



Til Socialudvalget

02-10-2012

Notat om tilfredsheden med indkøbsordning i Socialforvaltningen

Sagsnr.
2012-121607

Dokumentnr.
2012-762433

Sagsbehandler
Peter Hansen

I forbindelse med at Socialudvalget på mødet den 19. september 2012 godkendte fællesudbud af indkøbsordning, mellem Sundheds- og Om-sorgsforvaltningen og Socialforvaltningen, bad Socialudvalget om en status på den nuværende indkøbsordning i Socialforvaltningen, herun-der en vurdering af om den fungerer tilfredsstillende for borgerne.

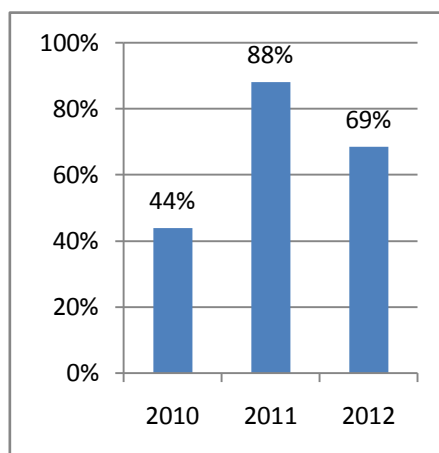
Hjemmeplejevisitationen gennemfører årligt en brugerundersøgelse af borgernes tilfredshed med visiteringen og leveringen af hjemmehjælp, herunder bl.a. indkøbsordningen. Denne blev gennemført i maj 2012 I juni 2012 er der endvidere gennemført tilsyn af leverandørerne, hvor borgerne telefonisk blev interviewet. Tilfredsheden med leveringen af hjemmehjælp indgik således også i tilsynet med leverandørerne.

Resultaterne vedrørende borgernes tilfredshed med indkøbsordningen gengives nedenfor.

Brugerundersøgelser og tilsyn 2012

Brugerundersøgelsen fra maj 2012 viste, at 54 af de adspurgte borgere havde en indkøbsordning. 37 af disse var meget tilfredse eller tilfredse. 6 svarede 'hverken/eller'. 11 var meget utilfredse eller utilfredse med ordningen. 1 undlod at svare. Det svarer til, at 68,5 pct. af borgerne med indkøbsordning var meget tilfredse eller tilfredse med ordningen.

Figur 1: Tilfredshed med indkøbsordning



Som det fremgår af figur 1 steg tilfredsheden med indkøbsordningen markant fra 2010 til 2011, således fra 44 pct. tilfredse/meget tilfreds til 88 pct. Undersøgelsen i maj 2012 viste efterfølgende et fald med tilfredsheden til de nævnte 69 pct.

Hjemmeplejen Visitationen

Bernstorffsgade 21, 2
1592 København V

Telefon
3317 3716

Mobil
2890 2132

E-mail
AA87@sof.kk.dk

EAN nummer
5798009683038

Socialforvaltningen har ikke lavet opfølgende undersøgelser på, hvorfor tilfredsheden er faldet fra 2011 til 2012. Nogle få borgere valgte i maj 2012 at kommentere på deres oplevelse af indkøbsordningen. En borger kommenterede således, at priserne var for høje, og en anden borger oplevede at modtage forkerte og/eller for gamle varer.

Dertil skal det nævnes, at i forbindelse med Hjemmeplejevisitationens tilsyn af de private leverandører i juni 2012, hvor borgerne også blev spurgt om, hvor tilfredse borgerne var med indkøbsordningen, svarede 79 pct. svarede, at de var tilfreds/meget tilfredse.

De undersøgelser Hjemmeplejevisitationen har gennemført viser således, at størstedelen af borgerne er meget tilfredse eller tilfredse med leverandørerne.