

BRUKARUNDERSÖKNING

EKONOMISKT BISTÅND

IFO 2015



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING	3
2 AVGRÄNSNINGAR & GENOMFÖRANDE	3
3 RESULTAT	3
3.1 AVSER BESÖKET ETT NYBESÖK	4
3.2 SPRÅK	4
3.3 KÖN	5
3.4 HUR LÄTT ELLER SVÅRT ÄR DET ATT FÅ KONTAKT MED SOCIALSEKRETERAREN TILL EXEMPEL VIA TELEFON, SMS ELLER E-POST?.....	6
3.5 HUR LÄTT ELLER SVÅRT ÄR DET ATT FÖRSTÅ INFORMATIONEN DU FÅR AV SOCIALSEKRETERAREN?	6
3.6 FRÅGAR SOCIALSEKRETERAREN EFTER DINA SYNPUNKTER OM HUR DIN SITUATION SKULLE KUNNA FÖRÄNDRAS?.....	7
3.7 HUR STOR FÖRSTÅELSE VISAR SOCIALSEKRETERAREN FÖR DIN SITUATION?.....	7
3.8 HUR MYCKET HAR DU KUNNAT PÅVERKA VILKEN TYP AV HJÄLP DU FÅR AV SOCIALTJÄNSTEN I KOMMUNEN?.....	8
3.9 HUR HAR DIN SITUATION FÖRÄNDRATS SEDAN DU FICK KONTAKT MED SOCIALTJÄNSTEN I KOMMUNEN?.....	8
4 DISKUSSION	9
5 FORTSATT ARBETE	10

I INLEDNING

Under hösten 2014 genomförde Sveriges kommuner och landsting (SKL) tillsammans med ett 30-tal kommuner en förstudie till nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgens område. Undersökningens syfte var att komplettera öppna jämförelser som kvalitetsindikator inom socialtjänsten med ett resultatmått som visar hur brukarna eller klienterna i verksamheten upplever kvaliteten. Frågorna togs fram gemensamt av de deltagande parterna, tillsammans med RKA¹ och kom till stora delar att ha sitt ursprung i de lokala brukarenkäter som de enskilda kommunerna tidigare använt sig av.

Undersökningen föll väl ut och från och med hösten 2015 gavs samtliga Sveriges kommuner möjlighet att delta.

2 AVGRÄNSNINGAR & GENOMFÖRANDE

Undersökningsområdena i den nationella studien omfattar nedanstående verksamheter inom individ- och familjeomsorgen vilka också är med i öppna jämförelser.

- Social barn- och ungdomsvård
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård

I Gislaveds kommun beslutades att genomföra brukarundersökningen inom området ekonomiskt bistånd med följande huvudsakliga avgränsningar:

- Avser fysiska besök vid kommunens socialkontor under tidsperioden 26 oktober till 25 november 2015.
- Enkäten delas ut till samtliga klienter som möter handläggare, inklusive nybesök och de delar som ej avser myndighetsutövning.²

3 RESULTAT

De inledande frågorna gällande nybesök och språk finns inte med i den ursprungliga enkäten som distribuerades av SKL. Tillsammans med frågan kring kön är dessa att se som bakgrundsvariabler som möjliggör en djupare analys av materialet.

Viktigt att notera är att de presenterade resultaten är att se som tendenser då underlaget i absoluta tal ofta utgörs av ett fåtal svar för varje variabel. Särskilt viktigt att ta hänsyn till detta är det när resultatet "bryts ned" på flera olika variabler och nivåer.

En enkätundersökning genererar i regel en låg svarsfrekvens, ofta under 50 %. Samtidigt ska det vara ett mål för kommande brukarundersökningar att försöka öka och förbättra svarsfrekvensen. Åtgärder för detta kan vara:

-Tydligare information till klienterna kring brukarundersökningen, exempelvis i väntrummet och på flera språk.

¹ Rådet för främjande av kommunala analyser. RKA ansvarar bland annat för statistikdatabasen Kolada (www.kolada.se)

² Budgetrådgivning

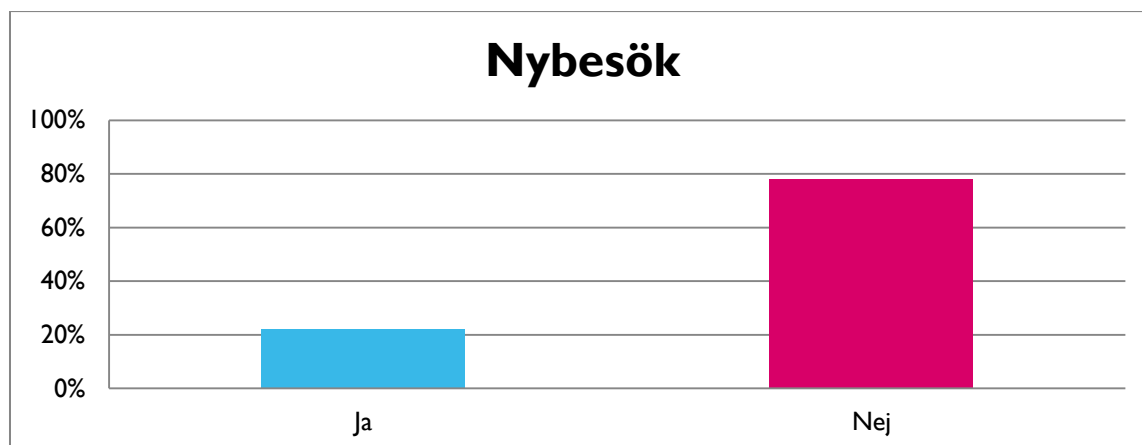
-Genomföra undersökningen vid en annan tidpunkt.

-Förbättrad information till handläggarna kring undersökningens syfte och mål.

Totalt delades 171 enkäter ut i samband med besöken vid socialkontoret. Av dessa samlades 64 in, vilket ger en svarsfrekvens på 37 %.

3.1 AVSER BESÖKET ETT NYBESÖK

Frågan syftar till att urskilja nybesöken i materialet. Med ett nybesök avses de klienter som aldrig varit aktuella vid enheten eller inte varit aktuella under de senaste 6 månaderna.



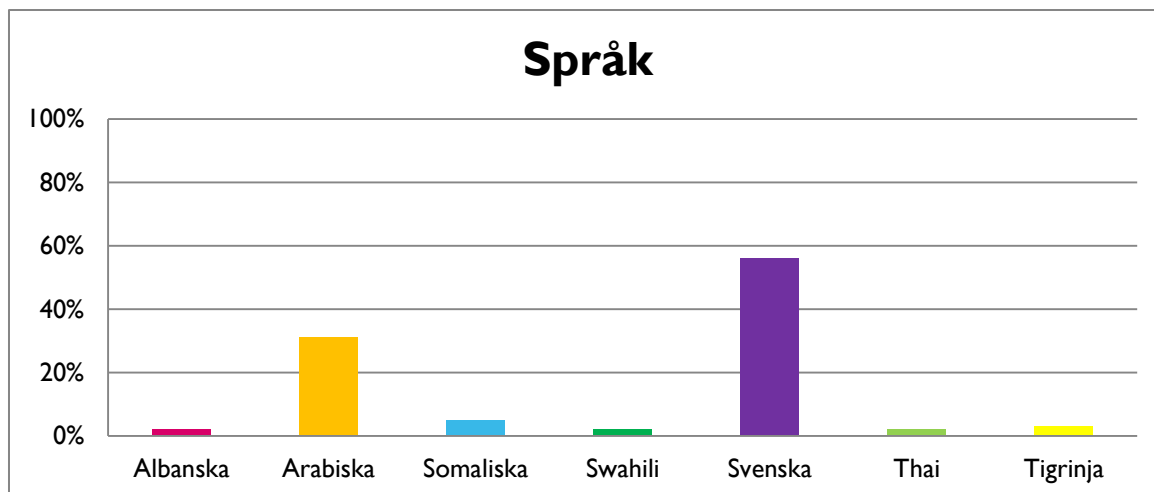
Som väntat kan vi notera att de allra flesta besöken inte avser ett nybesök. Av alla nybesök var 85 % av enkäterna besvarade på ett annat språk än svenska. Vid en uppdelning av resultaten för nybesök för de olika kvalitetsvariablerna är man efter ett nybesök oftare något mer missnöjd och upplever att besöket vid socialkontoret har fungerat något "sämre" än annars. Samtidigt verkar det ofta som att upplevelserna "förbättras" vid de kommande besöken så kanske att de lite sämre upplevelserna av kvalitet och bemötande kan förmodas gälla den "nya" situation som ett besök vid socialkontoret innebär.

