



Handläggare: Anders Fall
Telefon: 508 25 608

Till
socialtjänstnämnden

Redovisning av brukarenkät vid Enheten för Ledsagarservice 2007

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden godkänner redovisningen

Eddie Friberg

Eva Sandberg

Sammanfattning

Verksamheten Ledsagarservice har funnits sedan 1974, då under namnet Hjälparkåren. Idag vänder sig Enheten för Ledsagarservice till dem som på grund av ett funktionshinder behöver stöd och service för att kunna delta i kultur- och fritidsaktiviteter. År 2006 utfördes knappt 55 000 ledsagartimmar.

För att utveckla och förbättra verksamheten inhämtas kontinuerligt brukarnas synpunkter via enkäter och intervjuer. Aktuell brukarundersökning genomfördes 2007. Syftet med dessa undersökningar är att få synpunkter från brukarna på hur verksamheten fungerar när det gäller exempelvis information, tillgänglighet, kontakt med bokningen, bemötande av ledsagare och själva ledsagningen.

Brukarundersökningen visar att andelen nöjda brukare är relativt hög, men det finns utvecklings- och förbättringsområden.

Förvaltningen ser positivt på att Enheten för Ledsagarservice förutom regelbundna brukarundersökningar har ett aktivt brukarråd som informationskälla till grund för förbättringar och utveckling av verksamheten.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen Kundorienterade verksamheter

Bakgrund

Verksamheten Ledsagarservice har funnits sedan 1974, då under namnet Hjälparkåren. Idag vänder sig Enheten för Ledsagarservice till dem som på grund av ett funktionshinder behöver stöd och service för att kunna delta i kultur- och fritidsaktiviteter. Det kan t.ex. röra sig om besök på bio, teater, restaurang, konsert, museum eller utflykter, sportaktiviteter, besöka vänner, delta i föreningsliv och mycket annat allt efter brukarnas önskemål. Det kan också gälla läkarbesök. Enheten utför också föreningsledsagning, för t.ex. DHR, SRF, NHR m.fl.

Ledsagningen sker till de aktiviteter som brukaren själv valt, vid den tidpunkt denne önskar, när som helst under dygnet, vardagar och helger året om.

Ledsagning utförs både enligt socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Från och med januari 2002 då omsorgspengen infördes är all ledsagning intäktsfinansierad och beslutas och bekostas av respektive stadsdelsförvaltning.

Enheten erbjuder också avlösarservice i hemmet för att anhörigvårdare ska kunna få tid för annat.

Då ett beslut om ledsagning har fattats förmedlar enheten en informationsfolder som delas ut till alla brukare vid hembesök eller vid kontakt med biståndsbedömaren på den egna stadsdelsförvaltningen. Informationsmaterialet skickas också ut via e-post för den som så önskar. Brukarna kan också få informationen inläst på band. I foldern finns information om hur själva ledsagningen går till och vad den kan användas till.

Personalen på Enheten för Ledsagarservice består av en enhetschef, fyra samordnare, en utbildningsansvarig samordnare, fyra bokare, två administratörer på heltid, en på halvtid. Ledsagning utförs av 30 månadsanställda och 100 timanställda ledsagare.

År 2006 utfördes knappt 55 000 ledsagartimmar.

För att utveckla och förbättra verksamheten inhämtas kontinuerligt brukarnas synpunkter via enkäter och intervjuer. Aktuell brukarundersökning genomfördes 2007. Syftet med dessa undersökningar är att få synpunkter från brukarna på hur verksamheten fungerar när det gäller information, tillgänglighet, kontakt med bokningen, bemötande av ledsagare och själva ledsagningen. Frågeformulär har skickats till 351 slumpmässigt utvalda brukare. Av dessa har 177 svarat, en svarsfrekvens som var lägre än förväntat.

Närmare 85 % av de som svarat på enkäten är positiva till Enheten för Ledsagarservice när det gäller att få information om hur verksamheten fungerar och bemötandet under själva ledsagningen. Närmare 90 % tycker att bemötande vid bokning är bra eller mycket bra. Brukarna har också stort förtroende för ledsagarnas kunskap om och förståelse för de funktionshinder som föranleder behov av ledsagning. Däremot känner inte 30 % av brukarna till vart de ska vända sig om de har synpunkter och klagomål. En förbättring av informationen kring förvaltningens klagomålshantering kommer att göras vid första kontakten och följas upp regelbundet. Precis som vid tidigare enkätundersökningar önskar många att telefontiderna utökas med kvälls- och helgtider. Diskussioner pågår hur telefontiderna kan utökas. Idag finns möjlighet att lämna meddelande på telefonsvarare utanför telefontiderna.

Andra synpunkter som har framkommit av enkäten är funderingar över hur tilldelningen av ledsagartimmar och färdtjänstbiljetter bestäms. Detta är något som Enheten för Ledsagarservice inte rör över då staden har riktlinjer för ledsagning. Ledsagartimmar beslutas av biståndsbedömare på resp. stadsdelsförvaltning och behov av färdtjänstbiljetter bedöms av färdtjänstnämnden. Det visar sig att antalet beviljade timmar varierar mycket mellan brukarna. De flesta har mellan 10-15 timmar och några enstaka har 30-40 timmar.

Inom Enheten för Ledsagarservice diskuteras bland samtlig personal de resultat som framkommer av brukarenkäten. Förutom denna informationskälla har enheten ett aktivt brukarråd som träffas regelbundet. I detta deltar både brukare, anhöriga och personal. Enheten inbjuder också personal vid stadsdelsförvaltningarna till regelbundna möten, där innehåll i och utveckling av verksamheten diskuteras.

Förvaltningens synpunkter

Brukarundersökningen visar att andelen nöjda brukare är relativt hög, men det finns utvecklings- och förbättringsområden. Önskvärt vore att man vid kommande undersökningar kunde inspirera fler att svara på enkäten, eftersom en svarsfrekvens på 50 % från de tillfrågade inte är helt tillfredsställande.

Förvaltningen ser positivt på att Enheten för Ledsagarservice förutom regelbundna brukarundersökningar har ett aktivt brukarråd som informationskälla till grund för förbättringar och utveckling av verksamheten.

Bilaga

Sammanfattning av brukarenkät vid Enheten för ledsagarservice 2007.