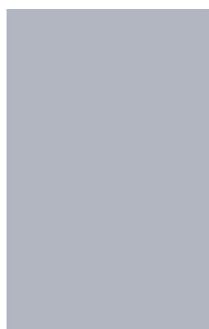


Brukarenkät

IFO 2014

Kvalitetsrapport 2014:03



KVALITETSRAPPORT

Brukarenkät 2014 visar att förvaltningen totalt sett har en mycket god brukarnöjdhet (kundnöjdhet) i alla de områden som berörs i enkäten. Andelen brukare som är nöjda med personalens *tillgänglighet* (lätta att nå) 2014 är högre i jämförelse med 2013 och det är främst ungdomar och män som är nöjdare med personalens tillgänglighet jämfört med föregående år. Andelen brukare som är nöjda med *informationen* har även ökat.

I jämförelse mellan könen gör kvinnor högre skattningar än män. De områden där det föreligger störst skillnader mellan män och kvinnor är *tillgänglighet* och *information*. Kvinnor är nöjdare än män vad gäller *tillgängligheten* i verksamheten och *delaktigheten* i vad som händer och beslutas inom verksamheten.

Individ- och familjeomsorgsförvaltningen

POSTADRESS Sandvikens Kommun, 811 80 Sandviken. TELEFON: 026 24 00 00. INTERNET www.sandviken.se



Sandvikens kommun

Bakgrund

Kommunernas socialtjänst skall vara av god kvalitet, vilket framgår av socialtjänstlagen (2001:453, SoL). Kvalitetsbegreppet i SoL omfattar socialtjänstens verksamhet på alla nivåer: strukturinriktade, allmänt inriktade och individinriktade insatser. Socialstyrelsen gav år 2011 ut nya föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) om ledningssystem för kvalitet i verksamheten. Föreskriften och allmänna rådet ställer krav på socialtjänsten att inrätta ett ledningssystem för det systematiska kvalitetsarbetet. Ledningssystemet skall bl.a. omfatta en beskrivning av de sociala tjänsterna och dess tillgänglighet, hur intern och extern samverkan och samarbete skall säkerställas samt rutiner för handläggning och dokumentation rörande enskilda. Ledningssystemet skall även säkerställa att det systematiska kvalitetsarbetet omfattar metoder för uppföljning och utvärdering av verksamheten (4 kap. 6 § 1 st.). Uppföljning och utvärdering bör bl.a. göras utifrån hur väl verksamheten tillgodoser enskilda och grupperns behov samt hur enskilda och andra intressenter uppfattar verksamheten. 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 familjeomsorgsförvaltningen i Sandviken har vid sju tidigare tillfällen (2003, 2005, 2007 samt varje år mellan åren 2009 och 2013) gjort undersökningar om brukarnas upplevelser. Årets brukarenkät (2014) har haft samma utformning som enkäten 2007 och 2009 - 2013. I rapporten jämförs resultatet med 2013 års brukarenkät.

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

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

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

Metod, svarsfrekvens och resultatredovisning

Under veckorna 20 – 23 (2014) delade personalen vid alla enheter ut en enkät till de brukare som man träffade i tjänsten. Den ifyllda enkäten kunde lämnas i en brevlåda vid utgången av kontoret eller skickas i ett adresserat svarskuvert. De inkomna svaren har registrerats, sammanställts och analyserat i statistikprogrammet SPSS. Verksamhetsutvecklare Per Åsbrink ansvarar för sammanställandet av enkätsvaren och den skriftliga rapporten.

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

För att säkerställa svarsfrekvensen har vi haft kontroll på antalet besvarade enkäter (299) i relation till hur många enkäter som delades ut till brukarna (summa 506). Genom detta förfarande kan svarsfrekvensen fastställas till 59 %, vilket bör anses som tillfredsställande (se tabell 1)

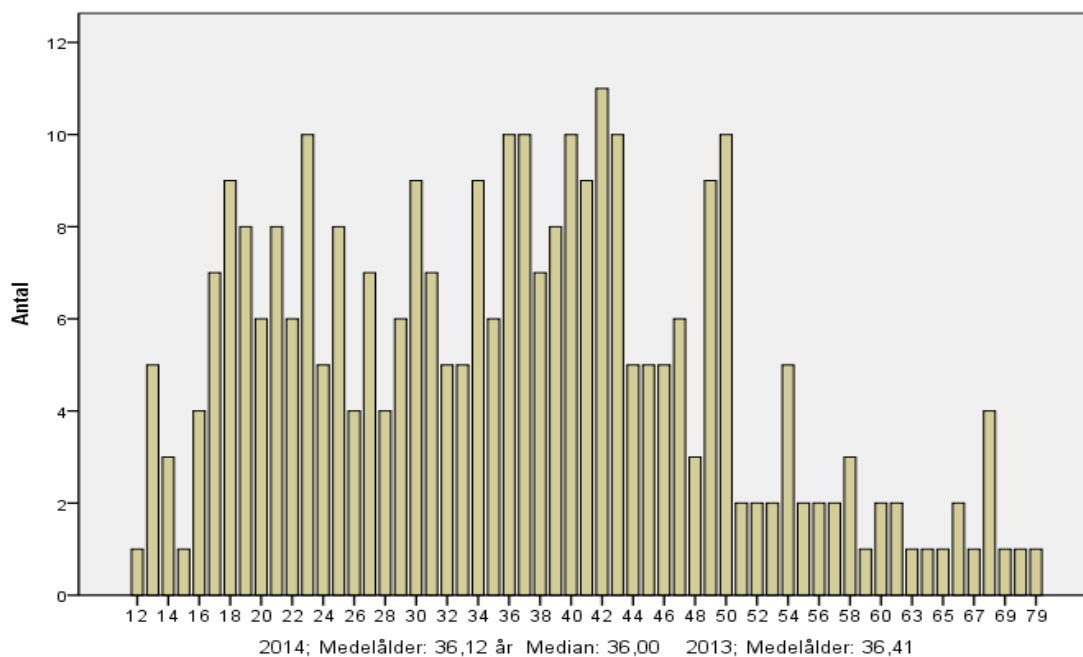
De inkomna svaren redovisas i procent för att möjliggöra en jämförelse med brukarenkät 2013 (se Kvalitetsrapport 2013;02). Vi redovisar även medelvärden gällande de olika frågeområdena utifrån en fyrgradig skala. Där medelvärden *kring 1 = mycket dåligt* och *4 = mycket bra*.

Rapporten är indelad i avsnitt som rör resultatet för förvaltningen totalt och därefter resultat enhetsvis. Det görs jämförelser med 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, 2014

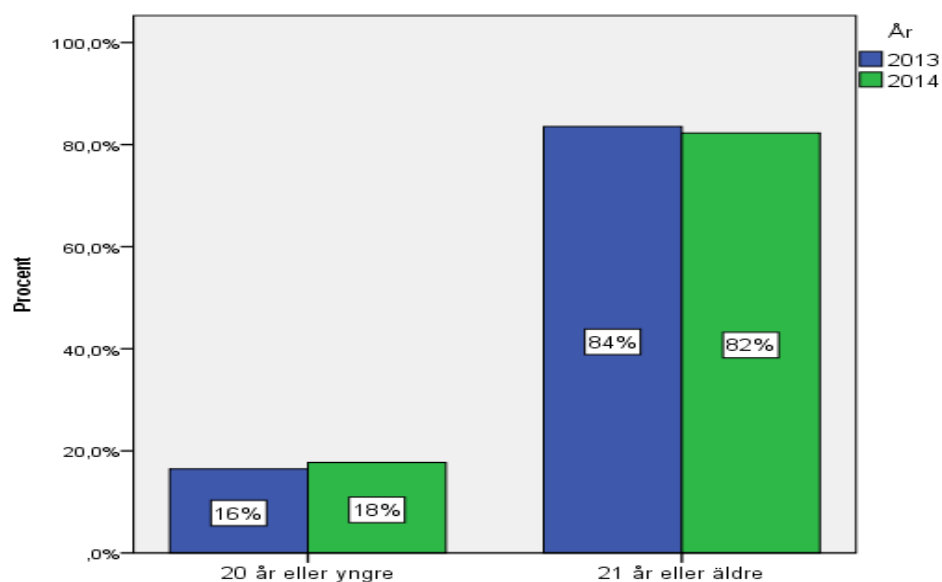
Följande avsnitt beskriver vilka grupper (ålder, kön) som har besvarat enkäterna.

Diagram 1. Ålder på brukarna som besvarat enkäten. 2014. Totalt. Antal.



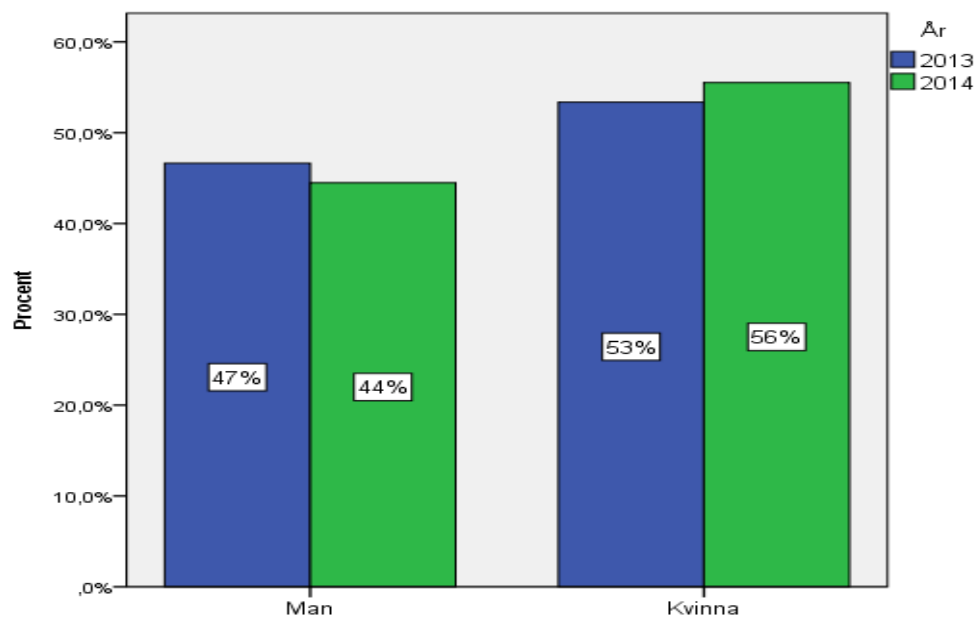
Genomsnittsåldern för de brukare som har besvarat enkäten 2014 är 36 år (36,12), median: 36,00. Vilket är samma medelålder som 2013 (36,41) (diagram 1).

