



Referens
Alexandra Holmstedt

Mottagare
Socialnämnden

Rapport från 2014 års brukarenkät

Sammanfattning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan år 2003 årligen genomfört en brukarundersökning. Målsättningen för år 2014 var att alla besökare/brukare som besökte socialförvaltningens olika verksamheter under två veckor i november, skulle erbjudas att besvara enkäten. Enheten för ekonomiskt bistånd valde att även att skicka hem enkäten till alla sina brukare. Totalt inom hela socialförvaltningen besvarades 1036 enkäter, vilket är en ökning med 23 procent jämfört med 2013 års mätning. Rapporten behandlar dock endast svaren för socialförvaltningen totalt exkl. öppna förskolan (759 enkätsvar).

Den vanligaste respondenten var en kvinna (50 procent av de svarande) mellan 25–44 år (45 procent av de svarande) med utländsk bakgrund (60 procent av de svarande). Resultatet på frågor med 4-gradig skala (bemötande, kompetens, delaktighet, tillgänglighet klagomål/synpunkter, information, integritet, begripligt språk, barnperspektiv, skriftliga beslut och information överklagan) visar att förvaltningens totala resultat fördelar sig enligt följande mönster: väl godkänt 33 procent, godkänt 58 procent och icke godkänt 8 procent. Det innebär en sänkning på alla frågor förutom information överklagan och skriftliga beslut där det skett en förbättring på 1 respektive 9 procentenheter. Sänkningarna på de gemensamma resultaten kan härledas till den ökade andel klienter från enheten för ekonomiskt bistånd. Endast frågan om barnperspektiv får ett resultat som ligger under godkänd nivå.

Enkäten innehåller en diskrimineringsdel, målet med denna att utveckla statistik och indikatorer för diskriminering enligt Botkyrka kommuns interkulturella strategi. Resultatet visar att två orsaker till diskriminering sticker ut något från övriga och det är diskriminering utifrån etnicitet och språk, 26 respektive 24 procent procent av de som upplevt diskriminering uppger dessa orsaker.

Jämfört med föregående års mätning har årets totala NKI (nöjd kund index) resultat sjunkit från 77 till 71. Totalt sett är en sänkning på sex punkter svårbedömd, men i årets brukarenkät kan resultatet direkt kopplas till att 60 procent av de svarande till skillnad från 13 procent år 2013 utgörs av brukare från en-

2015-02-18

heten för ekonomiskt bistånd, en brukargrupp som sedan 2011 har haft ett lägre NKI-värde i förvaltningens brukarundersökningar.

Innehållsförteckning

Rapport från 2014 års brukarenkät	1
Sammanfattning	1
Inledning	4
Metod.....	5
Urval, distribution och genomförande	5
Svarsfrekvens.....	6
Enkätens utformning.....	6
Analys	7
Resultat	7
Bakgrundsfrågor	7
Bemötande	8
Kompetens	9
Delaktighet	9
Tillgänglighet (personal)	10
Tillgänglighet (lokaler).....	10
Klagomål/synpunkter	11
Information	11
Integritet	11
Begripligt språk.....	12
Diskriminering.....	12
Helhetsbedömning av verksamheten (NKI).....	14
Barnperspektiv.....	16
Skriftliga beslut	17
Diskussion	19
Analysmetod.....	19
Antal svar	20
Genomförande	20
Resultat	21
Bilaga 1.....	24

Inledning

Socialförvaltningen i Botkyrka kommun har sedan 2003 årligen genomfört en brukarundersökning för att få kännedom om vad de klienter som besöker socialförvaltningen anser om bl.a. bemötande och tillgänglighet. Enkäten innehåller dels frågor om klientens bakgrund och dels frågor som har utformats för att kunna följa de åtaganden som socialförvaltningen har gentemot socialnämndens mål. Sedan 2012 har kommunledningen och socialnämnden utformat nya mål, förutom socialnämndens nya mål (se nedan) finns det även ett antal nya åtaganden under varje kommunledningsmål (se bilaga 1). Under år 2013 reviderades enkäten för att på ett bättre sätt kunna följa de åtaganden som socialförvaltningen har gentemot socialnämndens mål. Resultaten från enkäten bör inte ses som ett absolut mått utan mer som en vägledning för det fortsatta kvalitetsarbetet inom de olika enheterna och inom socialförvaltningen som helhet.

Socialnämndens mål:

- SN-mål. C1: Människor som beviljas stöd och hjälp eller som får en serviceinsats ska också tycka att de blir hjälpta.
- SN-mål. C2: Män och kvinnor och barn möter en rättssäker verksamhet.
- SN-mål. C3: Ett större och mer varierat utbud av stöd och hjälpinsatser som invånare kan ta del av utan myndighetsbeslut.
- SN mål. F4: Socialförvaltningen samverkar internt och externt kring målgruppers behov och i enskilda ärenden för att kunna utreda och ge insatser baserade på en helhetssyn.
- SN mål. F5: En större andel av förvaltningens insatser är kunskapsbaserade och följs upp på individuell och/eller på sammanslagen nivå.

2015-02-18

Metod

Under denna rubrik följer en redovisning av hur enkäter är utformad, hur undersökningen genomfördes samt hur svaren analyserades.

Urval, distribution och genomförande

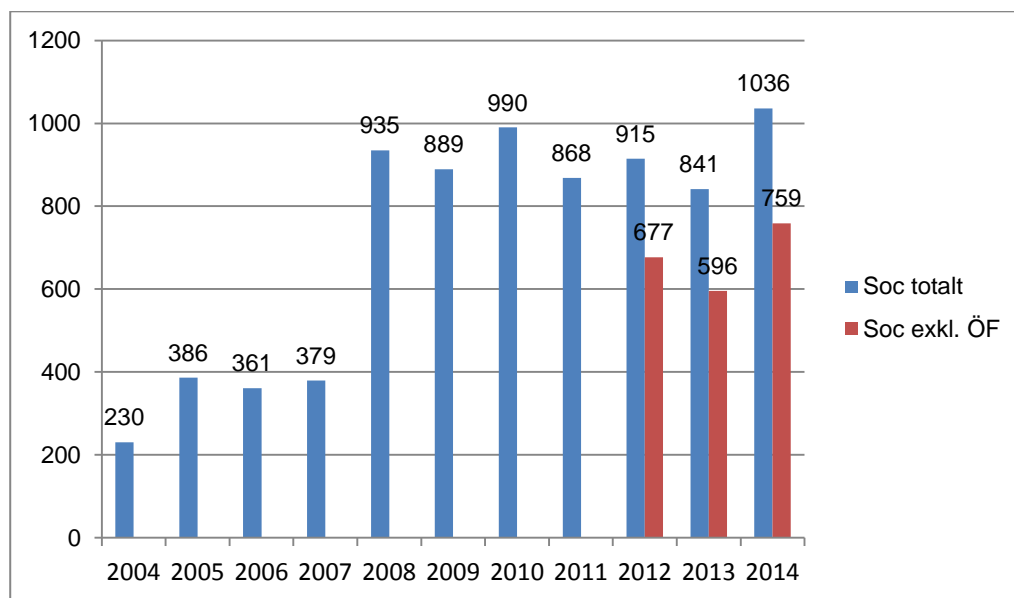
Då brukarenkäten är tänkt som en besöksenkät var målet att alla besökare/brukare som besökte socialförvaltningens olika verksamheter (utredningsenheten, resursenheten, öppna förskolan, vuxenenheten, enheten för ekonomiskt bistånd, socialpsykiatriska enhetens utredningsgrupp) under två veckor o november skulle erbjudas att besvara enkäten. Som besökare/brukare räknades alla klienter som träffade socialförvaltningens personal, socialsekreterare, behandlare, boendestödjare m.fl. Målsättningen för genomförandet var att:

- Om flera personer i samma familj kom på besök skulle alla ges varsitt exemplar av enkäten (kvinna, man och barn/ungdomar från 13 år och uppåt).
- Alla bokade besök, spontanbesök, hembesök och jourbesök skulle räknas in. En och samma klient skulle fylla i enkäten endast en gång under mätperioden, även om klienten gjorde mer än ett besök. Undantaget var klienter som besökte flera olika verksamheter under mätperioden, de skulle då erbjudas att fylla i en enkät per verksamhet.

Enheten för ekonomiskt bistånd valde på eget initiativ att även att skicka en pappersutskrift på enkäten till alla sina brukare i syfte att höja sitt interna antal besvarade enkäter.

Det totala antalet besvarade enkäter i årets mätning var 759 stycken (1036 inkl. öppna förskolan), vilket är det högsta resultatet hittills och 27 procents ökning jämfört med förra årets mätning (figur 1). Detta trots att stöd- och utvecklingsenheten valt att exkludera boenheten och inom socialpsykiatrins omfattas endast brukare från deras utredningssektion i 2014 års enkät. För de två senaste åren redovisas i figuren nedan också antalet besvarade enkäter exklusive öppna förskolan.

2015-02-18



Figur 1. Antal inkomna/besvarade enkäter 2004–2014

Svarsfrekvens

Svarsfrekvenser är en viktig faktor för en undersöknings kvalitet. Bortfall av svar är alltid förenade med osäkerhet i resultaten. Ju lägre svarsfrekvens desto större risk att speciella grupper blir underrepresenterade, en generellt hög svarsfrekvens är därför alltid önskvärd ur ett kvalitetsperspektiv. Under den aktuella mätperioden misslyckades många enheter att lämna in fullständiga uppgifter om antal utlämnade enkäter. Därför har svarsfrekvensen för 2014 varit omöjlig att beräkna.

Enkätens utformning

Enkäten är utformad med fasta svarsalternativ där besökarna/brukarna, på huvuddelen av frågorna, svarar genom att markera på en 4-gradig skala från 1 (mycket missnöjd) till 4 (mycket nöjd). Enkäten reviderades 2013 i syfte att få en tydligare koppling till socialförvaltningens åtaganden och de *kvalitetsindikatorer* som främst tagits fram av Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting (se bl.a. rapporten *God kvalitet i socialtjänsten: Socialstyrelsen 2010*; och/eller *Modell för utveckling av kvalitetsindikatorer i socialtjänsten: Socialstyrelsen & SKL 2007*). Förutom frågor om klientens bakgrund ställdes därför frågor om bemötande, kompetens, delaktighet, tillgänglighet (personal/lokaler), klagomål/synpunkter, information, integritet, begripligt språk, diskriminering och helhetsbedömning av verksamheten. Även frågor om *barn-*

2015-02-18

perspektiv och skriftliga beslut ställdes i enkäten (observera att inga kommentarer eller synpunkter som inkommit via enkäten kommer att behandlas i denna rapport). Utöver svenska har enkäten även översatts till ett flertal olika språk vilka är arabiska, engelska, finska, polska och spanska. På frågorna om *helsesbedömning av verksamheten* är det möjligt att beräkna index. Indexresultatet baseras på tre frågor och har räknats ut med samma formel som tagits fram av Statistiska centralbyrån (SCB) i deras arbete med nöjd kund index (NKI). Resultatet från denna beräkning presenteras som ett index mellan 0–100, ju högre värde desto nöjdare brukare. Indexresultaten bör inte ses som ett absolut mått utan mera som en vägledning till eventuella förbättringsområden inom varje verksamhet.

Analys

För att förenkla presentationen av resultaten i följande rapport har svaren på enkätens 4-gradiga svarsalternativ slagits ihop (dikotomiserats) till positivt (3+4) och negativt (1+2), denna uppdelning presenteras i de flesta av rapportens tabeller. Detta innebär att när en siffra såsom 80 presenteras betyder detta att 80 procent av respondenterna svarat positivt, dvs. kryssat 3 eller 4. Observera att de presenterade tabellerna oftast enbart visar resultaten för socialförvaltningen totalt (exklusive öppna förskolan). Observera även att i presentationen av resultaten så överensstämmer ej totalen med summan av respektive kön. Detta beror på att alla respondenter ej har fyllt i frågan om kön. Resultaten bör därför läsas som man/pojke, kvinna/flicka och totalt var för sig.

Resultat

Bakgrundsfrågor

Ett antal bakgrundsfrågor ställdes i enkäten som berörde kön, ålder, ursprung, i vilken del av kommunen man är bosatt samt huruvida det var första besöket eller ej. Totalt svarade 759 på enkäten och den vanligaste respondenten var en kvinna (50,5 % av de svarande) mellan 25–44 år (45 % av de svarande) med utländsk bakgrund (60 % av de svarande). Även om könsfördelning totalt sett var jämn så skiljer den sig stort mellan enheterna (se tabell 1).

