

Tyresö kommun
Kommunstyrelseförvaltningen
Åsa Tenggren
Kvalitetscontroller

TJÄNSTESKRIVELSE

2020-01-21

1 (4)

Diarienummer


2020/ASN 0009

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Resultat brukarundersökning individ- och familjeomsorgen 2019

Arbetsmarknads- och socialförvaltningens förslag till beslut till arbetsmarknads- och socialnämnden

- Informationen noteras.


Anna-Lena Engstedt
Förvaltningschef



Sammanfattning

I 2019 års brukarundersökning är den sammantagna nöjdheten för individ- och familjeomsorgen i Tyresö 83 procent. Det är samma resultat som föregående år, och ligger i linje med genomsnittet för de deltagande kommunerna. Tyresö har förbättrat resultatet gällande frågan om kontakten med socialtjänsten har bidragit till en positiv förändring, men ligger fortfarande en bit under genomsnittet för andra deltagande kommuner. Även andelen som svarat att de kunnat påverka stödet som ges av myndigheten har ökat. I övrigt har resultaten försämrats något från förra årets brukarundersökning.

Beskrivning av ärendet

Under hösten 2019 genomförde Tyresö och 132 andra kommuner den årliga nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen. Brukarundersökningen, som består av en enkät med åtta frågor, har tagits fram av SKR och RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser). Enkäten skickades ut till personer efter kontakt med individ- och familjeomsorgen under oktober månad inom följande verksamhetsområden och målgrupper:

- Social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt)
 - vårdnadshavare
 - ungdomar 13 år eller äldre (exkl. ensamkommande)
 - ungdomar 13 år eller äldre (ensamkommande)
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård.

Resultatet redovisas som andel positiva svar för respektive fråga och publiceras i kommun- och landstingsdatabasen Kolada och som kompletterande mått i kommunens kvalitet i korthet (KKIK).

Redovisning av resultaten

2019 års enkät besvarades av totalt 68 personer, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 32 procent. Eftersom antal svarande och svarsfrekvensen var så lågt, bör resultatet tolkas med försiktighet och inte antas vara representativt för alla dem som haft kontakt med individ- och familjeomsorgen under året. Genomsnittet svarande bland de deltagande kommunerna var 113 personer och en svarsfrekvens på 56 procent.

Av dem som svarade, var den totala nöjdheten för individ- och familjeomsorgen 83 procent. Det är samma resultat som förra året och ungefär samma som genomsnittet för de deltagande kommuner (84 procent).

73 procent av de svarande uppgav att de deras situation har förbättrats sedan de haft kontakt med individ- och familjeomsorgen vilket är en ökning från förra årets undersökning (64 procent). Resultatet är dock fortfarande en bit under genomsnittet för andra deltagande kommuner (76 procent).

74 procent har svarat att de kunnat påverka hjälpen som ges, även det en ökning från förra året (70 procent). Det är även ett högre resultat jämfört med andra deltagande kommuner (70 procent). 86 procent har svarat att handläggaren frågat efter den svarandes synpunkter på hur situationen skulle kunna förändras (inflytande). Det är samma resultat som genomsnittet för övriga deltagande kommuner, men lite lägre än förra årets resultat (89 procent).

På frågan om det är lätt eller svårt att få kontakt med socialsekreterare inom individ- och familjeomsorgen har andelen positiva svarande (88 procent) minskat jämfört med tidigare års resultat (95 procent). Trots minskningen är dock Tyresös resultat högre än genomsnittet för de deltagande kommunerna (86 procent).

Även andelen positiva svar på frågorna om information och förståelse för den svarandes situation har minskat något från förra året.

Det totala resultatet brukarundersökningen individ- och familjeomsorgen, andelen positiva svar (%) 2017-2019

Fråga/ kvalitetsområde	2017		2018		2019	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Helhetssyn	93	85	83	85	83	84
Få kontakt	100	86	95	86	88	86
Tydlig information	100	90	93	90	92	90
Visar förståelse	94	84	90	84	89	84
Inflytande	88	85	89	87	86	86
Påverka hjälp	74	70	70	70	74	70
Förbättrad situation	78	76	64	75	73	76
<i>Svarsfrekvens (%)</i>	<i>33</i>	<i>65</i>	<i>52</i>	<i>58</i>	<i>32</i>	<i>56</i>
<i>Totalt antal svar</i>	<i>77</i>	<i>128</i>	<i>74</i>	<i>105</i>	<i>68</i>	<i>113</i>

Verksamheterna kommer att arbeta vidare med att analysera resultaten. De kommer att ligga till grund för måluppfyllelsen för vissa kvalitets- och nämndmål för 2019.

Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

En prövning av barnets bästa har inte genomförts då det inte anses relevant för ärendet.