

Brukarundersökning 2013

Bemötande, tillgänglighet och information

NAV/2013:205

2013-11-25

Arbete och Välfärd

Sofie Johansson, utredare

Mats Karlsson, utredare

Innehåll

Inledning.....	1
Genomförande.....	1
Redovisning och resultat	2
Analys och framtid.....	2
FÖRVALTNINGEN ARBETE OCH VÄLFÄRD	4
Bilaga	6

Inledning

Nämnden för arbete och välfärd har beslutat att minst en brukarundersökning ska genomföras per avdelning i förvaltningen avseende *bemötande, tillgänglighet och information*.

I Brukarundersökning 2013 har 13 enheter medverkat, samtliga avdelningar är representerade.

Genomförande

Frågeformulär

Enkäterna har delats ut i form av pappersenkäter.

Enkätfrågorna har utarbetats efter nämndens intentioner och prövats vid tidigare undersökningar 2010-2012. Samma frågor har ställts vid samtliga deltagande enheter (se bilaga) och utgörs av skalfrågor, där ① motsvarar ”Nej, instämmer inte alls” och ⑥ motsvarar ”Ja, instämmer i hög grad”. Enkätfrågorna har varit formulerade på svenska och ej översatts till andra språk, dock har medgetts att tolk kan användas för att översätta frågorna i samband med besök.

Enkäterna har varit numrerade per enhet, men helt avidentifierade.

Tidpunkt

Enkätundersökningen har genomförts under vecka 41-44 2013, vilket bedöms som en lämplig tidpunkt för att kunna redovisa resultat vid årsbokslut.

Instruktioner

Instruktioner har gått ut till respektive enhetschef i samband med att enkäterna distribuerades.

Genomförande

Enhetscheferna har ansvarat för att enkäterna delas ut till enhetspersonal samt informera om var enkäterna lämnas och vad som i övrigt framgått av ovanstående instruktioner.

Insamling

Enkäterna har kontinuerligt samlats in från de insamlingsboxar som varit utplacerade vid receptioner eller på enheten och som varit förslutna med lås.

Urval

Undersökningen bygger inte på något representativt urval avseende till exempel ålder, kön eller annan faktor. Urvalet är inte heller ett slumpmässigt urval av samtliga individer som vid tillfället för brukarundersökningen är aktuella på respektive enhet.

Detta bedöms vara den stora svagheten i undersökningen, att det inte finns ett särskilt urval, vilket innebär att undersökningen saknar kontroll över vem eller vilka som har tillfrågats. Det enda urval som gjorts är egentligen det antal enheter som ska medverka i undersökningen.

Undersökningen kan därför inte redovisa ett särskilt urval, utan enbart antal tillfrågade, det vill säga det antal brukare som någon gång under vecka 41-44 erbjudits att svara på enkäten. Hur detta sedan har gått till har undersökningen ingen kontroll över.

Totalt består antalet tillfrågade av 484 brukare fördelat på 13 olika enheter inom förvaltningen. Av dessa har 4 enheter mindre än 30 tillfrågade brukare.

Bortfall

Bortfallet utgörs av skillnaden mellan antalet tillfrågade och antal svar som inkommit och lämnats i de utplacerade insamlingsboxar som funnit på enheten eller i reception.

Svarsfrekvens

Ju större heterogenitet eller olikheter hos undersökningsgruppen, desto större svarsfrekvens behövs för att kunna dra slutsatser av resultaten. Minst 70 procents svarsfrekvens och minst 30 svar per deltagande enhet var målsättningen inför 2013 års undersökning.

Enbart fem av de 13 enheterna uppnådde målet om minst 30 svar. Samtliga dessa enheter uppnådde även målet om en svarsfrekvens på minst 70 %.

Sex av enheterna har ett lägre antal svar än 30 och har en lägre svarsfrekvens än 70 %.

Två av enheterna uppnår svarsfrekvens på över 70 %, men uppnår inte till 30 svar.

Det är därför viktigt att vara ytterst försiktig med slutsatser kring dessa enheter.

Totalt för förvaltningen uppgår svarsfrekvensen till 71,49 %.

Redovisning och resultat

Det är nämndens önskemål att få en sammanslagen redovisning av samtliga resultat från de 13 medverkade enheterna, redovisat i ett förvaltningsresultat. Totalt omfattar detta 484 tillfrågade brukare, som avlämnat 346 svar på enkäten. Svarsfrekvensen uppgår till 71,49 %.

