



Handläggare: Inger Nilsson  
Telefon: 508 23 305

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd 2010-10-28

## **Brukarundersökningar vid avdelningen för social omsorg (del 2) - rapport**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm  
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Brukarundersökningar genomförs även under 2010 vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. Här presenteras resultaten för de myndighetsutövande enheterna samt för familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning, budget- och skuldrådgivning, assistansenheten samt Västertorps dagliga verksamhet. Undersökningarna visar att brukarna vid de flesta enheterna precis som tidigare är nöjda med bemötande, tillgänglighet och den hjälp de fått.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 12 oktober och till handikapprådet den 21 oktober 2010.

## Bakgrund

För tredje året i rad genomförs under 2010 brukarundersökningar vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. I detta ärende redogörs för resultaten från de myndighetsutövande enheterna, budget- och skuldrådgivningen, barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning samt från assistansenheten och Västertorps dagliga verksamhet.

## Resultat

### De myndighetsutövande enheterna

Vid barn- och ungdomsenheten, vuxnenheten och beställarenheten funktionsnedsättning genomfördes årets brukarenkät i april-maj genom utdelning av enkäter till de klienter som haft personlig kontakt med sin handläggare. Totalt delades 319 enkäter ut vid dessa enheter. Vid enheten för ekonomiskt bistånd genomfördes en totalundersökning genomförds genom postutskick till samtliga de 460 klienter som var aktuella vid enheten ett speciellt datum i april.

Svarsfrekvensen för alla de myndighetsutövande enheterna blev i år 41% med en variation från 31% vid barn- och ungdomsenheten (föräldrar) till 51% vid beställarenheten funktionsnedsättning. Resultaten visar således vad mindre än hälften av de tillfrågade klienterna tycker, vilket givetvis gör att resultaten ska tolkas med viss försiktighet.

Vid *barn- och ungdomsenheten* delades en enkät ut till föräldrar och en till ungdomar. På föräldraenkäten svarade 31 personer (vilket motsvarar den svarsfrekvens på 31%). Samtliga dessa ansåg att de blivit bra bemötta av sin handläggare. Av dem som försökt nå sin handläggare ansåg alla utom en att det gått bra att få tag på handläggaren. Majoriteten (84%) ansåg att de fått det stöd som behövts. En person tyckte sig inte ha fått stöd, övriga ansåg inte att de behövde stöd eller ansåg sig inte kunna svara på frågan. På frågan om någon förändring skett svarade 58% att det skett en positiv förändring för dem. För 10% hade kontakten inte medfört någon förändring och en person ansåg att det hade blivit sämre. Övriga (29%) visste inte om något förändrats.



På frågan om vilket betyg man ville ge enheten på en femgradig skala där fem är bäst blev genomsnittsbetyget 3,9 (mot 3,8 år 2009).

I *ungdomsenkäten* handlade frågorna bl.a. om man känt sig lyssnad till (vilket 16 av de 17 svarande gjorde), om man fått vara med och bestämma (17 ja och ett nej från totalt 18 svarande) och om situationen förändrats. En positiv förändring hade skett för 61% (elva personer) och en negativ för 6% (en person). Övriga tyckte antingen att det inte skett någon förändring (tre personer) eller visste inte (tre personer). Det genomsnittliga betyget från ungdomarna blev 4,2 (mot 3,8 år 2009). Svarsfrekvensen bland ungdomarna var 43%.

Vid *vuxenenheten* inkom 40 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 51%. Alla ansåg att de blivit bra bemötta, alla som försökt nå sin handläggare tyckte att de lyckats med det och alla tyckte att de helt eller delvis fått det stöd de behövt. För 93% hade kontakten med enheten lett till en positiv förändring. En person tyckte inte att det blivit någon förändring och två personer visste inte om något förändrats. Betyget från klienterna på enheten blev 4,4 på den femgradiga skalan (mot 4,3 år 2009).

*Beställarenheten funktionsnedsättning* delade ut 100 enkäter och fick 48 svar. En av dessa ansåg sig ha blivit ganska dåligt bemött av sin handläggare, övriga tyckte att det fick ett bra eller ganska bra bemötande. Möjligheten att nå handläggaren upplevdes som god av de flesta som försökt få kontakt. Fyra personer menade dock att de sällan fick tag i handläggaren. De flesta - 78% - ansåg att kontakten /insatserna lett till en förbättring, men en person tyckte det hade blivit en försämring och en person att ingen förändring skett. Det sammanfattande betyget för enheten blev 4,1 (mot 3,7 år 2009).

Enkäterna vid *enheten för ekonomiskt bistånd* har tidigare lämnats ut till de klienter som handläggarna träffat personligen. Detta resulterade i en överrepresentation av nya klienter bland de svarande. För att fånga in åsikterna även bland dem som haft en längre kontakt med enheten ställdes året enkät till samtliga aktuella klienter. De svar som nu redovisas kommer till följd av det till 92% från personer som haft kontakt med enheten i en månad eller mer.

Svaren visar att enheten behöver utveckla sitt arbete på vissa punkter, bl.a. vad gäller bemötandet, som upplevs som gott av endast 67% av dem som svarat. Motsvarande siffra tidigare år har varit 95%. Hela 33% ansåg att de blivit ganska eller mycket dåligt bemötta av sina handläggare, vilket är en stor ökning från tidigare.



