



Brukarundersökning, Beställarenheten Äldre 2010

Sammanfattning

Beställarenheten för äldre har under oktober 2010 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 72 % 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 2010

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 2010. 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 129 enkäter skickats ut och av dem har 87 enkäter besvarats, vilket innebär en svarsfrekvens på 67,4 %.

Enkäten består av tio påstående direkt riktade till kunden. Svartalternativen som är fasta består av en fyragradig 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 minskat från 74 % till 72 %. När det gäller nöjdheten med informationen att välja utförare har den ökat i jämförelse med förra året. I år är brukarna något mindre nöjda då det gäller tillgängligheten.

Mest nöjda är brukarna när det gäller ”*Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation*”, där 91 % är nöjda. När det gäller ”*Jag vet var jag ska vända mig om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare*” är 83 % nöjda. 83 % av brukarna uppger att de är nöjda med ”*Jag har fått berätta om min situation och mina behov*”. Vidare anser 81 % att de är nöjda med ”*Jag har fått*

information om rätten till att få hjälp”, medan 78 % är nöjda med ”Jag har fått ansöka om det jag önskar”.

När det gäller ”Jag vet vilken hjälp jag har rätt till” är 74 % av brukarna nöjda. Vidare är 63 % av brukarna nöjda med ” Jag har fått information om ”fixaren” som utför tjänster i hemmet”. 62 % av brukarna nöjda med ”Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad”. Slutligen är 59 % av brukarna är nöjda med ”Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare”.

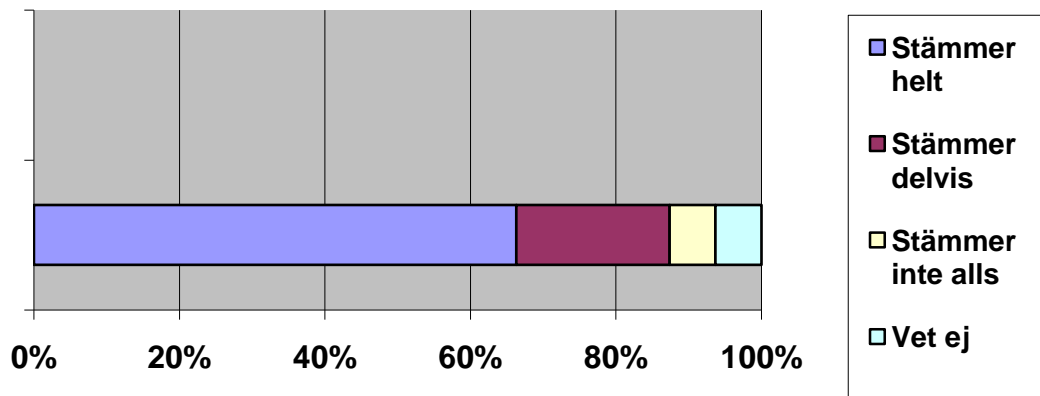
Resultatet visar att minst nöjda är brukarna då det gäller att lätt komma i kontakt med Äldre Direkt under kontorstid. Samtidigt svarar 42 % av brukarna att de inte vet om det är lätt att komma i kontakt med Äldre Direkt. Detta kan bero på att Beställarenheten har använt Äldre Direkt som kontaktcenter sedan september 2010. Andelen brukare som är missnöjda med möjligheten att komma i kontakt med Äldre Direkt är 8 %. Informationen kring att välja utförare är även det ett område som inte motsvarar Beställarenhetens verksamhetsmål, trots att brukarnas nöjdhet ökat sedan förra året. 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 sedan 2009 delat ut en informationsmapp 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 kontaktuppgifter till Äldre Direkt. Även om målet med 80 % nöjdhet avseende information kring kundval och fixaren nås, har nöjdheten under senaste året ökat. Vi kommer att fortsätta vårt arbete med att förbättra informationen till brukarna under 2011. Vidare kommer vi dokumentera att information givits och följa upp detta i samband med vår aktgranskning.

