



Handläggare: Christina Almqvist
Telefon: 08-508 19 231

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2009-04-23

Brukarundersökning 2008 inom äldreomsorgens beställarenhet

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Beställarenheten inom avdelningen för äldre genomförde under oktober 2008 en brukarundersökning. Undersökningen omfattade slumpvis utvalda kunder med hemtjänst och andra biståndsbedömda insatser i ordinärt boende och syftade till att följa upp åtaganden i nämndens kvalitetsgaranti. Resultatet är även tänkt att ligga till grund för det fortsatta förbättrings- och utvecklingsarbetet vid enheten. Helhetsomdömet visar att 70 % av brukarna anser att beställarenheten lever upp till sina åtaganden. Svarefrekvensen i undersökningen är 64,5 %.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Beställarenheten inom avdelningens för äldre tar varje år fram ett förslag till kvalitetsgaranti som beskriver enhetens åtaganden gentemot brukaren. Garantin fastställs av stadsdelsnämnden. Ett viktigt syfte är att fånga upp brukarnas synpunkter. Enheten har därför genomfört en brukarundersökning för att följa upp i vilken grad brukarna uppfattar att åtagandena efterlevs. Undersökningen gjordes i oktober 2008 och omfattade slumpvis utvalda kunder med hemtjänst och andra biståndsbedömda insatser i ordinärt boende.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet visar att 70 % av brukarna anser att beställarenheten lever upp till de fastställda åtagandena. Mest nöjda är brukarna när det gäller bemötandet. Minst nöjda är de då det gäller information om kundvalet samt information om "Fixaren", dvs möjligheten för alla över 75 år att få praktisk hjälp i hemmet. Möjligheten att komma i kontakt med biståndshandläggarna är även det ett område som brukarna till viss del är missnöjda med.

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

Ett annat område som behöver utvecklas/förbättras är tillgängligheten, då en stor andel brukare anser att det är svårt att komma i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid. Sedan januari 2009 har samtliga handläggare utökat telefontiden med en halvtimme per dag. Därutöver finns en tillgänglighetstelefon som är öppen för inkommande samtal under kontorstid. Enheten kommer under året att arbeta fram en tillgänglighetspolicy för att öka tillgängligheten. Att ta fram en sådan policy är ett mål i enhetens verksamhetsplan för 2009 och kommer att redovisas i samband med årsredovisningen för 2009.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Bilaga

Sammanställning av brukarundersökning 2008 vid äldreomsorgens beställarenhet