



VAD TYCKER DU OM SOCIALTJÄNSTEN?

Resultat av brukarundersökning 2018 i Nacka



BAKGRUND OCH SYFTE MED UNDERSÖKNINGEN

Nacka kommun genomför löpande brukarundersökningar. Syftet med brukarundersökningarna är att ge Socialnämnden kunskap om brukarnas uppfattning om kvaliteten på insatserna. Undersökningen ska visa om de mål som nämnden fastställt beträffande nöjdhetsgraden är uppfyllda. Jämförelser görs med tidigare år där så är möjligt.

Undersökningen är framtagen av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Målgrupp, svarsfrekvens och metod

Målgruppen för undersökningen är personer som haft möte med socialsekreterare under perioden 24 september till 24 oktober, 2018.

För barn och familjeenheten:

- unga från 13 år
- Vårdnadshavare

För omsorgsenheten (utredning och uppföljning vuxen):

- vuxna med beroendeproblematik

Totalt besvarades enkäten av 157 personer inom **barn och familjeenheten** vilket ger en svarsfrekvens på 49 procent.

På **omsorgsenheten** besvarades enkäten av 36 personer vilket ger en svarsfrekvens på 46 procent.

Enkäten har besvarats i pappersform och lagts i ett anonymt svarskuvert antingen på plats i Nacka kommunhus eller kunnat skickas in till Origo Group via ett portofritt svarskuvert. Det har också funnits möjlighet för respondenterna att besvara enkäten via webben. Origo Group har sammanställt resultatet. Enkäten har funnits tillgänglig på Svenska, Engelska,, Arabiska, Dari, Finska, Pashto, Somaliska och Tigrinja.

RESULTAT BARN OCH FAMILJEENHETEN

Resultatet av undersökningen visar på mer nöjda brukare 2018 jämfört med 2017.

Nöjd Kund Index (NKI) (baserat på frågan: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen) uppgår 2018 till 81 jämfört med 74, 2017.

Fler uppger 2018 att det är lätt att få kontakt med socialsekreteraren, informationen upplevs som tydligare och andelen som uppger att socialsekreteraren frågar efter synpunkter på hur respondentens situation kan förändras har ökat.

Allt fler uppger också att de känner att de kan påverka vilken typ av hjälp man får av socialtjänsten. Framför allt minskar andelen som svarar att de inte alls kan påverka 2018 jämfört med 2017.

Betydligt fler uppger 2018 (73 procent) att deras situation förbättrats sedan de kom i kontakt med socialtjänsten jämfört med 2017 (40 procent).

Värt att notera är att inte bara andelen som svarar positivt på frågorna har ökat 2018 jämfört med 2017. Andelen som är uttalat missnöjda har samtidigt minskat på samtliga frågor.

RESULTAT OMSORGSENHETEN

Resultatet av undersökningen visar på mindre nöjda brukare 2018 jämfört med 2017. NKI (baserat på frågan: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen) uppgår 2018 till 74 jämfört med 82, 2017. Antalet svar per år är relativt få varför förändringarna bör tolkas med försiktighet.

Andelen som upplever att deras situation har förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten är oförändrat hög (78 procent).

Respondenterna är fortsatt positiva till flertalet frågor men andelen som ger högsta betyg har minskat. Totalt sett upplever nästan 9 av 10 att det är lätt att få kontakt med socialsekreteraren men andelen som uppger att det är mycket lätt har minskat från 54 till 29 procent. Detsamma gäller frågan om det är lätt eller svårt att förstå informationen från socialsekreteraren samt hur nöjd eller missnöjd respondenten sammantaget är med socialtjänsten i Nacka kommun. Andelen nöjda är fortsatt hög (ca 90 procent) men andelen som uppger att man är mycket nöjd (högsta betyg) minskar något 2018 jämfört med 2017

Värt att notera är att inte bara andelen som svarar med högsta betyg på frågorna har minskat 2018 jämfört med 2017. Andelen som är uttalat missnöjda har samtidigt ökat på samtliga frågor.

NKI – NÖJD KUND INDEX, BARN OCH FAMILJ



Nöjd Kund Index – NKI är ett mått på brukarnas övergripande nöjdhet med stödet från socialtjänsten i kommunen.

NKI är beräknat som ett medelvärde av respondenternas svar.

Medelvärdet har indexerats till en skala 0-100.

- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

NKI – NÖJD KUND INDEX, OMSORGSSENHETEN



Nöjd Kund Index – NKI är ett mått på brukarnas övergripande nöjdhet med stödet från socialtjänsten i kommunen.

NKI är beräknat som ett medelvärde av respondenternas svar.

Medelvärdet har indexerats till en skala 0-100.

- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

RESULTAT BAKGRUNDSFRÅGOR



ÅLDER BLAND SVARANDE

Barn- och familjeenheten

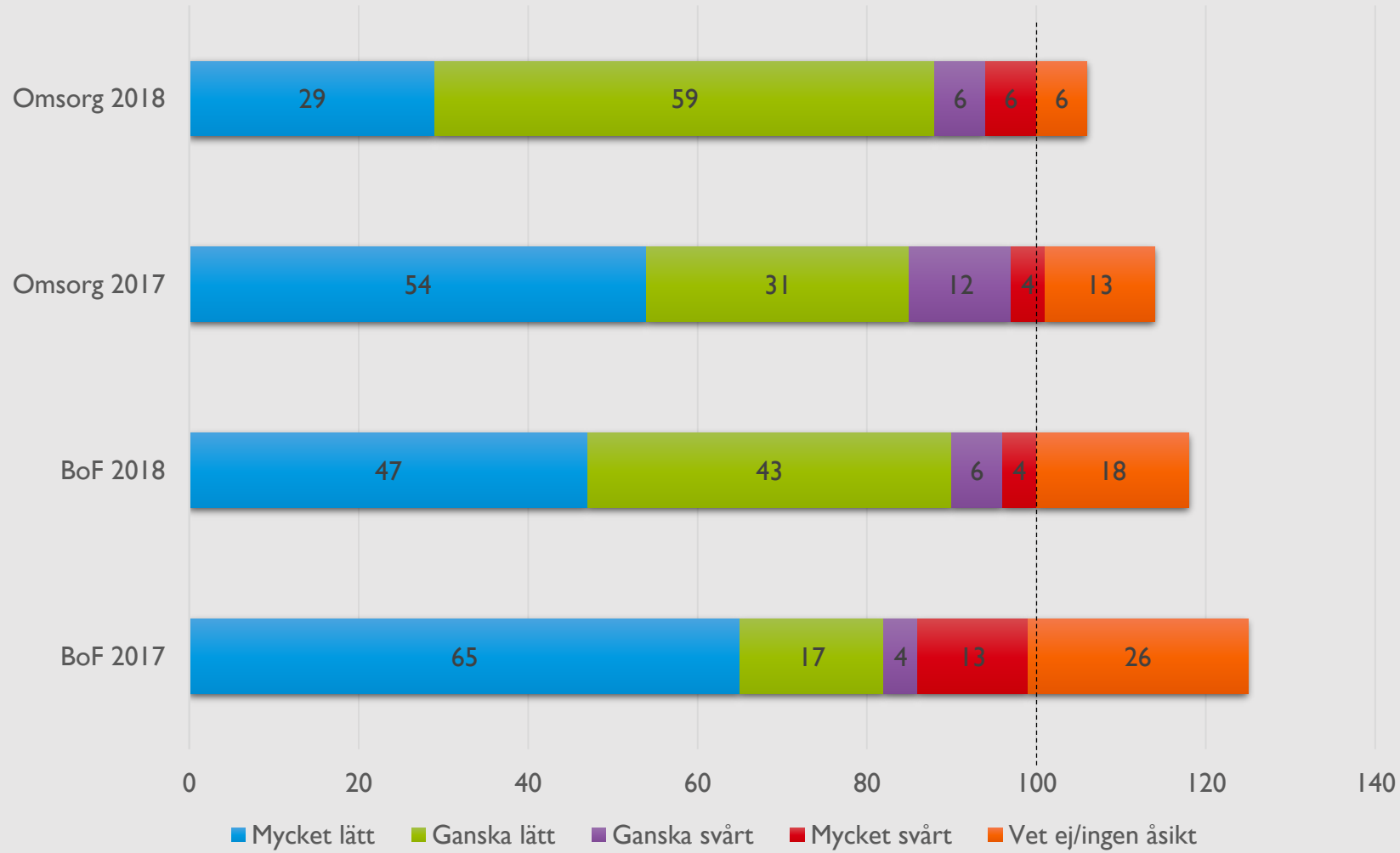
- 13-17 år: 25%
- 18 år eller äldre: 75%

