



Brukarundersökning är samordnade av SKR 2023

Framtagen av socialförvaltningen

Datum 2024-04-04

Ärendenr SON 2023/545

Brukarundersökningar samordnade av SKR 2023

Innehåll

Brukarundersökningar samordnade av SKR 2023	1
1. Sammanfattning	2
2. Bakgrund	3
3. Syfte	3
4. Genomförande	3
5. Resultat	4
5.1 Myndighetskontakt individ- och familjeomsorg	4
5.1.1 IFO total.....	4
5.1.2 Social- barn och ungdomsvård ungdomar 13 -20 år	5
5.1.3 Social- barn och ungdomsvård, vårdnadshavare till barn och unga 0-18 år	7
5.1.4 Missbruk och beroende.....	8
5.1.5 Ekonomiskt bistånd	10
5.2 Öppna insatser social barn- och ungdomsvård (pilotundersökning).....	11
5.3 Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet	12
5.4 Utförare funktionshinderområdet	14
5.4.1 Gruppbostad LSS.....	14
5.4.2 Servicebostad LSS	14
5.4.3 Bostad med särskild service SoL.....	15
5.4.4 Boendestöd SoL	15
6. Arbeta med resultat	16

1. Sammanfattning

Under hösten 2023 genomförde socialförvaltningen fyra av de nationella brukarundersökningar som Sveriges kommuner och regioner (SKR) samordnar. Myndighetskontakten inom IFO, myndighetskontakten för LSS vuxna och socialpsykiatri, öppna insatser inom social barn och ungdomsvård samt för utförare inom funktionshinderområdet.

Genomförande av brukarundersökningar är en del av socialnämndens systematiska förbättringsarbete. Undersökningarna ger viss kunskap om hur brukare upplever kontakten med socialförvaltningen och stödet från socialförvaltningen. Fördelar med att delta i nationella brukarundersökningar är att kunna jämföra sina egna resultat över tid och jämföra sig med andra för att se hur verksamheter ligger till.

Totalt har 538 brukare som har kontakt med handläggare inom socialförvaltningen eller får insatser utförda av socialförvaltningen bidragit med information i brukarundersökningarna.

Myndighetskontakten inom IFO som består av fyra olika enkäter (ekonomiskt bistånd, vårdnadshavare till barn och unga 0-18 år, unga 13-20 år samt missbruk- och beroendevård) håller sammantaget överlag en hög och stabil svarsfrekvens jämfört med övriga kommuner. Högst andel positiva svar inom IFO myndighet totalt 2023 är bland annat brukares upplevelse av att kunna få kontakt med handläggare.

Socialförvaltningen genomförde för första gången en brukarundersökning om myndighetskontakten för LSS vuxna och socialpsykiatri. Resultatet bygger på relativt få svar. Den fråga som har högst andel positiva svar är om brukaren uppfattar att handläggaren förstod vad brukaren sa.

Undersökningen öppna insatser inom den sociala barn och ungdomsvården genomfördes också för första gången och är en pilotundersökning som kommer att utvärderas av SKR. Högst andel positiva svar redovisar Gotland bland annat i frågan tycker du att behandlaren förstår din situation.

I undersökningen för utförare inom funktionshinderområdet (Gruppbostad, servicebostad enligt LSS, boendestöd samt boende enligt SoL) har svarsfrekvensen överlag ökat och ligger högt i jämförelse med riket. Resultaten visar generellt lägre resultat än tidigare år, samt lägre resultat än riket.

Engagemanget för brukarundersökningar är högt inom socialförvaltningen vilket visar sig i genomförandet och höga svarsfrekvenser. Deltagande enheter har medarbetare med särskilda uppdrag som ambassadörer eller frågeassistenter för att stödja övriga medarbetare, brukare och säkra genomförandet. Avdelningar och enheter inom socialförvaltningen har kommit olika långt i arbetet med att systematiskt ta hand om resultatet och identifiera frågor och områden att arbeta vidare med. Förvaltningen bör överväga att fastställa en struktur som säkrar att resultatet tas om hand och i syfte att utgöra underlag för fortsatt verksamhetsutveckling.

2. Bakgrund

SKR stödjer medlemmarna att årligen genomföra brukarundersökningar. Under hösten 2023 deltog Gotland i fyra av de nationella undersökningarna som samordnas av SKR, två om myndighetskontakten och två för utförarverksamheter. Resultaten för undersökningarna (ej öppna insatser som är en pilotundersökningen) redovisas i Kolada (Rådet för främjande av kommunala analyser, RKA)¹. Gotland har deltagit i varierad omfattning i SKR brukarundersökningar sedan 2016.

Resultat för respektive undersökning redovisas i rapporten.

