



Götene kommun

Uppföljning av Världighetsgarantier inom äldreomsorgen

2015



Bakgrund

För att höja kvaliteten i äldreomsorgen och tydliggöra för målgruppen vad de kan förvänta sig av äldreomsorgen fastställde kommunstyrelsen tre värdighetsgarantier inom äldreomsorgen i oktober 2013. Värdighetsgarantierna baseras på den nationella värdegrunden.

Värdighetsgarantierna ska följas upp årligen och gäller fr.o.m. oktober 2013 till och med 2015 för att därefter omprövas.

Det finns tre värdighetsgarantier:

- Inflytandegaranti
- Anhörigstödsgaranti
- Informationsgaranti

Syfte

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

Metod

Följande metoder har använts i uppföljningen

- Enkätfrågor till värdegrundsledarna, se bilaga 1
- Enkätfrågor till biståndshandläggarna, se bilaga 1
- Frågor via mail till enhetscheferna, se bilaga 1
- Frågor via mail till anhörigsamordnaren, se bilaga 1
- Granskning av resultatet från de nationella brukarundersökningarna inom hemtjänst och särskilt boende.
- Granskning av resultatet av Korttidens brukarundersökning
- Granskning av måluppfyllelse av styrkortsmål
- Analys av SKL webbgranskning (SKL genomför en årlig granskning av kommunernas information till medborgarna i syfte att stödja ett förbättringsarbete)
- Intern kvalitetsgranskning inom hemvård och äldreboende
- Granskning av inkomna synpunkter och klagomål

RESULTAT

Är värdighetsgarantierna kända av brukare, anhöriga och personal?

Enkät svar från värdegrundsledarna

Värdegrundsledarna svarar att personalen känner till värdighetsgarantierna, men att det kan bli bättre. Däremot är en del värdegrundsledare mer tveksamma till om brukarna och deras anhöriga känner till dem fullt ut. Flera skriver att vi kan bli bättre på att informera. Svar saknas från Götene hemvård.

Inflytandegaranti

1. Du som ansöker om äldreomsorg ska ha ett inflytande på hur och när hjälpen ska utföras utifrån det beslut om äldreomsorg som du har fått.

Från den nationella brukarundersökningen

Inom hemtjänsten var 86 % (rikssnitt 87 %) av de svarande nöjda med att personalen tar hänsyn till de äldres åsikter och önskemål. Inom äldreboendet var 89 % (rikssnitt 79 %) nöjda med att personalen tar hänsyn till de äldres åsikter och önskemål.

Inom hemtjänsten var 56 % (rikssnitt 61 %) av de svarande nöjda med att *de kan påverka vid vilka tider de kan få hjälp*. Inom äldreboendet var 71 % (rikssnitt 60 %) nöjda med att *de kan påverka vid vilka tider de kan få hjälp*.

Från Korttidens brukarundersökning

På skalan 1-10 får Korttiden ett medelbetyg på 7,5 (genomsnittsbetyg alla frågor 8,3) på frågan om de upplever sig ha möjlighet att påverka sin vardag. På frågan om de upplever att de får delta i planeringen av den egna vården får Korttiden ett betyg på 7,3 (genomsnittsbetyg alla frågor 8,3)

Redovisning måluppfyllelse av styrkortsmål 2014 ”Den enskildes delaktighet och inflytande ökar”

Majoriteten av alla enheter inom både hemtjänst, äldreboenden och korttid har svarat; Mycket hög måluppfyllelse eller Måluppfyllelse till övervägande del när det gäller inflytande och delaktighet. Alla arbetar hela tiden målmedvetet med att öka brukarens delaktighet och inflytande genom kontaktmannaskapet, värdegrundsarbetet, värdegrundsledarna, brukarråd, kostråd, idélåda, stående punkt på APT och i genomförandeplanen där brukaren är delaktig hur hjälpen ska utföras.

Från den interna kvalitetsgranskningen för 2014

Majoriteten av enheterna har svarat att den enskildes delaktighet och inflytande har ökat (fråga utifrån styrkortsmål äldreomsorg).

Enkät svar från värdegrundsledarna

Alla värdegrundsledarna som har svarat skriver att brukaren är delaktig och har inflytande i, hur och när hjälpen ska utföras genom att frågor ställs i upprättandet av en genomförandeplan. Svar saknas från Götene hemvård.

Från granskning av inkomna synpunkter och klagomål 2014

Inga synpunkter eller klagomål har kommit in gällande inflytandegarantin under 2014.