Vid ett nybesök upplever man oftare att:

- det är svårt att få kontakt med en socialsekreterare via telefon, sms eller e-post.
- socialsekreteraren inte efterfrågar synpunkter på hur situationen skulle kunna förändras.
- socialsekreteraren visar liten eller ingen förståelse för den egna situationen.
- man inte kan påverka den typ av hjälp som man får.

3.2 SPRÅK

Frågan är en bakgrundsvariabel som möjliggör analys av resultatet ur ett informations- och tillgänglighetsperspektiv. Förutom de 6 språk som SKL presenterade för den ursprungliga enkäten översattes frågorna till ytterligare 12 språk av kommunens tolkverksamhet. När svaren samlades in hade enkäter besvarats på 7 olika språk där de svenska svaren stod för drygt hälften.



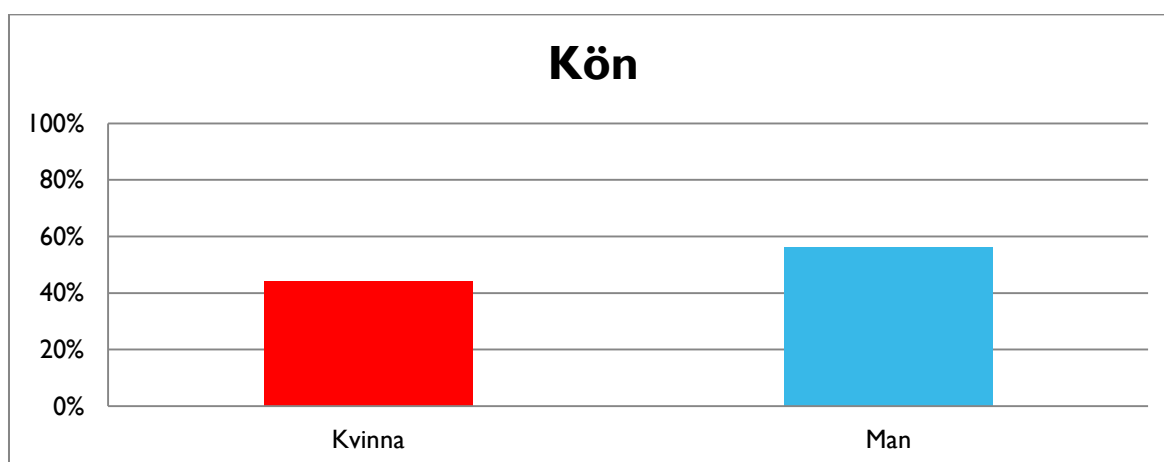
Merparten av enkäterna besvarades på Svenska eller Arabiska med endast ett fåtal enstaka svar på övriga språk. Väljer vi att titta på undersökningens kvalitetsindikatorer utifrån bakgrundsvariabeln språk kan vi se att ofta är det så att de som har besvarat enkäten på ett annat språk än svenska är något mindre nöjda med socialtjänsten.

De som har besvarat enkäten på ett annat språk än svenska upplever oftare att:

- det är svårt att få kontakt med en socialsekreterare via telefon, sms eller e-post.
- det är svårt att förstå informationen som man får av socialsekreteraren.
- socialsekreteraren inte efterfrågar synpunkter på hur situationen skulle kunna förändras.
- socialsekreteraren visar liten eller ingen förståelse för den egna situationen.
- man inte kan påverka den typ av hjälp som man får.

3.3 KÖN

Frågan är en bakgrundsvariabel som möjliggör analys av svaren utifrån ett jämställdhetsperspektiv.



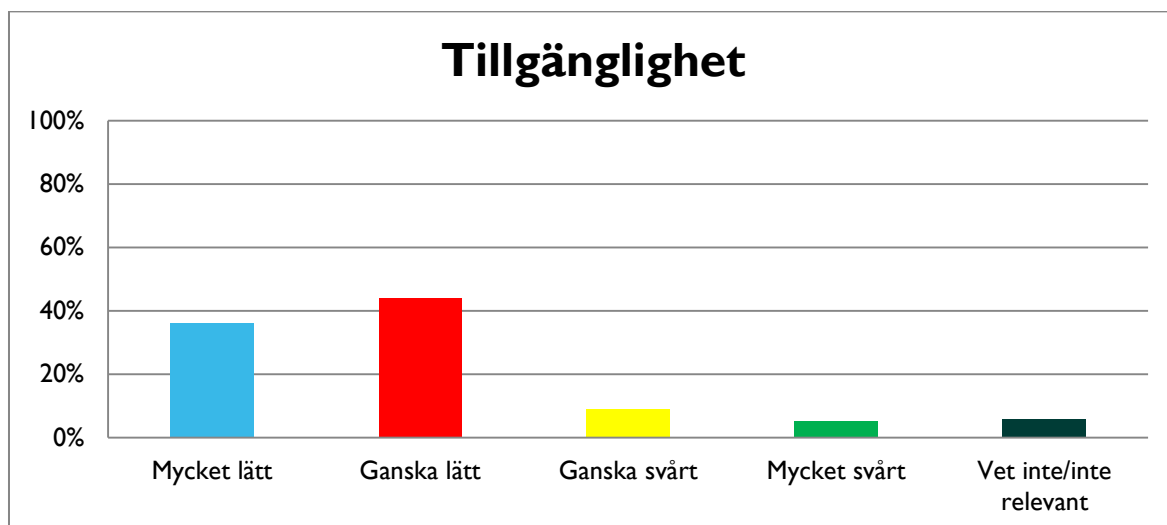
Fördelningen mellan könen bland de svarande är jämn och till skillnad från de andra bakgrundsvariablerna verkar "kön" inverka i mindre omfattning på upplevelsorna av kvaliteten.

Män upplever oftare att:

- man inte kan påverka den typ av hjälp som man får.

