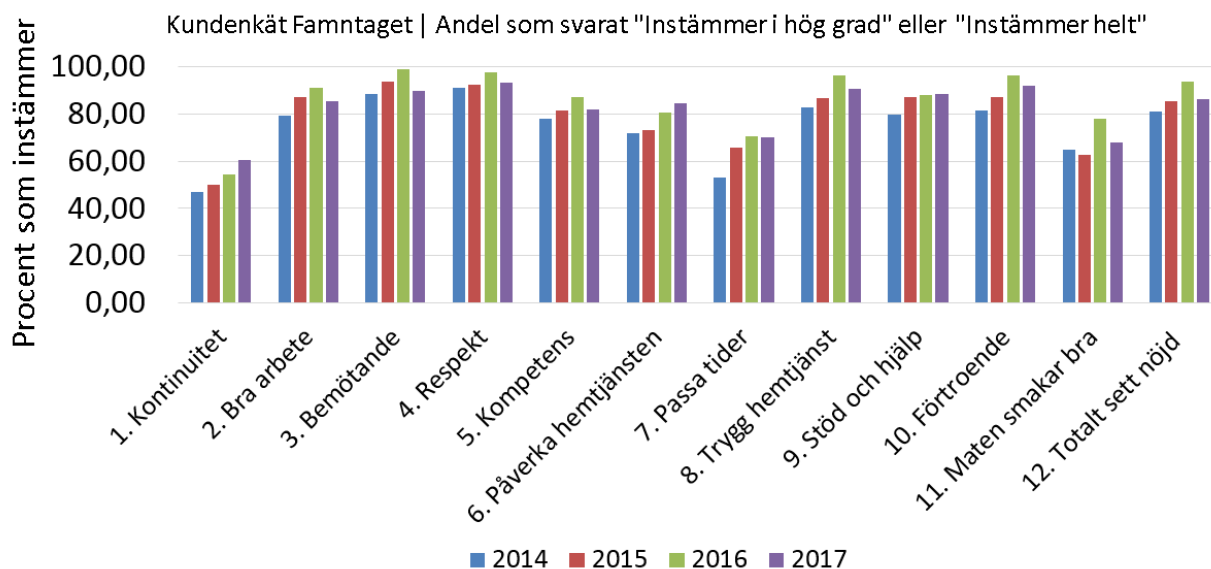


3. Redovisa kortfattat resultaten från era brukarundersökningar/kunddialoger. Redogör också för er analys av resultaten och hur ni arbetar med resultaten.

Under året har Famntagets för fjärde året i rad genomfört en egen kundenkät. Famntagets kundenkät 2017 besvarades av 91 personer vilket innebär en svarsfrekvens på 89 % (avser ej larmkunder). Enkätfrågorna består av påståenden som besvarats enligt fyra svarsalternativ: Instämmer helt, Instämmer i hög grad, Instämmer något och Instämmer inte alls.



Det finns sedan 2014 en positiv trend avseende kundernas upplevelse av kontinuiteten (att det oftast är samma personer från hemtjänsten som besöker kunden). Resultatet ligger fortfarande förhållandevis lågt jämfört med övriga frågor och är det tydligaste utvecklingsområdet. En förklaring är att Famntagets sporadiskt tappat fler kunder än det tillkommit nya under året. Det har inneburit att restider och distans geografiskt sett mellan kunderna har ökat. Då ersättning av hemtjänst i Stockholms stad endast sker utifrån registrerad tid vid kundbesök är det viktigt att hålla nere restider och kringtider på medarbetarnas scheman.

För att förbättra kundernas upplevelse av kontinuiteten har teamledarna organiserat scheman så att det i möjligaste mån alltid är samma medarbetare som är styrande vid dubbelbemanning hos kund. Vidare har det förts diskussioner med och mellan medarbetarna under rapporter. Det har utifrån diskussionerna kommit fram flera förbättringsförslag från medarbetarna, till exempel att man alltid bör prata med kundens kontaktman eller annan medarbetare som ofta besöker kund när man ska besöka en ny kund.

