

Missbruks- och beroendevård

Falun, Missbruksenheten

F  LUN

Bakgrund

Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) organiserar årligen nationella brukarundersökningar för flera olika målgrupper och verksamheter inom individ- och familjeomsorg, funktionshinderområdet samt till placerade barn och unga. Drygt 200 kommuner har deltagit i någon av de fem brukarundersökningarna 2023.

Undersökningen hanteras av analysföretaget Enkätfabriken. Beställare är kommuner och privata aktörer. Deltagande i brukarundersökningen är frivilligt. Kommuner samt privata aktörer bestämmer själva vilka undersökningar de deltar i samt när genomförandet ska ske under undersökningsperioden. Undersökningen är en besöksundersökning vilket innebär att undersökningen genomförs i samband med besök hos eller möte med socialtjänsten, det vill säga att enbart de brukare som har ett möte med en socialsekreterare inom undersökningsperioden ingår i undersökningen.

Denna rapport gäller: Missbruks- och beroendevård

Mer information om undersökningen finns på:

<https://skr.se/skr/tjanster/oppnajakamforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html>
www.enkatfabriken.se/skr

Tillvägagångssätt

Undersökningen genomförs huvudsakligen genom en webbenkät med unika inloggningskoder för varje enskild individ. Det innebär att en enskild individ enbart kan svara på enkäten en gång, vilket är en förutsättning för att resultat och svarsfrekvens ska vara korrekt. De enskilda individerna kan delta via antingen e-post, sms, en utskreven kodtalong eller en pappersenkät. Resultatet från pappersenkäter har matats in i webbenkätverktyget av antingen kommunernas eller Enkätfabrikens personal.

Svarsfrekvens

Antal enskilda individer som ingick i målgruppen för enkäten var 97. Totalt sett har 43 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 44 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 2023 på samma sätt som resultaten i Kolada. Det innebär att svarsalternativen "vet inte/vill inte svara" exkluderas från beräkningen, så att resultatet summerar till hundra procent utan alternativen "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 visas inte för frågor med färre än fem svar.

Det resultat som presenteras i Kolada är summan av andelarna för de två positiva svarsalternativen. Det sammanslagna resultatet för samtliga kommuner som har deltagit i undersökningen visas som "nationellt" i tabellerna.

Avrundningar

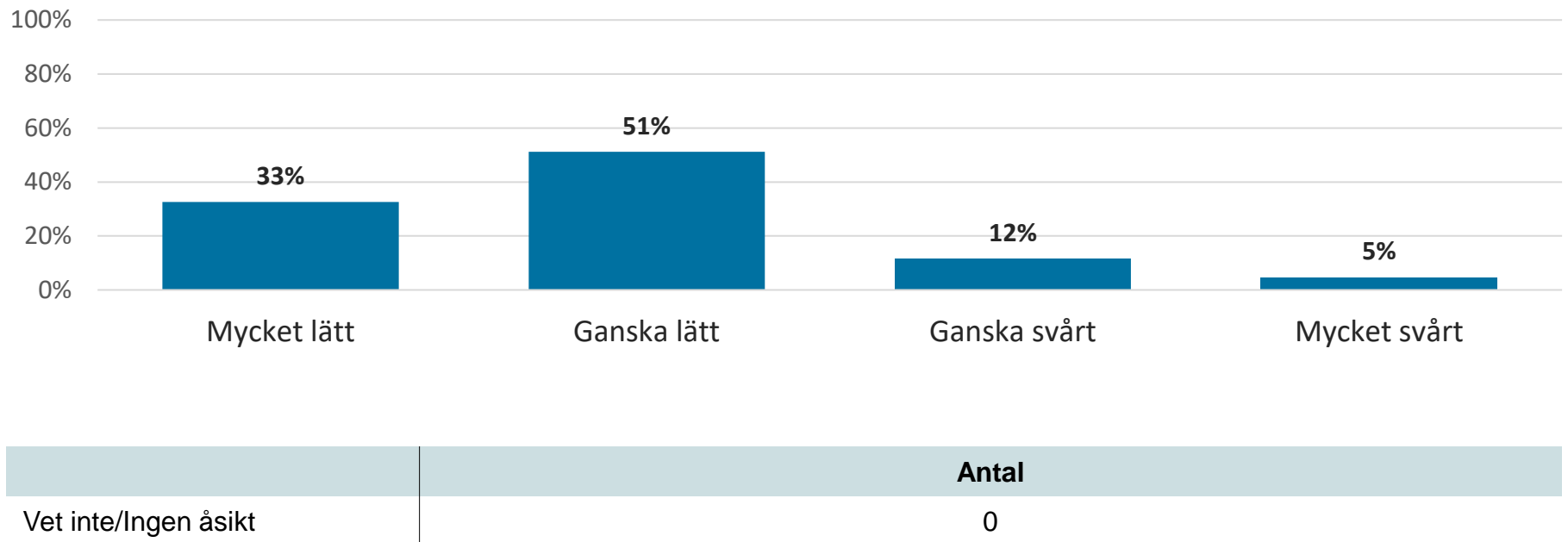
Det viktigt att känna till att det förekommer avrundningar i redovisningen. Detta kan göra att det skiljer en procent uppåt eller neråt från resultatet i Kolada. Det kan även göra att resultatet summerar till något mer eller mindre än 100 procent för en fråga, även om så inte är fallet. Om exempelvis 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 kvinnor som män. Om könsuppdelade resultat saknas i en rapport, beror det på att det inte finns tillräckligt många svar i någon av grupperna.

