



BRUKARUNDERSÖKNING 2010

Myndighetsutövande enheter inom social omsorg

Berörda enheter inom avdelningen för social omsorg vid Hägersten-Liljeholms stadsdelsförvaltning är:

- **barn- och ungdomsenheten**, som utreder barn och ungdomars behov av stöd enligt socialtjänstlagen (SoL), fattar beslut om insatser och kan i vissa föreslå sociala delegationen att ansöka om vård enligt lagen om vård av unga (LVU). Enheten innefattar också familjestöd, ungdomsstöd, ungdomsmottagning, parklekar, ungdomsgårdar m m vilket inte omfattas av denna brukarundersökning. För familjestöd, föräldrarådgivning, ungdomsmottagning och ungdomsstöd har brukarundersökning genomförts och redovisas separat.
- **vuxenenheten**, som utreder behov av insatser enligt SoL och lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM) för personer över 20 år och som har problem i form av främst missbruk, psykisk ohälsa och hemlöshet. Enheten fattar också beslut om insatser. Enheten innefattar även stöd-boende m.m. vilket inte omfattas av denna brukarundersökning.
- **beställarenheten funktionsnedsättning**, som utreder behov av insatser för personer 0-64 år med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar och fattar beslut om insatser enligt SoL och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).
- **enheten för ekonomiskt bistånd**, som utreder och beslutar om försörjningsstöd enligt socialtjänstlagen p.g.a. arbetslöshet, otillräckliga inkomster, sjukdom m.m. Enheten innefattar även budget- och skuldrådgivning, arbetsmarknadsinsatser m.m. vilket inte omfattas av denna brukarundersökning. Undersökning för budget- och skuldrådgivningen har genomförts och redovisas separat.

I enlighet med verksamhetsplanen för året har en brukarundersökning i enkätform genomförts bland de klienter inom barn- och ungdomsenheten respektive vuxenenheten som i april 2010 hade personlig kontakt med sin handläggare. Detsamma genomfördes inom beställarenheten funktionsnedsättning i maj 2010. Kontakten kan ha skett vid klientbesök hos handläggaren i förvaltningslokalerna eller vid hembesök hos klienten. Enbart telefonkontakter ingår inte i undersökningen.

Totalt delades 319 enkäter ut till klienter vid dessa tre enheter. Antal utdelade enkäter överensstämmer inte med antal möten under motsvarande månad bland annat beroende på att socialsekreterarna/ biståndsbedömarna av olika skäl, främst glömska, inte delat ut enkäter till ett antal klienter.

Vad gäller enheten för ekonomiskt bistånd har dock i år gjorts en totalundersökning riktad till alla aktuella klienter på enheten, de 460 enkäterna skickades ut per post till brukarna i april 2010.

Enkätsvaren kunde antingen lämnas i låda i receptionen eller skickas in per post i förfrankerat svarskuvert. Av de totalt 779 utdelade/utskickade enkäterna besvarades 316, vilket ger en svarsfrekvens på 41 %. Svarsfrekvensen skiljer mellan enheterna och varierar från lägst 31 % till högst 51 %.

Antal utdelade enkäter och besvarade enkäter

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Enheten för ekonomiskt bistånd	460	179	38 %
Vuxenenheten	78	40	49 %
Beställarenheten funktionsnedsättning	100	48	51 %
Barn- och ungdomsenheten (föräldrar)	99	31	31 %
Barn- och ungdomsenheten (ungdomar)	42	18	43 %
Totalt	779	316	41 %

Det totala resultatet visar alltså vad mindre än hälften av de tillfrågade klienterna anser. Vad de klienter tycker som inte svarat vet vi inte och inte heller vad de tycker som inte fick enkäten. Alla klienter har heller inte besvarat alla frågor.

De frågor som ställdes till alla rörde bemötande, tillgänglighet, hjälp och stöd samt huruvida kontakten med socialtjänsten lett till förändring. Därutöver formulerades enhetsspecifika frågor. I anslutning till vissa frågor fanns möjlighet att skriva kommentarer. Dessa redovisas med undantag för sådana som varit allt för svårbegripliga. Vissa språkliga justeringar har undantagsvis gjorts vad gäller kommentarerna. Det bör observeras att alla klienter inte svarat på alla frågor i enkäten utan hoppat över vissa, varför antalet angivna svar per fråga ofta understiger antalet inlämnade enkäter.

Undersökningen presenteras först som ett sammantaget resultat utifrån de frågor som är gemensamma för barn- och ungdomsenheten, vuxenenheten och beställarenheten funktionsnedsättning. Därefter redovisas resultat från varje enhet för sig. I redovisningen görs jämförelser med resultatet från brukarundersökningarna år 2008 och 2009 i de fall frågorna är identiska mellan åren.

1. Svar på gemensamma frågor vid barn- och ungdomsenheten, vuxnenheten och beställarenheten funktions-nedsättning

De fem gemensamma frågorna avser bemötande, tillgänglighet, huruvida kontakten lett till förändring, benägenhet att söka sig till socialtjänsten igen samt en bedömning av verksamheten.

Andel utdelade enkäter med gemensamma frågor: 319

Andel inkomna enkäter med gemensamma frågor: 137

Svarsfrekvens: 42,9 %

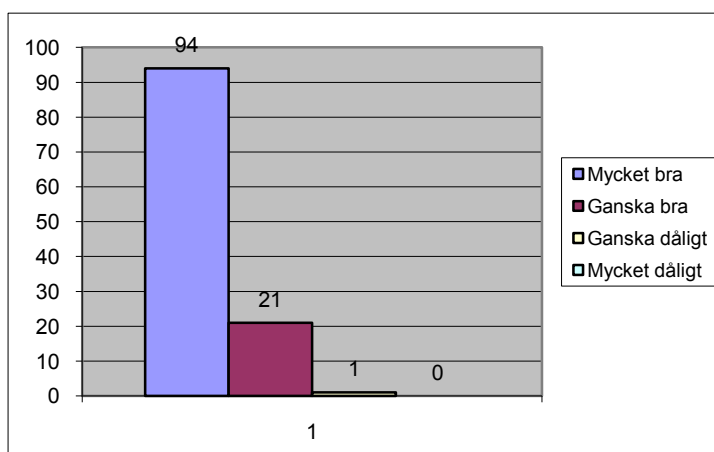
Kommentar: Antalet svarande varierar mellan frågorna, detta beror framförallt på att de fem frågorna inte ställdes vid samtliga enkätundersökningar. I enkäterna till ungdomarna på barn- och ungdomsenheten förekom inte de fyra första gemensamma frågorna. I enkäterna till klienter på beställarenheten funktionsnedsättning förekom inte fråga fyra. Detta förklaras av att enhetens personal ansåg frågan hypotetisk för enhetens målgrupp, eftersom klienterna på grund av varaktig funktionsnedsättning måste ha kontakt med enheten och inte kan välja något annat alternativ.

Observera att vi på grund av de omfattande förändringarna i brukarundersökningen (totalundersökning och med delvis andra frågor) för enheten för ekonomiskt bistånd valt att inte räkna med denna i det gemensamma resultatet, då jämförelserna med föregående års resultat skulle bli snedvridet. För att få så bra jämförelse som möjligt har vi också i jämförelsetalen för tidigare år nu plockat bort resultatet från enheten från ekonomiskt bistånd i dessa gemensamma frågor. Den sammanfattande presentation som görs nedan gäller således endast barn- och ungdomsenheten, vuxnenheten och beställarenheten funktionsnedsättning. Efter sammanställningen presenteras resultaten också enskilt per enhet, där återfinns också resultatet från undersökningen för ekonomiskt bistånd.

Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 116

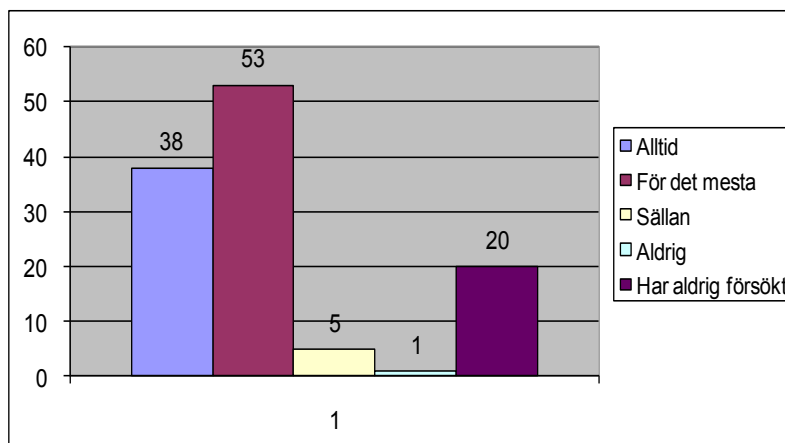
Överlag anser sig brukarna bra bemötta av sina handläggare, endast en (2008: 2 personer, 2009: 3 personer) anser att han/hon blivit ganska dåligt bemött och ingen upplever sig mycket dåligt bemött (2008: 2 personer, 2009: 2 personer). 81 % (2008: 75 %, 2009: 71 %) av de svarande anser att de blivit mycket bra bemötta medan 18 % (2008: 21 %, 2009: 25 %) anser att de blivit ganska bra bemötta.



Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 117

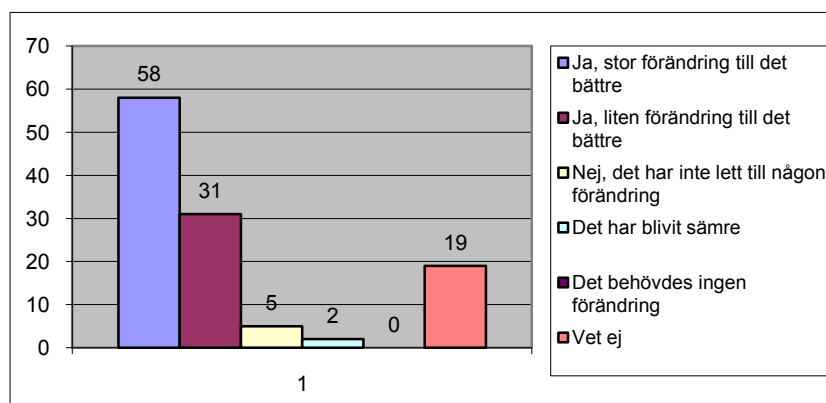
En klar majoritet av de svarande, 78 % (2008: 81 %, 2009: 77 %), kan alltid eller för det mesta nå sin handläggare. 5 % (2008: 8 %, 2009: 10 %) av de svarande upplever dock att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare vid behov. Resterande del av de svarande, 17 % (2008: 9 %, 2009: 11 %), har aldrig försökt.



Fråga 3. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 115

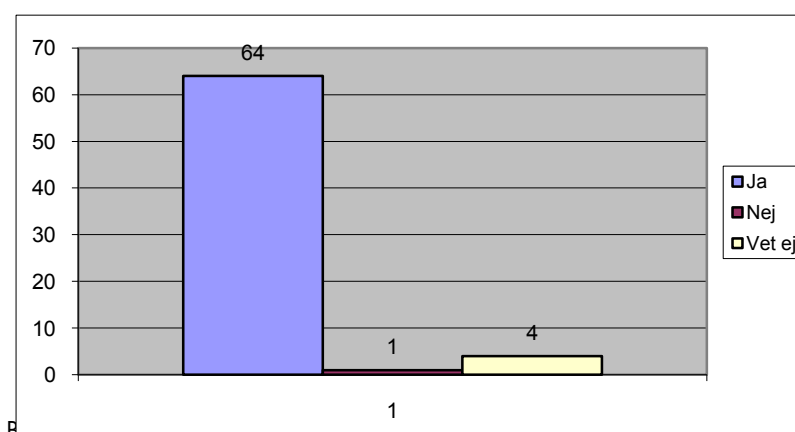
77 % (2008: 75 %, 2009: 71 %) av de svarande upplever att kontakten med socialtjänsten har lett till en förbättring. 4 % (2008: 7 %, 2009: 13 %) upplevde att kontakten inte hade lett till någon förbättring, medan 2 % (2008: 4 %, 2009: 0 %) upplevde att det hade blivit sämre. Ingen (2008: 7 %, 2009: 5 %) upplevde att det inte behövdes någon förändring medan 17 % (2008: 6 %, 2009: 7 %) inte visste.



Fråga 4. Kan du tänka dig ha kontakt med socialtjänsten igen om du får något problem?

Totalt antal svar på frågan: 69

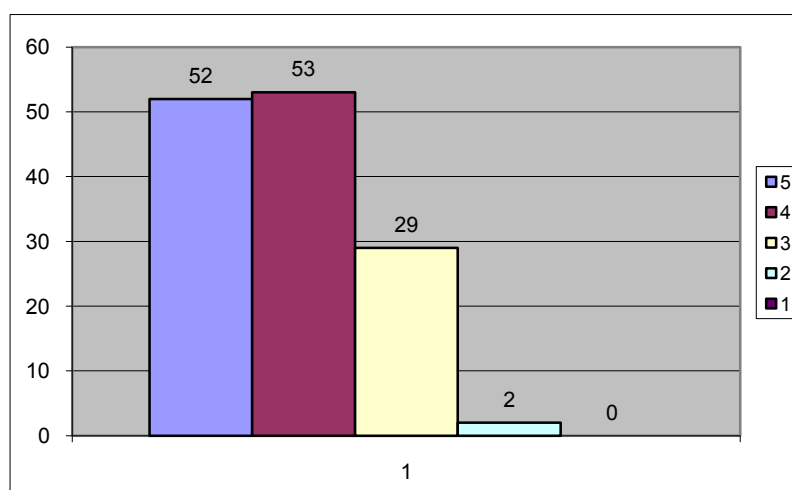
Vad gäller benägenheten att kontakta socialtjänsten igen anser 93 % (2008: 82 %, 2009: 94 %) att de kan tänka sig detta. En person kan dock inte tänka sig detta (2008: 3 personer, 2009: 9 personer), medan fyra personer inte vet om de kan tänka sig det eller inte (2008: 1 person, 2009: 8 personer).



Fråga 5. Om du skulle sätta betyg på vår verksamhet - vilket skulle det bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 136

I den slutgiltig bedömning av verksamheten, där 5 var stod för mycket bra och 1 för mycket dåligt, gav 77 % betyg 4 eller 5 (2009: 71 %). 21 % (2009: 22 %) gav verksamheten en trea i betyg medan 1 % gav verksamheten en tvåa eller lägre (2009: 6 %). Det genomsnittliga betyget blev 4,1 (2009: 3,9).



2. Separat redovisning av resultatet

BARN- OCH UNGDOMSENHETEN

Inom barn- och ungdomsenheten har två olika enkäter delats ut, en till föräldrar (A) och en till ungdomar (B). Frågorna skiljer sig och resultatet redovisas därför separat.

A. Svar från föräldrar

Antal utdelade enkäter: 99 (2009:73, 2008: 39)
 Antal inkomna svar: 31 (2009:48, 2008: 28)
 Svarsfrekvens: 31 % (2009:65 % 2008: 72 %)

Inledande kommentar

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som de senaste två årens undersökningar, d v s de ungdomar som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Svarsfrekvensen är i år lägre än tidigare, vilket man bör ha i åtanke då man gör jämförelser mellan åren.

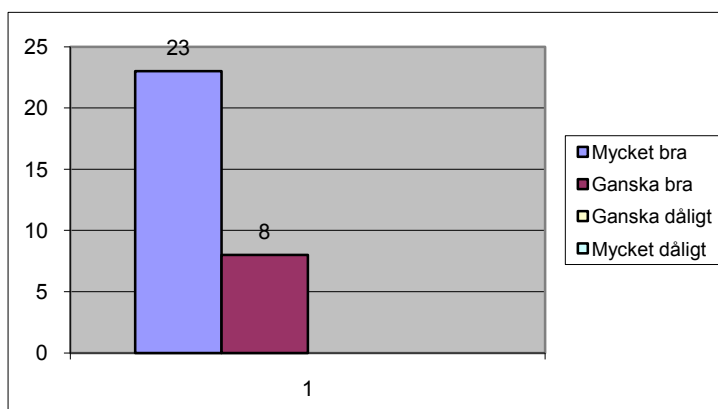
Frågorna i undersökningen är i stort sett samma som i tidigare undersökningar, vilket är positivt för jämförelsen. Den enda frågan som avviker i detta hänseende är den slutliga bedömningsfrågan/betygsfrågan som tillkom 2009.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 31

Samtliga svarande, d v s 100 % (2008: 100 %, 2009: 96 %), upplever sig blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sina handläggare. 74 % upplever sig mycket bra bemötta medan resterande del känner sig ganska bra bemötta (2008: mycket bra 78 % och ganska bra 22 %, 2009: mycket bra 59 % och ganska bra 36 %).



