

Brukarundersökning MÄF 2022



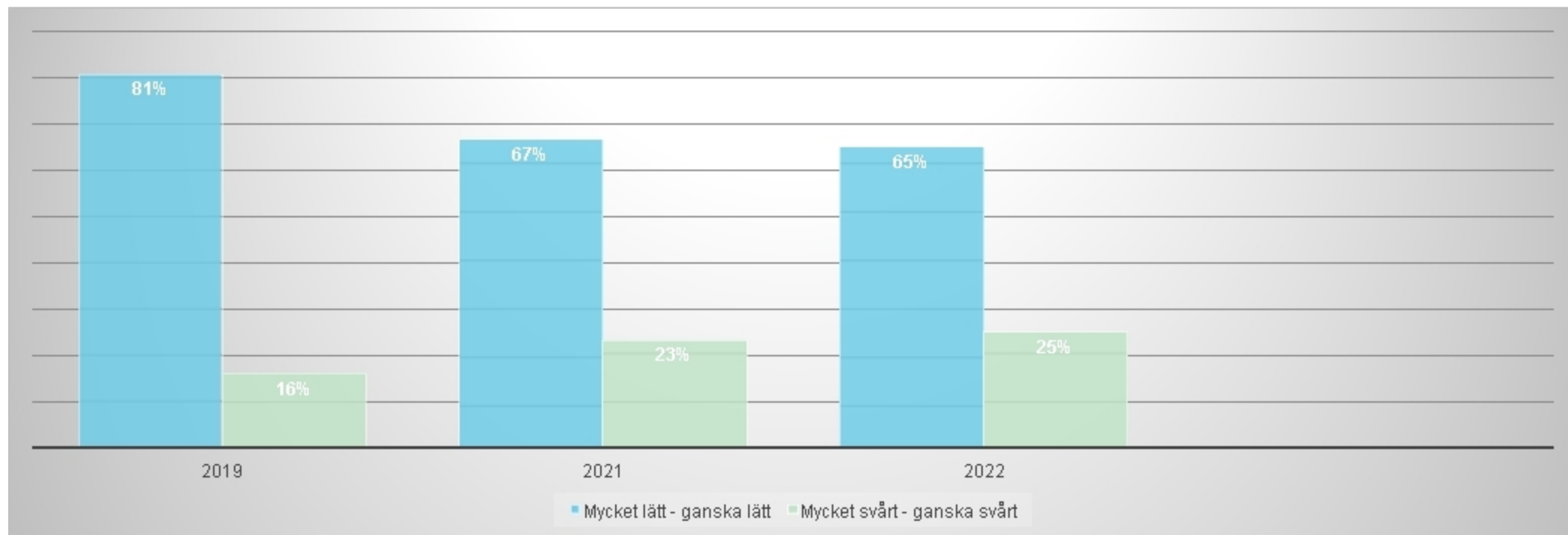
Bakgrund

- Varje år genomför myndigheten en undersökning för att ta reda på vad brukarna tycker om oss och vad vi kan förbättra
- Undersökningen genomfördes under november-december 2022
- Undersökningen avseende myndighet SoL (äldreomsorg och SoL under 65 år) skickades ut till 200 personer, som nyligen varit i kontakt med oss, av dem svarade 58 personer
- Undersökningen avseende myndighet LSS (funktionshinderomsorg) skickades ut till 174 personer, av dem svarade 27
- Vi ser en minskning av andelen svaranden jämfört med tidigare år

