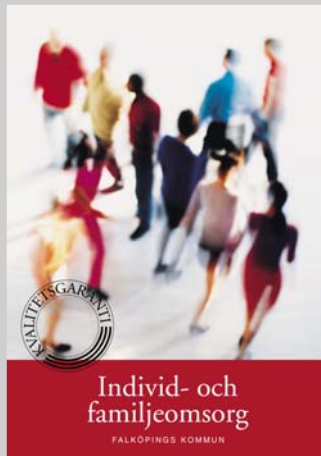


# Brukarundersökning

**Socialekreterare, utredning**

Barn- och familjesektionen

Socialförvaltningen 2009



# INLEDNING

## Bakgrund och syfte

Inom barn- och familjesektionen har en brukarundersökning genomförts tidigare under 2005. Det är nu andra gången som de brukare som har kontakt med socialsekreterare inom utredning får en möjlighet att ge sin syn på mötet och det stöd de får.

På grund av få svar 2005 så redovisades resultatet tillsammans med socialsekreterare inom behandling och familjehemssekreterare, därför kan inga jämförelser i resultat göras mellan 2005 och 2009.

Denna brukarundersökning är genomförd under perioden 16 november till 11 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, 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 socialsekreterarna inom utredning 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 socialsekreterarna.

Enkäten omfattar två bakgrundsfrågor samt 13 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 22 enkäter delats/skickats ut till brukarna och 8 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 36 %. Någon bortfallsanalys är inte gjord.

## Svar fördelat på kvinna - man

Tabell 1

Kön	Antal utdelade enkäter	Antal svar	%
Kvinnor	11	5	45
Män	11	3	27
Ej angett kön			
<b>Summa</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>36</b>

Majoriteten av de svarande är kvinnor.

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

Tabell 2

	Antal svar	%
Ja	4	50
Nej	3	37,5
Ej svar	1	12,5
<b>Summa</b>	<b>8</b>	<b>100</b>

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

## RESULTAT

### Enkätfrågor

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

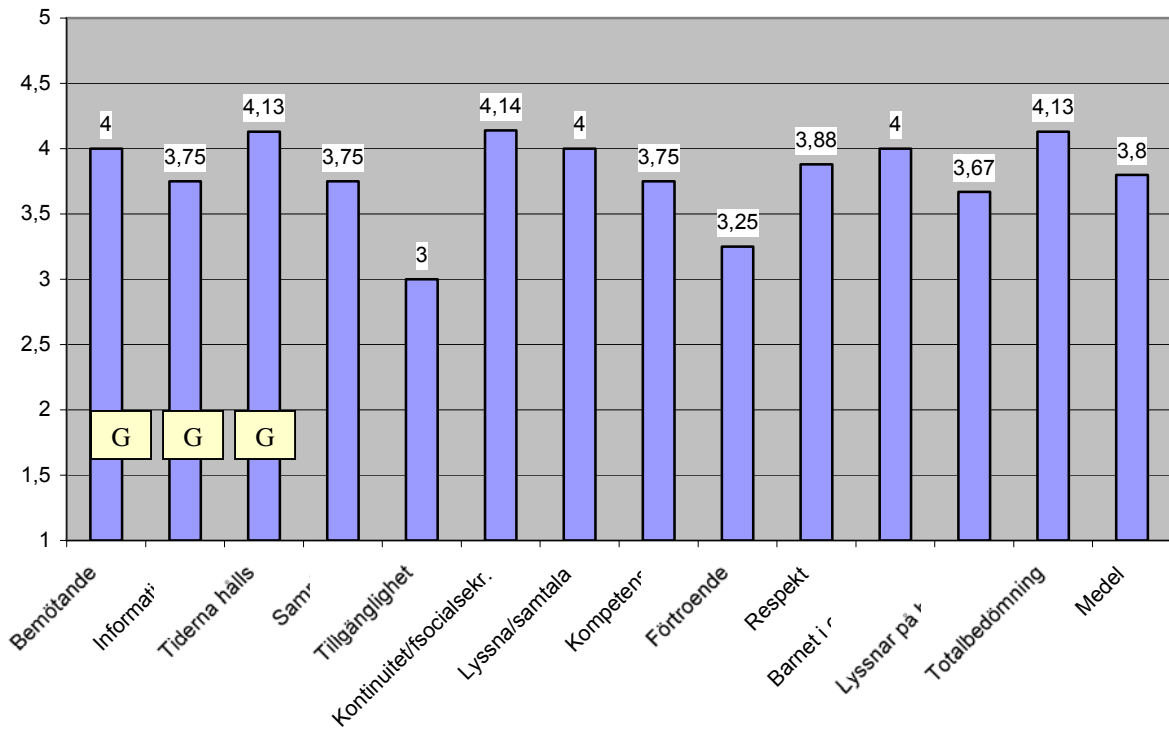
*I diagrammen på nästa sida är påståendena förkortade till:*

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

## Betyg fördelat per påstående

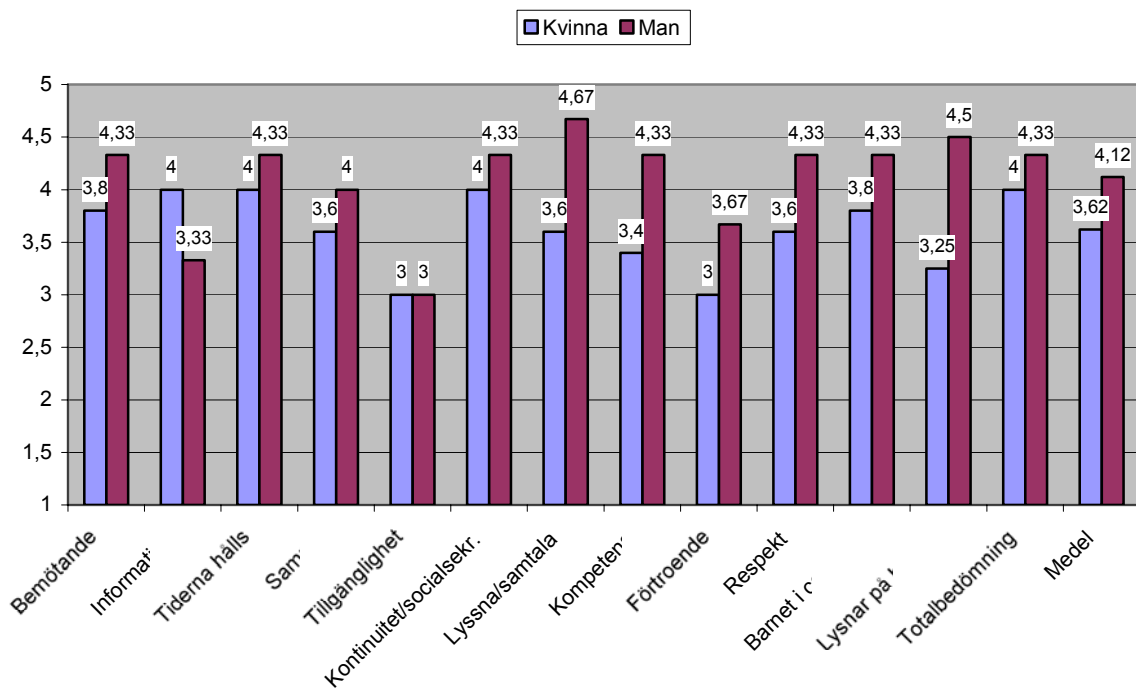
G = Kvalitetsgaranti

Medelbetyg per påstående



## Betyg fördelat på kvinna - man

Medelbetyg fördelat på kvinna - man



## **Kvalitetsindex**

**7,0**

Kvalitetsindexet är kopplat till de frågor som ställs. Värdet speglar svaren på de 13 frågorna och ligger på en skala från 0-10.

