

Brukarundersökning, Beställarenheten för Äldre 2008

Sammanfattning

Beställarenheten för äldre har under oktober 2008 genomfört en brukarundersökning. Syftet med brukarundersökningen är att följa upp åtagande i vår kvalitetsgaranti. Resultatet i brukarundersökningen kommer att ligga till grund för vårt fortsatta förbättrings- och utvecklingsarbete. Helhetsomdömet i undersökningen visar att 70 % av brukarna anser att Beställarenheten lever upp till sina åtaganden.

Bakgrund

Beställarenheten tar varje år fram en kvalitetsgaranti där vi beskriver våra åtaganden gentemot våra brukare. En viktig del i kvalitetsgarantin är att fånga upp brukarnas synpunkter. Utifrån kvalitetsgarantin kan brukarna sedan ta ställning till om enheten lever upp till sina åtaganden. Vi har därför valt att följa upp till vilken grad brukarna uppfattar att vi lever upp till våra åtaganden genom en brukarenkät.

Beställarenhetens kvalitetsgaranti 2008

Vår verksamhetsidé är att erbjuda en rättssäker och likställig myndighetsutövning av äldres behov av stöd och service, utifrån gällande lagstiftning och givna ekonomiska ramar. Myndighetsutövningen sker i dialog med äldre och med respekt för den äldre. Den äldre ska ha inflytande över utförandet av beviljade insatser, vilka ska leda till att den äldre kan leva ett så normalt liv som möjligt.

Vårt verksamhetsmål är att 80 % av våra brukare ska anse att vi lever upp till våra åtaganden. De åtaganden som vi formulerat finns i vår kvalitetsgaranti och lyder som följer:

- Vi har en tydlig kommunikation.
- Vi bemöter dig med respekt och vi har tystnadsplikt för att värna din integritet.
- Vi informerar om handläggningsprocessen, lagstiftning och de riktlinjer som gäller .
- Vi utreder dina behov i samråd med dig .
- Vi garanterar en rättssäkerhet och likställig.
- Vi ger dig information om dina möjligheter att välja hemtjänstutförare och omsorgsboende.
- Vi följer upp beviljade beslut minst en gång per år.
- Vi är tillgängliga vardagar under kontorstid.

Syfte

Syftet med undersökningen är att följa upp att Beställarenheten lever upp till åtagandena i kvalitetsgarantin. Vidare bidrar undersökningen till att lyfta fram styrkor och svagheter som kan användas i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Genomförande

Undersökningen har genomförts som postenkät och genomförts under oktober 2008. Urvalet har skett slumpvis, genom att var tionde kund som beviljats trygghetslarm och/eller hemtjänst i ordinärt boende valts ut. Svarstiden har begränsats till två veckor. Inga påminnelser har gjorts. Sammanlagt har 158 enkäter skickats ut och av dem har 102 enkäter besvarats, vilket innebär en svarsfrekvens på 64,5 %.

Enkäten består av tio påstående direkt riktade till kunden. Svartalternativen som är fasta består av en fyrgradig skala som sträcker sig från "stämmer helt", "stämmer delvis" "vet inte" samt "stämmer inte alls". Svartalternativen "stämmer helt" och "stämmer delvis" tolkas så att båda svartalternativen tyder på nöjdhet, dock i olika grad.

Resultat

Resultatet visar att 70 % av brukarna anser att Beställarenheten lever upp till sina åtaganden. Mest nöjda är brukarna när det gäller *"Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation"*, där 88 % är nöjda. När det gäller *"Jag vet var jag ska vända mig om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare"* är 82 procent nöjda. 81 % av brukarna uppger att de är nöjda med *"Jag har fått information om rätten till att få hjälp"*. Vidare anser 80 % att de är nöjda med *"Jag vet vilken hjälp jag har rätt till"* samt *"Jag har fått berätta om min situation och mina behov"*.

När det gäller *"Jag har fått ansöka om det jag önskar"* är 74 % av brukarna nöjda. 68 % av brukarna är nöjda med *"Jag kommer lätt i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid"*. Vidare är 53 % av brukarna nöjda med *"Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad"*. 48 % av brukarna är nöjda med *"Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare"*. Slutligen är 46 % av brukarna nöjda med *"Jag har fått information om 'fixaren' som utför tjänster i hemmet"*.

