



Handläggare: Rebecka Strandberg
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2008-10-23

Uppföljning av brukarenkät inom hemtjänsten

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens rapport om hur 2007 års brukarenkät inom hemtjänsten följs upp.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

På uppdrag av stadsdelsnämnden genomförde stadens utrednings- och statistikkontor, USK, hösten 2007 en brukarundersökning inom hemtjänsten. Undersökningen omfattade kommunala och enskilt drivna enheter och gjordes som en uppföljning av den stadsövergripande kvalitetsuppföljningen 2006. Stadsdelsnämnden uppdrog åt förvaltningen att under hösten 2008 återkomma med en rapport om hemtjänstenheternas arbete med kvalitetsfrågor.

Förvaltningen har bett enheterna att redovisa hur kvalitetsarbetet fortgår. Samtliga hemtjänstenheter arbetar nu aktivt med kvalitetsarbete kring förbättringsområden.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg.

Bakgrund

På uppdrag av stadsdelsnämnden genomförde USK hösten 2007 en brukarundersökning inom hemtjänsten. Undersökningen omfattade kommunala och enskilt drivna enheter och gjordes som en uppföljning av den stadsövergripande kvalitetsuppföljningen 2006. Andel brukare med hemtjänst som svarade på enkäten ökade från 750 personer år 2006 till 933 personer år 2007. Svarsfrekvens var 80 %. Undersökningen visade på små förändringar och vid en sammanvägning av samtliga variabler som mätts var bedömningen att brukarna blivit något mer nöjda.

I samband med redovisningen av brukarenkäten vid nämndens sammanträde den 24 april 2008 uppdrog stadsdelsnämnden åt förvaltningen att under hösten 2008 återkomma med en rapport om hemtjänstenheternas arbete med kvalitetsfrågor. Förvaltningen har därför bett enheterna att redovisa hur kvalitetsarbetet fortgår.

Redovisning av enheternas kvalitetsarbete

Kommunala utförare

Edö servicehus

När det gäller frågor om kontinuitet och trygghet så förbättrade Edö servicehus sina resultat i uppföljningen 2007 jämfört med 2006. Resultatet förbättrades även när det gäller att passa tider. Enheten hade ett något sämre resultat rörande möjligheter att påverka utförandet av insatsen samt i frågan om personalens bemötande.

Enheten har behandlat resultatet av brukarundersökningen på arbetsplatsträffar. Arbetet med att följa upp resultatet kommer under hösten att fortsätta i mindre tvärgrupper. Varje grupp kommer att få varsin fråga att behandla, till exempel hur man kan bli bättre i bemötandet av de äldre.

För att öka tryggheten för de boende på servicehuset så har enheten genomfört en organisatorisk förändring som innebär att en särskild personal svarar på alla trygghetslarm då enheten har hög arbetsbelastning. Genom denna förändring kan larmen besvaras tidigare och brukaren behöver inte uppleva att personalen som hjälper honom/henne samtidigt svarar på larm.

Under hösten kommer ett antal brukare att intervjuas med fokus på frågor om deras uppfattning när det gäller områdena bemötande och kompetens.

Farsta norra hemtjänst

Brukarna var mer nöjda 2007 än 2006, bland annat med personalens kunskaper och färdigheter. Enheten fick ett något sämre resultat gällande frågan om personalens bemötande.

Resultatet av brukarundersökningen har behandlats på enhetens arbetsplatsträffar. Personalen diskuterar fortlöpande frågor om bemötande i mindre grupper. Under hösten ska alla personalgrupper få handledning en gång i månaden. Vid dessa tillfällen kommer frågor om etik, bemötande och trygghet att behandlas. Dessa frågor ingår även i introduktionen av ny personal.

Farsta södra hemtjänst

För Farsta södra hemtjänst förbättrades resultatet bland annat i fråga om personalens förmåga att passa tider. Resultatet försämrades något mellan 2006 och 2007 gällande bemötande, trygghets- och informationsfrågor.

För att förstå bakgrunden till svaren har enhetschefen följt upp resultatet av brukarundersökningen genom samtal med brukare. Hittills har ca 15 personer besökts i sina hem där enhetschefen har ställt frågor kring vad brukaren tycker om hjälpen från hemtjänsten. Enhetschefen har sedan, under arbetsplatsträffar och i mindre personalgrupper, återkopplat från samtalen för att öka kvaliteten i verksamheten. Under hösten kommer ytterligare personer att intervjuas med fokus på frågor om brukarnas uppfattning när det gäller trygghet och respekt.

Farsta västra hemtjänst

Verksamheten hade klart förbättrat resultatet 2007 jämfört med 2006 gällande bemötandefrågor samt hur brukarna kan påverka hur arbetet utförs. Däremot fick enheten sämre resultat när det gäller personalens färdigheter, möjlighet att nå personalen samt information om förändringar.

Farsta västra hemtjänst har infört klagomål/synpunkter som stående punkt på arbetsplatsträffarna. Här tas eventuella inkomna klagomål upp och även andra synpunkter och åsikter som framkommit till enhetschefen eller personalen. Synpunkterna kan komma från brukarna, anhöriga eller från personalgruppen. Syftet med detta är att så snabbt som möjligt åtgärda fel och brister. Med utgångspunkt i dessa förbättringsområden kommer Farsta västra hemtjänst att uppdatera berörda delar i enhetens rutinpärm.

För att öka tillgängligheten har enheten förtydligat informationen till brukarna om hur de kan nå hemtjänsten. Telefonnummer till hemtjänsten samt telefontid ska vara uppskrivet hos alla brukare. Som komplement till detta ska enheten gå ut och fråga brukare vad tillgänglighet betyder för dem.

Vid anställningsintervjuer går enhetschefen igenom resultatet av brukarundersökningen och hur man arbetar med utvecklingsområdena.

Farsta östra hemtjänst

Farsta östra hemtjänst förbättrade bland annat sitt resultat i frågan om personalens förmåga att passa tider. Enhetens resultat försämrades i frågan om tillgänglighet. För att bli mer tillgängliga finns det nu alltid personal inne på kontoret för att svara i telefon.

Farsta östra hemtjänst har valt ut vissa frågor från brukarundersökningen till en fördjupad utvärdering. Avsikten är att på ett enkelt sätt komplettera brukarenkäten med mer utförlig information från brukarna och på så sätt kunna ringa in vilka utvecklingsområden som är angelägna. Medarbetarna har tagit med frågor om bemötande till brukare med omvårdnadsbehov. Av de intervjuade personerna svarade 39 på frågan om vad som är ett gott bemötande för dem och 26 personer lämnade förslag på utvecklingsområden för hemtjänsten. Resultaten från undersökningen används i arbetet för att förbättra enhetens arbetssätt kring de berörda frågorna. Arbetet fortsätter nu med frågor som rör tillgänglighet.

Privata utförare

Attendo kundval

I frågor gällande hur personalen passar tider och hur personalen informerar om förändringar skedde en markant förbättring för Attendo. Resultatet försämrades något gällande respekt från personalens sida gentemot brukarna.

För att öka tryggheten har Attendo signeringslistor hos kunderna för att säkerställa insatserna som är beviljade. Kontaktmannaskapet är också en stor del av tryggheten för brukare och där tydliggörs kontaktpersonens roll för personalen. På enhetens arbetsplatsträffar pratar man om förhållningssätt och hur man bemöter brukare och varandra.

Carema-Farsta hemtjänst

Carema förbättrade sitt resultat gällande tillgänglighet, information om förändringar och att personalen blivit bättre på att passa tider. Resultatet försämrades när det gäller trygghet och respekt för brukaren.

För att förbättra bemötandet har enheten skapat en tydlig rutin för hur man tar emot nya kunder. Gruppcheferna gör hembesök senast inom 48 timmar då de får en ny kund. Enheten arbetar kontinuerligt med genomförandeplanerna.

För att öka tryggheten finns signeringslistor hos kunderna för att säkerställa insatserna som är beviljade. Under hösten 2008 gör enheten en stor förändring i personalens arbetsschema och inför en daggrupp och en kvällsgrupp för att öka kontinuiteten.

Din hemtjänst i Stockholm AB

(Företaget ingick inte i den stadsövergripande kvalitetsuppföljningen 2006.)

Din hemtjänst låg högt på omdömen gällande hur arbetet utförs, bemötandet från personalen, möjligheter att få hjälp av personal som är känd för brukaren och förmåga att passa tider. Enheten fick ett något lägre omdöme gällande personalens kunskaper och färdigheter.

Som en del i utvecklingsarbetet finns från och med juni 2008 en kvalitetsansvarig på Din hemtjänst. Hon kommer att arbeta aktivt för att förbättra kvaliteten i verksamheten och kommer bland annat att hålla i en kvalitativ uppföljning.

För att förbättra resultatet när det gäller personalens kunskaper och färdigheter ska enheten bland annat köpa in olika informations-CD avseende kost, demens, hygienrutiner med mera. På frågan om tillgänglighet har Din hemtjänst i Stockholm fått flest ”varken eller/missnöjd”-svar. Enheten utarbetar ruiner för att kontaktpersonens telefonnummer ska göras känt bland brukarna.

Stiftelsen Stora Sköndal

Stiftelsen Stora Sköndal fick ett klart förbättrat resultat gällande bland annat personalens kunskaper och färdigheter och möjligheten att få hjälp av personal man känner. Enheten försämrade sitt resultat något i frågan om tillgänglighet.

Stiftelsen Stora Sköndal kommer under hösten att aktivt och systematiskt arbeta med att, tillsammans med brukaren, utforma genomförandeplaner för att tillförsäkra den enskildes delaktighet i hur insatserna utformas. Enheten arbetar också för att alla vårdtagare ska ha en kontaktperson som denne träffar kontinuerligt för att följa upp insatserna och utforma veckoplanering.

En informationsbroschyr med aktuella telefonnummer till hemtjänstexpedition/enhetschef är under utformande och kommer att finnas klar för utskick under hösten 2008.



Hökarängens hemtjänst

(Hökarängens hemtjänst övergick från kommunal huvudman till personalkooperativ den 1 april 2008).

Hökarängens hemtjänst förbättrade framförallt sina resultat från 2006 gällande information om tillfälliga förändringar. De fick ett något sämre resultat i frågan om brukarens delaktighet i hur tjänsterna ska utföras.

Hela personalgruppen har gemensamt gått igenom enkäten för att hitta starka respektive svaga sidor. Ett antal förbättringsområden har valts ut som enheten ska fokusera på till nästa år. Hela gruppen är delaktig och deltar i förbättringsarbetet. Arbetet dokumenteras och sätts upp på "mål- och kvalitetstavlan" i lokalen. De områden som Hökarängens hemtjänst lyft fram ur enkäten från 2007 är delaktighet, bemötande samt att visa respekt.

Förvaltningens förslag

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens rapport om hur 2007 års brukarenkät inom hemtjänsten följs upp.