



Götene kommun

Brukarundersökning individ- och familjeenheten

Ekonomiskt bistånd, Missbruk- och beroendevård, Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13+ och Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare 2021



Innehållsförteckning

1	Brukarundersökning individ- och familjeenheten.....	4
1.1	Bakgrund	4
1.2	Metod.....	4
1.3	Frågor.....	4
1.4	Svarsfrekvens	4
1.5	Handlingsplan	4
2	Resultat ekonomiskt bistånd.....	5
2.1	Svarsfrekvens	5
2.2	Resultat ekonomiskt bistånd	6
2.3	Klienternas kommentarer till frågorna	7
2.4	Kommentarer till resultatet	9
2.5	Bevarandeområden	10
2.6	Förbättringsområden.....	10
3	Resultat Missbruk- och beroendevård	11
3.1	Svarsfrekvens	11
3.2	Resultat missbruk- och beroendevård	11
3.3	Klienternas kommentarer till frågorna	12
3.4	Kommentarer till resultatet	13
3.5	Bevarandeområden	13
3.6	Förbättringsområden.....	13
4	Resultat social barn- och ungdomsvård, ungdomar 13+	14

4.1 Svansfrekvens	14
4.2 Resultat ungdomar 13+	14
4.3 Ungdomarnas kommentarer till frågorna.....	15
4.4 Kommentarer till resultatet	16
4.5 Bevarandeområden	17
4.6 Förbättringsområden.....	17
5 Resultat social barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	18
5.1 Svansfrekvens	18
5.2 Andel kvinna - man som svarat.....	18
5.3 Resultat vårdnadshavare	18
5.4 Vårdnadshavarnas kommentarer till frågorna.....	20
5.5 Kommentarer till resultatet	21
5.6 Bevarandeområden (andel positiva svar över 80 %)	21
5.7 Förbättringsområden (andel positiva svar under 70 %)	21
Bilaga 1	22

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:

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

1.2 Metod

Analysföretaget Enkätfabriken genomför undersökningarna för SKR räkning. De har tagit fram enkätfrågor, se bilaga 1. Enkäterna finns översatta till engelska, finska, pashto, dari, arabiska, somaliska och tigrinya. Socialsekreterarna har använt enkäter i pappersformat som har lämnats ut till klienterna vid besök. De klienter som kommit på ett personligt besök har lämnat sina svar i en särskild brevlåda. De klienter som socialsekreterarna har haft Skype-möte med har fått en enkät med svarskuvert hemskickad.

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.

1.5 Handlingsplan

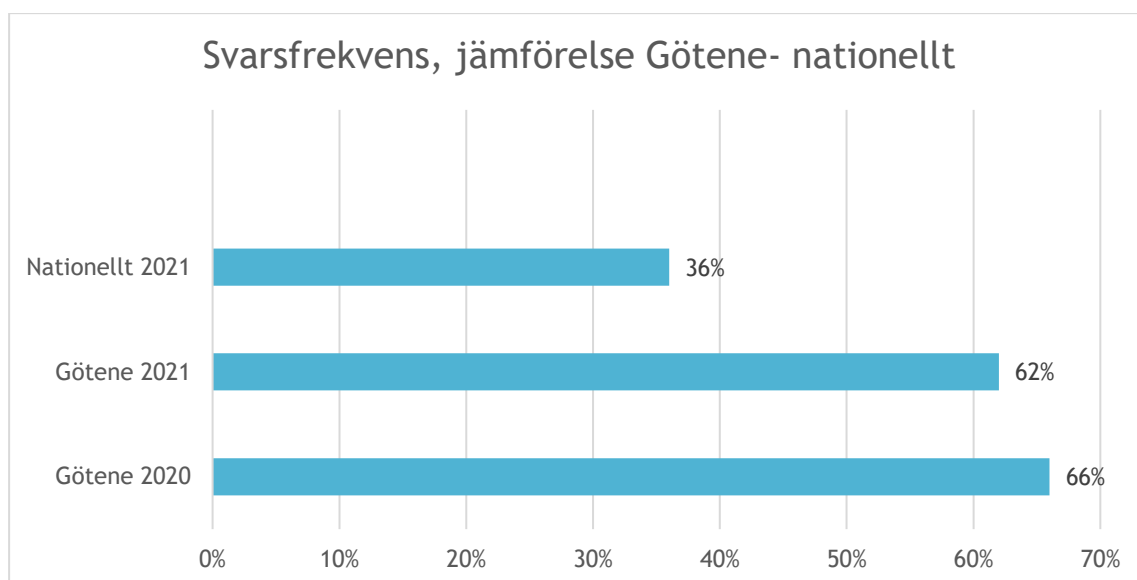
Utifrån varje undersökningsområde ska enhetschefen för individ- och familjeenheten tillsammans med personalen fortsätta att analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man kan bibehålla de mycket bra resultaten och förbättra de sämre resultaten till nästa års 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

2 Resultat ekonomiskt bistånd

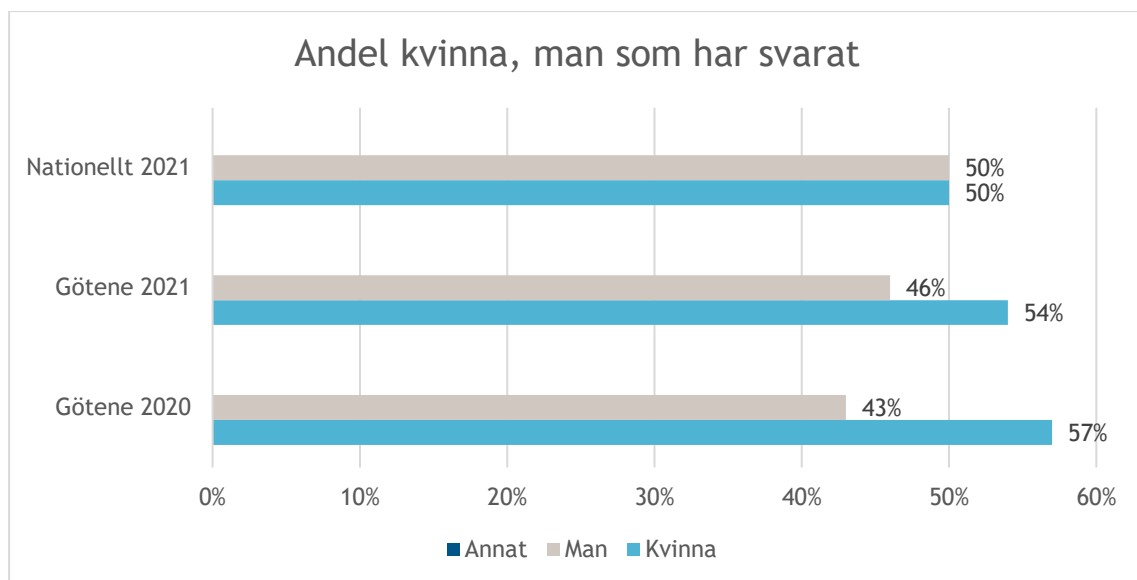
2.1 Svarefrekvens

Totalt har 90 enkäter delats ut och 56 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 62 %. 2020 delades det ut 89 enkäter och 59 svar kom in. Vilket ger en svarsfrekvens på 66 %.