- 1. Myndighetskontakt individ- och familjeomsorg**
 - social- barn och ungdomsvård unga 13-20 år
 - social- barn och ungdomsvård vårdnadshavare till barn/unga 0-18 år
 - missbruk- och beroendevård
 - ekonomiskt bistånd
- 2. Myndighetskontakt funktionshinderområdet**
 - LSS vuxna
 - Socialpsykiatri
- 3. Öppna insatser social- barn och ungdomsvård (pilotundersökning)**
 - Biståndsbedömda insatser unga 13 år och äldre samt vårdnadshavare
 - Ej biståndsbedömda insatser unga 13 år och äldre samt vårdnadshavare
- 4. Utförarverksamheter funktionshinderområdet**
 - Gruppboheter LSS
 - Serviceboheter LSS
 - Boende enligt SoL
 - Boendestöd SoL

3. Syfte

Genomförande av brukarundersökningar är en del av socialnämndens systematiska förbättringsarbete och anges som en del av egenkontrollen i socialnämndens ledningssystem för kvalitetsarbete². Undersökningarna ger kunskap om hur brukare upplever kontakten med socialförvaltningen och stödet från socialförvaltningen. Fyra av fem kommuner har deltagit i någon av SKR:s brukarundersökningar de senaste tre åren. Fördelar med att delta i nationella brukarundersökningar är att kunna jämföra sina egna resultat över tid och jämföra sig med andra för att se hur verksamheter ligger till.

4. Genomförande

Samtliga brukarundersökningen genomförs med hjälp av en gemensam undersökningstjänst som upphandlats av SKR. Svaren samlas automatiskt i en databas.

¹ <https://kolada.se/>

² Docpoint STY 08581

För undersökningarna som avser myndighetskontakten (IFO och funktionshinderområdet) och öppna insatser finns det i huvudsak två sätt att svara på enkäten. Via en utskicksportalen sprids enkäterna via sms, e-post, talong med länk och inloggningskod eller utskrift av pappersenkät beroende på vad brukaren väljer. De brukare som valt att svara per sms eller e-post har erhållit påminnelse efter sju dagar om de inte svarat. Som stöd för genomförandet har medarbetare med särskilt uppdrag som ”ambassadör” tillsatts för varje enhet i syfte att stödja övriga medarbetare i arbetet.

I undersökningen som avser utförare inom funktionshinderområdet erbjuds brukare en länk till startsida för undersökningen samt unika inloggningskoder kopplade till den specifika enheten som brukaren tillhör då detta är en totalundersökning. Medarbetare med särskilt uppdrag som frågeassistenter utses och brukare på de enheter som deltar i undersökningen ges möjlighet att svara på egen hand eller med hjälp av en frågeassistent.

5. Resultat

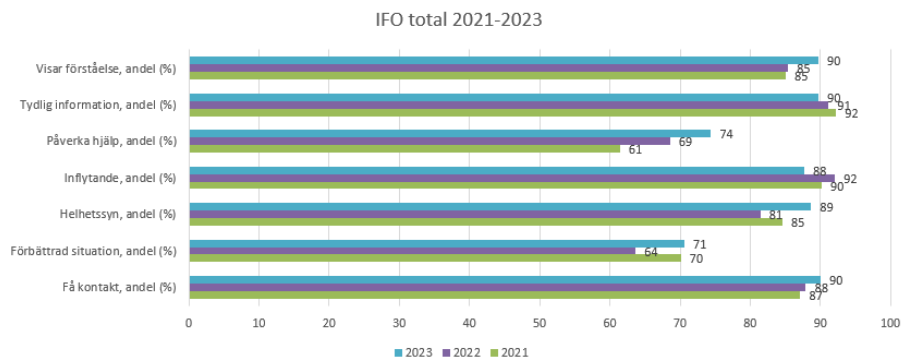
5.1 Myndighetskontakt individ- och familjeomsorg

5.1.1 IFO total

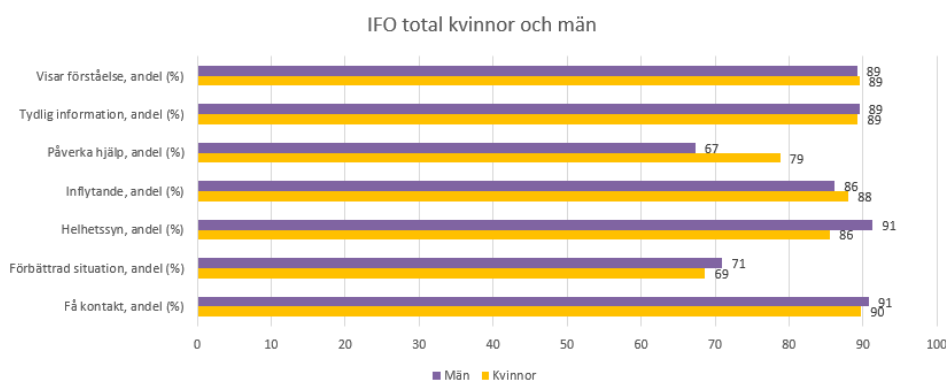
I undersökningen (fyra enkäter myndighetskontakt IFO) har enkäter delats ut till sammanlagt 258 brukare, som under perioden 15 september till 15 oktober 2023 hade en kontakt (fysiskt eller digitalt möte) med en socialsekreterare. Enkäterna har besvarats av 170 brukare (52 procent kvinnor och 48 procent män) och svarsfrekvensen är 66 procent. Gotland redovisar för 2023 en ökad svarsfrekvens jämfört med 2022 (62 procent). Svarsfrekvensen för alla kommuner ovägt medel är 51 procent.

Resultat för IFO myndighet alla enkäter för 2023, visar på att andelen positiva svar har ökat något jämfört med 2022 för fem av sju frågor. Positiva svar omfattar svar som Ja, mycket lätt/ganska lätt, mycket stor/ganska stor, mycket nöjd/ganska nöjd.

Högst andel positiva svar 2023 är brukares upplevelse av att kunna få kontakt med handläggare, tydlig information och om handläggare visar förståelse för brukarens situation (90%). Lägst andel positiva svar 2023 är brukarens upplevelse om situationen förbättrats sedan brukaren fick kontakt med socialtjänsten (71%).



I resultat för 2022 redovisade kvinnor en något högre grad positiva svar på fem av sju frågor jämfört med män. I resultat för 2023 har skillnaden mellan kvinnor och män minskat jämfört med 2022. 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 %).



I enkäterna inom IFO myndighet har Gotland valt att lägga till en egen fråga. Frågan gäller hur länge brukaren haft kontakt med socialtjänsten. Sammantaget alla enkäter är det en tredjedel som uppger att de varit på ett första besök när de besvarar enkäten. I enkäten som besvarats av vårdnadshavare uppger knappt hälften att de varit på ett första besök. I enkäten som besvarats av brukare inom missbruks- och beroendevården är det omvända resultat och ytterst få är på sitt första besök men knappt en tredjedel har haft kontakt 1-3 år. Beroende på hur länge brukaren haft kontakt med socialtjänsten kan resultaten avspegla sig i vilka möjlighet man har att besvara frågan i vilken grad brukarens situation blivit förbättrad sedan hen fick kontakt med socialtjänsten.

5.1.2 Social- barn och ungdomsvård ungdomar 13 -20 år

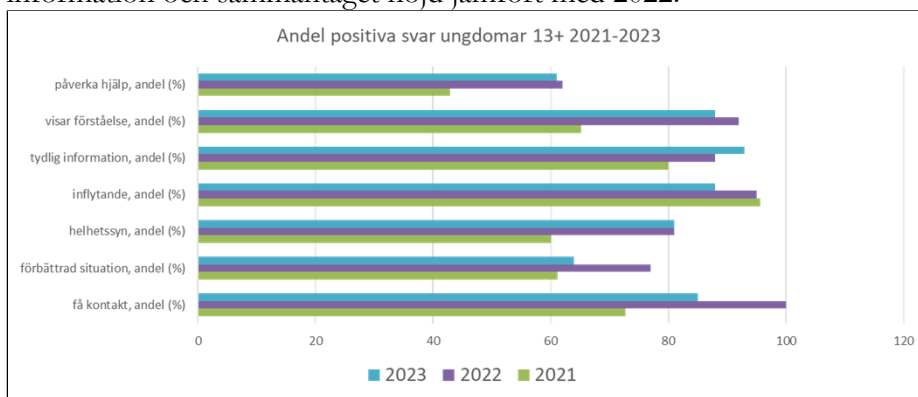
Under hösten 2023 så har barn- och unga 13 år och äldre som haft kontakt med socialsekreterare inom myndighetsutövningen erbjudits att svara på en enkät. Totalt ingår 41 ungdomar målgruppen och 31 har svarat på enkäten vilket är en svarsfrekvens på 76 procent. Det är dubbelt så många flickor/kvinnor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

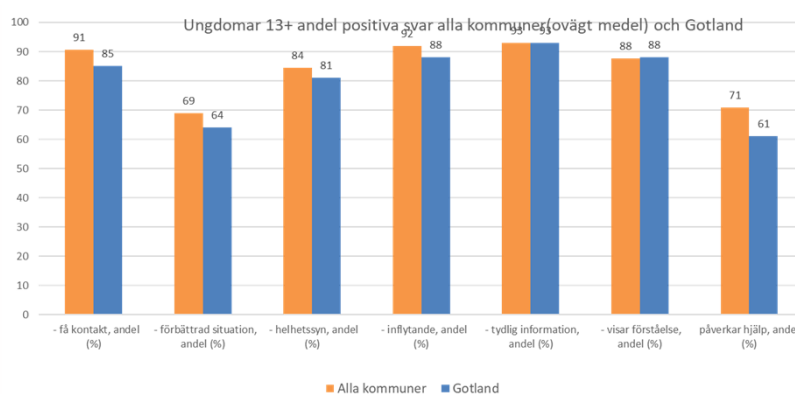
Högst andel positiva svar redovisas för tydlig information (93 procent) och socialsekreteraren visar förståelse för brukarens situation (88 procent). Lägst andel positiva svar (61 procent) redovisas på frågan om möjlighet att påverka hjälp, det är också den fråga där flest svarat vet inte/ingen åsikt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

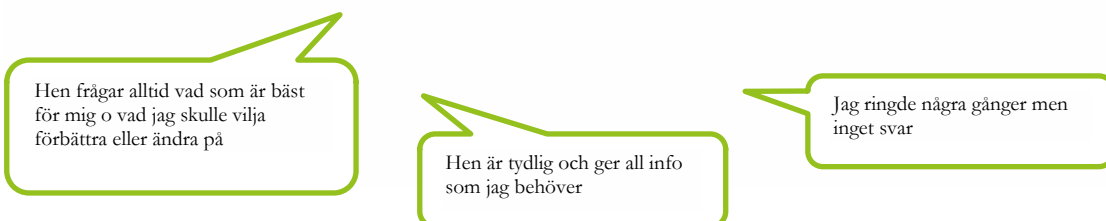


Jämfört med alla kommuner ovägt medel redovisar Gotland en något lägre andel positiva svar på fem av sju frågor.



Fritextkommentarer

I undersökningen har brukare haft möjlighet att lämna kommentarer. Totalt har 32 kommentarer lämnats. Exempel på kommentarer:



Vi skickar mail, sen svarar hon, samma dag eller någon dag senare om jag ställt klurig eller svåra frågor till henne.

Den nya lyssnar mer på mig

5.1.3 Social- barn och ungdomsvård, vårdnadshavare till barn och unga 0-18 år

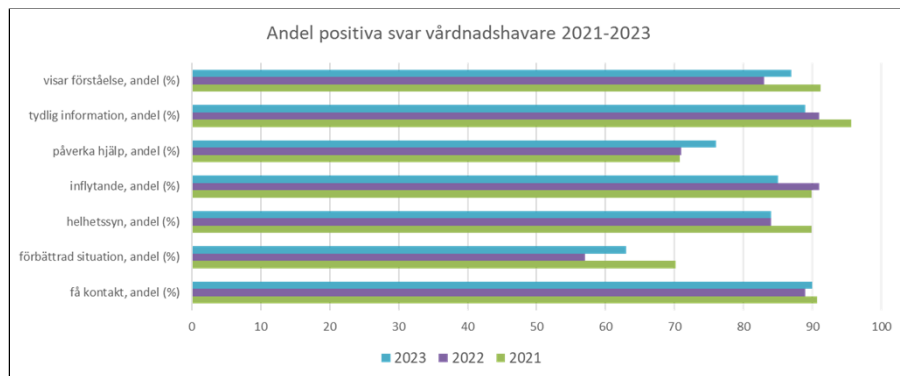
Under hösten 2023 har 108 vårdnadshavare för barn och unga 0-18 år som haft kontakt med socialsekreterare inom myndighetsutövningen erbjudits att besvara en enkät. 71 vårdnadshavare (42 kvinnor 59 % och 29 män 41 %) har svarat på enkäten, vilket är en svarsfrekvens på 66 procent. Svarsfrekvensen är stabil mellan åren 2021-2023.

Högst 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).

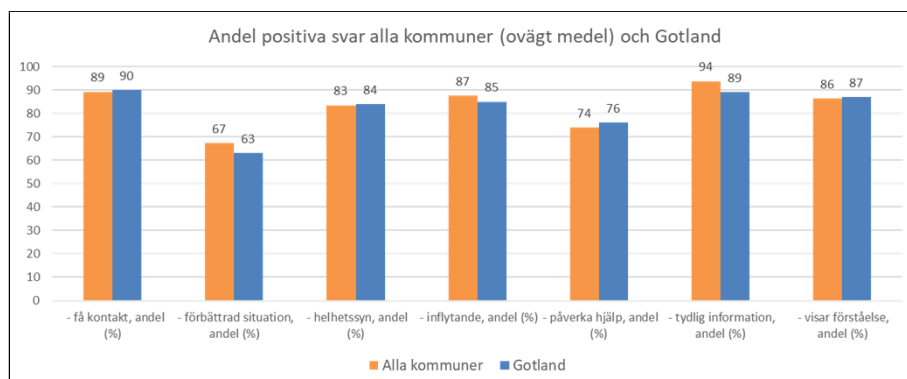


Gotland redovisar en högre andel positiva svar för fyra av sju frågor jämfört med 2022. På frågan om sammantaget nöjd är andelen positiva svar oförändrat jämfört med 2022.

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.

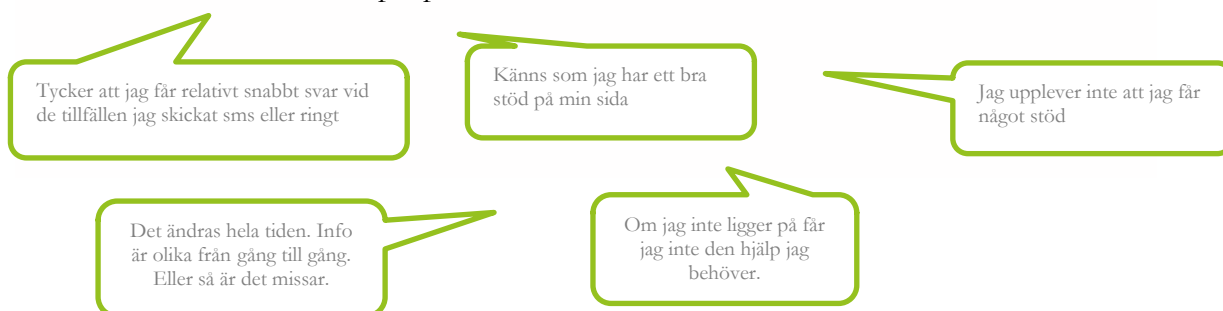


Andelen positiva svar i jämförelse mellan Gotland och alla kommuner ovägt medel redovisar små skillnader eller i nivå.



Fritextkommentarer

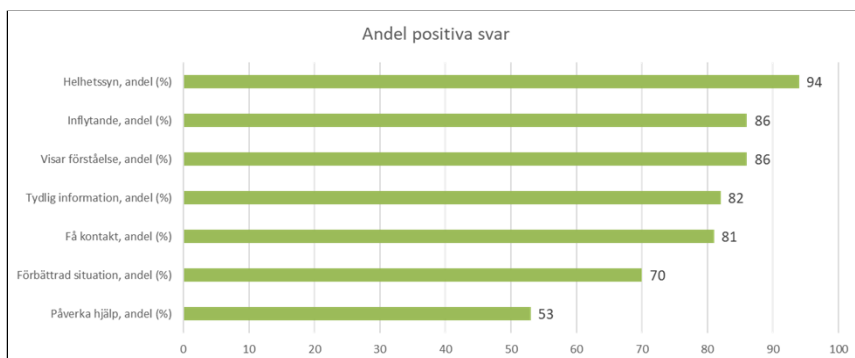
I undersökningen har brukare haft möjlighet att lämna kommentarer. Totalt har 56 kommentarer lämnats. Exempel på kommentarer:



5.1.4 Missbruk och beroende

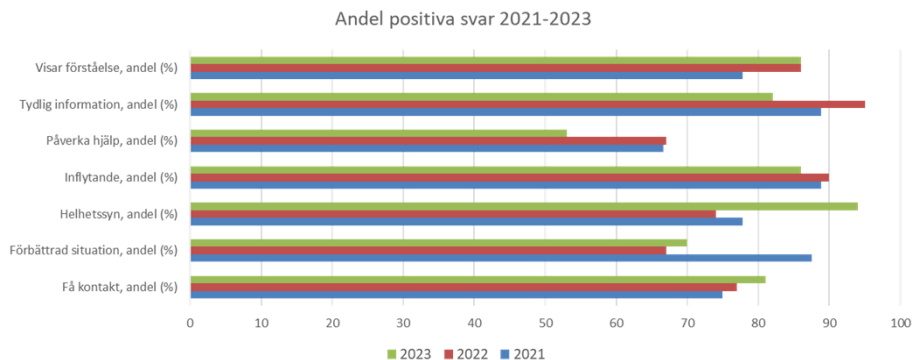
Under hösten 2023 så har 32 brukare erbjudits att delta i brukarundersökningen inom myndighetskontakten för missbruks- och beroendevården och 26 brukare har svarat på enkäten (19 män och 7 kvinnor). Undersökningen har en svarsfrekvens på 81 procent. Svarsfrekvens för alla kommuner ovägt medel är 56 procent.

Högst andel positiva svar (mycket nöjd och ganska nöjd) redovisar Gotland på frågan hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen (94%). 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.

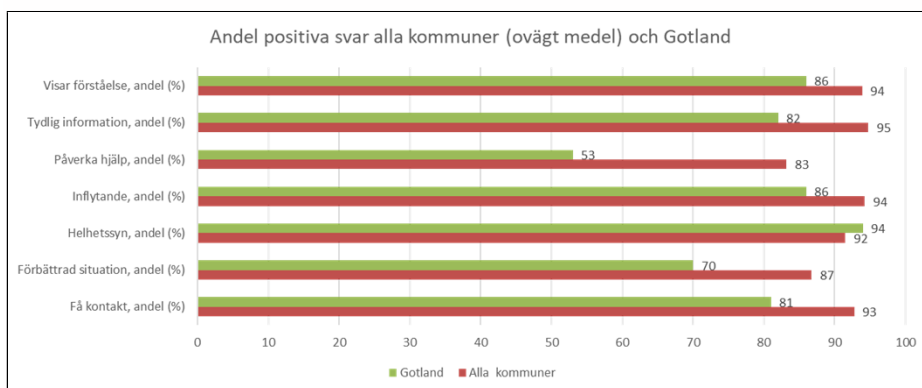


Jämförelse mellan kvinnor och män ska göras med försiktighet då andelen kvinnor är en mindre andel (27 %) jämfört med män vilket försvårar jämförelser. Kvinnor redovisar en högre andel positiva svar på frågorna visar förståelse, påverka hjälp och förbättrad situation. Män redovisar en högre andel positiva 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 redovisar en högre andel positiva svar 2023 jämfört med 2022 i frågor om (sammantaget nöd) helhetssyn, förbättrad situation och få kontakt. Andel positiva svar på frågan hur brukaren uppfattar möjligheten att påverka hjälp har minskat jämfört med 2022. Brukares upplevelse av möjligheten att få kontakt med handläggare har ökat jämfört med 2021.



Resultat för Gotland jämfört med alla kommuner ovägt medel visar på en lägre andel positiva svar för sex av sju frågor.



