

Överförmyndarnämnden

Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2019

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

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

I svaren från huvudmännen har resultaten försämrats för samtliga enkätfrågor jämfört med föregående år och Nacka tappar sin topp-placering bland de kommuner som deltagit. För de gode männen har enkätutfallet dock förbättrats och Nacka placerar sig högst i jämförelsen.

Enkätresultatet föranleder att åtgärder vidtas för att vända trenden för huvudmännens upplevelse av godmanskapet. Ökad dialog med anhöriggruppen föreslås, liksom en fördjupad analys för att identifiera vilka åtgärder som kan ge störst effekt. Information om resultatet och därtill kopplade mål ges till gode männen vid informationstillfällen under 2020, och dialogen med övriga kommuner som ingår i jämförelsen om förbättringsåtgärder kommer att fortgå.

Bakgrund

För tolfte året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts. 2019 skickades enkäten till 190 slumpvis utvalda huvudmän deras 162 unika ställföreträdare. Tretton kommuner är med och genomför enkäten. Totalt är sex överförmyndarnämnder med varav flera är nämnd för flera kommuner. Följande har varit med 2019:

- 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 2018 har använts.

Enkätresultat

Av bakgrundsfrågorna framgår att 37 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 lägre. 34 procent av huvudmännen har besvarat enkäten själv. Svarsfrekvensen ligger på knappt 37 procent vilket är marginellt lägre än föregående år. För gode männen är svarsfrekvensen cirka 64 procent vilket är 6 procentenheter lägre än tidigare. Av de svarande har 53 procent varit god man/förvaltare sex år eller längre. 73 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 2018.

Tabell 1: resultat från enkät till huvudmän

Fråga	2019	Rank och topp	2018	Rank och topp2
Bra kontakt med gode man	75%	5, Södertälje 82 %	85%	1
Nöjd med frekvens på kontakt	70%	6, Järfälla 81%	78%	3, Sigtuna 81 %
Gode mannen förklarar vad hen gör	65%	5, Södertälje 80 %	78%	2, Järfälla 79 %
Förstår gode mannens uppdrag	66%	4, Södertälje 75 %	78%	1
Nöjd med gode mannen (mål 80 %)	68%	5, Södertälje 77 %	78%	2, Södertälje 81 %

Tabell 2: resultat från enkät till gode män/förvaltare

Fråga	2019	Rank och Topp	2018	Rank och Topp2
Bra kontakt med huvudmannen	94%	4, Järfälla 96%	90%	6, Järfälla 99 %
Införstådd med regler för uppdraget	100%	1	97%	Alla lika
Informerar huvudman	81%	3, Södertälje 89 %	84%	4, Järfälla 88 %
Tydlig information från enheten	87%	2, Södertörn 88 %	88%	2, Sigtuna 92 %
Svar på frågor från enheten	77%	2, Södertälje 87 %	80%	3, Danderyd 88 %
Bra bemött vid kontakt med enheten	88%	2, Södertälje 91 %	88%	3, Danderyd 94 %
Lätt att få kontakt med enheten	82%	1	83%	4, Sigtuna 92 %
Totalt sett nöjd (mål 90 %)	88%	1	87%	3, Sigtuna 91 %

Resultatet för huvudmännen har minskat rejält jämfört med föregående år och ligger även lägre än utfallet för 2017. Nacka halkar ner från en topp-placering till näst sist bland de deltagande kommunerna. Störst försämring ses för frågan om gode mannen förklarar vad hen gör, som tappar 13 procentenheter. Till skillnad från ifjol, då utfallet för frågan om man är nöjd med sin gode man låg nära målvärdet 80 procent, är huvudmännen mindre nöjda 2019.



Andelen som svarar ”instämmer delvis” eller ”instämmer inte alls” på den frågan har ökat från 7 procent 2018 till 20 procent 2019.

Andelen huvudmän som fått hjälp att fylla i enkäten är densamma som föregående år, men av dessa har andelen som fått hjälp av anhörig ökat med 12 procent och andelen som fått hjälp av personal på boende minskat med 16 procent.

Gode männen/förvaltarna är generellt sett mer nöjda än huvudmännen, och resultaten i enkäten till gode männen visar på bättre resultat än föregående år. Nacka ligger totalt sett i toppen av kommunerna. Resultatet för flera frågor ligger bara någon procentandel från resultatet 2018, och störst skillnad är en förbättring med 4 procent på frågan om man har bra kontakt med sin huvudman. På frågan om man är införstådd med sitt uppdrag ger Nackas gode män full pott, 100 procent. Resultatet för den sammanfattande frågan om man totalt sett är nöjd med servicen från överförmyndarenheten har förbättrats något men målnivån på 90 procent nås inte med utfallet på 88 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 sämre än såväl 2018 som 2017 och Nacka hamnar bland de lägre kommunplaceringarna i jämförelsen. Att resultatet är försämrat för samtliga frågor tyder på en generell minskning av kundnöjdheten, särskilt som svarsfrekvensen är ungefär densamma som 2018. En skillnad som framträder mellan åren är dock att en större andel av enkäterna till huvudmän besvarats med hjälp av anhörig. Det kan vara svårt för anhöriga att förstå avgränsningarna kring de gode männens uppdrag, vilket kan leda till osäkerhet om vilket stöd huvudman och anhöriga kan förvänta sig. En annan skillnad som kan spela in är att en större andel av huvudmännen än tidigare har en ”ny” god man, det vill säga någon som har varit ens gode man/förvaltare i mindre än två år.

En första åtgärd som planeras för att förbättra resultatet är därför ökad information till, och dialog med, anhöriggruppen. För att förstå om, och i så fall vilka, andra åtgärder som kan vidtas för att öka nöjdheten hos huvudmannen behöver en fördjupad analys kring enkätsvaren göras. Kontakt kommer att tas med övriga kommuner som deltagit i enkäten för att diskutera eventuella gemensamma slutsatser som en del av den fördjupade analysen.

För gode männen har Nacka förbättrat resultatet, till skillnad från övriga kommuner som har tappat placeringar sedan förra årets enkät. De aktiviteter och åtgärder som genomförts i relation till gode män såsom digitalisering, informationsspridning, kunskapshöjande insatser, möjlighet till certifiering och ständiga förbättringar av verksamhet och processer, har sannolikt bidragit till resultatförbättringen.

Målen för total nöjdhet hos huvudmän och gode män är inte uppnådda. Resultatet för gode männen är dock ännu bättre än föregående år och väldigt nära målnivån. Åtgärder för att förbättra gode männen uppfattning om uppdrag och verksamhet är i nuläget inte nödvändiga. Åtgärder bör istället riktas mot att öka huvudmännens nöjdhet, generellt och specifikt kopplat till de enskilda frågeställningarna.

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 förbättringsarbete även under 2020. Detta förväntas leda till ett bibehållet gott enkätutfall i relation till de gode männen. 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

1. Resultat enkät till huvudmän Nacka 2017-2019.
2. Resultat enkät till gode män Nacka 2017-2019.
3. Resultat enkät till huvudmän alla kommuner 2019.
4. Resultat enkät till gode män alla kommuner 2019.

Frida Plym Forshell
Arbetsmarknadsdirektör

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten