

# Brukarundersökning

INDIVID- OCH FAMILJEOMSORG

2024



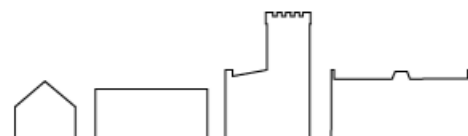
## Rapport

Datum: 2025-02-20

Diarienummer: SN 2024/0150

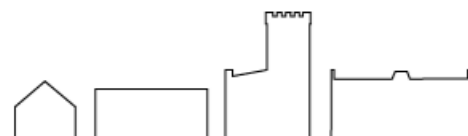
Socialförvaltningen

Ulrika Brugård



## Innehåll

Inledning .....	4
Syfte .....	5
Sammanfattande analys .....	6
<b>Brukarundersökning inom socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet för individ- och familjeomsorg .....</b>	<b>8</b>
Målgrupp .....	8
Tillvägagångssätt .....	8
Resultat.....	8
Analys av resultat .....	21
Åtgärdsplan .....	22
<b>Brukarundersökning placerade barn och unga 13–20 år .....</b>	<b>22</b>
Målgrupp .....	22
Tillvägagångssätt .....	22
Resultat.....	23
Analys av resultat .....	23
Åtgärdsplan .....	24
<b>Brukarundersökning insatser barn- och ungdomsvården 0-20 år .....</b>	<b>24</b>
Målgrupp .....	24
Tillvägagångssätt .....	24
Resultat.....	25
Analys av resultat .....	29
Åtgärdsplan .....	29
<b>Jämförelse mellan verksamhetsområden och nationellt resultat .....</b>	<b>30</b>
Analys av resultat .....	31
Åtgärdsplan .....	32



## Inledning

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökningar<sup>1</sup> inom socialtjänsten är årliga undersökningar som genomförs för flera olika målgrupper och verksamheter inom individ- och familjeomsorg och funktionshinderområdet. Undersökningarna ger brukare en möjlighet att framföra sina åsikter om stödet, samt ger verksamheter kunskapsunderlag för förbättringsarbete. Undersökningen har 2024 genomförts genom en tjänst från Insikts- och undersökningsföretaget Origo Group Group. Resultatet från brukarundersökningen finns publicerat i databasen Kolada, [www.kolada.se](http://www.kolada.se). För att skapa förutsättningar för mer analys och förändringsarbete mellan brukarundersökningarna har SKR 2025 beslutat att från och med detta år kommer brukarundersökningar genomföras ojämnt år, istället för varje år.

Inom individ och familjeomsorgen i Danderyds kommun genomfördes brukarundersökningen under hela oktober 2024.

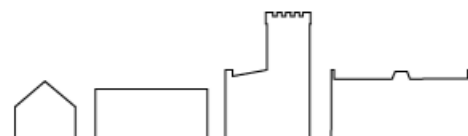
Rapporten innefattar 3 olika brukarundersökningar inom socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet.

1. Målgrupp är brukare med myndighetskontakt inom individ- och familjeomsorgen.
  - a. Brukare som uppbär eller söker ekonomiskt bistånd.
  - b. Brukare inom missbruks- och beroendevården.
  - c. Sociala barn- och ungdomsvården (vårdnadshavare för barn 0-18 år, barn och unga 13-20 år).
2. Målgrupp är barn och unga 13-20 år, som är placerade för stadigvarande vård och fostran av Danderyds kommun.
3. Målgrupp är vårdnadshavare/omsorgsperson för barn 0-18 år, liksom barn och unga 13-20 år, som har behovsbedömd eller icke behovsbedömd öppenvårdsinsats.

Resultat presenteras på kommunnivå under förutsättning att minst 5 svar lämnats för ett enkätområde, vid färre svar redovisas svaren i en sammanställning för kommunens totala resultat på [www.kolada.se](http://www.kolada.se). Utifrån låg svarsfrekvens, saknas resultat gällande brukarundersökningarna för placerade barn och unga (familjehem, hem för vård eller boende samt stödboende), eller för barn och unga med öppenvårdsinsatser.

---

<sup>1</sup> I rapporten används begreppet brukare för de individer som har kontakt med socialtjänsten i Danderyd och som berörs av de aktuella brukarundersökningarna. Andra begrepp som används för målgruppen är klienter, besökare, kunder.



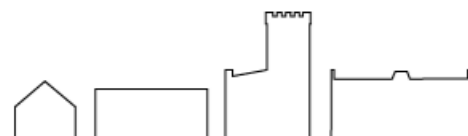
För Danderyds kommun besvarade 54 brukare en enkät, som mest 25 brukare för ett enkätområde, med en svarsfrekvens på 20-62 procent beroende på enkätområde. Resultat med under 30% svarsfrekvens bör tolkas med försiktighet. Utifrån att Danderyds kommun har få antal svarande per målgrupp, samt att förutsättningarna mellan kommuner skiljer sig åt, krävs att stor försiktighet beaktas vid jämförelser mellan kommuner liksom med nationell nivå.

I resultat som presenteras på [www.kolada.se](http://www.kolada.se) exkluderas svarsalternativen "vet inte/vill inte svara" från beräkningarna, vilket gör att resultatet per fråga summeras till 100% utan dessa svarsalternativ. Andelen som har svarat "vet inte/vill inte svara" redovisas som en fotnot per fråga. I denna rapport presenteras även diagram och sammanställningar utifrån resultaten, där "vet inte/vill inte svara" finns med som en del av alla svar, 100%, vilket då framkommer i diagrammet, sammanställningen. Anledningen är att det kan hjälpa oss vid tolkningen av vissa resultat på kommunnivå.

Danderyds resultat för individ- och familjeomsorg är sammantaget positiva, jämfört med nationell nivå, med undantag för 2 av 7 frågor, där de positiva resultaten är klart lägre.

### **Syfte**

Syftet med brukarundersökningarna är att få kunskap om hur brukare upplever kontakten och kvaliteten inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Resultatet används som ett underlag i socialförvaltningens mål-, utvecklings- och kvalitetsarbete. Resultatet presenteras via [Jämföraren - Kolada](#) där det är möjligt att jämföra utvecklingen inom Danderyds socialtjänst liksom jämföra med andra kommuner i landet.



### **Sammanfattande analys**

Brukarna svarar i huvudsak positivt på alla frågor i brukarundersökningen 2024, vilket tyder på en hög tillgänglighet och engagemang för brukarna. Liksom att det finns välfungerande arbetssätt och god erfarenhet inom individ- och familjeomsorgen. Det finns utvecklingsmöjligheter inom alla verksamhetsområden. För varje fråga finns det minst ett verksamhetsområde i Danderyd som har mycket goda resultat inom samma område, vilket kan användas som goda exempel på hur man får till stånd en positiv förändring där sådan behövs.

Brukarundersökningen visar att kvinnor och män till viss del har olika behov och upplevelser. Socialtjänsten kan behöva förändra rutiner och arbetssätt, så att vi når fram lika bra oavsett om brukaren är en kvinna eller en man, barn, ung eller vuxen.

Vid jämförelse mellan alla områden inom individ- och familjeomsorgen i Danderyds kommun med det nationella resultatet har Danderyd ett klart sämre resultat gällande frågan "Har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?". I övrigt skiljer det några få procentenheter mellan de olika frågornas svar.

### **Utvecklingsmöjligheter inom ekonomiskt bistånd utifrån resultat i brukarundersökningen**

- I högre utsträckning fråga efter brukarnas synpunkter och tankar och tydliggöra för dem hur de kan påverka vilken hjälp de kan få.
- Stäm av med kvinnor att de upplever sig förstådda.
- Stäm av med män att de förstår informationen.

### **Utvecklingsmöjligheter inom missbruks- och beroendevården utifrån resultat i brukarundersökningen**

- Se över rutiner och arbetssätt för att nå fram till brukarna i lika stor omfattning oavsett könstillhörighet.

### **Utvecklingsmöjligheter inom sociala barn- och ungdomsvården 13-20<sup>2</sup> och vårdnadshavare utifrån resultat i brukarundersökningen**

- Se över om det är möjligt att göra det lättare för barn och unga att nå socialsekreteraren.
- Se över rutiner och arbetssätt så att

---

<sup>2</sup> Observera att antal svarande är det lägsta möjliga för att kunna presentera resultat.



- barn och unga upplever sig förstådda av socialsekreteraren.
- män upplever att de kan påverka typen av hjälp de får.
- barn, unga och vårdnadshavare oavsett kön kan uppleva sig mer nöjda med stödet och kan se en positiv förändring.

### **Utvecklingsmöjligheter inom sociala barn- och ungdomsvården – placeringar, utifrån resultat i brukarundersökningen**

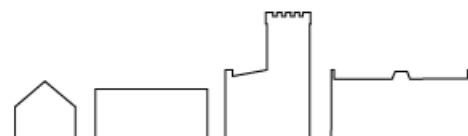
- Se över på vilket sätt det kan vara tydligare för alla placerade att veta vem de kan kontakta vid behov.

### **Utvecklingsmöjligheter inom barn och unga – insatser, utifrån resultat i brukarundersökningen**

- Överväg om det går att arbeta med familjen på sådant sätt att föräldrarna kan uppleva att både den egna och barnets situation förändras positivt i motsvarande omfattning, då svaren visar på att hälften av föräldrarna upplever att den egna situationen förbättrats mycket, medan var tredje upplever att barnets situation har förbättrats mycket.
- Se över möjligheter att
  - göra det enklare för brukarna att nå familjebehandlarna.
  - tydliggöra för brukarna att de har utrymme att tala om frågor som är viktiga för dem.
  - vara tydligare i informationen till brukarna om var och hur de kan lämna synpunkter och klagomål.

