

Resultat för brukarundersökning 2024:  
Myndighetskontakten inom individ-och familjeomsorgen

# Myndighetskontakten inom individ-och familjeomsorgen 2024

**Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård**

Svarsfrekvens: 66% (40 svar)

# Innehåll

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

## Innehåll

### Om undersökningen

### Resultat

- Positiva per fråga
- Per fråga
- Jämfört med tidigare mätningar
- Tabeller

# Om undersökningen

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

## Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) stöttar kommuner och privata aktörer i arbetet med brukarundersökningar. Undersökningarna ger brukare en möjlighet att framföra sina åsikter om stöden samt ger verksamheter kunskapsunderlag för förbättringsarbete.

Undersökningar genomförs inom utförarverksamheter inom funktionshinderområdet, placerade barn och unga, öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård och myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorg samt funktionshinderområdet.

Undersökningsperioden för SKR:s brukarundersökningar 2024 är 2 september – 1 november och genomförs med en gemensam undersökningstjänst som tillhandahålls av Origo Group AB. Kommuner och privata aktörer bestämmer själva vilka undersökningar de deltar i samt när genomförandet ska ske under undersökningsperioden.

## Myndighetskontakt individ- och familjeomsorg

Undersökningen myndighetskontakt inom individ- och familjeomsorg riktar sig till vuxna som har kontakt med socialtjänsten inom missbruks- och beroendevård och ekonomiskt bistånd, ungdomar från 13-18 år samt vårdnadshavare för barn och ungdomar 0-18 år inom social barn- och ungdomsvård. Undersökningen är en besöksundersökning, där enkäter delas ut till alla som har haft möte med socialtjänsten. Enkäterna inom undersökningen finns tillgängliga på tio språk; svenska, engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska, tigrinja, vietnamesiska, thailändska. Enkäter kan svaras på genom webbenkät eller pappersenkät. Verksamheten bestämmer själv tillvägagångssätt.

Denna rapport gäller: Missbruksenhet, Missbruks- och beroendevård

Mer information om undersökningen finns på:

<https://skr.se/skr/tjanster/statistik/socialtjanst/brukarundersokningar/utforarverksamheterfunktionshinderomradet.11638.html>

<https://www.origogroup.com/skr/>

## Svarsfrekvens

Antal brukare som ingick i målgruppen för denna rapport är 61. Totalt sett har 40 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 66%. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet.

# Om resultaten

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

## Resultatredovisning

Resultatet presenteras i Origo Groups enkätportal och rapporten utgår från den kommun eller privata aktör som har beställt undersökningen. Resultaten presenteras under förutsättning att minst fem svar lämnats för en enkät. Vid färre än fem svar finns risk att röja enskilda personers identitet.

Svarsalternativen "vet inte/vill inte svara" exkluderas från beräkningen så att resultatet summerar till hundra procent utan alternativen "vet inte/vill inte svara". Andel som har svarat "vet inte/vill inte svara" på en fråga, redovisas per fråga.

## Tilläggsfrågor

Kommuner har haft möjlighet att beställa tilläggsfrågor. Resultaten för dessa frågor redovisas sist per kapitel i rapporten.

## Resultaten i Kolada

Resultaten från brukarundersökningarna presenteras även i databasen Kolada. Resultaten redovisas där per geografisk kommun.

Resultaten för undersökningarna placerade barn och unga, öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård och myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorg samt funktionshinderområdet presenteras med summan av andelarna för de två positiva svarsalternativen. Resultaten för undersökningen utförarverksamheter inom funktionshinderområdet presenteras med samtliga svarsalternativ.

