

Bilaga 2: Sammanställning av brukarundersökningar 2023

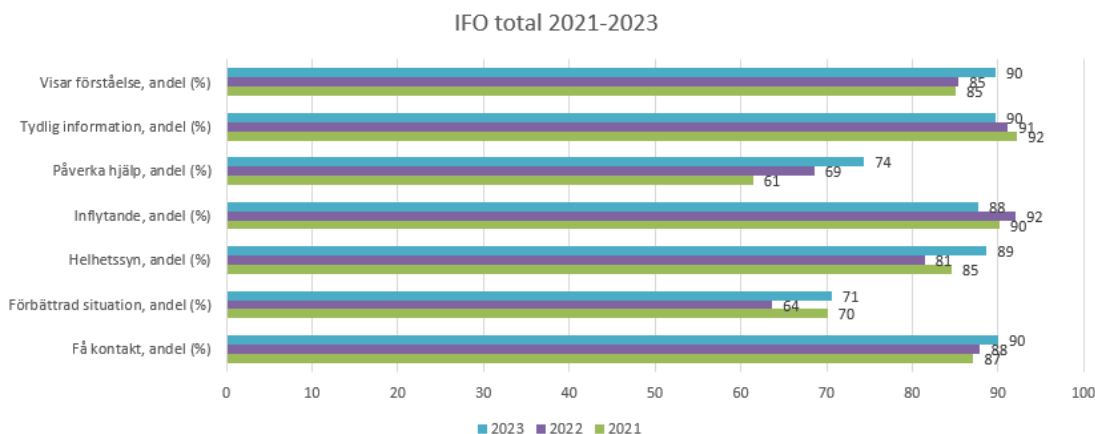
Brucarundersökning - IFO sammanfattning

Under hösten 2022 har en brukarundersökning genomförts inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning för, ekonomiskt bistånd, missbruk och beroende, sociala barn och ungdomsvården (unga 13 år och äldre samt vårdnadshavare). Brucarundersökningen ingår i Sveriges Kommuner och Regioners nationella brukarundersökningar. I undersökningen har enkäter delats ut till sammanlagt 258 brukare som under perioden 15 september till och med 15 oktober 2023, hade en kontakt med en socialsekreterare. Enkäterna har besvarats av 170 brukare och innebär en svarsfrekvens om 66 procent. Motsvarande undersökning genomfördes 2022 förutom ekonomiskt bistånd som ej deltog. Svarsfrekvensen 2022 var 62 procent. Vid jämförelse mellan 2021 och 2023 så redovisar Gotland en ökad svarsfrekvens.

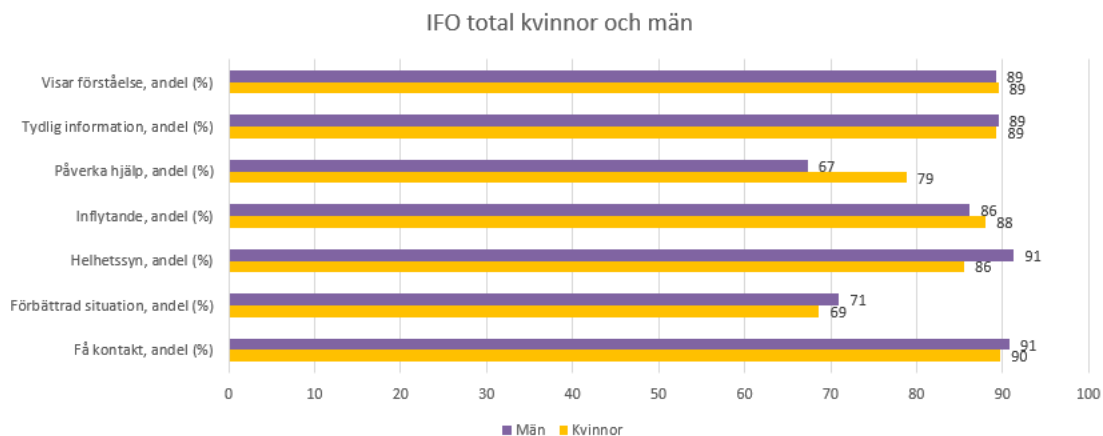
Under hösten 2023 har en brukarundersökning genomförts om öppna insatser inom den sociala- barn och ungdomsvården. Brucarundersökningen har omfattat både biståndsbeviljade insatser och icke biståndsbeviljade insatser. Vårdnadshavare och unga 13 år och äldre som haft kontakt med en familjebehandlare/familjepedagog vid familjestödsenheten inom IFO har erbjudits att delta i brukarundersökningen.

