

Marie Nyström och Maria Ekeröth  
Utvecklingsledare, Kansliet

# Brukarundersökning IFO 2016

Brukarnas upplevelser av kontakten med socialtjänsten i Haninge kommun



## Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Bakgrund och syfte	5
Genomförande	5
Resultatredovisning	6
De som svarade på enkäten	6
Tillgänglighet	7
Information	9
Bemötande	11
Delaktighet	13
Helhetsomdöme	17
Förändring	19
Utvecklingsområden	22
Social barn- och ungdomsvård	22
Ekonomiskt bistånd	22
Missbruks- och beroendevård	23
Bilaga 1. Svarsfrekvens för olika verksamhetsområden	24
Bilaga 2. Resultat - tabeller	25



## Sammanfattning

Under hösten 2016 deltog socialförvaltningen i en nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Syftet med undersökningen var att mäta brukares upplevelser av kontakten med socialtjänsten. Detta för att få ett underlag till att förbättra kvalitén för brukarna. Undersökningen bestod av en enkät med åtta frågor om tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, förändring och helhetsomdöme.

Enkäten riktade sig till personer aktuella inom den sociala barn- och ungdomsvården, ekonomiskt bistånd eller missbruks- och beroendevården. Inom barn- och ungdomsvården erbjöds både vårdnadshavare och ungdomar (inklusive ensamkommande ungdomar) att medverka i undersökningen. Enkäten delades ut efter möte med socialsekreterare inom myndighetsutövningen och den kunde besvaras på plats eller i efterhand. Det var frivilligt att delta i undersökningen och alla svarade anonymt. Totalt delades 459 enkäter ut varav 274 besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 60 procent. I undersökningen som finns presenterad i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) deltog 78 kommuner.

Resultatet för den sociala barn- och ungdomsvården är överlag positivt och likvärdigt med hur det ser ut i flertalet medverkande kommuner i den nationella undersökningen. Det är inga nämnvärda skillnader mellan kvinnor och män. När det gäller gruppen ensamkommande ungdomar redovisar Haninge på flera frågor ett bättre resultat än de flesta andra medverkande kommuner. Det handlar om frågor kring delaktighet och inflytande, förändring och om den sammantagna upplevelsen av det stöd de får från socialtjänsten. Vid tolkning av resultat gällande gruppen ensamkommande måste man dock vara försiktig då det är relativt få ensamkommande ungdomar som medverkat i undersökningen. Ett annat positivt resultat är att ungdomar (inte ensamkommande) i större utsträckning än i andra kommuner uppger att den information de får av socialsekreteraren är tydlig.



Även om resultatet för barn- och ungdomsvården överlag är positivt finns det några frågor med ett något sämre resultat. Vilka dessa frågor är skiljer sig åt beroende på vilken målgrupp som studeras. Vårdnadshavare och ungdomar (inte ensamkommande) redovisar ett något sämre resultat för de frågor som handlar om delaktighet och förändring. Kommunens resultat för dessa frågor ligger dock på samma nivå som hos merparten av andra medverkande kommuner. Haninge redovisar också ett sämre resultat än övriga kommuner avseende det stöd ungdomar upplever att de sammantaget får från socialtjänsten (gäller inte ensamkommande ungdomar). Gällande ensamkommande ungdomar redovisar de ett sämre resultat jämfört med de andra målgrupperna och jämfört med andra kommuner när det handlar om att förstå den information de får av socialsekreteraren.

Resultatet för ekonomiskt bistånd ligger generellt sämre på samtliga frågor i jämförelse med övriga medverkande kommuner. Det betyder däremot inte att samtliga resultat är dåliga, det visar endast att resultatet är sämre i relation till andra kommuner. De frågor där andelen positiva svar är som lägst handlar om tillgänglighet, delaktighet och bemötande. För detta verksamhetsområde framträder en generell bild av att män är mer positiva än kvinnor.

När det gäller missbruks- och beroendevården redovisar Haninge överlag ett bättre resultat än de flesta andra kommuner. Det är två frågor där samtliga svar är positiva. Det gäller frågan om tydlig information och om delaktighet – om socialsekreteraren frågar efter personens synpunkter. Två frågor visar på en något lägre andel positiva svar även om det i jämförelse med andra kommuner ändå är ett bra resultat. Det gäller en fråga om delaktighet - möjligheten att påverka typen av hjälp och frågan om förändring. Inom detta område var det för få deltagande kvinnor för att kunna göra några analyser om skillnader mellan kvinnor och män.

När resultatet från samtliga områden i brukarundersökningen analyseras är det viktigt att ha i åtanke att andelen personer som svarat "Vet inte/ingen åsikt" är



relativt stor för vissa frågor. En annan viktig sak att ha i åtanke är att vid frågan om situationen förbättrats, vara medveten om att svarspersonen kanske inte varit aktuell särskilt länge inom socialtjänsten och det kan till och med vara så att enkäten besvarades efter första besöket. Vid framtida undersökning bör därför en fråga om hur länge man har haft kontakt med socialtjänsten läggas till.

Sammantaget visar brukarundersökningen således på positiva resultat för den sociala barn- och ungdomsvården samt för missbruks- och beroendevården, men ett sämre resultat för området ekonomiskt bistånd.



## Bakgrund och syfte

Under hösten 2016 erbjöds alla kommuner att delta i en nationell brukarundersökning med stöd av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). Undersökningen består av en enkät riktad till personer aktuella inom socialtjänsten. Det är tredje gången som undersökningen genomförs nationellt och första gången som Haninge kommun medverkar i denna. Det var 78 kommuner som deltog i undersökningen 2016.

Syftet med undersökningen är att få reda på hur personer som är aktuella inom socialtjänsten upplever kontakten. Detta är ett viktigt underlag för att socialtjänsten ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet. Eftersom undersökningen genomförs nationellt ger den möjlighet till jämförelser av resultat med andra medverkande kommuner. Resultaten från Haninge och jämförande kommuner presenteras i denna rapport och finns även publicerade i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada).

## Genomförande

Undersökningen består av en enkät riktad till personer aktuella inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Enkäten delades ut av socialsekreterare efter kontakt med myndighetsutövningen inom den sociala barn- och ungdomsvården<sup>1</sup>, ekonomiskt bistånd samt inom missbruks- och beroendevården. Inom den sociala barn- och ungdomsvården erbjöds både vårdnadshavare och ungdomar 13 år eller äldre (inklusive ensamkommande) att medverka i undersökningen. Enkäten består av åtta frågor om tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, förändring och helhetsomdöme.

Undersökningen genomfördes under perioden 15 september till 15 oktober 2016. Enkäten kunde besvaras på plats eller skickas in i ett förfrankerat svarskuvert i efterhand. Det var frivilligt att delta och alla deltog anonymt.

---

<sup>1</sup> Familjerätten omfattas inte.



Förutom på svenska så fanns enkäten översatt till engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

Enkäten delades ut till totalt 459 personer och besvarades av 274, vilket ger en sammantagen svarsfrekvens på 60 procent. Detta är den genomsnittliga svarsfrekvensen bland kommunerna i den nationella brukarundersökningen<sup>2</sup>. Svarsfrekvensen varierar enligt följande för de olika verksamhetsområden och målgrupper som ingår<sup>3</sup>:

- Social barn- och ungdomsvård
  - vårdnadshavare 60 procent
  - ungdomar 13 år eller äldre (ej ensamkommande) 62 procent
  - ungdomar 13 år eller äldre (ensamkommande) 32 procent
- Ekonomiskt bistånd 63 procent
- Missbruks- och beroendevård 66 procent

I princip alla enkätsvar som inkom var på svenska. Bland gruppen ensamkommande ungdomar var nio av tolv inkomna enkäter på ett annat språk och då främst på dari.

## **Resultatredovisning**

Resultaten redovisas separat för de tre olika verksamhetsområden som ingår i undersökningen; social barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevård. Den sociala barn- och ungdomsvården omfattar tre målgrupper; vårdnadshavare, ungdomar 13 år eller äldre samt ensamkommande ungdomar 13 år eller äldre. Resultatet redovisas på samma sätt som i den nationella brukarundersökningen där svarsalternativet "Vet inte/ingen åsikt" inte räknas med i totalen. Detta svarsalternativ redovisas däremot separat för varje fråga. Alla resultat finns redovisade i detalj i bilaga 2.

---

<sup>2</sup> Bland de kommuner som rapporterat in svarsfrekvenser.

<sup>3</sup> En närmare redovisning av svarsfrekvensen redovisas i bilaga 1.



Jämförelser görs mellan kvinnor och män och med alla medverkande kommuner (78 stycken) i den nationella brukarundersökningen<sup>4</sup>. Jämförelser med andra kommuner syftar till att påvisa om Haninge är i nivå med de flesta andra kommuner eller om kommunen ligger bättre alternativt sämre till jämfört med andra. Dessa jämförelser visar dock enbart om man har bra eller dåliga resultat jämfört med andra. De talar inte om ifall resultatet i sig är bra eller dåligt. En kommun kan således ha dåliga resultat jämfört med andra trots att resultatet egentligen är bra (och vice versa). Jämförbarheten med andra kommuner är dock problematiskt då alla deltagande kommuner inte undersökt samtliga delar inom IFO och då svarsfrekvenserna ibland kan vara låga.

### De som svarade på enkäten

Inom den sociala barn- och ungdomsvården var det totalt 135 personer som medverkade i undersökningen. Av dessa var det lika många män som kvinnor som besvarade enkäten (49 % kvinnor, 50 % män och 1 % annat). Andelen svarande män respektive kvinnor skiljer sig dock åt om man studerar vårdnadshavare och ungdomar separat. Bland de svarande vårdnadshavarna utgjorde en något större andel kvinnor (61 %) och bland de svarande ungdomarna utgjorde en större andel män (72 %)<sup>5</sup>. När det gäller ensamkommande ungdomar var samtliga svarspersoner män.

*Tabell 1. Social barn- och ungdomsvård: svarspersoner uppdelat på målgrupp och kön*

	Kön	Antal	Andel
Vårdnadshavare	Kvinna	53	60,9 %
	Man	34	39,1 %
	<i>Totalt:</i>	87	
Ungdomar 13 år* ≥	Kvinna	13	36,1 %

<sup>4</sup> Jämförelser mellan kvinnor och män görs inte för området missbruks- och beroendevård då antalet medverkande kvinnor är för få.

<sup>5</sup> Avser ungdomar 13 år eller äldre inklusive ensamkommande ungdomar.





	Man	22	61,1 %
	Ej uppgett	1	2,8 %
	<i>Totalt:</i>	36	
<b>Ensamkommande ungdomar 13 år ≥</b>	Kvinna	0	0 %
	Man	12	100 %
	<i>Totalt:</i>	12	

\*Exklusive ensamkommande ungdomar

Inom ekonomiskt bistånd var det totalt 91 personer som medverkade i undersökningen. Av dessa var det lika många män som kvinnor som besvarade enkäten.

*Tabell 2. Ekonomiskt bistånd: svarspersoner uppdelat på kön*

Kön	Antal	Andel
<b>Kvinna</b>	45	49,5%
<b>Man</b>	46	50,5%
<i>Totalt</i>	91	

Inom missbruks- och beroendevården var det totalt 49 personer som medverkade i undersökningen. Av dessa var en majoritet män (82 %) och därmed var det förhållandevis få kvinnor, nio stycken (18 %) som besvarade enkäten.

*Tabell 3. Missbruks- och beroendevård: Svarspersoner uppdelat på kön*

Kön	Antal	Andel
<b>Kvinna</b>	9	18,4%
<b>Man</b>	40	81,6%
<i>Totalt</i>	49	



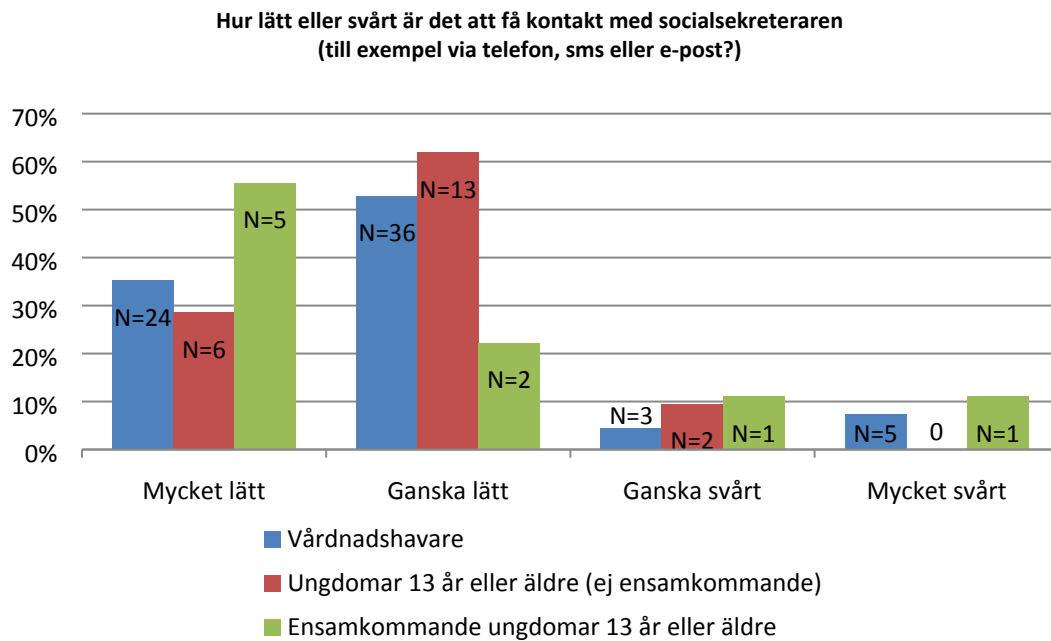
### **Tillgänglighet**

När det gäller tillgänglighet fick personerna svara på hur lätt eller svårt det är att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post). Resultatet visar sammantaget för hela den sociala barn- och ungdomsvården att de allra flesta (88 %) tycker att det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att få kontakt med sin socialsekreterare. Resultatet skiljer sig inte nämnvärt åt mellan kvinnor respektive män. Sammantaget är det en relativt stor andel personer som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan (37 personer eller 27 %).

Diagram 1 visar resultatet uppdelat per målgrupp (vårdnadshavare, ungdomar 13 år eller äldre respektive ensamkommande ungdomar 13 år eller äldre). Här framgår att 88 procent av vårdnadshavarna tycker det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att få kontakt med sin socialsekreterare. Bland ungdomar är motsvarande andel 90 procent och bland ensamkommande 78 procent. Allt detta ligger i nivå med resultatet från merparten av de deltagande kommunerna i den nationella brukarundersökningen (medelvärde vårdnadshavare 86 %, ungdomar 85 %, ensamkommande ungdomar 78 %).

*Diagram 1. Tillgänglighet: social barn- och ungdomsvård*





N= antal svarande

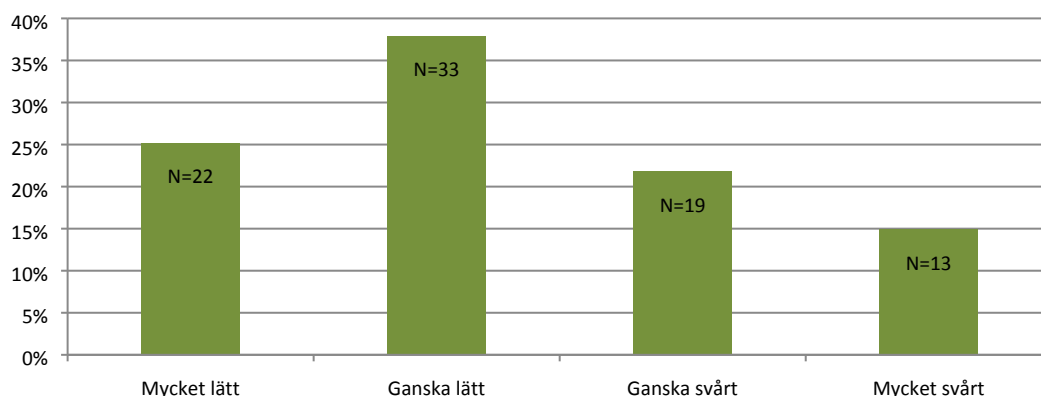
Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 98

Diagram 2 visar att det inom ekonomiskt bistånd är två tredjedelar (63 %) som uppger att det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att få kontakt med sin socialsekreterare. I jämförelse med andra kommuner är detta resultatet ett av de sämre (medelvärdet för medverkande kommunerna är 84 %). I Haninge uppger en tredjedel (37 %) att det svårt (ganska svårt eller mycket svårt) att få kontakt. Det är något fler män (64 %) än kvinnor (58 %) som tycker det är lätt att få kontakt. Det är tre personer (3 %) som svarat att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 2. Tillgänglighet: ekonomiskt bistånd*



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



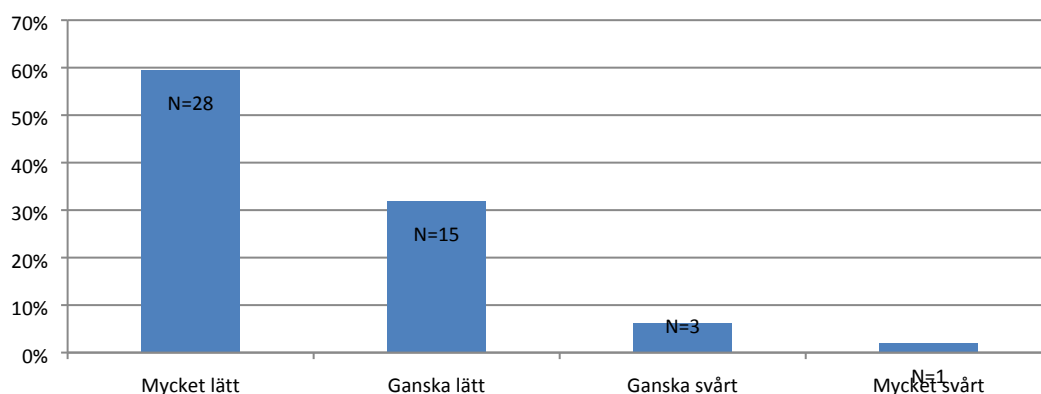
N= antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 87

Diagram 3 visar att det inom missbruks- och beroendevården är en majoritet (91 %) som uppger att det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att nå sin socialsekreterare. I jämförelse med andra kommuner ligger Haninge något över medel för frågan (87 %). Det är två personer (4 %) som uppger att de inte vet eller inte har någon åsikt.

*Diagram 3. Tillgänglighet: missbruks- och beroendevården*

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



N= antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 47



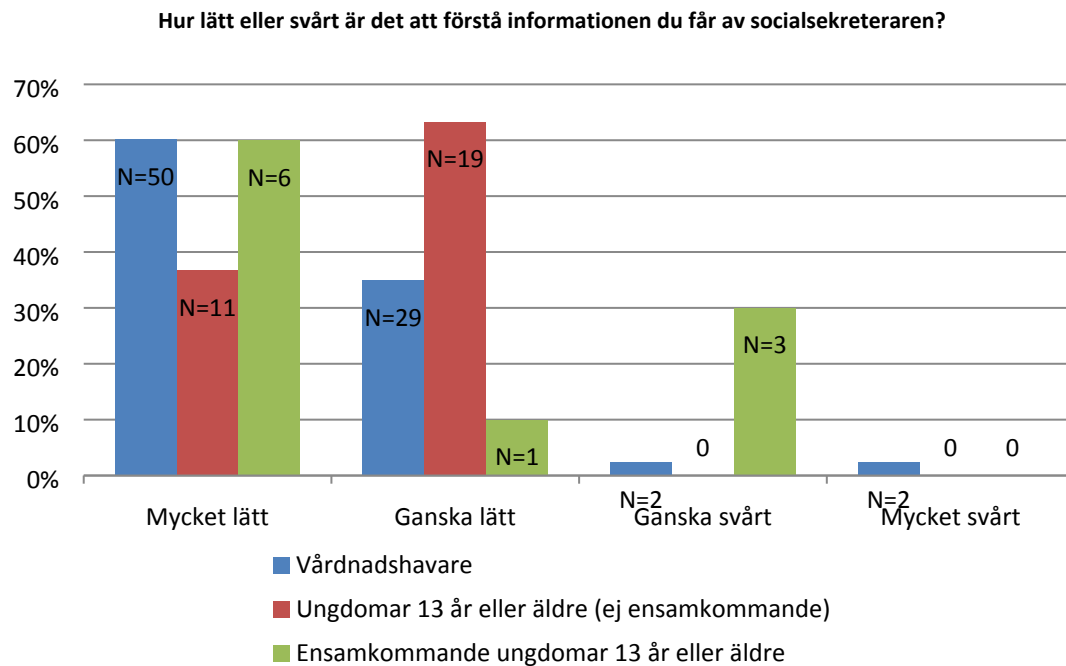
### **Information**

När det gäller information fick personerna svara på hur lätt eller svårt det är att förstå informationen de får av socialsekreteraren. Resultatet visar sammantaget för hela den sociala barn- och ungdomsvården att en majoritet (94 %) tycker att det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att förstå informationen. Det är ingen nämnvärd skillnad mellan kvinnor och män. Sammantaget är det 6 personer (5 %) som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan.

Diagram 4 visar resultatet uppdelat per målgrupp. Här framgår att 95 procent av vårdnadshavarna tycker det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att förstå informationen de får av socialsekreteraren. Detta ligger i nivå med resultatet från merparten av de deltagande kommunerna i den nationella brukarundersökningen (medelvärde 94 %). Bland ungdomar uppger 100 procent att det är lätt att förstå informationen och detta resultat är bland de bästa i den nationella undersökningen (medelvärde 91 %). I gruppen ensamkommande uppger 70 procent att informationen är lätt att förstå och detta resultat är något sämre än hos andra medverkande kommuner i den nationella brukarundersökningen (medelvärde 79 %).

*Diagram 4. Information: social barn- och ungdomsvård*





N= antal svarande

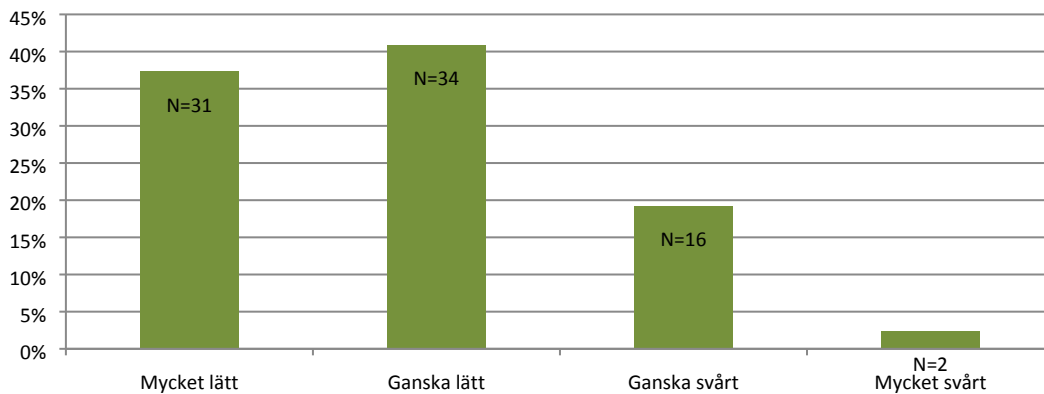
Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 123

När det gäller ekonomiskt bistånd visar diagram 5 att lite drygt tre fjärdedelar (78 %) upplever att det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att förstå informationen de får av socialsekreteraren. Svaren för Haninge är bland de sämsta i jämförelse med övriga medverkande kommuner (medelvärde är 89 %). I Haninge är det en femtedel som tycker att det är svårt (ganska svårt eller mycket svårt) att förstå informationen (17 %). Män upplever det generellt lättare (83 %) att förstå informationen än kvinnor (70 %). Det är tre personer (3 %) som uppger att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 5. Information: ekonomiskt bistånd*



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



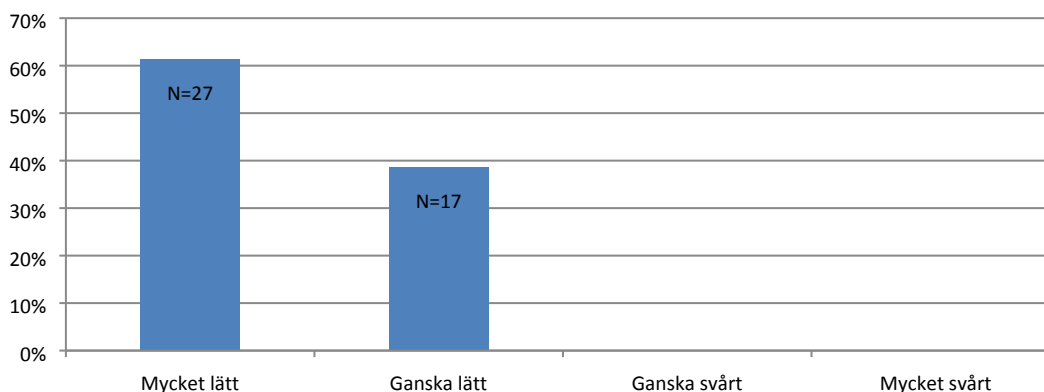
N= totalt antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 83

Diagram 6 visar att inom missbruks- och beroendevården uppger samtliga svarande att det är lätt (mycket lätt eller ganska lätt) att förstå informationen från socialsekreteraren (100 %). I jämförelse med andra kommuner är det ett bättre resultat (medelvärde 89 %) men det är flera kommuner som uppnått hundra procent. Det är en person (2 %) som svarat att denne inte vet eller inte har någon åsikt.

*Diagram 6. Information: missbruks- och beroendevården*

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



N= totalt antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 44



**Bemötande**

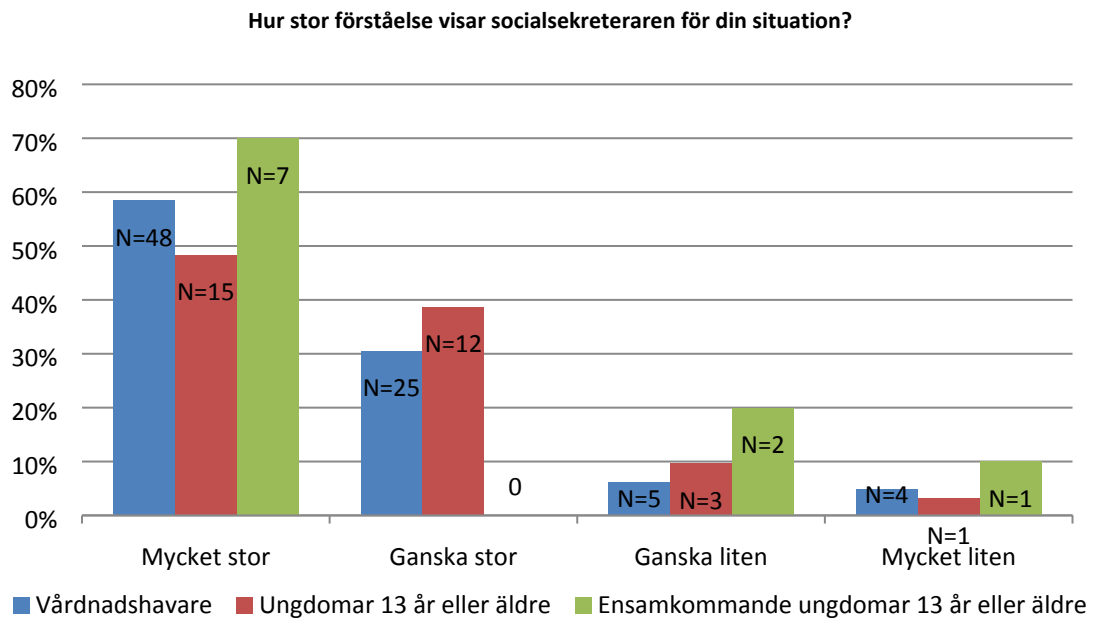
När det gäller bemötande fick personerna svara på hur stor förståelse socialsekreteraren visar för ens situation. Resultatet visar att de allra flesta (87 %) av de som hade kontakt med den sociala barn- och ungdomsvården tycker att socialsekreteraren visar stor (mycket stor eller ganska stor) förståelse för ens situation. Resultatet skiljer sig inte nämnvärt åt mellan kvinnor och män. Sammantaget är det fem personer (4 %) som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan.

Diagram 7 visar resultatet uppdelat per målgrupp. Här framgår att 89 procent av vårdnadshavarna tycker att socialsekreteraren visar stor (mycket stor eller ganska stor) förståelse för ens situation. Bland ungdomarna är motsvarande andel 88 procent och bland ensamkommande 70 procent. Detta ligger i nivå med resultatet från merparten av de deltagande kommunerna i den nationella brukarundersökningen (medelvärde vårdnadshavare 88 %, ungdomar 87 %, ensamkommande ungdomar 69 %).

*Diagram 7. Bemötande: social barn- och ungdomsvård*







N = antal svarande

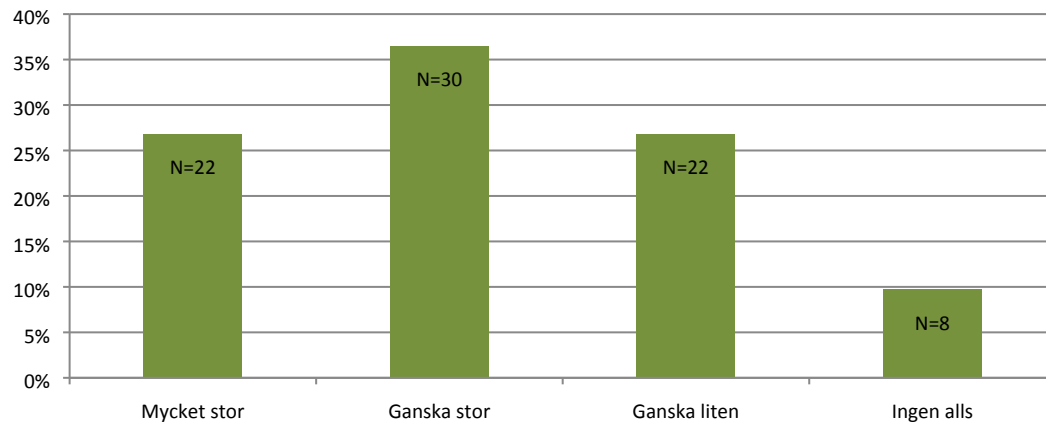
Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 123

Diagram 8 visar att det gällande ekonomiskt bistånd är två tredjedelar (63 %) som uppger att socialsekreteraren visar stor förståelse (mycket eller ganska stor) för deras situation. Resultatet är sämre än för andra medverkande kommuner (medelvärde 85 %). Det är drygt en tredjedel i Haninge (37 %) som uppger att socialsekreteraren visar liten (liten eller ingen) förståelse för deras situation. Det är fler män (64 %) än kvinnor (59 %) som svarar positivt på frågan. Det är fyra personer (5 %) som uppger att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 8. Bemötande: ekonomiskt bistånd*



Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?



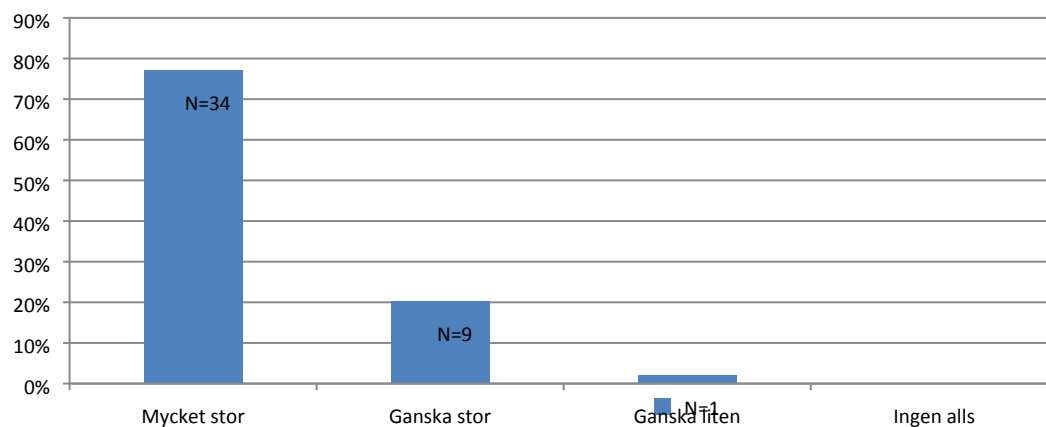
N= totalt antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 82

Diagram 9 visar att det för missbruks- och beroendevården är en majoritet (98 %) som uppger att socialsekreteraren visar stor förståelse (mycket stor eller ganska stor) för deras situation. Haninge har ett bättre resultat i jämförelse med andra kommuner (medelvärde är 89 %). En person i Haninge (2 %) uppger att denne inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 9. Bemötande: missbruks- och beroendevården*

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?



N= totalt antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 44



### **Delaktighet**

När det gäller delaktighet fick personerna svara på om socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras. Resultatet visar att en majoritet (92 %) av de som hade kontakt med den sociala barn- och ungdomsvården anser att socialsekreteraren frågar efter ens synpunkter på detta. Resultatet skiljer sig inte åt mellan kvinnor och män. Sammantaget är det en relativt stor andel personer som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan (20 personer eller 16 %).

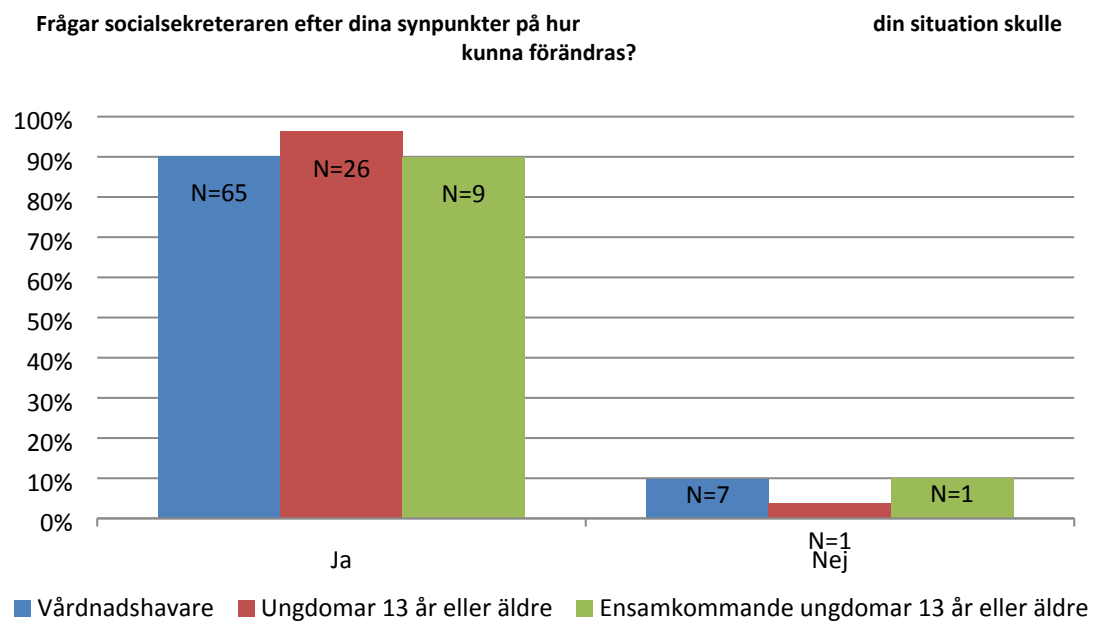
Diagram 10 visar resultatet uppdelat per målgrupp. Här framgår att 90 procent av vårdnadshavarna uppger att socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras. Bland ungdomarna är motsvarande andel 96 procent.

Detta ligger i nivå med resultatet från merparten av de deltagande kommunerna i den nationella brukarundersökningen (medelvärde vårdnadshavare 89 %, ungdomar 92 %).

I gruppen ensamkommande ungdomar uppger 90 procent att socialsekreteraren frågar efter detta. Resultat är bättre än hos andra medverkande kommuner i den nationella undersökningen (medelvärde 79 %).

*Diagram 10. Delaktighet: social barn- och ungdomsvård*





N = antal svarande

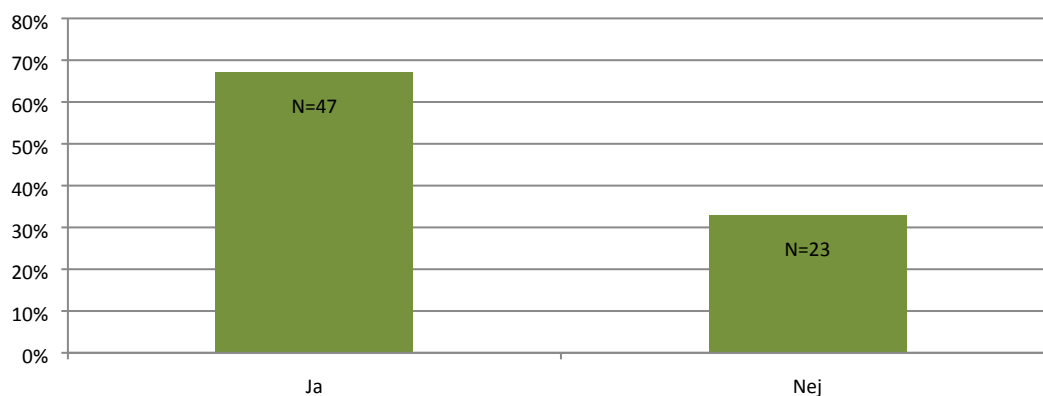
Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 109

Diagram 11 visar att det för ekonomiskt bistånd är två tredjedelar (67 %) som svarar att socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter på hur situation skulle kunna förändras. I jämförelse med andra kommuner ligger Haninge bland de med sämst resultat (medelvärdet är 78 %). I Haninge uppger en tredjedel (33 %) att de inte har blivit tillfrågande om sina synpunkter. Det är fler män (63 %) än kvinnor (51 %) som uppger att socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras. Det är en relativt stor andel personer som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan (14 personer vilket motsvarar 20 %).

*Diagram 11. Delaktighet: ekonomiskt bistånd*



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



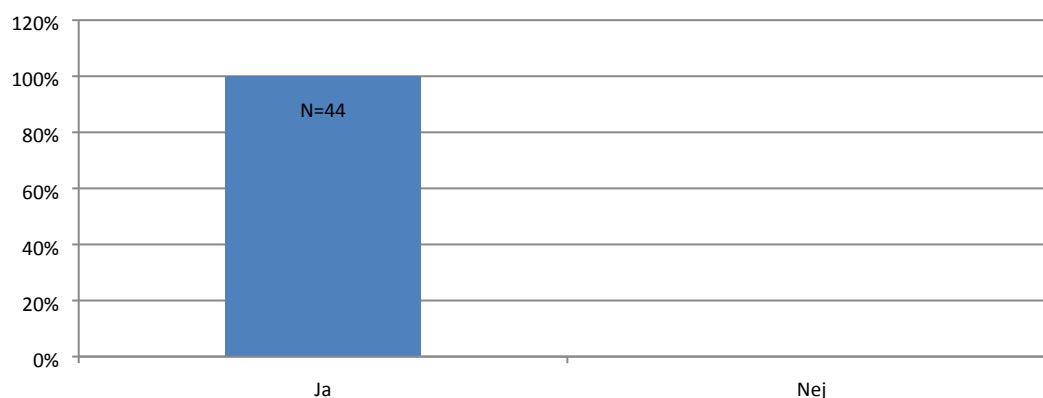
N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 70

Diagram 12 visar att det gällande missbruks- och beroendevården är det samtliga svarande (100 %) som uppger att socialsekreteraren frågar efter deras synpunkter på hur de skulle förändra sin situation. I jämförelse ligger Haninge tillsammans med några andra kommuner bäst till i frågan (medelvärde är 90 %). En person i Haninge (2 %) svarar att denne inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 12. Delaktighet: missbruks- och beroendevård*

