

## Kvalitetsuppföljning 2012 med handläggare- och brukarvärdering

### **Resultat av kvalitetsuppföljning 2012**

Verksamheten har ett kvalitetsmedvetande och är i början av ett systematiskt kvalitetstänkande. Systematiska angreppssätt är införda inom vissa områden. Det finns tillämpningar av angreppssätt inom några områden. Verksamheten har några få uppföljningar som kan påvisa tydliga resultat.

#### *Förutsättningar för förbättringar av verksamheten*

Verksamheten behöver fortbildning kring kvalitetsarbete för att få med samtliga medarbetare i arbetssättet. Verksamheten behöver utveckla arbetsplatsen så att förbättringsarbetet ska bli en del av vardagen. Verksamheten behöver vidareutveckla tillämpningen av sitt kvalitetsarbete samt arbeta mer med uppföljningar och resultat.

### **Resultat av handläggarevärdering 2012**

Handläggarens värdering syftar till att utifrån enskilda ärenden och beslutade insatser värdera utförarens verkställighet. Denna värdering innefattar bland annat kvaliteten i utförarens dokumentation. När handläggaren gör en uppföljning av den enskilde besvarar handläggaren samtidigt ett antal frågor för kvalitetsuppföljningen, här följer en sammanställning.

- 1. Möjlighet för handläggare att komma i kontakt med utförare vid samordning/uppföljning av ett enskilt ärende.**  
Andel kontakter i enskilda ärenden med god tillgänglighet **100%**  
Antal granskade ärenden **26 st**
- 2. Förmåga att verkställa ett uppdrag inom två dagar från det att beslutet börja gälla.**  
Andel verkställda ärenden inom två dagar **91%**  
Antal granskade ärenden **11 st**
- 3. Utförarens förmåga att presentera upplysningar som biståndshandläggaren efterfrågar.**  
Andel ärenden där utföraren presenterat efterfrågade upplysningar **60%**  
Antal granskade ärenden **26 st**
- 4. Relevant dokumentation som rör planering och genomförande av beviljade insatser.**  
Andel ärenden där det finns relevant dokumentation kring beviljade insatser **97%**  
Antal granskade ärenden **15 st**
- 5. Den enskildes delaktighet vid sammanställning av genomförandeplan.**  
Andel ärenden där den enskildes delaktighet framgår i genomförandeplanen **88%**  
Antal granskade ärenden **16 st**
- 6. Förekomst av dokumentation kring den enskilde med olämpliga uttryck, beskrivningar.**  
Andel ärenden där det förekommer olämpliga uttryck i dokumentationen **0%**  
Antal granskade ärenden **16 st**

## Resultat av brukarvärderingen 2012

Syftet med de brukarundersökningar som genomförs är primärt att skapa ett kunskapsunderlag för det fortsatta kvalitetsarbetet, men också få en uppfattning om brukarens upplevelse av de insatser som utförarna organiserar. Allra ytterst syftar undersökningen till att fånga hur väl utföraren efterlever lagstiftningens intentioner. Som en del av kvalitetsuppföljningen inom hemtjänsten används resultatet från dessa brukarundersökningar. Brukarnas värdering sammanställs då undersökningen är genomförd och återkopplas till utförarna.

Möjlig skala: 1-6

		Stormtrivs	Stormtrivs
Kategori		2011	2012
Respekt, hänsyn och intresse	Vilken hänsyn tas till dina individuella behov?	4,84	4,92
	Vilken respekt visar personalen för dig som person?	5,28	5,22
	Vilket intresse visar personalen för dig och din situation?	4,92	5,16
<b>Total</b>		<b>5,01</b>	<b>5,10</b>
Delaktighet	Känner du dig delaktig i de beslut som fattas rörande dig?	4,64	4,76
Delaktighet	<b>Total</b>	<b>4,64</b>	<b>4,76</b>
Rättssäkerhet	Kan du påverka innehållet i den hemtjänst som är beviljad?	4,50	4,67
<b>Total</b>		<b>4,50</b>	<b>4,67</b>
Information och kontakt	Vad tycker du om dina möjligheter att komma i kontakt med hemtjänstpersonalen?	5,09	5,18
	Hur ofta får du information i förväg när någon annan än ordinarie personal ska hjälpa dig?	2,55	3,51
<b>Total</b>		<b>3,84</b>	<b>4,36</b>
Förtroende och trygghet	Har den personal som du möter tillräcklig kunskap för sitt arbete?	4,57	4,61
	Vilket förtroende har du för personalen?	4,57	5,04
	Känner du dig trygg i din vardagstillvaro?	5,22	4,96
	Vad är din upplevelse om antalet personer som hjälper dig?	3,48	4,34
	Hur ofta kommer hemtjänstens personal på/inom den tid som avtalats?	4,65	4,72
	Får du hjälp du behöver när du använt ditt trygghetslarm?	4,57	5,04
	<b>Total</b>		<b>4,57</b>
Maten	Får du din matkorg vid den tidpunkt som du blivit lovad?	5,40	4,78
<b>Total</b>		<b>5,40</b>	<b>4,78</b>
Sociala kontakter	Anser du att ditt behov av kontakt med andra människor tillgodoses?	4,75	4,49
<b>Total</b>		<b>4,75</b>	<b>4,49</b>

Helheten	Vad tycker du om hjälpen i sin helhet?	4,79	5,20
	Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar?	4,71	4,98
	Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den hjälp som du får?	4,46	4,86
<b>Total</b>		<b>4,65</b>	<b>5,02</b>
<b>Genomsnittsbetyg</b>		<b>4,08</b>	
Fritt val	Vad tycker du om möjligheten att välja utförare av hemtjänst?	4,74	-

Fråga 1 Har du fått en kontaktman utsedd?				
År	Nej	Ja	Vet ej	Ej svar
2011	15 %	69 %	12 %	4 %
2012	26 %	34 %	21 %	19 %

Fråga 2 Har du tillsammans med personalen gjort en genomförandeplan för de insatser du får?				
År	Nej	Ja	Vet ej	Ej svar
2011	15 %	65 %	19 %	0 %
2012	13 %	68 %	13 %	6 %

Fråga 3 Vet du hur du klagar om du inte är nöjd?				
År	Nej	Ja	Vet ej	Ej svar
2011	19 %	73 %	-	8 %
2012	26 %	62 %	-	11 %

Fråga 4 Har du kännedom om kommunens servicegarantier?				
År	Nej	Ja	Vet ej	Ej svar
2011	73 %	27 %	-	0 %
2012	68 %	21 %	-	11 %

Andel som besvarat enkäten i procent **2011**: 52 %

Andel som besvarat enkäten i procent **2012**: 73 %