



Sakstittel:
Brukerundersøkelse i sosialtjenesten i 2012

Saken behandles i:
Bydelsutvalget

Møtedato:
21.03.2013

Utvalgssaksnr.:

Saksbeh: Ellen S. Trulssen

Arkivkode: 031

Saksmappe: 2004/902

Utredning

1 Problemstilling

Sak vedr. brukerundersøkelse i sosialtjenesten 2012 fremlegges BU til orientering.

2 Bakgrunn

Høsten 2012 gjennomførte Oslo kommune en undersøkelse for å kartlegge brukernes subjektive opplevelse av servicen de mottar på timeavtaler i sosialtjenesten. Undersøkelsen ble utført av Helseetaten i samarbeid med Velferdsetaten.

Brukerundersøkelse i sosialtjenesten ble første gang gjennomført høsten 2002. Spørreundersøkelsen fra 2012 skiller seg vesentlig fra hvordan tidligere brukerundersøkelser i sosialtjenesten har vært gjennomført. Det ble benyttet et nytt forenklet spørreskjema som skulle besvares av brukere som hadde vært på timeavtale i undersøkelsesperioden. Skjema ble delt ut av de ansatte, og besvart etter timeavtalen var ferdig.

I prosessen med å utarbeide et nytt spørreskjema, ble ansatte i sosialtjenesten og brukerutvalg involvert. For både ansatte og brukerutvalg var det viktig at spørsmålene hadde enkle svarkategorier, og at brukerne hadde mulighet til å komme med forslag til forebedringer. Det ble utarbeidet 10 spørsmål i undersøkelsen med utgangspunkt i:

- mulighet for timeavtale
- informasjon
- respektfull behandling
- oppfølging
- helhetlig vurdering

Hvert spørsmål kunne besvares på en firedelt skala, hvor svarkategorien på de 9 første spørsmålene var "ja", "ja, delvis", "nei, ikke helt" og "nei". På spørsmål 10 var svarkategoriene "svært fornøyd", "fornøyd", "misfornøyd" og "svært fornøyd". I tillegg kunne de svare "vet ikke/ikke aktuelt" på alle spørsmål. En firedelt skala samsvarer med tidligere brukerundersøkelse i sosialtjenesten.

2.1 Faktaopplysninger

Av totalt 1291 personer som var på timeavtale, ble 915 forespurt om de ville delta i undersøkelsen. Av disse valgte 591 personer å delta. Det gir en svarprosent på 65. Resultatet viser at det er høyest ja-andel for brukere samlet i Oslo på spørsmålene om *gikk det greit å få timeavtale* og om *du ble møtte med høflighet og respekt under timeavtale* (begge 95 %). Lavest ja-andel er det på spørsmål om *du fikk informasjon fra timeavtalen skriftliggjort med deg hjem* (62 %) og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (82 %)

85 % prosent av brukerne som har vært på timeavtale i undersøkelsesperioden oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Resultatene er langt bedre enn det man kjenner til på tilsvarende spørsmål i kommunene tidligere brukerundersøkelser i sosialtjenesten. Årets undersøkelse er imidlertid forskjelling både med tanke på gjennomføring, og hvilke områder somt as opp. Resultatene kan likevel tyde på at brukertilfredsheten er høyere blant brukere som har vært på timeavtale sammenlignet med resterende brukere av sosialtjenesten.

Resultater for Bydel Søndre Nordstrand

I alt deltok 39 av et utvalg på 57 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 68.

Resultatene i Bydel Søndre Nordstrand er gjennomgående høyere sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. 95 prosent av brukerne i bydelen oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 9 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo, og dermed høyest av alle bydelene.

Det er høyest ja-andel på spørsmålene om *det gikk greit å få timeavtale*, og *timeavtalen har vært til hjelp for deg* (begge 100 %). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjon fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (70 %), og om *du fikk nok informasjon før timeavtalen* (83 %)

Rapporten er gjennomgått i personalmøte i NAV –kontoret og vil bli fulgt opp av sosialseksjonen.

2.2 Vedlegg

Rapport vedr. brukernes vurdering av sosialtjenesten – resultater fra brukerundersøkelsen 2012

3. Vurdering/konklusjon


De positive resultatene fra brukerundersøkelsen vil bli vektlagt når det gjelder videreutvikling av tjenestetilbudet for sosialtjenestens brukere.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar brukerundersøkelsen ved sosialtjenesten i Oslo kommune 2012 til orientering,

Bydel Søndre Nordstrand, 18.02.2013


Jan Hagen
bydelsdirektør


Ellen S. Trulssen
enhetsleder



Oslo kommune
Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester

2004/902

Bydelene

| | | |
|-------------------------|-----|------|
| Oslo kommune | | |
| Bydel Søndre Nordstrand | | |
| 28 JAN. 2013 | | |
| Sak | Dnr | Ord |
| 2004/902 | 119 | 031 |
| Saks | ELT | Sjeb |
| Kop | MEF | |

Dato: 28.01.2013

Deres ref:

Vår ref (saksnr):

Saksbeh:

Arkivkode:

201203311-10

Inger Elisabeth Salvesen, 23461165

364

BRUKERUNDERSØKELSE I SOSIALTJENESTEN 2012

Vedlagt følger rapport fra brukerundersøkelsen i sosialtjenesten i 2012.

Analysen av resultatene har gitt følgende hovedfunn:

- 86 prosent av brukerne som har vært på timeavtaler i sosialtjenesten i Oslo kommune er fornøyde eller svært fornøyde med sosialtjenesten totalt sett.
- Det er høyest ja-andel for brukerne på timeavtaler i sosialtjenesten på spørsmålene "Gikk det greit å få timeavtale?" og "Ble du møtt med høflighet og respekt under timeavtalen?" (begge 95 prosent).
- Det er lavest ja-andel for brukerne på timeavtale i sosialtjenesten på spørsmålene "Fikk du informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem?" (62 prosent), og "Er det klart for deg hva som skjer videre i saken din?" (82 prosent).
- Brukertilfredsheten varierer mellom de ulike bydelene. Differansen mellom bydelene med høyest og lavest ja-andel på spørsmål om vurdering av sosialtjenesten totalt sett er 24 prosentpoeng.

Brukerne har gjennom lokale brukerutvalg vært medvirkende i utformingen av undersøkelsen som gir en meget positiv tilbakemelding til sosialtjenesten. Respekt er grunnleggende i tjenesten og det er derfor meget bra at denne faktoren er en av to som scorer høyest i undersøkelsen. Vi ber bydelene bruke resultatene i kvalitetsutvikling av tjenestene.

Med hilsen

Björg Månum Andersson
kommunaldirektør

Morten Mjelve
sosialtjenestefjef

Godkjent og ekspedert elektronisk

Byrådsavdeling for eldre og
sosiale tjenester

Postadresse:

Rådhuset, 0037 Oslo

E-post: postmottak@byr.oslo.kommune.no

Vedlegg: Rapport brukerundersøkelse 2012

Kopi til: Helse- og sosialombudet,
Fylkesmannen i Oslo og Akershus