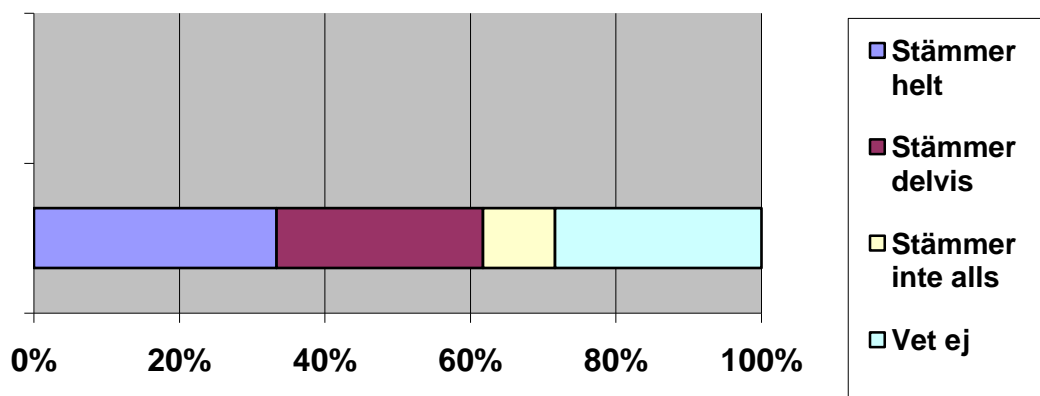
Beställarenheten använder sedan september 2010 Äldre Direkt som kontaktcenter. Äldre Direkt är tillgängliga under kontorstid måndag till fredag och svarar på allmänna frågor. Övriga frågor kopplas vidare till Beställarenhetens mottagningstelefon. Genom att ha ett kontaktcenter som brukarna kan vända sig till under kontorstid istället för som tidigare endast kunna komma i kontakt med biståndshandläggarna under telefontid ökar tillgängligheten. Då beställarenheten endast använt Äldre Direkt sedan september 2010 är det för tidigt att följa upp i samband med brukarenkäten 2010. Vidare uppföljning kommer att göras under 2011.

Sammanställning av brukarenkät 2010

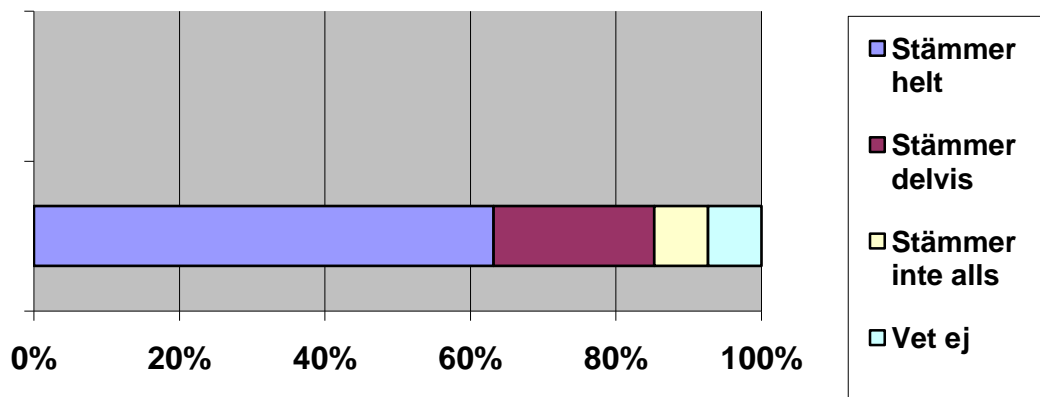
1. Jag vet vart jag ska vända mig (Äldre Direkt) om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare.



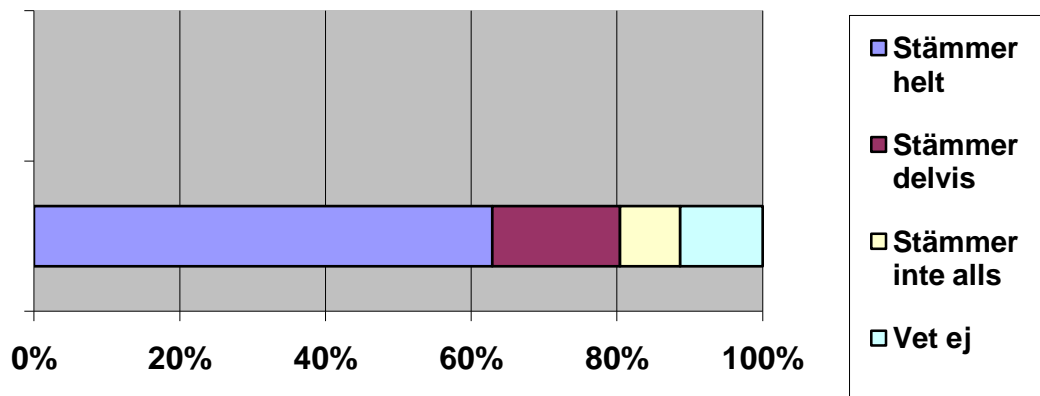
2. Jag kommer lätt i kontakt med Äldre Direkt under kontorstid.



