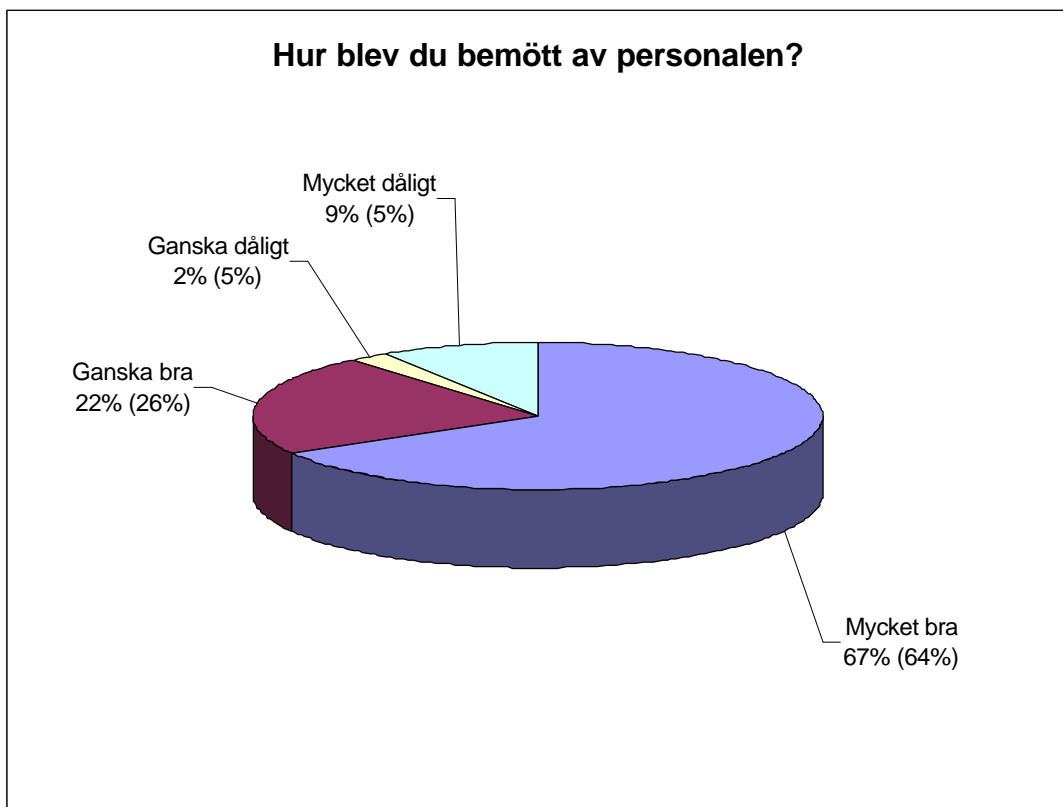




Vad tycker besökarna om socialkontoret ?



- redovisning av enkätresultat

Resultaten i korthet

På socialkontoret utfördes under mars 2005 för sjätte gången en enkätundersökning bland besökarna för att försöka ta reda på hur brukarna upplever verksamhetens kvalitet. Enkätformuläret och instruktioner för enkätperioden medföljer som bilaga. Enkäter delades ut till 70 besökare och 45 besökare svarade på enkäten. Svarsfrekvensen var således 64 procent. År 2003 besvarades enkäten av 87 besökare. I de undersökningar som gjorts innan 2003 har antalet svarande pendlat mellan 25 – 50.

Enkätresultaten kan sammanfattas på följande sätt:

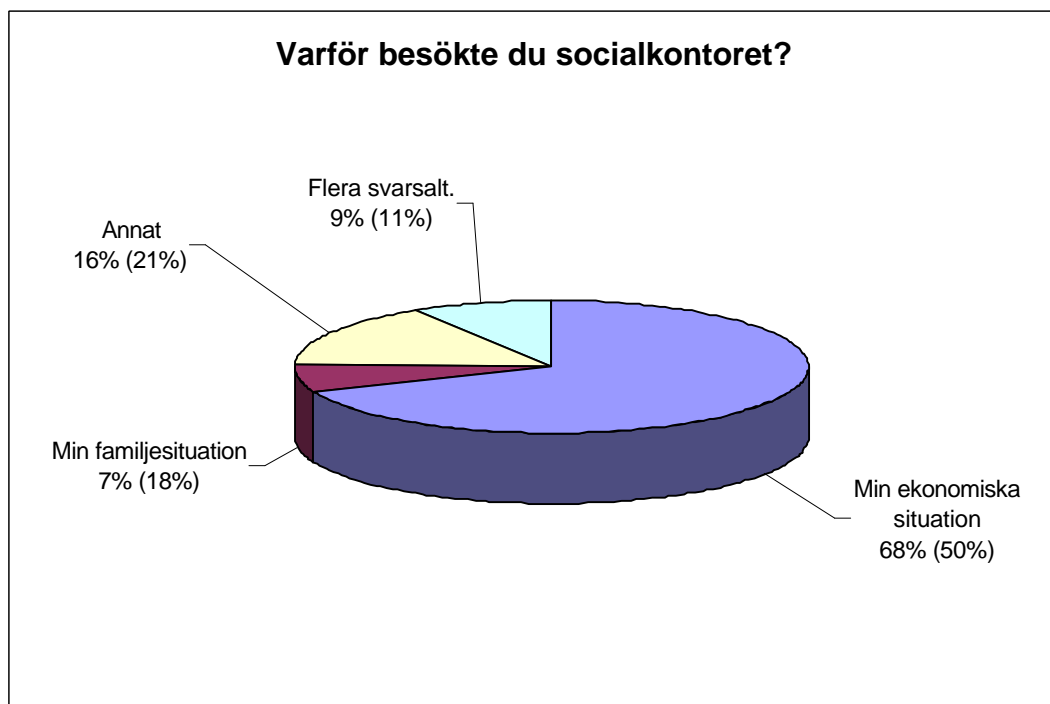
- ? 57 procent av dem som besvarat enkäten har besökt socialkontoret tidigare och drygt två tredjedelar ville ha hjälp med sin ekonomiska situation.
- ? 79 procent anser att det är mycket eller ganska lätt att nå handläggare per telefon, medan övriga tycker att det är mycket eller ganska svårt.
- ? Tre fjärdedelar av de svarande tycker att väntetiden för besök hos handläggare är kort och en fjärdedel upplevde den som lång.
- ? Flertalet av de svarande tyckte att de fick ett mycket eller ganska bra bemötande av personalen (89procent).
- ? Två tredjedelar av respondenterna anser att de absolut fått den information de ville ha och att de fick fram vad de ville ha sagt.
- ? 61 procent tycker att de absolut mötte förståelse för sitt problem, medan 25 procent tycker att de delvis mötte förståelse för sitt problem. 14 procent anser dock att de inte alls mötte förståelse för sitt problem.
- ? 41 procent av de svarande tycker att de absolut fick den hjälp de ville ha. En fjärdel anser att de delvis fick den hjälp de ville ha, medan sju procent menar att de inte alls fick det. 27 procent svarade att de inte ännu vet om de kommer att få den hjälp de vill ha.

Resultatet från årets undersökning kommer att jämföras med resultatet från 2003 års undersökning. I diagrammen redovisas resultaten från 2003 inom parentes.

Resultatredovisning

Av de 45 besökare som besvarat årets enkät var 38 procent män och 62 procent kvinnor. 57 procent av svarspersonerna hade besökt socialkontoret tidigare, medan 43 procent var här för första gången.

