

# Brukarenkät

## IFO 2013

### Kvalitetsrapport 2013:02



#### KVALITETSRAPPORT

Sammanställningen av enkätresultatet 2013 visar att förvaltningen totalt sett ligger högt på nöjdhetskalan i alla frågeområden. Speciellt glädjande är att andelen brukare som är nöjda med personalens bemötande är högre jämfört med 2012, det är främst ungdomar och kvinnor som skattar personalens bemötande högre i jämförelse med föregående år.

I övrigt finner vi en ökad andel av brukare, i jämförelse med 2012, som är nöjda med delaktigheten och en positiv förändring efter kontakt med verksamheten.

I jämförelse mellan könen finner vi att kvinnor genomgående ligger högre i sina skattningar än män. De områden där det föreligger störst skillnad mellan män och kvinnor är tillgänglighet och delaktighet, kvinnor är nöjdare än män vad gäller tillgängligheten och delaktigheten i vad som händer och beslutas inom verksamheten.

---

Individ- och familjeomsorgsförvaltningen

POSTADRESS Sandvikens Kommun, 811 80 Sandviken. TELEFON: 026 24 00 00. INTERNET [www.sandviken.se](http://www.sandviken.se)



**Sandvikens kommun**

## Bakgrund

Kommunernas socialtjänst skall vara av god kvalitet, detta framgår av socialtjänstlagen (2001:453, SoL). Kvalitetsbegreppet i SoL omfattar socialtjänstens verksamhet på alla nivåer: strukturinriktade, allmänt inriktade och individinriktade insatser. Socialstyrelsen gav år 2011 ut nya föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för kvalitet i verksamheten. Föreskriften och allmänna rådet ställer krav på socialtjänsten att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Ledningssystemet skall bl.a. omfatta en beskrivning av de sociala tjänsterna och dess tillgänglighet, hur intern och extern samverkan och samarbete skall säkerställas samt rutiner för handläggning och dokumentation rörande enskilda. Ledningssystemet skall även säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamheten (4 kap. 6 § 1 st.). Uppföljning och utvärdering bör bl.a. göras utifrån hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov samt hur enskilda och andra intressenter uppfattar verksamheten.<sup>1</sup> Denna brukarenkät riktar in sig på brukarnas upplevelse av kvalitet och i vilken grad insatserna har lett till en positiv förändring för den enskilde.

## Enkätens utformning

Individ- och Familjeomsorgen i Sandviken har vid sju tidigare tillfällen (2003, 2005, 2007, 2009 och 2010, 2011, 2012) gjort undersökningar om brukarnas upplevelser. Årets brukarenkät (2013) har haft samma utformning som enkäten 2007, 2009, 2010, 2011 och 2012. I rapporten jämförs resultatet med 2012 års brukarenkät.

Enkäten inleds med frågor om ålder, kön. Därefter följer fem frågor:

- 1) I början av vår kontakt vill vi ge dig en tydlig information om vår verksamhet som är lätt att förstå. Hur har vi lyckats med det?
- 2) Vi vill att du ska känna dig bra bemött av vår personal. Hur har vi som arbetar här bemött dig?
- 3) Vi vill att du så mycket som möjligt ska kunna vara delaktig i vad som händer eller beslutas här. Hur har det lyckats när det gäller dig?
- 4) Vi vill vara lättillgängliga. Till exempel ska det vara lätt för dig att träffa oss eller nå oss på telefon. Hur har vi lyckats när det gäller dig?
- 5) Vi vill att vårt arbete ska leda till en positiv förändring för dig. Hur har det lyckats för dig?

I enkäten har brukarna fyra svarsalternativ: Mycket dåligt, dåligt, bra eller mycket bra, på en skala 1 – 4.

---

<sup>1</sup> God kvalitet i socialtjänsten – om ledningssystem för kvalitet i verksamhet enligt SoL, LVU, LVM och LSS. Socialstyrelsen. 2008. ISBN: 978-91-85999-14-9

## Metod, svarsfrekvens och resultatredovisning

Under veckorna 20 – 22 (2013) delade personalen vid alla enheter och verksamheter ut en enkät till de brukare som man träffade i tjänsten. Den ifyllda enkäten kunde antingen lämnas i en brevlåda vid utgången av kontoret eller skickas i ett adresserat svarskuvert.

De inkomna svaren har registrerats, sammanställts och analyserat i statistikprogrammet SPSS.

Verksamhetsutvecklare Per Åsbrink ansvarar för sammanställandet av enkätsvaren och den skriftliga rapporten.

Enkäterna har delats ut till brukare som enligt personalen bedöms ha haft en tillräcklig kontakt med socialtjänsten för att kunna svara på frågorna. Vid enstaka tillfällen har personalen bedömt det vara olämpligt att lämna ut en enkät, t.ex. efter möten eller kontakter som varit av mer känslig karaktär.

