

§ 7**Så här tyckte de äldre om sin hemtjänst 2013**

Resultat från stadens brukarundersökning

BESLUT

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av stadens brukarundersökning inom hemtjänst för äldre 2013.

Ärendet

Undersökningsföretaget Markör har liksom tidigare år genomfört 2013 års brukarundersökning inom stadens hemtjänst. En stor del av kunderna är nöjda, känner sig trygga och upplever ett bra bemötande från personalen. Den kommunala hemtjänsten får dock betydligt sämre resultat än föregående år. Resultaten återspeglar de problem enheten upplevt efter omorganisationen 2012.

Resultaten från brukarundersökningen och andra uppföljningar analyseras på enheten under våren. Åtgärdsplaner tas fram med fokus på identifierade förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2014.

Förvaltningen hade redovisat ärendet i ett tjänsteutlåtande daterat 2014-03-25.

Dnr 1.6-243/2014

Förslag till beslut

Ordföranden Lars Jilmstad m fl (M) yrkade att nämnden skulle bifalla förvaltningens förslag.

Gunnar Sandell m fl (S) yrkade att nämnden skulle bifalla förvaltningens förslag och lade därutöver fram ett eget förslag.

Beslutsgång

Ordföranden ställde yrkandena mot varandra och fann att nämnden hade beslutat enligt förvaltningens förslag.

Lars Bäck (V) anmälde ett särskilt uttalande.

Reservation

Gunnar Sandell m fl (S)

1. Nämnden beslutar enligt förvaltningens förslag samt att en plan för bättre uppföljningar ur brukarperspektiv utarbetas, med redovisning av planen till nämnden. Uppföljning av planen redovisas regelbundet.
2. Nämnden anför följande.

Vi är mycket tveksamma till den här sortens statistik, och ser hellre att uppföljningar görs på annat sätt, inte minst med tanke på att så få besvarar enkäten helt själva. Förvaltningen har meddelat att det centralt finns projektet om fördjupad kvalitetsuppföljning, med team

som studerar vård- och omsorgsarbete på plats, i vardagen. Vi är mest intresserade av att se uppföljningar ur brukarens perspektiv samt att de görs på samma sätt för kommunalt som privat driven verksamhet. Vi vill att förvaltningen vid lämpligt tillfälle redovisar hur uppföljningarna kan utvecklas för brukarnas bästa.

Särskilt uttalande

Lars Bäck (V)

Vi delar de synpunkter som framfördes på pensionärsrådet den 7 april 2014: ”Rådet uttryckte skepticism mot den här sortens statistik, och ser hellre att uppföljningar görs på annat sätt, inte minst med tanke på att så få besvarar enkäten helt själva. Förvaltningen höll med och betonade att det även görs andra sorters uppföljningar lokalt. Centralt finns nu även projektet om fördjupad kvalitetsuppföljning, som förvaltningen har berättat om tidigare, med team som studerar vård- och omsorgsarbete på plats, i vardagen”.

Vi är fortsatt tveksamma till denna form av enkäter bland våra medborgare, det känns mera som en ganska ytlig traditionell marknadsundersökning riktad till detaljhandelskunder. I denna undersökning så är det 32 % av de svarande som fått hjälp att fylla i den s.k. brukarundersökningen. Vi skulle föredra att de ekonomiska resurserna användes till djupintervjuer utförda av oberoende personer med kompetens att värdera och granska den hemtjänst som utförs för boende i servicehus istället för ett marknadsundersökningsföretag.