



## Innehåll

Sammanfattning .....	2
Bakgrund .....	3
Enkäten.....	3
Syftet med brukarundersökningen .....	4
Genomförandet.....	4
Resultat riket .....	5
Resultat Karlskrona.....	5
Slutsatser .....	12
Hur arbetar vi vidare med resultatet?.....	13

## Sammanfattning

Under hösten 2018 deltog socialförvaltningen i en nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen via Sveriges kommuner och Regioner (SKR). Syftet med undersökningen var att mäta brukares upplevelser av kontakten med socialtjänsten för att erhålla ett underlag att jämföra och förbättra kvaliteten på verksamheten. Enkäten riktar sig till personer som är aktuella inom myndighetsutövningen inom den sociala barn- och ungdomsvården, ekonomiskt bistånd eller missbruks- och beroendevården. Inom barn- och ungdomsvården erbjöds både vårdnadshavare, ungdomar från 13 år och uppåt samt ensamkommande ungdomar från 13 år och uppåt att medverka i undersökningen. Enkäten gjordes efter möte med socialsekreterare och den kunde besvaras på plats eller i efterhand. Undersökningen är frivillig och svaren lämnas anonymt. Totalt delade förvaltningen ut 263 st. enkäter varav 160 st. besvarades. Undersökningsperioden 2018 skiljde sig från 2019. 2018 var undersökningsperioden två veckor till skillnad från fyra veckor under 2019.

Resultatet som helhet för individ- och familjeomsorgen i Karlskrona var följande:

- 85 % upplever att de är nöjda med det sammantagna stödet de erhållit från förvaltningen (2018 88 %).
- 90 % tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms, eller e-post (93 % 2018).
- 92 % tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (95 % 2018).
- 89 % upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (92 % 2018).
- 71 % tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten i kommunen (85 % 2018).
- 70 % anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (61 % 2018).

Majoriteten av brukarna som deltagit i undersökningen är nöjda med kontakten och bemötandet av individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. Ett utvecklingsområde som finns är hur brukaren upplever att hans situation har förbättrats sedan kontakten med socialtjänsten.

Männen är genomgående mer nöjda än kvinnorna.

Avdelningen vuxna uppvisar ett gott resultat för 2019. Avdelningen har ett stort antal ansökningar vilket kan avläsas som att avdelningen har ett gott rykte hos medborgarna vilka självmant väljer att vända sig hit för att få hjälp och stöd.

Gällande barn och unga behövs åtgärder för förbättring inom särskilt tre områden som sticker ut med ett lägre resultat; barn och ungas möjlighet att få kontakt med socialtjänsten, om vårdnadshavare, barn och unga uppfattar att de kan påverka det stödet som de får samt om deras situation har förbättrats efter kontakt med

socialtjänsten. Den sociala barn och ungdomsvården har under flertalet år haft svårt att möta inflödet och många barn och unga har fått vänta på att få sitt behov av stöd utrett. Brukarundersökningen speglar behovet av snabbare och tidigare insatser där den enskilde har större möjligheter att påverka det stöd som erbjuds. Ovanstående områden är av stor betydelse för den enskilde och omfattas av socialförvaltningens strategiarbete 5S.

## Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) har tillsammans med Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA), intresserade kommuner och privata utförare utvecklat nationella brukarundersökningar för flera verksamhetsområden inom socialtjänsten. Brukarundersökningen genomfördes första gången som en pilotundersökning 2014 och har genomförts årligen sedan dess.

SKR svarar för att ta fram frågor till brukarenkäten och att sammanställa resultaten för jämförelser mellan deltagande kommuner. Kommunerna svarar själva för att genomföra enkätundersökningen, antingen via pappersenkäter eller via webbaserat verktyg som SKR svarar för. Undersökningen är öppen för genomförande under september-oktober och svaren redovisas i Kolada (kommun- och regiondatabas) och som kompletterande mått i KKiK (kommunens kvalitet i korthet) under slutet av året. Socialförvaltningen deltog i SKR:s regi första gången under 2018 och förvaltningen valde att genomföra enkäten digitalt.

Förvaltningen har sedan tidigare ingen enhetlig tradition att genomföra brukarundersökningar. Avdelningen vuxna har tidigare gjort brukarundersökningar som avdelningen själva har utformat och då riktat sig till alla brukare på avdelningen, dvs. både myndighetsutövningen och öppenvården. Avdelningen barn och unga har inte genomfört brukarundersökningar tidigare.

## Enkäten

Brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen riktar sig till myndighetsutövningen och omfattar verksamhetsområdena:

- Social barn- och ungdomsvård (exkl. familjerätt)
  - Vårdnadshavare
  - Ungdomar 13 år eller äldre, exkl. ensamkommande
  - Ensamkommande ungdomar 13 år eller äldre
- Ekonomiskt bistånd (det ekonomiska biståndet tillhör Arbetsmarknadsförvaltningen i Karlskrona och omfattas inte i denna rapport)
- Missbruks- och beroendevård

Enkäten består av åtta frågor; en bakgrundsfråga (könstillhörighet) och sju kvalitetsfrågor (se bilaga). Enkäten är utformad för att täcka in brukarnas synpunkter inom fem kvalitetsområden: information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

**Helhetssyn:** Sammantaget nöjdhet med stödet från socialtjänsten

**Få kontakt:** Hur lätt det är att få kontakt med socialsekreterare

**Tydlig information:** Hur lätt det är att förstå informationen som socialsekreteraren ger

**Visar förståelse:** Hur mycket socialsekreteraren visar förståelse för brukarens situation

**Inflytande:** I vilken utsträckning socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur situationen ska kunna förändras

**Påverka hjälp:** Hur mycket brukaren har kunnat påverka vilken typ av hjälp som ges

**Förbättrad situation:** Hur mycket brukarens situation har förbättrats sedan hen fick kontakt med socialtjänsten

Enkäten fanns tillgänglig på åtta olika språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

Enkäten är framtagen för att delas ut efter kontakt med myndighetsutövningen (träffat en socialsekreterare). Om en besökare var aktuell inom flera enhetsområden och har olika socialsekreterare delades enkäten ut inom varje område, om man till exempel var aktuell inom både barn- och unga och missbruksvården. Enkäten är anonym.