3.4 HUR LÄTT ELLER SVÅRT ÄR DET ATT FÅ KONTAKT MED SOCIALSEKRETERAREN TILL EXEMPEL VIA TELEFON, SMS ELLER E-POST?

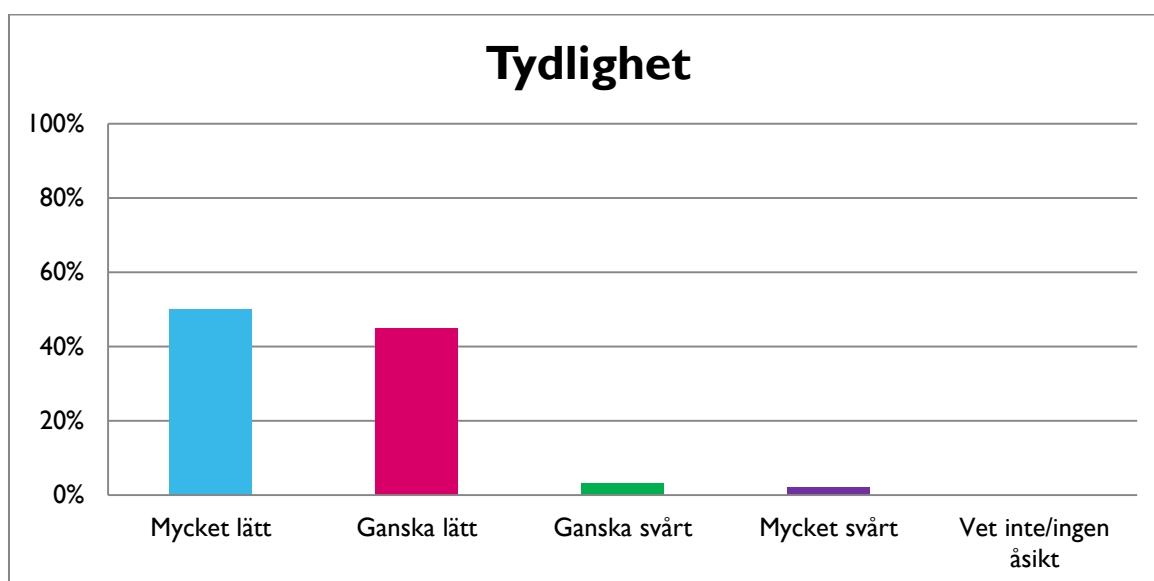
Variabeln avser att mäta möjligheten till kontakt och tillgänglighet till socialsekreterare för personer som är aktuella inom individ- och familjeomsorgen.



Nästan åtta av tio svarande upplever att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med socialsekreteraren. Vid nybesök och hos klienter som talar ett annat språk än svenska så upplevde man det dock som svårare att få kontakt vilken kan innebära att informationen kring olika kontaktvägar kan förbättras genom ett användande av fler kanaler och att dessa också görs tillgängliga för fler språkgrupper i samhället.

3.5 HUR LÄTT ELLER SVÅRT ÄR DET ATT FÖRSTÅ INFORMATIONEN DU FÅR AV SOCIALSEKRETERAREN?

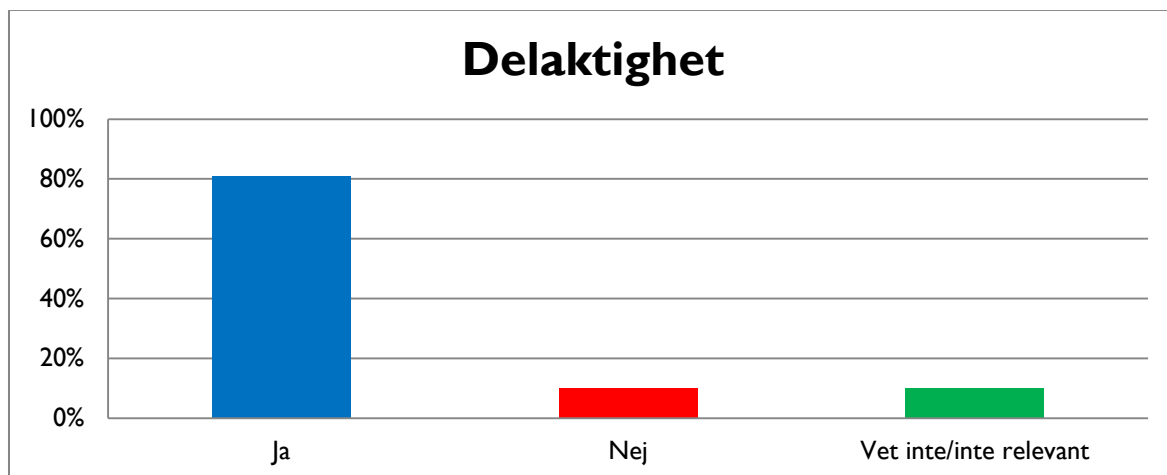
Med frågan når vi resultatet för den upplevda tillgängligheten till information och huruvida denna är tydlig och lättförståelig för klienten.



Nästan samtliga svarande uppger att informationen som man får del av är mycket eller ganska lätt att förstå. Samtidigt kan vi notera att av de som upplever informationen som svår att förstå har samtliga besvarat enkäten på ett annat språk än svenska. Resultatet visar att informationen är tydlig idag men att den kan bli bättre när det gäller kommunikationen på andra språk än svenska.

3.6 FRÅGAR SOCIALSEKRETERAREN EFTER DINA SYNPUNKTER OM HUR DIN SITUATION SKULLE KUNNA FÖRÄNDRAS?

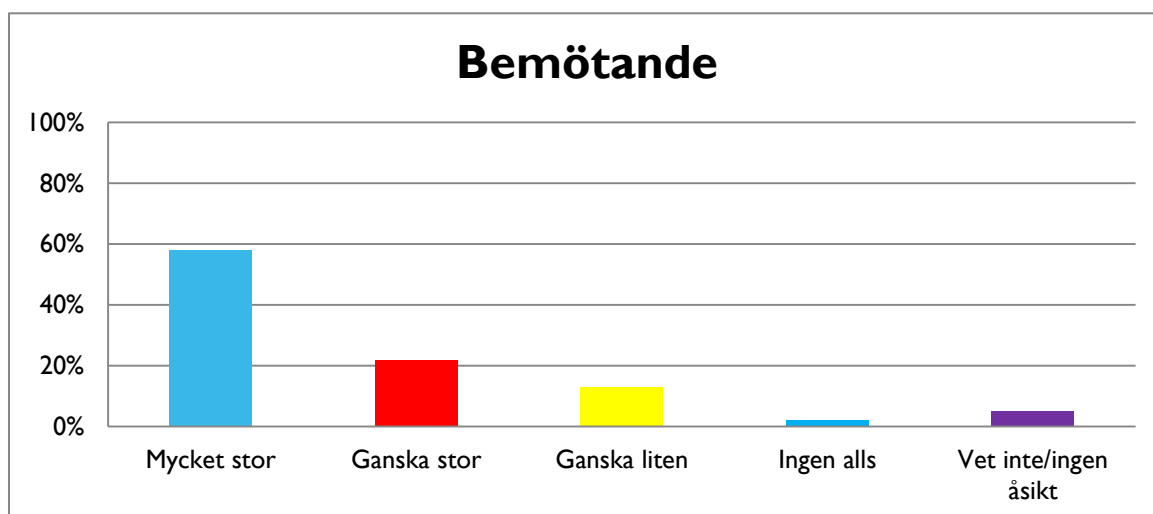
Frågan avser att mäta graden av självbestämmande och huruvida klienten känner delaktighet och upplever ett fungerande samarbete med socialsekreteraren.



Drygt 80 % av de svarande känner sig delaktiga i kommunikationen med socialsekreteraren kring hur den egna situationen skulle kunna förändras. Samtidigt noterar vi att de som inte känner sig nöjda ofta är aktuella som nybesök eller är klienter som talar ett annat språk än svenska. Även här är det viktigt att informationen i samband med nybesöken blir bättre kring vilka rättigheter och skyldigheter man har och även att denna information presenteras på flera olika språk.

