



BRUKARUNDERSÖKNING 2013

Teamet mot våld i nära relationer

Inledande kommentarer

Teamet mot våld i nära relationer ingår i enheten för ekonomiskt bistånd. Denna brukarundersökning gäller den myndighetsutövande delen av teamets verksamhet.

Undersökningen genomfördes i april 2013, och enkäten delades ut till de klienter som handläggaren träffade under denna månad. Enkätsvaren kunde lämnas i låda i receptionen i förvaltningslokalen alternativt skickas in till förvaltningen i förfrankerat kuvert.

År	Antal utdelade	Antal svar	Svarsfrekvens
2012	11	10	91 %
2013	11	10	91 %

Man bör ha i åtanke att det totalt är få personer som tillfrågats/svarat. Alla har heller inte svarat på alla frågor.

Det är andra året som brukarundersökning görs inom detta verksamhetsområde vilket möjliggör jämförelser med resultat från 2012.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet från årets resultat påminner i stort om resultatet från förra årets undersökning. Andelen som anser sig blivit bra bemötta av sin handläggare är likt förra året 100 %. 100 % anser att handläggaren är tydlig med vad man kan förvänta sig hjälp med, likt i förra årets undersökning.

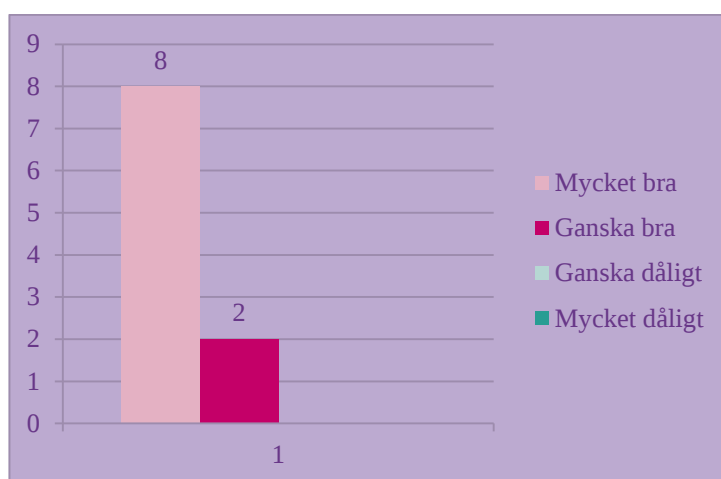
En skillnad jämfört med förra årets resultat är att andelen som känner att de får den uppbackning/det stöd de behöver har minskat från 80 % i förra årets undersökning till 60 % i årets undersökning. Verksamhetens medelbetyg minskade något, det gick från 4,4 i förra årets undersökning till 3,7 i årets undersökning.

Resultat

1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Antal svar: 10

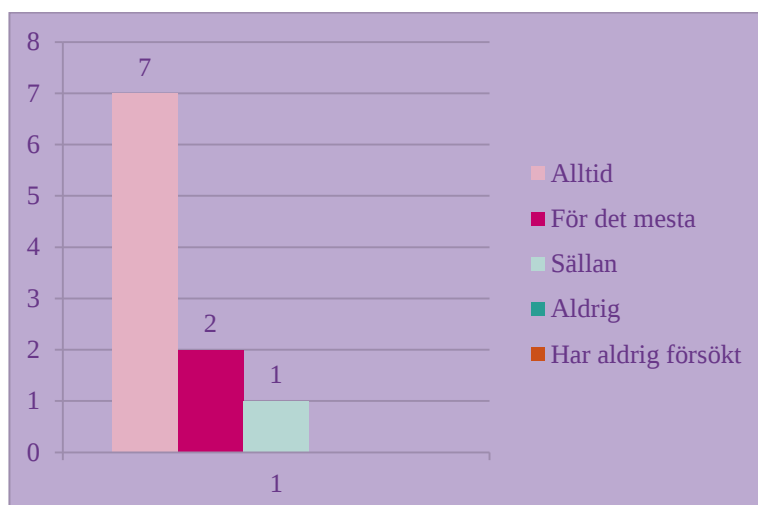
Alla, 100 % (2012: 100 %), anser att de blivit bra bemötta, 80 % mycket bra och 20 % ganska bra.



2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Antal svar: 10

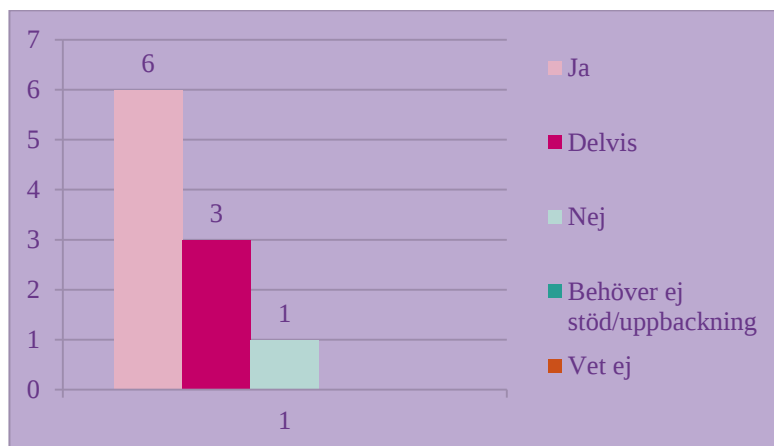
Nästan samtliga, 90 % (2012:100 %), anser att de kan nå sin handläggare. En person (2012:0 %) upplever att hen sällan kan nå sin handläggare.



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

Antal svar: 10

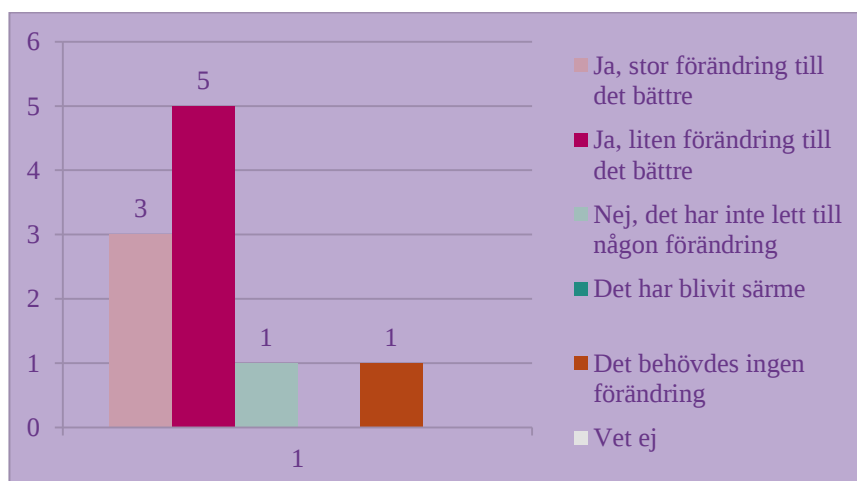
60 % (2012:80 %) anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver av sin handläggare och 30 % (2012:20 %) anser att de delvis fått det. En person (2012: 0 %) upplever sig inte fått det stöd/uppbackning hen behövt.



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

Antal svar: 10

En majoritet, 80 % (2012:80 %), anser att kontakten lett till en förändring. 30 % (2012:40 %) uppger en stor förändring till det bättre, 50 % (2012:40 %) en liten förändring till det bättre. En person (2012: en person) uppger att det inte skett någon förändring och en (2012: en person) vet inte.



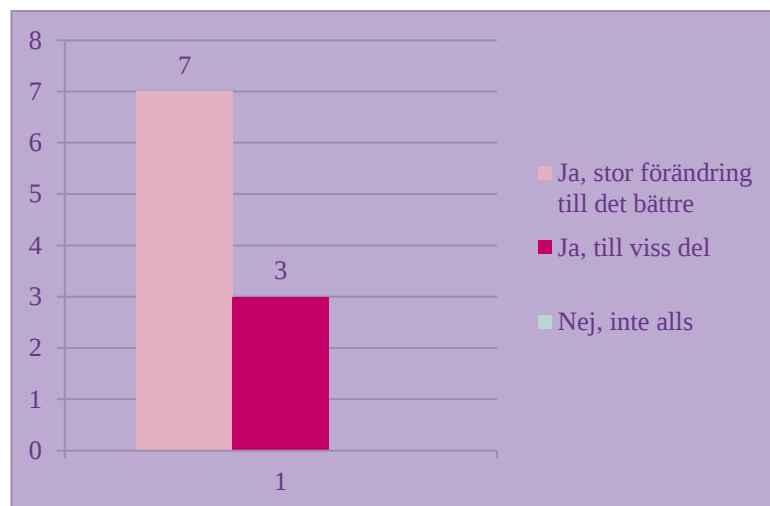
Om det skett någon förändring, kan du beskriva på vilket sätt:

- Ja, stor förändring till det bättre "Jag fick snabbt hjälp att få hemmet så mitt liv kunde gå vidare."
- Ja, stor förändring till det bättre "Jag känner att jag kan lita på henne/hon har givit mig bra förslag/har hört-lyssnat på mig mycket/har medkänsla och erfarenhet."
- Ja, stor förändring till det bättre "Hon kontaktade mig alltid och pratade om bostad och hon hjälper mig och känna sig tryggt med hem."
- Ja, liten förändring till det bättre "Vet att det finns hjälp att få, och att jag kan ringa min handläggare när jag vill. Hon var mycket trevlig."
- Ja, liten förändring till det bättre: "Mina problem kvarstår eftersom de är relaterade till en man som finns kvar, men det är skönt att få hjälp att förhålla sig till honom."
- Ja, liten förändring till det bättre "Tänker på alternativ."
- Ja, liten förändring till det bättre "Psykiskt."

5. Lyssnar handläggaren till dina synpunkter och önskemål?

Antal svar: 10

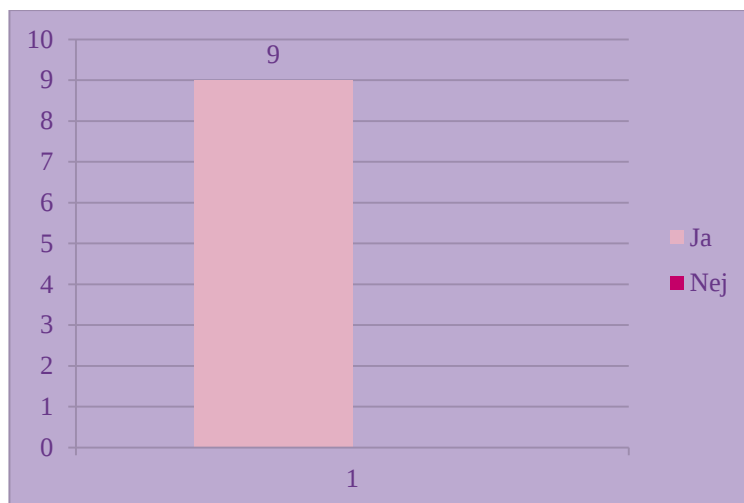
Alla, 100 % (2012:100 %), anser att handläggaren lyssnar på synpunkter och önskemål, 70 % (2012:90 %) mycket och 30 % (2012:10 %) till viss del.



6. Har den information du fått varit lätt att förstå?

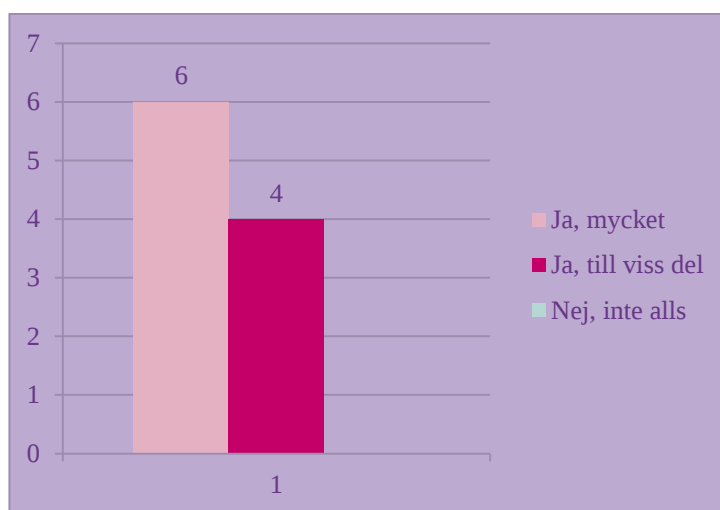
Antal svar: 9

Alla, 100 % (2012:100 %), anser att informationen varit lätt att förstå.

