



Brukarundersökning

Individ- och familjeomsorgen
2023



Innehåll

Inledning.....	2
Syfte.....	2
Besöksundersökning inom socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet	3
Målgrupp	3
Resultat.....	4
Sammanfattning av resultaten	4
Analys av resultat	5
Åtgärdsplan.....	5
Tabeller	5
Brukarundersökning placerade ungdomar	14
Målgrupp	14
Tillvägagångssätt	14
Resultat.....	14
Sammanfattning av resultaten	15
Analys av resultat	15
Åtgärdsplan.....	15
Pilot - Brukarundersökning insatser	16
Målgrupp	16
Tillvägagångssätt	16
Resultat.....	16
Sammanfattning av resultaten	17
Åtgärdsplan.....	17
Tabeller	18

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).

Rapporten innefattar tre 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 familjehem, stödboende och hem för vård eller boende (HVB). Den tredje undersökningen är en pilotundersökning för insatser inom barn och ungdomsvården (vårdnadshavare) gällande biståndsbedömda och icke biståndsbedömda insatser som genomförs av kommunens utförarverksamhet.

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 uppstår eller söker ekonomiskt bistånd samt klienter inom missbruks- och beroendevården.

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 socialförvaltningen, 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 erbjuds 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.

Alla målgrupper besvarar samma enkät som erbjuds 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 kommunens kontaktcenter fanns en försluten brevlåda där klienten kunde lägga besvarade pappersenkät för att garantera anonymiteten. 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 alternativt klienten önskade.

Resultat

Målgruppsindelningen innebär att undersökningens resultat presenteras per målgrupp. 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.

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.

I Danderyd erbjöds 75 personer varav 30 svarade på enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 40%. Resultatet presenterat utifrån respektive område nedan.

Målgrupp	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens %
Ekonomiskt bistånd	23	6	26%
Missbruk	18	10	55%
Ungdom +13 myndighetsutövning	7	2	29%
Vårdnadshavare myndighetsutövning	34	14	41%
	82	32	38%

Sammanfattning av resultaten

Danderyd har en låg svarsfrekvens vilket innebär att resultatet bör tolkas med försiktighet. Vid lågt antal deltagare kan differensen beror på enskilda individer och är därför inte tillförlitliga och bör tas i beaktan. Det är inte lämpligt att jämföra sig med det nationella resultatet då svarsfrekvensen på lokal nivå är låg och ger missvisande jämförelsetal. Det går därav inte att dra stora slutsatser av årets undersökning.

Ekonomiskt bistånd

23 klienter erbjöds delta varav sex deltog i undersökningen, vilket är 26%. Könsuppdelning visas inte på grund av för få svarande. Upplevelsen av att förstå informationen från socialsekreterare har gått från att 33–38% till 83% tycker det är mycket lätt att förstå informationen. Upplevelsen att socialsekreteraren visar förståelse har ökat för varje år de senaste tre åren. 2021 57%, 2022 75% och 2023 83% som tycker socialsekreteraren visar mycket stor förståelse. Hur mycket man upplever att man kunnat påverka vilken typ av hjälp man får har minskat från mycket stor påverkan till ganska stor påverkan.

Missbruk- och beroendevård

18 klienter erbjöds delta varav tio deltog i undersökningen, vilket är 56%. Könsuppdelning visas inte på grund av för få svarande. Det är lättare att få tag på socialsekreteraren och upplevelsen av att förstå informationen från socialsekreterare har ökat. Socialsekreterarens förståelse för klientens situation har minskat från mycket stor till ganska stor förståelse jämfört med tidigare år. De flesta upplever att de kunnat påverka ganska mycket vilken hjälp de fått. Något som minskat, då de tidigare tyckt sig kunnat påverka i mycket hög grad.

Barn- och ungdomsvården, ungdomar 13+

Inget resultat då 7 enkäter lämnades ut och två ungdomar svarade på enkäten vilket är ett för lågt antal för att få ett resultat.

Barn- och ungdomsvården, vårdnadshavare

34 vårdnadshavare erbjöds delta varav 14 deltog. Svarsfrekvensen är 41 procent. Vårdnadshavare i Danderyd som besvarat enkäten tycker det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreterare, då de ökat från 75% förra året till 93% i år. Att socialsekreteraren visar ganska och mycket stor förståelse för situationen har ökat från förra årets 43% till 86% i år. Socialsekreteraren frågar i större utsträckning än förra året om vårdnadshavarens synpunkter. 2022 tyckte 28% att man hade ganska mycket eller mycket stor påverkan på vilken hjälp man fått. 2023 har det ökat till 58%. 2022 var 55% mycket eller ganska nöjd med det sammantagna stödet från socialtjänsten, något som 2023 ökat till 85%. 2022 svarade 30% att deras situation har förbättrats lite eller mycket sedan de fått kontakt med socialtjänsten, något som 2023 ökat till 59%.

Analys av resultat

2023 fick Danderyd ett resultat inom alla områden förutom barn och ungdomsvården där det saknas resultat från ungdomar, samma som 2022. Den samlade svarsfrekvensen var 38%, där det skilde sig mycket mellan de olika områdena, från 55% till 26% 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 utvecklingssyfte. Detta är ett arbete som vi ser att vi behöver fortsätta göra då vi ännu inte ser effekt av det arbetet som gjorts senaste åren.

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 2024. Det går också att konstatera att stödet till medarbetare behöver göras på individnivå. Denna analys gjordes även 2022 och kvarstår efter 2023 års brukarundersökning.

Åtgärdsplan

Åtgärdsplanen för 2024 är att:

- Undersöka vad som påverkar att man inte erbjuder besökare att delta i större utsträckning.
- Dialog i socialförvaltningens ledningsgrupp för att ta ställning till resultatet och ta ställning till vidare åtgärder.

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			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	6	8	7	3	5926	5111	3883	2708
Mycket lätt	50 %	50 %	57 %	-	50 %	48 %	46 %	43 %
Ganska lätt	33 %	25 %	43 %	-	39 %	41 %	40 %	41 %
Ganska svårt	0 %	25 %	0 %	-	8 %	8 %	9 %	11 %
Mycket svårt	17 %	0 %	0 %	-	3 %	3 %	4 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	0	0	-	154	130	100	68

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	6	8	6	3	5910	5090	3841	2684
Mycket lätt	83 %	38 %	33 %	-	50 %	46 %	45 %	43 %
Ganska lätt	0 %	38 %	67 %	-	40 %	43 %	42 %	43 %
Ganska svårt	0 %	25 %	0 %	-	7 %	9 %	10 %	10 %
Mycket svårt	17 %	0 %	0 %	-	2 %	2 %	3 %	4 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	0	0	-	113	91	93	54

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	6	8	7	3	5747	4941	3706	2633
Mycket stor	83 %	75 %	57 %	-	55 %	50 %	48 %	47 %
Ganska stor	17 %	13 %	14 %	-	33 %	36 %	34 %	34 %
Ganska liten	0 %	13 %	29 %	-	9 %	11 %	13 %	14 %
Ingen alls	0 %	0 %	0 %	-	3 %	4 %	5 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	0	0	-	279	233	214	117

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	5	7	4	3	5145	4441	3301	2358
Ja	100 %	100 %	50 %	-	88 %	86 %	82 %	80 %
Nej	0 %	0 %	50 %	-	12 %	14 %	18 %	20 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	1	2	-	860	723	633	391

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	5	6	5	3	5176	4409	3371	2358
Mycket	60 %	83 %	80 %	-	30 %	27 %	28 %	25 %
Ganska mycket	40 %	17 %	0 %	-	40 %	41 %	38 %	39 %
Ganska lite	0 %	0 %	20 %	-	23 %	24 %	25 %	26 %
Inte alls	0 %	0 %	0 %	-	7 %	8 %	9 %	10 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	2	2	-	804	763	534	389