Diagram 2. Åldersgrupper. 2014. Totalt. Procent.



2014 var 82 % av respondenterna 21 år eller äldre och 18 % är 20 år eller yngre. I jämförelse med 2013 har något större andel unga besvarat brukarenkäten 2014 (diagram 2).

Diagram 3. Kön. 2014. Totalt. Procent.



Något fler kvinnor (56 %) än män (44 %) har besvarat enkäten 2014. I jämförelse med 2013 var könsfördelningen 53 % kvinnor och 47 % män (diagram 3).

Resultat brukarenkät 2014

Individ- och familjeomsorgen totalt

Utdelade enkäter: 506
Antal besvarade enkäter: 299
Svarsfrekvens: 59.0%

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

	Antal utdelade enkäter	Antal besvarade enkäter	Svars frekvens % 2014	Svars frekvens % 2013
Barn- och Familjeenheten	69	34	49,2	26,5
Ungdomsenheten	95	42	44,2	43,5
Vuxnenheten	130	56	43,0	57,4
Familjerätten	48	37	77,0	92,1
Familjecenter	83	70	84,3	80,2
Ekonomienheten	81	60	74,0	92,6
Total	506	299	59,0	65,4

Svartsfrekvensen för brukarenkät 2014 är 59 %, vilket är en lägre svartsfrekvens i jämförelse med 2013. Högst svartsfrekvens har enheterna Familjecenter (84 %) och Familjerätten (77 %) (tabell 1).

Tabell 2. Resultat frågeområden, totalt. 2014 i jämförelse 2013. Procent.

	Mycket dåligt %		Dåligt %		Bra %		Mycket bra %	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information som är lätt att förstå*	1	2	4	5	52	51	43	43
Bemötande från personalen	2	0	2	3	31	34	65	63
Brukarens delaktighet**	2	2	6	6	54	54	38	39
Tillgänglighet från personalen***	3	4	9	11	51	47	37	37
Positiva förändringar för brukaren	3	1	7	9	55	51	35	38

*Bortfall=1 **Bortfall=3 ***Bortfall=5 ****Bortfall=19

Ovanstående tabell 2 redogör för resultatet (procent) för 2014 samt jämförelse med 2013 i särskild kolumn. Sammantaget är resultatet totalt för förvaltningen 2014 positivt inom alla fem frågeområdena. Som exempel kan nämnas att de allra flesta brukarna (65 %) upplever ett *mycket bra* bemötande från personalen, vilket är en förbättring i jämförelse med 2013 (63 %). Andelen brukare som är *mycket nöjda* (mycket bra) med delaktigheten 2014 uppgår till 38 % i jämförelse med 39 % för 2013.

¹ För 2014 fanns 115 enkäter översatta till utländska språk (somaliska, tigrinja, arabiska), vilka utmynnade i fem besvarade enkäter.

Andelen brukare som är *nöjda* (bra) med tillgängligheten uppgår till 51 % 2014, vilket är en förbättring från 2013 (47 %) (tabell 2).

Ett annat sätt att visa resultat är att redovisa medelvärden utifrån den fyrgradiga skalan som brukarna har betygsatt verksamheten. Medelvärde kring 1 är lika med *mycket dåligt* och ett värde kring 4 är lika med *mycket bra*. Nedanstående tabell visar medelvärden för brukarenkät 2014 jämförelse med medelvärdet i enkäten 2013, redovisade i kursiv stil (tabell 3).

Tabell 3. Medelvärde² respektive frågeområde. 2014 jämfört 2013. Totalt. Skala 1 – 4.³ n=299.

Totalt i förvaltningen	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,36	3,58	3,27	3,22	3,21
<i>Brukarenkät 2013</i>	<i>3,35</i>	<i>3,59</i>	<i>3,30</i>	<i>3,18</i>	<i>3,26</i>
Skilnad medelvärde	+0,01	- 0,01	- 0,03	+0,04	- 0,05

Personalens *bemötande* har det högsta medelvärdet (3,58) i jämförelse med andra områden. Det föreligger förbättrade medelvärden för *tillgänglighet* (+ 0,04) samt *information* (+0,01). I jämförelse mellan 2013 och 2014 har medelvärdet förbättrats i två av fem områden (tabell 3).

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

I jämförelse mellan 2013 och 2014 noteras för unga (20 år eller yngre) förbättrade medelvärden för *tillgänglighet* (+ 0,04). I övrigt föreligger försämrade värden på de övriga områdena, notera att *positiv förändring* har försämrats mest (- 0,08) mellan 2013 och 2014 (tabell 4).

Tabell 4. Medelvärden totalt, gruppen 20 år eller yngre. 2014 jämfört 2013. n=53.

20 år eller yngre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,19	3,28	3,13	3,04	3,06
<i>Brukarenkät 2013</i>	<i>3,24</i>	<i>3,39</i>	<i>3,15</i>	<i>3,00</i>	<i>3,14</i>
Skilnad medelvärde	- 0,05	- 0,01	- 0,02	+0,04	- 0,08

I åldersgruppen 21 år eller äldre är värdena förbättrade i tre av fem områden i jämförelse mellan 2013 och 2014. Förbättringar har även skett inom områdena *tillgänglighet* (+ 0,04), *information* (+0,02) och *bemötande* (+ 0,01). Försämrade värden föreligger för *positiv förändring* (- 0,04) och *delaktighet* (- 0,03) (tabell 5).

Tabell 5. Medelvärden totalt, gruppen 21 år eller äldre. 2014 jämfört 2013. N=246.

21 år eller äldre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,39	3,64	3,30	3,26	3,24
<i>Brukarenkät 2013</i>	<i>3,37</i>	<i>3,63</i>	<i>3,33</i>	<i>3,22</i>	<i>3,28</i>
Skilnad medelvärde	+0,02	+0,01	- 0,03	+0,04	- 0,04

² Ett medelvärde är en form av genomsnittligt värde för ett urval eller en population

³ Där 1 = mycket dåligt och 4 = mycket bra.

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

Föreligger det någon skillnad mellan män och kvinnor?

För män finner föreligger förbättrade värden inom två av fem områden i jämförelse med föregående år, för *tillgänglighet* (+0,07) och *delaktighet* (+ 0,04). Vi uppmärksammar en försämring vad gäller *positiv förändring* (-0,05) och *information* (- 0,03) och för *bemötande* (3,58) är värdet oförändrat (tabell 6).

Tabell 6. Medelvärden män. 2014 jämfört 2013. N=133.

Män	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,29	3,58	3,26	3,15	3,20
Brukarenkät 2013	3,32	3,58	3,22	3,08	3,25
Skillnad medelvärde	- 0,03	0,0	+0,04	+0,07	- 0,05

För kvinnor uppmärksammas förbättrade värden i ett av fem områden. Det föreligger förbättringar rörande *information* (+0,05) samt försämringar vad gäller *delaktighet* (-0,09), *positiv förändring* (-0,05) och *bemötande* (-0,03) (tabell 7).

Tabell 7. Medelvärden kvinnor. 2014 jämfört 2013. n=166.

Kvinnor	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,42	3,58	3,28	3,27	3,22
Brukarenkät 2013	3,37	3,61	3,37	3,27	3,27
Skillnad medelvärde	+0,05	- 0,03	- 0,09	0	- 0,05

I jämförelse mellan könen ligger kvinnor högre i sina skattningar än män, det totala medelvärdet för kvinnor är 3,35 i jämförelse med 3,29 för män. De områden där det föreligger störst skillnad mellan män och kvinnor är *tillgänglighet* (0,12) och *information* (0,13), kvinnor är nöjdare än män vad gäller tillgängligheten och delaktigheten i vad som händer och beslutas inom verksamheten. I övrigt kan noteras att både män och kvinnor är lika nöjda med personalens *bemötande* (3,58) (tabell 8).

Tabell 8. Jämförelse medelvärden män och kvinnor. 2014. N=328.

	Män	Kvinnor	Skillnad medel
Information	3,29	3,42	0,13
Bemötande	3,58	3,58	0
Delaktighet	3,26	3,28	0,02
Tillgänglighet	3,15	3,27	0,12
Positiv förändring	3,20	3,22	0,02
Total	3,29	3,35	0,06

Sammanfattningsvis föreligger en förbättrad kundnöjdhet för *tillgänglighet* och *information* (se tabell 3). Det föreligger en förbättrad kundnöjdhet för ungdomar och män gällande *tillgängligheten* och kvinnor är nöjda med *information* i jämförelse med 2013 (se tabeller 4 - 7).

Nämndmål 2014

För 2014 har individ- och familjeomsorgen två nämndmål inom perspektivet *Medborgare* vilka mäts via den årliga brukarenkäten (figur 1) se tabell 2.

Figur 1. Nämndmål 2014. Perspektiv Medborgare. Procent.

Nämndmål 2014	Mått	Resultat 2014	Resultat 2013	Resultat 2012
Alla brukare ska känna sig respektfullt bemötta av personalen inom Individ- och familjeomsorgen. Målnivå: 100 %	Andelen brukare som är nöjda med personalens bemötande ska vara högre jämfört med föregående verksamhetsår. Andel som är nöjda + mycket nöjda (bra/mycket bra)	96 %	97 %	94 %
Alla brukare ska uppleva delaktighet i kontakten med Individ- och familjeomsorgen. Målnivå: 100 %	Andelen brukare som är nöjda med delaktigheten skall vara högre jämfört med föregående verksamhetsår. Andel som är nöjda + mycket nöjda (bra/mycket bra)	92 %	93 %	89 %

För 2014 noteras att värdet för både bemötande och delaktighet har försämrats något, med en procentenhet, i jämförelse med 2013 (figur 1).

Barn- och Familjeenheten

Utdelade enkäter: 69
Antal besvarade enkäter: 34
Svarsfrekvens: 49 %

34 svarande 2014 jämfört med 17, 2013.

Tabell 9. Resultat frågeområden. Barn- och Familjeenheten. 2014 och jämförelse 2013. Procent. n=34.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information som är lätt att förstå	0	6	6	12	59	41	35	41
Bemötande från personalen	3	0	6	12	35	35	56	53
Brukarens delaktighet	6	12	0	6	62	35	32	47
Tillgänglighet från personalen	3	12	9	23	61	18	27	47
Positiva förändringar för brukaren	3	6	6	12	61	41	30	41

Tabell 9 redogör för brukarnas uppfattning rörande Barn- och Familjeenheten 2014 i jämförelse med 2013.

Tabell 10. Medelvärden. * Barn- och Familjeenheten. 2014 jämfört 2013.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,29	3,44	3,21	3,12	3,18
Brukarenkät 2013	3,18	3,41	3,18	3,00	3,18
Skillnad medelvärde	+0,11	+0,03	+0,03	+0,12	0

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Förbättrade medelvärden noteras i fyra av fem områden jämfört 2014 med 2013, störst förbättring för *tillgänglighet* (+0,12) och *information* (+0,11) (tabell 10).

Kom ihåg att ovanstående jämförelser mellan 2014 och 2013 är vanskliga, främst mot bakgrund av att beräkningen för 2013 grundades på ett förhållandevis litet urval (17), d.v.s. det behövs inte många individer för att ett medelvärde skall väga över åt den ena eller andra hållet.

Brukarnas kommentarer om Barn- och Familjeenheten (oredigerat)

Information:

Ingen information i pappersform alls. Enbart muntligt som var förvirrande
Kan bli bättre

Bemötande:

-

Delaktighet:

-

Tillgänglighet:

Ibland är det svårt att få tag på handläggare när det är viktiga saker
Tycker att det är bra att man kan ha mejlkontakt om det finns den möjligheten.

Positiva förändringar:

-

Övriga kommentarer:

I övrigt mycket bra
Tack så mycket för allting

Ungdomsenheten

Utdelade enkäter: 95
Antal besvarade enkäter: 42
Svarsfrekvens: 44 %

42 svarande 2014, jämfört med 47, 2013.

Tabell 11. Resultat frågeområden. Ungdomsenheten. 2014 och jämförelse 2013. Procent. n=42.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information som är lätt att förstå	5	6	7	13	73	51	15	30
Bemötande från personalen	7	2	7	6	50	53	36	38
Brukarens delaktighet	10	7	10	11	56	57	24	26
Tillgänglighet från personalen	10	7	7	17	57	54	26	22
Positiva förändringar för brukaren	14	5	9	19	63	54	14	22

Tabell 11 redogör för brukarnas uppfattning om Ungdomsenheten 2014 i jämförelse med 2013.

Tabell 12. Medelvärden*. Ungdomsenheten. 2014 jämfört 2013.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	2,98	3,14	2,95	3,00	2,77
Brukarenkät 2013	3,04	3,28	3,02	2,91	2,93
Skillnad medelvärde	- 0,06	- 0,14	- 0,07	+0,09	- 0,16

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För 2014 föreligger försämrade medelvärden i fyra av fem områden i jämförelse med brukarenkät 2013. Förbättrade värden noteras för tillgänglighet (+0,09) samt försämringar rörande för t.ex. *positiv förändring* (- 0,16) och *bemötande* (-0,14) (tabell 12).

Brukarnas kommentarer om Ungdomsenheten (oredigerat)

Information:

Glömde informera om anmälan och hur det funkar

Svårt att få grepp om vilken sorts hjälp som gick att få som erbjuds, luddig information

Bemötande:

Det finns vissa som är underbara.

Mycket nöjd

Delaktighet:

Vissa saker går inte att ändra på och ibland känner jag mig inte lyssnad till. Men på det stora hela är det ok.

Tillgänglighet:

Jättedåligt att det inte finns någon reception!!

Vi har fått tag i den vi söker och det är bra

Positiva förändringar:

Ni räddade mig från en avgrund och släppte av mig några meter ifrån nästa.

Vi är på rätt väg för våra problem.

Övriga kommentarer:

Bra flexibilitet med tider för möten

Jag önskar alla kunde få sådan här hjälp.

Mina önskemål för alla anställda: Lyssna. Validera - visa att ni försöker förstå, avvisa inte, Förändra!

Snabbt och bra informerat

Vuxenenheten

Utdelade enkäter: 130
Antal besvarade enkäter: 56
Svarsfrekvens: 43 %

56 svarande 2014, jämfört med 77 svarande 2013. Observera att resultatet anges i procent.

Tabell 13. Resultat frågeområden. Vuxenenheten. 2014 och jämförelse 2013. Procent. n=56.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information som är lätt att förstå	0	1	0	4	46	41	54	54
Bemötande från personalen	0	0	2	1	14	25	84	74
Brukarens delaktighet	0	0	7	4	49	62	44	34
Tillgänglighet från personalen	2	1	9	3	43	48	46	48
Positiva förändringar för brukaren	0	0	5	1	41	48	54	51

Tabell 13 redogör för brukarnas uppfattning om Vuxenenheten 2014 i jämförelse med 2013 och resultatet anges i procent.

Tabell 14. Medelvärden*. Vuxenenheten. 2014 jämfört 2013.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,54	3,82	3,36	3,34	3,48
Brukarenkät 2013	3,47	3,73	3,30	3,43	3,49
Skillnad medelvärde	+0,07	+0,12	+0,06	-0,09	-0,01

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse mellan 2014 och 2013 har Vuxenenheten förbättrade medelvärden inom fyra av fem områden. De största förbättringarna finner vi för *bemötande* (+0,12) och *information* (+0,07) och (tabell 14).

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

Tabell 15. Medelvärden*. Verksamheter inom Vuxenenheten. 2014 och jämförelse 2013.

	Socialsekr.		Örtagården		Boendestöd/ Stallgatan		Svalan		Kanalén	
	n=10		n=10		n=12		n=23		n=1	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information	3,50	3,33	3,80	3,50	3,50	3,59	3,43	3,54	4,00	-
Bemötande	3,60	3,59	4,00	3,83	3,83	3,76	3,83	3,81	4,00	-
Delaktighet	3,40	3,15	3,40	3,33	3,50	3,29	3,36	3,44	4,00	-
Tillgänglighet	3,30	3,11	3,40	3,67	3,50	3,41	3,26	3,70	3,00	-
Positiva förändring	3,40	3,42	3,60	3,67	3,25	3,24	3,61	3,69	3,00	-

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Ovanstående tabell visar medelvärden för frågeområden uppdelat på verksamhetsområden inom Vuxenenheten. Som exempel noteras att medelvärdet för *bemötande* inom Stallgatan/boendestöd har ökat från 3,76 till 3,83 samt hos socialsekreterare från 3,59 till 3,60. Notera endast en svarande inom Kanalen 2014 och noll 2013 (tabell 15).

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

Information:

Blev visad runt på alla platser och fick information om var jag fick befinna mig i huset (Örtagården).

Fick ett vänligt och varmt välkomnande (Örtagården).

Informationen var tydlig (Svalan).

Lite förvirrande. Vore bra med en konkret mall över verksamheten, möjligheter i pappersform (Svalan).

Om det är något jag inte fattat har jag frågat och fått svar (Örtagården).

Bemötande:

Aldrig varit med om så bra personal som dom är på Örtagården (Örtagården).

Alla är jättetrevliga (Svalan).

Blev väl bemött när jag kom och personalen presenterade sig (Örtagården).

Bättre personal gåt inte att hitta (Boendestöd/Stallgatan).

Mycket bra och tillmötesgående personal (Örtagården).

Mycket välkomnande (Svalan).

Personalen bemöter en bra (Örtagården)

Personalen är jättebra! (Örtagården).

Delaktighet:

Bra information (Örtagården).

Det har varit bra, har ringt varje vecka (Svalan)

Tillgänglighet:

Har alltid fått på någon när jag behövt (Örtagården).

Händer väl att det är lite strul att komma fram då och då, men aldrig något större problem (Svalan).

Personalen finns alltid tillgänglighet (Örtagården).

Svårt att nå via telefon (Socialsekreterare).

Tyvärr, men inget jag ser som ett problem (Svalan).

Positiva förändringar:

Bra information/motivationskurs (Svalan).

Dom har gett mig en tankeställare (Svalan).

Dåligt, pga. av mig själv (Boendestöd/Stallgatan).

Sedan jag kom har jag förändrats mycket, tack vare samtal och gruppterapi (Örtagården).

Övriga kommentarer:

Det borde vara avstämningsmöten med alla inblandade parter vid flera tillfällen (Svalan).

Det är en fantastisk möjlighet om man har viljan att verkligen göra en förändring (Örtagården).

Har fått insikt om vad ett beroende är (Svalan).

Inget att klaga på för allting har bara gått framåt sedan jag fick X och X. Dom har stöttat mig till 100 % och har dom tyckt att jag har börjat spåra ur så har dom funnits där som hjälp att komma tillbaka. Jag har fullt förtroende för dom (Boendestöd/Stallgatan).

Inget att klaga på. Bra personal och boende. Lätt att få kontakt. Lättsamma aktiviteter som gör dagarna lite mer meningsfulla. Ett exemplariskt boende (Örtagården).

Känner att jag vill tillbaka till Örta efter behandlingen (Örtagården).

Mycket bra samtal samt väldigt bra handledning. Är mycket nöjd med allt som Svalan har gett mig (Svalan).

Snälla, bemötande, förstående, lätta att prata med. Mycket bra flickor! (Boendestöd/Stallgatan).

Träningen har och är jätteviktigt del då du får träna på att hålla tider (Svalan).

Verksamheten bör utökas (Svalan).

Örtagården är det bästa boende jag varit på, både personal och boende är trevliga. Har aldrig känt mig utanför.

Jag rekommenderar det till fler som behöver stöd och hjälp (Örtagården).

Familjerätten

Utdelade enkäter: 48
Antal besvarade enkäter: 37
Svarsfrekvens: 77 %

37 svarande 2014, jämfört med 47 svarande 2013.

Tabell 16. Resultat frågeområden. Familjerätten. 2014 och 2013. Procent. n = 37.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information som är lätt att förstå	0	0	5	0	38	53	57	47
Bemötande från personalen	3	0	0	0	22	30	76	70
Brukarens delaktighet	3	0	0	0	42	53	55	47
Tillgänglighet från personalen	3	0	8	17	67	56	22	26
Positiva förändringar för brukaren	3	0	0	7	56	67	41	26

Observera att resultatet anges i procent (tabell 16).

Tabell 17. Medelvärden*. Familjerätten. 2014 jämfört 2013.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,51	3,70	3,50	3,08	3,35
Brukarenkät 2013	3,47	3,70	3,47	3,09	3,19
Skillnad medelvärde	+0,04	0	+0,03	-0,01	+0,16

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För Familjerätten har medelvärdena förbättrats i tre av fem områden jämfört med 2013. De positiva förändringarna rör *positiv förändring* (+0,16), *information* (+0,04) och *delaktighet* (+0,03) (tabell 17).

Brukarnas kommentarer om Familjerätten (oredigerat)

Information:

Ingen information, förutom kallelse

Bemötande:

Bra bemötande och trevlig personal

Glad och trevlig personal

Lyssnar för mycket på vad mamman vill, lyssnar inte så mycket på mig som pappa

Trevliga och korrekta

Delaktighet:

Pappan för sin talan. Mamman för barnets talan. Men vem ser till mammans intressen?

Väldigt bra info. när vi kom till familjerätten

Tillgänglighet:

Lite snålt med telefontid då jag oftast har fullt på jobbet under förmiddagen. Men ni ringde omgående upp!

Svarar ej på telefon eller att lämna meddelanden

Toppen med mejlkontakt!

Positiva förändringar:

Blev ju pappa på riktigt nu!

Övriga kommentarer:

Keep up the good work! Ni gör skillnad!

Mycket trevligt bemötande

Tydlig information

Tar för lång tid att få en tid för att fastställa faderskapet (4 månader)!

Familjecenter

Utdelade enkäter: 83
 Antal besvarade enkäter: 70
 Svarefrekvens: 84 %

70 svarande 2014, jämfört med 65 svarande 2013.

Tabell 18. Resultat frågeområden. Familjecenter. 2014 och jämförelse 2013. Procent. n = 70.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information som är lätt att förstå	0	0	3	0	54	54	43	46
Bemötande från personalen	0	0	0	2	29	18	71	80
Brukarens delaktighet	0	0	1	3	56	49	43	48
Tillgänglighet från personalen	0	2	0	2	51	42	44	55
Positiva förändringar för brukaren	3	0	5	5	59	45	33	50

Observera att resultatet anges i procent (tabell 18).

Tabell 19. Medelvärden*. Familjecenter. 2014 jämfört 2013.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,40	3,71	3,41	3,46	3,22
Brukarenkät 2013	3,46	3,78	3,45	3,51	3,45
Skillnad medelvärde	- 0,06	- 0,07	- 0,04	- 0,05	- 0,23

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I fem av fem områden har enheten något sämre medelvärde jämfört med 2013. Som exempel är värdena kring *positiv förändring* (- 0,23) och *bemötande* (- 0,07) försämrade (tabell 19).

Brukarnas kommentarer om Familjecenter (oredigerat)

Information:

Det kändes lätt att förstå upplägget, genomtänkt och professionellt
Ni har gett mycket information om hur ni jobbar och om vilka ni är och det är bra

Bemötande:

Klara och rediga instruktioner och information
Ni har välkomnat mig på ett snällt sätt, så man känner sig välkommen på riktigt
Öppet och förtroendeingivande

Delaktighet:

Jag har pratat och varit delaktig, för att ni pratar om saker som stämmer in på mig
Jag känner mig helt delaktig
Ni har varit mycket flexibla

Tillgänglighet:

Alltid via sms, telefon eller mejl
Funkat bra med sms
Har alltid ringt upp
Ni har ordnat täta möten och det är bra ifall man har något nytt att berätta.

Positiva förändringar:

Allt har bara blivit bättre både hemma, i skolan och på fritiden
Bra och nyttigt att få era tankar. Det hjälpte.
Fick bättre hjälp än jag först trodde
Fått hjälp med det vi behövde. Tack! Önskar att vi visste att det fanns den här hjälpen tidigare!
Jag känner själv hur jag växer och förändras
Känner att det är på rätt väg

Övriga kommentarer:

Allting har varit superbra. Är jättetacksam för allt!
Annonsera så att fler får veta att det finns hjälp att få!
Bra! Fler borde få ta del av dom.
Fortsätt som nu!
Mejlkontakt fungerar väldigt bra om man har svårt att prata i telefon olika tider
Tacksam att jag har fått möjlighet att ta del av det jag har fått. Önskar att fler insåg vilket stöd man kan få

Ekonomienheten

Utdelade enkäter: 81
Antal besvarade enkäter: 60
Svarsfrekvens: 74 %

60 svarande 2014, jämfört med 81 svarande 2013.

Tabell 20. Resultat frågeområden. Ekonomienheten. 2014 och jämförelse 2013. Procent. n = 60.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Information som är lätt att förstå	3	0	5	7	45	60	47	33
Bemötande från personalen	2	0	3	4	38	47	57	49
Brukarens delaktighet	2	0	13	9	57	55	28	36
Tillgänglighet från personalen	3	8	20	19	38	48	38	25
Positiva förändringar för brukaren	2	1	14	16	53	51	31	31

Observera att resultatet ovan anges i procent i tabell 20).

Tabell 21. Medelvärden*. Ekonomienheten. 2014 jämfört 2013.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2014	3,35	3,50	3,12	3,12	3,14
Brukarenkät 2013	3,27	3,45	3,27	2,91	3,12
Skillnad medelvärde	+0,08	+0,05	-0,15	+0,21	+0,02

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse med 2013 har medelvärdet förbättrats inom fyra av fem frågeområden. Förbättringar noteras vad gäller *tillgänglighet* (+ 0,21), *information* (+ 0,08), *bemötande* (+0,05) och *positiv förändring* (+0,02) samt ett försämrat värde avseende *delaktighet* (-0,15) (tabell 21).

Brukarnas kommentarer om Ekonomienheten (oredigerat)

Information:

Fantastiskt bra med tanke på alla rutiner handläggaren måste följa och hålla koll på
Fått tid när jag behövt och fått mina funderingar förklarade
Tydlig och bra information

Bemötande:

Alla är trevliga och hjälper till när jag undrar över något och när jag behöver hjälp
Känner mig väldigt nöjd efter besöket hos er, en toppentjej, var rak och väldigt trevlig.
Mänskligt bemötande. Självförtroendet och självkänslan har höjts i livet!
Olika beroende på vilka problem som ska lösas
Trevliga och tagit sig extra tid vid behov
Trevliga, humana, öppna, lätta att prata med, positiv stämning
Väldigt dåligt behandlad tidigare, men bättre nu

Delaktighet:

Det känns bra, tydliga beslut och jag känner mig delaktig och får tydlig information
Tycker ni har varit toppen

Tillgänglighet:

Alltid lätt att få tag på och återkommer alltid med svar om ni ej har tid att svara
Det är inte ofta det går att få tag på någon
Dåliga telefontider (för korta)
Får alltid kontakt på ett bra sätt via mejl och även via telefon
Jag brukar mejla, får svar samma dag
Längre telefontider
Skaffa telefonkö!
Svårt att nå receptionen
X ringer upp fort

Positiva förändringar:

Bättre än förr, men fortfarande problem
Det har lett till en sysselsättning!
Har förstått att ni gör ett bra jobb
Mår mycket bättre av den hjälp jag har fått, att få en aktivitet
Otrolig stöttning och bra hjälp på många olika sätt
Trots mycket negativt har jag fått hjälp att vända livet till någonting mycket bra

Övriga kommentarer:

Glad sommar ni gör ett bra jobb!
Har haft kontakt under några år och jag tycker att det blivit så smidigt genom åren!
Trevlig personal och bra bemötande
Är nöjd med er!