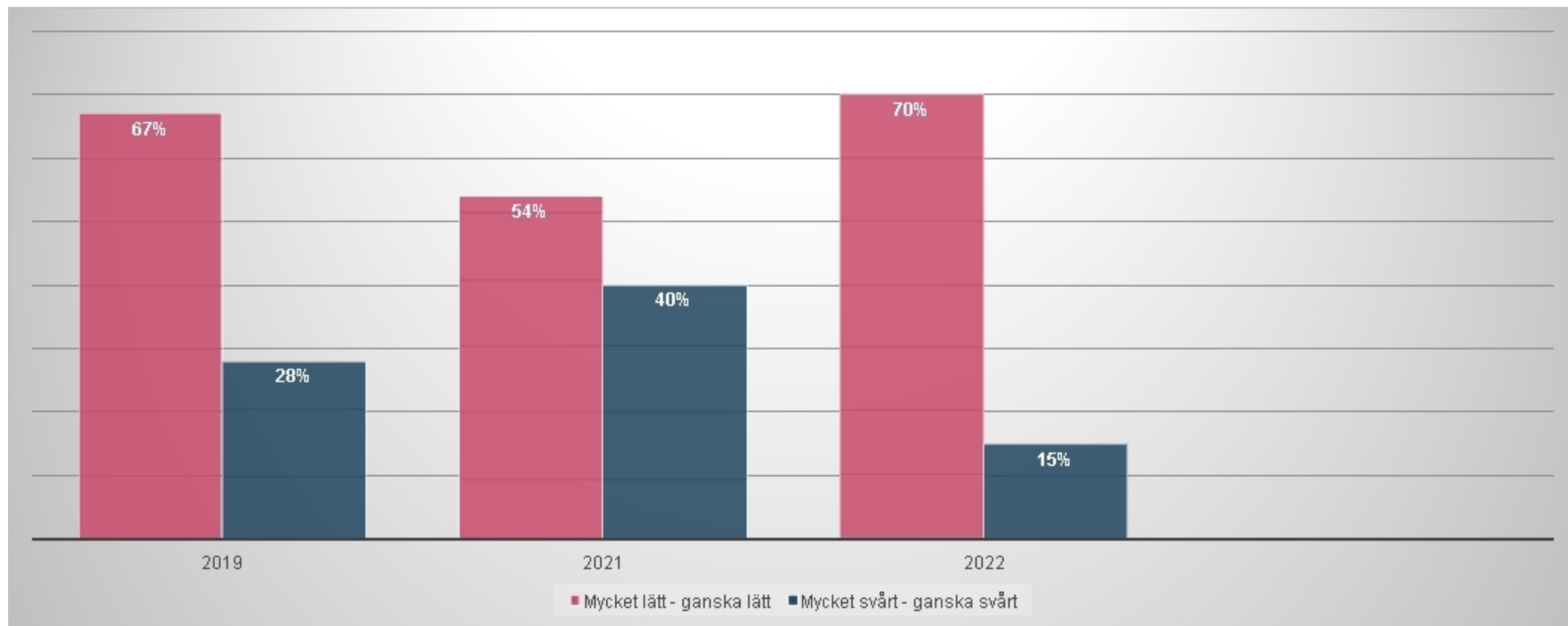
Komma i kontakt med oss

- Första frågan handlar om hur lätt eller svårt det är att komma i kontakt med handläggare och övrig personal hos oss
- Resultatet för biståndshandläggarna är något sämre än tidigare år men fortfarande anser en stor majoritet att det är mycket lätt eller lätt att komma i kontakt med oss
- För LSS handläggarna ser vi en positiv riktning jämfört med tidigare år, fler anser 2022 att det är mycket lätt eller lätt att komma i kontakt med oss och färre att det är svårt, jämfört med de två senaste åren

Hur är det att komma i kontakt med biståndshandläggare och övrig personal på MÄF?



Hur är det att komma i kontakt med LSS handläggare och övrig personal på MÄF?

