



# Brukarundersökning

Individ- och familjeomsorgen  
2022



## **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. Danderyds kommun har i flera år 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 2022. Resultat redovisas per fråga på kommun-, verksamhetsområdes- och enhetsnivå (om det finns fler än fem svarande).

Rapporten innefattar två olika brukarundersökningar varav den ena är en besöksundersökning inom socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet. Undersökningen erbjuds till besökare inom 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. 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, tillgänglighet och helhetsomdöme.

### 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 presenteras per målgrupp.

### Tillvägagångssätt

Undersökningen genomförs i samband med besök hos eller möte med socialtjänsten inom undersökningsperioden. Enkäten delas ut till samtliga klienter som har besökt eller haft möte med socialtjänsten för de verksamheter som undersökningen genomförs i. Med besök avses såväl fysiska möten som digitala möten via webb eller telefon. Möten kan även ske utanför socialkontoret, vid till exempel hembesök eller besök på ett boende. Om klienten är aktuell inom flera verksamhetsområden delas enkäten ut vid ett tillfälle inom varje område om besök eller möte skett under mätperioden. Om flera personer deltagit vid samma möte till exempel två vårdnadshavare, förälder och ungdom, i samma möte erbjöds de att besvara varsin enkät.

Undersökningen genomförs i första hand med ett webbenkätverktyg från den upphandlade leverantören Enkätfabriken, och besvaras via smart telefon, surfplatta eller dator. Länk till enkäten kan skickas till klienten via sms eller e-post från en utskicksportal. Som alternativ kan också en talong med länk och inloggningskod lämnas eller skickas med vanlig post. Svaren samlas i en databas. Resultatet redovisas i sammanställd form och går inte att spåra till en enskild klient.

Alla klienter som har besökt eller har haft ett möte ska tillfrågas om de vill delta och också om hur de vill få enkäten: via sms, e-post, talong med inloggningskod eller pappersenkät. Klienter som vill ha enkäten via sms eller e-post ska informeras om hur deras personuppgifter kommer att hanteras och att det är viktigt att tänka på att ingen annan än de själva kan läsa deras sms eller e-post, eftersom enkäten innehåller information om kontakt med socialtjänsten.

Enkäten erbjöds på flera språk, där klienten valde vilket språk denne behärskar bäst av; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja, vietnamesiska, thailändska (bara ekonomiskt bistånd) och amhariska (bara barn och ungdomsvård). 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 för att besvara webbenkät. Det alternativ klienten önskade.

## Resultat

Resultat presenteras under förutsättning att minst fem svar lämnats för en enkät. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet. Om det är färre än fem svar för en enkät, kommer svaren i stället att redovisas i en sammanställning för kommunens totala resultat på [www.kolada.se](http://www.kolada.se). För att kunna redovisa könsuppdelade resultat, måste det finnas svar från minst fem kvinnor/flickor och fem män/pojkar. I bakgrundsfrågan om kön redovisas på kommunnivå enbart svarsalternativen "kvinna/flicka" och "man/pojke". Anledningen är att underlaget oftast inte är tillräckligt stort och det därför finns stora risker för röjande av identitet om "annat" respektive "vill inte svara" redovisas. Alla svarsalternativ redovisas dock på nationell nivå på [www.kolada.se](http://www.kolada.se).

I Danderyd erbjöds 84 personer varav 28 svarade på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 33,3%. Resultatet presenterat utifrån respektive område nedan.

Målgrupp	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens %
Ekonomiskt bistånd	25	8	32%
Missbruk	24	10	42%
Ungdom +13	13	2	15%
Vårdnadshavare	22	8	36%
	84	28	33,3%

Område	Kvinna	Man
Ekonomiskt bistånd	-	-
Missbruk	-	-
Ungdom +13	-	-
Vårdnadshavare	45%	55%

## Sammanfattning av resultaten

Danderyd har en låg svarsfrekvens vilket innebär att resultatet bör tolkas med försiktighet. Vid få antal deltagare kan differensen beror på enskilda individer och är därför inte tillförlitliga och bör tas i beaktan. Det går därav inte att dra stora slutsatser av årets undersökning.

### *Ekonomiskt bistånd*

25 klienter erbjöds delta varav åtta deltog i undersökningen. Könsuppdelning visas inte på grund av för få svarande. Sammantaget går att säga att resultatet förbättras i Danderyd gällande om man upplever att man får frågan om sina synpunkter på hur ens situation skulle kunna förändras, att kunna påverka vilken typ av hjälp individen får samt om socialsekreterare visar förståelse för individens situation. En individ säger: *"Det är aldrig möjligt att verkligen förstå någonting om man inte själv har varit i samma situation. Med det sagt, så vill jag ge stort beröm till min socialsekreterare för hennes hänsyn och omtanke."*

Det som fått sämre resultat är att det är svårare för individen att förstå informationen de får av socialsekreteraren. *"Ån så länge kan jag inte begära mer än stödsamtal och en förklaring hur saker fungerar. När det sen verkligen kommer till kritan så vet jag att jag kan få stöd, och därför kan jag säga att jag är helt nöjd."*

### **Missbruk- och beroendevård**

24 klienter erbjöds delta varav tio deltog i undersökningen. Könsuppdelning visas inte på grund av för få svarande. I Danderyd säger 90% att socialsekreteraren visar mycket stor förståelse för individens situation medan siffrorna är 65% nationellt. Danderyd får ett förbättrade resultat från föregående år gällande hur lätt det är att förstå den informationen man får samt att socialsekreteraren visar förståelse för individens situation. Förbättrat resultat även gällande att få kontakt med socialsekreteraren där några individer säger: *"Upplever att vi har en bra kontakt."* *"Har världens bästa så jag har tur! X på X."* *"Återkopplar direkt oftast samma dag via sms eller telefon."*

Siffrorna har minskat en aning gällande hur mycket individen kunnat påverka vilken typ av hjälp som erbjuds. Ett sämre resultat än året innan gällande hur individens situation förändrats sedan denne fick kontakt med socialtjänsten. 33% upplever ingen förändring.

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

Tretton ungdomar blev erbjudna att delta varav två ungdomar deltog i undersökningen vilket är för få för att få ett resultat.

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

22 vårdnadshavare erbjöds delta varav åtta deltog. Av dessa var 45 procent kvinnor och 55 procent män. Sammantaget går att säga att vårdnadshavare i Danderyd är mer missnöjda än nationellt samt mer missnöjda 2022 än 2021. Danderyd placeras sig i brukarundersökningen bland de lägsta resultaten i Sverige. Några individer säger: *"Får aldrig att komma fram på telefon."* och *"Fick ingen professionell hjälp."*

## **Tabeller**

I tabellerna redovisas antalet personer som svarat på frågan. Procentsatsen är beräknad utifrån antalet individer som svarat på frågan. De som valt att svara "vet inte/ingen åsikt" ingår inte i den sammanräknade procentsatsen.

### **Ekonomiskt bistånd**

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	7	3	5111	3883	2708
Mycket lätt	50 %	57 %	-	48 %	46 %	43 %
Ganska lätt	25 %	43 %	-	41 %	40 %	41 %
Ganska svårt	25 %	0 %	-	8 %	9 %	11 %
Mycket svårt	0 %	0 %	-	3 %	4 %	5 %
<i>Vet inte/ingen åsikt</i>	0	0	-	130	100	68

Kommentar:

*"I början rådde det litet tag klarhet, i vilka av mina ärenden kommunen kunde vara till hjälp. Jag fick en mycket bra kontakt med en kvinna som med vänlighet och tålmod förklarade allt för mig, och även ringde uppföljningssamtal. Jag är fortfarande långt ifrån där jag vill vara, både när det*

*gäller jobb och privatlivet, men bara vetskapen om att någon finns där för mig och lyssnar betyder mycket. En stor eloge till henne och kommunen!”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	6	3	5090	3841	2684
Mycket lätt	38 %	33 %	-	46 %	45 %	43 %
Ganska lätt	38 %	67 %	-	43 %	42 %	43 %
Ganska svårt	25 %	0 %	-	9 %	10 %	10 %
Mycket svårt	0 %	0 %	-	2 %	3 %	4 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	0	-	91	93	54

