



Handläggare
Ann-Charlotte Ohlsson
Telefon: 08-508 36 256

Till
Äldrenämnden
Den 18 oktober 2022

Mätmetod för den enskildes upplevelse av kontakten med beställarenheterna

Förvaltningarnas förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på budgetuppdraget om att ta fram mätmetoder för att kunna mäta den enskildes upplevelse av kontakten med beställarenheten.

Sammanfattning

Äldreförvaltningen anser att det är viktigt att uppföljning av enskildas upplevelse av beställarenheterna sker på ett likvärdigt sätt över staden och är mätbar på en stadsövergripande nivå. En uppföljningsmetod som uppfyller dessa kriterier är brukarenkäter. Äldreförvaltningen har därför i samarbete med Äldrecentrum och en referensgrupp bestående av tre beställarchef, arbetat fram förslag på frågor till en stadsövergripande brukarenkät och hur enkäten bör distribueras. Begreppet beställarenheter har i detta uppdrag definierats som den biståndshandläggare som handlägger den enskildes ärende.

Förvaltningen föreslår att framtagna enkätsfrågor ska användas vid uppföljning av enskildas upplevelse av kontakten med beställarenheter samt att distributionen av enkäten och sammanställning av resultaten sker på en stadsövergripande nivå.

Bakgrund

Utifrån kommunfullmäktiges inriktningsmål 1.5 (I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande), har äldreförvaltningen genom budget 2022 fått i uppdrag att i samarbete med stadsdelsnämnderna ta fram mätmetoder för den enskildes och där lämpligt anhörigas upplevelse av kontakten med beställarenheterna för att kunna säkerställa systematisk kvalitetsutveckling.

Ärendet

Socialtjänstens äldreomsorg utgår från en värdegrund som innebär att socialtjänstens omsorg om äldre ska inriktas på att äldre personer

får leva ett värdigt liv och känna välbefinnande. En viktig kvalitetsfaktor för att känna välbefinnande är trygghet. Kvalitetsfaktorn trygghet syftar bland annat till trygghet genom ett gott bemötande, kontinuitet, tillgänglighet och delaktighet. För att säkerställa att stadens äldre upplever trygghet i kontakten med beställarenheterna behöver denna kvalitetsfaktor följas upp och mätas.

Stockholms stad följer upp äldres upplevelse av kvalitet inom äldreomsorgen på två sätt:

- Socialstyrelsens årliga nationella brukarundersökning
- Stockholms stads kvalitetsuppföljning på individnivå vid uppföljning av biståndsbeslut

Frågorna i ovan angivna enkäter handlar främst om biståndsbeslutet, utförarverksamheten, bemötande från omvårdnadspersonal och hur den enskildes hjälpbehov tillgodoses. Det saknas frågor om bemötande och kontinuitet i kontakten med biståndshandläggaren.

De flesta beställarenheter följer inte upp på ett systematiskt sätt hur den enskilde upplever kontakten med biståndshandläggaren. Fyra av stadens beställarenheter har tagit fram egna brukarenkäter för att ta reda på den enskildes upplevelse av kontakten. Utformningen av frågorna och hur enkäterna distribueras ser olika ut i dessa stadsdelar.

Referensgrupp

Äldreförvaltningen har i samarbete med Äldrecentrum och en referensgrupp bestående av tre beställarchefer, arbetat fram förslag på frågor till en stadsövergripande enkät och hur den ska distribueras. Frågorna har utgått från kvalitetsfaktorn trygghet och definierats som tillgänglighet, kontinuitet, delaktighet, bemötande och kunskap. Diskussioner har förts kring vilka förutsättningar som krävs för att målgruppen äldre ska ges goda förutsättningar att svara på enkäten. Äldre som har behov av stöd och vård kommer i kontakt med många olika yrkesgrupper. Det kan exempelvis vara hemtjänst, primärvård, bostadsanpassning och tjänstemän från kommunen. Det är svårt att veta vem frågorna i enkäten syftar på om den enskilde inte haft kontakt med beställarenheten på länge. Det finns därför behov av att säkerställa att den enskilde nyligen varit i kontakt med beställarenheten när brukarenkäten skickas ut till den äldre.

Vid referensgruppsmötena framkom behovet av att utöver de stadsövergripande även ha stadsdelsspecifika frågor i enkäten. Exempelvis bifogar en beställarenhet även utredningen tillsammans med bifallsbesluten, vilket inte alla stadsdelsförvaltningar gör, och

vill veta hur den enskilde upplever utredningen som en del i enhetens systematiska kvalitetsutvecklingsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett i förvaltningsgruppen den 12 oktober. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 11 oktober och socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens råd för funktionshinderfrågor den 20 oktober.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Få beställarenheter följer upp den enskildes upplevelse av kontakten med biståndshandläggaren. De beställarenheter som använder sig av lokalt framtagna brukarenkäter för att inhämta denna information, har olika tillvägagångssätt för att inhämta informationen och frågorna som ställs är olika formulerade. För att resultaten ska bli jämförbara över staden krävs att den äldre får möjlighet att besvara samma frågor. På så sätt kan staden få en stadsövergripande bild över hur äldre i Stockholms stad upplever mötet med beställarenheten. För att detta ska vara möjligt bör insamlingen ske centralt. För att ge beställarenheterna förutsättningar att arbeta med sitt lokala utvecklingsarbete, bör det även finnas utrymme i enkäten att ställa stadsdelsspecifika frågor.

Enkäten bör skickas i samband med att en kontakt med beställarenheten nyligen skett, för att den äldre ska ha bättre förutsättningar att besvara frågorna. Kunskapen om när en kontakt skett finns på den aktuella stadsdelsförvaltningen, beställarenheterna bör därför ansvara för att själva skicka ut enkäten i samband med att ett beslut fattats.

Sammanfattningsvis anser äldreförvaltningen att föreslagen enkät ska användas vid uppföljning av enskildas upplevelse av kontakt med beställarenheterna samt att distributionen av enkäten och sammanställning av resultaten ska ske på en stadsövergripande nivå. Detta innebär ett behov av att upphandla/direktupphandla ett undersökningsföretag. Äldreförvaltningen föreslås få i uppdrag att undersöka alternativ för distribution och administration av enkäten och att genomföra en upphandling med tilldelade medel.

Patric Rylander
Äldredirektör
Äldreförvaltningen

Linda Hamnes
Avdelningschef
Äldreförvaltningen

Bilagor
Brukarenkät