

Brukarundersökningar som verktyg för brukarmedverkan och verksamhetsutveckling

Socialchefsdagarna i Göteborg, 28 sept. 2022

SKR:s nuvarande årliga brukarundersökningar

- **Individ- och familjeomsorg**

Myndighetskontakt, besöksenkät (2014)

- **Funktionshinderområdet**

Utförarverksamheter LSS och SoL (2015)

- **Placerade barn och unga**

Utförarverksamhet IFO (2020)

- **Funktionshinderområdet (pilot)**

Myndighetskontakt LSS och SoL (2022)



Syftet med undersökningarna



- Kunskapsunderlag för förbättringsarbete
- Möjlighet att jämföra sig med sig själv över tid och med andra
- Möjlighet för brukare att framföra sina åsikter om stödet

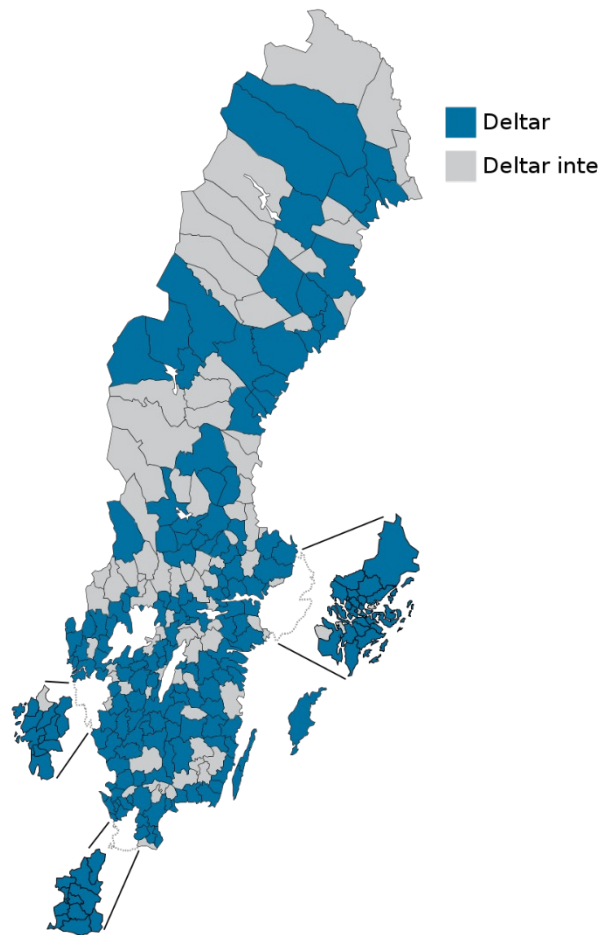
Samordning och stöd från SKR

- Stöd att genomföra undersökningarna
- Sammanställer och presenterar resultat
- Utvecklar och förvaltar undersökningarna
- Upphandlar digital tjänst för genomförandet av undersökningarna
- Webbenkät med uppläsning, bildstöd, flera språk
- Egna frågor och kommentarer från brukare
- Möjliggörs bl.a. genom kommunernas tilläggsfinansiering till SKR till stöd för kunskapsstyrning i socialtjänsten

