



Handläggare: Thomas Kultti
Telefon: 08-508 19 101

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2008-04-24

Redovisning av brukarenkät inom hemtjänsten 2007

Förslag till beslut

1. Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.
2. Stadsdelsnämnden uppdrar åt förvaltningen att under hösten 2008 återkomma med rapport om hemtjänstens arbete med kvalitetsfrågor.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Stadens utrednings och statistikkontor (USK) har hösten 2007 på uppdrag av stadsdelsnämnden genomfört en brukarundersökning inom hemtjänsten. Undersökningen är ett sätt att mäta att insatserna håller god kvalitet. Det gäller såväl kvaliteten hos utförarna som brukarnas tillfredsställelse med hemtjänstens insatser. Andel brukare med hemtjänst som har svarat på enkäten har dock ökat från 750 personer året 2006, till 933 personer år 2007. Svarsfrekvens är 80 %. Undersökningen visar på små förändringar och vid en sammanvägning av samtliga variabler som mätts är bedömningen att brukarna blivit något mer nöjda med hemtjänsten.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg.

Bakgrund

Kundvalsmodellen inom hemtjänsten infördes 2002 och innebär att brukaren fritt kan välja utförare av den biståndsbedömda tjänsten. Från och med januari 2006 har en ny modell för kvalitetsuppföljning av hemtjänst introducerats. Både kommunala och privata utförare ingår i undersökningen som genomförs stadsövergripande vart fjärde år. Farsta har genomfört en undersökning för 2007 för egen del, som uppföljning av den stadsövergripande kvalitetsuppföljningen som genomfördes 2006. Sammantaget finns tretton olika utförare inom Farsta varav sju är kommunala utförare och sex är privata.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Den kan konstateras att resultatet från enkätundersökningen 2007 visar på små förändringar jämfört med 2006. Dock är denna förändring positiv såtillvida att brukarna blivit något mer nöjda med hemtjänsten sedan mätningen 2006. De flesta är mycket nöjda eller ganska nöjda. Mindre än 10 % av brukarna är missnöjda. Det är ingen skillnad i resultat mellan privata utförare och kommunala. Kommunala utförare utför hemtjänst till 67 % av antalet brukare och 33 % utförs av privata utförare. År 2006 utfördes 66 % av hemtjänst i kommunal regi och 34 % av privata utförare.

Brukare med hemtjänst boende på servicehus är mer missnöjda än brukare i ordinärt boende. Sannolikt beror detta på att boende i servicehus har högre förväntningar på service än brukare i ordinärt boende.

Undersökningen visar att verksamheterna behöver fortsätta arbetet med att utveckla och förbättra sig när det gäller att tillgodose brukarnas önskemål om att få påverka hur hjälpen skall utföras, att det är kontinuitet i personalgrupperna som utför tjänsterna samt att personalen skall vara lättare att komma i kontakt med vid behov. Det finns naturligtvis verksamheter som uppvisar både bättre och sämre resultat än genomsnittet. Förvaltningen kommer nedan att mer specifikt kommentera resultatet för de olika utförarna.

Vid biståndsenheten pågår arbetet med att utveckla bemötandet och kontakterna med brukarna. Det arbetet är mycket viktigt vilket bekräftas av undersökningsresultatet.

En annan viktig fråga för biståndsbedömarna, vilka oftast har den första kontakten med brukaren, är att ge korrekt information om vilka tjänster som brukaren kommer att erhålla. Detta för att brukarens och dennes anhörigas förväntningar skall stämma med den faktiskt beslutade insatsen. Detta gäller inte minst inom Edö äldreboende, där begreppet "servicehus", enligt förvaltningens uppfattning, skapar förväntningar om att service kommer att ges dygnet runt och med en omfattning som inte alltid ingår i biståndsbeslutet.

Positivt är att en högre andel brukare har svarat på enkäten denna gång, en uppgång från 750 personer år 2006 till 933 år 2007. Svarsfrekvensen är 80 %.

Uppföljning av utförarna

Sammantaget för stadsdelens samtliga hemtjänstutförare har resultatet förbättrats i sex omdömen från brukarna och fått ett lägre resultat i tre omdömen jämfört med 2006. Resultaten som presenteras per enhet bör jämföras med samma enhets föregående års resultat, och inte användas primärt som jämförelser mellan enheterna.

