

Brukarenkät

IFO 2015

Kvalitetsrapport 2015:2



KVALITETSRAPPORT

Brukarenkät 2015 visar att förvaltningen totalt sett har en mycket god brukarnöjdhet (kundnöjdhet) i alla de frågeområden som berörs i enkäten. I jämförelse mellan 2015 och 2014 föreligger förbättrade värden i alla fem områden, som exempel noteras en högre andel brukare som upplever positiva förändringar efter kontakt med verksamheten.

I jämförelse mellan kön är kvinnor något nöjdare än män och skillnaderna har även ökat mellan 2015 och 2014, där kvinnorna har blivit nöjdare.

De områden där det föreligger störst skillnad mellan kvinnor och män är i områden som delaktighet och information, kvinnor är något nöjdare än män vad gäller delaktigheten i vad som händer och beslutas inom verksamheten samt om information om verksamheten (handläggning och insatser).

I övrigt noteras att den äldre åldersgruppen är något nöjdare än den yngre, undantaget för området bemötande.

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 åtta tidigare tillfällen (2003, 2005, 2007 samt varje år mellan åren 2009 och 2014) gjort undersökningar om brukarnas upplevelser. Årets brukarenkät (2015) har samma utformning som enkäten 2007 och 2009 - 2014. I rapporten jämförs resultatet med 2014 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 18 – 21 (2015) 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 (233) i relation till hur många enkäter som delades ut till brukarna (summa 358). Genom detta förfarande kan svarsfrekvensen fastställas till 65 %, vilket bör anses som tillfredsställande (se tabell 1)

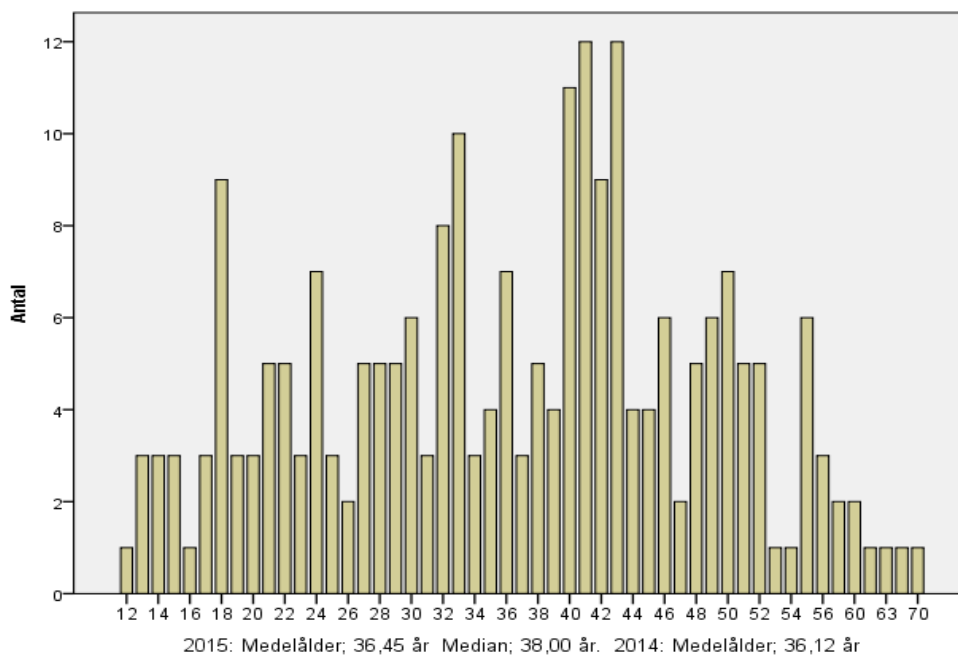
De inkomna svaren redovisas i procent för att möjliggöra en jämförelse med föregående års brukarenkät. I rapporten redovisas även medelvärden gällande de olika frågeområdena utifrån en fyrgradig skala. Där medelvärden *kring 1 = mycket dåligt* och *4 = mycket bra*.

