

**§ 22****Redovisning av brukarenkät 2013 inom äldreomsorgen****BESLUT****Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:**

Detta tjänsteutlåtande godkänns och läggs till handlingarna.

**Ärendet**

Ärendet redovisades i förvaltningens tjänsteutlåtande (dnr: 1.2.1. -24/14) daterad 2014-01-08. Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar bland brukare i stadens verksamheter. Resultatet från enkäterna inom äldreomsorgen visar att stadsdelsförvaltningens brukare inom hemtjänsten är mycket nöjda. Inom dagverksamheten är brukarna också nöjda, medan de boende på vård- och omsorgsboenden är mindre nöjda.

Förvaltningen kommer att föra diskussioner med de externa utförarna inom vård- och omsorgsboenden för att förbättra resultatet och kvaliteten för brukarna.

**Framlagda förslag till beslut**

Ordförande Kristina Lutz (M) yrkar bifall till förvaltningens förslag till beslut.

**Beslutsgång**

Stadsdelsnämnden beslutar enligt förvaltningens förslag till beslut.

**Särskilt uttalande**

Vice ordförande Ewa Larsson m.fl. (MP) lämnar ett särskilt uttalande enligt följande:

**Sammanträdesprotokoll****Sammanträdesdatum****Blad****2014-02-06****19:2**

---

**§ 22 forts.**

Vi noterar att resultatet för vård- och omsorgsboenden får tämligen lågt betyg och att resultatet är sämre för Skarpnäcks stadsdelsförvaltning än för staden i snitt. Det är tryggheten och nöjdheten som får lägst betyg. Detta är ytterst centrala och fundamentala värden som en verksamhet måste prioritera och aktivt arbeta med för att garantera våra äldre en trygg vardag med hög livskvalitet.

Det viktigt att förvaltningen initierar och intensifierar kontakten med utförarna för att gemensamt arbeta med att förbättra verksamheten. Vi konstaterar glädjande att resultaten för hemtjänsten är mycket tillfredställande och att de äldre i samtliga frågor givit högre betyg än i Stockholm i stort. Resultaten för dagverksamheten visar också en god nöjdhet och trygghet med verksamheten.

Dessvärre har Skarpnäck, vad gäller dagverksamhet, lägst betyg vad gäller hur synpunkter och klagomål omhändertas samt hur påverkar av utbudet ska ske. Vidare får biståndsbedömarnas bemötande lägre betyg än snittet i staden. Miljöpartiet ser det som nödvändigt att förvaltningen noggrant och aktivt arbetar med utförarna utifrån de brister som brukarenkäten uppvisar.

**Särskilt uttalande**

Ledamot Claes Elmgren m.fl. (S) lämnar ett särskilt uttalande enligt följande:

Socialdemokraterna ser positivt på att förvaltningen ska initiera diskussioner med de externa utförarna inom vård- och omsorgsboenden för att ta reda på vad som ligger bakom den bristande nöjdheten bland de som bor på Hemmet för Gamla, Judiska hemmet och Flygarhöjden.

**Sammanträdesprotokoll****Sammanträdesdatum****Blad****2014-02-06****19:3**

---

**§ 22 forts.**

Vi vill också peka på att även om resultaten i brukarundersökningen för dagverksamheten är bra, så minskar nöjdheten bland deltagarna i denna verksamhet på många områden jämfört med 2011. Särskilt på områden som mäter brukarnas upplevda inflytande minskar nöjdheten. Ett påtagligt tapp syns också i nöjdheten med maten. Även om brukarundersökningar inte ger en fullgod bild, och även om det saknas information om hur undersökningen genomförts som skulle göra det möjligt att bättre bedöma resultatens värde, kan kvaliteten i dagverksamheten vara ett område att hålla ögonen på under kommande år.

**Särskilt uttalande**

Tjänstgörande ersättare Tina Kratz (V) lämnar ett särskilt uttalande enligt följande:

Med tanke på den kritik som lyfts gällande Hemmet för Gamla under året måste vi se en seriös och väl utförd brukarenkät. Vänsterpartiet skulle föredra att de ekonomiska resurserna användes till djupintervjuer utförda av oberoende personer med kompetens att värdera olika former av äldreomsorg.

Enligt underlaget framkommer inte svarsfrekvensen och vi vet inte ens om de svarat själva eller med hjälp av annan person. Det känns lite märkligt, ungefär som att ta del av en väljarundersökning där de svarande har uppgivit vilket parti de tycker att grannen borde sympatisera med och sedan publicerar det som fakta om grannens politiska åsikter. Vi är tveksamma till denna form av enkäter bland våra äldre medborgare. Enkätutförandet och redovisningen känns mera som en traditionell marknadsundersökning riktad till kunder.