

# **Ekonomiskt bistånd**

## **Bollnäs**

## Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioners (SKR) nationella brukarundersökningar inom socialtjänsten är årliga undersökningar som genomförs för flera olika målgrupper och verksamheter inom individ- och familjeomsorg och funktionshinderområdet samt till placerade barn och unga. Undersökningen har hanterats av analysföretaget Enkätfabriken på uppdrag av deltagande kommuner och privata aktörer. Att delta i undersökningen är frivilligt. Kommunerna samt de privata aktörerna har själva valt vilka delar av verksamheten som undersökningen genomfördes i.

IFO-undersökningen är en besöksundersökning som genomförs under en månad, men kan förlängas för att ge ett större underlag. Alla brukare som har ett möte eller besök under undersökningsperioden ska erbjudas att delta i undersökningen. Kommuner avgör själva när under undersökningsperioden 1 sept-31 okt. som undersökningen genomförs.

Denna rapport gäller: Ekonomiskt bistånd

Mer information om undersökningen finns på:

<https://skr.se/skr/tjanster/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html>

[www.enkatfabriken.se/skr](http://www.enkatfabriken.se/skr)

## Tillvägagångssätt

Undersökningen genomförs huvudsakligen genom en webbenkät med unika inloggningskoder för varje brukare. Det innebär att en brukare enbart kan svara på enkäten en gång, vilket är en förutsättning för att resultat och svarsfrekvens ska vara korrekt. Brukarna har bjudits in att delta i samband med möte/besök. Enkäten har lämnats till brukaren via antingen e-post, sms, en utskrivnen kodtalong eller en pappersenkät. Resultatet från eventuella pappersenkäter har matats in i webbenkätverktyget av antingen kommunernas eller Enkätfabrikens personal.

## Svarsfrekvens

Antal brukare som ingick i målgruppen för enkäten var 116. Totalt sett har 49 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 42 procent. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultatet ska tolkas med försiktighet.

## Resultatredovisning

För att underlätta för kommuner och verksamheter beräknas resultaten för brukarundersökningarna 2022 på samma sätt här som resultaten i Kolada. Det innebär att svarsalternativen "vet inte/vill inte svara" exkluderas från beräkningen, så att resultatet summerar till hundra procent utan alternativet "vet inte/vill inte svara". För att visa hur många som svarat "vet inte/vill inte svara" på en fråga, redovisas även den informationen.

Resultat redovisas inte för frågor med färre än fem svar.

Summan av andelarna för de två positiva svarsalternativen är det resultat som presenteras i Kolada. Tänk dock på att avrundningar kan göra att det skiljer en procent uppåt eller neråt från resultatet i Kolada.

"Nationellt" i tabellerna visar det sammanslagna resultatet för samtliga kommuner som har deltagit undersökningen.

## Avrundningar

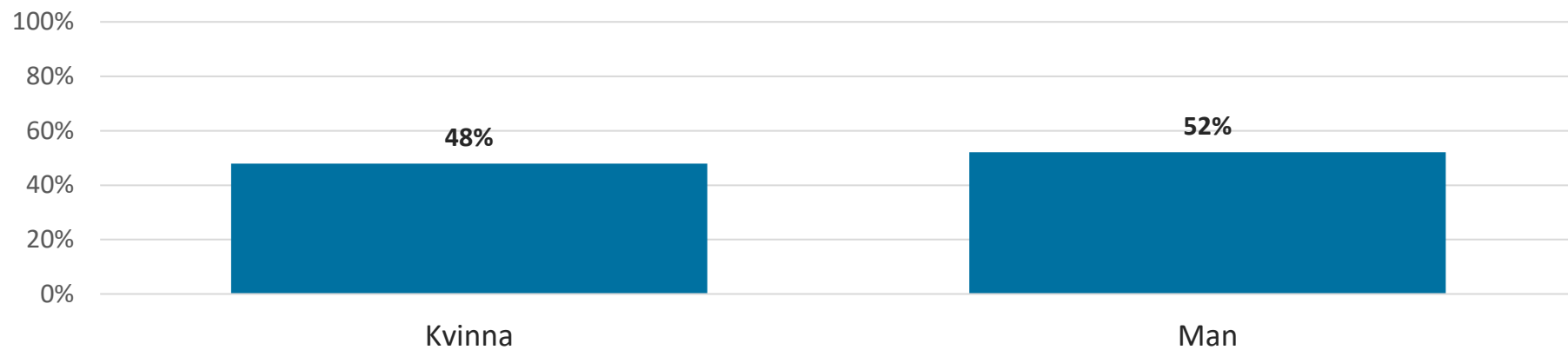
När ni tar del av resultatet är det viktigt att känna till att det förekommer avrundningar i redovisningen. Det kan göra att det framstår som att resultatet summerar till något mer eller mindre än 100 procent för en fråga, även om så inte är fallet. Om exempelvis 50,5 procent svarat ett alternativ, och 49,5 svarat ett annat, innebär avrundningarna att det kommer att redovisas som 51 respektive 50 procent. Detta är dock inget fel, utan en effekt av avrundningar.

## Redovisning av kön

Av anonymitetsskäl redovisas resultat uppdelat på kön enbart i rapporter på kommunnivå, och då endast om det finns minst fem svar från såväl män som kvinnor. På frågan om könstillhörighet redovisas antal svar endast om det finns minst fem svar från såväl män som kvinnor samt fem svar i kategorin vill inte svara/annat. Om könsuppdelade resultat saknas i en rapport, beror det på att det inte finns tillräckligt många svar i någon av grupperna.

**Resultat**

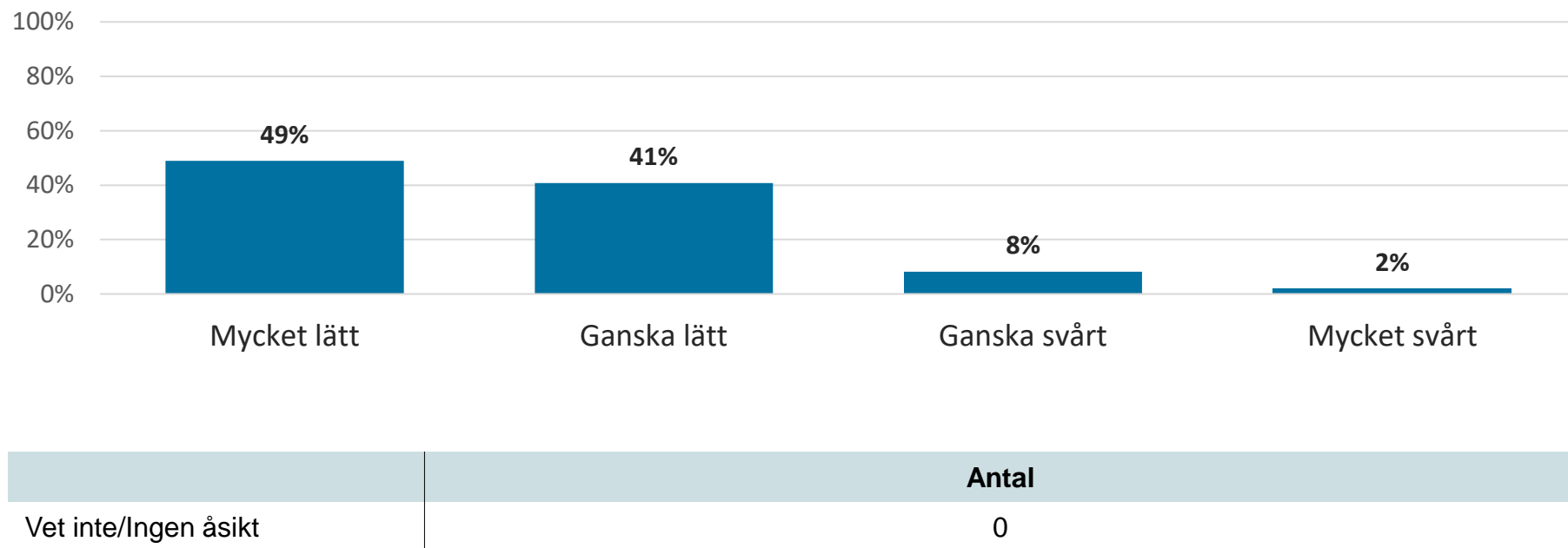
## Är du...? Resultat för 2022



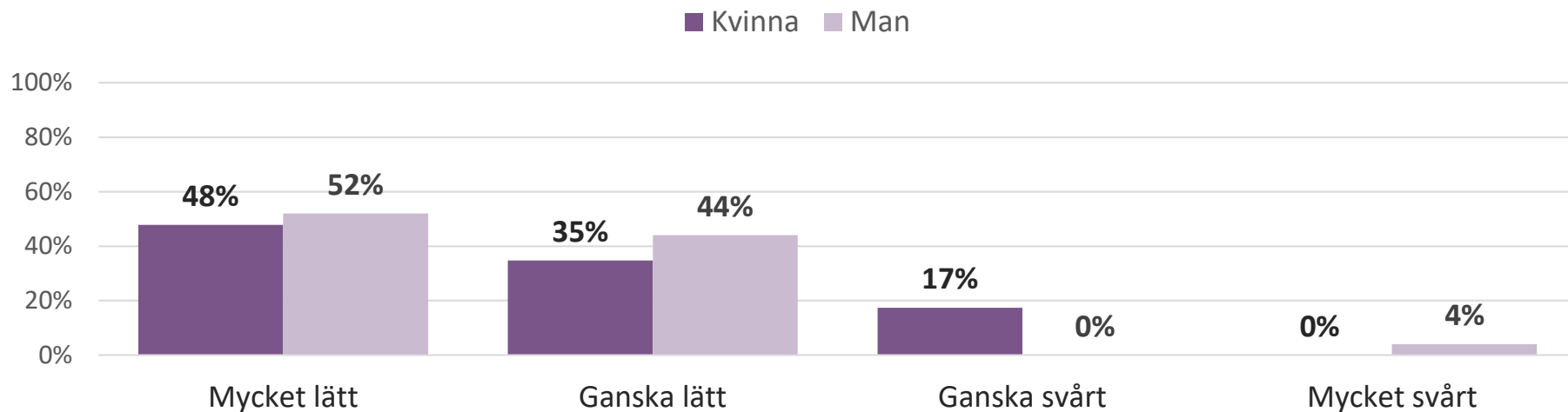
## Är du...?

|                   | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|-------------------|---------|------|------|------------|------|------|
|                   | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar</i> | -       | -    | -    | 5157       | 3931 | 2729 |
| Kvinna            | 48 %    | -    | -    | 51 %       | 50 % | 49 % |
| Man               | 52 %    | -    | -    | 49 %       | 50 % | 51 % |

## Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)? Resultat för 2022



## Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)? Resultat för 2022



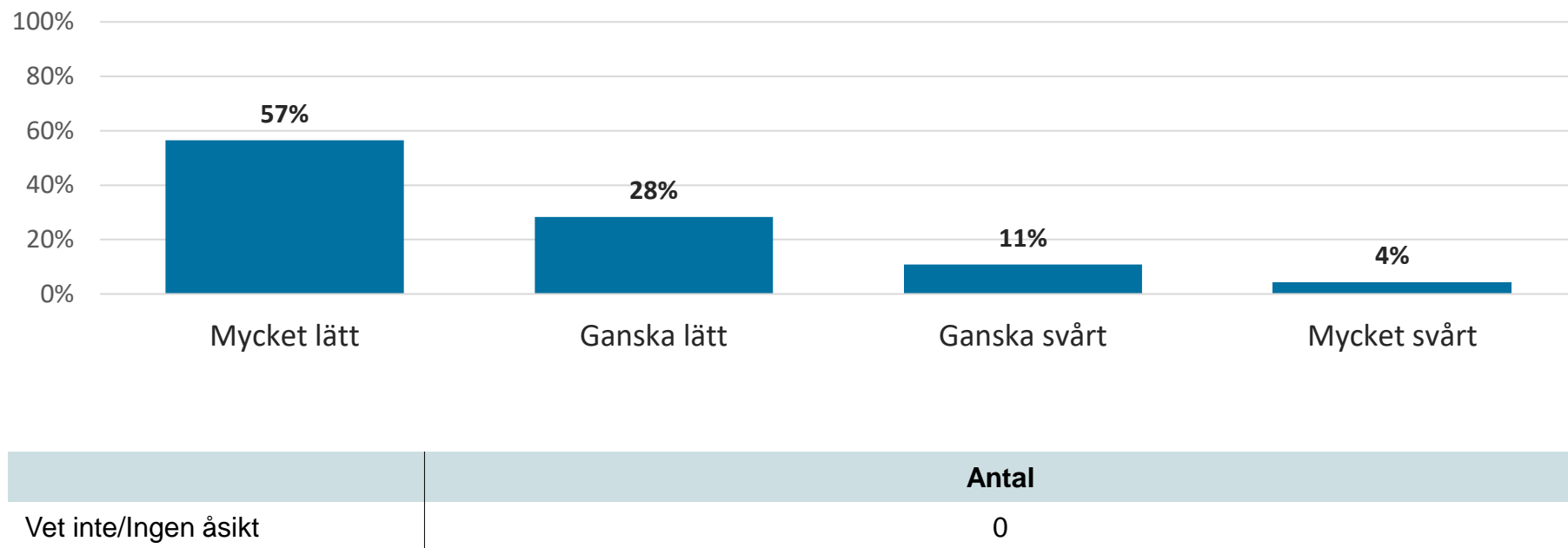
|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 0      | 0   |



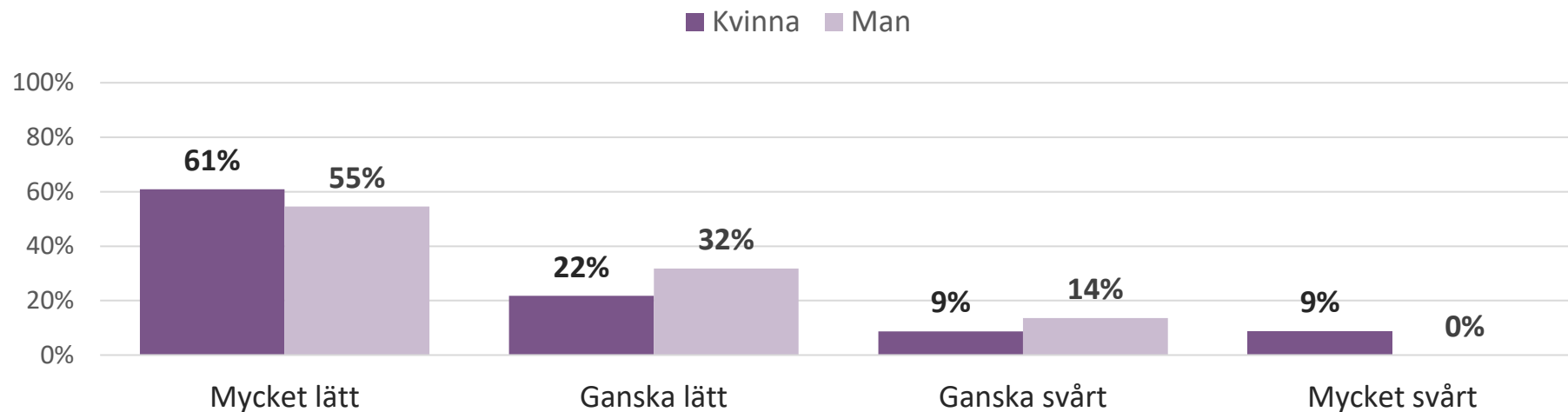
## Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

|  | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|--|---------|------|------|------------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 49      | 7    | -    | 5111       | 3883 | 2708 |
| Mycket lätt                                  | 49 %    | 29 % | -    | 48 %       | 46 % | 43 % |
| Ganska lätt                                  | 41 %    | 0 %  | -    | 41 %       | 40 % | 41 % |
| Ganska svårt                                 | 8 %     | 71 % | -    | 8 %        | 9 %  | 11 % |
| Mycket svårt                                 | 2 %     | 0 %  | -    | 3 %        | 4 %  | 5 %  |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 0       | 0    | -    | 130        | 100  | 68   |

## Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? Resultat för 2022



## Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? Resultat för 2022

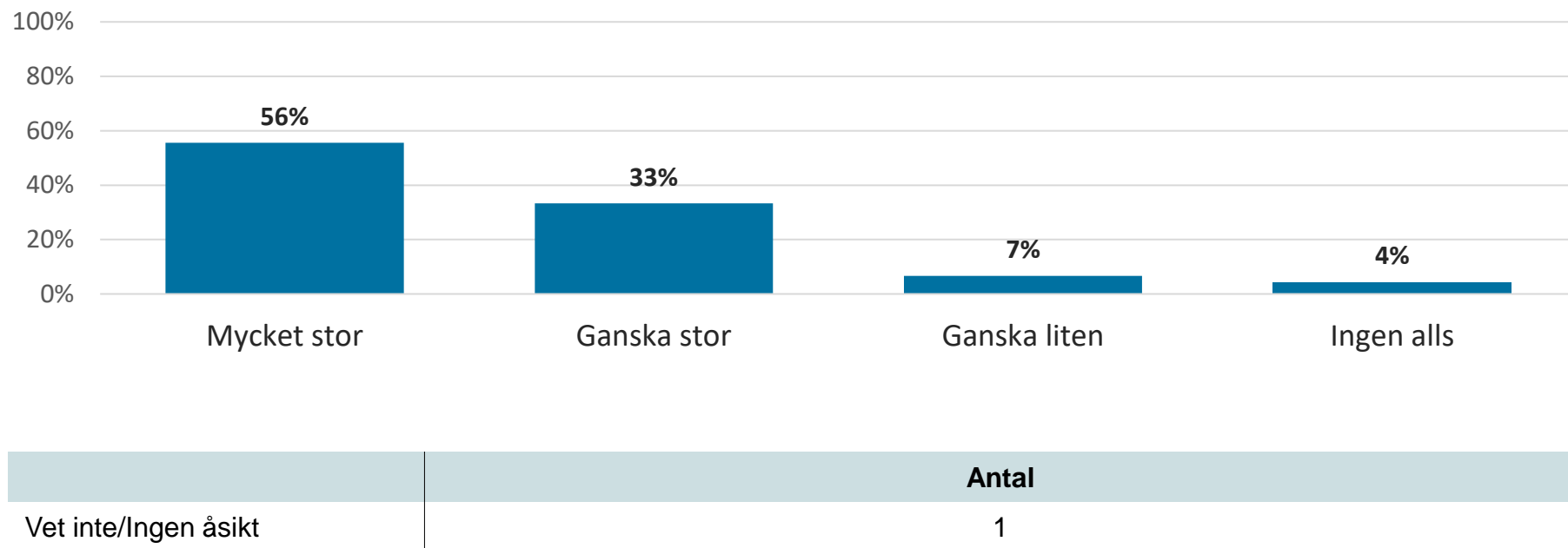


|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 0      | 0   |

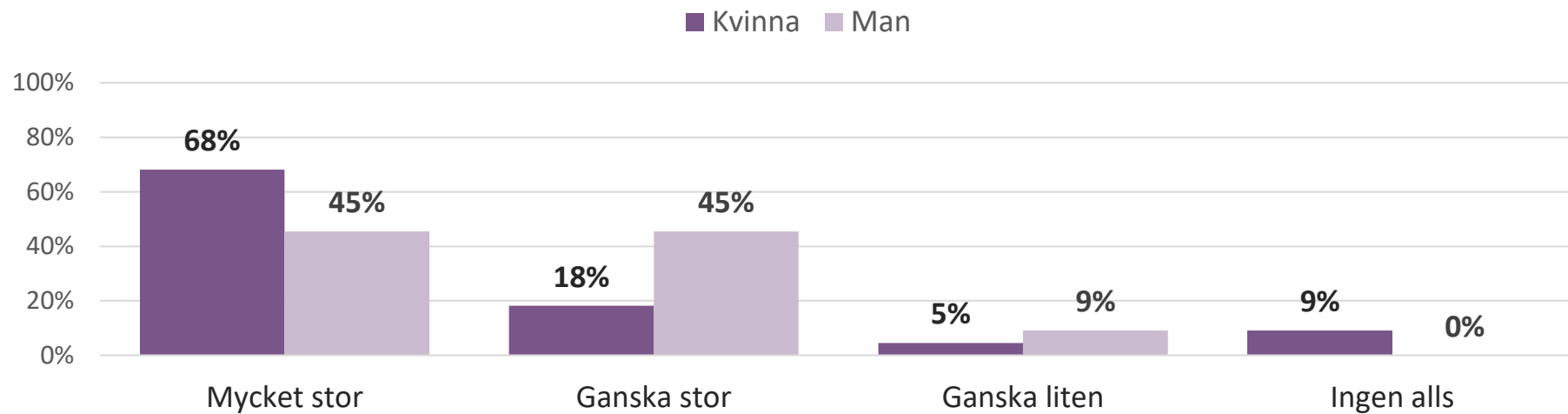
## Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

|  | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|--|---------|------|------|------------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 46      | 7    | -    | 5090       | 3841 | 2684 |
| Mycket lätt                                  | 57 %    | 29 % | -    | 46 %       | 45 % | 43 % |
| Ganska lätt                                  | 28 %    | 14 % | -    | 43 %       | 42 % | 43 % |
| Ganska svårt                                 | 11 %    | 57 % | -    | 9 %        | 10 % | 10 % |
| Mycket svårt                                 | 4 %     | 0 %  | -    | 2 %        | 3 %  | 4 %  |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 0       | 0    | -    | 91         | 93   | 54   |

## Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? Resultat för 2022



## Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? Resultat för 2022

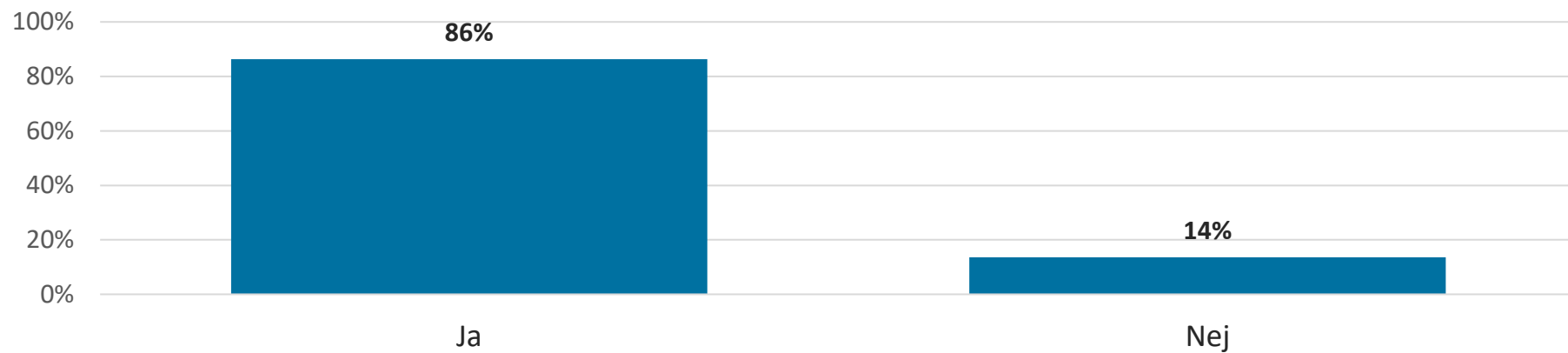


|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 1      | 0   |

## Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

|  | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|--|---------|------|------|------------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 45      | 7    | -    | 4941       | 3706 | 2633 |
| Mycket stor                                  | 56 %    | 29 % | -    | 50 %       | 48 % | 47 % |
| Ganska stor                                  | 33 %    | 0 %  | -    | 36 %       | 34 % | 34 % |
| Ganska liten                                 | 7 %     | 29 % | -    | 11 %       | 13 % | 14 % |
| Ingen alls                                   | 4 %     | 43 % | -    | 4 %        | 5 %  | 5 %  |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 1       | 0    | -    | 233        | 214  | 117  |

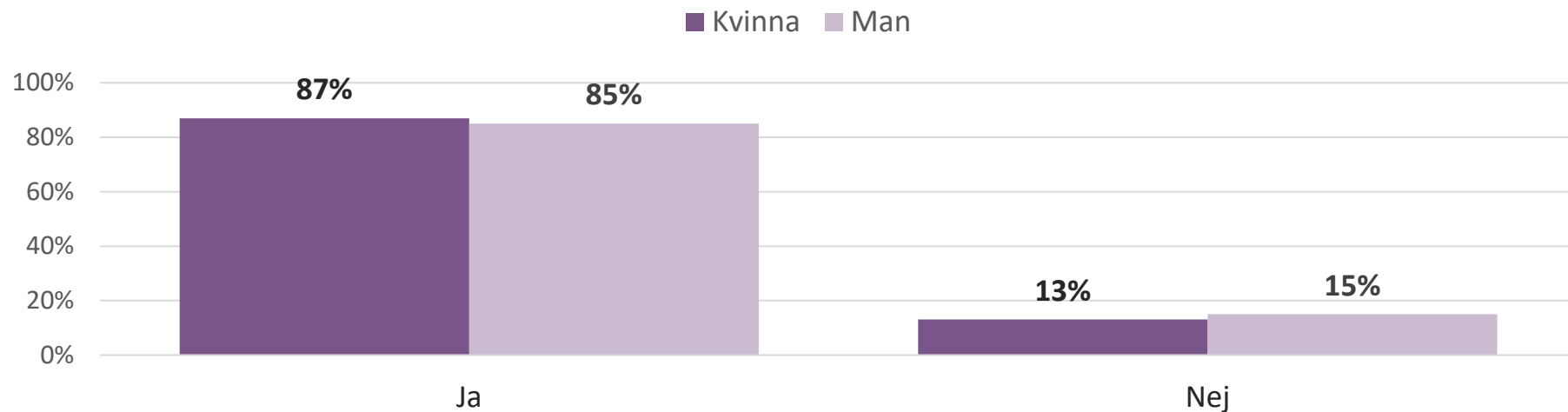
## Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? Resultat för 2022



|                      | Antal |
|----------------------|-------|
| Vet inte/Ingen åsikt | 2     |



## Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? Resultat för 2022

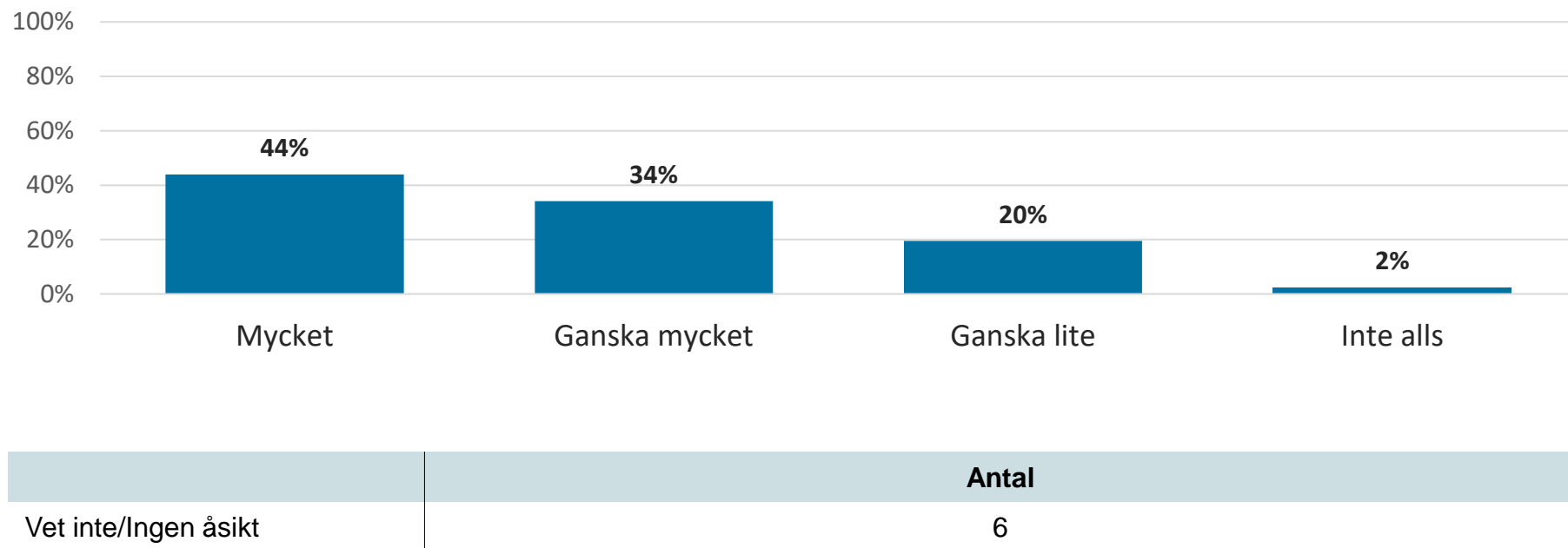


|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 0      | 2   |

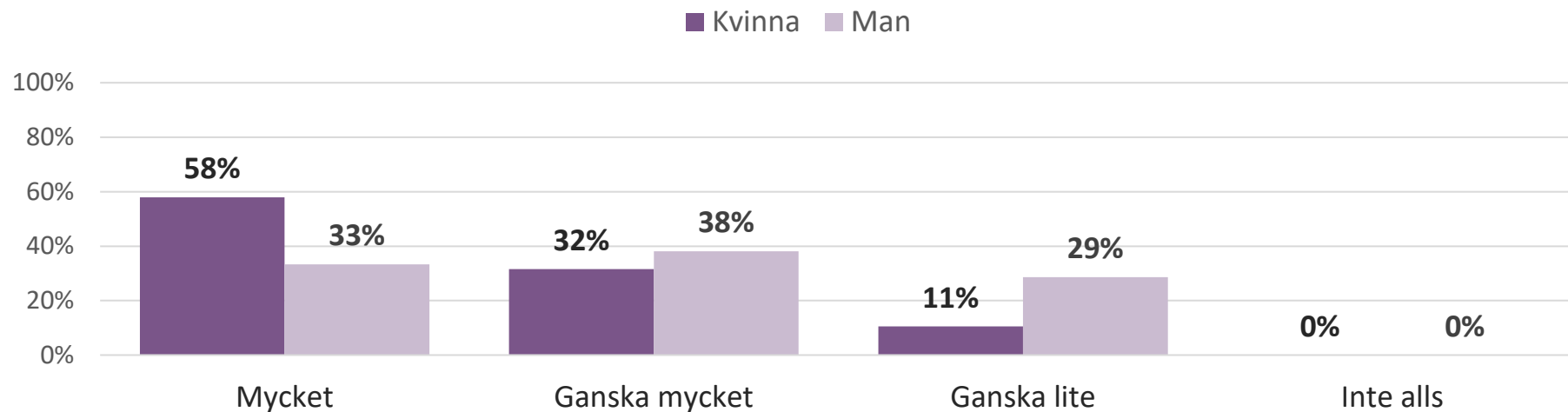
## Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

|  | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|--|---------|------|------|------------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 44      | 5    | -    | 4441       | 3301 | 2358 |
| Ja   | 86 %    | 80 % | -    | 86 %       | 82 % | 80 % |
| Nej  | 14 %    | 20 % | -    | 14 %       | 18 % | 20 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 2       | 2    | -    | 723        | 633  | 391  |

## Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2022



## Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2022

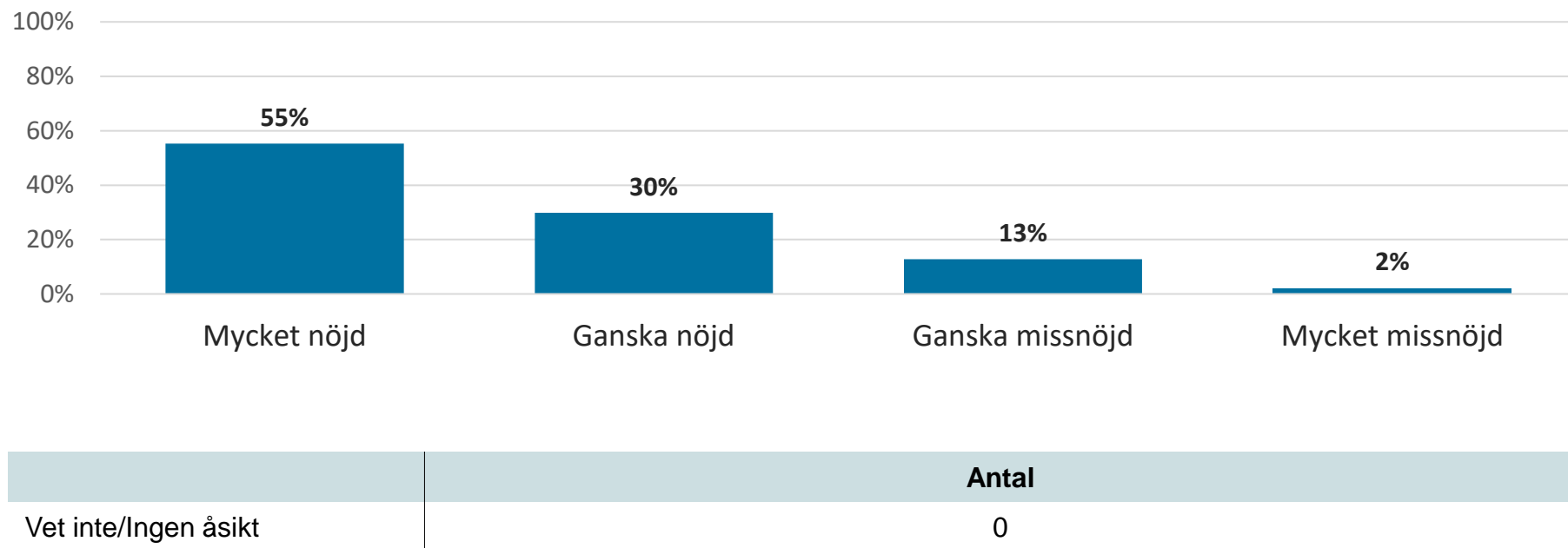


|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 3      | 3   |

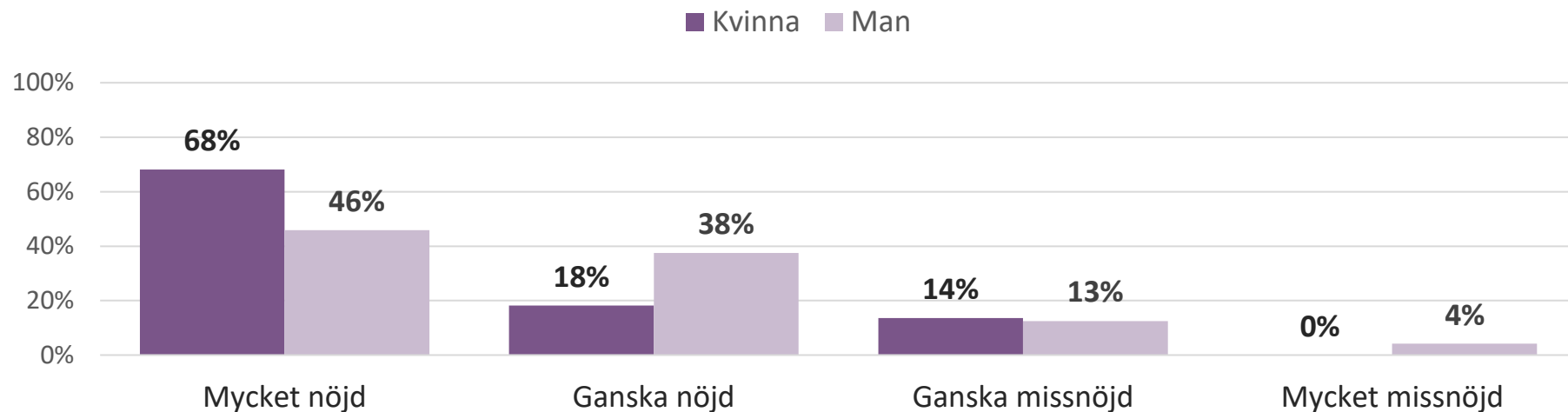
## Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

|  | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|--|---------|------|------|------------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 41      | 6    | -    | 4409       | 3371 | 2358 |
| Mycket                                       | 44 %    | 33 % | -    | 27 %       | 28 % | 25 % |
| Ganska mycket                                | 34 %    | 17 % | -    | 41 %       | 38 % | 39 % |
| Ganska lite                                  | 20 %    | 33 % | -    | 24 %       | 25 % | 26 % |
| Inte alls                                    | 2 %     | 17 % | -    | 8 %        | 9 %  | 10 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 6       | 1    | -    | 763        | 534  | 389  |

## Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2022



## Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2022



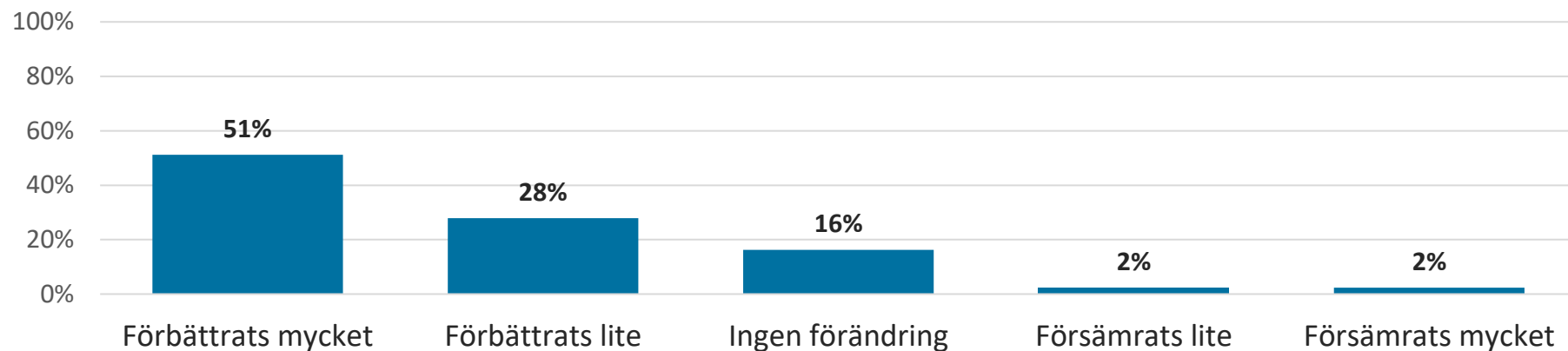
|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 0      | 0   |

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

|  | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|--|---------|------|------|------------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 47      | 6    | -    | 4960       | 3767 | 2640 |
| Mycket nöjd                                  | 55 %    | 17 % | -    | 44 %       | 44 % | 42 % |
| Ganska nöjd                                  | 30 %    | 67 % | -    | 42 %       | 41 % | 42 % |
| Ganska missnöjd                              | 13 %    | 0 %  | -    | 8 %        | 9 %  | 9 %  |
| Mycket missnöjd                              | 2 %     | 17 % | -    | 5 %        | 6 %  | 7 %  |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 0       | 1    | -    | 218        | 155  | 102  |

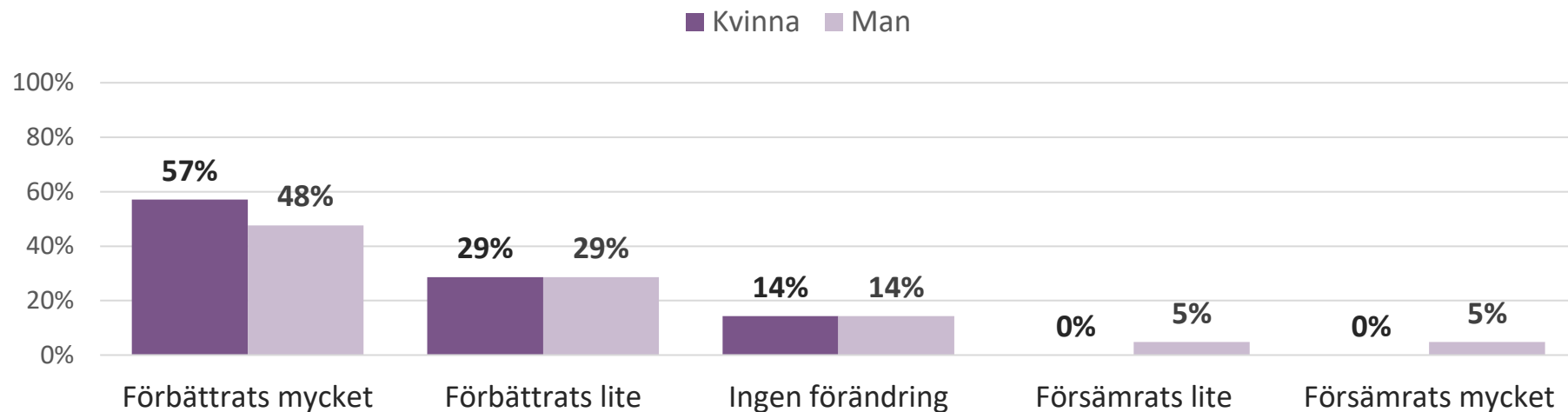


## Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2022



| Antal                |   |
|----------------------|---|
| Vet inte/Ingen åsikt | 2 |

## Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2022



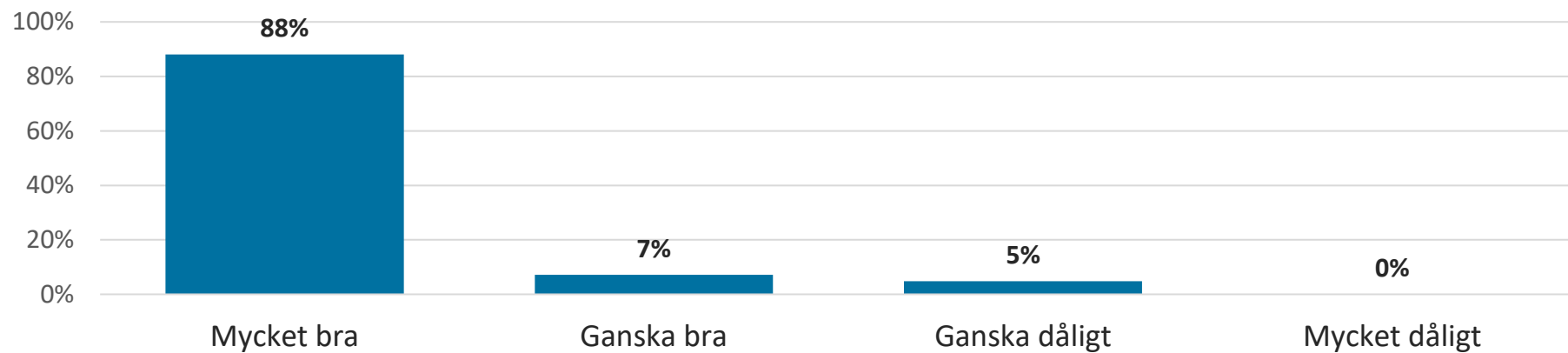
|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 1      | 1   |

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

|  | Bollnäs |      |      | Nationellt |      |      |
|--|---------|------|------|------------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 | 2022       | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 43      | 6    | -    | 4684       | 3584 | 2517 |
| Förbättrats mycket                           | 51 %    | 0 %  | -    | 44 %       | 44 % | 40 % |
| Förbättrats lite                             | 28 %    | 33 % | -    | 36 %       | 34 % | 37 % |
| Ingen förändring                             | 16 %    | 50 % | -    | 14 %       | 15 % | 16 % |
| Försämrats lite                              | 2 %     | 0 %  | -    | 3 %        | 3 %  | 3 %  |
| Försämrats mycket                            | 2 %     | 17 % | -    | 4 %        | 4 %  | 4 %  |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 2       | 1    | -    | 383        | 285  | 180  |

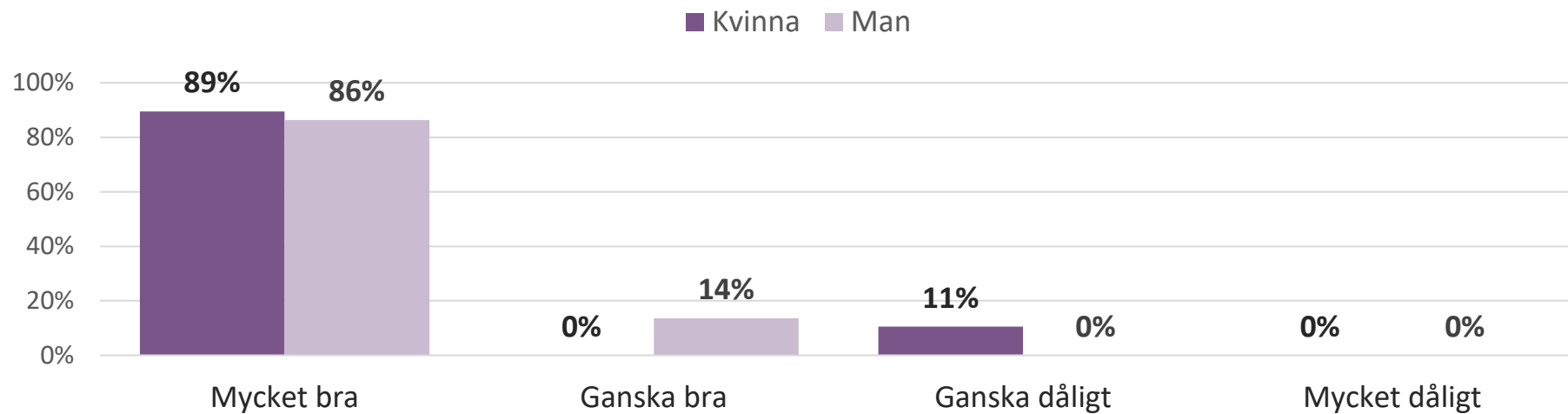
## **Tilläggsfrågor**

## Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare? Resultat för 2022



| Antal                |   |
|----------------------|---|
| Vet inte/Ingen åsikt | 4 |

## Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare? Resultat för 2022



|                      | Kvinna | Man |
|----------------------|--------|-----|
| Vet inte/Ingen åsikt | 2      | 2   |

## Hur upplever du bemötandet från din socialsekreterare?

|  | Bollnäs |      |      |
|--|---------|------|------|
|  | 2022    | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 42      | 5    | -    |
| Mycket bra                                   | 88 %    | 60 % | -    |
| Ganska bra                                   | 7 %     | 20 % | -    |
| Ganska dåligt                                | 5 %     | 20 % | -    |
| Mycket dåligt                                | 0 %     | 0 %  | -    |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt</i>                  | 4       | 1    | -    |