Brukarundersökning 2010

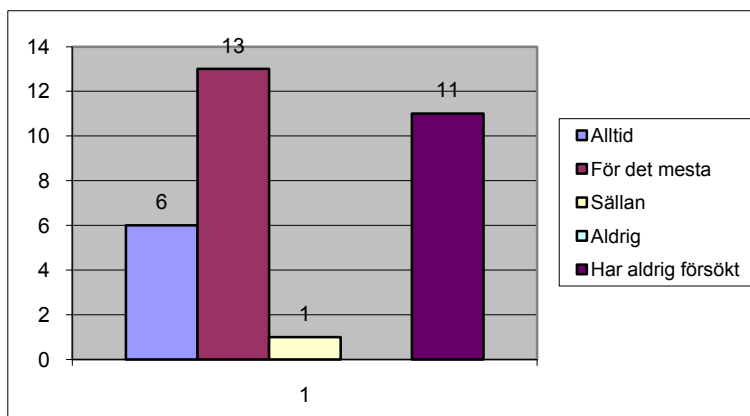
Myndighetsutövande

enheter

Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 31

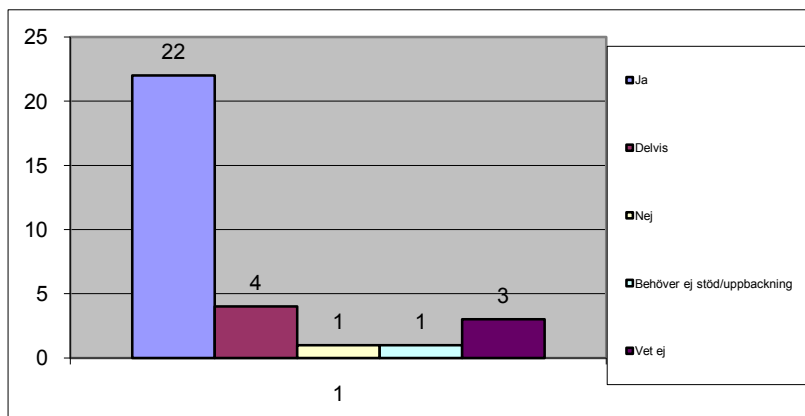
61 % (2008: 90 %, 2009: 68 %) av de svarande upplever att de kan nå sin handläggare alltid eller för det mesta. 3 % (2008: 7 %, 2009: 19 %) upplever att de sällan kan nå sin handläggare medan resterande del av de svarande, 36 % aldrig har försökt (2008: 25 %, 2009: 12 %).



Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar: 31

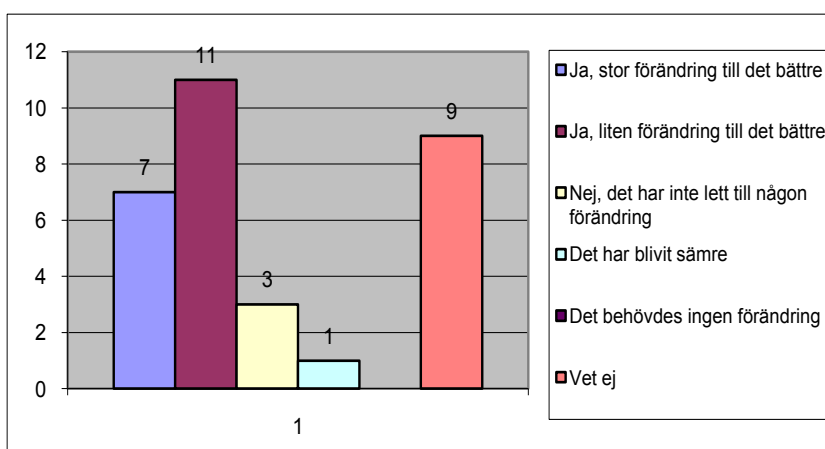
Gällande uppbackningen anser 71 % (2008: 67 %, 2009: 55 %) att de fått den uppbackning de behöver av sin handläggare. 13 % (2008: 10 %, 2009: 23 %) anser att de delvis har fått detta stöd, medan en person (2008: 3,5 %, 2009: 8,5 %) anser att han/hon inte fått detta. En person anser sig inte behöva stöd (2008: 5 personer, 2009: 6 personer), samtidigt som resterande del av de svarande inte vet.



Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 31

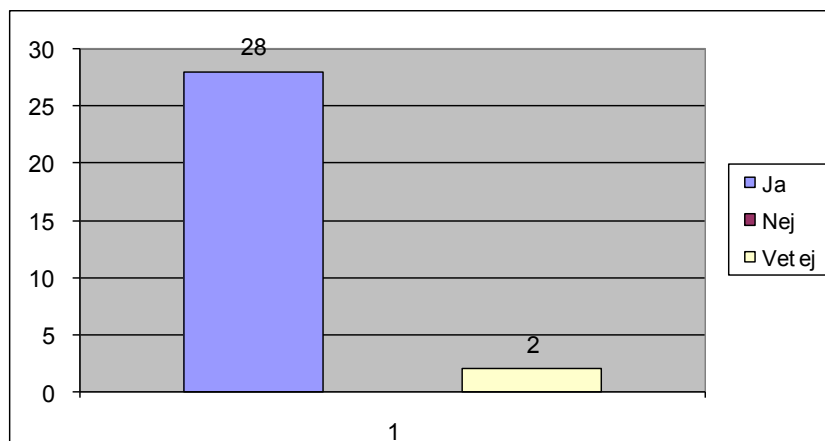
En majoritet, 58 % (2008: 64 %, 2009: 56 %) av de svarande upplever att kontakten med enheten har lett till en positiv förbättring. 10 % (2008: 7 %, 2009: 22 %) anser att kontakten inte har lett till någon förändring medan en person upplever att kontakten har lett till en försämring (2008: 4 %, 2009: 0 %). Resterande del av de svarande, 29 % (2008: 14 %, 2009: 8 %), vet inte.



Fråga 5. Har du fått besked om varför det har inletts en utredning?

Totalt antal svar: 30

En merpart av de svarande, 93 % (2008: 86 %, 2009: 95 %), vet varför utredningen har inletts. Ingen av de svarande uppger att de inte har fått besked om utredningsorsaken och två av de svarande, d v s 7 % (2008: 14 %, 2009: 5 %), uppger att de inte vet om de fått besked eller ej.



Brukarundersökning 2010

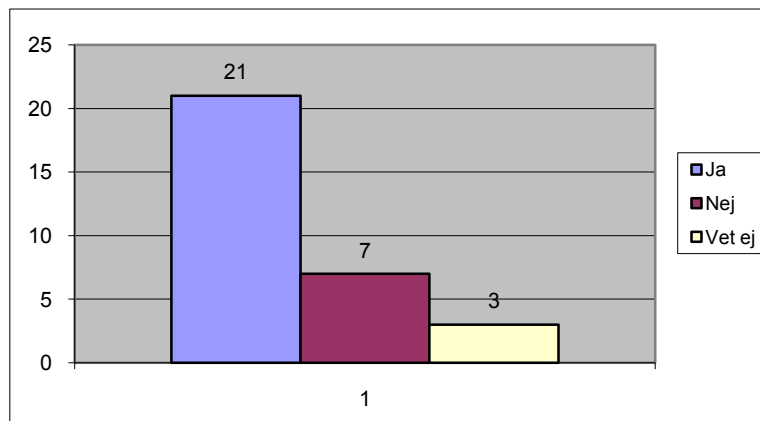
Myndighetsutövande

enheter

Fråga 6. Har du fått besked om hur lång tid utredningen kommer att ta?

Totalt antal svar: 31

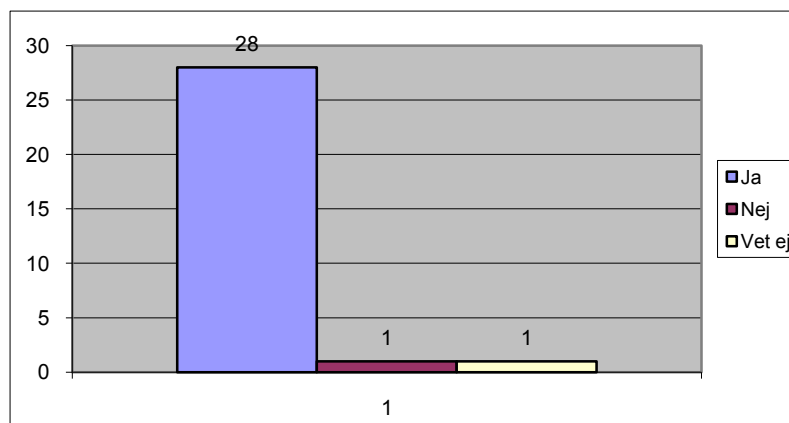
68 % (2008: 52 %, 2009: 57 %) anser att de har fått besked om hur lång tid utredningen förväntas ta. 22 % (2008: 33 %, 2009: 29 %) anser sig inte ha fått något sådant besked, och 10 % (2008: 15 %, 2009: 14 %) vet inte om de fått besked om detta.



Fråga 7. Har du fått information om hur utredningen går till?

Totalt antal svar: 30

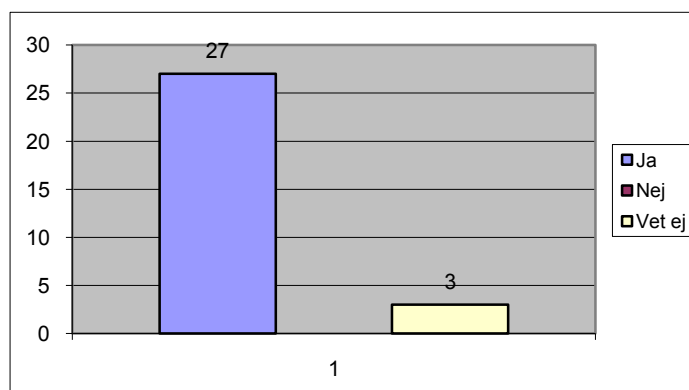
93 % (2008: 70 %, 2009: 93 %) anser att de har fått information om hur utredningen går till. En person anser att så inte är fallet (2008: 4 personer, 2009: 6 personer) och ytterligare en person vet inte (2008: 4 personer, 2009: 7 personer).



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med socialtjänsten igen om du får något problem?

Totalt antal svar: 30

90 % (2008: 93 %, 2009: 73 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får något problem. Resterande del av de svarande vet inte (2008: 3,5, 2009: 13,5 %). Ingen svarande anger att de inte kan tänka sig ha kontakt med oss igen (2008: 3,5 %, 2009: 13,5 %) Till frågan framfördes även en rad kommentarer bland annat med beröm till enheten samt klagomål om dålig information.



Klienternas kommentarer:

- "Vår handläggare har varit seriös, omtänksam och trovärdig. Det känns dock ändå osäkert när skrivningar sprids inom socialtjänsten som av oss i familjen inte är bekväma och sanna. Vi är stolta över vår familj!"
- "Mycket bra möte, informativt"
- "Jo har blivit behandlad bra och är nöjd"
- "Jag tycker att [namn borttaget] har varit mycket bra och tålmodig. Hon har haft erfarenhet och satt in rätts sorts resurser."
- "Jag skulle vilja påstå att jag fick ingen hjälp härifrån"
- "Utredningen försenades i över 3 månader. Informationen om orsak till förseningen var usel."

- "Vi fick besked om att vårt barn ej var åldersadekvat utvecklat i sin allmänna utveckling i utredningens sammanfattning. Jag hade gärna sett att utredarna hade brutit ned "allmänna utveckling" så att vi fick veta vad som ej var utvecklat"

Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Till denna fråga framfördes önskemål om att enhetens personal bland annat skulle lyssna mer, lita mer på ungdomar och gripa in i ett tidigt skede.

Det är bra som det är:

- "Jag har bara besökt barn- och ungdomsenheten en gång så jag har begränsad erfarenhet, men jag är positiv"
- "Det beror på hur utredningen går"

Kommentarer om förbättringar:

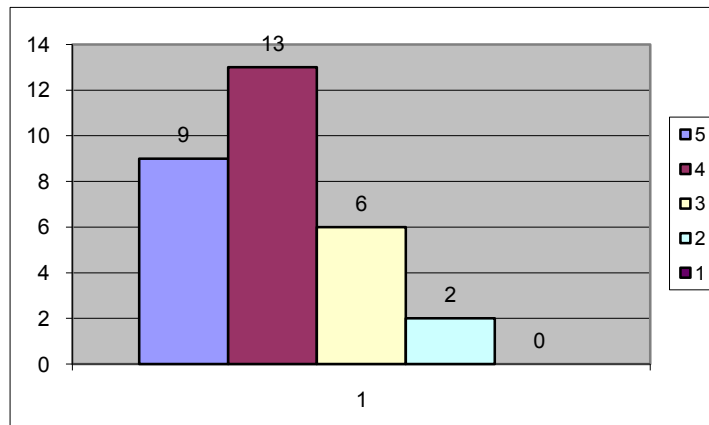
- "Lyssna mer"
- "Hålla bra koll på ungdomarna och ingripa i ett tidigt skede"
- "Kanske följa upp ungdomarnas berättelser om varandra och lita på att dom är ärliga om missförhållanden och sätta in resurser på vuxna istället"
- "Det skrivna ordets makt. Det sätt som ni skriver på kan avsevärt förbättras. Den beskrivning, där familjer och personer blir starkt objektiviserade (vi-de andra tänkande) kan utvecklas. Forskning finns inom området. Stigmatiserande och ensidiga beskrivningar som enbart tar upp det negativa kan kännas förödmjukande. Här har nog socialtjänsten i allmänhet mycket att jobba med. Vår handläggare har varit öppen för redigeringar, men tiden är knapp i en pressad situation."
- "Ni glömmer bort att jobba rätt. Det arbetssätt ni har behöver förändras . Alltifrån totalt okritiskt inhämtande av info från föräldrar till bortse från barnets existerande sociala nätverk. Ni behöver UTMANA mer. Personalen är säkert bra, möjligtvis att dess chefer har halkat i diket"

Fråga 10. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle de bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 30

I en slutgiltig bedömning av verksamheten, där 5 var stod för mycket bra och 1 för mycket dålig, gav 73 % (2009: 68 %) verksamheten 4 eller högre. 20 % (2009: 19

%) valde att ge verksamheten en 3:a medan 7 % (2009: 13 %) gav betyget 2 eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 3,9 (2009: 3,8).



B. Svar från ungdomar

Antal utdelade enkäter:	42	2009: 49	2008:
	24		
Antal inkomna svar:	18	2009: 26	2008:
	16		
Svarsfrekvens:	43 %	2009: 53 %	2008:
	64 %		

Inledande kommentar

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som de senaste två årens undersökningar, d v s de ungdomar som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Svarsfrekvensen är i år något lägre än 2009, vilket man bör ha i åtanke då man gör jämförelser mellan åren.

