

2014-03-24

Sammanställning av enkätundersökning inom överförmyndarförvaltningen

1 Inledning

Under januari 2014 sände överförmyndarförvaltningen ut en enkät till samtliga ställföreträdare, det vill säga gode män och förvaltare. Syftet var att göra en uppföljning av gode mäns och förvaltares uppfattning beträffande förvaltningens bemötande, tillgänglighet, kompetens, service, stöd och utbildningar. På detta vis skulle förhoppningsvis eventuella svagheter i förvaltningen kunna identifieras. Avsikten är att denna enkätundersökning skall bli årligt återkommande för att kunna följa utvecklingen över tid.

Nedan följer en sammanställning av enkätundersökningens resultat. Sammanställningen består av, utöver resultaten, reflektioner över resultaten samt de åtgärder som förvaltningen tänker genomföra med anledning av resultaten. Huvudansvarig för enkätundersökningen och sammanställningen är undertecknad, arbetet med undersökningen och sammanställningen har dock genomförts med överförmyndarhandläggaren Anna-Lena Gudmundsson, Julia Sjöberg och Mathz Eriksson.

2 Resultat, reflektioner och åtgärder

Nedan följer en resultatsammanställning per område och fråga samt de reflektioner som gjorts med anledning av resultaten samt de åtgärder som övervägs. I sammanställning betraktas svarsalternativen *Instämmer helt* och *Instämmer till stora delar* som positiva svar medan svarsalternativen *Instämmer endast delvis* och *Instämmer inte alls* som negativa.

2.1 Svarsfrekvens

Sammantaget sändes 449 enkäter ut varav 246 besvarades, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 54,8 procent. Till kommande års enkätundersökningar skall ett mera aktivt arbete genomföras för att öka svarsfrekvensen, bland annat skall enkäten uppmärksammas i samband med det årliga utskicket rörande årsräkningar. I samband med informationsmöten och utbildningar påtalas vikten av att berörda besvarar enkäten.

2.2 Bakgrundsresultat

Min/Mina huvudman/huvudmän bor i

Kommun	Antal	Procent
Hällefors	49	19,9
Lindesberg	86	35,0
Ljusnarsberg	30	12,2
Nora	61	24,8
Annan kommun	2	0,8
Mer än en kommun	13	5,3
Ej svar	5	2,0
Summa	246	100

2.3 Bemötande

Jag anser att jag får ett bra bemötande när jag är i kontakt med överförmyndarförvaltningen

Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	183	74,4
Instämmer till stora delar	44	17,9
Instämmer enbart delvis	4	1,6
Instämmer inte alls	6	2,4
Ej svar	9	3,7
Summa	246	100

92,3 procent instämmer helt eller till stora delar i påståendet om att de får ett bra bemötande vid kontakt med överförmyndarförvaltningen. Således är svarsbilden att betrakta som mycket positiv.

2.4 Tillgänglighet

Jag anser att det är god tillgänglighet till överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	83	33,7
Instämmer till stora delar	116	47,2
Instämmer enbart delvis	21	8,5
Instämmer inte alls	9	3,7
Ej svar	17	6,9
Summa	246	100

80,9 procent svarar positivt på detta påstående men då skall noteras att majoriteten av svaren är i kategorin Instämmer till stora delar. Vidare har vissa svaranden framfört att de önskar att överförmyndarhandläggarna är lokaliserade till den "egna" kommunen mera.

Överförmyndarförvaltningen kommer att se över tidsfördelningen mellan de berörda kommunerna för att se om det föreligger något behov av att ändra närvaron i de olika kommunerna.

2.5 Kompetens

Jag anser att kompetensen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	142	57,7
Instämmer till stora delar	76	30,9
Instämmer enbart delvis	9	3,7
Instämmer inte alls	3	1,2
Ej svar	16	6,5
Summa	246	100

En mycket stor majoritet, 88,6 procent, upplever att det finns god kompetens inom överförmyndarförvaltningen.

2.6 Service

Jag anser att servicen är god inom överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	137	55,7
Instämmer till stora delar	77	31,3
Instämmer enbart delvis	14	5,7
Instämmer inte alls	4	1,6
Ej svar	14	5,7
Summa	246	100

87 procent svarar positivt, vilket är en stor andel. I samband med sammankomster med gode män och förvaltare, exempelvis vid utbildningar, kommer frågan lyftas om vad inom serviceområdet som upplevs vara mindre bra.

2.7 Stöd

Jag anser att jag får stöd när jag kontaktar överförmyndarförvaltningen.

Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	149	60,6
Instämmer till stora delar	67	27,2
Instämmer enbart delvis	8	3,3
Instämmer inte alls	6	2,4
Ej svar	16	6,5
Summa	246	100

87,8 procent av de svarande anser att de får gott stöd från överförmyndarverksamheten. Här kan det finnas anledning att förtydliga överförmyndarhandläggarnas roller ytterligare för att få förståelse för att de inte skall ge det stöd som gode män och förvaltare efterfrågar.

2.8 Utbildning

Jag anser att utbildningen för gode män/förvaltare är bra.

Svarsalternativ	Antal	Procent
Instämmer helt	76	30,9
Instämmer till stora delar	83	33,7
Instämmer enbart delvis	25	10,2
Instämmer inte alls	9	3,7
Ej svar	53	21,5
Summa	246	100

Av samtliga påståenden är det denna som uppnår sämst resultat, 64 procent positiva svar. Därtill kommer att 21,5 procent ej besvarat påståendet. Överförmyndarförvaltningen kommer under 2014 att se över de utbildningar som genomförs för gode män och förvaltare för att bredda utbudet och för att i möjligaste mån tillmötesgå förekommande önskemål. Överväganden skall även göras av hur många utbildningstillfällen som skall arrangeras per år.

2.9 Övriga synpunkter

Bland de övriga synpunkterna kan sägas finnas fyra kategorier. Vanligast förekommande är kommentarer att den svarande varit i mycket litet kontakt med överförmyndarverksamheten, varför det varit svårt att besvara enkäten.

Näst vanligaste kommentaren rör utbildning, Det kan konstateras att flera önskar mer utbildnings- och informationsträffar. Fler utbildningstillfällen kommer att arrangeras av överförmyndarförvaltningen men även rena informationsträffar och träffar av karaktären ”lära känna varandra”. Likaledes framförs i några enkätsvar önskemål om ”mentor” eller ”fadder”, det vill säga att en rutinerad god man eller förvaltare blir mentor eller fadder för en nyligen utsedd god man eller förvaltare. Denna idé kommer att övervägas.

Tredje vanligast kommentaren gäller överförmyndarförvaltningens digitala blanketter vilka av flera inte upplevs fungera tillfredställande. Överförmyndarförvaltningen kommer att genomföra en översyn av samtliga digitala blanketter och där behov föreligger, kommer uppdras åt Ljusnarsbergs kommuns webbredaktör att redigera blanketten.

Fjärde kategorin synpunkter är av karaktären *övrigt*, där det förekommer diverse ämnen, bland annat som tidigare nämnts att överförmyndarhandläggarna skall vara mer tid i vissa kommuner men även påtalas brist på tillgänglighet samt diverse enstaka negativa upplevelser vad gäller kontakten med överförmyndarförvaltningen. Här framförs även positiva synpunkter vad gäller överförmyndarförvaltningen som gott och professionellt bemötande. Bland dessa synpunkter kan dock konstateras att det behövs ytterligare information till gode män och förvaltare, då det framförs synpunkter som sakmässigt är felaktiga. Slutligen skall upplysas om att de gode män och förvaltare som så önskar skall få ringpärmar för förvaring av handlingar i samband med uppfyllande av uppdraget som god man eller förvaltare.

Anders Andersson
Kanslichef