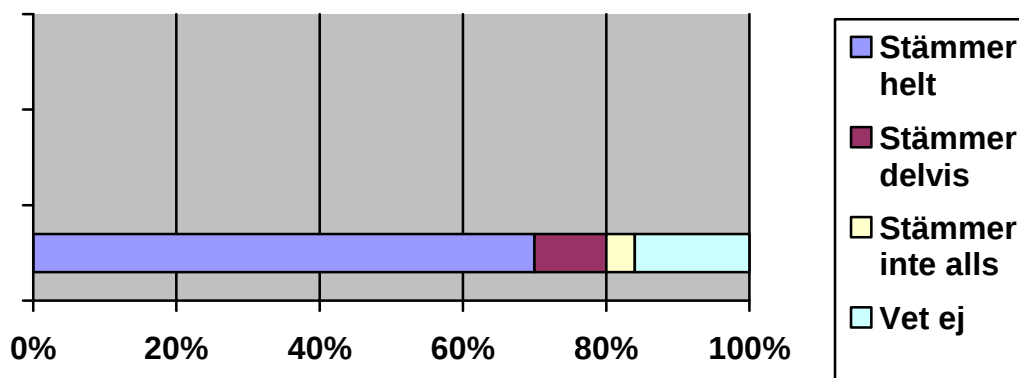
Resultatet visar att minst nöjda är brukarna då det gäller information om kundvalet samt information om "fixaren". Möjligheten att komma i kontakt med biståndshandläggarna är även det ett område som brukarna till viss del är missnöjda med. Inte heller når beställarenheten målet på 80 % nöjdhet avseende att brukarna fått ansöka om det de önskar.

Brukarenkäten visar att beställarenheten behöver förbättra informationen kring kundvalet och "fixaren". Beställarenheten har under januari 2009 tagit fram en informationsmapp, som lämnas till samtliga brukare i samband med hembesök och vårdplaneringsmöten. I informationsmappen finns exempelvis "Att ansöka om insatser från Farsta Äldreomsorg", kundvalskatalog, avgiftsbroschyr, folder med information om fixartjänster, information om trygghetsjouren samt namn, telefonnummer och mailadress till ansvarig handläggare.

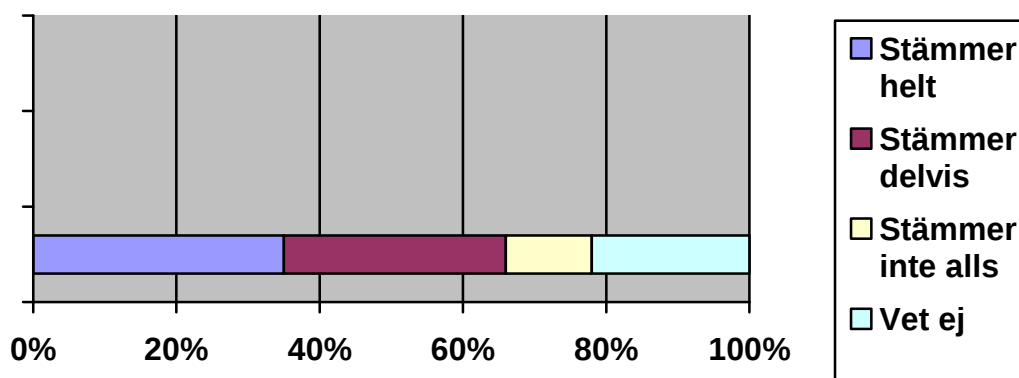
Ett annat område som behöver utvecklas/förbättras på Beställarenheten är tillgängligheten, då en stor andel brukare anser att det är svårt att komma i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid. Beställarenheten kommer under året att arbeta fram en tillgänglighetspolicy för att öka vår tillgänglighet. Att ta fram en tillgänglighetspolicy är ett mål i vår verksamhetsplan för 2009 och kommer att redovisas i samband med årsredovisningen för 2009.

Sammanställning av brukarenkät 2008.

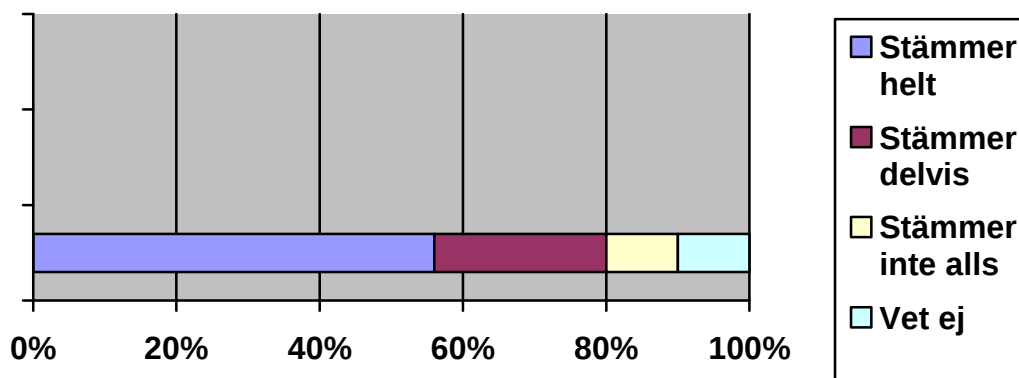
1. Jag vet var jag ska vända mig om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare.



