

Överförmyndarnämnden

Enkät 2018 till huvudmän och gode män

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Den årliga enkäten till huvudmän och gode män har genomförts för elfte året. I år har tretton kommuner varit med.

För huvudmännen har resultaten förbättrats för samtliga enkätfrågor jämfört med föregående år och Nacka ligger bland de högre placeringarna i jämförelse med enkätutfall för de andra kommunerna.

Resultaten för gode männen har också förbättrats och ligger på en bra nivå, men det finns andra kommuner som är bättre.

Den totala nöjdheten har ökat något, liksom huvudmännens upplevelse av kontakten med sin gode man. Gode männens upplevelse av detsamma har däremot försämrats något.

Enkätresultatets positiva trend och den generellt höga nöjdheten medför att inga särskilda åtgärder föreslås. Pågående verksamhetsutveckling samt information till gode män om enkätresultatet och därtill kopplade mål förväntas stärka den positiva trenden. Kontinuerligt erfarenhetsutbyte med andra kommuner bedrivs i syfte att identifiera ytterligare förbättringsområden som inte framkommer genom enkätsvaren.

Bakgrund

För elfte året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts. 2018 skickades en enkät till 175 slumpvis utvalda huvudmän och en annan till deras gode män. Tretton kommuner är nu med och genomför enkäten. Värmdö och Vaxholm har valt att inte delta, och Danderyd har tillkommit. Totalt är sex överförmyndarnämnder med varav flera är nämnd för flera kommuner. Följande har varit med 2018:

- Järfälla och Upplands-Bro
- Sigtuna, Sollentuna och Upplands-Väsby



- Södertörn vilket omfattar Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn och Tyresö
- Södertälje
- Danderyd
- Nacka

Enkäten genomfördes i september. Samma frågor som 2017 har använts.

Enkätresultat

Av bakgrundsfrågorna framgår att 30 % av huvudmännen har en god man som har varit god man i två år eller mindre för huvudmannen. I flertalet av de andra kommunerna är denna siffra lägre. 34 % av huvudmännen har besvarat enkäten själv. Svarsfrekvens ligger på knappt 40 % vilket är på liknande nivå som tidigare år. För gode männen är svarsfrekvensen ca 70 % vilket är något lägre än tidigare. Av de svarande har 57 % varit god man/förvaltare sex år eller längre. 71 % är inte med i 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 2017.

Tabell 1: resultat från enkät till huvudmän

Fråga	Nacka 2018	Placering och högsta resultat 2018	Nacka 2017
Bra kontakt med gode man	85 %	Första plats	80 %
Nöjd med frekvens på kontakt	78 %	Tredje plats, Sigtuna 81 %	75 %
Gode mannen förklarar vad hen gör	78 %	Andra plats, Järfälla 79 %	74 %
Förstår gode mannens uppdrag	78 %	Första plats	73 %
Nöjd med gode mannen (mål 80 %)	78 %	Andra plats, Södertälje 81 %	76 %

Tabell 2: resultat från enkät till gode män/förvaltare

Fråga	Nacka 2018	Placering och högsta resultat 2018	Nacka 2017
Bra kontakt med huvudmannen	90 %	Sjätte plats, Hög nivå för alla kommuner, Järfälla 99 %	95 %
Införstådd med regler för uppdraget	97 %	Hög nivå för alla kommuner	97 %
Informera huvudman om vad man gör	84 %	Fjärde plats, Järfälla 88 %	88 %
Tydlig information från enheten	88 %	Andra plats, Sigtuna 92 %	81 %
Svar på frågor från enheten	80 %	Tredje plats, Danderyd 88 %	72 %
Bra bemött vid kontakt med enheten	88 %	Tredje plats, Danderyd 94 %	84 %
Lätt att få kontakt med enheten	83 %	Fjärde plats, Sigtuna 92 %	78 %
Totalt sett nöjd (mål 90 %)	87 %	Tredje plats, Sigtuna 91 %	85 %



Resultaten i enkäten till huvudmännen visar på bättre resultat än föregående år. Nacka ligger totalt sett i toppen av kommunerna, och resultatet för samtliga frågor har förbättrats sedan 2017. Även resultatet för den sammanfattande frågan om man totalt sett är nöjd med gode mannen har förbättrats men målnivån på 80 % nås inte med utfallet på 78 %.

Bland det som har förbättrats mest är nöjdheten med hur ofta gode mannen har kontakt med sin huvudman och att huvudmannen förstår gode mannens uppdrag, vilket är positivt då dessa båda områden gick tillbaka i 2017 års enkät.

Gode männen/förvaltarna är generellt sett mer nöjda än huvudmännen. Översiktligt kan sägas att Nacka ligger bra på en bra och hög nivå, men att det finns andra som är bättre. Sigtuna/Sollentuna/Upplands Väsby och Danderyd har bäst resultat på merparten av frågorna. Nacka visar en förbättring på sex av åtta frågor, men en försämring på de båda frågor som har med gode mannens/förvaltarens kontakt med huvudmannen att göra. Störst förbättring uppvisas för de frågor som relaterar till information och svar från enheten. Den totala nöjdheten/verksamheten är något högre än 2017, men den satta målnivån på 90 % nås inte. Utfallet på 87 % är en förbättring med två procentenheter.

I de egna kommentarerna finns det inget som sticker ut väsentligt, varken positivt eller negativt. Många kommentarer är just bara kommentarer, några är positiva till verksamheten och några är negativa.

Analys och slutsatser

Resultat för huvudmännen är bättre både i jämförelsen med andra och med utfallet 2017. De åtgärder som har vidtagits sedan förra årets enkät, då resultatet för huvudmännen försämrades jämfört med året innan, har haft önskad effekt.

För gode männen har Nacka liksom övriga kommuner förbättrat resultatet, och Nacka ligger kvar på ungefär samma placering i kommunjämförelsen. De aktiviteter och åtgärder som genomförts i relation till gode män, såsom ökad tillgänglighet på telefon, digitalisering av årsräkningar och möjlighet till certifiering har sannolikt bidragit till resultatförbättringen.

Noteras bör dock att samtidigt som andelen huvudmän som är nöjda med kontakten med sin gode man och hur hen förklarar sitt uppdrag ökat med cirka fem procentenheter sedan föregående år minskade andelen gode män som är nöjda med kontakten med huvudmannen med motsvarande siffra. En förklaring till detta kan vara att det finns en viss osäkerhet kring hur ofta gode mannen ska kontakta sin huvudman. Under 2019 kommer en checklista kring vad som ingår i uppdraget tas fram som stöd åt de gode männen.

Målen för total nöjdhet hos huvudmän och gode män är inte uppnådda, men resultatet är bättre än föregående år. Då målnivåerna är ambitiöst satta får resultatet av enkäten anses peka på en generellt hög nöjdhet hos både huvudmän och gode män. Det pågående arbetet



med digitalisering, informationsspridning, kunskapshöjande insatser och ständiga förbättringar av verksamhet och processer förväntas bidra till att nöjdheten bibehålls på en hög nivå. Enkätresultaten och därtill kopplade mål tas upp i utbildningar och vid informationsmöten för gode män, i syfte att höja gode männen medvetande om det pågående förbättringsarbetet. Erfarenhetsutbytet med andra kommuner kommer även det att fortgå i syfte 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

Resultat enkät till huvudmän Nacka 2016-2018.

Resultat enkät till gode män Nacka 2016-2018.

Resultat enkät till huvudmän alla kommuner 2018.

Resultat enkät till gode män alla kommuner 2018.

Frida Plym Forshell
Arbetsmarknadsdirektör

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten