

Brukarundersökning

Ekonomi- och mottagningssektionen
Socialförvaltningen 2008



INLEDNING

Bakgrund

Inom ekonomisektionen har en brukarundersökning tidigare genomförts under 2005. Det är nu andra gången som de brukare som erhåller försörjningsstöd får en möjlighet att ge sin syn på mötet med personal från ekonomisektionen. Brukarundersökning är genomförd under perioden 15 augusti till 15 oktober 2008. Maria Larsson och Ulrika Svan undersköterskor från Almen respektive Vilskegården har engagerats för att mata in enkäter och bearbeta resultatet. Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson.

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom ekonomisektionen är att få veta vad brukarna tycker är viktigt för dem och hur de upplever kvaliteten på det som utförs. Ytterligare ett syfte är att följa upp de av socialnämnden antagna kvalitetsgarantierna. Det sammantagna resultatet bidrar till att få kunskap om vad som är bra och vad som behöver förbättras/utvecklas.

Metod

Undersökningen har riktats till brukare som besöker ekonomisektionen. Brukaren har vid besöket fått en enkät att svara på. Brukaren har erbjudits att sitta kvar och svara på enkäten eller så har brukaren fått ett svarskuvert med sig hem. Enkäter har delats ut vid både nybesök och återbesök.

Underlag till enkätfrågorna har varit socialnämndens mål, kvalitetsgarantier och resultat från fokusgrupperna där brukarna fick frågan vad som är viktigt för dem i kontakten med individ- och familjeomsorgen. Syftet med detta är att ställa frågor som brukarna anser är viktiga och meningsfulla för dem.

Frågorna är inte ställda utifrån brukarens ärende, innehåll, beslut, utfall osv. utan handlar enbart om upplevelsen av mötet med ekonomisektionen.

Enkätfrågorna har översatts till fyra språk: engelska, arabiska, albanska och bosniska.

Enkätsvaren bearbetats i dataprogrammet Enkwin, vilket är särskilt anpassat till den typ av undersökning som använts där påståenden får rangordnas efter hur viktiga de upplevts vara och därefter betygsätts. Se intervjufrågor till brukarna, bilaga 1

Urval

Efter samråd med sektionschefen har vi valt att dela ut enkätfrågor till alla brukare som har besökt ekonomisektionen fr.o.m. 15/8 t.o.m 15/10 2008.

Svarsfrekvens/bortfall

Av 230 utlämnade enkäter till brukare har 106 svarat vilket ger en svarsfrekvens på 46 % vilket är en liten försämring sedan förra undersökningen 2005 då svarsfrekvensen var 47 %. Bortfallet är 54 %. En möjlig orsak till bortfallet kan enligt sektionschefen vara att handläggarna stundtals av tidsbrist inte hunnit ge brukarna tid till att svara på enkäten på plats utan har skickat med dem enkäten hem. Då finns risken att det inte känns så angeläget att svara. En annan möjlig förklaring är att när det gäller två-personshushåll så har kanske en i hushållet svarat trots att man fått var sin enkät.

Andel svar fördelat utifrån ursprungsland

Tabell 1 Antal svar uppdelat på ursprungsland 2005 och 2008

| | 2005 | 2005 | 2008 | 2008 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|
| Ursprungsland | Antal | % | Antal | % |
| Sverige | 89 | 53 | 62 | 58 |
| Annat land | 74 | 44 | 43 | 41 |
| Ej svar | 4 | 3 | 1 | 1 |
| Summa | 167 | 100 | 106 | 100 |

Andel svar fördelat utifrån kvinnor och män

Tabell 2. Andel svar kvinnor och män

| | 2005 | 2005 | 2008 | 2008 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Kön | Antal | % | Antal | % |
| Man | 73 | 44 | 57 | 54 |
| Kvinna | 79 | 47 | 48 | 45 |
| Ej svar | 15 | 9 | 1 | 1 |
| Summa | 167 | 100 | 106 | 100 |

Procentuellt sett är det fler män än kvinnor som har svarat 2008. Jämfört med 2005 då det var fler kvinnor som svarade. Sett till andelen utlämnade enkäter till kvinnor respektive män, så är svarsfrekvensen lika, 44 % på båda könen.

Antalet som valt att inte svara på kön har minskat till 1 % 2008 jämfört med 2005 då det var 9 %.

Åldersfördelning brukare

Tabell 3. Åldersfördelning

| | 2005 | 2005 | 2008 | 2008 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Ålder | Antal | % | Antal | % |
| 18-24 år | 50 | 30 | 37 | 35 |
| 25-64 år | 100 | 60 | 62 | 58 |
| 65 - | 4 | 2 | 4 | 4 |
| Ej svar | 13 | 8 | 3 | 3 |
| Summa | 167 | 100 | 106 | 100 |

Drygt hälften av dem som svarat 2008 är i åldersgruppen 25 – 34 år vilket är representativt för denna grupp. Åldersfördelningen såg likadan ut 2005. Däremot har antalet som valt att inte svara på ålder, minskat till 3 % 2008 jämfört med 2005 då det var 8 %.

Besöksform brukare

Tabell 4. Besöksform

| | 2005 | 2005 | 2008 | 2008 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Besöksform | Antal | % | Antal | % |
| Nybesök | 20 | 12 | 14 | 13 |
| Återbesök | 108 | 65 | 76 | 72 |
| Ej svar | 39 | 23 | 16 | 15 |
| Summa | 167 | 100 | 106 | 167 |

Majoriteten av de svarande 2008 är brukare som kommer på återbesök. Gruppen återbesök har ökat något jämfört med 2005. Antalet som valt att inte svara på besöksform har minskat till 15 % 2008 jämfört med 2005 då det var 23 %.

RESULTAT

Känner brukarna till de kvalitetsgarantier som finns inom individ- och familjeomsorgen?

Tabell 5. Kännedom kvalitetsgarantier

| | 2005 | 2005 | 2008 | 2008 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Kännedom | Antal | % | Antal | % |
| Ja | 69 | 41 | 40 | 38 |
| Nej | 92 | 55 | 57 | 54 |
| Ej svar | 6 | 4 | 9 | 8 |
| Summa | 167 | 100 | 106 | 100 |

Av svaren framgår att knappt hälften av svarande känner till kvalitetsgarantierna 2008. En liten försämring jämfört med 2005. En orsak kan vara att kvalitetsgarantierna inte finns översatta till flera språk.

Känner brukarna till var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.

Tabell 6. Kännedom synpunkter och klagomål

| | 2005 | 2005 | 2008 | 2008 |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| Kännedom | Antal | % | Antal | % |
| Ja | 87 | 52 | 54 | 51 |
| Nej | 73 | 44 | 49 | 46 |
| Ej svar | 7 | 4 | 3 | 3 |
| Summa | 167 | 100 | 106 | 100 |

Ungefär hälften av de svarande vet var de ska vända sig om de har klagomål eller synpunkter 2008. Resultatet såg likadant ut 2005.

Vad tycker brukarna är viktigast?

I enkäten fick brukarna välja ut tre av de totalt nio påståenden som de ansåg var de viktigast. Diagrammet visar andel svar per påstående som brukarna anser är viktigast 2005 och 2008..