IFO har en plan för att arbeta med resultat av undersökningarna som underlag för verksamhetsutveckling.

Resultat för individ- och familjeomsorgen – myndighet för 2023, visar på att andelen positiva svar har ökat något jämfört med 2022 för fem av sju frågor. Den fråga som har lägst andel positiva svar är möjligheten att påverka hjälp samtidigt som andelen positiva svar ökat något under perioden 2021-2023 (61%, 69%, 74%). Den fråga som har lägst andel positiva svar 2023 är hur brukaren uppfattar om situationen förbättrats sedan brukaren fick kontakt med socialtjänsten.



I resultat för 2022 redovisade kvinnor en högre grad positiva svara på fem av sju frågor jämfört med män. I resultat för 2023 har skillnaden mellan kvinnor och män minskat jämfört med 2022. På fem frågor redovisar män samma andel positiva svar som kvinnor eller något högre andel positiva svar än kvinnor. Den fråga där kvinnor och män skiljer sig åt som mest är frågan om möjligheten att påverka hjälp där kvinnor redovisar en högre andel positiva svar (79%) jämfört med män (67%).



Nedan följer en redovisning per enkät:

Brukarundersökning IFO myndighet social- barn och ungdomsvård för ungdomar 13 år och äldre

Under hösten 2023 så har barn- och unga 13 år och äldre som haft kontakt med socialsekreterare inom myndighetsutövningen erbjudits att svara på en enkät. Totalt ingår 41 ungdomar målgruppen och 31 har svarat på enkäten (20 kvinnor och 11 män), vilket är en svarsfrekvens om 76 procent. Svarsfrekvensen för Gotland 2023 för ungdomar har ökat jämfört med 2022 då den var 48 procent. Andelen pojkar/män som besvarat enkäten är lägre (35%) än för kvinnor (65%). Svarsfrekvens för alla kommuner ovägt medel 2023 uppgår till 49 procent.

Pojkar/män svarar överlag mer positivt än flickor/kvinnor på flertalet frågor vilket är ett resultat som kvarstår jämfört med både 2022 och 2021. På frågorna förbättrad situation och påverka hjälp svarar flickor/kvinnor i högre grad positivt jämfört med pojkar/män.

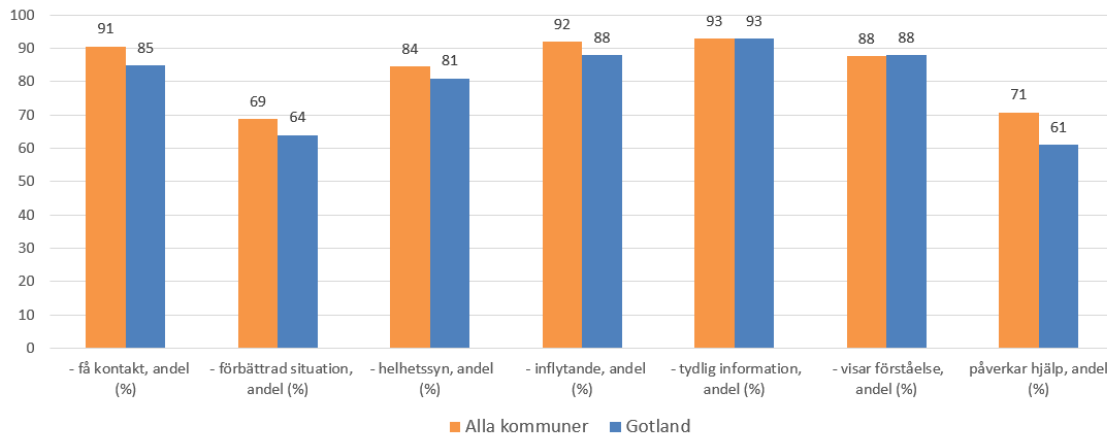
Antalet flickor/kvinnor som svarar "vet inte/ingen åsikt" är fler i flertalet frågor jämfört med pojkar/ män. Den fråga som flest svarar vet inte/ingen åsikt är möjligheten att påverka vilken hjälp som hen får av socialtjänsten (13 svar) och här är det ingen skillnad mellan flickor/kvinnor och pojkar/män.

