



Handläggare: Staffan Halleskog
Telefon: 08-508 36 203

Till
Äldrenämnden
den 14 oktober 2008

Brukarundersökning inom hemtjänsten 2008

Äldreförvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden beslutar att äldreförvaltningen beställer en brukarundersökning inom hemtjänsten av Utrednings- och statistikkontoret (USK) till en kostnad av ca 1,3 mnkr.

Gunnel Rohlin
direktör

Sammanfattning

Förvaltningen anser att brukarundersökningar är ett viktigt verktyg i kvalitetsuppföljningen av äldreomsorgen i Stockholm stad. Tillsammans med andra uppföljningar, utvärderingar m.m. kan staden säkerställa hur kvaliteten är ur ett stadsövergripande perspektiv. En viktig del med undersökningen är att också ge kvalitativ information till brukare och presumtiva brukare för att underlätta deras val enligt kundvalsmodellen.

Förvaltningen föreslår att äldrenämnden ger förvaltningen i uppdrag att beställa en total brukarundersökning inom hemtjänsten av USK till en kostnad om ca 1,3 mnkr.



Bakgrund

Äldreförvaltningen har ett övergripande ansvar att samordna och utveckla äldreomsorgen i Stockholm och medverka till att säkerställa att de äldre får den omsorg som krävs. Fr.o.m. 1 januari 2006 har en ny modell för kvalitetsuppföljning av hemtjänst, ledsagning och avlösning introducerats. Som en del i uppföljningen ingår brukarundersökningar omfattande både kommunala och privata utförare.

Under hösten 2006 genomfördes en brukarundersökning inom hemtjänsten i Stockholms stad. Undersökningen utfördes av USK. Målgruppen var personer med hemtjänst i det ordinarie boendet där den bedrivs i kommunal regi, i privat regi som entreprenad eller i privat enligt stadens kundvalsmodell. Undersökningen täckte även den hemtjänst som utförs på servicehusen i kommunal regi eller i privat regi på entreprenad.

Brukarundersökningen redovisades i en rapport daterad 2007-01-15.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av staben.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att brukarundersökningar är ett viktigt verktyg i kvalitetsuppföljningen av äldreomsorgen i Stockholm stad. Tillsammans med andra uppföljningar, utvärderingar m.m. kan staden säkerställa hur kvaliteten är på ett stadsövergripande perspektiv. Äldreförvaltningen kommer årligen att överlämna en verksamhets- och kvalitetsredovisning av äldreomsorgen i staden till äldrenämnden. Hemtjänsten är en del av denna redovisning, där brukarundersökningar är en viktig del.

Syftet med undersökningen är att följa upp hur hemtjänsten bedrivs. För utförarna ska undersökningen ge information om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Som beställare av tjänster från kommunala och privata aktörer får staden ett instrument för att kontrollera att tjänsterna håller god kvalitet. En viktig del med undersökningen är att också ge kvalitativ information till brukarna och presumtiva brukare för att underlätta deras val enligt kundvalsmodellen.

Efter kontakt med stadsledningskontoret föreslår äldreförvaltningen att USK ges uppdraget att genomföra brukarundersökning inom hemtjänsten 2008.



Undersökningen 2006 kostade ca 1,5 mnkr. Efter kontakter med USK har en preliminär offert lämnats på ca 1,3 mnkr. Kostnaderna kommer att fördelas på två år. Det lägre priset hänförs till att USK redan gjort ett visst förarbete och dragit erfarenheter av arbetssätt av undersökningen 2006. Upplägg, enkäter och frågeställningar kommer att vara på ett likartat sätt för att därigenom kunna jämföra över tiden.

Med tanke på beloppets storlek måste äldre nämnden besluta om att ge USK i uppdrag att genomföra brukarundersökningen inom hemtjänsten i Stockholms stad.

På nationell nivå arbetar Socialstyrelsen på med att ta fram brukarundersökningar inom vården och omsorgen för äldre. Under augusti har enkäter avseende en brukarundersökning inom hemtjänsten skickats ut. För kommuner och stadsdelsnämnder med över 250 brukare sker ett slumpmässigt urval. Det gör att undersökningen blir mycket begränsad för stadens del. Stockholms stad behöver en totalundersökning för att stödja och hjälpa brukarna i kundvalsmodellen t.ex. via *Jämför service*. Socialstyrelsen planerar nästa nationella brukarundersökning till maj 2009. Där kommer eventuellt större kommuner, mot en kostnad, att kunna utvidga till en totalundersökning. Likaså är det oklart om kommunerna kan komplettera med egna frågor. För att kunna följa upp över tiden är det viktigt att frågeställningarna inte förändras. I nuläget vet inte förvaltningen om de av förvaltningarna framtagna frågorna till tidigare brukarundersökningar kommer att kunna användas framledes om det sker via Socialstyrelsen.

Förvaltningen anser med beaktande av tidsaspekten och osäkerheten om användandet av tidigare frågeställningar att staden bör genomföra en totalundersökning inom hemtjänsten under 2008.