

Handläggare
Hillevi Andersson
Telefon: 08-50822329**Till**
Hägersten-Liljeholmen
Stadsdelsförvaltning 2014-12-18

Brukarundersökning vid myndighetsutövande enheter inom avdelningen social omsorg

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
StadsdelsdirektörIngrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Vid de myndighetsutövande enheterna vuxnenheten, beställarenheten funktionsnedsättning samt barn- och ungdomsenheten inom avdelningen för social omsorg har den årliga brukarundersökningen genomförts. I enkäten ställdes frågor om bland annat bemötande, tillgänglighet, inflytande och om det stöd som getts har lett till en förbättring. Överlag är resultaten goda, särskilt bra betyg har enheterna fått när det gäller bemötande samt tillgänglighet. Dock är svarsfrekvensen lägre än vid föregående år, 33 %, varför jämförelser med året innan blir osäkra samt att procentsatserna vid vissa frågor kan bli missvisande.

Förvaltningen ser brukarundersökningar som ett led i det kvalitets- och utvecklingsarbete som ständigt behöver pågå inom förvaltningens alla verksamheter. Brukarundersökningen har gett förvaltningen värdefull information om hur verksamheterna kan fortsätta sitt utvecklingsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen samt avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 2 december samt till rådet för funktionshinderfrågor den 11 december.

Bakgrund

Avdelningen för social omsorg gör årligen, sedan 2008, egna brukarundersökningar vid de olika verksamheterna. I år har enkäter skickats ut till tre av de myndighetsutövande enheterna, vuxenenheten, barn- och ungdomsenheten samt beställarenheten funktionsnedsättning. Enheten för ekonomiskt bistånd har inte deltagit i den egna brukarundersökningen i år med anledning av att staden centralt har skickat ut enkäter till samtliga personer som har kontakt med enheten, detta resultat har förvaltningen ännu inte tagit del av. Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Årets brukarundersökning vid vuxenenheten delades ut under april och vid barn- och ungdomsenheten under maj månad. Enkäten delades ut till klienter i samband med besök hos socialsekreterare och kunde därefter antingen lämnas in i brevlåda vid receptionen eller postas till förvaltningen i ett förfrankerat kuvert. Vid beställarenheten funktionsnedsättning skickades enkäten ut till enhetens klienter under maj månad och svarsperioden pågick till och med slutet av juli månad. Det gjordes tre olika enkätundersökningar vid beställarenheten, en för vuxna, en för ungdomar mellan 14 och 21 år samt en för klienter boende på HVB-hem och boenden utanför Stockholm.

Totalt delades eller skickades 335 enkäter ut vid de tre enheterna och 110 besvarades. Svarsfrekvensen blir i år 33 % vilket är något lägre än de föregående åren. Svarsfrekvensen var högst vid vuxenenheten, 43 % (jämfört med 63 % föregående år) och lägst bland föräldrar som svarat avseende deras kontakt med barn- och ungdomsenheten, 19 % (jämfört med 29 % föregående år).

Frågorna som ställdes i enkäterna rörde bland annat bemötande, tillgänglighet, hjälp och stöd, tydlighet i handläggningen, inflytande samt huruvida kontakten med socialtjänsten lett till förändring. Därutöver har enheterna formulerat egna frågor som är viktiga för den aktuella verksamheten.

Resultat

Då andelen svarande i årets undersökning har sjunkit, är jämförelser med föregående år mer osäkra och procentsatserna är mer känsliga för enskilda svar.

Bemötande, tillgänglighet och tydlighet

Vad det gäller bemötandet anser de allra flesta, 95 %, av de svarande att de blivit mycket eller ganska bra bemötta av sin handläggare. Både vid vuxenenheten och barn- och ungdomsenheten anser samtliga svaranden att de blir mycket eller ganska bra bemötta. Vid beställarenheten funktionsnedsättning ansåg 91 % att de blivit mycket eller ganska bra bemötta.

Vad det gäller tillgänglighet upplever den absoluta merparten av de som försökt nå sin handläggare att de alltid eller för det mesta kan nå honom/henne.

Samtliga enheter har haft frågor som rör tydlighet i handläggningen. De allra flesta upplever att handläggaren är tydlig med vilken hjälp man kan få samt vad som förväntas av dem själva. På barn- och ungdomsenhetens uppger samtliga att de fått besked om varför det har inletts en utredning, vidare upplever 77 % att de fått information om hur utredningen går till och ungefär hälften uppger att de har fått besked om hur lång tid utredningen kommer att ta. Vid beställarenheten funktionsnedsättning tycker 87 % av de vuxna att handläggaren är tydlig med vilken hjälp man kan förvänta sig och nästan alla vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet. Endast 59 % svarar att handläggaren förklarat varför den tillfrågade fått eller inte fått hjälp.

Hjälp, stöd och insatser som lett till förbättring

Vid barn och ungdomsenheten (föräldrarnas svar) har resultatet sjunkit i frågan om man har fått det stöd/den uppbackning de behöver. 2013 angav 64 % att de hade fått det, 2014 var motsvarande siffra 38 %. Detta beror på att andelen som inte vet har ökat. Andelen ungdomar som upplever att situationen har förändrats till det bättre efter insats/kontakt med barn- och ungdomsenheten har sjunkit från föregående års siffra 87 % till i år 50 %.

Även vid vuxenenheten har andelen som upplever att kontakten har lett till en förändring till det bättre, minskat något, från 92 % i förra årets undersökning till 83 % i årets. Det går även att konstatera att det är något färre som upplever att de har nytta av att enheten arbetar i samma lokaler som sjuksköterskor och läkare. Förra året var det 68 % som hade nytta av detta och 57,5 % i år.

Vid beställarenheten upplever 91 % att kontakten/insatsen har lett till en liten eller stor förändring till det bättre.

Inflytande och delaktighet

Vad det gäller de tillfrågades upplevelse av att de fått vara med och bestämma över insatserna svarar 61 % av de vuxna vid beställarenheten funktionsnedsättning att de fått vara med och bestämma och 35 % upplever att de fått det till viss del. Värt att notera är att av de unga (14-20 år) som tillfrågats samma fråga upplever 53 % att de får vara med och bestämma om den hjälp de får. Resterande 47 % anser att de får detta till viss del.

Vid vuxnenheten svarar 49 % att de har mycket inflytande över planeringen av insatser och resterande att de har inflytande till viss del.

Medelbetyg

Slutligen i enkäten efterfrågades ett betyg på skalan 1-5 vid respektive enhet. Vuxnenhetens medelbetyg är samma som föregående år, 4,3. Barn- ungdomsenheten fick medelbetyget 4,2 av föräldrar som svarat på enkäten, vilket är en sänkning från 4,4 förra året. De tillfrågade ungdomarna gav medelbetyget 3,8 jämfört med förra året 4,3. Beställarenheten funktionsnedsättning gav de vuxna ett medelbetyg på 3,4 och de unga gav ett betyg 3,4.

Förvaltningens synpunkter

Brukarundersökningen visar överlag ett gott resultat för de tre myndighetsutövande enheterna, särskilt högt var resultatet i frågorna om bemötande och tillgänglighet. Förvaltningen anser att det är positivt då staden har en särskild satsning på just bemötande.

Enheterna kommer att analysera sitt enhetsspecifika resultat för att identifiera utvecklingsområden för kommande år. Vid en övergripande analys av de tre myndighetsutövande enheterna som deltagit i årets brukarundersökning kan förvaltningen konstatera att de frågor som utmärkt sig med lite lägre resultat och/eller sänkta resultat jämfört med tidigare år är frågan om huruvida kontakten/insatserna lett till en förbättring samt även frågan om klienternas inflytande i planeringen. Dock är det viktigt att minnas att myndighetsutövning inte alltid innebär en frivillig kontakt eller frivilliga insatser vilken kan påverka brukarnas uppfattning av deras inflytande i planeringen. Då svarsfrekvensen sjunkit under detta år kommer förvaltningen att arbeta med att höja svarsfrekvens för kommande år. En hög svarsfrekvens ger mer tillförlitligt underlag till förvaltningens kvalitetsarbete.

Bilagor

1. Brukarundersökning myndighetsutövande enheter social omsorg 2014

Bilagorna finns att läsa på www.insynsverige.se/stockholm under Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde 18 december 2014.