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	5	7	6	3	5764	4960	3767	2640
Mycket nöjd	60 %	71 %	83 %	-	47 %	44 %	44 %	42 %
Ganska nöjd	40 %	29 %	17 %	-	41 %	42 %	41 %	42 %
Ganska missnöjd	0 %	0 %	0 %	-	8 %	8 %	9 %	9 %
Mycket missnöjd	0 %	0 %	0 %	-	4 %	5 %	6 %	7 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	1	1	-	253	218	155	102

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	5	7	4	3	5539	4684	3584	2517
Förbättrats mycket	60 %	57 %	50 %	-	45 %	44 %	44 %	40 %
Förbättrats lite	40 %	43 %	50 %	-	34 %	36 %	34 %	37 %
Ingen förändring	0 %	0 %	0 %	-	14 %	14 %	15 %	16 %
Försämrats lite	0 %	0 %	0 %	-	3 %	3 %	3 %	3 %
Försämrats mycket	0 %	0 %	0 %	-	4 %	4 %	4 %	4 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	0	3	-	399	383	285	180

Missbruk- och beroendevård

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	10	9	-	1576	1458	1341	1112
Mycket lätt	80 %	70 %	44 %	-	55 %	49 %	48 %	48 %
Ganska lätt	20 %	20 %	33 %	-	38 %	41 %	43 %	45 %
Ganska svårt	0 %	10 %	22 %	-	6 %	7 %	7 %	5 %
Mycket svårt	0 %	0 %	0 %	-	2 %	2 %	3 %	2 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	0	0	-	92	77	76	68

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	10	9	-	1626	1489	1357	1146
Mycket lätt	90 %	80 %	67 %	-	62 %	58 %	58 %	57 %
Ganska lätt	10 %	10 %	22 %	-	33 %	37 %	35 %	38 %
Ganska svårt	0 %	10 %	11 %	-	4 %	4 %	5 %	4 %
Mycket svårt	0 %	0 %	0 %	-	1 %	1 %	1 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	0	0	-	36	33	47	25

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	9	10	9	-	1597	1475	1349	1132
Mycket stor	78 %	90 %	78 %	-	67 %	65 %	65 %	62 %
Ganska stor	22 %	0 %	22 %	-	27 %	27 %	26 %	30 %
Ganska liten	0 %	10 %	0 %	-	5 %	6 %	6 %	7 %
Ingen alls	0 %	0 %	0 %	-	1 %	2 %	3 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	0	0	-	71	49	57	39

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	9	8	8	-	1512	1392	1274	1077
Ja	100 %	100 %	100 %	-	94 %	94 %	92 %	94 %
Nej	0 %	0 %	0 %	-	6 %	6 %	8 %	6 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	2	1	-	145	131	127	101

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	9	10	8	-	1507	1378	1274	1062
Mycket	11 %	40 %	75 %	-	36 %	37 %	36 %	33 %
Ganska mycket	78 %	50 %	25 %	-	47 %	46 %	45 %	48 %
Ganska lite	11 %	10 %	0 %	-	12 %	13 %	14 %	14 %
Inte alls	0 %	0 %	0 %	-	4 %	4 %	5 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	0	1	-	159	151	126	112

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	10	9	-	1588	1438	1332	1127
Mycket nöjd	70 %	60 %	56 %	-	60 %	58 %	57 %	57 %
Ganska nöjd	30 %	30 %	44 %	-	32 %	33 %	35 %	34 %
Ganska missnöjd	0 %	0 %	0 %	-	5 %	6 %	5 %	6 %
Mycket missnöjd	0 %	10 %	0 %	-	4 %	3 %	4 %	3 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	0	0	-	69	77	65	47

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	10	9	9	-	1553	1385	1278	1058
Förbättrats mycket	50 %	67 %	78 %	-	55 %	57 %	56 %	57 %
Förbättrats lite	50 %	0 %	22 %	-	32 %	31 %	31 %	30 %
Ingen förändring	0 %	33 %	0 %	-	9 %	9 %	9 %	10 %
Försämrats lite	0 %	0 %	0 %	-	1 %	1 %	1 %	2 %
Försämrats mycket	0 %	0 %	0 %	-	2 %	2 %	4 %	2 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	1	0	-	104	129	109	93

Barn- och ungdomsvården, ungdomar

Inget resultat då för få ungdomar svarat.

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			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	14	8	10	-	2189	1987	1774	1180
Mycket lätt	43 %	25 %	50 %	-	49 %	46 %	44 %	42 %
Ganska lätt	50 %	50 %	50 %	-	42 %	44 %	45 %	47 %
Ganska svårt	0 %	13 %	0 %	-	6 %	7 %	8 %	8 %
Mycket svårt	7 %	13 %	0 %	-	3 %	3 %	3 %	3 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	2	1	-	405	356	303	182

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	13	10	11	-	2526	2267	2002	1344
Mycket lätt	38 %	40 %	45 %	-	62 %	58 %	55 %	54 %
Ganska lätt	62 %	50 %	55 %	-	33 %	36 %	38 %	39 %
Ganska svårt	0 %	10 %	0 %	-	3 %	4 %	5 %	5 %
Mycket svårt	0 %	0 %	0 %	-	2 %	2 %	2 %	2 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	0	0	-	46	61	50	21

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	14	7	11	-	2464	2220	1943	1298
Mycket stor	43 %	0 %	45 %	-	60 %	55 %	53 %	54 %
Ganska stor	43 %	43 %	55 %	-	29 %	33 %	32 %	32 %
Ganska liten	7 %	43 %	0 %	-	7 %	9 %	9 %	9 %
Ingen alls	7 %	14 %	0 %	-	4 %	4 %	5 %	5 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	3	0	-	101	104	114	58

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	11	8	10	-	2278	2028	1785	1193
Ja	91 %	63 %	100 %	-	89 %	89 %	88 %	90 %
Nej	9 %	38 %	0 %	-	11 %	11 %	12 %	10 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	3	2	1	-	281	299	271	164

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	12	7	9	-	2000	1799	1635	1076
Mycket	0 %	14 %	67 %	-	32 %	28 %	29 %	26 %
Ganska mycket	58 %	14 %	33 %	-	43 %	44 %	44 %	43 %
Ganska lite	33 %	29 %	0 %	-	16 %	19 %	17 %	21 %
Inte alls	8 %	43 %	0 %	-	8 %	9 %	10 %	10 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	2	3	2	-	567	528	424	280

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	13	9	9	-	2270	2049	1847	1221
Mycket nöjd	31 %	11 %	78 %	-	50 %	47 %	45 %	44 %
Ganska nöjd	54 %	44 %	22 %	-	37 %	39 %	40 %	39 %
Ganska missnöjd	15 %	33 %	0 %	-	6 %	7 %	7 %	9 %
Mycket missnöjd	0 %	11 %	0 %	-	7 %	7 %	8 %	8 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	1	2	-	263	264	202	134

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

	Danderyd				Nationellt			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	13	10	8	-	2018	1812	1673	1084
Förbättrats mycket	15 %	20 %	50 %	-	37 %	35 %	36 %	36 %
Förbättrats lite	54 %	10 %	50 %	-	32 %	32 %	30 %	33 %
Ingen förändring	31 %	60 %	0 %	-	22 %	24 %	24 %	23 %
Försämrats lite	0 %	0 %	0 %	-	3 %	3 %	3 %	3 %
Försämrats mycket	0 %	10 %	0 %	-	6 %	7 %	7 %	6 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	0	3	-	517	492	365	251

Brukarundersökning placerade ungdomar

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

Brukarundersökningen för placerade unga har genomförts för fjärde gången. 2022 deltog 82 kommuner varav 45 kommuner fick svar. 2023 deltog 46 kommuner och 9 privata aktörer med en svarsfrekvens på 49 procent.