Högst andel positiva svar redovisas för tydlig information (93 procent) och socialsekreteraren visar förståelse för brukarens situation (88 procent). Lägst andel positiva svar (61 procent) redovisas på frågan om möjlighet att påverka hjälp, det är också den fråga där flest svarat vet inte/ingen åsikt (13 av 31).

Resultatet visar på en lägre andel positiva svar på samtliga frågor utom frågan om tydlig information och sammantaget nöjd jämfört med 2022.

Jämfört med alla kommuner ovägt medel redovisar Gotland en något lägre andel positiva svar förutom på två frågor om tydlig information och socialsekreteraren visar förståelse för brukarens situation.

Ungdomar -andel positiva svar alla kommuner (ovägt medel) och Gotland 2023



Styrkor	Förbättringsområden
Tydlig information 93 procent	Påverka hjälp 61 procent
Ökad svarsfrekvens	Förbättrad situation 64 procent

Brukarundersökning IFO myndighet – social barn- och ungdomsvård - vårdnadshavare till barn och unga 0-18 år

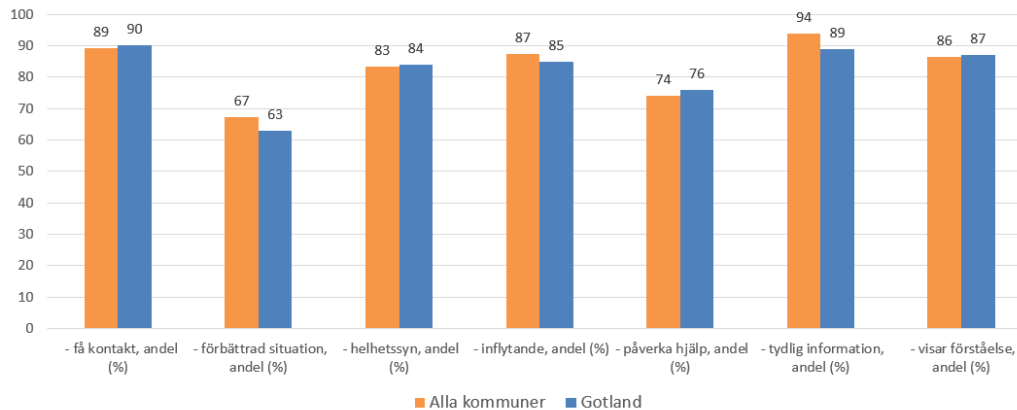
Under hösten har 108 vårdnadshavare för barn och unga 0-18 år som haft kontakt med socialsekreterare inom myndighetsutövningen erbjudits att besvara en enkät. 71 vårdnadshavare (42 kvinnor och 30 män) har svarat på enkäten, vilket är en svarsfrekvens om 66 procent. Svarsfrekvensen är stabil mellan åren 2021-2023.

Gotland redovisar en högre andel positiva svar för fyra av sju frågor jämfört med 2022. På frågan om sammantaget nöjd är andelen positiva svar oförändrat jämfört med 2022. Höst andel positiva svar 2023 redovisas för frågorna om möjligheten att få kontakt (90 procent) och tydlig information (89 procent). Lägst andel positiva svar redovisas för frågan om förbättrad situation (63 procent)

Andelen positiva svar i jämförelse mellan Gotland och alla kommuner ovägt medel redovisar små skillnader eller i nivå.

Kvinnor redovisar en lite högre andel positiva svar på fyra av sju frågor i förhållande till män men det är små skillnader. Skillnaderna mellan kvinnor och män har minskat. Män uppger i högre grad positiva svar på frågan om förbättrad situation jämfört med kvinnor, till det ska läggas att det är betydligt fler kvinnor som besvarat frågorna.

