



# Brukarundersökning IFO 2016

**Myndighetsutövning**  
Social barn- och ungdomsvård  
Ekonomiskt bistånd  
Missbruks- & beroendevård

## Bakgrund

I samband med utvecklingen av Öppna jämförelser har behovet av nationella undersökningar lyfts. SKL och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA) har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för individ- och familjeomsorg (IFO) och undersökningen har nu genomförts för tredje gången. En pilotundersökning genomfördes år 2014 i ett fåtal kommuner och undersökningen genomfördes för andra gången hösten 2015.

SKL ansvarar för brukarundersökningen. Alla kommuner har möjlighet att delta i undersökningen och resultatet presenteras i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) i januari 2017. Detta gör det möjligt för Alingsås att jämföra sig med andra kommuner.

## Undersökta verksamhetsområden

Myndighetsutövningen inom

- Social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt)
  - vårdnadshavare
  - ungdomar 13 år eller äldre (exkl. ensamkommande)
  - ungdomar 13 år och äldre (ensamkommande)
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- & beroendevården

## Undersökta kvalitetsområden

- Tillgänglighet
- Information
- Delaktighet
- Bemötande
- Förändring

## Hur undersökningen har genomförts

Enkäten har delats ut till alla brukare som har besökt socialförvaltningen under perioden 5 september till 14 oktober (sex veckor). Undantag ska endast ha gjorts i de situationer då handläggaren av olika skäl bedömt det som olämpligt att del ut enkäten.

Brukarna har informerats om möjligheten att delta i undersökningen via affischer i receptionens väntrum, i korridorer samt på kontorsrummen. Skriftliga instruktioner som stöd inför genomförandet har lämnats till socialsekreterarna samt en blankett för att fylla i antal utlämnade enkäter (för att mäta svarsfrekvens).

Socialsekreterarna har fått instruktioner om att informera och dela ut enkäten till samtliga brukare i slutet på sina besök, även utanför socialförvaltningen. Enkäten

har besvarats efter besöket och har lagts i en särskild brevlåda i receptionen. De brukare som velat svara senare eller befunnit sig på annan plats har erbjudits portofria svarskuvert.

Enkäten har kunnat lämnas ut på åtta språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

## **Resultatet**

Det krävs minst fem svarande per verksamhetsområde/ målgrupp för att få rapportera in resultatet till SKL. När det gäller den könsuppdelade redovisningen så har den bara rapporterats in om antalet svar på en aktuell fråga har uppgått till minst fem svar för kvinnor och minst fem svar för män. När det gäller Missbruks- & beroendevården och Barn & unga 13 år eller äldre (exkl. ensamkommande) har könsuppdelad statistik ej kunnat redovisas till SKL av den anledningen.

## **Sammanfattning av resultat för samtliga verksamhetsområden**

### **Svarsfrekvens**

Svarsfrekvensen är 58 % för samtliga verksamhetsområden. Föregående år (2015) var svarsfrekvensen 33 % för ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevården.

### **Tillgänglighet**

79 % tycker att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren t.ex. via telefon, e-post och sms (70 % år 2015).

### **Information**

85 % tycker att det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (91 % år 2015)

### **Bemötande**

82 % upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller stor förståelse för deras situation (72 % år 2015).

### **Delaktighet**

89 % anser att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter om hur hans situation skulle kunna förändras (78 % år 2015).

57 % tycker att de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de fått (62 % år 2015).

### **Förändring**

80 % anser att deras situation har förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten. 9 % upplever ingen förändring och 11 % anser att deras situation har försämrats (64 %, 19 % och 17 % år 2015).

### **Helhetsomdöme**

76 % uppger att de är ganska eller mycket nöjda med det stöd de fått från socialtjänsten i kommunen (ny fråga 2016).

## Svarsfrekvens

### Totalt alla verksamhetsområden/ målgrupp

Svarsfrekvens 58 % (33 % år 2015)

Max antal svar 121 st. (59 svar år 2015)

### Social barn- och ungdomsvård (B & U)

- Vårdnadshavare (B & U vårdn.)  
Svarsfrekvens 43 %  
Totalt antal svar 27 st. varav 21 kvinnor och 6 män
- Ungdomar 13 år eller äldre exkl. ensamkommande (B & U 13 +)  
Svarsfrekvens 29 %  
Totalt antal svar 5 st. varav 3 kvinnor och 2 män
- Ungdomar 13 år och äldre (ekb 13+)  
Svarsfrekvens 82 %  
Totalt antal svar 32 st. varav 12 kvinnor och 20 män

### Ekonomiskt bistånd (Ek)

Svarsfrekvens 63 % (39 % år 2015)

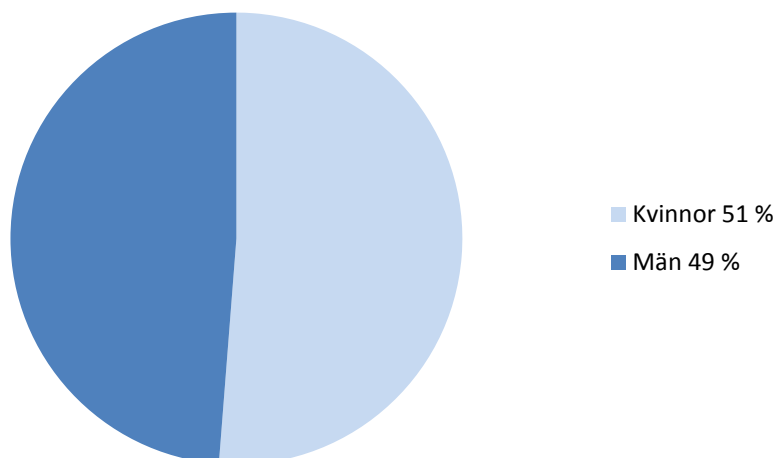
Totalt antal svar 48 st. varav 25 kvinnor och 23 män (jämförelse år 2015 totalt 38 svar)

### Missbruks- & beroendevården (MoB)

Svarsfrekvens 64 % (26 % år 2015)

Totalt antal svar 9 st. varav 1 kvinna och 8 män (jämförelse år 2015 totalt 21 svar)

## Fördelning kvinnor/män



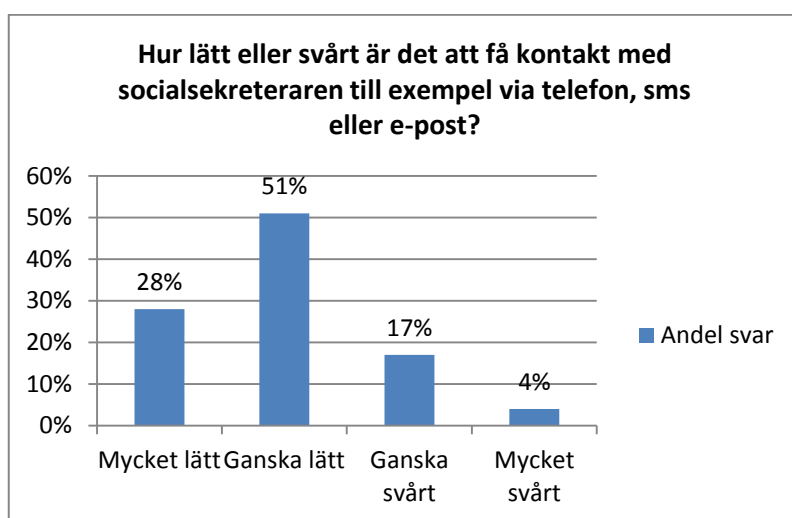
## Resultat totalt för samtliga verksamhetsområden

Andel svar (%) anges utifrån totalt antal svar exklusive vet ej/ ingen åsikt utifrån hur SKL valt att få resultaten inrapporterade.

### Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?

79 % mycket eller ganska lätt (82 % av kvinnorna och 77 % av männen)  
21 % ganska eller mycket svårt (18 % av kvinnorna och 13 % av männen)

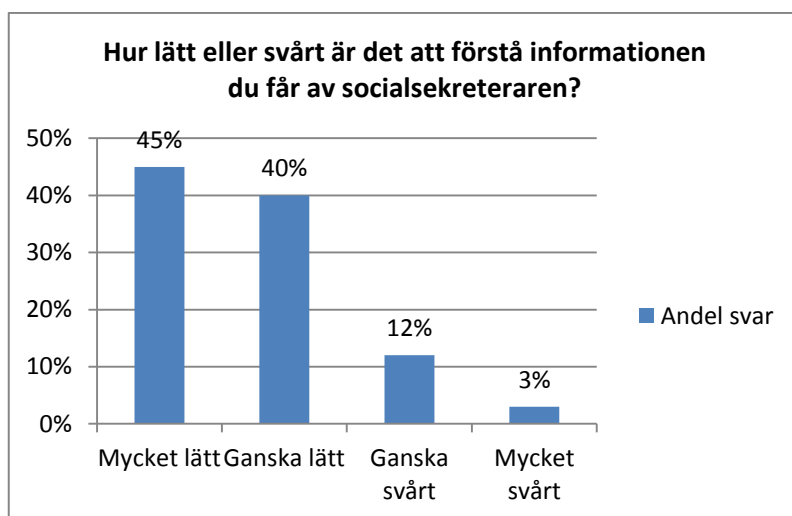
Totalt 106 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

85 % mycket eller ganska lätt (83 % av kvinnorna och 89 % av männen)  
15 % ganska eller mycket svårt (17 % av kvinnorna och 11 % av männen)

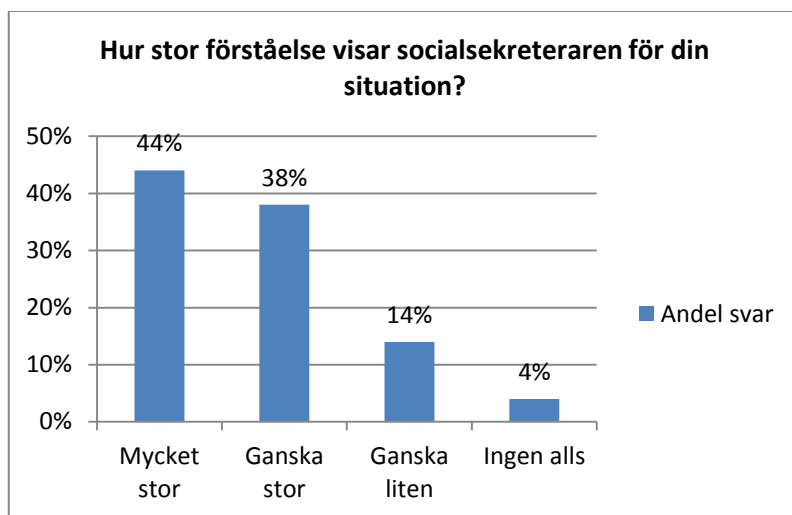
Totalt 117 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

82 % mycket eller ganska stor (85 % av kvinnorna och 80 % av männen)  
18 % ganska liten eller ingen alls (15 % av kvinnorna och 20 % av männen)

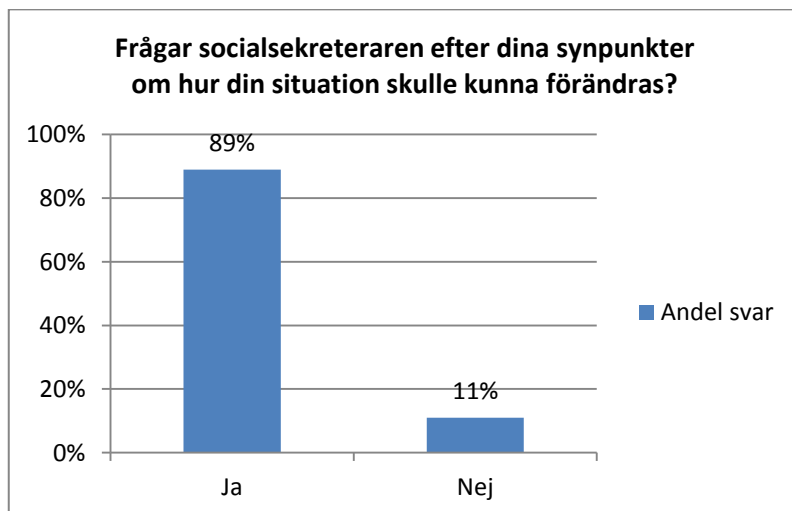
Totalt 111 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?

89 % ja (91 % av kvinnorna och 90 % av männen)  
11 % nej (9 % av kvinnorna och 10 % av männen)

Totalt 97 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

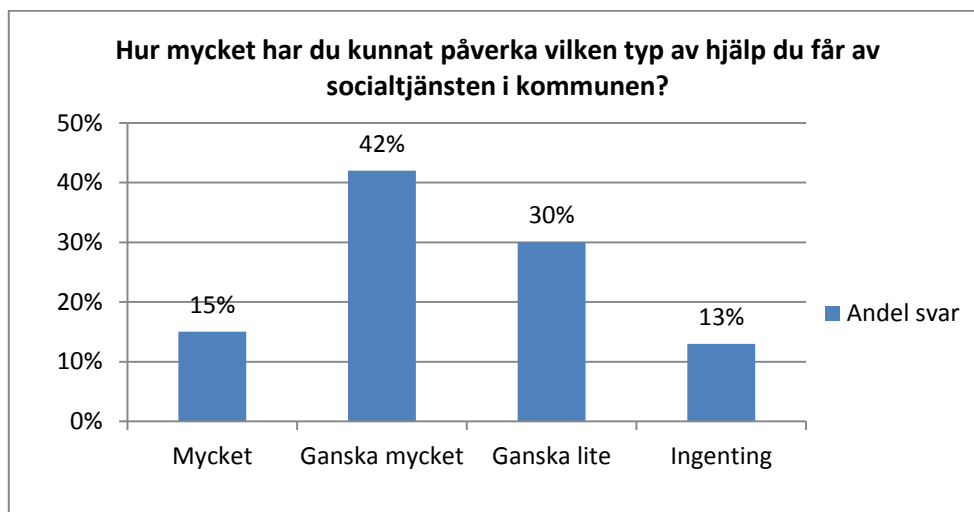


### Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

57 % mycket eller ganska mycket (50 % av kvinnorna och 67 % av männen)

