

Uppföljning av socialförvaltningens kvalitetsgarantier 2009



FALKÖPING
KOMMUNEN

Uppföljning av kvalitetsgarantier inom socialförvaltningen 2009

Bakgrund

Socialnämnden införde kvalitetsgarantier inom äldreomsorgen, individ- och familjeomsorgen och handikappomsorgen 2002 fram till 2004. Dessa kvalitetsgarantier ska följas upp varje år.

Kvalitetsgarantierna inom hemtjänst reviderades 2008. Kvalitetsgarantierna inom äldreboende och handikappomsorg har reviderats under 2009.

Syfte

Syftet med uppföljningen har varit att fånga brukarnas och personalens syn på garantierna för att få en uppfattning om hur garantierna har uppfyllts och fungerat.

Metod

Uppföljningen har genomförts med hjälp av de frågor som ställdes om kvalitetsgarantierna i de brukarundersökningar som har genomförts under 2009. Brukarundersökningar har genomförts på Korttiden, Biståndavdelningen, Reception (ekonomisektionen), stöd- och behandling, socialsekreterare (vuxensektionen), Aquarellen, familjerätt, familjerådgivning, familjehem, socialsekreterare inom utredning och behandling.

Utöver dessa brukarundersökningar så har enkätfrågor skickats ut till respektive enhetschef, sektionschef och personalgrupp där de har svarat på hur de anser sig kunna uppfylla garantierna.

En granskning av antalet synpunkter som har kommit in under 2009 gällande kvalitetsgarantierna under senaste året har också gjorts.


Resultat


I tabellen redovisas hur personalen, deras enhets/sektionschefer anser att kvalitetsgarantierna är uppfyllda. Enkätfrågorna till personalen har ställts utifrån ja eller nej frågor. Om de svarat nej, har de fått uppskatta uppfyllelsen av garantin i procent samt kommenterat resultatet.

Frågorna i brukarundersökningarna ställs som påståenden. Brukarna svarar på en femgradig skala där de kan instämma i olika hög grad, där 5 motsvarar instämmer helt och 1 motsvarar instämmer inte alls. I uppföljningen redovisas andel procent av brukarna som svarat 4 eller 5, motsvarande instämmer helt eller delvis.

Färgförklaring

 = 80% - 100%

 = 79 % - 60 %

 = 59 % -

Resultat Individ- och familjeomsorg

Kvalitetsgaranti	Andel % som svarat 4 eller 5 av brukarna	Andel % som svarat ja av personal/chef	Kommentar
<i>Vi garanterar att du bemöts vänligt, korrekt och med respekt för din person. Vi förväntar oss att du bemöter vår personal på ett liknande sätt så att de kan utföra sina arbetsuppgifter på bästa möjliga vis</i>	* 87%		Ingen intern uppföljning
<i>Vi garanterar att du får muntlig och skriftlig information om dina rättigheter och skyldigheter när du träffar oss första gången</i>	*66%	100%	Informationen på webben har förbättrats under 2009. En s.k. ”räknesnurra” har införts på webben där en simulerad beräkning av socialbidrag kan göras.
<i>Vi garanterar dig att hålla de tider som vi kommit överens om. Vi förväntar oss att du lämnar besked om du blivit förhindrad eller försenad</i>	*89%	90%	Sjukdom eller annat akut ärende(länsrättsförhandling) kan medföra att man inte kan hålla överenskomna tider
Försörjningsstöd			
<i>Vi garanterar, att du efter ansökan får ett beslut inom en vecka. Vi förväntar oss att du ger oss den information som vi behöver för vårt beslut</i>		100%	
<i>Vi garanterar att du som beviljats ekonomiskt hjälp får pengarna inom 5 vardagar</i>		100%	
<i>Vi garanterar att det finns en socialsekreterare tillgänglig per telefon för akuta ärenden, vardagar kl. 13 – 15.</i>		100%	
Psykiskt funktionshinder			
<i>Vi garanterar att du som psykiskt funktionshindrad får en kontaktman senast en vecka efter det att hjälpinsatsen påbörjats</i>		97%	Alla brukare har en kontaktman utsedd. 97% har fått en kontaktman utsedd inom en vecka efter det att hjälpinsatsen påbörjats
<i>Vi garanterar att du som psykiskt funktionshindrad blir erbjuden meningsfull sysselsättning inom en vecka efter det att du beviljats detta.</i>		100%	Ett antal åtgärder har vidtagits det senaste året. Fritidsaktiviteterna har utökats. Anställt en person 4t/v på Bruk för Alla som extra stöd. Snickeriet har öppnat igen. Anställt en fritidsledare istället för en skötare på Hattstugan för att bredda kompetensen.
Missbruksvård			
<i>Vi garanterar att du får ett beslut och ett erbjudande om öppenvårdsinsats inom 4 veckor om behovet finns.</i>	71%	100%	
<i>Vi garanterar att det finns en handläggare tillgänglig per telefon för akuta ärenden vardagar 8.30-12 och 13-16.30</i>	37%	90%	Kan vara på hembesök eller på behandlingshem samtidigt som telefontiden.
Barn- och familjeomsorg			
<i>Vi garanterar att en socialarbetare finns tillgänglig vardagar kl. 8-12 och 13-16</i>	24%	100%	

