



Resultat brukarundersökning 2017

Socialförvaltningen

2017-12-18



Brukarundersökning 2017

Socialförvaltningen har för tredje året i rad deltagit i den nationella brukarundersökningen för Individ- och familjeomsorgen. Dessförinnan har socialförvaltningen årligen sedan 2008 gjort en egen brukarundersökning. Genom att delta i den nationella undersökningen ges möjlighet att kunna jämföra resultatet med andra kommuners.

Enkäten vänder sig till besökare inom myndighetsutövning; Försörjning, Barn ungdom, Vuxen samt Ensamkommande barn. För Barn och ungdom besvarar både ungdomar över 13 år och vårdnadshavare enkäten.

Enkäten finns även på engelska, arabiska, dari, pashto, somaliska, tigrinja och finska.

Enkäten består av totalt 10 frågor. En egen fråga är tillagd som handlar om ungefär hur länge man haft kontakt med socialtjänsten.

Genomförandet skedde under perioden 4 september till 6 oktober 2017.

Totalt besvarade 191 personer enkäten. Alla besvarade dock inte alla frågor varför antalet svaranden skiljer sig åt mellan frågorna.

Bland de som svarat på vilket område de besökte så besökte 73 personer område Försörjning, 15 personer Barn Ungdom – äldre än 13 år och 35 personer vårdnadshavare, 11 ensamkommande ungdomar 13 år eller äldre och 15 personer besökte Vuxen.

Frågorna lyder;

2. Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen?
3. Är du kvinna eller man?
4. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreterare (till exempel via telefon, sms eller e-post)? (*tillgänglighet*)
5. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? (*information*)
6. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? (*bemötande*)
7. Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? (*delaktighet*)

8. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? (*delaktighet*)
9. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? (*helhetsomdöme*)
10. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

Resultatet är genomgående mycket gott och ligger i linje med resultatet från föregående år. Socialförvaltningens resultat per fråga finns som bilaga.

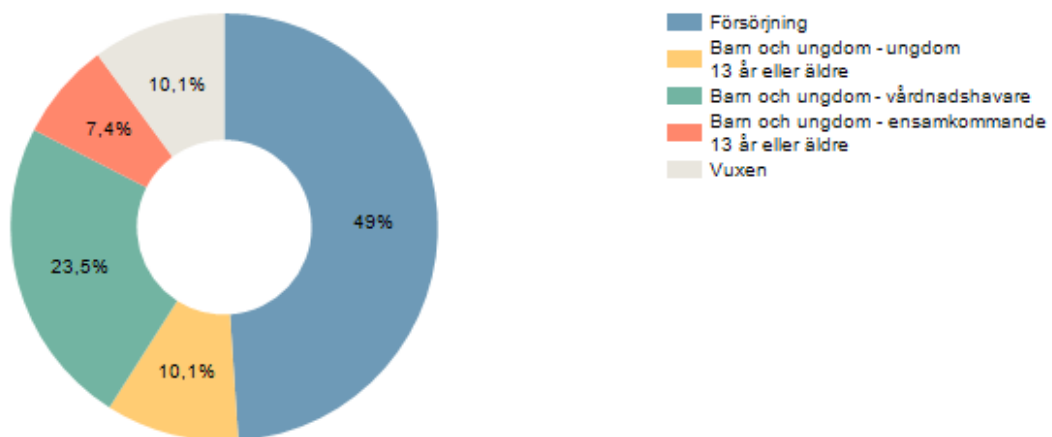
Nedan presenteras socialförvaltningens resultat i jämförelse med övriga deltagande kommuner. Sammanställningen är gjord av Kolada (Kommunernas och landstingens databas). Svartalernativet Vet inte/ingen åsikt är exkluderat. Antalet deltagande kommuner är 89.

