

Brukarenkät

IFO 2010

Kvalitetsrapport 2010:02



KVALITETSRAPPORT

Sammanställningen av enkätresultatet visar att förvaltningen totalt sett ligger högt på nöjdhetskalan i alla frågeområdena. Speciellt glädjande är att brukarna är nöjda med personalens bemötande. I jämförelse med brukarenkät 2009 har förvaltningen som helhet något sämre värden i alla fem frågeområden, varav ”Tillgänglighet” är det område som har försämrats mest.

Vi finner att ungdomar, jämfört med vuxna, ligger lägre i sina skattningar. Dock, finner vi att ungdomar ger ett högre betyg i tre av fem frågeområden i år, i jämförelse med vuxna som har sänkt sina betyg inom alla frågeområden.

En intressant utveckling är att män i år ligger högre i sina skattningar än kvinnor, i jämfört med 2009 då kvinnorna var mer positivare än män.

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, 2007 och 2009) gjort undersökningar om brukarnas upplevelser. Årets brukarenkät (2010) har haft samma utformning som enkäten 2007 och 2009. I rapporten kommer vi att göra jämförelser med resultatet för brukarenkät 2009.

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 – 14 (2010) 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 pga. att insatsen har varit pågående.

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 504). Antalet besvarade enkäter är 321. Alla obesvarade enkäter har skickats tillbaka. Genom detta förfarande så kan vi fastställa en svarsfrekvens på 64 %, vilket bör anses som tillfredsställande (se tabell 1)

De inkomna svaren redovisas i procent, för att möjliggöra en jämförelse med brukarenkät 2009 (se Kvalitetsrapport 2009;02). 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.

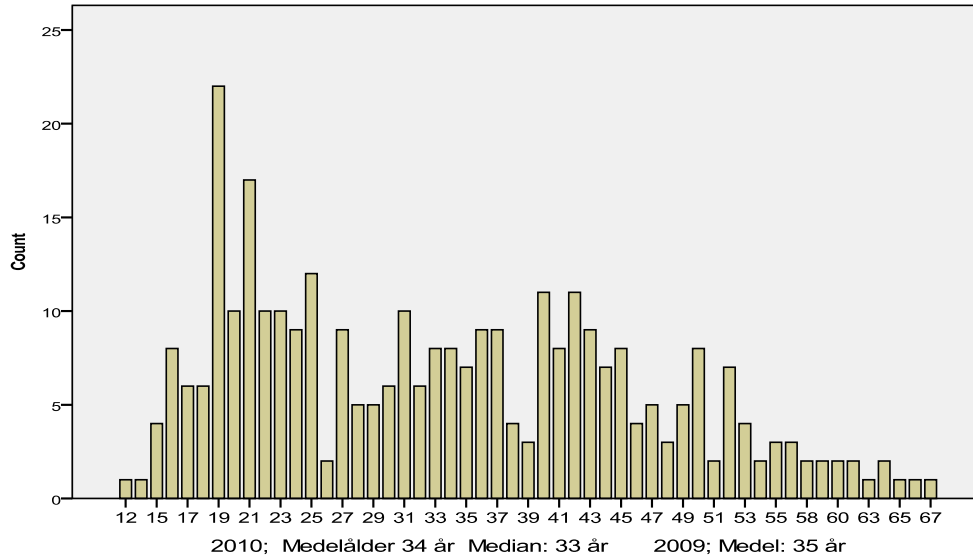
Rapporten är uppdelad i avsnitt som rör resultatet för förvaltningen totalt och därefter resultat enhetsvis. Vi jämför även varje enhets medelvärde med medelvärdet från föregående års brukarenkät. I slutet på varje av dessa avsnitt så redovisar vi även kommentarer från brukarna, uppdelat på frågeområden.

Jämförelser mellan brukarenkät 2009 och 2010 är särskilt intressant främst mot bakgrund av att de båda mätningarna har ungefär samma antal besvarade enkäter. Antal svar år 2009 var 282 jämfört med 321 år 2010.

