



Brukarundersökning, Beställarenheten Äldre 2009

Sammanfattning

Beställarenheten för äldre har under oktober 2009 genomfört en brukarundersökning. Syftet med brukarundersökningen är att följa upp åtagande i vår kvalitetsgaranti. Resultatet i brukarundersökningen kommer att ligga till grund för vårt fortsatta förbättrings- och utvecklingsarbete. Helhetsomdömet i undersökningen visar att 74 % av brukarna anser att Beställarenheten lever upp till sina åtaganden.

Bakgrund

Beställarenheten tar varje år fram en kvalitetsgaranti där vi beskriver våra åtaganden gentemot våra brukare. 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. Vi har därför valt att följa upp till vilken grad brukarna uppfattar att vi lever upp till våra åtaganden genom en brukarenkät.

Beställarenhetens kvalitetsgaranti 2009

Vår verksamhetsidé är att erbjuda en rättssäker och likställig myndighetsutövning av äldres behov av stöd och service, utifrån gällande lagstiftning och givna ekonomiska ramar. Myndighetsutövningen sker i dialog med äldre och med respekt för den äldre. Den äldre ska ha inflytande över utförandet av beviljade insatser, vilka ska leda till att den äldre kan leva ett så normalt liv som möjligt.

Vårt verksamhetsmål är att 80 % av våra brukare ska anse att vi lever upp till våra åtaganden. De åtaganden som vi formulerat finns i vår kvalitetsgaranti och lyder som följer:

- Vi har en tydlig kommunikation.
- Vi bemöter dig med respekt och vi har tystnadsplikt för att värna din integritet.
- Vi informerar om handlägningsprocessen, lagstiftning och de riktlinjer som gäller .
- Vi utreder dina behov i samråd med dig .

- Vi garanterar en rättssäkerhet och likställighet.
- Vi ger dig information om dina möjligheter att välja hemtjänstutförare och omsorgsboende.
- Vi följer upp beviljade beslut minst en gång per år.
- Vi är tillgängliga vardagar under kontorstid.

Syfte

Syftet med undersökningen är att följa upp att Beställarenheten lever upp till åtagandena i kvalitetsgarantin. Vidare bidrar undersökningen till att lyfta fram styrkor och svagheter som kan användas i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Genomförande

Undersökningen har genomförts som postenkät och genomförts under oktober 2009. Urvalet har skett slumpvis, genom att var tionde kund som beviljats trygghetslarm och/eller hemtjänst i ordinärt boende och boende i servicehus valts ut. Svarstiden har begränsats till två veckor. Inga påminnelser har gjorts. Sammanlagt har 158 enkäter skickats ut och av dem har 115 enkäter besvarats, vilket innebär en svarsfrekvens på 72,8 %.

Enkäten består av tio påstående direkt riktade till kunden. Svartalternativen som är fasta består av en fyrgradig skala som sträcker sig från ”stämmer helt”, ”stämmer delvis” ”vet inte” samt ”stämmer inte alls”. Svartalternativen ”stämmer helt” och ”stämmer delvis” tolkas så att båda svartalternativen tyder på nöjdhet, dock i olika grad.

Resultat

I jämförelse med förra årets brukarundersökning kan konstateras att helhetsomdömet ökat från 70 % till 74 %, vilket visar att vårt förbättringsarbete under året gett resultat. Svaren visar att brukarna är mer nöjda i år än förra året på i stort sett samtliga frågor. Mest har nöjdheten ökat då det gäller bemötande och delaktighet. I år är brukarna något mindre nöjda då det gäller att veta vilken hjälp de har rätt till.

Mest nöjda är brukarna när det gäller ”*Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation*”, där 93 % är nöjda. När det gäller ”*Jag vet var jag ska vända mig om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare*” är 91 % nöjda. 86 % av brukarna uppger att de är nöjda med ”*Jag har fått information om rätten till att få hjälp*”. Vidare anser 90 % att de är nöjda med ”*Jag har fått berätta om*

min situation och mina behov", medan 86 % är nöjda med " Jag har fått ansöka om det jag önskar".

