



Tala om vad du tycker! RESULTAT 2011

BRUKARUNDERSÖKNING *Biståndsenheten funktionsnedsättning*

En enkätundersökning om hur det är att ha kontakt med enheten för personer med funktionsnedsättning. Undersökningen gjordes november-december 2011. 299 enkäter skickades ut. Av dessa var 34 enkäter inlästa på DAISY så att synskadade kunde delta. Totalt lämnades 121 svar. Undersökningen visar att brukarna, även om alla önskemål inte kan uppfyllas, i huvudsak ser positivt på hur verksamheten bedrivs.

VUXNA MED BESLUT ENLIGT LSS

De vuxna med beslut enligt LSS har oftast sin situation ordnad långsiktigt och har därför inte så mycket kontakt med biståndsenheten. 45 svarade (31%). Besluten kan inte alltid svara mot de önskemål och förväntningar som finns. Till exempel ville någon bo närmare släktingar, vilket inte kunnat ordnas. 84 % tyckte dock att de blev bra bemötta.

1. Vet du hur du väljer utförare när du fått ett beslut?

| J A | N E J |
|-----------|----------|
| 39 | 4 |

2. Förstår du det beslut du får?

| J A | N E J |
|-----------|----------|
| 35 | 7 |

3. Tyckte du att du fick beskriva dina behov och önskemål innan biståndshandläggarens beslut?

| J A | N E J |
|-----------|-----------|
| 22 | 21 |

4. Blir du bra bemött av biståndshandläggaren?

| J A | N E J |
|-----------|----------|
| 33 | 6 |

5. Har biståndshandläggaren gjort en DUR-utredning tillsammans med dig?

| J A | N E J |
|----------|----------|
| 4 | 4 |

VUXNA MED BESLUT ENLIGT SOCIALTJÄNSTLAGEN (SoL)

De vuxna som ansöker om insatser enligt SoL har skiftande önskemål som inte alltid kan tillgodoses. De var ändå oftast nöjda med bemötandet. Denna målgrupp har mer kontakt med biståndsenheten. 40 svarade (66%). Exempel på positiv kommentar som inlämnades: *”Mycket snabb och effektiv handläggning med hög tillgänglighet. Mycket nöjd med handläggaren.”*

1. Vet du hur du väljer utförare när du fått ett beslut?

| JA | NEJ |
|-----------|----------|
| 32 | 9 |

2. Förstår du det beslut du får?

| JA | NEJ |
|-----------|----------|
| 33 | 7 |

3. Tyckte du att du fick beskriva dina behov och önskemål innan biståndshandläggarens beslut?

| JA | NEJ |
|-----------|-----------|
| 27 | 11 |

4. Blir du bra bemött av biståndshandläggaren?

| JA | NEJ |
|-----------|----------|
| 31 | 5 |

5. Har biståndshandläggaren gjort en DUR-utredning tillsammans med dig?

| JA | NEJ |
|----------|----------|
| 5 | 3 |

BARN OCH UNGDOMAR MED BESLUT ENLIGT LSS

36 av 93 svarade (39%). Genomgående relativt positiva svar. Hela 94% var nöjda med bemötandet. Svårigheterna att välja belyses i en kommentar: *"Vi undrar hur man tänker när man bara får en lista över ett antal utförare att välja mellan, utan någon kunskap om dem. Det är svårt och tidskrävande. Mer stöd och information om detta, tack!"* (Den svarande har dock svarat JA på frågan "Vet du hur du väljer utförare när du fått ett beslut.")

Exempel på positiva kommentarer:

*Fått en bra relation med handläggaren som faktiskt förstår behovet och har genomfört ett bra arbete."
"Stor respekt har jag för ert arbete."*

1. Vet du hur du väljer utförare när du fått ett beslut?

| JA | NEJ |
|-----------|----------|
| 33 | 2 |

2. Förstår du det beslut du får?

| JA | NEJ |
|-----------|----------|
| 33 | 2 |

3. Tyckte du att du fick beskriva dina behov och önskemål innan biståndshandläggarens beslut?

| JA | NEJ |
|-----------|-----------|
| 24 | 11 |

4. Blir du bra bemött av biståndshandläggaren?

| JA | NEJ |
|-----------|----------|
| 34 | 2 |