

# Nationell Brukarundersökning IFO år 2016



tyresö kommun



Under hösten år 2016 genomfördes en nationellt gemensam brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen i Tyresö kommun.

Totalt svarade 83 personer och könsfördelningen var jämn (51 % kvinnor och 48 % män).

Enkäten delades ut till personer som träffat individ- och familjeomsorgen under slutet av september till och med oktober år 2016. Av de som erbjöds att besvara enkäten svarade 42 procent. Svarsfrekvensen är låg men i nivå med motsvarande undersökningar.

Av de svarande var det 60 procent som varit i kontakt barn- och ungdomsenheten. Av dessa svaranden var 20 svarande mellan 13-18 år varav sju var ensamkommande asylsökande. En tredjedel av de svarande hade varit i kontakt med vuxenheten. Enkäten kunde besvaras på åtta olika språk. Nio av tio (89 %) hade besvarat enkäten som var på svenska.

Sju av tio svarande (73 %) uppgav att de var nöjda med det stöd de fått, men bara tio procent uppgav att de var missnöjda. Fler än varannan (55 %) ansåg att situationen hade förbättrats sedan de kommit i kontakt med individ- och familjeomsorgen. Om svarsalternativet ”Vet inte/ingen åsikt” exkluderas är andelen nöjda 77 procent.

De flesta (84 %) tyckte att socialsekreteraren visat förståelse för den svarandes situation. Åtta av tio (80 %) svarade att socialsekreteraren efterfrågat den svarandes synpunkter. Det var 45 procent som tyckte att de fått möjlighet att påverka insatsen. Var femte (21 %) tyckte att de i låg utsträckning getts den möjligheten.

Sex av tio (60 %) svarade att de tyckte det var lätt att komma i kontakt med socialsekreteraren via telefon, sms eller epost. Det var dock bara elva procent som bedömde att det var svårt. Om svarsalternativet ”Vet inte/ingen åsikt” exkluderas är andelen nöjda 83 procent.

Nio av tio (89 %) tyckte att det var lätt att förstå informationen de fått av socialsekreteraren.

Resultatet från 2016 års mätning var i nivå med enkäten som genomfördes i Tyresö under hösten 2015 bortsett från att det då var sexton procentenheter högre andel (71 %) som bedömde att deras situation hade förbättrats efter kontakten.

Brukarenkäten var nationellt gemensam. Resultatet för Tyresö kommun var i nivå eller bättre än resultatet i hela riket och länet. Svarsalternativet ”Vet inte/ingen åsikt” har exkluderas i nedan sammanställning. Jämförbarheten

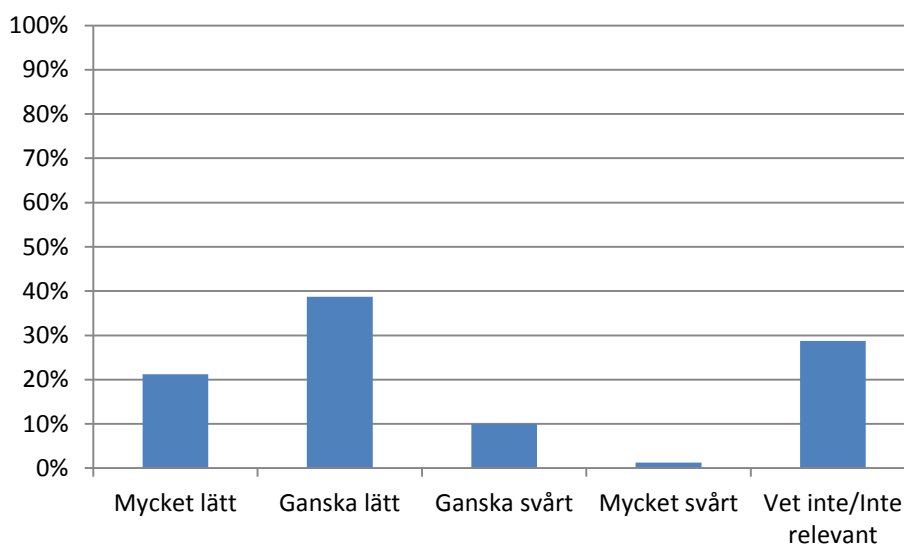
haltar dock mellan kommunerna då alla kommuner inte undersökt på samtliga områden inom individ- och familjeomsorgen.

