

Tyresö kommun
Förvaltningen för liv och hälsa
Åsa Tenggren
Kvalitetscontroller

TJÄNSTESKRIVELSE

2019-01-18

1 (5)

Diarienummer
2019/ASN 0023

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Resultat från nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen 2018

Förslag till beslut

- Informationen noteras

Förvaltningen för liv och hälsa



Iréne Hededal
Förvaltningschef



Catrin Ullbrand
Stabschef



Sammanfattning

I 2018 års brukarundersökning är den sammantagna nöjdheten för individ- och familjeomsorgen i Tyresö 83 procent. Det är ett sämre resultat mot föregående år, men ligger i linje med andra kommuner i riket. Tyresö har en stor andel positiva svarande inom kvalitetsområdena tillgänglighet och bemötande, men ligger i förhållande till andra kommuner lågt i frågan om kontakten med socialtjänsten har bidragit till en positiv förändring.

Bakgrund

Under oktober 2018 genomfördes den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen. Brukarundersökningen, som består av en enkät med åtta frågor, har tagits fram av SKL och RKA (Rådet för främjande av kommunala analyser) tillsammans med kommuner. Frågorna omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Enkäten delas ut efter kontakt med myndighetsutövningen 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.

ENKÄTFRÅGOR	KVALITETSOMRÅDE
1. Kön	Bakgrund
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post?)	Tillgänglighet
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	Information
4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	Bemötande
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	Delaktighet
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	Delaktighet
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	Helhetsomdöme
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	Förändring

De kommuner som deltar ansvarar själva för det praktiska genomförandet av undersökningen. Tyresö valde att 2018 genomföra undersökningen digitalt genom ett webbenkätverktyg som tillhandahölls via SKL. 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).

Tyresö genomförde även motsvarande enkätundersökning inom den del av Vuxenheten som arbetar mot våld i nära relation. Resultatet från den undersökningen ingår inte i det totala resultatet för IFO utan redovisas endast för verksamhetsområdet här nedan.

Redovisning av resultaten

2018 års enkät besvarades av totalt 74 personer, vilket motsvara en svarsfrekvens på 52 procent. Den totala nöjdheten för individ- och familjeomsorgen var 83 procent, vilket är ungefär samma resultat som i riket (85 procent). Det är dock en minskning med 10 procent från föregående års resultat. De totala resultaten inom samtliga områden har minskat mot föregående års undersökning, förutom på frågan om socialsekreteraren frågar om personens synpunkter på hur situationen skulle kunna förändras

(inflytande). Där är resultatet ungefär detsamma som föregående år. Trots en minskning även inom kvalitetsområdet information, har Tyresö jämfört med andra kommuner en hög andel positiva svarande inom det området. Tyresö ligger även högre än andra kommuner inom området bemötande (visar förståelse).

På frågan om situationen har förbättrats efter kontakt med socialtjänsten har andelen positiva svar minskat med 14 procent mot föregående år. Tyresö har även i jämförelse med andra kommuner ett lågt resultat inom detta område.

Det totala resultatet brukarundersökningen individ- och familjeomsorgen, andelen positiva svar (%) 2016-2018

Fråga	2016		2017		2018	
	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner	Tyresö	Alla kommuner
Helhetssyn	88	85	93	85	83	85
Få kontakt	83	84	100	86	95	86
Tydlig information	93	89	100	90	93	90
Visar förståelse	89	84	94	84	90	84
Inflytande	90	83	88	85	89	87
Påverka hjälp	71	73	74	70	70	70
Förbättrad situation	77	75	78	76	64	75
<i>Svarsfrekvens (%)</i>	42	60	33	65	52	58
<i>Totalt antal svar</i>	87	124	77	128	74	105

Resultatet från brukarundersökningen finns även för respektive verksamhetsområde och målgrupp. Inom barn- och ungdomsvården var det endast fem svarande inom målgruppen ungdomar 13 år eller äldre. Resultatet bör därför analyseras med viss försiktighet då svaret inte kan antas vara representativt för gruppen. De ungdomar som svarade hade dock en positiv inställning till verksamheten i sin helhet, men endast hälften ansåg att kontakten med myndigheten hade lett till en positiv förändring. Av de vårdnadshavare som svarade (29 st.) var det ännu färre positiva svar - endast 28 procent ansåg att kontakten hade lett till en positiv förändring. I riket är motsvarande siffra 68 procent. Vårdnadshavarna var dock positiva till bemötandet och informationen, men endast 65 procent hade en positiv helhetssyn av verksamheten. Inom

gruppen ensamkommande ungdomar var det så få svarande att inget svar har kunnat publiceras.

Inom verksamhetsområdet missbruk var de svarande allmänt positiva till verksamheten, även om resultaten hade försämrats från föregående års undersökning. Det område som Tyresö visar sämre resultat än andra kommuner inom är möjligheten att påverka hjälpen som ges. Där uppgav endast 72 procent att de hade haft den möjligheten, vilket kan jämföras med 80 procent för riket.

Inom ekonomiskt bistånd svarade endast nio personer på 2018 års enkät. Även inom denna verksamhet var de svarande i stort sätt positiva till verksamheten. Även inom våld i nära relation var antalet svarande få (sex personer). De svarande var även här positiva till verksamheten.

Verksamheterna kommer att arbeta vidare med att analysera resultaten. De kommer att ligga till grund för måluppfyllelsen för vissa kvalitets- och nämndmål för 2018. Analysen kommer även utgöra underlag för aktiviteter i verksamhetsplanerna för 2019.