

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

För tredje året i rad har Socialstyrelsen frågat alla äldre med äldreomsorg vad de tycker om sin vård och omsorg. Vi har tagit fram resultaten för särskilda boenden i Uppsala och tittat hur de förhåller sig till rikets genomsnitt. Vårt mål har varit att få fram en samlad bild av kvaliteten i Uppsala äldreomsorg och vi har försökt identifiera potentiella problemområde, som Socialstyrelsen uppmuntrar till i sitt rapport:

“Sammanställningarna kan användas av kommuner och andra utförare i det systematiska förbättringsarbetet och bör analyseras lokalt. Det är särskilt viktigt att studera de resultat som är mindre positiva eftersom de indikerar att verksamheten inte fungerar optimalt.”

För att bättre tolka enkätens resultat har vi också tagit hänsyn till boendenas utförare och inriktning. Vi presenterar resultaten i en serie tabeller med färgade celler för att hjälpa läsaren.

1. OM ENKÄTEN

21 frågor inom 8 olika område

Enkäten som täcker de flesta kommuner i landet består av 21 frågor inom 8 olika område:

1. boendemiljö (4 frågor)
2. mat och måltidsmiljö (2 frågor)
3. hjälpens utförande (3 frågor)
4. bemötande (2 frågor)
5. trygghet (2 frågor)
6. sociala aktiviteter (3 frågor)
7. tillgänglighet (3 frågor)
8. hjälpen i sin helhet (2 frågor)

Vem svarade?

Svarsfrekvens varierar från 20%-40% till 60%-80%. Totalt svarade 40 248 personer på årets enkät, vilket är 55,4% av de tillfrågade. I Uppsala svarade 691 personer, vilket är 55,5% av de tillfrågade. 70% är kvinnor, 30% män. 31 boenden finns med i enkäten. Omsorgsboendet *Von Bahr (Attendo)* utelämnades pga för få svar.

I likhet med tidigare år deltog ungefär en av tio av de äldre på de särskilda boendena helt på egen hand i undersökningen. Övriga besvarade enkäten med biträde av eller genom någon annan person, till exempel en anhörig. Det finns skäl att tro att detta påverkar svarens tillförlitlighet, särskilt när det gäller svaren från personer som lider av demens, då svaren oftast kommer från anhöriga. Därmed måste siffrorna tolkas med försiktighet, i synnerhet för boenden med demensvård som inriktning.

2. RESULTATEN

En sammantaget positiv bild med många nyanser

Ungefär 4 av 5 är nöjda med sitt boende. Det betyder dock inte att alla är nöjda eller att alla verksamheter fungerar bra. Det finns stora skillnader mellan olika kommuner och ännu större skillnader mellan boenden inom samma kommun, oavsett verksamhetens inriktning.

För att förtydliga resultaten har vi använt en färgskala på tabellerna, från röd till vitt till grön. Mittpunkten (i vitt) ligger vid 50% (andel positiva svar till enkätens frågor) eller 0 (jämförelse).

Lite sämre i Uppsala

Sammantaget är svarspoängen från Uppsala några procentenheter lägre än Rikets vad gäller nästan alla frågor, med två undantag:

- fråga nr 16, där 38% säger att de inte drabbas av ensamhet (frågan får också lägst andel positiva svar i enkäten).
- frågan nr 21, där 49% svarar att de vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter eller klagomål på boendet.

Frågan nr 8 handlar om ifall personalen meddelar de svarande i förväg om tillfälliga förändringar i hjälpen som de får. Den frågan får näst flest negativa svar i Uppsala, och det är också frågan där svaren avviker (-10%) mest från Rikets genomsnitt. Svaren till frågan nr 13 ("känner du förtroende för personalen") är också 5% mindre positiva i Uppsala jämfört med Rikets genomsnitt. Är kommunikation mellan äldre/anhöriga och personalen svårare i Uppsala, undrar vi?

Rangordnar vi "områden" efter andelen positiva svar blir resultatet som i tabell 2. Särskilt positiva är svaren på frågor om bemötande och trygghet. Dock framstår två område som problematiska, med relativt låg andel positiva svar: hjälpens utförande och sociala aktiviteter.

Jämför vi med hela landet respektive med länet som helhet ligger Uppsala sämre till (tab. 3).

Generellt kan sägas att mätfel i en enkätundersökning som denna kan vara betydande. Det innebär att små skillnader mellan boenden och utförare inte kan tillmätas betydelse. Färgmarkeringarna i tabellerna ger en uppfattning om vilka skillnader som bör uppmärksammas. Det är dessa skillnader och låga respektive höga värdena på omdömen som kan ge underlag för vidare bedömning.

Jämförelse mellan utförare

Vård och omsorg är Uppsalas offentliga utförare och vid tiden då enkäten gjordes drev åtta boende. Resterande 23 boende drevs av privata utförare. Resultaten varierar ganska stort mellan olika utförare men även inom samma bolag.

Tabell 4 visar enkätens resultat fråga för fråga för de sju bolagen som driver fler än ett boende.

Tabell 5 jämför hur resultaten avviker från Rikets genomsnitt. Detta genomsnitt kan utgöra normen, dvs. kvalitetsnivån som man kan förvänta att boenden uppnår.

Attendo och även i mindre grad *Förenade Care* klarar sig bra i undersökningen. *Vardaga* och *Vård och omsorg* ligger nära genomsnittet. *Kosmo* får lite sämre siffror. *Aleris* och *Ansvar & Omsorg* underpresterar, med högsta andel negativa svar.

Aleris

87% av alla äldre i Sverige känner förtroende för personalen på sina boenden (fråga nr 13). Hos *Aleris* i Uppsala är andelen 59%. Enligt svaren på frågan 9 tycker bara 30% att de kan påverka tiden hon eller han får hjälp, 30% under rikets genomsnitt. Svaren på varenda fråga i enkäten är mindre positiva än rikets genomsnitt, och det tycker vi är bekymmersamt.

Ansvar & Omsorg

Företaget verkar ha som regel att inte meddela om tillfälliga förändringar: bara 8% svarar positivt på frågan 8 medan rikets genomsnitt är 49%. Lika utmanande är att färre än hälften (45%) tycker att personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete (fråga nr 7), vilket ligger 27% under rikets genomsnitt. Det är helt oacceptabelt. Sociala aktiviteter är också under all kritik när inte ens 1 av 3 är nöjda med möjligheterna att komma utomhus (26% färre än rikets genomsnitt). Alldeles för få (39%) tycker att de gemensamma utrymmen är trivsamma (fråga nr 4). Sammantaget presterar *Ansvar & Omsorg* långt under rikets genomsnitt i samtliga frågor.

Attendo

Det mesta verkar fungera bra hos *Attendo*. Maten och måltider skulle dock kunna förbättras, då svaren ligger kring genomsnittet.

Förenade Care

Genomgående bra siffror visar att företaget är en seriös utförare, särskilt när det gäller de sociala aktiviteterna och känslan av trygghet. Boendemiljön och måltider skulle dock kunna förbättras.

