



# Brükarenkäter på de lokala socialkontoren 2011

# Brukarenkäter 2011 på de lokala socialkontoren

## Bakgrund

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 brister. Undersökningen har genomförts enligt samma modell de senaste sex åren.

## 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 och servicedeklaration. Resultaten ger socialkontoret underlag för utveckling och förbättringar. Frågorna i enkäten mäter *tillgänglighet, inflytande, bemötande och upplevelser av personalens kompetens och nöjdhet med kontakterna*.

Enkäten består till största del av instämmandefrågor men även ett antal faktafrågor och bakgrundsfrågor. Instämmandefrågorna innebär att den svarande får ta ställning till påståenden på en skala mellan 1-5 där 1 står för ”Stämmer inte alls” och 5 står för ”Stämmer helt”. Klienten har även möjlighet att svara ”Inte aktuellt/vet ej”.

## Svarsfrekvens

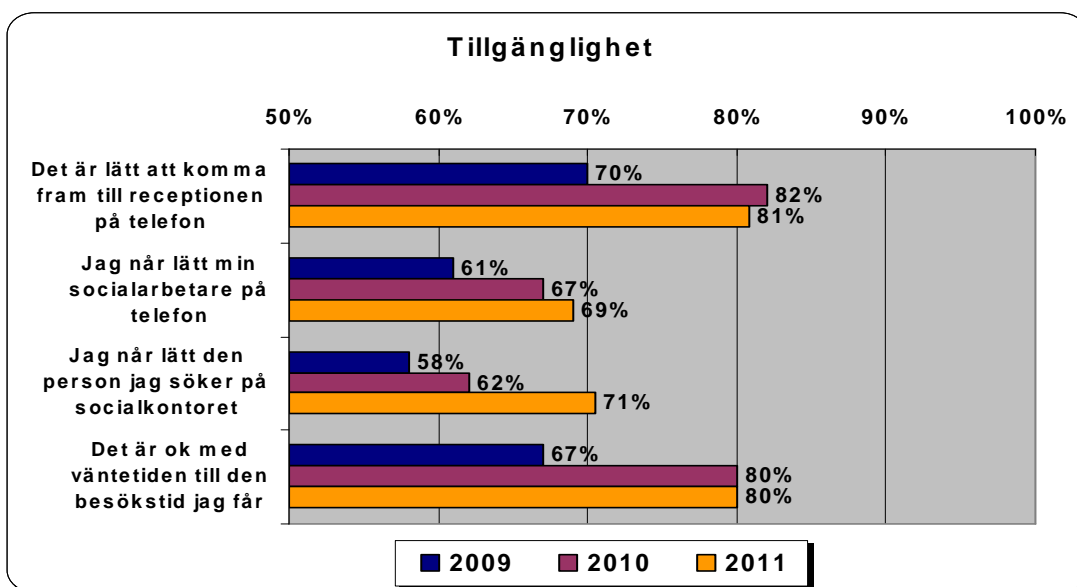
Totalt delades 216 enkäter ut (2010 delades 164 ut, respektive 313 år 2009). Det var 75 procent som svarade så det var något fler än 2010 när 71 procent svarade och 2009 då drygt 69 procent svarade. Mer än 60 procent svarsfrekvens är statistiskt representativt för den tillfrågade undersökningsgruppen. Mindre än 60 procent svarsfrekvens är endast representativt för dem som svarat.

## Resultat

Resultaten av undersökningen presenteras i diagramform med en jämförelse för resultaten 2009 och 2010. Instämmandefrågornas andelar är beräknade enbart utifrån de svarande som faktiskt tagit ställning till påståendet (svarsalternativ 1-5). Andelarna är alltså beräknade exklusive de som hoppat över frågan eller besvarat frågan med svarsalternativen ”Inte aktuellt/vet ej”. Syftet är att kunna jämföra resultaten på ett korrekt sätt.

De flesta av de svarande är födda i Sverige totalt 77 procent, 17 procent i övriga Europa och 6 procent i övriga världen. Det är fler kvinnor än män som svarat, 56 procent är kvinnor och 44 procent är män. Drygt hälften av dem som svarade var 30 – 49 år, knappt en fjärdedel 14 – 19 år och knappt en åttondel 50 – 68 år.

