

Daniel Liljekvist  
Utvecklingsledare  
08-124 57 236.  
Daniel.Liljekvist@ekero.se

## Socialkontorets undersökning om upplevd kvalitet 2016

Dnr SN16/137-709

### Bakgrund

Socialnämnden har fastställt mål och indikatorer för mandatperioden 2015-2018. I "Målområde 1: Tillgänglighet och service" anges tre indikatorer för mätandet av bemötandet 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 2016 har socialkontoret fått i uppdrag att fortsätta utvecklingsarbetet gällande den systematiska uppföljningen av ovanstående indikator.

Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) samarbetar sen flera år med Socialstyrelsen gällande de nationella undersökningarna inom äldreomsorgen (Öppna jämförelser), men en motsvarande undersökning för övriga delar av socialtjänsten och då främst Individ- och Familjeomsorgen (IFO)<sup>1</sup> har saknats. SKL har sen 2014 utvecklat former för nationella brukarundersökningar inom IFO. 2015 gjordes den första nationella omgången där kommuner och stadsdelar bjöds in till att medverka.

I den nationella IFO-undersökningen svarar SKL för att leverera material, instruktioner och inrapporteringsverktyg medan kommunerna ansvarar för det praktiska genomförandet. Undersökningen vänder sig till personer som besöker socialtjänstens myndighetsutövande del inom följande områden under en avgränsad period:

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

---

<sup>1</sup> IFO avser traditionellt ekonomiskt bistånd, barn och familj, socialpsykiatri och missbruk.

- Missbruks- och beroendevård

Socialkontoret beslutade att delta i SKL:s undersökning för 2016. Ett samarbete med medverkande nordvästkommuner etablerades och beslut togs att även inkludera målgruppen *socialpsykiatri* i undersökningen. Socialkontoret i Ekerö kommun valde även att komplettera med målgrupperna *funktionsnedsättning* och *äldreomsorg* för att på så sätt täcka alla målgrupper som kommer i kontakt med myndighetsutövning under undersökningsperioden.

Enkäten, som den levererades från SKL, bestod av 8 frågor varav en bakgrundsfråga (kön). Utöver de fasta frågorna var varje kommun fri att själv lägga till frågor i enkäten. Nätverket av nordvästkommuner beslutade därför att lägga till ett svarsalternativ på bakgrundsfrågan om kön, samt att lägga till ytterligare en bakgrundsfråga avseende hur länge personen haft kontakt med socialtjänsten i kommunen. Syftet med detta var att kunna ge en djupare förståelse om vilka personer som svarar på enkäten och hur deras svar kan användas i förbättringsarbetet.

### **Genomförande**

Brukarundersökningen annonserades på kommunens hemsida. Perioden för undersökningen var vecka 38-42.

Handläggarna och socialsekreterarna på socialkontorets enheter delade ut enkäter i samband med att de tog emot besök. Enbart besök som relaterade till socialkontorets myndighetsutövning omfattades, inklusive hembesök och besök på boenden där förfrankerade svarskuvert inkluderades.

I samband med att enkäten delades ut lämnades information om att deltagande var frivilligt samt anonym. Besvarad enkät lämnades i särskilt avsedda postlådor i väntrummen alternativt postades i svarskuvert.

### **Resultat**

I denna rapport redogörs för de aggregerade resultaten för socialkontoret som helhet, bestående av följande verksamhetsområden:

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

I redogörelsen av resultaten har de positiva svaren på respektive fråga (exkl. bakgrundsfrågor) grupperats. Vidare har svaren avrundats till närmaste heltal. Se bilagan "Resultatsammanställning" för fullständiga resultat per svarsalternativ och fråga.

Sammanlagt delades 130 enkäter ut, varav 59 svar registrerades hos socialkontoret. Det ger ett bortfall på 71 svar och en svarsfrekvens på 45 %.

Tabell 1

Bakgrundsfrågor	Man	Kvinna	Annat			
1. Vilket är ditt kön? (%)	49	51	0			
	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? (%)	20	4	11	9	50	6

Tabell 1 innehåller bakgrundsfrågor. På frågan om kön angavs 57 svar, varav 29 kvinnor och 28 män. I procent är svarsfördelningen 51 % respektive 49 %. Ingen tillfrågad angav alternativet "Annat". Gällande den andra bakgrundsfrågan om hur länge de haft kontakt med socialtjänsten angav 50 % av svarande att de haft kontakt med socialtjänsten i mer än ett år och 20 % att det var det första besöket.

Tabell 2



Enkätfrågor	%
3. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med handläggaren	66
4. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att förstå informationen från handläggaren.	88
5. Andel som uppger att handläggaren visar ganska eller mycket stor förståelse för deras situation.	81
6. Andel som uppger att handläggaren frågar efter synpunkter på hur situationen kan förändras.	64
7. Andel som uppger att de kunnat påverka vilken hjälp de får av socialtjänsten ganska mycket eller mycket.	64
8. Andel som uppger att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med det stöd de får av socialtjänsten.	71
9. Andel som uppger att deras situation förbättrats lite eller mycket sedan de fått kontakt med socialtjänsten.	66
<i>I fråga 3-5 samt 7-9 har de 2 positiva svarsalternativen räknats samman.</i>	

I de sammanställda resultaten i tabell 2 framkommer att en majoritet av svarande på samtliga frågor har angett ett positivt svar. De 3 frågor med högst andel positivt utfall rör hur lättförståelig informationen från handläggaren är (fråga 4), hur mycket förståelse handläggaren upplevs ha för personens situation (fråga 5) samt den sammantagna nöjdheten med socialtjänsten i kommunen (fråga 8) och har ett svarsspann mellan 71-88 %.

Resterande 4 frågor har ett liknande utfall sett till andelen positiva svar och har en liten varians mellan 64-66 %. Frågorna rör hur lätt det är att få kontakt med handläggaren, om handläggaren frågar efter synpunkter på hur situationen kan förändras, personens upplevelse av att kunna påverka stödet samt hur de upplever att deras situation förändrats sen de fick kontakt med socialtjänsten.

### **Korsjämförelser**

Utifrån de båda bakgrundsfrågorna finns möjligheten att göra korsjämförelser på respektive fråga för att där urskilja om det finns en variation i hur personerna som svarat på enkäten beroende på kön och/eller hur länge de haft kontakt med socialtjänsten.

På grund av att vissa som besvarat enkäterna inte besvarat samtliga frågor i enkäten blir det vissa avvikelser när alternativen i korsjämförelsen räknas samman och

jämförs med sammanställningen i tabell 2, dock inte till den grad att det påverkar värdet av resultaten.

Tabell 3

<b>Korsjämförelse bakgrundsfrågor, %</b>	Första besöket var idag	Upp till 3 månader	3-6 månader	7-12 månader	Mer än 1 år	Vet ej
1. Vilket är ditt kön? (kvinna/man/annat)	9/11/0	0/4/0	4/8/0	4/6/0	32/17/0	1/2/0

I korsjämförelse av bakgrundsfrågorna (tabell 3) framkommer att fler kvinnor än män som svarat på enkäten haft kontakt med socialtjänsten i mer än 1 år - 32 % för kvinnor jämfört 17 % för män. Aningen fler män än kvinnor uppgav att det var deras första besök och av männen som svarat är det fler som uppgett att de haft kontakt mellan 3-12 månader jämfört kvinnor – sammanräknat 18 % för män och 8 % för kvinnor.

### Kön

Korstabellen för kön (tabell 4) anger hur svaren från kvinnor och män som besvarat enkäten fördelar sig. Om båda svaren adderas motsvarar det ungefär resultatet på respektive fråga i tabell 2, med hänsyn till vissa bortfall och avrundning till heltal.

På fråga 3-6 anger kvinnor mera positivt än män, med störst variation på frågan om de uppger att handläggaren frågar hur situationen kan förändras (35 % för kvinnor jämfört med 28 % för män). På fråga 7-9 har män svarat mera positivt än kvinnor och där störst skillnad är på fråga 7, andel som uppger att de kunnat påverka vilken hjälp de får av socialtjänsten. På frågan är skillnaden mellan män och kvinnor 11 %.

Tabell 4



Korsjämförelse kön, %	Kvinna	Man	Annat	Total, andel positiva svar
3. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med handläggaren	34	32	0	66
4. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att förstå informationen från handläggaren.	45	42	0	87
5. Andel som uppger att handläggaren visar ganska eller mycket stor förståelse för deras situation.	43	38	0	81
6. Andel som uppger att handläggaren frågar efter synpunkter på hur situationen kan förändras.	35	28	0	63
7. Andel som uppger att de kunnat påverka vilken hjälp de får av socialtjänsten ganska mycket eller mycket.	26	37	0	63
8. Andel som uppger att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med det stöd de får av socialtjänsten.	32	38	0	70
9. Andel som uppger att deras situation förbättrats lite eller mycket sedan de fått kontakt med socialtjänsten.	30	35	0	65
<i>Positiva svar för respektive fråga per svarsalternativ för fråga 1.</i>				

### *Kontakt med socialtjänsten*

I denna korsjämförelse (tabell 5) fördelas svaren i 5 svarsgrupper utifrån hur länge personerna uppgett att de haft kontakt med socialtjänsten. Störst svarsgrupp är de som uppgett att de haft kontakt med socialtjänsten i mer än 1 år, 27 svarande. Näst störst är de som var på första besöket när de besvarade enkäten, 11 personer.

De andelar av positiva svar som redovisas i tabellen ska ses för respektive svarsgrupp. Exempelvis: fråga 3, *Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med handläggaren*, och svarsgrupp *Första besöket var idag* betyder att 64 % av de 11 personerna i den svarsgruppen har angett ett positivt svar på frågan.

För den största svarsgruppen, de som haft kontakt med socialtjänsten i mer än ett år, är spridningen av andelen positiva svar mellan 67 % och 93 %. Högst andel positiva svar har fråga 4 om hur lätt informationen från handläggaren är att förstå, där 93 % anger ett positivt svar. Lägst andel positiva svar har fråga 7 gällande hur de upplevt möjligheten att påverka stödet.

I den näst största svarsgruppen, de som var på första besök, med 11 svarande varierar andelen positiva svar mellan 27 % och 91 %. Den stora variationen beror delvis på att det i svarsgruppen finns en större andel jämfört de andra svarsgrupperna som använt alternativet "Vet ej/ingen åsikt" på frågorna. I bilagan "Resultatsammanställning" syns det att förhållandevis många svarar det alternativet per fråga. I korsjämförelsen för svarsgrupper framkommer det att svarsgruppen för förstagångsbesökare i högre

utsträckning än de andra grupperna svarat med alternativet ”Vet ej/ingen åsikt” på flera av frågorna. Eftersom enbart andelen positiva svar redovisas i denna rapport framkommer det inte i detta underlag.

Tabell 5

<b>Korsjämförelse kontakt med socialtjänsten, %</b>	<b>Första besöket var idag</b>	<b>Upp till 3 månader</b>	<b>3-6 månader</b>	<b>7-12 månader</b>	<b>Mer än 1 år</b>	<b>Vet ej</b>
Antal svarande för respektive alternativ	11	2	6	5	27	3
3. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med handläggaren	64	100	67	20	70	67
4. Andel som uppger att det är ganska eller mycket lätt att förstå informationen från handläggaren.	91	100	83	60	93	100
5. Andel som uppger att handläggaren visar ganska eller mycket stor förståelse för deras situation.	91	100	100	60	78	67
6. Andel som uppger att handläggaren frågar efter synpunkter på hur situationen kan förändras.	46	50	84	60	74	100
7. Andel som uppger att de kunnat påverka vilken hjälp de får av socialtjänsten ganska mycket eller mycket.	64	100	68	60	67	0
8. Andel som uppger att de sammantaget är ganska eller mycket nöjda med det stöd de får av socialtjänsten.	73	100	67	40	78	33
9. Andel som uppger att deras situation förbättrats lite eller mycket sedan de fått kontakt med socialtjänsten.	27	100	83	20	85	67

*Positiva svar för respektive fråga per svarsalternativen för fråga 2.*

Svarsgruppen förstagsbesökare har på fråga 9 sammanlagt 27 % positiva svar. Detta utgör 3 svarande. Ca 46 % av svarsgruppen har i den frågan angett ”Vet inte/ingen åsikt”. I fråga 4 och 5, där högst andel positiva svar återfinns, har ingen i svarsgruppen angett ”Vet inte/ingen åsikt”.

## Slutsatser

Sett till resultaten som helhet har en majoritet av svarande personer angett ett positivt svar på samtliga frågor. Andelen som svarat ”Vet ej/ingen åsikt” på frågorna varierar mellan 3,5 % till 24,1 %, vilket innebär att i flera frågor är andelen som angett det alternativet större än de som svarat negativt på frågan. Det innebär att det positiva utfallet i flera frågor är avsevärt större än andelen som svarat negativt.

Den fråga med högst andel negativa svar är fråga 3, hur lätt det är att få kontakt med handläggaren. Där har ca 19 % svarat att det är ganska eller mycket svårt att få kontakt med handläggaren. Samtidigt har en majoritet i samtliga svarsgrupper utom en (se tabell 5) gett ett positivt svar på frågan.

Utan att gå närmare in på korsjämförelserna kan det konstateras att en majoritet av de tillfrågade besökarna på socialkontoret under undersökningsperioden var nöjda med kvaliteten i kontakten i de frågor som ställts. Eftersom de som svarat på enkäten

till 50 % består av personer som haft kontakt med socialtjänsten i minst ett år ger deras upplevelser stort genomslag i enkäten som helhet.