Frågeområde	Resultat Östersund	Resultat alla kommuner
Brukarbedömning totalt – helhetssyn, andel (%)	92	85
Få kontakt, andel (%)	89	86
Tydlig information, andel (%)	91	90
Visar förståelse, andel (%)	94	84
Inflytande, andel (%)	90	86
Påverka hjälp, andel (%)	77	70
Förbättrad situation, andel (%)	82	76

Enkät 2017

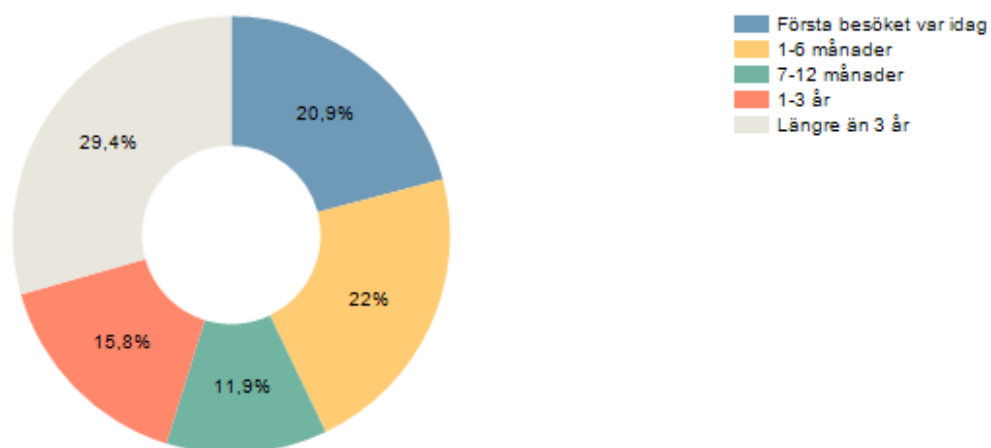
Standardrapport

1.1. Besöket gjordes på område:



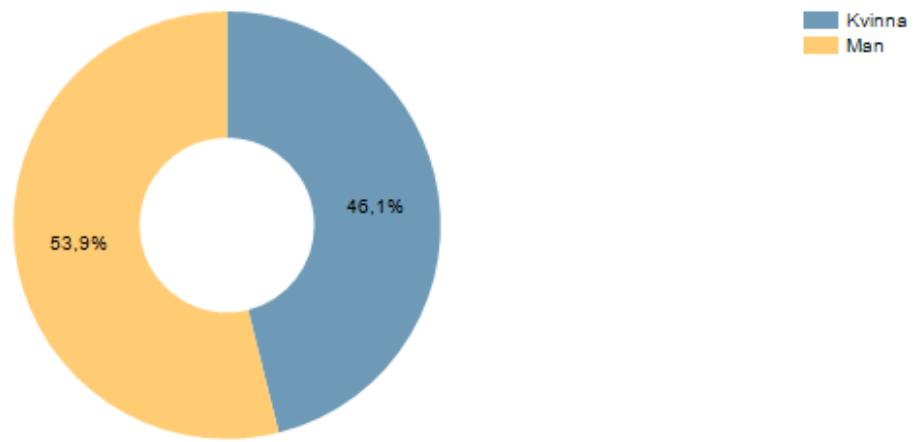
	Procent	Antal
Försörjning	49%	73
Barn och ungdom - ungdom 13 år eller äldre	10,1%	15
Barn och ungdom - vårdnadshavare	23,5%	35
Barn och ungdom - ensamkommande 13 år eller äldre	7,4%	11
Vuxen	10,1%	15
Svarande		149

2.2. Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen?



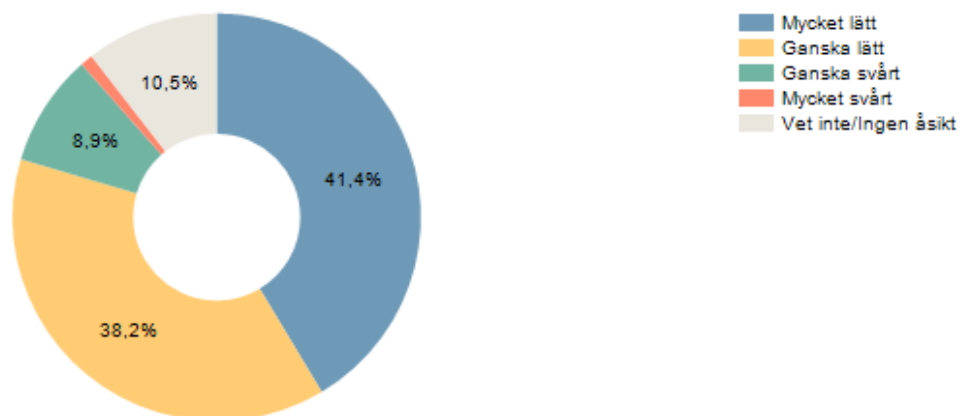
	Procent	Antal
Första besöket var idag	20,9%	37
1-6 månader	22%	39
7-12 månader	11,9%	21
1-3 år	15,8%	28
Längre än 3 år	29,4%	52
Svarande		177

3.3. Är du kvinna eller man?



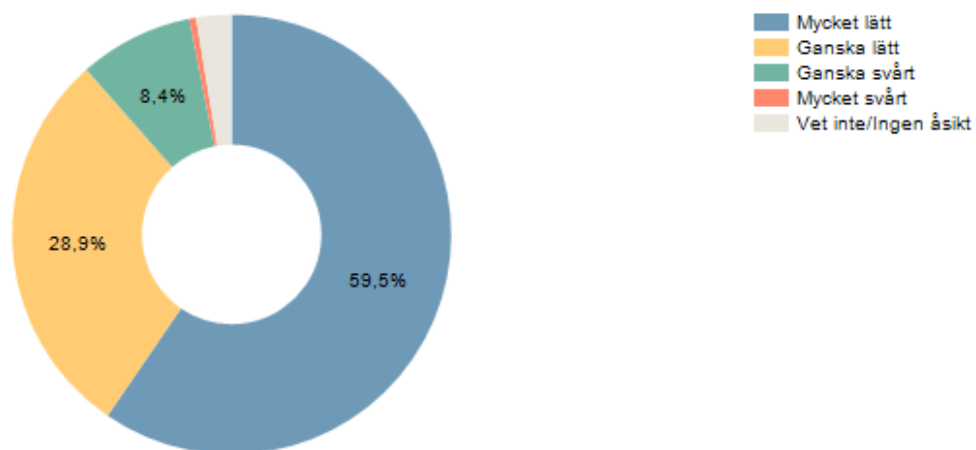
	Procent	Antal
Kvinna	46,1%	88
Man	53,9%	103
	Svarande	191

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



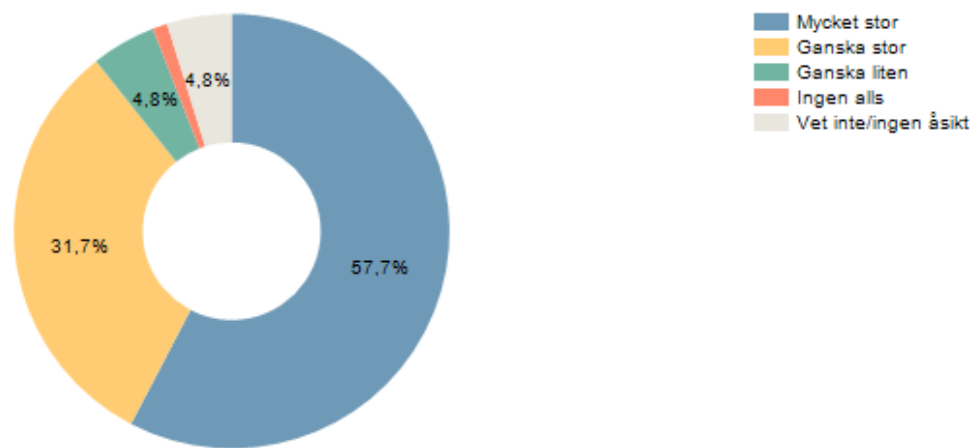
	Procent	Antal
Mycket lätt	41,4%	79
Ganska lätt	38,2%	73
Ganska svårt	8,9%	17
Mycket svårt	1%	2
Vet inte/Ingen åsikt	10,5%	20
	Svarande	191

