

Brukarundersökning

Biståndsavdelningen
Socialförvaltningen 2009



INLEDNING

Bakgrund och syfte

Denna brukarundersökning är riktad till brukare som har eller haft kontakt med Biståndsavdelningen under tiden 15 oktober till 6 november 2009. Syftet med undersökningen är främst att ta reda på hur brukarna har upplevt kontakten med Biståndsavdelningen samt att följa upp uppsatta mål för verksamheten.

Planering, framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med avdelningschef Ewa Hante. Sammanställning har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

Undersökningen omfattar:

- Biståndshandläggare
- LSS-handläggare
- Ekonomihandläggare
- Demenssamordnare

Metod

Som metod har vi valt enkäter som har delats ut eller skickats ut till brukarna efter kontakt via besök eller telefon.

Enkäten är enkel och omfattar en bakgrundsfråga om kön samt 3 påståenden/per yrkesgrupp som brukaren får betygsätta efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. Enkäten avslutas med en öppen fråga om övriga synpunkter. 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

Totalt har 130 enkäter delats/skickats ut till brukarna som har haft kontakt med personal på Biståndsavdelningen. 56 svar har inkommit vilket ger en svarsfrekvens på 43 %.

Antal svar fördelat på kvinna och man

Tabell 1
Svar fördelat på kön

Kön	Antal utdelade enkäter	Antal svar	Andel svar i procent
Kvinnor	82	36	44%
Män	48	12	25%
Ej angett kön		8	14%
Summa		56	

Antal svar per yrkesgrupp

Tabell 2 svar fördelat per yrkesgrupp

Yrkesgrupp	Antal svar	Andel svar i procent %
Biståndshandläggare	46	64
LSS-handläggare	6	8
Ekonomihandläggare	16	22
Demenssamordnare	4	6
Summa	*72	100

*Antalet svar överstiger det totala antalet svar (56) p.g.a. att en person kan ha haft kontakt med flera personer på Bistånd vid samma tillfälle.

RESULTAT

Följande påståenden per yrkesgrupp ställdes till brukarna i samma enkät:

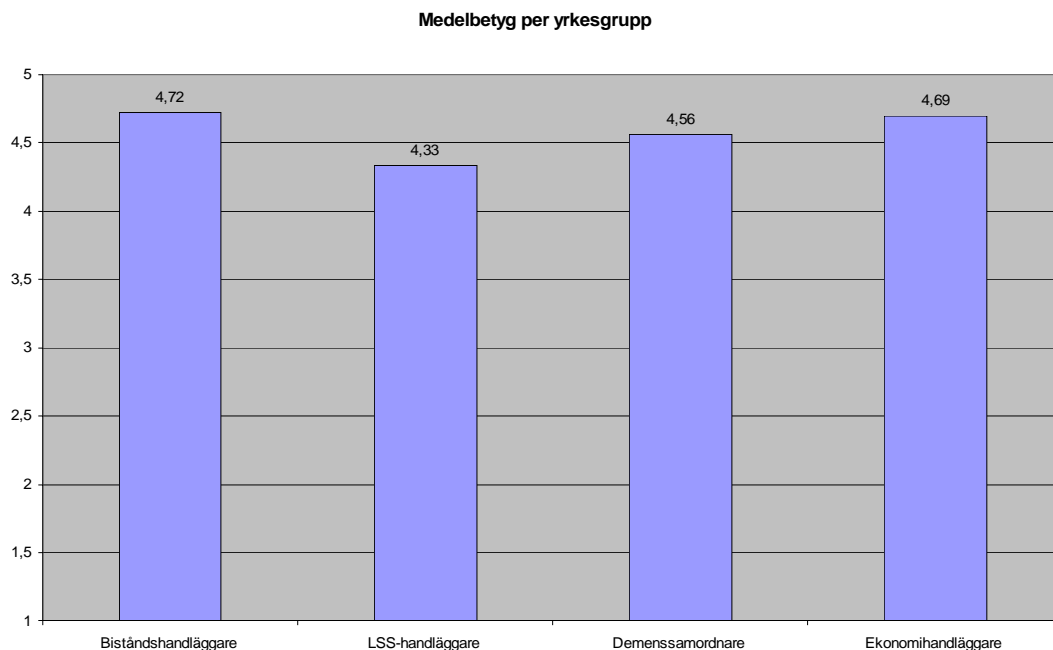
1. *Jag fick ett vänligt och korrekt bemötande av bistånds/LSS/ekonomihandläggaren/demenssamordnaren*
2. *Jag tycker att det är lätt att nå bistånds/LSS/ekonomihandläggaren/demenssamordnaren per telefon*
3. *Jag fick information om vilka insatser jag kan ansöka om av bistånds/LSS-handläggaren alt. Jag fick information om demensstöd av demenssamordnaren alt. Jag fick information om avgifter i äldre- och handikappomsorgen an ekonomihandläggaren*