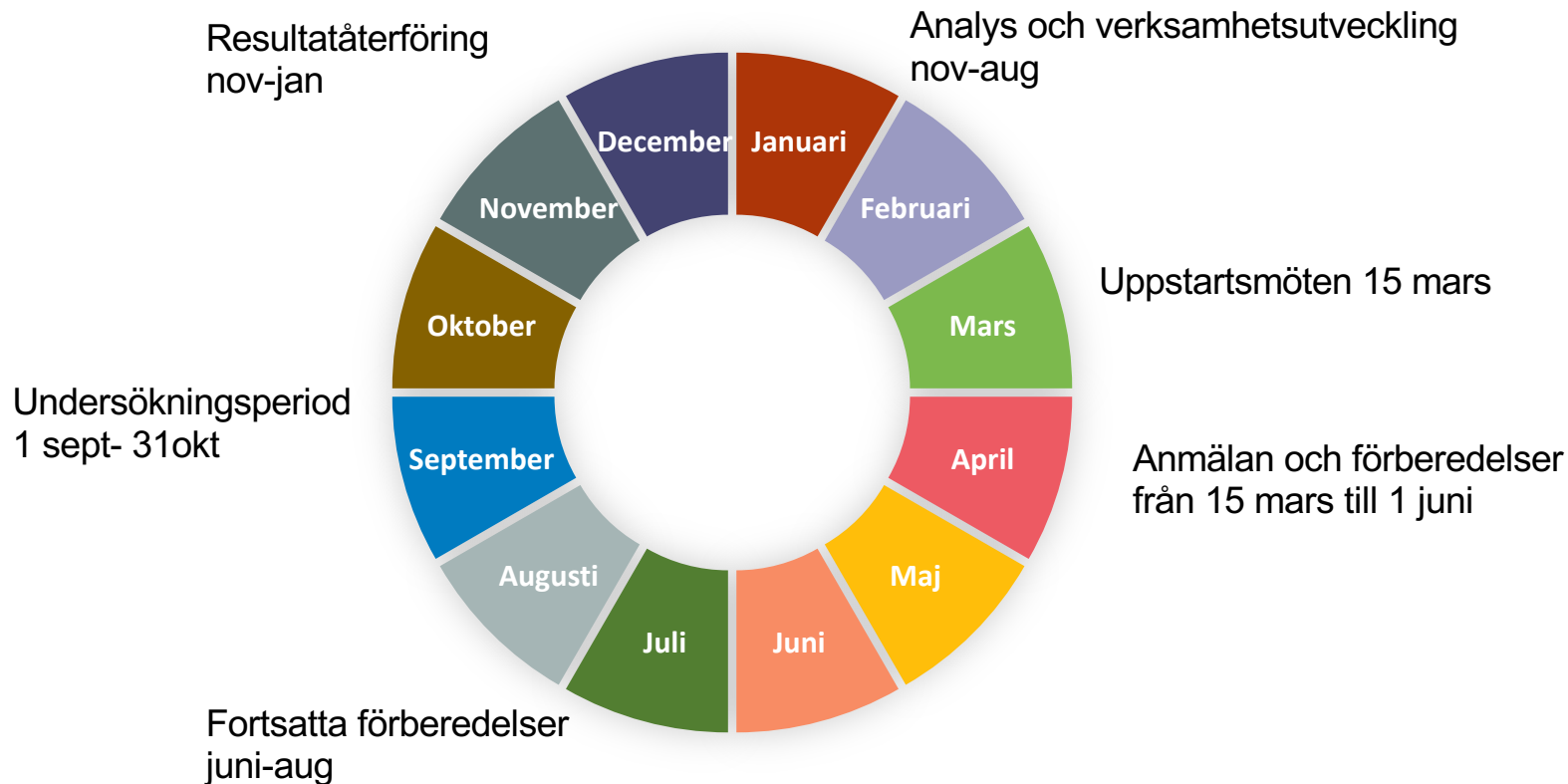


Deltagandet i undersökningarna

- 203 kommuner deltar i minst en av 2022 års fyra undersökningar
- 23 privata aktörer deltar med egen anmälan – många fler deltar via kommuners anmälan
- Drygt 43.000 svar från brukare i 2021 års undersökningar



Årshjul brukarundersökningarna



Arbetet pågår hela året

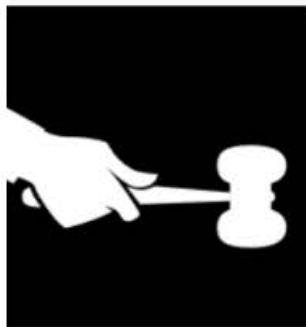
Förarbete

Undersökning

Efterarbete

- Informera om undersökningen
- Tydliggöra begrepp
- Rodda organisation
- Svara på enkäten
- Jobba med resultat

1. Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet?



Ja

☐

Ibland

☐

Nej

☐

Region Gotlands arbete med brukarundersökningar inom IFO och till placerade unga 13 år och äldre





Bakgrund

Deltagit i SKR:s nationella brukarundersökningar sedan 2016

Lågt deltagande från brukare inom IFO och placerade unga

Resultatet har inte kunnat utgöra ett kunskapsunderlag för verksamhetsutveckling



Mål 2021

Öka svarsfrekvensen i brukarundersökningarna

I syfte att få ett resultat som kan utgöra underlag för verksamhetsutveckling

Hur gjorde vi?

