



Handläggare:
Gunnel Andersson-Collins
tel. 508 23 041
Inger Nilsson, tel. 508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd

Brukarundersökning bland de myndighets- utövande enheterna inom avdelningen för social omsorg

Förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef
Social omsorg

Sammanfattning

Avdelningen för social omsorg har genomfört en brukarundersökning under april månad 2008. Resultatet är övervägande positivt. Det finns dock ett antal förbättringsområden som respektive enhet samt social omsorgs ledningsgrupp kommer att arbeta vidare med.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för social omsorg. Information enligt 19 § MBL till de fackliga organisationerna har lämnats den 30 september 2008.

Bakgrund

Som ett led i verksamhetsutvecklingen och i enlighet med verksamhetsplanen för 2008 har en brukarundersökning genomförts bland de klienter som haft kontakt med de myndighetsutövande enheterna inom social omsorg. Dessa är barn- och ungdomsenheten, enheten för ekonomiskt bistånd, vuxenenheten samt beställarenheten funktionsnedsättning. Undersökningen pågick under april 2008.

Undersökningens resultat

Enkäten bestod av två delar: en del med frågor som var gemensamma för de fyra enheterna och en del med frågor som var anpassade till varje enhet. Totalt delades 421 enkäter ut och 212 lämnades tillbaka besvarade, vilket ger en svarsfrekvens på 50%. Eftersom alla frågor inte ställts till alla klienter och eftersom alla klienter inte besvarat alla frågor understiger dock antalet svar på de enskilda frågorna det totala antalet besvarade enkäter.

De frågor som ställdes till alla enheter rörde bemötande, tillgänglighet, hjälp och stöd samt huruvida kontakten med socialtjänsten lett till förändring. Svaren på dessa frågor visade att bemötandet upplevs som mycket bra eller ganska bra av 96% av dem som svarat med en variation från ca 92% till 100% mellan de olika enheterna.

Tillgängligheten, d.v.s. möjligheten att nå handläggarna varierar bland dem som svarat. Ca 75% anser att de alltid eller för det mesta kan nå sina handläggare medan ca 10% menar att de sällan eller aldrig kan detta. Eftersom tillgänglighet är en grundläggande aspekt av förvaltningens service till medborgarna anser förvaltningen det bekymmersamt att så pass många anser sig ha svårt att få fatt på sin handläggare. Minst nöjda med tillgängligheten var klienterna vid enheten för ekonomiskt bistånd, mest nöjda var de vid vuxenenheten.

På frågan om kontakten med socialtjänsten har lett till förbättring svarar 68% att den lett till en stor eller en liten förändring till det bättre. Det får anses som ett relativt gott resultat med tanke på att socialtjänsten inte bara förmedlar service utan att även repressiva åtgärder kan komma ifråga. För 5% anser att det skett en försämring. Andelen som tyckte att en förbättring skett var högst vid vuxenenheten (ca 84%) och lägst vid enheten för ekonomiskt bistånd (54,2%).

Benägenheten att kontakta socialtjänsten igen är hög: 88% av dem som svarat kan tänka sig att göra det, vilket får ses som ett relativt gott betyg åt förvaltningen. Mest benägna var vuxenenhetens klienter, minst intresserade av förnyad kontakt var klienterna vid enheten för ekonomiskt bistånd. Frågan ställdes inte till brukarna vid beställarenheten funktionsnedsättning, eftersom dessa brukare ofta är tvungna att ha kontakt med stadsdelsförvaltningen på grund av långvariga behov av bistånd.

Vid samtliga enheter ställdes frågor som rör informationen till klienterna/brukarna. Frågorna formulerades olika utifrån vad som i allmänhet föranleder kontakten med enheten ifråga. Sammantaget tyder svaren på frågorna att det finns anledning för förvaltningen att ytterligare förbättra informationen om bl.a. hur utredningen i ärendet ska genomföras och om vilket bistånd som beviljats.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd ställdes en fråga om klienten fått svar på sin senaste ansökan inom rimlig tid. Endast ca 65% av klienterna svarade ja på denna fråga. Förvaltningen behöver därför undersöka om handläggningen kan bli snabbare och om informationen om handläggningen behöver förbättras.

Vuxenenhetens klienter var de enda som tillfrågades om de haft inflytande över planeringen av insatser. Ca 88% tyckte sig ha haft inflytande, men 12% tyckte sig inte ha haft det. Eftersom socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet behöver vuxenenheten analysera svaren vidare.

För ytterligare resultat med enhetsspecifika presentationer, se bilaga.

Bilagor

1. Brukarundersökning vid de myndighetsutövande enheterna inom social omsorg 2008