

Brukarundersökning 2013

Myndighetsutövande enheter inom social omsorg

Berörda enheter inom avdelningen för social omsorg vid Hägersten-Liljeholmens 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 familjerätt, familjevård, familjestöd, ungdomsstöd, ungdomsmottagning, parklekar, ungdomsgårdar m.m. vilket inte omfattas av denna brukarundersökning. För familjestöd, ungdomsstöd och ungdomsmottagning 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 SoL 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 respektive teamet mot våld i nära relation har genomförts och redovisas separat.
- **beställarenheten äldre**, som utreder behov av äldreomsorgsinsatser för personer 65 år och uppåt och fattar beslut om sådana insatser enligt SoL. En brukarundersökning för färdtjänsten har genomfört och redovisas separat.

I enlighet med verksamhetsplanen för året har en brukarundersökning i enkätform genomförts bland de klienter inom barn- och ungdomsenheten, beställarenheten äldre respektive vuxenenheten som i april 2013 hade personlig kontakt med sin handläggare. Kontakten kan ha skett vid klientbesök hos handläggaren i

förvaltningslokalerna eller vid hembesök hos klienten. Enbart telefonkontakter ingår inte i undersökningen. Antalet 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 alla.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd har det gjorts totalundersökning riktad till alla aktuella klienter på enheten sedan 2010, enkäterna skickades ut per post till brukarna i april 2013. Likaså har en totalundersökning detta år gjorts för beställarenheten funktionsnedsättning.

Enkätsvaren kunde lämnas i låda i receptionen eller skickas in per post i förfrankerat svarskuvert. Av de totalt 1129 (2011:920, 2012:879) utdelade/utskickade enkäterna besvarades 474 (2011: 376, 2012:353), vilket ger en svarsfrekvens på 42 % (2011: 41 %, 2012: 40 %).

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Enheten för ekonomiskt bistånd	502	171	34 %
Vuxenenheten	81	51	63 %
Beställarenheten funktionsnedsättning	352	156	44 %
Barn- och ungdomsenheten (föräldrar)	86	25	29 %
Barn- och ungdomsenheten (ungdomar)	27	15	55 %
Beställarenheten äldre	123	56	46 %
Totalt	1171	474	40 %

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.

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.

Undersökningen presenteras resultat från varje enhet för sig. I redovisningen görs jämförelser med resultatet från tidigare brukarundersökningarna i de fall det är möjligt och relevant.

Innehåll

BARN- OCH UNGDOMSENHETEN.....	4
VUXENENHETEN.....	15
BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING.....	24
Socialpsykiatri	31
Vuxna funktionsnedsättning	41
EKONOMISKT BISTÅND	49
BESTÄLLARENHETEN ÄLDRE	65

2. Separat redovisning av resultatet

BARN- OCH UNGDOMSENHETEN

Inom barn- och ungdomsenheten har liksom tidigare år 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

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	86	25	29 %
2012	92	43	47 %
2011	94	30	32 %
2010	99	31	31 %
2009	73	48	65 %
2008	39	28	72 %

Inledande kommentar

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

Antalet svarande har sjunkit jämfört med de föregående årens undersökning, vilket är beklagligt.

Frågorna i undersökningen är i stort sett samma som i tidigare undersökningar, vilket är positivt vid jämförelse mellan åren.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

Kort sammanfattning

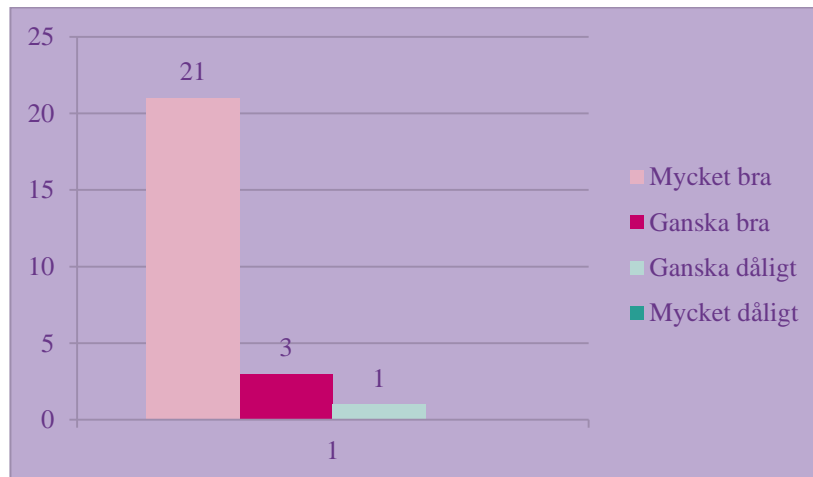
Resultatet i årets undersökning är något bättre än i förra årets undersökning. Exempelvis kan man se att andelen som anger att de alltid eller för det mesta de kan nå sin handläggare har ökat från 55 % i förra årets undersökning till 69 % i årets undersökning. Även andelen som anger att kontakt med enheten har lett till förändring till det bättre har ökat från 51 % till 56 %.

Utöver det kan man även konstatera att andelen som fått besked om hur lång tid utredningen kommer att ta har ökat från 41 % i förra årets undersökning till 50 % i årets undersökning. Enhetens medelbetyg har även ökat och är nu 4,4, vilket kan jämföras med 4,3 som enheten fick förra året.

Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 25

Totalt 96 % (2011: 100 %, 2012: 100 %) upplever sig blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sina handläggare. En person upplevde dock att den blivit ganska dåligt bemött av sin handläggare (2011: 0 personer, 2012: 1 person).



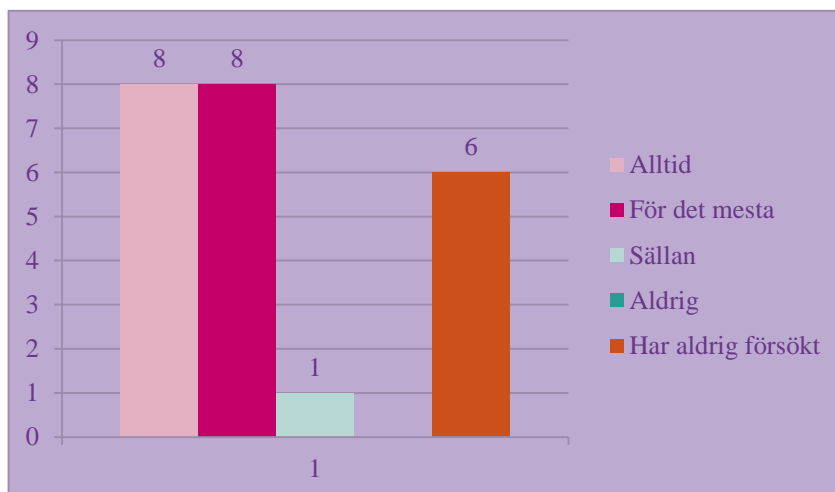
Kommentar:

- Ganska dåligt "Av den första."

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

Totalt antal svar: 23

69 % (2011: 79 %, 2012: 55 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare. 4 % (2011: 7 %, 2012: 3 %) upplever att de sällan kan nå sin handläggare medan resterande del av de svarande; 26 % (2011: 14 %, 2012: 42 %) aldrig har försökt.



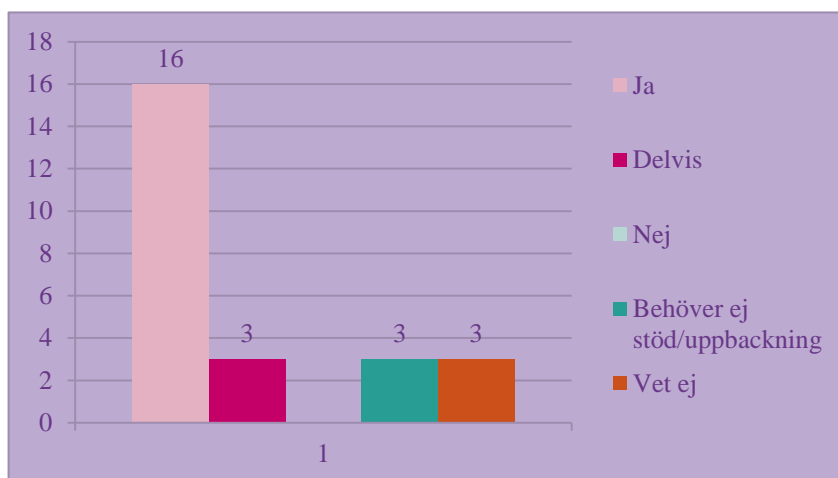
Kommentar:

- Inget svar "Det skulle jag nog göra då jag har visitkort, men hoppas inte behöva."

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

Totalt antal svar: 25

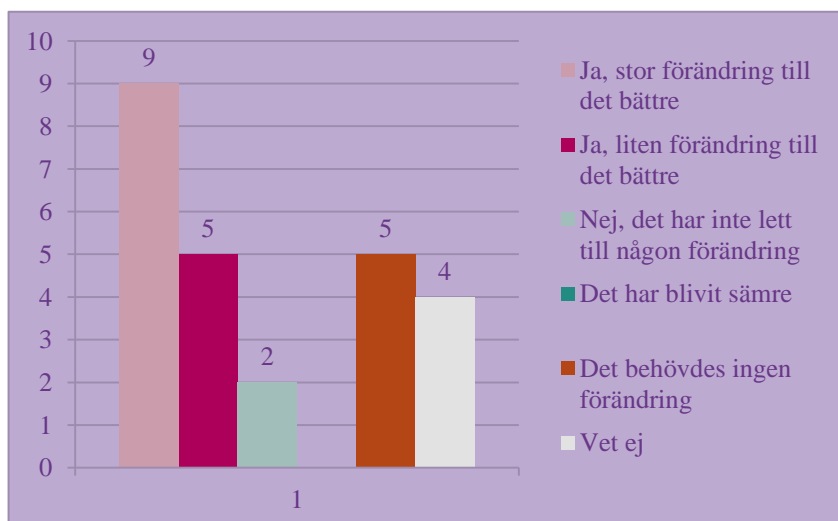
64 % (2011: 56 %, 2012: 63 %) uppger att de fått den uppbackning de behöver. 12 % (2011: 26 %, 2012: 12 %) anser att de delvis har fått detta, och ingen anser att de inte fått detta (2011: 7 %, 2012: 0 %). Tre personer anser sig inte behöva stöd (2011: 2 personer, 2012: 5 personer), och resterande del av de svarande vet inte.



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

Totalt antal svar: 25

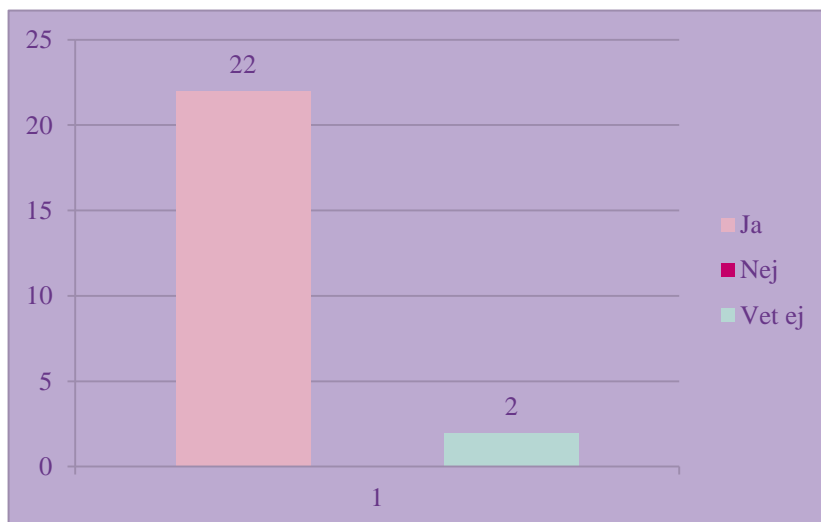
56 % (2011: 69 %, 2012: 51 %) upplever att kontakten med enheten har lett till en förändring till det bättre. Cirka 8 % (2011: 10 %, 2012: 8 %) anser att kontakten inte har lett till någon förändring och ingen upplever (2011: 0 %, 2012: 3 %) att kontakten har lett till en försämring. 20 % uppger att det inte behövdes någon förändring. Resterande 16 % (2011: 14 %, 2012: 23 %) vet inte.



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

Totalt antal svar: 24

91 % (2011: 90 %, 2012: 76 %) vet varför utredningen har inletts. Ingen uppger att de inte ha fått besked om utredningsorsaken (2011: 1 person, 2012: 2 personer) och cirka 9 % (2011: 7 %, 2012: 19 %) uppger att de inte vet om de fått besked.

*Kommentarer:*

- Ja "Ingen utredning har inletts."
- Ja "Ville ha en själv."
- Vet ej "Det har inte inletts någon utredning."

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

Totalt antal svar: 22

Cirka 50 % (2011: 77 %, 2012: 41 %) anser att de har fått besked om hur lång tid utredningen förväntas ta. Cirka 32 % (2011: 13 %, 2012: 27 %) anser sig inte ha fått något sådant besked, och 18 % (2011: 10 %, 2012: 32 %) vet inte om de fått besked om detta.



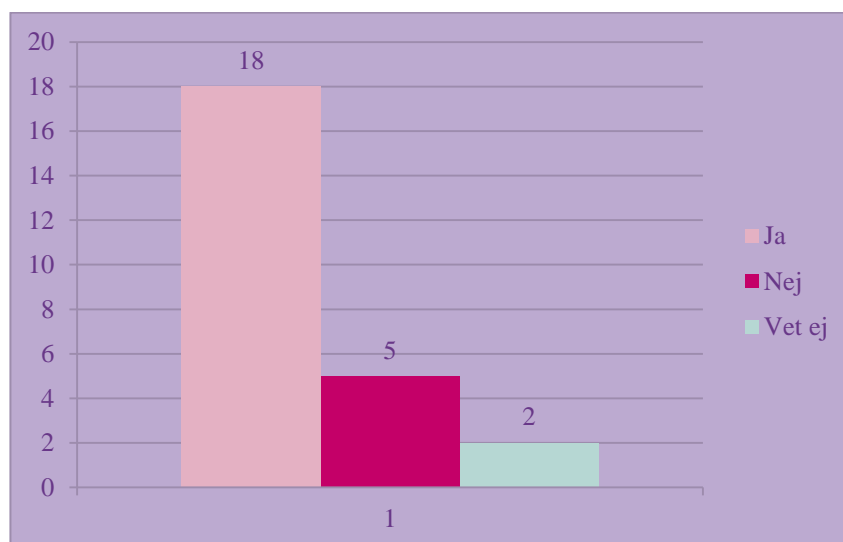
Kommentar:

Inget svar "Det har inte inletts någon utredning."

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

Totalt antal svar: 25

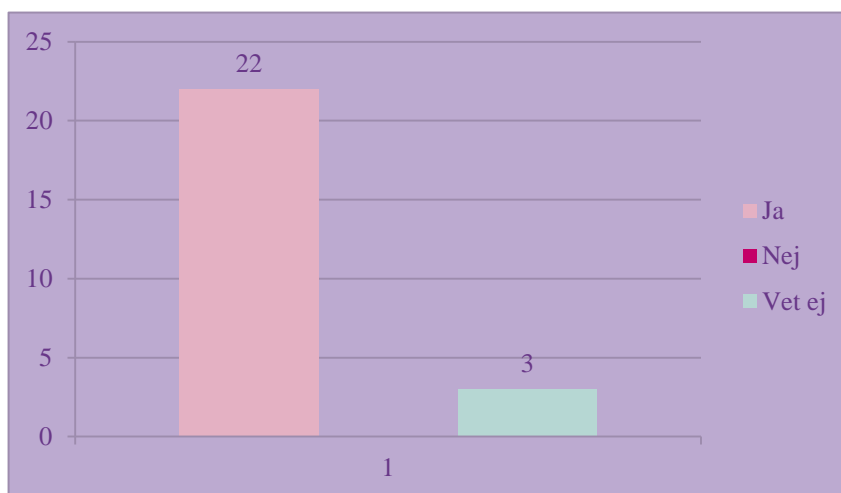
72 % (2011: 86 %, 2012: 71 %) anser att de har fått information om hur utredningen går till. Fem personer (2011: 2 personer, 2012: 3 personer) anser att så inte är fallet och ytterligare två personer (2011: 2 personer, 2012: 8 personer) vet inte.



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

Totalt antal svar: 25

88 % (2011: 93 %, 2012: 88 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får något problem. Resterande del av de svarande, 12 % (2011: 7 %, 2012: 1 %) vet inte.



Kommentar:

"Ja det har hjälpt mig och mina barn så mycket."

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

Det är bra som det är:

- "Nupp"

Kommentarer om förbättringar:

- "Att i initialskedet tala med barn och (föräldrar) om vad mötet innebär - för att dämpa den oro som kan ha byggts upp inför mötet."
- "De slutat för många bra som arbetat som exempelvis [namn borttaget]."
- "Ni jobbar bra, men ibland har det varit svårt att få hjälp när det gäller stödfamilj och annat vilket jag tycker är viktiga om det går lång tid och man inte fått en förändring till det bättre. Lättare att ordna upp problem med stöd."
- "Alla föräldrar kan inte komma hit på arbetstid."
- "Då jag aldrig hört talas om vad en 'orosanmälan' betyder/är, kändes det efter att handläggaren ringt upp mig på telefon då jag/vi var tvungna att avboka tid som skickat till oss bra, för i det samtal talade hon tydligt om att vi skulle gå igenom vad skolan sa och att hon inte någon i första hand

utan ska ta i min/vår berättande mm och det kändes bra då man känna sig anklagad även av soc. i samband med kallelse - vilket man inte ska."

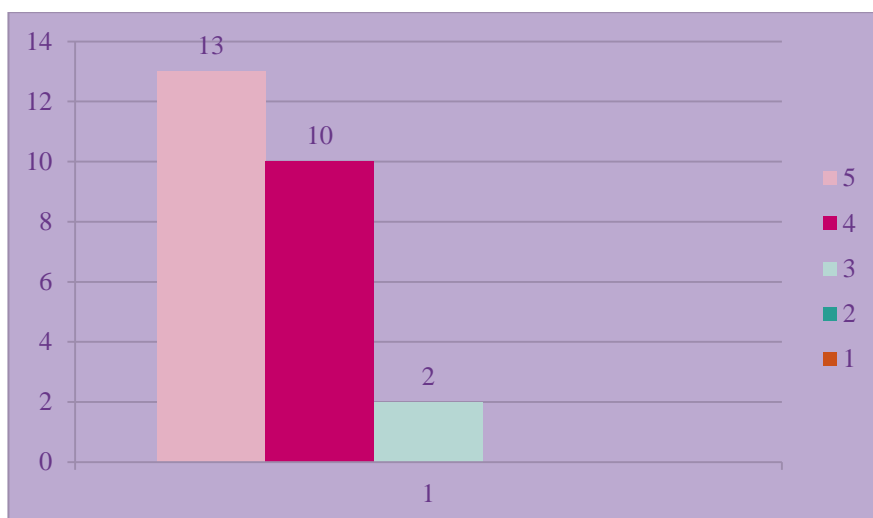
Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat men glömt?

Kommentarer: Inga kommentarer

Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle de bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 25

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 92 % (2011: 86 %, 2012: 86 %) betyget fyra eller högre. Resterande del av de svarande, 8 % (2011: 10 %, 2012: 14 %) valde att ge en trea. Det genomsnittliga betyget blev 4,4 (2011: 4,2, 2012: 4,3).



