

Brukarundersökning 2014

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 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, grad av nöjdhet samt förtroendet för socialförvaltningen.

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 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 20 oktober och den 7 november 2014.

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 igenklippt kuvert eller skickade in den i ett frankerat kuvert. Enkäten fanns förutom på svenska även översatta till språken engelska, somaliska, arabiska och dari.

Antal svar och bortfall

Totalt har 238 svar registrerats jämfört med föregående år då 261 enkäter registrerats. Det är en minskning med knappt 9 % (23 svar). 103 kvinnor respektive 130 män har svarat. 5 personer har inte uppgett kön.

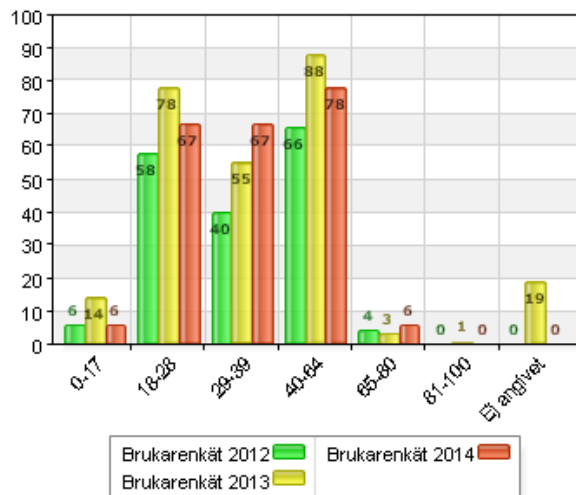
Namn	2012		2013		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kvinna	86	48,9	103	39,5	103	43,3
Man	90	51,1	155	59,4	130	54,6
Ej angivet	0	0	3	1,1	5	2,1
Total	176	100	261	100	238	100

Personer som besökt socialförvaltningens verksamheter under mätperioden men som inte besvarat enkäten räknas som bortfall. Bortfallet är minst 68 personer vilket motsvarar ett bortfall på 22 procent.

Minst 59 personer som besökt socialförvaltningen under perioden har inte svarat på enkäten. De flesta har tackat nej på grund av språksvårigheter. Ett fåtal har nekat att besvara enkäten. 9 enkäter har inte matats in då de var ofullständigt ifyllda.

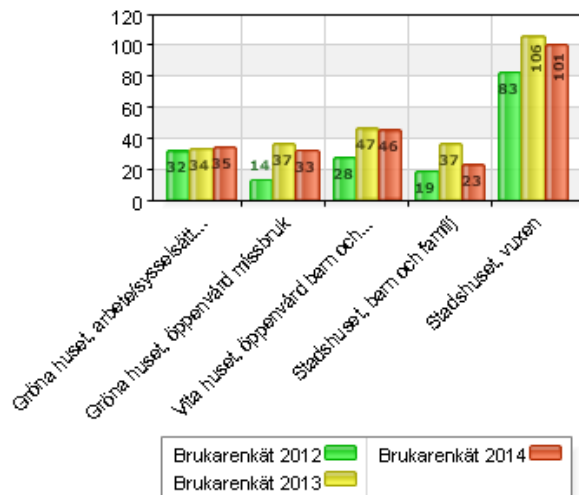
Ålder

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 familjesektionen öppenvård.



	2012		2013		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Verksamhet						
A. Gröna huset, arbete/sysselsättning	32	18,2	34	13	35	14,7
B. Gröna huset, öppenvård missbruk	14	8	37	14,2	33	13,9
C. Vita huset, öppenvård barn och familj	28	15,9	47	18	46	19,3
D. Stadshuset, barn och familj	19	10,8	37	14,2	23	9,7
E. Stadshuset, vuxen	83	47,2	106	40,6	101	42,4
Total	176	100	261	100	238	100

Resultat

Resultatet som redovisas är det totala resultatet för hela socialförvaltningen. Undersökningen visar ett totala medelvärde för tillgänglighet, bemötande och kompetens blev 9,1 av totalt 10. Medelvärdet per delfråga har ökat.

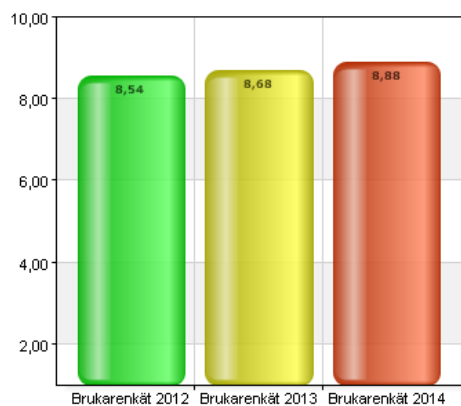
	2012	2013	2014	Trend
Tillgänglighet - Det är lätt att få kontakt med personalen här när jag behöver det.	8,51	8,66	8,88	↑
Kompetens - Jag upplever att personalen här har tillräckliga kunskaper för sitt arbete.	8,99	8,75	9,28	↑
Bemötande - Personalen här och jag arbetar mot samma mål.	8,84	8,85	9,25	↑
Bemötande - Personalen här lyssnar på mig och visar intresse för mig och min situation.	8,86	8,8	9,13	↑

	2012	2013	2014	Trend
Nöjd med verksamheten - Andel som är ganska nöjd eller mycket nöjd med den verksamhet de har kontakt med.	78 %	83 %	92 %	↑
Förtroende för socialförvaltningen - Andel som har ganska stort eller mycket stort förtroende för socialtjänsten i Vetlanda	69 %	68 %	74 %	↑

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.

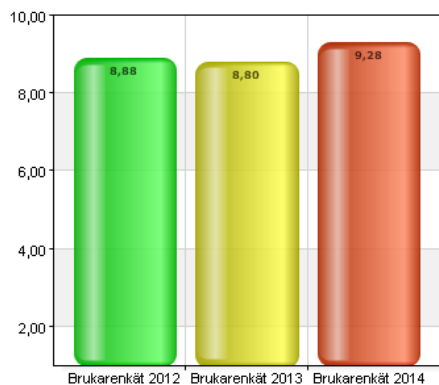
Det är lätt att få kontakt med personalen här när jag behöver det



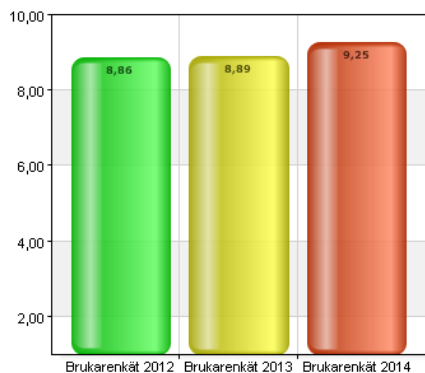
Bemötande

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.



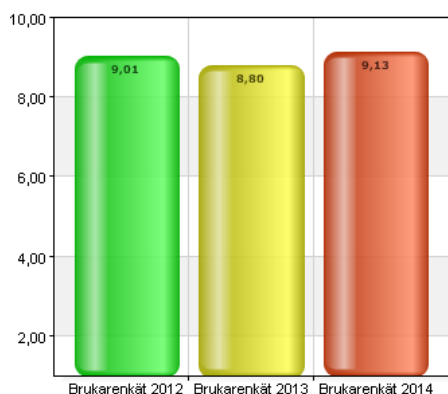
Personalen här och jag arbetar mot samma mål



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.

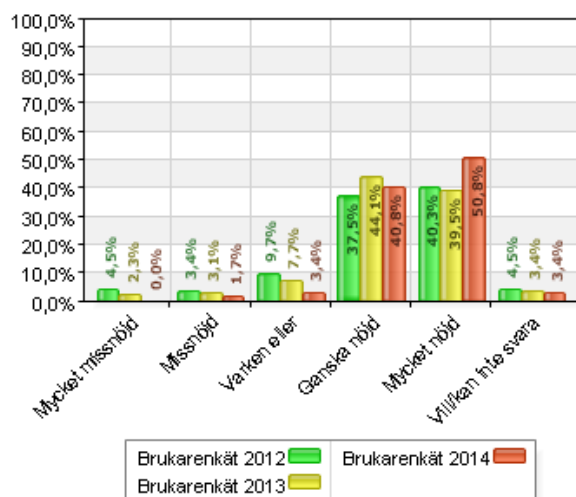
Jag upplever att personalen här har tillräckliga kunskaper för sitt arbete.



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 uppfattning av hur nöjda brukarna är av den enskilda verksamheten totalt sett. Resultatet visar att drygt 9 av 10 (91,6 %) är ganska nöjda eller mycket nöjda med den verksamhet de har kontakt med. Det är en ökning med nästan 14 procentenheter jämfört med 2012.

Hur nöjd är du med den här verksamheten i stort?



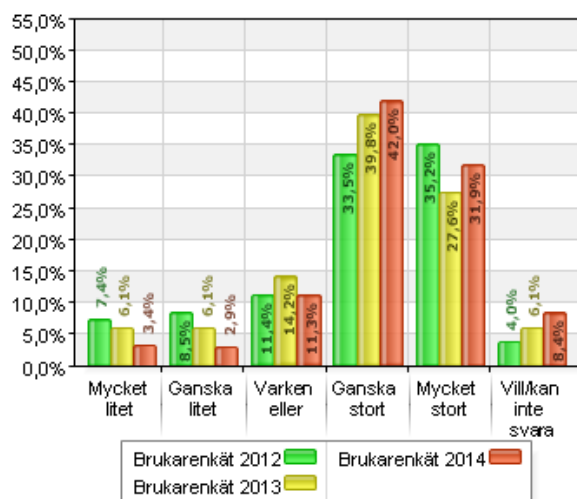
Förtroendet för socialförvaltningen

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 drygt 7 av 10 (74 %) av socialförvaltningens brukare har mycket stort eller ganska stort förtroende för socialtjänsten i Vetlanda. Det är en ökning med 6 procentenhet jämfört med 2013.

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 en förbättring inom alla områden. Bemötande och kompetens samt nöjdhet är de delar som visar störst förbättring. Även förtroendet för socialförvaltningen har ökat något.

Åldersgruppen 18-28 skattar generellt något 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 framgår att de skattar i stort sätt lika.

Antal svar är i stort sätt samma som föregående år.

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 2014-12-01

Anders Dahlén
utvecklingsledare

Camilla Waern-Nyström
utvecklingsledare