

## Brükarenkäter myndighetskontoren barn och unga och vuxna 2013

SN 2014/0047

### Bakgrund

Enkätundersökningar har gjorts på de lokala socialkontoren enligt samma modell de senaste sju åren. 2013 är den genomförd på myndighetskontoret för barn och unga och myndighetskontor Vuxen.

### Metod

Enkäterna delades ut under tre veckor i november till klienter som var aktuella under mätperioden, dels till klienter vid besök, dels vid möten utanför kontoret. Det är en standardiserad enkätundersökning med inbyggd inriktning på socialnämndens kvalitetskriterier. Resultaten ger socialkontoret underlag för utveckling och förbättringar. Frågorna i enkäten mäter *tillgänglighet, inflytande, bemötande och upplevelser av personalens kompetens och nöjdhet med kontakterna*.

Merparten av frågorna i enkäten är instämmandefrågor, ett antal faktafrågor och bakgrundsfrågor. Instämmandefrågorna innebär att den svarande får ta ställning till påståenden på en skala från 1-5. 1 står för "inte aktuellt/vet ej", 2 står för "stämmer inte alls" och 5 står för "stämmer helt".

### Svarsfrekvens

Hur många enkäter som har delats ut finns ingen uppgift om så det går inte att mäta svarsfrekvensen. Mindre än 60 procent svarsfrekvens är endast representativt för dem som svarat.

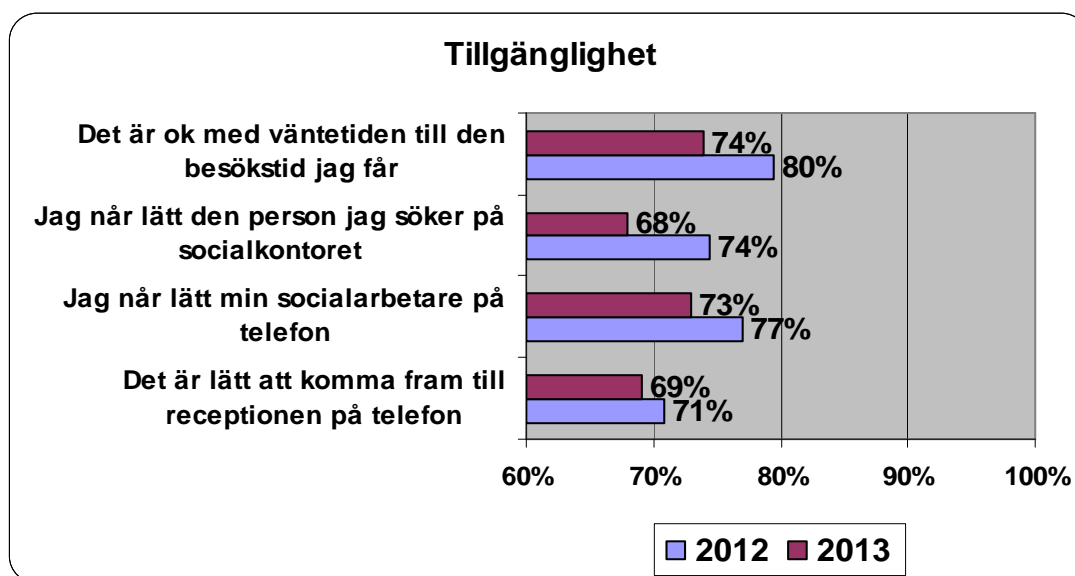
### Resultat

Resultaten av undersökningen presenteras i diagramform med en jämförelse med resultaten 2012 för de fyra lokala socialkontoren. Instämmandefrågornas andelar är beräknade enbart utifrån de svarande som faktiskt tagit ställning till påståendena (svarsalternativ 2-5). Andelarna är beräknade utan att räkna med dem som hoppat över frågan eller besvarat frågan med svarsalternativet "Inte aktuellt/vet ej".

Av de 111 som besvarade enkäten är drygt 55 procent kvinnor och 45 procent män. 75 är födda i Sverige.

Identifierade förbättringsområden är tillgängligheten, information om vår synpunktshantering och hur man överklagar beslut.