**Tabell 1: Jämförbart resultat med riket och länet år 2016**

Brukarbedömning möjlighet att få kontakt	Riket	84 %
	Länet	81 %
	<b>Tyresö</b>	<b>83 %</b>
Brukarbedömning förbättrad situation	Riket	75 %
	Länet	74 %
	<b>Tyresö</b>	<b>77 %</b>
Brukarbedömning inflytande	Riket	83 %
	Länet	86 %
	<b>Tyresö</b>	<b>90 %</b>
Brukarbedömning påverka insatsen	Riket	73 %
	Länet	69 %
	<b>Tyresö</b>	<b>71 %</b>
Brukarbedömning tydlig information	Riket	89 %
	Länet	88 %
	<b>Tyresö</b>	<b>93 %</b>

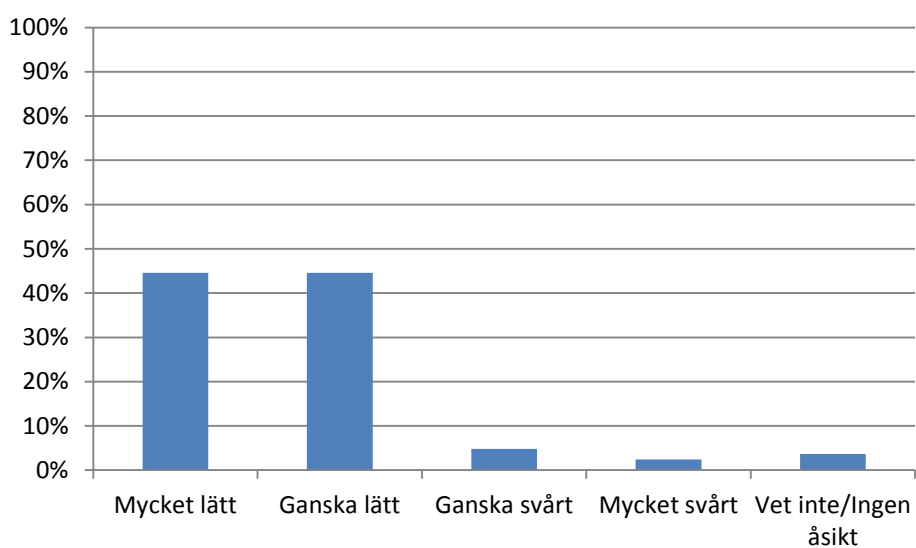
**Fråga 1: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post?**

N= 80



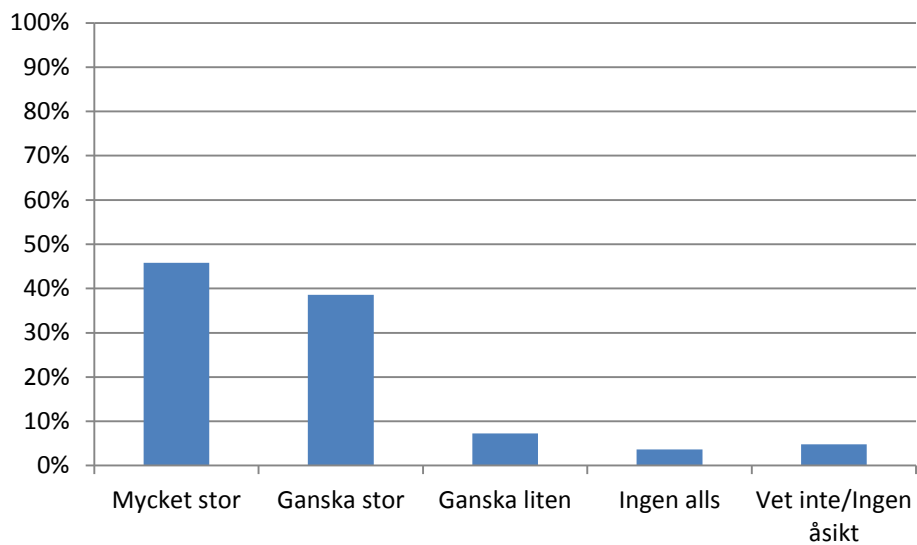
**Fråga 2: Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?**

N= 83

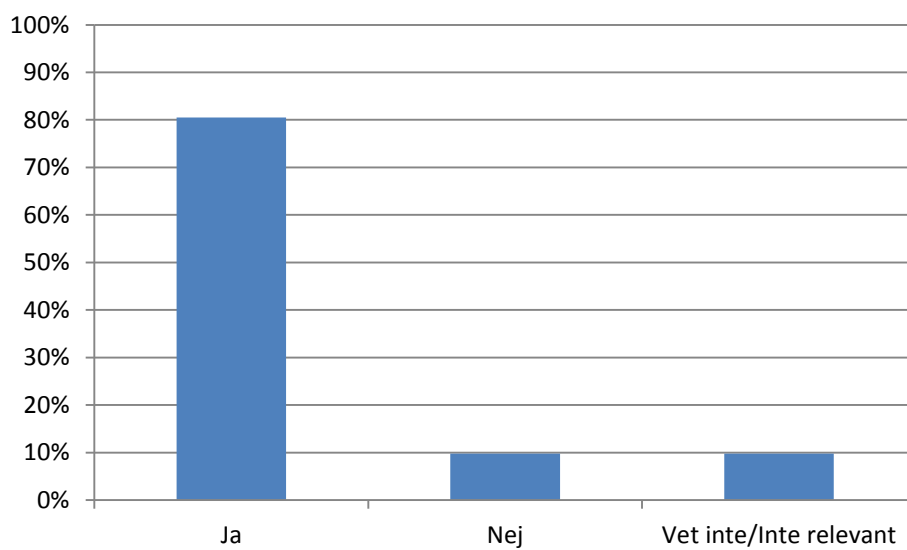


**Fråga 3: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?**

N= 83

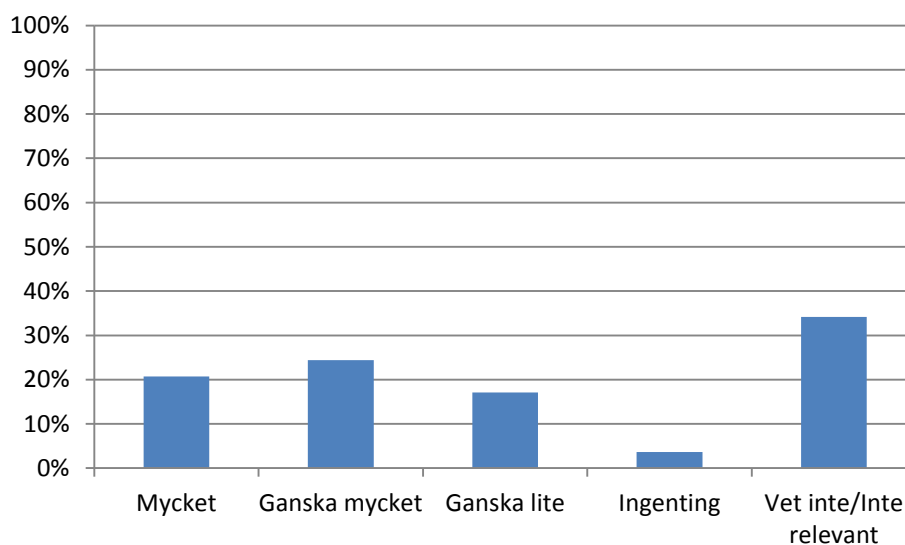
**Fråga 4: Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter om hur din situation skulle kunna förändras?**

N= 82

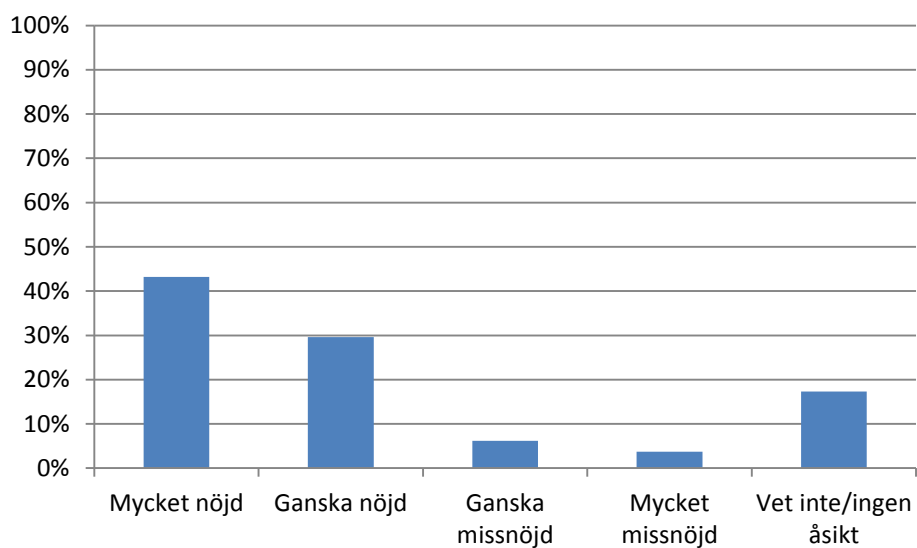


**Fråga 5: Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?**

N= 82

**Fråga 6: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?**

N= 81



**Fråga 7: Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?**

N= 82

