



# Brukarundersökning

Individ- och familjeomsorgen  
2021



## **Inledning**

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten är årliga undersökningar som genomförs för flera olika målgrupper och verksamheter inom individ- och familjeomsorg och funktionshinderområdet. Detta är det tredje året som Danderyds kommun använder sig av Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) koncept för brukarundersökningar. Undersökningen har genomförts genom en tjänst från Enkätfabriken <https://www.enkatfabriken.se/>

Resultatet från brukarundersökningen finns publicerat i databasen Kolada ([www.kolada.se](http://www.kolada.se)) från december 2021. Resultat redovisas per fråga på kommun-, verksamhetsområdes- och enhetsnivå (om det finns fler än fem svarande). De deltagande kommunerna kommer att kunna jämföra sina resultat i Kolada.

Rapporten innefattar två olika brukarundersökningar varav den ena är en besöksundersökning inom socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet. Besökare till den sociala barn- och ungdomsvården (vårdnadshavare och ungdomar 13 år eller äldre), personer som uppbär eller söker ekonomiskt bistånd samt besökare inom missbruks- och beroendevården har blivit erbjudna att delta. Den andra brukarundersökning är till samtliga vid mättillfället barn och unga placerade av Danderyds kommun. Placerade barn och unga i jourhem, familjehem, stödboende och hem för vård eller boende (HVB).

## **Syfte**

Syftet med brukarundersökningarna är att få kunskap om hur brukarna upplever kvalitén i verksamheten. Resultatet används som ett underlag i socialförvaltningens mål- och förbättringsarbete för att stärka kvaliteten. Verksamheten kan via kolada.se jämföra sin utveckling och jämföra sig med andra kommuner i landet.

## Besöksundersökning inom socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet

Undersökningen består av åtta frågor, en bakgrundsfråga om kön samt sju kvalitetsfrågor som berör information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

### Målgrupp

Danderyd deltar i samtliga undersökningar som erbjuds vilket är inom den sociala barn och ungdomsvården (vårdnadshavare samt ungdomar 13 år eller äldre), klienter som uppbär eller söker ekonomiskt bistånd samt klienter inom missbruks- och beroendevården. Alla målgrupper besvarar samma enkät. Målgruppsindelningen innebär att undersökningens resultat kan presenteras per målgrupp.

### Tillvägagångssätt

Undersökningen besvarades genom att klicka på en länk via sms, e-post eller genom att själv skriva in en kod i webbläsaren på en dator, surfplatta eller smartphone. Klienten kunde även få undersökning i form av en pappersenkät. Enkäten erbjöds på 11 språk, där klienten valde vilket språk denne behärskar bäst av svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska, tigrinja, amarinja/amhariska, vietnamesiska och thailändska.

Myndighetsutövande handläggare på socialförvaltningen informerade och erbjöd samtliga klienter som under oktober (mätmånad) hade möte med socialförvaltningen. Med möte avses såväl fysiskt möte på socialförvaltningen, möte i annan miljö samt digitalt möte, exempelvis telefon eller videomöte. Handläggare informerade klienten om att det är frivilligt att delta och att enkäten är anonym, ingen enkät kan spåras till en enskild individ.

Om flera personer deltagit vid samma möte till exempel två vårdnadshavare, förälder och ungdom, i samma möte erbjöds de att besvara varsin enkät. Tid avsattes på myndighetsbesöken för att lämna information och besvara eventuella frågor. Handläggarna fick i uppgift att informera klienterna att deltagandet är frivilligt, att enkäten besvaras anonymt, att man får välja språk och att en sammanställning av svaren görs per målgrupp.

I väntrummet fanns en försluten brevlåda där klienten kunde lägga besvarade pappersenkät för att garantera anonymiteten. I Kontaktcenter fanns läsplatta för utlåning för de som önskade besvara webbenkäten. Vid hembesök lämnas ett frankerat kuvert tillsammans med enkäten så att klienten själv kan skicka sitt svar kostnadsfritt till socialförvaltningen. Vid video eller telefonmöte kunde enkäten skickas via post till klienten tillsammans med frankerat kuvert alternativt skicka information via e-post eller telefon för att besvara webbenkät. Det alternativt klienten önskade.

