

Brükarenkät

IFO 2011

Kvalitetsrapport 2011:01



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 2010 har förvaltningen 2011 högre medelvärden i alla fem frågeområden, varav ”Tillgänglighet” är det område som har förbättrats bäst.

Vi finner att ungdomar, jämfört med vuxna, ligger lägre i sina skattningar. I jämförelse med 2010 har vuxnas kundnöjdhet ökat betydligt mer än ungdomarnas.

Kvinnor är mer nöjdare än män och i jämförelse med 2010 har kvinnornas kundnöjdhet ökat avsevärt mer än männens.

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 fem tidigare tillfällen (2003, 2005, 2007, 2009 och 2010) gjort undersökningar om brukarnas upplevelser. Årets brukarenkät (2011) har haft samma utformning som enkäten 2007, 2009 och 2010. I rapporten kommer vi att göra jämförelser med resultatet för brukarenkät 2010.

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 17 – 19 (2011) 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 445). Antalet besvarade enkäter är 270. Alla obesvarade enkäter har skickats tillbaka. Genom detta förfarande så kan vi fastställa en svarsfrekvens på 61 %, vilket bör anses som tillfredsställande (se tabell 1)

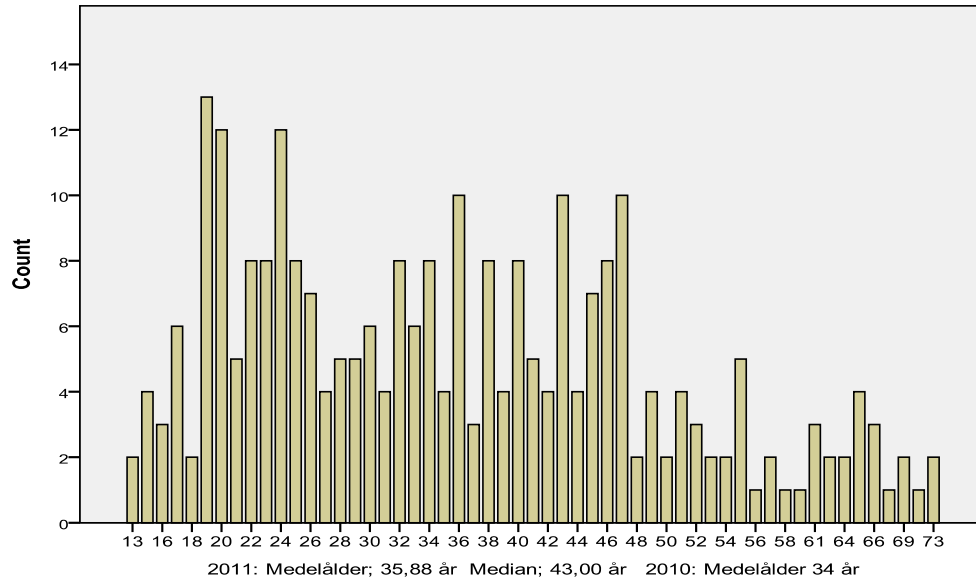
De inkomna svaren redovisas i procent, för att möjliggöra en jämförelse med brukarenkät 2010 (se Kvalitetsrapport 2010;02). Vi redovisar även medelvärden rörande de olika frågeområdena utifrån en 4 – gradig skala. Där medelvärden kring 1 är lika med mycket dåligt och 4 är lika med mycket bra.

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.

Om brukarna, totalt, 2011

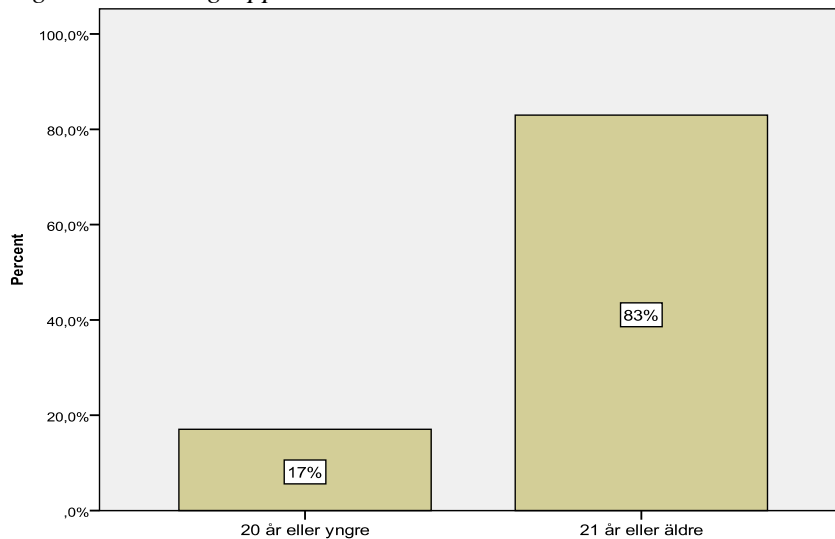
Följande avsnitt beskriver vilka grupper (ålder, kön) som har besvarat enkäterna.

