



ÖSTERSUNDS
KOMMUN
STAAREN TJÆLTE

Resultat brukar-undersökning 2019

Social- och arbetsmarknadsförvaltningen

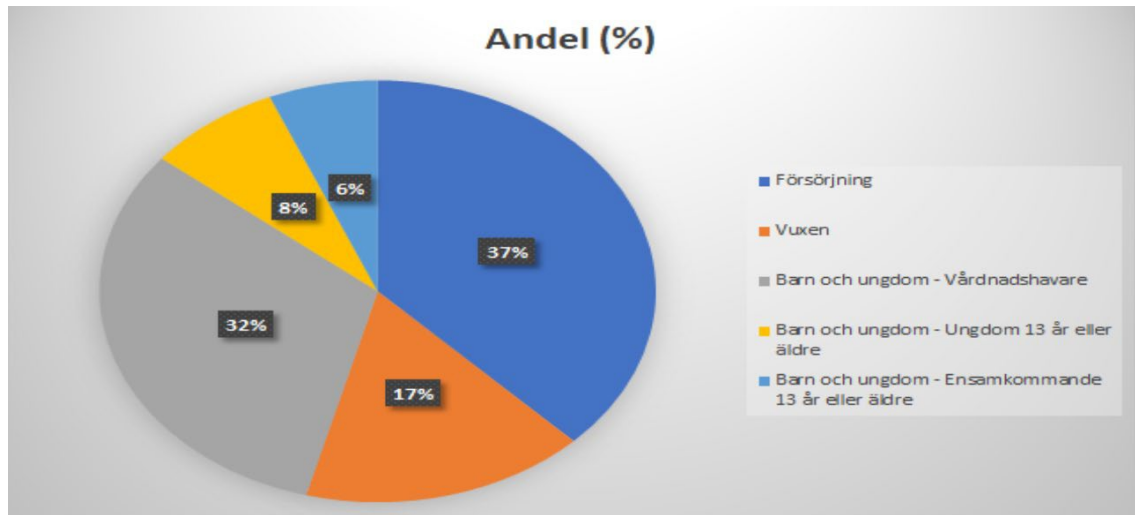
ÖSTER
SUND 

Enkätundersökning myndighetsutövning

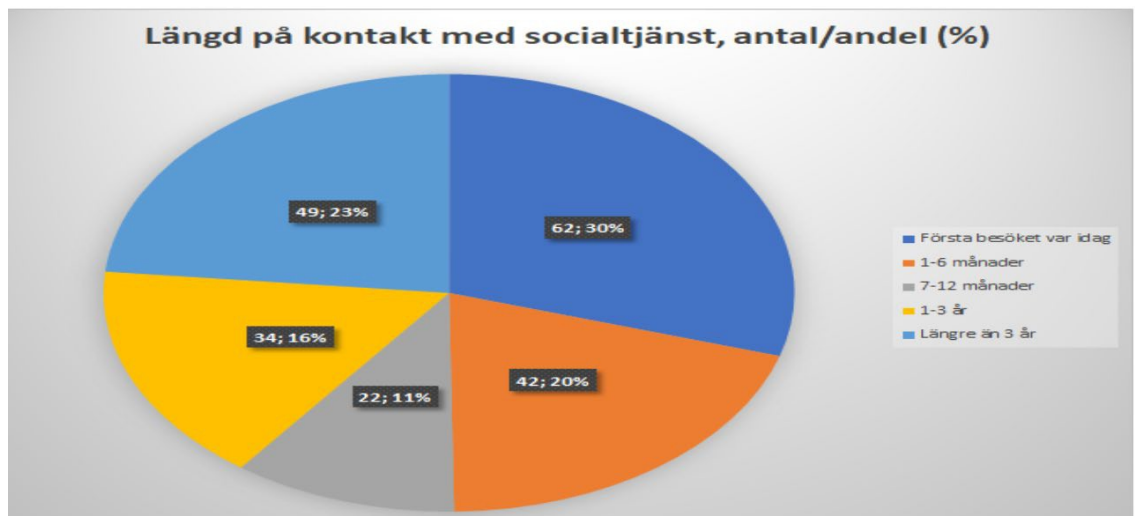
Resultatet från årets enkätundersökning, som genomfördes under hösten 2019, är mellan 62 % och 93 % nöjdhet på alla frågor. Totalt besvarade 205 personer enkäten och det var jämn fördelning mellan könen. Alla har dock inte besvarat samtliga frågor.

Enkäten vänder sig till besökare inom myndighetsutövning; Försörjning, Barn Ungdom Vuxen samt Ensamkommande barn. För Barn Ungdom besvarar både ungdomar över 13 år och vårdnadshavare enkäten. Enkäten är översatt till olika språk. Den omfattar kvalitetsområdena; tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, förändring, helhetsomdöme.