3.7 HUR STOR FÖRSTÅELSE VISAR SOCIALSEKRETERAREN FÖR DIN SITUATION?

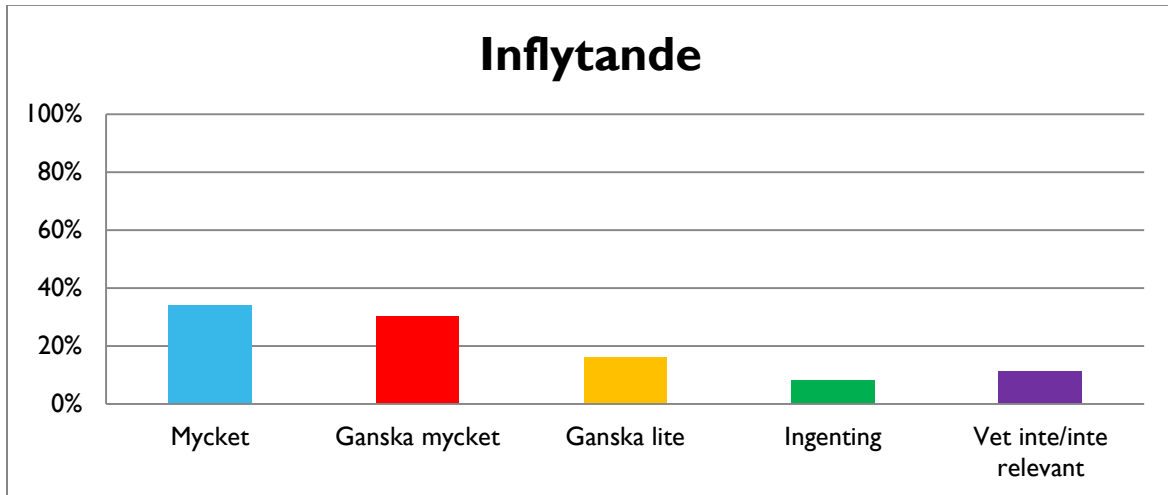
Frågan avser att mäta hur klienten upplever bemötandet i form av respekt och empati i mötet med socialsekreteraren.



Åtta av tio svarande uppger att man upplever att socialsekreteraren visar ganska eller mycket stor förståelse för den egna situationen. Samtidigt kunde vi tidigare se att vid nybesök och för enkäter besvarade på ett annat språk än svenska upplever man bemötandet som sämre i form av en mindre eller sämre förståelse från socialsekreteraren för den egna situationen.

3.8 HUR MYCKET HAR DU KUNNAT PÅVERKA VILKEN TYP AV HJÄLP DU FÅR AV SOCIALTJÄNSTEN I KOMMUNEN?

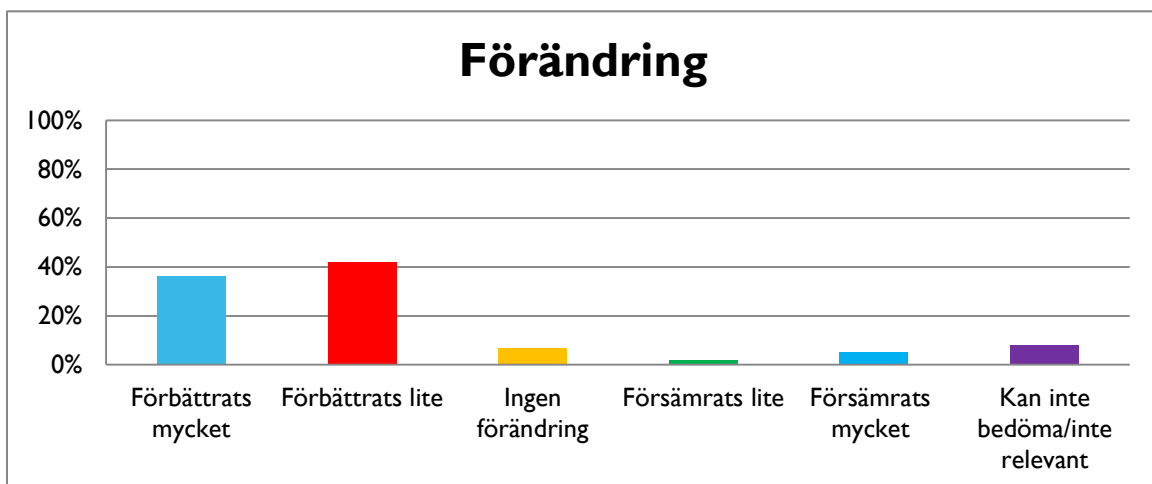
Med variabeln kan vi mäta nivån av självbestämmande genom att studera upplevt inflytande i valet av insats och hjälp.



Resultatet för variabeln sticker ut i jämförelse med övriga frågor i enkäten i form av att något fler svarar att de har en negativ upplevelse av kontakten med socialtjänsten. En fjärdedel av de svarande uppger att de har haft lite eller inget inflytande i valet av insats. Särskilt kan vi se att de grupper som har lämnat negativa svar på frågan är män, nybesök och personer som har besvarat enkäten på ett annat språk än svenska.

3.9 HUR HAR DIN SITUATION FÖRÄNDRATS SEDAN DU FICK KONTAKT MED SOCIALTJÄNSTEN I KOMMUNEN?

Frågan avser att mäta graden av hjälp som klienten upplever att man får i form av en förbättrad eller förändrad situation.



Fler än tre av fyra svarande uppger att deras situation har kommit att förbättras sedan de fick kontakt med socialtjänsten. För variabeln går det inte att urskilja någon särskild grupp utifrån bakgrundsvariablerna som utmärker sig i resultatet.

4 DISKUSSION

Det finns inte några exakta nivåer för vad som kan anses vara en god eller hög kvalitet. Snarare är det ofta så att kvaliteten inom en verksamhet avgörs utifrån två olika jämförelser; vi jämför oss med andras kvalitet och vi jämför den egna verksamhetens kvalitet över tid. I nedanstående matris presenteras en jämförelse med kvalitetsnivån i den pilotstudie som genomfördes 2014.

Överlag är de personer som besöker socialkontoret i Gislaved nöjda med kvaliteten på verksamheten. Av de sex olika områden som undersökningen avser att mäta är det främst gällande variabeln ”inflytande” som resultatet hamnar något lägre. I en jämförelse med resultatet från pilotstudien ser vi att Gislaved hamnar något bättre för samtliga av de undersökta områdena.

I resultatet såg se att i de delar där man som klient var mindre nöjd med hjälpen och stödet som man fick var detta ofta i samband med nybesök eller vid möten där klienten talade ett annat språk än svenska. Vid ett nybesök kan man ha förväntningar på verksamheten som inte alltid stämmer med vad man har rätt till. Detta kan vi också se då klienterna vid de återkommande besöken är mer nöjda än vid just nybesöken. Viktigare är då att titta närmare på varför de klienter som har besvarat enkäten på ett annat språk än svenska ofta är mindre nöjda på nästan samtliga undersökta områden.

	2015 (Gislaveds kommun)		2014 (30 kommuner i pilotstudie)	Utmärkande bakgrundsvariabel (negativ)		
	Positiva	Negativa	Positiva	Nybesök	Annat språk än svenska	Män
Tillgänglighet	80 %	14 %	-	■	■	
Tydlighet	95 %	5 %	88 %		■	
Delaktighet	81 %	10 %	70 %	■	■	
Bemötande	81 %	15 %	80 %	■	■	
Inflytande	64 %	24 %	60 %	■	■	■
Förändring	78 %	14 % ³	64 %			

³ Här har även ”Ingen förändring” räknats med

5 FORTSATT ARBETE

Genomförandet av studien kan ses som en uppstart för verksamheterna inom programområde individ- och familjeomsorg gällande brukarundersökningar då avgränsningen var så tydlig till att enbart gälla ekonomiskt bistånd. Ett användande av en brukarundersökning kommande år inom fler områden ger oss en möjlighet till jämförelse av resultaten mellan verksamheterna. Inför detta kommande arbete kan förslagen som presenterades ovan fungera som åtgärder för att nå en högre kvalitet på det insamlade materialet.

För resultatet i sig uppvisar kommunen en hög nivå på kvaliteten och servicen inom socialtjänsten. För de delar där förbättringar kan ske kunde vi särskilt identifiera kommunikationen med personer som valt att besvara enkäten på ett annat språk än svenska. En informationsinsats särskilt riktad mot denna grupp kan därför vara en väg att gå för att höja kvaliteten inom verksamheten ytterligare.

Brukarenkät ifo

DAGAR KVAR



0

DAGAR AKTIV



27

SVAR



64

SVARSTID (MEDIAN)



58s

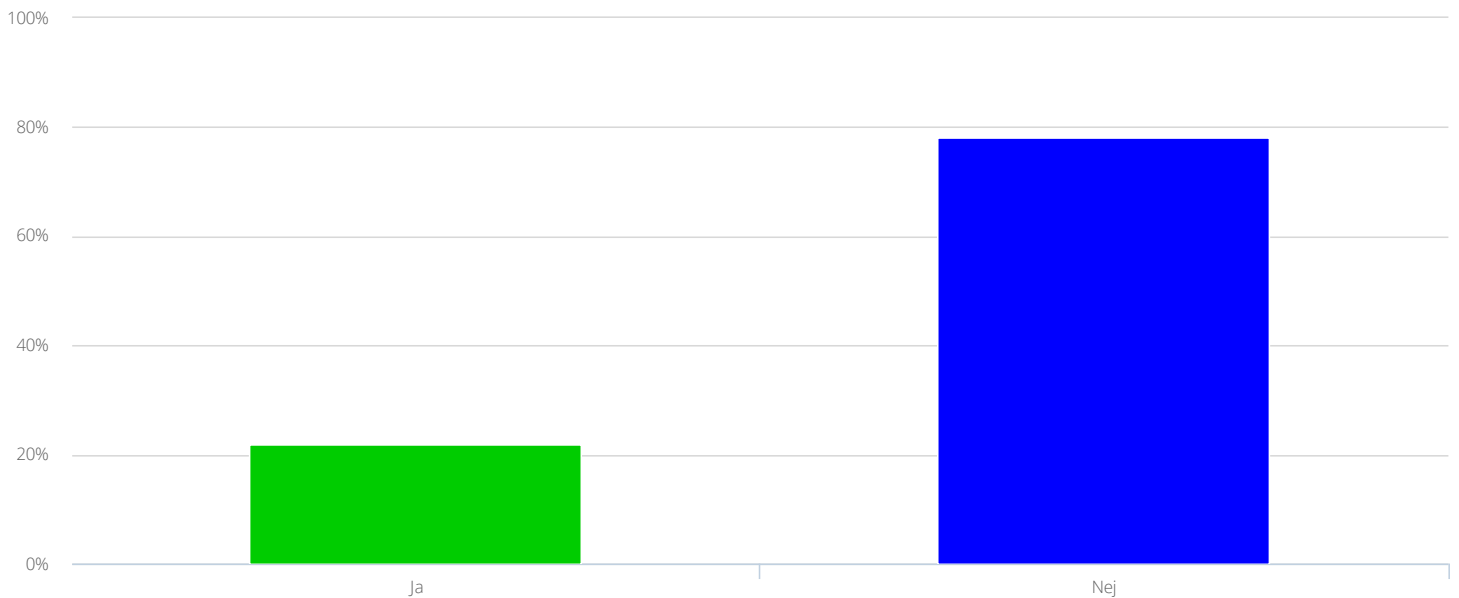
SLUTFÖRDA



64

1.

Nybesök?



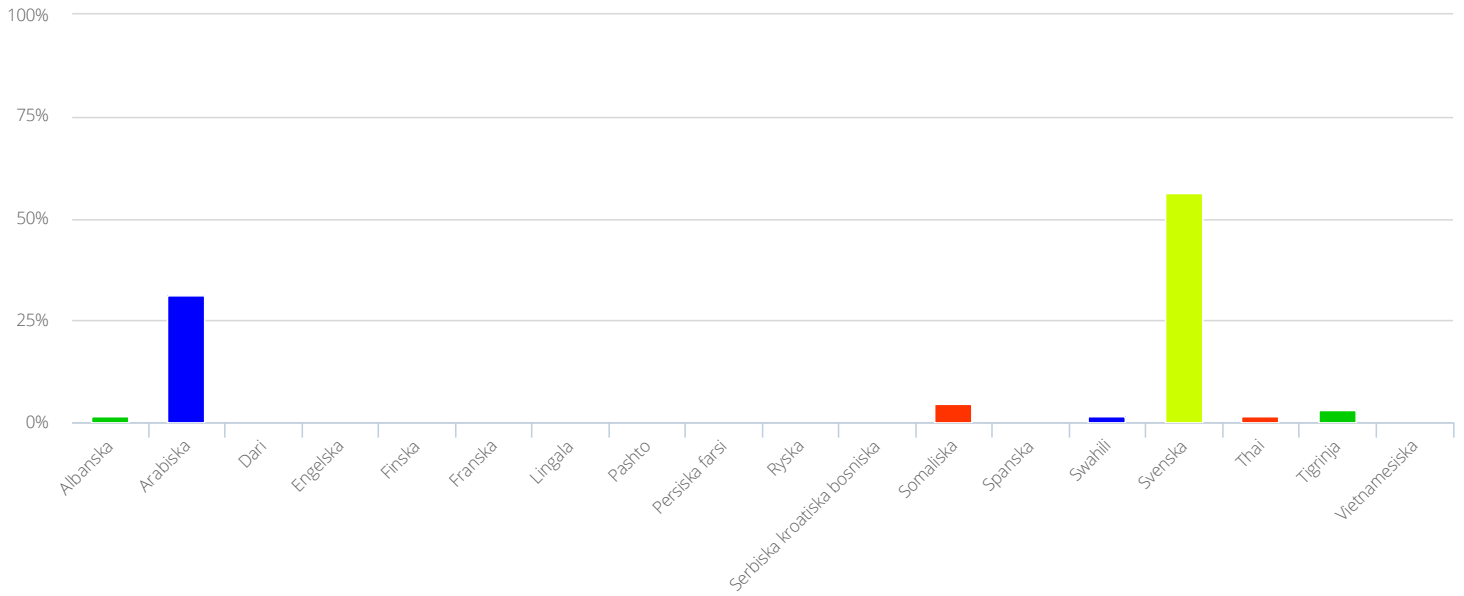
1 Ja 14 (21.88 %)

2 Nej 50 (78.12 %)

Svar 64

2.