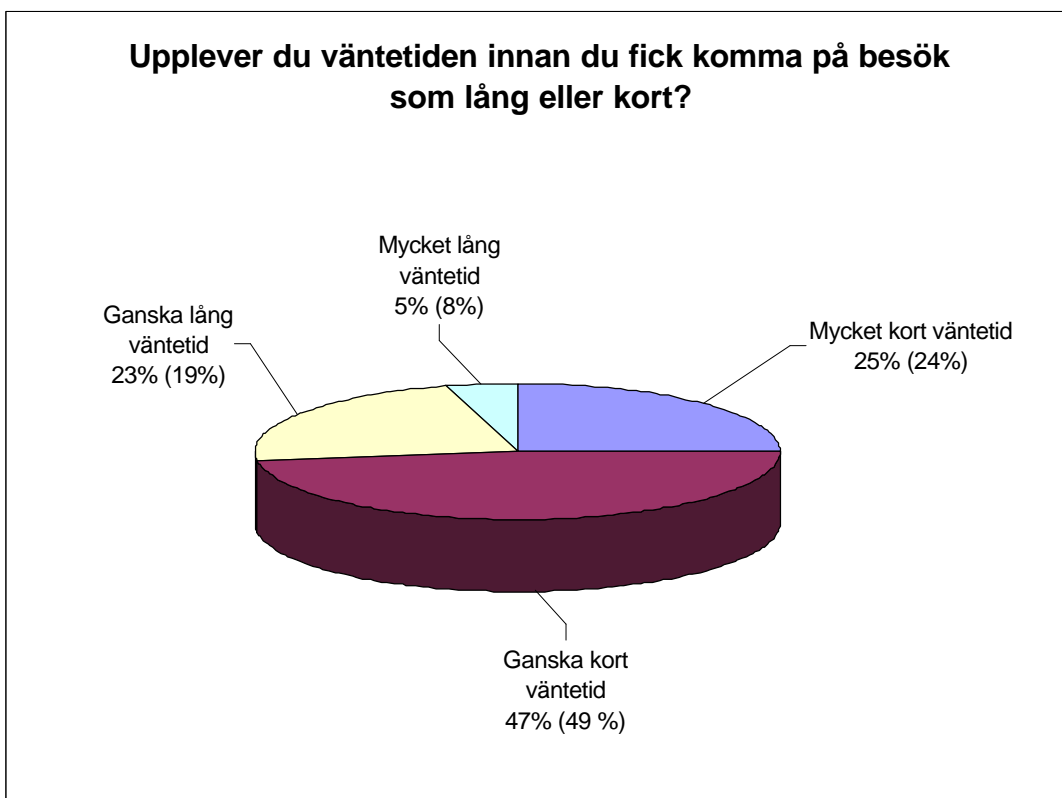
Drygt tre fjärdedelar av de svarande besökte socialkontoret p.g.a. sin ekonomiska situation och endast sju procent p.g.a. sin familjesituation. I 2003 års undersökning besökte hälften av de svarande socialkontoret p.g.a. sin ekonomiska situation och 18 procent p.g.a. sin familjesituation. Den förändring som skett sedan 2003 skall inte nödvändigtvis tolkas som att det skett en reell förändring av klienternas skäl att besöka socialkontoret. En troligare förklaring är att vi i årets undersökning inte lyckats med att nå ut till lika många besökare som kommer till socialkontoret av annan anledning än den ekonomiska. 16 procent, d.v.s. sju personer, har svarat att de besökte socialkontoret av något annat skäl än ekonomi eller familjesituation. Två av dessa besökte socialkontoret p.g.a. faderskapsbekräftelse, två angående adoption och en angående kontaktperson. Två personer har uppgett svarsalternativet ”annat” men inte specificerat orsaken. Elva procent av respondenterna uppgav att de besökte socialkontoret av flera skäl, t.ex. både p.g.a. sin ekonomiska situation och sin familjesituation.



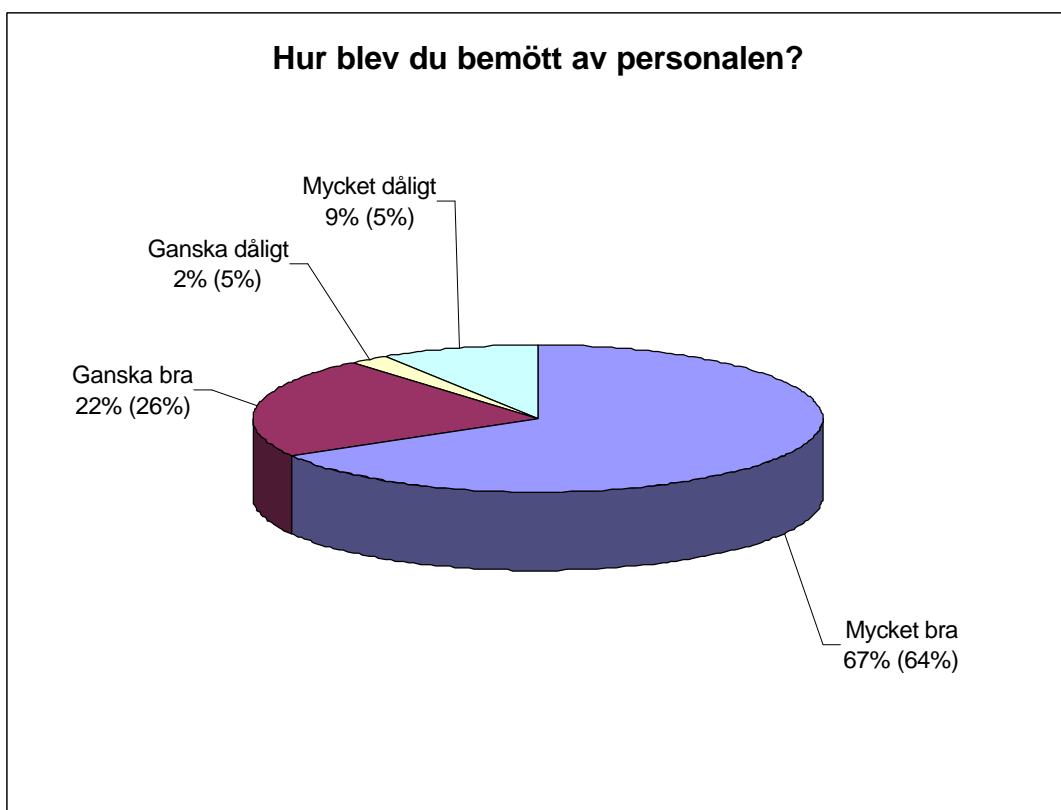
När det gäller tillgänglighet frågade vi först besökarna om de tycker att det är lätt eller svårt att nå social- eller familjerättssekreterare per telefon. 79 procent tycker att det är mycket eller ganska lätt att nå handläggare per telefon, medan 21 procent tycker att det är mycket eller ganska svårt. Jämfört med 2003 års undersökning är de svarande mer positiva till tillgängligheten via telefon i årets undersökning. Den största förändringen är att det har skett en förskjutning från svarsalternativet ganska svårt till svarsalternativet ganska lätt.