Målgruppen i Danderyd består under mätperioden är sammanlagt 11 ungdomar. Av dessa var det 10 ungdomar som fick frågan om att delta, 91 %. Det var fyra ungdomar som svarade vilket är 40% av de som fått enkäten.

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. Detta innebär att brukarundersökningen för placerade ungdomar för Danderyd inte presenteras 2023, vilket också inträffade 2022.

Placerade barn	Målgrupp	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens %
Familjehem	7	7	2	29 %
Stödboende	2	2	2	100 %
HVB	2	1	0	0 %
	11	10	4	40 %

Sammanfattning av resultaten

För lågt antal svarande för att få ett resultat.

Analys av resultat

Antalet deltagande kommuner har minskat i denna undersökning. 2023 deltar drygt 16% av landets kommuner. I en liten kommun som Danderyd är det utmanande med så få antal placeringar att få tillräckligt många svar för att få ett resultat.

Åtgärdsplan

- Dialog i socialförvaltningens ledningsgrupp för att ta ställning till resultatet och ta ställning till vidare åtgärder.

Pilot - Brukarundersökning insatser

Danderyds kommun deltog i piloten för insatser för icke biståndsbeslutade insatser och biståndsbeslutade insatser inom barn- och ungdomsvården. Undersökningen omfattar tio frågor som berör information, delaktighet, bemötande, förändring, tillgänglighet och helhetsomdöme.

Målgrupp

Brukarundersökningen vänder sig till ungdomar +13 och vårdnadshavare som under mätperioden kommit i kontakt med socialtjänsten öppenvård genom icke biståndsbeslutade insatser samt de som beviljats öppenvårdsinsats.

Tillvägagångssätt

Undersökningen genomfördes i samband med besök hos eller möte med socialtjänsten inom undersökningsperioden. Enkäten delas ut till samtliga vårdnadshavare som har besökt eller haft möte med socialtjänsten för de verksamheter som undersökningen genomförs i. Ungdomar 13+ fick inte frågan att delta i undersökningen då insatserna riktade sig till vårdnadshavare och inte ungdomar. 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 vårdnadshavaren är aktuell inom flera verksamhetsområden delas enkäten ut vid ett tillfälle inom varje område om besök eller möte skett under mätperioden. Om flera vårdnadshavare deltagit vid samma möte erbjöds de att besvara varsin enkät.

Undersökningen genomfördes i första hand med ett webbenkätverktyg från den upphandlade leverantören Enkätfabriken, och besvaras via telefon, surfplatta eller dator. Länk till enkäten kunde skickas via sms eller e-post från en utskicksportal. Som alternativ kunde en talong med länk och inloggningskod lämnas eller skickas med vanlig post. Svaren samlades i en databas. Resultatet redovisades i sammanställd form och kunde inte spåras till en enskild vårdnadshavare. De som önskade ha enkäten via sms eller e-post informerades om hur deras personuppgifter 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 personen själv valde vilket språk denne behärskar bäst. Tid avsattes på besöket för att lämna information och besvara eventuella frågor. Behandlaren fick i uppgift att informera om att deltagandet är frivilligt, att enkäten besvaras anonymt, att man får välja språk och att en sammanställning av svaren görs per målgrupp.

I kommunens kontaktcenter fanns en försluten brevlåda där klienten kunde lägga besvarade pappersenkät för att garantera anonymiteten. 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.

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.

Nationellt kan man se att 49 kommuner och 2 privata aktörer har fått ett resultat och cirka 2 000 svar har kommit in. I Danderyd erbjöds 28 vårdnadshavare besvara enkäten varav 28 svarade, en 100% svarsfrekvens. Inga ungdomar tillfrågades delta i undersökningen. Resultatet presenterat utifrån respektive område nedan.

