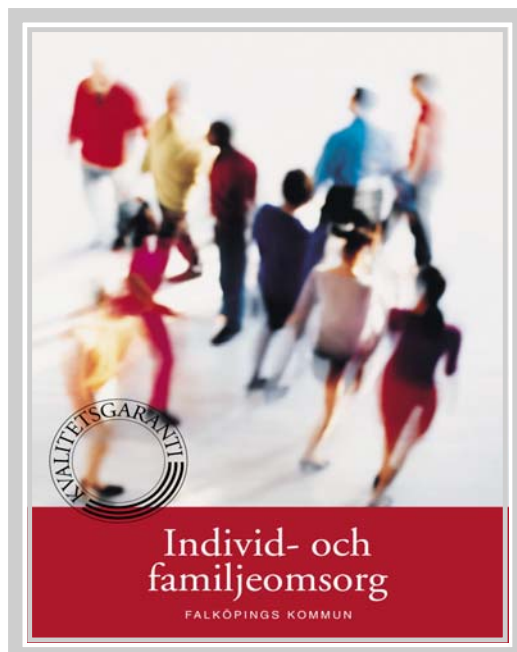


Brukarundersökning

Familjerådgivning

Barn- och familjesektionen
Socialförvaltningen 2009



FALKÖPING
KOMMUNEN

INLEDNING

Bakgrund och syfte

Inom barn- och familjesektionen har en brukarundersökning tidigare genomförts under 2005. Det är nu andra gången som de brukare som har kontakt med familjerådgivarna 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 familjerådgivningen 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 familjerådgivningen 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 två bakgrundsfrågor samt 11 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 42 enkäter delats/skickats ut till brukarna och 24 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 57 %.

Svar fördelat på man - kvinna

Tabell 1

Kön	Antal svar	%
Kvinnor	14	58
Män	7	29
Ej angett kön	3	13
Summa	24	100

Majoriteten av de svarande är kvinnor.

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

Tabell 2

	Antal svar	%
Ja	8	33
Nej	12	50
Ej svar	4	17
Summa	24	100

Ungefär en tredjedel av brukarna vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål. 2005 svarade 14% att de visste var de kunde vända sig med synpunkter och klagomål.

RESULTAT

Enkätfrågor

1. Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av familjerådgivaren
2. Familjerådgivaren bemöter mig med respekt
3. Jag känner förtroende för familjerådgivaren
4. Familjerådgivaren lyssnar på mig
5. Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid
6. Den överenskomna tiden hålls
7. Jag får träffa familjerådgivaren så ofta jag behöver
8. Det är lätt att nå familjerådgivaren för tidsbokning
9. Jag får hjälp med de problem jag har
10. Samtalsrummen är anpassade för samtal
11. Totalt sett är jag nöjd med det stöd jag får av familjerådgivaren

I diagrammen på nästa sida är påståendena förkortade till:

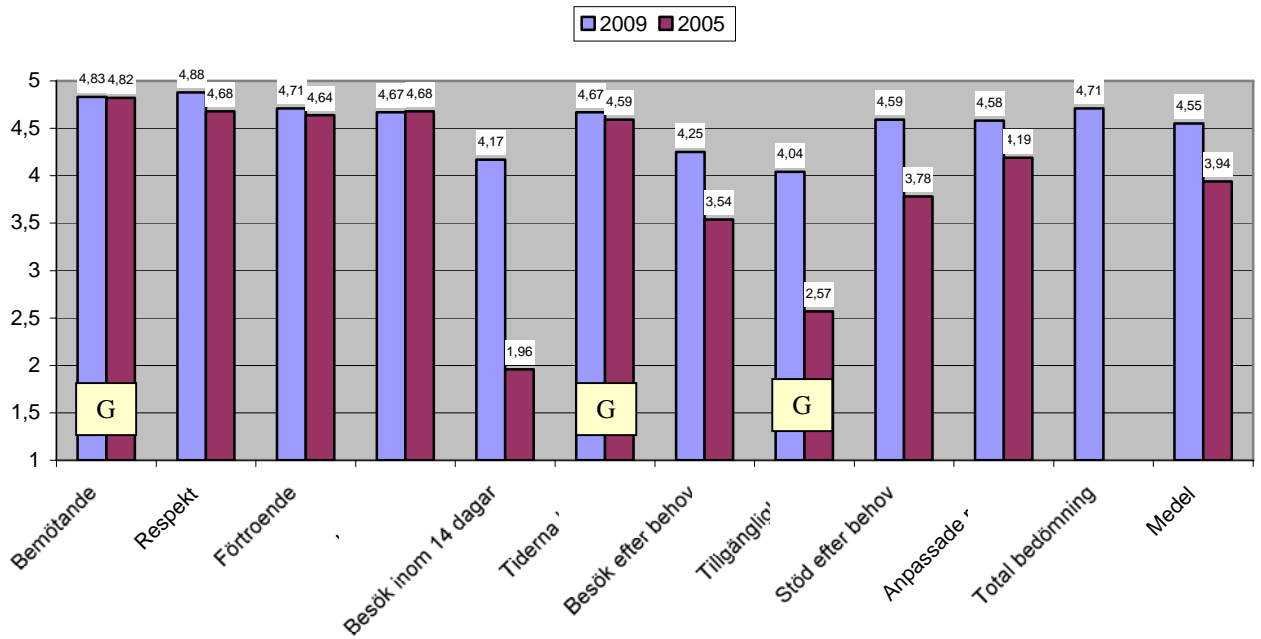
1. Bemötande
2. Respekt
3. Förtroende
4. Lyssnar
5. Besök inom 14 dagar
6. Tiderna hålls
7. Besök efter behov
8. Tillgänglighet
9. Stöd efter behov
10. Anpassade samtalsrum
11. Total bedömning

Betyg fördelat per påstående

= Kvalitetsgaranti

G

Medelbetyg per påstående 2005 - 2009

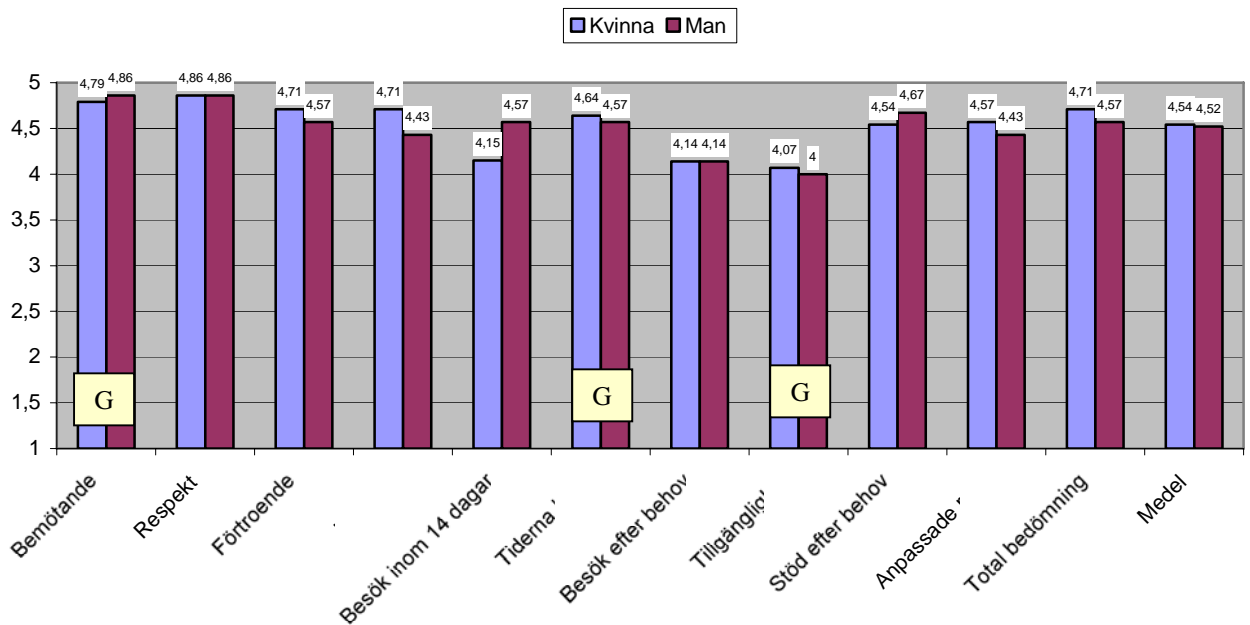


Betyg fördelat på kvinna - man

= Kvalitetsgaranti

G

Betyg fördelat på kvinna - man



Kvalitetsindex

8,9

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 =8,9 i kvalitetsindex för familjerådgivningen

Kommentarer

Tio personer har lämnat kommentarer under övriga synpunkter varav sju är positiva och två är negativa. De positiva kommentarerna handlar bland annat om att de har fått en mycket bra hjälp och är nöjda med familjerådgivarna. De negativa handlar om dålig luft och att de önskar sig lite tuffare tag.



SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 57 % är en liten minskning sedan förra undersökningen 2005 då svarsfrekvensen var högre, 76%. Antalet svar är dock jämförbart, 24 svar 2009 och 28 svar 2005. Trots att det är par som söker kontakt med familjerådgivningen så är det en övervägande del av kvinnorna som har svarat. Någon bortfallsanalys är inte gjord

Resultat

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med familjerådgivningen. Ett högt 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. Majoriteten av kommentarerna var också mycket positiva.

Högst betyg fick familjerådgivarna för att sitt bemötande av brukarna. Betyg 4,88 för respektfullt bemötande och 4,83 för ett vänligt och korrekt bemötande.

Jämförelse av betygsresultat 2005-2009

2005 genomfördes en brukarundersökning i familjerådgivningen. Jämför man betygen 2005 och 2009, så har 9 av 10 betyg förbättrats.

Mest påtagligt är att de största förbättringarna har skett inom områdena "jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid" och "det är lätt att nå familjerådgivaren för tidsbokning". Dessa betyg har förbättrats från 1,96 2005 till 4,17 2009 respektive 2,57 2005 till 4,04 2009.

Bakgrundsfrågan, Vet du var du ska vända sig med synpunkter och klagomål? Har förbättrats något sedan förra undersökningen men är fortfarande låg. 2005 svarade 14% att de visste var de skulle vända sig med synpunkter och 2009 är motsvarande siffra 33%.

Hur svarar män – kvinnor, skillnader?

Vid en jämförelse hur kvinnorna respektive männen har betygsatt påståendena så ser man att kvinnorna och männen har betygsatt alla påståendena förhållandevis lika. Medelbetyget är högt hos båda könen.

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 alltmest i olika undersökningar som görs nationellt av både Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting SKL. Därför är måttet även intressant för oss. Kvalitetsindexet för stöd och behandling är mycket högt, (8,9) av max 10.

Kvalitetsgarantier

Alla tre påståendena som handlar om kvalitetsgarantierna, ”bemötande”, ”hålla överenskomna tider” och ”det är lätt att nå familjerådgivaren för tidsbokning” har förbättrats sedan förra undersökningen 2005. Speciellt den sistnämnda garantin, där betyget har ökat från 2,57 2005 till 4,04 2009.

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. 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 familjerådgivarna 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.

Frågor till dig som besöker familjerådgivningen

Bilaga 1

Kön ? man kvinna

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

Ja Nej

Hur tycker du att hjälpen som du får av familjerådgivningen 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 familjerådgivaren	1	2	3	4	5
2	Familjerådgivaren bemöter mig med respekt	1	2	3	4	5
3	Jag känner förtroende för familjerådgivaren	1	2	3	4	5
4	Familjerådgivaren lyssnar på mig	1	2	3	4	5
5	Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid	1	2	3	4	5
6	Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
7	Jag får träffa familjerådgivaren så ofta jag behöver	1	2	3	4	5
8	Det är lätt att nå familjerådgivningen för tidsbokning	1	2	3	4	5
9	Jag får hjälp med de problem jag har	1	2	3	4	5
10	Samtalsrummen är anpassade för samtal	1	2	3	4	5
11	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får av familjerådgivningen	1	2	3	4	5

12 **Övriga synpunkter**

Tack för din medverkan!