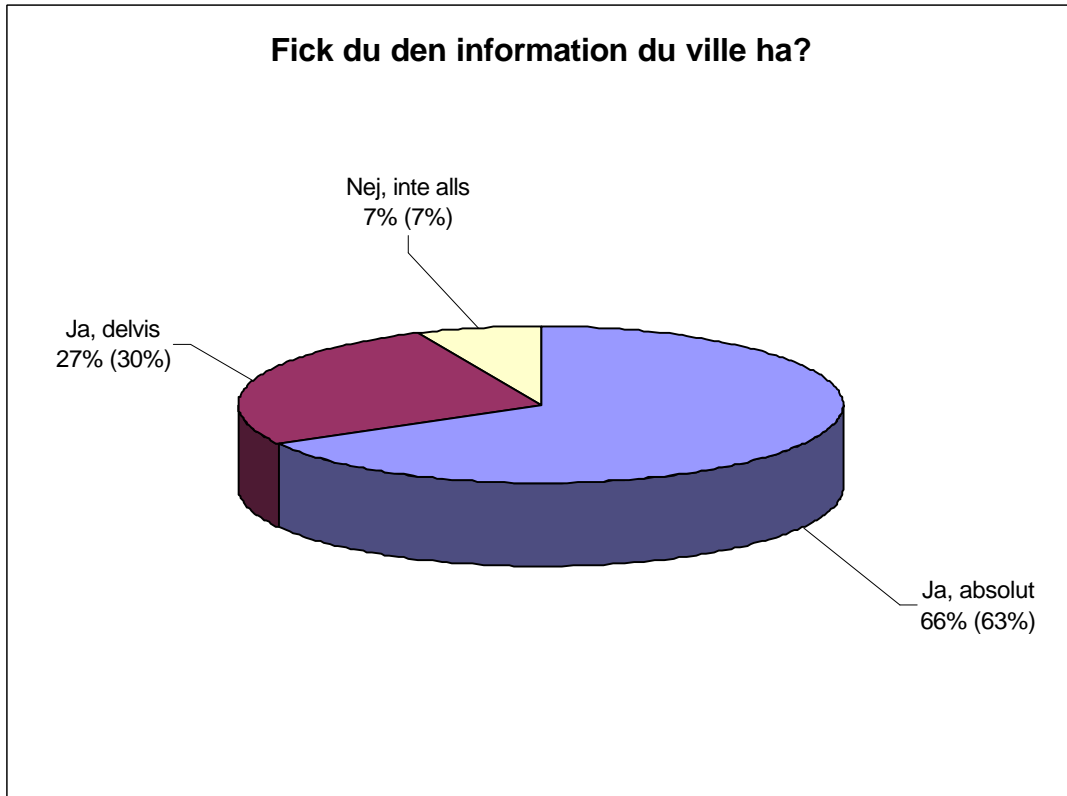
Vidare frågade vi om besökarna upplevde väntetiden innan de fick komma på besök som lång eller kort. Nära tre fjärdedelar av svarspersonerna anser att väntetiden var mycket eller ganska kort, medan drygt en fjärdedel upplevde den som mycket eller ganska lång. Detta är i stort sett samma resultat som i 2003 års undersökning.



