

## Brukarundersökning vid de myndighetsutövande enheterna inom social omsorg 2008

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, familjebehandling, parklekar, ungdomsgårdar m m vilket inte omfattas av denna brukarundersökning
- **vuxnenheten**, 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 öppenvård, stödboende m m vilket inte omfattas av denna brukarundersökning.
- **beställarenheten funktionsnedsättning**, som utreder behov av insatser för personer 0-64 år med fysiska eller psykiska funktionsnedsättningar och fattar beslut om insatser enligt SoL och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).
- **enheten för ekonomiskt bistånd**, som utreder och beslutar om försörjningsstöd enligt socialtjänstlagen p.g.a. arbetslöshet, otillräckliga inkomster, sjukdom m.m. Enheten innefattar även budget- och skuldrådgivning, arbetsmarknadsinsatser m.m. vilket inte omfattas av denna brukarundersökning.

I enlighet med verksamhetsplanen för året har en brukarundersökning i enkätform genomförts bland de klienter som i april 2008 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.

Totalt delades 421 enkäter ut. Antal utdelade enkäter överensstämmer inte med antal möten under motsvarande månad bland annat beroende på att socialsekreterarna/biståndsbedömarna av olika skäl, främst glömska, inte delat ut enkäter till ett antal klienter. I förhållande till antal ärenden och uppskattat antal klientmöten under den aktuella perioden är speciellt barn- och ungdomsenhetens klienter klart underrepresenterad vad gäller utdelade enkäter, och följaktligen även vad gäller inkomna svar.

Enkätsvaren kunde antingen lämnas i låda i receptionen eller skickas in per post i förfrankerat svarskuvert. Av de 421 utdelade enkäterna besvarades 212, vilket ger en svarsfrekvens på 50 %.

Svarsfrekvensen skiljer mellan enheterna och varierar från 38% på vuxenenheten till 72% för barn- och ungdomsenhetens föräldraenkät.

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

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

Undersökningen presenteras först som ett sammantaget resultat utifrån de frågor som är gemensamma för enheterna. Därefter redovisas resultat från varje enhet för sig.

## SVAR PÅ GEMENSAMMA FRÅGOR

De fyra gemensamma frågorna avser bemötande, tillgänglighet, huruvida kontakten lett till förändring samt benägenhet att söka sig till socialtjänsten igen. Den sista frågan har dock inte ställts till klienterna på beställarenheten funktionsnedsättning. Detta förklaras av att enhetens personal ansåg frågan hypotetisk för enhetens målgrupp, eftersom klienterna på grund av varaktig funktionsnedsättning måste ha kontakt med enheten och inte kan välja något annat alternativ.

Antal utdelade enkäter och besvarade enkäter med gemensamma frågor

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Enheten för ekonomiskt bistånd	127	74	58%
Vuxenenheten	130	49	37%
Beställarenheten funktionsnedsättning	101	45	44%
Barn- och ungdomsenheten (föräldrar)	39	28	72%
Totalt	397	196	49,5%

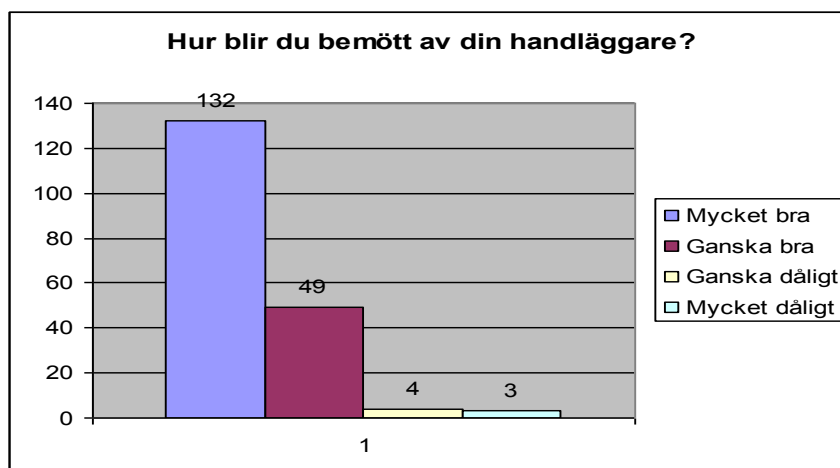
Kommentar: De fyra gemensamma frågorna har inte ställts till ungdomarna som var aktuella vid barn- och ungdomsenheten. Det totala antalet enkäter i denna del blir därför 196 istället för de 212 som är totalsumman i undersökningen.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

### Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 188

Vad gäller bemötande kan konstateras att resultatet är mycket positivt. Så många som 96 % svarande anser att de blir mycket bra (70 %) eller ganska bra (26 %) bemötta av sina handläggare. Att sju personer upplever sig dåligt bemötta är ytterst beklagligt. Den direkta orsaken är dock svår att ta reda på eftersom vi inte vet vad som inträffat.

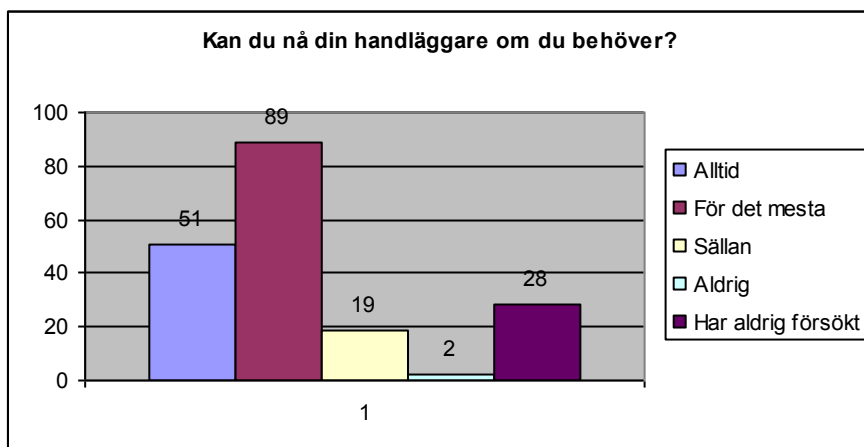


### Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 189

89 % av dem som försökt nå sin handläggare har svarat att de alltid eller för det mesta kan nå sina handläggare medan 11 % menar att de sällan eller aldrig kan detta.

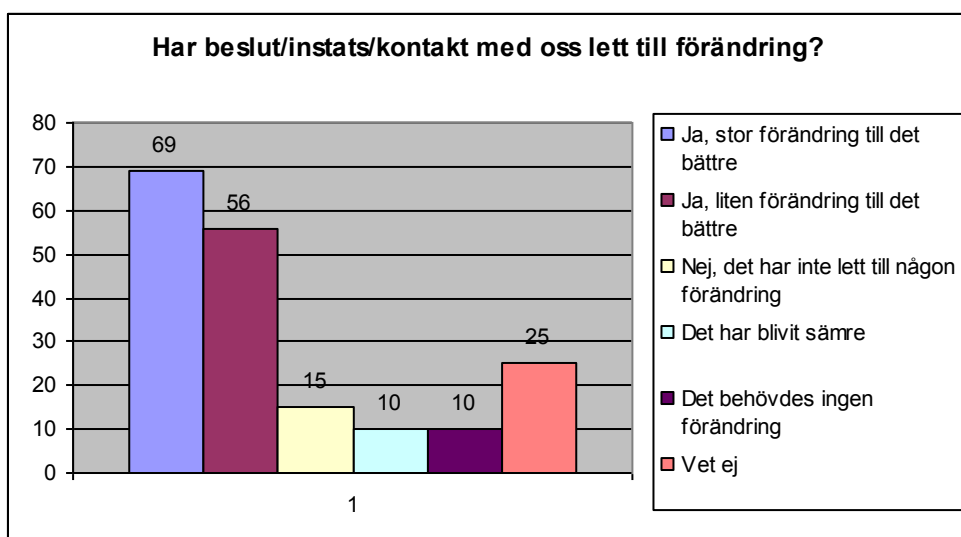
Tillgänglighet är en grundläggande aspekt av förvaltningens service till medborgarna. Trots att de flesta anser att de kan nå sina handläggare kvarstår det faktum att ett antal upplever att de har stora svårigheter vad gäller kontakten med förvaltningen vilket leder till eftertanke.



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

Totalt antal svar på frågan: 185

Kontakten med socialtjänsten upplevs ha lett till förbättring för 68 % vilket får anses som ett relativt gott resultat med tanke på att socialtjänsten inte bara förmedlar service utan att även repressiva åtgärder kan komma ifråga. 5 % upplever att det har skett en försämring vilket bör bli föremål för fortsatta diskussioner.



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

Totalt antal svar på frågan: 146

Vad gäller benägenheten att kontakta socialtjänsten igen anser 88 % att de kan tänka sig detta vilket får ses som ett relativt gott betyg åt förvaltningen.



