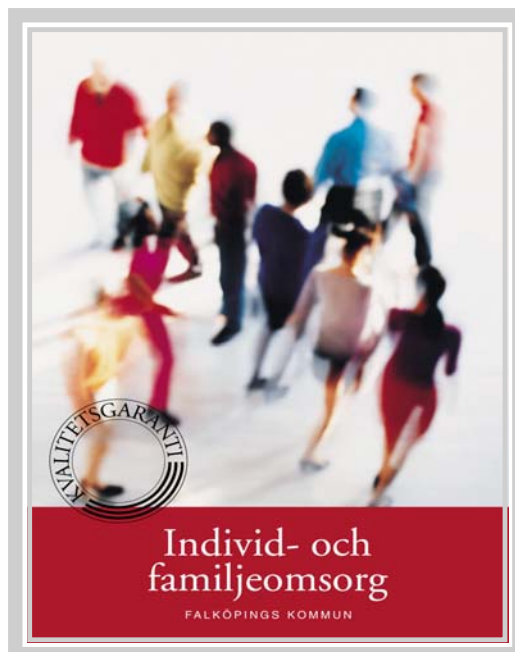


# Brukarundersökning

**Socialekreterare**

Vuxensektionen

Socialförvaltningen 2009



**FALKÖPING**  
KOMMUNEN

# INLEDNING

## Bakgrund och syfte

Inom vuxensektionen har ingen brukarundersökning tidigare genomförts när det gäller socialsekreterare. Det är nu första gången som de brukare som har kontakt med socialsekreterare får en möjlighet att ge sin syn på mötet med dem.

Brucarundersökningen är genomförd under perioden 9 november till 4 december. Syftet med undersökningen är främst att ta reda på hur brukarna har upplevt kontakten med socialsekreterarna samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten. Planering och framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med sektionschef Annette Gudmundsson. Sammanställning har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

## Metod/urval

Alla brukare som har kontakt med socialsekreterarna har under perioden 9 november till 4 december fått en enkät med ett antal påståenden att besvara. Enkäterna har delats ut eller skickats ut av personalen.

Enkäten omfattar två bakgrundsfrågor samt 11 påståenden som brukaren får betygsätta efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. Se samtliga frågor i bilaga 1.

Svaren har bearbetats i en webbtjänst som heter Minutvärdering utvecklat av Utvärderingsringen. Webbtjänsten är speciellt anpassad för enkäter inom offentlig sektor.

## Svarsfrekvens/bortfall

Totalt har 33 enkäter delats/skickats ut till brukarna och 19 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 58 %. Ingen påminnelse har skickats ut.

## Svar fördelat på kvinna och man

Tabell 1

<b>Kön</b>	<b>Antal utdelade enkäter</b>	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
Kvinnor	11	7	64
Män	22	12	54,5
Ej angett kön		-	
<b>Summa</b>	<b>33</b>	<b>19</b>	

Majoriteten av de svarande är män. Svaresresultatet återspeglar fördelningen mellan män och kvinnor som har kontakt med socialsekreterarna.

Det är en större andel av kvinnorna som har svarat.

## Svar fördelat på om den svarande vet var hon/han ska vända sig med synpunkter eller klagomål?

Tabell 2

	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
Ja	12	63,2
Nej	7	36,8
Ej svar	-	
<b>Summa</b>	<b>19</b>	<b>100</b>

Flertalet, 63% av de svarande vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

## RESULTAT

### Enkätfrågor

1. Socialsekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande mot mig
2. Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
3. Den överenskomna tiden hålls
4. Besluten fattas i samråd med mig
5. En handläggare finns tillgänglig per telefon på vardagar för akuta ärenden
6. Jag får träffa samma socialsekreteraren vid mina besök
7. Socialsekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig
8. Jag upplever att socialsekreteraren är kunnig inom området
9. Jag känner förtroende för socialsekreteraren.
10. Jag blev erbjuden en öppenvårdsinsats inom 4 veckor från det att jag fick kontakt med socialsekreteraren. (besvaras endast av dig som har öppenvårdsinsats)
11. Totalt sett är jag nöjd med det stöd jag får av socialsekreteraren

