



*Götene kommun*

# Brukarundersökning individ- och familjeenheten

2020



# Innehållsförteckning

1	Brukarundersökning individ- och familjeenheten.....	4
1.1	Bakgrund .....	4
1.2	Metod.....	4
1.3	Frågor.....	4
1.4	Svarsfrekvens .....	4
2	Resultat individ- och familjeenheten, totalt .....	5
2.2	Svarsfrekvens .....	5
2.3	Resultat totalt individ- och familjeenheten .....	5
2.4	Kommentarer till resultatet .....	6
2.5	Handlingsplan.....	6
3	Resultat ekonomiskt bistånd.....	7
3.1	Svarsfrekvens .....	7
3.2	Resultat ekonomiskt bistånd .....	8
3.3	Klienternas kommentarer till frågorna .....	9
3.4	Kommentarer till resultatet .....	10
3.5	Bevarandeområden .....	11
3.6	Förbättringsområden.....	11
4	Resultat Missbruk- och beroendevård .....	12
4.1	Svarsfrekvens .....	12
4.2	Resultat missbruk- och beroendevård .....	13
4.3	Klienternas kommentarer till frågorna .....	13

4.4 Kommentarer till resultatet .....	14
4.5 Bevarandeområden .....	15
4.6 Förbättringsområden .....	15
5 Resultat social barn- och ungdomsvård, ungdomar 13+ .....	16
5.1 Svarefrekvens .....	16
5.2 Resultat ungdomar 13+ .....	16
5.3 Ungdomarnas kommentarer till frågorna.....	16
5.4 Kommentarer till resultatet .....	17
5.5 Bevarandeområden .....	17
5.6 Förbättringsområden .....	17
6 Resultat social barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare .....	18
6.1 Svarefrekvens .....	18
6.2 Resultat vårdnadshavare .....	18
6.3 Vårdnadshavarnas kommentarer till frågorna.....	19
6.4 Kommentarer till resultatet .....	21
6.5 Bevarandeområden .....	22
6.6 Förbättringsområden .....	22
Bilaga 1 .....	23

# 1 Brukarundersökning individ- och familjeenheten

## 1.1 Bakgrund

Nationella brukarundersökningar inom individ- och familjeenheten görs varje år av Sveriges kommuner och regioner (SKR) med start 2019. Tidigare har interna brukarundersökningar genomförts sedan flera år tillbaka. Denna brukarundersökning är genomförd från mitten av september till november. Undersökningen omfattar följande områden:

- Samlat resultat för individ och familjeenheten
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruk- och beroendevård
- Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre
- Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare

## 1.2 Metod

2020 gjordes en ny upphandling och nu är det analysföretaget Enkätfabriken som genomför undersökningarna. De har valt att behålla samma frågor för att kunna göra jämförelser mellan tidigare år, se frågor bilaga sist i dokumentet. Enkäterna finns översatta till engelska, dari, arabiska, somaliska och tigriska. Socialsekreterarna har använt enkäter i pappersformat som har lämnats ut vid besök. De som kommit på ett personligt besök har lämnat sina svar i en särskild brevlåda. De som socialsekreterarna har haft Skype-möte med har fått ett svarskuvert hemskickat.

## 1.3 Frågor

Det är totalt 8 frågor varav en bakgrundsfråga. Till varje fråga finns möjlighet att lämna en kommentar.

## Redovisning frågor

I redovisningen har de två positiva svarsalternativen slagits ihop och redovisas som andel positiva svar, det vill säga andelen i procent av de svarande som givit ett positivt svar. De positiva svarsalternativen ser olika ut på frågorna, se bilaga frågor sist i dokumentet. exempel; Mycket nöjd, ganska nöjd eller mycket, ganska mycket eller mycket lätt, ganska lätt eller förbättrats mycket, förbättrats lite.

## 1.4 Svarsfrekvens

Redovisas för varje undersökningsområde.

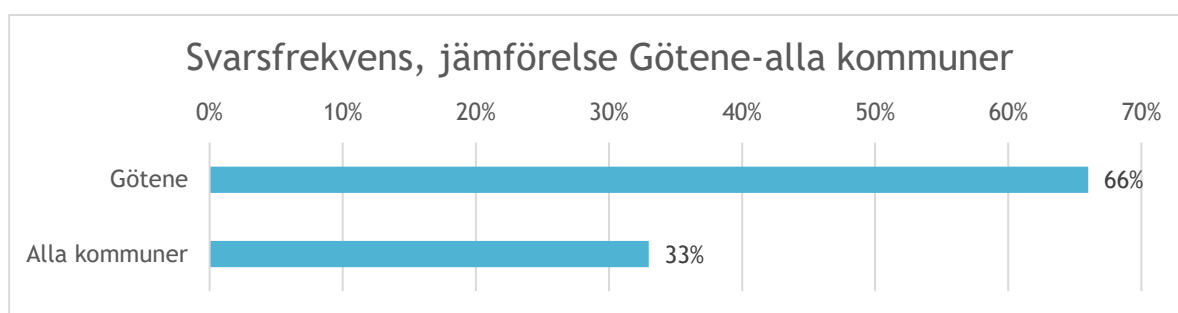
## 2 Resultat individ- och familjeenheten, totalt

Här sammanfattas resultatet från alla fyra undersökningar.

- Ekonomiskt bistånd
- Missbruk- och beroendevård
- Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre
- Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare

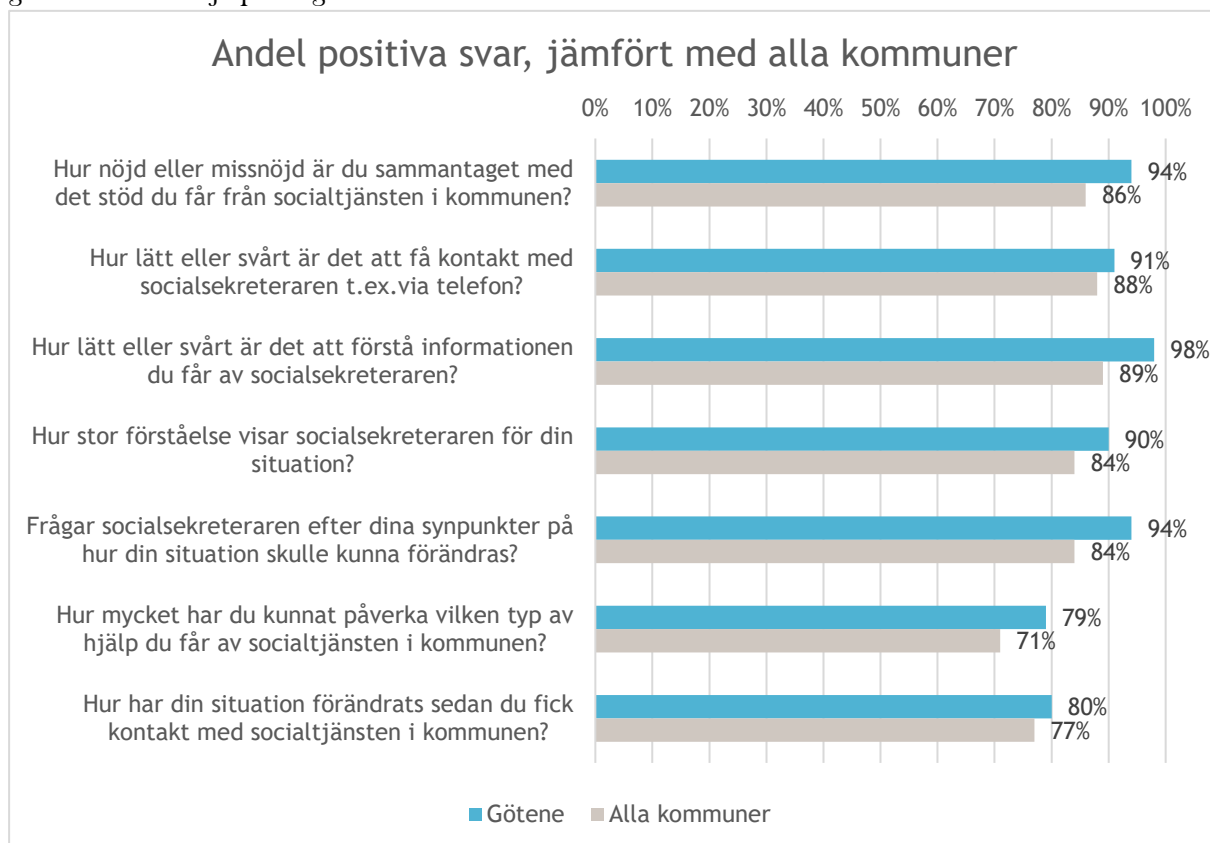
### 2.2 Svarsfrekvens

Totalt har 124 personer svarat.



### 2.3 Resultat totalt individ- och familjeenheten

Andel personer som svarat mycket lätt eller ganska lätt, mycket nöjd, ganska nöjd, mycket stor, ganska stor och ja på frågorna.



## 2.4 Kommentarer till resultatet

### Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är dubbel så hög jämfört med alla kommuner. Vid förra årets undersökning 2019 så var det mycket svårt att få in svar på enkäterna. Totalt var det bara 38 utlämnande enkäter och 21 svar, vilket gav en svarsfrekvens på 55 %. 2020 har 124 personer svarat och svarsfrekvens är på 66 %, en fantastisk upphämtning! Enligt enhetschefen på individ- och familjeenheten så har engagemanget från socialsekreterarna varit stort och de har aktivt arbetat för att klienterna ska svara på enkäterna.

### Resultat i sin helhet

Totalt sett så har individ- och familjeenheten ett mycket bra resultat i andel positiva svar, och jämfört med alla kommuner så ligger Götene över i alla frågor. Enligt enhetschefen har de under året haft fokus på bemötandefrågor som diskuterats på APT. Detta har troligtvis bidragit till det goda resultatet i alla undersökningsområden.

Högst resultat får Götene i:

- Tydlig information 98 %
- Sammantagen nöjdhet, helhetssyn 94 %
- Inflytande, frågor om synpunkter 94 %
- Lätt att få kontakt 91 %
- Visar förståelse 90 %

Övriga två frågor ligger lite lägre, men högre jämfört med alla kommuner.

- Påverka typ av hjälp 79 %
- Förbättrad situation 80 %

### Ingen jämförelse i totalen mellan 2019-2020

Resultatet 2019 redovisades enbart för ekonomiskt bistånd och vårdnadshavare på barn- och familj. Missbruk- och beroendevård samt barn- och familj ungdomar 13+ redovisades inte på grund av för få svar, därför kan vi inte jämföra totalresultatet mellan 2019 och 2020.

## 2.5 Handlingsplan

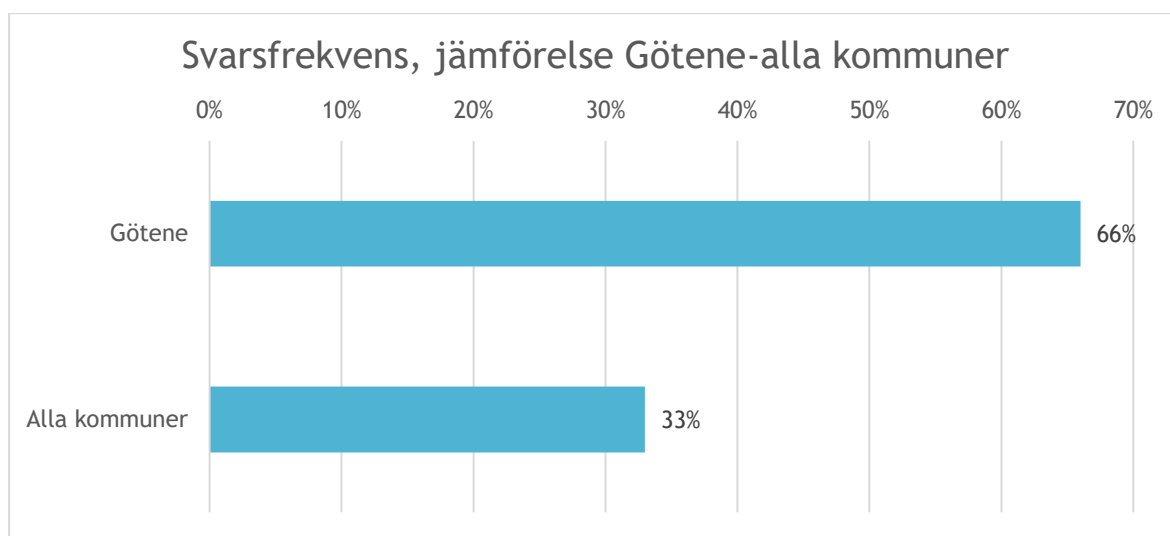
Utifrån varje undersökningsområde ska enhetschefen för individ- och familjeomsorgen tillsammans med personalen fortsätta att analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man kan bibehålla de mycket bra resultaten och förbättra de sämre resultaten till nästa års undersökning. Dessa förslag och åtgärder ska sammanställas i en handlingsplan. Utöver handlingsplanen förs en dialog av resultatet mellan politik - verksamhet - ledning under de årliga dialogdagarna i mars-april.

## 3 Resultat ekonomiskt bistånd

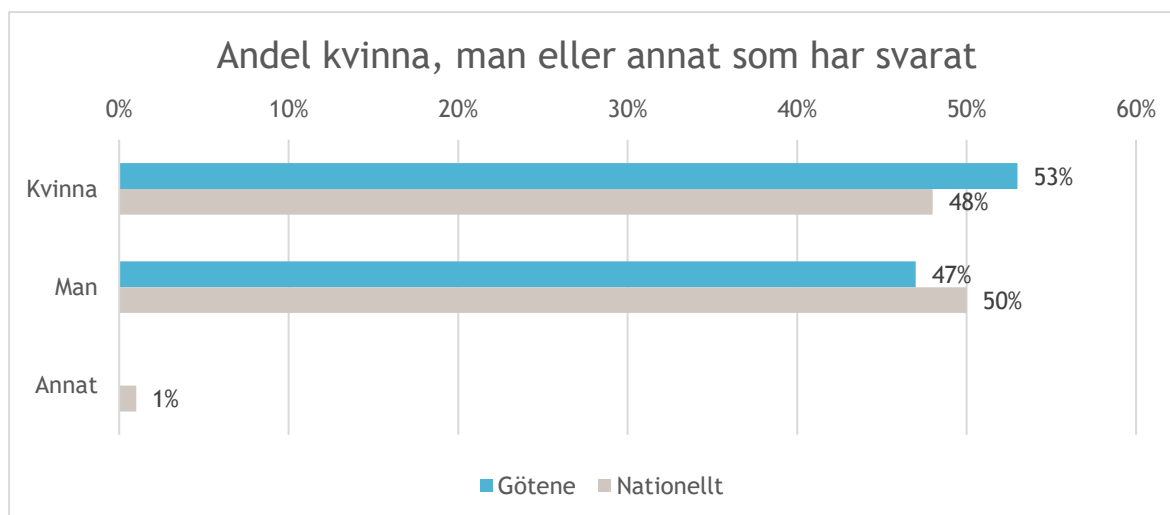
### 3.1 Svarsfrekvens

Totalt har 89 enkäter delats ut och 59 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 66 %. 2019 delades det ut 20 enkäter och 12 svar kom in. Vilket ger en svarsfrekvens på 60 %.

