

KORT SAMMANFATTNING AV RESULTATEN FÖR DAGVERKSAMHET INOM ÄLDREOMSORGEN ÅR 2018

Bakgrund

Undersökningen för dagverksamheten inom äldreomsorgen har genomförts våren 2018.

Undersökningen är en totalundersökning riktad till personer över 65 år som har beslut om dagverksamhet i Stockholm stad oavsett regiform.

Resultaten presenteras på totalnivå för staden, per stadsdel, regiform, kön. Resultaten jämförs över åren med 2016 som basår.

Svarsfrekvens

Den statistiska felmarginalen (95 % säkerhet) i undersökningen är för staden totalt enligt nedan år 2018. På påståenden med en lägre bas kan felmarginalen variera beroende på bortfall och svarsfördelning.

Detta innebär exempelvis att om felmarginalen är $\pm 1\%$ -enhet behöver differensen mellan andelen nöjda för ett påstående mellan år 2017 och år 2018 vara minst 2 % för att ökning/minskningen ska vara statistiskt säkerställd. Felmarginalen i undersökningen beror på hur stor populationen är samt hur många respondenter som har besvarat undersökningen.

Felmarginal dagverksamheten ÄO $\pm 2\%$ -enhet

Antalet svar var 507 av totalt 862 utskickade enkäter. Det relativt låga antalet svarande gör att resultaten i undersökningen är ganska osäkra och det krävs stora variationer i svaren för att man med säkerhet ska kunna säga att en förändring skett i antalet nöjda för ett påstående.

Svarsfrekvens	Dagverksamheten ÄO		
	2018	2017	2016
Totalt	59 %	64 %	65%

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets undersökning ligger något lägre än tidigare år, 64 procent 2017 att jämföra med 65 procent 2016. Svarsfrekvensen är dock fortsatt god nivå jämfört med många andra undersökningar och resultatet kan ses som representativt för vad brukarna tycker. Högsta andel svarande har EÄV med en svarsfrekvens på 58 %, 49 svar av 84 tillfrågade och lägst andel har Rinkeby/Kista med 42 %, 5 svar av 12 tillfrågade. För Rinkeby/Kista bör man vara uppmärksamma på det låga antalet svar i sina analyser. Flest antal svarande har Södermalm med 94 svar av 115 tillfrågade.

När det gäller helhetsomdömet, ett index bestående av svar för tre av påståendena i undersökningen, framgår att totalt 92 % anser sig vara nöjda, vilket är samma som förra året.

Bakgrundsvariablerna visar att en majoritet, precis som tidigare, besöker dagverksamheten några gånger i veckan. 95 % svarar nej på frågan om de under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakten med verksamheten. Vidare har en större andel kvinnor (63 %) än män (37 %) besvarat enkäten. Åldersspridningen är relativt jämn i grupperna 71-80, 81-85, 86-90 och 91 +.

Endast 3 % är yngre än 70 år. En majoritet av de som svarar gör det tillsammans med en anhörig (60 %) 32 % svarar helt själv och endast 8 % har någon som svarar åt dem.

Vid en jämförelse över tid framgår att resultatet i årets undersökning inte skiljer sig markant från föregående år. För områdena "Inflytande och delaktighet" som de senaste åren har haft en negativ utveckling i påståenden om möjligheter att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten samt om man vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål har andelen nöjda ökat.

Resultat:

Sammanfattande omdöme (tre påståenden)

Det sammanfattande omdömet består av tre påståenden som också utgör index för undersökningen. Påståendena är "Jag känner mig trygg i min dagverksamhet", "Jag känner mig nöjd" och "Jag kan rekommendera min dagverksamhet". Andelen nöjda för dessa påståenden är mer eller mindre samma som förra året, den lilla positiva utvecklingen som skett är inte statistiskt säkerställd. Andelen nöjda är dock fortfarande på en väldigt hög nivå 95 % respektive 93 % nöjda. 2016 var 98 % trygga i sin dagverksamhet och 95 % var nöjda. Andelen nöjda med huruvida man kan rekommendera sin dagverksamhet har minskat ytterligare till 88 % nöjda i år mot 89 % 2017 och 90 % 2016.

Det finns skillnader i svaren för dessa påståenden beroende på vem som svarat på enkäten (svarat själv, tillsammans med någon, annan svarat åt mig) även om skillnaderna inte är väldigt stora. De som svarat själva är minst nöjda och där en annan person svarat åt brukaren är andelen nöjda högst.

Personalens förhållningssätt

Andelen nöjda för området ligger kvar på samma höga nivå som tidigare år. 97 % är nöjda med hur de blir bemötta, 92 % med att de blir lyssnade på och 96 % uppger att de har förtroende för personalen.

Det finns skillnader i svaren för dessa påståenden beroende på vem som svarat på enkäten (svarat själv, tillsammans med någon, annan svarat åt mig) även om skillnaderna inte är väldigt stora. De som svarat själva är minst nöjda och där en annan person svarat åt brukaren är andelen nöjda högst.

Inflytande och delaktighet

Området består av fem påståenden som handlar om man upplever att man kan påverka vilka dagar man får gå på dagverksamheten, om man kan påverka vilka aktiviteter som erbjuds, om man vet vart man ska vända sig med sina synpunkter och klagomål, om det är viktigt att man erbjuds dagverksamhet på kvällar och helger. För flera av dessa påståenden är brukarna mer nöjda i år.

