



Socialförvaltningen i Örebro kommun

Brukarundersökning

Tillgänglighet

hösten 2013

Sammanställd av:
Marie Kindahl Karlsson
Administrativ samordnare

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	1
Sammanfattning	2
Inledning	3
Metod	3
Redovisning av frågor och svar	3
Jämförelse 2013, 2012, 2011 och 2010	5
Utmärkande resultat enskilda enheter	5
Fråga 10. Övriga synpunkter	6
Kommentarer	6
Analys	7

Sammanfattning

Enkäten delades ut under veckorna 45 och 46 till dem som besökt socialförvaltningens utredningsenheter, besökare vid behandlingsenheter och förebyggande verksamhet. Enkäten har inte delats ut till boenden, förutom Utsluss, på grund av att frågeställningen inte är relevant i sammanhanget. Totalt har 360 personer besvarat enkäten och 202 har avstått, varav 118 är besökare till Stöd och struktur. Svarefrekvensen är därmed 64 procent. Fördelningen har varit 126 män, 153 kvinnor, 81 ungdomar – varav 47 pojkar och 34 flickor.

Flest besvarade enkäter har lämnats in från personer som besöker Öppenvård ungdom, 50 st, Öppenvård Barn och familj, 45 st, och Förebyggande enheten 45 st. Flest ungdomar har besvarat enkäten inom Öppenvård Ungdom, 37 st, och Utsluss, 20 st.

De verksamheter där de besökande som besvarat enkäten är mest lika i avseende på fördelningen mellan män och kvinnor är Öppenvård Ungdom, sex män, sju kvinnor, 20 pojkar och 17 flickor, samt Familjerätten med 10 män och åtta kvinnor. Det är stor skillnad i könsfördelning på besöken till Öppenvård Barn där undersökningen besvarats av 32 kvinnor och 13 män, och till Öppenvård Vuxna har 17 män och sex kvinnor lämnat in svar. Även när det gäller besöken till Familjehemsgruppen är ett övervägande av kvinnliga besökare, 10 kvinnor och tre män.

Av det totala antalet besökare har 245 tidigare varit in kontakt med socialtjänsten, 53 uppger att de är förstagångsbesökare (och 62 har inte besvarat frågan).

Tabell 1, Genomsnitt av antal och andel nöjda och missnöjda

	Nöjda	Okej	Missnöjda
Antal	288	40	32
Procent	80	11	9

Inledning

Socialförvaltningens ledning har beslutat att två gånger per år ska brukarundersökningar göras inom förvaltningens verksamheter. Temat för undersökningen som genomförs på våren är bemötande och på hösten tillgänglighet. 2010 gjordes den första tillgänglighetsenkäten och den omfattade då endast besökande till myndighetskontoret på Ribbingsgatan. 2012 utökades målgruppen till verksamheter även utanför myndighetskontoret. Mätperiod är två veckor.

Metod

Enkäten har delats ut till brukare/klient och/eller anhörig av socialsekreterare/handläggare och kuratorer/ behandlingspersonal i samband med besök i socialtjänstens verksamheter. Enkäten fylls sedan in enskilt. De flesta verksamheter har också lämnat med ett kuvert i syfte att garantera anonymitet för den enskildes svar.

För att få möjlighet att mäta svarsfrekvens har varje socialsekreterare/handläggare och kurator/behandlingspersonal fört pinnstatistik över antal besök, antal tillfrågade som tackat ja till att medverka och antal som tackat nej.

Redovisning av frågor och svar

Fråga 1: Jag tycker att miljön i väntrummet är mycket positiv

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
7	25	75	96	124	33	360
32		75	220			
Andel missnöjda 10 %		Andel okej 23 %	Andel nöjda 67 %			

Fråga 2: Det går snabbt att få komma på besök

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
8	18	48	107	134	45	360
26		48	241			
Andel missnöjda 8 %		Andel okej 15 %	Andel nöjda 77 %			

Fråga 3: Det är lätt att komma i kontakt med socialtjänsten per telefon

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
8	17	40	94	138	63	360
25		40	232			
Andel missnöjda 8 %		Andel okej 13 %	Andel nöjda 79 %			

Fråga 4: Det är inga problem att få kontakt med min handläggare

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
5	10	33	68	201	43	360
15		33	269			
Andel missnöjda 5 %		Andel okej 10 %	Andel nöjda 85 %			

Fråga 5: Jag blir alltid uppringd inom två dagar när jag lämnat meddelande om att bli det

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
4	5	23	49	160	119	360
9		23	209			
Andel missnöjda 3 %		Andel okej 10 %	Andel nöjda 87 %			

Fråga 6: Mina e-postmeddelanden besvaras inom fem dagar

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
5	2	10	16	50	277	360
7		10	66			
Andel missnöjda 8 %		Andel okej 12 %	Andel nöjda 80 %			

Fråga 7: Det är lätt att ta sig till socialtjänstens lokaler

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
6	15	36	73	189	41	360
21		36	262			
Andel missnöjda 7 %		Andel okej 11 %	Andel nöjda 82 %			

Fråga 8: Besökstiderna passar mig bra

1	2	3	4	5	Ej aktuellt	Summa
5	3	42	82	194	34	360
8		42	276			
Andel missnöjda 2 %		Andel okej 13 %	Andel nöjda 85 %			

Fråga 9: Informationen om socialtjänsten på kommunens hemsida är bra och upplysande

1	2	3	4	5	Ej svar	Summa
7	10	37	36	35	235	360
17		37	71			
Andel missnöjda 14 %		Andel okej 30 %	Andel nöjda 56 %			

Jämförelse 2013, 2012, 2011 och 2010

Fråga	2013		2012		2011		2010	
	Andel i % Missnöjd	Nöjd	Andel i % Missnöjd	Nöjd	Andel i % Missnöjd	Nöjd	Andel i % Missnöjd	Nöjd
1. Jag tycker att miljön i väntrummet är mycket positiv	10	67	11	63	20	45	31	41
2. Det går snabbt att få komma på besök	8	77	7	77	10	66	14	63
3. Det är lätt att komma i kontakt med socialtjänsten per telefon	8	79	11	71	15	65	17	55
4. Det är inga problem att få kontakt med min handläggare	5	85	6	81	10	68	13	60
5. Jag blir alltid uppringd inom två dagar när jag lämnat meddelande om att bli det	3	87	9	80	12	71	15	67
6. Mina e-postmeddelanden besvaras inom fem dagar	8	80	11	77	11	61	21	54
7. Det är lätt att ta sig till socialtjänstens lokaler	7	82	4	87	5	85	11	67
8. Besökstiderna passar mig bra	2	85	4	86	5	81	9	61
9. Informationen om socialtjänsten på kommunens hemsida är bra och upplysande	14	56	12	68	4	75	10	66

Resultatet av undersökningen visar över lag en större nöjdhet 2013 jämfört med 2012 och tidigare. Sämre resultat 2013 jämfört med 2012 har fråga/påstående 9, som avser informationen om socialtjänsten på kommunens hemsida.

Utmärkande resultat enskilda enheter

Totalt 21 procent av dem som besökt någon verksamhet/enhet på Ribbingsgatan, som svarat att de inte anser att miljön i väntrummet är positiv. För verksamheterna inom enheten för Förebyggande arbete och behandlingsenhet Barn och familj anses däremot att miljön är mycket positiv i varierande grad mellan 85 – 100 procent.

Åtta av 31 personer, 26 procent, som har besökt Mottagningsgruppen anser inte att det går snabbt att få komma på besök. Sex av 14 personer, 43 procent av besöken till Familjehemsgruppen har svarat att de inte tycker att det går snabbt att få komma på besök.

Av Förebyggande enhetens enkätsvar framkommer att 38 av 45 personer, 84 procent, inte har några problem med att få kontakt med sin kurator.

119 personer har svarat ”Inte aktuellt” eller inte lämnat något svar på fråga fem ”Jag blir alltid uppringd inom två dagar när jag lämnat meddelande om att bli det”. Även fråga sex ”Mina e-postmeddelanden besvaras inom fem dagar” och fråga nio ”Informationen om verksamheten på kommunens hemsida är bra och upplysande” har låg svarsfrekvens, 277 respektive 235 har svarat ”Inte aktuellt” eller inte svarat alls.

Fråga 10. Övriga synpunkter

Ett litet axplock av synpunkter.

