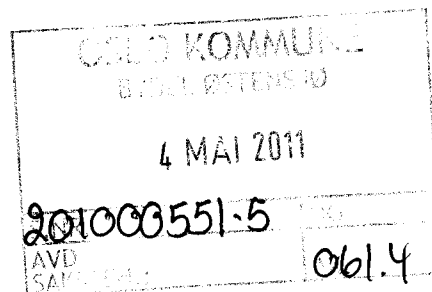




Oslo kommune
Helse- og velferdsetaten



Vedlegg til brukerundersøkelsen i sosialtjenesten i Oslo 2010

Resultater for bydelene

Oslo kommune
Helse- og velferdsetaten
Desember 2010

1 Resultater for bydelene i Oslo

I dette vedlegget presenteres den enkelte bydels resultater for brukerundersøkelsen ved sosialtjenesten i 2010. En nærmere beskrivelse av undersøkelsen er presentert i hovedrapportens kapittel 2.

Det gis for hver av bydelene en beskrivelse av de viktigste funnene for de ni hovedområdene for brukertilfredshet sammenlignet med resultater fra foregående undersøkelser. Svarene, som i undersøkelsen er angitt på en firedelt skala, er her presentert som en indeks. Indeksen fordeler seg på en skala fra 0-100, hvor en høy indeksverdi angir en høy grad av tilfredshet. Det presenteres også en oversikt over svarfordelingene på de enkelte spørsmålene, målt i prosent av brukerne som har svart. For å gi et helhetlig bilde er andelen som ikke har besvart spørsmålet eller svart "vet ikke" inkludert i fordelingen. I tillegg foretas en sammenligning mellom byrådets måltall om fornøyde brukere av sosialtjenesten (70 prosent) og den enkelte bydels faktiske andel.

Vi gjør oppmerksom på at de lave svarprosentene medfører så store utvalgsfeil at resultatene ikke er representative for målgruppen, og forskjeller på noen få indekspoeng må derfor ikke tillegges for stor vekt. Av samme grunn foretas ingen sammenligninger mellom bydelenes resultater.

Resultatene blir presentert og kommentert bydelsvis etter alfabetisk rekkefølge.

1.15 Bydel Østensjø

I Bydel Østensjø ble 594 brukere invitert til å delta i undersøkelsen. Av disse besvarte 59 respondenter undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 10.

Brukertilfredsheten ved sosialtjenesten i Bydel Østensjø er i 2010 lavere enn ved tidligere undersøkelser, og resultatene viser lavere indeksverdier på samtlige områder. Når områdene vurderes under ett (kategori "Gjennomsnittsindeks") ser vi at resultatet har sunket fra 53 poeng i 2008 til 47 poeng i 2010. Gjennomsnittsindeksen for Østensjø er lavere enn samlet for Oslo i 2010 (52 poeng).

Brukerne av sosialtjenesten i Bydel Østensjø har høyest tilfredshet innenfor områdene:

- informasjon til brukerne (58 poeng)
- fysisk miljø (54 poeng)

Området informasjon til brukerne har bare ved noen anledninger plassert seg blant de beste, mens det andre området også i tidligere undersøkelser har blitt rangert høyt.

Tilfredsheten er lavest innenfor områdene:

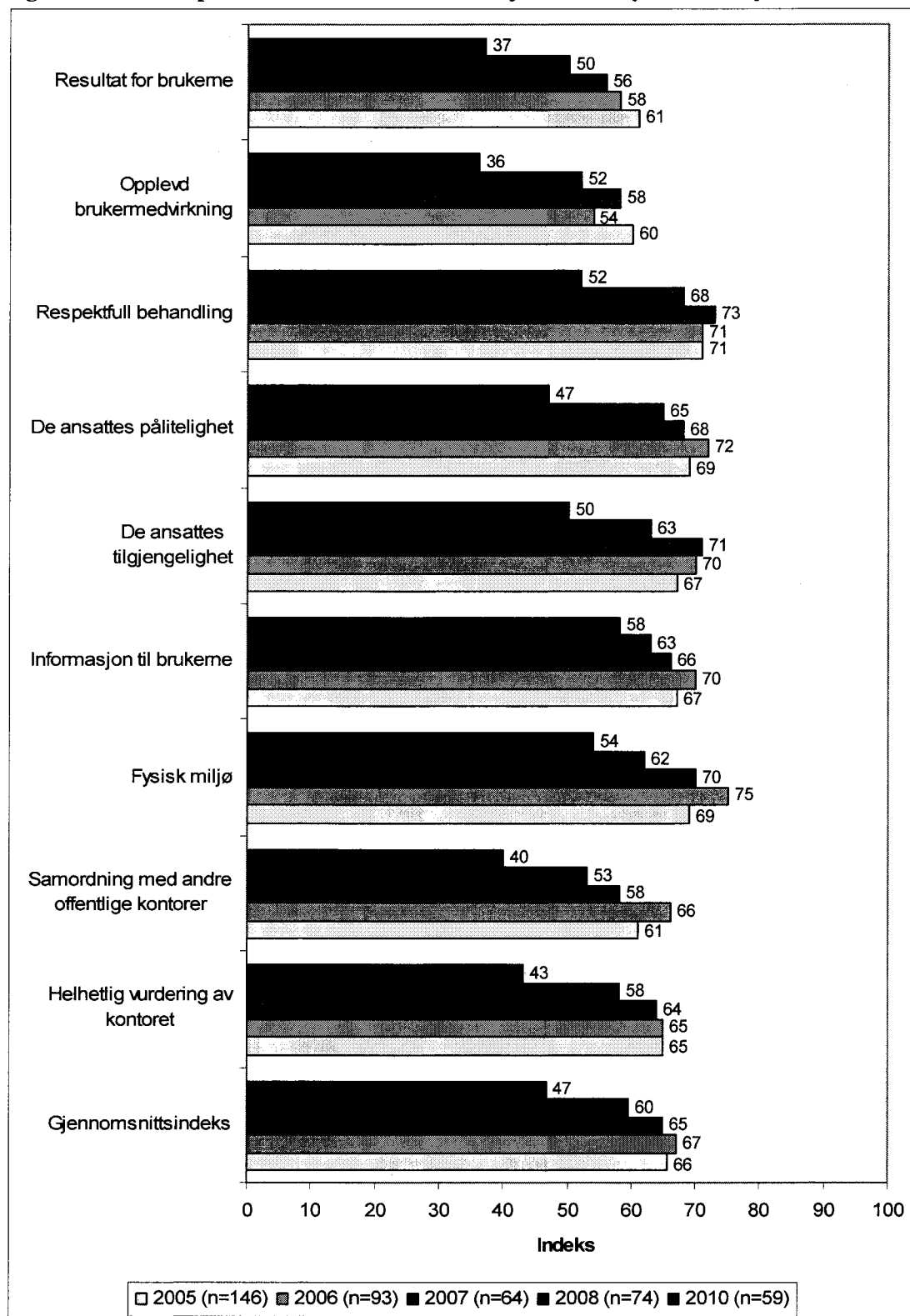
- opplevd brukermedvirkning (36 poeng)
- resultat for brukerne (37 poeng)

Områdene har også i tidligere undersøkelser blitt rangert lavt.

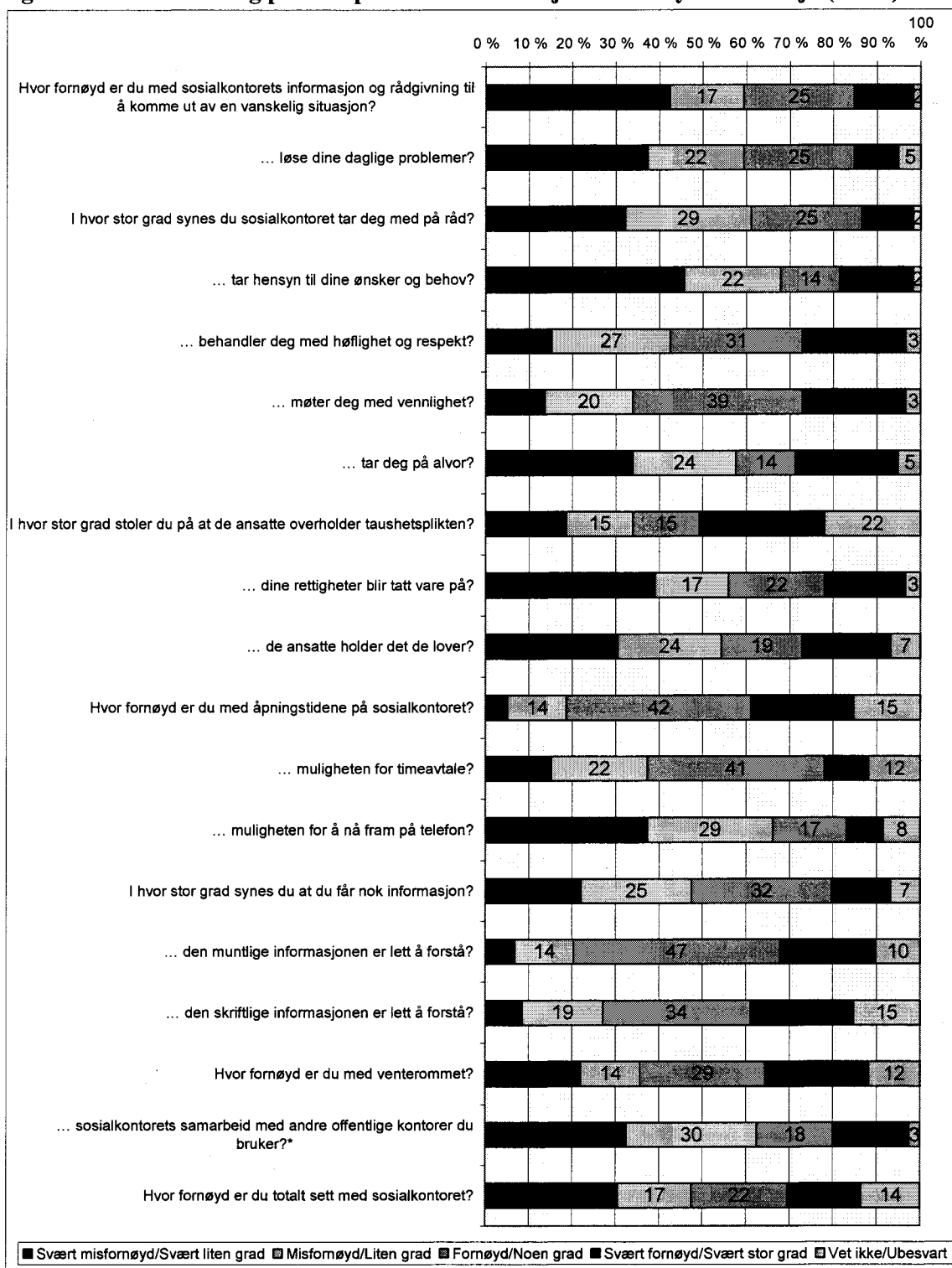
Figur 1.30 viser svarfordelingen på alle spørsmålene for sosialtjenesten i Bydel Østensjø. Brukerne er mest fornøyd med at den muntlige informasjonen er lett å forstå (69 prosent svarer at de i noen eller i svært stor grad mener dette) og at de er fornøyd med åpningstidene på kontoret (66 prosent svarer at de er fornøyd eller svært fornøyd). Brukerne er minst fornøyd med måten det tas hensyn til brukernes ønsker og behov, muligheten for å nå fram på telefon og sosialtjenestens samarbeid med andre offentlige kontorer som brukerne er avhengige av (henholdsvis 68, 66 og 63 prosent er misfornøyd eller svært misfornøyd med dette).

I byrådets budsjett for 2010 er det satt som måltall at minst 70 prosent av brukerne skal være fornøyd med sosialtjenesten. Resultatet for Bydel Østensjø viser at kun 53 prosent av brukerne er litt eller svært fornøyd med tjenesten.

Figur 1.29 Indeks på hovedområdene for sosialtjenesten i Bydel Østensjø



Figur 1.30 Svarfordeling på alle spørsmål for sosialtjenesten i Bydel Østensjø (N=59)



* Dette spørsmålet er kun besvart av de som først har svart JA på spørsmålet "Er du avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker?". 68 prosent svarte JA (40 personer).