



VÄRDEGRUNDSENKÄT IFO, BENGTSFORS KOMMUN 2011

En värdegrundsenkät som avser insatser inom Individ- och familjeomsorgen (IFO) som skett under det första kvartalet 2011.



Värdegrundsenkät 2011

Bakgrund

Som ett led i Individ- och familjeomsorgens kvalitetsarbete genomfördes under första kvartalet år 2011 en enkätundersökning till samtliga personer som har och har haft kontakt med något område inom Individ- och familjeomsorgen i Bengtsfors kommun.

Genomförande

Syfte

Syftet med undersökningen är dels att få en bild av vad de medborgare som är i kontakt med vår verksamhet tycker om vårt arbete. Dels att få ett underlag till vårt fortsatta arbete. Inom individ- och familjeomsorgen skickades enkäter ut via post till samtliga personer som hade någon form av insats under det första kvartalet av år 2011.

Enkätens utformning

Enkäten var utformad utifrån fyra värdegrundsord: bemötande, ansvar, respekt och tillit. Inom varje värdegrundsord ställdes tre-fyra frågor. En övergripande fråga som gäller hur nöjd man är överlag fanns också med. Avslutningsvis fanns utrymme för att ge kommentarer.

Svarsfrekvens

Av de totalt 338 enkäter som skickades ut, besvarades 89 st. Svarsfrekvensen blev därför 26,3%, vilket är en för låg siffra för att kunna dra några generella slutsatser. Undersökningen skall därför ses som en mätning, där resultatet visar hur de som svarade på enkäten upplevde vår verksamhet. Ingen skillnad har gjorts på män och kvinnors svarsresultat då det inte finns någon signifikant skillnad. Då det var få utskickade och inlämnade enkäter inom områdena Adoption och Familjehem har dessa områden tagits bort från de olika värdegrundsorden bemötande, ansvar, respekt, tillit. Däremot är de medräknade i totalsumma för utskickade enkäter, inlämnade enkäter och svarsfrekvens.

Bortfall

Den låga svarsfrekvensen kan bero på att många av de som har fått enkäten kan behöva hjälp av närstående, som inte alltid finns på plats, för att fylla i enkäten. En annan faktor kan vara att en ”enkättrötthet” infann sig hos vissa, några klienter har varit/är aktiva under flera områden och har fått flera enkäter hemskickade men har valt att svara på endast en av dem. Att förbättra svarsfrekvensen blir ett förbättringsområde till kommande undersökningar.



Värdegrundsenkät 2011

Område	Utskickade enkäter	Besvarade enkäter	Svarsfrekvens
Barn och Ungdom	83	28	33,7%
Ekonomi	205	44	21,4%
Vuxen	37	11	29,7%
Adoption*	4	1	25%
Familjehem*	9	5	55%
<i>SUMMA</i>	338	89	26,3%

Område	Antal män	Antal kvinnor
Barn och Ungdom	12	16
Ekonomi	20	24
Vuxen	3	8
Adoption*	1	0
Familjehem*	3	2
<i>SUMMA</i>	39	50

* På grund av få utskickade och inlämnade enkäter har Adoption och Familjehem tagits bort och räknas inte med i nedanstående statistik.



Värdegrundsenkät 2011 - Frågorna

Bemötande

1. Blir/blev du bemött med förståelse för din situation?
2. Tycker/tyckte du att personalen lyssnar aktivt och visar intresse för dig och din situation?
3. Tycker/tyckte du att personalen tar/tog hänsyn till dig som unik person?

Ansvar

1. Anser du att du får/fick det stöd du behöver/behövde?
2. Anser du att du kan/kunde påverka de beslut som fattas i samband med det stöd du får/fick?
3. Om du inte är nöjd med det stöd du får/fick, vet du hur du skall gå till väga för att klaga?

Respekt

1. Tycker du att personalen bemöter/bemötte dig med respekt?
2. Får/fick du information om och motivering till de beslut som fattas?
3. Kan du lätt nå den person som du söker i socialtjänsten?
4. Blev du mottagen på avtalad tid av din handläggare?

Tillit

1. Får/fick du det stöd som du har fått löfte om?
2. Upplever/upplevde du att de som hjälper di har tillräcklig kunskap för sitt arbete?
3. Får/fick du information på ett begripligt sätt?