B. Svar från ungdomar

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	27	15	55 %
2012	22	8	36 %
2011	24	10	44 %
2010	42	18	43 %
2009	49	26	53 %
2008	24	16	64 %

Inledande kommentar

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som tidigare år, dvs de ungdomar som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Antalet svar i årets undersökning är högre än föregående år, men antalet svarande är fortfarande lågt vilket gör att procentsatserna blir mer känsliga för enskilda svar. Frågorna är i stort sett samma i alla årens undersökningar.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

Kort sammanfattning

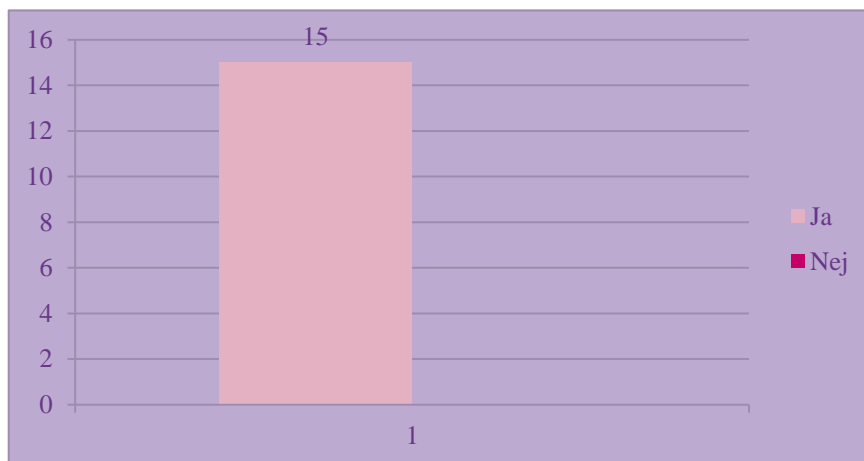
Resultatet från årets undersökning påminner om resultaten från tidigare år. Det finns dock vissa frågor där resultatet har förändrats. Däribland frågan om ungdomen har förstått varför de är här, där samtliga svarande ja på den frågan, jämfört med förra året då 88 % svarade ja. Andelen som angivit att socialsekreteraren har lyssnat till det de har att berätta har minskat från 88 % i förra årets undersökning till 73 %.

Andelen som angivit att kontakten med enheten har lett till en förbättring har ökat från 63 % i 2012 års undersökning till 87 % i årets undersökning. Slutligen kan man konstatera att enhetens medelbetyg har ökat från 3,3 till 4,3.

Fråga 1. Har du förstått varför du är här?

Totalt antal svar: 15

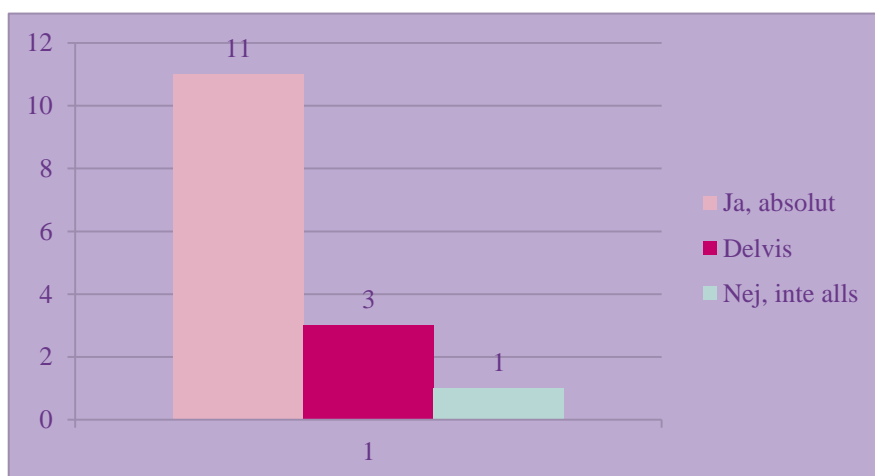
Samtliga svarande (2011: 80 %, 2012: 88 %) har förstått varför de träffar en socialsekreterare.



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

Totalt antal svar: 15

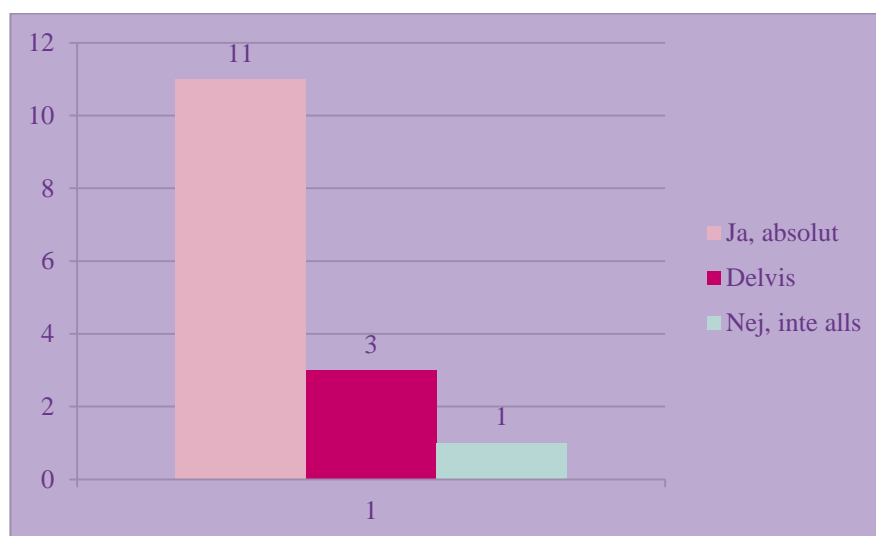
Cirka 73 % (2011: 60 %, 2012: 88 %) anser att socialsekreteraren lyssnar, medan 20 % (2011: 30 %, 2012: 12 %) anser att så bara delvis är fallet. En person, cirka 7 %, anser att så inte alls är fallet (2011: 10 %, 2012 0 %).



Fråga 3. Har du fått vara med och bestämma?

Totalt antal svar: 15

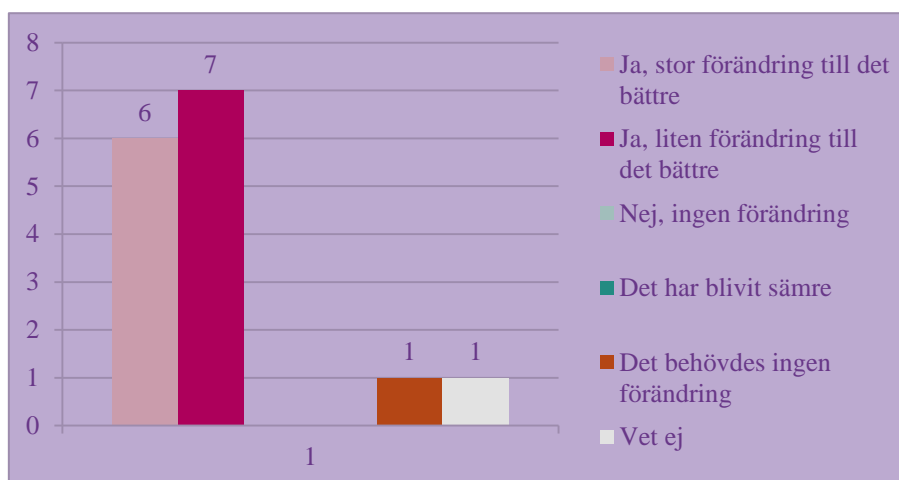
73 % (2011: 40 %, 2012: 75 %) anser att man får vara med och bestämma helt och fullt, 20 % (2011: 50 %, 2012: 25 %) upplever att de delvis får detta. Detta samtidigt som en person, cirka 7 %, (2011: 10 %, 2012: 0 %) anger att hen inte alls fick vara med och bestämma.



Fråga 4. Har din situation förändrats?

Totalt antal svar: 15

Cirka 87 % (2011: 60 %, 2012: 63 %) anser att situationen har förändrats till det bättre. Ingen (2011: 10 %, 2012: 25 %) upplever att det inte har blivit någon förändring och ingen upplever att det blivit sämre (2011: 10 %, 2012: 12 %). En person upplevde att de inte behövdes någon förändring och en person visste inte.



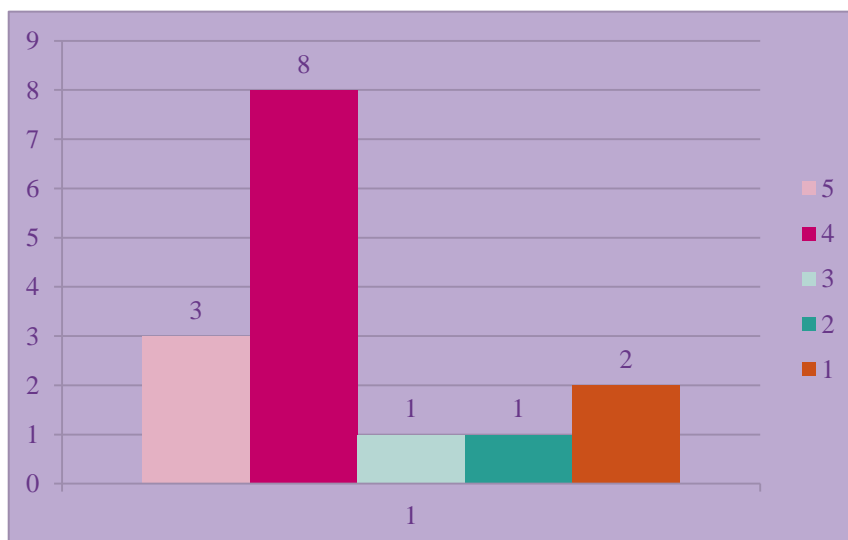
Fråga 5. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

Inga kommentarer.

Fråga 6. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 15

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 73 % (2011: 40 %, 2012: 50 %) betyget fyra eller högre och 7 % (2011: 40 %, 2012: 25 %) gav en trea. Tre personer, 20 %, gav en tvåa eller lägre (2011: 20 %, 2012: 25 %). Det genomsnittliga betyget blev 4,3 (2011: 3,1, 2012: 3,3).



VUXENENHETEN

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	81	51	63 %
2012	93	48	51 %
2011	90	45	50 %
2010	78	40	51 %
2009	103	51	49 %
2008	133	49	38 %

Inledande kommentar

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

Liksom vid tidigare undersökningar har inte alla svarat på samtliga frågor. I tabellerna nedan anges antal personer.

Kort sammanfattning

Resultatet från årets undersökning är påfallande likt tidigare års undersökningar och är mycket gott. Överlag kan man inte konstatera några stora förändringar i svarsfördelningen jämfört med tidigare år, utan det är framförallt marginella skillnader. Positivt är att samtliga svarande anser att de blir bra bemötta och får det stöd och uppbackning de behöver av sin handläggare. Även gällande tydlighet anger samtliga att handläggarna är tydliga med vad som krävs av de, jämfört med 96 % förra året.

Andelen som upplever att de har nytta av att enheten jobbar med läkare och sjuksköterskor i samma lokaler har sjunkit från 79 % i förra årets undersökning till 68 % i årets undersökning. När brukarna fick sätta betyg på enhetens verksamhet på en femgradig skala, blev medelbetyget 4,3, vilket är samma som förra året.

Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 51

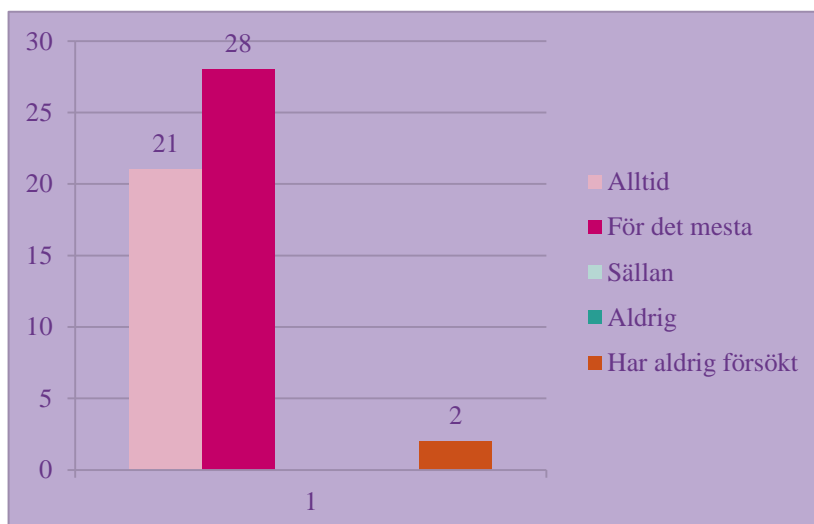
Samtliga, d.v.s. 100 % (2011: 98 %, 2012: 98 %), uppger att de blivit bra bemötta. Ingen person (2011: 2 %, 2012: 2 %) uppger sig ha blivit ganska dåligt bemött.



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

Totalt antal svar: 48

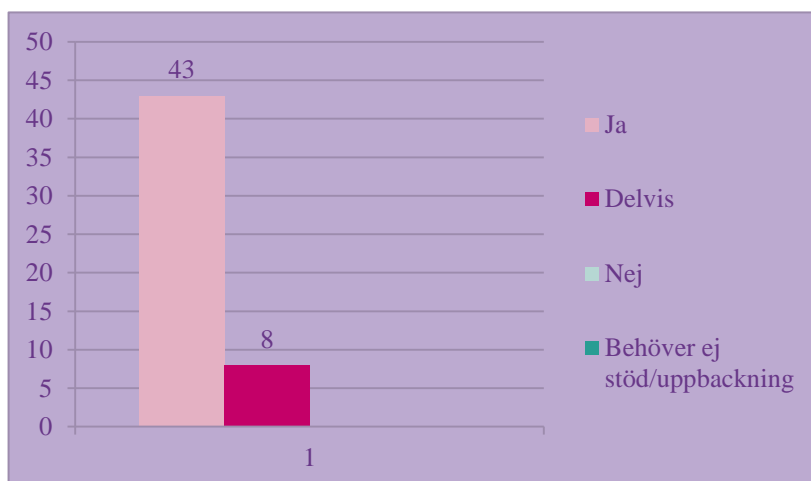
Angående tillgängligheten anser 96 % (2011: 96 %, 2012: 88 %) av klienterna att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare. Ingen person (2010: 0 %, 2011: 2 %, 2012: 2 %) uppger att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare om de behöver och 4 % (2010: 3 %, 2011: 2 %, 2012: 10 %) anger att de aldrig försökt.



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

Totalt antal svar: 51

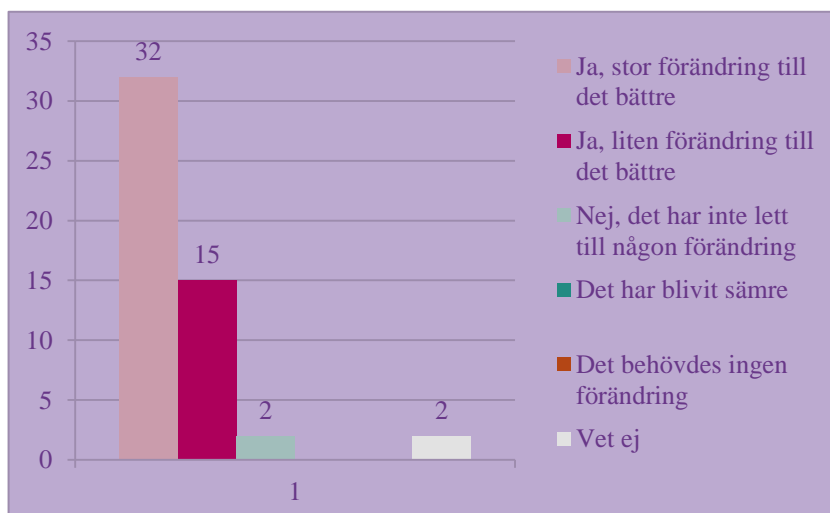
Vad gäller stöd och uppbackning anser 100 % (2011: 98 %, 2012: 98 %) att de helt eller delvis har fått detta av sin handläggare. 0 % (2011: 8 %, 2012: 2 %) ansåg att de inte hade fått detta.



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

Totalt antal svar: 51

92 % (2011: 93 %, 2012: 89 %) anser att kontakten lett till förändring till det bättre. Två personer, 4 %, (2011: 2 %, 2012: 6 %) tycker inte att det blivit någon förändring och två personer, 4 %, (2011: 2 %, 2012: 5 %) visste inte. Ingen upplever att det har blivit sämre efter kontakten med enheten (2011: 2 %, 2012: 0 %).



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

Totalt antal svar: 50

68 % (2011: 56 %, 2012: 79 %) anser att de har nytta av att man arbetar tillsammans med landstinget i samma lokaler. Resterande del har inte upplevt att de haft någon nytta av detta.

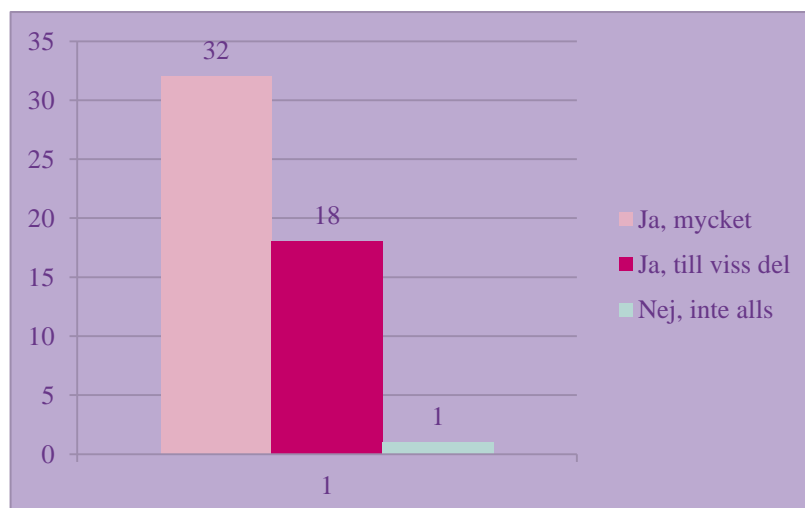
**Kommentarer:**

- Inget svar – ” "Har aldrig utnyttjat den möjligheten!"
- Svar nej, inte alls - "Har mina medicinska kontakter genom företagshälsa."

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

Totalt antal svar: 51

Merparten, 98 % (2011: 100 %, 2012: 98 %), anser att de har haft inflytande över planeringen av insatserna. En person, 2 %, (2011: 0 %, 2012: 2 %) anser dock att så inte alls är fallet.



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

Totalt antal svar: 51

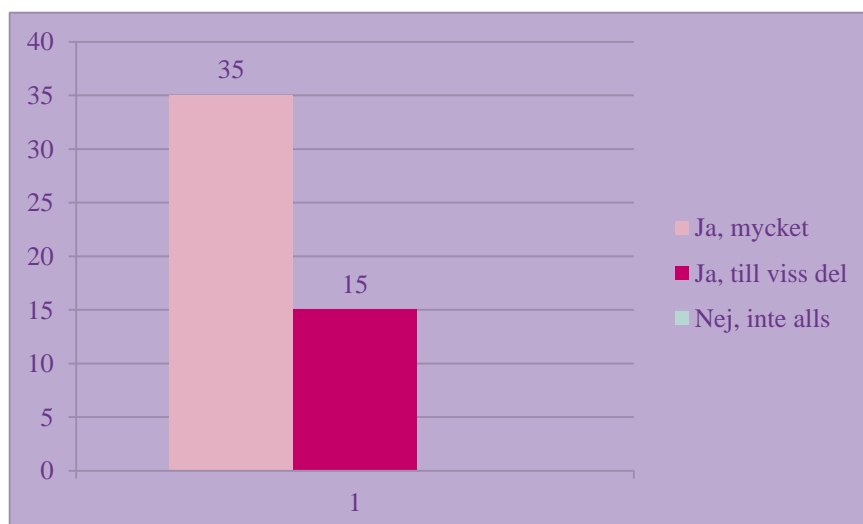
Avseende handläggarnas tydlighet med vad klienten kan förväntas få hjälp med svarar 100 % (2011: 98 %, 2012: 98) ”ja, mycket” eller ”ja, till viss del”. Ingen person (2011: 2 %, 2012: 2 %) anser att handläggaren inte alls har varit tydlig.



