

Mathias Elmersjö
Utvecklingsledare
08-124 57 353
Mathias.Elmersjo@ekero.se

Socialkontorets brukarundersökning 2018

Dnr SN18/86-509

Bakgrund

Hösten 2015 fastställde Socialnämnden socialtjänstens verksamhetsmål och indikatorer för perioden 2016–2018. För det första målområdet ”Tillgänglighet och service” anges tre indikatorer för mätning av bemötande inom socialtjänsten, varav den tredje indikatorn är formulerad enligt följande: ”andel av (social)kontorets brukare som upplever ett professionellt bemötande, en hög servicegrad och god tillgänglighet”.

I Socialnämndens handlingsplan för 2018 fick socialkontoret i uppdrag att fortsätta den systematiska uppföljningen av ovanstående indikator.

Som ett led i detta genomförde socialkontoret under oktober månad 2018 Sveriges kommuner och landstings (SKL) årliga nationella brukarundersökning¹. SKL:s undersökning genomförs sedan 2015 och riktar sig, genom en enkät, till alla som besöker landets socialtjänster i samband med ärenden som rör myndighetsutövning inom individ- och familjeomsorgen. De verksamhetsområden som SKL:s undersökning omfattar är:

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

Socialkontoret i Ekerö kommun valde att komplettera ovanstående verksamhetsområden med områdena *funktionsnedsättning* och *äldreomsorg* för att

¹ Ekerö socialtjänst deltog även i 2016 års brukarundersökning och vissa jämförelser kommer i detta PM att göras med resultatet från den undersökningen.

på så sätt täcka alla målgrupper som kommer i kontakt med socialtjänstens myndighetsutövning.

Enkäten, som den levererades från SKL, bestod av åtta frågor varav en bakgrundsfråga (kön). Utöver de fasta frågorna var varje kommun fri att själv lägga till frågor i enkäten. Socialkontoret i Ekerö kommun beslutade att lägga till ytterligare en bakgrundsfråga avseende hur länge personen haft kontakt med socialtjänsten i kommunen. Syftet med detta var att få en bredare kunskap om vilka som besvarat enkäten för att sedan kunna förstå och använda resultatet på ett bättre sätt.

Genomförande

Undersökningen genomfördes mellan den 1-26 oktober 2018. Enkäterna, som hade olika färg beroende på verksamhetsområde och tillhandahölls på åtta olika språk, fanns under perioden att tillgå både i socialkontorets besöksrum, besöksrummen hos barn- och ungdomsenheten på Tegelbruksvägen och i anslutning till respektive enhets arbetsplatser. Enkäter delades ut av handläggare i samband med besök och lämnades in i tillfälligt uppställda, låsta brevlådor i socialkontorets reception respektive väntrummet på barn- och ungdomsenheten på Tegelbruksvägen. Enbart besök som relaterade till socialkontorets myndighetsutövning omfattades, inklusive hembesök och besök på boenden där förfrankade svarskuvert medföljde.

Klienter/brukare hade möjlighet att besvara enkäten en gång per verksamhetsområde, vilket betyder att personer aktuella inom flera områden kan ha besvarat enkäten mer än en gång. Antalet svar motsvarar därför inte nödvändigtvis antalet individer som besvarat enkäten.

Resultat

I detta avsnitt presenteras resultaten för socialkontoret som helhet. I presentationen av resultaten redogörs för andelen positiva svar på respektive fråga (exkl. bakgrundsfrågor). Vidare har procentsatserna avrundats till närmaste heltal².

Sammanlagt delades 137 enkäter ut, varav 84 inkom besvarade till socialkontoret. Det ger ett bortfall på 53 svar och en svarsfrekvens på 61%. Det innebär en klar förbättring av svarsfrekvensen jämfört med 2016 då 59 besvarade enkäter lämnades in av 130 utdelade (45%).

Av de som besvarat enkäten är 50% kvinnor, 46% män och 4% har uppgett annan könstillhörighet.

² Se bilagan ”Resultat för socialkontorets brukarundersökning 2018” för fullständiga resultat per svarsalternativ och fråga.

När det gäller hur länge man haft kontakt med socialtjänsten har en majoritet uppgett antingen att man haft kontakt i mer än ett år (35%) eller att man var på sitt första besök (27%). Alternativen däremellan har en relativt jämn fördelning (se tabell 1).

Tabell 1. Procentuell fördelning av svar på bakgrundsfrågor 2018

Bakgrundsfrågor						
	Kvinna	Man	Annat			
1. Vilket är ditt kön? (%)	50	46	4			
	Första besöket var idag	Upp till 3 månader	3-6 månader	7-12 månader	Mer än 1 år	Vet ej
2. Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen? (%)	27	12	9	13	35	4

När det gäller svaren på själva enkätfrågorna är majoriteten av svaren positiva på samtliga frågor och på samtliga frågor utom en är resultatet dessutom förbättrat sedan 2016 (se tabell 2).

Frågorna med högst andel positiva svar rör hur lättförståelig informationen från handläggaren är (fråga 4), hur mycket förståelse handläggaren upplevs ha för personens situation (fråga 5) samt huruvida handläggaren frågar efter personens synpunkter på hur situationen kan förändras (fråga 6).

