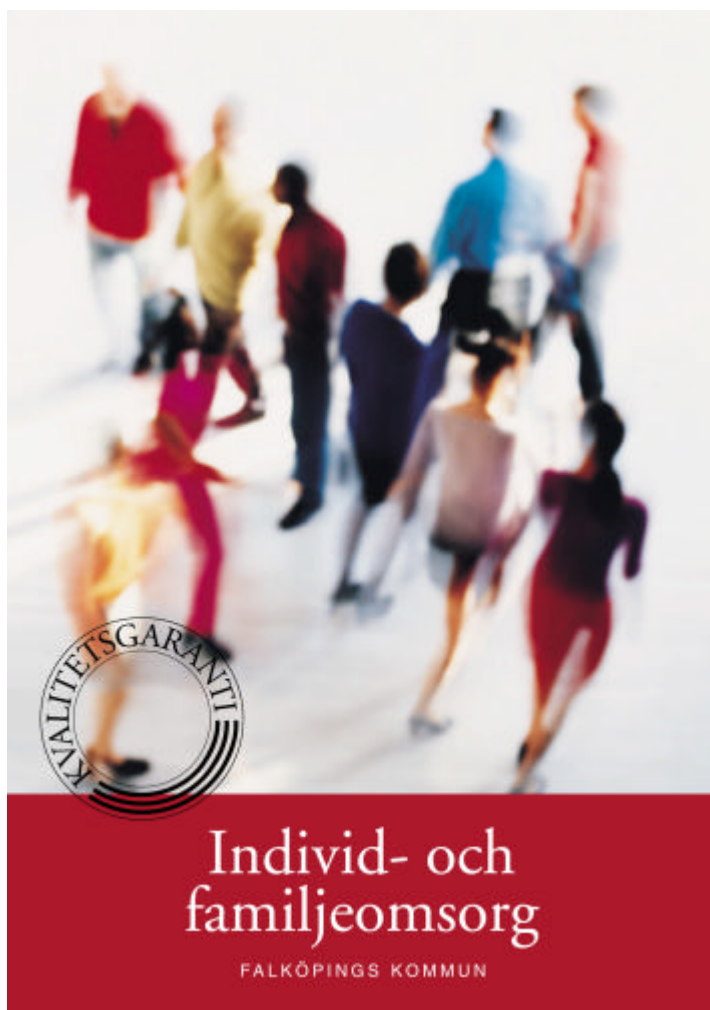


# Brukarundersökning Reception

**Socialförvaltningen  
2005**



**INNEHÅLL****SID**

INLEDNING.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
Urval.....	4
Svarsfrekvens.....	4
Svar uppdelat efter kön.....	4
Svar uppdelat efter ursprungsland.....	5
Åldersfördelning.....	5
RESULTAT.....	5
Manlig eller kvinnlig handläggare.....	5
Vad tycker brukarna är viktigast?.....	6
Hur betygsätter brukarna påståendena?.....	7
Resultat av brukarnas vikt och betyg.....	8
DISKUSSION.....	9
BILAGOR	
Enkätfrågor	1
Resultat i siffror	2

## INLEDNING

### Bakgrund

År 2003 infördes ett nytt sätt att göra brukarundersökningar inom socialförvaltningen med syfte att genomlysna alla verksamheter vartannat år. Undersökningarna ska vara klart brukarinriktade och omfatta 10-12 frågor med koppling till kvalitetsgarantier och mål.

Inom individ- och familjeomsorgen har det tidigare utförts brukarundersökningar inom några områden såsom familjerådgivning och Aquarellen. Under hösten 2004 påbörjades arbetet med att göra brukarundersökningar inom hela individ- och familjeomsorgsområdet. Det är nu första gången som de brukare som på olika sätt har kontakt med receptionen på socialkontoret har möjlighet att ge sin syn på mötet med dem.

Arbets sättet innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under några veckors tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbets sättet är positivt både för undersökningarna och för medarbetarna och medför även en kompetensutveckling för medarbetarna.

För att arbetet skall bli utfört så neutralt som möjligt är det angeläget att man inte själv arbetar i den del av socialnämndens verksamhet som skall undersökas.

I denna brukarundersökning har Eva-Marie Brorsson från hemtjänsten Vartofta och Marita Johansson från dagvården i Stenstorp engagerats.

Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Brukarundersökningen är genomförd under april - maj 2005.

### Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom vuxensektionen 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 har kontakt med receptionen. 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.

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.

Enkäten består av två delar. I den första delen får brukaren välja ut de påståenden som han/hon anser är viktigast. I den andra delen får brukaren betygsätta påståendena på en skala

mellan 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 instämmer helt. Frågorna är inte ställda utifrån brukarens ärende, innehåll, beslut, utfall osv. utan handlar enbart om upplevelsen av mötet med receptionen.

Enkätsvaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/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 enkäter delats ut till alla besökare som har kommit till receptionen. Undersökningen har pågått under tiden april – maj 2005. Enkätfrågorna till brukarna har omfattat 6 frågor.

### Svarsfrekvens

Totalt så har 60 enkäter delats ut och det har kommit in 51 svar vilket ger en svarsfrekvens på 85 %.

### Antal svar uppdelat på ursprungsland

Tabell 1 Antal svar uppdelat på ursprungsland

Ursprungsland	Antal inkomna svar	Andel svar i procent
Sverige	39	76%
Kosovo	4	8%
Serbien Montenegro	1	2%
Irak	6	12%
Annat land	1	2%
Ej svar	0	0%
<b>Summa</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

## Antal svar uppdelat utifrån kvinnor och män

Tabell 2 Svar uppdelat efter kvinnor och män

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	24	47%
Män	18	35%
Ej svar	9	18%
<b>Summa</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Hälften av de svarande är kvinnor. En femtedel har inte uppgett kön. Detta kan bero på en misstänksamhet eller rädsla att bli identifierad i undersökningen.

## Åldersfördelning

Tabell 3. Åldersfördelning

Ålder	Antal svar	Andel svar i procent
- 24	17	33%
25 - 39	15	29%
40 - 64	15	29%
65 -	1	2%
Ej svar	3	6%
<b>Summa</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

Det är en relativt jämn spridning i åldrarna upp till 64 år.

## RESULTAT

### Vill du helst ha hjälp av en manlig eller kvinnlig handläggare?

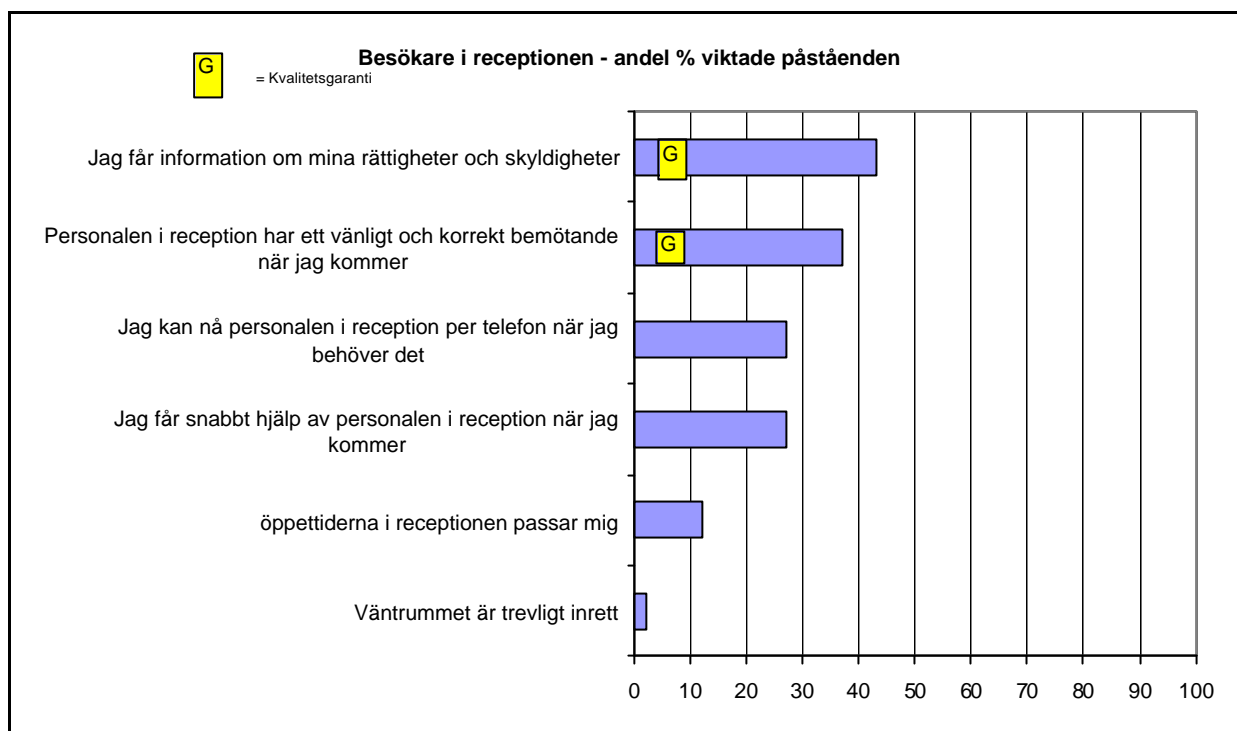
Tabell 4 Manlig eller kvinnlig handläggare

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnlig handläggare	15	29%
Manlig handläggare	2	4%
Spelar ingen roll	32	63%
Ej svar	0	0%
<b>Summa</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>



Majoriteten säger att det inte spelar någon roll om det är en manlig eller kvinnlig handläggare. Endast två personer önskar en manlig handläggare. Detta kan ha att göra med att man förväntar sig inte att möta en man i receptionen.

## Vad tycker brukaren är viktigast?



Den första delen av enkäten består av 6 påståenden, där brukarna får välja ut de 2 påståenden som de tycker är viktigast.

De två påståenden som brukarna anser vara **viktigast** är:

- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter*
- *Personalen i reception har ett vänligt och korrekt bemötande*

Brukarna anser däremot att det är mindre **viktigt** med påståendena:

- *Öppettiderna i receptionen passar mig*
- *Väntrummet är trevligt inrett*

Av de två kvalitetsgarantierna som gäller inom individ- och familjeomsorgen har båda viktats allra högst.

### Kvinnligt och manligt

Kvinnorna som har svarat tycker det är viktigast med att de får information om rättigheter och skyldigheter (58%) medan männen tycker det är viktigast att de når personalen i receptionen per telefon. (39%). Både kvinnor och män tycker det är minst viktigt att väntrummet är trevligt inrett (kvinnor 0% män 6%).

### Ålder

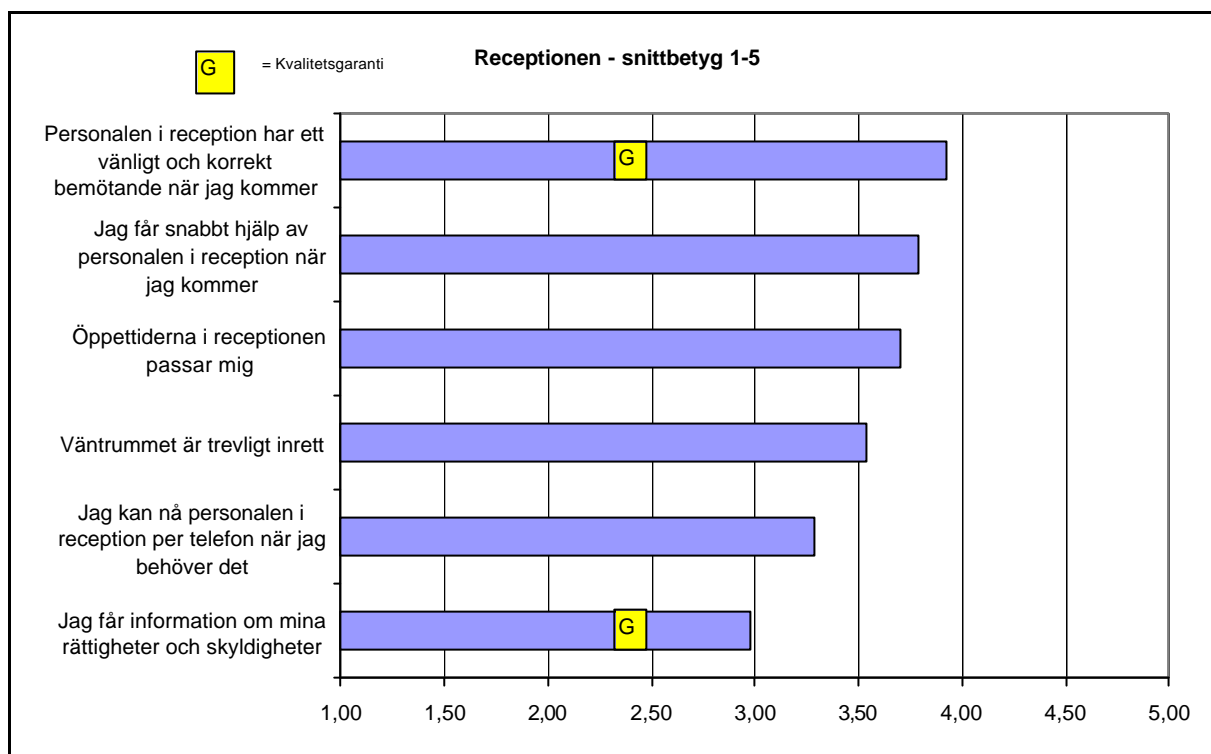
Resultatet visar att när man ser på de olika åldersgrupperna så tycker de som är yngst (- 24 år) att det är viktigast med att få information om sina rättigheter och skyldigheter samt att de får snabb hjälp. Gruppen (25 – 39 år) tycker att bemötandet är viktigast medan den äldre gruppen (40 – 64 år) tycker information är viktigast.

