



Handläggare: Inger Nilsson  
Telefon: 08-508 23 305

Till  
Hägersten-Liljeholmens  
stadsdelsnämnd 2011-08-25

## **Brukarundersökningar vid avdelningen för social omsorg - rapport**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Ingrid Widebäck  
T.f. stadsdelsdirektör

### **Sammanfattning**

Brukarundersökningar genomförs sedan år 2008 vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. Här presenteras 2011 års resultat för de myndighetsutövande enheterna och för budget- och skuldrådgivningen. Undersökningarna visar att klienterna i huvudsak är nöjda med det bemötande och den hjälp de fått, men att det också finns punkter där arbetet behöver förbättras.



## Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 9 augusti och till handikapprådet den 18 augusti 2011.

## Bakgrund

För fjärde 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 och från budget- och skuldrådgivningen. Resultaten från övriga enheter kommer att presenteras allteftersom de blir färdiga.

## Förvaltningens redogörelse

De myndighetsutövande enheterna

Vid barn- och ungdomsenheten och vuxenenheten har brukarenkäten gjorts på samma sätt som tidigare år, dvs genom utdelning av enkäter till de klienter som haft personlig kontakt med sin handläggare under april månad 2011. Vid enheten för ekonomiskt bistånd genomfördes för andra gången en totalundersökning genom postutskick till samtliga personer som var aktuella vid enheten ett speciellt datum i april. Enkäten för beställarenheten funktionsnedsättning skickades till samtliga vuxna klienter som bedömdes kunna besvara enkäten på egen hand eller med skrivhjälp. Personer med socialpsykiatriska insatser undantogs dock, eftersom de vid samma tidpunkt var föremål för stadens centrala brukarundersökning.

Årets svarsfrekvens blev exakt densamma som förra årets, 41 %, med en variation från 32 % vid barn- och ungdomsenheten (föräldrar) till 50 % vid vuxenenheten. Den relativt låga svarsfrekvensen gör att resultaten ska tolkas med försiktighet.

På alla enheter ställs frågor om bemötande, tillgänglighet, hjälp och stöd samt huruvida kontakten med socialtjänsten lett till förändring. Därutöver ställs frågor som är specifika för verksamheten vid respektive enhet. I anslutning till vissa frågor finns möjlighet att skriva egna kommentarer. I samtliga enkäter ombeds klienten att sätta ett sammanfattande betyg på enheten utifrån en femgradig skala där fem är bäst.

### *Barn- och ungdomsenheten*

Vid barn- och ungdomsenheten delades en enkät ut till föräldrar och en till ungdomar. På *föräldraenkäten* svarade 30 personer, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 32%, vilket är ungefär samma som 2010, men en halvering jämfört med 2009.

Liksom förra året anser samtliga som svarat att de blivit bra bemötta av sin handläggare och majoriteten tycker att det gått bra att få tag på handläggaren. Förra föräldrar anser i år att de fått det stöd som behövts av handläggaren, medan fler anser att kontakten med enheten lett till en förändring till det bättre. Fler än tidigare anser att de fått besked om hur lång tid utredningen ska ta och hur den ska gå till.

Få kommentarer och förändringsförslag lämnas av föräldrarna. Några tycker att handläggarna ska ha mer kontakt med barnen, någon att det tagit för lång tid innan man fått hjälp och att samtalen borde komma tätare. Ingen direkt negativ kommentar finns.

Föräldrarnas sammanfattande betyg på enheten blev denna gång 4,2 mot 3,9 år 2010 och 3,8 år 2009. Sammanräknat gav 86 % fyra eller fem i betyg. Ingen gav betyget ett.

Till de *ungdomar* som har kontakt med enheten ställs färre och lite annorlunda formulerade frågor än till de vuxna. Antalet utdelade enkäter var i år betydligt lägre än 2010 (24 mot 42), men svarsfrekvensen ungefär densamma, drygt 40 %, dvs. 10 besvarade enkäter år 2011.

Överlag ger ungdomarna ett sämre omdöme om enheten än tidigare år. Färre har förstått varför de ska träffa en socialsekreterare, betydligt färre tycker att de blir lyssnade till och att de får vara med och bestämma. Andelen som anser att deras situation förändrats till det bättre är dock densamma som tidigare. Ingen av ungdomarna har utnyttjat möjligheten att lämna egna kommentarer.

Ungdomarnas sammanfattande betyg sjönk i år till 3,1 från 4,2 förra året och 3,8 året innan. Bara 40 % gav i år enheten betyget fyra eller fem mot dubbelt så många förra året.

#### *Vuxnenheten*

Antalet svar och svarsfrekvensen vid vuxnenheten är i stort sett samma som under de två föregående åren (45 svar respektive 50 %).

Resultatet är även i år mycket gott. Nästan samtliga anser att de blivit bra bemötta, att handläggarna är lätta att nå, att handläggarna gett det stöd som behövts och att kontakten med enheten lett till förändring. De flesta kommentarer som ges är



positiva och de förslag till förändringar som lämnas handlar t.ex. om bättre samarbete med bostadsbolagen och om att involvera klienternas nätverk. En kommentar har föranlett enheten att inleda en utredning.