Förankrat i ledningen – vilka undersökningar?

- IFO – myndighetskontakt, en besöksenkät
 - unga 13 år och äldre
 - vårdnadshavare för barn 0-18 år
 - ekonomiskt bistånd
 - missbruks- och beroendevård
- Unga 13 år och äldre placerade i familjehem eller HVB, en totalundersökning



Struktur

Utvecklingsledare och verksamhetsutvecklare ansvariga
Ambassadör för varje verksamhetsområde

Stödmaterial för ambassadörerna

- SKR:s vägledning
- SKR:s uppstartsmöten
- SKR:s samarbetsrum
- Egna uppstartsmöten
- APT-material som stöd för ambassadörerna

Fortsättning - hur gjorde vi?

- Gemensamma träffar med ambassadörer inför och under undersökningens genomförande
- Ambassadörer har fortlöpande kunnat följa svarsfrekvens
- Ambassadörerna "peppat" sina kollegor och påmint brukare att svara
- Tävling med hägrande pris till enheter med högst svarsfrekvens
- Uppföljning med ambassadörerna efter avslutad undersökning

Antal svar och svarsfrekvens 2021 - IFO

Målgrupp	Antal svar	Svarsfrekvens
Unga 13 år och äldre	29	62 %
Vårdnadshavare för barn 0-18 år	97	69 %
Ekonomiskt bistånd	27	35%
Missbruks- och beroendevård	9	29 %

Antal svar från unga 13 år och äldre och vårdnadshavare till barn och unga 0-18 år mer än fördubblades, jämfört med tidigare undersökning

Antal svar och svarsfrekvens 2021

Placerade unga 13 år och äldre

Insats	Antal svar	Svarsfrekvens
Familjehem	18	78 %
HVB	12	55 %
Totalt	30	66 %

Arbete med resultat

- Enhetschefer återför resultat till medarbetare
- Följs upp på ledningsgrupp för IFO
- Återsamling med ambassadörer, delat erfarenheter inför nästa år
- Återföring till socialnämnden
 - en del i förvaltningens kvalitetsarbete
 - ett av flera resultat i en årlig analysvecka

Exempel på resultat placerade barn och unga i familjehem

- Nästan alla som svarat upplevde att de fick det stöd de behöver från familjehemmet:
 - för att skola/praktik/arbete ska fungera
 - vet också vem man ska kontakta när något är dåligt i familjehemmet
- Alla som svarat säger att de får hjälp av familjehemmet med kontakter med sjukvården
- De flesta känner sig trygga i familjehemmet, men det finns också en del som inte alls känner så
- Hälften som svarat säger att de får vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem i familjehemmet, medan hälften inte upplever att det är så.
- Flickor och pojkars svar skiljer sig åt, t.ex. känner sig flickorna mindre trygga än pojkarna i sina familjehem



Återföring till brukare och att arbeta med resultatet för placerade barn och unga i familjehem

Personliga brev till barn och unga och familjehemmen om resultatet och frågor att fundera kring.

I samband med att socialsekreterare följer upp familjehemsplaceringen tar de också del av ungas tankar om vad som kan ligga bakom resultatet.

Exempel på frågeställningar som socialsekreterare lyfter i samband med möte med unga och deras familjehem

- Vad tänker ni kring resultatet?
- Varför skiljer sig resultatet åt mellan flickors och pojkars svar tror ni?
- Vad kan det vara för situationer som gör att man inte känner sig trygg?
- Vilka frågor är det viktigt att vara med och bestämma kring?



Citat

Viktigt att familjehemmet pushar "vad tycker och känner du"

Tjejer kanske är mindre trygga för att bo med män då det ofta är män som är våldsutövare

Trivs mer om man får vara med och bestämma kring regler

Göra en dags/veckoplanering tillsammans skapar trygghet

Otryggt då man hört om familjehem som inte är bra eller gör det för pengar

Ovisshet om man får bo kvar eller inte

Familjehemmet har hjälpt mig att se en framtid. Det skapar trygghet

Trygghet – att det känns som "hemma". Det är svårt att säga hur det skapas, det är mer en känsla



Region
Gotland

Brukarundersökningar 2022

Pågår just nu

Lagt till en fråga i årets undersökning IFO

-Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten?

