

Socialnämnden

Redovisning av brukarundersökning på socialkontoret

Under mars 2005 utfördes för sjätte gången en enkätundersökning bland besökarna på socialkontoret. Enkäten delades ut av receptionen och handläggarna till klienter som kom på inbokade besök under månaden. Sammanlagt besvarades enkäten av 45 personer och svarsfrekvensen var 64 procent. Antalet svarande är lägre i årets undersökning än i den förra undersökningen som gjordes 2003. En bidragande orsak till detta är troligen att försörjningsstödsenheten organiserade om sitt sätt att arbeta i mars och därför tog emot färre besök.

Resultaten i årets undersökning skiljer sig inte nämnvärt från resultaten i 2003 års undersökning. De svarandes åsikter om socialkontoret är även i årets undersökning övervägande positiva, vilket är ett gott resultat med tanke på att det handlar om myndighetsutövning. Människor som kommer i kontakt med oss är ofta utsatta och det är särskilt viktigt att de blir bemötta på ett bra sätt. Flertalet av de svarande tyckte att de fick ett mycket eller ganska bra bemötande av personalen (89 procent). Jämfört med 2003 års undersökning är de svarande mer positiva till tillgängligheten via telefon i årets undersökning. Flertalet anser också att de fått fram vad de vill ha sagt, mötte förståelse för sitt problem och fick den hjälp de ville ha.

En genomgång av resultatet kommer att göras med hela personalen då eventuella förbättringsåtgärder även kan diskuteras.

Förslag till beslut

- Socialnämnden noterar redovisningen av brukarundersökningen.

Anita Brynje
Förvaltningschef

Anita Lindbohm
Avdelningschef