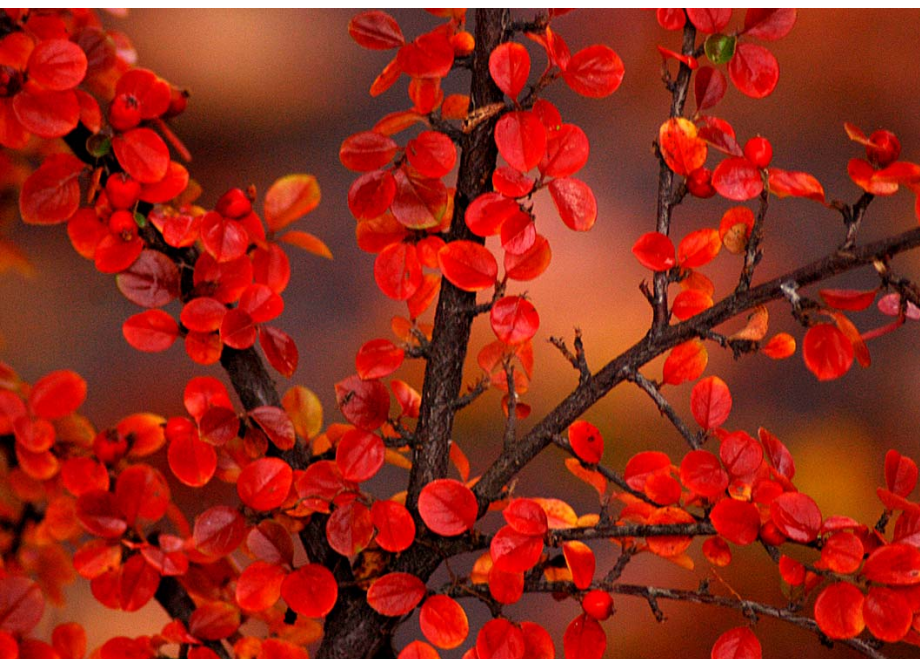


# Brukare om sin delaktighet i biståndshandläggarnas utredning om hemtjänst, äldreboende eller dagverksamhet

Enkätundersökning hösten 2010



Enkätundersökningen är genomförd av  
Catarina Kullberg, utredningsassistent myndighetsutövningen



NORRKÖPING  
VÅRD- OCH OMSORGSKONTORET

→ [www.norrkoping.se](http://www.norrkoping.se)

## Innehållsförteckning

|   |   |
|---|---|
| Inledning .....                               | 3 |
| Resultatredovisning .....                     | 4 |
| Information från handläggare .....            | 4 |
| Förståelse för grund till beslut .....        | 5 |
| Inhämtande av information om hjälpbehov ..... | 6 |
| Möjlighet att framföra egna önskemål .....    | 7 |
| Handläggarens bemötande .....                 | 7 |
| Beslut och behov .....                        | 8 |
| Synpunkter eller kommentarer .....            | 9 |

## Inledning

Uppföljning och utvärdering är en viktig del i vård- och omsorgsnämndens systematiska kvalitetsarbete. För att kunna förbättra och utveckla verksamheten behöver vi följa upp och utvärdera hur det fungerar idag. Ett sätt är att fråga de som tar del av vård- och omsorgskontorets insatser hur de tycker att det fungerar.

Vård- och omsorgskontorets enhet för myndighetsutövning genomför regelbundet enkätundersökningar till dem som har ansökt om någon insats enligt socialtjänstlagen (SoL) eller lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Enkätundersökningarna genomförs för att ta reda på vad de som har ansökt om till exempel hemtjänst eller äldreboende tycker om den information och det bemötande som de har fått i samband med ansökan. Frågorna handlar också om möjligheten att framföra egna önskemål och om beslutet motsvarar personens behov av hjälp.

I den här sammanställningen redovisas resultatet av 2010-års enkät till dem som har ansökt om insatser enligt socialtjänstlagen (SoL). Enkätundersökningen skickades ut till alla som ansökte om insatser under veckorna 40-41 år 2010. Enkäten skickades ut till sammanlagt 110 personer. Det är 69 personer som har svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 63 procent.