Vårdnadshavare – andel positiva svar alla kommuner (ovägt medel) och Gotland 2023



Styrkor	Förbättringsområden
Stabil svarsfrekvens (2021-2023)	Förbättrad situation 63procent
Få kontakt 90 procent	

Brukarundersökning IFO - Missbruk och beroende

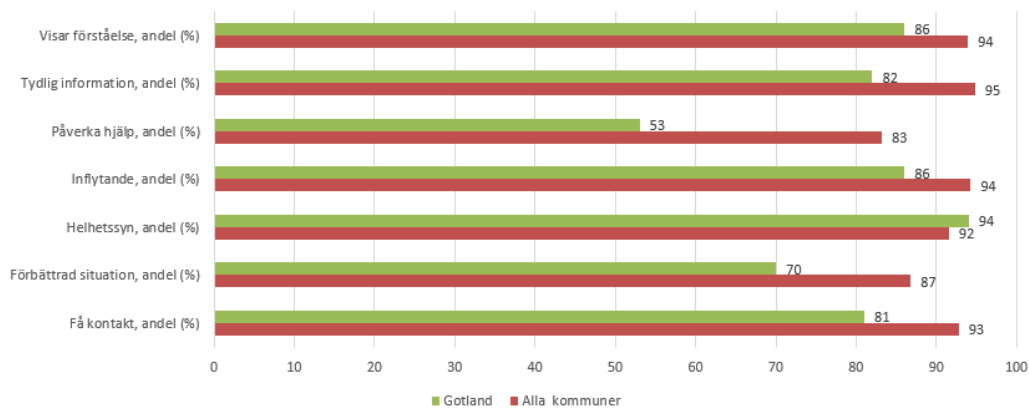
Under hösten 2023 så har 32 brukare erbjudits att delta i brukarundersökningen inom missbruks- och beroendevården och 26 brukare har svarat på enkäten (19 män och 7 kvinnor). Undersökningen har en svarsfrekvens på 81 procent. Svarsfrekvens för alla kommuner ovägt medel är 56 procent.

Resultat för Gotland jämfört med alla kommuner ovägt medel visar på en lägre andel positiva svar för sex av sju frågor. Högst andel positiva svar redovisas på frågan om helhetssyn (94 procent).

Lägst andel positiva svar redovisar Gotland på frågan om brukarens möjlighet att påverka den hjälp som brukaren får av socialtjänsten (53 procent). Resultat för alla kommuner (ovägt medel) 83 procent.

Jämförelse mellan kvinnor och män ska göras med försiktighet då andelen kvinnor är en mindre andel (27 %) jämfört med män vilket försvårar jämförelser. Kvinnor redovisar en högre andel positiva svar på frågorna visar förståelse, påverka hjälp och förbättrad situation. Män redovisar en högre andel positiva svar på frågorna inflytande, helhetssyn och få kontakt. På frågan om tydlig information redovisas ingen skillnad i andel positiva svar mellan kvinnor och män.

Gotland och alla kommuner andel positiva svar (ovägt medel)



Styrkor	Förbättringsområden
Helhetssyn 94 procent	Förbättrad situation 70 procent
Svarsfrekvens 81 procent	Påverka hjälp 53 procent

Ekonomiskt bistånd

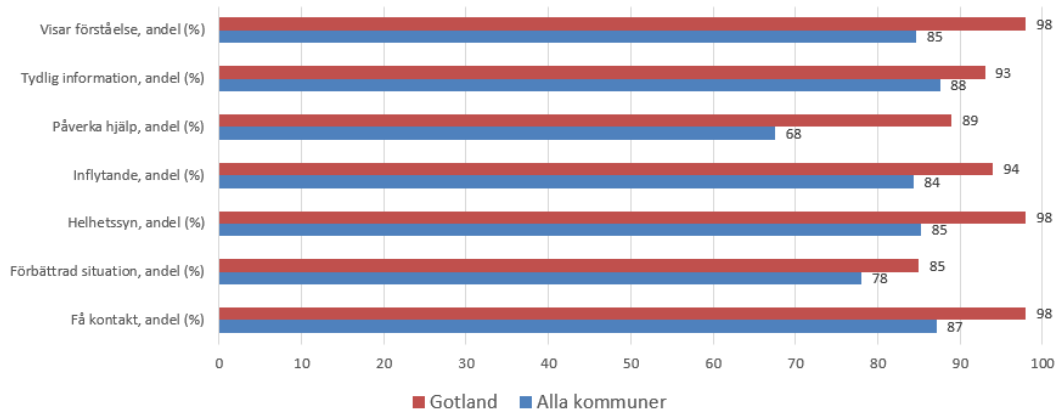
Under hösten 2023 har 77 brukare erbjudits att delta i brukarundersökningen inom ekonomiskt bistånd och 42 brukare har svarat på enkäten (20 kvinnor och 22 män). Undersökningen har en svarsfrekvens på 55 procent. Svarsfrekvensen alla kommuner ovägt medel är 49 procent. Ekonomiskt bistånd deltog inte i SKR brukarundersökning 2022 och jämförelser kan därför inte göras.

