



Gullspångs kommun

Brukarenkät IFO 2016





I syfte att förbättra Individ och familjeomsorgens verksamhet behöver vi veta vad som fungerar bra och mindre bra idag. Därför har alla som besökt socialtjänsten under perioden 18 april 2016-29 april 2016 givits möjlighet att svara på en brukarenkät.

Brukarenkäten är framtagen utifrån SKL:s brukarenkät för 2015 och berör områden som kontaktorsak och upplevelse av tillgänglighet och bemötande.





Totalt har 48 valt att svara på enkäten. Uppgift om svarsfrekvens saknas.

Av de som svarat är 26 män, 21 kvinnor samt en flicka i ålder 15-18 år.

Huvuddelen av de som svarat har kontakt med socialtjänsten utifrån ekonomiskt bistånd.

Ett par svaranden har utöver det kontakt med barn och unga och/eller utifrån ett eget missbruk. En av de svarande har kontakt enbart med barn och unga.





Tillgänglighet

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

Mycket lätt	48 %
Ganska lätt	40 %
Ganska svårt	8 %
Mycket svårt	
Vet inte/Inte relevant	4 %





Kommunikationen

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

Mycket lätt	42 %
Ganska lätt	44 %
Ganska svårt	8 %
Mycket svårt	4 %
Vet inte/Ingen åsikt	2 %





Bemötande

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

Ja	81 %
Nej	8 %
Vet inte/Inte relevant	11 %





Bemötande

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Mycket stor	52 %
Ganska stor	42 %
Ganska liten	
Ingen alls	2 %
Vet inte/Ingen åsikt	4 %





Eget inflytande

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

Mycket	23 %
Ganska mycket	43 %
Ganska lite	15 %
Ingenting	4 %
Vet inte/Inte relevant	15 %





Upplevd förändring

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

Förbättrats mycket	38 %
Förbättrats lite	40 %
Ingen förändring	8 %
Försämrats lite	4 %
Försämrats mycket	2 %
Kan inte bedöma/Inte relevant	8 %





Sammanfattning

Som helhet visar brukarundersökningen på ett positivt resultat. Extra bra resultat fick frågorna om ifall socialsekreteraren lyssnar på och visar förståelse för den enskilde. Ett utvecklingsområde där resultaten ligger något lägre är upplevelsen av det egna inflytandet.

I nu genomförd brukarundersökning är samtliga förutom en aktuella för ekonomiskt bistånd, resultaten kan alltså inte sägas gälla för IFO:s verksamhet som helhet.





Sammanfattning forts...

Inför nästa undersökningstillfälle bör övervägas att göra detta tillsammans med SKL:s nationella brukarundersökning som erbjuds kommunerna. Detta skulle ge en möjlighet att jämföra resultaten med andra kommuners. För 2016 sker detta i september.