Frågorna är i stort sett samma i alla tre årens undersökningar, vilket är positivt för jämförelsen. Den enda frågan är den slutgiltiga bedömnings-/betygsfrågan som tillkom 2009.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

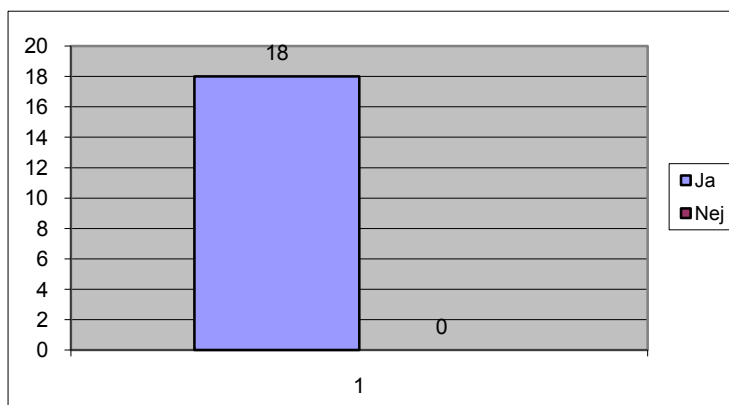
Sammanfattande kommentar:

Ungdomar som kommer i kontakt med socialtjänsten har fått en mer begränsad enkät med följande frågeområden: huruvida man förstått varför man ska träffa en socialsekreterare, om socialsekreteraren lyssnat, om man fått vara med och bestämma samt om situationen förändrats.

Fråga 1. Har du förstått varför du är här?

Totalt antal svar: 18

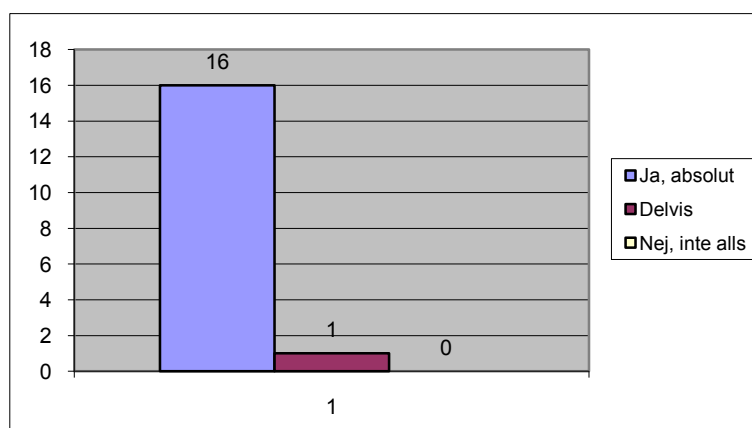
Samtliga svarande, d v s 100 % (2008: 94 %, 2009: 88 %), har förstått varför de träffar en socialsekreterare. Tidigare år har det varit några som inte förstått detta (2008: 6 %, 2009: 12 %).



Fråga 2. Tycker du att socialsekreteraren lyssnat till det du har att berätta?

Totalt antal svar: 17

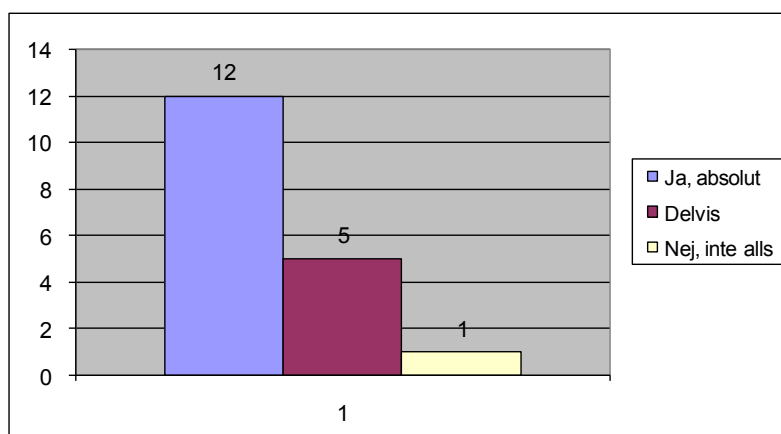
94 % (2008: 86 %, 2009: 76 %) anser att socialsekreteraren lyssnar, medan en person anser att så bara delvis är fallet (2008: 14 %, 2009: 24 %).



Fråga 3. Har du fått vara med och bestämma?

Totalt antal svar: 18

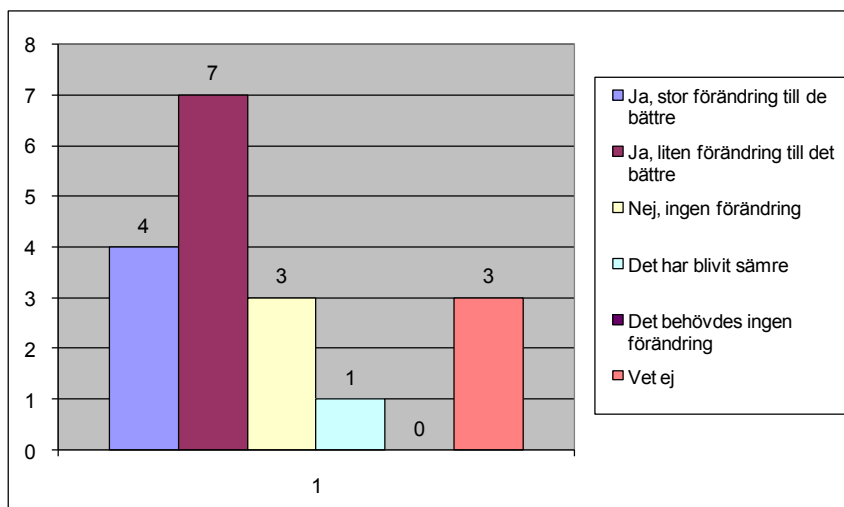
67 % (2008: 69 %, 2009: 61 %) anser att man får vara med och bestämma helt och fullt, 28 % (2008: 31 %, 2009: 26 %) upplever att de delvis får detta. En person upplever att han/hon inte alls får vara med att bestämma (2008: 0 %, 2009: 11 %).



Fråga 4. Har din situation förändrats?

Totalt antal svar: 18

61 % (2008: 75 %, 2009: 53 %) anser att situationen har förändrats till det bättre. 17 % (2008: 0 %, 2009: 34 %) upplever att det inte har blivit någon förändring, medan en person, 6 % (2008: 0 %, 2009: 0 %) upplever att det har blivit sämre. Övriga vet ej.



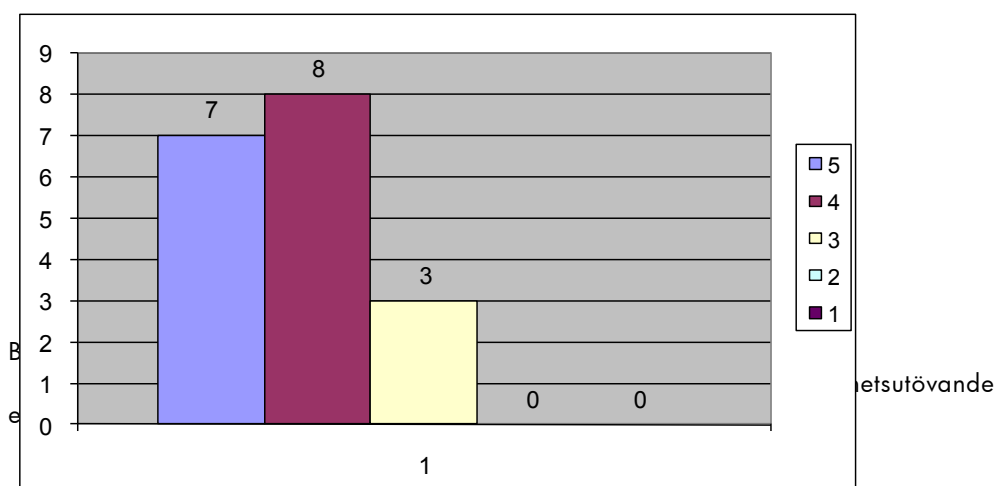
Kommentarer:

- "Hur mycket det hör ihop med insatserna är osäkert. VI har agerat själva, men med gott stöd"

Fråga 5. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 18

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 83 % (2009: 65 %) verksamheten 4 eller högre. Resterande del av de svarande, 17 % (2009: 26 %) gav en 3:a. Ingen gav verksamheten en 2:a eller lägre (2009: 8 %). Det genomsnittliga betyget blev 4,2 (2009: 3,8).



VUXENENHETEN

Inledande kommentar

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som de senaste två årens undersökningar, d v s de klienter som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda på vuxenheten eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Antal utdelade enkäter:	78	2009: 103	2008:
	130		
Antal inkomna svar:	40	2009: 51	2008:
	49		
Svarsfrekvens:	51 %	2009: 49 %	2008:
	38 %		

Antalet utdelade enkäter och svarande är således lägre än tidigare år och detta gör resultatet från årets undersökning något mer osäkert. Liksom vid tidigare undersökningar har inte alla svarat på samtliga frågor.

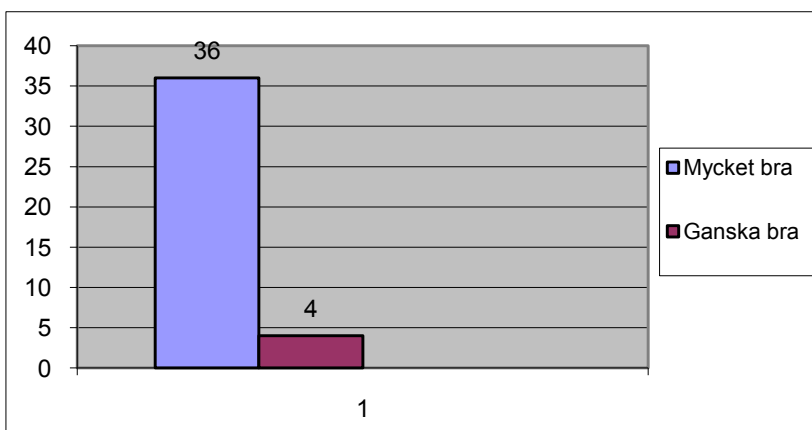
I tabellerna nedan anges antal personer.

Resultat

Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 40

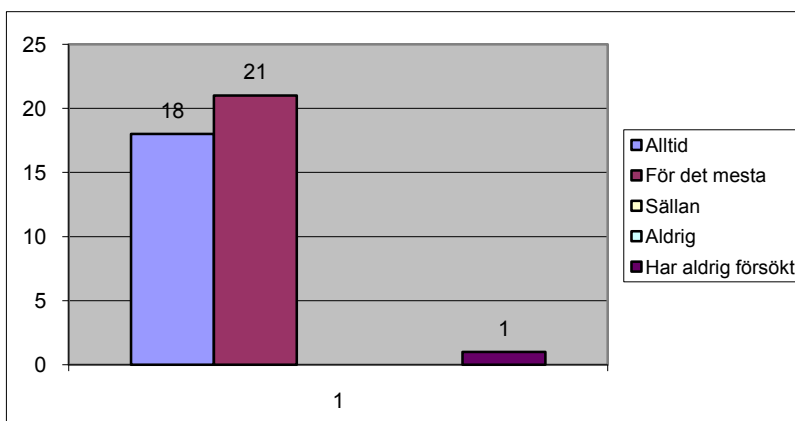
Alla d v s 100 % (2008: 91 %, 2009: 100 %), uppger att de blivit bra bemötta. 90 % (2009: 84 %, 2008: 75 %) anser att de har blivit mycket bra bemötta av sin handläggare, resterande del anser att de fick ett ganska bra bemötande.



Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 40

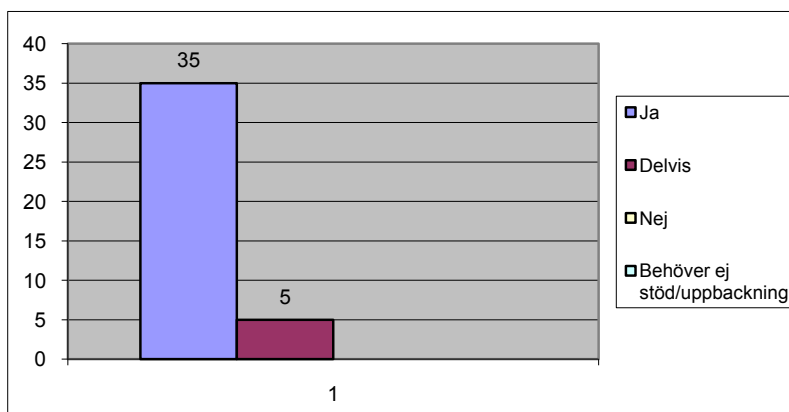
Angående tillgängligheten anser 98 % (2009: 98 %, 2008: 92 %) av klienterna att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare. Ingen uppger att de sällan eller aldrig kan nå handläggaren och en person uppger sig aldrig ha försökt.



Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar: 40

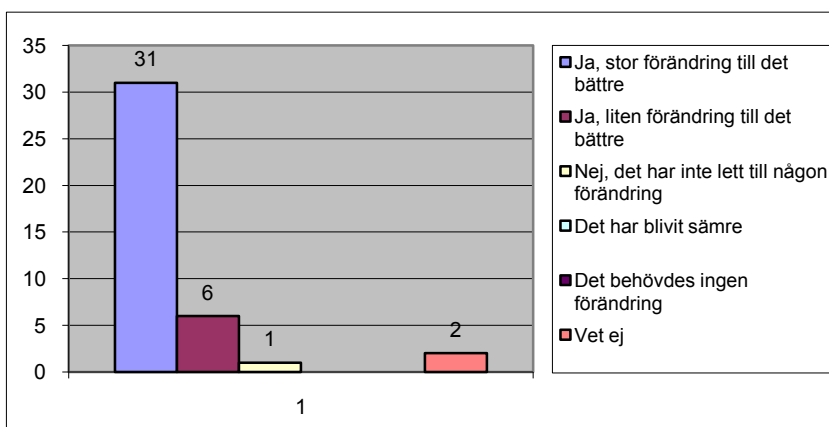
Vad gäller stöd och uppbackning anser 100 % (2008: 92 %, 2009: 98 %) att de helt eller delvis har fått detta. Ingen svarande ansåg att de inte hade fått det stöd de/den uppbackning de behövt av sin handläggare (2008: 8 %, 2009: 2 %).



Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring

Totalt antal svar: 40

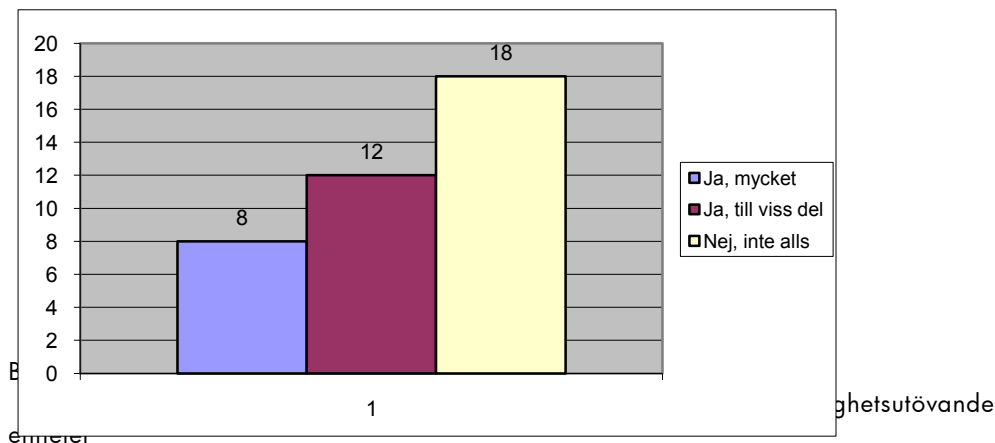
93 % (2008: 84 %, 2009: 88 %) av klienterna anser att kontakten lett till förändring till det bättre; 78 % stor förändring och 15 % liten förändring. En person tycker inte att det blivit någon förändring och två personer vet inte.



Fråga 5. Har du nytta av att vi arbetar tillsammans med sjuksköterskor och läkare i samma lokaler?

