



Brukarundersökning 2009

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, familjebehandling, parklekar, ungdomsgårdar m m vilket inte omfattas av denna brukarundersökning
- **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 öppenvård, 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 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 2009 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 397 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.

Enkätsvaren kunde antingen lämnas i låda i receptionen eller skickas in per post i förfrankerat svarskuvert. Av de 397 utdelade enkäterna besvarades 183, vilket ger en svarsfrekvens på 46 %.

Svarsfrekvensen skiljer mellan enheterna och varierar från 30 % på ekonomiskt bistånd till 65 % för barn- och ungdomsenhetens föräldraenkät.

Det totala resultatet visar alltså vad cirka 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. I redovisningen görs jämförelser med resultatet från brukarundersökningen år 2008 i de fall frågorna är identiska mellan åren.

I. Svar på gemensamma frågor

De fem gemensamma frågorna avser bemötande, tillgänglighet, huruvida kontakten lett till förändring, benägenhet att söka sig till socialtjänsten igen samt en bedömning av verksamheten.

Antal utdelade enkäter och besvarade enkäter med gemensamma frågor

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Enheten för ekonomiskt bistånd	86	26	30 %
Vuxenenheten	103	51	49 %
Beställarenheten funktionsnedsättning	86	32	37 %
Barn- och ungdomsenheten (föräldrar)	73	48	65 %
Barn- och ungdomsenheten (ungdomar)	49	26	53 %
Totalt	397	183	46 %

Kommentar: Antalet svarande varierar mellan frågorna, detta beror framförallt på att de fem frågorna inte ställdes vid samtliga enkätundersökningar. I enkäterna till ungdomarna på barn- och ungdomsenheten förekom inte de fyra första gemensamma frågorna. I enkäterna till klienter på beställarenheten funktionsnedsättning förekom inte fråga fyra. 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. Det totala antalet svar blir därför 155 istället på fråga ett till tre, 123 på fråga fyra och 181 på fråga fem.

Jämfört med undersökningen genomfördes 2008 på dessa enheter innebär detta en minskning av antalet inkomna enkäter med 31, detta trots att lika många enkäter har delats ut. Detta beror framförallt undersökningen på enheten för ekonomiskt bistånd, där de inkommit 48 färre enkäter än 2008. Detta kan delvis förklaras av att enheten delat ut 41 färre enkäter, delvis på en nergång i antalet svarande med 28 %. Även från beställarenheten funktionsnedsättning har det inkommit 13 färre enkäter, vilket kan bero på enheten delat ut 15 färre enkäter i år än förra året. Från vuxenenheten inkom det dock lika många enkäter som föregående år. Antalet utlämnade och inskickade enkäter från barn- och ungdomsenheten har ökat såväl

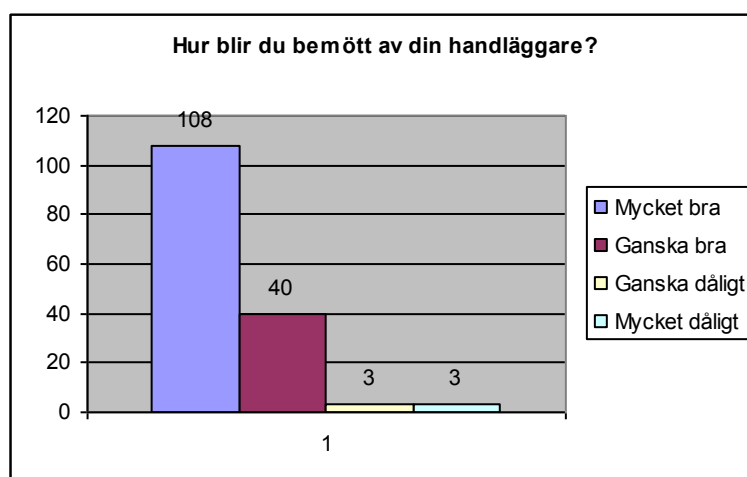
från enkäten riktad till föräldrar, 20 fler än 2008, och till ungdomar, 26 fler än 2008.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 154

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 sex 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. Resultatet är det samma som i undersökningen från 2008, även om det är 34 färre svarande. (2008: Svar: 188 mycket bra (70 %) + Ganska bra (26%) = 96 %)

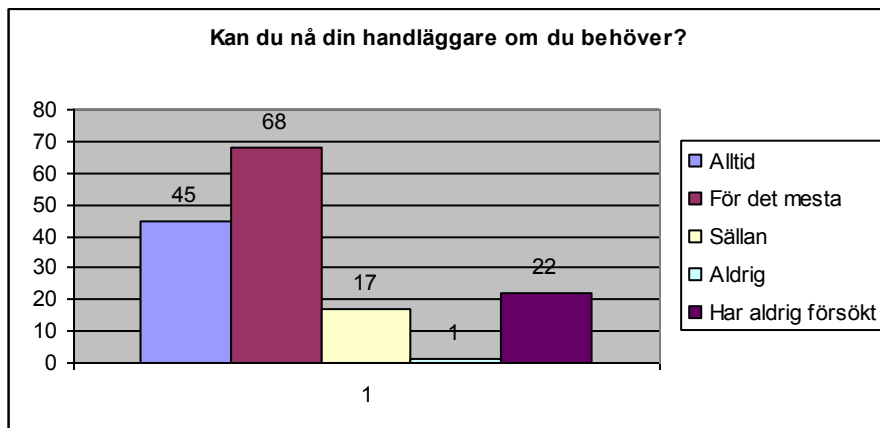


Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 152

74 % 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. Noterbart är även att 14 % aldrig försökt att nå sin handläggare.

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. Resultatet är även på denna fråga det samma som undersökningen 2008, dock var det 37 färre svar på frågan. (2008: Svar: 189 alltid (26 %) + för det mesta (47 %) = 74 % har aldrig försökt = 14 %)

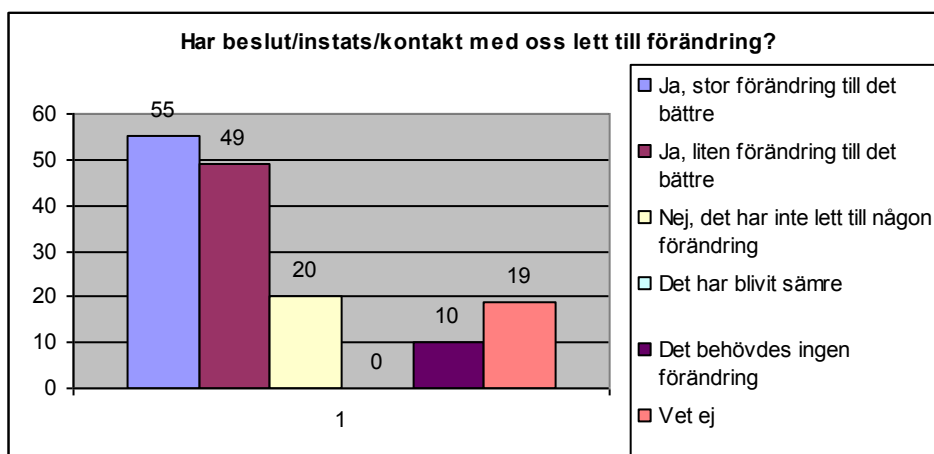


Fråga 3. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 153

Kontakten med socialtjänsten upplevs ha lett till förbättring för 67 % 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. 13 % upplever att det inte har lett till någon försämring. Resultatet påminner om det från undersökningen 2008, dock kan man notera att ingen av de svarande år 2009 ansåg att beslut/insats/kontakt hade lett till att det hade blivit sämre i år jämfört med 10 svarande som upplevde detta år 2008.

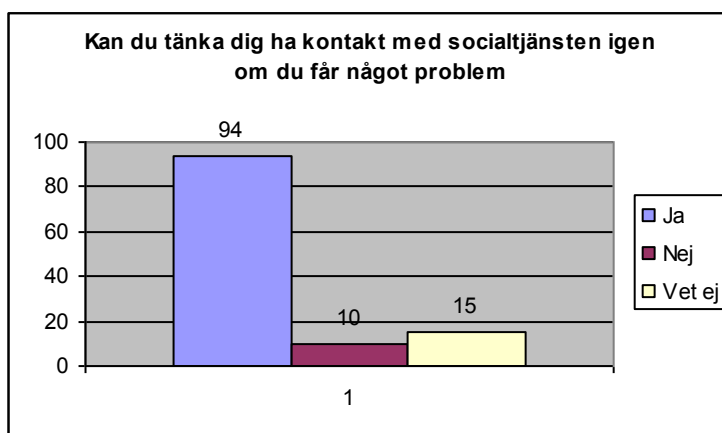
(2008: Svar: 185 ja, stor förändring till det bättre + ja, liten förändring till det bättre= 67%)