5.5. Hurlätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?



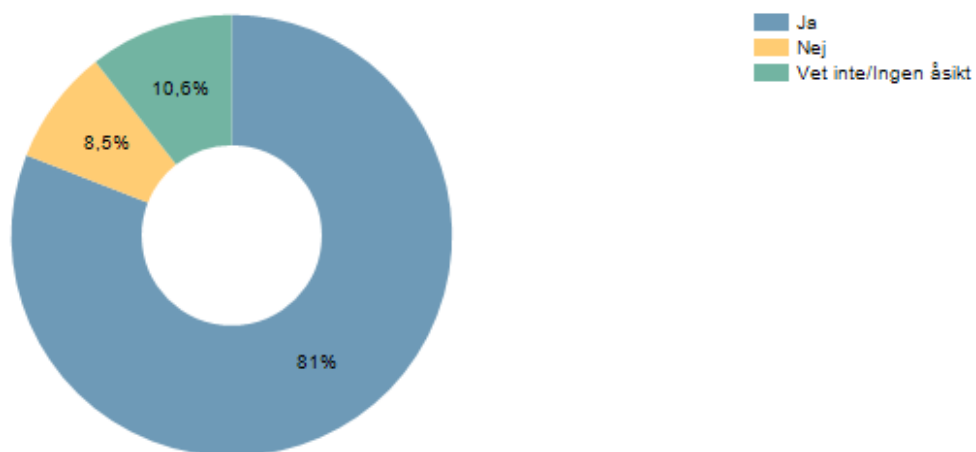
	Procent	Antal
Mycket lätt	59,5%	113
Ganska lätt	28,9%	55
Ganska svårt	8,4%	16
Mycket svårt	0,5%	1
Vet inte/Ingen åsikt	2,6%	5
	Svarande	190

6.6. Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?



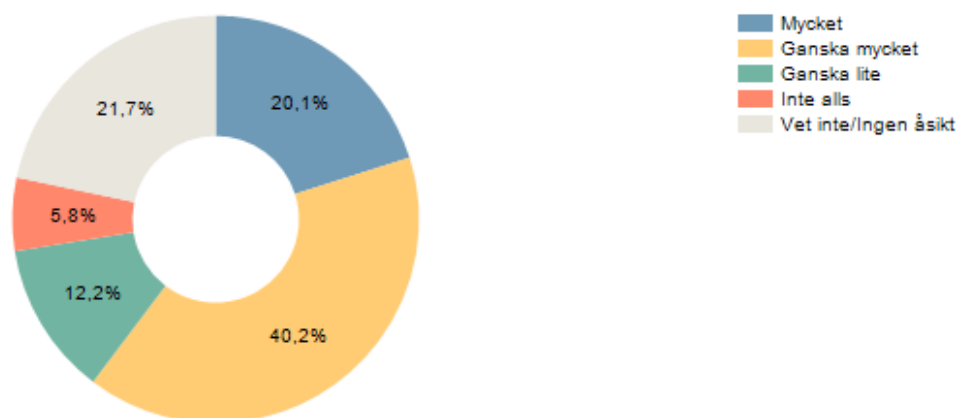
	Procent	Antal
Mycket stor	57,7%	109
Ganska stor	31,7%	60
Ganska liten	4,8%	9
Ingen alls	1,1%	2
Vet inte/ingen åsikt	4,8%	9
	Svarande	189

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



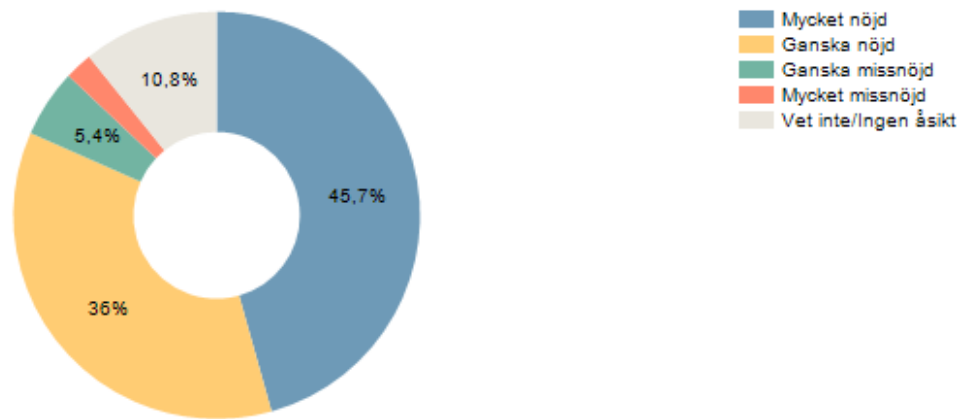
	Procent	Antal
Ja	81%	153
Nej	8,5%	16
Vet inte/Ingen åsikt	10,6%	20
Svarande		189

8.8. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialförvaltningen i kommunen?



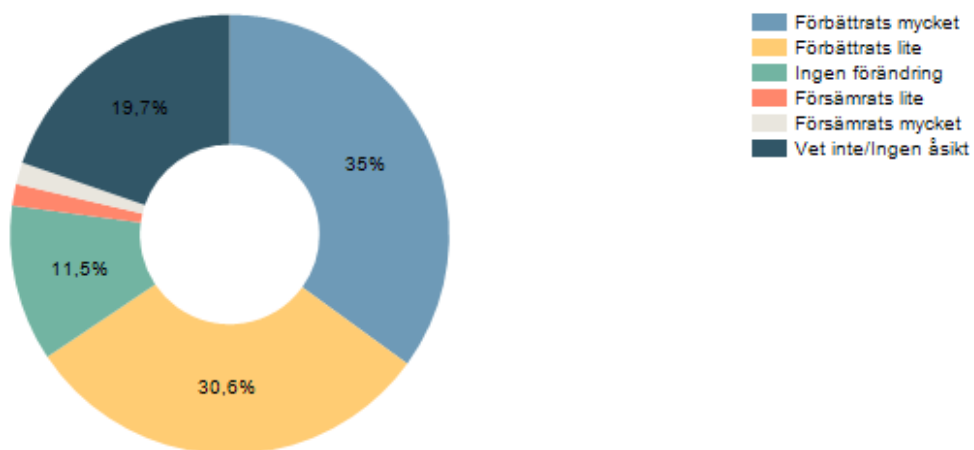
	Procent	Antal
Mycket	20,1%	38
Ganska mycket	40,2%	76
Ganska lite	12,2%	23
Inte alls	5,8%	11
Vet inte/Ingen åsikt	21,7%	41
	Svarande	189

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



	Procent	Antal
Mycket nöjd	45,7%	85
Ganska nöjd	36%	67
Ganska missnöjd	5,4%	10
Mycket missnöjd	2,2%	4
Vet inte/Ingen åsikt	10,8%	20
	Svarande	186

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



	Procent	Antal
Förbättrats mycket	35%	64
Förbättrats lite	30,6%	56
Ingen förändring	11,5%	21
Försämrats lite	1,6%	3
Försämrats mycket	1,6%	3
Vet inte/Ingen åsikt	19,7%	36
	Svarande	183

11. Egen kommentar

Svar

fråga 10: små steg

fråga 4- Har inte behövt försöka nå soc. sekr.

fråga 10- Vissa perioder har situationen förbättrats mycket, andra perioder har det försämrats. Det har berott mycket på vilka insatser min familj har haft, oavsett vilken/a soc. sekr. vi har haft kontakt med. Min familj har haft regelbunden kontakt med socialtjänsten sedan hösten 2011 och har haft kontakt med: 5 olika socialsekreterare.

fråga 4: beror på

fråga 5: okej

fråga 6: stor

fråga 9: nöjd!

fråga 4: har ej behövt försöka, hon kontaktade mig.

fråga 8: totalt för alla kontakter med socialtjänsten.

fråga 9: just nu!!!

fråga 10: Förbättrats lite i vissa avseenden, försämrats lite i andra avseenden.

fråga 8: PÅVERKA??

fråga 9: både mkt nöjd och ganska missnöjd, olika sekreterare.

fråga 10: både förbättrats lite och ingen förändring. överlever, framtiden?

Det är en skräckupplevelse att bli utan pengar o försörjning, och att då uppleva strikta regler. Varje "regel"ord skär i djupet.

fråga 9- Jag ser ingen mållinje riktigt men "vi har fått upp en fil" (gäller inte ekonomin) Bra kommunikation.

fråga 10- Svårt att säga, jag är hemlös förut hade jag en träningslägenhet vägrar bo på björkebo för att jag är inte en missbrukare och har vänner och i "viss mån" familj. Lite förändring för att vi har en plan som kan fungera för mig.

fråga 9: Både mkt nöjd och mkt missnöjd.

fråga 10: Både förbättrats mkt och försämrats mkt.

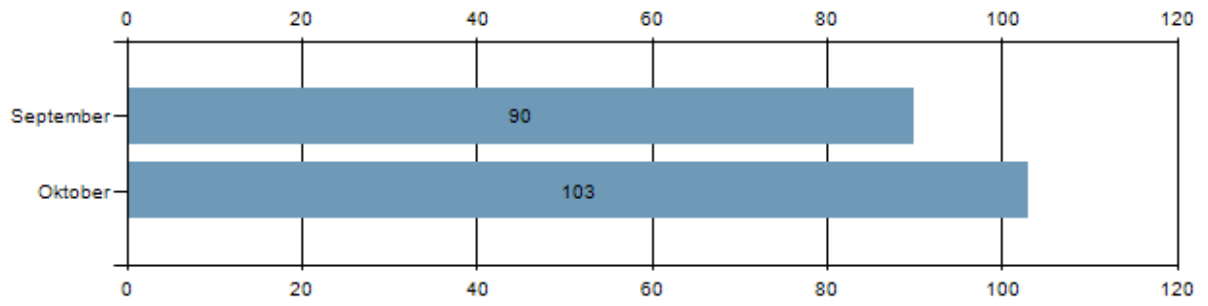
för att jag inte vill ha någon förändring just Nu, men vi försöker.

Förbättringen har inte kunnat påverkas mer av er, Genua har gjort ALLT hon kan och verkligen visat förståelse för min situation. Genua är en BEAST! Absolut den bästa person jag kunde få kontakt med och jag är väldigt tacksam för allt hon har gjort för mig!

Jag hade varit utanför systemet för nästan sju år, 7 years på grund av kronofogden och studie lån. Jag kunde inte få tag i någon lägenhet att leva i och kunde inte få tag i någon arbete, jag flyttade utomlands för att klara livet men blev nästan hemlös i tyskland och till sist flyttade jag till Norra Sverige till Jämtland. Nu har jag mycket bättre och tänker att göra framgång i livet tack vare Östersunds kommun. Tack - Mohamed

Tack

Antal svarande under perioden



Mottagare	Ej kontaktbara	Svarande	Svarsfrekvens
208	0	193	92,8%