Resultat

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)? Resultat för 2023



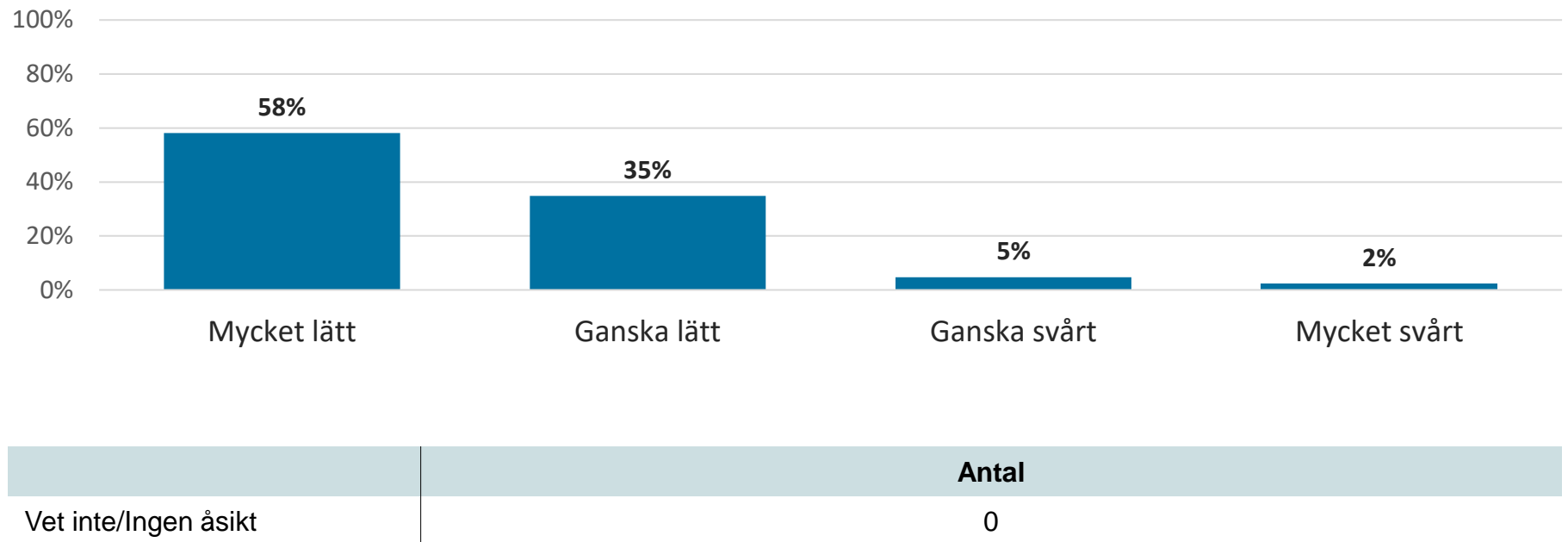
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