Totalt antal svar: 38

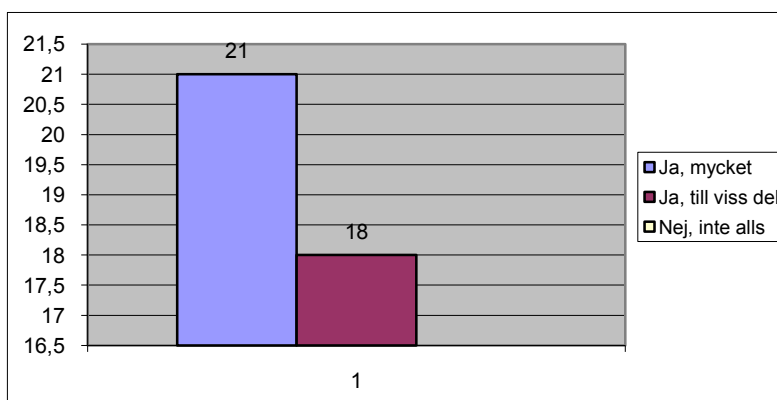
53 % (2008: 51 %, 2009: 70 %) av de svarande klienterna anser att de har nytta av att man arbetar tillsammans med landstinget i samma lokaler. Resterande del av de svarande har inte upplevt att de haft någon nytta av detta.



Fråga 6. Har du inflytande över planeringen av insatser för dig?

Totalt antal svar: 39

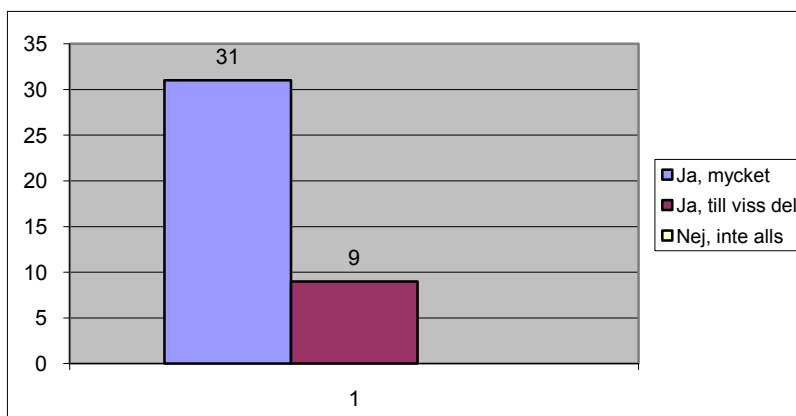
Samtliga svarande, 100 % (2008: 87 %, 2009: 94 %), anser att de har haft inflytande över planeringen av insatserna. Ingen anser att de inte haft inflytande (2008: 13 %, 2009: 6 %).



Fråga 7. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

Totalt antal svar: 40

Avseende handläggarnas tydlighet med vad klienten kan förväntas få hjälp med svarar 100 % "ja, mycket" eller "ja, till viss del" (2008: 89 %, 2009: 98 %).

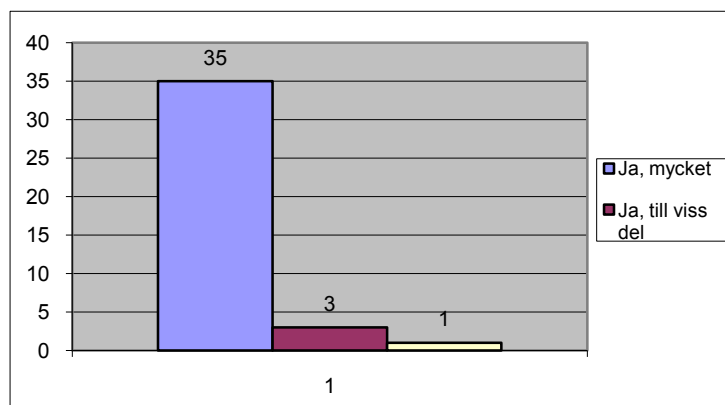


ndighetsutövande

Fråga 8. Är handläggaren tydlig med vad som krävs av dig?

Totalt antal svar: 39

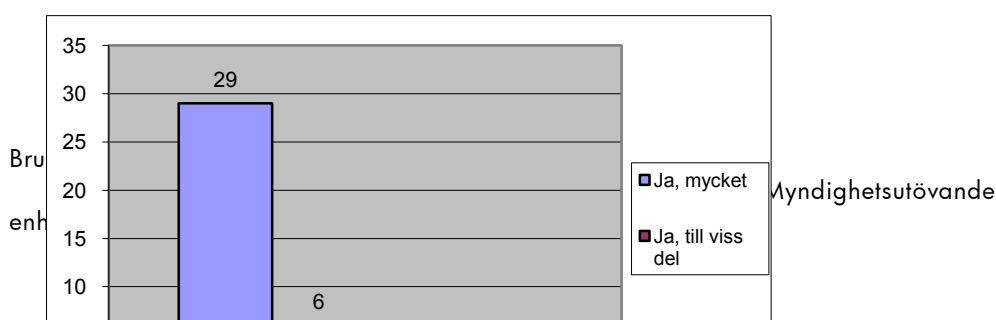
Beträffande tydligheten i förhållande till vilka krav som ställs på klienten anser 98 % (2008: 91 %, 2009: 98 %) av de svarande att kraven är mycket tydliga eller till viss del tydliga. En svarande upplever dock att kraven inte alls är tydliga.



Fråga 9. Är behandlingsplaner och beslut tydliga?

Totalt antal svar: 39

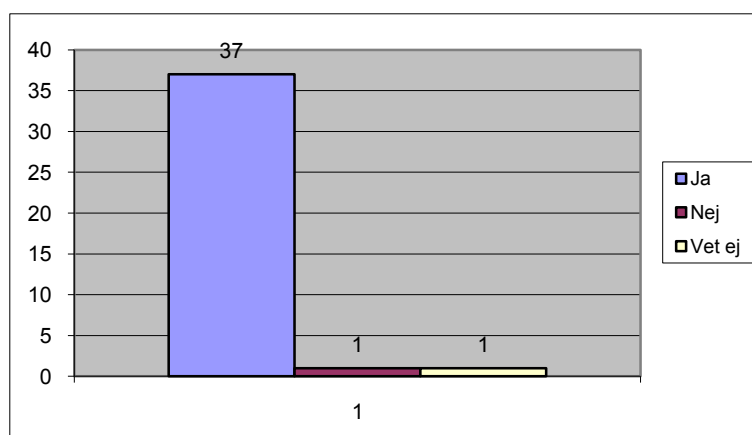
90 % (2009: 98 %) av de svarande upplever att behandlingsplaner och beslut är tydliga (mycket eller till viss del). En person tycker inte alls att de är tydliga (2009: 0 personer) och tre personer vet inte om de är det (2009: 1 person). Frågan ställdes inte i 2008 års undersökning.



Fråga 10. Kan du tänka dig att ha kontakt med socialtjänsten igen om du får något problem?

Totalt antal svar: 39

95 % (2008: 96 %, 2009: 90 %) av de svarande klienterna kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får något problem. En person kunde inte tänka sig detta (2008: 2 personer, 2009: 3 personer) och skrev kommentaren ”det ska inte behövas”, samtidigt som en person inte visste (2008: 0 personer, 2009: 1 person). Till frågan framfördes en rad kommenterar, framförallt med beröm till enheten.



Klienternas kommentarer:

- ♦ ”Är jätte nöjd ang. vuxengruppen gäller min handläggare"
- ♦ "Ja självklart, de e bland de bästa som hänt mig. "

- ♦ "Men hoppas att så inte blir fallet. Men om det blir så är det en bra stadsdel att få hjälp i "
- ♦ "Det funkar mycket bra"
- ♦ "Jag är mycket nöjd med [namn borttagna], dem har hjälp mig mycket, tack vare den nära kontakten vi har. Men helst inte mer problem"
- ♦ "En eloge till Futuras motiverings- och eftervårdsgrupp!"
- ♦ "Ska inte behövas"
- ♦ "Har fått tillbaks ett riktigt liv & drogfrihet tack vare soc."
- ♦ "Absolut! Ett otroligt bra forum med personal som har hjärtat på rätt ställe - TACK!"
- ♦ "Jag har endast träffat en kvinna vid namn [namn borttaget] som varit min utredare och även fått träffa min handledare. [namn borttaget] och båda verkar helt ok."
- ♦ "Jag mår bättre än förra året p.g.a. social uppbackning och akuthjälp med härbärge samt samtal"
- ♦ "Jag är väldigt nöjd med [namn borttaget]s hjälp"
- ♦ "Ja, om jag får samma handläggare. Ni hade inte fått samma svar om jag hade kvar min gamla"
- ♦ "Det ända jag kan tycka och känt har varit negativt är den långa vänta på beslut"

Fråga 11. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Till denna fråga framfördes såväl beröm till enheten samt förslag till förbättringar som mer personlig kontakt, mer pengar till behandling samt att snabbare fördela handläggare till klienter. Alla kommentarer till denna fråga följer nedan:

Det är bra som det är:

- ♦ "[Namn borttaget] är bäst, jag har fått allt jag behöver och mycket mer:)"
- ♦ "Har fungerat utmärkt, från att ha varit aggressiv och stressig till att få kontroll på mitt liv"
- ♦ "Nej det tycker jag inte"
- ♦ "Nej ej som jag har upptäckt"
- ♦ "Ni är bra. Lättare med ekonomi avdelning"
- ♦ "Ursäkta kladdet = Bedömde ekonomiavd. innan jag såg att det var vuxenheten. Vuxenheten är OTROLIGT BRA= Högsta betyg definitivt!"

Kommentarer om förbättringar:

- ♦ "Ta mer hänsyn till personen i fråga"
- ♦ "Försöka ha mer personlig kontakt med era klienter de behövs för att göra inverkan i deras liv"
- ♦ "Mer pengar till behandling och prioritera dom som det går bra för i form av utsluss och eget boende"

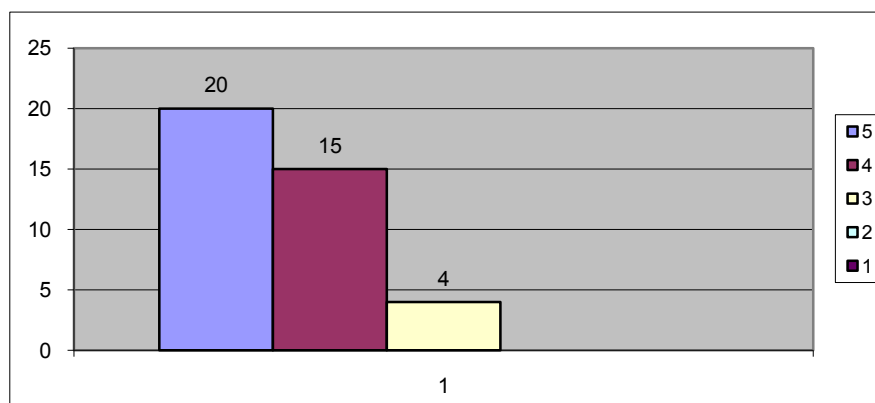
- ♦ "Hänsyn till klienternas samarbetsförmåga"
- ♦ "Ta in lite nytt blod som har intresse att verkligen hjälpa en jag har fått en ny handläggare. Det har blivit mycket bättre"
- ♦ "Slå ihop alla olika enheter, och ha denna på samma ställe. Ibland vet man inte vart man ska vända sig"
- ♦ "Mer tydliga, kan vara snabbare att dela ut handläggare när man är inlagd t.ex. så man slipper ligga i 5 dagar för det saknas behandlingsplan"
- ♦ "Hjälpa människor som det börjar gå utför för innan det har gått för långt"
- ♦ "Uppföljning"
- ♦ "SMS bör kunnas skickas gratis till sin handläggare"
- ♦ "Människan, att en finne är också en människa"
- ♦ "Röd regering"

Fråga 12. Om du skulle sätta betyg på vuxenenheten – vilket skulle de bli?

5 = Mycket bra 1 = Mycket dåligt

Totalt antal svar: 39

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 51 % (2009: 49 %) av de svarande gav verksamheten en 5:a, 39 % (29 %) gav verksamheten en 4:a medan 10 % (19 %) gav verksamheten en 3:a. Ingen gav 2:a eller lägre (2009: 3 %). Det gav ett genomsnittsbetyg på 4,4 (2009: 4,3).



BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Antal utdelade enkäter:	100	2009: 86	2008: 101
Antal inkomna svar:	48	2009: 32	2008: 45
Svarsfrekvens:	48 %	2009: 37 %	2008: 48 %

Av de 100 utdelade enkäterna gäller 65 ärenden inom socialpsykiatri och 35 inom funktionsnedsättning. Av de inkomna 48 svaren gäller 20 socialpsykiatri och 28 funktionsnedsättning.

Inledande kommentar

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som de senaste två årens undersökningar, d v s de klienter som biståndsbedömarna/socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Frågorna i undersökningen är desamma som 2009 vilket möjliggör jämförelser mellan dessa undersökningar. En merpart av frågorna fanns även med 2008, fråga nio gällande inflytande och elva gällande betyg fanns dock inte med i undersökningen 2008.

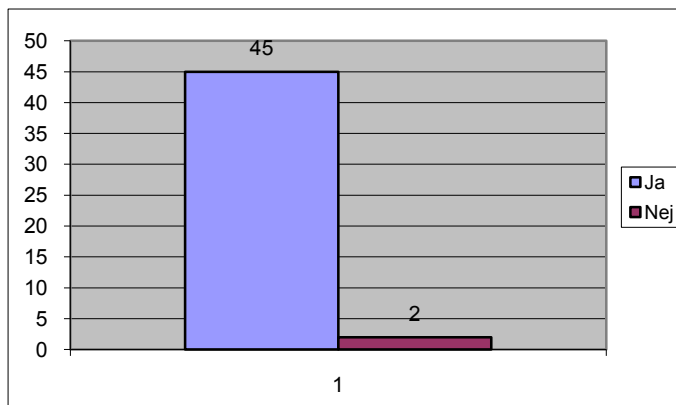
I tabellerna nedan anges antal personer.

Sammantaget resultat

Fråga 1. Vet du vem som är din handläggare

Totalt antal svar: 47

Så gott som alla svarande, 96 % (2008: 91 %, 2009: 96 %), vet vem deras handläggare är. Två svarande anger dock att de inte vet.



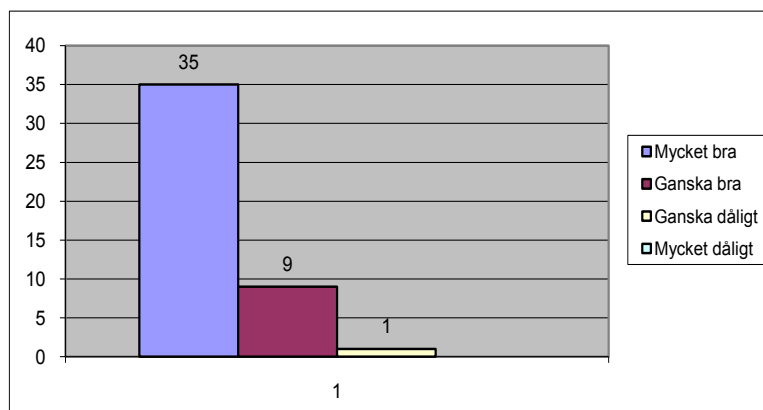
Kommentar:

"Ja- fram tills nyligen"

Fråga 2. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 45

Nästan samtliga svarande upplever, 98 % (2008: 100 %, 2009: 90 %) att de får ett mycket bra eller ganska bra bemötande av sin handläggare. En person upplever sig ha blivit ganska dåligt bemött av sin handläggare (2008: 0 personer, 2009: 2 personer), samtidigt som ingen angav att de hade blivit mycket dåligt bemött av sin handläggare (2008: 0 person, 2009: 1 person).