2015-02-18

Tabell 1. Respondenter efter kön och/inom respektive verksamhet

		Verksamhet										Total	
		UE 2013	UE 2014	RE 2013	RE 2014	VE 2013	VE 2014	EEB 2013	EEB 2014	SPE 2013	SPE 2014	2013	2014
Man/pojke	Antal	49	34	48	41	54	55	40	191	62	1	253	333
	Andel i %	51 %	40 %	31 %	16 %	70 %	64 %	53 %	42 %	39 %	12 %	45 %	44 %
Kvinna/flicka	Antal	48	47	106	72	23	26	36	231	96	7	309	383
	Andel i %	50 %	55 %	69 %	57 %	30 %	30 %	47 %	50 %	61 %	88 %	55 %	50 %
Total	Antal	97	85	154	126	77	86	76	454	158	8	562	759
	Andel i %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Totalt sett hade 72 procent av de svarande utländsk bakgrund (se tabell 2). SCB:s definition av utländsk bakgrund lyder att en person som är född utomlands har utländsk bakgrund. Detsamma gäller person född i Sverige vars båda föräldrar är födda utomlands. Person som är född i Sverige har svensk bakgrund om minst en av föräldrarna är född i Sverige.

Tabell 2. Respondenter efter kön och utländsk eller svensk bakgrund. Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

		Bakgrund				Total 2013	Total 2014
		Utländsk bakgrund 2013	Utländsk bakgrund 2014	Svensk bakgrund 2013	Svensk bakgrund 2014		
Man/pojke	Antal	151	227	102	98	253	325
	Andel i %	60 %	44 %	40 %	48 %	100 %	100 %
Kvinna/flicka	Antal	175	218	132	99	307	380
	Andel i %	57 %	55 %	43 %	49 %	100 %	100 %
Total	Antal	326	513	234	202	560	715
	Andel i %	58 %	72 %	42 %	28 %	100 %	100 %

Bemötande

Varje brukare ska bemötas med respekt. Bemötandet ska utgå från en helhets-syn där brukarens samlade livssituation utgör utgångspunkten. Alla ska behandlas lika, ingen ska särbehandlas (upplevd diskriminering behandlas särskilt under rubriken Diskriminering). Utifrån detta ställdes en fråga om bemötande i enkäten. Resultaten visar att 92 procent av de svarande är positiva till

de bemötande de får av personalen (se tabell 3). Sett över hela förvaltningen är 87-100 procent av de svarande positiva i frågan om bemötande.

Tabell 3. Är du nöjd eller missnöjd med personalens bemötande (obs gäller ej personal i receptionen)? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar	Antal svar
Man	93	92	7	8	254	289
Kvinna	95	93	5	7	309	337
Totalt	93	92	7	8	582	672

Kompetens

En verksamhet med god kvalitet förutsätter att medarbetarna har en god kompetens som kommer brukaren till nytta. Utifrån detta ställdes en fråga om personalens kunskaper i enkäten. Resultaten visar att de svarande är nöjda med personalens kunskaper (tabell 4). Fyra av fem enheter uppvisar ett resultat på över 93 procent. Enheten för ekonomiskt bistånd visar ett resultat på 82 procent som är nöjda med personalens kompetens.

Tabell 4. Är du nöjd eller missnöjd med personalens kunskaper (kunnighet/kompetens)? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2014
Man	92	89	8	11	251	295
Kvinna	94	89	6	11	310	343
Totalt	93	88	7	12	578	677

Delaktighet

Brukarens egen önskan ska vara en utgångspunkt i förvaltningens arbete och kommunikationen med brukaren ska präglas av dialog för att säkra deras delaktighet. Utifrån detta ställdes en fråga om delaktighet i enkäten. Resultaten visar att de svarande anser att deras delaktighet är bra. Av de svarande var 83 procent nöjda (se tabell 5). Sett över enheterna så har utöver enheten för ekonomiskt bistånd, 75 procent, samtliga enheter fått över 89 procent.

2015-02-18

Tabell 5. Är du nöjd eller missnöjd med hur personalen tar hänsyn till dina önskemål och behov? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2014
Man	90	86	10	14	249	300
Kvinna	92	81	8	19	307	339
Totalt	91	83	9	17	573	677

Tillgänglighet (personal)

Vi ska i förvaltningen ha en god tillgänglighet och det ska vara lätt att ta kontakt med personalen i våra olika verksamheter. Utifrån detta ställdes en fråga om tillgänglighet gällande personalen i enkäten. Resultaten visar att antalet nöjda är 86 procent i förvaltningen som helhet (tabell 6). På denna fråga ser vi en större spridning mellan enheter med resursenheten och vuxenenheten i topp med 98 procent nöjda och såväl utredningsenheten som enheten för ekonomiskt bistånd med lägre siffror på 88 respektive 79 procent nöjda.

Tabell 6. Är du nöjd eller missnöjd med möjligheterna att få kontakt med oss? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2014
Man	92	87	8	13	250	292
Kvinna	92	87	8	13	303	336
Totalt	91	86	9	14	573	665

Tillgänglighet (lokaler)

Förutom att lätt kunna nå våra medarbetare arbetar vi också med att våra lokaler ska ha en god tillgänglighet för att kunna ge god kvalitet åt brukarna. Utifrån detta ställdes en fråga om lokalernas tillgänglighet i enkäten. Resultaten visar att de svarande är nöjda med lokalernas tillgänglighet (se tabell 7).

Tabell 7. Är du nöjd eller missnöjd med våra lokalers tillgänglighet? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2014
Man	90	90	10	10	249	289
Kvinna	92	91	8	9	298	332
Totalt	91	90	9	10	566	657

2015-02-18

Klagomål/synpunkter

En viktig del i vårt kvalitetsarbete är att utreda avvikelser utifrån klagomål och synpunkter. En förutsättning för detta arbete är att brukaren upplever att det är lätt att lämna klagomål och/eller synpunkter på vår verksamhet. Utifrån detta ställdes en fråga i enkäten gällande klagomål/synpunkter. Enhetsvis placerar sig resursenheten högst när vi jämför mellan enheterna (97 procent nöjda). Enheten för ekonomiskt bistånd uppvisar det lägsta resultatet med 77 procent nöjda.

Tabell 8. Är du nöjd eller missnöjd med hur lätt det är (möjligheterna) att lämna klagomål och/eller synpunkter? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2014
Man	88	82	12	18	237	278
Kvinna	89	86	11	14	290	328
Totalt	88	84	12	16	547	642

Information

För att brukaren ska få förståelse för de beslut vi fattar är det viktigt att de har korrekt information om sina rättigheter och skyldigheter i mötet med oss. Utifrån detta ställdes en fråga gällande information i enkäten. Spridningen på antalet procent nöjda inom förvaltningen ligger från 96 (resursenheten) till 75 (enheten för ekonomiskt bistånd).

Tabell 9. Är du nöjd eller missnöjd med vår information om vilka rättigheter och skyldigheter du har? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2013
Man	86	83	14	17	251	322
Kvinna	87	81	13	19	303	366
Totalt	86	82	14	18	574	726

Integritet

En grundförutsättning för att kunna fatta beslut rörande sin egen person är möjligheten att i lugn och ro kunna tala med personalen. Detta gäller även för att kunna behålla sekretess och värna brukarens integritet. Utifrån detta ställdes en fråga om möjligheten att kunna tala i lugn och ro med personalen i enkäten. Resultaten visar att 87 procent är nöjda totalt sett på förvaltningen (se tabell 10). Enheten för ekonomiskt bistånd har 81 procent nöjda och övriga enheter ligger alla på över 90 procent.

2015-02-18

Tabell 10. Är du nöjd eller missnöjd med dina möjligheter att i lugn och ro kunna tala med personalen? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2014
Man	93	88	7	12	254	323
Kvinna	94	87	6	13	304	370
Totalt	93	87	7	13	578	732

Begripligt språk

Alla våra brukare ska ha tillgång till och har rätt att förstå vad som står i våra skrivna texter. För att brukaren ska kunna vara delaktig kräver de att de kan följa sitt ärende och att de förstår oss såväl i tal som i skrift, detta påverkar också rättssäkerheten positivt. Utifrån detta ställdes en fråga om begripligt språk i enkäten. Resultaten visar totalt sett goda resultat (se tabell 11).

Tabell 11. I kontakten med oss, tycker du att vårt språk (både i tal och i skrift) varit enkelt och begripligt? Socialförvaltningen totalt exklusive öppna förskolan

	Positivt 2013	Positivt 2014	Negativt 2013	Negativt 2014	Antal svar 2013	Antal svar 2014
Man	96	91	4	9	252	326
Kvinna	93	90	7	10	303	368
Totalt	94	91	6	9	574	733

Diskriminering

Varje medborgare/brukare ska bemötas med respekt. Bemötandet ska utgå från en helhetssyn där brukarens samlade livssituation utgör utgångspunkten. Alla ska behandlas lika, ingen ska särbehandlas på grund av kön, ålder, hudfärg, nationellt eller etniskt ursprung, språklig eller religiös tillhörighet, funktionshinder, sexuell läggning eller andra individuella drag. Utifrån detta ställdes en fråga om diskriminering i enkäten. Resultaten visar att 11 procent av brukarna upplever att de blivit diskriminerade i kontakten med socialförvaltningen (se tabell 12). Enhetsvis har vuxenenheten lägst andel som upplever sig diskriminerade på 6 procent. Enheten för ekonomiskt bistånd utmärker sig då 15 procent upplever sig diskriminerade, ingen annan enhet har över 7 procent.

2015-02-18

Tabell 12. Respondenter efter kön och totala antalet som upplevt sig diskriminerade samt på vilket sätt de upplevt att de blivit diskriminerade

2014		Totalt*	Utifrån kön**	Utifrån ålder**	Utifrån sexuell läggning**	Utifrån etnicitet**	Utifrån språk**	Utifrån annat**
Man/pojke	Antal	33	9	2	4	10	9	9
	%inom Kön	11 %	-	-	-	-	-	-
Kvinna/flicka	Antal	41	4	4	1	10	9	10
	% inom Kön	12 %	-	-	-	-	-	-
Total	Antal	76	13	6	5	20	18	19
	% av totalt	11 %	17 %	8 %	6 %	26 %	24 %	25 %
2013		Totalt*	Utifrån kön**	Utifrån ålder**	Utifrån sexuell läggning**	Utifrån etnicitet**	Utifrån språk**	Utifrån annat**
Man/pojke	Antal	33	4	7	2	5	12	8
	%inom Kön	8 %	-	-	-	-	-	-
Kvinna/flicka	Antal	23	4	4	1	3	6	9
	% inom Kön	8 %	-	-	-	-	-	-
Total	Antal	44	8	13	3	8	19	18
	% av totalt	7 %	18 %	30 %	7 %	18 %	43 %	41 %

*Procent i kolumnen räknat på totala antalet respondenter av brukarenkäten.

** Procent i kolumnerna räknat på totala antalet som upplevt sig diskriminerade

Det är tydligt att flertalet brukare, 77 procent av de som uppgett att de känt sig diskriminerade, upplever att den som diskriminerar är den som de har närmast kontakt med i sitt ärende (se tabell 13).

Tabell 13. Respondenter efter kön och totala antalet som upplevt sig diskriminerade samt från vem de upplevt sig blivit diskriminerade

2014		Totalt*	socialsekreteraren, behandlaren eller boendestödjaren som har hand om mitt ärende**	Personalen från receptionen**	Annan Personal**
Man/pojke	Antal	34	24	6	4
	%inom Kön	4 %	-	-	-
Kvinna/flicka	Antal	36	30	2	4
	% inom Kön	5 %	-	-	-
Total	Antal	71	55	8	8
	% av totalt	6 %	77 %	11 %	11 %

2013		Totalt*	Socialsekreteraren, behandlaren eller boendestödjaren som har hand om mitt ärende**	Personalen från receptionen**	Annan Personal**
Man/pojke	Antal	19	16	5	4
	%inom Kön	8 %	-	-	-
Kvinna/flicka	Antal	23	17	5	8
	% inom Kön	8 %	-	-	-
Total	Antal	44	34	11	14
	% av totalt	7 %	77 %	25 %	32 %

*Procent i kolumnen räknat på totala antalet respondenter av brukarenkäten exkl. ÖF (759).

