

Handläggare
Inger Nilsson

Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2013-10-24

Brukarundersökning vid myndighetsutövande enheter inom avdelningen för social omsorg

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
StadsdelsdirektörIngrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Årets brukarundersökningar vid de myndighetsutövande enheterna inom social omsorg är nu klara. Resultaten visar även i år att klienterna i huvudsak är nöjda med sin kontakt med socialtjänsten, men att det finns frågor som enheterna behöver arbeta vidare med att förbättra.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 4 oktober och till rådet för funktionshinderfrågor den 24 oktober 2013.

Bakgrund

Avdelningen för social omsorg görs sedan 2008 årligen egna brukarundersökningen vid olika verksamheter. Undersökningarna är en del av avdelningens kvalitetsarbete och används för att se om något behöver förändras i verksamheterna.

Årets brukarundersökning vid de myndighetsutövande enheterna genomfördes i april 2013. Vid beställarenheten funktionsnedsättning och enheten för ekonomiskt bistånd gjordes totalundersökningar, dvs. en skriftlig enkät skickades till samtliga vuxna personer som hade kontakt med enheten. Vid barn- och ungdomsenheten, vuxnenheten och beställarenheten äldre delade socialsekreterarna ut en skriftlig enkät till de klienter som de träffade personligen under månaden.

Totalt delades eller skickades 1171 enkäter ut vid de fem enheterna och 474 besvarades. Antalet distribuerade enkäter varierar från 27 till ungdomar vid barn- och ungdomsenheten till 502 vid enheten för ekonomiskt bistånd.

Svarsfrekvensen blir i år 40 % vilket är ungefär samma siffra som de föregående åren. Svarsfrekvensen var högst vid vuxnenheten (63 %) och lägst bland föräldrar som hade kontakt med barn- och ungdomsenheten (29 %).

Resultat

Frågorna i enkäterna har formulerats utifrån vad som är viktiga aspekter i den verksamhet som det handlar om. Vid flera enheter handlar det t.ex. om man fått och är nöjd med information om utredningsförfarande, vilket stöd som man kan få och vilka krav som ställs på den enskilde. Det handlar också om den enskildes inflytande över planering och beslut, om man förstår beslutet, om man känner till vilken hjälp man ska få och om man får den hjälpen. Frågor som rör bemötande, tillgänglighet och resultat av kontakten har ställts vid alla enheter.

Bemötande

Frågan om bemötande formulerades som ”hur blir du bemött av din handläggare?”. De svarsalternativ som gavs var mycket bra ganska bra, ganska dåligt och mycket dåligt.

Andelen som svarade att bemötandet var mycket eller ganska bra varierade mellan 73 % och 100 %. Vuxenheten hade den högsta nöjdheten med 100 %, därefter kom föräldrar som haft kontakt med barn- och ungdomsenheten (99 %) och äldre som haft kontakt med handläggare vid beställarenheten äldre (98 % nöjda). Minst andel nöjda (78 %) fanns bland klienterna vid enheten för ekonomiskt bistånd. Sammantaget är klienterna brukarna över lag således nöjda med hur de blir bemöta av sina handläggare, men anledning finns att analysera orsakerna till att nöjdheten bland bidragstagarna fortfarande är så mycket lägre än övrigas.

Tillgänglighet

På frågan om man kan nå sin handläggare om man behöver svarar 96 % ja vid vuxenheten. Vid beställarenheten funktionsnedsättning svarar bara 57 % ja på frågan, men å andra sidan anger drygt en fjärdedel att de aldrig försökt ta kontakt.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd anger 68 % av klienterna att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare, men 26 % tycker att de sällan eller aldrig kan göra det. Andelen som aldrig försökt ta kontakt är 6 %. Varför så många anser att enheten är svårnådd, trots att det finns många olika möjligheter att kontakta handläggarna, behöver diskuteras.

Förändring

En generell fråga har gällt huruvida kontakten med socialtjänsten lett till någon förändring till det bättre för personen. Vuxen- enhetens klienter är de som i högst grad – 92 % - anser att kontakten lett till en större eller mindre förändring till det bättre för dem, därefter kommer ungdomarna vid barn- och ungdoms- enheten med 87 % positiva svar. Vid övriga enheter är det mellan 52 och 62 % som anser att en förbättring skett för dem.

Vid beställarenheten äldreomsorg var frågan istället om kontakten underlättat för personen. På detta svarade 73 % ja.

Vilken nivå på ja-svar som kan vara rimlig måste givetvis variera mellan enheterna utifrån vad som föranleder kontakten och vilka

förväntningar som den enskilde har på vad den ska leda till. Det är därför svårt att avgöra hur svaren på denna fråga ska bedömas.

Övrigt

I några enkäter har de svarande fått ta ställning till om de kan tänka sig att ta kontakt med enheten igen. Av föräldrarna vid barn- och ungdomsenheten svarar 88 % ja på den frågan, vid vuxenenheten 97 %, vilket tyder på att dessa grupper är nöjda med sin kontakt.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd svarar 80 % ja, men några kommenterar att de ju inte har något annat val.

Vid övriga enheter har någon fråga om ny kontakt inte ställts, eftersom klienterna-brukarna där oftast inte heller har något annat val än att vända sig till socialtjänsten för att få den hjälp de behöver.

Som avslutning på enkäterna har de svarande ombetts att ge ett sammanfattande betyg på enheten på en femgradig skala där fem är bäst. Högst betyg ger barn- och ungdomsenhetens föräldrar – 4,4 - medan ungdomarna ger 4,3. Även vuxenenheten och beställarenheten äldre får goda omdömen, 4,3 respektive 4,2, vilket är mycket bra. Beställarenheten funktionsnedsättning får omdömet 3,8 och enheten för ekonomiskt bistånd 3,3, vilket ger dessa enheter anledning att reflektera över hur de kan arbeta för att få bättre resultat vid kommande brukarundersökningar.

Bilagor

- 1 Brukarundersökning 2013 Myndighetsutövande enheter inom social omsorg