

# Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2020

## Norrmalm - Dagverksamhet



# Presentation

- Om undersökningen
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Index
  - Indikator
  - Bakgrundsfrågor
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod
  - Andel nöjda per utförare

# Svarsfrekvenser

	Urval netto 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018
Bromma	75	46	61%	54	59%	39	62%
Enskede-Årsta-Vantör	59	34	58%	35	56%	49	58%
Farsta	59	35	59%	34	63%	47	57%
Hägersten-Liljeholmen	68	37	54%	35	49%	33	57%
Hässelby-Vällingby	81	45	56%	41	56%	46	61%
Kungsholmen	68	39	57%	46	73%	38	66%
Norrmalm	38	24	63%	24	48%	31	61%
Rinkeby-Kista	14	5	36%	3	23%	5	42%
Skarpnäck	40	18	45%	23	58%	32	67%
Skärholmen	25	11	44%	21	68%	20	67%
Spånga-Tensta	38	19	50%	15	50%	17	44%
Södermalm	154	98	64%	101	62%	94	62%
Älvsjö	23	13	57%	10	48%	14	52%
Östermalm	64	41	64%	34	54%	42	50%
Staden män	298	199	67%	191	64%	186	66%
Staden kvinnor	508	266	52%	285	54%	321	55%
Egen regi	518	302	58%	298	58%	278	59%
Privata utförare	288	163	57%	178	57%	229	59%
Staden -70 år	45	21	47%	31	46%	16	57%
Staden 71-80 år	236	150	64%	146	61%	134	60%
Staden 81-85 år	199	116	58%	115	63%	121	63%
Staden 86-90 år	201	115	57%	103	55%	132	55%
Staden 91- år	125	63	50%	81	53%	104	59%
Staden totalt	806	465	58%	476	58%	507	59%

# Om undersökningen

- Undersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer som vid undersökningstillfället deltog i dagverksamhet för äldre. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.
- Genomförande vecka 10-19 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om dagverksamhet i SDN Norrmalm.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 där så är möjligt. Brytningar görs även på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för SDN Norrmalm inkom 24 svar vilket ger en svarsfrekvens på 63%.
- Totalt för staden inkom 465 svar vilket ger en svarsfrekvens på 58%.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.

# Sammanfattning

- Svansfrekvensen i Norrmalm är i årets brukarundersökning 63%, vilket är en högre nivå än föregående år då svansfrekvensen var 48%. Svansfrekvensen ligger också högre än Stockholms stads genomsnitt för 2020, som är 58%.
- Ett index för nöjdhet har skapats utifrån tre påståenden ("Jag känner mig trygg i min dagverksamhet", "Jag är nöjd med min dagverksamhet", "Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara"). Enligt detta index är andelen nöjda brukare i stadsdelens verksamheter 93%, vilket är något högre än resultatet 2019 då motsvarande andel var 88%. Resultatet i stadsdelen är på samma nivå som för staden totalt (93%)
- Alla jämförelser behöver göras med försiktighet då svarsunderlaget är litet.
- En positiv förändring har skett inom områdena "Sammanfattande omdöme", "Personalens förhållningssätt" och "Aktiviteter".
- Jämfört med Stockholm stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm något mer nöjda inom området "Aktiviteter".
- Något större skillnader mellan män och kvinnor finns inom områdena "Aktiviteter" och "Biståndsbeslutet" där kvinnorna är mer nöjda än männen.

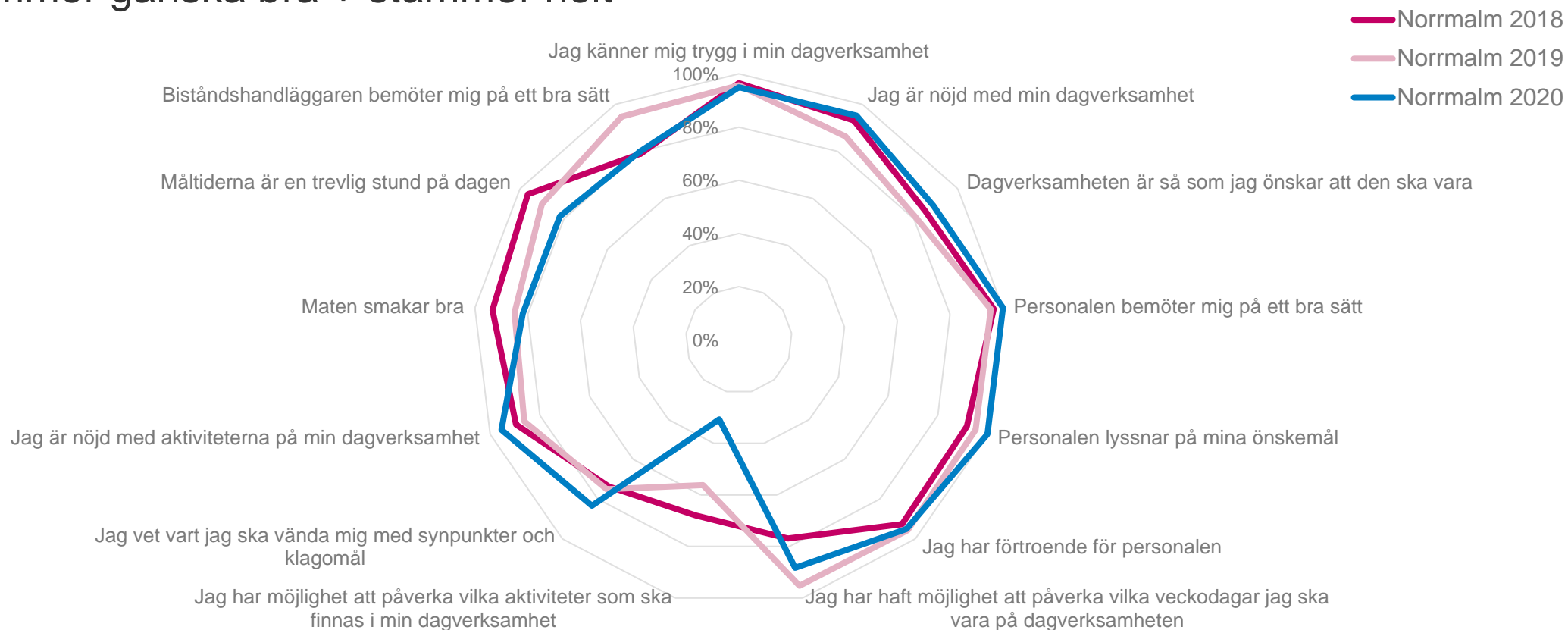
# Frågorna i enkäten

1. Jag känner mig trygg i min dagverksamhet
2. Jag är nöjd med min dagverksamhet
3. Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara
4. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
5. Personalen lyssnar på mina önskemål
6. Jag har förtroende för personalen
7. Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten
8. Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig
9. Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig
10. Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet
11. Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål
12. Jag är nöjd med aktiviteterna i min dagverksamhet
13. Maten smakar bra
14. Måltiderna är en trevlig stund på dagen
15. Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt
16. Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?
17. Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?
18. Upplever du att du under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten?
19. Vilken eller vilka av följande sju diskrimineringsgrunder var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? Du kan välja mer än ett alternativ.
20. Har du tagit upp händelsen med personalen i verksamheten?
21. Om du tagit upp händelsen med personalen har du då upplevt att din situation blivit bättre?
22. Hur ofta besöker du dagverksamheten?
23. Har du besvarat frågorna helt själv?

# Andel nöjda

# Andel nöjda per fråga per år

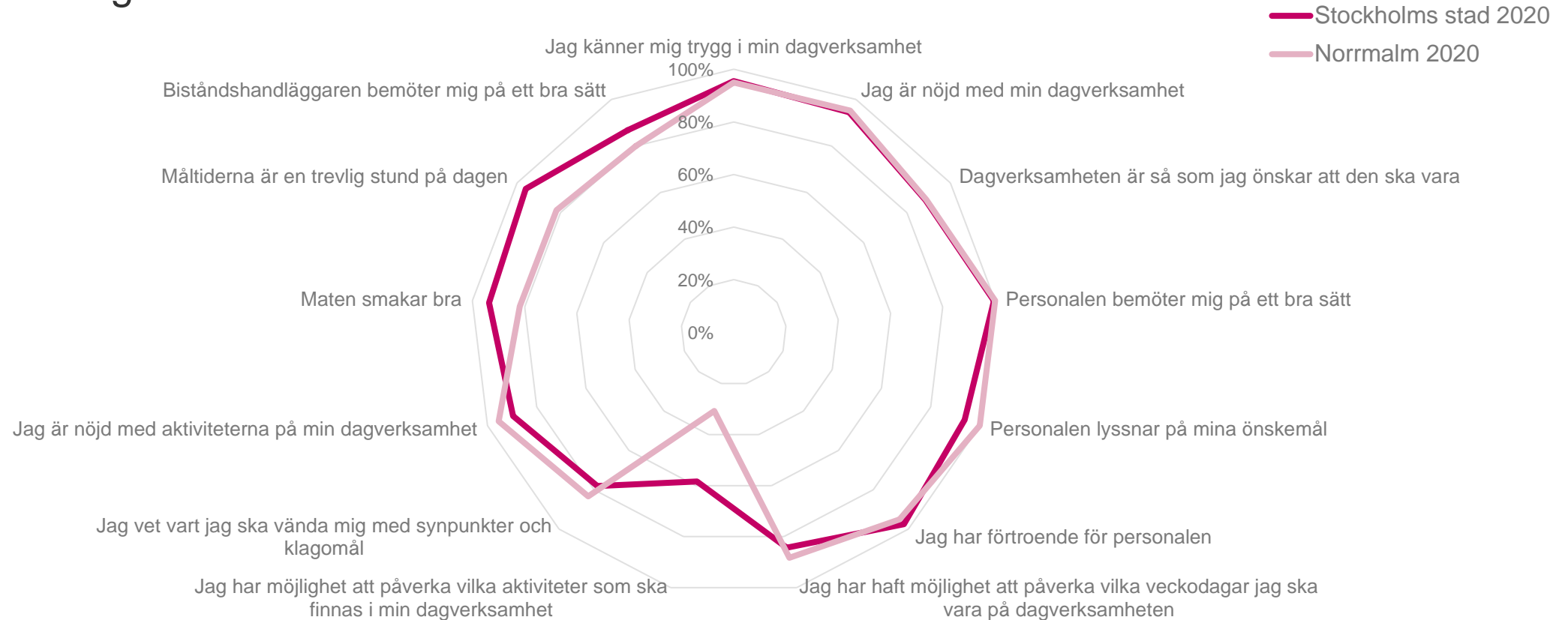
## Stämmer ganska bra + stämmer helt





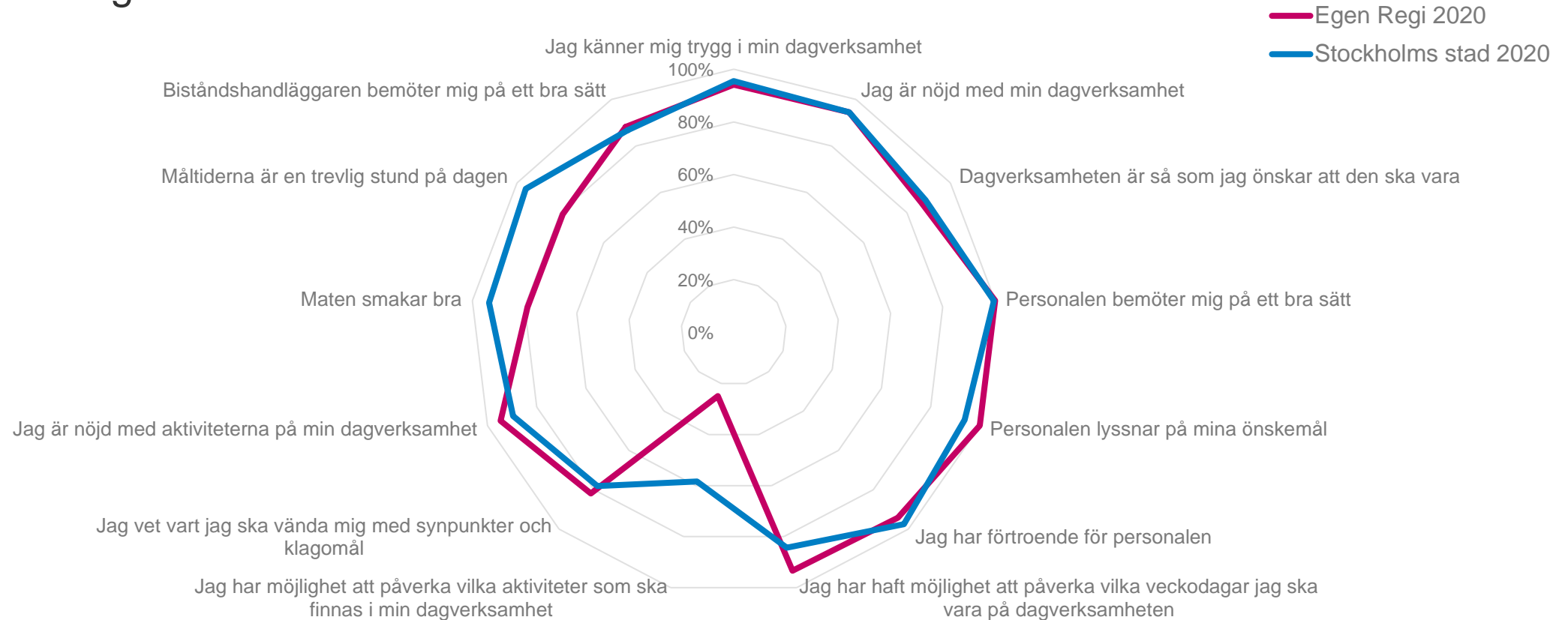
# Andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt

Stämmer ganska bra + stämmer helt



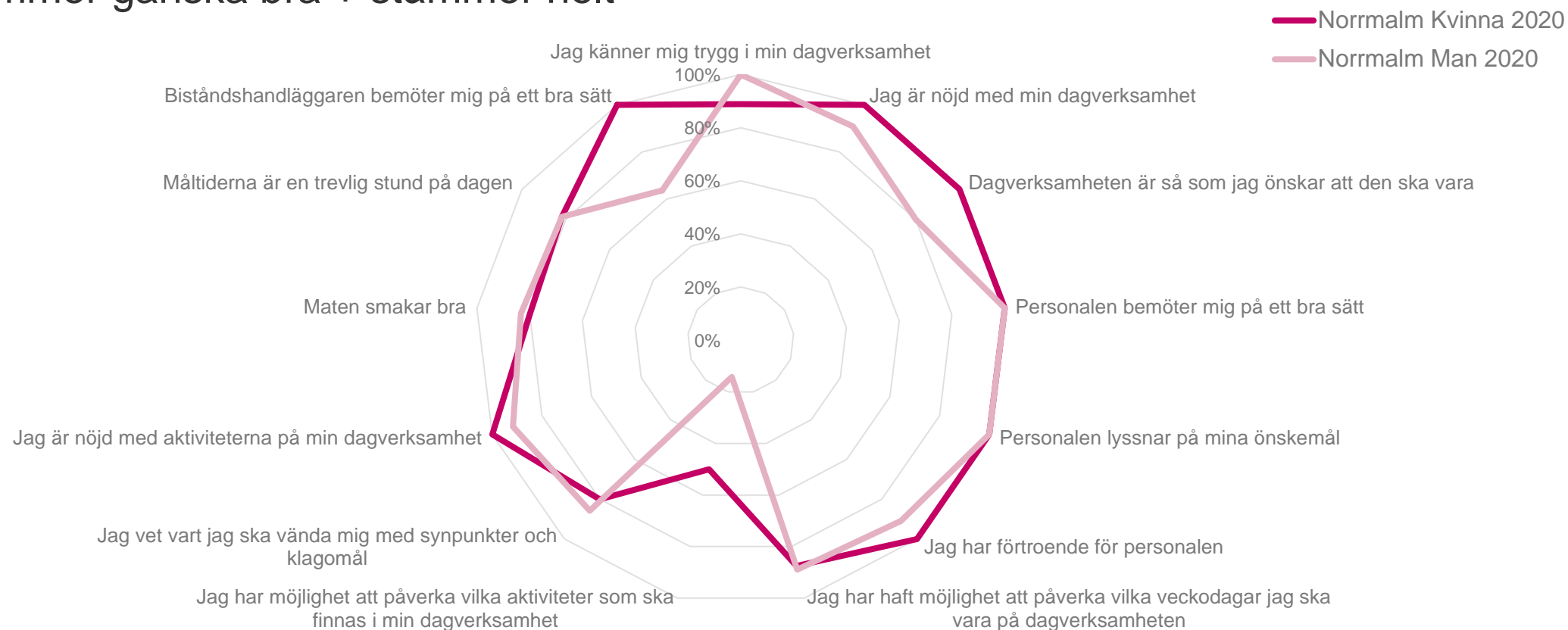
# Andel nöjda per fråga per regiform

Stämmer ganska bra + stämmer helt



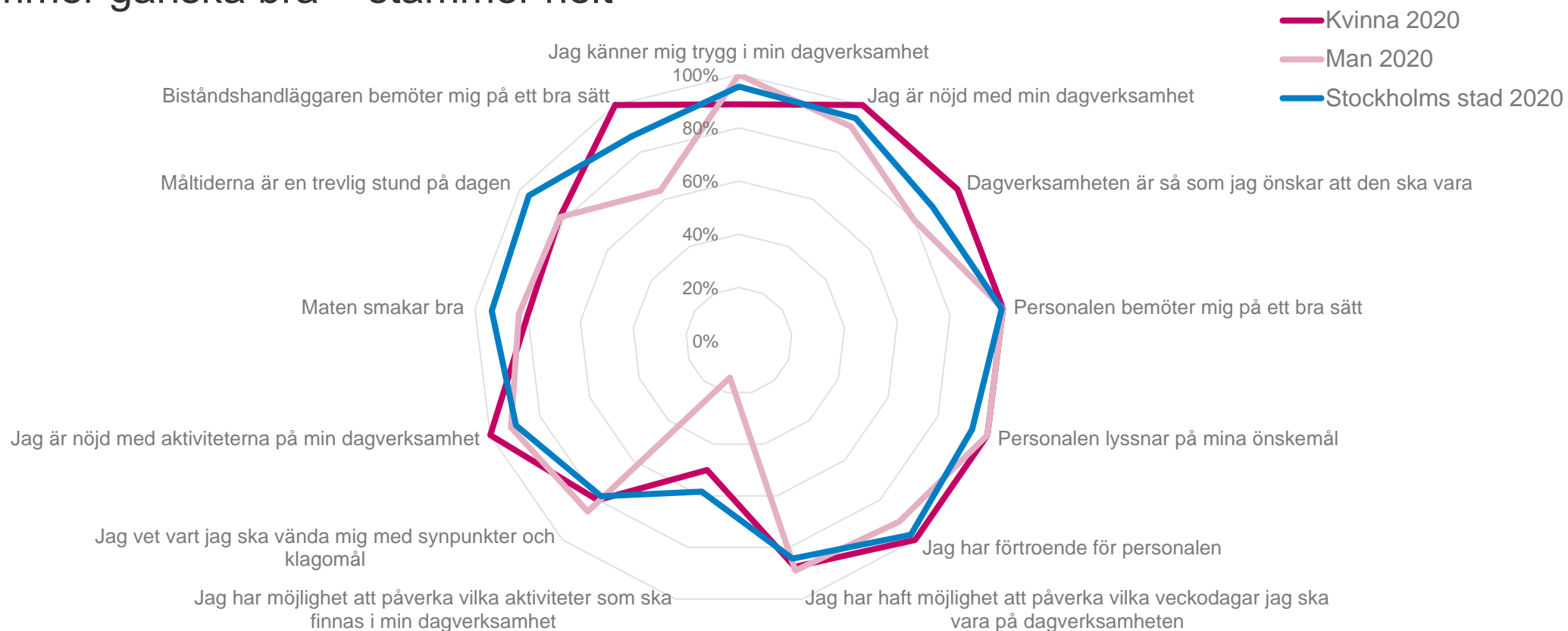
# Andel nöjda per fråga per kön

## Stämmer ganska bra + stämmer helt



# Andel nöjda per fråga per kön

Stämmer ganska bra + stämmer helt



# Index

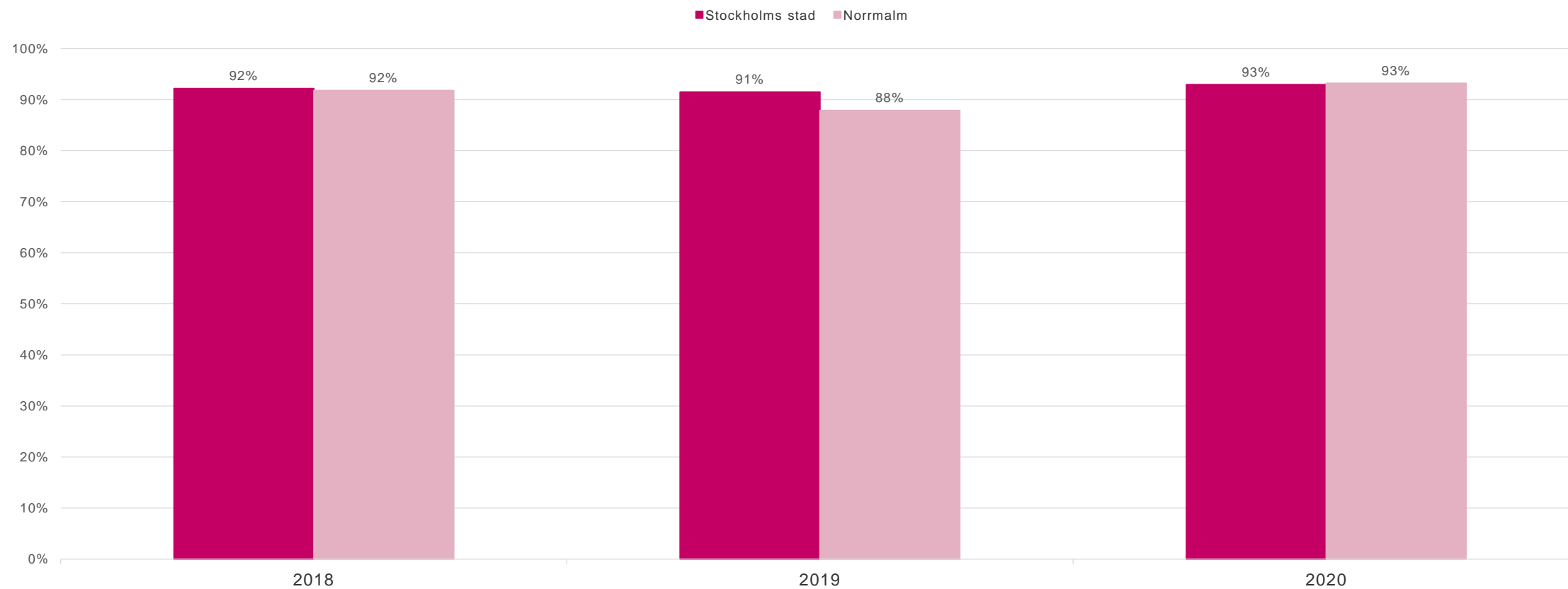
Andelen som har svarat 4 + 5 för de tre  
påståendena

Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

Jag är nöjd med min dagverksamhet

Dagverksamheten är så som jag önskar att den  
ska vara

# Index nöjdhet

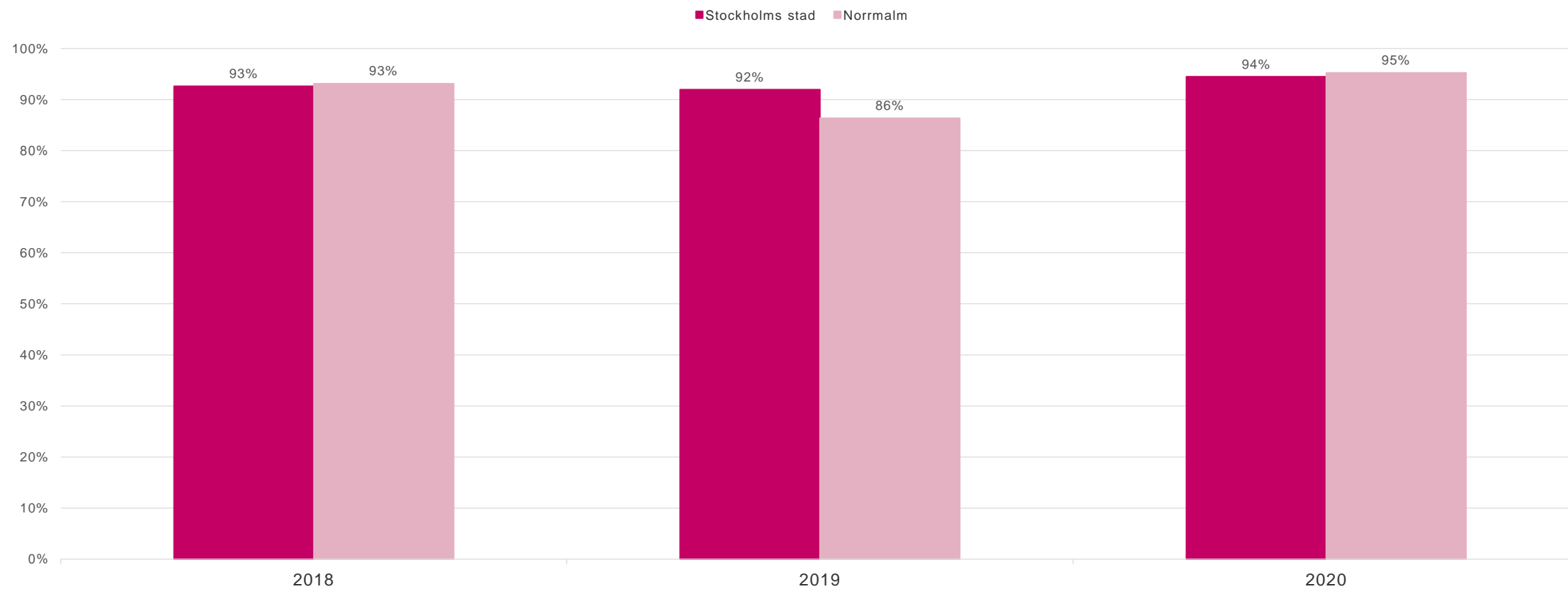


Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens: 63%

# Indikator

Andelen som har svarat 4 + 5 för påståendet  
Jag är nöjd med min dagverksamhet

# Indikator

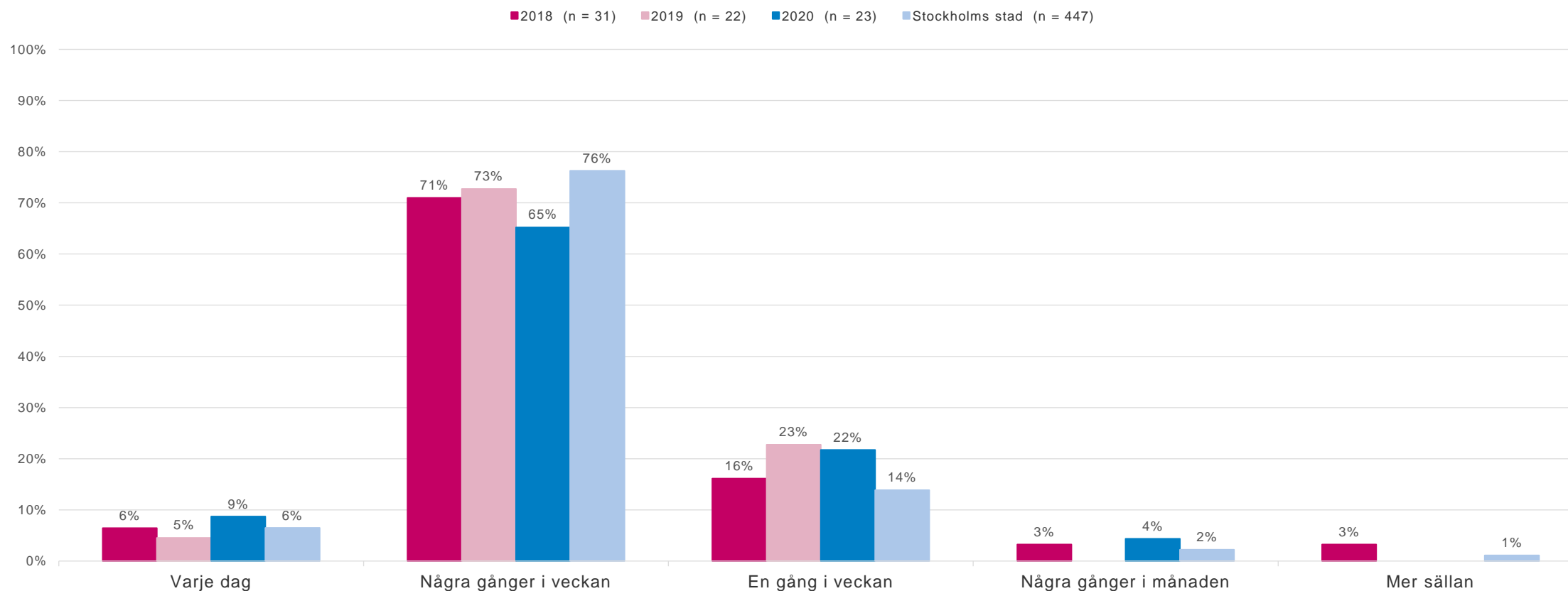


Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens: 63%

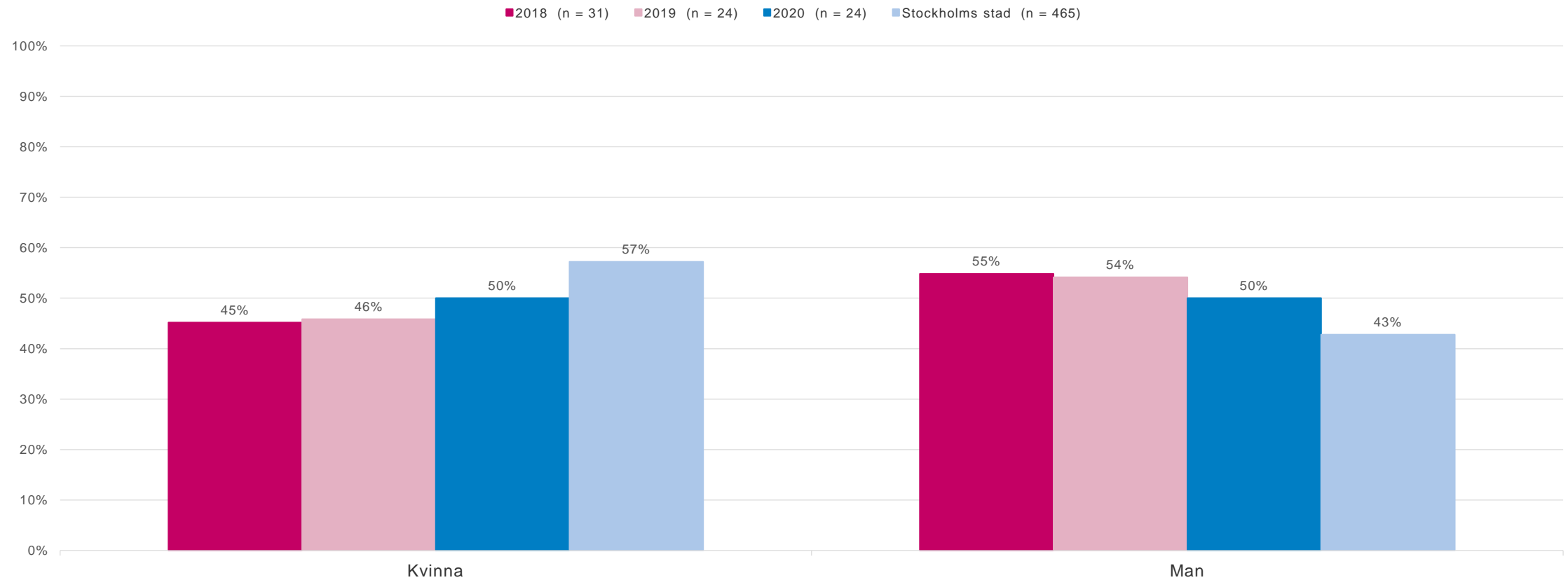


# Bakgrundsfrågor

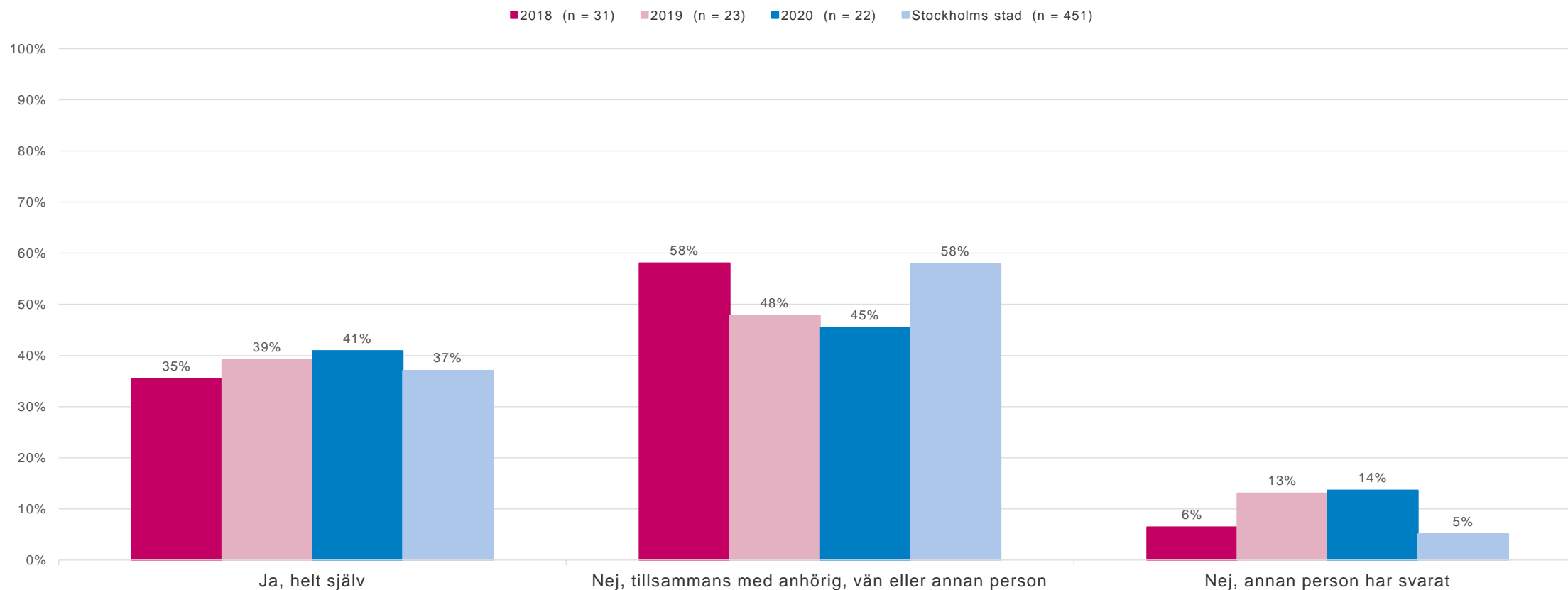
# Hur ofta besöker du dagverksamheten?



# Kön



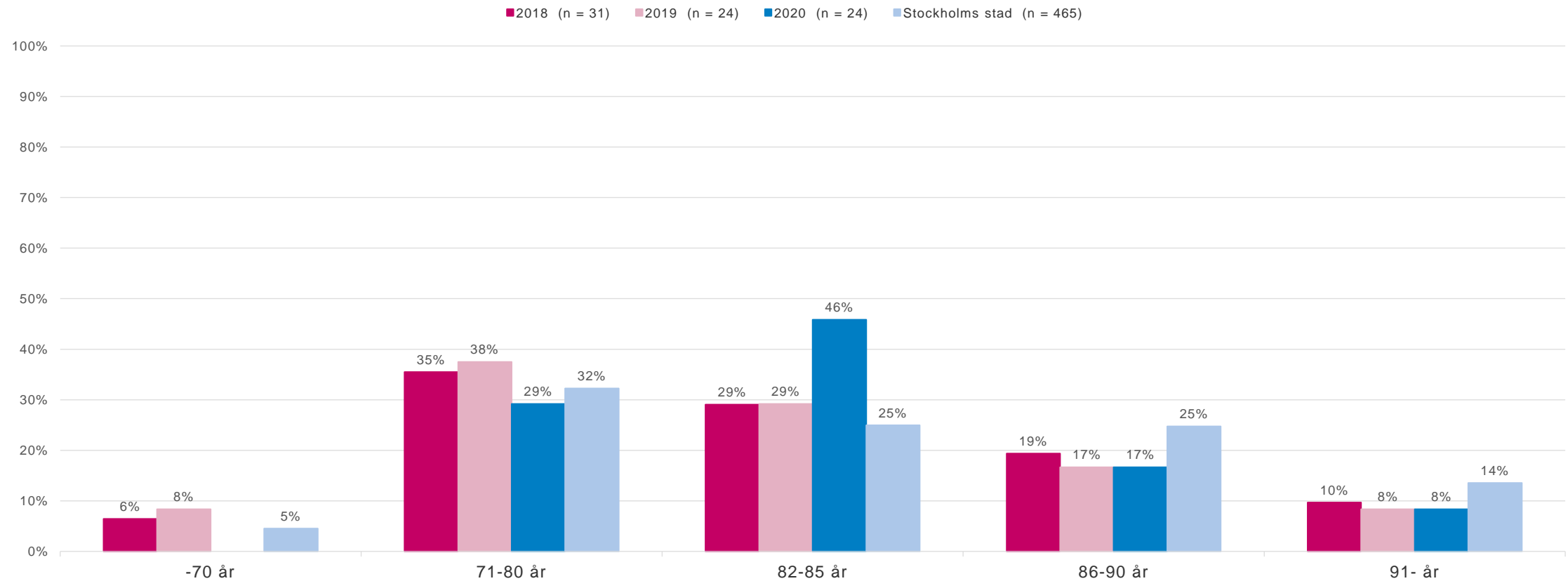
# Har du besvarat frågorna helt själv?



Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens: 63%

Tidserien avser Norrmalm.  
Siffror för Stockholms stad gäller år 2020.

# Ålder



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens: 63%

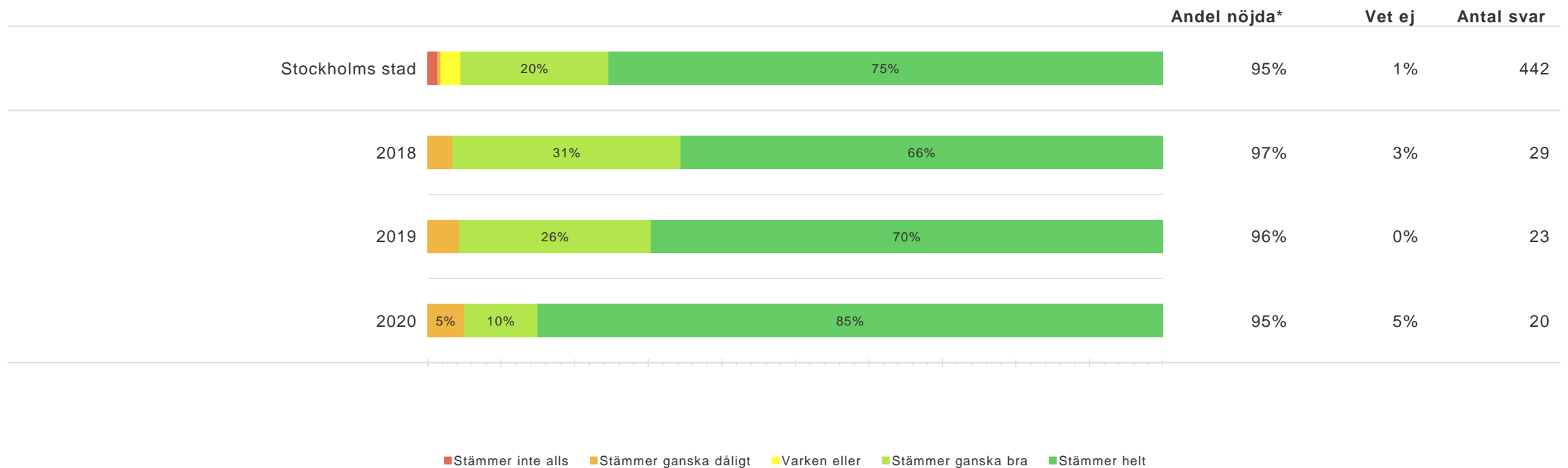
Tidsserien avser Normalm.  
Siffror för Stockholms stad gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid

# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Sammanfattande omdöme*



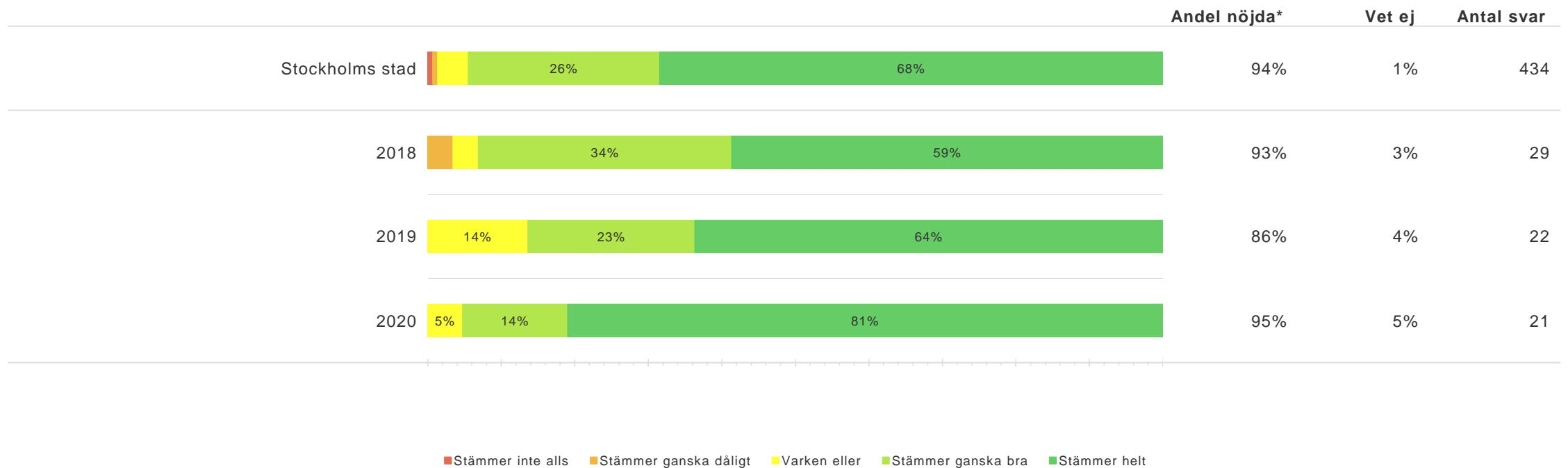
## Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Sammanfattande omdöme*



Jag är nöjd med min dagverksamhet

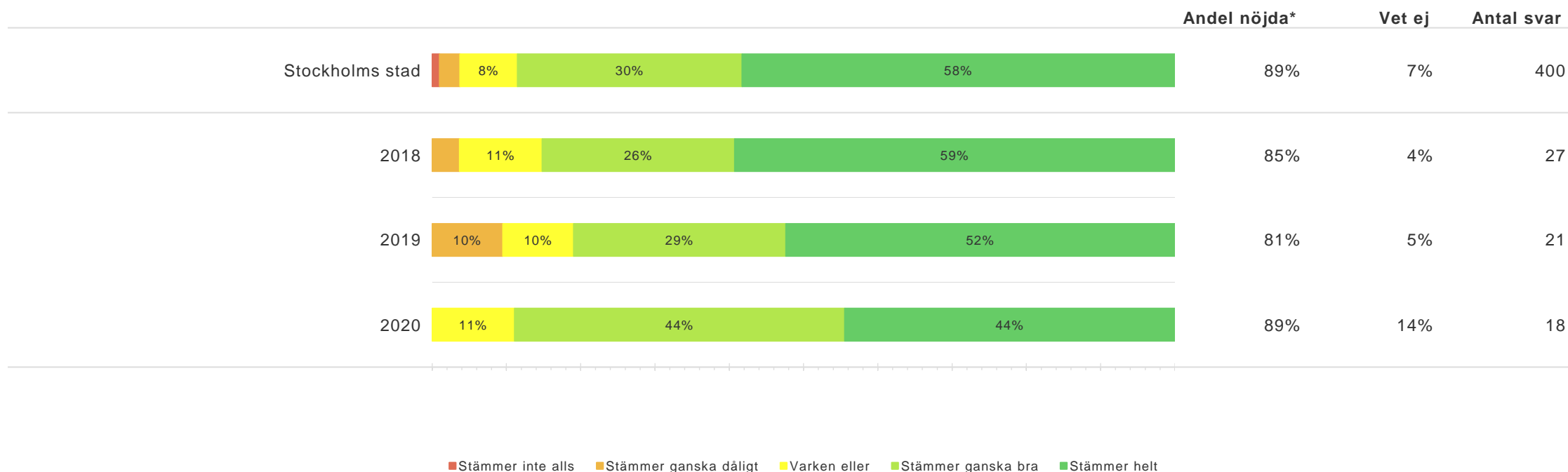




# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Sammanfattande omdöme*



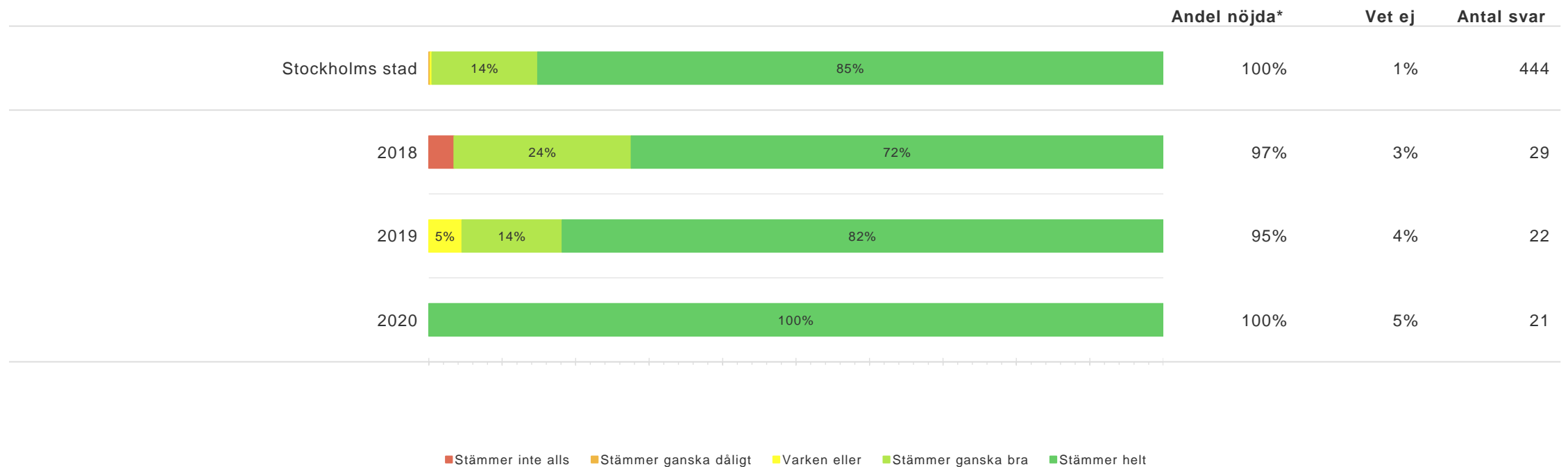
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



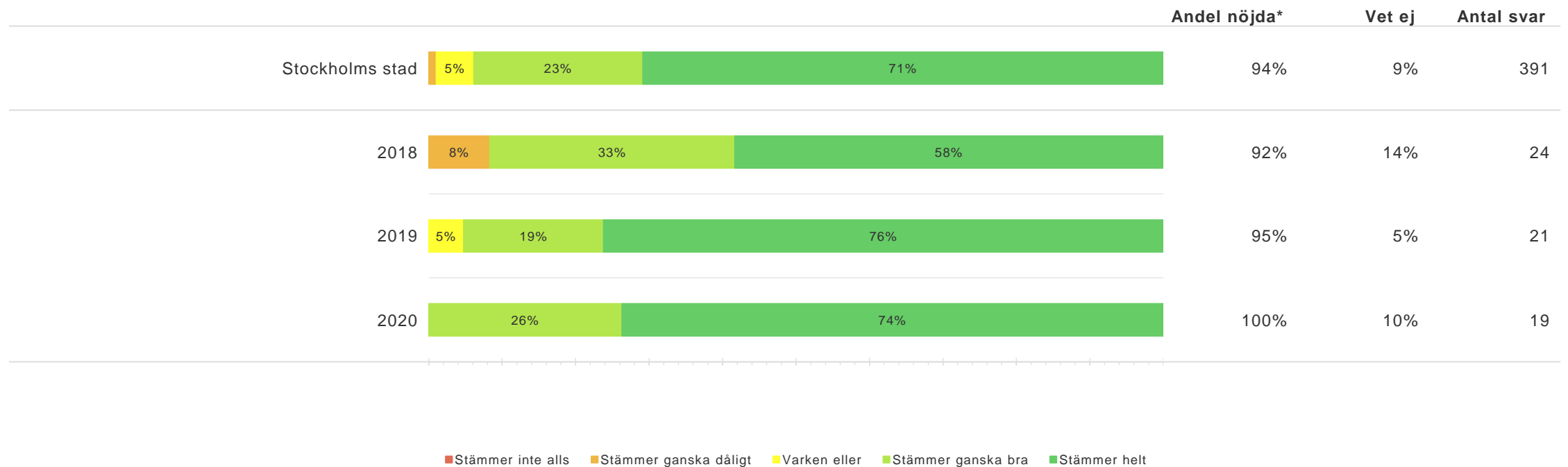
Personalen bemöter mig på ett bra sätt



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



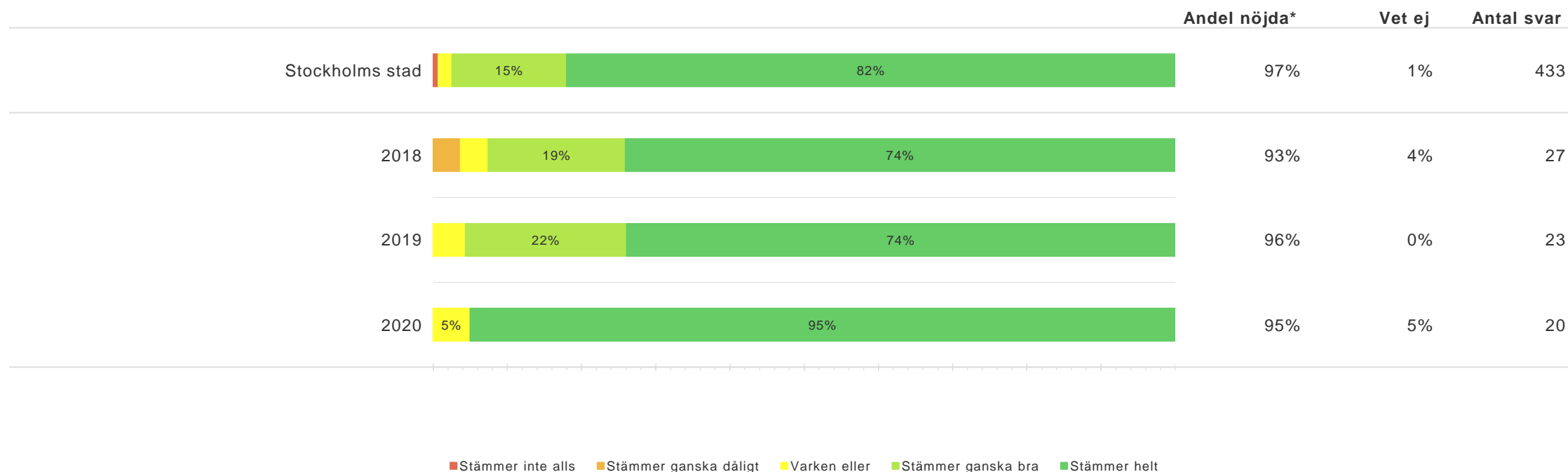
Personalen lyssnar på mina önskemål



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



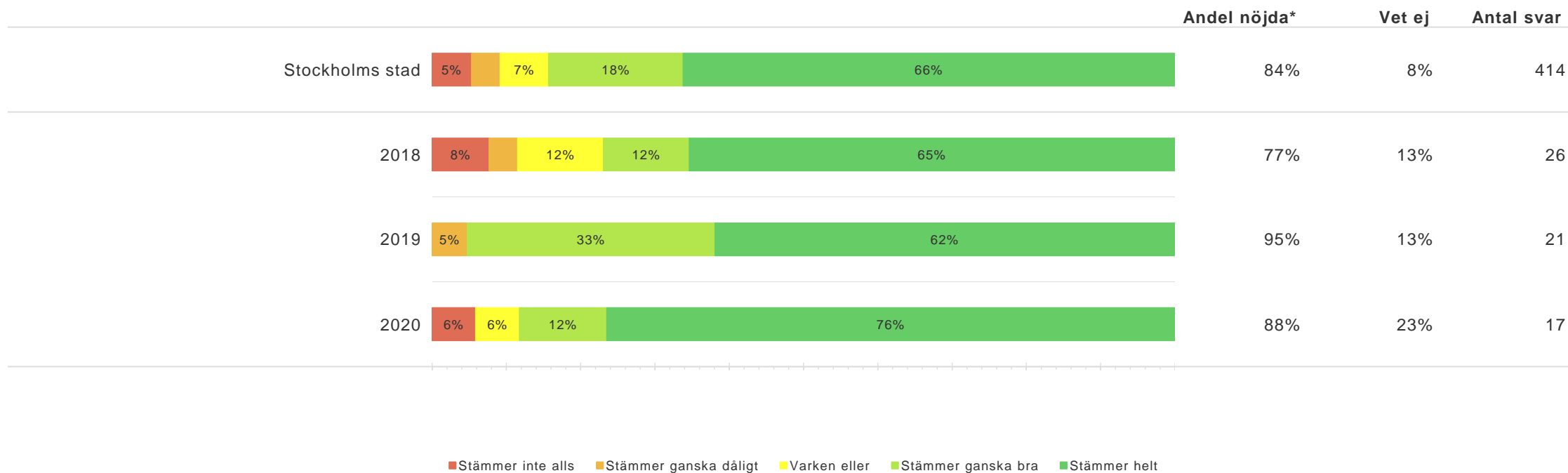
Jag har förtroende för personalen



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



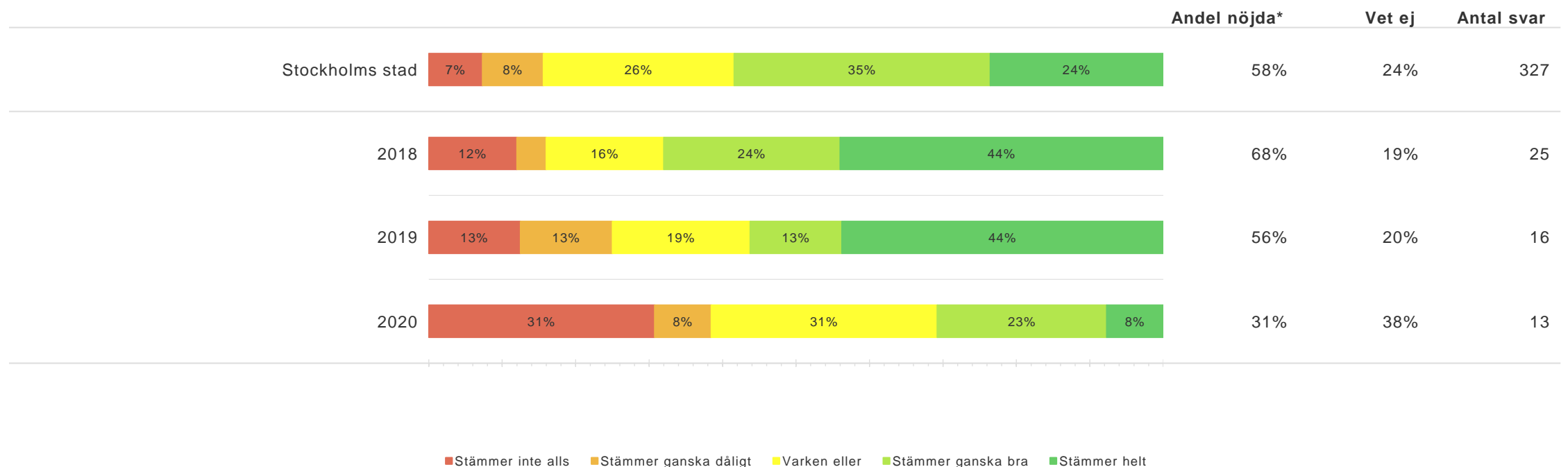
Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



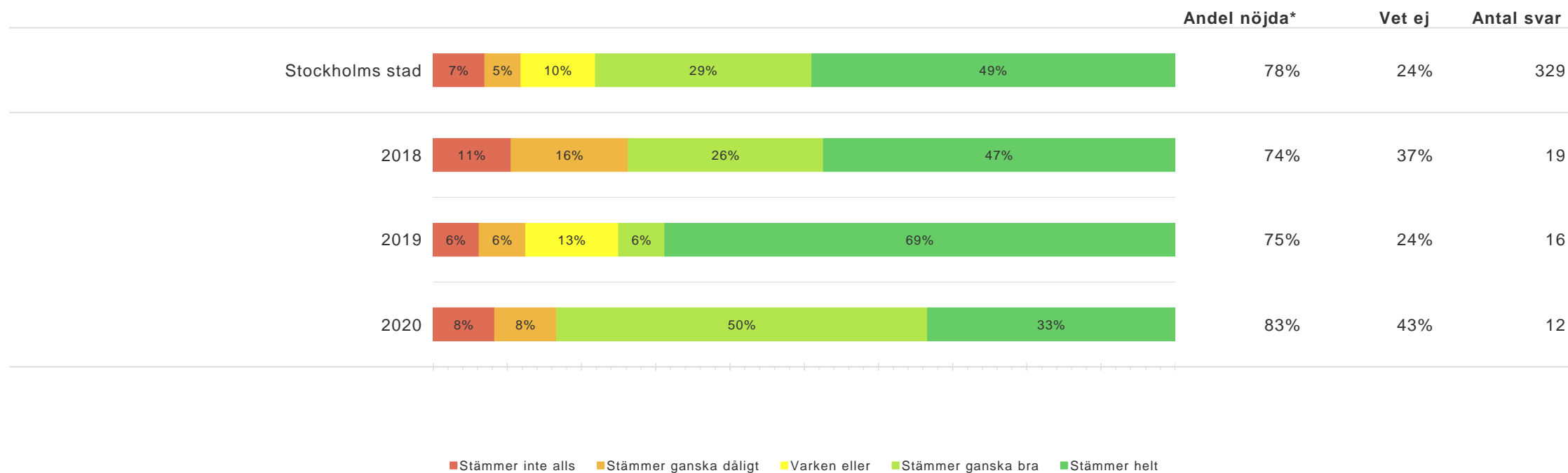
Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



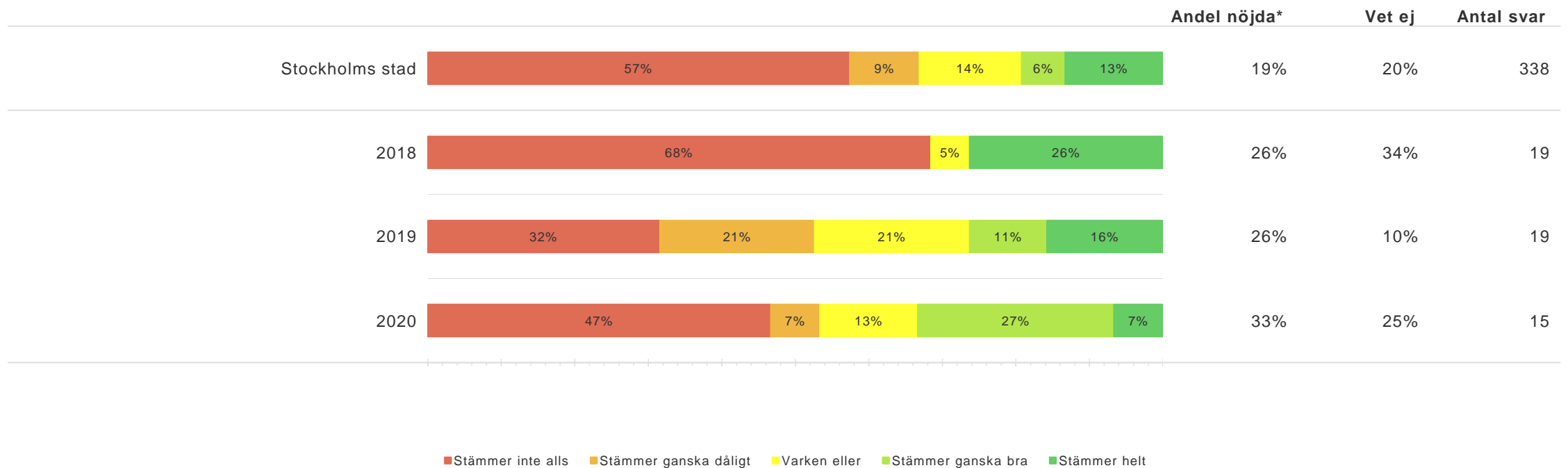
Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig

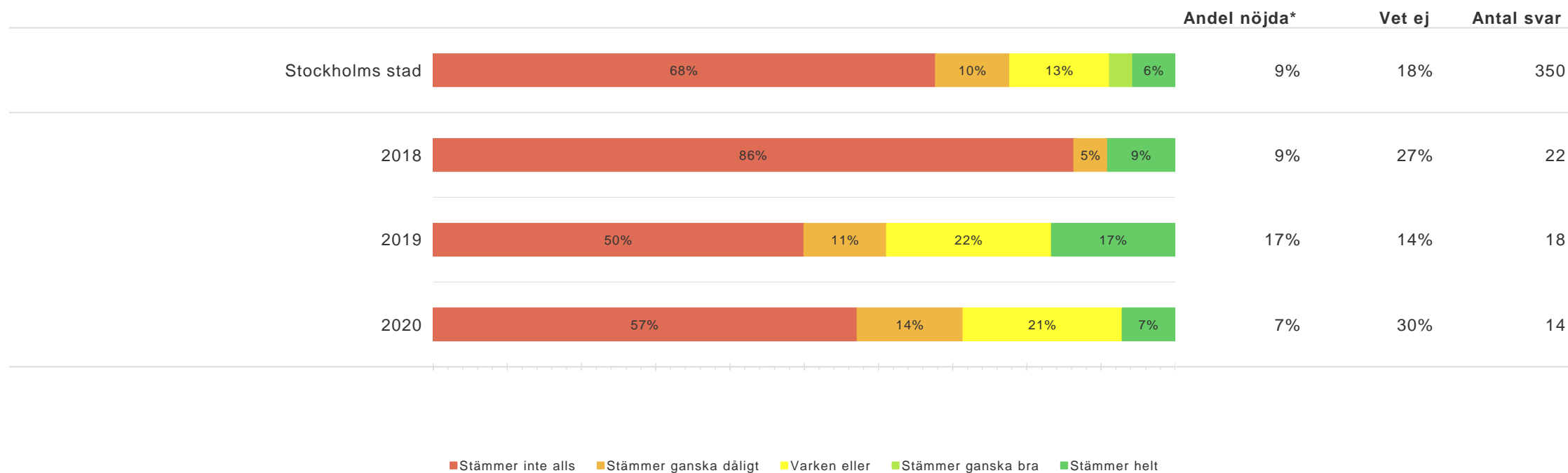




# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*

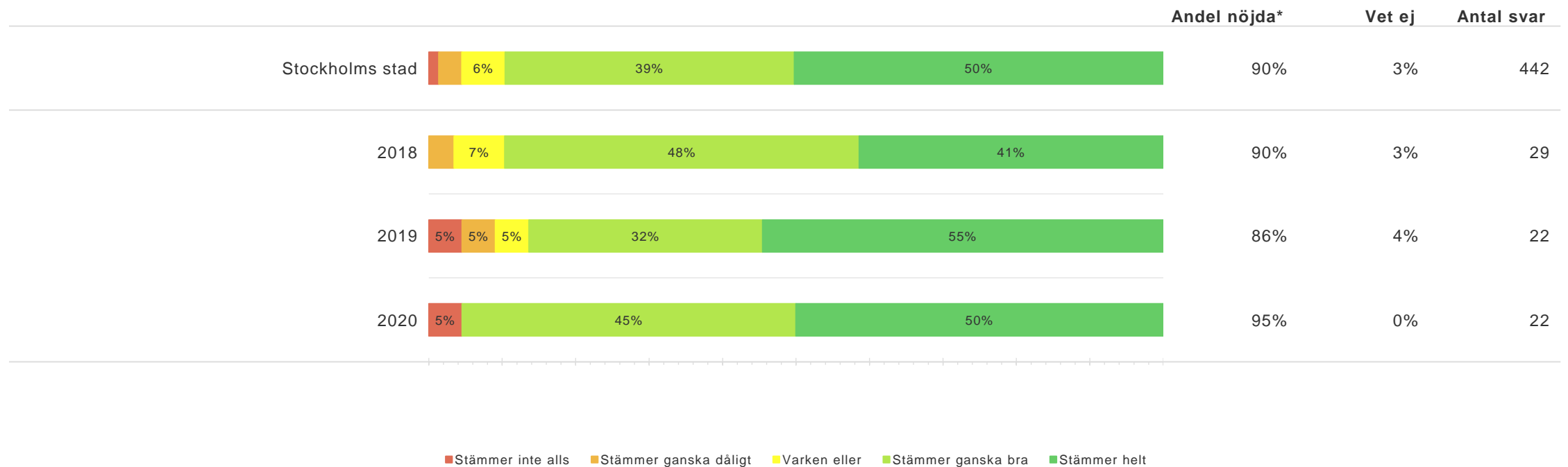


Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Aktiviteter*

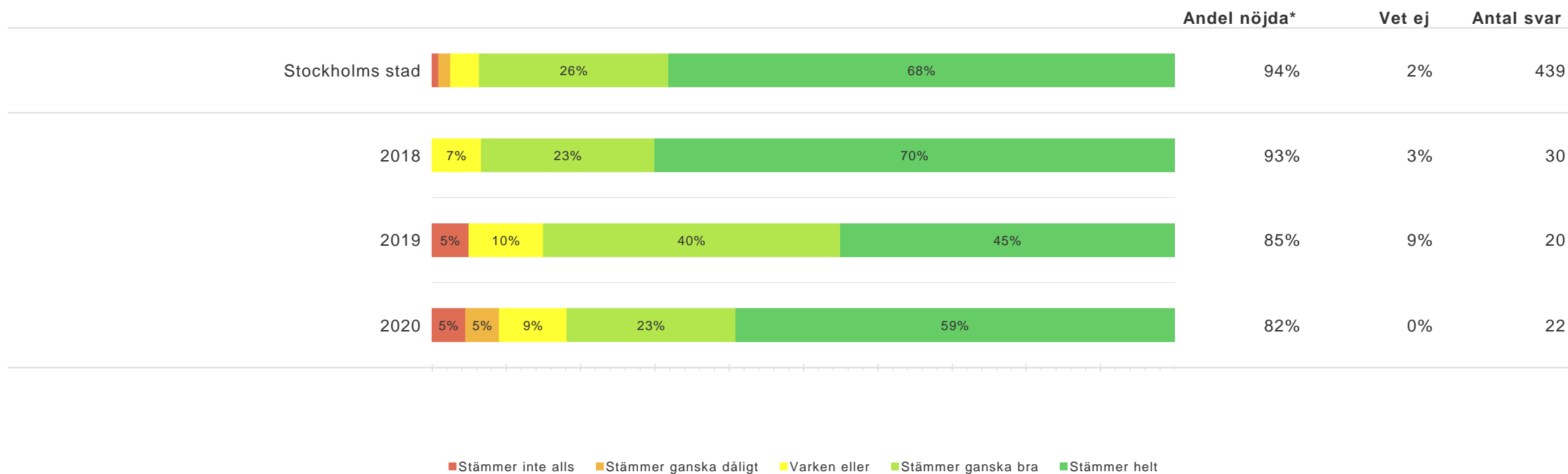
Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Matsituationen*



Maten smakar bra



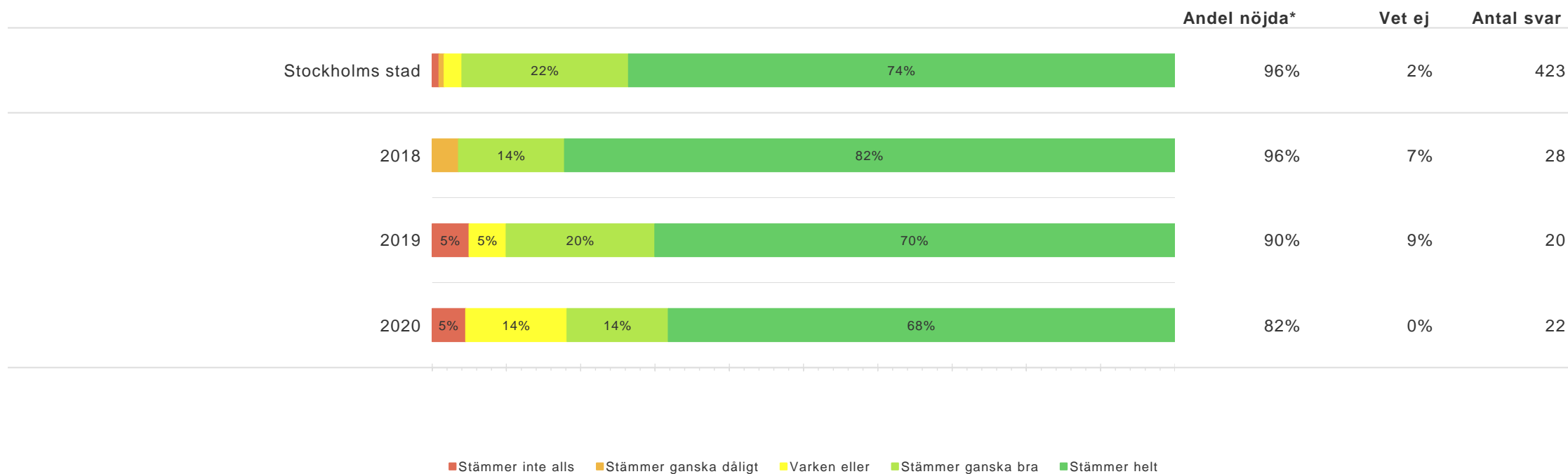
Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens: 63%

\* =svaret "stämmer ganska bra + stämmer helt"

# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Matsituationen*



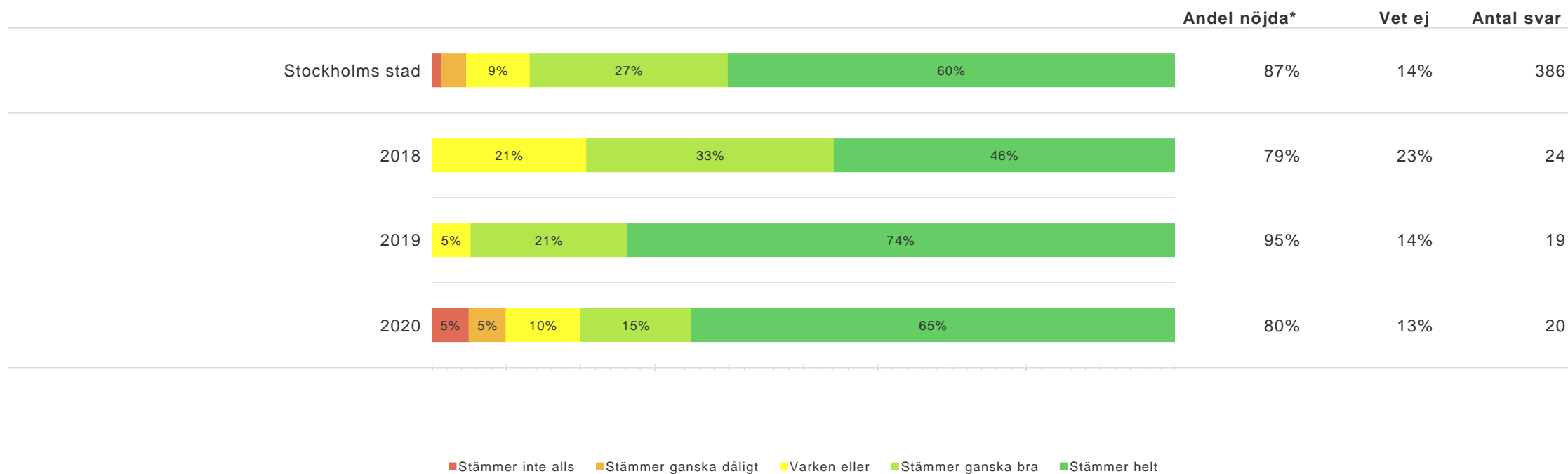
Måltiderna är en trevlig stund på dagen



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Biståndsbeslutet*

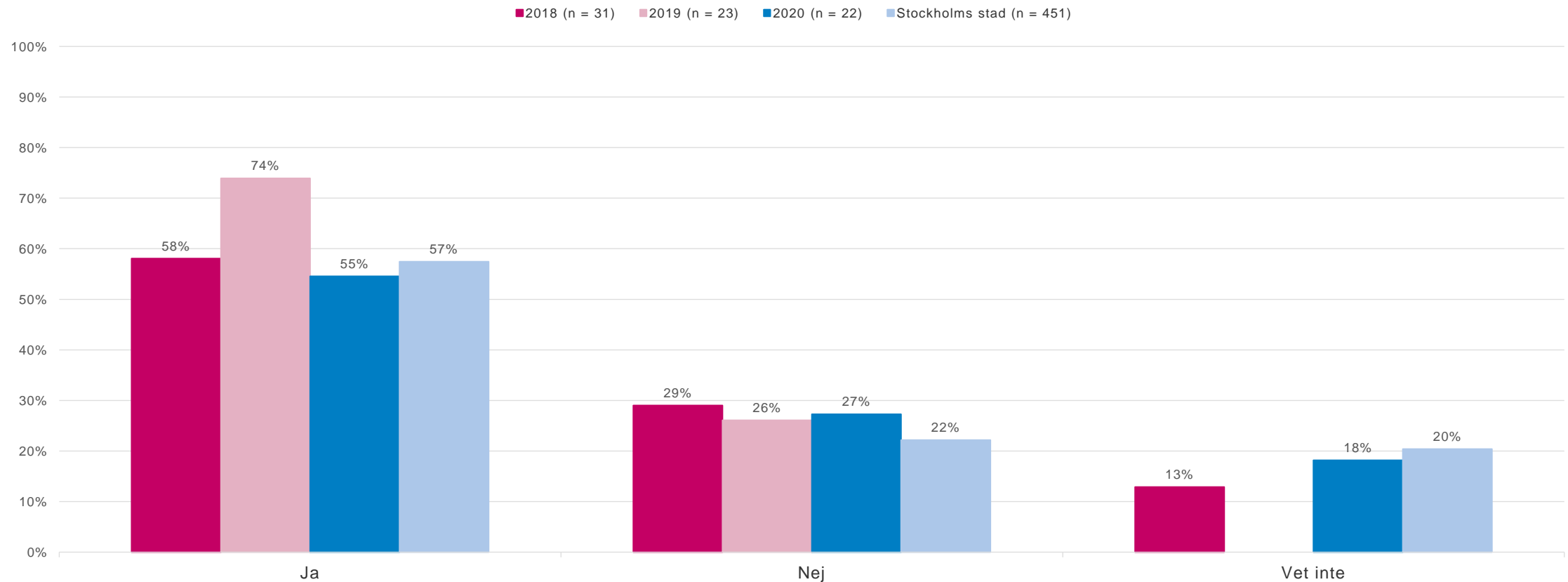


Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt



# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Valfrihet*

Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?

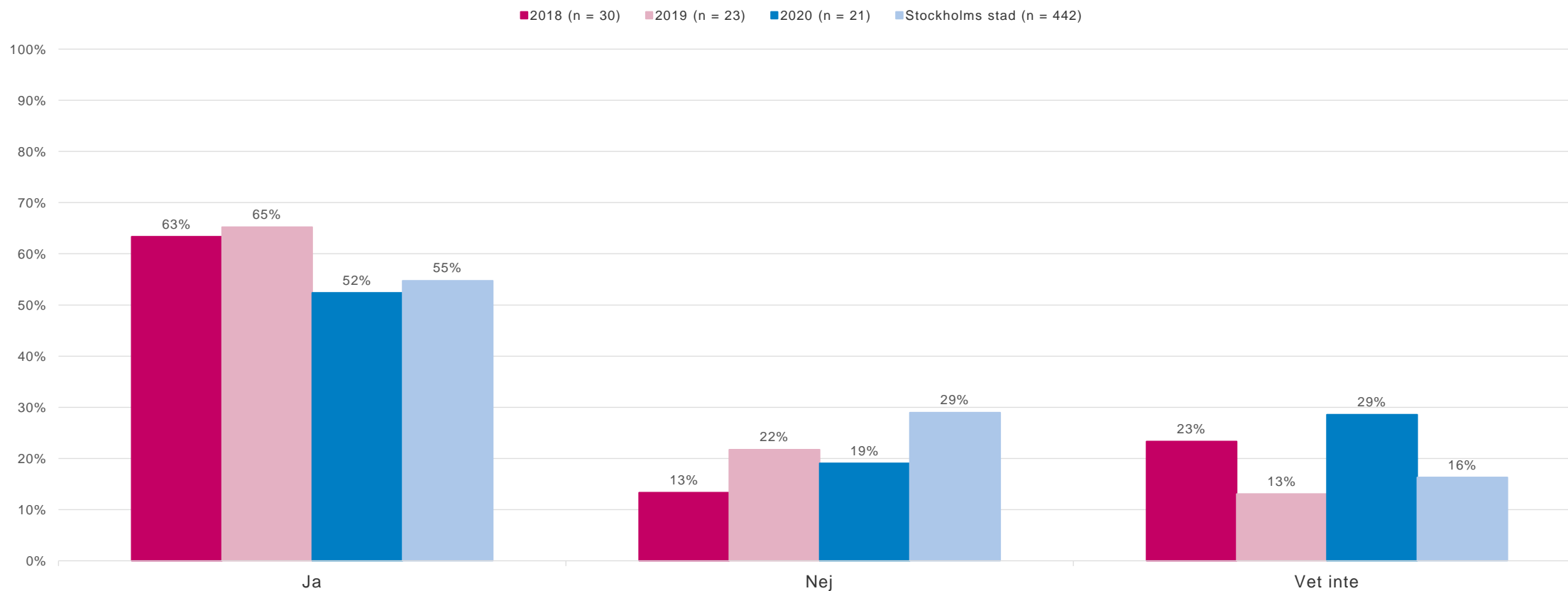


Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens: 63%

Tidsserien avser Norrmalm.  
Siffror för Stockholms stad gäller år 2020.

# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Valfrihet*

Har du gjort ett aktivt val av verksamhet?



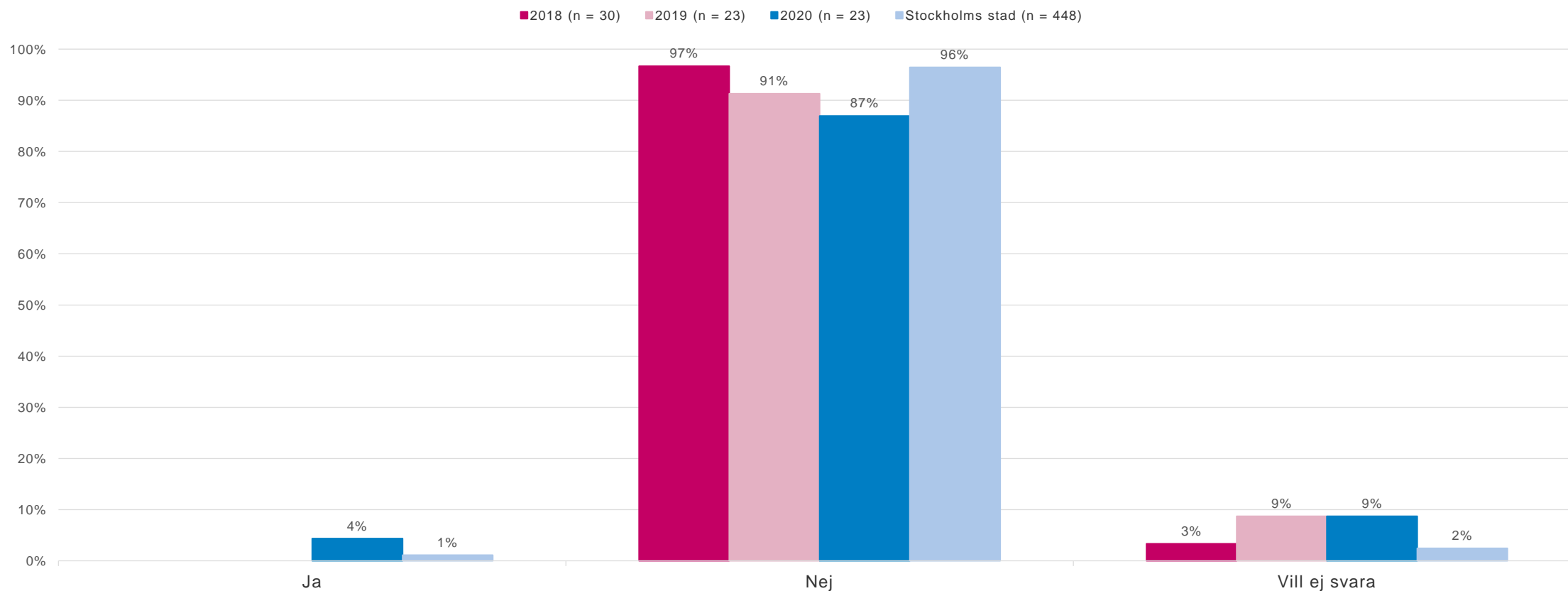
Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens: 63%

Tidsserien avser Norrmalm.  
Siffror för Stockholms stad gäller år 2020.

# Norrmalm per år jämfört med staden totalt - *Diskriminering*



Upplever du att du under de senaste 12 mån har diskriminerats i kontakt med verksamheten?



Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens: 63%

Tidsserien avser Norrmalm.  
Siffror för Stockholms stad gäller år 2020.

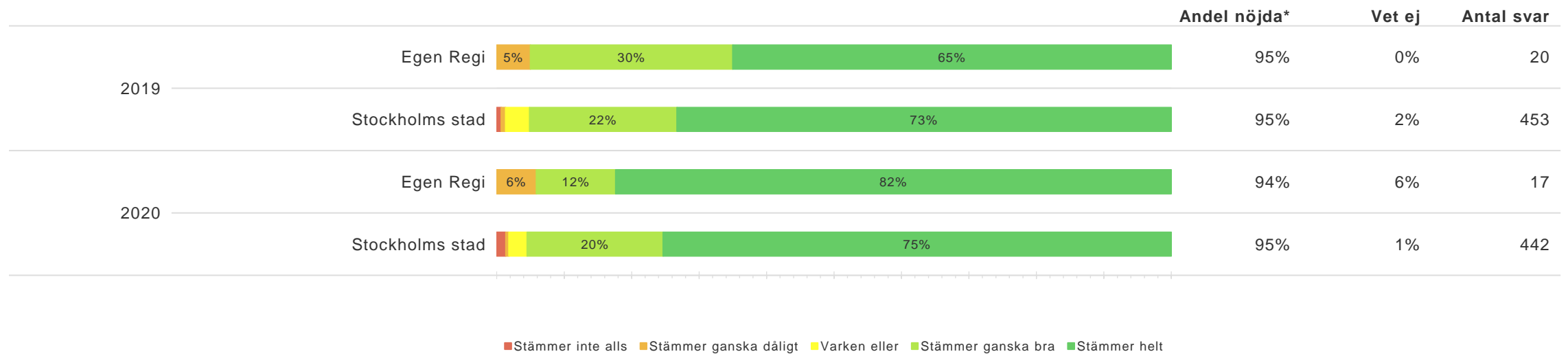


# Resultat per regiform

# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Sammanfattande omdöme*



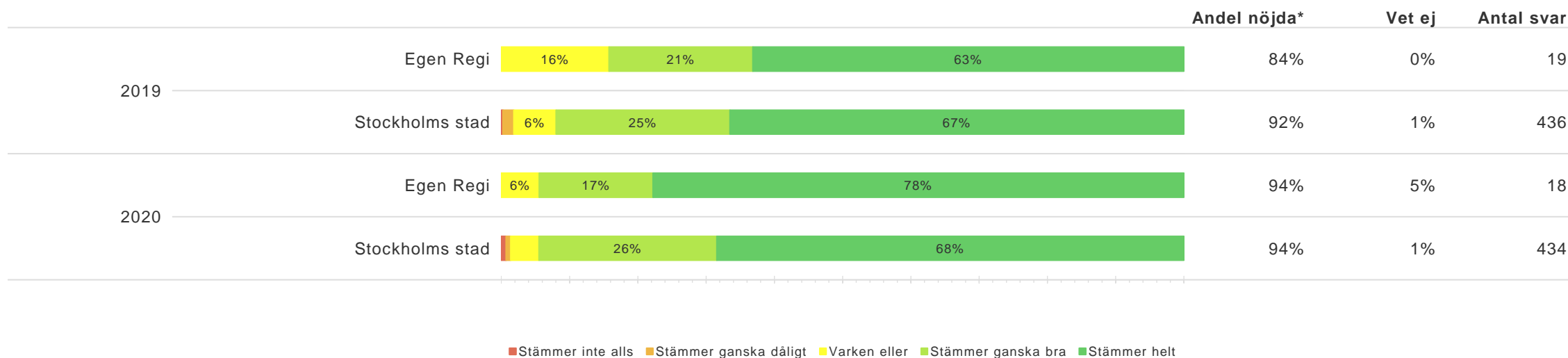
## Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Sammanfattande omdöme*



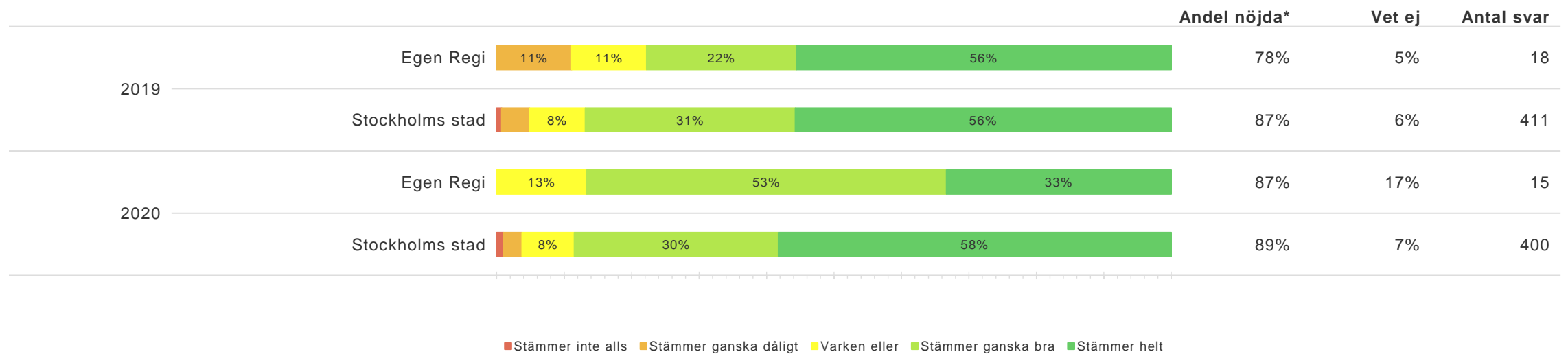
Jag är nöjd med min dagverksamhet



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Sammanfattande omdöme*



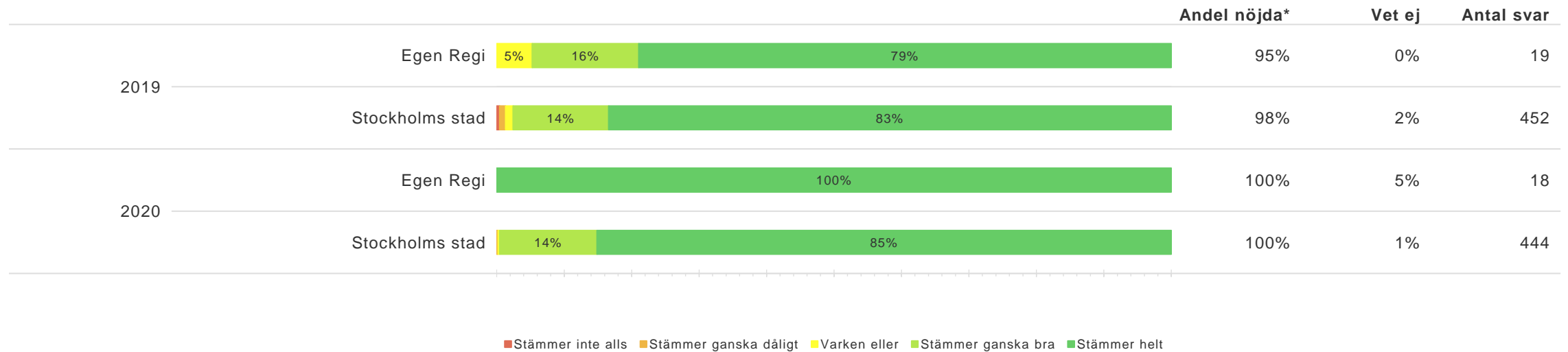
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



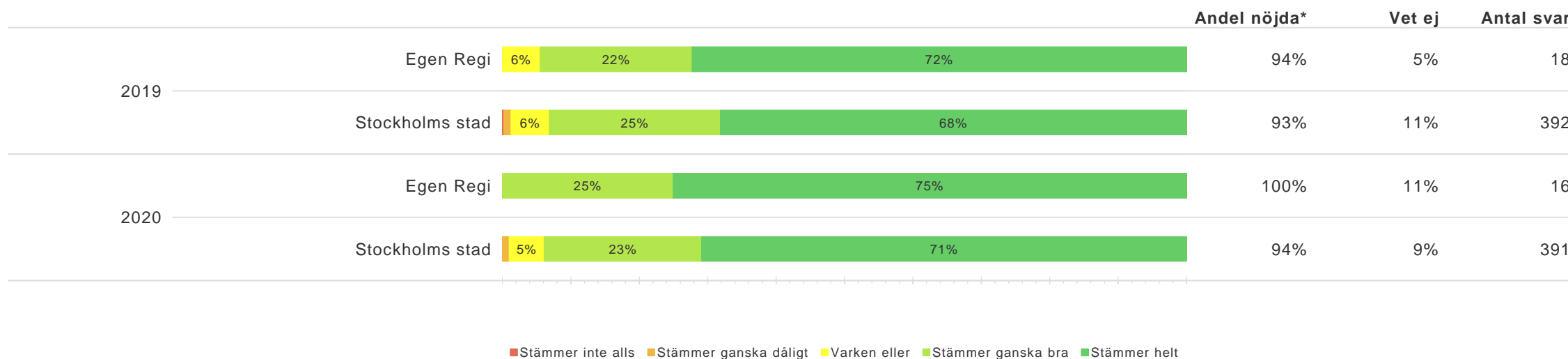
## Personalen bemöter mig på ett bra sätt



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



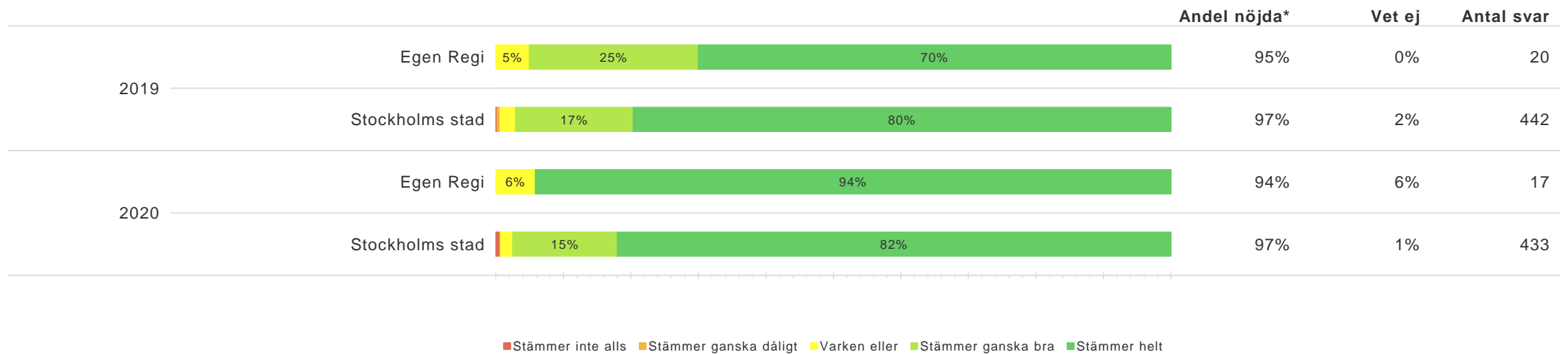
Personalen lyssnar på mina önskemål



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



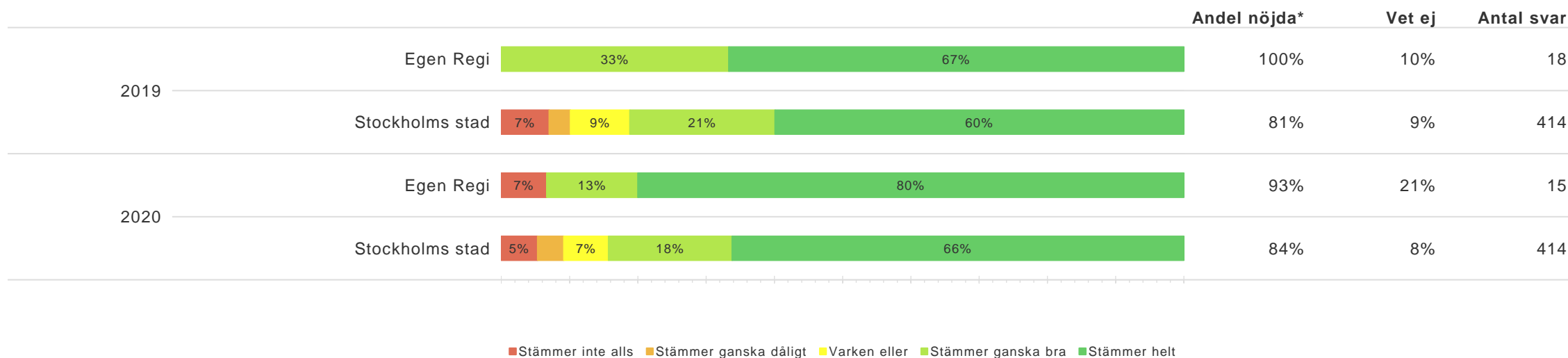
Jag har förtroende för personalen



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

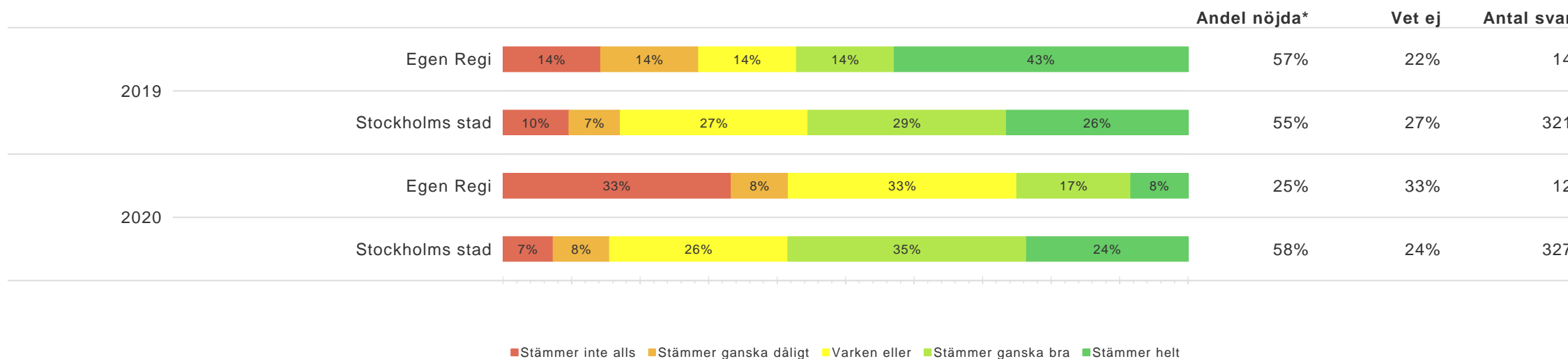




# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



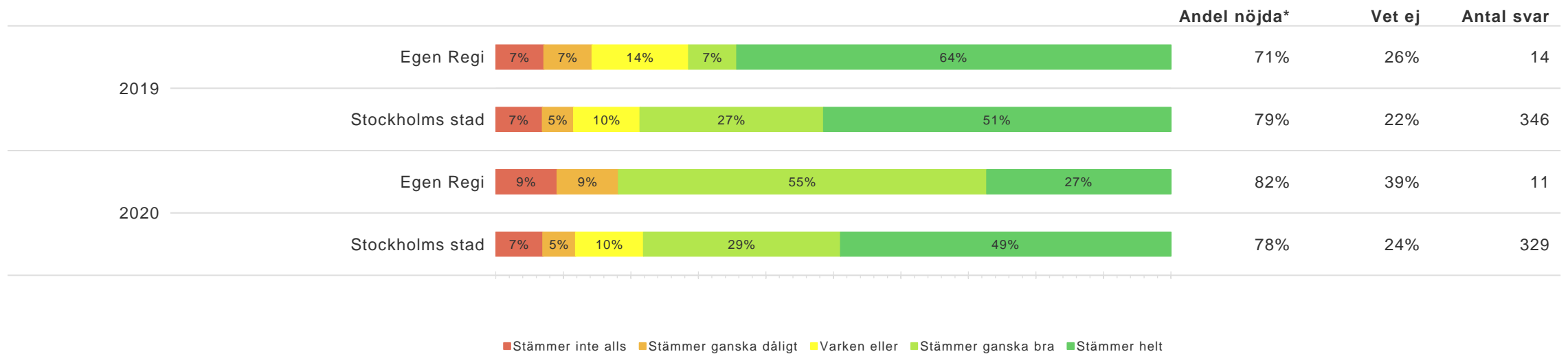
Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



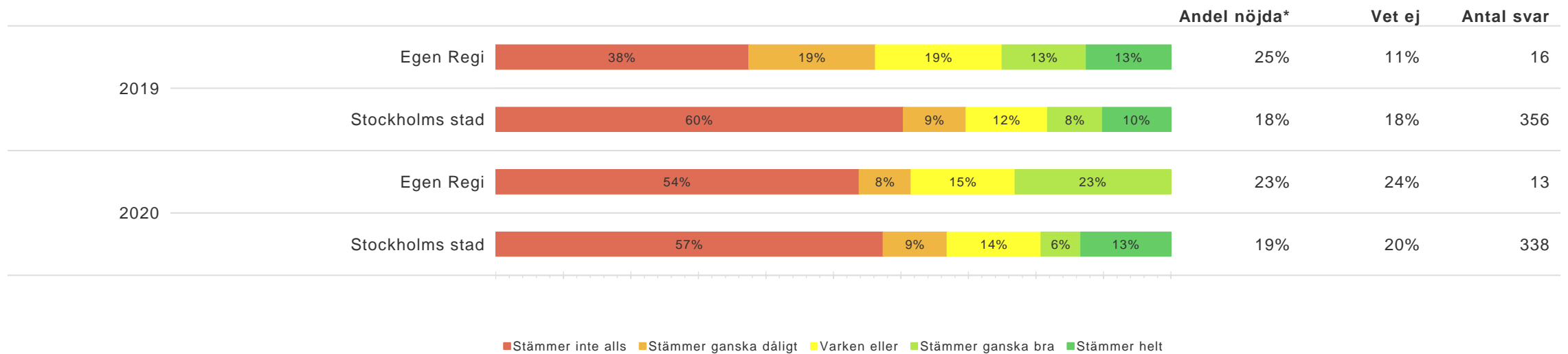
Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



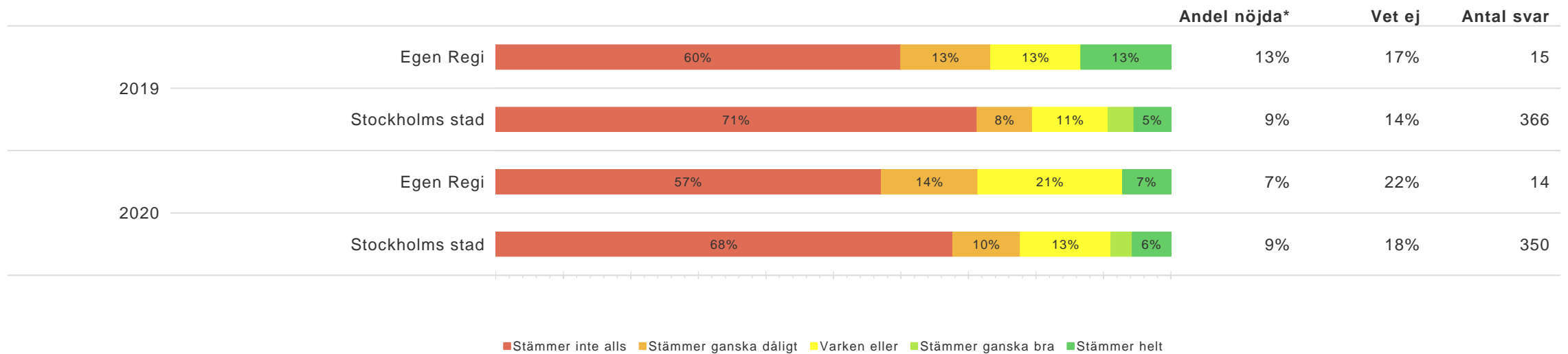
Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*

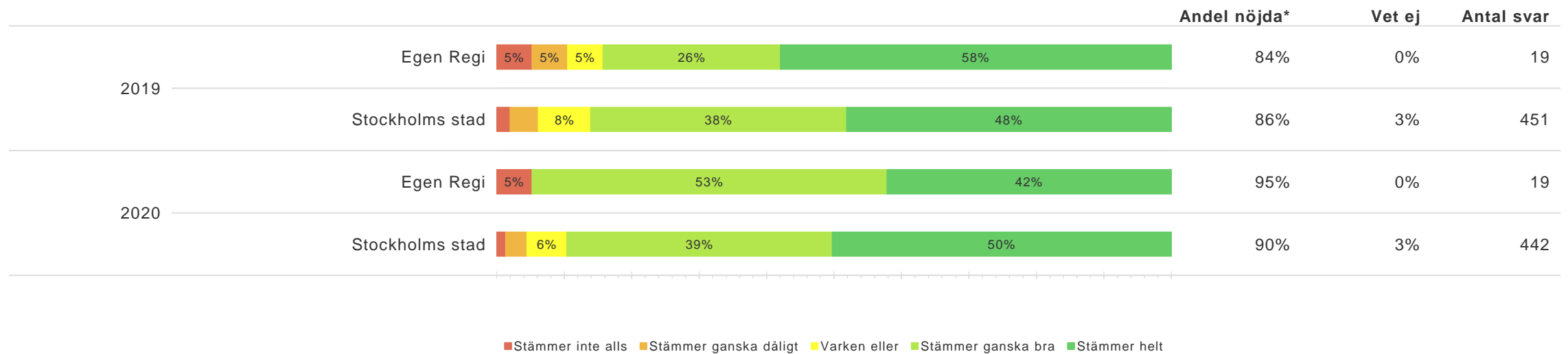


Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Aktiviteter*

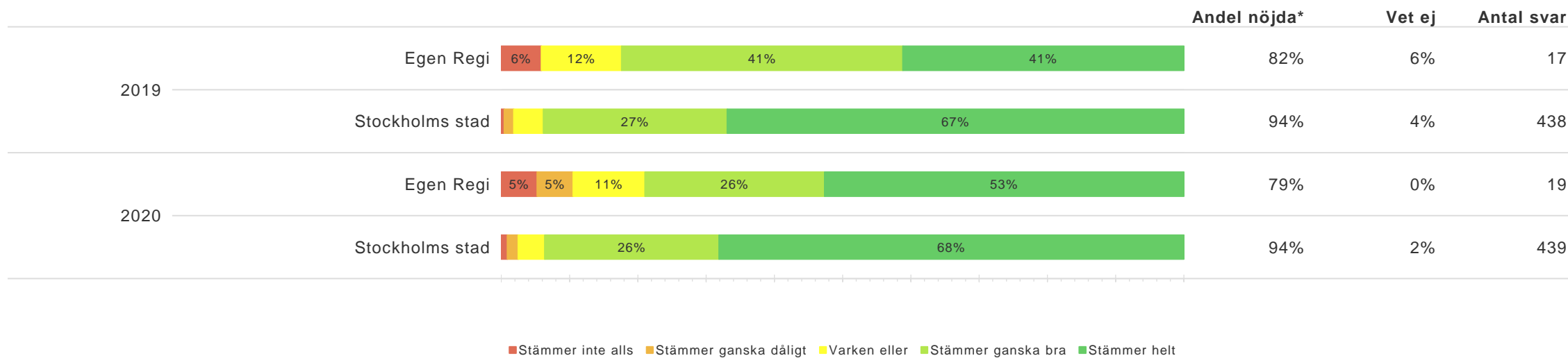
Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Matsituationen*



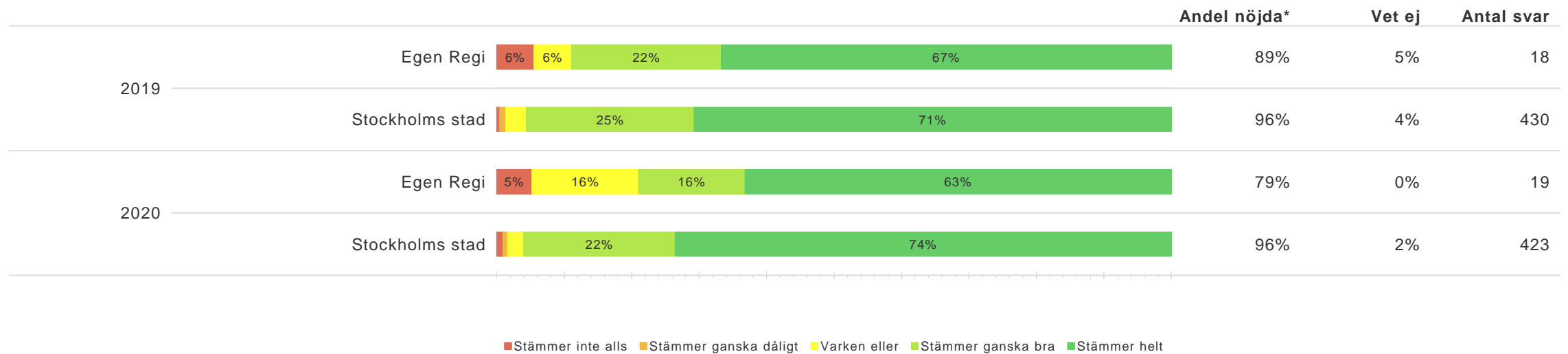
Maten smakar bra



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Matsituationen*



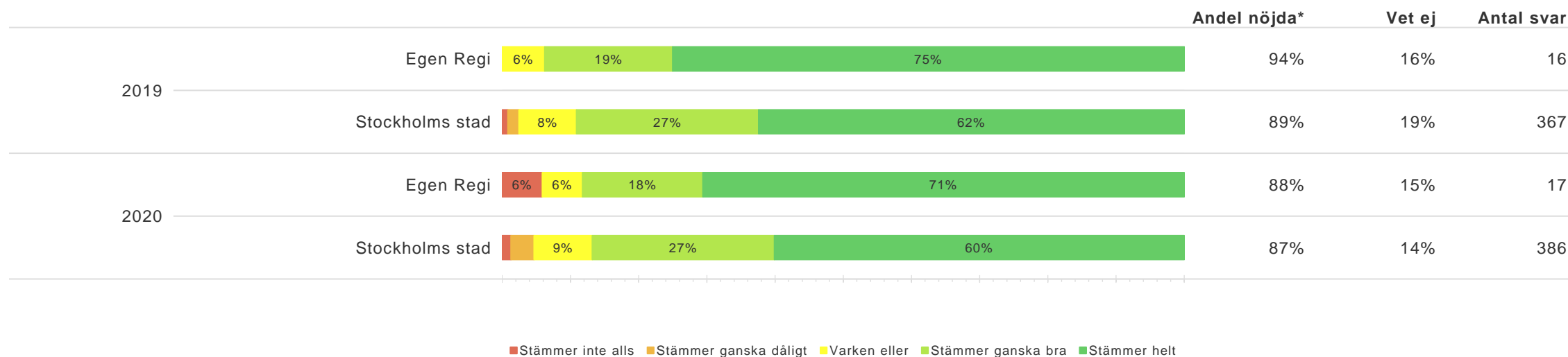
Måltiderna är en trevlig stund på dagen



# Regiform per år jämfört med staden totalt - *Biståndsbeslutet*



Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt



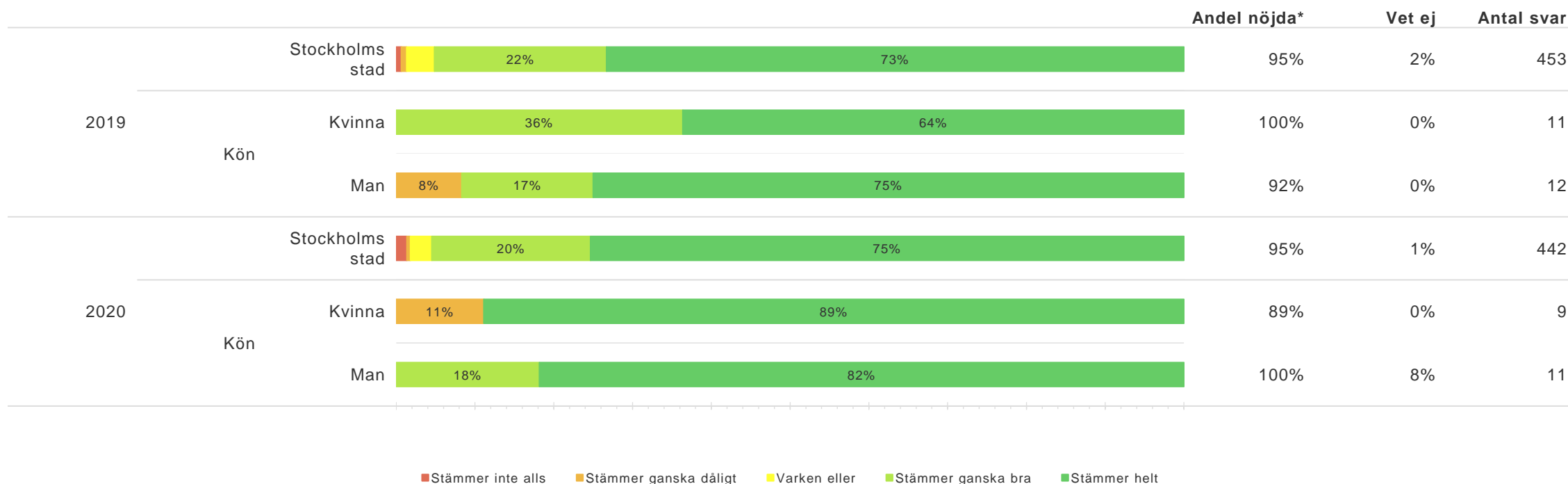


# Resultat män/kvinnor

# Kön per år jämfört med staden totalt - Sammanfattande omdöme



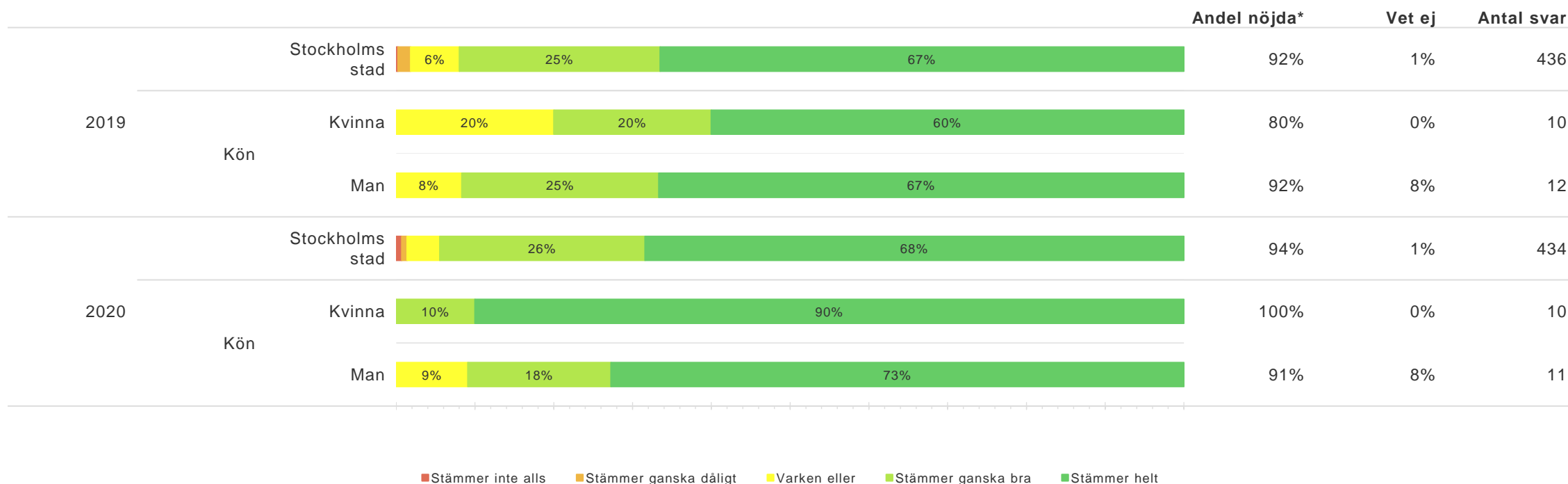
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