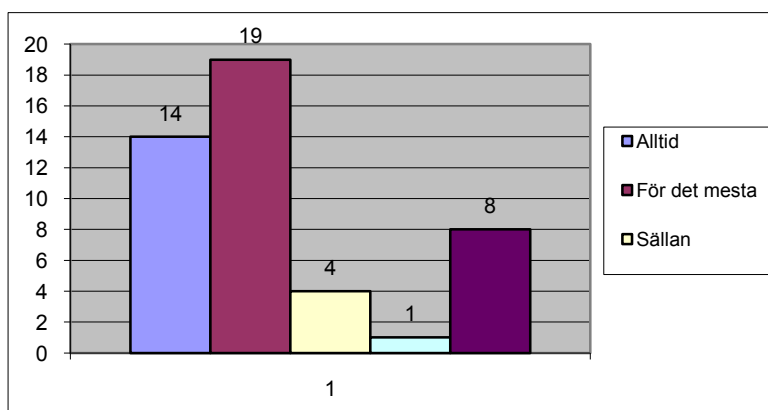
Kommentar:

"Jag har ägnat mig åt [namn borttaget] ej så mycket att myndighetspersoner. [Namn borttaget] har väldigt små personal. Resten av boendet behöver så mycket. Är rätt så pessimistisk. Det händer inte så mycket, mest p.g.a. brist på resurser"

Fråga 3. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 46

72 % (2008: 89 %, 2009: 62 %) av de svarande uppger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare när de behöver. 17 % (2008: 11 %, 2009: 25 %) har dock aldrig försökt. Resterande del, 11 % (2008: 0 %, 2009: 13 %), uppger att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare om de behöver.

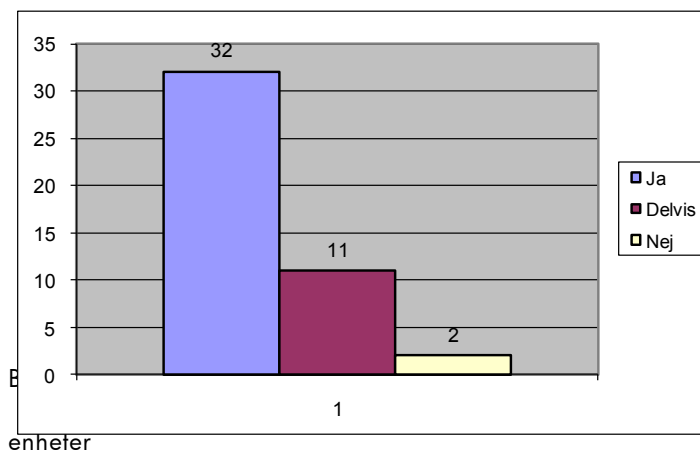
**Kommentar:**

"Men inte på helgerna"

Fråga 4. Är du nöjd med den informationen och vägledningen du fått av din handläggare?

Totalt antal svar: 45

En majoritet av de svarande, 71 % (2008: 72 %, 2009: 59 %) med den information och vägledning de har fått av sin handläggare. 24 % (2008: 18 %, 2009: 34 %) av de svarande är delvis nöjda med informationen och vägledningen, medan två personer, 5 % (2008: 10 %, 2009: 7 %) inte är nöjda.



Myndighetsutövande

enheter

Kommentar:

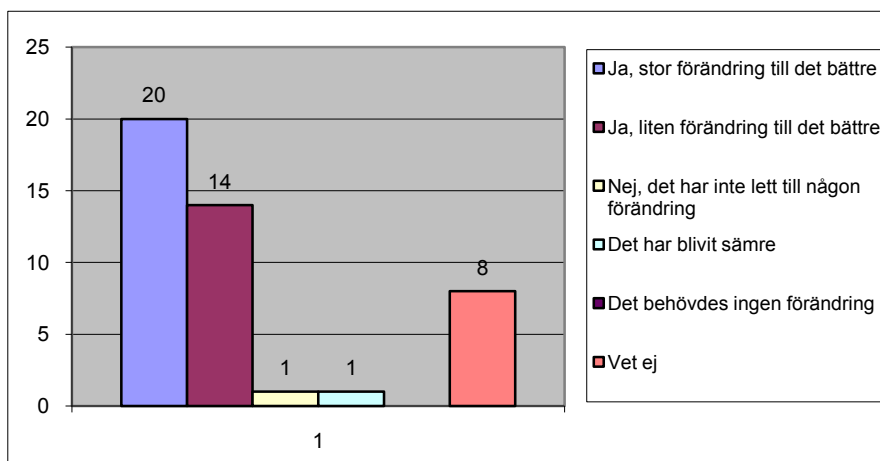
"Har god man för det"

"Delvis – men på grund av att jag är sjuk fattar inte så mycket själv"

Fråga 5. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 44

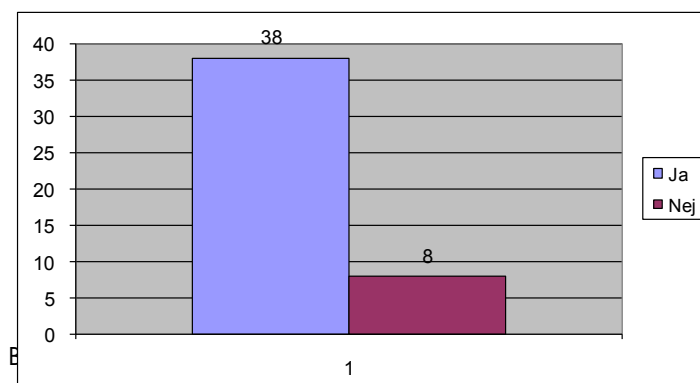
78 % (2008: 66 %, 2009: 65 %) av de svarande anser att beslut/insats/kontakt har lett till förbättring. En person, 2 % (2008:15 %, 2009:15 %), upplever att det inte har lett till någon förändring och en person, 2 % (2008:3 %, 2009: 0 %), tycker att det blivit en försämring. 18 % av de svarande vet inte (2008: 6 %, 2009: 12 %).



Fråga 6. Vet du vilken hjälp du ska få enligt beslutet?

Totalt antal svar: 46

De flesta av svarande, 83 % (2008: 65 %, 2009: 87,5 %) vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet, resterande del vet inte detta.



enheter

Myndighetsutövande

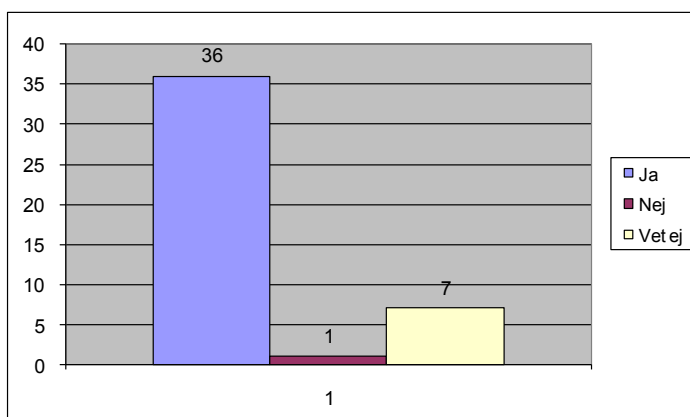
Kommentar:

"Beslut skickas till god man"

Fråga 7. Får du den hjälpen?

Totalt antal svar: 44

En majoritet av de svarande, 82 % (2008: 73 %, 2009: 65 %), har svarat att de får den hjälp de ska få enligt beslutet. 16 % (2008:22 %, 2009:19 %) vet inte om de har fått denna hjälp, medan en person, 2 % (2008:5 %, 2009:13 %) anser att han/hon inte fått denna hjälp.

**Kommentar:**

"Delvis"

"Skall få"

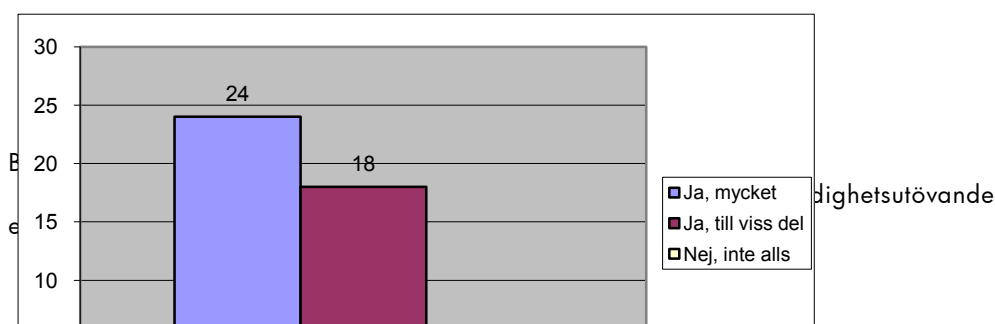
"Ja, från personal på Bandyvägen, men de räcker ej till allt."

"Ja, men man får vara påstridig och säga till själv vad man ska ha hjälp med"

Fråga 8. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

Totalt antal svar: 43

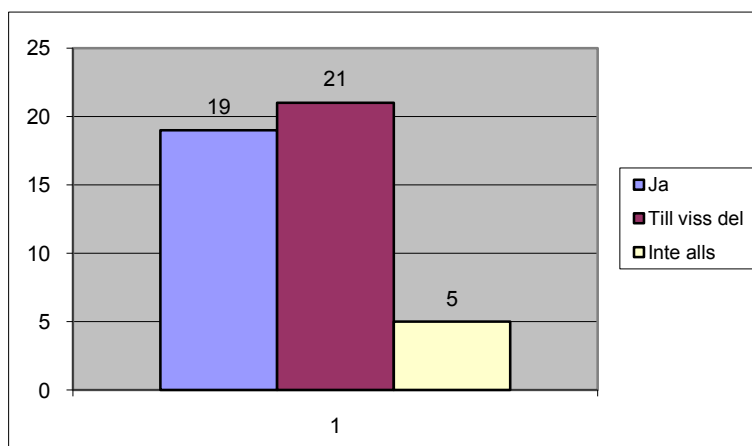
Angående vilken hjälp man kan förväntas få anser 98 % (2008: 90 %, 2009: 93 %) att handläggarna är tydliga med detta, dock 42 % (2008: 40 %, 2009: 43 %) endast till viss del. En person, 2 % (2008: 10 %, 2009: 7 %) anser dock att handläggarna inte är tydliga med vad han/hon kan förvänta sig för hjälp.



Fråga 9. Har du inflytande över beslut som fattas?

Totalt antal svar: 45

42 % (2009: 40 %) av de svarande upplever att de har inflytande över beslut som fattas. 47 % (2009: 56 %) upplever att de har inflytande till viss del, medan resterande del av de svarande, 11 % (2009: 4 %), upplever att de inte har något inflytande alls.



Fråga 10. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Till denna fråga framfördes beröm till enheten, förslag till förbättringar som mer information, mer personal och problem med att stödet inte dyker upp i tid. Alla kommentarer till frågan följer nedan:

Det är bra som det är:

- ♦ "Jag har sunt förnuft själv och vet hur sociala arbetar. Ni har hjälpt mig mycket, hittills"

- ♦ "Vet ej"
- ♦ "Jag vet inte, jag tycker det har fungerat jättebra!"
- ♦ "Social kontakt fungerar mycket bättre än alla mediciner jag genomgått under många år"
- ♦ "Bra så"
- ♦ "Nej, inte vad jag vet."
- ♦ "Det är 1:a gången jag har kontakt med biståndshandläggare så ngn tidigare erfarenhet har jag ej"
- ♦ "Vi får se"
- ♦ "Personligen har jag erhållit den hjälp som jag behövt och blivit bra bemött till dags datum"

Kommentarer om förbättringar:

- ♦ "Kanske"
- ♦ "Det går alltid att bli bättre"
- ♦ "Det har varit lite otydligt med information om kognitiva hjälpmedel, men annars är jag otroligt tacksam"
- ♦ "Att se människan bakom beslutet"
- ♦ "Handläggarna bör ta mer initiativ och erbjuda hjälp istället för att man ska behöva ta upp allt själv"
- ♦ "Har för lite att göra med "min" avdelning med "min" handläggare hos er, för att kunna ge något svar. Kanske någon telefonkontakt från handläggaren, bara för att kolla läget, även om ärendet är enkelt"
- ♦ "Lyssna mer på oss som är sjuka och det är svårt att framföra på rätt sätt vara behov. Bli inte misstänksamma. Alla är inte lika"
- ♦ "Vill ha mycket information"
- ♦ "Komma och se vad jag gör. Mer information vad som jag kan få hjälp med"
- ♦ "Stöden dyker ibland ej upp, kommer sent, äter sin lunch på mina timmar då de ej hinner annars. Skulle behöva mer tid - ej förlora. Bättre info om att ett BS ej ska fråga om medicin av mig, inte prata deras problem, passa tider, ska man äta lunch hos klient se till att klienten"
- ♦ "Att lägga alla korten på bordet är en nödvändighet för att göra ett så bra jobb som möjligt. Att ha tillgång till alla utredningar och ha koll på all skriven info"
- ♦ "Att bli mött som en medmänniska och samtalspartner på samma nivå, en person det går att samtala med, inte bli omyndigförklarad i mån av omtanke! Bara ordet brukare, känns obekvämt. Alla är an vill vi känns oss lika värda, oavsett handikapp ändå får beviljad tid. Någon sjuk- ingen hjälp= jag missar saker, försöker planera allt möte etc. i samband med BS"
- ♦ "Vänd till politiker och yrka på mer personal"
- ♦ "Att vara mer offensiva i arbetet med barnens behov och arbeta i samverkan m. skola och utbildningsförvaltningen."
- ♦ "Se behovet av stödinsatser. Vikten av att behovet är knyttat till funktionshindret. Viktigt med förståelse kunskap kring funktionshinder"
- ♦ "Med hänvisning av fråga nr. 6 som är lite otydlig för mig"

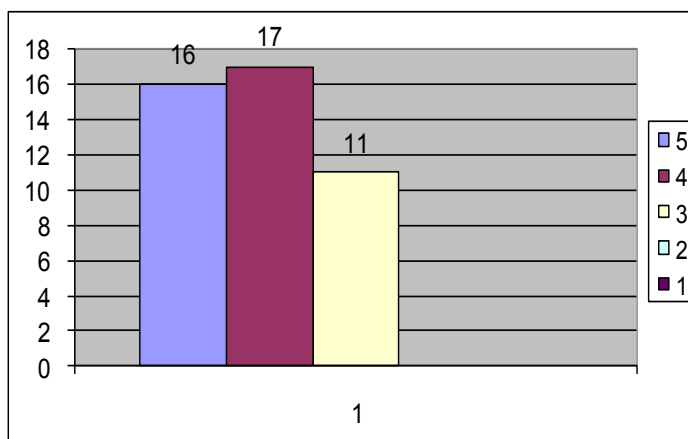
- ♦ "Höra med avlösare vid anställning hur de ska sommarjobba. Många pluggar under terminerna och vill ha några timmar per vecka. På sommaren vill de ha heltidsjobb eller resa bort"
- ♦ "Ridning när jag kommer om 1 år. Alltid börjar om 1 år"

Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 43

Undersökningen avslutades med att brukarna fick göra en slutgiltig bedömning av verksamheten där 74 % gav verksamheten en fyra eller högre (2009: 68 %). Resterande del av de svarande, 26 % (2009: 29 %) gav verksamheten en trea. Ingen gav en 2:a eller lägre (2009: 3 %). Det genomsnittliga betyget för verksamheten blev 4,1 (2009: 3,7).



Kommentarer:

"Vill ej sätta något betyg"

"Svårt att säga."

EKONOMISKT BISTÅND

Antal utdelade enkäter år 2010:	460	(2009: 86	2008: 127)
Antal inkomna svar år 2010:	179	(2009: 26	2008: 74)
Svarsfrekvens år 2010:	38 %	(2009: 30 %	2008: 58 %)

Inledande kommentar

På grund av att gruppen ”nybesök” var kraftigt överrepresenterad i tidigare års undersökningar, låg svarsfrekvens i förra årets undersökning och för att nå ut till fler klienter skickades enkäter ut till samtliga klienters hemadresser i 2010 års undersökning. Tidigare år har bara enkäter delats ut till dem som socialsekreterarna träffat under en specifik månad. Detta har medfört att det finns betydande skillnader mellan åren i antalet svarande, framförallt mellan 2009 och 2010, vilket påverkar jämförelserna. Således bör man ha i åtanke när man studerar resultatet att jämförelserna kan ge en något missvisande bild.