För att säkerställa svarsfrekvensen har vi dels haft kontroll på hur många enkäter som enheterna har haft till hands till att dela ut, samt hur många enkäter som faktiskt delades ut till brukarna (summa 529). Antalet besvarade enkäter är 328. Alla obesvarade enkäter har skickats tillbaka. Genom detta förfarande kan vi fastställa en svarsfrekvens på 65 %, vilket bör anses som mycket tillfredsställande (se tabell 1)

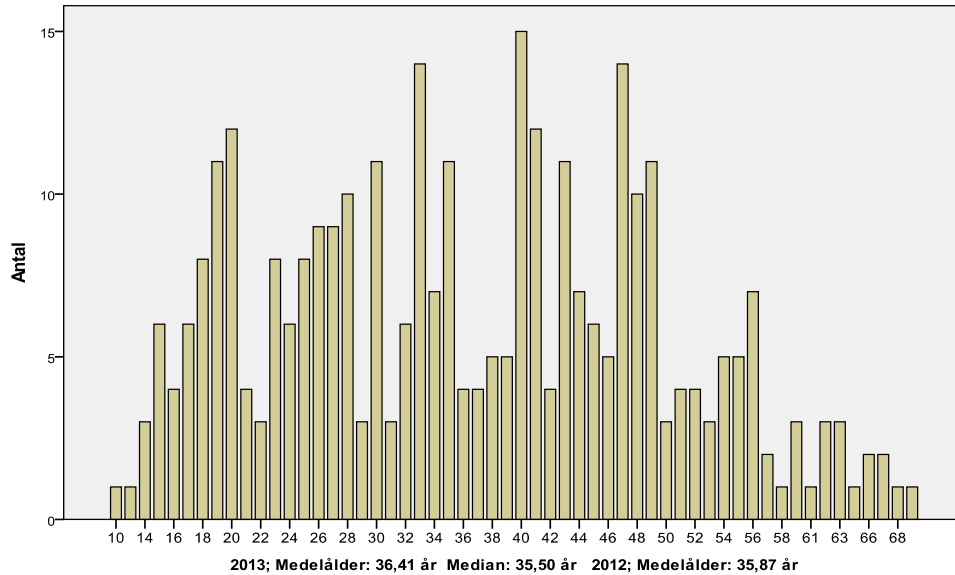
De inkomna svaren redovisas i procent, för att möjliggöra en jämförelse med brukarenkät 2012 (se Kvalitetsrapport 2012;02). Vi redovisar även medelvärden rörande de olika frågeområdena utifrån en fyragradig skala. Där medelvärdet kring 1 är lika med mycket dåligt och 4 är lika med mycket bra.

Rapporten är uppdelad i avsnitt som rör resultatet för förvaltningen totalt och därefter resultat enhetsvis. Vi jämför även varje enhets medelvärde med medelvärdet från föregående års brukarenkät. I slutet på varje av dessa avsnitt så redovisar vi även kommentarer från brukarna, uppdelat på frågeområden.

## Om brukarna, totalt, 2013

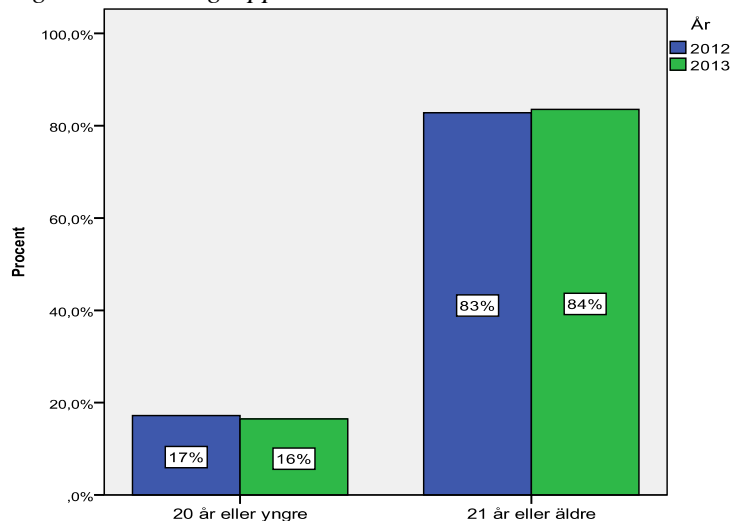
Följande avsnitt beskriver vilka grupper (ålder, kön) som har besvarat enkäterna.

Diagram 1. Ålder på brukarna som besvarat enkäten. Totalt. Antal.



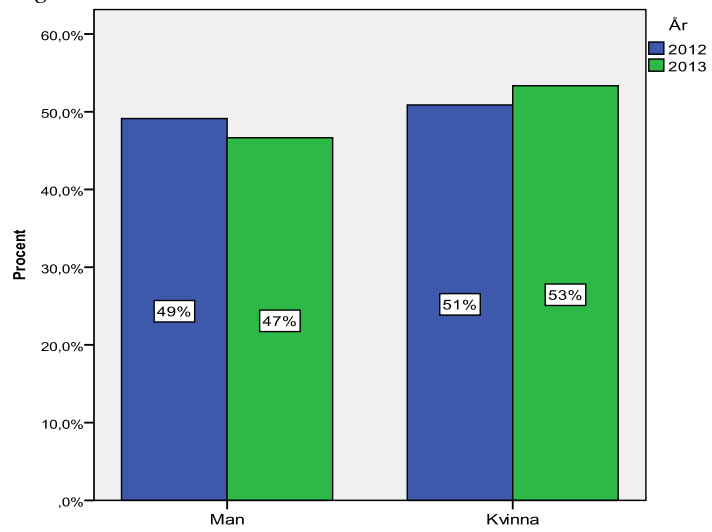
Genomsnittsåldern för de brukare som har besvarat enkäten är 36 år (36,41) jämfört med 2012 då medelåldern var densamma (diagram 1).