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

Totalt antal svar: 50

Samtliga svarande, 100 % (2011: 98 %, 2012: 96 %) anser att kraven är mycket tydliga eller till viss del tydliga. Medan det inte finns någon (2011: 2 %, 2012: 4 %) som upplever att kraven inte alls är tydliga.



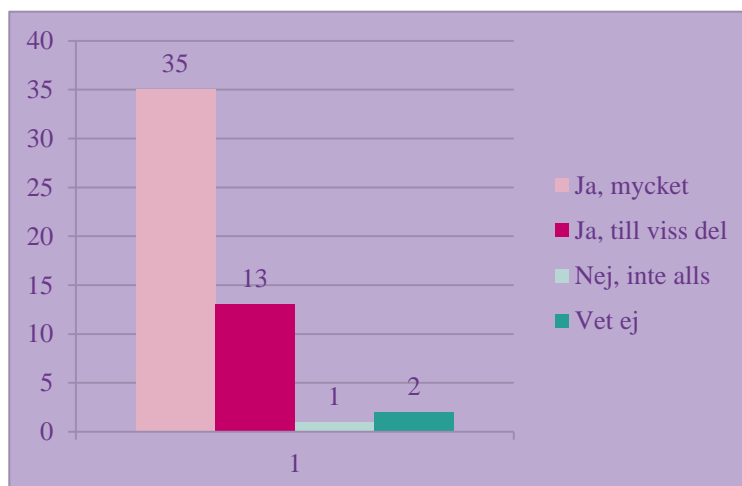
Kommentar:

- "Förstår inte frågan."

Fråga 9. Är behandlingsplaner och beslut tydliga?

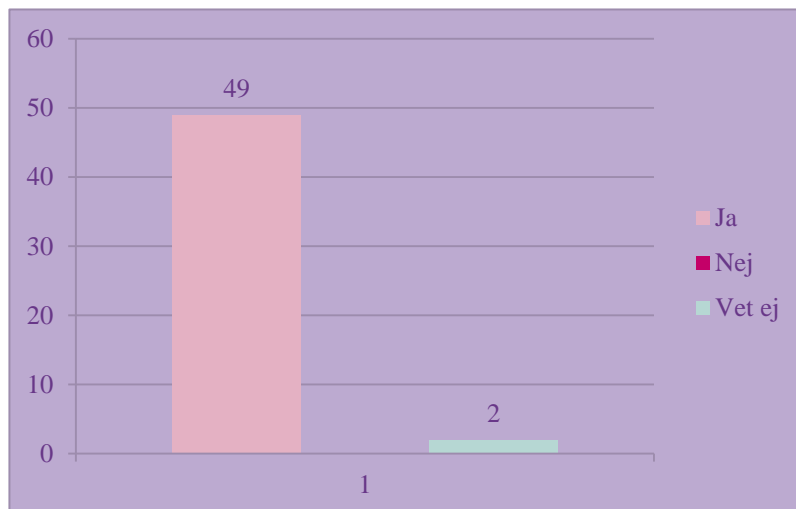
Totalt antal svar: 51

94 % (2011: 91 %, 2012: 96 %) upplever att behandlingsplaner och beslut är tydliga (mycket eller till viss del). En person (2011: 0 personer, 2012: 1 person) tycker inte alls att de är tydliga och en person (2011: 4 personer, 1 person) vet inte om de är det.

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

Totalt antal svar: 47

97 % (2011: 93 %, 2012: 91 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem. Ingen av de svarande (2011: 1 person, 2012: 1 person) kan inte tänka sig detta, samtidigt som två personer (2011: 2 personer, 2012: 3 personer) inte vet.



Kommentarer:

Det är bra som det är:

- "Jag tycker kontakten varit bra."
- "[Namn borttaget] är en bra kille, sådana ska ni vara rädda om."
- "Jag mår bra! och vet vad som krävs för mig för ett bättre liv i denna min nuvarande situation om jag säger så! Som sagt - jag mår bra!"
- "Handläggare visar förståelse och ger sin syn rakt och konstigt."
- "[Namn borttaget] har alltid gett mig ett mycket professionellt bemötande och funnits som stöd."

Kommentarer om förbättringar:

- "Jag den 2/4 har med hjälp av Frivården satt rull i en kontakt på 2 år. Missnöjd på dig och mig själv."
- "När jag skulle ta steget utifrån behandlingshem till annat boende låg ansvaret först på mig att hitta något annat. Det tycker jag är helt fel."
- "Att det måste ta sin tid innan man kan få träninglägenhet. Hundarna måste godkännas!"

Övriga kommentarer

- "Oavstående avser kontakten med nuvarande handläggare. Hade svaren avsett kontakten med tidigare handläggare hade omdömena varit klart negativa."

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

- "Jag är nöjd"
- "Min handläggare kan inte bli bättre, hon är den bästa av de bästa!"
- "Nej, det tycker jag inte."

Kommentarer om förbättringar:

- "Jag tycker ni kan hjälpa mer vid t.ex. läkarbesök, prata mer åt mig och hjälpa till att hjälpa mig förklara."
- "Skynda på heroin-/alkoholavvänjningen."
- "Information och vägledning är bristfallande, kanske på grund av ekonomiska frågor."
- "Som 'nykter' hade varit bra att veta vilka 'morötter' som kan finnas t.ex. eget boende osv."
- "Jag får ofta höra om att jag kostar för mycket pengar och mycket prat om pengar jag kostar åt vuxenheten."
- "Husdjuren/De som tar hand om sina djur."
- "Det är viktigt att handläggaren/na verkligen förstår t.ex. varför man blivit utskriven från ngt boende, och inte straffar utan stöttar."
- "Jag vill att ni ska va snälla."
- "Klart ni kan."
- "På eller sätt."
- "Bättre kan vi alla bli. Jag vet att följa de regler och förordningar som är min verkliga vardag!"

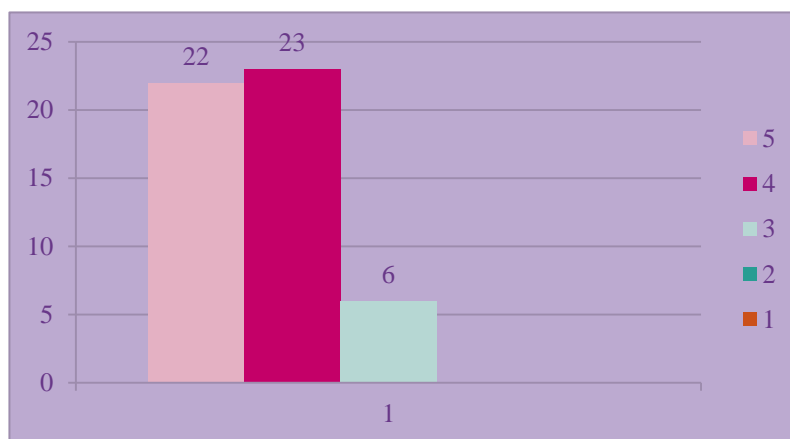
Fråga 12. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?*Kommentar:*

- "Kan behöva mer tid för detta."
- "Nej! All den social biten är min skyldighet att efterleva! Och då är det nu punkt och slut!"
- "Frågor kring socialt liv/beteende."
- "Jag tycker inte att min socialassistent har någon koll på vilket skick jag är i."
- "Tak över huvudet nr 1."

Fråga 13. Om du skulle sätta betyg på vuxenenheten – vilket skulle de bli? 5 = Mycket bra 1 = Mycket dåligt

Totalt antal svar: 51

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 43 % (2011: 38 %, 2012: 49 %) av de svarande en femma, 45 % (2011: 49 %, 2012: 34 %) gav en fyra och 11 % (2011: 13 %, 2012: 15 %) gav en trea. Ingen (2011: 0 %, 2012: 2 %) gav tvåa eller lägre. Det gav ett genomsnittsbetyg på 4,3 (2011: 4,2, 2012: 4,3).

*Kommentar:*

"Du är bäst [namn borttaget]!!!"

BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	352	156	44 %
2012	50	22	44 %
2011	254	112	44 %
2010	100	48	48 %
2009	86	32	37 %
2008	101	45	48 %

Inledande kommentar

Årets brukarundersökning skickades ut till samtliga vuxna klienter inom funktionsnedsättningsområdet och socialpsykiatrin. Detta till skillnad från förra årets undersökning som delades ut till klienter som biståndsbedömarna/socialsekreterarna träffade i april månad.

Undersökningen gäller i år både socialpsykiatri och funktionsnedsättning (LSS). Förra året deltog inte brukare inom socialpsykiatrin på grund av att en central brukarundersökning skedde samtidigt. Sålunda går det inte att jämföra årets resultat med förra årets, den är mer jämförbar med 2011 års undersökning. Nedan presenteras resultat sammantaget för enheten, samt separat redovisning för socialpsykiatri respektive funktionsnedsättning.

I diagrammen nedan anges antal personer.

Kort sammanfattning

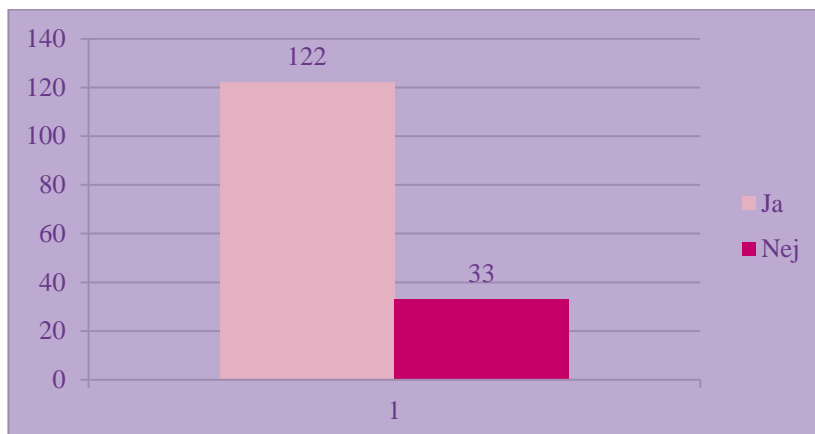
Eftersom antalet svarande är så pass mycket högre i årets undersökning jämfört med förra årets undersökning är resultaten inte så relevanta att jämföra med varandra. Tittar man på årets resultat kan man bland annat konstatera att 78 % av de svarande vet vem deras handläggare är och 89 % av de svarande anser att de blivit bra bemötta av sin handläggare.

Bland de svarande var det 58 % som ansåg att kontakten med enheten hade lett till att situationen hade blivit bättre och 85 % ansåg att handläggaren var tydlig med vilken hjälp man kan förvänta sig. Slutligen kan man konstatera att enhetens medelbetyg blev 3,8.

Fråga 1. Vet du vem som är din handläggare

Totalt antal svar: 155

78 % av de svarande vet vem deras handläggare är, medan resterande 22 % inte gör det.

**Fråga 2. Har du träffat din handläggare?**

Totalt antal svar: 156

80 % av de svarande har träffat sin handläggare, medan resterande 20 % inte har det.



Fråga 3. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 146

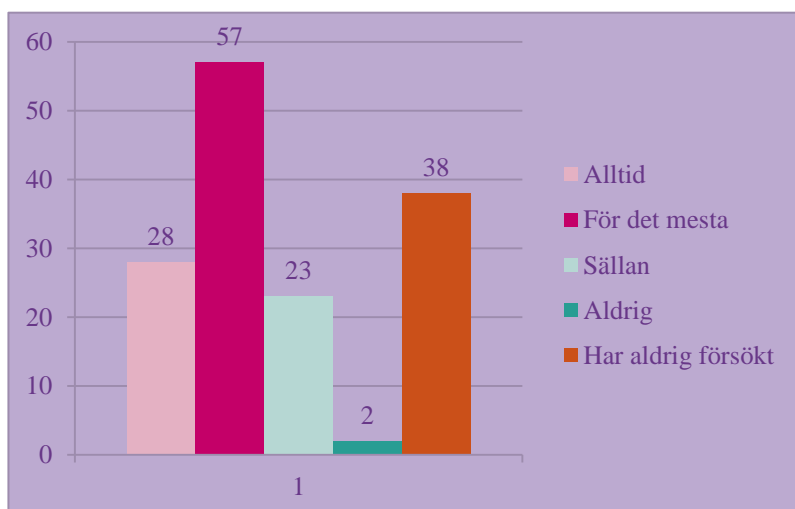
Nästan samtliga svarande, cirka 89 %, anger att de blir mycket bra eller ganska bra bemötta av sin handläggare. Resterande 11 % anser att de blivit ganska dåligt eller mycket dåligt bemötta av sin handläggare.



Fråga 4. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 148

57 % av de svarande anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. Detta medan 16 % anger att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare och 27 % anger att de aldrig försökt.



Fråga 5. Är du nöjd med den information och vägledning du fått av din handläggare?

Totalt antal svar: 150

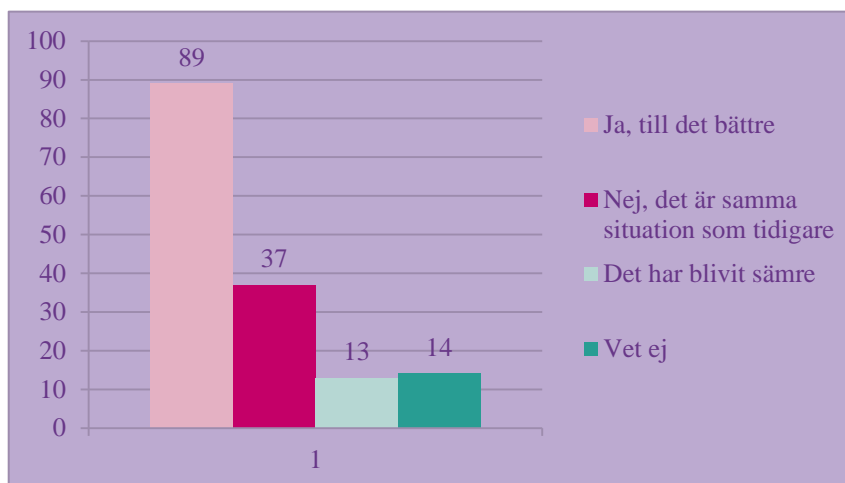
En merpart av de svarande, 51 %, är nöjda med den information och vägledning de får av sin handläggare. 32 % anser att detta endast delvis är fallet medan 14 % inte är nöjda.



Fråga 6. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 153

Av de svarande var det cirka 58 % som angav att beslut/insats/kontakt med enheten hade lett till en förändring till det bättre. 24 % angav att situationen är samma som tidigare, 9 % anger att det blivit sämre medan 9 % anger att de inte vet.



Fråga 7. Vet du vilken hjälp du ska få enligt beslutet?

Totalt antal svar: 150

De flesta av svarande, 82 %, vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet, resterande del vet inte detta.

**Fråga 8. Får du den hjälpen?**

Totalt antal svar: 149

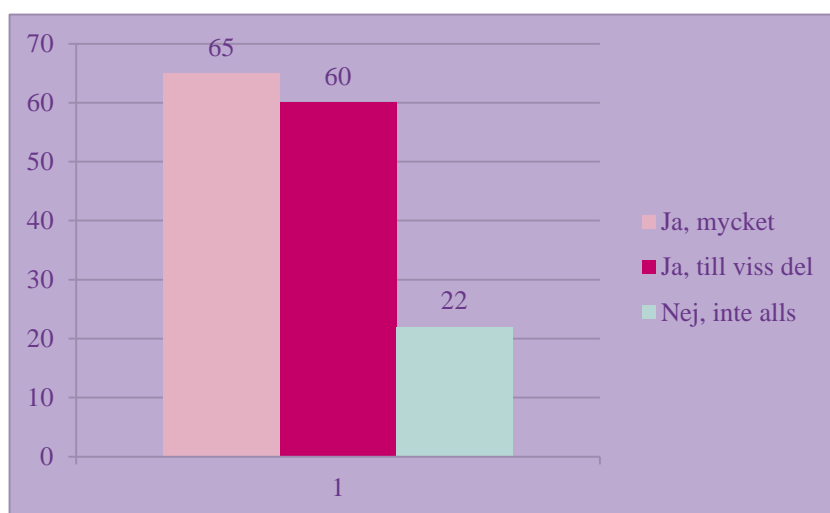
Bland de svarande var det en majoritet, 75 %, som ansåg att de får den beslutade hjälpen. Cirka 9 % av de svarande anser att de inte fått den hjälpen och 16 % vet inte om de fått det.



Fråga 9. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

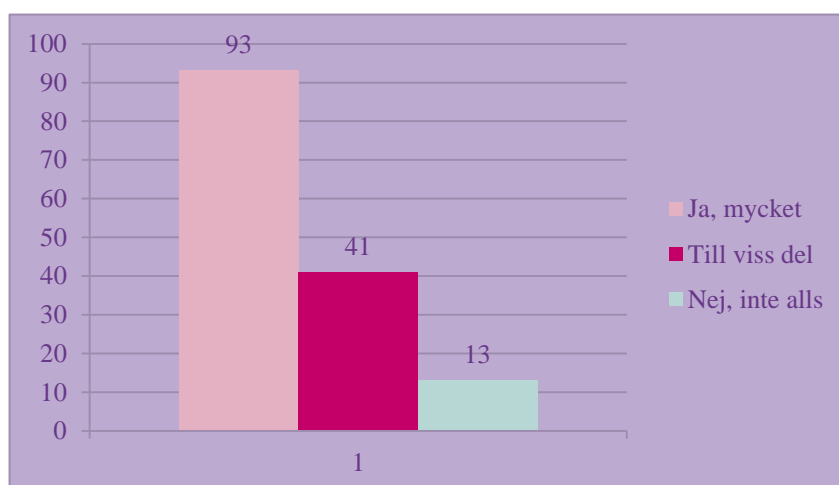
Totalt antal svar: 147

85 % av de svarande anger att handläggaren är mycket tydlig eller tydlig till viss del. Resterande 15 % anger att handläggaren inte alls varit tydlig.

**Fråga 10. Har du inflytande över beslut som fattas?**

Totalt antal svar: 147

63 % av de svarande anger att de har mycket inflytande över de beslut som fattas, medan 28 % anger att de har inflytande till viss del. 9 % säger att de inte alls har haft något inflytande över beslutet.



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

Det är bra som det är:

Se separata redovisningar nedan.

Fråga 11. Är det något annat vi borde ha frågat men glömt?

Det är bra som det är:

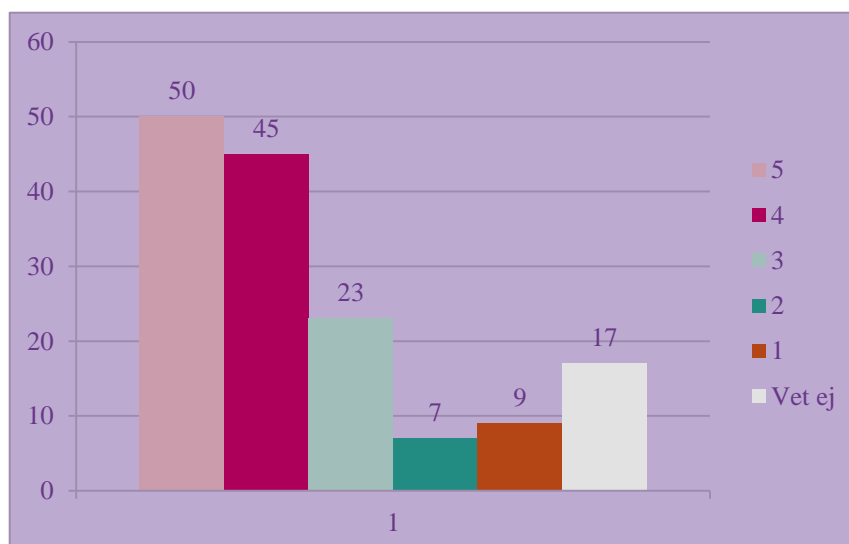
Se separata redovisningar nedan.

Fråga 12. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 151

63 % av de svarande har valt att ge enheten en fyra eller femma. 15 % av de svarande gav enheten en trea och 11 % gav enheten en tvåa eller lägre. 11 % av de svarande visste inte. Enhetens medelbetyg blev 3,8.

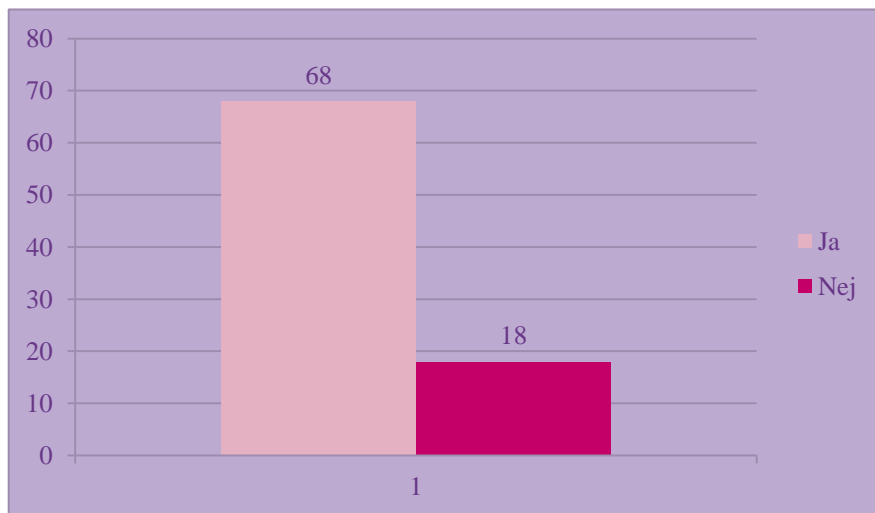


Särredovisning socialpsykiatrin

Fråga 1. Vet du vem som är din handläggare

Totalt antal svar: 86

79 % av de svarande vet vem deras handläggare är, medan resterande 21 % inte gör det.



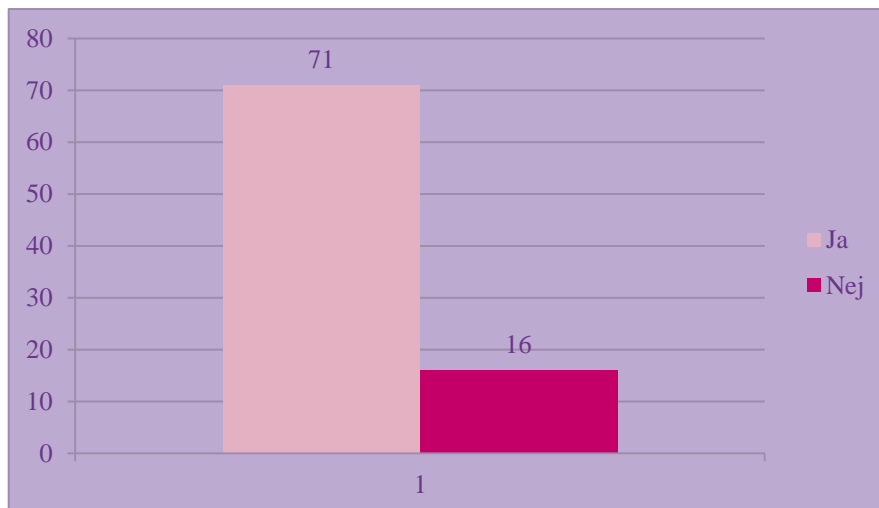
Kommentarer:

- Svar ja: "Förnamn"
- Svar Ja "Ej säker!"
- Inget svar "Vilken handläggare?"
- Inget svar "Om jag tittar i mina papper."

Fråga 2. Har du träffat din handläggare?

Totalt antal svar: 87

81 % av de svarande vet vem deras handläggare är, medan resterande 19 % inte gör det.



Kommentarer:

- Ja "en gång trots försök till fler tillfällen under 5 månader..."
- Inget svar: "Vet ej"
- Nej "Bara på telefon."

Fråga 3. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 83

Nästan samtliga svarande, cirka 89 %, anger att de blir mycket bra eller ganska bra bemötta av sin handläggare. Resterande 11 % anser att de blivit ganska dåligt eller mycket dåligt bemött av sin handläggare.

*Kommentarer:*

Svar nej: "Har precis fått en ny handläggare, vi har pratats på telefon."

Inget svar: "Ej träffat."

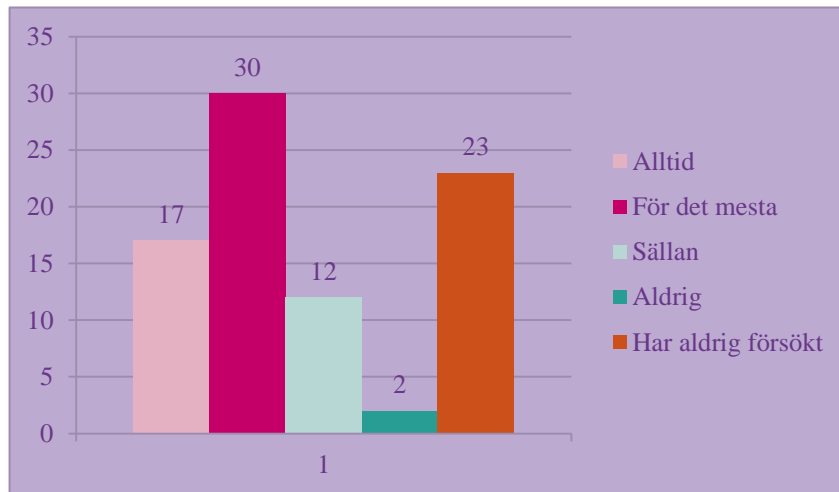
Inget svar: "Vet ej"

Mycket bra "Tidigare"

Fråga 4. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 84

56 % av de svarande anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. Detta medan 17 % anger att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare och 27 % anger att de aldrig försökt.



Kommentarer:

- Svar sällan: "Handläggare ringer till mig men lyssnar inte på vad jag säger."
- Inget svar: "Vet ej."
- Inget svar: "Vet ej"
- Inget svar: "Kan vara knepigt - går om varandra vid tel. kontakt."
- För det mesta "Skulle jag tro."
- Har aldrig försökt: "Hon är ny"
- Sällan "mycket sällan"

Fråga 5. Är du nöjd med den information och vägledning du fått av din handläggare?

Totalt antal svar: 84

En merpart av de svarande, 54 %, anser att de är nöjda med den information och vägledning de får av sin handläggare. 33 % anser att detta endast delvis är fallet medan 13 % inte är nöjda med informationen och vägledningen de fått av sin handläggare.



Kommentarer:

- Inget svar: "Vet ej."(x2)
- Inget svar: "tror det."
- Ja "Hittills"
- Inget svar "Har inte fått någon."
- Delvis "Tidigare boendestödjare [namn borttagna] är mycket bra!"

Fråga 6. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 86

Av de svarande var det cirka 62 % som angav att beslut/insats/kontakt med enheten hade lett till en förändring till det bättre. 22 % angav att situationen är samma som tidigare, 8 % anger att den blivit sämre medan 8 % anger att de inte vet.



Kommentarer:

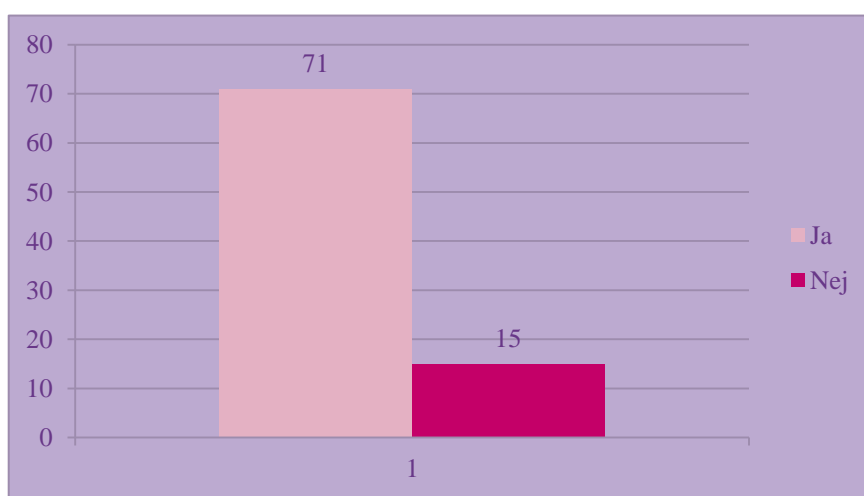
- Inget svar: "Kommer inte ihåg."

- Ja, till det bättre "De har f.n. inte gått in i lägenheten på ett år (flintiskillar fyra stycken)."
- Det har blivit sämre " markant!!"

Fråga 7. Vet du vilken hjälp du ska få enligt beslutet?

Totalt antal svar: 86

De flesta av svarande, cirka 83 %, vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet, resterande del vet inte detta.



Kommentarer:

- Inget svar: "Kommer inte ihåg."
- Svar Ja "Tyvärr."
- Inget svar: "Vet ej"
- Inget svar: "Tror det?"

Fråga 8. Får du den hjälpen?

Totalt antal svar: 87

Bland de svarande var det en majoritet, 70 %, som ansåg att de får den beslutade hjälpen. Cirka 12 % av de svarande anser att de inte fått den hjälpen och 18 % vet inte om de fått det.



Kommentarer:

Svar Ja: "tror det."

Svar Ja "Men vill ändra lite "

Fråga 9. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

Totalt antal svar: 84

86 % av de svarande anger att handläggaren är mycket tydlig eller tydlig till viss del. Resterande 14 % anger att handläggaren inte alls varit tydlig.



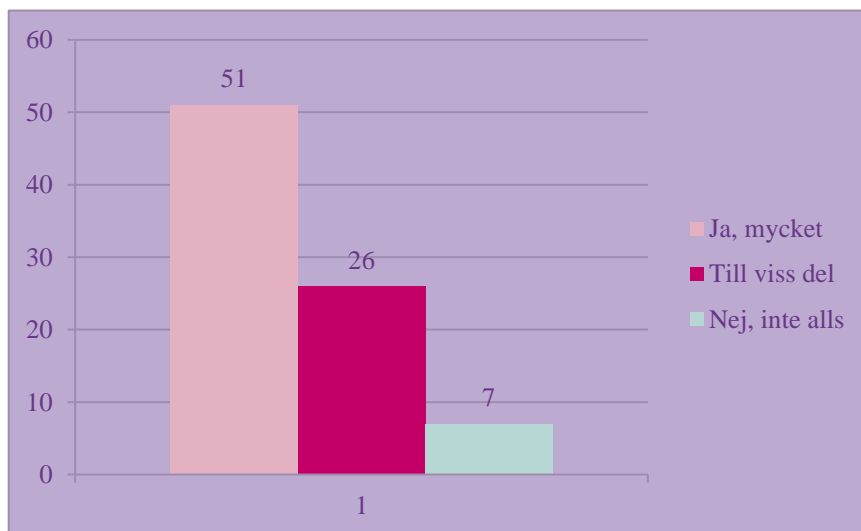
Kommentarer:

- Ja, mycket "Boendestödjarna är mycket tydliga och bra."
- Inget svar "Hon är ny så jag vet inte än"
- Inget svar: "Vet ej"

Fråga 10. Har du inflytande över beslut som fattas?

Totalt antal svar: 84

61 % av de svarande anger att de har mycket inflytande över de beslut som fattas, medan 31 % anger att det har inflytande till viss del. 8 % säger att de inte alls har haft något inflytande över beslutet.



Kommentarer:

- Inget svar "Hon är ny så jag vet inte än"
- Inget svar: "Vet ej"

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

Det är bra som det är:

- "Min handläggare är mycket professionell."
- "Jag är i dagsläget nöjd med den hjälp jag får. Det enda som jag upplever som problem är att det kan vara svårt att få vikarier ibland när ordinarie boendestöd är borta."
- "Har bara träffat handläggaren en gång på vårdplanering. Handläggaren såg dystert ut men gjorde sitt bästa. Handläggare har inte behövt göra något ännu."
- "Jag tycker att det är ok."
- "Nej det tycker jag inte."
- "Min handläggare har varit till stor hjälp"

Kommentarer om förbättringar:

- "Bytte handläggare utan att få info om det. Hon var otrevlig när jag ringde. Jag har fått hjälp av er men inte just av henne."
- "Jag har lämnat en muntlig ansökan om boende i slutet på mars och nu säger handläggaren till mig att jag inte kan få det. Jag har i april bett att få skriftligt svar men har inte fått det."

- "Var mer lyhörda, lyssna, förstå, respektera och tillmötesgå. Göra jobb mycket bättre och snabbare och visa respekt för inblandade mycket mer. Återkomma fortare då man sökt handläggare - Var mer sjyst och humanitär och vilja hjälpa istället för att dra på saken så länge."
- "Handläggaren kan ta hänsyn åt folk med funktionshinder och bemöta dessa mer respektfullt."
- "Handläggaren kunde visat en gnutta intresse för min situation."
- "Jag skulle vilja ha hjälp lite mer."
- "Lyssna mer på mina önskemål och ev. privatliv."
- "Ge beslut om två år istället för ett."
- "Tider för bostödet. Beroende på ett av de större problemen jag har just nu."
- "De tog bort 75 % av mitt boendestöd utan att jag ville det, orkar inte tjata. Frågade enhetschefen varför det är sånt otroligt strul med vikarierar och liknade. Var är problemet?"
- "Information om vad man har för rättigheter & vad man kan få ytterligare hjälp med, istället för bara skyldigheter och hot"
- "Jag skulle önska att inför ev. nytt beslut få träffa handläggare och boendestödjare för att göra det klart vilken hjälp man kan få tid, omfattning osv."
- "Lyssnar mer och följa till 90 %."
- "Boendestöds-handbokens tips: 'Scanna' vilka superbrister klienterna har - stadga upp dem inte dra alla över en kam."
- "Bättre kontakt med sysselsättningsplatsen där jag går. Har kontakt med min handläggare för fortsatt sysselsättning. Handläggaren sa att det var ok och att handläggaren skulle lägga in nytt beslut för ett år framöver. Vi talades vid i mitten/slutet på mars - mitt förra beslut gick ut mars 2013. Nu har stället jag går på sagt att de inte fått ny beställning (19 april). Det gör mig orolig att det inte funkar mellan handläggare och beställare/sysselsättningsplats."
- "Informera om alla möjligheter m.m."
- "Vet ej i mitt fall vad tvätt/hjälp betyder. Behöver hjälp med byte av påslakan, t.ex. (Mer bestämdhet från personen som besöker mig!)"
- "Handläggaren min är mycket bra."
- "Fråga om uppväxtens ekonomi, har växt upp med två systrar och en mor på socialbidrag, växt upp på 50 talet. Inga roliga sommarlov."
- "Att kunna lämna bistånd vad gäller tekniskating =viktiga apparater som krånglar: det begriper inte min personal."
- "Informera vad som är aktuellt utom stöd och omsorgsgruppen inom socialförvaltningen för 'min' del och komma med egna frågor angående mina önskemål 'just nu'"
- "Sparka packet som gör husrannsakan när man ej är hemma - fyra flintiskarlar - gör dem arbetslösa!"
- "Jag träffade handläggaren 1 gång som dessa frågor och svar gäller så det är svårt att uttala sig om det för mig."
- "Har precis bytt handläggare - svaren avser min förra handläggare."

- "Min handläggare skulle ta kontakt med min husläkare, men på något vis har handläggaren tappat intresse för sitt jobb."
- "Handläggaren gör allt för att inte hjälpa säker och tillverkar anledningar att inte betala ut medel (det är inte enligt lagen längre). Handläggaren heter [namn borttaget] den sämsta jag fått i mitt liv."
- "Få tag på lite oftare på telefon ofta när man försöker ha de semester eller är lediga."
- "Vara behjälpliga vid frågor t.ex. sådant jag ej kan få hjälp av boendestödjare med."
- "Bättre på att svara i telefon."
- "Enkäten synpunkter."
- "Vad kan göras för att lättare nå sin handläggare?"
- "Det är inte lätt att veta vad nu menar med handläggare. Förklara på nått enklare sätt vem man menar."
- "Jag vill komma till förvaltningen med mina räkningar och göra dem på en arbetssituation utanför en handläggare. För mig är det en hjälp att plocka ned allt som har med detta ärende att göra. I en väska; någonstans ibland andra människor; de hjälper mig att hålla koncentrationen, typ att jag inte tänker på andra saker än det jag skall). Allt jag går någonstans utanför mitt hem, gör att det blir en "rutin". Jag gör räkningarna, sorterar i en pärm och sen är det klara. För en månad. Detta är en oinskickad motion till FP eller ett medborgarförslag. Men jag vet att många skulle uppskatta denna möjlighet att ordna räkningarna själva. Nästa snäpp är en "god man". Jag är inte beredd att ha en sådan, det blir ju ett underkännande av min förmåga att göra räkningen. Jag kan göra räkningen, om jag får hjälp att koncentrera mig eller fokusera, det numera heter."
- "Jag önskar att man kunde få korta punktsatser som man så väl behöver."
- "Känner du dig älskad av din mor"
- "Fråga mig om framtiden inom arbetsgruppen och höra mig om synpunkter på planer, familj närstående och framtidsutsikter, arbetsmöjligheter."

Fråga 12. Är det något annat vi borde ha frågat men glömt?

Det är bra som det är:

- "Uppskattar att ni har en fråga där man får svara fritt. Vanligtvis i dessa enkäter är det bara kryssfrågor. Sådant tycker jag är förnedrande, för man får aldrig en chans att skriva något personligt och det som om frågeställaren inte är intresserad av mina synpunkter . Ännu värre är det då också om svararen registreras av en dator!"

Kommentarer om förbättringar:

- "Min handläggare följer inte svensk lag."
- "Vill du byta handläggare? Varför? Skulle kunna vara frågor att ställa!"
- "Uppföljning av kontakt. [Namn borttaget] - Mkt dålig handläggare."
- "Jag vet inte om jag ska fortsätta ha en hjälp för att gå till mina keramikkurser."

