

# Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019

Bemötande – Delaktighet – Tillgänglighet - Kompetens



<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 2 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den 23 januari 2020</b>	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

## Innehållsförteckning

Verksamhetens uppdrag	3
Varför medborgarenkät	3
Medborgarenkät 2019	4

Bilaga : Följebrev och medborgarenkät 2019

<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 3 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den</b> 23 januari 2020	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

## Inledning

Resultatet av inkomna svar på medborgarenkäten är sammanställt av Vård- och omsorgsförvaltningen, Enheten för ledningsstöd.

## Verksamhetens uppdrag

Myndighetsenhetens uppdrag innefattar huvudsakligen myndighetsutövning enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om särskilt stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS) för Vård- och omsorgsnämndens målgrupper. Enhetens handläggare fattar beslut om olika former av stöd för medborgare som vistas i kommunen eller avser att flytta permanent till kommunen. Enheten består av enhetschef, teamchefer, biståndshandläggare, LSS-handläggare samt metodhandledare.

De lagar som framförallt styr verksamheten är socialtjänstlagen (SoL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), kommunallagen och förvaltningslagen. Myndighetsenheten har även en uppdragsbeskrivning med tillhörande kvalitetskrav.

## Varför medborgarenkät

Uppföljning och utvärdering är en viktig del i Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete<sup>1</sup>. Nöjda medborgare är en målbild för kommunen, Vård- och omsorgsnämnden respektive Vård- och omsorgsförvaltningen. Att följa upp medborgarnas nöjdhet ur olika perspektiv är därför en central del av Vård- och omsorgsförvaltningens kvalitetsarbete.

Myndighetsenheten liksom övriga verksamheter i förvaltningen har ansvar för att varje år följa upp den egna verksamheten genom egenkontroller. Medborgarenkäter är en del av det krav som ställs på egenkontroller<sup>2</sup>. Resultatet ska årligen redovisas i Vård- och omsorgsnämndens kvalitetsrapport.

---

<sup>1</sup> Vård- och omsorgsnämndens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Beslutad av Vård- och omsorgsnämnden 2016-09-21.

<sup>2</sup> Styrning i praktiken – Planering, löpande styrning, uppföljning och förbättring av Vård- och omsorgsförvaltningens olika verksamheter. Beslutad av förvaltningschef, Vård- och omsorgsförvaltningen 2016-09-08.

<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 4 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den</b> 23 januari 2020	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

## Medborgarenkät 2019

Som en del av Myndighetsenhetens egenkontroll gjordes en medborgarenkät 2019. Under november och december 2019 lämnade biståndshandläggare/LSS-handläggare ut enkäter med svarskuvert till berörda personer. Enkäterna lämnades ut i samband med hembesök eller besök hos Myndighetsenheten. Enkätfrågorna utgick från Östersunds kommuns övergripande kvalitetsdimensioner. Resultatet var övervägande positivt och handläggarna fick gott betyg av de medborgare som svarat. Av 126 utdelade enkäter återkom 57 besvarade.

Enkätfrågorna utgick från Östersunds kommuns övergripande kvalitetsdimensioner:

- Bemötande
- Inflytande och delaktighet
- Tillgänglighet
- Kompetens

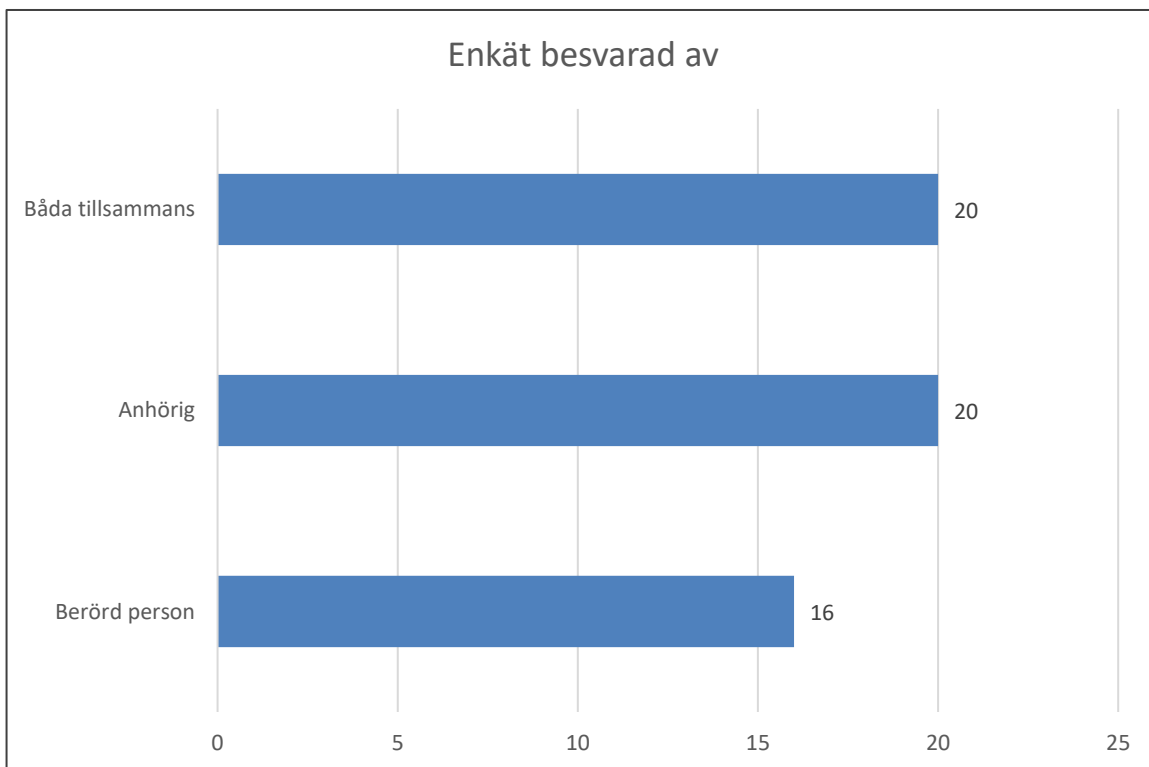
Frågorna fokuserade på nedanstående frågeområden:

- Bemötande/Inflytande
- Tydlighet, exempelvis information till den enskilde
- Tillgänglighet, exempelvis kontakten med handläggaren
- Personalens kompetens, exempelvis förtroendet för handläggaren

<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 5 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den</b> 23 januari 2020	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

### Fråga 1: Enkäten är besvarad av

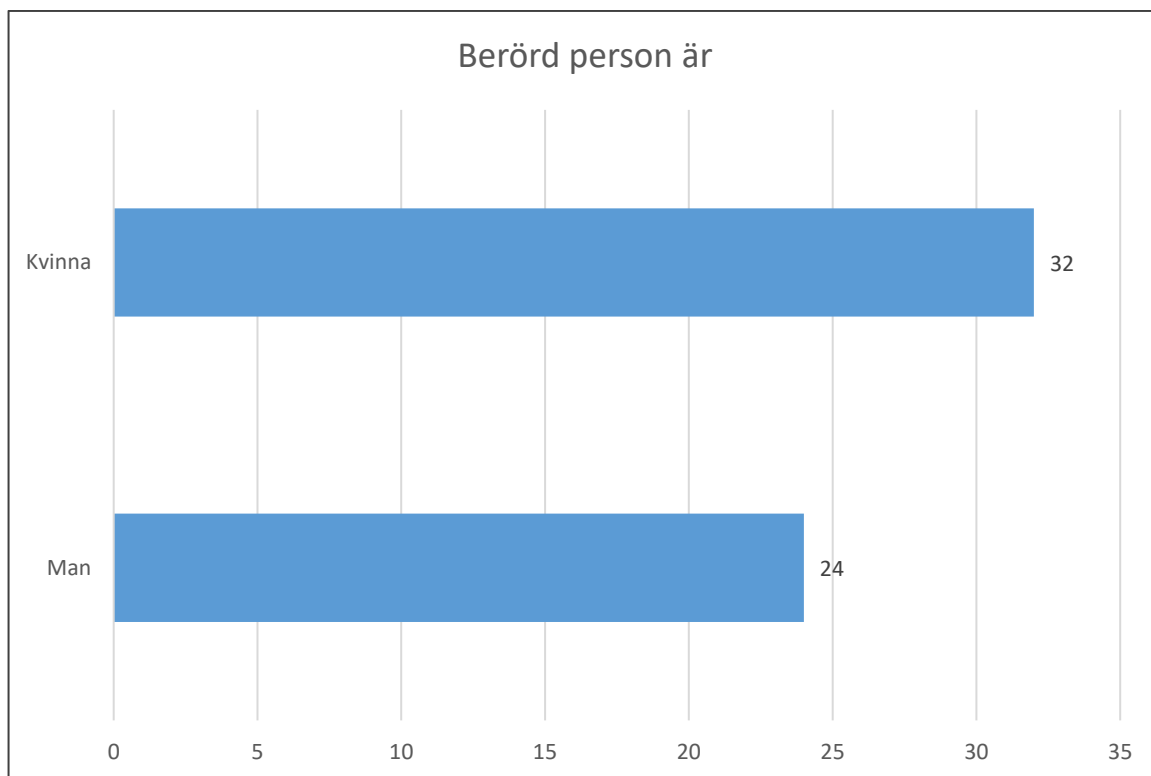
20 av de 57 inlämnade enkäterna besvarades av anhöriga personer medan 16 enkäter besvarades av berörd person och 20 enkäter är besvarade av berörd person tillsammans med en anhörig. En person har inte svarat på frågan.



<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 6 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den</b> 23 januari 2020	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

## Fråga 2: Berörd person är

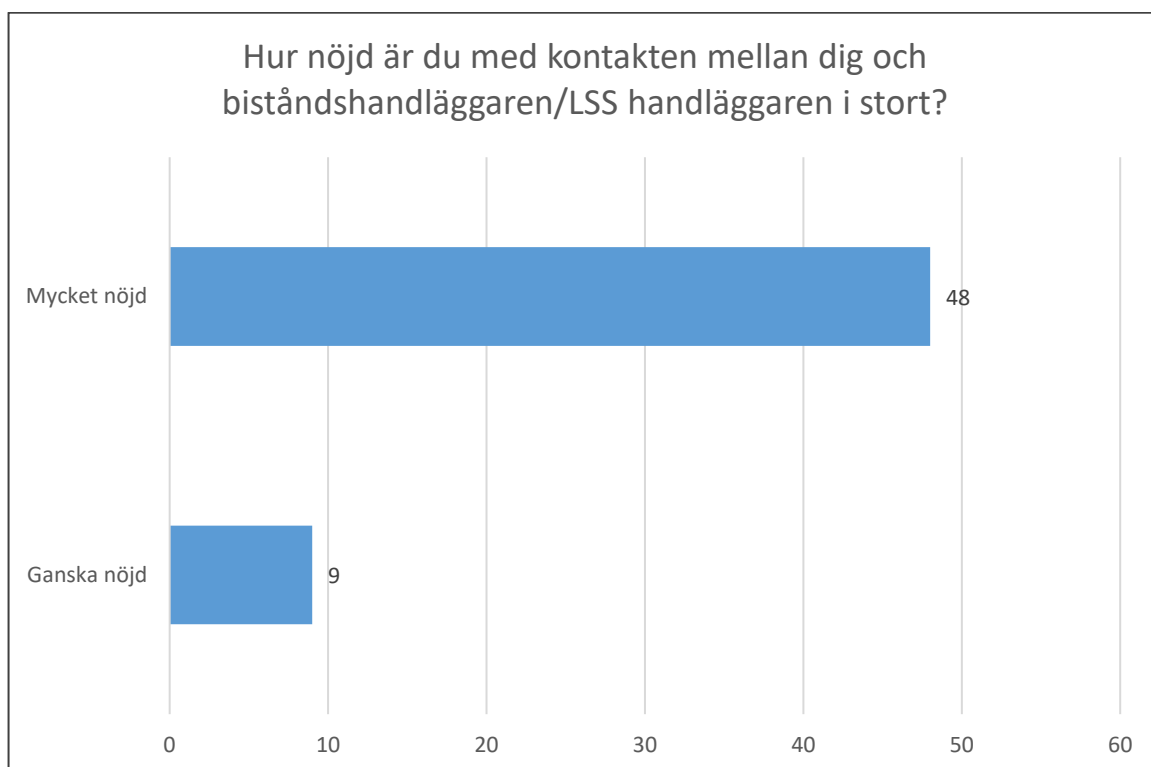
56 personer har svarat varav 32 kvinnor och 24 män. En person har inte besvarat frågan.



<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 7 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den</b> 23 januari 2020	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

### Fråga 3: Hur nöjd är du med kontakten mellan dig och biståndshandläggaren/LSS handläggaren i stort?

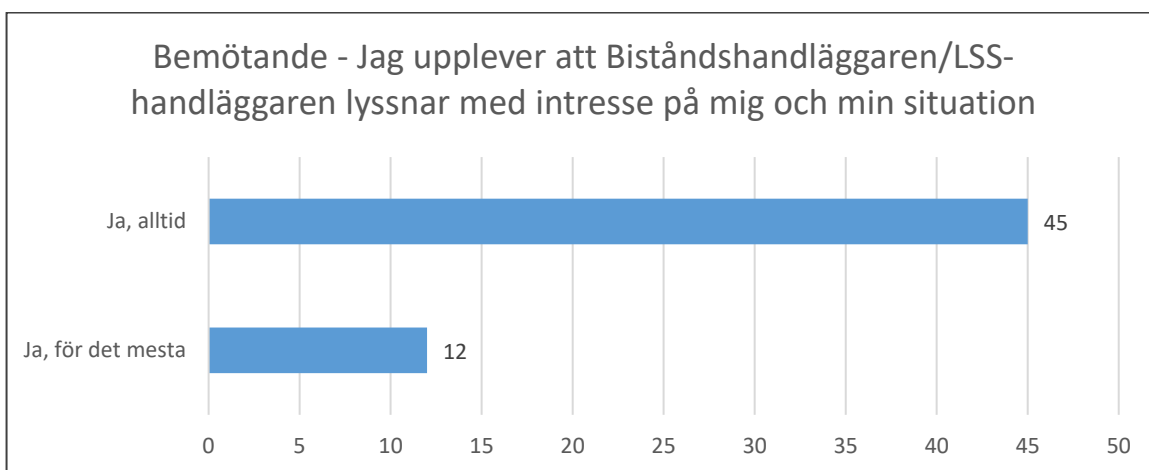
Av 57 svarande var 48 mycket nöjda och 9 ganska nöjda.



<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019	<b>Sida:</b> 8 (15)	
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den 23 januari 2020</b>	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