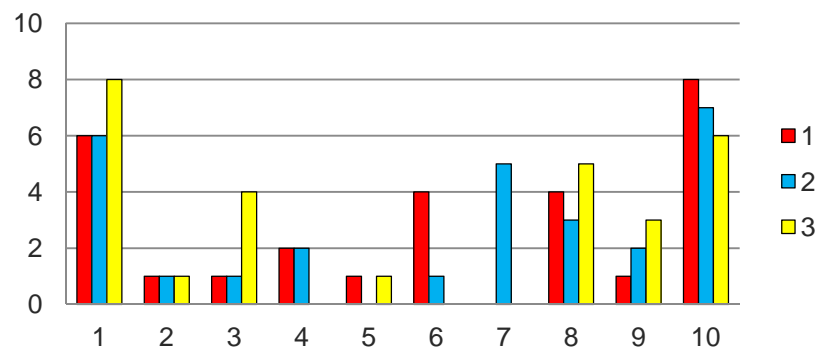
I stort

Hur nöjd är du med det stöd du får/fick?

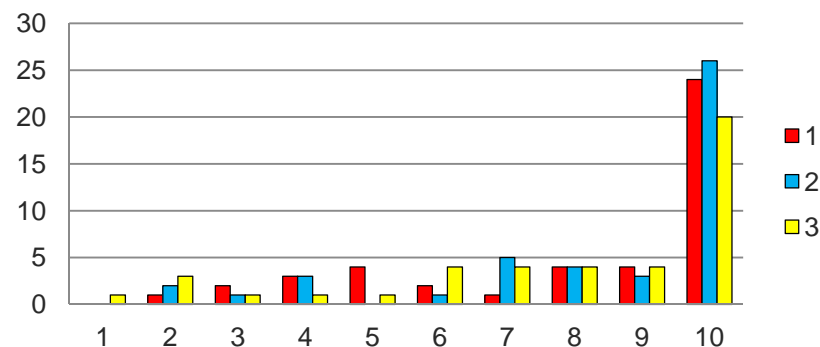


Värdegrundsenkät 2011 - Bemötande

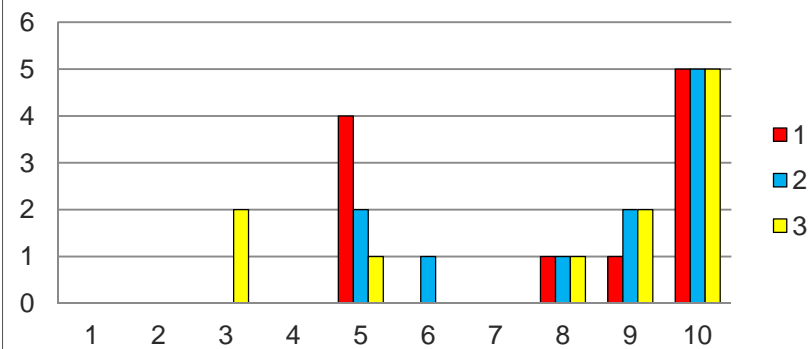
Barn och Ungdom



Ekonomi



Vuxna

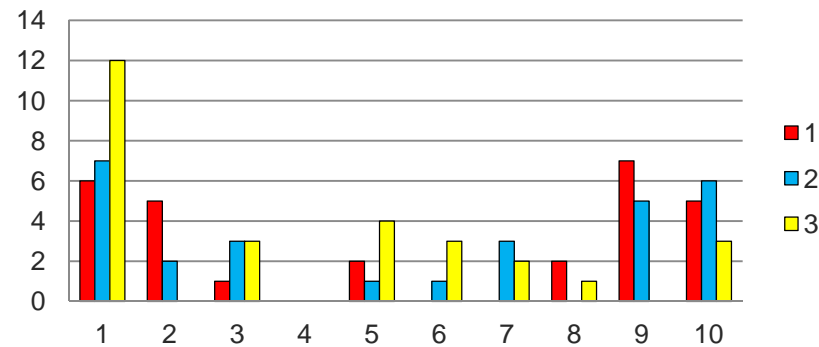


Förklaring: De olika färgerna representerar de frågor som är numrerade på blad 4. Skalan längst ner är de olika alternativ som fanns på enkäten. Skalan till vänster är hur många som svarat .