Diagram 2. Åldersgrupper. Totalt. Procent.



2013 var 84 % av respondenterna är 21 år eller äldre och 16 % är 20 år eller yngre, vilket är ungefär samma fördelning som 2012 (diagram 2).

Diagram 3. Kön. Totalt. Procent.



Något fler kvinnor (53 %) än män (47 %) har besvarat enkäten. I jämförelse med 2012 var könsfördelningen 51 % kvinnor och 49 % män (diagram 3).

## Resultat 2013

### Individ- och familjeomsorgen totalt

Utdelade enkäter: 529
Antal besvarade enkäter: 328
Svarsfrekvens: 65,4 %

Tabell 1. Antal utdelade och besvarade enkäter. 2013. Svarsfrekvens. Antal och Procent.

	Antal utdelade enkäter	Antal besvarade enkäter	Svars frekvens % 2013	Svars frekvens % 2012
Barn- och Familjeenheten	64	17	26,5	52,3
Ungdomsenheten	108	47	43,5	45,8
Vuxenenheten	134	77	57,4	61,0
Familjerätten	51	47	92,1	82,3
Familjecenter	81	65	80,2	68,2
Ekonomienheten	81	75	92,6	50,0
Total	529	328	65,4	58,9

Svarsfrekvensen är 62 %, vilket är en högre svarsfrekvens i jämförelse med 2012. Högst svarsfrekvens finner vi bland enheterna Ekonomienheten (93 %) och Familjerätten (92 %) (tabell 1).

Tabell 2. Resultat frågeområden, totalt. 2013 och jämförelse 2012 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	2 (1)	5 (6)	51 (51)	43 (43)
Bemötande från personalen	0 (2)	3 (4)	34 (33)	63 (61)
Brukarens delaktighet	2 (4)	6 (8)	54 (51)	39 (38)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa) (bortfall n = 2)	4 (4)	11 (11)	47 (48)	37 (38)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n = 19)	1 (4)	9 (9)	51 (49)	38 (38)

Ovanstående tabell redogör för resultatet (procent) för 2013 samt jämförelse med 2012 inom parantes. Sammantaget är resultatet totalt för förvaltningen 2013 positivt inom alla fem frågeområdena.

Som exempel kan nämnas att de allra flesta brukarna (63 %) upplever ett *mycket bra* bemötande från personalen, i jämfört med 61 % år 2012. Vi finner vidare att andelen brukare som är *mycket nöjda* med delaktigheten 2013 (39 %) har ökat något i jämförelse med 2012 (38 %) (tabell 2).

Ett annat sätt att visa resultat är att redovisa medelvärden utifrån den fyrgradiga skalan som brukarna har betygsatt verksamheten. Medelvärde kring 1 är lika med *mycket dåligt* och ett värde kring 4 är lika

med *mycket bra*. Nedanstående tabell visar medelvärden för brukarenkät 2013 jämfört med medelvärdet i enkäten 2012, redovisade i kursiv stil (tabell 3).

Tabell 3. Medelvärde respektive frågeområde. 2013 jämfört 2012. Totalt. Skala 1 – 4.<sup>2</sup> N=328.

Totalt i förvaltningen	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,35	3,59	3,30	3,18	3,26
<i>Brukarenkät 2012</i>	<i>3,35</i>	<i>3,53</i>	<i>3,23</i>	<i>3,19</i>	<i>3,22</i>
Skillnad medelvärde	0	+ 0,06	+ 0,07	- 0,01	+ 0,04

Personalens *bemötande* har det högsta medelvärdet (3,59) jämfört med andra områden.

I jämförelse med 2012 finner vi förbättrade värden för *delaktighet* (+ 0,07), *bemötande* (+ 0,06), samt *positiv förändring* (+ 0,04). I övrigt noterar vi att värdet för *information* är oförändrat samt ett något försämrat värde rörande *tillgänglighet* (- 0,01). I jämförelse mellan 2012 och 2013 finner vi alltså förbättrade medelvärden i tre av fem av områden (tabell 3).

*Föreligger det någon skillnad mellan åldersgrupperna, 20 år och yngre samt äldre än 21 år?*

För åldersgruppen 20 år och yngre finner vi förbättrade medelvärden för *bemötande* (+ 0,12), *information* (+ 0,02) samt *delaktighet* (+ 0,01). De områden där vi finner försämrade värden är *tillgänglighet* (- 0,07) samt *positiv förändring* (- 0,01) (tabell 4).

Tabell 4. Medelvärden totalt, gruppen 20 år eller yngre. 2013 jämfört 2012. N=54.

20 år eller yngre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,24	3,39	3,15	3,00	3,14
<i>Brukarenkät 2012</i>	<i>3,22</i>	<i>3,27</i>	<i>3,14</i>	<i>3,07</i>	<i>3,15</i>
Skillnad medelvärde	+ 0,02	+ 0,12	+ 0,01	- 0,07	- 0,01

I åldersgruppen 21 år eller äldre ser vi förbättrade värden i fyra av fem områden. De största förbättringarna uppmärksammas inom områdena *delaktighet* (+ 0,08) och *bemötande* (+ 0,05). Värdet för *tillgänglighet* är oförändrat i jämförelse med föregående år (tabell 5).

