

Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2020

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Den årliga enkäten till huvudmän och gode män har genomförts för trettonde året i rad. I år har elva kommuner varit med.

I svaren från huvudmännen har resultaten förbättrats för samtliga enkätfrågor jämfört med föregående år och Nacka återtar sin topp-placering bland de kommuner som deltagit. För de gode männen har enkätutfallet försämrats något, men Nacka bibehåller sin plats bland de bättre kommunerna i jämförelsen.

Enkätresultatet föranleder inga åtgärder utöver ordinarie verksamhet och återgång till ”normala” informations- och utbildningsinsatser riktat mot ställföreträdare så snart pågående pandemi tillåter.

Information om resultatet och därtill kopplade mål ges till gode männen vid informations-tillfällen under 2021, och dialogen med övriga kommuner som ingår i jämförelsen om förbättringsåtgärder kommer att fortgå.

Bakgrund

För trettonde året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts. 2020 skickades enkäten till 140 slumpvis utvalda huvudmän deras 117 unika ställföreträdare. Elva kommuner är med och genomför enkäten. Totalt är fem överförmyndarnämnder med varav tre är nämnd för flera kommuner. Följande har varit med 2020:

- Järfälla och Upplands-Bro
- Södertörn vilket omfattar Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn och Tyresö
- Södertälje
- Nacka
- Värmdö och Vaxholm

Enkäten genomfördes i september. Samma frågor som 2019 har använts.

Enkätresultat

Av bakgrundsfrågorna framgår att 15 procent av huvudmännen har en god man som har varit god man i två år eller mindre för huvudmannen. I alla de andra kommunerna i jämförelsen är denna siffra högre. 19 procent av huvudmännen har besvarat enkäten själv. Svarefrekvensen för både huvudmän och gode män har gått upp med 9 procentenheter till 46 procent respektive 73 procent. Av de svarande gode männen har 75 procent varit god man/förvaltare sex år eller längre. 72 procent är inte med i en godmansförening.

I tabell 1 och 2 redovisas Nackas resultat per fråga (andelen positiva svar, dvs *instämmer till stor del* eller *instämmer helt och hållet*), redovisning av placering i relation till övriga kommuners resultat, samt jämförelse med utfall 2019.

Tabell 1: resultat från enkät till huvudmän

Fråga	2020	Rank och topp	2019	Rank och topp
Bra kontakt med gode man	88 %	1	75%	5, Södertälje 82 %
Nöjd med frekvens på kontakt	83 %	1, Södertälje 83%	70%	6, Järfälla 81%
Gode mannen förklarar vad hen gör	80 %	1	65%	5, Södertälje 80 %
Förstår gode mannens uppdrag	72 %	1, Järfälla 72 %	66%	4, Södertälje 75 %
Nöjd med gode mannen (mål 80 %)	86 %	1	68%	5, Södertälje 77 %

Tabell 2: resultat från enkät till gode män/förvaltare

Fråga	2020	Rank och topp	2019	Rank och topp
Bra kontakt med huvudmannen	97 %	1	94%	4, Järfälla 96%
Införstådd med regler för uppdraget	99 %	1	100%	1
Informerar huvudman	75 %	5, Järfälla 88 %	81%	3, Södertälje 89 %
Tydlig information från enheten	84 %	3, Södertörn 87 %	87%	2, Södertörn 88 %
Svar på frågor från enheten	76 %	3, Södertälje 79 %	77%	2, Södertälje 87 %
Bra bemött vid kontakt med enheten	88 %	1	88%	2, Södertälje 91 %
Lätt att få kontakt med enheten	77 %	2, Södertörn 79 %	82%	1
Totalt sett nöjd (mål 90 %)	83 %	2, Södertälje 84 %	88%	1

Resultatet för huvudmännen har minskat ökat rejält jämfört med föregående år och ligger nu åter i paritet med utfallet för 2018 eller redovisar en toppnotering för de senaste fyra åren. Nacka går upp i tydlig topp-placering bland de deltagande kommunerna. Störst förbättring ses för frågan om man är nöjd med gode mannen, tätt följd av frågan om gode mannen förklarar vad hen gör, som ökar 18 respektive 15 procentenheter. Utfallet för frågan om man är nöjd med sin gode man överträffar målvärdet på 80 procent.