I diagrammen nedan är påståendena förkortade till:

- Bemötande
- Tillgänglighet
- Information

Medelbetyg för alla tre påståendena per yrkesgrupp

Diagram 1 medelbetyg för alla tre påståendena fördelat per yrkesgrupp

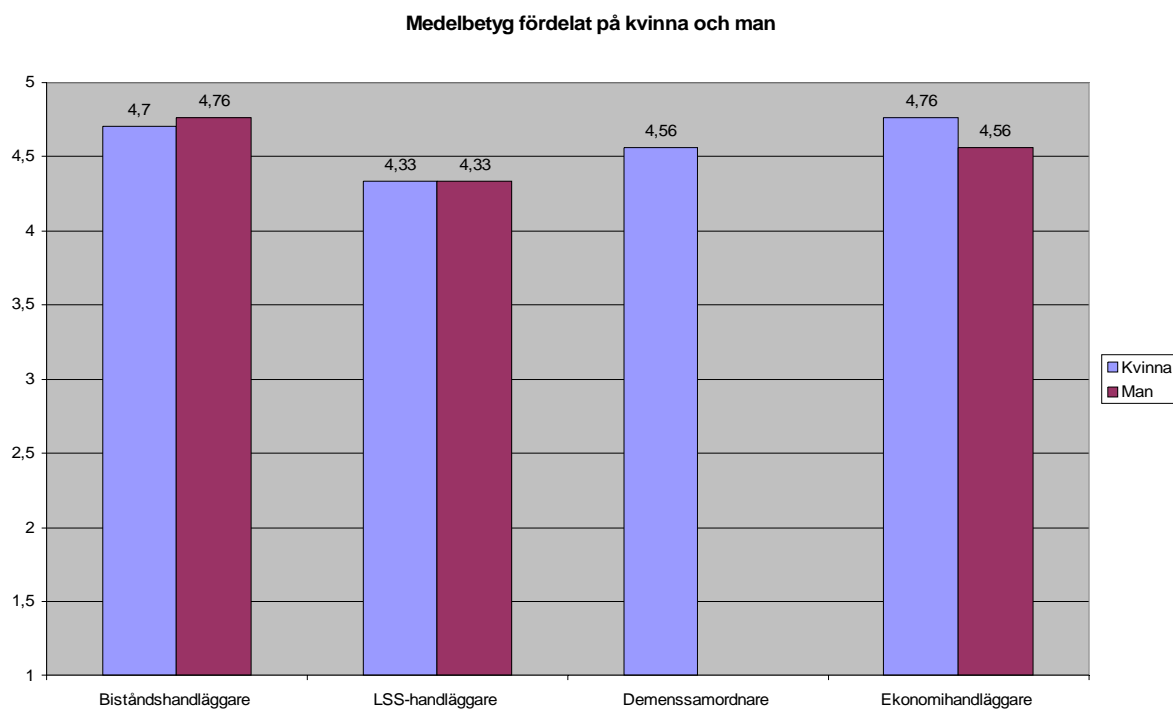


Medelbetyg per påstående och yrkesgrupp

Diagram 2 medelbetyg fördelat per påstående och yrkesgrupp

Medelbetyg fördelat på kvinna och man

Diagram 3 medelbetyg fördelat på kvinna man



Kommentarer

Totalt har 15 personer lämnat kommentarer under övriga synpunkter.