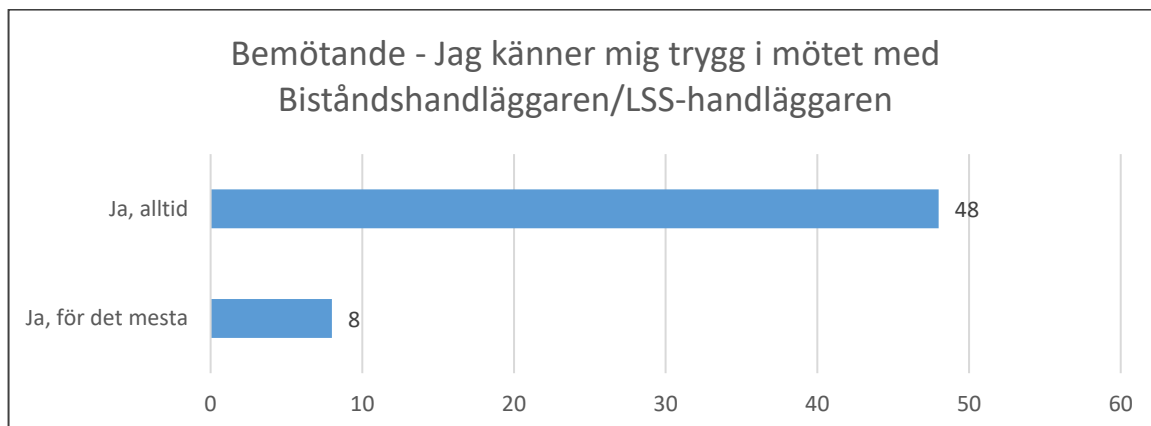
#### Fråga 4: Bemötande – jag upplever att

45 personer upplever att biståndshandläggaren/LSS handläggaren alltid lyssnar med intresse och 8 personer svarar ja, för det mesta. Fyra personer har inte svarat. 46 personer har svarat att biståndshandläggaren/LSS handläggaren alltid tar hänsyn till hur medborgaren är som person och 8 har svarat ja, för det mesta. Tre personer har inte svarat. På frågan om upplevt trygghet i mötet med biståndshandläggare/LSS handläggare svarar 48 personer ja, alltid och 8 personer svarar ja, för det mesta.





<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019	<b>Sida:</b> 9 (15)	
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den 23 januari 2020</b>	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

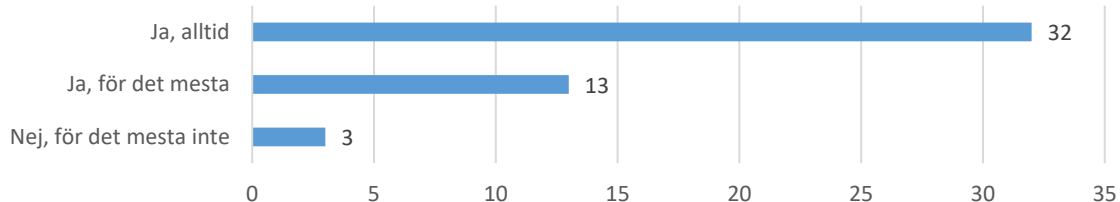


### Fråga 5: Bemötande - Tydlighet

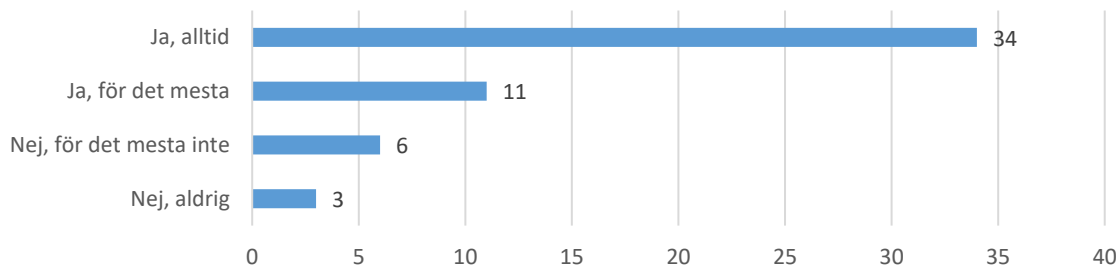
38 personer har svarat att de alltid får tillräcklig och tydlig information av biståndshandläggaren/LSS handläggare om den hjälp som är möjlig att söka. 17 har svarat ja, för det mesta och 1 person har svarat nej, för det mesta inte. 32 personer har svarat ja, alltid på frågan om den skriftliga utredningen och beslutet på den hjälp som beviljats är tydlig, 13 personer har svarat ja, för det mesta och 3 personer har svarat nej, för det mesta inte. På frågan om personen har kunskap om hur man lämnar synpunkter och klagomål om man inte är nöjd, har 34 personer svarat ja alltid, 11 personer har svarat ja, för det mesta, 6 personer nej för det mesta inte och 3 personer nej, aldrig.



### Tydlighet - Jag tycker att den skriftliga utredningen och beslutet på den hjälp som jag har beviljats är tydlig och begriplig



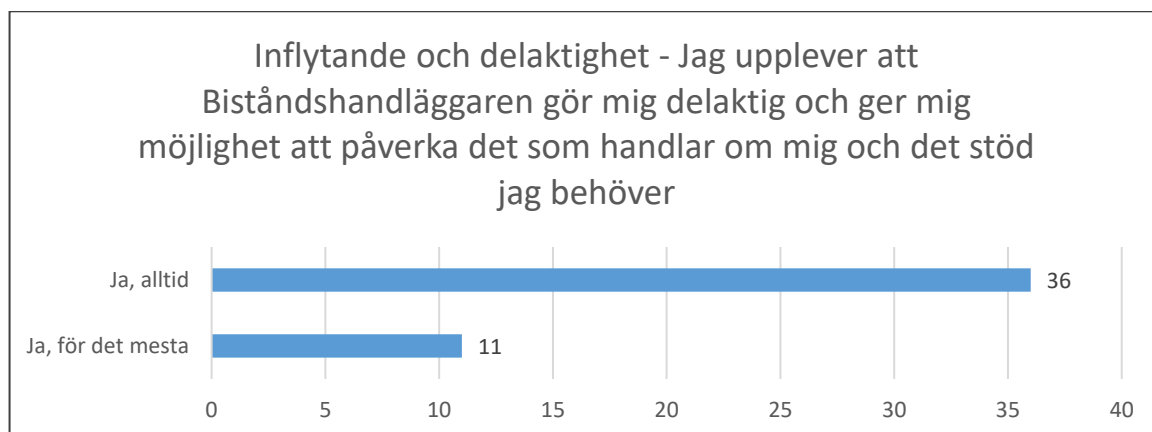
### Tydlighet - Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd



<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 11 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den 23 januari 2020</b>	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

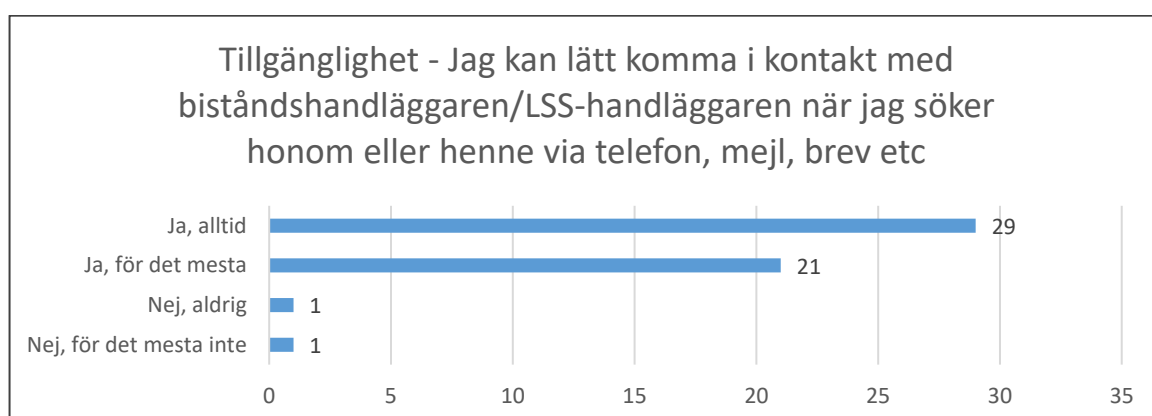
### Fråga 6: Inflytande och delaktighet

36 personer svarade ja, alltid på frågan om upplevd delaktighet och möjlighet att påverka, 11 personer svarade ja, för det mesta. 10 personer har inte svarat på frågan.



### Fråga 7: Tillgänglighet

29 personer har svarat ja, alltid, på frågan om det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren/LSS-handläggaren, 21 har svarat ja, för det mesta, 1 person nej, aldrig och 1 person nej, för det mesta inte 5 personer har inte svarat. 20 personer har svarat ja, alltid på frågan om det är lätt att besöka biståndshandläggaren/LSS-handläggaren. 12 personer har svarat ja, för det mesta, 7 personer har svarat nej, för det mesta inte och 4 personer har svarat nej, aldrig. 14 personer har inte svarat på frågan.

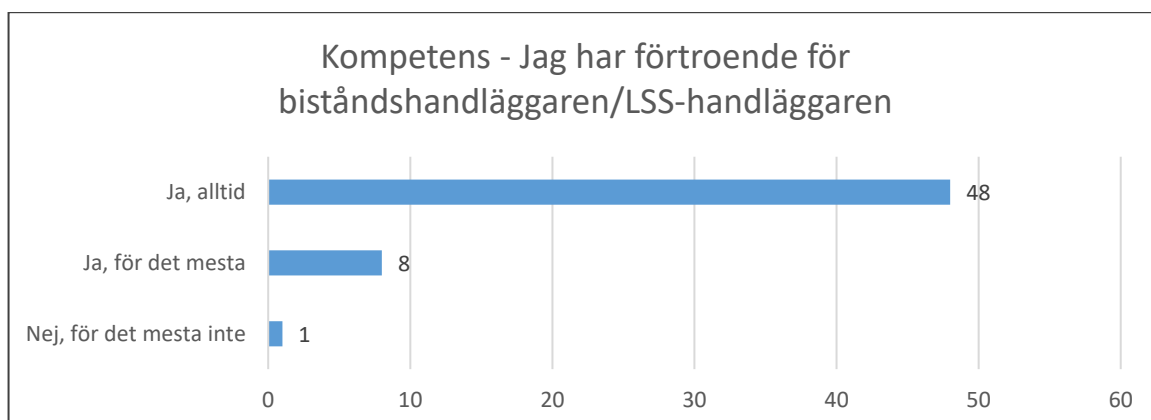
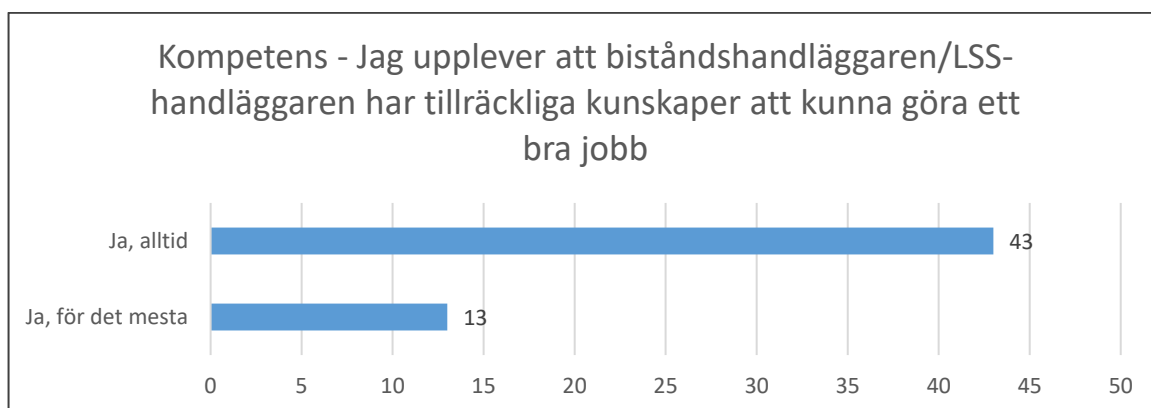


<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 12 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den 23 januari 2020</b>	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12



### Fråga 8: Kompetens

43 personer svarar att de alltid upplever att biståndshandläggaren/LSS-handläggaren har tillräckliga kunskaper, 13 personer svarar ja, för det mesta på frågan. 1 person har inte svarat. 48 personer svarar ja, alltid på frågan om de har förtroende för biståndshandläggaren/LSS-handläggaren. 8 personer svarar ja, för det mesta och 1 person nej, för det mesta inte.





