



Handläggare: Åsa Tenggren  
Telefon: 08-508 14 061

Till  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

## **Resultatet av brukarundersökningen – Avdelningen stöd och service för personer med funktionsnedsättning**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Nämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen.

Gillis Hammar  
Stadsdelsdirektör

Thomas Björnstad  
Avdelningschef omsorg  
om funktionsnedsatta

### **Bakgrund**

På uppdrag av nämnden genomförde avdelningen för stöd och omsorg om funktionsnedsatta en brukarundersökning under hösten 2008. Två olika enkäter skickades ut, en med syfte att undersöka brukarnas inställning till beställarenhetens arbete och en med syfte att mäta hur brukarna uppfattar avdelningens utförarenheter. De centrala frågorna för beställarenhetens undersökning gällde kontakt, bemötande, inflytande, förändring och samordning av insatser. De centrala frågorna i enkäten gällande utförandet av insatserna var bemötande, inflytande, service/information, trygghet, kontinuitet/personalomsättning samt synpunkter/klagomål.

## Sammanfattning

### *Utförarenheterna*

Brukarenkäten som gick ut till dem som har insatser som utförs av någon av avdelningens fem utförarenheter besvarades av 137 personer vilket motsvarar en svarsfrekvens på 60 procent. Assistansenhetens svarsfrekvens uppgick till 47 procent. Sammanslaget visar resultaten på att 90 procent av de svarande brukarna upplever att de blir bemötta med respekt av personal och stödperson samt att de anser att de får den hjälp och stöd som man kommit överens om. 83 procent svarade att personalen alltid eller för det mesta lyssnar på önskemål. Vidare ansågs personalen oftast som tillgänglig (86 procent) och att behövlig information om insatsen ges på ett bra sätt (80 procent). De flesta känner sig trygga med personalen (90 procent) trots att nästan hälften inte är bekant med vikarierande personal (45 procent). Två tredjedelar av de brukare som svarade uppgav sig alltid eller för det mesta framföra synpunkter eller klagomål och de flesta var nöjda med hur klagomålen togs emot (80 procent).

Utifrån resultatet ser vi att brukarna är överlag mycket nöjda med verksamheternas arbete med bemötande, att vara tillgänglig, skapa trygghet och ge överenskommen hjälp. Verksamheterna kan dock bli bättre på att ge information om insatser och att lyssna på brukarnas önskemål, klagomålshantering samt att introducera ny personal och vikarier.

### *Beställarenheten*

Endast 37 personer besvarade brukarenkäten, som hade skickats ut till 100 personer, de flesta via deras gode män. Frågeområdena var kontakt, bemötande, inflytande, förändring och samordning av insatser.

Drygt hälften uppgav att de tyckte det var lätt att få kontakt med avdelningen. Så gott som alla ansåg att man blev bra bemött (36 av de 37 svarande). Majoriteten av de svarande tyckte även att de hade fått den information de behövde för sina rättigheter samt om syftet med insatsen. Överlag ansåg de svarande även att de förstod de beslut som beställarenheten fattade. På frågan om hur beslut om avslag framfördes svarade 15 personer av 19 svarande att det hade gjorts på ett bra sätt. Drygt två tredjedelar av dem som fått insatser uppger att de har inflytande över insatsens utförande. De flesta ansåg även att insatsen utfördes i enlighet med vad som beslutats, samt att den insatsen de beviljats har lett till en positiv förändring. En knapp tredjedel var nöjda med hur insatserna samordnades.

Resultatet av brukarenkäten visar på att de flesta är nöjda med beställarenhetens bemötande. Ett utvecklingsområde för verksamheterna är att bli bättre på att samordna insatser. Den låga svarsfrekvensen visar på att brukarnas företrädare inte



har beaktat tillfället att föra fram sin klients synpunkter, och att påminnelsebrev kommer att behövas skickas ut vid nästa brukarundersökning.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Överlag visar brukarundersökningen på goda resultat gällande avdelningens arbete med bemötande, inflytande och trygghet för brukarna. Avdelningen kommer i sitt fortlöpande utvecklingsarbete att arbeta med de frågor som brukarundersökningen visar på behöver förstärkas. I verksamhetsplan 2009 framgår bland annat att beställarenheten ska genomföra en uppföljningsenkät av biståndsbeslut. Vidare har enheterna som åtagande 2009 att ta fram och sprida lättläst information. Nya rutiner och dokumentation har tagits fram för klagomålshantering. Implementering och uppföljning av dessa kommer att ske under 2009 för att på så sätt säkerställa att klagomålshanteringen är likvärdig på alla enheter. Ett brukarråd med representanter från utförarenheter kommer att starta under 2009, vilket ger förvaltningen möjlighet att löpande få synpunkter och idéer från brukare. Slutligen kommer en ny brukarundersökning genomföras tidig höst 2009 för att undersöka om vidtagna åtgärder har gett resultat samt för att få underlag för verksamhetsplan 2010. Handikapprådet har föreslagit att hjälp från oberoende part erbjuds dem som så önskar för att fylla i brukarenkäterna, då det kan vara känsligt att be sin assistent eller stödperson på boendet om denna hjälp. Vidare kommer personer med synnedsättning beaktas.

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen.

### **Bilagor**

Sammanställning av brukarundersökningen i sin helhet samt kommentarer från brukarna.