När det gäller " *Jag vet vilken hjälp jag har rätt till" är 75 % av brukarna nöjda. 71 % av brukarna är nöjda med "Jag kommer lätt i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid". Vidare är 53 % av brukarna nöjda med "Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare". 52 % av brukarna är nöjda med "Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad". Slutligen är 58 % av brukarna nöjda med "Jag har fått information om "fixaren" som utför tjänster i hemmet".*

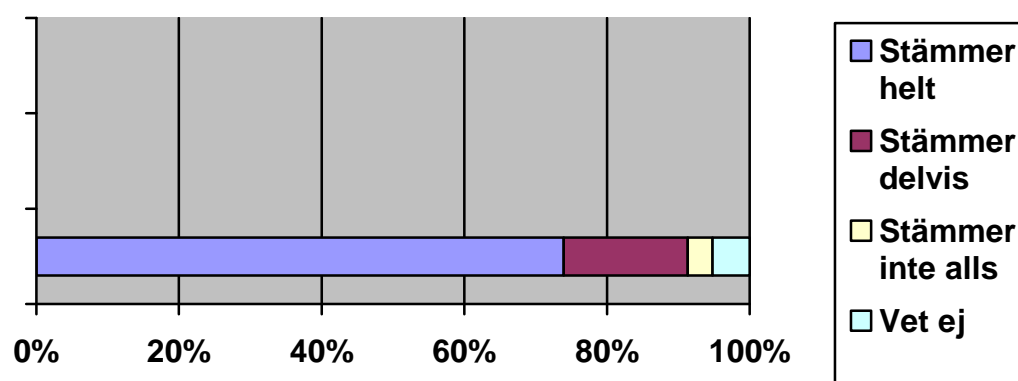
Resultatet visar att minst nöjda är brukarna då det gäller information om kundvalet samt information om "fixaren". Möjligheten att komma i kontakt med biståndshandläggarna är även det ett område som brukarna till viss del är missnöjda med. Inte heller når beställarenheten målet på 80 % nöjdhet avseende att brukarna vet vilken hjälp de har rätt till.

Brükarenkäten 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 "Att ansöka om insatser från Farsta Äldreomsorg", kundvalskatalog, avgiftsbroschyr, folder med information om fixartjänster, information om trygghetsjouren samt namn, telefonnummer och mailadress till ansvarig handläggare. Under hösten 2009 har vi sett över våra informationsdokument och gjort vissa förtydligande. Vi kommer att fortsätta vårt arbete med att förbättra informationen till brukarna under 2010. Vidare kommer vi dokumentera att information givits och följa upp detta i samband med vår aktgranskning.

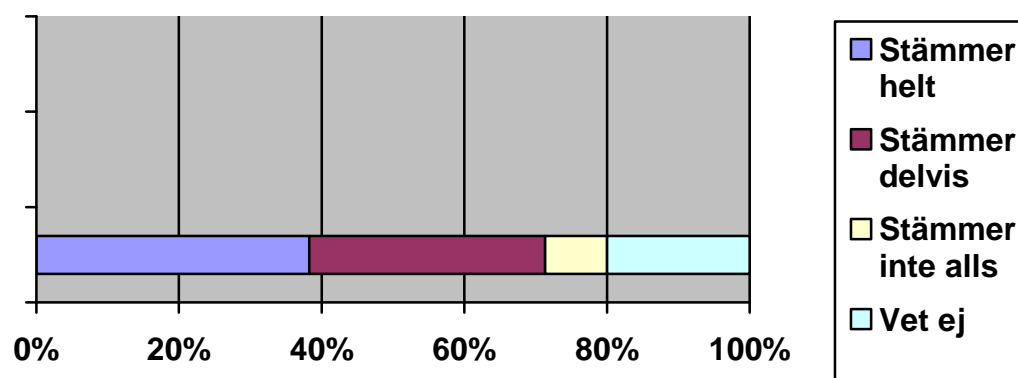
Ett annat område som behöver utvecklas/förbättras på Beställarenheten är tillgängligheten, då en stor andel brukare anser att det är svårt att komma i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid. Beställarenheten kommer att se över vår tillgänglighet grundligt och undersöka om vi kan hitta nya sätt som kan öka vår tillgänglighet.

Sammanställning av brukarenkät 2009.

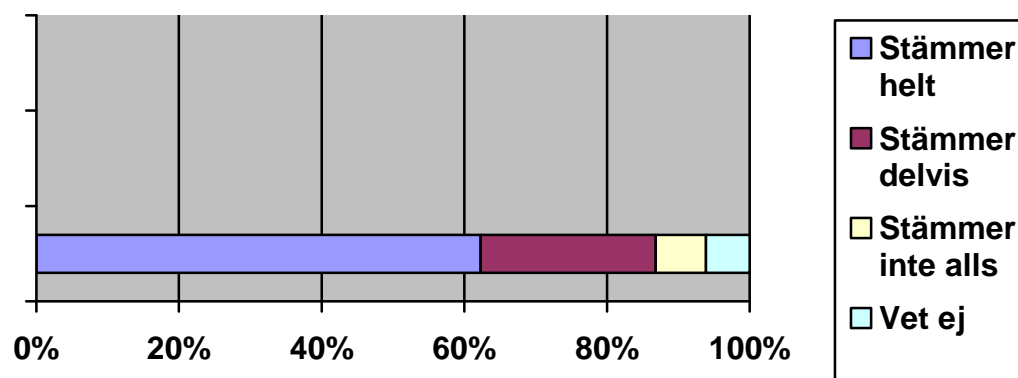
1. Jag vet var jag ska vända mig om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare.



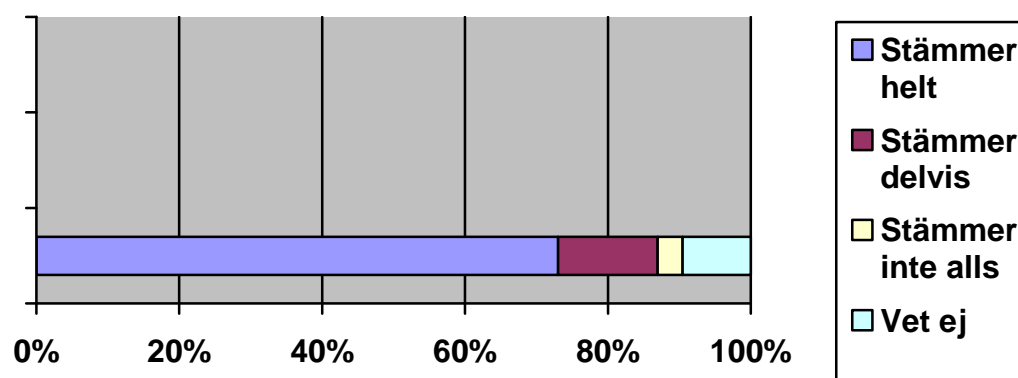
2. Jag kommer lätt i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid.



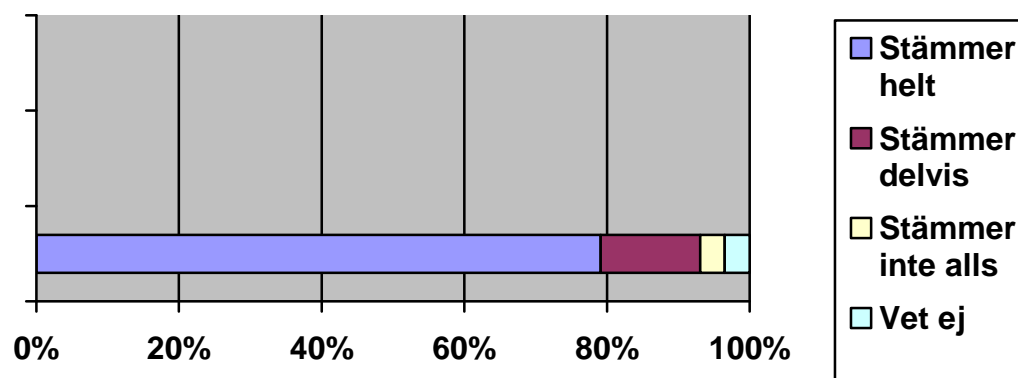
3. Jag har fått information om rätten till att få hjälp.



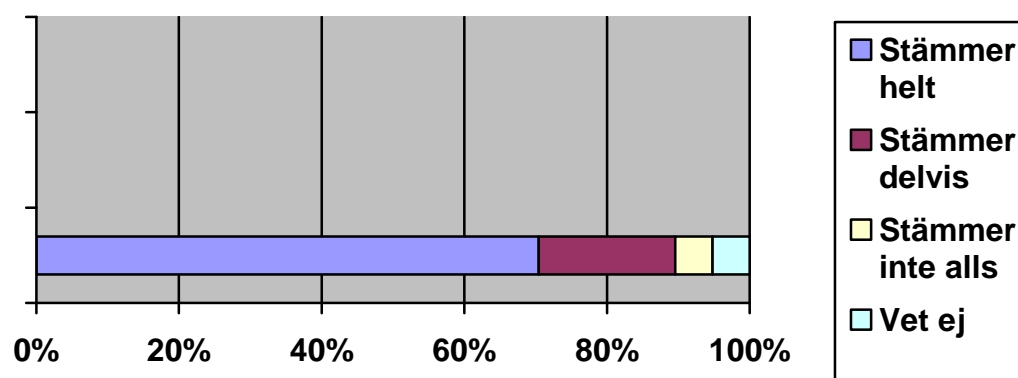
4. Jag har fått ansöka om det jag önskar.



