

Kvalitetsbarometern 2009

– sammanfattning av undersökningen om kvalitet på individ- och familjeomsorgen

Socialnämnden har låtit en utomstående konsult, Utredningsspecialisten, göra en undersökning av brukarnas upplevelse av kvaliteten i individ- och familjeomsorgen. Undersökningen genomfördes under november-december 2009 genom att enkäter skickades till alla personer aktuella för utredning eller biståndsinsatser, totalt 900 personer. Drygt 40 procent av de tillfrågade lämnade sina svar, vilket är en relativt låg svarsprocent, men något högre än den brukar vara i brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorgen. De svarande var anonyma.

Frågor som ställdes i undersökningen

I undersökningen ställdes bland annat följande frågor:

- Var det lätt att komma i kontakt med socialtjänstens handläggare per telefon?
- Var det lätt att få en besökstid som passade?
- Fick du hjälp av samma handläggare eller var det många handläggare inblandade?
- Blev du respektfullt bemött?
- Kunde du påverka den hjälp du fick?
- Hur nöjd är du med insatserna i sin helhet?
- Har du fått den hjälp du förväntat dig?

Därutöver fanns en möjlighet att skriva ned andra synpunkter som man hade om socialtjänsten.

Detta blev resultatet

Sammantaget fanns det mycket, utifrån de lämnade svaren, som kan förbättras. Resultatet låg ungefär i nivå med andra myndigheter, men under riktvärdet för god kvalitet.

Det fanns dock skillnader mellan olika verksamheter:

- De mest positiva omdömen kom från de svarande på Missbruksenheten.
- Även Familjevårdenheten, den enhet som arbetar med barn och ungdomar i familjehem, fick positiva svar från ungdomarna själva. Däremot var vårdnadshavarna mer negativa.
- Försörjningsstödsenheten (socialbidrag) fick också relativt bra omdömen.

De enheter som fick mer negativa omdömen var Familjerätten och Familjeenheten. På Ungdomsenheten var ungdomarna negativa, men deras vårdnadshavare mer positiva.

De som lämnade negativa omdömen menade att de hade små möjligheter att påverka hjälpen, och att det var svårt att komma i kontakt med avdelningen.

När det gäller bemötandet svarade de flesta att de blivit respektfullt bemötta, även om synpunkter på brister framkom i de öppna svaren.

Många i undersökningen, närmare två av fem, lämnade ytterligare synpunkter i slutet av enkäten. Sammantaget ger undersökningen ett omfattande underlag för att diskutera vilka förbättringsåtgärder som kan vidtas.

Uppdrag åt förvaltningen

Undersökningen redovisades vid socialnämndens sammanträde den 31 mars 2010.

Socialnämnden beslöt då att uppdra åt avdelningschefen för individ- och familjeomsorgen att göra en åtgärdsplan för hur verksamheten ska utvecklas och förbättras med hänsyn till resultatet.