

Marie Nyström och Maria Ekeröth
Utvecklingsledare, Kansliet

Brukarundersökning IFO 2017

Brukares upplevelser av kontakten med socialtjänsten i Haninge kommun



Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
Bakgrund och syfte	4
Genomförande	4
Resultatredovisning	5
De som svarade på enkäten	6
Resultatet för hela IFO sammantaget	7
Resultatet för hela IFO och per verksamhetsområde	8
Tillgänglighet	8
Information	9
Bemötande	10
Delaktighet	11
Helhetsomdöme	13
Förändring	14
Övriga synpunkter och kommentarer från brukarna	15
Diskussion	15
Bilaga 1. Diagram över andel positiva svar gällande samtliga frågor och verksamhetsområden	17
Bilaga 2. Andel positiva svar per verksamhetsområde och målgrupp	18
Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare	18
Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre	18
Social barn- och ungdomsvård: ensamkommande ungdomar 13 år och äldre	19
Ekonomiskt bistånd	19
Missbruks- och beroendevård	20
Bilaga 3. Alla resultat i tabeller	21



Sammanfattning

Under hösten 2017 deltog socialförvaltningen i en nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Syftet med undersökningen var att mäta brukares upplevelser av kontakten med socialtjänsten. Detta för att få ett underlag till att förbättra kvaliteten för brukarna. Undersökningen bestod av en enkät med sju frågor om tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, förändring och helhetsomdöme. Enkäten riktade sig till personer aktuella inom den sociala barn- och ungdomsvården, ekonomiskt bistånd eller missbruks- och beroendevården. Inom barn- och ungdomsvården erbjöds både vårdnadshavare och ungdomar (inklusive ensamkommande ungdomar) att medverka i undersökningen. Enkäten delades ut efter möte med socialsekreterare inom myndighetsutövningen och den kunde besvaras på plats eller i efterhand. Det var frivilligt att delta i undersökningen och alla svarade anonymt. Totalt delades 772 enkäter ut varav 300 besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 39 procent.

Resultatet för hela IFO i Haninge sammantaget visar att:

- 84 procent tycker det är lätt att få kontakt med oss
- 91 procent tycker det är lätt att förstå vår information
- 82 procent tycker vi visar förståelse för deras situation
- 81 procent tycker vi efterfrågar deras synpunkter på situationen
- 69 procent tycker de kan påverka sitt stöd
- 75 procent tycker deras situation förbättrats efter kontakt med oss
- 87 procent är sammantaget nöjda med stödet från oss.

Haninge genomförde denna undersökning även 2016 och resultatet för hela IFO 2017 är överlag bättre än året innan. Resultatet skiljer sig inte nämnvärt åt mellan kvinnor och män. För hela den sociala barn- och ungdomsvården sammantaget är resultatet för de allra flesta frågor bättre än föregående år. Detsamma gäller verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. Missbruks- och beroendevården redovisar ett resultat som för flertalet frågor är i nivå med föregående års resultat eller något sämre.

För i princip alla frågor ligger Haninges resultat för IFO sammantaget i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner i den nationella undersökningen. Brukare inom ekonomiskt bistånd redovisar generellt ett lägre resultat än brukare inom barn- och ungdomsvården och inom missbruks- och beroendevården. Det är därmed området ekonomiskt bistånd som bidrar till att kommunens totala resultat för hela IFO sammantaget inte ligger högre. Resultatet för ekonomiskt bistånd år 2017 är bättre än resultatet året innan. Inom missbruks- och beroendevården ligger kommunens resultat gällande alla frågor över genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. Resultatet för den sociala barn- och ungdomsvården ligger överlag över genomsnittet för samtliga medverkande kommuner.

Att jämföra kommunens resultat med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner i den nationella undersökningen eller med resultatet året innan är inte helt oproblematiskt. Därför är det viktigt att analysera årets resultat för att se om eventuella förbättringar kan behöva göras i verksamheten.



Bakgrund och syfte

Under hösten 2017 erbjöds alla kommuner att delta i en nationell brukarundersökning med stöd av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). Undersökningen består av en enkät riktad till personer aktuella inom socialtjänsten. Det är fjärde gången som undersökningen genomförs nationellt och andra gången som Haninge kommun medverkar i denna. Det var totalt 87 kommuner som deltog i undersökningen år 2017.

Syftet med undersökningen är att få reda på hur personer som är aktuella inom socialtjänsten upplever kontakten. Detta är ett viktigt underlag för att socialtjänsten ska kunna utveckla och förbättra sin verksamhet. Eftersom undersökningen genomförs nationellt ger den möjlighet till jämförelser av resultat med andra medverkande kommuner men också kommunens egna resultat över tid. Resultaten från den nationella undersökningen finns publicerade i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada).

Genomförande

Undersökningen består av en enkät riktad till personer aktuella inom individ- och familjeomsorgen (IFO). Enkäten delades ut av socialsekreterare efter kontakt med myndighetsutövningen inom den sociala barn- och ungdomsvården¹, ekonomiskt bistånd samt inom missbruks- och beroendevården. Inom den sociala barn- och ungdomsvården erbjöds både vårdnadshavare och ungdomar 13 år eller äldre (inklusive ensamkommande) att medverka i undersökningen. Enkäten består av sju frågor om tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, förändring och helhetsomdöme.

I Haninge genomfördes undersökningen under perioden 11 september till 13 oktober 2017. Enkäten kunde besvaras på plats eller skickas in i ett förfrankerat svarskuvert i efterhand. Det var frivilligt att delta och alla deltog anonymt. Förutom på svenska så fanns enkäten översatt till engelska, finska, arabiska, dari, pashto, somaliska och tigrinja.

Enkäten delades ut till totalt 772 personer och besvarades av 300, vilket ger en sammantagen svarsfrekvens för hela IFO på 39 procent. Detta är en sämre svarsfrekvens än föregående år (60 procent), men samtidigt har fler brukare erbjudits deltagande i 2017 års undersökning än året innan. Den genomsnittliga svarsfrekvensen för samtliga medverkande kommuner i den nationella undersökningen är 64 procent² gällande hela IFO sammantaget. I tabell 1 redovisas svarsfrekvensen för de olika verksamhetsområden och målgrupper som ingår i undersökningen.

¹ Familjerätten omfattas inte.

² Bland de kommuner som rapporterat in svarsfrekvenser.



Tabell 1. Svarsfrekvenser Haninge år 2017 samt år 2016 inom parentes

Verksamhetsområde	Antal utdelade enkäter	Antal inkomna svar	Svarsfrekvens
Vårdnadshavare*	138 (146)	69 (87)	50 % (60 %)
Ungdomar 13 år och äldre*	64 (58)	33 (36)	52 % (62 %)
Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre*	20 (37)	9 (12)	45 % (32 %)
Ekonomiskt bistånd	468 (144)	139 (90)	30 % (63 %)
Missbruks- och beroendevården	82 (74)	50 (49)	61 % (66 %)
Totalt IFO	772 (459)	300 (274)	39% (60 %)

*Inom den sociala barn- och ungdomsvården

I princip alla enkätsvar som inkom var på svenska med undantag för ensamkommande ungdomar där flertalet var på dari eller somaliska.

Resultatredovisning

Fokus i redovisningen är på resultatet för hela individ- och familjeomsorgen (IFO) sammantaget samt på jämförelser med resultatet från föregående år och med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner i den nationella undersökningen. Resultat för de tre verksamhetsområden som ingår; social barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevården, redovisas i rapporten men mer specificerat i bilaga 1-3. Då jämförelser med andra kommuner och även med kommunens själv föregående år inte är helt oproblematisk finns ett diskussionskapitel om sådant som är viktigt att ha i åtanke vid fortsatt analys av resultaten.

Då detta inte är en totalundersökning och då antalet svarspersoner för de olika ingående målgrupperna är relativt få, blir det problematiskt att genomföra subgruppsanalyser för att exempelvis kunna påvisa eventuella skillnader mellan män och kvinnor, mellan vårdnadshavare och ungdomar etc. Därför har detta enbart gjorts i begränsad utsträckning för att se om det verkar finnas några uppenbara skillnader.

I rapporten redovisas resultatet på samma sätt som i den nationella brukarundersökningen där svarsalternativet ”Vet inte/ingen åsikt” har räknats bort. Det som redovisas för de olika frågorna är andelen positiva svar. Det är också så resultaten redovisas för alla medverkande kommuner i den nationella undersökningen.

Haninge har i 2017 års undersökning lagt till en fråga om hur länge brukaren haft kontakt med socialtjänsten. Detta för att kunna se om frågan om förbättring eller inte av brukarens situation, beror på hur länge brukaren haft kontakt med socialtjänsten. Kommunen har också lagt till möjligheten för brukarna att lämna synpunkter och kommentarer, vilka bland annat redovisas i ett eget avsnitt i rapporten.



De som svarade på enkäten

Totalt var det 300 personer som svarade på enkäten. Inom den sociala barn- och ungdomsvården var det totalt 111 vårdnadshavare och ungdomar som medverkade och av dem var 56 procent kvinnor. Bland vårdnadshavare var nära två tredjedelar av svarspersonerna kvinnor medan det för ungdomar var en jämn könsfördelning bland de svarande. När det gäller ensamkommande ungdomar var samtliga svarspersoner män.

Tabell 2. Social barn- och ungdomsvård: svarspersoner uppdelat på målgrupp och kön

	Kön	Antal	Andel
Vårdnadshavare	Kvinna	44	64 %
	Man	25	36 %
	<i>Totalt:</i>	69	
Ungdomar 13 år* ≥	Kvinna	18	55 %
	Man	15	45 %
	<i>Totalt:</i>	33	
Ensamkommande ungdomar 13 år ≥	Kvinna	0	0 %
	Man	9	100%
	<i>Totalt:</i>	9	

*Exklusive ensamkommande ungdomar

Av vårdnadshavarna var det ungefär lika stor andel som uppgav att de haft kontakt med socialtjänsten kortare tid än en månad (40 %) som de som uppgav att de haft kontakt längre tid än ett år (37 %). Bland de vårdnadshavare som haft kontakt kortare tid än en månad uppgav de allra flesta att första besöket var idag. Bland ungdomarna (inklusive ensamkommande) uppgav mer än hälften (56 %) att de haft kontakt längre tid än ett år och lite mer än en fjärdedel (27 %) att de haft kontakt kortare tid än en månad. De flesta av de ungdomar som har haft kontakt kortare tid än en månad uppgav att första besöket var idag. För mer information se bilaga 3.

Inom ekonomiskt bistånd var det ungefär lika många män och kvinnor som deltog i undersökningen. Nära hälften av de svarande (44 %) uppgav att de haft kontakt med socialtjänsten längre tid än ett år. Det var 22 procent som uppgav att de haft kontakt med socialtjänsten kortare tid än en månad och av dem uppgav fler än hälften (60 %) att första besöket var idag. För mer information se bilaga 3.

Tabell 3. Ekonomiskt bistånd: svarspersoner uppdelat på kön

Kön	Antal	Andel
Kvinna	65	47 %
Man	74	53 %
<i>Totalt</i>	139	



När det gäller missbruks- och beroendevården var det något fler deltagande män än kvinnor. Av de svarande uppger en majoritet (75 %) att de haft kontakt med socialtjänsten mer än ett år. Endast ett fåtal (6 %) har haft kontakt med socialtjänsten mindre än en månad. För mer information se bilaga 3.

Tabell 4. Missbruks- och beroendevård: Svarspersoner uppdelat på kön

Kön	Antal	Andel
Kvinna	20	40 %
Man	30	60 %
<i>Totalt</i>	50	

Resultatet för hela IFO sammantaget

Resultatet för hela IFO sammantaget i Haninge kommun är för år 2017 överlag bättre än året innan och skiljer sig inte nämnvärt åt mellan kvinnor och män. Resultaten för samtliga verksamhetsområden och målgrupper sammantaget visar att:

- 84 procent tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post (79 % 2016).
- 91 procent tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (90 % 2016).
- 82 procent upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (81 % 2016).
- 81 procent anser att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras (86 % 2016).
- 69 procent tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de får från socialtjänsten i kommunen (68 % 2016).
- 75 procent anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (70 % 2016). 18 procent upplever ingen förändring (19 % 2016).
- 87 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda med de stöd de får från socialtjänsten i kommunen (79 % 2016).

För i princip alla frågor ligger Haninges resultat för IFO sammantaget i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner i den nationella undersökningen. Brukare inom ekonomiskt bistånd redovisar generellt ett lägre resultat än brukare inom barn- och ungdomsvården och inom missbruks- och beroendevården. Det är därmed området ekonomiskt bistånd som bidrar till att kommunens totala resultat för hela IFO sammantaget inte ligger högre. Resultatet för ekonomiskt bistånd år 2017 är bättre än resultatet året innan. Inom missbruks- och beroendevården ligger kommunens resultat gällande alla frågor över genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. Resultatet för den sociala barn- och ungdomsvården ligger överlag över genomsnittet för samtliga medverkande kommuner.

Resultatet för hela IFO sammantaget är överlag bättre än året innan. För hela den sociala barn- och ungdomsvården sammantaget är resultatet för de allra flesta frågor bättre än föregående år. Detsamma gäller verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. Missbruks- och beroendevården redovisar ett resultat som för flertalet frågor är i nivå med föregående års resultat eller något sämre.

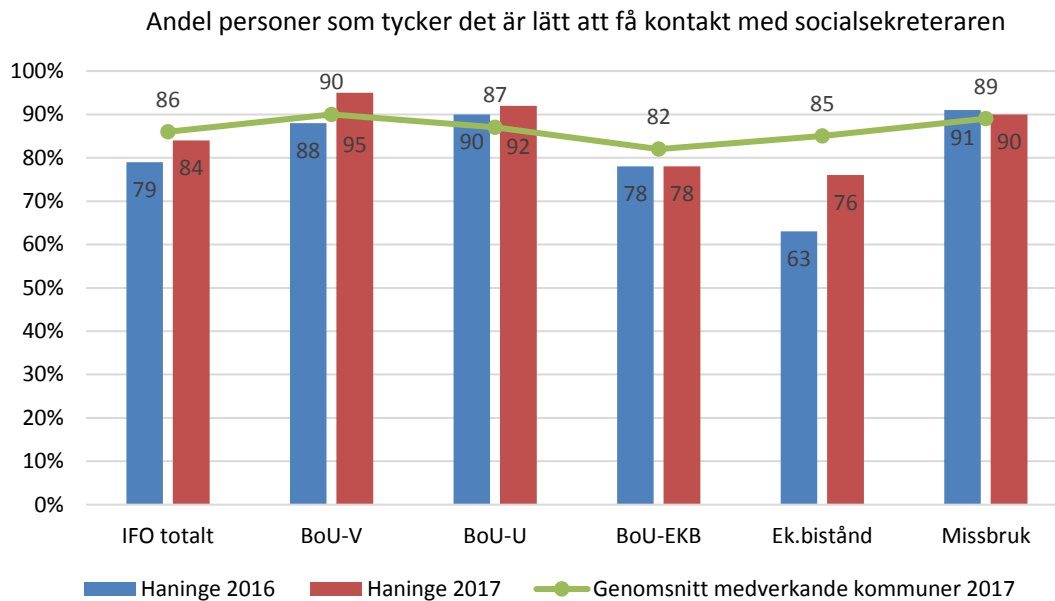


Resultatet för hela IFO och per verksamhetsområde

Tillgänglighet

När det gäller tillgänglighet visar diagram 1 andelen personer som svarat att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post. Diagrammet visar också föregående års resultat och genomsnittet för samtliga medverkande kommuner år 2017.