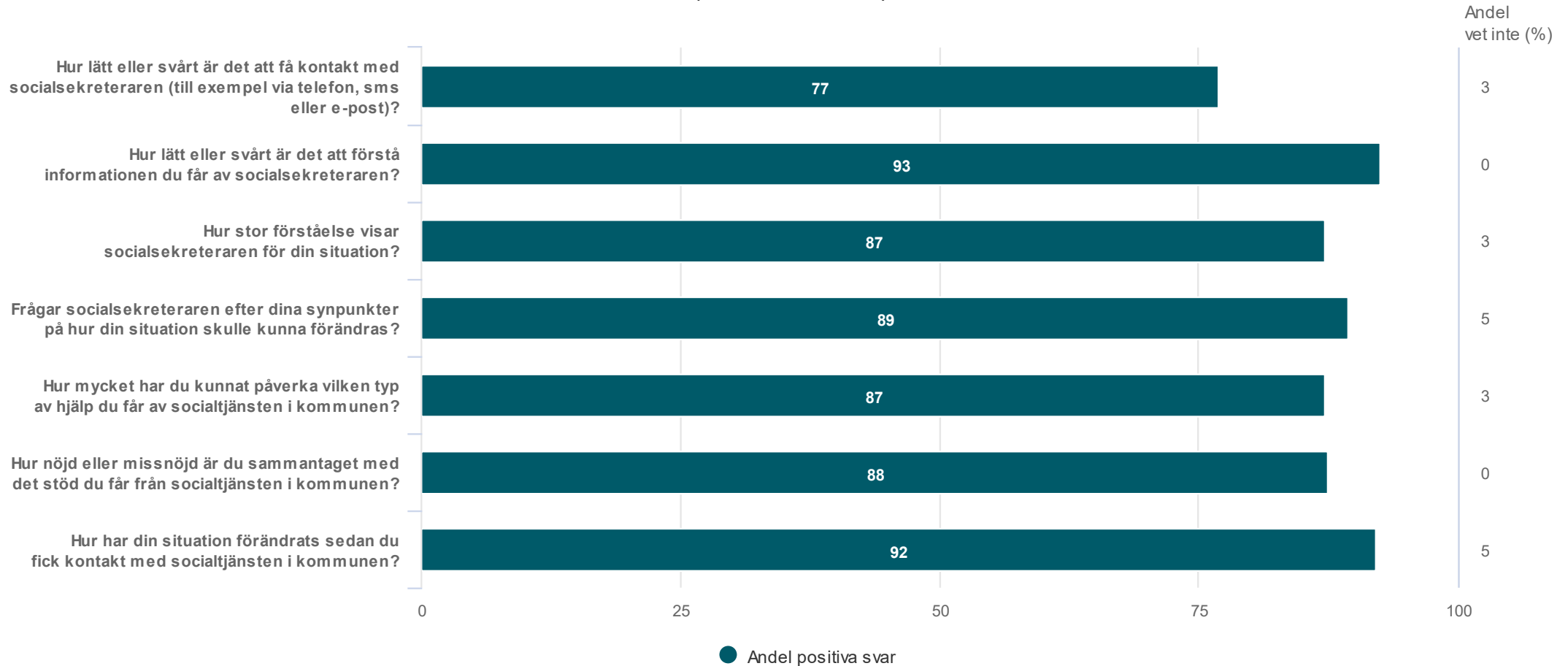
## Tillgänglighet

Den här rapporten är tillgänglighetsanpassad enligt gällande regler.

## **Andel positiva svar per fråga**

# Översikt andel positiva svar

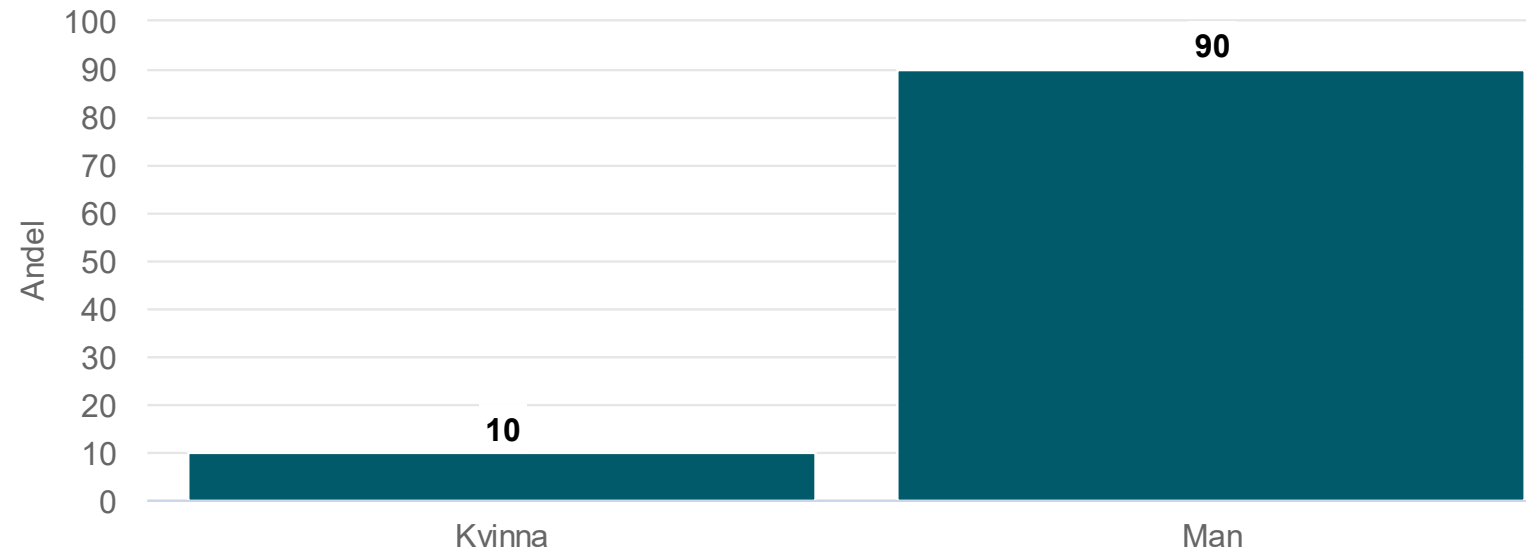
Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



## Per fråga

# Är du...?¹

Falun - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



¹Könsresultat visas exklusive de som svarat "Annat" eller "Vill inte svara".