Resultatet för enkätundersökningen till dem som har ansökt om insatser enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) redovisas i sammanställningen ”Brukarna om sin delaktighet i LSS-handläggarnas utredning – enkätundersökning 2010”.

Stort tack till alla er som har tagit er tid att svara på enkäten. Era svar hjälper oss att bli bättre!

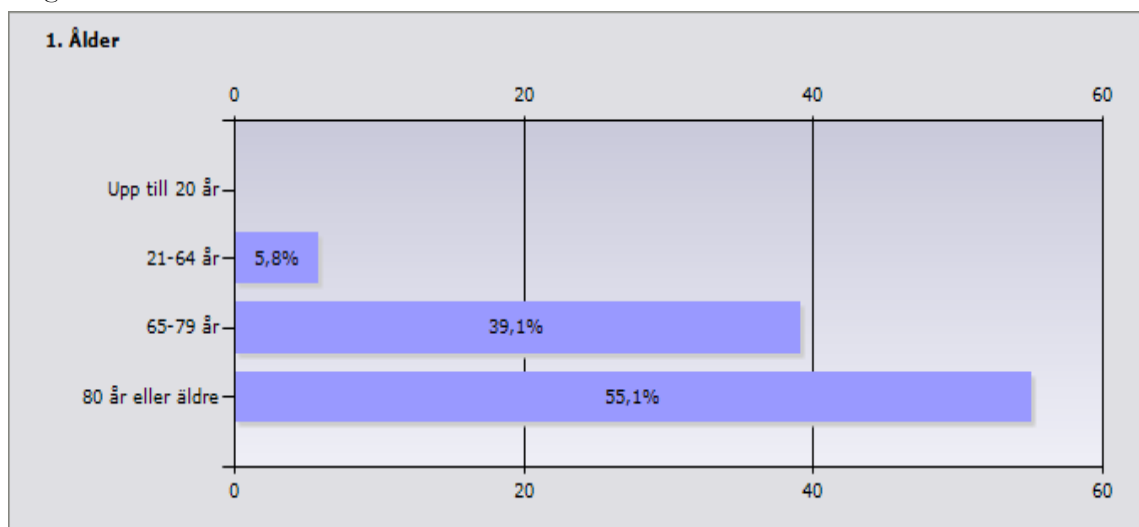
Pernilla Thunander  
verksamhetschef  
vård- och omsorgskontorets myndighetsutövning

## Resultatredovisning

Enkäten skickades ut till sammanlagt 110 personer. Det är 69 personer som har svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 63 procent.

Av dem som har svarat är det 87 procent som har svarat på egen hand eller tillsammans med någon annan. Det är 24 personer som själva har svarat på enkäten och 34 personer som har svarat tillsammans med en närstående eller god man. För 9 brukare är det en närstående eller god man som har svarat i deras ställe. Två personer har inte svarat på frågan om vem som har fyllt i enkäten.

