



BRUKARUNDERSÖKNING 2012

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 2012, 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.

Totalt delades 11 enkäter ut och 10 besvarades vilket ger 91 % svarsfrekvens. Man bör ha i åtanke att det totalt är få personer som tillfrågats/svarat. Alla har heller inte svarat på alla frågor.

Det är första året som brukarundersökning görs inom detta verksamhetsområde varför jämförelsetal med tidigare år saknas.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet i undersökningen är överlag mycket gott. Detta syns bland annat i att samtliga svarande upplever att de blir ganska bra eller mycket bra bemötta, samt att de helt eller delvis fått det stöd/den uppbackning de behövt av sin handläggare. Alla kan tänka sig att ha kontakt med teamet igen om de får problem.

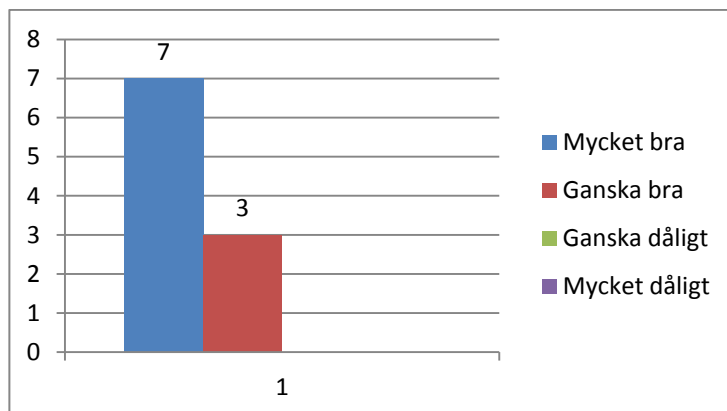
Slutligen kan man konstatera att verksamheten får ett mycket högt medelbetyg; 4,4 av 5 möjliga.

Resultat

1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Antal svar: 10

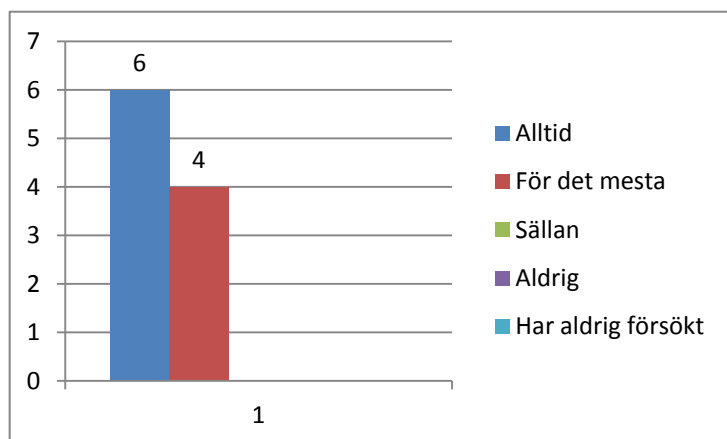
Alla, 100 %, anser att de blivit bra bemötta, 70 % mycket bra och 30 % ganska bra.



2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Antal svar: 10

Alla, 100 %, anser att de kan nå sin handläggare, 60 % alltid och 40 % för det mesta.

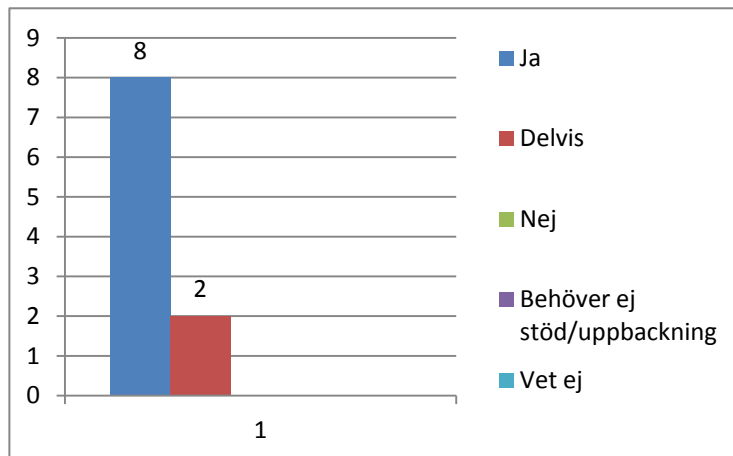


Kommentar: Svar alltid "via mail."

