



Handläggare

Hanna Röngren

Utvecklare

Socialförvaltningen

Resultat brukarundersökning individ och familjeomsorg 2025

Bakgrund

Socialförvaltningen har deltagit i SKR's nationella brukarundersökning inom Individ- och familjeomsorgen under september och oktober 2025.

Undersökningen fokuserar på kontakten med socialtjänsten, hur man upplever bemötandet, tillgänglighet i kontakt med socialsekreterare och familjebehandlare och möjlighet till påverkan och delaktighet.

Brukarundersökningar är ett viktigt verktyg för socialtjänstens verksamheter för att få information och förståelse om vad kommuninvånare har för upplevelse av kontakten med nämndens verksamheter. Resultaten utgör en grund för verksamheternas systematiska kvalitets och förbättringsarbete.

Genomförande

Brukarundersökningen genomförs som en besöksundersökning vilket innebär att alla som har ett besök eller möte med socialsekreterare eller familjebehandlare 1 september till och med 31 oktober 2025 erbjuds att besvara en enkät.

Enkäten har erbjudits digitalt eller på papper och funnits tillgänglig på 10 olika språk.

Enkäten innehåller 1 bakgrundsfråga (kön), 8 frågor samt 2 tilläggsfrågor som socialförvaltningen valt att lägga till utifrån socialtjänstlagens omställning.

Se lista över frågor i **bilaga 1**.

Brukarundersökningen har genomförts inom 6 olika områden som följer SKR's målgruppsindelning:

- Myndighetskontakt sociala barn och ungdomsvården, vårdnadshavare till barn och ungdomar upp till 18år
- Myndighetskontakten sociala barn och ungdomsvården ungdomar 13-20år
- Myndighetskontakten skadligt bruk och beroende
- Ekonomiskt bistånd
- Öppna insatser inom social barn och ungdomsvård (Familjens hus)
- Placerade barn och unga i familjehem och stödboende

Socialförvaltningen genomförde den nationella brukarenkäten inom individ och familjeomsorgen senast 2023. Genomförande av brukarundersökningen 2025 skiljer sig till viss del från hur genomförandet har gått till i förvaltningen tidigare år, vilket är viktigt att ta i beaktande vid analys av resultaten.

Tidigare har samtliga avdelningar i socialförvaltningen deltagit i genomförandet, 2025 har endast de avdelningar som ingår i SKR's nationella upplägg genomfört enkäten. Det innebär att det är färre tillfrågade och antal svarande, men den tillfrågade målgruppen överensstämmer på ett bättre sätt med de målgrupper som ingår i den nationella enkäten. Enkäten ger därmed bättre svar på hur en viss målgrupp upplever sin kontakt med en särskild verksamhet, t.ex. öppna insatser inom social barn och ungdomsvård (Familjens hus). Tidigare har denna verksamhet använt enkäten som avser myndighetskontakt vilket blir fel då frågorna inte överensstämmer med verksamhetens uppdrag.

Resultat

Resultaten finns publicerade i statistikdatabasen Kolada [Jämföraren - Kolada](#) vilket gör det möjligt att följa kommunens resultat över tid och även jämföra resultatet med andra kommuner.

Det är dock viktigt att tänka på att resultaten mellan år 2023 och 2025 skiljer sig mycket åt utifrån de förändringar som gjorts i genomförandet.

Förhoppningsvis finns ett mer överensstämmande resultat att jämföra från 2025 till 2027 när enkäten genomförs nästa gång.

Totalt har 140 svar lämnats i jämförelse med 383 svar 2023.

71 svar har inkommit på enkäter som avser myndighetskontakten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 52%.

Öppna insatser, omsorgspersoner 0-18 år har 54 svar inkommit vilket motsvarar en svarsfrekvens på 54%. För ungdomar 13-20 år har 15 svar lämnats vilket innebär en svarsfrekvens på 65%.

2 områden har för lågt antal svarande för att resultaten ska kunna redovisas

per område, myndighetskontakten social barn och ungdomsvård ungdomar 13-20 år samt placerade barn.

Resultaten för hela socialförvaltningen är överlag mycket positiva inom samtliga områden och frågor, viss variation finns däremot i resultaten mellan avdelningarna. Det finns även vissa skillnader mellan hur kvinnor och män upplever kontakten och stödet som ges. Utifrån socialtjänstens ökade fokus på jämställd och jämlik tillgång på stöd är det viktigt att uppmärksamma och analysera eventuella skillnader mellan könen.

