

Brukarenkäter 2009 på de lokala socialkontoren

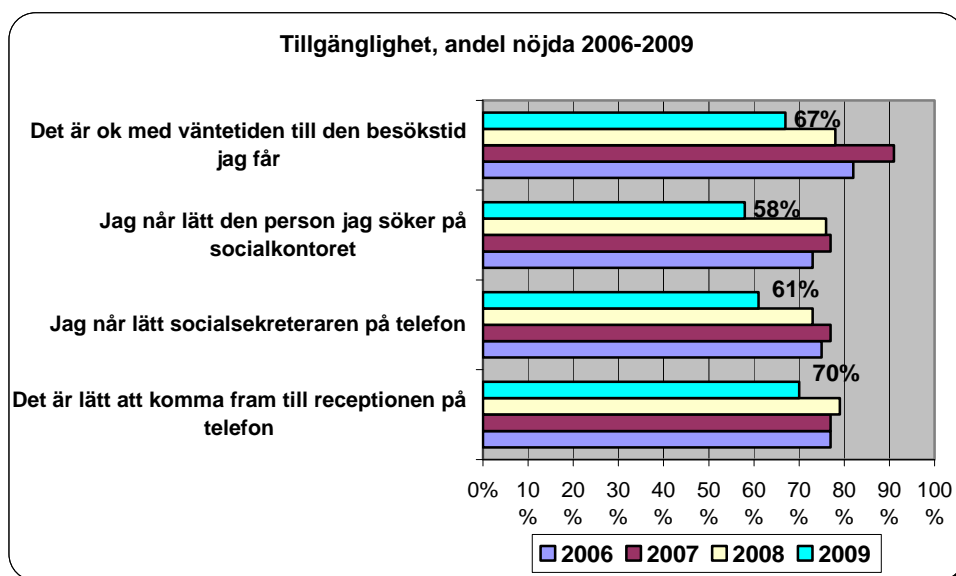
Varje år görs brukarundersökningar på de lokala socialkontoren som en del av socialkontorets kvalitetsarbete. Enkätundersökningen är ett återkommande mätinstrument som ger värdefullt underlag för att kartlägga styrkor och förbättringsområden. Enkäten och metoden har genomförts enligt samma modell de senaste fyra åren.

Det är en standardiserad enkätundersökning med inbyggd inriktning på socialnämndens kvalitetskriterier och servicedeklarationer. Resultaten ger socialkontoret underlag för utveckling och förändring. Frågorna i enkäterna mäter *tillgänglighet, inflytande, bemötande (personlig kontakt) och kompetens*. De senaste tre åren frågar vi om klienten är nöjd med hjälp och stöd, vet hur man klagar och om situationen har förbättrats efter insatser. Frågorna utgår från en femgradig skala där 5=stämmer helt och 1=stämmer inte alls.

Enkäterna delades ut under tre veckor till alla klienter som var aktuella under mätperioden. Enkäten delades även ut till klienter vid besök och möten utanför kontoret under mätperioden. Totalt delades 313 enkäter ut och det var drygt 69 procent som svarade. Mer än 60 % svarsfrekvens – statistiskt representativt för den tillfrågade undersökningsgruppen. Mindre än 60 % svarsfrekvens – endast representativt för de som svarat.

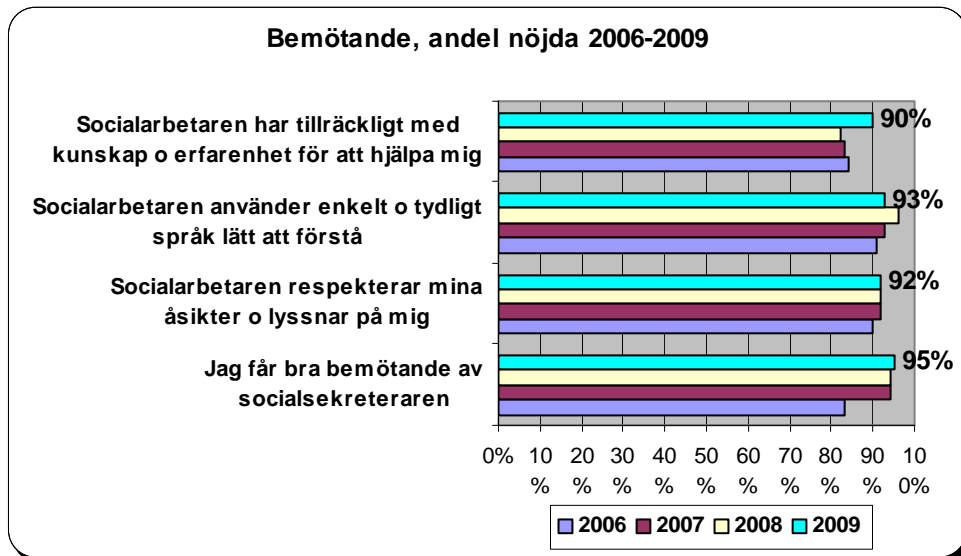
Resultat brukarenkäter på socialkontoren 2006-2009

Tillgänglighet



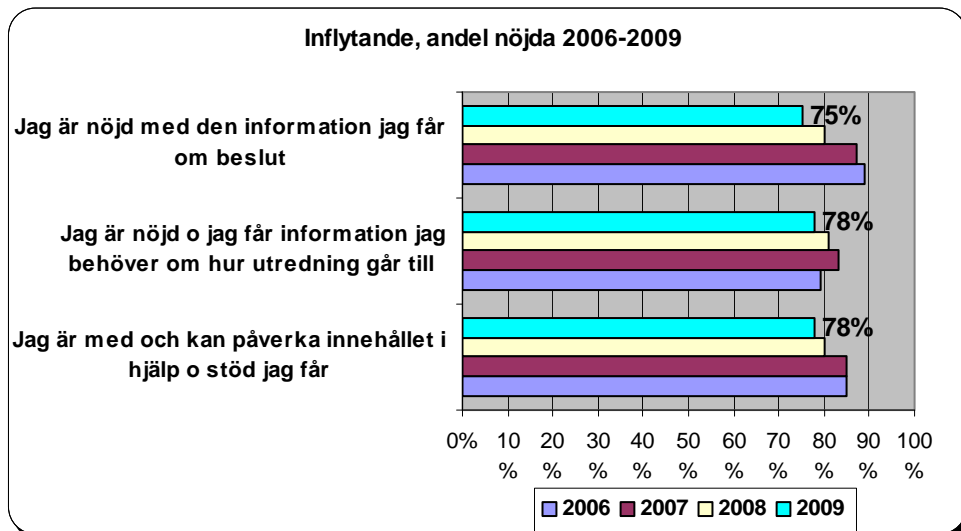
Tillgängligheten har blivit sämre jämfört med tidigare år och är ett område som socialkontoret arbetar vidare med att förbättra. Andelen som tycker det ok att vänta på besökstid har minskat med 11 procentenheter jämfört med 2007. Andelen som är nöjda med att de lätt når den person de söker har minskat med 19 procentenheter jämfört med 2007.

Bemötande



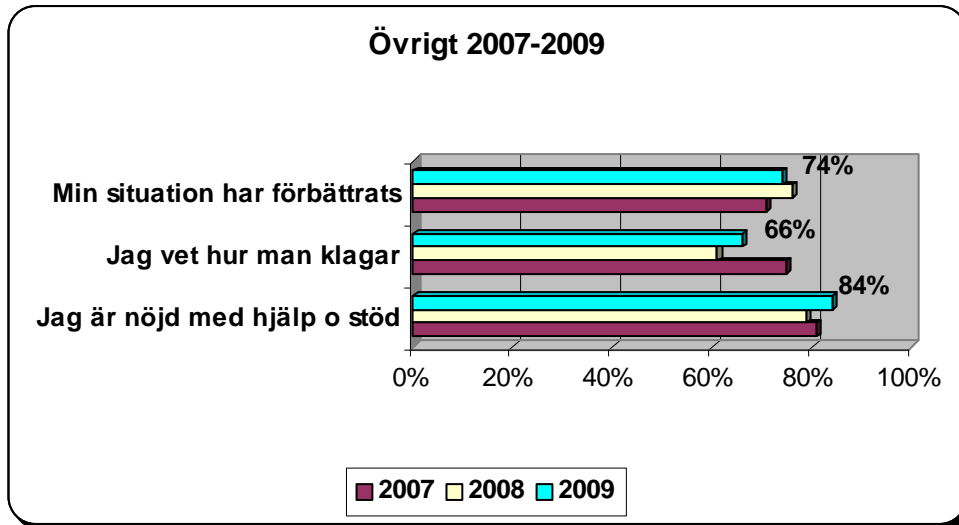
Andelen klienter som tycker de får bra bemötande av socialsekreterarna ökade från 2006 till 2007 med 11 procentenheter och värdet har sedan legat kvar på en hög nivå.

Inflytande



Antalet klienter som tycker att de kan vara med och påverka innehållet i hjälp och stöd de får, och är nöjda med information om beslut och utredning är färre än tidigare år. Detta är ett område som socialkontoret arbetar med att förbättra.

Övriga frågor



Andelen klienter som nöjda med den hjälp och stöd *de får eller har fått* har ökat med fem procentenheter till 84 procent jämfört med 2008. Det är 74 procent som tycker att deras situation har förbättrats efter socialkontorets insatser vilket är två procentenheter mindre än 2008. Andelen som inte vet hur man gör när man vill klaga har minskat med nio procentenheter jämfört med 2007.

Socialkontoret

Britt Birknert
programansvarig