Om brukarna, totalt

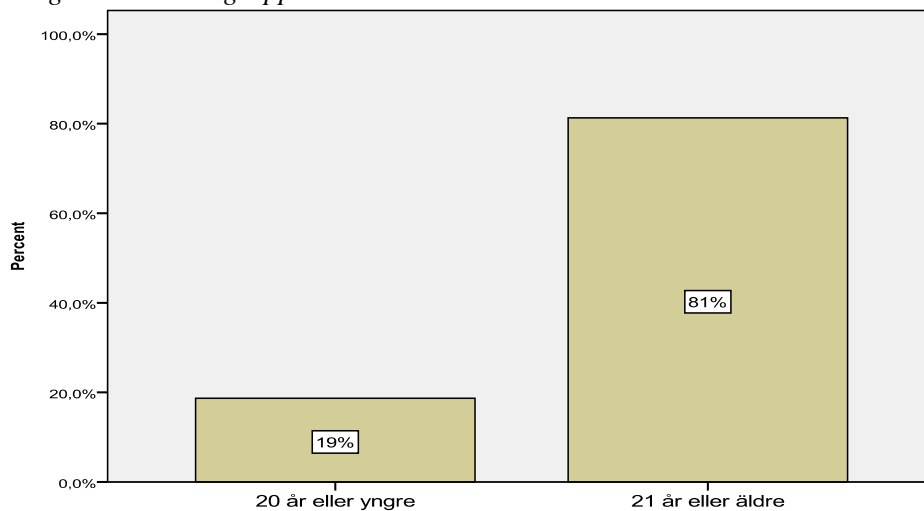
Följande avsnitt beskriver vilka grupper (ålder, kön) som har besvarat enkäterna.

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



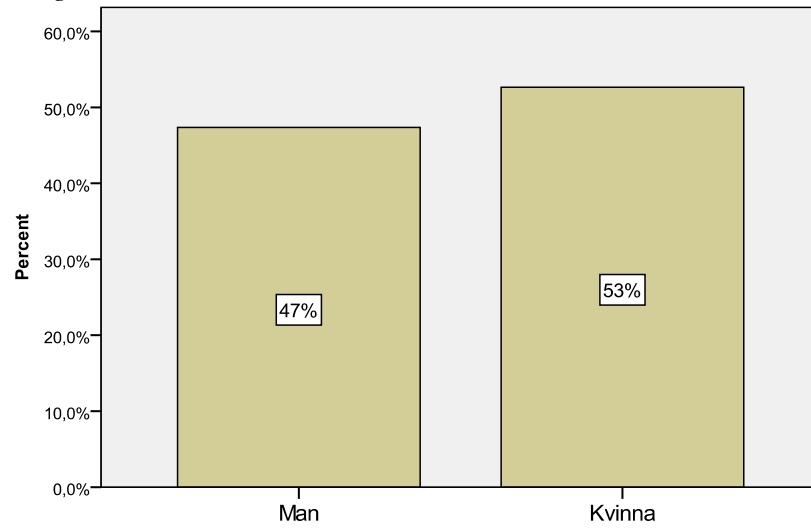
Genomsnittsåldern för de brukare som besvarat enkäten är 34 år jämfört med 2009 då medelåldern var 35 år (diagram 1).

Diagram 2. Åldersgrupper. Totalt. Procent.



81 % av respondenterna är 21 år eller äldre och 19 % är 20 år eller yngre (diagram 2). I jämfört med 2009 då 77 % var 21 år eller äldre och 23 % var 20 år eller yngre (se Kvalitetsrapport 2009;02).

Diagram 3. Kön. Totalt. Procent.



Vi finner att något fler kvinnor (53 %) än män (47 %) har besvarat enkäten (diagram 3). Detta är precis samma könsfördelning som i brukarenkät 2009.

Resultat

Individ- och familjeomsorgen totalt

Utdelade enkäter: 504
Antal besvarade enkäter: 321
Svarsfrekvens: 63,7 %

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

	Antal utdelade enkäter	Antal besvarade enkäter	Svars frekvens % 2010	Svars- frekvens % 2009
Barn- och Familjeenheten	50	26	52,0	26,0
Ungdomsenheten	106	38	35,8	40,1
Vuxenenheten	64	38	59,4	63,5
Familjerätten	36	25	69,4	58,5
Familjecenter	68	50	73,5	73,3
Ekonomienheten	180	144	80,0	71,2
Total	504	321	63,7	55,2

Vi uppmärksammar en svarsfrekvens totalt på 63,7 %. Högst svarsfrekvens har enheterna Ekonomi- enheten (80 %) och Familjecenter (74 %). I tabellen ovan görs även jämförelser med svarsfrekvens för brukarenkät 2009 på enhetsnivå (tabell 1).

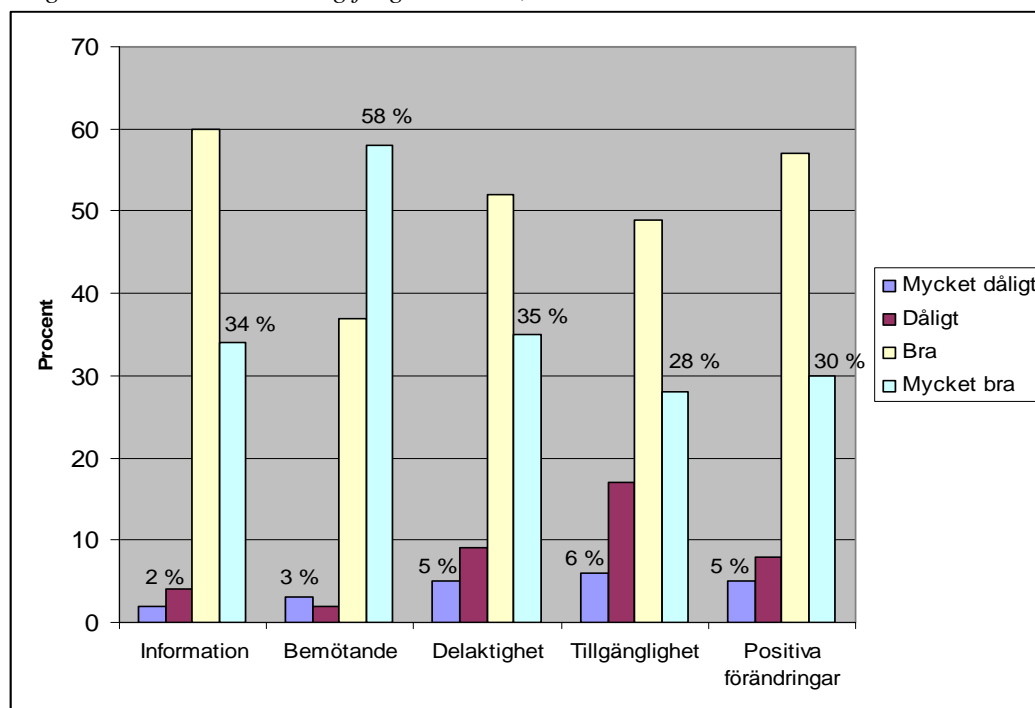
Tabell 2. Resultat frågeområden, totalt. 2010 och jämförelse 2009. Procent

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	2 (2)	4 (6)	60 (54)	34 (39)
Bemötande från personalen	3 (2)	2 (2)	37 (33)	58 (63)
Brukarens delaktighet	5 (2)	9 (8)	52 (53)	35 (37)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa) (bortfall n =2)	6 (4)	17 (11)	49 (46)	28 (38)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n = 10)	5 (4)	8 (5)	57 (58)	30 (33)

Ovanstående tabell redogör för resultatet 2010 samt jämförelse med 2009, 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 flesta brukarna (58 %) upplever ett *mycket bra* bemötande

från personalen. Sammantaget så finner vi skillnader i jämfört med 2009. Vi finner genomgående i alla frågeområden färre brukare som ger högsta betyget, *mycket bra* (tabell 2).

Diagram 1. Sammanställning frågeområden, totalt. 2010. Procent. N=321.



Ovanstående diagram åskådliggör samma resultat som i tabell 2, för år 2010. Som exempel noterar vi att brukarna är mest nöjda med personalens bemötande, 58 % har angivit betyget ”mycket bra”, samt att 6 % av brukarna är mycket missnöjda med tillgängligheten.

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 2010 jämfört med medelvärdet i enkäten 2009, redovisade i kursiv stil.

Tabell 3. Medelvärde respektive frågeområde.2010 jämfört 2010. Totalt. Skala 1 – 4.² N=321.

Totalt i förvaltningen	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,25	3,51	3,16	3,00	3,13
<i>Brukarenkät 2009</i>	<i>3,32</i>	<i>3,58</i>	<i>3,24</i>	<i>3,19</i>	<i>3,21</i>
Skillnad medelvärde	- 0, 07	- 0, 07	- 0, 08	- 0, 19	- 0, 08

Vi finner att ”Bemötande” har det högsta medelvärdet (3,51) jämfört andra frågeområden. I jämfört med föregående brukarenkät 2009 så finner vi i alla områden något sämre betyg (medelvärden) i årets brukarenkät. Den största negativa förändringen finner vi i området ”Tillgänglighet” (- 0,19) (tabell 3).

² Där 1 = mycket dåligt och 4 = mycket bra.

Tabell 4. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 20 år eller yngre. 2010 jämfört 2009. N=60.

20 år eller yngre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,17	3,45	3,18	2,88	3,05
Brukarenkät 2009	3,25	3,38	3,00	3,02	3,09
Skillnad medelvärde	- 0, 08	+ 0, 07	+ 0, 18	+ 0, 14	- 0, 04

När vi specifikt tittar hur brukarna utifrån åldersgrupper (20 år eller yngre samt äldre än 21 år) har svarat så finner vi förbättrade medelvärden för den yngsta åldersgruppen i tre av fem frågeområden. Där störst förbättringar uppmärksammas inom områdena ”Delaktighet” (+ 0,18) och ”Tillgänglighet” (+ 0,14) (tabell 4).

Tabell 5. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 21 år eller äldre. 2010 jämfört 2009. N=261.

21 år eller äldre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,27	3,53	3,16	3,03	3,15
Brukarenkät 2009	3,34	3,64	3,32	3,24	3,25
Skillnad medelvärde	- 0, 07	- 0, 11	- 0, 16	- 0, 21	- 0, 10

I åldersgruppen 21 år eller äldre ser vi försämringar i alla frågeområden. Den största försämringen uppmärksammas inom området ”Tillgänglighet” (- 0, 21) (tabell 5).

Slutsatsen av resultaten i tabell 4 och 5 är att den äldre åldersgruppen genomgående ligger högre i sina skattningar än den yngre gruppen, men att den yngre gruppen är mer positivare än den äldre i jämfört med tidigare brukarenkät 2009.

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 försämringar över en längre tidsperiod.

Tabell 6. Medelvärden totalt, jämfört män. 2010 jämfört 2009. N=152.

Män	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,22	3,55	3,15	3,04	3,19
Brukarenkät 2009	3,25	3,58	3,22	3,15	3,18
Skillnad medelvärde	- 0, 03	- 0, 03	- 0, 07	+ 0, 11	+ 0, 01

Tabell 7. Medelvärden totalt, jämfört kvinnor. 2010 jämfört 2009. N=169

Kvinnor	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,28	3,48	3,17	2,97	3,07
Brukarenkät 2009	3,38	3,58	3,27	3,22	3,24
Skillnad medelvärde	- 0, 10	- 0, 10	- 0, 10	- 0, 25	- 0, 17

I jämförelser mellan kön så finner vi att män, tvärtemot föregående års enkät, ligger högre i sina skattningar (tre av fem områden) jämfört med kvinnor och män är också nöjdare än kvinnor i sina skattningar jämfört föregående år. Vi uppmärksammar förbättrade medelvärden i två av fem områden, ”Tillgänglighet” (+ 0, 11) och ”Positiv förändring (+ 0, 01) för männen. I jämförelse med kvinnor där medelvärdena är sämre i alla fem områden jämfört brukarenkät 2009. Störst försämringar för kvinnorna finner vi områdena ”Tillgänglighet” (- 0, 25) och ”Positiv förändring” (- 0, 17) (tabell 6 och 7).

Barn- och Familjenheten

Utdelade enkäter: 50
 Antal besvarade enkäter: 26
 Svarsfrekvens: 52,0 %
 Ålder, genomsnitt: 39 år
 Kön: 50 % män, 50 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2009, ett urval på 13 svarande, jämfört med 26 st. 2010. Presenteras i antal, ej procent.

Tabell 8. Resultat frågeområden. Barn- och Familjenheten. 2010 och jämförelse 2009 (inom parentes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	4 (0)	4 (23)	73 (54)	19 (23)
Bemötande från personalen	4 (0)	0 (8)	46 (54)	50 (38)
Brukarens delaktighet	8 (0)	19 (23)	42 (38)	31 (38)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	8 (8)	15 (8)	54 (69)	23 (15)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n =1)	4 (18)	8 (9)	58 (45)	23 (27)

Tabell 4 redogör för brukarnas uppfattning rörande Barn- och Familjenheten. Observera att resultatet anges i procent, och att beräkningar i procent rör ett förhållandevis litet underlag för både 2009 och 2010. De områden där vi kan finna förbättringar jämfört med 2009 rör främst området ”Information” och ”Bemötande” (tabell 8).

Tabell 9. Medelvärde. Barn- och Familjenheten. 2010 jämfört 2009.*

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,08	3,42	2,96	2,92	3,12
Brukarenkät 2009	3,00	3,31	3,15	2,92	2,82
Skillnad medelvärde	+ 0, 08	+ 0, 11	- 0, 19	0,00	+ 0, 30

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Tabell 5 åskådliggör medelvärdet på de skattningar som brukarna har gjort rörande olika områden samt jämfört resultatet i brukarenkät 2009. Vi uppmärksammar förbättringar i tre av fem områden, där störst förbättringar uppmärksammas rörande ”Positiv förändring” (+ 0,30) (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:

Bemötande:

– Just nu är det bra, men har haft ett par handläggare som varit riktigt dåliga. Gett luddiga svar och inga konkreta besked.

Delaktighet:

Tillgänglighet:

- Ibland väldigt upptagna personer, svåra att nå.
- Svårt att komma fram på telefon.

Positiva förändringar:

Övriga kommentarer:

- Allt för mycket strul med papper
- Det är för veligt som det är idag! Mera kraft, mera power i ord och handling. Uppföljningen skulle kunna vara tätare, gå lite snabbare.
- Ni har betytt otroligt mycket för mig och min dotter.
- Ni är inte intresserad av att hjälpa folk utan ni är bara ute efter att förstöra och trycka ner människor.
- Tack för att ni bryr er om barnen, och att ni har varit snäll och lyssnat.
- X är en mycket bra person att ha att göra med.

Ungdomsenheten

Utdelade enkäter: 106
Antal besvarade enkäter: 38
Svarsfrekvens: 36 %
Ålder, genomsnitt: 31 år
Antal brukare, 20 år eller yngre: 50 %
Antal brukare, 21 år eller äldre: 50 %
Kön: 37 % män, 63 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2009, urval på 59 svarande, jämfört med 38 st. 2010.

Tabell 10. Resultat frågeområden. Ungdomsenheten. 2010 och jämförelse 2009 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	3 (3)	13 (12)	66 (59)	18 (26)
Bemötande från personalen	8 (5)	5 (7)	53 (51)	34 (37)
Brukarens delaktighet	8 (9)	21 (15)	47 (54)	24 (22)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	3 (12)	16 (19)	58 (42)	24 (27)
Positiva förändringar för brukaren	16 (9)	13 (13)	58 (56)	13 (22)

Tabell 6 redogör för brukarnas uppfattning rörande Ungdomsenheten. Observera att resultatet anges i procent. De områden där vi kan identifiera förbättringar jämfört med 2009 rör främst ”Tillgänglighet” (tabell 10).

Tabell 11. Medelvärde*. Ungdomsenheten. 2010 jämfört 2009.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,00	3,13	2,87	3,03	2,68
Brukarenkät 2009	3,07	3,20	2,90	2,85	2,91
Skillnad medelvärde	- 0,07	- 0,07	- 0,03	+ 0,18	- 0,23

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med brukarenkät 2009 så finner vi förbättringar inom ett område, ”Tillgänglighet” (+ 0,18). De största försämringarna uppmärksammas rörande ”Positiv förändring” (- 0,23) (tabell 11).

Brukarnas kommentarer om Ungdomsenheten (oredigerat)

Information:

- Har inte fått någon information.
- Mina vänner har fått förklara för mig vad soc. är till för.

Bemötande:

- Alla är trevliga och välkomnar en på ett bra sätt.
- Lyssnar men förstår inte vad den vuxne säger och tar barnens ord allvarligare.
- Ni hejar och pratar med en.
- Vid viktiga diskussioner känns det förnedrande att bli bemött med ett flin vid mindre bra ärenden.

Delaktighet:

- Delaktig, ja! Men ni struntar i min åsikt.
- Delaktigheten minimal, snarare tvärtom, fått en uppsökande och påstridande roll. Fått begära handlingar för att få veta samt kunna se bakgrund till beslut..
- Det har varit riktig dålig feedback. När det varit någon så har den kommit sent.
- Lite mitt i mellan. Ibland känns det som om dom har bestämt och man bara kan sitta och hålla med.

Tillgänglighet:

- Har dom inte svarat när jag ringt så har dom ringt upp så fort dom kan.
- Jag får svar på vart fjärde eller femte samtal.
- Lätt att få tag på er.
- Väldigt svårt att nå den person man söker.
- Är sällan vid telefon, men duktiga på att ringa upp under dagen eller dagen efter.

Positiva förändringar:

- Försämrar mitt mående och liv.
- Har lärt mig saker och handskas med det på ett bra sätt.
- Känns bra att få prata med någon och att mitt barn är positivt inställd till att komma till er.
- Lite både bra och mindre bra. Jag har mått lite bättre när jag pratat, men ibland känns det som om jag inte kunnat säga det jag egentligen behöver prata om.
- Socialen har inte hjälpt mig, de har mer försökt förklara problemen för mig, men dom vet jag ju redan om.
- Sämre! Själv tagit initiativ till kontakt och fått strida för ett öppnande av ärende och utredning. Två anmälningar som inte har tagits upp eller kontaktats för vidare information.

Övriga kommentarer:

- Att vissa bör lära sig etik och moral.
- Det har varit många instanser inblandade i samband med att jag varit i kontakt med er. Det är svårt att veta vem som ansvarar för vad.
- Har fått ett bra bemötande av er och att ni lyssnar och tar till det man pratar om.
- I det stora hela är jag ganska nöjd men jag tycker att det var mycket rörigt i början. Fick en känsla av att ungdomarna fick göra som dom ville.
- Kontakten har upplevts som varit förutbestämt ställningstagande. Ingen balanserad bedömning. Egna förslag om insatser har tagits emot med besvärande och snarare lett till ett försenande, och förvärrat läge.
- Ni jobbar i det förflutna och tar upp det gång på gång. Ni jobbar bra på allt som är negativt. Verkliga problem verkar ni strunta i och inte ta på allvar. P.s , en heljour skulle finnas att nå någon på.

Vuxenenheten

Utdelade enkäter: 64
Antal besvarade enkäter: 38
Svarsfrekvens: 59,4 %
Ålder, genomsnitt: 47 år
Kön: 74 % män, 26 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2009, urval på 33 svarande, jämfört med 38 st. 2010.

Tabell 12. Resultat frågeområden. Vuxenenheten. 2010 och jämförelse 2009 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	5 (6)	66 (73)	29 (21)
Bemötande från personalen	3 (0)	3 (3)	37 (24)	58 (73)
Brukarens delaktighet	0 (0)	5 (18)	63 (64)	32 (18)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	0 (0)	13 (9)	42 (36)	45 (55)
Positiva förändringar för brukaren	0 (0)	5 (6)	61 (62)	34 (32)

Tabell 8 redogör för brukarnas uppfattning rörande Vuxenenheten och resultatet anges i procent. De områden där vi kan identifiera förbättringar jämfört med 2009 rör främst ”Delaktighet” samt ”Information” (tabell 12).

Tabell 13. Medelvärde*. Vuxenenheten. 2010 jämfört 2009.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,24	3,50	3,26	3,32	3,29
Brukarenkät 2009	3,15	3,70	3,00	3,45	3,26
Skillnad medelvärde	+ 0,09	- 0,20	+ 0,26	- 0,13	+ 0,03

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Vuxenenheten har förbättrats sitt medelvärde inom tre av fem områden jämfört 2009. Den största positiva förändringen omfattar ”Delaktighet” (+ 0,26), och den största negativa rör området ”Bemötande” (- 0,20). Inom alla frågeområden så ligger dock vuxenenheten över snitt 3,0 med god marginal (tabell 13).

Brukarnas kommentarer om Vuxenheten (oredigerat)

Information:

Bemötande:

- Alla trevliga och glada.

Delaktighet:

Tillgänglighet:

- "Brudarna" är lätt att få tag i. Dom gör ett bra arbete.
- Dom ställer upp till 100 %.
- Kan vara svårt att få tag på er på telefon, men ni brukar ringa upp samma dag eller dagen efter.

Positiva förändringar:

- Utan dom så hade jag inte levat idag. Tack vare dom så har jag ett bra liv.

Övriga kommentarer:

- Har blivit helnykterist sedan jag flyttade in på Stallgatan.
- Ja, två trevliga damer är stöd och tjat – inget negativt med det.
- Jag måste säga att kommunen har lyckats med att placera de två damerna Eva och Marie, som är vår personal, på rätt plats. De har hjärtat på rätta stället när det behövs och vågar säga till om så behövs.
- Omstrukturering på Örtagården på sin plats. Inför Internet snarast, för det är 2010 nu.
- Tack för att ni finns i mitt liv. Tack för att ni har förstått mina problem, och hjälpt mig ur dom.

Familjerätten

Utdelade enkäter: 36
Antal besvarade enkäter: 25
Svarsfrekvens: 69,4 %
Ålder, genomsnitt: 30 år
Kön: 32 % män, 68 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2009, urval på 24 svarande, jämfört med 25 st. 2010.

Tabell 14. Resultat frågeområden. Familjerätten. 2010 och jämförelse 2009 (inom parentes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	(0)	(8)	(58)	(33)
Bemötande från personalen	(4)	(0)	(17)	(79)
Brukarens delaktighet	(4)	(0)	(54)	(42)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	(4)	(13)	(54)	(29)
Positiva förändringar för brukaren	(9)	(0)	(68)	(23)

Observera att resultatet anges i procent samt att beräkningar i procent och rör ett litet underlag (tabell 14).

Tabell 15. Medelvärde*. Familjerätten. 2010 jämfört 2009.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,16	3,28	2,80	2,96	2,65
Brukarenkät 2009	3,25	3,71	3,33	3,08	3,05
Skillnad medelvärde	- 0, 09	- 0, 43	- 0, 53	- 0, 12	- 0, 40

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För Familjerätten uppmärksammar vi försämrade medelvärden i alla områden jämfört 2009. De största negativa förändringarna rör ”Delaktighet” (- 0,53) och ”Bemötande” (- 0, 43) (tabell 15).

Brukarnas kommentarer om Familjerätten (oredigerat)

Information:

Bemötande:

Delaktighet:

Tillgänglighet:

- Från början svårt och väntan efter första kontakt.
- Ni kanske skulle kunna ha mer telefontid.
- Bättre telefontider!

Positiva förändringar:

- Den andre föräldern gav aldrig er möjlighet att utföra ert arbete vidare i vår kontakt.

Övriga kommentarer:

- Anser att Familjerätten diskriminerar fadern. Tycker inte att ni lever upp till barnets bästa. Mycket handlar om att fadern skall kompromissa och vara nöjd med bristfälliga umgängen.
- Få in lite män i yrket!
- X och X gör ett jättebra jobb och passar jättebra.

Familjecenter

Utdelade enkäter: 68
 Antal besvarade enkäter: 50
 Svarefrekvens: 73,5 %
 Ålder, genomsnitt: 37 år
 Kön: 36 % män, 64 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2009, urval på 55 svarande, jämfört med 50 st. 2010.

Tabell 16. Resultat frågeområden. Familjecenter. 2010 och jämförelse 2009 (inom parentes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	0 (0)	46 (56)	54 (44)
Bemötande från personalen	0 (0)	0 (0)	12 (14)	88 (86)
Brukarens delaktighet	0 (2)	2 (0)	36 (45)	62 (53)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)*	0 (2)	6 (0)	46 (45)	48 (53)
Positiva förändringar för brukaren **	0 (0)	4 (0)	39 (53)	57 (47)

* Bortfall n = 2 ** Bortfall = 4

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

Tabell 17. Medelvärde*. Familjecenter. 2010 jämfört 2009.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,54	3,88	3,60	3,42	3,52
Brukarenkät 2009	3,44	3,85	3,51	3,51	3,47
Skillnad medelvärde	+ 0, 10	+ 0, 03	+ 0, 09	- 0, 09	+ 0, 05

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I alla fem frågeområden så uppvisar Familjecenter ett medelvärde med marginal över 3,0. I fyra av fem områden så enheten ett bättre medelvärde jämfört 2009. De största förbättringarna finner vi rörande ”Information” (+ 0, 10). I ett område har enheten ett sämre värde än 2009, nämligen ”Tillgänglighet” (- 0, 09) (tabell 17).

Brukarnas kommentarer om Familjecenter (oredigerat)

Information:

- Skulle marknadsföras bättre, så fler får hjälp.

Bemötande:

- Bemötande med respekt och värdighet.
- Bra personal. Kloka och erfarna.
- Med skepsis i början, en stor förändring när barnets lärare verifierade och efter det ett mycket bra bemötande.
- Proffsigt och empatiska.
- Underbara människor som bemöter en med medmänsklighet.

Delaktighet:

- Allt som jag/vi har tagit upp som vi vill skall bearbetas har tagits upp på ett professionellt och bra sätt.
- Förstår mig och min situation.

Tillgänglighet:

- Har kunnat ringa och sms:at och alltid fått svar om än inte genast.
- Upptagna människor som har mycket att göra, svårt att byta tider, blir långt mellan besöken.

Positiva förändringar:

- Hade inte klarat mig utan er!
- Har känt stort förtroende från er. Mycket kunskap och erfarenhet.
- Vi har fått all hjälp vi behöver.
- Över förväntan.

Övriga kommentarer:

- Allt har fungerat. Lätt att prata med er.
- Bara positivt. Fått stöd och hjälp. Gjort mig tryggare.
- Bra att det finns en sådan verksamhet.
- Det är bra att man kan komma och prata om sånt som hänt. Jag tycker att ni har lyckats!
- Det är skönt att möta några äldre människor inom socialtjänsten.
- Har fått en inblick i vad kommunen kan hjälpa till med och jag känner mig positiv till detta.
- Jag är glad att det finns en sådan verksamhet. Innan jag träffade er, så visste jag bara om soc.
- Jättebra verksamhet!!
- Kanske att ni skulle ha mera mandat på saker och ting.
- Ni räddar liv!
- Tack för att ni finns!
- Tack vare er så har jag klarat mig. Tack!

Ekonomienheten

Utdelade enkäter: 180
 Antal besvarade enkäter: 144
 Svarefrekvens: 80,0 %
 Ålder, genomsnitt: 29 år
 Kön: 49 % män, 51 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2009, urval på 79 svarande, jämfört med 144 st. 2010.

Tabell 18. Resultat frågeområden. Ekonomienheten. 2010 och jämförelse 2009 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	3 (0)	4 (1)	58 (42)	36 (57)
Bemötande från personalen	2 (0)	1 (0)	36 (38)	60 (62)
Brukarens delaktighet	4 (0)	8 (2)	55 (54)	33 (44)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	10 (1)	22 (15)	47 (49)	22 (35)
Positiva förändringar för brukaren*	3 (0)	9 (4)	59 (60)	30 (36)

* Bortfall = 3

Observera att resultatet ovan anges i procent och jämfört med 2009 inom parantes (tabell 18).

Tabell 19. Medelvärde*. Ekonomienheten. 2010 jämfört 2009.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2010	3,27	3,55	3,16	2,80	3,16
Brukarenkät 2009	3,56	3,62	3,41	3,18	3,32
Skillnad medelvärde	- 0, 29	- 0, 07	- 0, 25	- 0, 38	- 0, 16

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med 2009 så har medelvärdet försämrats inom alla fem frågeområden. De största negativa förändringar finner vi inom områden såsom ”Tillgänglighet” (- 0, 38) och ”Information (- 0, 29). (tabell 19).

Brukarnas kommentarer om Ekonomienheten (oredigerat)

Information:

- All information kan vara svårt att ta in, på ett och samma ställe.
- Dålig info om vad som gäller för bidrag.
- Förklarar som ett proffs!

Bemötande:

- Alltid trevlig och glad. Men ibland lite för hård.
- Det är olika beroende på person. En och annan är alldeles för snorkig.
- I receptionen, I – M, hon bemöter en varje gång med ett leende på läpparna.
- Korrekt bemötande, har inget att klaga på.
- Kände mig välkommen, lite kaffe kanske vore något.
- Trevlig personal som alltid har ett leende på läpparna.
- Trevliga "flickor".
- Väldigt trevliga.

Delaktighet:

- 45 min. telefontid är lite lite.
- Bra telefonkontakt vid förändringar.
- Det beror på vilken person man har kontakt med. Hur mycket paragrafryttare man är.
- Ganska bra.
- Ja, det tycker jag absolut, man får vara delaktig på ett bra sätt.
- Känns inte som om man har mycket att säga till om.
- Vi har en bra kontakt.

Tillgänglighet:

- Besöka er är lätt, men telefon är nästan omöjligt för oss yngre som går i skolan på telefontiden.
- Det borde vara 2 telefontider, en på morgonen och en på eftermiddagen.
- För kort telefontid.
- Går lätt att nå via telefon eller mejl.
- Kan vara längre telefontid.
- Svårt att få kontakt med sin handläggare.
- Svårt att få kontakt utanför telefontiden.
- Svårt att komma fram på telefontiden.
- Svårt att ringa vissa gånger, upptaget hela telefontiden.
- Så gott som omöjligt att nå över telefon, pga. korta samtalstider.
- Telefontiden skulle kunna vara lite längre.
- Dåliga telefontider. Bra öppettider.

Positiva förändringar:

- Det har gått fort att få hjälp.
- Jag har fått komma på många fler jobbintervjuer än tidigare.
- Vi blir mycket peppade av våran handläggare.

Övriga kommentarer:

- Allt har fungerat bra, fått mycket hjälp i jobsökning och att finna utbildningar som passar mig.
- Bättre telefontider tack! Det är fler än 1 som ringer mellan 08.45 – 09.30!!.
- Fortsätt att arbeta så bra som ni gör.
- Har alltid en positiv inställning när jag går från Vågbrytaren. Ger energi och feedback.
- Jag har fått byta handläggare så att jag är på nummer 3 nu och det strular och krånglar hela tiden. Ni har fått mig vilja sluta med att få bidrag från er vilket är bra, men just nu när jag behöver hjälp så får jag inte så mycket.
- Jag tycker att ni skall se över vad man egentligen har i månaden att leva på.
- Kör på bara, duktiga medarbetare!
- Min handläggare är toppen!
- Ni gör ett mycket bra arbete.
- Ni har alltid varit trevliga och tillmötesgående.
- Skötte er mycket bra. Bra på att lyssna samt att prata med.
- Trevligt bemötande och bra info.
- Ändra telefontiderna!