



BRUKARUNDERSÖKNING 2014

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 2014, 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 %
2014	6	6	100 %

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

Det är tredje året som brukarundersökning görs inom detta verksamhetsområde vilket möjliggör jämförelser med resultat från 2012 och 2013.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Sammanfattande kommentarer

När man resultaten bör man ha i åtanke att antalet svarande är väldigt lågt och att det är lägre än föregående år. Detta gör att resultatet är känsligt för enskilda svar.

Resultatet överlag är gott och något bättre än förra året. Andelen som upplever att de får det stöd/den uppbackning de behöver har exempelvis ökat från 60 % 2013 till 83 % i årets undersökning. Gällande om beslut/insats/kontakt med verksamheten lett till förändringar har resultatet blivit bättre. 2013 var det 80 % som upplevde att de hade lett till en förändring till det bättre. Motsvarande siffra i år var 100 %.

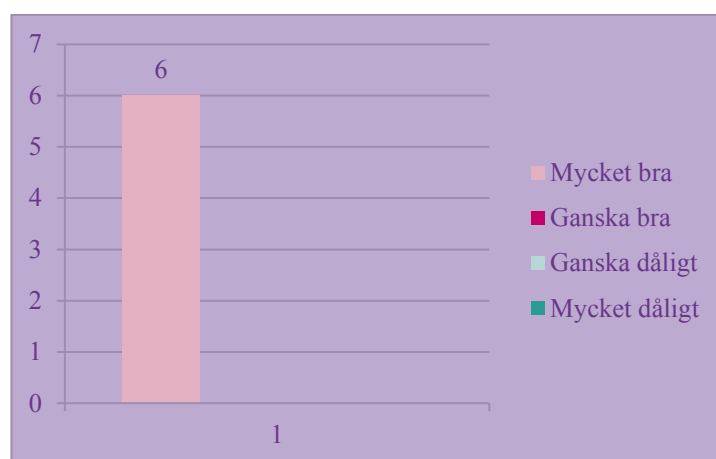
Utöver det har andelen som upplever att handläggaren lyssnar på deras synpunkter och klagomål ökat från 70 % 2013 till 100 % i årets undersökning. Verksamhetens medelbetyg har ökat från 3,7 till 4,6.

Resultat

1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Antal svar: 6

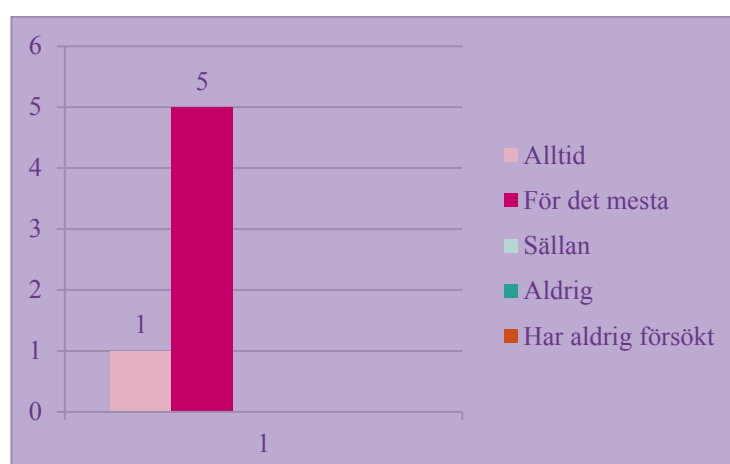
Samtliga, 100 % (2012: 70 %, 2013: 80 %) svarande upplever att de har blivit mycket bra bemötta av sin handläggare.



2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Antal svar: 6

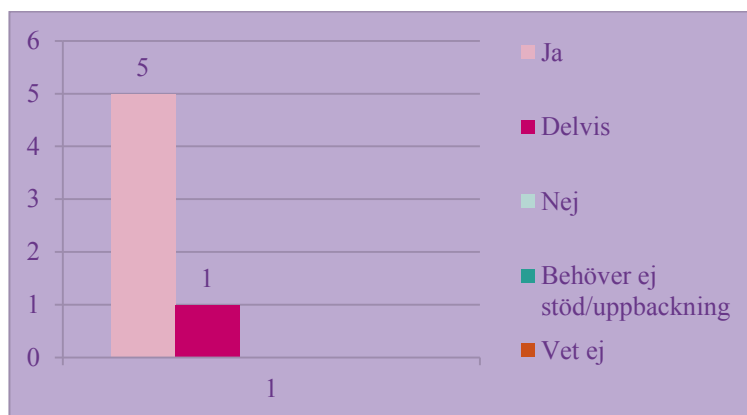
100 % (2012: 100 %, 2013: 90 %) av de svarande kan alltid eller för det mesta nå sin handläggare om de behöver.



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

Antal svar: 6

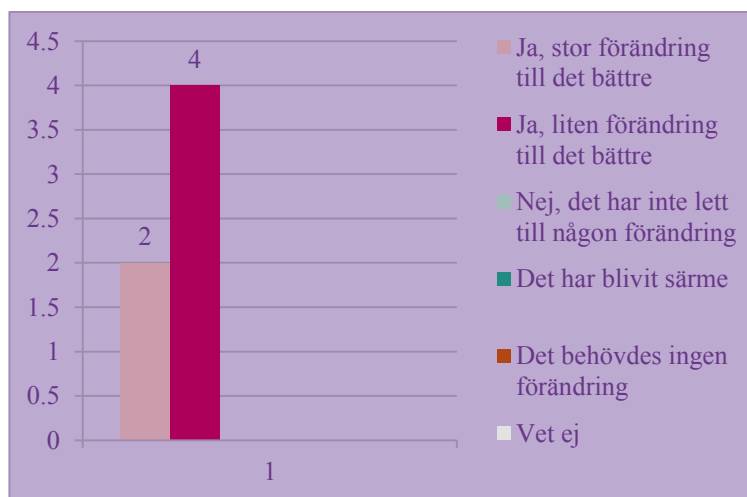
Nästan alla, 83 % (2012: 80 %, 2013: 60 %), av de svarande upplever att de får det stöd/den uppbackning de behöver av sin handläggare.



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

Antal svar: 6

Samtliga svarande, 100 % (2012: 80 %, 2013: 80 %), upplever att beslut/insats/kontakt har lett till förändring till det bättre.



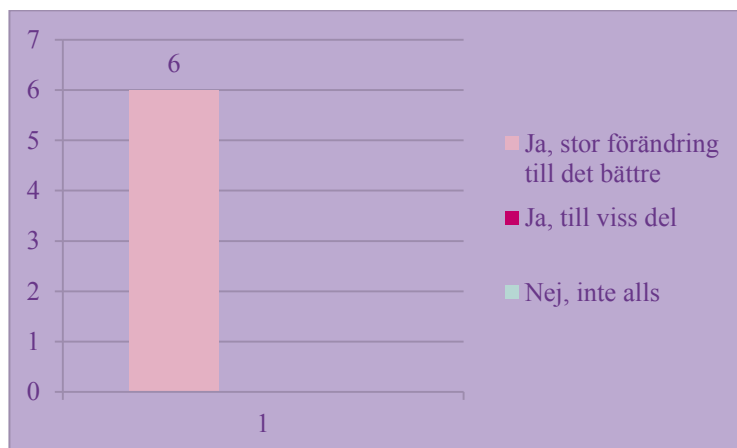
Om det skett någon förändring, kan du beskriva på vilket sätt:

- Ja, stor förändring till det bättre - "Fått bra tips och fortare flytt."
- Ja, stor förändring till det bättre - "Själva känslan i att stöd och samtalsutrymme finns här har betytt mycket för mig i mitt fall."
- Ja, liten förändring till det bättre - "Att få perspektiv och förståelse för den situation som varit har lett till att i mindre grad ta på mig ansvar vid situationer som är konfliktladdade."
- Ja, liten förändring till det bättre - "Skönt att få sätta ord på upplever, så bekräftelse, fylla i konkreta listor, papper."

5. Lyssnar handläggaren till dina synpunkter och önskemål?

Antal svar: 6

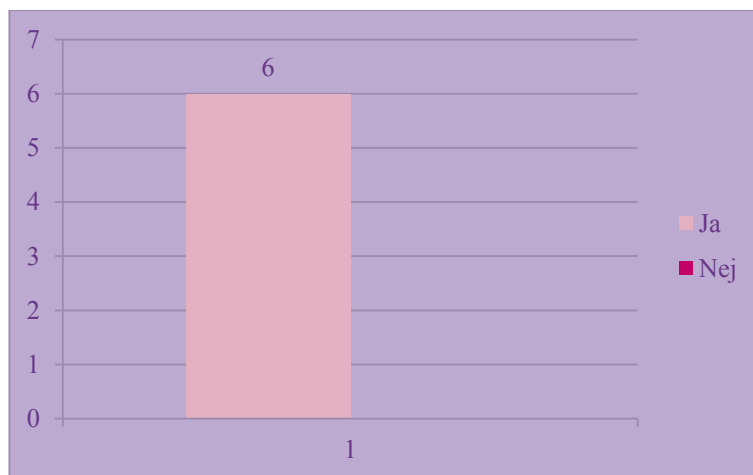
Samtliga svarande, 100 % (2012: 90 %, 2013: 70 %), upplever att deras handläggare lyssnar på deras synpunkter och klagomål.



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

Antal svar: 6

Bland de svarande är det 100 % (2012: 100 %, 2013: 100 %) som upplever att informationen som de fått har varit lätt att förstå.



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

Antal svar: 6

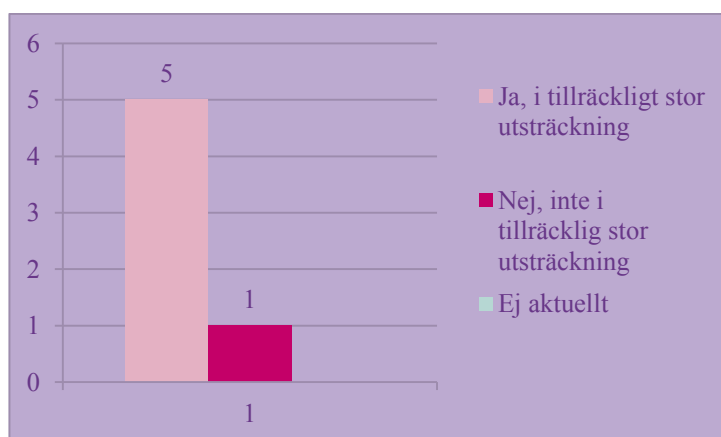
En majoritet av de svarande, 67 % (2012: 78 %, 2013: 60 %), upplever att handläggaren är tydlig med vad de kan förvänta sig att få hjälp med. Resterande 33 % anser att handläggaren är det till viss del.



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

Antal svar: 6

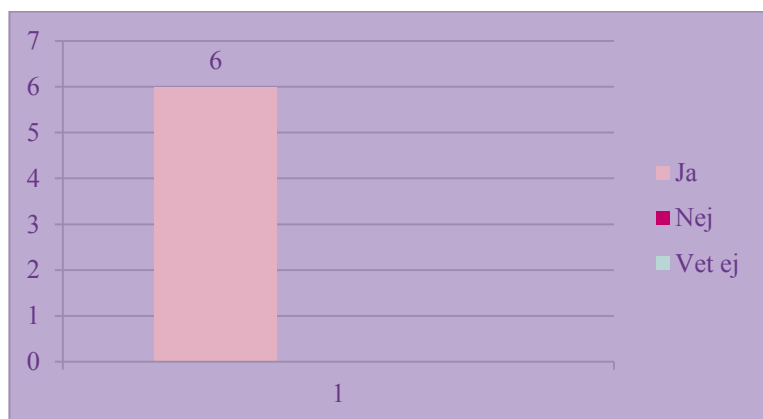
Nästa samtliga upplever, 83 % (2012: 67 %, 2013: 80 %), att de har kunnat få vägledning om handläggaren inte har kunnat hjälpa den. En person (2012: ingen person, 2013: en person) upplever att så inte är fallet.



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

Antal svar: 6

Samtliga svarande, 100 % (2012: 100 %, 2013: 90 %), anger att de kan ta tänka sig ta kontakt med Teamet mot våld i nära relationer igen om de får något problem.



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

- "Att man är psykiskt ganska nere. Man orkar inte ta saker och ting hand om."
- "Vore bra att få hjälp med att snabbt komma till psykolog eller liknade. Svårt att hitta rätt själv i den djungeln."

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

Kommentar

- "Först på slutet fick jag tips om psykologer på Alla kvinnors hus- 10 ggr grattis! Hade gärna fått det tipset direkt."

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

Antal svar: 6

Bland de svarande var det 50 % (2012: 67 %, 2013: 33 %) som valde att ge verksamheten en femma. Cirka 33 % (2012: 11 %, 2013: 45 %) gav verksamheten en fyra, medan cirka 17 % (2012: 22 %, 2013: 22 %) gav verksamheten trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,6 (2012: 4,4, 2013: 3,7).