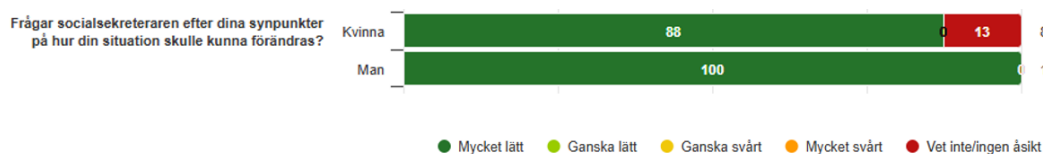
Det är även skillnad i antalet svar från kvinnor och män i de olika enkäterna. 70% kvinnor har besvarat enkäten för omsorgspersoner öppna insatser inom social barn och ungdomsvård (Familjens hus), medan 78% män har svarat på enkäten myndighetskontakt skadligt bruk och beroende. Inom skadligt bruk och beroende överensstämmer det med fördelningen mellan män och kvinnor i de ärenden som är aktuella. På Familjens hus träffar man både män och kvinnor, men av erfarenhet från NUSO-forskningsstudie finns det information om att insatser ges till mammor i större utsträckning i Enköpings kommun.

Kvinnor är generellt mindre nöjda än vad män är, vilket bland annat kan ses för vårdnadshavare sociala barn och ungdomsvården och inom vissa frågor inom skadligt bruk och beroende. Dock är antalet kvinnor som svarat inom skadligt bruk och beroende få, endast 6-7 personer, varför svaren behöver tolkas med försiktighet.

Rapporten presenterar inte avdelningarnas hela resultat, utan endast ett antal områden som är av särskilt intresse att fördjupa sig i eller där en skillnad mellan män och kvinnor kan ses.

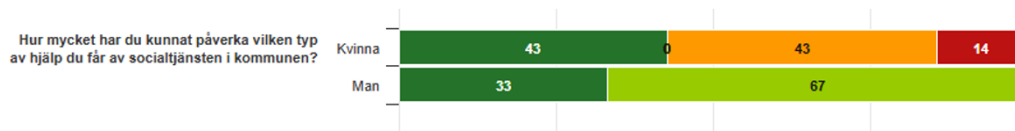
Resultat myndighetskontakten social barn och ungdomsvård, vårdnadshavare

Svaren i enkäten visar att socialsekreterare inom barn och familj i hög utsträckning frågar efter synpunkter från den enskilde om hur situationen skulle kunna förändras. Vårdnadshavare görs på så sätt delaktiga.



Däremot är resultaten på frågan *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?* Något mer negativa från

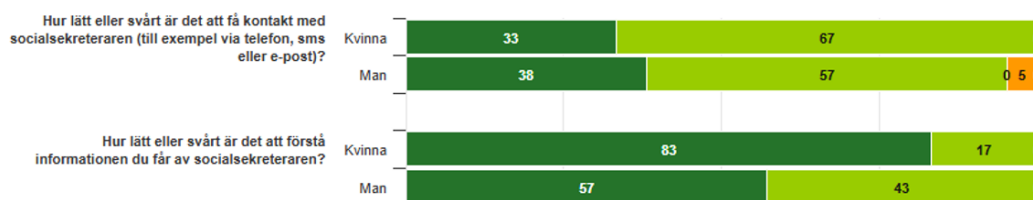
framförallt kvinnor. Resultaten är svåra att tolka, men det finns en skillnad i att man upplever sig ha fått lämna synpunkter hur situationen skulle kunna förändras i hög utsträckning, men att man inte kunnat påverka vilken typ av hjälp man får från socialtjänsten. Vad skillnaden beror på är svårt att utläsa. Det är dock viktigt att tolka resultaten med försiktighet i och med att det är endast 16 svar som ligger till grund för resultaten, varav 9 är kvinnor och 7 är män. Spridningen i svar bland kvinnor innebär att det endast är ett fåtal som svarat negativt.



Resultat myndighetskontakten skadligt bruk och beroende

Skadligt bruk och beroende hade den högsta svarsfrekvensen av samtliga enkäter med 68% och 28 besvarade enkäter. Resultaten är överlag mycket positiva och det är endast i frågan *hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med stödet du får från socialtjänsten i kommunen* man kan se något lägre andel positiva svar från kvinnor.

