

Tjänsteutlåtande

Till Socialnämnden

Datum 2021-02-05

Dnr SN 2021/0026

Resultat av brukarundersökning inom individ och familjeomsorg 2020

Sammanfattning

Under hösten 2020 genomfördes den nationella brukarundersökningen inom landets individ- och familjeomsorg (IFO). Österåkers socialnämnds IFO har deltagit årligen sedan 2016.

Beslutsförslag

Socialnämnden beslut

Notera rapporten ”Resultat av brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2020”, daterad 2021-01-15 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).

Tidigare år har även en lokal brukarundersökning avseende Socialnämndens utförarverksamhet genomförts. På grund av pågående Coronaepidemi beslutade förvaltningschefen att den lokala brukarundersökningen inte skulle genomföras.

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 2020, daterad 2021-02-08

Susanna Kiesel
Socialdirektör

Åsa Lundgren
Enhetschef

Yvonne Aili
Strateg

Digitala Signaturer

Signerad med: Anställda
Signerad av: Åsa Lundgren, Enhetschef
Datum: 2021-03-22 10:35 +01:00

Signerad med: Anställda
Signerad av: Susanna Kiesel, Socialdirektör
Datum: 2021-03-22 10:44 +01:00

2021-02-08

Brukarundersökning 2020

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) vill stödja och inspirera kommunerna att arbeta med systematisk uppföljning av kvalitet och resultat för att utveckla och förbättra kommunens verksamheter. En kunskapsbaserad socialtjänst bygger på flera olika kunskapskällor, där brukarnas åsikter är en viktig del.

SKR och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) ansvarar för att tillhandahålla enkäterna, en undersökningstjänst för genomförandet samt för sammanställning och publicering av resultatet. Resultatet publiceras i databasen Kolada (www.kolada.se) och delar av det ingår även i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) och Strategi för hälsa. Deltagande kommuner ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet. Det var 109 kommuner som deltog. Vilket är något färre än föregående år (181).

Syfte

Syftet med brukarundersökningen är att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. Undersökningen ger ett kunskapsunderlag som kan användas för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter samt över tid, men framförallt för analys av den egna verksamheten. Brukarundersökningen inom socialtjänsten genomförs 2020 med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som levereras av Enkätfabriken.

Målgrupp

Brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen består av fyra enkäter och omfattar kontakten med myndighetsutövningen inom följande verksamhetsområden/målgrupper:

- Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare för barn och ungdomar 0-18 år
- Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård

Kvalitetsområden

Brukarundersökningen omfattar sex kvalitetsområden:

- tillgänglighet
- information
- bemötande
- delaktighet
- helhetsomdöme
- förändring

Metod

Undersökningen genomförs i samband med besök hos eller möten med socialförvaltningens socialsekreterare. Enkäten delades ut till brukare vid möte/besök med socialsekreterare för de verksamheter och målgrupper som ingår undersökningen. Undersökningen genomförs under perioden den 15 september till den 15 oktober 2020. Med besök avsågs såväl fysiska möten som digitala möten via webb eller telefon och vid till hembesök eller besök på ett boende. Enkäten fanns översatt till åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja. Om brukaren är aktuell inom flera verksamhetsområden och har olika socialsekreterare, skulle enkäten delas ut vid ett tillfälle inom varje område.

Undersökningen genomförs med ett webbenkätverktyg från Enkätfabriken och besvaras via dator, surfplatta eller smart telefon. Webbenkätverktyget tillhandahöll enkäterna på åtta olika språk. Unika inloggningskoder skapas utifrån antalet anmälda brukare som beräknades besöka eller möta socialförvaltningens socialsekreterare under undersökningsmånaden. Det var också möjligt att erbjuda brukaren att besvara enkäten i pappersform.

Antalet svar och svarsfrekvens

Antalet svarande i undersökningen 2020 var 156 personer (svarsfrekvens på 62 %). Det är fler svarande än under 2019, då antalet svarande var 110 personer (svarsfrekvens 68 %).