Gotland redovisar en högre andel positiva svar på samtliga frågor jämfört med alla kommuner ovägt medel. Högst andel positiva svar redovisar Gotland för frågorna om visar förståelse, helhetssyn och få kontakt (98 procent). Lägst andel positiva svar redovisar Gotland för frågan om förbättrad situation (85 procent).

Kvinnor redovisar en högre andel positiva svar än män på fem av sju frågor. Män redovisar en högre andel positiva svar på frågan om inflytande och frågan om förbättrad situation är andelen positiva svar mellan

kvinnor och män lika.

Andel positiva svar Gotland – alla kommuner (ovägt medel) 2023



Styrkor	Förbättringsområden
Få kontakt 98 procent	Påverka hjälp 89 procent (högre än alla kommuner)
Helhetssyn 98 procent	Förbättrad situation 85 procent (högre än alla kommuner)
Visar förståelse 98 procent	
Inflytande 94 procent	
Tydlig information 93 procent	

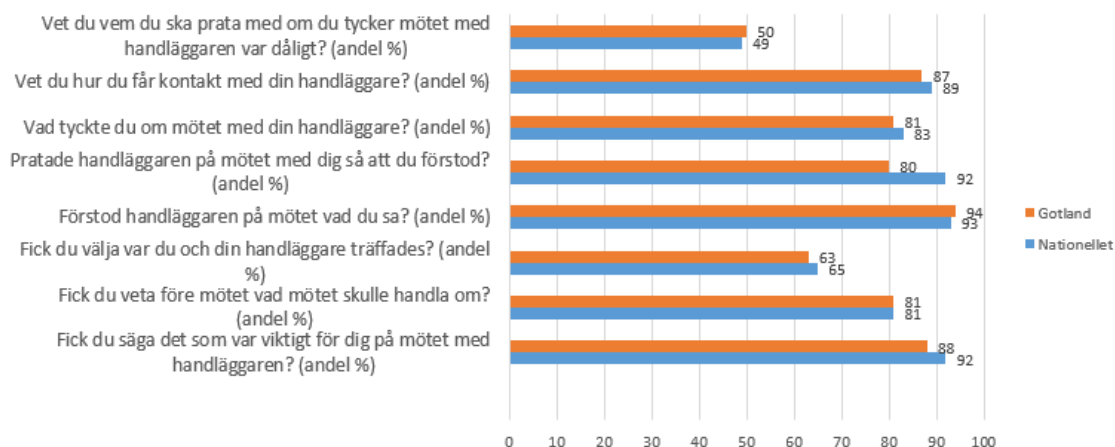
Brukarundersökning öppna insatser inom barn- och ungdomsvården

2023 genomför SKR i samarbete med kommuner en pilotundersökning om öppna insatser inom den sociala barn- och ungdomsvården. Enkäten består av 9-10 kvalitetsfrågor (Enkäten till vårdnadshavare innehåller 10 frågor). Enkäten omfattar även tre frågor som utgör underlag för vidare utvärdering av frågor och utformning av enkäten. Gotland tillsammans med 33 kommuner har fått ett resultat. Brukarundersökningen omfattar både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser till ungdomar 13 -20 år och vårdnadshavare till barn 0-18 år och består av fyra enkäter med samma frågor. Totalt har 177 Brukare som träffat en familjebehandlare/familjepedagog inom familjestödsenheten erbjudits att svara på enkäten. Totalt har 142 brukare svarat på enkäten. Flickor/kvinnor står för mellan 66 -73 procent av svaren. Svarsfrekvensen är 80 procent. Svarsfrekvensen för alla kommuner som deltagit är 62 procent.

