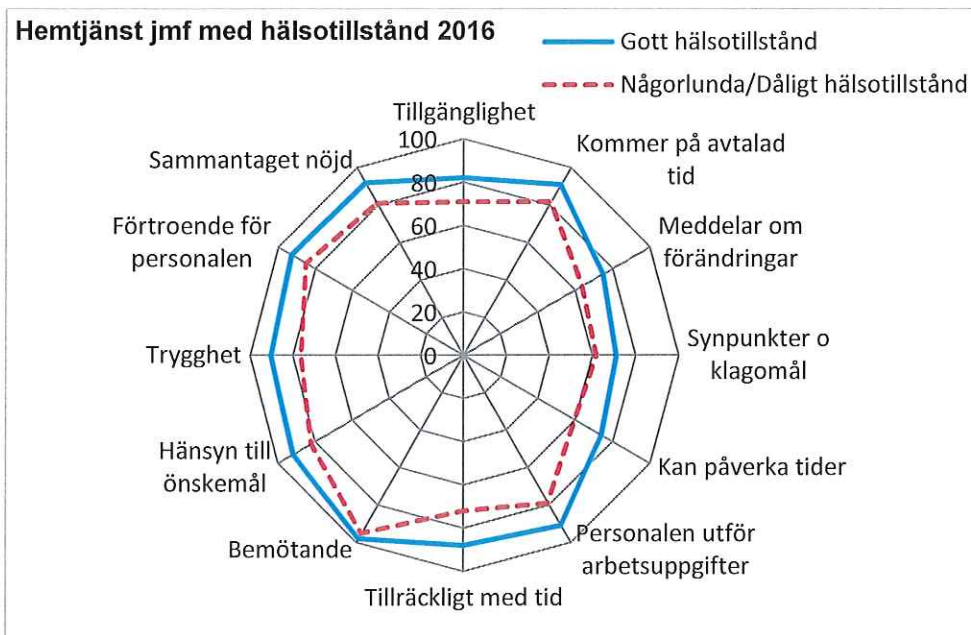
De som svarat på enkäten själv eller ihop med någon annan är generellt mera nöjd än när någon annan svarat. Speciellt när det gäller frågorna om personalen har tillräckligt med tid och om den äldre kan påverka tider för hjälp, där det skiljer 14 procentenheter och mer mellan svaren.



Vid jämförelser av svar utifrån könsuppdelad statistik kan man se att det endast är små skillnader i svaren mellan kvinnor och män. Skillnaderna är dessutom något mindre i år jämfört med föregående år. Undantaget är frågan om trygghet med hemtjänsten där resultatet från män ökat med en procentenhet och resultatet från kvinnor minskat med två procentenheter.



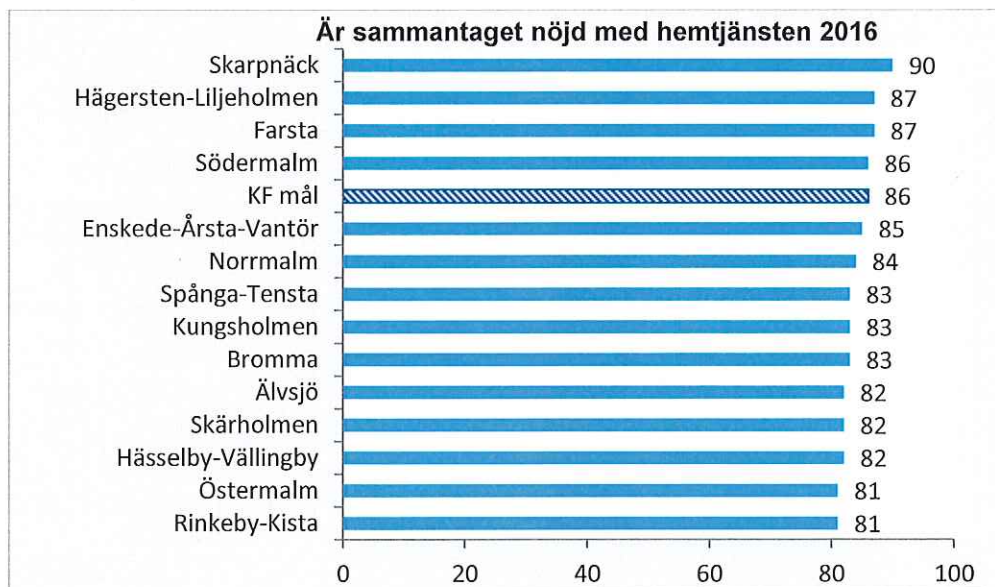
Vid jämförelse mellan åldersgrupper kan man urskilja skillnader i resultaten för fyra frågor. Inom gruppen 65-79 är det lägre resultat gällande förtroende för personalen och att personalen har tillräckligt med tid. I åldersgruppen 80 år och äldre är det lägre resultat i frågorna om att kunna påverka tider för hjälp och information om tillfälliga förändringar. De frågor som skiljer är samma frågor som även skiljde i föregående års resultat.