2. Den information du får om äldreomsorgen ska ge dig stöd och vägledning i dina val av insatser som du erbjuds.

Från den nationella brukarundersökningen

Finns ingen fråga som berör information om äldreomsorg

Från SKL Webbgranskning 2014 (Information till alla)

91 % nöjdhet av informationen för äldreomsorgen. Riket 85 %.

Enkät svar från biståndshandläggarna

Biståndshandläggarna svarar att alla får både muntlig och skriftlig information om äldreomsorgen vid ansökan. De får även stöd och vägledning i sina val av insatser.

Från granskning av inkomna synpunkter och klagomål 2014

Två klagomål har kommit in gällande bristande information om äldreomsorgen. Ej riktad till värdighetsgarantierna utan mer om allmänt missnöje.

3. Du får en genomförandeplan inom en vecka från det att dina insatser i äldreomsorgen har påbörjats. Planen tas fram tillsammans med dig och personalen och beskriver hur en beslutad insats praktiskt ska utföras.

Från den nationella brukarundersökningen

Finns ingen fråga som berör genomförandeplan

Från den interna kvalitetsgranskningen för 2014

Inom hemtjänsten är 98 % av brukarna aktivt delaktiga i planeringen av sin vård.

Motsvarande siffra inom äldreboendet är 65 %.

Enkät svar från värdegrundsledarna

Värdegrundsledarna som svarat skriver att brukaren i de allra flesta fall får en genomförandeplan inom en vecka. Några få svarar att de inte får det. Däremot svarar alla värdegrundsledarna att brukaren är med i upprättandet av genomförandeplanen. Svar saknas från Götene hemvård.

4. Om du inte är nöjd med din hjälp du har fått får du ett värdighetssamtal, det vill säga ett personligt samtal och återkoppling med ansvarig chef.

Svar från enhetscheferna

Enhetscheferna har sammanlagt haft sex värdighetssamtal under 2014. Värdighetssamtalen är ej preciserade per garanti.

Sammanfattning och reflektion över inflytandegaranti

När det gäller *inflytande på hur och när hjälpen ska ges*, arbetar enheterna inom både hemtjänst och äldreboende mycket aktivt med att öka den enskildes inflytande och delaktighet över sin hjälp. Detta visar redovisningen av styrkortsmålen och den interna kvalitetsgranskningen där de har hög måluppfyllelse. Värdegrundsledarna anger också att brukaren är delaktig och har inflytande vid upprättandet av genomförandeplanen.

De *brukare* inom äldreboende som svarat i den nationella brukarundersökningen är mycket nöjda med att personalen tar hänsyn till åsikter, önskemål och att de kan påverka på vilka tider

de kan få hjälp. Positivt är att resultatet är högt över rikssnittet. Inom hemtjänsten är brukarna inte lika nöjda, här har verksamheten fått ett något lägre betyg jämfört med rikssnittet.

När det gäller den **information som brukaren ska få som stöd och vägledning i val av insatser**, visar uppföljningen att informationen som finns på webben är bra.

Biståndshandläggarna svarar också att de ger både muntlig och skriftlig information om äldreomsorgen vid ansökan vilket också är positivt, likaså att de får stöd i sina val av insatser.

I övriga synpunkter efterlyser dock några värdegrundsledare att det behövs mer information om exempelvis skillnad på olika boenden, kontaktuppgifter och städmaterial. I verksamheten pågår ett arbete med att uppdatera och ta fram skriftlig information inom äldreomsorgen. Tyvärr finns det ingen fråga om information i den nationella brukarundersökningen. Därför vet vi inte vad brukarna tycker i denna fråga.

När det gäller garantin att brukaren **ska få en genomförandeplan inom en vecka och att den ska tas fram gemensamt** svarar värdegrundsledarna i både hemtjänst och äldreboende att brukarna får sin genomförandeplan inom en vecka, i de allra flesta fall, men att det kan bli bättre. De svarar också att brukarna alltid är med vid upprättandet av genomförandeplanen, vilket är positivt. I den interna kvalitetsgranskningen uppger enheterna att 98 % av brukarna inom hemtjänsten är delaktiga i planeringen av sin vård och 65 % inom äldreboende.

I den nationella brukarundersökningen finns det ingen fråga om genomförandeplanen, därför vet vi inte vad brukarna tycker i denna fråga.