Omsorgsenheten

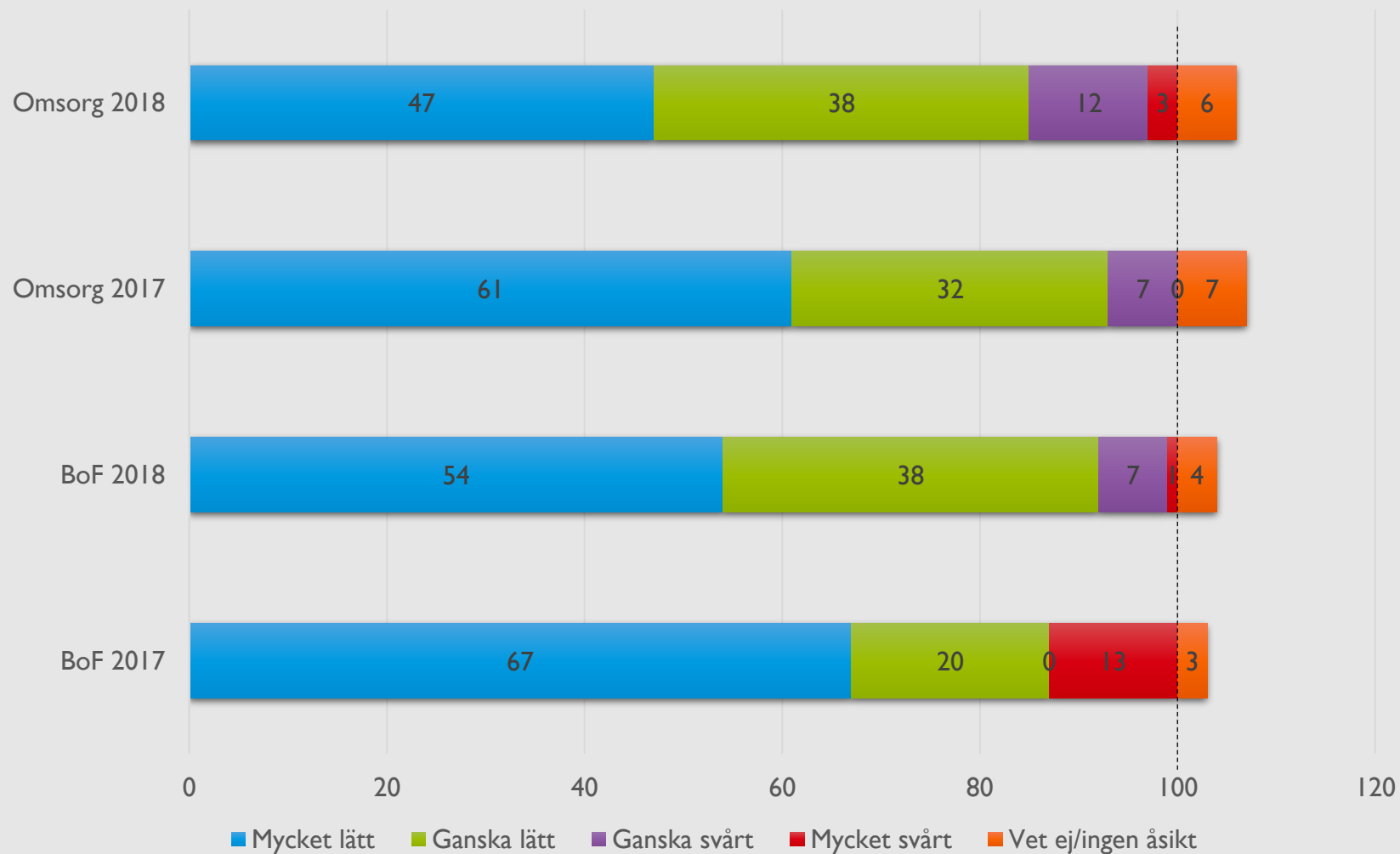
- 13-17 år: 3%
- 18 år eller äldre: 97%

RESULTAT