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



N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 44

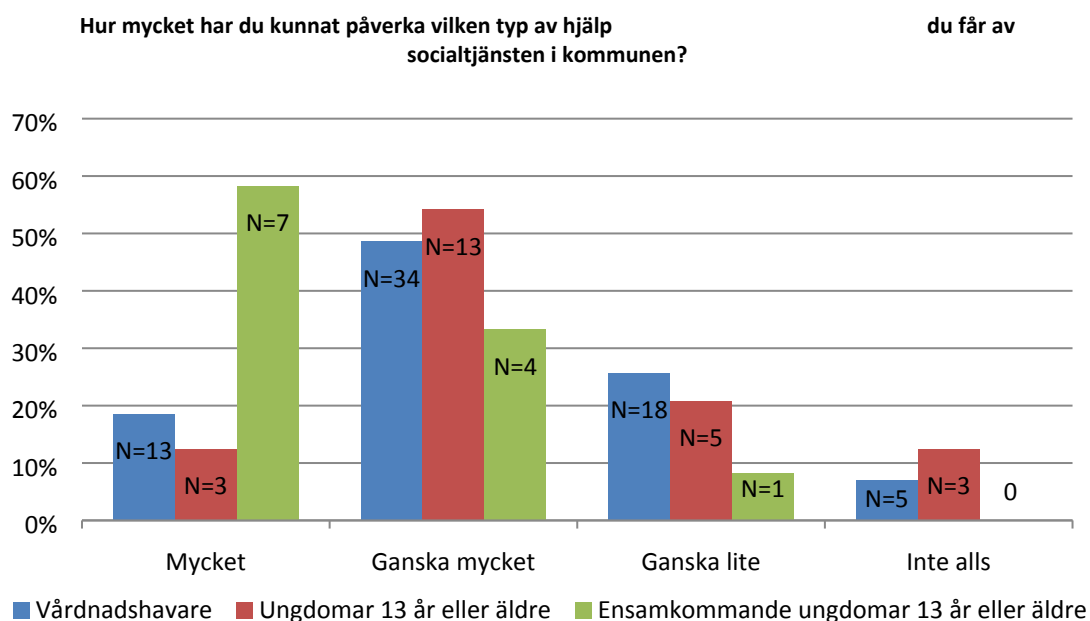


När det gäller delaktighet fick personerna även svara på hur mycket de har kunnat påverka vilken typ av hjälp de får av socialtjänsten i kommunen. Resultatet för den sociala barn- och ungdomsvården visar sammantaget att något fler än två tredjedelar (70 %) anser att de kunnat påverka detta mycket eller ganska mycket. Män verkar tycka att man kunnat påverka detta i något högre utsträckning än kvinnor (män 79 % och kvinnor (60 %)). Omkring en tredjedel (30 %) av svarspersonerna uppger att de kunnat påverka den typ av hjälp de får i ganska liten utsträckning eller inte alls. Sammantaget är det en relativt stor andel personer som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan (28 personer eller 21 %).

Diagram 13 visar resultatet uppdelat per målgrupp. Här framgår att 67 procent av vårdnadshavarna tycker att de kunnat påverka vilken typ av hjälp de får ganska mycket eller mycket. Bland ungdomarna är motsvarande andel 68 procent. Detta ligger i nivå med resultatet från merparten av de deltagande kommunerna i den nationella brukarundersökningen (medelvärde vårdnadshavare 73 %, ungdomar 74 %). I gruppen ensamkommande uppger 92 procent att de kunnat påverka detta mycket eller ganska mycket. Detta resultat är bland de bästa i jämförelse med andra kommuner i den nationella undersökningen (medelvärde 74 %).

*Diagram 13. Delaktighet: social barn- och ungdomsvård*





N = antal svarande

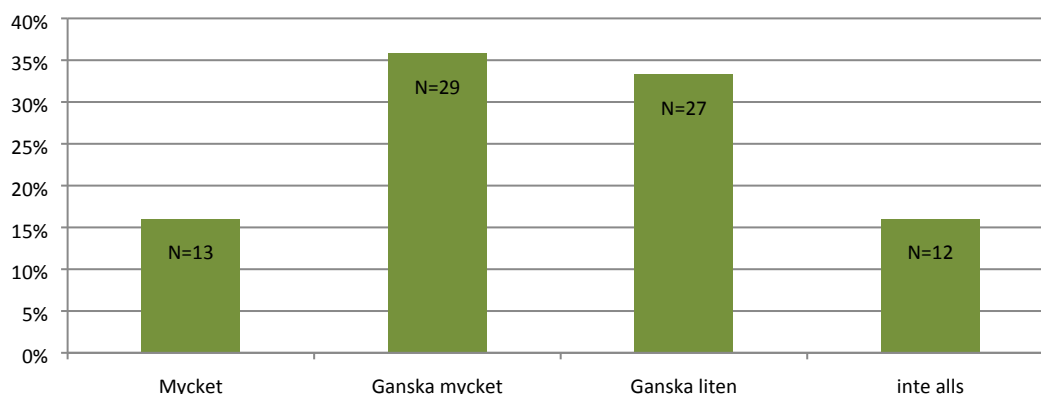
Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 106

När det gäller ekonomiskt bistånd visar diagram 14 att hälften (52 %) uppger att de i stor grad kunnat påverka vilken typ av hjälp de får av socialtjänsten. I jämförelse med andra kommuner ligger Haninge bland de kommuner som har sämst resultat (medelvärde 72 %). I Haninge uppger den andra hälften (42 %) att de i liten grad (ganska liten eller inte alls) kunnat påverka typ av hjälp. Män uppger i högre grad än kvinnor (58 % män mot 36 % kvinnor) att de kan påverka. Det är åtta personer (9 %) som uppger att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 14. Delaktighet: ekonomiskt bistånd*



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



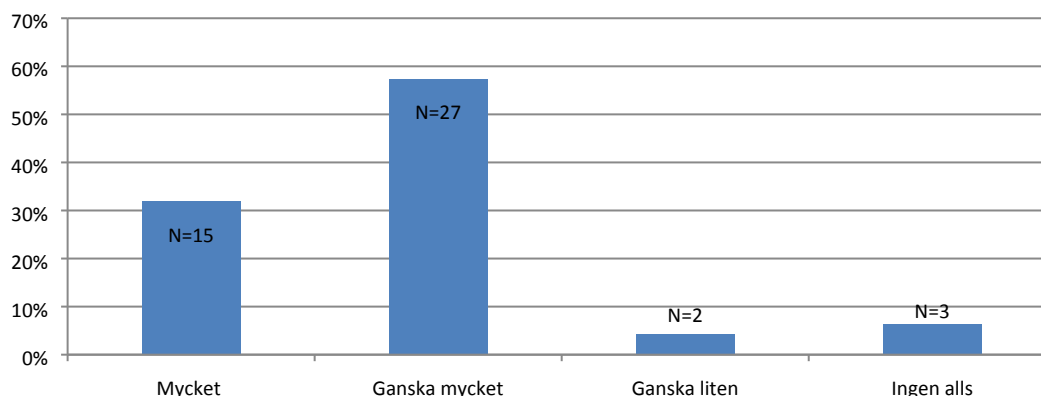
N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 81

Diagram 15 visar att det gällande missbruks- och beroendevården är en majoritet (89 %) som uppger att de kunnat påverka vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten. I jämförelse med andra kommuner har Haninge ett bättre resultat (medelvärdet är 76 %). En person (2 %) som uppger att denne inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 15. Delaktighet: missbruks- och beroendevård*

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



N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 47





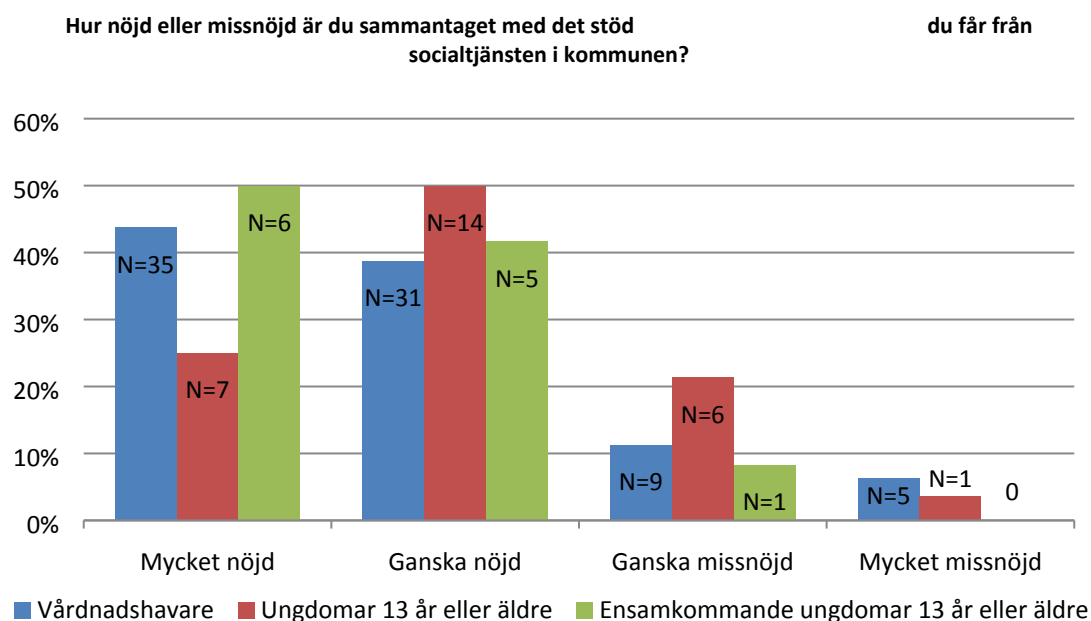
### Helhetsomdöme

När det gäller helhetsomdöme fick personerna svara på hur nöjda eller missnöjda de sammantaget är med det stöd de får från socialtjänsten i kommunen. Resultatet visar sammantaget för hela den sociala barn- och ungdomsvården att de allra flesta (82 %) är nöjda (mycket nöjda eller ganska nöjda) med det stöd de får. Resultatet är detsamma för både kvinnor och män. Omkring en femtedel (18 %) av alla svarspersoner är därmed ganska eller mycket missnöjda med det stöd de får från socialtjänsten. Sammantaget är det 14 personer (10 %) som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan.

Diagram 16 visar resultatet uppdelat per målgrupp. Här framgår att 83 procent av vårdnadshavarna sammantaget är nöjda med det stöd de får från socialtjänsten. Detta ligger i nivå med resultatet från merparten av de deltagande kommunerna i den nationella brukarundersökningen (medelvärde 85 %). Bland ungdomarna är 76 procent sammantaget nöjda med stödet och detta resultat är bland de sämsta i jämförelse med andra kommuner i den nationella undersökningen (medelvärde 86 %). I gruppen ensamkommande är andelen 92 procent och detta resultat är bland de bästa i jämförelse med andra kommuner i den nationella undersökningen (medelvärde 80 %).

*Diagram 16. Helhetsomdöme: social barn- och ungdomsvård*



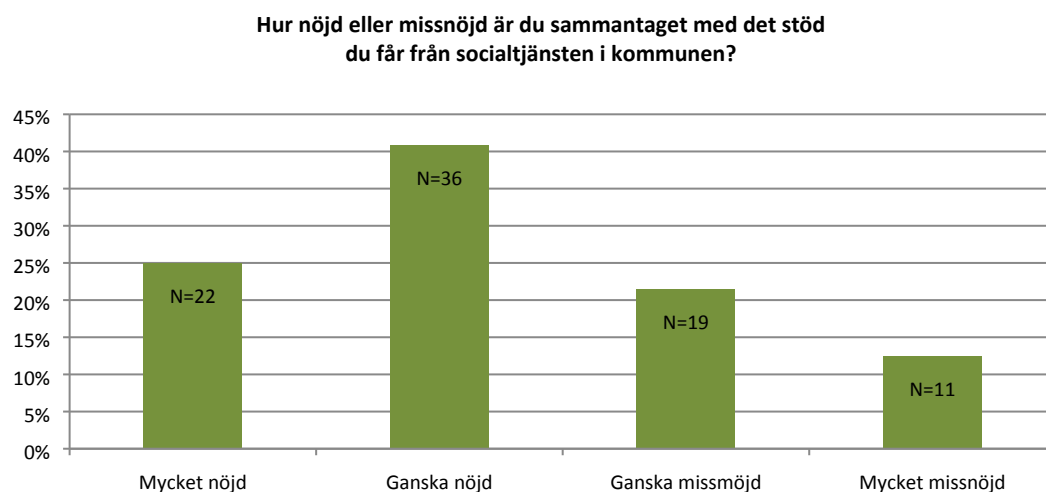


N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 120

Diagram 17 visar att det för ekonomiskt bistånd är två tredjedelar (66 %) av de svarande som uppger att de är nöjda (mycket eller ganska nöjda) med det stöd de får från socialtjänsten. I jämförelse med andra kommuner ligger Haninge sämre till (medelvärdet är 85 %). I Haninge uppger en tredjedel (34 %) att de är missnöjda (ganska eller mycket missnöjda). Fler män (71 %) än kvinnor (59 %) uppger att de är nöjda. Det är två personer (2 %) som uppger att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

Diagram 17. Helhetsomdöme: ekonomiskt bistånd

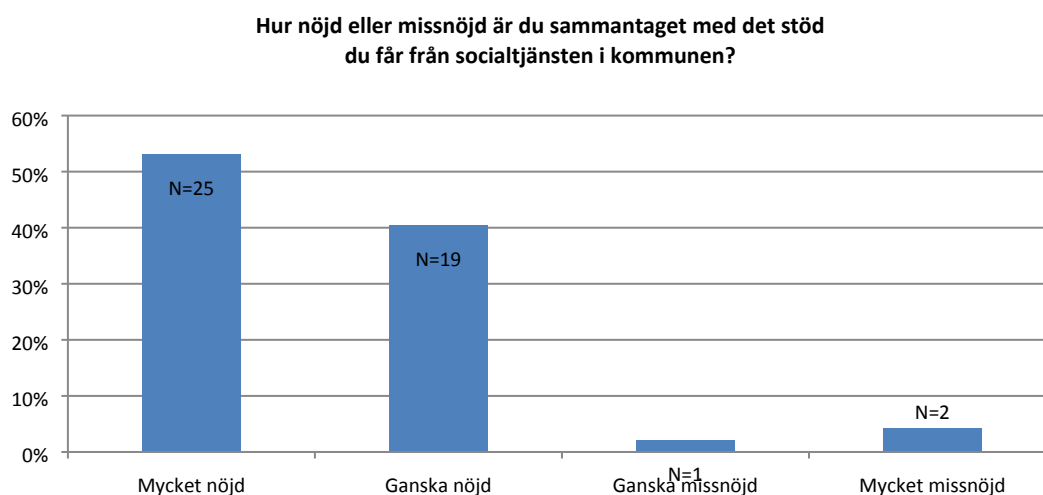


N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 88

Diagram 18 visar att det gällande missbruks- och beroendevården är en majoritet (94 %) som uppger att de är nöjda (mycket eller ganska nöjda) med det stöd de får från socialtjänsten. I jämförelse med andra kommuner har Haninge ett bättre resultat än flertalet medverkande kommuner (medelvärde är 87 %). I Haninge uppger två personer (4 %) att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 18. Helhetsomdöme: missbruks- och beroendevård*



N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 47

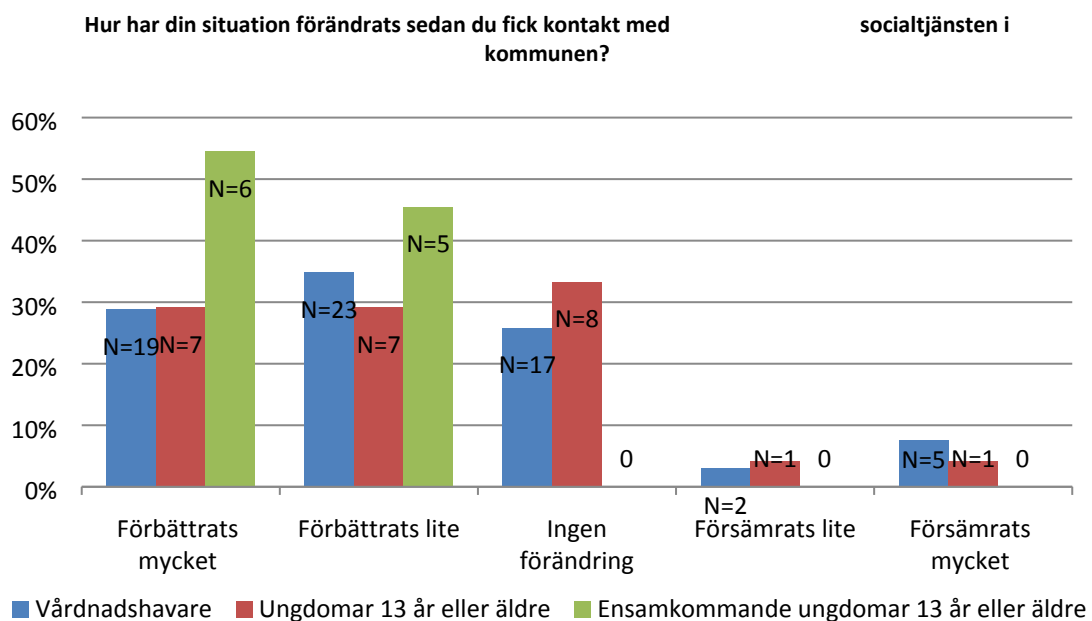
## Förändring

När det gäller förändring fick personerna svara på hur situationen förändrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten i kommunen. Resultatet visar för hela den sociala barn- och ungdomsvården att två tredjedelar (66 %) anser att situationen förbättrats mycket eller lite. Fler män än kvinnor upplever att situationen förbättrats (män 78 % och kvinnor 56 %). En fjärdedel av samtliga svars personer (25 %) upplever att ingen förändring skett och en mindre andel (9 %) uppger att situationen försämrats lite eller mycket. Sammantaget är det en relativt stor andel personer som uppger att de inte vet eller att de inte har någon åsikt i frågan (32 personer eller 24 %).



Diagram 19 visar resultatet uppdelat per målgrupp. Här framgår att 64 procent av vårdnadshavarna uppger att situationen förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten. Motsvarande andel bland ungdomarna är 60 procent. Detta ligger i nivå med resultatet från merparten av de deltagande kommunerna i den nationella brukarundersökningen (medelvärde vårdnadshavare 69 %, ungdomar 73 %). För ungdomar är resultatet dock nära att tillhöra de kommuner med sämst resultat. I gruppen ensamkommande är andelen 100 procent och detta resultat är bland de bästa i jämförelse med andra kommuner i den nationella undersökningen (medelvärde 75 %).

Diagram 19. Förändring: social barn- och ungdomsvård



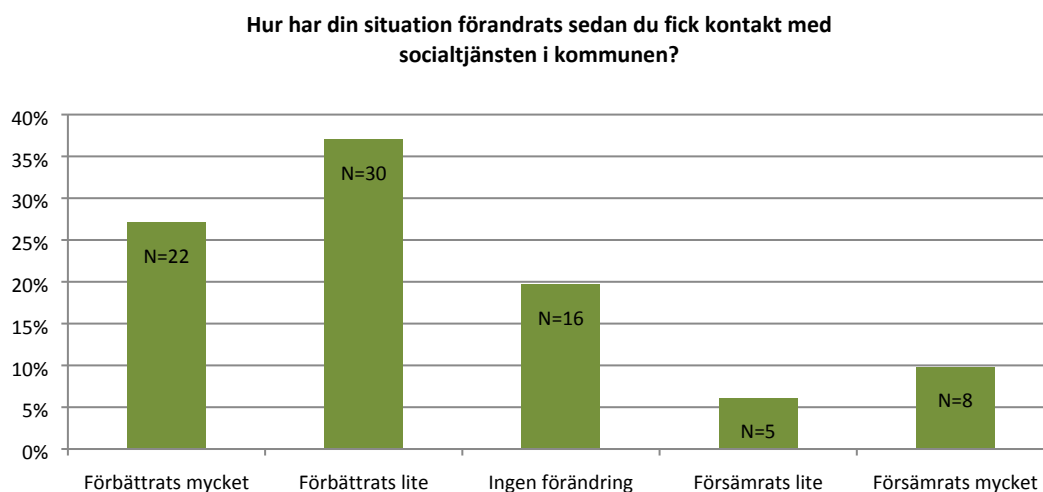
N = antal svarande



Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 101

Diagram 20 visar resultatet för ekonomiskt bistånd. Det är två tredjedelar (64 %) som uppger att deras situation förbättrats (förbättrats mycket eller förbättrats lite). I jämförelse med andra kommuner är det ett sämre resultat (medelvärdet är 76 %). I Haninge uppger en femtedel (20 %) att det inte skett någon förändring och knappt en femtedel (16 %) uppger att situationen försämrats (försämrats lite eller mycket). Fler män än kvinnor (68 % män mot 50 % kvinnor) uppger att deras situation förbättrats. Det är åtta personer (9 %) som uppger att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 20. Förändring: ekonomiskt bistånd*



N = antal svarande

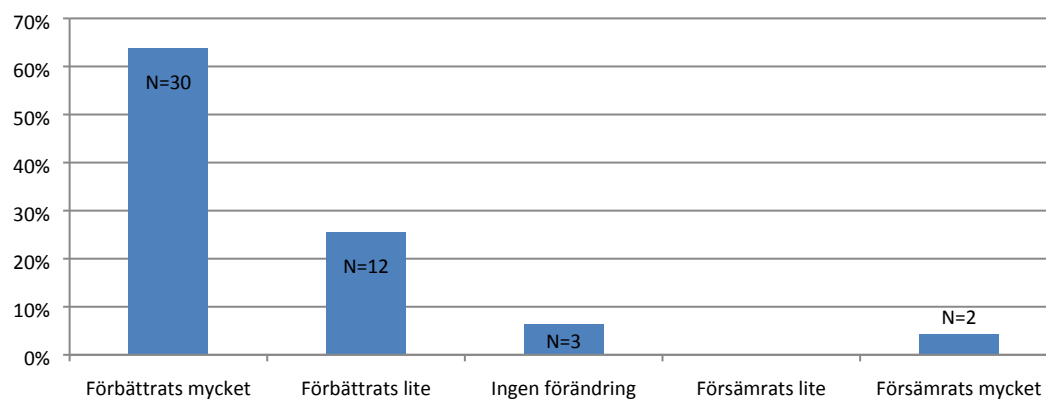
Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej": 81

Diagram 21 visar resultatet från missbruks- och beroendevården. Här framgår att flertalet svarspersoner (89 %) upplever att deras situation förbättrats (förbättrats mycket eller förbättrats lite) sedan de fick kontakt med socialtjänsten. Jämfört med andra medverkande kommuner ligger Haninge bra till (medelvärdet 83 %). Två personer (4 %) uppger att de inte vet eller inte har någon åsikt i frågan.

*Diagram 21. Förändring: missbruks- och beroendevård*



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



N = antal svarande

Totalt antal svarande exklusive svarsalternativet "Vet ej":47



## Utvecklingsområden

Nedan listas de frågor som fått lägst andel positiva svar i jämförelse med andra frågor i brukarundersökningen och/eller där kommunen redovisar ett sämre resultat än andra medverkande kommuner i den nationella undersökningen. För flera frågor är resultatet positivt även om förbättringar kan göras.

### Social barn- och ungdomsvård

- *Tillgänglighet – hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren*  
70 procent av de ensamkommande ungdomarna har svarat att det är lätt att få kontakt. Resultatet är sämre än hos övriga medverkande kommuner i den nationella brukarundersökningen.
- *Bemötande – hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation*  
70 procent av de ensamkommande ungdomarna har svarat att socialsekreteraren visar stor förståelse. Resultatet är i nivå med andra medverkande kommuner men är en av de frågor där ensamkommande redovisar ett något sämre svar jämfört med övriga frågor i undersökningen.
- *Delaktighet – hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten*  
67 procent av vårdnadshavarna och 68 procent av ungdomarna (ej ensamkommande) uppger att de kunnat påverka vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten. Resultatet är i nivå med andra medverkande kommuner men en av de frågor där vårdnadshavare och ungdomar redovisar ett sämre resultat jämfört med övriga frågor i undersökningen.
- *Delaktighet – hur din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten*  
64 procent av vårdnadshavarna och 60 procent av ungdomarna (ej ensamkommande) har svarat att situationen förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten. Resultatet är i nivå med andra medverkande kommuner men är en av de frågor där vårdnadshavare och ungdomar



redovisar ett något sämre svar jämfört med övriga frågor i undersökningen.

- *Helhetsomdöme – sammantagen nöjdhet med det stöd man får från socialtjänsten*

76 procent av ungdomarna (ej ensamkommande) uppger att de sammantaget är nöjda med det stöd de får. Resultatet är sämre än hos övriga medverkande ungdomar i den nationella brukarundersökningen.

### **Ekonomiskt bistånd**

- *Delaktighet – hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten*

52 procent av svarspersonerna uppger att de kunna påverka vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten. Resultatet är sämre än för flertalet deltagande kommuner. På denna fråga är det stor differens mellan kvinnors och mäns svar. 42 procent av kvinnorna och 60 procent av männen uppger att de kunnat påverka vilken typ av hjälp de får.

- *Bemötande – hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation*

63 procent av de svarande uppger att socialsekreteraren visar stor förståelse för deras situation. Resultatet är ett av de sämre svaren i undersökningen och även sämre jämfört med de andra deltagande kommunerna.

- *Tillgänglighet – hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren*

63 procent av de svarande uppger att det är lätt att få kontakt.

Resultatet är ett av de sämre svaren i undersökningen och även ett av de sämre svaren jämfört med de andra deltagande kommunerna

- *Helhetsomdöme – sammantagen nöjdhet med det stöd man får från socialtjänsten*





På denna fråga skiljer sig mäns och kvinnors svar, 59 procent av kvinnorna är sammantaget nöjda, att jämföras med att 73 procent av männen.

### **Missbruks- och beroendevård**

- *Delaktighet – hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten*

89 procent av de svarande uppger att det kunnat påverka vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten. Resultatet är bättre än för flertalet deltagande kommuner men är en av de frågorna med ett sämre resultat jämfört med övriga frågor i undersökningen.

- *Förändring – hur din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten*

89 procent har svarat att situationen har förbättrats. Det är ett bättre resultat jämfört med andra deltagande kommuner men är en av de frågor som visar på ett sämre resultat jämfört med övriga frågor i undersökningen.

När resultatet från samtliga områden i brukarundersökningen analyseras är det viktigt att ha i åtanke att andelen personer som svarat "Vet inte/ingen åsikt" är relativt stor för vissa frågor. En annan viktig sak att ha i åtanke är att vid frågan om situationen förbättrats, vara medveten om att svarspersonen kanske inte varit aktuell särskilt länge inom socialtjänsten och det kan till och med vara så att enkäten besvarades efter första besöket. Vid framtida undersökning bör därför en fråga om hur länge man har haft kontakt med socialtjänsten läggas till.



**Bilaga 1. Svarefrekvens för olika verksamhetsområden**

Verksamhetsområde	Antal utdelade enkäter	Antal inkomna enkätsvar	Svarefrekvens
Social barn- och ungdomsvård			
Vårdnadshavare	146	87	60 %
Ungdomar $\geq$ 13 år	58	36	62 %
Ungdomar $\geq$ 13 år ensamkommande	37	12	32 %
Ekonomiskt bistånd	144	90	63 %
Missbruks- och beroendevård	74	49	66 %



## Bilaga 2. Resultat - tabeller

### Tillgänglighet

Social barn- och ungdomsvård: Hur lätt eller svårt det är att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)

#### Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	15	34,9	9	36,0	24	35,3
Ganska lätt	22	51,2	14	56,0	36	52,9
Ganska svårt	3	7,0	0	0,0	3	4,4
Mycket svårt	3	7,0	2	8,0	5	7,4
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	10	18,8	9	26,5	19	21,8
Svarsfrekvens 100 % (87/87)						

#### Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	1	11,1	4	36,4	6	28,6
Ganska lätt	7	77,8	6	54,5	13	61,9
Ganska svårt	1	11,1	1	9,1	2	9,5
Mycket svårt	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>21</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	4	30,8	11	50,0	15	41,7
Svarsfrekvens 100 % (36/36)						

#### Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre<sup>6</sup>

Svar	Antal	%
Mycket lätt	5	55,6
Ganska lätt	2	22,2

<sup>6</sup> Samtliga svars personer är män



Ganska svårt	1	11,1
Mycket svårt	1	11,1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ingen åsikt	3	25,0
Svarsfrekvens 100 % (12/12)		



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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	12	26,7	10	22,2	22	24,4
Ganska lätt	14	31,1	19	42,2	33	36,7
Ganska svårt	7	15,6	12	26,7	19	21,1
Mycket svårt	10	22,2	3	6,7	13	14,4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	2	4,4	1	2,2	3	3,3
Svarsfrekvens 99 % (90/91)						

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	7	77,8	21	52,5	28	57,1
Ganska lätt	1	11,1	14	35	15	30,6
Ganska svårt	0	0	3	7,5	3	6,1
Mycket svårt	1	11,1	0	0	1	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	0	0	2	5	2	4,1
Svarsfrekvens 100% (49/49)						

## Information

Social barn- och ungdomsvård: Hur lätt eller svårt det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

### Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	35	67,3	15	48,4	50	60,2
Ganska lätt	15	28,8	14	45,2	29	34,9
Ganska svårt	1	1,9	1	3,2	2	2,4



Mycket svårt	1	1,9	1	3,2	2	2,4
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	0	0	1	3,1	1	1,2
<b>Svarsfrekvens 96,6% (84/87)</b>						



*Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)*

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	4	36,4	7	36,8	11	36,7
Ganska lätt	7	63,6	12	63,2	19	63,3
Ganska svårt	0	0	0	0	0	0
Mycket svårt	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	8,3	3	13,6	4	11,8
Svarsfrekvens 94,4 % (34/36)						

*Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre<sup>7</sup>*

Svar	Antal	%
Mycket lätt	6	60
Ganska lätt	1	10
Ganska svårt	3	30
Mycket svårt	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ingen åsikt	1	9,1
Svarsfrekvens 91,7% (11/12)		

Ekonomiskt bistånd: Hur lätt eller svårt det att förstå informationen du får av  
socialsekreteraren?

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	12	27,3	19	46,3	21	36,5
Ganska lätt	19	43,2	15	36,6	34	40
Ganska svårt	10	22,7	6	14,6	16	18,8
Mycket svårt	1	2,3	1	2,4	2	2,4
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>102,4</b>	<b>86</b>	<b>101,2</b>
Andel svar vet ej/	2	4,5	1	2,4	3	3,5

<sup>7</sup> Samtliga svarspersoner är män



ingen åsikt

Svarsfrekvens 95 % (86/91)

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	7	87,5	20	54,1	27	60
Ganska lätt	1	12,5	16	43,2	17	37,8
Ganska svårt	0	0	3	0	0	0
Mycket svårt	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	0	0	1	2,7	1	2,2
Svarsfrekvens 92% (45/49)						

## Bemötande

Social barn- och ungdomsvård: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

### Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	33	66,0	15	46,9	48	58,5
Ganska stor	13	26,0	12	37,5	25	30,5
Ganska liten	3	6,0	2	6,2	5	6,1
Mycket liten	1	2,0	3	9,4	4	4,9
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>	<b>32</b>	<b>100</b>	<b>82</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	2,0	0	0	1	1,2
Svarsfrekvens 95,4% (83/87)						

### Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	4	33,3	11	57,9	15	48,4
Ganska stor	7	58,3	5	26,3	12	38,7
Ganska liten	0	0	3	15,8	3	9,7





Mycket liten	1	8,3	0	0	1	3,2
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>19</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	0	3	3	8,8
Svarsfrekvens 94,4 % (34/36)				

*Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre<sup>8</sup>*

Svar	Antal	%
Mycket stor	7	70
Ganska stor	0	0
Ganska liten	2	20
Mycket liten	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ingen åsikt	1	9,1
Svarsfrekvens 91,7 % (11/12)		

**Ekonomiskt bistånd: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?**

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	12	27,3	10	23,8	22	25,6
Ganska stor	13	29,5	17	40,5	30	34,9
Ganska liten	10	22,7	12	28,6	22	25,6
Mycket liten	6	13,6	2	4,8	8	9,3
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>86</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	3	6,8	1	2,4	4	4,7
Svarsfrekvens 95 % (86/91)						

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	6	75	28	75,7	34	75,6

<sup>8</sup> Samtliga svars personer är män



Ganska stor	1	12,5	8	21,6	9	20
Ganska liten	0	0	1	2,7	1	2,2
Mycket liten	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	12,5	0	0	1	2,2
Svarsfrekvens 92% (45/49)						

### Delaktighet

Social barn- och ungdomsvård: Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

#### Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ja	43	93,5	22	84,6	65	90,3
Nej	3	6,5	4	15,4	7	9,7
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>100</b>	<b>72</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	6	11,5	6	18,8	12	14,3
Svarsfrekvens 96,6 % (84/87)						

#### Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ja	8	88,9	18	100,0	26	96,3
Nej	1	11,1	0	0	1	3,7
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>18</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	3	25,0	4	18,2	7	20,6
Svarsfrekvens 94,4 % (34/36)						

#### Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre<sup>9</sup>

Svar	Antal	%
------	-------	---

<sup>9</sup> Samtliga svars personer är män



Ja	9	90,0
Nej	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ingen åsikt	1	9,1
Svarsfrekvens 91,7 % (11/12)		

**Ekonomiskt bistånd: Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?**

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ja	22	51,2	25	62,5	47	56,6
Nej	14	32,6	9	22,5	23	27,7
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>102,5</b>	<b>84</b>	<b>101,2</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	7	16,3	7	17,5	14	16,9
Svarsfrekvens 92 % (84/91)						

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	7	87,5	36	97,3	43	95,6
Ganska lätt	0	0	1	2,7	1	2,2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100</b>	<b>37</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	12,5	0	0	1	2,2
Svarsfrekvens 92% (45/49)						

## Delaktighet

**Social barn- och ungdomsvård: Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?**



*Vårdnadshavare*

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	8	18,6	5	18,5	13	18,6
Ganska mycket	19	44,2	15	55,6	34	48,6
Ganska lite	13	30,2	5	18,5	18	25,7
Inte alls	3	7,0	2	7,4	5	7,1
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100</b>	<b>27</b>	<b>100</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	10	18,9	7	20,6	17	19,5
Svarsfrekvens 100 % (87/87)						

*Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)*

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	1	10,0	2	14,3	3	12,5
Ganska mycket	4	40,0	9	64,3	13	54,2
Ganska lite	4	40,0	1	7,1	5	20,8
Inte alls	1	10,0	2	14,3	3	12,5
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	3	23,1	8	36,4	11	31,4
Svarsfrekvens 97,2 % (35/36)						

*Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre<sup>10</sup>*

Svar	Antal	%
Mycket	7	58,3
Ganska mycket	4	33,3
Ganska lite	1	8,3
Inte alls	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ingen åsikt	0	0
Svarsfrekvens 100 % (12/12)		

---

<sup>10</sup> Samtliga svars personer är män



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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	7	15,9	6	13,3	13	14,6
Ganska mycket	9	20,5	20	44,4	29	32,6
Ganska lite	13	29,5	14	31,1	27	30,3
Inte alls	9	20,5	3	6,7	12	13,5
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>89</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	6	13,6	2	4,4	8	9
Svarsfrekvens 98 % (89/91)						

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	4	44,4	11	28,2	15	31,2
Ganska mycket	4	44,4	23	59	27	56,2
Ganska lite	0	0	2	5,1	2	4,2
Inte alls	1	11,1	2	5,1	3	6,2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	0	0	1	2,6	1	2,1
Svarsfrekvens 98 (48/49)						

### Helhetsomdöme

Social barn- och ungdomsvård: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

#### Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket nöjd	22		13		35	43,8
Ganska nöjd	18		13		31	38,8



Ganska missnöjd	4	5	9	11,3
Mycket missnöjd	3	2	5	6,3
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>33</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	6	1	7	8,0
Svarsfrekvens 100 % (87/87)				

*Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)*

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket nöjd	2	16,7	5	31,3	7	25,0
Ganska nöjd	7	58,3	7	43,8	14	50,0
Ganska missnöjd	3	25,0	3	18,8	6	21,4
Mycket missnöjd	0	0	1	6,3	1	3,6
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>	<b>16</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	7,7	6	27,3	7	20,0
Svarsfrekvens 97,5 % (35/36)						

*Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre<sup>11</sup>*

Svar	Antal	%
Mycket nöjd	6	50
Ganska nöjd	5	41,7
Ganska missnöjd	1	8,3
Mycket missnöjd	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

Andel svar vet ej/ingen åsikt	0	0
Svarsfrekvens 100 % (12/12)		

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%

<sup>11</sup> Samtliga svars personer är män



Mycket nöjd	9	20,5	13	28,9	22	24,7
Ganska nöjd	17	38,6	19	42,2	36	40,4
Ganska missnöjd	10	22,7	9	20	19	21,3
Mycket missnöjd	8	18,2	3	6,7	11	12,4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>102,3</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>90</b>	<b>101,1</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	2,3	1	2,2	2	2,2
Svarsfrekvens 99 % (90/91)						

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket nöjd	6	66,7	19	47,5	25	51
Ganska nöjd	1	11,1	18	45	19	38,8
Ganska missnöjd	0	0	1	2,5	1	2
Mycket missnöjd	1	11,1	1	2,5	2	4,1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	11,1	1	2,5	2	4,1
Svarsfrekvens 100% (49/49)						

## Förändring

Social barn- och ungdomsvård: Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

### Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	13	31,7	6	24,0	19	28,8
Förbättrats lite	11	26,8	12	48,0	23	34,8
Ingen förändring	13	31,7	4	16,0	17	25,8
Försämrats lite	1	2,4	1	4,0	2	3,0
Försämrats mycket	3	7,3	2	8,0	5	7,6



<b>Total</b>	41	100	25	100	66	100
--------------	----	-----	----	-----	----	-----

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	11	21,2	9	26,5	20	23,3
Svarsfrekvens 98,9 % (86/87)						

*Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)*

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	2	18,2	5	38,5	7	29,2
Förbättrats lite	3	27,3	4	30,8	7	29,2
Ingen förändring	5	45,5	3	23,1	8	33,3
Försämrats lite	1	9,1	0	0	1	4,2
Försämrats mycket	0	0	1	7,7	1	4,2
<b>Total</b>	11	100	13	100	24	100

Andel svar vet ej/ ingen åsikt	2	15,4	9	40,9	11	31,4
Svarsfrekvens 97,2 % (35/36)						

*Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre<sup>12</sup>*

Svar	Antal	%
Förbättrats mycket	6	54,5
Förbättrats lite	5	45,5
Ingen förändring	0	0
Försämrats lite	0	0
Försämrats mycket	0	0
<b>Total</b>	11	100

Andel svar vet ej/ingen åsikt	1	8,3
Svarsfrekvens 100 % (12/12)		

<sup>12</sup> Samtliga svars personer är män





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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	11	25	11	25	22	25
Förbättrats lite	11	25	19	43,2	30	34,1
Ingen förändring	7	15,9	9	20,5	16	18,2
Försämrats lite	3	6,8	2	4,5	5	5,7
Försämrats mycket	6	13,6	2	4,5	8	9,1
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>102,3</b>	<b>89</b>	<b>101,1</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	6	13,6	2	4,5	8	9,1
Svarsfrekvens 98 % (89/91)						

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	6	66,7	24	61,5	30	62,5
Förbättrats lite	2	22,2	10	25,6	12	25
Ingen förändring	0	0	3	7,7	3	6,2
Försämrats lite	0	0	0	0	0	0
Försämrats mycket	0	0	2	5,1	2	4,2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
Andel svar vet ej/ ingen åsikt	1	11,1	1	2,6	2	4,2
Svarsfrekvens 100% (49/49)						