## Syftet med brukarundersökningen

Genom att genomföra brukarundersökningar vill förvaltningen få fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom individ- och familjeomsorgen. Förvaltningen vill kunna jämföra resultat år från år men också mellan kommuner.

## Genomförandet

Förvaltningen genomförde undersökningen under perioden 2019-09-15-2019-10-15.

Vid överlämnandet av enkäten gavs följande information om undersökningen; att brukarens svar är viktigt, att resultatet kommer användas i förbättringsarbetet samt att det är frivilligt att delta. Brukaren fick information om att hen är anonym och att den enskildes svar inte kommer att kunna urskiljas.

Socialsekreterarna fick instruktioner om att informera och dela ut enkäten till samtliga brukare i slutet på sina besök, även digitala möten och utanför kontoret. Enkäten har besvarats efter besöket och har lagts i en särskild brevlåda i receptionen. De brukare som velat svara senare eller befunnit sig på annan plats har erbjudits portofria svarskuvert.

Avdelningen barn och unga använde sig av både laptops, plattor och pappersenkäter. Fördelningen dem emellan var ca 40% via dator, 40% med papper och 20% plattor. I de fall pappersenkäter användes matade administratörerna in uppgifterna digitalt efteråt. Handläggarna höll själva reda på antal utlämnade enkäter. Avdelningen vuxna genomförde enkäten först via papper. Antal utlämnade enkäter skrevs upp på en whiteboardtavla för att kunna mäta svarsfrekvens. Därefter hjälptes medarbetarna på enheten åt att mata in resultaten digitalt.

## Resultat riket

2019 har 132 kommuner resultat för något av områdena inom brukarundersökningen. 2018 deltog 135 kommuner. Totalt inkom över 13 000 svar från brukare inom de berörda verksamhetsområdena i 132 kommuner runtom i landet. 89 kommuner genomförde enkäten på papper och 43 kommuner använde SKR:s webbenkätverktyg.

Deltagandet var återigen störst inom ekonomiskt bistånd, med 8 233 svarande och minst för ensamkommande unga, med 387 svarande.

för alla verksamhetsområden och målgrupper är möjligheten att påverka den hjälp man får (källa:

<https://skr.se/tjanster/merfranskr/oppnajakforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html>).

## Resultat Karlskrona

Nedan följer resultatet för Karlskrona kommun. Resultatet redovisas dels per verksamhetsområde respektive målgrupp, dels som ett samlat resultat för hela individ- och familjeomsorgen i Karlskrona.

Majoriteten av brukarna som deltagit i undersökningen är nöjda med kontakten och bemötandet med individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning. Ett utvecklingsområde som finns är hur brukaren upplever att hans situation har förbättrats sedan kontakten med socialtjänsten.

I rapporten redovisas resultatet på samma sätt som i Kolada där svarsalternativet "Vet inte/ingen åsikt" har räknats bort. Det som redovisas för de olika frågorna är andelen positiva svar.

Jämförelse har gjorts med 2018 då förvaltningen genomförde enkäten första gången.

