



Justering/Signatur

.....

§ 16

Redovisning av brukarenkät - äldreomsorgen

Ärendet och stadsdelsförvaltningens förslag finns redovisat i tjänsteutlåtande den 30 januari 2014.
Dnr 1.2.1-074-2014.

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Den undersökning som redovisas i detta tjänsteutlåtande avser äldreomsorg och personer med beslut från Hässelby-Vällingby stadsdel om insatserna dagverksamhet, vård- och omsorgsboende, hemtjänst ordinärt boende och hemtjänst servicehus. Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenad och privat/övrig regi. I detta dokument redovisas endast några frågor per insatstyp och frågorna är utvalda utifrån stadsdelsförvaltningens nämndmål. Resultatet av denna brukarundersökning visar bland annat att 77 procent av de tillfrågade som bor på ett kommunalt drivet vård- och omsorgsboende känner sig trygga i sitt boende. Undersökningen visar även att hela 93 procent bland personer med beslut om hemtjänst vet att de kan välja utförare av hemtjänst. Förvaltningen kommer utifrån resultaten att fortsätta med det utvecklingsarbetet som pågår på enheterna.

Ledamot Lars Jakobsson m fl (MP) yrkade på återremittering av ärendet.

Ordförande Fredrik Bojerud (C), ledamot Bo Arkelsten m fl (M) och ledamot Helen Jäderlund Eckardt (FP) yrkade avslag på (MP) yrkande om återremiss.

BESLUT

Stadsdelsnämnden avslår (MP):s yrkande om återremiss.

”Reservation

Ledamot Lars Jakobsson m fl (MP) reserverade sig mot beslutet till vilket vice ordförande Leif Larsson (V) och ledamot Bengt Roxne m fl (S) anslöt sig till enligt följande:

”Förslag till beslut

- Att inte godkänna förvaltningens redovisning då den saknar en övergripande analys av alla de undersökningar som gjorts



Justering/Signatur

.....

- Att ge förvaltningen i uppdrag att, till nästa nämndmöte, göra en ny noggrann analys som tar upp områden enligt nedan

Det har gjorts 8 olika brukarundersökningar avseende kommunens olika äldreomsorgs-verksamheter, äldreboende, serviceboende, gruppboende och hemtjänster. Boende eller brukare av dessa tjänster har fått svara på 20- talet frågor som har sammanställts av en extern konsultfirma. Dessa 8 rapporter har vi fått tillgång till.

I ärendet har förvaltningen fokuserat på att visa jämförelser mellan privata utförare (vilka rapporter vi inte har fått tillgång till) och kommunens verksamheter men har bara valt att fokusera sin rapport på fyra frågor.

Förvaltningen drar vissa slutsatser och påtalar att trender påvisar att privata utförare överlag har fått bättre resultat och att enheterna nu skall jobba vidare.

Vi anser att dessa synpunkter och slutsatser inte kan visas i de underlag som vi har fått utskickat till oss. Vi anser även att det finns resultat som påvisas i de kommunala brukarundersökningarna som inte alls nämns, t.ex. hur män och kvinnor svarar väldigt olika på vissa omsorgsområden.

Brukarundersökningar görs för att de som får tjänster utförda, ska få chans att komma till tals. Detta är ett av huvudargumenten för att ha olika typer av utförare av tjänster och att de som använder tjänster ska kunna välja. Då måste brukarundersökningar tas på större allvar och ytterst noggrant redovisas i enlighet med offentlighetsprinciper till både politiska beslutsfattare och medborgare.

Den rapport som getts uppfyller inte alls dessa krav.”

Ärendets fortsatta behandling

Ordförande Fredrik Bojerud (C) och ledamot Bo Arkelsten m fl (M) yrkade bifall till förvaltningens förslag.

Ledamot Helen Jäderlund Eckardt (FP) lade fram ett eget förslag till beslut och yrkade bifall till detta enligt följande:

”Förslag till beslut

Att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och uppdrar till förvaltningen att åtgärda och vända negativa trender och ytterligare förbättra verksamheterna samt att därutöver anföra följande

Det är viktigt att dra rätt slutsatser av denna typ av enkäter. Andelen svarande, vilka svarade inte och varför? Hur många har svarat själv, hur många har fått hjälp.

Pågick någon särskild aktivitet kring boendet eller tjänsten vid tillfället för enkäten som kan ha gett upphov till fler positiva eller negativa svar än vad som skulle vara rimligt annars?



Justering/Signatur

.....

Det är otillfredsställande att se stora negativa avvikelser från tidigare år inom vissa områden och särskilt viktigt att identifiera och hantera orsakerna till de svaga resultaten. Samtidigt finns det även resultat som känns tillfredsställande. Här är det lika viktigt att ta reda på skälen till ökningen. Det kan ge uppslag till liknande åtgärder inom liknande verksamheter i syfte att sprida goda exempel och arbetssätt.

Vi noterar att förvaltningen ser allvarligt på den negativa trenden och att de kommunala verksamheterna har analyserat resultaten och kommer mot bakgrund av detta att upprätta åtgärdsplaner och fortsätta sitt utvecklingsarbete.

Det är bra att förvaltningen har begärt att få in åtgärdsplaner från enheterna under våren.”

Ordförande ställde proposition på förslagen och fann därvid majoritet för (C+M):s yrkande om bifall till förvaltningens förslag.

BESLUT

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarenkät – äldreomsorgen.

Särskilt uttalande

Ordförande Fredrik Bojerud (C) och ledamot Bo Arkelsten m fl (M) lämnade följande särskilda uttalande:

”Det är viktigt att dra rätt slutsatser av denna typ av enkäter. Andelen svarande, vilka svarade inte och varför? Hur många har svarat själv, hur många har fått hjälp. Pågick någon särskild aktivitet kring boendet eller tjänsten vid tillfället för enkäten som kan ha gett upphov till fler positiva eller negativa svar än vad som skulle vara rimligt annars?

Det är otillfredsställande att se stora negativa avvikelser från tidigare år inom vissa områden och särskilt viktigt att identifiera och hantera orsakerna till de svaga resultaten. Samtidigt finns det även resultat som känns tillfredsställande. Här är det lika viktigt att ta reda på skälen till ökningen.

Det kan ge uppslag till liknande åtgärder inom liknande verksamheter i syfte att sprida goda exempel och arbetssätt.

Vi noterar att förvaltningen ser allvarligt på den negativa trenden och att de kommunala verksamheterna har analyserat resultaten och kommer mot bakgrund av detta att upprätta åtgärdsplaner och fortsätta sitt utvecklingsarbete.

Det är bra att förvaltningen har begärt att få in åtgärdsplaner från enheterna under våren.”