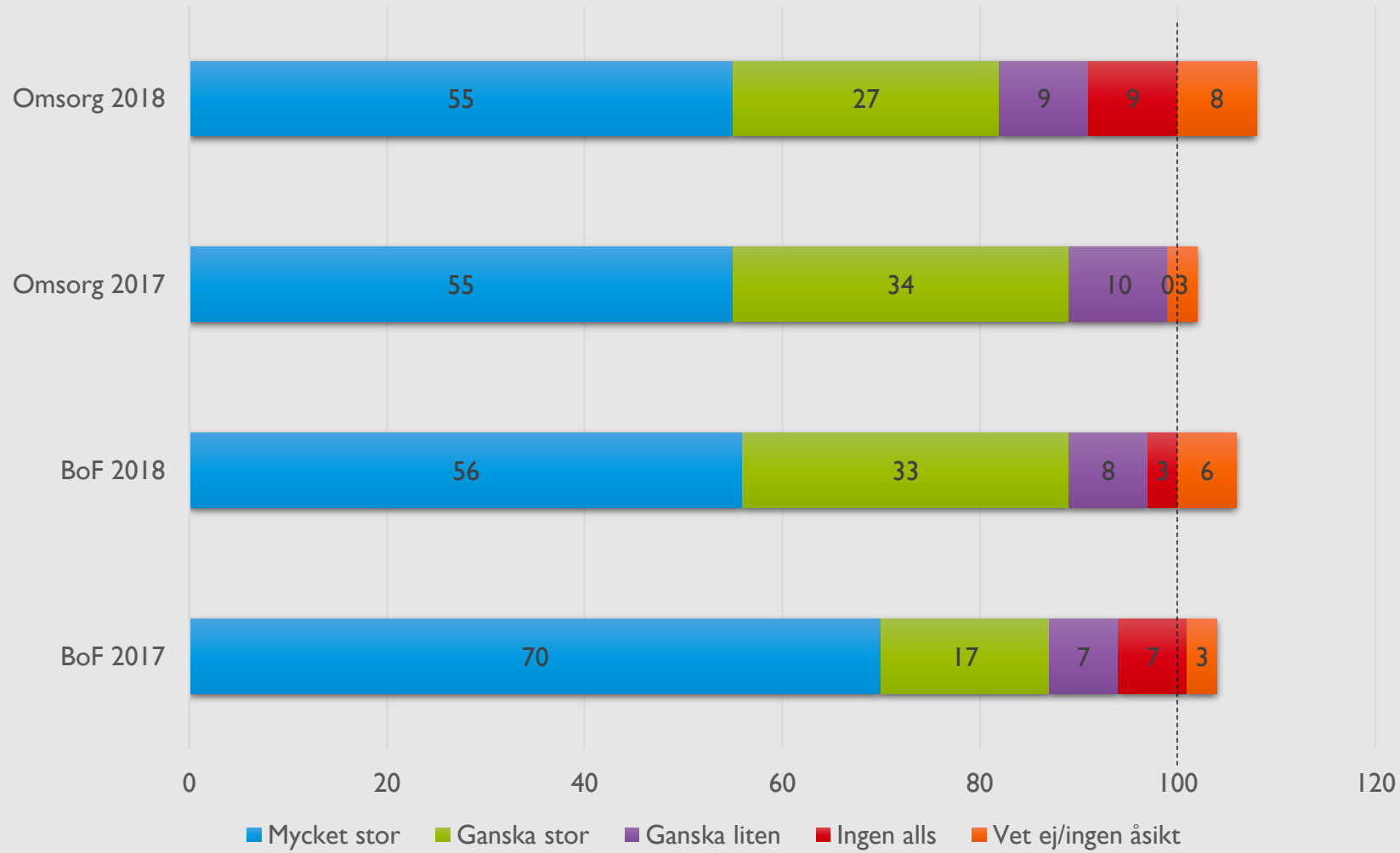
HUR LÄTT ELLER SVÅRT ÄR DET ATT FÅ KONTAKT MED SOCIALSEKRETERAREN? (T.EX.VIA TELEFON, SMS, ELLER E-POST)



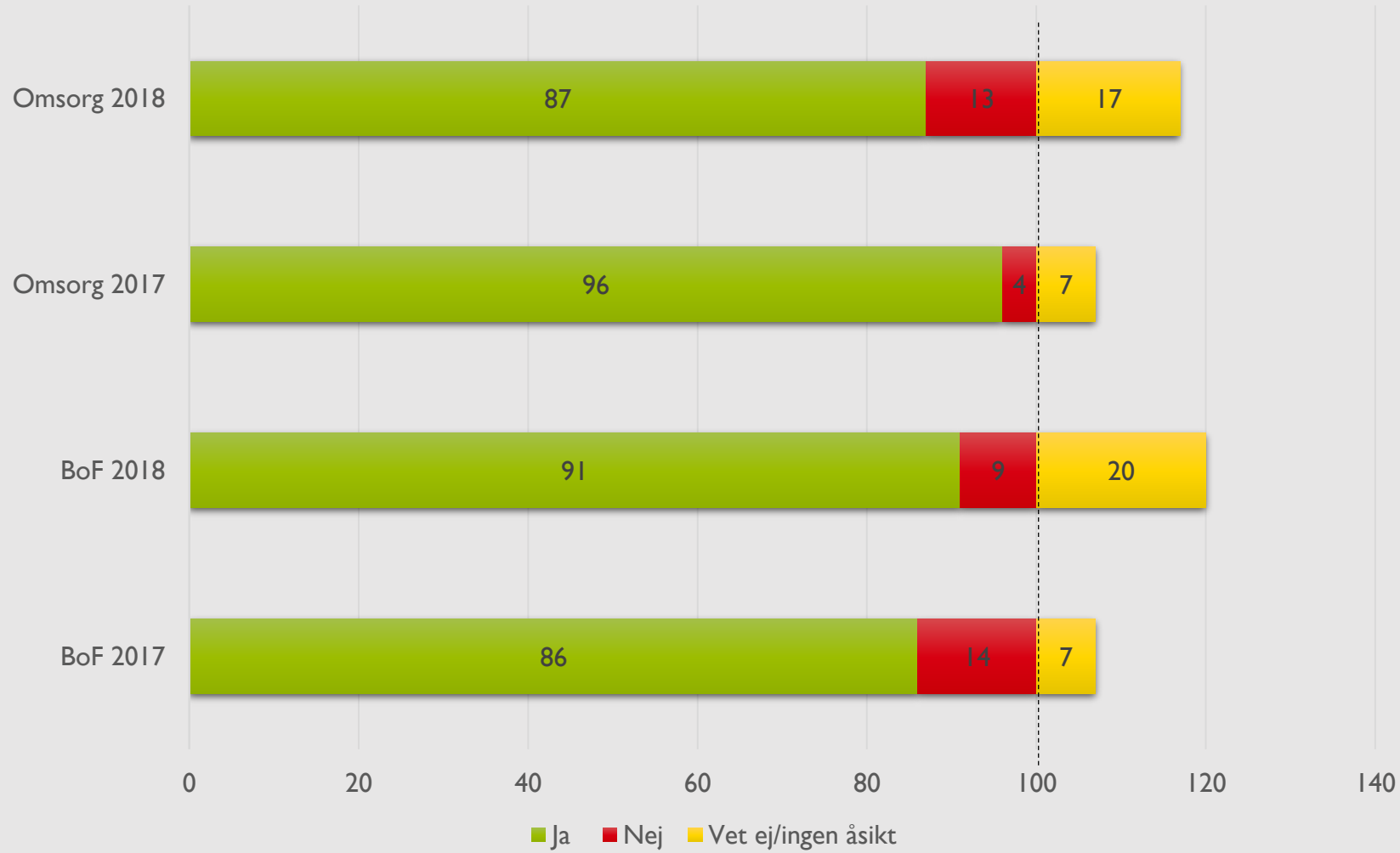
HUR LÄTT ELLER SVÅRT ÄR DET ATT FÖRSTÅ INFORMATIONEN DU FÅR AV SOCIALSEKRETERAREN?