Funktionshinderområdet myndighetskontakt

2022 samordnade SKR tillsammans med kommuner en pilotundersökning för myndighetskontakten inom funktionshinderområdet. 2023 genomförs den nationellt för första gången och Gotland har deltagit med socialpsykiatri och LSS vuxna. Syftet är att få kunskap om hur brukaren upplever kvaliteten i kontakten med myndighetsutövningen/biståndsbedömningen inom funktionshinderområdet. Enkäten består av åtta kvalitetsfrågor. På Gotland har 16 brukare svarat (7 socialpsykiatri och 9 LSS vuxna) och det är en svarsfrekvens på 37 procent. Svarsfrekvens för alla kommuner ovägt medel är 39 procent. Svaren ska användas med försiktighet då det är ett mindre antal som svarat på enkäten. Det är för få svar för att redovisa resultat fördelat på kvinnor och män. Gotland redovisar små skillnader eller i nivå jämfört med alla kommuner ovägt medel. Den fråga som har lägst andel positiva svar är om brukaren vet vem hen ska kontakta om något med mötet med handläggaren var dåligt (50 procent). Den fråga som har högst andel positiva svar är handläggaren förstod vad brukaren sa (94 procent). Funktionshinderenheten har en plan för att ta hand om resultatet som underlag för vidare verksamhetsutveckling.

Gotland och nationellt 2023 -andel positiva svar



Brucarundersökning – funk myndighet 2023



Styrkor	Förbättringsområden
	Svarsfrekvens

OOF

Brukarundersökningar har gjorts av insatserna gruppboendestöd LSS, serviceboendestöd LSS, boende med särskild service SOL och boendestöd SOL under 2023. Brukarundersökningen inom OOF görs vartannat år per insats. Enkäterna fylls i regel i digitalt via dator, platta eller smartphone. För de som vill erbjuds även att fylla i enkäten i pappersform. Antalet brukare som ingick i målgruppen för enkäten var 402 stycken. Totalt sett har 210 svar inkommit, svarsfrekvensen är 52 %. Jämfört med tidigare brukarundersökning 2021, där svarsfrekvensen var 46 %, har svarsfrekvensen ökat. Insatsområdet serviceboendestöd LSS har en betydligt högre svarsfrekvens jämfört med 2021, en ökning med 38% från 47% 2021 till 85% 2023.

Frågor som valts ut att redovisas bygger på Socialnämndens mål om lägst 80 % för följande områden i brukarundersökningen; får du bestämma själv, får du den hjälp du behöver, känner du dig trygg och trivs du hemma och med din personal. I årets undersökning blev resultatet i snitt cirka 75 % för de fyra utvalda områdena, med andra ord nåddes inte målet om 80 % för samtliga utvalda områden.

Eventuella ytterligare områden förutom ovannämnda områden som påvisar en styrka eller ett förbättringsområde för respektive insatsområde läggs till och redovisas inom respektive insatsområde.

Gruppboendestöd LSS

52 personer boende på gruppboendestöd LSS besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens på 69 %. En minskning med 9 % mot 2021 års svarsfrekvens om 78 %. År 2023 var det betydligt fler män än kvinnor som valde att svara, svarsfrekvensen för kvinnor var 36% och för män 64%.

Nedan redovisas styrkor och förbättringsområden. Därmed inte sagt att även styrkorna kan vara förbättringsområden. De nationella siffrorna avser samtliga svarande i hela riket. Det finns skillnader mellan kvinnor och mäns upplevelse om personalen pratar så de förstår. 50 % av kvinnorna anser att personalen pratar så de förstår jämfört med männen 81 %.

Styrkor	Förbättringsområden (parentes avser resultat 2021)
	Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma? Ja: 76% (87%) Nationellt: 79 %
	Får du den hjälp du vill ha hemma? Ja: 71% (75%) Nationellt: 82 %
	Känner du dig trygg med personalen hemma?" Ja: 69 % (66 %) Nationellt:78 %
	Trivs du hemma?" Ja: 75 % (%) Nationellt:83 %

Samtliga, av socialnämnden, utvalda områdena uppvisar resultat som inte motsvarar målet om 80 % samt ligger även under riket.

