

KOMMUNLEDNINGSKONTORET

Sammanfattning av kvalitetsrapport 2013

I kvalitetsrapporten för 2013 redovisas de uppföljningar av kvalitet och kvalitetsarbetet som genomförts på övergripande nivå inom socialnämndens område under året. Rapporten syftar till att ge en bild av verksamhetens kvalitet, huvudsakligen ur ett brukarperspektiv samt av hur arbetet med att säkra och utveckla kvaliteten har bedrivits.

Varje år genomförs brukarundersökningar inom äldreomsorg och funktionsnedsättning och öppna jämförelser presenteras inom områdena äldreomsorg, funktionsnedsättning och individ- och familjeomsorg. Den fortsatt låga svarsfrekvensen på brukarundersökningarna påverkar tillförlitligheten. Resultaten måste därför tolkas med försiktighet och snarare ses som en beskrivning av möjliga tendenser än av faktiska förhållanden.

Äldreomsorg

Svarsfrekvensen har sjunkit något för hemtjänst och särskilt boende sedan 2012 men andelen brukare som svarat själva har ökat. Täbys resultat har förbättrats från 2012 till 2013, i synnerhet när det gäller särskilda boenden, men många av resultaten ligger fortfarande under genomsnittet i landet. I Täby har andelen brukare som svarar att de sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sitt särskilda boende ökat markant och när det gäller hemtjänsten ligger Täby kvar på samma nivå som 2012.

Andelen brukare i särskilt boende som anser att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras har ökat, liksom andelen som anser att personalen har tillräckligt med tid. Däremot har andelen som anser att personalen alltid eller oftast har ett bra bemötande minskat liksom andelen som säger sig känna förtroende för alla eller för flertalet i personalen. Resultaten för hemtjänsten i Täby har förbättrats på nästan alla områden. Enligt uppgifter i öppna jämförelser behöver Täby bli bättre på att genomföra förebyggande åtgärder mot fallskador, undernäring och trycksår, där resultaten ligger under riksgenomsnittet.

Omsorg om personer med funktionsnedsättning

Årets brukarundersökningar har en högre svarsfrekvens än tidigare och fler brukare har besvarat enkäterna själva men brukarna är något mindre nöjda med sina insatser jämfört med 2012, med undantag för boendestöd. Det är framförallt de frågor som berör stödets utformning och personalens bemötande som i årets

undersökning fått sämre resultat än året innan. En positiv utveckling är att fler brukare upplever att de får information om förändring i förväg, att de får vara med och bestämma i frågor som är viktiga för dem samt vet vart de kan vända sig med synpunkter och klagomål. Anhöriga och närstående upplever i högre grad att samarbetet med personalen fungerar bra men deras sammantagna bedömning av insatsen har försämrats, dock marginellt.

Utvecklingsområden som kan utläsas ur öppna jämförelser är att överenskommelse med externa parter saknas i stor utsträckning och information om verksamheterna saknas i alternativa former. Det tycks dock vara liknande i många andra kommuner. Det går även att utläsa att färre brukare i boende med särskild service, i jämförelse med riket, har en aktuell genomförandeplan och varit delaktig i utformningen av den. Emellertid ligger andelen genomförandeplaner och delaktigheten i utformandet av den inom daglig verksamhet betydligt högre än i riket. Täby ligger långt över genomsnittet när det kommer till att följa upp beslut för boende och daglig verksamhet inom ett år.

Individ- och familjeomsorg

Inom individ- och familjeomsorg (IFO) genomförs inga nationella brukarundersökningar. Däremot sammanställer Socialstyrelsen och SKL öppna jämförelser på fem olika områden: barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd, stöd till brottsoffer, hemlöshet och missbruks- och beroendevård. Många av jämförelserna innefattar enbart "ja/nej-indikatorer", vilket innebär att jämförelsen endast visar om kommunen uppfyller det fastställda kriteriet eller inte. Andelen ja-resultat är högre i Täby kommun än i riket som helhet inom alla områden utom barn- och ungdomsvård.

Några förbättringsområden som har identifierats för respektive område är:

<i>Barn- och ungdomsvård:</i>	Standardiserade bedömningsmetoder, behovsanalyser, uppföljning
<i>Ekonomiskt bistånd:</i>	Klientinflytande, samverkan med externa aktörer
<i>Stöd till brottsoffer:</i>	Information på olika språk, kompetensutveckling, kartläggning, uppföljning
<i>Hemlöshet:</i>	Rutiner för vräkningsförebyggande arbete bland barnfamiljer, samverkan med hyresvärdar
<i>Missbruks- och beroendevård:</i>	Kartläggning av klienter

Vissa av uppgifterna som ligger till grund för öppna jämförelser inhämtades redan i början av 2013 och på flera områden har förbättringsarbete redan inletts.

Utöver öppna jämförelser genomförs även lokala kvalitetsundersökningar av olika verksamheter, exempelvis om tillgänglighet och bemötande vid familjeenheten och om resursteamet, och familjegruppen vid utförarenheten.