

# **Brukarundersökningen för individ- och familjeomsorg – resultat 2020**



# Syftet med undersökningen

- Kunskapsunderlag för förbättringsarbete
- Möjlighet att jämföra sig med andra och sig själv över tid
- Möjlighet för brukare att framföra sina åsikter om kontakten med och stödet från socialtjänsten

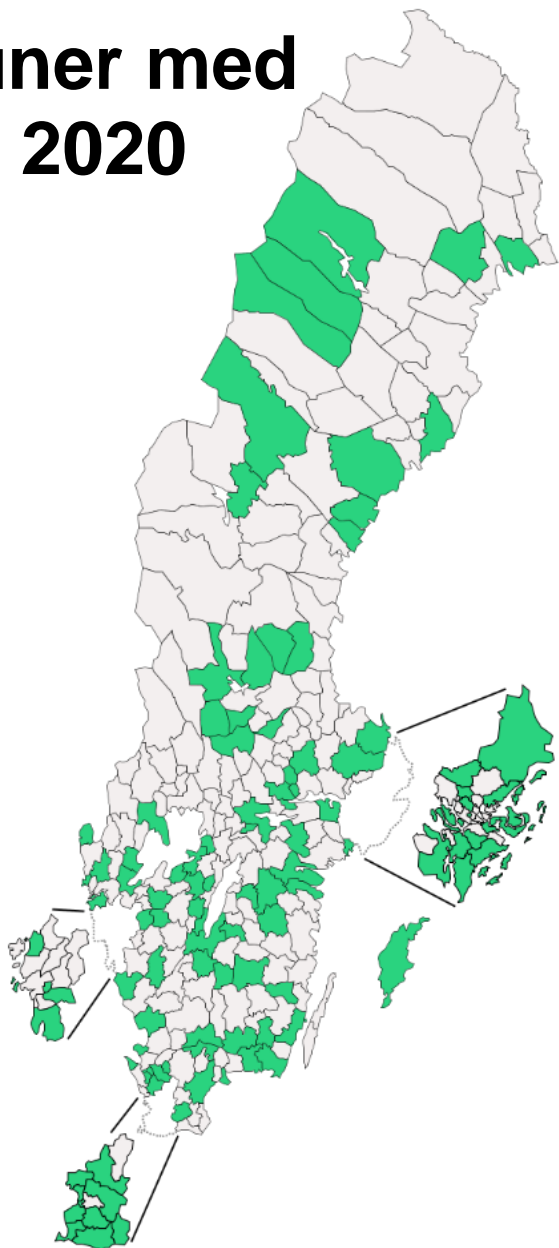
## Att tänka på

- Det huvudsakliga syftet med undersökningen är att resultatet ska utgöra utvecklingsunderlag för de enskilda verksamheterna. Kommunerna väljer själva om de vill delta i undersökningen och vilka verksamheter som ska ingå.

Totalresultatet bör beaktas med detta i bakhuvudet. Resultaten för respektive år avspeglar främst de kommuner och verksamheter som deltagit under aktuellt år. Förändringar i totalresultatet mellan åren kan därför återspegla vilka som har deltagit, snarare än faktiska skillnader. Då huvudsyftet inte är att få fram ett nationellt resultat, används inte några metoder kopplade till traditionella urvalsundersökningar (obundet slumpmässigt urval, stratifiering, viktning eller liknande).

- Brukarundersökningen inom IFO har betydligt färre respondenter i 2020 års undersökning än 2019, vilket kan ge större svängningar, då varje enskilt svar får en större betydelse för procentandelen. Dessutom var den sammantagna svarsfrekvensen avsevärt lägre än tidigare år. Resultatet på nationell nivå bör därför tolkas med försiktighet. Dock varierar deltagande och svarsfrekvens stort mellan kommuner, och det finns kommuner som har ett stort deltagande och hög svarsfrekvens också i 2020 års undersökning.

# Kommuner med resultat 2020



Ej deltagit (181)

Deltagit (109)

▪ 132 kommuner hade resultat för någon enkät 2019

▪ 89 kommuner genomförde undersökningen på papper, 43 med webbenkätverktyg

## Antal kommuner per län 2020

Blekinge län	3
Dalarnas län	6
Gotlands län	1
Gävleborgs län	2
Hallands län	3
Jämtlands län	2
Jönköpings län	6
Kalmar län	3
Kronobergs län	2
Norrbottnens län	3
Skåne län	20
Stockholms län	14
Södermanlands län	3
Uppsala län	2
Värmlands län	1
Västerbottens län	3
Västernorrlands län	3
Västmanlands län	5
Västra Götalands län	20
Örebro län	2
Östergötlands län	5
<b>Totalsumma</b>	<b>109</b>

# Antal kommuner med resultat

	Antal kommuner 2020	Antal kommuner 2019
Ekonomiskt bistånd	91	114
Missbruk- och beroendevård	65	92
Social barn- och ungdomsvård - ungdomar	56	92 resp. 68*
Social barn- och ungdomsvård - vårdnadshavare	70	100
Totalt antal för individ- och familjeomsorgen	109	132

# Antal svar och svarsfrekvens

	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Ekonomiskt bistånd	2 777	22 %	8 233	55 %
Missbruks- och beroendevård	1 184	36 %	1 523	68 %
Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre	681	18 %	1 135 + 387*	-- *
Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare för barn och ungdomar 0-18 år	1 369	20 %	2 852	56 %
IFO totalt	6 011	23 %	13 743	57 %

# Könsfördelning

	IFO totalt	Ekonomiskt bistånd	Missbruks- och beroendevård	Barn och ungdomsvård - ungdomar	Barn och ungdomsvård - vårdnads-havare
Kvinnor/flickor	48 %	48 %	34 %	51 %	61 %
Män/pojkar	50 %	50 %	65 %	47 %	38 %
Annat/vill inte uppge*	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %

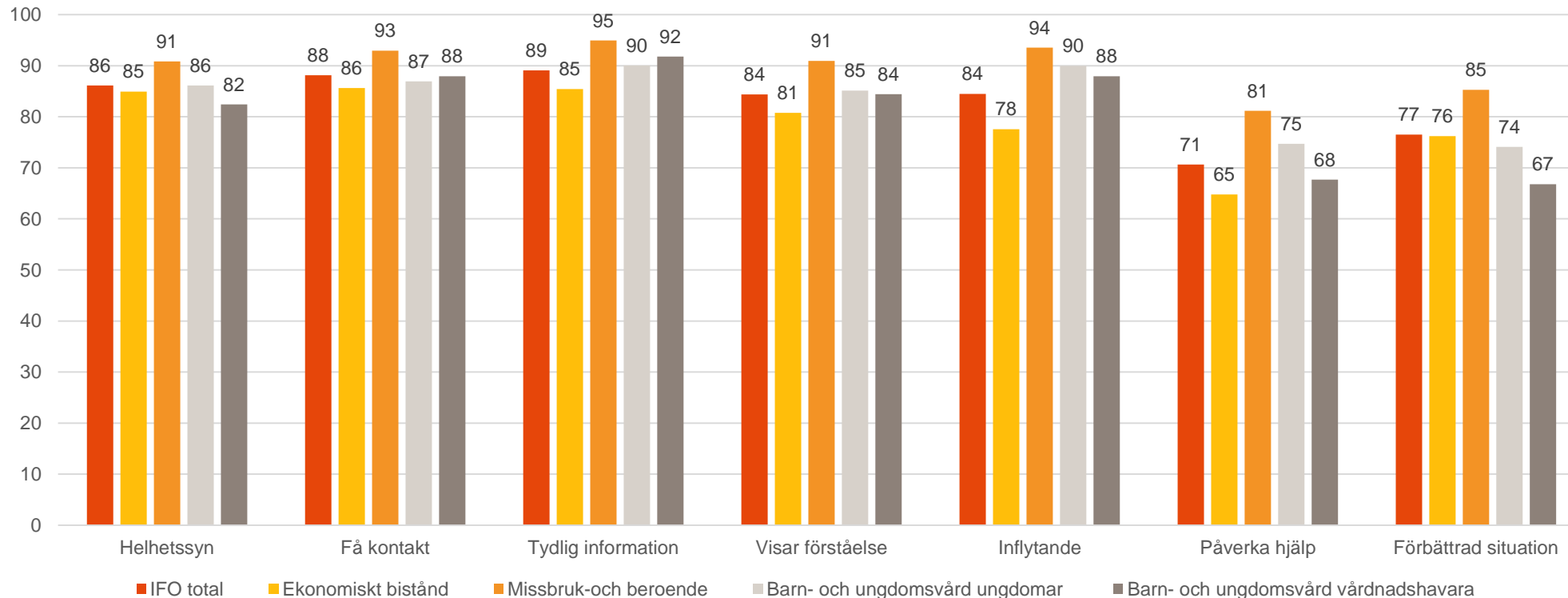
\*Då andelen som har svarat ”annat/vill inte uppge” är så liten så särredovisas inte de resultaten på nationell nivå.

# Resultat på nationell nivå

- Samtliga resultat i denna presentation är hämtade från Kolada.
- I Kolada redovisas den sammanlagda andelen positiva svar.
- Samtliga deltagande kommuner där minst fem svar brukare har svarat finns redovisade i Kolada.
- För redovisning uppdelat på kön behöver fem svar från respektive kön finnas.
- Deltagande kommuner kan se hela sitt resultat i resultatportalen



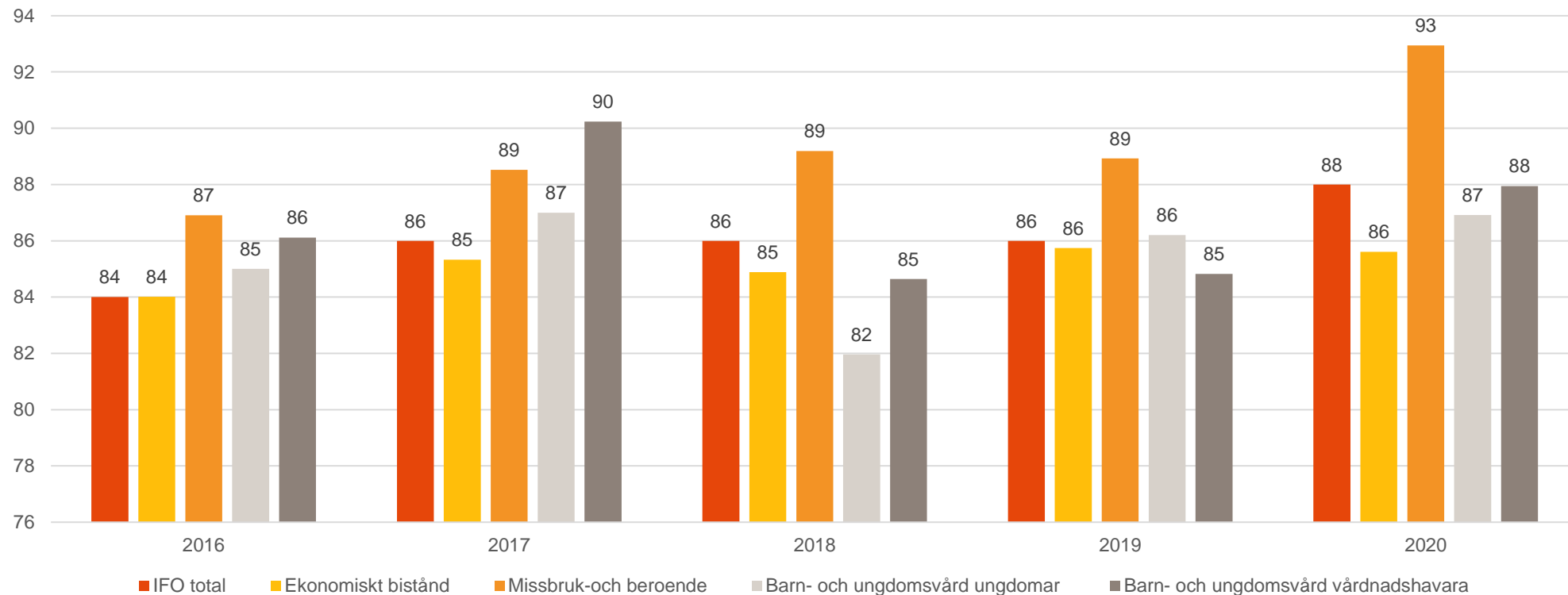
# Resultat IFO 2020 per verksamhetsområde, andel positiva svar i procent\*



\*Samtliga resultat från denna presentation är hämtade från Kolada

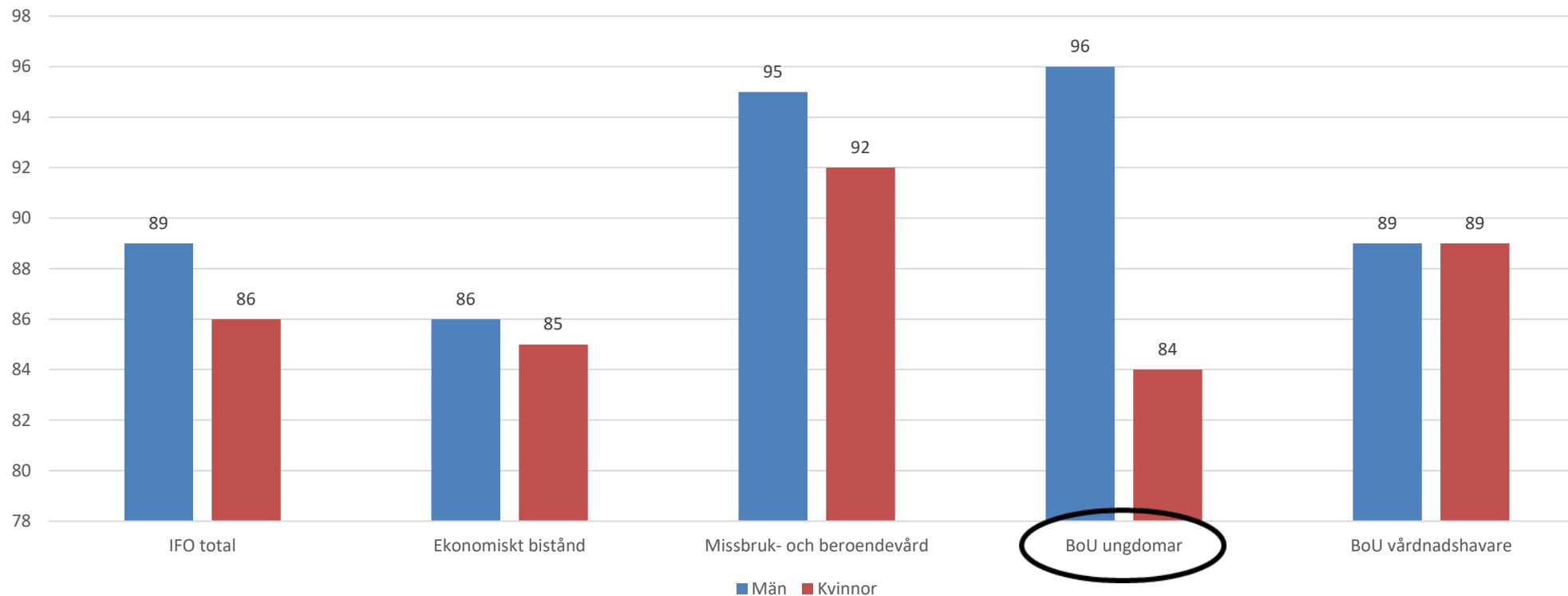
# Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?