Garantin om att **brukaren ska få ett värdighetssamtal (ett personligt samtal och återkoppling) med ansvarig chef om han/hon inte är nöjd med hjälpen**, visar att enhetscheferna sammanlagt har haft sex värdighetssamtal under 2014. Här finns ingen undersökning som visar vad brukarna tycker, däremot finns det redovisat hur cheferna har åtgärdat och återkopplat inkomna klagomål. Denna redovisning återfinns i sammanställning av inkomna synpunkter och klagomål 2014.

Bevarandeområde inflytandegaranti

- Målmedvetet och aktivt arbete från verksamheten med att öka brukarens inflytande och delaktighet.
- Bra betyg från brukarna i äldreboendet när det gäller att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål.
- Bra information finns om äldreomsorgen på hemsidan.
- Brukarna får muntlig och skriftlig information om äldreomsorgen av biståndshandläggarna vid ansökan, likaså att de får stöd i sina val av insatser.
- Brukarna får i de allra flesta fall en genomförandeplan inom en vecka.
- Brukarna är delaktiga i upprättandet av genomförandeplanen.

Förbättringsområde inflytandegaranti

- Brukarnas upplevelse i hemtjänsten på frågan om personalen tar hänsyn till de äldres åsikter och önskemål.
- Uppdatering och framtagande av mer skriftlig information.
- Undersöka varför det är så få värdighetssamtal.

Anhörigstödsgaranti

1. Du som anhörigvårdare ska få information om det anhörigstöd som kommunen erbjuder.

Från den nationella brukarundersökningen

Finns ingen fråga som berör informationen om anhörigstödet. Däremot finns en fråga om de upplever ett fungerande samarbete mellan anhöriga och boendet/hemtjänsten. Inom hemtjänsten var 88 % (riket 88 %) av de svarande nöjda. Motsvarande siffra i äldreboendet var 95 % (riket 88 %).

Svar från anhörigsamordnaren

Anhörigsamordnaren informerar om anhörigstödet genom hemsidan, föreningsbesök, arbetsplatsbesök, genom kuratorer på Götenes båda vårdcentraler, anslagstavlor i kommunen, annonser i Götene tidning och genom utskick till dem som redan är kända av anhörigsamordnaren.

Enkätsvar från biståndshandläggarna

Biståndshandläggarna svarar att de som har behov får både muntlig och skriftlig information om anhörigstöd. Även anhörigombudet i personalgruppen ger information om vilket stöd som finns. Många ringer och frågar om anhörigstöd då de fått information från andra i deras närhet.

Från den interna kvalitetsgranskningen

I den interna kvalitetsgranskningen ingår en fråga om det i personalgruppen finns kunskap om närståendestöd – såsom växelvård, avlösning i hemmet, samtalskontakt etc. I både hemvården och på äldreboendena svarar cheferna och personalen att det finns kunskap om anhörigstöd.

2. Om du efterfrågar stöd och hjälp ska du som anhörigvårdare få kontakt med en anhörigstödjare eller annan representant från kommunen inom en vecka. Vid brådskande fall kontaktar vi dig omgående.

Svar från anhörigsamordnaren

De som anhörigsamordnaren får vetskap om får kontakt omgående eller nästkommande arbetsdag. Ofta ringer personer själva till anhörigsamordnaren och vill ha hjälp. En annan kanal kan vara genom något av anhörigsamordnarens kontaktnät, exempelvis kuratorer och vårdcentral. Det har också hänt att andra i den anhöriges nätverk har hört av sig pga oro.

3. Om behov finns ska du som är anhängvårdare erbjudas kostnadsfri avlösning i hemmet upp till 10 timmar per månad.

Svar från anhängsamordnaren

Alla som har behov och har ansökt om kostnadsfri avlösning i hemmet under 2014 har fått detta. Totalt har 26 personer har använt sig av kostnadsfri avlösning i hemmet.

Anhängsamordnaren upplever att fler anhänga skulle behöva avlösning i hemmet, men det är svårt att motivera dem till detta stöd.

4. Om du inte är nöjd med det anhängstöd du har fått får du ett värdighetssamtal, det vill säga ett personligt samtal och återkoppling med ansvarig chef.

Svar från anhängsamordnaren:

Inga som anhängsamordnaren känner till.

Svar från enhetscheferna

Enhetscheferna har sammanlagt haft sex värdighetssamtal under 2014. Värdighetssamtalen är ej preciserade per garanti.