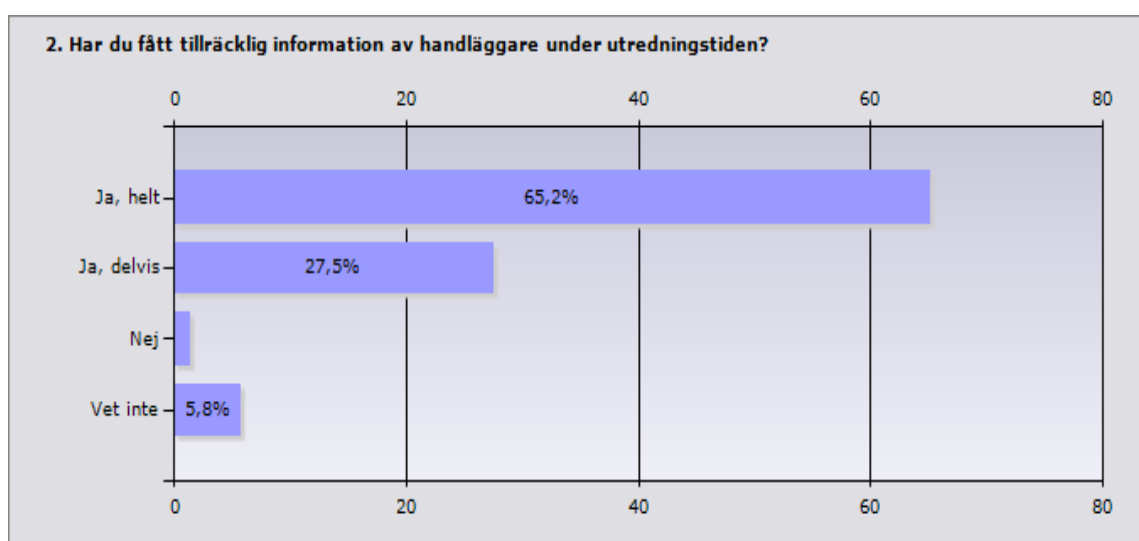
Diagram 1 - Ålder



Av dem som har svarat är 38 personer 80 år eller äldre, 27 personer är i åldern 65-79 år och 4 personer är i åldern 21-64 år. Det är 94 procent som är 65 år eller äldre.

## Information från handläggare

Diagram 2 - Information från handläggare



De flesta (93 procent) svarar att de har fått ”helt” eller ”delvis” tillräckligt med information under utredningstiden. Det är 45 personer som svarar att de ”helt” fått tillräcklig information och 19 personer som svarar ”delvis”. Det är en person som svarar ”nej” och 4 som svarar ”vet inte”. Alla svarande har svarat på denna fråga.

### Jämförelse med år 2008 och 2009

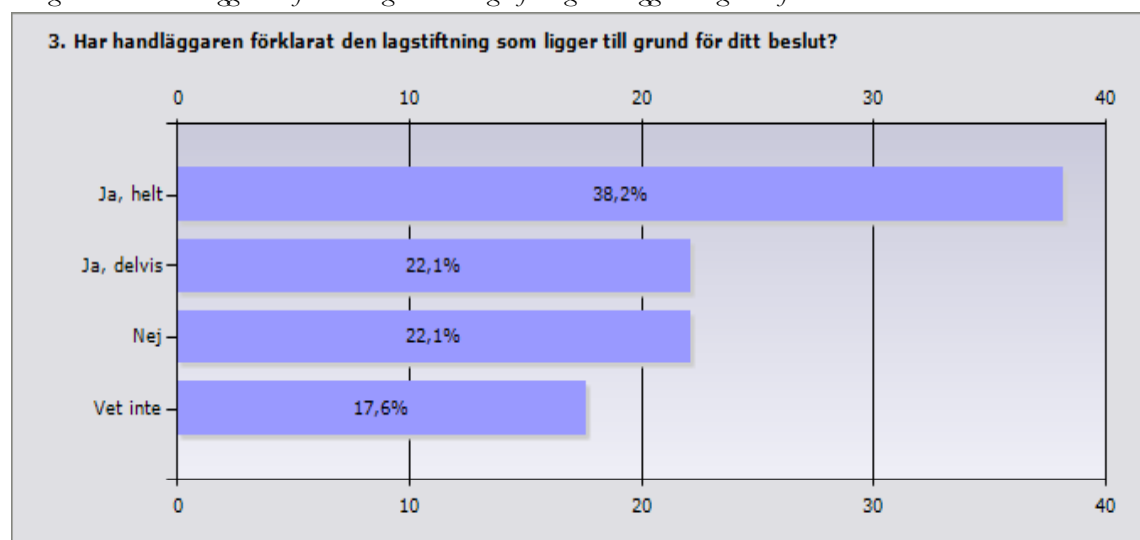
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningarna 2008 och 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2008 och 2009 var frågan

”Har du fått information av biståndshandläggaren kontinuerligt under utredningens gång?”