## Resultat över tid



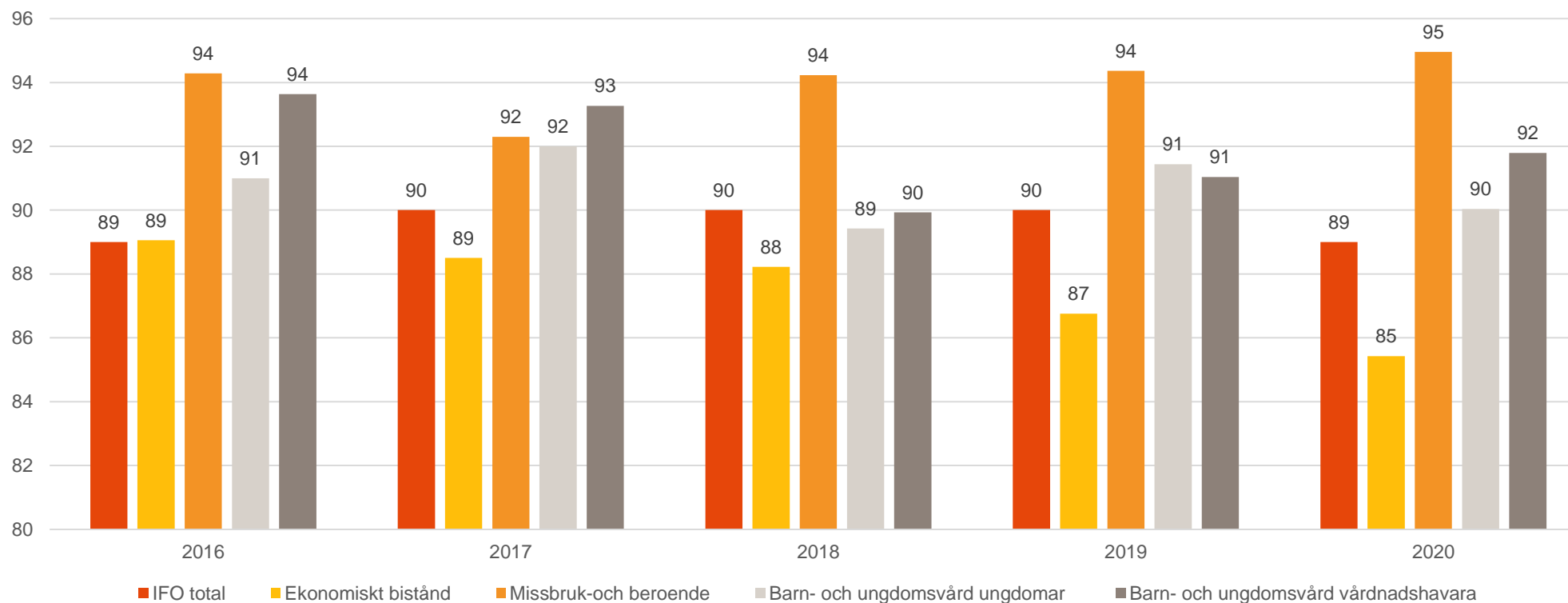
# Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?

## Per verksamhetsområde och kön 2020



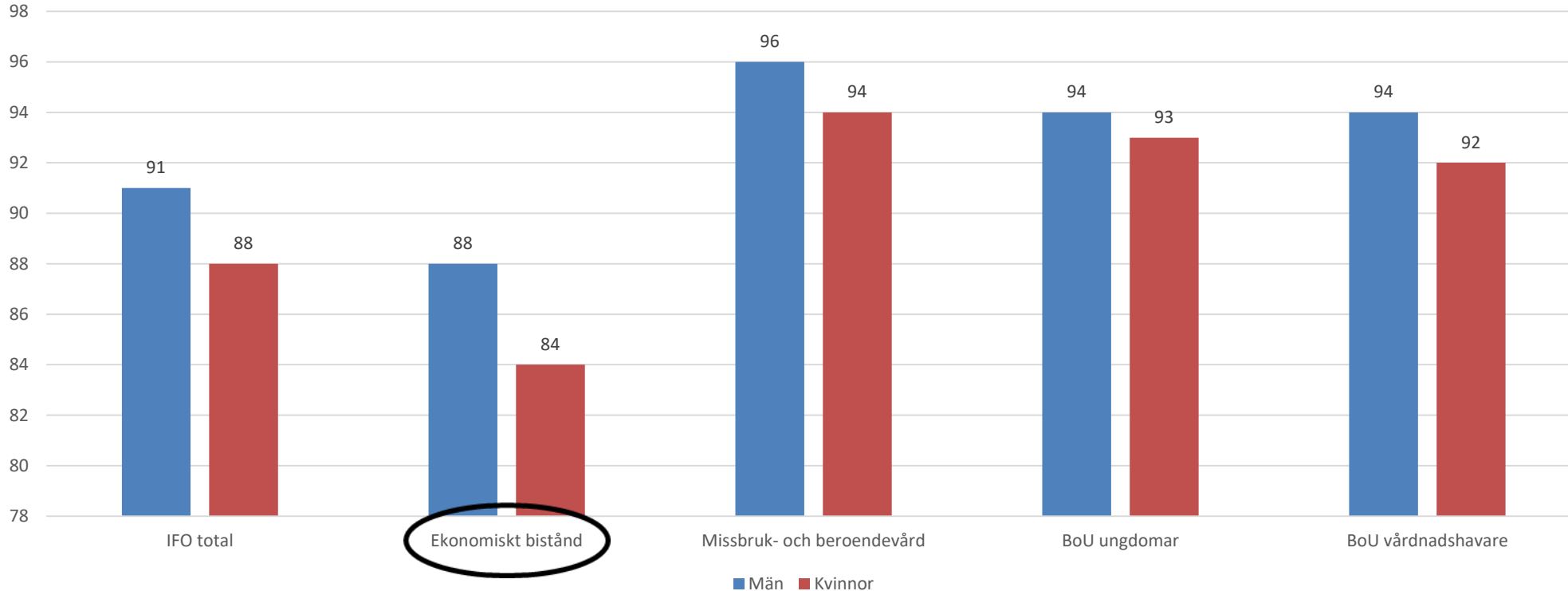
# Hur lätt el svårt är det att förstå informationen från socialsekreteraren?

## Resultat över tid



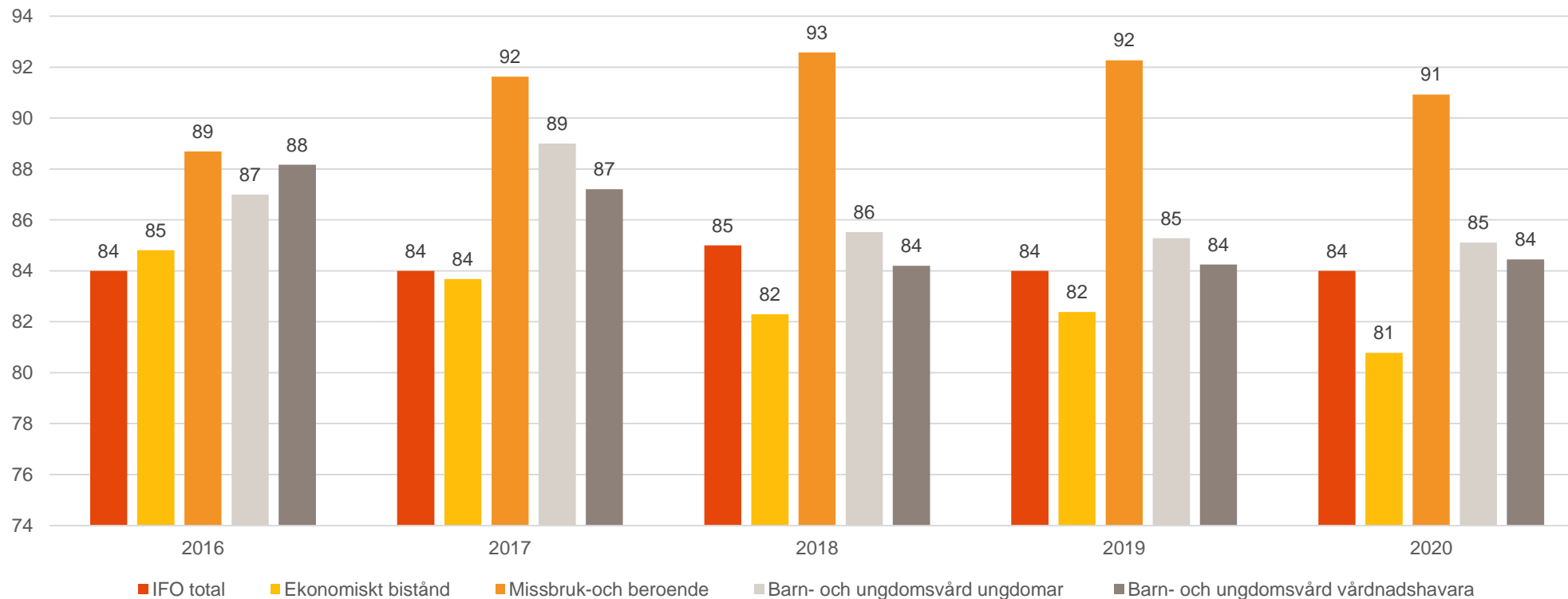
# Hur lätt el svårt är det att förstå informationen från socialsekreteraren?

## Per verksamhetsområde och kön 2020



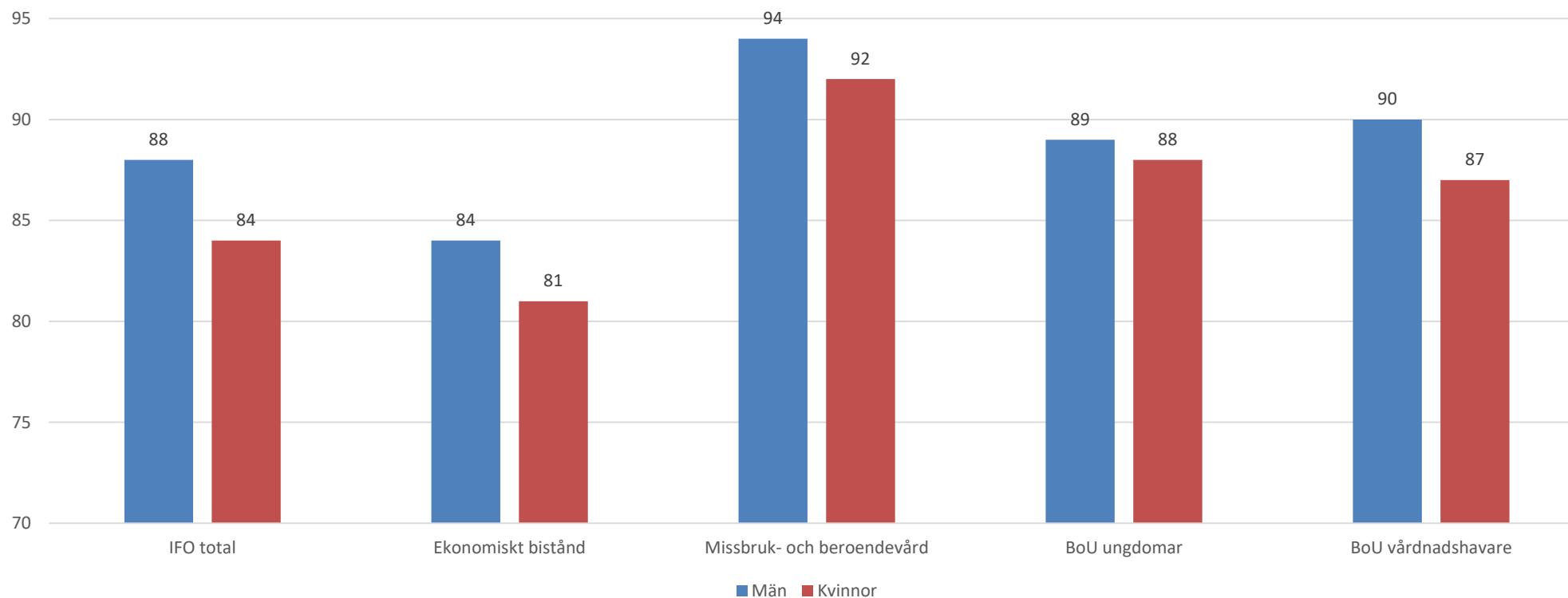
# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

## Resultat över tid



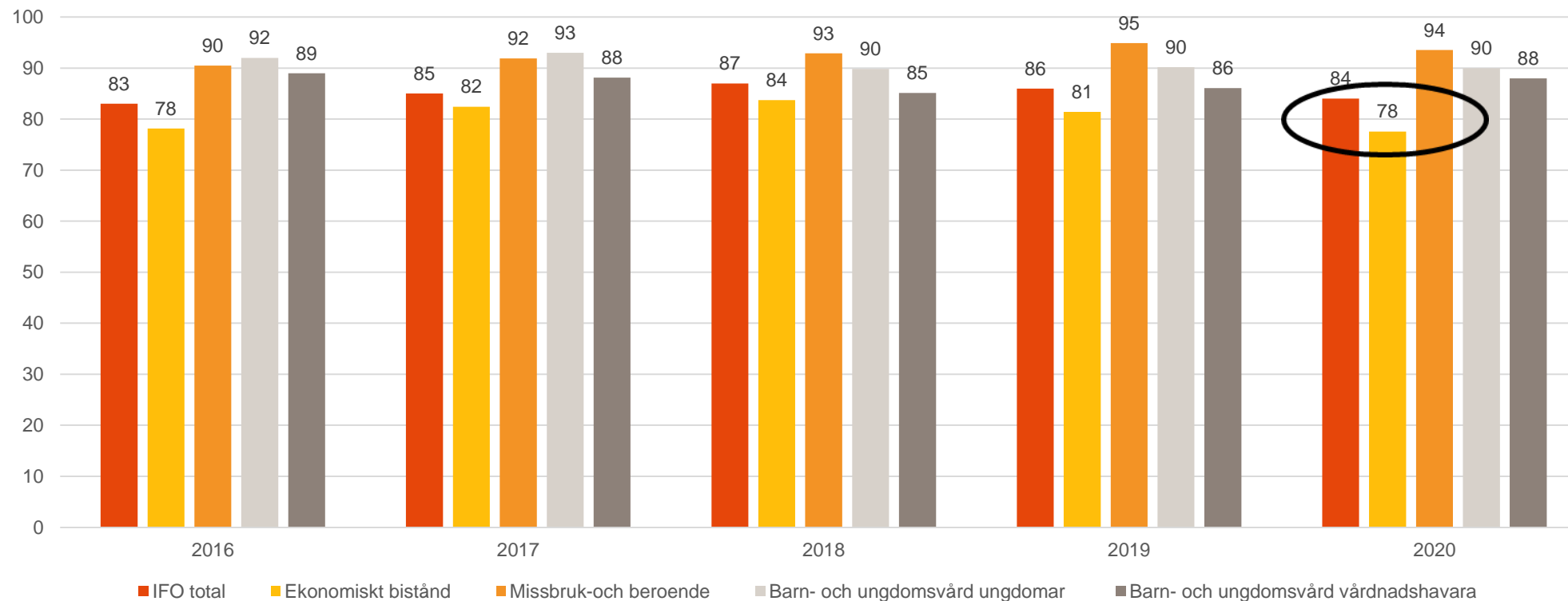
# Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

## Per verksamhetsområde och kön 2020



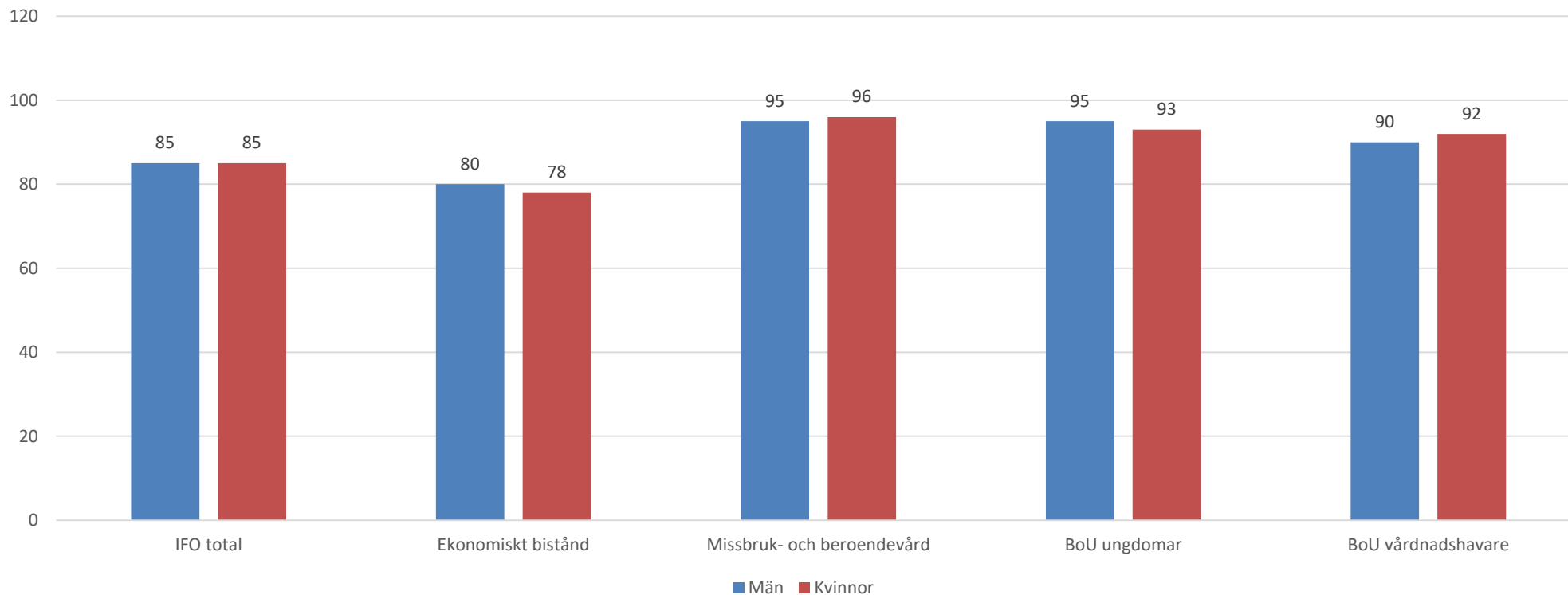
# Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