43 % ganska lite eller ingenting (50 % av kvinnorna och 33 % av männen)

Totalt 100 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

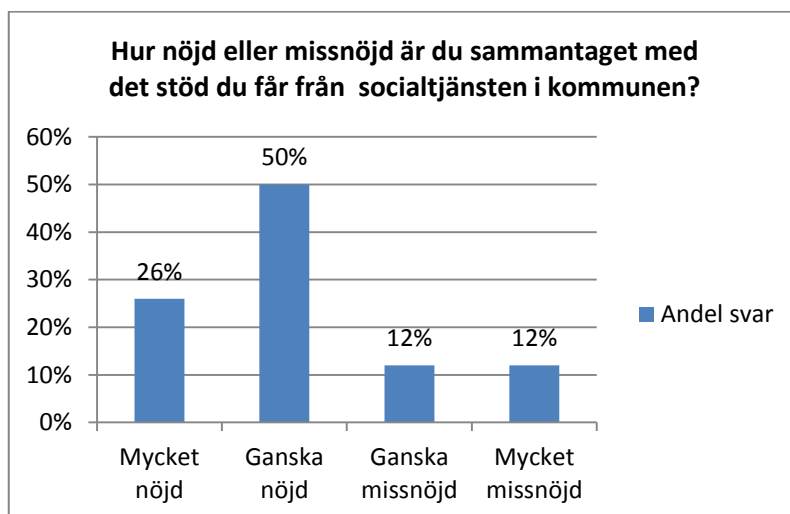


### Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

76 % är mycket eller ganska nöjd (70 % av kvinnorna och 80 % av männen)

24 % är ganska eller mycket missnöjd (30 % av kvinnorna och 20 % av männen)

Totalt 108 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

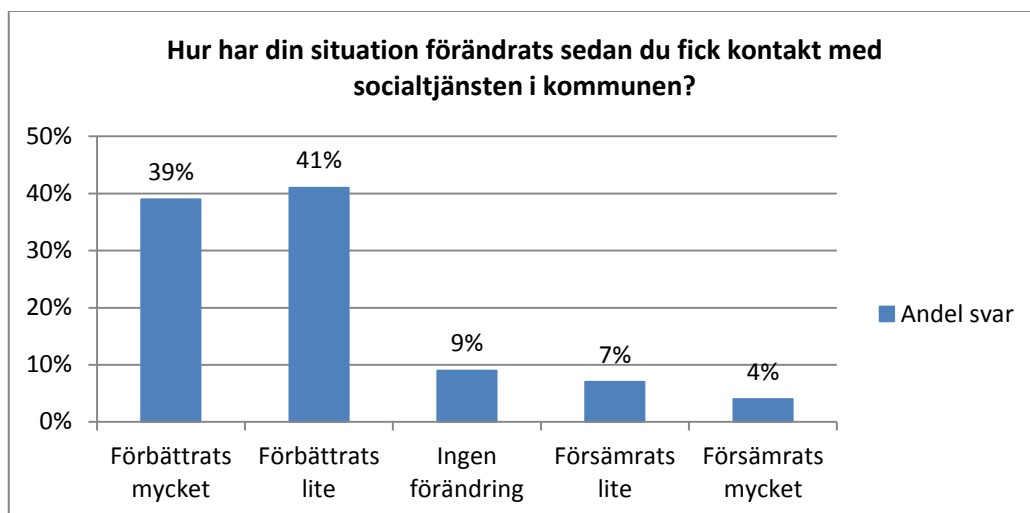


### Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

80 % tycker att deras situation har förbättrats lite eller mycket (81 % av kvinnorna och 76 % av männen)

20 % tycker att ingen förändring har skett eller att deras situation har försämrats (19 % av kvinnorna och 24 % av männen)

Totalt 95 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)





## Resultat per verksamhetsområde och eventuell jämförelse med år 2015

I tabellerna nedan redovisas resultaten för varje verksamhetsområde/ målgrupp för sig och på det sätt som det har inrapporterats till SKL och som det senare kommer att publiceras i Kolada. De positiva svarsalternativen (t e x mycket lätt/ ganska lätt och mycket nöjd/ ganska nöjd) är hopslagna. Enligt SKL och RKA är detta det vanliga sättet att redovisa brukarundersökningar. Om man skulle redovisa exempelvis både nöjd respektive mycket nöjd för alla indikatorer så skulle det dels dubblera antalet, och generellt sett försvåra jämförelser kommuner emellan då det ökar risken för missförstånd (är det nöjd eller mycket nöjd man jämför egentligen?) Ytterligare ett skäl handlar om sekretessen. Ju mindre grupper som redovisas (kön, varje svarsalternativ för sig), desto större risk för att värdet inte kan redovisas då antalet som svarat med just det svarsalternativet, med det könet, på den enheten, då kan bli för få för att klara sekretessgränsen.

Det sista svarsalternativet vet inte/ ingen åsikt redovisas inte heller. Istället anges totalt antal svar under respektive verksamhetsområde/ målgrupp.

Diagram som visar varje svarsalternativ enskilt visas sist i dokumentet för verksamhetsområdena Ekonomiskt bistånd, Barn och unga ensamkommande 13 år och äldre samt Barn och unga- vårdnadshavare, vilka är de områden som anses ha tillräckligt många svar för en sådan redovisning ska vara relevant.

Vad gäller jämförelse av resultat med föregående år så gäller detta endast ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevård som deltog i undersökningen år 2015.

### Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?

|                                 | Totalt | Ek  | MoB | B&U vårdn. | B&U 13+ | B&U ekb 13+ |
|---------------------------------|--------|-----|-----|------------|---------|-------------|
| Lätt (%)                        | 79     | 74  | 78  | 88         | -       | 79          |
| Totalt antal svar (#) på frågan | 106    | 43  | 9   | 25         | -       | 29          |
| Jämförelse från 2015 Ek+MoB (%) | +9     | +11 | -6  | -          | -       | -           |

### Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

|                                    | Totalt | Ek | MoB | B&U<br>vårdn. | B&U<br>13+ | B&U<br>ekb 13+ |
|------------------------------------|--------|----|-----|---------------|------------|----------------|
| Lätt (%)                           | 85     | 83 | 100 | 96            | 80         | 75             |
| Totalt antal svar<br>(#) på frågan | 117    | 48 | 9   | 27            | 5          | 28             |
| Jämförelse från<br>2015 Ek+MoB (%) | - 6    | -6 | +5  | -             | -          | -              |

### Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

|                                    | Totalt | Ek  | MoB | B&U<br>vårdn. | B&U<br>13+ | B&U<br>ekb 13+ |
|------------------------------------|--------|-----|-----|---------------|------------|----------------|
| Lätt (%)                           | 82     | 79  | 78  | 96            | 80         | 75             |
| Totalt antal svar<br>(#) på frågan | 103    | 42  | 9   | 27            | 5          | 28             |
| Jämförelse från<br>2015 Ek+MoB (%) | +10    | +13 | -5  | -             | -          | -              |

### Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?