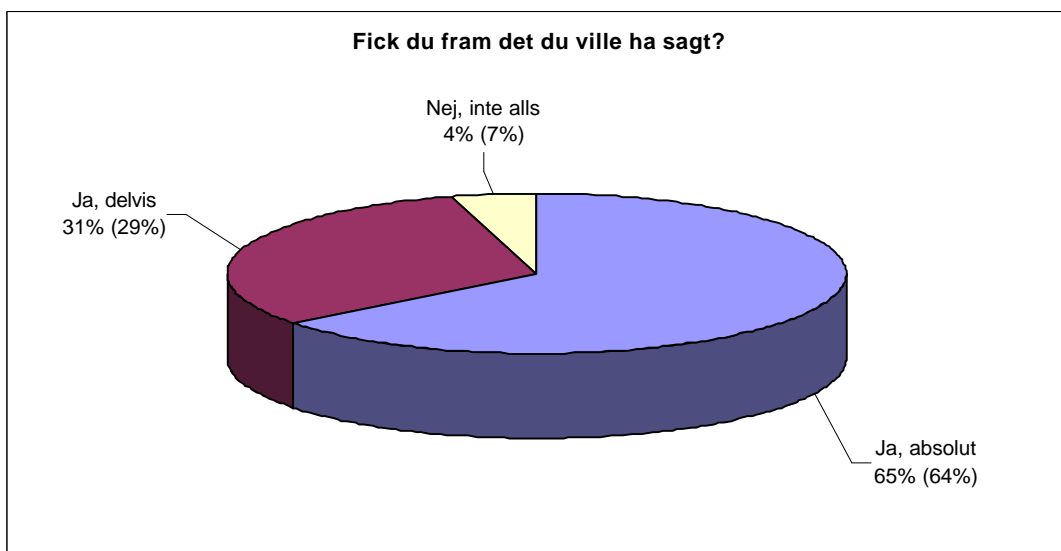
I årets enkät handlar en fråga om bemötande. De tidigare frågorna – hur blev du bemött av personalen i receptionen och hur blev du bemött av socialsekreteraren/familjerättssekreteraren – är ersatta med frågan ”hur blev du bemött av personalen”. Av de svarande är det stora flertalet nöjda med bemötandet. Två tredjedelar anser att bemötandet är mycket bra medan elva procent svarat att bemötandet är ganska eller mycket dåligt. I nedanstående diagram anges svaren på 2003 års fråga ”hur blev du bemött av socialsekreteraren/familjerättssekreteraren” inom parantes. Som synes är det inga större skillnader i hur besökarna har besvarat frågorna.



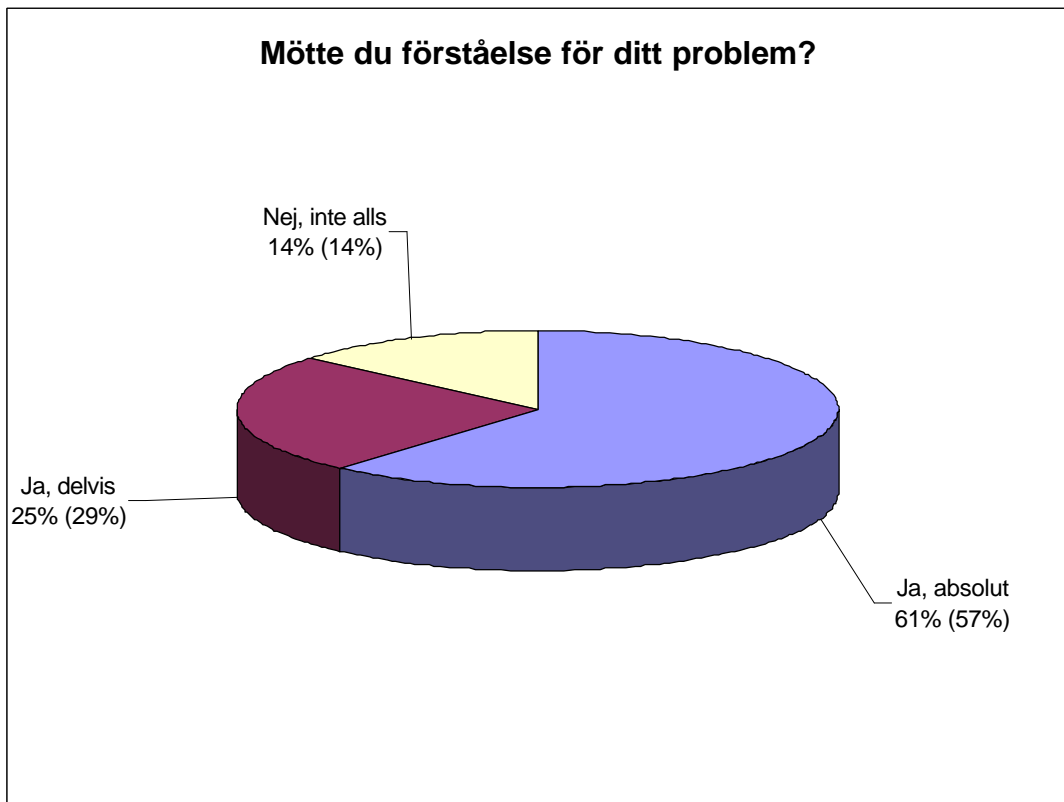
Vidare tillfrågades besökarna om de fick den information de ville ha. Två tredjedelar av de svarande ansåg att de absolut fick det, medan 27 procent menade att de delvis fick den information de ville ha. Sju procent tyckte att de inte alls fick den information de ville ha. När det gäller information har en viss negativ förskjutning skett sedan 1999 då alla tyckte att de helt eller delvis fick den information de ville ha. Ingen större förändring har däremot skett jämfört med resultatet år 2003.