Serviceboendestöd LSS

100 personer besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens på 85 %. En ökning med 38 % mot 2021 års svarsfrekvens om 47 %. År 2023 var det fler män än kvinnor som valde att svara, svarsfrekvens för kvinnor var 40% och för män 60%.

Nedan redovisas styrkor och förbättringsområden. Därmed inte sagt att även styrkorna kan vara förbättringsområden. De nationella siffrorna avser samtliga svarande i hela riket. När det gäller skillnader mellan kvinnor och män så anser 55 % av kvinnor att de inte får den hjälp de behöver i jämförelse med männen som har ett resultat om 82 % .

Styrkor	Förbättringsområden (parentes avser resultat 2021)
Svarsfrekvensen ökade med 38 % jämfört med 2021 års svarsfrekvens.	Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma? Ja: 81% (87%) Nationellt 82 %
	Får du den hjälp du vill ha hemma? Ja: 71% (75%) Nationellt: 77%
	Känner du dig trygg med personalen hemma?" Ja: 67 % (75 %) Nationellt:71 %

	"Trivs du hemma?" Ja: 76 % (79%) Nationellt: 77 %
--	--

Tre av socialnämndens mål ligger under 80 % samt under riket. Ett av socialnämndens utvalda områden visar resultat (får du bestämma själv) över målet om 80 %, men resultatet är lägre än riket vilket gör att det än dock är ett förbättringsområde.

Bostad med särskild service SoL

Fem personer besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens om 83 %. I den tidigare brukarundersökningen (2021) var svarsfrekvensen 89 %. Av de 6 stycken svarande bor samtliga i bostad med särskild service/SoL som drivs i privat regi. Nedan redovisas styrkor och förbättringsområden. Därmed inte sagt att även styrkorna kan var förbättringsområden. De nationella siffrorna avser samtliga svarande i hela riket. Med anledning av lågt antal svar och anonymitetsskäl redovisas inte resultat uppdelat på kön.

Styrkor (parentes avser resultat 2021)	Förbättringsområden (parentes avser resultat 2021)
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma? Ja: 100% (62%) Nationellt 75 %	
	Får du den hjälp du vill ha hemma? Ja: 60% (75%) Nationellt: 77%
Känner du dig trygg med personalen hemma?" Ja: 80 % (85 %) Nationellt: 71 %	
"Trivs du hemma?" Ja: 100 % (69%) Nationellt: 73 %	

Tre av socialnämndens utvalda områden visar resultat om 80 % eller över målet om 80 % samt över riket. Ett förbättringsområde (får du den hjälp du vill ha) ligger under målet om 80 % samt även under riket.

Boendestöd SoL

68 personer besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens om 30 %, svarsfrekvens (2021) var 42 %. Av de 68 stycken svarande bor samtliga i boendestöd SoL som drivs av Region Gotland. 66 % av de svarande var män och 34 % var kvinnor. Nedan redovisas styrkor och förbättringsområden. Därmed inte sagt att även styrkorna kan var förbättringsområden. De nationella siffrorna avser samtliga svarande i hela riket. Inom boendestöd är det marginella skillnader mellan män och kvinnor inom samtliga områden.

Styrkor (parentes avser resultat 2021)	Förbättringsområden (parentes avser resultat 2021)
Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma? Ja: 94% (90%) Nationellt: 88 %	
Får du den hjälp du vill ha hemma? Ja: 88% (82%) Nationellt: 86%	
	Känner du dig trygg med personalen?" Ja: 76 % (71 %) Nationellt: 83 %
	"Trivs du med din personal?" Ja: 79 % (78%) Nationellt: 89 %

Två av socialnämndens utvalda områden visar resultat över målet om 80 % samt över riket. Övriga två områden ligger under målet om 80 % samt även under riket.