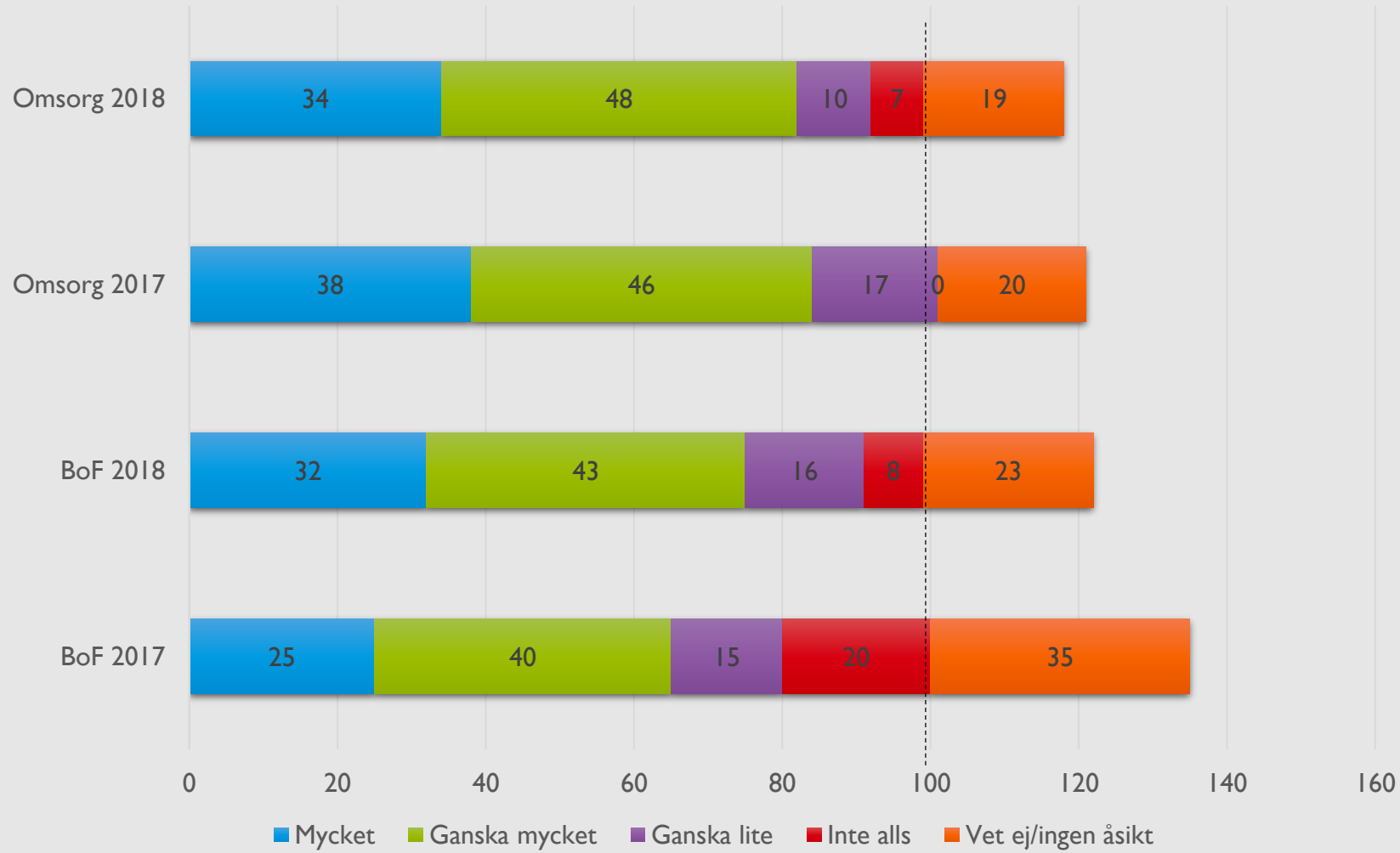
HUR STOR FÖRSTÅELSE VISAR SOCIALSEKRETERAREN FÖR DIN SITUATION?



