



## BRUKARUNDERSÖKNING 2011

### Myndighetsutövande enheter inom social omsorg

Berörda enheter inom avdelningen för social omsorg vid Hågersten-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 familjestöd, ungdomsstöd, ungdomsmottagning, 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 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 SoL p.g.a. arbetslöshet, otillräckliga inkomster, sjukdom m.m. Enheten innefattar även budget- och skuldrådgivning, arbetsmarknadsinsatser m.m. vilket inte omfattas av denna brukarundersökning. Undersökning för budget- och skuldrådgivningen har genomförts och redovisas separat.

I enlighet med verksamhetsplanen för året har en brukarundersökning i enkätform genomförts bland de klienter inom barn- och ungdomsenheten respektive vuxenenheten som i april 2011 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 208 enkäter ut till klienter vid dessa två enheter. 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.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd har liksom år 2010 gjorts en totalundersökning riktad till alla aktuella klienter på enheten, de 458 enkäterna skickades ut per post till brukarna i april 2011.

Nytt för i år är att en totalundersökning gjord även för vuxna klienter som är aktuella inom beställarenheten funktionsnedsättning, de 254 enkäterna skickades ut i april 2011. Enkäten skickades till dem som själva eller med skrivhjälp bedömdes kunna besvara den. De klienter som är aktuella för socialpsykiatriska insatser undantogs också eftersom en central brukarundersökning riktad till dessa personer genomfördes så gott som samtidigt.

Enkätsvaren kunde lämnas i låda i receptionen eller skickas in per post i förfrankerat svarskuvert. Av de totalt 920 (2010:779) utdelade/utskickade enkäterna besvarades 376 (2010: 316), vilket ger en svarsfrekvens på 41 % (2010: 41 %).

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Enheten för ekonomiskt bistånd	458	179	39 %
Vuxenenheten	90	45	50 %
Beställarenheten funktionsnedsättning	254	112	44 %
Barn- och ungdomsenheten (föräldrar)	94	30	32 %
Barn- och ungdomsenheten (ungdomar)	24	10	44 %
Totalt	920	376	41 %

Det totala resultatet visar alltså vad mindre än 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 resultat från varje enhet för sig. I redovisningen görs jämförelser med resultatet från tidigare brukarundersökningarna i de fall det är möjligt.

## 2. Separat redovisning av resultatet

### BARN- OCH UNGDOMSENHETEN

Inom barn- och ungdomsenheten har liksom tidigare år två olika enkäter delats ut, en till föräldrar (A) och en till ungdomar (B). Frågorna skiljer sig och resultatet redovisas därför separat.

#### A. Svar från föräldrar

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2011	94	30	32 %
2010	99	31	31 %
2009	73	48	65 %
2008	39	28	72 %

#### Inledande kommentar

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som tidigare års undersökningar, d v s de föräldrar som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Svarsfrekvensen har varit märkbart lägre i de två senaste årens undersökningar, vilket man bör i åtanke när man läser resultatet. Orsaken är okänd.

Frågorna i undersökningen är i stort sett samma som i tidigare undersökningar, vilket är positivt vid jämförelse mellan åren. Den enda frågan som avviker i detta hänseende är den slutliga bedömningsfrågan/betygsfrågan som tillkom 2009 samt fråga 10 om det är något vi har missat som tillkom 2011.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

#### Kort sammanfattning

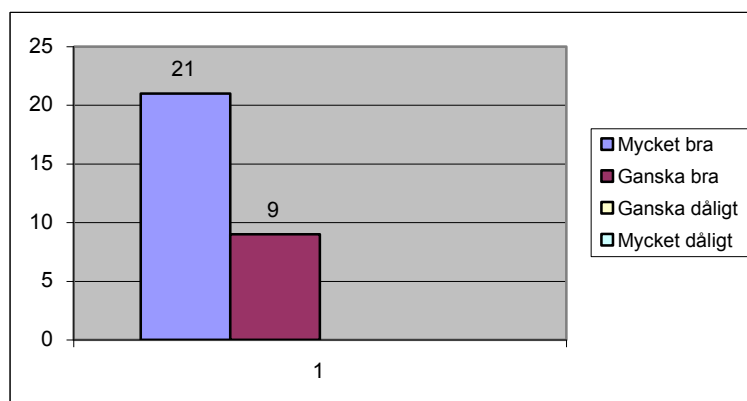
Överlag påminner resultatet från årets undersökning i stort om resultatet från de tidigare undersökningarna. Det finns dock vissa skillnader som kan vara värda att reflektera över. Överlag visar årets undersökning ett bättre resultat än förra årets. Detta kan man se gällande att flera uppger att de vet hur lång tid utredningen kommer ta, 76 % jämfört med 68 % år 2010. Enhetens genomsnittliga betyg har ökat från 3,9 år 2010 till 4,2 år 2011.

Det finns vissa frågor där resultatet blivit något sämre, exempelvis fråga tre där 56 % anser att de får den uppbackning de behöver, jämfört med 71 % 2010. Även på fråga sju, om den svarande fått information om utredningen ska gå till, har antalet som svarade att de fått denna information sjunkit något, från 93 % år 2010 till 86 % år 2011.

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

Totalt antal svar: 30

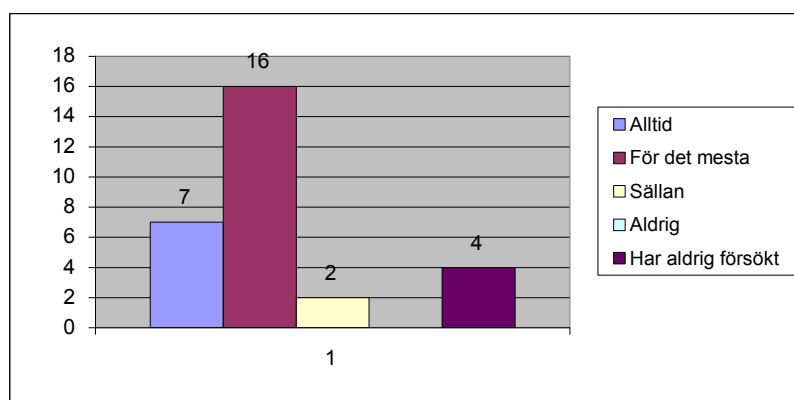
Samtliga svarande, d v s 100 % (2008: 100 %, 2009: 96 %, 2010: 100 %), upplever sig blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sina handläggare. 70 % upplever sig mycket bra bemötta (2008: 78 %, 2009: 59 %, 2010: 74 %) medan resterande 30 % känner sig ganska bra bemötta (2008: 22 %, 2009: 36 %, 2010: 26 %).



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

Totalt antal svar: 29

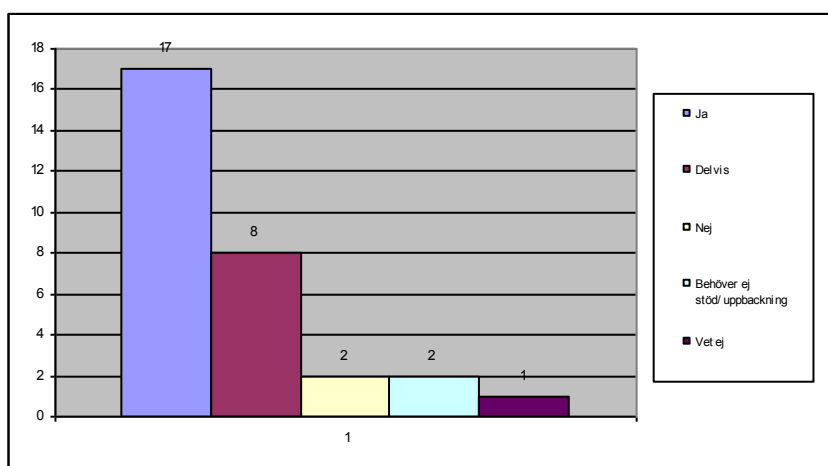
79 % (2008: 90 %, 2009: 68 %, 2010: 61 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare. 7 % (2008: 7 %, 2009: 19 %, 2010: 3 %) upplever att de sällan kan nå sin handläggare medan resterande del av de svarande; 14 % aldrig har försökt (2008: 25 %, 2009: 12 %, 2010: 36 %).



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

Totalt antal svar: 30

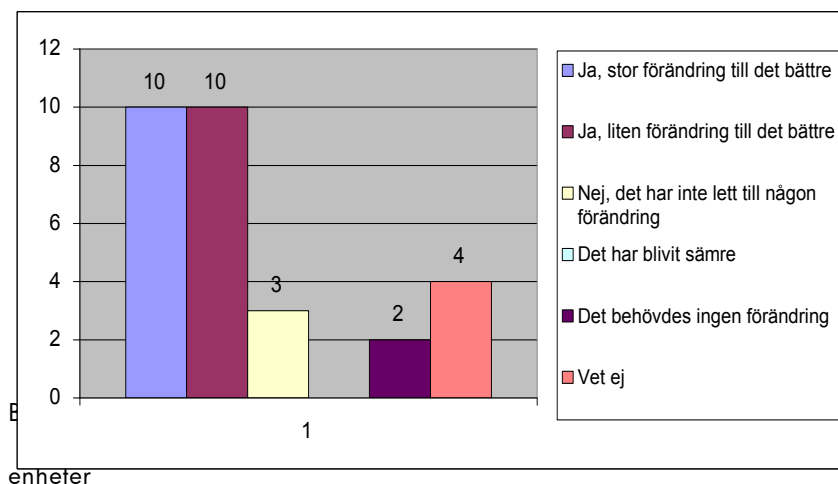
Gällande uppbackningen anser 56 % (2008: 67 %, 2009: 55 %, 2010: 71 %) att de fått den uppbackning de behöver av sin handläggare. 26 % (2008: 10 %, 2009: 23 %, 2010: 13 %) anser att de delvis har fått detta stöd, medan 7 % (2008: 3,5 %, 2009: 8,5 %, 2010: 3,2 %) anser att de inte fått detta. Två personer anser sig inte behöva stöd (2008: 5 personer, 2009: 6 personer, 2010: 1 person), och resterande del av de svarande vet inte.



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

Totalt antal svar: 29

En majoritet, 69 % (2008: 64 %, 2009: 56 %, 2010: 58 %) av de svarande upplever att kontakten med enheten har lett till en förändring till det bättre. 10 % (2008: 7 %, 2009: 22 %, 2010: 10 %) anser att kontakten inte har lett till någon förändring och ingen upplever att kontakten har lett till en försämring (2008: 4 %, 2009: 0 %, 2010: 3 %). Två, 7 %, uppger att det inte behövdes någon förändring. Resterande 14 % (2008: 14 %, 2009: 8 %, 2010: 29 %) vet inte.



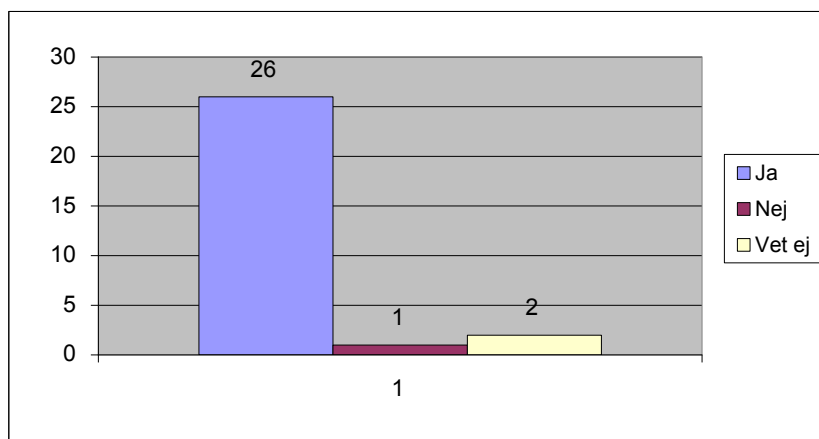
enheter

etsutövande

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

Totalt antal svar: 29

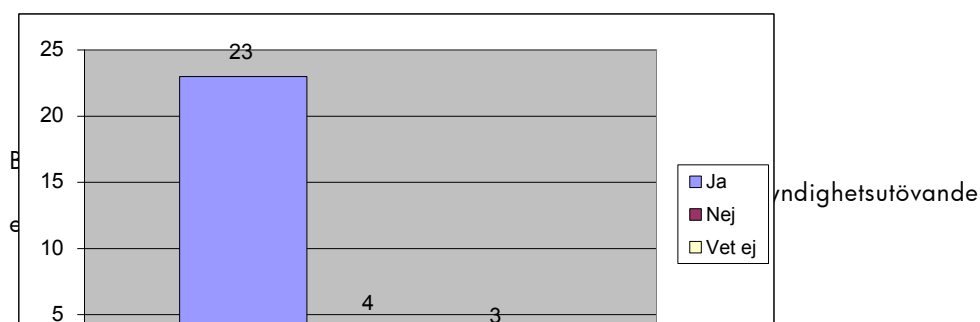
Nästan samtliga svarande, 90 % (2008: 86 %, 2009: 95 %, 2010: 93 %), vet varför utredningen har inletts. En person uppger att hon/han inte har fått besked om utredningsorsaken (2008: 0 personer, 2009: 0 personer, 2010: 0 personer) och två av de svarande, d v s 7 % (2008: 14 %, 2009: 5 %, 2010: 7 %), uppger att de inte vet om de fått besked.



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

Totalt antal svar: 30

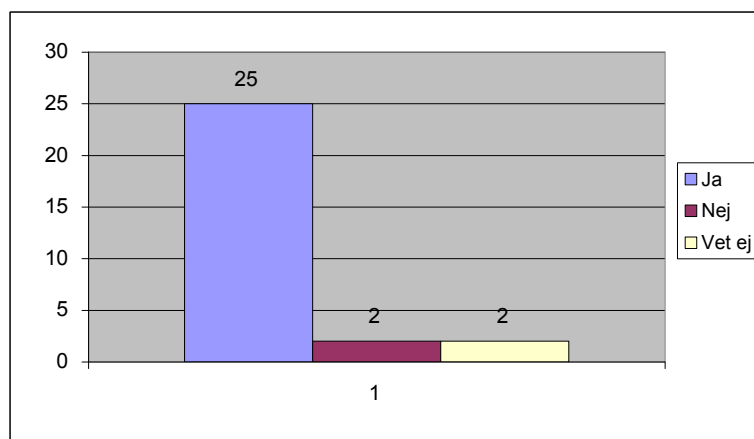
77 % (2008: 52 %, 2009: 57 %, 2010: 68 %) anser att de har fått besked om hur lång tid utredningen förväntas ta. 13 % (2008: 33 %, 2009: 29 %, 2010: 22 %) anser sig inte ha fått något sådant besked, och 10 % (2008: 15 %, 2009: 14 %, 2010: 10 %) vet inte om de fått besked om detta.



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

Totalt antal svar: 29

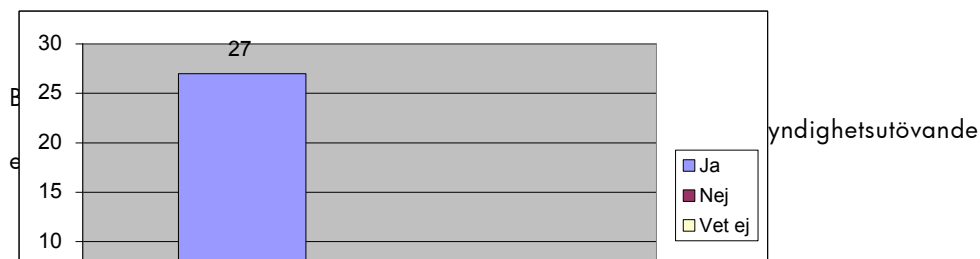
86 % (2008: 70 %, 2009: 93 %, 2010: 93 %) anser att de har fått information om hur utredningen går till. Två personer anser att så inte är fallet (2008: 4 personer, 2009: 6 personer, 2010: 1 person) och ytterligare två personer vet inte (2008: 4 personer, 2009: 7 personer, 2010: 1 person).



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

Totalt antal svar: 29

93 % (2008: 93 %, 2009: 73 %, 2010: 90 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får något problem. Resterande del av de svarande vet inte, 7 % (2008: 3,5, 2009: 13,5 %, 2010: 10 %). Ingen anger att de inte kan tänka sig ha kontakt med enheten igen (2008: 3,5 %, 2009: 13,5 %, 2010: 0 %) Till frågan framfördes även en rad kommentarer bland annat med beröm till enheten.



*Klienternas kommentarer:*

- "Mycket proffsigt bemötande. Lagom avvägning vänlig/officiellt"
- "Mycket bra handläggare, [namn borttagna]"
- "Jag har fått jättemycket stöd och hjälp av vänliga människor som visar att dom bryr sig"
- "Ringer alltid er själv"
- "Ingen utredning behövdes, därav svar vet ej på fr. 5,6,7"
- "Fråga 5-8 ej relevanta för oss"

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

*Det är bra som det är:*

- "Nej! De verkar proffsiga"
- "Vet ej tycker det är okej"
- "Nej"
- "Att det är lätt att nå handläggare per telefon"

*Kommentarer om förbättringar:*

- "Utredn. tar för lång tid innan man får hjälp"
- "Tätare samtal. Vid två handläggare bör det nog vara en kvinnlig & en manlig!"
- "Möta barnen, lyssna på vad barnen säger och hur kan hjälpa"
- "Jag har för det mesta (efter sommaren) träffat en själv, ni borde kanske träffa och prata med barnet/barnen mer. Jag har ju problem och kanske misstar mej när jag berättar om [namn borttaget]s behov."
- "Bra om man har barnfokus vid samtal, inte så mycket tekniska detaljer"

### **Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat men glömt? Om du kommer på något, var vänlig att lämna din synpunkt här:**

*Kommentarer:*

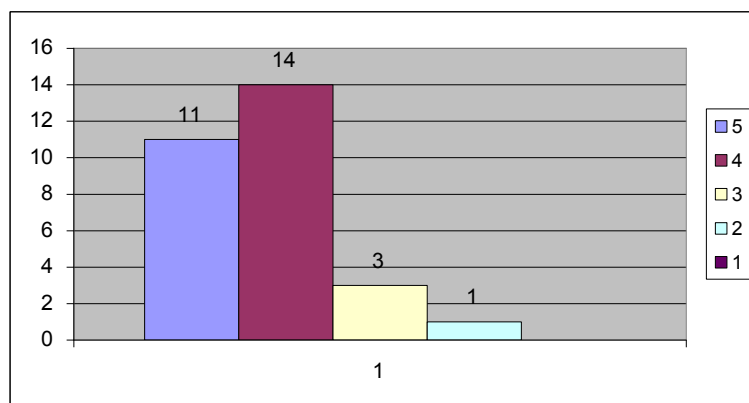
- "Nej" (två svar)



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

Totalt antal svar: 29

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 86 % (2009: 68 %, 2010: 73 %) betyget fyra eller högre. 10 % (2009: 19 %, 2010: 20 %) valde att ge en trea medan 4 % (2009: 13 %, 2010: 7 %) gav en tvåa eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 4,2 (2009: 3,8, 2010: 3,9).



### B. Svar från ungdomar

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2011	24	10	44 %
2010	42	18	43 %
2009	49	26	53 %
2008	24	16	64 %

### Inledande kommentar

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som tidigare år, d v s de ungdomar som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Svarsfrekvensen i årets undersökning är ungefär samma som föregående år, men antalet inkomna svar är i faktiskt antal betydligt färre. Därför påverkar enskilda svar den procentuella fördelningen betydligt mer än tidigare. Frågorna är i stort sett samma i alla årens undersökningar. De frågor som är tillagda är den slutgiltiga bedömnings-/betygsfrågan som tillkom 2009 samt fråga 10 som tillkom 2011.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

### Kort sammanfattning

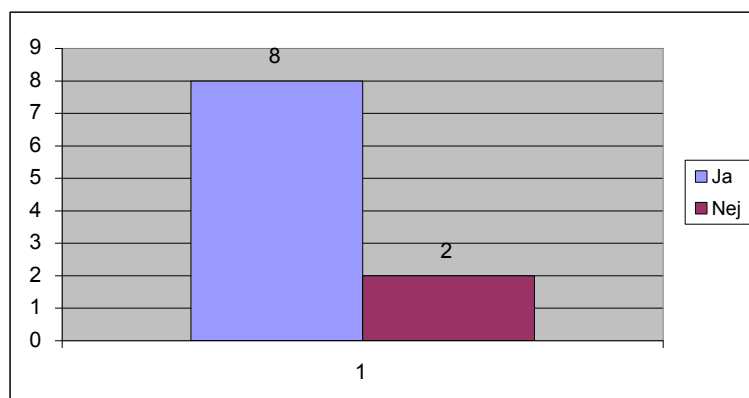
Överlag har enheten fått ett sämre resultat vad gäller ungdomarnas åsikter jämfört med tidigare år, detta ska dock inte övertolkas eftersom det i år endast var tio enkäter som lämnades in. Det finns dock en rad märkbara nedgångar som på fråga två där andelen som upplever att socialsekreteraren lyssnar på dem har gått från

94 % år 2010 till 60 % år 2011. Även på fråga tre om man fått vara med och bestämma var det 40 % som ansåg att så var fallet, jämfört med 67 % år 2010. Det genomsnittliga betyget har sjunkit från 4,2 år 2010 till 3,1 år 2011.

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

Totalt antal svar: 10

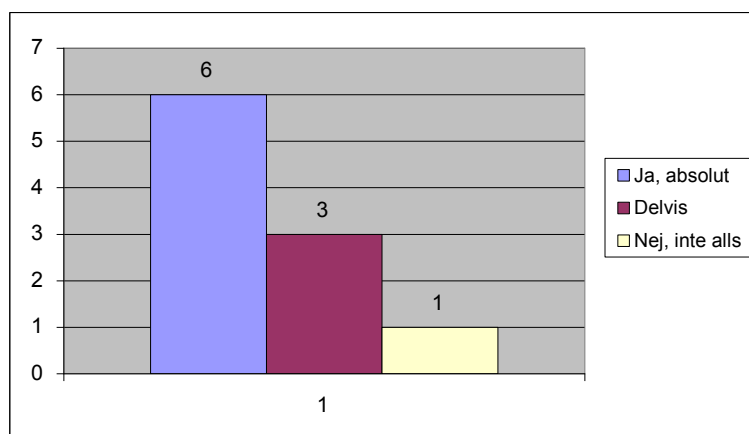
En majoritet av de svarande, 80 % (2008: 94 %, 2009: 88 %, 2010: 100 %), har förstätt varför de träffar en socialsekreterare. Resterande del av de svarande har inte förstätt detta (2008: 6 %, 2009: 12 %, 2010: 0 %).



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

Totalt antal svar: 10

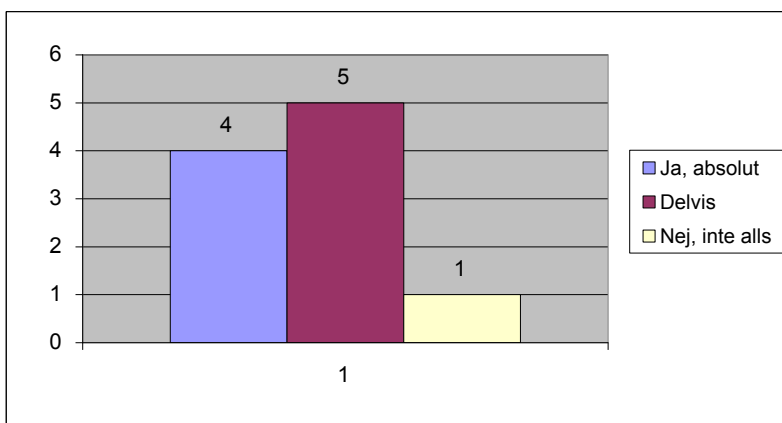
60 % (2008: 86 %, 2009: 76 %, 2010: 94 %) anser att socialsekreteraren lyssnar, medan 30 % anser att så bara delvis är fallet (2008: 14 %, 2009: 24 %, 2010: 6 %). 10 % av de svarande, d.v.s. en person, anser att så inte alls är fallet (2008: 0 %, 2009: 0 %, 2010: 0 %).



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

Totalt antal svar: 10

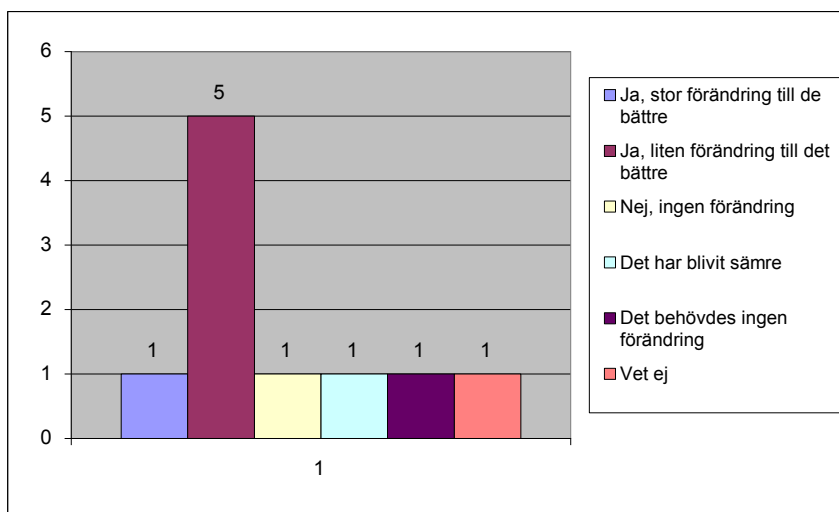
40 % (2008: 69 %, 2009: 61 %, 2010: 67 %) anser att man får vara med och bestämma helt och fullt, 50 % (2008: 31 %, 2009: 26 %, 2010: 28 %) upplever att de delvis får detta. En person, 10 %, upplever att han/hon inte alls får vara med och bestämma (2008: 0 %, 2009: 11 %, 2010: 5 %).



### Fråga 4. Har din situation förändrats?

Totalt antal svar: 10

60 % (2008: 75 %, 2009: 53 %, 2010: 61 %) anser att situationen har förändrats till det bättre. 10 % (2008: 0 %, 2009: 34 %, 2010: 17 %) upplever att det inte har blivit någon förändring och en person, 10 % (2008: 0 %, 2009: 0 %, 2010: 6 %) upplever att det har blivit sämre. Övriga 10 % vet ej.



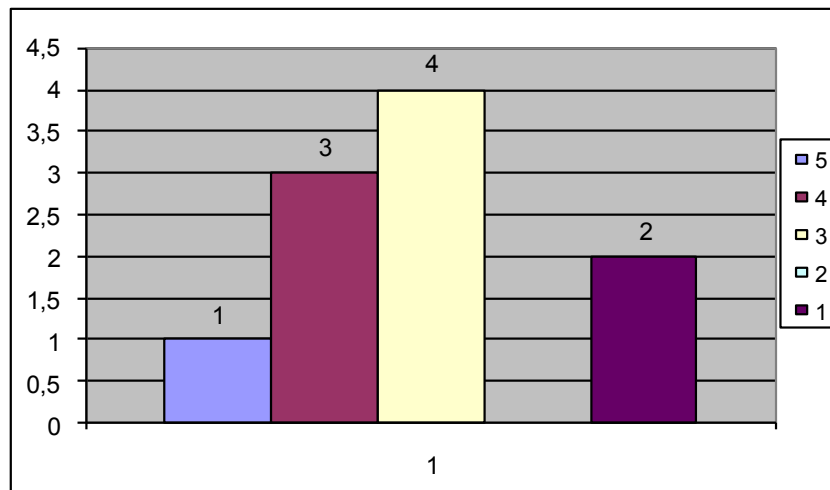
**Fråga 5. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt? Om du kommer på något, var vänlig lämna dina synpunkter här:**

*Ingen kommentar*

**Fråga 6. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar: 10

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 40 % (2009: 65 %, 2010: 83 %) betyget fyra eller högre och 40 % (2009: 26 %, 17 %) gav en trea. Två personer, 20 %, gav en tvåa eller lägre (2009: 8 %, 2010: 0 %) . Det genomsnittliga betyget blev 3,1 (2009: 3,8, 2010: 4,2).



**VUXENENHETEN**

**Inledande kommentar**

Årets brukarundersökning genomfördes på samma sätt som de senaste årens undersökningar, d v s de klienter som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda på vuxenheten eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2011	90	45	50 %
2010	78	40	51 %
2009	103	51	49 %
2008	133	49	38 %

Liksom vid tidigare undersökningar har inte alla svarat på samtliga frågor. I tabellerna nedan anges antal personer.

**Kort sammanfattning**

Brukarundersökning 2011

enheter

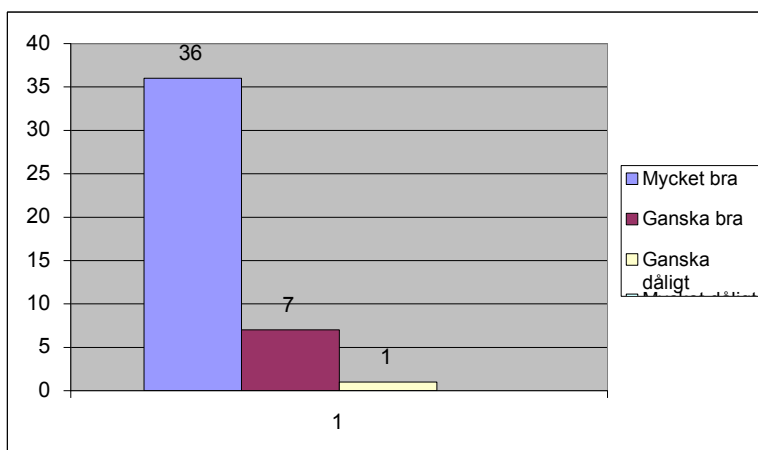
Myndighetsutövande

Resultatet från årets undersökning är påfallande likt tidigare års undersökningar och är mycket gott. Överlag kan man inte konstatera några stora förändringar i svarsfördelningen jämfört med tidigare år, utan det är framförallt marginella skillnader. Exempelvis känner 98 % att de fått eller delvis fått den uppbackning de behöver jämfört med 100 % år 2010 samt att 91 % tycker att behandlingsplaner och beslut är tydliga jämfört med 90 % år 2010. Enhetens genomsnittsbetyg har sjunkit något från 4,4 år 2010 till 4,2 år 2011.

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

Totalt antal svar: 44

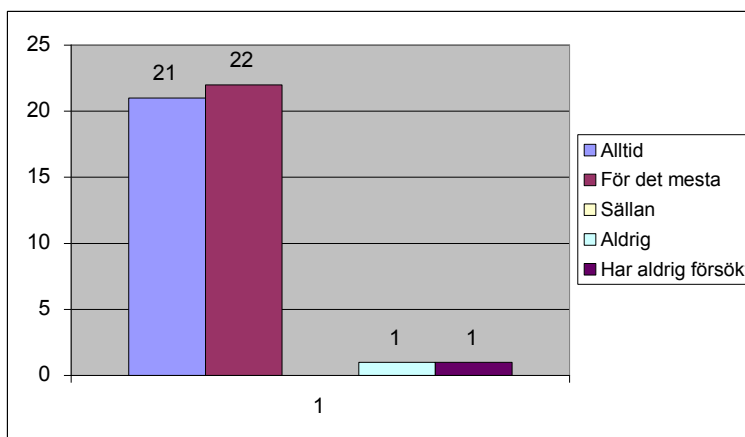
Nästan samtliga, 98 % (2008: 91 %, 2009: 100 %, 2010: 100 %), uppger att de blivit bra bemötta. En person, 2 % (2008: 4 %, 2009: 0 %, 2010: 0 %) uppger sig ha blivit ganska dåligt bemött.



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

Totalt antal svar: 45

Angående tillgängligheten anser 96 % (2009: 98 %, 2008: 92 %, 2010: 98 %) av klienterna att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare. 2 % uppger att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare om de behöver (2008: 8 %, 2009: 2 %, 2010: 0 %) och lika stor andel uppger sig aldrig ha försökt (2008: 0 %, 2009: 2 %, 2010: 3 %).



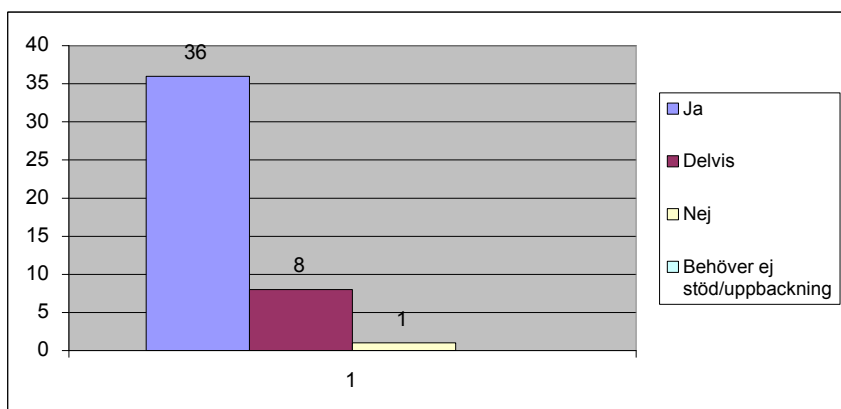
enhet

Myndighetsutövande

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

Totalt antal svar: 45

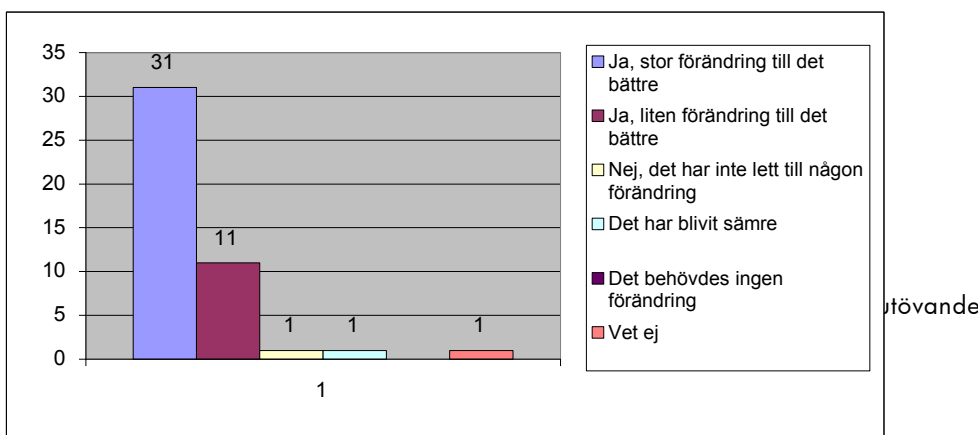
Vad gäller stöd och uppbackning anser 98 % (2008: 92 %, 2009: 98 %, 2010: 100 %) att de helt eller delvis har fått detta av sin handläggare. 2 % ansåg att de inte hade fått detta (2008: 8 %, 2009: 2 %, 2010: 0 %).



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

Totalt antal svar: 45

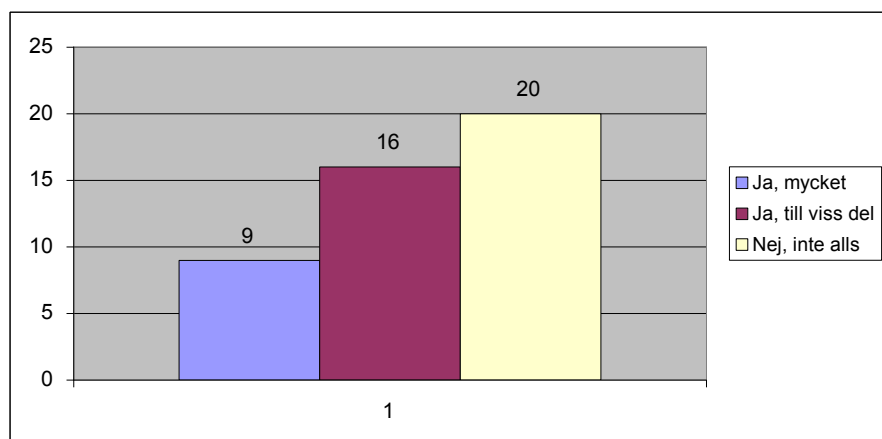
93 % (2008: 84 %, 2009: 88 %, 2010: 93 %) av klienterna anser att kontakten lett till förändring till det bättre. En person, 2 %, tycker inte att det blivit någon förändring (2008: 6 %, 2009: 4 %, 2010: 3 %) och en person, 2 %, (2008: 4 %, 2009: 4 %, 2010: 5 %) visste inte. En person, 2 %, upplever att det har blivit sämre efter kontakten med enheten (2008: 6 %, 2009: 4 %, 2010: 0 %).



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

Totalt antal svar: 45

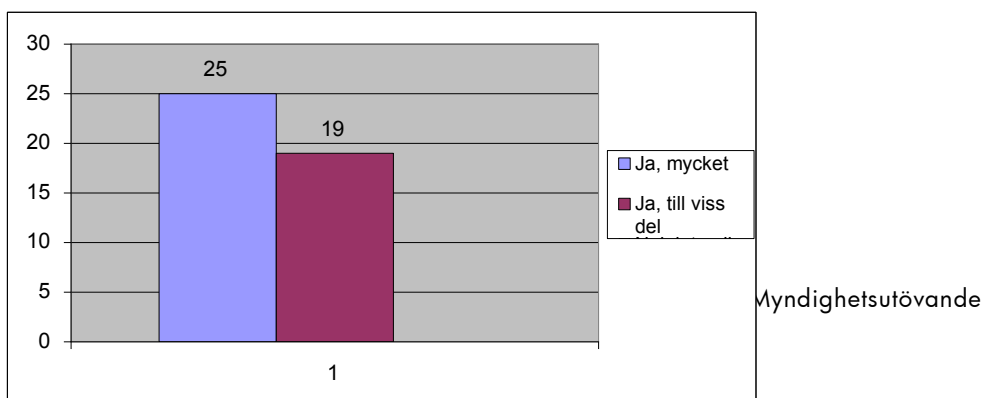
56 % (2008: 51 %, 2009: 70 %, 2010: 53 %) av de svarande klienterna anser att de har nytta av att man arbetar tillsammans med landstinget i samma lokaler. Resterande del har inte upplevt att de haft någon nytta av detta.



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

Totalt antal svar: 44

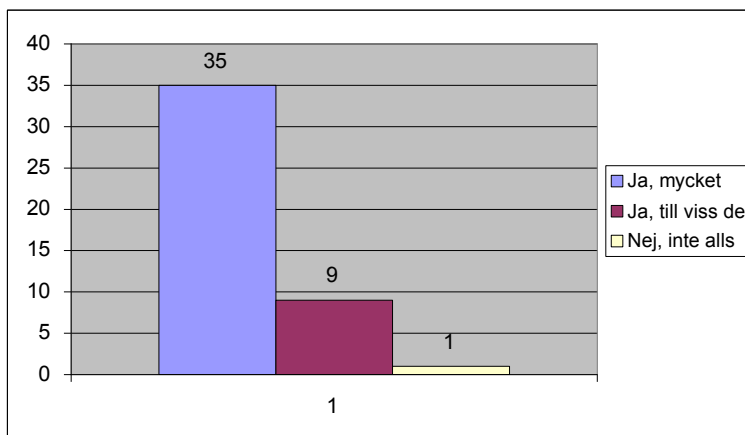
Samtliga svarande, 100 % (2008: 87 %, 2009: 94 %, 2010: 100 %), anser att de har haft inflytande över planeringen av insatserna.



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

Totalt antal svar: 40

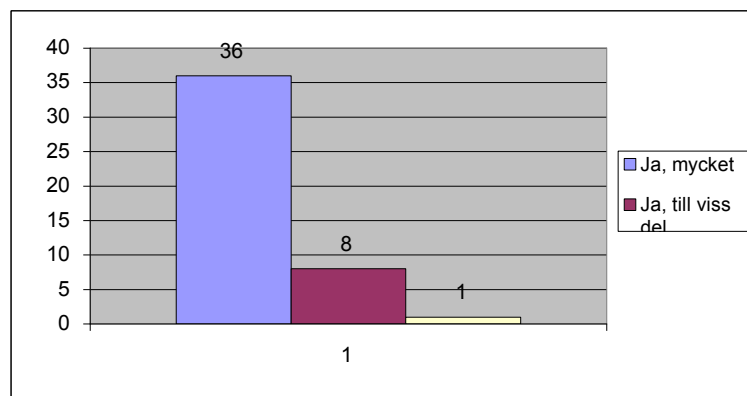
Avseende handläggarnas tydlighet med vad klienten kan förväntas få hjälp med svarar 98 % ”ja, mycket” eller ”ja, till viss del” (2008: 89 %, 2009: 98 %, 2010: 100 %). En person, 2 %, anser att handläggare inte alls har varit tydlig (2008: 11 %, 2009: 2 %, 2010: 0 %).



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

Totalt antal svar: 45

Beträffande tydligheten i förhållande till vilka krav som ställs på klienten anser 98 % (2008: 91 %, 2009: 98 %, 2010: 98 %) att kraven är mycket tydliga eller till viss del tydliga. En svarande, 2 %, upplever dock att kraven inte alls är tydliga (2008: 9 %, 2009: 2 %, 2010: 2 %).



Brukarundersökning 2011

Myndighetsutövande

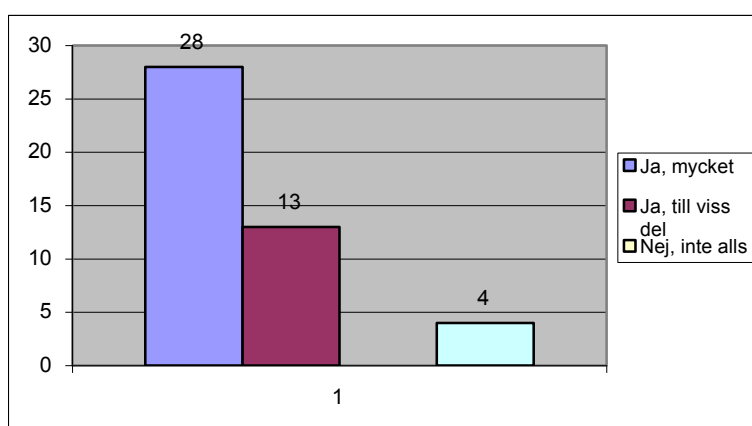
enheter



### Fråga 9. Är behandlingsplaner och beslut tydliga?

Totalt antal svar: 45

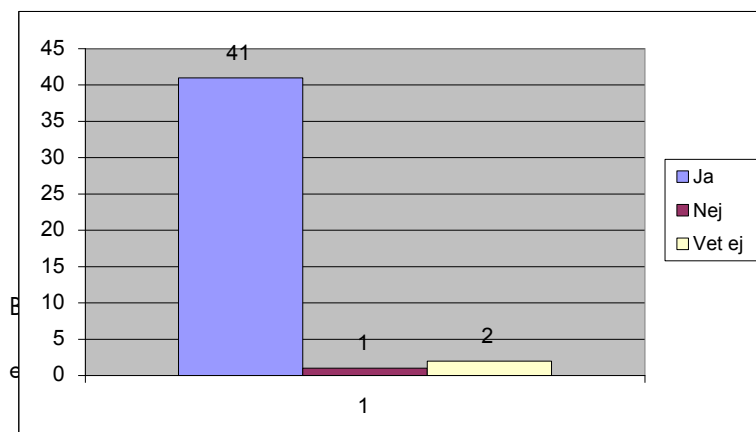
91 % (2009: 98 %, 2010: 90 %) av de svarande upplever att behandlingsplaner och beslut är tydliga (mycket eller till viss del). Ingen person tycker inte alls att de är tydliga (2009: 0 personer, 2010: 1 person) och fyra personer vet inte om de är det (2009: 1 person, 2010: 3 personer).