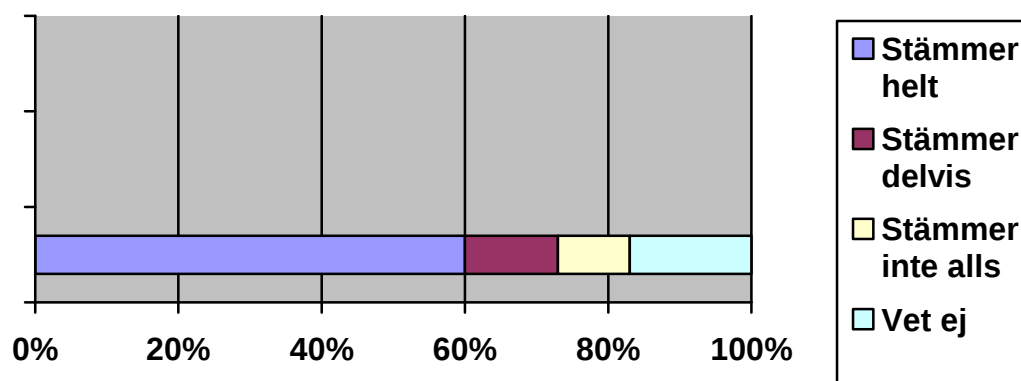
2. Jag kommer lätt i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid.



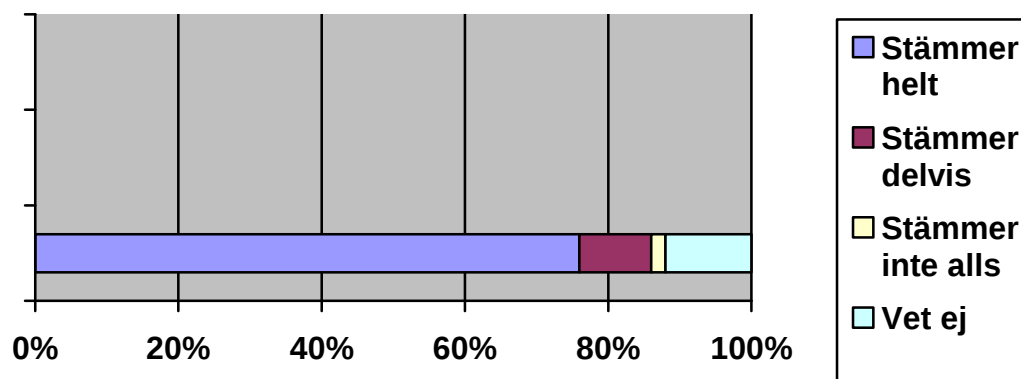
3. Jag har fått information om rätten till att få hjälp.



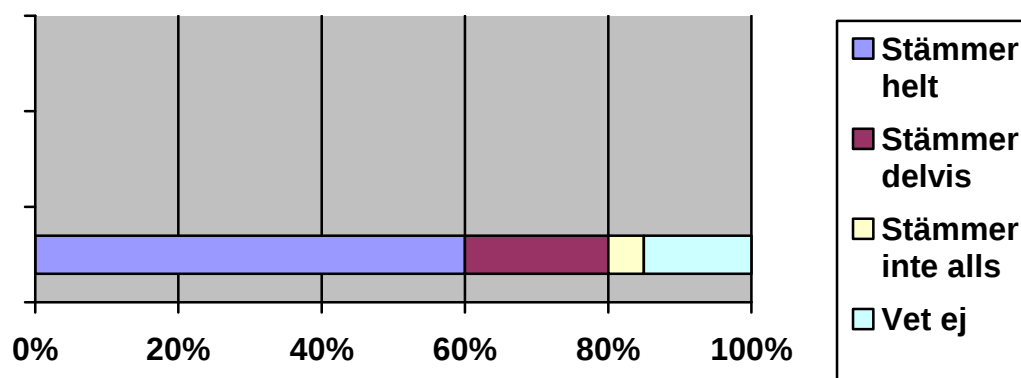
4. Jag har fått ansöka om det jag önskar.



