



Beredningen

Allmänna utskottet

Socialnämnden

2010-11-25

176

37

Dnr 2010/527-70

Förvaltningschefen har ordet

Ärendebeskrivning

Rubricerade informationspunkt tar upp olika mätningar som bildat underlag för jämförelser i socialtjänstens verksamheter på nationell, regional och lokal nivå år 2010, dels gällande äldre och dels gällande missbruks- och beroendevården. Agneta Ekman, förvaltningschef, och Gerd Bergman, bitr förvaltningschef och tillika verksamhetschef för individ och familjeomsorgen informerar i respektive områden.

Agneta Ekman, förvaltningschef informerar nämnden följande inom området äldreomsorgen:

Brukarundersökning äldre i Luleå kommun gällande vård- och omsorgsboende 2010
Brukarundersökningen har omfattat följande frågor om hur äldre uppfattar vård- och omsorgsboende i Luleå kommun.

Mätresultatet uttrycks med måttet
Nöjd kund index (NKI)

○ Trygghet i boendet	82
○ Information	59
○ Bemötande	75
○ Inflytande	64
○ Hjälpens/omvårdnadens omfattning	73
○ Maten	58
○ Städ, tvätt och dusch	70
○ Vårdinsatser	85
○ Socialsamvaro och aktiviteter	50
○ Hjälpens/omvårdnadens utförande	71



Beredningen

Allmänna utskottet

Socialnämnden

2010-11-25

176

38

- Boendemiljön 8
- Antal svarande 191
- Andel svarande 54

NKI Luleå kommun 68
NKI Riksgenomsnittet 72

Brukarundersökning äldre i Luleå kommun gällande hemtjänst 2010

Brukarundersökningen har omfattat följande frågor om hur äldre uppfattar hemtjänsten i Luleå kommun.

Mätresultatet uttrycks med måttet
Nöjd kund index (NKI)

- Trygghet i hemmet 84
- Informationen 63
- Bemötandet 83
- Inflytande 69
- Tryggheten 79
- Hjälpens omfattning 79
- Hjälpens utförande 81
- Maten 72
- Städ & tvätt 74
- Dusch & bad 85
- Vårdinsatser 83
- Socialsamvaro och aktiviteter 67
- Antal svarande 255
- Andel svarande 69

NKI Luleå: 77
NKI Riksgenomsnitt: 75

Undersökningen visar bland annat:

Äldre som bor i äldreboenden är nöjda i stort, framför allt med vårdinsatserna. De känner sig trygga i boendet och anser att de har goda



Beredningen

Allmänna utskottet

Socialnämnden

2010-11-25

176

39

möjligheter att komma i kontakt med personalen vid behov. Lägst omdömen får möjligheten till socialsamvaro, aktiviteter, inflytande och information.

De äldre är nöjda med hemtjänsten i sin helhet och de flesta är mycket nöjda med tryggheten i hemmet och personalens bemötande. Inflytandet över vården och omsorgen får också höga omdömen. Informationen och social samvaro är däremot områden som får lägre omdömen.

Äldreguiden och Öppna jämförelser

Äldreguiden och öppna jämförelser är ytterligare kvalitets mätningar i kommuner respektive landsting vars resultat kommer att redovisas i slutet av december 2010. Dessa jämförelser redovisar följande:

- *Äldreguiden* visar jämförelser mellan äldreboenden, korttidsboenden, hemtjänst och dagverksamhet, men också mellan kommuner och stadsdelar. Den mäter kvaliteten på elva områden: tillgänglighet, delaktighet, personaltäthet, kompetens, kontinuitet, självständighet, mat, närståendestöd, läkarmedverkan, ledning samt information.
- I *Öppna jämförelser* kan medborgaren jämföra information om kvalitet, resultat och kostnader inom verksamhetsområden som kommuner, landsting och regioner ansvarar för.

Syftet med öppna jämförelser är att stimulera landsting och kommuner att analysera sin verksamhet, lära av varandra, förbättra kvaliteten och effektivisera verksamheten. För att kunna mäta och följa upp verksamheter behövs mått på kvalitet som är möjliga att följa upp i till exempel kvalitetsregister. Ett antal [indikationer](#) ligger till grund för de faktauppgifter som tas fram. Indikatorer gör det även möjligt att göra jämförelser mellan processer, resultat och kostnader över tid.

Socialförvaltningen kommer att ta del av samtliga jämförelser som gjorts inom socialtjänsten under året och ta ställning till vilka områden förvaltningen ska arbeta med.

**Beredningen****Allmänna utskottet****Socialnämnden**

2010-11-25

176

40

Gerd Bergman, birt förvaltningschef tillika verksamhetschef för individ och familje omsorgen informerar nämnden följande inom området missbruks- och berodendevården:

Öppna jämförelser gällande missbruks- och berodendevården har omfattat följande frågor om hur medborgaren uppfattar vården i Luleå kommun:

Mätresultatet uttrycks med indexvärden 1 – 5, varav 1 är det lägsta värdet och 5 är det högsta värdet. Inom parentes anges medelvärdet.

- | | |
|------------------|-------|
| ○ Delaktighet | 3 (3) |
| ○ Samverkan | 5 (5) |
| ○ Kunskap | 5 (5) |
| ○ Tillgänglighet | 4 (4) |
| ○ Klientsäkerhet | 4 (4) |
| ○ Uppföljning | 4 (4) |
| ○ Webbgranskning | 5 (5) |

Resultatet visar att Luleå kommun ligger bra till i jämförelser med andra kommuner i landet.

Socialnämnden beslutar

- **informationen om mätningar som bildat underlag för jämförelser i socialtjänstens verksamheter på nationell, regional och lokal nivå år 2010 läggs till handlingarna**



Beredningen

Allmänna utskottet

Socialnämnden

2010-11-25

176

40