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

Totalt antal svar: 44

93 % (2008: 96 %, 2009: 90 %, 2010: 95 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem. En person kunde inte tänka sig detta (2008: 2 personer, 2009: 3 personer, 2010: 1 person) samtidigt som två personer inte visste (2008: 0 personer, 2009: 1 person, 2010: 1 person).



myndighetsutövande

*Klienternas kommentarer:*

- ”Bästa vård nånsin”
- "Jag blir bra bemött"
- "Allt kändes nattsvart tills jag träffade [namn borttaget] så det så."
- "[Namn borttaget] är guld"
- "Jo om det skulle behövas på något sätt"
- "Jag har sökt och fått hjälp och behandlingar som varit både bra och mindre bra. Ingenting som varit tillnärmelsevis så bra som den grupp jag nu går i (återfallsprev/bibehållande)"
- "Jag hoppas ej hamna där"
- "om jag skulle få drogproblem"
- "Jag har en dubbel-diagnos (alk. missbruk samt en kronisk psykosjukdom) och jag har fått hjälp för båda sjukdomarna på ett enkelt och smidigt sätt, men "förarbetet" har jag gjort själv, det finns fler sådana som jag"
- "Ja det kan jag men det beror helt och hållet på vem är handläggare man får. Vissa är mycket bra andra inte"
- "Vet inte vad jag ska kunna få speciell hjälp med, förutom att viss planering blir försvårad när jag inte kan uppfylla vissa krav"

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

*Det är bra som det är:*

- ”Fortsätt som innan"
- "Mer träningslägenheter"
- "Nej"
- "Inte vad jag kan komma på"
- "Nej inte vad jag kommer på"
- "Nej! Alla personer på vuxenheten jag haft att göra med har skötts så exemplariskt"
- "Inte som jag kan tänka nu"
- "Inte som jag kan se"

*Kommentarer om förbättringar:*

- "Nej . Möjligen hjälp vid flytt. Av tex flyttfirma"
- "Lyssna mer på mig och mina förslag, låt mig försöka"

- "För att människor inte blir vräkta från sina lägenheter varför inte ha ett brett samarbete med bostadsbolagen om vilka människor som ligger i riskzonen att bli vräkta"
- "Bättre kontakt när man är på famhem, behandlingshem planering hem"
- "Samtal stöd om det skulle behövas"
- "Vuxen barn vecka"
- "Vet ej, kanske att man skall ha ökad kontakt med psykiatrin (sam-ordning)"
- "mer pengar till mig"
- "Fältarbete som förr i tiden då det kan vara svårt att formulera sej tydligt på handläggarens kontorstid"
- "Pegagogtv. Empati än 2 stora minus"
- "Att vi åxå är människor"
- "Att alltid vara tydlig i prat och skrift många förstår inte vad som krävs av den. VIKTIGT Bättre samarbete mellan försörjningsstöd och er på vuxengruppen, den fungerar för dåligt speciellt från försörjningsstöd"
- "Sysselsättning dag behövs mer"
- "Ja när klienten råkar lägga fram en hyfsad planering så verkar den inte tas nån notis om!"
- "Ja kanske man eller jag är mycket noga med att va som alla andra"

## **Fråga 12. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?**

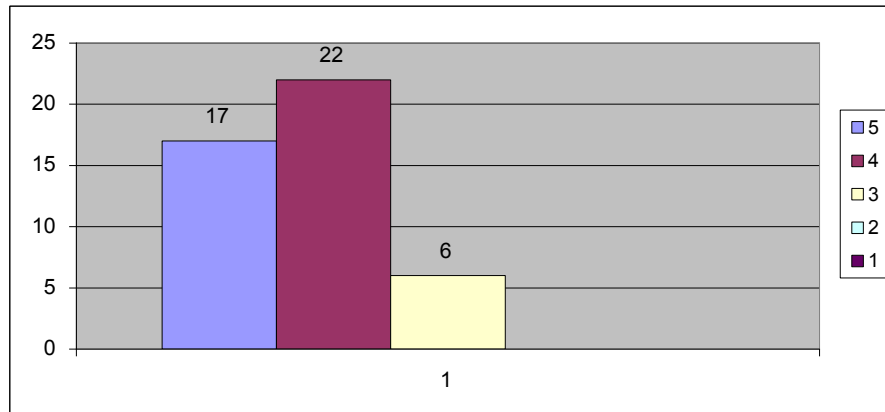
### *Kommentarer*

- "Jag tycker vuxenenheten är bra och frågar väldigt utförligt"
- "Hur det funkar med ens handläggare"
- "Man kanske borde ta upp något om klienternas nätverk, anhöriga m.m. och se om dom är beredda att vilja hjälpa till på vägen mot tillfrisknandet"
- "Har blivit erbjuden att pröva droger! Av en av era anställda! Vågar inte tjalla men ni ska veta å borde drogtesta all personal"
- "Hur mycket är jag missnöjd med"
- "Ja mitt tredje namn"
- "Men jag tror inte alla får samma hjälp"

## **Fråga 13. Om du skulle sätta betyg på vuxenenheten – vilket skulle de bli? 5 = Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar: 45

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 38 % (2009: 49 %, 2010: 51 %) av de svarande en femma, 49 % (2009: 29 %, 2010: 39 %) gav en fyra och 13 % (2009: 19 %, 2010: 10 %) gav en trea. Ingen gav två eller lägre (2009: 3 %, 2010: 0 %). Det gav ett genomsnittsbetyg på 4,2 (2009: 4,3, 2010: 4,4).



## BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2011	254	112	44 %
2010	100	48	48 %
2009	86	32	37 %
2008	101	45	48 %

### Inledande kommentar

Årets brukarundersökning skickades ut till de klienter inom funktionsnedsättning som bedömdes ha förmåga att svara på enkäten, utskicket gjordes till deras hemadresser med ett förfrankerat kuvert bifogat. Tidigare år har de klienter som biståndsbedömarna/socialsekreterarna träffat fått en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Tidigare år har även personer med socialpsykiatriska insatser ingått i undersökningen, men på grund av en central brukarundersökning riktad till denna målgrupp genomfördes i stort sett samtidigt utelämnades målgruppen från årets undersökning. Detta gör att det inte blir relevant att jämföra årets resultat med tidigare års resultat, då svarsgruppen inte är densamma.

I tabellerna nedan anges antal personer.

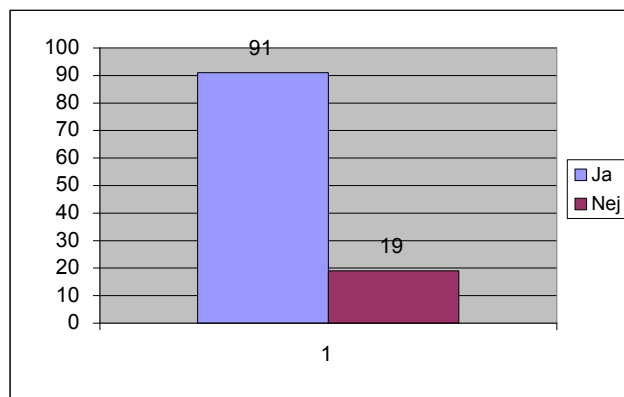
### Kort sammanfattning

Någon korrekt jämförelse med tidigare års undersökningar är inte möjlig att göra då detta års undersökning till skillnad från tidigare år är en totalundersökning för endast en grupp av enhetens klienter. Det genomsnittliga betyget är 3,9.

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

Totalt antal svar: 110

83 % av de svarande vet vem deras handläggare är, medan resterande 17 % inte gör det.



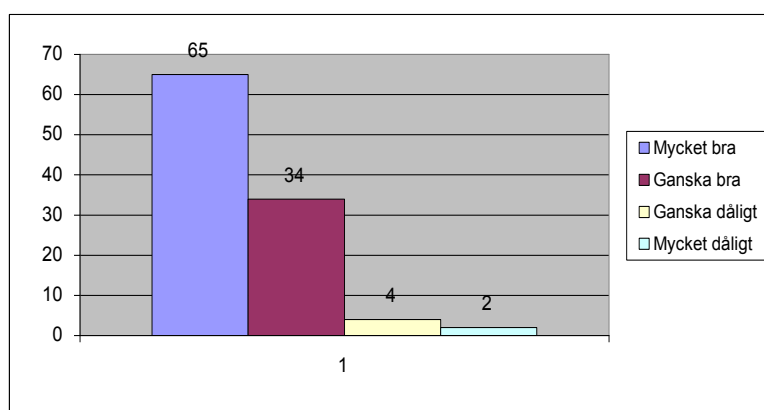
*Klienternas kommentarer:*

- Ingen har informerat mig!"
- "Bytte nyligen" "
- "Vilken handläggare? Finns fyra med varsitt ansvarsområde"

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

Totalt antal svar: 105

Nästan samtliga svarande upplever, 94 % att de får ett mycket bra eller ganska bra bemötande av sin handläggare. Resterande del, 6 %, anger att de har blivit ganska eller mycket dåligt bemötta av sin handläggare.

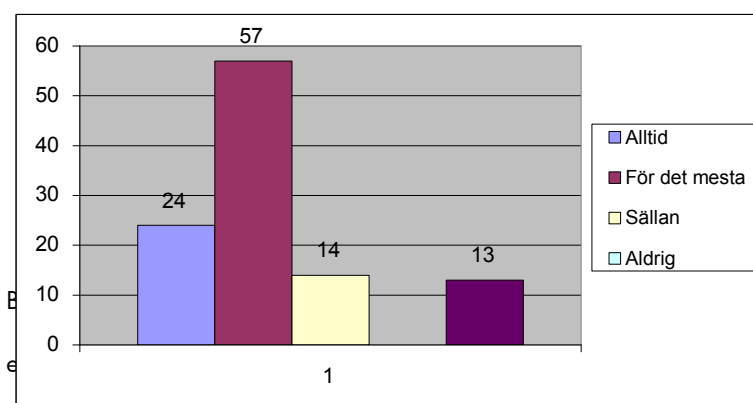
*Klienternas kommentarer*

- "Jag har aldrig träffat henne"
- "Jag vet ej"
- "Ej träffat handläggare"
- "Handläggaren har aldrig kontaktat mig (nuvarande). Tidigare handläggare träffat i en kvart på sjukhus när jag var väldigt sjuk, sedan inte mer. Slutade hos er."

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

Totalt antal svar: 108

75 % av de svarande uppger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare när de behöver. 13 % uppger att de sällan kan nå sin handläggare om de behöver. Resterande del, 12 %, har aldrig försökt.



myndighetsutövande

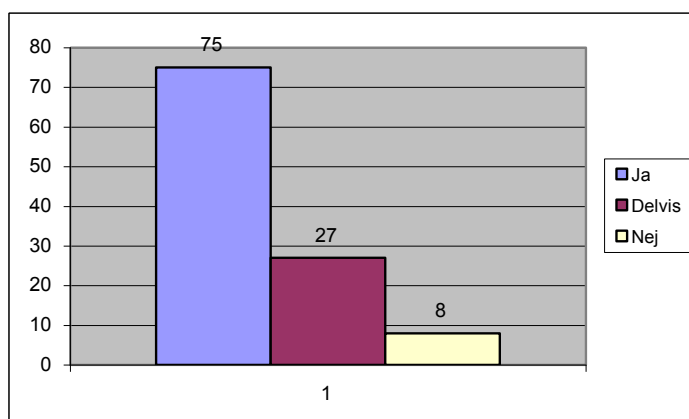
#### Klienternas kommentarer

- "Man måste ju vara upptagen ibland"
- "Personalen sköter kontakten"
- "Ang [namn borttaget] så ringer hon alltid upp. Ang. [namn borttaget] så får man aldrig kontakt. Hon ringer inte upp. Jag fick vänta på min höjning från juni 10- feb 11=90 kr"
- "Har ej telefonnummer"

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

Totalt antal svar: 110

En majoritet av de svarande, 68 %, är nöjda med den information och vägledning de har fått av sin handläggare. 25 % av de svarande är delvis nöjda medan 7 % inte alls är nöjda.



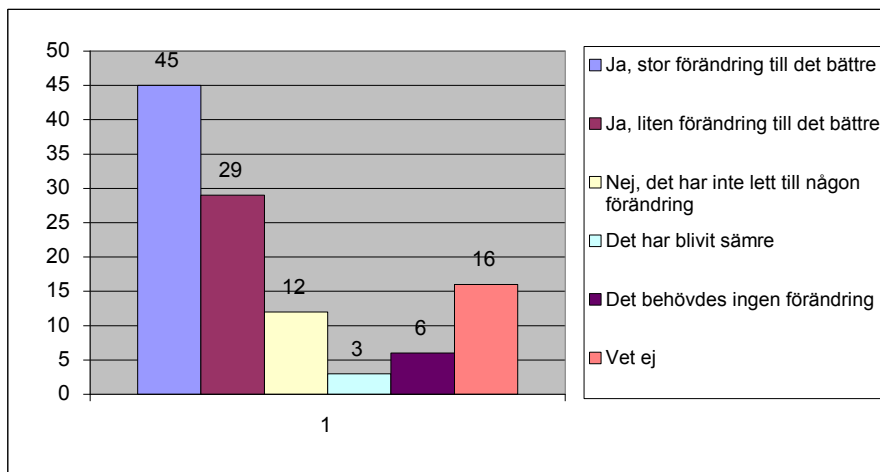
#### Klienternas kommentarer

- "Handläggaren lämnar information per mail. Beställaren kan inte läsa dem eftersom han inte har internetuppkoppling"
- "Ingen information överhuvudtaget"
- "minskning av ledsagartid"
- "Mycket nöjd ang kommunalt bostadsbidrag, delvis angående hemtjänst"

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

Totalt antal svar: 111

67 % av de svarande anser att beslut/insats/kontakt har lett till förbättring. 11 % upplever att det inte har lett till någon förändring och 3 % tycker att det blivit en försämring. 5 % ansåg inte att det behövdes någon förändring och 14 % vet inte.



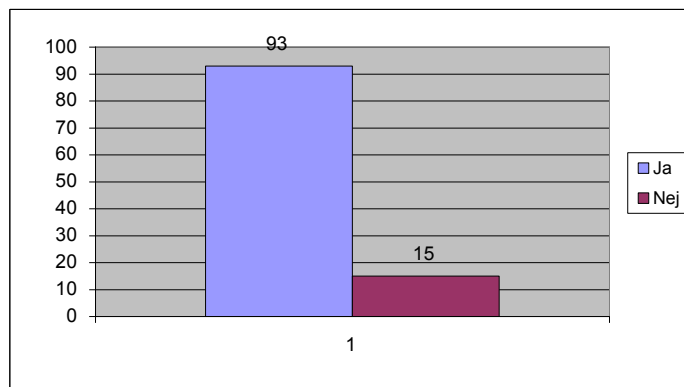
#### Klienternas kommentarer

- "Kontakten mellan handläggare och hemtjänsten fungerar dåligt"
- "Att det blivit lite bättre beror dock ej på biståndshandläggaren utan på enheten för ekonomiskt bistånd"

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

Totalt antal svar: 108

De flesta av svarande, 86 % vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet, resterande del vet inte detta.