** Procent i kolumnerna räknat på totala antalet som upplevt sig diskriminerade

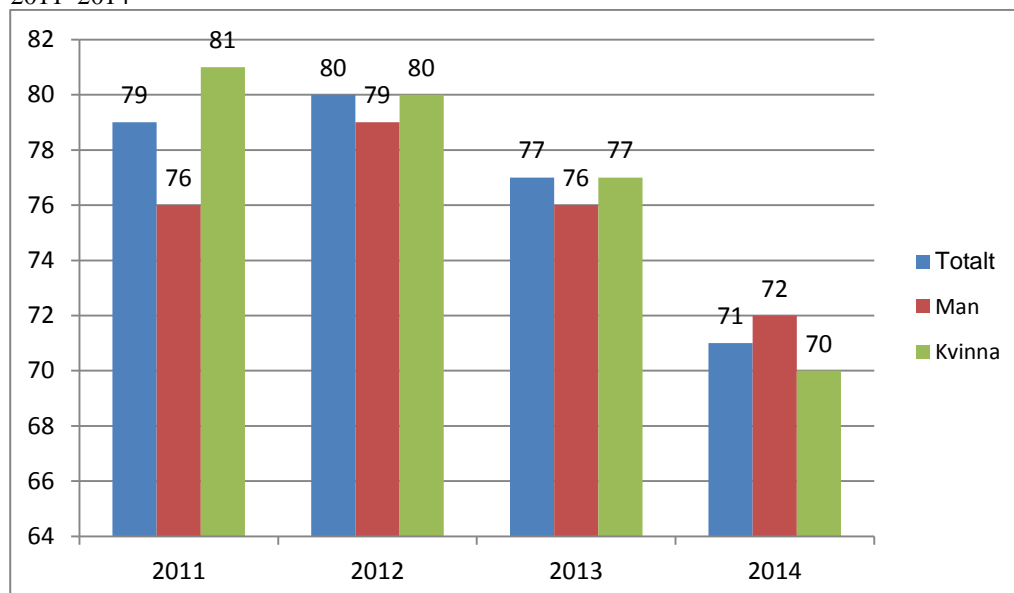
Helhetsbedömning av verksamheten (NKI)

Socialförvaltningen ska bedriva en verksamhet som hjälper brukaren och brukaren ska kunna känna sig trygg med detta. Detta mäter vi med hjälp av nöjd kund index (NKI) som är till för att ge en helhetsbedömning av verksamheten från brukarhåll. Resultaten visar ett NKI på totalt 71 i årets mätning. Jämfört med 2013 är detta en nedgång med 6 punkter, 4 punkter på man/pojke och 7 punkter kvinna/flicka. Vårt att ha i åtanke är att i brukarenkäten 2014 representeras inte samma urval som år 2013. Boenheten deltog inte, från socialpsykiatri tillfrågades endast brukare på deras utredningsenhet samt att antalet sva-

rande från enheten för ekonomiskt bistånd ökade från 76 – 454 st. Viket innebär att brukare från EEB utgör 60 procent av det totala antalet svarande 2014 (tidigare 13 %).

Tittar man på skillnaden mellan det högsta och lägsta NKI-värdet skiljer sig dessa med 18 punkter (32 punkter 2013), resursenheten uppvisar det högsta värdet på 83 (sänkning med 4 punkter) och enheten för ekonomiskt bistånd det lägsta värdet på 65 (ökning med 10 punkter). (se tabell 14 och 15).

Tabell 14. NKI Socialförvaltningen (exkl. öppna förskolan) totalt och uppdelat på kön år 2011–2014



2015-02-18

Tabell 15. Socialförvaltningen totalt (exkl. öppna förskolan) och enheternas NKI-värde totalt samt uppdelat på kön

	Totalt				Man				Kvinna			
År	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014**
SOC (exkl. ÖF)	79	80	77	71	76	79	76	72	81	80	77	70
UE	70	73	72	72	70	71	72	75	70	73	71	70
RE	90	86	87	82	86	83	87	79	91	88	87	84
VE	77	87	80	81	72	86	81	80	87	89	80	84
EEB	67	70	55	65	63	69	55	66	71	70	56	63
SPE	83	82	78	***	82	84	78	***	83	81	79	***
ÖF	92	93	90	92	89	90	86	88	93	93	90	93

*För få respondenter för att beräkna index

**SOC total för 2014 omfattar inte samma uppställning av sektioner som 2013 vilket kommer påverka NKI

***För få respondenter från SPE (N = 8) för att beräkna NKI, dessa brukare räknas dock in i totalen

Barnperspektiv

Socialförvaltningen ska ha ett barnperspektiv i all handläggning. Utifrån det ställdes en fråga om huruvida brukaren anser att vi tar hänsyn till deras barns behov i kontakten med oss. Resultaten visar att förvaltningen överlag har ett godkänt resultat (se tabell 17). Spridningen är emellertid stor mellan enheterna, differensen mellan högsta och lägsta resultat är 34 procentenheter. Enheten för ekonomiskt bistånd är de som ligger en bit under genomsnittet för förvaltningen med 68 procent nöjda brukare. Vuxenenhetens (89 procent), samt resursenheten (94 procent), är de som uppvisar högst resultat. Tittar man på resultatet fördelat på kön sticker även utredningsenhetens och vuxenenhetens missnöjda kvinnor ut, med resultat på 23 respektive 29 procent som uppgett att de inte är nöjda med hur verksamheterna tar hänsyn till deras barns behov.

2015-02-18

Tabell 17. Är du nöjd eller missnöjd med vår hänsyn till ditt/dina barns behov i kontakten med oss? Socialförvaltningen uppdelat per verksamhet samt totalt från 2013 exklusive öppna förskolan

EEB	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	67	33	58
Kvinna	66	32	83
Totalt	68	30	155
RE	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	100	-	28
Kvinna	91	9	54
Totalt	94	6	83
SPE	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	-	-	-
Kvinna	-	-	-
Totalt	-	-	-
UE	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	86	9	22
Kvinna	77	23	35
Totalt	81	17	59
VE	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	95	5	20
Kvinna	71	29	7
Totalt	89	11	27
2013 SOC	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	84	16	75
Kvinna	88	12	137
Totalt	89	14	226

Skriftliga beslut

De beslut vi fattar ska vara skrivna med klarspråk så att de är lätta att förstå för brukaren. Vi ska också lämna information om hur brukaren överklagar ett be-

2015-02-18

slut. Utifrån detta ställdes en fråga om begripligt språk i det skriftliga beslutet och en fråga om huruvida brukaren var nöjd med informationen om hur man överklagar ett beslut (observera att dessa frågor endast ställdes till de enheter/sektioner som har myndighetsutövning). Resultaten visar att förvaltningen är bra på att skriva beslut så att brukaren förstår innebörden, på utredningsenheten, vuxenenhetens och resursenheten uppgav 96-98 procent av brukarna som svarade på enkäten att besluten var skriva så att det var lätt att förstå. Enheten för ekonomiskt bistånd ligger något lägre med 85 procent.

