

Rapport  
Socialförvaltningen

Datum: 2023-01-31  
Dnr: SN 2023/0025

## Resultat av brukarundersökning inom individ och familjeomsorg (IFO) och Socialnämndens Familjemottagning, Flotten och Familjerådgivning 2022

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.

Brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorg har inriktning på kontakten med socialsekreteraren inom myndighetsutövningen. Den omfattar verksamhetsområdena social barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevård.

SKR och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) ansvarar för att tillhandahålla enkäter, en undersökningstjänst för genomförandet samt för sammanställning och publicering av resultatet. Resultatet publiceras i databasen Kolada ([www.kolada.se](http://www.kolada.se)) och delar av det ingår även i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK). Deltagande kommuner ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet. Det var 138 kommuner som deltog 2022 och av dem var det 125 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 2022 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 eller via pappersenkät. Socialsekreteraren skickade sms eller e-post 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. Socialsekreteraren 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:

- Den interna familjerådgivningens brukare
- Öppenvård: brukare hos Familjemottagningen och Flotten

Familjerättens brukare har tidigare år fått erbjudande att delta. Förvaltningen har beslutat att familjerätten inte ska delta, då de ska utarbeta ett annat undersökningsmaterial.

## 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 genomfördes 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, 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. Det fanns även möjlighet att svara via I-pads. Dessa enkäter fanns endast på svenska.

Den nationella brukarundersökningen genomfördes under oktober månad och den interna undersökningen skedde under perioden den 15 november till den 15 december.

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 i Österåker år 2022 var 100 brukare, vilket var fler än år 2021. Både antalet svarande och svarsfrekvensen var högre för Österåker än föregående år. Övriga deltagande kommuner hade i genomsnitt 82 svarande år 2022.

År	2019	2020	2021	2022
Antalet svarade	110	156	48	100
Svarsfrekvens	68 %	62 %	32 %	54 %

## Redovisning

Brukarundersökningarnas svarsalternativ var:

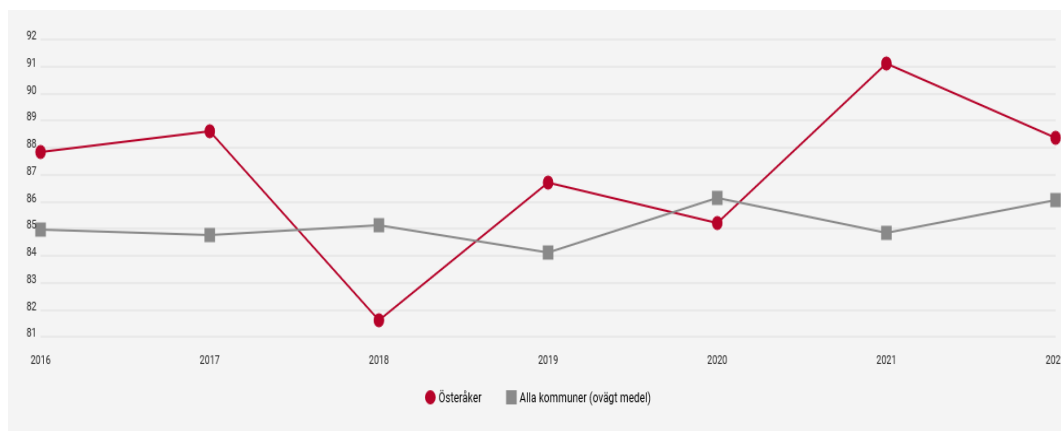
- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet inte

Den sammanlagda andelen ”mycket nöjd” och ”ganska nöjd” redovisas som positiva svar. Svaren ”vet inte” är exkluderade, då de inte uttrycker någon åsikt. Verksamheter och könsfördelning med färre än fem svar redovisas ej.

## 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?” (helhetssyn) dividerat med samtliga personer som har besvarat frågan. Resultatet för 2022 är 88 % vilket är lägre än föregående år (91 %). Resultatet redovisas i bokslutet som ett nyckeltal. Männen var nöjdare (94 %) än kvinnorna (83 %). Föregående år var kvinnorna positivare (100 %) än männen (93 %).

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



## Könsskillnader för IFO, totalt

Inom parantes anges nivån för 2021

	Totalt %	Kvinnor %	Män %
Helhetssyn	(91) 88	83	94
Få kontakt	(91) 86	85	88
Tydlig information	(96) 86	81	88
Visar förståelse	(91) 90	84	89
Inflytande	(93) 96	88	89
Påverka hjälp	(66) 72	73	88
Förbättrad situation	(76) 73	81	81

## Kolada

För varje nyckeltal i Kolada, rangordnas alla kommuner efter sina resultat, och de 25 % bästa resultaten får grön färg, de 25 % sämsta får röd färg och de 50 % i mitten får gul färg. Tabellen nedan visar de årliga resultaten för hela IFO sedan 2016. I Kolada finns även resultaten redovisade per verksamhet: barn och ungdomsvård, missbruk och ekonomiskt bistånd.