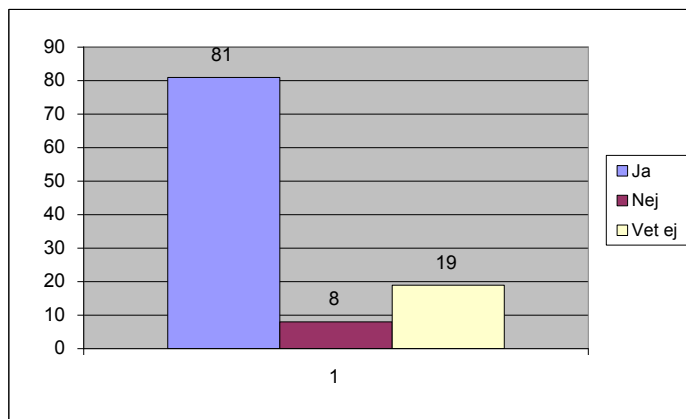
### Klienternas kommentarer

- "Väntar på nytt"
- "Men får inte det trots påpekande till min hemtjänsttjej (kontaktperson). Då blir hon sur och tar det som kritik. Senast imorse"

### Fråga 7. Får du den hjälpen?

Totalt antal svar: 108

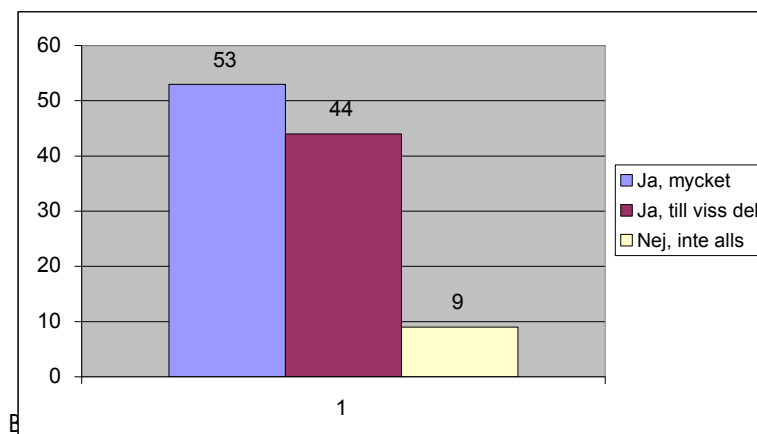
En majoritet av de svarande, 75 % har svarat att de får den hjälp de ska få enligt beslutet. En person, 7 %, anser sig inte fått denna hjälp och resterande vet ej.



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

Totalt antal svar: 106

50 % anser att handläggaren är mycket tydlig med vad den svarande kan förvänta sig hjälp med, medan 42 % anser att så delvis är fallet. Resterande 8 % anser att handläggaren inte alls är tydlig med detta.



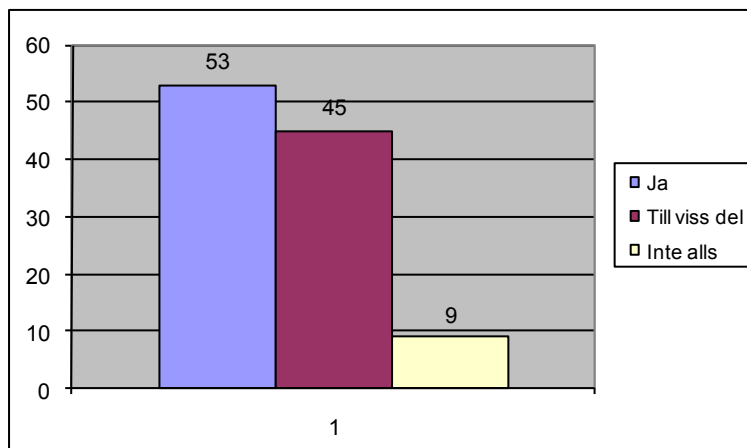
### Klienternas kommentarer

- "Inte pratat med den nya 'än"
- "Har aldrig kunnat nå någon biståndshandläggare"
- "Får ej alltid det som är utlovat"

### Fråga 9. Har du inflytande över beslut som fattas?

Totalt antal svar: 107

Bland de svarande ansåg cirka 50 % att de har inflytande över de beslut som fattades. 42 % angav att de hade inflytande över dessa beslut till viss del medan resterande 8 % angav att de inte alls hade något inflytande.



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

Det är bra som det är:

- "Den är bra"
- "Inte vad jag kan komma på just nu"
- "Ni vet nog mer det än jag, lycka till med att göra så helt rätt ni känner att ni kan göra för folket i fråga"
- "Allt är bra"
- "Allt är bra"
- "Nej ni är bra tycker jag"
- "Jag tror inte"
- "Inget vi har märkt hittills"
- "I det ärende som jag varit i kontakt med er har det fungerat bra. Tack!"

- "Inte än så länge"
- "Nej det är bra"
- "Det går bra hittills"
- "Vet ej, tycker att det funkar bra."

#### *Kommentarer om förbättringar:*

- "Alla handläggare kan inte tala teckenspråk! Finns många döva med funktionsnedsättning bor i Stockholm och har LSS också. Dem vill kontakt med handläggare själv men handläggare kan inte teckenspråk. Det är mycket viktigt att kommunicera med döva då handläggare måste KAN teckenspråk!"
- "Helhetsperspektivet. Att vara handikappad och vara ensamstående förälder. Svårt hitta insatser som funkar. Städhjälpen är en katastrof. Att välja utförare är en djungel. Mer besvär än frihet"
- "Tydligare riktlinjer så jag vet om det är rimliga önskemål. Nu vet jag först när beslutet kommer vad jag får hjälp med av det jag önskade"
- "Mkt förändringar vilket inte är bra för personer med kognitiva funktionsnedsättningar förstå att vi kommunicerar annorlunda"
- "Ja, ni pratar om vad som är sant för de mänskliga rättigheterna"
- "Någon gång under året borde man ha ett uppföljningssamtal med bist. handläggare"
- "Det är ju inte er det är fel på, utan de som ska utföra arbetet! I mitt fall Hemtjänsten - Hägersten, de har antagligen för lite personal och framförallt oerfaren personal. Den erfarna personalen sägs upp verkar det som man får i princip vem som helst. Många av de unga är mkt trevliga, medan andra tyvärr är nonchalanta och okunniga. I somras när jag hade mkt hjälp var jag tvungen att tala om hur man städar en toalett, lagar mat etc. Det verkar också som den administrativa sidan fungerar mkt dåligt. Den ena personen får inte veta vad den andra gör. Våldigt mkt blir fel. Jag är medvetet om att detta i hög grad är en politisk fråga, jag anser att hemtjänstens arbete är mkt viktigt och att de som utför den ska ha både kompetens, utbildning och ordentligt betalt! Det är inte roligt att som jag låg svårt sjuk i somras, behöva påpeka varje gång hur viktigt det är med t.ex. tvätta händerna innan man bötjar med matlagning. Jag vet inte hur pass mkt biståndsbedömare har inflytande eller ansvar för detta, men ett är säkert i . Det spelar ingen roll hur bra jobb han/hon gör som sedan själva utförandet inte fungerar. Jag förstår att det inte var det här svaret ni önskat, men det behöver påpekas"
- "För många utövare! Alla skriver så fint. Lovar runt och håller tunt. Omöjligt att välja. Bättre med kvalitet än kvantitet. Och koll på vart pengarna tar vägen. Finns det någon kvalitetskontroll? Brukarna kan inte göras ansvariga för detta, kvalitetssäkring.
- "Bättre uppföljning av utlovade insatser, tider, kravprofiler på utföraren, utvärdering av utföraren som bör vara offentlig för då jag ska kunna göra ett bättre val"
- "Följ upp besluten"
- "Boka in en regelbunden träff med [namn borttaget] för att ställa frågor om vad som han vill ha hjälp med (skrivet av [Namn borttagets] mamma)"

- "Bättre information om vad man har rätt till tex i mitt fall bla kommunal bostadsbidrag"
- "Ställ krav på politikerna om ökade resurser för att få utbildad personal (baskunskaper inom vård och omsorg) vilket även kräver högre löner.
- "Jag vill ha brev hem om min handläggare som slutar och vem som kommer istället"
- "Handläggaren kunde kontakta mig i alla fall en gång"
- "Ringa och säga när det byts LSS handläggare!"
- "Jag har nyss fått en ny handläggare, vore bra om hon tog sig tid att träffa mig, som en rutinmässig åtgärd vid byte"
- "Hur gärna av er, för att stämna av att allt funkar. Har förståelse för tidsbrist men det skulle vara värdefullt"
- "Ja om beslutet görs att handläggaren kommer och hälsar på några gånger"
- "Allt e bra men det går så långsamt det som, men saker tar tid och säger min handläggare"
- "Behöver mer tid att förklara beslutet. Mer personlig dialog med handläggarna"
- "Att skicka ett visitkort, så vi kan få hjälp att minnas vem som är handledare och vad som sagts"
- "En bättre kontakt t.ex. bli uppringd då och då för att se hur det går"
- "Min dator"
- "Informera om ni kommer flera och inte två handläggare med olika ärenden de kan bli missförstånd då"
- "Svårt att komma i kontakt med handläggare ibland"
- "Fler möjligheter att välja annat boende"
- "Att bli inte så misstänksam vid de första mötte, man mår så dålig och är inte lätt att söka hjälp"
- "Bli givmildare. Nej"
- "Personligt bemötande"
- "Tvättdagar kunde säga till i förväg"
- "Vad för slags handikapphjälp kan man söka t.ex. för bättre anpassning i kök och hall?"
- "Respektera när man ej orkar prata mer t ex möten, telefon"
- "Har gått med rullator i över 12 år och jag kommer aldrig ut. Bara till läkare"
- "Anställ fler som [namn borttaget]"
- "Jag förstod inte vem/vilka inom kommunen undersökningen gällde. Hade uppskattats om detta varit mer tydligt Mer konkret info om att det gällde LSS-handläggare som beviljarboendestöd, dagligverksamhet. Fick hjälp denna gång av arbetskonsult från Steget Framåt"
- "Berätta mer om vad det finns för andra möjliga insatser/hjälp"
- "Inte ta för givet att familj/släkt kan ställa upp och ta vissa hjälpinsatser"
- "Tvätta fönstrena"
- "Lite mer formellt mellan handläggare och gruppboenden vore bra. Viktigt att kolla att beslutet följs för brukarens skull och för brukare som inte kan föra sin egen talan"

## Fråga 11. Är det något annat vi borde ha frågat men glömt?

*Det är bra som det är:*

"Kommer inte på något"

"Vet ej men jag är så tacksam för att ja få den stöd jag behöver"

"Nej det är det inte"

"Fortsätt va så bra ni helt rätt kan va. Min hemsida förklarar så bra. Kan känner jag kan nu helt rätt ok."

"Det vet jag inte"

"Nej allt är bra"

*Kommentarer om förbättringar:*

"Efterlyser fråga om kommunikationen med er i telefon etc. Vissa blanketter etc kan vara svåra att fylla i och otydliga"

"Svåra blanketter att förstå, texten svår svårt att förstå var enkäten kommer ifrån"

"Hur jag trivs i min grupp"

"Svårt att svara på frågan om man inte vet vems ens handläggare är"

"Att aldrig köpa gammalt bröd kanellängd för halva priset"

"Jag ringde en handl.en tre eftermiddag på förvaltningens telenr, hon svarade på sin mobil och kände sig störd på sin fritid????"

"Info om fonder m.m"

"Handläggarna byts ofta, det tycker jag inte om det blir ingen kontinuitet"

"Min har just slutat, Minns inte vem jag har istället svara om den gamla"

"Fler frågor kring uppföljning och kontrollerar beslut och insatser fullföljts"

"Hur mycket ni har rätt att berätta om mina diagnoser för hemtjänst etc. Hur mycket jag anser ska stå i journal, eftersom det blir tillgänglig till fler än biståndshandläggaren"

"Dåliga svarsalternativ på frågorna, från fråga 7"

"Ja att skriva ned vad personalen ska göra för annars gör det inte"

"Städpatrullerna FÅR inte lyfta mattor och möbler vilket gör att det aldrig blir ordentligt städat då jag har katter som hårar och en krypande son. Istället reser min mamma 30 mil för att hjälpa oss. Hemtjänst gör heller inte annat som fäster hyllor som ramlat ner eller lagar enklare grejer. Gratisfixartjänsten som finns erbjuds bara gamla"

"Förbättring i varje aspekt och att kontakten är enklare och snabbare"

"Det ska vara lätt att välja utövare! Nu har man inget att gå på. Tomma ord (förväntade standardfraser). Alla vill vara med och dela på kaka känns det som"

"Man bör inte behöva kämpa för att få behålla det som finns tidsobegränsade domslut om"

"Personalen (assistenterna) på fältet!"

"Ingen frågar mig hur jag mår någonsin och varför jag behövde larm överhuvudtaget"

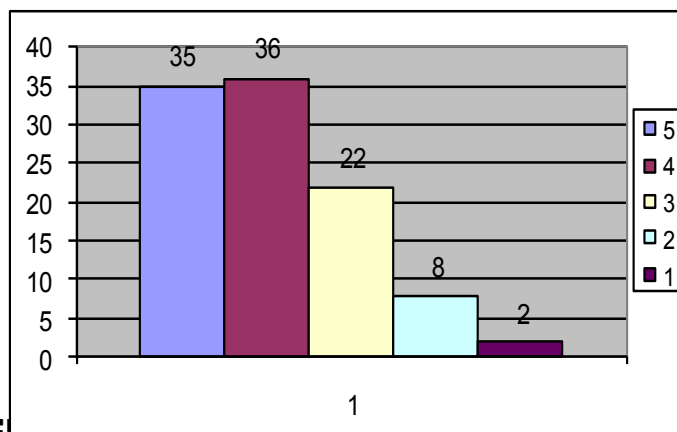
"Mina biståndshandläggare slutar den 15:e maj skulle gärna bli introducerad till den nya i god tid"

## Fråga 12. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle det bli?

**5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar: 103

Undersökningen avslutades med att brukarna fick göra en slutgiltig bedömning av verksamheten där 69 % gav verksamheten en fyra eller högre. 21 % av de svarande valde att ge verksamheten en trea, 10 % gav verksamheten en tvåa eller lägre. Det genomsnittliga betyget för verksamheten blev 3,9.



### Ekonomiskt bistånd

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2011	458	179	39 %
2010	460	179	38 %
2009	86	26	30 %
2008	127	127	58 %

### Inledande kommentar

Likt 2010 års undersökning skickades enkäterna ut till samtliga klienters hemadresser, till skillnad från undersökningar 2008 och 2009 då enkäter delats ut till dem som socialsekreterarna träffat under en specifik månad. Detta har medfört att det finns betydande skillnader mellan åren i antalet svarande, framförallt mellan 2009 och 2010, vilket påverkar jämförelserna. Således bör man ha i åtanke när man studerar resultatet att jämförelserna kan ge en något missvisande bild.

Svarsfrekvensen är dock fortfarande relativt låg, något som gör att även årets resultat i sig är osäkert. Många har valt att inte svara och nitton enkäter returnerades till förvaltningen med uppgifter om felaktig adress/avflyttad (gäller till stor del bostadslösa klienter). En del personer har heller inte svarat på samtliga frågor.

I tabellerna nedan anges antal personer.

