



# Brukarundersökning

Individ- och familjeomsorgen



## **Inledning**

Socialkontoret i Danderyd har under hösten 2019 deltagit i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen (IFO) som administreras av Sveriges kommuner och regioner (SKR). Den nationella brukarundersökningen genomfördes första gången som pilot 2014 och har sedan 2015 genomförts årligen som en nationell brukarundersökning.

Kvalitetsområden som berörs är: information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Enkäten består av åtta frågor, en bakgrundsfråga om kön och sju kvalitetsfrågor.

Socialkontoret i Danderyd har genomfört undersökningen i form av pappersenkäter 2019. Enkäten finns på åtta språk: svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja. Klienten väljer själv det språk som denne behärskar bäst.

## **Syfte**

Syftet med brukarundersökning är att få kunskap om hur brukarna upplever kvalitén i myndighetsutövning. Resultatet ska användas som ett underlag i socialkontorets målarbete för att förbättra verksamheten och stärka kvaliteten. Verksamheten kan följa sin utveckling samt jämföra sig med andra kommuner i landet.

## **Målgrupp**

Klienter inom tre verksamhetsområden har fått möjlighet att delta i brukarundersökningen. Inom den sociala barn och ungdomsvården är det vårdnadshavare, ungdomar 13 år eller äldre och där uppdelat på ensamkommande och icke ensamkommande. Klienter som uppbär eller söker ekonomiskt bistånd samt klienter inom missbruks- och beroendevården. Alla målgrupper besvarar samma enkät. Målgruppsindelningen ger en uppdelning av resultat utifrån de olika målgrupperna.

## **Tillvägagångssätt**

Medarbetare på socialkontoret som utför myndighetsutövning delade ut enkäten till klienter efter ett besök under mätperioden, fem veckor i september och oktobermånad. Endast de klienter som har inbokade besök under mätperioden blir erbjudna att delta i undersökningen. Med möte avses såväl fysiskt möte på socialkontoret och i annan miljö samt digitalt möte, exempelvis telefon och Skype.

Om flera personer deltagit vid samma möte till exempel två vårdnadshavare, förälder och ungdom, i samma möte erbjöds de att besvara varsin enkät. Tid avsattes på myndighetsbesöken för att lämna över enkät till klient och besvara eventuella frågor. Handläggarna har fått i uppgift att informera klienterna att deltagandet är frivilligt, att enkäten besvaras anonymt, att man får välja språk och att en sammanställning av svaren kommer göras per grupp.

I väntrummet finns en försluten brevlåda där klienten lägger sin besvarade enkät för att garantera anonymiteten. Vid hembesök/telefonmöte lämnas ett frankerat kuvert tillsammans med enkäten så att klienten själv kan skicka sitt svar till socialkontoret.

## **Analys av resultat**

För att brukarundersökningen ska bli meningsfull och bidra till förbättrad kvalitet, är det viktigt att resultatet används för verksamhetsutveckling. Det behövs en analys som inkluderar: Varför har ett resultat blivit som det blivit? Vilka är de bakomliggande orsakerna till resultatet?

## **Resultatredovisning**

Kvalitet- och utvecklingsstrateg ansvarar för att återkoppla resultatet till respektive avdelningschef som i sin tur informerar sin personalgrupp. Resultatet sammanställs i en informationsplansch i väntrummet för brukarna att ta del av. Respektive avdelning har möjlighet att använda resultatet och analysen för att förstå klienterna och sin verksamhet bättre. Analysen bör synas i kommande års målarbete och verksamhetsplan.

Resultatet från brukarundersökningen presenteras i databasen Kolada ([www.kolada.se](http://www.kolada.se)) i december 2019. Resultatet redovisas dels per verksamhetsområde under förutsättning att minst fem svar registrerats, dels som ett samlat resultat för hela individ- och familjeomsorgen i kommunen. Svarsfrekvensen är uträknad utifrån antalet utlämnade enkäten och antalet inkomna svar.