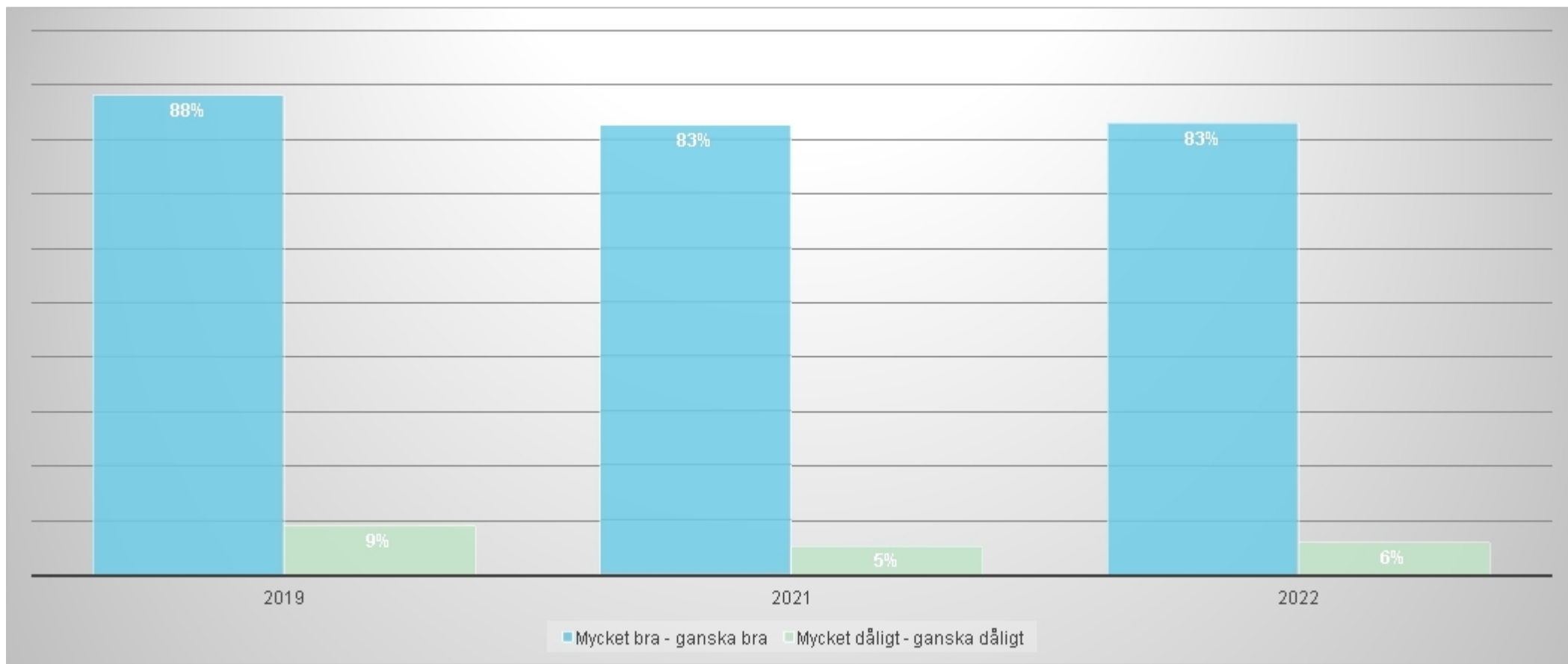


Bemötande och förtroende

- En majoritet av brukarna anser att de har blivit mycket bra/ganska bra bemötta av LSS och biståndshandläggare.
- Förtroendet är fortsatt högt för biståndshandläggarna men här ser vi en viss ökning av personer som har lägre förtroende för oss.
- På LSS sidan ser vi tvärtom en ökning av personer som har förtroende för handläggarna och en minskning av personer som har lägre förtroende för oss.

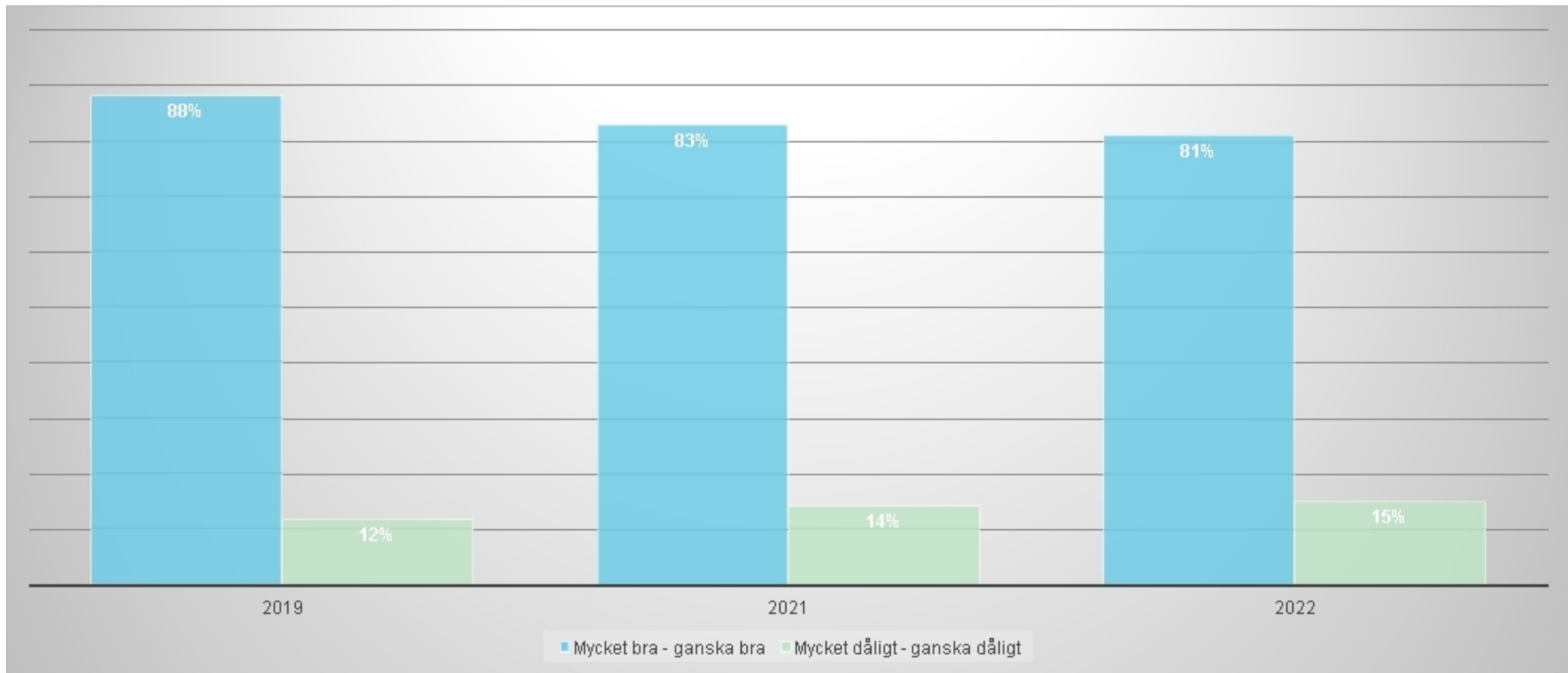
Hur har du blivit bemött av oss på MÄF?