Arbetar för högt deltagande

Uppföljning med ambassadörer

Tack för att ni lyssnat!



[Modell för brukarundersökningar till placerade barn och unga på Gotland | SKR](#)

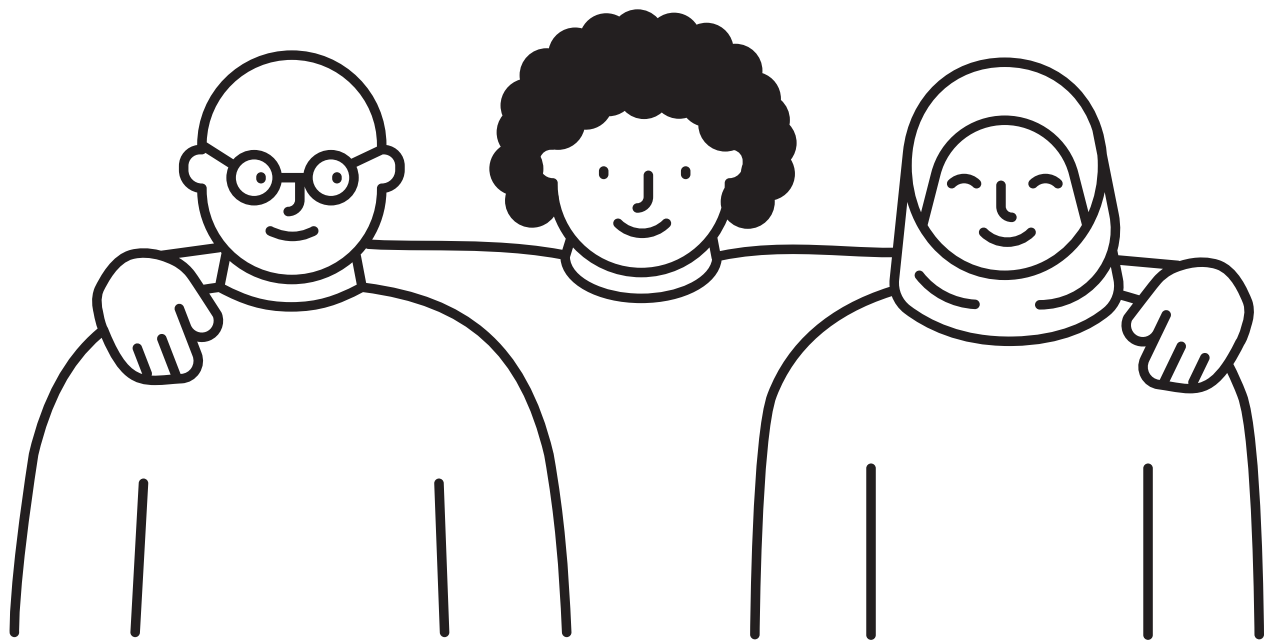
[Modell för brukarundersökningar inom IFO på Gotland | SKR](#)

