



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-04-18

Så här tyckte de äldre om sin dagverksamhet 2012

Resultat från stadens brukarundersökning

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom stadens dagverksamhet för äldre 2012.

Steinunn Á Håkansson
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran
avdelningschef

Sammanfattning

Undersökningsföretaget MARKÖR har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört en brukarundersökning inom stadens dagverksamhet för äldre. Resultaten visar, liksom tidigare år, att de allra flesta besökare är nöjda med dagverksamheten och känner sig väl bemötta av personalen.

Resultaten från brukarundersökningen och från andra uppföljningar som respektive utförare genomför ska analyseras på enhetsnivå under våren. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2013.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Sedan 2010 ingår även biståndsbedömd dagverksamhet för äldre i undersökningen. Dagverksamheten i Farsta omorganiserades under 2012. Tre enheter slogs samman till en. Gäststugans dagverksamhet flyttade från Nykroppagatan till Edö äldreboende, där även de övriga två verksamheterna, Mårbacka och Blomstergården, finns.

I Farsta finns ingen biståndsbedömd dagverksamhet utförd i privat regi eller på entreprenad. Däremot finns det personer från Farsta som valt privat utförd dagverksamhet i annat stadsdelsområde.

Genomförande

Årets undersökning är genomförd av marknadsundersökningsföretaget MARKÖR på uppdrag av stadsledningskontoret. Enkäten innehåller sex frågeområden:

- Personalens förhållningssätt
- Inflytande och delaktighet
- Aktiviteter och social samvaro
- Matsituationen
- Helhetsomdömen

En enkät skickades ut med post i augusti 2012 till alla personer med biståndsbeslut om dagverksamhet i Stockholms stad. 65 procent av de som fått sitt beslut av Farsta stadsdelsförvaltning besvarade enkäten. Det är en något lägre andel än i staden som helhet, där 71 procent svarat. Det betyder att 48 personer från Farsta har svarat. Av dessa har nio procent (fyra personer) svarat helt själva och resten har tagit hjälp av någon. I staden som helhet har 32 procent svarat själva.

På grund av det låga antalet svar har förvaltningen valt att inte göra några jämförelser i sammanställningen som följer. Enskilda avvikande uppfattningar ger orimligt stora skillnader. På många frågor finns också ett så kallat internt bortfall, som innebär att man utelämnat just den frågan men svarat på andra. Det betyder att det kan vara betydligt färre svarande på enskilda frågor, och enskilda svar får då ännu större genomslag i redovisningen.

”Andel nöjda” definieras i undersökningen som andelen som uppger att respektive påstående stämmer helt eller stämmer ganska bra överens med den egna uppfattningen.

Resultat

Liksom tidigare år är de flesta besökare nöjda med sin dagverksamhet. Det gäller såväl i Farsta som i resten av staden.

Personalens förhållningssätt

Dagverksamhetens besökare har ett stort förtroende för personalen och anser sig bli bemötta på ett bra sätt. Nästan alla tycker att personalen lyssnar när man framför önskemål.

Inflytande och delaktighet

Alla besökare menar att synpunkter och klagomål tas om hand i verksamheten. Åtta av tio har haft möjlighet att påverka vilka dagar de ska gå till dagverksamheten. Betydligt färre, ungefär sex av tio, har kunnat påverka vilka tider de ska vara på dagverksamheten.

Aktiviteter och social samvaro

De flesta är nöjda med de aktiviteter som erbjuds på dagverksamheten. Däremot är det något färre, ungefär sju av tio, som har haft möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas.

Matsituationen

De allra flesta tycker också att maten smakar bra och att måltiden är en trevlig stund på dagen.

Helhetsomdömen

Gästerna ger dagverksamheten goda helhetsomdömen. Alla utom två personer uppger att de är nöjda. Nio av tio menar att dagverksamheten är just så som de önskar att den ska vara.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att brukarundersökningen kan användas för att översiktligt identifiera problemområden. Samtidigt gör verksamheterna egna uppföljningar och undersökningar för att få ett bra underlag för förbättringsarbetet.

Inom dagverksamheten är antalet svar så få att förvaltningen ställer sig tveksam till att redovisa skillnader mellan olika grupper av svarande. MARKÖR redovisar svar för grupper med fem svarande eller fler. I jämförelsen mellan svar beroende på vem som svarat på enkäten – gästen själv eller någon som hjälpt till – får det till konsekvens att inga svar redovisas för de personer som själva besvarat enkäten.

Resultaten från brukarundersökningen och från andra uppföljningar som respektive utförare genomför ska analyseras på enhetsnivå under våren.



Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2013.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens dagverksamhet för äldre 2012.

Bilaga

MARKÖR/Stadsledningskontoret; Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2012, Dagverksamhet Farsta