Öppna insatser	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens %
Icke biståndsbedömda insatser, vårdnadshavare	8	8	100 %
Biståndsbedömda insatser, vårdnadshavare	20	20	100 %
	28	28	100 %

Sammanfattning av resultaten

Undersökningen genomfördes som pilot första gången 2023 därav finns inga jämförelser från tidigare år. Sammanfattningsvis kan man säga att vårdnadshavare är väldigt nöjda med insatsen både gällande icke biståndsbedömd insats och med biståndsbedömd insats. Danderyd följer nationella resultaten väl på de flesta frågor. Det som sticker ut är att det upplevs svårare i Danderyd än nationellt att få kontakt med familjebehandlarna.

86% som fått icke biståndsbedömda insatser upplever att man oftast får frågan om hur ens situation kan förändras och 14% upplever att man ibland får frågan. 83% tycker det var ganska eller mycket lätt att få kontakt med familjebehandlaren, vilket är lägre än nationellt (98%).

94% som fått biståndsbedömda insatser upplever att situationen har förbättrats för sig själv som vårdnadshavare. 81% upplever att det för sitt/sina barn har det skett förbättring under kontakten medan 19% upplever att ingen förändring skett. 63% upplever att man oftast får frågan om hur en situation kan förändras och 37% tycker att man ibland får frågan. Enbart 50% vet hur man lämnar synpunkter och klagomål.

Analys av resultat

Undersökningen besvarats med 100% svarsfrekvens från vårdnadshavare vilket gör det intressant att ta reda på vad i tillvägagångssättet som kan ha gjort att så stor andel besvarat enkäten. Resultatet visar att målgruppen är nöjd med innehållet och bemötandet. Det finns förbättringspotential gällande tillgängligheten och information om synpunkter och klagomål.

Inga ungdomar erbjöds delta i undersökningen. Gällande icke biståndsbeslutade insatser så hade kommunen inga förebyggande insatser riktade direkt till barn och ungdomar, utan stödet riktades till deras föräldrar. Vid biståndsbeslutade insatser så är det sällan behandling riktas direkt till barn/ungdomar. Fokus är främst på stöd och behandling till deras föräldrar, med målet att de ska tillgodose sina barns behov. Familjeteamet har börjat involvera barnen mer, främst i syfte att ta reda på vad de önskar för förändring, hur de kommer märka att det har blivit en positiv förändring och formulerar målen. Detta för att det ska bli mer begripliga för barnen/ungdomarna, bland annat för att löpande kunna mäta om man arbetar med rätt saker och att det blir skillnad för barnet/ungdomen hemma.

Åtgärdsplan

Åtgärdsplanen för 2024 är att:

- Dialog i socialförvaltningens ledningsgrupp för att ta ställning till resultatet och ta ställning till vidare åtgärder.
- Undersöka vad i tillvägagångssättet som gjort att man fått 100% svarsfrekvens från vårdnadshavare för att göra mer av det i kommande undersökningar.
- Ta reda på hur man kan involvera ungdomar framöver.
- 2024 kommer denna undersökning att gå från pilot till ordinarie undersökning. Kommunen behöver ta ställning till deltagande.
- Se över tillgängligheten samt informationen om synpunkter och klagomål.

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.

PILOT – icke biståndsbedömda insatser, vårdnadshavare

Vet du varför du har kontakt med familjebehandlaren?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	408
Ja	100 %	100 %
Nej	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	2

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med familjebehandlaren?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	6	394
Mycket lätt	33 %	72 %
Ganska lätt	50 %	26 %
Ganska svårt	17 %	2 %
Mycket svårt	0 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	2	18

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

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	403
Mycket lätt	75 %	77 %
Ganska lätt	25 %	22 %
Ganska svårt	0 %	1 %
Mycket svårt	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	4

Tycker du att familjebehandlaren förstår din situation?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	395
Oftast	100 %	92 %
Ibland	0 %	7 %
Sällan	0 %	1 %
Aldrig	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	15