Svarsfrekvensen är dock fortfarande relativt låg, något som gör att även årets resultat i sig är osäkert. Många har valt att inte svara och sju enkäter returnerades till förvaltningen med uppgifter om felaktig adress. En del personer har heller inte svarat på samtliga frågor.

I övrigt bör man känna till att undersökningen har förändrats något från tidigare år, bland annat finns vissa förändringar i frågorna, samt att personer som haft kontakt med enheten i mindre än en månad endast fick besvara de första fem frågorna. Vi har dock valt att i förekommande fall redovisa slutkommentarer även från dessa personer.

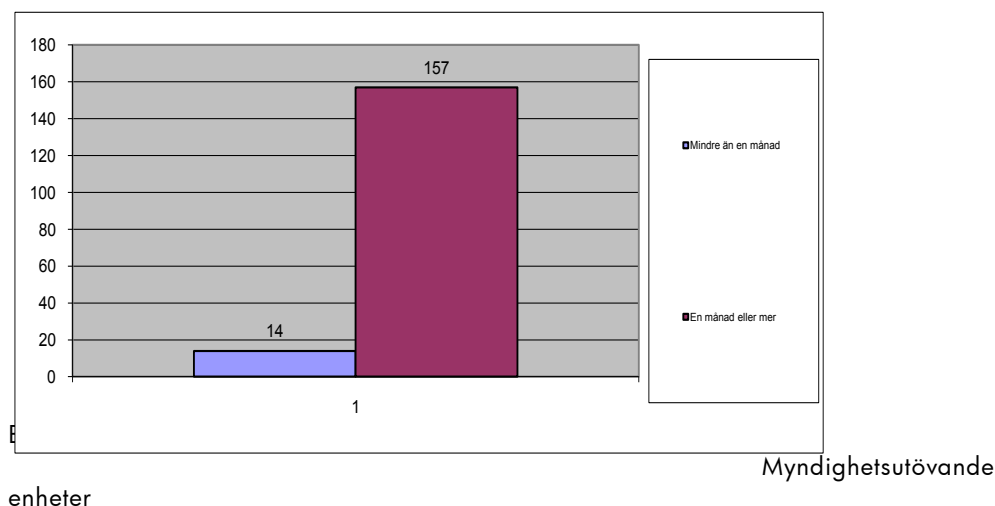
I tabellerna nedan anges antal personer.

Resultat

Hur länge har du haft kontakt med enheten

Totalt antal svar på frågan: 171

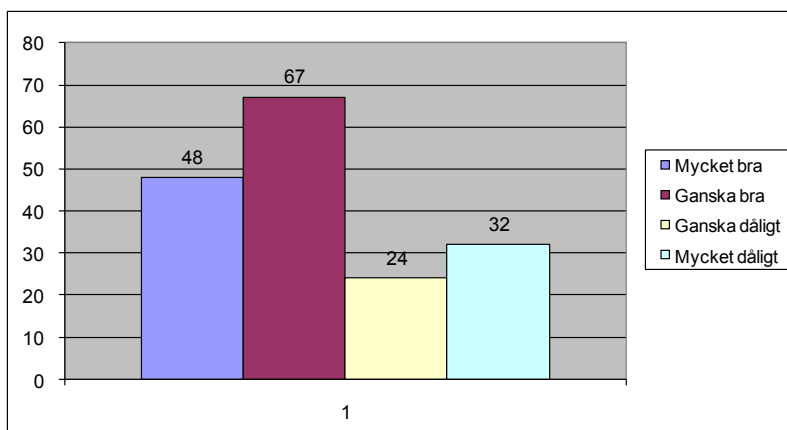
Bland de svarande var det en merpart, 92 %, som hade haft kontakt med enheten för ekonomiskt bistånd i en månad eller mer. Resterande del av de svarande hade haft kontakt med enheten i mindre än en månad. (ny fråga för året)



Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 171

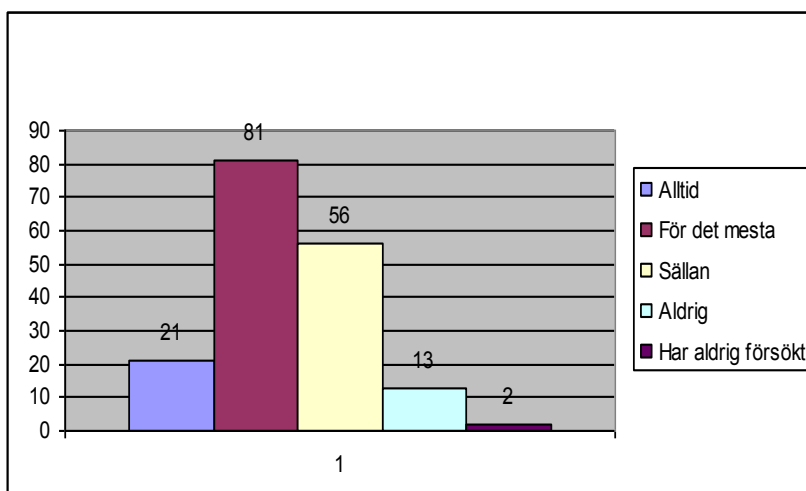
67 % (2008: 95 %, 2009: 95 %) tycker att de blivit bra bemötta av sin handläggare; 28 % (2008: 61 %, 2009: 70 %) mycket bra bemötta och 39 % (2008: 34 %, 2009: 25 %) ganska bra bemötta. 14 % av de svarande angav att de hade blivit ganska dåligt bemötta, medan 19 % angav att de hade blivit mycket dåligt bemötta av sina handläggare, ett svarsalternativ som under tidigare år endast fått någon enstaka procent.



Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver

Totalt antal svar på frågan: 173

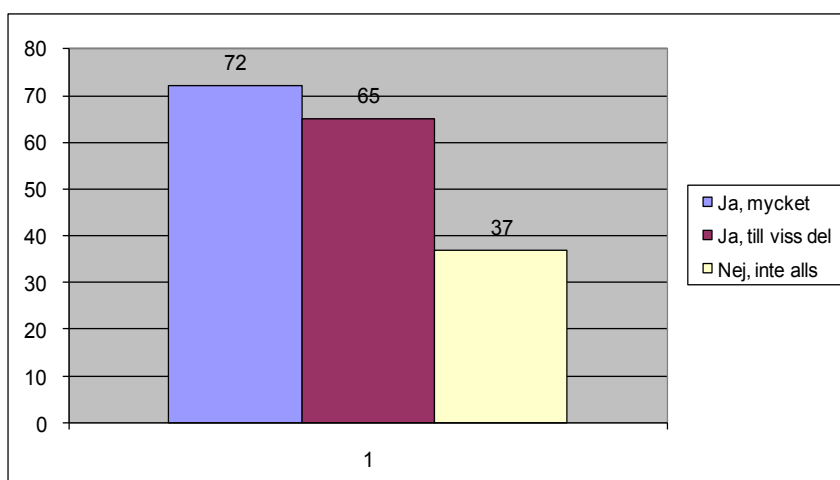
59 % (2008: 80 %, 2009: 54 %) av de svarande anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare vid behov. 39 % (2008: 20 %, 16 %) ansåg att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare. Resterande del av de svarande, cirka 2 %, hade aldrig försökt (2008: 23 %, 2009: 29 %).



Fråga 3. Är handläggaren tydlig med vad som krävs av dig?

Totalt antal svar på frågan: 174

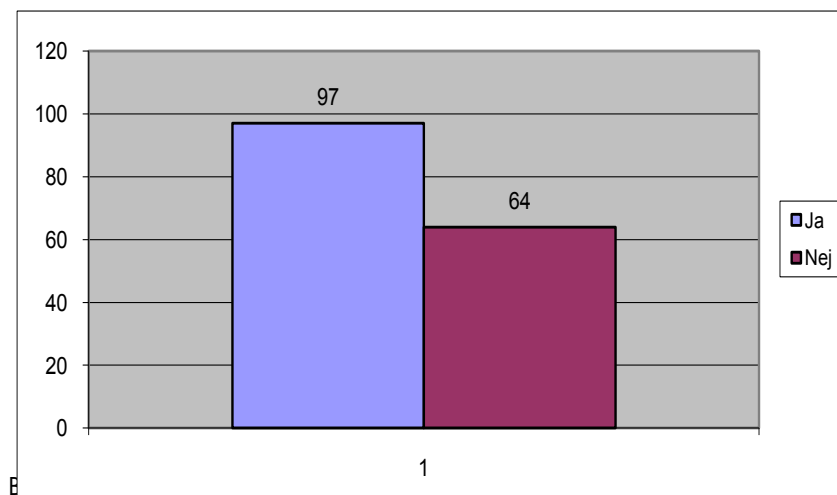
Angående handläggarens tydlighet vad gäller kravet på den enskilde så ansåg 41 % att handläggaren är mycket tydlig (2008: 73 %, 2009: 83 %), medan 37 % anser att handläggarna är det till viss del (2008: 25 %, 2009: 13 %). 22 % av de svarande upplevde att handläggaren inte alls är tydlig med vad som krävs (2008: 2 %, 2009: 4 %).



Fråga 4. Om du fått avslag på din ansökan om ekonomiskt bistånd – förstod du varför?

Totalt antal svar på frågan: 161

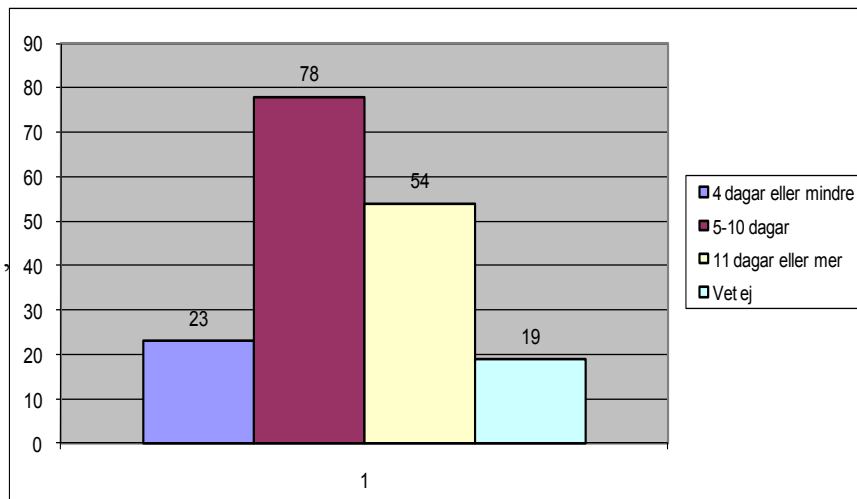
60 % (2008: 65 %, 2009: 46 %) av klienterna uppgav att de hade förstått varför de hade fått avslag på sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Resterande del, 40 % (2008: 35 %, 2009: 53 %), hade inte klart för sig varför de hade fått avslag.



Fråga 5. Hur länge fick du vänta på svar på din senaste ansökan?

Totalt antal svar på frågan: 174

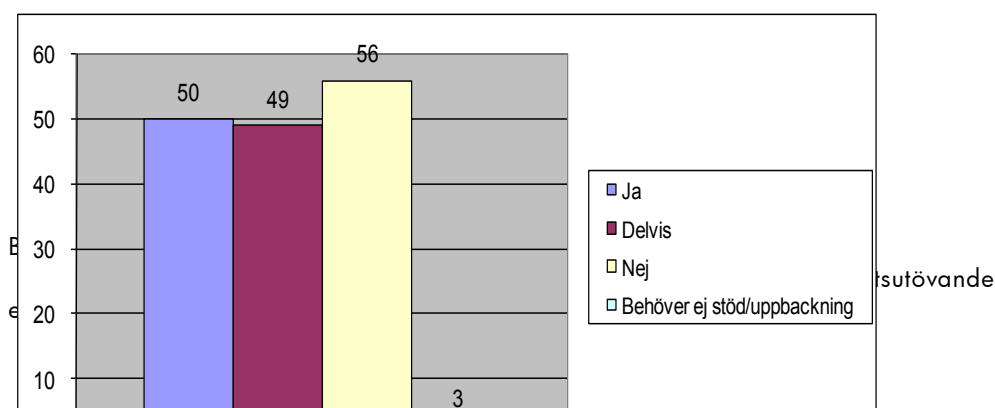
Frågan om hur länge klienten fick vänta på svar på sin senaste ansökan angav 13 % att de hade fått svar inom fyra dagar, medan 45 % hade fått svar inom fem till tio dagar. 31 % av de svarande hade fått vänta elva dagar eller mer på att få svar. Resterade uppgav att de inte vet. (Frågan ställdes inte i undersökningarna år 2008 och 2009.)



Fråga 6. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 158

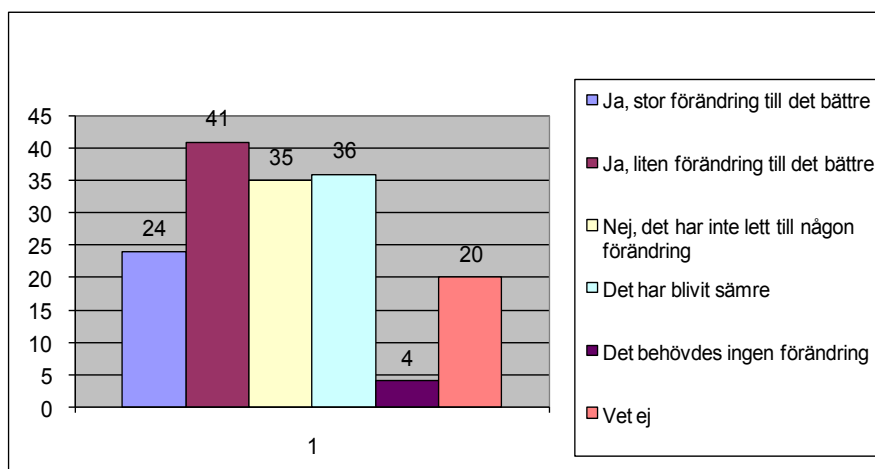
32 % (2008: 61 %, 2009: 54 %) av de svarande anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver av handläggaren, och 31 % (2008: 31 %, 2009: 37 %) anser att de endast delvis fått detta stöd/denna uppbackning. 35 % (2008: 8 %, 2009: 8 %) av de svarande angav att de inte hade fått det stöd/den uppbackning de behöver och 2 % (2008: 0 %, 2009: 1 %) anser att de inte behöver stöd.



Fråga 7. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 160

Gällande om beslut/insats/kontakt hade lett till förändring svarade 41 % (2008: 54 %, 2009: 52 %) att det hade blivit en liten eller stor förändring till det bättre, medan 22 % (2008: 7 %, 2009: 12 %) angav att det inte hade blivit någon förändring. 23 % (2008: 7 %, 2009: 0 %) angav att situationen hade blivit sämre, medan 13 % (2008: 24 %, 2009: 36 %) inte visste om kontakten hade lett till någon förändring. Resterande del av de svarande, 1 % (2008: 8 %, 2009: 0 %), ansåg att det inte behövdes någon förändring.

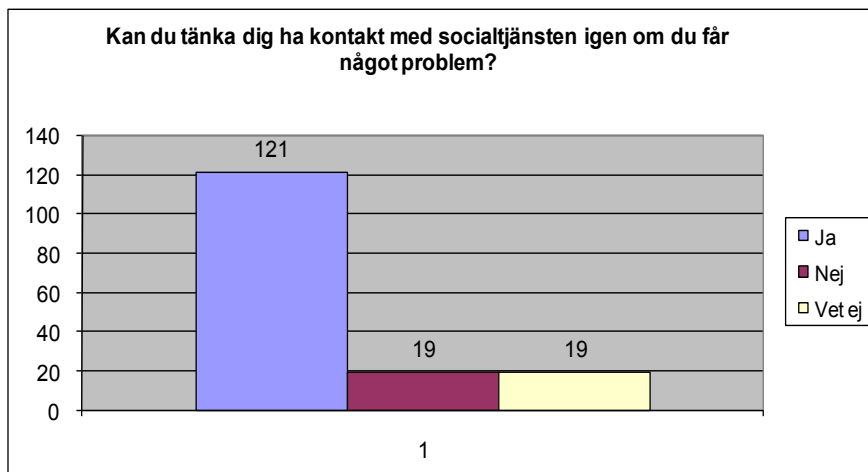


Fråga 8. Kan du tänka dig ha kontakt med socialtjänsten igen om du får något problem?