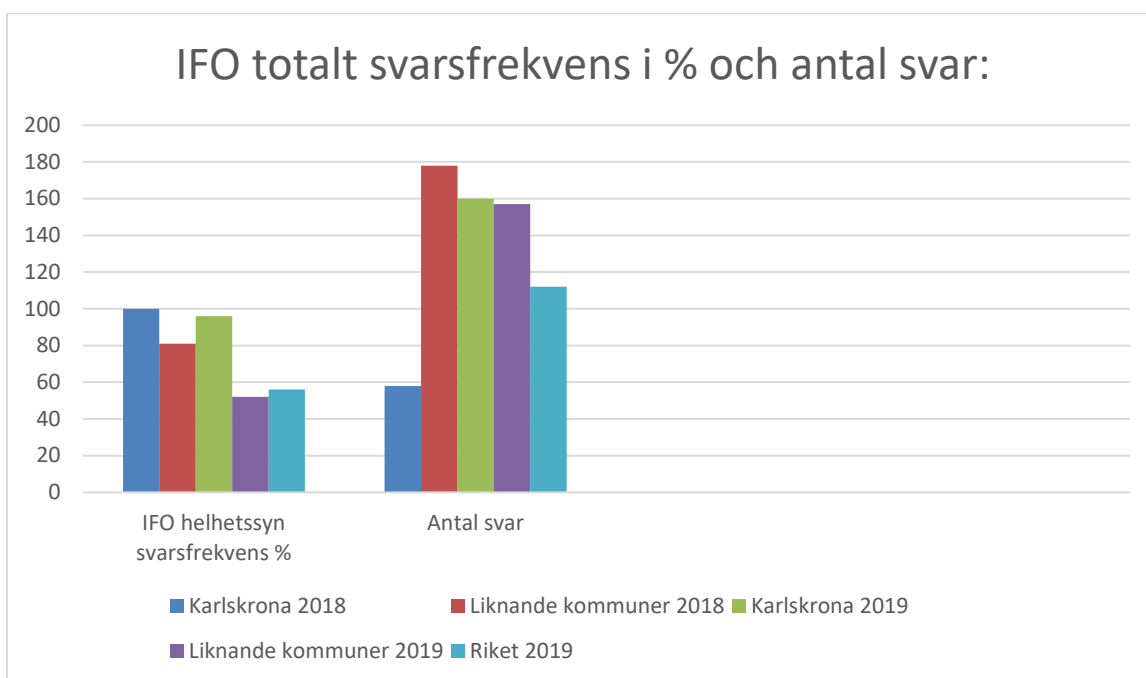
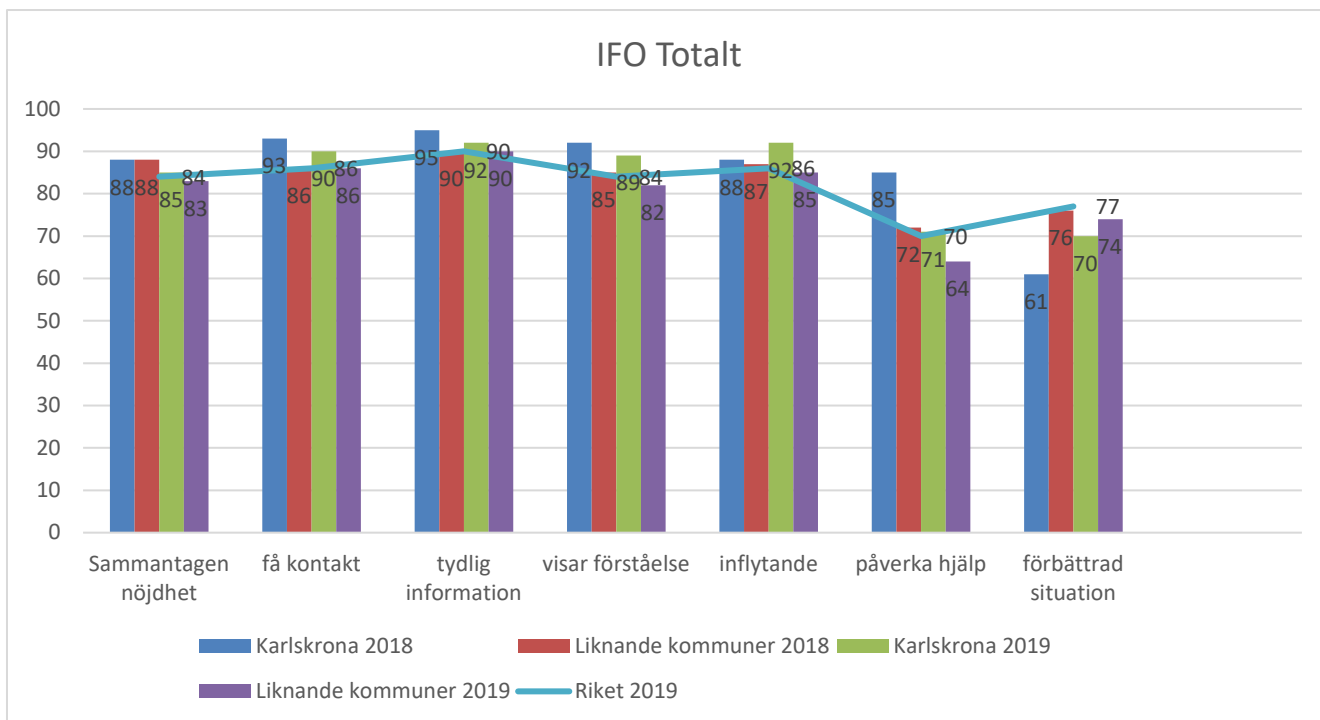
Jämförelse har även gjorts med liknande kommuner (dessa kommuner är Skellefteå, Sollentuna, Luleå, Mölndal och Norrtälje) i Kolada samt riket som helhet.

För ett mer lättöverskådligt resultat har inte jämförelse mellan könen tagits med i tabellerna. Däremot finns en kommentar under respektive tabell i de fall en skillnad mellan könen kan utläsas.

### *Antal utdelade enkäter*

Antal utdelade enkäter var 243 st. (76 st. på VUX, 167 st. på ABU).

Totalt har 160 enkäter besvarats av dessa har är 43 % kvinnor och 57 % män.