Familjerätt			
<i>Vi garanterar att en familjerättssekreterare finns tillgänglig per telefon vardagar 8.30-9.30</i>	43%	100 %	
<i>Vi garanterar att du får ett samarbetsamtal inom tre veckor från det att du kontaktat oss.</i>	78%	100 %	
Familjerådgivning			
<i>Vi garanterar att en assistent finns tillgänglig per telefon för tidsbokning mån – tors. kl. 8.30-9.30.</i>	71%	100%	

* Enligt brukarundersökning inom vuxensektionen, barn- och familjsektionen och receptionen 2009.

Sammanfattning individ- och familjeomsorgen

Inkomna synpunkter och klagomål gällande Individ och familjeomsorgen

Ett klagomål har kommit in gällande kvalitetsgarantin om kontaktman inom psykosociala sektionen.

Brucarundersökningar har genomförts inom barn- och familjesektionen, vuxensektionen och i receptionen.

Resultat

Uppföljningen visar att vuxensektionen och barn- och familjesektionen enligt brukarundersökningen klarar 2 av de 9 kvalitetsgarantierna som berör dem mycket bra. Den interna undersökningen visar att personalen och deras chefer bedömer att de till nästan 100% uppfyller alla kvalitetsgarantier inom alla verksamheter.

Enligt resultatet från brukarundersökningarna har vuxensektionen och barn- och familjesektionen problem med kvalitetsgarantin som handlar om att det ska finnas en handläggare/socialarbetare/assistent och familjerättssekreterare tillgänglig per telefon vardagar. Här har brukarna genomgående satt låga betyg medan personalen och cheferna anser att de uppfyller kvalitetsgarantierna.

Övriga garantier som inte får godkänt (rött eller gult) av brukarna är:

- Information
- Beslut om öppenvårdsinsats inom 4 veckor inom missbruksvården
- Erbjudande om samarbetsamtal inom 3 veckor

Resultat Handikappomsorgen

Kvalitetsgaranti	Andel % som svarat 4 eller 5 av brukarna	Andel % som svarat ja av personal/chef	Kommentar
Vi lovar att en LSS- handläggare kontaktar dig inom två veckor efter att biståndsavdelningen fått din ansökan.		100%	
Vi lovar att när handikappomsorgen har fått beslutet från din LSS-handläggare, kontaktas du inom två veckor för ett första samtal om din hjälp		100%	
Vi lovar att genomförandeplanen ska göras tillsammans med dig inom en månad från det att hjälpen påbörjats.		68%	I 32% av fallen kan inte brukaren själv föra sin talan p.g.a. sitt funktionshinder. Närstående eller god man är då med och bevakar deras rätt. Alla brukare i daglig verksamhet och boende har en genomförandeplan. 70% av brukarna som har ledsagning eller personlig assistent har en genomförandeplan.
Fortsättning...Om du vill, kan dina närstående delta i planeringen.		100%	
Genomförandeplanen ska följas upp vid behov och minst en gång per år		95%	
Vi lovar att du får en kontaktman <u>innan</u> du flyttar in i boendet		94%	Alla brukare har en kontaktman.
Vi lovar att du får en kontaktman när du börjar i daglig verksamhet.		100%	
Vi lovar att du som har daglig verksamhet får möjlighet att delta i minst en friskvårdsaktivitet per vecka		100%	
Vi lovar du blir serverad en hälsosam lunch. Lunchen är dukad på ett sätt som gör att du har lättare att välja vad och hur mycket du vill äta.		100%	En del brukare får inte äta hur mycket de vill då de inte känner mättnadskänsla p.g.a. sitt handikapp
Vi lovar att du erbjuds korttidsvistelse inom fyra veckor om du beviljats detta.		100%	
Vid akut behov lovar vi att du erbjuds korttidsvistelse inom 24 timmar.		100%	

Sammanfattning

Inkomna synpunkter och klagomål gällande handikappomsorgen

Inga synpunkter har kommit in gällande kvalitetsgarantierna.

Inga brukarundersökningar har genomförts under 2009.

Resultat

Socialnämndens arbetsutskott har under 2009 reviderat kvalitetsgarantierna inom Handikappomsorgen. En del garantier togs bort, några skärptes till och tre nya garantier tillkom. Garantierna fastslogs av socialnämnden i oktober.

Den interna uppföljningen visar att Handikappomsorgen klarar i stort sett alla de nya kvalitetsgarantierna bra. Under 2008 och 2009 har man arbetat mycket med att alla brukare ska få en genomförandeplan och att denna plan ska dokumenteras s.k. social dokumentation vilket har givit ett bra resultat för brukarna i gruppboenden och i daglig verksamhet. När det gäller ledsagning och personlig assistans har man inte kommit lika långt och har här ett förbättringsområde att arbeta med.