|                                    | Totalt | Ek  | MoB | B&U<br>vårdn. | B&U<br>13+ | B&U<br>ekb 13+ |
|------------------------------------|--------|-----|-----|---------------|------------|----------------|
| Ja (%)                             | 89     | 89  | 71  | 95            | 80         | 88             |
| Totalt antal svar<br>(#) på frågan | 97     | 38  | 7   | 22            | 5          | 25             |
| Jämförelse från<br>2015 Ek+MoB (%) | +11    | +22 | -24 | -             | -          | -              |

**Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?**

|                                 | Totalt | Ek  | MoB | B&U vårdn. | B&U 13+ | B&U ekb 13+ |
|---------------------------------|--------|-----|-----|------------|---------|-------------|
| Mycket (%)                      | 57     | 46  | 50  | 59         | -       | 72          |
| Totalt antal svar (#) på frågan | 100    | 41  | 8   | 22         | -       | 29          |
| Jämförelse från 2015 Ek+MoB (%) | -5     | -12 | -21 | -          | -       | -           |

**Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? (ny fråga för 2016)**

|                                 | Totalt | Ek | MoB | B&U vårdn. | B&U 13+ | B&U ekb 13+ |
|---------------------------------|--------|----|-----|------------|---------|-------------|
| Nöjd (%)                        | 76     | 75 | 88  | 80         | -       | 71          |
| Totalt antal svar (#) på frågan | 108    | 44 | 8   | 25         | -       | 31          |

**Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?**

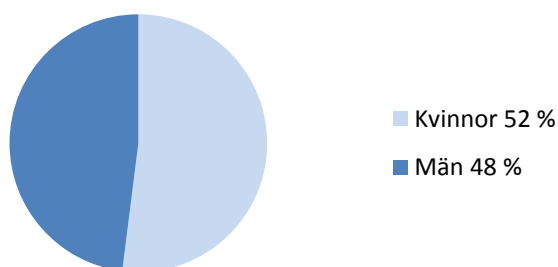
|                                 | Totalt | Ek  | MoB | B&U vårdn. | B&U 13+ | B&U ekb 13+ |
|---------------------------------|--------|-----|-----|------------|---------|-------------|
| Förbättrats (%)                 | 80     | 74  | 100 | 86         | -       | 79          |
| Totalt antal svar (#) på frågan | 95     | 39  | 7   | 21         | -       | 28          |
| Jämförelse från 2015 Ek+MoB (%) | +16    | +21 | +18 | -          | -       | -           |

## Resultat Ekonomiskt bistånd

Svarsfrekvens 63 % (39 % år 2015)

Andel svar (%) anges utifrån totalt antal svar exklusive vet ej/ ingen åsikt utifrån hur SKL valt att få resultaten inrapporterade.

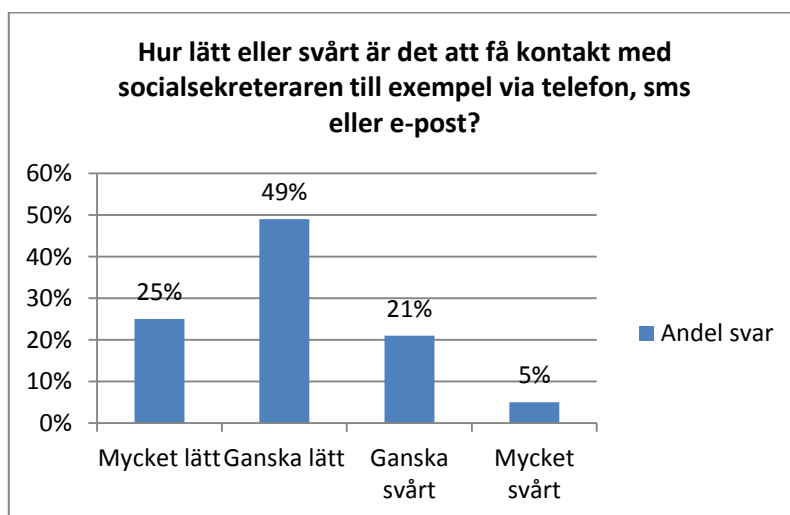
### Fördelning kvinnor/ män



### Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?

74 % mycket eller ganska lätt  
26 % ganska eller mycket svårt

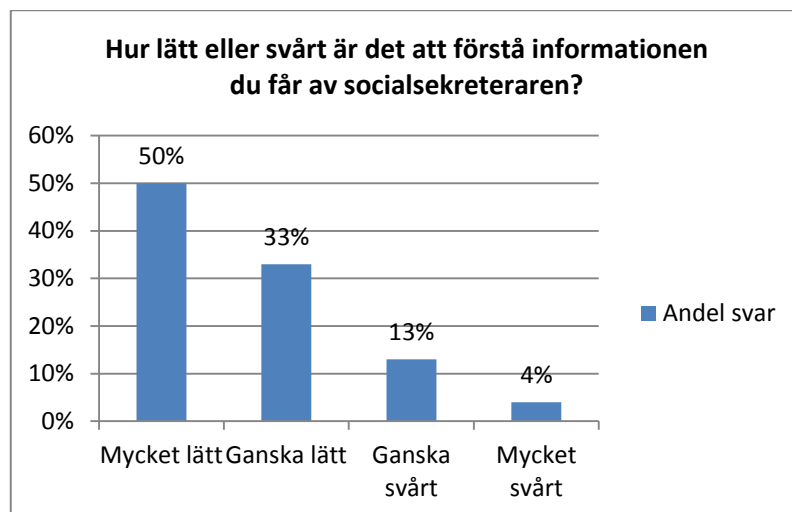
Totalt 43 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

83 % mycket eller ganska lätt  
17 % ganska eller mycket svårt

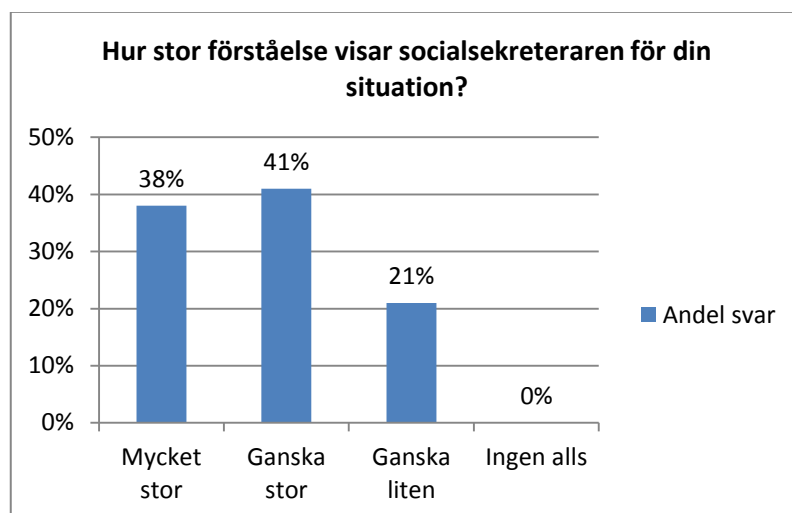
Totalt 48 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

