



Gullspångs kommun

Brükarenkät IFO 2019





I syfte att förbättra Individ- och familjeomsorgens verksamhet behöver vi veta vad som fungerar bra och mindre bra idag. Under perioden 15 september till 31 oktober gavs därför personer som har kontakt med IFO i Gullspång möjlighet att besvara en undersökning över hur de upplever kontakten. Det sammanlagda antalet klienter beräknades vara 255 personer varav 163 delgavs möjlighet att besvara enkäten. Av dessa inkom totalt 49 enkäter vilket i sin tur är underlaget i föreliggande sammanställning.

Brükarenkäten är framtagen utifrån SKL:s brukarenkät för 2019 och berör områden som kontaktorsak och upplevelse av tillgänglighet och bemötande.





Totalt har 49 personer valt att besvara enkäten av de 163 som erbjudits att besvara den. Svarsfrekvens = ca 30 %.

Gällande könstillhörighet har 25 enkäter besvarats av kvinnor och 24 enkäter av män.





Tillgänglighet

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

Sammanlagt, oavsett kön, upplevde 88 % att det var lätt att få kontakt medan det vid uppdelningen av könen visar att 100 % av männen upplevde det lätt medan enbart 76 % av kvinnorna.





Kommunikationen

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

Sammantaget upplevde 86 % det lätt att förstå informationen. Fördelningen mellan könen var att 79 % av männen upplevde det lätt medan 88 % av kvinnorna gjorde detsamma.





Bemötande

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

Det sammanlagda resultatet visar att 76 % anser sig kunna påverka detta i stor utsträckning. Vad gäller kvinnor ansåg 68 % kunnat ha påverka det i stor utsträckning medan resultatet för män var 83 %.





Bemötande

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

80 % upplevde sammanlagt att förståelsen var stor.

Könsfördelningen var att 76 % av kvinnorna och 83 % av männen upplevde att handläggare hade en stor förståelse.





Eget inflytande

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

Sammanlagda resultatet visar att 61 % upplever sig ha kunnat påverka vilken hjälp de fått på ett positivt sätt.

Könsfördelningen visar att 52 % av kvinnorna respektive 71 % av männen upplevde detta.





Upplevd förändring

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

Totalt ansåg 69 % att deras situation hade förändrats positivt. 64 % av kvinnorna och 75 % av männen upplevde att deras situation förändrats positivt sedan kontakt initierades.





Upplevd förändring

Hur nöjd eller missnöjd är du med hjälpen från socialtjänsten?

80 % av det sammanlagda resultatet visade att klienter upplevde sig vara nöjda med stödet de getts från socialtjänsten. Resultatet från kvinnor visar att 72 % var nöjda med stödet från socialtjänsten i helhet och 88 % av männen upplevde detsamma.





Sammanfattning

Som helhet visar brukarundersökningen på ett positivt resultat. Det främsta utvecklingsområdet anses vara att öka svarsfrekvensen gällande brukarundersökningen i helhet. Detta för att kommunens invånare ska kunna framföra konstruktiv kritik och delge sina upplevelser för att socialtjänsten i sin tur ska kunna förbättras och utvecklas.

Ytterligare utvecklingsområde utifrån svarsresultatet där resultaten ligger något lägre är upplevelsen av det egna inflytandet på vilken hjälp man som klient erbjuds.

Extra bra resultat fick däremot både tillgängligheten och den information som socialsekreterarna delger klienterna.