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

Totalt antal svar på frågan: 119

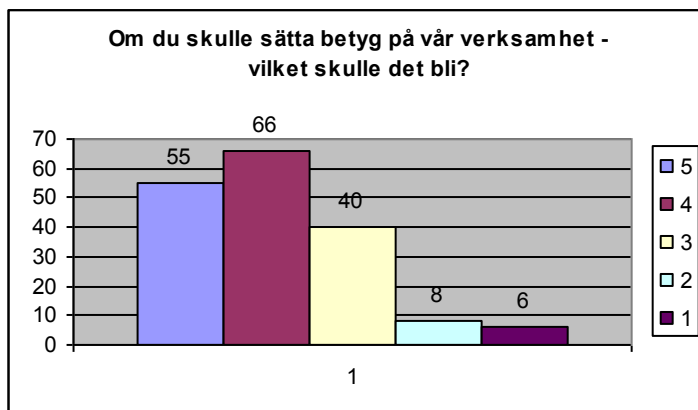
Vad gäller benägenheten att kontakta socialtjänsten igen anser 78 % att de kan tänka sig detta vilket får ses som ett relativt gott betyg åt förvaltningen. Jämfört med föregående år är det dock en försämring, då svarade 88 % att så var fallet. (2008: Svar: 46 ja: 88 %)



Fråga 5. Om du skulle sätta betyg på vår verksamhet - vilket skulle det bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 175

I den slutgiltiga bedömningen av verksamheten, där 5 var stod för mycket bra och 1 för mycket dåligt, gav 69 % betyg 4 eller 5. Det bör generellt ses som ett bra betyg åt verksamheterna då de även hanterar utredningar enligt tvångslagstiftning. Noterbart är dock att 8 % valde 2 eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 3,9. Frågan förekom inte i undersökningen 2008 varför någon jämförelse mellan åren inte kan göras.



2. Resultat från varje enhet

EKONOMISKT BISTÅND

Antal utdelade enkäter: 86 (2008: 127)
Antal inkomna svar: 26 (2008: 74)
Svarsfrekvens: 30 % (2008: 58 %)

Sammanfattande kommentar

Av klienterna anser 70,8 % (2008: 61 %) att bemötandet är mycket bra och 25 % ganska bra (2008: 34%). Det bör dock noteras att det finns en person som anser att den blivit mycket dåligt bemött. 54 % (2008: 80 %) av dem som sökt sin handläggare anser att man alltid eller för det mesta kan nå denne/denna och 16 % (2008: 20%) anser att de sällan eller aldrig kan det. 29 % (2008: 23%) har aldrig försökt att kontakta sin handledare.

Den absoluta merparten avser att de fått stöd från sin handläggare, endast 8 % (2008: 8%) anger att de inte fått något stöd. Det finns dock en potential till förbättring då 25 % (2008: 31%) anser att de endast delvis fått det stöd de behövt. Huruvida kontakten har lett till förändring anser 52 % (2008:54 %) att det har lett till liten eller stor förändring till det bättre. Medan 36 % (2008: 7 %) inte vet om kontakten lett till någon förbättring eller inte.

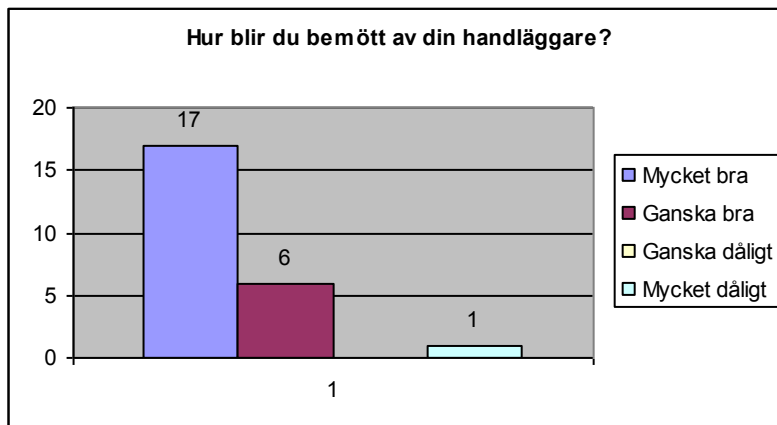
Vad gäller svar på ansökan om ekonomiskt bistånd anser 50 % (2008: 65 %) att de fått svar i rimlig tid. Endast en person ansåg att han eller hon inte fått svar inom rimlig tid . Noterbart här är att 45 % (2008:18 %) inte fått något svar än. Beträffande tydlighet med vilka krav som ställs anser 83 % (2008:73 %) att handläggaren är mycket tydlig och 12,5 % (2008: 25 %) att det är så till viss del.

Huruvida klienterna förstått varför de fått avslag på en ansökan svarar 46 % (2008: 65 %) att de förstått och 53 % (2008: 35 %) att de inte fått detta klart för sig. Detta bör analyseras närmare och kräver sannolikt insatser.

66 % (2008: 82 %) kan tänka sig att ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem. 33 % vet inte om de kan tänka sig att ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem. I en slutgiltig bedömning av verksamheten, där 5 var stod för mycket bra och 1 för mycket dålig, gav 54 % (frågan ställdes inte 2008) verksamheten 4 eller högre. Noterbart är dock att 18 % valde 2 eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 3,5.

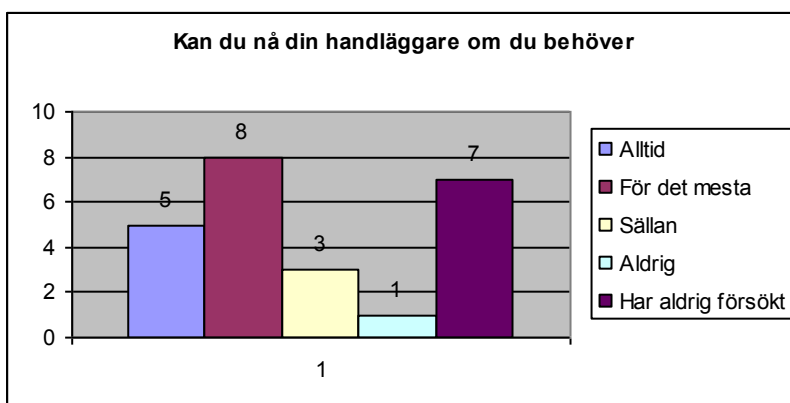
Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 24



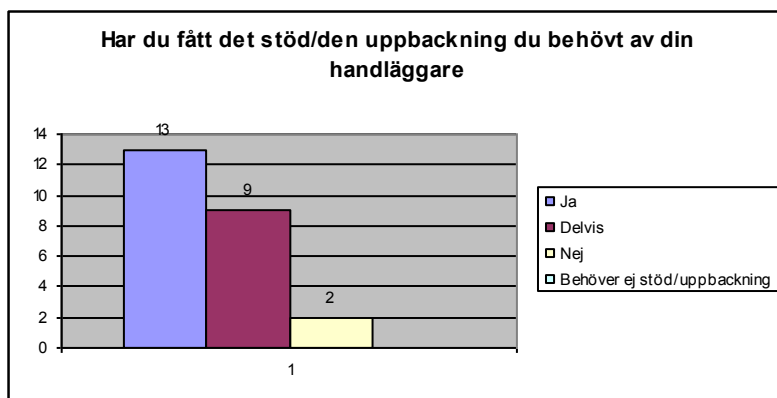
Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver

Totalt antal svar på frågan: 24



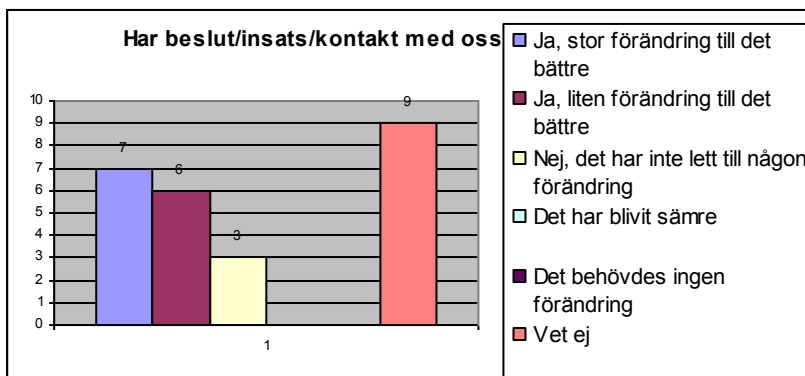
Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 24



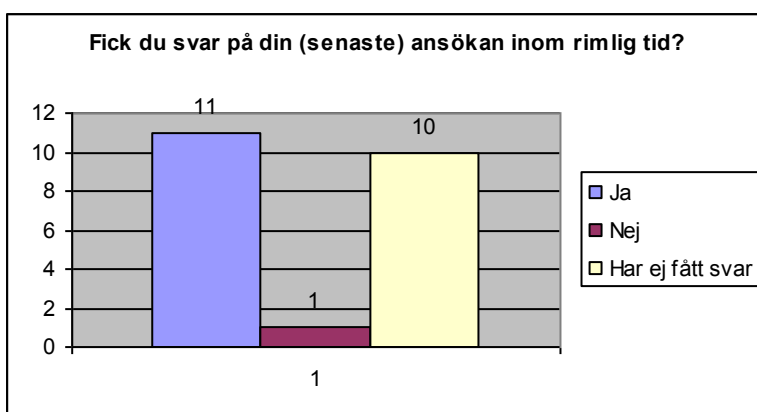
Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 25



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

Totalt antal svar på frågan: 22



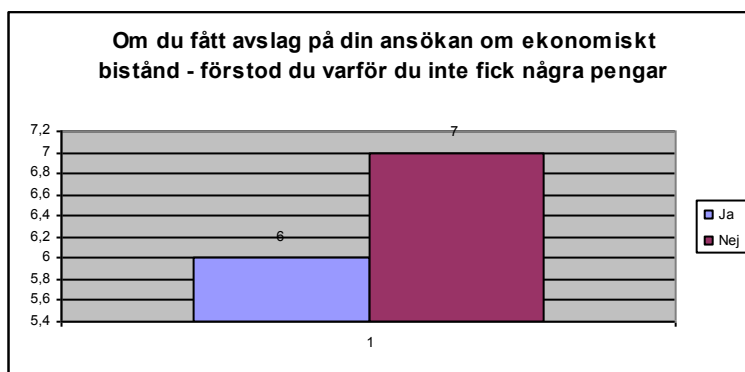
Fråga 6. Är socialsekreteraren tydlig med vad som krävs av dig?

Totalt antal svar på frågan: 24



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: 13



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

Totalt antal svar på frågan: 21



Kommentarer från klienterna:

- ♦ "Vad har man för val?? Hyran måste in" - Svar: Ja
- ♦ "Hoppas naturligtvis att jag slipper" - Svar: Ja
- ♦ "Det känns tryggt att veta att man i krisläge alltid kan klara hyran och uppehälle. Det stämmer att ingen behöver gå på gatan och svälta" - Svar: Ja
- ♦ "men hoppas att ej behöva det" Svar: Ja

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

Det är bra som det är:

- ♦ "Jag har vart här för första gången och har bara positivt att säga"
- ♦ "Jag har bara haft ett kort möte med [Namn Borttaget] och jag har blivit mycket väll bemött av henne"

- ♦ "Inte vad jag kan komma på"

Kommentarer om förbättringar:

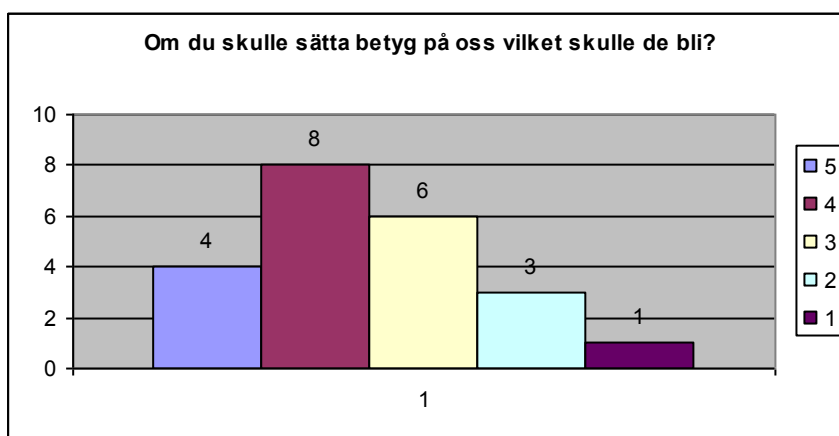
- ♦ "Tala om vilka rättigheter man har, om man uppfyller "era" krav! Inte bara skyldigheter"
- ♦ "Vi är också människor med drömmar, mål i livet. Vem som helst kan behöva hjälp någon gång. Alla är inte bidragsfuskare"
- ♦ "Att man kommer hit som en sista utväg och då är det trevligt att man blir bra bemött"
- ♦ "Ta mer hänsyn till CSN uppgifter. Trots nedsättning av studielån blir det tufft utan ordentligt lön"

Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar:

Bättre bemötande, informera mer om klientens rättigheter, ta mer hänsyn till CSN uppgifter

**Fråga 10. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle de bli?
5= mycket bra 1= mycket dåligt**

Totalt antal svar: 22



VUXENENHETEN

Antal utdelade enkäter: 103 (2008: 130)

Antal inkomna svar: 51 (2008: 49)

Svarsfrekvens: 49 % (2008: 38 %)

Sammanfattande kommentar

Av klienterna anser 84 % (2008: 75 %) anser att de får ett mycket gott bemötande, resterande del ansåg att de fick ett ganska bra bemötande. Beträffande tillgängligheten anser 96 % (2008: 92 %) att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare.

Vad gäller stöd och uppbackning anser 98 % (2008: 92 %) att de får detta helt och fullt eller delvis. 88 % (2008: 84 %) anser att kontakten lett till stor eller liten förändring till det bättre.

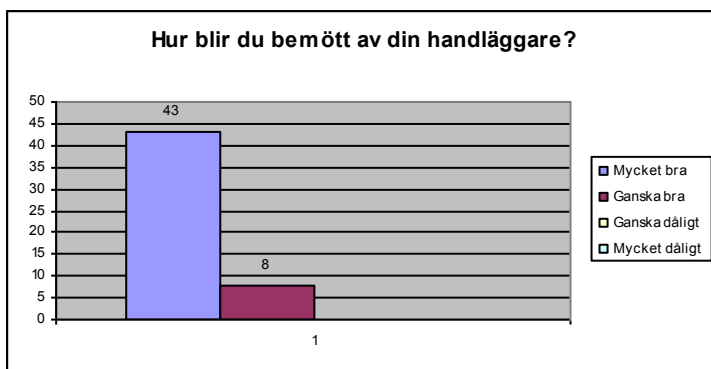
70 % (2008: 51 %) anser att de har nytta av att man arbetar tillsammans med landstinget i samma lokaler. Beträffande denna fråga måste dock noteras att ett antal klienter på enheten inte alls behöver kontakt med landstingets personal.

De flesta, 94 % (2008: 87 %), anser att man haft inflytande över hur insatserna planerats. Avseende handläggarnas tydlighet med vad klienten kan förväntas få hjälp med svarar 98 % ”ja, mycket” eller ”ja, till viss del” (2008: 89 %). Gällande tydlighet i förhållande till vilka krav som ställs på klienten är motsvarande siffra 98 % (2008: 91 %). Behandlingsplaner och beslut är tydliga (mycket eller till viss del) anser 98 % (2008: 88 %).

90 % (2008: 96 %) kan tänka sig att ha kontakt med socialtjänsten igen. I en slutgiltig bedömning av verksamheten, där 5 var stöd för mycket bra och 1 för mycket dålig, gav 78 % verksamheten 4 eller högre (frågan ställdes inte 2008). Det genomsnittliga betyget blev 4,3 vilket måste anses vara ett mycket gott betyg, i all synnerhet för en enhet som också hanterar tvångslagstiftning.

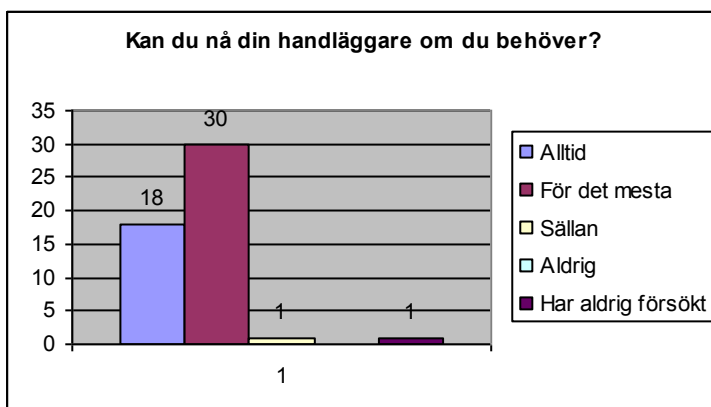
Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 51



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

Totalt antal svar: 50

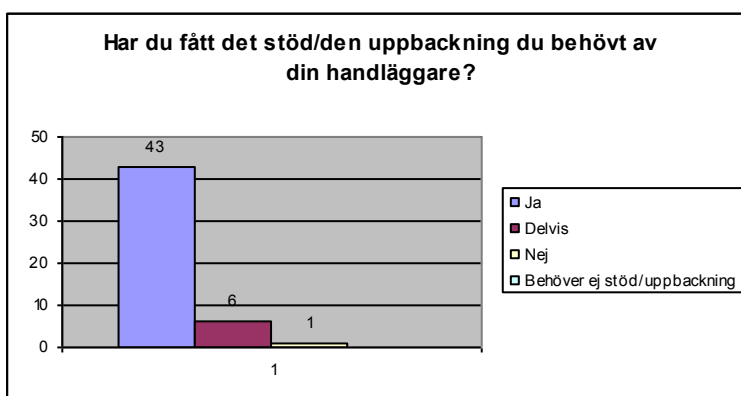


Kommentarer från klienterna:

- ♦ "Via dator, däremot via telefon svårt" Svar: För det mesta

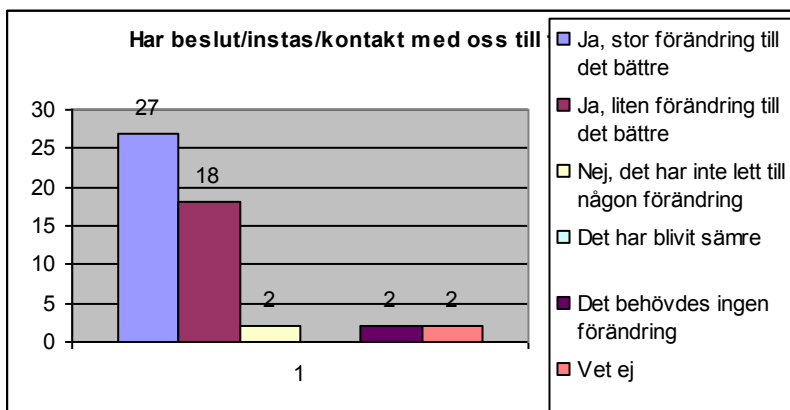
Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar: 50



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

Totalt antal svar: 51



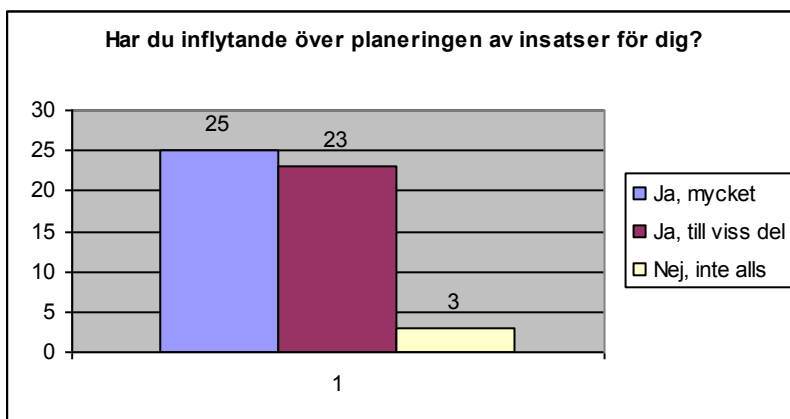
Fråga 5. Har du nytta av att vi arbetar tillsammans med sjuksköterskorna och läkare i samma lokaler?

Totalt antal svar: 48



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

Totalt antal svar: 51



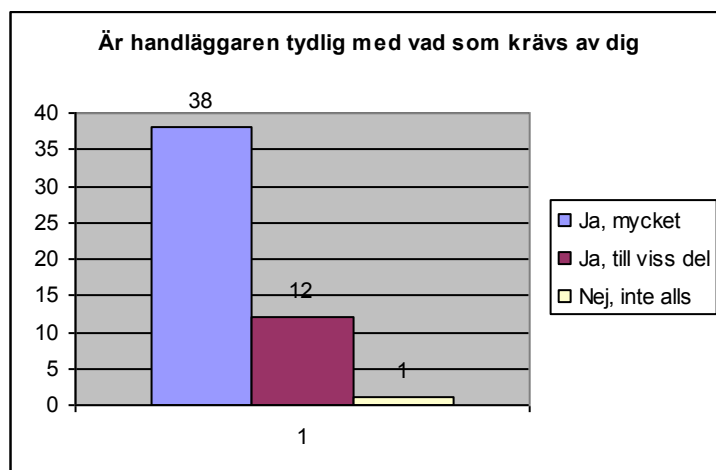
Fråga 7. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

Totalt antal svar: 51



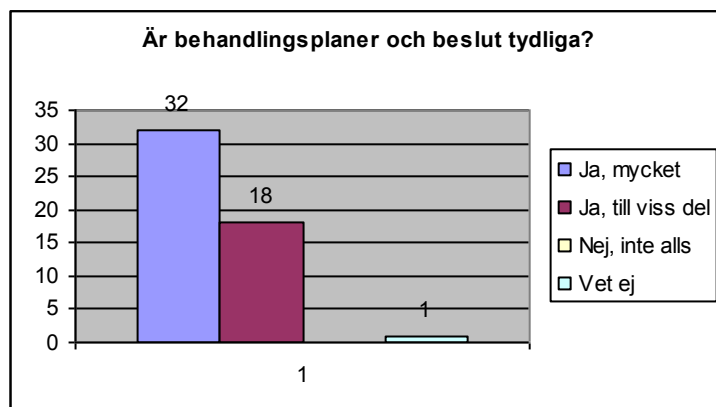
Fråga 8. Är handläggaren tydlig med vad som krävs av dig?

Totalt antal svar: 51



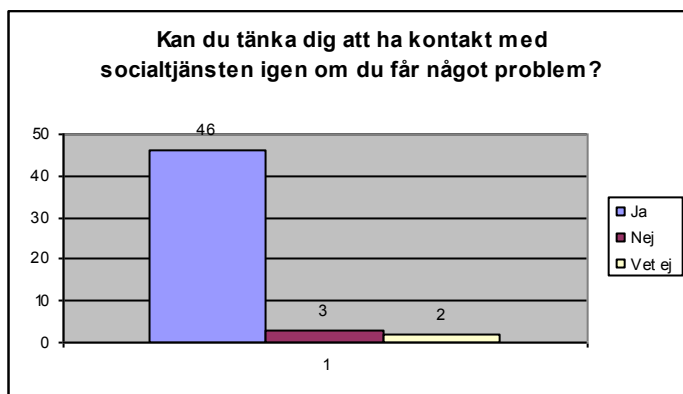
Fråga 9. Är behandlingsplaner och beslut tydliga?

Totalt antal svar: 51



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

Totalt antal svar: 51



Klienternas kommentarer:

- ♦ ” ”Jag har fått en superbra stöd & all hjälp som jag bara kunnat drömma om och jag har fullt förtroende för vuxenheten hade förmodligen varit död idag utan deras hjälp" Svar: Ja
- ♦ "Väldigt nöjd med hjälpen" Svar: Ja
- ♦ "Har haft [Namn borttaget] under 10 år, vi har en bra kontakt och han har back mej under åren" Svar: Ja
- ♦ "Nyligen fått ny handläggare svaren utgår från tidigare handläggare" Svar: Ja
- ♦ "Det går att prata" Svar: Ja
- ♦ "MKT BRA RESULTAT" Svar: Ja
- ♦ "Väldigt bra koncept att ha kontaktpersonen, sjuksyster och läkare på samma plats, känns tryggt." Svar: Ja
- ♦ "Är nog rätt tvungen att behöva en viss hjälp" Svar: Ja
- ♦ "Vill arbeta resten av mitt liv. Vill inte vara beroende ekonomiskt av soc." Svar: Vet ej
- ♦ " Du måste väll förstå att du måste sluta med ditt brukande!" Det är den sk. Enda hjälp jag fått ifrån er! Hade jag kunnat det så hade jag inte behövt komma till er överhuvudtaget" Svar: Nej

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

Det är bra som det är:

- ♦ "Jag är helt nöjd med i stort sett allt"
- ♦ " Tycker ni gör ett bra jobb men en av läkarna en som som jag träffade var otrevlig och mycket ohjälpsam trots papper från andra enheter i kommuner, men alla andra har varit guld värda"

- ♦ "Bra som det är"
- ♦ "Nej inte vad jag kan komma på nu"
- ♦ "Jag är nöjd med det som varit för min del [Namn Borttaget]."
- ♦ "Kan inte komma på något"
- ♦ "Hmm, det finns säkert mer som behöver förbättras men har inget just nu"
- ♦ "Nej Jag kan inte klaga under rådande omständigheter"

Kommentarer om förbättringar:

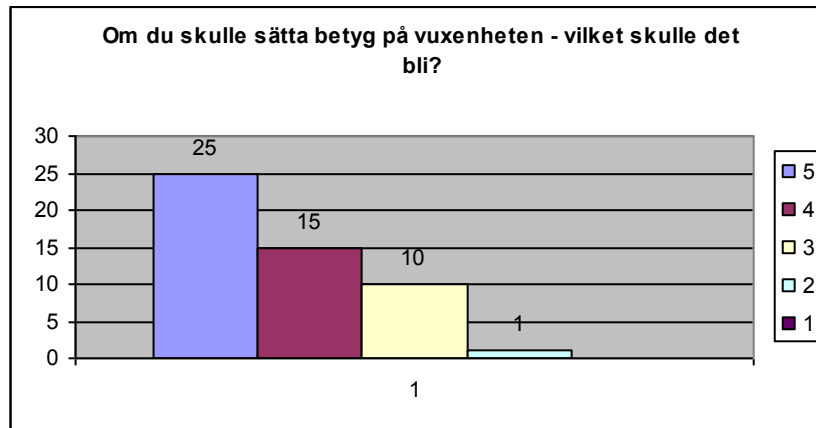
- ♦ " "Lova inte för mycket i början. Skriv slutdatum på tex behandlingar. Att man vet mer konkret hur lång tid allt tar. Våga skriva saker skriftligt."
- ♦ " Fixa 020 nummer till telefon gratis för mig att ringa från comviq kontaktkort. Lägga ner er kontroll av klienter det kan leda till återfall av droger kontroll & misstänksamhet"
- ♦ "Ibland upplevs det som att folk blir straffade istället för stöttande vid återfall"
- ♦ "Samarbetet med ekonomiavdelningen mycket viktig!"
- ♦ "Att beroende enheten ligger så otillgängligt. Svårt och krångligt att ta sig dit. Jag har ingen förståelse varför, speciellt om man har ett handikapp ex rullatorer mm."
- ♦ "Att ta hänsyn till individuella behandlingsplan, eftersom individer är olika (något liberalt)"
- ♦ "För lite pengar till kläder m.m."
- ♦ "Mer information vad man har rätt till"
- ♦ "Möjligen att ge information om alternativa behandlings- eller hjälpformer."
- ♦ "Bostad tar för lång tid och det är för svårt"
- ♦ "Att inte alltid få bevis på redan klar fakta"
- ♦ " Det skulle kunna vara bättre kommunikation mellan vuxen+ekonomiska enheten"
- ♦ "- Patientens livssituation utanför Lilyeh. Beh. Motts. Väggar. - Sluta lek myndighet - kanske bara vissa handläggare vet ej. - Rec. Telefontider. - Ingen svarar. "

Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar:

Slopa nolltolerans på stödboenden, ta mer hänsyn till individuella behandlingsplaner, skriv slutdatum på behandlingar, mer samarbete mellan vuxen- och ekonomiska enheten, långa väntetider på bostäder, rekommenderade telefontider, skaffa 020 nummer, lokalen ligger otillgängligt.

Fråga 12. Om du skulle sätta betyg på vuxenheten – vilket skulle de bli? 5 = Mycket bra 1 = Mycket dåligt

Totalt antal svar: 51



BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING

Antal utdelade enkäter: 86 (2008: 101)

Antal inkomna svar: 32 (inom funktionsnedsättning 25, inom socialpsykiatri 7)
(2008: 45 (inom funktionsnedsättning 31, inom socialpsykiatri 14))

Svarsfrekvens: 37 % (2008: 48 %)

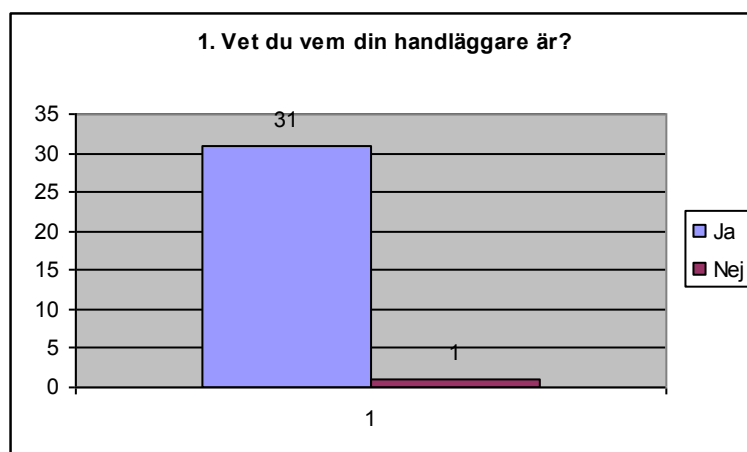
Sammanfattande kommentar

Så gott som alla, 96 % (2008: 91 %), vet vem de har som handläggare. 90 % (2008:100 %), upplever att de får ett mycket bra eller ganska bra bemötande. Vad gäller möjligheten att nå sin handläggare uppger 62 % (2008: 89 %) av dem som försökt nå sin handläggare att de alltid eller för det mesta kan göra detta. 25 % (2008:11 %) har dock aldrig försökt. 59 % (2008: 72 %) är nöjda och 34 % (2008: 18 %) delvis nöjda med den information de får.

65 % (2008: 66 %) anser att kontakten lett till förbättring. 87,5 % (2008: 65 %) vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet. 65 % (2008: 73 %) har svarat att de får den hjälp de ska få enligt beslutet. Vad gäller vilken hjälp man kan förväntas få anser 93 % (2008: 90 %) att handläggarna är tydliga med detta, dock 43 % (2008: 40 %) endast till viss del. I en slutgiltig bedömning av verksamheten, där 5 var stöd för mycket bra och 1 för mycket dålig, gav 62 % verksamheten 4 eller högre (frågan ställdes inte 2008). En person valde dock att ge verksamheten lägsta möjliga betyg. Det genomsnittliga betyget blev 3,7.

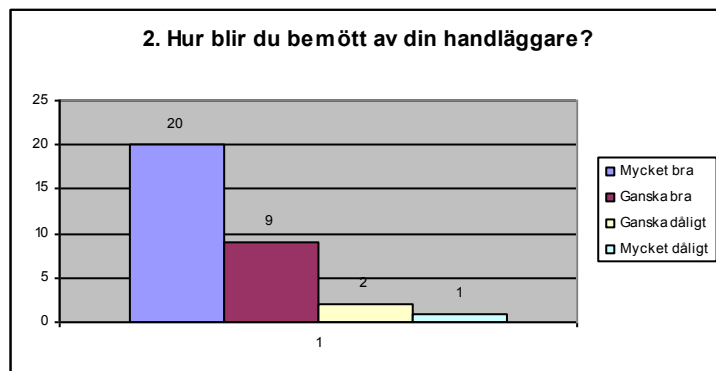
Fråga 1. Vet du vem som är din handläggare

Totalt antal svar: 32



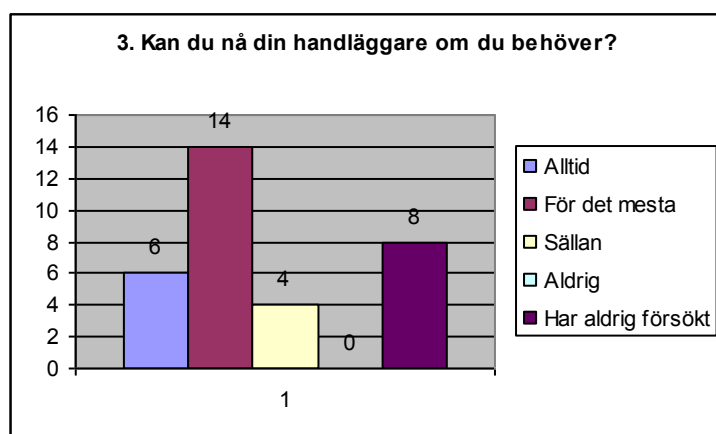
Fråga 2. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 32



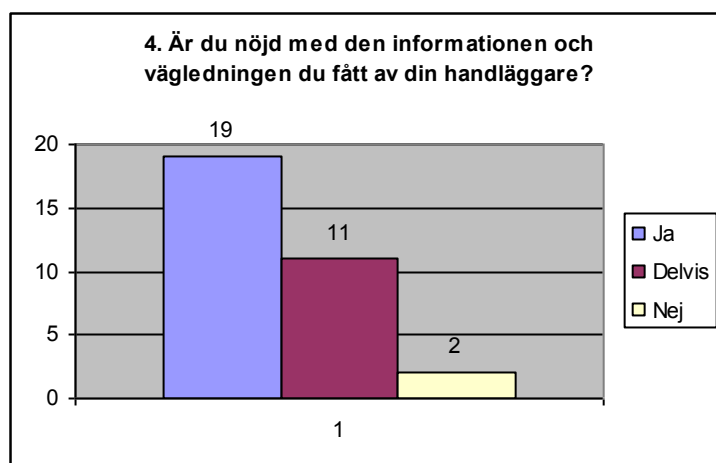
Fråga 3. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 32



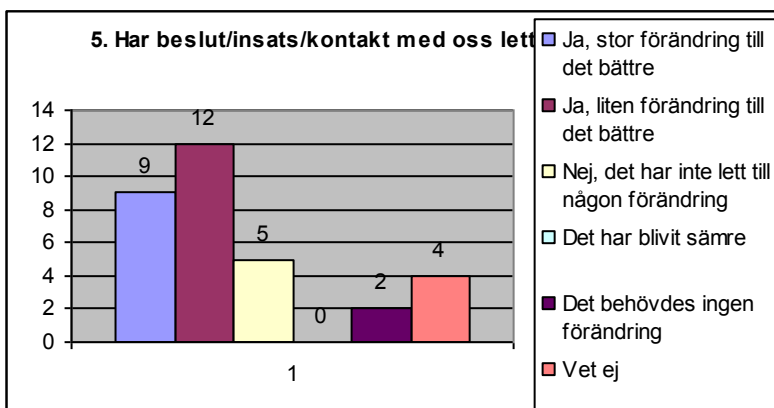
Fråga 4. Är du nöjd med den informationen och vägledningen du fått av din handläggare?

Totalt antal svar: 32



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

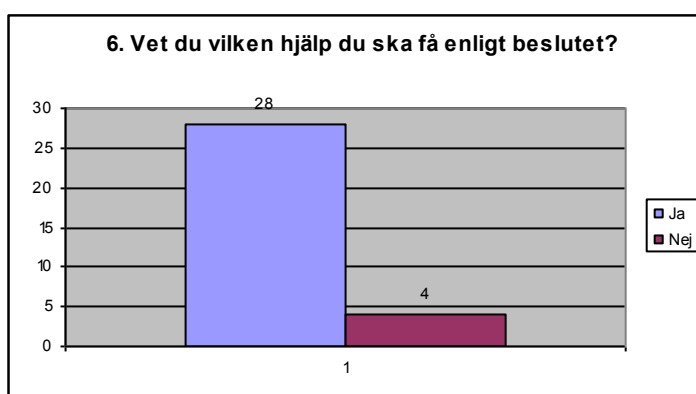
Totalt antal svar: 32



Kommentar: "Samarbete med b.st. + MAS gärna mer tid. Kan bli bättre" - Svar: Ja, stor förändring till det bättre

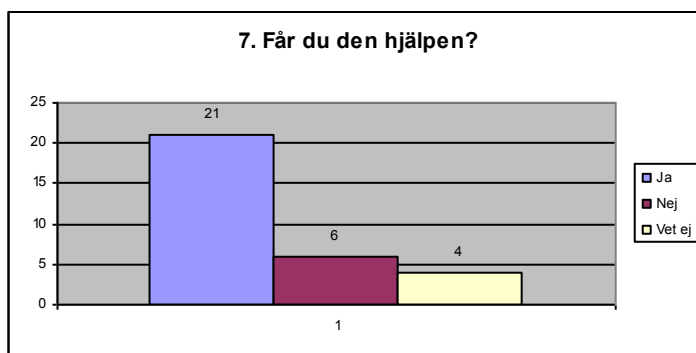
Fråga 6. Vet du vilken hjälp du ska få enligt beslutet?

Totalt antal svar: 32



Fråga 7. Får du den hjälpen?

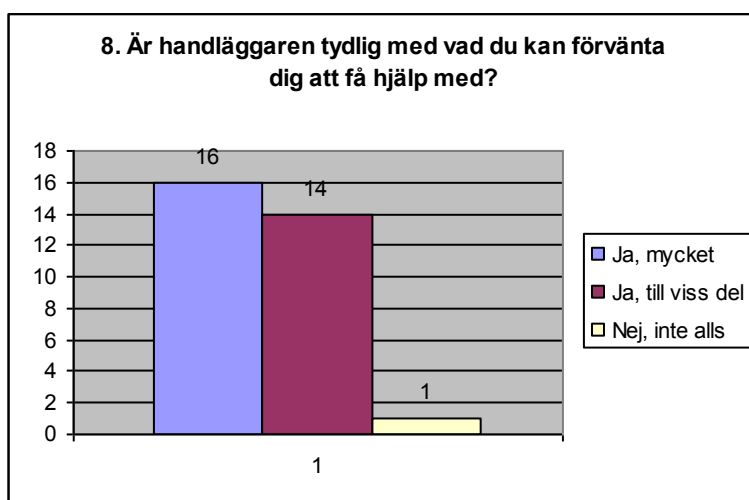
Totalt antal svar: 31



Kommentar: "Beslutet nöjd med men inte utförandet av hjälpinsatser" - Svar: Nej

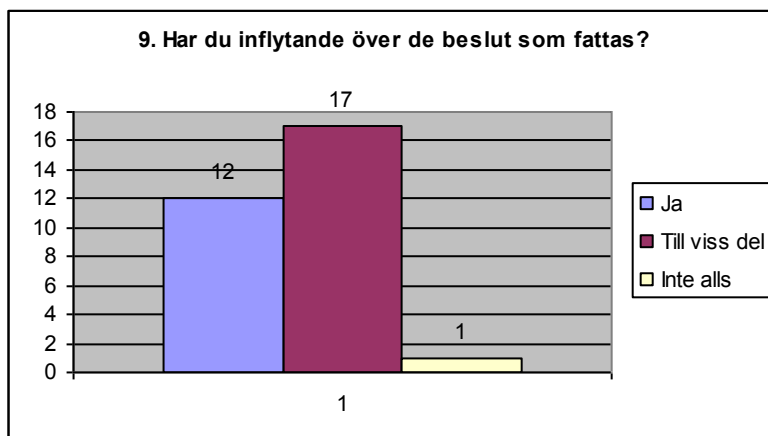
Fråga 8. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?

Totalt antal svar: 31



Fråga 9. Har du inflytande över beslut som fattas?

Totalt antal svar: 30



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

Det är bra som det är:

- ♦ "Det har blivit bättre. Första året var katastrof. Sedan har det fungerat bra. Insats och kortidsvistelse i familj 24 dygn/året. Ps. Ibland fyrkantigt system. Ds"
- ♦ "Helt nöjd"

- ♦ "Finns alltid utrymme för förbättringar men min upplevelse har varit positivt"
- ♦ "Inte direkt"

Kommentarer om förbättringar:

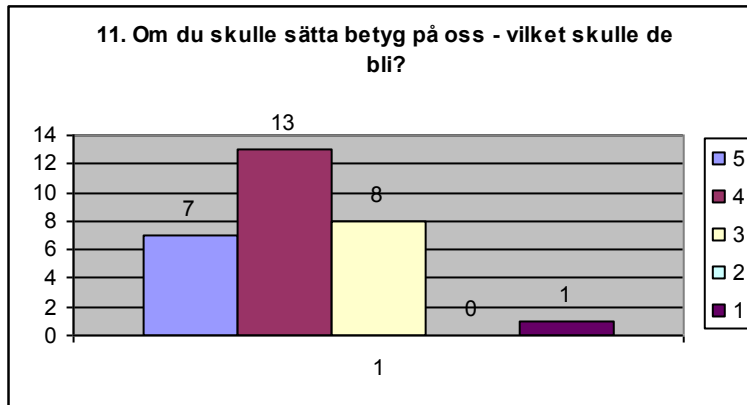
- ♦ " Jag vill ha information om vilka rättigheter jag som funktionshindrad medborgare har och vilken hjälp jag kan få via kommunens ansvarsområde. Varför inte en länk via hemsidan?"
- ♦ "Handläggaren behöver mer självständig och svängrum och tid. Fått en mycket fin kontakt med handläggare men handläggaren har inte handlingsutrymme. Brukaren uppskattade inte "kryssfrågor"
- ♦ "Att handläggarna är mer intresserade av dom jobbar + tar reda på fakta och informerar och inte passiva man kan kräva att kommer tillskott nån gång"
- ♦ "Mer pengar ha,ha."
- ♦ "Respektera integriteten och privatlivet mer när det gäller vilka frågor ni ställer för att man ska få hemtjänst. Vissa frågor har ingen relevans, när det gäller vilken sorts hemtjänst eller hur många timmar man ska få. Frågor om vad man gör på fritiden tex kanske ni ej tycker är så märkvärdiga att besvara, men det handlar om att försöka bevara en gnutta integritet helt enkelt."
- ♦ "Har haft stora problem med min granne [Namn Borttaget], förvaltaren+bovärderna också. Bl.a hotat med vräkning hela förra året 08, förvaltaren. [Namn borttaget] takat och sparkat på min dörr bla ang. blumkruka sönder. Obs har ej haft sönder den. Trött på dessa fasoner som ej har åtgärdats"
- ♦ "Mer och kreativare sysselsättning, pengar & lön"
- ♦ "Visa sjukdomar syns inte som psykisksjukdom ibland känns det som om de vill lägga mer ansvar på klienten i motsvarande vad klienten klarar av. Det kan vara svårt som psykisktklient att be om hjälp eller säga stopp när det är går för fort eller när de lägger ansvar på individen"
- ♦ "Ekonomiska handläggaren kan sluta att oroa mig med att betala min bidrag sen"

Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar:

Mer och bättre information, mer tid och utrymme för handläggaren, mer aktiva handläggare, respektera brukarnas integritet mer, kreativare lön, visa större hänsyn till psykiskt sjuka brukare

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

Totalt antal svar: 29



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 73 (2008: 39)

Antal inkomna svar: 48 (2008: 28)

Svarsfrekvens: 65 % (2008: 72 %)

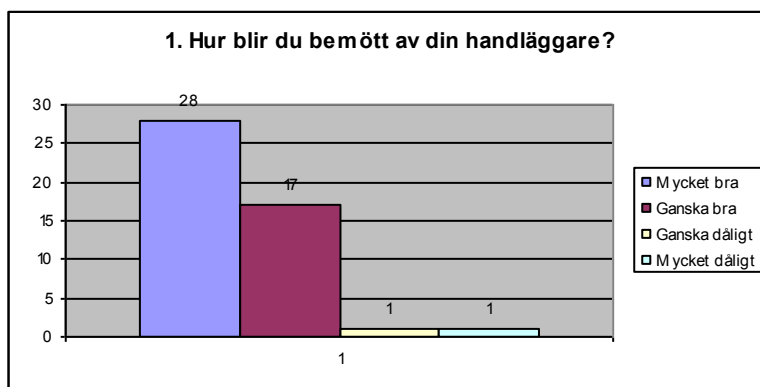
Sammanfattande kommentar:

Vad gäller bemötande svarar 95,7 % (2008: 100 %) att de blir bra bemötta (mycket bra 59 %, ganska bra 36 %) (2008: Mycket bra: 78 %, Ganska bra: 22 %). Detta medan 4 % kände sig ganska dåligt eller mycket dåligt bemötta. Av dem som försökt nå sin handläggare anser 68 % (2008: 90 %) att de alltid eller för det mesta kan göra det, här ska dock noteras att 19 % (2008: 19 %) anser att de sällan lyckas med detta. Vad gäller stöd och uppbackning anser 78 % (2008: 75 %) att de får detta, 8,5 % (2008: 3,5 %) anser sig inte ha fått erforderligt stöd och de resterande tycker inte att de behöver stöd. 55,5 % anser att kontakten lett till en positiv förbättring (2008: 64 %).

Frågor kring själva utredningen visar att 95 % vet varför en sådan inletts (2008: 86 %), de övriga vet inte. 57 % anser att de fått besked om hur lång tid den förväntas ta (2008: 52 %). 28,8 % anser inte att de fått den informationen vilket leder till eftertanke (2008: 33 %). 73 % har fått information om hur utredningen går till (2008: 70 %). 73 % kan tänka sig att ha kontakt med socialtjänsten igen (2008: 93 %). I en slutgiltig bedömning av verksamheten, där 5 var stöd för mycket bra och 1 för mycket dåligt, gav 68 % verksamheten 4 eller högre. 12,7 % gav betyget 2 eller lägre (frågan ställdes inte 2008). Det genomsnittliga betyget blev 3,8.

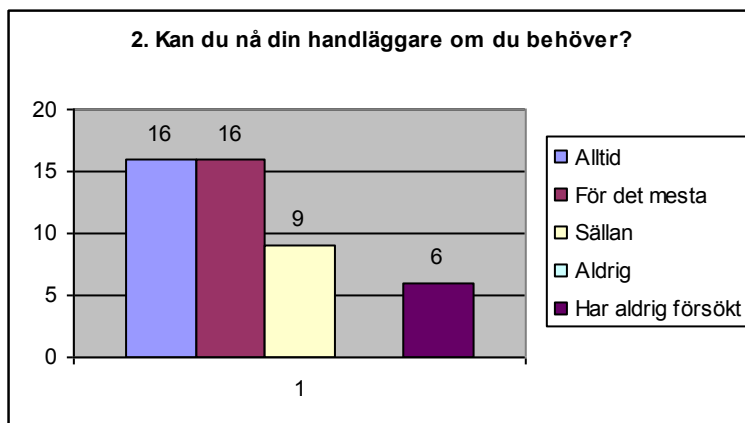
Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar: 47



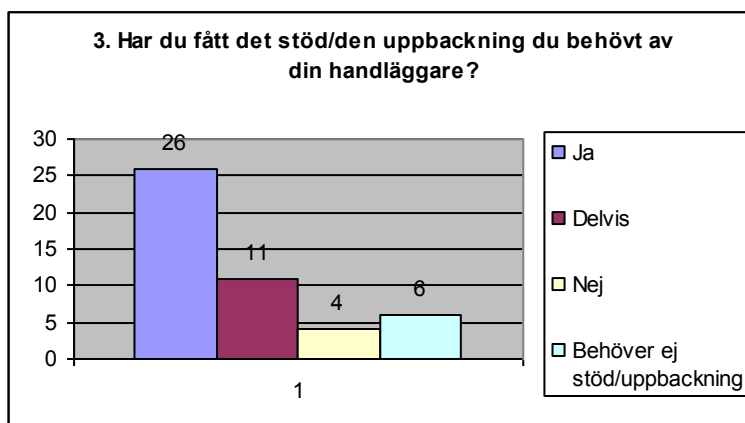
Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar: 47



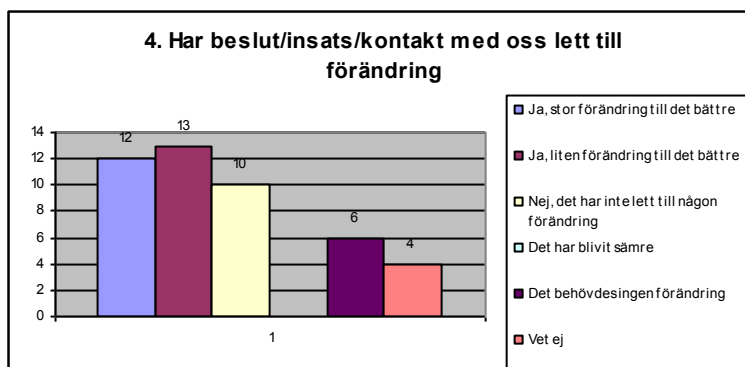
Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar: 47 (varav 6 inte anser sig behöva stöd)



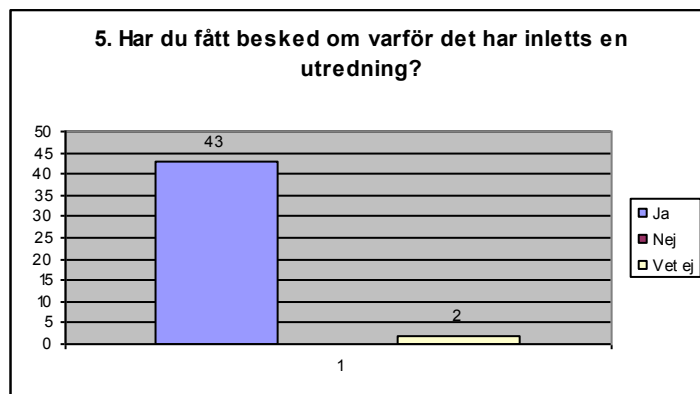
Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 45

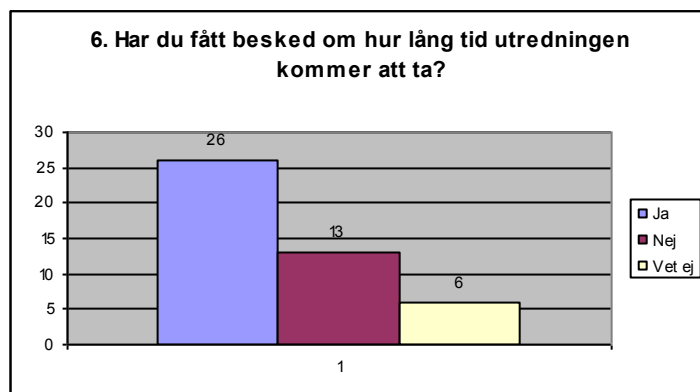


Fråga 5. Har du fått besked om varför det har inletts en utredning?

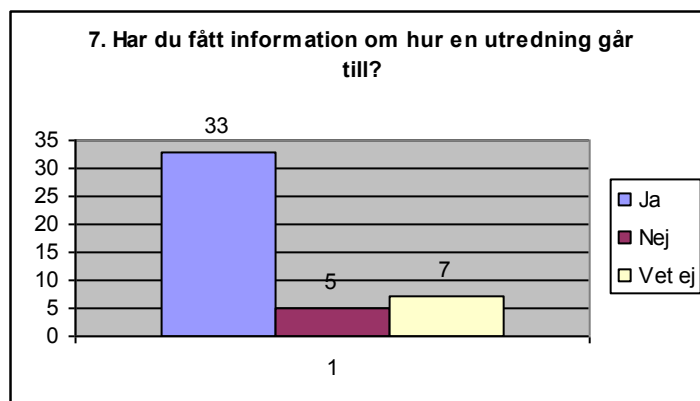
Totalt antal svar: 45

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

Totalt antal svar: 45

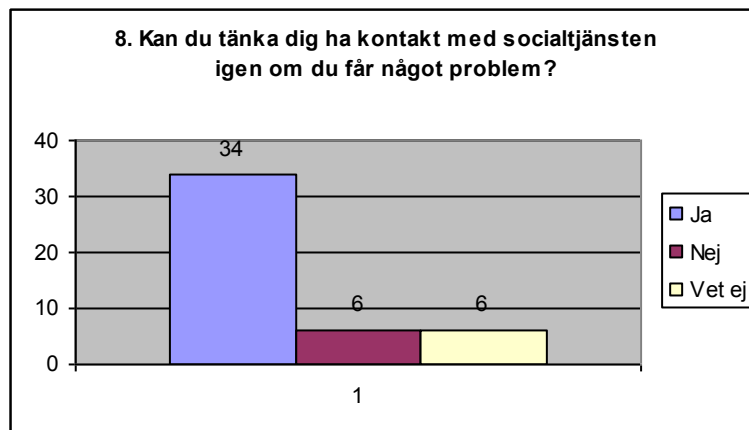
**Fråga 7. Har du fått information om hur en utredning går till?**

Totalt antal svar: 45



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

Totalt antal svar: 46



Klienternas kommentarer:

- "Ni har inte hjälpt mig och mitt barn att få vara en familj mer än i vårt efternamn. Fy Fan" - Svar: Nej
- "Man kan vara rädd att berätta om sina problem då man har hört att det kan resultera i framtagna av vården. Först med hjälp av psykologer vägrar jag kontakta enheten." - Svar: Ja
- "Har aldrig velat ha frivillig kontakt" - Svar: Vet ej
- "Ja! Om mitt barn skulle agera på ett märkligt sätt; jag menar alltså som kommunikationsproblem med mitt barn som tonåring" - Svar: Ja
- "Vet inte varför jag i någon situation eller i vilken situation jag skulle behöva kontakta er" - Svar: Vet ej
- "Helst inte:)" - Svar: Inget svar
- "Dåliga som arbeta med anhöriga och barnen" - Svar: Nej
- "Känns inte som det finns något val direkt" - Svar: Ja
- "Proffsigt och sakligt bemötande" - Svar: Ja
- "Eftersom inget händer" - Svar: Nej
- "Efter 1:a utredningen fick jag aldrig ngt beslut!" - Svar: Nej

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

Det är bra som det är:

- "Nej, tycker ni sköter det bra"
- "Kommer inte precis på något just nu ! Men bättre kan det alltid bli"
- "Fungerar på det stora hela"
- "Jag är jätte nöjd"

Kommentarer om förbättringar:

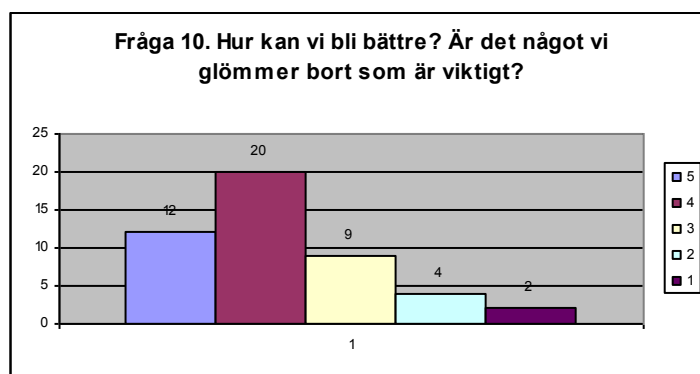
- "Ja och det skall väl inte vi tala om för er ni ju för fan utbildade och har betalt för att göra ett bra jobb så visa lite av era meriter"
- ”* Vara mer korrekt. Det mesta känns luddigt och svårt att få svar på direkta frågor!!"
- "Det är inte bara de värsta fallen som behöver hjälp. Även till synes normala mödrar kan behöva hjälp i förebyggande syfte att leva normalt"
- "Tänka på att alla anmälningar stämmer ej, ibland anmäler folk för dom har något personligt mot en. Att lyssna och tro på vad man säger, (om man mött en person flera gånger, och fått bra referenser.) Det finns också folk som har stora problem själva som anmäler andra för ingenting"
- "När man har problem om man kan nå lättare än nu. Det är svårt att nå er"
- "För långsamt innan det händer något. När utredningen blev av = BRA"
- ”Ja att barn är unika, och att man måste ta mer hänsyn till barnets tyckande och lätta på stelbenta regler och paragrafer m.m."
- "Ni måste lyssna på de barn och anhöriga och men det kommen ett polis anmäla ni måste komma utreda den och i botten innan ni bedömde dom barnen. För att ofta barnen oskyldig"
- "-Att vara medmänniskor. - Att respektera min kultur/situation. - Att respektera vad barnen säger. - Att inte glömma bort att jag behöver folk- helst på mitt språk"
- "Jag har [oläsligt] allvarliga probem med min dotter, skulle vilja få [oläsligt]och stöd från er. Fast jag tycker inte jag har fått!"
- "Lyssna ! Lyssna! Ta det man säger på allvar."

Sammanfattningsvis framförs följande tankar om förbättringar

Ge mer konkreta svar, ta mer hänsyn till mindre problem, ta mer hänsyn till individer och bemöta respektfullt, svårt att få kontakt

Fråga 10. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle de bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Total antal svar: 47





Klienternas kommentarer:

"Byt plats med en av oss en väcka så får ni kämpa på allvaret- eller BYT JOBB!

"Kränkt" Svar: 1

B. Svar från ungdomar

Antal utdelade enkäter: 49 (2008: 24)

Antal inkomna svar: 26 (2008: 16)

Svarsfrekvens: 53 % (2008: 64 %)

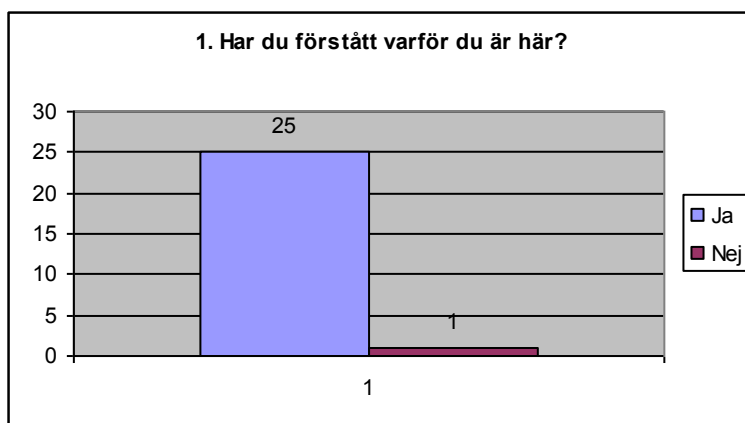
Sammanfattande kommentar:

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 88 % har förstått varför de träffar en socialsekreterare (2008: 94 %). 100 % anser att socialsekreteraren lyssnar (76 % anger ”ja, absolut” och övriga ”delvis”) (2008: 100 % lyssnar, 86 % ”ja absolut, övriga delvis) . 61 % anser att man fått vara med och bestämma helt och fullt och medan tre personer upplever att de inte alls får vara med och bestämma (2008: 69 %).

53 % anser att situationen har förändrats till det bättre (2008: 75 %), ingen anser att den försämrats. 34 % ansåg att de inte behövdes någon förändring eller vet inte om någon förändring har skett (2008: 0 %). I en slutgiltig bedömning av verksamheten, där 5 var stod för mycket bra och 1 för mycket dålig, gav 65 % verksamheten 4 eller högre. 7,6 % gav betyget 1 (frågan ställdes inte 2008). Det genomsnittliga betyget blev 3,8.

Fråga 1. Har du förstått varför du är här?

Totalt antal svar: 26



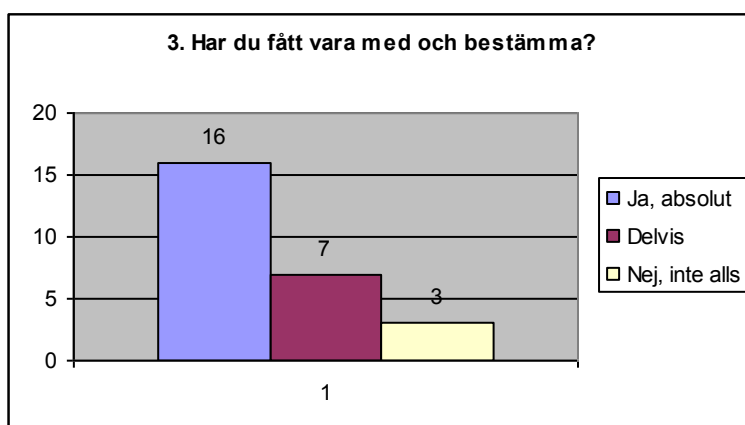
Fråga 2. Tycker du att socialsekreteraren lyssnat till det du har att berätta?

Totalt antal svar: 26



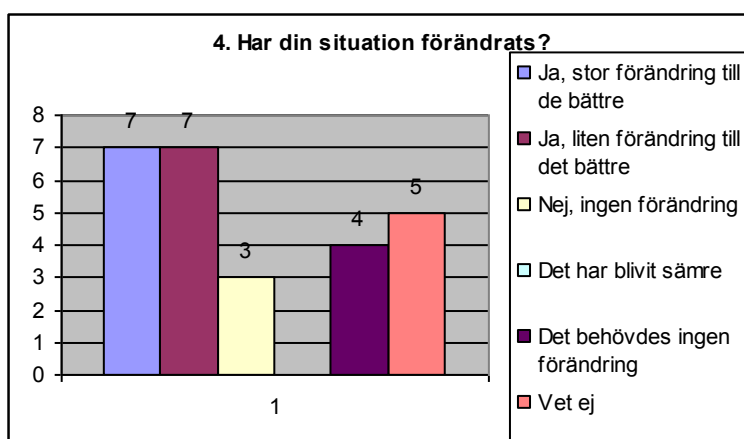
Fråga 3. Har du fått vara med och bestämma?

Totalt antal svar: 26



Fråga 4. Har din situation förändrats?

Totalt antal svar: 26



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

Totalt antal svar: 26