# Kön per år jämfört med staden totalt - Sammanfattande omdöme



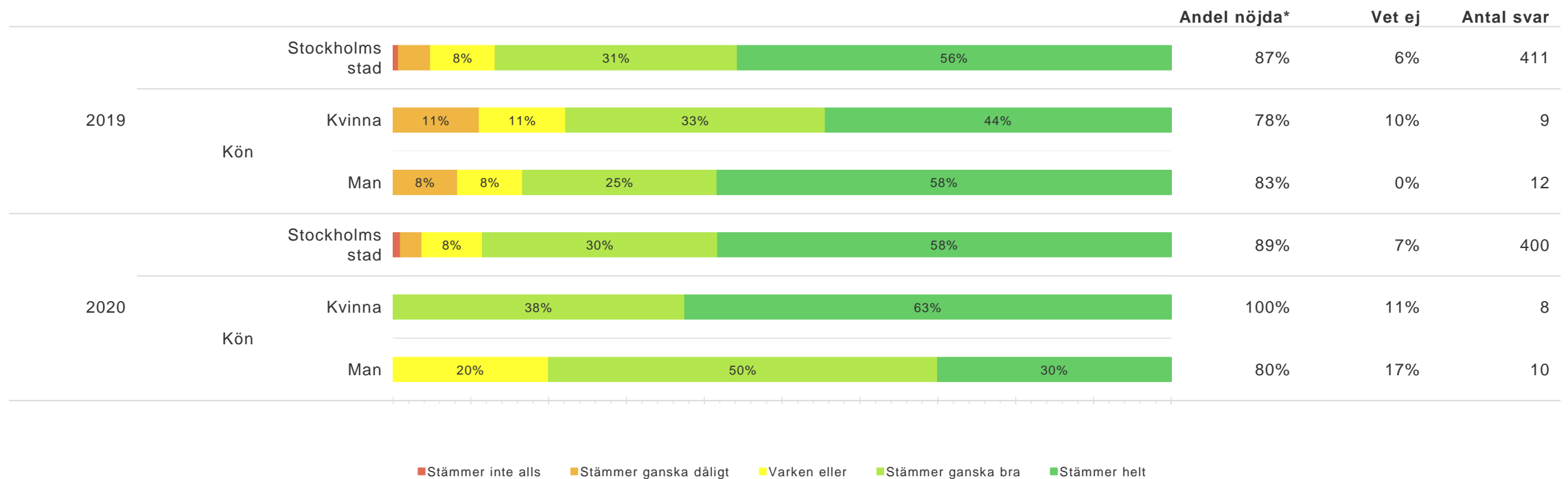
Jag är nöjd med min dagverksamhet



# Kön per år jämfört med staden totalt - Sammanfattande omdöme



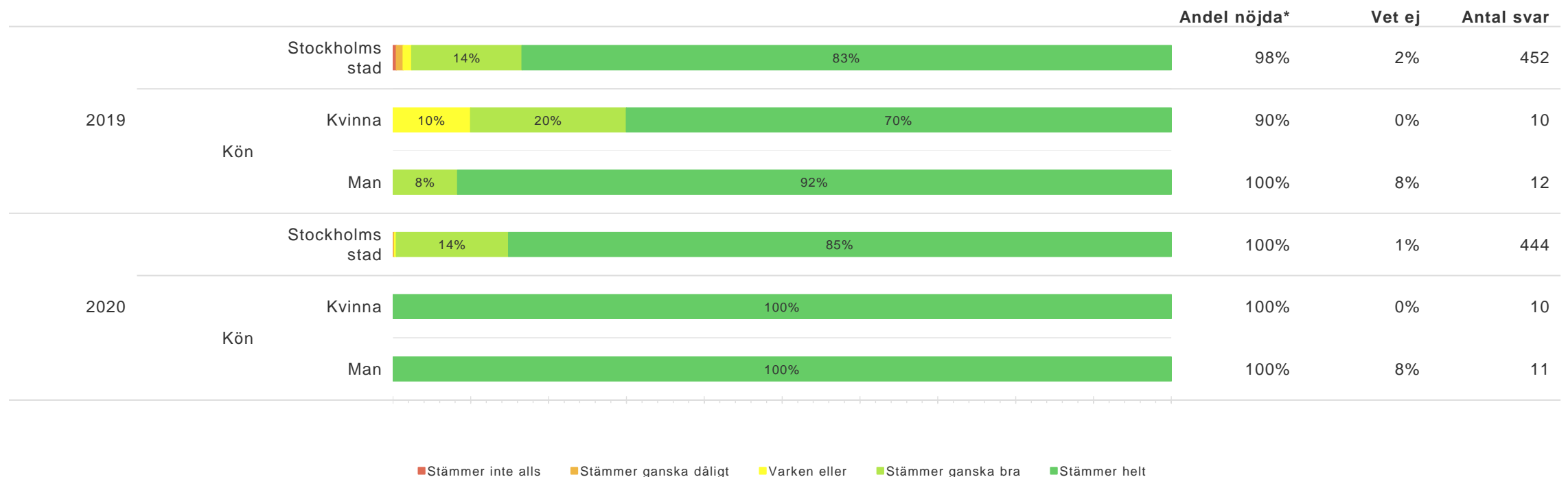
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



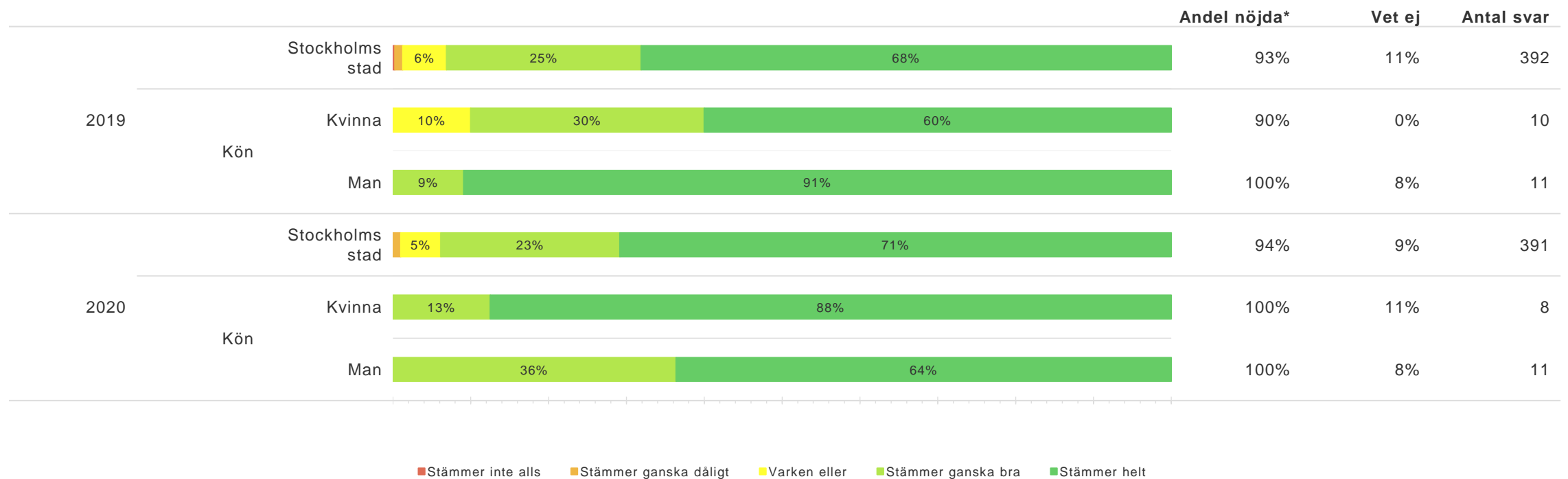
Personalen bemöter mig på ett bra sätt



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



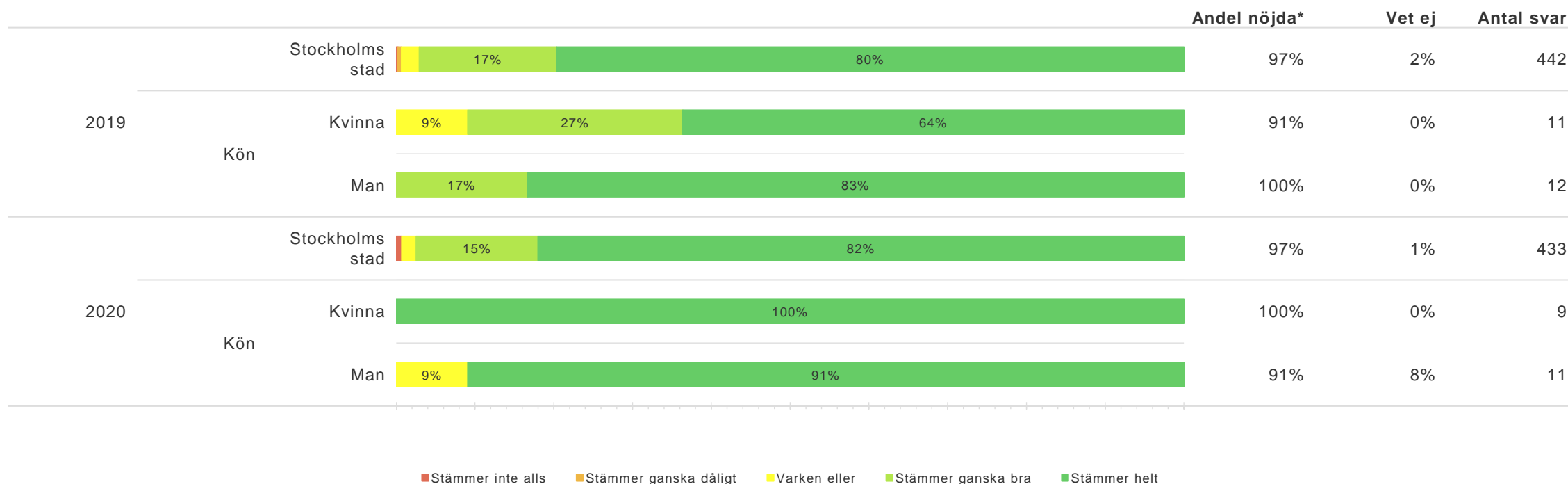
Personalen lyssnar på mina önskemål



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



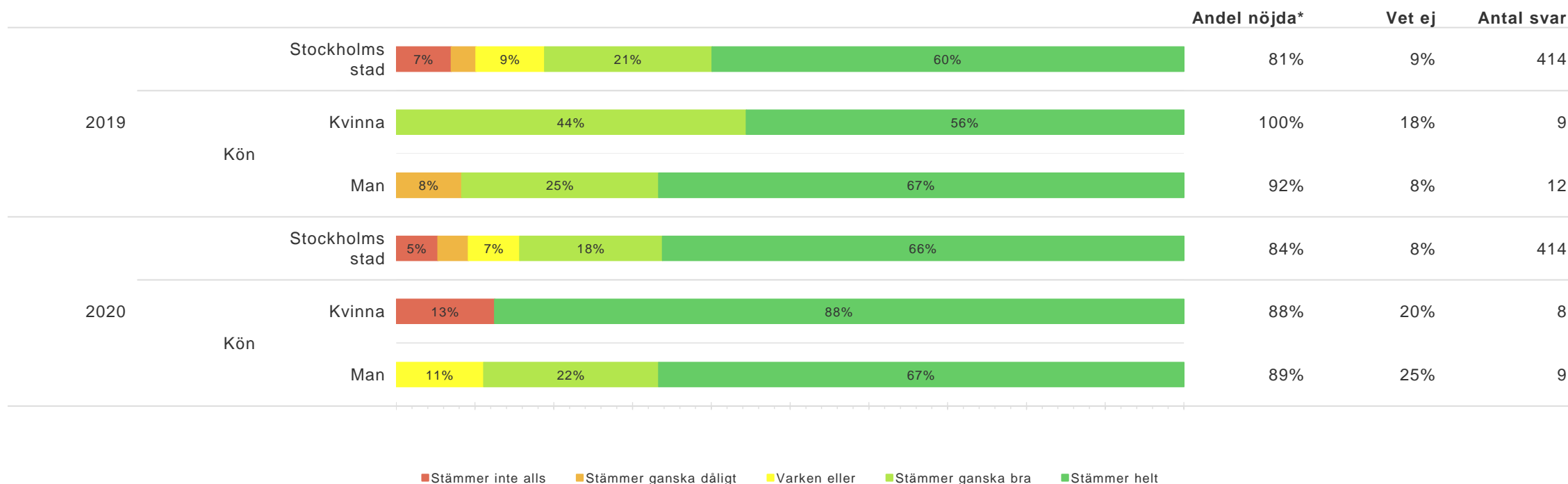
Jag har förtroende för personalen



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

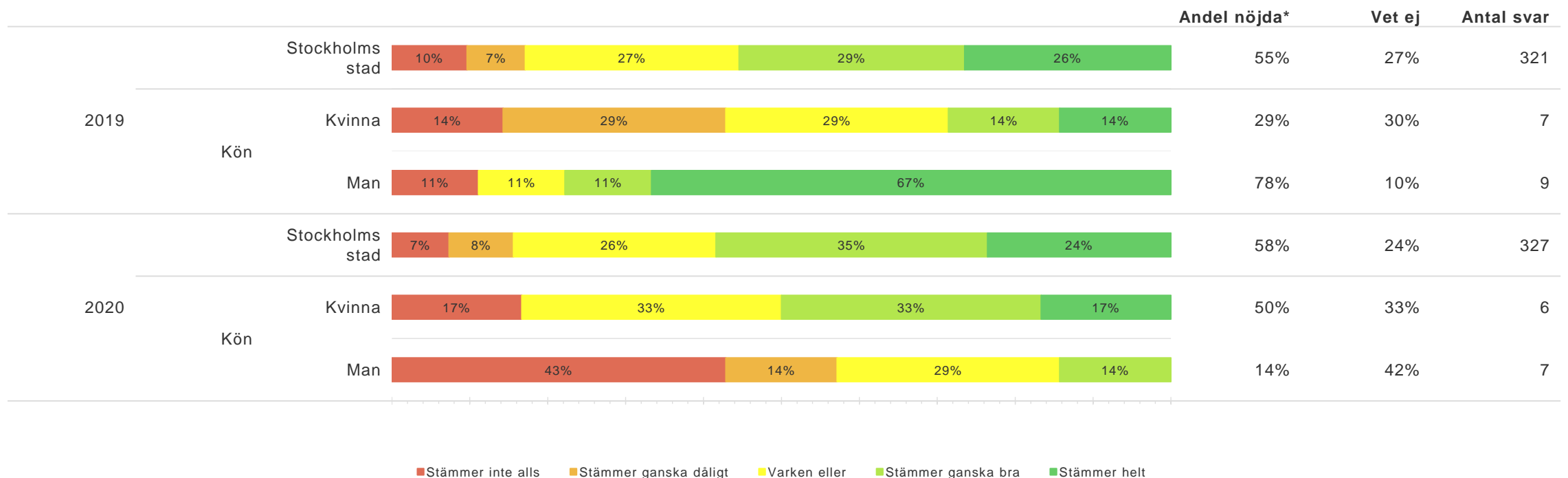




# Kön per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



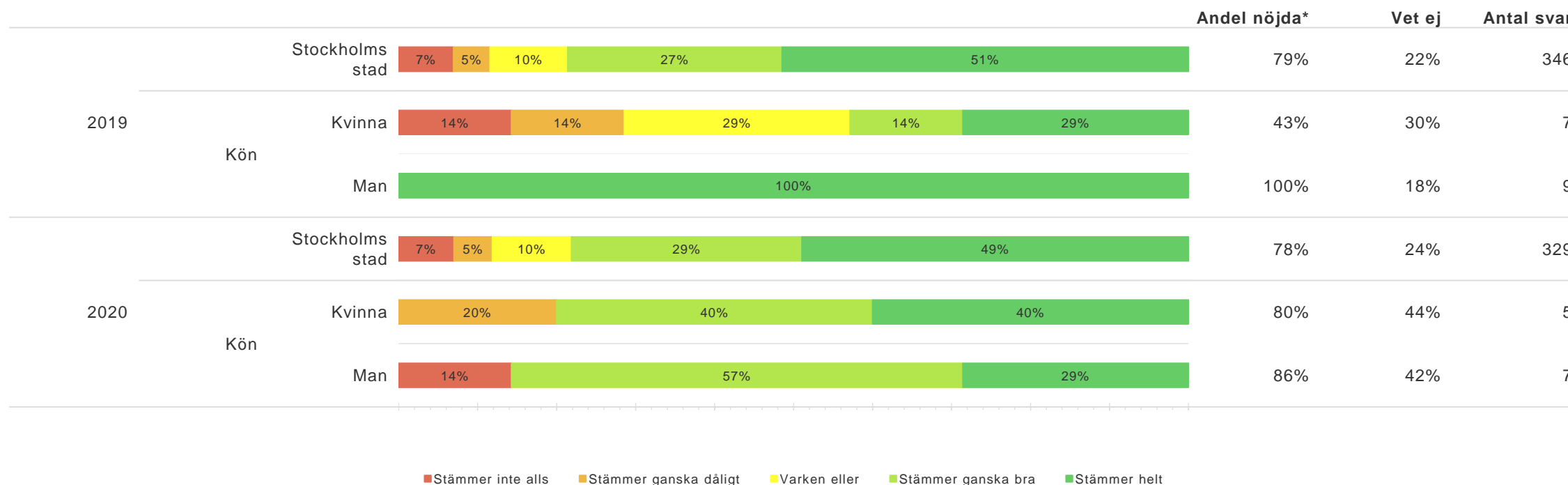
Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



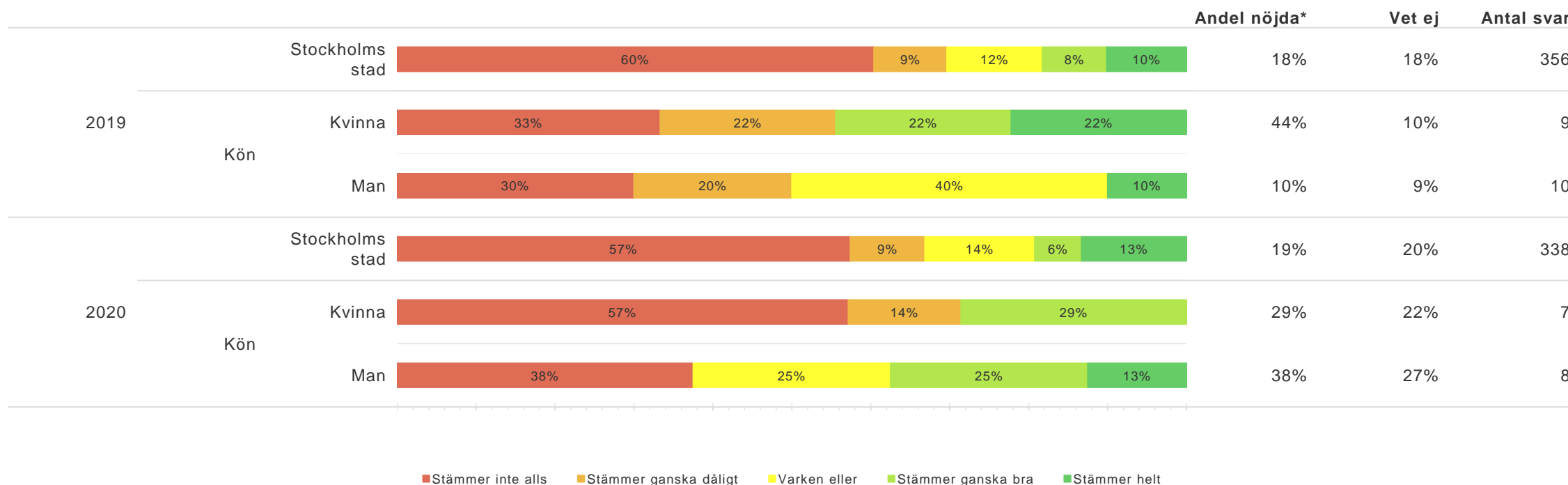
Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



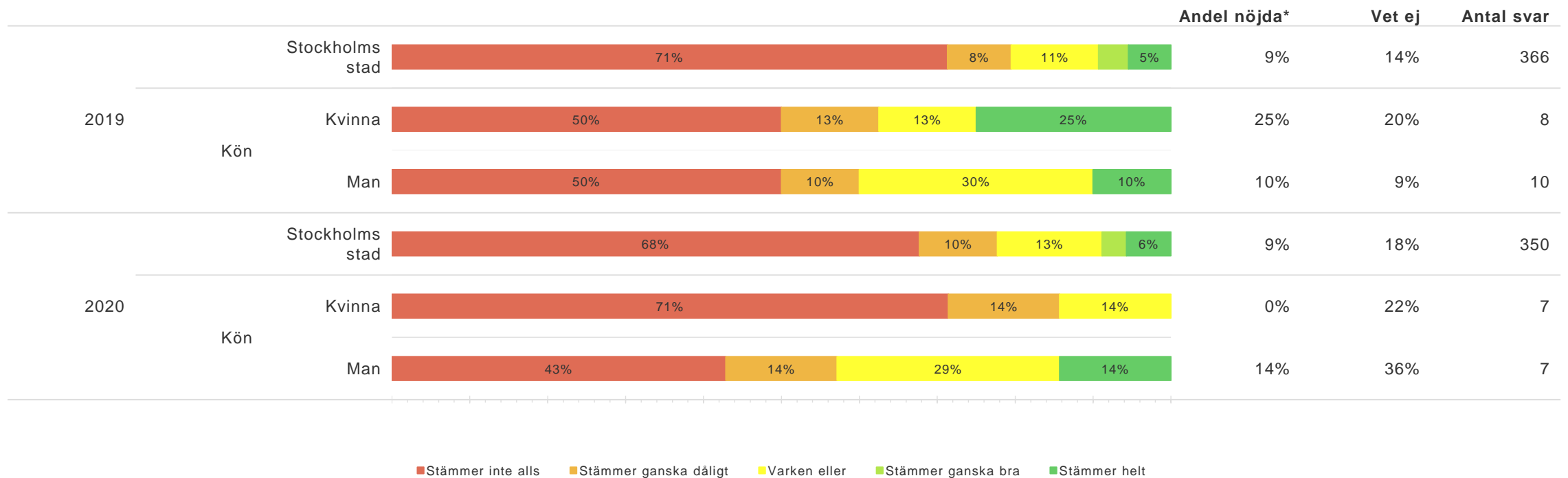
Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*

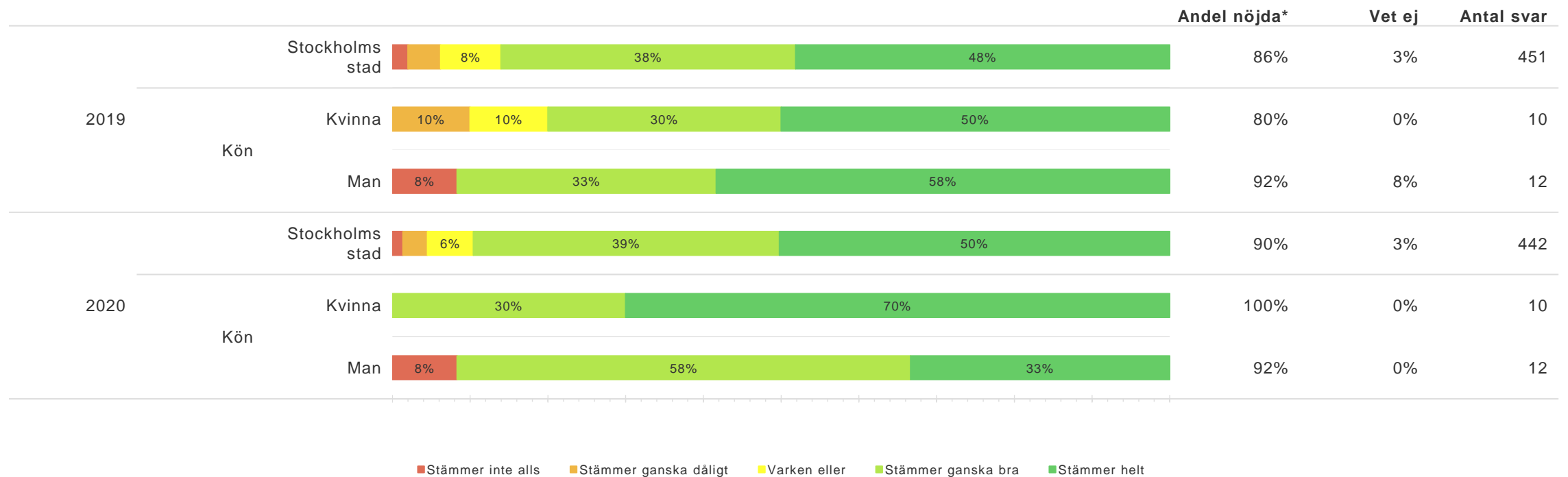


Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig



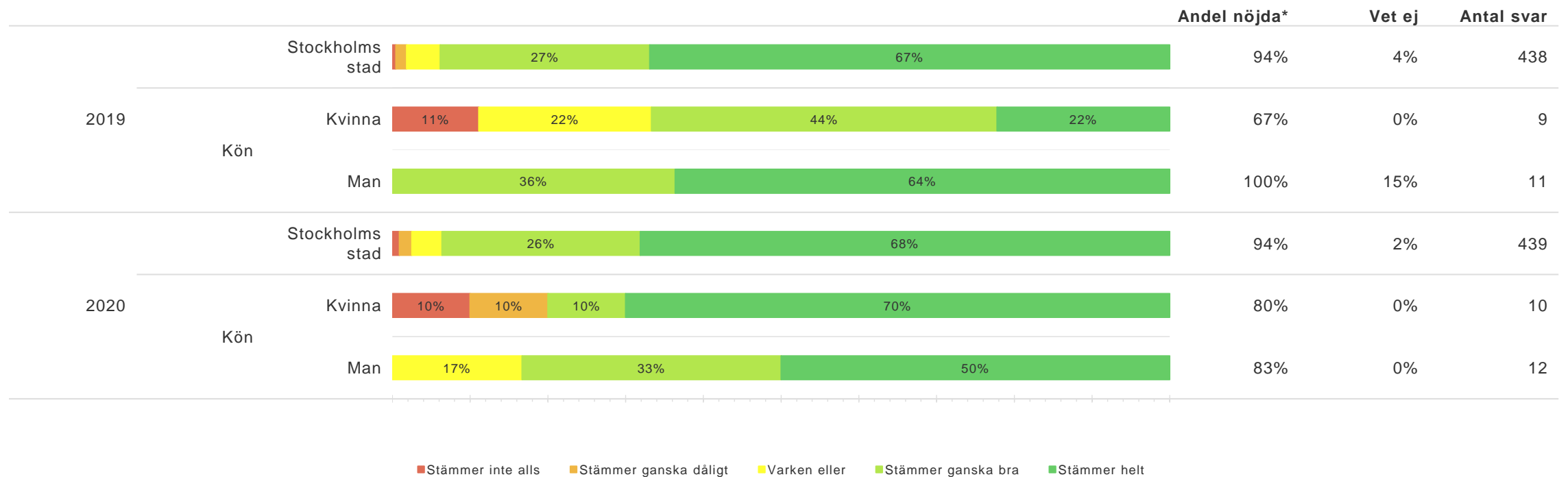
# Kön per år jämfört med staden totalt - *Aktiviteter*

Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet



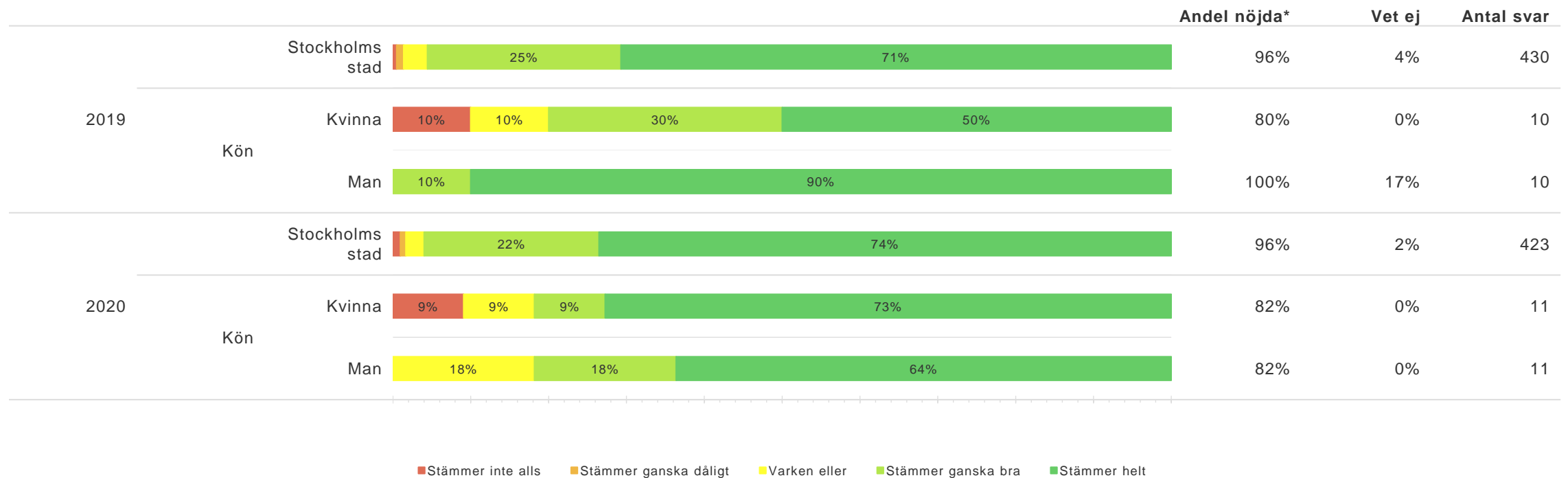
# Kön per år jämfört med staden totalt - *Matsituationen*

Maten smakar bra



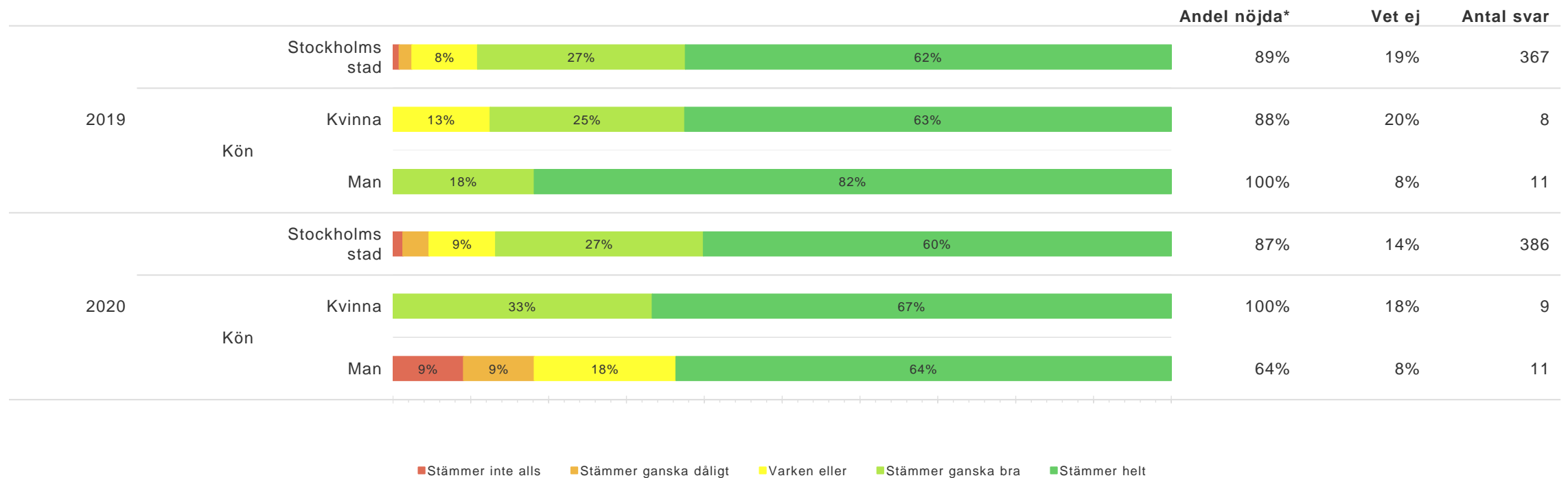
# Kön per år jämfört med staden totalt - *Matsituationen*

Måltiderna är en trevlig stund på dagen



# Kön per år jämfört med staden totalt - *Biståndsbeslutet*

## Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt





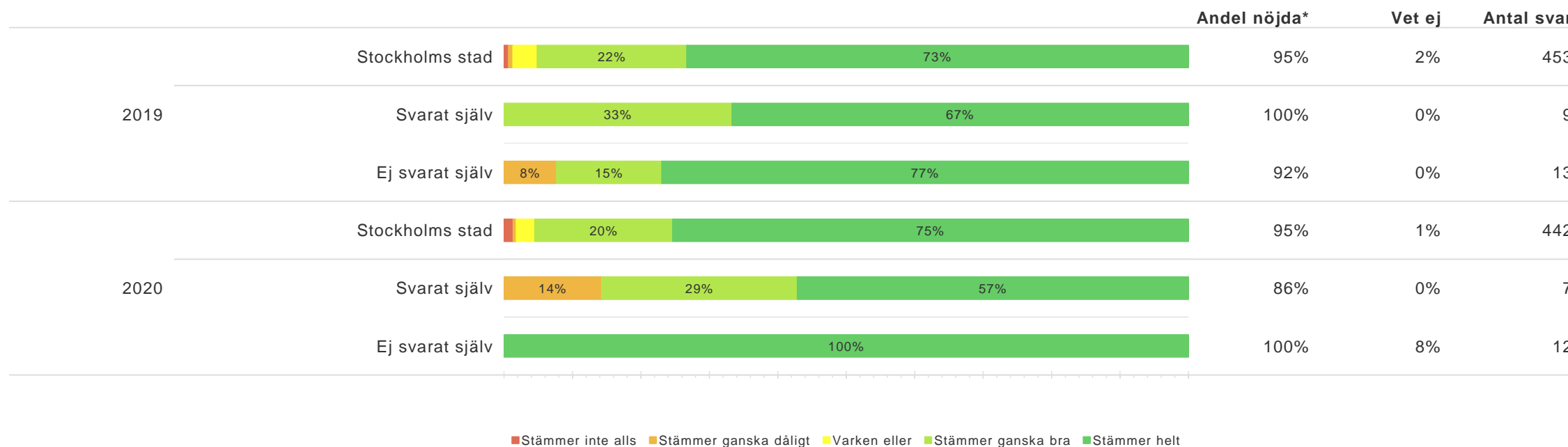
# Resultat per svarsmetod

För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig" och "Nej, annan person har svarat åt mig" slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

# Svarsmetod jämfört med staden totalt - Sammanfattande omdöme



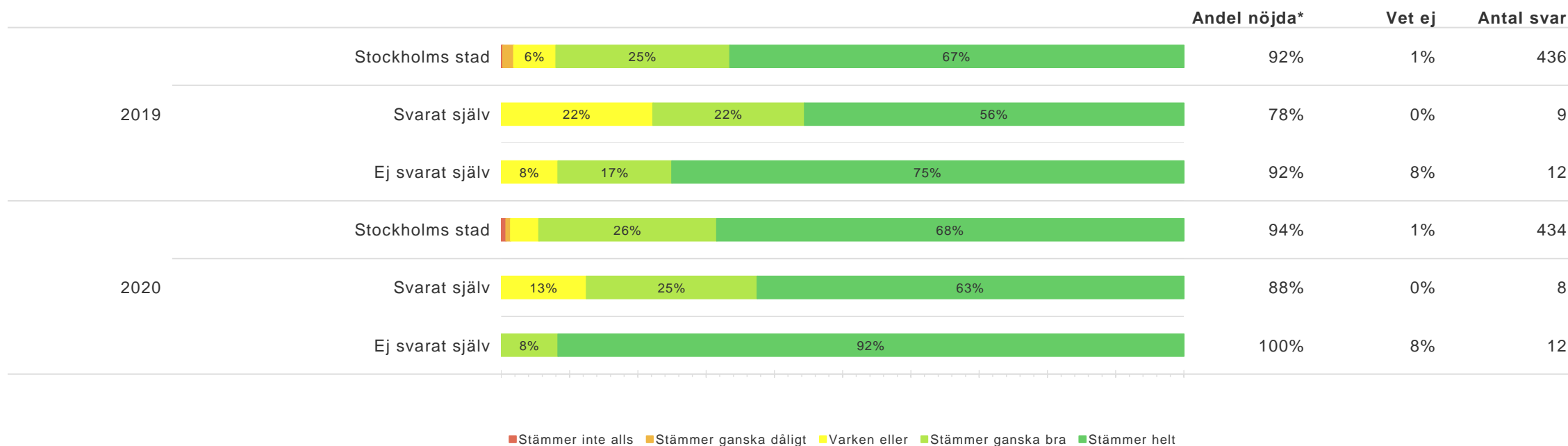
Jag känner mig trygg i min dagverksamhet



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - Sammanfattande omdöme



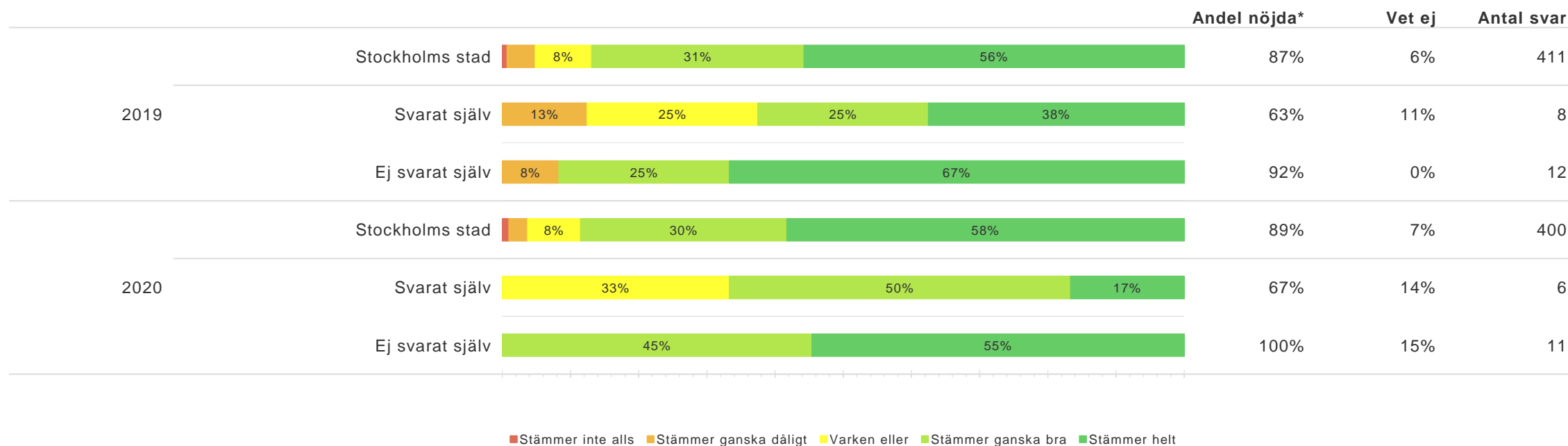
Jag är nöjd med min dagverksamhet



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - Sammanfattande omdöme



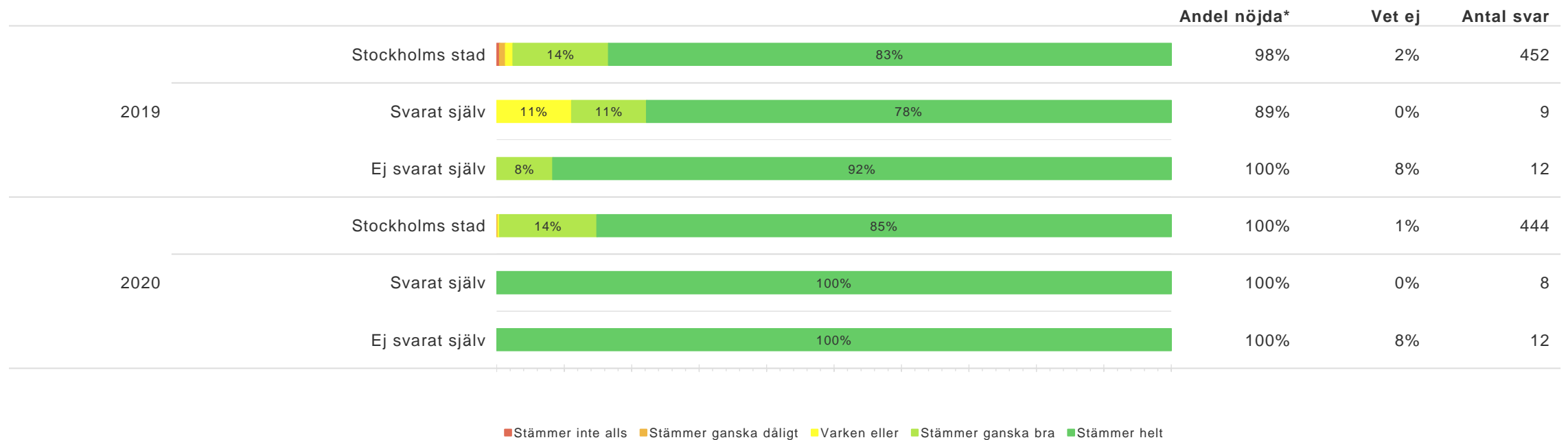
Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



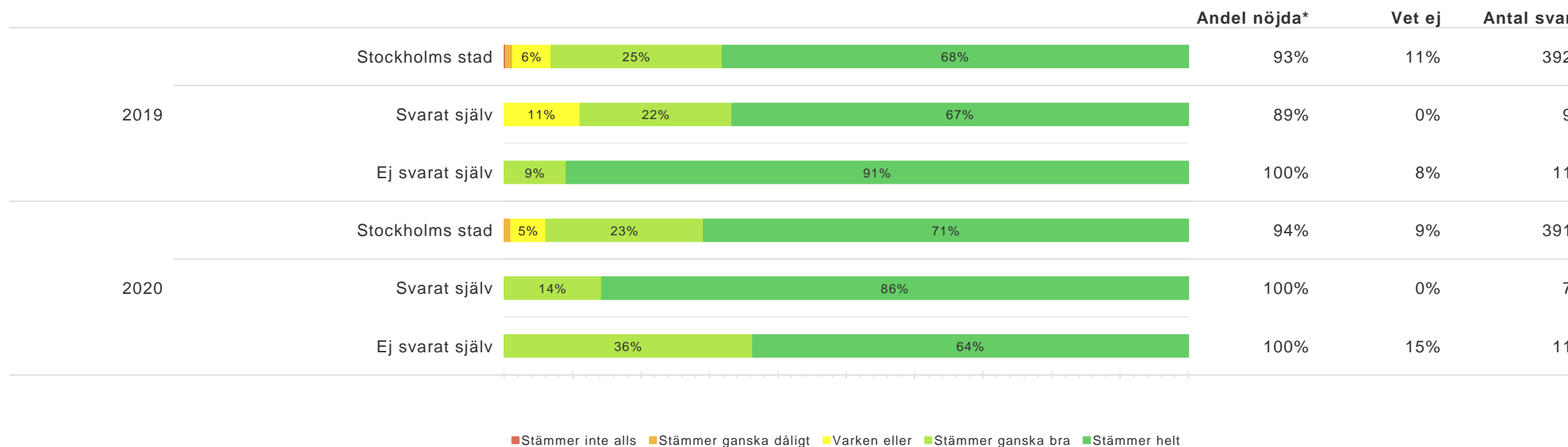
## Personalen bemöter mig på ett bra sätt



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



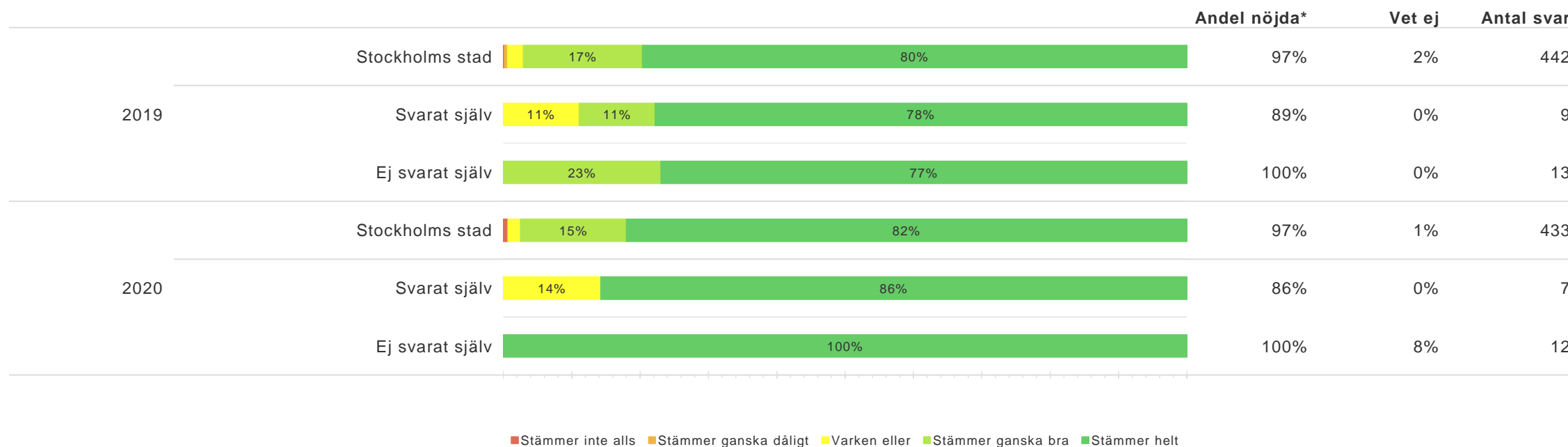
## Personalen lyssnar på mina önskemål



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Personalens förhållningssätt*



