

INNEHÅLL	SID
INLEDNING.....	2
Bakgrund.....	2
Syfte.....	2
Metod.....	2
Urval.....	3
Svarsfrekvens.....	3
Bortfall.....	3
Andel svar kvinnor och män.....	3
Åldersfördelning.....	4
RESULTAT.....	4
Kännedom om kvalitetsgarantier.....	4
Kännedom om synpunkter och klagomål.....	5
Manlig eller kvinnlig handläggare.....	5
Vad tycker brukarna är viktigast?.....	6
Hur betygsätter brukarna påståendena?.....	8
Kvinnligt och manligt.....	8
Skillnader i svaren i olika åldrar	8
Skillnader i svaren mellan brukare som kommer från Sverige och från annat land.....	8
Resultat av brukarnas vikt och betyg.....	9
Brukarnas kommentarer.....	10
DISKUSSION.....	10
Svarsfrekvens och metod.....	10
Resultatet.....	10
Bevarandeområden.....	10
Förbättringsområden.....	11
Kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering.....	11
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 brukarriktade och omfatta 10-12 frågor med koppling till kvalitetsgarantier och mål.

Inom individ- och familjeomsorgen har tidigare utförts brukarundersökningar inom några områden såsom familjerådgivning och Aquarellen. Under hösten 2004 har brukarundersökning gjorts gällande psykosociala sektionen. Det är nu första gången som de brukare som erhåller försörjningsstöd får en möjlighet att ge sin syn på mötet med ekonomi- och mottagningssektionen.

Det nya arbetssättet innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under 2-4 veckors tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbetssättet har använts i hemtjänst, äldreboende och psykosociala sektionen. Utfallet av det nya arbetssättet är positivt både för undersökningarna och för medarbetarna. Det nya arbetssättet 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 oktober-november 2004.

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom ekonomi- och mottagningssektionen 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 ekonomi- och mottagningssektionen. 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 ekonomi- och mottagningssektionen

Enkätsvaren 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 klienterna, bilaga 1

Urval

Efter samråd med sektionschefen har vi valt att dela ut enkätfrågor till alla brukare som har besökt ekonomi- och mottagningssektionen under oktober och november 2004.

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

Svarsfrekvens

Av 353 utlämnade enkäter till brukare har 167 svarat vilket ger en svarsfrekvens på 47,3%?

Tabell 1 Antal svar uppdelat på ursprungsland

Ursprungsland	Antal inkomna svar	Andel svar i procent
Sverige	89	53%
Kosovo	9	5%
Serbien Montenegro	5	3%
Irak	43	26%
Annat land	17	10%
Ej svar	4	2%
Summa	167	100%

Bortfall

Bortfallet är på 52,7%. 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.

44% av svaren står brukarna från annat land för. Med tanke på att denna grupp står för en tredjedel av socialbidragen är svarsfrekvensen högre än i gruppen svenskar. I övrigt kan vi inte se att bortfallet står för någon särskild grupp.

Andel svar fördelat utifrån kvinnor och män

Tabell 2. Andel svar kvinnor och män

Kön	Enkät svar	Andel svar i procent
Kvinnor	73	44%
Män	79	47%
Ej svar	15	9%
Summa	167	100%

Antal svar mellan kvinnor och män är jämt fördelat.

Åldersfördelning brukare

Tabell 3. Åldersfördelning

Ålder	Antal svar	Andel svar i procent
18-24	50	30%
25-64	100	60%
65-	4	2%
Ej svar	13	8%
Summa	167	100%

Mer än hälften av de som svarat är åldersgruppen 25 – 34år vilket är representativt för denna grupp.

Mellan 8-9% har valt att inte svara på kön eller ålder. Detta kan bero på en misstänksamhet eller rädsla att bli identifierad i undersökningen.

RESULTAT

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

Tabell 4. Kännedom kvalitetsgarantier

Svar	Antal	Andel svar i procent
Ja	69	41%
Nej	92	55%
Ej svar	6	4%
Summa	167	100%

Av svaren framgår att knappt hälften av svarande känner till kvalitetsgarantierna. En orsak till detta är enligt sektionschefen brister i informationen av kvalitetsgarantierna till brukarna. En annan orsak till detta kan vara att kvalitetsgarantierna inte finns översatta till flera språk.