Svarefrekvens jämfört med alla kommuner

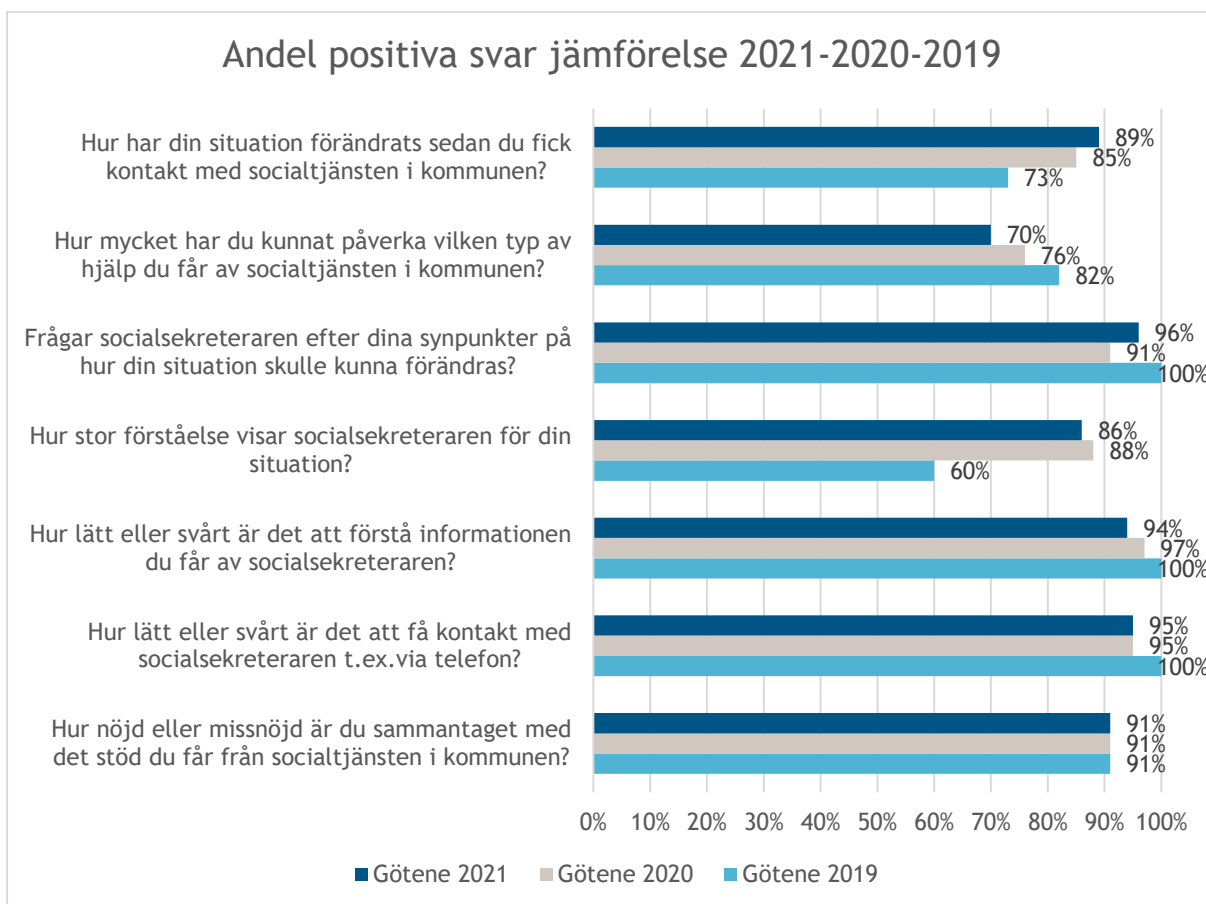
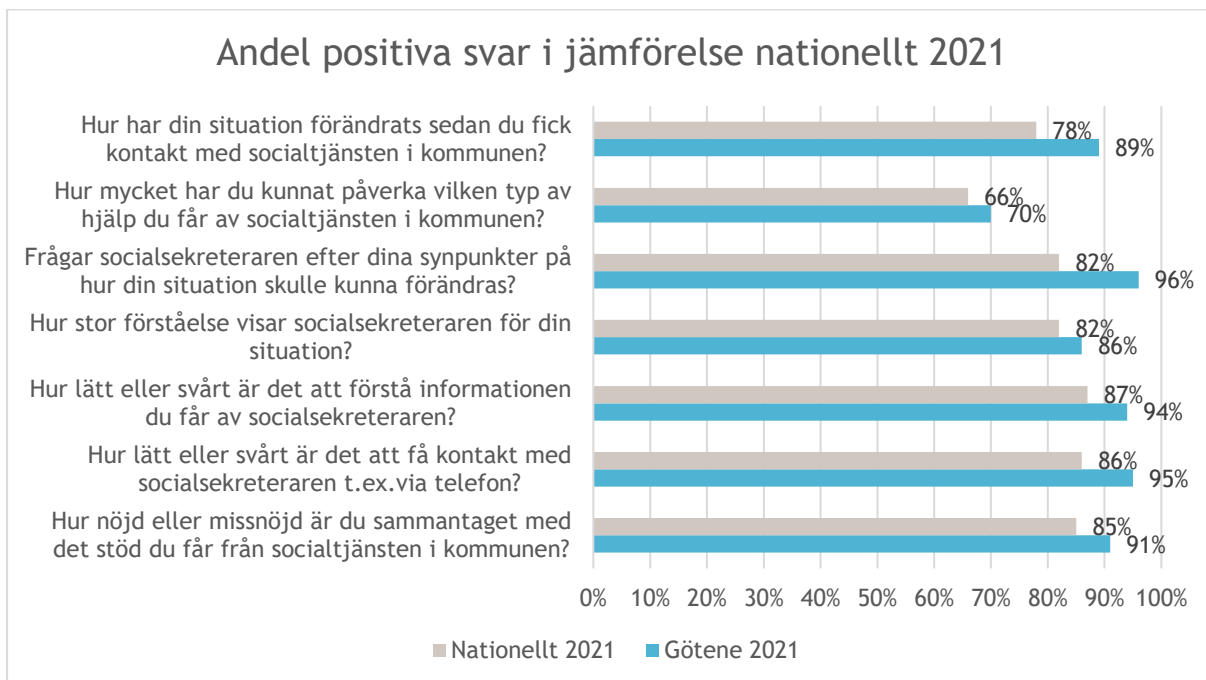


Svarefrekvens kvinna, man, annat



2.2 Resultat ekonomiskt bistånd

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



2.3 Klienternas kommentarer till frågorna

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

- Bra
- Jag använder E mail konstant. Går bra. Man borde kunna göra ansökan online med bank ID. Jobbigt att komma hit under covid för att skriva 10 ord på ett papper
- Min uppfattning har varit att min socialsekreterare oftast svarar direkt vid t e x kontakt via e-post
- De är jättesnälla och hjälpsamma, jag vill tacka dem, eftersom de hjälper oss.
- Jag tycker att handläggare på socialtjänsten är jättesnäll och hjälpsam och hon hjälper mig. Jag vill tacka henne mycket.
- Handläggare är hjälpsam och hon svarar på min fråga så snabbt som möjligt.
- Det går bra via E-mail.
- Lite svårt
- Mycket enkelt
- Jag vill tacka socialtjänsten för den ersättning som jag fick och de hjälpte mig