Kommunala utförare

Edö servicehus

Edö servicehus har något sämre resultat i denna uppföljning jämfört med 2006 i sju omdömen och förbättrat sina resultat i tre omdömen. Skillnaderna är dock marginella gentemot uppföljningen 2006 och ligger inom felmarginalen. Försämringarna ligger inom frågor rörande personalens arbete, möjligheter att påverka utförandet av arbetet samt frågor om personalens bemötande. Däremot i frågor om kontinuitet av personal, frågor om trygghet med personal och om personalens respekt, så har Edö servicehus förbättrat sina resultat 2007. Även gällande att passa tider och om information om förändringar så har resultatet blivit bättre.

Förvaltningen är särskilt angelägen om att följa upp kvalitetsfrågor på Edö servicehus i och med att brukaren inte har samma möjlighet att byta hemtjänstutförare som brukare i ordinärt boende. Som ett led i att fokusera och förbättra servicehusets kvalitetsarbete har verksamhetens organisation förstärks genom inrättandet av en biträdande enhetschefsbefattning. Den biträdande enhetschefen kommer ha ett särskilt ansvarsområde att arbeta med utveckling av personalens kompetens, lyhördhet för brukarens situation och för uppföljning av servicehusets kvalitetsarbete.

Farsta norra hemtjänst.

Farsta norra har ökat sina resultat i fem omdömen och sänkt i fem omdömen.

Positivt är att brukarna har blivit mer nöjda med personalens kunskaper och färdigheter. Farsta norra har arbetat med tre projekt under 2007; utvecklandet av en arbetsgrupp med spetskompetens inom demens, vilket har medfört ökad kompetens och bättre arbetsmetoder hos vårdbiträden och undersköterskor. Projektet har medfört att personalen kan ge en mer kvalificerad omvårdnad i hemmet för dementa brukare. Farsta norra har även genomfört grundläggande vårdbiträdesutbildningar för personal samt kunskap om vård i livets slutskede. Personal har även deltagit i projektet "Kost för äldre", vilket har gett personalen ökade kunskaper om maten och matsituationens betydelse för de äldre.

Hemtjänstenkäten 2007 har gett Farsta norra något sämre resultat i fråga om personalens bemötande. Resultatet har behandlats på enhetens arbetsträffar och arbetsgruppen har enats om att all personal ska tänka på sitt bemötande och respektera brukarens självbestämmande och integritet. Bemötandefrågor är prioriterat och temat skall diskuteras på arbetsmöten och en policy skall tas fram för medarbetare och för nyanställd personal.

Farsta södra hemtjänst.

Farsta södra hemtjänstområde har förbättrat sig på fyra omdömen, ett omdöme med samma resultat och fem lägre omdömen jämfört med 2006. Frågor där resultatet något försämrats är bemötande, trygghets- och informationsfrågor. Verksamheten kommer under innevarande år fokusera på att förbättra dessa områden genom att personalen gemensamt på arbetsplatsträffar och på planeringsdagar arbetar med ett "kundperspektiv". Detta görs genom att alla medarbetare själva får prova på att sätta sig in i den äldres sociala situation. Verksamheten planerar att själv genomföra en brukarenkät och en telefonintervju med sina brukare under innevarande verksamhetsår.

Farsta västra hemtjänst.

Farsta västra har förbättrat sina omdömen inom sex områden, ett med samma resultat och försämrat resultatet inom tre områden, jämfört med 2006. Verksamheten har klart förbättrat resultatet gällande hur brukarna kan påverka hur arbetet utförs och i bemötandefrågor av personal. Detta är glädjande utifrån att verksamheten aktivt har arbetat med att diskutera genomförandeplanerna med sina brukare samt att personalen medvetet haft en flexiblere inställning till utförandet av tjänsterna. Däremot har man fått sämre resultat gällande personalens färdigheter och möjlighet att nå personalen och gällande information om förändringar. Verksamheten bedömer att det försämrade resultatet är nära förknippat med att i princip all personal under 2007 har deltagit i olika utbildningar och ersatts av vikarier. Detta har även medfört att brukarna har haft svårare att komma i kontakt med "sin" personal.

Verksamheten kommer att fortsätta arbeta med bemötandefrågor och erbjuda en större flexibilitet för brukaren att påverka utförandet av tjänsterna.