| | Missbruksenheten | | | | Falun | | | | Nationellt | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 43 | - | - | - | 43 | 34 | 39 | - | 1576 | 1458 | 1341 | 1112 |
| Mycket lätt | 33 % | - | - | - | 33 % | 24 % | 26 % | - | 55 % | 49 % | 48 % | 48 % |
| Ganska lätt | 51 % | - | - | - | 51 % | 59 % | 67 % | - | 38 % | 41 % | 43 % | 45 % |
| Ganska svårt | 12 % | - | - | - | 12 % | 15 % | 5 % | - | 6 % | 7 % | 7 % | 5 % |
| Mycket svårt | 5 % | - | - | - | 5 % | 3 % | 3 % | - | 2 % | 2 % | 3 % | 2 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i> | 0 | - | - | - | 0 | 0 | 1 | - | 92 | 77 | 76 | 68 |

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

- Finns nästan alltid tillgänglig, toppenbra
- Aldrig haft svårt att få kontakt, med andra ord pålitlig och alltid tillgänglig
- <NAME> gör ett kanon jobb
- Fick ringa flera gånger varje gång mitt namn kändes så byttes tonen så fick lov å säga att en anonym ungdom behöver hjälp för de skulle gå
- Jag tycker jag får kontakt relativt snabbt och är väldigt nöjd med det!
- Man har inget direktnummer till handläggarna vilket ofta gör att man får vänta ett par dagar innan man får kontakt
- Jag får bra kontakt med socialsekreteraren.
- Dom ringer alltid upp när jag söker dom
- Det tar upp till 3 dagar men det brukar gå fortare.
- Dom ringer sällan upp
- Egentligen är det dem som ringer upp och får tag i mig. Så svaret kanske borde vara omöjligt, just saying

Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? Resultat för 2023



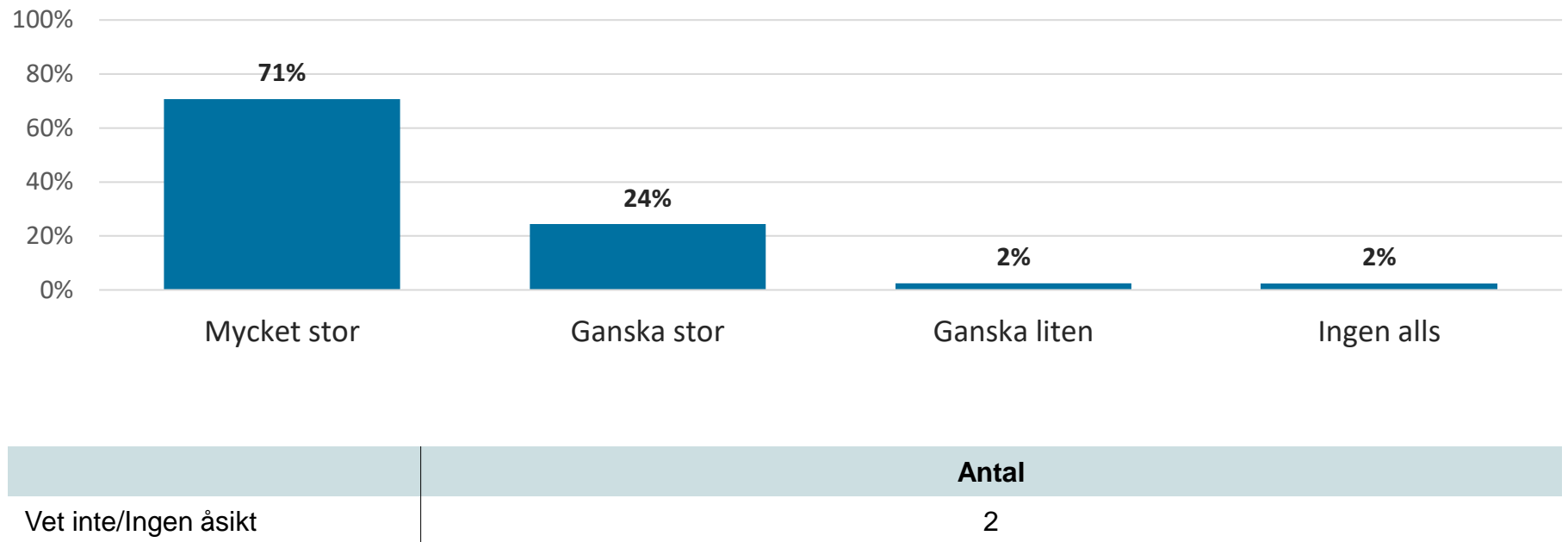
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