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

- Oftast, men kan vara svårt o koppla med Fk och Af.
- Jag är glömsk men det går bra
- Ibland tror jag man skriver medvetet infon så besvärligt att man inte ens orkar bry sig.
- Ibland är det svårt att förstå informationen som jag får från handläggaren på socialtjänsten
- Enkelt
- Förstår, om jag inte förstår några ord, frågar jag och får svar
- Det finns tolk via telefon
- Är det finns tolk? Eftersom jag inte kan svenska
- Jag vill inte att handläggare på socialtjänsten säga till mig att jag inte kan använda mina pengar på ett bra sätt

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

- Både ganska stor och ganska liten
- Dem förstår att jag är jag
- Socialsekreteraren måste ha ett av de mest värsta jobben, deras jobb är ju att med så små medel som möjligt ta beslut som är helt vansinniga
- Handläggare förstår väldigt bra min situation och hon hanterar väldigt bra mitt ärende, hon vill alltid hjälpa mig, jag vill tacka henne
- Genom tolk via telefon
- Det är okej men jag förstår
- En tolk via telefon

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

- Både ja och nej ang. min utredning om sjukpenning
- Planer görs med mig
- Kontakten/dialogen fungerar bra och det känns som att de synpunkter jag har lyssnas till
- Vid samtal kan vi diskutera olika tankar och olika åsikter
- Ja
- Ja
- Vid en diskussion kan vi förstå varandra och vi kan komma överens med våra åsikter

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

- Här har jag fått lämna in flera överklagan och inte fått rätt nån gång
- Har inte behövt påverka min situation så passmycket, men känner tillit till att jag får den hjälp jag behöver
- Har hittills inte behövt så olika slags typ av hjälp men min uppfattning är att jag nog skulle få den hjälp jag behöver
- Sådär
- Mycket
- Mycket, jag vill kunna klara mig själv hela tiden så jag måste jobba
- Det är bra

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

- Kontakt med Af & personligt ombud
- Tack
- Saker går framåt. Inte deras fel att jag misslyckas
- För att jag vill ett jobb eftersom jag vill ta hand om själv och min dotter?
(kommentar på svenska)
- Nått stort måste hända/ändra på. Hela sveriges system har nått botten, Dom svaga, fattiga, sjuka, skadade utsätts för brutala metoder, och detta får ske helt utan några konsekvenser
- Min situation ser likadan ut som när jag först tog kontakt med socialtjänsten eftersom jag är x (nämner privat situation), men har haft väldigt bra stöd!
- Har fått mycket gott stöd som hjälpt mig i rätt riktning
- Både förbättrats lite + försämrats lite
- Jag fick jättemycket hjälp
- Jag har vågat att kunna ta steg framåt som jag aldrig trodde att jag skulle kunnat ta!
- Sådär
- Missbelåten, eftersom jag är vuxen vill jag komma in i arbete
- Ersättning som jag har fått, inte så mycket men det räcker bara för att jag kan klara mig att leva
- Lite förändrat, för jag vill ha ett jobb eftersom jag vill ta hand om mig själv och min dotter

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

- Det är mellan ganska nöjd och ganska missnöjd för att vi behöver jobb och hjälp för att hitta lämpligt jobb.
- Beror på situationer
- Det har varit bra. Fullt stöd
- Har fått ett mycket gott stöd och det är jag oerhört tacksam för
- Känner mig allmänt bra bemött
- Missnöjd med biståndshandläggare. Anser att personen inte gör sitt jobb utan är ute efter att trycka ner mej ännu mer dom andra insatserna är mycket bra
- Måttlig nöjd
- Sådär
- Det har inte förändrats, måste jobba, har inte så mycket pengar, räcker bara till mat, räcker inte till annat

2.4 Kommentarer till resultatet

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är mycket bra jämfört med övriga kommuner. Jämfört med förra årets undersökning är svarsfrekvensen och det höga antalet svarande också bra. Detta gör att tillförlitligheten i resultaten 2021 är hög. Det är en högre andel kvinnor som har svarat än män jämfört med alla kommuner där det lika många kvinnor som män som svarat. Varför det skiljer sig åt i antal svar mellan kvinnor och män är okänt.

Resultat i sin helhet

Totalt sett så har ekonomiskt bistånd ett mycket bra resultat även i år. Jämfört med alla kommuner har Götene en högre andel positiva svar i alla av de totalt sju frågorna. Högst resultat får ekonomiskt bistånd i: Frågan om klientens synpunkter 96 %, Lätt att få kontakt 95 %, Information 94 % Sammantaget nöjd 91 %. Lägst resultat fick, Påverkan vilken typ av hjälp 70 %.

Jämförelse resultat 2020-2021

I jämförelse med resultatet 2020 så har resultatet förbättrats i en av frågorna, lika i två samt försämrats marginellt i resterande fyra frågor, men fortfarande bra resultat. Positivt är att frågan, ”Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?” som var ett förbättringsområde 2020 har förbättrats från 78 % 2020 till 89 % 2021.

Kommentarer

De svarande har lämnat många kommentarer vilket är värdefull information till förbättringsarbetet där 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, synpunkter och påverkan. Ett fåtal negativa kommentarer som berör frågorna om förändrad situation och hur nöjd eller missnöjd man är.

2.5 Bevarandeområden

- Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? 96 %
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren t.ex. via telefon? 95 %
- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? 94 %
- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? 91 %