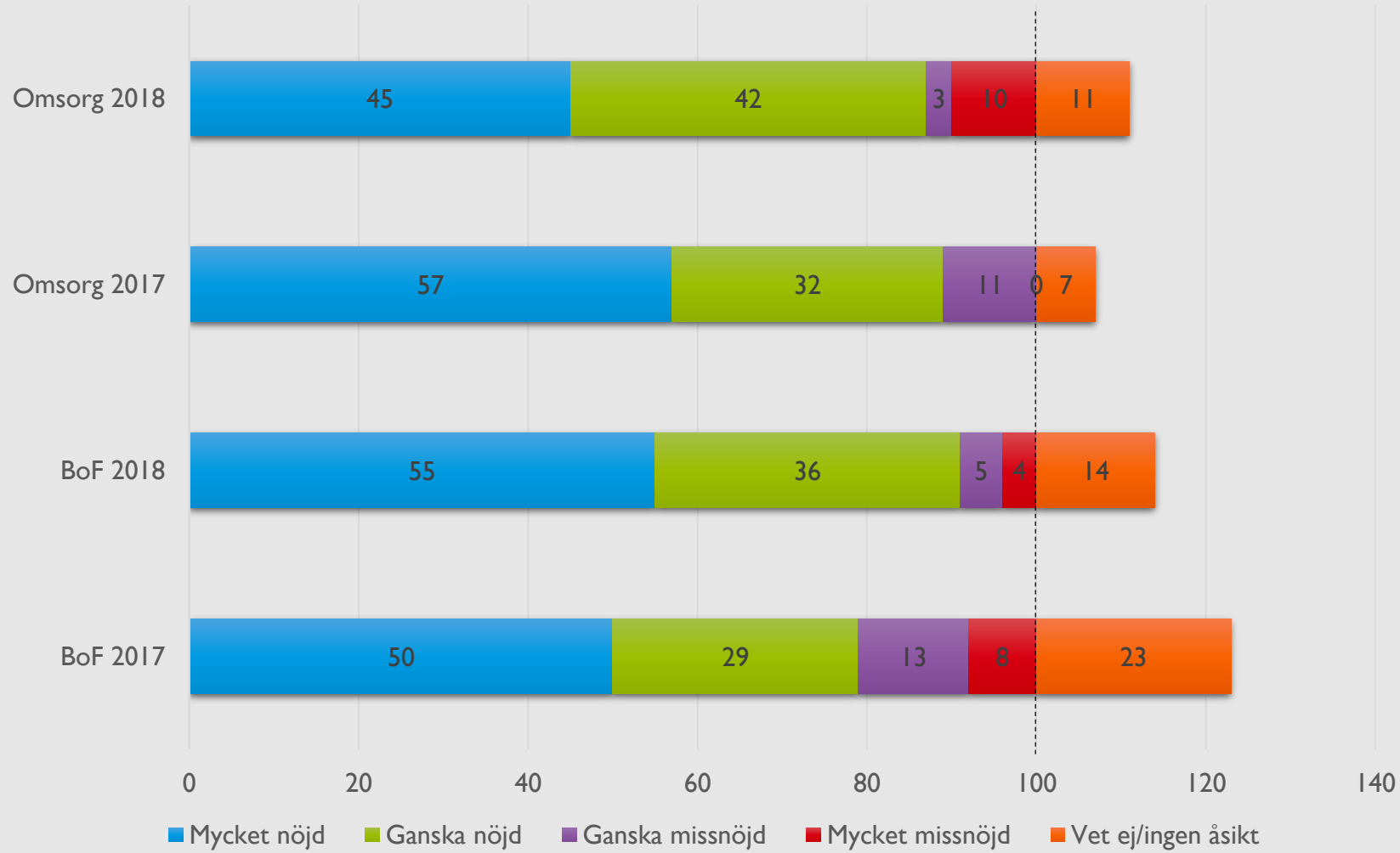
FRÅGAR SOCIALSEKRETERAREN EFTER DINA SYNPUNKTER PÅ HUR DIN SITUATION SKULLE KUNNA FÖRÄNDRAS?