Vi gör bedömningen att ett gott resultat är när 70 % av svaren faller inom måttenheterna ⑤ och ⑥.

Analys och framtid

Det är viktigt att inte dra alltför stora slutsatser av denna undersökning. Vi har pekat på problem i urvalet och att det egentligen inte gjorts något systematiskt sådant, vare sig utifrån någon form av representativitet eller slumpmässighet, vilket gör att viktiga respondenter (tillfrågade) kan ha bortfallit. Vi kan i denna undersökning bara redovisa antalet tillfrågade och svarande. Antalet tillfrågade och svarande bedöms inte i tillräcklig grad återspegla aktuella brukare vid de enheter som medverkat i undersökningen.

Svarsfrekvensen bedöms vara tillfredställande, sett till förvaltningens totalredovisning och för de fem enheter som redovisas. I övriga fall understiger antalet svarande 30 brukare eller den önskvärda svarsfrekvensen om 70 %. Det är inte relevant att redovisa dessa resultat då det inte går att dra några som slutsatser av resultaten.

Vi bedömer att det finns stora skillnader i verksamheternas innehåll på de olika enheterna, som återspeglar sig i enheternas olika svar samt i de brukare som tillfrågats, vilket gör att man måste lämna en del reservationer omkring tillförlitligheten i resultaten.

Vi är också väl medvetna om att det finns en hög andel brukare vid de olika enheterna, som har dålig förståelse i det svenska språket och därför haft svårigheter i att fylla i enkäten eller rent av valt att inte svara på den. Tolk har dock kunnat användas i det fall detta använts vid de enskilda besöken.

Mot bakgrund av de svårigheter som här redovisats finns det anledning att överväga liknande undersökningar för framtiden och på vilket sätt dessa ska genomföras.

I Nacka kommun genomförs liknande brukarundersökningar vartannat år, av ett externt företag. Vid brukarundersökning 2012 erbjöds 2 743 personer inom socialtjänsten (som omfattar äldreomsorg, individ- familjeomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri) att svara på en hemskickad enkät. Svarsfrekvensen, på totalen, uppgick till 53 %, men varierade mycket mellan olika verksamheter.

Följande frågor bör ställas inför framtiden:

- Vad är nyttan? Uppfylls syftet?
- På vilket sätt ska brukarundersökning genomföras?
- I vilken omfattning ska brukarundersökning genomföras?
- Vad är önskvärda och acceptabla resultat?
- Kan vi fånga brukarnas synpunkter på annat sätt?