Av dem som svarade på frågan år 2008 var det 89 procent som svarade ”till stor del” eller ”till viss del” och år 2009 var det 86 procent som svarade ”till stor del” eller ”till viss del”.

### Förståelse för grund till beslut

Diagram 3 - Handläggarens förklaring av den lagstiftning som ligger till grund för beslut



Det är 60 procent som svarar att handläggaren har förklarat den lagstiftning som ligger till grund för beslutet ”helt” eller ”delvis”. Det är 26 personer som svarar ”ja, helt”, 5 personer som svarar ”ja, delvis”, 15 personer som svarar ”nej” och 12 personer som svarar ”vet inte”. En person har inte svarat på denna fråga.

### Jämförelse med år 2008 och 2009

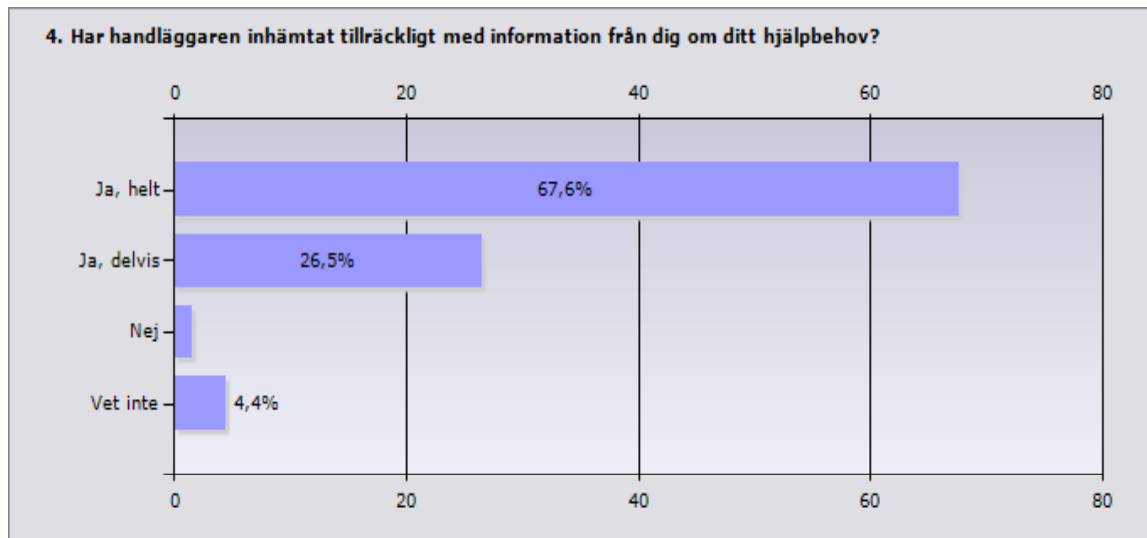
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningarna 2008 och 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2008 och 2009 var frågan

”Har biståndshandläggaren kunnat förklara lagstiftning som ligger till grund för beslutet?”

Av dem som svarade år 2008 var det 81 procent som svarade ”till stor del” eller ”till viss del” och år 2009 var det 80 procent som svarade ”till stor del” eller ”till viss del”.

## Inhämtande av information om hjälpbehov

Diagram 4 - Handläggarens inhämtande av information om brukarens hjälpbehov



De flesta (94 procent) svarar att handläggaren har inhämtat ”helt” eller ”delvis” tillräckligt med information om personens hjälpbehov. Det är 46 personer som svarar ”helt” och 18 personer som svarar ”delvis”. Det är en person som svarar ”nej” och 3 som svarar ”vet inte”.

Det är en person som inte har svarat på frågan.