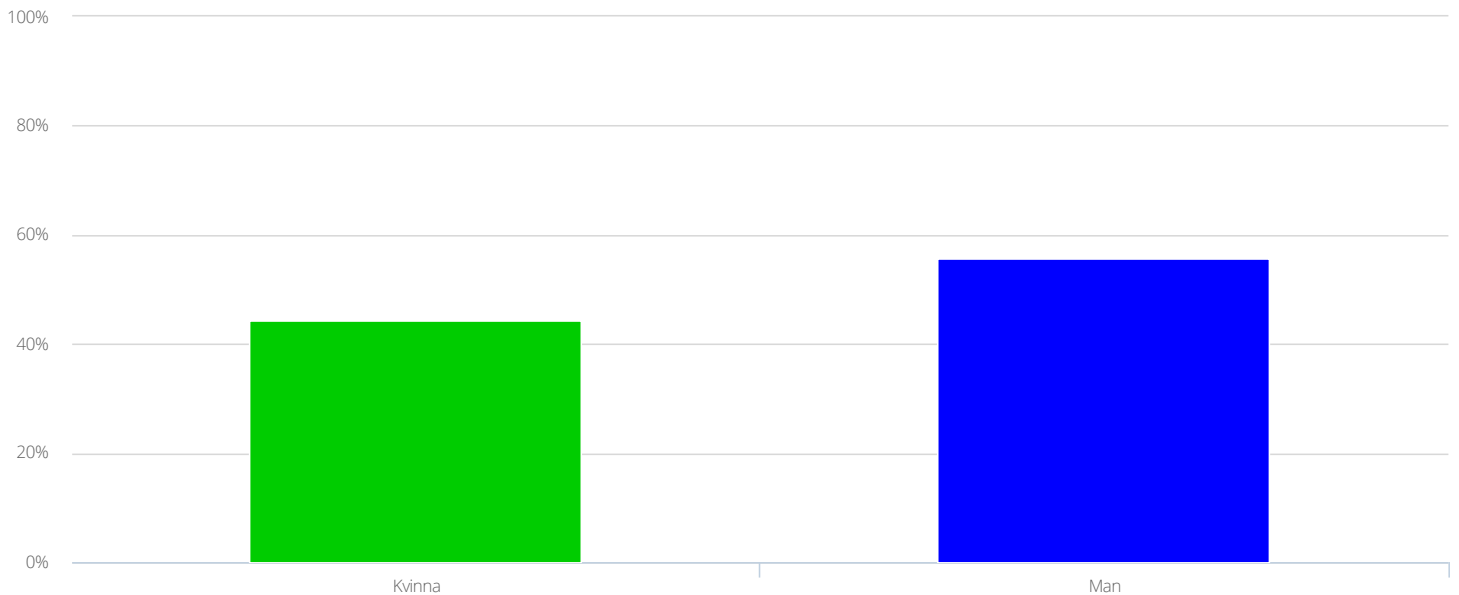
Språk



1 Albanska	1 (1.56 %)	10 Ryska	0 (0 %)
2 Arabiska	20 (31.25 %)	11 Serbiska kroatiska bosniska	0 (0 %)
3 Dari	0 (0 %)	12 Somaliska	3 (4.69 %)
4 Engelska	0 (0 %)	13 Spanska	0 (0 %)
5 Finska	0 (0 %)	14 Swahili	1 (1.56 %)
6 Franska	0 (0 %)	15 Svenska	36 (56.25 %)
7 Lingala	0 (0 %)	16 Thai	1 (1.56 %)
8 Pashto	0 (0 %)	17 Tigrinja	2 (3.12 %)
9 Persiska farsi	0 (0 %)	18 Vietnamesiska	0 (0 %)
Svar			64

3.

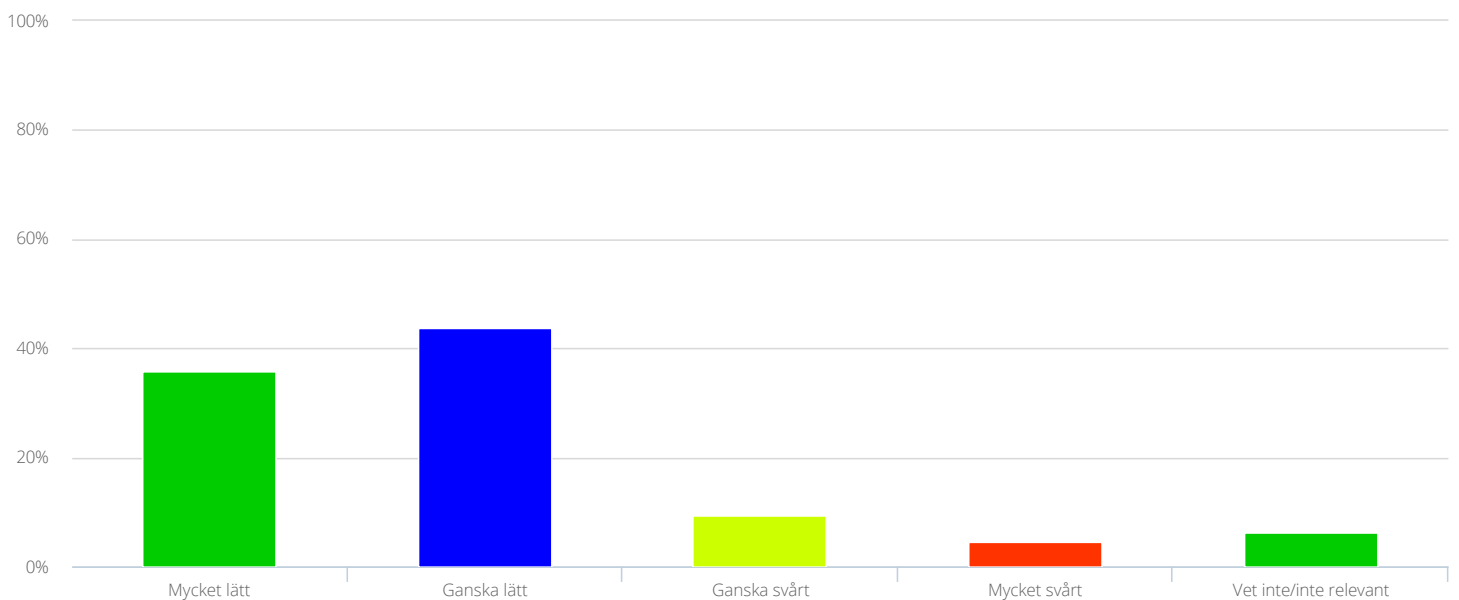
Är du kvinna eller man



1	Kvinna	28 (44.44 %)
2	Man	35 (55.56 %)
	Svar	63

4.