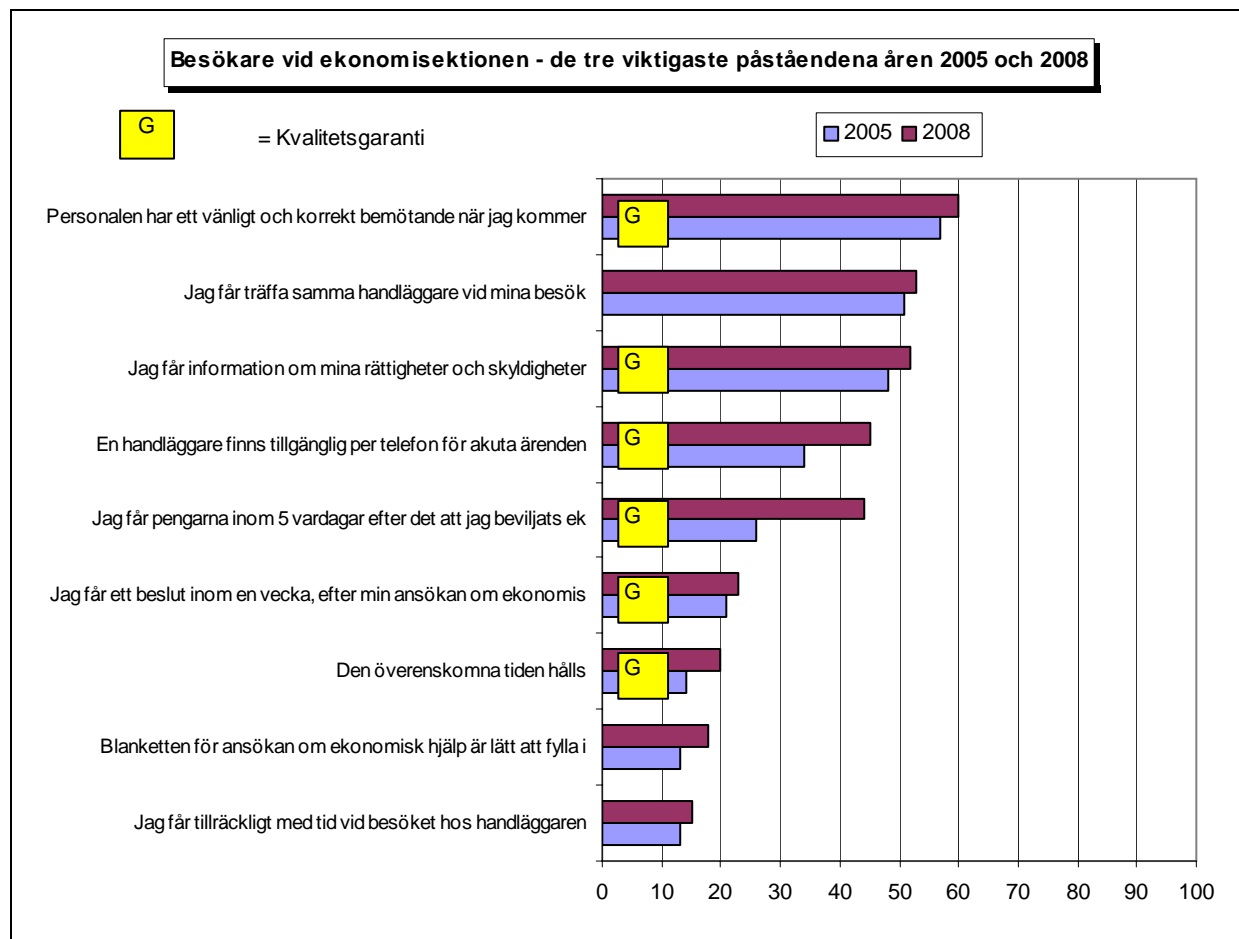


Diagram 1. Andel svar per påstående som brukarna anser är viktigast 2005 och 2008. Procent

Diagrammet visar inga större skillnader i sju av de totalt nio påståendena vad brukarna tycker är viktigast om man jämför med resultatet 2005. Det mer än hälften av de svarande har valt som det viktigaste är, personalens bemötande, att få träffa samma handläggare samt att de får information om sina rättigheter och skyldigheter. Två påståenden har ökat i vikt dessa är, Det finns en handläggare tillgänglig per telefon för akuta ärenden och jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag beviljats ekonomiskt stöd.

Hur betygsätter brukarna påståendena?

Efter viktningen fick brukarna betygsätta de totalt nio påståenden. Diagrammet nedan visar snittbetyg per påstående 2005 – 2008.

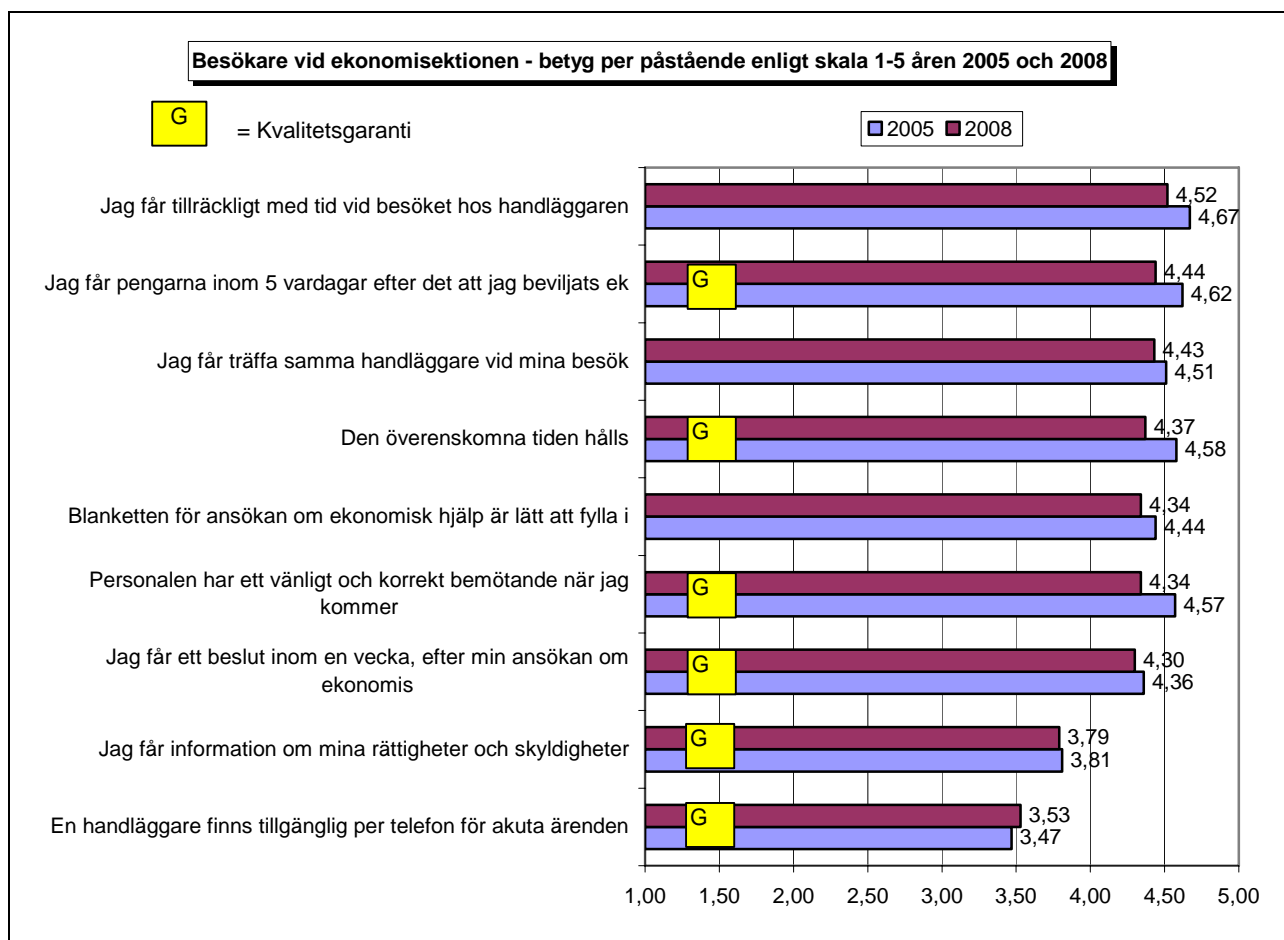


Diagram 2. Snittbetyg per påstående 2005 och 2008.

Snittbetyget 2005 var 4,34 och 2008 var det 4,23.

Diagrammet visar en liten försämring av alla betyg 2008 jämfört med resultatet 2005. Sju av de totalt åtta påståendena har fått ett betyg över 4,0. Två påståenden ligger under snitt betyget 2008 dessa är, information om rättigheter och skyldigheter samt att det finns en handläggare tillgänglig för akuta ärenden. Resultatet såg likadant ut 2005.

Jämförelse i svar mellan kvinnor och män

Om man jämför svaren mellan män och kvinnor så är männen mer nöjda än kvinnorna och har satt ett högre betyg på alla påståenden. Medelbetyget för männen är 4,31 och för kvinnorna 4,11. Om man jämför med 2005 så var betygen omvända, då var kvinnorna mer nöjda än männen.

Högst betyg 2008 har männen satt på att *De får tillräckligt med tid vid besöket* (4,68) och kvinnorna har satt det högsta betyget på *Jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag beviljats ekonomiskt stöd*.

Lägst betyg 2008 har både männen och kvinnorna satt på, *En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden.*

Jämförelser i svar mellan brukare som kommer från Sverige och från annat land

De brukare som angett ursprungsland fördelar sig på 62 personer från Sverige och 43 från annat land.

Resultatet visar att brukarna som angett Sverige som ursprungsland givit ett högre medelbetyg, 4,36 än de som angett annat land 4,09 vilket var tvärtom förra undersökningen 2005 då de som angett annat land gav ett högre medelbetyg.

Det brukarna som angett annat land som ursprungsland har **betygsätter högst** är, *Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren (4,48). Jag får träffa samma handläggare vid mina besök (4,33)* och de som angett Sverige som ursprungsland ger högsta betyg till *Jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag beviljats ekonomisk hjälp (4,63* och *Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren (4,58).*

Lägst betyg ger brukarna som angett annat land som ursprungsland, *En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden (3,21)* samt *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter (3,88).* De brukare som angett Sverige som ursprungsland ger lägsta betyg till *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter (3,77)* och *En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden (3,80).*

Resultat av brukarnas vikt och betyg

Nedan visas brukarnas viktning och deras betyg i ett fyrfältsdiagram. Fyrfältsdiagrammet visar förbättringsområden och bevarandeområden.

Förbättringsområden är de påståenden som har fått hög vikt och lågt betyg och bevarandeområden är de påståenden som har fått hög vikt och högt betyg.

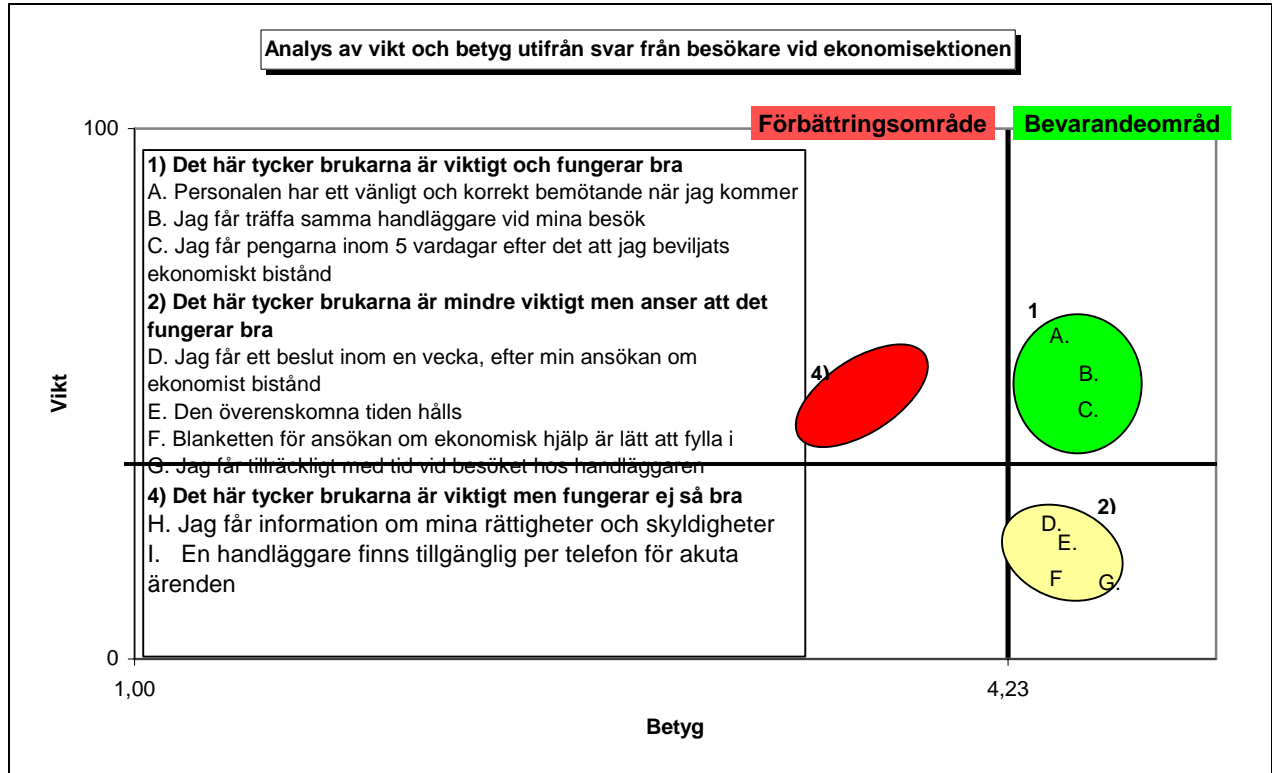


Diagram 3. Analys av vikt och betyg utifrån svar från brukare vid ekonomisektionen.

Diagrammet visar på **tre tydliga bevarandeområden** som brukarna viktat högt och har satt ett högt betyg på, dessa är:

- Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- Jag får träffa samma handläggare vid mina besök
- Jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag beviljats ekonomiskt bistånd

Sedan undersökningen 2005 så har påståendet, *Jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag beviljats ekonomiskt bistånd* tillkommit som bevarandeområde.

Diagrammet visar också på **två tydliga förbättringsområden** dessa är:

- Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- Det finns en handläggare tillgänglig per telefon för akuta ärenden

Förbättringsområdena är desamma som vid undersökningen 2005.

Brukarnas kommentarer

Totalt har 28 personer lämnat kommentarer. Flest kommentarer (9st) handlar om bemötandet. Det är både positiva och negativa kommentarer såsom att man tycker att handläggaren är trevlig eller att man tycker att handläggaren saknar empati. Näst flest kommentarer (8st)

handlar om tillgängligheten såsom att det är svårt att passa och komma fram på telefontiden. 5 kommentarer handlar om att man inte är nöjd med beslutet exempelvis att man inte fått den hjälp man anser sig ha rätt till eller att man inte vet var man ska vända sig när man vill överklaga.

SAMMANFATTNING OCH DISKUSSION

Resultatet

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda i mötet med ekonomisektionen även om man kan se vissa förbättringsområden. Medelbetyget 4,23 är ett högt betyg till verksamheten.

Även om medelbetyget är högt så måste man fundera över är varför så gott som alla betyg har sänkts sedan förra undersökningen 2005. Det som också är oroväckande är att förbättringsområdena är de samma som förra undersökningen.

När det gäller kännedomen om gällande kvalitetsgarantier och var man ska vända sig om man har synpunkter så är det fortfarande knappt hälften som känner till detta.