Kosmo

Av de 5 boenden som var under *Kosmos* regi när enkäten gjordes har alla bytt genomförare under 2015. Mycket riktigt tyder enkäten på att *Kosmo* inte skötte sitt uppdrag på bästa sätt. Siffrorna för tillgänglighet, hjälpens utförande och trygghet är låga, dock inte lika katastrofala som t. ex. i *Ansvar & Omsorgs* fall.

Vardaga

Sociala aktiviteter och mat och måltidsmiljön är två område där *Vardaga* underpresterar med ca. 10% under rikets genomsnitt. Insatser för att förbättra de gemensamma miljöer och aktiviteter bör vara en prioritet, liksom att ge mer tid för att personalen ska klara sitt arbete.

Vård och omsorg

Det finns en större variation i svaren från boenden i *Vård och omsorgs* regi jämfört med andra utförare. Detta kan delvis förklaras med att utföraren driver 8 boende. Är det också en fråga om hur varje boende styrs, att ledningen har större påverkan på kvaliteten hos en kommunal utförare än hos de privata utföraren? Enkäten visar boenden med mycket nöjda äldre (t.ex. *Björklingegården*) och andra boenden där inte mycket verkar fungera som det ska (t.ex. *Dalbyhemmet*).

Sammantaget visar jämförelsen mellan kommunala och privata utförare att svaren från de boende under kommunal regi i genomsnitt är lite mer positiva, förutom när det gäller hur man trivs med sitt rum (-7%).

Jämförelse mellan boenden

Följande boenden bedöms prestera över rikets genomsnitt på samtliga områden:

Andreas And (Stiftelsen Andreas Ands minne), Björklingegården (Vård och omsorg) och Sandelska huset (Attendo).

Följande boenden bedöms prestera under rikets genomsnitt på samtliga områden:

Stenhagen och Dalbyhemmet (Vård och omsorg), Skogsgården (Vardaga), Västergården och Linné (Kosmo), Hasselparken (Aleris) och Höganäs (Ansvar & Omsorg).

I tabell 7 har vi sammanställt svaren till alla 21 frågor för samtliga boenden. Tabellen visar vilka frågor fick färre positiva svar men jämförelsen mellan boenden blir tyvärr svårtolkad.

För att få potentiella problem och brister att framstå på ett tydligare sätt har vi jämfört svaren från boenden med de genomsnittliga svaren i Riket på tabellen nr 8.

Färgmarkeringarna kan ge en indikation på hur olika standarden är mellan olika delar av verksamheten inom ett boende. I tabell 8 uppvisar omdömena för boendena *Hasselparken* och *Höganäs* genomgående olika röda nyanser. *Dalbyhemmet* och *Ebbagården* uppvisar en blandad färgskala. För *Sävjahus* får ett område tydligt sämre omdöme. Det ger en signal om vilka enskilda områden som behöver att förbättras.

7 av de 31 boende i enkäten är inriktade på omvårdnad och tar inte emot människor med demens, medan 5 andra boende ägnar sig enbart åt vård av äldre som drabbats av demens.

För att kunna lyfta fram relevanta insikter ser vi det som nödvändigt att jämföra boenden med samma inriktning.

Analys efter verksamhetsinriktning

Tabellerna 9 och 11 är utdrag ur tabell 7.

I tabellerna 10 och 12 har vi tagit fram genomsnittet för boendena med samma inriktning i Uppsala (motsvarande siffror för Riket saknas) och jämfört svaren med dessa värden.

Omvårdnad

Boenden med enbart omvårdnad som inriktning får sammantaget en högre andel positiva svar än de andra. De största skillnaderna är:

- fler tycker att personalen har tid att utföra sitt arbete
- fler är nöjda med utbudet på sociala aktiviteter och trivs med de gemensamma utrymmen
- färre besväras av ensamhet

Björkgården (Vård och omsorg)

Boendemiljön verkar lida av allvarliga brister, vilket förklarar kanske varför så få ville flytta dit (fråga 1). Synd, eftersom boendet lyckas mycket bra i frågor om ensamhet (fråga 16) och tillgänglighet (frågorna 17-19).

Linné och Ferlin (Kosmo)

Siffrorna för *Linné* är skrämmande negativa. Personalen tycks inte ha tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete och därmed blir kommunikationen med de äldre lidande, liksom möjligheter att komma utomhus eller träffa vårdgivarna. Hos *Ferlin* är de äldre mycket mer positiva, särskilt när det gäller hjälpens utförande (+33%!), bemötande och tillgänglighet. Hur kan så stora skillnader finnas mellan två moderna omsorgsboende som drivs av samma företag i samma stad?

Liljefors (Förenade Care)

Många lider av ensamhet: 79%, vilket är 27% fler än hos liknande boende i Uppsala. Förklaring?

Eriksdalsgården (Vård och omsorg)

Där bör man satsa mer på sociala aktiviteter, då bara 35% är nöjda med det aktuella utbudet.

Andreas And (Stiftelsen Andreas Ands minne)

Andreas And är lite av ett modellboende, med mycket positiva omdöme i alla frågor, dock med ett undantag: bara 69% trivs med sitt rum/lägenhet (frågan nr 2).

Topelius (Attendo)

Bra svar angående gemensamma utrymme, aktiviteter och kontakt med läkare. Mindre bra när det gäller kontakt med sjuksköterskor.

Demensvård

Demensboenden får sammantaget färre positiva svar i enkäten än andra boenden:

- väldigt få tycker att förändringar meddelas, eller trivs med gemensamma utrymmen
- långt färre trivs utomhus runt boendet och får möjlighet att komma utomhus
- färre vet hur man ska framföra klagomål, kan påverka tider, känner sig trygga, är nöjda med aktivitetsutbudet.

Det enda som bedöms mer positivt är tillgängligheten till läkare eller personalen.

Eftersom det oftast är anhöriga som svarar på enkäten i de boendes ställe så är jämförbarheten med boenden enbart inriktade på omsorg svår. Svaren får tolkas som svarandens uppfattningar. Sjukdomens art och svårighetsgrad påverkar säkert också svaren. Jämförelser mellan boendena kan dock vara av intresse.

Ebbagården (Diakonistiftelsen Samariterhemmet)

Boendet får sammantaget mycket positiva svar. Att inte en enda svarande trivs med läget utomhus (frågan nr 4, 0%) blir kanske svårt att åtgärda, till skillnad från de gemensamma utrymmen, som också ratas i enkäten (frågan nr 3, 27% positiva).

Dalbyhemmet (Vård och omsorg)

Här finns mycket som inte fungerar som det ska. Även om 71% tycker att personalen har tillräckligt med tid så är de svarande mycket missnöjda med rummen och aktiviteterna. Förändringar meddelas aldrig (frågan nr 8), liten hänsyn tas till de svarandes åsikter och önskemål (frågan nr 11) och personalen är rekordsvår att kontakta (frågan nr 19). Förtroende för personalen är ändå hög (86%, frågan nr 13) även om bemötandet (frågan nr 10) är näst sämst för hela Uppsala i enkäten. För lite personal och bristande ledarskap skulle kunna förklara dessa väldigt negativa siffror.

Tavastehus (Ansvar & Omsorg)

Ett annat boende med stora brister. Läget är dock annorlunda, då personalen är lätt att ta kontakt med (frågan nr 19, 100%). Relativt få (43%) tycker att personalen hinner sköta sitt arbete och möjligheterna att komma utomhus verkar inte stora. Alla (100%!) på boendet lider av ensamhet.

Sävjahus (Victum)

Jämför med de andra demensboenden presterar *Sävjahus* hyfsat i flera frågor, men så få som 45% har förtroende för personalen, vilket är helt oacceptabelt.

Årstagården (Aleris)

Svarsfrekvensen från *Årstagården* är lägst i Uppsala (20-40%), vilket sänker resultatens pålitlighet.

Boenden med både omvårdnad- och demensvård

En majoritet (19 av 31) av de boenden i enkäten har en eller fler avdelningar för demensvård. Andelen patienter med demens varierar dock, och gör att jämförelsen inte blir helt relevant ur vårt perspektiv. Tabellerna 7 och 8 visar dock tydligt att en del boende underpresterar rejält.

Hasselparken (Aleris)

Med rekordlångt förtroende för personalen utmärker sig *Hasselparken* som ett av de boenden i Uppsala med lägst kundnöjdhetsindex. Äldres åsikter eller önskemål nonchaleras, 29% är nöjda med de sociala aktiviteterna, vårdgivarna tycks vara extremt svåra att ta kontakt med.

Höganäs (Ansvar & Omsorg)

Boendet får lägsta andelen positiva svar i enkäten på 6 frågor: nr 5, 6, 7, 15, 19 och 20. Varannan svarande är missnöjd med boendet. Vi kan inte tolka dessa siffror på ett annat sätt än att *Ansvar & Omsorg* inte gör ett tillräckligt bra jobb. Och när utföraren misslyckas med sitt uppdrag bör kommunen agera.

Glimmervägen (Ansvar & Omsorg)

Trots att svaren inte är lika negativa som hos *Höganäs* bedöms *Glimmervägen* prestera under Rikets genomsnitt i alla frågor förutom en (frågan nr 10, +1%). 62% säger vara nöjda med boendet, vilket ger ett väldigt svagt stöd för hur boendet sköts idag.

Västergården (Kosmo)

Det enda som är riktigt bra med *Västergården* finns, enligt de som bor där, utanför boendet: 87% trivs utomhus runt boendet (frågan nr 4), och möjligheterna att vistas där är relativt goda (frågan nr 15). Svaren till alla andra frågorna ligger långt under Rikets genomsnitt.

Innerstadens och kransorternas boenden

Åtta boenden i enkäten är belägna utanför staden: *Björkgården* (Knutby), *Björklingegården* (Björklinge), *Granbommen* (Vattholma), *Hagundagården* (Vänge), *Lillsjögården* (Almunge), *Lundgården* (Bälinge), *Skogsgården* (Storvreta) och *Vigmund* (Rasbo).

Finns det något samband mellan graden av nöjdhet och läget i kommunen? Enkelt uttryckt, är centrala lägen att föredra för de flesta?

Jämförelsen visar att boendena utanför innerstaden får fler positiva svar till följande frågor:

- mycket bättre kommunikation angående tillfälliga förändringar (frågan nr 8)
- större påverkan över tider (frågan nr 9)
- större känsla av trygghet (frågan nr 12)
- fler är nöjda med de sociala aktiviteterna (frågan nr 14)
- lite bättre möjligheter att komma utomhus (frågan nr 15)
- lättare att kontakta vårdgivarna (frågorna nr 17-19)

Hur kan vi förklara dessa skillnader? Bättre, närmare mänsklig kontakt mellan personalen och de äldre? Bättre miljö, för både äldre och personalen? Eller bara slumpen? Finns svaret i anledningar till att man väljer att bo utanför innerstaden, dvs. för att bo närmare sin förra bostad, eller närmare anhöriga? Kräver stadsborna mer från sina boenden för att bli nöjda? Bör man prioritera byggandet av nya boende i kransorter och glesbygden? Frågan bör undersökas djupare.

Vad säger svaren på frågorna?

Våra kommentarer till tabellerna ger en vägledning till vidare bedömning av vad som är problem respektive föredömlig verksamhet. En fråga har vi gått in särskilt på: vad säger det samlade omdömet i svaren på fråga 20?

De första 19 frågorna handlar om olika aspekter på vardagen. Det genomsnittliga värdet på svaren på dessa frågor kan tolkas som en bedömning av tjänstens kvalitet, som ett globalt betyg. Frågan nr. 20 lyder "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?" och svaren är oftast helt konsekventa med resten av undersökningen, dvs. att flest var sammantaget nöjda med boendet om de givit positiva svar på de andra frågorna.

Vi har jämfört genomsnittet på de 19 första svaren med svaret på fråga 20 och det är uppenbart att vissa svarande var mer generösa än andra när de frågades om de var nöjda med sitt boende (tabell 12). Till exempel var alla (100%) nöjda med *Granbommen* trots att bara 73% av svaren på enkätens 19 första frågor var positiva. Samma genomsnittlig andel positiva svar får också *Lillsjögården*, som också drivs av *Vardaga*. Men där svarar bara 83% att de är nöjda sammantaget med sitt boende.

Frågor som verkar spela störst roll för att svaret på frågan nr 20 blir positivt är frågorna nr 7 (har personalen tid), nr 9 (påverka tider), nr 15 (möjlighet att komma utomhus) och nr 13 (förtroende för personalen).

Jämförelsen gör det klart att ett enda samlat omdöme inte räcker för att få en bild av kvalitet på ett särskilt boende.

Vad hände sedan enkäten gjordes?

Tabellens förteckning över utförare vid de olika boenden har ändrats sedan enkäten gjordes. Vid årsskiftet 2015-16 hade följande förändringar skett:

Bernadotte	Kosmo -> Vård och omsorg
Ferlin	Kosmo -> Vardaga
Karl-Johansgården	Kosmo -> Vård och omsorg
Linné	Kosmo -> Vård och omsorg
Tunåsen	Vård och omsorg -> Förenade care
Vigmund	Förenade care -> Private Nursing
Västergården	Kosmo -> Vård och omsorg

Det mest påfallande är att företaget Kosmo inte längre är kvar vid fem boenden - en följd av brister som konstaterats vid uppföljning och utvärdering av verksamheten. Övriga förändringar är kopplade till systemet med upphandling.

3. SLUTSATSER

- Enkäten ger sammantaget en föga positiv bild av de särskilda boendena i Uppsala.
- Flera boenden fungerar dock föredömligt bra; kunskapen för ett bra äldreomsorg finns.
- Ett antal boenden uppvisar omdömen som borde oroa beslutsfattare inom äldreomsorgen.
- Kommunens uppföljning ger effekt. Det är nödvändigt att kommunen gör något åt verksamheter som inte lever upp till kraven, men frågan är om man väntar för länge med åtgärder.
- Privata utförare uppvisar ojämna resultat. Vad görs med de undermåliga? Bytet av utförare på vissa boenden ger ett svar. Men hur hanteras de boenden som redan drivs i Vård och omsorgs regi och lämnar mycket att önska, som t.ex. *Dalbyhemmet*?