## Resultat från varje enhet

### EKONOMISKT BISTÅND

Antal utdelade enkäter: 127

Antal inkomna svar: 74

Svarsfrekvens: 58 %

#### Sammanfattande kommentar

Av klienterna anser 61 % att bemötandet är mycket bra och 34 % ganska bra. Det bör dock noteras att det finns enstaka personer som anser att de blivit dåligt eller mycket dåligt bemötta. 80 % av dem som sökt sin handläggare anser att man alltid eller för det mesta kan nå denne/denna och 20 % anser att de sällan eller aldrig kan det.

Den absoluta merparten avser att de fått stöd från sin handläggare, endast 8 % anger att de inte fått något stöd. Det finns dock en potential till förbättring då 31 % anser att de endast delvis fått det stöd de behövt. Huruvida kontakten har lett till förändring anser 54 % att det lett till liten eller stor förändring till det bättre. 7 % anser att det har blivit sämre.

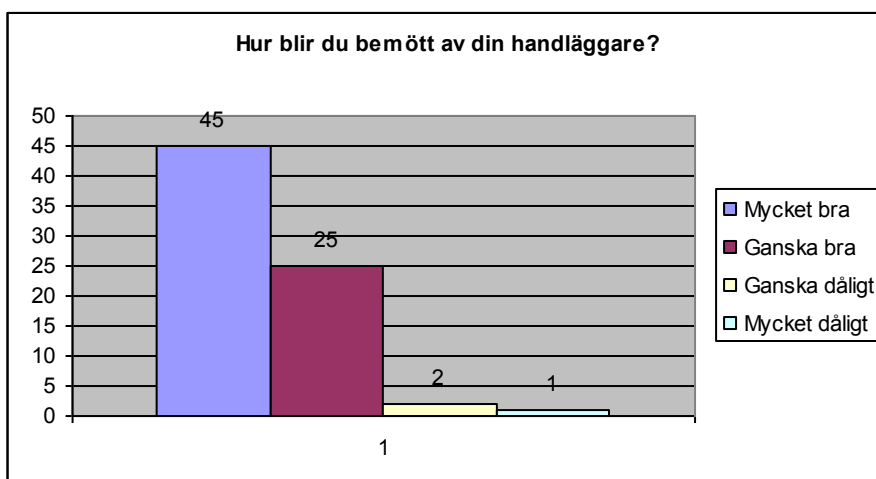
Vad gäller svar på ansökan om ekonomiskt bistånd anser 65 % att de fått svar i rimlig tid och resten att de inte fått det, här finns således en förbättringspotential. Beträffande tydlighet med vilka krav som ställs anser 73 % att handläggaren är mycket tydlig och 25 % att det är så till viss del.

Huruvida klienterna förstått varför de fått avslag på en ansökan svarar 65 % att de förstått och 35 % att de inte fått detta klart för sig. Detta bör analyseras närmare och kräver sannolikt insatser.

82 % kan tänka sig att ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem.

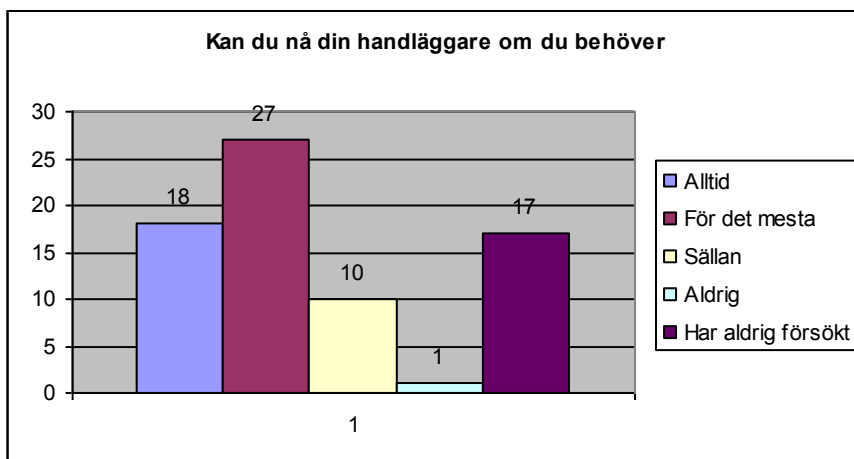
#### Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 73

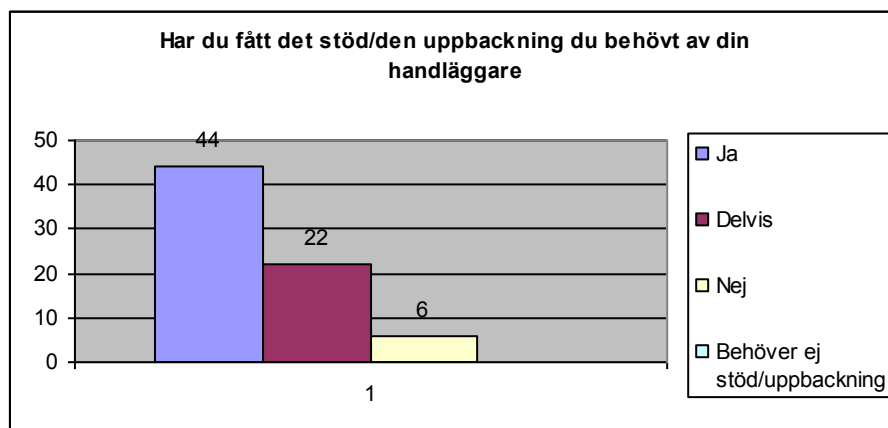


**Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver**

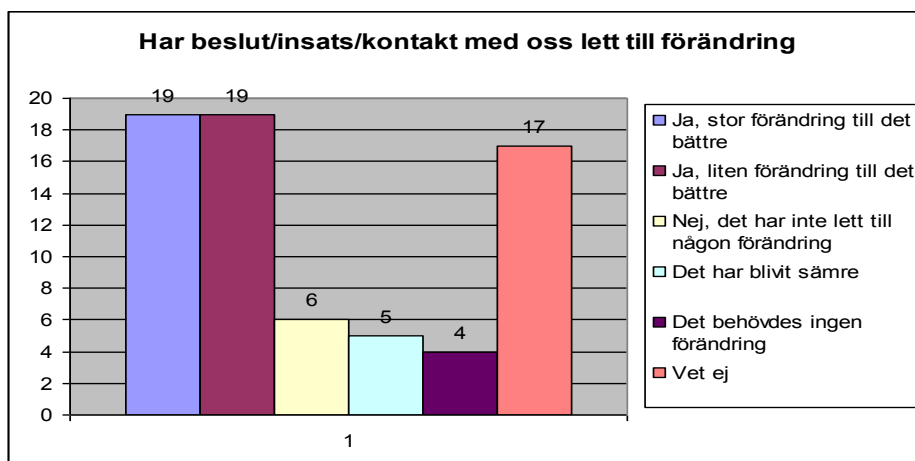
Totalt antal svar på frågan: 73

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

Totalt antal svar på frågan: 72

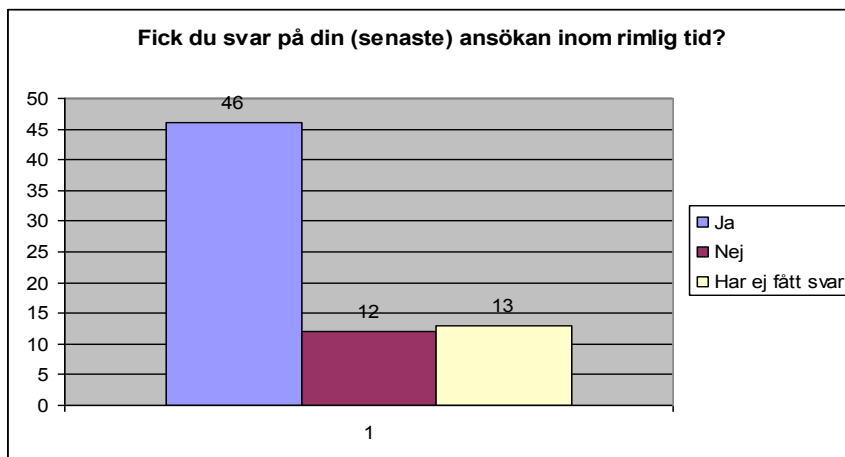
**Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?**

Totalt antal svar på frågan: 70 (varav 17 ”vet ej”)