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



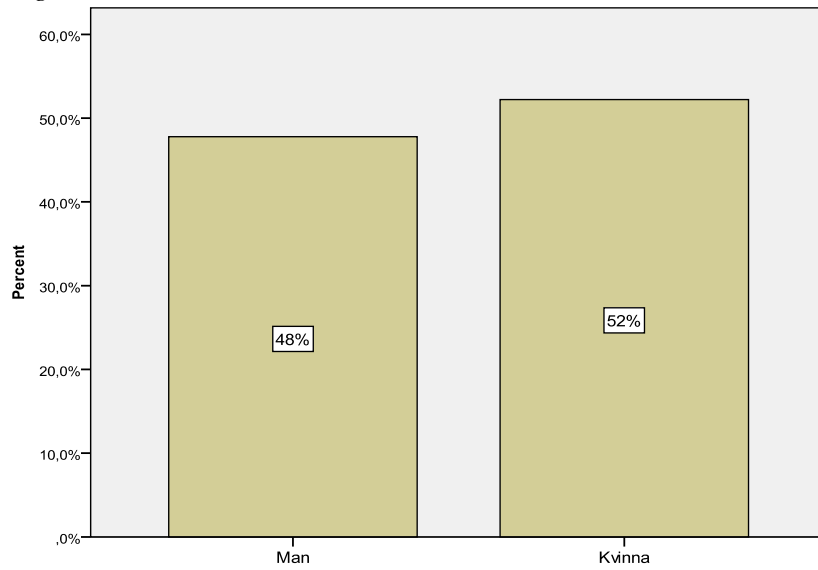
Genomsnittsåldern för de brukare som besvarat enkäten är 36 år jämfört med 2010 då medelåldern var 34 år (diagram 1).

Diagram 2. Åldersgrupper. Totalt. Procent.



83 % av respondenterna är 21 år eller äldre och 17 % är 20 år eller yngre (diagram 2). I jämfört med 2010 då 81 % var 21 år eller äldre och 19 % var 20 år eller yngre (se Kvalitetsrapport 2010:02).

Diagram 3. Kön. Totalt. Procent.



Vi finner något fler kvinnor (52 %) än män (48 %) som har besvarat enkäten. I jämfört med 2010 då 53 % var kvinnor och 47 % män (diagram 3).

Resultat 2011

Individ- och familjeomsorgen totalt

Utdelade enkäter: 445
Antal besvarade enkäter: 270
Svarsfrekvens: 60,6 %

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

	Antal utdelade enkäter	Antal besvarade enkäter	Svars frekvens % 2011	Svars- frekvens % 2010
Barn- och Familjeenheten	71	30	42,2	52,0
Ungdomsenheten	108	14	12,9	35,8
Vuxenenheten	62	44	70,9	59,4
Familjerätten	45	43	95,5	69,4
Familjecenter	73	61	83,5	73,5
Ekonomienheten	86	78	90,6	80,0
Total	445	270	60,6	63,7

Vi uppmärksammar en svarsfrekvens totalt på 60,6 %. Högst svarsfrekvens har enheterna Familjerätten (96 %) och Ekonomienheten (91 %). I tabellen ovan görs även jämförelser med svarsfrekvens för brukarenkät 2010 på enhetsnivå (tabell 1).

Tabell 2. Resultat frågeområden, totalt. 2011 och jämförelse 2010 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	2 (2)	4 (4)	56 (60)	37 (34)
Bemötande från personalen	1 (3)	2 (2)	37 (37)	60 (58)
Brukarens delaktighet (bortfall = 2)	2 (5)	10 (9)	50 (52)	38 (35)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa) (bortfall n =6)	3 (6)	13 (17)	51 (49)	33 (28)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n = 7)	3 (5)	9 (8)	51 (57)	37 (30)

Ovanstående tabell redogör för resultatet 2011 samt jämförelse med 2010 vilket redovisas i siffrorna inom parantes. Procenten anger andel brukare och deras betyg utifrån fem frågeområden. Sammantaget är resultatet totalt för förvaltningen år 2011 mycket positivt inom alla fem frågeområdena. Som exempel ser vi att de flesta brukarna (60 %) upplever ett *mycket bra* bemötande från personalen. Sammantaget så finner vi skillnader i jämfört med 2010, vi finner genomgående i alla frågeområden fler brukare som ger högsta betyget, *mycket bra* jämfört 2010 (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 2011 jämfört med medelvärdet i enkäten 2010, redovisade i kursiv stil.

Tabell 3. Medelvärde respektive frågeområde.2011 jämfört 2010. Totalt. Skala 1 – 4.² N=270.

Totalt i förvaltningen	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,29	3,55	3,25	3,13	3,23
<i>Brukarenkät 2010</i>	<i>3,25</i>	<i>3,51</i>	<i>3,16</i>	<i>3,00</i>	<i>3,13</i>
Skillnad medelvärde	+ 0,04	+ 0,04	+ 0,09	+ 0,13	+ 0,10

Vi finner att ”Bemötande” har det högsta medelvärdet (3,55) jämfört andra frågeområden. I jämfört med föregående brukarenkät 2010 så finner vi i alla områden ett högre betyg (medelvärden) i årets brukarenkät. De största positiva förändringarna finner vi i området ”Tillgänglighet” (+ 0,13) och ”Positiv förändring” (+ 0,10) (tabell 3).

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 ”Positiv förändring” (+ 0,17) och ”Information” (+ 0,11) (tabell 4).

Tabell 4. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 20 år eller yngre. 2011 jämfört 2010. N=46.

20 år eller yngre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,28	3,43	3,17	2,96	3,22
<i>Brukarenkät 2010</i>	<i>3,17</i>	<i>3,45</i>	<i>3,18</i>	<i>2,88</i>	<i>3,05</i>
Skillnad medelvärde	+ 0,11	- 0,02	- 0,01	+ 0,08	+ 0,17

I åldersgruppen 21 år eller äldre ser vi förbättringar i alla frågeområdena. De största förbättringarna uppmärksammas inom områdena ”Tillgänglighet” (+ 0, 14) och ”Delaktighet” (+ 0,11) (tabell 5).

Tabell 5. Medelvärden totalt, jämfört gruppen 21 år eller äldre. 2010 jämfört 2009. N=224.

21 år eller äldre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,29	3,58	3,27	3,17	3,23
<i>Brukarenkät 2010</i>	<i>3,27</i>	<i>3,53</i>	<i>3,16</i>	<i>3,03</i>	<i>3,15</i>
Skillnad medelvärde	+ 0,02	+ 0,05	+ 0,11	+ 0,14	+ 0,08

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

Slutsatsen av resultaten i tabell 4 och 5 är att den äldre åldersgruppen genomgående ligger något högre i sina skattningar än den yngre gruppen, och vi finner även att den äldre gruppen är nöjdare än den yngre gruppen jämfört brukarenkät 2010.

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. 2011 jämfört 2010. N=129.

Män	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,27	3,52	3,18	3,08	3,16
<i>Brukarenkät 2010</i>	3,22	3,55	3,15	3,04	3,19
Skillnad medelvärde	+ 0,05	- 0,03	+ 0,03	+ 0,04	- 0,03

Tabell 7. Medelvärden totalt, jämfört kvinnor. 2011 jämfört 2010. N=141.

Kvinnor	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,31	3,58	3,31	3,18	3,29
<i>Brukarenkät 2010</i>	3,28	3,48	3,17	2,97	3,07
Skillnad medelvärde	+ 0,03	+ 0,10	+ 0,14	+ 0,21	+ 0,22

I jämförelser mellan män och kvinnor så finner vi årets enkät att kvinnor genomgående ligger högre än män i sina skattningar. Hos kvinnor finner vi, i jämfört med 2010, avsevärt förbättrade värden i alla områdena, hos män finner vi förbättrade värden i tre av fem områden (tabell 6 och 7).

Barn- och Familjenheten

Utdelade enkäter: 71
Antal besvarade enkäter: 30
Svarsfrekvens: 42,2 %
Ålder, genomsnitt: 38 år
Kön: 30 % män, 70 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2010, ett urval på 26 svarande, jämfört med 30 st. 2011.

Tabell 8. Resultat frågeområden. Barn- och Familjenheten. 2011 och jämförelse 2010 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	7 (4)	10 (4)	63 (73)	20 (19)
Bemötande från personalen	3 (4)	10 (0)	53 (46)	33 (50)
Brukarens delaktighet	7 (8)	17 (19)	47 (42)	30 (31)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	10 (8)	20 (15)	47 (54)	23 (23)
Positiva förändringar för brukaren (bortfall n =1)	7 (4)	13 (8)	67 (58)	13 (23)

Tabell 4 redogör för brukarnas uppfattning rörande Barn- och Familjenheten. Observera att resultatet anges i procent (tabell 8).

Tabell 9. Medelvärde.* Barn- och Familjenheten. 2011 jämfört 2010.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	2,97	3,17	3,00	2,83	2,87
Brukarenkät 2010	3,08	3,42	2,96	2,92	3,12
Skillnad medelvärde	- 0,11	- 0,25	+ 0,04	- 0,09	- 0,25

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Vi uppmärksammar försämrade medelvärden i fyra av fem områden, störst försämring finner vi rörande ”Bemötande” och ”Positiv förändring” (- 0,25) (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:

Det har varit bra, men lite stressigt.

Skulle vara bra och värdigt om ni talade om vilka rättigheter man har som förälder, som är i behov av avlastning.

Bemötande:

Avsaknad av kunskap om diagnoser.

Delaktighet:

Besked bakom ens rygg.

Tillgänglighet:

Tycker att det har varit bra att kunna skicka SMS om det har varit svårt att komma fram på telefontiden.

Positiva förändringar:

Tar barnen på orden och förstår dem inte.

Oerfarna.

Övriga kommentarer:

Har varit uruselt, men blivit bättre.

Lyssna!!

Ni tar inte allvarligheter på allvar. Ni gör stora saker av små.

Saken är den att ni är underbemannade. De jag har haft kontakt med finns aldrig där. Ni behöver mer personal och be politikerna se hur ni har det istället. Men Nina är bra när vi träffas!

SoL och LSS ska samarbeta enligt LSS. När ett barn har svår ADHD. Och vi har rätt att få snabb hjälp!

Ungdomsenheten

Utdelade enkäter: 108
 Antal besvarade enkäter: 14
 Svarefrekvens: 13 %
 Ålder, genomsnitt: 28 år
 Kön: 43 % män, 57 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2010, urval på 38 svarande, jämfört med 14 st. 2011.

Tabell 10. Resultat frågeområden. Ungdomsenheten. 2011 och jämförelse 2010 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	7 (3)	7 (13)	57 (66)	29 (18)
Bemötande från personalen	7 (8)	7 (5)	64 (53)	21 (34)
Brukarens delaktighet	7 (8)	21 (21)	57 (47)	14 (24)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	21 (3)	7 (16)	64 (58)	7 (24)
Positiva förändringar för brukaren	14 (16)	7 (13)	57 (58)	21 (13)

Tabell 6 redogör för brukarnas uppfattning rörande Ungdomsenheten. Observera att resultatet anges i *procent* (tabell 10).

Tabell 11. Medelvärde. Ungdomsenheten. 2011 jämfört 2010.*

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,07	3,00	2,79	2,57	2,86
Brukarenkät 2010	3,00	3,13	2,87	3,03	2,68
Skillnad medelvärde	+ 0,07	- 0,13	- 0,08	- 0,46	+ 0,18

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med brukarenkät 2010 så finner vi förbättringar inom två av fem områden, ”Positiv förändring” (+ 0,18) och ”Information” (+ 0,07). De största försämringarna uppmärksammas rörande ”Tillgänglighet” (- 0,46) (tabell 11).

Brukarnas kommentarer om Ungdomsenheten (oredigerat)

Information:

Jag får inga svar när jag frågar.

Bemötande:

Bra kontakt, förtroendefullt.

Delaktighet:

Får inte den information jag behöver.

Tillgänglighet:

Mycket dåliga att hålla tider och hålla rätt på dagarna.

Ni är ju aldrig på plats, helt omöjliga att få tag på.

Positiva förändringar:

Jag har fått en bra familj.

Övriga kommentarer:

Vuxenenheten

Utdelade enkäter: 62
Antal besvarade enkäter: 44
Svarsfrekvens: 70,9 %
Ålder, genomsnitt: 48 år
Kön: 75 % män, 25 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2010, urval på 38 svarande, jämfört med 44 st. 2010.

Tabell 12. Resultat frågeområden. Vuxenenheten. 2011 och jämförelse 2010 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	2 (0)	5 (5)	66 (66)	27 (29)
Bemötande från personalen	2 (3)	2 (3)	39 (37)	57 (58)
Brukarens delaktighet	5 (0)	11 (5)	53 (63)	30 (32)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	2 (0)	19 (13)	44 (42)	35 (45)
Positiva förändringar för brukaren	2 (0)	12 (5)	54 (61)	32 (34)

Tabell 8 redogör för brukarnas uppfattning rörande Vuxenenheten och resultatet anges i procent (tabell 12).

Tabell 13. Medelvärde*. Vuxenenheten. 2011 jämfört 2010.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,18	3,50	3,09	3,12	3,16
Brukarenkät 2010	3,24	3,50	3,26	3,32	3,29
Skillnad medelvärde	- 0,06	0,00	- 0,17	- 0,20	- 0,13

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Vuxenenheten har sämre medelvärde inom fyra av fem områden jämfört 2010. Den största negativa förändringen rör området "Tillgänglighet" (- 0,20). Inom alla frågeområden så ligger dock vuxenenheten över snitt 3,0 med marginal (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. Vi väljer nedan att redovisa medelvärden enligt frågeområden för dessa verksamheter (Figur 1).

Figur 1. Medelvärden. Jämfört verksamheter inom Vuxenenheten. 2011.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Socialsekreterare (n= 18)	3,28	3,39	3,00	2,67	3,33
Örtagården (n = 9)	2,89	3,11	2,78	3,22	2,89
Boendestöd/Stallgatan (n = 17)	3,24	3,82	3,37	3,56	3,13
Kanalen (n= 0)	-	-	-	-	-
Totalt	3,18	3,50	3,09	3,12	3,16

Uppmärksamma att vi inte har erhållit några enkäter från Kanalens verksamheter.

Vi finner som exempel att Boendestöd i fyra av fem frågeområden ligger över snittet totalt (se Totalt), där vi uppmärksammar de högsta medelvärdena rörande ”Bemötande” (3,82) och ”Tillgänglighet” (3,56).

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

Information:

Svårbegriplig information (Socialsekreterare).

Bemötande:

Alla trevliga, glada och omtänksamma (Boendestöd/Stallgatan).

Jag är glad nu att ni tjatade på mig och bemötandet känns jättebra (Socialsekreterare).

Kallt bemötande och utan förståelse (Socialsekreterare)

Ni har bemött mig otroligt bra (Boendestöd/Stallgatan).

Personalen är väldigt på hugget. Särskilt "Commendoran" (Boendestöd/Stallgatan).

Vill ha fler besök (Boendestöd/Stallgatan).

Delaktighet:

Det beror på mig själv (Boendestöd/Stallgatan).

Jag har alltid fått reda på om det händer något (Boendestöd/Stallgatan).

Ringer alltid om det är något speciellt på gång, t.ex. äta ute, julmiddag (Boendestöd/Stallgatan).

Tillgänglighet:

Har alltid svarat när jag har ringt (Boendestöd/Stallgatan).

Svarar alltid när man ringer och är oftast på plats när man besöker dom (Boendestöd/Stallgatan).

Svåra att nå per telefon. Ringer sällan tillbaka i tid (Socialsekreterare).

Positiva förändringar:

Behandlingen har gett mig jättemycket (Socialsekreterare).

Från att ha varit alkoholist på heltid så har ni hjälpt mig att komma på fötter igen. Fått lägenhet. Drickandet har nästan upphört. Tack vare deras hjälp och stöd (Boendestöd/Stallgatan).

Slutat med alkohol och morfintabletter (Boendestöd/Stallgatan).

Övriga kommentarer:

Bra samarbete med Eva och Marie (Boendestöd/Stallgatan).

Eva och Marie är mycket snälla, omtänksamma och trevliga tjejer (Boendestöd/Stallgatan).

Tack vare er så har livet vänt ifrån det dåliga till det bra (Socialsekreterare).

Har fått stor hjälp av Ewa och Marie, när jag har varit dålig av spriten. När min särbo har kommit ner till dem och varit orolig så har dom alltid kommit upp till mig och sett till att jag har fått hjälp. Dom finns alltid där. Utan dom skulle jag nog varit död. Tack gode gud att ni finns (Boendestöd/Stallgatan).

Jag säger helt ärligt med respekt att det är bra att det finns ett sådant här boende för sådan person som mig (Boendestöd/Stallgatan).

Familjerätten

Utdelade enkäter: 45
Antal besvarade enkäter: 43
Svarsfrekvens: 95,5 %
Ålder, genomsnitt: 32 år
Kön: 40 % män, 60 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2010, urval på 25 svarande, jämfört med 43 st. 2011.

Tabell 14. Resultat frågeområden. Familjerätten. 2011 och jämförelse 2010 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (4)	2 (4)	42 (64)	56 (28)
Bemötande från personalen	0 (0)	0 (0)	19 (64)	81 (32)
Brukarens delaktighet	0 (16)	2 (4)	51 (64)	47 (16)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	0 (4)	7 (16)	59 (60)	34 (20)
Positiva förändringar för brukaren	0 (13)	5 (13)	54 (70)	41 (4)

Observera att resultatet anges i procent (tabell 14).

Tabell 15. Medelvärde*. Familjerätten. 2011 jämfört 2010.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,53	3,81	3,44	3,27	3,37
Brukarenkät 2010	3,16	3,28	2,80	2,96	2,65
Skillnad medelvärde	+ 0,37	+ 0,53	+ 0,64	+ 0,31	+ 0,72

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För Familjerätten uppmärksammar vi förbättrade medelvärden i alla områden jämfört 2010. De största positiva förändringarna rör ”Positiv förändring (+ 0,72) och Delaktighet” (+ 0,64) och ”Bemötande” (+ 0,53) (tabell 15).

Brukarnas kommentarer om Familjerätten (oredigerat)

Information:

Bemötande:

Lugn, samlad och rättvis.

Delaktighet:

Tillgänglighet:

Lite svårt att komma i kontakt då telefontiden är kort och endast på morgonen.

Ni ville helst inte byta besökstid.

Positiva förändringar:

Övriga kommentarer:

Familjecenter

Utdelade enkäter: 73
Antal besvarade enkäter: 61
Svarsfrekvens: 83,5 %
Ålder, genomsnitt: 38 år
Kön: 38 % män, 62 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2010, urval på 50 svarande, jämfört med 61 st. 2011.

Tabell 16. Resultat frågeområden. Familjecenter. 2011 och jämförelse 2010 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	0 (0)	0 (0)	54 (46)	46 (54)
Bemötande från personalen	0 (0)	0 (0)	26 (12)	74 (88)
Brukarens delaktighet	0 (0)	2 (2)	47 (36)	50 (62)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	0 (0)	2 (6)	48 (46)	50 (48)
Positiva förändringar för brukaren	0 (0)	6 (4)	38 (39)	56 (57)

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

Tabell 17. Medelvärde*. Familjecenter. 2011 jämfört 2010.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,46	3,74	3,47	3,48	3,49
Brukarenkät 2010	3,54	3,88	3,60	3,42	3,52
Skillnad medelvärde	- 0,08	- 0,14	- 0,13	+ 0,06	- 0,03

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I fyra av fem områden har enheten ett något sämre medelvärde jämfört 2010. De största försämringarna finner vi rörande "Bemötande" (- 0,14) och "Delaktighet" (- 0,13). Det är dock viktigt att påpeka att i alla fem frågeområden så uppvisar Familjecenter ett medelvärde med god marginal över 3,0, vilket motsvarar skattningen "Bra" (tabell 17).

Brukarnas kommentarer om Familjecenter (oredigerat)

Information:

Bemötande:

På ett väldigt bra sätt.

Trevliga, intresserade och hjälpsamma.

Delaktighet:

Bra, eftersom man får en chans och diskutera vad som händer.

Lyhörda och proffsiga.

Tycker att ni är partiska och opersonliga.

Tillgänglighet:

Positiva förändringar:

Bra att inse vad man utsatte sitt barn för.

Det har gått över förväntan.

Det känns bra att någon bryr sig, att man är med och får hjälp i rätt riktning.

Har fått bra hjälp med de problem vi kom med.

Man lär sig mycket av att träffa Lena.

Vet inte riktigt syftet.

Vi har fått hjälp att förstå varandra och vi kan bättre förstå och hjälpa våra barn.

Övriga kommentarer:

Bra att få en chans att prata om händelsen. Hur ska ni annars kunna veta vad som är rätt och fel. Jättenyttigt för X med pratet om alkohol. Tack!

En jättebra verksamhet!

Kloka och mogna människor som kan sitt jobb!

Fått ett otroligt stöd och hjälp av våra handledare, har ofta varit räddningen för mig, så de är guld värda.

Kan rekommendera dom till andra.

Kunde inte ha fått bättre hjälp!

Lennart är mycket bra att lyssna och förstå problem. Jag kan säga, rätt man på rätt plats.

Tack för att ni finns!

Tack för att ni finns. Ni behövs!!

Tur att det finns en så bra verksamhet!

Tycker inte att jag har blivit förstådd.

Vet inte hur jag skulle klarat det utan er!

Vore bra om "soc" utvecklade flera grundförslag som gynnar familjer. Möjligheter till olika aktiviteter av olika slag.

Ekonomienheten

Utdelade enkäter: 86
Antal besvarade enkäter: 78
Svarsfrekvens: 90,6 %
Ålder, genomsnitt: 31 år
Kön: 53 % män, 47 % kvinnor

Vi gör jämförelser med enkät 2010, urval på 144 svarande, jämfört med 78 st. 2011.

Tabell 18. Resultat frågeområden. Ekonomienheten. 2011 och jämförelse 2010 (inom parantes). Procent.

	Mycket dåligt %	Dåligt %	Bra %	Mycket bra %
Information som är lätt att förstå	1 (3)	6 (4)	58 (58)	35 (36)
Bemötande från personalen	0 (2)	1 (1)	44 (36)	55 (60)
Brukarens delaktighet	0 (4)	13 (8)	50 (55)	37 (33)
Tillgänglighet från personalen (lätt att nå, träffa)	3 (10)	20 (22)	51 (47)	26 (22)
Positiva förändringar för brukaren	3 (3)	11 (9)	51 (59)	35 (30)

Observera att resultatet ovan anges i procent och jämfört med 2010 inom parantes (tabell 18).

Tabell 19. Medelvärde*. Ekonomienheten. 2011 jämfört 2010.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2011	3,26	3,54	3,24	3,01	3,19
Brukarenkät 2010	3,27	3,55	3,16	2,80	3,16
Skillnad medelvärde	- 0,01	- 0,01	+ 0,08	+ 0,21	+ 0,03

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med 2010 så har medelvärdet förbättrats inom tre av fem frågeområden. De största positiva förändringarna finner vi inom områden såsom ”Tillgänglighet” (+ 0,21) och ”Delaktighet” (+ 0,08) (tabell 19).

Brukarnas kommentarer om Ekonomienheten (oredigerat)

Information:

Efter hand har jag förstått hur det fungerar.

Fick gå på möte och fick bra hjälp.

Bemötande:

Alla är jättetrevliga.

Har blivit bättre och bättre tack vare en ny sekreterare.

Ingrid som jag har haft den här tiden under förmedlingen av mina pengar, har fått mig också att tänka annorlunda.

Lyssnar när man är i stort behov av stöd.

Är väldigt nöjd med hur jag blir bemött, utav både min handläggare och övrig personal.

Delaktighet:

Det tycker jag ni har lyckats utmärkt med.

Tillgänglighet:

Inga problem ang. telefontiderna.

Borde ha mer telefontider och lättare att komma fram i växeln.

Dock, snabb kontakt via email.

Dåliga telefontider.

Går bra att ringa på telefontid, fast ofta lång kötid.

Kan bli bättre. Ring upp när ni säger det!

Kort telefontid, svarar inte alltid.

Lite dåliga telefontider.

Man når inte, för det mesta.

Svårt att komma fram ibland.

Positiva förändringar:

Har fått hjälp med ekonomin. Men är ju fortfarande fast med bidrag.

Jag har blivit lugnare och mer harmonisk.

Övriga kommentarer:

Efter att ha blivit illa behandlad av försäkringskassan så är jag glad över att få hjälp här.

Har börjat vara mer aktiv, lyssnar på många fler personer än innan. Har mycket bra kontakt med min handläggare.

www.sandviken.se



Sandvikens Kommun
INDIVID- OCH FAMILJEOMSÖRGSFÖRVALTNINGEN