Sammanfattning och reflektion över anhängstödsgaranti

När det gäller garantin om att *Du som anhängvårdare ska få information om anhängstöd*, ger anhängsamordnaren information på många olika sätt, bl. annat genom webben, genom att aktivt söka upp och informera olika intressenter, annonsering, sätta upp information på anslagtavlor och skicka ut skriftligt material. Biståndshandläggarna informerar om anhängstöd vid ansökan, även anhängombudet i personalgrupperna ger information om vilket stöd som finns.

Personalen har kunskap om anhängstöd visar den interna kvalitetsgranskningen. Detta ingår visserligen inte i anhängstödsgarantin, men det är naturligtvis av intresse att personalen också har kunskap och kan informera om anhängstödet vid behov.

I den nationella brukarundersökningen finns ingen fråga om anhängstödet. Däremot en fråga om samarbetet mellan anhänga och boendet/hemtjänsten. Här får äldreboenden ett mycket bra resultat av brukarna, hemtjänsten får också ett godkänt resultat.

Garantin om att *den som efterfrågar stöd och hjälp ska få kontakt med en anhängstödjare eller annan representant från kommunen inom en vecka*, visar att de som anhängsamordnaren får vetskap om kontaktas omgående eller nästkommande arbetsdag.

Garantin om att *den som är i behov av kostnadsfri avlösning ska erbjudas upp till 10 tim/mån*, visar att alla som haft behov av och ansökt om kostnadsfri avlösning har fått detta enligt anhängsamordnaren. Under 2014 har totalt 26 personer har använt sig av kostnadsfri avlösning. Anhängsamordnaren upplever däremot att fler anhänga skulle behöva avlösning i hemmet, men det är svårt att motivera dem.

I garantin om att *brukaren ska få ett värdighetssamtal (ett personligt samtal och återkoppling) med ansvarig chef om den inte är nöjd med anhängstödet*, svarar

anhörigsamordnaren att hon inte känner till om någon har varit missnöjd med anhörigstödet eller om någon enhetschef haft värdighetsamtal. Inga klagomål har kommit in som berör anhörigstödet.

Bevarandeområde anhörigstödsgaranti

- Rikligt med information finns och lämnas av både anhörigsamordnaren, biståndshandläggarna och anhörigombuden. Kunskap finns om anhörigstödet hos personalen.
- Den som efterfrågar anhörigstöd får kontakt omgående eller nästkommande arbetsdag av anhörigsamordnaren.
- Alla som ansökt anhörigavlösning i hemmet har fått detta.

Förbättringsområde anhörigstödsgaranti

- Till nästa uppföljning specificera hur många värdighetssamtal ansvariga chefer har haft utifrån anhörigstödsgarantin.
- Försöka hitta fler sätt att nå ut med information och motivera dem som är i behov av avlösning i hemmet att ta emot stöd.

Informationsgaranti

1. Du som ansöker om stöd från äldreomsorgen ska få information om kommunens äldreomsorg och vad du har rätt till

Från den nationella brukarundersökningen

Finns ingen fråga som berör information.

Enkätsvar från biståndshandläggarna

Biståndshandläggarna svarar att alla får både muntlig och skriftlig information om äldreomsorgen vid ansökan. Informationen ges i samband med hembesöket, vårdplaneringen eller via telefon. Informationen innehåller bland annat vad de har rätt till, hur beslutet går till och att de har rätt att överklaga beslutet.

Från granskning av inkomna synpunkter och klagomål 2014

Två klagomål har kommit in gällande bristande information om äldreomsorgen. Ej riktad till värdighetsgarantierna utan mer om allmänt missnöje.

2. Det ska finnas information om vart du vänder dig om du behöver information eller stöd från kommunens äldreomsorg.

Från SKL Webbgranskning 2014 (Information till alla)

91 % nöjdhet av informationen för äldreomsorgen på vår hemsida (riket 85 %). Av 34 sökningar om information på hemsidan fick vi godkänt på alla utom två frågor. Dessa var att det fattades information om hur lång tid det tar att få sitt beslut vilket nu är åtgärdat, och att

det inte fanns någon information om uppsökande verksamhet. I dagsläget finns ingen uppsökande verksamhet.

Från den interna kvalitetsgranskningen

I den interna kvalitetsgranskningen ingår frågan om det finns aktuell informationsbroschyr med upplysning om enheten. Enhetscheferna och personalen svarar att det finns informationsbroschyrer om alla enheter utom för hemtjänsten i Lundsbrunn.