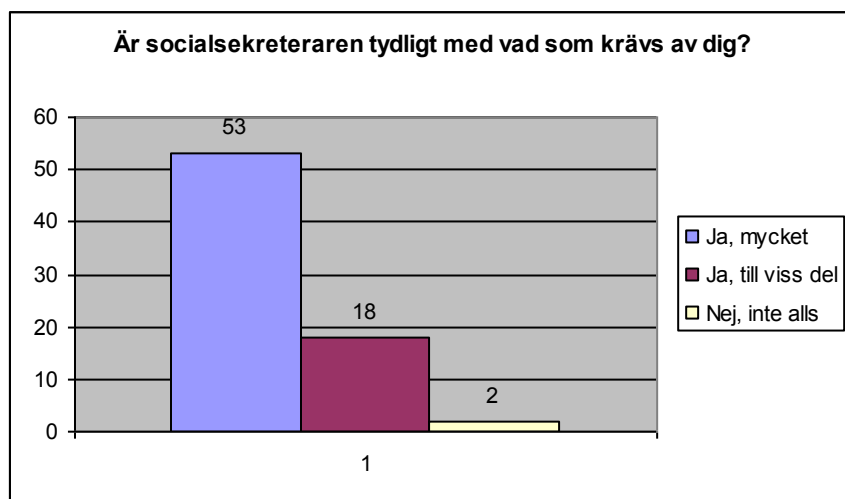


**Fråga 5. Fick du svar på din (senaste) ansökan inom rimlig tid?**

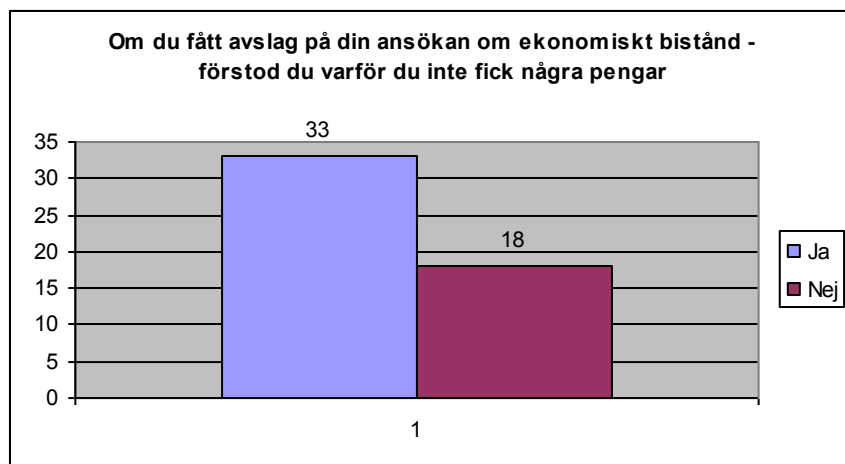
Totalt antal svar på frågan: 71

**Fråga 6. Är socialsekreteraren tydlig med vad som krävs av dig?**

Totalt antal svar på frågan: 73

**Fråga 7. Om du fått avslag på din ansökan om ekonomiskt bistånd – förstod du varför du inte fick några pengar?**

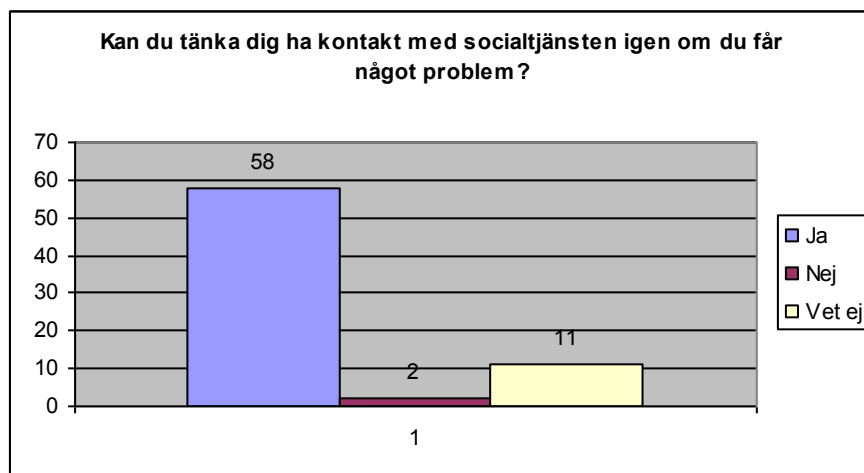
Totalt antal svar på frågan: 51





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

Totalt antal svar på frågan: 71 (varav 11 ”vet ej”)



#### Kommentarer från klienterna:

- ♦ "Om situationen kräver detta."
- ♦ "Skönt & lugnande att veta att det finns en sista utväg och hjälp när man hamnar i en jobbig situation"
- ♦ "Att vi blir omhändertagna på allt bättre sätt och hänvisas med råd och förslag till det bättre"
- ♦ "Nej helst inte. Det ideala är att vara självförsörjande"
- ♦ "Hoppas inte behöva hjälp av er i framtiden. Peppar peppar..."
- ♦ "Helst vill man klara sig själv"
- ♦ "Man har rätt att få hjälp Det måste finnas kompetent personal som kan sätta sig in i personens eget problem. Massor med kunskap och empati och fatta"
- ♦ "Som ni vill höra så vill jag klara min egen ekonomi o slipa socialt bistånd som får en att må dåligt varje månad"
- ♦ "På grund av att jag inte läsa och förstår lite svenska. Det har varit svårt med kontakt och få socialsekreteraren att förstå mig"
- ♦ "Om det fungerar med deras samarbete med andra myndigheter"

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

Det är bra som det är:

- ♦ "nej allt var mycket klart"
- ♦ "Nope"
- ♦ "Jag att ni har uppnått det maximala man kan göra för att hjälpa. Kan inte begära mer"
- ♦ "Inte mig veterligt."
- ♦ "Jag är mycket tacksam för alla som har hjälpt mig"
- ♦ "Jag vet inte, jag är nöjd"
- ♦ "Det finns ingenting ni glömmer"

*Kommentarer om förbättringar:*

- ♦ "Handläggaren kunde vara mer mänsklig och betrakta oss som jämlika, som personligheter. Som bibeln säger: gör inte mot andra det som du inte vill att de ska göra mot dig"
- ♦ "Oss normala människor som blivit misshandlade och behöver hjälp av psyk"
- ♦ "Ni borde kunna ha en telefon man kan ringa runt på alltså inte bara internt"
- ♦ "Den hårda attityden ibland. D v s man är inte bara själv ansvarig till att man inte erbjuds ett arbete. Ibland har det känts som man har behandlats som en potentiell bedragare"
- ♦ "Att informera om lagen"
- ♦ "Se på en person som söker hjälp jag fast man bor med nån & är på väg att flytta"
- ♦ " Kommunikation mellan beroendeenheten & försörjningsstöd kan vara bättre. Treparsamtal bör ske oftare."
- ♦ " Att se till helheten"
- ♦ " Ett leende ibland, när livet känns hårt och svårt"
- ♦ "Att vi redan har problem med tillvaron och söker hjälp är inget man vill göra som ni verkar tro att jag gör!"
- ♦ "Hjälpa pensionärer genom systemet"
- ♦ "SL-kort bör beviljas även om man är arbetslös, ej studerar. Finns andra behov som behöver täckas av sl-kort, ex:vis sjukhus-resor, resor till socialen."
- ♦ "Mer mänsklighet"
- ♦ "Att träffa klienterna personligen"
- ♦ "Ha ett NÄRA samarbete med Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan där man kan hjälpas åt och se vem som kan göra vad- allt för att det ska bli så bra som möjligt för klienten och att denna får arbete så att han/hon slipper ha kontakt med sociala myndigheterna. Har en känsla av att soc. sekr. kan lära arbetsförmedlarna en hel del, även tjänstemännen på Försäkringskassan."
- ♦ "Tydlig förklaring med tolk"
- ♦ "Jag tror ni ska försöka hjälpa människorna mer. "
- ♦ "Mer info"

**Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar:**

Ökad tydlighet, mer mänsklighet, ökad information, bättre samarbete såväl internt som externt, möjlighet att använda telefon, få SL-kort samt att träffa handläggaren personligen.

## VUXENENHETEN

Antal utdelade enkäter: 130

Antal inkomna svar: 49

Svarsfrekvens: 38 %

### Sammanfattande kommentar

Av klienterna anser 75 % anser att de får ett mycket gott bemötande. I sammanhanget måste dock uppmärksammas att fyra personer anser sig dåligt bemötta. Beträffande tillgängligheten anser 92 % att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare.

Vad gäller stöd och uppbackning anser 92 % att de får detta helt och fullt eller delvis. 84 % anser att kontakten lett till stor eller liten förändring till det bättre.

