

Brukarundersökning IFO år 2015

2015-12-08



tyresö kommun



Bakgrund

Brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorg är nationellt gemensam. Frågorna togs fram av Sveriges Kommuner och Landsting, SKL och genomförandet samordnades av förvaltningen. Resultatet har rapporterats in till SKL och kommer att publiceras i Kommunens Kvalitet i Korthet, KKIK.

De verksamheter som omfattades av enkäten var social barn- och ungdomsvård, där vårdnadshavare och barn äldre än 13 år fick möjlighet att svara, ekonomiskt bistånd, missbruk och beroendevård, insatser vid våld i nära relation samt familjevård.

Undersökningen bestod av en enkät med sju frågor. De som besökt någon av ovan verksamheter fick efter besöket möjlighet att besvara enkäten. Enkäten kunde besvaras på plats eller skickas in i efterhand. Undersökningen genomfördes under fyra veckor i oktober och november år 2015.

Totalt svarade 109 personer. Det var 43 av svaren som inkom brevledes.

Det var något fler män (54 %) än kvinnor (46 %) som svarade.

Den totala svarsfrekvensen var 21 %. Högst svarsfrekvens hade området försörjningsstöd där det var 40 %.

Enkäten fanns förutom på svenska även på engelska, arabiska, dari, pashto och finska. Det var nio procent som svarade på annat språk än svenska.

Resultat

Nio av tio (90 %) svarade att det var lätt att förstå informationen som socialsekreteraren gav. Det var högre andel kvinnor (10 %) än män (5 %) som svarade att det var svårt att förstå.

De svarande upplevde att det är lätt att få kontakt med socialsekreteraren via telefon, sms eller e-post. Endast fyra procent svarade att det var svårt. Det var större andel kvinnor (8 %) än män (3 %) som tyckte det var svårt.

Det var 85 procent som uppgav att socialsekreteraren frågat efter den svarandes synpunkter om hur dennes situation skulle kunna förändras. Två tredjedelar (68 %) kände att de kunnat påverka vilken typ av hjälp de fått. Det var något vanligare att männen svarat att de blev tillfrågade om synpunkter och kunde påverka vilken hjälp de fått.

Diagram 2: *Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?*

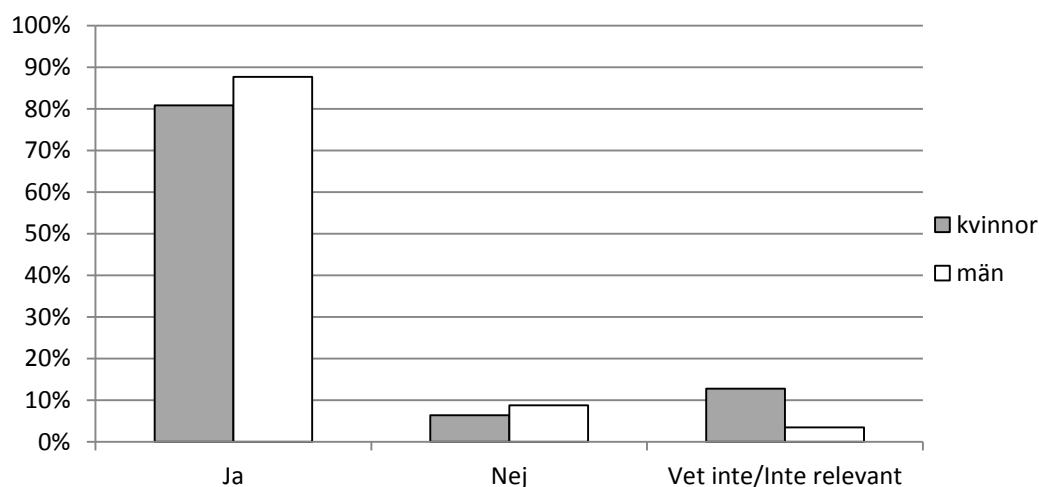
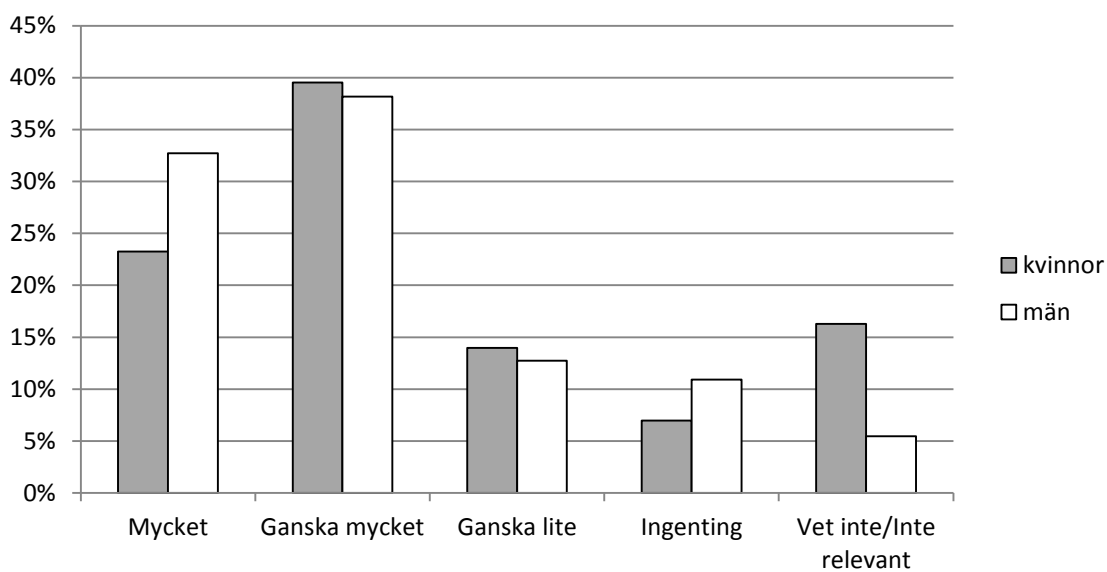


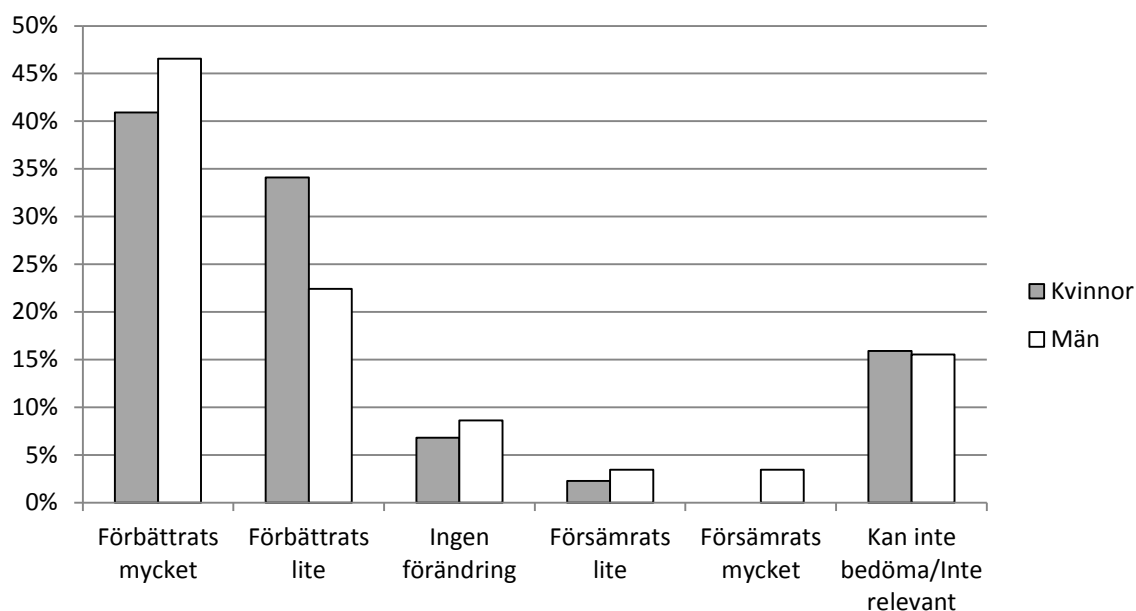
Diagram 3: *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?*



En av tio (9 %) upplevde att socialsekreteraren visade lite eller ingen förståelse för den svarandes situation. Upplevelsen var lika för kvinnor respektive män.

För 71 procent av de svarande hade situationen förändrats mycket (44 %) eller lite (27 %) sedan de fått kontakt med socialtjänsten. Det var fler kvinnor än män som fått en förbättrad situation.

Diagram 4: *Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?*



Slutsatser

Andelen som deltagit i enkäten är för låg för att resultatet ska kunna anses representativt för hela målgruppen. Slutsatser kan alltså enbart dras utifrån de som har svarat.

Det är mycket positivt att så många upplever att deras situation har förbättrats efter kontakten med socialtjänsten. Likaså att det är en hög upplevelse av delaktighet bland de svarande.

Svarsfrekvensen är låg i jämförelse med många andra brukarundersökningar. Andelen brukar dessutom bli högre när enkäter delas ut i samband med besök men eftersom det är en utsatt målgrupp är det lägre benägenhet att svara. Det är troligen svårt att öka svarsfrekvensen i någon större utsträckning i kommande undersökningar.