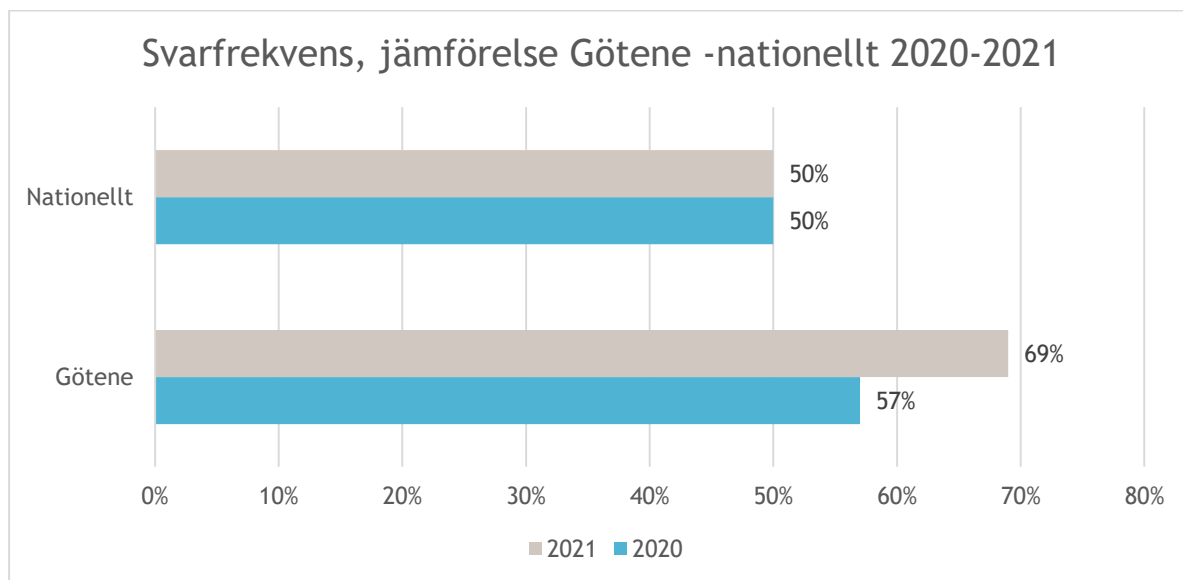
2.6 Förbättringsområden

- Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? 70 %

3 Resultat Missbruk- och beroendevård

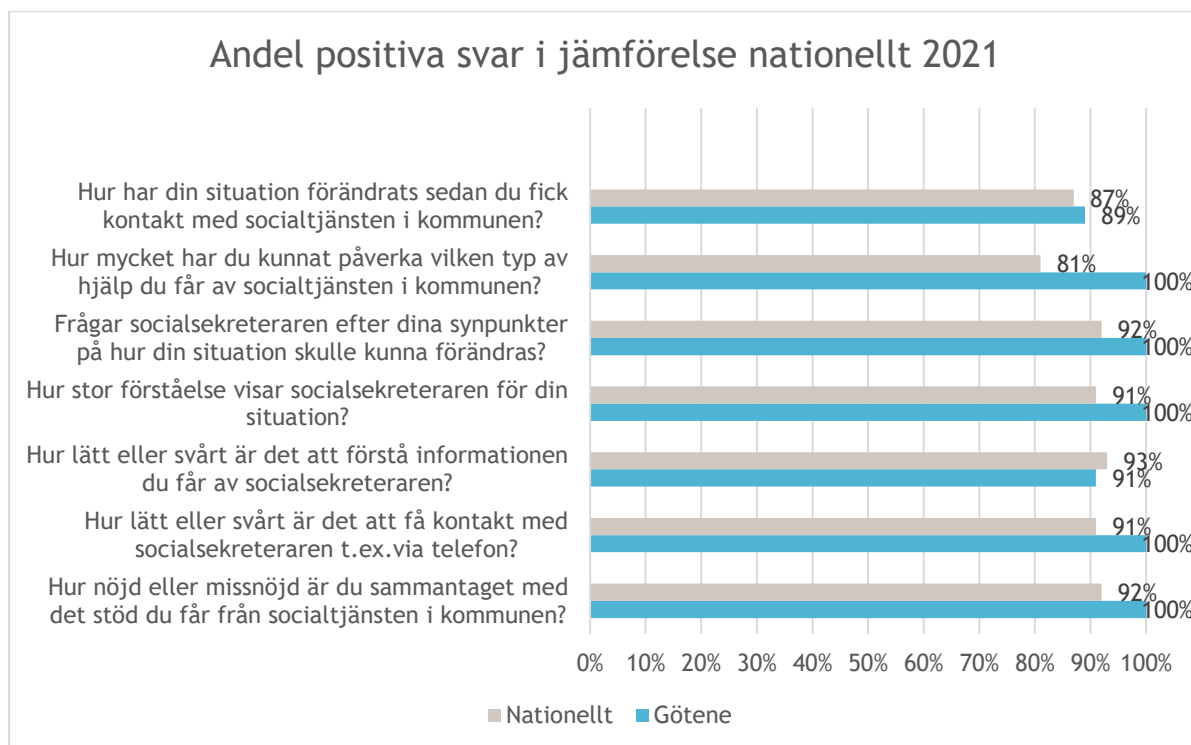
3.1 Svarsfrekvens

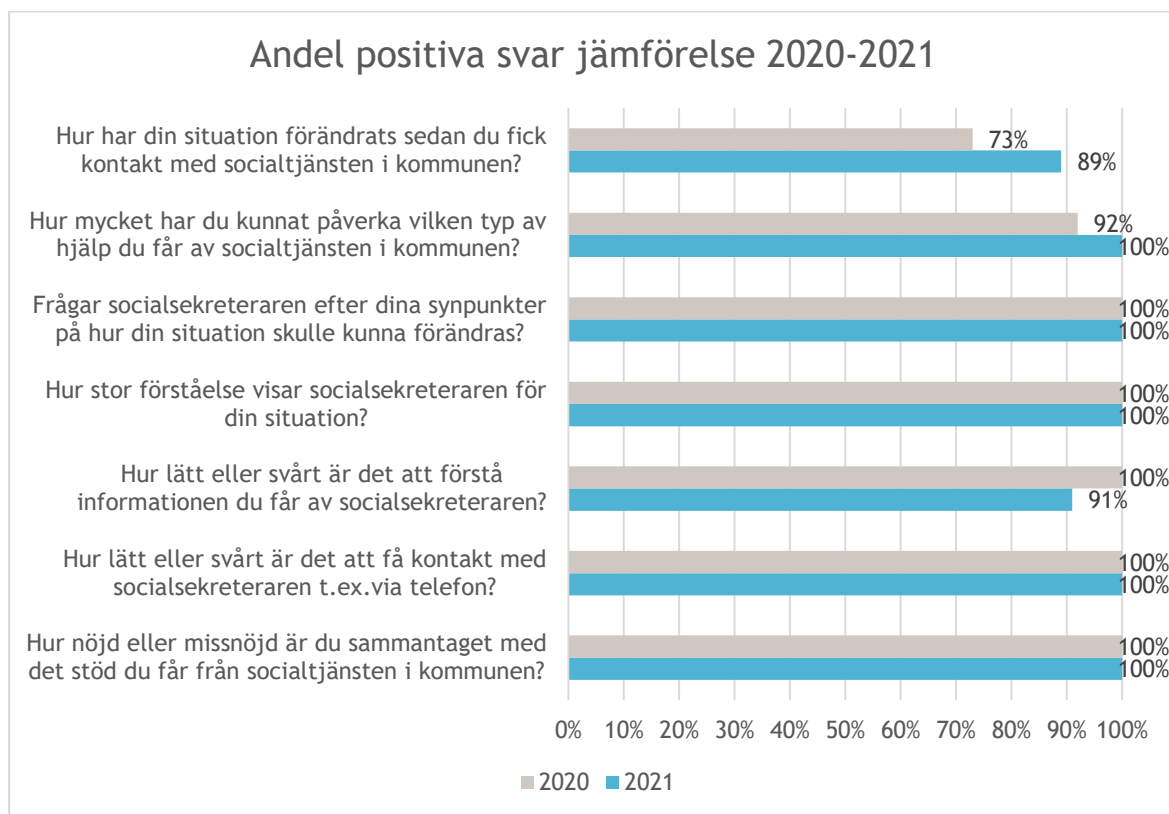
Totalt har 16 enkäter delats ut och 11 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 69 %. 2020 var 30 utdelade enkäter och 17 svar vilket gav en svarsfrekvens på 57 %



3.2 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.