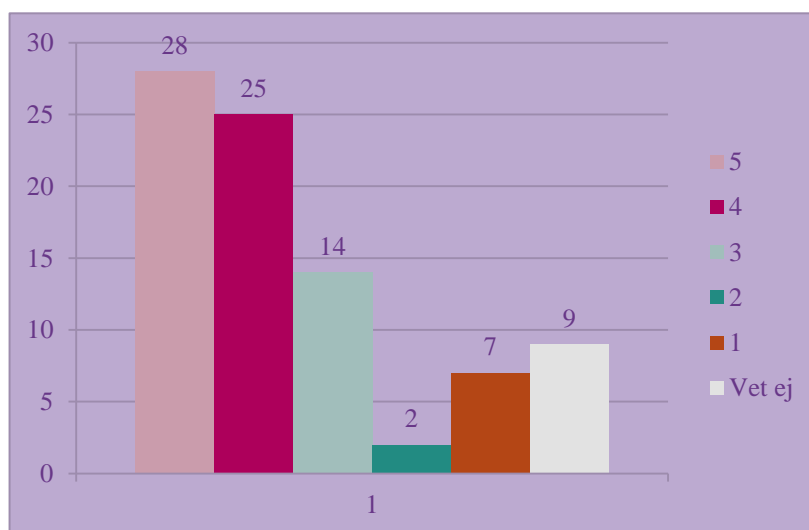
- "Jag har själv kontakt med min husläkare, men inte fått hjälp med specialläkare som hon lovade för två år sen."
- "Handläggare kanske skulle ha bättre koll på att t.ex. hemtjänst utför vad handläggaren beordrar nu."
- "Handläggaren och mer om bostaden som nervsjuk."
- "Om det finns enkäter för en del."
- "Det har varit svårt att ha en och samma handläggare men nu har det blivit bättre sedan ett år tillbaka. Fortsätta med att tänka på att det handlar om människor ni sysslar med och utan vi kanske skulle ni inte ha ett arbete."
- "Fråga om respekt. Det är viktigt att handläggaren visar respekt mot klienterna. En del handläggare är mycket bra på detta, medan andra är rena katastrofen."
- "Mina boendestödjare räddar mitt liv genom att kunna så mycket - som jag inte kan. Posten på konsum har inte hjälpt mig att få fram med kuvertet tidigare."
- "Om min handläggare kommer till min verksamhet."
- "Jag tycker verkligen handläggaren ska fråga vilken sorts hjälp jag behöver"
- "Vet ej. Har bara träffat handläggaren en gång!"
- "Uppdateringar t.ex. hur blev/blir det med tandvårdsstödet."

Fråga 13. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 85

62 % av de svarande har valt att ge verksamheten en fyra eller högre. 16 % av de svarande gav enheten en trea och 11 % gav enheten en tvåa eller lägre. 11 % av de svarande visste inte. Verksamhetens medelbetyg blev 3,85.



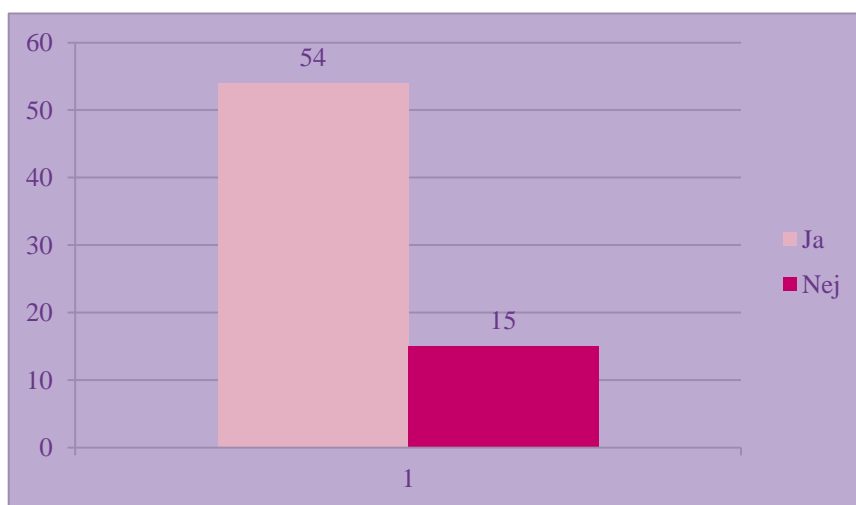
Kommentar: "Boendestödjarna är värda högsta betyg - urtrevliga bägge två."

Särredovisning vuxna med funktionsnedsättning

Fråga 1. Vet du vem som är din handläggare

Totalt antal svar: 69

78 % av de svarande vet vem deras handläggare är, medan resterande 22 % inte gör det.

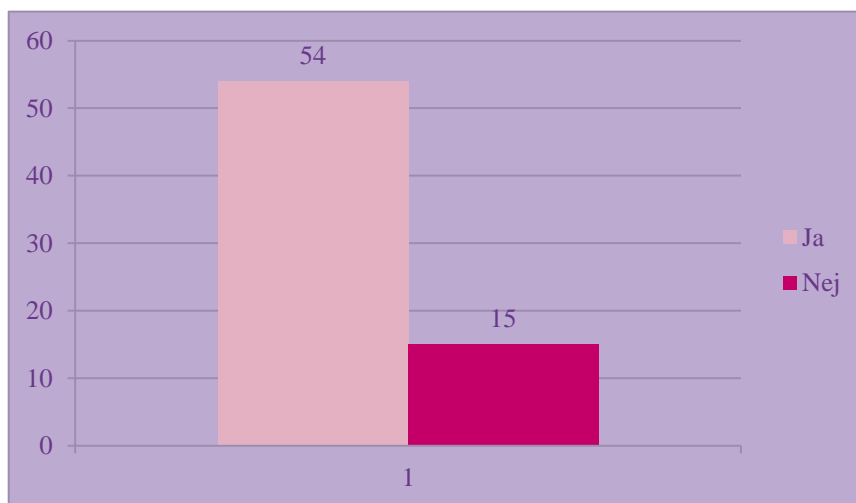


Kommentar: Svar ja: "Om det inte blivit förändringar jag inte vet om."

Fråga 2. Har du träffat din handläggare?

Totalt antal svar: 69

78 % av de svarande vet vem deras handläggare är, medan resterande 22 % inte gör det.



Fråga 3. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 63

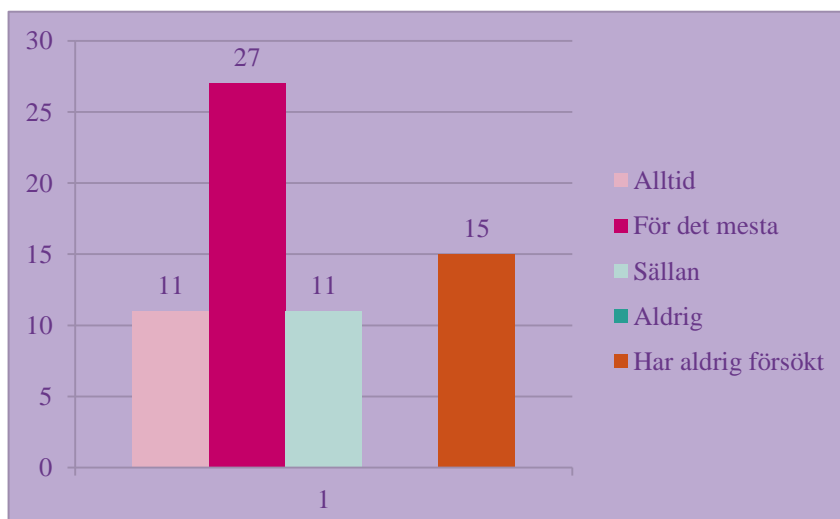
Nästan samtliga svarande, cirka 89 %, anger att de blir mycket bra eller ganska bra bemötta av sin handläggare. Resterande 11 % anser att de blivit ganska dåligt eller mycket dåligt bemötta av sin handläggare.



Fråga 4. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 64

59 % av de svarande anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. Detta medan 17 % anger att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare och 24 % anger att de aldrig försökt.



Kommentar: Inget svar "Vet ej vem jag ska kontakta."

Fråga 5. Är du nöjd med den informationen och vägledningen du fått av din handläggare?

Totalt antal svar: 66

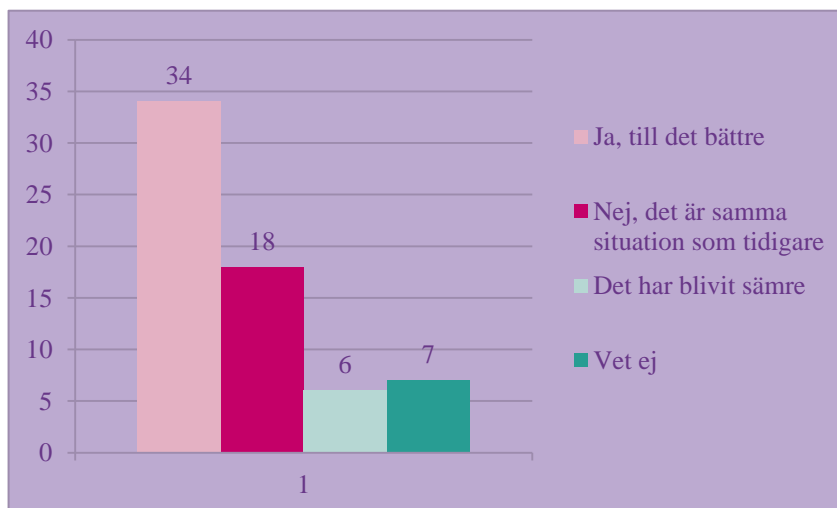
En merpart av de svarande, 54 %, är nöjda med den information och vägledning de får av sin handläggare. 30 % anser att detta endast delvis är fallet medan 16 % inte är nöjda.



Fråga 6. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 65

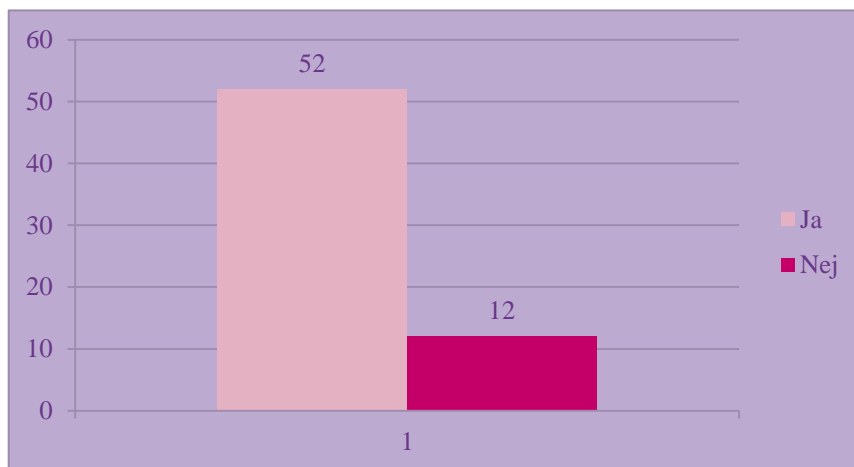
Cirka 52 % som angav att beslut/insats/kontakt med enheten hade lett till en förändring till det bättre. 28 % angav att situationen är samma som tidigare, 9 % anger att den blivit sämre medan 11 % anger att de inte vet.



Fråga 7. Vet du vilken hjälp du ska få enligt beslutet?

Totalt antal svar: 64

De flesta av svarande, 81 % vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet, resterande del vet inte detta.

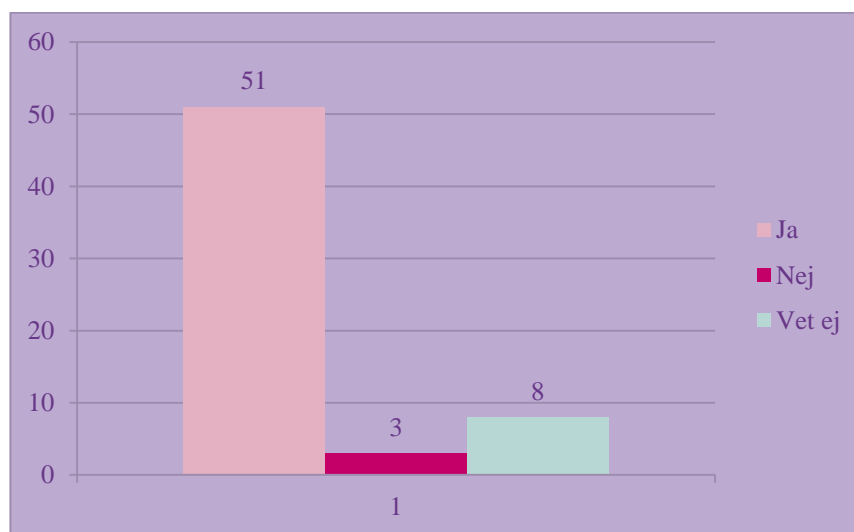


Kommentar: Svar nej "Nej, ej helt." Svar ja: "Men jag får inte."

Fråga 8. Får du den hjälpen?

Totalt antal svar: 62

Bland de svarande var det en majoritet, 82 %, som ansåg att de får den beslutade hjälpen. Cirka 5 % av de svarande anser att de inte fått den hjälpen och 13 % vet inte om de fått det.



Kommentarer:

- Inget svar "Inte alltid."
- Inget svar "Har i dag inga insatser/kan ej-dagsläget."

- Ja "Svårt att kryssa i alternativerna. Jag har inte haft anledning att ha så mycket kontakt med min handläggare (inga ändringar. Jo en gång). När jag har pratat med handläggaren har den alltid varit vänlig och inlyssnade."

Fråga 9. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

Totalt antal svar: 63

84 % av de svarande anger att handläggaren är mycket tydlig eller tydlig till viss del. Resterande 16 % anger att handläggaren inte alls varit tydlig.

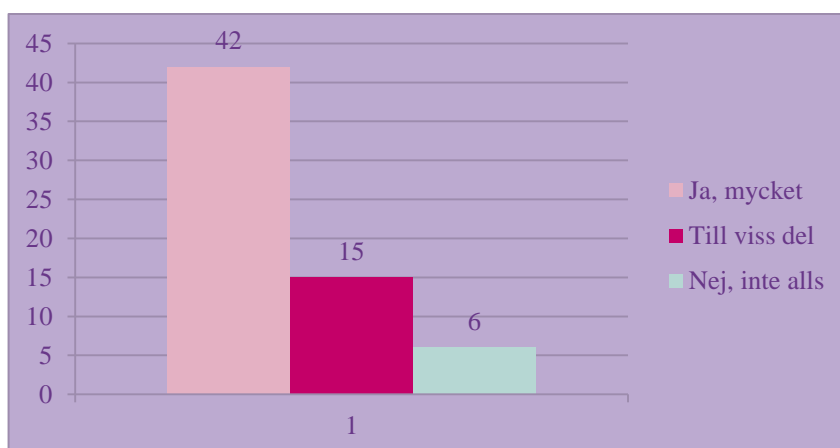


Kommentar: Inget svar: "Ej aktuellt"

Fråga 10. Har du inflytande över beslut som fattas?

Totalt antal svar: 63

67 % av de svarande anger att de har mycket inflytande över de beslut som fattas, medan 23 % anger att de har inflytande till viss del. 10 % säger att de inte alls har haft något inflytande över beslutet.



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

Det är bra som det är:

- "Är inte missnöjd. Återkommer själv om behov uppstår."
- "Inget, är mkt nöjd!"
- "Min handläggare har varit ett stort stöd och trygghet. Jag kommer inte på något."
- "Allting fungerar bra."
- "Handläggaren är bra."
- "Bättre kan det inte vara! Lyhörd, uppriktig, vänlig, professionell, informativ, artig! Man kan känna sig hörd!"
- "Varje onsdag klocka 17-21 Det fungerar bra. Varannan lördag [namn borttaget]"

Kommentarer om förbättringar:

- "Engagemang, information och bemötande om möjligheter och rättigheter."
- "Vet de att de har med människor att göra som mår så dåligt."
- "Bevilja mig fler timmar! Boka möte för genomgång och frågor vid avslag. Sluta hänvisa till min man som skäl för avslag - jag är tillräckligt beroende av honom som det är och han klarar inte att vara boendestödare eftersom han står för nära och avskyr mina prylar."
- "Att informera om de rättigheter man har och vad man kan förvänta sig att få hjälp med."
- "Har ej tagit hänsyn till att jag måste ha en tolk med mig när jag träffar någon som jag får upplysning eller vill diskutera med. Det har blivit stora fel."
- "Nej, tyvärr har jag inte fått nån hjälp av handläggaren. Den anser att endast chefen kan ta beslut. Helt utbildad för sin roll."
- "Lyssna."
- "Ibland återkoppla snabbare."
- "Jag skulle kunna önska att handläggaren kunde ringa mig ibland för att höra hur jag mår! Ibland formulerar sig handläggare sig skriftligt på ett konstigt sätt!"
- "Behöver 1,5 timmar per månad mer av insatsen."
- "Eftersom jag haft ledsugning i många år vet jag hur min situation ser ut men det kan ni inte hänsyn till. Jag ansöker inte om större insats än mitt verkliga behov."
- "Att följa upp kontakten."
- "Ja, handläggaren glömde bort att tro på mig. Behandlade mig efter fördomar."

- "Har man egen tvättmaskin kan man inte tvätta var tredje vecka utan man tror ca 2 maskiner i veckan. Då tar hjälpen jag behöver ca 10 minuter per maskin."
- "Ja, jag behöver hjälp med att hantera sjukvården och försäkringskassan. Likaså med bostadsfrågan och saker som möbler."
- "Det är att jag vet inte om jag är redo att börja gå ut i arbetslivet. Vill helst bara grymma eller plugga hemifrån."

Fråga 12. Är det något annat vi borde ha frågat men glömt?

Det är bra som det är:

- "Bra enkät."

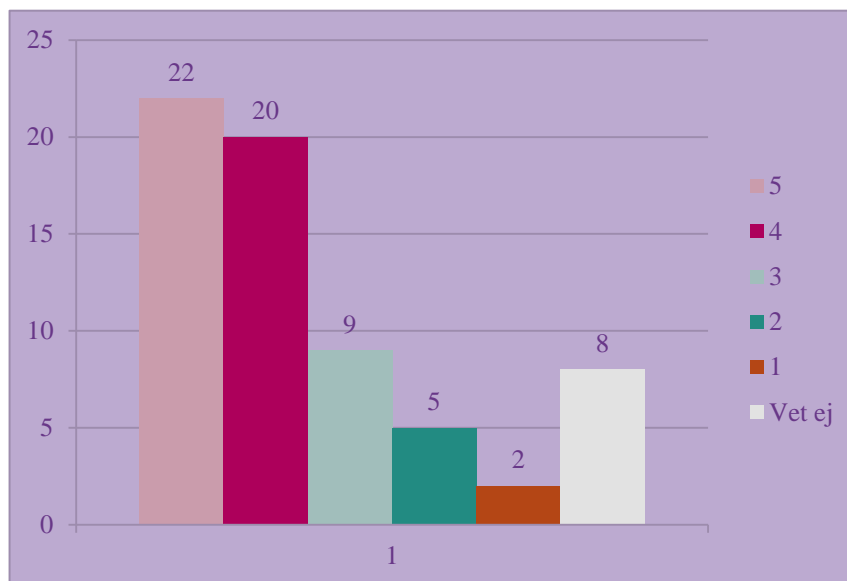
Kommentarer om förbättringar:

- "Varför måste man göra något märkvärdigt när man har den sortens problem?"
- "Eftersom jag inte har träffat min handläggare är det svårt att säga ngt om denna person. Även om jag inte gillar "vet ej svar" så kanske det skulle behövas. Kanske en ruta för "jag kommer inte ihåg". Vet att jag fått info om min nya handläggare men kommer inte ihåg det."
- "1) frågan: "På vilket sätt skulle insatsen kunna göras bättre' Svaret: Inför boendestöd på kvällar och helger. 2) frågan: Skulle du vilja ha boendestöd på kvällar eller helger? " " Svar: Ja!"
- "jag har tänkt efter ordentligt och kommit fram till att denna 'enkät' är mycket bra och hel täckande för ändamålet!"
- "Bjuda hem enhetschefen hem till mig möte om en tid nya efter [namn borttaget] slutat."
- "Tidigare mycket bra äldre handläggare med livserfarenhet och mänsklig attityd. Bytt till ung tråkig attityd, gömmer sig bakom 'proffsig' attityd, kanske rädd och osäker."
- "Att t.ex. synskadad kan få hjälp med att fylla i enkäten."
- "Handläggaren är ny. Hade fått handlingarna 5 min innan vi skulle träffas. Handläggaren gjorde så gott hon kunde och besluten har kommit!"
- "När det gäller att få hjälp på sjukhuset att förflytta sig mellan olika avdelningar finns det inte alltid hjälp att få. När man har tider att passa kan man inte chansa på att man skall få hjälp. När alla anhöriga och vänner arbetar är det inte lätt att få hjälp."
- "Mer tydligt vad jag är berättigad, vad är det jag kan begära jämfört med t.ex. för 6 månader sedan med idag?"
- "Handläggaren är säkert bra överlag, men stadsdelen/kommunen är sämre."
- "Ingen fråga men tycker jag fått olika bemötande av olika handläggare."
- "En fråga om kontakten med nära anhörig. I mitt fall har det fungerat mycket bra!"
- "Denna misstro skall läggas bort när man är ärlig."

