

Handläggare
Eiderbrant Ulf

Datum
2017-03-28

Diarienummer
SCN-2017-0165

Socialnämnden

Brukarundersökning med Sveriges kommuner och landsting

Förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att lägga informationen till handlingarna

Ärendet

Socialförvaltningen genomförde under perioden 19 september till 14 oktober 2016 en brukarundersökning som riktade sig till några utvalda grupper inom individ och familjeomsorgen. Undersökningen genomfördes i samverkan med Sveriges kommuner och landsting. Resultatet av undersökningen finns presenterad i statistikverktyget Kolada. 78 kommuner i Sverige deltog i brukarundersökningen 2016. SKL planerar en fortsättning av satsningen och erbjuder kommunerna deltagande i undersökningen 2017. Socialförvaltningen planerar att medverka i samarbetet och att genomföra en ny undersökning under hösten 2017.

Socialförvaltningen

Kajsa Björnström
Direktör

Brukarundersökning IFO 2016

Sveriges kommuner och landsting har i samverkan med Rådet för främjande av kommunala analyser utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för Individ och familjeomsorgen. Brukarundersökningen genomfördes första gången som en pilotundersökning 2014. Sedan har den genomförts varje år 2015 och 2016. Resultaten för 2016 med deltagande 78 kommuner finns presenterade i statistikverktyget Kolada. I Kolada presenteras öppna jämförelser mellan kommuner och landsting när det gäller ekonomi och insatser. Brukarundersökningen har tagits fram som ett komplement till övriga uppgifter om kommuners insatser och ekonomiska redovisning.

SKL svarar för att ta fram frågor till brukarenkäten och att sammanställa resultaten för jämförelser mellan deltagande kommuner. Kommunerna själva svarar för att genomföra enkätundersökningen med att dela ut enkäter och samla in svaren.

SKLs brukarundersökning är inriktad mot tre av individ och familjeomsorgens områden: barn- och ungdomsvården, ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevården. Målgrupperna för undersökningen är: vårdnadshavare, ungdomar från 13 år, ensamkommande från 13 år, samt personer som har ansökt ekonomiskt bistånd eller behandling för missbruksproblem.

Enkäten tar sikte på att få brukarnas synpunkter på kvalitetsområden inom verksamheterna: information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Enkäten innehåller sju frågor plus en fråga om kön. Därutöver finns det möjlighet för deltagande kommuner att utöka enkäten med ytterligare frågor. Kommunens egna frågor redovisas inte i sammanställningen i Kolada.

Uppsala deltog i brukarundersökningen 2016. Undersökningen genomfördes under perioden 19 september till 14 oktober. Enkäten genomfördes på tre av socialförvaltningens kontor. På kontoret på Hamnesplanaden så hade en studentmedarbetare anlitats för uppgiften med att samla in enkätsvar. Där användes en webbaserad enkät som brukarna fyllde i på plats. Hos IFO-vuxen på Bangårdsgatan ansvarade den administrativa personalen för att dela ut och samla in enkätsvar. Där användes en pappersenkät. På samma sätt genomfördes enkäten hos barn och ungdom i Gottsunda.

Svarsfrekvensen i Uppsala blev relativt låg. 38 procent av de som erbjöds att delta i enkäten valde att svara. I antal var det 197 personer som svarade av 514 tillfrågade. I jämförelse med övriga kommuner som deltog i undersökningen så var svarsfrekvensen i Uppsala låg. Men totalt sett så är det ett litet undersökningsmaterial med mellan 100 – 200 svarande per kommun i de större kommunerna och något lägre antal i de mindre kommunerna. Det gör att antalet svarande i de olika målgrupperna är lågt, i några kommuner inte fler än fem. Eftersom svarsantalet är lågt så bör jämförelser mellan kommunerna göras med försiktighet.

Undersökningen i Uppsala bör ses som en pilotundersökning och som en möjlighet för förvaltningen att dra lärdom av hur en undersökning kan genomföras.

I SKLs projekt med brukarundersökningen så ingår en samverkan mellan kommunerna kring genomförandet. Genom att dela erfarenheter och hjälpa varandra med goda exempel så ska undersökningsmetodiken förbättras.

SKL kommer att erbjuda kommunerna möjligheten att delta i en ny brukarundersökning 2017 och därefter är planerna att det ska genomföras en ny brukarundersökning regelbundet varje år.

Redovisning av enkätsvaren från Uppsala:

Redovisning av svaren i tabellform. I undersökningen ställdes åtta frågor för att besvara frågorna om socialtjänstens kvalitet i tjänsterna. Fråga 1 gällde kön och är en grundvariabel. I den här sammanställningen har kön utelämnats för att göra sammanställningen kortfattad. Skillnaderna i svar mellan män och kvinnor är också liten. Målgrupperna för undersökningen redovisas var för sig samt tillsammans.

Målgrupp: Samtliga.

Fråga nr:	Antal positiva svar	Totalt antal svar (exkl. vet ej)	Andel positiva svar, procent
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?	125	179	70
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	151	182	83
4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	123	178	69
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	123	155	79
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	99	159	62
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	131	169	78
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	97	150	65

Målgrupp: Ungdomar 13-20 år

Fråga nr:	Antal positiva svar	Totalt antal svar (exkl. vet ej)	Andel positiva svar, procent
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?	21	29	72
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	29	35	83

4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	23	30	77
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	22	28	79
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	18	26	69
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	20	26	77
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	20	29	69

Målgrupp: Ensamkommande

Fråga nr:	Antal positiva svar	Totalt antal svar (exkl. vet ej)	Andel positiva svar, procent
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?	16	25	64
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	18	26	69
4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	8	24	33
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	9	18	50
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	16	26	62
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	20	26	77
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	13	23	57

Målgrupp: Vuxna med missbruksproblematik

Fråga nr:	Antal positiva svar	Totalt antal svar (exkl. vet ej)	Andel positiva svar procent
2. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?	17	23	74
3. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	19	22	86

4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	19	22	86
5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	18	20	90
6. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	13	17	76
7. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	16	21	76
8. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	12	18	67