3.3 Klienternas kommentarer till frågorna

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

- Funkar bra
- Alltid lätt tillgänglig

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

- Känner mig alltid bra bemött

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

- Svårt att veta som missbrukare

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

- Mycket nöjd med det sociala och bemötandet mindre nöjd med vilka alternativ som finns

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

- Blivit mer medveten om olika problem (positivt)

3.4 Kommentarer till resultatet

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 69 % är bättre jämfört med alla kommuner 50 %. I år har endast 11 svar inkommit vilket är en försämring jämfört med 2020 då det var 17 som också var ett lågt antal svar, därför ska årets resultat tolkas med försiktighet. Verksamheten får ta sig an detta som ett förbättringsområde. Inget resultat på antal/andel svarande män respektive kvinnor på grund av för få svar, (minst fem svar från såväl kvinnor som män).

Resultat i sin helhet

Utifrån de svar som inkommit har missbruk- och beroendevården totalt sett fått 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; Sammantaget nöjd 100 %, Få kontakt, 100 %, Visar förståelse 100 %, Synpunkter 100 % och Påverkan 100 %.

Lägst resultat får missbruks- och beroendevården i; Förbättrad situation (89 %), men ligger högre jämfört med alla kommuner (87 %) vilket visar på en hög lägsta nivå. Övriga andel positiva svar ligger mellan 91-100 %.

Jämförelse resultat 2020-2021

I jämförelse med resultatet 2020 så har resultatet förbättrats i två av frågorna, lika i fyra samt försämrats i en fråga, men fortfarande bra resultat. Positivt är att frågan, ”Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?” som var ett förbättringsområde 2020 har förbättrats från 73 % 2020 till 89 % 2021. Den enda frågan som fått ett sämre resultat jämfört med 2020 och alla kommuner är om det är lätt eller svårt att förstå informationen, 93 % 2020 och 91 % 2021 vilket är en marginell försämring.

Kommentarer

Totalt sett har det kommit in sex kommentarer kopplade till frågorna, nästan alla positiva, någon enstaka negativ.

3.5 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 till exempel via telefon? 100 %
- Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? 100 %
- Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? 100 %
- Sammantaget nöjd med stöd du får av socialtjänsten i kommunen? 100 %

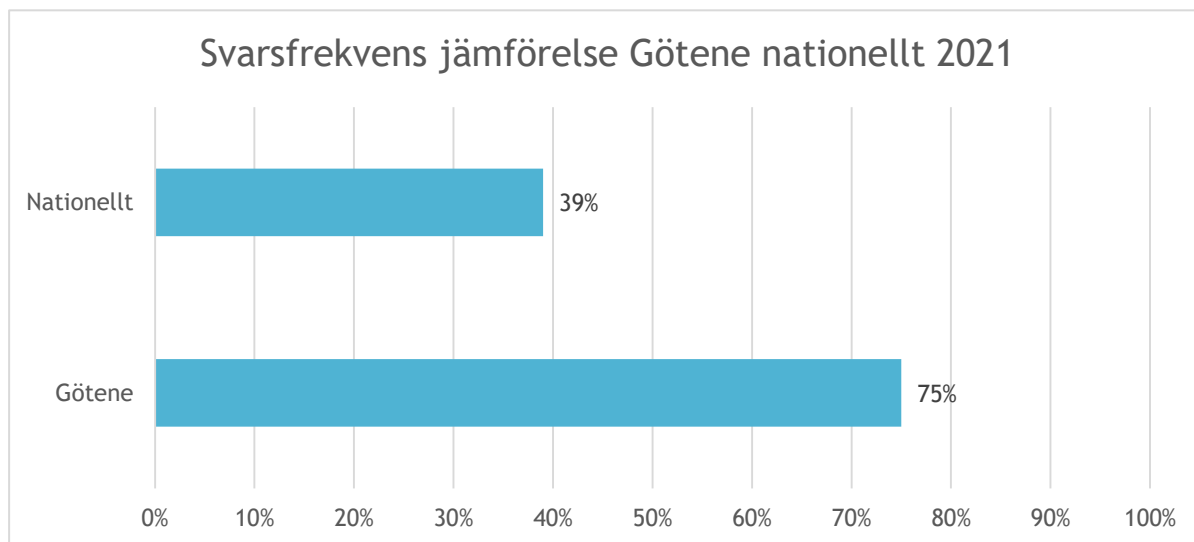
3.6 Förbättringsområden

- Öka antalet utdelade enkäter för att få fler svar och ett tillförlitligt resultat