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

Antal svar: 10

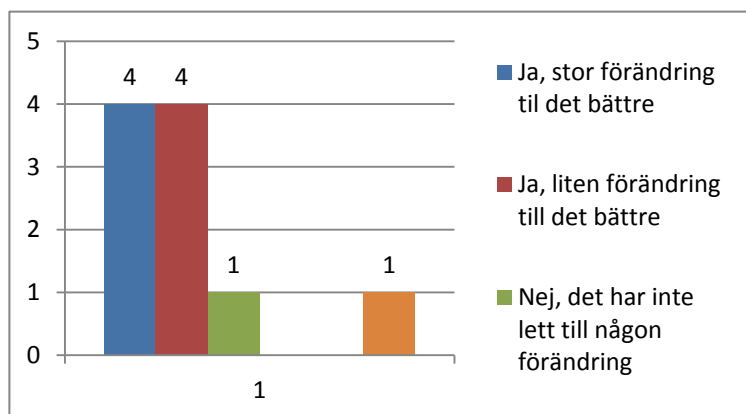
Alla, 100 %, anser att de fått det stöd/den uppbackning som de behövt av sin handläggare, 80 % helt och 20 % delvis.



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

Antal svar: 10

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



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

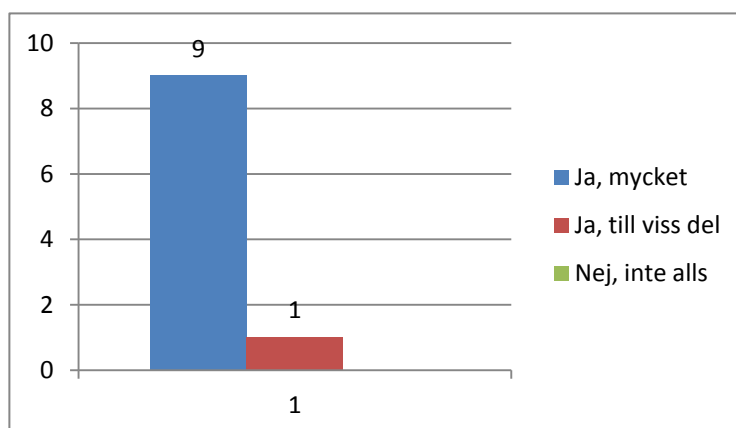
- "Känner till "hela lagar & förordningar" nu, kan helheten nu, "nya glasögon" har fått gällande sina rättigheter. De är annorlunda än i hemlandet. Blivit självständigare och stoltare."

- "Får hjälp att träffa utbildade människor som kan identifiera vad jag behöver."
- "Flytt till annat boende, stöd i rättegången."
- "Jag bor med barn behöver inte tänka inte på min man. Han kan inte bestämma mig."
- "Det skedde en förändring i det akuta skedet med placering på skyddat boende som sedan upphörde utan vidare insats."
- "får stor hjälp på alla vis."

5. Lyssnar handläggaren till dina synpunkter och önskemål?

Antal svar: 10

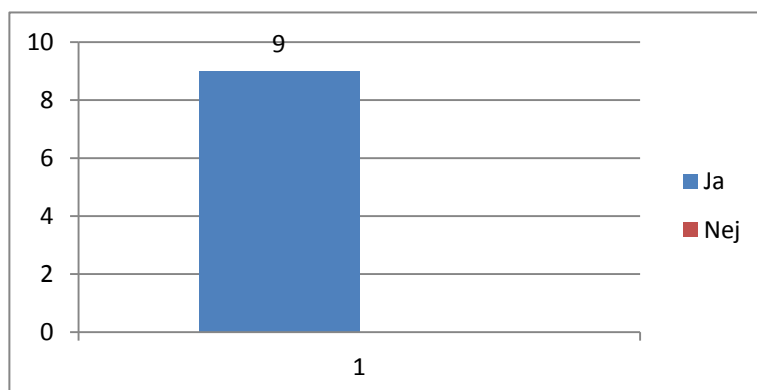
Alla, 100 %, anser att handläggaren lyssnar på synpunkter och önskemål, 90 % mycket och 10 % till viss del.



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

Antal svar: 9

Alla, 100 %, anser att informationen varit lätt att förstå.

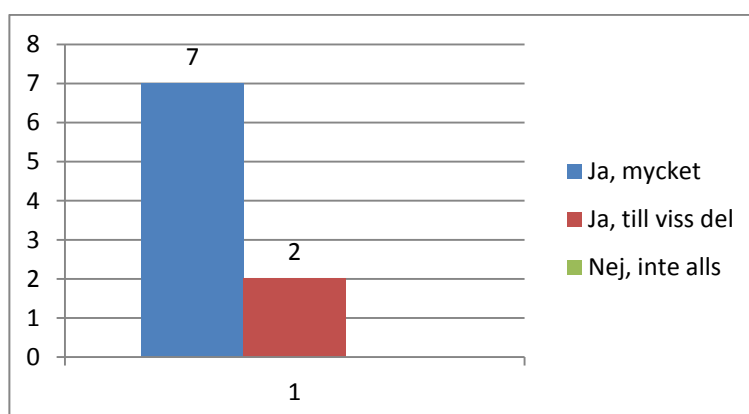


Kommentar: "Jag använde tolk."

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

Antal svar: 9

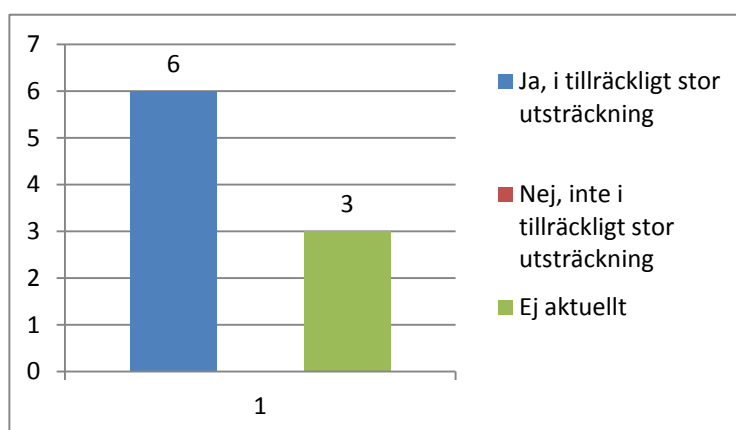
Alla, 100 %, anser att handläggaren är tydlig med vad man kan förvänta sig att få hjälp med, 78 % uppger att det är mycket tydligt och 22 % att det är tydligt till viss del.



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

Antal svar: 9

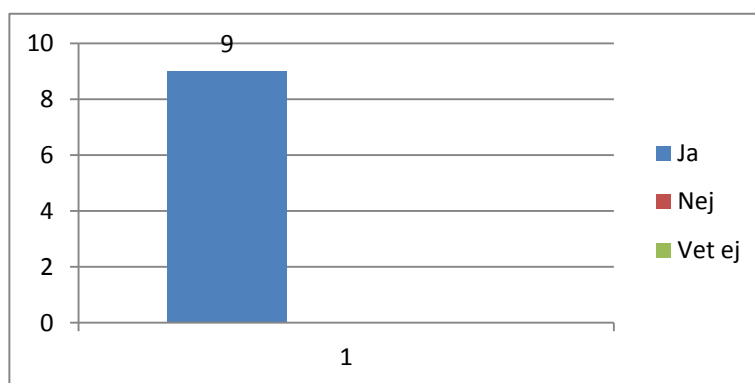
67 % uppger sig i tillräckligt stor utsträckning ha fått vägledning om vart de ska vända sig om teamet inte kunnat hjälpa dem, för resterande del bedömdes frågan inte aktuell.



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

Antal svar: 9

Alla, 100 %, anser att de kan tänka sig att ha kontakt med teamet igen om de får problem.



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

Kommentarer:

Det är bra som det är

- "Bara fortsätta!"
- "Inte som jag kan komma på."

Förslag på förbättringar

- "Mötet med orientation vad kan jag göra framför en man. Som kvinna vad är mina rättigheter."
- "Att kunna stödja person i det praktiska t.ex. hämta sina saker ut osv. Hålla kontakt hela tiden med personen - VÅLD FLAMMAR SOM ELD!!"
- "Se till individen och person inte till lagar och bestämmelser. Man känner sig som ett "papper" ingen person."

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

Kommentar:

- "När man är placerad på skyddat boende och hela ens liv är kaos så är det fullständigt ohumant att få beslut endast en vecka i taget. Skapade en enorm otrygghet hos mig."

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

Antal svar: 9

67 % ger en femma i betyg, 11 % en fyra och 22 % en trea. Detta ger ett genomsnittligt betyg på 4,4.