**Fråga 13. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle det bli?
5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar: 66

64 % av de svarande har valt att ge enheten en fyra eller femma. 14 % av de svarande gav enheten en trea och 10 % gav enheten en tvåa eller lägre. 12 % av de svarande visste inte. De svarande gav enheten ett medelbetyg på 3,9.



Kommentar: "Vår fina handläggare har slutat, en ny har just börjat som vi inte hunnit lära känna lika bra än därför kan vi inte betygsätta."

EKONOMISKT BISTÅND

År	Utdelande enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	502	171	34 %
2012	553	203	37 %
2011	458	179	39 %

Inledande kommentar

Likt 2010 och 2011 års undersökningar skickades enkäterna ut till samtliga klienters hemadresser, till skillnad från undersökningar 2008 och 2009 då enkäter delats ut till dem som socialsekreterarna träffat under en specifik månad. Antalet svarande är något lägre i årets undersökning jämfört med förra årets undersökning.

Bland de svarande är det många har valt att inte svara på alla frågor och ett antal enkäter returnerades till förvaltningen med uppgifter om felaktig adress/avflyttad.

I tabellerna nedan anges antal personer.

Kort sammanfattning

Resultaten i årets undersökning påminner i stort om tidigare års resultat, om än en aningen bättre. Det finns dock vissa förändringar som är värda att uppmärksamma. En sådan förändring är att det är 68 % av de svarande som anser att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare när det behöver.

Motsvarande siffra i förra årets undersökning var 63 %. Bland andelen som fått avslag var det även något fler som förstod varför, 58 %, jämfört med förra årets undersökning, 55 %.

En annan förändring som är värd att notera är att andelen som har angivit att de har haft kontakt med enheten i mindre än en månad ökade från 9 % i förra årets undersökning till 13 % i årets undersökning. Slutligen kan man konstatera att medelbetyget för enheten har ökat från 3,2 i förra årets undersökning till 3,3 i årets undersökning.

Hur länge har du haft kontakt med enheten

Totalt antal svar på frågan: 160

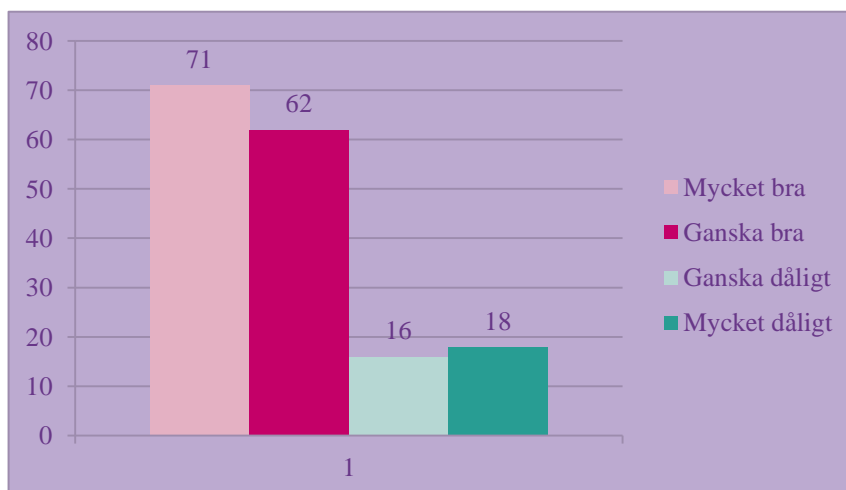
Bland de svarande var det en merpart, cirka 87 % (2011: 92 %, 2012: 91 %), som hade haft kontakt med enheten i en månad eller mer. Resterande del hade haft kontakt med enheten i mindre än en månad.



Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 167

Cirka 79 % (2011: 70 %, 2012: 76 %) tycker att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sin handläggare. 10 % (2011: 14 %, 2012: 13 %) av de svarande angav att de hade blivit ganska dåligt bemötta, medan 11 % (2011: 16 %, 2012: 11 %) angav att de hade blivit mycket dåligt bemötta av sina handläggare.



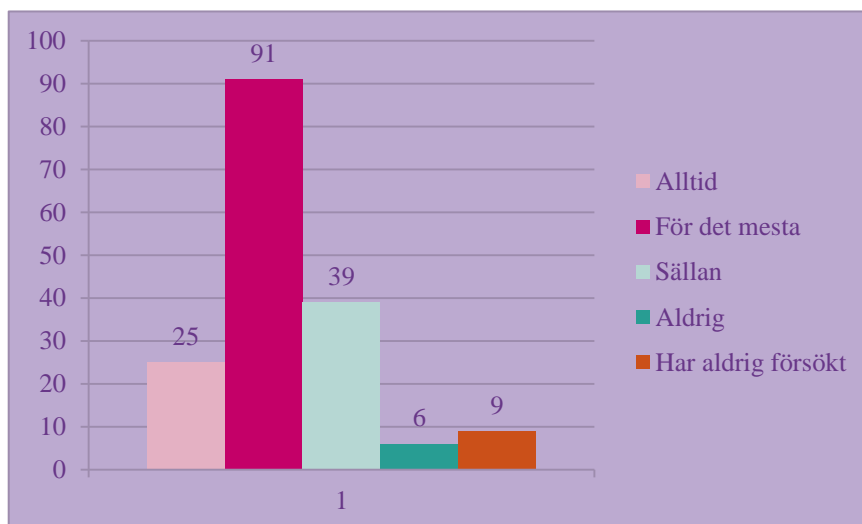
Kommentarer:

- Mycket bra "P.S. min nuvarande handläggare har jag bara haft en månad, ca, så jag kan inte uttala mig kring mycket i dessa frågor, men jag går på de åsikter jag hade om min förra handläggare. D.S."
- Mycket dåligt. "Olika handl. Hela tiden med olika krav & rutiner, ej ses, ev. få ett brev el. telesamtal om något är fel."
- Mycket dåligt. "Det heter stadsdelsförvaltning tills man överklagar & då plötsligt heter det stadsdelsnämnden. Utslaget är beslutat av handläggare men undertecknat av socialsekreterare. LITE FÖRVIRRAT!! Är det en förvaltning eller en nämnd med exakt samma personer inblandande?"
- Inget svar "Har aldrig haft någon större kontakt."
- Inget svar "Aldrig fått träffa min handläggare, det första gjorde handlingsplan sommaren -12 gick ut i sept. - sen bollat runt mellan olika handläggare utan uppföljning."
- Inget svar "hade en och det var hemskt. Hon var kränkande och jag anmälde henne."

Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver

Totalt antal svar på frågan: 170

68 % (2011: 60 %, 2012: 63 %) anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare vid behov. 26 % (2011: 35 %, 2012: 33 %) ansåg att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare. Resterande del av de svarande, cirka 6 % (2011: 5 %, 2012: 4 %), hade aldrig försökt.



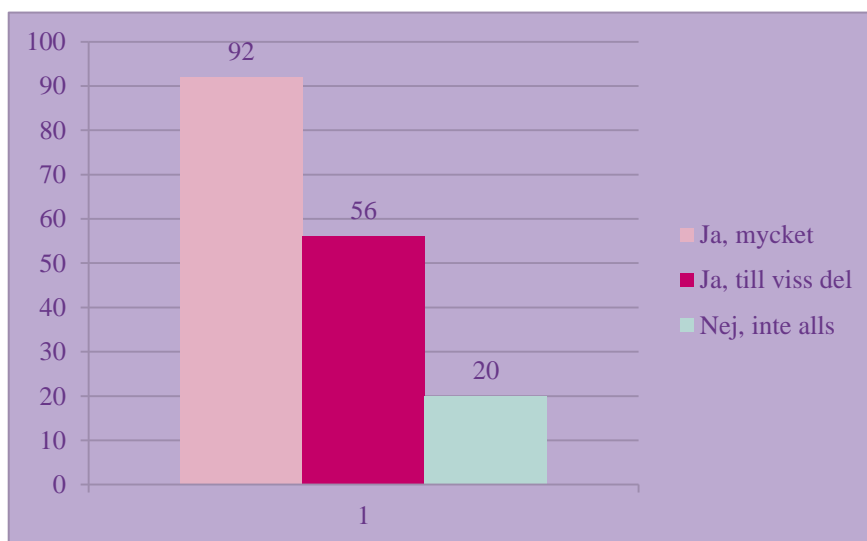
Kommentarer:

- Alltid "[Namn borttaget] ringer till och med upp mig."
- Sällan " Vilken? Vikariens, vikaries vikarie? I bästa fall."

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

Totalt antal svar på frågan: 168

Angående handläggarens tydlighet vad gäller kravet på den enskilde så ansåg cirka 55 % (2011: 51 %, 2012: 55 %) att handläggaren är mycket tydlig och 33 % (2011: 30 %, 2012: 35 %) anser att handläggaren är det till viss del. 12 % (2011: 19 %, 2012: 10 %) upplevde att handläggaren inte alls är tydlig med vad som krävs.



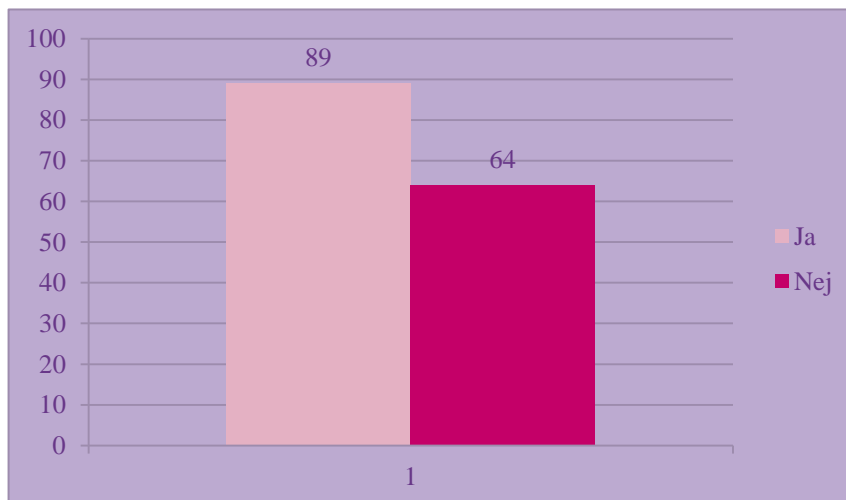
Kommentarer:

- Ja, till viss del "Via planeringspapper."
- Nej, inte alls. "De 6 socialsekreterare el. handläggare & övrig personal som jag kommit i kontakt med måste jag framföra att det är under all kritik!"
- Inget svar "Vet ej har aldrig blivit tillfrågad."

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

Totalt antal svar på frågan: 153

Cirka 58 % (2011: 57 %, 2012: 55 %) uppgav att de hade förstått varför de hade fått avslag på sin ansökan. Resterande del, 42 % (2011: 43 %, 2012: 45 %), hade inte klart för sig varför de hade fått avslag.



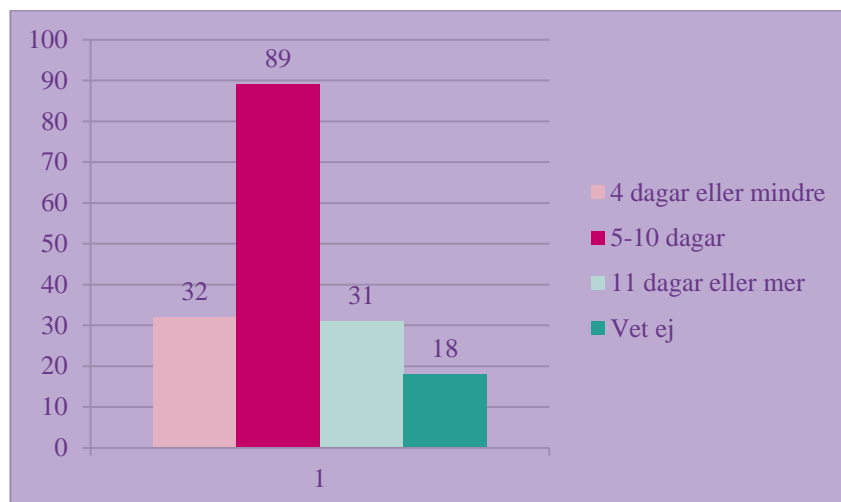
Kommentarer:

- Nej "gör som hon vill utan regler."
- Nej "Fick ej det förklarad utan ifrågasatt ifall jag inte kunde läsa. Det är synd att vi som framför adekvat kritik är så få, men än dock en liten skara."
- Ja "Har inte fått avslag"
- Ja "Olika olika gånger."
- Inget svar "Har ej fått avslag"
- Inget svar "Vet inte, varit osäker."
- Inget svar "har aldrig fått avslag."
- Inget svar "Både ja och nej."

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

Totalt antal svar på frågan: 170

Frågan om hur länge klienten fick vänta på svar på sin senaste ansökan angav 19 % (2011: 14 %, 2012: 16 %) att de hade fått svar inom fyra dagar, medan 52 % (2011: 51 %, 2012: 51 %) hade fått svar inom fem till tio dagar. 18 % (2011: 21 %, 2012: 21 %) uppger att de väntat elva dagar eller mer på att få svar. Resterade del, cirka 11 % (2011: 14 %, 2012: 12 %) uppgav att de inte vet.



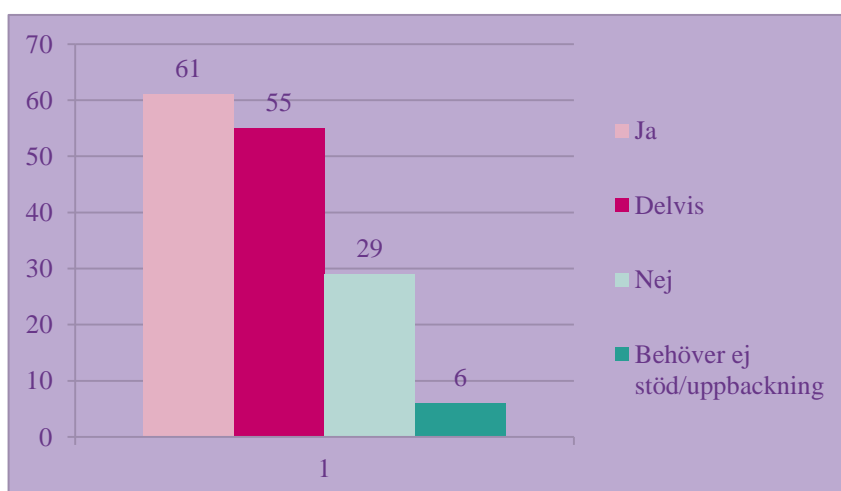
Kommentarer:

- 5-10 dagar "TROTS AKUTA BEHOV. Fick till svar att de har 5 vardagar på sig för ett utslag."
- 11 dagar eller mer "Ibland."
- Vet ej "Varit bortrest."
- Vet ej "För att det tog liksom 100 år."

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

Totalt antal svar på frågan: 151

40 % (2011: 38 %, 2012: 39 %) anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver av handläggaren och 36 % (2011: 28 %, 2011: 27 %) anser att de delvis fått detta. 20 % (2011: 32 %, 2012: 27 %) angav att de inte hade fått det stöd/den uppbackning de behöver och 4 % (2011: 2 %, 2012: 7 %) anser att de inte behöver stöd.



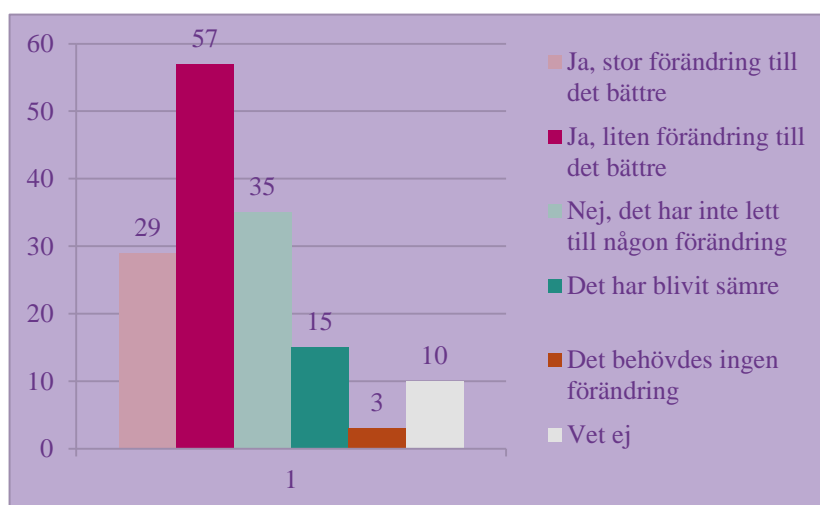
Kommentarer:

- Nej " Fruktansvärd kvinna och hatad av många!"
- Nej "Min handläggare bör byta jobb."

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

Totalt antal svar på frågan: 149

58 % (2011: 45 %, 2012: 57 %) ansåg att beslut/kontakt/insats lett till en liten eller stor förändring till det bättre, medan 23 % (2011: 29 %, 2012: 18 %) angav att det inte hade blivit någon förändring. 10 % (2011: 17 %, 2012: 15 %) angav att situationen hade blivit sämre, medan 7 % (2011: 7 %, 2012: 9 %) inte visste om kontakten hade lett till någon förändring. Resterande del, 2 % (2011: 2 %, 2012: 1 %), ansåg att det inte behövdes någon förändring.



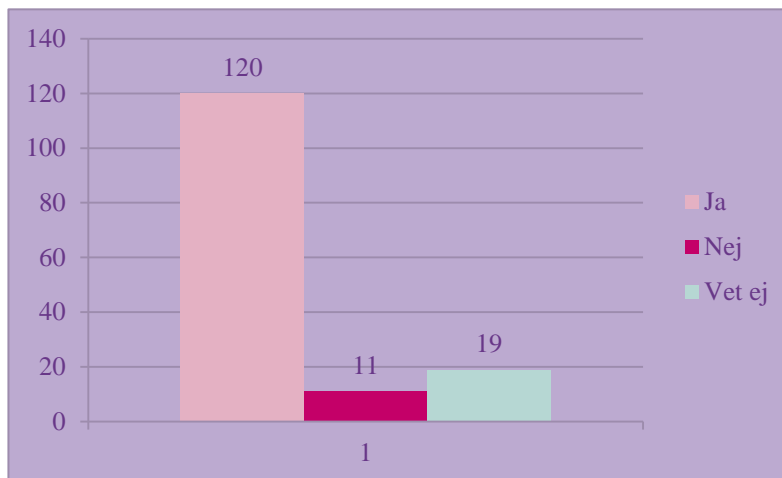
Kommentarer:

- Inget svar "Förstår inte frågan, vad är utgångspunkten?"
- Inget svar "Jag ordnade själv!"
- Ja, liten förändring till det bättre "Ekonomiskt behöver jag er. Rent medicinskt är statusen pga. stress, oro m.m."
- Ja, liten förändring till det bättre "Utredning pågår."
- Vet ej " Svårt att säga beroende på situationen."

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

Totalt antal svar på frågan: 150

På frågan om man kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om man får problem svarade 80 % (2011: 76 %, 2012: 80 %) ja. 7 % (2011: 7 %, 2012: 7 %) angav att de inte kunde tänka sig det, medan 13 % (2011: 17 %, 2012: 13 %) inte visste.



Berömande kommentarer:

- Ja "För jag mötte en person som heter [Namn borttaget] som lyssnade och tog mina problem på allvar. Hon räddade mitt liv!"
- Ja "Jag fick avslag på en ansökan för att jag inte skickat in papper. Vanligtvis brukar man få en begäran om komplettering vid ansökan. Det hade jag inte fått."
- Ja "Allt funkar bra."
- Ja " Dom är trevliga."
- Ja "Det har blivit bättre när det blev ändrat är handläggare fick göra jobbet - dvs. när "ekonomibiträdet/handläggaren" togs bort + att hon var supertrevlig!"
- Ja "Om jag inte har fått jobb."
- Ja "Jag försöker aktivt att få ett arbete och bli självförsörjande. Det är bra att ha handläggaren som stöd för detta."
- Ja "Tack och lov att socialen existerar."
- Ja "Har kontakt med vuxengruppen Futura beroende. "
- Ja "Om behovet uppstår igen."
- Ja "Om jag inte har förmåga att betala min bostad- och dylikt."
- Ja "Brukar betyda att jag har behov av hjälp och inte har a-kassa eller försäkringskassa."
- Ja " Kontakt är bra bara hade vare [Namn borttaget] tidigare handläggare har brustit i allt."
- Ja "Hoppas naturligtvis slippa, men bemötandet har varit proffsigt och jag har fått det lilla extra hjälp som behövdes."
- Ja "Med en sådan trevlig handläggare som [namn borttaget] kan man ringa varje dag!"
- Ja "Jag är jätte tacksam för all hjälp jag och min familj har fått från er."
- Ja "Har inte alltid fått lika bra hjälp men nu har jag en mycket bra handläggare som engagerar sig och känner till mig."
- Vet ej "Vid behov, ja"

Kontakt eftersom det inte finns något annat val

- Ja " Vill dock självfallet slippa att hamna i en likartad samhällssituation i framtiden."
- Ja " Om jag inte blivit rik så plötsligt ås är man ju illa tvungen att vara "socialfall"."
- Ja "Man vill helst slippa men om det är nödvändigt så."
- Ja "Nöden har ingen lag."
- Ja "Hade jag ett val, skulle jag inte göra det."
- Ja "Jag måste."
- Vet ej "Om jag kom i kris, har ingen annanstans att vända mig till så skulle jag. Jag tycker att det är förnedrande varje gång."
- Ja "Man är av nöden tvungen."
- Ja "Har inget val."
- Ja "Har inte några andra val ändå."
- Ja "Om jag måste"
- Ja "Vad ska jag göra annars?! Har ingen familj eller släkt att hjälpa när det behövs."
- Ja "Har ännu inga alternativ."
- Ja "Jag har tyvärr inget val för tillfället. Annars nej!"
- Ja "Är ju tvungen om jag ska kunna köpa mat, betala bostad el eller vad som helst."
- Ja "Är sjukskriven sen fler år tillbaka därför ingen förändring."
- Ja " "Om man är tvungen."
- Ja "Om nöden så kräver."
- Ja "Jag har inget val."
- Ja "Vad har man för val?? Hade man ett val skulle man ju inte ha kontakt mer er mer."
- Ja "Det är det sista jag vill göra men om man måste så finns det inget alternativ."
- Vet ej "Om jag måste"

Kommentarer om bemötandet

- Nej "Har aldrig blivit så illa bemött förut på detta sätt. Tänker göra anmälan till JO. [Namn borttaget] tror jag är sadist och njuter av att förnedra den som redan ligger."
- Nej " Ingen ide. Bättre att söka jobb. Men det som varit bra är info om de ekonomiska rådgivarna ni har . Det har varit mkt konstruktivt."
- Ja "Jag har provanställning tre dagar från och med den nionde april till och med den elfte april. Därefter måste jag i övergången kontakta er igen."
- Vet ej "Om det är kris är det men jag blev utförsäkrad trots att jag stod i OP kö för min axel??? Så jag var tvungen att söka FS."
- Ja "Men med en handläggare som visar empati."

Övriga kommentarer

- Ja "Ni kräver så mycket papper."
- Vet ej "Jag vill ej hellre bli självförsörjande."

- Ja " har svårt att få arbete vid 60 års ålder alla firmor vill ha yngre personer."
- Ja "men det är inget jag önskar att göra igen."
- Vet ej "Jag vet inte om jag kan lita på er! Det gjorde så ont i hjärtat när jag var där sist. Ensamstående mamma som inte fick någon hjälp alls."
- Ja "Hej! Nyligen har jag fått en ny handläggare, henne känner jag inte mycket men förut hade jag mycket svårt att ha kontakt med före detta handläggare."
- Ja "Ni är för håra att dra gränsen för normen, så mycket pengar har man inte kvar som man beräknar."
- Vet ej "Efter lång tid av plågsam kontakt fick jag byta handläggare. Det fungerade då. Nu 2013 har jag inte behövt söka eko bistånd."
- Ja "Jag har alltid få mina medicin kostnad försent ibland 2-3 månader."
- Ja "Är sjukskriven i väntan på operation."
- Ja "I relation till arbetslösa, finns det inget ni kan göra. Ni har varken den politiska eller ekonomiska mandat för att förbättra de grundläggande systemfel som ligger bakom arbetslösheten, som kommer att fortsätta eskalera med följaden att ni kommer att få besök av fler & fler arbetslösa."
- Ja "reglerna är försvårande för den som är i samhällsnöd. Jag vill ha bättre svar på hur jag gör med inkassoärenden uppstådda pga. soc.!"
- Vet ej " Mitt hopp och vilka är att inte hamna i den situationen igen."
- Ja "Nej, inte mycket tack. Tänk om ja kan skriver jag skar förstå mycket. Tack P.S"
- Ja "Är ju svårt sjuk i Hep B,C samt depressioner. Arbetsförmedlaren tycker i samråd med överläggare. Anser det som uteslutet vad jag förstår
- Vet ej "Så förnedrande och psykiskt nedbrytande som kontakten nu varit hoppas jag att jag då i så fall har kriminalitet som alternativ, t.o.m. det är bättre. Hade jag såna kontakter skulle jag välja det nu också. Ett annat alternativ är självmord, slipper jag inte er snart kan det mycket väl bli aktuellt."
- Nej "Ni är skit dåliga när det handlar om riktig hjälp."
- Nej " 300 kr ville ni att jag skulle leva på en hel vecka. Du kanske la 2 timmar på mitt ärende, strunt samma ej nöjd med ert jobb."
- Nej " Extremt dålig service, speciellt bemötande. Besviken! Enligt ert beslut fick jag inte ersättning p.g.a. arbetsförmedling/försäkringskassan hade beviljat det men våra utbetalningskort försvann på vägen fick vänta 20 dagar till för att få ersättning."
- Nej "Väldigt illa bemött, ett antal klick i örat. Många tjänstefel från eran sida. Ni har inte varit tillmötesgående, skandal!"
- Ja "Ni drev in mig i en brottslig bana för att klara hyran."

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

Det är bra som det är:

- "Inget i dagsläget."
- "Ge [namnborttaget] en jätte kram!"

- "Nej jag kommer inte på något."
- "Allt är okej" x2
- "Allt bra"

Kommentarer om förbättringar:

Bemötande

- "Att vi 'kunder' inte arbetar hos er, och inte kan känna till alla era regler, rutiner m.m. Gå igenom era infoblad, det stämmer ofta inte överens med verkligheten."
- "Lyssna förstå tro på människor som jag."
- "Mänsklighet stöd ödmjukhet."
- "Prata med den nya väktaren i receptionen om hans attitydproblem. Ser man ner på folk som han gör bör man inte stå i receptionen." "Sluta som police"
- "Receptionisten (väktaren) är vidrig otroligt otrevlig."
- "Personlighet, empati."
- "Ändra attityd."
- "Sluta trakassera människor som behöver hjälp."
- "Respekt för människan! Medkänsla och omtanke!"
- "Sluta behandla ekonomisk biståndstagare som misstänkta eller bedragare, lätta för dem det hörs om särbehandling i ärenden."

Tillgänglighet och information om ansökan

- "Tillgängligheten, det vill säga att kunna komma i kontakt med sin handläggare. En annan ska är att det är alldeles för kort varsel när man ska komplettera sin ansökan om ekonomiskt bistånd. Man behöver mer tid på sig - det är stressande."
- "Om man glömmer ett x tar det så lång tid. Ni kan x:a själva."
- "Jag skulle vilja att ni tillämpade bestämmelser för att hjälpa människor i nöd."
- "Att tydligt tala om vilka rättigheter och skyldigheter man har."
- "Ja, handläggare bör informera vad de tänker ge avslag för om så är fallet innan det sker, kommunikationen är kraftigt bristande, förtroendet ej existerande."

Övriga kommentarer

- "Att det är människor som har en unik situation ibland måste man kunna göra undantag."
- "Kanske att jag behöver mer hjälp."
- "Att ta hänsyn för domar vi är människor och vi är olika en del har svårigheter."
- "Sätta rätt personer på rätt jobb. Att aldrig glömma att ni jobbar med människor som behöver tillfällig hjälp. Ni ska ringa en extra gång, inte tvärtom."
- "Ja, ibland glömmer ni människan bakom ansökan."

- "Att vi är människor, vuxna tänkande individer vars tillvaro gått i kras av ex utförsäkringar, arbetslöshet eller dylikt. Vi lever redan under hård press och kontakten med er är fruktansvärt stressande och gör att man mår sämre och presterar mindre. Inte okej!!"
- "Personens situation mer omtänksam."
- "Självkänedom tror jag hjälper för att förstå andra personers situation."
- "Säg kollektivt nej till ett monetärt system som per definition utesluter ca: 8 % av den arbetslösa befolkningen, som ni får ta hand om.",
- "Uppföljning varje månad över vad som sker & skett."
- "Svårt att säga för att folk har olika problem och behov."
- "Till den det berör! Svårt att fylla i detta när jag har haft nuvarande handläggare under några månader! Det jag har nu är bra! Den förrförra var jätte bra, den förra ett svin."
- "I allra högsta grad, både enhetschefer & socialsekreterare borde påminnas om vad dennes uppdrag är & syftet till att de en gång började på enheten el. branschen."
- "Att slippa byta handläggare så ofta."
- "Att vi måste få utbetalningen i tid."
- "Typ handlingsplan när den redan satta går ut."
- "Ja, skulle vara bra ifall ni tänkte t.ex. på att hur en sjuk människa ska åka till olika ställen som läkarbesök mm. I det fall behöver man SL-kort."
- "Att man kan få en åkremsa så man kan ha något socialt umgänge med sina vänner."
- "Det var några ggr som utbetalningarna kom sent vilket gjorde att jag fick skjuta upp hyresbetalningen. Kolla så att man får den i tiden, i värsta fall kan man sumpas lyan."
- "Smidighet, att använda sunt förnuft, inte så förbannat byråkratiska."
- "Folk borde inte få arbeta inom E.B för länge ni blir så jävla bittra då."
- "Min förmåga att betala."
- "Ni glömmer bort att normen ni beräknar inte existerar i det verkliga livet. Pengarna räcker inte till."
- "Behandla alla som ni vill behandlade."
- "Se på helheten exempelvis vid sjukdom och vad som händer omkring."
- "Jag tror jag har haft ca 6 handläggare på ett år."
- "Att förmedla andra möjligheter/insatser än jobbtorget"
- "Jag vet inte hur många varje socialsekr. Har, men jag anser att negativa besked ska underrättas så fort som möjligt så inte det blir allvarliga följder p.g.a. tidsfaktorn."
- "Tycker att det vore bra om man fick specialiteten vad man får betalt för. Genomgång av insatser."
- "Här vill jag be till er att ta hänsyn för de som verkligen ha problem och ta problemen på allvar. Det är det som jag önskar."
- "Ev. misstänksamhet ger bara magont och oro. Det är inte bra om man ska möta samhället och försöka bli självförsörjande."
- "Se till att folk som skickas till jobbtog har gått SFI, annars är det ett totalt slöseri på tid."

- "Jag tycker det är bra att ni ställer lite krav, främst på alkoholister, alla människor mår bäst av att vara i arbete!"
- "Att tänka mer på mänsklighet, situation och empati."
- "Se saker från mitt perspektiv svara inom rimlig tid när man lämnar meddelande var lite mer human vid bedömningar."
- "Att veta datum när man får in pengar på kontot."
- "Kunna svara på hur mycket pengar kan ges för bostad när vi sedan kan berätta om alla uppgifter som tas hänsyn till i beräkningen."
- "Ja ni måste börja om från början och göra det här lite bättre."
- "Visa respekt för sjuka människor och underlätta för dem."
- "Ni letar fel och försöker spara in pengar på de som har minst i samhället."
- "Kolla upp era handläggare och LYSSNA när man anmäler och klagar. Ni är inte alla 'idioter'. Människor i nöd kanske bara tillfälligt."
- "Jobbigt när det byts handläggare."
- "Handläggare byts för ofta. Bättre kontakt med vuxenheten."
- "Förvaltare kan också ta kontakt med människor genom e-mail."
- "Att ha assistenter som är ärliga och inte gör allt för att hitta sätt att kunna göra avslag till varje pris."
- "Om man är som jag (beroende länge av stöd) kanske det skulle vara så att beroendestödet självt tog upp sådana frågor som i möbler, tandvård. Eftersom jag i det här sammanhanget får mycket bra hjälp."
- "Mer lättillgängliga."
- "Medmänskligheten och lite mer förståelse och mindre paragrafrytteri."
- "Det är inte lätt att få jobb."
- "Ni borde samarbeta mer med andra i stadsdelsförvaltningen bl.a. vuxengruppen, inte tvinga människor i hjälplöshet utan ge möjlighet till hopp och självkänsla egenmakt."
- "Ja och det är att acceptera 'osynliga handikapp' som ADD/ADHD, emotionell instabilitet. Alla kan inte göra/utföra samma saker & ha samma energi - ADD/ADHD"
- "Tiden"
- "Skulle vara bra m. specifikation för varje bistånd."
- "Rapportera fel och brister till staten."
- "Att människor inte är fyrkantiga, alla är inte stöpta i en norm."
- "Försök ge mig ett OSA arbete."
- "Att komma ihåg att det är människor ni bemöter och inte siffror."
- "att lyssna på de sökande."
- "Lyssna och sätt er in i just min situation, alla är olika."
- "Senaste åren är handläggarna som robotar. Ta lite mer hänsyn till det mänskliga tänkandet med folk."
- "Höja försörjningsstödet för allt har blivit dyrare t.ex. Mat."
- "Det räcker om man lämnar en gång per tre måndagar utdrag från banken."
- "Ja, att det är en människa bakom era beslut som redan mår dåligt. En del orkar ej ta tag i allt."
- "Ett trevligt bemötande av vakten skulle var trevligt. Alltid ont i magen när jag ska lämna in ansökan."

- "Tycker ni ska sluta med fördomar och hjälpa mer verkligen inse hur svår man har."
- "Att beslutet kommer före utbetalningen."
- "Om ngt blivit fel ring vederbörande istället för att skicka brev."
- "Att man ibland behöver kläder, t.ex. skor, jackor, byxor, ev. ny soffa eller så."
- "Läkarkostnader! Varför kan inte soc. betala lekarbesöken mot en räkning. Har inga pengar till akuten, specialvård etc. etc."
- "För min del har det fungerar (och fungerar) bra."
- "Ni borde ta extra hårda tag på arbetslösa ungdomar som behöver försörjningsstöd. Utan hjälp hamnar ungdomar i massa problem och kriminalitet."
- "Ni borde förstått och tagit mitt problem på allvar. Jag behövde er hjälp och var helt beroende utav er, men ni förbisedde detta trots dokumenterat bevis på min svåra ekonomiska situation - HEJ"
- "När man kontakta handläggare, det måste man ha svar så fort och snabbare än snart."
- "Absolut. Den personliga återkopplingen. Här kommer ett brev, det är allt."

Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

Det är bra som det är:

- "Kan ej komma på något."
- "Kommer f.n. ej på något."

Kommentarer om förbättringar:

- "Borde frågat vet jag inte, men se till att byta ut vakten i receptionen. En sån otrevlig, grining, lynnig och stundtals rent hotfull människa är direkt olämplig i kontakt med trasiga utsatta människor."
- "Ni tog upp något som ej stämde vad jag sa."
- "Följer ni socialtjänstlagen?"
- "Hur skulle man som sjuk och missbrukare klara sig utan anhörigas stöd?"
- "Att få en fast handläggare istället för nya hela tiden."
- "Jag vill bara kommentera på att jag aldrig känt att jag hade en social sek. som fanns där för att hjälpa mig utan någon vars uppgift var att finna en väg att ge avslag på biståndsansökan."
- "Ni borde ta en granskning på [namn borttaget], [namn borttaget]. Exempel på människor som ej borde jobba med människor och som ej kan ha en normal konversation. "
- "Olika handläggare hela tiden, inget stöd, papper man lämnat in 'försvinner' hos er."
- "Om det begåtts misstag från soc. sida ska man kunna få ett långsiktigt lån för att akut lösa kostnader som uppstått p.g.a. det!"

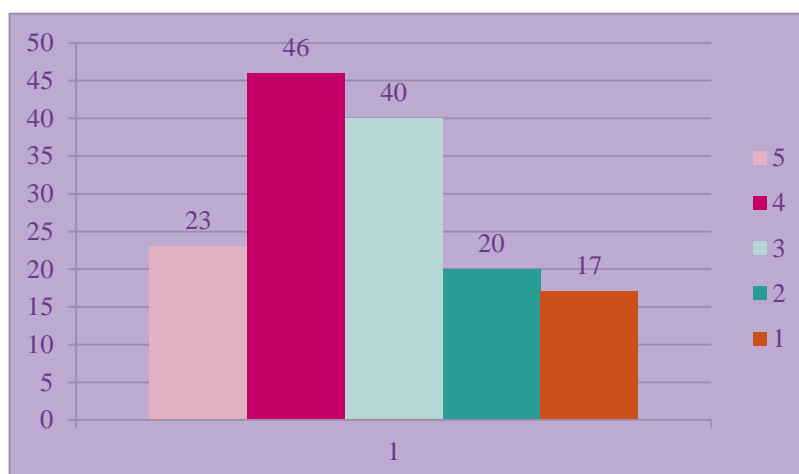
- "Att ni tar hänsyn till personens ekonomiska och psykiska situation hon har hamnat i."
- "Jobbet erbjuder bara 50 % måste ha 100 %, kan ni hjälp?"
- "Utbilda er personal, så de kan bemöta på ett vänligt sätt. Hoppas ingen behöver komma till er."
- "Hur en behövande till hjälp mår?? Hur känner sig som andra eller tredje klass i samhället."
- "Det läkarintyg som socialen stoppade kan jag inte förstå. Har det relevans att avslå ansökan p.g.a. socialen bedömning att stoppa biståndet för sökande?"
- "Mer närhet, mer humanitet, ta reda på hur patienten må, ta kontakt med handläggare vid avslag (avslag både till Jul & påskhelger). Se hur sjukdomsbilden ser ut. Noll personkontakt!"
- "Vi lever i ett demokratiskt land men fick inte lika bemötande och behandling!"
- "Jag tror det räcker med det ni frågar tycker ni inte det eller. Det här är inte mitt jobb utan erat jobb. Lägg inte eran energi på skicka onödiga blanketter utan lägga energi för att hjälpa folk. (Tycker inte ni att det här är den viktigaste synpunkten som ni har glömt)."
- "Fråga mindre och betala ut mer."
- "Varför godkänns inte linsvätska om kontaktlinser är godkända? "
- "Frågan hur vi klarar oss på det försörjningsstöd vi får."
- "1 - Mer hänsyn och vara medveten om psykologiska bekymmer. 2-Tänka på mänskliga stöter."
- "Det känns som handledaren inte förstår att livet blir begränsat på dessa fjuttiga pengar."
- "Ev. misstänksamhet ger bara magont och oro. Det är inte bra om man ska möta samhället och försöka bli självförsörjande."
- "Jag gör allt för att klara mig på egen hand."
- "Så vill jag inte gärna ta upp de frågorna på grund utav att kanske försvåra för mig i framtiden."
- "Att inte ha sådana som [namn borttaget] på en sådan post om det är meningen att man ska få medborgliga rättigheter."
- "Informationen är dålig om vad man ska skicka in för papper. Därför blir det sena utbetalningar."
- "Absolut bör det finnas en människa som bryr sig som frågor om vi förstått, hur det går som informerar direkt om andra eventuella möjligheter."
- "Det var det värsta jag upplevt. Idag jobbar jag sedan många år som arbetskonsulent och hjälper andra med dessa myndigheter man bollar mellan er-fk-af. Ni kan verkligen bli mycket bättre och mänskligare."
- "Ingen vill väll få viktig hos soc. hjälp."
- "Mycket tråkigt att jag inte mött någon som skulle vara tillmötesgående. Har ändå träffat 6 soc. sekr. Väntrum är en katastrof. Det förväntas av mig att jag konkretiserar mitt ärende via en telefon som finns i väntrummet där bl.a. personer som ska till barnomsorgen, advokatmöte, biståndshandläggare m.m. sitter & hör mitt samtal till jouren. Har vid flera

tillfällen suttit i väntrummet inför ett möte. Hört de mest hjärtskärande historier som personer/jouren kräver att få höra. Inte en enda anmaning till att ses & gå igenom ärendet, bara personal & sökande. Nej hos er ska man dela med sig. Mycket anmärkningsvärt. Sökande integritet kränks enormt."

Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle de bli? 5= mycket bra 1= mycket dåligt

Totalt antal svar: 146

Enkäten avslutades med slutgiltig bedömning av verksamheten där 47 % (2011: 43 %, 2012: 43 %) valde att ge en fyra eller högre. 28 % (2011: 25 %, 2012: 28 %) gav en trea medan 25 % (2011: 32 %, 2012: 29 %) gav en tvåa eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 3,3 (2011: 3,1, 2012: 3,2).



Kommentarer:

- "Sätter inga betyg, är allmänt nöjd för tillfället."
- "Föredömlig handläggare [namn borttaget]."
- "[Namn borttaget] är mycket tillmötesgående och det ska hon få veta."

Beställarenheten Äldre

År	Utdelande enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	123	56	46 %
2012	69	29	42 %

Inledande kommentar

Det är andra året som en enkätundersökning genomförs på enheten och det är därför möjligt att jämföra resultatet med föregående år. Antalet svarande är dock högre i år, vilket påverkar jämförelsen.

I tabellerna nedan anges antal personer.

Kort sammanfattning

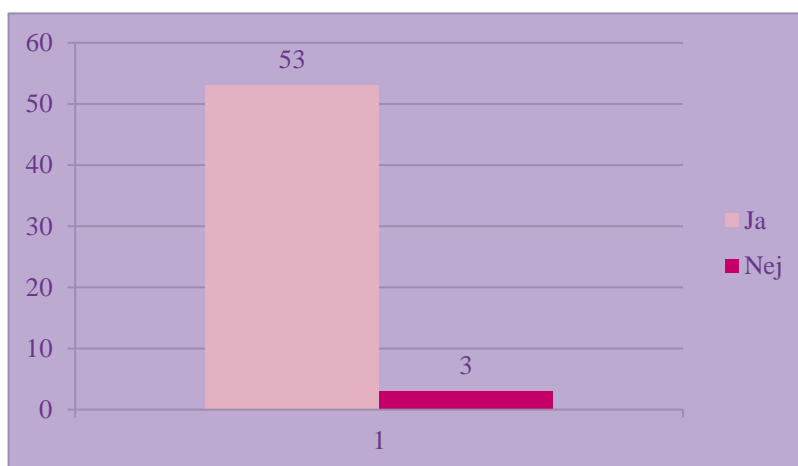
I stort påminner resultatet från årets undersökning om förra årets undersökning, detta trots att antalet svarande nästan fördubblats. Det finns dock vissa skillnader, där resultatet blivit bättre än förra året. Bland annat är det 73 % som anger att de kan nå sin handläggare alltid eller för det mesta när de behöver, i förra årets undersökning var motsvarande siffra 66 %.

En av de största förändringarna är att andelen som vet var det ska vända sig för att få mer information har ökat från 61 % till 86 %. Andelen som anser att biståndshandläggaren har förstått vad de verkligen behöver hjälp med har ökat från 81 % i förra årets undersökning till 87,5 % i årets undersökning. Slutligen kan man konstatera att enhetens medelbetyg är fortsatt högt och är samma som förra året, 4,2 av 5 möjliga.

1. Vet du vem som är din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 56

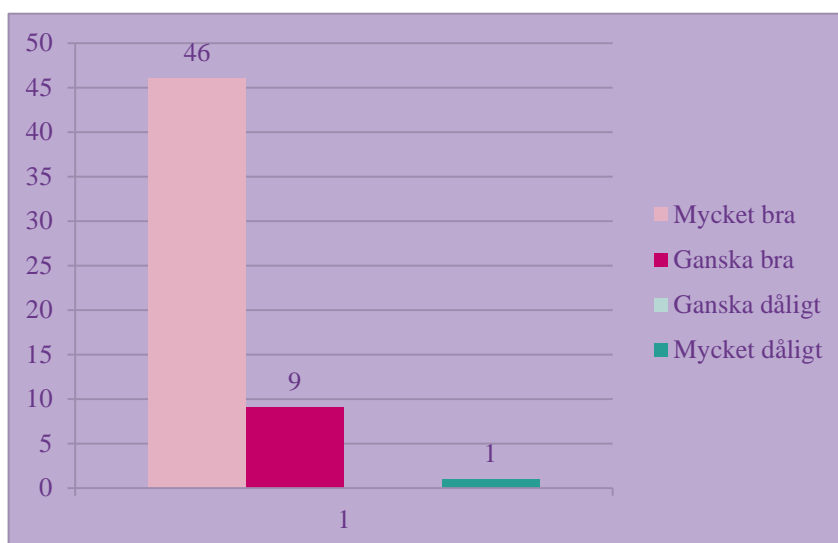
94 % (2012:93 %) av de svarande vet vem deras biståndshandläggare är.
Resterande tre personer (2012: två personer) vet dock inte detta.



2. Hur blir du bemött av din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 56

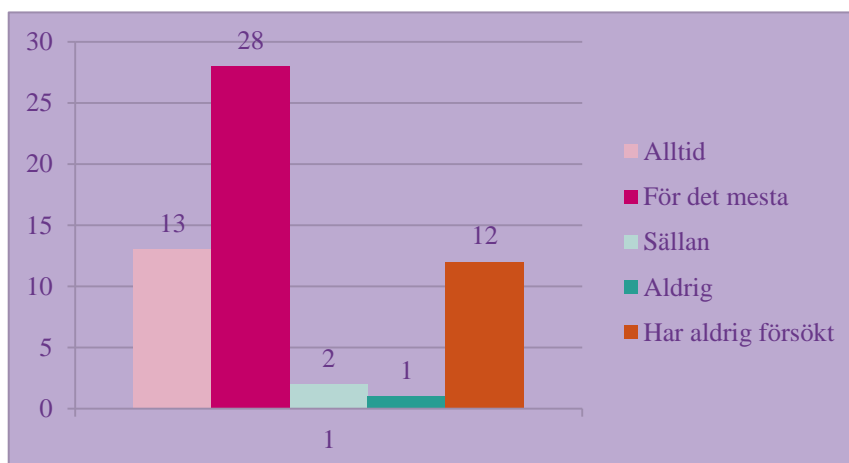
Bland det svarande angav 82 % (2012:79 %) att de hade blivit mycket bra bemötta av sin biståndshandläggare, medan 16 % (2012:21 %), ansåg att de hade blivit ganska bra bemötta. 2 % (2012:0 %) ansåg sig mycket dåligt bemötta.



3. Kan du nå din biståndshandläggare om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 56

Merparten av de svarande, 73 % (2012:66 %) anser de alltid eller för det mesta kan nå sin biståndshandläggare om de behöver. 5 % (2012: 0 %) upplever att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare medan resterande 22 % (2012: 44 %) aldrig har försökt.



4. Är du nöjd med den information och vägledning du fått av din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 56

80 % (2012:79 %) av de svarande anser att de är nöjda med den information och vägledning de fått av sin biståndshandläggare. Detta medan 18 % (2012: 21 %) delvis är nöjda med den information de har fått. En person, 2 % (2012: 0 %) var inte nöjd med informationen från biståndshandläggaren.



5. Hur uppfattar du informationsmängden?

Totalt antal svar på frågan: 56

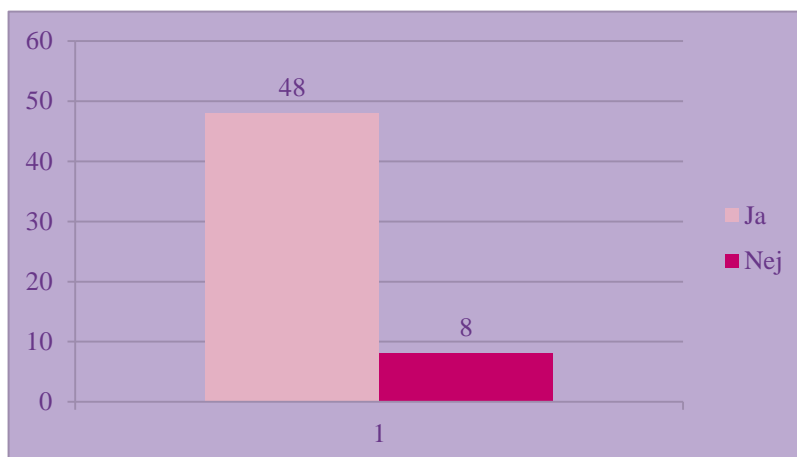
En majoritet av de svarande, 89 % (2012: 82 %), anser att informationsmängden är lagom. 9 % (2012: 14 %) anser att informationsmängden är för omfattande, medan cirka 2 % (2012: 4 %) att informationen är för knapp.



6. Vet du var du ska vända dig om du behöver mer information?

Totalt antal svar på frågan: 56

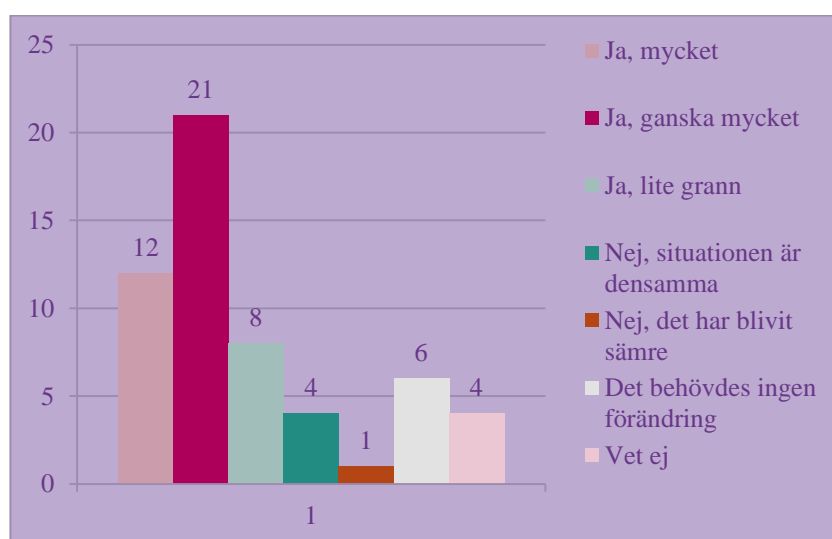
86 % (2012: 61 %) av de svarande anger att de vet var de ska vända sig om de behöver mer information. Resterande 14 % (2012: 39 %) uppger att de inte har denna kunskap.



7. Har kontakten med oss underlättat för dig?

Totalt antal svar på frågan: 56

En majoritet av de svarande, cirka 59 % (2012:59 %), anser att kontakten med enheten har underlättat för dem mycket eller ganska mycket. Detta medan 14 % (2012: 14 %) ansåg att kontakten hade underlättat lite grann. Cirka 7 % (2012:7 %) ansåg att situationen var densamma, medan en person (2012: 0 personer) ansåg att det blivit sämre. 11 % (2012:3 %) ansåg att det inte behövdes någon förändring. 7 % (2012:17 %) av de svarande visste inte om kontakten hade underlättat.



8. Har du haft möjlighet att berätta för biståndshandläggaren vilken hjälp du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 56

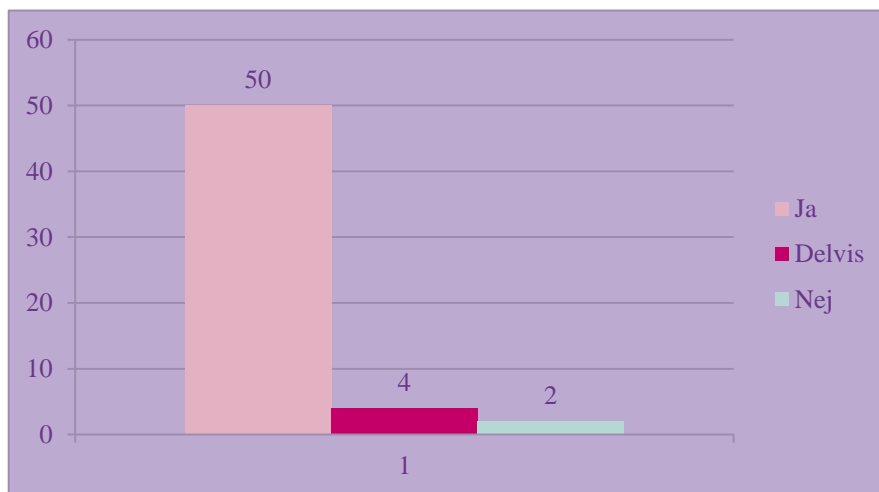
Cirka 95 % (2012: 93 %) av de svarande angav att de haft möjlighet att berätta för biståndshandläggaren om vilken hjälp de behöver.



9. Har biståndshandläggaren lyssnat till dina önskemål?

Totalt antal svar på frågan: 56

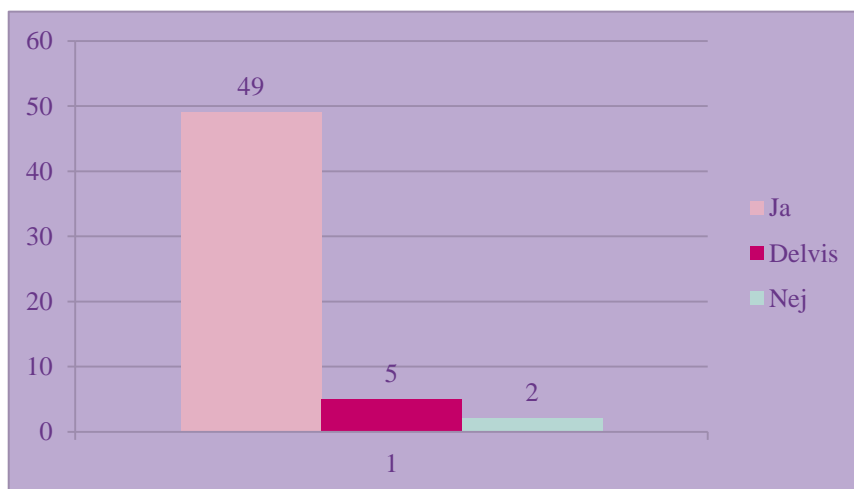
89 % (2012:89 %) av de svarande anser att biståndshandläggaren har lyssnat på deras önskemål. Detta medan 11 % (2012:11 %) ansåg att så delvis var fallet.



10. Har din biståndshandläggare förstått vad du verkligen behöver/vill ha hjälp med?

Totalt antal svar på frågan: 56

En klar majoritet av de svarande 87,5 (2012:81 %), anger att de upplever att deras biståndshandläggare har förstått vad de behöver/vill ha hjälp med. 9 % (2012:19 %) av de svarande anser att så endast delvis är fallet och 3,5 anser att så inte är fallet.



I 1. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmar bort som är viktigt?

- "Det är jätte fint med hembesök."
- "Är hittills tillfreds."
- "Nej, allt är bra."
- "Bra som det är."
- "Ev. sporadisk kontakt med hjälpsökande för att höra att allt fungerar."
- "Anhörigas ork & psyke."
- "Kunskap om alternativ biståndsgivande till de som inte kan uppfyllas via hemtjänsten."
- "Nej."
- "Glöm inte bort mänskligheten. Det är många ggr förnedrande att be om hjälp, så tappa inte medmänskligheten."
- "Vet ej."
- "Vet ej."
- "Kommer inte på något."
- "Kontakt på telefon."
- "Svårt att nå på telefon ibland."
- "Skulle önska få mer information om vilken hjälp som finns att få om vår situation blir sämre."
- "Vill betala avgifterna per kvartal, inte som nu en gång i månaden, vilket är jobbigt. Det skulle även spara mycket papper. Är dessutom miljövänligt."
- "Byt ut personen."

I 2. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

- "Helt nöjd."
- "Vet ej."
- "Kommer inte på något."
- "Återigen, anhöriga? Hur orkar vi var får vi hjälp för att orka?"
- "Nej."
- "Enligt aktuella behov - ok kan ändras längre fram!"
- "Minns inte."
- "Det är svårt ibland att komma fram på tel."
- "Nej."

13. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5-Mycket bra, 1-Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 55

Bland de svarande var det cirka 40 % (2012: 41 %) som gav enheten en femma, medan 47 % (2012:44 %) gav enheten en fyra. 11 % (2012:11 %) gav enheten en trea och en person gav en etta, 2 % (2012:0 %). Detta gav enheten ett medelbetyg på 4,2 (2012:4,2).