Undersökningen är den första som gjorts på socialkontoret under flera år och är annorlunda i sin utformning samt hur den genomförts jämfört med den undersökningen som senast gjordes. Detta medför att det inte finns några referensvärden för Ekerö kommun att jämföra detta resultat med. Sett utifrån att vara en nulägesbeskrivning gör ändå socialkontoret bedömningen att det bör ses som ett positivt betyg att en majoritet anger positiva svar på samtliga frågor.

### **Korsjämförelser**

Eftersom materialet är begränsat kan inte allt för långtgående slutsatser dras från korsjämförelserna i de båda bakgrundsfrågorna, kön samt hur lång kontakt svarande har haft med socialtjänsten. Däremot kan vissa tendenser skönjas som kan vara intressanta att lyfta fram.

Fler kvinnor än män har haft kontakt med socialtjänsten i kommunen i mer än ett år, 32 % kvinnor jämfört 17 % män. Samtidigt uppger fler män än kvinnor positiva svar på frågorna om att de kunnat påverka hjälpen de fått (fråga 7), den sammantagna nöjdheten (fråga 8) och att situationen förbättrats sedan de fick kontakt (fråga 9). Olika möjliga hypoteser är att kvinnorna som besvarat enkäten har mer komplexa problem än männen eller att kvinnor generellt får ett större ansvar för barn vilket kan ge en större sårbarhet i exempelvis deras ekonomi om de är ensamstående och att det gett genomslag i denna enkät. En tredje hypotes är att män i kontakt med socialtjänsten kan ha lättare att få tillgång till insatser som hjälper dem vidare.

Gällande korsjämförelsen om hur lång kontakt de svarande haft med socialtjänsten framkommer det att den stora andelen av "Vet ej/ingen åsikt"-svar som ges på vissa frågor i stor utsträckning återfinns inom svarsgruppen som var på första besök. Samtidigt har svarsgruppen av personer som haft en kontakt längre än 1 år väldigt få motsvarande svar. Detta tyder på att frågorna kan vara svåra att värdera när kontakten med socialtjänsten nyligen är påbörjad. Svarsgruppen som har haft kontakt längre än 1 år har också en större spridning av svar mellan positivt-negativt, även om en majoritet är positiva på samtliga frågor. Hypotesen för detta är att en person haft längre kontakt med socialtjänsten tenderar att ha en mera nyanserad bild av kontakten och att sannolikheten för att ha upplevt både för personen positiva och negativa avsnitt ökar, vilket påverkar svaret.

Det går inte att bedöma att någon eller några av dessa hypoteser stämmer i denna undersökning. Resultatet kan även bero på slumpen. Vidare är det viktigt att ta hänsyn till svarsfrekvensen på 45 %. Men det är intressanta mönster som framträder och det kommer vara angeläget att fortsätta titta vidare på dessa aspekter i framtida undersökningar, såväl inom socialkontoret som socialtjänsten som helhet.



**Socialnämndens mål, indikatorer & verksamhetsplan**

I handlingsplanen för 2016 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 i Socialnämnden.

Denna undersökning kom till på initiativ av SKL och socialkontoret har utifrån denna omgång beslutat att fortsätta medverkan i SKL då bedömningen är att det för närvarande utgör den bästa möjligheten att mäta indikatorn. Undersökningen är inte direkt motsvarande hur indikatorn är utformad, men socialkontoret bedömer att det ändå ger underlag för mätning. I instruktionerna till enkäten anger SKL att fråga 3, 4 och 5 motsvarar tillgänglighet, information och bemötande vilket kontoret bedömer svarar upp mot nämndens indikator.

Resultatet på indikatorn är därmed: andel av kontorets brukare som upplever ett professionellt bemötande (66 %), en hög servicegrad (88 %) och god tillgänglighet (81 %).

**Fortsatt arbete**

De målgruppspecifika resultat samt för kontoret som helhet har delgetts berörda enheter där svarsunderlaget medgett det. Vidare har resultaten från de av SKL definierade målgrupperna rapporterats in till SKL för en nationell jämförelse. Planeringen är att jämförelsen kommer att publiceras i början av 2017 samt delges Socialnämnden.

Socialkontoret kommer även att medverka i ett seminarium med SKL för vidareutveckling och erfarenhetsutbyte kring denna enkät. Planeringen är att medverka i nästa omgång av enkäten, planerad till hösten 2018.