Med att äldre blir fler vårdas en alltid växande andel äldre hemma med "kostnadseffektiv" hemtjänst. Men är det rättvist? I bostadsförsörjningsplanen 2016-2020 som äldrenämnden antogs ges en god bild av behovens utveckling framöver. Ingen plan för hur dessa behov skall tillgodoses finns dock.

Socialstyrelsens enkät "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" är ett viktigt verktyg för den som vill veta mer om kvaliteten hos kommunens särskilda boende.

Tabeller:

Tabell 1: Resultat för de olika frågorna i Riket, Uppsala län, Uppsala kommun.

Tabell 2: Frågor rangordnade efter andel positiva svar i Uppsala kommun.

Tabell 3: Resultat per område i Riket, Uppsala län och Uppsala kommun.

Tabell 4: Andel positiva svar för utförare med fler än ett boende i Uppsala kommun.

Tabell 5: Avvikelse från rikets genomsnitt för utförare med fler än ett boende i Uppsala kommun.

Tabell 6: Resultat per område för samtliga boenden i Uppsala kommun.

Tabell 7: Resultat per fråga för samtliga boenden i Uppsala kommun.

Tabell 8: Avvikelse per fråga och boende jämfört med Riket som helhet.

Tabell 9: Resultat per fråga för boenden med inriktning omvårdnad.

Tabell 10: Avvikelse från genomsnittet i Uppsala för boenden med inriktning omvårdnad.

Tabell 11: Resultat per fråga för boenden med inriktning demensvård.

Tabell 12: Avvikelse från genomsnittet i Uppsala för boenden med inriktning demensvård.

Tabell 13: Jämförelse baserad på boendens läge.

Tabell 14: Hur mycket speglar det samlade omdömet (fråga 20)?

Område	Fråga	Andel positiva svar			Skillnad Uppsala/Riket
		Riket	Uppsalas län	Uppsala	
Boendemiljö	1. Fick du plats på det äldreboende du vill bo på?	88	88	85	-3
	2. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	74	74	71	-3
	3. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	65	63	61	-4
	4. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	67	66	67	0
Mat och måltidsmiljö	5. Hur brukar maten smaka?	76	75	73	-3
	6. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	69	67	65	-4
Hjälpens utförande	7. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	72	72	69	-3
	8. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	49	44	39	-10
	9. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	60	59	58	-2
Bemötande	10. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	94	93	92	-2
	11. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	79	79	77	-2
Trygghet	12. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	89	88	86	-3
	13. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	87	85	82	-5
Sociala aktiviteter	14. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	63	59	57	-6
	15. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	58	58	57	-1
	16. Händer det att du besväras av ensamhet?	34	37	38	4
Tillgänglighet	17. Hur lätt eller svårt är det att fräffa sjuksköterska vid behov?	77	74	74	-3
	18. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	57	55	55	-2
	19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende vid behov?	84	81	77	-7
Hjälpen i sin helhet	20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	82	81	78	-4
	21. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	45	47	49	4

Tabell 1: Resultat för de olika frågorna i Riket, Uppsala län, Uppsala kommun.

Område	Fråga	Andel positiva svar i Uppsala
Bemötande	10. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	92
Trygghet	12. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	86
Boendemiljö	1. Fick du plats på det äldreboende du vill bo på?	85
Trygghet	13. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	82
Hjälpen i sin helhet	20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	78
Bemötande	11. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	77
Tillgänglighet	19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende vid behov?	77
Tillgänglighet	17. Hur lätt eller svårt är det att fräffa sjuksköterska vid behov?	74
Mat och måltidsmiljö	5. Hur brukar maten smaka?	73
Boendemiljö	2. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	71
Hjälpens utförande	7. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	69
Boendemiljö	4. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	67
Mat och måltidsmiljö	6. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	65
Boendemiljö	3. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	61
Hjälpens utförande	9. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	58
Sociala aktiviteter	14. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	57
Sociala aktiviteter	15. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	57
Tillgänglighet	18. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	55
Hjälpen i sin helhet	21. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	49
Hjälpens utförande	8. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	39
Sociala aktiviteter	16. Händer det att du besväras av ensamhet?	38

Tabell 2: Frågor rangordnade efter andel positiva svar i Uppsala kommun.

Område	Andel positiva svar			Skillnad Uppsala/Riket
	Riket	Uppsalas län	Uppsala	
Boendemiljö	74	73	71	-3
Mat och måltidsmiljö	73	71	69	-4
Hjälpens utförande	60	58	55	-5
Bemötande	87	86	85	-2
Trygghet	88	87	84	-4
Sociala aktiviteter	52	51	51	-1
Tillgänglighet	73	70	69	-4
Hjälpen i sin helhet	82	81	78	-4

Tabell 3: Resultat per område i Riket, Uppsala län och Uppsala kommun.

Område	Fråga	Andel positiva svar						
		Aleris	Ansvar & Omsorg	Attendo	Förenade Care	Kosmo	Vardaga	Vård & omsorg
		2 st.	3 st.	3 st.	4 st.	5 st.	3 st.	8 st.
Boendemiljö	1. Fick du plats på det äldreboende du vill bo på?	75	75	92	85	85	84	86
	2. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	53	67	80	68	75	73	64
	3. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	57	39	80	65	58	59	63
	4. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	39	58	89	62	73	73	71
Mat och måltidsmiljö	5. Hur brukar maten smaka?	71	61	76	75	66	74	78
	6. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	58	59	66	64	63	54	66
Hjälpens utförande	7. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	64	45	81	73	61	65	74
	8. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	31	8	53	50	36	47	37
	9. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	30	40	60	65	58	61	60
Bemötande	10. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	94	86	99	96	86	95	90
	11. Brukar personalen ta hänsyn till dina önskemål om hur hjälpen ska utföras?	71	72	92	75	71	83	76
Trygghet	12. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	80	78	87	92	81	90	88
	13. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	59	77	87	91	79	83	88
Sociala aktiviteter	14. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	41	42	62	74	54	56	56
	15. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	37	32	75	71	54	49	60
	16. Händer det att du besvärar av ensamhet?	27	21	33	34	38	40	47
Tillgänglighet	17. Hur lätt eller svårt är det att fräffa sjuksköterska vid behov?	74	63	76	77	67	83	82
	18. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	50	38	69	63	43	63	57
	19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende vid behov?	80	72	86	81	73	79	81
Hjälpen i sin helhet	20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	65	62	84	82	77	82	79
	21. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	42	34	59	48	51	48	46

Tabell 4: Andel positiva svar för utförare med fler än ett boende i Uppsala kommun.