Farsta östra hemtjänst

Farsta östra har förbättrat sina resultat inom fem områden, ett område har samma resultat och inom fyra områden är resultatet lägre. När det exempelvis gäller informationsarbete kring förändringar har man fått ett sämre resultat. Detta bedömer man har att göra med att verksamheten på kort tid fördubblat sina uppdrag, samtidigt som personalen har vidareutbildat sig inom förvaltningens pågående utvecklingsprojekt. För att bli mer tillgänglig kommer det alltid finnas personal inne på kontoret som är tillgängliga per telefon. Telefonsvararen lyssnas av varje dag och de som ringt under dagen kontaktas. Även gällande bemötandefrågor har man fått något sämre resultat, vilket sannolikt har att göra med den ökade arbetsbelastningen. Farsta östra bedömer att dessa frågor nu kommer att förbättras i och med att flera av utbildningarna nu är klara och fler av den ordinarie personalen arbetar full tid.

Hökarängens hemtjänst.

Hökarängen har förbättrat sina resultat inom tre områden, samma resultat inom två områden och lägre resultat inom fem områden. Hökarängen har framförallt förbättrat sitt resultat från 2006 gällande information om tillfälliga förändringar, till exempel om personal kommer något senare till brukaren. Frågor att arbeta vidare med är brukarens delaktighet i hur tjänsterna ska utföras. Här kommer Hökarängens hemtjänst arbeta vidare med genomförandeplanerna och att dessa görs tillsammans med brukaren.

I övrigt kommer Hökarängen att förbättra sitt arbete kring förhållningssätt och bemötandefrågor. Hökarängen hemtjänst är för övrigt privat utförare från och med första april detta år.

Privata utförare

Dessa har inte haft möjlighet att kommentera sina resultat ännu.

Attendo kundval

Attendo har förbättrat sina resultat inom nio områden och har ett lägre resultat jämfört med 2006. Endast gällande i fråga om respekt från personalen har Attendo försämrat sitt resultat från 91 % mycket nöjda/ganska nöjd, till 85 % för 2007. Andelen som svarat varken eller/vet ej är dock hög, 10%. En ökning med 6% sedan 2006.

I frågor gällande hur personalen passar tider och hur personalen informerar om förändringar är förbättringen mycket hög. 17 respektive 21 procentenheter.

Carema-Farsta hemtjänst

Carema har förbättrat sitt resultat på sex omdömen och försämrat på fyra omdömen. Försämringen gäller bemötandefrågor gällande förmåga att skapa trygghet för brukaren och den respekt personalen visar brukaren.

Positivt är att brukarna upplever att personalen blivit bättre på att passa tider, vid information om förändringar och att det är lättare komma i kontakt med personalen.

Din hemtjänst i Stockholm AB

(Företaget fanns inte med i undersökningen 2006.)

Din hemtjänst ligger högt på omdömen gällande hur arbetet utförs, bemötandet från personalen, möjligheter att få hjälp av personal som är känd för brukaren och förmåga att passa tider. Något lägre omdöme gällande personalens kunskaper och färdigheter. Sammantaget ger brukarna din hemtjänst mycket goda omdömen.

Stiftelsen Stora Sköndal

Stiftelsen Stora Sköndal har förbättrat sina resultat i åtta omdömen och något försämrat i två omdömen. Försämringen ligger inom området hur brukaren kan påverka hur hjälpen ska utföras och inom området hur lätt det är att nå personalen vid behov. Ett klart förbättrat resultat jämfört med 2006 är inom områdena personalens kunskaper och färdigheter och möjligheter att få hjälp av personal man känner, samt möjligheten att påverka hur hjälpen ska utföras.

Fortsatt arbete med uppföljning av kvalitetsarbetet

Förvaltningen avser att följa upp resultaten med samtliga hemtjänstutförare med syfte att analysera resultaten och initiera handlingsplaner för att öka verksamheternas kvalitet enligt brukarnas önskemål. I detta arbete kommer även att vägas in resultaten från de verksamhetsuppföljningar som förvaltningen gör fortlöpande vid hemtjänsten för att dels få en så bred och samstämmig bild som möjligt av kvaliteten vid verksamheterna och dels öka garantin för att rätt förbättringsåtgärder genomförs. En rapport gällande detta utvecklingsarbete kommer att föreläggas stadsdelsnämnden under hösten 2008.

Bilaga

Hemtjänsten i Farsta – en enkät till brukarna hösten 2007