Hemtjänst (egen regi och privat regi)

Socialstyrelsens rikstäckande brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” genomfördes 2023 som en enkätundersökning med svarsperiod 22 mars – 26 maj. Enkäten skickades till personer 65 år eller äldre som hade ett verkställt beslut om hemtjänst den 31 december 2022. Svarsfrekvensen för Gotland var 64% vilket är densamma som föregående år. Svarsfrekvensen för riket är lägre och minskade en procentenhet i år i jämförelse med rikets svarsfrekvens 2022.

Svarsfrekvens

	2023	2022	Riket 2023
Hemtjänst	64%	64%	58%

Årets brukarundersökning visar i flera av frågorna ett något lägre resultat i jämförelse med tidigare år. Störst skillnad i andelen positiva svar ses för andra året i rad frågan om personalen brukar informera i förväg om tillfälliga förändringar (65% positiva svar 2023 i jämförelse med 72% år 2022 respektive 80% år 2020). De därefter följande största skillnader i resultaten i jämförelse med föregående år är i frågorna: om personalen brukar ta hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras (84% positiva svar 2023, 88% positiva svar 2022), om personalen brukar komma på avtalad tid (81% positiva svar 2023, 77% positiva svar 2022) respektive om brukaren har fått välja utförare av hemtjänsten (73% positiva svar 2023, 77% positiva svar 2022). I tre frågor har resultaten ökat i jämförelse med tidigare år: brukaren förflyttar sig själv inomhus utan svårigheter (25% positiva svar 2023, 22% positiva svar 2022), det händer att brukaren besväras av ensamhet (2023 uppgav 11% av de svarande att de ofta besväras av ensamhet, 2022 uppgav 12% av de svarande att de ofta besväras av ensamhet) och brukaren vet var denne ska vända sig för att framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten (64% positiva svar 2023, 63% positiva svar 2022).

Andelen personer som uppger att de är sammantaget nöjda med sin hemtjänst är 90% och en minskning i jämförelse med tidigare år, se tabell nedan.

Sammantaget nöjda

	2023	2022	Riket 2023
Andel brukare som är nöjda med sin hemtjänst	90%	92%	86%

Fördelat per regiform har skillnaderna i den totala andelen positiva svar ökat i jämförelse med föregående år, se tabell nedan.

Positiva svar

	2023	2022	Riket 2022
Egen regi	76%	79%	74%
Enskild regi	80%	78%	74%

Särskilt boende (egen regi och privat regi)

Socialstyrelsens rikstäckande brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” genomfördes 2023 som en enkätundersökning med svarsperiod 17 mars – 26 maj. Enkäten skickades till personer 65 år eller äldre som hade ett verkställt beslut om särskilt boende den

31 december 2022. Svarsfrekvensen för Gotland var 58% vilket är en ökning i jämförelse med föregående år och högre än rikets svarsfrekvens, se tabell nedan.

Svarsfrekvens

	2023	2022	Riket 2023
Särskilt boende	58%	50%	45%

Årets brukarundersökning visar i flera av frågorna ett ökat positivt resultat i jämförelse med tidigare år. Störst skillnad i andelen positiva svar ses i frågorna: nöjdhet gällande sociala aktiviteter som erbjuds (63% positiva svar 2023 i jämförelse med 54% 2022), brukaren kan påverka tider för hjälp (68% positiva svar 2023 i jämförelse med 62% 2022), det är lätt att träffa läkare vid behov (60% positiva svar 2023 i jämförelse med 56% 2022) och om personalen brukar ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos brukaren (77% positiva svar 2023 i jämförelse med 73% 2022).

Andelen brukare som uppger att de sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sitt boende är 86% vilket är en ökning i jämförelse med tidigare år, se tabell nedan.

Sammantaget nöjda

	2023	2022	Riket 2023
Andel brukare som är nöjda med sitt boende	86%	85%	78%

Fördelat per regiform är den totala andelen positiva svar jämn, se tabell nedan.

Positiva svar

	2023	2022	Riket 2023
Egen regi	70%	70%	67%
Enskild regi	76%	70%	67%

Gotland har totalt sett, i likhet med tidigare år, högre andel positiva resultat i jämförelse med riket i majoriteten av frågorna. En fråga skiljer sig dock från det resultatet: 82% uppger att de fick plats på önskat äldreboendet, vilket är lägre än motsvarande resultat för riket (87%).