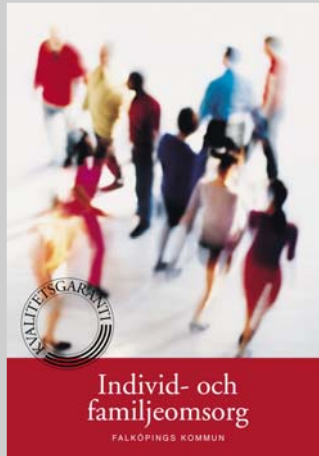


Brukarundersökning

Familjerätt

Barn- och familjesektionen
Socialförvaltningen 2009



FALKÖPING
KOMMUNEN

INLEDNING

Bakgrund och syfte

Inom barn- och familjesektionen genomfördes brukarundersökningar 2005. På grund av för få svar så kunde inte något resultat redovisas 2005 för familjerätten. Det är nu första gången som de brukare som har kontakt med familjerätten får en möjlighet att ge sin syn på mötet och stödet de får.

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 familjerättsekreterarna samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten.

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

Metod/urval

Alla brukare som har kontakt med Familjerättsekreterarna 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 familjerättsekreterarna.

Enkäten omfattar tre bakgrundsfrågor samt 14 påståenden som de 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 och 2.

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 31 enkäter delats/skickats ut till brukarna och 9 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 29 %. Någon bortfallsanalys är inte gjord.

Svar fördelat på kvinna - man

Tabell 1

Kön	Antal utdelade enkäter	Antal svar	%
Kvinnor	18	6	33,3
Män	13	3	23
Ej angett kön	-	-	-
Summa	31	9	29

Ursprungsland

Tabell 2

Ursprungsland	Antal svar	%
Sverige	7	77,8
Annat land	2	22,2
Ej svar		
Summa	9	100

Majoriteten av de svarande har Sverige som ursprungsland.

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

Tabell 3

	Antal svar	%
Ja	2	22,2
Nej	7	77,8
Ej svar		
Summa	9	100

Drygt en femtedel av de svarande vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

RESULTAT

Enkätfrågor

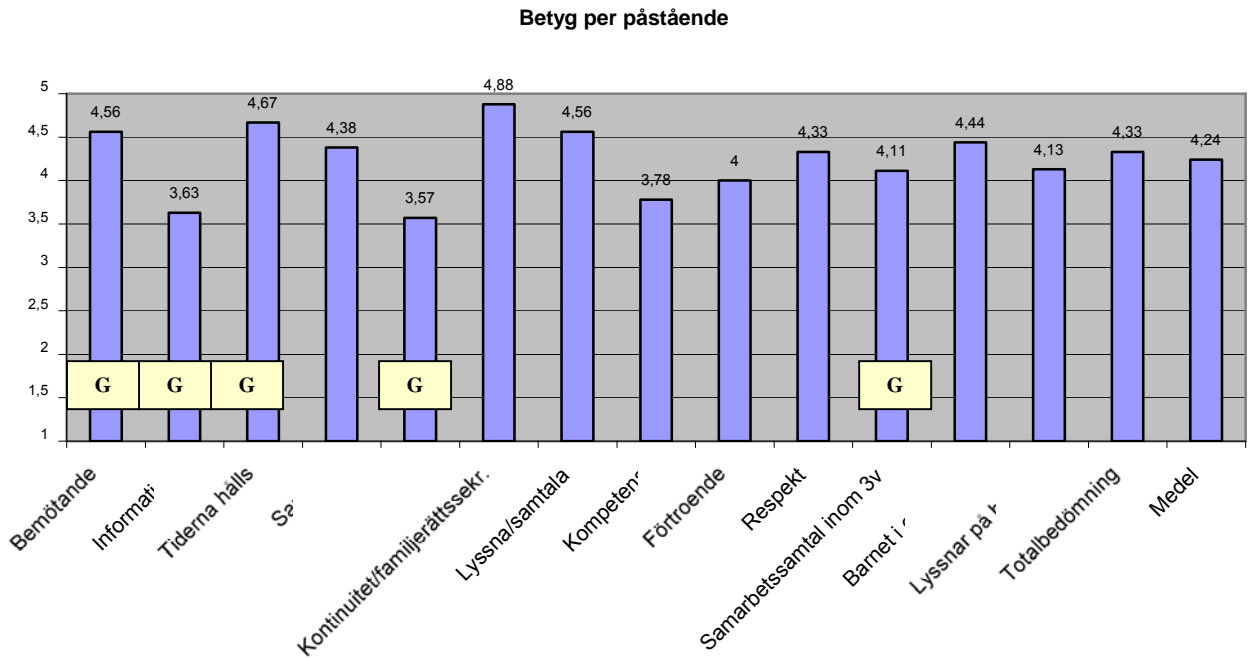
1. Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av familjerättsekreteraren
2. Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
3. Den överenskomna tiden hålls
4. Besluten fattas i samråd med mig
5. En familjerättsekreterare finns tillgänglig per telefon på vardagar för att ge råd och stöd
6. Jag får träffa samma familjerättsekreterare
7. Familjerättsekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig
8. Familjerättsekreteraren är kunnig inom området
9. Jag känner förtroende för familjerättsekreteraren
10. Familjerättsekreteraren bemöter mig med respekt
11. Jag fick ett samarbetsamtal inom tre veckor när jag kontaktade familjerätten.
12. Familjerättsekreteraren sätter alltid barnet i centrum
13. Familjerättsekreteraren lyssnar på vad barnet har att säga
14. Totalt sett är jag nöjd med det stöd jag får av familjerättsekreteraren

I diagrammen på nästa sida är påståendena förkortade till:

1. Bemötande
2. Information
3. Tiderna hålls
4. Samråd
5. Tillgänglighet
6. Kontinuitet/familjerättsekreterare
7. Lyssna/samtala
8. Kompetens
9. Förtroende
10. Respekt
11. Samarbetsamtal inom 3v
12. Barnet i centrum
13. Lyssnar på barnet
14. Total bedömning

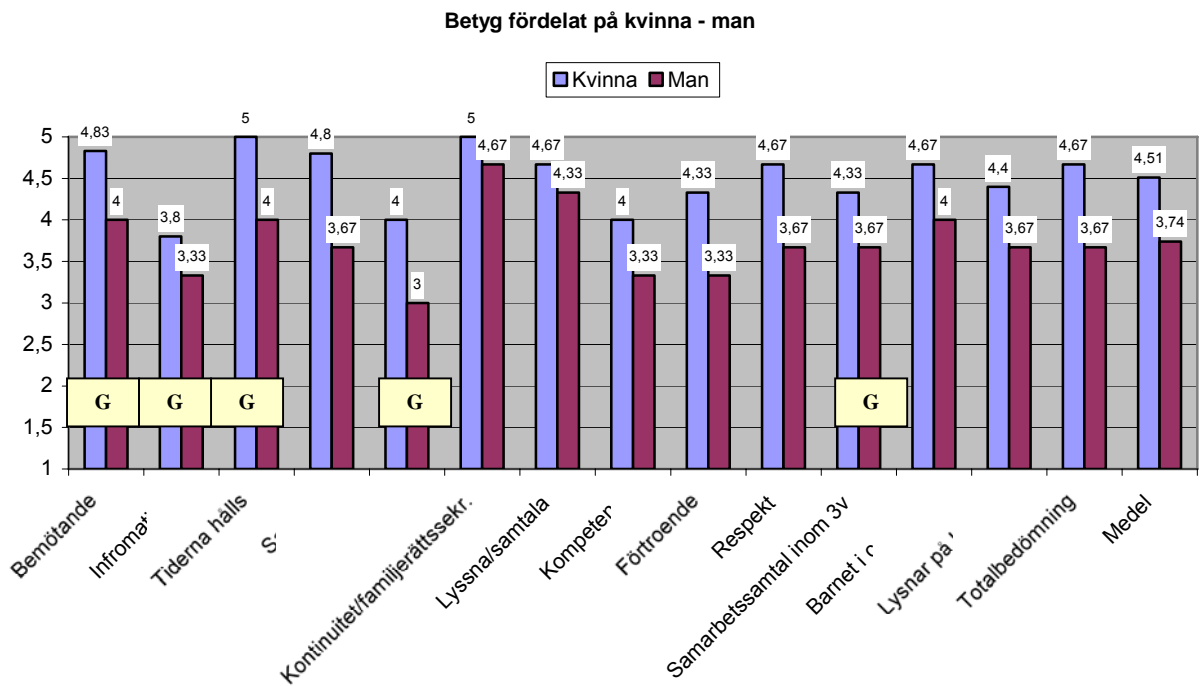
Betyg fördelat per påstående

G = Kvalitetsgaranti



Betyg fördelat på kvinna - man

G = Kvalitetsgaranti



Kvalitetsindex

8,1

Kvalitetsindexet är kopplat till de frågor som ställs. Värdet speglar svaren på de 14 frågorna och ligger på en skala från 0-10.

Totalvärdet delas med antalet svar = 8,1 i kvalitetsindex för familjerättsekreterarna

Kommentarer

Ingen av de svarande har lämnat kommentarer under övriga synpunkter

SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 29 % är mycket låg vilket gör att resultatet måste tolkas med försiktighet.

Resultat

Resultatet visar att brukarna är nöjda med familjerättsekreterarna. Ett högt totalbetyg och ett högt medelbetyg vittnar om detta.

Mest nöjda var de svarande med att få träffa samma familjerättsekreterare, att de överenskomna tiderna hålls, att familjerättsekreterarna har tid att lyssna och samtala med dem samt bemötandet.

Lägst betyg har de svarande satt på information, tillgänglighet och kompetens.

När det gäller bakgrundsfrågorna så är det endast 22% av de svarande som vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål. På frågan om ursprungsland, så har majoriteten av de svarande Sverige som ursprungsland vilket är representativt för målgruppen.

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 än männen.

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 familjerättsekreterarna är (8,1) av max 10.

Kvalitetsgarantier

Av de fem påståendena som handlar om kvalitetsgarantierna har tre fått ett högt betyg, över 4.0. Dessa är, bemötande, att den överenskomna tiden hålls och att samarbetsamtal erbjuds inom 3 veckor. De övriga två påståendena, information och tillgänglighet har fått ett sämre betyg.