Fritextkommentarer

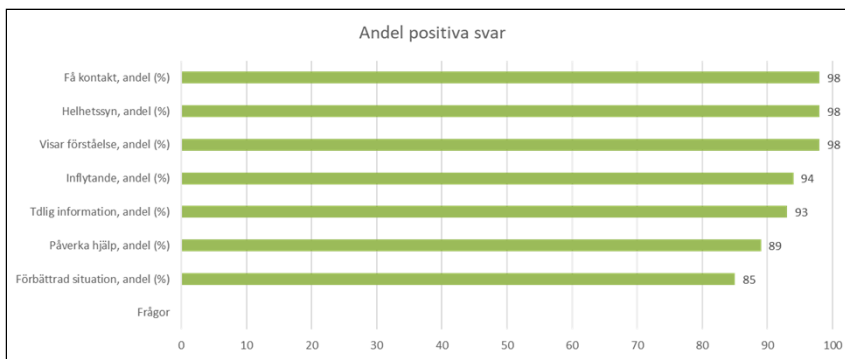
I undersökningen har brukare haft möjlighet att lämna kommentarer. Totalt har 20 kommentarer lämnats. Exempel på kommentarer:



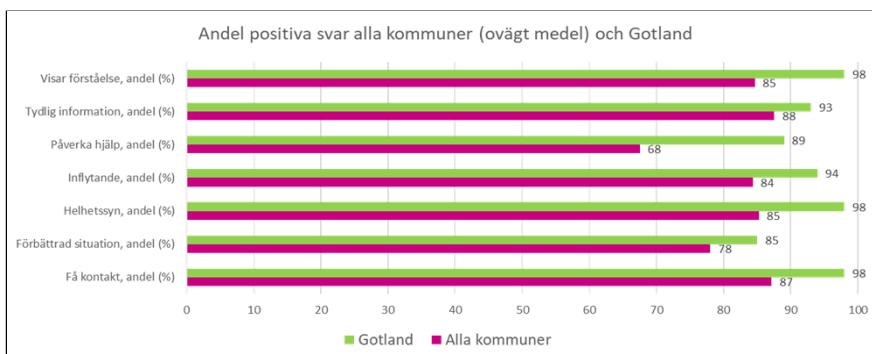
5.1.5 Ekonomiskt bistånd

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.

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.

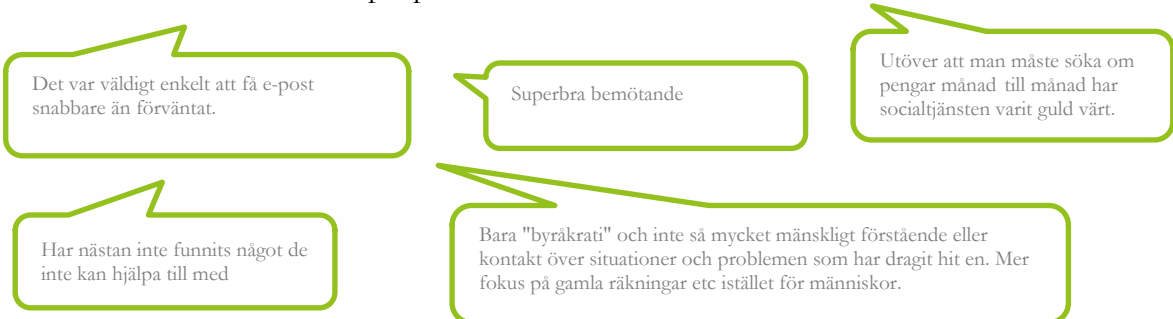


Gotland redovisar en högre andel positiva svar på samtliga frågor jämfört med alla kommuner ovägt medel.



Fritextkommentarer

I undersökningen har brukare haft möjlighet att lämna kommentarer. Totalt har 43 kommentarer lämnats. Exempel på kommentarer:



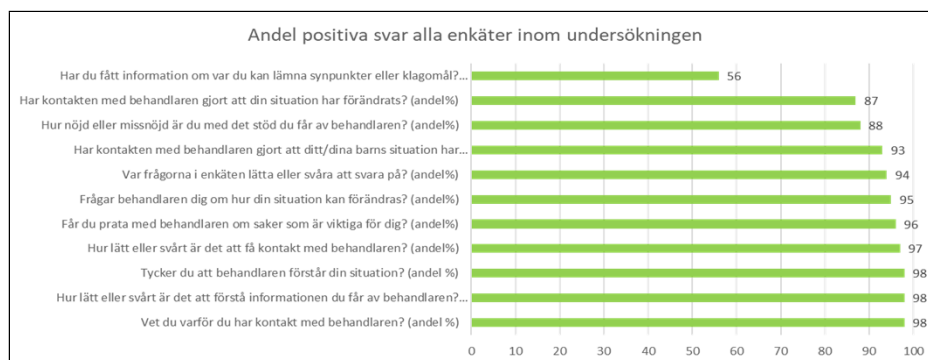
5.2 Öppna insatser social barn- och ungdomsvård (pilotundersökning)

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 SKR utvärdering av frågor och utformning av enkäten.

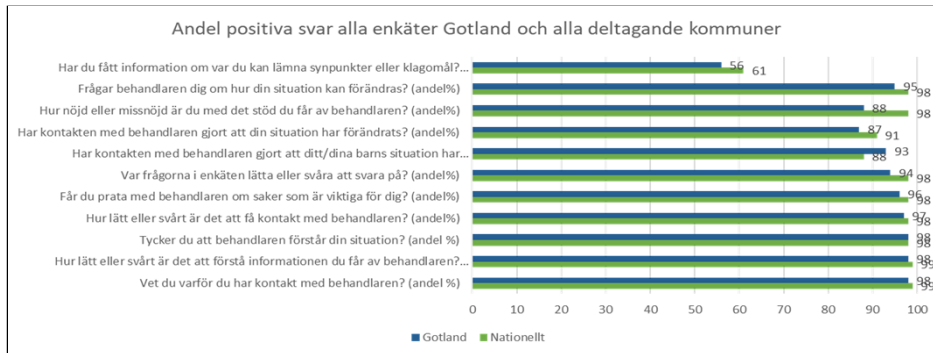
Gotland tillsammans med 33 kommuner har fått ett resultat. Brukarundersökningen omfattar både biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser till ungdomar 13 -20 år och vårdnadshavare till barn 0-18 år och består av fyra enkäter med samma frågor.

Totalt har 177 Brukare som under undersökningsperioden 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.

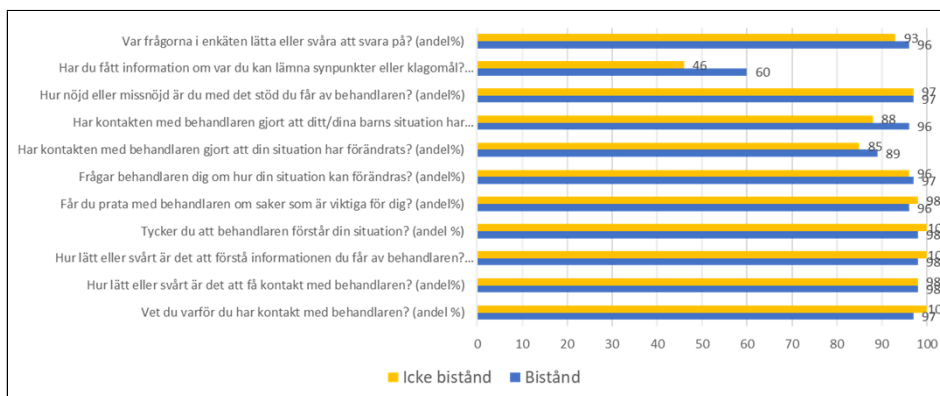
Denna undersökning är den med högst andel positiva svar bland alla undersökningar som Gotland deltog i hösten 2023. Högst andel positiva svar alla enkäter (98%) redovisar Gotland för vet du varför du har kontakt med familjebehandlare, hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av behandlaren och tycker du att behandlaren förstår din situation. Lägst andel positiva svar redovisar Gotland för frågan har du fått information om var du kan lämna synpunkter eller klagomål.



Andelen positiva svar för Gotland jämfört med övriga deltagande kommuner redovisar små skillnader eller i nivå med övriga för flertalet frågor. På frågan hur nöjd eller missnöjd är du med det stöd du får av behandlaren redovisar Gotland en lägre andel positiva svar (88%) jämfört med övriga kommuner (98%).



Vid jämförelse mellan biståndsbedömda insatser (unga 13 år och äldre och vårdnadshavare) jämfört med icke biståndsbedömd insatser (unga 13 år och äldre och vårdnadshavare finns inga signifikanta skillnader förutom på frågan har du fått information om var du kan lämna synpunkter eller klagomål. Brukare med biståndsbeviljade insatser svarar i högre grad (60%) att de fått denna information jämfört med brukare som erhåller en icke biståndsbeviljad insats (46%).



Fritextkommentarer

I undersökningen har brukare haft möjlighet att lämna kommentarer. Totalt har 189 kommentarer lämnats. Exempel på kommentarer:



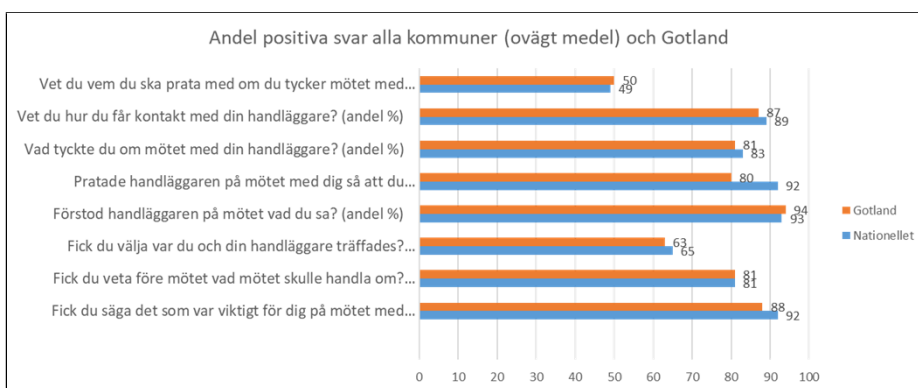
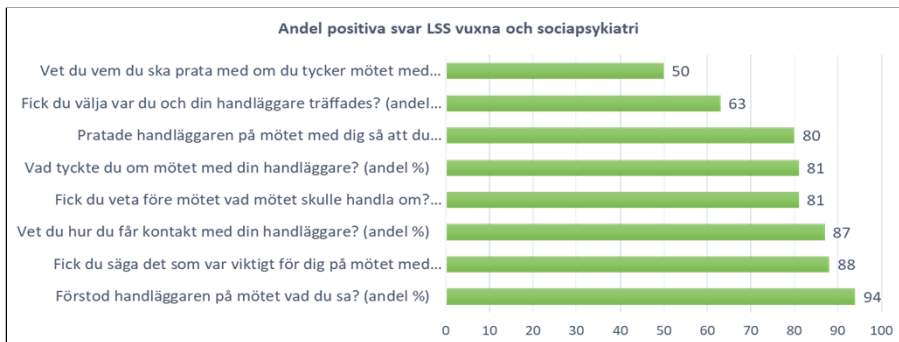
5.3 Myndighetskontakten inom funktionshinderområdet

2022 samordnade SKR tillsammans med kommuner en pilotundersökning för myndighetskontakten inom funktionshinderområdet. Hösten 2023 genomförs den

nationellt för första gången och Gotland har deltagit med socialpsykiatri och LSS vuxna. Totalt har 32 kommuner ett resultat från undersökningen och totalt har 688 brukare svarat på enkäten. 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 både nationellt och på Gotland. 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 högst andel positiva svar är handläggaren förstod vad brukaren sa (94 %). 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 %).



