

Handläggare:
Monika Lind
Telefon:
08 508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-12-17

Så här tyckte de äldre om sin dagverksamhet 2013

Resultat från stadens brukarundersökning

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom stadens dagverksamhet för äldre 2013.

Steinunn Á Hákansson
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. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2014.

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 förra året. Tre enheter slogs samman till en och samlades på Edö äldreboende.

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

Undersökningen är liksom förra året genomförd av företaget 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 i år till alla personer med biståndsbeslut om dagverksamhet i Stockholms stad. 56 procent av de som fått sitt beslut av Farsta stadsdelsnämnd besvarade enkäten. Det är en något lägre andel än i staden som helhet och nio procentenheter lägre än förra årets undersökning. Svarsfrekvensen har sjunkit i hela staden mellan 2012 och 2013.

Redovisningen bygger på svar från totalt 48 personer som fått beslut om dagverksamhet från Farsta stadsdelsnämnd. Av dessa har 15 svarat på frågorna helt själva. Resten har svarat tillsammans med någon eller låtit någon annan fylla i enkäten.

Att så få personer har besvarat enkäten gör att svaren bör tolkas med försiktighet. Enskilda avvikande uppfattningar ger stort genomslag i resultatet. Många frågor har 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. Enskilda svar får då ännu större genomslag i redovisningen.

På grund av det låga antalet svar är förvaltningen försiktig med att göra jämförelser i sammanställningen som följer. Det är till exempel bara fem personer från dagverksamhet i privat regi som har svarat på frågorna.

Resultat

De flesta besökare är nöjda med dagverksamheten. Det gäller såväl i Farsta som i resten av staden. Den enda fråga där Farstas äldre som har dagverksamhet uppvisar ett missnöje är möjligheten att påverka vilken tid man är på verksamheten.

Personalens förhållningssätt

Verksamhetens besökare har ett stort förtroende för personalen och anser sig bli bemötta på ett bra sätt. Besökarna tycker också att personalen lyssnar när de framför önskemål.

Inflytande och delaktighet

En stor del av besökarna tycker att de kan påverka vilka dagar de ska vara på verksamheten. Däremot är det bara hälften som menar att de kan påverka vilken tid på dagen de ska vara där.

Aktiviteter och social samvaro

De flesta är nöjda med de aktiviteter som erbjuds. Något färre tycker sig ha haft möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas. Många – fyra av tio – har svarat att de inte vet.

Matsituationen

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

Helhetsomdömen

Gästerna ger dagverksamheten goda helhetsomdömen. Alla svarande utom en menar att verksamheten 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.

Antalet svar är så lågt 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 – blir konsekvensen 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. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2014.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens dagverksamhet för äldre 2013.

Bilaga

Stadens brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet i Farsta 2013