Bevarandeområden

Sju av de nio påståendena har fått ett betyg över 4,0 vilket är ett mycket gott resultat. Om man ser till vad brukaren anser är viktigast är det framförallt tre påståenden som har fått ett högt betyg och som får anses vara det allra viktigaste att bevara. Dessa är:

- Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- Jag får träffa samma handläggare vid mina besök.
- Jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag beviljats ekonomiskt bistånd

Två av de tre påståendena är kvalitetsgarantier vilket är positivt. Det är viktigt att ekonomisektionen fortsätter att fokusera och arbeta med att bibehålla den höga kvaliteten på dessa tre områden som brukarna har viktat högt.

Förbättringsområden

Resultatet visar att det finns två tydliga förbättringsområden. Dessa anser brukarna är viktiga och har fått ett betyg under 4,0. Dessa är:

- Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden

Dessa två förbättringsområden är samma som vid förra undersökningen 2005. Det är viktigt att undersöka varför brukarna inte upplever någon förbättring trots de åtgärder man gjort i den skriftliga informationen samt ändringar av telefontiderna. Särskilt med tanke på att dessa två förbättringsområden är kvalitetsgarantier. I kommentarerna är det även många som har synpunkter på tillgängligheten varför det bör tas till kraftfullare åtgärder för att få till en förändring.

Handlingsplan

Sektionschefen ska tillsammans med personalen analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning samt 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.

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson
Utredningssekreterare

Frågor till dig som får ekonomisk hjälp

N2 Nybesök Återbesök

N3 Ursprungsland. Var kommer du ifrån?

Sverige Annat land _____

N4 Är du Man Kvinna

N5 Ålder 18-24 år 25-64 år 65 år –

N6 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för individ- och familjeomsorg?

Ja Nej

N7 Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Ja Nej

Viktningssdel

Nedan följer nio påståenden. Vi ber dig att läsa igenom alla och att därefter markera de 3 påståenden som du tycker är allra viktigast för dig genom att sätta ett kryss i rutan.

OBS! du får endast kryssa för 3 påståenden

N 8 Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer

N 9 Det är viktigt att jag får information om mina rättigheter och skyldigheter

N 10 Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls

N 11 Det är viktigt att en socialsekreterare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden vardagar kl. 13 - 15

N 12 Det är viktigt att jag, efter min ansökan om ekonomisk hjälp, får ett beslut inom en vecka

N 13 Det är viktigt att jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag har beviljats ekonomisk hjälp.

N 14 Det är viktigt att jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren

N 15 Det är viktigt att jag får träffa samma handläggare vid mina besök

N 16 Det är viktigt att blanketten för ansökan om ekonomiskt stöd är lätt att fylla i

Finns det andra saker som du tycker är viktigt?

Betygsdel

Hur tycker du att det fungerar idag?

Vi ber dig nu **sätta betyg på följande påståenden.**

Ringa in den siffra mellan 1 och 5 som bäst motsvarar din uppfattning.

Om du *inte alls instämmer* ringar du in siffran 1 och om du *instämmer helt* ringar du in siffran 5. Ligger din åsikt däremellan ringar du in 2, 3 eller 4.

Alla frågorna ska besvaras

| | Instämmer inte alls | | | | Instämmer helt |
|---|------------------------|---|---|---|--|
| N 17 Jag får ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| N 18 Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| N 19 Den överenskomna tiden hålls | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| N 20 Det finns en socialsekreterare tillgänglig per telefon för akuta ärenden, vardagar kl. 13 – 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 <input type="checkbox"/> Nybesök ej aktuellt |
| N 21 Jag får ett beslut inom en vecka, efter min ansökan om ekonomisk hjälp | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 <input type="checkbox"/> Nybesök ej aktuellt |
| N 22 Jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag har beviljats ekonomisk hjälp | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 <input type="checkbox"/> Nybesök ej aktuellt |
| N 23 Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| N 24 Jag får träffa samma handläggare vid mina besök | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 <input type="checkbox"/> Nybesök ej aktuellt |
| N 25 Blanketten för ansökan om ekonomiskt hjälp är lätt att fylla i | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Övriga synpunkter

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

Brukarundersökning Redovisningsprocessen