Störst ökning i andelen nöjda har påståendena om synpunkter och klagomål som har ökat till 77 % nöjda från 73 % nöjda 2017, dock låg andelen nöjda för detta påstående på 89 % nöjda 2015. Andelen nöjda för påståendet om att kunna påverka aktiviteter har ökat till 57 % från 55 % nöjda 2017, 2015 låg andelen nöjda för detta påstående på 64 %. Detta påstående är det som har lägst andel nöjda i hela undersökningen och därefter kommer påståendet om man vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål där andelen nöjda är 77 %.

Övervägande delen av de som svarat anser inte att det är så viktigt att erbjudas dagverksamhet på kvällar och helger. Dock är det stor skillnad i svaren och man tittar på de olika grupper som svarat. Anhöriga som svarat åt en person med insats önskar i betydligt högre utsträckning dagverksamhet på

kvällar, 14 % (27 % 2017) mot 11 % om man svarat själv. Skillnaden är ännu större vad gäller önskan om dagverksamhet på helger där hela 29 % (43 % 2017) av de anhöriga instämmer i att det är viktigt att erbjudas dagverksamhet på helger mot 12 % (15 % 2017) av de som svarat själva. En förändring över året vad gäller anhörigas önskemål har uppenbart skett här. Det är främst personer i Rinkeby/Kista och Skärholmen som önskar dagverksamhet på kvällar och helger.

Aktiviteter och social samvaro

Området utgörs endast av ett påstående och det är om man är nöjd med de aktiviteter som erbjuds. Andelen nöjda har ökat något för detta påstående från 86 % nöjda förra året till 87 % nöjda i år. 2016 uppgav 91 % att de var nöjda.

Anhöriga är mer nöjda med aktiviteterna än de som svarat själva och skillnaden är ganska stor, 83 % mot 91 %.

Matsituationen

Brukarna är väldigt nöjda med maten och i år är man till och med lite mer nöjd än 2017. Något fler upplever att maten smakar bra och att måltiderna är en trevlig stund på dagen. 94 % anser att maten smakar bra och 96 % är nöjda med matstunden.

Anhöriga är mer nöjda med maten än de som svarat själva även om skillnaderna är statistiskt säkerställd 91 % mot 97 %. 100 % av de anhöriga anser att måltiderna är en trevlig stund på dagen mot 94 % av de som svarat själva.

Biståndsbeslut

Andelen nöjda för påståendet om biståndshandläggarens bemötande fortsätter att minska. 2014 var 90 % nöjda med bemötandet sedan har andelen minskat varje år och i år är 82 % nöjda.

Anhöriga är mindre nöjda med biståndshandläggarens bemötande än brukaren själv, endast 73 % av de anhöriga är nöjda mot 85 % av brukaren.

Diskriminering (I enkäten har innebörden av diskriminering förtydligats samt diskrimineringsgrunderna som följer av lag)

Lika många som förra året det vill säga 1 % har svarat ja, alltså ca 5 stycken, på frågan om de upplevt diskriminering i verksamheten. Svaren på följdfrågan om vilken av diskrimineringsgrunderna som var orsaken till upplevd diskriminering går inte att redovisa då antalet respondenter är för få.

Regi

Det är ingen större skillnader överlag i andelen nöjda per påstående utifrån olika regi på verksamheterna. Det finns dock vissa påståenden där skillnaderna är markanta, det är bland annat för de två påståenden som har lägst andel nöjda i undersökningen, påståendet om möjligheter att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten där 54 % (58 % 2017) är nöjda i egen regi och 60 % (52 % 2017) i privat regi samt påståendet om man vet vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål där 79 % (68 % 2017) är nöjda i egenregi mot 75 % (78 % 2017) i privat regi. Skillnaderna är också tydliga för nöjdheten med maten där 97 % (96 % 2017) är nöjda i privat regi mot 92 % (89 % 2017) i egen regi samt för biståndshandläggarens bemötande där skillnaden är 7 % (85 % egen regi mot 78 % privat regi).

Kön

Det är generellt inga större skillnader i andel nöjda för de olika påståendena beroende på om

brukaren är man eller kvinna dock är män något mer nöjda. Störst är skillnaden för påståendena om att kunna påverka aktiviteter och att kunna lämna synpunkter, där kvinnorna är ca 10 % enheter nöjdare än männen. Männen är dock mer nöjda med aktiviteterna än kvinnorna och där är förhållandena de motsatta dvs 10 % fler kvinnor är nöjda med de aktiviteter som erbjuds.

Skillnaden mellan SDN

Skillnaderna mellan nämnderna varierar i huvudsak mellan 80 – 100 % men för flera av påståendena ligger andelen nöjda för alla SDN på mellan 90 – 100 % nöjda. Stora delar av brukarna är således väldigt nöjda med sin dagliga verksamhet. För vissa påståenden varierar dock andelen nöjda brukare relativt mycket beroende nämnd. Brukarna i Kungsholmen, Enskede/Årsta och Hässelby/Vällingby är mest nöjda med verksamheten som de deltar i, det vill säga de är mest nöjda på flest påståenden.

För de nämnder med få antal svarande varierar andelen nöjda relativt kraftigt för flera påståenden, vilket inte är konstigt. Flera har stora variationer i andelen nöjda brukare mellan 2017 och 2018 där variationer upp emot 20 % enheter inte är ovanligt. Att dra för stora slutsatser utifrån de relativt få antalsvarande bör nämnderna vara försiktiga med. För bland annat påståendet om man vet vart man ska vända sig med sina synpunkter och klagomål och för påståendet om möjligheten att påverka aktiviteterna finns det stora variationer för flera nämnder.