



Handläggare: Ariane Andersson  
Telefon: 08-508 20 065

## KVALITETSUNDERSÖKNING INOM OMSORGEN OM FUNKTIONSHINDRADE ÅR 2005

---

### FÖRSLAG TILL BESLUT

Vantörs stadsdelsnämnd godkänner redovisningen i förvaltningens tjänsteutlåtande daterat 2005-11-28 och lägger ärendet till handlingarna.

Monika Viklander  
Stadsdelsdirektör

Margaretha Selin  
Avdelningschef

### SAMMANFATTNING

Handikappomsorgen i Vantör har genomfört en brukarundersökning som bland annat visar att 51 av 83 personer är nöjda med den sammantagna kvaliteten på servicen och omsorgen. Endast två är missnöjda med den sammantagna kvaliteten. De två utvecklingsområden som enkäten pekar på är: information om handikappomsorgens utbud och att se över skälen till att ett fåtal personer som har ledsagarservice och hemhjälp förefaller vara missnöjda med vissa delar av omsorgen.

## ÄRENDETS BEREDNING

Ärendet har utarbetats inom äldre- och handikappomsorgen inklusive socialpsykiatri.

## BAKGRUND

Handikappomsorgen har under september månad genomfört en enkätundersökning bland samtliga brukare med insatser i form av ledsagarservice, avlösarservice, kontaktperson, gruppboende, hemhjälp, korttids-/familjehem och daglig sysselsättning. Enkäten har innehållit frågor om bemötande, inflytande, information, tillgänglighet och trygghet. Av 135 utsända enkäter har 83 besvarats, dvs. svarsfrekvens är 61 procent.

## SAMMANFATTNING AV ENKÄTRESULTATET

Det är 51 av 83 personer som är mycket nöjd med den sammantagna kvaliteten på servicen och omsorgen och det är endast två som svarar att de är ganska missnöjda. Det är också endast två personer som tycker att kvaliteten har försämrats, medan övriga tycker att den har förbättrats eller är oförändrad.

Enkäten visar på ett gott resultat när det gäller personalen och faktorer som bemötande, tillgänglighet, trygghet och inflytande. Det verkar dock som ett fåtal personer med ledsagarservice och hemhjälp är missnöjda med flera av dessa aspekter. Missnöjet är som störst när det gäller möjligheterna att påverka utformningen av insatserna. Det är 6 av 16 personer med ledsagarservice som svarar att de kan påverka utformningen av insatserna ganska eller mycket lite. Därför bör handikappomsorgen se över vad som kan vara skälen till missnöjet inom dessa två typer av insatser.

Över tre fjärdedelar (65 av 83 personer) vet enligt svaren vart de ska vända sig om de behöver mer hjälp. Samtidigt är det endast ungefär hälften (44 personer) som anser sig vara väl informerade om vilken hjälp de kan få från handikappomsorgen. Informationen om vilken hjälp handikappomsorgen erbjuder kan därför förbättras. I det sammanhanget är det även viktigt att se över informationen om biståndshandläggarens uppdrag och om de kriterier som prövningen sker utifrån, eftersom det har framförts negativa synpunkter i de öppna kommentarerna kring biståndshandläggarnas förhållningssätt.

## STADSDELSFÖRVALTNINGENS SYNPUNKTER

Förvaltningen genomför återkommande brukarundersökningar inom olika delar av verksamheten; resultatet av dessa undersökningar är ett viktigt underlag för verksamhetsutvecklingen. Enkätundersökningen kan för nämnd och förvaltningsledning ge ett perspektiv på verksamhetens kvalitet. Enkätresultatet återkopplas även till de som har besvarat enkäten genom att resultatet görs tillgängligt på lämpligt sätt. Enkätresultatet är samtidigt främst ett instrument för respektive enhet att använda som ett av underlagen i den interna dialogen om verksamhetens utveckling.

Senast handikappomsorgen genomförde en enkät var våren 2001 (SDN 2001-06-19, dnr 529/280/2001). Enkätresultatet från år 2001 visade på två utvecklingsområden.

- Förbättra informationen om handikappomsorgens utbud. Det var 45 procent som kände sig väl informerade om den hjälp handikappomsorgen kan lämna.
- Ta reda på orsakerna till varför vissa brukare känner otrygghet med personalen och åtgärda problemen samt vidta åtgärder för att förebygga framtida problem.

Den första punkten kvarstår som ett utvecklingsområde eftersom det i den nu aktuella undersökningen är endast hälften som anser sig vara väl informerade om den hjälp handikappomsorgen kan erbjuda. Handikappomsorgen hade planerat att uppdatera sin informationsfolder och att se över informationen på webbplatsen i år. Detta har dock försenats. Enkätresultatet understryker återigen vikten av att se över informationen.

Även vid årets undersökning finns ett fåtal personer som verkar vara missnöjda med personalen när det gäller bemötande, trygghet, etc.. Således kommer handikappomsorgen också att se över vad som kan vara skälen till detta missnöje.

Jämfört med den tidigare undersökningen är det i år en något lägre andel som är nöjda med den sammantagna kvaliteten på servicen och omsorgen (61 procent jämfört 82 procent). I år är det dock samtidigt en mindre andel som säger sig vara missnöjd (två jämfört med sju procent).

Förvaltningen föreslår att nämnden godkänner redovisningen och lägger ärendet till handlingarna.

## BILAGOR

1. Kvalitetsundersökning inom handikappomsorgen i Vantör 2005
2. Brev om kvalitetsundersökning inklusive enkät