<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 13 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den 23 januari 2020</b>	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

Bilaga 1 Följebrev enkät

**Till dig som har kontakt med biståndshandläggare eller LSS handläggare vid Myndighetsenheten i Östersunds kommun.**

**Följebrev till medborgarenkät.**

Det är viktigt för oss att veta vad du tycker om kontakten med oss på Myndighetsenheten. Det är vi som ansvarar för att du får en korrekt handläggning av din ansökan om stöd och hjälp och att du känner dig trygg i mötet med oss.

Enkäten kan besvaras av dig, någon anhörig/godman/förvaltare eller att ni gör det tillsammans.

Den besvaras anonymt och skickas in i medföljande svarskuvert.

Har du frågor om enkäten kan du ringa:  
Ann-Britt Trapp, teamchef, telefon 063 143000  
Lena Vestlin, enhetschef, telefon 063 143000

**TACK FÖR DIN HJÄLP!**

<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 14 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den 23 januari 2020</b>	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

## Bilaga 2 Enkät 2019



### Enkäten besvaras med kryss i lämplig ruta

#### 1) Enkäten besvarad av

- Berörd person     Anhörig     Båda tillsammans

#### 2) Berörd person är

- Man     Kvinna     Vill inte definiera

#### 3) Hur nöjd är du med kontakten mellan dig och biståndshandläggaren i stort?

- Mycket missnöjd     Ganska missnöjd     Ganska nöjd     Mycket nöjd

#### 4) Bemötande - jag upplever att

	Nej, aldrig	Nej, för det mesta inte	Ja, för det mesta	Ja, alltid
Biståndshandläggaren lyssnar med intresse på mig och min situation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biståndshandläggaren tar hänsyn till mig hur jag är som person	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag känner mig trygg i mötet med Biståndshandläggaren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 5) Bemötande - Tydlighet

	Nej, aldrig	Nej, för det mesta inte	Ja, för det mesta	Ja, alltid
Jag får tillräcklig och tydlig information av biståndshandläggaren om den hjälp jag har möjlighet att söka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag tycker att den skriftliga utredningen och beslutet på den hjälp som jag har beviljats är tydlig och begriplig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### 6) Inflytande och delaktighet - jag upplever att

	Nej, aldrig	Nej, för det mesta inte	Ja, för det mesta	Ja, alltid
Biståndshandläggaren gör mig delaktig och ger mig möjlighet att påverka det som handlar om mig och det stöd jag behöver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<b>Dokumentnamn:</b> Resultat av Myndighetsenhetens medborgarenkät 2019		<b>Sida:</b> 15 (15)
<b>Skapad av:</b> Lena Vestlin, Myndighetsenheten	<b>Skapad den</b> 23 januari 2020	<b>Senast reviderad:</b> 2020-03-12

7) Tillgänglighet	Nej, aldrig	Nej, för det mesta inte	Ja, för det mesta	Ja, alltid
Jag kan lätt komma i kontakt med biståndshandläggaren när jag söker honom eller henne via telefon, mejl, brev etc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag kan lätt besöka biståndshandläggaren om jag har behov av det	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8) Kompetens	Nej, aldrig	Nej, för det mesta inte	Ja, för det mesta	Ja, alltid
Jag upplever att biståndshandläggaren har tillräckliga kunskaper att kunna göra ett bra jobb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jag har förtroende för biståndshandläggaren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9) Övriga synpunkter du vill framföra

**Tack för din medverkan!**