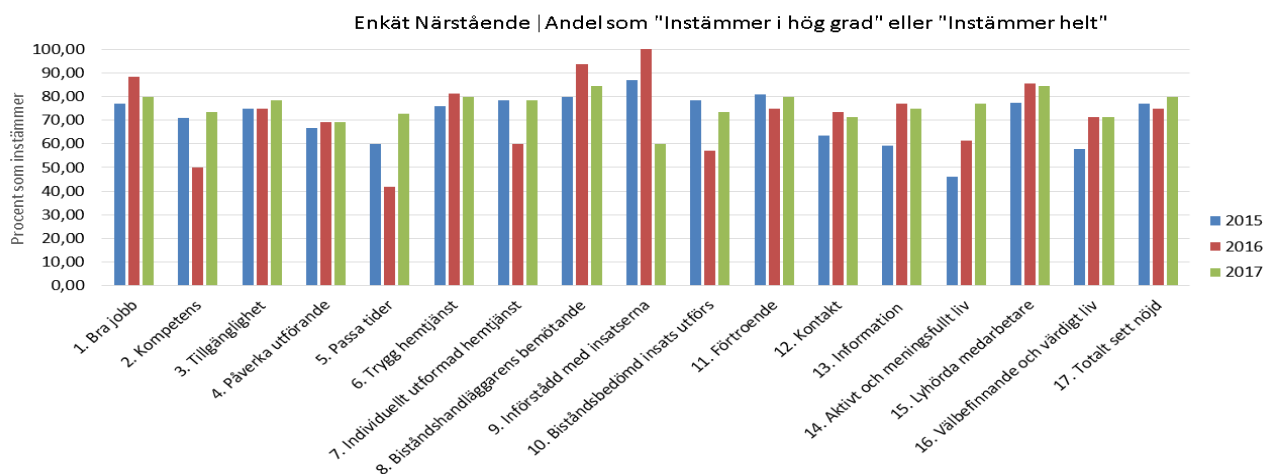
”Famntagets medarbetare är bra på att passa tider” är en fråga där resultatet varit bättre de senaste två åren jämfört med 2014 och 2015. Sedan den första kundenkäten har utförts olika insatser för att förbättra resultatet på denna fråga. Medarbetarna har i samtal sinsemellan och med arbetsledare kommit fram till nya arbetssätt, till exempel att ringa till kunden om medarbetaren är försenad. En annan viktig åtgärd är hur vi arbetat med medarbetarnas förhållningssätt till schemat med kundbesök. Information om hur schemat ska användas av medarbetarna tas sedan 2017 upp som en obligatorisk del av introduktionen. Det innefattar bland annat hur man ska se på tiderna på schemat, att man skriver avvikelser och behov av förändringar direkt på schemat och lämnar detta till sin arbetsledare vid arbetspassets slut.

Famntagets kunder har svarat att de i högre grad anser att de har möjlighet att påverka hemtjänsten jämfört med tidigare år. Förklaringar till detta kan vara en ökad flexibilitet från

hemtjänst såväl som biståndshandläggare. Vidare har det nya arbetssättet ramtid införts i Stockholms stad under året vilket ger kunderna ett större utrymme och mer flexibilitet att påverka utformningen av hemtjänsten. I kundernas kommentarer till enkäten har det framkommit att de är mycket tacksamma och nöjda över medarbetarnas arbetsinsatser hemma hos dem. Ett område där kunderna själva visat ett stort engagemang genom sina kommentarer är matlagningen. Flera kunder berättar att de tycker maten smakar gott. De visar även ett engagemang som grundar sig i en delaktighet i själva matlagningen.

Enkäten visar att kunderna i stort sett är nöjda med Famntagets som utförare men analysen visar också svag nedgång på några områden. En jämförande analys mellan kontoren visar att resultaten generellt är betydligt sämre på Norrmalmskontoret än övriga kontor. Orsaken är att två av Famntagets arbetsledare slutade sin anställning under året på Norrmalmskontoret, samt att en arbetsledare har gått på föräldraledighet och det har tagit tid att etablera ett ledarskap för de som tillträtt tjänsterna.

I Famntagets enkät till närstående 2017 har resultatet övergripande sett förbättrats jämfört med föregående år. De frågor där de tydligaste förbättringarna skett är uppfattningen om medarbetarnas kompetens och hur bra medarbetarna är på att passa tider. Andelen som svarat ”instämmer helt” eller ”instämmer i hög grad” har ökat från cirka 50 respektive cirka 40 procent till cirka 70 procent. Andra frågor där resultatet tydligt förbättrats är upplevelsen av att Famntagets utför en individuellt utformad hemtjänst, att biståndsbedömd insats utförs och att Famntagets medarbetare arbetar för att Famntagets kunder ska ha ett aktivt och meningsfullt liv. De närstående har också framfört att de totalt sett är mer nöjda 2017 jämfört med tidigare år.



För att minska risk för fel och att saker ramlar ”mellan stolarna” har ansvarsområden tydliggjorts för medarbetarna utifrån de fördjupningskurser de gått. Introduktionen har reviderats och en nyhet i introduktionen är att det har skapats en mentorsroll där erfarna medarbetare har särskilda ansvarsområden som de går igenom med nyanställda.

Andelen som anser att de är införstådda med insatserna har minskat från 100 % 2016 till 60 % 2017. En förklaring till detta är att det under året införts ramtid som ett nytt arbetssätt i hemtjänsten. Det kan uppfattas som otydligare. Utöver samverkan kring biståndsbeslutet så har vi identifierat kontaktmannens roll som en kritisk funktion för att närstående ska uppleva att biståndsbedömda insatser utförs. I takt med att kontaktmannaskapet utvecklas så får kontaktmannen också större möjlighet att påverka biståndsbeslutet. Kontaktmannen ser det dagliga behovet hos kund. Under 2017 har vi arbetat

med att skapa mer självständiga team och kontaktmän bland annat genom förtydligande av ansvarsroller och utbildning inom ramtid. Kontaktmännen får också regelbunden coaching av sina arbetsledare.

Analys och utvärdering av "Glad kund- projekten" har visat på flera positiva effekter. Alla medarbetare har deltagit med stort engagemang. Kunderna har blivit gladare och nöjdare. Många kunder upplever att de fått bättre kontakt med sin kontaktman. Kunderna har skrattat oftare och pratar mer öppet. Medarbetarna har i redovisningar visat hur de arbetar för att göra Famntagets vision levande i det dagliga arbetet. Medarbetarna har bland annat gjort filmer och Power point- presentationer som de visat för varandra och där medarbetarna haft möjlighet att ställa frågor och lära av varandra. Resultaten av "Glad kund- projekten" är mycket tillfredsställande och fortsätter även under 2018.