Skriftlig information

Det pågår en översyn av alla informationsbroschyrer i äldreomsorgen. Inom äldreboendena har alla broschyrer reviderats och arbetats om med en gemensam layout. Nya broschyrer om avgifter inom äldre- och handikappomsorgen, värdighetsgarantier, kommunal hälso- och sjukvård och synpunkter och klagomål har tagits fram. Revidering av informationsbroschyrer inom hemvården ska ses över under 2015.

3. Det ska finnas information om hur du lämnar synpunkter och klagomål på äldreomsorgen, både på vår hemsida och i en folder.

Information om synpunkter och klagomål

Information finns både i broschyrform och på hemsidan om hur man lämnar synpunkter och klagomål. Biståndshandläggarna lämnar information vid ansökan om bistånd. Enhetschefer samt kontaktpersonen lämnar också information om detta till brukaren och deras närstående.

Från den nationella brukarundersökningen

Inom hemtjänsten vet 57 % (riket 62 %) av de svarande vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Inom äldreboendet var motsvarande siffra 58 % (riket 46 %).

Från den interna kvalitetsgranskningen

I den interna kvalitetsgranskningen ingår en fråga om rutinen följs för synpunkts- och klagomålshantering? Enhetscheferna och personalen svarar att rutinen följs.

Enkätsvar från värdegrundsledarna

Värdegrundsledarna fick en fråga om de tror att brukarna och deras närstående har kännedom om var de kan lämna synpunkter och klagomål. De allra flesta av värdegrundledarna svarar att de delar ut broschyren, sätter upp informationsblad på anslagstavla/anhörigtavla, ger muntlig information samt vid inflyttningsamtal. Några svarar att alla brukare känner nog inte till var de ska vända sig, men att vi informerar om det. Svar saknas från Götene hemvård.

4. Du ska få en uppföljning och återkoppling på synpunkter som du lämnar till oss.

Från sammanställningen av inkomna synpunkter och klagomål under 2014

Alla inkomna synpunkter och klagomål som berör äldreomsorgen har återkopplats i de fall där synpunktslämnaren har lämnat kontaktuppgifter.

Sammanfattning och reflektion över informationsgaranti

När det gäller garantin om att **Du som ansöker om stöd ska få information om kommunens äldreomsorg och vad du har rätt till**, svarar biståndshandläggarna att alla sökande får

muntlig och skriftlig information i samband med hembesöket, vårdplaneringen eller via telefon. Informationen innehåller bl. a. vad de har rätt till, hur utredning går till och att de har rätt att överklaga beslutet om de inte är nöjda. Vad brukarna anser om informationen vet vi inte, då det inte ingår någon fråga om detta i den nationella brukarundersökningen.

Garantin att det ***ska finnas information om vart du vänder dig om du behöver information eller stöd från kommunens äldreomsorg***, visar att vi får ett mycket högt betyg i SKL:s webbgranskning av informationen om äldreomsorgen på vår hemsida. Även den interna kvalitetsgranskningen visar att det finns skriftlig information om alla enheter utom för hemtjänsten i Lundsbrunn.

I verksamheterna pågår ett arbete med att uppdatera befintliga broschyrer och att ta fram skriftlig information inom äldreomsorgen där det saknas.

Garantin att ***det ska finnas information om hur du lämnar synpunkter och klagomål på äldreomsorgen, både på vår hemsida och i en folder***, visar att detta finns, både som information på hemsidan och i form av en synpunktsblankett. I den interna kvalitetsgranskningen finns en fråga om rutinen följs av enheterna. Alla svarade att den följs.

Värdegrundledarna fick en fråga om de tror att brukarna och deras närstående har kännedom om var de kan lämna synpunkter. De svarar att de informerar både muntligt och skriftligt om synpunktshanteringen, men några är osäkra på om alla brukare och deras närstående verkligen känner till var de ska vända sig med synpunkter. Detta bekräftas också i den nationella brukarundersökningen där det finns en fråga om just detta. Lite mer än hälften av de tillfrågade i hemtjänst och äldreboendena känner till var de ska vända sig med synpunkter. Detta är ett tydligt förbättringsområde.

När det gäller garantin om att ***brukaren ska få en uppföljning och återkoppling på synpunkter***, visar sammanställningen av inkomna synpunkter och klagomål att alla har fått en återkoppling där synpunktslämnaren har lämnat kontaktuppgifter.

