



Beställaravdelningen äldre och

funktionshindrade

Enskede-Årsta stadsdelsförvaltning

Handläggare: Ann-Sophie Rüder
Bengt Malmström
Tfn: 508 14 000

Tjänsteutlåtande
Sid 1 (3) 2006-01-30
Dnr 06-504/72

Enskede-Årsta stadsdelsnämnd

Redovisning av egenuppföljning - Beställaravdelningen äldre och funktionshindrade

Förslag till beslut

Redovisningen läggs till handlingarna.

Ulla Thorslund
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Chef beställaravdelningen äldre
och funktionshindrade

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom beställaravdelningen för äldre och funktionshindrade. Stadsdelsnämndens pensionärs-, handikapp-, anhörig- och brukarråd har informerats och erhållit möjlighet att lämna synpunkter på utformning och genomförande av undersökningen.

Bakgrund

Beställaravdelningen har under november 2005 genomfört en egenuppföljning av biståndshandläggarnas myndighetsutövning gentemot brukare som fått hemtjänst beviljad eller nyprövad under oktober 2005. Undersökningen utfördes i enkätform genom telefonintervjuer. Denna form av undersökning har tidigare inte använts av avdelningen. Motivet till under-

sökningen har varit att inleda ett arbete för att säkra och vidareutveckla beställaravdelningens myndighetsutövning gentemot stadsdelsnämndens brukare. Två handläggare inom avdelningen som inte genomför biståndsbedömning i sina ordinarie arbetsuppgifter, utförde undersökningen. Av 64 utvalda brukare deltog 45 i undersökningen vilket innebär en svarsfrekvens på cirka 70 %. Antalet nöjda brukare var 80-98 % fördelat mellan de olika frågorna.

Utformning av undersökningen

Underlaget till frågorna i enkäten utformades inom avdelningen på en planeringskonferens under våren 2005. Motivet var att de skulle vara enkla och behandla tillgänglighet, bemötande samt information. Utifrån detta utarbetades frågorna av de handläggare som genomförde intervjuerna. Före intervjun skickades ett brev hem till utvalda brukare. Brevet innehöll information om undersökningen samt enkätfrågorna (bilaga). Frågorna bifogades för att ge de utvalda en möjlighet att gå igenom dem i lugn och ro innan intervjun.

Urvalsmetod

Urvalet baserades på de brukare som haft hembesök av en biståndshandläggare under oktober månad. Av dessa valdes sedan slumpmässigt ut ett förutbestämt antal brukare. Nästa steg var att biståndshandläggarna fick en möjlighet att bedöma om de utvalda utifrån hälsotillstånd skulle ha en möjlighet att besvara frågorna. Det visade sig då att en del brukare automatiskt föll bort på grund av att de hade någon form av demensdiagnos som gjorde det omöjligt för dem att delta. Då antalet utvalda brukare efter detta moment blev för få kompletterades de utvalda genom att biståndshandläggarna fick välja ut några av dem som tidigare ratats av slumpen.

Förvaltningens förslag

Tidsperioden mellan hembesök av biståndshandläggare och telefonintervjuerna visade sig vara för lång. En del brukare har haft svårt att memorera just det besöket trots att intervjun genomfördes cirka en månad efter biståndshandläggarens besök. Vissa av brukarna har också haft problem med att hålla isär vårdbiträdens besök och biståndshandläggarens besök. Detta visar hur svårt det är att genomföra en undersökning och få tillförlitliga svar från denna målgrupp.

Undersökningen är den första som genomförts i denna form. Den ska under våren kompletteras med stickprovskontroller av akter. Resultatet av undersökningen behöver analyseras vidare så att antalet felkällor kan minimeras. Urvalsmetoden samt frågemetodiken behöver vidareutvecklas i vissa delar.

Förvaltningen anser dock att denna undersökning är ett led i att vidareutveckla och säkra beställaravdelningens myndighetsutövning och föreslår att nämnden lägger redovisningen till handlingarna.

Resultat

Resultatet av undersökningen redovisas i nedanstående tabell.

Nr	Fråga	Ja	Delvis	Nej	Antal svar
1	Är det lätt att nå, komma i kontakt med, din biståndshandläggare?	32	5	3	40
		80 %	13 %	8 %	100 %
2	Blev du väl bemött av din biståndshandläggare?	44	1	0	45
		98 %	2 %	0 %	100 %
3	Fick du i lugn och ro berätta om dina behov av hjälp?	42	2	1	45
		93 %	4 %	2 %	100 %
4	Tycker du att du fick tillräcklig information om vilken hjälp du kunde ansöka om?	40	0	5	45
		89 %	0 %	11 %	100 %
5	Har du fått ett skriftligt beslut om vilken hjälp du har rätt till?	40		5	45
		89 %		11 %	100 %

På fråga ett har endast 40 brukare svarat beroende på att fem aldrig behövt nå handläggaren per telefon.

Bilagor

Bilaga 1. Brev till utvalda brukare.