### Kort sammanfattning

Resultatet från årets undersökning liknar förra årets undersökning. Överlag är årets resultat är något bättre än förra årets. Ett något sämre resultat visas dock vad gäller om de som fick avslag förstod varför, där andelen som förstod sjunkit från 60 % år 2010 till 57 % år 2011. Samtidigt ska man notera att det var färre som svarande på denna fråga jämfört med förra året, vilket troligen påverkat resultatet.

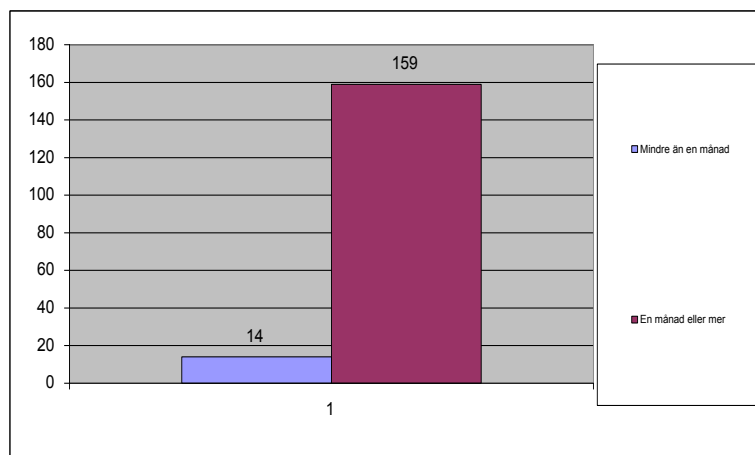
I övrigt är resultatet likvärdigt eller bättre än det från förra året. Andelen som känner att de får uppbackning från sin handläggare har ökat till 38 % från 32 % år 2010 och en större andel anser att kontakten med enheten har lett till en liten eller större förändring till det bättre (45 % jämfört med 41 % år 2010). Något fler anger att de har blivit ganska bra eller mycket bra bemötta (70% jämfört med 67 % år 2010). Andelen som anger att de fått svar inom 5-10 dagar på sin ansökan har ökat från 45 % år 2010 till 51 %.

Det genomsnittliga slutbetyget för enheten har ökat, från 2,9 år 2010 till 3,1 i årets undersökning. Noteras kan att spridningen i skalan 1-5 är betydligt större än för övriga enheter.

## Hur länge har du haft kontakt med enheten

Totalt antal svar på frågan: 173

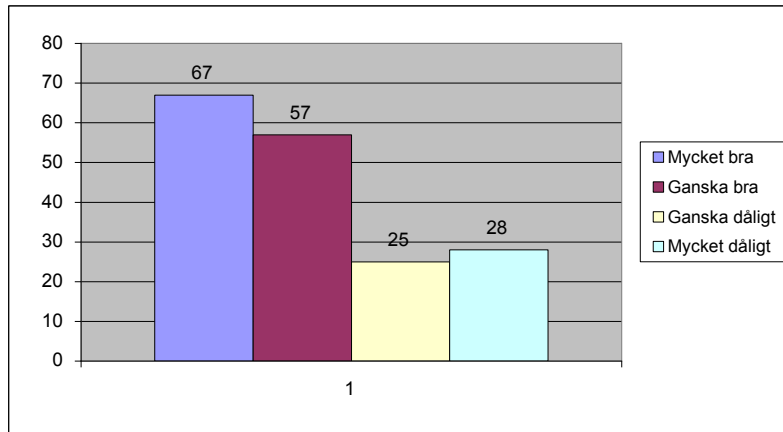
Bland de svarande var det en merpart, 92 % (2010: 92 %), som hade haft kontakt med enheten i en månad eller mer. Resterande del hade haft kontakt med enheten i mindre än en månad. (Frågan fanns inte i 2008 och 2009 års undersökningar)



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

Totalt antal svar på frågan: 177

70 % (2008: 95 %, 2009: 95 %, 2010: 67 %) tycker att de blivit bra bemötta av sin handläggare. 14 % (2008: 3 %, 2009: 0 %, 2010: 14 %) av de svarande angav att de hade blivit ganska dåligt bemötta, medan 16 % (2008: 2 %, 2009: 5 %, 2010: 19 %) angav att de hade blivit mycket dåligt bemötta av sina handläggare.



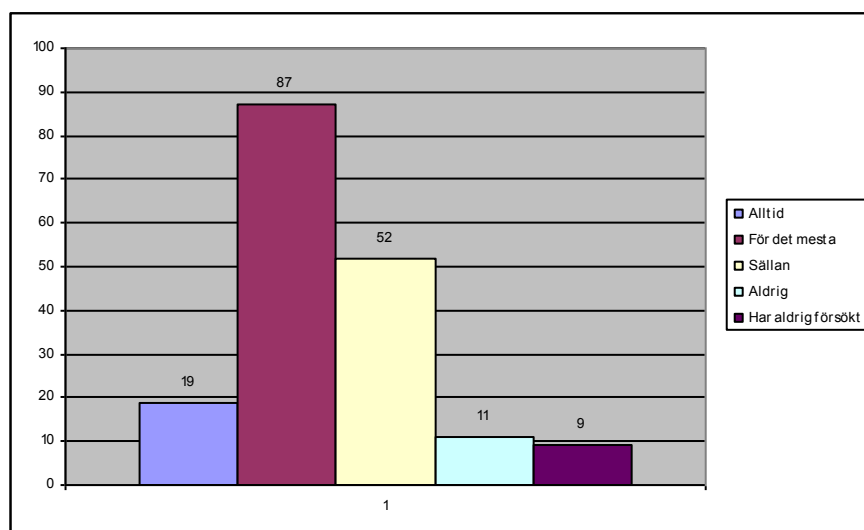
#### Kommentarer:

- "maktmissbruk"
- "Beror på vilka tider det är"
- "För närvarande har jag bara bra sådana. Har haft kontakt med soc i ca 35 år och aldrig haft någon riktig hjälp. Föräns nu, det tar för lång tid"
- "Har aldrig träffat mina två senaste handläggare? Söker ju bara komplettering"

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

Totalt antal svar på frågan: 178

60 % (2008: 80 %, 2009: 54 %, 2010: 59 %) anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare vid behov. 35 % (2008: 20 %, 16 %, 2010: 39 %) ansåg att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare. Resterande del av de svarande, cirka 5 %, hade aldrig försökt (2008: 23 %, 2009: 29 %, 2010: 2 %).





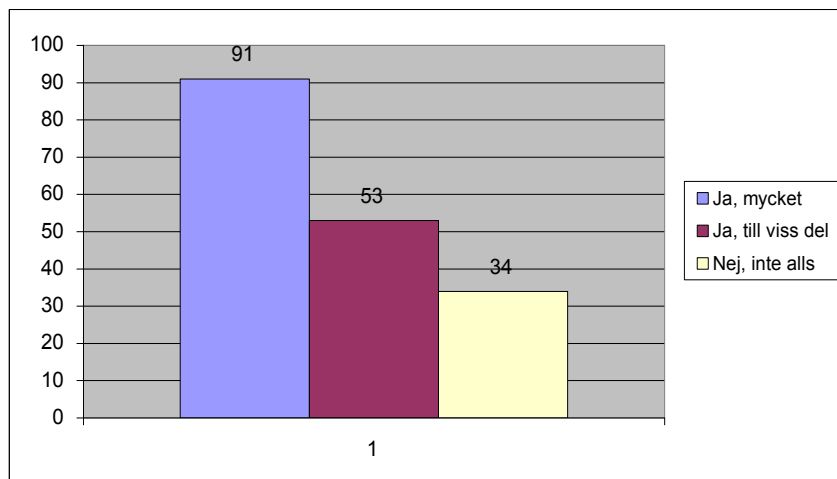
*Kommentarer:*

- "total avsaknad av empati"
- "Beror på vem jag har"

**Fråga 3. Är handläggaren tydlig med vad som krävs av dig?**

Totalt antal svar på frågan: 178

Angående handläggarens tydlighet vad gäller kravet på den enskilde så ansåg 51 % att handläggaren är mycket tydlig (2008: 73 %, 2009: 83 %, 2010: 41 %) och 30 % anser att handläggarna är det till viss del (2008: 25 %, 2009: 13 %, 2010: 37 %). 19 % upplevde att handläggaren inte alls är tydlig med vad som krävs (2008: 2 %, 2009: 4 %, 2010: 22 %).

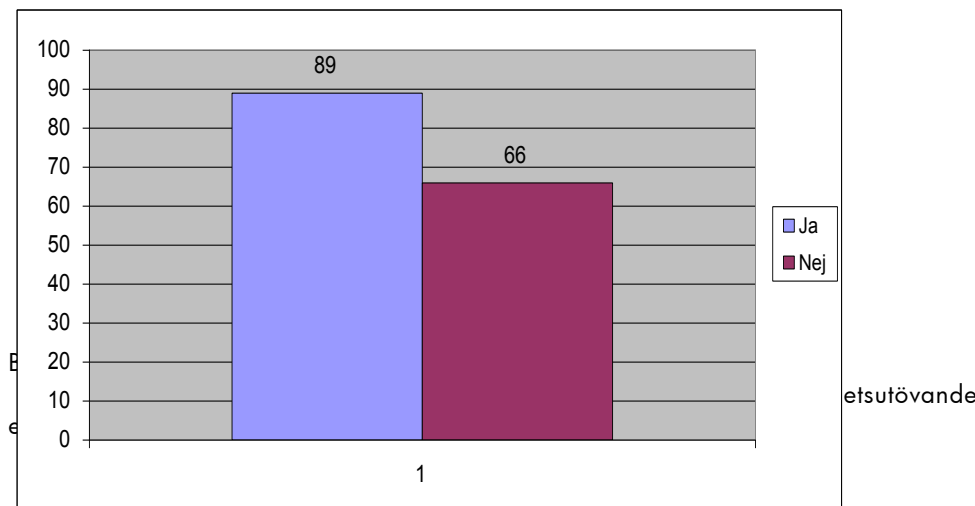
*Kommentarer:*

- "ointresserad av att ens återkoppla, brev, mail, telmed."

**Fråga 4. Om du fått avslag på din ansökan om ekonomiskt bistånd – förstod du varför?**

Totalt antal svar på frågan: 155

57 % (2008: 65 %, 2009: 46 %, 2010: 60 %) uppgav att de hade förstod varför de hade fått avslag på sin ansökan. Resterande del, 43 % (2008: 35 %, 2009: 53 %, 2010: 40 %), hade inte klart för sig varför de hade fått avslag.



*Kommentarer:*

"2 gr på 1 år skriftligt- resten ingenting då skriftliga avslag krävs"

"tidigare handläggare ej bra på förklara. Min handläggare nu är mycket bättre på det"

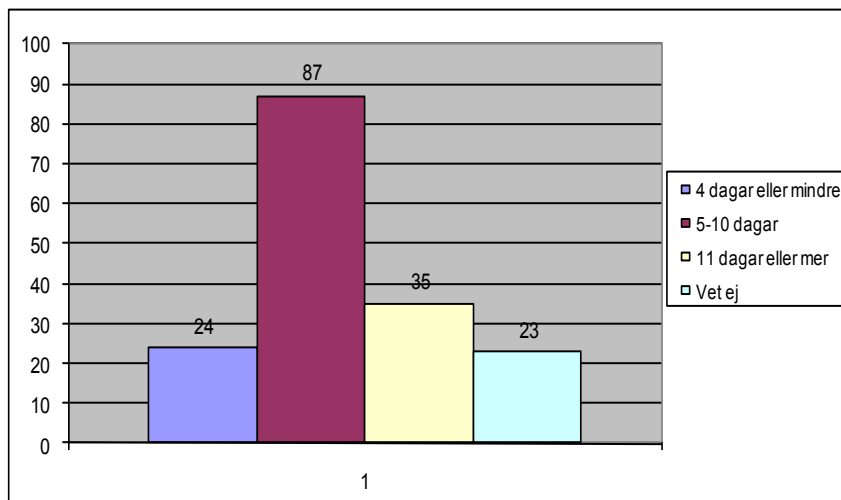
"Det går inte att förstå. Detta styrmedel som både används som piska och morot. Allt för att ledningen ska visa resultat mot stadsdelens politiska ledamöter"

"Jag har inte fått avslag"

### Fråga 5. Hur länge fick du vänta på svar på din senaste ansökan?

Totalt antal svar på frågan: 169

Frågan om hur länge klienten fick vänta på svar på sin senaste ansökan angav 14 % (2010: 13 %) att de hade fått svar inom fyra dagar, medan 51 % (2010: 45 %) hade fått svar inom fem till tio dagar. 21 % (2010: 31 %) uppger att de väntat elva dagar eller mer på att få svar. Resterade del, cirka 14 % (2010:11 %) uppger att de inte vet. (Frågan ställdes inte i undersökningarna år 2008 och 2009.)



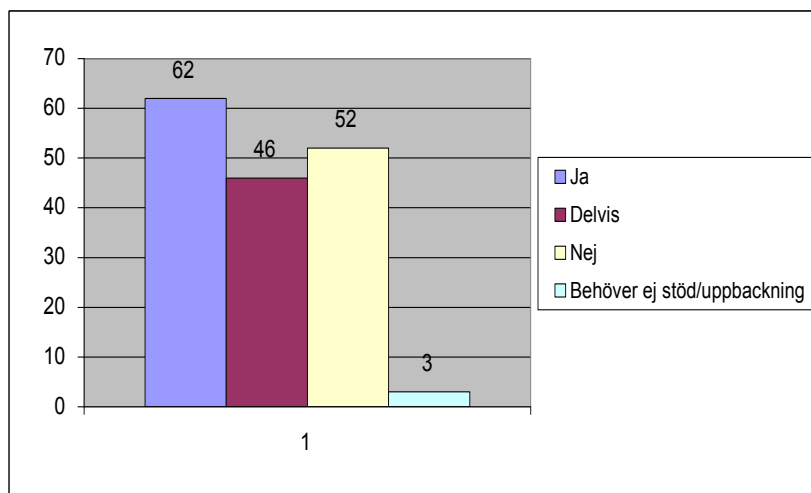
*Kommentarer:*

- "Det vet man aldrig. Beror på hur mycket ledning och handläggare vill djävlas, eller missbruka sin makt (eller en enhetschef). Snart dags att börja hjälpa istället för att stjälpas. Personalförsörjningen på enheterna borde kunna lösas på annat sätt än att se till att behålla klienterna"

### Fråga 6. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 163

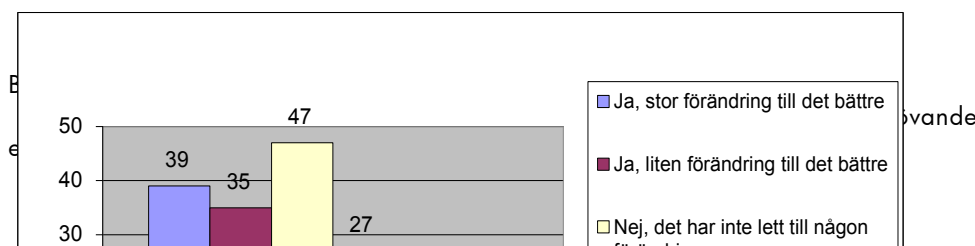
38 % (2008: 61 %, 2009: 54 %, 2010: 32 %) anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver av handläggaren och 28 % (2008: 31 %, 2009: 37 %, 2010: 31 %) anser att de delvis fått detta. 32 % (2008: 8 %, 2009: 8 %, 2010: 35 %) av de svarande angav att de inte hade fått det stöd/den uppbackning de behöver och 2 % (2008: 0 %, 2009: 1 %, 2010: 2 %) anser att de inte behöver stöd.



### Fråga 7. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 163

45 % (2008: 54 %, 2009: 52 %, 2010: 41 %) ansåg att beslut/kontakt/insats lett till en liten eller stor förändring till det bättre, medan 29 % (2008: 7 %, 2009: 12 %, 2010: 22 %) angav att det inte hade blivit någon förändring. 17 % (2008: 7 %, 2009: 0 %, 2010: 23 %) angav att situationen hade blivit sämre, medan 7 % (2008: 24 %, 2009: 36 %, 2010: 13 %) inte visste om kontakten hade lett till någon förändring. Resterande del av de svarande, 2 % (2008: 8 %, 2009: 0 %, 2010: 1 %), ansåg att det inte behövdes någon förändring.



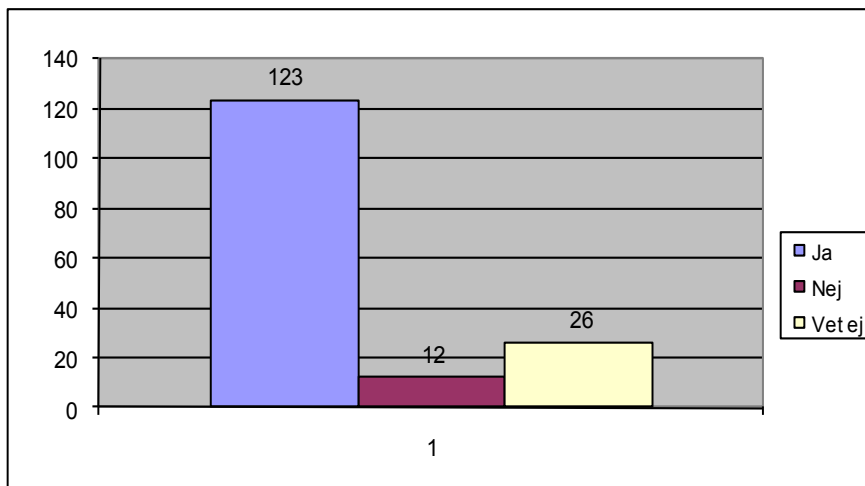
*Kommentarer:*

"sämre mående, ångest p g a er brister!"

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

Totalt antal svar på frågan: 161

På frågan om man kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om man får problem svarade 76 % ja (2008: 82 %, 2009: 63 %, 2010: 76 %). 7 % (2008: 3 %, 2009: 5 %, 2010: 12 %) angav att de inte kunde tänka sig det, medan 17 % (2008: 15 %, 2009: 32 %, 2010: 12 %) inte visste.

*Berömande kommentarer*

- "En eloge till socialsekreteraren [namn borttaget], han är på rätt plats, anser att han bär de goda egenskaper som krävs, lyhörd, korrekt, tydlig, professionell. Obs inte minst vaken i receptionen. Jag har inte varit lätt att göra med. Hamnade mellan stolarna försäkringskassan & A-kassan, hade inget hopp men det löste [namn borttaget] på ett utmärkt sätt. Arbetat självständigt & har sett en del . Tack för vänligheten"
- "Jag är nöjd att personalen är mycket bra"

- "Min handläggare är väldigt mänsklig och klart med . Jag är tacksam och nöjd att fick henne!
- "Ni gör jätte bra jobb"
- "Man blir hjälpt"
- "Jag är mycket tacksam för den hjälp jag fått!"
- "Är så kallad nollklassad utan er hade jag varit död"
- "Är sjukskriven. Har ej fått sjukersättning trots kronisk diagnos. Ser ingen löningen på situationen. Era handläggare är mycket snälla och trevliga"
- "Ni på Hägerstens-Liljeholmens Stadsdelsförvaltning har varit så oerhört mycket bättre hjälp än någon annan. Ni har alltid lyssnat och förstått mig"
- "Jag har bra kontakt med Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning"
- "Jag är obeskrivbart glad över att denna hjälp finns att få! Det har bidrag till att rädda mitt liv."

*Kontakt eftersom det inte finns något annat val*

- "Vill inte komma i den här situationen igen. Är alkoholfri, glad och försäkring"
- "Men jag hoppas jag klarar mig själv när jag kommit igång med jobb"
- "Jag vill hitta ett jobb och bli självförsörjande och slippa att ha försörjningsstöd och stadsdelsförvaltningen"
- "Man måste jobba till 65 år"
- "Har kontakt p g a utskriften från försäkringskassan. Aldrig nån kontakt annars."
- "Men endast om jag verkligen måste då man mår så psykiskt dåligt att behöva söka ekonomiskt bistånd"
- "Konstig fråga - som jag skulle ha något annat val då?!"
- " Är tvungen"
- "Känns tvunget"
- "Har inga andra möjligheter"
- "Vad har jag för val?"
- "Har inget val"
- "Det är ju för att man tycker det är roligt som man har kontakt"
- "Man har inte något alternativ. Måste lyda slaviskt likt en marionettdocka varje gång"
- "Ja, men bara för att jag måste har inget annat val"
- "Blir tvungen"
- "Jag har inget JÄVLA val"
- "Jag och fler andra upplever att vi fått mer problem vi söker försörjningsstöd på att överleva"
- "Vart fan skulle jag annars vända mig?"
- "Jag behöver pengarna till hyra bland annat"
- "Om jag inte har råd till mat, men inget gör i onödan, för nöje, bara om man måste!"
- "Vad har man för val? Hit går man ju bara om/när man verkligen måste, eller hur?"
- "Bara för att vi måste. Vi har inga andra möjligheter att överleva, knappt nu med"

- "Kan ju inte sluta äta. Jag vill ha kontakt med er för ni trycker ner totalt och jag mår sämre efter haft kontakt med er."
- "Jag är tvungen fast jag inte vill ha kontakt med er. Ni är oförskömmade mot en som behöver hjälp"
- "Om det absolut är nödvändigt!"
- "Jag skulle inte kontakta enheten om jag inte hade ekonomiska problem"
- "Om det är nödvändigt, helst inte!"
- "Tvungen för att överleva"
- "Man försöker med alla medel att undvika att hamna i denna situation"
- "Hoppas inte att jag ska behöva något mer jag är klar med överklagandet mot FK"
- "Man är väl "illa tvungen" om man blir av med jobbet eller nåt annat händer?"
- "Jag är sjuk och har ingen inkomst"
- "Ända sättet för mig att överleva"
- "Om man är tvungen"
- "Är så illa tvungen"
- "Vet inte om jag hamnar i sån knipa igen"
- "Har inget val!"
- "Har inget annat val. Jag känner inte min handläggare. Det byts hela tiden"

#### *Kommentarer om bemötandet*

- "Man blir bemött som vad jag har inte vad för att beskriva det."
- "Det är förnedrande att be om hjälp, personal från städhandläggare. Aktiv."
- "Dom ska inte vara så nedvärderande att man behöver hjälp som att dom är bättre"
- "det är bra om man har bra handläggare. Det är dåligt om man har dåliga handläggare"
- "man lider av en del handläggare. 70 % är negativa"
- "Har förstått att det är oerhört stor skillnad på hur man bemött. Olika från en handläggare till en annan. I mitt fall har det saknats inkännande, respekt/medkänsla och kompetens , nonchalans och slarv."
- "Ta hand om folk som en människa och var artig"
- "Varför? Ni är en närmast själv"
- "Kränkande behandling"
- "Handledaren är vaken att hitta onödiga fel så att det leder till att få avslag"
- "Har ingen annan stans att vända mig, så skulle inte ha något val. Fruktansvärd ångest är kopplad till att söka hjälp"
- "Utan självkänsla kan inga stöd hjälpa mig. Kontakten med soc har sänkt min självkänsla"
- "Det är bara en massa krångel och när man vill få tag på sin handläggare för frågor svarar dom aldrig!"
- "Helst inte, då kränkningar och felaktiga beslut begåtts och fattats"
- "Aldrig i livet! Hellre jobbar jag svart pga det vidriga bemötandet jag fått fast jag skött allt prickfritt. Har aldrig blivit så illa bemött av någon i hela mitt liv"

- "Jag säljer hellre narkotika än förnedrar mig och få avslag, som gör att jag inte har pengar till hyra och mat. "
- "Ja fastän kan vara hjälplös. Om man skulle jämföra med Bromma..."
- "Jag får ingen hjälp med något ekonomiska eller att få ett jobb. Ni är bara glada att jag är på hunddagis."
- "Problemet är att alla sökande är hänvisade till dem etc. bist. Enh. De enheter som kan och ska hjälpa till med ex. bostad blir överkörda av ledningen. Spar pengar istället om behålla den ekonomiska enheten."

#### Övriga kommentarer

- "Har bytt social sekr, har inte haft så mkt kontakt med henne, vet inte om hon räknas också som handläggare"
- "Har hittills bara behövt bist. "
- "Efterlyser tydligare information om vad stadsdelsförvaltningen kan hjälpa till med. T ex ett ställ med broschyrer motsvarande apotekens vid vanliga sjukdomar"
- "Då jag ej fått bistånd håller jag bl a förlora min bostad + psyket är min nästa hemvist?"
- "Bättre kommunikation"
- "Jag har ekonomiskt problem men jag vill inte kontakt någon kontakt människor"
- "Det underlättar naturligtvis att träffa någon som tar mina problem på allvar, som utgår ifrån att jag inte ansöker för att slippa arbeta om jag kan".
- "Jag känner lite att jag blev nedlåtande bemött"
- "Problem och problem. Jag är sen"

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

#### *Det är bra som det är:*

- "Jag uppskattar allt stöd som jag fick från er, jag ser inga dåliga saker att skriva på för att ni bli bättre. Jag kan inte säga också att ni har glömt något som är viktigt."
- "Jag vet inte men om det blir bättre på nåt sätt det skulle bli jätte bra"
- "Det vet jag inte just nu"
- "Kan ej komma på något"
- "Har hört & läst om personalen på social omsorg, dock dåliga & kritiska omdömen men är mycket positiva till bemötandet"
- "Systemet är perfekt"
- "Har alltid blivit väl bemött"
- "Jag tycker alla är mycket vänliga"
- "Jag har hittills blivit bra bemött, kommer ej på något"
- "Ni är redan bra"
- "Svårt att bedöma då jag ännu haft så lite kontakt"
- "Känner inte till något om er kan bara säga att jag har en bra handläggare"

### Kommentarer om förbättringar:

#### Bemötande

- "Mötet med människan - att se den enskilda individen och skapa lite framtidstro för den! Det behövs, kostar inget men ger så mycket!"
- "Sätt er själva i den biståndssökandens sits. Hur känns det?"
- "Lyssna på individen/klienten"
- "Jag behärskar svenska tämligen väl men känner mig dock flera gånger förminskad, ifrågasatt"
- "Personkontakt"
- "Empati"
- "Den lilla människan"
- "Var lyhörd! Lyssna! Använd sociallagen med sunt förnuft, civilkurage och hjärta"
- "Kanske att ta sig tid till att se den lilla människan (som man är när man ansöker hjälp oss er). Ta sig lite tid att lyssna på varför man hamnar hos er"
- "Lyssna"
- "Att vi är människor i kris. Och att ni ej betalar ur ficka - skattepengar som jag även betalat in i hela mitt liv. Förståelse. Ej behandla alla som lögnare & mindre värda"
- "Ja- medkänsla, omsorg och medvetenhet"
- "Att vi är människor som oftast levt ett "normalt" liv innan och inte hamnar i denna situationen för skojs skull"
- "Att jag är inte där för er skull utan ni är där för min skull! Inte vara så uppläxande och otrevliga. Inte missbruka makt ni har och trycka ner en mer."
- "Ja. Ni glömmer och vara mänskliga. Ni har ingen empati och ni missbrukar den makt ni har, trycker ner människor helt"
- "Saknas mänsklighet respekt"
- "Att ni slutar att försöker trycka ner oss och knäcka oss"
- "Ni ser inte till människor bästa bara pengar!!"
- "Frågor varför man har hamnat i denna situation och varför"
- "Utbilda personalen i i attityd och bemötande, inkännande och respekt är oerhört viktigt då de flesta i denna situation redan är skamtungda"
- "Bli mänsklig"
- "Att sluta tro att det är någon sorts semester att få bistånd"
- "Att ha mer kontakt och ge mer stöd och hjälp. Varje månaden kolla igenom vad som behövs tillsammans!"
- "Verkligheten, hur man exempelvis haft det innan/arbetslösheten = mycket krediter och annat? Släpande elräkningar man låg inte på + när Arb. Upphörde."
- "Att vi faktiskt är människor som försöker ha ett liv"
- "Lyssna! Dra inga förutfattade meningar"
- "Att fortsätta lyssna. Inte nödvändigtvis förstå ens situation men att bara vara där och respektera allas situationer"
- "Inte vara så fyrkantiga. Man ska inte bli utan bidrag för man inte får tid på Liljeholmens psykiatri, när handläggaren vet. Vilket kaos det har varit."



- "Utbilda personalen mot mänskligheten"
- "Genom att tro på vad man säger + ändra på gamla inkomster det ärende idag man har.
- "Mkt, hur personer ska bemötas om de är sjuka och ej kan göra saker. Era krav, lyssna, förstå, bemöt rätt, ge bistånd till barns behov"
- "Flexibel, empati, sluta förhala allting"
- "Ja att ni har med människor att göra"
- "Att lyssna bättre"
- "De beslut ni fattar, som inte styrker rådande situation för sökande behov"
- "Följ socialtjänstlagens målsättning "respekt för människornas självbestämmande rätt och integritet" "...inriktas på att främja utveckla.. egna resurser"
- "Ni skyller på oss när vi gör fel, men när ni gör fel får man ingen ursäkt. Utan svar att sånt fel får man räkna med"
- "Individen. Motivera ist för att pressa, mer effektivt enligt seriös forskning..."
- "Ska se människa som helhet oavsett vad man är"
- "Att det är människor ni har att göra med ingen flexibilitet med personer med psykiska besvär"
- "Jag tror att det är viktigt för alla parter att minnas, att alla söker sin roll i livet, sin plats, sitt sammanhang och ju närmare de når detta, desto mer kreativa, produktiva, berikande , lönsamma liv lever de."

#### *Tillgänglighet och information om ansökan*

- "Tillgänglighet till handläggare måste förbättras"
- "Att vara disponibla för kontakt när man någon eller söker upp på stadsdelsförvalt."
- "Handläggare har ofta semester och reser bort men inte folk? Varför?"
- "De ska inte ta så lång tid som 4 dagar svårt att få tag i någon alla är borta samtidigt"
- "Min socialsekreterare är nästan alltid sjuk"
- "Ibland är nå svåra att få tag på"
- "Det är viktigt att handläggare skulle kontakta en gång i månaden med personal"
- "Skicka info brev när man byter biståndshandläggare! Snabbare handläggning -!!! Ta hänsyn till för viktiga mediciner utan egenavgift!! Ta hänsyn till stöd för bet till bank och Hyresrättförening! Ta hänsyn till att bet ut i tid - att betala hyra för sent, om så bara en dag, flera ggr leder till följden - prick. Jag vet, jag kan ej flytta/ byta bostad pga "prick" om sena hyror - fast de gick med girering från er! Plus - skicka sms/brev med info när pengarna bums på kontot inte ut bet. avi efter"
- "Lyssna, ring upp när man lämnat meddelande ett flertal gånger. Vi är fortfarande människor"! "att på förhand och inte i slutet på månaden begära handlingar"
- "Bättre personlig service för att förstå vad som behövs till ansökan"
- "Utveckla en mall om hur man enklast fyller i en ansökan, samt vilka myndigheter som man ska samla in info ifrån"

- "Att meddela om något dokument behövs vid nästa ansökan. Det kan ställa till problem om man fyra dagar efter inlämningen får veta att något saknas"
- "För mig var det brist på information gällande inskrivningen på Arbetsförmedlingen en månad innan ansökan (f.stöd) för rätten att beviljas bistånd, som inte kom mig till del. Ser allvarligt på detta. Bättring tack! (Det ställde till med oerhörda bekymmer). Vidare är jag kritisk mot, vad gäller inlämnade uppgifter inför ansökan om f.stöd, att dessa skall inlämnas med så kort varsel. Att få ha god tid på sig är viktig och nödvändigt. Tänk på det! Till sist vill jag nämna att jag har haft svårt med min biståndshandläggare, telefontiderna till trots. Bättring önskas."
- "Att tala om i god tid vad som krävs! Intyg m.m. så man slipper oroa sig för sina räkningar!"
- "Lägg ut försörjningsstöds blanketten så man kan hämta den själv! På internet."
- "Min handläggare [namn borttaget] var ibland svår att nå, lite otydlig med vilka uppgifter som krävdes samt att jag fick avslag utan närmare motivering. Jag fick ta reda på att jag var berättigad till ersättning av delar av ev sjukhusräkning vidare upplysning om hur jag skulle ansöka om detta."
- "Att man får utbildningspappret kommer för pengarna"
- "Tydlighet"

#### Övriga kommentarer

- "Inte så många byten av handläggare, vi har haft 8 olika! Ni måste förklara tydligare både muntligt och skriftligt hur försörjningsstöd beräknas"
- "Inte så många byten av handläggare, vi har haft 5-7 olika! Ni måste förklara tydligare både muntligt och skriftligt hur försörjningsstöd beräknas"
- "Jag har haft samma i [namn borttaget] men har byt 5 ggr det senaste året social/ekonomi sek. det är inte bra"
- "Byt inte handläggare hela tiden. Vi behöver en stadig personlig kontakt. Se oss som människor. Många rår inte för att di hamnat hos er. "
- "Det behövs tydligare besked om vad försörjningsstödet inte täcker/endast täcker. Händer ofta att handläggningstiden förlängs i onödan och räkningar således går till inkasso"
- "Vissa hör av sig på telefon direkt via tel. Ibland kommer brev i lådan och då tar det flera dagar extra innan pengarna kommer. Vilket gör förenad bet, av räkningar"
- "Möjligen att bidraget kommer in på kontot för den sista"
- "Att få pengar 26-27 bidragstagare måste även betala räkningar"
- "Skulle dock önska att man fr. den ekon. biståndsenheten accepterar en sedan länge inarbetade rutin för betalningar av räkningar etc. och inte alltid infodrar papper (kvitton, etc.) på "allting". Tilliten mellan stadsdelsförvaltningen och klienter är av avgörande betydelse"
- "Ni kan bli bättre på i princip allt den här raden räcker inte för att nämna allt"

- "Jag behöver hjälp och information hur jag ska hitta en bostad i Stockholm"
- "I mitt fall tandläkarkostnaden + glasögon progressiva ca 10 000 kr"
- "Att hjälpa till med tandläkarvård och att hjälpa till med glasögon"
- "Varför ingår inte tandvårdskostnader?"
- "Höj levnadsstandarden efter prishöjningar med liknade med inflation"
- "Att tänka på det är dyra transportkostnader för mig och mina barn. Ta hänsyn till det"
- "Hjälp! Och att komma i tid!"
- "Färre klienter på varje handläggare, men är det politiskt?"
- "Att få bistånd är självklart huvudsyftet, men mitt liv känner jag att problemet att hitta ett permanent boende sätter alla käppar i hjulet. Som mamma kan jag inte flytta mina barn varje år - (ska man då byta dagis?) jag har varit tvungen att tacka nej till fler jobb pga. min komplicerade bostads-situation. Jag tar ett dagis- andrahandskontraktet där vi bor tar slut- vi måste flytta- plötsligt bor vi inte alls nära dagiset vilket innebär en resväg som omöjliggör flexibilitet till arbetsgivare. Byta dagis? Då tar nästa kontrakt slut! Osv. Jag har försökt söka hjälp - men det enda som erbjuds är bistånd. Hade jag fått hjälp med att skaffa bostad (fast bostad) hade jag till 100 % varit självförsörjande. Jag blir otillgänglig för arbetsmarkanden eftersom mitt liv som ensamstående förälder innebär enorma problem pga bostadssituationen i Stockholm. Det är svårt att känna hopp inför detta problem/ eller lösning, eftersom det är minst 10 års kö till ett förstahandskontrakt på en hyresrätt"
- "Ja, jag tycker borde nu lösa problem med samarbete med pensionsmyndigheten att jag ska slippa vända mig varje månad till er"
- "Ibland klickar det mellan socialassistenten och ekonom"
- "När man möter sin handläggare för första gången och skickat sin situation. Att man inte kommer ut tomhänt, utan åt minsta har pengar till mat & tunnelbana"
- "Ni ska veta att detta brev (innan jag öppnade) gav mig så många symptom av rädsla. Nu är jag mycket sämre (trots att innehåller var ofarligt) än innan."
- "Helt sjukt inrättning varför sitter ni bara där och varför skicka mig detta kuvär. Bättre knacka på dörren och spotta mig i ansiktet."
- "Ja, varför får alla flyktingar bistånd, medan jag som ursvensk får avslag trots att jag lämnat in alla papper." "Jag är fel person att svara "har så lite kontakt" bara lämna ansökan till reception"
- "Personal med annat språk än svenska (arabiska)"
- "I alla fall lever jag som en människa behöver inte hjälp eller något stöd"

**Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt? Om du kommer på något, var lämplig ämna dina synpunkter här:**

*Det är bra som det är:*

- ”Assistenten har varit trevligt och haft förståelse och empati"
- "Jag kommer inte på något"
- "Tack"
- "Det kan vara värd att nämna den skäggiga snubben i receptionen är riktigt bra"
- "Jag glömde inte något. Jag funkar som människa. Tack för ert stöd"
- "Det är så bra"

#### *Kommentarer om förbättringar:*

- "Ja, möjligen då hur enkelt alt. svårt det är att kunna träffa den bidragshandläggare som hjälper en"
- "Behandla oss lite mer vänligt och inte som andra handens personer"
- "Att vara lite mänskliga inte behandla vuxna människor som idioter"
- "Hur behandlar oss en handläggare"
- "Att ni borde göra personlighetstest & eg test på era handläggare - då vissa ej ska arbeta med levande varelser"
- "Hur man klarar sej istället för att bara skita i en och förhala allting."
- "Nej, men visa hänsyn och respekt för varje individ. Alla har olika behov"
- "Vilka mer behov skulle vi behöva hjälp med!!! Av socialtjänsten alltså"
- "Hur vi mår över att ha kontakt med stadsdelsförvaltningen"
- "Va lite humana"
- "Hur klarar du dig? Mer känslomässig inlevelse"
- "För mycket frågor och får inge bra resultat"
- "Jag har haft fler biståndshandläggare. Min bra erfarenheter gäller den första och sämre den andra"
- "Mer personligt, hur man mår hur det går"
- "Jag tror att det finns fördomar mot invandrare hos handläggarna / attitydförändringar önskvärda"
- "Förundras över de som inte pratar svenska så väl att de klarar av alla svengar. Ni måste vara ytterst finkänsliga och lyhörda. Men det blir tyvärr inte bättre sammantaget betyg för er verksamheten. Ex en sådan grundläggande sak som information om att söka ekonomiskt bistånd misslyckas ni ofta, för ni ger olika info, olika krav"
- ”Kolla att alla vet hur man ska sköta sitt konto m. insättningar, säg/skriv man får ej ta emot pengar av andra in på sitt konto. Hur kan man ge avslag för en vuxen som har barn, så det bara finns pengar till barnets mat och ej den vuxna? Om barnet ska må bra, ska inte föräldern också kan äta då? Varför har man på 2000-talet inte rätt att ha TV, telefon och dator? Har man inte rätt att ha kontakt med omvärlden, familj, vänner, myndigheter? Varför ska man inte kunna resa kommunalt, bara för att man inte jobbar och tex har bar som har rätt att röra sig utanför hemområdet? Varför får vissa bistånd till saker i hemmen till sina barn och de som har barn med särskilda behov får inte bistånd till ex aktiviteter som gynnar hälsan och utveckling? Varför är ni den sämsta stadsdelen i Stockholm? Varför vill folk inte jobba hos er? Varför inte hjälpa, utan stjälpa människor? Varför har vissa hos er fel arbetsuppgifter? Vore kul å få veta!"

- "Frågan till er: Dags att göra ny beräkning för riksnorm? Varför får en man äta mer än en kvinna & och varför får kvinnan bara ha mens 30 kr/m? Orimligt! Mer utrymme till kommentarer så det verkar som om intresset av våra åsikter är äkta..."
- "Som bostadsrättsägare kunde jag uppleva att mina ekonomiska problem inte riktigt togs på allvar. Jag var i akut behov av hjälp- då skall man ha rätt till hjälp och fullständig information utan att det antyds att man borde sälja lägenheten (och flytta vart?) innan man får hjälp"
- "Informera innan ens socialsekreterare slutat"
- "Allt och inget"
- "Ibland är det överdrivet noggrant då man gör en nyanmälan, och om man inte fyllt i blanketten till punkt och pricka, får man den hemskickad. Lite överdrivet då uppgifterna redan finns. Förstår om man är så noggrann första gången man ansöker"
- "Att vara tydligare med vad som ska finnas vid ansökan. Eftersom det är 2 pers. Handligg + utbet."
- "Jag, vad har konsekvensen av avslag lett till. För min del så har det lett till att jag måste sälja narkotika & behå brott för få ihop pengar till mat och hyra. Förslag: Ge mig utbildning av socialbidrag och förklara i skrift vad som krävs av mig för att jag ska förbättra för att få bidrag"
- "om jag begär att få tillbaka en kopia på ansökan samt originalen och normberäkning som ignoreras det."
- "Tillgänglighet om hon är sjuk ska nån annan kunna ta det med mig"
- "Om man fått information hur man överklagar. Det lämnar ni sällan och skrattar åt en när man frågar"
- "Nej men en utförlig förklaring och redovisning av relevant lagtext skulle ha underlättat för mig. Min uppfattning är att ni mörkar för att få folk i fällan så ni ska slippa betala. Betyget reflekterar er som organisation inte de få underbara personer jag faktiskt mött."
- "Ja ! Bl a om du förlorat pengar, liv och familj under tiden som enheten nitiskt sparat pengar åt kommunen och stat. Övrigt: Skär bort 50 % av personalen. Behövs ej. Lägg krav och villkår på de sökande på nätet. Billigt och enkelt. Handläggarna lyssnar i alla fall inte på den sökande. Omdöme: H-L är en toppstyrd och cynistisk skitförvaltning"
- "Vid telefonkontakt vid 5 återuppring, där missas samtalen tyvärr"
- "Varför personer som söker hjälp under längre period återkommande om vad de behöver för att komma på fötter och ges noggranna förklaring varför den behov inte kan tillgodoses. Bra på kontroll, dåliga på stöd"
- "Ja. Att man tar mer hänsyn till varför man hamnat i den situation man hamnat i och inte alltid följer riktlinjerna blind. Utan fall till fall får avgöra hur situationen ska bedömas oavsett riktlinjer"
- "Tydligare svar"
- "Hjälp mig att få ett jobb. AF är bara glada att bli av med mig får ingen hjälp från AF"
- "Det viktiga för att komma ut i samhället för att ha samma socialassistent"
- "Jag kan göra efterhand"
- "Stor förändring till det sämre"

- "Vid flera tillfällen har min handläggare inte ens läst läkarintyget. Och därmed missat viktig information som påverkat både ersättning och handlingsplan negativ för min del"
- "Förebygga att hamna i sån situation, ta reda på fakta"
- "Man få praktik"
- "Ge ordentliga svar när pengar kommer"
- "Hur skall folk klara månaden om man inte får er hjälp? Och barnens mat?"
- "Fråga t.ex. om någon känner sig (mer/mindre) värdefull som människa vid/efter bemötande/handläggning. Ett intresserad och kanske utmananden kvalitetsmott. inspirerade om än"
- "Med anledning av, osv"
- "Jag aktivitet med så det har vart med kontakt med Arbf inte så mycket med stadsdelen"
- "Ja, om man blivit illa behandlad någon gång. Ja och nejfrågor är tandlösa"
- "En synpunkt. Jag tycker enheten för social omsorg borde hjälpa till i med f-kassan. Det kan knäcka vem som helst"
- "Byråkrati. Att redovisa uppgifter ni redan fått"
- "Kan inte sätta betyg på hela ek. bistånd. Bara till min handläggare"
- "När du fick avslag på din ansökan vad hände då? Blev du förtvivlad? Ja! Kände du dig misstrodd? Ja! Hamnade du hos Kronofogden? Ja! Hotades du med vräkning? Ja! Kände du dig värdelös? Ja! Har skulder och skuldkänslor ökat? Ja! Tror du det kommer bli bättre? Nej!"
- "Varför gör så mycket fel och inte tar ansvar?"
- "Ni glömde att hjälpa mig! Era svin!"

### Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss vilket skulle de bli? 5= mycket bra 1= mycket dåligt

Totalt antal svar: 161

Enkäten avslutades med slutgiltig bedömning av verksamheten där 43 % (2009: 54 %, 2010: 41 %) valde att ge en fyra eller högre. 25 % (2009: 27 %, 2010: 21 %) gav en trea medan 32 % (2009:18 %, 2010: 38 %) gav en tvåa eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 3,1 (2009: 3,5, 2010: 2,9).