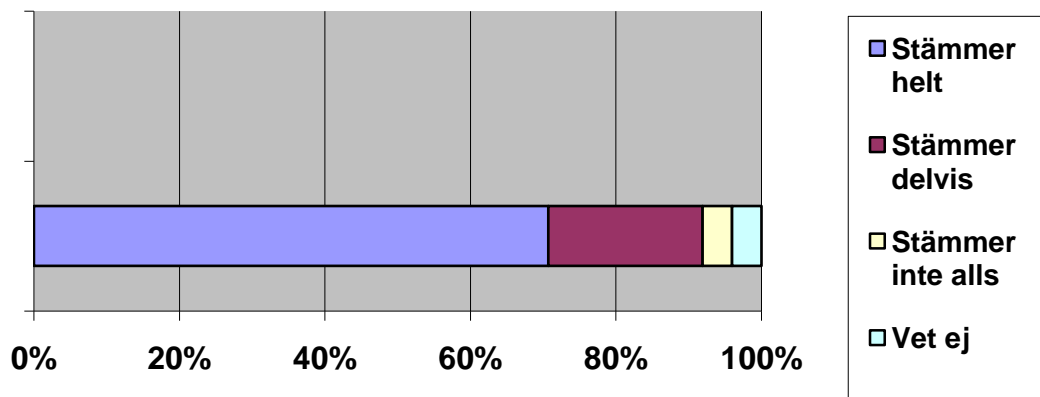
3. Jag har fått information om rätten till att få hjälp.



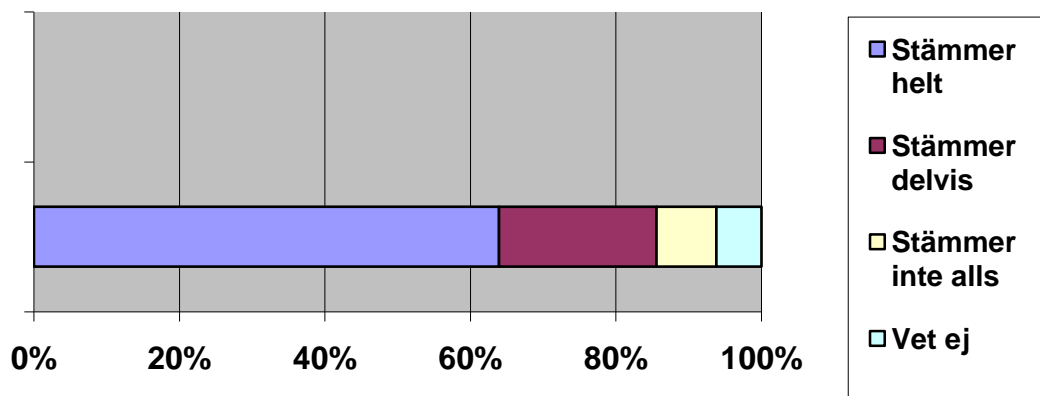
4. Jag har fått ansöka om det jag önskar.



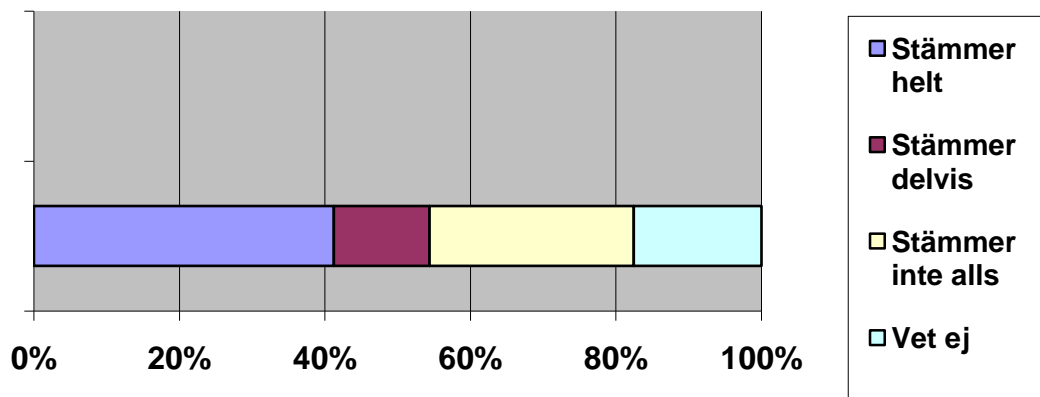
5. Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation.



