



Handläggare: Christina Almqvist
Telefon: 08-508 19 231

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2010-12-16

Brukarundersökning inom äldreomsorgens beställarenhet 2010

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökning inom äldreomsorgens beställarenhet 2010.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Beställarenheten inom avdelningen för äldre har under oktober 2010 genomfört en brukarundersökning. Undersökningen omfattar brukare med beviljade insatser i ordinärt boende samt servicehus. Syftet med brukarundersökningen är att följa upp åtagande i enhetens kvalitetsgaranti. Resultatet är även tänkt att ligga till grund för enhetens fortsatta förbättrings- och utvecklingsarbete.

Helhetsomdömet i undersökningen visar att 72 procent av brukarna anser att beställarenheten lever upp till sina åtaganden. Svarsfrekvensen i undersökningen är 67,4 procent.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Beställarenheten inom avdelningen för äldre tar varje år fram en kvalitetsgaranti där enhetens åtaganden gentemot brukarna beskrivs. 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. Beställarenheten har därför valt att följa upp i vilken grad brukarna uppfattar att enheten lever upp till sina åtaganden genom en brukarenkät.

Resultatet av enkäten

Resultatet visar att 72 procent av brukarna anser att beställarenheten lever upp till sina åtaganden. I jämförelse med förra årets brukarundersökning kan konstateras att detta helhetsomdöme minskat något, från 74 procent. Svarsfrekvensen är 67,4 procent.

Mest nöjda är brukarna när det gäller bemötandet. Minst nöjda är de då det gäller information om kundvalet, även om andelen nöjda brukare har ökat i år jämfört med förra året. Möjligheten att komma i kontakt med biståndshandläggarna är även det ett område som brukarna till viss del är missnöjda med.

Brukarenkäten visar att beställarenheten behöver fortsätta förbättra informationen kring kundvalet, valfriheten och Fixaren, dvs den tjänst som innebär att äldre över 75 år kostnadsfritt kan få hjälp med enklare praktiska sysslor i hemmet.

Beställarenheten har sedan 2009 delat ut en informationsmapp till samtliga brukare i samband med hembesök och vårdplaneringsmöten. I mappen finns exempelvis broschyren "Att ansöka om insatser från Farsta Äldreomsorg", kundvalskatalog, avgiftsbroschyr, folder med information om fixartjänster, information om trygghetsjouren samt kontaktuppgifter till stadens kontaktcenter Äldre Direkt. Även om målet 80 procent nöjdhet avseende information kring kundval och Fixaren inte nås, har nöjdheten under senaste året ökat. Arbetet med att förbättra informationen till brukarna kommer att fortsätta under 2011. Vidare kommer handläggarna dokumentera att information givits och enhetschef följa upp detta i samband med aktgranskning.

Beställarenheten använder sedan september 2010 Äldre Direkt som kontaktcenter. Äldre Direkt är tillgängligt under kontorstid måndag till fredag och svarar på allmänna frågor. Övriga frågor kopplas vidare till beställarenhetens mottagningstelefon. Genom att ha ett kontaktcenter som brukarna kan vända sig till under kontorstid, istället för som tidigare endast biståndshandläggare med telefontid, ökar tillgängligheten. Då beställarenheten endast använt Äldre Direkt



sedan september 2010 är det för tidigt att följa upp den tjänsten i samband med brukarenkäten 2010. Vidare uppföljning kommer att göras under 2011.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2010 års brukarundersökning.

Bilaga

Sammanställning av brukarundersökning 2010