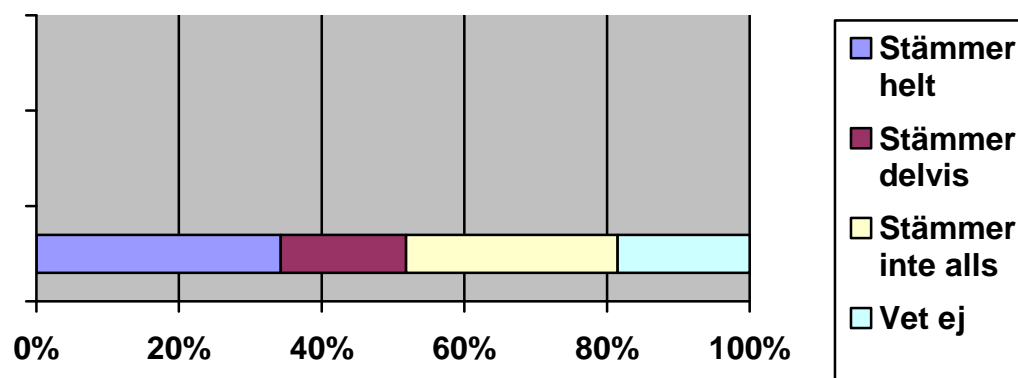
5. Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation.



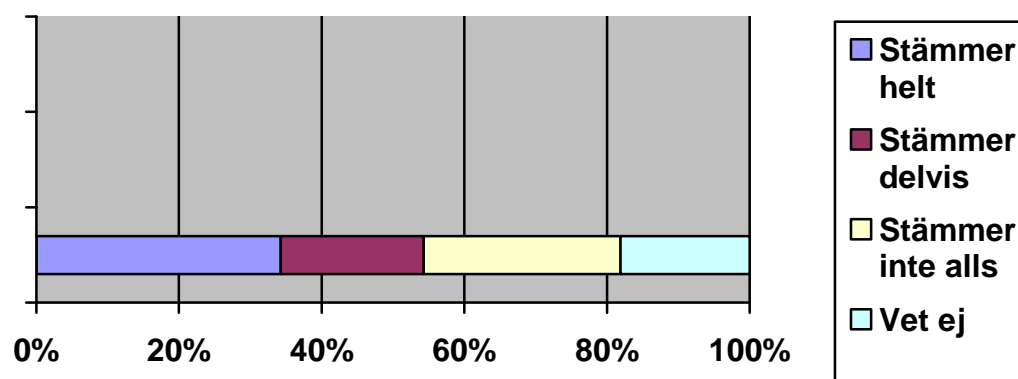
6. Jag har fått berätta om min situation och mina behov.



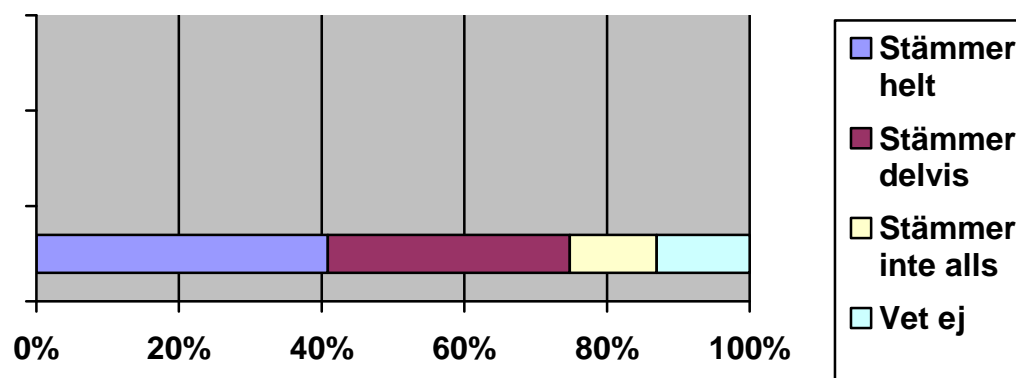
7. Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad.



