

Brukarundersökning 2015

Socialförvaltningen

En del av

TRYGGVE



Socialförvaltningens ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

Vetlanda – här växer människor och företag



Innehåll

Bakgrund	3
Metod och mätperiod	3
Antal svar, bortfall och svarsfrekvens	3
Kön	3
Resultat	4
Tillgänglighet	4
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?	4
Bemötande och delaktighet	4
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?5	
4. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	5
5. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?.....	6
Förändring	7
7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	7
Nöjdhet	8
8. Hur nöjd är du med socialförvaltningen i Vetlanda?	8
Förtroende för socialförvaltningen	8
9. Hur stort förtroende har du för socialtjänsten i Vetlanda?	8
Analys	9

Bakgrund

Socialförvaltningens brukarundersökningar är en del av förvaltningens kvalitetsarbete. Syftet är att få del av medborgarnas upplevelse av socialförvaltningen. Undersökning avser mäta brukarnas upplevelse av tillgänglighet, bemötande, delaktighet, förändring, nöjdhet samt förtroendet för socialförvaltningen.

Frågorna 2-7 är hämtade från nationella brukarundersökningen skapad av Sveriges kommuner och landsting, SKL. Det är första året Vetlanda använder dessa frågor. Resultatet kan därför inte jämföras med tidigare år. Frågorna 8-9 är Vetlandas unika frågor och har använts under åren 2012-2015.

Brukarundersökningar ger generellt höga värden. Undersökningen är främst är ett kvalitetssäkringsverktyg över tid. Om undersökningen har liknande värden år från år är det troligt att verksamheten håller bra kvalitet. Om resultatet ett år sjunker kan det vara ett tecken på att något i verksamheten inte fungerar som det ska. En fördjupad analys bör då göras.

Metod och mätperiod

Årets brukarundersökning genomfördes mellan den 28 september och den 30 oktober 2015.

Undersökningen genomfördes som en anonym enkätundersökning vid besök hos sin socialsekreterare på vuxensektionen eller familjesektionen. Personen fyllde själv sedan själv i enkäten och lämnade den i en låda på väg ut från stadshuset.

Enkäten fanns förutom på svenska även översatta till språken engelska, somaliska, arabiska, pashto och dari.

Antal svar, bortfall och svarsfrekvens

103 personer har valt att svara på enkäten. 87 svar avser vuxensektionen och 16 svar avser familjesektionen. Under mätperioden besökte 260 personer socialförvaltningen i stadshuset och erbjöds, eller borde erbjudits, möjlighet att svara på enkäten. Förvaltningens totala svarsfrekvens var 40 %. Vuxensektionens svarsfrekvens var 46 % och familjesektionens svarsfrekvens var 23 %.

Kön

Kön	2015	
	Antal	%
Kvinna	41	39,8
Man	61	59,2
Ej angivet	1	1
Total	103	100

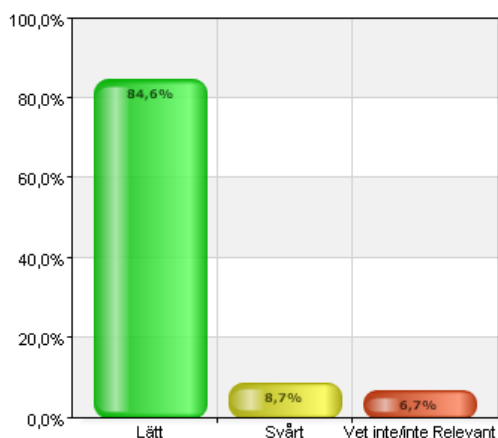
Resultat

Resultatet som redovisas är det totala resultatet för hela socialförvaltningen myndighetsutövning i Stadshuset det vill säga både vuxensektionen och familjesektionen.

Tillgänglighet

Hög tillgänglighet är viktigt för kommuninvånarna som behöver stöd och hjälp av socialförvaltningen. Brukarnas upplevelse av tillgänglighet följs upp med frågan nedan.

2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?



Namn	Antal	%
Lätt	88	84,6
Svårt	9	8,7
Vet inte/inte Relevant	7	6,7
Total	104	100

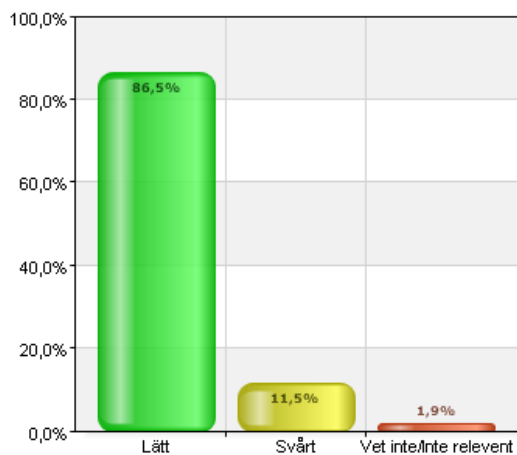
Bemötande och delaktighet

Den som kommer i kontakt med socialförvaltningen ska känna sig trygg och uppleva att personalen bemöter alla med värdighet och respekt för varje persons integritet oavsett ålder, kön, funktionsnedsättning, social ställning, etnisk eller religiös tillhörighet och sexuell läggning.

Det är även viktigt att brukaren är delaktig, har insyn och görs medansvarig i förändringsarbetet.

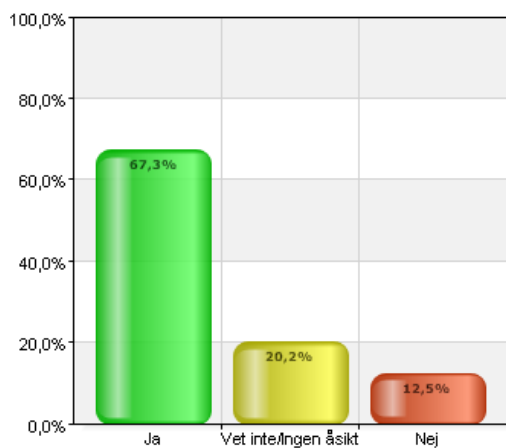
Brukarnas upplevelse kring bemötande och delaktighet med frågorna nedan.

3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?



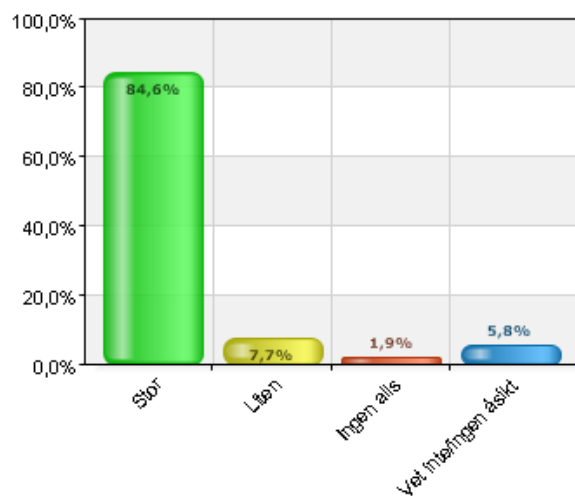
Namn	Antal	%
Lätt	90	86,5
Svårt	12	11,5
Vet inte/Inte relevant	2	1,9

4. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?



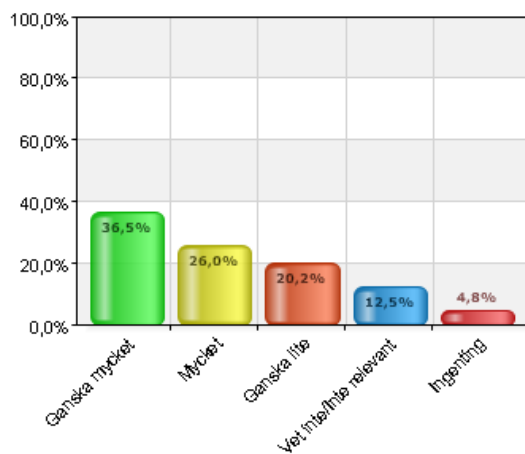
Namn	Antal	%
Ja	70	67,3
Vet inte/Ingen åsikt	21	20,2
Nej	13	12,5
Total	104	100

5. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?



Namn	Antal	%
Stor	88	84,6
Liten	8	7,7
Ingen alls	2	1,9
Vet inte/ingen åsikt	6	5,8
Total	104	100

6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får från socialtjänsten i kommunen?



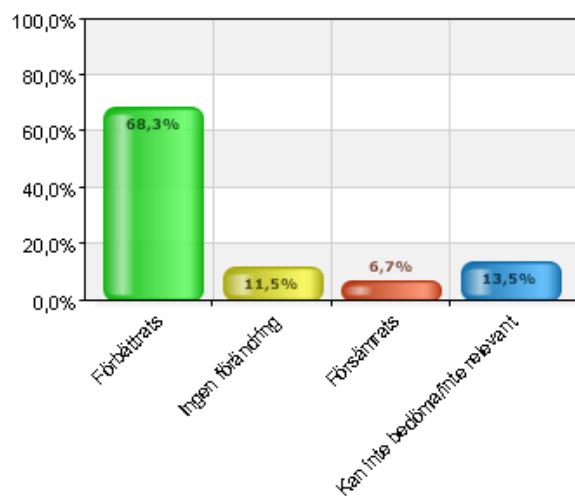
Namn	Antal	%
Ganska mycket	38	36,5
Mycket	27	26
Ganska lite	21	20,2
Vet inte/Inte relevant	13	12,5

Ingenting	5	4,8
Total	104	100

Förändring

Socialtjänstens insatser ska inriktas på att frigöra och utveckla de enskildas resurser att leva ett självständigt liv. Brukarnas upplevelse följs upp med frågan nedan.

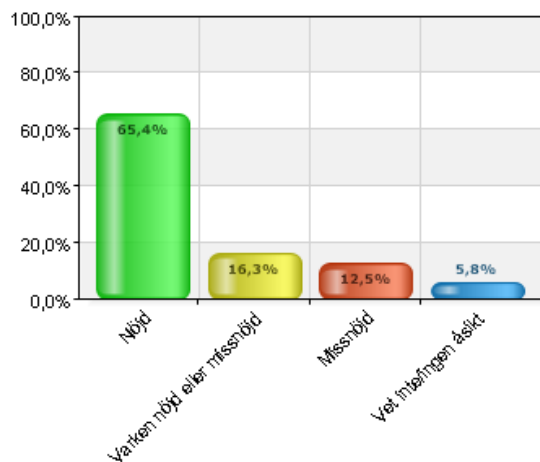
7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?



Namn	Antal	%
Förbättrats	71	68,3
Ingen förändring	12	11,5
Försämrats	7	6,7
Kan inte bedöma/inte relevant	14	13,5
Total	104	100

Nöjdhet

8. Hur nöjd är du med socialförvaltningen i Vetlanda?

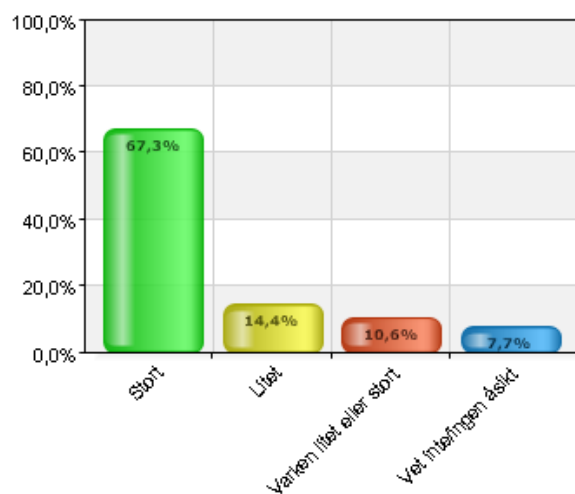


Namn	Antal	%
Nöjd	68	65,4
Varken nöjd eller missnöjd	17	16,3
Missnöjd	13	12,5
Vet inte/ingen åsikt	6	5,8
Total	104	100

Förtroende för socialförvaltningen

Att de som behöver hjälp och stöd av socialförvaltningen har förtroende för socialförvaltningen är viktigt för att man ska ta till sig stödet. Frågan finns även med i kommunens allmänna medborgarundersökning som görs vartannat år.

9. Hur stort förtroende har du för socialtjänsten i Vetlanda?



Namn	Antal svar	%
Stort	70	67,3
Litet	15	14,4
Varken litet eller stort	11	10,6
Vet inte/ingen åsikt	8	7,7
Total	104	100

Analys

Resultat från 2015 är brukarundersökning är ny jämfört med tidigare år. Endast de två sista frågorna är samma. Resultatet i denna undersökning gäller endast socialförvaltningen myndighetsutövning jämfört med tidigare år då även öppenvårdsenheternas svar ingick.

Det är en fortsatt en större andel män än kvinnor som besvarat enkäten. Vid jämförelse framkommer att männen svarar lite mer positivt än kvinnorna.

Antal svar har minskat för både vuxensektionen och familjesektionen trots att mätperioden var en vecka längre. För familjesektionen kan en förklaring vara att ungdomar över 15 år inte svarade på denna enkät vilket de gjort tidigare år. För vuxenheten kan en förklaring vara att den nya enkäten inte vänder sig till nybesök.

Både nöjdheten och förtroendet har sjunkit från föregående mätning. Nöjdheten har sjunkit från 92 % 2014 till 65,4 %. Förtroende för socialförvaltningen har sjunkit från 2014 från 89 % till 67 %. De försämrade resultaten är svåra att förklara. En förklaring skulle kunna vara de nya frågorna. De utgår mer tydligt från brukarnas perspektiv. Kanske påverkar frågorna personernas sätt att tänka om hur nöjda de är och hur deras stort deras förtroende till socialförvaltningen är. Försämringen ger förvaltningen anledning att fortsätta jobba aktivt med att bemöta och stödja brukarna ännu bättre.

Övriga frågor i brukarundersökning finns inget att jämföra mot. Resultat pekar på att brukarna upplever att socialförvaltningen i stort sätt har bra kvalitet avseende tillgänglighet och bemötande. Däremot är de mindre nöjda med delaktigheten. Endast 5 av 10 besökare upplever att de kunnat påverka den hjälp de fått. Det måste förstås utifrån socialförvaltningens myndighetsutövande uppdrag att pröva rätten till bistånd och ansvaret att säkerställa att barn inte far illa.

Vetlanda 2016-01-13

Anders Dahlén
utvecklingsledare

Camilla Waern-Nyström
utvecklingsledare