Område	Fråga	Andel positiva svar						
		Aleris	Ansvar & Omsorg	Attendo	Förenade Care	Kosmo	Vardaga	Vård & omsorg
		2 st.	3 st.	3 st.	4 st.	5 st.	3 st.	8 st.
Boendemiljö	1. Fick du plats på det äldreboende du vill bo på?	-13	-13	4	-3	-3	-4	-2
	2. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	-21	-7	6	-7	1	-1	-10
	3. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	-9	-26	15	0	-7	-6	-2
	4. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	-29	-9	22	-5	6	6	4
Mat och måltidsmiljö	5. Hur brukar maten smaka?	-5	-15	0	-1	-10	-2	2
	6. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	-12	-10	-3	-5	-6	-15	-3
Hjälpens utförande	7. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	-8	-27	9	1	-11	-7	2
	8. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	-18	-41	4	1	-13	-2	-13
	9. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	-30	-20	0	5	-2	1	0
Bemötande	10. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	-1	-8	5	2	-8	1	-4
	11. Brukar personalen ta hänsyn till dina önskemål om hur hjälpen ska utföras?	-9	-7	13	-4	-8	4	-3
Trygghet	12. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	-10	-11	-2	3	-8	1	-1
	13. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	-29	-10	0	4	-8	-4	1
Sociala aktiviteter	14. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	-22	-21	-1	11	-9	-7	-7
	15. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	-21	-26	17	13	-4	-9	2
	16. Händer det att du besvärar av ensamhet?	-8	-13	-1	0	4	6	13
Tillgänglighet	17. Hur lätt eller svårt är det att fräffa sjuksköterska vid behov?	-4	-14	-1	0	-10	6	5
	18. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	-8	-19	12	6	-14	6	0
	19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende vid behov?	-5	-12	2	-3	-11	-5	-3
Hjälpen i sin helhet	20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	-18	-20	2	0	-5	0	-3
	21. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	-4	-11	14	3	6	3	1

Tabell 5: Avvikelse från rikets genomsnitt för utförare med fler än ett boende i Uppsala kommun.

Boende	Utförare	Boendemiljö	Mat och måltidsmiljö	Hjälpens utförande	Bemötande	Trygghet	Sociala aktiviteter	Tillgänglighet	Hjälpen i sin helhet	Svarfrekvens
Andreas And	Stift. A. Ands minne	81	96	81	96	96	77	82	77	40-60%
Balder	Förenade Care	67	70	56	81	87	55	65	64	60-80%
Bernadotte	Kosmo	75	74	51	86	78	52	59	68	40-60%
Björkgården	Vård och omsorg	58	64	59	83	93	67	87	57	40-60%
Björklingsgården	Vård och omsorg	83	91	80	91	89	71	76	71	40-60%
Dalbyhemmet	Vård och omsorg	58	57	43	63	79	38	59	52	40-60%
Ebbagården	Diakonistift. Sam.	48	82	58	100	96	63	82	59	40-60%
Eriksdalsgården	Vård och omsorg	75	77	61	95	90	50	76	73	40-60%
Ferlin	Kosmo	73	71	67	90	84	56	70	67	40-60%
Fortuna-Onnela	Attendo	94	55	48	100	79	53	82	69	40-60%
Glimmervägen	Ansvar & Omsorg	62	67	34	87	79	36	54	52	40-60%
Granbommen	Vardaga	74	73	58	94	93	53	77	80	60-80%
Hagundagården	Vård och omsorg	78	65	64	84	91	60	68	65	40-60%
Hasselparken	Aleris	53	56	30	79	61	26	52	49	40-60%
Höganäs	Ansvar & Omsorg	50	43	30	66	73	30	45	42	60-80%
Karl-Johansgården	Kosmo	76	72	67	88	92	46	76	67	60-80%
Liljeforstorg	Förenade Care	70	64	54	86	86	49	66	62	60-80%
Lillsjögården	Vardaga	75	56	65	94	94	52	84	72	40-60%
Linné	Kosmo	71	53	34	61	73	45	51	61	40-60%
Lundgården	Förenade Care	71	77	70	90	94	63	80	63	60-80%
Myrbergska gården	Vård och omsorg	75	65	51	85	92	42	81	63	40-60%
Sandelska huset	Attendo	79	82	85	98	92	56	75	81	40-60%
Skogsgården	Vardaga	68	64	50	80	72	40	64	44	40-60%
Stenhagen	Vård och omsorg	61	72	45	86	86	50	70	63	40-60%
Sävjhus	Victum	73	78	36	76	59	40	76	58	40-60%
Tavastehus	Ansvar & Omsorg	68	69	29	85	82	29	74	52	40-60%
Topelius	Attendo	84	76	62	89	90	61	74	65	60-80%
Tunåsen	Vård och omsorg	79	87	54	80	86	56	68	58	40-60%
Vigmund	Förenade Care	72	68	69	86	100	72	83	72	60-80%
Västergården	Kosmo	69	56	40	68	75	44	50	60	40-60%
Årstagården	Aleris	59	73	53	86	78	44	83	58	20-40%

Tabell 6: Resultat per område för samtliga boenden i Uppsala kommun.

Område	Fråga	Läge			
		Kransorter (8 st.)	Uppsala (23 st.)	Skillnad	
Boendemiljö	1. Fick du plats på det äldreboende du vill bo på?	82	85	-3	+3
	2. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	69	70	-1	
	3. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	67	58	+9	
	4. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	72	65	+7	
Mat och måltidsmiljö	5. Hur brukar maten smaka?	78	73	+5	+1
	6. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	61	65	-4	
Hjälpens utförande	7. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	75	67	+8	+14
	8. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	52	32	+20	
	9. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	67	53	+14	
Bemötande	10. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	94	91	+3	+4
	11. Brukar personalen ta hänsyn till dina önskemål om hur hjälpen ska utföras?	81	76	+5	
Trygghet	12. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	93	83	+10	+9
	13. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	88	81	+7	
Sociala aktiviteter	14. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	69	54	+15	+12
	15. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	65	54	+11	
	16. Händer det att du besväras av ensamhet?	45	35	+10	
Tillgänglighet	17. Hur lätt eller svårt är det att fräffa sjuksköterska vid behov?	83	73	+10	+9
	18. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	64	54	+10	
	19. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende vid behov?	85	77	+8	
Hjälpen i sin helhet	20. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	84	76	+8	+4
	21. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	47	47	0	

Tabell 13: Jämförelse baserad på boendens läge.

