

Jonas Sundling

Socialnämnden 2018-03-07

## **Socialkontorets bemötandeenkät 2017**

### **Ärende**

Socialkontoret har undersökt hur de personer som kommer i kontakt med kontorets personal uppfattar bemötandet, informationen, tillgängligheten, kompetensen och kunnandet samt lyhördheten hos personalen.

Undersökningen genomfördes i enkätform mellan den 13 november och den 15 december 2017. Bemötandeenkät har genomförts på socialkontoret sedan 2005.

Sedan 2007 har enkäten haft den utformning motsvarande årets enkätundersökning.

Någon sammanställning av bemötandeenkäten 2013 finns inte varför detta år kommer att saknas i statistik och diagram i detta dokument.

204 personer svarade på enkäten. Totalt delades 270 enkäter ut under mätperioden, detta ger en svarsfrekvens på 76 procent vilket är den högsta svarsfrekvensen sedan 2007.

2017 års bemötandeenkät har ett resultat som på total andel nöjda svar ligger oförändrat mot föregående år med ett resultat på 91 procent. I resultatet går endast att utläsa små förändringar för respektive fråga oavsett om det är en positiv eller negativ förändring.

Resultatet står bra mot tidigare års mätningars högsta resultat. Brukarna var mest nöjda med bemötandet 96 procent.

Socialkontoret uppvisar stabila resultat utan några större skillnader i resultaten mellan 2015-2017.

Jonas Sundling

**Socialkontorets förslag till beslut**

Socialnämnden beslutar att godkänna socialkontorets rapport daterad 2018-01-23 SN 2018/0030 och översända rapporten till berörda avdelningar för diskussion och förbättringsåtgärder.

**Bakgrund**

Enligt socialtjänstlagen ska det för utförande av socialnämndens uppgifter, finnas personal med lämplig utbildning och erfarenheten. Kvaliteten i verksamheten ska systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Mellan den 13 november och den 15 december 2017 kunde socialkontorets besökare fylla i en enkät avseende bemötandet ur ett inflytande-, värdighets- och tillgänglighetsperspektiv. Samma frågor har ställts sedan år 2007 dvs. nu för nionde gången. Dock har en av frågorna förtydligats inför 2017 år enkät. Förtydligandet gäller fråga 5. "Tycker du att dina behov beaktades?" Denna fråga omformulerades enligt nedan.

Enkäten omfattade Familjeavdelningen där Resursteamet mättes i en egen enkät men som ingår i totalen för avdelningen, Vuxenavdelningen, Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning där Biståndshandläggare, LSS-handläggare, Syn-/ hörselkonsulenten och Anhörigkonsulenterna även de mättes med egna enkäter men som ingår i totalen för avdelningen.

Enkäten var gemensam för alla verksamhetsområden och bestod av sex stycken ja/nej frågor som den svarande kunde ta ställning till. Möjlighet fanns att lämna kommentarer. Frågorna var:

- Fråga 1 Blev du väl bemött av handläggaren?
- Fråga 2 Fick du den information du behövde?
- Fråga 3 Fick du framföra det du ville?
- Fråga 4 Tycker du att dina behov beaktades under mötet?
- Fråga 5 Var personen kunnig och kompetent?
- Fråga 6 Är det lätt att komma i kontakt med personen?

**Undersökningens genomförande**

Alla förstagsbesökare till socialkontorets olika avdelningar under mätperioden har fått en enkät av personal i receptionen eller av handläggare. Enkäten kunde besvaras vid besöket eller vid ett senare tillfälle. Frankerat svarskuvert har bifogats. Antalet utlämnade enkäter har registrerats per handläggare.

Alla enkätsvaren har varit anonyma. Möjlighet att framföra synpunkter har funnits på samtliga enkätfrågor.

Jonas Sundling

## Resultat

### Allmänt

204 personer svarade på enkäten vilket är ett lågt antal inkomna enkäter sett till historiska resultat. Svarsfrekvens uppgick dock till 76 procent då totalt 270 enkäter delades ut under mätperioden vilket den högsta svarsfrekvensen någonsin.

Då frågorna är detsamma genom åren är resultaten jämförbara sinsemellan och över tid.

