

Brukarundersökning 2013

Socialförvaltningen



Vetlanda – här växer människor och företag



Innehåll

Bakgrund	3
Metod och mätperiod	3
Antal svar och bortfall	3
Ålder.....	4
Fördelning av svar mellan verksamheter.....	4
Resultat	5
Tillgänglighet.....	5
Bemötande.....	6
Kompetens	7
Nöjdhet	7
Förtroendet för socialförvaltningen	8
Analys	8

Bakgrund

Socialförvaltningens brukarundersökningar är en del av förvaltningens kvalitetsarbete. Syftet är att få en indikation på hur de som behöver socialförvaltningens tjänster uppfattar personalen och verksamheten. Undersökning avser mäta socialförvaltningens tillgänglighet, bemötande, kompetens och grad av nöjdhet.

Sedan 2012 gör socialförvaltningen sin brukarundersökning under tre veckor i slutet av oktober och början av november.

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 21 oktober och den 8 november 2013.

Undersökningen genomfördes som en anonym enkätundersökning. Handläggare lämnade ut enkäten vid hembesök eller vid besök vid någon av socialförvaltningens verksamheter. Personen fyllde själv sedan själv i enkäten och lämnade den i en låda, gav den till sin handläggare i ett igenklustrat kuvert eller skickade in den i ett frankerat kuvert. Årets enkät fanns förutom på svenska även översatta till språken engelska, somaliska, arabiska och dari.

Antal svar och bortfall

Totalt har 261 svar registrerats jämfört med föregående år då 176 enkäter. Det är en ökning med 48 %. 103 kvinnor respektive 155 män har svarat. 3 personer har inte uppgett kön.

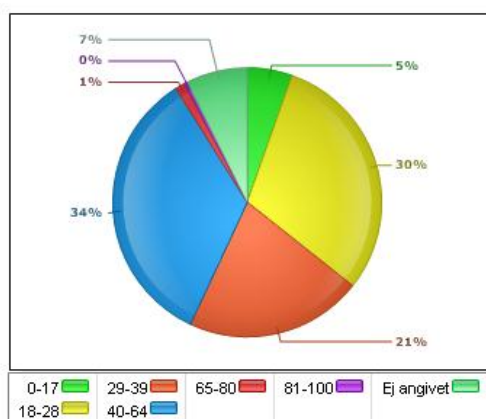
Namn	Brukarenkät 2012		Brukarenkät 2013	
	Antal	%	Antal	%
Kvinna	86	48,9	103	39,5
Man	90	51,1	155	59,4
Ej angivet	0	0	3	1,1
Total	176	100	261	100

Personer som besökt socialförvaltningens verksamheter under mätperioden men som inte besvarat enkäten räknas som bortfall. Totalt bortfall kan tyvärr inte redovisas då all personal inte lämnat in redovisning av antal utdelade enkäter.

Antal personer som fått en enkät men valt att inte svara är minst 33 personer. Minst 43 (76¹) personer har av känd anledning inte besvarat enkäten. 10 (10) personer har nekat enkät, 6 (32) personer på grund av behov av tolk. 27 (34) personer har inte fått någon enkät av annan orsak, till exempel att handläggaren glömt bort att lämna ut en enkät.

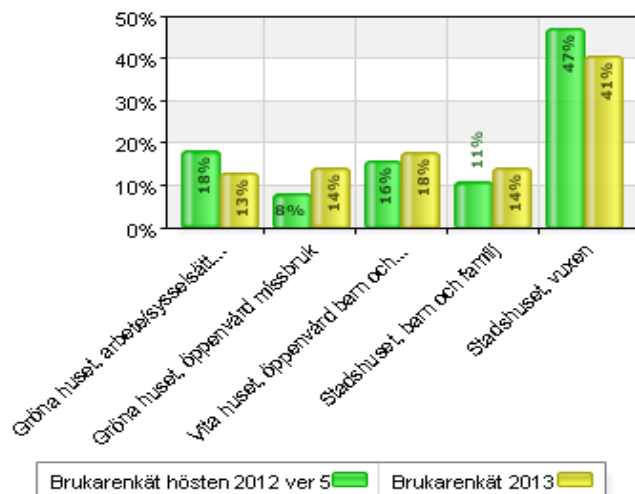
Ålder

Cirkeldiagrammet nedan visar andel svar mellan olika åldersgrupper.



Fördelning av svar mellan verksamheter

I enkäten fick man svara på vilken verksamhet inom socialförvaltningen svaren avser. Vuxensektionens öppenvård är uppdelad mellan Gröna huset AME/fixit respektive gröna huset, öppenvård missbruk. Stadshuset barn- och familj innefattar alla enheter inom familjesektionen. Vita huset är familjesektionens öppenvård.



¹ Värdet inom parantes avser 2012 års resultat

Namn	Brukarenkät 2012		Brukarenkät 2013	
	Antal	%	Antal	%
Gröna huset, arbete/sysselsättning	32	18,2	34	13
Gröna huset, öppenvård missbruk	14	8	37	14,2
Vita huset, öppenvård barn och familj	28	15,9	47	18
Stadshuset, barn och familj	19	10,8	37	14,2
Stadshuset, vuxen	83	47,2	106	40,6
Total	176	100	261	100

Resultat

Resultatet som redovisas är det totala resultatet för hela socialförvaltningen. Undersökningen visar ett totala medelvärde för tillgänglighet, bemötande och kompetens blev 8,8 av totalt 10.

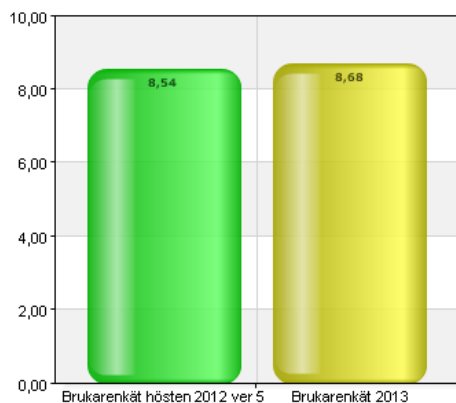
	2012	2013
Tillgänglighet - Det är lätt att få kontakt med personalen här när jag behöver det.	8,51	8,66
Kompetens - Jag upplever att personalen här har tillräckliga kunskaper för sitt arbete.	8,99	8,75
Bemötande - Personalen här och jag arbetar mot samma mål.	8,84	8,85
Bemötande - Personalen här lyssnar på mig och visar intresse för mig och min situation.	8,86	8,8

83 % av är ganska nöjd eller mycket nöjd med den verksamhet de har kontakt med.

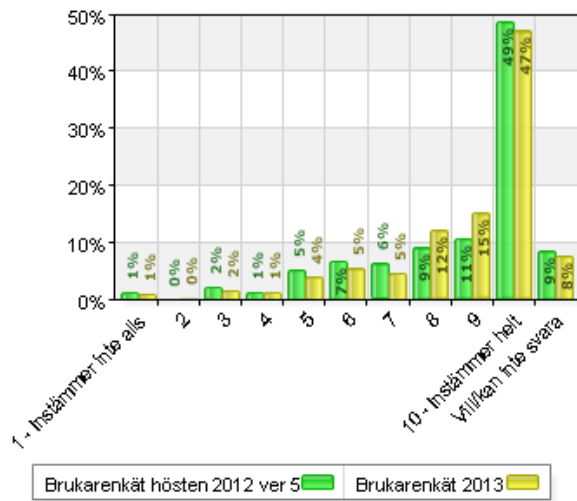
68 % har ganska stort eller mycket stort förtroende för socialtjänsten i Vetlanda.

Tillgänglighet

Upplevelsen av tillgänglighet har skattats utifrån påståendet "Det är lätt att få kontakt med personalen här när jag behöver det". Det statistiska medelvärdet blev 8,68 (max 10). I diagrammet nedan framgår fördelningen av skattningar på skalan 1-10.

