

**Handläggare**  
Maria Altersten Premfors  
Telefon: 0850818170

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2020-08-27

## Brukarundersökning 2020 inom äldreomsorgens dagverksamhet

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2020 års brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet.

### Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Det är Socialstyrelsen som årligen utför undersökningen. Så tycker äldre om äldreomsorgen i hela landet. Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2020 års undersökning avseende kommunal dagverksamhet i Farsta.

Resultatet av undersökningen visar likt tidigare år på goda resultat för verksamheten att brukarna är nöjda och trygga med dagverksamheten. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för enheter i egen regi.

### Bakgrund

Stockholms stad använder Socialstyrelsens brukarundersökning. Så tycker äldre om äldreomsorgen för att regelbundet utvärdera insatser och service till invånarna.

Undersökningen riktar sig till samtliga personer med beslut om dagverksamhet i Stockholms stad. Samtliga som är 65 år och äldre och vid undersökningstillfället deltog i dagverksamhet för äldre har fått möjlighet att svara på frågorna i undersökningen.

Undersökningen genomfördes under mars till april 2020 under pandemin. Om eller hur det påverkat svaren är svårt att besvara.

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.

Enkäten kan besvaras av den äldre själv eller ihop med någon annan eller enbart av någon annan. Någon annan kan exempelvis vara en

#### Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-508 180 00  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

anhörig till den äldre, en vän eller god man. Inom äldreomsorgens verksamheter förmedlas till personal att den inte ska vara den äldre behjälplig med att besvara enkäten för att undvika att den äldres svar påverkas av personalens närvaro.

Endast ett fåtal äldre har dagverksamhet utanför stadsdelsområdet.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg

### **Resultat av brukarundersökningen**

Här redovisar förvaltningen resultatet för den kommunala dagverksamheten inom Farsta stadsdelsnämnd som bedrivs på Edö dagverksamhet.

#### **Bakgrundsfrågor**

Antal svarande för dagverksamheten var 34 brukare vilket utgör en svarsfrekvens om 57 procent, av dessa var 71 procent kvinnor och 29 procent män. Majoriteten (62 procent) har svarat med hjälp av en annan person, 29 procent själv och för 9 procent har en annan person svarat.

De flesta av de svarande besöker verksamheten några gånger per vecka.

#### **Resultat för undersökningen**

##### *Trygghet*

Likt tidigare år visar resultatet att brukarna är trygga och nöjda med verksamheten och känner förtroende för personalen. En viss skillnad finns dock mellan könen som visar att fler kvinnor än män känner ett förtroende för personalen.

##### *Stöd och aktiviteter*

Brukarna anser att de får ett gott bemötande och blir lyssnade på av personalen. Upplevelsen av delaktighet och inflytande i verksamheten har också ökat bland brukarna.

##### *Mat och måltidssituation*

Brukarna anser att måltidssituationen är en trevlig stund på dagen och att maten smakar bra. Resultatet visar dock på en viss skillnad mellan könen där kvinnorna i högre utsträckning är nöjda än männen.

#### **Farsta stadsdelsförvaltning**

### Sammanfattande resultat

2020 års undersökning visar liksom tidigare år att personalens förhållningssätt får höga betyg. Samtliga svarande anser att de får ett gott bemötande av personalen och att personalen lyssnar på brukarens önskemål.

Vidare visar 2020 års undersökning förbättrade resultat jämfört med år 2019 års undersökning inom områdena aktiviteter, matsituationen, inflytande och delaktighet. Andelen som är nöjda med de aktiviteter som erbjuds är något högre än föregående år. Av de svarande anser 65 procent att har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas i dagverksamheten vilket i föregående års undersökning var 57 procent. I jämförelse mellan kvinnor och män ses att männen i högre grad uppger att de kan påverka vilka aktiviteter som ska finnas. Gällande matsituationen är det totalt sett en högre andel än i föregående års undersökning som svarar att maten smakar bra. Skillnader ses däremot mellan män och kvinnor. Kvinnorna är mer nöjda än männen samtidigt som männen är mer nöjda i årets undersökning än i föregående års undersökning. I årets undersökning uppger 83 procent av de svarande att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål vilket är en högre andel än i föregående års undersökning (79 procent).

2020 års undersökning visar ett lägre resultat vad gäller bemötandet av biståndshandläggare vilket beställarorganisationen kommer att arbeta vidare med.

Dagverksamheten vid Edö och beställarorganisationen tar fram handlingsplaner utifrån brukarundersökningens analyserade resultat. Jämställdhetsperspektivet kommer att utgöra en del av analysen.

### Synpunkter och förslag

Resultatet av undersökningen visar likt tidigare år på goda resultat för verksamheten att brukarna är nöjda och trygga med dagverksamheten. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för enheter i egen regi.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2020 års brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet.

#### Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-508 18 000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

Kerstin Sandström

Stadsdelsdirektör

Jonas WilhelmssonJonas

Wilhelmsson

Avdelningschef

**Bilaga**

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2020

Farsta Egen regi - Dagverksamhet

**Farsta stadsdelsförvaltning**

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-508 18 000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Kerstin Sandström, Stadsdelsdirektör	2020-07-30
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2020-07-30