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, 2015

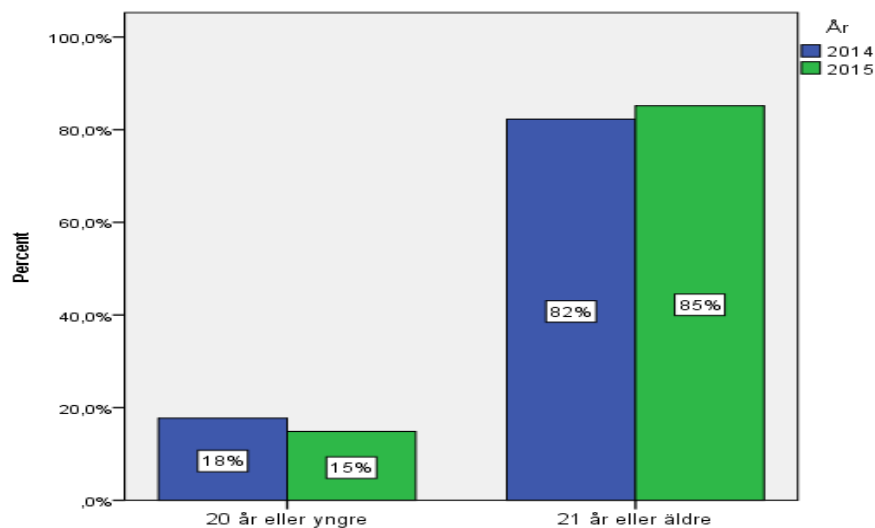
Följande avsnitt beskriver vilka grupper (ålder, kön) som har besvarat enkäterna.

Diagram 1. Ålder på brukarna som besvarat enkäten. 2015. Totalt. Antal.



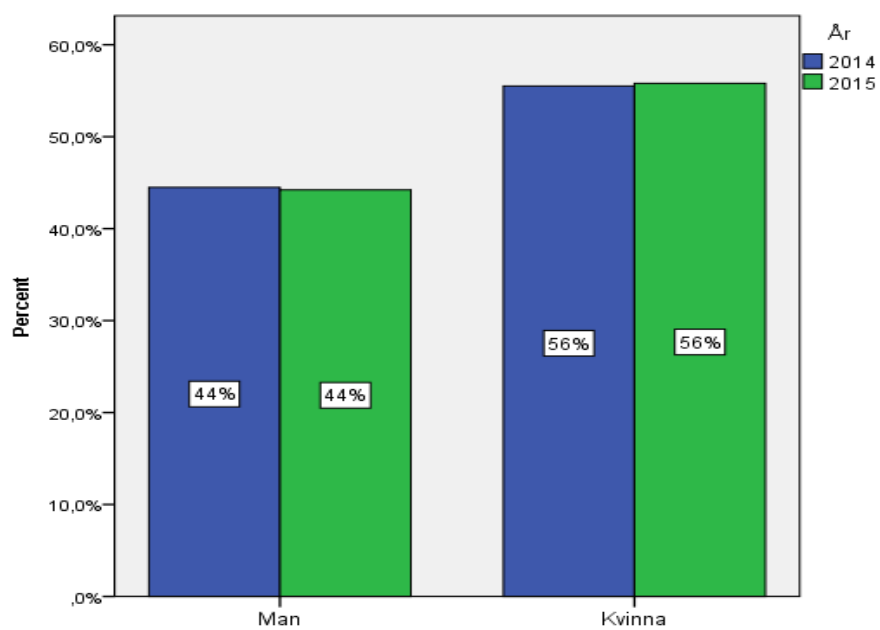
Genomsnittsåldern för de brukare som har besvarat enkäten 2015 är 36 år (36,45), median: 38,00. Det föreligger samma medelålder som 2014 (36,12) (diagram 1).

Diagram 2. Åldersgrupper. 2015. Totalt. Procent.



2015 var 85 % av respondenterna 21 år eller äldre och 15 % är 20 år eller yngre. I jämförelse med 2014 har andelen yngre som besvarar enkäten minskat (diagram 2).

Diagram 3. Kön. 2015. Totalt. Procent.



Något fler kvinnor (56 %) än män (44 %) har besvarat enkäten 2015, vilket är samma könsfördelning som 2014 (diagram 3).

Resultat brukarenkät 2015

Individ- och familjeomsorgen totalt

Utdelade enkäter: 358
Antal besvarade enkäter: 233
Svarsfrekvens: 65 %

Tabell 1. Antal utdelade och besvarade enkäter. 2015. Svarsfrekvens. Antal och Procent.

	Antal utdelade enkäter	Antal besvarade enkäter	Svars frekvens % 2015	Svars frekvens % 2014
Barn- och Familjeenheten	50	18	36,0	49,2
Ungdomsenheten	56	31	55,3	44,2
Vuxnenheten	51	39	76,4	43,0
Familjerätten	40	36	90,0	77,0
Familjecenter	62	57	91,9	84,3
Ekonomienheten	99	52	52,5	74,0
Total	358	233	65,1	59,0

Den totala svarsfrekvensen för brukarenkät 2015 är 65 %, vilket är en högre svarsfrekvens i jämförelse med 2014 (59 %). Högst svarsfrekvens har enheterna Familjecenter och Familjerätten (tabell 1).

Tabell 2. Resultat frågeområden, totalt. 2015 i jämförelse med 2014. Procent.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information som är lätt att förstå*	1	1	2	4	54	52	43	43
Bemötande från personalen	0	2	2	2	33	31	64	65
Brukarens delaktighet	2	2	5	6	54	54	39	38
Tillgänglighet från personalen*	3	3	6	9	54	51	37	37
Positiva förändringar för brukaren **	1	3	5	7	52	55	42	35

*Bortfall=1 **Bortfall=7

Ovanstående tabell 2 redogör för resultatet (procent) för 2015 i jämförelse med 2014. Sammantaget är resultatet för förvaltningen positivt inom alla fem frågeområdena. Som exempel kan nämnas att de allra flesta brukarna (64 %) upplever ett *mycket bra* bemötande från personalen. Andelen brukare som är *mycket nöjda* (mycket bra) med delaktigheten 2015 uppgår till 39 % vilket är en förbättring i jämförelse med 2014 (38 %). Andelen brukare som är *nöjda* (bra) med tillgängligheten uppgår till 54 % 2015, i jämförelse med 51 % 2014 (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 2015 i jämförelse med medelvärden i enkäten 2014, redovisade i kursiv stil (tabell 3).

Tabell 3. Medelvärde¹ respektive frågeområde. 2015 jämfört 2014. Totalt. Skala 1 – 4.² n=233.

Totalt i förvaltningen	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,39	3,61	3,29	3,25	3,34
<i>Brukarenkät 2014</i>	<i>3,36</i>	<i>3,58</i>	<i>3,27</i>	<i>3,22</i>	<i>3,21</i>
Skillnad medelvärde	+0,03	+0,03	+0,02	+0,03	+0,13

Personalens bemötande har det högsta medelvärdet (3,61) i jämförelse med andra frågeområden. I jämförelse mellan 2015 och 2014 har medelvärdet förbättrats i alla frågeområden, notera förbättring för området *Positiv förändring*, +0,13 (tabell 3).

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

I jämförelse mellan 2015 och 2014 noteras för unga (20 år eller yngre) förbättrade medelvärden för i alla områden, och störst förbättring noteras för *bemötande* (+0,37) och *positiv förändring* (+0,23) (tabell 4).

Tabell 4. Medelvärden totalt, gruppen 20 år eller yngre. 2015 jämfört 2014. n=34.

20 år eller yngre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,26	3,65	3,24	3,12	3,29
<i>Brukarenkät 2014</i>	<i>3,19</i>	<i>3,28</i>	<i>3,13</i>	<i>3,04</i>	<i>3,06</i>
Skillnad medelvärde	+0,07	+0,37	+0,11	+0,08	+0,23

I åldersgruppen 21 år eller äldre är värdena förbättrade i tre av fem områden i jämförelse mellan 2015 och 2014 och störst förbättring noteras för *positiv förändring* (+0,11). Något försämrade värden föreligger för *bemötande* (- 0,02) (tabell 5).

Tabell 5. Medelvärden totalt, gruppen 21 år eller äldre. 2015 jämfört 2014. n=195.*

21 år eller äldre	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,40	3,62	3,30	3,28	3,35
<i>Brukarenkät 2014</i>	<i>3,39</i>	<i>3,64</i>	<i>3,30</i>	<i>3,26</i>	<i>3,24</i>
Skillnad medelvärde	+0,01	- 0,02	0	+0,02	+0,11

*Bortfall=4

¹ Ett medelvärde är en form av genomsnittligt värde för ett urval eller en population

² 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, undantaget för området *bemötande*. 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 föreligger förbättrade värden inom två av fem områden i jämförelse med föregående år, för *tillgänglighet* (+0,03) och *positiv förändring* (+ 0,09), i övrigt noteras försämrade värden rörande *delaktighet* (-0,12) (tabell 6).

Tabell 6. Medelvärden män. 2015 jämfört 2014. n=103.

Män	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,28	3,52	3,14	3,18	3,29
<i>Brukarenkät 2014</i>	3,29	3,58	3,26	3,15	3,20
Skillnad medelvärde	- 0,01	- 0,06	- 0,12	+0,03	+0,09

För kvinnor noteras förbättrade värden i alla fem områden och främst rörande *positiv förändring* (+0,16) och *delaktighet* (+0,14) (tabell 7).

Tabell 7. Medelvärden kvinnor. 2015 jämfört 2014. n=130.

Kvinnor	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,47	3,68	3,42	3,32	3,38
<i>Brukarenkät 2014</i>	3,42	3,58	3,28	3,27	3,22
Skillnad medelvärde	+0,05	+0,10	+0,14	+0,05	+0,16

I jämförelse mellan kön är kvinnor något nöjdare än män. Det totala medelvärdet för kvinnor är 3,45 i jämförelse med 3,28 för män. Mellan 2015 och 2014 har skillnaderna ökat mellan kvinnor och män i bedömningen av individ och familjeomsorgens arbete, där kvinnorna genomgående har blivit nöjdare. De områden där det föreligger störst skillnad mellan män och kvinnor är *delaktighet* (0,28) och *information* (0,19). Kvinnor synes vara nöjdare än män vad gäller delaktigheten i vad som händer och beslutas inom verksamheten samt information om verksamheten (handläggning och insatser) (tabell 8).

Tabell 8. Jämförelse medelvärden män och kvinnor. 2015. n=233.

	Män	Kvinnor	Skillnad medel
Information	3,28	3,47	0,19
Bemötande	3,52	3,68	0,16
Delaktighet	3,14	3,42	0,28
Tillgänglighet	3,18	3,32	0,14
Positiv förändring	3,29	3,38	0,09
Total	3,28	3,45	0,17

I årets enkät har brukare getts möjligheten att besvara enkäten på annat språk (tigrinja, somaliska, arabiska). 28 besvarade enkäter har inkommit på annat språk; Arabiska 16, Tigrinja 10 och Somaliska 2.

Nämndmål 2015

För 2015 har individ- och familjeomsorgen fyra nämndmål inom perspektivet *Medborgare* vilka mäts via den årliga brukarenkäten (figur 1) se tabell 2.

Figur 1. Nämndmål 2015. Perspektiv Medborgare. Procent.

Nämndmål 2015	Mått	Resultat 2015	Resultat 2014	Resultat 2013
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)	97 %	96 %	97 %
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)	93 %	92 %	93 %
Alla brukare ska uppleva sig nöjda med informationen i kontakten med individ- och familjeomsorgen. Målnivå: 100 %	Andelen brukare som är nöjda med informationen skall vara högre jämfört med föregående verksamhetsår. Andel som är nöjda + mycket nöjda (bra/mycket bra)	97 %	95 %	94 %
Alla brukare ska uppleva sig nöjda med tillgängligheten inom Individ- och familjeomsorgen. Målnivå: 100 %	Andelen brukare som är nöjda med tillgängligheten skall vara högre jämfört med föregående verksamhetsår. Andel som är nöjd + mycket nöjda (bra/mycket bra)	91 %	88 %	84 %

För 2015 noteras att värdet för nämndmålen rörande; bemötande, delaktighet, information samt tillgänglighet har förbättrats i jämförelse med 2014 (figur 1).

Barn- och Familjeenheten

Utdelade enkäter: 50
 Antal besvarade enkäter: 18
 Svarsfrekvens: 36 %

18 svarande 2015 jämfört med 34, 2014.

Tabell 9. Resultat frågeområden. Barn- och Familjeenheten. 2015 och 2014. Procent. n=18.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information som är lätt att förstå	0	0	6	6	50	59	44	35
Bemötande från personalen	6	3	0	6	22	35	72	56
Brukarens delaktighet	6	6	0	0	50	62	44	32
Tillgänglighet från personalen	0	3	11	9	72	61	17	27
Positiva förändringar för brukaren	0	3	12	6	63	61	25	30

Tabell 9 redogör för brukarnas uppfattning i procent rörande Barn- och Familjeenheten 2015 i jämförelse med 2014.

Tabell 10. Medelvärden. * Barn- och Familjeenheten. 2015 jämfört 2014.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,39	3,61	3,33	3,06	3,13
Brukarenkät 2014	3,29	3,44	3,21	3,12	3,18
Skillnad medelvärde	+0,10	+0,17	+0,12	-0,06	-0,05

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

Förbättrade medelvärden noteras i tre av fem områden i jämförelse mellan 2015 och 2014, störst förbättring noteras för *bemötande* (+0,17) och *delaktighet* (+0,12) (tabell 10).

Notera att ovanstående jämförelser mellan 2015 och 2014 är vanskliga, främst mot bakgrund av att beräkningen för 2015 grundades på ett förhållandevis litet urval (18) i jämförelse med 2014 (34), d.v.s. det behövs inte många respondenter för att ett medelvärde skall väga över åt den ena eller andra hållet.

Brukarnas kommentarer om Barn- och Familjeenheten (oredigerat)

Information:

Tog tid mellan anmälan och möte, lång tid mellan de första mötena. Kände ovisshet

Bemötande:

Mycket trevlig och bra personal

När man väl får kontakt. Kan vara svårt ibland.

Trevliga människor. Väl bemött.

Delaktighet:

-

Tillgänglighet:

-

Positiva förändringar:

-

Övriga kommentarer:

-

Ungdomsenheten

Utdelade enkäter: 56
 Antal besvarade enkäter: 31
 Svarsfrekvens: 55 %

31 svarande 2015, jämfört med 42, 2014.

Tabell 11. Resultat frågeområden. Ungdomsenheten. 2015 och 2014. Procent. n=31.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information som är lätt att förstå	3	5	3	7	61	73	33	15
Bemötande från personalen	0	7	6	7	36	50	58	36
Brukarens delaktighet	0	10	10	10	48	56	42	24
Tillgänglighet från personalen	3	10	13	7	55	57	29	26
Positiva förändringar för brukaren	3	14	3	9	57	63	37	14

Tabell 11 redogör för brukarnas uppfattning om Ungdomsenheten 2015 i jämförelse med 2014.

Tabell 12. Medelvärden*. Ungdomsenheten. 2015 jämfört 2014.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,23	3,52	3,32	3,10	3,27
Brukarenkät 2014	2,98	3,14	2,95	3,00	2,77
Skillnad medelvärde	+0,25	+0,38	+0,37	+0,10	+0,50

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För 2015 föreligger avsevärt förbättrade medelvärden i alla fem frågeområden i jämförelse med 2014. Som exempel noteras förbättrade värden för *positiv förändring* (+0,50), *bemötande* (+0,38) samt *delaktighet* (+0,37) (tabell 12).

Brukarnas kommentarer om Ungdomsenheten (oredigerat)

Information:

Bättre mot allra första början.

Det var bra information så jag kunde förstå vilka dom var.

Kunde ha varit mer tydligt och sagt mer.

Bemötande:

Bra handläggare.

Jag har blivit jättebra bemött. Jag tycker verkligen om personalen.

Kunde varit bättre vid många tillfällen.

Mycket bra sedan X tog över kontakten. Han lyssnade på oss och utgick ifrån att vi talade sanning.

Delaktighet:

Jag kan alltid tycka att jag fått styra över alla beslut.

Tycker inte att ni har lyssnat på mig och på vad jag behöver.

Tydlig, rak och bra information.

Tillgänglighet:

Det har blivit bättre nu.

Jag har alltid haft lätt att få tag på handläggare

Många gånger när det är viktigt eller så, så är all personal som jobbar upptagen.

Ni svarar knappt alls.

Telefon, sämre pga. inte kommit fram

Positiva förändringar:

Bra initiativ och förslag. God kommunikation och samarbete mellan alla parter.

Det har lyckats jättebra. Jag har fixat skadan och lagat mig själv.

Hela mitt liv har fått en positiv vändning och nu älskar jag min familj-

Övriga kommentarer:

Det tog lång tid innan jag kom, det var dåligt att det tog flera månader.

Jag tycker att X som vi har, funkar jättebra och är förstående och är ett bra stöd till min dotter.

Jag vill tacka er för att ni hjälpt mig att ta mig hit. Jag är grymt tacksam!

Ni räddade mitt liv från att bli en ren katastrof. Ni är guld värda!

Ni är bra, men kan bli bättre!

Soc. i Sandviken är jättebra och jag tycker alla är supersnälla!

Även om det är bättre nu så är det långt kvar till målet för oss.

Vuxenenheten

Utdelade enkäter: 51
 Antal besvarade enkäter: 39
 Svarsfrekvens: 76 %

39 svarande 2015, jämfört med 56 svarande 2014.

Tabell 13. Resultat frågeområden. Vuxenenheten. 2015 och 2014. Procent. n=39.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information som är lätt att förstå	0	0	3	0	51	46	46	54
Bemötande från personalen	0	0	3	2	33	14	64	84
Brukarens delaktighet	0	0	7	7	49	49	44	44
Tillgänglighet från personalen	5	2	0	9	54	43	41	46
Positiva förändringar för brukaren	0	0	0	5	49	41	51	54

Tabell 13 redogör för brukarnas uppfattning om Vuxenenheten 2015 i jämförelse med 2014 och resultatet anges i procent.

Tabell 14. Medelvärden*. Vuxenenheten. 2015 jämfört 2014.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,44	3,62	3,36	3,31	3,51
Brukarenkät 2014	3,54	3,82	3,36	3,34	3,48
Skillnad medelvärde	- 0,10	- 0,20	0	- 0,03	+0,03

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse mellan 2015 och 2014 har Vuxenenheten försämrade medelvärden inom tre av fem områden. Försämringarna noteras t.ex. för *bemötande* (-0,20) (dock från en hög nivå, 3,82) och *information* (- 0,10) (tabell 14).

Vuxenenheten har 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 i brukarenkäten (tabell 15).

Tabell 15. Medelvärden*. Verksamheter inom Vuxenenheten. 2015 och jämförelse 2014.

	Socialsekr.		Örtagården		Boendestöd/ Stallgatan		Svalan		Kanalen	
	n=4		n=10		n=0		n=25		n=0	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information	3,00	3,50	3,60	3,80	-	3,50	3,44	3,43	-	4,00
Bemötande	3,00	3,60	3,60	4,00	-	3,83	3,72	3,83	-	4,00
Delaktighet	2,75	3,40	3,30	3,40	-	3,50	3,48	3,36	-	4,00
Tillgänglighet	3,00	3,30	3,10	3,40	-	3,50	3,44	3,26	-	3,00
Positiva förändring	3,00	3,40	3,70	3,60	-	3,25	3,52	3,61	-	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 *delaktighet* inom Svalan har ökat från 3,36 till 3,48 (tabell 15).

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

Information:

Trevligt mottagande när jag kom hit (Örtagården).

Det kändes konstigt att komma till insikt med att vad jag har varit med om skadat mig (Svalan).

Bemötande:

Alla har bemött mig med ett trevligt och bra sätt (Örtagården).

Jag känner mig välkommen (Örtagården).

Bra bemötande (Svalan).

Bra informativt bemötande (Svalan).

Fin och intresserad personal (Svalan).

Jag har den övertygelsen att vi blir tilldelade de terapeuter vi ska ha för att kunna göra de förändringar som behöver göras. Det har jag även upplevt här (Svalan).

X som jag har haft mest kontakt med har varit underbar. Hennes förmåga att lägga sig på min nivå är fenomenal och att kunna tolka personer och kunna vet HUR hon skall hantera individer är fascinerande (Svalan)!

Delaktighet:

Inget har beslutats utan att jag har närvarit (Örtagården).

Tycker inte att jag har blivit informerad (Örtagården).

Jag har inte saknat något, det känns som om jag har fått den information jag har behövt (Svalan).

Just nu tycker jag att det verkar bra. Tacksam för all hjälp (Svalan).

Socialtjänsten har kunnat informera bättre om vad man hjälpa till med (Svalan).

Tillgänglighet:

Har varit lätt att nå när jag behövt det (Örtagården).

Personalen är svårtillgänglig, upptagna nästan jämt (Örtagården).

Jättebra (Svalan).

Svalan har det varit lätt att få kontakt med, lite sämre med socialtjänsten (Svalan).

Positiva förändringar:

Beror på min kontaktperson samt att jag har gått in för att förändra mig (Örtagården).

Min förändring är så stor sedan jag kom hit (Örtagården).

Jag känner mig som en helt ny människa och är på väg till det bättre (Svalan).

Svalan har gjort mig mycket starkare, mer information om VARFÖR saker är som de är och verktyg att hantera mina egna känslor (Svalan).

Övriga kommentarer:

För mycket dötid, morgonsamlingen är helt onödig, det är bättre att fråga hur vi mår än vad vi ska göra på dagen.

Det skulle vara en stor förbättring. Jag skulle uppskatta det mer då (Örtagården).

Om ni styr upp en del saker så har ni ett kanonställe för folk som vill göra en förändring (Örtagården).

Se till att fler aktiverar sig i aktiviteterna som anordnas, för allas trevnad och sammanhållning. Bättre återkoppling på sökta behandlingar (Örtagården)!

Örtagården med personal är det bästa som hänt i mitt liv. Utan dom hade jag aldrig överlevt eller tagit mitt beslut att bli nykter. Rosor i mångfald till er (Örtagården).

Bra upplägg på sammankomsterna. Gruppledarna kompletterar varandra bra (Svalan).

För min del är verksamheten helt ok, ev. vara mer tuffare mot oss (Svalan)!

Kan bli bra med mera dagar i verksamheten och få mera verktyg till min nykterhet (Svalan).

Väldigt bra att denna möjlighet finns. Jag tror att många familjer skulle må bra av denna möjlighet (Svalan).

Familjerätten

Utdelade enkäter: 40
Antal besvarade enkäter: 36
Svarsfrekvens: 90 %

36 svarande 2015, jämfört med 37 svarande 2014.

Tabell 16. Resultat frågeområden. Familjerätten. 2015 och 2014. Procent. n = 36.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information som är lätt att förstå	0	0	3	5	50	38	47	57
Bemötande från personalen	0	3	6	0	27	22	67	76
Brukarens delaktighet	3	3	3	0	61	42	33	55
Tillgänglighet från personalen	0	3	14	8	47	67	39	22
Positiva förändringar för brukaren	0	3	9	0	44	56	47	41

Observera att resultatet anges i procent (tabell 16).

Tabell 17. Medelvärden*. Familjerätten. 2015 jämfört 2014.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,44	3,61	3,25	3,25	3,38
Brukarenkät 2014	3,51	3,70	3,50	3,08	3,35
Skillnad medelvärde	- 0,07	- 0,09	- 0,25	+0,17	+0,03

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För Familjerätten har medelvärdena förbättrats i två av fem områden i jämförelse mellan 2015 och 2014, såsom *tillgänglighet* (+0,17) och *positiv förändring* (+0,03) (tabell 17).

Brukarnas kommentarer om Familjerätten (oredigerat)

Information:

-

Bemötande:

Jättetrevliga och tillmötesgående

Trevligt bemötande!

Delaktighet:

-

Tillgänglighet:

Svårt med telefontider och boka tid.

Positiva förändringar:

-

Övriga kommentarer:

-

Familjecenter

Utdelade enkäter: 62
 Antal besvarade enkäter: 57
 Svarsfrekvens: 92 %

57 svarande 2015, jämfört med 70 svarande 2014.

Tabell 18. Resultat frågeområden. Familjecenter. 2015 och 2014. Procent. n = 57.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information som är lätt att förstå	2	0	0	3	51	54	47	43
Bemötande från personalen	0	0	0	0	25	29	75	71
Brukarens delaktighet	4	0	0	1	56	56	40	43
Tillgänglighet från personalen	0	0	0	0	51	51	49	44
Positiva förändringar för brukaren	2	3	4	5	40	59	54	33

Observera att resultatet anges i procent (tabell 18).

Tabell 19. Medelvärden*. Familjecenter. 2015 jämfört 2014.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,44	3,75	3,33	3,49	3,47
Brukarenkät 2014	3,40	3,71	3,41	3,46	3,22
Skillnad medelvärde	+0,04	+0,04	-0,08	+0,03	+0,25

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

För 2015 föreligger förbättrade medelvärden i fyra av fem områden, i jämförelse med 2014.

Som exempel noteras förbättrade värden kring *positiv förändring* (+ 0,25) och *bemötande* (+ 0,04) (tabell 19).

Brukarnas kommentarer om Familjecenter (oredigerat)

Information:

Jag fick snabbt en bild av vad jag/vi kunde få för stöd.

Jag har fått bra information om både behandling, tider och planering.

Bemötande:

Det har varit skönt att ha två bra vuxna med tystnadsplikt att bolla saker med ang. familjesituationen.

Jag har alltid fått svar på mina funderingar och aldrig känt att jag varit till besvär.

Jag känner mig sedd, lyssnad på och tagen på allvar.

Personalen är trevlig.

Delaktighet:

Jag känner att jag fått bra information och kunnat vara delaktig.

Tillgänglighet:

Har alltid haft flera alternativ som telefon, sms, mobil.

Jag får alltid snabb återkoppling.

Jag har ringt och behövt prata och då har jag pratat in på svararen och då har dom varit bra på att ringa tillbaka.

Mycket bra respons på e-post och telefon.

Positiva förändringar:

Jag får bra handledning som gör situationen lättare att hantera.

Övriga kommentarer:

Fantastiskt trevliga och hjälpsamma personer vi har haft kontakt med. Lättsamma och behagliga.

Jag tycker att det är jättebra bemötande här och att det är lätt att prata om det man behöver.

Jag vill bara säga att allting är bra. Jag vill bara tacka så mycket för allting!

Jag är jättenöjd med insatsen

Känner att både jag och mina barn fått den hjälp och stöd vi behöver där och då. Har något förändrats har vi kunnat få hjälp och stöttning snabbt och jag har som ensamstående fått någon att bolla mina tankar och funderingar med, tills jag känt mig säker igen.

Mycket positivt allting. Fått jättebra tips, bra bemötande och bra hjälp. Bästa möjliga!

Stödet har gjort mig mindre stressad och frustrerad. Jag är tacksam för stödet/hjälpen.

Tycker att min tid är värd lika mycket som personalens, kommer man på besök på bestämd tid så vill jag att personalen också gör det. Alla gånger jag har varit här har personalen kommit minst 5 min. för sent, det tycker jag inte är respektfullt.

Är väldigt imponerad av ert engagemang och proffsiga personal.

Ekonomienheten

Utdelade enkäter: 99
Antal besvarade enkäter: 52
Svarsfrekvens: 53 %

52 svarande 2015, jämfört med 60 svarande 2014.

Tabell 20. Resultat frågeområden. Ekonomienheten. 2015 och 2014. Procent. n = 52.

	Mycket dåligt		Dåligt		Bra		Mycket bra	
	%		%		%		%	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Information som är lätt att förstå	2	3	0	5	60	45	38	47
Bemötande från personalen	0	2	0	3	48	38	52	57
Brukarens delaktighet	2	2	9	13	56	57	33	28
Tillgänglighet från personalen	6	3	8	20	55	38	31	38
Positiva förändringar för brukaren	2	2	6	14	68	53	24	31

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

Tabell 21. Medelvärden*. Ekonomienheten. 2015 jämfört 2014.

	Information	Bemötande	Delaktighet	Tillgänglighet	Positiv förändring
Brukarenkät 2015	3,35	3,52	3,19	3,12	3,14
Brukarenkät 2014	3,35	3,50	3,12	3,12	3,14
Skillnad medelvärde	0	+0,02	+0,07	0	0

* 1 = mycket dåligt, 4 = mycket bra

I jämförelse mellan 2015 och 2014 har medelvärdena förbättrats inom två av fem frågeområden och övriga tre områden har oförändrade värden. Förbättringar noteras vad gäller *delaktighet* (+0,07) och *bemötande* (+0,02) (tabell 21).

Brukarnas kommentarer om Ekonomienheten (oredigerat)

Information:

Har fått snabb kontakt och är nöjd.

Jag har en funktionsnedsättning och när jag träffade er öga mot öga så blev det bra.

Bemötande:

Det är väldigt olika beroende på handläggare

Supertrevliga tjejer allihop!

Delaktighet:

Jag med diagnos har svårt att ta in info och känna mig delaktig i beslut

Tillgänglighet:

Har funkad bättre sedan jag fick någon som var här mer permanent.

Ibland var det svårt att träffa min handläggare

Jag kan ringa min handläggare när som helst.

Lätt att nå handläggare, men inte genom receptionen eller på telefontid.

Positiva förändringar:

-

Övriga kommentarer:

Bättre telefontider!

Vissa handläggare kan jobba på att bli trevligare!