

Tjänsteutlåtande

Socialtjänsten

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2018-02-07

Dnr VON 2018/0015

Brukarundersökning avseende myndighetsutövningen och Personligt ombud

Sammanfattning

Socialförvaltningen har genomfört en brukarundersökning avseende Vård- och omsorgsnämndens myndighetsutövning och Personligt ombud (PO). Detta är en rapport avseende genomförandet och resultatet.

Beslutsförslag

Vård- och omsorgsnämnden beslut

Notera rapporten "Brukarundersökning avseende myndighetsutövning och Personligt ombud" daterad 2018-02-07 till protokollet.

Bakgrund

Socialförvaltningen har genomfört en brukarundersökning för att mäta hur besökare upplever kvaliteten i kontakten med Vård och omsorgsnämndens (VoN) myndighetsutövande enheter:

- Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta
- Enheten för stöd till barn och ungdom/LSS
- Enheten för vuxenstöd avseende LSS och socialpsykiatri

Undersökningen gjordes även för Personligt ombuds brukare.

Socialförvaltningen använde en brukarundersökning framtagen av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) som är avsedd för individ och familjeomsorgen (IFO) inom Socialnämnden. Ledningsgruppen har bedömt att brukarundersökningen med vissa ändringar även lämpar sig att användas för all myndighetsutövning och verksamhet inom Socialförvaltningen. Brukarundersökningen omfattar följande områden:

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

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

Tjänsteutlåtande

Hur och när gjordes brukarundersökningen?

Undersökningen genomfördes under november månad 2017. Brukarna erbjöds att svara på frågorna via pappersenkäter eller digitalt via läsplattor. Medarbetarna ansvarade för att informera om och erbjuda besökaren att delta i undersökningen. Enkät svar kunde lämnas i lådor eller återsändas till kommunen i ett förfrankerat och adresserat svarskuvert.

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 besökaren svarat på minst en fråga utöver en könsfråga. När en svarsgrupps totala svar var mindre än fem, har resultatet inte rapporterats, pga. igenkänningsrisk. Detta innebär att inget resultat redovisats för Enheten för stöd till barn och ungdom/LSS (vårdnadshavare och barn över 13 år), i övrigt har varje enhet fått ett resultat.

Brukarundersöknings resultat

Myndighetsutövande enheter (exkl. Enheten för stöd till barn och ungdom/ LSS) redovisade att 111 personer erbjöds att svara och 38 personer har svarat på minst en fråga utöver kön, vilket ger en svarsfrekvens på 34 %.

- Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta, 45 utdelade enkäter, 12 inkomna svar, svarsfrekvens 27 %.
- Enheten för vuxenstöd avseende LSS och socialpsykiatri, 24 erbjöds att svara, 8 svar inkom svarsfrekvens 33 % resp. 42 erbjöds att svara 18 svar inkom, svarsfrekvens 43 %.
- Personligt ombud, 55 erbjöds att delta, 27 svarade, svarsfrekvens på 49 %.

Nedan redovisas det totala resultaten från myndigheterna och från Personligt ombud.

Område	Andelen positiva svar i procent 2017	
	Myndigheten	PO
helhetssyn	86	100
Få kontakt	89	100
Tydlig information	97	100
inflytande	94	100
Påverka hjälp	83	----*
Förbättras situation	78	100

*frågan inte relevant, då den är riktad till myndighetsutövning

Det område inom myndighetsutövningen som fått högst andelen positiva svar är området ”tydlig information” med 97 % positiva svar. De minst positiva svaren är från området ”påverka hjälp” med 78 % positiva svar. Avseende Personligt ombuds brukare (icke myndighetsutövning) har de svarande varit nöjda.

Förvaltningens slutsatser

När en större population ska undersökas brukar det av praktiska skäl göras ett slumpmässigt urval. Denna undersökning är en bemötandeundersökning som förutsätter en personlig kontakt. För att få ett resultat som motsvarar verkligheten ska alla brukare som träffar Socialförvaltningens medarbetare

Tjänsteutlåtande

under mätperioden erbjudas att besvara enkäten. Den metod som användes i brukarundersökningen bevakar inte att det totala antalet besökare under undersökningsperioden erbjuds att delta. Eftersträvansvärt är tillförlitliga uppgifter över antalet brukare som träffar medarbetare från Socialförvaltningen, under tiden då undersökningen pågår. Som det ser ut idag är underlaget som hämtas från de som delar ut enkäterna osäkert.

Undersökningen speglar i stort den uppfattning som de 38 svarande personer har, varför det inte går att dra några generella slutsatser. Trots det är det ju en poäng med brukarundersökningar 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).

Svarsfrekvensen från brukare inom Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta var 27 %. Denna brukargrupp får i regel hembesök och har därmed fått en enkät som de ska återsända via post, vilket påverkar svarsfrekvensen då det kan vara ett hinder att posta enkäten. Ett sätt att öka svarsfrekvensen är att en oberoende person gör telefonintervjuer.

Ska brukarundersökningen genomföras 2018 bör Socialförvaltningen sträva efter metoder som ökar deltagandet och som ger en mer tillförlitlig bortfallsredovisning. Ett sätt är att använda kommande Servicecenter, där alla brukare kommer att få ”skriva in sig vid besök”. Dock är inte alla brukare besökare i Alceahuset. När det gäller Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta skulle antalet svarande säkert öka om man efter ett besök ringde för att genomföra en telefonintervju. Det skulle också öka trovärdigheten av resultatet om det är en person som brukaren inte står i beroendeställning som genomför intervjuerna.

Bilagor

1. Enkäten ”Vad tycker du om socialtjänsten”



Susanna Kiesel
Socialdirektör

Yvonne Aili
Strateg

VAD TYCKER DU OM SOCIALTJÄNSTEN?

För att kunna förbättra vår verksamhet behöver vi veta vad som fungerar bra och mindre bra. Därför får alla som träffar oss under november månad 2017 möjlighet att svara på frågorna nedan. Det är frivilligt att delta och alla deltar anonymt. Svaren sammanställs så att det inte går att se vad någon enskild person har svarat. Du väljer själv om du vill svara på frågorna, men för oss är dina synpunkter mycket viktiga. Ju fler som svarar på frågorna, desto bättre nytta gör undersökningen. Resultaten från enkäten kommer att finnas tillgängliga på osteraker.se.

1. Är du kvinna eller man?

Kvinna

Man

2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med biståndshandläggaren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

Mycket lätt

Ganska lätt

Ganska svårt

Mycket svårt

Vet inte/Ingen åsikt

3. Hur lätt eller svårt är det att förstå information du får av biståndshandläggaren?

Mycket lätt

Ganska lätt

Ganska svårt

Mycket svårt

Vet inte/Ingen åsikt

4. Frågar biståndshandläggaren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

- Ja
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

5. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

- Mycket
- Ganska mycket
- Ganska lite
- Inte alls
- Vet inte/Ingen åsikt

6. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet inte/Ingen åsikt

7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

- Förbättrats mycket
- Förbättrats lite
- Ingen förändring
- Försämrats lite
- Försämrats mycket
- Vet inte/Ingen åsikt

Tack för att du tog dig tid att svara på frågorna