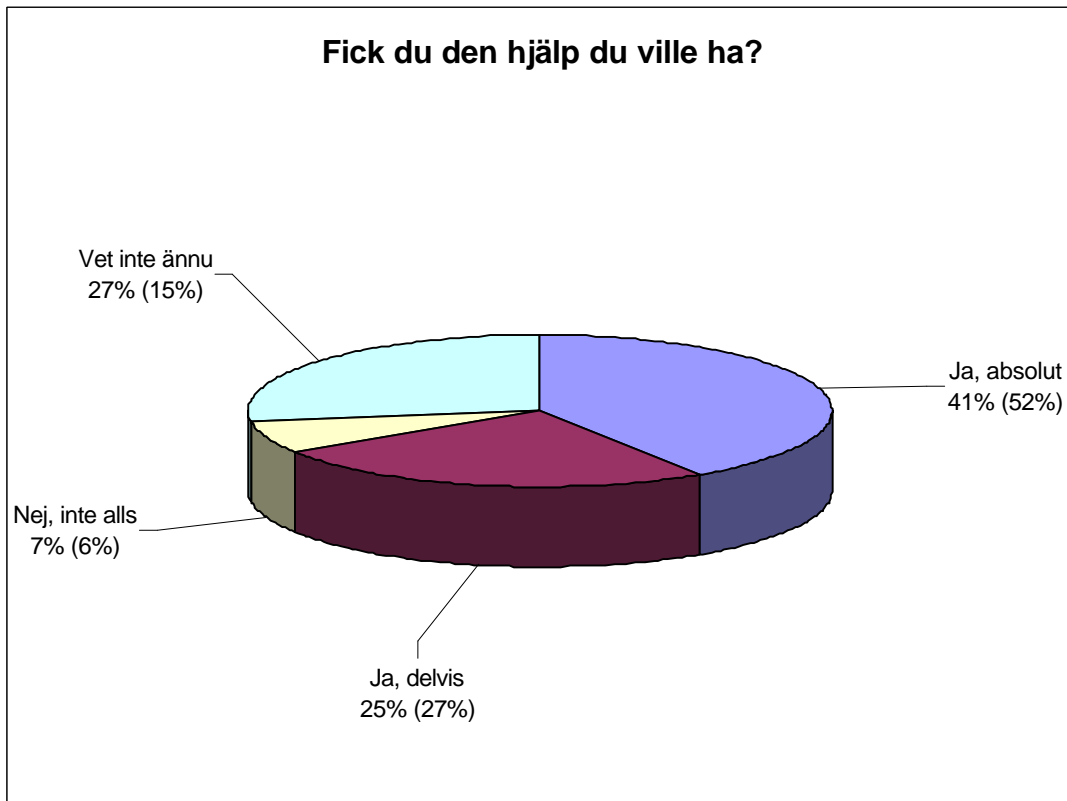
65 procent av besökarna tyckte att de absolut fick fram det de ville ha sagt och 31 procent att de delvis fick det. Fyra procent upplevde att de inte alls fick fram vad de ville ha sagt. Resultatet från årets undersökning uppvisar inga större skillnader gentemot 2003 års undersökning. Den förändring som skett är att andelen som svarat att de inte alls fick fram vad de vill sagt minskat något i förhållande till dem som svarat att de helt eller delvis fick fram vad de ville säga.