#### Kommentar till IFO totalt - helhetssyn

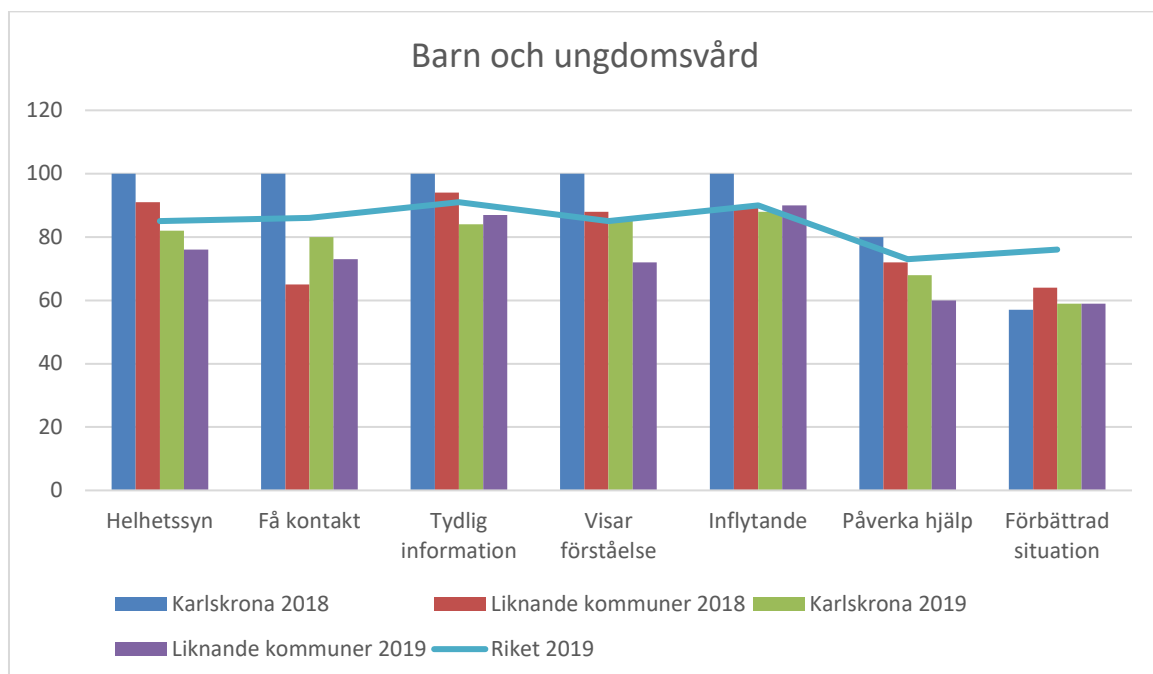
- 85 % upplever att de är nöjda med det sammantagna stödet de erhållit från förvaltningen (2018 88 %).
- 90 % tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms, eller e-post (93 % 2018).
- 92 % tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (95 % 2018).
- 89 % upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (92 % 2018).

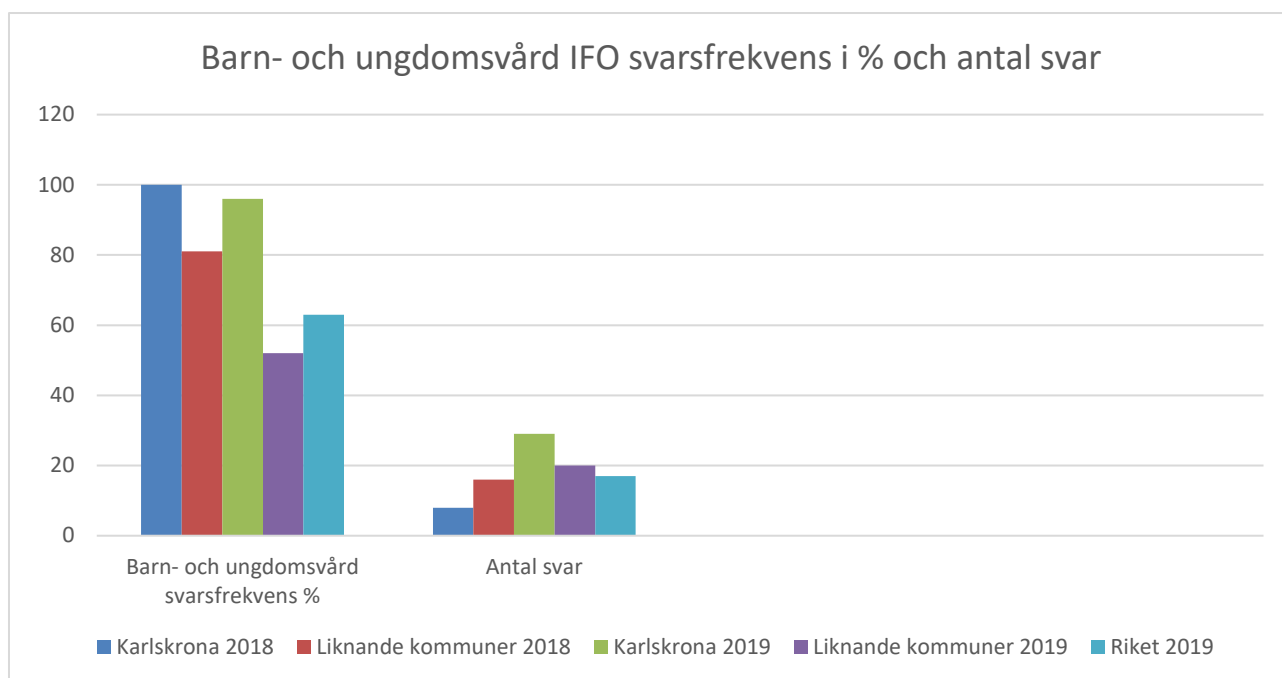
- 92 % tycker att socialsekreteraren efterfrågar deras synpunkt på situationen (88% 2018).
- 71 % tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten i kommunen (85 % 2018).
- 70 % anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (61 % 2018).

Männen är genomgående mer nöjda än kvinnor.

För Karlskronas del är det en högre svarsfrekvens på undersökningen 2019 än 2018 vilket ger ett tillförlitligare underlag.

2019 utökades svarsfrekvensen till 1 månad mot 2 veckor under 2018. Fler personer tillfrågades under undersökningsperioden 2019.