### Ursprungsland

De svarande som kommer från annat land tycker att det är viktigast att de får snabb hjälp och information. De svarande med svenskt ursprung tycker att bemötandet är viktigast vilket fick

en mycket låg vikt av de från annat land. Minst viktigt tycker båda det är att väntrummet är trevligt inrett.

### Hur betygsätter brukarna påståendena?



I den andra delen av enkäten har brukarna fått sätta betyg på alla de sex påståendena på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*. Medelbetyg 3,54

#### Fyra av påståendena har fått betyget 3,5 eller högre

- *Personalen i reception har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer* 3,92
- *Jag får snabbt hjälp av personalen i reception när jag kommer* 3,79
- *Öppettiderna passar mig* 3,70
- *Väntrummet är trevligt inrett* 3,54

#### Två av påståendena har fått betyg under 3,3

- *Jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det* 3,29
- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter* 2,98

Av de två kvalitetsgarantier som gäller har en fått det högsta betyget och en det lägsta betyget.

#### Kvinnligt och manligt

Kvinnorna har satt det högsta betyget på att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande och att öppettiderna passar mig. Männerna har satt det högsta betyget på att de får snabb hjälp av personalen. Det lägsta betyget har både kvinnor och män satt på information om rättigheter och skyldigheter. Männerna verkar är mer nöjda än kvinnorna då de har givit ett högre medelbetyg 3,73 mot 3,26.

#### Ålder

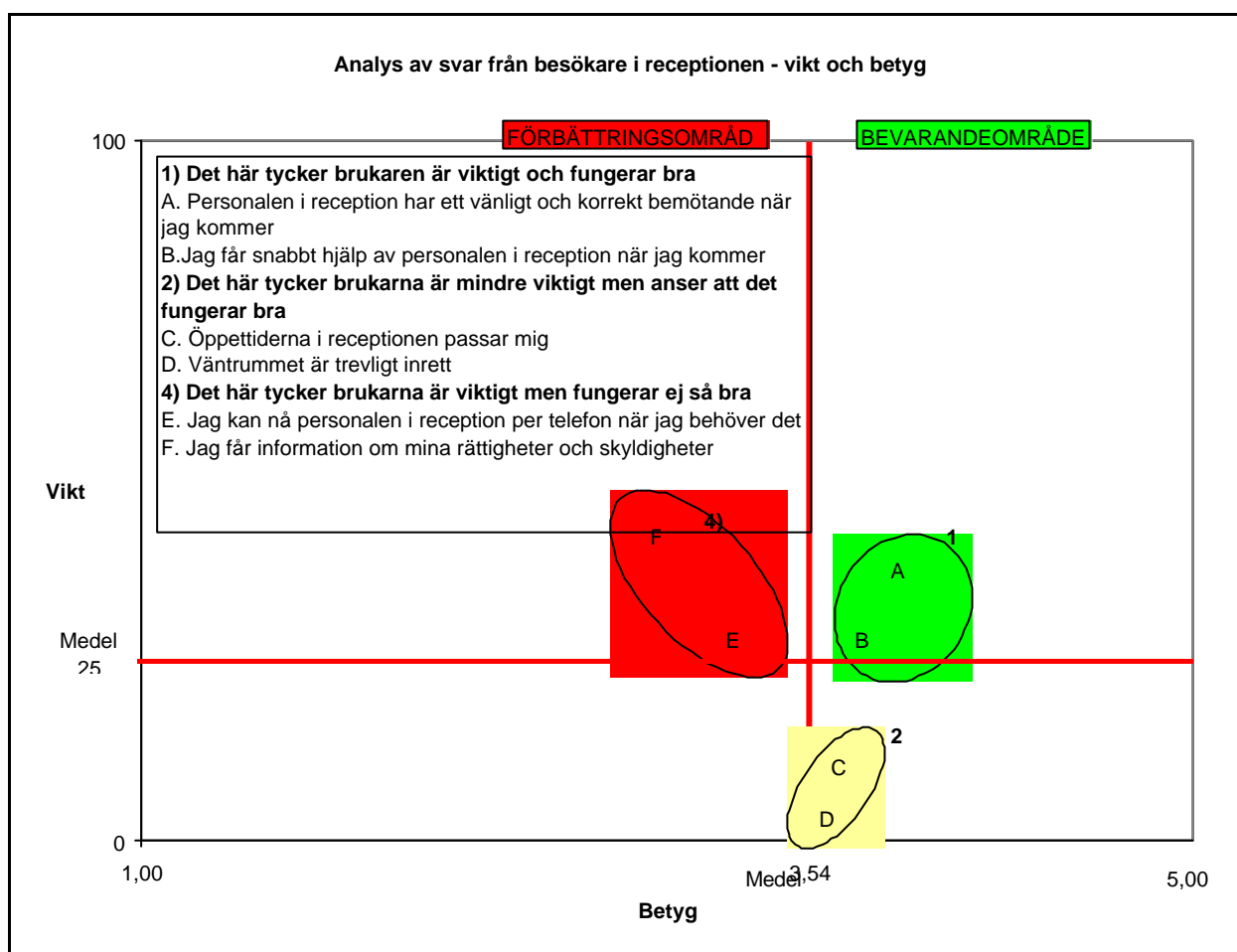
När det gäller betygssättningen så har den yngsta gruppen (- 24 år) satt det högsta betyget på att väntrummet är trevligt inrett medan de andra grupperna ( 25 – 39 år, 40 – 64 år) har satt

