

Kvalitetsbarometern IFO 2009

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

Särtryck med sammandrag

Bo Engström
Februari 2010

En konsultrapport från
Utredningsspecialisten

Bakgrund

Här ges en kortfattad presentation av en undersökning för att belysa brukarnas upplevelser av kvalitet inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg (IFO). Undersökningen har utvecklats med utgångspunkt från ett uppdrag i Tyresö kommun i Stockholms län. I kommunen fanns önskemål om att utveckla en systematiskt och mer heltäckande metod för att fånga brukarnas upplevelser av kvalitet i verksamheten. Erfarenheter från en sådan metod fanns inom äldreomsorgen i kommunen – där den s.k. Kvalitetsbarometern genomfördes år 2007. Nu önskades ett liknande undersökningskoncept inom IFO. För uppdraget anlätades Utredningsspecialisten Bo Engström Konsultfirma, vilken utvecklat och förvaltar Kvalitetsbarometerundersökningarna.

Något om undersökningsmetoden

I planeringsförutsättningarna ingick att datainsamlingen skulle ske genom postenkäter till personer med beslut om bistånd eller under utredning, inom den myndighetsutövande delen av individ- och familjeomsorgen i Tyresö kommun. Personer i öppna verksamheter omfattades alltså inte av undersökningen (vissa barn- och föräldragrupper, uppsökande verksamhet, öppen förskola m.m.). Totalt inkluderades drygt 900 personer och den absoluta merparten av IFO:s brukare. Enkäterna distribuerades under november och december månad 2009.

Ifråga om brukare under 13 år skickades enkäten till vårdnadshavaren. Ifråga om ungdomar (13-17 år) skickades enkäter till både ungdomarna och deras vårdnadshavare. När det gäller brukare som samtidigt var aktuella vid flera verksamheter inom IFO, omkring en dryg tiondel av samtliga, kom dessa att särskiljas i egna undersökningsgrupper. Mest frekvent bland dessa grupper var personer med missbruksproblem och samtidigt försörjningsstöd.

Inför genomförandet utvecklades en standardiserad enkät med avsikt att vara lätt att fylla i. Enkäten besvarades också anonymt och i undersökningen var det endast möjligt att spåra svar till olika, på förhand definierade, undersökningsgrupper (43 st). Totalt omfattade enkäten tio frågor om brukarens kvalitetsupplevelser. De inledande avsåg att ge indikationer kring ett antal bärande och grundläggande principer för insatser inom socialtjänsten; tillgänglighet, kontinuitet, självbestämmande och integritet, delaktighet samt helhetssyn. De avslutande anknöt till en vedertagen modell för att mäta kundnöjdhet och beräkna s.k. Nöjd-Kund-Index (NKI). Därutöver fanns också möjligheter för brukaren att fritt framföra synpunkter i ett öppet svar.

Svarsfrekvens och representativitet

Totalt kom två av fem, eller 40,2 %, av de utvalda för undersökningen att besvara enkäten. Den uppnådda svarsfrekvensen var inte låg om den jämförs med andra liknande brukarundersökningar inom IFO (totalundersökning genom postenkäter), där en svarsfrekvens omkring 30 % inte är ovanlig. Däremot var svarsfrekvensen avsevärt lägre än vad som brukar uppnås vid liknande brukarundersökningar inom andra delar av socialtjänsten.

Undersökningen vinner dock i trovärdighet genom att de medverkande i hög grad var representativa för samtliga utvalda. Detta gällde i förhållande till sådana faktorer som ålder, kön och målgruppsstillhörighet inom socialtjänsten. Det kan dock konstateras att vissa ungdomar var svårare att nå. Om de svarande kan också tilläggas att omkring en fjärdedel haft enstaka kontakt med socialtjänsten, medan merparten haft mer omfattande kontakt.

Resultat

Sammantaget gav brukarna och vårdnadshavarna inom individ- och familjeomsorgen ett sammanvägt kvalitetsomdöme som, med den aktuella mätmetoden, låg under referensvärdet för god kvalitet. För att ligga över detta värde ($\geq 1,00$) skulle brukarna och deras vårdnadshavare minst uppge att de undersökta kvalitetsaspekterna *oftast* infriades (något förenklat beskrivet). Så var alltså inte fallet. Mätt med Nöjd-Kund-Index (NKI) erhöll också Tyresö kommuns individ- och familjeomsorg ett värde om 59. Det värdet låg ungefär i nivå med genomsnittet för "myndigheter" i Sverige, men betydligt lägre än det genomsnittliga NKI-värdet för kommunal service (67). Sammantaget var således omdömena inte så positiva. Om analysen fördjupas kring enskilda aspekter och verksamheter fanns dock positiva resultat. Ett sådant resultat var att brukarna och vårdnadshavarna i allmänhet upplevde sig respektfullt bemötta av personalen vid socialkontoret.

Den verksamhet som sammanvägt fick mest positiva omdömen från brukarna var missbruksenheten. Därefter gav familjevårdsenhetens brukare (ungdomar i familjevård) de mest positiva omdömena. Dessa verksamheter erhöll också de högsta NKI-värdena från brukarna, 71 respektive 63. Vad det gäller familjevårdsenheten fick den dock samtidigt mycket negativa omdömen från vårdnadshavarna – eller 47 uttryckt i NKI-värde. Ytterligare en verksamhet som fick ett jämförelsevis positivt resultat var försörjningsstödsenheten. Även personer med hjälp från både missbruksenheten och försörjningsstödsenheten gav jämförelsevis positiva omdömen. Som helhet förefaller personer med hjälp från flera enheter inte heller ge uttryck för en sämre kvalitetsupplevelse än de som enbart är aktuella vid en enhet.

Bland verksamheter som fick mer negativa omdömen återfanns ungdomsenheten, med avseende på omdömen från ungdomarna, vårdnadshavarna vid samma enhet var dock mer positiva. Vidare fick familjerätten mer negativa omdömen och detsamma gällde familjeenheten.

Nedan finns en översiktlig sammanställning av resultaten för olika verksamheter, vad det gäller svarsfrekvens, kvalitetsindex och NKI.

Tabell: Sammanvägda resultat: Kvalitetsindex, Nöjd-Kund-Index (NKI), svarsfrekvens, antal och andel av samtliga svarande vid verksamheter och undersökningsgrupper inom IFO i Tyresö 2009 – rangordnade efter sammanvägt kvalitetsindex (undantaget undersökningsgrupper med litet underlag; litet antal svarande och låg svarsfrekvens*) .

Verksamhet/Undersökningsgrupp	Kvalitetsindex	NKI	Svarsfrekvens (%)	Av samtliga svarande	
				N	%
1. Missbruksenheten	0,94	71	36,6	37	10,2
2. Familjevårdsenheten brukare (13+)	0,82	65	61,3	19	5,2
3. Försörjningsstödsenheten och missbruksenheten	0,67	63	43,3	26	7,2
4. Försörjningsstödsenheten	0,64	63	42,9	115	31,8
5. Ungdomsenheten vårdnadshavare	0,59	52	37,9	39	10,8
6. Familjeenheten (vårdnadshavare)	0,37	54	40,9	38	10,5
7. Familjerätten	0,34	54	53,1	17	4,7
8. Ungdomsenheten brukare (13+)	0,30	45	27,6	29	8,0
9. Familjevårdsenheten vårdnadshavare	0,26	47	54,2	26	7,2
Försörjningsstödsenheten + vårdnadshavare vid familje-/ungdomsenheterna *)	0,88	74	29,2	7	1,9
Övriga brukare vid minst två enheter *)	0,30	44	25,7	9	2,5
IFO Totalt	0,57	59	40,2	362	100

Här kan tilläggas att inom andra brukarundersökningar görs ibland analyser kring samvariation mellan faktorer som hälsotillstånd/hjälptbehov och omdömen om kvalitet. Inte sällan påträffas också signifikanta sådana samband. Så har inte varit möjligt i denna undersökning, men frågan kan ändå ställas om inte den typen av bakomliggande svarspåverkan även kan vara aktuell för brukare och vårdnadshavare inom individ- och familjeomsorgen. Troligtvis är det så. Med tanke på en för flertalet brukare mycket påfrestande och svår livssituation, skulle höga kvalitetsomdömen (om en delfaktor i deras liv – socialtjänsten) vara svårare att erhålla, åtminstone i allmänhet och jämfört med människor i andra omständigheter.

Vad var det då man var missnöjd med?

I undersökningsrapporten ges en relativt utförlig redovisning av problematiska aspekter för olika verksamheter och undersökningsgrupper. Här ska därför endast mer generella resultat kommenteras. Framförallt framkommer mer negativa omdömen kring delaktighet (i första hand) och tillgänglighet (i andra hand), vilket kan sammanfattas enligt följande:

”Brukarna uppgav i allmänhet att de hade små möjligheter att påverka hjälpen och även att det var svårt att komma i kontakt med IFO när de behövde det.”

Ofta framkom också att många olika handläggare varit inblandade i hjälpen. Samtidigt var omdömena inte lika negativa vad det gäller om brukarna i huvudsak fått hjälp från en och samma handläggare. Svartsbilden kring personkontinuiteten var därför inte entydig, möjligen sammantaget något mindre negativ än vad som kunde ha förväntats.

Även helhetsomdömena om verksamheten tilldrog sig mer negativa omdömen. När det gäller upplevelsen av att bli respektfullt bemött blev dock den allmänna bilden, som tidigare nämnts, att brukarna och vårdnadshavarna upplevde att så oftast var fallet. Samtidigt framkom en rad synpunkter i öppna svar kring brister i bemötande. Vidare framkom brister i information, återkoppling och uppföljning. Överhuvudtaget var mängden öppna svar ovanligt stor i undersökningen. Närmare två av fem lämnade övriga synpunkter, vilka också ägnats särskilt utrymme i rapporten. Sammantaget tillhandahåller också undersökningen ett omfattande underlag för att diskutera behovet av förbättringsåtgärder, på olika verksamhetsnivåer och utifrån ett brukarperspektiv.

Undersökningens resultat som helhet finns publicerat i rapporten: "Kvalitetsbarometern IFO 2009. Brukarnas upplevelser av kvalitet inom individ- och familjeomsorgen i Tyresö kommun", författad av Bo Engström, Utredningsspecialisten, Haninge 2010.