Diagram 1. Få kontakt



IFO: individ- och familjeomsorg, BoU-V: barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, BoU-U: barn- och ungdomsvården ungdomar, BoU-EKB: barn- och ungdomsvården ensamkommande, Ek.bistånd: ekonomiskt bistånd.

Haninge har totalt sett för hela IFO förbättrat sitt resultat gällande tillgänglighet i jämförelse med föregående år och det gäller för i princip alla i verksamhetsområden. En större andel brukare än tidigare uppger att det är lätt att få kontakt. Störst förbättring har skett inom ekonomiskt bistånd. Resultatet för hela IFO i Haninge ligger i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner i 2017 års brukarundersökning. Alla verksamhetsområden utom ekonomiskt bistånd redovisar ett resultat som ligger i nivå med eller som är högre än genomsnittet för samtliga medverkande kommuner.

Följande kommentarer har lämnats från brukare:

”Bra om de haft frånvaromeddelande om ej i tjänst när man skriver e-post till socialsekreterarna.”

”Innan ni tog första kontakten var det extremt svårt att få kontakt med socialtjänsten. Nu när vi har en socialsekreterare är det däremot mycket lätt att få kontakt.”

”Superdålig kundmottagning när man ansöker om försörjningsstöd.”

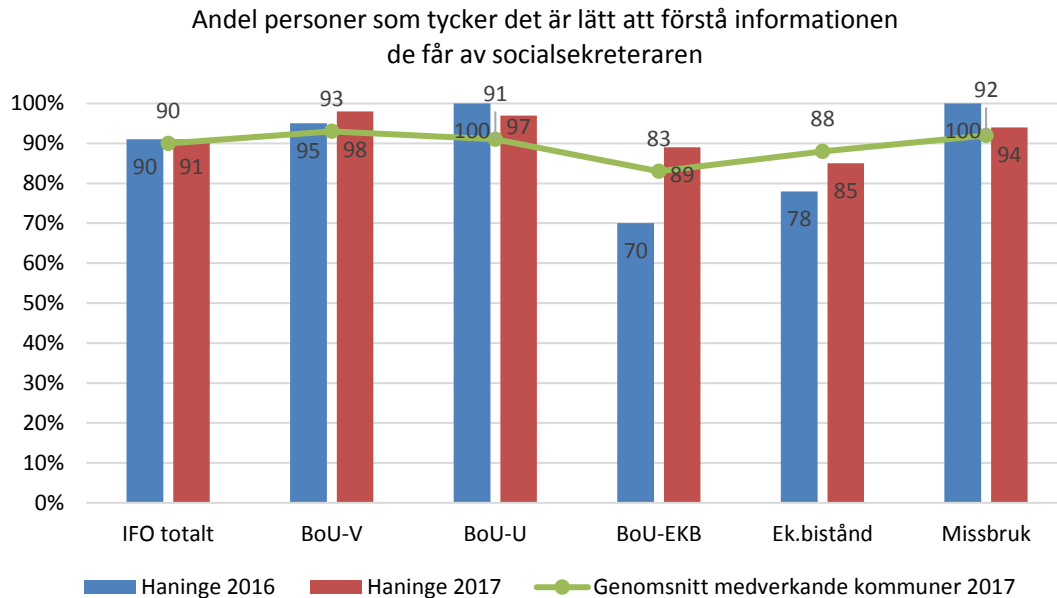
”Det beror på vem man söker”



Information

När det gäller information visar diagram 2 andelen personer som svarat att det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen de får av socialsekreteraren. Diagrammet visar också föregående års resultat och genomsnittet för samtliga medverkande kommuner år 2017.

Diagram 2. Tydlig information



IFO: individ- och familjeomsorg, BoU-V: barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, BoU-U: barn- och ungdomsvården ungdomar, BoU-EKB: barn- och ungdomsvården ensamkommande, Ek.bistånd: ekonomiskt bistånd.

När det gäller tydlig information redovisar Haninge för hela IFO sammantaget i princip samma resultat som föregående undersökningsår, vilket är i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. Inom alla verksamhetsområden uppger en majoritet av brukarna att det är lätt att förstå den information som ges. Några målgrupper redovisar ett bättre resultat än föregående år och några målgrupper ett sämre resultat. För i princip samtliga verksamhetsområden är Haninges resultat bättre än eller i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner.

Kommentar som lämnats från brukare:

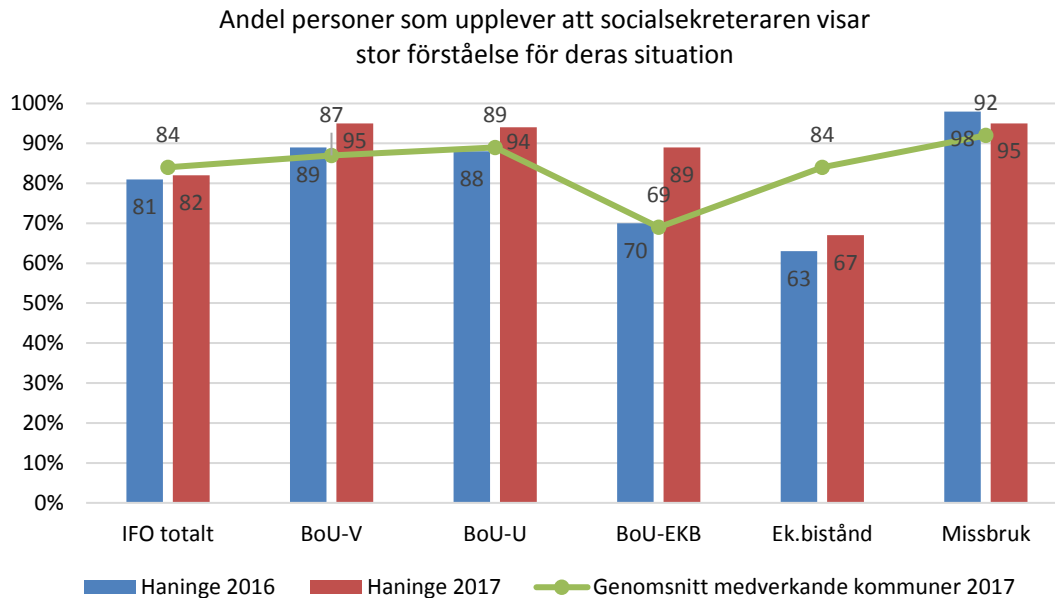
”Dålig kommunikation – bristfällig information.”



Bemötande

När det gäller bemötande visar diagram 3 andelen personer som svarat att socialsekreteraren visar mycket eller ganska stor förståelse för deras situation. Diagrammet visar också föregående års resultat och genomsnittet för samtliga medverkande kommuner år 2017.

Diagram 3. Visar förståelse



IFO: individ- och familjeomsorg, BoU-V: barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, BoU-U: barn- och ungdomsvården ungdomar, BoU-EKB: barn- och ungdomsvården ensamkommande, Ek.bistånd: ekonomiskt bistånd.

För hela IFO sammantaget redovisar Haninge i princip samma resultat som föregående undersökningsår där en majoritet av brukarna svarar att socialsekreteraren visar stor förståelse. Resultatet för hela IFO sammantaget ligger i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. Inom de allra flesta verksamhetsområden redovisas ett bättre resultat än föregående undersökningsår och som ligger över genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. Störst förbättring i jämförelse med föregående år har skett när det gäller ensamkommande ungdomar.

Kommentarer som lämnats från brukare:

”Mycket förstående handläggare.”

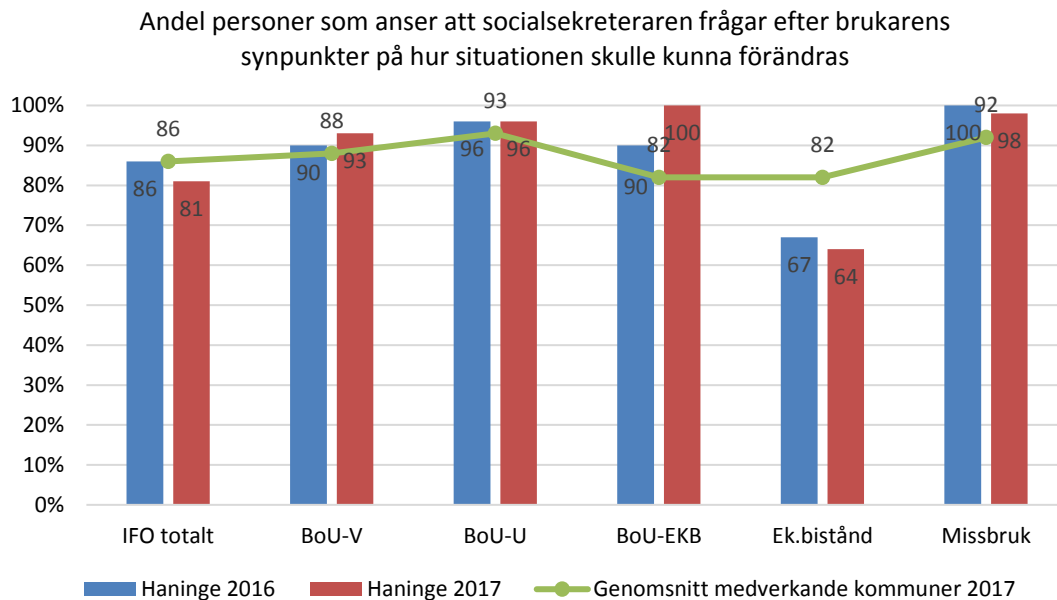
”Har haft en väldigt otur med mina kontakter på vuxen, har nu fått byta och hoppas det blir bättre”



Delaktighet

När det gäller delaktighet visar diagram 4 andelen personer som svarat att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur situationen skulle kunna förändras. Diagrammet visar också föregående års resultat och genomsnittet för samtliga medverkande kommuner år 2017.

Diagram 4. Inflytande



IFO: individ- och familjeomsorg, BoU-V: barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, BoU-U: barn- och ungdomsvården ungdomar, BoU-EKB: barn- och ungdomsvården ensamkommande, Ek.bistånd: ekonomiskt bistånd.

När det gäller inflytande redovisar Haninge för hela IFO sammantaget ett sämre resultat än föregående undersökningsår. Resultatet ligger något under genomsnittet för samtliga medverkade kommuner i den nationella undersökningen. Det som drar ner Haninges resultat för hela IFO är verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. För övriga verksamhetsområden har Haninge ett bättre resultat än genomsnittet för medverkande kommuner, där en majoritet av brukarna uppger att de känner sig delaktiga. Resultatet är i nivå med eller bättre än föregående undersökningsår.

Kommentarer som lämnats från brukare:

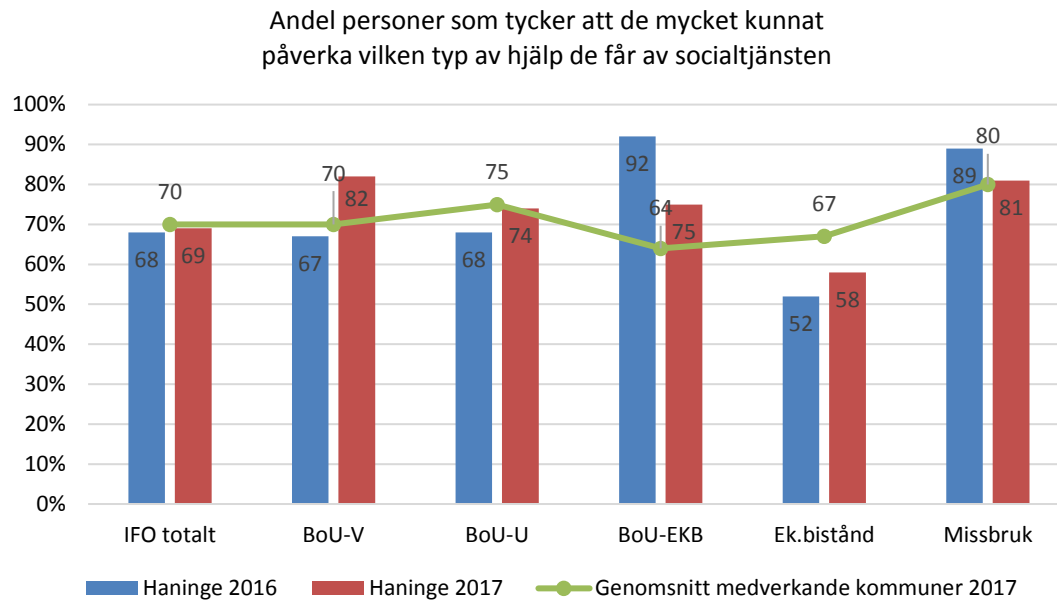
”Lyssna bättre på era brukare och försök att se från vår synvinkel innan ni fattar beslut som bara är bra för en.”

”Allt beror på vilken handläggare man har.”

När det gäller delaktighet fick brukarna även svara på en fråga om möjligheten att kunna påverka den hjälp de får av socialtjänsten i kommunen. Diagram 5 visar andelen personer som tycker att de mycket eller ganska mycket kunnat påverka detta. Diagrammet visar också föregående års resultat och genomsnittet för samtliga medverkande kommuner år 2017.



Diagram 5. Påverka hjälp



IFO: individ - och familjeomsorg, BoU-V: barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, BoU-U: barn- och ungdomsvården ungdomar, BoU-EKB: barn- och ungdomsvården ensamkommande, Ek.bistånd: ekonomiskt bistånd.

När det gäller delaktighet och möjligheten att påverka den hjälp man får redovisar Haninge ett likvärdigt resultat som föregående undersökningsår när det gäller hela IFO sammantaget. Resultatet för IFO ligger i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. För alla verksamhetsområden utom ekonomiskt bistånd redovisar Haninge ett resultat som ligger i nivå med eller högre än genomsnittet för medverkande kommuner. Resultatet i förhållande till föregående år varierar beroende på verksamhetsområde.

Kommentarer som lämnats från brukare:

”Allt beror på vilken handläggare du har, vissa är lata, sura och tvära medan andra är extremt hjälpsamma.”

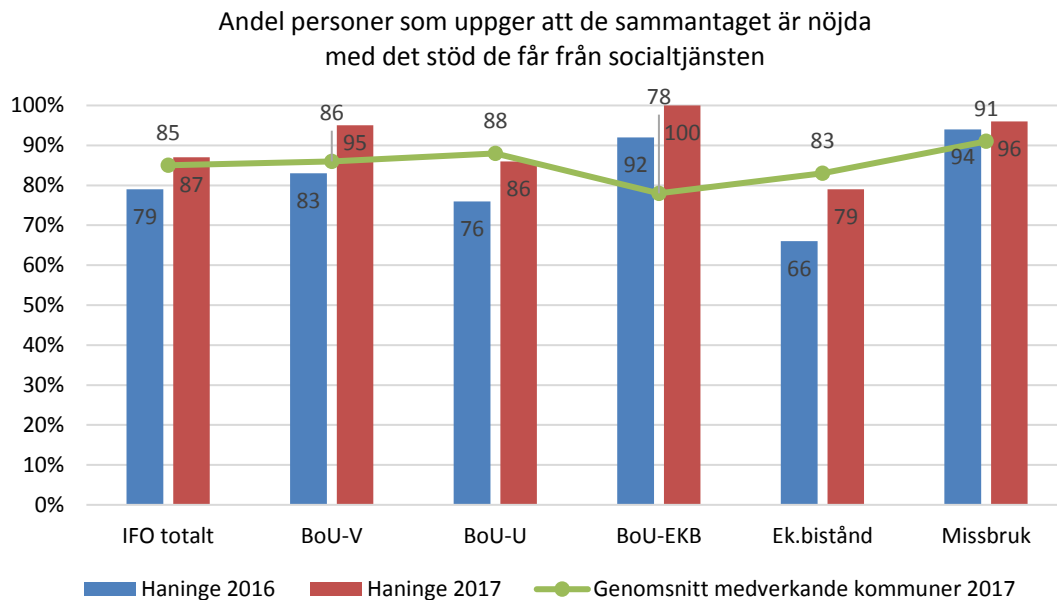
”Allt beror på vilken handläggare du har.”



Helhetsomdöme

När det gäller helhetsomdöme visar diagram 6 andelen personer som svarat att de sammantaget är mycket eller ganska nöjda med det stöd de får från socialtjänsten i kommunen. Diagrammet visar också föregående års resultat och genomsnittet för samtliga medverkande kommuner år 2017.

Diagram 6. Helhetsyn



IFO: individ- och familjeomsorg, BoU-V: barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, BoU-U: barn- och ungdomsvården ungdomar, BoU-EKB: barn- och ungdomsvården ensamkommande, Ek.bistånd: ekonomiskt bistånd.

För hela IFO sammantaget redovisar Haninge ett bättre resultat än föregående undersökningsår. Resultatet ligger i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. Haninges resultat är för samtliga verksamhetsområden i nivå med eller bättre än genomsnittet för medverkande kommuner. Samtliga verksamhetsområden redovisar ett bättre resultat än föregående undersökningsår där allt fler brukare uppger att de sammantaget är nöjda med det stöd de får av socialtjänsten.

Kommentarer som lämnats från brukare:

”Socialtjänsten är för mig suverän! Ni gör ett kanonjobb!”

”Utmärkt!”

”Tacksam!”

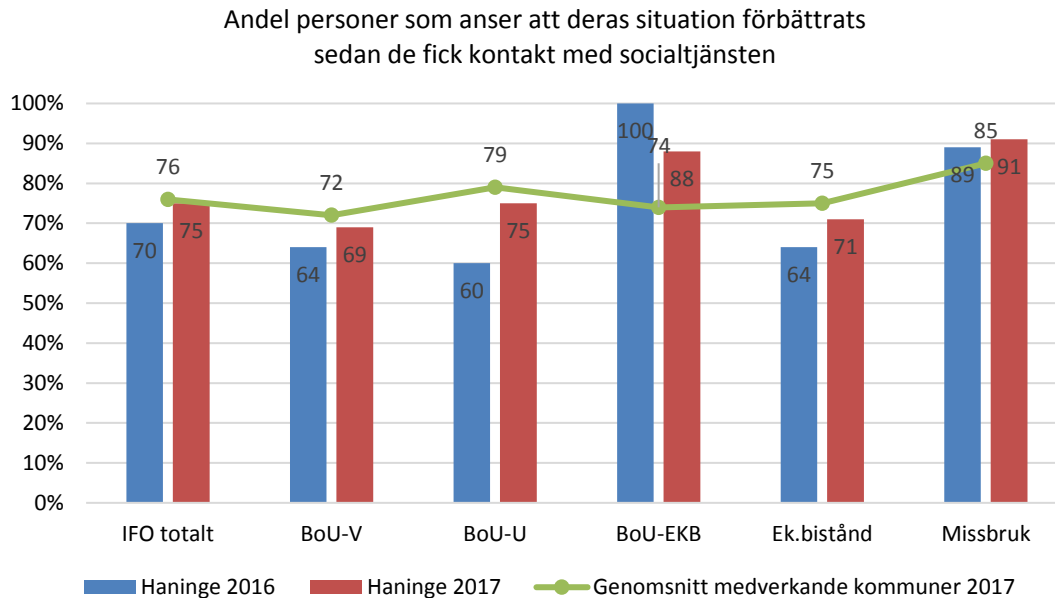


Förändring

När det gäller förändring visar diagram 7 andelen personer som anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten i kommunen.

Diagrammet visar också föregående års resultat och genomsnittet för samtliga medverkande kommuner år 2017.

Diagram 7. Förbättrad situation



IFO: individ- och familjeomsorg, BoU-V: barn- och ungdomsvården vårdnadshavare, BoU-U: barn- och ungdomsvården ungdomar, BoU-EKB: barn- och ungdomsvården ensamkommande, Ek.bistånd: ekonomiskt bistånd.

När det gäller hela IFO sammantaget redovisar Haninge ett bättre resultat än föregående undersökningsår där fler brukare uppger att deras situation förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten. Resultatet ligger i nivå med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner. Det betyder inte att resterande andel brukare i Haninge svarat att det skett en försämring, utan en majoritet av de som svarar mer negativt uppger att ingen förändring alls skett. Resultatet för de flesta verksamhetsområden är i nivå med eller något under genomsnittet för samtliga medverkande kommuner, men bättre än föregående år.

Resultatet skulle kunna bero på hur länge brukaren haft kontakt med socialtjänsten - att det framförallt är brukare som haft kontakt med socialtjänsten en längre tid som svarar att en förbättring skett. Inom den sociala barn och ungdomsvården är det omkring hälften av de som svarat att en förbättring skett som haft kontakt med socialtjänsten längre än ett år. Resterande andel har haft kontakt kortare tid än ett år och flera av dem uppger att första besöket var idag. Således är det inte enbart brukare som haft kontakt under en längre tid som uppger att en förbättring skett, utan även brukare som mött socialtjänsten för första gången då enkäten delades. De brukare inom ekonomiskt bistånd som upplever att en positiv förändring skett har haft kontakt alltifrån en månad till över ett år. Ett fåtal uppgav att första besöket var idag. Inom missbruks- och beroendevården har en majoritet av de svarande haft kontakt mer än ett år och därmed blir det svårt att göra jämförelser kopplat till tiden brukaren varit aktuell.

Övriga synpunkter och kommentarer från brukarna

Av de kommentarer som lämnats av brukarna är de flesta positiva omdömen där man på olika sätt uttrycker sin tacksamhet. De mer negativa kommentarerna handlar oftast om att brukaren fått byta handläggare många gånger. Nedan redovisas några av de kommentarer som lämnats av brukare:

”Jag har alltid blivit väl mött av min handläggare på socialtjänsten.”

”Det var ett trevligt första besök.”

”Ganska långsam process, men jag får hjälp och stöd för mina behov.”

”Dom skulle kunna bjuda på bullar.”

”Jag är väldigt tacksam att få hembesök eftersom jag är skadad. Väldigt trevligt besök.”

”Har inte fått information om handläggningstider.”

”Tack för att ni finns där när barn/ ungdomar behöver!”

”Har bytt alldeles för många handläggare genom åren! Så man har alltid fått gå tillbaka från början.”

”Mycket nöjd.”

”Mer socialtjänst ute i skolor och i områden för att motverka narkotika och alkohol bland ungdomar.”

”Väldigt bra förr, mycket krångel nu.”

”Varför ska man ha personlig handläggare om man behöver berätta sin situation om och om igen till olika som behandlar ens ansökan varje månad?”

”Tack för fantastisk support och visat stöd och empati för vår tidigare svåra situation. Vi hade inte mer att önska än det ni gjort för vår familj.”

Diskussion

Svarsfrekvensen för hela individ- och familjeomsorgen (IFO) i Haninge är år 2017 lägre än föregående år (39 % mot 60 % 2016). Samtidigt är det viktigt att vara medveten om att något fler brukare besvarat enkäten 2017 (26 fler brukare) och att betydligt fler brukare har erbjudits deltagande (313 fler). Det är verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd som står för den stora ökningen av antalet utdelade enkäter år 2017. Under mätperioden förra året genomgick enheten för ekonomiskt bistånd renovering av lokalerna i kommunhuset. Detta innebar att färre personer besökte kommunhuset och därigenom var det ett färre antal personer som mottog en enkät. När svarsfrekvensen studeras är det viktigt att också se till både andelen och antalet svarande. Exempelvis målgruppen ensamkommande ungdomar har i 2017 års undersökning en högre svarsfrekvens än året innan, men antalet svarande var totalt sett lägre.



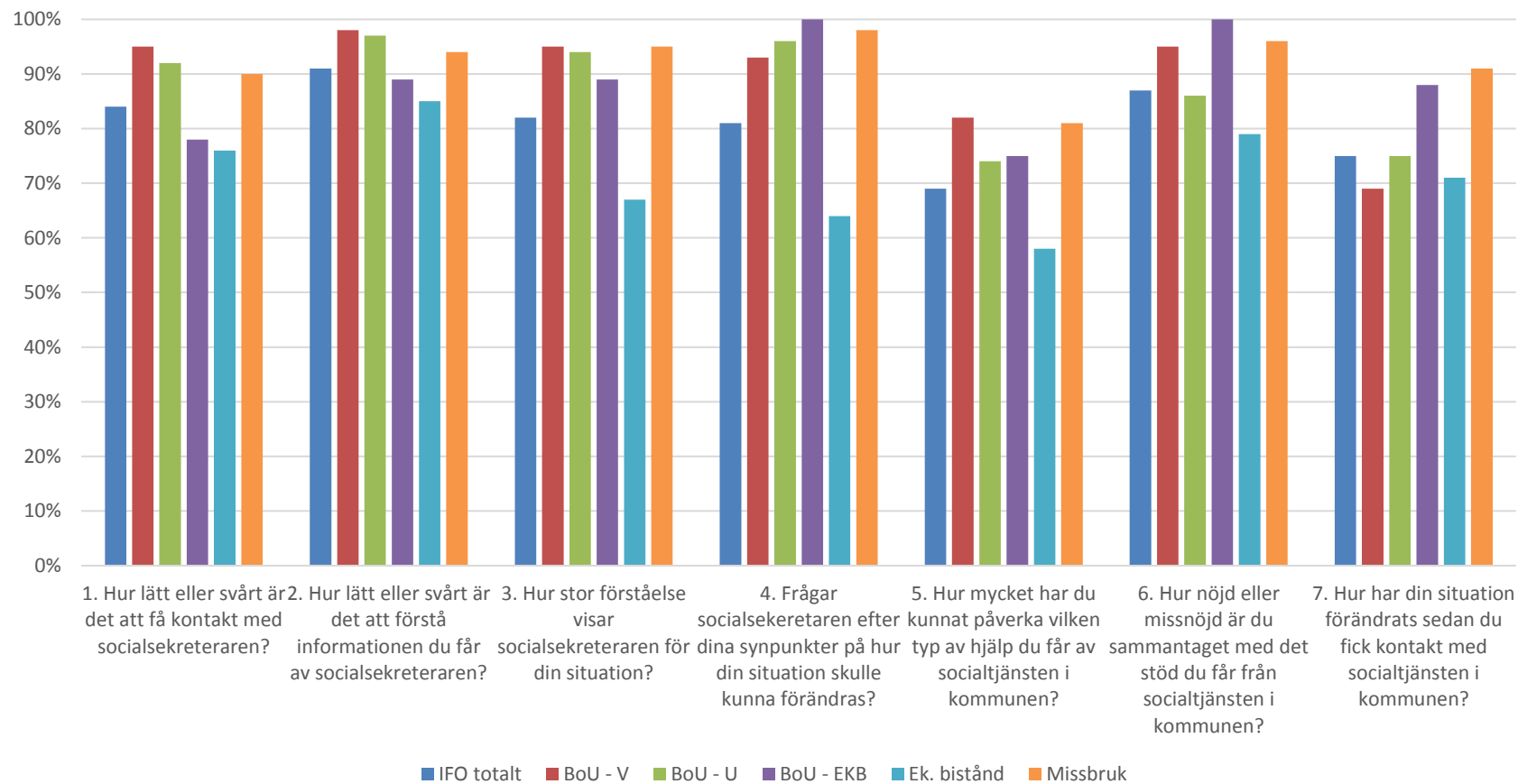
Att jämföra Haninges svarsfrekvenser med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner är problematiskt. Alla kommuner har inte genomfört undersökningen inom samtliga verksamhetsområden, vilket innebär att antalet kommuner som jämförs inte alltid är samtliga deltagande. Vissa kommuner har för de olika verksamhetsområdena haft så pass få svarspersoner (under 10 personer) att de endast kunnat rapportera in resultatet sammantaget för hela IFO. Även om en kommun rapporterat in resultat för ett visst verksamhetsområde kan antalet svarande vara väldigt lågt och det försvårar jämförbarheten mellan kommunerna. Kommunerna har också genomfört undersökningen på delvis olika sätt vilket kan påverka svarsfrekvensen. En kommun kan exempelvis ha valt att ha tolk som stöttat brukaren med att svara på enkäten i samband med mötet, medan andra kommuner delat ut en enkät på det språk brukaren talar och därmed kanske inte lyckats få samma svarsfrekvens.

Att jämföra kommunens resultat med genomsnittet för samtliga medverkande kommuner syftar till att påvisa om Haninge är i nivå med de flesta andra kommuner eller om kommunen ligger bättre alternativt sämre till jämfört med andra. Dessa jämförelser visar dock enbart om man har bra eller dåliga resultat jämfört med andra. De talar inte om ifall resultatet i sig är bra eller dåligt. En kommun kan således ha dåliga resultat jämfört med andra trots att resultatet egentligen är bra (och vice versa).

Att jämföra kommunens egna resultat med föregående år är problematiskt då detta inte är en totalundersökning där samtliga brukare tillfrågats och då antalet medverkande brukare är så pass få till antalet (särskilt gällande vissa målgrupper). Det blir därmed svårt att generalisera resultatet till alla brukare socialtjänsten möter. Det undersökningen visar är därför enbart hur just de som besvarat enkäten upplever kontakten med socialtjänsten. Det betyder att resultatet skulle kunna bli ett annat vid nästa mättillfälle även om verksamheten rent faktiskt inte blivit vare sig bättre eller sämre.



Bilaga 1. Diagram över andel positiva svar gällande samtliga frågor och verksamhetsområden



Bilaga 2. Andel positiva svar per verksamhetsområde och målgrupp

Social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare

- Tillgänglighet
95 procent tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post (88 % 2016).
- Information
98 procent tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (95 % 2016).
- Bemötande
95 procent upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (89 % 2016).
- Delaktighet
93 procent anser att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras (90 % 2016).
82 procent tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de fått från socialtjänsten i kommunen (67 % 2016).
- Förändring
69 procent anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (64 % 2016). 29 procent upplever ingen förändring (26 % 2016).
- Helhetsomdöme
95 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda med de stöd de fått från socialtjänsten i kommunen (83 % 2016).

Social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre

- Tillgänglighet
92 procent tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post (90 % 2016).
- Information
97 procent tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (100 % 2016).
- Bemötande
94 procent upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (88 % 2016).
- Delaktighet
96 procent anser att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras (96 % 2016).
74 procent tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de fått från socialtjänsten i kommunen (68 % 2016).
- Förändring
75 procent anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (60 % 2016). 18 procent upplever ingen förändring (33 % 2016).



- Helhetsomdöme
86 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda med de stöd de fått från socialtjänsten i kommunen (76 % 2016).

Social barn- och ungdomsvård: ensamkommande ungdomar 13 år och äldre

- Tillgänglighet
78 procent tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post (78% 2016).
- Information
89 procent tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (70 % 2016).
- Bemötande
89 procent upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (70 % 2016).
- Delaktighet
100 procent anser att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras (90 % 2016).
75 procent tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de fått från socialtjänsten i kommunen (92 % 2016).
- Förändring
88 procent anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (100 % 2016). 12 procent upplever ingen förändring (0 % 2016).
- Helhetsomdöme
100 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda med de stöd de fått från socialtjänsten i kommunen (92 % 2016).

Ekonomiskt bistånd

- Tillgänglighet
76 procent tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post (63 % 2016).
- Information
85 procent tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (78 % 2016).
- Bemötande
67 procent upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (63 % 2016).
- Delaktighet
64 procent anser att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras (67 % 2016).
58 procent tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de fått från socialtjänsten i kommunen (52 % 2016).



- **Förändring**
71 procent anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (64 % 2016). 23 procent upplever ingen förändring (20 % 2016).
- **Helhetsomdöme**
79 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda med de stöd de fått från socialtjänsten i kommunen (66 % 2016).

Missbruks- och beroendevård

- **Tillgänglighet**
90 procent tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren till exempel via telefon, sms eller e-post (91 % 2016).
- **Information**
94 procent tycker det är mycket eller ganska lätt att förstå informationen som lämnas av socialsekreteraren (100 % 2016).
- **Bemötande**
95 procent upplever att socialsekreteraren visar mycket stor eller ganska stor förståelse för deras situation (98 % 2016).
- **Delaktighet**
98 procent anser att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras (100 % 2016).
81 procent tycker de kunnat påverka mycket eller ganska mycket vilken typ av hjälp de fått från socialtjänsten i kommunen (89 % 2016).
- **Förändring**
91 procent anser att deras situation förbättrats mycket eller lite sedan de fick kontakt med socialtjänsten (89 % 2016). Fyra procent upplever ingen förändring (6 % 2016).
- **Helhetsomdöme**
96 procent uppger att de är mycket eller ganska nöjda med de stöd de fått från socialtjänsten i kommunen (94 % 2016).



Bilaga 3. Alla resultat i tabeller

Tillgänglighet

Social barn- och ungdomsvård: Hur lätt eller svårt det är att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	19	48,7	5	26,3	24	41,4
Ganska lätt	18	46,2	13	68,4	31	53,4
Ganska svårt	1	2,6	1	5,3	2	3,4
Mycket svårt	1	2,6	0	0	1	1,7
Total	39	100	19	100	58	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	4	26,7	4	40,0	8	32,0
Ganska lätt	11	73,3	4	40,0	15	60,0
Ganska svårt	0	0	2	20,0	2	8,0
Mycket svårt	0	0	0	0	0	0
Total	15	100	10	100	25	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre³

Svar	Antal	%
Mycket lätt	4	44,4
Ganska lätt	3	33,3
Ganska svårt	2	22,2
Mycket svårt	0	0
Total	9	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	15	24	21	29	36	27
Ganska lätt	28	46	38	53	66	49
Ganska svårt	12	19	10	14	22	17
Mycket svårt	7	11	3	4	10	7
Total	62	100	72	100	134	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	9	53	15	48	24	50
Ganska lätt	7	41	13	42	20	42
Ganska svårt	1	6	3	10	4	8
Mycket svårt	0	0	0	0	0	0
Total	17	100	31	100	48	100

³ Samtliga svars personer är män



Information

Social barn- och ungdomsvård: Hur lätt eller svårt det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	24	58,5	10	41,7	34	52,3
Ganska lätt	17	41,5	13	54,2	30	46,2
Ganska svårt	0	0	1	4,2	1	1,5
Mycket svårt	0	0	0	0	0	0
Total	41	100	24	100	65	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	10	58,8	5	33,3	15	46,9
Ganska lätt	7	41,2	9	60,0	16	50,0
Ganska svårt	0	0	1	6,7	1	3,1
Mycket svårt	0	0	0	0	0	0
Total	17	100	15	100	32	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre⁴

Svar	Antal	%
Mycket lätt	3	33,3
Ganska lätt	5	55,6
Ganska svårt	1	11,1
Mycket svårt	0	0
Total	9	100

Ekonomiskt bistånd: Hur lätt eller svårt det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	18	30	32	44	50	38
Ganska lätt	33	54	30	42	63	47
Ganska svårt	8	13	8	11	16	12
Mycket svårt	2	3	2	3	4	3
Total	61	100	72	100	133	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	9	57	17	59	26	56
Ganska lätt	5	31	11	38	17	37
Ganska svårt	2	12	1	3	3	7
Mycket svårt	0	0	0	0	0	0
Total	16	100	29	100	46	100

⁴ Samtliga svars personer är män



Bemötande

Social barn- och ungdomsvård: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	22	53,7	13	59,1	35	55,6
Ganska stor	16	39,0	9	40,9	25	39,7
Ganska liten	2	4,9	0	0	2	3,2
Mycket liten	1	2,4	0	0	1	1,6
Total	41	100	22	100	63	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	9	50,0	7	46,7	16	48,5
Ganska stor	7	38,9	8	53,3	15	45,5
Ganska liten	2	11,1	0	0	2	6,1
Mycket liten	0	0	0	0	0	0
Total	18	100	15	100	33	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre⁵

Svar	Antal	%
Mycket stor	7	77,8
Ganska stor	1	11,1
Ganska liten	1	11,1
Mycket liten	0	0
Total	9	100

Ekonomiskt bistånd: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	20	33	26	38	46	36
Ganska stor	17	28	23	34	40	31
Ganska liten	19	32	18	26	37	29
Mycket liten	4	7	1	2	5	4
Total	60	100	68	100	128	100

Missbruksvården: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket stor	8	57	17	61	25	60
Ganska stor	5	36	11	39	16	38
Ganska liten	1	7	0	0	1	2
Mycket liten	0	0	0	0	0	0
Total	14	100	28	100	42	100

⁵ Samtliga svars personer är män



Delaktighet

Social barn- och ungdomsvård: Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ja	32	94,1	19	90,5	51	92,7
Nej	2	5,9	2	9,5	4	7,3
Total	34	100	21	100	55	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ja	16	94,1	11	100	27	96,4
Nej	1	5,9	0	0	1	3,6
Total	17	100	11	100	28	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre⁶

Svar	Antal	%
Ja	9	100
Nej	0	0
Total	9	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Ja	29	60	41	66	70	64
Nej	19	40	21	34	40	36
Total	48	100	62	100	110	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket lätt	15	94	28	100	44	97
Ganska lätt	1	6	0	0	1	3
Total	16	100	28	100	45	100

⁶ Samtliga svarspersoner är män



Delaktighet

Social barn- och ungdomsvård: Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	14	40,0	3	20,0	17	34,0
Ganska mycket	15	42,9	9	60,0	24	48,0
Ganska lite	3	8,6	3	20,0	6	12,0
Inte alls	3	8,6	0	0	3	6,0
Total	35	100	15	100	50	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	4	25,0	5	45,5	9	33,3
Ganska mycket	9	56,3	2	18,2	11	40,7
Ganska lite	3	18,8	4	36,4	7	25,9
Inte alls	0	0	0	0	0	0
Total	16	100	11	100	27	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre⁷

Svar	Antal	%
Mycket	4	50,0
Ganska mycket	2	25,0
Ganska lite	1	12,5
Inte alls	1	12,5
Total	8	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	14	27	12	18	26	22
Ganska mycket	16	30	27	40	43	36
Ganska lite	17	32	19	28	36	30
Inte alls	6	11	9	14	15	12
Total	53	100	67	100	120	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket	6	43	10	37	16	38
Ganska mycket	4	29	15	56	19	45
Ganska lite	3	21	2	7	6	14
Inte alls	1	7	0	0	1	3
Total	14	100	27	100	42	100

⁷ Samtliga svars personer är män



Helhetsomdöme

Social barn- och ungdomsvård: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket nöjd	20	50,0	10	43,5	30	47,6
Ganska nöjd	18	45,0	12	52,2	30	47,6
Ganska missnöjd	1	2,5	1	4,3	2	3,2
Mycket missnöjd	1	2,5	0	0	1	1,6
Total	40	100	23	100	63	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket nöjd	5	31,3	8	61,5	13	44,8
Ganska nöjd	8	50,0	4	30,8	12	41,4
Ganska missnöjd	3	18,8	1	7,7	4	13,8
Mycket missnöjd	0	0	0	0	0	0
Total	16	100	13	100	29	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre⁸

Svar	Antal	%
Mycket nöjd	4	50
Ganska nöjd	4	50
Ganska missnöjd	0	0
Mycket missnöjd	0	0
Total	8	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket nöjd	16	25	27	38	43	32
Ganska nöjd	34	54	29	40	63	47
Ganska missnöjd	10	16	13	18	23	17
Mycket missnöjd	3	5	3	4	6	4
Total	63	100	72	100	135	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Mycket nöjd	8	50	16	55	24	53
Ganska nöjd	6	38	13	45	19	43
Ganska missnöjd	2	12	0	0	2	4
Mycket missnöjd	0	0	0	0	0	0
Total	16	100	29	100	45	100

⁸ Samtliga svars personer är män



Förändring

Social barn- och ungdomsvård: Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	16	44,4	6	31,6	22	40,0
Förbättrats lite	9	25,0	7	36,8	16	29,1
Ingen förändring	10	27,8	6	31,6	16	29,1
Försämrats lite	1	2,8	0	0	1	1,8
Försämrats mycket	0	44,4	0	31,6	0	40,0
Total	36	100	19	100	55	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	5	35,7	7	50,0	12	42,9
Förbättrats lite	6	42,9	3	21,4	9	32,1
Ingen förändring	2	14,3	3	21,4	5	17,9
Försämrats lite	1	7,1	0	0	1	3,6
Försämrats mycket	0	0	1	7,1	1	3,6
Total	14	100	14	100	28	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre⁹

Svar	Antal	%
Förbättrats mycket	5	62,5
Förbättrats lite	2	25,0
Ingen förändring	1	12,5
Försämrats lite	0	0
Försämrats mycket	0	0
Total	8	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	20	33	24	35	44	34
Förbättrats lite	20	33	27	40	47	37
Ingen förändring	14	24	9	13	23	18
Försämrats lite	3	5	7	10	10	8
Försämrats mycket	3	5	1	2	4	3
Total	60	100	68	100	128	100

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

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Förbättrats mycket	8	50	18	62	26	58
Förbättrats lite	6	38	9	31	15	33
Ingen förändring	1	6	1	3,5	2	4,5
Försämrats lite	0	0	0	0	0	0
Försämrats mycket	1	6	1	3,5	2	4,5
Total	16	100	29	100	45	100

⁹ Samtliga svars personer är män



Tid

Social barn- och ungdomsvård: Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten?

Vårdnadshavare

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Första besöket var idag	11	25,6	9	36	20	29,4
Kortare än 1 månad	4	9,3	3	12	7	10,3
1 till 6 månader	7	16,3	3	12	10	14,7
7 till 12 månader	5	11,6	1	4	6	8,8
Längre än 1 år	16	37,2	9	36	25	36,8
Total	43	100	25	100	68	100

Ungdomar 13 år och äldre (ej ensamkommande)

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Första besöket var idag	5	27,8	3	21,4	8	25
Kortare än 1 månad	1	5,6	1	7,1	2	6,2
1 till 6 månader	1	5,6	0	0	1	3,1
7 till 12 månader	1	5,6	2	14,3	3	9,4
Längre än 1 år	10	55,6	8	57,1	18	56,2
Total	18	100	14	100	32	100

Ensamkommande ungdomar 13 år och äldre¹⁰

Svar	Antal	%
Första besöket var idag	1	11,1
Kortare än 1 månad	0	0
1 till 6 månader	2	22,2
7 till 12 månader	1	11,1
Längre än 1 år	5	55,6
Total	9	100

Ekonomiskt bistånd: Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten?

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Första besöket var idag	5	8	7	10	12	9
Kortare än 1 månad	6	9	12	16	18	13
1 till 6 månader	16	25	14	19	30	22
7 till 12 månader	7	11	10	14	17	12
Längre än 1 år	30	47	30	41	60	44
Total	64	100	73	100	137	100

Missbruksvården: Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten?

Svar	Kvinna		Man		Total	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Första besöket var idag	0	0	2	6	2	4
Kortare än 1 månad	0	0	1	3	1	2
1 till 6 månader	1	6	4	12	5	11
7 till 12 månader	3	18	1	3	4	8
Längre än 1 år	13	76	23	76	36	75
Total	17	100	31	100	48	100

¹⁰ Samtliga svarspersoner är män

