



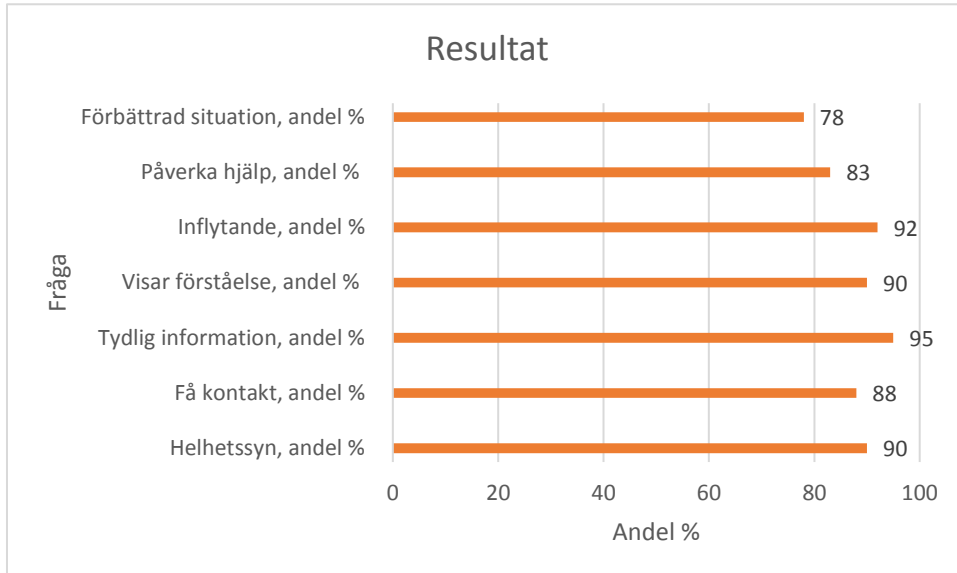
Socialförvaltningens Brukarundersökning 2018

Dec 2018



Resultat totalt

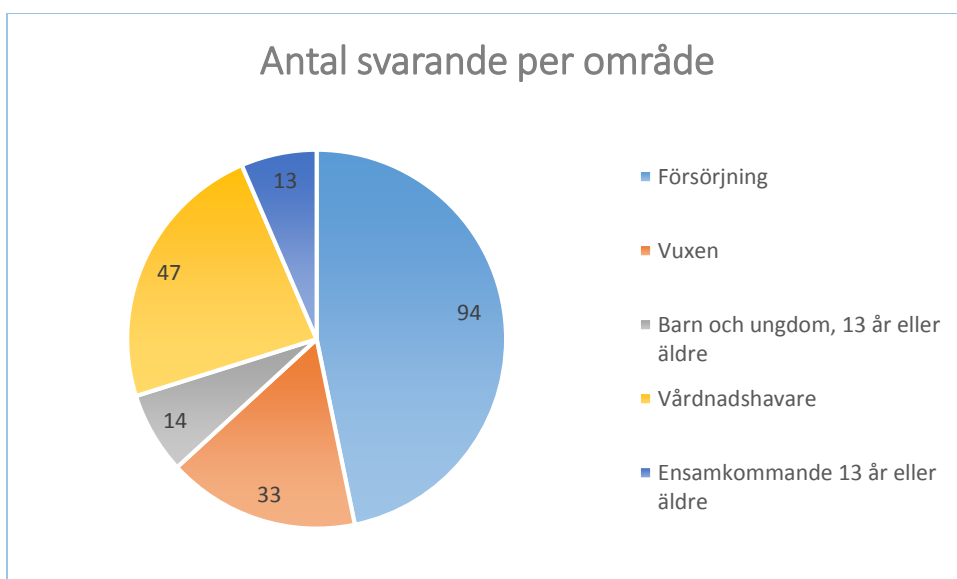
Resultatet är överlag mycket gott och ligger mellan 78 % och 95 % nöjdhet på alla frågor. Högst resultat fick svaret på frågan om att få tydlig information. Bättre resultat på samtliga frågor än andra deltagande kommuner. Noteras kan att för 47 personer var det första besöket.



Antal svarande

Totalt besvarade 203 personer enkäten (191 personer år 2017).
Av dessa var 94 kvinnor, 107 män, 2 annat/vill inte svara.

I cirkeldiagrammet nedan syns antalet svarande per område.



Resultat kvinna, man

Kvinnor är sammantaget mest nöjda sammantaget med stödet man fått från socialtjänsten, 92 % jämfört med männens 88 %. I övrigt är männen mer nöjda än kvinnorna i alla frågor. Störst är skillnaden i att få kontakt där 94 % av männen tycker det är lätt att få kontakt mot kvinnornas 78 %. Att situationen förbättrats efter kontakt med socialtjänsten tycker 81 % av männen och 72 % av kvinnorna.

För övrigt kan nämnas att vårdnadshavare till barn, ungdomar över 13 år med insatser från sociala barn- och ungdomsvården tycker samtliga svarande (47 personer) att de haft inflytande.

Inom missbruksvården tycker 94 % (av 33 personer) att de får tydlig information, att socialsekreteraren visar förståelse och att de sammantaget är nöjda med stödet de får från socialtjänsten.

Inom ekonomiskt bistånd är det 91 % (av 94 svarande) som sammantaget är nöjda med stödet de får från socialtjänsten och 92 % som tycker att de får tydlig information.

Genomförande

Genomförandet av brukarundersökningen skedde under 6 v hösten 2018. Det är fjärde året i rad som Socialförvaltningen deltagit i den nationella brukarundersökningen för Individ- och familjeomsorgen.

Enkäten vänder sig till besökare inom myndighetsutövningen. Förutom på svenska finns enkäten på engelska, arabiska, dari, pashto, somaliska, tigrinja och finska.

Frågorna i sin helhet

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreterare (till exempel via telefon, sms eller e-post)? (tillgänglighet)

*Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? (information)
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? (bemötande)*

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

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

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

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