



Handläggare: M. Venizelos
Telefon: 508 36 206

Till
Äldrenämnden
9 februari 2010

Skrivelse om brukarundersökning

Svar på skrivelse till äldrenämnden av Berit Bornecrantz (V)

Äldreförvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden anser skrivelsen besvarad med detta tjänsteutlåtande

Gunnel Rohlin
direktör

Sammanfattning

En skrivelse har av Berit Bornecrantz Dias (V) ställts till äldrenämnden där skribenten konstaterar att många som bor i vård- och omsorgsboende har en demensdiagnos och klarar inte att själva eller med hjälp av någon annan besvara brukarenkäter samt att det i enkätformuläret inte framhålls det olämpliga i att personal svarar eller hjälper till med svaren. Skribenten föreslår att äldreförvaltningen uppdras att utreda och lägga förslag på alternativ till nuvarande brukarundersökning inom vård- och omsorgsboenden.

Staden har i flera fall uppmärksamats för sitt goda arbete med kvalitet och uppföljning, bl.a. som 2009 års kvalitetskommun. I Kommunkompassen framhålls brukarundersökningarna som en av stadens starka sidor.

Många äldre personer liksom inom andra åldersgrupper kan inte alltid själva helt eller delvis besvara frågor i ett enkätformulär. Detta kan dock inte hindra att staden tar reda på hur de upplever det stöd och den service som de får, genom företrädare som även i andra sammanhang har legitimitet att föra den enskildes talan

Brukarenkäter är inte den enda kvalitetsuppföljning som görs inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden. Uppföljningar görs årligen i enlighet med kommunfullmäktiges fastställda uppföljningsmodell enligt en stadsgemensam mall samt inom stadsdelsnämnderna på individ- och enhetsnivå. Synpunkts- och klagomålshanteringen inom respektive



enhet och stadsdelsnämnd är också en form av uppföljning av kvaliteten inom verksamheterna, liksom Lex Sarah och Lex Maria anmälningarna. Därutöver genomför äldreomsorgsinspektörerna granskningar och observationer.

Brukarundersökningar ger tillsammans med all övrig uppföljning en nyanserad bild av tillståndet inom äldreomsorgen. Brukarundersökningar är en viktig del i detta arbete.

Bakgrund

En skrivelse har av Berit Bornecrantz Dias (V) ställts till äldrenämnden, avseende brukarundersökning inom vård- och omsorgsboenden.

Skribenten konstaterar att många som bor i vård- och omsorgsboende har en demensdiagnos och klarar inte att själva eller med hjälp av någon annan besvara enkäter i den form som används idag. Skribenten pekar också på att det i formuläret f.n. inte framhålls det olämpliga i att personal svarar eller hjälper till med svaren.

Skribenten föreslår att äldreförvaltningen uppdras att utreda och lägga förslag på alternativ till nuvarande brukarundersökning inom vård- och omsorgsboenden.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningens stab efter samråd med stadsledningskontoret. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet 2010-02-02.

Förvaltningens synpunkter

Äldreförvaltningen ansvarar för de undersökningar som görs inom hemtjänsten. Ansvaret för brukarundersökningar inom vård- och omsorgsboende åligger f.n. stadsledningskontoret.

Staden har i flera fall uppmärksammats för sitt goda arbete med kvalitet och uppföljning, bl.a. som 2009 års kvalitetskommun. I Kommunkompassen framhålls brukarundersökningarna som en av stadens starka sidor. Undersökningarna möjliggör även jämförelser med andra kommuner och städer. Jämförelser mellan olika enheter kan också göras på stadens hemsida, Jämför Service, vilket är värdefull information inför val av utförare/boende.

Äldreförvaltningen liksom stadsledningskontoret anser att brukarundersökningar är en viktig del i kvalitetsuppföljningen av stadens äldreomsorg. Förvaltningen kan, liksom skribenten, konstatera att många som bor i vård- och omsorgsboende inte klarar att själva



besvara en enkät. Enkäten besvaras i dessa fall vanligtvis av anhörig/närstående, god man e.dy.

Förvaltningen instämmer i att det är olämpligt om personal involveras i besvarandet av enkäterna. Av den anledningen finns inte heller att enkäten besvarats med hjälp av personal, som svarsalternativ. Förvaltningen har vid olika mötestillfällen informerat om att brukarenkäterna är personliga och inte ska besvaras av personal. Informationen kommer att förtydligas vid kommande undersökningar.

De personer som har ett biståndsbeslut om helseomsorg inom ett vård- och omsorgsboende är i många fall en svår grupp att nå personligt via enkäter. Ett alternativ är intervjuer och samtal istället för en skriftlig enkät. Denna metod är dock kostsam men framför allt tidskrävande. Ett årligt sådant förfarande är ogörligt. I november 2009 fanns 6 299 personer med ett vård- och omsorgsboende.

Många äldre personer liksom inom andra åldersgrupper, t.ex. inom LSS personkrets, kan inte alltid själva helt eller delvis besvara frågor i ett enkätformulär. Detta kan dock inte hindra att staden genom exempelvis enkätundersökningar tar reda på hur de upplever det stöd och den service som de får, genom företrädare som även i andra sammanhang har legitimitet att föra den enskildes talan.

Brukarenkäter är inte den enda kvalitetsuppföljning som görs inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden. Uppföljningar görs årligen i enlighet med kommunfullmäktiges fastställda uppföljningsmodell enligt en stadsgemensam mall. Uppföljningar görs även inom stadsdelsnämnderna på såväl individ- som enhetsnivå. Synpunkts- och klagomåls- hanteringen inom respektive enhet och stadsdelsnämnd är också en form av uppföljning av kvaliteten inom verksamheterna, liksom Lex Sarah och Lex Maria anmälningarna. Därutöver genomför äldreomsorgsinspektörerna granskningar och observationer på vård- och omsorgsboenden.

Brukarundersökningar ger tillsammans med all övrig uppföljning som sker av verksamheterna en nyanserad bild av tillståndet inom äldreomsorgen. Vid olika uppföljande aktörers samstämmighet är bilden bekräftande. En misstämning är en indikation på behov av djupare analys och åtgärder. Brukarundersökningar är en viktig del i detta arbete.

Bilaga

Skrivelse till äldrenämnden om brukarundersökning, Berit Bornecrantz Dias (V)