Inom område Försörjning är det flest antal svarande med 77 svar, därefter vårdnadshavare inom område Barn Ungdom med 65 svar. Nedan redovisas andelen svarande per område.



Av de svarande gjorde 62 personer sitt första besök inom socialtjänsten den dag de besvarade enkäten medan 49 personer hade varit aktuella 3 år eller längre. 98 personer hade varit aktuell från 1 månad upp till 3 år. Se nedan.

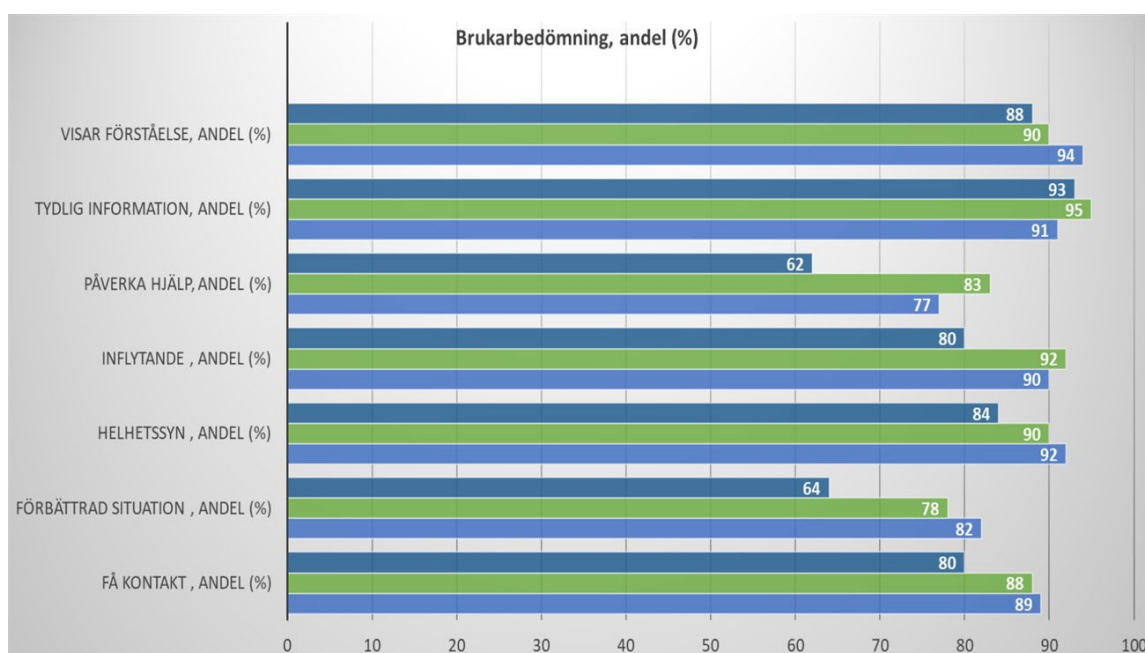


Frågorna är:

1. *Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen?*
2. *Är du kvinna eller man?*
3. *Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreterare (till exempel via telefon, sms eller e-post)? (tillgänglighet)*
4. *Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? (information)*
5. *Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? (bemötande)*
6. *Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? (delaktighet)*
7. *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? (delaktighet)*
8. *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? (helhetsomdöme)*
9. *Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?*

Resultat

De bästa resultaten är att 93 % tyckte att man fått tydlig information och 88 % tycker man blivit visad förståelse. Dessa resultat har ändrats minst sedan år 2017 medan det för övriga resultat försämrats mer. Förbättrad situation upplevde 64% att det är medan det för år 2017 var 82 %. som tyckte detta.



För resultat per område/grupp, se [Kolada](#).

Resultat efter kön

När det gäller helhetssyn på den hjälp man fått skiljer det sig ej åt så mycket mellan män och kvinnor (positiva svar; män 92%, kvinnor 90%) och samma för tydlig information (män 92%, kvinnor 89%).

Större skillnad är det när det gäller att visas förståelse. Där tycker 97% av männen att de visas förståelse mot 90% av kvinnorna.

Av männen tycker 95% att de *har inflytande* jämfört med 86% av kvinnorna.
Påverka hjälpen tycker 82% av männen att de kan jämfört med 72% av kvinnorna.
Däremot tycker 85% av kvinnorna att *situationen förbättrats* jämfört med 79% av männen.

*Social- och arbetsmarknadsförvaltningen har, för femte året i rad,
deltagit i den nationella brukarundersökningen inom
myndighetsutövningen för Individ- och familjeomsorgen, dessförinnan
årligen sedan 2008 gjort en egen undersökning.*