

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635Till
Farsta stadsdelsnämnd
2017-10-19

Brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2017 års brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet i Farsta stadsdelsområde.

Jonas Wilhelmsson
tillförordnad stadsdelsdirektörPer-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet genomfördes under våren 2017. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av dagverksamhet och dagverksamhet för dementa.

Överlag är resultaten positiva jämfört med staden totalt, och även jämfört med förra årets undersökning. Resultaten, och även de från andra uppföljningar som respektive utförare genomför själva, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. De kommer att finnas med både vid de individuella uppföljningar som görs av biståndshandläggare och vid förvaltningens regelbundna avtals- och verksamhetsuppföljningar.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri.

Bakgrund

Brucarundersökningar ger förvaltning och nämnd en möjlighet att få brukarnas synpunkter på de insatser som ges, och hur de ges. Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. 2017 års undersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet genomfördes under våren av marknadsundersökningsföretaget Enkätfabriken på uppdrag av stadsledningskontoret.

Undersökningen riktade sig till samtliga personer i hela staden som får insatser i form av dagverksamhet och dagverksamhet för dementa.

Genomförande

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick, med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personlig inloggning eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Tre påminnelser skickades ut.

Vid tolkning av brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att det kan finnas bakomliggande faktorer som har stor betydelse för resultaten. Grupper av brukare kan skilja sig åt på olika sätt. Till exempel kan den svarandes förväntningar på tjänsten påverka svaren i hög grad. Det kan innebära att den svarandes bakgrund har betydelse för utfallet.

Likaså kan brukaren ha olika förväntningar på små respektive stora utförare eller privata respektive kommunala. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

Sammanfattning av resultaten

Förvaltningen redovisar resultatet för de personer som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsförvaltning. Verksamheten där insatsen ges kan dock ligga i ett annat stadsdelsområde.

Stockholms stad totalt

Totalt för staden inkom 559 svar vilket ger en svarsfrekvens på 64 procent. Svarsfrekvensen i årets undersökning för Farsta är

något lägre än föregående år, 53 procent mot 63 procent året innan.

På frågan om brukarna upplever att de under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten svarar 95 procent nej. På påståendet att man är nöjd med sin dagverksamhet svarar 97 procent att de är nöjda. På frågan om måltiderna är en trevlig stund på dagen svarar 91 procent att de är nöjda.

Brukare med beslut om dagverksamhet från Farsta

Vad gäller helhetsomdömet har det skett en viss positiv utveckling, från 91 procent nöjda brukare år 2016 till 94 procent i årets mätning. Ingen av brukarna har svarat ja på frågan om de upplever att de under de senaste tolv månaderna har diskriminerats i kontakt med verksamheten. 97 procent upplever att biståndshandläggaren bemöter dem på ett bra sätt, att jämföra med 86 procent år 2016. Det är fler nu än förra året som har svarat att de inte vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Egen regi för brukare med biståndsbeslut från Farsta

Totalt för Farsta stadsdelsnämnd inkom 34 svar vilket ger en svarsprocent på 52 procent. Andelen nöjda brukare är 96 procent i år jämfört med 95 procent år 2016.

Det är 21 procent män och 79 procent kvinnor som svarat på enkäten. Det är 6 procent av brukarna under 70 år och 29 procent över 91 år som svarat.

Brukare med demens

Bland brukare med demens upplever 88 procent att dagverksamheten är så som de önskar att den ska vara. Motsvarande siffra förra året var 81 procent, vilket innebär en klar förbättring. På frågan om var man ska vända sig med synpunkter och klagomål har 75 procent svarat att de är nöjda. Motsvarande siffra var 77 procent år 2016 och 95 procent år 2015.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten i årets undersökning i förhållande till resultaten i staden överlag är att omvårdnadstagarna i Farsta är något mer nöjda inom flertalet

frågeområden. Inom flera frågeområden är det dessutom klara förbättringar av Farstas resultat jämfört med föregående år.

Inom Farstas dagverksamhet har årets brukarundersökning gemensamt analyserats av personalgruppen vid en planeringsdag. De två frågeområden som visade på ett lägre resultat än tidigare år har särskilt belysts: Synpunkter och klagomål samt att påverka sina aktiviteter. Enhetsspecifika åtgärder har utarbetats i form av exempelvis nya rutiner avseende information om synpunkter och klagomål till anhöriga.

Ett arbete pågår även inom enheten med att utveckla ett mer personcentrerat arbetssätt där man utgår från de äldres egna intressen, önskemål och levnadsberättelser. Målsättningen är att fler individbaserade aktiviteter ska styra dagen. Vad gäller de områden som är högst skattade så är bemötande en viktig del som ständigt synliggörs och utvecklas inom verksamheten, där kommunikation och anhörigkontakt är viktiga delar.

Resultaten från denna brukarundersökning, och även från andra uppföljningar som respektive utförare genomför själva, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. Resultaten kommer att finnas med både vid de individuella uppföljningar som görs av biståndshandläggare och vid förvaltningens regelbundna avtals- och verksamhetsuppföljningar.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2017 års brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet i Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Brukarundersökning inom äldreomsorgen Stockholms stad
2. Brukarundersökning dagverksamhet inom äldreomsorg, Farsta
3. Brukarundersökning dagverksamhet inom äldreomsorgen, Farsta egen regi
4. Brukarundersökning dagverksamhet inom äldreomsorgen för dementa Farsta

Bilagorna är omfattande och finns endast på Insyn:

<http://insynsverige.se/stockholm-farsta>