79 % mycket eller ganska stor  
21 % ganska liten eller ingen alls

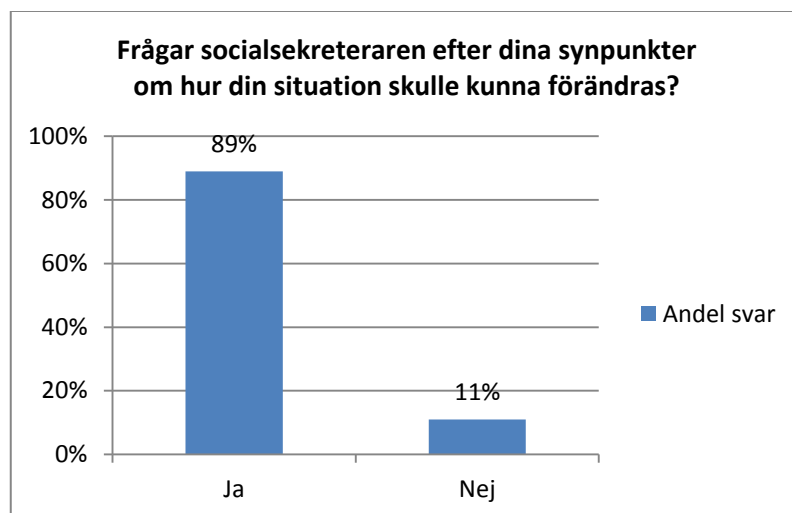
Totalt 42 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?

89 % ja  
11 % nej

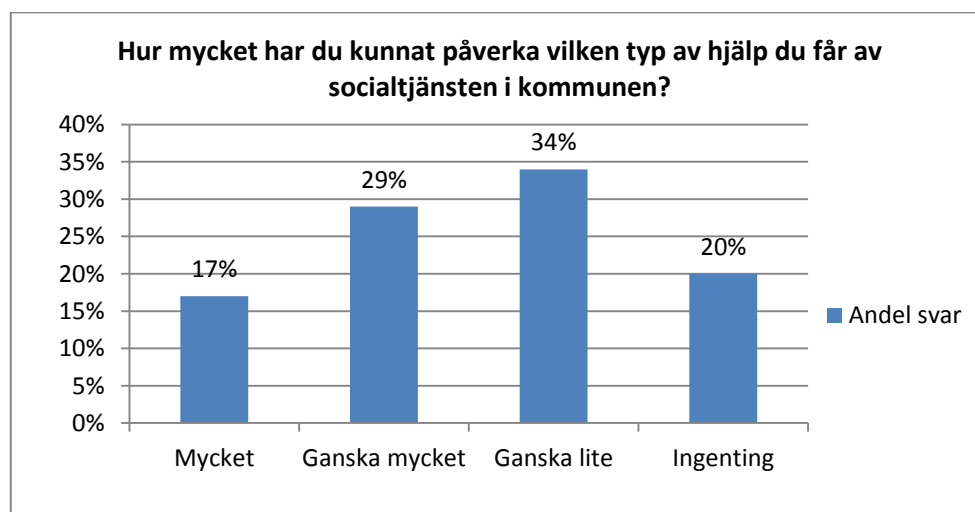
Totalt 38 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

46 % mycket eller ganska mycket  
44 % ganska lite eller ingenting)

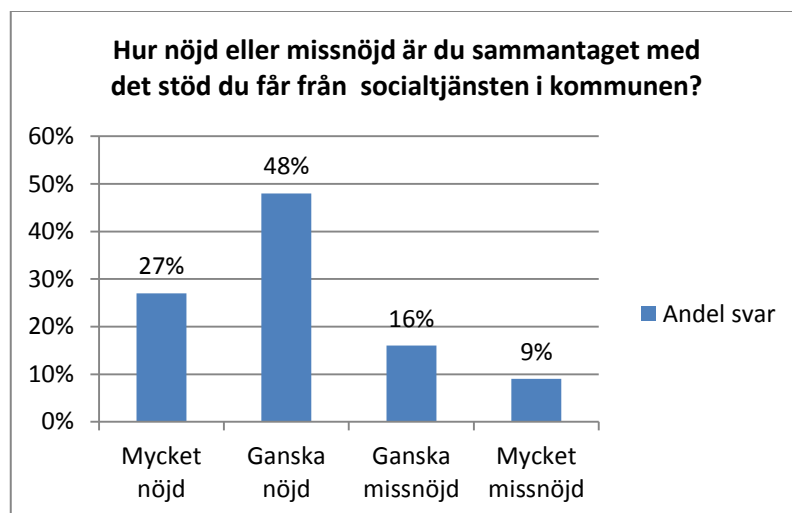
Totalt 41 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

75 % är mycket eller ganska nöjd  
25 % är ganska eller mycket missnöjd

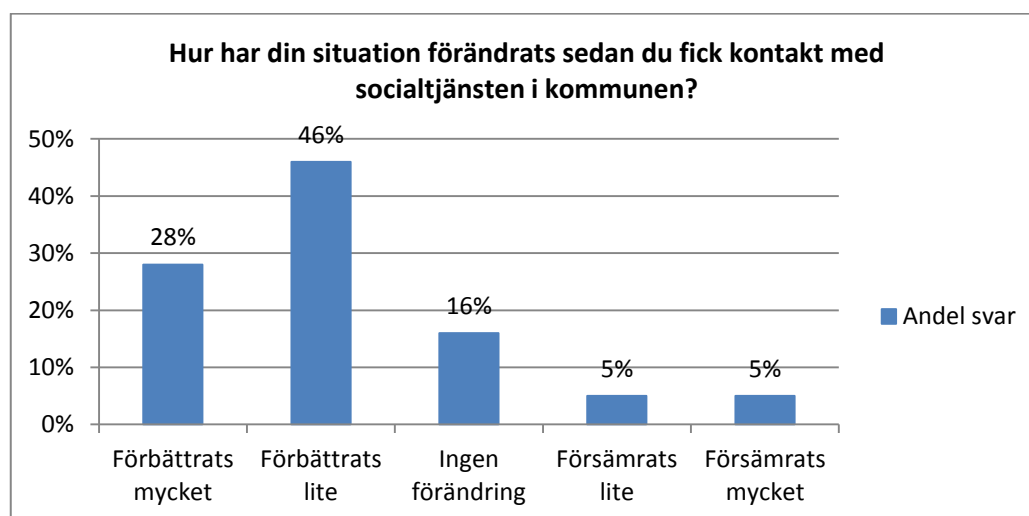
Totalt 44 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

74 % tycker att deras situation har förbättrats lite eller mycket  
26 % tycker att ingen förändring har skett eller att deras situation har försämrats

Totalt 39 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

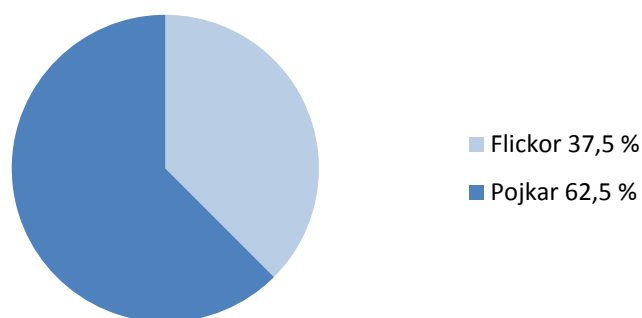


## Resultat barn och ungdomsvård- ensamkommande 13 år och äldre

Svarsfrekvens 82 %.

Andel svar (%) anges utifrån totalt antal svar exklusive vet ej/ ingen åsikt utifrån hur SKL valt att få resultaten inrapporterade.

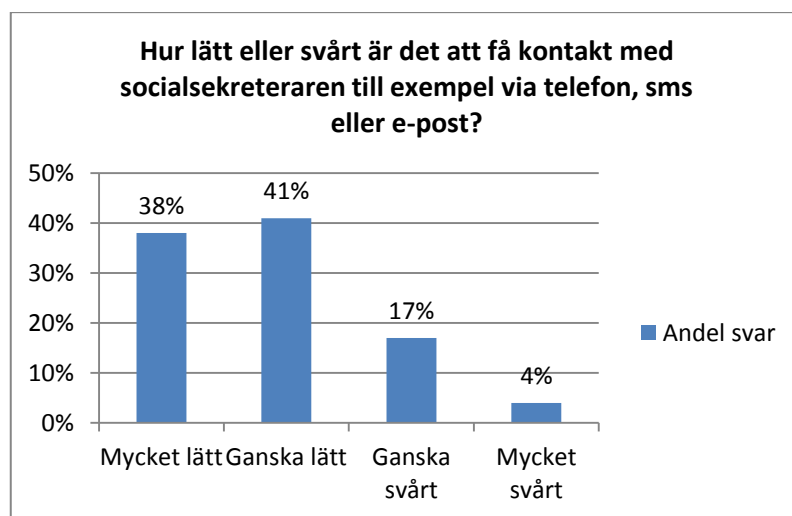
### Fördelning flickor/ pojkar



### Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?

79 % mycket eller ganska lätt  
21 % ganska eller mycket svårt

Totalt 29 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

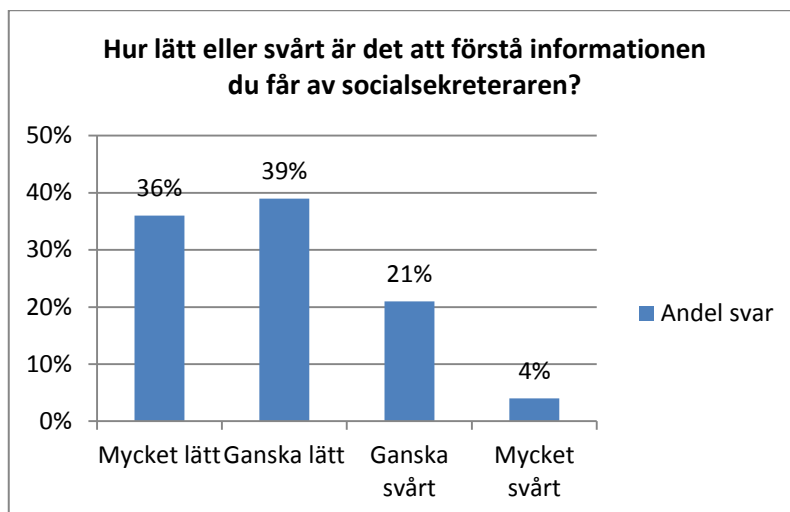




### Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

75 % mycket eller ganska lätt  
25 % ganska eller mycket svårt

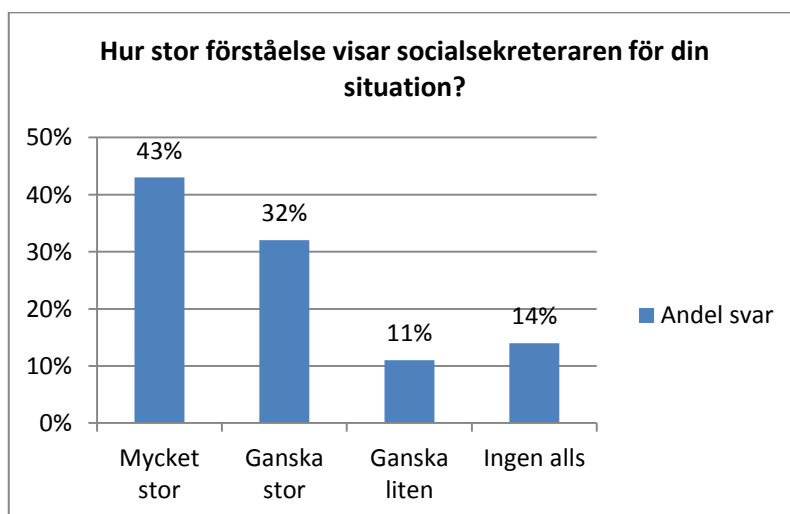
Totalt 28 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

75 % mycket eller ganska stor  
25 % ganska liten eller ingen alls

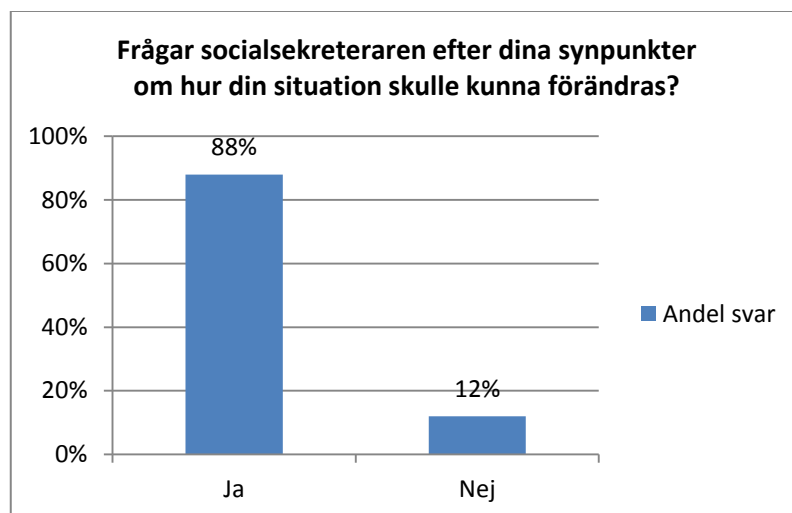
Totalt 28 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?

88 % ja  
12 % nej

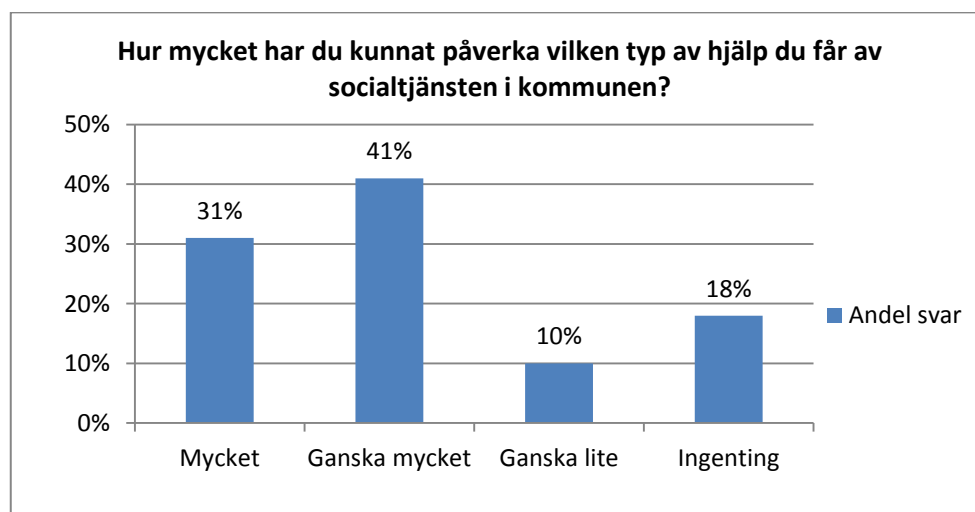
Totalt 25 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