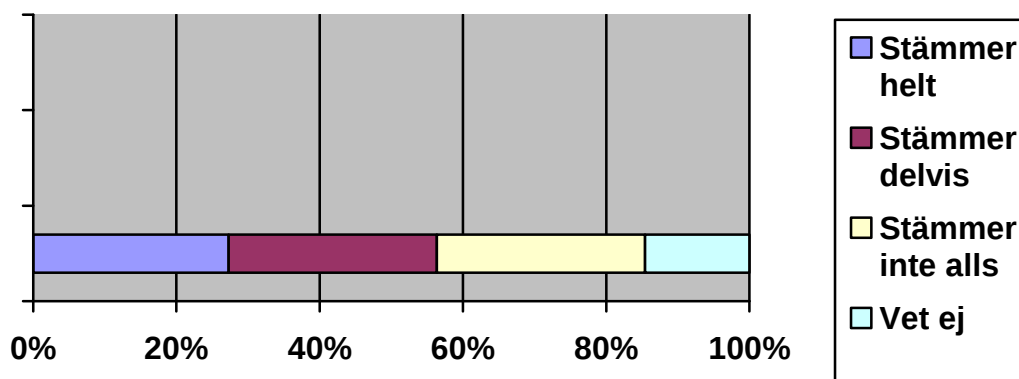
5. Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation.



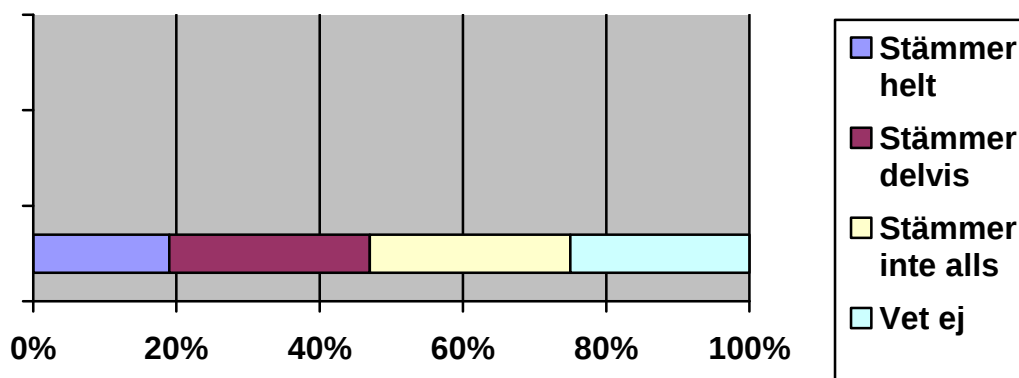
6. Jag har fått berätta om min situation och mina behov.



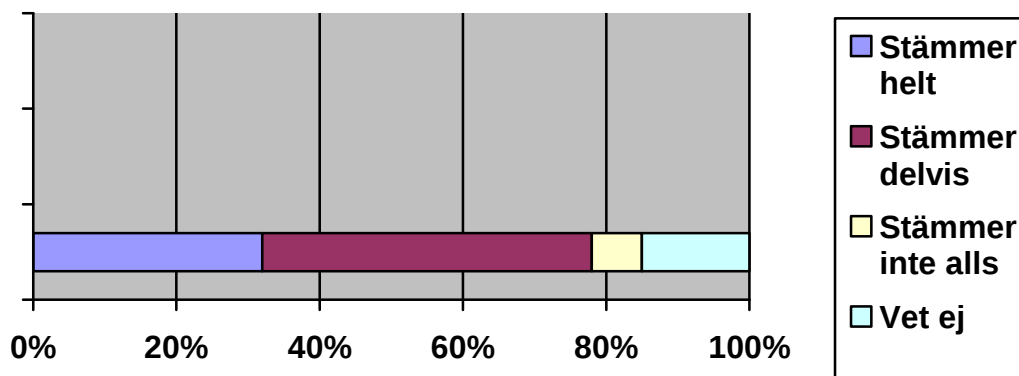
7. Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad.



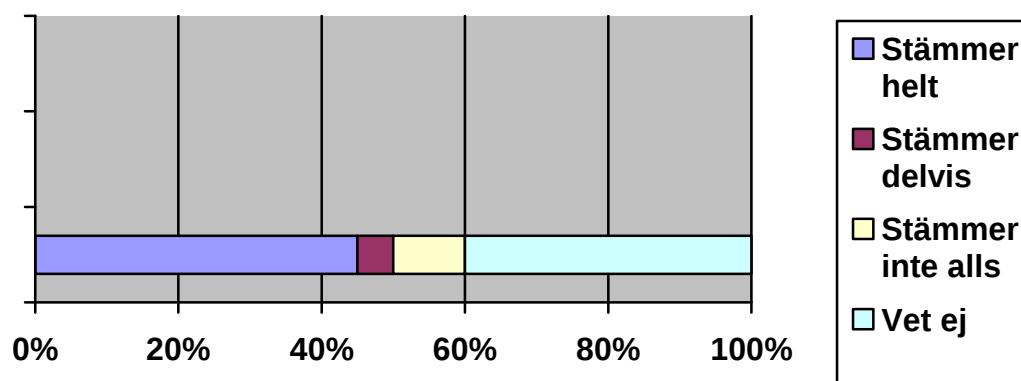
8. Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare.



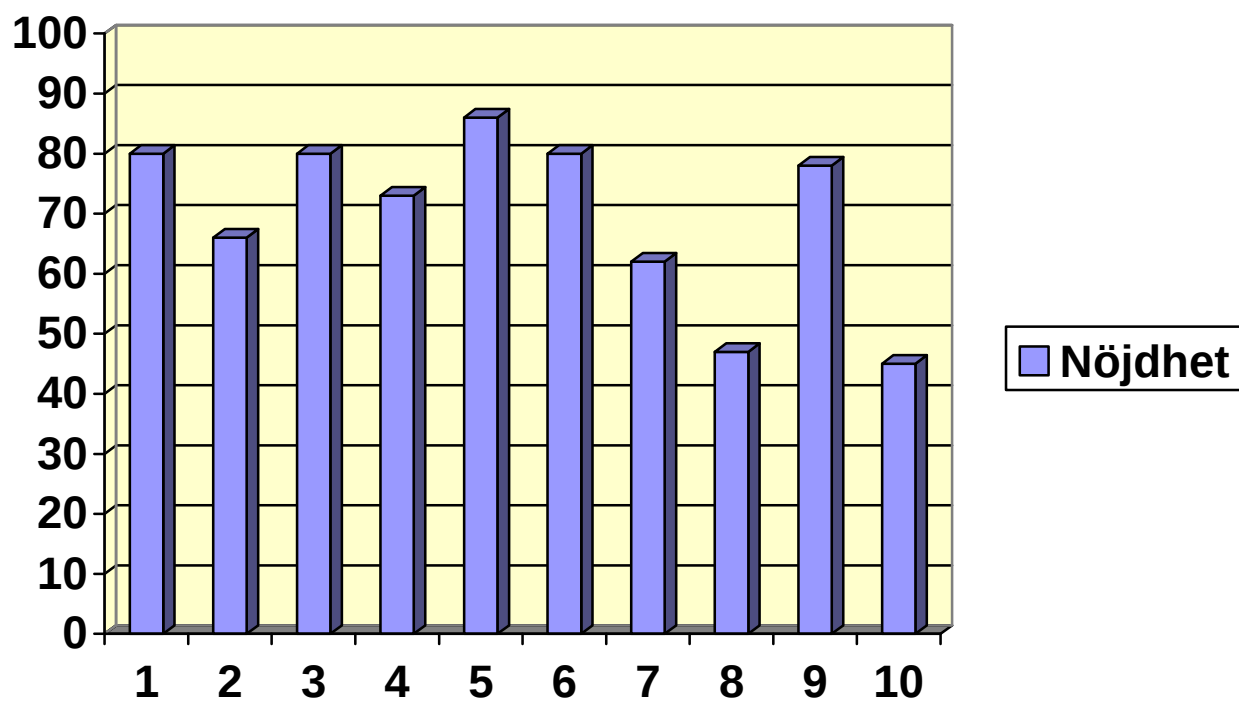
9. Jag vet vilken hjälp jag har rätt till.



10. Jag har fått information om "fixaren" som utför tjänster i hemmet.



Sammanställning av resultat samtliga frågor



Andel (%) nöjda brukare per frågeställning

Jag vet var jag ska vända mig om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare.	82 %
Jag kommer lätt i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid.	68 %
Jag har fått information om rätten till att få hjälp.	81 %
Jag har fått ansöka om det jag önskar.	74 %
Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation.	88 %
Jag har fått berätta om min situation och mina behov.	80 %
Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad.	53 %
Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare.	48 %
Jag vet vilken hjälp jag har rätt till.	80 %
Jag har fått information om "fixaren" som utför tjänster i hemmet.	46 %