

Handläggare:
Wiveca Eklund
08 508 19 635

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2017-02-02

Så tyckte brukarna i äldreomsorgens dagverksamhet 2016

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningarna inom området dagverksamhet för äldre 2016 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning inom området äldre med dagverksamhet genomfördes under våren 2016. Den riktade sig till samtliga personer som får insatser i form av dagverksamhet och dagverksamhet för dementa.

Överlag är resultaten positiva även om det finns frågor där resultatet försämrats. Denna brukarundersökning, och även andra uppföljningar som respektive utförare genomför själv, kommer att sammanvägas och analyseras vidare av förvaltningen. Resultaten kommer att finnas med både vid de individuella uppföljningar som görs av biståndshandläggare i varje enskilt fall och vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som görs regelbundet av förvaltningen.

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. 2016 års undersökning 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 620 svar vilket ger en svarsfrekvens på 65 procent. Svarsfrekvensen i årets undersökning är något högre än föregående år, 65 procent, att jämföra med 64 procent året

innan. Svarefrekvensen är fortsatt på en mycket god nivå och resultatet kan ses som representativt för vad brukarna tycker.

Vid en jämförelse över tid för samtliga frågor i undersökningen framgår att resultatet på de flesta områden är detsamma som 2015. Det finns dock några undantag. Det tydligaste är frågan om huruvida brukarna tycker att deras synpunkter och klagomål tas om hand. Andelen som instämmer är 10 procent lägre i år än föregående år. Resultatet har även sjunkit något när det gäller synen på hur brukarna har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten.

Brukare med biståndsbeslut från Farsta

Totalt för Farsta inkom 53 svar vilket ger en svarsprocent på 63 procent. Detta är något högre än föregående år då svarsfrekvensen var 57 procent. Det har skett en något negativ utveckling vad gäller helhetsomdömet för dagverksamheten, från 100 procent nöjda brukare år 2015 till 94 procent nöjda brukare i 2016 års mätning.

Egen regi för brukare med biståndsbeslut från Farsta

Totalt för Farsta stadsdelsnämnd inkom 45 svar vilket ger en svarsfrekvens på 67 procent. När det gäller kön så är det 29 procent män och 71 procent kvinnor som svarat på enkäten. Åldersmässigt är 4 procent av de som svarat under 70 år och 36 procent är 91 år och över.

Andelen nöjda brukare är i år 95 procent mot 100 procent år 2015.

Brukare med demens

Totalt för dagverksamhet för dementa i Farsta inkom 46 svar vilket ger en svarsfrekvens på 63 procent. På frågan om man besvarat frågorna helt själv är svaren 22 procent helt själv, 63 procent tillsammans med anhörig, vän eller annan person och 15 procent någon annan har svarat.

Helhetsomdöme ligger på 91 procent jämförelse från 2015 då det låg på 98 procent. På frågan om hur ofta man besöker dagverksamheten så svarar 12 procent att de besöker dagverksamheten varje dag och 76 procent några gånger i veckan.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens helhetsbedömning är att resultaten i 2016 års undersökning inte skiljer sig så mycket från den förra undersökningen. Dock finns det frågor där resultatet försämrats. Jämfört med resultaten från föregående års undersökning gällande frågan hur synpunkter och klagomål tas om hand så hade Farsta 95 procent nöjda brukare år 2015 men 2016 har det sjunkit till 71 procent.

På påståendet Jag har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i min dagverksamhet svarade 75 procent ja år 2015 men 2016 hade den siffran sjunkit till 48 procent. Om de brukare som svarat deltar i verksamheter som förvaltningen bedriver framgår inte i undersökningen. Förvaltningen kommer under 2017 att informera alla enheter i egen regi om synpunkter och klagomål och hur det på bästa sätt ska analyseras av enheterna.

Resultaten från denna brukarundersökning, och även resultaten 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 i varje enskilt fall och vid de avtals- och verksamhetsuppföljningar som görs regelbundet av förvaltningen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningarna inom området dagverksamhet för äldre 2016 för Farsta stadsdelsområde.

Bilagor

1. Dagverksamhet Stockholms stad totalrapport
2. Dagverksamhet för brukare med beslut om dagverksamhet från Farsta stadsdelsnämnd
3. Dagverksamhet i egen regi för brukare med beslut om dagverksamhet från Farsta stadsdelsnämnd
4. Dagverksamhet för brukare med demens

Bilagorna är omfattande och finns därför endast på Insyn – www.insynsverige.se/stockholm-farsta