Lägst andel positiva svar har frågan om huruvida man har kunnat påverka vilken typ av hjälp man får av socialtjänsten (fråga 7) och frågan om huruvida situationen har förbättrats sedan man fick kontakt med socialtjänsten (fråga 9).

Tabell 2. Andel positiva svar på enkätfrågor 2016 och 2018.

Enkätfrågor	% 2018	% 2016
3. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att komma i kontakt med handläggaren.	75	66
4. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att förstå informationen från handläggaren	92	88
5. Andel som uppger att handläggaren visar ganska eller mycket stor förståelse för deras situation.	95	81
6. Andel som uppger att handläggaren frågar efter synpunkter på hur situationen kan förändras.	87	64
7. Andel som uppger att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp de får av socialtjänsten i ganska eller mycket stor utsträckning.	64	64

8. Andel som uppger att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med det stöd de får av socialtjänsten.	84	71
9. Andel som uppger att deras situation har förbättrats lite eller mycket sedan de fick kontakt med socialtjänsten.	70	66

Analys av icke positiva svar

Av de svar som inte kategoriseras som positiva är de flesta inom kategorin ”vet inte/ingen åsikt”. Väldigt få negativa svar har inkommit (se bilaga).

På frågan med lägst andel positiva svar (fråga 7: ”Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?”) står svarsalternativet ”vet inte/ingen åsikt” för 20% av svaren, medan de negativa svarsalternativen står för 17%. Av de som svarat negativt har 15% svarat ”ganska lite” medan bara 2% svarat ”inte alls”. Att vissa klienter upplever att de i någon grad inte kan påverka vilken typ av hjälp de får kan ha att göra med att vissa beslut som tas av socialtjänsten utgår från tvångslagstiftning, vilket minskar den enskildes inflytande över insatsen. Vissa insatser omges också av striktare ramar än andra i form av lagstiftning och nationella och lokala riktlinjer.

På frågan med näst lägst andel positiva svar (fråga 9: ”Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?”) står svarsalternativet ”vet inte/ingen åsikt” för 20% av svaren, medan de negativa svarsalternativen står för 10%. Av de negativa svarsalternativen utgör i sin tur alternativet ”Ingen förändring” majoriteten av svaren.

Av de som svarat ”vet inte/ingen åsikt” på fråga 9 utgör personer som var på sitt första besök 70%. Den lägre andelen positiva svar på den frågan tycks alltså till största del bero på att den varit svår att besvara för de som var på sitt första besök.

Att personer som var på sitt första besök är de som i störst utsträckning svarat ”vet inte/ingen åsikt” gäller för alla frågor i undersökningen.

Slutsatser

Sammantaget är resultatet från enkätundersökningen positivt. En majoritet av de som svarat har uppgett positiva svarsalternativ när det gäller samtliga frågor i enkäten.

Indikator för måluppfyllelse

I handlingsplanen för 2018 gavs socialkontoret i uppdrag att fortsätta arbetet med att följa upp indikatorn för hur socialkontorets brukare upplever bemötande, servicegrad och tillgänglighet. Detta utifrån det övergripande målet om tillgänglighet och service.

SKL uppger i instruktionerna för enkätundersökningen att fråga 3, 4 och 5 motsvarar tillgänglighet, information och bemötande vilket kontoret bedömer svarar upp mot nämndens indikator. Resultatet för indikatorn sammanfattas nedan i tabell 3.

Tabell 3. Resultat för indikatorn ”andel av socialkontorets brukare som upplever ett professionellt bemötande, en hög servicenivå och god tillgänglighet”.

Indikatorkomponent	2018	2016
God tillgänglighet (fråga 3)	75%	66%
Hög servicenivå (fråga 4)	92%	88%
Professionellt bemötande (fråga 5)	95%	81%

Jämförelse med andra kommuner

Resultatet av SKL:s brukarundersökning på nationell nivå, för verksamhetsområdena inom individ- och familjeomsorgen, publicerades i kommun- och landstingsdatabasen Kolada i slutet av januari. I jämförelse med övriga kommuner i landet och länet placerar sig Ekerö bland toppkommunerna när det gäller de flesta frågorna i enkäten. När det t ex gäller hur stor förståelse handläggare visar för klientens situation har Ekerö, tillsammans med fyra andra kommuner, det bästa resultatet i hela landet. På frågan hur situationen har förändrats sedan klienten fick kontakt med socialtjänsten har Ekerö bäst resultat i länet och plats 11 i landet. När det gäller huruvida handläggaren frågar efter klientens synpunkter på hur situationen kan förändras placerar sig Ekerö på andra plats i länet och på plats 11 i landet.

Svarsfrekvensen för Ekerö när det gäller individ- och familjeomsorgen var 71%. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för landets alla kommuner var 59%.

Fortsatt arbete

Utöver denna rapport har undersökningens resultat även presenterats för socialkontorets ledningsgrupp och för medarbetarna på respektive enhet, för vidare diskussion om hur resultatet ska tas tillvara i det fortsatta arbetet.

Resultaten för socialkontoret som helhet kommer även att presenteras på kommunens externa webbplats för att bli en återkoppling till dem som besvarat enkäten.

Socialkontoret planerar att genomföra en ny brukarundersökning under 2020.