| | Missbruksenheten | | | | Falun | | | | Nationellt | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 43 | - | - | - | 43 | 34 | 37 | - | 1626 | 1489 | 1357 | 1146 |
| Mycket lätt | 58 % | - | - | - | 58 % | 56 % | 65 % | - | 62 % | 58 % | 58 % | 57 % |
| Ganska lätt | 35 % | - | - | - | 35 % | 35 % | 32 % | - | 33 % | 37 % | 35 % | 38 % |
| Ganska svårt | 5 % | - | - | - | 5 % | 6 % | 3 % | - | 4 % | 4 % | 5 % | 4 % |
| Mycket svårt | 2 % | - | - | - | 2 % | 3 % | 0 % | - | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i> | 0 | - | - | - | 0 | 0 | 1 | - | 36 | 33 | 47 | 25 |

Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? (Fritext kommentarer)

- Alltid en tydlig kommunikation
- Om det är något som jag inte skulle förstå så skulle jag fråga. Jag har tillit till min handläggare och tycker vi har en väldigt bra, öppen och rak kommunikation.
- Om det blir missförstånd brukar det vara mitt fel.
- Inga bekymmer
- Sällan till inga missförstånd.
- Bra kommunikation, får ofta hjälp med dom frågor jag har.
- Det är tydligt.
- Under perioder då brukaren är i störst behov av hjälp vore mänsklig kontakt det allra bästa - då i form av fys. Möten
- Inga problem. <NAME> har en förmåga att anpassa sig efter individnivå och möter upp därefter.

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? Resultat för 2023



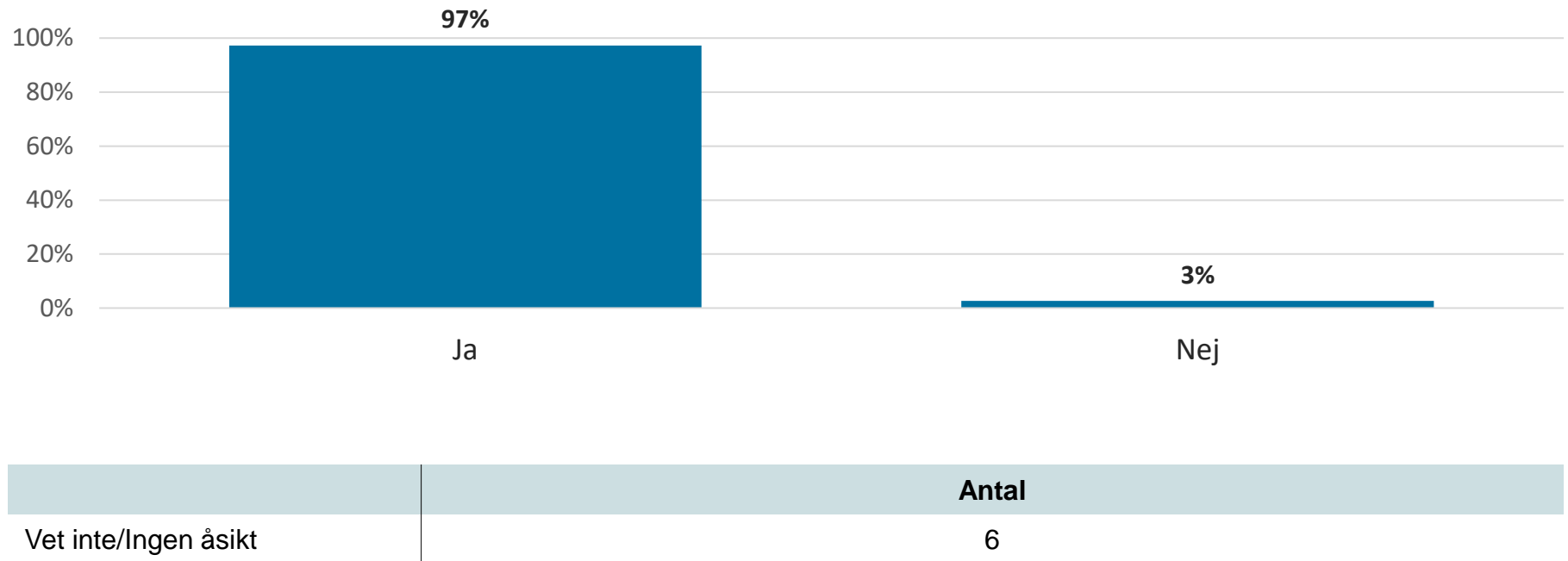
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