## Diagram 1 – Tillgänglighet

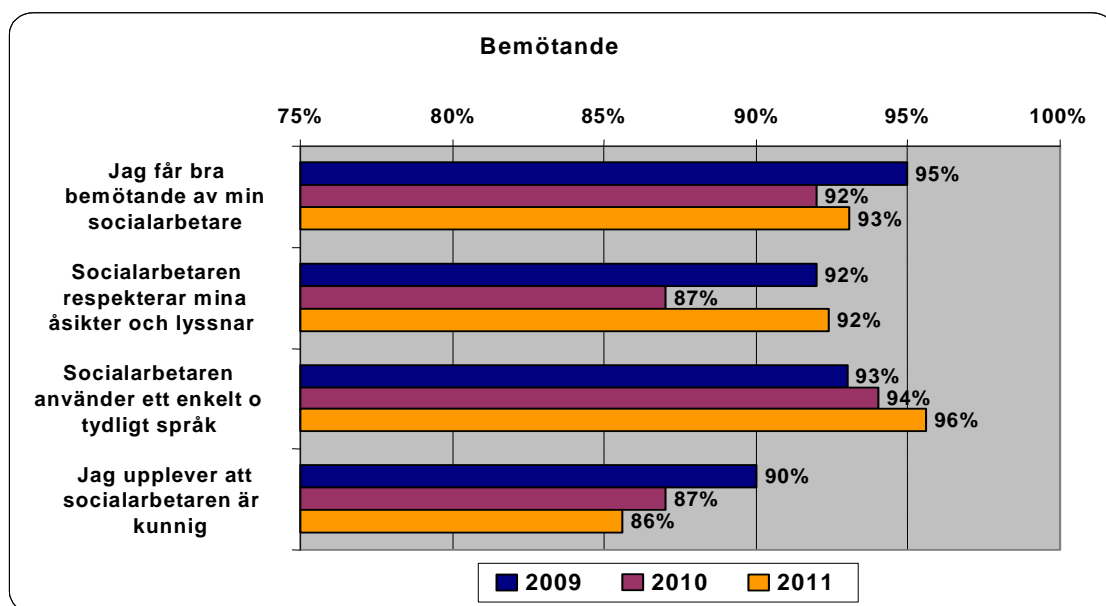


Tillgängligheten har totalt sett blivit bättre jämfört med tidigare år. Andelen som tycker att de lätt når socialarbetaren har ökat med 2 procentenheter.

Andelen som svarar att de lätt når den person de söker har ökat med 9 procentenheter.

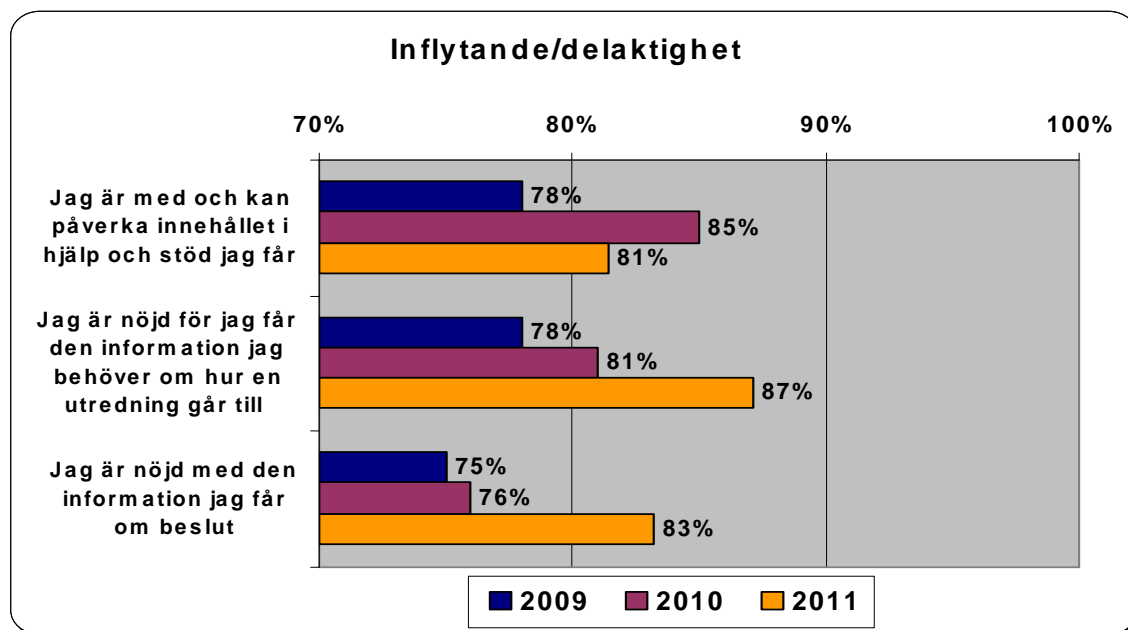
De som tycker det ok med hur länge de får vänta på besöksstid ligger kvar på samma nivå som förra undersökningen. Tillgängligheten är ett område som alla lokala socialkontor arbetar med att förbättra.

