

Handläggare
Hillevi Andersson
Telefon: 08-508 22 329

Till
Hägersten-Liljeholmens
Stadsdelsförvaltning 2015-12-17

Brukarundersökning vid vuxenenheten och beställarenheten äldre

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Lars Arvidsson
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Vid vuxenenheten samt beställarenheten äldre inom avdelningen för social omsorg har brukarundersökning genomförts. I enkäten ställdes frågor om bland annat bemötande, tillgänglighet, inflytande och om det stöd som getts har lett till en förbättring. Överlag är resultaten goda, särskilt bra betyg har enheterna fått när det gäller bemötande och tillgänglighet.

Förvaltningen ser brukarundersökningar som ett led i det kvalitets- och utvecklingsarbete som ständigt behöver pågå inom förvaltningens alla verksamheter. Brukarundersökningen har gett förvaltningen värdefull information om hur verksamheterna kan fortsätta sitt utvecklingsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen samt avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 1 december samt till rådet för funktionshinderfrågor den 10 december.

Bakgrund

Avdelningen för social omsorg gör sedan 2008, egna brukarundersökningar vid de olika verksamheterna. I år har enkäter skickats ut till två av de myndighetsutövande enheterna: vuxenenheten samt beställarenheten äldre. Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Årets brukarundersökning delades ut under april och maj månad. Enkäten delades ut till klienter i samband med besök hos socialsekreterare/biståndsbedömare och kunde därefter antingen lämnas in i brevlåda vid receptionen eller postas till förvaltningen i ett förfrankerat kuvert.

Totalt delades 153 enkäter ut vid de två enheterna och 89 enkäter besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 58 % jämfört med 33 % på tre myndighetsutövande enheter föregående år. Värt att notera är att det trots en ökad svarsfrekvens är ett färre antal personer som har svarat på brukarundersökningen i år. Då antalet svarande i årets undersökning har sjunkit, är jämförelser med föregående år mer osäkra och procentsatserna är mer känsliga för enskilda svar.

Frågorna som ställdes i enkäterna rörde bland annat bemötande, tillgänglighet, hjälp och stöd, tydlighet i handläggningen, inflytande samt huruvida kontakten med socialtjänsten lett till förändring. Därutöver har enheterna formulerat egna frågor som är viktiga för den aktuella verksamheten.

Resultat

Vuxenenheten

Vuxenenheten delade ut 62 enkäter och 35 personer besvarade enkäten, detta ger en svarsfrekvens på 56 % (jämfört med 50 % föregående år då 41 personer besvarade enkäten).

Resultatet från årets enkät liknar i stort resultatet från de föregående års enkätsvar. Dock finns vissa skillnader. En skillnad är att andelen som alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver, har ökat. Förra året var det 90 % som svarade att de alltid eller ofta kunde nå sin handläggare, i år var siffran 94 %. Även andelen som

upplever att kontakten med enheten har lett till en positiv förändring har ökat från 83 % i förra årets undersökning till 94 % i årets.

Andelen som upplever att de har nytta av att det finns sjuksköterskor och läkare i samma lokaler har minskat något, från 57,5 % förra året till 54 % i år. Vilket har sina förklaringar i att andelen klienter/patienter som har kontakt med både vuxenenheten och landstingets beroendemottagning blir allt färre. Vid årsskiftet var det endast 15 % av vuxenenhetens klienter som samtidigt var aktuella vid den lokala beroendemottagningen. Slutligen kan man se att enhetens medelbetyg har ökat från 4,3 till 4,4.

Beställarenheten äldre

Beställarenheten äldre delade ut 91 enkäter och 54 personer svarade, vilket ger en svarsfrekvens på 59 % (jämfört med 46 % 2013 då 56 personer besvarade enkäten).

I stort påminner resultatet från årets undersökning om resultatet från tidigare års undersökningar. Enheten har behållit sina höga resultat, bland annat upplever nästan alla att de har blivit väl bemötta av sin handläggare och att kontakten med handläggaren har underlättat för dem.

Det finns vissa områden där resultatet har sjunkit något. Andelen som tycker att informationsmängden som de får från sin biståndshandläggare är lagom har sjunkit från 89 % till 72 % och de som anser att informationen är för knapp har ökat från 2 % till 15 %. Andelen som vet var de ska vända sig om de behöver mer information har minskat från 86 % till 70 %. Det går även att se att andelen som upplever att deras biståndshandläggare verkligen har förstått vad de behöver hjälp med har minskat från 87,5 % till 77 %.

Ett värde som har ökat mycket är antalet som har gett enheten en femma i betyg. 2013 var det 40 % som gjorde det, i år var det 62 % som gjorde det. Detta har medfört att enhetens medelvärde har ökat från 4,2 till 4,4.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Brukarundersökningen visar ett gott resultat för de två myndighetsutövande enheterna, särskilt högt var resultatet i frågorna om bemötande och tillgänglighet. Enheterna kommer att analysera sitt enhetsspecifika resultat för att identifiera utvecklingsområden för kommande år.

Förvaltningen föreslår att Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Bilagor

1. Brukarundersökning vuxenheten 2015
2. Brukarundersökning beställarenheten äldre 2015