### **Sammanfattande åtgärdsplan för Individ och familjeomsorgen**

- Fortsätta informera medarbetarna om mål och syfte med brukarundersökning och underlätta för dem att i sin tur kunna informera och lämna ut enkäter i framtiden, med målsättning att fler enkäter lämnas ut och fler svar inkommer.
- Dialog i socialförvaltningens ledningsgrupp för att ta ställning till resultatet och ta ställning till vidare åtgärder.
- Att respektive arbetsgrupp går igenom sina resultat och analyser, för att vid behov ändra rutiner och metoder. Med syfte att öka verksamhetens kvalitet och brukarnas positiva upplevelser i kontakt med socialtjänsten i Danderyds kommun.
- Använda oss av goda resultat inom verksamheten för att utveckla vidare de områden där resultaten inte är lika goda.



## **Brukarundersökning inom socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet för individ- och familjeomsorg**

Undersökningen omfattar 8 frågor, 1 bakgrundsfråga om kön samt 7 kvalitetsfrågor om information, delaktighet, bemötande, förändring, tillgänglighet och helhetsomdöme.

### **Målgrupp**

Danderyd är med i samtliga brukarundersökningar som erbjuds inom individ- och familjeomsorg, vilket är för brukare inom ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevården, samt inom den sociala barn- och ungdomsvården.

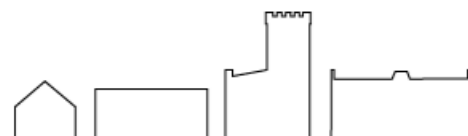
### **Tillvägagångssätt**

Brukarundersökningen genomförs i samband med besök hos eller möte med socialtjänsten under oktober 2024. Samtliga informeras om brukarundersökningen och erbjuds att få besvara enkäten. Med besök avses såväl fysiska som digitala möten, via webb eller telefon. Tid avsätts för att lämna information och besvara eventuella frågor. Handläggarna informerar om att deltagandet är frivilligt och anonymt, samt att en sammanställning görs för kvalitetsutveckling. Enkäten finns på flera olika språk såsom svenska, engelska, arabiska, dari, pashto, somalisk, tigrinja, vietnamesiska och thai. Om brukaren är aktuell inom flera verksamhetsområden delas enkäten ut vid ett tillfälle inom varje område om besök eller möte skett under oktober. Om flera personer deltar vid samma möte, till exempel båda vårdnadshavarna eller förälder och ungdom, erbjuds de att besvara varsin enkät.

Undersökningen genomförs i första hand med ett webbenkätverktyg från den upphandlade leverantören Origo Group. Det är även möjligt att besvara via pappersenkät, som lämnas in i slutet kuvert. Pappersenkäter registreras av personal inom staben. Resultatet redovisas i sammanställd form och går inte att spåra till en enskild brukare. Inför och under insamlingsperioden lämnas information och stödmaterial till berörda arbetsgrupper.

### **Resultat**

Målgruppsindelningen innebär att undersökningens resultat presenteras per målgrupp, där minst 5 svar lämnats för målgruppen. 2024 kan resultat presenteras för samtliga områden för socialförvaltningens myndighetsutövande verksamhet inom individ- och familjeomsorg.





Resultat fördelat på kön visas först om det finns minst 5 svar från kvinnor/flickor och 5 män/pojkar. På nationell nivå redovisas svarsalternativen "kvinna/flicka", "man/pojke", "annat" respektive "vill inte svara" på [www.kolada.se](http://www.kolada.se).

I Danderyd tackade 123 brukare ja till att svara på enkäten, varav 54 därefter besvarade den, vilket ger en svarsfrekvens på 44%, se tabell nedan. För de målgrupper där resultat kan presenteras varierar svarsfrekvensen mellan 31-51% vilket är bra resultat som är användbart för att analysera. Dock har ett av områdena minsta möjliga antal svarande, 5 individer, vilket i sig gör att dessa resultat behöver tolkas med försiktighet. Vid lågt antal deltagare kan differensen beror på varje enskilt svar. Vid jämförelse med andra kommuners resultat och de sammantagna resultaten behöver stor försiktighet beaktas, då förutsättningar kan variera stort mellan kommuner och verksamhetsområden.

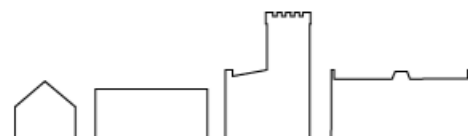
#### Tabell över utdelade och besvarade enkäter

Målgrupp	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens
Ekonomiskt bistånd	44	17	38%
Missbruks och beroendevård	26	13	50%
Social barn och ungdomsvård myndighetsutövning 13+ <sup>3</sup>	16	5	31%
Social barn- och ungdomsvård, myndighetsutövning vh <sup>4</sup>	37	19	51%
Totalt	<b>123</b>	<b>54</b>	<b>44%</b>

Under brukarundersökningen 2023 lämnades enkät ut till 82 brukare och 32 besvarade den, svarsfrekvens 38%. Trots relativt lågt antal svar 2024 har ändå en positiv ökning skett, både gällande utlämnande och besvarande av årets brukarundersökning. Resultatet presenteras nedan utifrån respektive målgrupp, verksamhetsområde.

<sup>3</sup> Brukare 13-20 år inom myndighetsutövning social barn- och ungdomsvård.

<sup>4</sup> Brukare som är vårdnadshavare till barn 0-18 år, inom myndighetsutövning social barn- och ungdomsvård.



## **Ekonomiskt bistånd**

44 brukare tackade ja till att delta, varav 17 svarade, vilket ger en svarsfrekvens på 38%. 2023 lämnades 6 svar, vilket motsvarade 26%.

I jämförelse med övriga deltagande kommuner placerar sig Danderyds svar inom de 10 bästa gällande 3 av frågorna. För 2 frågor, gällande påverkansmöjlighet och om ens synpunkter blir efterfrågade återfinns Danderyds svar i nedre halvan av svarsresultaten, under riksgenomsnittet.

I huvudsak är både kvinnor och män inom ekonomiskt bistånd positiva till kontakten med socialtjänsten, se diagram nedan.

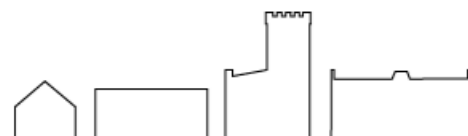
Ungefär var fjärde brukare svarar att socialsekreteraren inte frågar efter dennes synpunkter på hur situationen kan förändra, alternativt att brukaren inte vet om frågan har ställts. De 2 föregående åren har svaren varit 100% positiva.

En motsvarande minskning har skett vad gäller upplevelsen av positiv förändring från det att brukaren fick kontakt med socialtjänsten, från 100% till 85%.

Brukarnas upplevelse av att kunna påverka typ av hjälp har fortsatt att minska. 2024 upplever 25% att de har mycket stor påverkan, 50% ganska stor påverkan, medan 17% har svarat ganska lite och 8% inte alls.

Upplevelsen av att det är lätt att förstå informationen från socialsekreterare har ökat sedan 2022, även om färre upplever det som mycket lätt.

Upplevelsen att socialsekreteraren visar förståelse för brukarens situation har ökat sedan 2021. Från 57% svar gällande stor förståelse, till årets 73%.



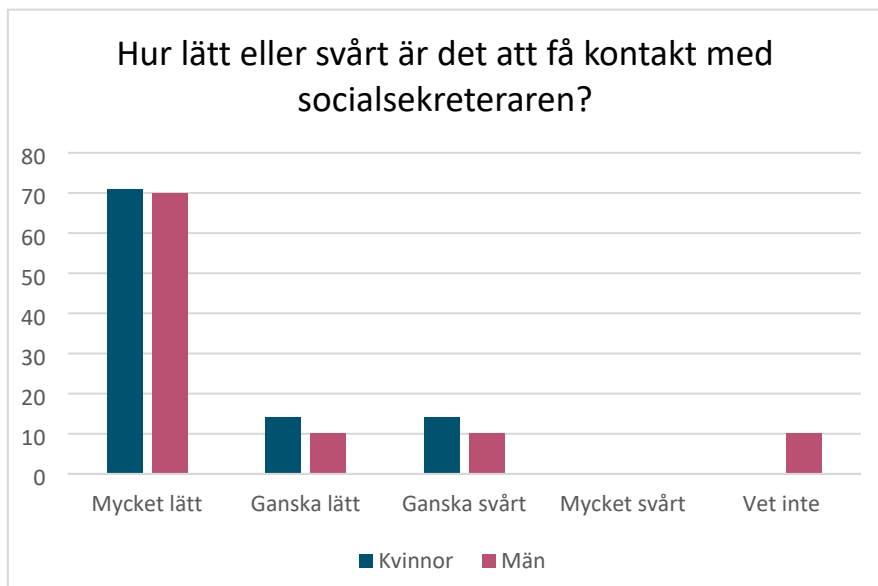
## Diagram från SKR/Origo Group sammanställningsverktyg, svar inom ekonomiskt bistånd, jämförelse mellan åren 2022, 2023 och 2024<sup>5</sup>