(biståndshandläggare)



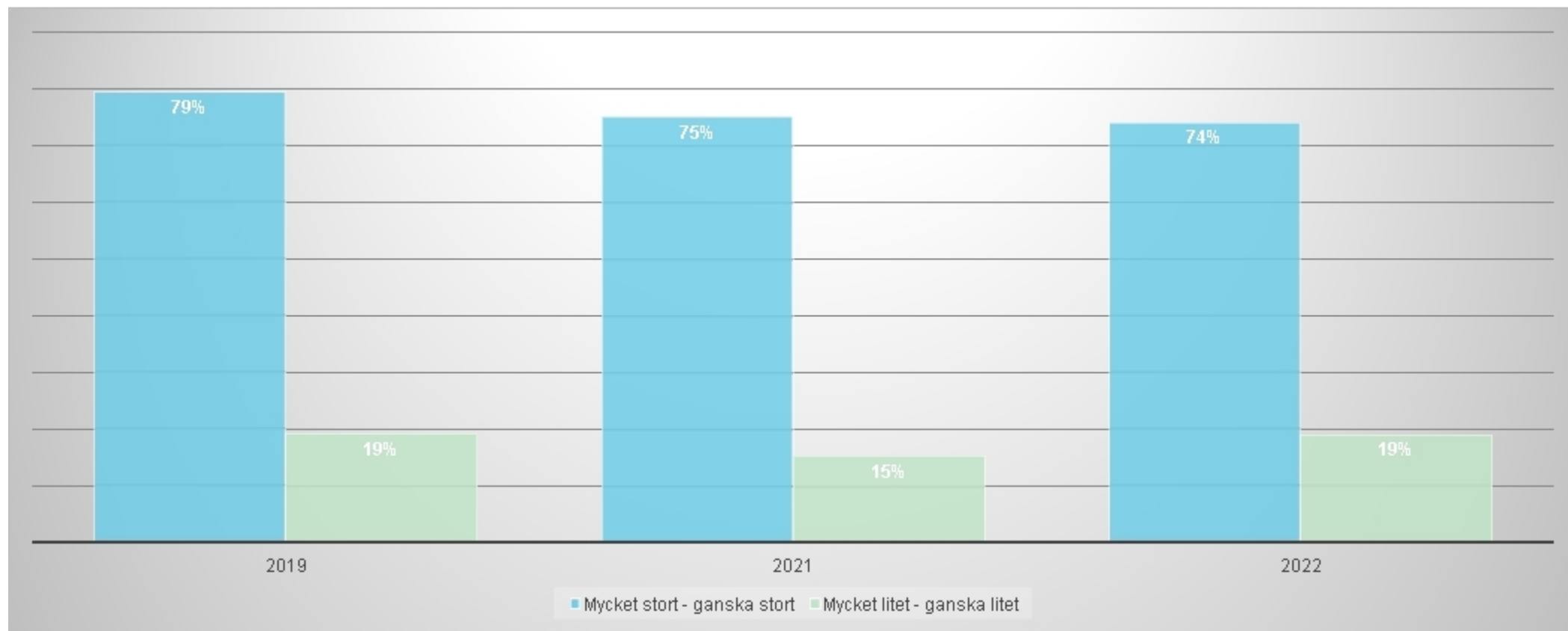
Hur har du blivit bemött av oss på MÄF?