Får du prata med familjebehandlaren om saker som är viktiga för dig?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	393
Oftast	100 %	93 %
Ibland	0 %	7 %
Sällan	0 %	1 %
Aldrig	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	15

Frågar familjebehandlaren dig om hur din situation kan förändras?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	7	372
Oftast	86 %	70 %
Ibland	14 %	27 %
Sällan	0 %	2 %
Aldrig	0 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	36

Har kontakten med familjebehandlaren gjort att din situation har förändrats?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	8	365
Förbättrats mycket	38 %	38 %
Förbättrats lite	63 %	53 %
Ingen förändring	0 %	9 %
Försämrats lite	0 %	0 %
Försämrats mycket	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	41

Har kontakten med familjebehandlaren gjort att ditt/dina barns situation har förändrats?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	6	342
Förbättrats mycket	33 %	34 %
Förbättrats lite	67 %	54 %
Ingen förändring	0 %	12 %
Försämrats lite	0 %	0 %
Försämrats mycket	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	65

Hur nöjd eller missnöjd är du med det stöd du får av familjebehandlaren?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt	8	396
Mycket nöjd	88 %	77 %
Ganska nöjd	13 %	22 %
Ganska missnöjd	0 %	1 %
Mycket missnöjd	0 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt (antal)	0	14

Har du fått information om var du kan lämna synpunkter eller klagomål?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt	2	287
Ja	100 %	54 %
Nej	0 %	46 %
Vet inte/Ingen åsikt (antal)	6	124

PILOT – biståndsbedömda insatser, vårdnadshavare

Vet du varför du har kontakt med familjebehandlaren?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt	20	1168
Ja	100 %	100 %
Nej	0 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt (antal)	0	2

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med familjebehandlaren?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt	20	1138
Mycket lätt	60 %	68 %
Ganska lätt	30 %	30 %
Ganska svårt	5 %	2 %
Mycket svårt	5 %	0 %
Vet inte/Ingen åsikt (antal)	0	37

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

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	20	1160
Mycket lätt	75 %	72 %
Ganska lätt	25 %	27 %
Ganska svårt	0 %	1 %
Mycket svårt	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	10

Tycker du att familjebehandlaren förstår din situation?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	20	1163
Oftast	95 %	89 %
Ibland	5 %	9 %
Sällan	0 %	1 %
Aldrig	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	10

Får du prata med familjebehandlaren om saker som är viktiga för dig?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	20	1153
Oftast	100 %	93 %
Ibland	0 %	6 %
Sällan	0 %	1 %
Aldrig	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	15

Frågar familjebehandlaren dig om hur din situation kan förändras?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	19	1112
Oftast	63 %	76 %
Ibland	37 %	22 %
Sällan	0 %	2 %
Aldrig	0 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	1	53

Har kontakten med familjebehandlaren gjort att din situation har förändrats?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	17	1091
Förbättrats mycket	59 %	52 %
Förbättrats lite	35 %	40 %
Ingen förändring	6 %	8 %
Försämrats lite	0 %	1 %
Försämrats mycket	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	3	80

Har kontakten med familjebehandlaren gjort att ditt/dina barns situation har förändrats?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	16	1064
Förbättrats mycket	56 %	46 %
Förbättrats lite	25 %	43 %
Ingen förändring	19 %	11 %
Försämrats lite	0 %	0 %
Försämrats mycket	0 %	0 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	3	101

Hur nöjd eller missnöjd är du med det stöd du får av familjebehandlaren?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	20	1130
Mycket nöjd	80 %	73 %
Ganska nöjd	20 %	25 %
Ganska missnöjd	0 %	1 %
Mycket missnöjd	0 %	1 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	0	34

Har du fått information om var du kan lämna synpunkter eller klagomål?

	Danderyd	Nationellt
	2023	2023
<i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i>	12	869
Ja	50 %	64 %
Nej	50 %	36 %
<i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i>	8	294