**Kommentar:**

*”Jag har pga. en hjärnskada väldigt dåligt minne och minnesluckor, men socialsekreteraren vet om det och visar mycket förståelse och hänsyn.”*

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	7	3	4941	3706	2633
Mycket stor	75 %	57 %	-	50 %	48 %	47 %
Ganska stor	13 %	14 %	-	36 %	34 %	34 %
Ganska liten	13 %	29 %	-	11 %	13 %	14 %
Ingen alls	0 %	0 %	-	4 %	5 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	0	-	233	214	117

**Kommentar:**

*”Jag tycker Danderyds kommon är en av bästa kommun I Svarige och jag är gladden att va här I Danderyd.”*

*”Det är aldrig möjligt att verkligen förstå någonting om man inte själv har varit i samma situation. Med det sagt, så vill jag ge stor beröm till min socialsekreterare för hennes hänsyn och omtanke.”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	7	4	3	4441	3301	2358
Ja	100 %	50 %	-	86 %	82 %	80 %
Nej	0 %	50 %	-	14 %	18 %	20 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	1	2	-	723	633	391

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	6	5	3	4409	3371	2358
Mycket	83 %	80 %	-	27 %	28 %	25 %
Ganska mycket	17 %	0 %	-	41 %	38 %	39 %
Ganska lite	0 %	20 %	-	24 %	25 %	26 %
Inte alls	0 %	0 %	-	8 %	9 %	10 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	2	2	-	763	534	389

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	7	6	3	4960	3767	2640
Mycket nöjd	71 %	83 %	-	44 %	44 %	42 %
Ganska nöjd	29 %	17 %	-	42 %	41 %	42 %
Ganska missnöjd	0 %	0 %	-	8 %	9 %	9 %
Mycket missnöjd	0 %	0 %	-	5 %	6 %	7 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	1	1	-	218	155	102

Kommentarer:

*”Än så länge kan jag inte begära mer än stödsamtal och en förklaring hur saker fungerar. När det sen verkligen kommer till kritan så vet jag att jag kan få stöd, och därför kan jag säga att jag är helt nöjd.”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	7	4	3	4684	3584	2517
Förbättrats mycket	57 %	50 %	-	44 %	44 %	40 %
Förbättrats lite	43 %	50 %	-	36 %	34 %	37 %
Ingen förändring	0 %	0 %	-	14 %	15 %	16 %
Försämrats lite	0 %	0 %	-	3 %	3 %	3 %
Försämrats mycket	0 %	0 %	-	4 %	4 %	4 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	3	-	383	285	180

### **Missbruk- och beroendevård**

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	9	-	1458	1341	1112
Mycket lätt	70 %	44 %	-	49 %	48 %	48 %
Ganska lätt	20 %	33 %	-	41 %	43 %	45 %
Ganska svårt	10 %	22 %	-	7 %	7 %	5 %
Mycket svårt	0 %	0 %	-	2 %	3 %	2 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	0	-	77	76	68

Kommentar:

*”Upplever att vi har en bra kontakt.”*

*”Har världens bästa så jag har tur! X på X.”*

*”Återkopplar direkt oftast samma dag via sms eller telefon.”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	9	-	1489	1357	1146
Mycket lätt	80 %	67 %	-	58 %	58 %	57 %
Ganska lätt	10 %	22 %	-	37 %	35 %	38 %
Ganska svårt	10 %	11 %	-	4 %	5 %	4 %
Mycket svårt	0 %	0 %	-	1 %	1 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	0	-	33	47	25



Kommentarer:

*”Har oftast skriftlig kontakt, men via telefon är det heller inte svårt att förstå”*

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	9	-	1475	1349	1132
Mycket stor	90 %	78 %	-	65 %	65 %	62 %
Ganska stor	0 %	22 %	-	27 %	26 %	30 %
Ganska liten	10 %	0 %	-	6 %	6 %	7 %
Ingen alls	0 %	0 %	-	2 %	3 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	0	-	49	57	39

Kommentarer:

*”Jag är ju inte i utsatt situation utan god man och har mycket bra stöd av beroendehandläggaren.”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	8	-	1392	1274	1077
Ja	100 %	100 %	-	94 %	92 %	94 %
Nej	0 %	0 %	-	6 %	8 %	6 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	2	1	-	131	127	101