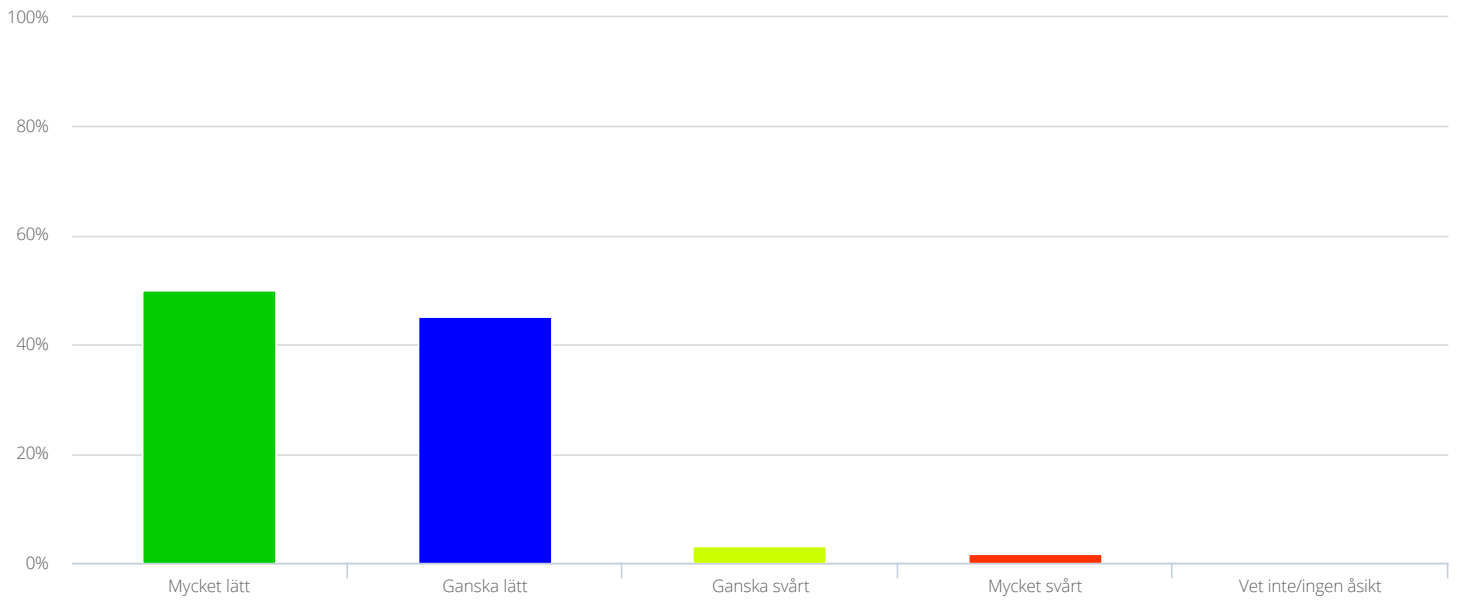
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?



1	Mycket lätt	23 (35.94 %)
2	Ganska lätt	28 (43.75 %)
3	Ganska svårt	6 (9.38 %)
4	Mycket svårt	3 (4.69 %)
5	Vet inte/inte relevant	4 (6.25 %)
	Svar	64

5.

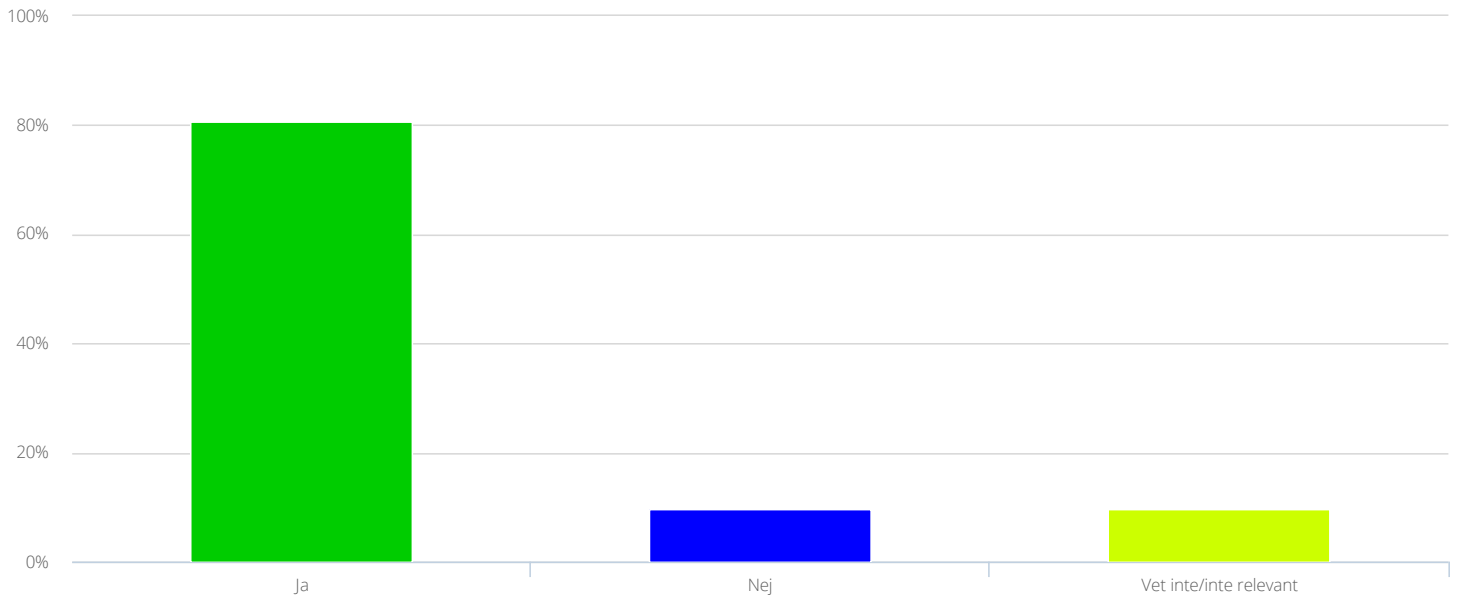
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?



1	Mycket lätt	31 (50 %)
2	Ganska lätt	28 (45.16 %)
3	Ganska svårt	2 (3.23 %)
4	Mycket svårt	1 (1.61 %)
5	Vet inte/ingen åsikt	0 (0 %)
<i>Svar</i>		62

6.

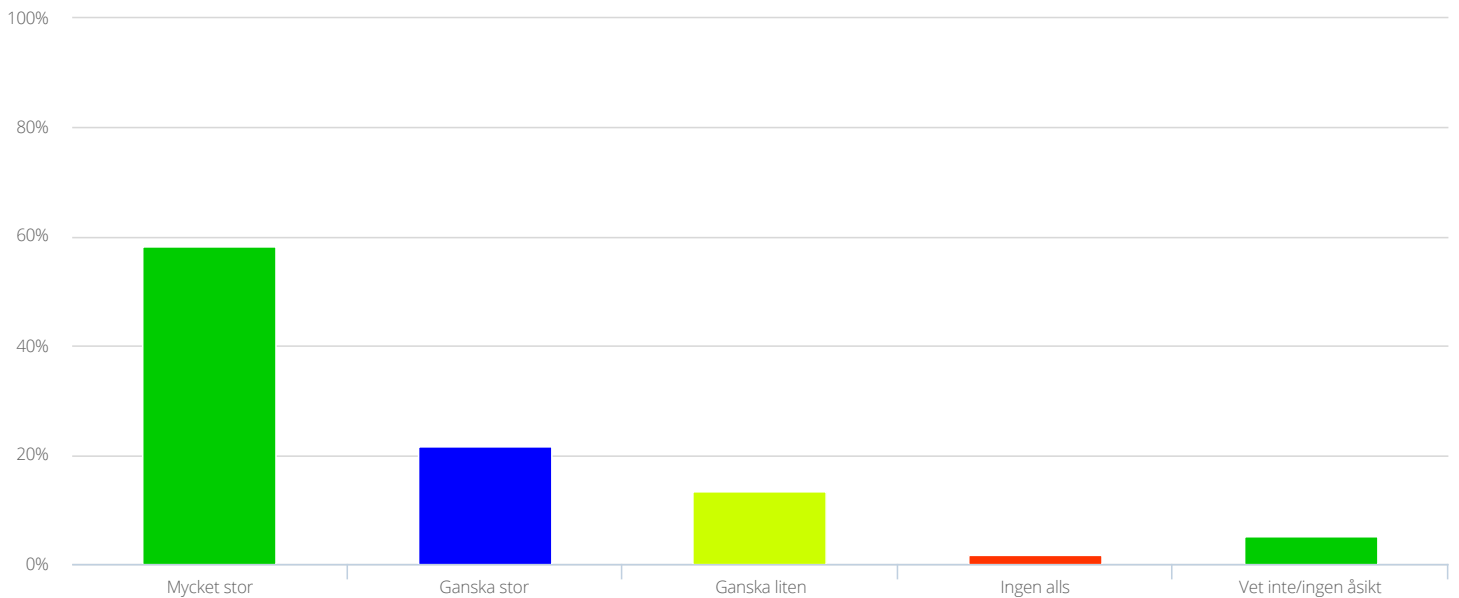
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?



