

INNEHÅLL

SID

INLEDNING.....	2
Bakgrund.....	2
Syfte.....	2
Metod.....	2
Urval.....	3
Svarsfrekvens.....	3
RESULTAT.....	3
Kännedom om kvalitetsgarantier.....	3
Kännedom om synpunkter och klagomål.....	4
Manlig eller kvinnlig handläggare.....	4
Vad tycker brukarna är viktigast?.....	5
Hur betygsätter brukarna påståendena?.....	6
Resultat av brukarnas vikt och betyg.....	7
DISKUSSION.....	8
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 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 barn- och familjesektionen har möjlighet att ge sin syn på mötet med sektionen. I denna undersökning redovisas brukarnas uppfattning av sina kontakter med familjerådgivningen.

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-januari 2005.

Undersökningen har riktat sig till brukare som har kontakt med familjerådgivningen.

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom barn- och familjesektionen 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 familjerådgivningen. 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 familjerådgivningen.

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 upplevs 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 kontakt med familjerådgivningen. Undersökningen har pågått under tiden oktober – januari 2005. Enkätfrågorna till brukarna har omfattat 11 frågor.

Svarsfrekvens

Totalt så har 37 enkäter delats ut och det har kommit in 28 svar vilket ger en svarsfrekvens på 76%. 20 enkäter har lämnats ut till kvinnor och 17 enkäter till män.

Tabell 1 Svar fördelat efter kvinnor och män

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	19	68%
Män	9	32%
Ej svar	0	0%
Summa	28	100%

Två tredjedelar av svaren kommer från kvinnorna och en tredjedel från männen.

RESULTAT

Har brukarna kännedom om kvalitetsgarantierna?

Tabell. 2 Kännedom om kvalitetsgarantierna?

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	3	11%
Nej	25	89%
Ej svar	0	0%
Summa	28	100%

Här är det endast tre som känner till kvalitetsgarantierna. Enligt sektionschefen beror detta på brister i informationen.

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

Tabell 3 Kännedom om synpunkts- och klagomålshantering

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	4	14%
Nej	24	86%
Ej svar	0	0%
Summa	28	100%

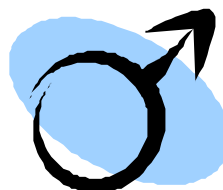
Endast fyra av de svarande vet vart de ska vända om de har synpunkter eller klagomål. Enligt sektionschefen är orsaken brister i informationen till brukarna

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

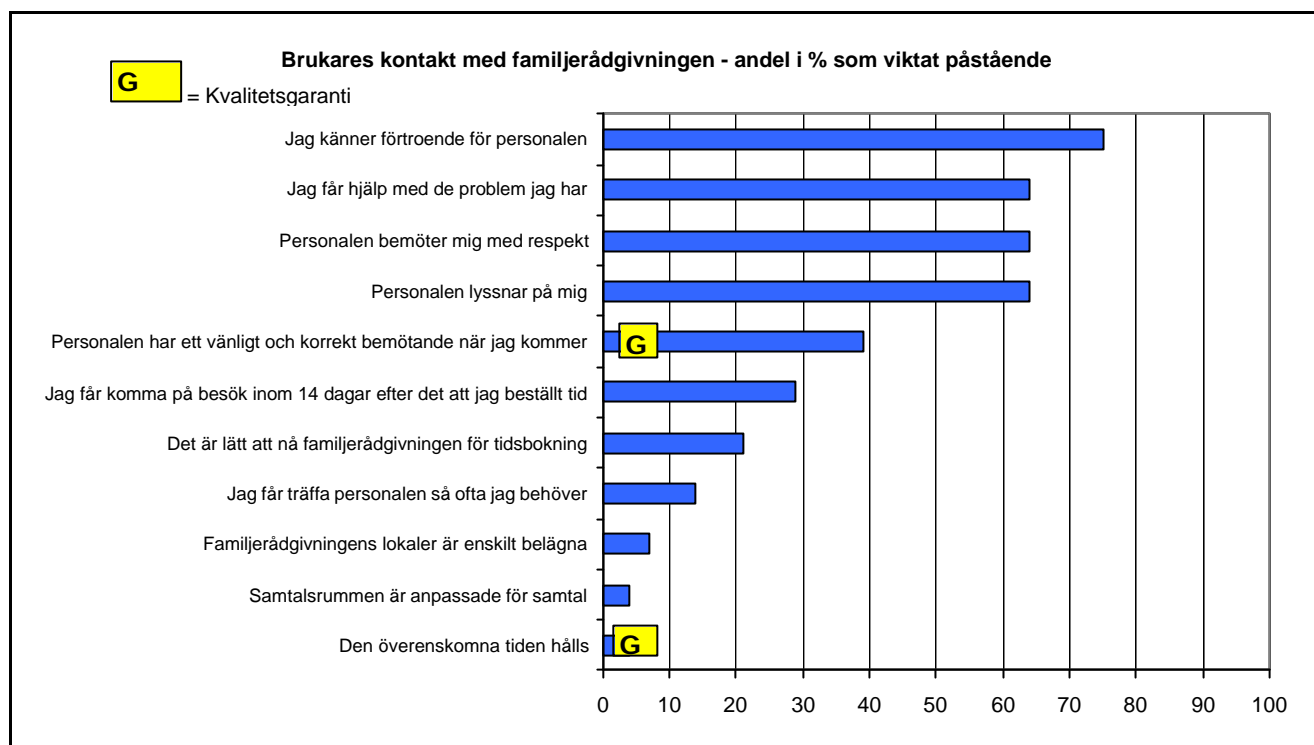
Tabell 4 Manlig eller kvinnlig handläggare

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnlig handläggare	9	32%
Manlig handläggare	0	0%
Spelar ingen roll	19	68%
Ej svar	0	0%
Summa	28	100%

Majoriteten av de svarande (68%) tycker inte att det spelar någon roll om det är en kvinnlig eller manlig handläggare. En tredjedel av de svarande vill helst ha en kvinnlig handläggare.



Vad tycker brukaren är viktigast?



Den första delen av enkäten består av 11 påståenden, där brukarna får välja ut de 4 påståenden som de tycker är viktigast.

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

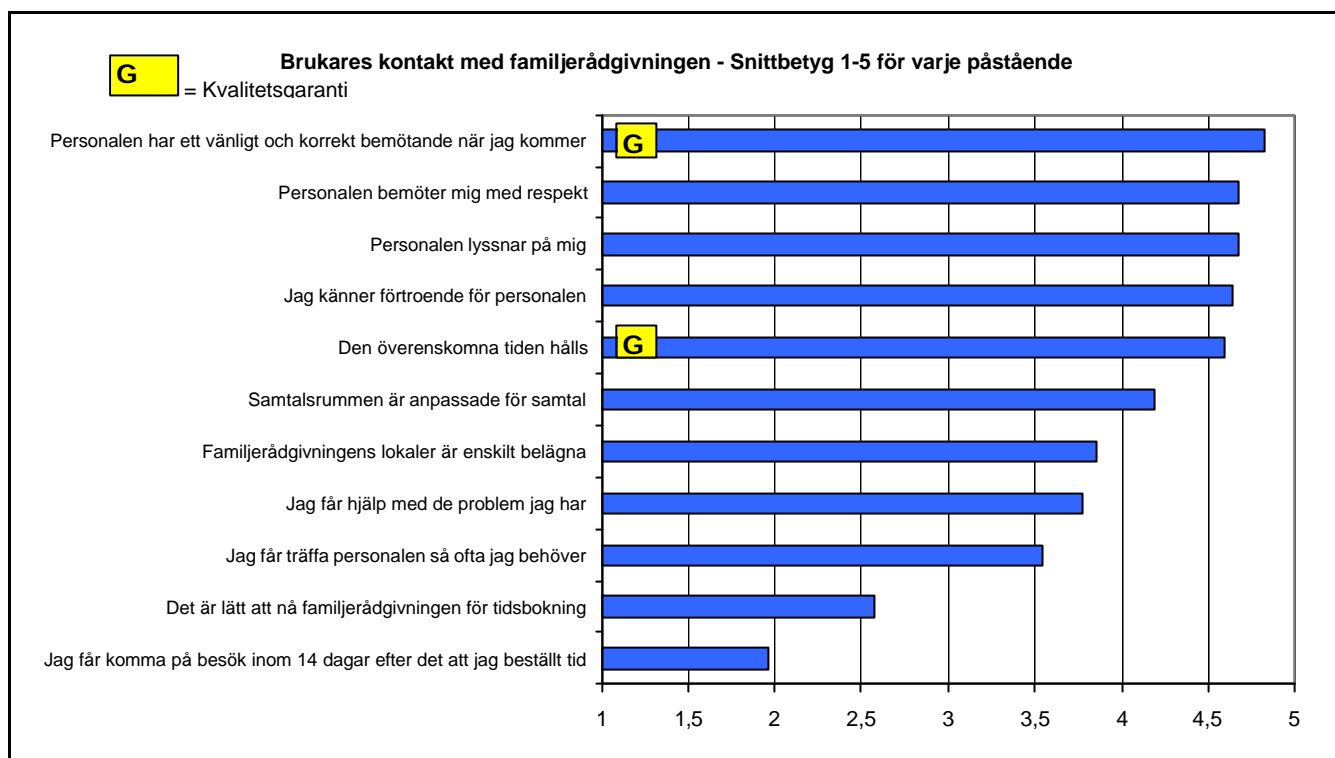
- *Jag känner förtroende för personalen.*
- *Jag får hjälp med de problem jag har*
- *Personalen bemöter mig med respekt*
- *Personalen lyssnar på mig*

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

- *Familjerådgivningens lokaler är enskilt belägna,*
- *Samtalsrummen är anpassade för samtal*
- *Den överenskomna tiden hålls.*

Av de två kvalitetsgarantierna som gäller inom barn- och familj har ingen hamnat bland de högst viktade.