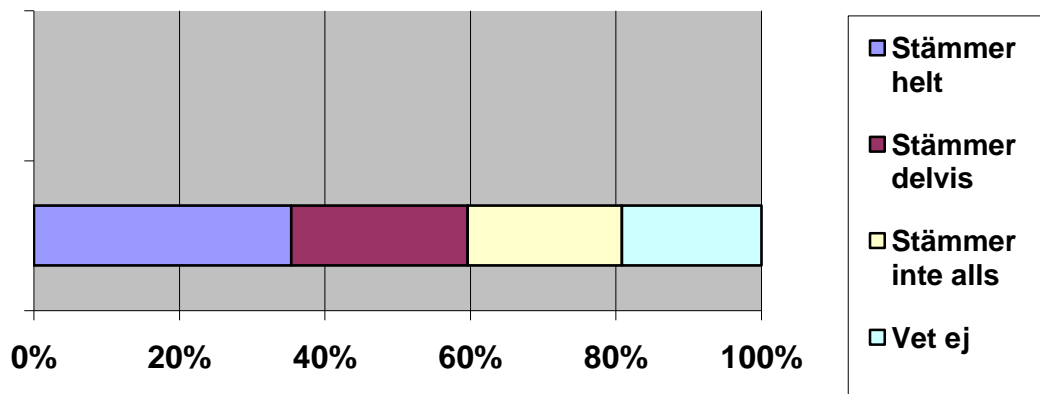
6. Jag har fått berätta om min situation och mina behov.



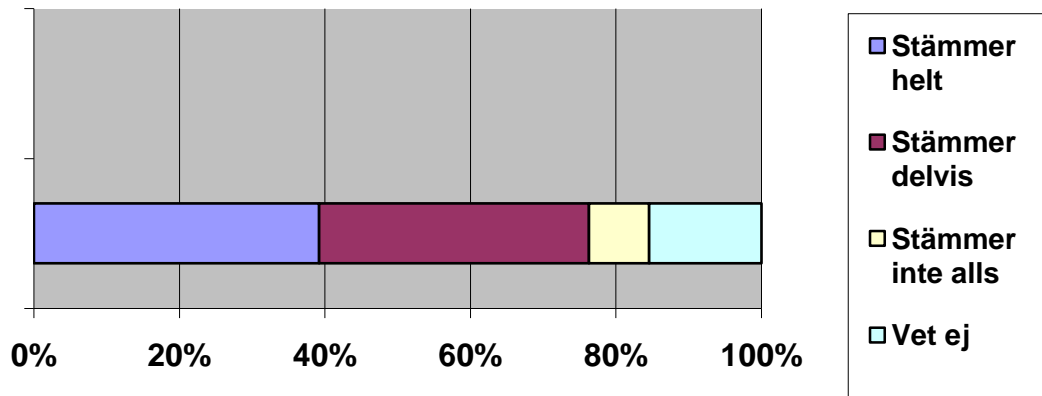
7. Jag har fått information om mina möjligheter att välja vilken utförare/företag som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad.