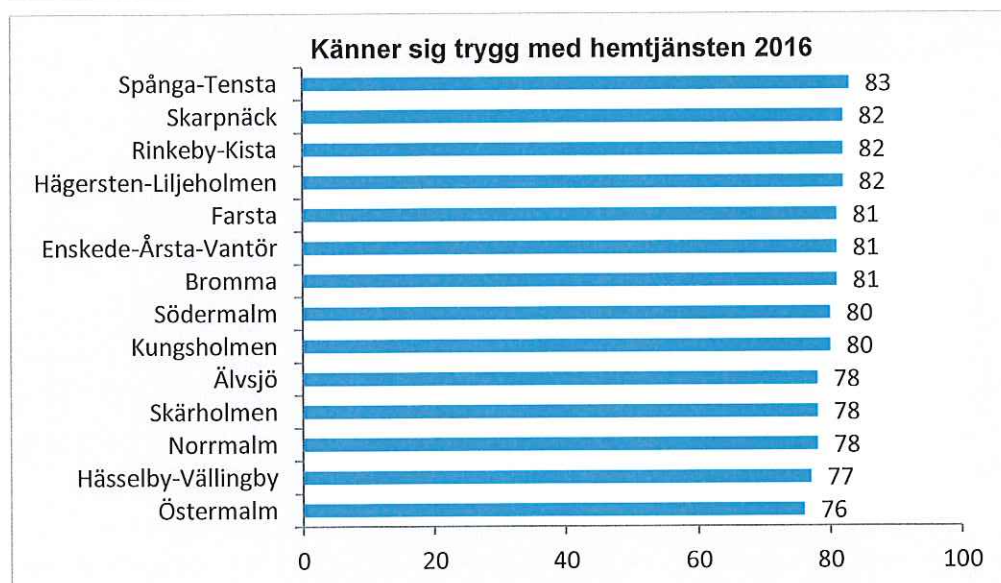
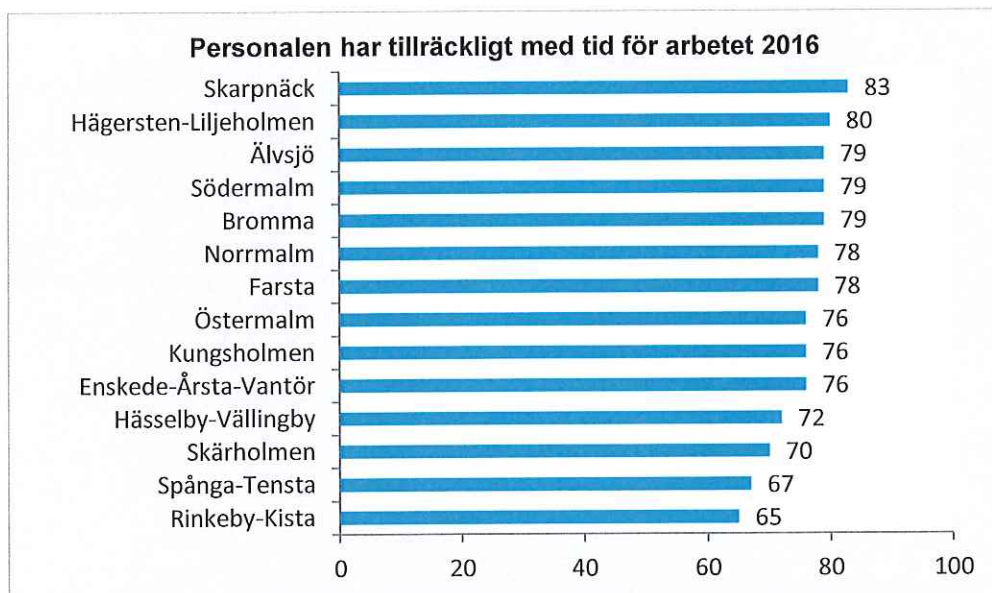
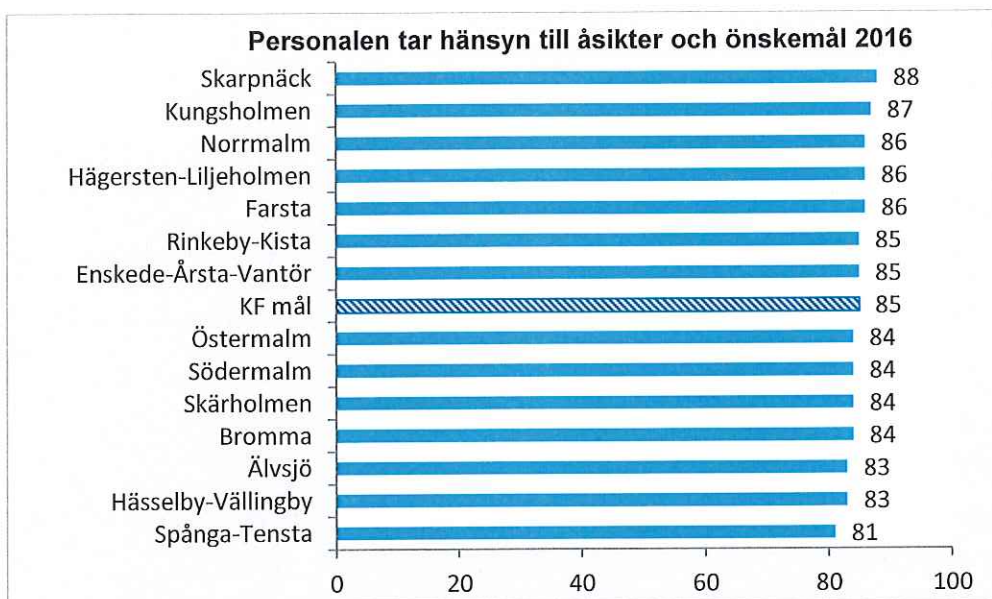


Svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är generellt mindre nöjda inom samtliga frågeområden än de som skattat sitt hälsotillstånd som gott. Störst skillnad (14 %) ses i frågorna om personalen har tillräckligt med tid samt trygghet med hemtjänsten. Förhållandena mellan svaren är samma som vid föregående års mätning.

Resultat per stadsdel

Vid jämförelse mellan stadsdelarna utmärker sig Skarpnäck och Hägersten-Liljeholmen med att ha höga resultat inom redovisade frågeområden.





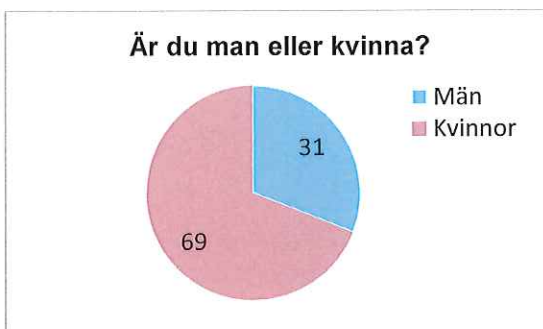
Resultat för servicehus

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 16 servicehusen urskilts ur hemtjänsten och samma jämförelser har då varit möjliga att göra för servicehusen i Indikators webbaserade dataverktyg.

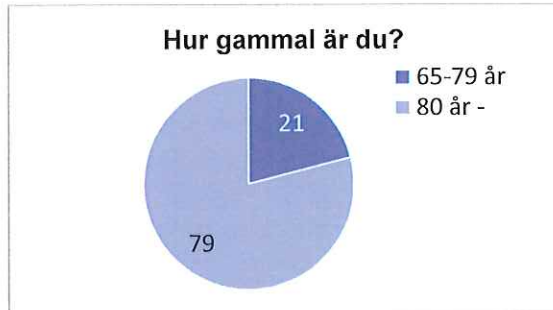
Den sammantagna svarsfrekvensen för servicehus är inte möjlig att få fram när man särskiljer resultaten för servicehus ur svarsgruppen för hemtjänst. Man kan dock urskilja att svarsfrekvensen mellan verksamheterna varierar men att den vanligast förekommande svarsfrekvensen per verksamhet är mellan 40-60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



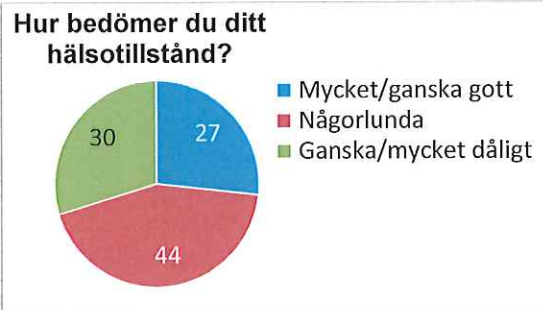
Cirka 4 av 10 har besvarat formuläret själv eller ihop med annan, vilket är en minskning i jämförelse med föregående år (50/50).