| | Missbruksenheten | | | | Falun | | | | Nationellt | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 41 | - | - | - | 41 | 31 | 37 | - | 1597 | 1475 | 1349 | 1132 |
| Mycket stor | 71 % | - | - | - | 71 % | 58 % | 65 % | - | 67 % | 65 % | 65 % | 62 % |
| Ganska stor | 24 % | - | - | - | 24 % | 26 % | 35 % | - | 27 % | 27 % | 26 % | 30 % |
| Ganska liten | 2 % | - | - | - | 2 % | 13 % | 0 % | - | 5 % | 6 % | 6 % | 7 % |
| Ingen alls | 2 % | - | - | - | 2 % | 3 % | 0 % | - | 1 % | 2 % | 3 % | 1 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i> | 2 | - | - | - | 2 | 1 | 3 | - | 71 | 49 | 57 | 39 |

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation? (Fritext kommentarer)

- Min handläggare har det finaste hjärtat som finns
- Genuint intresserad av att hjälpa mig och vill mitt bästa
- Sket fullständigt i vår överenskommelse och meddelade inte mig jag om kraven som jag hade efterfrågat var omöjliga så har behövt få upp hoppet för å få de krossat ännu en gång av samhället
- Jag känner att min handläggare visar förståelse, och det gör att jag känner mig väldigt trygg å att jag kan vara ärlig med henne.
- Helt underbar!
- Jag får mer hjälp än vad jag frågar efter
- Känner mig förstådd och hjälpt
- Har den bästa kontakten på många år, är mycket nöjd med hur jag blir behandlad av min socialsekreterare!
- Bra! Försöker alltid hitta en lösning.
- Mycket bra förståelse känner att man blir lyssnad på och hjälper mig få den hjälp som jag faktiskt ber om
- Empatisk och välmenande. I just mitt fall skulle min handläggare gärna få kommentera el. påpeka ofrivillig humor.
- Kunde inte haft en bättre handläggare.

Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? Resultat för 2023



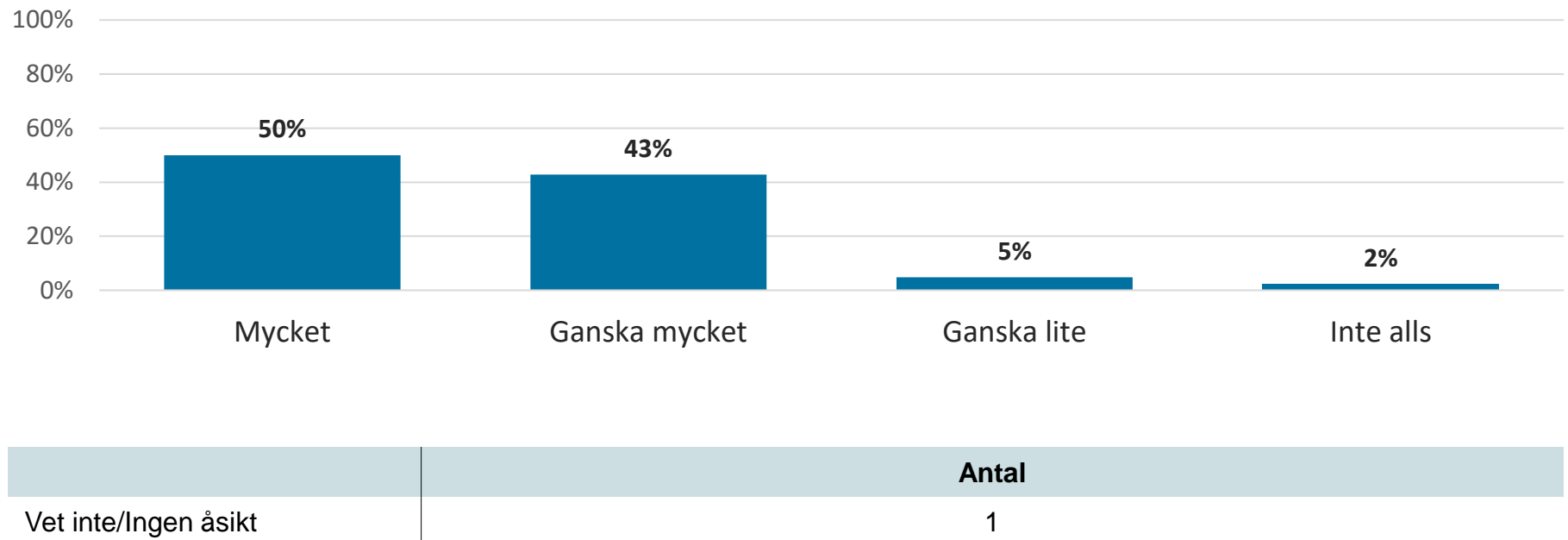
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

