

2011-03-01

Socialnämnden

Britt Birknert, programansvarig
011-15 22 68

Brukarenkäter 2010 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 fem åren.

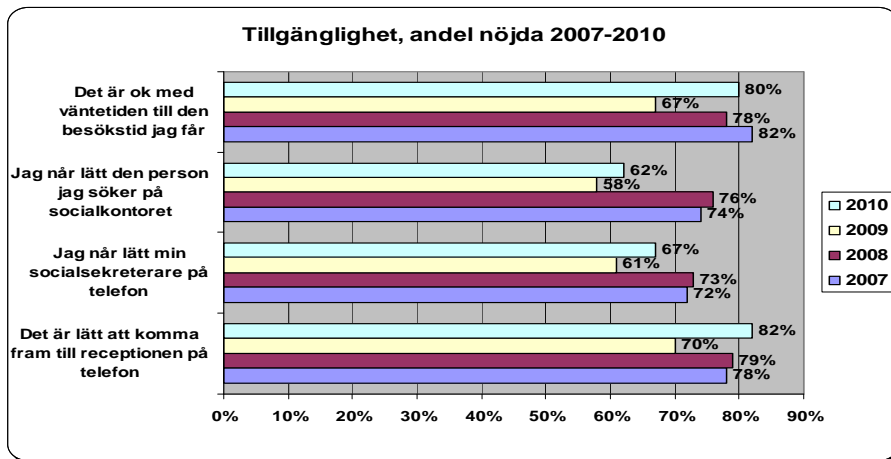
Det är en standardiserad enkätundersökning med inbyggd inriktning på socialnämndens kvalitetskriterier och servicedeklaration. Resultaten ger socialkontoret underlag för utveckling och förändring. Påståendena i enkäterna mäter *tillgänglighet, inflytande, bemötande (personlig kontakt) och kompetens*. Övrigt handlar bland annat om klienten anser att situationen har förbättrats efter insatser. Påståendena 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 164 enkäter ut (313 enkäter delades ut 2009). Det var 71 procent som svarade (2009 var det drygt 69 procent). Mer än 60 % svarsfrekvens är statistiskt representativt för den tillfrågade undersökningsgruppen. Mindre än 60 % svarsfrekvens är endast representativt för de som svarat.

Resultat brukarenkäter på socialkontoren 2007-2010

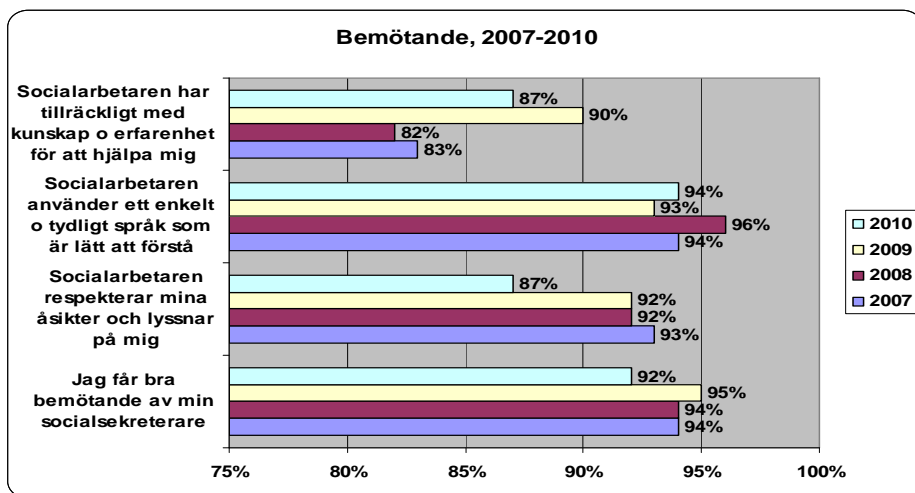
Tillgänglighet

Tillgängligheten har blivit sämre jämfört med tidigare år utom när det gäller att komma fram på telefon till receptionen och väntetid för bokad besök. Socialkontoret arbetar vidare med att förbättra tillgängligheten.



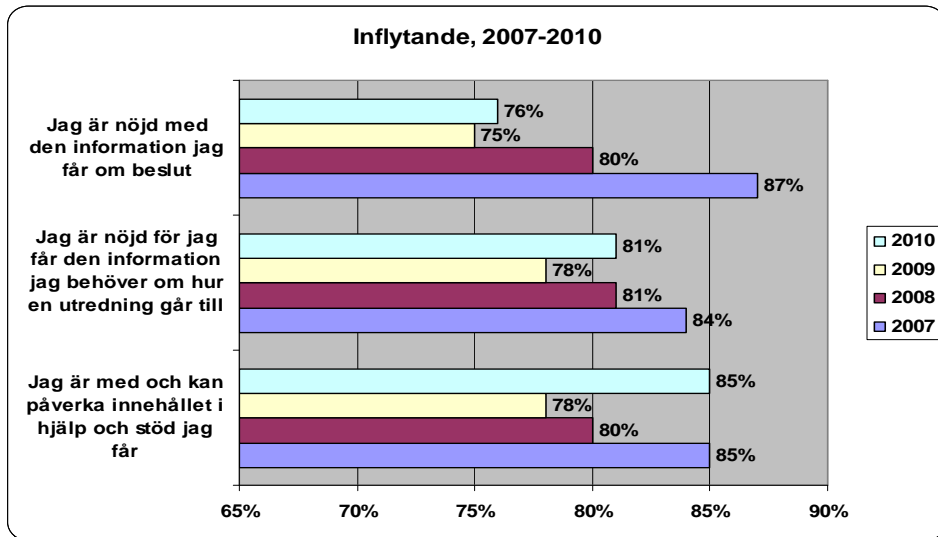
Bemötande

Andelen klienter som tycker de får bra bemötande av socialsekreterarna ligger kvar på en förhållandevis hög nivå.



Inflytande

Andelen som tycker att de kan vara med och påverka innehållet i stöd och hjälp de får har ökat igen till 85 procent efter att andelen nöjda minskade två år i följd. Andelen som är nöjda med den information de får om beslut har minskat. Det är ett förbättringsområde som socialkontoren jobbar med.



Övrigt

Andelen som är nöjda med stöd och hjälp ligger kring 80 procent under de jämförda åren. De som anser att deras situation har förbättrats är mellan 71 till 76 procent.

