



Brukarundersökning

Individ- och familjeomsorgen 2020

 DANDERYDS
KOMMUN



Inledning

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten är årliga undersökningar som genomförs för flera olika målgrupper och verksamheter inom individ- och familjeomsorg och funktionshinderområdet.

Socialkontoret i Danderyd har under hösten 2020 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. Nytt för i år är att undersökningen genomförs med en ny tjänst från Enkätfabriken. <https://www.enkatfabriken.se/>

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

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. 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

Undersökningen gick att besvara genom antingen pappersenkäter eller webbenkät. Enkäten fanns på åtta språk: svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja. Klienterna valde själv det språk som denne behärskar bäst.

Myndighetsutövande handläggare på socialkontoret delade ut enkäten till klienter efter samtliga möten under mätperioden på två veckor. 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 eller videomöte.

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. I receptionen fanns två läsplattor för utlåning för de som önskade besvara webbenkäten. Vid hembesök lämnas ett frankerat kuvert tillsammans med enkäten så att klienten själv kan skicka sitt svar till socialkontoret. Vid video eller telefonmöte kunde enkäten skickas via post till klienten tillsammans med frankerat kuvert alternativt skicka information via e-post för att besvara webbenkät.

Resultat

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?

Kvalitet- och utvecklingsstrateg ansvarar för att återkoppla resultatet till avdelningschef som i sin tur informerar sin personalgrupp. Avdelning har möjlighet att använda resultatet och analysen för att förstå klienterna och sin verksamhet bättre. Materialet är ett underlag vid socialkontorets analysvecka. Analysen bör synas i kommande års målarbete och verksamhetsplan.

Resultatredovisning

Resultatet från brukarundersökningen presenteras i databasen Kolada (www.kolada.se) i december varje år. 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 var för låg för att presentera ett resultat 2020.

Socialkontoret har med anledning av den låga svarsfrekvensen ställt sig frågan vad detta beror på. Två anledningar har identifierats. Den ena är pandemin som inneburit ett förändrat förhållningssätt där fysiska möten minskats, kontakter mellan klienter och handläggare skett i digitala forum vilket ställt högre krav på så väl klient som handläggare vilket inneburit att färre personer fått möjlighet att delta i undersökningen.

Den andra anledningen till den låga svarsfrekvensen är att brukarundersökningen genomfördes under en kortare period än tidigare, två veckor. Dessa två veckor avslutades dagarna innan hela socialkontoret flyttade till nya kontorslokaler. En period då handläggarna bedrev verksamhet samt förberedde för flytt. Socialkontoret valde att genomföra undersökningen medan socialkontoret hade en egen reception för att stödja klienter och handläggare under genomförandet. Perioden innebar en ökad arbetsbelastning för handläggare i och med flytten.

Låg svarsfrekvens är något som många kommuner vittnar om 2020, det har varit ett generellt problem där pandemin är en trolig orsak. Socialkontoret i Danderyd har deltagit i SKR:s webinarium för att förbättra brukarundersökningen och lyft fram delar som kan förbättra användarvänligheten till kommande år.

2021 kommer handläggarna att erbjudas mer stöd både innan och under genomförandet av brukarundersökningen. Socialkontoret kommer arbeta med förståelsen och vikten av att lyssna in brukarnas uppfattning av verksamhetens kvalité samt att verksamhetens analyserar resultatet.