Totalvärdet delas med antalet svar =7,0 i kvalitetsindex för socialsekreterarna

## **Kommentarer**

Två personer har lämnat in kommentarer under övriga synpunkter. Båda dessa kommentarer handlar om att man är missnöjd med själva handläggningen av ärendet.

## **SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION**

### **Svarsfrekvens**

Svarsfrekvensen på 36 % är mycket låg vilket gör att resultatet måste tolkas med försiktighet. Den låga svarsfrekvensen kan bero på att de svarande befinner sig i en svår situation då utredningarna handlar om familjesituationen. De ska granskas av socialtjänsten och flertalet har inte frivilligt sökt hjälp. Detta kan påverka viljan att svara på enkäten.

### **Resultat**

Resultatet visar att brukarna som har svarat är nöjda med socialsekreterarna. Ett högt totalbetyg på 4,13 vittnar om detta.

Mest nöjda var de svarande med att få träffa samma socialsekreterare, betyg 4,14, att de överenskomna tiderna hålls betyg 4,13 samt att de totalt sett är nöjda med socialsekreterarna, betyg, 4,13.

Lägst betyg har de svarande satt på tillgänglighet, betyg 3,0, förtroende, betyg 3,25 samt lyssnar på barnet, betyg, 3,67.

När det gäller bakgrundsfrågorna så är det endast 50% av de svarande som vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

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

En låg svarsfrekvens och att det är få män som har svarat gör att det inte går att dra några slutsatser. Det kan dock vara värt att reflektera över skillnaden i betygsättningen mellan kvinnor och män.

### **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 (7,0) av max 10.

### **Kvalitetsgarantier**

Av de tre påståendena som handlar om kvalitetsgarantierna har två fått ett högt betyg på 4,13 respektive 4,0. Dessa är att den överenskomna tiden hålls och bemötandet. Den tredje garantin som handlar om information om rättigheter och skyldigheter har fått ett något lägre betyg men ändå ganska högt, 3,75.

Vid 2005 års brukarundersökningar inom barn- och familj fick kvalitetsgarantin om information mycket låga betyg i alla undersökningar och verksamheter (betyg under 3,0). 2009 års betyg, 3,75 är därför ett positivt tecken som visar på att man arbetar i rätt riktning.

### **Bevarandeområde och förbättringsområde**

Resultatet av brukarundersökningen visar att de svarande totalt sett är nöjda med socialsekreterarna. Det finns dock fyra områden som kan förbättras, dessa är:

- Tillgängligheten, som att det på vardagar ska finnas en socialsekreterare tillgänglig per telefon.
- Förtroendet för socialsekreteraren
- Att socialsekreteraren lyssnar på vad barnet har att säga
- Informationen till brukarna om var de kan lämna synpunkter och klagomål

### **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 barn- och familjesektionen/utredning

Kön?  Man  Kvinna

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

Ja  Nej

Hur tycker du att stödet 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	Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av socialsekreteraren	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 socialsekreterare finns tillgänglig per telefon på vardagar för att ge råd och stöd	1	2	3	4	5
6	Jag får träffa samma socialsekreterare	1	2	3	4	5
7	Socialsekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
8	Socialsekreteraren är kunnig inom området	1	2	3	4	5
9	Jag känner förtroende för socialsekreteraren	1	2	3	4	5
10	Socialsekreteraren bemöter mig med respekt	1	2	3	4	5
11	Socialsekreteraren sätter alltid barnet/barnen i centrum	1	2	3	4	5
12	Socialsekreteraren lyssnar på vad barnet/barnen har att säga	1	2	3	4	5
13	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får av socialsekreteraren	1	2	3	4	5

14 **Övriga synpunkter**

---



---

Tack för din medverkan!

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

# Brukarundersökning Redovisningsprocessen