1	Ja	50 (80.65 %)
2	Nej	6 (9.68 %)
3	Vet inte/inte relevant	6 (9.68 %)
Svar		62

7.

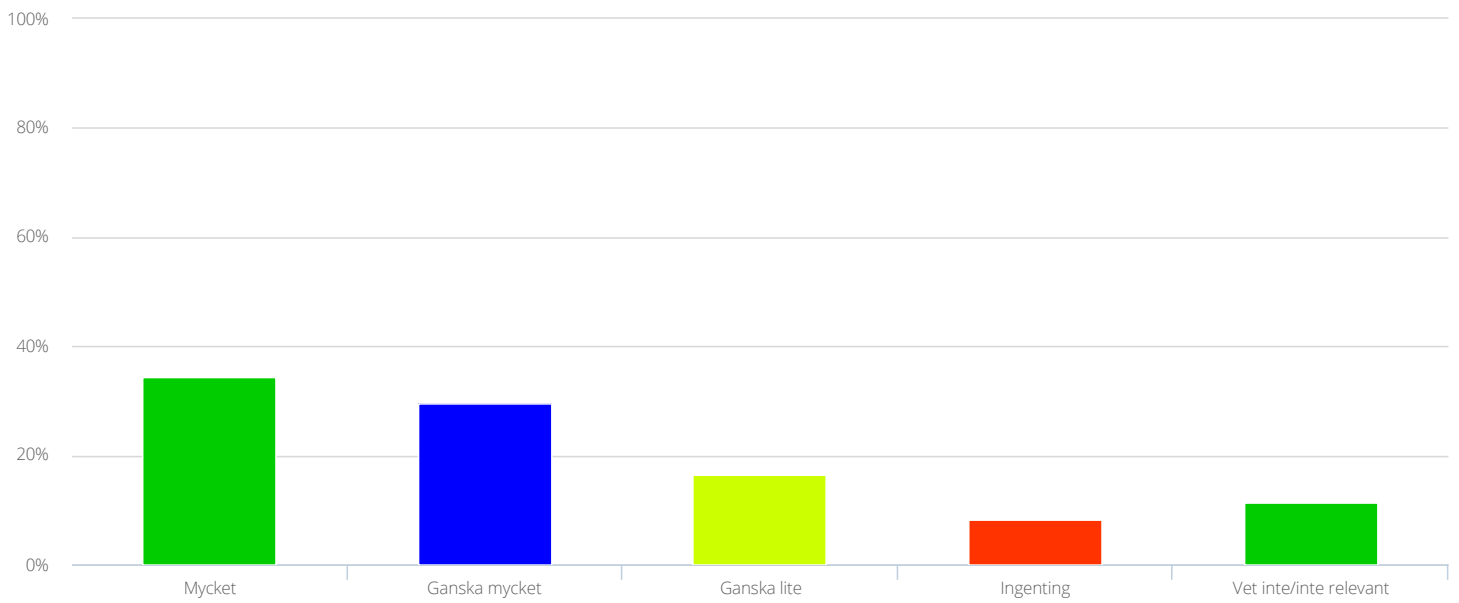
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?



1	Mycket stor	35 (58.33 %)
2	Ganska stor	13 (21.67 %)
3	Ganska liten	8 (13.33 %)
4	Ingen alls	1 (1.67 %)
5	Vet inte/ingen åsikt	3 (5 %)
Svar		60

8.

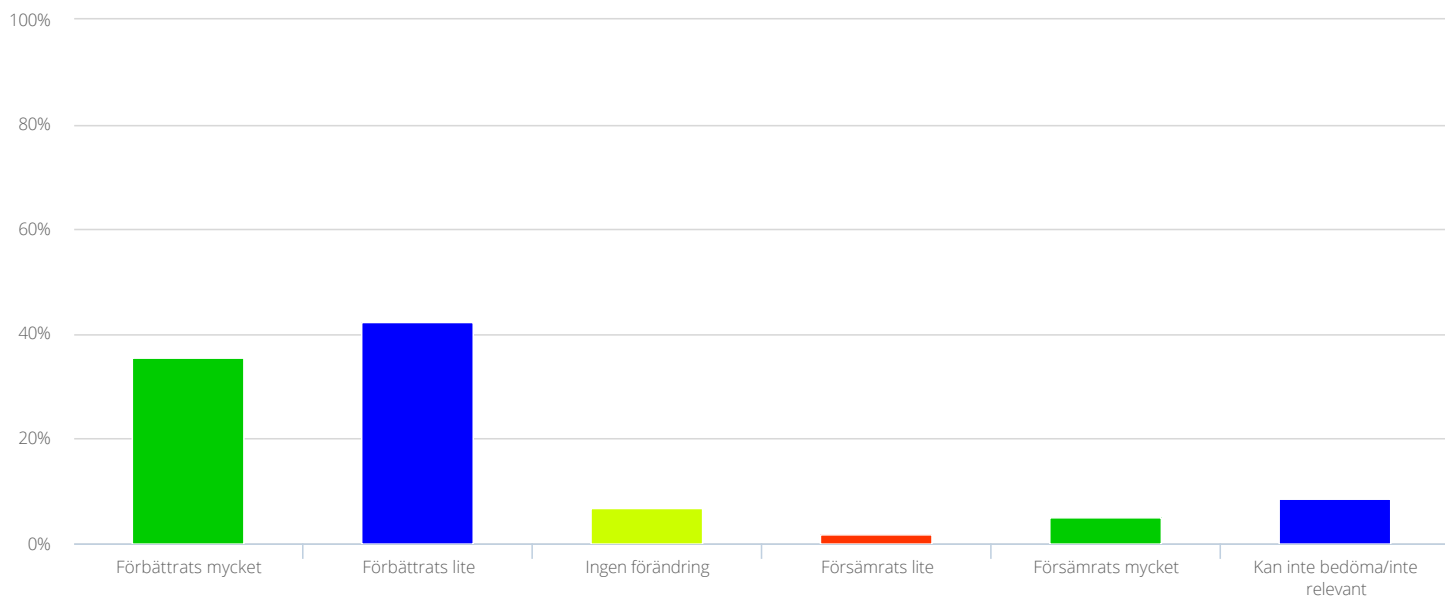
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?



1	Mycket	21 (34.43 %)
2	Ganska mycket	18 (29.51 %)
3	Ganska lite	10 (16.39 %)
4	Ingenting	5 (8.2 %)
5	Vet inte/inte relevant	7 (11.48 %)
<i>Svar</i>		61

9.

Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?



1	Förbättrats mycket	21 (35.59 %)
2	Förbättrats lite	25 (42.37 %)
3	Ingen förändring	4 (6.78 %)
4	Försämrats lite	1 (1.69 %)
5	Försämrats mycket	3 (5.08 %)
6	Kan inte bedöma/inte relevant	5 (8.47 %)
	Svar	59