

Brükarenkät

IFO 2009

Kvalitetsrapport 2009:02



KVALITETSRAPPORT

Sammanställningen av enkätresultatet visar att förvaltningen totalt sett ligger högt på nöjdhetsskalan i alla frågeområdena. Speciellt glädjande är att brukarna är nöjda med personalens bemötande.

Vi finner att ungdomar, jämfört med vuxna, ligger lägre i sina skattningar. Samt att kvinnor är något positivare än män.

Vi uppmärksammar att enheter som arbetar med myndighetsutövning generellt får sämre värden än genomsnittet. Detta har säkerligen att göra med själva arbetets karaktär, socialarbetarna hamnar ofta i lägen där man måste utmana och ibland ifrågasätta föräldrars kompetens eller begränsa en ungdoms handlingsfrihet.

Förbättringsåtgärder handlar dels om att vara medveten om komplexiteten i ärenden samt utveckla metoder i socialt arbete för att lindra effekterna.

Vi vet ännu inte hur den rådande lågkonjunkturen kommer att påverka socialtjänstens arbete. Det finns en uppenbar risk att antalet familjer i kris kan komma att öka.

Statistik över utvecklingen av försörjningsstödet visar att Ekonomienheten på ett påtagligt sätt berörs av den rådande samhällsekonomiska situationen.

Hur andra enheter kan komma att påverkas vet vi inte idag, men beredskap bör finnas för att kunna rigga verksamheten speciellt vad gäller logistik och arbetssätt/metoder. Dvs. att anpassa rutiner inom och mellan enheter i syfte att säkerställa en god genomströmning och att diskutera i vilken grad vi behöver förändra vårt sätt att arbeta.

Individ- och familjeomsorgsförvaltningen

POSTADRESS Sandvikens Kommun, 811 80 Sandviken. TELEFON 026 24 00 00. INTERNET 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 2006 ut föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2006:11) om ledningssystem för kvalitet i verksamheten. Den nya 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.¹ 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 tre tidigare tillfällen (2003, 2005 och 2007) gjort undersökningar om brukarnas upplevelser. Årets brukarenkät (2009) har haft samma utformning som enkäten 2007, vi kommer därför i tabeller att göra jämförelser med resultatet med brukarenkät 2007.

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.

¹ 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 11, 12 och 13 (2009) 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. Speciellt fråga 5, om kontakten har lett till en positiv förändring, är behäftat med ett visst bortfall, eftersom brukarna inte har kunnat bedöma eventuell förändring i den egna sociala situationen.

För att säkerställa svarsfrekvensen så 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 476). Antalet besvarade enkäter är 263. Alla obesvarade enkäter har skickats tillbaka. Genom detta förfarande så kan vi fastställa en svarsfrekvens på 55 %, vilket bör anses som tillfredsställande (se tabell 1)

De inkomna svaren redovisas i procent, för att möjliggöra en jämförelse med brukarenkät 2007, för enheter med ett mindre urval (kring 30) presenteras resultaten i antal. 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.

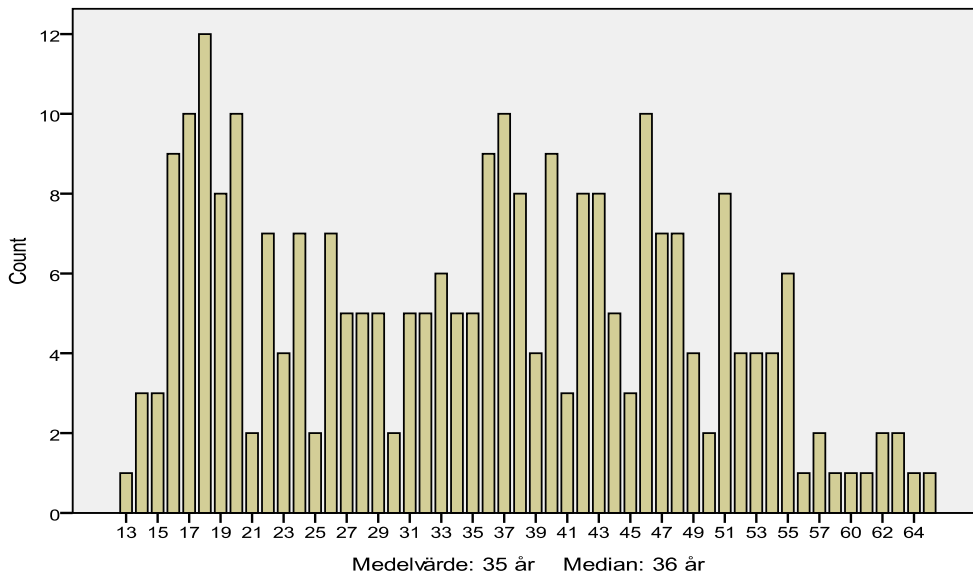
Rapporten är uppdelad i avsnitt som rör resultatet för förvaltningen totalt och därefter resultat enhetsvis. Vi jämför även varje enhets medelvärde med det genomsnittliga medelvärdet, för förvaltningen. I slutet på varje av dessa avsnitt så redovisar vi även kommentarer från brukarna, uppdelat på frågeområden.

Jämförelser mellan brukarenkät 2007 och 2009 är särskilt intressant främst mot bakgrund av att de båda mätningarna har ungefär samma antal besvarade enkäter. Antal svar år 2007 var 282 jämfört med 263 år 2009.

Om brukarna, totalt

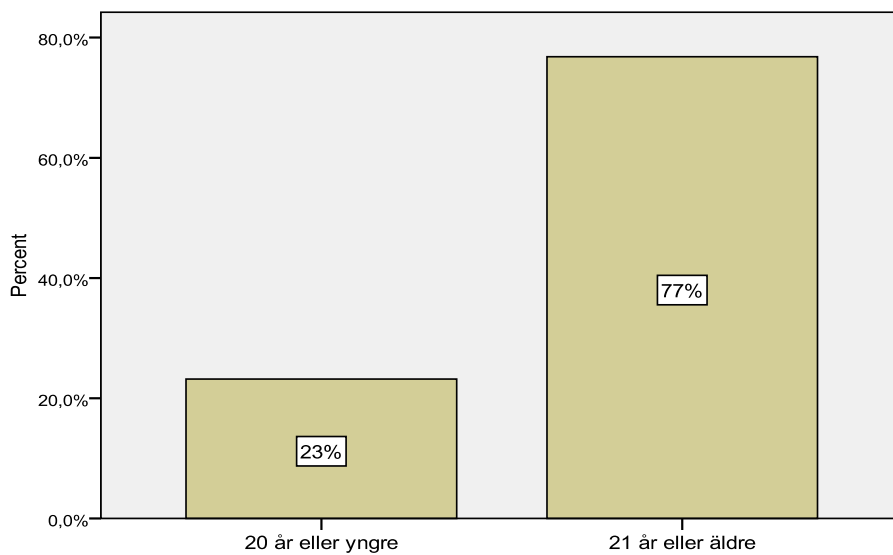
Följande avsnitt beskriver vilka grupper (ålder, kön) som har besvarat enkäterna.

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



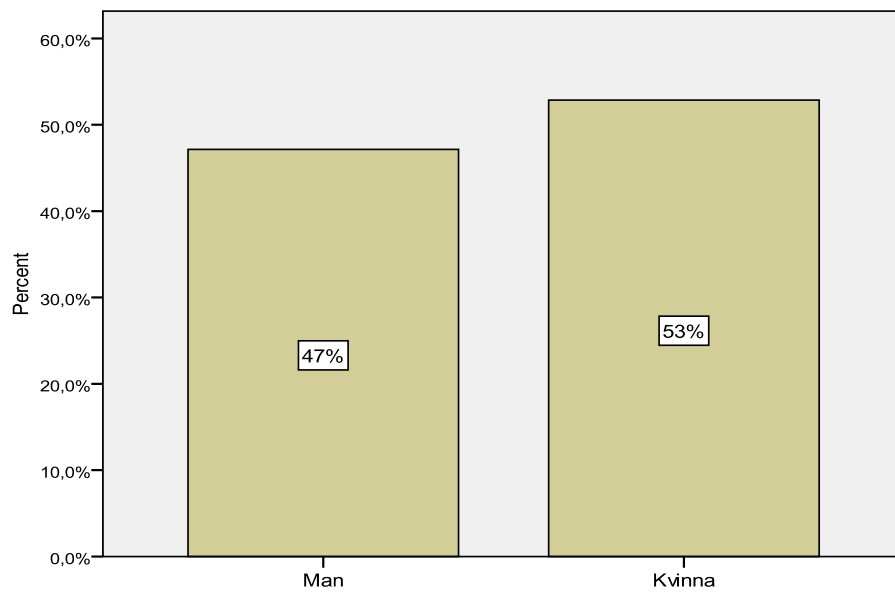
Genomsnittsåldern för de brukare som besvarat enkäten är 35 år (diagram 1).

Diagram 2. Åldersgrupper. Totalt. Procent.



77 % av respondenterna är 21 år eller äldre och 23 % är 20 år eller yngre (diagram 2).

Diagram 3. Kön. Totalt. Procent.



Vi finner att något fler kvinnor (53 %) än män (47 %) har besvarat enkäten (diagram 3).

Resultat

Individ- och familjeomsorgen totalt

Utdelade enkäter: 477
Antal besvarade enkäter: 263
Svarsfrekvens: 55,2 %

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

	Antal utdelade enkäter	Antal besvarade enkäter	Besvarade enkäter procent	Svarsfrekvens %
Barn- och Familjeenheten	50	13	4,9	26,0
Ungdomsenheten	147	59	22,4	40,1
Vuxenenheten	52	33	12,5	63,5
Familjerätten	41	24	9,1	58,5
Familjecenter	75	55	20,9	73,3
Ekonomienheten	111	79	30,0	71,2
Total	476	263	100,0	Genomsnitt 55,2

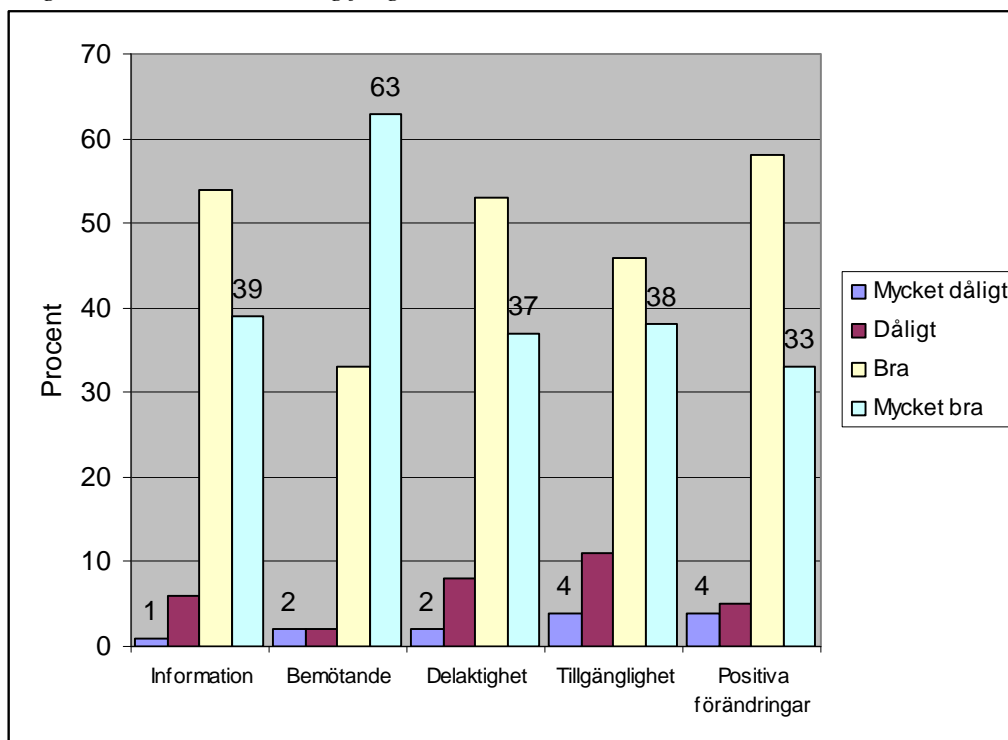
Ekonomienheten, Ungdomsenheten och Familjecenter har delat ut flest enkäter. Vi uppmärksammar en svarsfrekvens totalt på 55,2 %. Högst svarsfrekvens har enheterna Familjecenter (73 %) och Ekonomienheten (71 %) (tabell 1).

Tabell 2. Resultat frågeområden, totalt. 2009 och jämförelse 2007. Procent

	Mycket dåligt	Dåligt	Bra	Mycket bra
Information som är lätt att förstå (bortfall n = 1)	1 (2)	6 (3)	54 (60)	39 (35)
Bemötande från personalen (bortfall n = 0)	2 (1)	2 (2)	33 (34)	63 (63)
Brukarens delaktighet (bortfall n = 1)	2 (2)	8 (8)	53 (55)	37 (35)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa) (bortfall n = 3)	4 (2)	11 (12)	46 (53)	38 (33)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n = 14)	4 (3)	5 (5)	58 (57)	33 (35)

Ovanstående tabell redogör för resultatet 2009 samt jämförelse med 2007, vilket redovisas i siffrorna inom parantes. Procenten anger andel brukare och deras betyg utifrån fem frågeområden. Sammantaget är resultatet totalt för förvaltningen år 2009 mycket positivt inom alla fem frågeområdena. Som exempel ser vi att de allra flesta brukarna (63 %) upplever ett mycket bra bemötande från personalen. Sammantaget så är det inte några anmärkningsvärda skillnader jämfört med 2007. Bortfall, antal obesvarade frågor, anges för varje frågeområde (tabell 2).

Diagram 1. Sammanställning frågeområden, totalt. 2009. Procent. N=263.



Ovanstående diagram åskådliggör samma resultat som i tabell 2, för år 2009. Som exempel noterar vi att brukarna är mest nöjda med personalens bemötande, 63 % har angivit betyget ”mycket bra”, samt att 4 % av brukarna är mycket missnöjda med tillgängligheten.

Tabell 3. Medelvärde respektive frågeområde.2009. Totalt. Skala 1 – 4.²

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Medelvärde	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21

Brukarna har betygsatt olika områden i IFO´s verksamhet utifrån en skala på 1 – 4, där ett medelvärde kring 1 är lika med mycket dåligt och ett värde kring 4 är lika med mycket bra. ”Icke godkänd” är således ett medelvärde under 2,0. Vi finner bl.a. att ”Bemötande” har ett medelvärde på 3,58 samt upplevelsen av en ”Positiv förändring” ett värde på 3,21 (tabell 3).

² Jämförelser med enkät 2007 utifrån medelvärde kan ej göras eftersom resultaten 2007 endast presenterades utifrån procentuell fördelning mellan olika områden.

Tabell 4. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 20 år eller yngre. N=61.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
20 år eller yngre	3,25	3,38	3,00	3,02	3,09
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	- 0, 07	- 0, 23	- 0, 24	- 0, 17	- 0, 12

Tabell 5. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 21 år eller äldre. N=202.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
21 år eller äldre	3,34	3,64	3,32	3,24	3,25
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	+ 0,02	+0, 06	+0, 08	+0, 05	+0, 04

Jämförelser mellan åldergrupper är vanskligt p.g.a. den ojämna fördelningen mellan grupperna. Dock kan vi konstatera att gruppen ”20 år eller yngre”, i sina skattningar av verksamheten, genomgående ligger lägre än det genomsnittliga medelvärdet. Vi uppmärksammar störst skillnader i områden såsom ”Bemötande” (- 0, 23) och ”Delaktighet” (- 0, 24) (tabell 4 och tabell 5).

Tabell 6. Medelvärden totalt, jämfört män. N=124.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Män	3,25	3,58	3,22	3,15	3,18
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	- 0, 07	0,0	-0, 02	-0, 04	-0, 03

Tabell 7. Medelvärden totalt, jämfört kvinnor. N=139

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Kvinnor	3,38	3,58	3,27	3,22	3,24
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	+ 0, 06	0,0	+0, 03	+0, 03	+0, 03

I jämförelser mellan kön så finner vi att män, genomgående i sina skattningar, ligger något lägre än genomsnittet, t.ex. för området ”Information” (- 0,07). Kvinnor är alltså något mer positiv i sina skattningar. Var dock aktsam med att dra allt för långtgående slutsatser eftersom skillnaderna är förhållandevis små (tabell 6 och tabell 7).

Viktigt att påpeka att resultatet i tabellerna 4 – 7 kan påverkas av bortfall i vissa frågeområden (se om bortfall i tabell 2).

Barn- och Familjenheten

Utdelade enkäter: 50
 Antal besvarade enkäter: 13
 Svarsfrekvens: 26,0 %
 Ålder, genomsnitt: 38 år
 Kön: 38 % män, 62 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2007, ett urval på 18 svarande, jämfört med 13 st. 2009.

Tabell 8. Resultat frågeområden. Barn- och Familjeenheten. 2009 och jämförelse 2007 (inom parantes). Antal.

	Mycket dåligt	Dåligt	Bra	Mycket bra
Information som är lätt att förstå	0 (1)	3 (1)	7 (10)	3 (6)
Bemötande från personalen	0 (0)	1 (0)	7 (13)	5 (5)
Brukarens delaktighet	0 (0)	3 (1)	5 (12)	5 (5)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	1 (1)	1 (3)	9 (12)	2 (2)
Positiva förändringar för brukaren	2 (1)	1 (0)	5 (14)	3 (3)

Tabell 4 redogör för brukarnas uppfattning rörande Barn- och Familjeenheten. Observera att resultatet anges i *antal*. De områden där vi kan finna vissa försämringar jämfört med 2007 rör främst området ”Information” (tabell 8).

Tabell 9. Medelvärde.* Barn- och Familjeenheten. Jämförelse medelvärde totalt.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Barn- och Familjenheten	3,00	3,31	3,15	2,92	2,82
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	- 0,32	- 0,27	- 0,09	- 0,27	- 0,39

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Tabell 5 åskådliggör medelvärdet på de skattningar som brukarna har gjort rörande olika områden samt jämfört med medelvärdet för förvaltningen (se tabell 3). I alla frågeområdena så ligger medelvärdet kring eller något över 3,0 i medelvärden. I jämförelse med förvaltningens medelvärde totalt så finner vi att det inom enheten föreligger störst skillnad i medelvärde rörande områden såsom ”Information” (-0,32) och ”Positiv förändring” (-0,39)(tabell 9). Kom ihåg att ovanstående jämförelser är vanskliga, främst mot bakgrund av att beräkningen grundas på ett litet urval, d.v.s. det behövs inte många individer för att resultatet skall väga över åt den ena eller andra hållet.

Brukarnas kommentarer om Barn- och Familjeenheten (oredigerat)

Information:

- Bra informationsblad med era telefonnummer.

Bemötande:

- Att ha ett "smajl" på läpparna och att ta i hand är ett tryggt bemötande.
- Min handläggare är mycket lugn och trevlig, passar bra till jobbet

Delaktighet:

- Ni har varit bra på alla sätt och vis. Har jag haft funderingar så har ni tagit reda på det.

Tillgänglighet:

- Jag fick era telefonnummer vid första mötet, mycket bra.
- Svårt att nå på telefontid.

Positiva förändringar:

- Dålig kommunikation mellan enheterna, allt tar sån tid.

Övriga kommentarer:

- Jag är mycket nöjd och skulle vilja att alla andra kommuner har så bra personal som finns i Sandvikens kommun
- Våga kritisera andra medarbetare som tar dåliga eller inga beslut alls.
- Tog väldigt lång tid innan vi fick ta del av beslutet. Från augusti -08 till mars - 09. Negativt.
- X och X har varit toppen (handläggare red. anmärkning). Var rädd och nervös vid första mötet... men ni har verkligen varit toppen på alla sätt. Ni har gjort mig mera glad, säker, trygg och kommer att föra denna lärdom vidare till andra. Tack för allt!

Ungdomsenheten

Utdelade enkäter: 147
 Antal besvarade enkäter: 59
 Svarefrekvens: 40,1 %
 Ålder, genomsnitt: 30 år
 Antal brukare, 20 år eller yngre: 53 %
 Antal brukare, 21 år eller äldre: 47 %
 Kön: 39 % män, 61 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2007, urval på 52 svarande, jämfört med 59 st. 2009.

Tabell 10. Resultat frågeområden. Ungdomsenheten. 2009 och jämförelse 2007 (inom parentes). Procent.

	Mycket dåligt	Dåligt	Bra	Mycket bra
Information som är lätt att förstå	3 (6)	12 (4)	59 (69)	26 (20)
Bemötande från personalen	5 (0)	7 (2)	51 (42)	37 (56)
Brukarens delaktighet	9 (8)	15 (12)	54 (56)	22 (23)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	12 (4)	19 (17)	42 (45)	27 (33)
Positiva förändringar för brukaren	9 (2)	13 (12)	56 (59)	22 (26)

Tabell 6 redogör för brukarnas uppfattning rörande Ungdomsenheten. Observera att resultatet anges i procent. De områden där vi kan identifiera försämringar jämfört med 2007 rör främst ”Tillgänglighet” (tabell 10).

Tabell 11. Medelvärde*. Ungdomsenheten. Jämförelse medelvärde totalt.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Ungdomsenheten	3,07	3,20	2,90	2,85	2,91
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	- 0, 25	- 0, 38	- 0, 34	- 0, 34	- 0, 30

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med förvaltningens medelvärde totalt så finner vi att det inom Ungdomsenheten föreligger störst skillnader i områden rörande ”Bemötande”, ”Tillgänglighet” och ”Delaktighet” (tabell 11). De flesta frågeområdena ligger kring 3,0 i medelvärde.

Brukarnas kommentarer om Ungdomsenheten (oredigerat)

Information:

- Jag vet ännu inte om ni kan hjälpa och stödja mig. Osäker på vad som finns och vad man kan be om.
- Kom inte ihåg att jag har fått ngn information alls.
- Minns inte att jag fått någon information.
- Stora ord men liten handling.
- Tidigare dåliga erfarenheter. Nu mycket bättre.

Bemötande:

- Dom är väldigt trevliga och förstår hur man känner.
- En del av er personal som arbetar ute på fältet är ju inte klara med sig själva.
- Känner mig trygg och respekterad.
- Man kan bli mycket bättre
- Ni är jättetrevliga
- Trevliga och roliga

Delaktighet:

- Av soc.sekr. har jag inte fått mkt info.. Det känns som att man blir ifråntagen sitt ansvar när man ber om hjälp, det är ju i alla fall jag som ansvarig förälder som får ta smällarna när de kommer.
- Dom låter mig ta beslut i olika saker.
- Efter påtryckningar och lång väntan börjar saker ske!
- Ingen har pratat med mig.
- Jag tycker att jag har fått vara med och bestämma mycket
- Man kan bli mycket bättre
- Tycker inte att det funkade bra när ni bestämde att jag skulle bo i fosterfamilj

Tillgänglighet:

- Borde vara bra om man kunde nå er även via mejl
- Både bra och dåligt pga. när det gäller att ringa så har ni inte svarat. Men det har varit lätt att ta sig hit.
- Det har varit lätt att träffa er, men inte via telefonen.
- Dåligt. Men det har funkat desto bättre med mejl. Lättare att kontakta och bli kontaktad.
- Går knappt att få tag i personer per telefon.
- Har inte fått några telefonnummer eller information om telefontider
- Jag har inte ringt så mycket själv, men dom ringer och skickar sms vilket är ett stort plus.
- När man ringer så svarar ni nästan aldrig.
- Omöjligt att nå er per telefon
- Svårt att nå handläggaren, även på mobiltelefon. Lämnar meddelanden om återuppringning, men det fungerar inte - hör aldrig av soc.sekr.

Positiva förändringar:

- Bemöter problemen dåligt. När ni inser hur fel ni gör, först då händer något
- Det går mycket bra hemma med mamma och mig. Vi bråkar inte lika ofta.
- Det har jag lyckats med själv. Ni har inte varit till hjälp.
- Efter gemensam genomgång och överlämnande med många olika berörda instanser, så låter det så bra, sen i praktiken får man ingen hjälp i alla fall.
- Har svårt att se detta.

- Mår sämre nu, är mer beroende. Ni har inte gjort något.
- Svårt att få hjälp så att barnen får lugn och ro omkring sig.
- Vi har inte kommit så långt på det ännu men det märks att det blivit skillnad.

Övriga kommentarer:

- Jag saknar respekt från min soc.sekr. Hon bokar och ändrar alltid mina tider. Får flytta möten p.g.a. att hon skall sluta tidigare av privata skäl, mötet har då varit inbokat i flera veckor.
- Ni måste lära er att komma i tid! (Ha! Ha!)
- Ni är svåra att få tag på ibland när en del folk behöver er. Om det beror på krisens tider eller ej, vet jag inte.
- Skulle gärna se snabbare beslut och stödinsatser där de verkligen behövs. Skulle minska problemen oerhört mycket snabbare genom att "mota Olle i grind".
- Är besviken på er, då ni inte har gjort något. Kommer aldrig att vara i kontakt med mera.

Vuxenenheten

Utdelade enkäter: 52
 Antal besvarade enkäter: 33
 Svarsfrekvens: 63,5 %
 Ålder, genomsnitt: 43 år
 Kön: 76 % män, 24 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2007, urval på 27 svarande, jämfört med 33 st. 2009.

Tabell 12. Resultat frågeområden. Vuxenenheten. 2009 och jämförelse 2007 (inom parantes). Antal.

	Mycket dåligt	Dåligt	Bra	Mycket bra
Information som är lätt att förstå	0 (1)	2 (1)	24 (14)	7 (10)
Bemötande från personalen	0 (1)	1 (0)	8 (7)	24 (16)
Brukarens delaktighet	0 (0)	6 (4)	21 (17)	6 (5)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	0 (1)	3 (1)	12 (19)	18 (6)
Positiva förändringar för brukaren*	0 (0)	2 (3)	19 (12)	10 (10)

* två bortfall

Tabell 8 redogör för brukarnas uppfattning rörande Vuxenenheten. Observera att resultatet anges i *antal*. De områden där vi kan identifiera förbättringar jämfört med 2007 rör främst ”Tillgänglighet” samt ”Bemötande” (tabell 12).

Tabell 13. Medelvärde*. Vuxenenheten. Jämförelse medelvärde totalt.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Vuxenenheten	3,15	3,70	3,00	3,45	3,26
Totalt förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	- 0, 17	+ 0, 12	- 0, 24	+ 0, 26	+ 0, 05

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Vi kan inom Vuxenenheten identifiera tre områden som uppvisar bättre medelvärden än genomsnittet. Detta rör områdena ”Bemötande”, Tillgänglighet samt ”Positiv förändring”. Majoriteten av frågeområdena ligger över 3,0 i värde (tabell 13).

Brukarnas kommentarer om Vuxenenheten (oredigerat)

Information:

- Det som var dåligt var att man fick fråga det mesta
- Ni är dåliga lyssnare

Bemötande:

–

Delaktighet:

- Vet aldrig vad ni vill eller vad ni planerar

Tillgänglighet:

- De ringer upp när man lämnat meddelande

Positiva förändringar:

- Jag är nykter och jag är mycket tacksam för all hjälp.
- Ofta fått tjata. Socialen har aldrig lyckats med mig.

Övriga kommentarer:

- Efter avslutad behandling ska kommunen vara behjälplig med bostad. Men ni glömde det av besparingskäl.
- Verksamheten borde utökas för det är många som är hemlösa

Familjerätten

Utdelade enkäter: 41
Antal besvarade enkäter: 24
Svarsfrekvens: 58,5 %
Ålder, genomsnitt: 33 år
Kön: 38 % män, 62 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2007, urval på 17 svarande, jämfört med 24 st. 2009.

Tabell 14. Resultat frågeområden. Familjerätten. 2009 och jämförelse 2007 (inom parentes). Antal.

	Mycket dåligt	Dåligt	Bra	Mycket bra
Information som är lätt att förstå	0 (0)	2 (1)	14 (12)	8 (4)
Bemötande från personalen	1 (0)	0 (2)	4 (8)	19 (7)
Brukarens delaktighet	1 (0)	0 (2)	13 (8)	10 (4)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	1 (1)	3 (2)	13 (11)	7 (3)
Positiva förändringar för brukaren	2 (4)	0 (1)	15 (7)	5 (2)

Observera att resultatet anges i *antal*. De områden där vi kan identifiera förbättringar, jämfört med 2007, handlar om "Bemötande", "Brukarens delaktighet" (tabell 14).

Tabell 15. Medelvärde*. Familjerätten. Jämförelse medelvärde totalt.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Familjerätten	3,25	3,71	3,33	3,08	3,05
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	- 0, 07	+ 0, 13	+ 0, 09	- 0, 11	- 0, 16

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För Familjerätten så kan vi identifiera två områden där enheten uppvisar bättre värden än genomsnittet för förvaltningen, nämligen "Bemötande" och "Brukarens delaktighet". I alla frågeområdena finner vi ett medelvärde över 3,0 (tabell 15).

Brukarnas kommentarer om Familjerätten (oredigerat)

Information:

– Bra förklarar med anonymitet och vilka rättigheter man har.

Bemötande:

– Trevligt bemötande.

– Väldigt bra, respektfullt och förstående.

– Väldigt sympatisk och lättsam personal.

– Våldigt trevlig kvinna, fick förtroende för henne.

Delaktighet:

–

Tillgänglighet:

– Sandvikens kommuns växel har inte koll på när familjerätten finns tillgänglig eller när det går att nå er.

– Svår att nå på telefon. E-post?

– Svårt att komma fram på telefontid.

Positiva förändringar:

– Jag har blivit mer positiv till samarbete.

– Trodde att det handlade om barnens välbefinnande och inte föräldrarnas.

Övriga kommentarer:

– Allt i samma byggnad!

– Byt namn. Det skrämmer alltid med myndigheter.

– Jag hade förväntat mig mer konkreta exempel på hur man kan lösa barnplanering. Färdiga blanketter för att komma överens om vissa saker.

– Jag tycker att jag/vi har blivit bra bemött och att det var bra/snabb service. Man kände sig välkommen och trygg vid besöket.

Familjecenter

Utdelade enkäter: 75

Antal besvarade enkäter: 55

Svarsfrekvens: 73,3 %

Ålder, genomsnitt: 39 år

Kön: 42 % män, 58 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2007, urval på 51 svarande, jämfört med 55 st. 2009.

Tabell 16. Resultat frågeområden. Familjecenter. 2009 och jämförelse 2007 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt	Dåligt	Bra	Mycket bra
Information som är lätt att förstå	0 (0)	0 (0)	56 (47)	44 (53)
Bemötande från personalen	0 (0)	0 (0)	14 (14)	86 (86)
Brukarens delaktighet	2 (0)	0 (0)	45 (36)	53 (64)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	2 (2)	0 (2)	45 (41)	53 (54)
Positiva förändringar för brukaren	0 (0)	0 (2)	53 (46)	47 (52)

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

Tabell 17. Medelvärde*. Familjecenter. Jämförelse medelvärde totalt.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Familjecenter	3,44	3,85	3,51	3,51	3,47
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	+ 0, 12	+ 0, 27	+ 0, 27	+ 0, 32	+ 0, 26

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I alla fem frågeområden så uppvisar Familjecenter ett bättre medelvärde, jämfört med genomsnittet. Detta gäller främst "Tillgänglighet", "Bemötande" samt "Delaktighet" (tabell 17).

Brukarnas kommentarer om Familjecenter (oredigerat)

Information:

– Har detaljerat fått förklarat för mig hur man arbetar

Bemötande:

- Från första kontakten så har jag/vi känt oss respektfullt/professionellt bemötta.
- Har blivit lyssnad på och får troligtvis den hjälp jag efterfrågar.
- Jag tycker överlag att det har varit bra.
- Lätt att få kontakt med. Trevliga och förstående.
- Mycket stor förståelse. Stora hjärtan.
- Ni har varit kunniga och professionella.
- Ni har verkligen varit lyhörda och bemött mig på ett mycket bra sätt.
- Skönt att möta så bra människor
- Skönt att möta vuxna, erfarna och kloka proffs.

Delaktighet:

- Har fått gehör och samarbetet har fungerat mycket bra. Det har varit lugnande i pressade situationer.
- Har jämt haft möjlighet att vara delaktig och vi har beslutat saker gemensamt.
- Jag har kunnat medverka i alla diskussioner och beslut.
- Hela tiden blivit informerad.
- Jag tyckte att det bara var ni som bestämde om jag skulle bo i fosterfamilj.
- Man kan inte vara delaktig i allt, men har fått bra information om vad som händer.

Tillgänglighet:

- Bra om man utgår ifrån era arbetstider och att man inte är ensam som hjälpsökande.
- Fick på förhand många inbokade tider. Det var bra så att man kunde planera.
- Man kan inte vara tillgänglig jämt, men har oftast fått svar och när meddelanden har lämnats så har ni ringt tillbaka.
- Mycket bra, genom att jag kan använda mig av mail.
- Ni har alltid ringt tillbaka när vi lämnat meddelanden.
- Ni har ställt upp på ett mycket bra sätt och kommit hem till oss när vi har haft det svårt att ta oss till er. Ibland även med kort varsel.

Positiva förändringar:

- Allt har varit bra. Vi pratar bättre med varandra och vi är på rätt väg!
- Bra början, hoppas på fler verktyg att hantera problemen med.
- Det fungerar bättre nu. Jag är en bättre förälder än förut.
- För mig och min familj så har den här verksamheten betytt oerhört mycket och varit räddningen för oss. Både jag och mina barn har lärt oss väldigt mycket om verksamheten och varit ett stöd.
- Har inte påbörjat arbetet ännu men har förväntningar att det skall vara mycket bra.
- Jag känner mig stärkt av att få hjälp och stöd i min svåra situation.
- Lyhördhet och uppmärksamhet samt seriös omsorg.
- Vi har fått jättemycket hjälp.
- Vi har nått målen som vi har satt upp tillsammans. Ni har stärkt mig som förälder så att jag har kunnat ta egna bättre beslut och sett lösningar på problem i andra banor än tidigare.

Övriga kommentarer:

- Allt var bra.
- Bra att ni finns med hjälp och stöttning. Det har även varit bra att en personal har varit till hjälp för mitt barn och en annan personal till hjälp för mig som förälder. Bra att ni jobbar gentemot skolan.
- Bra att ni finns
- Bra verksamhet!
- En jättebra verksamhet.
- Vänliga familjehandlare med kunskap och erfarenhet.
- Hade inte klarat utan er. Det är tur att det finns hjälp att få. Har tidigare saknat erfarna socialarbetare.
- Jag ser verksamheten som mycket viktig och för mig/oss och hjälpen varit till stor hjälp både i dialog och kontakt med andra t.ex. skolan.
- Mycket bra bemötande och supertrevlig personal!
- Otroligt tacksam att ni finns. Ni bokstavligen räddar liv!
- Tur att det finns en sån verksamhet.
- Tycker att det har varit bra för mig och att jag känner mig stärkt i papparollen och tryggare som person. Tack för hjälpen!

Ekonomienheten

Utdelade enkäter: 111
Antal besvarade enkäter: 79
Svarsfrekvens: 71,2 %
Ålder, genomsnitt: 33 år
Kön: 49 % män, 51 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2007, urval på 123 svarande, jämfört med 79 st. 2009.

Tabell 18. Resultat frågeområden. Ekonomienheten. 2009 och jämförelse 2007 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt	Dåligt	Bra	Mycket bra
Information som är lätt att förstå	0 (0)	1 (3)	42 (61)	57 (36)
Bemötande från personalen	0 (1)	0 (1)	38 (36)	62 (63)
Brukarens delaktighet	0 (1)	2 (9)	54 (56)	44 (34)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	1 (1)	15 (13)	49 (53)	35 (33)
Positiva förändringar för brukaren	0 (1)	4 (3)	60 (60)	36 (36)

Observera att resultatet anges i *procent*. De områden där vi kan identifiera förbättringar, jämfört med 2007, handlar främst om ”Information” och ”Brukarens delaktighet” (tabell 18).

Tabell 19. Medelvärde*. Ekonomienheten. Jämförelse medelvärde totalt.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Familjecenter	3,56	3,62	3,41	3,18	3,32
Totalt, förvaltningen	3,32	3,58	3,24	3,19	3,21
Skillnad medelvärde	+ 0, 24	+ 0, 04	+ 0, 17	- 0, 01	+ 0, 11

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I fyra av fem frågeområden så uppvisar Ekonomienheten ett bättre medelvärde, jämfört med genomsnittet. Detta gäller främst ”Information” och ”Delaktighet” (tabell 19).

Brukarnas kommentarer om Ekonomienheten (oredigerat)

Information:

- Jag förstod snabbt vad som gällde och vilken hjälp jag skulle få.
- Kan bli bättre
- Klart och tydligt, samtidigt mycket lätsamt.
- X (handläggaren, red. anmärkning) är bra på sitt jobb

Bemötande:

- Alla är trevliga
- Alltid trevliga och glada.

- Förstående och mycket snälla
- Jag har talat med en MÄNNISKA! Hade förväntat mig ett hårt förhör!
- Man känner sig alltid välkommen
- Mycket bra, vänligt och engagerat
- Trivs mycket bra med min handläggare, ett kanonstöd.
- Väldigt trevlig personal

Delaktighet:

- Jag tycker att i vissa fall att man skall kunna få pengar samma dag.
- Tycker att jag har en bra dialog med handläggaren, mycket gemensamma och bra beslut.

Tillgänglighet:

- Den begränsade telefontiden har en baksida, men är begripligt med tanke på ostördhet och koncentration vid besök och samtal. Lång väntan vid första besöket.
- Jag får tag i min handläggare när jag känner att jag behöver det.
- Lite svårt ibland att få tag på personal via telefon
- Långa telefonköer. Ni skulle inte kunna ringa upp?
- Längre telefontid
- Nja, den biten är det väl så där med.
- Svårt att komma fram på telefon ibland!
- Telefontid på eftermiddagen

Positiva förändringar:

- Det viktigaste för mig har varit att få stöd och förståelse, vilket jag verkligen har fått.
- För mycket ska och måsten
- Jag har inte sett förändringen än, men jag tror att den kommer att vara alldeles förträfflig!
- Kanon! Har inget annat att tillägga just nu, jag är jättenöjd.

Övriga kommentarer:

- Ni är jättebra människor!
- Alla jag haft kontakt med på ekonomienheten har varit väldigt förstående och trevliga, Stort plus!
- Blivit mycket vänligt bemött.
- Bra att personalen är lugn och trevlig. X (handläggaren) var vänlig och snäll, hjälpsam och förstående
- Det funkar bra med ekonomienheten. Innan jag började där så var jag skeptisk.
- Fortsätt med det ni gör.
- Mer personal. Med olika arbetsuppgifter, t.ex bostad, ekonomi
- Ni som arbetar här är bra men normen för att leva är usel. Knappt så att man klarar sig.
- Tack för stödet!
- Tänk på att allt inte är så enkelt hela tiden. Alla fungerar olika.

Slutdiskussion

Resultatet

Svarsfrekvensen totalt för förvaltningen bör anses som godtagbar, däremot är det ojämnt fördelat mellan enheter. För vissa enheter är det svårt att analysera resultatet och identifiera förbättringsområden p.g.a. en för låg svarsfrekvens.

Sammanställningen visar att förvaltningen totalt sett ligger högt på nöjdhetskalan i alla frågeområdena. Speciellt glädjande är att brukarna är nöjda med personalens bemötande.

Vi finner att ungdomar, jämfört med vuxna, ligger lägre i sina skattningar. Samt att kvinnor är något positivare än män.

Vi uppmärksammar att enheter som arbetar med myndighetsutövning generellt får sämre värden än genomsnittet. Detta har säkerligen att göra med själva arbetets karaktär, socialarbetarna hamnar ofta i lägen där man måste utmana och ibland ifrågasätta föräldrars kompetens eller begränsa en ungdoms handlingsfrihet. Ett beslut som går emot kan uppfattas som ett dåligt bemötande och/eller brist på delaktighet. Hur man upplever tillgängligheten kan ha att göra med hur dåligt man mår och hur akut krisen är.

I lägen där socialtjänsten är tvingade att ta ställning så ställs det ju än högre krav på att verksamheten, så långt det är möjligt, beaktar familjers delaktighet, tillgänglighet m.m.

Det är inte osannolikt att andelen familjer i kris kan komma att öka p.g.a. den rådande lågkonjunkturen. Dålig ekonomi inom familjen kan t.ex. leda till relationsproblem mellan familjemedlemmar. Att som barn leva med en förälder som uppstår försörjningsstöd, anses av forskningen som en riskfaktor för det enskilda barnet.

Statistik över utvecklingen av försörjningsstödet visar att Ekonomienheten på ett påtagligt sätt berörs av den rådande samhällsekonomiska situationen (glädjande då att enheten trots en ökad arbetsbelastning uppvisar goda resultat i enkäten).

Hur andra enheter kan komma att påverkas av detta vet vi inte idag, men beredskap bör finnas för att kunna rigga verksamheten speciellt vad gäller logistik och arbetssätt/metoder. Dvs. att kunna anpassa rutiner inom och mellan enheter i syfte att säkerställa en god genomströmning och att diskutera i vilken grad vi behöver förändra vårt sätt att arbeta.

Förbättringsområden, enheterna

Barn- och Familjenheten

Ett förbättringsområde är att utveckla arbetet med brukarenkäterna på enheterna, i syfte att öka svarsfrekvensen. Det handlar både om att öka antalet utdelade enkäter man delar ut och öka andelen besvarade enkäter. Enheten planerar att under hösten aktualisera en egen brukarenkät i syfte att inhämta ett mer omfattande material till verksamhetsutveckling.

Familjerätten

Enheten låg under det genomsnittliga medelvärdet vad gäller *information, tillgänglighet* och *positiv förändring*. För att förbättra resultaten rörande *information* så kommer enheten att se över informationen på hemsidan, informera växeln om hur vi kan nås, skaffa visitkort. Samt att utarbeta en informationsbroschyr med information om verksamheten och när vi kan nås. För att brukarna ska uppleva en *positiv förändring* så är det viktigt med en fortsatt metodutveckling.

Ekonomienheten

Enhetens förbättringsområde handlar om att förbättra *tillgängligheten*. En omedelbar åtgärd är att se över hur man inom enheten skall hantera jourärenden.

Ungdomsenheten

Enheten ligger under det genomsnittliga medelvärdet inom alla frågeområden.

I syfte att förbättra *information* så planerar enheten någon form av informationsbroschyr samt att uppdatera hemsidan med aktuell information. Att i det direkta utrednings- och behandlingsarbetet utveckla arbetet med utrednings- och genomförandeplaner.

Förbättringar inom *bemötande* handlar mer om att personalen blir bättre på att tydliggöra förväntningar och möjligheter. En kombination av svårtillgänglighet och otydliga budskap, om vad vi kan göra eller inte, vad är möjligt/inte möjligt kan uppfattas som ett mindre bra bemötande.

Trots att enheten har aktualiserat åtgärder för att förbättra *delaktigheten* så har man inte lyckats förbättra värdena, jämfört med år 2007. Det handlar ytterst om att förbättra arbetet med utrednings- och genomförandeplaner och vara med medveten om myndighetsutövningens svårigheter.

Åtgärder för att förbättra *tillgängligheten* handlar om att utveckla telefonservice och möjligheter att bli nådd. Socialsekreterare behöver visitkort med telefonnummer och mailadress.

I syfte att förbättra brukares upplevelse av *positiva förändringar* så blir det i framtiden viktigt med matchning inför insatser. Även här är det viktigt att ha rätt förväntningar på förändring.

Vuxenenheten

Enheten måste främst förbättra *information* och *delaktighet*.

Åtgärder rörande *information* handlar om att skapa en informationsbroschyr och uppdatera hemsidan.

Förbättrad *delaktighet* har sin grund i att utveckla metoder inom socialt arbete, att vara tydlig i tjänsteerbjudandet och att kunna motivera till specifika behandlingsinsatser.

Familjecenter

Inom alla områden så uppvisar enheten ett bättre värde än genomsnittet.

Det finns fortsatta utvecklingsmöjligheter i att förbättra *tillgängligheten*.

Att förbättra *information*, handlar om att göra brukaren mer *delaktig* samt att brukaren skall ha rimliga förväntningar på utfallet av arbetet, en direkt koppling till *positiva förändringar*.