



TYRESÖ KOMMUN

Socialförvaltningen
Marja Alén, utredare
08-5782 9245

TJÄNSTESKRIVELSE
2008-01-14

Dnr 035/07-068

Socialnämnden

Kvalitetsbarometern inom äldreomsorgen – handlingsplan

Sammanfattning

Socialförvaltningen fick i uppdrag av ordföranden i socialnämnden i september 2007 att återkomma med en handlingsplan över de förbättringsområden som framkom i brukarundersökningen inom äldreomsorgen. Undersökningen genomfördes i maj 2007 och omfattade såväl särskilda boenden som hemtjänst.

Äldreomsorgen i Tyresö fick över lag mycket goda vitsord från de äldre och deras anhöriga i undersökningen - i de flesta fall bättre omdömen än i andra kommuner där motsvarande undersökningar har genomförts.

Handlingsplanen som finns i detta ärende omfattar åtgärder som ska vidtas i områden där det behövs förbättringar. En uppföljning av planen sker i verksamhetsberättelsen för 2008.

Förslag till beslut

1. Socialnämnden noterar förvaltningens handlingsplan.

Anita Brynje
förvaltningschef

Catarina Stavenberg
stabschef

Beskrivning av ärendet

Bakgrund, undersökningen

I samarbete med Blekinge FoU genomförde förvaltningen en omfattande brukarundersökning inom äldreomsorgen under maj 2007. Resultatet redovisades vid ett öppet seminarium den 26 september. Socialnämnden fick information om resultatet både skriftligt och muntligt. Resultaten på enhetsnivå och en sammanfattning av rapporten finns att läsa på kommunens hemsida.

Resultat av undersökningen

Kommunen fick goda omdömen i undersökningen inom såväl hemtjänsten som särskilda boenden, från både de äldre och deras anhöriga. Omdömen som gavs var bättre i Tyresö än i andra kommuner där motsvarande undersökning har gjorts.

Det som var särskilt positivt var omdömen om personalen – både handläggarna och personalen inom hemtjänsten och särskilda boenden. De goda vitsorden handlade om bemötande, kompetens och tillit. Inom hemtjänsten var omdömen dessutom positiva kring utfästelser, d v s att de äldre fått den hjälp som de blivit utlovade, och på de tider som utlovats. Inom särskilda boenden var omdömen goda vad gällde hälso- och sjukvårdsinsatser, tidpunkterna för hjälpen och den fysiska miljön. Inom demensboenden var det områdena kontinuitet, självbestämmande och integritet, samt trygghet för de boende som anhöriga ansåg fungera särskilt väl.

Handlingsplan

I undersökningen framkom ett antal generella förbättringsområden som omfattade flera enheter. De förbättringsområden som lyftes upp var områden där det fanns en skillnad mellan kvalitetsindex och viktindex. Detta innebär att man värdesatte kvaliteten i tjänsten högt, men att den upplevda kvaliteten inte motsvarade förväntningarna.

Inom hemtjänsten handlade förbättringsområden om personkontinuiteten, vilket var det enda generella förbättringsområdet för äldre över 65 år. När det gällde brukare under 65 år lyftes några ytterligare områden upp; möjligheten att nå personal, möjligheten att påverka samt hjälptidens omfattning. Inom särskilda boenden handlade förbättringsområden om maten, samtalskontakten med personalen, möjligheten att påverka hjälpen samt utevistelsen.

Förvaltningen fick i uppdrag av socialnämndens ordförande att återkomma med en handlingsplan till socialnämnden i fråga om dessa generella förbättringsområden, vilket detta ärende handlar om.

När det gäller resultatet för de olika enheterna, kommer varje enhet att presentera sina förbättringsåtgärder i separata åtgärdsplaner. Dessa kommer att finnas på kommunens hemsida på webben.