Fritextkommentarer

I undersökningen har brukare haft möjlighet att lämna kommentarer. Totalt har 10 kommentarer lämnats. Exempel på kommentarer:

Vad tyckte du om mötet med din handläggare?
Jag tyckte mötet var bra.

Vet du hur du får kontakt med din handläggare?
Jag ringer boendestödet.

Vet du vem du ska prata med om du tycker mötet med handläggaren var dåligt?
Hon sa säkert det men jag har glömt då jag gillar henne.

5.4 Utförare funktionshinderområdet

Brukarundersökning för utförare inom funktionshinderområdet är den största nationella brukarundersökningen som SKR samordnar. Totalt har 184 kommuner ett resultat 2023 och ca 40 000 brukarsvar har registrerats. Undersökningen omfattar sju enkäter (Boende enl SoL, boendestöd SoL, daglig verksamhet LSS, gruppboende LSS, personlig assistans, serviceboende LSS, sysselsättning SoL).

Gotland deltar vartannat år i enkäter för boende/boendestöd och daglig verksamhet/sysselsättning för att brukare inte ska riskera att få två enkäter. Hösten 2023 deltog Gotland i enkäterna för gruppboende LSS, serviceboende LSS, boende med särskild service SoL och boendestöd. Antalet brukare som ingick i målgruppen för undersökningen var 402 stycken. Totalt har 210 svar inkommit, svarsfrekvensen är 52 %. Jämfört med tidigare brukarundersökning 2021, där svarsfrekvensen var 46 %, har svarsfrekvensen ökat.

Insatsområdet serviceboende LSS har en betydligt högre svarsfrekvens jämfört med 2021, en ökning 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.

5.4.1 Gruppboende LSS

52 personer boende på gruppboende LSS besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens på 69 %. En minskning 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%. 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 %. De nationella siffrorna avser samtliga svarande i hela riket.

(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.

5.4.2 Serviceboende LSS

100 personer besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens på 85 %. En ökning 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%. 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 % . De nationella siffrorna avser samtliga svarande i hela riket.

(parentes avser resultat 2021)
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.

5.4.3 Bostad med särskild service SoL

Fem personer besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens om 83 %. Resultatet ska användas med försiktighet. I brukarundersökningen (2021) var svarsfrekvensen 89 %. Av de 6 stycken svarande bor samtliga i bostad med särskild service/SoL som drivs i privat regi. Med anledning av lågt antal svar redovisas inte resultat uppdelat på kön.

(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.

5.4.4 Boendestöd SoL

68 personer besvarade årets enkät vilket innebär en svarsfrekvens om 30 %, svarsfrekvens 2021 var 42 % och 66 % av de svarande var män och 34 % var kvinnor. Inom boendestöd är det marginella skillnader mellan män och kvinnor inom samtliga områden. De nationella siffrorna avser samtliga svarande i hela riket.

Styrkor (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.

6. Arbeta med resultat

Att genomföra undersökningen är en del av arbetet, men för att resultatet ska utgöra underlag för verksamhetsutveckling krävs fortsatt arbete i det analys- och utvecklingsarbete som tar vid efter att resultatet är klart. Brukarna har lagt ner tid och energi på att svara på undersökningen och det är viktigt att resultatet tas om hand och presenteras på ett begripligt sätt. Avdelningar och enheter inom socialförvaltningen har kommit olika långt i arbetet med att ta hand om resultatet och identifiera frågor och områden att arbeta vidare med. Det finns ingen fastställd struktur för att systematiskt arbeta med resultatet inom förvaltningen utan skiljer sig åt inom de olika avdelningarna. Inom individ- och familjeomsorgen är respektive enhetschef utsedd som ansvarig för att återföra resultat till medarbetare och brukare. Återföring av resultat till brukare sker genom information på digitala skärmar i reception och framtagande av affischer. I arbetet ingår också att identifiera frågor att arbeta vidare med och arbetet följs upp av verksamhetsutvecklare. Inom myndighetsavdelningen tas resultat hand om av enhetschef tillsammans med verksamhetsutvecklare och frågor att arbeta vidare med identifieras tillsammans med medarbetare.

SKR har uppmärksammat det positiva arbete som familjestödsenheten och funktionshinderenheten (myndighetskontakten) gör för att ta hand om resultat i brukarundersökningarna för verksamhetsutveckling. Representanter från dessa verksamheter deltog på SKR nationella resultatwebbinarium i januari och delade med sig av arbetet till andra deltagande kommuner.