16-02-19

Boende	Utförare *	boendemiljö				mat och måltidsmiljö		hjälpens utförande			bemötande		trygghet		sociala aktiviteter			tillgänglighet			hjälp i sin helhet		Svar-frekvens
		1. Fick plats på önskat boende	2. Trivs med rummet	3. Trivs med gemen. utrymme	4. Trivs utomhus runt boendet	5. Hur brukar maten smaka	6. Är måltider en trevlig stund	7. Pers. har tillräckligt med tid	8. Förändringar meddelas i förväg	9. Kan påverka tider	10. Bra bemötande från pers.	11. Hänsyn till åsikter / önsk.	12. Tryggt eller otryggt	13. Förtroende för personalen	14. Nöjd med aktiviteter	15. Möjlighet att komma utomhus	16. Besväras av ensamhet	17. Lätt träffa sjuksköterska	18. Lätt träffa läkare	19. Lätt kontakta personalen	20. Nöjd sammantaget	21. Vet hur framföra synp. /klagomål	
Andreas And	Stift. A. And	92	69	77	85	100	92	100	58	85	100	92	100	92	85	62	85	77	85	100	54	40-60%	
Balder	Förenade Care	88	67	59	55	69	70	69	46	52	93	69	87	87	67	58	39	67	55	73	70	58	60-80%
Bernadotte	Kosmo	94	79	59	68	77	70	63	34	57	92	79	77	79	65	63	29	53	48	76	79	56	40-60%
Björkgården	Vård & omsorg	50	57	67	57	71	57	86	40	50	86	80	100	86	67	67	100	60	100	71	43	40-60%	
Björklingsgården	Vård & omsorg	100	78	83	72	94	88	89	64	88	94	88	89	88	82	72	59	76	64	89	89	53	40-60%
Dalbyhemmet	Vård & omsorg	83	38	33	78	63	50	71	0	57	75	50	71	86	20	43	50	67	60	50	71	33	40-60%
Ebbagården	Diakonist. Sam.	90	73	27	0	91	73	91	13	71	100	100	91	100	78	55	56	82	73	91	82	36	40-60%
Eriksdalsgården	Vård & omsorg	94	80	53	72	75	78	90	35	58	95	95	95	85	35	61	53	89	56	84	85	60	40-60%
Ferlin	Kosmo	82	77	61	73	76	65	73	52	75	97	82	87	81	58	61	48	82	45	84	81	53	40-60%
Fortuna-Onnella	Attendo	100	86	88	100	60	50	67	38	38	100	100	78	80	56	90	13	75	71	100	78	60	40-60%
Glimmervägen	Ansvar & Omsorg	71	70	48	57	76	58	50	0	53	95	78	76	81	44	33	32	65	29	67	62	41	40-60%
Granbommen	Vardaga	85	67	71	73	73	73	73	50	50	100	87	93	93	69	47	43	87	57	87	100	60	60-80%
Hagundagården	Vård & omsorg	92	64	69	87	76	53	75	47	71	88	80	94	88	75	65	40	71	57	76	88	41	40-60%
Hasselparken	Aleris	71	45	52	44	64	48	59	18	14	87	70	76	45	29	30	18	59	32	64	61	36	40-60%
Höganäs	Ansvar & Omsorg	72	55	30	42	43	43	42	24	25	77	55	83	63	32	25	32	52	35	48	50	33	60-80%
Karl-Johansgården	Kosmo	88	92	60	63	70	74	79	51	71	93	83	94	89	42	56	40	79	61	87	81	52	60-80%
Liljeforstorg	Förenade Care	95	67	63	55	71	57	67	31	65	92	80	88	84	71	54	21	75	53	71	84	40	60-80%
Lillsjögården	Vardaga	88	76	65	72	67	44	67	47	82	94	94	94	94	53	67	35	88	81	82	83	61	40-60%
Linné	Kosmo	75	73	62	75	53	52	45	13	43	69	52	75	70	63	32	41	63	30	60	73	48	40-60%
Lundgården	Förenade Care	80	67	71	65	81	73	67	64	79	100	80	94	93	79	80	31	86	67	87	81	44	60-80%
Myrbergsgården	Vård & omsorg	93	61	56	89	71	59	61	33	59	100	69	83	100	50	53	24	94	61	89	84	42	40-60%
Sandelska huset	Attendo	89	78	65	82	92	71	92	76	86	100	96	92	92	54	74	41	83	57	84	96	65	40-60%
Skogsgården	Vardaga	80	75	42	75	83	45	55	44	50	92	67	82	62	46	33	42	75	50	67	64	23	40-60%
Stenhagen	Vård & omsorg	80	61	62	42	81	63	59	23	52	90	81	89	82	55	61	35	75	58	77	72	54	40-60%
Sävjahus	Victum	67	89	55	80	80	75	67	10	30	91	60	73	45	44	55	22	67	80	82	80	36	40-60%
Tavastehus	Ansvar & Omsorg	83	75	38	75	63	75	43	0	43	86	83	75	88	50	38	0	71	50	100	75	29	40-60%
Topelius	Attendo	88	77	87	84	75	76	84	45	57	97	81	92	88	76	62	45	71	79	73	78	52	60-80%
Tunåsen	Vård & omsorg	94	74	79	67	91	82	64	50	48	95	65	86	86	65	57	45	81	40	82	71	45	40-60%
Vigmund	Förenade Care	77	69	67	73	79	57	87	58	62	100	71	100	100	80	92	45	79	77	92	93	50	60-80%
Västergården	Kosmo	85	54	48	87	56	56	44	32	43	79	57	74	75	41	60	30	59	30	60	71	48	40-60%
Ärstagården	Aleris	79	61	61	33	78	67	69	44	46	100	71	83	72	53	44	35	88	67	95	68	47	20-40%

Tabell 7: Resultat per fråga för samtliga boenden i Uppsala kommun.