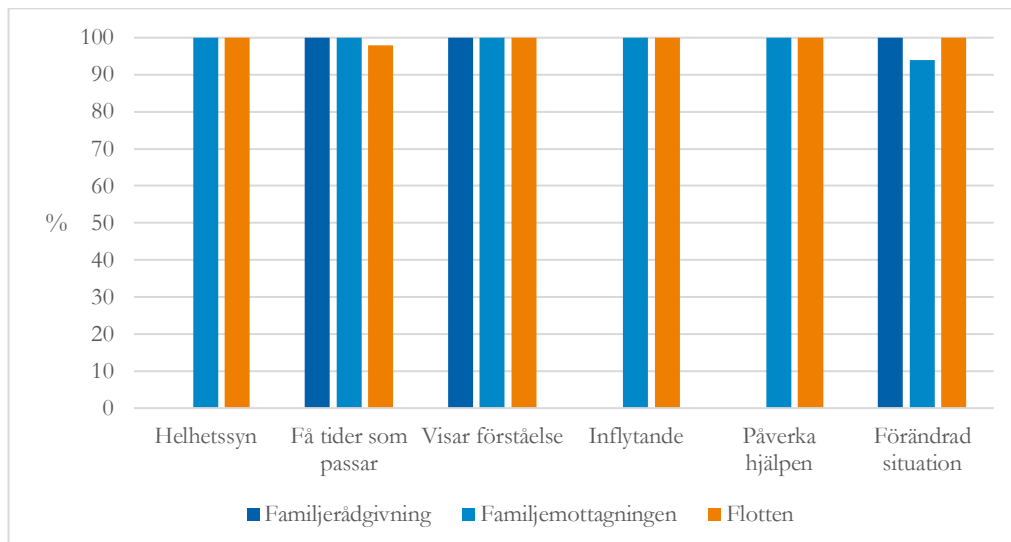
Område	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Helhetssyn	88	89	82	87	85	91	88
Få kontakt	85	87	80	87	86	91	86
Tydlig information	90	92	80	92	83	96	86
Visar förståelse	82	93	84	91	86	91	90
Inflytande	84	91	80	90	89	93	96
Påverka hjälp	82	79	78	71	75	66	72
Förbättrad situation	82	75	67	75	81	76	73

## Resultatet av den interna brukarundersökningen

Inom parantes anges nivån för 2021

Verksamhet	Antalet svar	Svarsfrekvens i %
Familjemottagningen	17 (27)	85
Flotten	53 (43)	100 %
Familjerätten	Deltog ej	
Familjerådgivning	16	100 %

Fyra kvalitetsområden erhöll positiva svar med 100 %. Kvalitetsmättet ”få tider som passar” fick 98 % positiva svar av brukarna på Flotten och ”förändrad situation” fick 94 % positiva svar av Familjemottagningens brukare. Familjerådgivningen har bara tre kvalitetsfrågor varför de saknar svar på övriga.



## Diskussion

Nedan redovisas några resultat från 2022 års undersökning:

- Antalet svarande inom IFO har ökat till 100 från 48 (år 2021). Även svarsfrekvensen har ökat till 54 % från 32 % (år 2021).
- En skillnad jämfört med förra årets undersökning är att barn över 13 år fått ett resultat med 14 svarande (för lågt svarande 2021).
- Den största enkäten är den inom barn och ungdom vårdnadshavare som utgör 43 svarande av IFOs totalt 100 svarande.
- Inom den sociala barn- och ungdomsvården svarar barn över 13 år mindre positivt jämfört med andra målgrupper (50 % är positiva), på frågan om deras situation har förändrats sedan de fick kontakt med socialförvaltningen.
- Fyra av kvalitetsmått för IFO totalt har försämrats i jämförelse med tidigare år. Kvalitetsmått som ökat är ”inflytande” och ”påverka hjälp”.
- Den största könsskillnaden finns i kvalitetsmättet ”påverka hjälp” där 88 % av männen ger ett positivt svar samt 73 % av kvinnorna.

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 socialsekreterare 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 socialsekreterarna själva planerar och bokar 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. Dock är de svarande sällan samma personer, då IFO utredningar ska ske skyndsamt och att insatser ska leda till självständighet och förbättrad situation.

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 inom IFO har ökat från föregående. Detta kan förklaras med genomförandet. Pappersenkäter har använts i hög grad jämfört med tidigare år, som lämnats i en brevlåda vid Servicecenter. En annan bidragande orsak kan vara att varje verksamhet haft en ambassadör som haft till uppgift att motivera och påminna medarbetarna.

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.

I jämförelse med övriga deltagande kommuner är Österåker i huvudsak rangordnad bland kommunerna i mitten. Kvalitetsmättet ”inflytande” har grön färg, vilket innebär att resultatet är bland de 25 % bästa. Kvalitetsmättet ”tydlig information” har fått röd färg, vilket innebär att resultatet är bland de 25 % sämsta.

Det finns förbättringspotential inom följande målgrupper:

- Missbruk lägsta andel positiva svar (85 %) finns inom kvalitetsområdet ”påverka hjälp”. Detta mått ligger bland kommuner med gul färg, vilket innebär att Österåker ligger bland de 50 % av kommunerna som ligger i mitten.
- Vårdnadshavare inom barn- och ungdomsvården har en lägre andel positiva svar (64 %) inom kvalitetsområdet ”förbättrad situation”. Detta mått ligger bland kommuner med gul färg, vilket innebär att Österåker ligger bland de 50 % av kommunerna som ligger i mitten.
- Barn och unga över 13 år har en lägre andel positiva svar (50 %) inom kvalitetsområdet ”förbättrad situation”. Detta mått ligger bland de 25 % av kommunerna med lägst andel positiva svar.
- Ekonomiskt bistånd har en lägre andel positiva svar (70 %) inom kvalitetsområdet ”tydlig information”. Detta mått ligger bland de 25 % av kommunerna med lägst antal positiva svar.

Familjemottagningen och Flotten som utför insatser har fått 100 % positiva resultat i den interna brukarundersökningen, förutom kvalitetsområdet ”förbättrad situation” där 94 % av brukarna svarade positivt för Familjemottagningen. Förvaltningens öppenvårdsinsatser i egen regi har förbättrat situationen för dem som fått insatser och som deltagit i undersökningen.

Familjerådgivningen har fått 100 % positiva svar på de tre kvalitetsmått som ingick i undersökning: ”få tider som passar”, ”visar förståelse” och ”förändrad situation”.

Yvonne Aili  
Strateg