De 41% som känner till kvalitetsgarantierna har satt ett högre medelbetyg (4,38) än de som inte känner till garantierna (4,08).

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

Tabell 5. Kännedom synpunkter och klagomål

Svar	Antal	Andel svar i procent
Ja	87	52%
Nej	73	44%
Ej svar	7	4%
Summa	167	100%

Drygt hälften av de svarande vet var de ska vända sig om de har klagomål eller synpunkter. Här finns synpunktsblanketten översatt till tre olika språk.

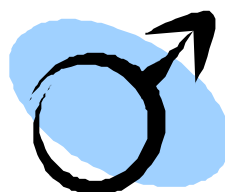
De 52% som känner till var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål har satt ett högre medelbetyg (4,38) än de som inte känner till var de ska vända sig med synpunkter (4,10).

Vill du helst få hjälp av manlig eller kvinnlig handläggare?

Tabell 6. Manlig eller kvinnlig handläggare?

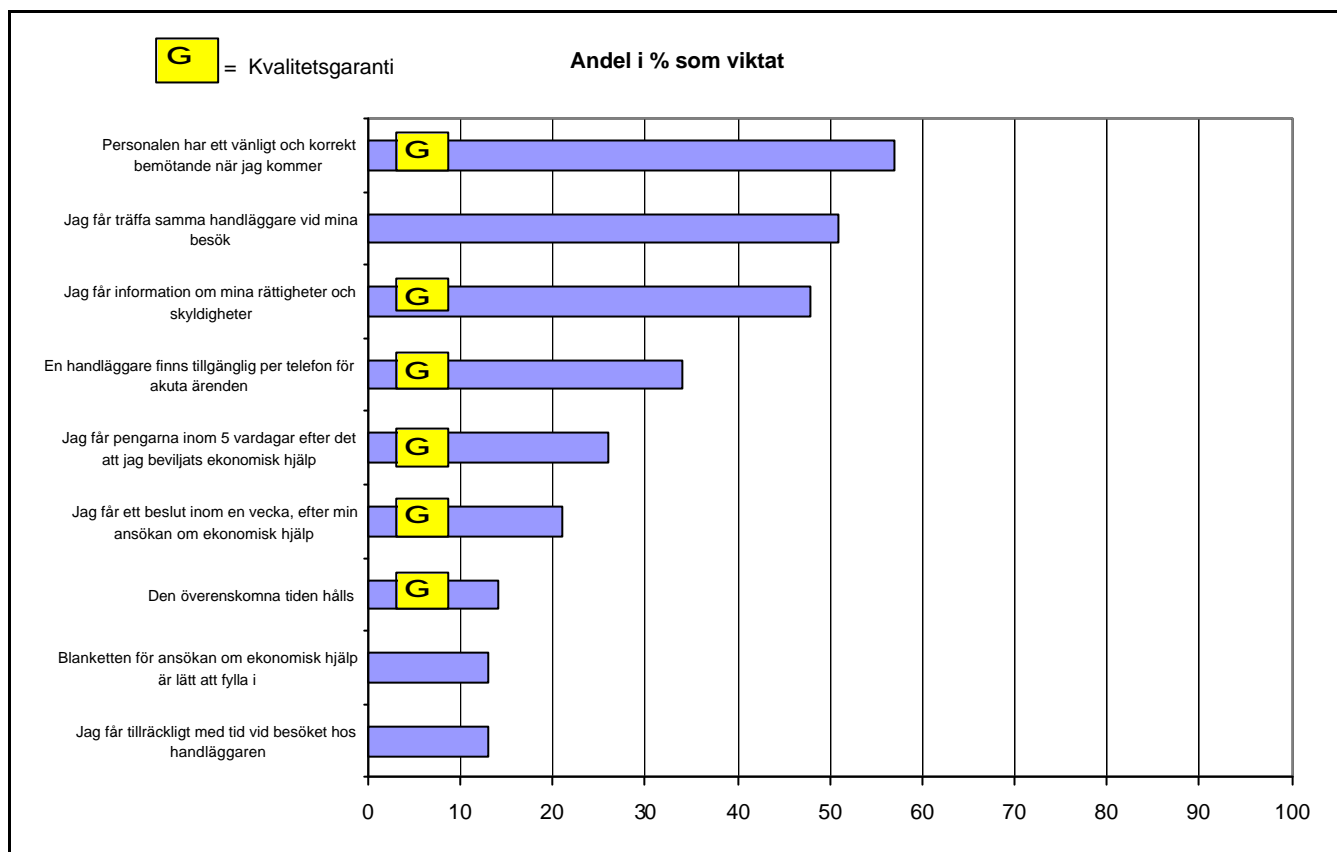
Svar	Antal	Andel svar i procent
Manlig handläggare	9	5%
Kvinnlig handläggare	22	13%
Spelar ingen roll	119	71%
Ej svar	7	4%
Summa	167	100%