FÖRVALTNINGEN ARBETE OCH VÄLFÄRD

Antal i undersökningen: 484

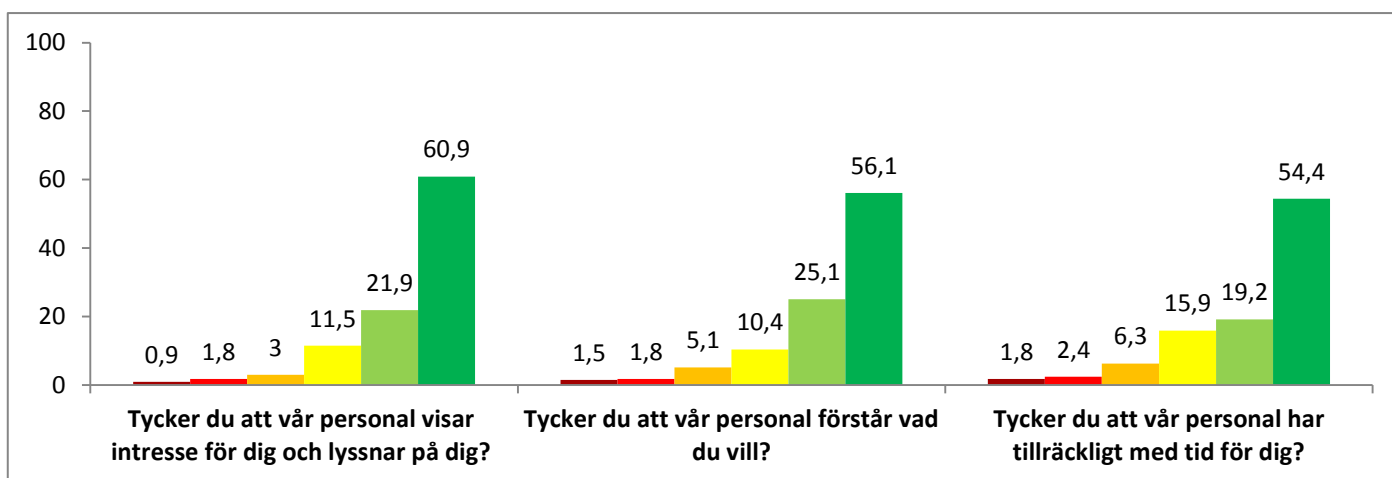
Antal svarande: 346

Bortfall: 138

Svarsfrekvens: 71,49 %

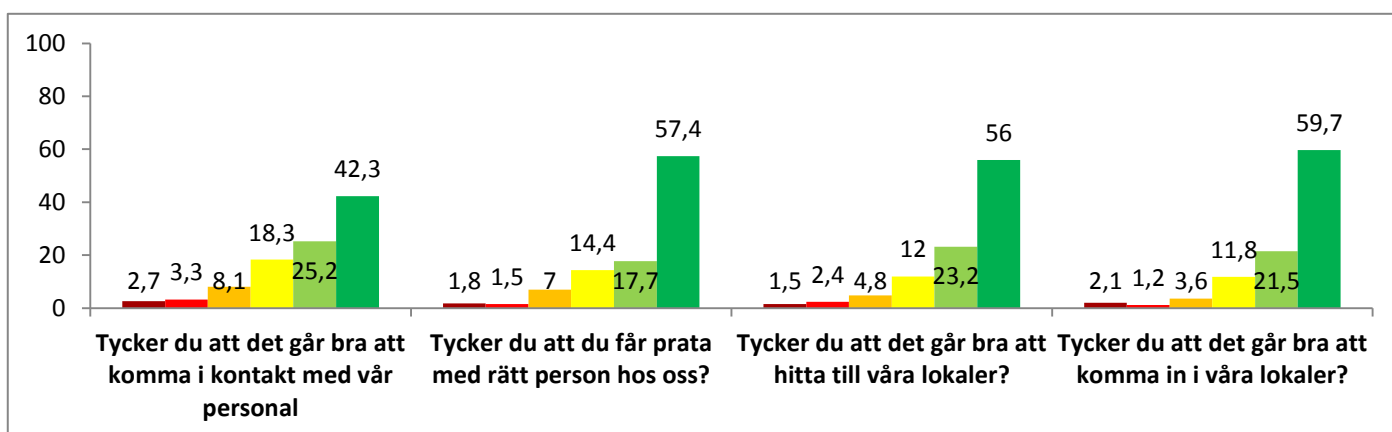
■ 1 - Nej, inte alls ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 - Ja, i hög grad

Bemötande



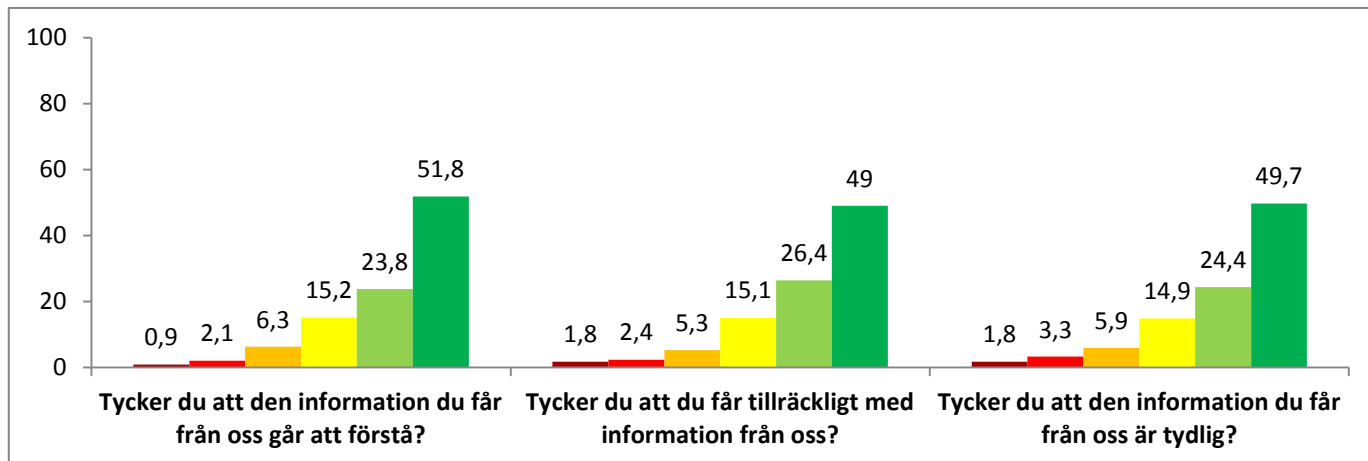
Kommentar: Förvaltningen uppnår målet med minst 70 % inom skalan 5-6 för ett gott resultat gällande bemötande.