16-02-19

Boende	Utförare	boendemiljö				mat och måltidsmiljö		hjälpens utförande			bemötande		trygghet		sociala aktiviteter			tillgänglighet			hjälp i sin helhet	
		1. Fick plats på önskat boende	2. Trivs med rummet	3. Trivs med gemen. utrymme	4. Trivs utomhus runt boendet	5. Hur brukar maten smaka	6. Är måltiden trevlig	7. Pers. har tillräckligt med tid	8. Förändringar meddelas i förväg	9. Kan påverka tider	10. Bra bemötande från pers.	11. Hänsyn till åsikter / önsk.	12. Tryggt eller otryggt	13. Förtroende för personalen	14. Nöjd med aktiviteter	15. Möjlighet att komma utomhus	16. Besväras av ensamhet	17. Lätt träffa sjuksköterska	18. Lätt träffa läkare	19. Lätt kontakta personalen	20. Nöjd sammantaget	21. Vet hur framföra synp. /klagomål
Andreas And	Stift. A. And	4	-5	12	18	24	23	28	9	25	6	13	3	13	22	27	28	8	20	1	18	9
Balder	Förenade Care	0	-7	-6	-12	-7	1	-3	-3	-8	-1	-10	-2	0	4	0	5	-10	-2	-11	-12	13
Bernadotte	Kosmo	6	5	-6	1	1	1	-9	-15	-3	-2	0	-12	-8	2	5	-5	-24	-9	-8	-3	11
Björkgården	Vård & omsorg	-38	-17	2	-10	-5	-12	14	-9	-10	-8	1	11	-1	4	9	33	23	3	16	-11	-2
Björklingegården	Vård & omsorg	12	4	18	5	18	19	17	15	28	0	9	0	1	19	14	25	-1	7	5	7	8
Dalbyhemmet	Vård & omsorg	-5	-36	-32	11	-13	-19	-1	-49	-3	-19	-29	-18	-1	-43	-15	16	-10	3	-34	-11	-12
Ebbagården	Diakonist. Sam.	2	-1	-38	-67	15	4	19	-36	11	6	21	2	13	15	-3	22	5	16	7	0	-9
Eriksdalsgården	Vård & omsorg	6	6	-12	5	-1	9	18	-14	-2	1	16	6	-2	-28	3	19	12	-1	0	3	15
Ferlin	Kosmo	-6	3	-4	6	0	-4	1	3	15	3	3	-2	-6	-5	3	14	5	-12	0	-1	8
Fortuna-Onnela	Attendo	12	12	23	33	-16	-19	-5	-11	-22	6	21	-11	-7	-7	32	-21	-2	14	16	-4	15
Glimmervägen	Ansvar & Omsorg	-17	-4	-17	-10	0	-11	-22	-49	-7	1	-1	-13	-6	-19	-25	-2	-12	-28	-17	-20	-4
Granbommen	Vardaga	-3	-7	6	6	-3	4	1	1	-10	6	8	4	6	6	-11	9	10	0	3	18	15
Hagundagården	Vård & omsorg	4	-10	4	20	0	-16	3	-2	11	-6	1	5	1	12	7	6	-6	0	-8	6	-4
Hasselparken	Aleris	-17	-29	-13	-23	-12	-21	-13	-31	-46	-7	-9	-13	-42	-34	-28	-16	-18	-25	-20	-21	-9
Höganäs	Ansvar & Omsorg	-16	-19	-35	-25	-33	-26	-30	-25	-35	-17	-24	-6	-24	-31	-33	-2	-25	-22	-36	-32	-12
Karl-Johansgården	Kosmo	0	18	-5	-4	-6	5	7	2	11	-1	4	5	2	-21	-2	6	2	4	3	-1	7
Liljeforstorg	Förenade Care	7	-7	-2	-12	-5	-12	-5	-18	5	-2	1	-1	-3	8	-4	-13	-2	-4	-13	2	-5
Lillsjögården	Vardaga	0	2	0	5	-9	-25	-5	-2	22	0	15	5	7	-10	9	1	11	24	-2	1	16
Linné	Kosmo	-13	-1	-3	8	-23	-17	-27	-36	-17	-25	-27	-14	-17	0	-26	7	-14	-27	-24	-9	3
Lundgården	Förenade Care	-8	-7	6	-2	5	4	-5	15	19	6	1	5	6	16	22	-3	9	10	3	-1	-1
Myrbergsgården	Vård & omsorg	5	-13	-9	22	-5	-10	-11	-16	-1	6	-10	-6	13	-13	-5	-10	17	4	5	2	-3
Sandelska huset	Attendo	1	4	0	15	16	2	20	27	26	6	17	3	5	-9	16	7	6	0	0	14	20
Skogsgården	Vardaga	-8	1	-23	8	7	-24	-17	-5	-10	-2	-12	-7	-25	-17	-25	8	-2	-7	-17	-18	-22
Stenhagen	Vård & omsorg	-8	-13	-3	-25	5	-6	-13	-26	-8	-4	2	0	-5	-8	3	1	-2	1	-7	-10	9
Sävjåhus	Victum	-21	15	-10	13	4	6	-5	-39	-30	-3	-19	-16	-42	-19	-3	-12	-10	23	-2	-2	-9
Tavastehus	Ansvar & Omsorg	-5	1	-27	8	-13	6	-29	-49	-17	-8	4	-14	1	-13	-20	-34	-6	-7	16	-7	-16
Topelius	Attendo	0	3	22	17	-1	7	12	-4	-3	3	2	3	1	13	4	11	-6	22	-11	-4	7
Tunåsen	Vård & omsorg	6	0	14	0	15	13	-8	1	-12	1	-14	-3	-1	2	-1	11	4	-17	-2	-11	0
Vigmund	Förenade Care	-11	-5	2	6	3	-12	15	9	2	6	-8	11	13	17	34	11	2	20	8	11	5
Västergården	Kosmo	-3	-20	-17	20	-20	-13	-28	-17	-17	-15	-22	-15	-12	-22	2	-4	-18	-27	-24	-11	3
Årstagården	Aleris	-9	-13	-4	-34	2	-2	-3	-5	-14	6	-8	-6	-15	-10	-14	1	11	10	11	-14	2

Tabell 8: Avvikelse per fråga och boende jämfört med Riket som helhet.

16-02-19

Inriktning: omvårdnad	Utförare	boendemiljö				mat och måltidsmiljö		hjälpens utförande			bemötande		trygghet		sociala aktiviteter			tillgänglighet			hjälp i sin helhet	
		1. Fick plats på önskat boende	2. Trivs med rummet	3. Trivs med gemen. utrymme	4. Trivs utomhus runt boendet	5. Hur brukar maten smaka	6. Är måltider en trevlig stund	7. Pers. har tillräckligt med tid	8. Förändringar meddelas i förväg	9. Kan påverka tider	10. Bra bemötande från pers.	11. Hänsyn till åsikter / önsk.	12. Tryggt eller otryggt	13. Förtroende för personalen	14. Nöjd med aktiviteter	15. Möjlighet att komma utomhus	16. Besväras av ensamhet	17. Lätt träffa sjuksköterska	18. Lätt träffa läkare	19. Lätt kontakta personalen	20. Nöjd sammantaget	21. Vet hur framföra synp. / klagomål
Andreas And	Stift. A. And	92	69	77	85	100	92	100	58	85	100	92	92	100	85	85	62	85	77	85	100	54
Björkgården	Vård & omsorg	50	57	67	57	71	57	86	40	50	86	80	100	86	67	67	67	100	60	100	71	43
Eriksdalsgården	Vård & omsorg	94	80	53	72	75	78	90	35	58	95	95	95	85	35	61	53	89	56	84	85	60
Ferlin	Kosmo	82	77	61	73	76	65	73	52	75	97	82	87	81	58	61	48	82	45	84	81	53
Liljeforstorg	Förenade Care	95	67	63	55	71	57	67	31	65	92	80	88	84	71	54	21	75	53	71	84	40
Linné	Kosmo	75	73	62	75	53	52	45	13	43	69	52	75	70	63	32	41	63	30	60	73	48
Topelius	Attendo	88	77	87	84	75	76	84	45	57	97	81	92	88	76	62	45	71	79	73	78	52

Tabell 9: Resultat per fråga för boenden med inriktning omvårdnad.