högsta betyget på bemötandet. Den yngsta gruppen har givit det lägsta medelbetyget (3,11) medan den äldsta gruppen har satt det högsta medelbetyget (3,95).

### Ursprungsland

De som kommer från annat land har satt högst betyg på att väntrummet är trevligt inrett. De med svenskt ursprung har satt det högsta betyget på att personalen har ett korrekt och vänligt bemötande. Det lägsta betyget har de som kommer från annat land satt på ”jag kan nå personalen per telefon”. Svenskarna har satt det lägsta betyget på ” jag får information om mina rättigheter och skyldigheter”

### Resultat av brukarnas vikt och betyg



### Sammanfattning av brukarnas vikt och betyg

De påståenden som brukarna bedömer som mer eller mindre viktiga och som har fått ett högre betyg (över medelbetyget 3,54) återfinns i *bevarandeområde*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 3,54) av brukaren återfinns i *förbättringsområdet*.

### Bevarande område

I detta område håller receptionen en hög kvalitet. Här återfinns två påståenden. Brukarna har valt ut två påståenden som man tycker är viktiga och som man har gett ett högt betyg. Dessa är:

- *Personalen i receptionen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer*
- *Jag får snabbt hjälp av personalen när jag kommer*

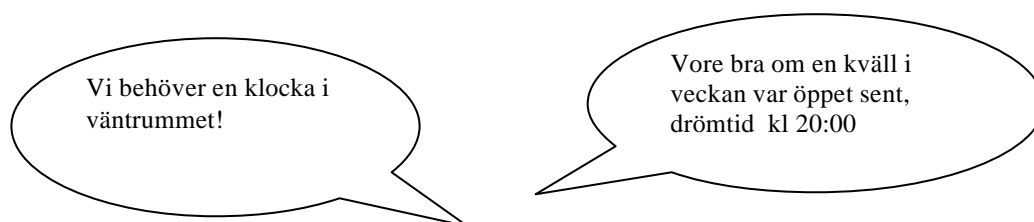
### Förbättringsområde

I detta område återfinns två påståenden. Dessa tycker man som brukare är viktiga men fungerar ej så bra. Dessa är:

- Jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det.
- Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter

### Brukarnas kommentarer

Brukarna har lämnat 15 kommentarer. Av dessa kommentarer handlade sex om att det är svårigheter att nå personalen i receptionen och två om information. Övriga kommentarer var blandade?



### Diskussion

#### Svarsfrekvens/metod

Svarsfrekvensen är hög (85 %) av de utdelade enkäterna. Detta får anses som mycket bra. Personalen har varit positivt inställd till undersökningen vilket troligtvis har påverkat dem i motiverandet till brukarna.