## **Begreppsbeskrivning**

Danderyd -

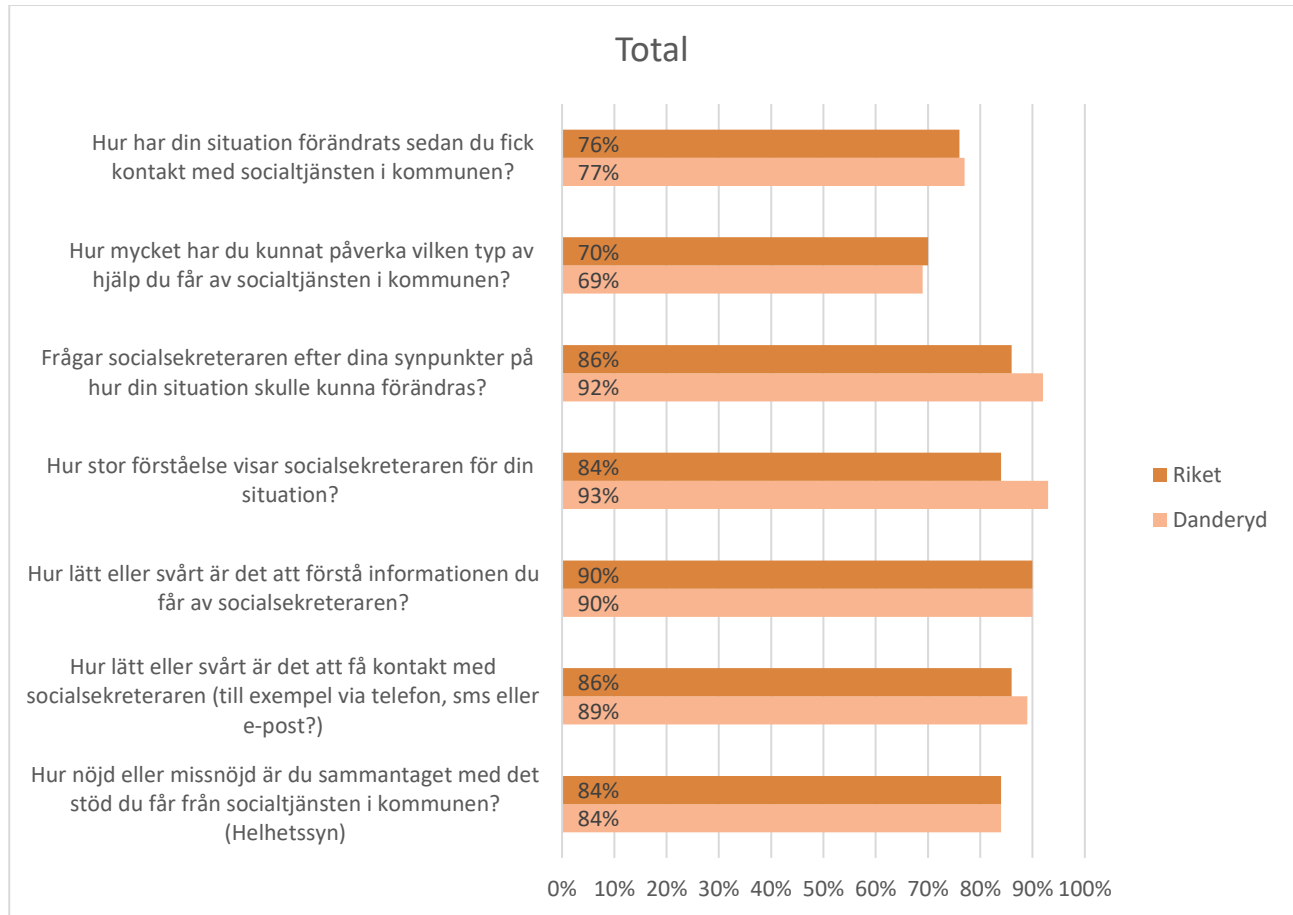
Kolada har räknat bort svaren "*vet ej*" och "*ingen åsikt*". Redovisningen presenterar en procentsiffra på antal klienter som svarat "*mycket stor*" eller "*ganska stor*".

Riket -

Alla kommuner i landet som deltagit i undersökningen presenterat i ett ovägt medelvärde. Ett ovägt medelvärde beskriver genomsnittet för Sveriges kommuner – hur det ser ut i en genomsnittlig kommun. Det beräknas genom att vi summerar alla kommuners värde och dividerar med 290. Om någon eller några kommuner saknar data för det aktuella nyckeltalet så divideras värdet med det antal som har värden.

## Individ- och familjeomsorgen totalt

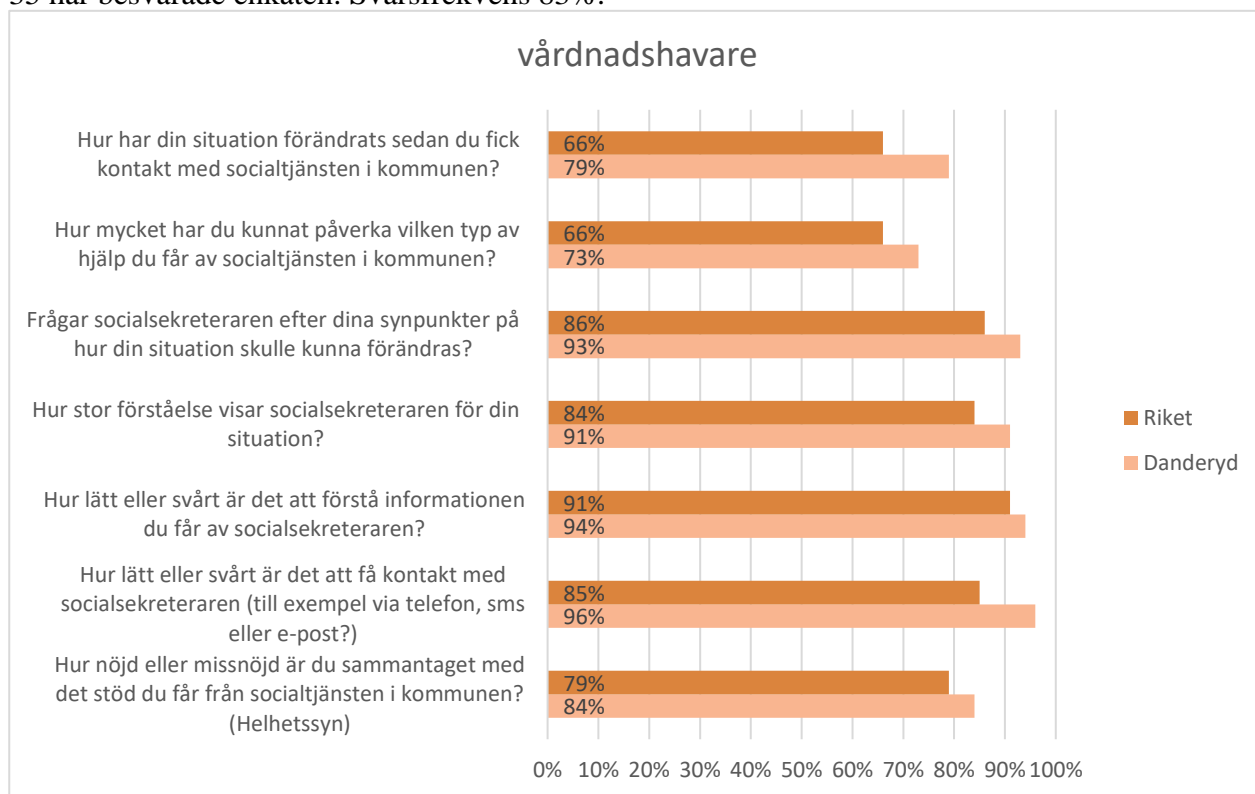
64 klienter har svarat. Svarsfrekvens 70%.



## Sociala barn- och ungdomsvården

Vårdnadshavare

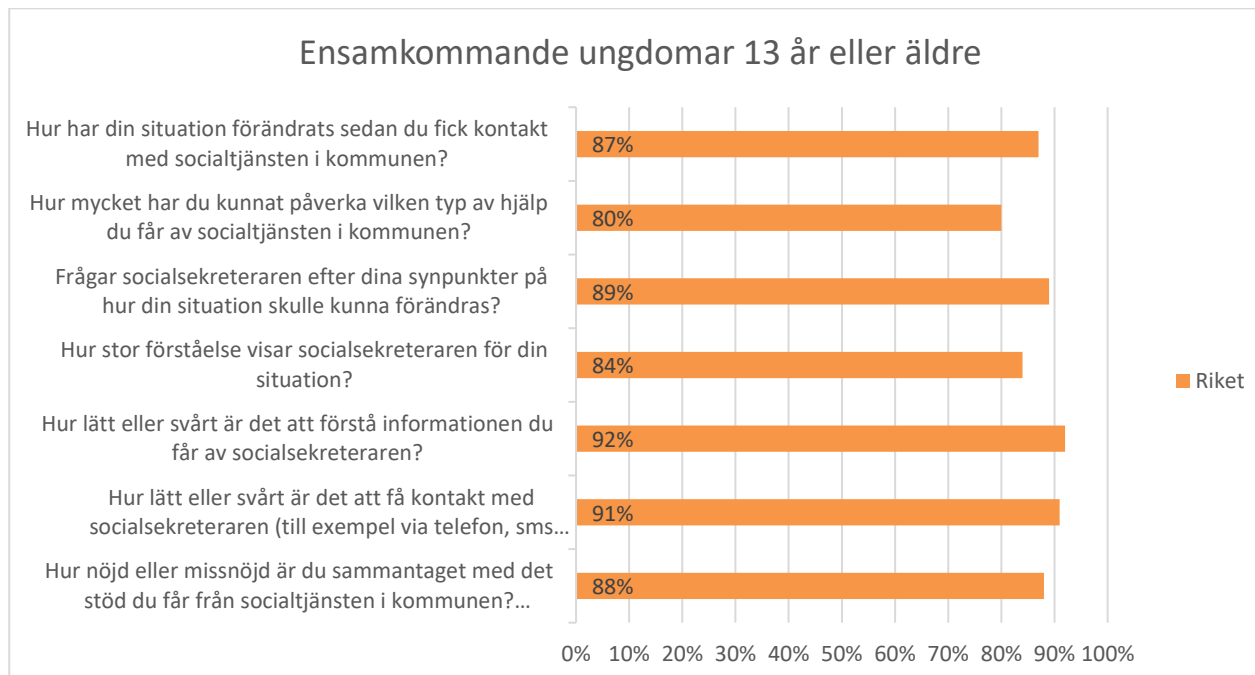
35 har besvarade enkäten. Svarsfrekvens 83%.



## Sociala barn- och ungdomsvården

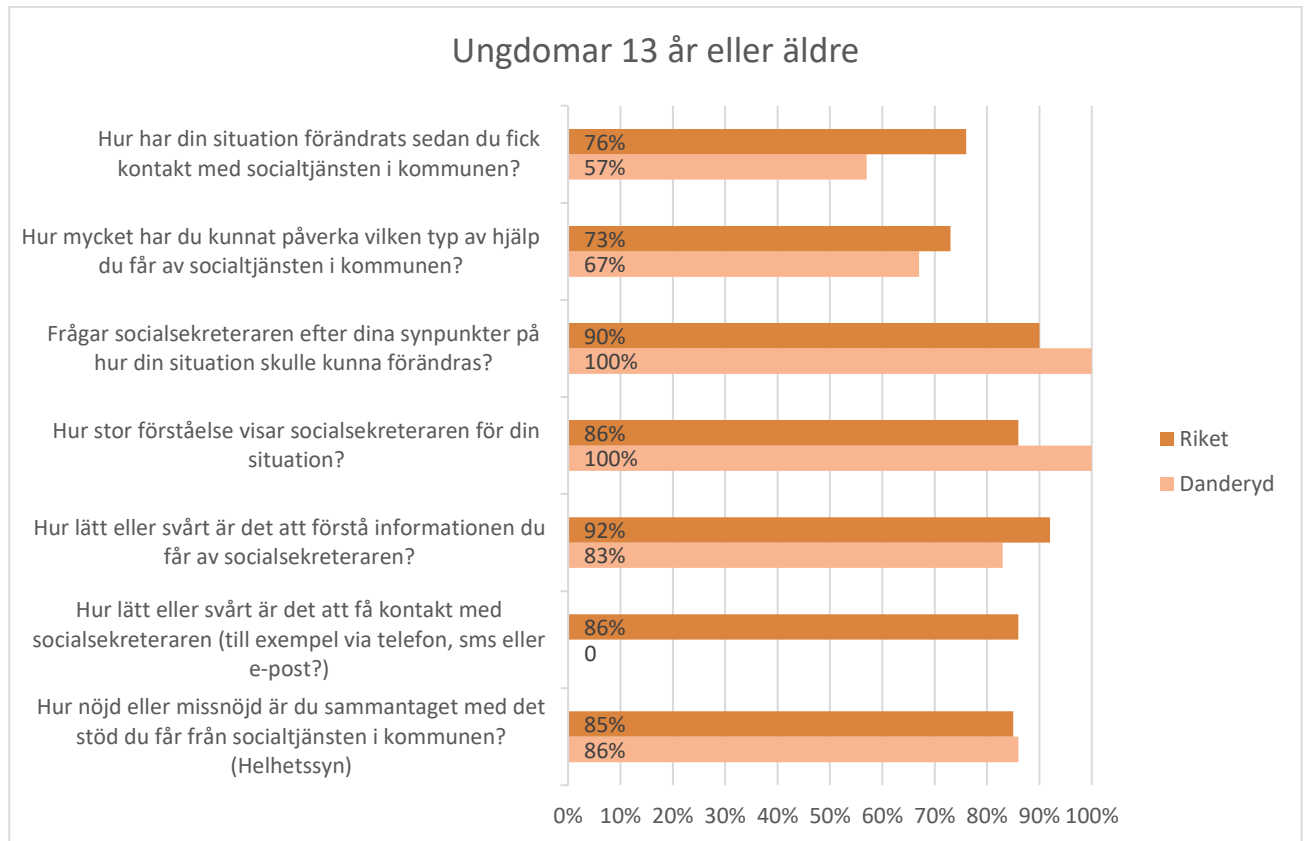
Ungdomar 13 år eller äldre och där uppdelat på ensamkommande

Ett lägre antal än 5 svarade varav inget svar presenteras.



