



Handläggare: Åsa Winfridsson
Telefon: 08-508 14 152

Till
Enskede-Årsta-Vantörs
stadsdelsnämnd

Anmälan av brukarundersökning 2012 för avdelningen för individ- och familjeomsorg

Förvaltningens förslag till beslut

Nämnden godkänner rapporten.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Gunilla Ekstrand
Avdelningschef

Margreth Hollbrant
Avdelningschef

Sammanfattning

Under september månad 2012 genomförde Avdelningen för individ- och familjeomsorg en brukarundersökning. Brukarundersökningen genomfördes som en enkätstudie. Svarsfrekvensen var totalt sett 67 procent för den enkät som riktade sig mot vuxna och 62,3 procent för barnenkäten.

Bemötande, kompetens och delaktighet är områden som de som besvarat enkäten överlag är nöjda med. Utvecklingsområden är möjligheten att komma i kontakt med individ- och familjeomsorgen både per telefon och via internet, hur man lämnar synpunkter eller klagar och rättssäkerhetsfrågor såsom hur lång tid utredningen ska ta och kännedom om överklagandeprocessen.

Resultaten i brukarundersökningen är en del av uppföljningen av åtaganden för 2012 och har redovisats i verksamhetsberättelsen 2012. Utvecklingsområde utifrån resultaten i brukarundersökningen som rör rättssäkerhet har formulerats som åtaganden i verksamhetsplanen för 2013.

Bakgrund

Under september månad 2012 genomförde Avdelningen för individ- och familjeomsorg en brukarundersökning. Syftet med undersökningen var att följa upp mål och åtaganden i verksamhetsplan 2012 rörande bemötande, tillgänglighet och delaktighet samt att identifiera utvecklingsområden i verksamheten inför 2013. Det var första gången som en brukarundersökning genomfördes samtidigt på hela avdelningen.

Brukarundersökningen

Brukarundersökningen genomfördes som en enkätstudie. All personal inom individ- och familjeomsorgen, som tog emot besök eller gjorde hembesök delade ut enkäten till de personer de träffade under september månad 2012. En enkät riktades till vuxna och en enkät till barn och ungdomar mellan 12-20 år. Vuxnenkäten omfattade frågor inom sju områden; bemötande, tillgänglighet, tydlighet, kompetens, delaktighet, rättssäkerhet och nöjdhet. Barnenkäten hade sex frågor med ja-nej svar. Den delades ut till barn och ungdomar mellan 12-20 års ålder.

Svarsfrekvensen var totalt sett 67 procent (62,3 procent för barnenkäten), vilket är godkänt och i nivå med brukarundersökningar för samma målgrupp i andra stadsdelar och kommuner. En strävan bör dock vara att höja svarsfrekvensen, främst där den är som lägst för att brukarundersökningen ska ge ett bättre underlag till förbättringar i verksamheterna. På många områden är de som kommer i kontakt med individ- och familjeomsorgen nöjda men med reservation för att de mest missnöjda kan vara de som inte har svarat på enkäten. Bemötande, kompetens och delaktighet är områden som de som besvarat enkäten överlag är nöjda med. Utvecklingsområden är möjligheten att komma i kontakt med individ- och familjeomsorgen både per telefon och via internet, hur man lämnar synpunkter eller klagar och rättssäkerhetsfrågor såsom hur lång tid utredningen ska ta och kännedom om överklagandeprocessen.



Resultaten i brukarundersökningen är en del av uppföljningen av åtaganden för 2012 och har redovisats i verksamhetsberättelsen 2012. Utvecklingsområde utifrån resultaten i brukarundersökningen som rör rättssäkerhet har formulerats som åtaganden i verksamhetsplanen för 2013.

Ärendets beredning

Ärendet har handlagts på avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Bilagor

Rapport "Resultat brukarundersökning 2012 individ- och familjeomsorgen"