**Diagram 1 –Tillgänglighet**



**Diagram 2 Bemötande**

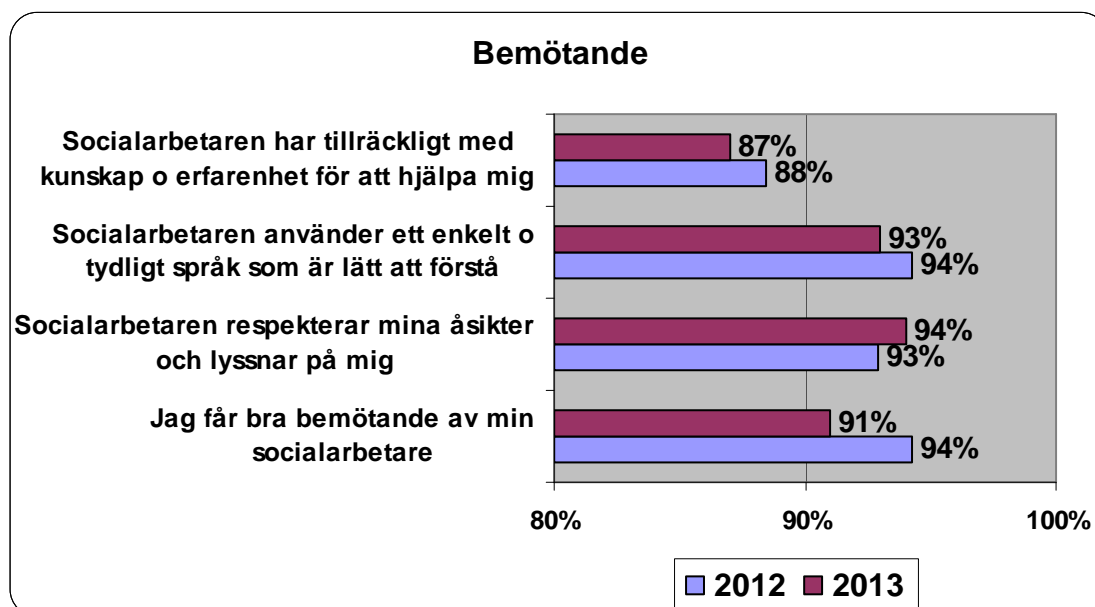


Diagram 3 – Inflytande/delaktighet

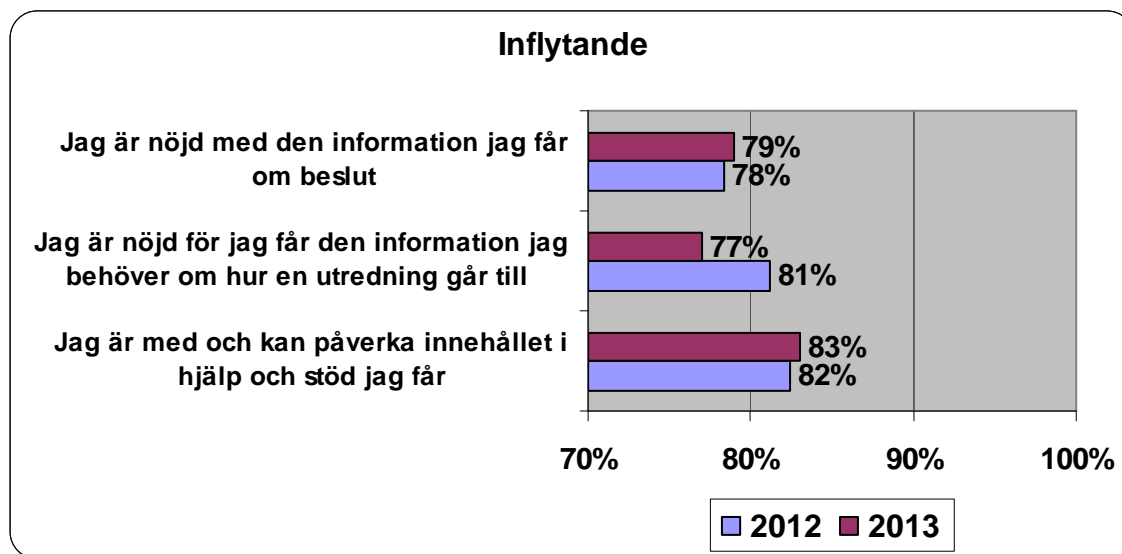


Diagram 4 – Övriga frågor

