

# Brükarenkät

## IFO 2012

### Kvalitetsrapport 2012:02



#### KVALITETSRAPPORT

Sammanställningen av enkätresultatet 2012 visar att förvaltningen totalt sett ligger högt på nöjdhetskalan i alla frågeområdena. Speciellt glädjande är att brukarna är nöjda med personalens bemötande, som har det högsta värdet jämfört med andra frågeområden. I jämförelse med föregående års brukarenkät är värdena rörande *information* och *tillgänglighet* förbättrade.

Gruppen äldre än 21 år är genomgående nöjdare än gruppen 20 år eller yngre. Kvinnor ligger genomgående högre än män i sina skattningar. Dock är männen nöjdare i alla fem områdena jämfört med 2011. Jämfört med kvinnor där värdena är förbättrade i två av fem områdena.

Värdet för *bemötande* har försämrats något jämfört med 2011. Det är främst hos ungdomar och kvinnor som värdena vad gäller personalens bemötande är något sämre, i jämförelse med männen där värdena är förbättrade jämfört med för ett år sedan.

---

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 den enskilde 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 sex tidigare tillfällen (2003, 2005, 2007, 2009 och 2010, 2011) gjort undersökningar om brukarnas upplevelser. Årets brukarenkät (2012) har haft samma utformning som enkäten 2007, 2009, 2010 och 2011. I rapporten jämförs resultatet med 2011 års brukarenkät.

Enkäten inleds med frågor om ålder, kön. Därefter följde 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 hade brukarna fyra svarsalternativ: Mycket dåligt, dåligt, bra eller mycket bra.

---

<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 17 – 19 (2012) 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 senare i ett adresserat svarskuvert.

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

Verksamhetsutvecklare Per Åsbrink har ansvarat 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 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 487). Antalet besvarade enkäter är 287. Alla obesvarade enkäter har skickats tillbaka. Genom detta förfarande kan vi fastställa en svarsfrekvens på 59 %, vilket bör anses som tillfredsställande (se tabell 1)

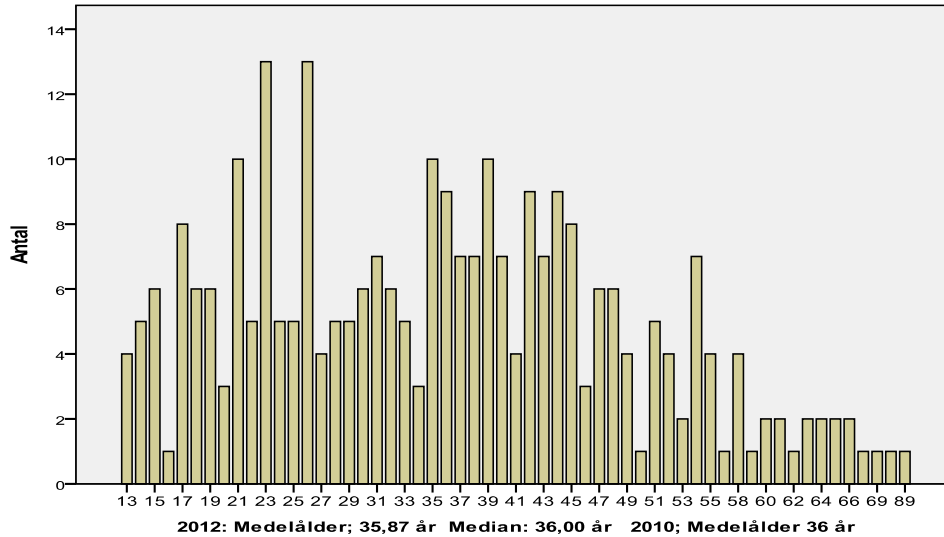
De inkomna svaren redovisas i procent, för att möjliggöra en jämförelse med brukarenkät 2011 (se Kvalitetsrapport 2011;01). Vi redovisar även medelvärden rörande de olika frågeområdena utifrån en 4 – gradig skala. Där medelvärden kring 1 är lika med mycket dåligt och 4 är lika med mycket bra.

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, 2012

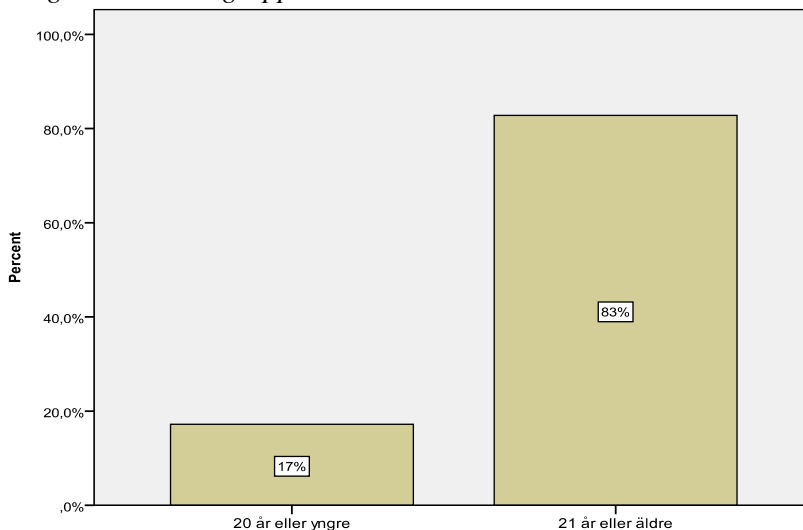
Följande avsnitt beskriver vilka grupper (ålder, kön) som har besvarat enkäterna.

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



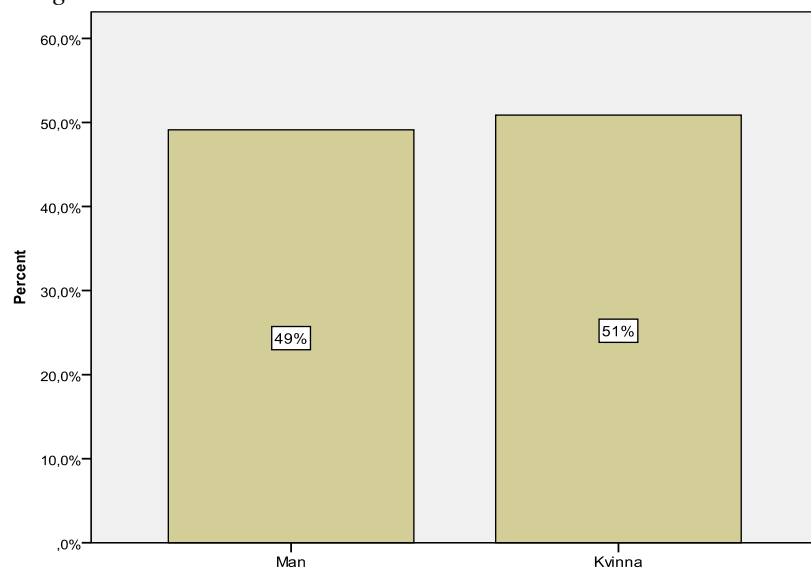
Genomsnittsåldern för de brukare som besvarat enkäten är 36 år jämfört med 2011 då medelåldern var densamma (diagram 1).

Diagram 2. Åldersgrupper. Totalt. Procent.



83 % av respondenterna är 21 år eller äldre och 17 % är 20 år eller yngre (diagram 2), vilket är precis samma fördelning som 2011.

Diagram 3. Kön. Totalt. Procent.



Något fler kvinnor (51 %) än män (49 %) har besvarat enkäten (diagram 3). I jämförelse med 2011 var könsfördelningen 53 % kvinnor och 47 % män.

## Resultat 2012

### Individ- och familjeomsorgen totalt

Utdelade enkäter: 487
Antal besvarade enkäter: 287
Svarsfrekvens: 58,9 %

Tabell 1. Antal utdelade och besvarade enkäter. 2012. Svarsfrekvens. Antal och Procent.

	Antal utdelade enkäter	Antal besvarade enkäter	Svars frekvens % 2012	Svars- frekvens % 2011
Barn- och Familjeenheten	65	34	52,3	42,2
Ungdomsenheten	96	44	45,8	12,9
Vuxenenheten	77	47	61,0	70,9
Familjerätten	68	56	82,3	95,5
Familjecenter	85	58	68,2	83,5
Ekonomienheten	96	48	50,0	90,6
Total	487	287	58,9	60,6

Svarsfrekvensen är totalt närmare 60 % (58,9 %). Högst svarsfrekvens är på enheterna Familjerätten (82 %) och Familjecenter (68 %). I tabellen ovan görs även jämförelser med svarsfrekvens för brukarenkät 2011 på enhetsnivå (tabell 1).

Tabell 2. Resultat frågeområden, totalt. 2012 och jämförelse 2011 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	1 (2)	6 (4)	51 (56)	43 (37)
Bemötande från personalen	2 (1)	4 (2)	33 (37)	61 (60)
Brukarens delaktighet	4 (2)	8 (10)	51 (50)	38 (38)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa) (bortfall n =8)	4 (3)	11 (13)	48 (51)	38 (33)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n = 8)	4 (3)	9 (9)	49 (51)	38 (37)

Ovanstående tabell redogör för resultatet 2012 samt jämförelse med 2011 vilket redovisas i siffrorna inom parantes. Procenten anger andel brukare och deras betyg utifrån fem frågeområden.

Sammantaget är resultatet totalt för förvaltningen år 2012 positivt inom alla fem frågeområdena. Som exempel kan nämnas att de flesta brukarna (61 %) upplever ett *mycket bra* bemötande från personalen, i jämfört med 60 % år 2011. Sammantaget 2012 ger fler brukare högsta betyget *mycket bra* inom alla de fem frågeområdena än 2011 (tabell 2).

Ett annat sätt att visa resultat är att redovisa medelvärden utifrån den 4 - gradiga skalan som brukarna har betygsatt verksamheten. Där ett medelvärde kring 1 är lika med *mycket dåligt* och ett värde kring 4 är lika med *mycket bra*. Nedanstående tabell 3 visar medelvärden för brukarenkät 2012 jämfört med medelvärdet i enkäten 2011, redovisade i kursiv stil.

Tabell 3. Medelvärde respektive frågeområde. 2012 jämfört 2011. Totalt. Skala 1 – 4.<sup>2</sup> N=287.

Totalt i förvaltningen	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,35	3,53	3,23	3,19	3,22
<i>Brukarenkät 2011</i>	<i>3,29</i>	<i>3,55</i>	<i>3,25</i>	<i>3,13</i>	<i>3,23</i>
Skillnad medelvärde	+ 0,06	- 0,02	- 0,02	+ 0,06	- 0,01

Personalens *bemötande* har det högsta medelvärdet (3,53) jämfört med andra frågeområden. Jämfört med föregående brukarenkät 2011 har *information* (+ 0,06) och *tillgänglighet* (+ 0,06) något högre betyg 2012. I övriga områden (bemötande, delaktighet, positiv förändring) är värdena något försämrade (tabell 3).

Utifrån hur brukarna har svarat utifrån åldersgrupp (20 år eller yngre samt äldre än 21 år) är medelvärdena försämrade för den yngsta åldersgruppen i fyra av fem frågeområden. Det område som har förbättrats jämfört med 2011 är *tillgänglighet* (+ 0,11). De områden där försämringar uppmärksammas är *bemötande* (- 0,16) och *positiv förändring* (- 0,07) (tabell 4).

Tabell 4. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 20 år eller yngre. 2012 jämfört 2011. N=49.

20 år eller yngre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,22	3,27	3,14	3,07	3,15
<i>Brukarenkät 2011</i>	<i>3,28</i>	<i>3,43</i>	<i>3,17</i>	<i>2,96</i>	<i>3,22</i>
Skillnad medelvärde	- 0,06	- 0,16	- 0,03	+ 0,11	- 0,07

I åldersgruppen 21 år eller äldre ser vi förbättringar i fyra av fem frågeområdena. De största förbättringarna uppmärksammas inom områdena *information* (+ 0,09) och *tillgänglighet* (+ 0,05). Området *bemötande* är oförändrat (tabell 5).

Tabell 5. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 21 år eller äldre. 2012 jämfört 2011. N=236.

21 år eller äldre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,38	3,58	3,25	3,22	3,24
<i>Brukarenkät 2011</i>	<i>3,29</i>	<i>3,58</i>	<i>3,27</i>	<i>3,17</i>	<i>3,23</i>
Skillnad medelvärde	+ 0,09	0,0	- 0,02	+ 0,05	+ 0,01

<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, och att den äldre gruppen är nöjdare än den yngre gruppen jämfört med brukarenkät 2011.

Vi bör dock vara försiktiga med att dra alltför långtgående slutsatser av resultaten i tabell 4 och 5. Det är svårt att jämföra åldersgrupper p.g.a. den ojämna fördelningen samt att de förändringar, positiva som negativa, som uppmärksammas trots allt är marginella och behöver inte representera en trend utan kan vara av mer slumpmässig natur. Det är däremot av intresse att följa resultatet mellan år i syfte att identifiera förändringar över en längre tidsperiod.

Tabell 6. Medelvärden totalt, jämfört män. 2012 jämfört 2011. N=140.

Män	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,31	3,53	3,20	3,17	3,19
Brukarenkät 2011	3,27	3,52	3,18	3,08	3,16
Skillnad medelvärde	+ 0,04	+ 0,01	+ 0,02	+ 0,09	+ 0,03

Tabell 7. Medelvärden totalt, jämfört kvinnor. 2012 jämfört 2011. N=145.

Kvinnor	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,39	3,52	3,26	3,21	3,25
Brukarenkät 2011	3,31	3,58	3,31	3,18	3,29
Skillnad medelvärde	+ 0,08	- 0,06	- 0,05	+ 0,03	- 0,04

I jämförelse mellan män och kvinnor ligger kvinnor genomgående högre än män i sina skattningar. Av tabell 6 och 7 framgår att männen genomgående i alla fem områden är mer positiva jämfört 2011, t.ex. en förbättring rörande *tillgänglighet* (+ 0,09). För kvinnor noteras förbättrade värden i två av fem områden (*information*, *tillgänglighet*) och något försämrade värden rörande *bemötande*, *delaktighet* och *positiv förändring* (tabell 6 och 7).

Det totala medelvärdet för *bemötande* har försämrats något (se tabell 3). Det är hos främst två grupper, ungdomar och kvinnor, som gör något sämre skattningar rörande personalens bemötande, i jämförelse med männen som är mer positiva (se tabell 4,5,6,7).



## Barn- och Familjenheten

Utdelade enkäter: 65  
Antal besvarade enkäter: 34  
Svarsfrekvens: 52 %  
Ålder, genomsnitt: 38 år  
Kön: 38 % män, 62 % kvinnor

34 svarande 2012, jämfört med 30 st. 2011.

Tabell 8. Resultat frågeområden. Barn- och Familjenheten. 2012 och jämförelse 2011 (inom parantes). Procent. N=34.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	6 (7)	9 (10)	59 (63)	27 (20)
Bemötande från personalen	9 (3)	6 (10)	35 (53)	50 (33)
Brukarens delaktighet	12 (7)	15 (17)	38 (47)	35 (30)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	6 (10)	3 (20)	74 (47)	18 (23)
Positiva förändringar för brukaren	12 (7)	6 (13)	59 (67)	24 (13)

Tabell 8 redogör för brukarnas uppfattning rörande Barn- och Familjenheten. Observera att resultatet anges i procent.

Tabell 9. Medelvärde.\* Barn- och Familjenheten. 2012 jämfört 2011.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,06	3,26	2,97	3,03	2,94
Brukarenkät 2011	2,97	3,17	3,00	2,83	2,87
Skillnad medelvärde	+ 0,09	+ 0,09	- 0,03	+ 0,20	+ 0,07

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Förbättrade medelvärden noteras i fyra av fem områden jämfört 2012 med 2011, störst förbättring gäller *bemötande* (+ 0,20) och *information* (+ 0,09) (tabell 9)

Kom ihåg att ovanstående jämförelser är vanskliga, främst mot bakgrund av att beräkningen grundas på ett förhållandevis litet urval, 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:*

Ingen information gavs.

### *Bemötande:*

Första mötet var iskallt.

Ibland osäkra och utan riktig tanke och linje.

Trevliga och lättsamma.

Tycker många är otrevliga och lyssnar bara på det dom vill höra.

### *Delaktighet:*

Inte direkt så att man haft något val, hålla käften och göra det som sägs gäller.

Lyssnar inte.

Vi hade inget inflytande och informationen var minimal.

Vilka är alternativen?

### *Tillgänglighet:*

Bra först, sedan sämre.

Inget av mina samtal besvarades, ej heller återuppringd.

### *Positiva förändringar:*

Jag har inget förtroende på soc. mer.

Lät mycket i början, men det blev inte så.

Tryggheten och tilliten till myndigheten har skadats svårt.

### *Övriga kommentarer:*

Bra med återträffar. Känns som att vi är viktiga som kontaktfamilj.

Det har hänt mycket positivt.

Jag har fått mycket stöd.

Ert rykte efter Uppdrag granskning? Borde kanske profilera er bättre. Vad kan ni? Vilka alternativ kan ni erbjuda mig som brukare? Visa tydlig tillbättring.

Fel att ta barn till soc.väntrum, händer mycket där som barn inte ska höra.

Sandvikens socialtjänst är ett skämt.

## Ungdomsenheten

Utdelade enkäter: 96  
 Antal besvarade enkäter: 44  
 Svarsfrekvens: 46 %  
 Ålder, genomsnitt: 28 år  
 Kön: 48 % män, 51 % kvinnor

44 svarande 2012, jämfört med 14 st. 2011.

Tabell 10. Resultat frågeområden. Ungdomsenheten. 2012 och jämförelse 2011 (inom parantes). Procent. N=44.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (7)	11 (7)	66 (57)	23 (29)
Bemötande från personalen	5 (7)	9 (7)	48 (64)	39 (21)
Brukarens delaktighet	2 (7)	14 (21)	59 (57)	25 (14)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	2 (21)	14 (7)	57 (64)	27 (7)
Positiva förändringar för brukaren	5 (14)	9 (7)	68 (57)	18 (21)

Tabell 10 redogör för brukarnas uppfattning om Ungdomsenheten. Observera att resultatet anges i procent.

Tabell 11. Medelvärde\*. Ungdomsenheten. 2012 jämfört 2011.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,11	3,20	3,07	3,09	3,00
Brukarenkät 2011	3,07	3,00	2,79	2,57	2,86
Skillnad medelvärde	+ 0,04	+ 0,20	+ 0,28	+ 0,52	+ 0,14

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med brukarenkät 2011 föreligger förbättringar inom alla fem områdena. De största förbättringarna gäller *tillgänglighet* (+ 0,52) och *bemötande* (+ 0,20) (tabell 11).

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

### *Information:*

Jag fick inte veta så mycket om vad som skulle hända.

### *Bemötande:*

I början mindre bra, med sedan mer positivt.

Spelar ingen roll vad säger eller frågar, ni har inget som helst svar på det.

### *Delaktighet:*

-

### *Tillgänglighet:*

Ni ringer aldrig upp, hur många meddelande man skickar.

### *Positiva förändringar:*

Ekonomiskt har situationen förbättrats, men boendesituationen fortsatt besvärlig.

Försök att hålla ert hos soc. och det psykiska hos BUP. Det är inte alltid knarket som är roten till allt det onda.

### *Övriga kommentarer:*

Ganska bra skulle jag säga.

Ni har varit bra, och ni är snälla

## Vuxenenheten

Utdelade enkäter: 77  
Antal besvarade enkäter: 47  
Svarsfrekvens: 61 %  
Ålder, genomsnitt: 50 år  
Kön: 75 % män, 25 % kvinnor

47 svarande 2012, jämfört med 38 st. 2011.

Tabell 12. Resultat frågeområden. Vuxenenheten. 2012 och jämförelse 2011 (inom parantes). Procent. N=47.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (2)	2 (5)	66 (66)	32 (27)
Bemötande från personalen	0 (2)	4 (2)	34 (39)	62 (57)
Brukarens delaktighet	4 (5)	2 (11)	62 (53)	32 (30)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	4 (2)	6 (19)	40 (44)	49 (35)
Positiva förändringar för brukaren	4 (2)	9 (12)	43 (54)	45 (32)

Tabell 12 redogör för brukarnas uppfattning om Vuxenenheten och resultatet anges i procent.

Tabell 13. Medelvärde\*. Vuxenenheten. 2012 jämfört 2011.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,30	3,57	3,21	3,34	3,28
Brukarenkät 2011	3,18	3,50	3,09	3,12	3,16
Skillnad medelvärde	+ 0,12	+ 0,07	+ 0,12	+ 0,22	+ 0,12

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Vuxenenheten har förbättrade medelvärden inom alla fem områden jämfört 2011. Den största förbättringen gäller *tillgänglighet* (+ 0,22) (tabell 13).

Fr.o.m. 2011 har Vuxenenheten valt att låta brukarna redovisa vilka verksamheter man har varit i kontakt med; socialsekreterare Vuxenenheten, Örtagården, Boendestöd/Stallgatan och Kanalen. Nedan redovisas medelvärden enligt frågeområden för dessa verksamheter (Figur 1).

*Figur 1. Medelvärden. Verksamheter inom Vuxenenheten. 2012 och jämförelse 2011 inom parantes.*

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Socialsekreterare (n= 12)	3,42 (3,28)	3,50 (3,39)	3,25 (3,00)	3,17 (2,67)	3,42 (3,33)
Örtagården (n = 19)	3,11 (2,89)	3,53 (3,11)	3,11 (2,78)	3,21 (3,22)	3,16 (2,89)
Boendestöd/Stallgatan (n = 14)	3,43 (3,24)	3,71 (3,82)	3,29 (3,37)	3,71 (3,56)	3,36 (3,13)
Kanalen (n= 2)	3,50 (-)	3,50 (-)	3,50 (-)	3,00 (-)	3,00 (-)
Totalt	3,30 (3,18)	3,57 (3,50)	3,21 (3,09)	3,34 (3,12)	3,28 (3,16)

Boendestöd ligger i fyra av fem frågeområden över snittet totalt (se Totalt), där uppmärksammas de högsta medelvärdena rörande *bemötande* (3,71) och *tillgänglighet* (3,71).

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

### *Information:*

De är så naturliga att prata med, XX och XX (Boendestöd/Stallgatan).

Snälla bemötande flickor (Boendestöd/Stallgatan).

Nytt boende, ny miljö, tar ett tag att smälta in (Örtagården).

### *Bemötande:*

Bra kontaktperson (Örtagården).

De är som klippt och skuren för de insatser de gör, alltid en som förstår en (Boendestöd/Stallgatan).

Det beror på, man märker tydligt att vissa har en dålig dag och det kan kännas som det går ut över en. Och det är inte okej! (Örtagården).

Dom är mycket trevliga och tillmötesgående (Boendestöd/Stallgatan).

För mig är det en glädje att få besök av dessa två snälla flickor (Boendestöd/Stallgatan).

Kanon. Allt stöd och hjälp jag har fått är enormt. Det hade inte gått såhär om jag inte hade fått hjälp, stöd och samtal. Jag vill tacka all personal på Örtagården (Örtagården).

Med humor, värme, omtanke och kamratskap (Örtagården).

Medmänsklighet (Örtagården).

Trots att jag kan vara lite besvärlig ibland (Örtagården).

Två stycket underbara kvinnor! (Boendestöd/Stallgatan).

### *Delaktighet:*

Det har funkar bra inom dom gränser som finns (Örtagården).

Hade jag inte haft dom så hade jag inte levt idag (Boendestöd/Stallgatan).

Men jag har den starka känslan av att ekonomin går före mina förslag och åsikter (Örtagården).

### *Tillgänglighet:*

Jag tycker att det bör finnas en – två personer vid nödfall (socialsekreterare)

Ni har svårt att hålla tider, men jag har förståelse för att ni har mycket att göra (socialsekreterare)

Ringer alltid upp (socialsekreterare)

Svarar alltid i telefon (socialsekreterare).

### *Positiva förändringar:*

De gånger det har gått snett så är det enbart mitt fel (Örtagården).

Drog och rökfri sedan 7 – 8 månader och rökfri sedan 3 – 4 månader (Örtagården).

Kanon. Jag har fått ett bra stöd, men det tog tid innan jag kunde ta emot och det ingår ju i sjukdomen (socialsekreterare).

Känner ett positivt stöd (Örtagården).

### *Övriga kommentarer:*

Arbetet har jag gjort själv (Örtagården).

Att det på något sätt blev lättare att umgås med mina barn om man ej har en egen lägenhet. T.ex. en träningslägenhet att ha barnen i på helgerna (Örtagården).

Att dom bara finns där känns som en trygghet. Jag kan tacka XX och XX för mycket, men mina ord räcker inte till (Boendestöd/Stallgatan).

Bara positivt (socialsekreterare)

Jag trivs bra på Kanalen, personalen är trevlig för det mesta (Kanalén).

Jag vill tacka för allt! (Örtagården).

Jo, att de har personlig kontakt, man/kvinna gör ett hästjobb, tänker naturligtvis på min egen kontaktperson. Hon är fantastisk, om jag gjort någon förbättring så är halva äran hennes (Örtagården).

Personalen är trevlig, lätt att prata med (Boendestöd/Stallgatan).

Tack för all hjälp och tålamod (socialsekreterare).

Tacksam när personalen kokar gröt, mums och smaskens med socker och kanel (Örtagården).

Vill tacka XX och XX att de står ut med mig. De gör ett bra och respektfullt arbete (Boendestöd/Stallgatan).



## Familjerätten

Utdelade enkäter: 68
Antal besvarade enkäter: 56
Svarsfrekvens: 82 %
Ålder, genomsnitt: 32 år
Kön: 45 % män, 55 % kvinnor

56 svarande 2012, jämfört med 43 st. 2011.

Tabell 14. Resultat frågeområden. Familjerätten. 2012 och jämförelse 2011 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	2 (2)	38 (42)	61 (56)
Bemötande från personalen	2 (0)	0 (0)	25 (19)	73 (81)
Brukarens delaktighet	0 (0)	2 (2)	52 (51)	46 (47)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	0 (0)	18 (7)	53 (59)	29 (34)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n=5)	0 (0)	12 (5)	47 (54)	41 (41)

Observera att resultatet anges i procent (tabell 14).

Tabell 15. Medelvärde\*. Familjerätten. 2012 jämfört 2011.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,59	3,70	3,45	3,12	3,29
Brukarenkät 2011	3,53	3,81	3,44	3,27	3,37
Skillnad medelvärde	+ 0,06	- 0,11	+ 0,01	- 0,15	- 0,08

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För Familjerätten har medelvärdena förbättrats i två av fem områden jämfört med 2011. De positiva förändringarna rör *information* (+ 0,06) och *delaktighet* (+ 0,01), Försämrade värden noteras gällande *tillgänglighet* (- 0,15), *bemötande* (- 0,11) (dock från ett högt medelvärde) och *positiv förändring* (- 0,08) (tabell 15).

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

### *Information:*

Bra förklarat vid enskilda samtal

Noggrann och tydlig.

Är av manligt kön, känns det som att kvinnan har fördel oavsett när det gäller barnen.

### *Bemötande:*

Mycket bra, lugn och trevlig personal.

Trevlig personal.

### *Delaktighet:*

Respekterar och lyssnar.

### *Tillgänglighet:*

Har man inte fått tag på er och läser in ett meddelande så ringer ni fort upp.

Ibland svårt att få tag på personal.

Kort telefontid, men ringer snabbt upp om jag lämnar meddelande.

Kort telefontid.

Mycket att göra?

Snabbt svar på mejl.

Svårt att komma fram, dåliga telefontider, inga direktnummer fås.

Återkommer snabbt.

### *Positiva förändringar:*

Har sett andra perspektiv, än mina egna.

Kändes bra efteråt.

Som förväntat.

### *Övriga kommentarer:*

Det är viktigt att ni kommer ihåg barnets behov och inte föräldrarnas, även om ni skall medla.

För lite manlig personal. Det behövs mer av bägge tankesätten. Manligt och kvinnligt.

Har bara varit 2 ggr men jag har blivit bra bemött dom gångerna.

Jag känner mig trygg att prata med dom jag träffat.

Jag önskar mer träffar eller samtal gällande barnen och lösningar. Samt förklara tydligt dom regler som (vi vanliga personer) inte förstår och vet.

Känns vissa gånger som att tiden varit knapp.

Trevlig personal, snabbt avklarat ärende.

XX och XX är mycket trevliga, respektfulla och kunniga.

## Familjecenter

Utdelade enkäter: 85  
 Antal besvarade enkäter: 58  
 Svarsfrekvens: 68 %  
 Ålder, genomsnitt: 33 år  
 Kön: 41 % män, 59 % kvinnor

58 svarande 2012, jämfört med 61 st. 2011.

Tabell 16. Resultat frågeområden. Familjecenter. 2012 och jämförelse 2011 (inom parentes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	7 (0)	35 (54)	59 (46)
Bemötande från personalen	0 (0)	0 (0)	22 (26)	78 (74)
Brukarens delaktighet	0 (0)	12 (2)	38 (47)	50 (50)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	0 (0)	3 (2)	36 (48)	61 (50)
Positiva förändringar för brukaren	3 (0)	7 (6)	38 (38)	52 (56)

Observera att resultatet anges i *procent*. Överlag har brukarna mycket goda upplevelser av verksamheten inom Familjecenter (tabell 16).

Tabell 17. Medelvärde\*. Familjecenter. 2012 jämfört 2011.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,52	3,78	3,38	3,57	3,37
Brukarenkät 2011	3,46	3,74	3,47	3,48	3,49
Skillnad medelvärde	+ 0,06	+ 0,04	- 0,09	+ 0,09	- 0,12

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I två av fem områden har enheten ett något sämre medelvärde jämfört med 2011. Försämrade värden noteras rörande *delaktighet* (- 0,09) och *positiv förändring* (- 0,12). Det är dock viktigt att påpeka att i alla fem frågeområden så uppvisar Familjecenter ett medelvärde med god marginal över 3,0 (på en skala 1 – 4) (tabell 17).

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

### *Information:*

Bra information för att få rätt stöd utifrån barnets behov.

Jag förstod nog inte vad syftet med kontakten var.

Jag minns inte någon information.

Kontakt med tider och datum kan vara mer planerad och höra av sig tidigare vid ändringar.

Oerhört nöjd.

Skulle uppskatta ett större informationsflöde i god tid, för att om möjligt underlätta planering.

Är den lätt att förstå? Jag förstår ingenting!

### *Bemötande:*

Alla är supergoa, hjälpsamma, tar allt på största allvar.

Alltid bra bemötande.

Jag trivs med mina kontaktpersoner.

Känner mig hörd, som jag ej har blivit bemött tidigare. Starkt plus till er.

Mycket bra, personlighet, engagemang, lyhördhet och känsla kring individanpassning.

Ni har varit toppenbra.

Oerhört vänliga och proffsiga.

På ett mycket bra och förstående sätt.

### *Delaktighet:*

Bra kommunikation.

Det har inte beslutats så mycket.

Jag har aldrig fått veta vilka beslut som ska tas eller när och av vem.

Jag vet ej vad målet med leken ska vara, vad den ska resultera i.

Kunnat lyssna och fått oss att lyssna.

Man skulle uppskatta ett ännu mer öppnare informationsflöde. Många gånger får man inte vet a något alls, det är ju trots allt vi som har hand om barnen.

Ni lyssnar. Vilket uppskattas otroligt mycket.

### *Tillgänglighet:*

Alltid lätt att få tag i er. Mejlen funkar till 100 %.

Bra med XX, resten går knappt att få tag på.

Det finns tillfällen då man inte får kontakt, då får man försöka igen.

Lämnar man meddelande, ringer ni alltid upp.

Mycket lättillgängliga. Ringer alltid åter vid lämnat meddelande.

Många gånger är det svårt, andra gånger lättare.

Ni ringer alltid upp.

Ni ringer upp.

Ringer alltid upp om jag lämnar meddelande.

SMS går bra, men vill jag prata i telefon så är det sämre.

*Positiva förändringar:*

Både gått framåt och bakåt.

En förändring har skett.

För kort tid för att det ska ha hunnit bli någon förändring.

Har fått mycket bättre kontakt.

Inget har hänt.

Jag känner att samtal hos er ger mig mycket tillbaka. Styrka att jobba med mina problem.

Jag vet ej vad det skall leda till.

Jag ändrar mig inte för några andra, ändrar jag på mig själv någon gång så är det bara för min egen skull.

Min sin mår mycket bättre och då mår jag mycket bättre.

Mycket bra stöd och "pepp".

Mycket bättre relationer i familjen. Vi lyssnar bättre.

Ni lägger 100 % resurser på både familjehem och placering.

Resultatet låter vänta på sig och beslutet blev inte det vi önskade. Dock ej familjecenters fel.

Viktigt med kontinuerliga träffar.

*Övriga kommentarer:*

Allt till största belåtenhet. Tack!

Att det är bra att det finns både när man frivilligt söker hjälp eller blir tvingad!

Det finns absolut inget att klaga på. Det enda är att jag gärna skulle vilja fortsätta i min gamla handledningsgrupp, där jag deltagit i de senaste åren. Vi är en mycket tajt grupp som delar allt.

Det är ett bättre resultat än förväntat.

Då jag en längre tid har känt XX, tycker jag att det känns tryggt för mig och min son. Jag litar på att XX och känner mig väl bemött och respekterad.

Gullvivan är bäst!

Gullvivan, personal och verksamhet, har stärkt min självkänsla som mamma!!

Har fått ett trevligt bemötande och enormt stort stöd. Tack för det!

Jag tycker att Gullvivan är väldigt bra och jag trivs bra här!

Jag tycker att man borde få mer information om vad som barnen varit med om och vad som ligger bakom placeringen. Alla vet ju att det finns orsaker, men det kan vara bra att veta vad, så att man vet hur man ska jobba och bemöta barnen i olika situationer.

Jättebra verksamhet!

Kanske ska det vara mer info. om vad/hur slutmålet ska uppnås/se ut.

Kontakten med socialsekreteraren var jättedålig. Borde varit mer träffar så att man fick en relation mellan åtminstone ungdomen och soc.sekr.

Riktigt nöjd!

Skulle gärna ha ett tätare samarbete vad gäller information, planering och beslut.

Tack för att ni finns!

## Ekonomienheten

Utdelade enkäter: 96  
Antal besvarade enkäter: 48  
Svarsfrekvens: 50 %  
Ålder, genomsnitt: 36 år  
Kön: 46 % män, 54 % kvinnor

48 svarande 2012, jämfört med 78 st. 2011.

Tabell 18. Resultat frågeområden. Ekonomienheten. 2012 och jämförelse 2011 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (1)	6 (6)	52 (58)	42 (35)
Bemötande från personalen	0 (0)	8 (1)	38 (44)	54 (55)
Brukarens delaktighet	6 (0)	6 (13)	54 (50)	33 (37)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	11 (3)	21 (20)	36 (51)	32 (26)
Positiva förändringar för brukaren	0 (3)	11 (11)	47 (51)	42 (35)

Observera att resultatet ovan anges i procent och jämfört med 2011 inom parantes (tabell 18).

Tabell 19. Medelvärde\*. Ekonomienheten. 2012 jämfört 2011.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2012	3,35	3,46	3,15	2,89	3,32
Brukarenkät 2011	3,26	3,54	3,24	3,01	3,19
Skillnad medelvärde	+ 0,09	- 0,08	- 0,09	- 0,12	+ 0,13

\* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med 2011 har medelvärdet förbättrats inom två av fem frågeområden. Förbättringar noteras vad gäller *positiv förändring* (+ 0,13) och *information* (+ 0,09) (tabell 19).

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

### *Information:*

Ett gott bemötande, samtal som "fick ta tid" och på plats.

Fattar inte alls beräkningssystemet

Fort och smidigt.

Tydligt

### *Bemötande:*

Empati, förståelse, man blir lyssnad till.

Jättetrevlig personal!

Ni är trevliga och försöker förklara saker, inte ofta jag förstår.

Tar er tid, hör av er, förklarar.

### *Delaktighet:*

Mycket info, alltid

### *Tillgänglighet:*

Det kunde ha varit bättre med telefontider.

Dåliga telefontider.

Kort telefontid.

Lämnar man meddelande ringer ni alltid upp.

Om jag missat en tid, blir jag påmind via telefon.

Ringer alltid upp när man bett om det.

Ringer alltid upp, svarar på sms

Svårt att få tag ibland, då handläggaren bara har en kort telefontid.

Sådär, rätt svårt ibland.

Telefontiden är alldeles för kort och man hinner inte alltid nå fram till er.

Tycker att telefontiden kunde utökas en aning, i övrigt jättebra.

### *Positiva förändringar:*

Gott samarbete som styrker mig, samarbete, förtroende, förståelse

Mår bra av att komma hit.

Än så länge har det gått åt rätt håll.

### *Övriga kommentarer:*

Bra att allt är anpassat till individens förutsättningar.

Har alltid bemötts positivt!

Jag trivs väldigt bra med mina möten på Vågbrytaren och det har hjälpt mig framåt, både mentalt och i det fysiska livet! Bra organisation och personal!

Jag tycker att handläggarna ska lägga mer tid på att lära känna dom man arbetar med för att förstå personerna och kunna leva in sig i deras situation.

Kanske utöka telefontiden.

Mycket bra!

Supertacksam att ni finns!