## Diagram 2 – Bemötande



Andelen klienter som tycker de får bra bemötande, möts av respekt för sina åsikter och blir lyssnade på av socialarbetarna ligger kvar på en relativt hög nivå. De som upplever att socialarbetaren är kunnig och kan hjälpa dem är något färre än i de två tidigare undersökningarna.

**Diagram 3 – Inflytande/delaktighet**

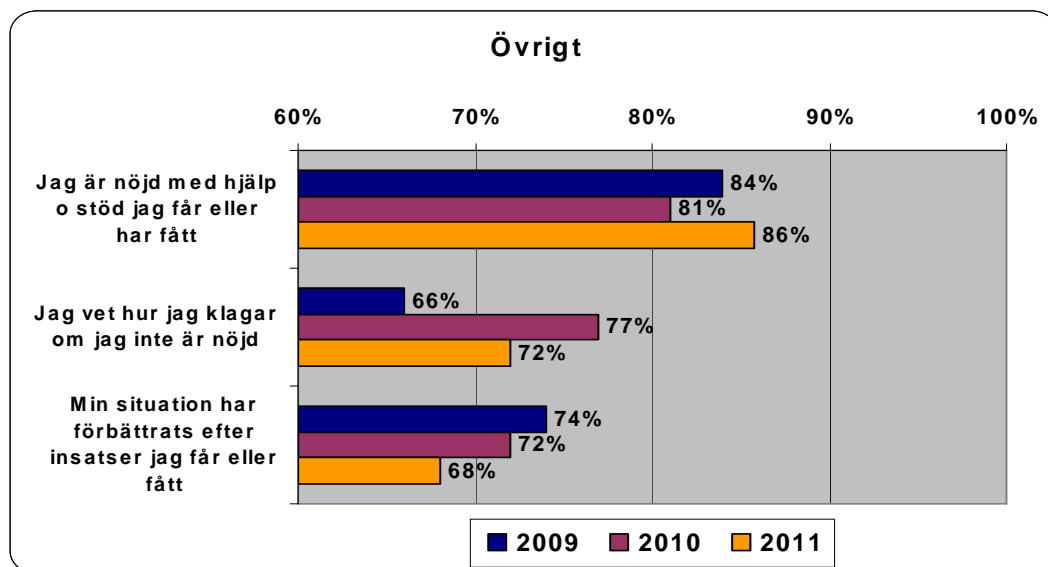


Andelen som tycker att de kan påverka innehållet i hjälp och stödinsatser är 4 procentenheter färre jämfört med år 2010

7 procentenheter fler är nöjda med informationen om hur en utredning går till.

6 procentenheter fler är nöjda med den information de får om beslut jämfört med förra undersökningen

**Diagram 4 – Övriga frågor**



Andelen klienter som nöjda med den hjälp och stöd *de får eller har fått* har ökat med 5 procentenheter till 86 procent jämfört med år 2010.

Andelen som inte vet hur man gör när man vill klaga har minskat med 5 procentenheter jämfört med 2010.

74 procent tycker att deras situation har förbättrats efter socialkontorets insatser, vilket är två procentenheter fler än 2010.

Socialkontoret fortsätter arbetet med att utveckla tillgängligheten, ge bättre information om överklagande och synpunktshantering, samt följa upp om insatserna förbättrar livssituationen för de hjälpsökande vi möter.

Socialkontoret

Britt Birknert  
programansvarig