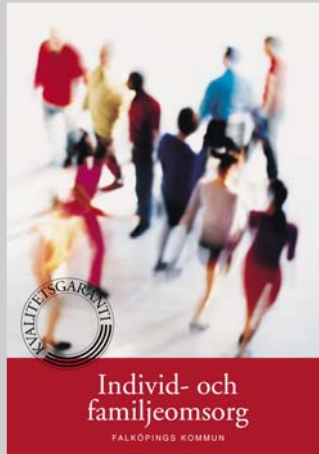


# Brukarundersökning

**Aquarellen**

Barn- och familjesektionen  
Socialförvaltningen 2009



## INLEDNING

### Bakgrund och syfte

Inom barn- och familjesektionen har en brukarundersökning med strukturerade intervjuer genomförts år 2001 på Aquarellen av en skolkurator. De resultaten är ej jämförbara med denna undersökning.

Brukarundersökningen är genomförd under perioden 16 november till 11 december. Syftet med undersökningen är främst att ta reda på hur brukarna har upplevt kontakten med Aquarellen samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten.

Planering, framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med sektionschef Anita Svensson. Sammanställning analys har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

### Metod/urval

Alla brukare som har kontakt med Aquarellen har under perioden 16 november till 11 december fått en enkät med ett antal påståenden att besvara. Enkäterna har delats ut eller skickats ut av personalen.

Enkäten omfattar tre 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 15 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 45 %.

### Svar fördelat på kvinna - man

Tabell 1

Kön	Antal utdelade enkäter	Antal svar	%
Kvinnor	20	11	55
Män	13	4	31
Ej angett kön		-	
<b>Summa</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>45</b>

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

Det är en större andel av kvinnorna som har svarat.

## Vet du var du ska vända dig om du har synpunkter eller klagomål?

Tabell 2

	Antal svar	%
Ja	7	46,7
Nej	7	46,7
Ej svar	1	6,6
<b>Summa</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Hälften av de svarande vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

## Har du själv tagit kontakt med Aquarellen?

Tabell 3

Kontakt	Antal svar	%
Ja	13	86,7
Nej	2	13,3
Ej svar		
<b>Summa</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Majoriteten av de svarande har själva tagit kontakt med Aquarellen.

## RESULTAT

### Enkätfrågor

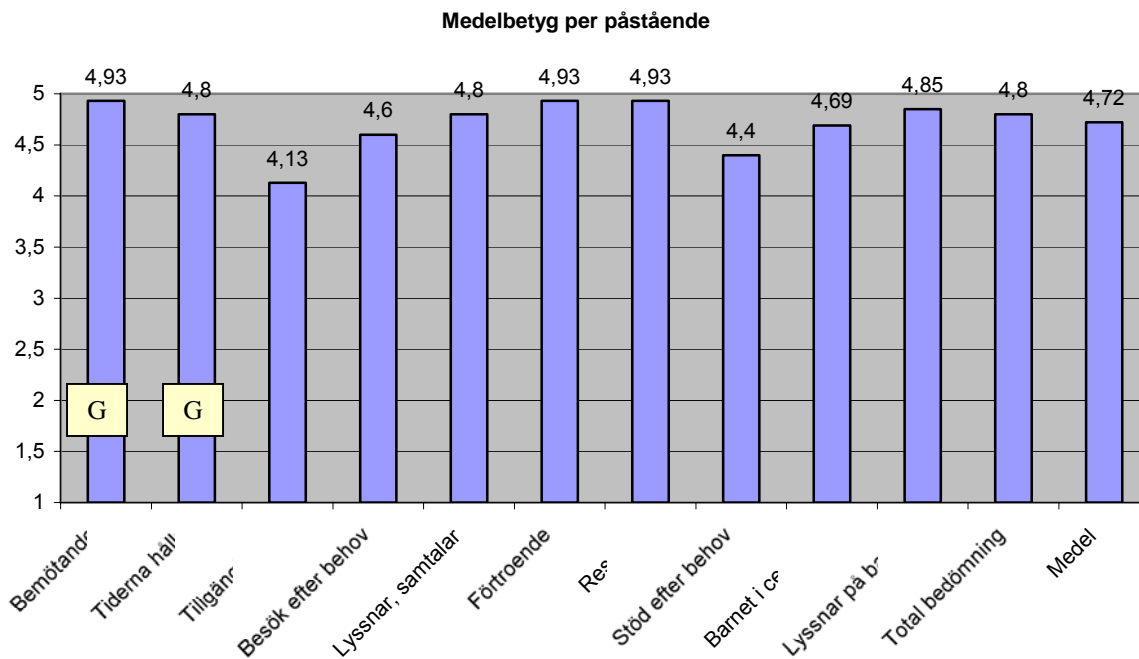
1. Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen på Aquarellen
2. Den överenskomna tiden hålls
3. Det är lätt att nå personalen per telefon
4. Jag får träffa personalen så ofta som jag behöver
5. Personalen har tid att lyssna och samtala med mig
6. Jag känner förtroende för personalen
7. Personalen bemöter mig med respekt
8. Jag får hjälp med de problem jag har
9. Personalen sätter alltid barnet i centrum
10. Personalen lyssnar på vad barnet har att säga
11. Totalt sett är jag nöjd med det stöd jag får av personalen på Aquarellen

