

Vad är god kvalitet i mötet med din biståndsbedömare

Älvsjö stadsdelsområde?

Rapport från en fokusgrupp

April 2016

**Vad är god kvalitet i mötet med din biståndsbedömare i Älvsjö
stadsdelsområde?**

Rapport från en fokusgrupp.

April 2016

Sammanfattning

För att få ytterligare kunskap om hur äldre personer med beviljade insatser från kommunen upplever mötet med sin biståndsbedömare har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö genomfört en fokusgrupp. Fokusgruppen genomfördes i april 2016. Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var; Vad är god kvalitet i mötet med din biståndsbedömare? Samtalet i fokusgruppen utgick från fyra viktiga kvalitetsfaktorer för god kvalitet; bemötande, trygghet, förväntningar samt delaktighet.

Gruppens uppgift under eftermiddagen var att arbeta fram kännetecken på kvalitetsfaktorerna, välja och vikta de kännetecken som har mest betydelse för en god kvalitet samt därefter värdera hur man tycker att det fungerar idag och ge förslag på vad man tycker konkret ska förbättras.

Fokusgruppens deltagare kom fram till att de mest betydelsefulla kännetecknen för god kvalitet i mötet med biståndsbedömaren i Älvsjö stadsdelsförvaltning är:

- Att bli respekterad som person
- Att kunna komma i kontakt med sin biståndsbedömare, få återkoppling
- Att biståndsbedömaren har fokus på mig som person, mina behov och önskemål
- Personalkontinuitet, att känna sig trygg med sin biståndsbedömare.

Ett bra *bemötande* kännetecknas av att biståndsbedömaren visar respekt genom att lyssna in, vara nyfiken och intresserad av mig som person och se mina behov. En förutsättning för att känna *trygghet* är att man vet när och hur man kan komma i kontakt med sin biståndsbedömare. *Förväntningarna* på biståndsbedömarna är att de har kompetens för uppdraget, är lyhörda och försöker förstå min situation. Att kunna påverka, bli tillfrågad och få viktig information skapar en känsla av att vara *delaktig*.

Vissa kännetecken som man ansåg vara de mest betydelsefulla var också de som gruppen uppgav som prioriterade utvecklingsområden, d.v.s. det som bör vara det viktigaste att utveckla och förbättra för biståndsenheten.

Innehåll

Sammanfattning	3
Inledning	6
Fokusgrupp som metod	6
Genomförd fokusgrupp	6
Resultat	7
Kännetecknen på god kvalitet i mötet med biståndsbedömaren	7
Identifierade utvecklingsområden inom biståndsenheten	8

Inledning

Årligen genomförs brukarundersökningar inom äldreomsorgen av socialstyrelsen. Undersökningarna genomförs via skriftliga enkäter som sänds ut till de som har en insats från äldreomsorgen. Resultaten redovisas i procentform utifrån svar på respektive fråga. Resultaten är en viktig del i stadsdelsförvaltningens utvecklingsarbete för att utveckla och förbättra äldreomsorgen.

För att få ytterligare kunskap om äldres uppfattning har stadsdelsförvaltningen i Älvsjö i enlighet med verksamhetsplanen 2016 genomfört en fokusgrupp med äldre för att få veta vad de anser är god kvalitet i mötet med biståndsbedömaren. Äldres egen uppfattning om den vård och omsorg de får är central för att utveckla verksamheten där kontakten med biståndsenheten är en viktig komponent.

Fokusgrupp som metod

Fokusgrupper är en metod för intervjuer i grupp med fokus på ett bestämt tema. Metoden kan användas för att ta reda på människors uppfattningar, attityder eller värderingar inför ett visst ämne.

Fokusgrupper är ett tidsekonomiskt sätt att arbeta, metoden väcker ofta tankar och uppslag hos de medverkande för framtida arbete. Arbetsformen är konkret och begriplig vilket gör den bra att använda i utvecklings- och kvalitetsarbete.

Metoden går i korthet ut på att en grupp människor genom en frågeställning arbetar fram viktiga kännetecken på god kvalitet inom ett område, t.ex. i mötet med biståndsbedömaren, utifrån ett antal kvalitetsfaktorer. Därefter arbetar gruppen vidare med att vikta det mest betydelsefulla, ta ställning till hur det fungerar samt ge förslag på förbättringsåtgärder.