Kommentar:

*”Är själv inte i utsatt situation, frågan går därför inte att besvara”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	8	-	1378	1274	1062
Mycket	40 %	75 %	-	37 %	36 %	33 %
Ganska mycket	50 %	25 %	-	46 %	45 %	48 %
Ganska lite	10 %	0 %	-	13 %	14 %	14 %
Inte alls	0 %	0 %	-	4 %	5 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	1	-	151	126	112

Kommentarer:

*”Min huvudmans beroendehandläggare är mycket lyhörd”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	9	-	1438	1332	1127
Mycket nöjd	60 %	56 %	-	58 %	57 %	57 %
Ganska nöjd	30 %	44 %	-	33 %	35 %	34 %
Ganska missnöjd	0 %	0 %	-	6 %	5 %	6 %
Mycket missnöjd	10 %	0 %	-	3 %	4 %	3 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	0	-	77	65	47

Kommentarer:

*”Kommunen gör vad den kan, sedan är det ju upp till klienten att ta emot hjälpen, som god man är man ju tvungen att acceptera att huvudmannen kan och får bestämma själv.”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	9	9	-	1385	1278	1058
Förbättrats mycket	67 %	78 %	-	57 %	56 %	57 %
Förbättrats lite	0 %	22 %	-	31 %	31 %	30 %
Ingen förändring	33 %	0 %	-	9 %	9 %	10 %
Försämrats lite	0 %	0 %	-	1 %	1 %	2 %
Försämrats mycket	0 %	0 %	-	2 %	4 %	2 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	1	0	-	129	109	93

Kommentar:

*” Detta är en fråga för min huvudman att besvara, bangar därför.”*

*”För tidigt i processen”*

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

Inget resultat på grund av för få svarande.

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

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	10	-	1987	1774	1180
Mycket lätt	25 %	50 %	-	46 %	44 %	42 %
Ganska lätt	50 %	50 %	-	44 %	45 %	47 %
Ganska svårt	13 %	0 %	-	7 %	8 %	8 %
Mycket svårt	13 %	0 %	-	3 %	3 %	3 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	2	1	-	356	303	182

Kommentar:

*”Får aldrig att komma fram på telefon.”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	11	-	2267	2002	1344
Mycket lätt	40 %	45 %	-	58 %	55 %	54 %
Ganska lätt	50 %	55 %	-	36 %	38 %	39 %
Ganska svårt	10 %	0 %	-	4 %	5 %	5 %
Mycket svårt	0 %	0 %	-	2 %	2 %	2 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	0	-	61	50	21

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	7	11	-	2220	1943	1298
Mycket stor	0 %	45 %	-	55 %	53 %	54 %
Ganska stor	43 %	55 %	-	33 %	32 %	32 %
Ganska liten	43 %	0 %	-	9 %	9 %	9 %
Ingen alls	14 %	0 %	-	4 %	5 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	3	0	-	104	114	58

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	10	-	2028	1785	1193
Ja	63 %	100 %	-	89 %	88 %	90 %
Nej	38 %	0 %	-	11 %	12 %	10 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	2	1	-	299	271	164

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	7	9	-	1799	1635	1076
Mycket	14 %	67 %	-	28 %	29 %	26 %
Ganska mycket	14 %	33 %	-	44 %	44 %	43 %
Ganska lite	29 %	0 %	-	19 %	17 %	21 %
Inte alls	43 %	0 %	-	9 %	10 %	10 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	3	2	-	528	424	280

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	9	9	-	2049	1847	1221
Mycket nöjd	11 %	78 %	-	47 %	45 %	44 %
Ganska nöjd	44 %	22 %	-	39 %	40 %	39 %
Ganska missnöjd	33 %	0 %	-	7 %	7 %	9 %
Mycket missnöjd	11 %	0 %	-	7 %	8 %	8 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	1	2	-	264	202	134

Kommentar:

*”Fick ingen professionell hjälp.”*

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

	Danderyd			Nationellt		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	8	-	1812	1673	1084
Förbättrats mycket	20 %	50 %	-	35 %	36 %	36 %
Förbättrats lite	10 %	50 %	-	32 %	30 %	33 %
Ingen förändring	60 %	0 %	-	24 %	24 %	23 %
Försämrats lite	0 %	0 %	-	3 %	3 %	3 %
Försämrats mycket	10 %	0 %	-	7 %	7 %	6 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt</i>	0	3	-	492	365	251

## Analys av resultat

2022 fick Danderyd ett resultat inom alla områden förutom barn och ungdomsvården där det saknas resultat från ungdomar. Den samlade svarsfrekvensen var 33,3%, där det skilde sig mycket mellan de olika områdena, från 42% till 15% som lägst. Danderyds målsättning har senaste åren varit att höja andelen som får erbjudandet att delta genom att inom förvaltningen förtydliga syftet med brukarundersökningen. Att påvisa att resultatet av brukarundersökningen finns med i det utvecklings- och målarbete som genomförs på förvaltningen. Att få en högre andel svarande ökar trovärdigheten för resultatet och är en förutsättning för att använda resultatet i utvecklingsyfte.

I databasen Kolada jämförs Danderyd med andra kommuner. Det framgår inte i Kolada hur många som svaren baseras på. Fem svarande är gränsen för att resultatet ska presenteras. Få svar ger inte en rättvis bild, då den kan slå kraftfullt med positiva eller negativa effekter. Effekten av detta är att ett fåtal personers åsikter speglar Danderyds resultat och jämförelser med andra kommuner. Det kan konstateras att socialförvaltningen haft många fler besök än utlämnade enkäter vilket gör att fokus på att höja andelen som får erbjudande att delta kvarstår till 2023. Det går också att konstatera att stödet till medarbetare behöver göras på individnivå. Med anledning av denna analys har det inför 2023 gjorts en åtgärdsplan.

## Åtgärdsplan

### Åtgärder 2021 och 2022

År 2021 och 2022 förbättrades förberedelser gällande information till personal och ledning. En skriftlig manual samt information om genomförandet förtydligades. Ansvarsfördelningen justerades där ansvaret skiftade gällande stödet till medarbetarna i genomförandet från strateg till närmsta ansvarig chef. Detta för att i vardagen stödja medarbetare att genomföra undersökningen samt att säkerställa att undersökningen genomförs. 2021 genomfördes veckoavstämningar mellan gruppcheferna och strateg för att snabbt kunna åtgärda eventuella hinder för genomförandet. 2022 fördes dialog i ledningsgrupp innan genomförandet med efterföljande maildialog vid behov samt veckomail med information om nuläget gällande antal utdelade och besvarade enkäter. Ännu en justering var att öka mätperioden från två till fyra veckor.

### Åtgärder 2023

2023 har förvaltningens ledningsgrupp beslutat att följande åtgärder ska genomföras:

- Strateg deltar på avdelningarnas ledningsgrupper i juni och september för dialog om genomförandet och ansvarsfördelning där krav och förväntningar ska förtydligas.

- På närmaste arbetsplatsmötet innan undersökningen presenterar avdelningschef förra årets resultat, syftet med undersökningen med ett förtydligande att brukarundersökningen inte är valbart utan är en obligatorisk arbetsuppgift. Det innevarande årets undersökning presenteras med information om att vidare dialog sker i gruppmöten.
- På närmsta gruppmöte innan undersökningen deltar strateg för att ge en detaljerad beskrivning och dialog om genomförandet.
- Senast två veckor innan undersökningens startdatum får medarbetarna ett skriftligt informationsmaterial som är mer detaljerat och pedagogiskt än tidigare år.
- Besöksrum och väntrum förbereds veckan innan mätperioden med fler dekaler och affischer för att uppmärksamma medarbetare och klienter på att undersökningen pågår.
- Undersökningen skall genomföras fyra veckor mellan 25 september och 24 oktober. Valda datum för att förberedelsetiden innan ska bli så lång som möjligt efter sommarmånaderna samt att undersökningsdatumen inte ska förläggas i anslutning till röda dagar.

