



Handläggare
Maria Olsborn
pro Varmdo

Diarienummer
13VOS/0048

Vård- och omsorgsstyrelsen

Resultat av 2013 års kundenkät/brukarundersökning inom vård- och omsorg

Förslag till beslut

Vård- och omsorgsstyrelsen noterar informationen till protokollet.

Beslutsnivå

Vård- och omsorgsstyrelsen

Bakgrund

Kundenkäten/brukarundersökningen är utförd inom proVarmdos vård- och omsorgsverksamheter, dvs. inom särskilt boende (2), hemtjänst (3), gruppboende LSS (8), personlig service (1), dagligverksamhet (1) samt demensdagvård (1), av Pilen AB under våren.

Pilens huvudsakliga verksamhetsområde är marknads- och samhällsundersökningar för offentlig sektor, organisationer och media.

Korttidsboendet LSS hade precis genomgått en utvärdering av beställaren när kundenkäten utfördes inom proVarmdos verksamheter varför det inte ansågs aktuellt att utföra en ny undersökning i detta läge. Arbetet med att flytta över Skärgårdskraft till Socialkontoret pågick under våren varför inte heller denna verksamhet deltog i undersökningen.

Kundenkäten/brukarundersökningen genomfördes enhetsvis inom ovan nämnda verksamheter. Kunderna fyllde i en enkät där de fick ta ställning till olika påståenden. När kunder, pga. t.ex. demens, funktionshinder eller liknande, saknade förmågan att själva svara på enkäten besvarades den av kundens gode man/anhörig.

Resultaten följs upp av huvudman, enhetsvis och redovisas på olika sätt för personal och kunderna. Resultaten används i respektive enhets systematiska kvalitetsarbete.

Ärendebeskrivning

Kunderna inom proVarmdos vård- och omsorgsverksamheter har i 2013 års kundundersökning fått ta ställning till ett antal påståenden.

Ekonomiska konsekvenser

Ärendet har inte några kända konsekvenser för ekonomin.

Konsekvenser för miljön

Ärendet har inga konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Kundundersökningen genomförs bland Värmdö kommuns medborgare och ger en bild av hur medborgarna uppfattar verksamheterna. Denna undersökning utgör en grund för det fortsatta arbetet med att höja kvaliteten i verksamheterna, utifrån medborgarnas uppfattningar.

Bedömning

Resultatet från 2013 års kundundersökning i förskolan redovisas som information för Vård- och omsorgsstyrelsen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom proVarmdo.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs inte
1	Tjänsteskrivelse 2013-08-19 (föreliggande)	
2	Resultat Kundenkät/Brugarundersökning 2013	Bilaggs

Pia Andersen
Produktionschef
proVarmdo