Genomförd fokusgrupp

I april 2016 genomfördes en fokusgrupp med frågeställningen; Vad är god kvalitet i mötet med din biståndsbedömare? Deltagare var fem personer bosatta i Älvsjö stadsdelsområde med beviljade hemtjänstinsatser. Deltagandet var frivilligt och något statistiskt säkerställt urval användes inte. Ett flertal skriftliga inbjudningar skickades ut till ett slumpmässigt urval. Deltagarna tillfrågades om de var intresserade av att delta i fokusgruppen först genom ett telefonsamtal från fokusgruppledarna. Fem deltagare anmälde sig

och deltog i gruppen. Fokusgruppledare var utredare från Älvsjö stadsdelsförvaltning Kerstin Karlstedt och Madeleine Peatt. Fokusgruppen ägde rum mellan klockan 13:00-16:00, den 13 april 2016.

Huvudfrågeställningen i fokusgruppen var; Vad är god kvalitet i mötet med din biståndsbedömare? Huvudfrågeställningen hade för samtalet i fokusgruppen brutits ner till fyra viktiga kvalitetsfaktorer för god kvalitet i mötet med biståndsbedömaren:

- Bemötande
- Trygghet
- Förväntningar
- Delaktighet

Gruppens uppgift under eftermiddagen var att arbeta fram kännetecknen på kvalitetsfaktorerna, välja och vikta de kännetecknen som har mest betydelse för en god kvalitet samt därefter värdera hur man tycker att det fungerar idag och ge förslag på vad man tycker konkret ska förbättras.

Resultat

Kännetecknen på god kvalitet i mötet med biståndsbedömaren

Under ledning av fokusgruppledarna samtalade deltagarna utifrån de olika kvalitetsfaktorerna utifrån frågeställningen; Vad är viktiga kännetecknen för att man ska uppleva ett gott bemötande, känna trygghet, känna delaktighet samt vilka förväntningar man har på sin biståndsbedömare. Kännetecknen formulerades och dokumenterades under samtalets gång synligt för hela gruppen.

Kvalitetsfaktor	De kännetecknen som gruppen kom fram till
Bemötande	<ol style="list-style-type: none">1. Personalkontinuitet2. Personligt möte3. Respekt4. Nyfikenhet, fråga och se mina behov5. Hör och se mig

Trygghet	6. Att veta vem som är min biståndsbedömare 7. Att veta när och hur jag kan komma i kontakt med min biståndsbedömare 8. Att få återkoppling, bli uppringd när jag lämnat önskemål om kontakt
Förväntningar	9. Att bli lyssnad på 10. Att få ett respektfullt bemötande 11. Att biståndsbedömaren har den kompetens som behövs för uppdraget 12. Att biståndsbedömaren försöker förstå och har förmågan att "läsa mellan raderna"
Delaktighet	13. Att jag är delaktig i min ansökan och inte mina anhöriga 14. Informera om den hjälp som finns att tillgå 15. Att biståndsbedömaren har fokus på mig som person, mina behov och önskemål 16. Att både biståndsbedömaren och utföraren deltar vid uppföljningen av beviljade insatser

Av samtliga kännetecken som kom fram fick gruppen välja ut de mest betydelsefulla kännetecknen.

Fokusgruppens deltagare kom fram till att de mest betydelsefulla kännetecknen för god kvalitet i mötet med biståndsbedömaren i Älvsjö stadsdelsförvaltning är:

- Att bli respekterad som person
- Att kunna komma i kontakt med sin biståndsbedömare, få återkoppling
- Att biståndsbedömaren har fokus på mig som person, mina behov och önskemål
- Personalkontinuitet, att känna sig trygg med sin biståndsbedömare.

Identifierade utvecklingsområden i mötet med biståndsbedömaren

Vissa kännetecken som man ansåg vara de mest betydelsefulla var också de som gruppen uppgav som prioriterade utvecklingsområden, d.v.s. det som bör vara det viktigaste att utveckla och förbättra för biståndsenheten.

Ett bra *bemötande* kännetecknas av att biståndsbedömaren visar respekt genom att lyssna in, vara nyfiken och intresserad av mig som person och se mina behov. En förutsättning för att känna *trygghet* är att man vet när och hur man kan komma i kontakt med sin biståndsbedömare. *Förväntningarna* på biståndsbedömarna är att de har kompetens för uppdraget, är lyhörda och försöker förstå min situation. Att kunna påverka, bli tillfrågad och få viktig information skapar en känsla av att vara *delaktig*.

Avslutningsvis fick deltagarna i fokusgruppen formulera förbättringsförslag:

- Ett tydligare samarbete mellan beställare (biståndsbedömare) och utförare
- Tydligare information kring hur man kan framföra synpunkter och klagomål
- Tydligare information om biståndsbeslutet, vad som är beviljat och i vilken omfattning (tid)
- Öka möjligheten att komma i kontakt med biståndsbedömarna genom utökade telefontider och/eller snabbare återkoppling
- Att i möjligaste mån få en och samma biståndsbedömare
- Tydligare avgiftsbeslut.