72 % mycket eller ganska mycket  
28 % ganska lite eller ingenting

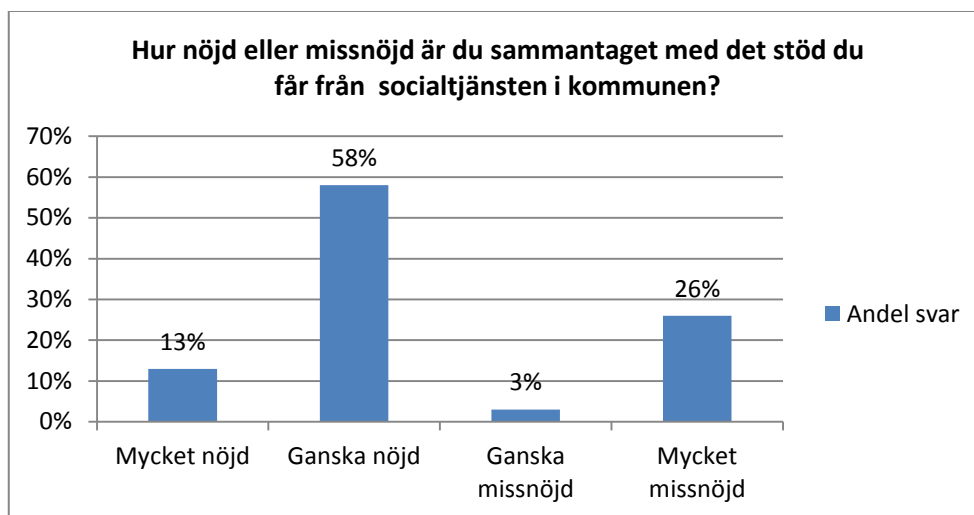
Totalt 29 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

71 % är mycket eller ganska nöjd  
29 % är ganska eller mycket missnöjd

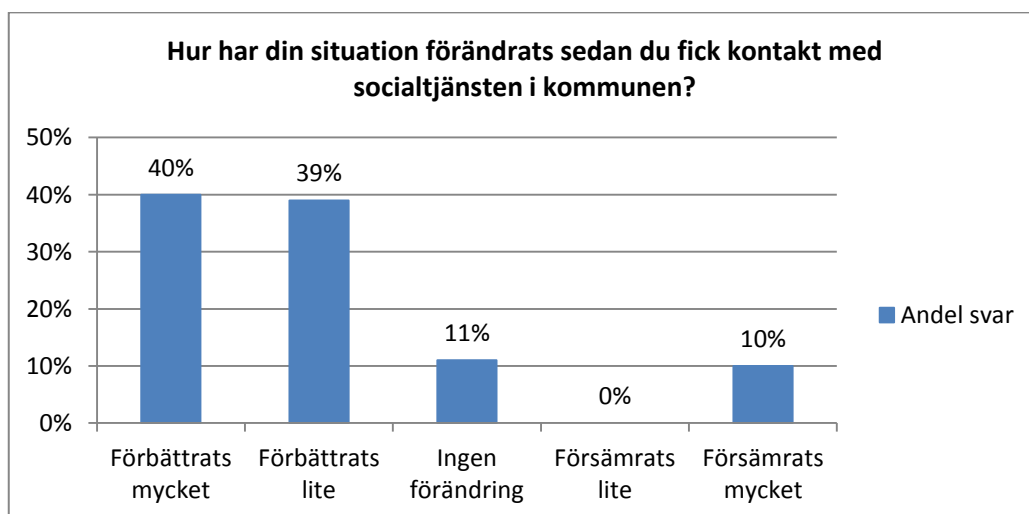
Totalt 31 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

79 % tycker att deras situation har förbättrats lite eller mycket  
21 % tycker att ingen förändring har skett eller att deras situation har försämrats

Totalt 28 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

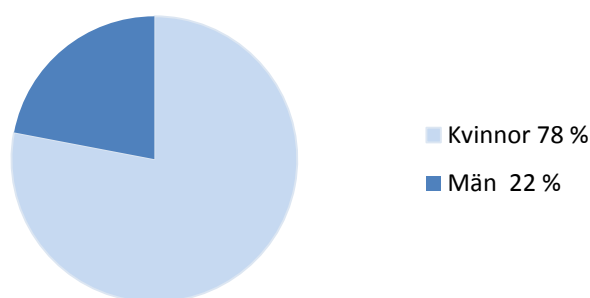


## Resultat barn och ungdomsvård- vårdnadshavare

Svarsfrekvens 43 %

Andel svar (%) anges utifrån totalt antal svar exklusive vet ej/ ingen åsikt utifrån hur SKL valt att få resultaten inrapporterade.

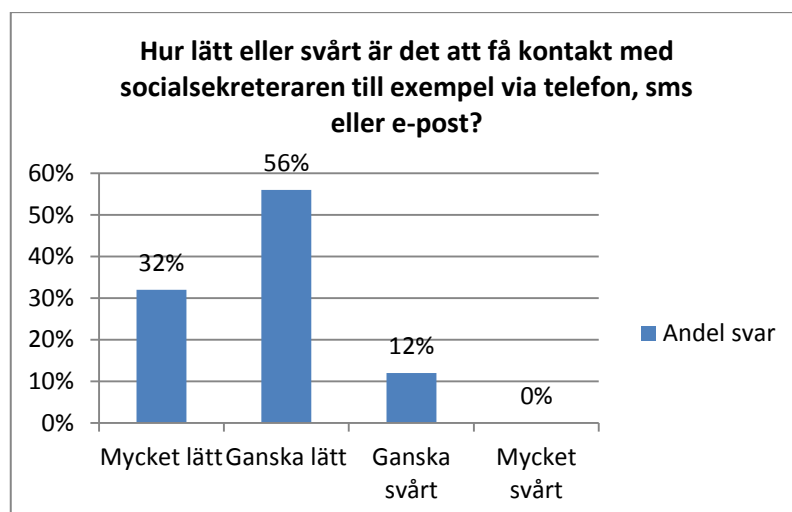
### Fördelning kvinnor/ män



### Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?