## Resultat över tid



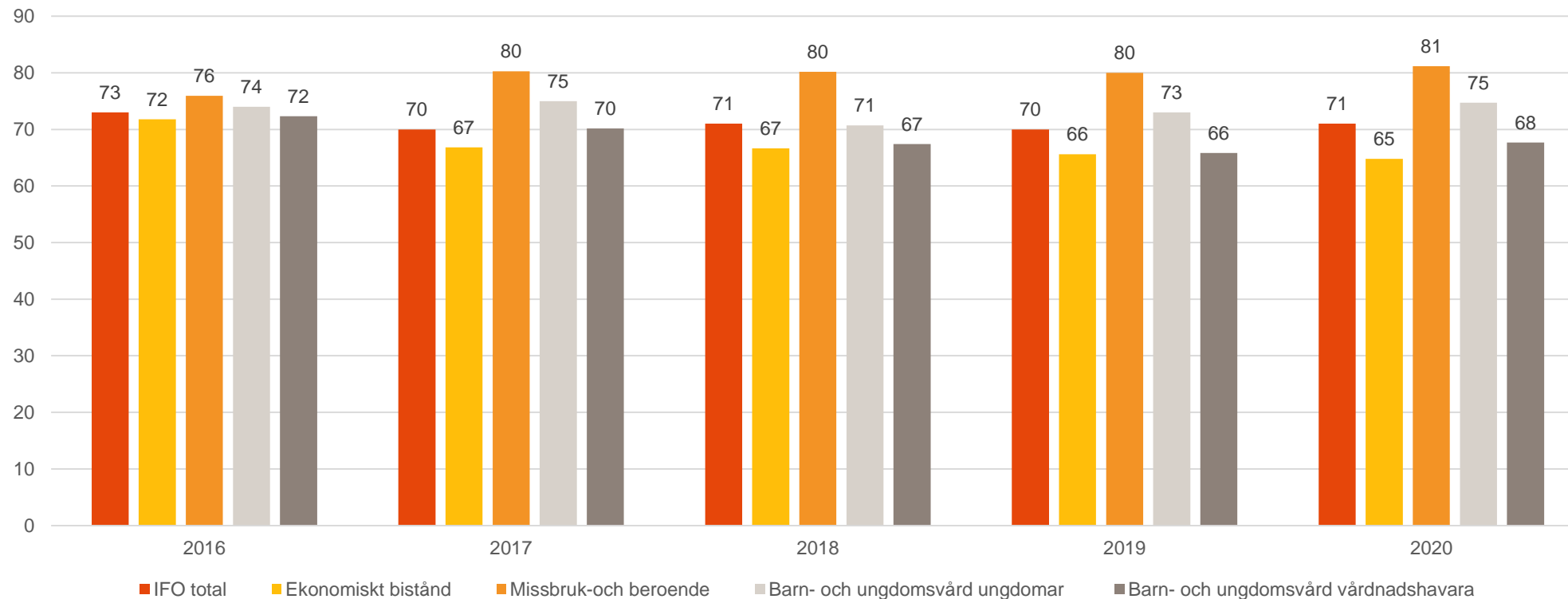


# Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? Per verksamhetsområde och kön 2020



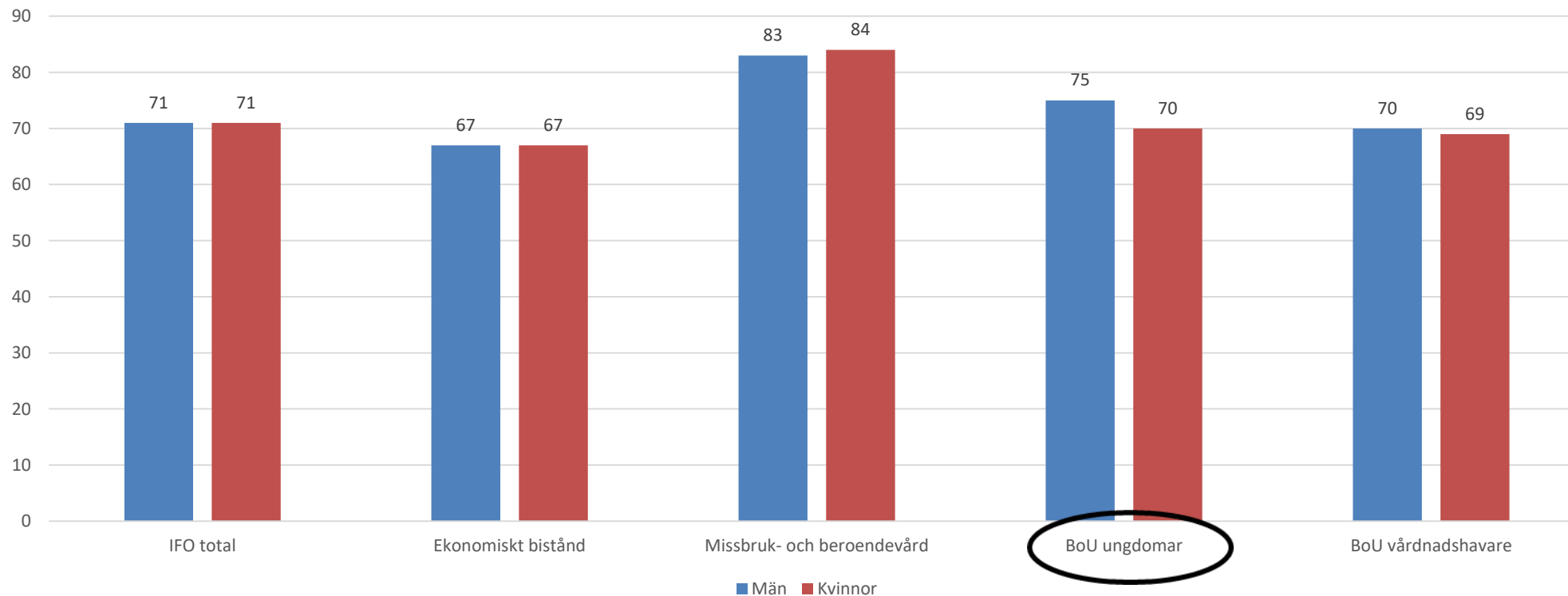
# Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får?

## Resultat över tid

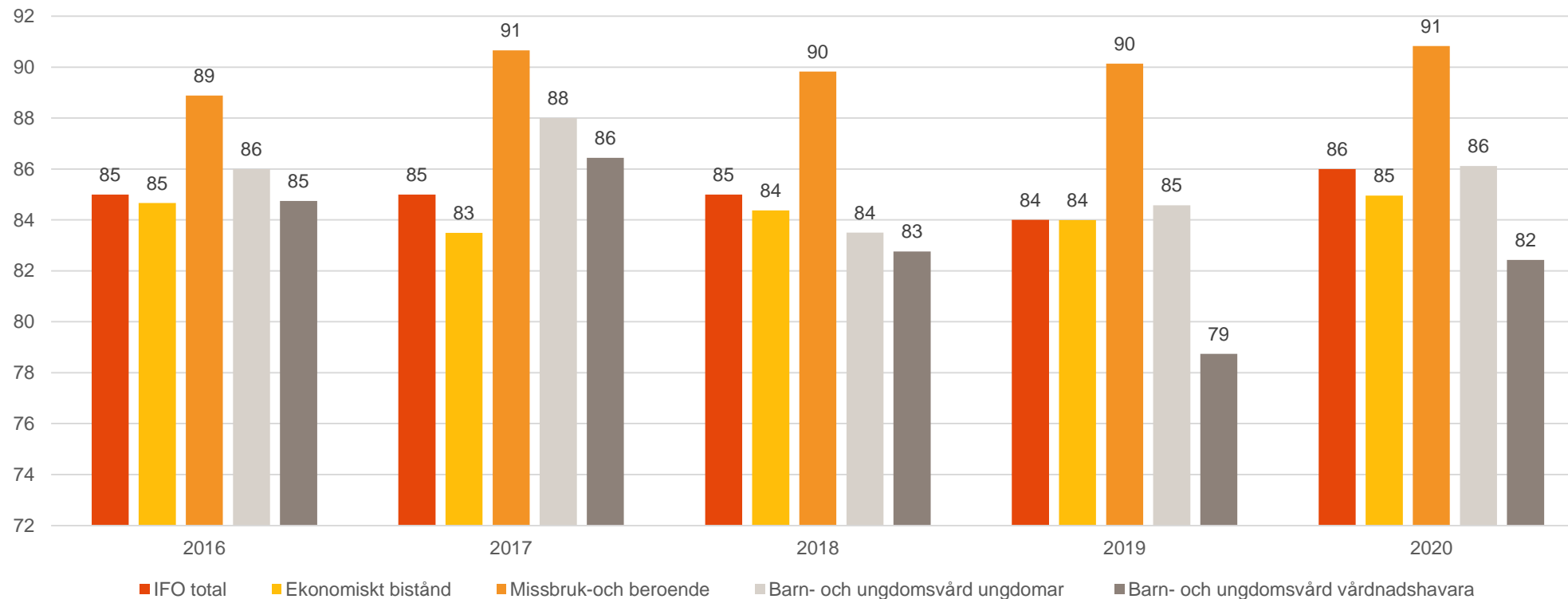


# Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får?