Tabell 5. Medelvärden totalt, gruppen 21 år eller äldre. 2013 jämfört 2012. N=274.

21 år eller äldre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,37	3,63	3,33	3,22	3,28
<i>Brukarenkät 2012</i>	<i>3,38</i>	<i>3,58</i>	<i>3,25</i>	<i>3,22</i>	<i>3,24</i>
Skillnad medelvärde	+ 0,01	+ 0,05	+ 0,08	0	+ 0,04

<sup>2</sup> Där 1 = mycket dåligt och 4 = mycket bra.

Slutsatsen av resultaten i tabell 4 och 5 är att den äldre åldersgruppen genomgående ligger högre i sina skattningar än den yngre gruppen. Vi bör dock vara försiktiga med att dra alltför långtgående slutsatser av resultaten i tabell 4 och 5. Det är svårt att jämföra p.g.a. den ojämna fördelningen mellan grupperna samt att de förändringar, positiva som negativa, är marginella och kan vara slumpmässiga.

*Föreligger det någon skillnad mellan män och kvinnor?*

För män finner vi förbättrade värden inom fyra av fem områden i jämförelse med 2012. Främst för *positiv förändring* (+ 0,06) och *bemötande* (+ 0,05). Vi uppmärksammar en försämring vad gäller *tillgänglighet* (- 0,09) (tabell 6).

*Tabell 6. Medelvärden män. 2013 jämfört 2012. N=153.*

Män	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,32	3,58	3,22	3,08	3,25
<i>Brukarenkät 2012</i>	3,31	3,53	3,20	3,17	3,19
Skillnad medelvärde	+ 0,01	+ 0,05	+ 0,02	- 0,09	+ 0,06

Även för kvinnor uppmärksammar vi förbättrade värden i fyra av fem områden. Störst förbättringar finner vi rörande *delaktighet* (+ 0,11) och *bemötande* (+ 0,09). Vi finner ett försämrat medelvärde för *information* (- 0,02) (tabell 7).

*Tabell 7. Medelvärden kvinnor. 2013 jämfört 2012. N=175.*

Kvinnor	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,37	3,61	3,37	3,27	3,27
<i>Brukarenkät 2012</i>	3,39	3,52	3,26	3,21	3,25
Skillnad medelvärde	- 0,02	+ 0,09	+ 0,11	+ 0,06	+ 0,02



I jämförelse mellan könen finner vi att kvinnor genomgående ligger högre i sina skattningar än män, det totala medelvärdet för kvinnor är 3,38 i jämförelse med 3,29 för män. De områden där det föreligger störst skillnad mellan män och kvinnor är *tillgänglighet* (0,19) och *delaktighet* (0,15). Kvinnor är nöjdare än män vad gäller tillgängligheten och delaktigheten i vad som händer och beslutas inom verksamheten (tabell 8).

Tabell 8. Jämförelse medelvärden män och kvinnor. 2013 jämfört 2012. N=328.

	Män	Kvinnor	Skillnad
Information	3,32	3,37	0,05
Bemötande	3,58	3,61	0,03
Delaktighet	3,22	3,37	0,15
Tillgänglighet	3,08	3,27	0,19
Positiv förändring	3,25	3,27	0,02
Total	3,29	3,38	0,09

I övrigt kan vi notera att medelvärdet för *bemötande* har förbättrats (se tabell 3) och det är främst ungdomar och kvinnor som skattar personalens bemötande högre i jämförelse med 2012 (se tabell 4,7).

## Barn- och Familjenheten

Utdelade enkäter: 64  
 Antal besvarade enkäter: 17  
 Svarefrekvens: 27 %  
 Ålder, genomsnitt: 36 år  
 Kön: 41 % män, 59 % kvinnor

17 svarande 2013 jämfört med 34, 2012.

Tabell 9. Resultat frågeområden. Barn- och Familjenheten. 2013 och jämförelse 2012 (inom parantes). Procent. N=17.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	6 (6)	12 (9)	41 (59)	41 (27)
Bemötande från personalen	0 (9)	12 (6)	35 (35)	53 (50)
Brukarens delaktighet	12 (12)	6 (15)	35 (38)	47 (35)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	12 (6)	23 (3)	18 (74)	47 (18)
Positiva förändringar för brukaren	6 (12)	12 (6)	41 (59)	41 (24)

Tabell 9 redogör för brukarnas uppfattning rörande Barn- och Familjenheten 2013. Observera att resultatet anges i procent samt att antalet svarande är halverade i jämförelse med 2012.

Tabell 10. Medelvärden.\* Barn- och Familjenheten. 2013 jämfört 2012.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,18	3,41	3,18	3,00	3,18
Brukarenkät 2012	3,06	3,26	2,97	3,03	2,94
Skillnad medelvärde	+ 0,12	+ 0,15	+ 0,21	- 0,03	+ 0,24

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Förbättrade medelvärden noteras i fyra av fem områden jämfört 2013 med 2012, störst förbättring för positiv förändring (+ 0,24) och delaktighet (+ 0,21) (tabell 10).

Kom ihåg att ovanstående jämförelser mellan åren är vanskliga, främst mot bakgrund av att beräkningen för 2013 grundas på ett förhållandevis litet urval (17), d.v.s. det behövs inte många individer för att ett medelvärde skall väga över åt den ena eller andra hållet.

## **Brukarnas kommentarer om Barn- och Familjeenheten (oredigerat)**

### *Information:*

Dubbla budskap hela tiden.

Har kontakt med BoF och har ännu inte fattat varför eller vad dom kan göra för mig.

### *Bemötande:*

Byte av personal tre ggr, inte alls bra.

Dåligt bemötande.

Ett bra bemötande.

### *Delaktighet:*

Alla eventuella beslut har skett utan mig tidigare.

Har ej fått frågan om delaktighet

### *Tillgänglighet:*

I mitt fall saknar jag en jourtelefon.

Jag ringer mycket och kommer sällan fram.

### *Positiva förändringar:*

### *Övriga kommentarer:*

Det jag har upplevt är att BoF inte har något att erbjuda mer än familjecenter och hot om fosterfamilj. Kan vara dags att leta efter nya lösningar inom ett bredare perspektiv eller mer individuella hjälpalternativ.

## Ungdomsenheten

Utdelade enkäter: 108  
Antal besvarade enkäter: 47  
Svarsfrekvens: 44 %  
Ålder, genomsnitt: 30 år  
Kön: 47 % män, 53 % kvinnor

47 svarande 2013, jämfört med 44, 2012.

Tabell 11. Resultat frågeområden. Ungdomsenheten. 2013 och jämförelse 2012 (inom parantes). Procent. N=47.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	6 (0)	13 (11)	51 (66)	30 (23)
Bemötande från personalen	2 (5)	6 (9)	53 (48)	38 (39)
Brukarens delaktighet	7 (2)	11 (14)	57 (59)	26 (25)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	7 (2)	17 (14)	54 (57)	22 (27)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall = 6)	5 (5)	19 (9)	54 (68)	22 (18)

Tabell 11 redogör för brukarnas uppfattning om Ungdomsenheten. Observera att resultatet anges i procent.

Tabell 12. Medelvärden\*. Ungdomsenheten. 2013 jämfört 2012.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,04	3,28	3,02	2,91	2,93
Brukarenkät 2012	3,11	3,20	3,07	3,09	3,00
Skillnad medelvärde	- 0,07	+ 0,08	- 0,05	- 0,18	- 0,07

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För 2013 finner vi försämrade medelvärden i fyra av fem områden i jämförelse med brukarenkät 2012. Brukarna har skattat *tillgänglighet* (- 0,18) lägre i jämförelse med föregående år. Vi finner förbättrade värden för *bemötande* (+ 0,08) (tabell 12).

## **Brukarnas kommentarer om Ungdomsenheten (oredigerat)**

### *Information:*

Det fanns inget klart svar på vilken hjälp man kunde få. Svaren var oftast "Det beror på", "man får se till varje situation". Hur ärenden handläggningen skulle gå till var däremot tydligt.

Det var enkelt att förstå och väldigt informativt.

Fick ingen information om hur ni jobbar eller vilken verksamhet ni driver.

Fick ingen information.

Jag fick bra information.

Jag fick brev och blev kallad - till vadå? Jag visste inget!

### *Bemötande:*

Ibland känns det som personalen inte bryr sig alls och bara letar tjafs/bråk.

Lyssnar. Svarar på frågor. Kollar upp oklarheter. Trevliga och vänliga!

Trevliga.

Trevligt.

### *Delaktighet:*

Det har jag bestämt själv.

Har inte fått info. om vad som ska hända eller har hänt.

Jag vet ju inte om det finns beslut som ingen talat om för mig.

Ni ljuger och säger en sak men gör en annan.

### *Tillgänglighet:*

Flexibla val av mötesplats för att underlätta möjlighet till bra samtal. Bra!

Ofta upptagen eller inget svar.

Oftast försvinner personalen från boendet och det tycker jag är dåligt. Tänk om det skulle hända något och personalen ej är här.

Socialtjänsten suger på att svara i telefon!

### *Positiva förändringar:*

Fortfarande samma problem.

Jag har fått stöd och hjälp med lösningar på problem. Vissa saker jobbar vi fortfarande med, men det blir nog också bra.

Mitt fall ännu inte klart, men det känns bra.

### *Övriga kommentarer:*

Gör en bra insats för dom behöver hjälp.

Hela familjen har blivit mycket bra informerade, väl bemötta och vi är väldigt imponerade över hur trevlig och professionell personalen är.

Jag tycker det bär ganska bra.

Ni måste följa upp hur det går för era klienter och inte bara släppa iväg dom. Vid problem tar ni ett steg tillbaka.

## Vuxenenheten

Utdelade enkäter: 134
Antal besvarade enkäter: 77
Svarsfrekvens: 57 %
Ålder, genomsnitt: 44 år
Kön: 51 % män, 49 % kvinnor

77 svarande 2013, jämfört med 47, 2012. Observera att resultatet anges i procent.