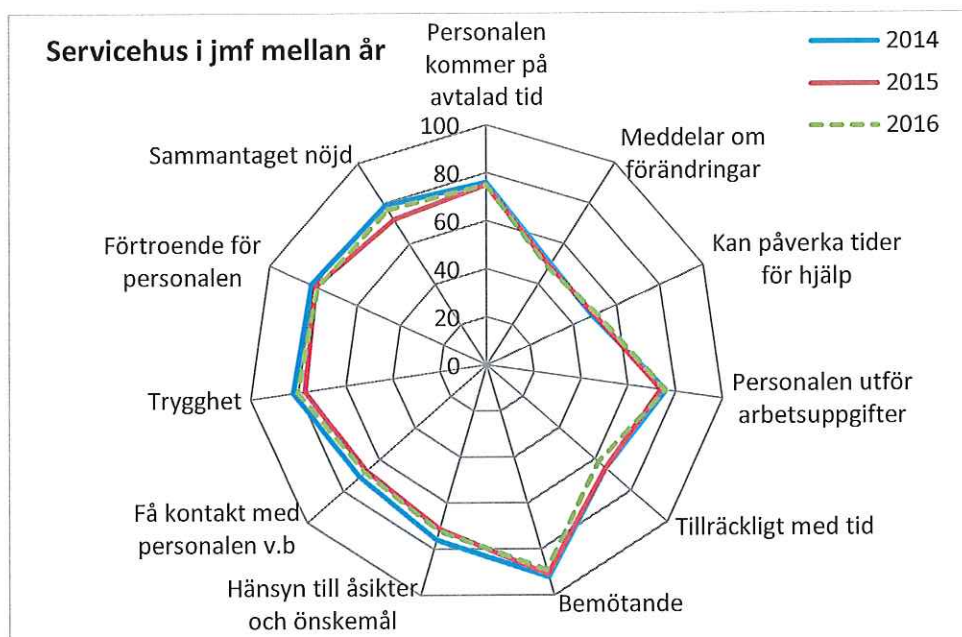
Cirka 7 av 10 svarande är kvinnor och 3 av 10 svarande är män, vilket är samma förhållande som vid förra årets mätning.



Det är något fler svarande i gruppen 80 år och äldre i jämförelse med föregående år (23/77).

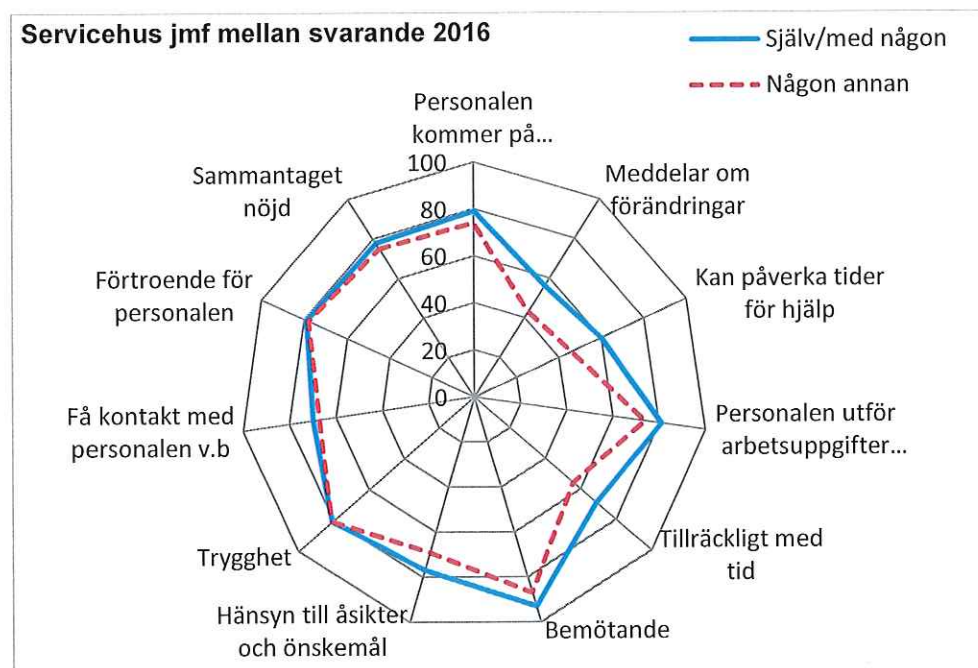


Det är samma resultat gällande skattad hälsa i jämförelse med föregående år.