Tabell 18. Var beslutet skrivet så att det var lätt att förstå (begripligt)? Totalt för enheter med myndighetsutövning

2014	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	91	9	326
Kvinna	90	10	368
Totalt	90	10	733
2013	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	89	11	38
Kvinna	91	9	57
Totalt	89	11	97

Resultaten är dock totalt sett sämre gällande brukarnas nöjdhet med informationen de fått om hur man överklagar ett beslut (se tabell 19). Dock har resultaten förbättrats för alla enheter i jämförelse med resultatet för 2013.

Tabell 19. Är du nöjd eller missnöjd med den information du fått om hur man överklagar ett beslut?

EEB	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	74	26	92
Kvinna	82	18	118
Totalt	78	22	220
UE	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	91	9	11
Kvinna	83	17	18
Totalt	87	13	30

2015-02-18

VE	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	100	-	4
Kvinna	100	-	4
Totalt	100	-	8
2013 SOC	Positivt	Negativt	Antal svar
Man	81	19	38
Kvinna	76	24	54
Totalt	71	29	104

Diskussion

Då detta endast är andra gången den reviderade brukarenkäten besvaras kan man endast jämföra resultaten mot dem från år 2013. Viktigt att ha i åtanke är även att i årets brukarenkät representeras inte samma urval som år 2013. Boenheten deltog inte, från SPE tillfrågades endast brukare på deras utredningsenhet samt att antalet svarande från EEB ökade från 76 – 454 st. Vilket innebär att deras brukare utgör 60 procent av det totala antalet svarande 2014 (tidigare 13 %) och således kommer att dra ner verksamheternas samlade resultat då deras brukare i regel är mindre nöjda än övriga klienter/besökare inom socialförvaltningen.

Analysmetod

Då de flesta frågorna presenteras i andelen positiva och andelen negativa svar bör man också ställa sig frågan om vad som är ett godkänt resultat. Enligt stöd- och utvecklingsenhetens bedömning bör 80 procent positiva svar ses som gränsen för godkänt och 90 procent som gränsen för väl godkänt. Förslagsvis kan man markera resultaten i rött, gult och grönt (rött innebär således en siffra under 80 %, gult innebär en siffra mellan 80-89% och där grönt innebär en siffra på 90 % och över).

Godkänt (gult) är inte ett resultat som förvaltningen bör nöja sig med utan det finns all anledning att arbeta vidare för att förbättra det resultatet. Då det i inga avseenden har hittats markanta skillnader mellan könen på total nivå så kommer könsfrågan ej att tas upp till diskussion annat än att vi här kan påpeka att det är väldigt positivt att skillnader ej har hittats. Dock bör det nämnas att vissa skillnader har hittats på enhetsnivå.

Antal svar

Frågan om antalet distribuerade och besvarade enkäter bör också tas upp. Totalt sett ser vi en ökning från 596 till 759 svaranden, vilket motsvarar en ökning på 27 procent. Enheten för ekonomiskt bistånd är den enda enheten som haft en markant uppgång i antalet svarande, plus 497 procent. Vuxenenheten och socialpsykiatriska enheten har minskat sedan år 2013 medan övriga enheter alla har haft en uppgång. Socialpsykiatriska enhetens kraftiga minskning beror dock till stor del på att endast deras utredningssektion deltagit i årets enkätundersökning medan hela verksamheten representerades år 2013. Utredningsenheten har ökat med från 85 till 97 stycken besvarade enkäter har det endast inkommit 1 enkät från utredningsenhetens familjehemssektion och endast 6 stycken från utredningsenheten södra.

Tabell 20. Antal inlämnade enkäter SOC exkl. ÖF

Verksamhet	2013	2014	Utfall
UE	85	97	+ 12
RE	126	154	+ 28
VE	86	77	- 9
EEB	76	454	+ 378
SPE	158	8*	- 150
SOC totalt exkl. ÖF	562	759	+197

Till nästa år behöver det därmed läggas ett större fokus på information om enkäten samt ett större tryck på enheterna att dela ut den. Även alternativet att skicka ut brukarenkäten som postenkät för att nå alla brukare bör tas upp till diskussion. Svarsfrekvensen har inte gått att mäta då vi ej fått in fullständiga uppgifter om antalet utlämnade enkäter. Det gick däremot att se hos de som lämnade in uppgifter att ett väldigt få enkäter har delats ut i förhållande till antalet besökare, även detta talar för att ha ett större fokus på information till våra medarbetare nästa år.

Genomförande

När det kommer till genomförande skiljer sig även detta åt emellan enheter. Majoriteten av verksamheterna har delat ut enkäten till de brukare/besökare som besökte dem under mätveckorna medan enheten för ekonomiskt bistånd valde att både dela ut enkäten till brukarna som kom till dem samt att skicka hem enkäten till alla brukare på grupp 1, 2 samt mottagningssektionen. Således har de markant ökat antalet besvarade enkäter från 76 stycken år 2013 till 454

2015-02-18

stycken år 2014. Den innebär att det är utöver det positiva med fler svarande att det är omöjligt att avgöra om det finns dubletter bland dessa enkätsvar då enkäten är anonym.

Resultat

Utefter resonemanget ovan gällande vad som är ett godkänt resultat så visar det att förvaltningens totala resultat fördelar sig enligt följande mönster: väl godkänt 33 procent, godkänt 58 procent och icke godkänt 8 procent. Det innebär en sänkning på alla frågor förutom information överklagan och skriftliga beslut där det skett en förbättring på 1 respektive 9 procentenheter. Sänkningarna på de gemensamma resultaten kan härledas till den ökade andel klienter från enheten för ekonomiskt bistånd. Dock är det viktigt att inte se detta som den enda förklaringen utan även se till att enheterna granskar sina verksamhetsspecifika resultat och bedöma vad de behöver arbeta vidare på. Enheten för ekonomiskt bistånd är den enhet som avviker på ett negativt sätt genomgående och de som vi bedömer har störst behov av att noga följa upp resultatet av brukarenkäten, dock är det även viktigt att uppmärksamma att de har höjt sina resultat på alla frågor i tabell 21.

De tre frågor som avviker mest sett över hela socialförvaltningen är de rörande information om rättigheter och skyldigheter (82 procent) samt delaktighet och information (83 procent vardera). Dock kan man se ett samband mellan dessa siffror och enheten för ekonomiskt bistånds resultat på samma frågor (röd zon).

Tabell 21. Andelen nöjda på utvalda frågor i enkäten totalt och uppdelat på enhet (rött innebär en siffra under 80 %, gult innebär en siffra mellan 80-89%, grönt innebär en siffra på 90 % och över)

2014	Totalt	UE	RE	VE	EEB	SPE*	ÖF
Bemötande	92	98	100	100	87	-	100
Kompetens	83	93	98	100	82	-	100
Delaktighet	83	89	94	97	76	-	99
Tillgänglighet (personal)	86	88	98	99	79	-	99
Tillgänglighet (lokaler)	90	93	92	97	88	-	98
Klagomål/synpunkter	84	87	97	94	77	-	92
Information	82	81	96	90	75	-	97
Integritet	87	96	98	94	81	-	99
Begripligt språk	91	96	98	98	86	-	
Barnperspektiv	79	81	94	89	68	-	-

2015-02-18

Skriftliga beslut	90	96	98	98	85	-	-
Information överklagan	80	87	-	100	78	-	-
2013							
	Totalt	UE	RE	VE	EEB	SPE	ÖF
Bemötande	93	94	99	99	74	95	98
Kompetens	93	94	99	99	71	95	99
Delaktighet	91	91	100	94	67	92	97
Tillgänglighet (personal)	91	83	100	97	70	96	99
Tillgänglighet (lokaler)	91	94	96	84	79	96	96
Klagomål/synpunkter	88	93	98	90	67	86	97
Information	86	83	98	90	71	81	94
Integritet	93	95	100	97	80	91	99
Begripligt språk	94	98	99	95	81	94	99
Barnperspektiv	86	87	98	89	39	83	-
Skriftliga beslut	89	100	-	71	77	86	-
Information överklagan	71	90	-	86	80	73	-

*SPE hade endast 8 stycken svarande så för att ej röja anonymiteten kommer inga siffror rapporteras på verksamhetsnivå för SPE

Diskrimineringsdelen/frågorna är ny i och med den reviderade enkäten som kom 2013 och konsekvensen är att vi endast kan jämföra med föregående år. Dock har vi nu en möjlighet att identifiera diskriminering samt var och i vilken form den förekommer inom socialförvaltningen. Därmed ska vi kunna arbeta mer effektivt för att undanröja diskrimineringen i förvaltningen som en organisation och tillgodose att samtliga våra brukare får ett gott bemötande och en god kommunal service. Detta är ett första steg i att utveckla statistik och indikatorer för diskriminering enligt Botkyrka kommuns interkulturella strategi. Resultatet visar två orsaker till diskriminering som sticker ut lite från övriga och det är diskriminering utifrån etnicitet och språk, 26 respektive 24 procent av de som känt sig diskriminerade har uppgett detta som orsak. Här kan man reflektera över tolkarnas betydelse i kontakten med vår brukare och huruvida det är möjligt att förbättra samarbetet med dem.

Resultaten visar ett NKI på totalt 71 i årets mätning. Jämfört med 2013 är detta en nedgång med 6 punkter, 4 punkter på man/pojke och 7 punkter kvinna/flicka. Värt att ha i åtanke är att i brukarenkäten 2014 representeras inte samma urval som år 2013. Boenheten deltog inte, från socialpsykiatriska enheten tillfrågades endast brukare på deras utredningssektion samt att antalet

2015-02-18

svarande från enheten för ekonomiskt bistånd ökade från 76 till 454 respondenter. Viket innebär att brukare från enheten för ekonomiskt bistånd utgör 60 procent av det totala antalet svarande 2014 (tidigare 13 %).

Tittar man på skillnaden mellan det högsta och lägsta NKI-värdet skiljer sig dessa med 18 punkter (32 punkter 2013), resursenheten uppvisar det högsta värdet på 83 (sänkning med 4 punkter) och enheten för ekonomiskt bistånd det lägsta värdet på 65 (ökning med 10 punkter), se tabell 14 och 15. Hur man än ser på detta är minskningen av NKI något som behöver diskuteras inom dessa enheter.

Bilaga 1

Kf-mål 1. Botkyrkaborna är mer delaktiga i samhällsutvecklingen

Åtaganden

1a) Socialförvaltningen åtar sig att ha som arbetsätt i förvaltningens boenden att informera om de tillfällen som finns till dialog och påverkan i samhällsfrågor som finns i kommunen och stödja de brukare som är intresserade att få stöd i att komma dit.

1b) Socialförvaltningen åtar sig att kommunicera beslut som förändrar verksamheters mål, inriktning och omfattning och andra händelser av vikt för att stärka medborgarnas möjlighet att delta i den demokratiska processen och öka delaktigheten i samhällslivet

Kf-mål 2. Botkyrkaborna har mer jämställda och jämlika förutsättningar och möjligheter

Åtaganden

2a) Socialförvaltningen åtar sig att ytterligare definiera begreppet barnperspektiv för förvaltningen, att ha ett tydligt barnperspektiv och att tillvarata flickors och pojks rättigheter

2b) Socialförvaltningen åtar sig att en jämställdhetsintegrerad verksamhet är ett av kriterierna för god kvalitet.