#### Under mätperioden:

- Samtliga besök och tolk som berörs av undersökningen förlängas med 15 minuter. Detta för att tiden inte ska vara en faktor för genomförandet. Att medarbetaren ska veta att de har 15 minuter extra för att informera om undersökningen samt erbjuda klienten möjlighet att sitta kvar och besvara enkäten.
- Skickar strateg veckomejl till gruppchef och avdelningschef med nulägesrapport kring antalet utlämnade och besvarade enkäter som 2022.
- Gruppchef har regelbundna avstämningar med varje individ för att stämma av att man har all information man behöver för genomförandet, att besök är bokade med 15 extra minuter samt kontrollera hur många besök man haft och hur många enkäter man delat ut.
- Strateg deltar regelbundet på avdelningarnas ledningsgrupp för kort avstämning och dialog.

#### Efter mätperioden:

- Antalet utdelade enkäter och svarande presenteras för medarbetarna med ett tillägg att påvisa den förändring som skett från tidigare år.

## Brukarundersökning placerade ungdomar

Danderyds kommun deltog första gången i undersökningen 2020 då den genomfördes som en pilotundersökning för att 2021 och 2022 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

Brukarundersökningen vänder sig till barn och unga som fyllt 13 år, men ännu inte 21 år, och som är av Danderyd placerade i ett annat hem än det egna enligt 4 kap. 1 § SoL eller 2, 3 eller 6 §§ LVU. Placeringsformerna är familjehem, stödboende och hem för vård eller boende (HVB).

### 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. Danderyds tillvägagångssätt att handläggaren kontaktade ungdomen var 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. Ungdomen kunde även få undersökning i form av en pappersenkät.

### Resultat

Nationellt deltog 82 kommuner varav 45 fick ett resultat. Totalt svarade 795 ungdomar på någon av enkäterna och svarsfrekvens var 41 procent. Den största enkäten är den som riktar sig till ungdomar som bor i familjehem, vilken utgör ca hälften av alla svar.

Målgruppen i Danderyd består under mätperioden är sammanlagt 21 ungdomar. Av dessa 21 var det 7 ungdomar som fick frågan om att delta, 33 %. Handläggargruppen upplever att några utlämnade enkäter inte registrerats i systemet, något som varken går att eftersöka eller åtgärda. 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 2022.

Placerade barn	Målgrupp	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens %	
Familjehem		10	3	3	100%
Stödboende		5	1	0	0%
HVB		6	3	3	100%
		21	7	6	85,70%

### Analys av resultat

I denna undersökning har ca hälften av alla deltagande kommuner fått ett resultat. Av de som fick ett resultat så är det 41% svarsfrekvens. I en liten kommun som Danderyd är det utmanande med så få antal placeringar att få tillräckligt många svar för att få ett resultat.

### Åtgärder 2023

2023 har förvaltningens ledningsgrupp beslutat att följande åtgärder ska genomföras:

- Strateg deltar på avdelningarnas ledningsgrupper i juni och september för dialog om genomförandet och ansvarsfördelning där krav och förväntningar ska förtydligas.
- På närmaste arbetsplatsmötet innan undersökningen presenterar avdelningschef förra årets resultat, syftet med undersökningen med ett förtydligande att brukarundersökningen inte är valbart utan är en obligatorisk arbetsuppgift. Det innevarande årets undersökning presenteras med information om att vidare dialog sker i gruppmöten.
- På närmsta gruppmöte innan undersökningen deltar strateg för att ge en detaljerad beskrivning och dialog om genomförandet.
- Senast två veckor innan undersökningens startdatum får medarbetarna ett skriftligt informationsmaterial som är mer detaljerat och pedagogiskt än tidigare år.

### Under mätperioden:

- Skickar strateg veckomejl till gruppchef och avdelningschef med nulägesrapport kring antalet utlämnade och besvarade enkäter som 2022.
- Gruppchef har regelbundna avstämningar med varje individ för att stämma av att man har all information man behöver för genomförandet samt kontrollera hur många ungdomar man har placerade och hur många enkäter man delat ut.
- Strateg deltar regelbundet på avdelningarnas ledningsgrupp för kort avstämning och dialog.

### Efter mätperioden:

- Antalet utdelade enkäter och svarande presenteras för medarbetarna med ett tillägg att påvisa den förändring som skett från tidigare år.