Majoriteten tycker inte att det spelar någon roll om man får hjälp av en manlig eller kvinnlig handläggare.



Resultat

Vad tycker brukarna är viktigast?

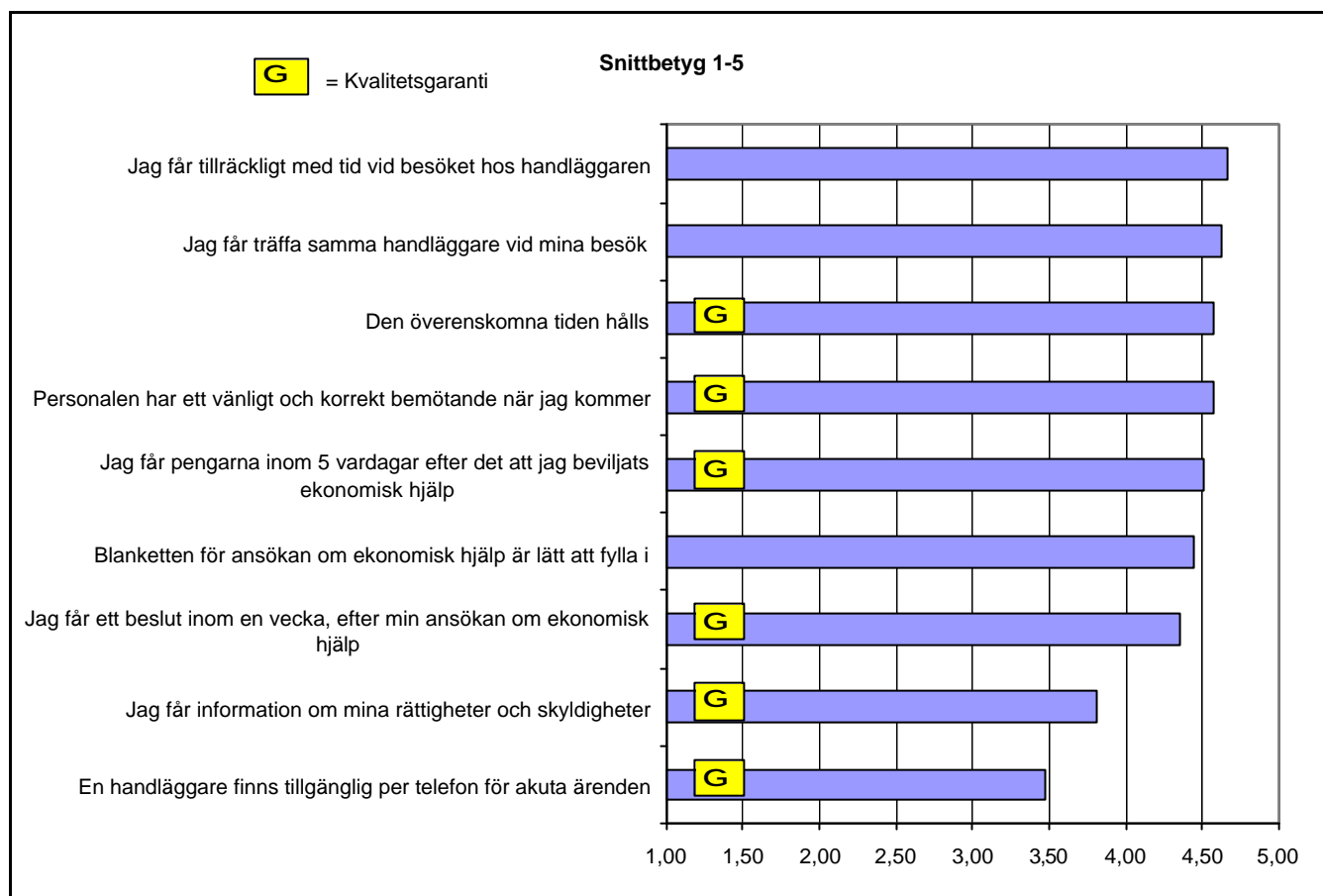


Den första delen av enkäten består av nio påståenden, där brukarna får välja ut de tre påståenden som de tycker är viktigast.

Det är tre påståenden som brukarna anser vara viktigast: *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer, Jag får träffa samma handläggare vid mina besök samt Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter.*

Brukarna anser däremot att det är mindre viktigt med påståendena: *Den överenskomna tiden hålls, Blanketten för ansökan om ekonomisk hjälp är lätt att fylla i samt Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren.*

Hur betygsätter brukarna påståendena?



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

Fem av de nio påståendena har fått betyget 4,5 eller högre

- *Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren 4,67*
- *Jag får träffa samma handläggare vid mina besök 4,62*
- *Den överenskomna tiden hålls 4,58*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer 4,57*
- *Jag får pengarna inom 5 vardagar efter det att jag beviljats ekonomisk hjälp 4,51*

Två av de nio påståendena har fått ett betyg under 4,0

- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter 3,81*
- *En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden 3,47*

Av de sex kvalitetsgarantierna som gäller för ekonomi- och mottagningssektionen återfinns fyra av dem på ett betyg över 4,0 och de andra två har fått ett lägre betyg.

Kvinnligt och manligt – finns skillnader/likheter i svaren hos brukarna?

Om man jämför svaren mellan män och kvinnor så tycker båda att bemötandet från personalen är det viktigaste. Kvinnorna har satt ett högre medelbetyg (4,33) än männen (4,05). Kvinnorna har satt det högsta betyget på att jag får träffa samma handläggare (4,82) och männen har satt det högsta betyget på att man får tillräckligt med tid vid besöket (4,44).

Finns det skillnader i svaren mellan brukare i olika åldrar?

Jämför man svaren mellan den yngre åldersgruppen 18-24år med den äldre 25-64 så har den äldre gruppen satt ett högre medelbetyg än den yngre. Den yngre gruppen är dessutom mindre nöjd med att jag får beslut inom en vecka. Annars är det inge större skillnader.

Finns det skillnader i svaren mellan brukare som kommer från Sverige och från annat land?

De brukare som angett ursprungsland fördelar sig på 84 personer från Sverige och 74 från annat land.

Det **allra viktigaste** för svenskarna är *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer* (69%) och *Jag får träffa samma handläggare vid mina besök* (57%) medan brukarna från annat land lade störst vikt vid *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter* (51%) samt *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer* (46%).

Det båda grupperna tycker är **mindre viktigt** är för svenskarna *Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren* (11%) samt *Blanketten för ansökan om ekonomisk hjälp är lätta att fylla i* (11%) och för brukarna från annat land *Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren* (15%) samt *Den överenskomna tiden hålls* (14%).

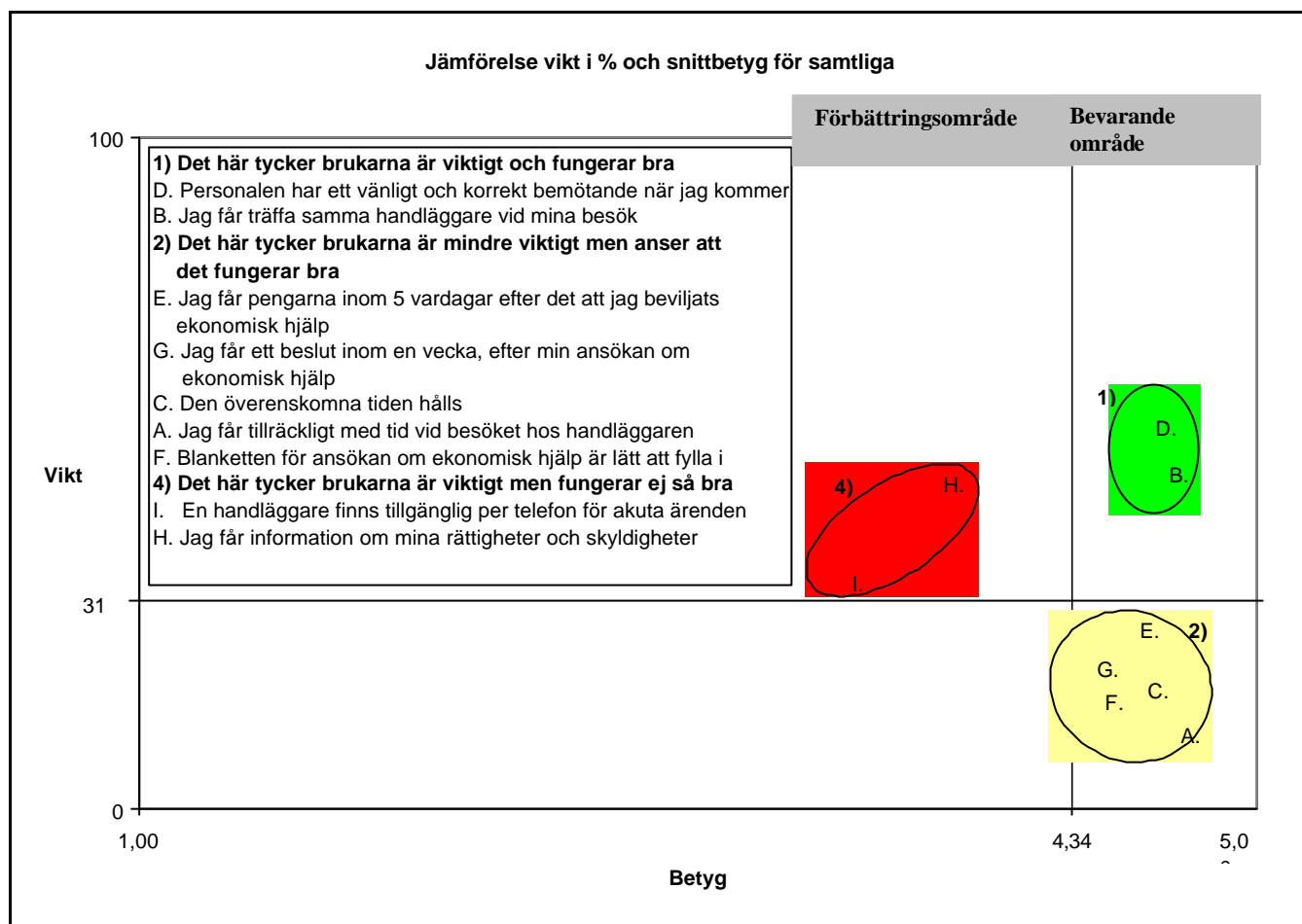
Vad gäller **betygsättning** har brukarna från annat land angett ett högre medelbetyg 4,47 än svenskarna 4,23.

Anledningen till att brukarna från annat land ger ett högre medelbetyg än svenskarna kan ha många orsaker. En möjlig orsak kan vara att många av brukarna från annat land regelbundet erhåller kompletterande ekonomisk hjälp och har en trygghet i de rutiner och kontakter som förekommer med handläggarna. En del av svenskarna, framför allt ungdomarna, har en mer tillfällig kontakt med ekonomi- och mottagningssektionen och kan då vara mer kritiska i sin inställning.

Det brukarna från annat land **betygsätter högst** är, *Jag får träffa samma handläggare vid mina besök* (4,82) och *Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren* (4,67). Svenskarna ger högst betyg för *Jag får tillräckligt med tid vid besöket hos handläggaren* (4,67) och *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer* (4,49).

Lägst betyg ger brukarna från annat land gällande *En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden* (3,76) samt *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter* (4,01). Svenskarna ger lägsta betyg för *En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden* (3,25) samt *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter* (3,64).

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 högt betyg (över 4,0) återfinns i *bevarandeområde*. De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 4,0) av brukaren återfinns i *förbättringsområde*. Medelbetyget är 4,34.

Bevarandeområde

I detta område håller ekonomi- och mottagningssektionen en hög kvalitet. Här återfinns sju av de nio påståendena. Brukarna har valt två påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett mycket högt betyg. Dessa är:

- Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer
- Jag får träffa samma handläggare vid mina besök

Förbättringsområden

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

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

Brukarnas kommentarer

Totalt så har det kommit in kommentarer från 30 brukare. Flest kommentarer handlar om tillgängligheten (5st) och att man önskar byta handläggare (5st). Därefter har informationen fått flest kommentarer (3).

Exempel på kommentarer:

- När jag ringer min handläggare svarar receptionen att min handläggare är upptagen eller har besök eller något annat. Kan man inte ringa direkt till handläggaren?
- Ibland får jag inte kontakt med min handläggare via receptionen
- Jourhavande personal borde finnas på kvällstid
- Jag vill ha hjälp att byta ekonomihandläggare
- Varför kan man inte ändra handläggare?
- Får bara information om ens skyldigheter knappast rättigheter.

Diskussion

Svarsfrekvens och metod

Hälften av de som fått en enkät har svarat. Vad den andra hälften tycker vet vi inget om. Detta ska vägas in när man tolkar resultatet. Då en betydande andel av socialbidragstagarna är hus-håll med två vuxna så har den personen som besökt handläggaren fått med sig en enkät för att lämna till den andre. Här finns en risk och kanske en möjlig förklaring till bortfallet.

Glädjande är dock att brukarna från annat land har svarat i högre utsträckning än svenskarna. 44% av svaren står brukarna från annat land för. Med tanke på att denna grupp står för en tredjedel av socialbidragen är svarsfrekvensen högre än i gruppen svenskar. En orsak till den högre svarsfrekvensen kan var att enkäten har översatts till fyra språk för att nå så många som möjligt. Brukarna från annat land är mer nöjda (medelbetyg 4,47) än svenskarna (medelbetyg 4,23).

Resultatet av vad 167 personer svarat ger oss ändå en viss bild av vad brukarna tycker.

Resultatet

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda i mötet med ekonomi- och mottagningssektionen även om man kan se vissa förbättringsområden. Medelbetyget 4,34 är ett mycket högt betyg till verksamheten.

Bevarandeområden

Sju av de nio påståendena har fått ett betyg över 4,0 varav fem över 4,5. Om man ser till vad brukaren anser är viktigast är det framförallt två påståenden som har fått bra 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.

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

Här är det viktigt att se över rutiner och orsakerna till dessa brister. Särskilt med tanke på att dessa två förbättringsområden är kvalitetsgarantier.

Kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering

Då socialförvaltningen har infört kvalitetsgarantier inom individ- och familjeomsorgen är det av särskilt intresse att få veta om brukarna samt närstående känner till dessa och hur de kan lämna synpunkter.

Av svaren framgår att knappt hälften av de svarande känner till kvalitetsgarantierna. En orsak till detta är enligt sektionschefen brister i informationen av kvalitetsgarantierna till brukarna. En annan förklaring till detta är att kvalitetsgarantierna inte finns översatta till flera språk. Denna grupp utgör en tredjedel av alla socialbidragstagare vilket är en betydande andel.

De 41% som känner till kvalitetsgarantierna har satt ett högre medelbetyg (4,38) än de som inte känner till garantierna (4,08).

Av totalt sex kvalitetsgarantier har fyra fått ett betyg över 4,0 varav tre över 4,5 av brukarna vilket är mycket bra. Två av garantierna är förbättringsområden.

Drygt hälften av de svarande vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål vilket är något bättre än kännedomen om kvalitetsgarantierna men ej tillräckligt. Här finns synpunktsblanketten översatt till tre språk.

De som vet var de ska vända sig med synpunkter har satt ett högre medelbetyg (4,38) än de som inte vet var de ska vända sig med synpunkter (4,10). En möjlig slutsats av detta kan vara att känner brukarna till kvalitetsgarantierna och vet om att de kan ge synpunkter på dessa så blir man nöjd när förväntningarna på garantierna infrias.

Både kännedomen om kvalitetsgarantierna och var man ska vända sig med synpunkter och klagomål är förbättringsområden.

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia
Bitr. socialchef