4 Resultat social barn- och ungdomsvård, ungdomar 13+

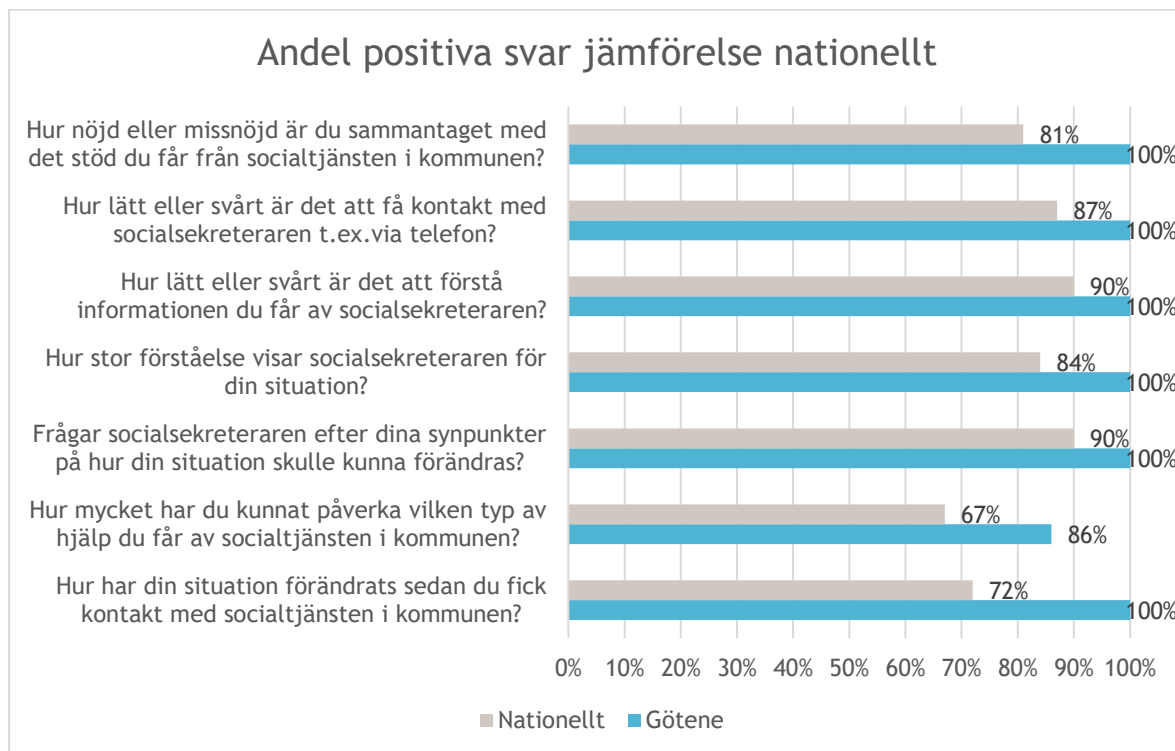
4.1 Svarsfrekvens

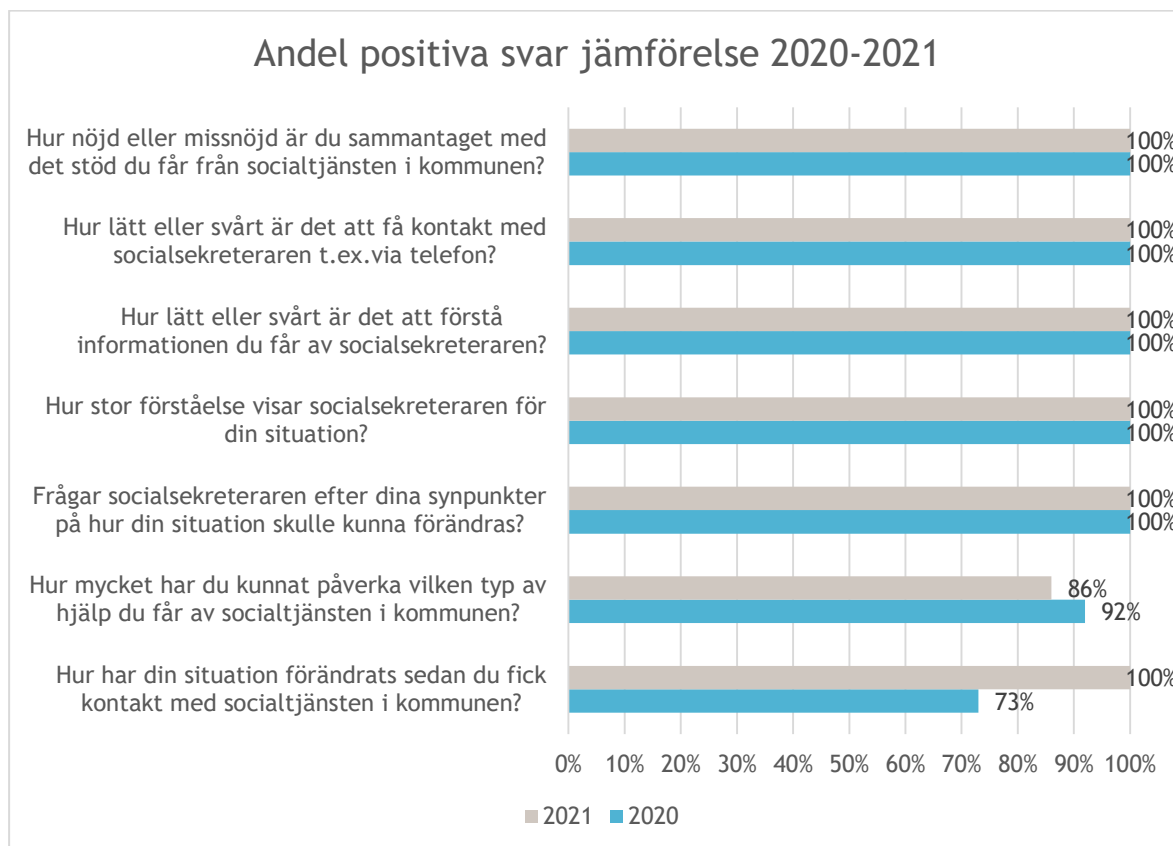
Totalt har 12 enkäter delats ut och 9 har svarat vilket ger en svarsfrekvens på 75 %. 2020 kunde ingen svarsfrekvens redovisas på grund av att antalet utdelade enkäter saknades för ungdomar 13+.



4.2 Resultat ungdomar 13+

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





4.3 Ungdomarnas kommentarer till frågorna

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

- Det är mamma och pappa som planerar mötena, ringer samtalen
- Jag är alltid nöjd med att svara på mina sms
- Ibland är det lätt att få kontakt med dem
- Alla är trevliga och ringer tillbaka
- Suger

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

- Vissa delar är lätta att förstå, andra saker kan bli lite svårare
- Det kan möjligtvis vara eftersom jag är ett barn, men de är väldigt tydliga.
- Det beror på vad informationen är

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

- Det känns som att de förstår mig/min situation och verkligen bryr sig

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

- De frågar ofta efter min åsikt

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

- Som sagt bokar mina föräldrar möten, men jag får en chans att påverka så länge mötena varar
- Stöttar att jag gör bättre saker

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

- Jag är glad över all hjälp jag får

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

- Förändrats till det bättre
- Fått flera ärenden Bra?

4.4 Kommentarer till resultatet

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är hög 75 % men det är ett lågt antal utdelade enkäter (12) och 9 har svarat. Resultatet ska därför tolkas med försiktighet. Enligt enhetschefen så kan den höga personalomsättningen på barn- och familj påverkat utdelningen av enkäter. Verksamheten får ta sig an detta som ett förbättringsområde. Inget resultat på antal/andel svarande män respektive kvinnor på grund av för få svar, (minst fem svar från såväl kvinnor som män).

Resultat i sin helhet

Totalt sett så har barn- och ungdomsvård, ungdomar 13 + ett mycket bra resultat, utifrån de som har svarat, "Full Pott" 100 % positiva svar i sex av de sju frågorna. Den enda frågan som inte fått 100 % är Påverkan på typ av hjälp 86 %.

Jämförelse Götene-nationellt

Jämfört med alla kommuner så ligger resultatet för barn- och ungdomsvård, ungdomar 13 + över i alla frågorna jämfört med det nationella resultatet.

Jämförelse resultat 2020-2021

Jämfört med förra årets resultat så ligger resultatet lika i fem av frågorna, försämring i en; Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? Andel positiva svar 86 % 2021 och 92 % 2020. En fråga har förbättrats, och det är; "Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?" som också var ett förbättringsområde 2020. Andel positiva svar var 73 % 2020 och nu "full pott" 100 % 2021, mycket positivt.

Kommentarer

Majoriteten av kommentarerna är positiva, några både positiva och negativa och en negativ.

