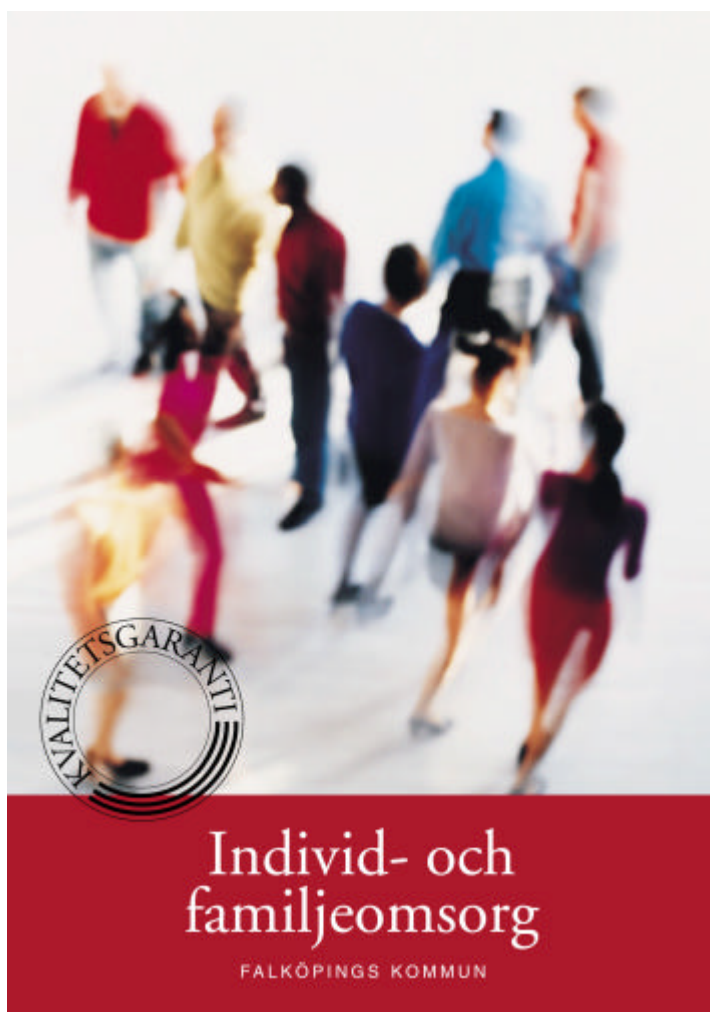


Brukarundersökning Alkoholhandläggare

**Socialförvaltningen
2005**



FALKÖPING
KOMMUNEN

INNEHÅLL**SID**

INLEDNING.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
Urval.....	4
Svarsfrekvens.....	4
Svar uppdelat efter kön.....	4
RESULTAT.....	5
Vad tycker restaurangägarna är viktigast?.....	6
Hur betygsätter restaurangägarna påståendena?.....	7
Resultat av restaurangägarnas 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 vuxensektionen har möjlighet att ge sin syn på mötet med sektionen. I denna undersökning redovisas restaurangägarna som har serveringstillstånd sin uppfattning av kontakterna med alkoholhandläggaren.

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 restaurangägare som har serveringstillstånd och som har kontakt med alkoholhandläggaren. Restaurangägaren har fått en enkät hemskickad att svara på.

Underlag till enkätfrågorna har varit, socialnämndens mål, kvalitetsgarantier och lagstiftning.

Enkäten består av två delar. I den första delen får restaurangägaren välja ut de påståenden som han/hon anser är viktigast. I den andra delen får restaurangägaren betygsätta påståendena på en skala mellan 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 instämmer helt.

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 betygsättas. Se intervjufrågor till brukarna, bilaga 1.

Urval

Efter samråd med sektionschefen har enkäter skickats ut till alla restaurangägare som har serveringstillstånd. Undersökningen har pågått under tiden april – maj 2005. Enkätfrågorna till restaurangägarna har omfattat fem frågor.

Svarsfrekvens

Totalt så har 35 enkäter skickats ut och det har kommit in 15 svar vilket ger en svarsfrekvens på 43 %.