Bevarandeområde och förbättringsområde

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

- Informationen till brukarna om deras rättigheter och skyldigheter
- Tillgängligheten, som att det på vardagar ska finnas en familjerättssekreterare tillgänglig per telefon för akuta ärenden
- Brukarnas upplevelse av kompetensen hos familjerättsekreterarna, (visserligen inte så lågt betyg, 3,78 men under medel 4,24)
- 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 familjerättsekreterarna 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 familjerättssekreteraren inom barn- och familjesektionen

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 stödet som du får av familjerättssekreteraren 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 familjerättssekreteraren	1	2	3	4	5
2	Jag får information om mina 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 familjerättssekreterare finns tillgänglig per telefon på vardagar för att ge råd och stöd	1	2	3	4	5
6	Jag får träffa samma familjerättssekreterare	1	2	3	4	5
7	Familjerättssekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
8	Familjerättssekreteraren är kunnig inom området	1	2	3	4	5
9	Jag känner förtroende för familjerättssekreteraren	1	2	3	4	5
10	Familjerättssekreteraren bemöter mig med respekt	1	2	3	4	5
11	Jag fick ett samarbetssamtal inom tre veckor när jag kontaktade familjerätten	1	2	3	4	5
12	Familjerättssekreteraren sätter alltid barnet/barnen i centrum	1	2	3	4	5
13	Familjerättssekreteraren lyssnar på vad barnet/barnen har att säga	1	2	3	4	5
14	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får av familjerättssekreteraren	1	2	3	4	5

15 Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!

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

Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 2