Tabell 13. Resultat frågeområden. Vuxenenheten. 2013 och jämförelse 2012 (inom parentes). Procent. N=77.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	1 (0)	4 (2)	41 (66)	54 (32)
Bemötande från personalen	0 (0)	1 (4)	25 (34)	74 (62)
Brukarens delaktighet	0 (4)	4 (2)	62 (62)	34 (32)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	1 (4)	3 (6)	48 (40)	48 (49)
Positiva förändringar för brukaren	0 (4)	1 (9)	48 (43)	51 (45)

Tabell 13 redogör för brukarnas uppfattning om Vuxenenheten och resultatet anges i procent.

Tabell 14. Medelvärden\*. Vuxenenheten. 2013 jämfört 2012.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,47	3,73	3,30	3,43	3,49
Brukarenkät 2012	3,30	3,57	3,21	3,34	3,28
Skillnad medelvärde	+ 0,17	+ 0,16	+ 0,09	+ 0,09	+ 0,21

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse mellan 2012 och 2013 har Vuxenenheten förbättrade medelvärden inom alla fem områden. De största förbättringarna finner vi för *positiv förändring* (+ 0,21), *information* (+ 0,17) och *bemötande* (+ 0,16) (tabell 14).

Observera att antalet svarande 2013 är 30 personer fler i jämförelse med 2012, vilket gör det vanskligt att jämföra medelvärden mellan år.

Fr.o.m. 2011 har Vuxenenheten valt att låta brukarna redovisa vilka verksamheter man har varit i kontakt med; socialsekreterare Vuxenenheten, Örtagården, Boendestöd/Stallgatan, Svalan och Kanalen. Nedan redovisas medelvärden för dessa verksamheter utifrån frågeområden (tabell 15).

Tabell 15. Medelvärden\*. Verksamheter inom Vuxenenheten. 2013 och jämförelse 2012 inom parantes.

	Social- sekreterare (N = 27)	Örtagården (N = 6)	Boende- stöd/Stallgatan (N = 17)	Svalan** (N = 27)	Kanalen (N = 0)	Totalt 2013 (N = 77)
Information	3,33 (3,42)	3,50 (3,11)	3,59 (3,43)	3,54	- (3,50)	3,47
Bemötande	3,59 (3,50)	3,83 (3,53)	3,76 (3,71)	3,81	- (3,50)	3,73
Delaktighet	3,15 (3,25)	3,33 (3,11)	3,29 (3,29)	3,44	- (3,50)	3,30
Tillgänglighet	3,11 (3,17)	3,67 (3,21)	3,41 (3,71)	3,70	- (3,00)	3,43
Positiv förändring	3,42 (3,42)	3,67 (3,16)	3,24 (3,36)	3,69	- (3,00)	3,49

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

\*\* Svalan är en ny verksamhet, som startade under 2013.

Verksamheten Svalan ligger över snittet (medelvärde) i alla fem frågeområden (se kolumnen Totalt), där uppmärksammar vi bl.a. värden för *bemötande* (3,81) och *tillgänglighet* (3,70) (tabell 15).

## **Brukarnas kommentarer om Vuxenheten (oredigerat), uppdelat på verksamheter.**

### *Information:*

Inte direkt dåligt, men har saknat info. om rutiner för kök t.ex. (Örtagården).

Jag är så nöjd efter nio år med X och X (Boendestöd/Stallgatan).

Med tanke på mitt obefintliga närminne har dom lyckats exemplariskt (Svalan).

Tog lång tid innan jag fick respons via telefon, brev eller möte efter att jag ansökt om hjälp på eget initiativ (Socialsekreterare).

X är bra på att föreläsa, så det är mycket intressant (Svalan).

### *Bemötande:*

Alltid glada och trevliga och goda lyssnare och att ge goda råd (Boendestöd/Stallgatan).

Blir bjuden på kaffe och ett bra bemötande (Svalan).

Bra engagemang och ett trevligt bemötande (Socialsekreterare).

Dåligt i början men efter c:a 2 månader bra, pga. att jag fick en ny handläggare (Socialsekreterare).

Ibland kan jag uppleva att olika personal har olika regler (Örtagården).

Ni är helsköna (Örtagården).

Två underbara damer X och X har tagit hand om mig på bästa sätt (Boendestöd/Stallgatan).

X är underbar! (Svalan).

### *Delaktighet:*

Bra info från personalen här, men kanske kan kommunikationen mellan soc.personalen och boendet bli bättre (Örtagården).

Dom är noga med att kolla att jag har förstått (Svalan).

### *Tillgänglighet:*

Aldrig några problem (Boendestöd/Stallgatan).

Mycket tillgängliga, känns bra och tryggt (Örtagården).

Om en personal är sjuk är det svårt att få tag i någon "reserv" (Socialsekreterare).

Ringer alltid upp (Socialsekreterare).

### *Positiva förändringar:*

Bra med rutiner och trevligt sällskap. Bra med stöd, önskar dock mera ifrån soc. ang. behandling (Örtagården).

Fått det stöd och hjälp som jag behöver (Socialsekreterare).

Jag är helt förändrad, jag är mycket mera positiv och gladare. Tänker inte ett dugg på alkohol (Svalan).

Mitt liv har vänt från det negativa till det positiva (Boendestöd/Stallgatan).

Största förändringen hittills i livet (Svalan).

Över förväntan (Örtagården).



*Övriga kommentarer:*

7 månader nykter (Svalan)!

Ett bättre samarbete mellan Vuxenenheten och Beroendecentrum (Socialsekreterare).

Jag tycker att personalen på Vuxenenheten är mycket lättsam och positiv att prata med, vilket underlättar (Socialsekreterare).

Jag är väldigt glad och tacksam för att jag fick gå den här kursen. Den har hjälpt mig väldigt mycket (Svalan).

Känns bra nu efter några månader när allt börjar falla på plats (Socialsekreterare).

Nykter 480 dagar (Svalan)!

Tråkigt att man ej får ta emot besök. Skulle underlätta och påverka utvecklingen positivt om t.ex. min sponsor fick komma hit och träffa mig. Även familjen skulle vara trevligt. Kan man inte ansöka om besök på samma sätt som ledighet (Örtagården)?

X är klockren (Svalan)!!

Är 100 % procentig nöjd (Boendestöd/Stallgatan).

## Familjerätten

Utdelade enkäter: 51
Antal besvarade enkäter: 47
Svarsfrekvens: 92 %
Ålder, genomsnitt: 37 år
Kön: 45 % män, 55 % kvinnor

51 svarande 2013, jämfört med 56 svarande 2012.

Tabell 16. Resultat frågeområden. Familjerätten. 2013 och jämförelse 2012 (inom parentes). Procent. N = 47.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	0 (2)	53 (38)	47 (61)
Bemötande från personalen	0 (2)	0 (0)	30 (25)	70 (73)
Brukarens delaktighet	0 (0)	0 (2)	53 (52)	47 (46)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	0 (0)	17 (18)	56 (53)	26 (29)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n=5)	0 (0)	7 (12)	67 (47)	26 (41)

Observera att resultatet anges i procent (tabell 16).

Tabell 17. Medelvärden\*. Familjerätten. 2013 jämfört 2012.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,47	3,70	3,47	3,09	3,19
Brukarenkät 2012	3,59	3,70	3,45	3,12	3,29
Skillnad medelvärde	- 0,12	0	+ 0,02	- 0,03	- 0,10

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För Familjerätten har medelvärdena förbättrats i en av fem områden jämfört med 2012. De positiva förändringarna rör *delaktighet* (+ 0,02). Försämrade värden noteras bl.a. för *information* (- 0,12) och *positiv förändring* (- 0,10) (tabell 17).

## **Brukarnas kommentarer om Familjerätten (oredigerat)**

### *Information:*

Jag fick den information jag ville ha.

Sakligt och tydligt.

Tydligt att fokus ligger på att det ska fungera så bra som möjligt för barnen.

Tydligt vad ni hjälpte till med och vad ni inte hade ansvar för.

### *Bemötande:*

Behandlad med respekt!!

Bra att medla och tog ingens parti.

Bra med punktlista vad som vi ville ta upp och diskutera efter inledande dialogen.

Både förstående och ifrågasättande där det behövs.

Lugna, sakliga, kunniga och tydliga.

Lyhörd.

Tryggt intryck och professionellt.

### *Delaktighet:*

Jag måste ta mitt ansvar som förälder till mina barn.

Lugnt och metodiskt får man den tid man behöver för att svara.

### *Tillgänglighet:*

Svårt, då telefontiden ligger då jag jobbar men jag har blivit uppringd efteråt.

Ibland svårt att komma i kontakt per telefon.

Inga problem. Har nått er via mejl, snabbt och enkelt.

Kunde utöka telefontiden. Lite snålt med en timme på förmiddan.

Lämnat meddelande och blivit uppringd.

Mer telefontid!

Svårt att få till tider då det är mycket att göra för er.

Varför kan man inte få ny tid i samband med besök. Krångligt om man behöver ny tid.

### *Positiva förändringar:*

Bra struktur och engagemang. Svåra frågor men bra grund att gå vidare på.

Det får framtiden utvisa.

Känns som att man inte kan göra så mycket. Det är som det är och det känns lite hopplöst.

Visste redan från början att allt inte skulle gå att lösa.

### *Övriga kommentarer:*

Bra kontakt. Trevligt bemötande!

Det har varit en bra kontakt och allt har gått bra.

När vi kommer till er. Eran gästfrihet ger till oss frihet. Tack för allting ni har gjort!

## Familjecenter

Utdelade enkäter: 81  
 Antal besvarade enkäter: 65  
 Svarefrekvens: 80 %  
 Ålder, genomsnitt: 35 år  
 Kön: 35 % män, 65 % kvinnor

65 svarande 2013, jämfört med 58 svarande 2012.

Tabell 18. Resultat frågeområden. Familjecenter. 2013 och jämförelse 2012 (inom parentes). Procent. N = 65.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	0 (7)	54 (35)	46 (59)
Bemötande från personalen	0 (0)	2 (0)	18 (22)	80 (78)
Brukarens delaktighet	0 (0)	3 (12)	49 (38)	48 (50)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	2 (0)	2 (3)	42 (36)	55 (61)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall = 3)	0 (3)	5 (7)	45 (38)	50 (52)

Observera att resultatet anges i procent (tabell 18).

Tabell 19. Medelvärden\*. Familjecenter. 2013 jämfört 2012.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,46	3,78	3,45	3,51	3,45
Brukarenkät 2012	3,52	3,78	3,38	3,57	3,37
Skillnad medelvärde	- 0,06	0	+ 0,07	- 0,06	+ 0,08

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I två av fem områden har enheten ett något sämre medelvärde jämfört med 2012, rörande *information* och *tillgänglighet* (- 0,06). Vi finner förbättrade värden kring *positiv förändring* (+ 0,08) och *delaktighet* (+ 0,07) (tabell 19).

## **Brukarnas kommentarer om Familjecenter (oredigerat)**

### *Information:*

Ofta bra men inte alltid konsekvent.

Tydligt och rakt.

### *Bemötande:*

Alla är trevliga och professionella.

Den första kontakten oftast viktigast. Avvaktande och lite väl "läarmässig" och byråkratiskt.

Har fått ett mycket fint bemötande.

Proffsiga och kloka.

Trevliga och professionella.

Trygga och uppmuntrande.

### *Delaktighet:*

Känner oftast inte det stöd eller den förståelse och medkänsla jag behövt vid olika tidpunkter. T.ex. för vattentäta skott mellan Familjecenter och Familjerätten.

Ni vet inte alltid vad soc.sekr. tänker hitta på.

### *Tillgänglighet:*

Finns nästan alltid tillgänglig på telefon.

Man har alltid kunnat skriva eller ringa om det är något.

Ni är inte tillgängliga och det är alltför långa väntetider.

Ringer alltid upp.

### *Positiva förändringar:*

Bra jobbat tycker jag och vill fortsätta uppmuntra dom att fortsätta med det!

Har fått en mycket bättre relation till mitt barn.

Jag har fått en hel del "tankeställare" hur jag kan tänka i andra banor.

Mår mycket bättre nu.

Tyvärr måste jag säga dåligt, då mina önskemål har tagit nästa fyra år att uppnå.

Vi känner oss klara att försöka på egen hand.

Vi är nöjda med den hjälp vi fått i hur vi pratar med varandra och med skolan.

### *Övriga kommentarer:*

Borde varit lättare att få komma hit.

Det jag har varit med och sett har jag endast positiva erfarenheter av.

Det är bra att ni finns!

Jag har alltid upplevt att ni har varit ärliga och uppmuntrande i kontakten med mig.

Jag och min fru har varit jätteglad att träffa X och X.

Jättebra verksamhet.

Tack för allt! Tur att det finns såna som ni. Fler borde få hjälpen.

Vi har kopplat ihop skolan och fam.center och BUP så att ett samarbete bör komma att genomföras. Bättre istället för att alla jobbar på olika ställen.

Tack för hjälpen!

Önskar att vi kommit hit tidigare.

## Ekonomienheten

Utdelade enkäter: 81  
Antal besvarade enkäter: 75  
Svarsfrekvens: 93 %  
Ålder, genomsnitt: 34 år  
Kön: 55 % män, 45 % kvinnor

81 svarande 2013 jämfört med 48 svarande 2012.

Tabell 20. Resultat frågeområden. Ekonomienheten. 2013 och jämförelse 2012 (inom parantes). Procent. N = 75.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	7 (6)	60 (52)	33 (42)
Bemötande från personalen	0 (0)	4 (8)	47 (38)	49 (54)
Brukarens delaktighet	0 (6)	9 (6)	55 (54)	36 (33)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	8 (11)	19 (21)	48 (36)	25 (32)
Positiva förändringar för brukaren	1 (0)	16 (11)	51 (47)	31 (42)

Observera att resultatet ovan anges i procent och jämfört med 2012 inom parantes (tabell 20).

Tabell 21. Medelvärden\*. Ekonomienheten. 2013 jämfört 2012.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2013	3,27	3,45	3,27	2,91	3,12
Brukarenkät 2012	3,35	3,46	3,15	2,89	3,32
Skillnad medelvärde	- 0,08	- 0,01	+ 0,12	+ 0,02	- 0,20

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med 2012 har medelvärdet förbättrats inom två av fem frågeområden. Förbättringar noteras vad gäller *delaktighet* (+ 0,12) och *tillgänglighet* (+ 0,02) (tabell 21).

Observera att antalet svarande 2013 är 33 personer fler i jämförelse med 2012, vilket gör det vanskligt att jämföra medelvärden mellan år.

## **Brukarnas kommentarer om Ekonomienheten (oredigerat)**

### *Information:*

X verkar vara en snäll människa.

### *Bemötande:*

Helt ok, speciellt personalen i receptionen.

### *Delaktighet:*

De som jag har träffat har lyssnat, det är bra.

### *Tillgänglighet:*

Längre telefontider, tack!

Lätt att boka när man väl får tag på handläggare, ibland omöjligt att få kontakt.

Svårt att kontakt per telefon när det är många som ringer, kombinerat med relativt korta telefontider.

### *Positiva förändringar:*

-

### *Övriga kommentarer:*

Behandla människor med respekt och insikten att alla har sin egen erfarenhet. Människor som blir beroende av er tappar självförtroendet på sikt, inte pga. er utan pga. situationen.

Ja, ni får för lite "cred" för det arbete ni gör för oss behövande. Tack!

Tjejerna i receptionen är mycket trevliga.