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

1. Bemötande
2. Tiderna hålls
3. Tillgänglighet
4. Besök efter behov
5. Lyssnar, samtalar
6. Förtroende
7. Respekt
8. Stöd efter behov
9. Barnet i centrum
10. Lyssnar på barnet
11. Total bedömning

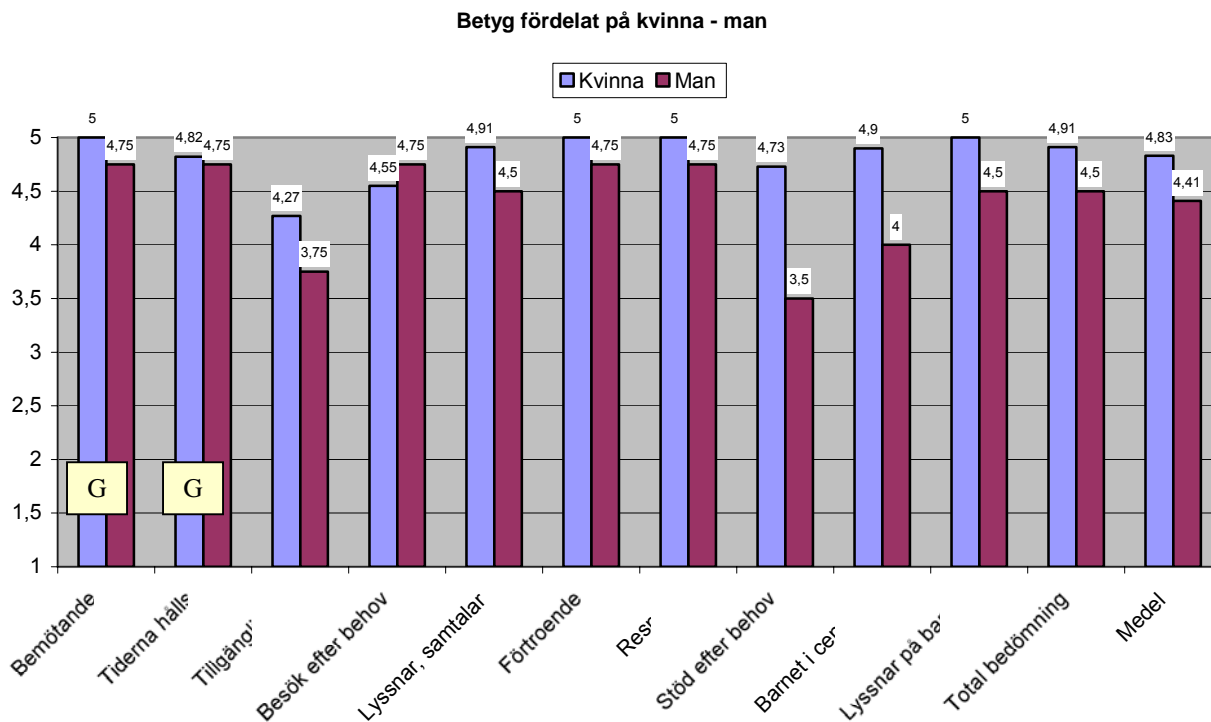
## Betyg fördelat per påstående

G = Kvalitetsgaranti



## Betyg fördelat på kvinna - man

G = Kvalitetsgaranti



## Kvalitetsindex

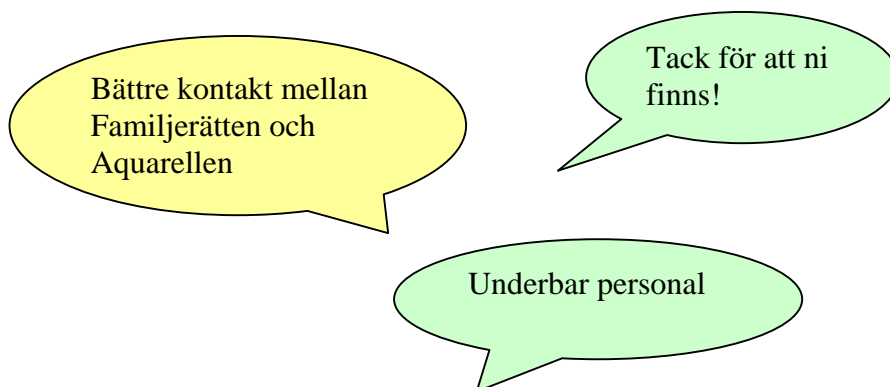
9,3

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 = 9,3 i kvalitetsindex för Aquarellen

## Kommentarer

Fyra personer har lämnat kommentarer under övriga synpunkter. Tre av kommentarerna är positiva. De handlar om att man är mycket nöjd med kontakten. Den fjärde handlar om en önskan om bättre samarbete mellan familjerätt och Aquarellen.



## SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

### Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 45 % är 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 personalen på Aquarellen. Höga betyg på alla påståenden, ett högt totalbetyg, ett högt medelbetyg och ett högt kvalitetsindex vittnar om detta. Likaså att alla betygen ligger över 4,0. De flesta kommentarerna var också mycket positiva.

Högst betyg fick personalen på Aquarellen för sitt bemötande till brukarna, att de inger förtroende och att de visar respekt mot brukarna. Betyg 4,93 för dessa påståenden.

När det gäller bakgrundsfrågorna så är det endast hälften av de svarande som vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Majoriteten av de svarande har själva tagit kontakt med Aquarellen vilket är positivt.

### Hur svarar män – kvinnor, skillnader?

Resultatet visar att det är låg svarsfrekvens och att det är få män som har svarat vilket gör att man måste tolka resultatet med försiktighet. Det kan dock vara värt att reflektera över om det kan vara skillnader i arbetssätt eller om det är tillfälligheter som gör att kvinnorna överlag satt högre betyg, speciellt när det gäller tillgänglighet, stöd efter behov och barnet i centrum.