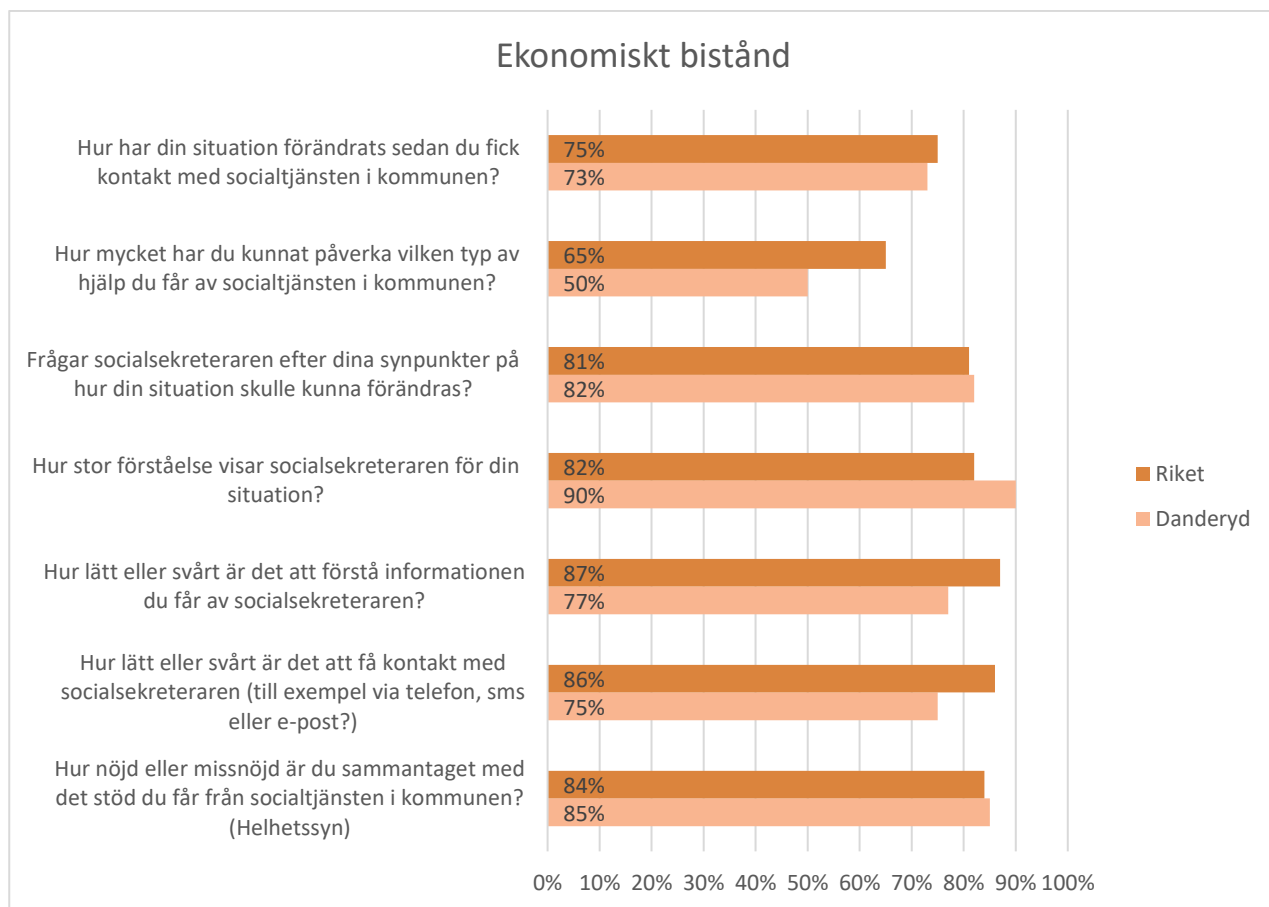
## Sociala barn- och ungdomsvården

Ungdomar 13 år eller äldre och där uppdelat på icke ensamkommande  
8 har besvarat enkäten. Svarsfrekvens 73%.



## Ekonomiskt bistånd

14 klienter besvarade enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 56%.



## Missbruks- och beroendevården

7 klienter svarade på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 50%.