### Jämförelse med år 2008 och 2009

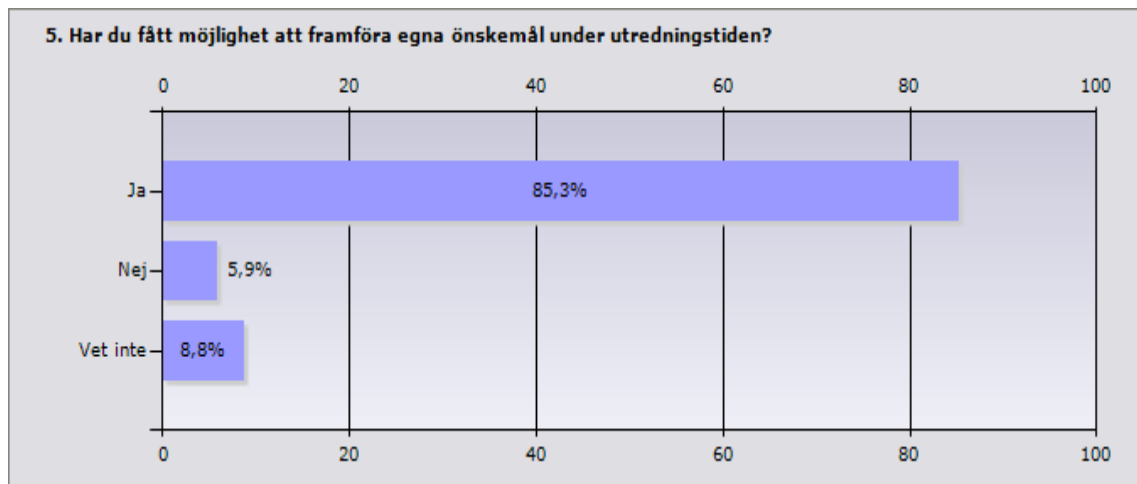
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningarna 2008 och 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2008 och 2009 var frågan

”Tycker du att biståndshandläggaren har inhämtat tillräckligt med information om ditt hjälpbehov?”

Av dem svarade år 2008 och 2009 svarade nästan alla ”till stor del” eller ”till viss del”. År 2008 var det 85 procent som svarade ”till stor del” och år 2009 var det 84 procent som svarade ”till stor del”.

## Möjlighet att framföra egna önskemål

Diagram 5 - Möjlighet att framföra egna önskemål under utredningstiden



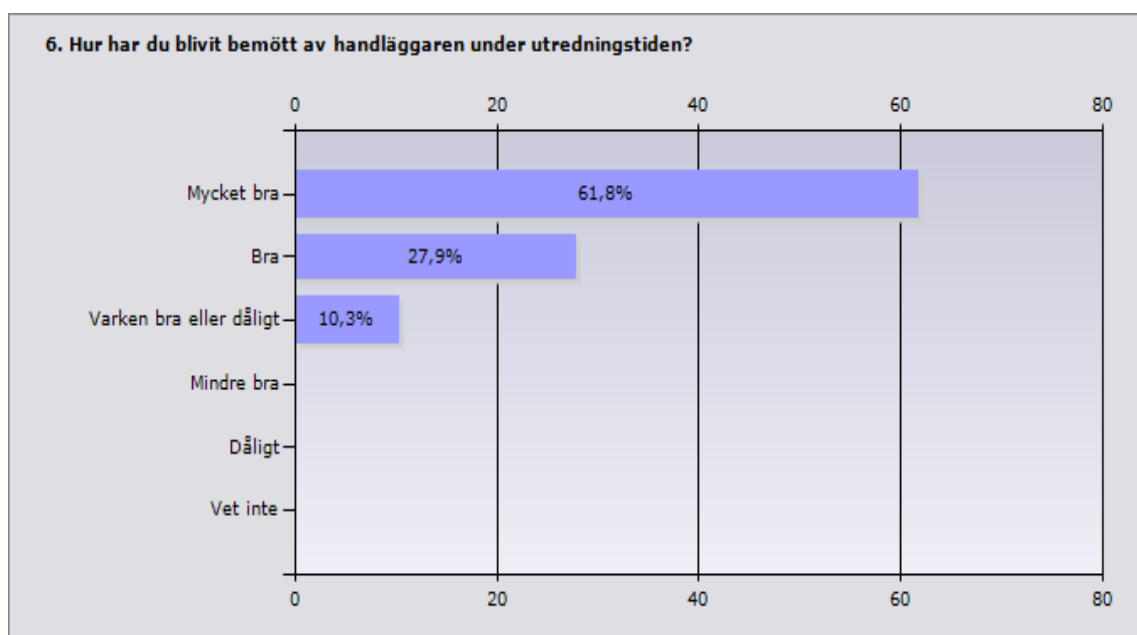
Det är 58 personer som svarar att de har fått möjlighet att framföra egna önskemål under utredningstiden. 4 personer svarar "nej" och 6 personer svarar "vet inte". Det är en person som inte har svarat på frågan.

### Jämförelse med år 2008 och 2009

Frågan har inte omformulerats sedan år 2008. Av dem som svarade år 2008 och 2009 var det 95 procent som svarade att de hade fått möjlighet att framföra egna önskemål under utredningstiden.

## Handläggarens bemötande

Diagram 6 Handläggarens bemötande under utredningstiden



Det är 90 procent av brukarna som svarar att de har blivit "mycket bra" eller "bra" bemötta av handläggaren under utredningstiden. Det är 42 personer som svarar "mycket bra", 19

personer som svarar ”bra” och 7 personer svarar ”varken bra eller dåligt”. Det är en person som inte har svarat på frågan.

### Jämförelse med år 2008 och 2009

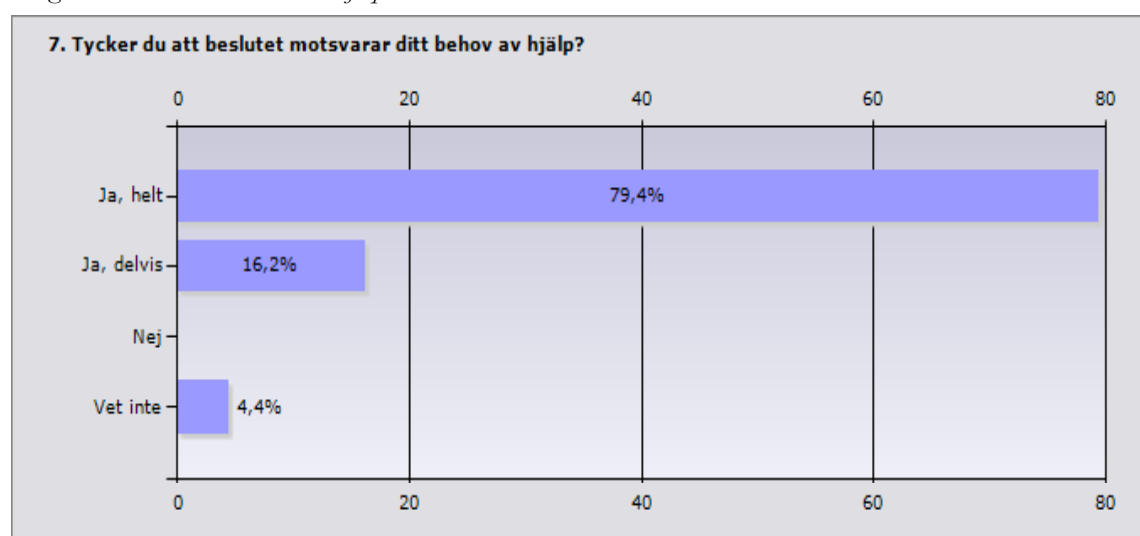
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningarna 2008 och 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2008 och 2009 var frågan

”Hur tycker du att du har blivit bemött av biståndshandläggaren under utredningsperioden?”

Av dem som svarade år 2008 och 2009 var det 98 procent som svarade ”mycket bra” eller ”bra”.

### Beslut och behov

Diagram 7 - Beslut och behov av hjälp



Det är 96 procent av brukarna som svarar att deras beslut motsvarar deras behov av hjälp ”helt” eller ”delvis”. 54 personer svarar ”ja, helt”, 11 personer svarar ”ja, delvis” och 3 personer svarar ”vet inte”. Det är en person som inte har svarat på frågan.

### Jämförelse med år 2008 och 2009

Frågan är ny och kan inte jämföras med enkätundersökningarna 2008 och 2009.



## Synpunkter eller kommentarer

Det är drygt 15 personer som har skrivit med egna ord i slutet av enkäten. Samtliga kommentarer återges i tabellen nedan. Som framgår av kommentarerna så handlar en del om utförandet av till exempel hemtjänst. Eftersom enkäten har besvarats anonymt så kan synpunkterna inte ges vidare till berörd enhet.

| Svar  |
|---|
| Biståndshandläggaren satt hela tiden bakom mig och pratade (såg ej ansiktet).   |
| Brukaren tycker att det är svårt att veta om han har uppfattat informationen rätt. Frun är nöjd med bemötandet och vill ha stödet så länge det finns behov.   |
| Handläggaren har verkligen lyssnat på vad vi vill säga i fallet. Lugnt och trevligt sätt. Positivt. Lyssnar in. Utredningen är också föredömligt skriven och redogjord för. Tack! Fantastisk personal, mat, trevliga lokaler m m.   |
| Jag tillsammans med min två bröder är mycket nöjda med det bemötande som både vår pappa och vi fått både från hemtjänsten och också flytt till annat boende.  |
| Jag vill också tacka hemtjänstpersonalen för all vänlighet och gott arbete med oss gamlingar. Jag önskar att få ett permanent boende på Ekhöjden efter det att korttidsboendet tar slut. Mitt boende är i villa på landet med allt vad det innebär, ex höga trösklar, en del trappor. Det bör åtgärdas. Snö är ett stort problem.   |
| Nattpersonalen har ej kommit på avtalad tid samt ej varit tysta. Fotografier med namn på vårdpersonalen skall finnas hos brukaren. Dagpersonalen är mycket trevliga och tillmötesgående. Dock saknas lite samordning över det som skall göras och inte göras.   |
| Upplever att stor hänsyn tas till vad jag önskar och hur jag vill ha det. Känns bra att det går att ändra under tiden. Till eller ifrån.  |
| Vet inte om det stod i utredn. att han i princip kan äta själv. Får han tallrik m mat, petar han bara och detta har pågått efter han låg på lasarettet. Om jag får säga min mening som hustru, är han deprimerad men det kanske hör till demensen. Och vårdcentralen är värdelös.   |
| Vi har tillsammans med min mamma pratat om detta som frågorna står för. Hon har en svår demenssjukdom och kommer inte ihåg. Hon tyckte om biståndshandläggaren vilket var till en stor fördel för familjen. Tack för all hjälp.   |
| Viktigt att lyssna på både anhöriga och den hjälpsökande. Som anhörig känner man sig som att man överdriver och luras. När man är den som har hjälpt till i hemmet, försökt att hjälpa till en värdig vardag. När den gamla ej vill ha hjälp och uppfattar sig verklighet som att kunna klara sig själv. vi tycker inte att vi har blivit bemötta som vi önskat för att vår mamma önskar eller vill inte ha hjälp utifrån men hon klarar inte sin egen situation utan behöver hjälp. Men biståndshandläggaren har gått helt på mammas åsikt. Som tur var så träffade vi en biståndshandläggare nr 2 på ViN som lyssnade på vårdpers och anhöriga. |
| Vårdplaneringen innebar ett stort hål för mig eftersom jag då först förstod mitt behov under 11-12 v. Jag hade sökt kontakt med tidigare handläggare före operation med då fått veta att allt skulle planeras på ViN. Tidigare handl beslut och underlag måste vara arkiverat hos er. Varför måste allt vara så krångligt när man försöker ha framförhållning. Jag tror att ni har mycket att se över när det gäller omsorgsbehov av i övrigt friska medborgare. Jag samlar erfarenhet nu och tänker påtala och dela med mig av den då jag är tillbaka i min bostad. Önskar skriftligt svar eftersom jag inte har till dator här.                 |
| Värdesätter all förståelse och vänlighet som vår familj emottagit. Är nöjd.   |