Totalt antal svar på frågan: 159

På frågan om de svarande kunde tänka sig ha kontakt med enheten för ekonomiskt bistånd igen om man får ekonomiska problem svarade 76 % ja (2008: 82 %, 2009: 66 %). 12 % angav att de inte kunde tänka sig det, medan 12 % inte visste. Till frågan framfördes även en rad kommentarer som finns bifogade i bilagan. Bland kommentarerna förekom såväl beröm till enheten som kritik mot trassel och

svårigheter att komma i kontakt med personalen. En rad kommentarer gällde att man ofta inte hade något val om man ska ha kontakt eller inte.



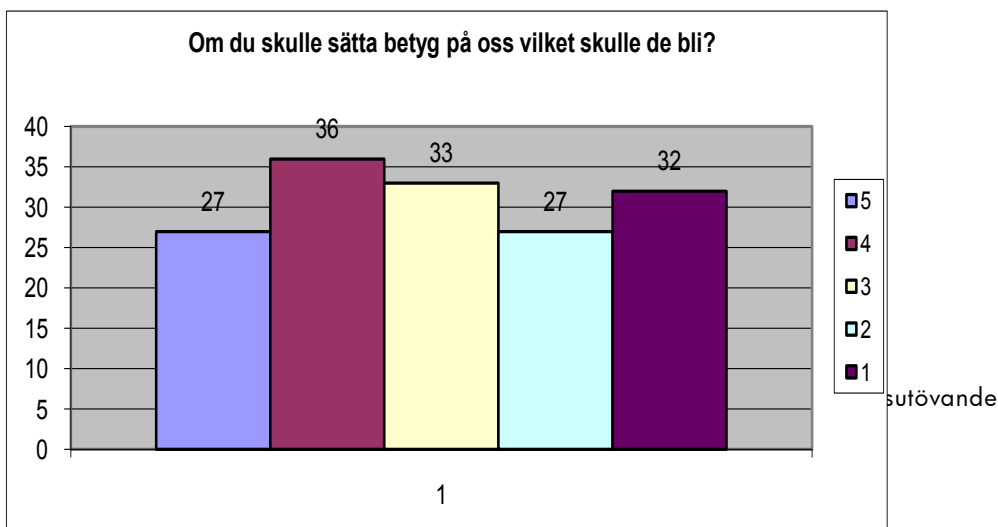
Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer som är viktigt?

Det framfördes dels beröm till enheten och dels en rad förslag på förbättringar. Alla kommentarer finns bifogade i bilagan. Kommentarer om beröm gäller främst enhetens verksamhet och personal. Kommentarer om förbättringar är framförallt att personalen ska visa större hänsyn till klienterna, att man ska se mer till individen och inte misstro klienterna, att enheten ska informera mer om lagar och de blanketter man ska fylla i, svårigheter med att nå handläggare samt att det ska vara mer samverkan med bland annat försäkringskassan, arbetsförmedling och jobbtorget.

Fråga 10. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle de bli? 5= mycket bra 1= mycket dåligt

Totalt antal svar: 155

Enkäten avslutades med slutgiltig bedömning av verksamheten, där den svarande fick ge verksamheten ett betyg mellan 1 och 5, där 5 stod för mycket bra och 1 för mycket dåligt. 41 % (2009: 54 %) av de svarande valde ge verksamheten en 4:a eller högre. 21 % (2009: 27 %) gav verksamheten en trea medan 38 % (2009: 18 %) gav verksamheten 2 eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 2,9 (2009: 3,5).



Bilaga kommentarer enheten för ekonomiskt bistånd

Fråga 8. Kommentarer

- ♦ "Måste tacka för den hjälp som jag fått och jag kan tänka mig att det är ett svårt jobb som ni har och allting är inte så lätt. TACK"
- ♦ "Min handläggare har alltid stöd för mig att visa mig bra väger till att få hjälp"
- ♦ "Det är inte lätt att va själv och leva i ovisshet, men jag är mycket tacksam att ha er hjälp"
- ♦ "Jag tycker det flyter på så länge jag lämnar in min ansökan i tid så kommer biståndet i tid"
- ♦ "Ni bemötte mig värdigt."
- ♦ "Har alltid blivit mycket väl bemött och mycket bra handläggare."
- ♦ "Är på bästa kurs just nu"
- ♦ "Visst! Om det uppkommer en kris är det inget akut, man kan vända sig till er. Tar tid med byråkratin så att saker & skulder övar trots att det får man få bara för originalräkning m.m."
- ♦ "Men när jag är klar tänker jag försöka göra allt i min makt för att inte komma tillbaka. Leva nyktert och förhoppningsvis tacka den hjälp jag har fått"
- ♦ "Ska man ha kontakt med er kan man lika bra vänta på högsta vinsten på lotto"
- ♦ "Ja. I absoluta nödfall"
- ♦ "Ja men är jätte svårt"
- ♦ "Det går ganska bra"
- ♦ "Godkänt!"
- ♦ "Absolut vad ska man göra om man inte får hjälp någon annanstans. Så tack för att ni finns"
- ♦ "Hoppas att jag aldrig behöver, men ja"
- ♦ "Som sista utväg"
- ♦ "Ja om jag hamnar i sådan knipa så det behövs"
- ♦ "Jag har levt på sos nästan hela mitt liv. Har missbrukat hela tiden. Är på behandling nu!"
- ♦ "Om jag är så illa tvungen, helst slipper jag naturligtvis"
- ♦ "Det finns inget alternativ när man är arbetslös och inte har/har väldigt liten A-kassa"
- ♦ "Jag är så illa tvungen för att överleva. Men känslan att ringa upp- bara den är hemsk. Aldrig har jag fått ett trevligt bemötande. Själv är jag trevlig. Har haft hjälp av er i tre år och är över 50 år gammal"
- ♦ "Är sjuk med kronisk diagnos. Har ej fått rätt till sjukersättning. Kanske måste leva så här för alltid. Jag menar att söka en månad i taget. Det gör inte att man blir bättre, tvärtom"
- ♦ "Om det inte finns något annat alternativ. Det gå det ju nu till exempel"
- ♦ "När man har kommit så långt att man söker ekonomiskt bistånd har man oftast inget annat val"
- ♦ "Enbart för att ni är sista utvägen. Det finns ingen annan för folk i min situation att vända sig till"
- ♦ "Har vi något val?"

- ♦ "Vad har jag för val, arbetslös utan a-kassa"
- ♦ "Om man inte har något val"
- ♦ "Det är inget man väljer"
- ♦ "Jag är tvungen till det"
- ♦ "Brukar inte vara ett val"
- ♦ "Vart ska jag annars vända mig?"
- ♦ "Inkomst är ett måste! Lite dum fråga!"
- ♦ "Måste, ja finns inget alternativ"
- ♦ "Ja, därför att jag är tvungen. Fånigt att få det att låta som om man hade något val?"
- ♦ "Jag tror det inte eftersom jag är ny med ekonomiskt bistånd"
- ♦ "Beror på om jag har rätt att söka"
- ♦ "Det är faktiskt att aldrig ville ha hjälp från social omsorg men min situation krävde hjälp"
- ♦ "Ja och nej. Behöver ekonomisk hjälp men får ej det fast jag är under normen"
- ♦ "När jag vet väl att efterfrågan på socialbidrag kommer inte att lyckas med ingen förändring gällande principerna i lagen för den humanitära aspekten finner jag ingen betydelse att kontakta ingen min handläggare när jag har ett problem med ekonomiskt bistånd"
- ♦ "Det är svårt att få respons från handläggare"
- ♦ "Handläggare måste kontakta eller möta med man att fick problem ofta även efter att man har fått hjälp"
- ♦ "Hemsk första samtal till er telefonist som tar emot situationen försökte allt möjligt att inte få bidrag eller försörjning (handläggare)"
- ♦ "Mycket rigid, opersonlig och generell (mallknade bedömning) oavsett personer som söker hjälp"
- ♦ "Helst inte. Gör nästan allt för att slippa. Bara massa trassel och jobb och huvudvärk"
- ♦ "Att vara i beroendesituation av en myndighet är kränkande och jobbigt. Man hamnar lätt i ett ekorrhjul"
- ♦ "Blir jag fri kommer jag aldrig tillbaka. Skulle hellre begå brott och sitta i fängelse än vara beroende av er."
- ♦ "Blir hellre bankrånare"
- ♦ "Jag vill jätte gärna byta handläggare [namn borttaget]. Hon gör mitt liv sämre till helvetet mitt liv och mina barn. Hon hjälper oss inte hon förstår inte. Snälla hjälp oss byta ut min handläggare [namn borttaget]."
- ♦ "I vår del har vi tagit kontakt för att man har varit i behov av det. Stadsdelen är inget man väljer för att man vill utan för att pga olika skäl har behov av hjälp och rätt till denna hjälp med. Om man har jobbat tidigare så har man varit med och bidragit till det också"
- ♦ "Om man inte har råd att betala hyresräkningar och inte har existens minimum är det ens rättighet att få ekonomiskt bistånd och eran skyldighet att ge."
- ♦ "Mat och hyra överlevnad"
- ♦ "När jag väl är riktigt på fötterna ska jag klara mig själv"
- ♦ "Det går ganska bra"

- ♦ "Jag är sjukskriven och gjorde till jobbtorg och arbetat 50 %"
- ♦ "Det är ju enda hjälpen som finns men vid välgörenhet aldrig i livet!"
- ♦ "Det har varit mycket "tufft" . Jag har mycket arbete för att få ekonomisk hjälp det har varit jobbigt men jag förstår att ni måste vara noggranna så de som behöver hjälp får det."
- ♦ "Jag har svårt att få tag på min handläggare när jag inte får mitt bistånd. Han är alltid på semester eller är sjuk"
- ♦ "Jag har blivit misstrodd även fast jag är en ärlig medborgare blivit av med mitt inneboendekontrakt pga avslag 3 ggr."
- ♦ "Jag får ingen ekonomisk hjälp alls! De senaste sex månaderna har jag fått fyra avslag. Helt . Mycket illa."
- ♦ "Är inte pålitlig. Räknar med avslag så varför...?"
- ♦ "Efter dom i Kammarrätten till min fördel - vill plötsligen handläggaren träffa mig. Jag har inte fått den hjälp man är berättigad till"
- ♦ "Jag hoppas att aldrig mer belasta er ekonomi"
- ♦ "Om jag får ett jobb behövs det inte ekonomiskt bistånd men kanske om jag blir arbetslös igen"
- ♦ "Man får aldrig det man har rätt till. Detta är ett problem varje gång man ska få ersättning"
- ♦ "Har aldrig pratat med den nya socialsekreteraren. Däremot min utbetalningshandläggare har jag bra kontakt med"
- ♦ "Jag har svårt att ta kontakt med de, nästan omöjligt att komma i kontakt med nån om man behöver hjälp"
- ♦ "Har ej träffat den nya sekreteraren, hon verkar trevlig i telefon. Den jag hade innan var hemsk"
- ♦ "tex. Om transport"
- ♦ "Jag har problem med försäkringskassan. Är tydligen utförsäkrad tack vare lång sjukskrivning???"
- ♦ "Fick avslag på 4 st biståndsansökningar trots att ansökningarna var identiska varandra och den (5:e) godkändes. Ansökan 1-4 var handläggare A, ansökan 5 var handläggare B."
- ♦ "Jag är väldigt tacksam för allt stöd som jag fick från er. Utan ert stöd kunde jag inte klarat/stått på mina ben igen. Tack så mycket!"
- ♦ "Just nu har jag kontakt, men vill avsluta den så fort som möjligt eftersom jag inte upplever att jag fått den hjälp jag behöver . Har inte heller fått veta vad som krävs."
- ♦ "Vill studera och har tidigare varit sjukskriven halvtid och student halvtid. Innebär problem pga inkomst genom studiemedel"

Fråga 9. Kommentarer

Det är bra som det är:

- ♦ "Stort tack för hjälpen, [namn borttaget]"
- ♦ "För mig har allt varit bra. Skönt att kunna sova på natten"

- ♦ "Jag tycker att det känns ok hos er, kan inte komma på något"
- ♦ "För min del är ni redan underbara. Flera tusen rosor till er"
- ♦ "Trots den arbetsbelastning ni har finns det alltid utrymme för ett möte personligt/fysiskt eller genom telefon. I min situation är det väldigt uppskattat. Ni gör det bra"
- ♦ "Ni kräver mycket av personer som behöver ekonomisk hjälp det är nog inte lätt för alla att uppfylla alla kraven. Det har varit mycket pappersuppgifter, hembesök, jobbtorg, intyg m.m. Måste säga att så många ansökningar om jobb mm+ väljorda CV är nog tack vare kraven från er man skjuter inte upp det utan man vet det måste göras om man ska klara sig ekonomiskt m.m."

Kommentarer om förbättringar:

- ♦ "Ni måste bli bättre på att lyssna på personer som behöver hjälp och tro på oss om ni behöver några papper av mig stoppa inte utbetalningen utan informera mig att ni saknar dessa papper så att jag vet att de fattas."
- ♦ "Ni kan till börja med att lyssna på klienten. Börja samarbeta i stället för att motarbeta. Helt enkelt ska socialsekreteraren böra göra sitt jobb (det man är utbildad till) sätta fokus på klienten och arbeta mindre med att verkställa chefs/politikernas beslut"
- ♦ "Ni behandlar folk i nöd respektlöst. När jag har kontakt med er blir jag sjukare och fungerar sämre. Ni gör mig stressad och nervös varje månad"
- ♦ "Ja - ni glömmer bort att jag är en vanlig människa och ni behandlar alltid mig så fruktansvärt respektlöst. Det finns ingen medmänsklighet med - bara regler man ska följa - som sägs i hemsk tonart. Jag mår alltid sämre efter att ha talat med er. Det borde vara tvärtom"
- ♦ "Ja att det är människor de jobbar med. Med känslor och ev. barn"
- ♦ "Mycket mer empati (förståelse för situationen) vara mer kontaktbar. Förvirrande med två handläggare, olika bedömningar. 1 måste bestämma. Korta ner tiden till utbetalningar. Fyra dar vilket bullskit gäller inte det bara heter så"
- ♦ "Att lyssna noga, ha mer samvete om att det är andra personer berättar, och förså bättre psykologiskt"
- ♦ "Ni kan bli bättre genom bli mer humana det känns som alla dras över en kam. Man blir behandlad som om man är där för att lura av er pengar. Istället för att ni ser en som hamnat i knipa som man måste hjälpa istället för att stjälpa"
- ♦ "Man blir behandlad som ett barn, eller ännu värre - en brottsling. Vid mitt första möte med min handläggare totade hon om i vilken stol jag skulle sitta i - i ett tomt rum fyllt av stolar. Hon till och med bad mig att gå upp och flytta mig (en stol) åt ett annat håll. Det är med små medel man får människor att känna sig förödmjukade, utan att man har något konkret att klaga på . Känn av personen - vissa behöver inte samma auktoritära metoder. Jobbtorget i Vårberg är också ren fängelseverksamhet. Det är enormt ineffektivt, ett slöseri med resurser och totalt negativt - istället för konstruktivt . Det har motsatt effekt- skapar hopplöshet. Ni måste kunna känna av individen - erbjuda mer

flexibla lösningar som motiverar, istället för att tvinga alla till nergångna Vårberg"

- ♦ "Hjälp till egen bostad. Anställ personal som kan lyssna. Nuv. personal är otrevliga (namn borttagna) är mycket otrevliga, opassande för detta yrke. Jag vill byta min handläggare men fick till svar att man inte fick byta"
- ♦ "Upplys människor om sina rättigheter"
- ♦ "Ja. Bättre planering på samtalen mellan handläggare på jobbtorg i Vårberg och handläggare på soc. i T-plan. Att man själv slipper förmedla mellan parterna"
- ♦ "Meddela i god tid då nya (förnyad form) bilagor skall bifogas så vi inte behöver skicka in kompletteringar som då försenar utbetalningar i tid"
- ♦ "Jag behöver lite som arbete men ingen annan reser arbetsplats viktigt för mig"
- ♦ "Alla människor har inte samma problem men ni drar alla under samma kant. Ni bör ha lite mer fingertoppskänsla och lägga in hjälpen innan man har raserat hela sin tillvaro"
- ♦ "Om jag lånar pengar som sätts in på mitt bankkonto undrar jag hur det kan räknas som en tillgång"
- ♦ "Ni kan börja med att en öppen och fungerande kommunikation med era sökande"
- ♦ "Vara tydliga!!!"
- ♦ "Tycker ni måste lära och börja tänka långsiktigt. Inte 1 månad i taget utan kanske se till individ och i vissa fall ha 3-6 månaders perspektiv. Inte byta handläggare hela tiden, förvirrande."
- ♦ "Att ge mer stöd och hjälp med att fylla i ansökan som är ganska svår. Ha ett mer personligt möte så man kan prata om det som är jobbigt"
- ♦ "Det är svårt att säga någonting för att ekonomiskt bistånd bli bättre, eftersom det är svårt att nå handläggare när man har ett problem med ekonomiskt bistånd"
- ♦ "Att handläggaren tar det någorlunda på allvar och hör av sig, tex ger mig tid för samtal"
- ♦ "Bli mer mänskliga och behandla folk med respekt och hänsyn!"
- ♦ "Ni borde skicka till varje familj en utförlig lista på vad enheten ersätter"
- ♦ "Att ha en mänsklig känsla mot dom som behöver hjälp och stöd"
- ♦ "Hjälp att till rätt person att riktigt behöver hjälp. Speciellt barn med svenskt blod. Tack så mycket!"
- ♦ "Det skulle vara att de vart påminna om att det är människor som de jobbar med. Familjer med barn och de som redan är nere. De ska hjälpa inte stjälpas"
- ♦ "Ja de flesta gånger man kommer överens om något glöms det bort"
- ♦ "Det är alldeles för ofta som biståndshandläggaren måste lämna över ansökan till min socialsekreterare för att han ex. glömt/inte hunnit(?) upprätta en arbetsplan. Vissa saker som har beslutats har tagit väldigt lång tid, utan att jag fått information under tiden om vad som händer, vilket skapar onödigt oro."
- ♦ "Ja, 1:a betala i tid, 2:a betala utlovade betalningar, 3. se till övriga problem"
- ♦ "Följ lagstiftning och behandla alla lika"

- ♦ "Jag tycker att det är jätte jobbigt att komma överens med min handläggare (namn borttaget). Hon hjälper inte oss, hon förstår inte heller hur vi lever. Hoppas ni kan byta henne"
- ♦ "Jag tror att ni måste bli bättre på att vara lyhörda för de olika individerna situationer och behov. Visa omtanke och empati inte alla som söker utnyttja systemet. Om man söker är det för att man behöver hjälp av er och inte för att det är något man gör att man vill. Folk känner sig utlämnade när man inte blir bemött med respekt och förståelse. Är man barnfamilj speciellt så behöver man känna att detta åtminstone fungerar som det ska. Och inte att man blir motarbetad. Och jag menar till och med cheferna uppifrån. Man kan inte ge som svar till en person som behöver hjälp och blir dåligt bemött och klagar. Och båda cheferna först ena som säger att jag hör vad du säger men jag förstår inte vad du menar. Vad är det för svar? Sen tar det mer än två veckor att få svar och så får man nej till att byta handläggare. Mycket dåligt!!! Sen chefen över kan tyvärr inte göra något för det inte är hennes bord längre!! Då undrar man vad dem gör där om dem inte kan göra något varför är dem chefer då!!! Man måste ju kunna vända sig till dem i värsta fall. Eller i värsta fall i vänta på att min förra handläggare provar en annan tjänst för att kunna få en ny! Bör tänkas på, stadsdelen är till för människor som är i behov av eran hjälp av olika anledningar. Annars skulle det inte behövas en stadsdel. Ska vara professionella och ha empati och förståelse och vara till hjälp, inte mot hjälp, som gör det sämre för personer som söker hjälp"
- ♦ "Jag tycker ekonomiska biståndshandläggare bytts ut utan att man blivit informerad. Ett flertal gånger är skandal. Jag har även fått höra och varit otroligt otrevlig och oprofessionellt bemött av specifik socialkontakt person på erat kontor som hånar psykiskt sjuka människor. Anmälan är gjord och kommer snart att bli känd på ert kontor. Se även oprofessionella, okompetenta personal!!!"
- ♦ "Lite mer tydlig från gång till gång"
- ♦ "Att se till individen och inte som grupp och träffa oss, inte gömma oss. Ingen har träffat oss på ett år. Varför är det så?"
- ♦ "Ofta får man sväva i ovisshet om huruvida man får några pengar el. ej. Ofta ända tills pengarna kommer. Ett sms eller samtal med beslut vore önskvärt. Oftast kommer beslutet i samband med avin el. efter."
- ♦ "Sluta upp med att se socialtjänsten som ett vinstdrivande företag. Se individens som en människa, till och med personen stör er av någon anledning (tex ser för pigg ut för att lida av psykisk/sjukdom- man håller skenet uppe). Sluta tolka socialtjänstlagen på alliansens inhumana sätt. Lagen är öppen för tolkning och ni kan definitivt vara mer humana. Om en läkare bedömer en som självmordsbenägen borde ni ta er en tankeställare!"
- ♦ "Lär er prata ett språk som är anpassat till personen och inte utgå från att man ljugar och är till besvär, få mer tid till klienterna och inte vara så djävla småsnåla där det går att tjäna pengar i längden även fast ni måste följa politiska beslut"

- ♦ "Ja, mars månaden jag fick avslår från socialtjänstlagen. Jag har kontaktat med enheten många gånger. Jag fick ingen hjälp. Jag har lånat 7 tusen kr från min kompis för att betala"
- ♦ "Att handläggaren kontaktar en när man begär det."
- ♦ "Det beror på individen. Som jag t.ex. har ADHD och behöver grundlig förklaring och ett enkelt sätt som man förstår. I början av mina ansökningar om bistånd ca 1 ½ år var det väldigt svårt för mig att förstå och tidigare handläggare var inte bemötande utan rent av otrevliga. Då skulle ni fått ett uselt betyg på allt. Men efter andra året började det gå bättre"
- ♦ "Att skicka biståndet i tid för att vi ska kunna betala våran hyra i tid. Att ni inte kräver massa oviktiga papper, t.ex. kontoutdrag hos samtliga kunder fast man inte är kund hos alla banker och lämna in de varje månad"
- ♦ "Jag själv har en psykisk historia bakom mig och ibland kan jag tycka att min handläggare har svårt att förstå mig, han går efter regler och paragrafer och glömmer ibland att se till människans historia."
- ♦ "Jag tycker att ni ska ha ska ha större förtroende för era klienter och hjälpa till istället för stjälpa"
- ♦ "Hundägare har det tufft ekonomiskt"
- ♦ "Att ni berömmar personer efter de sociala/sjukdomar som ligger till grund för beslut. Att ni ser helheten, och inte går på SOL utan omdöme till min situation"
- ♦ "Att behandlade som en vuxen människa och inte som en barnunge som får knäpp på näsan. Sen vill jag att min handläggare ska kunna prata bra svenska så man förstår vad hon säger."
- ♦ "Hitta en bättre lösning än jobbtorg. Jobbtorg gör ingen nytta, skulle hellre vilja gå till AF varje vardag 9-11 istället."
- ♦ "Att man ej vill ha fler assistenter och fler enheter. Man orkar ej byta assistenter hela tiden, blir dålig kontakt då!"
- ♦ "Då och då bemöts man med misstänksamhet. När jag praktiserade några månader och behövde tandvård och c.a.3200 kr har gått till tandläkaren vägrades jag socialbidrag för tandvården. Handläggaren insisterade på att jag kunde reglerna och borde först kontakta hem osv. "
- ♦ "Informera om gällande lagar och förordningar. Mer långsiktighet, flexibilitet. Mindre byråkrati där den ej är nödvändig. Byråkrati fördyrar och försämrar"
- ♦ "Ni kan inte kompromissa det minsta. Varje fall är individuellt"
- ♦ "Det känns som att ni inte ser individer överhuvudtaget. Att ni drar alla över en kam, hos er är man "skyldig" till motsatsen är bevisad och inte tvärt om. Känns som att ni inte förstår hur stor makt ni har över människors liv."
- ♦ "Ni kan lära era handläggare empati och förklara för dom att människor som kommer till er är i de flesta fall långt nere psykiskt och så sluta med förutfattade meningar"
- ♦ "Enkelt ge alla med ekonomiskt 10 000- 11 000 så behöver ni inte betala ut för hyra el resekostnader m.m. Titta på ansökan jag lämnat in angående resebidrag"
- ♦ "Ni behöver att kunna skilja mellan bra och dåliga människor eftersom inte alla fingrar är lika långa tycker jag"

- ♦ "Ja! Ni måste lära er att räkna matte och kunna lita på. Idag kan man inte lita på er för 5 öre."
- ♦ "Ja, ni har glömt bort det viktigaste, att hjälpa enheten för ekonomiskt bistånd att bli bättre, om ni ska hjälpa de som behov ekonomiskt bistånd. Ni bara hålla på normberäkning"
- ♦ "Om man blev behandlad som en människa. Ta hänsyn om man har sjukdomar m.m."
- ♦ "Att göra någonting åt saken varför du har hamnat dit"
- ♦ "Om man är sjuk borde det inte få stå i arbetsplanen att man ska bli självförsörjande så fort som möjlighet. För mig är det inte enbart en förolämpning utan också ångestframkallande."
- ♦ "Nej, men var mer (politiskt) inriktad. Det skulle vara fint med tex en folktoppartist som handläggare istället för en socialist"
- ♦ "Jag tycker att man ska sluta se människor som är i behov av hjälp som tärande. Ni ska arbeta för medborgarna & inte gå regeringens ärenden & följa sparkrav"
- ♦ "Uppföljning, antar att många likt mig har problem, lätt isolera sig. Därför gör att Ekonomiskbiståndsenheten just bara blir det. Något man söker sig till pga pengar. Mer konkret mellan er och socialsekreterare/handläggare för att ändras på den situation som gör att man söker ekonomiskt bistånd"
- ♦ "Jag har saknat ett personligt möte med mina nuvarande socialsekreterare. När jag föreslog att vi skulle träffas sa hon att hon inte trodde att de behövdes. Ag vet inte alls vad hon vet om mig"
- ♦ "Att kontakta mig om jag har glömt att fylla i blanketter om försörjning på rätt men i stället sänder ni ett brev till mig som innebär att jag får ekonomiskt bistånd efter 30/31 i denna månad jag sökt pengar för och hur vore det om ni sänder ut info om vilka regler som gäller. Jag arbetade i ca 3 månader och började betala av på mina skulder men det fick jag inte göra för ag skulle spara överskottet men jag blev aldrig informerad om detta. När sen min korttidsanställning tog slut fick jag inget ekonomiskt bistånd jag skulle överskottet spara jag fick tiggat ihop pengar till hyra till hos [namn borttaget]. Om jag har avdrag från Nordea bank på månadskostnaden och lönekreditränta så får jag ingen ekonomiskt bistånd för detta betyder det att jag får mindre riksnorm. Jag förstår inte varför stadsdelsförvaltningen inte visar lite empati för dom som har de sämst."
- ♦ "Ha mer samverkan mellan försäkringskassan och arbetsförmedlingen"
- ♦ "A mycket. Ett val av utbildning/lärling/lönebidrag. Bla. Dom som kanske försöker själva men blir fel i någon paragraf"
- ♦ "Va tydlig när man frågar om papper. Va trevlig! Om man vill komma till er ska man få det inte få till svar men fyll i papperna och lämna i receptionen"
- ♦ "En myndighet ska vara transparent, förutsägbart med klara och tydliga regler. Så fungerar alla andra myndigheter utom socialtjänsten. Ni hanterar alla frågor efter eget godtyckande och det finns absolut ingen rättsäkerhet. Ni glömmar också frågan om jobbtorg, vilkas existens är en stor skillnad"
- ♦ "Ekonomisk avbetalning kan vara krångligt ibland"

- ♦ "Komma med det som krävs innan månadens slut så att det inte blir försenade utbetalningar"
- ♦ "Ja! Man har oturen att behöva vara "beroende" av er en längre tid så skulle det inte skada med lite ödmjukhet, då menar jag från karriärister på lägre nivå, typ [namn borttaget]. Jag har jobbat i den privata sektorn i ca 30 år och då betalarna men den offentliga! Söker man några extra 100 lappar inför jul så må man åtminstone kan köpa något litet till sina barn och barnbarn så är det ynkedom att inte kunna få det med tanke på vad ni själva plockar ut för löner som betalas av den privata sektorn"
- ♦ "Enklare information och blanketter, man får dubbla budskap ofta"
- ♦ "Personen bakom ansökan om bistånd och dennes anledning/orsaker om varför han/hon tvingas ansöka! Det uppstår ett sk "moment 22" i avslagen av vissa punkter i ansökan t.ex. sl-kort! Olika normer, paragrafer m.m. säger nej till olika bidrag, men som i realiteten är en förutsättning för den sökandes sysselsättning!"
- ♦ "Att anpassa bidragen till inneboende efter hur bostadssituationen och dess faktiska prisnivå ligger på. Som inneboende innebär det att det är en större lgh vilket blir dyrare hyrare en om två delade på en etta. 2500 kr betalar man hos föräldrarna men inte för ett rum. 5500 överlag i hela Sthlm . Sen är bostadsmarknaden enormt svår så det går inte få lgh lika lätt som i nyköping tex. Men det har ni inget overseende till alls! Vilket är enormt dåligt."
- ♦ "[Namn borttaget] slavar mycket, läser ej breven jag skickar, behandlar mig nedvärderande, skickar ej intyg till CSN eller fyller i blanketter jag skickat trots påminnelser . Hon uttryckligen sagt att hon inte orkar läsa igenom min journal igen mig därigenom utföra arbetet. Jag har en immunsjukdom - hennes konstanta strunt gör mig sjukare. Jag får heller ej ansökningar skickade till för att bespara min kropp besväret att å till och från vilket är ett problem för mig. Min sjukdom heter ME I CFS!"
- ♦ "Om ni behöver något papper måste ni säga till innan vi lämnar ekonomiansökan och måste svar telefon eller tillbaka"
- ♦ "Det tog flera månader innan jag fick en bidragshandläggare. Snabbare besked skulle behövas. Fick inte ens veta hur lång tid det skulle ta."
- ♦ "Ökad tydlighet angående vilka utgifter man får hjälp med och vilka inkomster som kan innebära problem vad gäller försörjningsstöds. Dock framförallt: Bättre samordning m. psykiatri, arb. förm., försäkringskassan osv vad gäller som tidigare fått försörjningsstöd via försäkringskassan. Tack själva!"
- ♦ "Avstå från kraven som kräver omöjligheter, men kanske ger "tröstbidrag" för att köra huvet i väggen lite hårdare nästa gång. Som nu borde fattat tror jag inte på denna verksamhet, men hoppas ni blir bättre. Lär er av EU-länder som ger människor värde, låter dem leva utan brott som nog är dyr och onödigt. Låt oss den korta tid vi har leva lugnt och värdigt den tid vi fått. Vår sista tid och rättighet borde vara att få leva värdigt som vårat. Tack"
- ♦ "Vid dröjsmål av beslut kunde jag känna stress. Det var svårt att få tag i handläggare och det var viktigt för mig att veta snabbt, eftersom jag har tre barn att försörja."

- ♦ "Låt dem som vill hjälp folk ska arbeta hos er inte dumma konstiga"
- ♦ "När man kommer till er första ggn vore det bra med ett möte med biståndshandläggaren. En genomgång hur man ska fylla i ansökan och vilka papper man ska bifoga om man gjort några fel tar det tid att få in ansökan igen, eftersom ni skickar brev som tar flera dagar."
- ♦ "Många saker..."