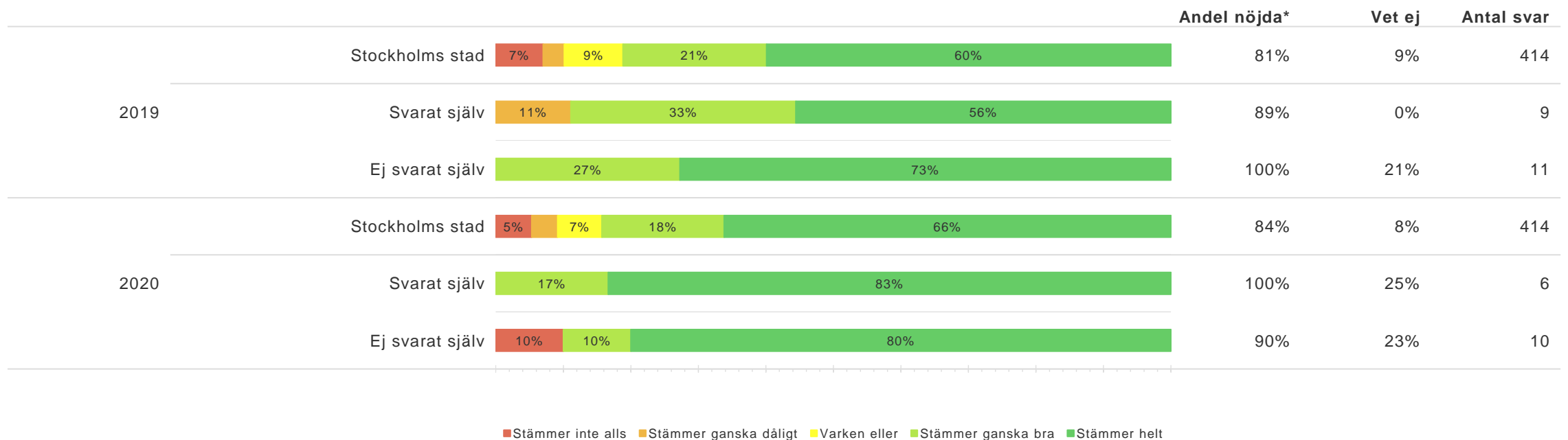
Jag har förtroende för personalen



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

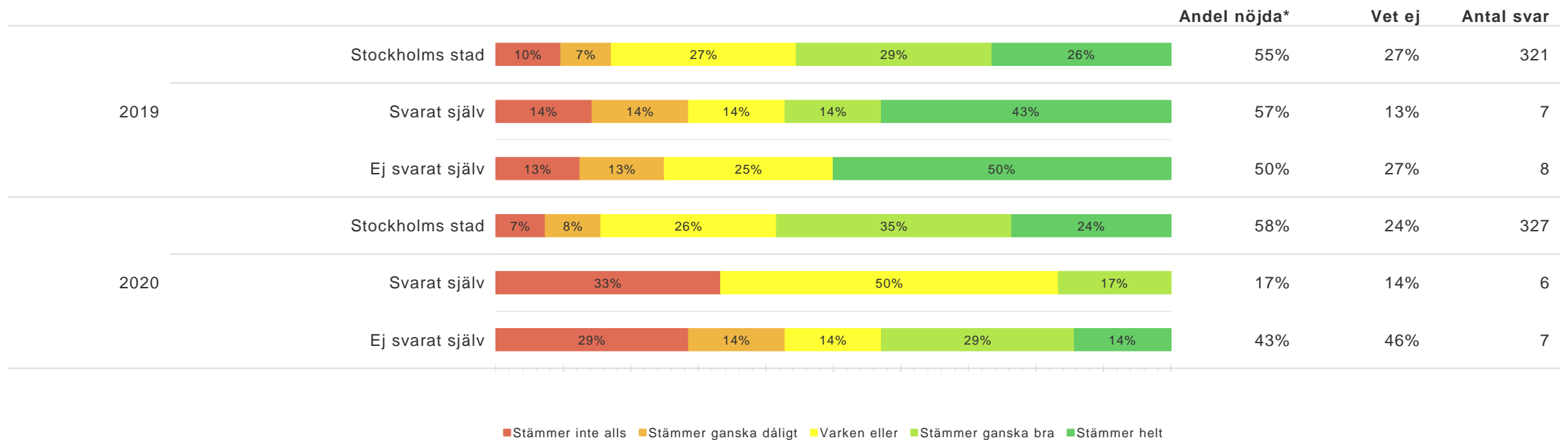




# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



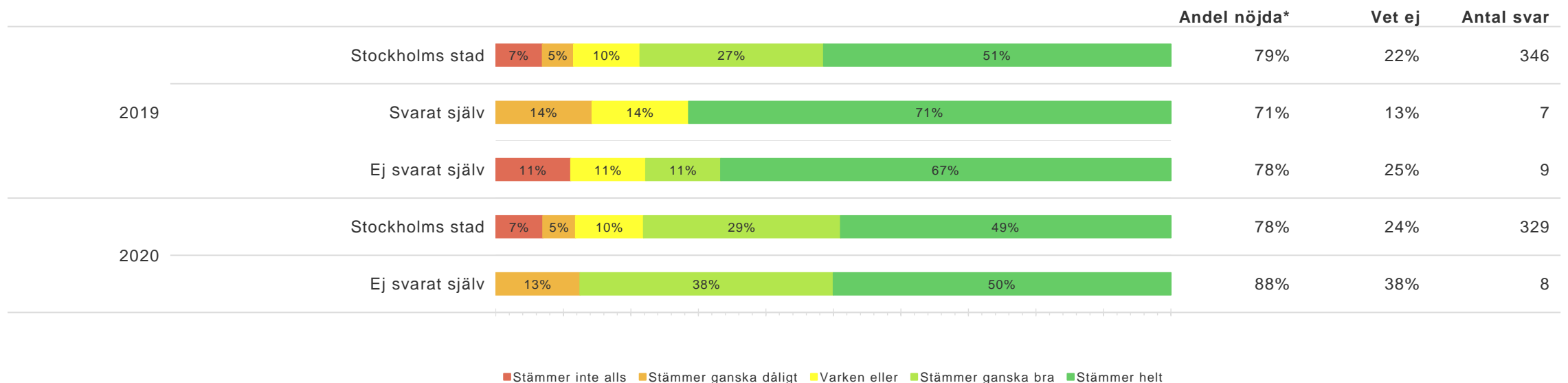
Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



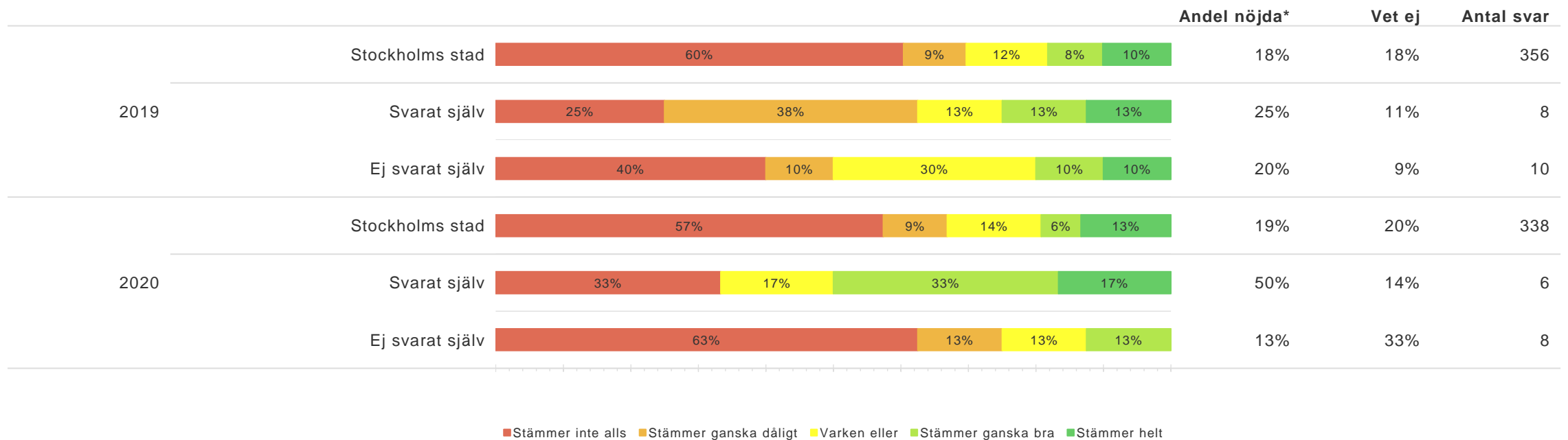
Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*



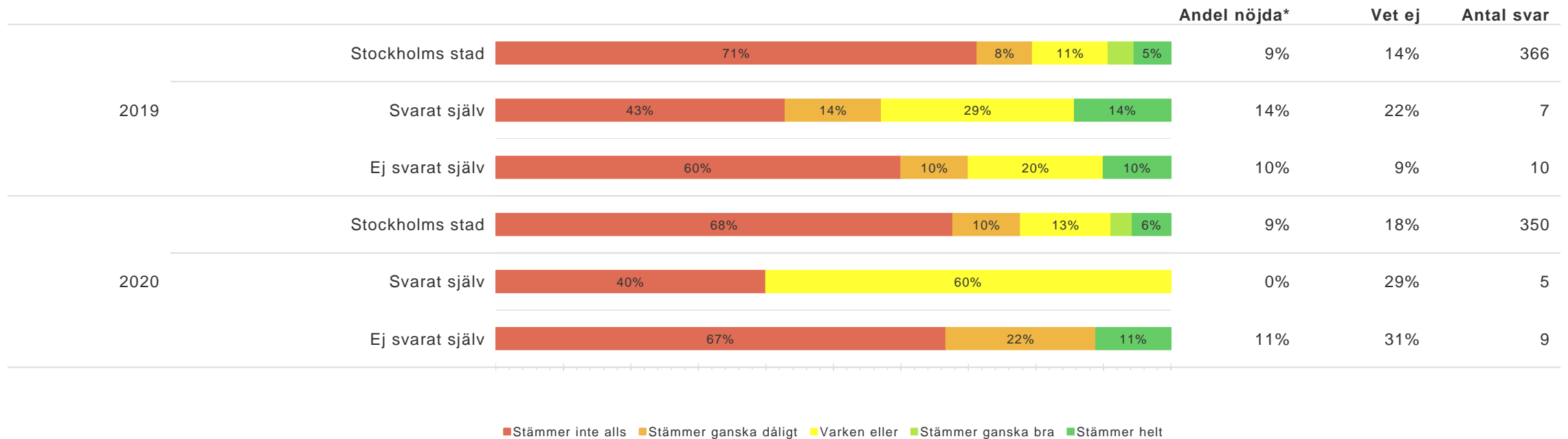
Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Inflytande och delaktighet*

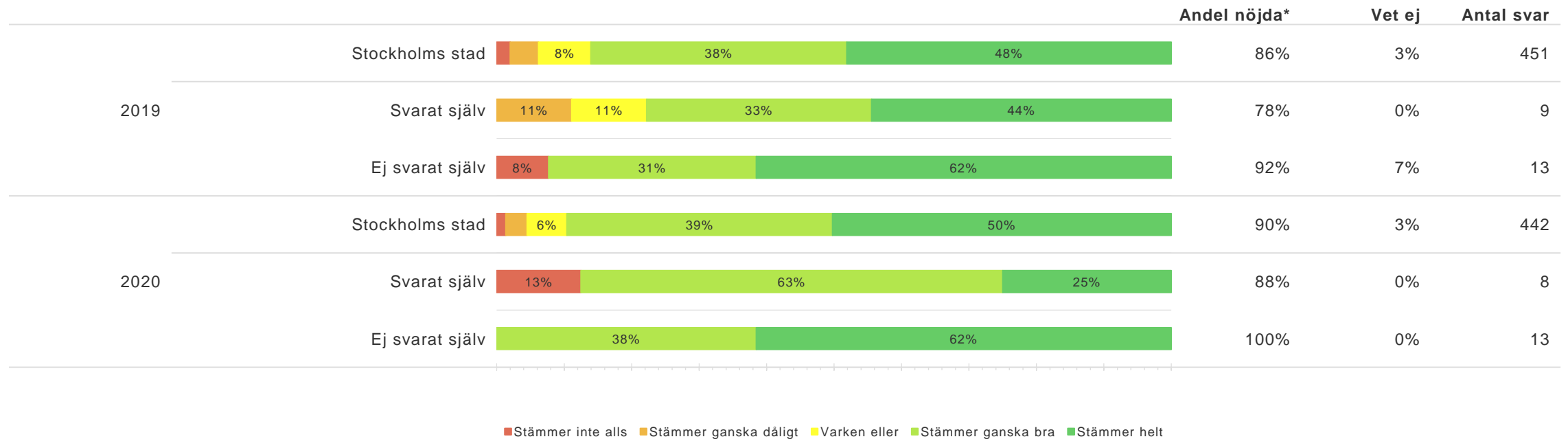


Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Aktiviteter*

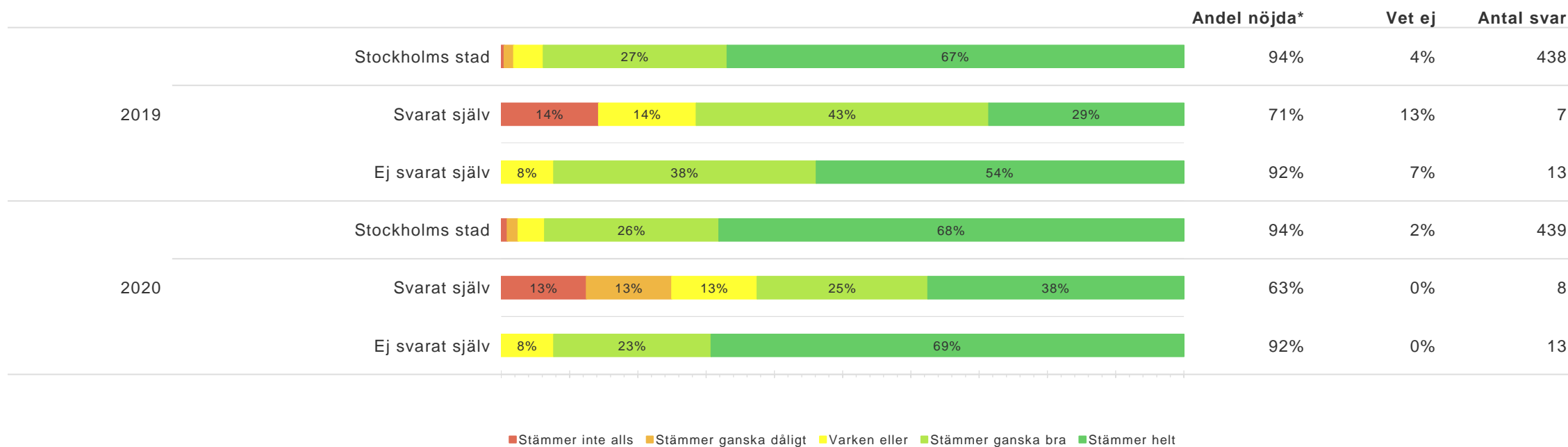
Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Matsituationen*

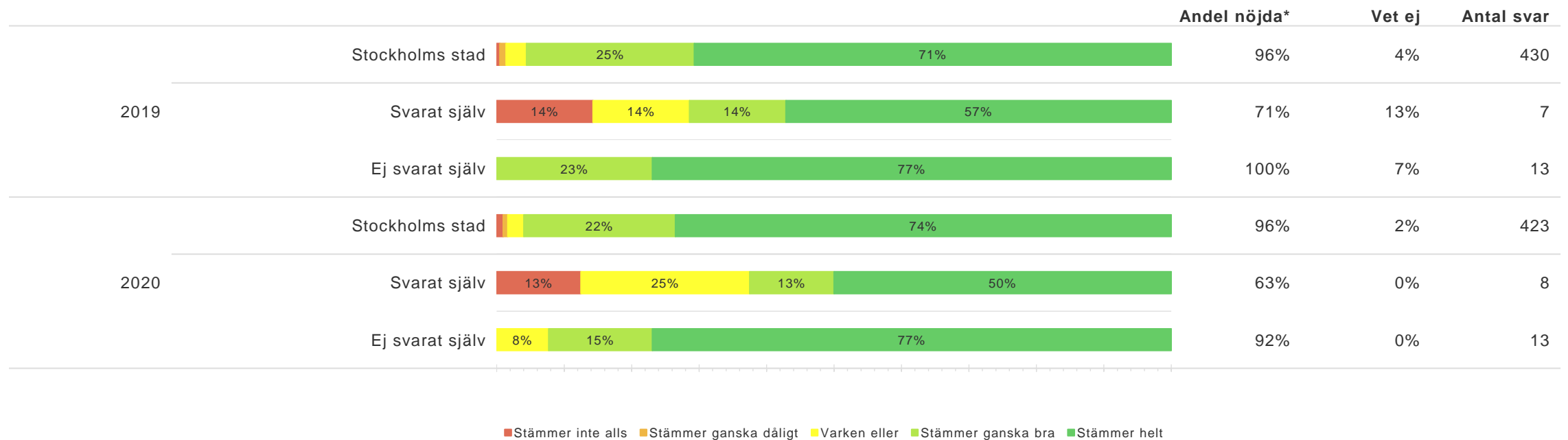


## Maten smakar bra



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Matsituationen*

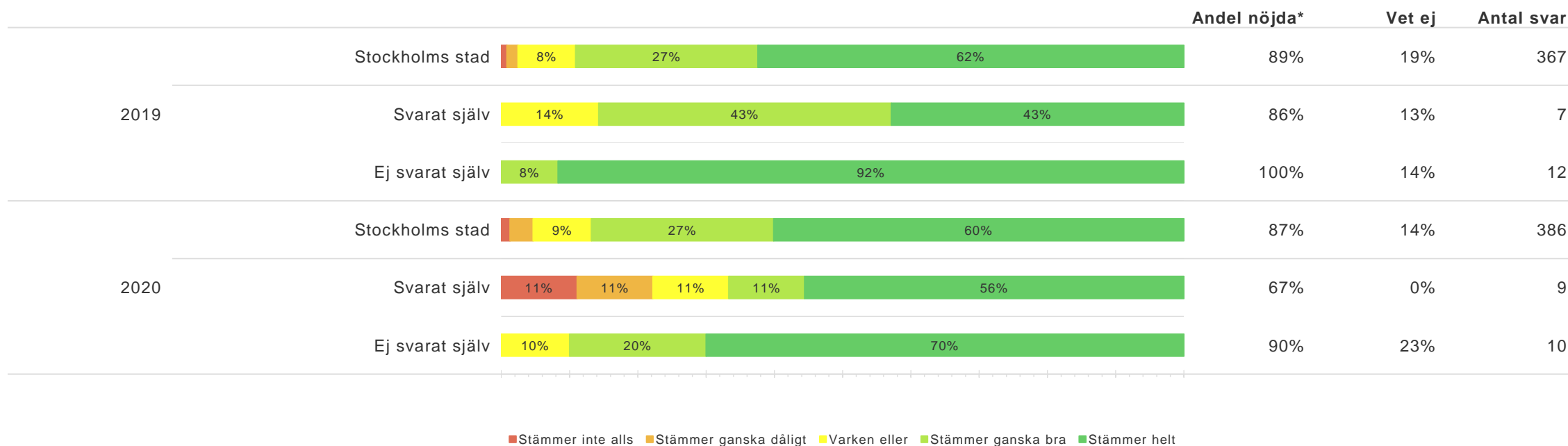
Måltiderna är en trevlig stund på dagen



# Svarsmetod jämfört med staden totalt - *Biståndsbeslutet*



Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt





# Andel nöjda\* per utförare

\*andel som svarat 4-5 stämmer ganska bra,  
stämmer mycket bra

Observera att dessa svar är baserade på de  
brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.  
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut  
från denna stadsdelsnämnd redovisas.

# Antal svar per utförare

	Antal svar
Fruängsgården Solkatten	1
Klockhusets dagverksamhet	18
Mimer dagverksamhet	2
Pärnan dagverksamhet	2
Villa Cederschiölds dagverksamhet	1
<i>Bas</i>	24

# Andel nöjda per verksamhet - *Sammanfattande omdöme*



Jag känner mig trygg i min dagverksamhet

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad		95%	95%	+0%	442
Klockhusets dagverksamhet		94%	90%	+4%	16
Mimer dagverksamhet			100%		

# Andel nöjda per verksamhet - *Sammanfattande omdöme*





Jag är nöjd med min dagverksamhet

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad		94%	92%	+2%	434
Klockhusets dagverksamhet		94%	89%	+5%	17
Mimer dagverksamhet			67%		

# Andel nöjda per verksamhet - *Sammanfattande omdöme*



Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad	 89%	89%	87%	+2%	400
Klockhusets dagverksamhet	 87%	87%	89%	-2%	15

# Andel nöjda per verksamhet - *Personalens förhållningssätt*



Personalen bemöter mig på ett bra sätt

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Klockhusets dagverksamhet		100%	100%	+0%	17
Stockholms stad		100%	98%	+2%	444
Mimer dagverksamhet			83%		

# Andel nöjda per verksamhet - *Personalens förhållningssätt*





Personalen lyssnar på mina önskemål

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Klockhusets dagverksamhet		100%	100%	+0%	15
Stockholms stad		94%	93%	+1%	391
Mimer dagverksamhet			83%		

# Andel nöjda per verksamhet - *Personalens förhållningssätt*

Jag har förtroende för personalen


		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad		97%	97%	+0%	433
Klockhusets dagverksamhet		94%	100%	-6%	16
Mimer dagverksamhet			83%		



# Andel nöjda per verksamhet - *Inflytande och delaktighet*



Jag har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar jag ska vara på dagverksamheten

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Klockhusets dagverksamhet		93%	100%	-7%	15
Stockholms stad		84%	81%	+3%	414

# Andel nöjda per verksamhet - *Inflytande och delaktighet*




Att erbjudas dagverksamhet på helger är viktigt för mig

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad	19%	19%	18%	+1%	338
Klockhusets dagverksamhet	17%	17%	17%	+0%	12
Mimer dagverksamhet			50%		

# Andel nöjda per verksamhet - *Inflytande och delaktighet*





Att erbjudas dagverksamhet på kvällar är viktigt för mig

	2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad  9%	9%	9%	-0%	350
Klockhusets dagverksamhet  8%	8%	0%	+8%	13
Mimer dagverksamhet		40%		

# Andel nöjda per verksamhet - *Inflytande och delaktighet*





Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad	 58%	58%	55%	+3%	327
Klockhusets dagverksamhet	 18%	18%	43%	-25%	11
Mimer dagverksamhet			60%		

# Andel nöjda per verksamhet - *Inflytande och delaktighet*



Jag vet vart jag ska vända mig med synpunkter och klagomål

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Klockhusets dagverksamhet	 82%	82%	71%	+10%	11
Stockholms stad	 78%	78%	79%	-0%	329



# Andel nöjda per verksamhet - *Aktiviteter*

Jag är nöjd med aktiviteterna på min dagverksamhet

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Klockhusets dagverksamhet		94%	90%	+4%	18
Stockholms stad		90%	86%	+4%	442
Mimer dagverksamhet			60%		

# Andel nöjda per verksamhet - Matsituationen

Maten smakar bra

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad		94%	94%	-0%	439
Klockhusets dagverksamhet		88%	90%	-2%	17

# Andel nöjda per verksamhet - *Matsituationen*



Måltiderna är en trevlig stund på dagen

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad	 96%	96%	96%	+0%	423
Klockhusets dagverksamhet	 88%	88%	100%	-12%	17
Mimer dagverksamhet			60%		



# Andel nöjda per verksamhet - *Biståndsbeslutet*

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt

		2020	2019	Utv.	Antal svar 2020
Stockholms stad		87%	89%	-2%	386
Klockhusets dagverksamhet		87%	100%	-13%	15