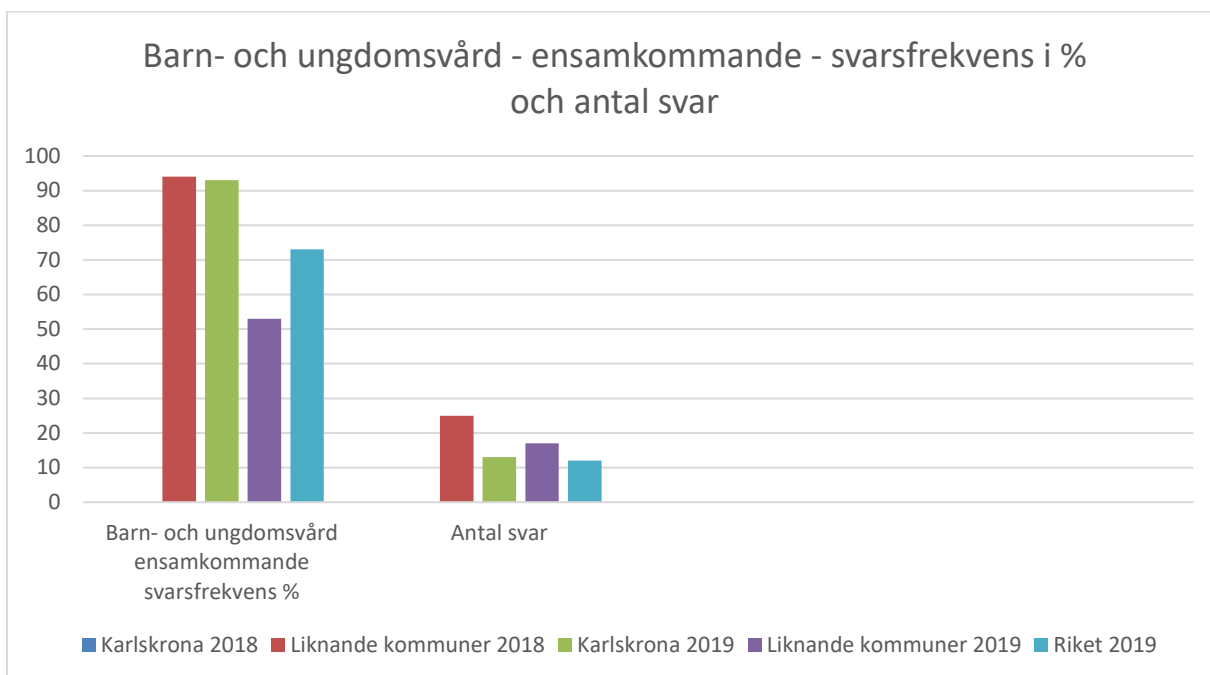
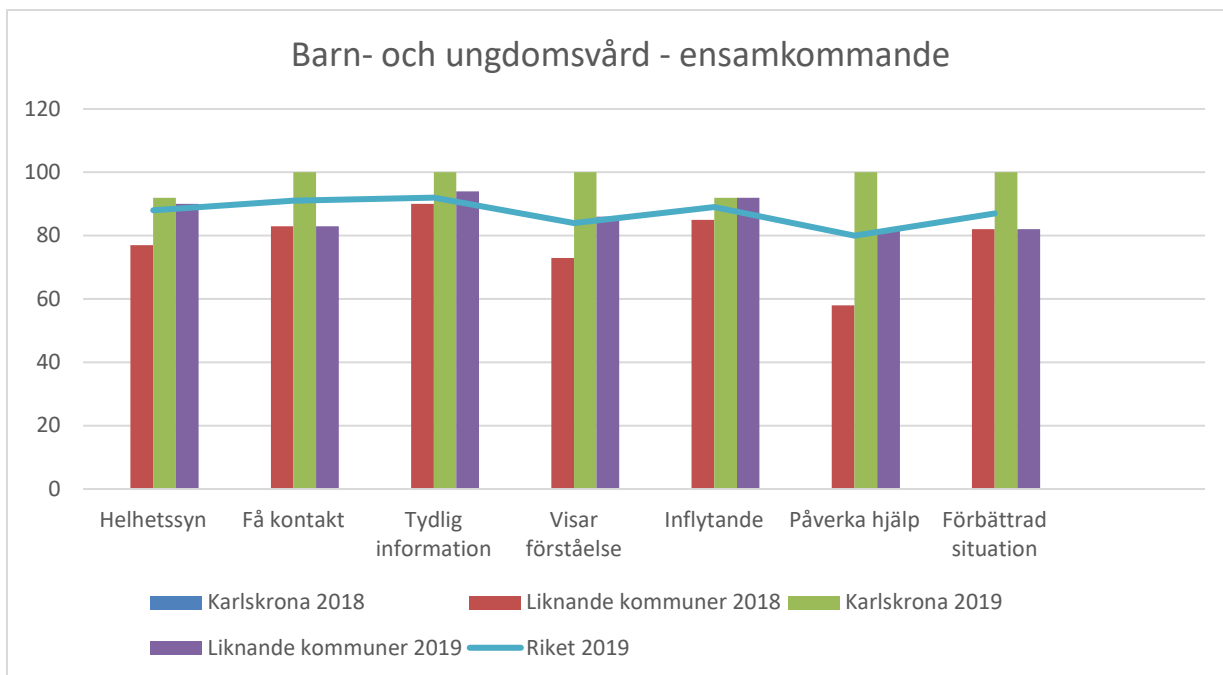


### Kommentar till barn och ungdomsvård

Vid en jämförelse mellan 2018 och 2019 för kommunen har en försämring av resultaten skett och där följer kommunen samma utveckling som liknande kommuner. Här bör dock det låga antalet svar för 2018 noteras.