Bevarandeområde informationsgaranti

- Alla som ansöker om äldreomsorg får muntlig och skriftlig information om vad de har rätt till.
- Informationen om äldreomsorgen på hemsidan är bra.
- Information finns om hur man lämnar synpunkter och klagomål på hemsida och i folder.
- Alla som lämnat synpunkter och klagomål med kontaktuppgifter har fått återkoppling.

Förbättringsområden informationsgaranti

- Uppdatering och framtagande av mer skriftlig information om äldreomsorgen där det saknas (pågår).
- Ta fram skriftlig information om hemtjänsten i Lundsbrunn
- Mer information till brukare och närstående om var de kan vända sig med synpunkter och klagomål.

Övriga synpunkter (från värdegrundsledarna)

- Viktigt att fortsätta med värdegrundsarbetet ute i arbetsgrupperna, vi har mycket kvar att jobba med. Det är ett ständigt pågående arbete.
- Mer information för nya vårdtagare (broschyr värdegrund, städmaterial, vad som är skillnaden mellan trygghetsboende och äldreboende) ett informationsblad som innehåller detta plus viktiga telefonnummer.
- Värdegrundsledarna behöver snart ha en återträff, bra att få utbyta erfarenheter.
- Vi jobbar med dessa frågor i vardagen, det får inte stanna upp. Vid anställning en punkt som ska vara högst upp på listan!
- ”Tänket” finns men man kopplar det inte till en viss garanti

Förslag på ändringar i värdighetsgarantierna från ledningsgrupp Sektor omsorg och ledningsgrupp äldreomsorg

- Flytta informationsstycket ”Den information du får om.....” i Inflytandegarantin till Informationsgarantin.
- Revidera och minska antalet punkter under Informationsgarantin.
- Ta bort stycket om uppföljning och återkoppling på synpunkter i Informationsgarantin. Återkoppling på synpunkter finns idag i rutinen för synpunkts- och klagomålshanteringen.
- Ta bort styckena om värdighetssamtalen i Inflytandegarantin och Anhörigstödsgarantin. Förslag att texten om värdighetssamtalen finns i inledningstexten.

Förslag på ny garanti från ledningsgrupp Sektor omsorg och ledningsgrupp äldreomsorg

- Förslag att ta fram en trygghetsgaranti som garanterar att hemtjänstpersonalen ska visa legitimation när de kommer hem till brukaren. Detta med tanke på att falsk hemtjänstpersonal som utgett sig komma från kommunen har ökat på senare tid. Idag har all hemtjänstpersonal legitimation som de kan visa upp om brukaren efterfrågar detta, vilket inte alla brukare gör. Med en garanti där personalen är mer aktiva och visar legitimation hoppas vi att brukaren ska känna sig tryggare.

Elisabeth Gerhardsson

Kommunutvecklare

Bilaga 1

Enkätfrågor till Värdegrundsledarna

Fem öppna frågor ställdes till värdegrundsledarna på äldreboendena, korttiden och i hemtjänsten.

1. Är värdighetsgarantierna kända av brukare, anhöriga och personal?
2. Får brukaren en genomförandeplan inom en vecka från det att insatserna i äldreomsorgen har påbörjats?
3. Har brukaren inflytande i framtagandet av genomförandeplanen, hur och när hjälpen ska utföras?
4. Tror du att brukaren/närstående har kännedom om var de kan lämna synpunkter och klagomål?
5. Övrigt du vill tillägga?

Enkätfrågor till Biståndshandläggarna

Fyra öppna frågor ställdes till biståndshandläggarna

1. Får brukaren information om kommunens äldreomsorg och vad de har rätt till vid ansökan?
2. Får brukaren stöd och vägledning i sina val av insatser?
3. Får brukaren information om det anhängstöd som kommunen erbjuder?
4. Övrigt du vill tillägga?

Enkätfrågor till anhörigsamordnaren

Fem öppna frågor ställdes till anhörigsamordnaren

1. Hur informerar du om anhängstödet?
2. Får de som efterfrågar stöd och hjälp med en kontakt med en anhängstödare inom en vecka?
3. Hur många har använt sig av kostnadsfri avlösning i hemmet under 2014?
4. Hur många har fått ett värdighetssamtal om de inte är nöjda med anhängstödet?
5. Övriga synpunkter

Fråga till enhetscheferna via mail

Hur många värdighetssamtal har du haft under 2014?

