

Resultat för brukarundersökning 2024:
Myndighetskontakten inom individ-och familjeomsorgen

Myndighetskontakten inom individ-och familjeomsorgen 2024

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd

Svarsfrekvens: 17% (94 svar)

Innehåll

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

Innehåll

Om undersökningen

Resultat

- Andel positiva svar per fråga
- Per fråga
- Jämfört med tidigare mätningar
- Tabeller

Om undersökningen

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

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: Försörjningsenhet, Ekonomiskt bistånd

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 543. Totalt sett har 94 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 17%. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet.

Om resultaten

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

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. Inga tilläggsfrågor i år.

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.

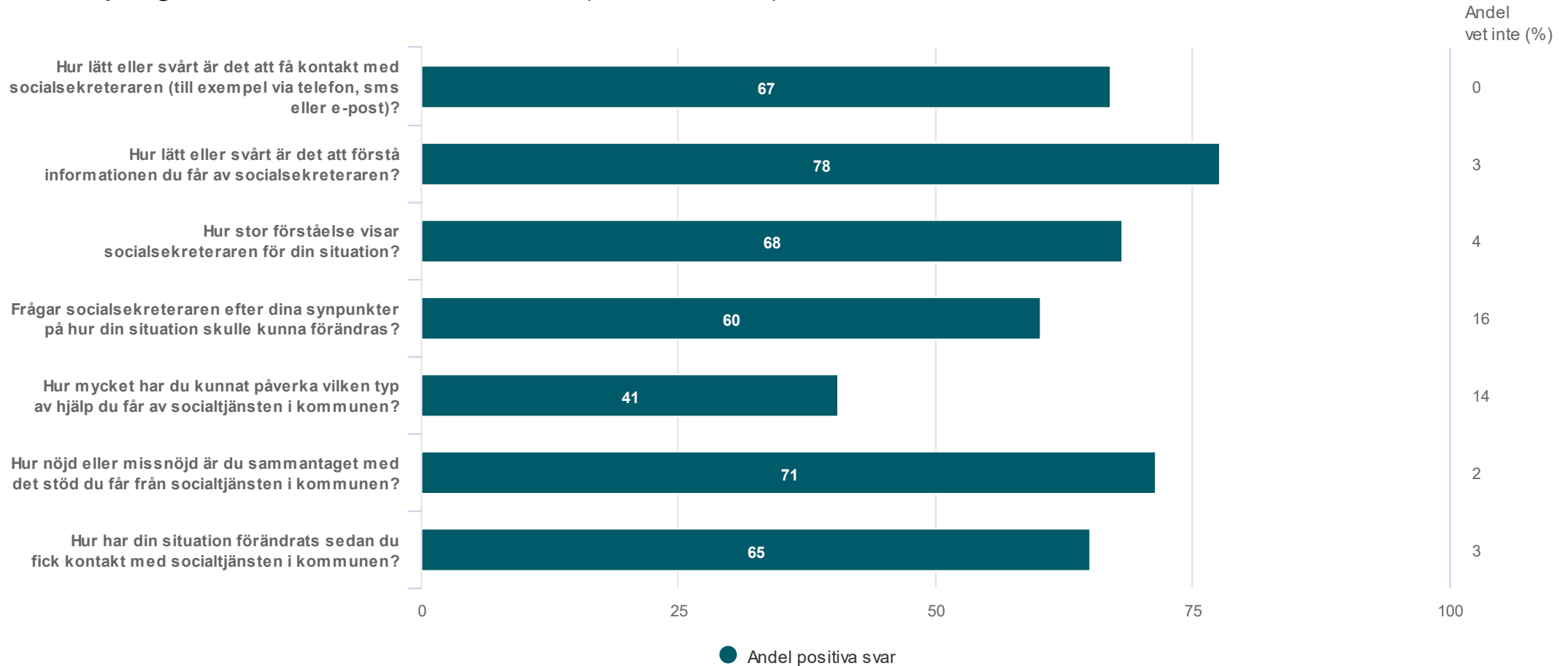
Tillgänglighet

Den här rapporten är tillgänglighetsanpassad enligt gällande regler

Andel positiva svar per fråga

Översikt andel positiva svar

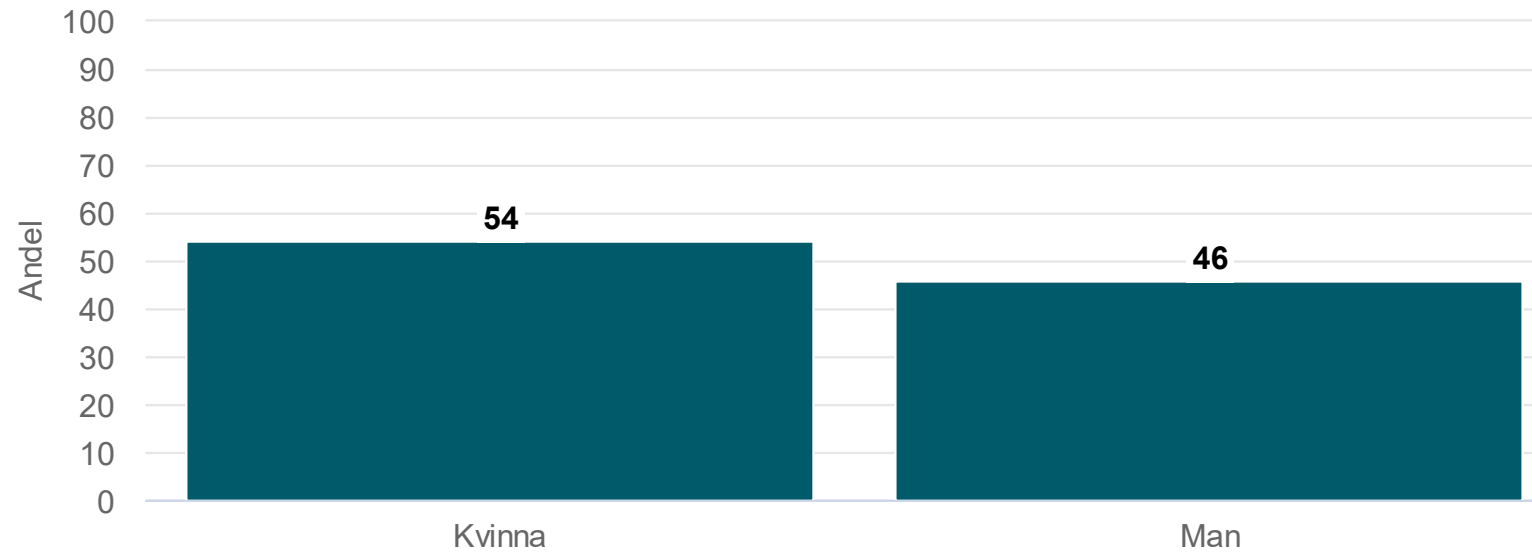
Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



Per fråga

Är du...?¹

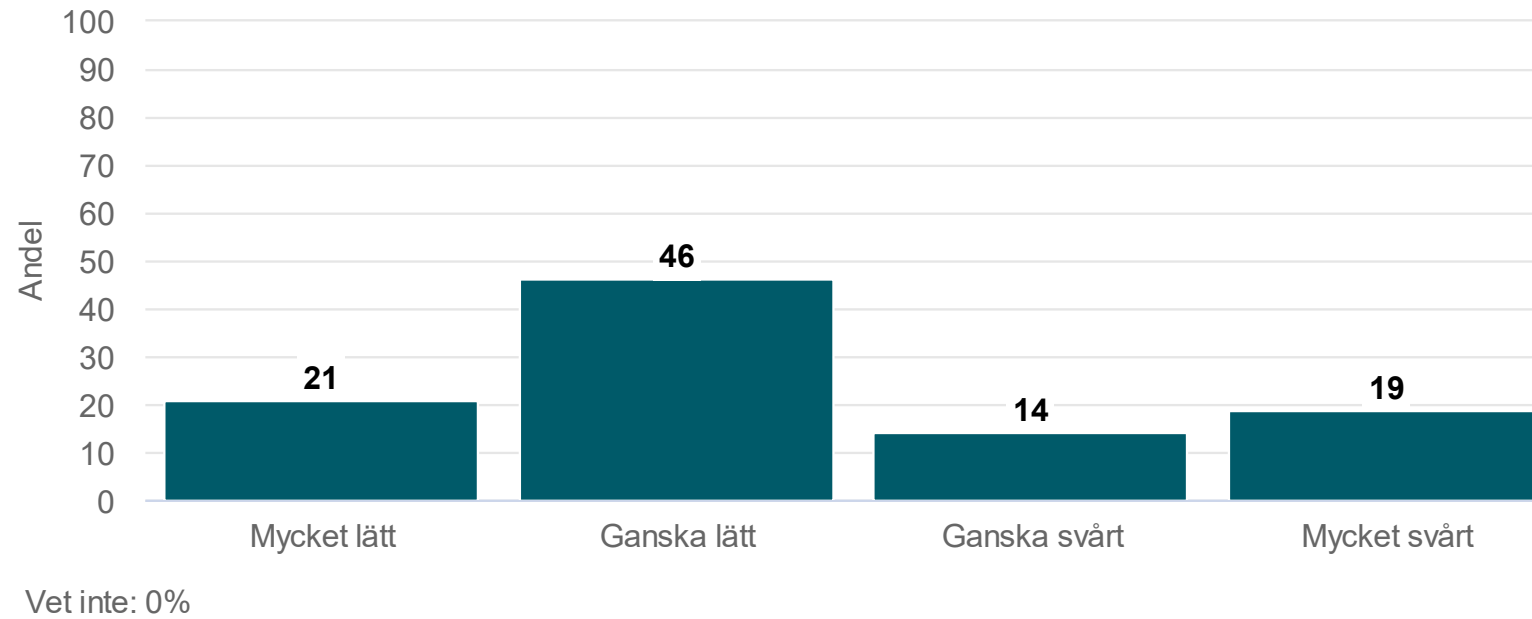
Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



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

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

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



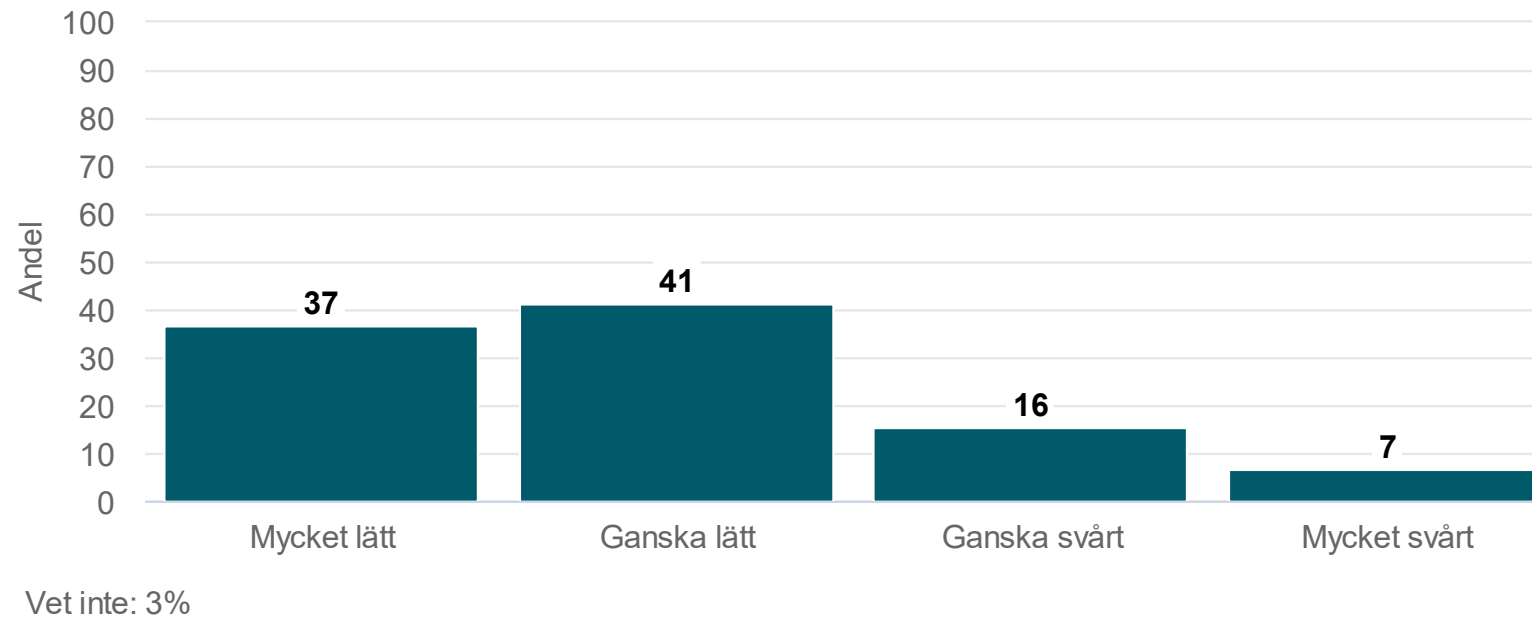
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

På denna fråga inkom 28 fritextsvar. Merparten av svaren är negativa, st 16 fritextsvar. 6 fritextsvar är positiva. 6 st. fritextsvar är neutrala. De som är negativa nämner att det framför allt tar tid att få kontakt, det gäller både när man ringer eller mailar. Det kan handla om alltifrån 3 dagar till en vecka. Någon menar att man inte får återkoppling eller kontakt alls. De positiva nämner att det är lätt att få kontakt och nämner att det går bra exempelvis via sms och mail.

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

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



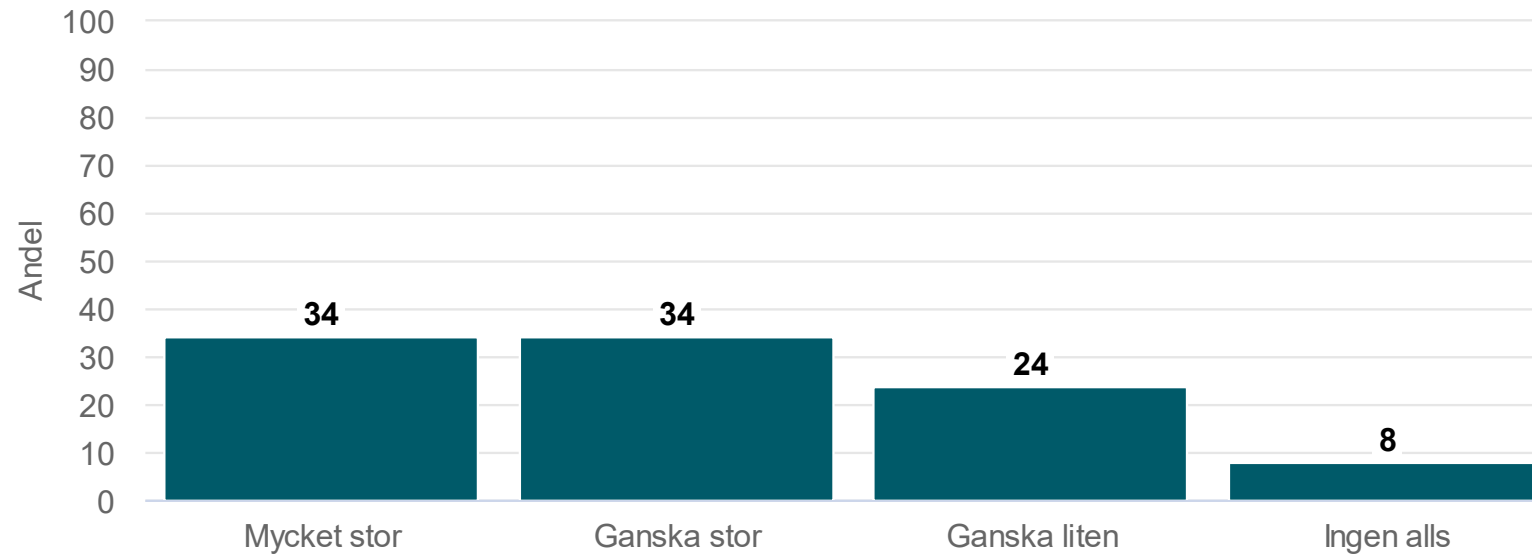
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

21 fritextsvar inkom på denna fråga. Av dessa fritextsvar är 7 fritextsvar positiva. 8 fritextsvar är negativa. Resterande 6 fritextsvar är neutrala. De som upplever det lätt att förstå informationen från socialsekreteraren menar att informationen är just lätt att förstå och man får bra information. De mer negativa fritextsvaren handlar om att man har svårt att förstå språket då man har annat modersmål, det kan handla om ens egen diagnos alternativt mående som påverkar möjligheten till förståelse.

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



Vet inte: 4%

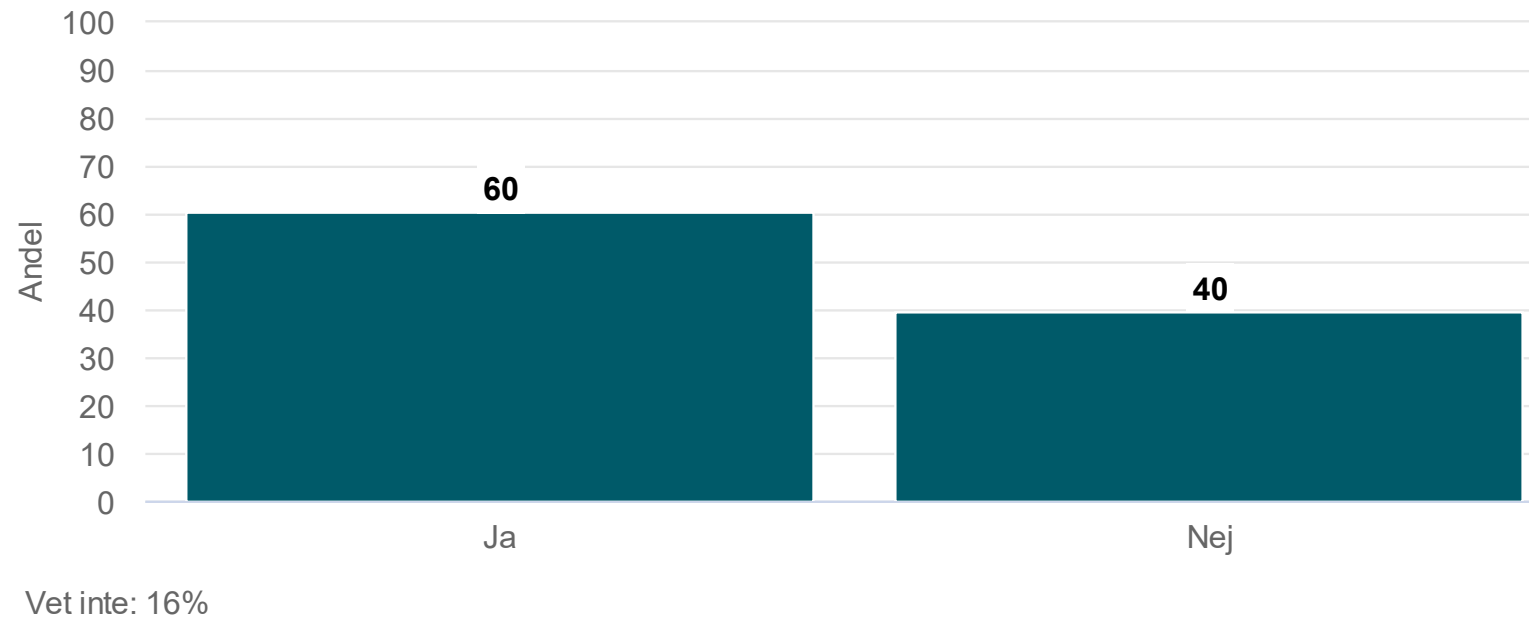
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

19 fritextsvar inkom på denna fråga, varav 8 st fritextsvar är positiva. Lika många svar 8 st fritextsvar är negativa. 3 fritextsvar är neutrala. De positiva kommentarerna rör att socialsekreteraren visar förståelse, genom att hjälpa till, vara trevlig, visa engagemang. De negativa kommentarerna rör att man inte blir lyssnad på eller får hjälp utan får avslag blir tilltryckt. Det handlar bland annat om problem med försörjningsstöd, hemlöshet samt har fastnat i försörjningsstöd.

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

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



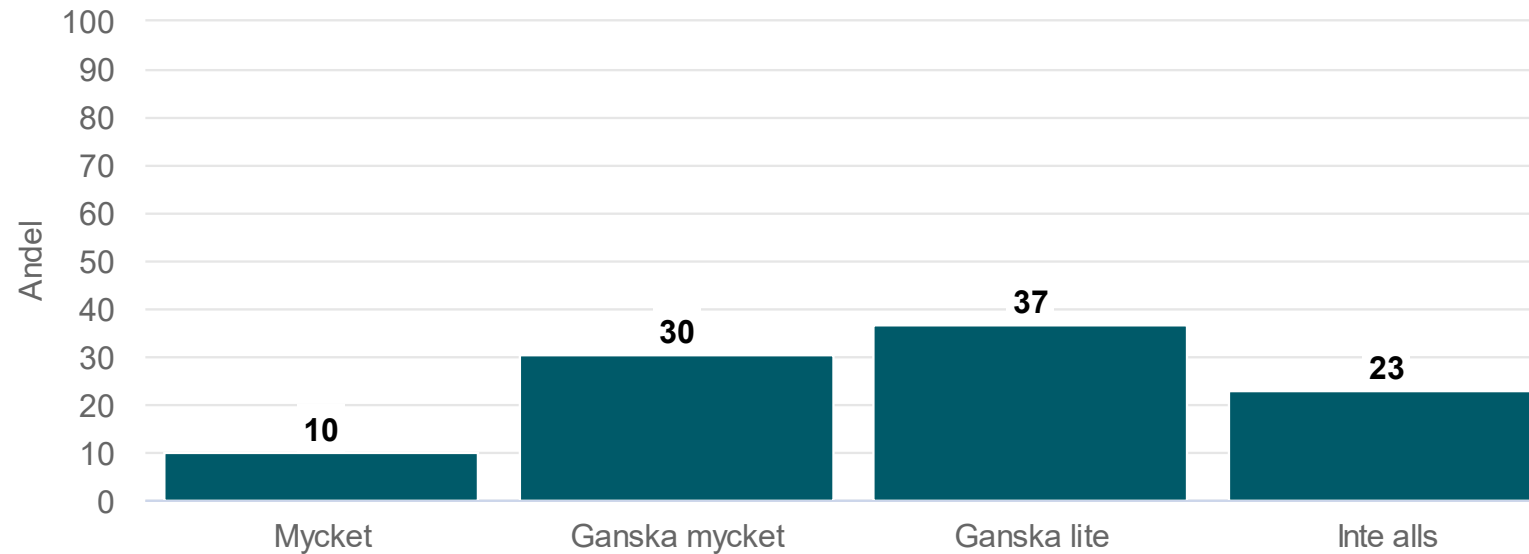
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

22 fritextsvar inkom på denna fråga. Av fritextsvaren är 6 st positiva kommentarer och 8 st negativa kommentarer. 8 st av svaren kategoriseras som neutrala svar. De positiva fritextsvaren rör att socialsekreteraren frågar och man blir lyssnad på. Någon nämner att dialogen är bra. I de negativa fritextsvaren framkommer att man aldrig blivit tillfrågad alternativt att beslut tas över huvudet, att man inte har något att säga till om samt att det hänvisas till att det finns regler att förhålla sig till.

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

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



Vet inte: 14%

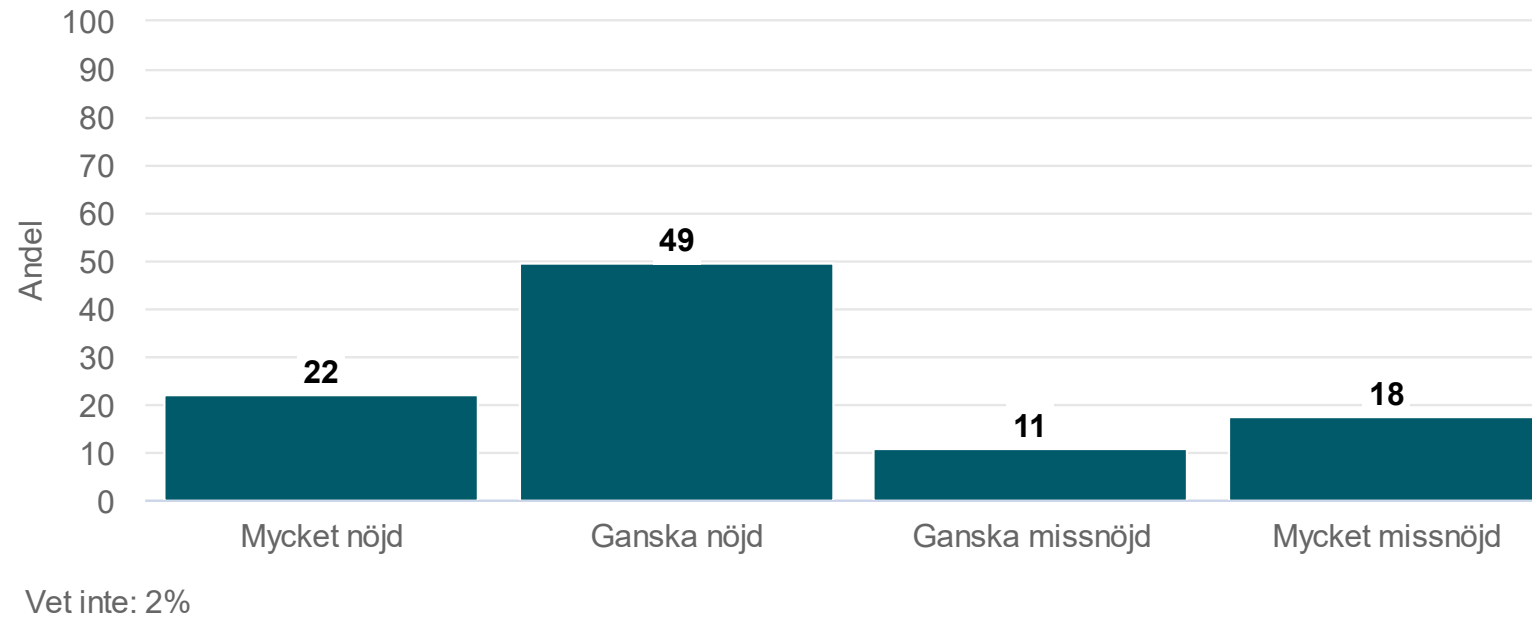
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

19 st fritextsvar inkom på denna fråga. 7 fritextsvar är positiva, 8 fritextsvar är negativa samt resterande 4 är neutrala. De positiva kommentarerna rör att man fått den hjälp man eftersökt. Det kan handla om bostad, mat till att man svarar den mest effektiva hjälpen. De negativa kommentarerna rör att man inte upplever att man fått hjälp och heller inte kunnat påverka. I sammanhanget nämns att man inte blir lyssnad på, att man saknar självförsörjning, inte fått pengar, kläder etc. som man behöver.

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

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



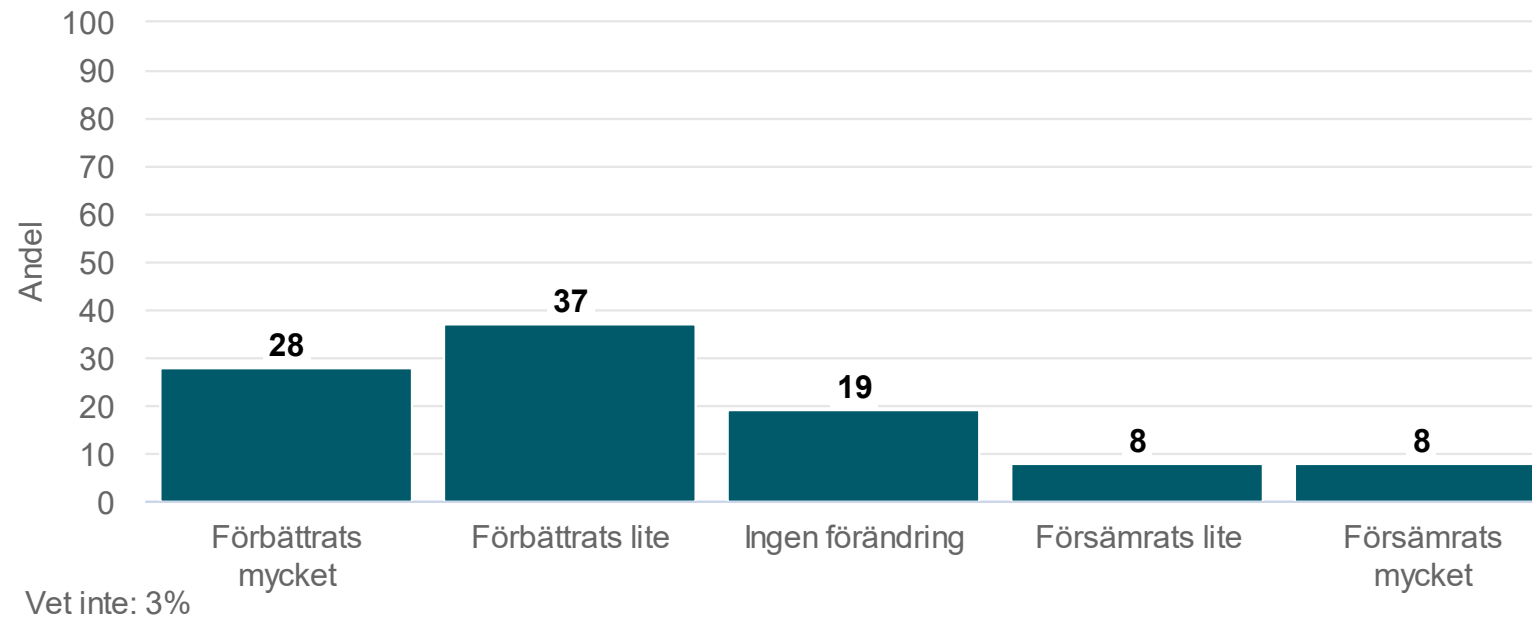
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

På denna fråga inkom 22 fritextsvar, varav 6 st fritextsvar är positiva, d v s man är nöjd med stödet. Merparten är dock negativa, 13 st fritextsvar. 3 st. fritextsvar är neutrala. De brukare som är missnöjda med stödet, nämner främst att de saknar ekonomiskt stöd, stöd för att hitta arbete samt att man inte blir lyssnad på och beslut tas över huvudet på en.

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

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



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

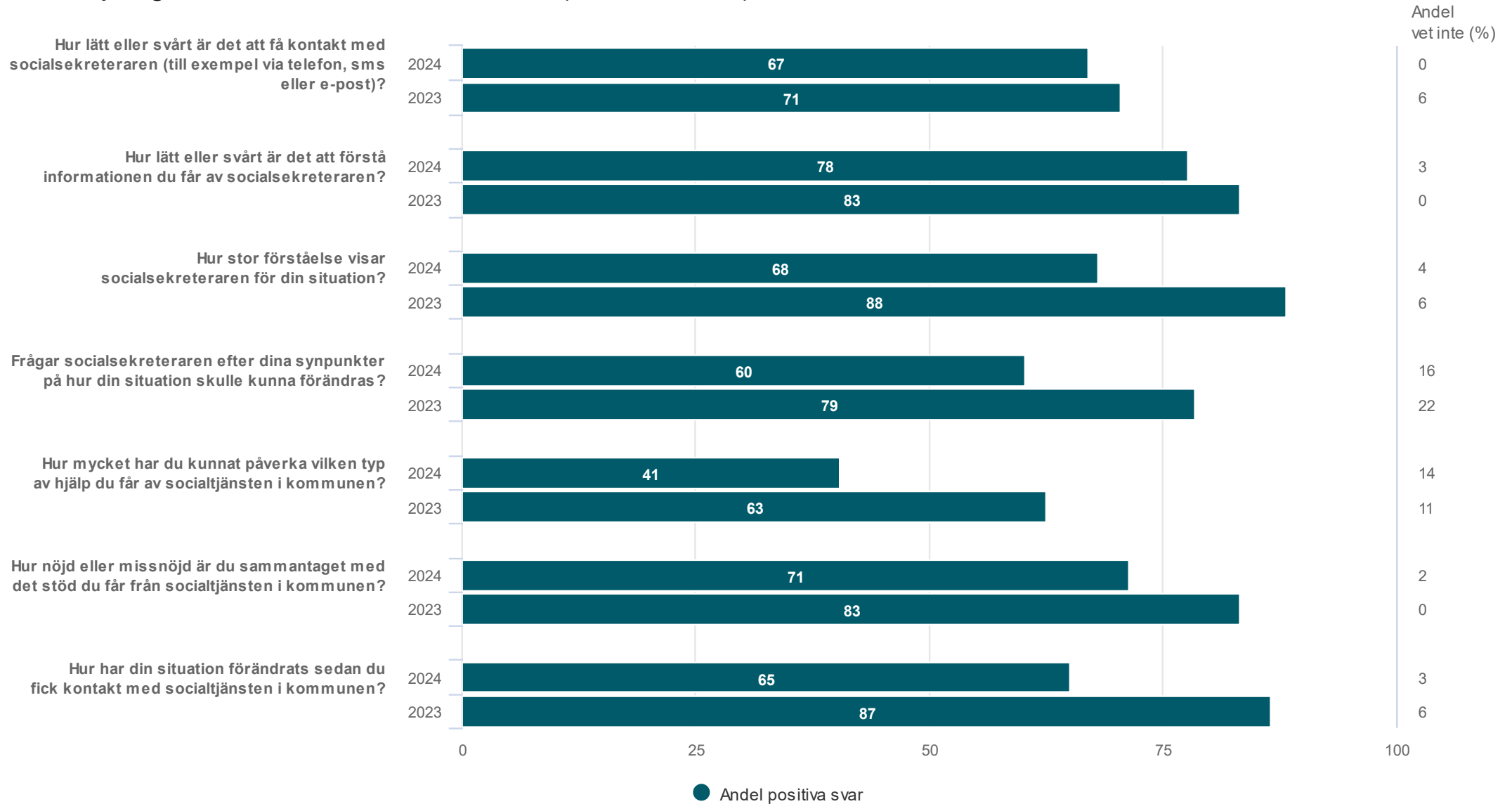
Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

På denna fråga inkom 25 fritextsvar. 12 fritextsvar är positiva, 9 fritextsvar är negativa. Resterande fritextsvar är neutrala, d v s 4 st. Merparten som är positiva beskriver att situationen har förbättrats genom jobb, ekonomisk hjälp, eget boende. De mer negativa menar att man inte fått det stöd eller hjälp man behöver, inte fått hjälp i tid när det är akut. Det kan handla också om att man inte blir lyssnad på, att man har problem med att få jobb eller leva självständigt.

Jämfört med tidigare mätningar

Jämfört med tidigare mätningar

Försörjningsenhet - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)



Tabeller

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

Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

	Falun 2024	Falun 2023	Falun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Mycket lätt	21	35	39	49	50	48
Ganska lätt	46	35	35	39	39	41
Ganska svårt	14	24	13	9	8	8
Mycket svårt	19	6	13	4	3	3
Vet inte/ingen åsikt	0	6	6	3	3	2

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

Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

	Falun 2024	Falun 2023	Falun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Mycket lätt	37	44	30	49	50	46
Ganska lätt	41	39	48	40	40	43
Ganska svårt	16	17	18	8	7	9
Mycket svårt	7	0	3	3	2	2
Vet inte/ingen åsikt	3	0	0	2	2	2

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

	Falun 2024	Falun 2023	Falun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Mycket stor	34	65	53	55	55	50
Ganska stor	34	24	31	31	33	36
Ganska liten	24	6	6	10	9	11
Ingen alls	8	6	9	4	3	4
Vet inte/Ingen åsikt	4	6	3	5	5	5

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

Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

	Falun 2024	Falun 2023	Falun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Ja	60	79	83	87	88	86
Nej	40	21	17	13	12	14
Vet inte/Ingen åsikt	16	22	12	13	14	14

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

Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

	Falun 2024	Falun 2023	Falun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Mycket	10	31	15	30	30	27
Ganska mycket	30	31	46	40	40	41
Ganska lite	37	25	19	22	23	24
Inte alls	23	13	19	8	7	8
Vet inte/Ingen åsikt	14	11	19	13	13	15

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

Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

	Falun 2024	Falun 2023	Falun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Mycket nöjd	22	44	52	47	47	44
Ganska nöjd	49	39	26	41	41	42
Ganska missnöjd	11	11	6	7	8	8
Mycket missnöjd	18	6	16	4	4	5
Vet inte/Ingen åsikt	2	0	3	4	4	4

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

Falun - Ekonomiskt bistånd (94 svar, 17%)

	Falun 2024	Falun 2023	Falun 2022	Nationellt 2024	Nationellt 2023	Nationellt 2022
Förbättrats mycket	28	60	35	45	45	44
Förbättrats lite	37	27	35	35	34	36
Ingen förändring	19	0	13	14	14	14
Försämrats lite	8	13	6	3	3	3
Försämrats mycket	8	0	10	4	4	4
Vet inte/Ingen åsikt	3	6	0	6	7	8