På frågan om handläggaren går att nå svarar 59% att så alltid eller för det mesta är fallet, medan 39% tycker att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare. Andelen som anser sig helt eller delvis ha fått det stöd de behövt har sjunkit från drygt 90% åren 2008 och 2009 till 62% detta år. På motsvarande sätt har andelen som angav att det inte fått det stöd det behövt ökat från 8% vid föregående undersökningar till 35% denna gång. I konsekvens med detta har andelen som anser att kontakten lett till en positiv förändring sjunkit från drygt 50% till 41% och de som anser att den lett till en försämring ökat till 23% (från 0% förra året). Betyget för enheten på den femgradiga skalan blir i år 2,9 mot 3,5 år 2009.

Både svaren på enkätfrågorna och de många kommentarer som lämnats kommer att analyseras noga av enheten för att se vad som kan och behöver göras för att klienterna ska bli nöjdare med kontakten och det bistånd som ges.

#### Budget- och skuldrådgivning

Budget- och skuldrådgivningen är en del av enheten för ekonomiskt bistånd. Rådgivarna hjälper privatpersoner att se över sin ekonomi och, om det behövs, att ansöka om skuldsanering.

Årets enkät är den första som genomförs vid budget- och skuldrådgivningen. Enkäten delades ut till de klienterna som rådgivarna träffade personligen under april 2010. Totalt delades 50 enkäter ut och 40 svar kom in.

Nästan alla (98%) som svarade tyckte att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av budget- och skuldrådgivarna. Rådgivarna ansågs vara lätta att nå och de gav det stöd som den sökande behövde. En stor del (85%) av de svarande ansåg att rådgivningen lett till en liten eller stor förändring till det bättre, huvudsakligen i form av en bättre kontroll över ekonomin. Nästan alla (97%) kunde tänka sig att ha kontakt igen vid problem.

Genomsnittsbetyget på den femgradiga betygsskalan blev 4,3.

Familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning  
Barn- och ungdomsenheten erbjuder stöd till barn, ungdomar och föräldrar genom familjebehandlare, föräldramottagning för familjer med barn 0-3 år och särskilda ungdomsstödjare. Enheten driver därutöver en ungdomsmottagning i samverkan med Stockholms läns landsting.



Vid ungdomsmottagningen genomförs brukarundersökningen för första gången, vid övriga verksamheter har i huvudsak samma frågor ställs som föregående år. Jämfört med 2009 har det vid några verksamheter skett en minskning både av antalet utdelade enkäter och av antalet svar. Orsaken till detta ska analyseras.

Några frågor är gemensamma för alla verksamheterna, några är specifika. En av de gemensamma frågorna rör bemötandet. Alla som svarat tycker sig ha blivit mycket bra eller ganska bra bemötta. En majoritet (85%) menar att de helt och hållet fått det stöd de behövt och 13% tycker att de delvis fått det stöd de behövt. En person upplever sig inte ha fått behövligt stöd och en person tyckte sig inte behöva något. På frågan om kontakten med barn- och ungdomsenheten lett till förändring svarar 90% att det skett en förändring till det bättre.

När resultat för alla de olika verksamheterna räknas samman får de ett genomsnittsbetyg på 4,7 på den femgradiga betygsskalan (mot 4,6 år 2009).

#### Assistansenheten

Den brukare som beviljats personlig assistans, ledsagning, avlösning etc. kan välja att få insats av privat utförare eller av förvaltningens assistansenhet. Ungefär 100 brukare har valt att få sin insats utförd av förvaltningen. Stödet ges huvudsakligen i den enskildes hem.

Brucarundersökningen har gjorts i form av fyra olika skriftliga enkäter utformade efter den insats som brukaren har. Av totalt 68 utskickade enkäter har 25 besvarats, vilket ger en svarsfrekvens på 37%. Svarsfrekvensen skiljer sig mycket mellan de olika grupperna, från 60% (= nio besvarade enkäter) bland dem som har personlig assistans till 24% (= sex besvarade enkäter) bland dem som har ledsagare. Det låga antalet svar och den låga svarsfrekvensen gör att det är svårt att jämföra svaren med föregående år och att dra några slutsatser av svaren. Förvaltningen kommer att analysera varför så få svarat för att se om kommande års brukarundersökningar möjligen bör genomföras på något annat sätt än det som nu använts.

Det sammantagna betyget för enheten på den femgradiga skalan blev 3,9. Någon jämförelse kan inte göras med tidigare år då betygsfrågan inte ställts till alla kategorierna av brukare.



### Västertorps dagliga verksamhet

Västertorps dagliga verksamhet vänder sig till vuxna personer med intellektuella funktionsnedsättningar. Deltagarna har även fysiska funktionsnedsättningar, syn- och hörselskador samt autism m.m. Plats finns för nio brukare. Deltagandet är en insats enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Brukarundersökningen utfördes under juni 2010 då åtta enkäter delades eller skickades ut (en plats var vid tillfället inte belagd). Fem enkäter har besvarats, vilket ger en svarsfrekvens på 62,5%.

Fyra av de fem som svarat på enkäten är genomgående tillfredsställda med verksamheten och den stimulans, trygghet och respekt som där erbjuds. De kommentarer som lämnas är också genomgående positiva. En person uppger sig inte veta hur det förhåller sig med dessa frågor och vill veta mer. Varför den personen inte ansett sig känna till förhållandena är oklart och går inte att ta reda på, eftersom svaren är anonyma.

Ingen fråga fanns i denna enkät för sammanfattande betyg.

### **Bilagor**

1. Brukarundersökning från de myndighetsutövande enheterna
2. Brukarundersökning från budget- och skuldrådgivningen
3. Brukarundersökning från barn- och ungdomsenhetens familjestöd mm.
4. Brukarundersökning från assistansenheten
5. Brukarundersökning från Västertorps dagliga verksamhet