#### Svarsfrekvens jämfört med alla kommuner

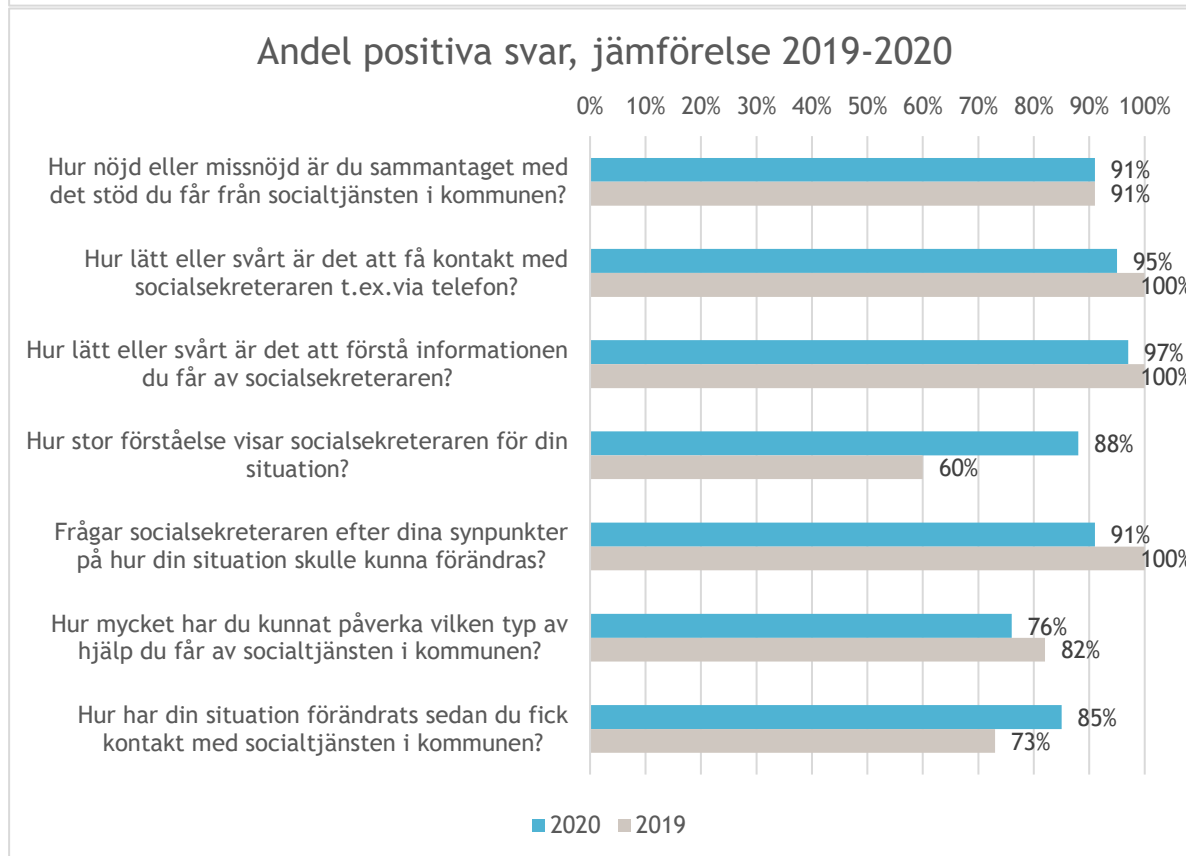
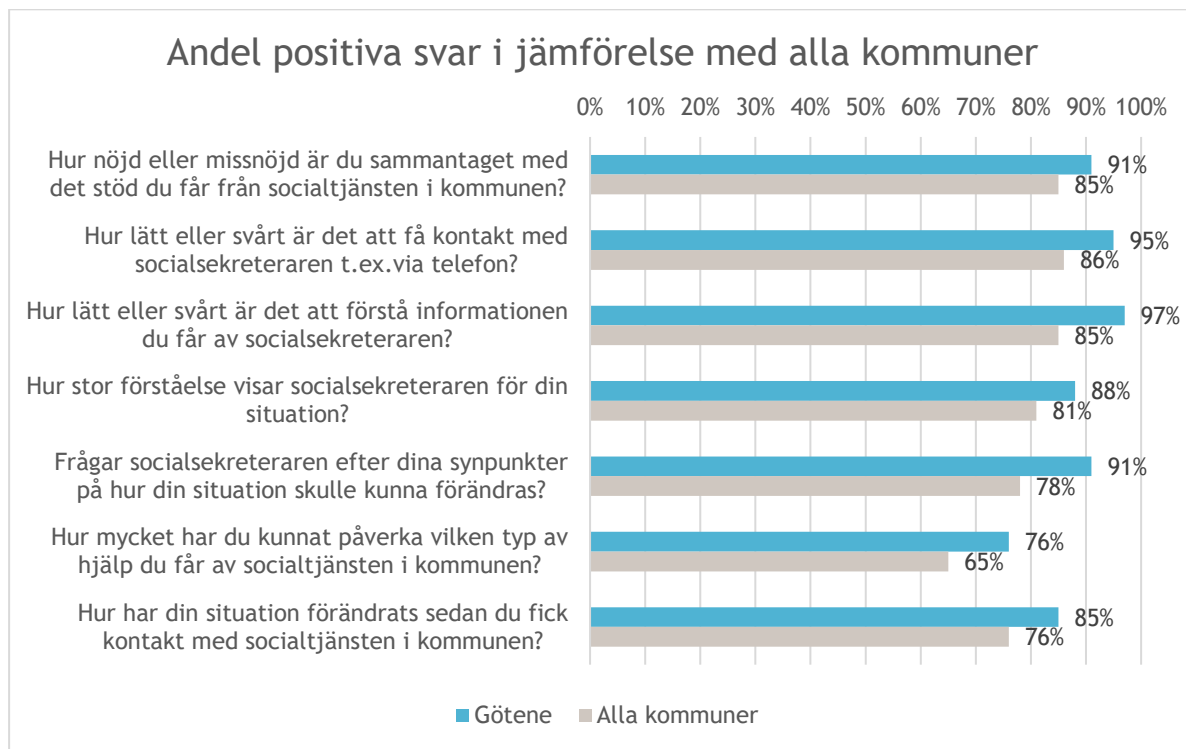


#### Svarsfrekvens kvinna, man, annat



## 3.2 Resultat ekonomiskt bistånd

Andel personer som svarat mycket lätt eller ganska lätt, mycket nöjd, ganska nöjd, mycket stor, ganska stor och ja på frågorna.





