

Kvalitetsbarometern IFO 2013:2

*Brukarnas upplevelser av kvalitet
inom individ- och familjeomsorgen
i Tyresö kommun*

**SAMMANFATTNING
I SÄRTRYCK**

Bo Engström
UTREDNINGSSPECIALISTEN
Januari 2014

Sammanfattning

I följande rapport presenteras en undersökning kring brukarnas upplevelser av kvalitet inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO). Undersökningen har tidigare genomförts i Tyresö (2009), Olofström (2010), Solna (2011) och Upplands-Bro (2013). I ett uppdrag för socialförvaltningen i Tyresö har undersökningen nu genomförts på nytt under hösten 2013.

Datainsamlingen har skett genom postenkäter till personer med beslut om bistånd eller under utredning inom den myndighetsutövande delen av individ- och familjeomsorgen. När det gäller barn har enkäten skickats till vårdnadshavarna, medan både ungdomar och deras vårdnadshavare fått varsin enkät. Undersökningen omfattade 1283 personer som var aktuella inom förvaltningen under april - september och de besvarade enkäten under oktober-november 2013. Jämfört med den tidigare undersökningen omfattades fler personer, motsvarande en volymökning om ca 40 %. Skälen till det var främst att urvalet till undersökningen gick längre tillbaka i tiden och möjligen en viss volymökning i verksamheterna.

Totalt kom var tredje person, eller 33 % av de utvalda personerna att besvara enkäten. Jämfört med den tidigare undersökningen år 2009 var det en lägre svarsfrekvens (-7,2 procentenheter). Den lägre medverkan antas till stor del bero på att fler personer med äldre (och därav mer inaktuella) erfarenheter av socialtjänsten inkluderats i urvalet jämfört med 2009. Sedan tidigare är känt att personer med mindre aktuella erfarenheter är mindre benägna att medverka. Rent numerärt var det dock fler som medverkade än i pilotundersökningen 2009. Om svarsfrekvensen jämförs med andra och liknande undersökningar inom IFO; försök med totalundersökning genom postenkäter, är den lägre svarsfrekvensen inte överraskande, eftersom det inte är ovanligt med svarsfrekvenser omkring 30 %. Svarsfrekvenserna inom IFO är vanligen också betydligt lägre än i liknande brukarundersökningar inom andra delar av socialtjänsten (bland äldre och personer med funktionsnedsättningar).

Av särskilt värde är därför den kontroll som genomförts kring de svarandes representativitet med avseende på faktorer som målgruppsstillhörighet, kontaktfrekvens, kön och ålder gentemot IFO:s hela brukarkollektiv. De analyser som gjorts visar att de svarande i stora drag matchar kollektivet i nämnda avseenden. Det kan dock noteras att det, liksom tidigare, varit lättare att få medelålders och äldre samt även kvinnor att medverka. I rapporten görs särskilda analyser i det fall förskjutningar förekommer med avseende på kända bakgrundsfaktorer.

Som helhet gav brukarna och vårdnadshavarna kvalitetsomdömen som, sammanfattade i form av ett standardiserat Nöjd-Kund-Index (NKI) låg lite lägre än i pilotundersökningen år 2009 (- ca 2 punkter). På verksamhetsnivå kunde lite lägre värden noteras för sex av nio enheter. En mer verksamhets-specifik mätmetod i undersökningen, ett verksamhetsbaserat s.k. kvalitetsindex (KVI), visade samtidigt på nyanser i utvecklingen över tid. KVI belyser brukarnas omdömen kring centrala målområden för socialtjänsten. Av analysen framgick att brukarnas upplevelser av telefontillgängligheten generellt sett förbättrats. Något mer positiva omdömen gavs också kring personkontinuiteten. Brukarna uppgav i lägre grad att det inte varit för många socialsekreterare inblandade i kontakten, även om många ännu var missnöjda här. Vidare framkom en mer positiv upplevelse av att kunna påverka och vara delaktig, även om också missnöje kvarstod här. Det ska alltså understrykas att det, trots en positiv utveckling i sistnämnda aspekter, ännu förefaller att finnas mer att göra.

Den mer verksamhets-specifika mätmetoden (KVI) visade också att den kraftigaste negativa förändringen hade skett i de mer allmänna utsagorna om verksamheten, i helhetsomdömena. Inte i de mer specifika frågorna kring de centrala målområden, som tillgänglighet, kontinuitet, bemötande och delaktighet. Detta avspeglade sig också i en negativ utveckling av Nöjd-Kund-

Index, vilket i huvudsak mäter den allmänna upplevelsen, men en svagt positiv utveckling kunde utläsas i det mer verksamhets-specifika måttet i ett sammanvägt kvalitetsindex (KVI)

Jämfört med genomsnittet för socialtjänsten i riket, enligt mätningar från Svenskt kvalitetsindex (från november 2013), erhöll IFO i Tyresö ett totalt Nöjd-Kund-Index som låg något högre (+ ca 4 punkter), motsvarande värdet 56,8 mot riksgenomsnittet på 52,9 punkter. IFO i Tyresö erhöll även ett mer positivt resultat utifrån den mer verksamhets-specifika mätmetoden (KVI), jämfört med resultatet i andra förvaltningar i Stockholms län där undersökningen också genomförts; Upplands-Bro (2013) och Solna (2011).

När det gäller resultat på verksamhetsnivå görs en utförlig genomgång av varje verksamhet i rapporten. Här ska endast mer generella resultat kommenteras. Jämfört med de andra förvaltningarna som gjort en mer verksamhets-specifik genomlysning med kvalitetsindex (KVI), var det vissa målgrupper och verksamheter i Tyresö som utmärkte sig med särskilt positiva resultat. Hit hör den s.k. mottagningsenheten för barn och unga (ensamkommande flyktingbarn). Även vårdnadshavare till barn och ungdomar, undantaget vårdnadshavare till barn och ungdomar i familjevård, gav jämförelsevis mer positiva omdömen. Detsamma gällde brukare vid missbruksenheten, med jämförelsevis mer positiva omdömen inom IFO i Tyresö.

En målgrupp som i flera förvaltningar, även i Tyresö, gav uttryck för ett lite mer omfattande missnöje, var personer med mer omfattande kontakter och kontakter med olika enheter i förvaltningen. Missnöjet torde delvis avspegla att det handlar om människor i mycket utsatta och svåra livssituationer. Med reservation för att underlaget varit litet för jämförelser bakåt i tiden, var det dock i denna grupp som den mest negativa förändringen i kunde avläsas jämfört med 2009 i Tyresö.

Sammanfattningsvis påvisade den nya undersökningen både positiva och negativa förändringar över tid. Även om helhetsbetyget (NKI) sjunkit något, framkom att en positiv utveckling skett i vissa mer specifika aspekter (kring tillgänglighet, kontinuitet, delaktighet). Likafullt kvarstod de mer generella utmaningar och problemområden som också påvisades i den tidigare undersökningen, möjligen att sammanfatta enligt följande:

”Många brukare upplever i allmänhet att de har de små möjligheter att påverka och att det över tid blir för många personer inblandade i kontakten med dem. De upplever också att det ibland är svårt att komma i kontakt med socialsekreterarna när de behöver det.”

Negativa omdömen förekom alltså fortfarande och i hög grad kring delaktighet, personkontinuitet och tillgänglighet. Samtidigt bör framhållas att jämförelsevis mindre kritik framfördes gentemot hur brukarna allmänt sett upplevde sig bemötta av socialsekreterarna, även om variationer förekom på detta tema.