2c) Socialförvaltningen åtar sig att uppmärksamma och ge tidigt stöd och skydd till barn, unga kvinnor och män som riskerar att utsättas för hedersrelaterat våld och förtryck

2d) Socialförvaltningen åtar sig att följa upp och utvärdera effekterna av den insats som utvecklats inom öppenvården för barn som har utsatts för våld och kränkande behandling

2e) Förvaltningens områdesåtagande: Socialförvaltningen åtar sig att genom områdessekreterarna och förebyggarna inom resursenheten och mottagningssektionerna inom utredningsenheten förmedla sin kunskap om barn och ungas uppväxtvillkor i kommunens bostadsområden till andra och att samarbeta med andra som är aktiva i närsamhället

2f) Socialförvaltningen åtar sig att ta en aktiv del i samhällsplaneringen för att säkra att medborgarna har en god miljö ur en social aspekt och att förvaltningens brukare har ett tryggt boende

2g) Socialförvaltningen åtar sig att öka medborgarnas kännedom om, och tillgänglighet till, förvaltningens utbud och tjänster så att fler på eget initiativ söker stöd i ett tidigt skede

Kf-mål 3. Botkyrkaborna är friskare och mår bättre

Förvaltningens åtaganden återfinns under andra mål

Kf-mål 4. Fler Botkyrkabor kan försörja sig på eget arbete eller företagande

Åtaganden

4a) Socialförvaltningen åtar sig att erbjuda stöd till bidragsberoende kvinnor och män anpassat efter det individuella behovet för att de ska kunna tillgodogöra sig statliga och kommunala arbetsmarknadsinsatser bättre och därigenom få större möjligheter att bli självförsörjande

4b) Socialförvaltningen åtar sig att erbjuda behovsanpassat individuellt stöd till de kvinnor och män som har svårigheter att tillgodogöra sig SFI-undervisning så att de ska få en bättre chans att lära sig svenska och därigenom få större möjlighet att bli självförsörjande

2015-02-18

Kf-mål 6. Kunskapsresultaten förbättras och skillnader beroende på kön och social bakgrund minskar

Åtaganden

SN 6a): Socialförvaltningen bidrar till att kunskapsresultaten förbättras genom att stödja och hjälpa barn och föräldrar så att flickor och pojkars levnadsvillkor förbättras

SN6 b) Socialförvaltningen åtar sig att när samtycke medges samarbeta med skola och förskola under utredningen och insats för tillsammans kunna sätta barnets behov i centrum.

SN 6c) Gemensamma åtaganden kraftsamling:

Socialförvaltningen och utbildningsförvaltningen åtar sig att i samverkan

- säkerställa att pojkar och flickor som behöver det, får förebyggande och tidiga insatser så att de bättre kan tillgodogöra sig skolans undervisning och för att främja deras utveckling
- ge pojkar och flickor som har hög skolfrånvaro stöd att bryta sitt beteende
- successivt erbjuda alla föräldrar med barn i skiftande åldersgrupper främjande föräldrastöd

SN-mål. C1: Människor som beviljas stöd och hjälp eller som får en serviceinsats ska också tycka att de blir hjälpta

Mätbart mål

Nöjd kundindex (NKI)

Åtaganden

SN C1a) Socialförvaltningen åtar sig att ha arbetssätt som inbjuder till att brukaren är delaktig i utredning, planering och genomförande av insats.

Uppföljning av åtagande

Delaktighetsindex

SN-mål. C2. Män och kvinnor och barn möter en rättssäker verksamhet

SN-mål C3. Ett större och mer varierat utbud av stöd och hjälpinsatser som invånare kan ta del av utan myndighetsbeslut

Åtaganden

C3a) Socialförvaltningen erbjuder sig att i samverkan med andra aktörer successivt kunna erbjuda föräldrastöd till alla föräldrar med barn i skiftande åldersgrupper

C3b) Socialförvaltningen åtar sig att bedriva ett vräkningsförebyggande arbete. I det arbetet prioriteras inledningsvis de vuxna där barnen bor under största delen av sin tid och äldre dementa personer.

C3c) Socialförvaltningen åtar sig att införa projekt anhörigstöd i ordinarie verksamhet Socialförvaltningen har under 2012 utvecklat sitt stöd till anhöriga. Utvecklingsarbetet har bedrivits i projektform. From januari 2013 införs anhörigstödet i socialförvaltningens ordinarie verksamhet. Projektanställningen som samordnare, permanentas till en tjänst på heltid med

tillsvidareanställning. Tjänsten kommer att vara placerad på stöd och utvecklingsenheten. Stöd kommer i första hand att ges till anhöriga med närstående som har psykisk sjukdom eller funktionshinder och till barn vars föräldrar har en psykisk sjukdom eller beroende.

Kf-mål 10. Kommunen stimulerar kreativitet och entreprenörskap

Åtaganden

10a) Socialförvaltningen åtar sig att uppmuntra de brukare som har en affärsidé och att de anställda har kunskap nog för att kunna hänvisa vidare.

Uppföljning av åtagande

Hur åtagandet kan följas upp behöver undersökas

Kf-mål 12. Effektiv organisation med ökad kvalitet och rätt kompetens

Åtaganden

12a) Socialförvaltningen åtar sig att under 2013 genomföra organisationen för gemensam (soc. och vof) systemförvaltning

12b) Socialförvaltningen åtar sig att under 2013 utveckla och införa ett ledningssystem är i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete

12c) Socialförvaltningen åtar sig att i samverkan med andra aktörer minska kostnaderna för ekonomiskt bistånd för hotell och vandrarhem med 15 procentenheter

12 d) Socialförvaltningen åtar sig att förbättra tillgängligheten i förvaltningens lokaler och i olika kommunikationskanaler.

Uppföljning av åtagande

Åtagandet följs upp i delårsuppföljningen genom att följa upp enheternas aktiviteter och indikatorerna

Indikatorer

Andel brukare som anser att socialförvaltningens anställda ger ett vänligt och respektfullt bemötande

Inflytandeindex

Ledarskapsindex

Kf-mål 13. Fossilbränslefri kommunal organisation senast 2015

Åtaganden

SN 13 a) Socialförvaltningen åtar sig att ställa om till klimatsmart resande och göra klimatsmarta val av färdmedel

SN mål F4. Socialförvaltningen samverkar internt och externt kring målgrupperns behov och i enskilda ärenden för att kunna utreda och ge insatser baserade på en helhetssyn

Åtaganden

F4 a) Socialförvaltningen åtar sig att arbeta samordnat i utredningar och att ge samordnade insatser

Förvaltningen kommer att förtydliga hur vi ska organisera arbetet för de personer som behöver insatser från flera enheter i förvaltningen

SN mål F5. En större andel av förvaltningens insatser är kunskapsbaserade och följs upp på individuell och/eller på sammanslagen nivå

Åtaganden

SN F5a) Socialförvaltningen åtar sig att använda kunskapsbaserade utrednings- och bedömningsinstrument.

SN F5b) Socialförvaltningen åtar sig att utveckla arbetssätt så att effekten av insatserna följs upp på individuell och sammanslagen nivå.