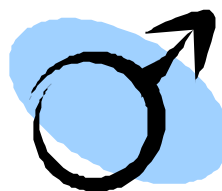
Antal svar uppdelat utifrån kvinnor och män

Tabell 1 Svar uppdelat efter kvinnor och män

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	3	20 %
Män	12	80%
Ej svar	0	0%
Summa	15	100%

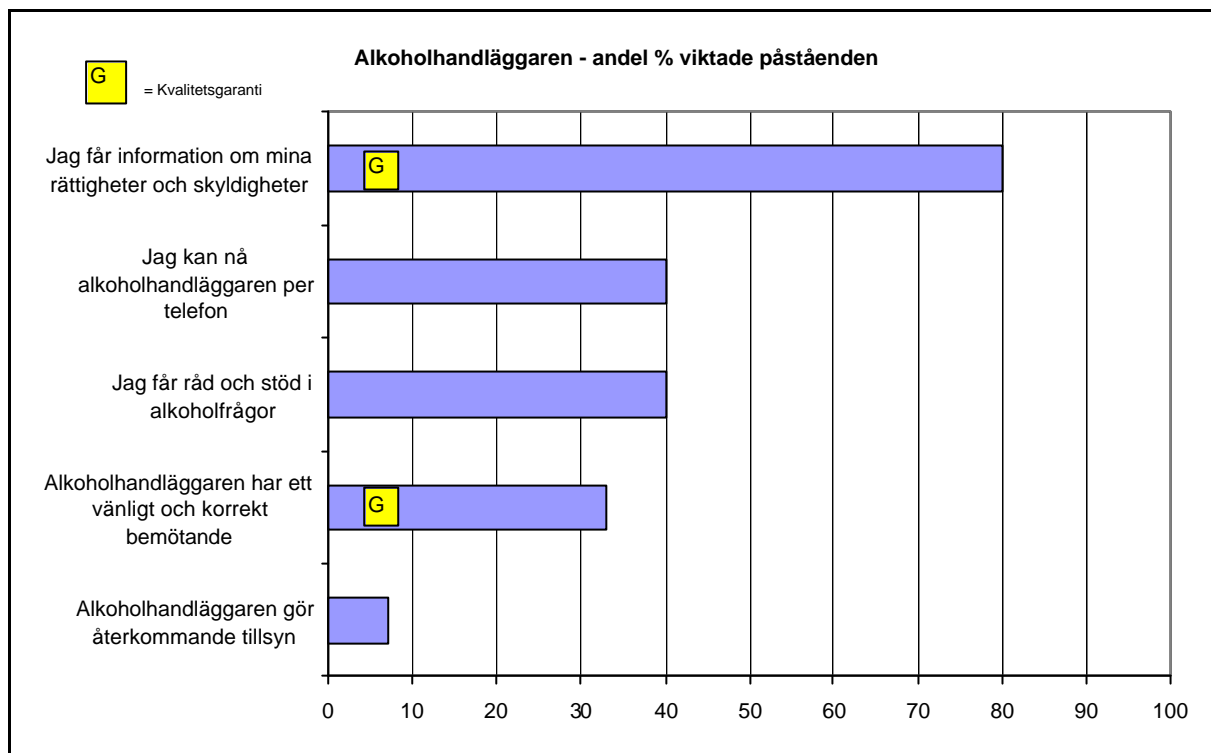
Majoriteten som svarat är män vilket också är representativt för målgruppen där de flesta restaurangägare är män.

Då det endast är tre kvinnor som svarat kan svaren inte analyseras utifrån kön.



RESULTAT

Vad tycker restaurangägarna är viktigast?



Den första delen av enkäten består av fem påståenden, där restaurangägaren får välja ut de två påståenden som de tycker är viktigast.