#### Resultatet

Resultatet visar att receptionen får ett bra betyg av brukarna (medelbetyg 3,54) där det påståendet som brukarna tycker är näst viktigast också får det högsta betyget vilket är mycket positivt. Att få ett bra bemötande är särskilt viktigt i receptionen då detta i många fall är det första mötet med socialtjänsten. Brukarna tycker också att man får hjälp snabbt när man kommer till reception som också är en viktig kvalitetsfaktor.

Resultatet visar också på två förbättringsområden varav den som handlar om information är tydlig. Här brister informationen till brukarna om dennes rättigheter och skyldigheter som fått det lägsta betyget. Med tanke på att brukarna tyckt att detta påstående är allra viktigast och att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Det andra förbättringsområdet är att göra det lättare för brukaren att nå receptionspersonalen per telefon. Det var också många kommentarer om tillgängligheten från brukarna. Här bör man undersöka närmare på vilket sätt man kan förbättra detta.

Elisabeth Gerhardsson  
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson  
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia  
Bitr. socialchef

## Frågor till dig som besöker receptionen på individ- och familjeomsorgen

Vi vill veta vad du tycker om oss? För att ta reda på detta vill vi ställa några frågor till dig. Genom att svara på frågorna kan du hjälpa oss att förbättra vår verksamhet. Din medverkan är naturligtvis frivillig och du besvarar frågorna anonymt. Lägg ditt svar i svarstunnan.

N2 **Ursprungsland.** Var kommer du ifrån?

- Sverige                       Kosovo                       Serbien Montenegro  
 Irak                               Annat land\_\_\_\_\_

N3 **Är du**                       Man                       Kvinna

N4 **Ålder**                       - 24 år                       25-39 år     40 år- 64år  
 65 -

N5 **Vill du helst ha hjälp av:**                       Manlig personal  
 Kvinnlig personal  
 Spelar ingen roll

---

Välj ut de allra viktigaste

**Nedan följer sex påståenden. Vi ber dig att läsa igenom alla och att därefter markera de 2 påståenden som du tycker är allra viktigast för dig genom att sätta ett kryss i rutan. OBS! du får endast kryssa för 2 påståenden**

- N 6  Det är viktigt att personalen i reception har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer
- N 7  Det är viktigt att jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- N 8  Det är viktigt att väntrummet är trevligt inrett
- N 9  Det är viktigt att öppettiderna i receptionen passar mig
- N 10  Det är viktigt att jag snabbt får hjälp av personalen i reception när jag kommer
- N 11  Det är viktigt att jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det

**Finns det andra saker som du tycker är viktigt?**

---



---

Vänd →

## Betygssätt samtliga

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 12 Jag får ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer till receptionen	1	2	3	4	5
N 13 Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
N 14 Vänttrummet är trevligt inrett	1	2	3	4	5
N 15 Öppettiderna i receptionen passar mig	1	2	3	4	5
N 16 Jag får snabbt hjälp av personalen i reception när jag kommer	1	2	3	4	5
N 17 Jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det	1	2	3	4	5

### Övriga synpunkter

---



---



---

**Receptionen**

Ursprungsland	Antal	Andel %	Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %
Sverige	39	76%	Ja		
Kosovo	4	8%	Nej		
Serbien Monten	1	2%	Ej svar		
Irak	6	12%	Summa	0	
Annat land	1	2%	Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
Ej svar	0	0%	Ja		
Summa	51	100%	Nej		
			Ej svar		
Kön	Antal	Andel %	Summa	0	
Man	18	35%			
Kvinna	24	47%	Vill helst ha hjälp av	Antal	Andel %
Ej svar	9	18%	Manlig handläggare	2	4%
Summa	51	100%	Kvinnlig handläggare	15	29%
			Spelar ingen roll	32	63%
Ålder	Antal	Andel %	Ej svar	2	4%
0-24 år	17	33%	Summa	51	100%
25-39 år	15	29%			
40-64 år	15	29%			
65- år	1	2%	Kommentarer	15	29%
Ej svar	3	6%			
Summa	51	100%			

Receptionen	Snittbetyg	Andel i % som viktat
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	2,98	43
Jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det	3,29	27
Väntrummet är trevligt inrett	3,54	2
Öppettiderna i receptionen passar mig	3,70	12
Jag får snabbt hjälp av personalen i reception när jag kommer	3,79	27
Personalen i reception har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	3,92	37

Receptionen	Andel i % som viktat
Väntrummet är trevligt inrett	2
öppettiderna i receptionen passar mig	12
Jag får snabbt hjälp av personalen i reception när jag kommer	27
Jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det	27
Personalen i reception har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	37
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	43