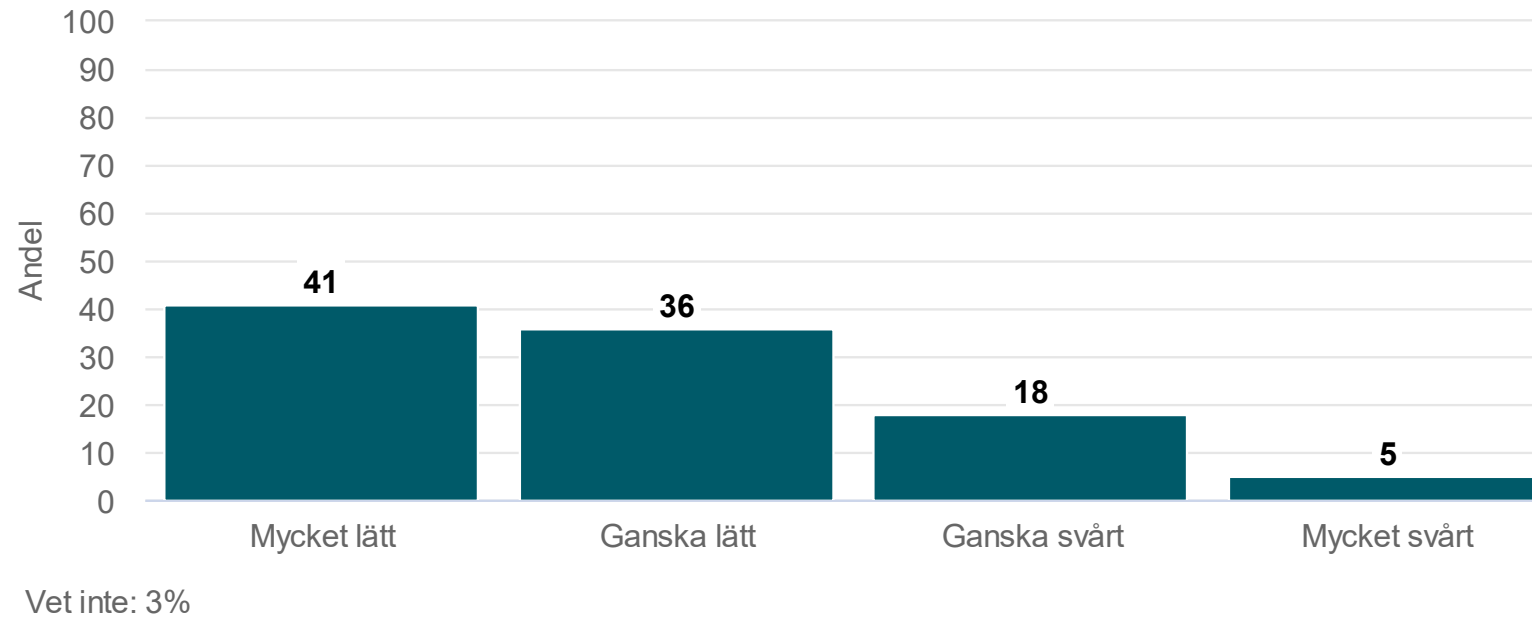
# Är du...?¹

Falun - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

- Hej!
- Utan hjälpen från er hade jag varit död
- Hittills har det fungerat bra. Snabbt få hjälp, svar och återkoppling
- Free Alla
- Jättefint och trevligt bemötande av alla jag har träffat här

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

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



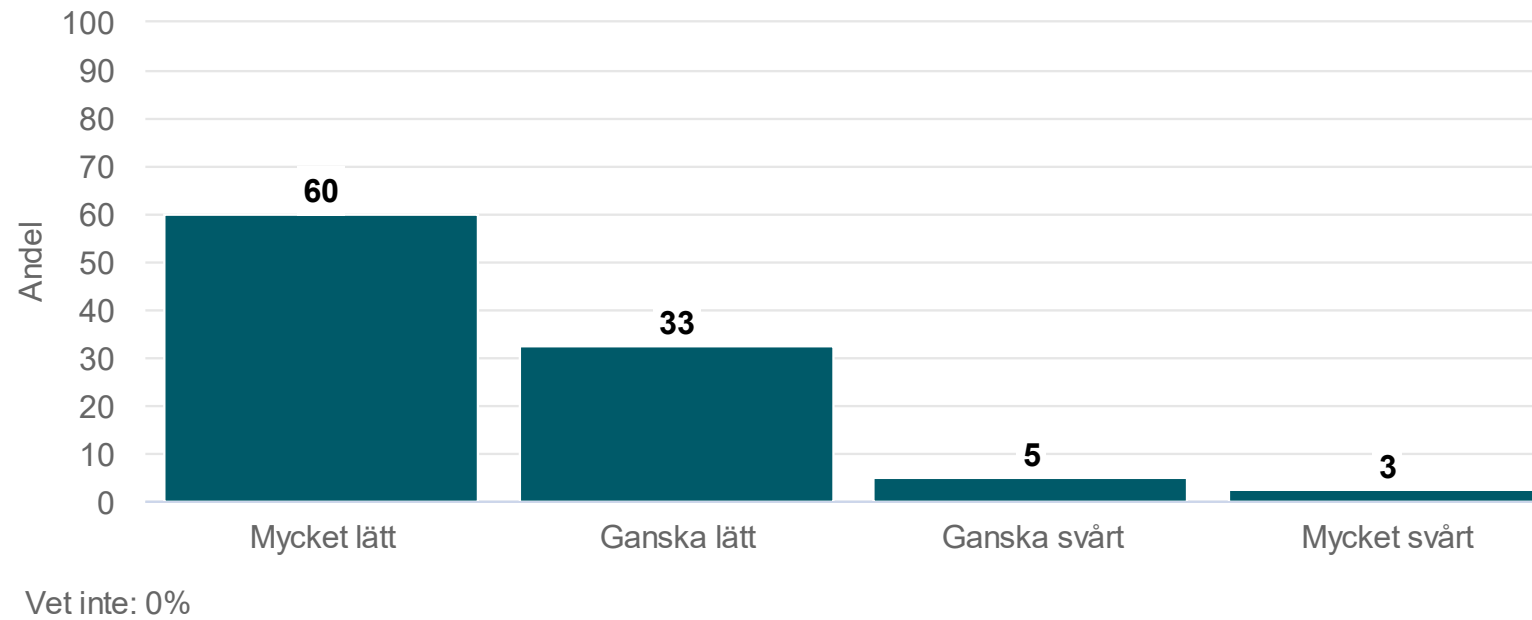
## Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

- Ganska svårt
  - Ganska svårt
  - Ganska svårt
  - Ganska lätt
  - Mycket lätt
  - Ganska svårt
  - Mycket svårt
  - Mycket lätt
  - Ganska lätt
  - Ganska lätt
- Tar för lång tid att få svar
  - Fastnat i telefonväxeln
  - Hade varit bra med direktnummer
  - Kontaktcenter är kaos.
  - Blir uppringd
  - Free
  - Kontaktcenter är bara ett hinder för oss klienter.
  - Hon är väldigt snabb på ringa upp mig när jag söker efter henne
  - Smidigt
  - Blir alltid uppringd eller får svar så snart min handläggare har tid

## Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



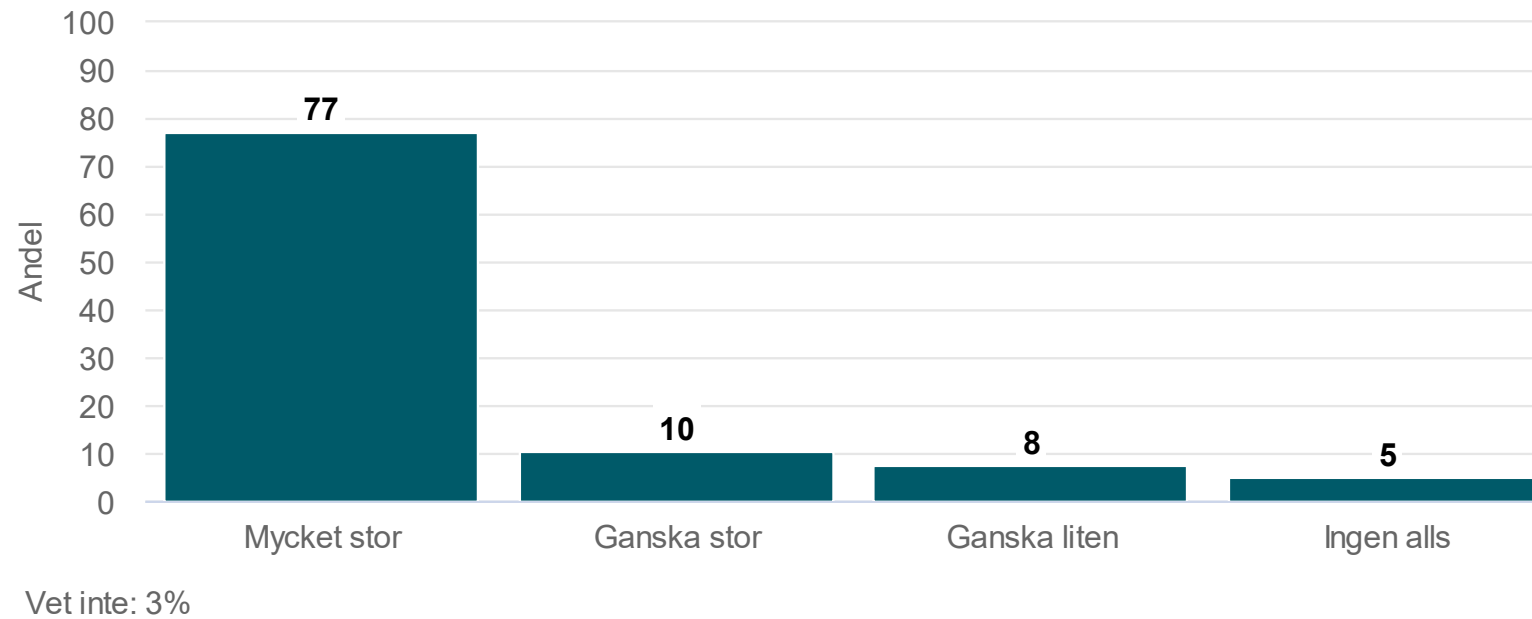
## Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

- Ganska lätt      - Free
- Mycket lätt      - Jag tycker att <Name> är mycket duktig på ge raka svar och hon ger mig inga krav som hon vet skulle vara svåra för mig.
- Mycket lätt      - Professionellt

# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



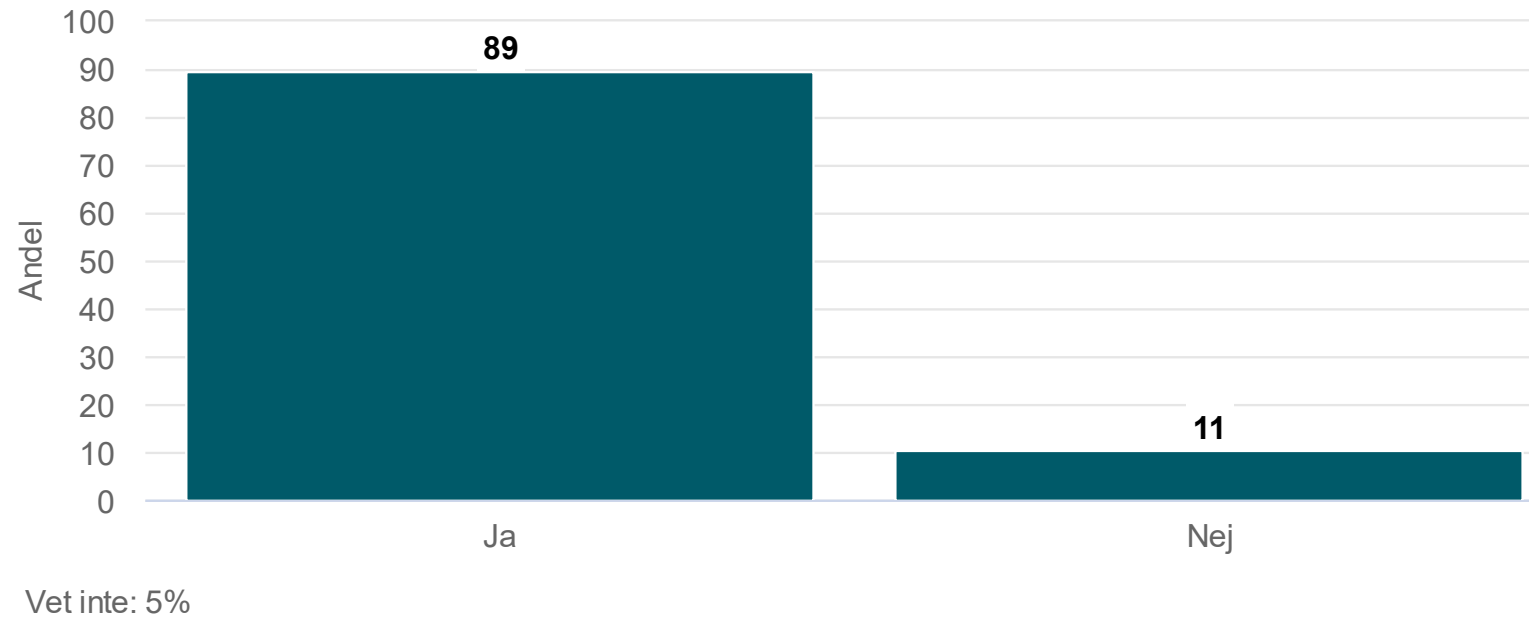
# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

- Mycket stor - De är väldigt öppensinnade och hjälpsamma. Jag fick även hjälp med min lillebror och har bara upplevt engagemang från deras håll.
- Mycket stor - Free
- Mycket stor - Hon är väldigt förstående
- Mycket stor - Väldigt tacksam för min handläggare som lyssnar och ger mig det jag behöver för att klara av min situation.
- Mycket stor - Förståelse och återkoppling
- Mycket stor - Stort engagemang i mitt mående och visar förståelse

## Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)





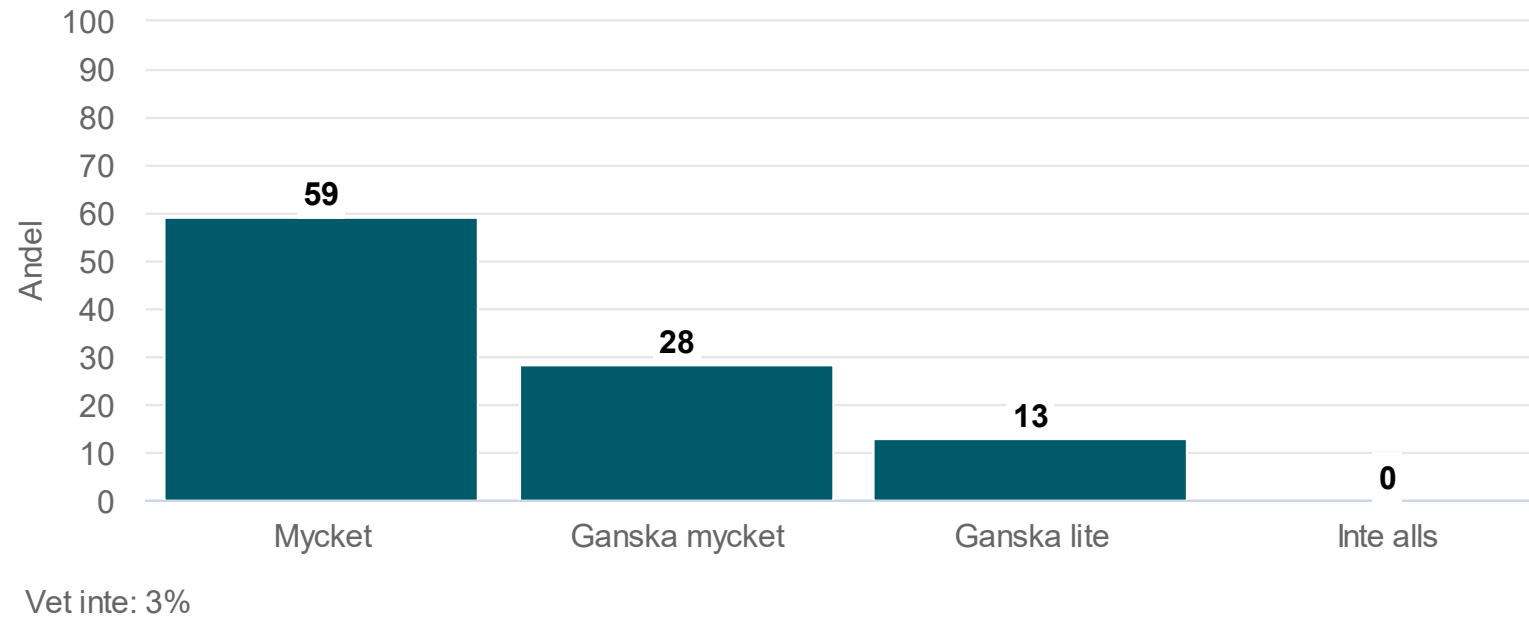
## Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

- Nej - Har bara sporadisk kontakt med soc.
- Ja - Väldigt öppen och bra kommunikation. Jag känner att jag blir bra bemött, över förväntan bra
- Ja - Free
- Ja - Alltid. Jag får alltid vara med och ge min åsikt
- Ja - Ja vi har en öppen dialog där jag får tycka till och bestämma mycket själv.
- Ja - Om jag ej betar mig!

## Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



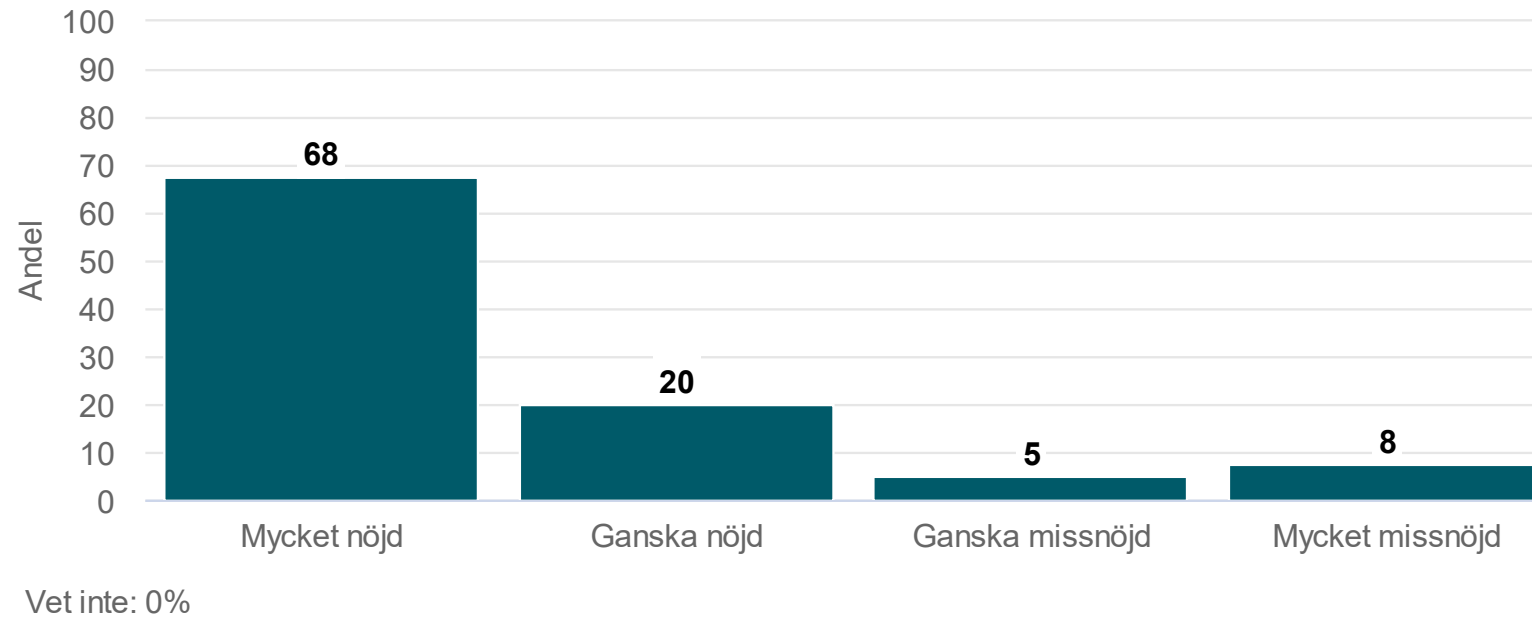
## Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

- Mycket - Jag fick mina önskningar beviljade
- Mycket - Free
- Mycket - Om jag är ärlig!
- Ganska mycket - Jag får oftast själv säga vad jag önskar för hjälp och om hon tycker att det stämmer så beslutar hon det. <Name> är väldigt bra på det sättet att hon gärna frågar och lyssnar innan hon beslutar något och hon är en bra människokännare
- Mycket - Jag har alltid kunnat komma med invändningar och synpunkter och de blir hörda

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

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



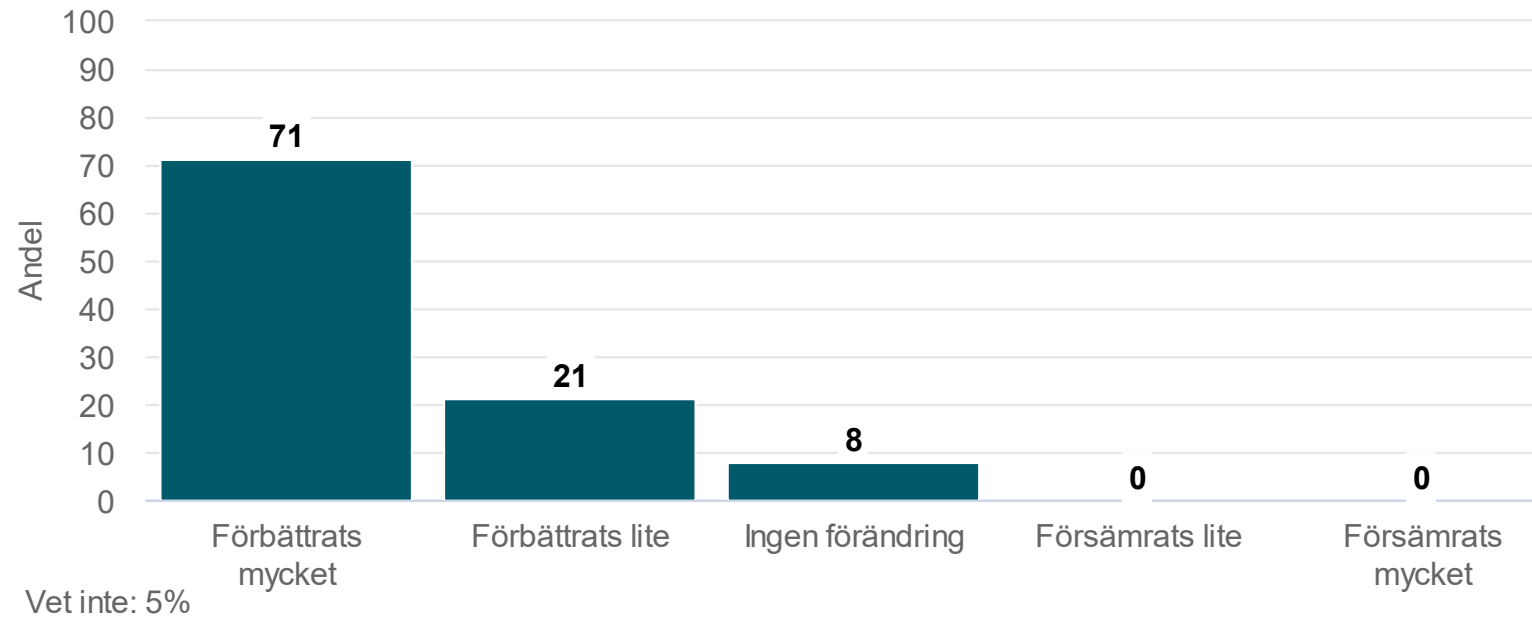
## Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

- Mycket missnöjd
  - Mycket nöjd
  - Mycket nöjd
- Free
  - Har blivit enklare över tid 'ÅLDERN'
  - Jag har fått en toppen handläggare som funnits där oavsett vad

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

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



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

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

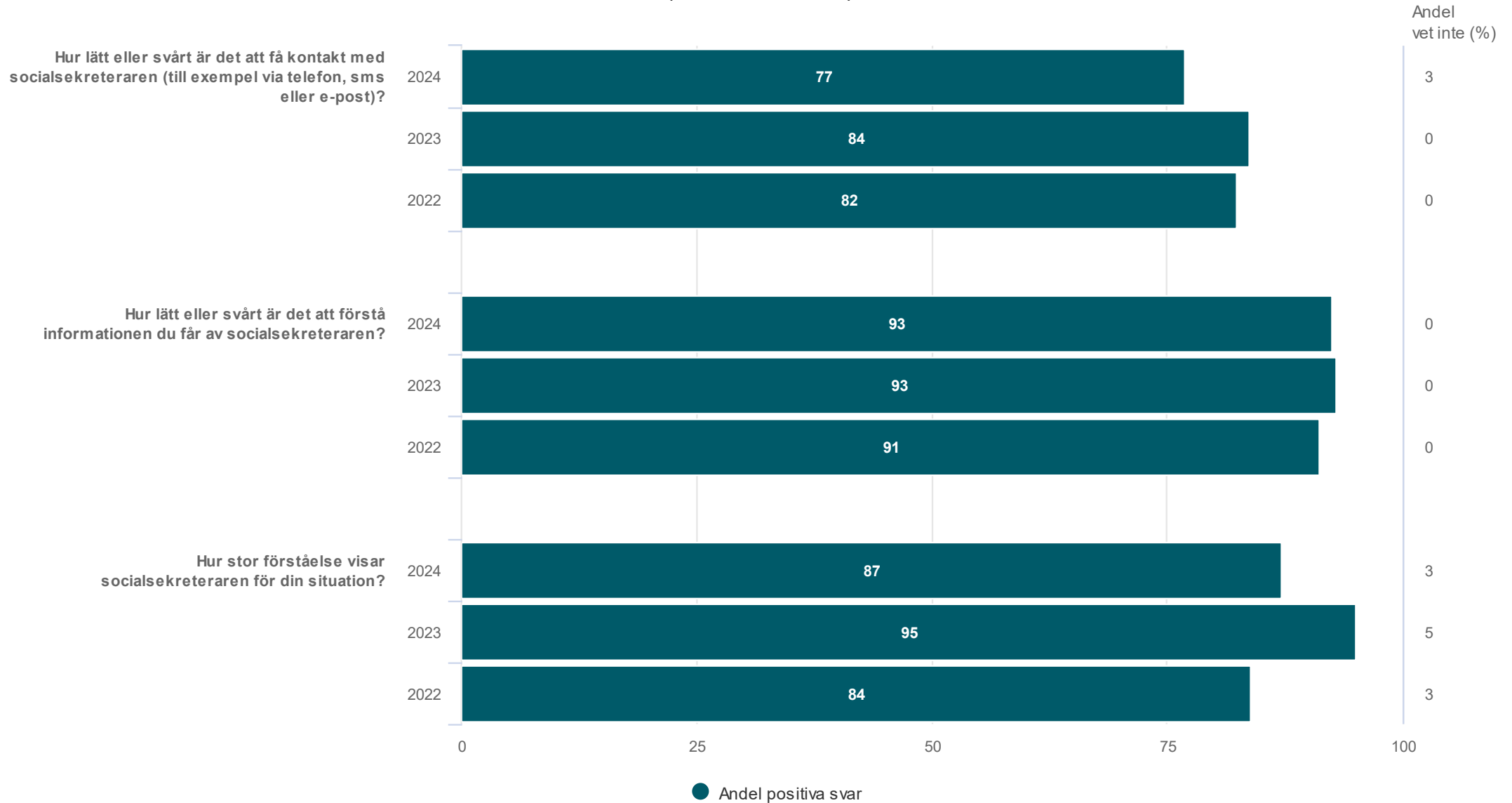
- Förbättrats mycket - 1 Behandling, 2 Bygget, 3 Träningslägenhet Kvar andrahands kontrakt, eget kontrakt
- Vet inte/Ingen åsikt - Jag anser att när man kommer från anstalt eller behandling så behöver man någonstans att bo från dag 1. Risken är annars stor att man faller tillbaka till kriminalitet & droger.
- Förbättrats mycket - Ett bättre liv
- Förbättrats mycket - Förr var det inte lika bra men efter jag fick <Name> som handläggare så har allting förändrats till det bättre
- Förbättrats mycket - Jag har fått jättebra hjälp och är nu på banan igen.
- Förbättrats lite - Free
- Förbättrats mycket - Många saker hade jag inte klarat utan hens hjälp
- Förbättrats mycket - Ett steg i rätt riktning

**Jämfört med tidigare mätningar**



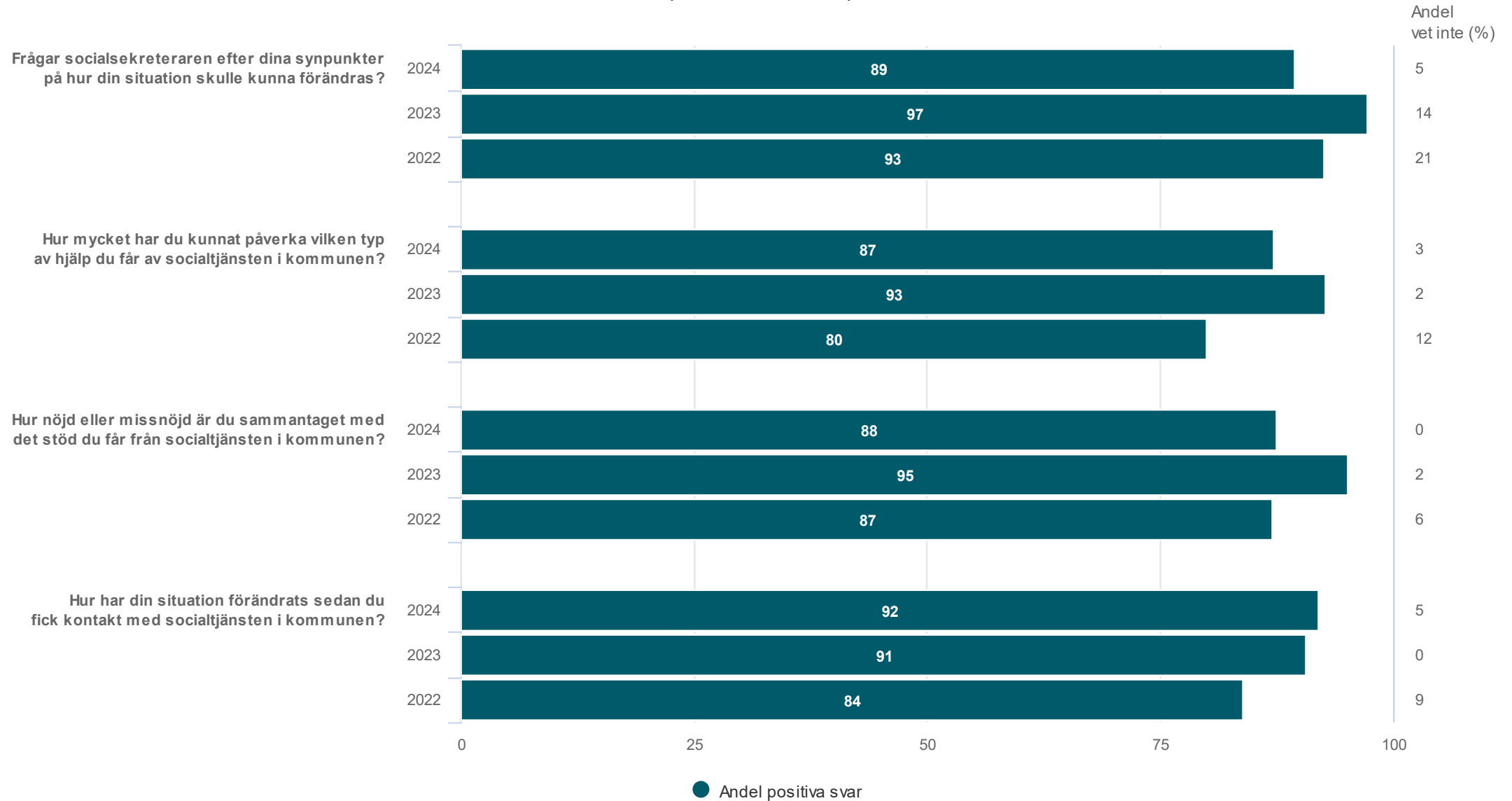
# Jämfört med tidigare mätningar

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



# Jämfört med tidigare mätningar

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)



## Tabeller

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

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

	Missbr uksenh et 2024	Missbr uksenh et 2023	Missbr uksenh et 2022	Falu kommu n 2024	Falu kommu n 2023	Falu kommu n 2022	Nation ellt 2024	Nation ellt 2023	Nation ellt 2022
Mycket lätt	41	33	24	41	33	24	55	55	49
Ganska lätt	36	51	59	36	51	59	38	38	41
Ganska svårt	18	12	15	18	12	15	5	6	7
Mycket svårt	5	5	3	5	5	3	2	2	2
Vet inte/ingen åsikt	3	0	0	3	0	0	6	6	5

## Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

	Missbr uksenh et 2024	Missbr uksenh et 2023	Missbr uksenh et 2022	Falu kommu n 2024	Falu kommu n 2023	Falu kommu n 2022	Nation ellt 2024	Nation ellt 2023	Nation ellt 2022
Mycket lätt	60	58	56	60	58	56	61	62	58
Ganska lätt	33	35	35	33	35	35	34	33	37
Ganska svårt	5	5	6	5	5	6	4	4	4
Mycket svårt	3	2	3	3	2	3	1	1	1
Vet inte/ingen åsikt	0	0	0	0	0	0	2	2	2

# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

	Missbr uksenh et 2024	Missbr uksenh et 2023	Missbr uksenh et 2022	Falu kommu n 2024	Falu kommu n 2023	Falu kommu n 2022	Nation ellt 2024	Nation ellt 2023	Nation ellt 2022
Mycket stor	77	71	58	77	71	58	69	67	65
Ganska stor	10	24	26	10	24	26	24	27	27
Ganska liten	8	2	13	8	2	13	5	5	6
Ingen alls	5	2	3	5	2	3	2	1	2
Vet inte/Ingen åsikt	3	5	3	3	5	3	3	4	3

## Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

	Missbruksenhet 2024	Missbruksenhet 2023	Missbruksenhet 2022	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	Falu kommun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Ja	89	97	93	89	97	93	95	94	94
Nej	11	3	7	11	3	7	5	6	6
Vet inte/Ingen åsikt	5	14	21	5	14	21	9	9	9

## Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

	Missbruksenhet 2024	Missbruksenhet 2023	Missbruksenhet 2022	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	Falu kommun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Mycket	59	50	43	59	50	43	37	36	37
Ganska mycket	28	43	37	28	43	37	47	47	46
Ganska lite	13	5	13	13	5	13	11	12	13
Inte alls	0	2	7	0	2	7	4	4	4
Vet inte/Ingen åsikt	3	2	12	3	2	12	8	10	10



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

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

	Missbr uksenh et 2024	Missbr uksenh et 2023	Missbr uksenh et 2022	Falu kommu n 2024	Falu kommu n 2023	Falu kommu n 2022	Nation ellt 2024	Nation ellt 2023	Nation ellt 2022
Mycket nöjd	68	62	55	68	62	55	62	60	58
Ganska nöjd	20	33	32	20	33	32	31	32	33
Ganska missnöjd	5	2	6	5	2	6	4	5	6
Mycket missnöjd	8	2	6	8	2	6	3	4	3
Vet inte/Ingen åsikt	0	2	6	0	2	6	3	4	5

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

Missbruksenhet - Missbruks- och beroendevård (40 svar, 66%)

	Missbruksenhet 2024	Missbruksenhet 2023	Missbruksenhet 2022	Falu kommun 2024	Falu kommun 2023	Falu kommun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Förbättrats mycket	71	58	58	71	58	58	58	55	57
Förbättrats lite	21	33	26	21	33	26	29	32	31
Ingen förändring	8	5	16	8	5	16	9	9	9
Försämrats lite	0	2	0	0	2	0	1	1	1
Försämrats mycket	0	2	0	0	2	0	2	2	2
Vet inte/Ingen åsikt	5	0	9	5	0	9	6	6	9