

Kvalitetsbarometern Bistånd

*Brukarnas upplevelser av handläggning inom äldreomsorg
och omsorg för personer med funktionsnedsättningar
i Tyresö kommun*

**SAMMANFATTNING
I SÄRTRYCK**

Bo Engström
UTREDNINGSSPECIALISTEN
Januari 2014

Sammanfattning

Socialförvaltningen i Tyresö kommun har tagit initiativ till en systematisk genomlysning av hur personer, inom äldreomsorg och omsorger för personer med funktionsnedsättningar, upplever kontakten med kommunens biståndshandläggare. Initiativet är relativt ovanligt då brukarundersökningar oftast är inriktade på själva utförandet av olika stöd och hjälpinsatser, vad som med en juridisk term brukar benämnas för verkställigheten. Inte på handläggningen och "ramverket" omkring insatserna.

Då det är första gången som undersökningen genomförs kan den betraktas som en pilotundersökning¹. Undersökningen har genomförts under hösten 2013 med hjälp av extern konsult; Utredningsspecialisten. Datainsamlingen har skett genom postenkäter till personer inom äldreomsorgen eller omsorger om personer med funktionsnedsättningar, vilka som *mottagit ett beslut om bistånd* utifrån socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). I det fall ställföreträdare, god man eller anhörig med fullmakt, varit mottagare av beslutet, har enkäten skickats till ställföreträdaren.

Undersökningen omfattade totalt 341 personer som varit mottagare av beslut under 2013². Av dessa gällde besluten äldreomsorg för 204 personer (varav tre var ställföreträdare) och insatser enligt LSS för 137 personer (varav 63 var ställföreträdare). Totalt medverkade tre av fem i undersökningen, eller 60,1 % av de utvalda.

Svarsfrekvenserna var något högre bland personer som varit i kontakt med handläggarna kring äldreomsorg, jämfört med de med kontakter kring LSS (särskilt psykiska funktionsnedsättningar). Bland personer med kontakter kring äldreomsorg var det också i huvudsak brukarna själva (äldre) som gav omdömen om handläggarna, medan det bland dem med kontakter kring LSS i hög grad förekom ställföreträdare och vårdnadshavare (för barn och ungdomar). Merparten av de aktuella kontakterna i undersökningen gällde kompletteringar eller förändring av redan pågående hjälp eller stöd.

Det undersökningsinstrument som användes i studien tog sikte på spegla brukarnas och, i förekommande fall, ställföreträdarnas kvalitetsupplevelser, inom sex centrala målområden, nämligen:

- Tillgänglighet
- Myndighetens serviceskyldighet
- Allmänna krav på handläggningen/Rättssäkerhet
- Inflytande och delaktighet
- Kontinuitet
- Helhetssyn

Av den genomförda undersökningen framkom att måluppfyllelsen generellt sett var högst bland vårdnadshavare med kontakter kring barn och ungdom med funktionsnedsättningar samt bland personer med kontakter kring äldreomsorg. Betydligt sämre var måluppfyllelsen bland personer med kontakter kring socialpsykiatri (psykiska funktionsnedsättningar)

¹ I metodavseende hämtas dock undersökningsdesignen från en utprovad modell inom den myndighetsutövande delen av individ- och familjeomsorgen (IFO), Kvalitetsbarometern IFO. Den metodmässiga samhörigheten har namngivits undersökningen till **Kvalitetsbarometern Bistånd**, en fjärde applikation inom Kvalitetsbarometerkonceptet från Utredningsspecialisten (utöver IFO, Äldre och LSS).

² Inom äldreomsorgen omfattades personer som var mottagare av beslut under de tre senaste månaderna före utskicket, dvs. juli-september 2013. Inom LSS, de senaste nio månaderna före utskicket, dvs. januari till augusti 2013.

respektive hemtjänst för personer under 65 år. I rapporten görs en mer detaljerad genomgång av resultatet i mer specifika aspekter för biståndsenhetens olika målgrupper. När det gäller biståndshandläggarnas styrkor framkom att många var nöjda med handläggarnas informationsgivning och upplevde att den skriftliga informationen var lätt att förstå. I flera målgrupper var omdömena också övervägande positiva vad det gällde personkontinuiteten, handläggarnas tillgänglighet per telefon, kring att få ett besked inom rimlig tid och beträffande möjligheterna att kunna påverka valet av insats. När det gäller handläggarnas svagheter framträder särskilt handläggarnas information kring hur enskilda kan agera vid missnöje med ett beslut. Samtidigt bör noteras att många också svarat att de inte visste om de fått sådan information. I några fall nämndes även att det inte var relevant vid just den aktuella kontakten. I flera målgrupper fanns också ett missnöje kring tillgängligheten, vad det gäller att lätt få en besökstid som passade.

När omdömen kring handläggningen jämförs med omdömen i verkställighetsundersökningar inom motsvarande sektorer, får handläggarkontakterna beträffande LSS något sämre omdömen. Medan handläggarkontakterna kring äldreomsorg istället får mer positiva omdömen jämfört med de som ges kring verkställigheten (själva utförandet).

Om omdömen kring handläggningen jämförs med annan kommunal verksamhet utifrån ett standardiserat nöjd-kund-index (NKI), framkommer att biståndsenheten i Tyresö som helhet placerar sig i nivå med de högst rankade kommunala verksamheterna (enligt den senaste mätningen från Svenskt Kvalitetsindex). Resultatet gäller samtidigt inte för alla målgrupper inom enhetens verksamhet.

Mycket höga NKI-värden får handläggningen avseende personer med äldreomsorg och barn och ungdom med funktionsnedsättningar (insatser enligt LSS). Handläggning avseende socialpsykiatri respektive hemtjänst för personer under 65 år, placerar sig istället bland de lägst rankade vid en jämförelse med andra kommunala verksamheter.