| | Missbruksenheten | | | | Falun | | | | Nationellt | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|-------|------|------------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 37 | - | - | - | 37 | 27 | 31 | - | 1512 | 1392 | 1274 | 1077 |
| Ja | 97 % | - | - | - | 97 % | 93 % | 100 % | - | 94 % | 94 % | 92 % | 94 % |
| Nej | 3 % | - | - | - | 3 % | 7 % | 0 % | - | 6 % | 6 % | 8 % | 6 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i> | 6 | - | - | - | 6 | 7 | 9 | - | 145 | 131 | 127 | 101 |

Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras? (Fritext kommentarer)

- Kontinuerligt, ..Hur jag tänker, mår och vill göra kring saker.
- Jag tror vi är ganska överens med att min situation ser väldigt bra ut just nu och att den förändringen jag gör är endast positiv.
- Hjälp med praktik och sånt.
- Vi bollar en del
- Ja, men skulle kunna föreslå mer själv - socialsekreteraren alltså.
- Frågar alltid efter min åsikt gentemot situationen.

Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2023



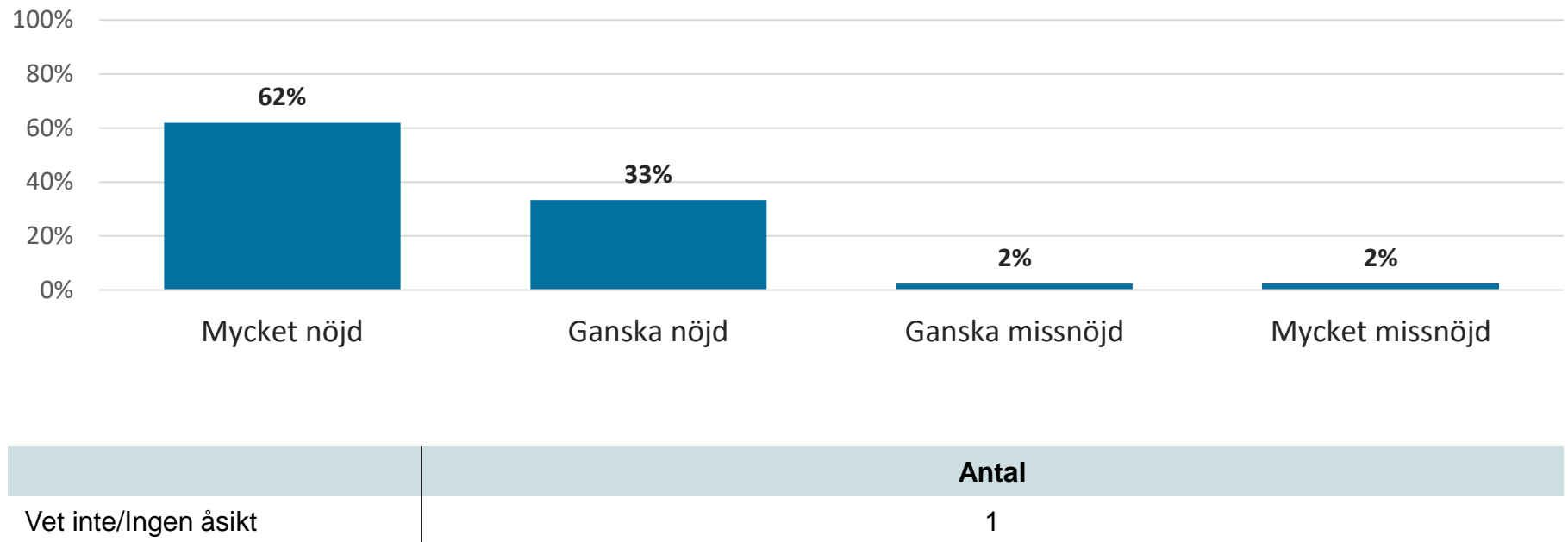
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