### Resultat

Nationellt deltog totalt 133 kommuner och brukarna gav totalt 8 223 svar. I Danderyd erbjöds 64 personer varav 32 svarade på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 50%. Resultatet presenterat utifrån respektive område nedan.

| Område                                | Erbjöds delta | Deltog | Svarsfrekvens |
|---------------------------------------|---------------|--------|---------------|
| Ekonomiskt bistånd                    | 10            | 7      | 70%           |
| Missbruk- och beroendevården          | 20            | 9      | 45%           |
| Barn och ungdomsvården- ungdomar 13+  | 7             | 5      | 71%           |
| Barn och ungdomsvården vårdnadshavare | 27            | 11     | 41%           |

| Område                                | Kvinna | Man  |
|---------------------------------------|--------|------|
| Ekonomiskt bistånd                    | -      | -    |
| Missbruk- och beroendevården          | -      | -    |
| Barn och ungdomsvården- ungdomar 13+  | -      | -    |
| Barn och ungdomsvården vårdnadshavare | 45 %   | 55 % |

- : för få svar per kön för att presentera

### Sammanfattning av resultaten

Danderyd har inget resultat att jämföra med från 2020 på grund av för få deltagare. Det bör uppmärksammas att resultatet baseras på ett fåtal individer i Danderyd. I denna rapport görs jämförelser mellan Danderyds få deltagare och nationella sammanställningen med ett högt antal individer.

#### **Ekonomiskt bistånd**

De sju individer som deltagit i undersökning och uppstår eller söker ekonomiskt bistånd i Danderyd anser i hög grad att det är lätt att få kontakt med socialsekreterare samt att förstå informationen de får. 71% anser att socialsekreterare har förståelse för individens behov medan motsvarande svar nationellt är 82%.

I Danderyd kan individen i större utsträckning påverka vilket typ av hjälp man får. Man är även i högre utsträckning nöjd med det sammantagna stödet man fått från socialtjänsten. Om individens situation har förändrats sedan kontakt med socialtjänsten inletts är svårt att avgöra då hela 43% inte svarat på frågan.

#### **Missbruk- och beroendevård**

Det är nio individer som deltagit i undersökningen och har kontakt med socialtjänsten för att få stöd och hjälp på grund av missbruk och beroendeproblematik. Av dessa tycker 77% att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreterare medan man nationellt svarar 91 %. I Danderyd anser alla svarande att socialsekreterare visar mycket eller ganska stor förståelse för individens situation. En individ säger: *"Helt underbar och engagerad i ens liv och mående ställer alltid upp."*

Danderyd får ett högre omdöme än nationellt gällande om socialsekreterare frågar om individens åsikter. Individen anser att den har stor möjlighet att påverka vilken hjälp denne kan få samt om situationen förändrats sedan individen fick kontakt med socialtjänsten. Några individer säger: *"Hon har verkligen lyssnat tagit till sig och förstått min situation"* och *"Utan denna hjälp så hade jag nog inte varit där jag är idag."*

#### **Barn- och ungdomsvården, ungdomar 13+**

Fem ungdomar har deltagit i undersökningen. Det är få ungdomar att basera underlaget på. De har lämnat många kommentarer till sina svar. Det går inte att säga något om vad ungdomarna tycker om hur lätt det är att få kontakt med socialsekreterare då det är enstaka svar med stor spridning. Några ungdomar säger: *"Det har ibland varit väldigt svårt att få tag på de. Och då kan det ta ungefär 1 vecka innan man får kontakt med de"* och *"Det är nog mest svårt för att dem man vill få tag på inte vill prata med en typ aldrig, men när de har nåt att säga så ska alla lyssna."*

60% tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen och 40% anser att det är ganska svårt att förstå informationen. Nationellt har man betydligt högre procent, 90% tycker det är mycket eller ganska lätt. Några ungdomar säger: *"Jag tycker ändå att de förklarar varför de agerar som de gör"*, *"De vill aldrig typ svara specifikt de hittar alltid långa meningar som ska bilda ett nej"*

80% anser att socialsekreteraren frågar om ungdomens synpunkter om hur situationen skulle kunna förändras men de upplever att de har väldigt lite att påverka vilket typ av hjälp de får.”

Samman tagen nöjdhet baseras på 4 individer, varav två är mycket nöjda och 2 är ganska eller mycket missnöjda. Några ungdomar säger: ”Jag kan se att det kan bli mycket bättre om får vara med och bestämma mer själv hur socialtjänsten ska hjälpa utifrån vad man själv känner.”

Förändring av individens situation baseras på fem svar varav tre beskriver en förbättring och två en stor försämring. Några ungdomar säger: ”Jag har mått mycket sämre och allt var bättre innan jag tog kontakt med socialtjänsten. Jag tycker att de har missförstått mycket.” samt ”... Jag har mycket att berätta men de vill inte lyssna på mig... Jag vill jättegärna förklara allt som hänt men när jag gjorde det så pratade jag i en timme och sa allt som hände för att det stog massa lögn i mina papper men de sa bara ”Det var inte så bra på” så nu tror man att jag har gjort en massa som jag inte har gjort. Jag skulle jättegärna vilja prata med nån som kommer lyssna så snart som möjligt så att jag kan försvara mig.”

### **Barn- och ungdomsvården, vårdnadshavare**

11 vårdnadshavare har svarat på enkäten, 45% kvinnor och 55% män. Sammantaget går att säga att vårdnadshavare i Danderyd är väldigt nöjda då de anser att det är lätt att få kontakt med socialsekreterare, att förstå information samt att socialsekreteraren har stor förståelse för deras aktuella situation. De anser även att socialsekreterare i stor utsträckning frågar om synpunkter på hur situationen kan förbättras samt att de kan påverka vilken hjälp de får från socialtjänsten. 100% är sammantaget ganska eller mycket nöjda och att situationen har förbättrats lite eller mycket sedan de fick kontakt med socialtjänsten medan man nationellt har ett värde på 66 %.

### **Tabeller**

I tabellerna redovisas antalet personer som svarat på frågan. Procentsatsen är beräknad utifrån antalet individer som svarat på frågan. I tabellen redovisas i procent hur stor andel som valt att svara ”vet inte/ingen åsikt”, dessa ingår inte i sammanräknad procentsats.

### **Ekonomiskt bistånd**

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 2708            | 3             | 3883            | 7             |
| Mycket lätt                                  | 43 %            | -             | 46 %            | 57 %          |
| Ganska lätt                                  | 41 %            | -             | 40 %            | 43 %          |
| Ganska svårt                                 | 11 %            | -             | 9 %             | 0 %           |
| Mycket svårt                                 | 5 %             | -             | 4 %             | 0 %           |
| Vet inte/Ingen åsikt                         | 2 %             | -             | 3 %             | 0 %           |

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 2684            | 3             | 3841            | 6             |
| Mycket lätt                                  | 43 %            | -             | 45 %            | 33 %          |
| Ganska lätt                                  | 43 %            | -             | 42 %            | 67 %          |
| Ganska svårt                                 | 10 %            | -             | 10 %            | 0 %           |
| Mycket svårt                                 | 4 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 2 %             | -             | 2 %             | 0 %           |

Kommentar:

- Normal inte svårt

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 2633            | 3             | 3706            | 7             |
| Mycket stor                                  | 47 %            | -             | 48 %            | 57 %          |
| Ganska stor                                  | 34 %            | -             | 34 %            | 14 %          |
| Ganska liten                                 | 14 %            | -             | 13 %            | 29 %          |
| Ingen alls                                   | 5 %             | -             | 5 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 4 %             | -             | 5 %             | 0 %           |

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 2358            | 3             | 3301            | 4             |
| Ja   | 80 %            | -             | 82 %            | 50 %          |
| Nej  | 20 %            | -             | 18 %            | 50 %          |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 14 %            | -             | 16 %            | 33 %          |

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 2358            | 3             | 3371            | 5             |
| Mycket                                       | 25 %            | -             | 28 %            | 80 %          |
| Ganska mycket                                | 39 %            | -             | 38 %            | 0 %           |
| Ganska lite                                  | 26 %            | -             | 25 %            | 20 %          |
| Inte alls                                    | 10 %            | -             | 9 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 14 %            | -             | 14 %            | 29 %          |

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 2640            | 3             | 3767            | 6             |
| Mycket nöjd                                  | 42 %            | -             | 44 %            | 83 %          |
| Ganska nöjd                                  | 42 %            | -             | 41 %            | 17 %          |
| Ganska missnöjd                              | 9 %             | -             | 9 %             | 0 %           |
| Mycket missnöjd                              | 7 %             | -             | 6 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 4 %             | -             | 4 %             | 14 %          |