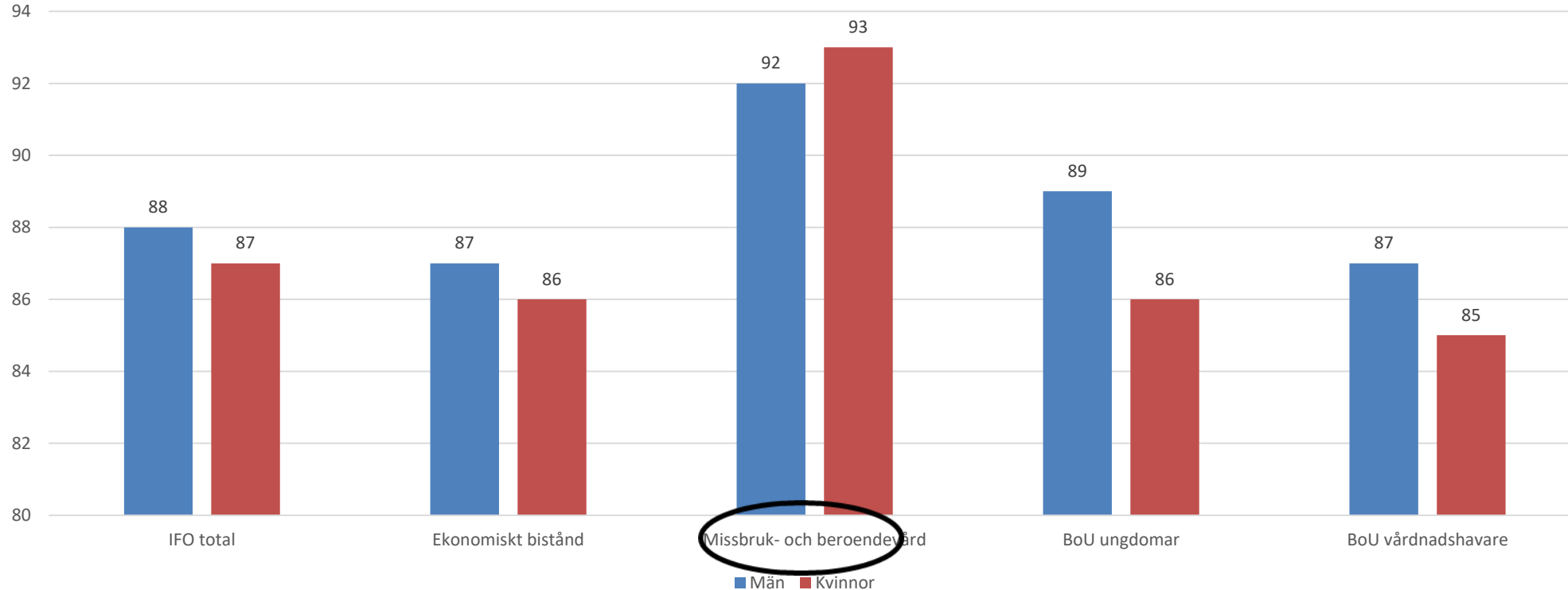
## Per verksamhetsområde och kön 2020



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

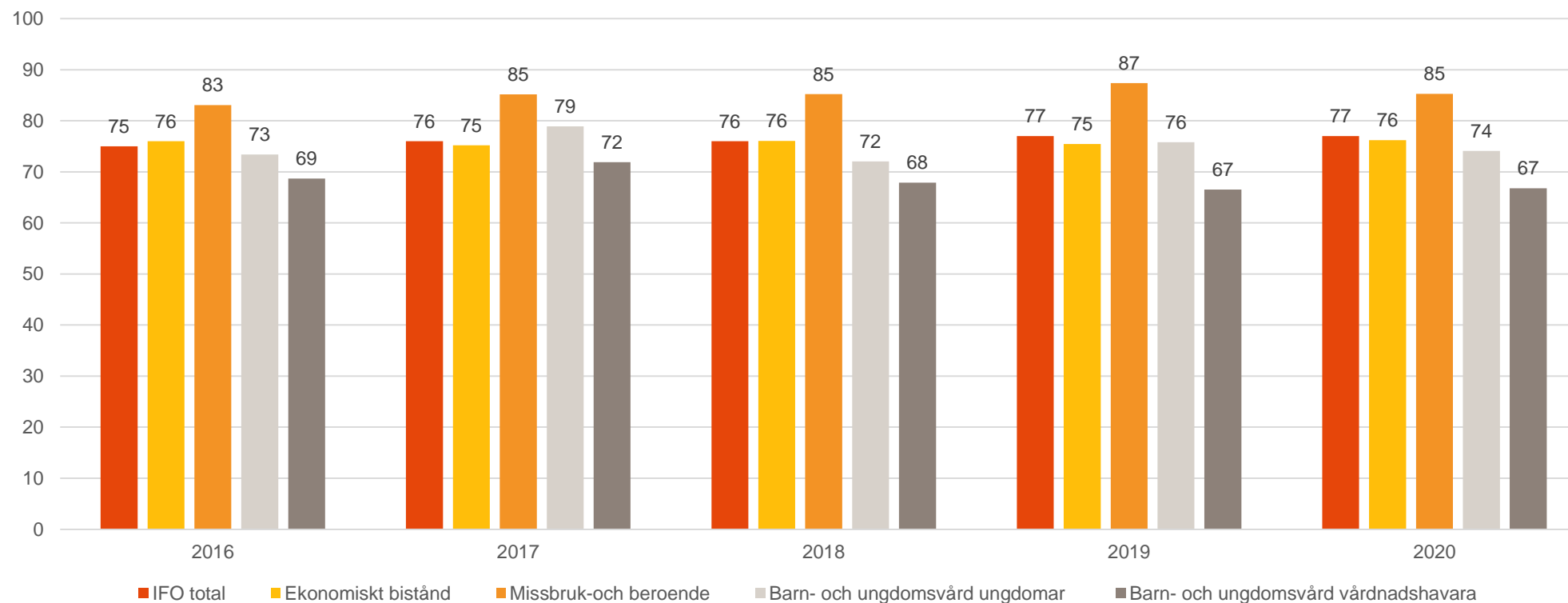


# Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten? Per verksamhetsområde och kön 2020



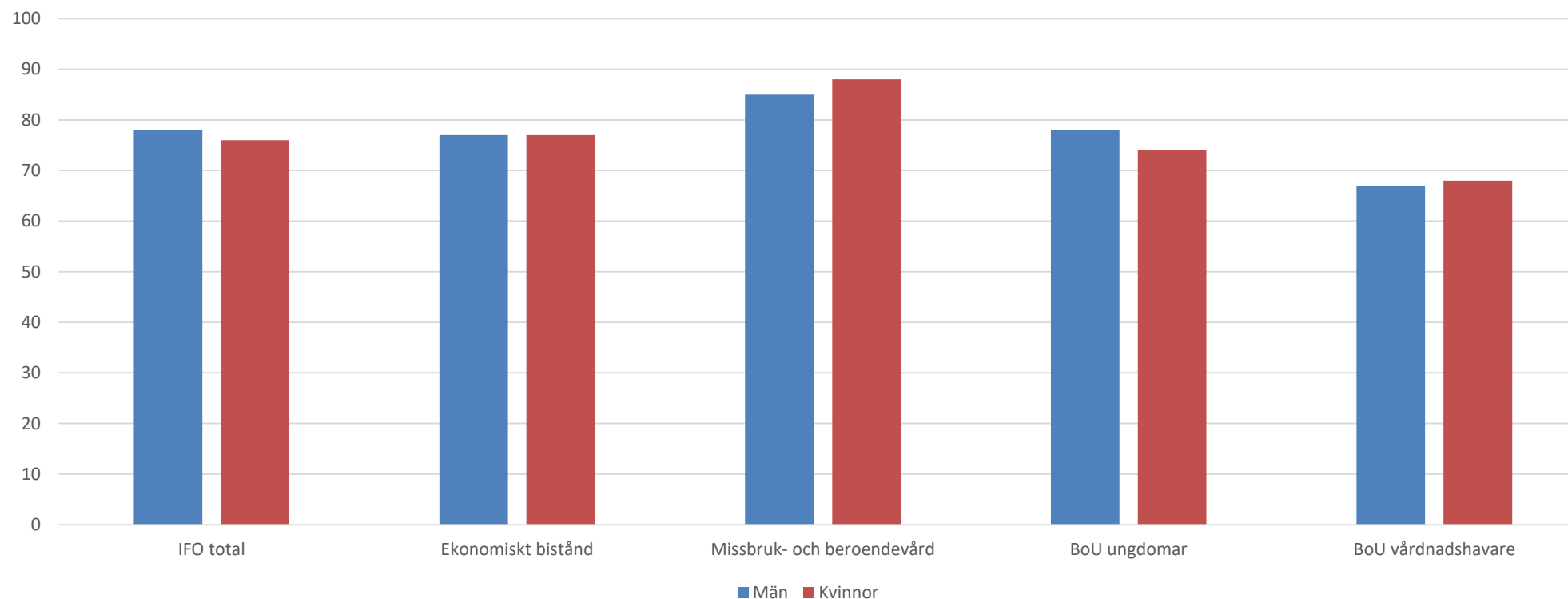
# Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten?

## Resultat över tid



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

Per verksamhetsområde och kön 2020



# Sammanfattning

- Positiva resultat, trots pandemi som påverkar
- Inte så stora förändringar över tid
- Inte stora skillnader mellan könen. Män är lite mer positiva (som tidigare års resultat)
- Missbruks- och beroendevården har oftast högst andel positiva resultat (som tidigare års resultat)
- Högst resultat får frågan om brukaren förstår information
- Lägst resultat får frågan om brukaren kan påverka hjälpen hen får
- Upplever att det blir tillfrågade, men kan inte påverka



# Ex. på lokala frågor

- Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen?\*
- Hur lätt eller svårt är det att ansöka om ekonomiskt bistånd genom e-ansökan/Mina sidor?\*
- Om du har eller bor med barn under 18 år - har din socialsekreterare frågat dig om hon/han får prata med barnen?\*
- Om du har något stöd från oss i socialtjänsten - vet du vad målet är med socialtjänstens stöd?

15 kommuner har ställt 1-5  
lokala frågor

- Om du har kontakt med flera personer inom socialtjänsten, tycker du att de samarbetar för att hjälpa dig?
- Hur bra eller dålig service (hjälp med kopiering, utdrag från bank, svar på frågor m.m.) får du hos kontaktcenter när du lämnar in din ansökan om försörjningsstöd?\*
- Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

# Ex. tilläggstjänster BU IFO 2020

Enkät	Uppläsning på svenska	Översättning till annat språk	Beställda översättningar	Tecken som stöd	Tecken-språk	Inmatning av pappersenkäter	Tryck av pappersenkäter	Fritext-sammansättning	Antal till-vals-frågor
Ekonomiskt bistånd	2	2	Vietnamesiska, Thailandiska	1	1	7	5	4	19
Missbruks- och beroendevård	1	1	Vietnamesiska	1	1	5	4	5	11
Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13+	1	2	Vietnamesiska, Amarinja/Amhariska	1	1	3	3	5	15
Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare	1	1	Vietnamesiska	1	1	4	3	5	15

# Resultatet i Kolada

[www.kolada.se](http://www.kolada.se)

## Jämföraren

- Välj din kommun
- Gå till fliken "IFO" och välj "Brukarundersökning IFO"
- Ta fram ett Jämförardiagram (via miniikonen med staplar). Staplar syns för de kommuner som har genomfört undersökningen.

## Fri sökning

- Gå till Fri sökning
- Bläddra fram via Särskilda nyckeltalssamlingar, kommun
- Välj SKR:s brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen

Kommun- och landstingsdatabasen

Frågor & svar Om Kolada Publiceringskalender API Länkar Mitt Kolada

## Jämföraren

I Jämföraren får du snabbt en översikt av verksamheten på din enhet, din kommun eller ditt landsting. Urval och vyer är färdiga, och det finns goda möjligheter till vidare analys av resultaten.

Välj kommun / landsting:

**Fri sökning**

I Fri sökning kan du skapa ditt eget urval av nyckeltal, kommuner och landsting och år. Du kan presentera dem i tabell, olika diagram eller på karta, du kan exportera till Excel och du kan skapa en användare och spara dina val till nästa gång.

**Verktyg**

I [Boxanalyser](#) får du stöd att bryta ned resultat i form av i första hand kostnader. I [Liknande kommuner/landsting](#) kan du skapa egna modeller för att hitta liknande kommuner eller landsting. I [PDF-rapporter](#) kan du hämta färdiga PDF-rapporter för din kommun eller ditt landsting.

**Nyheter från RKA**

2017-02-10  
Patientupplevd kvalitet (PUK) i primärvården på landstings-/enhetsnivå 2016

2017-01-31  
Etablering på arbetsmarknaden bland flyktingar 2015

2017-01-25  
Insamlat och återvunnet avfall 2015 publicerat

**Nyhetsbrev**

Håll dig à jour med vad som händer i databasen genom vårt nyhetsbrev. [Anmäl dig!](#)

**rka**  
Rådet för främjande av kommunala analyser

RKA  
RKA är en ideell förening med svenska staten och Sveriges Kommuner och Landsting som medlemmar.

**Kontakt**  
Besöksadress: Hornsgatan 15 Stockholm  
Postadress: c/o SKL 118 82 Stockholm

# Kontakt

Malin Michael, [malin.michael@skr.se](mailto:malin.michael@skr.se)

Mia Ledwith, [mia.ledwith@skr.se](mailto:mia.ledwith@skr.se)

Mikael Mattsson Flink, [mikael.mattsson.flink@skr.se](mailto:mikael.mattsson.flink@skr.se)

Johanna Maxson, [johanna.maxson@skr.se](mailto:johanna.maxson@skr.se)

Magnus Forslund, [magnus.forslund@skr.se](mailto:magnus.forslund@skr.se)

Sara Spjuth, [sara.spjuth@rka.nu](mailto:sara.spjuth@rka.nu)

Daniel Sturesson, [daniel.sturesson@enkatfabriken.se](mailto:daniel.sturesson@enkatfabriken.se)