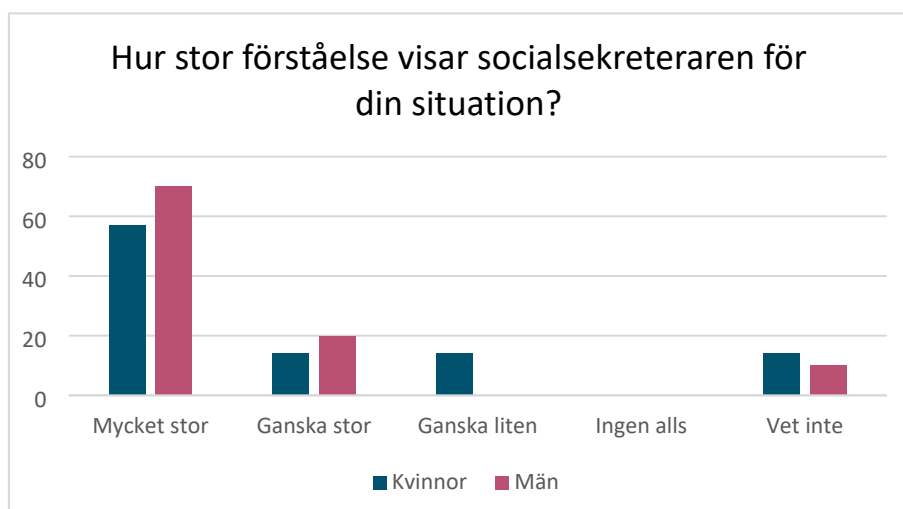
Resultatet visar att det finns vissa skillnader beroende på kön. 22% av männen svarar att det är ganska svårt att förstå informationen de får från socialsekreteraren, medan inga kvinnor svarar att det är svårt. Männen upplever en lägre grad av påverkansmöjlighet gällande sin insats, jämfört med vad kvinnorna gör. Drygt hälften av männen svarar att de sammantaget

<sup>5</sup> De gröna färgerna är positiva svar. Där jämförelser kan göras mellan åren 2022, 2023 och 2024. Observera att "vet inte-svar" finns utanför beräkningen och syns till höger i bilden efter varje rad.

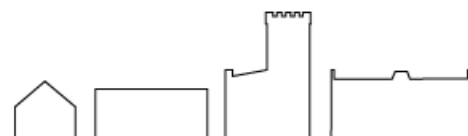
är ganska nöjda med det stöd de får, medan över 80% av kvinnorna svarar att de är mycket nöjda.

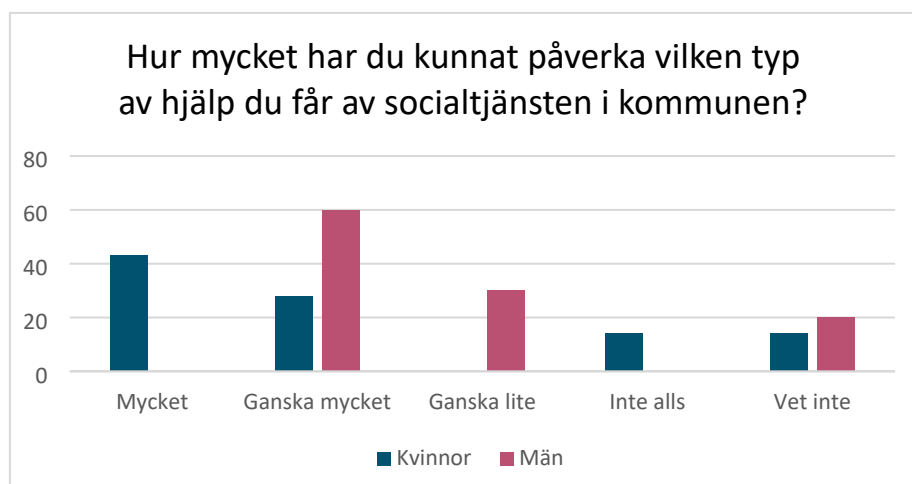


Kvinnorna upplever det som mycket eller ganska lätt att förstå informationen från socialsekreteraren. Medan var fjärde man upplever det som ganska svårt.



90% av männen och 72% av kvinnorna upplever att de blir förstådda av socialsekreteraren. Bland kvinnorna svarar 17% att socialsekreteraren visar ganska liten förståelse för hennes situation och en lägre andel än männen upplever en mycket stor förståelse.





Största andelen kvinnor upplever att de har kunnat påverka vilken typ av stöd de fått mycket eller ganska mycket. Bland männen upplever ingen att de har kunnat påverka mycket, men däremot drygt hälften upplevt att de kan påverka ganska mycket. Däremot svarar 14% av kvinnorna att de inte alls har kunnat påverka, vilket inte några män svarat.

#### Exempel på fritextsvar i enkät gällande ekonomiskt bistånd:

- Oftast är hjälpen beroende av mitt samarbete, så man får bara acceptera situationen.
- Vad som gäller, gäller.

#### Missbruks- och beroendevård

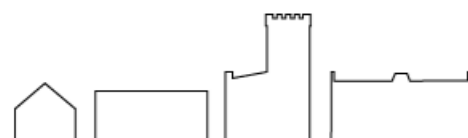
26 brukare tackar ja till att delta, varav 13 svarar, vilket ger en svarsfrekvens på 50%. 2023 lämnades 10 svar, av de 18 som erbjöds att delta vilket motsvarade 56 %.

I jämförelse med övriga deltagande kommuner placerar sig Danderyds svar i topp 3 i 4 av frågeområdena. För en fråga, om socialsekreteraren efterfrågar brukarens synpunkter på hur ens situation kan förändras ligger svaren under riksnivån, även om nästan alla har svarat "Ja" på den frågan.

Brukarna inom missbruks- och beroendevården lämnar i stort sett positiva svar, med några få undantag, se diagram nedan. De är mycket nöjda med det stöd de får från socialtjänsten.

90% svarar att det är mycket lätt och de övriga svarar att det är ganska lätt att få tag på socialtjänsten, en fortsatt förbättring mot tidigare år.

Alla svarande uppger att det är lätt att förstå informationen från socialsekreterare.



17% av kvinnorna svarar att de inte vet om socialsekreteraren visar förståelse för deras situation, övriga svarar att de blir förstådda.

I princip svarar alla positivt på frågorna om socialsekreteraren inhämtar brukarens synpunkter, eller hur mycket brukaren har kunnat påverka, svarar i princip alla positivt.

Vad gäller hur den enskildes situation har förändrats finns de största skillnaderna mellan åren. Nästan alla svarar att den har förändrats, men några män och kvinnor svarar att de inte vet, alternativt försämrats lite.

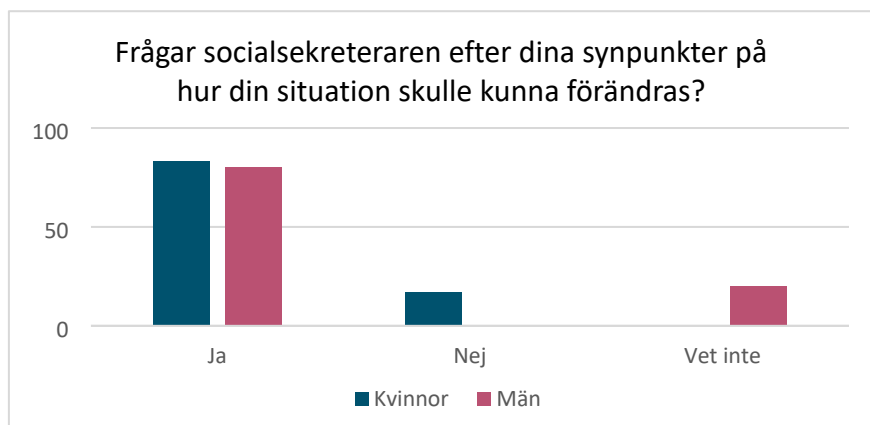
### Diagram från SKR/Origo Group sammanställningsverktyg, svar inom missbruks- och beroendevård, jämförelse mellan åren 2022, 2023 och 2024.<sup>6</sup>



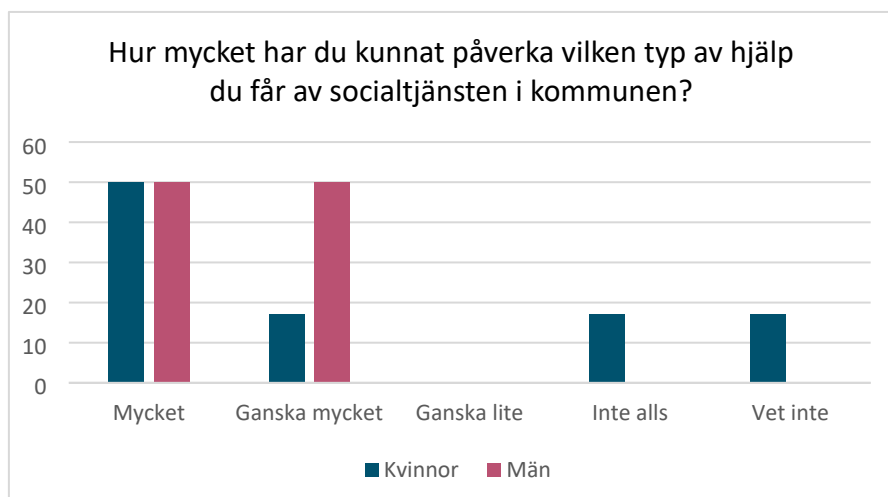
<sup>6</sup> Observera att "vet inte-svar" finns utanför beräkningen och syns till höger i bilden efter varje rad.