| | Missbruksenheten | | | | Falun | | | | Nationellt | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 42 | - | - | - | 42 | 30 | 36 | - | 1507 | 1378 | 1274 | 1062 |
| Mycket | 50 % | - | - | - | 50 % | 43 % | 50 % | - | 36 % | 37 % | 36 % | 33 % |
| Ganska mycket | 43 % | - | - | - | 43 % | 37 % | 39 % | - | 47 % | 46 % | 45 % | 48 % |
| Ganska lite | 5 % | - | - | - | 5 % | 13 % | 8 % | - | 12 % | 13 % | 14 % | 14 % |
| Inte alls | 2 % | - | - | - | 2 % | 7 % | 3 % | - | 4 % | 4 % | 5 % | 5 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i> | 1 | - | - | - | 1 | 4 | 4 | - | 159 | 151 | 126 | 112 |

Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen? (Fritext kommentarer)

- Jag har kunnat välja att lita, öppna upp mig och prata om de
- Eftersom att jag har en väldigt bra kontakt med min handläggare så har hon lyssnat till mina önskemål och jag har fått vara med och påverkat.
- Vi har bra kommunikation
- Mer än tidigare
- Har alltid kunna styra lite vart man hamnar
- Känner att jag blivit lyssnad på. Samarbetet med Regionen fungerar ej.
- Jag sökte förlängning gentemot en behandling för att kunna börja om på annan ort för att säkerhetskälla oddsen för ett drogfritt liv. Ansökningen innehöll ett välformulerat personligt brev för att det skulle tas på största allvar men fick avslag då det ansågs att jag hade ett redan ordnat liv med bostad och anställning

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2023



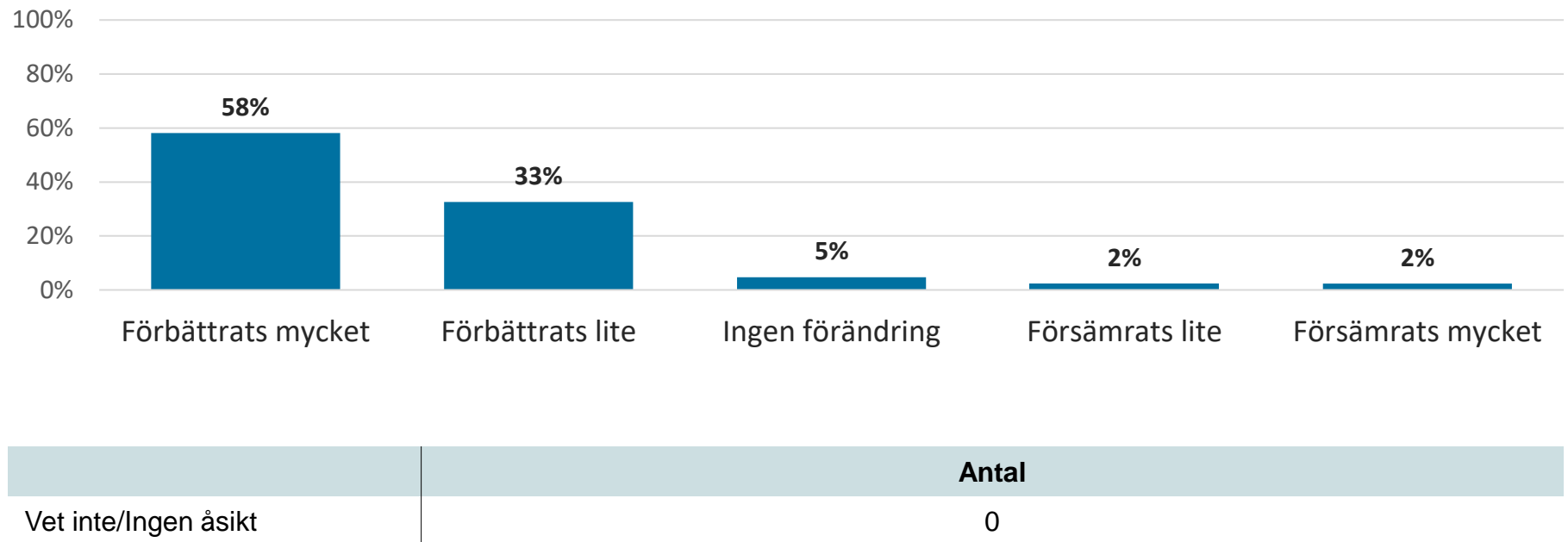
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

| | Missbruksenheten | | | | Falun | | | | Nationellt | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 42 | - | - | - | 42 | 31 | 36 | - | 1588 | 1438 | 1332 | 1127 |
| Mycket nöjd | 62 % | - | - | - | 62 % | 55 % | 58 % | - | 60 % | 58 % | 57 % | 57 % |
| Ganska nöjd | 33 % | - | - | - | 33 % | 32 % | 39 % | - | 32 % | 33 % | 35 % | 34 % |
| Ganska missnöjd | 2 % | - | - | - | 2 % | 6 % | 3 % | - | 5 % | 6 % | 5 % | 6 % |
| Mycket missnöjd | 2 % | - | - | - | 2 % | 6 % | 0 % | - | 4 % | 3 % | 4 % | 3 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i> | 1 | - | - | - | 1 | 2 | 4 | - | 69 | 77 | 65 | 47 |

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen? (Fritext kommentarer)

- Jag är jättenöjd. Jag har tidigare varit missnöjd men det beror på mig själv då jag inte varit 100% redo till förändring. Men nu är jag så nöjd.
- Över förväntan
- Nöjd
- Känner att jag får den hjälpen jag behöver
- Märker att stora ansträngningar görs för att förbättra missbruksvård/rehabilit.
- Förklaringen finns redan med. (Ganska nöjd)

Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? Resultat för 2023



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

| | Missbruksenheten | | | | Falun | | | | Nationellt | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------------|------|------|------|
| | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| <i>Antal svar exkl. vet inte/ingen åsikt</i> | 43 | - | - | - | 43 | 31 | 35 | - | 1553 | 1385 | 1278 | 1058 |
| Förbättrats mycket | 58 % | - | - | - | 58 % | 58 % | 54 % | - | 55 % | 57 % | 56 % | 57 % |
| Förbättrats lite | 33 % | - | - | - | 33 % | 26 % | 40 % | - | 32 % | 31 % | 31 % | 30 % |
| Ingen förändring | 5 % | - | - | - | 5 % | 16 % | 6 % | - | 9 % | 9 % | 9 % | 10 % |
| Försämrats lite | 2 % | - | - | - | 2 % | 0 % | 0 % | - | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % |
| Försämrats mycket | 2 % | - | - | - | 2 % | 0 % | 0 % | - | 2 % | 2 % | 4 % | 2 % |
| <i>Vet inte/Ingen åsikt (antal)</i> | 0 | - | - | - | 0 | 3 | 5 | - | 104 | 129 | 109 | 93 |

Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen? (Fritext kommentarer)

- Var uteliggare förut. Så mycket bra hjälp
- Jag har från att vara hemlös missbrukare med 0% livslust som förmodligen skulle dött ganska snart till att varit drogfri i 9 mån utan återfall, boende och pluggar heltid på folkhögskola och ska förhoppningsvis ta körkort. Allt på 9 mån. Så helt klart förbättrats mycket. Mycket tack vare en mycket god kontakt på missbruksenheten, med tillit och öppenhet!!
- Det mesta har blivit bättre
- Är en lång process (Förbättrats lite)
- Har lärt mig att fråga andra om hjälp i tid.
- Mycket bra m boende på bygget. Bra personal o mat. Motivationsmöten, träning o utflykter. Har gjort mig till en bättre och lugnare människa. Tack.