

**Handläggare**  
Linn Ljunglöf  
Telefon: 08508181202

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2022-11-17

## Brukarundersökning 2022 inom äldreomsorgens dagverksamhet

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 års brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet.

### Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar årligen insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2022 års brukarundersökning avseende den kommunala dagverksamheten i Farsta.

Undersökningen visar likt tidigare år på mycket goda resultat där brukarna är nöjda och trygga med verksamheten. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas.

### Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. För år 2022 har Origo Group utfört den årliga brukarundersökningen i Stockholms stad för att utvärdera insatsen dagverksamhet inom äldreomsorgen.

Samtliga som vid undersökningstillfället deltog i dagverksamhet har fått möjlighet att svara på frågorna i undersökningen, som genomfördes under maj och juni 2022. 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 tre postala påminnelser.

Enkäten kan besvaras av den äldre själv, tillsammans med någon annan eller enbart av någon annan. Någon annan kan exempelvis vara en anhörig, vän eller god man. Personalen har fått tydlig information om att de inte ska hjälpa den äldre att besvara enkäten, för att undvika att svaren påverkas av personalens närvaro.

## **Resultat av brukarundersökningen**

Här redovisar förvaltningen resultatet för den kommunala dagverksamhet som bedrivs på Edö.

Verksamheten har totalt 72 brukare. Antal svarande var 46 brukare vilket innebär en svarsfrekvens om 64 procent. Av dessa var 74 procent kvinnor och 26 procent män. Majoriteten, 52 procent, har svarat med hjälp av en annan person, 43 procent har svarat själv och för 5 procent har en annan person svarat.

De flesta, 65 procent, av de svarande besöker verksamheten några gånger per vecka, 21 procent varje dag, 12 procent en gång per vecka och 2 procent någon gång i månaden.

### **Trygghet och bemötande**

Likt tidigare år visar resultatet att samtliga svarande är trygga och nöjda med verksamheten. Resultatet visar också att alla har förtroende för personalen och tycker att man bemöts på ett bra sätt.

### **Utförande och tillgänglighet**

Andelen svarande som är nöjd med vilka aktiviteter som erbjuds inom verksamheten är 91 procent, en ökning från föregående års undersökning då det var 81 procent.

Vad avser matsituationen anser de allra flesta, 95 procent, att maten smakar bra och nästan lika många, 93 procent, tycker att måltiden är en trevlig stund på dagen.

Andelen svarande som tycker att det är viktigt att dagverksamhet erbjuds på helger har ökat till 19 procent från tidigare 9 procent. Däremot har andelen som anser att dagverksamhet bör erbjudas på kvällar minskat till tre procent från tidigare 13 procent.

### **Inflytande och delaktighet**

Upplevelsen av delaktighet och inflytande i verksamhetens aktiviteter har ökat bland de svarande – 67 procent uppger att de har möjlighet att påverka vilka aktiviteter som erbjuds i verksamheten. Däremot har andelen som anser sig ha möjlighet att påverka vilka veckodagar de ska vara på dagverksamheten minskat till 84 procent från tidigare 96 procent. Svarsresultaten inom valfrihet visar också på en minskande andel, 40 procent, som vet om möjligheten att välja dagverksamhet. Föregående år var det 46 procent. Andelen som anser sig ha gjort ett aktivt val har minskat till 52 procent från tidigare 54 procent.

### **Sammanfattande resultat**

Årets undersökning visar liksom tidigare år att Edö dagverksamhet bedriver en verksamhet som brukarna är nöjda och trygga med. Samtliga svarande anser att verksamheten är så som de önskar att den ska vara. I princip genomgående har verksamheten ett bättre resultat jämfört med stadens övergripande resultat.

Allra bäst resultat ses inom kategorin personal och förhållningssätt där samtliga svarande upplever att personalens förhållningssätt är bra och att de får ett gott bemötande

Undersökningen visar på förbättrade resultat, jämfört med förra året, avseende hur nöjda de svarande är med aktiviteterna och i vilken grad man anser sig kunna påverka utbudet. Även andelen svarande som anser sig bli lyssnade på av personalen har blivit större. En viss försämring i resultatet kan ses inom områdena biståndshandläggarens bemötande och valfrihet. I årets undersökning anser 91 procent av de svarande att biståndshandläggarnas bemötande är bra, föregående år ansåg samtliga detta.

Det finns också skillnader mellan hur män och kvinnor har svarat. Männen är mer nöjda än kvinnorna med de aktiviteter som erbjuds och upplever också att personalen lyssnar på deras önskemål i större utsträckning. Däremot upplever kvinnorna att de kan påverka vilka veckodagar de besöker verksamheten i större utsträckning än männen. Fler kvinnor än män uppger att de har behov av dagverksamhet på kvällar och helger och en större andel kvinnor än män vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Sammantaget, oavsett kön, uppger 90 procent av de svarande att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål, vilket är en betydligt högre andel än i föregående års undersökning, då siffran låg på 71 procent.

Dagverksamheten vid Edö och förvaltningens beställarorganisation (som behandlar alla biståndsansökningar och beställer utförande av beviljat bistånd) har tagit fram handlingsplaner utifrån brukarundersökningens analyserade resultat. I resultatet beaktas jämställdhetsperspektivet som utgår ifrån skillnader i svarsresultat mellan män och kvinnor. Skillnaderna kommer att analyseras och utgöra en del av den handlingsplan som dagverksamheten tar fram. Eventuella åtgärder ingår som en del i handlingsplanen.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Undersökningen visar likt tidigare år på goda resultat och att brukarna är nöjda och trygga med dagverksamheten. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 års brukarundersökning inom äldreomsorgens dagverksamhet.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör  
Första stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson  
Avdelningschef  
Första stadsdelsförvaltning

### **Bilaga**

Resultat brukarundersökning Edö dagverksamhet

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2022-10-25
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2022-10-25