Det upplevs vara en hög tillgänglighet i kontakt med socialsekreterare och anpassad information som lämnas från socialsekreterare.



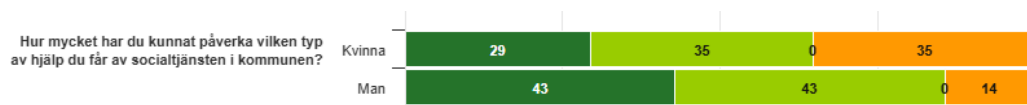
Resultat ekonomiskt bistånd

Resultatet för ekonomiskt bistånd visar att de som besvarat enkäten upplever att socialsekreteraren frågar efter synpunkter på hur situationen kan förändras för den enskilde i mycket hög utsträckning

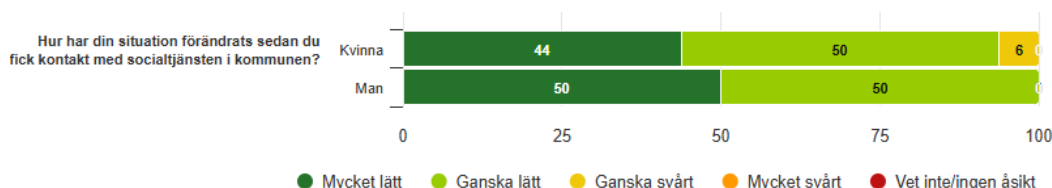


Man upplever dock i något lägre utsträckning ha möjlighet att påverka vilken typ av hjälp man får av socialtjänsten i kommunen. Det finns även en liten

skillnad mellan män och kvinnor, där kvinnor i högre utsträckning anger att de inte kunnat påverka.



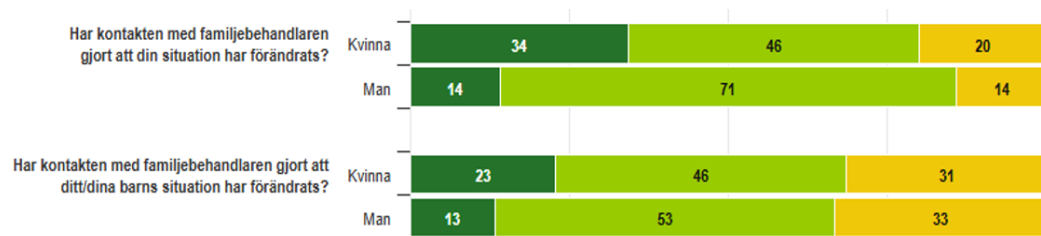
Majoriteten av de svarande, med undantag för en låg andel kvinnor, upplever att deras situation har förändrats mycket eller ganska mycket sedan de fick kontakt med socialtjänsten i kommunen.



Resultat öppna insatser social barn och ungdomsvård (Familjens hus) omsorgspersoner och ungdomar 13-20 år

I enkäterna som avser öppna insatser social barn och ungdomsvård (Familjens hus) är svaren övervägande positiva och en hög andel av de svarande som är mycket nöjda med kontakten med familjebehandlare. Inom frågor som rör tillgänglighet, förstå information och familjebehandlarnas förståelse för den enskildes situation är svaren positiva där samtliga anger mycket nöjd eller ganska nöjd.

I de frågor som handlar om kontakten med familjebehandlare har förändrats syns en viss spridning över resultatet där en något högre andel av omsorgspersonerna anger att kontakten lett till liten eller ingen förändring för ens egen eller ens barns situation.

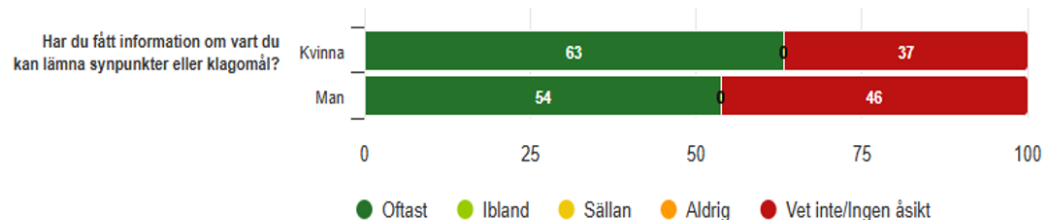


Av de ungdomar 13-20 år som har svarat har samtliga angett att kontakten med familjebehandlaren har gjort att deras situation har förändrats mycket eller ganska mycket.

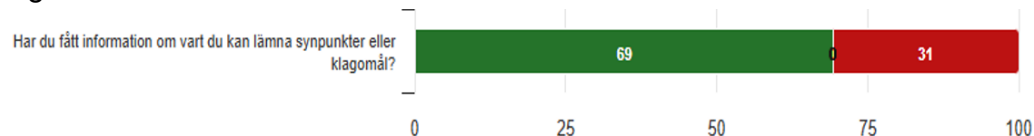


Frågan *Har du fått information om vart du kan lämna synpunkter eller klagomål* är den fråga som har högst andel negativa svar både bland omsorgspersoner och ungdomar.

Omsorgspersoner 0-18år



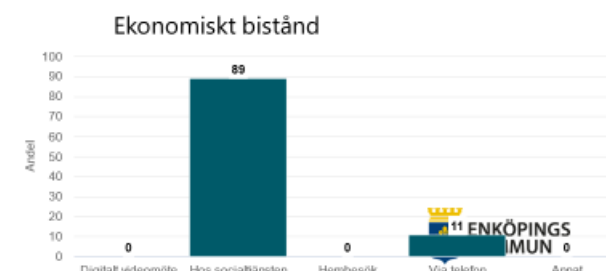
Ungdomar 13-20 år



Resultaten visar att det finns ett behov av att arbeta vidare med omsorgspersoners upplevelse av hur kontakten med familjebehandlare leder till en förändrad situation samt hur verksamheten informerar både omsorgspersoner och ungdomar om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål.

Socialtjänsten ska i högre utsträckning vara lätt tillgänglig och finnas där medborgarna finns. Förvaltningen valde därför att lägga till en särskild fråga för att få svar på var man vill ha möten med socialtjänsten. Av de som svarat inom samtliga avdelningar önskar man ha möten hos socialtjänsten. Det är även intressant att majoriteten av ungdomarna vill träffas hos socialtjänsten. Svaren kommer enbart från de som har en pågående kontakt med verksamheterna, så det svarar inte för hur kommuninvånare i allmänhet vill komma i kontakt med socialtjänsten i Enköpings kommun vilket är viktigt att tänka på.

Hur vill du helst ha möten med socialtjänsten?



Fritextsvar

Det fanns även möjlighet att besvara frågan *Hur kan socialtjänstens stöd till dig bli bättre?* Flera svar har lämnats som är viktiga i socialtjänstens förbättringsarbete. Nedan följer några citat från de svar som lämnats;

"Stödet jag får är redan jättebra"

"Hjälp med praktik/arbete"

"Följ upp individer för se hur förbättring går"

"Det enda jag kan tänka mig är att man under en tid efter sin behandling kunde få insatt stöd om man väljer att bosätta sig i en annan kommun... om man inte kan eller vill flytta tillbaka till kommunen som haft ens placering"

"Mer återkoppling på samtal och sms"

"Bättre bakgrund om barn vid semester påläst om individfallet stora missförstånd"

"Att hitta tillvägagångssätt för sysselsättning för att öka möjligheterna till att kunna bli självförsörjande."

"Att skicka SMS och planera besöken utifrån vad som kan vara aktuellt under den kommande månaden. Att hitta möjlighet till ställen att kunna prata svenska på"

Analys

Resultaten ska tolkas med försiktighet då det är för litet för att göra generella slutsatser. De som valt att besvara enkäten är dock övervägande positiva till bemötande, tillgänglighet, stöd och delaktighet i mötet med socialtjänsten i Enköpings kommun.

Det behöver även tas hänsyn till att enkätundersökningen genomförts som en besöksundersökning där besökare som har en kontakt med myndighetsutövning eller öppna insatser tillfrågats om de vill delta och besvara enkäten. Resultaten visar därmed endast vad de som redan har en etablerad kontakt med socialtjänsten i kommunen tycker, och inte kommunens befolkning i allmänhet. Myndigheten för Vård och omsorgsanalys publicerade 2024 rapporten "Väl förtrogen" (2024:2) om befolkningens förtroende för socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer. I rapporten framkommer att förtroendet för socialtjänsten är relativt litet i jämförelse med andra institutioner men att många inte vet så mycket om socialtjänstens arbete. De som däremot haft kontakt med socialtjänsten, har en positiv erfarenhet och störst förtroende för socialtjänsten men att det främst är negativa erfarenheter som delas och sprids till andra personer. Det är därför viktigt att lyfta fram de positiva resultat som framkommer i brukarundersökningen, men även arbeta med att skapa en positiv bild av socialtjänsten till de som ännu inte kommit i kontakt med våra verksamheter.

Socialekreterare och familjebehandlare har gjort avvägningar utifrån ärendets situation om det varit lämpligt att tillfråga en individ om att delta. I ärenden som precis påbörjats och det endast varit 1 möte har man ibland valt att avvakta med att informera om enkäten utifrån enkätens frågeställningar. Avvägningen kan även innebära att man valt att inte tillfråga en individ om ärendet inneburit ett negativt besked eller det funnits svårigheter i situationen som inte gjort det lämpligt att tillfråga i en given situation. Det kan innebära att resultaten till viss del speglar upplevelsen från en viss målgrupp.

Svarsfrekvensen är ca 50% förutom i enkäten som riktas till ungdomar 13-20år i den social barn och ungdomsvården där svarsfrekvensen är 65%. Det är dock ett för litet antal, 15 personer, för att kunna dra några generella slutsatser då det endast redovisar vad en liten grupp tillfrågade individer tycker. Det ska också tas i beaktande att det endast är de som tillfrågats och valt att svara eller inte i samband med enkätperioden som räknas in, inte samtliga i en viss målgrupp som har kontakt med nämndens verksamheter.

Återkoppling till berörda verksamheter och föreslagna åtgärder

Resultaten från brukarundersökningen behöver kompletteras med annan information som t.ex. klagomål och synpunkter som lämnas till verksamheterna. Det kan även vara en möjlighet att genomföra andra typer av undersökningar för att mäta verksamhetens kvalitet, t.ex. i samband med avslutade utredningar eller behandlingsinsatser för att få en större förståelse för hur man upplever kontakten med socialtjänstens genom en helhetsprocess.

Resultaten har återkopplats till samtliga avdelningar som deltagit i brukarundersökningen för gemensam dialog och analys. Avdelningarna ansvarar för att vidta åtgärder för att förbättra verksamheten utifrån resultaten som framkommit. En åtgärd som föreslagits är att införa en enkät som skickas ut i samband med att utredning avslutas inom barn och familj för att få en ökad förståelse av hur brukare upplever hela processen med socialtjänstens myndighetsutövning.

Inom öppna insatser social barn och ungdomsvård kommer man arbeta vidare med hur man informerar den enskilde om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål.

Bilaga 1

Frågor i enkät som avser myndighetskontakt med tillhörande svarsalternativ; mycket nöjd/lätt, ganska nöjd/lätt, ganska missnöjd/svårt, mycket missnöjd/svårt eller ingen åsikt/vet inte.

- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreterare (t.ex. via telefon, sms, e-post)?
- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?
- Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?
- Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?
- Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

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

Tilläggsfrågor;

- Hur vill du helst ha möten med socialtjänsten?
digitalt videomöte, hos socialtjänsten, hembesök, via telefon, annat
- Hur kan socialtjänstens stöd till dig bli bättre? (fritextsvar)

Frågor i enkät som avser öppna insatser

- Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från familjebehandlaren?
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med familjebehandlaren?
- Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av familjebehandlaren?
- Tycker du att familjebehandlaren förstår din situation?
- Har kontakten med familjebehandlaren gjort att din situation har förändrats?
- Får du prata med familjebehandlaren om saker som är viktiga för dig?
- Frågar familjebehandlaren dig om hur din situation kan förändras?
- Har kontakten med familjebehandlaren gjort att ditt/dina barns situation har förändrats?
- Har du fått information om vart du kan lämna synpunkter eller klagomål?
- Hur många gånger har du träffat familjebehandlaren?

Tilläggsfrågor;

- Hur vill du helst ha möten med socialtjänsten?
- Hur kan socialtjänstens stöd till dig bli bättre? (fritextsvar)