I en jämförelse med riket är det tre områden som sticker ut med ett lägre resultat; barn och ungas möjlighet att få kontakt med socialtjänsten, om vårdnadshavare, barn och unga uppfattar att de kan påverka den hjälp som de får och om deras situation har förbättrats efter kontakt med socialtjänsten.

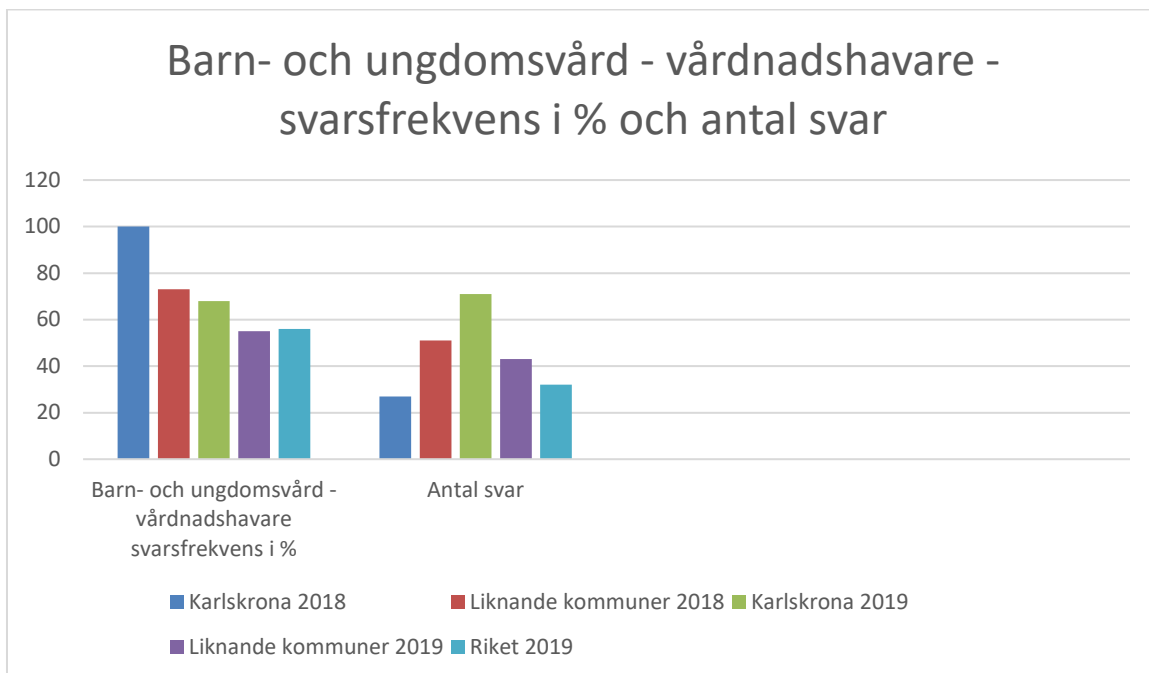
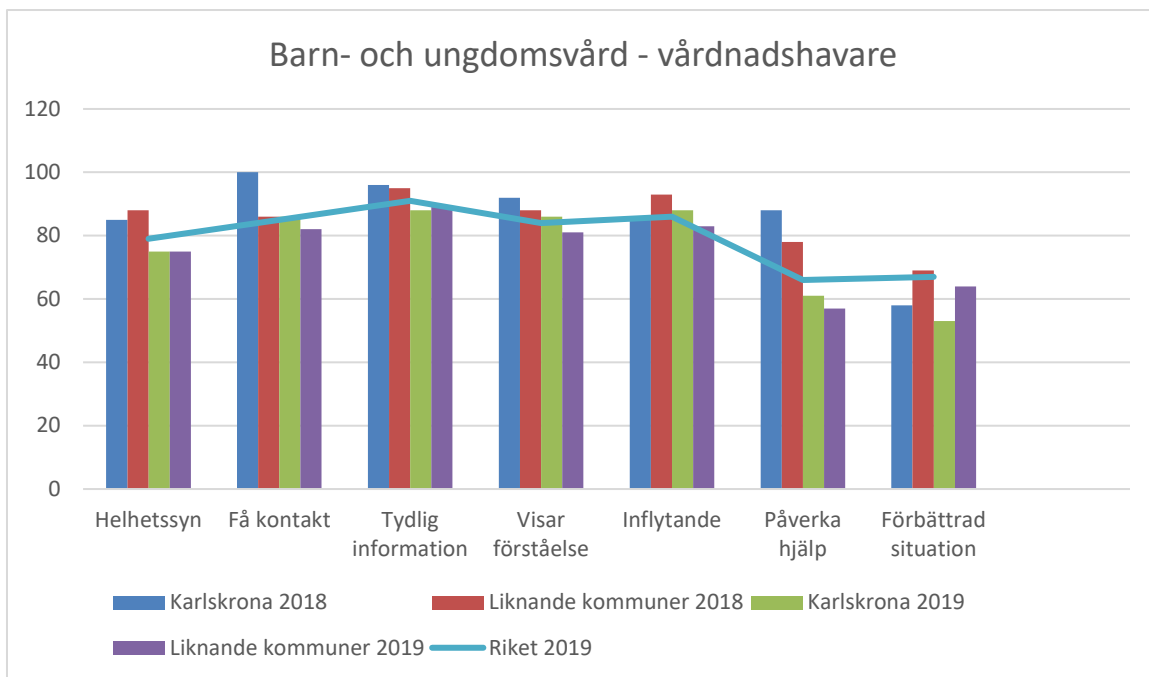
Gällande barn- och ungdomsvården är det mer skillnader mellan könen. Avseende helhetssyn, få kontakt och inflytande är det lika mellan könen. Avseende tydlig information, visar förståelse och påverka hjälp är männen övervägande positiva. Förbättrad livssituation sticker ut med skillnaden att det är 47 % män som upplever en förbättrad livssituation gentemot 67 % av kvinnorna som inte upplever en förbättrad livssituation.