### Könsfördelning

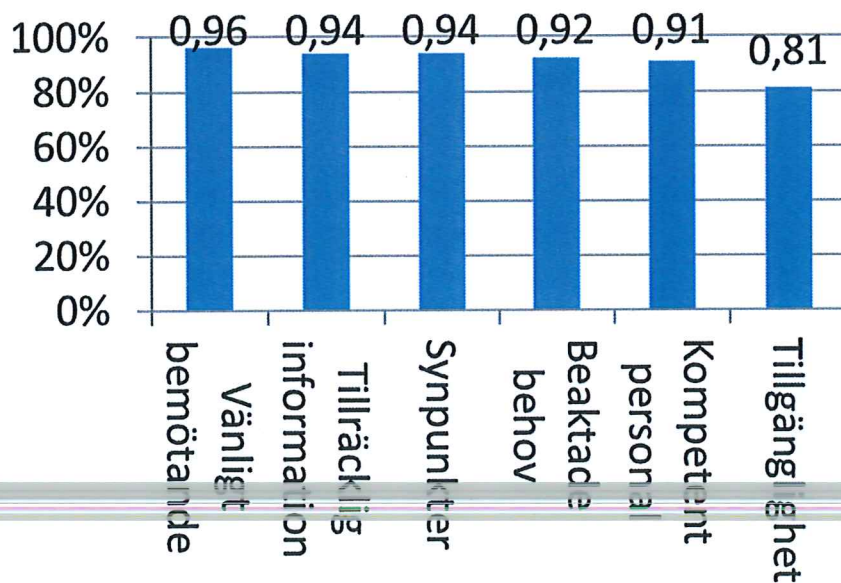
Andelen svar som lämnats av kvinnor var 52 procent, 40 procent av svaren kom från män och 8 procent har valt att inte ange kön.

### Nöjda svarande totalt

Total andel nöjda svarande per frågeområde för hela socialkontoret fördelar sig enligt nedanstående tabell.

Andelen nöjda svar ligger strax under de bästa resultaten sedan mätningarna startades.

Tabell 2. Fördelning av nöjda svar per frågeområde 2017.



Jonas Sundling

Andelen nöjda svar på frågan om bemötande har sjunkit något mot 2016 års mätning med ett resultat på 96 procent nöjda svar.

Andelen nöjda svar frågan om svarande fått den information denne behövde har är oförändrat mot tidigare år med ett resultat på 94 procent nöjda svar.

Andelen nöjda svar på frågan om man har fått framföra det man önskade under mötet har i genomsnitt ökat med 1 procent mot 2016. Andelen nöjda var uppgick till 94 procent för 2017.

Andelen nöjda svar på frågan huruvida handläggaren beaktat den enskildes behov har i genomsnitt ökat med 1 procent mot 2016. Andelen nöjda var uppgick till 92 procent för 2017.

Andelen nöjda svar på frågan om personalens kompetens har i genomsnitt minskat med 2 procent mot 2016. Andelen nöjda svar uppgick till 91 procent för 2017. Värden på över 90 procent har erhållits ett par gånger tidigare.

Andelen negativa svar gällande frågan om tillgänglighet är ökat med 1 procent mot 2016, 5 procent av de tillfrågade uppger att det är svårt att komma i kontakt med handläggaren. Andelen positiva svar har ökat med 3 procent mot föregående år. 81 procent uppger att det går bra att få kontakt med handläggaren och 12 procent har svarat vet ej. I 2 procent av enkäterna har personen inte svarat på frågan

#### **Nöjda svarande per avdelning**

I nedanstående tabell redovisas andelen nöjda svar per avdelning. Av tabellen framgår att frågan om bemötande fått störst andel nöjda svar inom Familjeavdelningen som detta år nådde en nöjdhet på 100 procent. Även andelen nöjda svar för övriga avdelningar kring bemötande är högt.

På frågan om den enskilde fått den information denne behövde har Familjeavdelningen för 2017 ökat sitt resultat till 98 procent mot 2016 års höga resultat på 95 procent och ligger 4 respektive 8 procent högre andel nöjda svar än övriga avdelningar.

Även på frågan om man fått framföra det man ville i kontakt med handläggaren har Familjeavdelningen flest nöjda svar och har ökat sitt resultat från 92 procent 2016 till hela 98 procent för 2017 övriga två avdelningar ligger kvar på motsvarande eller nästan motsvarande nivå som föregående år.

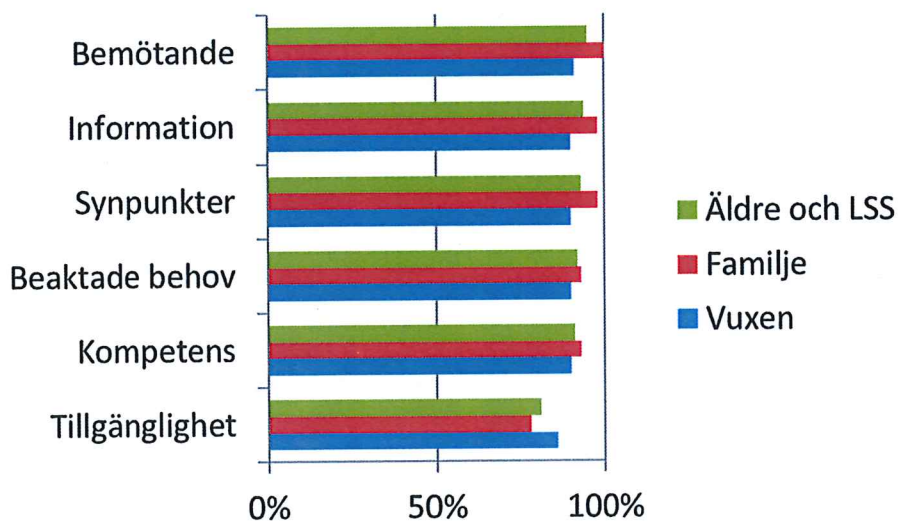
Jonas Sundling

93 procent av alla besökare hos Familjeavdelningen upplevde att deras behov beaktades under mötet. Den totala nöjdheten för samma fråga för vuxenavdelningen var 90 procent och för Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning 92 procent.

På frågan om besökaren upplevt handläggaren som kunnig och kompetent är svaren näst intill likvärdiga för avdelningarna. Familjeavdelningen har dock höjt sitt resultat något mot föregående år medans övriga avdelningars nöjdhet sjunkit något.

Tillgängligheten var precis som tidigare år lägst totalt sett på grund av den höga andelen ”vet ej” svar som sannolikt lämnas av personer som inte själva kontaktat socialkontoret utan blivit kallade till möte. Den sammantagna andelen missnöjda svar avseende socialkontorets tillgänglighet var 5 procent.

**Tabell 3.** Fördelning av nöjda svar per avdelning och frågeområde.



#### Övriga svar

Andelen missnöjda svar var i genomsnitt 4 procent vilket är en något högre andel än 2016 års mätning då andel missnöjda svar uppgick till 3 procent.

Andelen osäkra svar har minskat något från 6 procent år 2016 till 3,5 procent för 2017.

#### Kommentarer

I enkäten fanns möjlighet att lämna kommentarer.

Jonas Sundling

Kommentarerna var ofta förstärkning av ett lämnat svar. Flera kommenterar i berömmande ord för Danderyds kommun för de olika formerna av socialtjänster. Några avsåg tveksamheter, enstaka var negativa.

### Resultat per avdelning

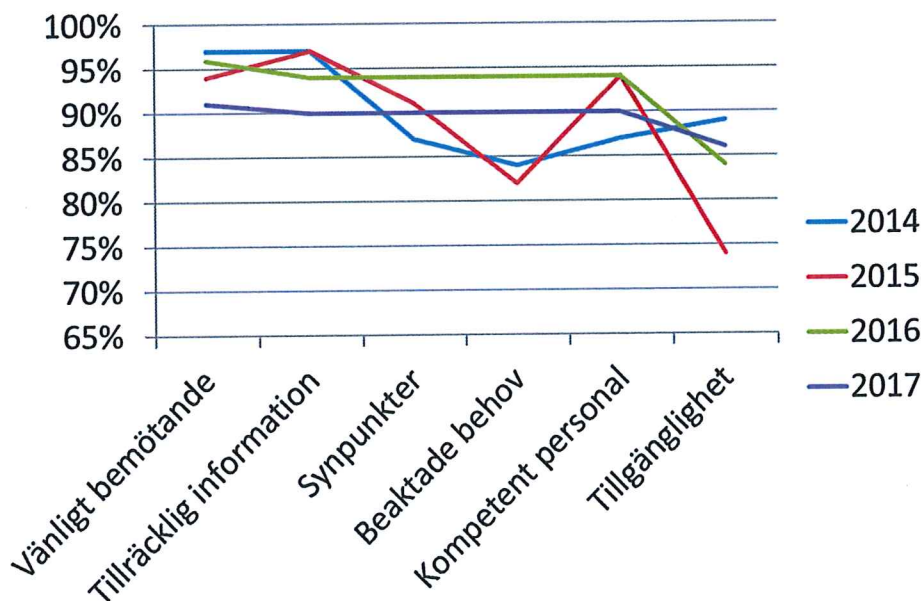
I nedanstående tabeller visas andelen nöjda svar för åren 2014–2017. År 2017 har genomgående lila linjemarkering i tabellerna.

#### Vuxenavdelningen

Antalet inkomna enkäter för vuxenavdelningen för 2017 års mätning var 58.

Andelen nöjda svarande uppgick totalt till 89,5 procent vilket är en minskning på totalen med 3,5 procent mot 2016 års mätning.

**Tabell 4.** Vuxenavdelningen 2014-2017. Fördelning av nöjda svar per år. Observera tabellens skalindelning.



Vuxenavdelningen redovisar ett genomsnittligt resultat på totalen för 2017.

Av tabellen går att utläsa att den fråga där Vuxenavdelningen genom åren varierat mest i andel nöjda svar genom åren är beaktande av behov och tillgänglighet, där har vuxenavdelningen avseende beaktande av behov placerat sig på ett medelresultat under 2017 jämfört mot tidigare år. På

Jonas Sundling

frågan avseende tillgänglighet har verksamheten höjt sig och ligger nära sitt bästa resultat från 2014.

Inkomna negativa svar var 7 procent i genomsnitt vilket är en ökning på 5 procent mot föregående år. Denna försämring av resultatet är svårt att analysera då andelen missnöjda svar har ökat för samtliga frågor. De frågor som visar störst ökning i andelen negativa svar avser, tillräcklig information, om den enskilde fått framföra det denne ville, handläggarens kompetens samt tillgänglighet.

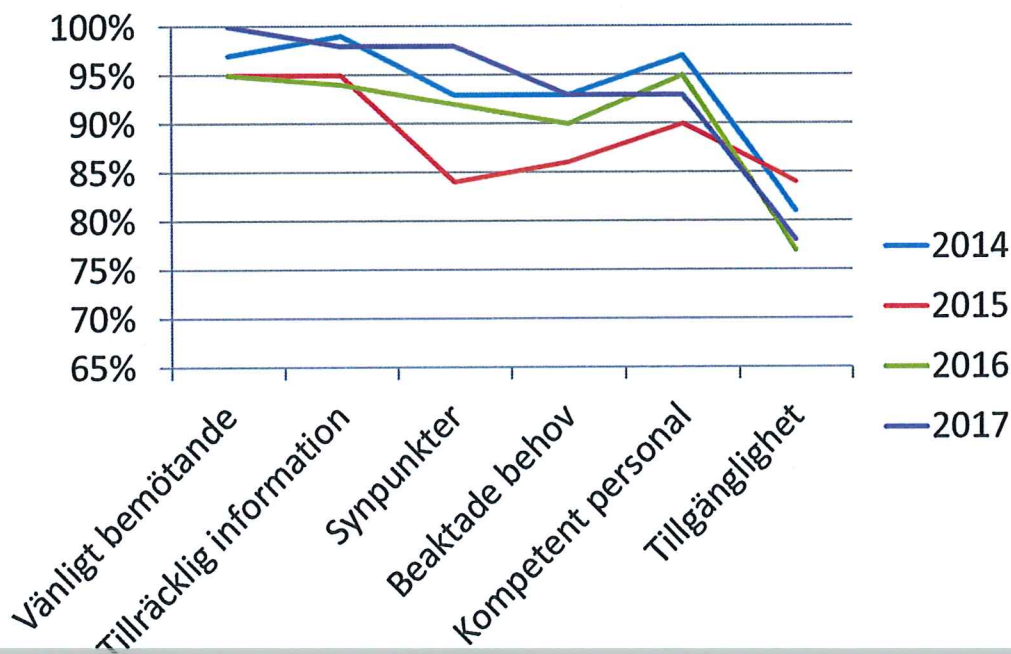
Andelen osäkra/ vet ej svar var i genomsnitt 2 procent och avsåg främst frågan om avdelningens tillgänglighet samt frågan om den enskildes behov beaktats under mötet.