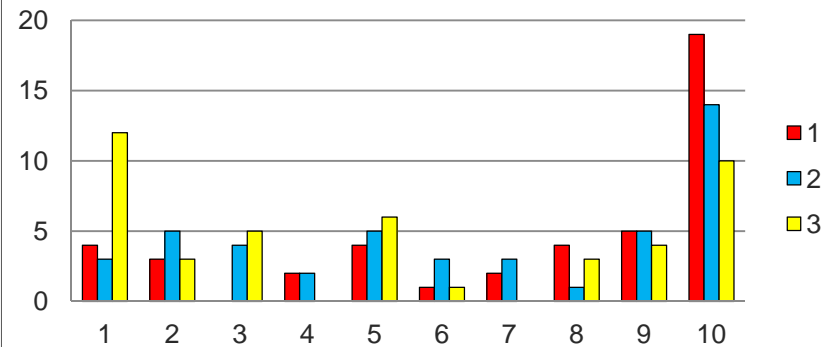


Värdegrundsenkät 2011 - Ansvar

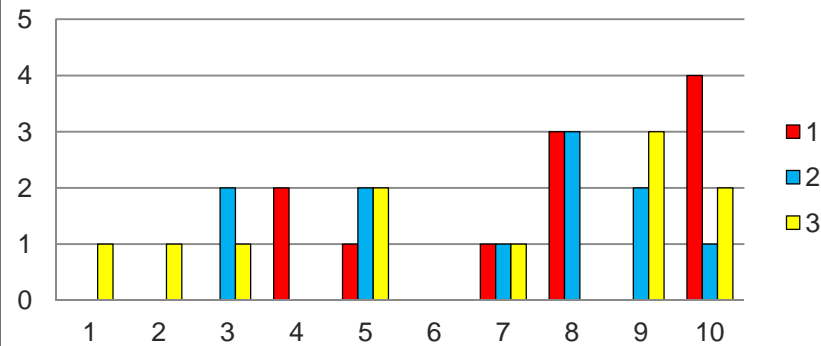
Barn och Ungdom



Ekonomi



Vuxna

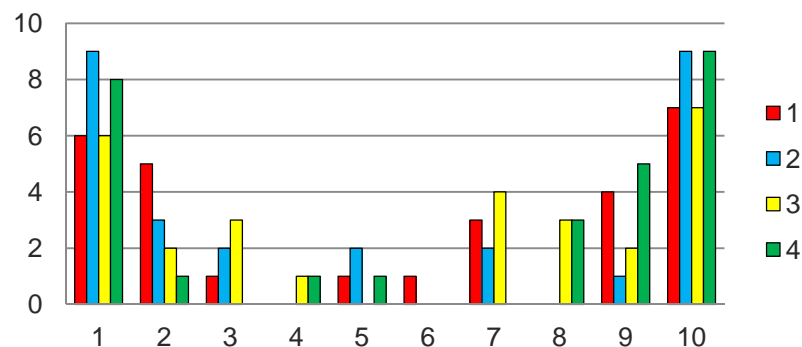


Förklaring: De olika färgerna representerar de frågor som är numrerade på blad 4. Skalan längst ner är de olika alternativ som fanns på enkäten. Skalan till vänster är hur många som svarat .

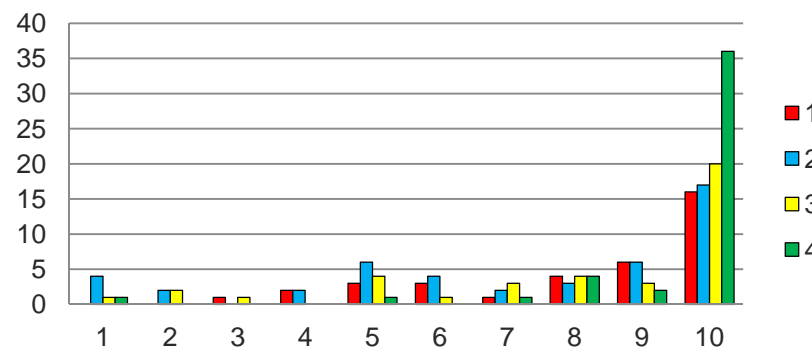


Värdegrundsenkät 2011 - Respekt

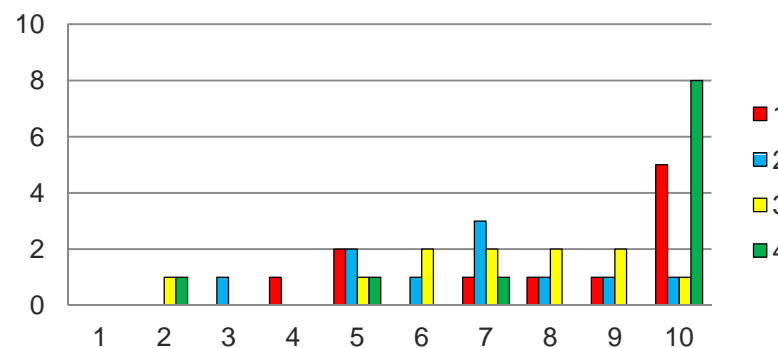
Barn och Ungdom



Ekonomi



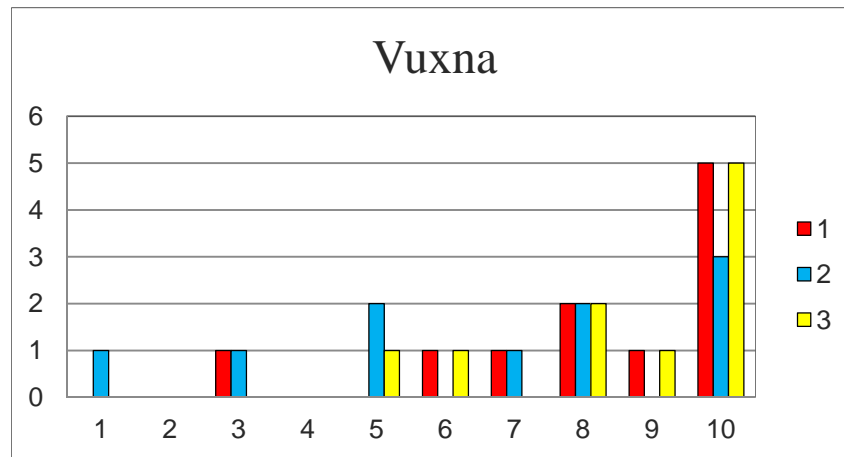
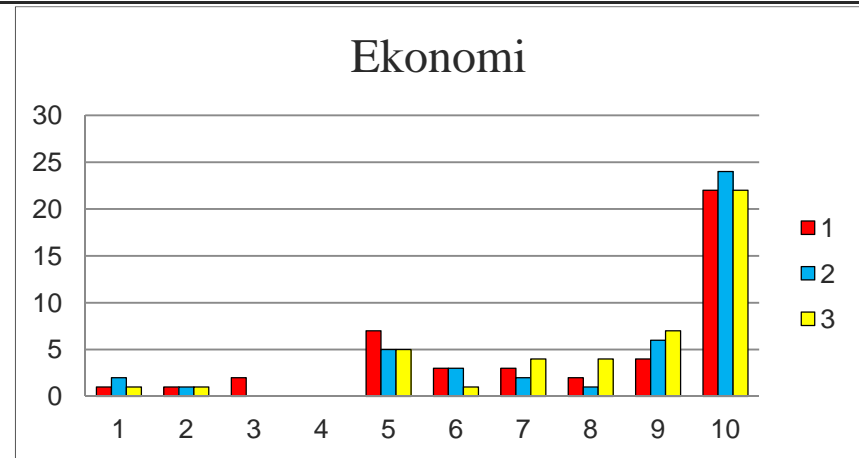
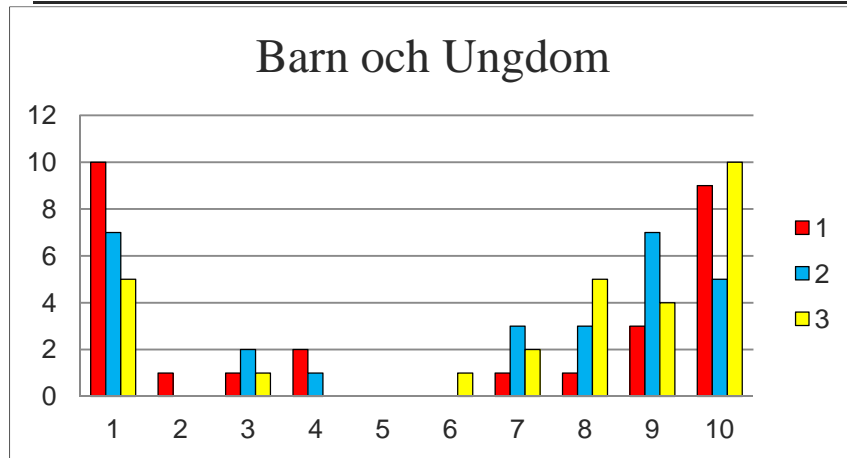
Vuxna



Förklaring: De olika färgerna representerar de frågor som är numrerade på blad 4. Skalan längst ner är de olika alternativ som fanns på enkäten. Skalan till vänster är hur många som svarat .



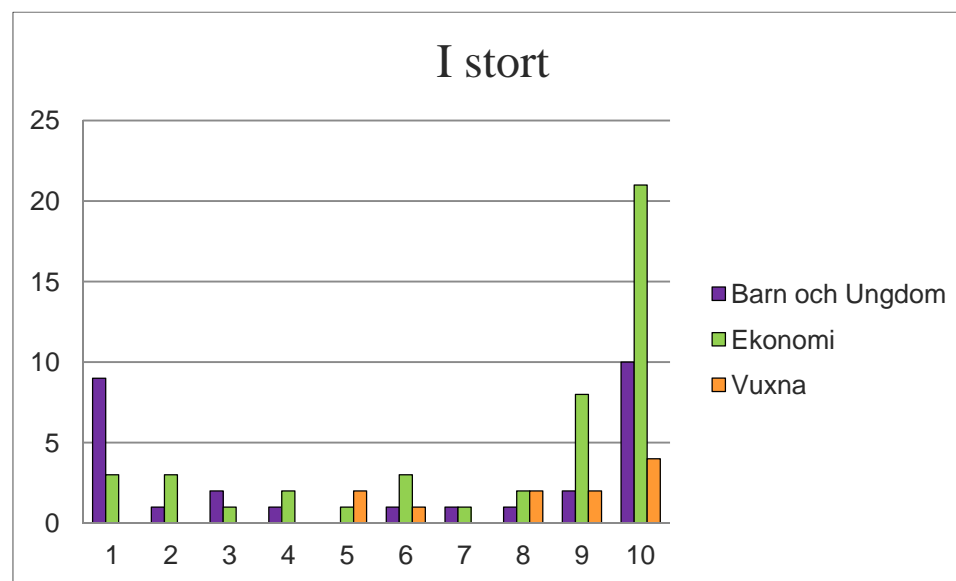
Värdegrundsenkät 2011 - Tillit



Förklaring: De olika färgerna representerar de frågor som är numrerade på blad 4. Skalan längst ner är de olika alternativ som fanns på enkäten. Skalan till vänster är hur många som svarat .



Värdegrundenkät - I stort



Förklaring: De olika färgerna representerar de områden som finns med i enkäten. Skalan längst ner är de olika alternativ som fanns på enkäten. Skalan till vänster är hur många som svarat .



Värdegrundsenkät 2011 - Sammanfattning

338 enkäter skickades ut till medborgare som har varit, eller är, i kontakt med Individ- och familjeomsorgen. In kom 89 svar. Adoption och Familjehem har inte tagits med i beräkningarna mer än i summan för utskickade och inlämnade enkäter och svarsfrekvensen då det inte var så många utskickade och inlämnade enkäter. Överlag har svaren varit positiva, det är många som gett högsta poäng inom alla områden och värdegrundsord. Ekonomiavdelningen är den avdelning som fått högst poäng inom alla värdegrundsord och detta märks också på de synpunkter som kommit in. Högst poäng fick frågan om klienterna blev mottagna på avtalad tid. Den fråga som fick lägst poäng var om klienterna visste/vet hur de skulle gå tillväga för att klaga om de inte varit/är nöjda med det stöd de fått/fick. Med tanke på att det var relativt många som satt lågt betyg på Ansvarsområdet är det således ett område som bör arbetas med. Värdegrundsordet ”bemötande” är det värdegrundsord som har fått mest jämna svar över hela 1-10skalan. Det föreligger ingen större skillnad i poängsättning mellan könen och detta har lett till att ingen skillnad görs i resultatet.