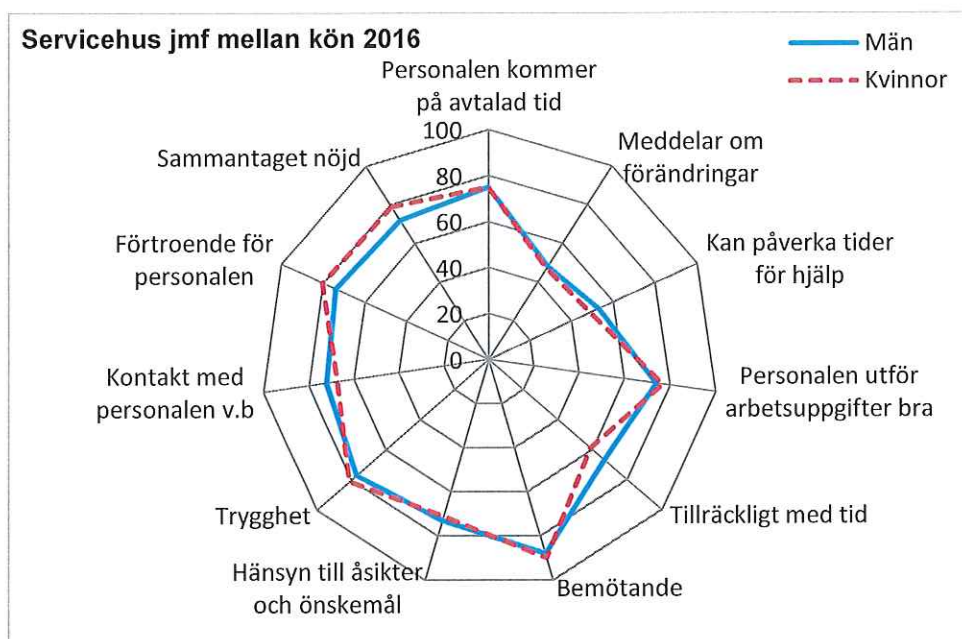
I jämförelse mellan år kan man se att resultaten för frågan om personalen har tillräckligt med tid i årets mätning har minskat med fyra procentenheter samt ett högre resultat gällande sammantagen nöjdhet. I övrigt är det inga större förändringar i jämförelse med föregående års mätning.

De tre frågor som fått högst betyg 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 betyg 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*.



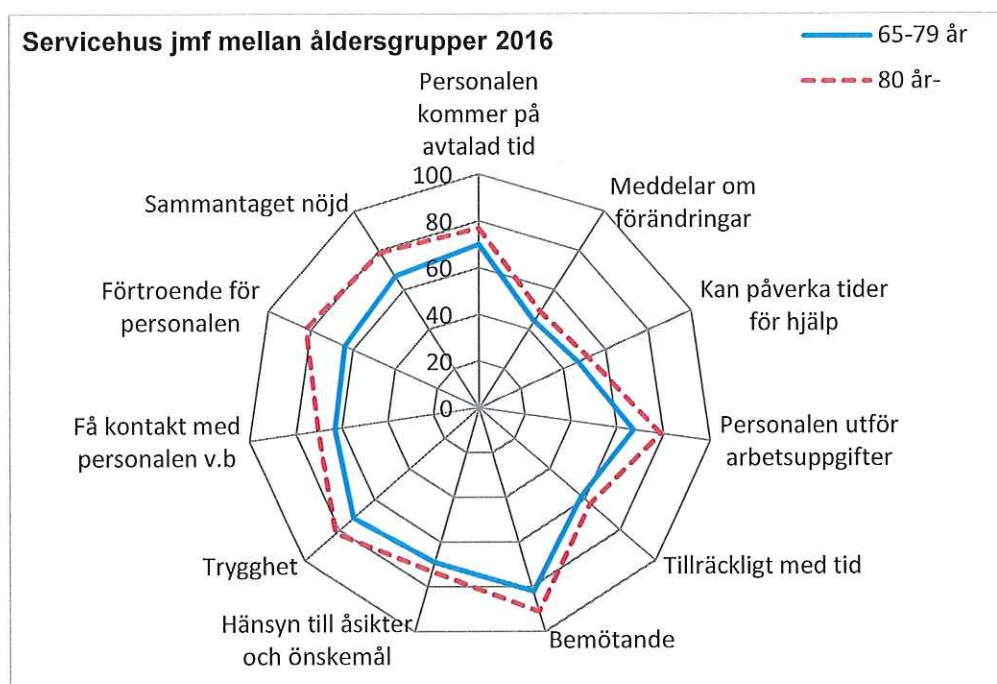
De som svarat själv är generellt mera nöjda inom de flesta frågeområden än de som fått formuläret besvarad av någon annan, undantaget frågan om trygghet där resultatet är samma. I jämförelse med föregående års resultat kan man se att de som svarat själva i år är mer nöjda inom de flesta frågor. Undantaget är *Hur personalen utför sina arbetsuppgifter*, *Personalen*

har tillräckligt med tid och Förtroende för personalen där det skiljer fyra procentenheter eller mer.



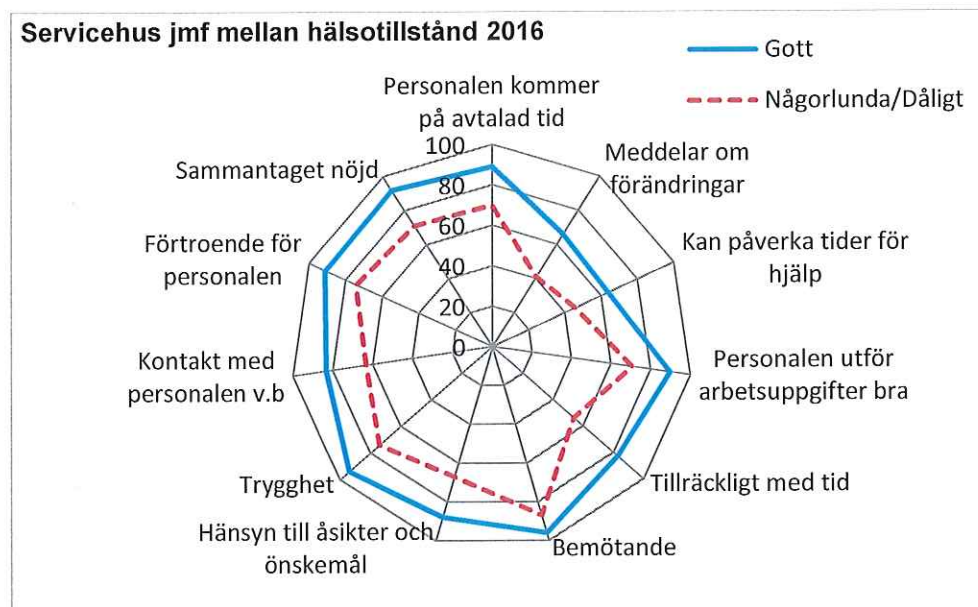
Vid jämförelse mellan hur män och kvinnor har svarat kan man se att kvinnor är mer nöjda gällande *Förtroende för personalen*, *Trygghet med hemtjänsten* och *sammantagen nöjdhet*. Män är mera nöjda i frågor om *Personalen har tillräckligt med tid*, *Kan påverka tider för hjälp* samt *Lätt att få kontakt med personalen v.b*. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan könen.

Vid jämförelse med föregående år kan man se att det i år är större skillnad mellan hur män och kvinnor bedömt nöjdhet i frågorna om *Personalen har tillräckligt med tid* och *Sammanlagt nöjd*. Det är mindre skillnad i kvinnors och mäns svar i år mellan frågorna *Personalen meddelar om tillfälliga förändringar* och *Personalen kommer på avtalad tid*.



Svarande mellan 65-79 år är mindre nöjda inom alla frågor än de som är 80 år och äldre. I synnerhet i frågorna om *Förtroende för personalen* och *Sammantagen nöjdhet*. Vid jämförelse mellan hur gruppen 65-79 år svarade förra året kan man se att det i år ett betydande lägre resultat inom samtliga frågor.

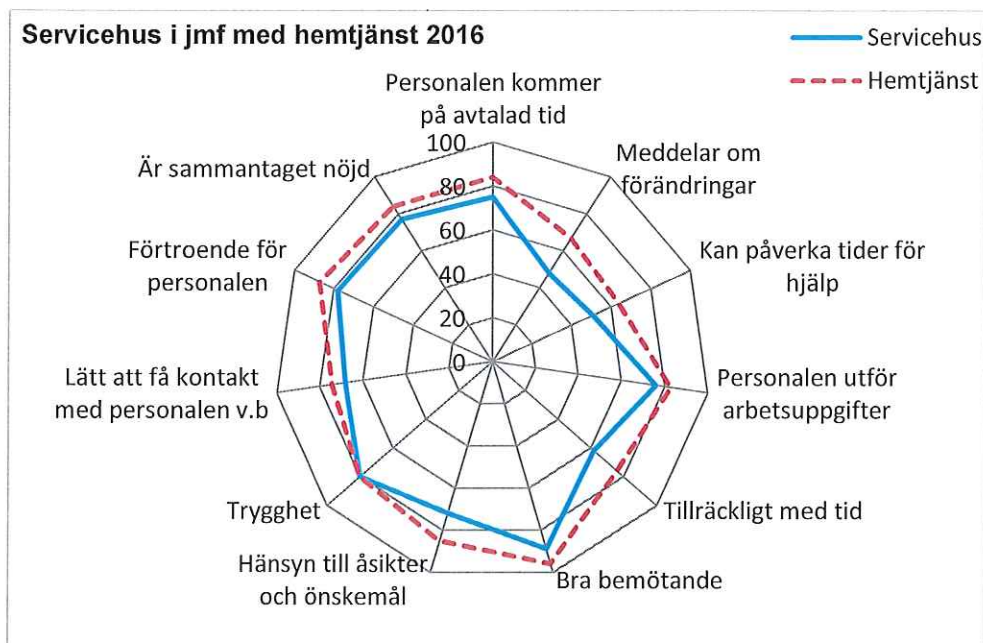
Vid jämförelse hur gruppen 80 år och äldre svarade förra året kan man se att resultat för i år har förbättrats inom de flesta frågor, undantaget personalen har tillräckligt med tid och bemötande.



De svarande som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt är betydande mindre nöjda gällande alla frågeställningar än de som bedömt sitt hälsotillstånd som gott.

Om man jämför den svargruppen med föregående år kan man se att svaren i år är lägre eller på samma nivå som förra året, undantaget frågan hur personalen utför arbetsuppgifter som har ett bättre resultat i år.

Vid jämförelse av svargruppen 80 år och äldre med föregående år kan man se att svargruppen i år har ett högre resultat inom de flesta frågor undantaget om personalen har tillräckligt med tid, bemötande och förtroende för personalen.



Vid jämförelse av svar mellan de som bor hemma med hemtjänst och svarande med hemtjänst på servicehus kan man se att de som bor hemma med hemtjänst i större utsträckning är nöjdare med hemtjänsten inom alla frågeområden. Störst skillnad är det i frågorna *Får meddelande om tillfälliga förändringar*, *Kan påverka tider för hjälp*, *Personalen har tillräckligt med tid* samt *Personalen tar hänsyn om åsikter och önskemål*. Detta är samma förhållanden som vid föregående års mätning.

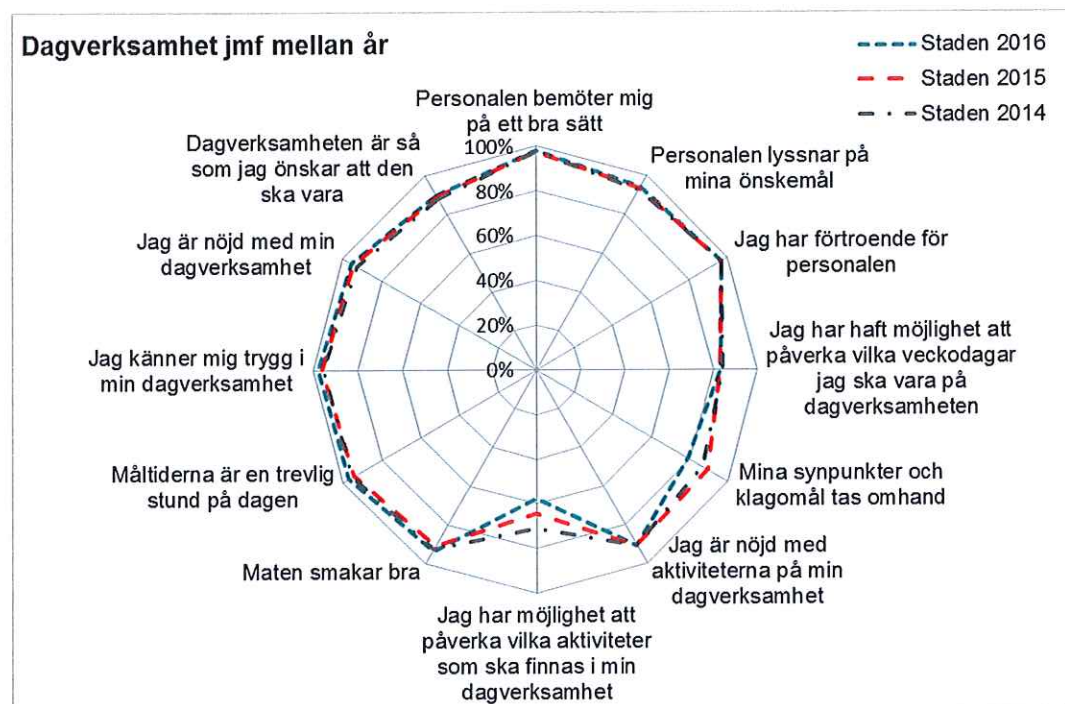
Resultat för dagverksamhet

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

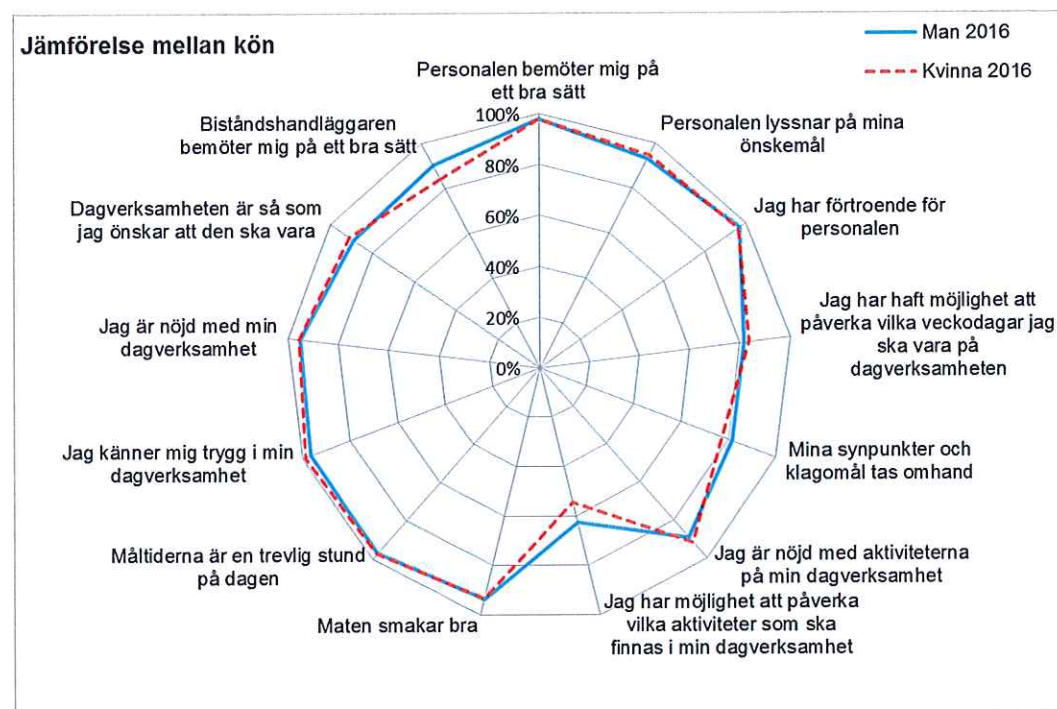
Totalt för staden inkom 620 svar, vilket ger en svarsprocent på 64 % och ungefär samma resultat som föregående år.

Bakgrundsfrågor om svarande:

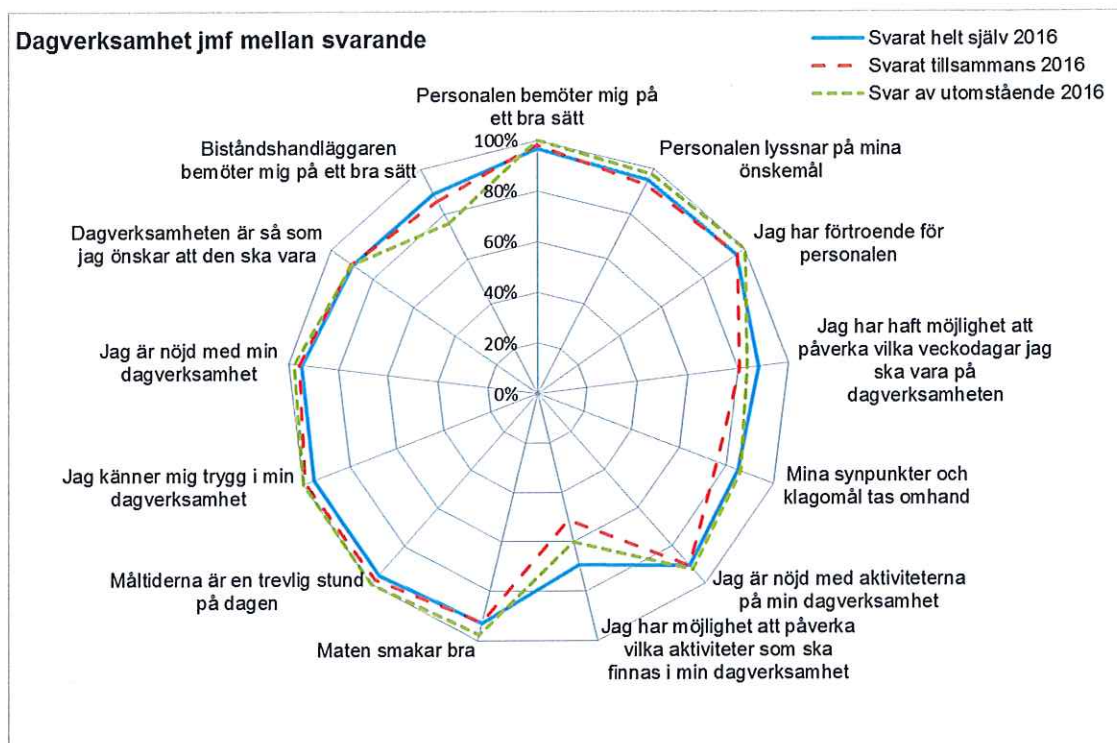
- De flesta har uppgett att de går några gånger i veckan på dagverksamheten (73 %)
- Majoriteten av svarande är kvinnor (63 %)
- 34 % har besvarat enkäten själv, 58 % tillsammans med någon, 9 % av någon annan
- Det är fler svarande i åldersgruppen 65-80 år detta år än förra året.
- 1 % av svarande har uppgett att de någon gång blivit diskriminerade på dagverksamheten.



Vid jämförelse av föregående års helhetsresultat är det i princip oförändrat resultat undantaget frågorna om att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten (- 6 %), samt vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål (-10 %).



Vid jämförelse mellan kön kan man se att män är mer nöjda med biståndshandläggarens bemötande och möjligheten att påverka aktiviteter på dagverksamheten än kvinnor. Skillnaden i resultat för dessa frågor är större i år än föregående år.



Resultatet är högre gällande möjligheter att påverka veckodag och aktiviteter i dagverksamheten samt biståndshandläggarens bemötande, när äldre svarat helt själv. Vid jämförelse med föregående år uppdelade resultat kan man se att det i princip är samma förhållanden som i år.