88 % mycket eller ganska lätt  
12 % ganska eller mycket svårt

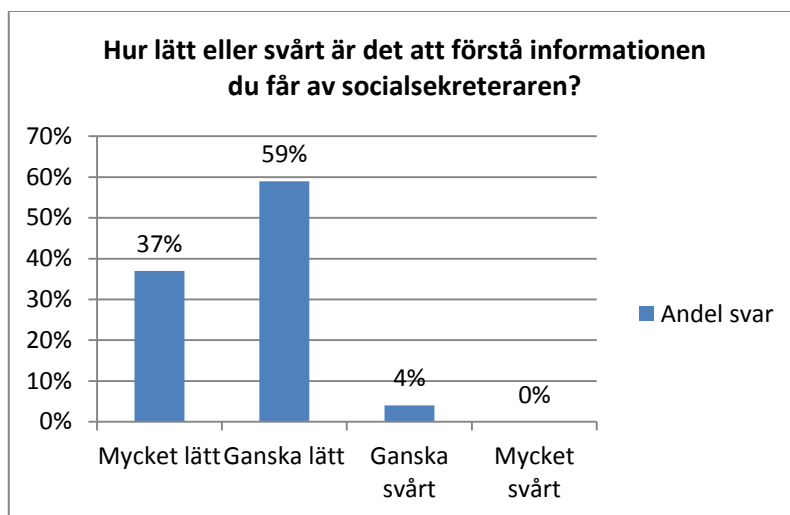
Totalt 25 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

96 % mycket eller ganska lätt  
4 % ganska eller mycket svårt

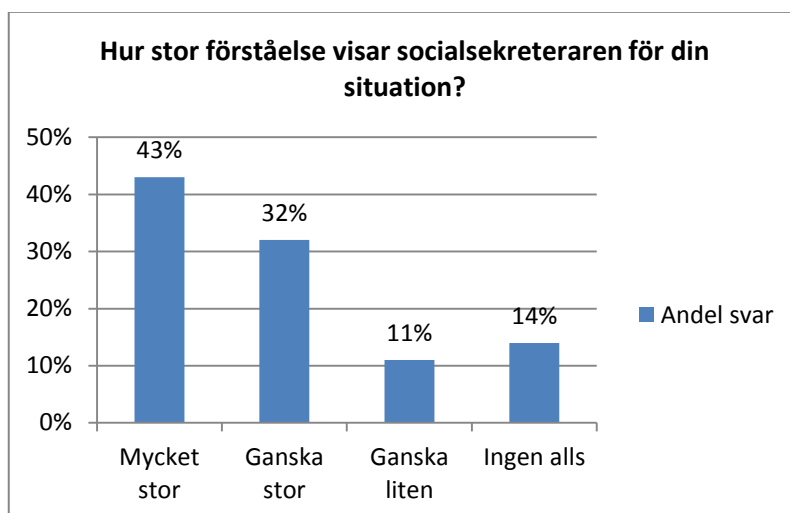
Totalt 27 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

96 % mycket eller ganska stor  
4 % ganska liten eller ingen alls

Totalt 27 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

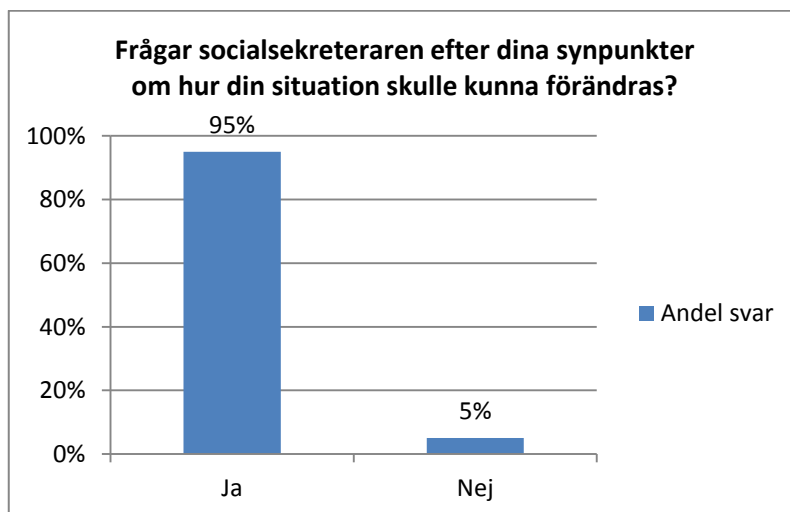


### Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?

95 % ja

5 % nej

Totalt 22 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

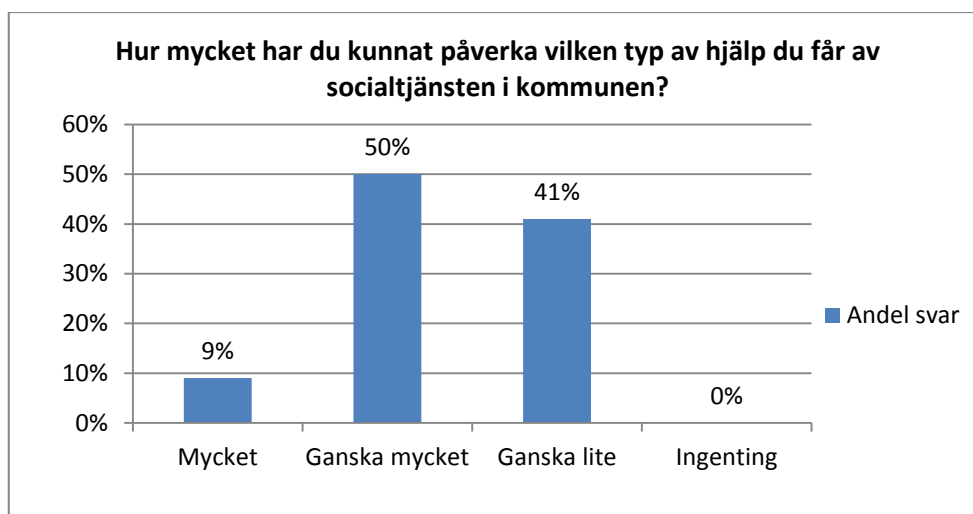


### Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

59 % mycket eller ganska mycket

41 % ganska lite

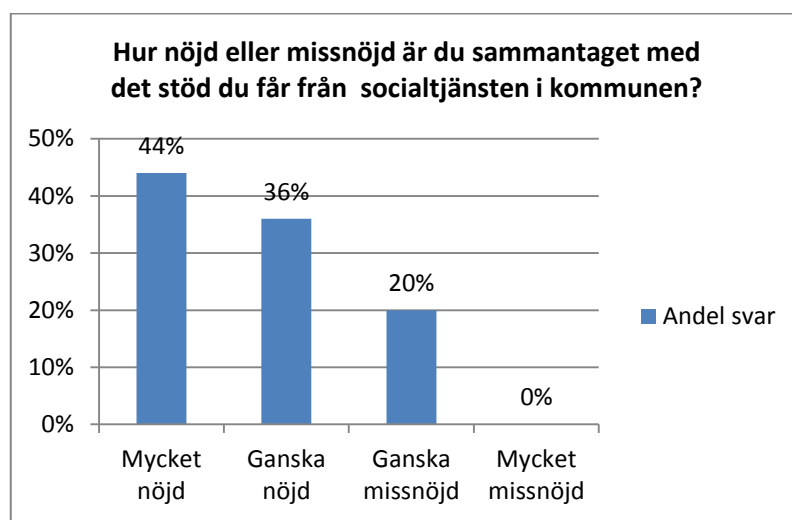
Totalt 22 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

80 % är mycket eller ganska nöjd  
20 % är ganska missnöjd

Totalt 25 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)



### Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

86 % tycker att deras situation har förbättrats lite eller mycket  
14 % tycker att ingen förändring har skett eller att deras situation har försämrats

Totalt 21 svar (exklusive vet inte/ ingen åsikt)

