

## Tjänsteutlåtande

Socialförvaltningen

Till Vård- och omsorgsnämnden

Yvonne Aili

Datum 2020-03-13

Dnr VON 2020/0025

### Resultat av brukarundersökning avseende ärendehandläggning inom Vård- och omsorgsnämnden samt Personligt ombud

#### Sammanfattning

Socialförvaltningen har genomfört en brukarundersökning avseende Vård- och omsorgsnämndens ärendehandläggning och Personligt ombud. Detta är en rapport avseende genomförandet och resultatet.

#### Beslutsförslag

##### Vård- och omsorgsnämnden beslut

Notera rapporten ”Resultat av brukarundersökning avseende ärendehandläggning inom Vård- och omsorgsnämnden samt Personligt ombud” daterad 2020-02-20 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 genomfördes även för Personligt ombuds (PO) brukare.

Socialförvaltningen använde en brukarundersökning framtagen av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) 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 ärendehandläggningen och PO:s verksamhet inom socialförvaltningen. Brukarundersökningen omfattar följande områden:

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

## Tjänsteutlåtande

Utöver denna brukarundersökning så har brukare erbjudits att delta i brukarundersökning, avseende upplevelsen av olika insatser oavsett utförare, funktionshinderområdet under perioden 1 september till 31 oktober 2019 och ”Vad tycker de äldre” vecka 11 till vecka 21 2019. Dessa resultat finns redovisade på [www.kolada.se](http://www.kolada.se).

### Hur och när gjordes brukarundersökningen?

Undersökningen genomfördes under perioden 4 november till 1 december 2019 (fyra veckor). Brukarna erbjöds att delta via pappersenkäter eller via socialförvaltningens läsplattor. Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta erbjöd brukarna att delta via brev, enkäterna skickades till brukaren med ett svarskuvert. Respektive medarbetarna i de berörda enheterna ansvarade för att informera brukarna och att erbjuda dem att delta i undersökningen.

### Hur sammanställdes brukarundersökningen?

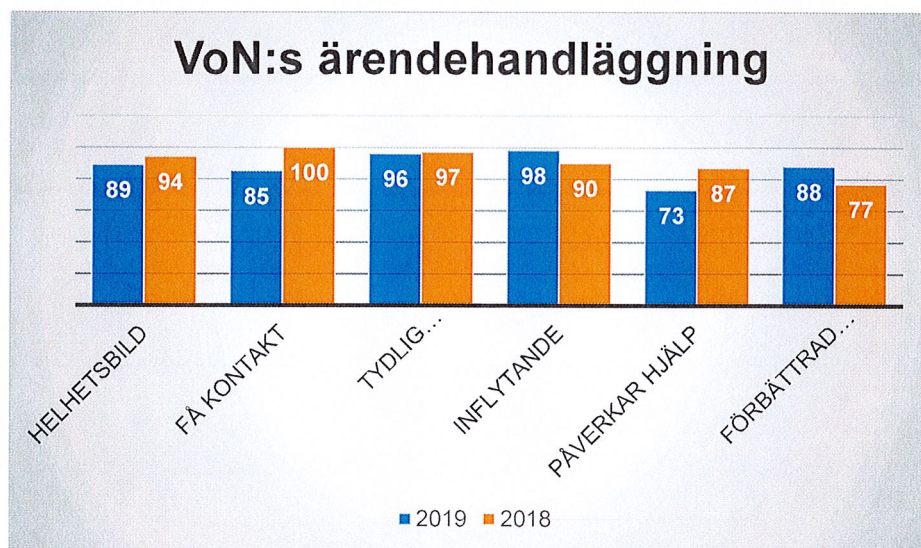
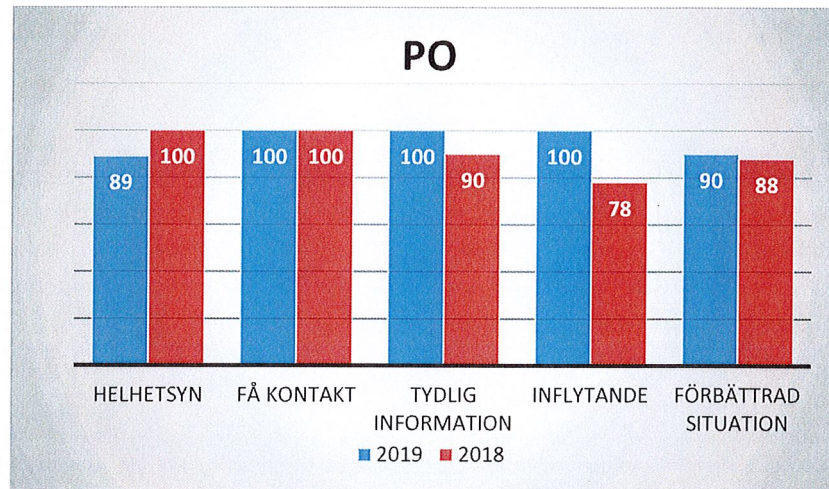
Svarsalternativen har grupperats i positiva svar, mycket nöjd eller ganska nöjda, vilket är det som redovisas i resultaten. Svarsalternativet vet inte/ingen åsikt är exkluderade. För att svaren skulle inkluderas krävdes att besökaren svarat på minst en fråga. När en svarsgrupps totala svar var färre än fem, har resultatet inte rapporterats, på grund av igenkänningsrisk.

### Brukarundersökningsresultat

Utredande enheter (exkl. enheten för stöd till barn och ungdom/LSS) redovisade att 157 brukare (2018 var det 104) erbjudits att delta i undersökningen och 51 deltog (2018 var det 39), vilket ger en svarsfrekvens på 32 %.

- Enheten för stöd till äldre och funktionsnedsatta, svarsfrekvens 22 % 24 svarande av 110 utskick.  
2018 var svarsfrekvensen 89 % , åtta telefonintervjuer av nio.  
2017 var svarsfrekvensen 27 % , 12 svarande av 45.
- Enheten för vuxenstöd avseende LSS och socialpsykiatri, svarsfrekvens 57 %, 27 svarade av 47.  
2018 var svarsfrekvensen 46 %, 27 svarande av 59.  
2017 var svarsfrekvensen var 39 %, 26 svarande av 66.
- Personligt ombud, svarsfrekvens 37 % 10 svarande av 27.  
2018 var svarsfrekvens 27 %, 10 svarande av 37.  
2017 var svarsfrekvens 49 %, 27 svarande av 55.
- Enheten för stöd till barn och ungdom, avseende LSS (vårdnadshavare och barn över 13 år) hade för få svarande.

## 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.

Undersökningen speglar i stort den uppfattning som de svarande har, varför det inte går att dra några generella slutsatser. Trots det är det ju 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. En positiv

## Tjänsteutlåtande

utveckling är att antalet svarande har ökat inom ärendehandläggningen. Däremot har PO fått sämre deltagande jämfört med tidigare år. Skillnaden från tidigare år är att undersökningen 2019 genomfördes via surfplattor och medarbetarna uppfattade att det fanns vissa tekniska problem. Detta tillsammans med att antalet personer som efterfrågar PO:s verksamhet har minskat kan ha påverkat svarsfrekvensen.

Det är inte enkelt att säga något om tendenser utifrån resultatet av brukarundersökningen. Fler brukare uppfattar år 2019 sin situation som förbättrad efter kontakt med socialförvaltningen. Det finns variationer mellan åren som kan bero på tillfälligheter eller på förändringar och förutsättningar inom verksamheten och i kommunen. Ett exempel är att brukarna uppfattar att det är svårare att få kontakt med biståndsbedömaren jämfört med år 2018. När Servicecenter öppnades, ”Din väg in”, blev det en förändring som kan ha påverkat resultatet.

Varje enhet har fått sitt resultat och uppmanas att använda det strukturerat i verksamhetsutvecklingen för att belysa vad som behöver förbättras för att stärka kvaliteten för brukarna i den egna enheten.

Socialförvaltningen bör sträva efter metoder som ökar deltagandet och som ger en mer tillförlitlig bortfallsredovisning. Eventuellt skulle en förlängd undersökningsperiod eller att förvaltningen vid varje avslutad utredning och uppföljning erbjöd brukarna att delta i en brukarundersökning.

Susanna Kiesel  
Socialdirektör

Sigbritt Sundling  
Enhetschef staben

## Digitala Signaturer

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Sigbritt Sundling, Enhetschef  
Datum: 2020-03-16 15:31 +01:00

Signerad med: IdP Österåker  
Signerad av: Susanna Kiesel, Socialdirektör  
Datum: 2020-03-16 15:35 +01:00