### Familjeavdelningen

Antalet inkomna enkäter för Familjeavdelningen inklusive Resursteamet för 2016 års mätning var 60.

Andelen nöjda svarande uppgick till 93 procent vilket är en ökning på totalen med 2,5 procent mot 2016 års mätning.

**Tabell 5.** Barn och familjeomsorgen 2014-2017. Fördelning av nöjda svar per år. Observera tabellens skalindelning.



Jonas Sundling

Av tabellen går att utläsa att den fråga där familjeavdelningen genom åren varierat mest i andel nöjda svar genom åren har varit såväl beaktande av behov, om den enskilde fått tillräcklig information och frågan om tillgänglighet. För dessa frågor har familjeavdelningen mycket goda resultat under 2017.

Familjeavdelningen har lyckats öka sitt resultat avseende frågan om den enskilde ansåg sig blivit väl bemött av handläggaren från 95 procent nöjdhet 2016 till 100 procent för 2017.

Frågan om den enskilde upplever att handläggaren beaktat dennes behov var andelen positiva svar 93 procent vilket är en ökning med 3 procent mot föregående år. Noteras bör göras att Familjeavdelningen har höjt andelen nöjda svar för denna fråga med hela 7 procent sedan 2015.

För frågan om den enskilde fått tillräcklig information visar resultatet på en stor förbättring mot föregående år och har ett högt resultat på 98 procent positiva svar. Resultatet är en ökning av andelen positiva svar med 4 procent mot 2016.

Upplevelsen av handläggarens tillgänglighet är i princip oförändrad mot föregående år. Andelen positiva svar var 78 procent vilket är en ökning mot 2016 med 1 procent.

Inkomna svar som visade på missnöje var 1,7 (5) procent av svaren i genomsnitt vilket är en minskning av negativa svar med 3,3% mot föregående år. De negativa svaren är jämt fördelade över alla frågor utom den gälände bemötande.

Andelen osäkra/ vet ej svar var i genomsnitt 4,7 procent och avsåg framförallt frågan om tillgänglighet. Andelen osäkra svar hade ökat med 0,7 procent mot 2015.

#### **Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning**

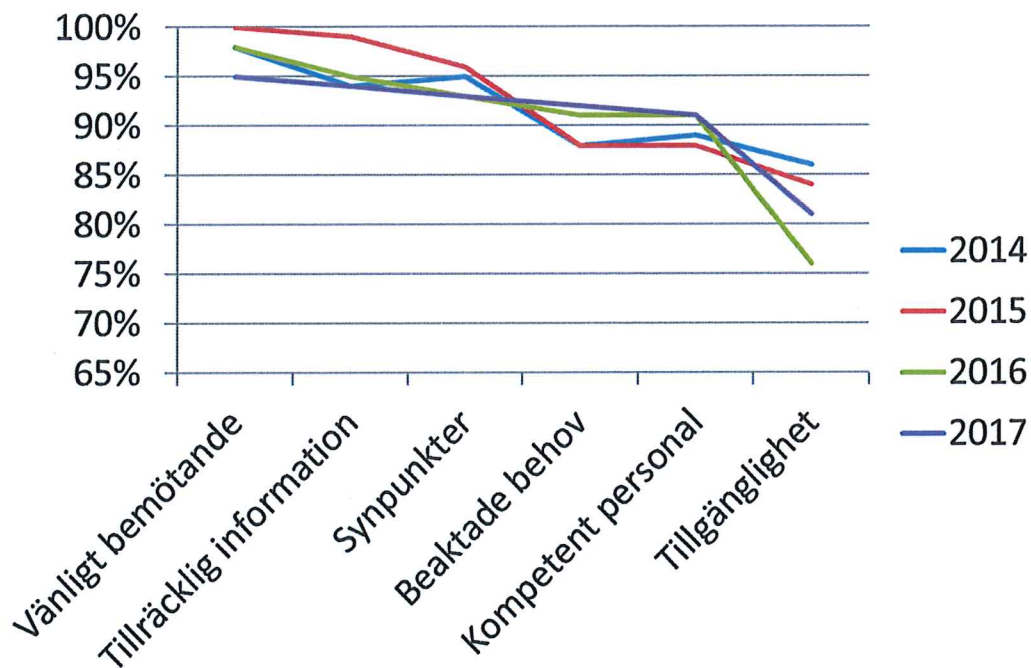
Antalet inkomna enkäter för Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning inklusive Syn och hörselkonsulent och Anhörigstöd för 2017 års mätning var 86.

Andelen nöjda svarande uppgick till 91 procent i genomsnitt vilket är en ökning på totalen med 0,5 procent mot 2016 års mätning.



Jonas Sundling

**Tabell 6.** Avdelningen för äldre och personer med funktionsnedsättning 2014-2017.  
Fördelning av nöjda svar per år. Observera tabellens skalindelning.



Av tabellen går att utläsa att den fråga där äldre och LSS avdelningen varierat mest i andel nöjda svar genom åren har varit frågan om tillgänglighet till handläggaren. Andelen positiva svar kring handläggarnas tillgänglighet har ökat med 3 procent mot föregående år.

På frågan om den enskilde ansåg sig blivit väl bemött av handläggaren uppgår andelen positiva svar till 95 procent 2017. Resultatet är en minskning med 3 procent mot 2016 års mycket höga resultat på 98 procent.

Frågan om den enskilde upplever att handläggaren beaktat dennes behov var andelen positiva svar 94 procent vilket är en minskning med 1 procent mot föregående år.

För frågan om den enskilde fått tillräcklig information visar resultatet på en minskning med 4 procent till 94 procent nöjda svar mot föregående års mycket höga resultat på 98 procent.

Upplevelsen av handläggarens tillgänglighet ökat något mot föregående år. Andelen positiva svar var 81 procent vilket är en ökning mot 2016 med 3 procent.

Jonas Sundling

Inkomna svar som visade på missnöje var 3,75 procent av svaren i genomsnitt vilket är en ökning med 1,25 procent mot föregående år. De negativa svaren berörde framförallt frågan om den enskilde upplevde att denne fått tillräckligt med information.

Andelen osäkra/ vet ej svar var i genomsnitt 4 procent och avsåg framförallt frågan om tillgänglighet där 13 procent angav osäkra/ vet ej.

Noteras bör göras att Anhörigstöd och Syn och hörselkonsulentens verksamhet i mätningen inte mottagit ett enda negativt svar.

### **Socialkontorets yttrande**

Totalt sett ger brukarna ett gott betyg åt socialkontorets personal. Ett vänligt bemötande anser 96 procent av de svarande att de får från socialkontorets personal. De svarande anser att de får den information de behöver i en mycket stor utsträckning, 94 procent.

Resultaten på frågan om den enskilde fått möjlighet att lämna de synpunkter denne önskat ligger kvar på ett oförändrat resultat från föregående med 93 procent positiva svar. På frågan om handläggaren beaktat den enskildes behov har andelen positiva svar på totalen ökat något mot tidigare år. Andelen nöjda svar var 92 procent.

Handläggarna uppfattas fortsättningsvis av de svarande som kunniga och professionella, 91 procent.

Resultatet för tillgänglighet har ökat något mot föregående år har 81 procent positiva svar.

Avseende frågan om tillgänglighet är det dock viktigt att påtala att andelen missnöjda svar inte är högre än för övriga frågor. Det är andelen osäkra / vet ej svar på 18 procent som drar ner resultatet. Av kommentarer som lämnats i enkäterna går det att dra slutsatsen att flera av de som svarat att man är osäker / vet ej blivit kallade till möte och därför aldrig försökt att kontakta handläggaren själva.

De skriftliga kommentarer som har lämnats, har till allra största delen utgjorts av positiva förstärkningar.

Sett till bemötandeenkätens resultat på totalen finns det inget utvecklingsområde som sticker ut sett till andelen negativa svar då samtliga sex frågor har en andel negativa svar mellan 2-4 procent i snitt.

Socialkontoret föreslår att socialnämnden godkänner rapporten och överlämnar den till avdelningarna för diskussion och eventuella förbättringsåtgärder.

Jonas Sundling

Britt-Marie Ekström  
Socialdirektör