

**Socialförvaltningen**

**Yvonne Aili**

Till Socialnämnden

Datum 2020-03-16

Dnr SN 2020/0031

## Resultat av brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2019

### Sammanfattning

Under hösten 2019 genomfördes den nationella brukarundersökningen inom landets individ- och familjeomsorger (IFO) för femte året i rad. Österåkers socialnämnds IFO deltog för fjärde gången. Dessutom gjordes en lokal brukarundersökning avseende Socialnämndens utförarverksamhet. En rapport har upprättats avseende resultatet av brukarundersökningarna.

### Beslutsförslag

#### Socialnämnden beslut

Notera rapporten ”Resultat av brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2019”, daterad 2020-02-19 till protokollet.

### Bakgrund

Sveriges kommuner och landsting (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för myndigheten inom individ- och familjeomsorg (IFO). De kommuner som deltar ansvarar själva för det praktiska genomförandet. Resultatet publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK).

### Förvaltningens slutsatser

Syftet med brukarundersökningen inom IFO är att ta fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom IFO. Måtten kan användas för förbättringar och jämförelser inom den egna socialtjänsten och mellan kommuner. Det är också ett material som stärker de förtroendevalda i dialog med medborgarna.

### Bilagor

Resultat av brukarundersökning individ och familjeomsorg 2019, daterad 2020-02-19

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Sigbritt Sundling  
Enhetschef staben

## Digitala Signaturer

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Sigbritt Sundling, Enhetschef  
Datum: 2020-03-20 08:19 +01:00

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Susanna Kiesel, Socialdirektör  
Datum: 2020-03-20 08:59 +01:00

**Österåkers kommun**  
**Socialförvaltningen**

Datum: 2020-02-19

Ärende/nr: SN

## Resultat av brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2019

### Bakgrund

Sveriges kommuner och Regioner (SKR, en arbetsgivar- och intresseorganisation för alla kommuner och regioner) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för individ- och familjeomsorg (IFO) och undersökningen har genomförts under hösten 2019, för femte året i rad. Österåkers kommuns IFO deltog för fjärde året.

Syftet med denna rapport är att ge en beskrivning av brukarundersökningen och dess resultat för Österåkers kommun och på nationell nivå. Utifrån resultatet förs en kortare diskussion om bortfallsproblemet i undersökningar av denna typ. Rapporten avslutas med förslag hur socialförvaltningen kan förbättra sitt genomförande och få säkrare resultat.

Österåkers kommun genomförde undersökningen med ett webbenkätverktyg som tillhandahölls av SKR. Kommunen förmedlade en länk till brukarna i huvudsak via socialförvaltningens surfplattor. Tidigare år har enkäten besvarats via olika medier; e-post, sms, dator eller surfplatta men även pappersenkäter har använts. Svarefrekvensen rapporterades manuellt.

Resultatet publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada ([www.kolada.se](http://www.kolada.se)) och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK).

### Brucarundersökningens syfte

Syftet med brukarundersökningen är att ta fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom IFO. Måtten kan användas för förbättringar och jämförelser inom den egna socialtjänsten och mellan kommuner.

### Enkäten

Enkäten har utvecklats av representanter från kommunerna, statistiker/sakkunniga från SKR och RKA samt en konsult från Statistikmyndigheten SCB. Enkäten riktar sig till IFO:s samtliga verksamhetsområden och omfattar åtta frågor med fasta



svarsalternativ. Svarsalternativ i enkäten är fyra varav två av dem räknas som positiva svar och två som negativa. Enkäten är indelad i fem kvalitetsområden:

- information
- delaktighet
- bemötande
- förändring
- tillgänglighet

### **Metod**

Samtliga brukare skulle erbjudas att besvara enkäten, efter kontakt med utredande socialsekreterare inom följande områden inom IFOs verksamheter:

- Enheten för stöd till barn och unga, uppdelat på vårdnadshavare och ungdomar 13 år eller äldre (exkl. ensamkommande barn)
- Enheten för ekonomiskt bistånd
- Enheten för vuxenstöd/missbruks- och beroendevård

Undersökningen pågick perioden 23 september till 18 oktober (fyra veckor).

### **Hur sammanställdes brukarundersökningen?**

Svarsalternativen har grupperats i positiva svar, mycket nöjd eller ganska nöjda, vilket är det som redovisas i resultaten. Svarsalternativet vet inte/ingen åsikt är exkluderade. För att svaren skulle inkluderas krävdes att brukaren svarat på minst en fråga utöver en könsfråga. När det totala antalet svar på en fråga var färre än fem, har resultatet inte rapporterats, för att undvika igenkänning.

### **Resultat på nationell nivå**

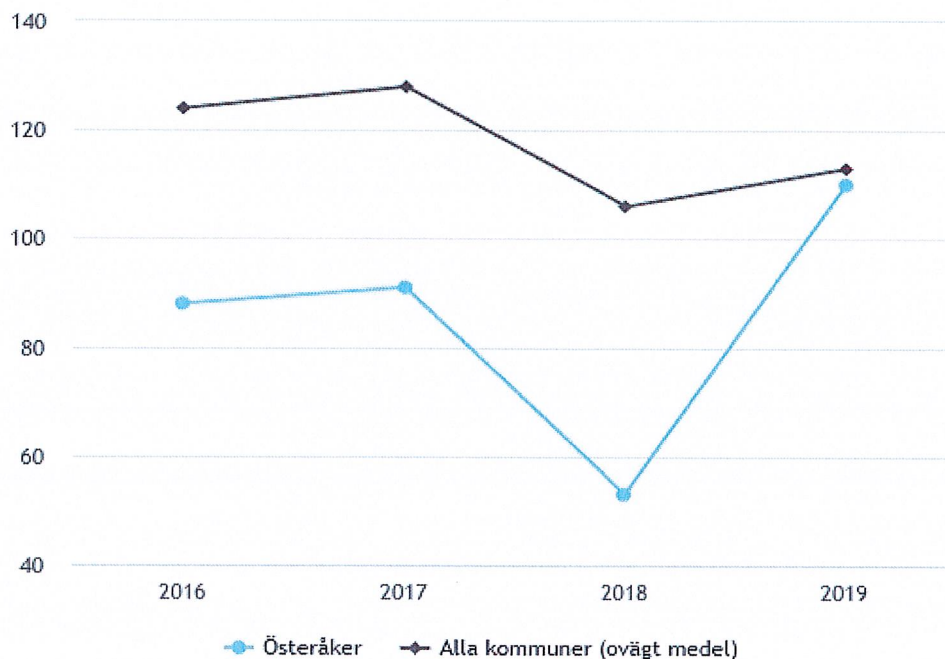
132 av landets 290 kommuner deltog i 2019 års brukarundersökning. Totalt inkom över 13 000 svar från brukare inom de berörda verksamheterna. Deltagandet var störst inom ekonomiskt bistånd med 8 233 svarande.

### **Österåkers resultat**

110 personer deltog i undersökningen. Svarsfrekvenser var 68 % (110 svarande) som är betydligt högre än föregående år, då den var 40 % (53 svarande). Svarsfrekvensen påverkades troligtvis av insamlingsmetoden. Brukarundersökningen 2018 genomfördes delvis genom att enkäten skickades via länk till mobiltelefon eller e-postadress vilket kunde bidra till att enkäten förblev obesvarad.

Brukarundersökningen 2019 besvarades främst via socialförvaltningens egna surfplattor. Enheten för ekonomiskt bistånd kompletterade detta med att i vissa fall skicka en länk till brukare via e-post eller sms. Deltagandet var störst inom ekonomiskt bistånd med 23 svarande.

Nedan redovisas antal svar för brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorg,



Det är inte enkelt att säga något om tendenser utifrån resultatet. Det finns variationer mellan åren som kan bero på tillfälligheter. Kommunens resultat har ökat jämfört med föregående år och ligger nästan i nivå med övriga kommuner som deltagit i undersökningen.

Nedan redovisas - helhetssyn, andel (%)



76 till 94 % av de svarande, beroende på verksamhetsområde och målgrupp, är sammantaget nöjda med det stöd de fått från socialförvaltningen (helhetssyn). Under

åren 2016 och 2017 var brukarna i Österåkers kommun mer nöjda än brukare i de kommuner som deltog i undersökningen. Frågan ställdes om hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? 2018 sjönk resultatet och steg igen 2019. Dock inte till tidigare nivåer.

Jämfört med de övriga deltagande kommunerna har Österåker högre andel positiva svar, förutom när det gäller området ”förbättrad situation”. 75 % är nöjda jämfört med övriga kommuner 76 %. Mest nöjda är brukarna inom beroendevården, 94 %, som även i år har ett genomgående bättre resultat jämfört med de andra verksamhetsområdena som omfattas av undersökningen. Det lägsta resultatet finns inom ekonomiskt bistånd, där 48 % svarade att de kan påverka hjälpen (65 % för övriga deltagande kommuner). De övriga svaren för ekonomiskt bistånd ligger mellan 70 och 83 %.

Varje enhet har fått sitt resultat och uppmanas att använda dessa strukturerat i verksamhetsutveckling för att belysa vad som behöver förbättras för att stärka kvaliteten i den egna enheten.