Av dessa 15 kommentarer är 10 positiva och 5 negativa.

De positiva kommentarerna handlar om att man är mycket nöjd med kontakten och bemötandet. De negativa kommentarerna handlar om att det är svårigheter att räkna ut kostnadsnivån, för korta öppettider, kompetensnivån och otillräcklig information.



SAMMANFATTNING AV RESULTATET

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 43 % är låg. Speciellt när det gäller LSS-handläggarna och demenssamordnaren. Någon bortfallsanalys är inte gjord varför vi inte vet orsaken till bortfallet. Vi kan konstatera att kvinnorna har svarat i högre utsträckning än männen. Det vi också kan se är att det inte är någon större skillnad i betygsättningen mellan kvinnor och män.

Resultat

Resultatet visar att brukarna som har haft kontakt med personalen på biståndsavdelningen överlag är mycket nöjda. Höga medelbetyg över 4,0 hos alla yrkesgrupper vittnar om detta. Kommentarererna var också övervägande positiva.

Bevarandeområde och förbättringsområde

Bäst betyg för alla yrkesgrupper har bemötandet fått. Likaså informationen har fått höga medelbetyg av alla.

Om man ser till betygen så är det tillgängligheten hos LSS-handläggarna och demenssamordnare som behöver förbättras. Dessa har fått lägre betyg. I kommentarerna finns det också synpunkter på tillgängligheten. Resultatet ska dock tolkas med försiktighet på grund av få svar, men kan användas som ett diskussionsunderlag.

Detta är första gången som en brukarundersökning har genomförts och till nästa undersökning kan enkäten utvecklas och omfatta fler frågor.

Den stora utmaningen för Biståndsavdelningen blir nu att bibehålla dessa goda resultat till nästa undersökning.

Frågor till dig som har eller haft kontakt med Biståndsavdelningen

N2 Jag är man kvinna

- Sätt betyg på de påståenden som berör dig utifrån vem du har träffat på biståndsavdelningen.
- instämmer Du 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	
	Biståndshandläggare					
N 3	Jag fick ett vänligt och korrekt bemötande av <u>biståndshandläggaren</u>	1	2	3	4	5
N 4	Jag tycker att det är lätt att nå <u>biståndshandläggaren</u> per telefon	1	2	3	4	5
N 5	Jag fick information om vilka insatser jag kan ansöka om av <u>biståndshandläggaren</u>	1	2	3	4	5
	LSS-handläggare					
N 6	Jag fick ett vänligt och korrekt bemötande av <u>LSS-handläggaren</u>	1	2	3	4	5
N 7	Jag tycker att det är lätt att nå <u>LSS-handläggaren</u> per telefon	1	2	3	4	5
N 8	Jag fick information om vilka insatser jag kan ansöka om av <u>LSS-handläggaren</u>	1	2	3	4	5
	Demenssamordnare					
N 9	Jag fick ett vänligt och korrekt bemötande av <u>demenssamordnaren</u>	1	2	3	4	5
N 10	Jag tycker att det är lätt att nå <u>demenssamordnaren</u> per telefon	1	2	3	4	5
N 11	Jag fick information om demensstöd av <u>demenssamordnaren</u>	1	2	3	4	5
	Ekonomihandläggare					
N 12	Jag fick ett vänligt och korrekt bemötande av <u>ekonomihandläggaren</u>	1	2	3	4	5
N 13	Jag tycker att det är lätt att nå <u>ekonomihandläggaren</u> per telefon	1	2	3	4	5
N 14	Jag fick information om avgifter i äldre- och handikappomsorgen av <u>ekonomihandläggaren</u>	1	2	3	4	5

N 15 Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!