Det påståendet som restaurangägarna anser vara allra viktigast är:

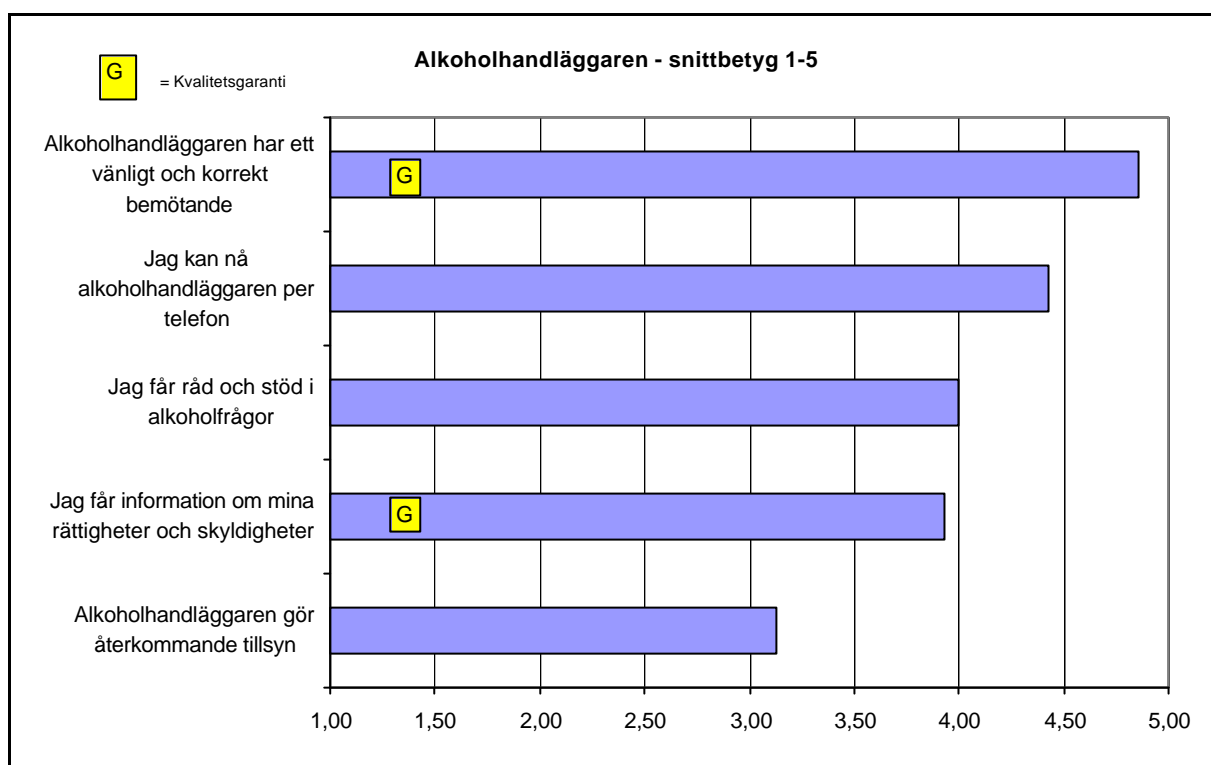
- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter*

Det restaurangägarna tycker är minst viktigt är:

- *Alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn*

Av de två kvalitetsgarantierna som gäller inom vuxensektionen en viktats allra högst och den andra betydligt lägre.

Hur betygsätter restaurangägarna påståendena?



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

Medelbetyg 4.07

Tre av påståendena har fått betyget 4,0 eller högre

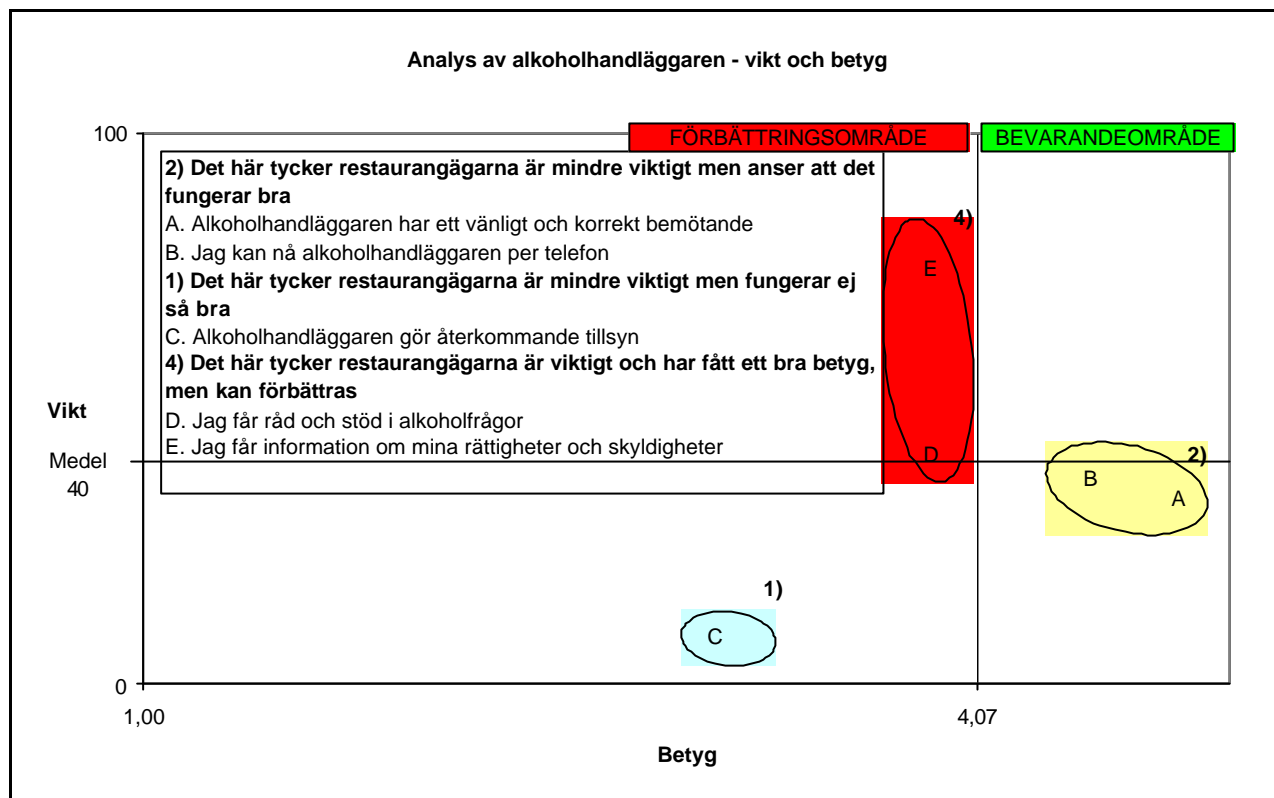
- Alkoholhandläggaren har ett vänligt och korrekt bemötande 4,86
- Jag kan nå alkoholhandläggaren per telefon 4,43
- Jag får råd och stöd i alkoholfrågor 4,0

Två av påståendena har fått betyg under 4,0

- Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter 3,93
- Alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn 3,13

Av de två kvalitetsgarantier som gäller vuxensektionen har en fått det högsta betyget och en ett något lägre betyg.

Resultat av restaurangägarnas vikt och betyg



Sammanfattning av restaurangägarnas vikt och betyg

De påståenden som restaurangägarna bedömer som mer eller mindre viktiga och som har fått ett högre betyg (över medelbetyget 4,07) återfinns i *bevarandeområdet*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 4,07) av restaurangägarna återfinns i *förbättringsområdet*.

Bevarandeområde

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

- *Alkoholhandläggaren har ett vänligt och korrekt bemötande*
- *Jag kan nå alkoholhandläggaren per telefon*

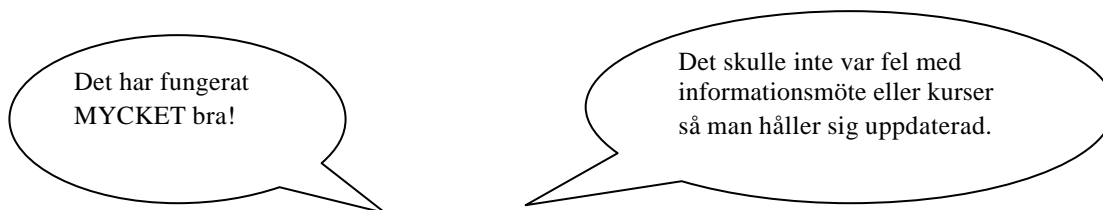
Förbättringsområde

I detta område återfinns två påståenden. Dessa tycker man som restaurangägare är viktiga och har fått ett bra, men dock under medelbetyg. Dessa är:

- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter*
- *Jag får råd och stöd i alkoholfrågor*

Restaurangägarnas kommentarer

Restaurangägarna har lämnat sex kommentarer. Tre av dessa är positiv kritik där man tycker att kontakten med alkoholhandläggaren fungerar mycket bra. Övriga är blandade.



Diskussion

Svarsfrekvens/metod

Svarsfrekvensen är 43 % av de utskickade enkäterna. Det hade varit önskvärt om fler restaurangägare tagit möjligheten att svara på enkäten och ge sin syn på verksamheten.

Resultatet

Resultatet visar att alkoholhandläggaren får ett mycket bra resultat. Medelbetyget på 4,07 är mycket högt. Alkoholhandläggaren har fått det högsta betyget på bemötandet vilket är en viktig förutsättning för att få en god dialog med restaurangägarna. Restaurangägarna tycker också att alkoholhandläggaren är lätt att nå. Det är viktigt att bibehålla dessa goda resultat.

Resultatet visar också på två områden som kan förbättras något ytterligare varav den som handlar om information om rättigheter och skyldigheter tycker restaurangägarna är särskilt viktig. Betyget är inte lågt, men ligger under medelbetyg varför det kan vara av intresse att undersöka närmare vad detta står för. Med tanke på att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Det andra förbättringsområdet är ”alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn”. Detta tycker restaurangägarna är minst viktigt. Det är en skyldighet enligt lag att göra tillsynsbesök och därför angeläget att vidareutveckla rutinerna för tillsyn. Till nästa mätning vore det önskvärt att fler restaurangägare anser det vara av större vikt med tillsynsbesök.

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia
Bitr. socialchef

Frågor till dig som är restaurangägare och som har kontakt med alkoholhandläggaren

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.

Skicka ditt svar i bifogat svarskuvert senast den 8 maj 2005.

Har du några frågor kan du ringa:

Elisabeth Gerhardtsson
Sociala administrationen
0515 – 853 22

N2 Är du Man Kvinna

Välj ut de allra viktigaste

Nedan följer fem 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

- N3 Det är viktigt att alkoholhandläggaren har ett vänligt och korrekt bemötande
- N4 Det är viktigt att jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- N5 Det är viktigt att jag kan nå alkoholhandläggaren per telefon
- N6 Det är viktigt att jag får råd och stöd i alkoholfrågor
- N7 Det är viktigt att alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn

Finns det andra saker som du tycker är viktigt?

Vänd →

Betygsätt 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.

OBS! Alla påståenden ska betygsättas

	Instämmer inte alls		Instämmer helt		
N 8 Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av alkoholhandläggaren	1	2	3	4	5
	4	5			
N 9 Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
N 10 Jag kan nå alkoholhandläggaren per telefon	1	2	3	4	5
N 11 Jag får råd och stöd i alkoholfrågor	1	2	3	4	5
N 12 Alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn	1	2	3	4	5
N 13 Jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det	1	2	3	4	5

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!
Alkoholhandläggare

Kön	Antal	Andel %
Man	12	80%
Kvinna	3	20%
Ej svar	0	0%
Summa	15	100%

Kommentarer 6 40%

Alkoholhandläggare	Snittbetyg	Andel i % som viktat
	1-5	
Alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn	3,13	7
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	3,93	80
Jag får råd och stöd i alkoholfrågor	4,00	40
Jag kan nå alkoholhandläggaren per telefon	4,43	40
Alkoholhandläggaren har ett vänligt och korrekt bemötande	4,86	33

Alkoholhandläggare	Andel i % som viktat
Alkoholhandläggaren gör återkommande tillsyn	7
Alkoholhandläggaren har ett vänligt och korrekt bemötande	33
Jag får råd och stöd i alkoholfrågor	40
Jag kan nå alkoholhandläggaren per telefon	40
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	80