### 3.3 Klienternas kommentarer till frågorna

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

- Nöjd
- Jättenöjd
- Jag fick inga info om hur mycket jobb jag ska söka, jag fick mitt svar från min vän och det var fel
- Ganska nöjd
- Det är inte tillräckligt, det täcker inte individens grundläggande behov. Jag behövde tänder behandlade, och efter att ha bitt om det, gick jag till tandläkaren och undersökte de först, men jag fick aldrig någon hjälp.
- Kommunen försöker hjälpa oss alltid om det behövs.

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

- Jag har god kontakt med alla inom Soc som har hand om mig
- Tar man initiativ är de enkelt
- Brukar få svar via mail efter max 1 dag
- Skrev på hemsidan om vårt behov blev uppringd inom en vecka
- E-mail är lätt. Får alltid svar.
- De är mycket hjälpsamma
- Brukar alltid få kontakt snarast
- Ringer ej upp när man lämnar meddelande
- Jag är så dum genom att maila. Förlåt mig!
- Sociala tjänster i X är jättebra och kommunicera med anställda är enkel och bra.
- Tjänsterna är bra och vi kan enkelt kommunicera med de ansvariga männen där

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

- X är jättelätt att få tag på och hon pratar på ett begripligt sätt
- Nöjd
- Man för info bara på vad ska man hämta med tills möte
- Vissa saker kan vara formulerat svårt
- Frågar om jag inte förstår
- P.g.a min diagnos så är det på mig och inte socialen
- Ganska lätt men lite svårt på grund av adhd
- Socialsekreteraren försöker alltid hjälpa oss och rikta oss till rätta vägen.

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

- Trivs med X
- Mycket hjälpsamma
- Nöjd

- Vid ändrad socialsekreterare flera gånger tappas mycket information
- Frågar alltid hur man mår och hur det varit
- Har fått den hjälpen jag behöver

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

- Pratar mycket om mål i framtiden och nuet
- Nöjd
- Det har jag ej tänkt på
- Vi har gått igenom detta för några år sedan, inget nytt läge.
- Ingen frågade mig om in åsikt om någonting!

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

- Svårt att påverka när man inte vet vilken typ av hjälp det finns att få
- Har bra information
- Valfritt
- Beror på socialsekreteraren
- Vet ej har förklarat min situation och fått hjälp efter det
- Kommunen hjälper oss alltid om de behövs.

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

- Hjälp med papper samt kontakt med vården och andra kontakter
- Jag är tacksam för all stöd och hjälp jag får härifrån
- Pågående
- Jag fick inget
- Har fått en del hjälp men känner stor press från socialen.
- Beror ej på soc, utan på arbetsmarknaden
- Lika illa som innan jag bad om hjälp
- Mycket har man fått ur sig som man har bårt på
- Har fått ekonomiskt bistånd o hjälp till lägenhet från att stå med ingenting i början

## 3.4 Kommentarer till resultatet

### Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är mycket bra jämfört med riket. Jämfört med förra årets undersökning är ökningen i antal svar mycket bra, hela 59 svar jämfört med 12 svar 2019. Detta gör att tillförlitligheten i resultaten 2020 är hög. Det är någon högre andel kvinnor som har svarat än män. Jämfört med alla kommuner är det tvärtom. En anledning till ökningen i antal svar är ett ökat fokus på att få klienterna att svara efter föregående års låga antal svar.

## Resultat i sin helhet

Totalt sett så har ekonomiskt bistånd ett mycket bra resultat i andel positiva svar. Jämfört med alla kommuner så ligger Ekonomiskt bistånd över i alla frågor. Högst resultat får ekonomiskt bistånd i: Tydlig information 97 %, Få kontakt 95 %, Helhetssyn 91 % och Inflytande 91 %. Lägst resultat får ekonomiskt bistånd i: Påverka hjälp 76 % och Förbättrad situation 85 %.

## Jämförelse resultat 2019-2020

I jämförelse med resultatet 2019 så har resultatet förbättrats i två av frågorna, lika i en samt försämrats i resterande fyra frågor. Med tanke på att det endast var 12 svar 2019 mot 59 svar 2020 så är dessa resultat inte tillförlitliga och jämförbara.

## Kommentarer

De svarande har lämnat många kommentarer vilket är värdefull information till förbättringsarbetet när de beskriver konkret vad de tycker. Majoriteten av kommentarerna är positiva, speciellt när det gäller att få kontakt med socialsekreterarna, tydlig information och visad förståelse. Ett fåtal negativa kommentarer om, påverkan av sin hjälp, förbättrad situation och helhetssyn vilket speglar resultatet andel positiva svar inom dessa frågor.

## 3.5 Bevarandeområden

- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? 97 %
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren t.ex. via telefon? 95 %
- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? 91 %
- Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? 91 %

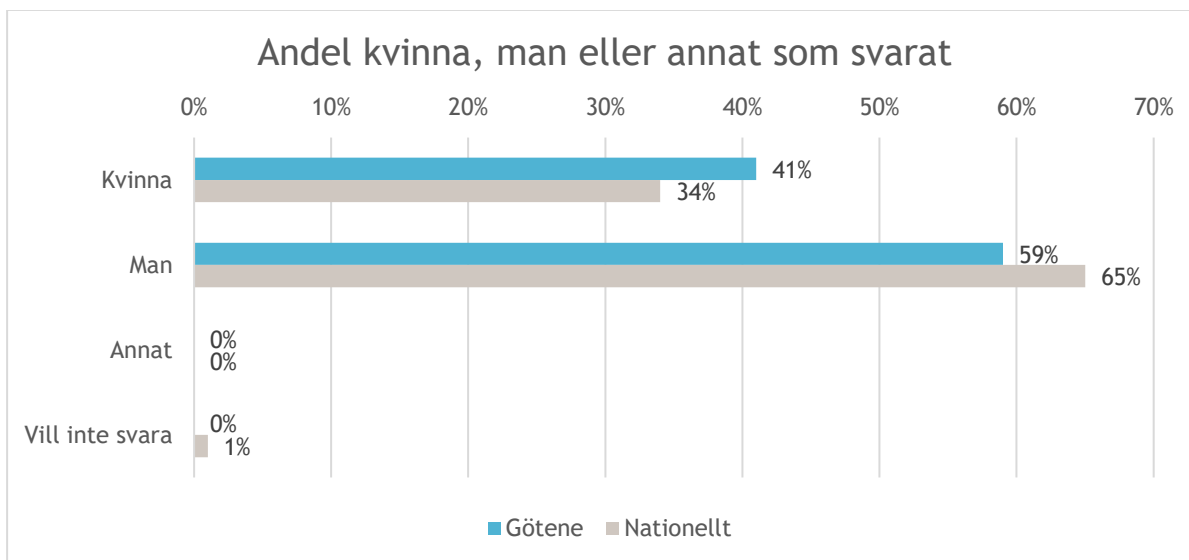
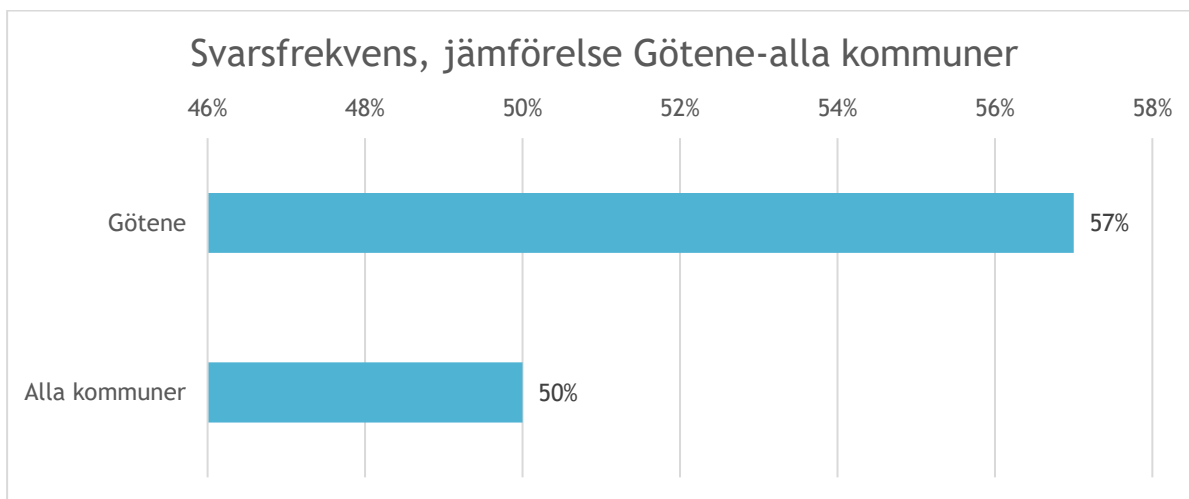
## 3.6 Förbättringsområden

- Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? 76 %
- Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? 85 %

## 4 Resultat Missbruk- och beroendevård

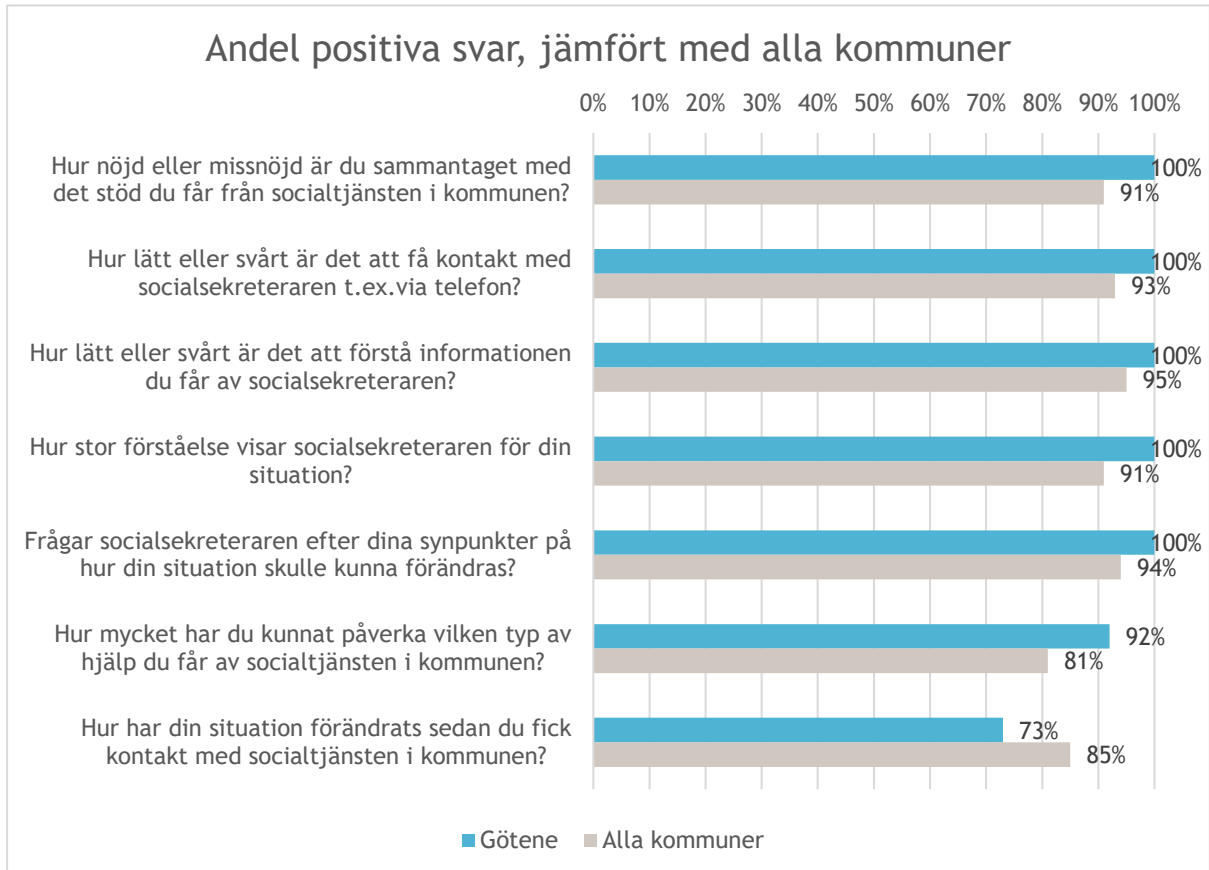
### 4.1 Svarsfrekvens

Totalt har 30 enkäter delats ut och 17 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 57 %. 2019 var det för få svar för att få ett resultat (minst 5 svar)



## 4.2 Resultat missbruk- och beroendevård

Andel personer som svarat mycket lätt eller ganska lätt, mycket nöjd, ganska nöjd, mycket stor, ganska stor och ja på frågorna.



## 4.3 Klienternas kommentarer till frågorna

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

- Får alltid tag på socialsekreteraren när hon jobbar! Mycket nöjd
- Min handläggare svarar alltid eller ringer tillbaka
- Jag tycker det är lätt att nå dom

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

- Tycker dom är tydliga
- Ganska lätt
- Bra mejlkontakt

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

- Bryr sig väldigt mycket om mig och mitt mående!

- Har varit stort stöd även när jag missbrukat. Hade förmodligen legat död om det inte vore för X och X på Soc.
- Har fått den hjälp jag varit behov av
- Fått ett väldigt bra bemötande och känner verkligen min handläggare lyssnar på mig
- Ganska stor

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

- Jag kommer med förslag och X hjälper mig med mina förslag
- Var första mötet så inget vi diskuterat än
- Jag avtjänar tid på anstalt, men fick inget till hyran, enda- men det löste sig som tur är på annat håll, hade ej velat bli hemlös.
- Genom att själv göra saker för att göra en positiv förändring

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

- Det känns bra
- Hembesök osv har jag uppskattat sen övrig hjälp stort +
- Jag är nöjd

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

- Stöd vid att behålla nykterhet när jag kommer hem är möjlig för min del vilket är mycket bra
- Är på behandlingshem och är drogfri

## 4.4 Kommentarer till resultatet

### Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 57 % är bättre jämfört med alla kommuner 50 %. Ingen jämförelse med 2019 då det var för få svar för att redovisas (minst 5 svar). I år har 17 svar inkommit vilket är en bra ökning, önskvärt vore om det gick att öka svarsfrekvensen ytterligare till nästa år. Resultatet får därför tolkas med försiktighet. Det är en högre andel av männen som har svarat än kvinnor vilket ser likadant ut jämfört med alla kommuner.

### Resultat i sin helhet

Totalt sett så har missbruk- och beroendevården ett mycket bra resultat i andel positiva svar, ”full pott” (100 %) i fem av de sju frågorna. Jämfört med alla kommuner så ligger missbruk- och beroendevården över i alla utom en fråga. Allra högst resultat får missbruk- och beroendevården i; Helhetssyn 100 %, Få kontakt, 100 %, Tydlig information 100 %, Visar förståelse 100 % och Inflytande 100 %  
Lägst resultat får missbruks- och beroendevården i; Förbättrad situation 73 % som också ligger lägre än alla kommuner 85 %, detta är ett tydligt förbättringsområde.

## Jämförelse resultat 2019-2020

Ingen jämförelse i resultat mellan 2019 och 2020 på grund av få svar 2019 och därmed inget resultat att jämföra med.

### Kommentarer

De svarande har nästan uteslutande lämnat positiva kommentarer, bara en negativ kommentar. Dessa kommentarer är värdefull information till verksamheten. Flest positiva kommentarer har frågan om socialsekreteraren visar förståelse fått. Kommentarererna speglar resultatet av andel positiva svar inom dessa frågor.

## 4.5 Bevarandeområden

- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? 100 %
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren t.ex.via telefon? 100 %
- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? 100 %
- Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? 100 %
- Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? 100 %

## 4.6 Förbättringsområden

- Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? 73 %.
- Antal svar

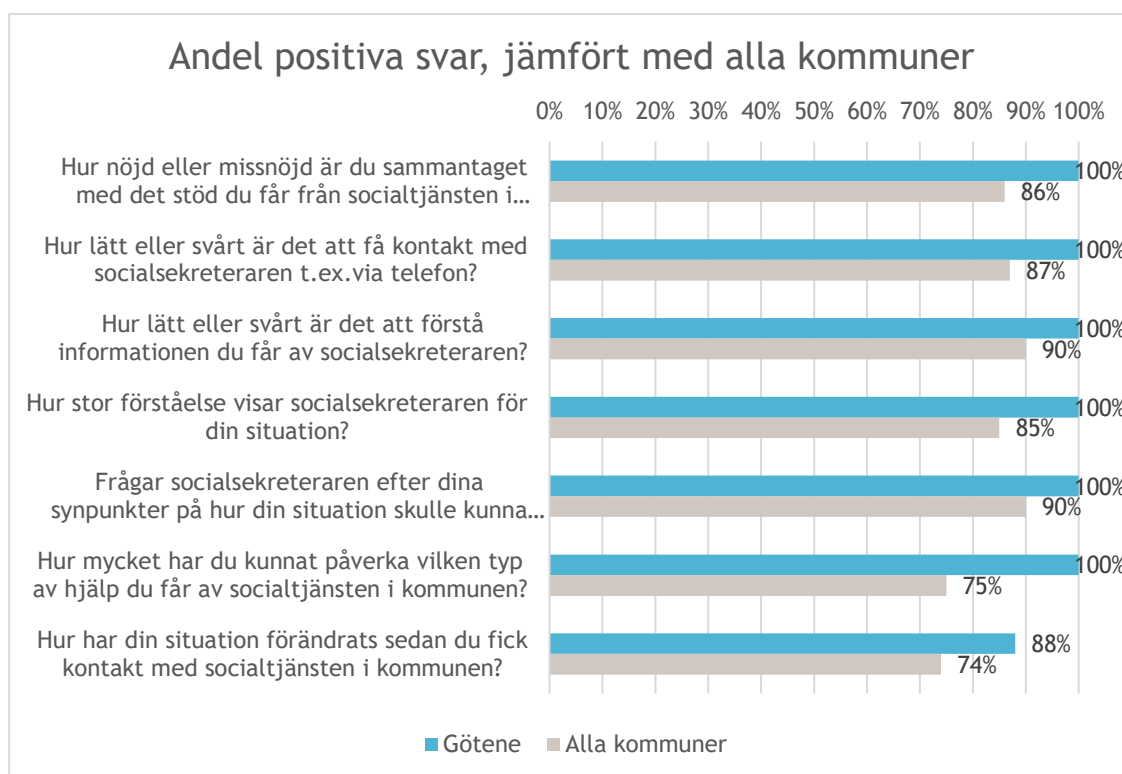
## 5 Resultat social barn- och ungdomsvård, ungdomar 13+

### 5.1 Svarsfrekvens

Totalt har 11 svar kommit in. Tyvärr kan ingen svarsfrekvens redovisas på grund av att antalet utdelade enkäter saknas för ungdomar 13+. Antalet utdelade enkäter har slagits ihop med vårdnadshavarna vilket har gjort att svarsfrekvensen har blivit sammanslagen med vårdnadshavarna. 2019 var det för få svar för att få ett resultat (minst 5 svar).

### 5.2 Resultat ungdomar 13+

Andel personer som svarat mycket lätt eller ganska lätt, mycket nöjd, ganska nöjd, mycket stor, ganska stor och ja på frågorna.



### 5.3 Ungdomarnas kommentarer till frågorna

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

- Najs

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

- Jag har aldrig frågat

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

- Hon är snäll



## 5.4 Kommentarer till resultatet

### Svarsfrekvens

Totalt har 11 svar kommit in. Tyvärr kan ingen svarsfrekvens redovisas på grund av att antalet utdelade enkäter saknas. 2019 var det för få svar för att få ett resultat (minst 5 svar). Trots få svar 2020 är det ändå förbättrat jämfört med föregående år, men önskvärt vore om det gick att öka svarsfrekvensen ytterligare till nästa år. Resultatet får därför tolkas med försiktighet.

### Resultat i sin helhet

Totalt sett så har barn- och ungdomsvård, ungdomar 13 + ett mycket bra resultat, "Full Pott" i sex av de sju frågorna. Den enda frågan som inte fått 100 % är Förbättrad situation 88 %. Jämfört med alla kommuner så ligger resultatet för barn- och ungdomsvård, ungdomar 13 + över i alla frågorna.

### Jämförelse resultat 2019-2020

Ingen jämförelse i resultat mellan 2019 och 2020 på grund av få svar 2019 och därmed inget resultat att jämföra med.

### Kommentarer

Det är bara tre kommentarer från ungdomarna, två positiva och en neutral.