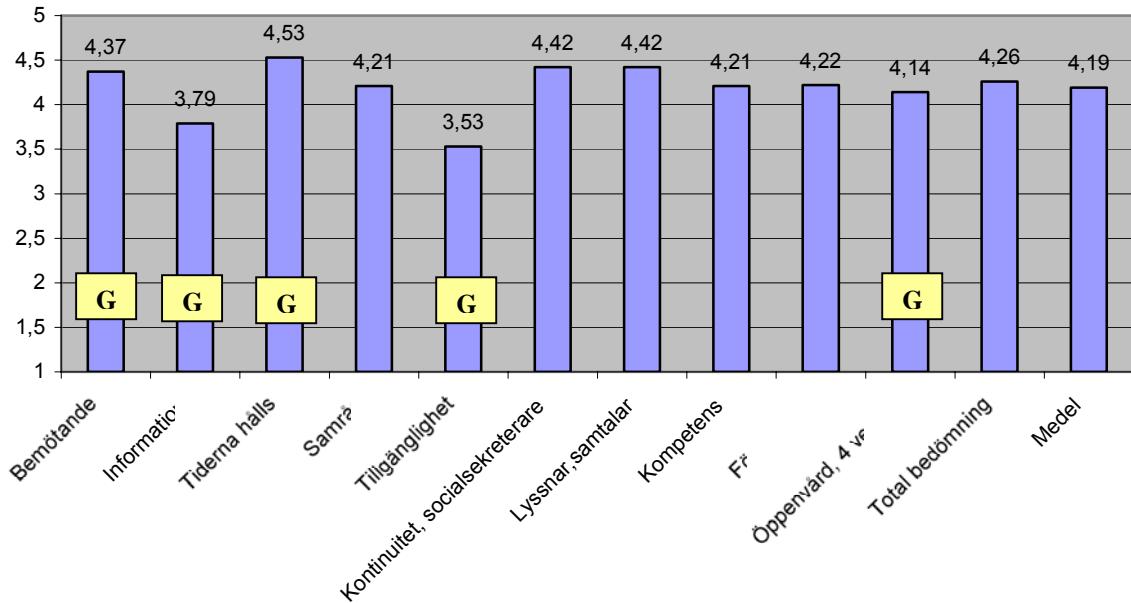
*I diagrammen på nästa sida är påståendena förkortade till:*

1. Bemötande
2. Information
3. Tiderna hålls
4. Samråd
5. Tillgänglighet
6. Kontinuitet, socialsekreterare
7. Lyssnar, samtalar
8. Kompetens
9. Förtroende
10. Öppenvårdsinsats, 4 veckor
11. Total bedömning

## Betyg fördelat per påstående

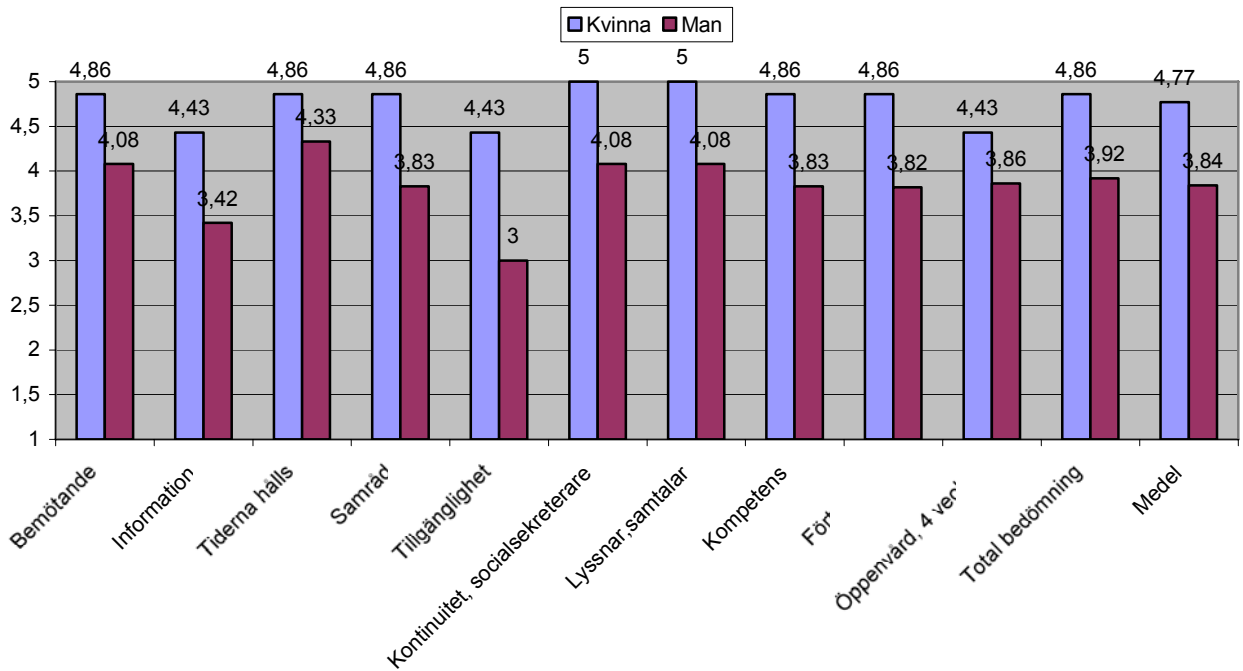
**G** = Kvalitetsgaranti

Medelbetyg per påstående



## Betyg fördelat på kvinna och man

Medelbetyg fördelat på kvinna - man



## **Kvalitetsindex**

**8,0**

Kvalitetsindexet är kopplat till de frågor som ställs. Värdet speglar svaren på de elva frågorna och ligger på en skala från 0-10.