(LSS handläggare)



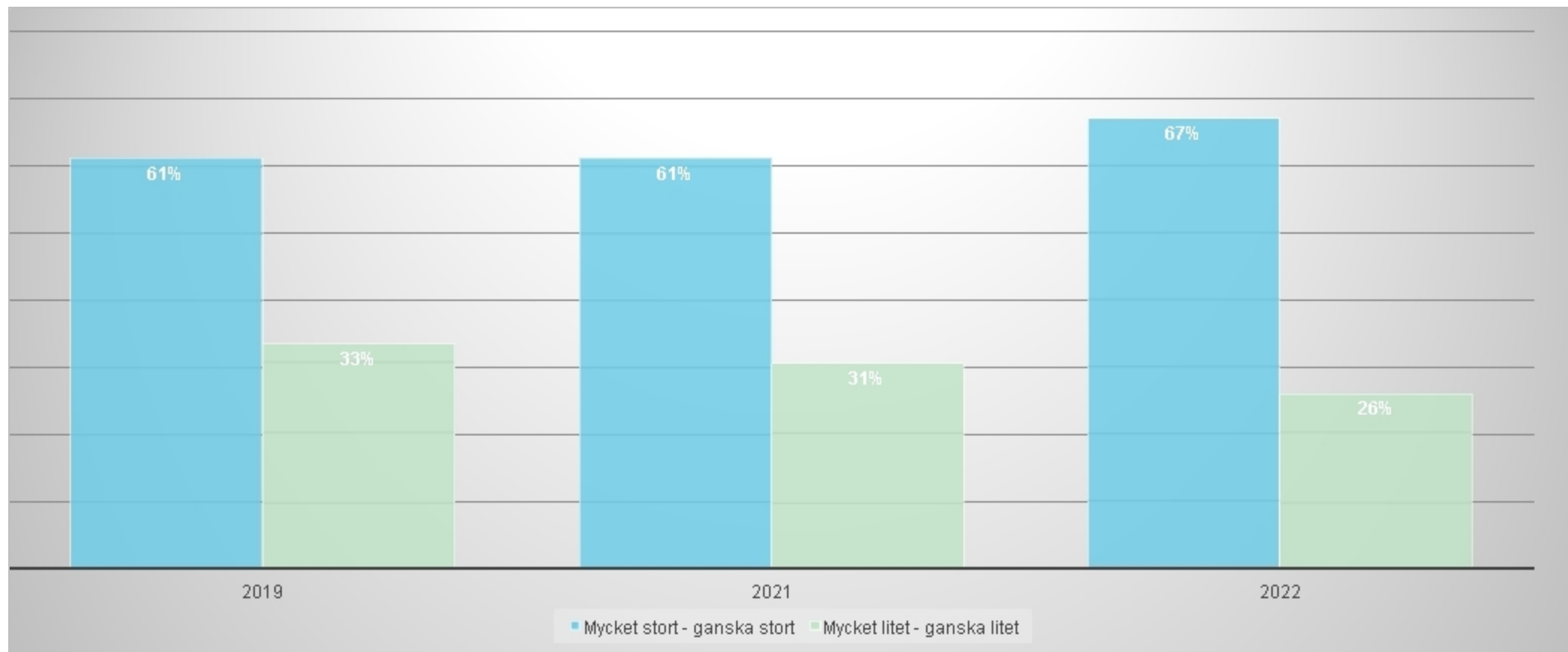
Hur är ditt förtroende för oss på MÄF?

(Biståndshandläggare)



Hur är ditt förtroende för oss på MÄF?

(LSS handläggare)



Områden med positiva svar

Övervägande delen av de svarande på båda sidorna ansåg:

- att det senaste beslutet var formulerat så att det var lätt att förstå
- att det var lätt att förstå informationen vi gav
- att de fick svar på sina frågor

Förbättringsområden

- I år är det fler som svarar att de **inte vet vart de ska vända sig för att framföra synpunkter på oss**, så här ser vi ett stort förbättringsområde.
- Majoriteten av de svarande inom äldreomsorgen vet inte vart de ska vända sig (57 % vet inte vart de ska vända sig och 43 % vet).
- På LSS sidan är det fler som vet vart de ska vända sig med sina synpunkter (52%), men fortfarande en stor andel som inte vet (48%).
- Vi vill öka andelen personer som **känner till att de kan överklaga besluten** av de som fått beslut från en biståndshandläggare.
- 70 % känner till att de kan överklaga besluten och 30 % känner inte till att de kan det.

Fortsatt arbete

- Enheterna arbetar just nu med att analysera svaren
- De ser även över vilka områden där vi hade lägre resultat och vad vi kan göra för att förbättra resultaten
- Då svarsfrekvensen är låg har vi sett över hur vi kan genomföra undersökningen på annat sätt
- From nu kommer vi i samband med alla beslut skicka ut enkätfrågorna
- Förhoppningen är att få in fler svar och att kunna arbeta fortlöpande under året med vårt förbättringsarbete