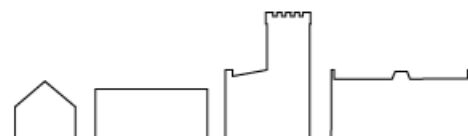
Nedan visas diagram för de frågor där svaren skiljer sig något mellan kvinnor och män och där åtminstone ena gruppen inte bara är positiv. 67% av kvinnorna svarar att det är mycket eller ganska lätt att förstå socialsekreterarens information, jämfört med 83 % av männen. De svarande kvinnorna upplever i lägre grad att de tillfrågas om synpunkter på hur deras situation kan förändras och de upplever en lägre grad av förändring. Männen är generellt mer positiva i sina svar.

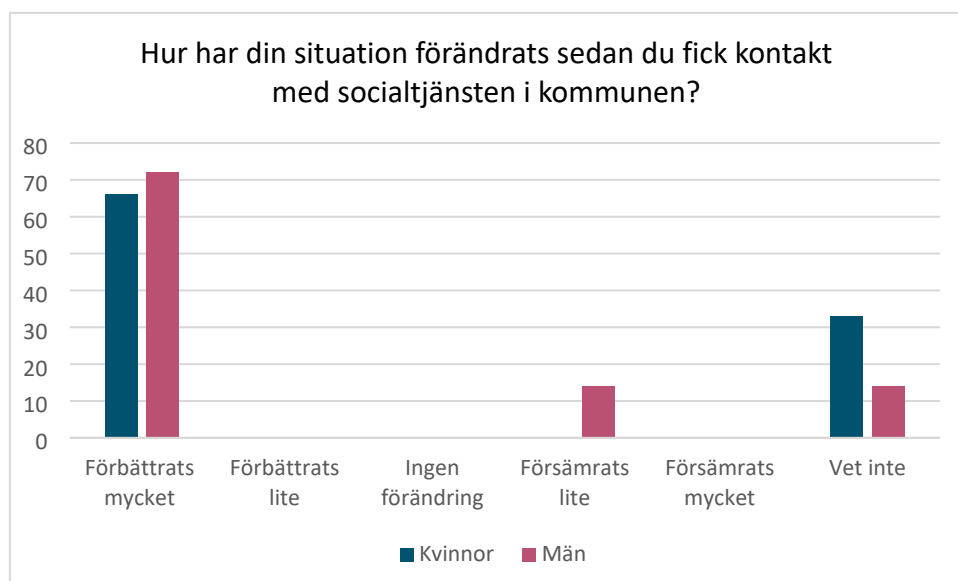


80% upplever att socialsekreteraren efterfrågar brukarens synpunkter. 20% av kvinnorna svarar "nej", medan männen svarar "vet inte".



Resultatet visar att kvinnor och män har olika upplevelser av hur mycket de har kunnat påverka stödet från socialtjänsten. Medan alla män svarar att de har kunnat påverka mycket eller ganska mycket, 50/50, så svarar 17% av kvinnorna att de inte alls har kunnat påverka och lika många svarar "vet inte". Övriga 67% lämnar positivt svar.





Majoriteten svarar att situationen har förbättrats mycket. Det som skiljer är framförallt att 14% av männen upplever en liten försämring, vilket kvinnorna inte gör.

#### Exempel på fritextsvar i enkät gällande missbruks- och beroendevård:

- Fantastiskt bemötande!
- Väldigt förstående!
- Detta stöd har varit livsavgörande. Personalen är fantastisk!

#### Sociala barn- och ungdomsvården, svarande är ungdomar 13-20 år

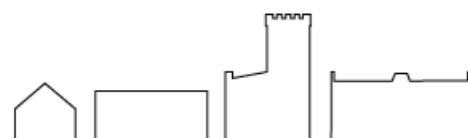
2024 kan resultat för åldersgruppen 13-20 år presenteras då tillräckligt många enkäter lämnats in, 5 av 16 utlämnade enkäter, 31% svarsfrekvens. 2023 lämnades 7 enkäter ut och 2 svar inkom. Utifrån de lägsta möjliga antalet svar kan inte generaliseringar göras. Dock är det mycket positivt att vi har lämnat ut och fått in fler svar än tidigare år.

Alla svarande upplever att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp brukaren fått från socialtjänsten och majoriteten är nöjd med stödet.

60% upplever att socialsekreteraren visar stor förståelse för brukarens situation. Samtidigt upplever 40% att socialsekreteraren visar ganska liten förståelse.

För 20% är det svårt att förstå informationen från socialsekreteraren.

40% svarar att det är ganska eller mycket svårt att få tag på socialsekreteraren.

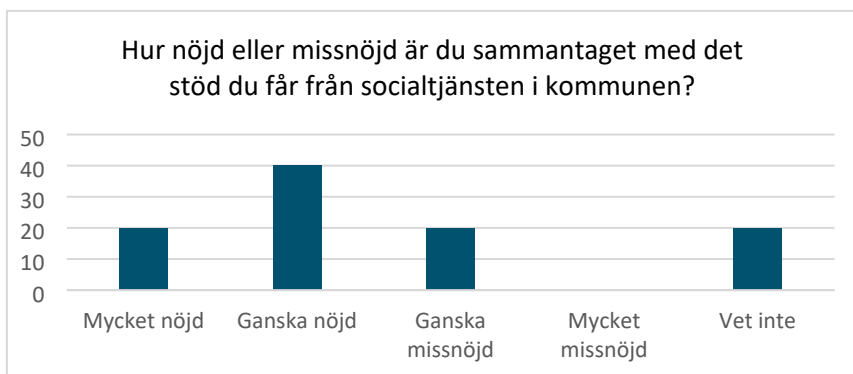


Utifrån den låga antalet svar är det svårt att göra jämförelser med hur barn och unga svarat i andra delar i landet. Intressant är dock att svaren från Danderyd gällande att förstå handläggaren ger den bästa placeringen bland kommunerna, medan Danderyds svar hamnar nästan längst ner vad gäller om socialsekreterarna visar förståelse för barnet/den unges situation.

**Diagram från SKR/Origo Group sammanställningsverktyg, svar inom sociala barn- och ungdomsvården, utifrån styrkor och svagheter som kan ses utifrån inkomna svar<sup>7</sup>, svarande är barn och unga**



<sup>7</sup>Observera att "vet inte-svar" finns utanför beräkningen och syns till höger i bilden efter varje rad.



Bland de svarande barn och unga är majoriteten, 60%, nöjda med stödet. 20% är ganska missnöjda och lika många vet inte.

### **Sociala barnvården, 0-18 år, vårdnadshavare**

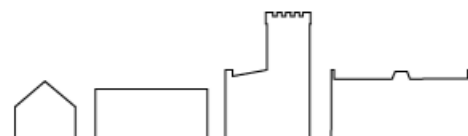
37 enkäter lämnas ut till vårdnadshavare varav 19 svarar, svarsfrekvensen är 51%. Andelen positiva svara hög, över 75%, för 5 av 7 frågor.

Majoriteten av vårdnadshavare i Danderyd svarar att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreterare.