Det sammanfattande betyget blir detta år 4,2, vilket är en minskning med 0,2 procentenheter från förra året beroende på att färre gett betyget fem och fler betyget fyra.

#### *Beställarenheten funktionsnedsättning*

Beställarenheten funktionsnedsättning skickade ut 254 enkäter till vuxna personer med funktionsnedsättning. Svarefrekvensen blev 44 %, vilket är i paritet med tidigare år då enkäterna delats ut till dem som handläggarna träffat. Det faktiska antalet svar är dock mer än dubbelt så stort i år jämfört med tidigare (112 mot som mest 48). Eftersom klienter med socialpsykiatriska insatser inte ingår i undersökningen i år kan årets resultat inte jämföras med svaren från tidigare år.

Bemötande och tillgänglighet bedöms av de svarande som i huvudsak gott, men flera personer anser att de blivit ganska eller mycket dåligt bemötta av sin handläggare och ett antal anser att de sällan kan nå handläggaren om de behöver.

De allra flesta är nöjda eller delvis nöjda med den information och vägledning som de fått och två tredjedelar menar att kontakten lett till en förbättring för dem.

Många lämnar synpunkter och förslag till förbättringar, som att handläggare ska kunna tala teckenspråk, att man vill ha mer uppföljning av insatser och mer kontakt med handläggaren. En del av kommentarna handlar dock inte om beställarenhetens arbete utan om utförarna och genomförandet av de beslutade insatser som beställarenheten beslutat om.

Av några kommentarer framgår att den som svarat inte vet vad den ansvariga handläggaren heter och att man tycker att handläggarna byts ofta. Kommentarer har sannolikt sin bakgrund i att många handläggare av olika orsaker slutat på enheten under våren 2011.

Det sammanfattande betyget för verksamheten blir 3,9. Någon jämförelse med tidigare betyg går av skäl som nämnts ovan inte att göra.



### *Enheten för ekonomiskt bistånd*

Brukarenkäten vid enheten för ekonomiskt bistånd har, liksom 2010 års enkät, genomförts bland samtliga klienter som var aktuella på enheten ett visst datum under april månad. Under 2008 och 2009 ställdes frågorna endast till de klienter som socialsekreterarna träffat personligen, vilket gjorde att enkäten inte nådde dem som haft en längre kontakt med enheten.

Antalet utskickade enkät är nästan samma som förra året och antalet svar exakt detsamma, 179 stycken, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 39 %. Av dem som svarat hade 92 % haft kontakt med enheten i en månad eller mer.

Resultatet från årets undersökning är överlag likvärdigt eller något bättre än det från förra året. Förbättringarna kan vara ett resultat av de diskussioner som förts på enheten med anledning av de synpunkter som framkom i 2010 års undersökning på bl.a. bemötandet.

Andelen som tycker att de blir bra bemötta av sin handläggare har ökat med några procentenheter från förra året (från 67 till 70 %). Ungefär lika många som förra året (ca 60%) tycker att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare när de behöver.

Något fler (38 mot tidigare 32 %) tycker sig få stöd av handläggaren och en något större andel (45 mot 41 %) än förra året anser att kontakten med enheten har lett till en förändring till det bättre. Andelen som anger att de fått svar inom 5-10 dagar på sin ansökan har ökat något och är nu 51 %.

Det genomsnittliga slutbetyget för enheten har ökat, från 2,9 år 2010 till 3,1 i årets undersökning. Spridningen på svaren är betydligt större än på övriga enheter.

Av de många kommentarer som lämnas är en del berömmande, men merparten är kritiska. Flera personer framför att de inte känner sig lyssnade på och att det inte finns någon flexibilitet i handläggningen. Brister i information påtalas också liksom svårigheter att nå handläggaren.

Även om det ligger i sakens natur att personer som ansöker om ekonomiskt bistånd ofta blir missnöjda med sin kontakt med socialtjänsten visar resultaten av brukarundersökningen att enheten behöver arbeta vidare med att förbättra rutiner och bemötande.



## 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.

Liksom förra året är de svarande mycket nöjda med sin kontakt med budget- och skuldrådgivarna. Alla anser att de blivit bra bemötta och nästan alla (97 %) tycker att budget- och skuldrådgivaren är lätt att nå. Nästan alla (92 %) tycker att de fått det stöd de behövt och 97 % upplever att rådgivningen lett till förändring till det bättre.

Av kommentarerna framgår att klienterna fått bättre ordning på och kontroll över sin ekonomi och att några av dem fått möjlighet till skuldsanering. Det sammanfattande betyget för budget- och skuldrådgivarna blir högt, 4,6 (2010 blev medelbetyget 4,3).

## Bilagor

1. Brukarundersökning från de myndighetsutövande enheterna
2. Brukarundersökning från budget- och skuldrådgivningen