- Jag tycker att tillgängligheten är god. Tycker dock att kallelsen innehåller för mycket information i händelse av att den hamnar i fel händer.
- Dyrt att parkera, ont om P-platser.
- Det negativa är att det byts handläggare för ofta och att man då får gå igenom allt igen.
- Man tar inte tag i saker och ting så fort som möjligt utan man får vänta länge på att de hittar åtgärd och beslut.
- Har bara positivt att säga, bra kontakt med de jag behöver.
- Det fungerar bättre att komma i kontakt med handläggare per mail än per telefon.
- Svårt att få kontakt vid telefontider. Inga meddelanden om varför personen ej svarar.
- Vem f-n har mail?
- Ingen använder mail nuförtiden.
- Om man ringer så borde man kunna komma till någon person som lätt kan kolla upp vem man ska till eller vilken tid man ska dit.
- Jag får det stöd och den hjälp jag behöver.
- Lite väl halt på trappan utanför, annars är det toppen!

Det finns dessutom ett stort antal kommentarer som uttrycker både tacksamhet och nöjdhet med det stöd och den hjälp som den enskilde får via socialtjänsten.

Kommentarer

Svarsfrekvensen är vid denna mätning avsevärt lägre än tidigare med 64 procent mot 2012 års 80 procent.

Det finns vissa skillnader på svaren utifrån kön, både vad gäller vuxna eller ungdomar som har besvarat enkäten. Ett uträknat genomsnitt av nöjdheten för män respektive kvinnor hamnar på 77 procent nöjdhet för män respektive 82 procent nöjdhet för kvinnor. För ungdomar är nöjdheten 84 procent för både pojkar och flickor. Det finns skillnader på hur nöjda män och kvinnor respektive pojkar och flickor är per fråga. Den anmärkningsvärt största skillnaden finns i fråga nio "Informationen om socialtjänsten på kommunens hemsida är bra och upplysande" där 40 procent av männen, 68 procent av kvinnorna är nöjda. Av ungdomarna är 62 procent av pojkarna och 50 procent av flickorna nöjda. På fråga fem "Jag blir alltid uppringd inom två dagar när jag lämnat meddelande om att bli det" anser 91 procent av flickorna att de blir det men bara 69 procent av pojkarna. Skillnaden mellan män och kvinnor är att 92 procent av kvinnorna svarar att de är nöjda och 85 procent av männen.

Anmärkningsvärt är att det är så många fler kvinnor (32) än män (sex) som är besökande till Förebyggande enheten. Samma sak vid Öppenvård Barn där svar har inkommit från 32 kvinnor och 13 män. Till Öppenvård Vuxen och Stöd och struktur är förhållandet det omvända, 16 män och sex kvinnor respektive 10 män och fyra kvinnor. Vad är orsaken till att det ser ut så? Beror det på behandlingarnas inriktning eller beror det på inriktningen hos de som fattar biståndsbesluten?

Som föregående år är det ett stort antal personer som besvarat frågorna 5, 6 och 9 genom att kryssa i rutan "Ej aktuell" alternativt inte svarat alls. Bör vi ställa andra frågor?

Analys

I genomsnitt är 80 procent av socialtjänstens klienter/brukare/anhöriga nöjda med tillgängligheten inom socialtjänsten. En förbättring av resultatet kan noteras jämfört med de tidigare tre mätningar som gjorts. Informationen på hemsidan visar ett betydligt sämre resultat 2013 än 2012.

Det framkommer ett missnöje avseende:

- Miljön i väntrummet (Ribbingsgatan)
- Besökstider (snabbt)
- Få kontakt med socialtjänst/handläggare
- Informationen på hemsidan

Dessa punkter behöver vi arbeta mer aktivt med om vi vill nå ett bättre resultat.

Eftersom ett flertal frågor inte besvaras behöver en översyn av vilka frågor vi vill ha svar på göras. Att ha en enkät som passar inom socialtjänstens alla verksamheter är svårt. Dels på grund av att den fysiska miljön är olika inom de olika verksamheterna och dels för att verksamheternas processer ser så olika ut. Föreslår därför en översyn av socialförvaltningens brukarundersökningar inför 2014.

Örebro 2014-01-14

Marie Kindahl Karlsson
Administrativ samordnare