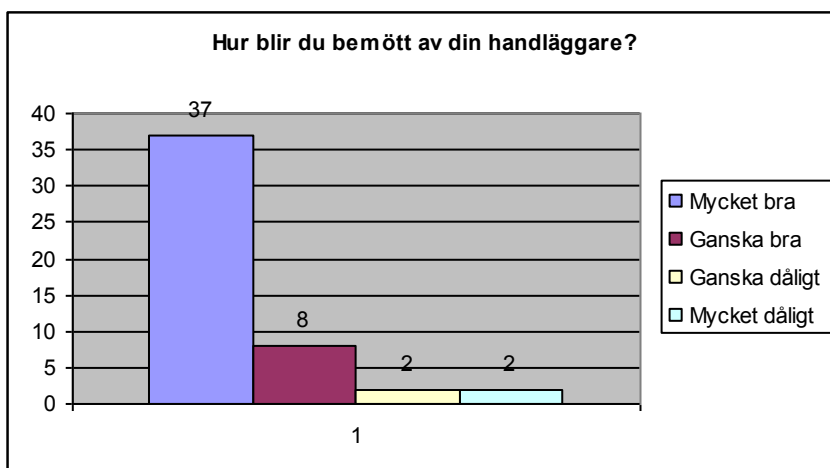
51 % anser att de har nytta av att man arbetar tillsammans med landstinget i samma lokaler. Beträffande denna fråga måste dock noteras att ett antal klienter på enheten inte alls behöver kontakt med landstingets personal.

De flesta, 87 %, anser att man haft inflytande över hur insatserna planerats. Avseende handläggarnas tydlighet med vad klienten kan förväntas få hjälp med svarar 89 % ”ja, mycket” eller ”ja, till viss del”. Vad gäller tydlighet i förhållande till vilka krav som ställs på klienten är motsvarande siffra 91 %. Behandlingsplaner och beslut är tydliga (mycket eller till viss del) anser 88 %.

96 % kan tänka sig att ha kontakt med socialtjänsten igen.

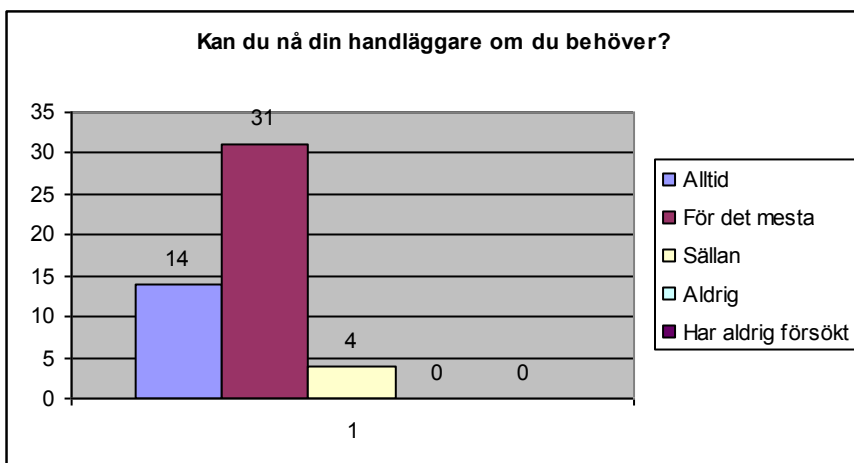
### Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 49



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

Totalt antal svar: 49

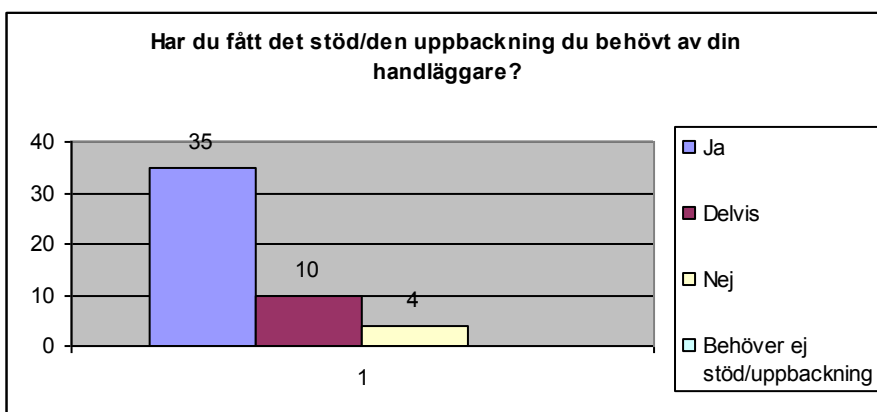


Kommentarer från klienterna:

- ♦ "Enda undantaget om vederbörande är i samtal med någon annan klient"

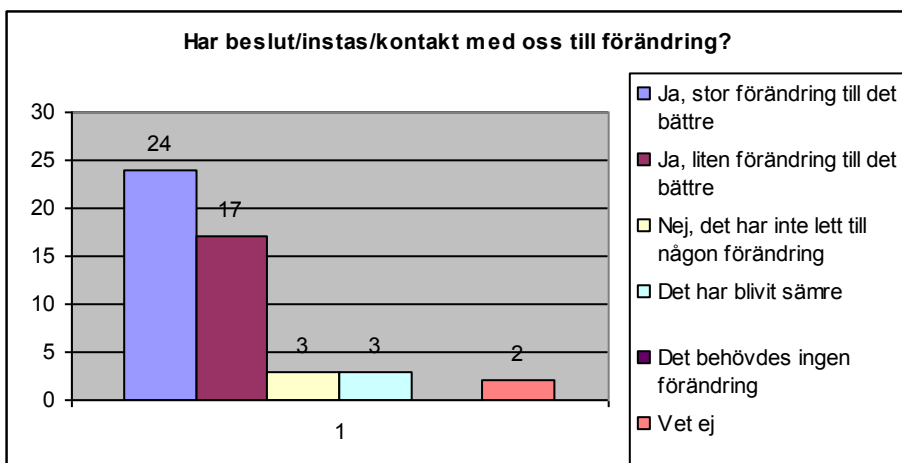
## Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar: 49



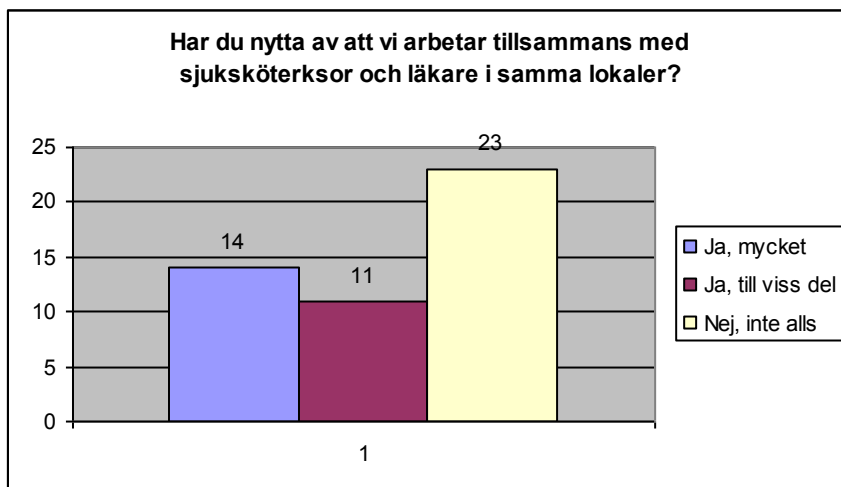
## Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring

Totalt antal svar: 49



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

Totalt antal svar: 49

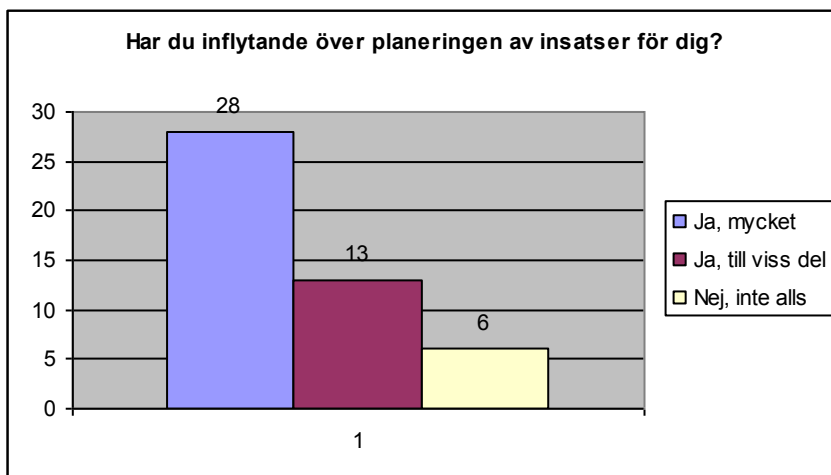


Kommentarer från klienterna:

- ♦ "Har inte behövt"
- ♦ "Men om jag hade behövt då hade jag fått det."
- ♦ "Kan ej svara p g a av att jag inte har kontakt med dessa personer"

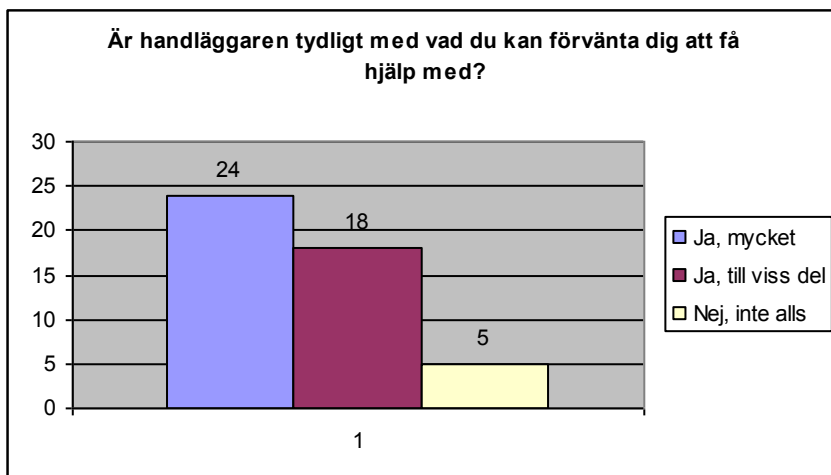
### Fråga 6. Har du inflytande över planeringen av insatser för dig?