## Kommentar till barn- och ungdomsvård – ensamkommande

Karlskrona saknar svar för 2018 avseende ensamkommande då inga från denna målgrupp tillfrågades under den undersökningen. Karlskronas resultat för 2019 visar att de som tillfrågats är nöjda med kontakten och bemötandet från socialförvaltningen på alla områden. Kommunen har ett bättre resultat än riket och liknande kommuner för 2019. Svarsfrekvensen var hög med antal tillfrågade individer få.

Totalt tillfrågades 13 personer varav 2 st. var kvinnor. Det går inte att dra några slutsatser gällande olikheter mellan könen med anledningen av detta.

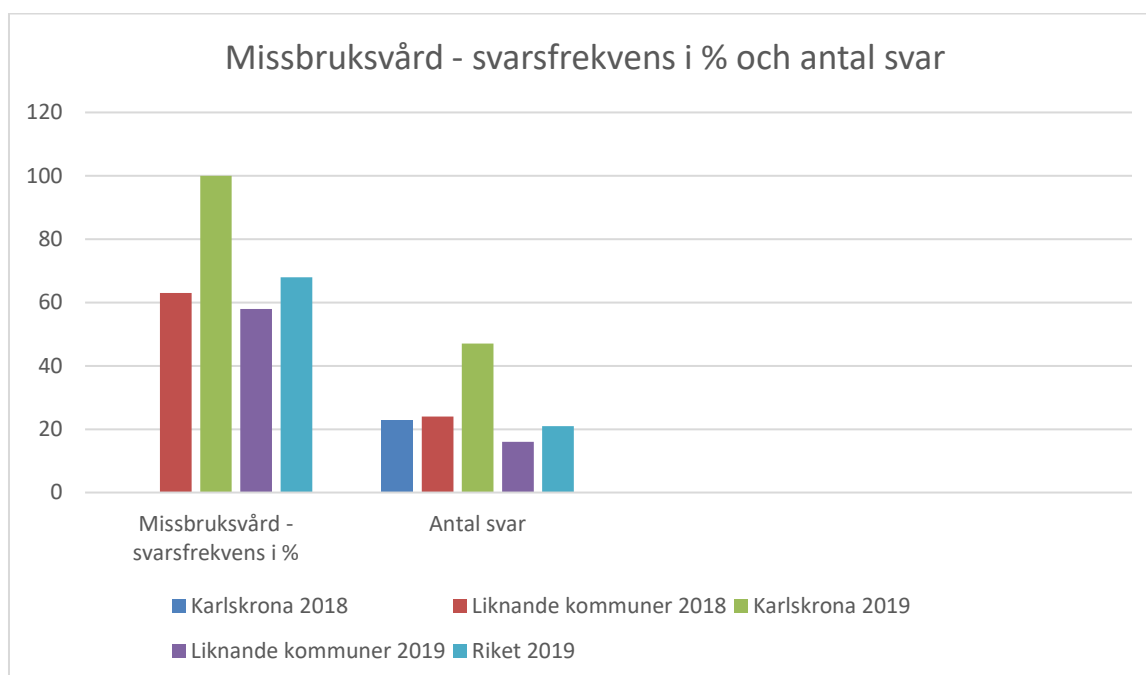
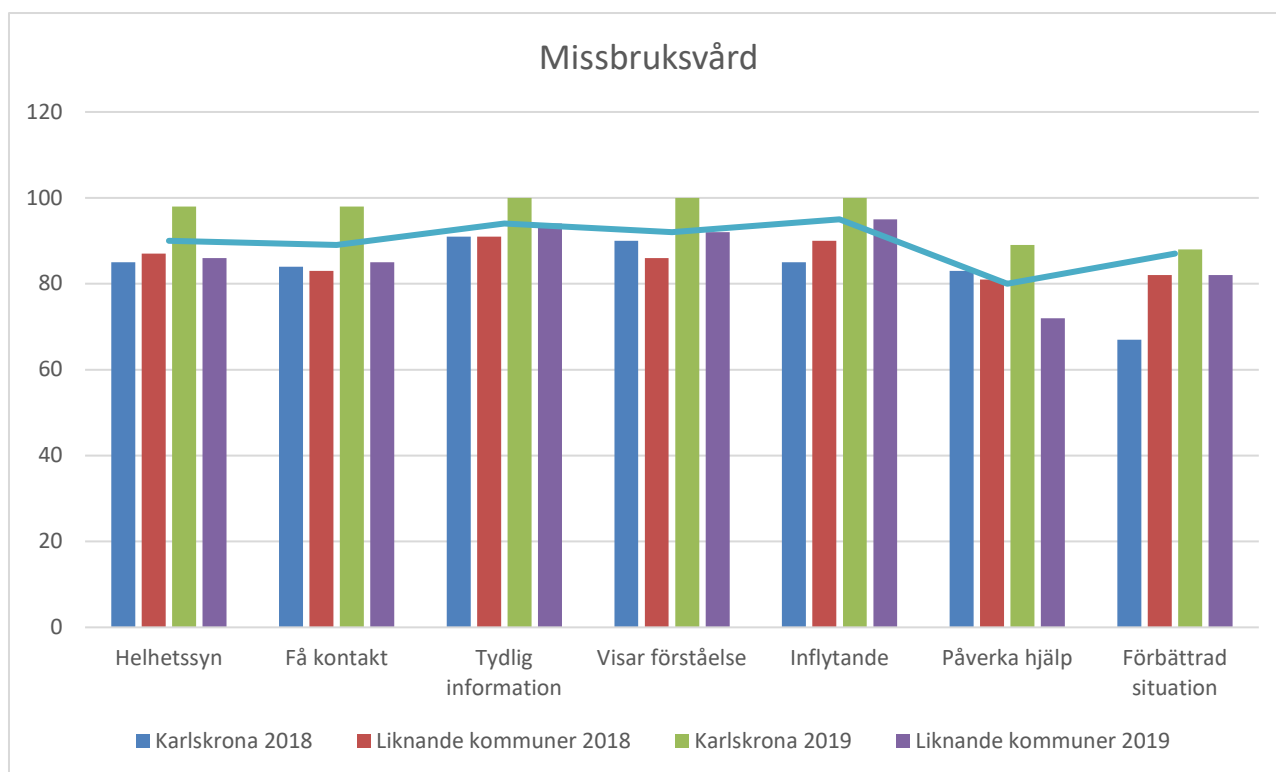