**7. Är handläggare tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?**

Antal svar: 10

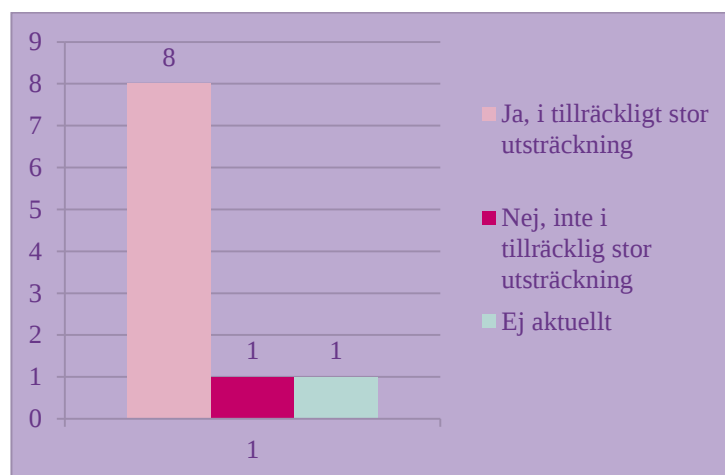
Alla, 100 % (2012:100 %), anser att handläggaren är tydlig med vad man kan förvänta sig att få hjälp med, 60 % (2012:78 %) uppger att det är mycket tydligt och 40 % (2012:22 %) att det är tydligt till viss del.



8. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Antal svar: 10

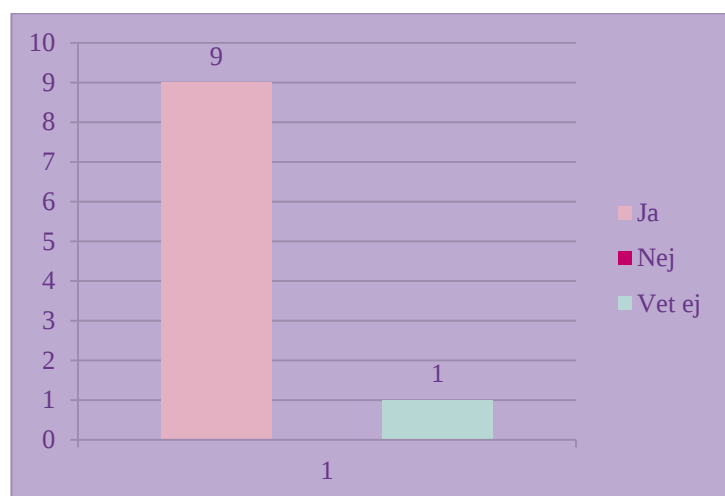
80 % (2012:67 %) uppger sig i tillräckligt stor utsträckning ha fått vägledning om vart de ska vända sig om teamet inte kunnat hjälpa dem. För en person var inte frågan aktuell (2012: 33 %) och en person (2012: 0 %) uppger att verksamheten inte kunnat ge tillräcklig vägledning kring vart hen ska vända sig.



9. Kan du tänka dig att ha kontakt med Teamet mot våld i nära relationer igen om du får något problem?

Antal svar: 9

90 % (2012:100 %), anser att de kan tänka sig att ha kontakt med teamet igen om de får problem. En person vet inte (2012: 0 %).



10. Hur kan vi inom Teamet mot våld i nära relationer bli bättre?

Kommentarer:

Förslag på förbättringar

- " "För det mesta får jag hjälp genom samtal men inte i praktiken."
- "Jag tycker att medkänsla är det viktigast."
- "Den psykologiska egenbiten."
- "Man kan kanske mer se personerna som olika individer, släppa ramarna."
- "Ja, att det inte finns hjälp för alla situationer. Att bli erbjuden all hjälp som finns, som ni har att erbjuda, kanske inte råder för att livet ska förändras."

11. Är det något annat vi borde frågat om men glömt? Om du kommer på något, var lämna dina synpunkter här:

Kommentar

"Ni saknar praktiska lösningar på mina problem."

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

Antal svar: 9

33 % (2012:67 %) ger en femma i betyg, cirka 45 % (2012:11 %) en fyra och 22 % (2012:22 %) en trea. Detta ger ett genomsnittligt betyg på 3,7 (2012:4,4).