Hur betygsätter brukarna påståendena?



I den andra delen av enkäten har brukarna fått sätta betyg på alla de elva påståendena på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*.
Medelbetyg 3,94

Fem av påståendena har fått betyget 4,5 eller högre

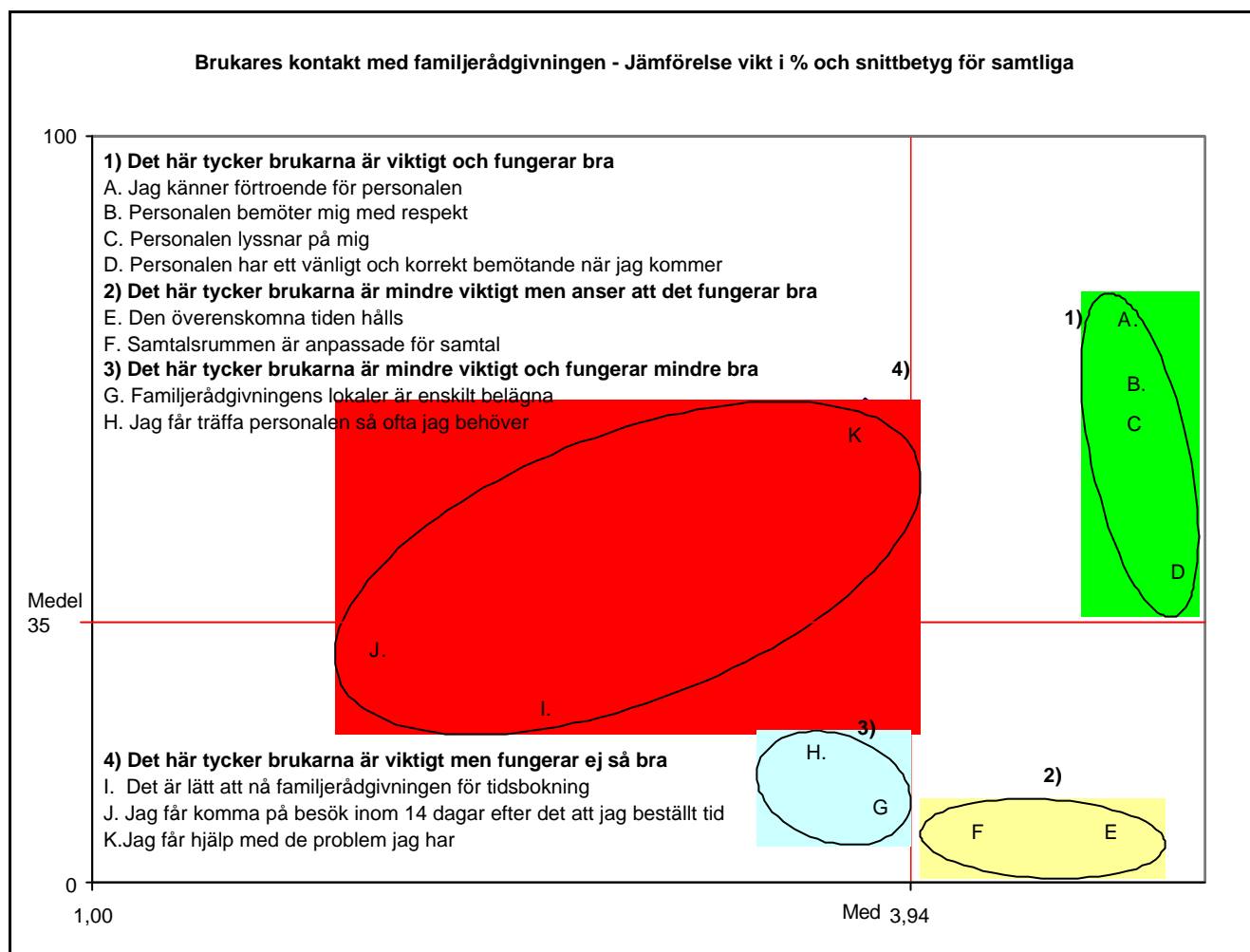
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer 4,82*
- *Personalen bemöter mig med respekt 4,68*
- *Personalen lyssnar på mig 4,68*
- *Den överenskomna tiden hålls 4,59*

Två av påståendena har fått betyg under 3,0

- *Det är lätt att nå familjerådgivningen för tidsbokning 2,57*
- *Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag beställt tid 1,96*

Av de två kvalitetsgarantier som gäller barn- och familjesektionen återfinns ett av dem med det högsta betyget.

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 medelbetyget 3,94) återfinns i *bevarandeområde*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 3,94) av brukaren återfinns i förbättringsområdet.

Bevarandeområde

I detta område håller Familjerådgivningen en hög kvalitet. Här återfinns fem påståenden.

Brukarna har valt ut tre påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett högt betyg. Dessa är:

- Jag känner förtroende för personalen
- Personalen bemöter mig med respekt
- Personalen lyssnar på mig
- Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande

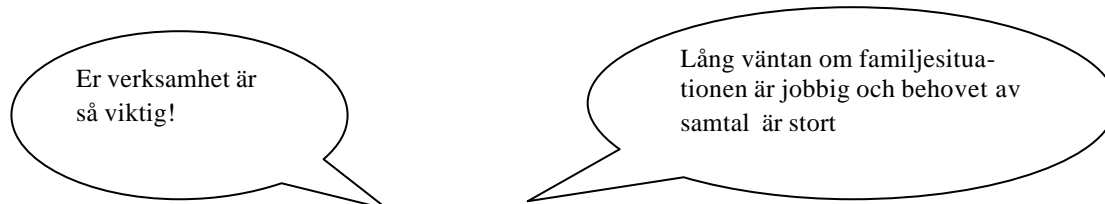
Förbättringsområde

Dessa påståenden tycker man som brukare är viktiga och har fått ett lägre betyg.

- Det är lätt att nå familjerådgivningen för tidsbokning
- Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag beställt tid
- Jag får hjälp med de problem jag har

Brukarnas kommentarer

Brukarna har lämnat sju kommentarer. Fem av dessa handlade om att det är för lång väntetid innan man får hjälp.



Diskussion

Svarsfrekvens/metod

Svarsfrekvensen är hög (76%) vilket är glädjande.

Det man kan fundera över är om man ska förlänga mätperioden för att kunna dela ut fler enkäter och på så sätt få ett större underlag.

Resultatet

Resultatet visar att familjerådgivningen får ett högt betyg av brukarna (medelbetyg 3,94). Fem av de elva påståendena får ett betyg över 4,5 vilket får anses som mycket bra.

Tre förbättringsområden finns dock varav de två första är tydliga tillgänglighetsfrågor medan den tredje är mer en upplevelsebedömning.

- Det är lätt att nå familjerådgivningen för tidsbokning
- Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag beställt tid
- Jag får hjälp med de problem jag har

Brukarna vill att det ska bli lättare att nå familjerådgivningen för tidsbokning (medelbetyg 2,57) Brukarundersökningen som gjordes 2000 visade även då på brister inom tillgängligheten per telefon (medelbetyg 3,18) vilket man förbättrade till nästa undersökning 2001 (medelbetyg 3,81). Det är viktigt att gå vidare och undersöka vad och på vilket sätt som man kan förbättra tidsbokningen.

Att de sökande får komma på besök inom 14 dagar är också ett klart förbättringsområde (medelbetyg 1,96).

I samverkansavtalet med Tidaholms kommun finns som mål att brukaren ska få komma på besök inom 14 dagar. Brukarundersökningen som gjordes 2000 visade att man inte kunde leva upp till detta mål (medelbetyg 2,31) vilket man förbättrade till undersökningen 2001 (medelbetyg 3,61). Detta är viktigt att undersöka vad denna markanta försämring beror på och förbättra tillgängligheten.

Påståendet ”Jag får hjälp med de problem jag har” är ett förbättringsområde men ligger nära till att vara ett bevarandeområde. Det bör analyseras närmare vad detta står för och koppla det till utvärderingen i ärendet.

Sammantaget kan man säga att det är svårt att få tillgång till familjerådgivningen men när brukaren väl får hjälp upplevs den vara av en mycket god kvalitet.

Kvalitetsgarantierna har fått en låg vikt i förhållande till de andra påståendena. Det finns inga garantier som är riktade till denna målgrupp. Det bör undersökas närmare om det är rätt garantier för denna målgrupp. Kvalitetsgarantierna ska kännas meningsfulla för brukaren. Familjerådgivningen behöver kanske en egen kvalitetsgaranti.

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia
Bitr. socialchef