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 2517            | 3             | 3584            | 4             |
| Förbättrats mycket                           | 40 %            | -             | 44 %            | 50 %          |
| Förbättrats lite                             | 37 %            | -             | 34 %            | 50 %          |
| Ingen förändring                             | 16 %            | -             | 15 %            | 0 %           |
| Försämrats lite                              | 3 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| Försämrats mycket                            | 4 %             | -             | 4 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 7 %             | -             | 7 %             | 43 %          |

### Missbruk- och beroendevård

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1112            | -             | 1341            | 9             |
| Mycket lätt                                  | 48 %            | -             | 48 %            | 44 %          |
| Ganska lätt                                  | 45 %            | -             | 43 %            | 33 %          |
| Ganska svårt                                 | 5 %             | -             | 7 %             | 22 %          |
| Mycket svårt                                 | 2 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 6 %             | -             | 5 %             | 0 %           |

Kommentar:

- Jobbar som god man och behöver kontakta min huvudmans soc-kontakter lite då och då. De är toppen!
- Helt fantastisk på att kolla av och återkoppla till en och väldigt mån om ens mående.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1146            | -             | 1357            | 9             |
| Mycket lätt                                  | 57 %            | -             | 58 %            | 67 %          |
| Ganska lätt                                  | 38 %            | -             | 35 %            | 22 %          |
| Ganska svårt                                 | 4 %             | -             | 5 %             | 11 %          |
| Mycket svårt                                 | 1 %             | -             | 1 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 2 %             | -             | 3 %             | 0 %           |

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1132            | -             | 1349            | 9             |
| Mycket stor                                  | 62 %            | -             | 65 %            | 78 %          |
| Ganska stor                                  | 30 %            | -             | 26 %            | 22 %          |
| Ganska liten                                 | 7 %             | -             | 6 %             | 0 %           |
| Ingen alls                                   | 1 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 3 %             | -             | 4 %             | 0 %           |

Kommentar:

- Helt underbar och engagerad i ens liv och mående ställer alltid upp.



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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1077            | -             | 1274            | 8             |
| Ja   | 94 %            | -             | 92 %            | 100 %         |
| Nej  | 6 %             | -             | 8 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 9 %             | -             | 9 %             | 11 %          |

Kommentar:

- Inte aktuellt för min del då jag bara agerar ombud i ärendet

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1062            | -             | 1274            | 8             |
| Mycket                                       | 33 %            | -             | 36 %            | 75 %          |
| Ganska mycket                                | 48 %            | -             | 45 %            | 25 %          |
| Ganska lite                                  | 14 %            | -             | 14 %            | 0 %           |
| Inte alls                                    | 5 %             | -             | 5 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 10 %            | -             | 9 %             | 11 %          |

Kommentar:

- Vi har diskuterat olika möjligheter utifrån rådande situation, och jag har inte haft något att klaga på för min huvudmans räkning

-Hon har verkligen lyssnat tagit till sig och förstått min situation

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1127            | -             | 1332            | 9             |
| Mycket nöjd                                  | 57 %            | -             | 57 %            | 56 %          |
| Ganska nöjd                                  | 34 %            | -             | 35 %            | 44 %          |
| Ganska missnöjd                              | 6 %             | -             | 5 %             | 0 %           |
| Mycket missnöjd                              | 3 %             | -             | 4 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 4 %             | -             | 5 %             | 0 %           |

Kommentar:

- Stödet är ofta beroende på vem som är kontaktperson och hur säkra de är i sin tjänstemannaroll

-Tycker att socialtjänsten ska sätta folk i arbete om man vill jobba

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1058            | -             | 1278            | 9             |
| Förbättrats mycket                           | 57 %            | -             | 56 %            | 78 %          |
| Förbättrats lite                             | 30 %            | -             | 31 %            | 22 %          |
| Ingen förändring                             | 10 %            | -             | 9 %             | 0 %           |
| Försämrats lite                              | 2 %             | -             | 1 %             | 0 %           |
| Försämrats mycket                            | 2 %             | -             | 4 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 8 %             | -             | 8 %             | 0 %           |

### Kommentar:

- Min huvudmans situation är förhoppningsvis på väg att förbättras, men det är då utanför kommunens ansvar, då andra myndigheter (Af) är involverade
- Utan denna hjälp så hade jag nog inte varit där jag är idag.

