



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2009-09-17

Brukarundersökningar vid avdelningen för social omsorg

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

För andra året i följd genomförs brukarundersökningar vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. De första resultaten, som nu har bearbetats, kommer från de myndighetsutövande enheterna och från barn- och ungdomsenhetens barn-, ungdoms- och föräldrastöd. Verksamheterna får i huvudsak goda omdömen från brukarna vad gäller bemötande, tillgänglighet och huruvida kontakten lett till förändring. På en femgradig skala, där 5 är bäst, ges stöd- enheterna det sammanfattande omdömet 4,7. Bland de myndighetsutövande enheterna får vuxenenheten omdömet 4,3, vilket får anses som mycket bra. Genomsnittet för myndighetsenheterna är 3,9. Undersökningarna kommer att användas i förvaltningens fortlöpande arbete med att utveckla kvaliteten i verksamheterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 1 september 2009.

Bakgrund

För andra året i följd genomförs brukarundersökningar vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. De första resultaten, som nu har bearbetats, kommer från de myndighetsutövande enheterna (barn- och ungdomsenheten, vuxenenheten, beställarenheten funktionsnedsättning samt enheten för ekonomiskt bistånd) samt från barn- och ungdomsenhetens barn-, ungdoms- och föräldrastöd.

Resultat

De myndighetsutövande enheterna

Undersökningen har genomförts bland de klienter som i april 2009 hade personlig kontakt med sin handläggare genom besök i förvaltningslokalerna eller vid hembesök hos klienten. Enbart telefonkontakterna ingår inte.

Totalt delades 397 enkäter ut och 183 lämnades tillbaka besvarade, vilket ger en svarsfrekvens på 46 %. Svarsfrekvensen skiljer mellan enheterna och varierar från 30 % på ekonomiskt bistånd till 65 % för barn- och ungdomsenhetens föräldraenkät.

Antalet utdelade enkäter är ungefär detsamma som 2008, men antalet besvarade enkäter har minskat i år. Minskningen härrör främst från enheten för ekonomiskt bistånd, där avsevärt färre enkäter delats ut och besvarats under 2009. En nedgång i både antalet utdelade och besvarade enkäter har också skett vid beställarenheten funktionsnedsättning. Orsaken till minskningen ska analyseras. För vuxenenheten har inkommit lika många svar som tidigare och från barn- och ungdomsenheten fler.

Enkäten bestod av två delar: en del med frågor som var gemensamma för de fyra enheterna och en del med frågor som var anpassade till varje enhet. Därutöver formulerades enhetsspecifika frågor. I anslutning till vissa frågor fanns möjlighet att skriva kommentarer.

De gemensamma frågorna avser bemötande, tillgänglighet, huruvida kontakten lett till förändring samt benägenhet att söka sig till socialtjänsten igen. Avslutningsvis fanns möjlighet att ge en sammanfattande bedömning av verksamheten.

Eftersom svarsfrekvensen av okänd anledning varierar mycket vid de olika myndighetsenheterna är det svårt att dra säkra slutsatser av svaren eller att göra jämförelser mellan enheter eller över tid. Vad alla de tycker som inte svarat vet vi inte heller. Redogörelsen för resultaten måste läsas med detta i åtanke.

Svaren

Svaren visar att bemötandet upplevs som mycket bra eller ganska bra av 96% av dem som svarat, med en variation från ca 91-100% mellan de olika enheterna.

Uppfattningen om tillgängligheten, d.v.s. möjligheten att nå handläggarna varierar bland dem som svarat. Ca 74% av samtliga anser att de alltid eller för det mesta kan nå sina handläggare, men variationen är stor mellan enheterna, från 54% vid enheten för ekonomiskt bistånd till 96% vid vuxenenheten. Resultaten var likartade vid förra årets enkät. Förvaltningen anser det bekymmersamt att ingen förändring skett av tillgängligheten som ju är en mycket viktig aspekt av servicen till medborgarna.

På frågan om kontakten med socialtjänsten har lett till förbättring svarar 68% att den lett till en stor eller en liten förändring till det bättre. Det får anses som ett relativt gott resultat med tanke på att socialtjänsten inte bara förmedlar service utan att även repressiva åtgärder kan komma ifråga. Andelen som tycker att en förbättring skett för dem är högst vid vuxenenheten (ca 88%) och lägst vid enheten för ekonomiskt bistånd (52%).

Benägenheten att kontakta socialtjänsten igen är lägre detta år än föregående: 78% mot 88% år 2008. Mest benägna var vuxenenhetens klienter, minst intresserade av förnyad kontakt var klienterna vid enheten för ekonomiskt bistånd och de föräldrar som haft kontakt med barn- och ungdomsenheten. Frågan ställdes inte till brukarna vid beställarenheten funktionsnedsättning, eftersom dessa brukare ofta är tvungna att ha kontakt med stadsdelsförvaltningen på grund av långvariga behov av bistånd.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd ställdes en fråga om klienterna förstått varför de fått avslag på en ansökan. Bara knappt hälften svarade ja på denna fråga, vilket tyder på att insatser kan behövas för att förbättra informationen i samband med avslagsbeslut. Vid barn- och ungdomsenheten känner sig de flesta föräldrarna informerade om varför utredning inletts, men en del av dem tycker sig inte ha fått besked om hur lång utredningen kommer att ta eller om hur utredningen går till. Även i detta avseende finns således utrymme för förbättringar.

Vid vuxenenheten har andelen klienter ökat (från 88% till 94%) som anser sig ha haft inflytande över planeringen av insatser. Det är positivt, eftersom socialtjänstens verksamhet ska bygga på respekt för människornas självbestämmanderätt och integritet.

Samtliga enkäter har avslutats med en fråga om vilket sammanfattande betyg klienten/brukare vill ge på verksamheten på en femgradig skala, där 5 är ”mycket bra” och 1 är ”mycket dåligt”. Det genomsnittliga betyget för alla de fyra enheterna blir 3,9 med en spridning från 3,5 för enheten för ekonomiskt bistånd till 4,3 på vuxenenheten. Att vuxenenheten får så gott betyg är mycket glädjande, särskilt som enheten också hanterar tvångslagstiftning. Varför enheten för ekonomiskt bistånd får sämre omdöme än övriga enheter måste analyseras.

För ytterligare resultat med enhetsspecifika presentationer, se bilaga 1.

Familjestöd, ungdomsstöd och föräldramottagning

Undersökningen inom barn- och ungdomsenhetens icke myndighetsutövande verksamhet, dvs. familjestödet, föräldramottagningen samt ungdomsstödet, genomfördes under maj 2009.

Totalt utdelades 213 enkäter och 149 besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 69%. Antalet besvarade enkäter är större än förra året, bl.a. beroende på att svarsfrekvensen ökat inom familjestödet och på föräldramottagningen samt på att frågor i år också ställts till föräldrar vars ungdomar har kontakt med ungdomsstödet. I den nya föräldraenkäten ställs delvis andra frågor än i övriga enkäter.

Undersökningen innehåller en faktadel med frågor om hur och hur länge brukarna har varit i kontakt med enheten m.m. m samt en del som gäller vad de tycker om verksamheten. I den del av enkäten som gäller hur brukarna upplevt kontakten uppger alla att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av personalen. Tillgängligheten bedöms som något förbättrad jämfört med förra året: 81% anser att de alltid eller för det mesta kan komma i kontakt med personalen, mot 74% år 2008.

Den absoluta merparten, 96%, anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver, antingen helt (82%) eller delvis (14%). De flesta – 78% - tycker liksom 2008 att kontakten med enheten har lett till förändring till det bättre i familjen, men andelen har av okänd anledning minskat med 7 procentenheter sedan den förra undersökningen.



På frågan om brukaren skulle kunna tänka sig ha kontakt med enheten igen om han/hon fick något problem svarade 96 % ja, vilket är 5 procentenheter mer än föregående undersökning. Inte någon brukare svarade att de inte skulle kunna tänka sig ha kontakt med enheten igen om han/hon fick något problem. Resterande delen av brukarna visste inte. Kring denna fråga fanns 26 kommentarer, varav de flesta var positiva och gav beröm för bra arbete.

På frågan kring hur enheterna skulle kunna bli bättre skrev brukarna överlag positiva ordalag att enheten gjorde ett bra jobb. Det förekommer även klagomål om bland annat att man bör ta mer hänsyn till brukarens önskemål, bättre uppföljning av möten man haft med enheten, mer resurser samt mer information till brukarna. Det senare var även något som anmärktes på även i undersökningen 2008.

På frågan om det sammanfattande omdömet om verksamheten svarade 71 % "en femma" och 25% en "fyra". Endast 2-3 % gav verksamheten en trea eller lägre. Denna fråga förekom inte i undersökningarna 2008. Det genomsnittliga betyget blev 4,7 vilket är ett påfallande gott resultat.

För ytterligare resultat med enhetsspecifika presentationer, se bilaga 2.

Bilagor

1. Brukarundersökning vid de myndighetsutövande enheterna 2009
2. Brukarundersökning från barn och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd och föräldramottagning 2009