Inriktning: omvårdnad	Utförare	boendemiljö				mat och måltidsmiljö		hjälpens utförande			bemötande		trygghet		sociala aktiviteter			tillgänglighet			hjälp i sin helhet	
		1. Fick plats på önskat boende	2. Trivs med rummet	3. Trivs med gemen. utrymme	4. Trivs utomhus runt boendet	5. Hur brukar maten smaka	6. Är måltider en trevlig stund	7. Pers. har tillräckligt med tid	8. Förändringar meddelas i förväg	9. Kan påverka tider	10. Bra bemötande från pers.	11. Hänsyn till åsikter / önsk.	12. Tryggt eller otryggt	13. Förtroende för personalen	14. Nöjd med aktiviteter	15. Möjlighet att komma utomhus	16. Besväras av ensamhet	17. Lätt träffa sjuksköterska	18. Lätt träffa läkare	19. Lätt kontakta personalen	20. Nöjd sammantaget	21. Vet hur framföra synp. / klagomål
Andreas And	Stift. A. And	10	-2	10	13	26	24	22	19	23	9	12	2	15	20	25	14	4	20	5	18	4
Björkgården	Vård & omsorg	-32	-14	0	-15	-3	-11	8	1	-12	-5	0	10	1	2	7	19	19	3	20	-11	-7
Eriksdalsgården	Vård & omsorg	12	9	-14	0	1	10	12	-4	-4	4	15	5	0	-30	1	5	8	-1	4	3	10
Ferlin	Kosmo	0	6	-6	1	2	-3	-5	13	13	6	2	-3	-4	-7	1	0	1	-12	4	-1	3
Liljeforstorg	Förenade Care	13	-4	-4	-17	-3	-11	-11	-8	3	1	0	-2	-1	6	-6	-27	-6	-4	-9	2	-10
Linné	Kosmo	-7	2	-5	3	-21	-16	-33	-26	-19	-22	-28	-15	-15	-2	-28	-7	-18	-27	-20	-9	-2
Topelius	Attendo	6	6	20	12	1	8	6	6	-5	6	1	2	3	11	2	-3	-10	22	-7	-4	2

Tabell 10: Avvikelse från genomsnittet i Uppsala för boenden med inriktning omvårdnad.

16-02-19

Inriktning: demens	Utförare	boendemiljö				mat och måltidsmiljö		hjälpens utförande			bemötande		trygghet		sociala aktiviteter			tillgänglighet			hjälp i sin helhet	
		1. Fick plats på önskat boende	2. Trivs med rummet	3. Trivs med gemen. utrymme	4. Trivs utomhus runt boendet	5. Hur brukar maten smaka	6. Är måltider en trevlig stund	7. Pers. har tillräckligt med tid	8. Förändringar meddelas i förväg	9. Kan påverka tider	10. Bra bemötande från pers.	11. Hänsyn till åsikter / önsk.	12. Tryggt eller otryggt	13. Förtroende för personalen	14. Nöjd med aktiviteter	15. Möjlighet att komma utomhus	16. Besvär av ensamhet	17. Lätt träffa sjuksköterska	18. Lätt träffa läkare	19. Lätt kontakta personalen	20. Nöjd sammantaget	21. Vet hur framföra synp./klagomål
Dalbyhemmet	Vård & omsorg	83	38	33	78	63	50	71	0	57	75	50	71	86	20	43	50	67	60	50	71	33
Ebbagården	Diakonist. Sam.	90	73	27	0	91	73	91	13	71	100	100	91	100	78	55	56	82	73	91	82	36
Sävjahus	Victum	67	89	55	80	80	75	67	10	30	91	60	73	45	44	55	22	67	80	82	80	36
Tavastehus	Ansvar & Omsorg	83	75	38	75	63	75	43	0	43	86	83	75	88	50	38	0	71	50	100	75	29
Årstagården	Aleris	79	61	61	33	78	67	69	44	46	100	71	83	72	53	44	35	88	67	95	68	47

Tabell 11: Resultat per fråga för boenden med inriktning demensvård.

Inriktning: demens	Utförare	boendemiljö				mat och måltidsmiljö		hjälpens utförande			bemötande		trygghet		sociala aktiviteter			tillgänglighet			hjälp i sin helhet	
		1. Fick plats på önskat boende	2. Trivs med rummet	3. Trivs med gemen. utrymme	4. Trivs utomhus runt boendet	5. Hur brukar maten smaka	6. Är måltider en trevlig stund	7. Pers. har tillräckligt med tid	8. Förändringar meddelas i förväg	9. Kan påverka tider	10. Bra bemötande från pers.	11. Hänsyn till åsikter / önsk.	12. Tryggt eller otryggt	13. Förtroende för personalen	14. Nöjd med aktiviteter	15. Möjlighet att komma utomhus	16. Besvär av ensamhet	17. Lätt träffa sjuksköterska	18. Lätt träffa läkare	19. Lätt kontakta personalen	20. Nöjd sammantaget	21. Vet hur framföra synp./klagomål
Dalbyhemmet	Vård & omsorg	3	-29	-10	25	-12	-18	3	-13	8	-15	-23	-8	8	-29	-4	17	-8	-6	-34	-4	-3
Ebbagården	Diakonist. Sam.	10	6	-16	-53	16	5	23	0	22	10	27	12	22	29	8	23	7	7	7	7	0
Sävjahus	Victum	-13	22	12	27	5	7	-1	-3	-19	1	-13	-6	-33	-5	8	-11	-8	14	-2	5	0
Tavastehus	Ansvar & Omsorg	3	8	-5	22	-12	7	-25	-13	-6	-4	10	-4	10	1	-9	-33	-4	-16	16	0	-7
Årstagården	Aleris	-1	-6	18	-20	3	-1	1	31	-3	10	-2	4	-6	4	-3	2	13	1	11	-7	11

Tabell 12: Avvikelse från genomsnittet i Uppsala för boenden med inriktning demensvård.

Boende	Utförare	Genomsnitt frågor 1-19	Fråga 20: nöjd samman- taget	Skillnad
Andreas And	Stift. A. And	85	100	+15
Granbommen	Vardaga	73	100	+27
Sandelska huset	Attendo	79	96	+17
Vigmund	Förenade Care	77	93	+16
Björklingegården	Vård & omsorg	82	89	+7
Hagundagården	Vård & omsorg	72	88	+16
Eriksdalsgården	Vård & omsorg	73	85	+12
Myrbergsgården	Vård & omsorg	69	84	+15
Liljeforstorg	Förenade Care	66	84	+18
Lillsjögården	Vardaga	73	83	+10
Ebbagården	Diakonist. Sam.	71	82	+11
Lundgården	Förenade Care	76	81	+5
Karl-Johansgården	Kosmo	72	81	+9
Ferlin	Kosmo	72	81	+9
Sävjahus	Victum	62	80	+18
Bernadotte	Kosmo	66	79	+13
Topelius	Attendo	76	78	+2
Fortuna-Onnela	Attendo	73	78	+5
Tavastehus	Ansvar & Omsorg	60	75	+15
Linné	Kosmo	55	73	+18
Stenhagen	Vård & omsorg	65	72	+7
Tunåsen	Vård & omsorg	71	71	0
Björkgården	Vård & omsorg	71	71	0
Västergården	Kosmo	56	71	+15
Dalbyhemmet	Vård & omsorg	55	71	+16
Balder	Förenade Care	67	70	+3
Årstagården	Aleris	66	68	+2
Skogsgården	Vardaga	61	64	+3
Glimmervägen	Ansvar & Omsorg	57	62	+5
Hasselparken	Aleris	49	61	+12
Höganäs	Ansvar & Omsorg	46	50	+4

Tabell 14: Hur mycket speglar det samlade omdömet (fråga 20)?