



FARSTA STADSDELSFÖRVALTNING
AVDELNINGEN FÖR ÄLDREOMSORG

TJÄNSTEUTLÅTANDE
DNR 504-507/2007
SID 1 (3)
2007-09-03

Handläggare: Annica Dominius
Telefon: 08-508 18 120

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2007-09-20

Åtgärdsplan för hemtjänsten utifrån brukarenkäten hösten 2006

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Annica Dominius
avdelningschef

Sammanfattning

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell som omfattar hemtjänsten. Som en del i uppföljningsmodellen ingår att en stadsövergripande brukarundersökning ska genomföras minsta var fjärde år och omfatta såväl kommunala som privata utförare.

Farsta stadsdelsnämnd fick en redovisning av resultatet av brukarundersökningen vid nämndens sammanträde den 22 mars. Nämnden gav då förvaltningen i uppdrag att redovisa en övergripande plan för arbetet med att avhjälpa de brister som framkommit i enkäten.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Lokala pensionärsrådet behandlar ärendet 2007-08-13 och samverkansgruppen 2007-08-16

Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade den 12 december 2005 om en uppföljningsmodell som omfattar hemtjänsten. Som en del i uppföljningsmodellen ingår att en stadsövergripande brukarundersökning ska genomföras minsta var fjärde år och omfatta såväl kommunala som privata utförare.

Redovisning av enkäten

Enkäten omfattar 27 frågor med 6 olika svarsalternativ. Totalt antal svarande i staden är 10 939 personer varav 554 inom Farsta stadsdelsområde. För de privata utförarna som är verksamma i Farsta har, förutom de 554, 186 personer besvarat enkäten. De som anlitar de privata företagen kan även vara bosatta i andra förvaltningar men det går inte att urskilja. De har dock en stor verksamhet inom Farstas stadsdelsområde.

USK påpekar att i samtliga stadsdelsområden överstiger andelen nöjda brukare 50 % när de tänker sig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Det är inte heller några stora skillnader mellan områdena. Områden som får något lägre betyg än övriga är Farsta, Hässelby-Vällingby och Hägersten.

Farsta västra och norra hemtjänst samt Hökarängens närvårdcentral hemtjänst står sig väl i konkurrensen med övriga staden men fortsätter sitt kvalitetsarbete för att öka nöjdheten ytterligare hos sina brukare. Farsta södra och östra hemtjänst samt Edö servicehus har redan påbörjat arbetet med att rätta till de brister som finns för att höja sin kvalitet och öka nöjdheten hos sina brukare. Edö servicehus resultat är ungefär som de övriga servicehusen i staden, varken lägre eller högre nöjdhet. Även Edö fortsätter att arbeta för att höja kvaliteten.

De privata utförarna behöver också arbeta för att öka nöjdheten hos sina brukare.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Farsta stadsdelsnämnd fick en redovisning av resultatet vid nämndens sammanträde den 22 mars. Nämnden gav då förvaltningen i uppdrag att redovisa en övergripande plan för arbetet med att avhjälpa de brister som framkommit i enkäten.

Avdelningschef har haft uppföljningssamtal med samtliga utförande hemtjänstenheter både privata och kommunala. Stadsdelsdirektören har också deltagit vid träffar med tre av de privata aktörerna. Vid samtliga samtal har enheterna fått redovisa hur de organiserar sitt uppdrag och vad de ser för problem och möjlighet med sin verksamhet. Samtliga enheter med resultat under snittet i staden har betetts att återkomma med en åtgärdsplan senast den 10 juni.

Åtgärdsplanerna kommer att följas upp var tredje månad under 2007. Uppföljningarna kommer också att redovisas i särskilt ärende till nämnden.

Förvaltningen ser att de enheter som har inkommit med åtgärdsplaner har gjort en ordentlig analys och lagt ett nödvändigt och realistiskt åtgärdsförslag utifrån detta. Förvaltningen kommer att ha ytterliggare uppföljningsmöten med Carema då den åtgärdsplan som de redovisar inte kan anses avhjälpa de brister som framkom i enkäten. Attendo Care har inte heller inkommit med en tillfredställande åtgärdsplan trots flera påminnelser. Förvaltningen fortsätter uppföljningen med Attendo Care.

Förvaltningen har också för avsikt att under november månad gå ut med en ny enkät och se om resultatet har förbättrats. En offertförfrågan finns nu hos USK.

Förvaltningen föreslår nämnden godkänna ovanstående redovisning.

Bilagor

1. Åtgärdsplan Attendo Care
2. Åtgärdsplan Carema
3. Åtgärdsplan Edö servicehus
4. Åtgärdsplan Farsta Södra hemtjänst
5. Åtgärdsplan Farsta Östra hemtjänst
6. Åtgärdsplan Stiftelsen Stora Sköndal