

Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Socialnämnden

Datum 2018-02-07

Dnr SN 2017/0067

Brukarundersökning individ och familjeomsorg 2017

Sammanfattning

Under hösten 2017 genomfördes den nationella brukarundersökningen inom landets individ- och familjeomsorger (IFO) för tredje året i rad. Österåkers socialnämnds individ- och familjeomsorg deltog för andra gången. Dessutom gjordes en brukarundersökning avseende Socialnämndens utförarverksamhet. En rapport har upprättats avseende Socialnämndens brukarundersökning för 2017.

Beslutsförslag

Socialnämnden beslut

Notera rapporten ”Brukarundersökning individ- och familjeomsorg 2017”, daterad 2018-01-23 till protokollet.

Bakgrund

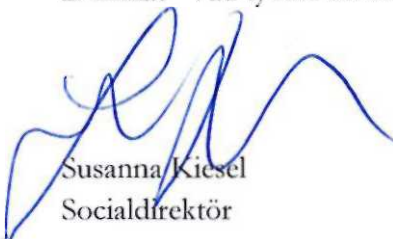
I samband med utvecklingen av Öppna jämförelser i kommunerna har behovet av nationella brukarundersökningar aktualiserats. Sveriges kommuner och landsting (SKL) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för myndigheten inom individ- och familjeomsorg (IFO). De kommuner som deltar ansvarar själva för det praktiska genomförandet av undersökningen och rapporterar själva in resultatet i SKLs enkätverktyg. Resultatet publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK).

Förvaltningens slutsatser

Syftet med brukarundersökningen inom IFO är att ta fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom individ- och familjeomsorgen. 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

1. Brukarundersökning individ och familjeomsorg 2017, daterad 2018-01-23
2. Enkät ”Vad tycker du om socialtjänsten”



Susanna Kiesel
Socialdirektör

Yvonne Aili
Strateg

Österåkers kommun
Socialförvaltningen

Datum: 2018-01-23
Ärende/nr: SN 2017/0067

Brukarundersökning individ- och familjeomsorg 2017

Bakgrund

I samband med utvecklingen av Öppna jämförelser har behovet av nationella brukarundersökningar lyfts. SKI och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för individ- och familjeomsorg (IFO) och undersökningen har genomföras under hösten 2017, för tredje året i rad. Österåkers kommuns individ- och familjeomsorg deltog för andra gången.

Syftet med denna rapport är att ge en beskrivning av brukarundersökningen och dess resultat i Österåker och på nationell nivå.

Utifrån resultatet förs en kortare diskussion om bortfallsproblemet i undersökningar av denna typ. Rapporten avslutas med förslag hur socialförvaltningen kan förbättra sitt deltagande och få säkrare resultat.

De kommuner som deltar ansvarar själva för det praktiska genomförandet av undersökningen och rapporterar själva in resultatet i SKI:s enkätverkstyg.

Resultatet publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korhet (KKiK).

Brukarundersökningens syfte

Syftet med brukarundersökningen är att ta fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom individ- och familjeomsorg. Måtten kan användas för förbättringar och jämförelser inom den egna socialtjänsten och mellan kommuner.

Enkäten

Enkäten har utvecklats med representanter från kommunerna, statistiker/sakkunniga från SKI och RKA samt en konsult från SCB. Enkäten riktar sig till IFO:s samtliga verksamhetsområden och omfattar åtta frågor med fasta svarsalternativ.

Svarsalternativ i enkäten är fyra varav två av dem räknas som positiva svar och två

som negativa. Enkäten är indelad i fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Enkäterna fanns tillgängliga på åtta språk; svenska, engelska, arabiska, dari, pashto, somaliska, tigrinja och finska.

Metod

Enkäten skulle delas ut till samtliga brukare efter kontakt med myndighetsutövande socialsekreterare inom följande områden inom IFOs verksamheter.

- Enheten för stöd till barn och unga, uppdelat på vårdnadshavare och ungdomar 13 år eller äldre
- Enheten för flyktingstöd, ungdomar 13 år eller äldre (ensamkommande)
- Enheten för ekonomiskt bistånd
- Enheten för vuxenstöd/missbruks- och beroendevård

Pappersenkät eller läsplatta delades ut av brukarens "egen" socialsekreterare. Brukaren lämnar den ifyllda pappersenkäten i postlådor som fanns uppställda inom socialförvaltningen. Enkäten delades ut vid besök på andra platser än socialförvaltningen, som exempelvis vid hembesök eller besök på boende. Brukaren fick då ett förfrankerat och adresserat svarskuvert för att själv kunna skicka in enkäten till socialförvaltningen.

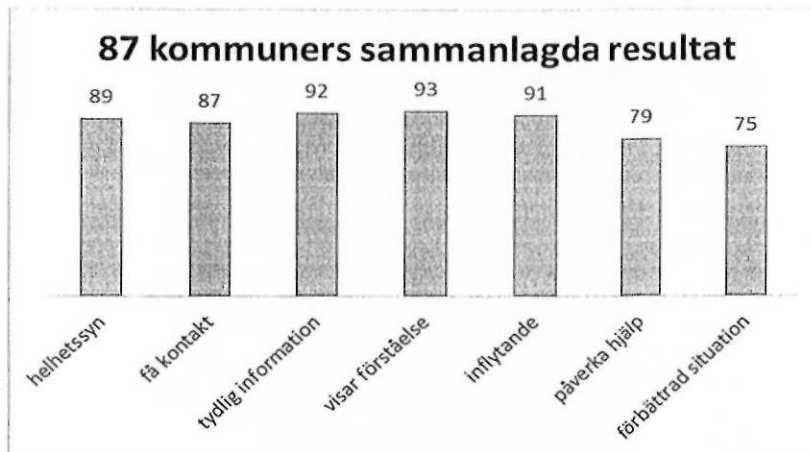
Undersökning pågick perioden 18 september till 13 oktober, (fyra veckor).

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 brukaren svarat på minst en fråga utöver en könsfråga. När det totala svaret på en fråga var mindre än fem, har resultatet inte rapporterats, för att undvika igenkänning. Detta innebär att inget resultat redovisas för enheten för flyktingstöd avseende de ensamkommande barnen, däremot ingår tre svar i totalen. I övrigt har varje enhet fått ett resultat.

Resultat på nationell nivå

87 av landets 290 kommuner deltog i 2017 års brukarundersökning. Totalt var det 10 374 personer som besvarade enkäten. Nedan redovisas resultatet i andelen positiva svar i procent.



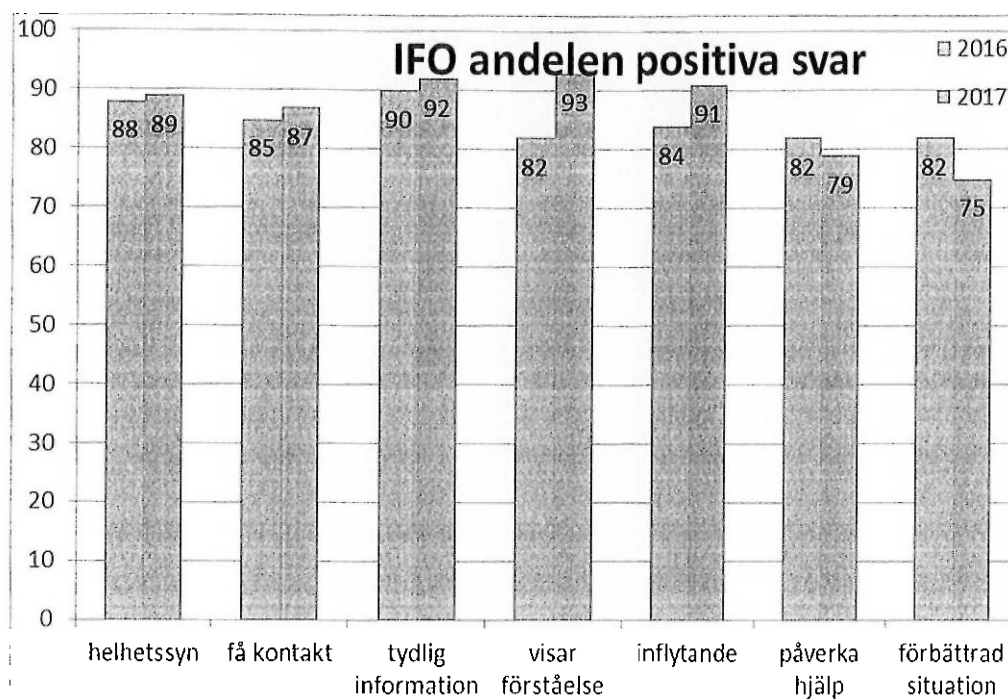
Österåkers resultat

110 personer erbjöds att delta i undersökningen. Av dessa var det 91 personer som svarade på minst en fråga utöver kön. Svarsfrekvenser är således 83 %.

- Enheten för stöd till barn och ungdom erbjöd 12 barn över 13 år att besvara enkäten, 9 svar inkom, svarsfrekvens 75 % och 31 vårdnadshavare erbjöds att besvara enkäten, 22 svar inkom, svarsfrekvens 71 %
- Enheten för ekonomiskt bistånd erbjöd 28 personer att besvara enkäten, 25 svar inkom, svarsfrekvens 89 %.
- Enheten för vuxenstöd/missbruk och beroendevården erbjöds 39 personer att besvara enkäten, 32 svar inkom, svarsfrekvensen 82 %
- Enheten för flyktingstöd saknar underlag om antalet utdelande enkäter, 3 svar har inkommit och ingår i den totala redovisningen.

Det är inte direkt enkelt att säga något om tendenser utifrån resultatet. Mindre variationer mellan åren kan också bero på tillfälligheter. Nedanstående resultat gäller för IFO. Resultaten mellan åren har marginella skillnader. ”Visar förståelse” har ett mer positivt resultat 2017 jämfört med tidigare år däremot har den positiva uppfattningen om en ”förbättrad situation” ett sämre resultat. Varje enhet bör analysera sitt resultat och fundera på förbättringsområden. Jämfört med riket har Österåker högre andel positiva svar, förutom när det gäller områdena ”inflytande” och ”förbättrad situation”. Sammanhanget när brukaren svarat på frågan ”förbättrad

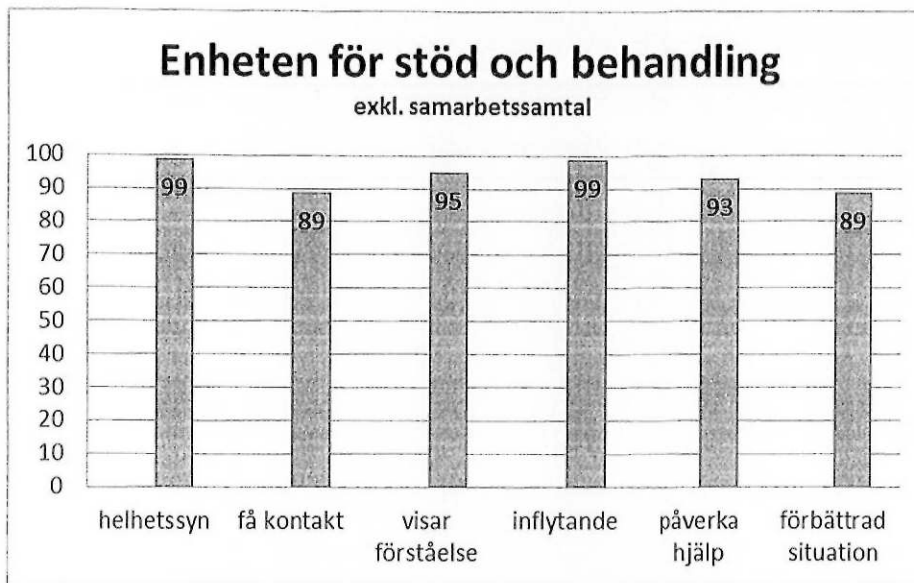
situation” kan ha betydelse. Om frågan ställs under en utredningsprocess så har inte insatserna påbörjats och därför kan situationen vara oförändrad.



Brukarundersökning avseende Socialnämndens utförarverksamhet

Inom Socialnämnden finns Enhet för stöd och behandling som i huvudsak utför insatser och service till familjer och till personer med beroendeproblematik. Den nationella brukarundersökningen för IFO omfattar inte denna form av verksamhet. Socialförvaltningens ledningsgrupp har bedömt att brukarundersökningen kan anpassas till övriga verksamheten inom socialförvaltningen, varför en brukarundersökning genomfördes under november månad avseende följande verksamheter inom Enheten för stöd och behandling; Familjemottagningen, kommunal familjerådgivning och Plotten. Varje verksamhet har fått sitt resultat förutom samarbetsamtal, då svaren var färre än fem. Enkäterna behandlades på samma sätt som i IFO brukarundersökning.

Antalet personer som har erbjudits att svara på enkäten är 119 och antalet personer som svarat på minst en fråga utöver könsfrågan är 110, svarsfrekvensen 92 %. I diagrammet för Enheten för stöd och behandling redovisas andelen positiva svar i procent för hela enheten.



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 medarbetare 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.

Svarsfrekvensen varierar enligt SKL beroende 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. Svarsfrekvens på 83 % är något osäkert, då underlaget på antal besökare är hämtade från de som delar ut enkäterna som själva uppgivit att uppgiften är osäkert.

IFO undersökningen i stort speglar uppfattningarna hos just de 91 personer som svarat. Förklaringen till att Enheten för flyktingstöd saknar ett resultat för enheten kan förklaras med bristande förankring och att annat prioriterades under undersökningsperioden.

De 110 brukare i öppenvården som svarat har en positiv helhetssyn på den hjälp de får. Även synen på hur den egna situationen förändrats är positiv (förbättrad situation). Vid jämförelse mellan myndighetens och öppenvårdens resultat avseende den "förbättrad situationen" ökar andelen positiva svar när myndighetsprocessen

övergår till insats det vill säga när förändringsarbetet påbörjats. Då antalet svarande är lågt och då det saknas information om det är samma eller olika personer som svarat på enkäten hos myndigheten och öppenvården är det svårt att dra generella slutsatser. Dock är trenden att den egna situationen förbättras när man får insats.

Det är en poäng med brukarundersökningar när den ska 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. Intressant är iakttagelsen från den nationella brukarundersökningen att IFO i Linköping upptäckte att resultatet försämrades 2016 när de ansträngde sig särskilt för att öka deltagandet. Det kan tolkas som att de som inte är så "pigga" på att svara är mer missnöjda.

Förslag på åtgärder

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". Att göra en brukarundersökning från Servicecenter skulle troligtvis påverka bortfallsredovisningen positivt. Det skulle också öka trovärdigheten av resultatet om det är en person som brukaren inte står i beroendeställning till som motiverar till deltagande och som delar ut enkäten.

Yvonne Aili
Strateg