Tillgänglighet



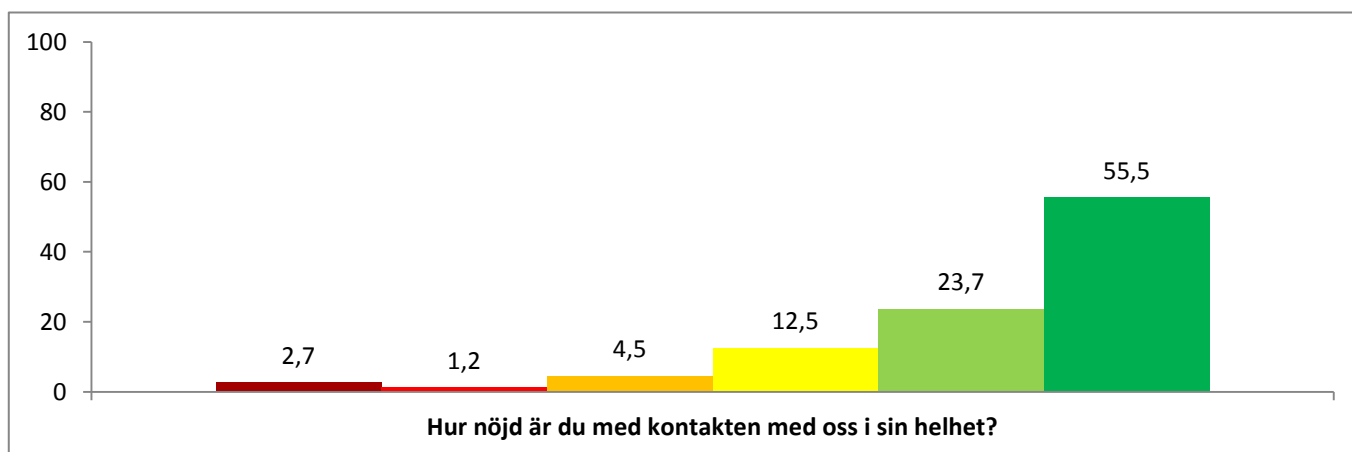
Kommentar: Förvaltningen uppnår inte målet med minst 70 % inom skalan 5-6 för ett gott resultat gällande tillgänglighet.

Information



Kommentar: Förvaltningen uppnår målet med minst 70 % inom skalan 5-6 för ett gott resultat gällande information.

Helheten



Kommentar: Förvaltningen uppnår målet med minst 70 % inom skalan 5-6 för ett gott resultat.

Arbete och välfärd
 Avd. XXXXXXXXXXXXX
 Enhet XXXXXXXXXXXXX



BRUKARUNDERSÖKNING

Vi vill med denna enkät undersöka vad du och andra tycker om det bemötande och den service, som vi erbjuder. Vi ber dig därför kryssa för lämpliga alternativ.
DINA SVAR ÄR VIKTIGA FÖR OSS !

1. BEMÖTANDE (kryssa)

Tycker du...

Nej, inte alls..... Ja, i hög grad

...att vår personal visar intresse för dig och lyssnar på dig ?
 1 2 3 4 5 6

...att vår personal förstår vad du vill ?
 1 2 3 4 5 6

...att vår personal har tillräckligt med tid för dig ?
 1 2 3 4 5 6

2. TILLGÄNGLIGHET (kryssa)

Tycker du...

Nej, inte alls..... Ja, i hög grad

...att det går bra att komma i kontakt med vår personal ?
 1 2 3 4 5 6

...att du får prata med rätt person hos oss ?
 1 2 3 4 5 6

...att det går bra att hitta till våra lokaler ?
 1 2 3 4 5 6

...att det går bra att komma in i våra lokaler ?
 1 2 3 4 5 6

3. INFORMATION (kryssa)

Tycker du...

Nej, inte alls Ja, i hög grad

...att den information du får från oss går att förstå ?
 1 2 3 4 5 6

...att du får tillräcklig information från oss ?
 1 2 3 4 5 6

...att den information du får från oss är tydlig ?
 1 2 3 4 5 6

4. HELHETEN (kryssa)

Hur nöjd är du med kontakten med oss i sin helhet ?

Inte alls

I hög grad
 1 2 3 4 5 6