ia.lonnngren@gotland.se



Daglig verksamhet Sydväst/ Nordost

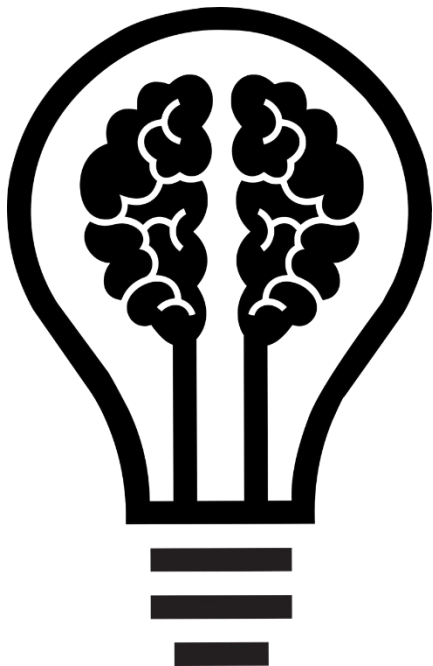
Förvaltningen för funktionsstöd



Utvecklings områden



Göteborgs
Stad

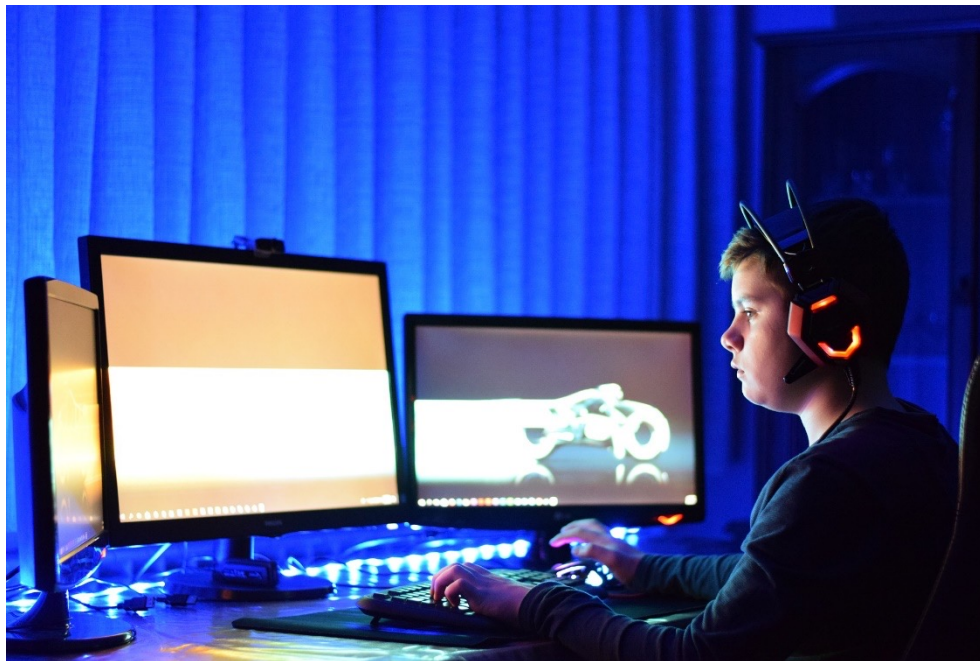


- Kommunikation
- Information
- Tillgänglighet
- Digitalisering

E-sport – gamification



Göteborgs
Stad



• [Discord](#) | [#film-rum](#) | [Teknikmentor](#)

[julfirande](#) | [Gather](#)

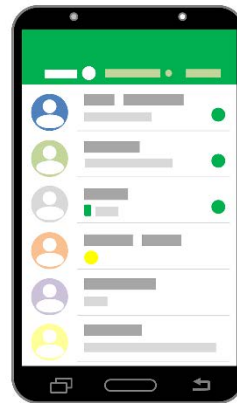
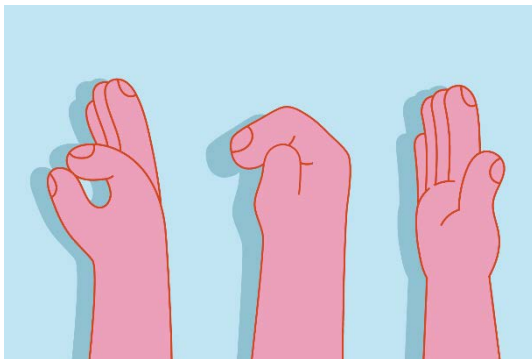
Podd – att göra sin röst hörd



[Hallå men vi då? – Pelle undrar | Podd på Spotify](#)

[\(53\) Alla har rätt att rösta! - YouTube](#)

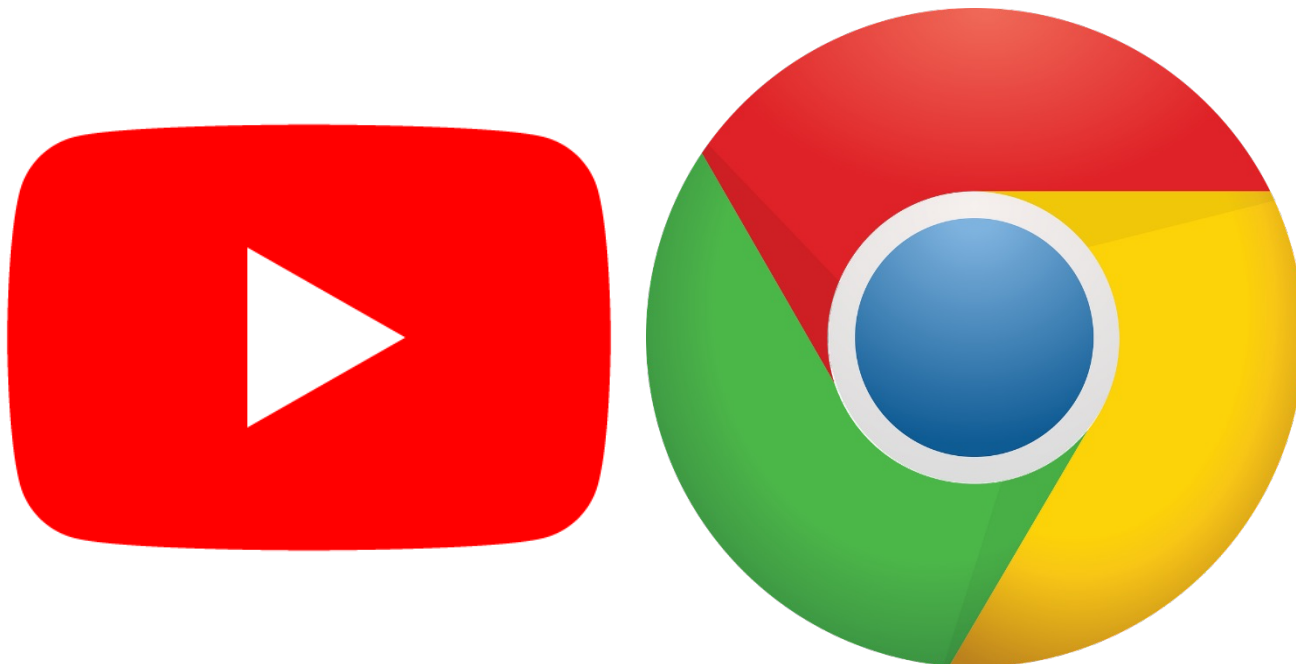
Metoder



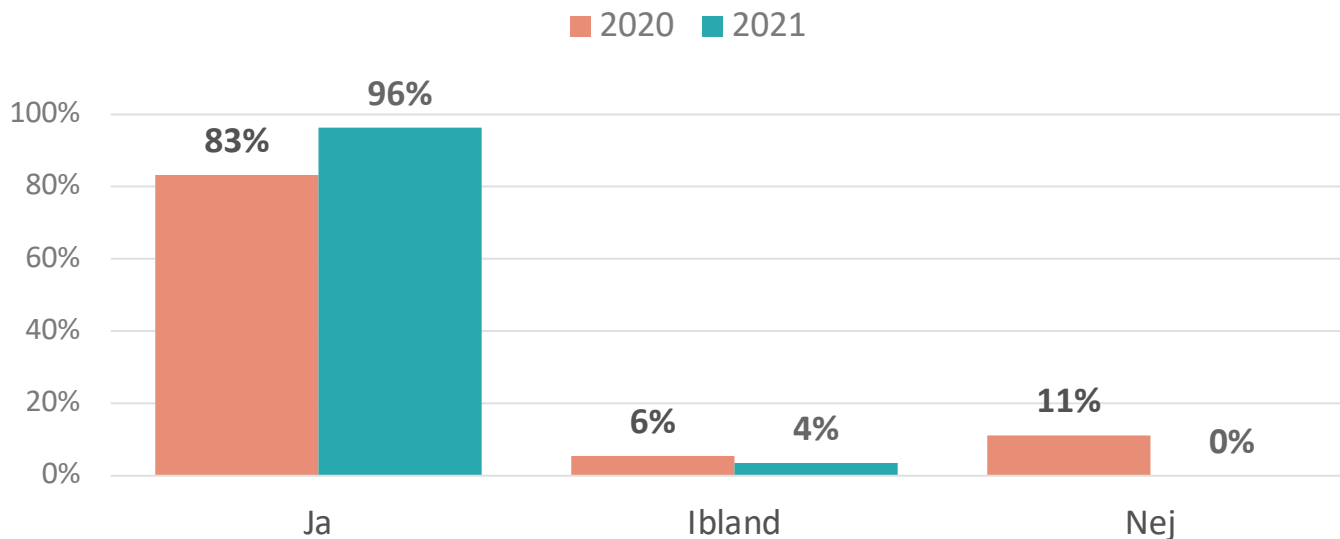
Tydliggörande pedagogik



Göteborgs
Stad



Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet?