Svarsfrekvensen är beräknad på olika sätt för år 2019 och 2020. För undersökningen 2020 beräknade socialförvaltningen besöksantalet till 250 för undersökningsperioden. Tidigare års undersökningar har svarsfrekvensen beräknats utifrån den enskilda socialsekreterarens redovisning av besöksantalet.

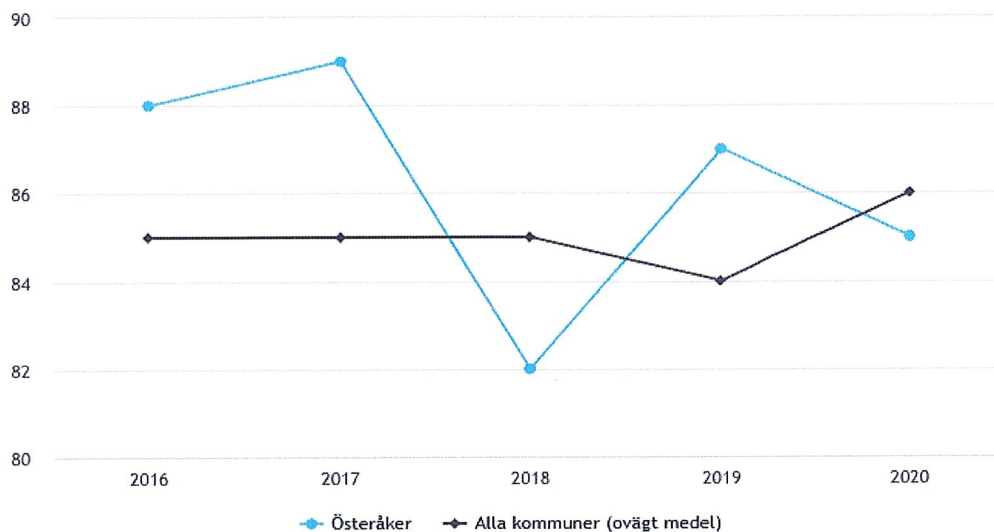
Redovisning

Den sammanlagda andelen positiva svar redovisas. Svar ”vet inte” är exkluderade, då de inte uttryckt en åsikt. Brukarundersökningens svarsalternativ:

- mycket nöjd
- ganska nöjd
- missnöjd
- mycket missnöjd
- vet inte

Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - helhetssyn, andel (%) Diagrammet nedan visar antal personer som har svarat ”mycket nöjd” eller ”ganska nöjd” på frågan ”Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?” dividerat med samtliga personer med kontakt med individ- och familjeomsorgen totalt som har besvarat frågan. Resultatet för 2020 är 85 %. Vilket redovisas i bokslutet som ett nyckeltal, män är något positivare (88 %) än kvinnor (83 %). Resultatet är lägre än 2019 då det var 87 %. 2020 års resultat kan förklaras med att den rådande pandemin påverkat. Digitala kontakter påverkar den mellanmänskliga kontakten. FoU Nordväst har genom intervjuer med handläggare och medborgare uppmärksammat att flera upplever det som svårt att ersätta fysiska möten med telefon eller digitala möten, då kroppsspråk och tillfällen till djupare samtal begränsas.

Diagrammet visar också på variationerna mellan de år som socialförvaltningen genomfört undersökningen. 2017 var det år med högsta resultatet (89 %) och 2018 året med det lägsta resultatet (82 %).



Alla kommuner är ett ovägt medelvärde, ett genomsnitt för Sveriges kommuner. Det beräknas genom att alla kommuners värden summeras och divideras med antalet kommuner som har fått ett värde på kvalitetsområdet.