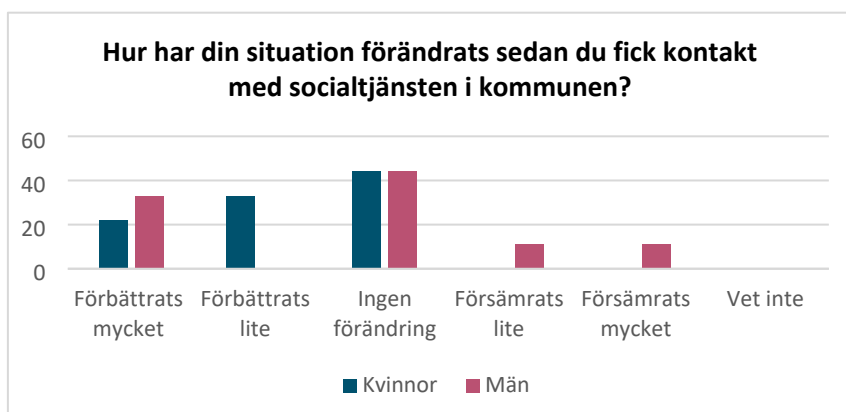
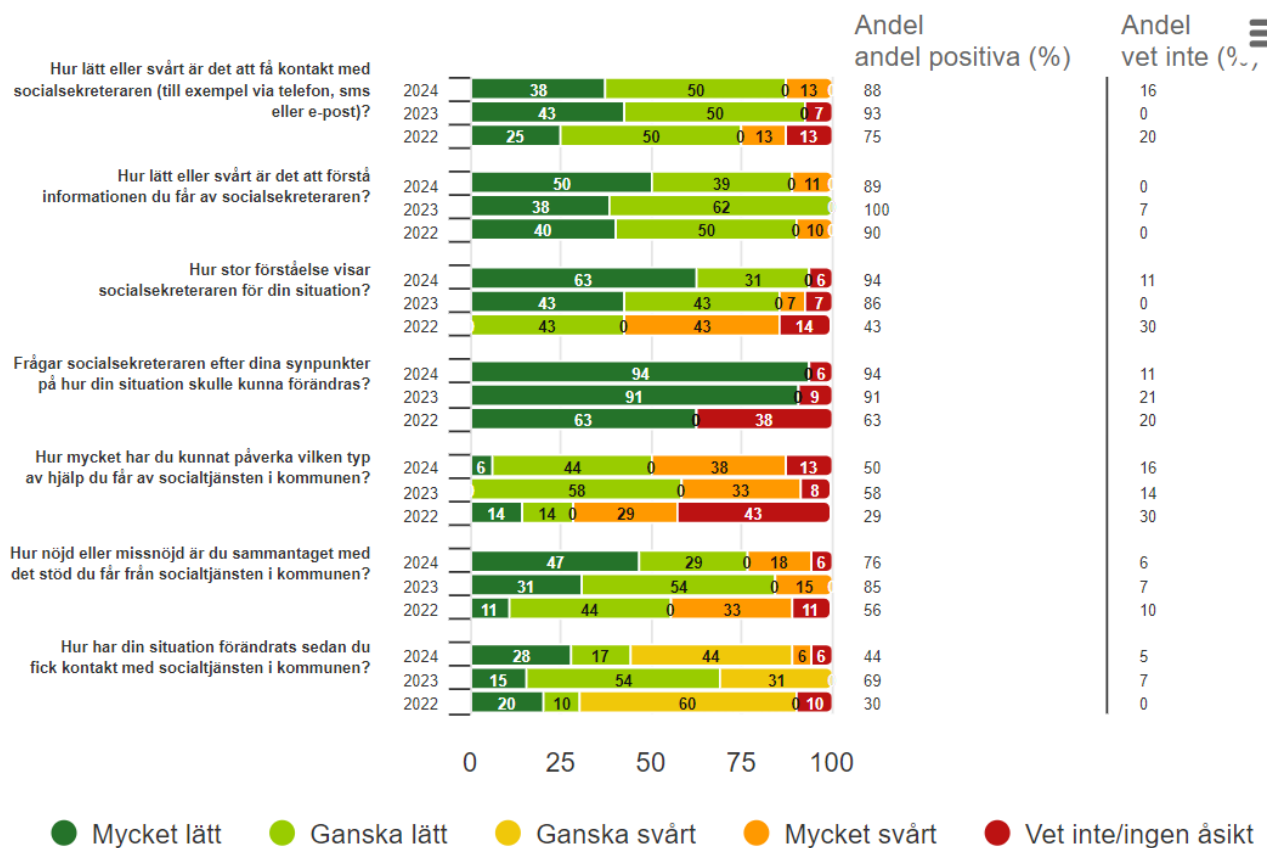
Ett utvecklingsområde är gäller upplevelsen av att kunna påverka, där 38% svarar att de kan påverka ganska lite och 13% inte alls.

Endast 44% upplever att situationen har förbättrats sedan familjen fick kontakt med socialtjänsten. 44% svarar att det inte varit någon förändring, medan övriga menar att det har försämrats.

Danderyds vårdnadshavare lämnar högre andel positiva svar än riksnittet vad gäller upplevelsen av att bli förstörd av socialsekreteraren liksom att handläggaren efterfrågar vårdnadshavarens synpunkter på hur situationen kan förändras.

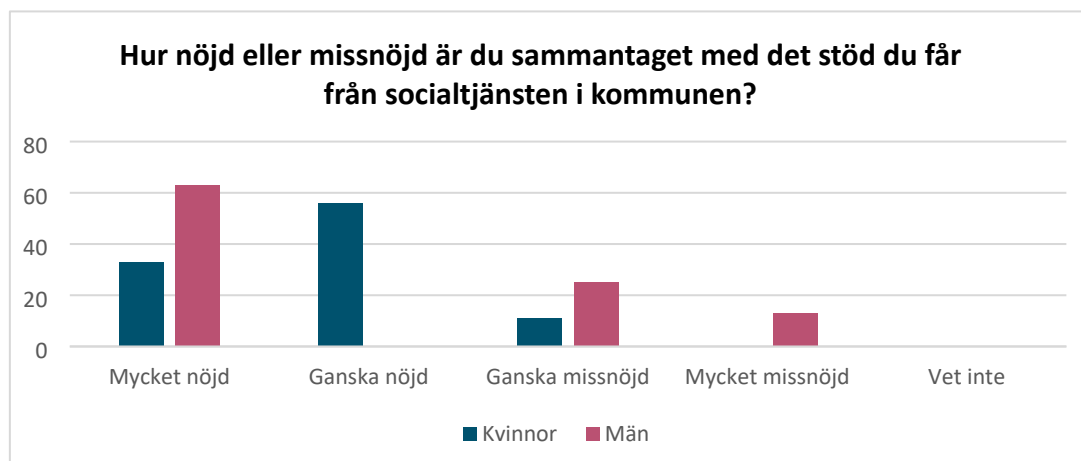


## Diagram från SKR/Origo Group sammanställningsverktyg, svar inom sociala barnavården, svarande vårdnadshavare, jämförelse mellan åren 2022, 2023 och 2024<sup>8</sup>

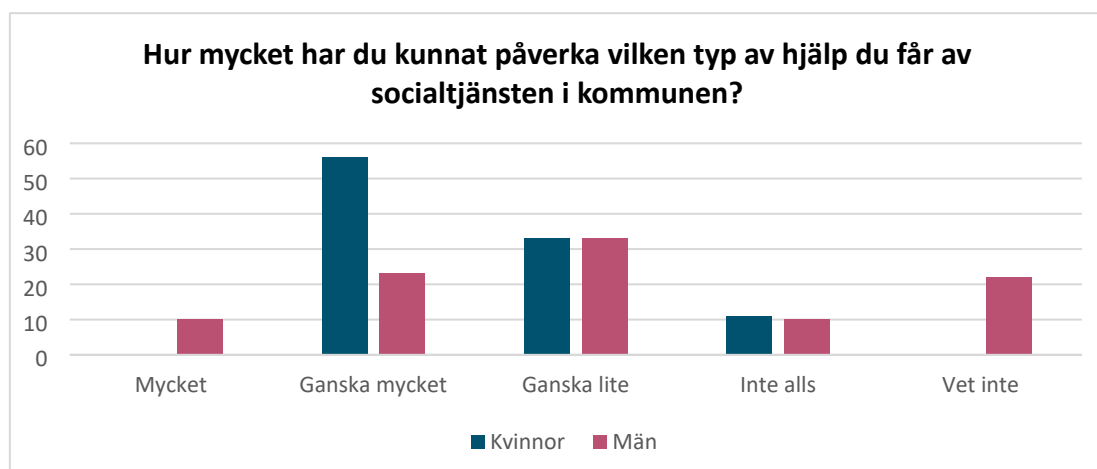


<sup>8</sup> Observera att "vet inte-svar" finns utanför beräkningen och syns till höger i bilden efter varje rad.

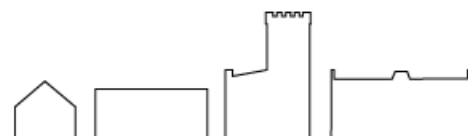
Kvinnor och män har olika upplevelser gällande förändring av deras situation, 55% av kvinnorna och 33% av männen upplever en förbättring. 22% av männen svarar att det varit en försämring, vilket ingen av kvinnorna har svarat. Däremot upplever lika många, 44% att det inte varit någon förändring.



Majoriteten av de kvinnliga vårdnadshavarna är nöjda, medan 11% är ganska missnöjda. Drygt 60% av manliga vårdnadshavarna är mycket nöjda, medan knappt 40% är missnöjda.



Endast 10% av männen upplever att de har kunnat påverka mycket, medan ingen av kvinnorna har det. Däremot svarar fler kvinnor, 56%, att de har kunnat påverka ganska mycket, jämfört med 23% bland männen.





### Exempel på vårdnadshavares fritextsvar i enkät gällande sociala barnvården:

- Tydligt och bra strukturerat möte.
- Så överdrivet, jag förstår knappt varför vi var där.
- Jag behöver ingen hjälp.
- Den typ av hjälp (skärmberoende) har inte ni, ni har inte eller det föräldrastöd vi behöver.

### Analys av resultat

2024 fick Danderyd resultat för alla målgrupper utifrån myndighetsutövningen inom individ- och familjeomsorgen. Föregående 2 år har det saknats resultat från barn och unga 13-20 år. Den samlade svarsfrekvensen är 44%, där det skiljer sig mellan de olika områden, från 31% till 51%. Danderyds målsättning har senaste åren varit att höja andelen som får erbjudandet att delta, då det ökar trovärdigheten för resultatet. Antalet utdelade enkäter har ökat mellan 2023–2024 med 50% från 82 utlämnade enkäter till 123. Inlämnade svar har ökat från 32, 2023 till 54, 2024. Svarsfrekvensen har ökat från 38% till 44%. Målsättningen att öka antalet utlämnade enkäter behöver dock fortgå till dess att antalet svar är stabilt på en nivå där resultat kan ge en god bild över läget i kommunen.

### Utvecklingsmöjligheter inom ekonomiskt bistånd utifrån resultat i brukarundersökningen

- I högre utsträckning fråga efter brukarnas synpunkter och tankar och tydliggöra för dem hur de kan påverka vilken hjälp de kan få.
- Stäm av med kvinnor att de upplever sig förstådda.
- Stäm av med män att de förstår informationen.

### Utvecklingsmöjligheter inom missbruks- och beroendevården utifrån resultat i brukarundersökningen

- Se över rutiner och arbetssätt för att nå fram till brukarna i lika stor omfattning oavsett könstillhörighet.

### Utvecklingsmöjligheter inom sociala barn- och ungdomsvården 13-20<sup>9</sup> och vårdnadshavare utifrån resultat i brukarundersökningen

- Se över om det är möjligt att göra det lättare för barn och unga att nå socialsekreteraren.

---

<sup>9</sup> Observera att antal svarande är det lägsta möjliga för att kunna presentera resultat.

- Se över rutiner och arbets sätt så att
  - barn och unga upplever sig förstådda av socialsekreteraren.
  - män upplever att de kan påverka typen av hjälp de får.
  - barn, unga och vårdnadshavare oavsett kön kan uppleva sig mer nöjda med stödet och kan se en positiv förändring.

### Åtgärdsplan

- Fortsätta informera medarbetarna om mål och syfte med brukarundersökning och underlätta för dem att i sin tur kunna informera och lämna ut enkäter i framtiden.
- Dialog i socialförvaltningens ledningsgrupp för att ta ställning till resultatet och ta ställning till vidare åtgärder.
- Att respektive arbetsgrupp går igenom sina resultat och analyser, för att vid behov ändra rutiner och metoder. Vilket kan bidra till ökad kvalitet.

### Brucarundersökning placerade barn och unga 13–20 år

Undersökningen omfattar 14 frågor varav 2 bakgrundsfrågor om kön och hur länge man varit placerad. De 12 kvalitetsfrågorna handlar om hur de placerade upplever det stöd de får i sitt boende. 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. Slutligen frågas om brukaren har kännedom om vem hen kontaktar om något inte är bra i familjehemmet/boendet.

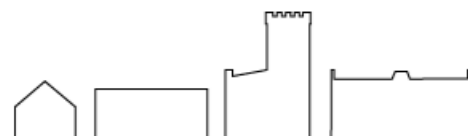
### Målgrupp

Brucarundersökningen vänder sig till barn och unga 13-20 år, som är placerade, enligt 4 kap. 1 § SoL eller 2, 3 eller 6 §§ LVU, i ett annat hem än det egna. Placeringsformerna är familjehem, stödboende och hem för vård eller boende (HVB).

### Tillvägagångssätt

Innan undersökningsperioden får ansvarig på boendet ett utskick med information om att brukarundersökningen kommer att genomföras och en uppmaning att vara behjälplig med att förbereda den placerade. Den placerades socialsekreterare ansvarar för att via telefon kontakta brukaren för att informera om undersökningen.

Undersökningen genomförs i första hand med ett webbenkätverktyg från den upphandlade leverantören Origo Group. Det är möjligt att besvara via pappersenkät, som lämnas in i slutet kuvert. Pappersenkäter registreras av personal inom staben. Resultatet redovisas i



sammanställd form och går inte att spåra till en enskild brukare. Inför och under insamlingsperioden lämnas information och stödmaterial till berörda arbetsgrupper.

## Resultat

Brukarundersökningen för placerade barn och unga har genomförts nationellt för femte gången. 2022 deltog 82 kommuner varav 45 kommuner fick svar. 2023 deltog 46 kommuner och 9 privata aktörer med en svarsfrekvens på 49 procent. 2024 deltar 49 kommuner och 6 privata aktörer. Totalt svarar 1 111 barn och unga enkät för placerade, med en svarsfrekvens på 45%.

Målgruppen i Danderyd består under mätperioden av sammanlagt 11 barn och unga. Av dessa är det 9 som får frågan om att delta, varav 3 lämnar in svar, vilket är 33% av de som får enkäten. Vilket gör att resultat för kommun inte presenteras då det är färre än 5 svar, liksom för 2022, 2023. Däremot redovisas svaren i en sammanställning med totala resultat för kommunen, på [www.kolada.se](http://www.kolada.se) och på nationell nivå.

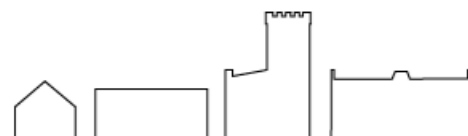
### Tabell över utdelade och besvarade enkäter

Placerade barn och unga	Antal i målgrupp	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens
Familjehem	8	7	2	25%
Stödboende	2	2	1	50%
HVB	1	0	0	0%
<b>Totalt</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>33%</b>

De nationella resultaten är överlag positiva. De allra flesta svarar att de trivs och får det stöd de behöver för att må bra. Men det finns skillnader mellan de olika boendeformerna och skillnader mellan flickor och pojkar. Placerade i familjehem svarar mer positivt. Pojkar svarar generellt mer positivt än flickor på de flesta frågorna. Flickor i HVB svarar mindre positivt på flera frågor. Frågan som får lägst andel positiva svar i alla boendeformer är om man vet vem man ska kontakta om något är dåligt.

## Analys av resultat

I en liten kommun som Danderyd är det utmanande med så få antal placeringar att få tillräckligt många svar för att få ett resultat. Samtidigt är det av stor vikt att få in dessa brukares erfarenheter, då socialtjänsten har ett extra stort ansvar för dem. Utifrån antalet



placerade finns det ett underlag för att kunna få in så pass många svar att resultat kan presenteras.

Utifrån resultaten på nationell nivå bör verksamheten i Danderyd säkerställa att alla placerade vet vem de ska kontakta vid behov, exempelvis om något är dåligt.

### Åtgärdsplan

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

### Brukarundersökning insatser barn- och ungdomsvården 0-20 år

Det är första året som Brukarundersökning insatser barn- och ungdomsvården ingår i ordinarie undersökningar. Den omfattar 10 frågor som berör information, delaktighet, bemötande, förändring, tillgänglighet och helhetsomdöme. Föregående år har den funnits som en pilotundersökning, där Danderyds kommun deltog.

### Målgrupp

Brukarundersökningen vänder sig till barn och unga mellan 13-20 år och vårdnadshavare/omsorgspersoner<sup>10</sup> 0-18 år, som under mätperioden kommit i kontakt med socialtjänsten öppenvård, oavsett om det är biståndsbedömd insats eller icke biståndsbedömd insats.

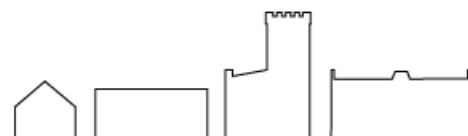
### Tillvägagångssätt

Undersökningen genomförs i samband med möte med socialtjänsten oktober 2024. Enkäten delas ut till samtliga vårdnadshavare/omsorgspersoner samt barn och unga mellan 13-20 år, som har möte med socialtjänsten. Om brukaren 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 erbjuds de att besvara varsin enkät.

Enkäten erbjuds på flera språk. Tid avsätts under besöket för att lämna information och besvara eventuella frågor.

---

<sup>10</sup> Omsorgsperson är vuxen som tar hand om barnet utan att vara dess vårdnadshavare, exempelvis förälder, bonusförälder, familjehemsförälder.



Undersökningen genomförs i första hand med ett webbenkätverktyg från den av SKR upphandlade leverantören Origo Group, och besvaras digitalt. Det är även möjligt att besvara via pappersenkät, som lämnas in i slutet kuvert. Pappersenkäter registreras av personal inom staben. Resultatet redovisas i sammanställd form och går inte att spåra till en enskild brukare. Inför och under insamlingsperioden lämnas information och stödmaterial till berörda arbetsgrupper.

## Resultat

Resultat presenteras under förutsättning att minst 5 svar lämnats. Alla svar redovisas i en sammanställning för kommunens totala resultat på [www.kolada.se](http://www.kolada.se). Resultat fördelat på kön visas först om det finns minst 5 svar från kvinnor/flickor och 5 män/pojkar. På nationell nivå redovisas svarsalternativen "kvinna/flicka", "man/pojke", "annat" respektive "vill inte svara" på [www.kolada.se](http://www.kolada.se).

I Danderyd erbjuds 40 vårdnadshavare/omsorgspersoner att besvara enkäten varav 25 svarar, 63% svarsfrekvens. 10 barn/unga som erbjuds att besvara enkäten, var endast 2 svarar, varför resultat inte kan visas för dessa.

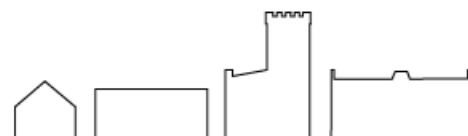
### Tabell över utdelade och besvarade enkäter

Öppna insatser	Antal utlämnade	Antal svar	Svarsfrekvens
Vårdnadshavare/omsorgspersoner	40	25	63 %
Barn/unga	10	2	20 %
<b>Totalt</b>	<b>50</b>	<b>27</b>	<b>54 %</b>

I Danderyds rapport för 2023 framkommer sammanfattningsvis att vårdnadshavare/omsorgspersoner är väldigt nöjda med insatsen både gällande icke biståndsbedömd insats och med biståndsbedömd insats. Danderyd följer nationella resultaten väl på de flesta frågor 2023. Det som 2023 stack ut är att det upplevs svårare i Danderyd att få kontakt med familjehandlarna.

Vid jämförelse med övriga deltagande kommuner 2024, ser vi att Danderyds vårdnadshavare/omsorgspersoner lämnar högre andel positiva svar än riksnittet gällande:

- Upplevelsen av att bli förstörd och förstörd den information som lämnas.
- Är mer nöjd med det stöd man får och upplever att den egna situationen har förändrats.



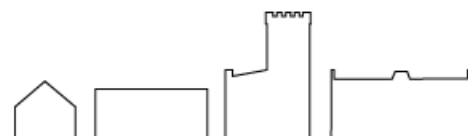
- Mest positiva svar lämnas gällande frågor om hur den enskildes situation kan förändras där svaren finns på sju till åtta bästa plats.

Under rikssnittet hamnar svaret gällande:

- Om barnets situation har förändrats.
- Hur lätt det är att få kontakt med familjebehandlaren.
- Att få prata om saker som är viktiga för vårdnadshavaren/omsorgspersonen.
- Vad gäller att få information om vart synpunkter och klagomål lämnas så hamnar svaret i botten av skalan.

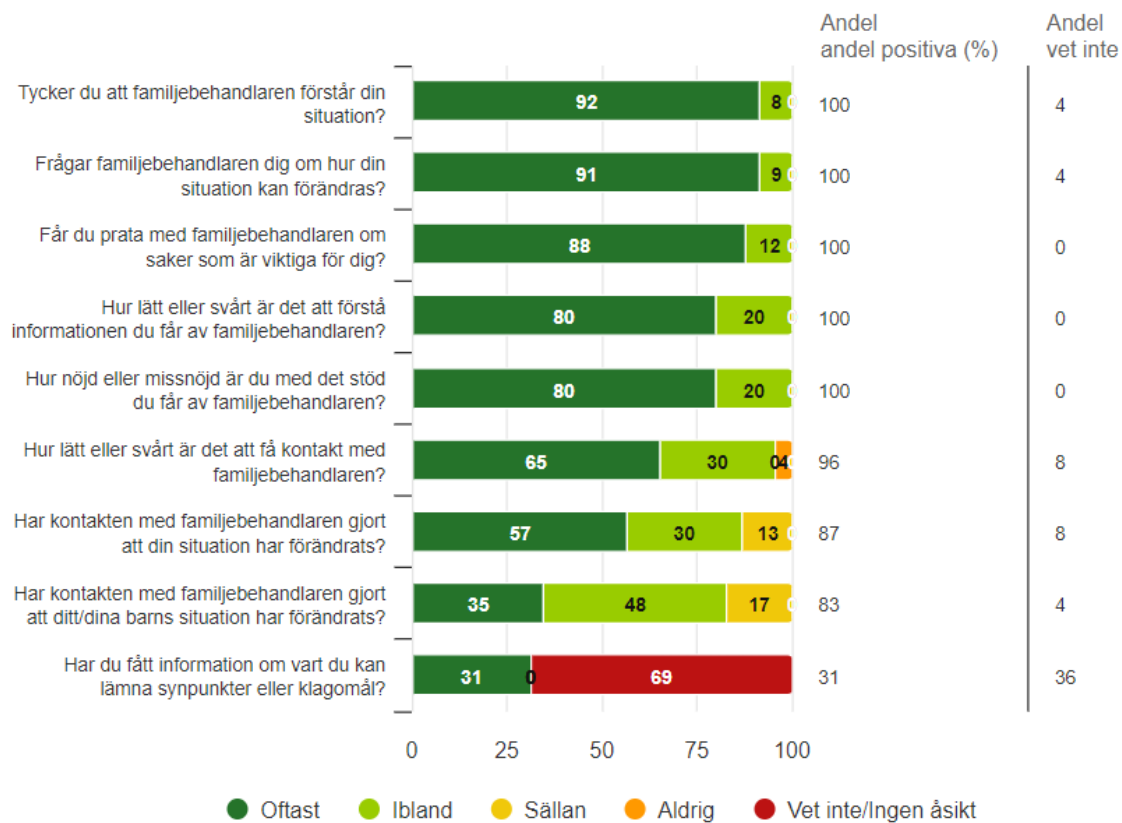
Utifrån enkätsvaren i Danderyds Kommun 2024 framkommer att vårdnadshavarna/omsorgspersonerna i huvudsak har en positiv upplevelse av kontakten. De lämnar 80-100% positiva svar på 8 av 10 frågor, se diagram nedan.

Det område som har störst utvecklingspotential gäller att få information om hur och var brukaren kan lämna synpunkter eller klagomål. Av de som svarar ja eller nej på om de har fått information, svarar 31% ja, 69% nej. Mer än var tredje deltagande vet inte om de fått informationen om synpunkter och klagomål, se diagram nedan. 2023 svarade 50% att de har fått information gällande synpunkter och klagomål.



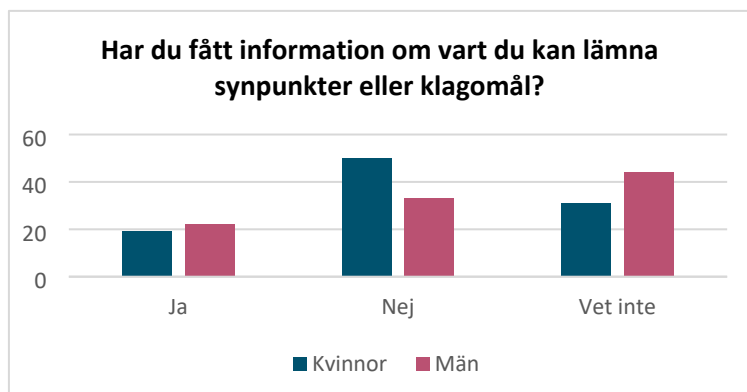


## Diagram från SKR/Origo Group sammanställningsverktyg, svar inom sociala barn- och ungdomsvården – öppenvårdsinsatser. Diagrammet visar styrkor och svagheter.<sup>11</sup>

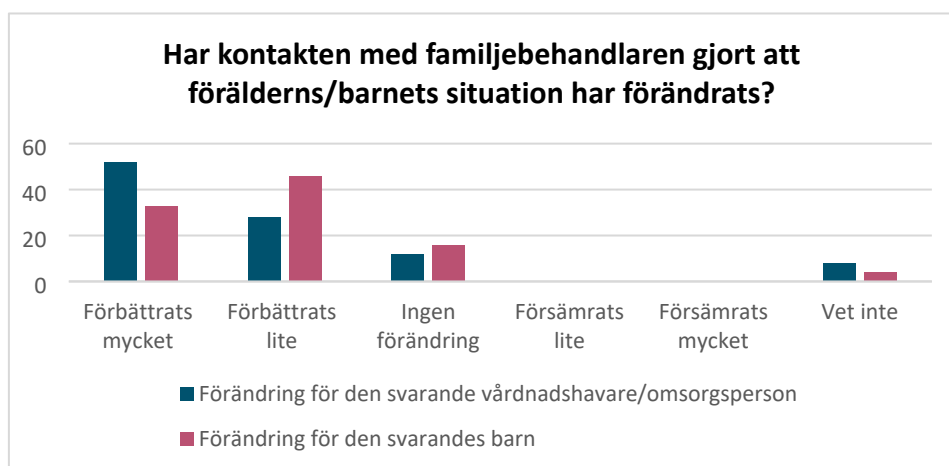


Alla valda frågor visas inte tillsammans i detta diagram eftersom de har olika skalor.

<sup>11</sup> Observera att i diagram från SKR/Origo Group räknas inte "vet inte-svar" in i diagrammens fördelningar, utan presenteras vid sidan, till höger i denna bild.

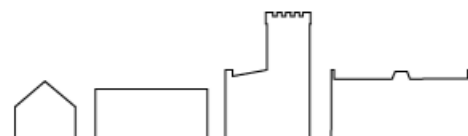


Endast 20 % svarar att de fått information om vart de kan lämna synpunkter och klagomål. Hälften av kvinnorna och var tredje man svarar nej. Var tredje kvinna vet inte, liksom 44% av männen.



Hälften svarar att situationen har förbättrats mycket för dem själva, enligt 28% har situationen förbättrats lite, medan 12% inte ser någon förändring för dem själva. Större andel män än kvinnor svarar att deras situation förbättrats mycket. Sammanlagt svar för om situationen "förbättrats mycket" respektive "förbättrats lite" visar att i princip lika stor andel kvinnor som män ser en positiv förändring för sin situation, 81 respektive 78%.

Gällande förändring för barnet svarar färre, en tredjedel att situationen har förbättrats mycket, men något fler, 46% svarar att situationen förbättrats lite, medan 16% inte ser någon förändring. Vilket innebär att lika stor andel vårdnadshavare/omsorgspersoner svarar att situationen förbättrats för både dem som vårdnadshavare liksom för deras barn, men fler ser att den vuxnes situation har förbättrats mycket, medan det för barnen endast har förbättrats lite i större utsträckning.



### **Exempel på vårdnadshavares, omvårdnadspersons fritextsvar i enkät gällande öppenvårdsinsats inom den sociala barnvården:**

- Jag är mycket nöjd med vår kontakt. Över förväntan. Inget negativt.
- Upplever att hon verkligen satt sig in i vår/min situation.
- Ja, det är en bra dialog, där jag också guidas i olika tankebanor.
- Upplever den täta kontakten som mycket positivt och en trygghet.
- Mitt barn utvecklas och förstår mer sina egna fallgropar igenom den här behandlingen vi fått på, så det är en väldigt viktig del för oss.
- Vi behöver mer tid och få förståelse för varandra inom familjen och få fler verktyg, men det kommer bli bättre.
- Supertacksam för allt stöd och hjälp från behandlare och utredare! Tacksam för att ni finns!
- Stödet är mycket värdefullt och bra, speciellt för mig som förälder.

### **Analys av resultat**

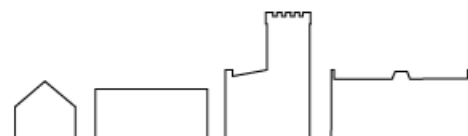
Undersökningen bland brukare med öppenvårdsinsatser besvaras av 27 brukare, varav enbart 2 barn och unga, varför resultat för dessa inte kan presenteras eller analyseras. Dock är det positivt att barn och unga har erbjudits att besvara enkät, vilket de inte gjort föregående år.

Vårdnadshavare, omsorgspersoner i Danderyds kommun lämnar generellt högre andel positiva svar än riksgenomsnittet. Undantag gäller ett par frågor där resultatet hamnar under riksgenomsnittet. Dessa frågor gäller hur pass lätt det är att få kontakt med familjehandlaren, upplevelsen att få prata om saker som är viktiga för brukaren, samt hur barnets situation har förändrats. Däremot hamnar svaret på sjätte bästa placering gällande den vuxnes förändrade situation. Vilket ger anledning att se över behov av förändring i arbetssätt så att även barnens situation förändras på samma positiva sätt.

Verksamheten bör se över rutinerna gällande att informera brukarna om hur och var de kan lämna synpunkter eller klagomål.

### **Åtgärdsplan**

- Dialog i socialförvaltningens ledningsgrupp för att ta ställning till resultatet och ta ställning till vidare åtgärder.
- Att arbetsgruppen går igenom sina resultat och analys, för att vid behov ändra rutiner och metoder, för att öka verksamhetens kvalitet och brukarnas positiva upplevelser i kontakt med socialtjänsten i Danderyds kommun.



## Jämförelse mellan verksamhetsområden och nationellt resultat

### Positiva resultat för de olika verksamhetsområdena inom individ- och familjeomsorgen, Danderyds kommun<sup>12</sup>

Fråga	Ek. bistånd	Missbruk beroende	BoU 13-20	BoU 0-18 vh	BoU insatser vh/omsp
1. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med soc.sekr./fam.beh.?	86*	100	60	88*	95*
2. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av soc.sekr./fam.beh.?	88	100	80	89	100
3. Hur stor förståelse visar soc.sekr./fam.beh. för din situation?	93*	100*	60	94*	100*
4. Frågar soc.sekr./fam.beh. efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	79*	92*	80	94*	100*
5. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten?	75*	91*	100	50*	-
6. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från soc.sekr./fam.beh.?	93*	100*	75*	76*	100
7. Har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten/fam.beh.?	85*	90*	50*	44*	87*

Enkätresultaten visar att de flesta har en positiv upplevelse i kontakten med berörda verksamheter inom socialtjänsten. För varje fråga finns det minst ett verksamhetsområde som har mycket goda resultat. En utmaning är att vara lätt tillgängliga, nåbara för barn och unga, liksom att de ska känna sig förstådda och uppleva positiv förändring.

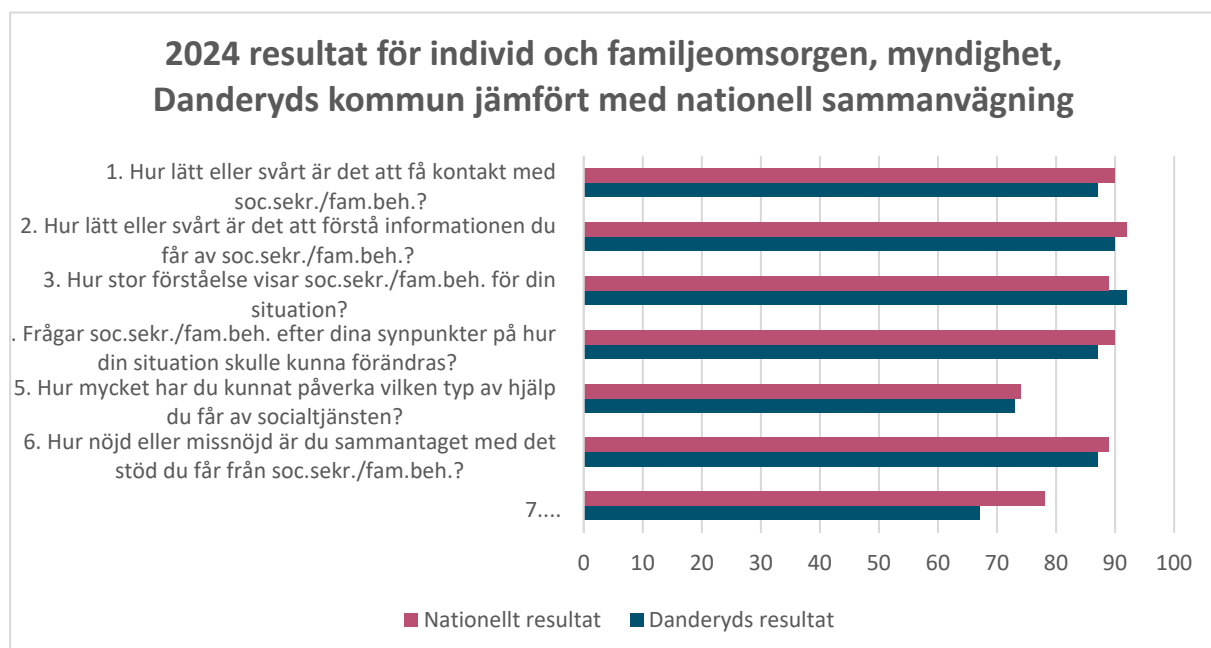
<sup>12</sup> Asterix efter procentsatsen markerar att några svarat "vet inte" och inte räknats med i andelen för positiva och negativa svar. Grön markering för 100% positiva svar, vit för positiva svar med andel 75-99% och slutligen röd markering för andel 0-74% positiva svar. 5 av 34 fält har sämre resultat än 74% positiva svar. Observera att svaren från barn och unga 13-20 kommer från enbart 5 individer.

Alla deltagande barn och unga i Danderyd svarar att de har kunnat påverka den typ av hjälp de får från socialtjänsten mycket, vilket är en styrka för socialtjänsten. Samtidigt upplever nästan hälften av föräldrarna att de endast kunnat påverka lite, eller inte alls, vilket är en utmaning.

### Jämförelse med övriga deltagande kommuner

Danderyds resultat är generellt jämförbara med de sammanvägda resultaten för individ och familjeomsorgens myndighetsutövning på nationell nivå, se diagram nedan. För 5 av 7 frågor är skillnaden marginell, där Danderyd har 1-3 procent lägre resultat. Något större skillnad finns gällande handläggarens förståelse gentemot brukaren, 18% skillnad. Danderyds brukare upplever i lägre grad en förbättrad situation, 11% skillnad.

På [www.kolada.se](http://www.kolada.se) redovisas alla resultat, där finns även de enkätsvar med som inte kunnat redovisas på kommunnivå.



### Analys av resultat vid jämförelse mellan de olika verksamhetsområden och med övriga deltagande kommuner i landet

Brukarna i Danderyds kommun svarar i huvudsak positivt på alla frågor i brukarundersökningen 2024, vilket tyder på en hög tillgänglighet och engagemang för

brukarna. Liksom att det finns välfungerande arbetssätt och god erfarenhet inom individ- och familjeomsorgen.

Trots mycket positiva svar finns det inom vissa frågor och områden andra verksamheter hos oss och andra kommuner som har än bättre resultat, vilket visar på att det finns en förbättringspotential även när resultaten är mycket goda. För varje fråga finns det minst ett verksamhetsområde i Danderyd som har mycket goda resultat, vilket kan användas till en positiv förändring där sådan behövs.

En utmaning i Danderyd är att bli mer lätt tillgänglig, nåbar för barn och unga, liksom att de ska känna sig förstärkta och uppleva positiv förändring. Även vårdnadshavarna uppfattar till stor del att det inte haft en positiv förändring.

Alla deltagande barn och unga i Danderyd svarar att de har kunnat påverka den typ av hjälp de får från socialtjänsten mycket, vilket är en styrka för socialtjänsten. Samtidigt upplever nästan hälften av föräldrarna att de endast kunnat påverka lite, eller inte alls, vilket är en utmaning.

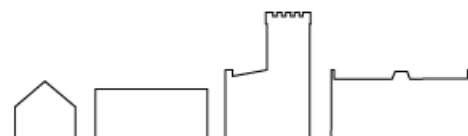
Värt att beakta vid jämförelse med övriga verksamheter är de särskilda förutsättningar som finns inom sociala barn- och ungdomsvårdens myndighetsutövning. En större andel av brukarna har kontakt med socialtjänsten utifrån att någon annan haft oro för barnet, i stället för att de själva tagit kontakt för stöd och hjälp, vilket är det vanligaste inom de övriga verksamhetsområdena. Motivationen och mottagligheten är många gånger relativt sällsynt till att ta emot hjälp inom den sociala barn- och ungdomsvården än i de övriga verksamhetsområdena.

Brukarundersökningen visar att kvinnor och män till viss del har olika behov och upplevelser. Socialtjänsten kan behöva förändra rutiner och arbetssätt, så att vi når fram lika bra oavsett om brukaren är en kvinna eller en man, barn, ung eller vuxen.

Vid jämförelse mellan alla områden inom individ- och familjeomsorgen i Danderyds kommun med det nationella resultatet har Danderyd ett klart sämre resultat gällande frågan "Har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?". I övrigt skiljer det några få procentenheter mellan de olika frågornas svar.

### Åtgärdsplan

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





- Använda oss av goda resultat inom verksamheten för att utveckla vidare de områden där resultaten inte är lika goda.