Totalvärdet delas med antalet svar = 8,0 i kvalitetsindex för socialsekreterarna

## **Kommentarer**

Två personer har lämnat kommentarer under övriga synpunkter varav den ena handlar om önskan om bredare kompetens hos socialsekreterarna.

## **SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION**

### **Svarsfrekvens**

Svarsfrekvensen på 63 % är något låg. Någon bortfallsanalys är inte gjord. Svar fördelat på kvinna och man är dock representativt för målgruppen.

### **Resultat**

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med socialsekreterarna. Nio av de totalt elva påståendena har fått ett betyg över 4,0 och totalbetyget ligger på 4,26.

### **Hur svarar män – kvinnor, skillnader?**

Vid en jämförelse hur kvinnorna respektive männen har betygsatt påståendena så ser man att kvinnorna är genomgående mer nöjda på alla påståendena än männen. Medelbetyg för männen 3,84 och för kvinnorna 4,77.

Av skillnaden i betygsättningen mellan män och kvinnor kan följande frågor diskuteras:

- Bemöter socialsekreterarna de kvinnliga brukarna på ett annorlunda sätt, jämfört mot männen?
- Har männen högre förväntningar/krav på bemötandet, information, samråd, tillgänglighet, kompetens osv. än vad kvinnorna har?

## **Kvalitetsindex**

Det är första gången som ett kvalitetsindex redovisas i våra brukarundersökningar. Indexet räknas ut per automatik i enkätprogrammet. Kvalitetsindex är ett mått som förekommer alltmer i olika undersökningar som görs nationellt av både Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting SKL. Därför är måttet även intressant för oss. Kvalitetsindexet för socialsekreterarna är högt, (8,0).

## **Kvalitetsgarantier**

Två av de fem påståenden som handlar om kvalitetsgarantierna, ”information” och ”tillgänglighet” har fått ett lägre betyg medan de tre övriga, ”bemötande”, ”att tiderna hålls” och att öppenvård erbjuds inom 4 veckor” har fått ett högt betyg.

## **Bevarandeområde och förbättringsområde**

Resultatet av brukarundersökningen visar överlag på höga betyg och totalt sett är brukarna nöjda med socialsekreterarna. Det finns dock tre områden som kan förbättras, dessa är:

- Informationen till brukarna om deras rättigheter och skyldigheter
- Tillgängligheten, som att det på vardagar ska finnas en handläggare tillgänglig per telefon för akuta ärenden
- Informationen till brukarna om var de kan lämna synpunkter och klagomål

Det som också bör diskuteras är skillnader i svar mellan kvinnor och män.

## **Handlingsplan**

Sektionschefen ska tillsammans med socialsekreterarna analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på förbättringsåtgärder. Dessa ska sammanställas i en handlingsplan som ska redovisas till socialnämnden inom 3 månader från det att sektionschefen har tagit del av resultatet. Se redovisningsprocessen bilaga 2.

Sektionschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

## Frågor till dig som har kontakt med socialsekreteraren inom vuxensektionen

Kön?  man  kvinna

Ursprungsland Var kommer du ifrån?  Sverige  Annat land

Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Ja

Nej

### Hur tycker du att hjälpen som du får av socialsekreteraren fungerar?

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
1	Socialsekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande när vi möts	1	2	3	4	5
2	Jag får information om min rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
3	Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
4	Besluten fattas i samråd med mig	1	2	3	4	5
5	En handläggare finns tillgänglig per telefon på vardagar för akuta ärenden	1	2	3	4	5
6	Jag får träffa samma socialsekreterare vid mina besök	1	2	3	4	5
7	Socialsekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
8	Jag upplever att socialsekreteraren är kunnig inom området	1	2	3	4	5
9	Jag känner förtroende för socialsekreteraren	1	2	3	4	5
10	Jag blev erbjuden en öppenvårdsinsats inom 4 veckor från det att jag fick kontakt med socialsekreteraren. <b>(Besvarar endast av dig som har en öppenvårdsinsats)</b>	1	2	3	4	5
11	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får från socialsekreteraren	1	2	3	4	5

12 **Övriga synpunkter**

---



---

**Tack för din medverkan!**

- A. Rapport hela verksamheten
- B. Rapport per arbetsplats
- C. Lättläst version

# Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 2