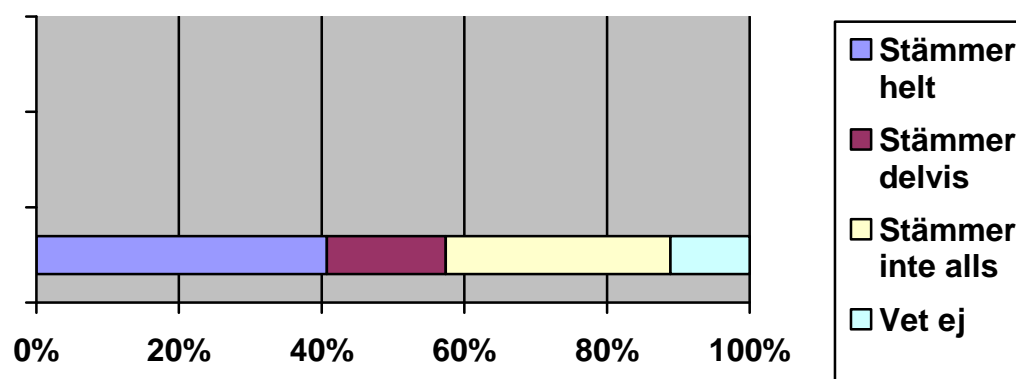
8. Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare.



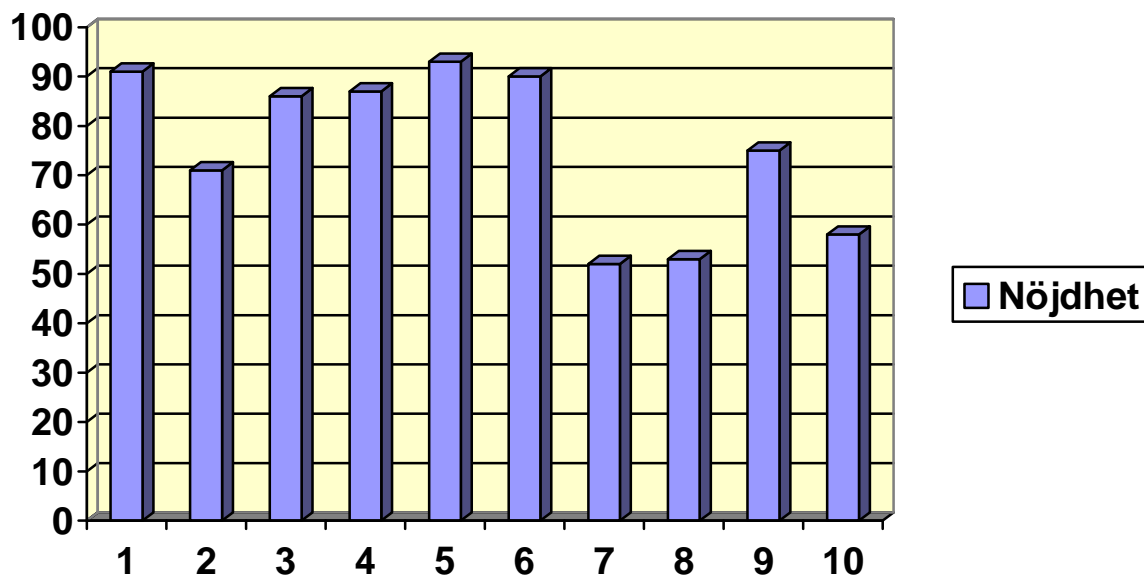
9. Jag vet vilken hjälp jag har rätt till.



10. Jag har fått information om "fixaren" som utför tjänster i hemmet.



Sammanställning av resultat samtliga frågor



Andel (%) nöjda brukare per frågeställning

	2008	2009
Jag vet var jag ska vända mig om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare.	82 %	91 %
Jag kommer lätt i kontakt med biståndshandläggare under kontorstid.	68 %	71 %
Jag har fått information om rätten till att få hjälp.	81 %	86 %
Jag har fått ansöka om det jag önskar.	74 %	87 %
Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation.	88 %	93 %
Jag har fått berätta om min situation och mina behov.	80 %	90 %
Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad.	53 %	52 %
Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare.	48 %	53 %
Jag vet vilken hjälp jag har rätt till.	80 %	75 %
Jag har fått information om "fixaren" som utför tjänster i hemmet.	46 %	58 %