## 5.5 Bevarandeområden

- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? 100 %
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren t.ex.via telefon? 100 %
- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? 100 %
- Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? 100 %
- Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? 100 %
- Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? 100 %

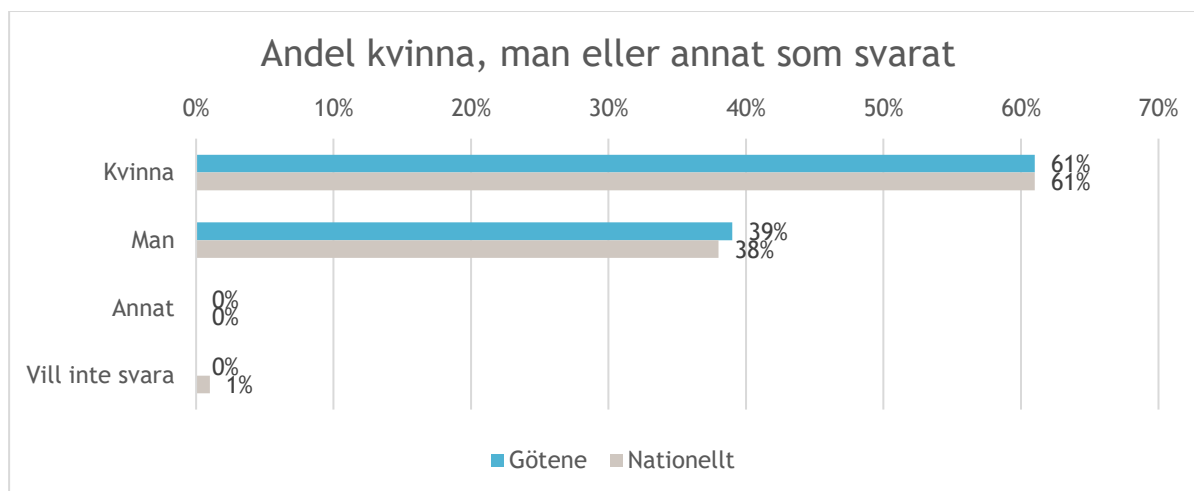
## 5.6 Förbättringsområden

- Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? 88 %
- Antalet svar

## 6 Resultat social barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare

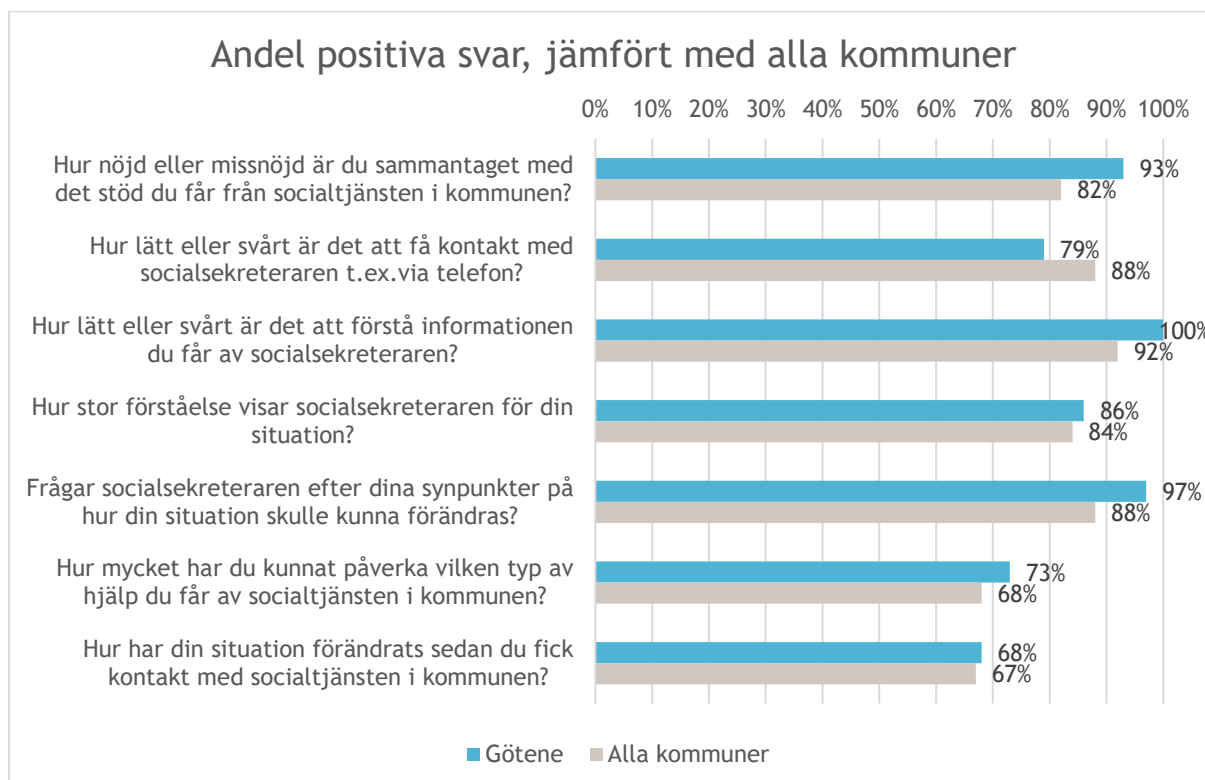
### 6.1 Svarsfrekvens

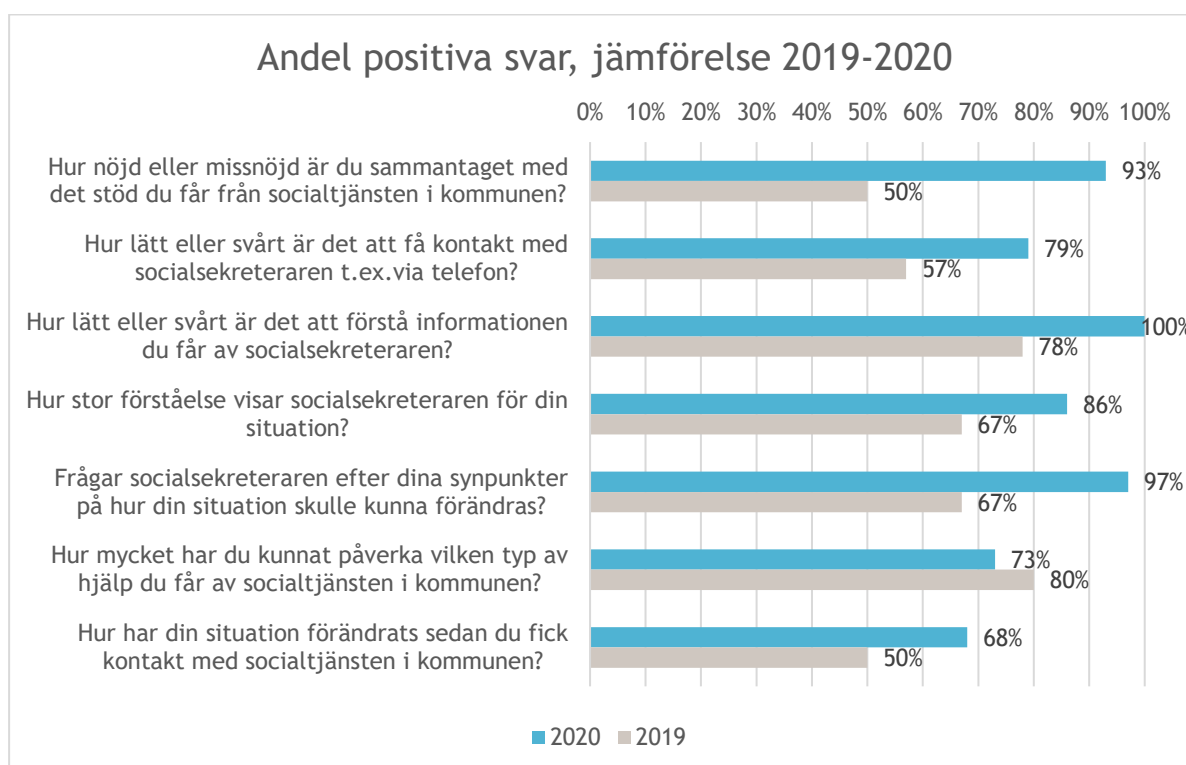
Totalt har 37 svar kommit in. Tyvärr kan ingen svarsfrekvens redovisas på grund av att antalet utdelade enkäter saknas, se föregående förklaring ungdomar 13 +. 2019 delades det ut 18 enkäter och 9 svar kom in. Vilket gav en svarsfrekvens på 50 %.