På frågan om de mötte förståelse för sitt problem svarade 61 procent av respondenterna ja, absolut. 25 procent svarade att de delvis mötte förståelse, medan 14 procent inte alls tyckte att de mötte någon förståelse för sitt problem. Inte heller här märks några större förändringar jämfört med 2003 års undersökning. Den förändring som finns är att det skett en förskjutning från svarsalternativet ja, delvis, till svarsalternativet ja, absolut.



Slutligen tillfrågades besökarna om de anser att de fick den hjälp de ville ha. 41 procent svarade att de absolut fick den hjälp de ville ha, medan 25 procent ansåg att de delvis fick den hjälp de ville ha. Sju procent tyckte att de inte alls fick den hjälp de ville ha. 27 procent har svarat att de ännu inte vet om de kommer att få den hjälp de vill ha. En stor skillnad gentemot 2003 års undersökning är att andelen som svarat att de ännu inte vet om de kommer att få den hjälp de vill ha ökat med tolv procent. Samtidigt har andelen som svarat att de absolut fått den hjälp de ville ha minskat med elva procent. Även om det skett en förändring gentemot 2003 års undersökning bör det noteras att svaren på frågan i årets undersökning i stort sett är identiska med hur respondenterna besvarade frågan år 2001.



Enkäten avslutades med att besökarna gavs utrymme att kommentera tidigare svar. De kunde fritt skriva vad de tyckte var bra eller dåligt och ombads också att komma med förslag på förändringar eller förbättringar. 15 av de 45 svarspersonerna har utnyttjat möjligheten att skriva ner ytterligare synpunkter eller förslag. Samtliga kommentarer redovisas nedan:

- ? Det var lite svårt att få kontakt då uppgifterna om telefontiden på tisdagar som stod på Tyresös hemsida inte stämde och det är ju lätt att åtgärda. En liten irritation men i övrigt bara positivt.
- ? Jag tycker att det fungerar bra för mig = det är som (ser inte vad det står)! Tack!
- ? Respektfullt bemötande är allt som krävs och det har jag fått. Det är svårt nog att ens komma upp till nivå av kraft att ens ta sig hit. Jag är tacksam.
- ? Fråga nr 9 och 10 är väldigt lika men borde ha samma svarsalternativ. Annars är allt mycket bra. Tillmötesgående personal.
- ? Bra
- ? Man blir inte betrodd. Handläggarna ser ner på en. Det har hänt att papper slarvats bort.
- ? Socialen måste ha lite mer förståelse för människors dåliga situationer. Visst finns det folk som lurar socialen men det finns också folk som säger sanningen och som verkligen behöver hjälp av socialen.

- ? Vi besökte soc.kontoret endast för faderskapsintyg och gemensam vårdnad av vår nyfödda dotter.
- ? Vid kontakten via telefon och personligen har personalen varit trevliga, kunniga, professionella, välpålästa, effektiva och ytterst kompetenta! Jag kunde inte fått ett bättre bemötande! Stort tack!
- ? Jag tycker att det är viktigt att man blir bemött som en individ och att det finns förståelse för att alla människor är olika, har olika problem och att man kan råka ut för saker i livet som man inte själv har makt att råda över. Vill inte känna mej och bli betraktad som en tiggare. XX är en förstående socialsekreterare?
- ? Mycket press på barnfamiljen. Vi praktiserar och känner oss mycket stressade och vi blir dåligt behandlade och utnyttjade på arbetsplatsen! Vi vill ha ett riktigt jobb. Vi vill försörja oss själva men det är svårt. Vi söker jobb men det händer ingenting.
- ? Jag måste bara tillägga att det är första gången jag känner en sådan behandling som jag har fått uppleva med XX. Hon var full av förståelse och rättvis. Hon fick mig att känna mig som en människa. Jag önskar att resterande personal följer hennes exempel. Att man känner att man är där för att få hjälp inte bli dömd. Tack XX
- ? Förändringar & förbättringar. Man får så lite ekonomisk hjälp. Borde få hjälp på vissa lån också. Alla människor, i alla fall de flesta har lån. Man behöver hjälp med det också.
- ? Det skulle underlätta för oss medborgare i kommunen om vi får skriftliga bevis på vad kommunallagen säger i vissa frågor för annars är det så att man får höra att lagen säger detta utan bevis.
- ? Jag tycker att det är viktigt med regler och normer men det finns inga regler utan undantag. D.v.s. att ibland måste man fokusera sig på den enskilda individen och just den problematiken som den går igenom. Man hamnar ibland på sådana situationer mycket fort från att ha en bra ekonomi till den dåliga och man har med sig laster från tidigare liv, jag menar uppgifter i hushållet som man inte hunnit att banta ned. Det är en process innan man sanerar sin ekonomi och står inför frågan vad ska jag bli av med och vad är viktigt att behålla.

Vad tycker du om socialkontoret?

Vi som arbetar här vill göra vårt bästa för att du ska känna dig väl bemött och få ditt ärende rätt behandlat. Vi ber dig därför besvara dessa frågor. Svaret är anonymt.

Fyll i bakgrundsuppgifterna

N1. 1 Man
2 Kvinna

N2. 1 Jag är här för första gången
2 Jag har varit här tidigare

N4. Är det lätt eller svårt att nå socialsekreterare/familjerättssekreterare per telefon?

1 Mycket lätt
2 Ganska lätt
3 Ganska svårt
4 Mycket svårt

N6. Hur blev du bemött av personalen?

1 Mycket bra
2 Ganska bra
3 Ganska dåligt
4 Mycket dåligt

N8. Fick du fram det du ville ha sagt?

1 Ja, absolut
2 Ja, delvis
3 Nej, inte alls

N10. Fick du den hjälp du ville ha?

1 Ja, absolut
2 Ja, delvis
3 Nej, inte alls
4 Vet inte ännu

N3. Varför besökte du socialkontoret?

1 P.g.a. min ekonomiska situation
2 P.g.a. min familjesituation
3 P.g.a. annat;
.....

N5. Upplever du väntetiden innan du fick komma på besökstid som lång eller kort?

1 Mycket kort väntetid
2 Ganska kort väntetid
3 Ganska lång väntetid
4 Mycket lång väntetid

N7. Fick du den information du ville ha?

1 Ja, absolut
2 Ja, delvis
3 Nej, inte alls

N9. Mötte du förståelse för ditt problem?

1 Ja, absolut
2 Ja, delvis
3 Nej, inte alls

Skriv gärna med egna ord om det som vi inte frågat om, men som du anser är viktigt. Du kan även utveckla ågot av dina tidigare svar. Skriv gärna vad du tycker är bra eller dåligt. Kom gärna med förslag på förändringar eller förbättringar.

Information inför enkätundersökningen *Vad tycker du om socialkontoret?* som genomförs under perioden 2005-03-01 t.o.m. 2005-03-31

- ? Enkäten riktar sig till samtliga besökare på IFO/socialkontoret på plan 2 i kommun-huset. Som besökare räknas alla som har beställt tid hos socialsekreterare eller familjerättssekreterare. Även jourbesök räknas in.
- ? **Receptionen** lämnar besökaren ett enkätformulär när denne anmäler sig i luckan och ber att han/hon fyller i blanketten efter besöket hos socialsekreteraren/familjerätts-sekreteraren, men innan han/hon lämnar kontoret. Om både mannen och kvinnan i hushållet kommer på besök, ska de få och fylla i varsin enkät.
- ? Eftersom det ibland kan vara mycket folk i receptionen samtidigt och någon kan missas, så ska **socialsekreterarna** och **familjerättssekreterarna** kontrollera med alla sina besök om de fått en enkät och annars ge dem en och be dem fylla i den efter besöket. Enkäten kan fyllas i antingen inne på avdelningen eller i väntrummet direkt efter besöket.
- ? Tala om att enkäten är anonym och att ifylld enkät ska stoppas i brevlådan i receptionen. Om någon undrar varför man ska fylla i blanketten, berätta att det är viktigt för oss att veta vad våra besökare tycker om oss, så att vi vet vad vi behöver göra för att de ska känna sig väl bemötta och få sitt ärende rätt behandlat.
- ? Det är viktigt att **receptionen** och **handläggarna** antecknar hur många enkäter de delat ut samt hur många som inte fått enkäten, t.ex. för att de vägrat att ta emot den. Om sådana anteckningar inte förs går det heller inte att räkna ut svarsfrekvensen. Ni får 10 ex. av enkäten i era postfack och behöver ni fler får ni säga till mig.
- ? Om någon inte vill fylla i enkäten på kontoret - erbjud då denne att ta med sig enkäten hem. Lämnat ett svarskuvert (finns i blankettarkivet) med portot betalt och adressen:

Joacim Andersson
Tyresö kommun
Socialförvaltningen/IFO
135 81 Tyresö

Om ni har några frågor om enkätundersökningen – kontakta mig!