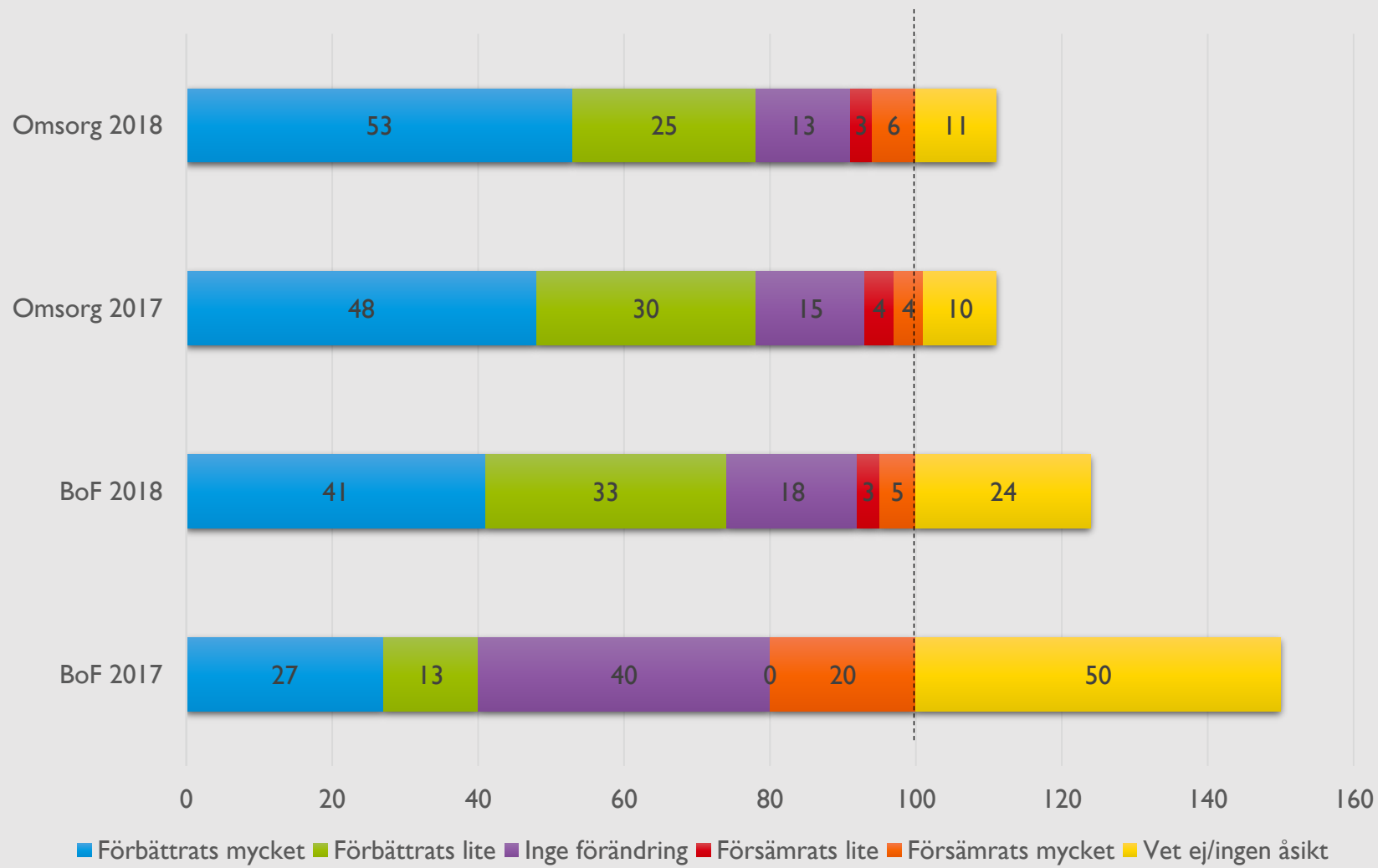
HUR MYCKET HAR DU KUNNAT PÅVERKA VILKENTYP AV HJÄLP DU FÅR AV SOCIALTJÄNSTEN I KOMMUNEN?



HUR NÖJD ELLER MISSNÖJD ÄR DU SAMMANTAGET MED DET STÖD DU FÅR FRÅN SOCIALTJÄNSTEN I KOMMUNEN?



HUR HAR DIN SITUATION FÖRÄNDRATS SEDAN DU FICK KONTAKT MED SOCIALTJÄNSTEN I KOMMUNEN?



SLUTSATSER



SLUTSATSER BARN OCH FAMILJEENHETEN

Resultaten visar att de flesta är väldigt positiva till socialsekreteraren och det stöd de får av socialtjänsten i Nacka kommun. Särskilt positivt är den kraftiga ökningen bland personer som tycker att deras situation förbättrats sedan de fått kontakt med socialtjänsten.

Allt fler upplever att de kan påverka typen av hjälp. Att brukarna skall kunna påverka typen av hjälp var ett av de tydligaste utvecklingsområdena 2017 och har nu förbättrats avsevärt. Framför allt ha andelen som inte känner att de kan påverka alls minskat.

Resultaten är 2018 så pass goda att det är svårt att baserat på undersökningen peka ut ett tydligt förbättringsområde. Snarare handlar det om att fortsätta arbetet med att vara tillgänglig, tydlig, visa förståelse och samarbete med brukarna för att deras situation skall förbättras så mycket som möjligt.



SLUTSATSER OMSORGSENHETEN

Resultaten visar att de flesta är väldigt positiva till socialsekreteraren och det stöd de får av socialtjänsten i Nacka kommun. Men andelen som är mycket positiva har minskat något samtidigt som andelen som är uttalat missnöjda ökat på flera frågor. Skillnaderna mellan 2018 och 2017 är dock små, särskilt med tanke på det begränsade antalet intervjuer (drygt 30 per år).

Resultaten 2018 är fortsatt goda så det är svårt att baserat på undersökningen peka ut ett tydligt förbättringsområde. Däremot bör en dialog föras över vilka orsaker det kan vara som påverkat resultaten negativt. Det kan vara slumpen (få intervjuer) men det kan också bero på andra faktorer.

Har något i arbetssättet förändrats, personalstrukturen, organisationen etc?

Har ”typen” av brukare förändrats/deras behov/förutsättningar etc?

NACKA
KOMMUN