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 till exempel 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 har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? 100 %

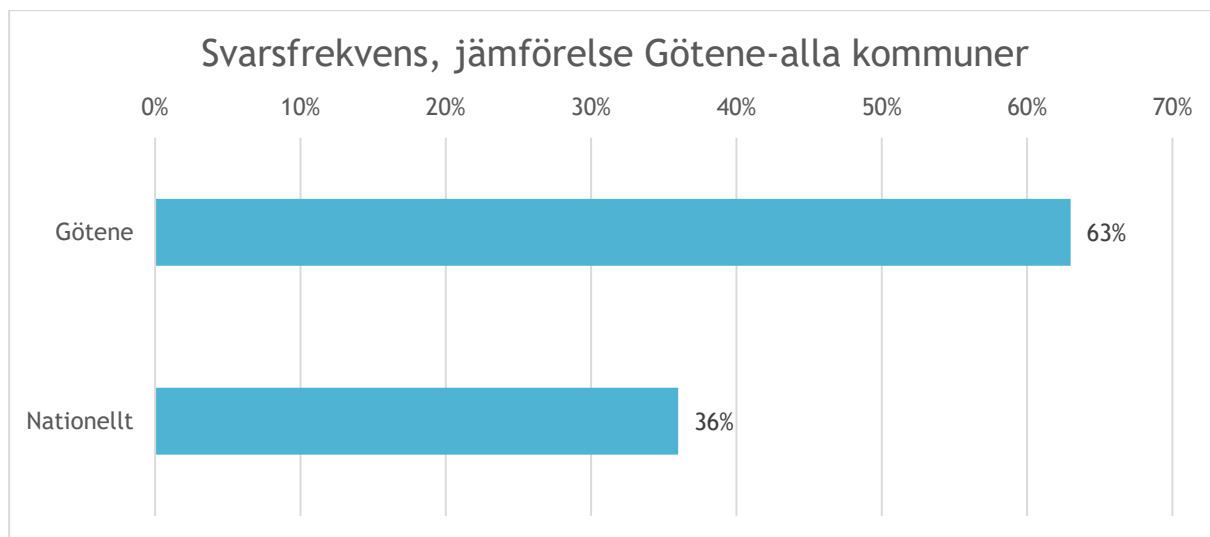
4.6 Förbättringsområden

- Öka antalet utdelade enkäter för att få fler svar och ett tillförlitligt resultat
- Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? 86 %

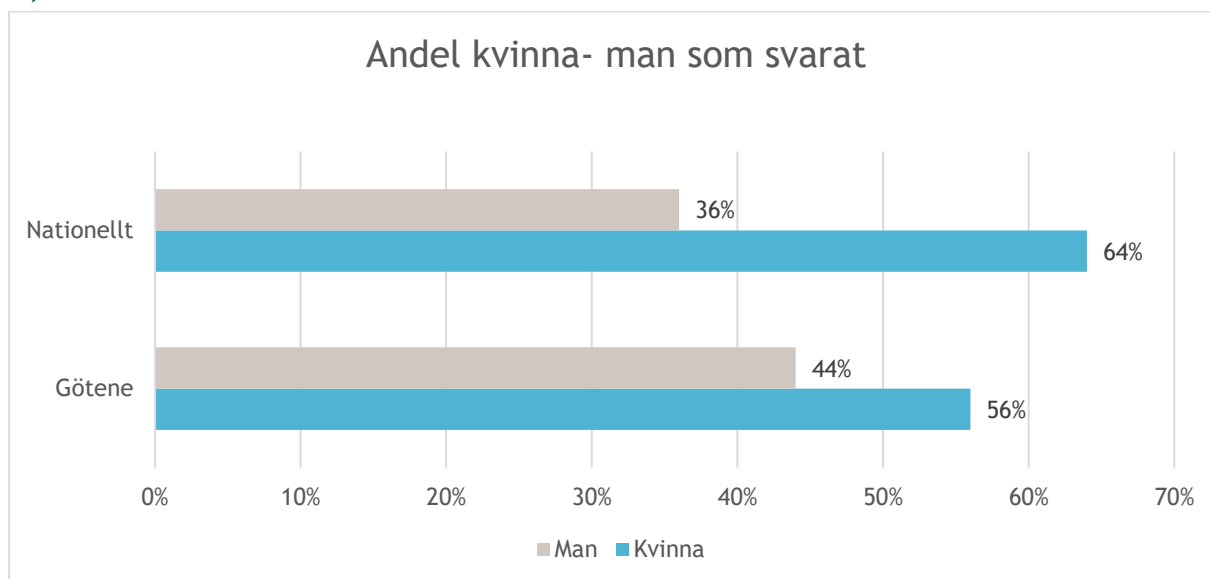
5 Resultat social barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare

5.1 Svarsfrekvens

Totalt har 40 enkäter delats ut och 25 svar kommit in., vilket ger en svarsfrekvens på 63 %



