

Sv 152/2013

Sö 151/2013

Socialförvaltningen i Örebro kommun

Brukarundersökning

Bemötande våren 2013

Sammanställd av:
Marie Kindahl Karlsson
Administrativ samordnare



ÖREBRO

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

Sammanfattning	2
Inledning.....	3
Deltagande.....	3
Genus och ålder	3
Jämförelse 2013, 2012 och 2011	4
Resultat.....	4
Analys.....	5
Att jobba vidare med	5

Sammanfattning

Brukarundersökningen genomfördes veckorna 16 och 17 (2013). Målgrupp för undersökningen var de som besökte socialtjänstens myndighetsverksamheter, förebyggande, behandlings- och boendeenheter för ungdomar och vuxna. 552 personer tillfrågades om att delta i undersökningen och svarsfrekvensen var 70 procent.

Av de inkomna svaren har fördelning på kön och ålderskategori varit 56 procent män, 44 procent kvinnor, 15 procent av svaren kommer från ungdomar. Av de inkomna svaren var 27 procent från brukare som tidigare inte haft kontakt med socialtjänsten.

Resultatet av undersökningen visar att de flesta av socialtjänstens besökare/kontakter upplever ett bra bemötande. 87 procent upplever att de blir ”lyssnade på” och 84 procent att de får den information de behöver. Nöjdheten i svaren varierar mellan 76 och 87 procent på de olika frågorna.

I genomsnitt är 82,5 procent nöjda med socialtjänstens bemötande och 4,5 procent missnöjda.

Tabell 1, genomsnitt av antal och andel nöjda och missnöjda

	Nöjda	Okej	Missnöjda
Antal	318	52	18
Procent	82,5	13	4,5

Största förändringen 2013 jämfört med 2012 är att det är en ökning av andelen missnöjda och en minskning av andelen nöjda brukare som upplever att kontakten med socialtjänsten leder till förbättringar för den enskilde. Detta gäller särskilt inom öppenvårdsverksamheterna.



ÖREBRO

Inledning

Sedan 2011 har regelbundna brukarundersökningar genomförts vid socialtjänstens myndighetsverksamheter och 2012 utvidgades målgruppen att även gälla brukare vid förebyggande, behandlings- och boendeenheter. På våren är temat för undersökningen socialtjänstens bemötande och på hösten följer man upp socialtjänstens tillgänglighet.

Deltagande

Bemötandeenkäten 2013 besvarades av 388 personer och 164 har avstått = 552 tillfrågade totalt. Svarsfrekvensen var 70 procent, vilket får anses vara ett relativt högt deltagande. Undersökningsmaterialet är tillräckligt stort för att resultatet av undersökningen ska kunna betraktas som relevant. Undersökningen har genomförts inom myndighetsutövningen, de förebyggande verksamheterna samt på förvaltningens behandlande- och boendeverksamheter. Sammanlagt har brukare från 16 verksamheter medverkat i undersökningen.

Av det totala antalet inkomna svar uppger 273 brukare att de tidigare varit i kontakt med socialtjänsten, 73 uppger att de är förstagångsbesökare och 42 har inte besvarat frågan.

Genus och ålder

Av de inkomna svaren har fördelning på kön och ålderskategori varit 56 procent män, 44 procent kvinnor, 15 procent av svaren kommer från ungdomar.

Betydligt fler kvinnor än män har besvarat enkäten vid familjerätten samt behandlingsenhet barn och familj:

- Familjerätten - 65 procent kvinnor
- Behandlingsenhet barn och familj - 60 procent kvinnor

Betydligt fler män än kvinnor har besvarat enkäten på öppenvården vuxen, stöd och struktur samt stöd och resurs:

- Öppenvård vuxen – 73 procent män
- Stöd och struktur – 86 procent män
- Stöd och resurs – 56 procent män

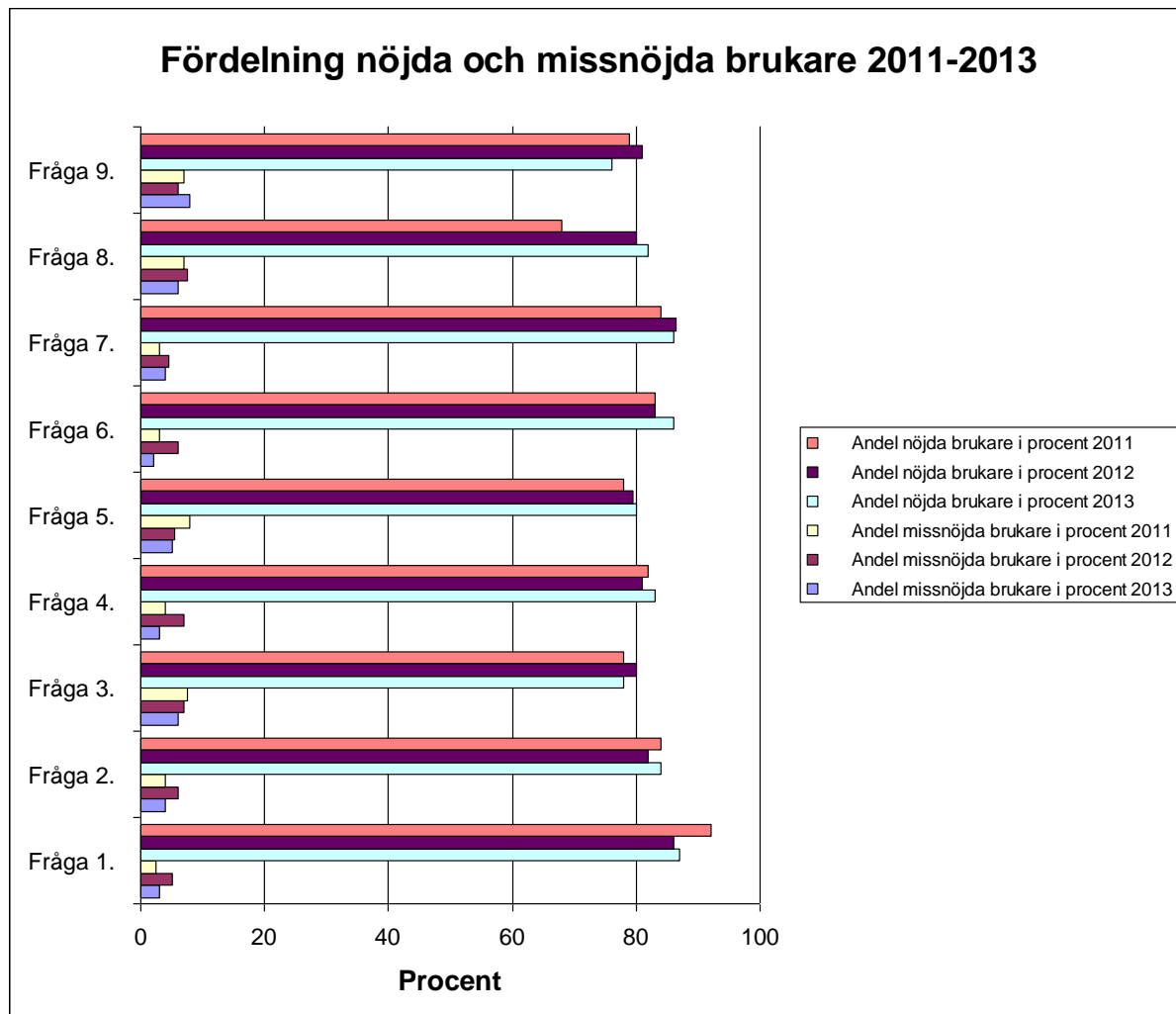
Betydligt fler killar än tjejer (ungdomar) har besvarat enkäten vilket kan förklaras av att många svar har inkommit från boenden för ensamkommande barn, där flertalet boende är killar.

Fördelningen mellan andelen kvinnor och män som besvarat enkäten vid utredningsenhet Barn och familj har jämnats ut 2013 jämfört med 2012. 56 procent kvinnor respektive 44 procent män jämfört med föregående år då 72 procent av svaren hade lämnats av kvinnor och 28 procent av män.

Det är inte någon anmärkningsvärd skillnad på svar utifrån kön, varken när det gäller vuxna eller ungdomar som har besvarat enkäten. En skillnad finns dock och det är att de ungdomar som besvarat enkäten efter besök vid mottagningsgruppen, är mindre nöjda än de vuxna.

Jämförelse 2013, 2012 och 2011

Tabell 2, fördelning nöjda och missnöjda brukare 2011-2013



9. Kontakten med socialtjänsten leder till förbättringar för mig
8. Jag upplever att socialtjänstens ambition är att hjälpa mig
7. Samarbetet mellan mig och min handläggare fungerar bra
6. Jag är nöjd med min handläggares engagemang
5. Min handläggare diskuterar olika möjligheter för mig
4. Min handläggare tar hänsyn till mina önskemål
3. Jag får den hjälp jag vill ha
2. Jag får den information jag behöver
1. Jag upplever att jag blir respekterad och "lyssnad på"

Resultat

Resultatet av undersökningen 2013 visar på ett bättre resultat över lag jämfört med de tidigare åren förutom avseende fråga 9 – Kontakten med socialtjänsten leder till förbättringar för mig. Ökningen är 2 procent jämfört med 2012 och dessa procent motsvarar nio personer fler.

Analys

Resultatet av undersökningen visar att de flesta av socialtjänstens besökare/kontakter upplever ett bra bemötande. 87 procent upplever att de blir ”lyssnade på” och 84 procent att de får den information de behöver. Nöjdheten varierar mellan 76 och 87 procent.

Jämfört med föregående års brukarundersökningar om socialtjänstens bemötande så har en förbättring skett avseende hur brukarna upplever att de blir lyssnade på, att handläggare tar hänsyn till brukarens önskemål och handläggarens engagemang.

Många som uppgett att de är mycket nöjda och helt håller med om påståendena har dock gett lägre omdöme på fråga 9 ”Kontakten med socialtjänsten leder till förbättringar för mig”.

Att jobba vidare med

Av de 388 personer som besvarat brukarundersökningen är det mellan 8 och 30 personer som på varje fråga uttrycker ett missnöje med bemötandet inom socialtjänsten. Detta får ändå anses vara ett gott resultat.

De största förändringarna 2013 jämfört med 2012 är att det är en ökning av andelen missnöjda och en minskning av andelen nöjda brukare som upplever att kontakten med socialtjänsten leder till förbättringar för den enskilde. Det gäller särskilt inom öppenvårdsverksamheterna.

Förvaltningen behöver därför bevaka den två procentiga ökningen av de brukare som upplever att kontakten med socialtjänsten inte leder till förbättring. Om detta är en trend som håller i sig behöver åtgärder sättas in.