#### Kommentar till barn- och ungdomsvård – vårdnadshavare

Män och kvinnors åsikter skiljer sig åt på så vis att män är mer nöjda än kvinnor på alla delar förutom *visar förståelse*, där är kvinnorna mer nöjda än männen.

Karlskronas resultat ligger i nivå med riket gällande att få kontakt samt visar förståelse. Gällande helhetssyn, tydlig information, kunna påverka hjälp och förbättrad situation ligger Karlskrona under riket.

Karlskronas svarsfrekvens för 2019 är högre än rikets och även ett högre antal individuella svar.



## Kommentar till missbruksvård

Avseende missbruksvården är det mest nöjda kvinnor, några frågor är båda könen lika nöjda och vad gäller förbättrad situation är männen mest nöjda (dock ingen stor skillnad).

Karlskronas resultat för 2019 ligger högre än riket på alla områden förutom förbättrad situation där vi ligger i nivå med riket. Karlskrona har genomgående bättre resultat än liknande kommuner. Svarsfrekvensen för 2019 var hög och även antalet svar.

## Slutsatser

Antalet individer som har besvarat enkäten 2019 (160 svar för IFO totalt) är betydligt större än för 2018 (58 svar för IFO totalt). Från barn- och ungdomsvården tex. ökade antalet deltagare i brukarundersökningen med 360 % mellan 2018 och 2019. Det är därför svårt att jämföra 2019 år siffror med 2018 då antalet deltagare var mycket få och sannolikt inte speglade en samlad uppfattning av den sociala barn och ungdomsvården i Karlskrona.

2018 var första året som socialförvaltningen genomförde SKR:s brukarundersökning och detta år sträckte sig undersökningsperioden över två veckor. 2019 utökades perioden till en månad. Sannolikt har både tiden för undersökningen samt att det 2019 var andra gången som undersökningen genomfördes spelat roll.

Den sociala barn och ungdomsvården har under flertalet år haft svårt att möta inflödet och många barn och unga har fått vänta på att få sitt behov av stöd utrett. Brukarundersökningen speglar behovet av snabbare och tidigare insatser där den enskilde har större möjligheter att påverka det stöd som erbjuds.

Det behövs åtgärder för förbättring inom flera områden men särskilt tre områden sticker ut med ett lägre resultat;

Barn och ungas möjlighet att få kontakt med socialtjänsten,

Barn, unga och vårdnadshavares uppfattning att de kan påverka det stödet som de får

Barn, unga och vårdnadshavares om deras situation har förbättrats efter kontakt med socialtjänsten.

Avdelningen vuxna uppvisar ett gott resultat för 2019. Avdelningen har historiskt arbetat med brukarundersökningar och har även då fått goda resultat. Avdelningen har ett stort antal ansökningar vilket kan avläsas som att avdelningen har ett gott rykte hos medborgarna vilka självmant väljer att vända sig hit för att få hjälp och stöd. Avdelningen ska fortsätta arbeta på för att bibehålla sitt goda resultat. Det har inte gått att urskilja någon särskild företeelse på avdelningen som har medverkat till förbättringen av resultaten för 2018 resp. 2019. Dock har stabilare personalsituation identifierats vilket kan ha påverkat.

## Hur arbetar vi vidare med resultatet?

Socialnämndens antagna 5S-strategi omfattar ett flertal strategiska förbättringsområden som i strategin är formulerade som uppdrag.

Förbättringsområdena som har identifierats i brukarundersökningen omfattas av uppdragen i strategin. Ständiga förbättringar av hela verksamheten genomsyrar och omfattar hela strategin men särskilt kan ett antal uppdrag nämnas som direkt har bäring på förbättringsområdena;

Barn och ungas möjlighet att få kontakt med socialtjänsten – omfattas av uppdraget "En väg in – en gemensam mottagning".

Barn, unga och vårdnadshavares uppfattning att de kan påverka det stödet som de får – omfattas av uppdragen "Rätt insatser i rätt tid i sitt sociala sammanhang" samt "En brukarstyrd omställning från myndighetsutövning till öppenvård".

Barn, unga och vårdnadshavares om deras situation har förbättrats efter kontakt med socialtjänsten – omfattas bland annat av uppdraget "Insatser som är verkningsfulla".

Anneli Lundqvist

Kvalitetsstrateg