## Barn- och ungdomsvården, ungdomar 13+

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 512             | 1             | 558             | 4             |
| Mycket lätt                                  | 41 %            | -             | 38 %            | 0 %           |
| Ganska lätt                                  | 48 %            | -             | 49 %            | 25 %          |
| Ganska svårt                                 | 8 %             | -             | 9 %             | 50 %          |
| Mycket svårt                                 | 3 %             | -             | 4 %             | 25 %          |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 25 %            | -             | 21 %            | 20 %          |

### Kommentar:

- Det har ibland varit väldigt svårt att få tag på de. Och då kan det ta ungefär 1 vecka innan man får kontakt med de
- Det är nog mest svårt för att dem man vill få tag på inte vill prata med en typ aldrig, men när de har nåt att säga så ska alla lyssna

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 644             | 1             | 659             | 5             |
| Mycket lätt                                  | 41 %            | -             | 40 %            | 20 %          |
| Ganska lätt                                  | 49 %            | -             | 50 %            | 40 %          |
| Ganska svårt                                 | 7 %             | -             | 7 %             | 40 %          |
| Mycket svårt                                 | 2 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 5 %             | -             | 6 %             | 0 %           |

#### Kommentar:

- Jag tycker ändå att de förklarar varför de agerar som de gör
- De vill aldrig typ svara specifikt de hittar alltid långa meningar som ska bilda ett nej

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 624             | 1             | 641             | 3             |
| Mycket stor                                  | 46 %            | -             | 46 %            | 0 %           |
| Ganska stor                                  | 41 %            | -             | 38 %            | 33 %          |
| Ganska liten                                 | 10 %            | -             | 11 %            | 33 %          |
| Ingen alls                                   | 4 %             | -             | 5 %             | 33 %          |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 8 %             | -             | 9 %             | 40 %          |

#### Kommentar:

- Det känns som att de är ”vana” vid att man t.ex inte har det bra hemma. Eftersom att de jobbar med det varje dag.
- De säger att de förstår men är helt i intresserad t.ex min syster går utan mat i ett annat familjehem och det tog lång tid tills de ville lyssna på henne, de vill inte ens nu byta hennes familjehem

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 574             | 1             | 598             | 5             |
| Ja   | 91 %            | -             | 88 %            | 80 %          |
| Nej  | 9 %             | -             | 12 %            | 20 %          |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 15 %            | -             | 16 %            | 0 %           |

#### Kommentar:

- Ja det gör de. Men det är en helt annan sak om de tar till sig det.
- De säger att allt är min mammas fel fast i grunden så är det att vi har valt att inte lyssna på mamma det är orättvist det är egentligen vi som behöver hjälp om det ändå ska vara nån ☹️

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 523             | 1             | 558             | 2             |
| Mycket                                       | 24 %            | -             | 25 %            | 0 %           |
| Ganska mycket                                | 49 %            | -             | 42 %            | 0 %           |
| Ganska lite                                  | 17 %            | -             | 21 %            | 50 %          |
| Inte alls                                    | 11 %            | -             | 11 %            | 50 %          |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 23 %            | -             | 21 %            | 60 %          |

#### Kommentar:

- Jag har bett om att få en speciell hjälp utifrån vad jag tycker är bäst för mig. Men de har inte tagit hänsyn till det.

-De lyssnar inte på oss. Det känns som att en av de stora anledningarna till att de inte lyssnar på oss är pga av våran härkomst.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 595             | 1             | 627             | 4             |
| Mycket nöjd                                  | 40 %            | -             | 39 %            | 50 %          |
| Ganska nöjd                                  | 46 %            | -             | 42 %            | 0 %           |
| Ganska missnöjd                              | 7 %             | -             | 9 %             | 25 %          |
| Mycket missnöjd                              | 7 %             | -             | 9 %             | 25 %          |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 11 %            | -             | 10 %            | 20 %          |

Kommentar:

- Jag kan se att det kan bli mycket bättre om får vara med och bestämma mer själv hur socialtjänsten ska hjälpa utifrån vad man själv känner.

-Jag som är helt oerfaren (barn) behövde fråga om möten och de litar inte på det jag säger. Fast jag ljuger hälsa inte inte alls om nåt!

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 560             | 1             | 579             | 5             |
| Förbättrats mycket                           | 40 %            | -             | 36 %            | 20 %          |
| Förbättrats lite                             | 34 %            | -             | 36 %            | 40 %          |
| Ingen förändring                             | 18 %            | -             | 19 %            | 0 %           |
| Försämrats lite                              | 3 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| Försämrats mycket                            | 5 %             | -             | 7 %             | 40 %          |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 16 %            | -             | 17 %            | 0 %           |

Kommentar:

- Jag har mått mycket sämre och allt var bättre innan jag tog kontakt med socialtjänsten. Jag tycker att de har missförstått mycket.

-De har fått min yngsta syster att vara underviktig för att de valde att inte lyssna på henne när hennes hem inte gav henne nå mat. De har gjort mig väldigt deprimerad och fått mig att göra saker som jag inte hade gjort om jag var hemma. Jag har mycket att berätta men de vill inte lyssna på mig. En av saker är att jag slogs tillbaka med våld när fem vuxna hoppade på mig med lite våld på ett hvb. Jag vill jättegärna förklara allt som hänt men när jag gjorde det så pratade jag i en timme och sa allt som hände för att det stog massa lögn i mina papper men de sa bara ”Det var inte så bra på” så nu tror man att jag har gjort en massa som jag inte har gjort. Jag skulle jättegärna vilja prata med nån som kommer lyssna så snart som möjligt så att jag kan försvara mig.

## Barn- och ungdomsvården, vårdnadshavare

|        | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| Kvinna | 62 %            | -             | 64 %            | 45 %          |
| Man    | 38 %            | -             | 36 %            | 55 %          |

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1180            | -             | 1774            | 10            |
| Mycket lätt                                  | 42 %            | -             | 44 %            | 50 %          |
| Ganska lätt                                  | 47 %            | -             | 45 %            | 50 %          |
| Ganska svårt                                 | 8 %             | -             | 8 %             | 0 %           |
| Mycket svårt                                 | 3 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 13 %            | -             | 15 %            | 9 %           |

### Kommentar:

- Ej jag som kontaktade.

-Är precis i början av min kontakt med socialtjänsten så jag har svårt att uttala mig exakt i denna fråga.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1344            | -             | 2002            | 11            |
| Mycket lätt                                  | 54 %            | -             | 55 %            | 45 %          |
| Ganska lätt                                  | 39 %            | -             | 38 %            | 55 %          |
| Ganska svårt                                 | 5 %             | -             | 5 %             | 0 %           |
| Mycket svårt                                 | 2 %             | -             | 2 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 2 %             | -             | 2 %             | 0 %           |

### Kommentar:

-Det är lätt att hitta personer som jobbar där. Om person tjäna inte av namn och vilken avdelning.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1298            | -             | 1943            | 11            |
| Mycket stor                                  | 54 %            | -             | 53 %            | 45 %          |
| Ganska stor                                  | 32 %            | -             | 32 %            | 55 %          |
| Ganska liten                                 | 9 %             | -             | 9 %             | 0 %           |
| Ingen alls                                   | 5 %             | -             | 5 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 4 %             | -             | 6 %             | 0 %           |

#### Kommentar:

- Ibland de visst inte om man bor i X (Enkätfabrikens kommentar: kommun).Om ditt namn finns inte i system.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1193            | -             | 1785            | 10            |
| Ja   | 90 %            | -             | 88 %            | 100 %         |
| Nej  | 10 %            | -             | 12 %            | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 12 %            | -             | 13 %            | 9 %           |

#### Kommentar:

De tagit lång tid att göra vad de kunde har gjort i 2 veckor inställde det ska bli 2 månader.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1076            | -             | 1635            | 9             |
| Mycket                                       | 26 %            | -             | 29 %            | 67 %          |
| Ganska mycket                                | 43 %            | -             | 44 %            | 33 %          |
| Ganska lite                                  | 21 %            | -             | 17 %            | 0 %           |
| Inte alls                                    | 10 %            | -             | 10 %            | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 21 %            | -             | 21 %            | 18 %          |

#### Kommentar:

-Jag har inte bett om hjälp.

-Är precis i början av min kontakt med socialtjänsten så jag har svårt att uttala mig i den här frågan.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1221            | -             | 1847            | 9             |
| Mycket nöjd                                  | 44 %            | -             | 45 %            | 78 %          |
| Ganska nöjd                                  | 39 %            | -             | 40 %            | 22 %          |
| Ganska missnöjd                              | 9 %             | -             | 7 %             | 0 %           |
| Mycket missnöjd                              | 8 %             | -             | 8 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 10 %            | -             | 10 %            | 18 %          |

### Kommentar:

- Har ej fått något stöd, då jag ej bett om hjälp. Ett missförstånd ledde till en utredning, som förhoppningsvis landar på ett bra sätt. Viktigt att en utredning görs, så därför bra. Men har inget behov och inte haft behov av hjälp.

-Är precis i början av kontakten med socialtjänsten så jag har svårt att uttala mig exakt.

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

|  | Nationellt 2020 | Danderyd 2020 | Nationellt 2021 | Danderyd 2021 |
|--|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| <i>Antal svar exkl. Vet inte/Ingen åsikt</i> | 1084            | -             | 1673            | 8             |
| Förbättrats mycket                           | 36 %            | -             | 36 %            | 50 %          |
| Förbättrats lite                             | 33 %            | -             | 30 %            | 50 %          |
| Ingen förändring                             | 23 %            | -             | 24 %            | 0 %           |
| Försämrats lite                              | 3 %             | -             | 3 %             | 0 %           |
| Försämrats mycket                            | 6 %             | -             | 7 %             | 0 %           |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 19 %            | -             | 18 %            | 27 %          |

### Kommentar:

- Se tidigare svar. Finns inget som behöver förändras. En felaktig anmälan har (korrekt) lett till en utredning, som nu klaras ut.

### Analys av resultat

Danderyd har resultat för 2021 vilket är en förbättring sedan 2020. En samlad svarsfrekvens på 50%, där det i några områden är runt 70% och i andra områden runt 40%. 2020 hade Danderyd inga resultat på grund av för få svarande. Två anledningarna till detta har identifierats. Den ena var pandemin som innebar ett förändrat förhållningssätt där fysiska möten minskats, kontakter mellan klienter och handläggare skett i digitala forum vilket ställt högre krav på såväl klient som handläggare vilket innebar att färre personer fått möjlighet att delta i undersökningen. Den andra anledningen var att brukarundersökningen genomfördes under två veckor vilket var en kort period. Undersökningen genomfördes samtidigt som socialförvaltningen flyttade till nya kontorslokaler. En period då handläggarna bedrev verksamhet samt förberedde för flytt.

En åtgärd som vidtagits för 2021 är att undersökningen pågått i fyra i stället för två veckor. Ett viktigt arbete att fortsätta med 2022 är att höja andelen som får erbjudandet att delta. En del i det arbetet blir att förtydliga syftet med inhämtande av åsikter. Att resultatet av brukarundersökningen finns med i det utvecklings- och målarbete som genomförs på förvaltningen.

I databasen Kolada går att jämföra Danderyd med andra kommuner. En viktig aspekt att belysa är att det är få antal personer detta baseras på. Då minst fem svarande på en enkät ger resultat. Av dessa fem kan personer avstå att fråga på frågor, vilket gör att vissa frågor baseras på mindre än fem personer. Effekten av detta är att ett fåtal personers åsikter speglar Danderyds resultat och jämförelser med andra kommuner.

Kolada presenterar de 25% bästa, de 50% mittersta och de 25% sämsta resultaten. Danderyd placerar sig bland de 25% bästa inom följande områden:

- Individ och familjeomsorgen som helhet inom helhetssyn, individens möjlighet att påverka vilken hjälp man får samt om individens situation har förbättrats efter kontakt med socialtjänsten.
- Ekonomiskt bistånd gällande helhetssyn, att få kontakt, tydlig information, möjlighet att påverka vilken hjälp man får, om situationen har förbättrats sedan man fick kontakt med socialtjänsten, att få kontakt med socialsekreterare samt tydlig information.
- Missbruk- och beroendevården gällande helhetssynen, förståelse, inflytande, möjlighet att påverka den hjälp man får samt förbättrad situation sedan man fick kontakt med socialtjänsten.
- Inom barn – och ungdomsvården vårdnadshavare är Danderyd bland de 25% bästa på samtliga frågor.

Danderyd placerar sig bland de 25% sämsta inom följande områden:

- Ekonomiskt bistånd gällande att socialsekreteraren visar förståelsen och att individen har inflytelse.
- Missbruk- och beroendevården gällande att få kontakt med socialsekreterare och tydlig information.
- Barn- och ungdomsvården gällande helhetssyn, att få kontakt med socialsekreterare, tydlig information, att socialsekreterare visar förståelse och hur ungdomen kan påverka den hjälpen de får.



## Brukarundersökning placerade ungdomar

Danderyds kommun deltog första gången i undersökningen 2020 då den genomfördes som en pilotundersökning för att 2021 ingå i det nationella brukarundersökningarna. Undersökningen omfattar fjorton frågor varav två bakgrundsfrågor om kön och hur länge man varit placerad. De tolv kvalitetsfrågorna handlar om hur de placerade ungdomarna upplever det stöd de får i familjehemmet/boendet. Frågorna berör praktiskt stöd så som skola, läxor, fritid, kontakt med vården, familj, vänner samt planera framåt. Även upplevd deltagande i beslut, trivsel, tillit och trygghet. Frågan om kännedom om vem de kontaktar om något inte är bra i familjehemmet/boendet.

### Målgrupp

Samtliga ungdomar mellan 13 - 20 år som under mätperioden samt av Danderyds kommun var placerade i jourhem, familjehem, stödboende och hem för vård eller boende (HVB) fick möjlighet att delta.

### Tillvägagångssätt

Den placerade ungdomens handläggare inom socialförvaltningen ansvarade för att via telefon kontakta ungdomen för att informera om undersökningen. Berätta om syftet, att man förblir anonym, att svaren inte går att spåra samt att de själva väljer vilket av dessa 7 språk de vill svara på: svenska, engelska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja. Danderyd valde att handläggaren skulle kontakta ungdomen och ge information om undersökningen för att öka förutsättningarna för trygghet och förtroende för undersökningen då en för ungdomen känd person hör av sig med informationen.

Samtalet från ansvarig handläggare föranledes av att ansvarig på boendet/placeringen fått ett utskick om att undersökningen kommer att genomföras och med en uppmaning att vara behjälpliga med att förbereda ungdomen genom att gå igenom frågorna i undersökningen.

Undersökningen besvarades genom att klicka på en länk som ungdomen fick skickad via sms, e-post eller genom att själv skriva in en kod i webbläsaren på en dator, surfplatta eller smartphone. Klienten kunde även få undersökning i form av en pappersenkät.

### Resultat

Nationellt deltog totalt 75 kommuner. Av dessa har 48 kommuner genomfört undersökningen och fått ett resultat med minst fem svar. 888 ungdomar deltog i undersökningen. Den största gruppen är ungdomar som bor i familjehem, där 437 ungdomar har svarat på enkäten. Svarsfrekvensen för hela undersökningen är 45 procent.

Målgruppen i Danderyd består under mätperioden av 24 ungdomar. Av dessa 24 var det nio ungdomar som fick frågan om att delta, 37,5%. Resultatet presenteras per område och det krävs minst fem svarande inom ett område för att få ett resultat av anonymitetskäl. Detta innebär att brukarundersökningen för placerade ungdomar för Danderyd inte får några presenterade resultat 2021.

| Område                          | Erbjöds delta | Deltog | Svarsfrekvens |
|---------------------------------|---------------|--------|---------------|
| Familjehem                      | 5             | 2      | 40 %          |
| Stödboende                      | 0             | 0      | 0 %           |
| Hem för vård eller boende (HVB) | 4             | 2      | 50%           |
| Jourhem                         | 0             | 0      | 0%            |

### **Analys av resultat**

Nationella resultatet visar att de flesta ungdomar över lag trivs i sitt familjehem/boende, och känner sig trygga. De mest positiva resultaten finns för de ungdomar som bor i familjehem, vilket återspeglar resultaten från 2020. Flickor som bor i HVB utmärker sig med genomgående mindre positiva resultat. Den fråga som får lägst resultat gäller om ungdomarna upplever att de får vara med och bestämma om saker som är viktiga för dem. 58 procent upplever att de ofta får vara med och bestämma, pojkarna är mer positiva än flickorna (63 respektive 54 procent). 31 procent upplever att de får vara med och bestämma ibland.

I Danderyd är det viktigt att förankra syfte med undersökningen så att målgruppen får möjlighet att delta. Det finns en problematik i att ansvarig för placering fått information och ombetts förbereda ungdomarna på att undersökningen kommer att genomföras och sen är det bara 37,5% av de i målgruppen som blir kontaktade för att delta i undersökningen. Trovärdigheten minskar vilket i värsta fall påverkar ungdomarnas motivation att delta i kommande undersökningar.