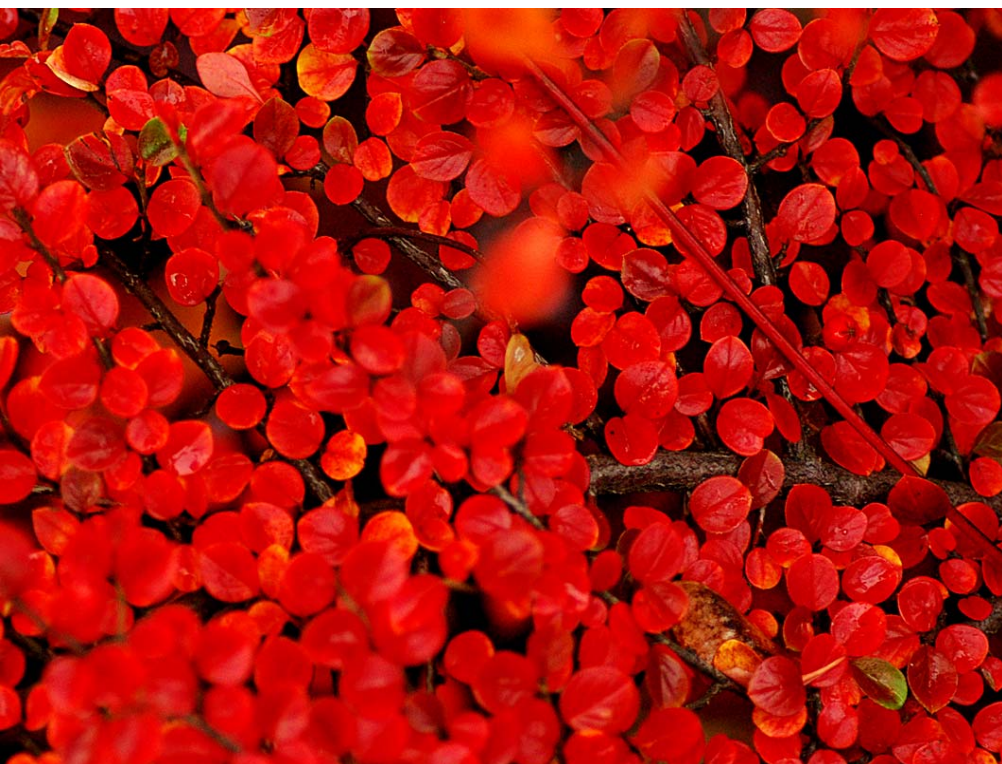


Brukare om sin delaktighet i LSS-handläggarnas utredning

Enkätundersökning hösten 2010



Enkätundersökningen är genomförd av
Catarina Kullberg, utredningsassistent myndighetsutövningen



NORRKÖPING
VÅRD- OCH OMSORGSKONTORET

→ 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	6
Handläggarens bemötande	7
Beslut och behov	7
Synpunkter eller kommentarer	8

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). Frågorna handlar om vad den sökande tycker om den information och det bemötande som han/hon 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 lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) Enkätundersökningen skickades ut till alla som ansökte om insatser under veckorna 38-41 år 2010. Enkäten skickades ut till sammanlagt 52 personer. Det är 27 personer som har svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 52 procent.

Resultatet för enkätundersökningen till dem som har ansökt om insatser enligt socialtjänstlagen redovisas i sammanställningen ”Brukarna om sin delaktighet i biståndshandläggarnas utredning om hemtjänst, äldreboende och dagverksamhet – enkätundersökning 2010”.

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

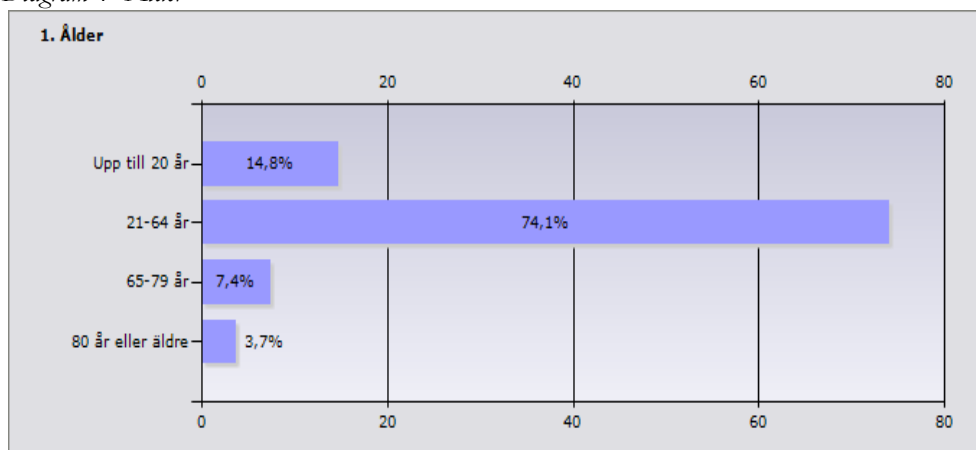
Pernilla Thunander
verksamhetschef
vård- och omsorgskontorets myndighetsutövning

Resultatredovisning

Enkäten skickades ut till sammanlagt 52 personer. Det är 27 personer som har svarat på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 52 procent. De flesta som har svarat på enkäten har svarat på samtliga frågor.

Av dem som har svarat är det 70 procent som har svarat på egen hand eller tillsammans med någon annan. Det är 12 personer som själva har svarat på enkäten och 7 personer som har svarat tillsammans med en närstående eller god man. För 8 brukare är det en närstående eller god man som har svarat i deras ställe.

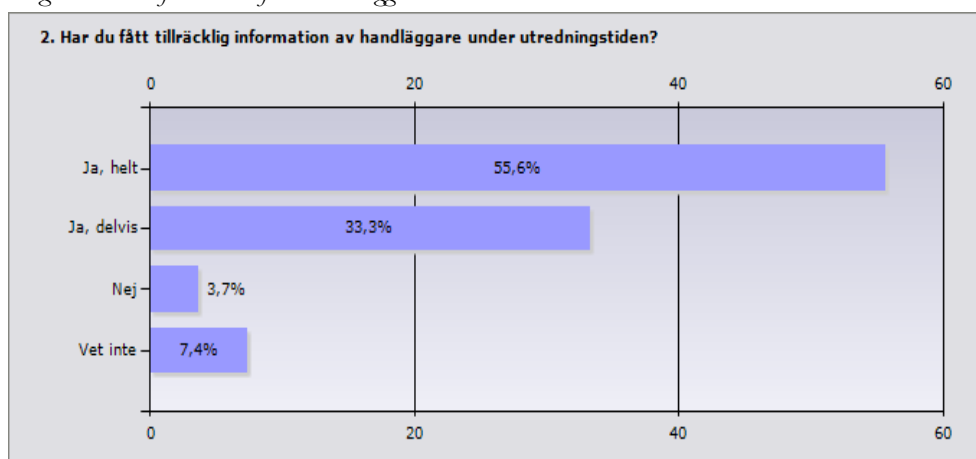
Diagram 1- Ålder



Av dem som har svarat är 4 personer under 20 år¹, 20 personer i åldern 21-64 år, 2 personer i åldern 65-79 år och en person 80 år eller äldre. Det är 74 procent som är mellan 21-64 år.

Information från handläggare

Diagram 2 – Information från handläggare



¹ Av dessa 4 personer är det en som har svarat på egen hand och en som har svarat tillsammans med "närstående, god man eller annan". För 2 personer är det någon "närstående, god man eller annan" som har svarat.

De är 89 procent som svarar att de har fått ”helt” eller ”delvis” tillräckligt med information under utredningstiden. Det är 15 personer som svarar ”ja, helt” och 9 personer som svarar ”ja, delvis”. Det är en person som svarar ”nej” och 2 som svarar ”vet inte”.

Jämförelse med enkäten från 2009

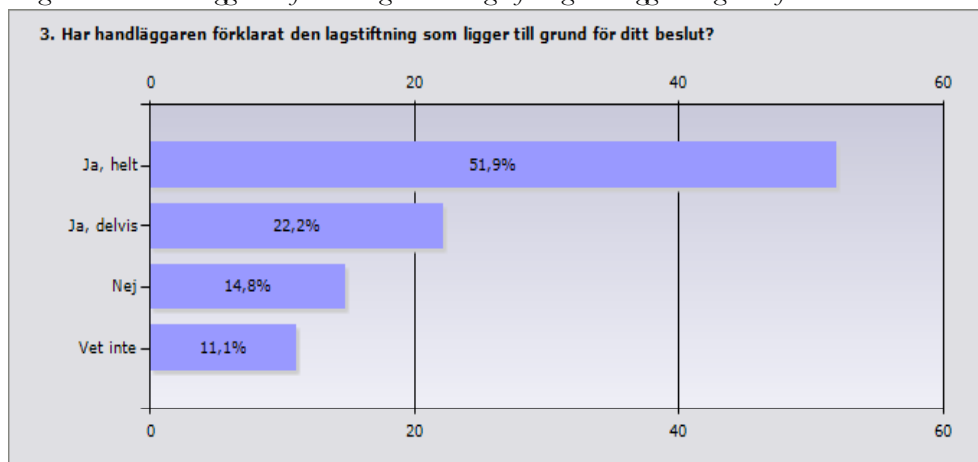
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningen 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2009 var frågan:

”Har du fått information av LSS-handläggaren kontinuerligt under utredningens gång?”

Det var 77 procent som svarade ”till stor del” eller ”till viss del” år 2009.

Förståelse för grund till beslut

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



Det är 74 procent som svarar att handläggaren har förklarat den lagstiftning som ligger till grund för beslutet ”helt” eller ”delvis”. Det är 14 personer som svarar ”ja, helt”, 6 personer som svarar ”ja, delvis”, 4 personer som svarar ”nej” och 3 personer som svarar ”vet inte”.

Jämförelse med enkäten från 2009

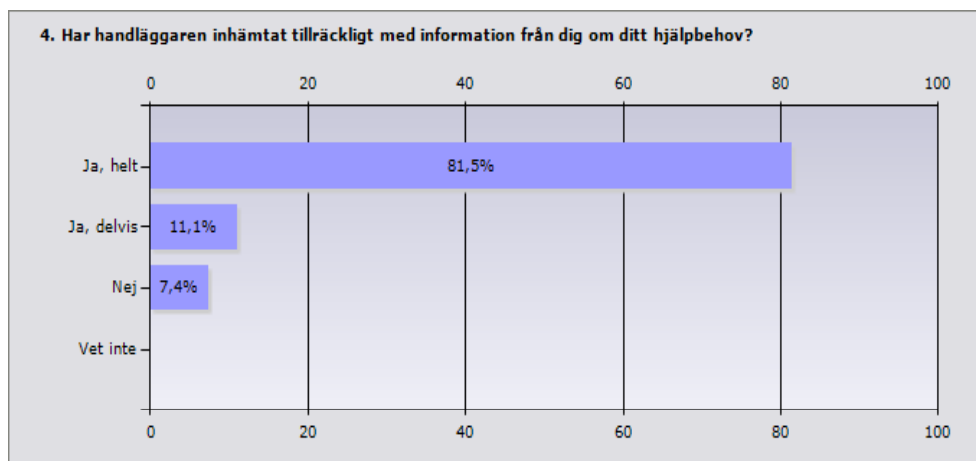
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningen 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2009 var frågan:

”Har LSS-handläggaren kunnat förklara lagstiftningen som ligger till grund för beslutet?”

Av dem som svarade på frågan år 2009 var det 77 procent som svarade ”till stor del” eller ”till viss del”.

Inhämtande av information om hjälpbehov

Diagram 4 – Handläggarens inhämtande av information om brukarens hjälpbehov



Drygt 90 procent svarar att handläggaren har inhämtat ”helt” eller ”delvis” med information om personens hjälpbehov. Det är 22 personer som svarar ”ja, helt”, 3 personer som svarar ”ja, delvis” och 2 personer som svarar ”nej”.

Jämförelse med enkäten från 2009

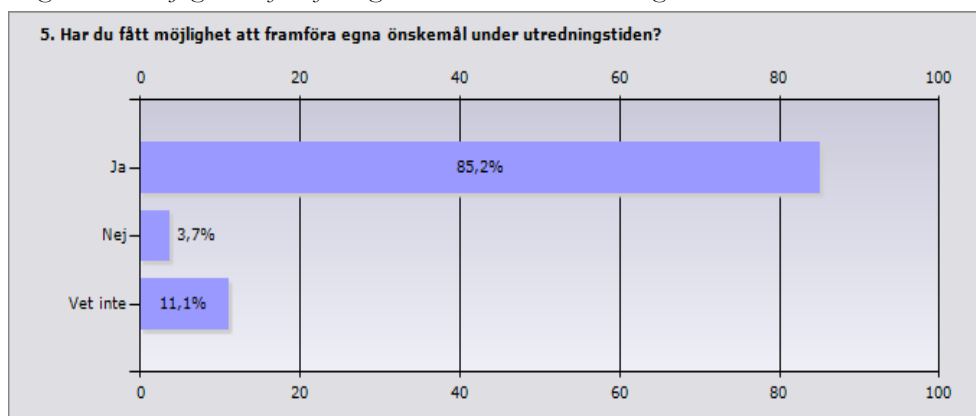
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningen 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2009 var frågan:

”Tycker du att LSS-handläggaren har inhämtat tillräcklig information om ditt hjälpbehov?”

Nästan alla svarade ”till stor del” eller ”till viss del” år 2009. En person svarade ”till liten del”.

Möjlighet att framföra egna önskemål

Diagram 5 – Möjlighet att framföra egna önskemål under utredningstiden



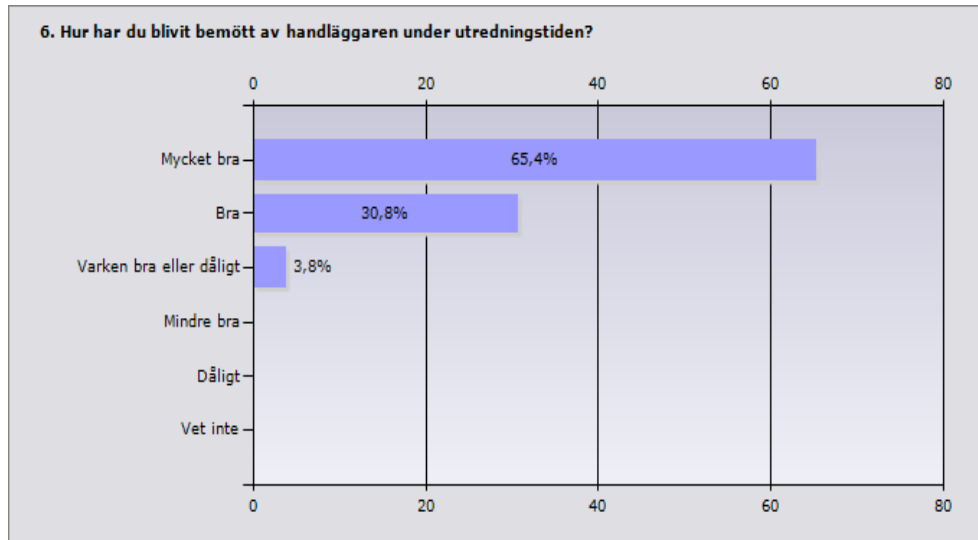
Det är 23 personer som svarar att de har fått möjlighet att framföra egna önskemål under utredningstiden. En person svarar ”nej” och 3 personer svarar ”vet inte”.

Jämförelse med enkäten från 2009

Samma fråga ställdes år 2009. Det var samma andel, det vill säga 85 procent, som svarade att de hade fått möjlighet att framföra egna önskemål under utredningstiden år 2009 och 2010.

Handläggarens bemötande

Diagram 6 – Handläggarens bemötande under utredningstiden



Nästan alla svarar att de har blivit ”mycket bra” eller ”bra” bemötta av handläggaren under utredningstiden. Det är 17 personer som svarar ”mycket bra”, 8 personer som svarar ”bra” och en person svarar ”varken bra eller dåligt”. Det är en person som inte har svarat på frågan.

Jämförelse med enkäten från 2009

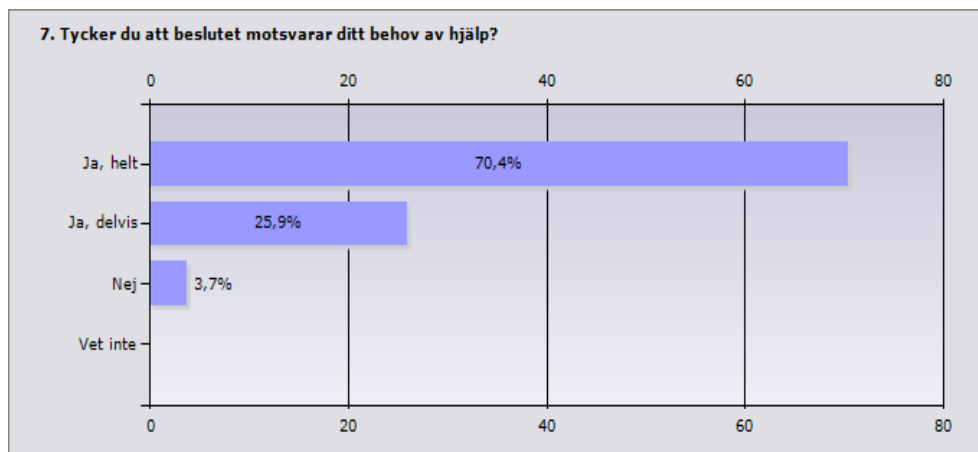
Frågan har formulerats om sedan enkätundersökningen 2009 och svaren är därför inte helt jämförbara. År 2009 var frågan

”Hur tycker du att du har blivit bemött av LSS-handläggaren under utredningstiden?”

Även förra året tyckte de flesta att de hade blivit ”mycket bra” eller ”bra” bemötta av handläggaren. Det var en person som svarade ”till liten del”.

Beslut och behov

Diagram 7 – Beslut och behov av hjälp



De flesta svarar att deras beslut motsvarar deras behov av hjälp ”helt” eller ”delvis”. 19 personer svarar ”ja, helt”, 7 personer svarar ”ja, delvis” och en person svarar ”nej”.

Jämförelse med enkäten 2009

Frågan är ny och kan inte jämföras med enkätundersökningen år 2009.

Synpunkter eller kommentarer

Det är 5 personer som har skrivit med egna ord i slutet av enkäten. Samtliga kommentarer återges nedan. Eftersom enkäten har besvarats anonymt så kan synpunkterna inte ges vidare till berörd enhet.

Svar

”Boendestöd är mer än GULD värda. De behövs för att jag skall kunna komma tillbaka till vardagslivet igen. TACK!”

”Jag har inget särskilt.”

”Många frågor är svåra att besvara, eftersom han inte kan prata och är multihandikappad.”

”Vi har via vår advokat på assistansbolaget sökt hjälp vid utökat behov. Vi har över tid blivit mycket väl bemötta och fått förståelse av handläggare och övriga inom t ex färdtjänst. Det betyder väldigt mycket, om man har en jobbig situation. Så vi är mycket nöjda. Tack.”

”Vill ha hjälp med att skaffa en handikapplägenhet eller ett hem.”