

## Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Yvonne Aili

Datum 2019-01-23

Dnr

Till Socialnämnden

## Brukarundersökning individ och familjeomsorg 2018

### Sammanfattning

Under hösten 2018 genomfördes den nationella brukarundersökningen inom landets individ- och familjeomsorg (IFO) för fjärde året i rad. Österåkers socialnämnds individ- och familjeomsorg deltog för tredje gången. Dessutom gjordes en brukarundersökning avseende Socialnämndens utförarverksamhet och familjerätt. En rapport har upprättats avseende Socialnämndens totala brukarundersökning för 2018.

### Beslutsförslag

Socialnämnden beslut

Notera rapporten ”Brukarundersökning individ- och familjeomsorg 2018”, daterad 2019-01-23 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. 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 2018, daterad 2019-01-19
2. Enkät ”Vad tycker du om socialtjänsten”

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Sigbritt Sundling  
Stabschef

**Österåkers kommun**  
**Socialförvaltningen**

Datum: 2018-01-23  
Ärende/nr: SN 2019/0024-759

## Brukarundersökning individ- och familjeomsorg 2018

### Bakgrund

I samband med utvecklingen av Öppna jämförelser har behovet av nationella brukarundersökningar lyfts. Sveriges kommuner och landsting (SKL, en arbetsgivar- och intresseorganisation, för alla kommuner och regioner) 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 genomförts under hösten 2018, för tredje året i rad. Österåkers kommuns individ- och familjeomsorg deltog för tredje 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 genomförande och få säkrare resultat.

Österåkers kommun genomförde undersökningen med ett webbenkätverktyg som tillhandahölls av SKL. Kommunen förmedlade en länk från SKL via e-post eller sms till brukarna eller tillhandahöll länken via en dator eller surfplatta. Svarsfrekvensen rapporterades manuellt. Kommuner kunde också välja att ansvara själva för det praktiska genomförandet av undersökningen och rapporterar in resultatet till SKL.

Resultatet publiceras i Kommun- och landstingsdatabasen Kolada och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (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 SKL och RKA samt en konsult från SCB. Enkäten riktar sig till IFOs 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
- tillgänglighet

### Metod

Enkäten/länken skulle delas ut till samtliga brukare efter kontakt med utredande 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 ekonomiskt bistånd
- Enheten för vuxenstöd/missbruks- och beroendevård

Socialsekreteraren hänvisade brukaren till förvaltningens läsplatta alternativt dator eller skickade länken till brukarens telefon eller e-postadress. Brukaren skulle erbjudas att delta en gång per enhet vid alla former av möten, såväl fysiska som digitala.

Undersökning pågick perioden 17 september till 12 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.

### Resultat på nationell nivå

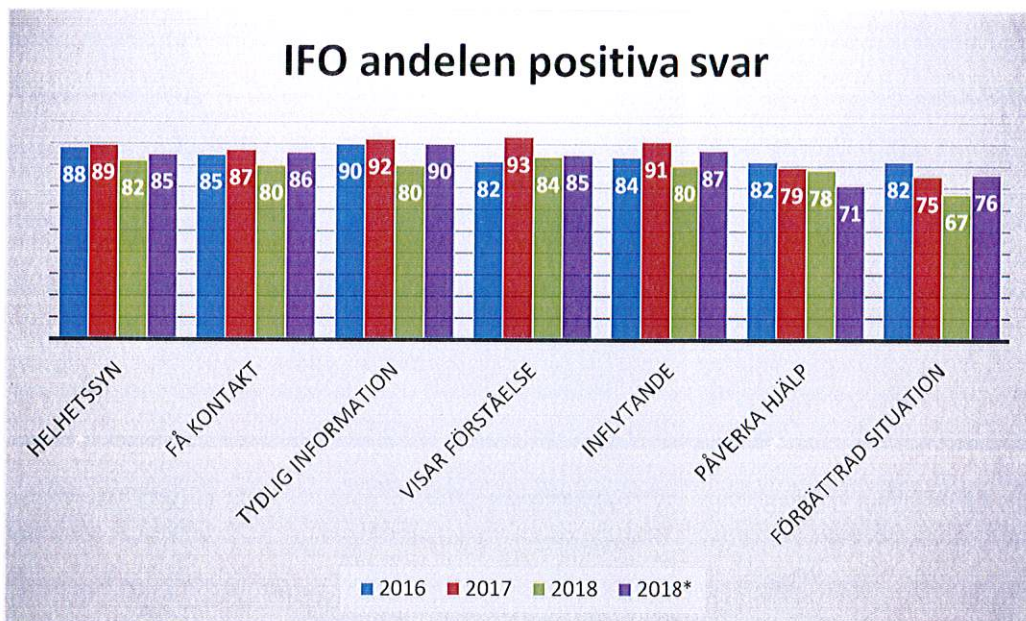
135 av landets 290 kommuner deltog i 2018 års brukarundersökning. Totalt var det 113 911 personer som besvarade enkäten vilket är fler än föregående år. Av de deltagande kommunerna var det 41 kommuner som genomförde brukarundersökningen via SKL:s webbenkätverktyg. Andelen positiva svar i procent redovisas i tabellen ”IFO andelen positiva svar.

### Österåkers resultat

133 personer erbjöds att delta i undersökningen. Av dessa var det 53 personer som svarade på minst en fråga utöver kön. Svarsfrekvenser är således 40 %, vilket är lägre än föregående år då den var 83 %. Brukarundersökningen genomfördes digitalt. Fråga är om svarsfrekvensen påverkades av insamlingsmetoden. Fick brukaren

enkäten via länk till sin mobiltelefon eller e-postadress var det kanske lätt att den förblev obesvarad.

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. Resultat i sin helhet är en försämrning jämfört med 2017. Varje enhet bör analysera sitt resultat och fundera på förbättringsområden. Jämfört med riket har Österåker lägre andel positiva svar, förutom när det gäller områdena ”påverka hjälpen”.



\* Genomsnittet för Sveriges kommuner – hur det ser ut i en genomsnittlig kommun. Det beräknas genom att summera alla kommuners värde och dividerar med de kommuner som har ett värde.

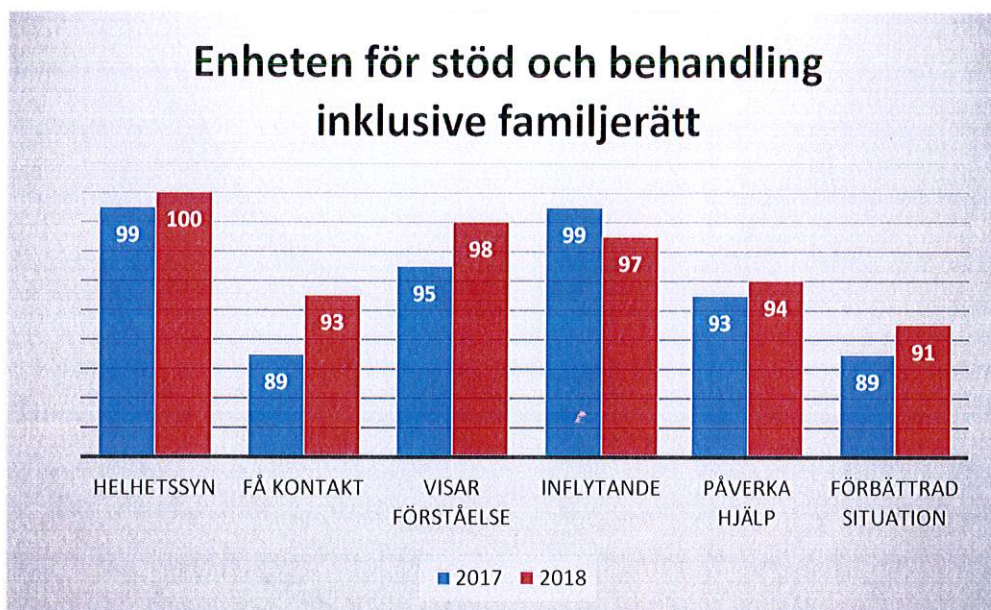
### **Brukarundersökning avseende Socialnämndens utförarverksamhet och familjerätten**

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 avseende verksamheter inom:

- enheten för stöd och behandling
- familjerätten som inte ingår i den nationella brukarundersökningen för IFO

Undersökningen genomfördes under perioden 22 oktober till 16 november 2018. Samanställningen har gjorts på samma sätt som i IFO brukarundersökning.

88 personer har svarat (2017 var det 110 svarande). Då det saknas uppgifter om hur många som erbjudits att besvara undersökningen kan inte svarsfrekvensen beräknas förutom för en del av enheten för stöd och behandling, missbruksvården Flotten, som hade en svarsfrekvens på 88 %. I diagrammet för Enheten för stöd och behandling redovisas andelen positiva svar i procent för hela enheten inklusive familjerätt som hade tolv svarande.



### 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 säkerställer inte att det totala antalet besökare under undersökningsperioden erbjuds att delta. Eftersträvänsvärt är att få tillförlitliga uppgifter över antalet brukare som träffar medarbetare från socialförvaltningen, under tiden då undersökningen pågår.

Enligt SKL beror svarsfrekvensen 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. Socialförvaltningens svarsfrekvens är framräknat från underlag på antal

besökare från de medarbetare som mött brukarna. Medarbetarna har gett uttryck för att det varit svårt att fullfölja arbetsuppgifterna kring brukarundersökningen, då ”uppgiften har drunknat bland allt som ska göras” .

Undersökningen i stort speglar uppfattningarna hos just de personer som svarat.

De 88 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 ”förbättrad situation” ökar andelen positiva svar när utredningsprocessen övergår till insats det vill säga när förändringsarbetet påbörjats. 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 insats pågår.

En poäng med brukarundersökningar är 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.

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.

### **Förslag på åtgärder**

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”. 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

## VAD TYCKER DU OM SOCIALTJÄNSTEN?

---

**1. Är du...?**

- Kvinna
- Man
- Annat/Vill inte svara

**2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (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 informationen du får av socialsekreteraren?**

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

**4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?**

- Mycket stor
- Ganska stor
- Ganska liten
- Ingen alls
- Vet inte/Ingen åsikt