## **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, (9,3).

## **Kvalitetsgarantier**

De två påståendena som handlar om kvalitetsgarantierna har båda fått ett högt betyg. Bemötande har fått betyg 4,93 och att de överenskomna tiderna har fått betyg 4,8.

## **Bevarandeområde och förbättringsområde**

Genomgående höga betyg visar inte på något tydligt förbättringsområde. Totalt sett är medelbetygen på alla påståenden mycket höga. Det som behöver förbättras är informationen till brukarna var de kan vända sig om de har synpunkter eller klagomål på verksamheten. Likaså att reflektera över skillnader i svar mellan kvinnor och män. I övrigt blir den stora utmaningen att försöka bibehålla/öka de höga betygen och att utveckla andra delar av verksamheten som inte bedöms i den här brukarundersökning.

## **Handlingsplan**

Sektionschefen ska tillsammans med personalen på Aquarellen analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man kan bibehålla den goda kvaliteten och utveckla den. Dessa förslag 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.

**Bilaga 1**

**Frågor till dig som har eller haft kontakt med Aquarellen**

Kön?  Man  Kvinna

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

Ja  Nej

Har du själv tagit kontakt med Aquarellen?

Ja  Nej

---

Hur tycker du att stödet som du får av Aquarellen 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	Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen på Aquarellen	1	2	3	4	5
2	Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
3	Det är lätt att nå personalen per telefon	1	2	3	4	5
4	Jag får träffa personalen så ofta jag behöver	1	2	3	4	5
5	Personalen har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
6	Jag känner förtroende för personalen	1	2	3	4	5
7	Personalen bemöter mig med respekt	1	2	3	4	5
8	Jag får hjälp med de problem jag har	1	2	3	4	5
9	Personalen sätter alltid barnet/barnen i centrum	1	2	3	4	5
10	Personalen lyssnar på vad barnet/barnen har att säga	1	2	3	4	5
11	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får av personalen på Aquarellen	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