Resultat Äldreboende

Kvalitetsgaranti	Andel % som svarat 4 eller 5 av brukarna	Andel % som svarat ja av personal/chef	Kommentar	
Vi lovar att när du ansökt om ett äldreboende får du ett beslut så snart som möjligt och senast inom två veckor		100 %		
Vi lovar att du får ett erbjudande om bostad inom fyra veckor efter det att du beviljats äldreboende.		100 %		
Vi lovar att en genomförandeplan ska upprättas inom 4 veckor efter inflyttning		98%	Några brukare på korttidsplatser saknar genomförandeplan. Ibland svårt att boka en tid då både anhöriga, sjuksköterska och kontaktperson kan.	
Genomförandeplanen ska följas upp vid behov och minst en gång per år		100%		
Vi lovar att du får en kontaktperson i äldreboendet senast den dag du flyttar in på boendet.		100%		
Vi lovar att du själv får välja när du vill stiga upp på morgonen och gå och lägga dig på kvällen		100%	De som är dementa har svårt att klart uttrycka sin vilja.	
Vi lovar att du ges möjlighet att delta i minst tre gemensamma aktiviteter per vecka		96% Får möjlighet	51% Vill	Något äldreboende klarar inte 3 gemensamma aktiviteter
Vi lovar att du får möjlighet till egen tid utifrån dina önskemål minst en gång per vecka.		88%		Några äldreboenden har schemalagd "guldkantstid" då personalen är helt frikopplade.
Vi lovar att du får hjälp att komma ut i friska luften minst två gånger i veckan om du själv önskar detta	*86%	100 % Får möjlighet	56% Vill	Beror på väder och årstid. Under vår och sommar vill fler vistas ute. De som är dementa har svårt att klart uttrycka sin vilja.
Vi garanterar att du får hjälp med att duscha när du så önskar	*94%	100 %		De som är dementa har svårt att klart uttrycka sin vilja.

* Enligt brukarundersökning på Korttiden Trädgårdsgatan 17.

Sammanfattning äldreboende

Inkomna synpunkter och klagomål gällande äldreboende

Inga synpunkter gällande kvalitetsgarantierna har kommit in under 2009.

En brukarundersökningen har genomförts under 2009 på korttid Trädgårdsgatan 17.

Resultat

Socialnämndens arbetsutskott har under 2009 reviderat kvalitetsgarantierna inom äldreboendet. En del garantier togs bort, några skärptes till och två nya garantier tillkom. Garantierna fastslogs av socialnämnden i maj.

Uppföljningen visar att verksamheten klarar av de nya garantierna mycket bra .

Garantin inom äldreboendet om utevistelse som det tidigare har varit problem att uppfylla har förbättrats sedan förra mätningen 2008. Personalen uppger nu att alla som vill får komma ut i friska luften minst två gånger i veckan. Det är 56 % av de boende som inte vill komma ut i friska luften två gånger i veckan. Personalen har kommenterat att det beror mycket på vädret och att det under vintertid inte är så många som vill ut. Intresset är större under vår och sommar. Alla tillfrågas dock.

Likadant är det med garantin om minst tre gemensamma aktiviteter per vecka. Alla brukare får möjlighet till detta, men det är 49% av brukarna som inte vill. Enligt personalen och cheferna beror detta bl.a. på att brukarna inte alltid orkar vara med på alla gemensamma aktiviteter och att man arbetar mer med att tillgodose de individuella önskemålen.

Resultat Hemtjänst

Kvalitetsgaranti	Andel % som svarat 4 eller 5 av brukarna	Andel % som svarat ja av personal/chef	Kommentar
Vi lovar att när du ansökt om hemtjänst får du ett beslut så snart som möjligt och senast inom två veckor		100 %	
Vi lovar att du får en kontaktperson senast den dag hjälpinsatsen påbörjas		95%	Händer att det kommer beställningar som skall verkställas samma dag eller dagen efter, då är det inte möjligt
Vi lovar att planeringen av din hemtjänst ska göras tillsammans med dig och dina närstående om du så önskar		100 %	
Vi lovar att du får meddelande i förväg om någon annan än din ordinarie personal kommer till dig.		100%	
Vikarien ska visa legitimation		85%	Ibland svårt att hinna med vid första besöket p.g.a. tidsbrist
Vi lovar att avlastning och/eller korttidsvistelse vid akut behov ska erbjudas snarast och senast dagen efter ansökan		100 %	

Sammanfattning hemtjänst

Inkomna synpunkter och klagomål gällande hemtjänsten

Under 2009 har det kommit in tre klagomål som berör garantin om kontaktperson.

Ingen brukarundersökning har genomförts i hemtjänsten under 2009.

Resultat

Uppföljningen visar att verksamheten klarar av kvalitetsgarantierna mycket bra. När det gäller garantin om att vikarier ska visa legitimation klarar man inte detta riktigt fullt ut. Man anger som orsak att det ibland är svårt att hinna med vid första besöket p.g.a. tidsbrist.