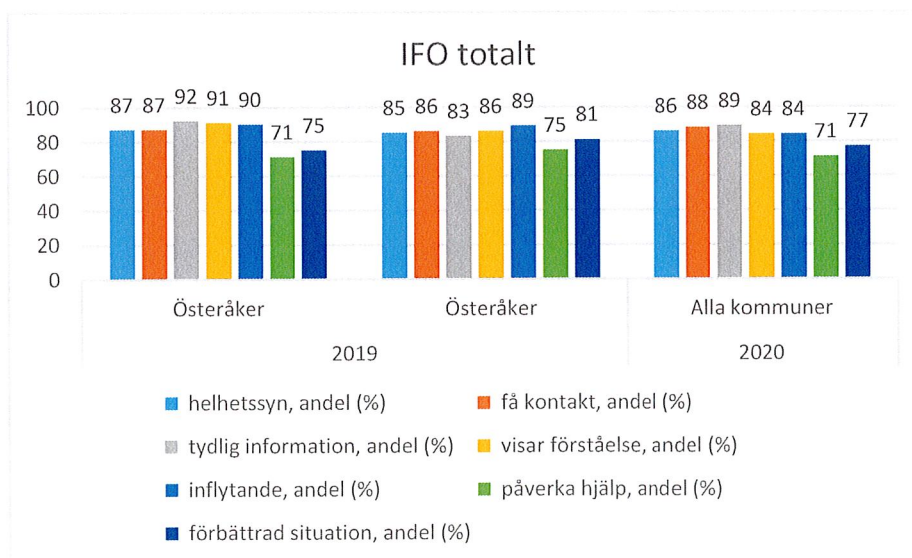
Könsfördelning

Inga stora skillnader mellan kön redovisas av SKR nationellt. Män är generellt sett något nöjdare. I Österåkers är männen mer positiva än kvinnorna, skillnaden mellan könen är störst vad det gäller ”tydlig information” med 7 procentenheter.

	Helhetssyn	få kontakt	tydlig information	visar förståelse	inflytande	påverka	förbättrad situation
kvinnor/flick	83	85	81	84	88	73	81
män/pojkar	88	88	88	89	91	78	81

Andel i %

Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt – samtliga kvalitetsområden, andel (%)



Diagrammet ovan visar förändringar över tid. I jämförelse med andra kommuner är Österåker besökarna mer nöjda i tre av de aktuella kvalitetsområdena ("förbättrad situation", "påverka hjälp" och "inflytande"). Lägst resultat får frågan om individen kan påverka hjälpen hen fått. Denne upplever att de blir tillfrågade men kan inte påverka. Missbruk- och beroende har nationellt högst andelen positiva svar. I Österåker är det barn och ungdomsvårdens vårdnadshavare som har högst andel positiva svar. De 14 ungdomarna över 13 år som deltagit i undersökningen är alla nöjda med "helhetsintrycket" (100 %). Flest svarande finns inom ekonomiskt bistånd (70).

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 socialsekreterare under mätperioden erbjudas att besvara enkäten. Den metod som användes innebar att antalet besökare skulle uppskattas innan mätperioden. Denna metod säkerställer inte att alla besökare under undersökningsperioden erbjuds att delta.

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 den i förväg uppskattade antalet besökare. Undersökningen i stort speglar uppfattningarna hos just de personer som svarat.

Målet med kontakten mellan socialförvaltningen och den enskilde/familj, är att den enskilde ska uppleva att deras situation förbättras. Av andelen av de svarande anger 81 % att de har en förbättrad situation. I detta avseende finns det ingen skillnad mellan könen. Det är ekonomiskt bistånd som i Österåker fått det högsta resultatet för förbättrad situation, 89 % av de svarande uppger att deras situation förbättrats.

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.

Socialförvaltningen har ett ökat deltagandet 2020 med 46 personer jämfört med 2019. Generellt kan man säga att antalet deltagare per kommun varit lägre i år vilket har förklarats med att Corona-epidemin har påverkat. Det är endast fem kommuner som har ett högre deltagande än Österåker.