



Handläggare: Monika Lind  
Telefon: 08-508 18 122

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2012-03-15

## Så här tyckte de äldre om dagverksamheten 2011

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom Farstas dagverksamheter 2011.

Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg  
avdelningschef

### Sammanfattning

Stadens årliga brukarundersökning visar att äldre i Farsta är nöjda med sin dagverksamhet. De äldre har förtroende för personalen som upplevs som lyhörd. Besökarna känner sig trygga i verksamheten och är överlag nöjda med aktiviteter och måltider.

Liksom förra året tycker ungefär en fjärdedel av besökarna inte att de kan påverka vilken tid på dagen de ska vara på dagverksamheten. Dagverksamheten för en dialog med beställarenheten för att eventuellt kunna erbjuda verksamhet på mer flexibla tider.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

## Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. 2010 ingick även dagverksamheter för äldre för första gången i utvärderingen. I Farsta stadsdelsområde finns tre dagverksamheter: Gäststugan i Farsta centrum samt Blomstergården och Mårbacka på Edö i Farsta strand.

2011 års undersökning är genomförd av Sweco Eurofutures AB (tidigare USK, Utrednings- och statistikkontoret AB). Enkäten innehåller sex frågeområden:

- Personalens förhållningssätt
- Trygghet
- Inflytande och delaktighet
- Aktiviteter och social samvaro
- Maten
- Helhetsomdömen

Alla personer som har någon form av dagverksamhet i Farsta stadsdelsområde har fått en enkät hemskickad. Vid undersökningstillfället fanns 73 personer med dagverksamhet i Farsta. 54 av dessa, eller 74 procent, har besvarat enkäten. Det är en något högre svarsfrekvens än i staden som helhet.

På grund av det låga antalet svarande är det svårt att göra jämförelser med staden som helhet. Det blir inte heller intressant att jämföra mellan enheterna, om inte skillnaderna är påtagligt stora.

Varje dagverksamhet redovisar mellan 15 och 20 svar. På många frågor finns också ett så kallat internt bortfall, som innebär att man utelämnat just den frågan men lämnat in svar på andra. Det betyder att det kan vara betydligt färre svarande på enskilda frågor. Därför kan ibland en enda persons svar motsvara som mest åtta procentenheter i redovisningen.

## Sammanfattning av resultaten

Liksom förra året ger besökarna dagverksamheten ett gott betyg. Det gäller såväl i Farsta som i resten av staden.

### *Personalens förhållningssätt*

Alla besökare instämmer i att personalen bemöter dem på ett bra sätt. De allra flesta (alla utom en person) tycker också att personalen är lyhörd för önskemål och synpunkter.

### *Trygghet*

Alla besökare känner sig trygga på dagverksamheten och har förtroende för personalen. Det är ett ännu bättre resultat än förra året, även om det stora flertalet kände sig trygga då också.

### *Inflytande och delaktighet*

En fjärdedel av besökarna har inte haft möjlighet att påverka vilka tider på dagen de ska vara på dagverksamheten. Det är en ungefär lika stor andel som förra året och som i staden som helhet.

Något fler har haft möjlighet att påverka vilka veckodagar de ska vara på dagverksamheten, men fortfarande anser åtta procent (fyra personer) att de inte kan påverka detta. I hela staden är det 14 procent av besökarna som inte kan välja veckodag.

Detsamma gäller för möjligheten att påverka dagverksamhet. Här är det 17 procent som inte tycker sig ha möjlighet att välja (23 procent i hela staden). Det är en viss förbättring jämfört med förra året.

### *Aktiviteter och social samvaro*

Alla besökare tycker sig må bra av att gå till dagverksamheten. De allra flesta är också nöjda med de aktiviteter som erbjuds. I hela staden är det också många som är nöjda, men Farsta uppvisar något bättre resultat. Det gäller alla tre dagverksamheter i stadsdelsområdet.

### *Maten*

Alla svarande utom en (som är neutral) instämmer i att måltiden på dagverksamheten är en trevlig stund på dagen. De flesta tycker också att maten smakar bra.

### *Helhetsomdömen*

Resultaten visar tydligt att besökare på dagverksamheterna är nöjda med verksamheten och tycker att den uppfyller förväntningarna för de allra flesta. Bara enstaka personer har en avvikande uppfattning.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Under våren kommer resultaten att analyseras på enhetsnivå. Möjligheten att bestämma när man ska besöka dagverksamheten är det förbättringsområde som kan lyftas fram ur brukarundersökningen. Den enhet som ansvarar för dagverksamheterna är öppen för att erbjuda verksamhet på andra tider och för en dialog med beställarenheten om detta.

Brukarundersökningen visar tydligt att stadsdelsnämnden har en bra dagverksamhet som uppskattas av besökarna. För att identifiera förbättringsområden krävs fördjupade undersökningar. På Edö följs kundnöjdheten upp kontinuerligt som ett underlag för ständiga förbättringar.

Under 2012 kommer Gäststugans dagverksamhet att flyttas till samma lokal som Mårbacka – Blomstergården och lyda under samma enhetschef.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens dagverksamheter 2011.

### **Bilaga**

Dagverksamhet 2011, Farsta