

Resultat av brukarundersökning

Biståndsenheten funktionsnedsättning

Årlig uppföljning

Det är viktigt att regelbundet följa upp hur våra brukare upplever kontakten med vår enhet. En brukarundersökning varje år, är ett bra sätt att följa upp vår verksamhet. Vi behöver höra brukarnas egen uppfattning om vad som är viktigast för dem. Brukarundersökningen ger underlag för vad det är vi ska bli bättre på och hur vi kan utveckla verksamheten. Biståndsenheten för personer med funktionsnedsättning genomförde under perioden december 2009 – januari 2010, en brukarundersökning med rubriken: *12 frågor - om hur det är att ha kontakt med enheten för personer med funktionsnedsättning*. De första fem frågorna som ställdes, berör alla tillfrågade, de övriga ställdes till dem som fått en insats och eventuellt fått avslag.

Svar på frågorna med kommentarer

Fråga 1: Hur har du fått information om våra verksamheter?

Av de tillfrågade svarade 88 % på frågan. Av dessa hade 77 % fått sin information genom den kontakt de redan hade, ofta där de fått hjälp med sin diagnos: Socialtjänstens reception, Barn- och ungdomspsykiatri (BUP), Neuroteamet, Habiliteringen, FUB, God man eller psykiatri. En bra information måste således gå via dessa källor. Som väntat är det få inom målgruppen som läser stadens hemsida.

Fråga 2: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med oss?

54 % tycker att det är lätt. Men så pass många som 38 % tycker att det är svårt. Att det inte alltid är så lätt kan delvis bero på målgruppens problematik. För att förbättra kontakten kommer telefonservicen att ses över. Telefonsvararna ska avlyssnas oftare med syftet att ge snabbare återkoppling. Vid kommande brukarundersökning kan svaren bli mer vägledande genom att en följdfråga ställs: Vad skulle göra att det blir lättare?

Fråga 3. Hur bemöter vi dig?

78 % tycker att bemötandet är mycket bra eller ganska bra. Bemötandet är en viktig fråga där målsättningen ska vara hög. Det är positivt att så många är nöjda med vårt bemötande.

Fråga 4. Vad tycker du är viktigast för att bli bra bemött?

I svaren framkommer att alla de fyra svarsalternativen är viktiga: att bli korrekt och respektfullt behandlad, att snabbt få kontakt med en handläggare, att få tydliga besked, att få den hjälp och det stöd jag begär. Det sista alternativet är det som fått flest svar, vilket är naturligt. Därefter kommer svarsalternativet "att bli korrekt och respektfullt behandlad.

Fråga 5. Ger vi dig den information du behöver om dina rättigheter och syftet med beslut om insatser?

63 % av de som svarat tycker att de fått tillräcklig information. 34 % skulle behöva mer information. Målsättningen ska vara hög, även om det kan vara svårt att helt tillgodose behovet av information till målgruppen. Som komplement till den muntliga informationen har nu en broschyr om ansökan om insatser enligt LSS, tagits fram.

Frågorna 6-12 ställdes till dem som fått någon insats och eventuellt fått ett avslag på sin ansökan.

Fråga 6. Förstår du våra beslut?

73 % uppger att de förstår besluten. En fjärdedel förstår bara delvis eller inget. Även här är målsättningen hög, men svårigheterna relativt stora. Besluten bygger på bedömningar som kan tyckas vara komplicerade. För att förbättra förståelsen kommer handläggarna att bli än mer noggranna med att förklara vad ett beslut innebär och så långt det är möjligt förvissa sig om att den sökande förstått beslutet.

Fråga 7. Får du vara med och bestämma hur beslut om insatser hos oss, ska utföras?

*) Se kommentar längst ned.

Fråga 8. Om du fått en insats beviljad, har den utförts som det står i beslutet?

78 % är nöjda med hur insatsen utförts. Ytterligare 17 % är nöjda till viss del. Många är nöjda, men inte alla. För att ytterligare förbättra detta kommer handläggarna att följa upp besluten och förbättra kommunikationen med utföraren så att det som beställts blir utfört.

Fråga 9. Har insatser och kontakt lett till någon förändring för dig?

79 % tycker att den insats de fått har medfört en positiv förändring. 21 % är mindre nöjda. *Kommentar:* Samma som för fråga 8.

Fråga 10. Har du fått hjälp med det du efterfrågat?

73 % tycker att den hjälp de fått stämmer med vad de ville ha. En följdfråga skulle kunna vara om brukaren har fått avslag på en del av det som efterfrågats.

Fråga 11. Du som har fått avslag på ansökan om insatser: Hur framfördes beslutet?

62 % tyckte att de fått besked om avslag på ett bra sätt så att de förstod varför. 38 % hade svårare att förstå beslutet om avslag. Många kunde känna sig mer eller mindre kränkta av ett sådant besked. För att förbättra förståelsen för varför ett avslag ges, behöver informationen om vad som gäller bli bättre vid ansökningstillfället. De sökande ska bli ordentligt informerade om rätten att överklaga om man inte är nöjd.

Fråga 12. Om du har insatser från flera enheter: Är de samordnade?

44 % hade samordnade insatser. Ytterligare 28 % hade delvis samordnade insatser. Det kommer dock inte fram om samordning verkligen behövdes för de resterande som uppgavs inte alls vara samordnade. Frågan behöver förtydligas.

Sammanfattande kommentar

Resultatet bedöms som huvudsakligen positivt. På viktiga frågor om bemötandet och om de fått den hjälp som efterfrågats och att den lett till förändring, är svaren positiva. Viktiga förbättringsområden som kommer fram är hur informationen ges, både när det gäller vilka insatser man kan ansöka om och hur ett avslag meddelas så att det blir tydligt på vilka grunder avslag beslutats. Svaren visar att det är mycket viktigt att formulera enkätfrågorna så att de efterfrågade synpunkterna kommer fram. Inför nästa års brukarundersökning kommer frågorna att ses över.

*)

Fråga 7. Får du vara med och bestämma hur beslut om insatser hos oss, ska utföras?

Tyvärr fick denna fråga av misstag felformulerade svarsalternativ.

Trots detta svarade många. Två tredjedelar svarade på ett positivt sätt.