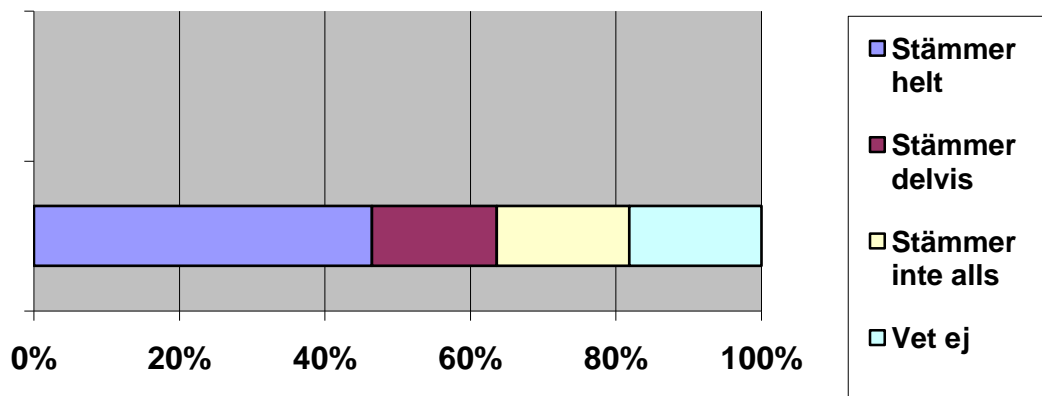
8. Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare.



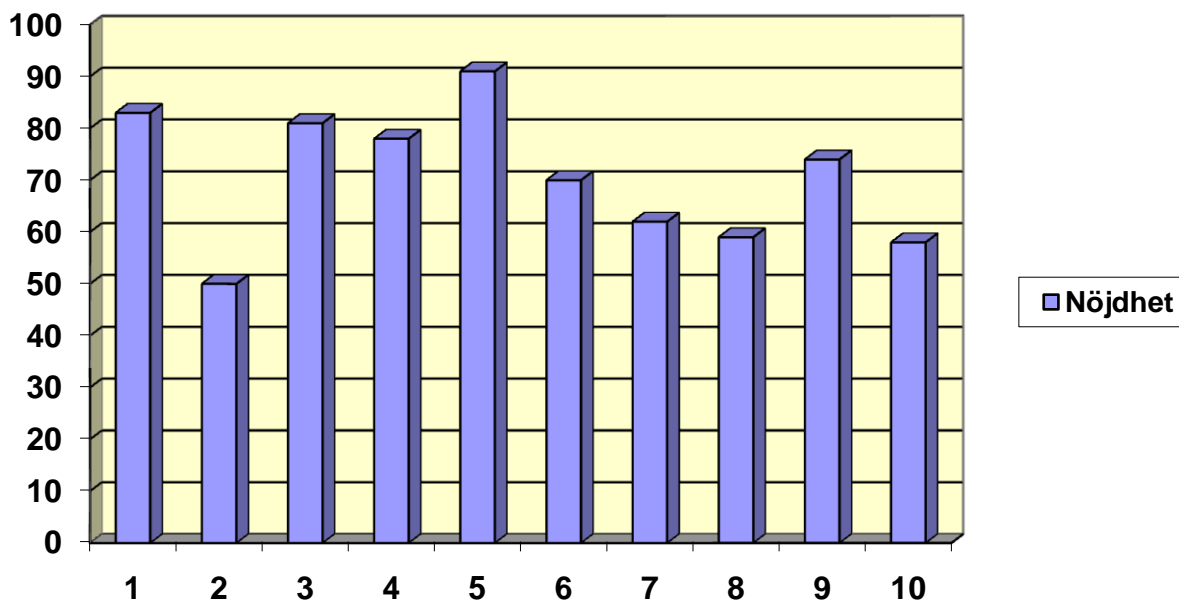
9. Jag vet vilken hjälp jag har rätt till.



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



Sammanställning av resultat samtliga frågor



Andel (%) nöjda brukare per frågeställning

	2008	2009	2010
Jag vet var jag ska vända mig (Äldre Direkt) om jag behöver få kontakt med biståndshandläggare.	82 %	91 %	83 %
Jag kommer lätt i kontakt med Äldre Direkt under kontorstid.	68 %	71 %	50 %
Jag har fått information om rätten till att få hjälp.	81 %	86 %	81 %
Jag har fått ansöka om det jag önskar.	74 %	87 %	78 %
Jag har blivit bemött med respekt för min person och min situation.	88 %	93 %	91 %
Jag har fått berätta om min situation och mina behov.	80 %	90 %	83 %
Jag har fått information om mina möjligheter att välja vem som ska utföra den hjälp som jag blivit beviljad.	53 %	52 %	62 %
Jag har fått tillräcklig information för att kunna göra ett aktivt val av utförare.	48 %	53 %	59 %
Jag vet vilken hjälp jag har rätt till.	80 %	75 %	74 %
Jag har fått information om "fixaren" som utför tjänster i hemmet.	46 %	58 %	63 %