

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Socialnämnden

Datum 2022-01-31

Dnr SN 2022/0018

Brukarundersökning 2021 inom Socialnämndens verksamhetsområde

Sammanfattning

Under hösten 2021 genomfördes den nationella brukarundersökningen inom landets individ- och familjeomsorger (IFO). Österåkers socialnämnds IFO har deltagit årligen sedan 2016. Även en intern brukarundersökning på övrig verksamhet genomfördes.

Beslutsförslag

Socialnämnden beslut

Notera rapporten ”Resultat av brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg 2020”, daterad 2022-01-31 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). Förvaltningen har även genomfört en lokal brukarundersökning som bygger på den nationella brukarundersökningen avseende Socialnämndens övriga verksamheter.

Förvaltningens slutsatser

Syftet med brukarundersökningen inom IFO är att ta fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom IFO och Socialnämndens övriga verksamhet. 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 2021, daterad 2021-01-31

Susanna Kiesel
Socialdirektör

Katrin Lindroth
Enhetschef

Yvonne Aili
Strateg

Digitala Signaturer

Signerad med: Anställda
Signerad av: Katrin Lindroth, Enhetschef
Datum: 2022-02-18 13:25 +01:00

Signerad med: Anställda
Signerad av: Susanna Cleveborg Kiesel, Socialdirektör
Datum: 2022-02-18 15:41 +01:00

Rapport
Socialförvaltningen

Datum: 2022-01-31
Dnr: SN 2022/0018

Resultat av brukarundersökning inom individ och familjeomsorg (IFO) och Socialnämndens övriga verksamheter 2021

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 Korshet (KKiK). Deltagande kommuner ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet. Det var 133 kommuner som deltog 2021 och av dem var det 115 som fick ett resultat. Antalet deltagande har ökat genom åren och var som flest 2019 med 151 kommuner.

Syfte

Syftet med brukarundersökningen:

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

Genomförande

Brukarundersökningen inom socialtjänsten genomfördes 2021 med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som levereras av Enkätfabriken. Socialsekreteraren som på något sätt möter brukaren hade till uppgift att erbjuda denne att delta i undersökningen. Brukaren kunde välja att delta via sms, e-post, via förvaltningens Ipads eller via pappersenkät som socialsekreteraren skickade via en portal. I denna portal skulle även socialsekreteraren notera när pappersenkäter användes för beräkning av svarsfrekvensen. Den interna

brukarundersökningen genomfördes i huvudsak genom pappersenkäter. Medarbetaren erbjöd brukaren att delta och noterade antalet utdelade enkäter för beräkning av svarsfrekvensen.

Målgrupp

Den nationella 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 0-17 år
- social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre
- ekonomiskt bistånd
- missbruks- och beroendevård

Den interna brukarundersökningen riktade sig till:

- Familjerättens brukare
- Den interna familjerådgivningens brukare
- Öppenvård: Familjemottagningen och Flottens brukare

Kvalitetsområden

Den nationella brukarundersökningen omfattar sex kvalitetsområden:

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

Den interna brukarundersökningen omfattade de av ovanstående för verksamheten lämpliga kvalitetsområden.

Metod

Den nationella undersökningen genomförs i samband med möten med socialförvaltningens socialsekreterare. Brukaren tillfrågades om denna ville delta och kunde då välja att svara på enkäten via; SMS, e-post, förvaltningens I-pads eller i pappersform. Enkäten fanns översatt till åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

När det gäller den interna brukarundersökningen var det socialförvaltningens medarbetare inom respektive verksamhetsområde som erbjöd brukaren att delta. Främst användes pappersenkäter som skickades via post. Det fanns även möjlighet att svara via I-pads. Dessa enkäter fanns endast på svenska.

De två undersökningarna genomfördes under perioden den 15 september till den 15 oktober 2021. Med besök avsågs alla former av möten: fysiska, digitala, via telefon, vid hembesök eller besök på ett boende. Om brukaren var aktuell

inom flera verksamhetsområden, skulle brukaren erbjudas att delta vid ett tillfälle inom varje område.

Antalet svar och svarsfrekvens

Antalet svarande i den nationella undersökningen 2021 var 48, vilket var lägre än året 2020. Både antalet svarande och svarsfrekvensen var lägre för Österåker 2021 än det ovägda medelvärdet (ett ovägt medelvärde beskriver genomsnittet för de deltagande kommunerna. Det beräknas genom att alla kommuners värden summeras och divideras med det antal kommuner som har värden).

År	2019	2020	2021	Ovägt medel
Antalet svarade	110	156	48	67
Svarsfrekvens i	68%	62%	32%	45%

Redovisning

Brukarundersökningarnas svarsalternativ var:

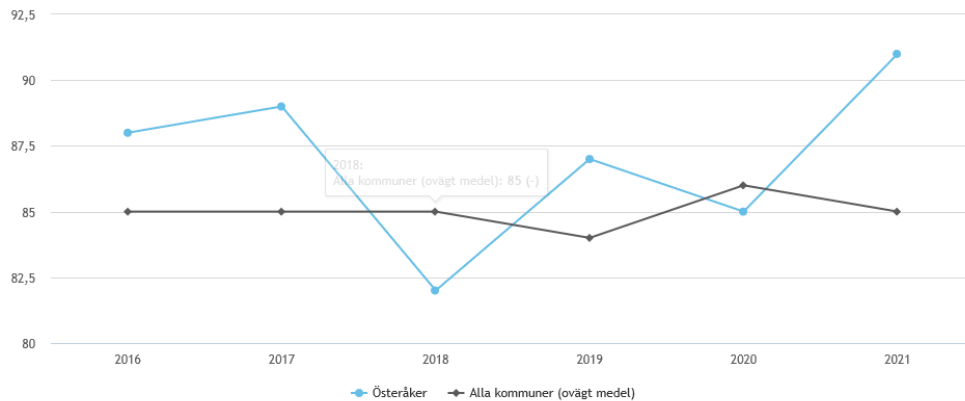
- mycket nöjd
- ganska nöjd
- missnöjd
- mycket missnöjd
- vet inte

Den sammanlagda andelen positiva, mycket nöjd och ganska nöjd redovisas. Svar ”vet inte” är exkluderade, då de inte uttryckt en åsikt. Verksamheter och könsfördelning med färre än fem svar redovisas ej, varför sociala barn- och ungdomsvården för barn och ungdomar 0-17 år inte erhöll något resultat.

Brukarbedömning individ- och familjeomsorg totalt - helhetssyn, andel (%)

Diagrammet nedan visar antalet 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 som har besvarat frågan. Resultatet för 2021 är 91% vilket är högre än föregående år (85%). Resultatet redovisas i bokslutet som ett nyckeltal.

Kvinnorna är nöjdare (100%) än männen (93%). Männen var positivare (88%) än kvinnorna (83%) föregående år.

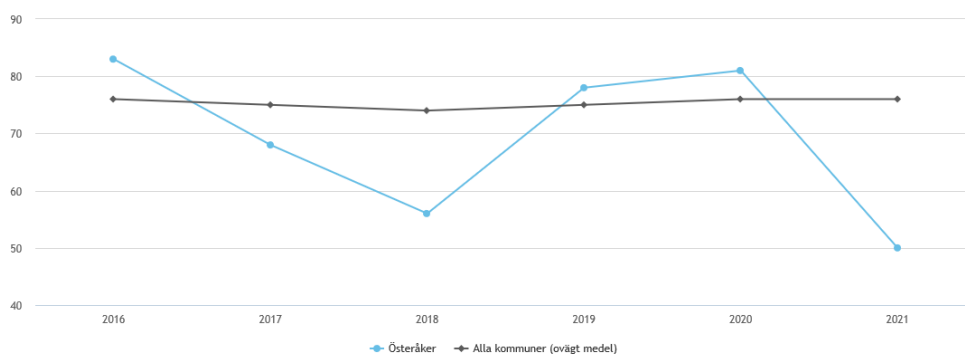


Könsskillnader för IFO, totalt

totalt	kvinnor	män
Helhetssyn 91%	100%	93%
Få kontakt 91%*	100%	100%
Tydlig information 96%*	100%	100%
Visar förståelse 91%	100%	93%
Inflytande 93%*	100%	100%
Påverka hjälp 66%	75%	75%
Förbättrad situation 76%	79%	50%

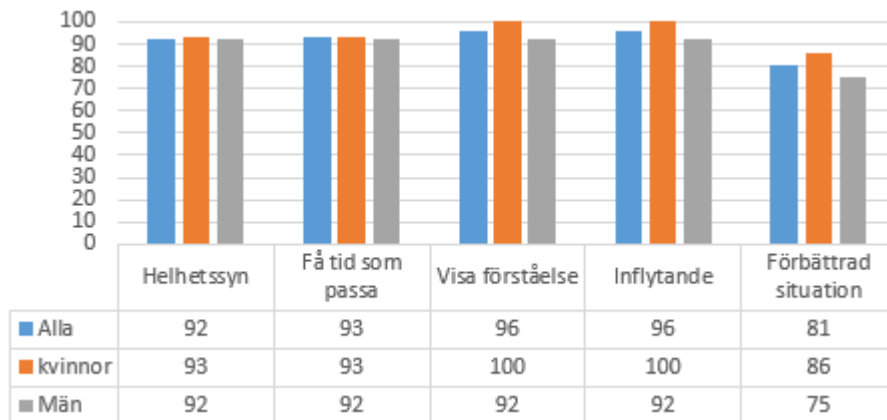
*Det finns svarande som inte angett kön

I diagrammet nedan framgår att brukarna inom IFO är mindre positiva till kvalitetsområdet ”förbättrad situation”. Detta kvalitetsmått var 2020 (81%) och har sjunkit till 50% år 2021.



Resultatet av den interna brukarundersökningen

Nedan framgår resultatet från Familjemottagningen. Antalet svarande var 27 och svarsfrekvensen var 45%. Fem ungdomar över 13 år svarade och samtliga svarande angav 100% positiva svar.



Antalet svarande brukare på Flotten var 43 och svarsfrekvensen var 100%. Samtliga kvalitetsområden erhöll positiva svar med 100%. Förutom kvalitetsmättet ”förbättrad situation, där kvinnorna var positiva till 96% och männen till 100%.

Familjerätten och familjerådgivningen i egen regi erhöll inget svar pga. för få svarande.

Diskussion

När en större population ska undersökas brukar det av praktiska skäl göras ett slumpmässigt urval. De aktuella undersökningarna i denna rapport är två bemötandeundersökningar 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 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 tiden 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.

Antalet svarande har minskat från 156 (2020) till 48 år 2021 och svarsfrekvensen har halverats i jämförelse med 2019 och 2020. Detta kan förklaras med genomförandet. Pappersenkäter har använts i hög grad jämfört med tidigare år. Dessa har skickats från förvaltningen till brukaren som sedan ska returnera det i ett frankerat svarskuvert. En annan bidragande orsak kan vara att brukaren ”glömt” att svara på e-post alternativt SMS, det har inte

utgått några påminnelser. De två senaste åren har brukaren i högre grad svarat via en Ipad i samband med fysiska möten. En fråga som uppstår är om medbetarnas förutsättningar att genomföra brukarundersökningen förändrats sedan tidigare år.

Skillnaden för IFO nationellt är små mellan åren med det finns exempel på utvecklingstrender för olika målgrupper. Skillnaden mellan åren och målgrupper i Österåker är större. Detta förklaras med att vid ett lågt antal svarande syns variationerna. På nationell nivå med fler svarande blir variationerna mindre synbara.

Nationellt har missbruks- och beroendevården även år 2021 de högsta positiva resultaten. Detta stämmer även med Österåker. Kvalitetsmåten för ”få kontakt”, ”tydlig information” och ”inflytande” hade 100% positiva svar.

Det finns förbättringspotential inom följande målgrupper:

- missbruk- och beroende har en lägre andel positiva svar inom kvalitetsområdet ”förbättrad situation” 74% , jämfört med övriga kvalitetsområden. Detta mått ligger bland de 25% av kommunerna med lägst antal positiva svar.
- vårdnadshavare inom barn- och ungdomsvården har en lägre andel positiva svar inom kvalitetsområdet ”påverka hjälp” 58%, jämfört med övriga kvalitetsområden. Detta mått ligger bland de 25% av kommunerna med lägst antal positiva svar.
- ekonomiskt bistånd har en lägre andel positiva svar inom kvalitetsområdet ”inflytande”, 63% jämfört med övriga kvalitetsområden Detta mått ligger bland de 25% kommunerna med lägst antal positiva svar.

Familjemottagningen och Flotten har fått 81% till 100% positiva svar på samtliga kvalitetsområdena i de interna brukarundersökningarna. Kvalitetsområdet ”förbättrad situation” har 81% positiva svar för Familjemottagningen och 98% för Flotten. Förvaltningens öppenvårdsinsatser i egen regi har förbättrat situationen för dem som fått insatser och som deltagit i undersökningen.

Yvonne Aili
Strateg