



Handläggare: Christina Almqvist
Telefon: 08-508 19 231

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2009-12-17

Brukarundersökning inom äldreomsorgens beställarenhet 2009

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Beställarenheten inom avdelningen för äldre har under oktober 2009 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 74 % av brukarna anser att beställarenheten lever upp till sina åtaganden. Svarsfrekvensen i undersökningen är 72,8 %.

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.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet visar att 74 % av brukarna anser att beställarenheten lever upp till sina åtaganden. I jämförelse med förra årets brukarundersökning kan konstateras att detta helhetsomdöme ökat från 70 % till 74 %, vilket visat att enhetens förbättringsarbete under året gett resultat. Även svarsfrekvensen har ökat, från 64,5 % till 72,8 %. Svaren visar att brukarna är mer nöjda i år än förra året på i stort sett samtliga områden.

Mest nöjda är brukarna när det gäller bemötandet. Minst nöjda är de då det gäller information om kundvalet och om "fixaren", dvs den servicetjänst som finns för äldre över 75 år. 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". Beställarenheten har under 2009 tagit fram en informationsmapp, som lämnas till samtliga brukare i samband med hembesök och vårdplaneringsmöten. I informationsmappen finns exempelvis broschyren "Att ansöka om insatser från Farsta Äldreomsorg", kundvalskatalog, avgiftsbroschyr, folder med information om fixartjänster, information om trygghetsjouren samt namn, telefonnummer och e-postadress till ansvarig handläggare. Under hösten 2009 har enheten sett över sina informationsdokument och gjort vissa förtydligande. Arbetet med att förbättra informationen till brukarna kommer att fortsätta under 2010. Vidare kommer det att dokumenteras att information givits till brukarna. Uppföljning att detta skett kommer att ske i samband med enhetens aktgranskning.

Ett annat område som behöver utvecklas/förbättras på beställarenheten är tillgängligheten, då en stor andel brukare anser att det är svårt att komma i kontakt med biståndshandläggare. Sedan januari 2009 har samtliga biståndshandläggare utökat telefontiden med en halvtimme per dag. Därutöver finns en tillgänglighetstelefon som är öppen för inkommande samtal under kontorstid. Beställarenheten har även



under året arbetat fram en tillgänglighetspolicy för att öka tillgängligheten. Enhetens förbättringsarbete kring tillgänglighet har bidragit till en ökad nöjdhet hos brukarna. Dock är en stor andel brukare mindre nöjda. Beställarenheten kommer därför att se över tillgängligheten grundligt och undersöka om det finns nya arbetssätt som kan öka tillgängligheten.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2009 års brukarundersökning.

Bilaga

Sammanställning av brukarundersökning 2009