### **Brucarundersökning avseende Socialnämndens utförarverksamhet och familjerätten**

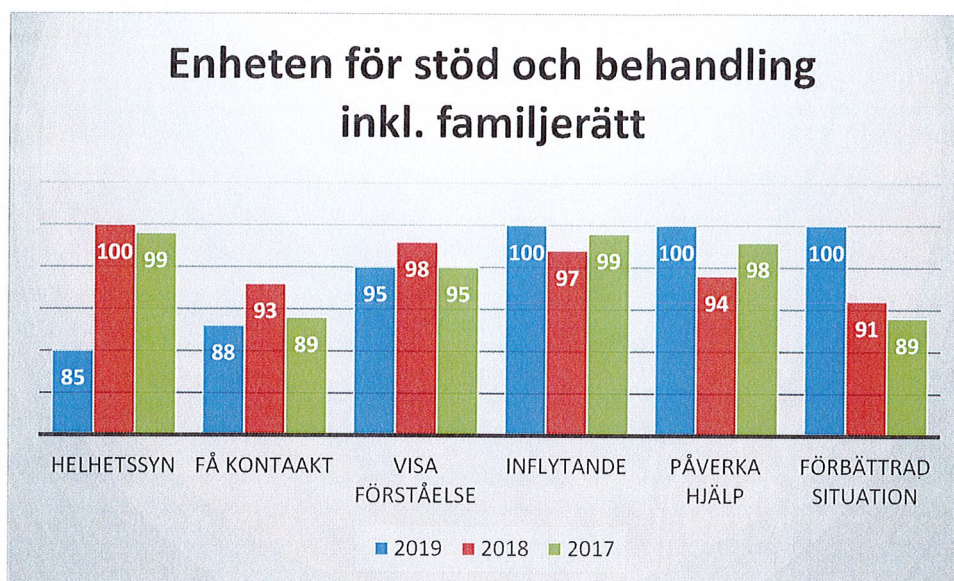
Inom Socialnämnden finns enhet för stöd och behandling som i huvudsak utför insatser och service till familjer och till personer med beroendeproblematik. Den nationella brukarundersökningen för IFO omfattar inte denna form av verksamhet. Socialförvaltningens ledningsgrupp har bedömt att brukarundersökningen kan anpassas till övriga verksamheten inom socialförvaltningen, varför en brukarundersökning genomfördes lokalt avseende verksamheter inom:

- enheten för stöd och behandling
- familjerätten som inte ingår i den nationella brukarundersökningen för IFO

Undersökningen genomfördes under perioden 4 november till 1 december 2019 (fyra veckor). Samanställningen har gjorts på samma sätt som i IFO brukarundersökning.

41 personer (2018 var det 88 svarande) har svarat av 100 tillfrågade brukare vilket blir en svarsfrekvens på 41 %. I diagrammet redovisas andelen positiva svar i procent för hela enheten inklusive familjerätt som hade 20 svarande.





Brukare i öppenvården och familjerätten som svarat har en positiv syn på att deras situation förbättrats. Vid jämförelse mellan myndighetens resultat som var 75 % och öppenvårdens resultat avseende ”förbättrad situation” ökar andelen positiva svar när utredningsprocessen övergår till insats det vill säga när förändringsarbetet påbörjats. Då det saknas information om det är samma eller olika personer som svarat på enkäten hos myndigheten och öppenvården är det svårt att dra generella slutsatser. Dock är trenden att den egna situationen förbättras när insats pågår.

### Diskussion

När en större population ska undersökas brukar det av praktiska skäl göras ett slumpmässigt urval. Denna undersökning är en bemötandeundersökning som förutsätter personlig kontakt. För att få ett resultat som motsvarar verkligheten ska alla brukare som träffar socialförvaltningens medarbetare under mätperioden erbjudas att besvara enkäten. Den metod som användes i brukarundersökningen säkerställer inte att det totala antalet besökare under undersökningsperioden erbjuds att delta. Medarbetare uppger att de i vissa fall har glömt att erbjuda och att de i andra fall bedömt att det inte passade på grund av brukarens mående. Eftersträvansvärt är att få tillförlitliga uppgifter över antalet brukare som träffar medarbetare från socialförvaltningen, under tiden då undersökningen pågår.

Enligt SKR beror svarsfrekvensen på ett antal faktorer som t.ex. relationen till målgruppen, enkätens längd och komplexitet, ämne och belöningar. En webbenkät där det inte finns någon tidigare relation till mottagaren anses svarsfrekvens på 20-30 % vara bra. Socialförvaltningens svarsfrekvens är framräknat från underlag på antal besökare från de medarbetare som mött brukarna. Undersökningen i stort speglar uppfattningarna hos just de personer som svarat.

En poäng med brukarundersökningar är om de upprepas år efter år, vilket ger jämförelser över tid. Har man exempelvis arbetat med kvalitet mellan undersökningstillfällena kan man utvärdera dess betydelse, före- och eftermätning.

Det är svårt att mäta kvalitet i människovårdande organisationer med, som i detta fall, standardiserade frågeformulär med strukturerade svar d.v.s. kryssfrågor med begränsade svarsalternativ.

### **Förslag på åtgärder**

Socialförvaltningen bör sträva efter metoder som ökar deltagandet och som ger en mer tillförlitlig bortfallsredovisning. Ett sätt är att använda oberoende medarbetare att genomföra undersökningen. Detta skulle avlasta övriga medarbetare från arbetsuppgiften att informera och erbjuda brukare att delta. Det skulle också innebära att hänsyn till brukarens mående undveks. Om en oberoende person genomförandet brukarundersökning skulle troligtvis bortfallsredovisningen påverkas positivt. Det skulle också öka trovärdigheten av resultatet om det är en person som brukaren inte står i beroendeställning till som motiverar till deltagande.

Yvonne Aili  
Strateg