Andelen huvudmän som fått hjälp att fylla i enkäten är mycket mindre än de senaste åren, och det är främst andelen enkäter som fyllts i delvis eller helt av personal på boende som har ökat.

Gode männen/förvaltarna är generellt sett ungefär lika nöjda som huvudmännen, men resultaten i enkäten till gode männen är något sämre än föregående år. Nacka ligger dock fortsatt totalt sett i toppen av de deltagande kommunerna. Störst skillnad i resultat sedan föregående år är en försämring med 6 procentenheter på frågan om man har informerat sin huvudman om vilka åtgärder man vidtagit för huvudmannens räkning. På frågan om man är införstådd med sitt uppdrag ger Nackas gode män nära på full pott, 99 procent. Resultatet för den sammanfattande frågan om man totalt sett är nöjd med servicen från överförmyndarenheten har försämrats med 5 procentenheter och målnivån på 90 procent nås inte med utfallet på 83 procent.

I de egna kommentarerna finns det ingen ytterligare information som hjälper till med tolkningen av enkätsvaren. Ungefär hälften av kommentarerna från både huvudmän och gode män är positiva och hälften är neutrala eller negativa.

Analys och slutsatser

Enkätresultatet för huvudmännen är en tvärvändning av den försämring som sågs 2019. Nivån på kundnöjdhet är åter i topp både jämfört med övriga jämförelsekommuner och i relation till tidigare resultat för Nacka. Att resultatet är förbättrat för samtliga frågor tyder på en generell ökning av kundnöjdheten. En skillnad som framträder mellan åren är dock att en större andel av enkäterna till huvudmän besvarats med hjälp av, eller helt av, personal på boende. Detta kan ha haft påverkan på den uttryckta nöjdheten i relation till 2019. Efter ett sämre enkätresultat föregående år sattes insatser in för att förklara de gode männens uppdrag för anhöriga på ett tydligare sätt, vilket verkar ha haft önskad effekt. En annan skillnad som kan spela in är att en större andel av huvudmännen än tidigare har en erfaren god man, det vill säga någon som har varit ens gode man/förvaltare i mer än två år.

För gode männen har Nacka försämrat resultatet något, men ligger kvar i toppen jämfört med övriga kommuner. Att gode männen upplever sig ha informerat huvudmännen i mindre utsträckning kan bero på försämrade möjligheter att hålla tät kontakt med sin huvudman med anledning av pandemin. Kvaliteten i kontakten upplevs dock god av både gode män och huvudmän, och de senare är också mer nöjda än tidigare med frekvensen.

Generellt sett verkar den pågående pandemin, som orsakat en hel del inställda aktiviteter, och den försenade handläggningen med anledning av ökad belastning i samband med uppstart av avtalsamverkan, endast haft marginell påverkan på kundnöjdheten hos nämndens ställföreträdare.

Målen för total nöjdhet hos huvudmän överträffas, men nås inte för gode män. Notera dock att målnivån överskrider Nacka kommuns generella mål för kundnöjdhet med råge. Åtgärder för att förbättra gode männens uppfattning om uppdrag och verksamhet kan vara att så snart det är möjligt återuppta, eller planera digitala alternativ till, de informations- och utbildningsinsatser som i normalfallet hålls för de gode männen under året.

Enkätresultaten och därtill kopplade mål tas upp i utbildningar och vid informationsmöten för gode män, i syfte att höja gode männens medvetande om det pågående förbättringsarbete även under 2021. Detta förväntas leda till ett stärkt enkätutfall i relation till de gode männen. Ett ständigt pågående erfarenhetsutbyte med andra kommuner ger möjlighet att identifiera ytterligare förbättringsmöjligheter till förmån för huvudmän, gode män och förvaltare i Nacka kommun.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnaderna för genomförandet har tagits inom den beslutade budgeten.

Konsekvenser för barn

Att genomföra enkäten är viktigt för att alla huvudmän, barn som vuxna, som ett led i att utveckla verksamheten och säkerställa att alla har en kompetent god man/förvaltare som utför sitt uppdrag rätt.

Bilagor

1. Resultat enkät till huvudmän Nacka 2017-2020.
2. Resultat enkät till gode män Nacka 2017-2020.
3. Resultat enkät till huvudmän alla kommuner 2020.
4. Resultat enkät till gode män alla kommuner 2020.

Frida Plym Forshell
Arbetsmarknadsdirektör
Stadsledningskontoret

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten