

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2022-02-03

Dnr VON 2022/0010

Brukarundersökning 2021 Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde

Sammanfattning

Socialförvaltningen har genomfört en brukarundersökning avseende Vård- och omsorgsnämndens ärendehandläggning och Personligt ombud (PO). Detta tjänsteutlåtande är en rapport utifrån syfte, genomförande, resultat och avslutas med en diskussion under rubriken ”Förvaltningens slutsatser”.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslut

Notera rapporten ”Brukarundersökning 2021 Vård- och omsorgsnämndens verksamhetsområde” till protokollet.

Bakgrund

Socialförvaltningen har genomfört en brukarundersökning för att mäta hur besökare upplever kvaliteten i kontakten med nämndens ärendehandläggning; Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta, Enheten för stöd till barn och unga/LSS, Enheten för vuxenstöd avseende Socialpsykiatri och LSS vuxna. Undersökningen genomfördes även för Personligt ombuds brukare. Socialförvaltningen använde en brukarundersökning framtagen av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) som är avsedd för individ- och familjeomsorgen (IFO) inom Socialnämnden. Socialförvaltningens ledningsgrupp har bedömt att brukarundersökningen med vissa ändringar även lämpar sig att användas för all verksamhet inom förvaltningen. Undersökningen har genomförts 2017, 2018 och 2019. Med anledning av Coronapandemin genomfördes den inte 2020.

Brukarundersökningen omfattar följande kvalitetsområden:

- helhetssyn
- få kontakt
- tydlig information
- inflytande
- påverka hjälp
- förbättrad situation

Utöver denna brukarundersökning har brukare erbjudits att delta i en brukarundersökning, avseende upplevelsen av olika insatser oavsett utförare. Dessa resultat finns redovisade på www.kolada.se.

Tjänsteutlåtande

Syfte

Syftet med brukarundersökningen:

- få kunskapsunderlag för förvaltningens förbättringsarbete
- möjlighet att jämföra de egna resultaten över tid
- möjlighet för brukare att framföra sina åsikter om kontakten och insatser

Genomförandet

Undersökningen genomfördes under perioden 18 oktober till 12 november 2021. Vid möte erbjöds brukarna att delta via pappersenkäter eller via Ipads. Undersökningen genomfördes i huvudsak genom pappersenkäter. Medarbetaren erbjöd brukaren att delta och noterade antalet utdelade enkäter för beräkning av svarsfrekvensen. Enkät svar kunde lämnas i lådor vid servicecenter i Alceahuset eller returneras i ett frankerat svarskuvert.

Med möte avsågs alla former av möten: fysiska, digitala, via telefon, hembesök eller besök på ett boende. Om brukaren var aktuell inom flera verksamhetsområden, skulle brukaren erbjudas att delta vid ett tillfälle inom varje område. Äldreomsorgens brukare erbjöds att delta via brev som inte var i anslutning till ett möte med förvaltningens medarbetare.

Redovisning

Brukarundersökningarnas svarsalternativ var:

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

Den sammanlagda andelen positiva svar, ”mycket nöjd” och ”ganska nöjd” redovisas i procent av svaren. Svaret ”vet inte” är exkluderade, då de inte uttryckt en åsikt. Endast verksamheter med fler än fyra svar redovisas pga. igenkänningsrisk, dessa var stöd till barn och unga/LSS samt vuxna/LSS

Resultat

Enheten för äldre och funktionsnedsatta (ÄO)	2017	2018*	2019	2021
antal som erbjudits att delta	45	9	110	100
antal svarande	12	8	24	15
svarsfrekvens	27%	89%	22%	15%
helhetssyn	-	-	-	100%
Förbättrad situation	-	-	-	93%

* telefonintervjuer

Tjänsteutlåtande

Socialpsykiatri	2017*	2018*	2019*	2021
antal som erbjudits att delta	66	59	27	20
antal svarande	26	27	47	9
svarsfrekvens	39%	46%	57%	45%
helhetssyn	86	89	-	100%
förbättrad situation	-	-	-	78%

*Dessa års brukarundersökningar omfattade både socialpsykiatri och LSS vuxna och barn. I årets undersökning var det för få svarande i målgruppen LSS.

Helhetssynen redovisades för hela ärendehandläggningen inom nämndens verksamhetsområde tidigare år enligt nedan

Ärendehandläggning	2017	2018	2019
helhetssyn	86%	94%	89%
Förbättrad situation	78%	77%	88%

Personligt ombud	2017	2018	2019	2021
antal som erbjudits att delta	55	37	27	16
antal svarande	27	10	10	12
svarsfrekvens	49%	27%	37%	75%
helhetssyn	100%	100%	89%	100%
Förbättrad situation	100%	88%	90%	88%

Förvaltningens slutsatser

När en större population ska undersökas brukar det av praktiska skäl göras ett slumpmässigt urval. De aktuella undersökningarna är en bemötandeundersökning som förutsätter personlig kontakt. För att få ett resultat som motsvarar verkligheten ska alla brukare som möter socialförvaltningens medarbetare under mätperioden erbjudas att besvara enkäten. Den metod som användes i brukarundersökningarna säkerställer inte att det totala antalet besökare under undersökningsperioden erbjuds att delta. Det finns ingen kunskap om förvaltningens alla möten med brukare, då medarbetarna själva planerar och bokar tider för möten.

En poäng med brukarundersökningar är att om den upprepas år efter år, ger den 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.

Pappersenkäter har använts i högre grad jämfört med tidigare år, då fysiska möten har varit färre pga. Coronapandemin. Variationerna mellan åren i antalet deltagande kan förklaras med att antalet möten varierat och medarbetarens inställning till och förutsättningar för att genomföra

Tjänsteutlåtande

undersökningen. Dock har 41 brukare tillfrågats och gett ett positivt svar på kvalitetsområdet helhetssyn, 100%.

Svarsresultaten är övervägande positiva, mellan 78 och 100%, se vidare bilaga 1. De mest frekventa återkommande svaren är 100% positiva svar. När det gäller könsskillnader är det färre kvinnor inom äldreomsorgen som är positiva till kvalitetsområdet påverka, 78% jämfört med män 93%.

- Det finns förbättringsområden enligt följande:
Enheten för äldre och funktionsnedsatta, kvalitetsområde med lägst andel positiva svar är inflytande, 79%.
- Socialpsykiatri, kvalitetsområde med lägst andel positiva svar är förbättrad situation, 78%.
Det bör beaktas att Vård- och omsorgsnämnden inte har några insatser i egen regi, insatser genomförs av andra utförare. I ärendehandläggningen ingår att matcha insatser utifrån individens behov.
- Personligt ombud, kvalitetsområde med lägst andel positiva svar är förbättrad situation, 88%.

Bilaga

Diagram för brukarundersökningen 2021

Susanna Kiesel
Socialdirektör

Katrin Lindroth
Enhetschef

Yvonne Aili
Strateg

Digitala Signaturer

Signerad med: Anställda
Signerad av: Katrin Lindroth, Enhetschef
Datum: 2022-02-15 14:29 +01:00

Signerad med: Anställda
Signerad av: Susanna Cleveborg Kiesel, Socialdirektör
Datum: 2022-02-15 14:32 +01:00