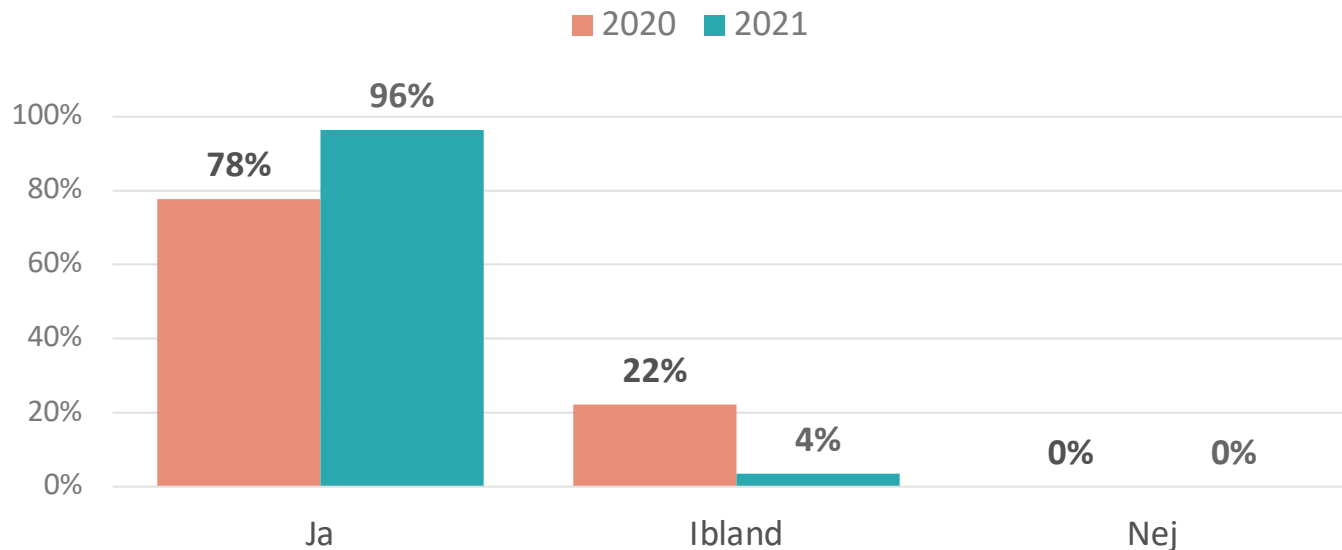
Antal svar 2021: 28

Antal svar 2020: 18

Får du bestämma om saker som är viktiga för dig i din dagliga verksamhet?

	Nationellt 2021	Göteborg 2021	Språnget media DV 2021
<i>Antal svar</i>	12387	821	28
Ja	77 %	76 %	96 %
Ibland	19 %	19 %	4 %
Nej	4 %	5 %	0 %

Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?



Antal svar 2021: 28

Antal svar 2020: 18

Är det du gör på din dagliga verksamhet viktigt för dig?

	Nationellt 2021	Göteborg 2021	Språnget media DV 2021
<i>Antal svar</i>	12331	824	28
Ja	84 %	86 %	96 %
Ibland	12 %	12 %	4 %
Nej	3 %	3 %	0 %

Teknikmentorer – ESF Toyou



Göteborgs
Stad



[Daglig verksamhet i Göteborgs stad | SKR](#)

[Använd din röst - Göteborgs Stad](#)
[\(\[goteborg.se\]\(http://goteborg.se\)\)](http://goteborg.se)



Kontakt

André Andersson

andre.andersson@funktionsstod.goteborg.se

Förvaltningen för funktionsstöd, Göteborgs Stad



[Teknikmentorer \(@iktlss_funktionsstodgbg\) • Foton och videoklipp på Instagram](#)

Kontakt och mer information

Mia Ledwith, mia.ledwith@skr.se

Anna Thomsson, anna.thomsson@skr.se

[Socialtjänst, brukarundersökningar | SKR](#)