

# Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Yvonne Aili

Till Vård- och omsorgsnämnden

Datum 2019-01-28

Dnr VON 2019/0012-739

## Brukarundersökning avseende myndighetsutövningen och Personligt ombud

### Sammanfattning

Socialförvaltningen har genomfört en brukarundersökning avseende Vård- och omsorgsnämndens ärendehandläggning 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 2019-01-28 till protokollet.

### Bakgrund

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

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

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 har brukare erbjudits att delta i en brukarundersökning, avseende upplevelsen av olika insatser oavsett utförare. Dessa resultat finns redovisade på [www.kolada.se](http://www.kolada.se).

## Tjänsteutlåtande

### Hur och när gjordes brukarundersökningen?

Undersökningen genomfördes under perioden 22 oktober till 16 november 2018. Enheten för stöd till barn och unga, LSS, började undersökningen den 15 oktober i hopp om att nå fler brukare. Brukarna erbjöds att svara på frågorna via pappersenkäter. Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta erbjöd brukarna via brev att delta i en telefonintervju. Brukaren blev uppringd av en oberoende person dagen efter mötet med medarbetaren från enheten.

Respektive medarbetare i enheten 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. När en svarsgrupps totala svar var färre än fem, har resultatet inte rapporterats, pga. igenkänningsrisk.

### Brukarundersökningens resultat

Utredande enheter (exkl. enheten för stöd till barn och ungdom/ LSS) redovisade att 104 personer erbjudits att svara och 39 personer har svarat på minst en fråga, vilket ger en svarsfrekvens på 38 %.

- Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta, svarsfrekvens 89 % , åtta har svarat på telefonintervju av nio möjliga. 2017 var svarsfrekvensen 27 % , 12 svarande av 45 möjliga.
- Enheten för vuxenstöd avseende LSS och socialpsykiatri, svarsfrekvensen 46 % , 27 svarande av 59 möjliga. Vilket är en förbättring från 2017 då svarsfrekvensen var 39 % , 26 svarande av 66 möjliga.
- Personligt ombud, svarsfrekvens 27 % , 10 svarande av 37 möjliga. 2017 var svarsfrekvensen 49 % , 27 svarande av 55 möjliga.
- Enheten för stöd till barn och ungdom, avseende LSS (vårdnadshavare och barn över 13 år) har under fem svarande.

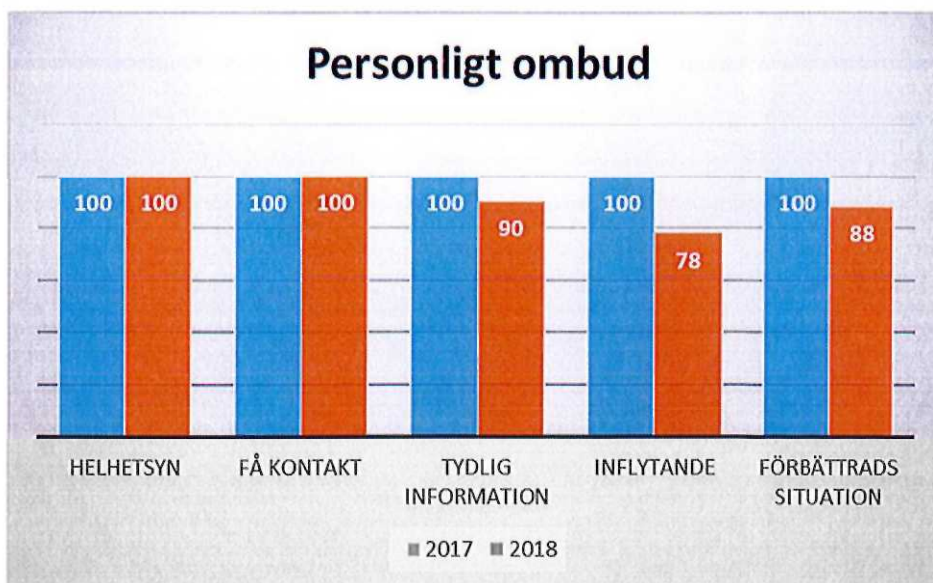
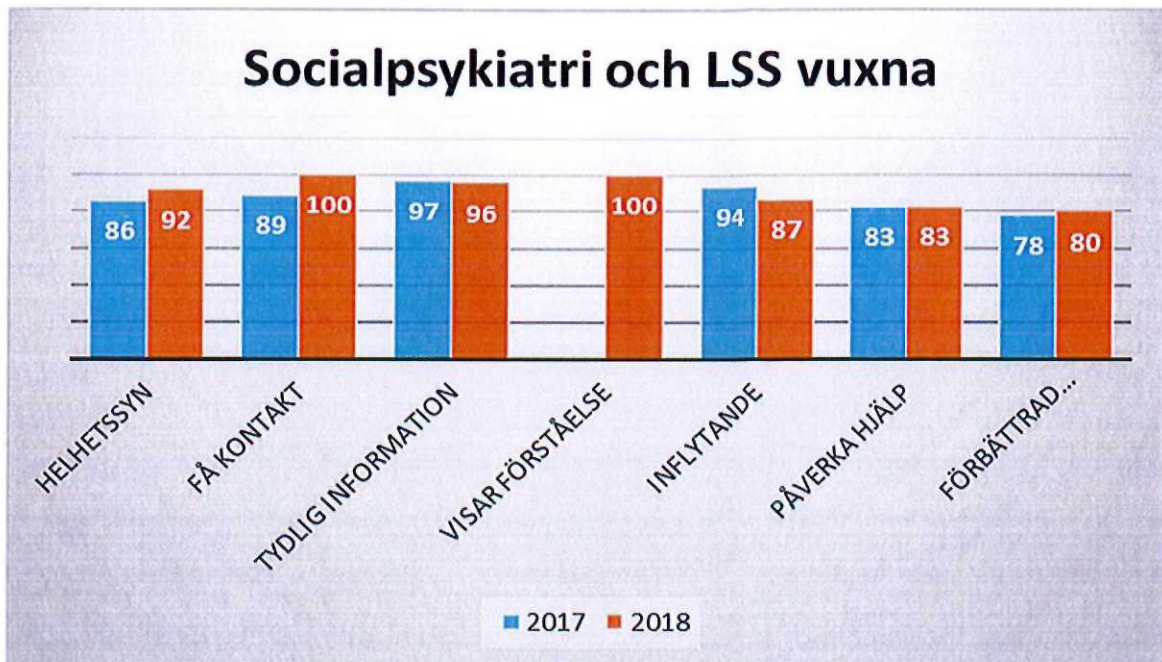
Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta hade nöjda brukare inom alla områden förutom området ”förbättrad situation” där 67 % var positiva (fyra av sex svarande). Enhetens medarbetare har bedömt att vissa brukare har varit för sjuka för att kunnat svara och därmed inte erbjudits att delta.

Inom enheten för vuxenstöd avseende socialpsykiatri och LSS har andelen positiva svar ökat.

Personligt ombuds brukare har lämnat färre positiva svar när det gäller; tydlig information, inflytande och förbättrad situation.



## Tjänsteutlåtande



### 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 under mätperioden erbjudas att besvara enkäten. Den metod som användes i brukarundersökningen säkerställer inte att det totala antalet besökare under undersökningsperioden erbjuds att delta.

## Tjänsteutlåtande

Undersökningen speglar i stort den uppfattning som de 45 (38 svarande 2017) svarande har, varför det inte går att dra några generella slutsatser. Trots det är det en mening 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 2017 27 %. Vid den aktuella brukarundersökningen har en oberoende person gjort telefonintervjuer vilket ledde till att svarsfrekvensen ökade till 89 %. Biståndshandläggare har lämnat ett informationsbrev till brukaren om att hen kommer att bli uppringd för att erbjudas att delta i undersökningen. Dock var det endast nio brukare som fick detta erbjudande. En fråga som uppstår är hur följsamma biståndshandläggarna var till instruktionen att alla skulle erbjudas att delta.

Socialförvaltningen bör 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 har antalet svarande ökat i och med att undersökningen genomfördes som en telefonintervju.

### Bilagor

1. Enkäten "Vad tycker du om socialtjänsten"



Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Sigbritt Sundling  
Enhetschef staben