### 6.2 Resultat vårdnadshavare

Andel personer som svarat mycket lätt eller ganska lätt, mycket nöjd, ganska nöjd, mycket stor, ganska stor och ja på frågorna.





## 6.3 Vårdnadshavarnas kommentarer till frågorna

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

- Relativt snabb återkoppling. Dock ingen som fångade upp kontakten vid semester. Kommunikationen blev fördröjd till efter semestern
- Hittar endast telefonnummer. får ej ge min mailadress
- Inte svarat- visat sig vara lediga. Inte haft numret till dem. Saknar mailadress och mobilnummer till dem. (ej fått det).
- När man ringer så får man inget svar och det kan ta flera dagar innan man får tag på dom.
- Har ej behövt detta än!
- Vi fick en skriftlig kallelse.

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

- Har svårt att komma ihåg det som sägs. Blir inte erbjuden utdrag av anteckningar
- Tog ett tag innan jag fick någon information, blev lättare senare i utredningen
- Frågar om jag inte förstår
- Jag har inga svårigheter att förstå dom.

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

- Två kryss finns, (mycket stor och ganska liten) beror på om frågan besvaras utifrån den bild socialsekreterarna har av vår situation eller hur den verkligen är. Mkt stor förståelse om man utgår från den bild socsek har. Ganska liten förståelse utifrån horisontella principer och verklig situation.
- Beror på olika situationer, I vissa fall större förståelse, i vissa fall mindre
- Beror på vilken socialsekreterare man får
- Beroende på vem man pratar med så varierar förståelsen mycket. Två rutor är kryssade: både ganska stor och ganska liten
- Jag har fått ringa och söka kontakt den första mån-månaderna (ca. 2)
- De förstår ingenting
- Hon försöker verkligen förstå X situation och engagerar sig i detalj för att kunna hjälpa till på bästa sätt.

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

- Frågan har ställts men upplevelsen är att svaret ej beaktats
- Inte än
- Ibland

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

- Det kändes som att det var bestämt vilken typ av hjälp som skulle erbjudas
- Vet inte. Önskade bli delgiven svar på tester men fick själv ta kontakten
- Kan påverka väldigt lite. De skiter i oss.
- Jag har ej behövt engagera de engagemanget kommer från socialtjänsten

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

- Bra att nätverket fungerar
- Har varit svårt att förstå att de har varit med så länge- eftersom det tog tid innan något "påbörjades"
- Jättemissnöjd.
- Otroligt bra. Väldigt fungerande och engagerande. Jag är mycket glad att se hur denna verksamhet sköts på ett så utmärkt och engagerande sätt.

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

- Dock stort stresspåslag för barnen/ barnen svårt att hantera situationen med socialtjänsten då de ej helt förstått syfte/mening/tillvägagångssätt vilket ej heller går att möta dem i detalj. Krävde mer av oss föräldrar för att möta.
- Det blev en stor grej för barnen som krävde mycket förståelse och närvaro från vårt håll

- Har förbättrats då jag får kämpa för att påvisa mina rättigheter. Upplever att jag blivit stundvis motarbetad av vissa socialsekreterare
- Insett att det finns stöd att få.
- Vill egentligen inte ha någon kontakt med dom.
- För tidigt att säga.
- (kryss finns på både: försämrats mycket och Vet inte/Ingen åsikt)
- Det är inte så mycket att göra med förändring. Det är mer att veta att det finns stöd och att det finns någon som bryr sig om X välmående. Det betyder så mycket för X och mig själv som förälder. X situation har aldrig varit dålig även om X är väldigt känslsam. Därför har det inte behövts några förändringar förutom att lugna X känslor.

## 6.4 Kommentarer till resultatet

### Svarsfrekvens

Totalt har 37 svar kommit in. Tyvärr kan ingen svarsfrekvens redovisas på grund av att antalet utdelade enkäter saknas. 2019 delades det ut 18 enkäter och 9 svar kom in. Vilket gav en svarsfrekvens på 50 %.

Det är en högre andel av kvinnorna som har svarat än männen vilket ser likadant ut jämfört med alla kommuner.

### Resultat i sin helhet

Totalt sett så har barn- och ungdomsvården vårdnadshavare ett bra resultat. Jämfört med alla kommuner så ligger barn- och ungdomsvården, vårdnadshavare över i alla utom en fråga. Högst resultat får barn- och ungdomsvården vårdnadshavare i: Visar förståelse 100 %, Inflytande 97 % och Helhetssyn 93 %. Lägst resultat får barn- och ungdomsvården vårdnadshavare i: Förbättrad situation 68 %, Påverkan 73 % och Få kontakt 79 % som också ligger lägre än alla kommuner 88 %, dessa är förbättringsområden.

### Jämförelse resultat 2019-2020

I jämförelse med resultatet 2019 så har resultatet förbättrats markant i sex av de sju frågorna, en fråga är försämrat resultat och det är Påverkan 73 % jämfört med 80 % 2019. Med tanke på att det endast var 9 svar 2019 mot 37 svar 2020 så är dessa resultat inte tillförlitliga och jämförbara.

### Kommentarer

De svarande har lämnat många kommentarer vilket är positivt och värdefull information till förbättringsarbetet när de beskriver konkret vad de tycker. Majoriteten av kommentarerna är negativa, frågan om Förståelse har fått flest kommentarer, fyra positiva och fem negativa, likaså frågan om Förbättrad situation, fyra positiva och fyra negativa kommentarer. Att det finns mer missnöje i den här undersökningsgruppen kanske inte är så oväntat då det handlar om en del tvångsomhändertagande.

## 6.5 Bevarandeområden

- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? 100 %
- Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? 97 %
- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? 93 %

## 6.6 Förbättringsområden

- Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? 68 %
- Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? 73 %
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren t.ex. via telefon? 79 %

## Bilaga 1

# VAD TYCKER DU OM SOCIALTJÄNSTEN?

### Frågor:

1. Är du...?

- Kvinna
- Man
- Annat

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

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

Skriv din kommentar här:

4. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

- Mycket stor
- Ganska stor
- Ganska liten
- Ingen alls
- Vet inte/Ingen åsikt

Skriv din kommentar här:

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

- Mycket lätt
- Ganska lätt
- Ganska svårt
- Mycket svårt
- Vet inte/Ingen åsikt

Skriv din kommentar här:

5. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

- Ja
- Nej
- Vet inte/Ingen åsikt

Skriv din kommentar här:

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

- Mycket
- Ganska mycket
- Ganska lite
- Inte alls
- Vet inte/Ingen åsikt

Skriv din kommentar här:

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

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd
- Vet inte/Ingen åsikt

Skriv din kommentar här:

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

- Förbättrats mycket
- Förbättrats lite
- Ingen förändring
- Försämrats lite
- Vet inte/Ingen åsikt
- Försämrats mycket

Skriv din kommentar här: