



Kommunledningskontoret
Sara Larsson, 0531-526014
sara.larsson@bengtsfors.se

Brukarenkät för individ- och familjeomsorgen

Sammanfattning

En enkät genomförd under september – oktober 2016 bland brukare inom ekonomiskt bistånd, missbruk och barn och unga visar att nästan 70 procent är mycket eller ganska nöjda med det stöd de får från socialtjänstens individ- och familjeomsorg. Lika stor andel tycker att det är lätt att komma i kontakt med en socialsekreterare. Undersökningen visar också att fler än 85 procent tycker att det är enkelt att ta till sig information från socialsekreteraren. Närmare 60 procent upplever att deras situation har förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten och 70 procent tycker att socialsekreteraren visar stor förståelse för brukarens situation.

Bakgrund

Undersökningen ingår i Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) årliga brukarundersökning. Det är första gången som Bengtsfors kommun deltar i denna brukarundersökning inom individ- och familjeomsorg. Den vände sig till de individer som hade ett personligt möte med en socialsekreterare inom områdena ekonomiskt bistånd, missbruk eller barn och unga under den period som undersökningen pågick. SKL:s rapport med jämförelser mellan kommuner kommer i januari 2017.

Syfte

Syftet med undersökningen är att få reda på vad brukarna upplever fungerar bra och mindre bra med socialtjänsten i kommunen.

Svarsfrekvens

Enkäten lämnades ut till 44 individer inom områdena; ekonomiskt bistånd, missbruk samt barn och unga. 30 personer besvarade enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 68 procent. Det fanns möjlighet att besvara enkäten på svenska, arabiska och somaliska.

Område	Utlämnade enkäter	Besvarade enkäter	Svarsfrekvens
Barn och unga	7	3	43 %
Ekonomiskt bistånd	32	22	69 %
Missbruk	5	5	100 %
Summa	44	30	68 %

Frågor

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

Resultat

Resultatet presenteras som totalt eftersom antal svarande är så begränsat inom områden barn och unga och missbruk. Resultatet kommer att användas i det fortsatta kvalitetsarbetet inom individ- och familjomsorgen.