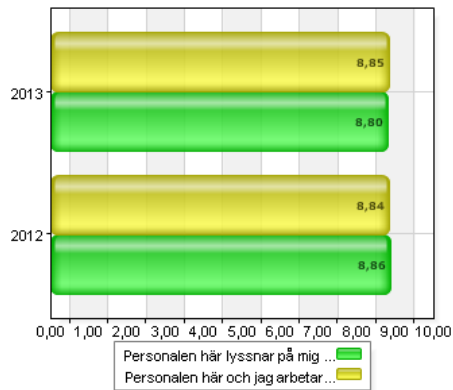


Det är lätt att få kontakt med personalen här när jag behöver det

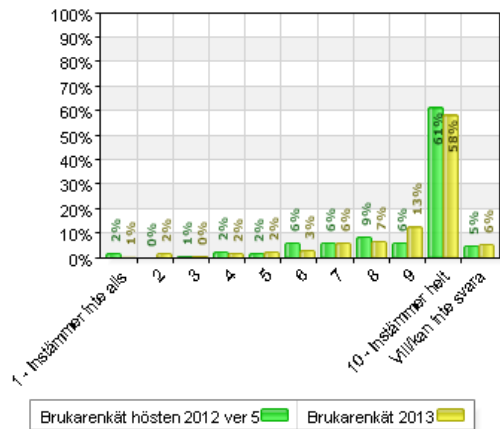


Bemötande

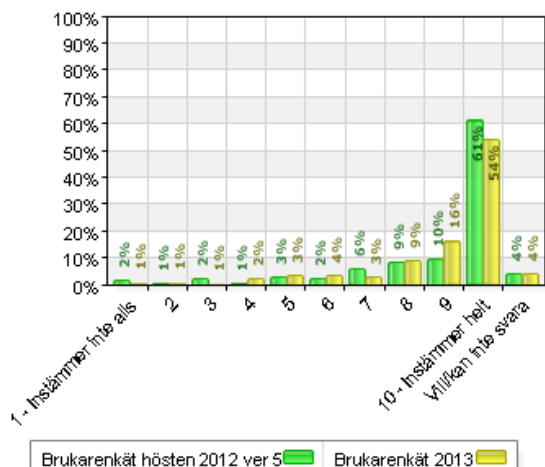
Upplevelsen av bemötande har skattats utifrån påståendena "Personalen här lyssnar på mig och visar intresse för mig och min situation" samt "Personalen här och jag arbetar mot samma mål". Det statistiska medelvärdet blev 8,8 respektive 8,86.



Personalen här lyssnar på mig och visar intresse för mig och min situation

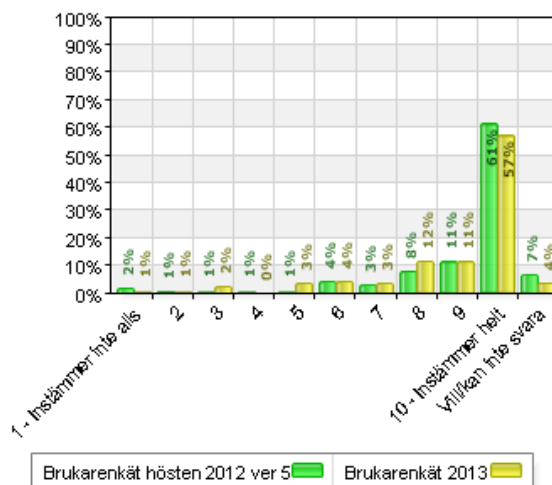
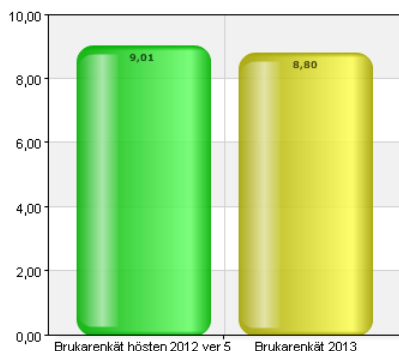


Personalen här och jag arbetar mot samma mål



Kompetens

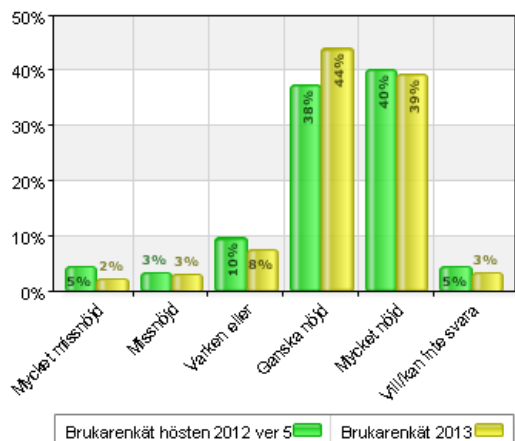
Upplevelsen av kompetens har skattats utifrån påståendet ”Jag upplever att personalen här har tillräckliga kunskaper för sitt arbete”. Det statistiska medelvärdet blev 8,8. Jag upplever att personalen här har tillräckliga kunskaper för sitt arbete.



Nöjdhet

Upplevelsen av hur nöjd man är utgår från frågan ”Hur nöjd är du med den här verksamheten i stort?”. Syftet är att få en fingervisning av hur nöjda brukarna är av den enskilda verksamheten totalt sett. Resultatet visar att drygt 8 av 10 (83 %) är ganska nöjda eller mycket nöjda med den verksamhet de har kontakt med. Det är en ökning med 5 procentenheter jämfört med 2012.

Hur nöjd är du med den här verksamheten i stort?



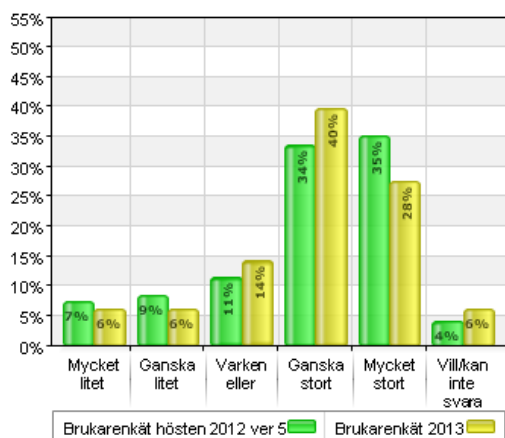
Förtroendet för socialförvaltningen

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.

Resultatet visar att nästan 7 av 10 (68 %) av socialförvaltningens brukare har mycket stort eller ganska stort förtroende för socialtjänsten i Vetlanda. Det är en minskning med 1 procentenhet jämfört 2012.

I 2013 års medborgarundersökning för Vetlanda svarade knappt 3 av 10 (27 %) tillfrågade personer att de har mycket stort eller ganska stort förtroende för socialtjänsten. Av de tillfrågade hade 56 % inte haft kontakt med socialförvaltningen.

Hur stort förtroende har du för socialtjänsten i Vetlanda?



Analys

Resultat från årets brukarenkät visar i stort sätt samma resultat som föregående år. En svag tillbaka gång avseende kompetens kan noteras.

Åldersgruppen 18-28 skattar generellt lägre än övriga åldergrupper. Den åldergruppen har fler mycket missnöjda och missnöjda svar än övriga grupper. De har även större andel som svarar att de har mycket litet förtroende eller litet förtroende för socialförvaltningen som helhet.

Det är en större andel män än kvinnor som besvarat enkäten. Vi jämförelse mellan kvinnor och män visar det sig att kvinnor skattar lägre än männen. Kvinnorna har lägre förtroende för socialförvaltningen jämfört med männen. Nöjdheten med verksamheten är i stort sätt lika hög mellan män och kvinnor.

Antal svar har ökat från föregående år vilket är glädjande. En del av förklaringen till den ökningen är sannolikt att enkäterna översatts till de vanligaste språken. En annan förklaring är sannolikt att personalen lämnat ut fler enkäter. Socialförvaltningen kommer att jobba vidare för att öka antal svar och minska bortfallet.

Brukarenkäten visar att socialförvaltningens kan antas ha bra kvalitet avseende tillgänglighet, bemötande, kompetens samt att en stor majoritet är nöjda med verksamheterna och har förtroende för socialförvaltningen i stort.

Vetlanda 2013-12-10

Anders Dahlén
utvecklingsledare

Camilla Waern-Nyström
utvecklingsledare