Totalt antal svar: 47



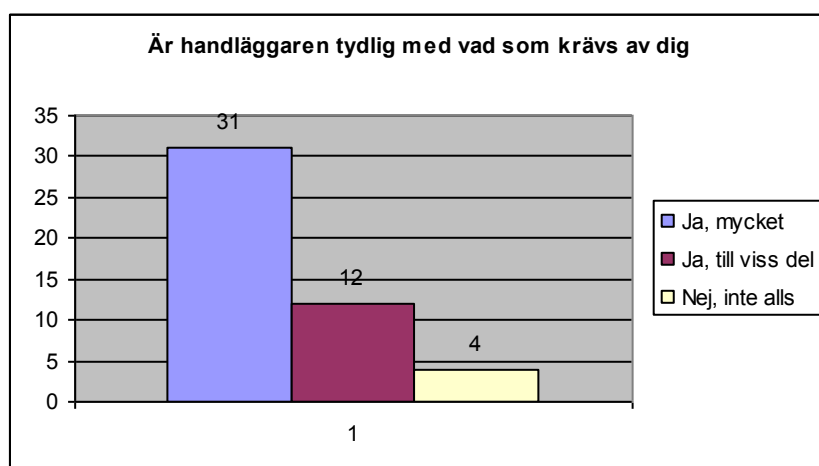
### Fråga 7. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

Totalt antal svar: 47



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

Totalt antal svar: 47



#### Klienternas kommentarer:

- ◆ "De vägrar diskutera detta"
- ◆ "Det beror på vad det gäller, ekonomin är väldigt konstig."

### Fråga 9. Kan du tänka dig att ha kontakt med socialtjänsten igen om du får något problem?

Totalt antal svar: 47



#### Klienternas kommentarer:

- ♦ ”Som stöd”
- ♦ ”Om jag får X[Namn borttaget]”
- ♦ "X[Namn borttaget] är superbra social... X[Namn borttaget]"
- ♦ "Har blivit nekad försökslägenhet, 2 gånger p g a skulder. Så det skulle ju ha tagits i tu med en gång. Vid start av behandling var mitt största mål reovering av tänder, ingenting har gjorts efter 2 år."
- ♦ " Ja, men jag vill inte trakasseras för jag har högerextrema åsikter. Även Soc. måste fatta att alla är olika, även om man begär soc hjälp!"
- ♦ "Har haft kontakt med X [Namn borttaget], som har betytt mycket"
- ♦ "Jag är tvungen för ingen vill hjälpa mig hur jag ska tillväga med att få sjukbidrag. Har ej jobbat på över 10 år och lider av panikångest m.m."
- ♦ "Efter en lång kontakt med X [Namn borttaget] så flyter allt på. Jag tror att jag har någon annorlunda problematik men det skall nog bli bra när det är klart."
- ♦ "Har ekonomiska problem o. behöver sådan hjälp till jag kommit tillrätta med min försäljning så om jag måste är det enda möjligheten"

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

#### Det är bra som det är:

- ♦ ”Nej ingenting”
- ♦ "Nej jag tycker att jag har fått bästa möjliga hjälp & är mycket tacksam för det."
- ♦ "Jag har haft turen att ha den bästa handläggare och det är X [Namn borttaget] hon är värd allt (hjärta) för mig."
- ♦ "Jag är mycket nöjd"
- ♦ "Nej, allt är bra. Så länge ni fortsätter att prioritera dem som verkligen behöver eran hjälp först - de som är i nöd"
- ♦ "Att ge X [Namn borttaget] mycket mer lön! Jag har allt att tacka henne för"

*Kommentarer om förbättringar:*

- ◆ "Sluta med nolltolerans på stödboende för gamla missbrukare som inte klarar av att sluta dricka eller knarka. Nolltolerans är fascism"
- ◆ "Att inte, i möjligaste mån, utbyta den handledare som man har fått förtroende för då blir de gidder i skallen"
- ◆ "A) Genom att utveckla ett humanistiskt tänkande för den sökande i ekonomiskt behov m.m. B) Att stadsdelförvaltningen har med människor i nödställt behov att göra, och att det är ett serviceyrke som skall utföras så att den sökande kan hålla huvudet ovanför ytan för överlevnadens skull ( utan kriminalitet p.g.a. att leva lååångt under existensminimum tyvärr sen valet och "alliansens" övertagande av att regera och ändra på allt inarbetat system till det sämre för den bidragssökande, tydligen.) ”
- ◆ "I mitt fall har det varit omöjligt att komma i kontakt med ekonomihandläggaren de senaste 2 månaderna."
- ◆ "Ta över den ekonomiska biten. Jag har idag, utöver X [Namn borttaget], 3 st handläggare. Det borde räcka med X [Namn borttaget] och X X [Namn borttaget]."
- ◆ "Genom att erbjudas lägenhet att bo i"
- ◆ "Det vore bra om ni hade mer samlad information. Som det är nu kan personalen lite av varje och det är rena turen om man träffar rätt. Alla i personalen bör känna till mer om missbruk. Det är mycket ojämnt."
- ◆ ”Backa upp oss det gäller”
- ◆ "Empati för individen. Och nuvarande läge"
- ◆ "Ni ska tänka på att inte driva bidragsmottagaren till kriminalitet pga ni inte skickar bidragen i tid. Och ge oss sl-kort eller remsa så att man kan åka att lämna in pappren till er eftersom det inte gills med fax. Och att ni ska vara mycket mer välbemötande och serviceinriktade, detta är extra viktigt."
- ◆ ”Sluta ställ orimliga krav på oss missbrukare som har haft långvarigt missbruk.”

**Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar:**

Slopa nolltolerans på stödboenden, handläggarkontinuitet, färre handläggare, ökad och samlad kunskap, empati, mer serviceinriktning, rimliga krav samt möjlighet att få SL-kort.



## BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Antal utdelade enkäter: totalt 101

Antal inkomna svar: 45 (inom funktionsnedsättning 31, inom socialpsykiatri 14)

Svarsfrekvens: 45 %

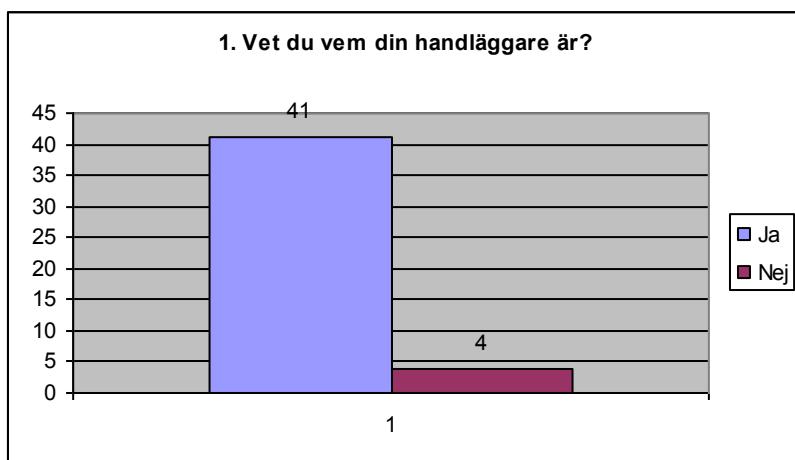
### Sammanfattande kommentar

Så gott som alla, 91 %, vet vem de har som handläggare. Samtliga, d v s 100 %, upplever att de får ett bra bemötande. Vad gäller möjligheten att nå sin handläggare uppger 89 % av dem som försökt nå sin handläggare att de alltid eller för det mesta kan göra detta. 72 % är nöjda och 18 % delvis nöjda med den information de får.

66 % anser att kontakten lett till förbättring. Här kan noteras att en person ansett att kontakten lett till försämring. Endast 65 % vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet. 73 % har svarat att de får den hjälp de ska få enligt beslutet, vilket är fler än antalet som vet vilken hjälp de ska få. Uppenbarligen har några personer missförstått någon av frågorna. Vad gäller vilken hjälp man kan förväntas få anser 90 % att handläggarna är tydliga med detta, dock 40 % endast till viss del.

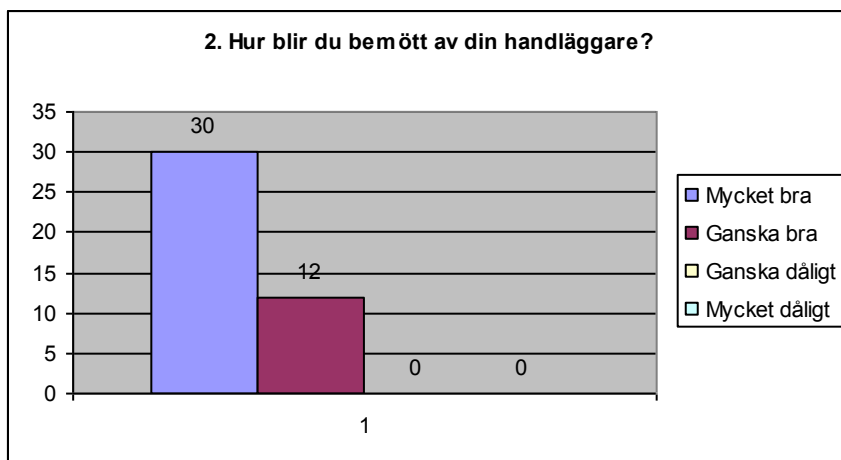
### Fråga 1. Vet du vem som är din handläggare

Totalt antal svar: 45

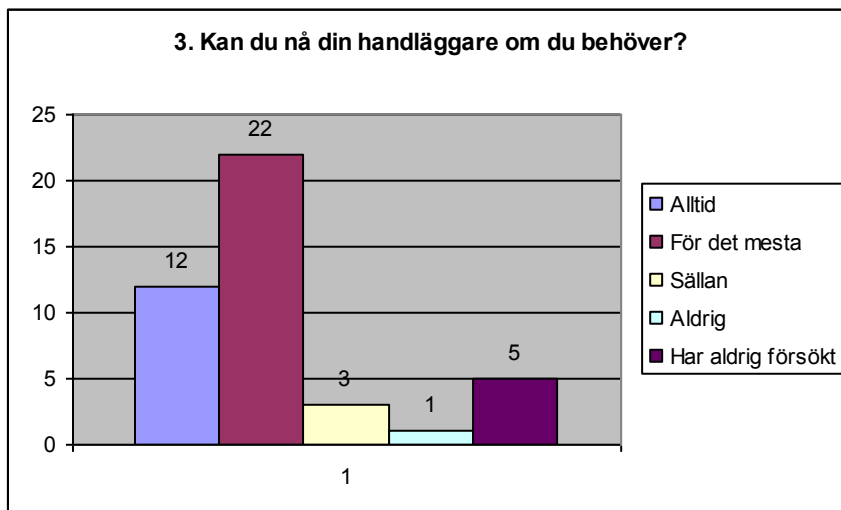


**Fråga 2. Hur blir du bemött av din handläggare?**

Totalt antal svar: 42

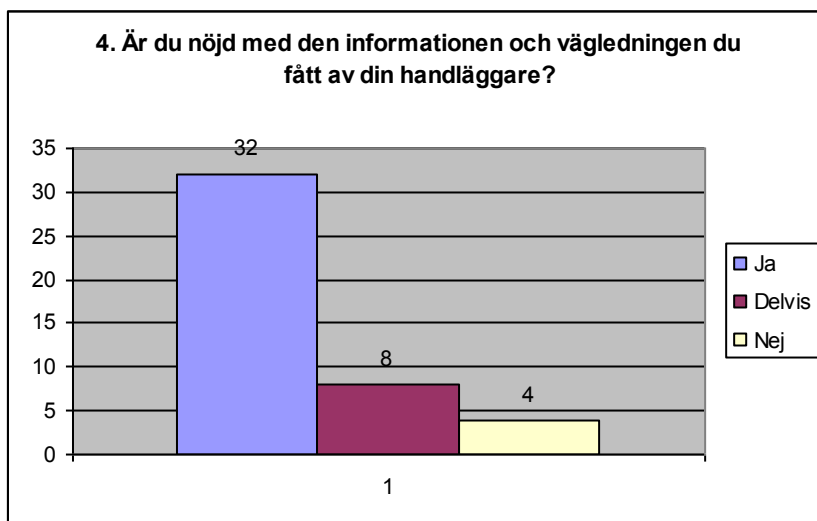
**Fråga 3. Kan du nå din handläggare om du behöver?**

Totalt antal svar: 43



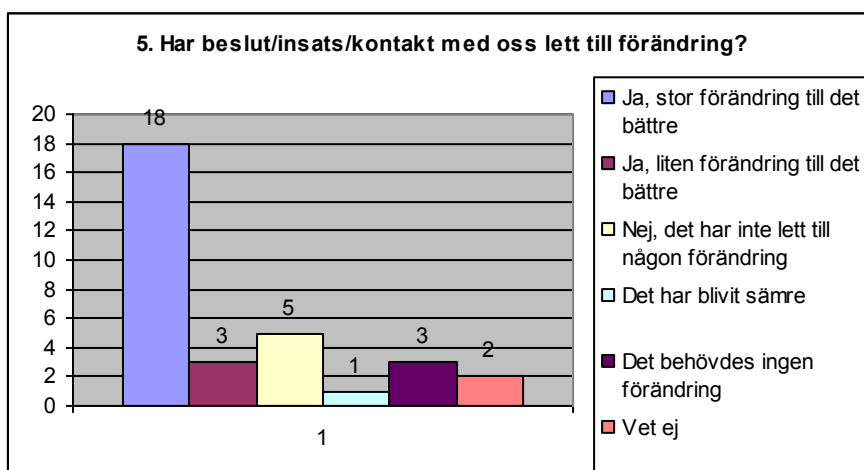
#### Fråga 4. Är du nöjd med den informationen och vägledningen du fått av din handläggare?

Totalt antal svar: 44



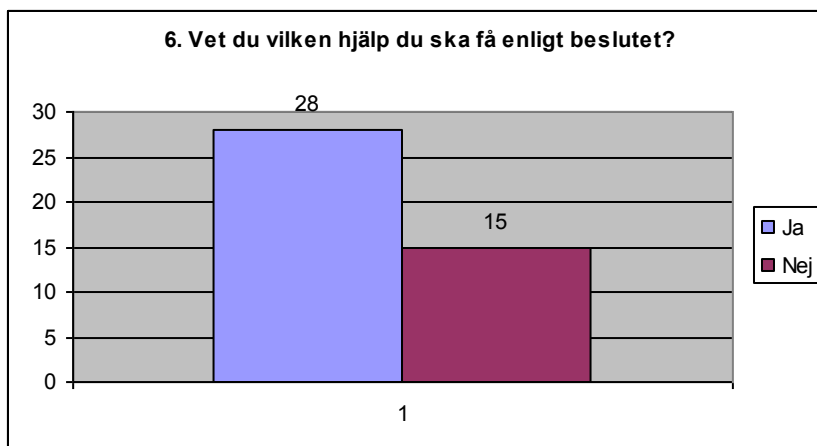
#### Fråga 5. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 32



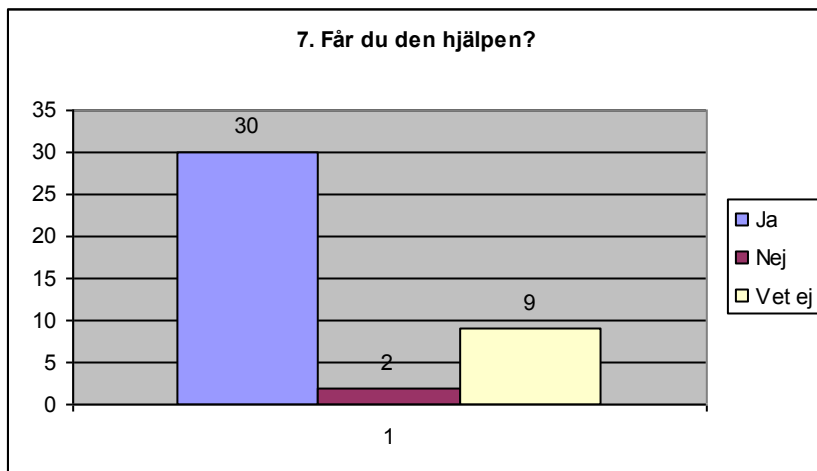
#### Fråga 6. Vet du vilken hjälp du ska få enligt beslutet?

Totalt antal svar: 43



**Fråga 7. Får du den hjälpen?**

Totalt antal svar: 41

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

Totalt antal svar: 42

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

Det är bra som det är:

- ◆ "Hittills har allt fungerat till full belåtenhet"
- ◆ "Jag är mycket nöjd med X [Namn borttaget]. Hon ger bra information samt alternativa lösningar. Mycket kompetent och god social patos!"
- ◆ "Inte som jag kan komma på vid tillfället"
- ◆ "allting är bra"
- ◆ "Allt är bra"
- ◆ "Har inte haft några problem"
- ◆ " Det är bra när handläggaren tar kontakt och regelbundet följer upp tidigare och kommande insatser. Så är det nu. Ta inte bort de rutinerna!"
- ◆ "Har inget att tillägga."

*Kommentarer om förbättringar:*

- ◆ ”Kan inte svara på fler frågor eftersom vi inte fått någon som helst hjälp, inte ens papper på vad vi behöver hjälp med. Behöver dessutom när pappren kommer ett skyndsamt beslut. Jag har inte haft ngn som helst avlastning på 1½ år.”
- ◆ ”Onödigt krångligt system för att fylla i blankett varje månad för hyra - ordna gärna ett annat system i dessa datatider- det är mitt önskemål.”
- ◆ "Att informera mer om vad LSS innebär och om vilken hjälp som kan erbjudas. Helheten!"
- ◆ "Viktigt att se till den enskilde individens behov. Allt faller inte inom ramarna"
- ◆ ”Bry sig, ta på allvar.”
- ◆ "Informera mer om den hjälp man kan få LSS tex."
- ◆ "Informera oss om de möjligheter/rättigheter som finns! Det känns som om information undanhålls för att det inte ska bli för höga LSS-kostnader. Ingen har tex informerat oss om möjligheten att söka pers. assistans; att vi gjort det beror helt och hållet på att vi själva tagit reda på vilka rättigheter vi har. "
- ◆ ”Det är på gott och ont med hjälpen socialhjälp”
- ◆ ”Tätare kontakter”

**Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar:**

Tätare kontakter, mer och bättre information, bättre hjälp, bättre blankettsystem, se till individen.

## BARN- OCH UNGDOMSENHETEN

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

### A. Svar från föräldrar

Antal utdelade enkäter 39

Antal inkomna svar: 28

Svarsfrekvens: 72 %

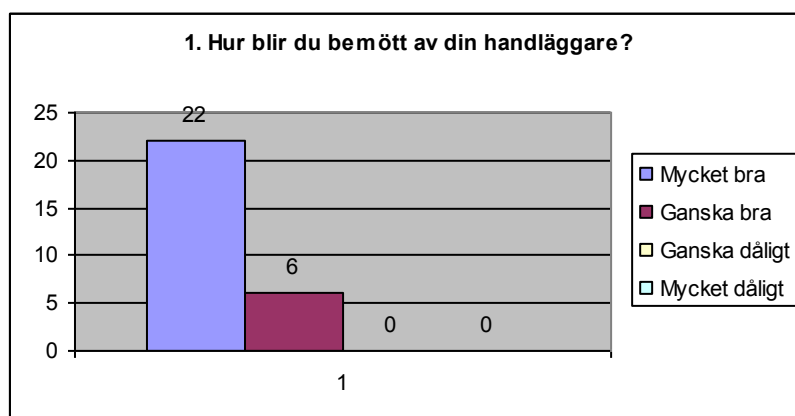
#### Sammanfattande kommentar:

Vad gäller bemötande svarar 100 % att de blir bra bemötta (mycket bra 78 %, ganska bra 22 %) Av dem som försökt nå sin handläggare anser 90 % att de alltid eller för det mesta kan göra det, här ska dock noteras att 10 % anser att de sällan lyckas med detta. Vad gäller stöd och uppbackning anser 75 % att de får detta, en person anser sig inte ha fått erforderligt stöd och de resterande tycker inte att de behöver stöd. 64 % anser att kontakten lett till en positiv förbättring.

Frågor kring själva utredningen visar att 86 % vet varför en sådan inlets, de övriga vet inte. 52 % anser att de fått besked om hur lång tid den förväntas ta. 33 % anser inte att de fått den informationen vilket leder till eftertanke. 70 % har fått information om hur utredningen går till. 93 % kan tänka sig att ha kontakt med socialtjänsten igen, endast en person svarar klart nej på frågan.

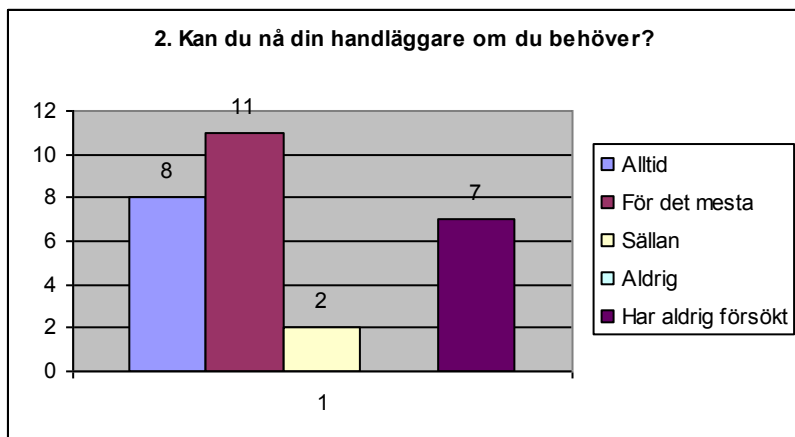
#### Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 28

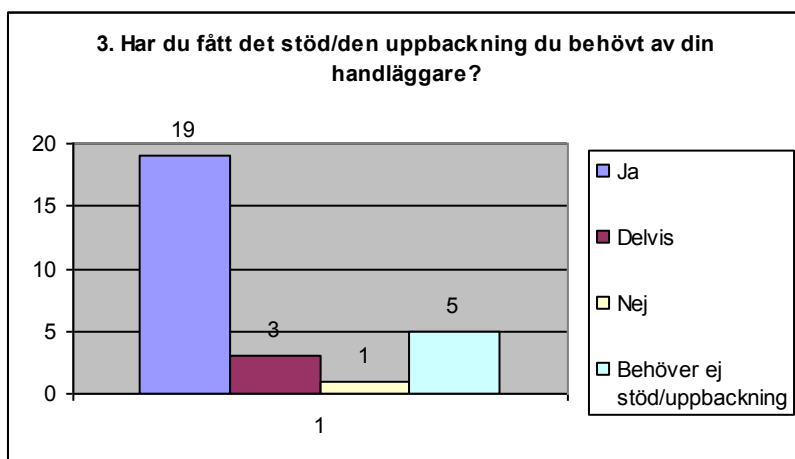


**Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?**

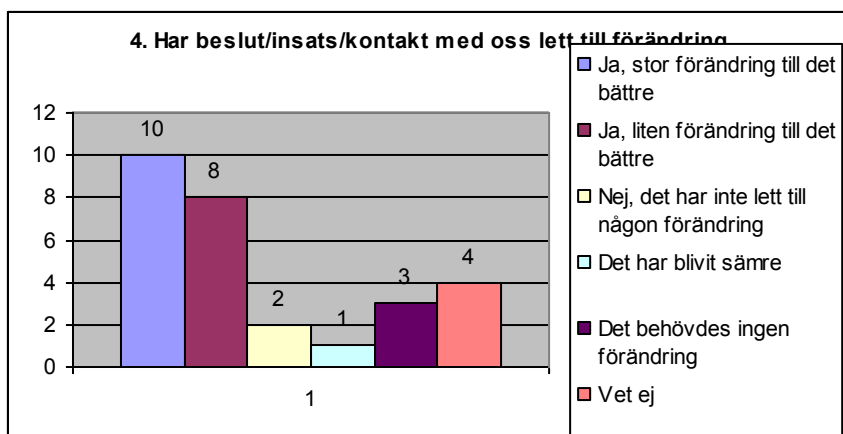
Totalt antal svar: 28

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

Totalt antal svar: 28 (varav 5 inte anser sig behöva stöd)

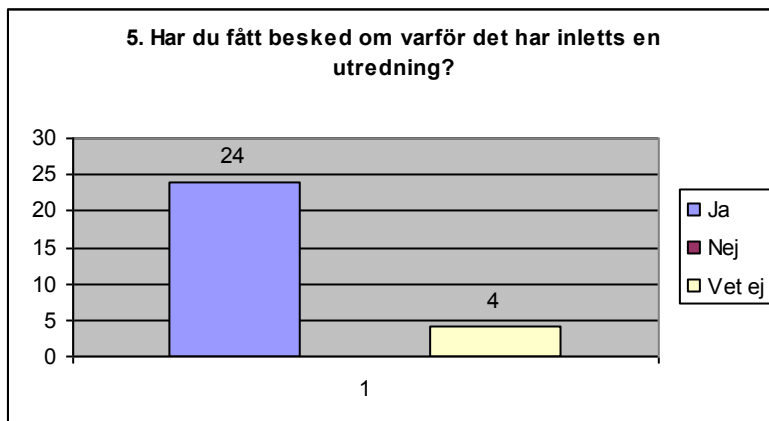
**Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?**

Totalt antal svar: 28

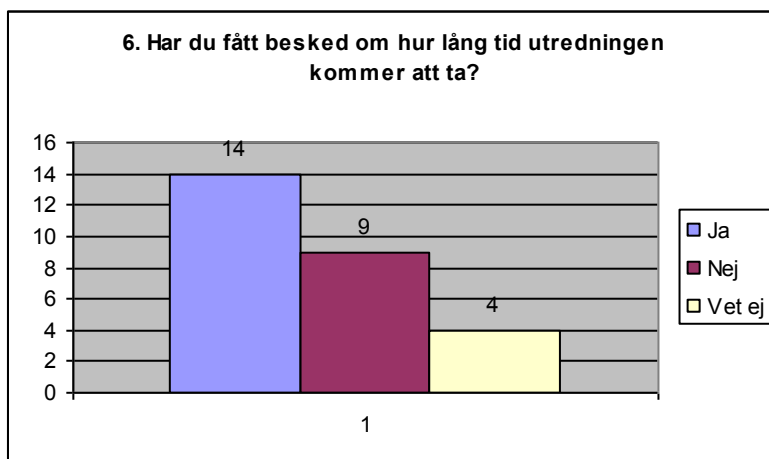


**Fråga 5. Har du fått besked om varför det har inletts en utredning?**

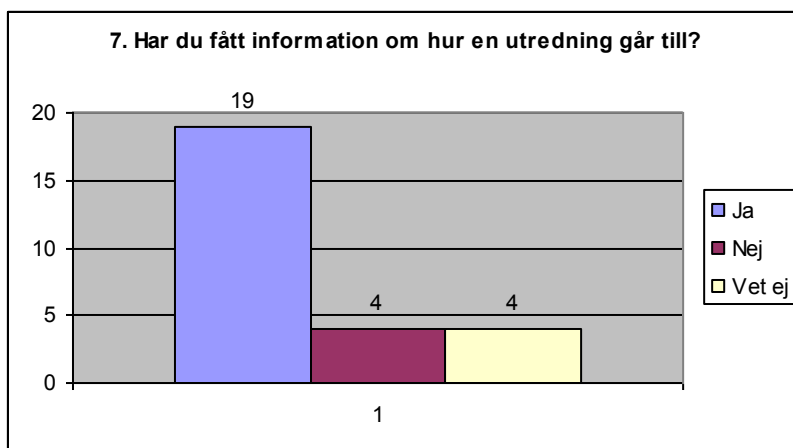
Totalt antal svar: 28

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

Totalt antal svar: 27

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

Totalt antal svar: 27





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

Totalt antal svar: 28



#### Klienternas kommentarer:

- "Den enda vägen för att kunna lösa ett problem om det är möjligt."
- "För att hjälpa till bättre"
- "Ja, om all socialtjänst i Sverige var som det vi har mött, skulle vi ha världens bästa. Tack för all hjälp, förståelse & hur vi har blivit bemötta"

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

#### Det är bra som det är:

- "Vi, jag och min son har fått bra hjälp när vi sökt det."
- "Jag är jättenöjd!"
- "Värdigt och proffsigt bemötande."
- "Ja, bara om man inte är partisk mot en förälder när man ska vara neutral"

#### Kommentarer om förbättringar:

- "Steril miljö kanske inte främjar, varmare miljö gör att man slappnar av lite mer"
- "Respekt, man kan må sämre en man gjorde innan."

#### Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar

Att inte vara partisk, trevligare miljö, ökad respekt.

## B. Svar från ungdomar

Antal utdelade enkäter: 24

Antal inkomna svar: 16

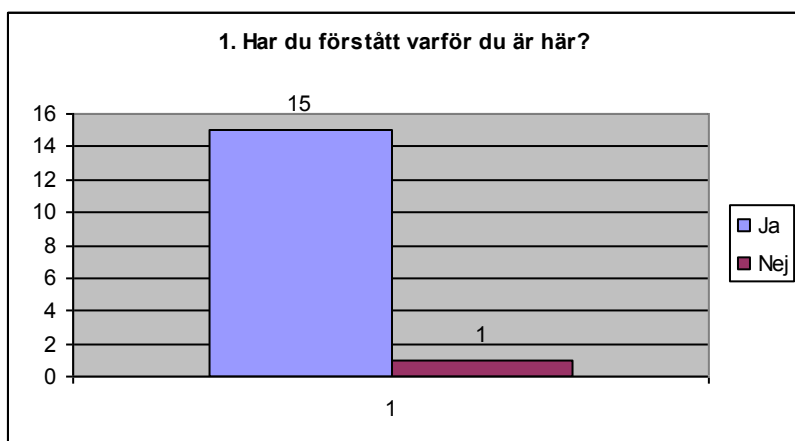
Svarsfrekvens: 67 %

### Sammanfattande kommentar:

Ungdomar som kommer i kontakt med socialtjänsten har fått en mer begränsad enkät med följande frågeområden: huruvida man förstått varför man ska träffa en socialsekreterare, om socialsekreteraren lyssnat, om man fått vara med och bestämma samt om situationen förändrats. Resultatet är att 94 % har förstått varför de träffar en socialsekreterare. 100 % anser att socialsekreteraren lyssnar ( 88 % anger ”ja, absolut” och övriga ”delvis”). 69 % anser att man fått vara med och bestämma helt och fullt och övriga delvis. 75 % anser att situationen har förändrats till det bättre, ingen anser att den försämrats.

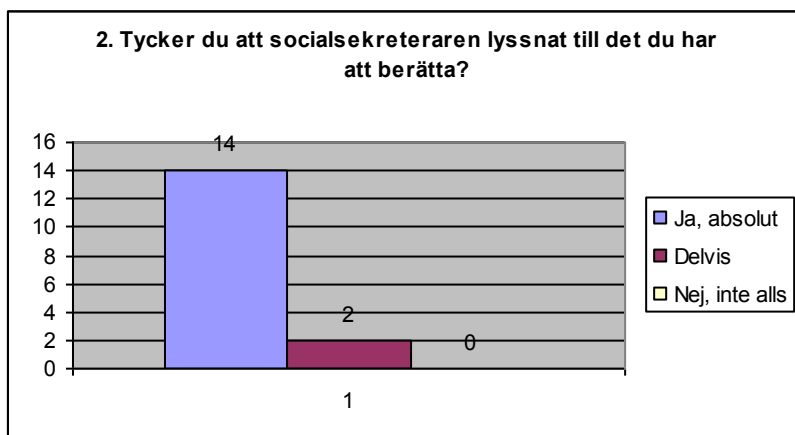
### Fråga 1. Har du förstått varför du är här?

Totalt antal svar: 16



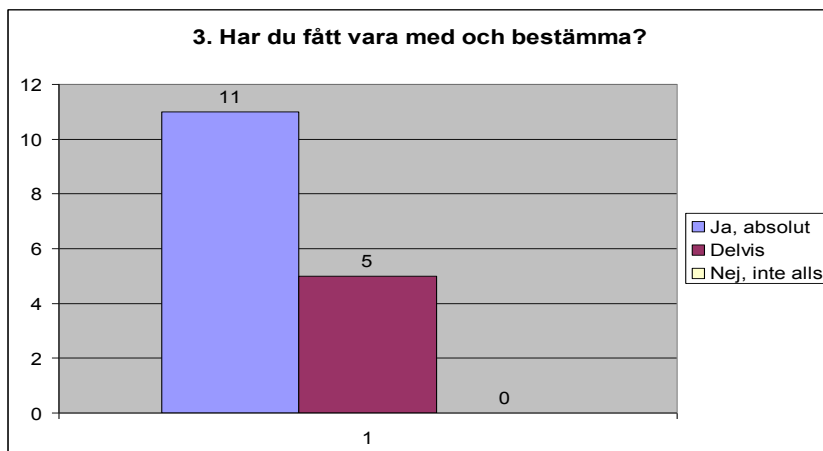
### Fråga 2. Tycker du att socialsekreteraren lyssnat till det du har att berätta?

Totalt antal svar: 16



**Fråga 3. Har du fått vara med och bestämma?**

Totalt antal svar: 16

**Fråga 4. Har din situation förändrats?**

Totalt antal svar: 16