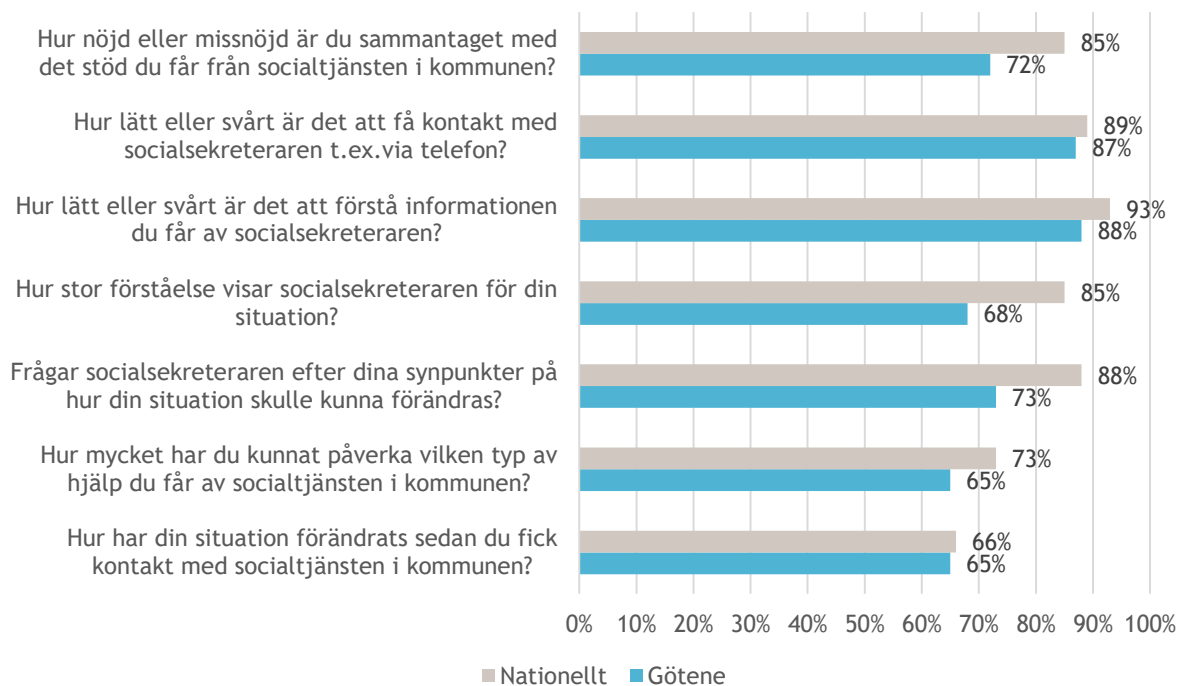
5,2 Andel kvinna - man som svarat



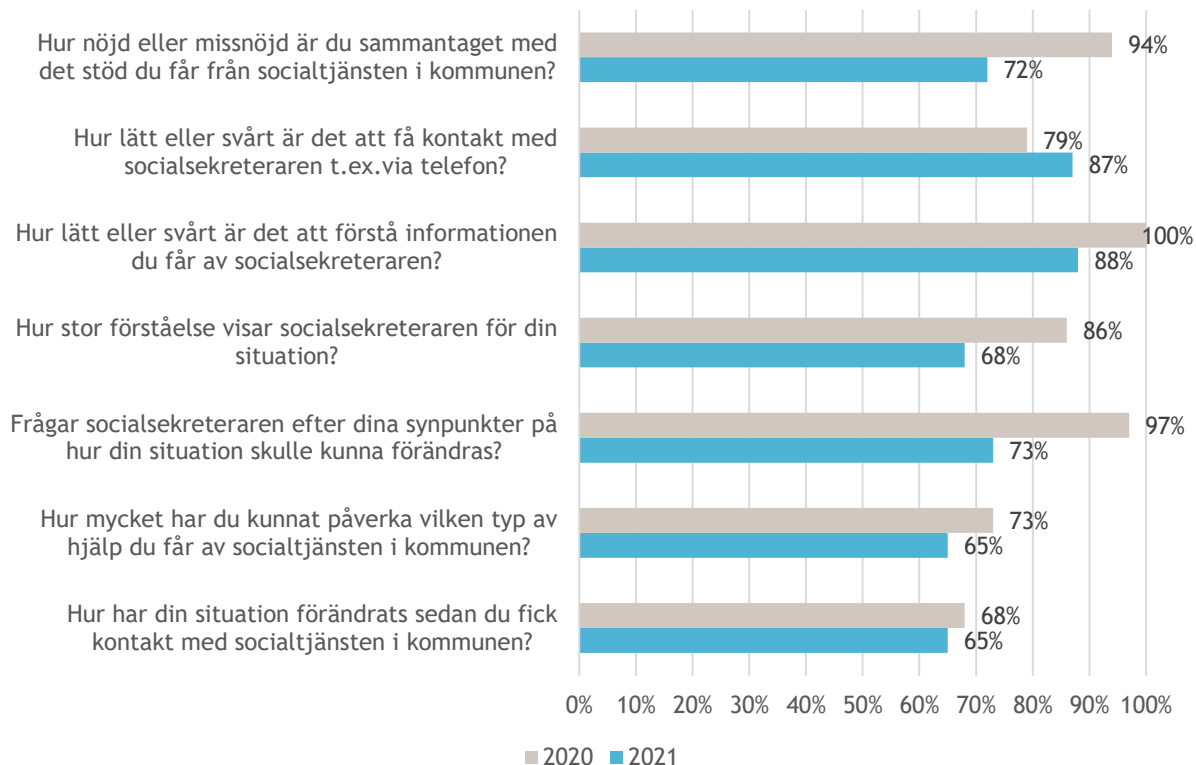
5.3 Resultat vårdnadshavare

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

Andel positiva svar jämförelse nationellt



Andel positiva svar jämförelse 2020-2021



5.4 Vårdnadshavarnas kommentarer till frågorna

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

- Totalt har sex personer lämnat in kommentarer varav en positiv, en neutral och fyra negativa som handlar om att socialsekreterarna inte svarar i telefon, sms eller mail. En positiv om snabb kontakt och trevligt bemötande.

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

- Totalt har sex personer lämnat kommentarer varav två positiva, en neutral och tre negativa. De positiva kommentarerna handlar om vänligt mottagande och att det är bara och fråga om jag inte förstår. De negativa kommentarerna handlar om att det är svårt att förstå informationen, dålig kommunikation, en säger en sak och den andra en helt annan och ingen har koll.

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

- Totalt har sex personer lämnat kommentarer varav en positiv och fem negativa. Den positiva handlar om att socialtjänsten förstår min situation väldigt bra och hjälper mig, de negativa handlar om att socialsekreterarna inte visar förståelse, inte tas på allvar och att det inte finns något intresse att av att förstå.

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

- Totalt har tre personer lämnat kommentarer varav en neutral och två negativa. De negativa kommentarerna handlar om att socialsekreterarna inte frågar efter synpunkter eller lyssnar.

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

- Totalt har tre personer lämnat kommentarer, alla negativa. De negativa kommentarerna handlar om att de inte fått någon hjälp och att de inte bryr sig.

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

- Totalt har sex personer lämnat kommentarer varav tre positiva och tre negativa. De positiva kommentarerna handlar om bra möten, positiv påverkan och hjälp med att få ersättning. De negativa kommentarerna handlar om att de inte får stöd och har en försämrad situation.

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

- Totalt har sex personer lämnat kommentarer varav tre positiva och tre negativa. De positiva kommentarerna handlar om att det var bra med en tredje part att bolla med, och att det blev bättre och kände sig starkare. De negativa kommentarerna handlar om att mycket har försämrats, att det saknas förståelse, att de inte kan planera sitt liv och saknar sitt barn.

5.5 Kommentarer till resultatet

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är 63 % vilket är bra jämfört nationellt där svarsfrekvensen bara är 36 %. Det finns ingen svarsfrekvens att jämföra med från förra året men det var 37 svar som kom in och i år var det 25 svar. Det är en lite högre andel av kvinnorna (56 %) som har svarat än männen (44 %) vilket ser likadant ut jämfört nationellt.

Resultat i sin helhet

Totalt sett så har barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, ett försämrat resultat. Jämfört med det nationella resultatet så ligger barn- och ungdomsvården, vårdnadshavare under i alla frågor vilket är en markant försämring. Högst resultat får barn- och ungdomsvården vårdnadshavare i: Information 88 %, och Få kontakt 87 %. Lägst resultat får barn- och ungdomsvården vårdnadshavare i: Påverka på typ av hjälp 65 %, förändrad situation 65 % och visad förståelse 78 %. Årets brukarundersökning visar på flera förbättringsområden. Enligt enhetschefen så har det varit en hög personalomsättning på socialsekreterare under 2021, vilket troligtvis kan ha påverkat verksamheten. Kontinuiteten mellan socialsekreterare och klient har på så sätt försämrats.

Jämförelse resultat 2020-2021

I jämförelse med resultatet 2020 så har resultatet försämrats i alla frågor utom en som har förbättrats. Det är: Lätt att få kontakt (87 %) 2021 och 79 % 2020. Andelen positiva svar i övriga frågor har försämrats jämfört med 2020. Den största försämringen är i frågorna om socialsekreteraren frågar efter synpunkter som gått ner från 97 % 2020 till 73 % 2021 och sammantagen nöjdhet från 85 % 2020 till 72 % 2021.

Kommentarer

De svarande har lämnat många kommentarer vilket är positivt och värdefull information. Majoriteten av kommentarerna är negativa, speciellt frågorna om det är lätt eller svårt att få kontakt, information, förståelse, synpunkter och påverkan av typ av hjälp. I frågorna om sammantagen nöjdhet och om situationen har förändrats är det lika många negativa som positiva kommentarer. Att det finns mer missnöje i den här undersökningsgruppen kanske inte är så oväntat då det handlar om en del tvångsomhändertagande.

5.6 Bevarandeområden (andel positiva svar över 80 %)

- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? 88 %
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)? 87 %

5.7 Förbättringsområden (andel positiva svar under 70 %)

- Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? 65 %
- Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? 65 %
- Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation 68 %

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: