



## BRUKARUNDERSÖKNING 2012

### 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 respektive teamet mot våld i nära relation har genomförts och redovisas separat.
- **beställarenheten äldre**, som utreder behov av äldreomsorgsinsatser för personer 65 år och uppåt och fattar beslut om sådana insatser enligt SoL.

I enlighet med verksamhetsplanen för året har en brukarundersökning i enkätform genomförts bland de klienter inom barn- och ungdomsenheten, beställarenheten funktionsnedsättning, beställarenheten äldre respektive vuxenenheten som i april 2012 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. Antalet 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 alla. Nytt för i år är att beställarenheten äldre; som igår i avdelningen för social omsorg sedan våren 2011, är inkluderad i undersökningen.

Vid enheten för ekonomiskt bistånd har liksom år 2010 och 2011 gjorts en totalundersökning riktad till alla aktuella klienter på enheten, enkäterna skickades ut per post till brukarna i april 2012.

Enkätsvaren kunde lämnas i låda i receptionen eller skickas in per post i förfrankerat svarskuvert. Av de totalt 879 (2010:779; 2011:920) utdelade/utskickade enkäterna besvarades 353 (2010: 316, 2011: 376), vilket ger en svarsfrekvens på 40 % (2010 och 2011: 41 %).

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Enheten för ekonomiskt bistånd	553	203	37 %
Vuxenenheten	93	48	51 %
Beställarenheten funktionsnedsättning	50	22	44 %
Barn- och ungdomsenheten (föräldrar)	92	43	47 %
Barn- och ungdomsenheten (ungdomar)	22	8	36 %
Beställarenheten äldre	69	29	42 %
Totalt	879	353	40 %

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.

Undersökningen presenteras resultat från varje enhet för sig. I redovisningen görs jämförelser med resultatet från tidigare brukarundersökningarna i de fall det är möjligt och relevant.

## 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)
2012	92	43	47 %
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.

Antalet svarande har ökat jämfört med de föregående årens undersökning, vilket är positivt. Samtidigt bör man ha i åtanke att detta kan göra att jämförelserna mot tidigare år blir något skeva då antalet svarande varierar en del.

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

Resultatet från årets undersökning påminner i stort om de från tidigare års undersökningar. Det har dock skett vissa märkbara förändringar. Andelen som känner sig mycket bra bemötta har ökat från förra årets 70 % till 91 %.

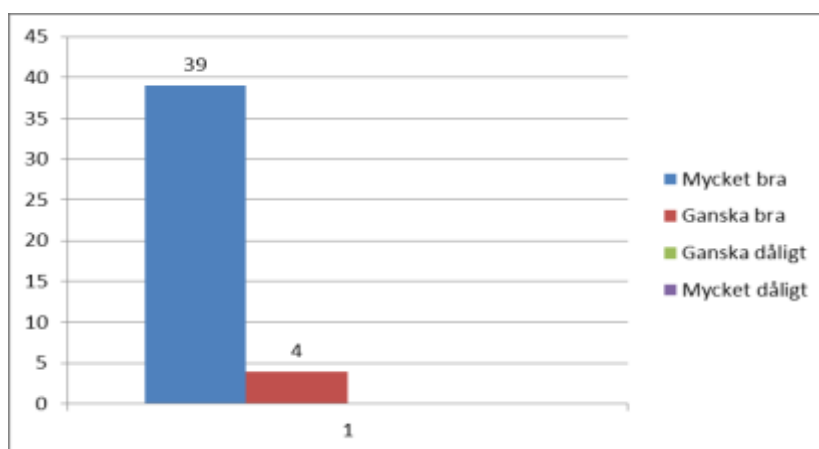
Andelen som anger att de vid behov alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare har gått ner från 79 % till 55 %. Detta kan dock förklaras av att personer som anger att de aldrig försökt kontakta sina handläggare ökat från 14 % till 43 %. Andelen som uppger att beslut/insats/kontakt med enheten lett till en

förändring till det bättre har sjunkit från 69 % till 51 %. De som anger att de fått besked om hur lång tid utredningen kommer ta har sjunkit från 77 % i förra årets undersökning till 41 % i årets. Trots detta kan man konstatera att enhetens medelbetyg har ökat från 4,2 till 4,3 i årets undersökning.

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

Totalt antal svar: 43

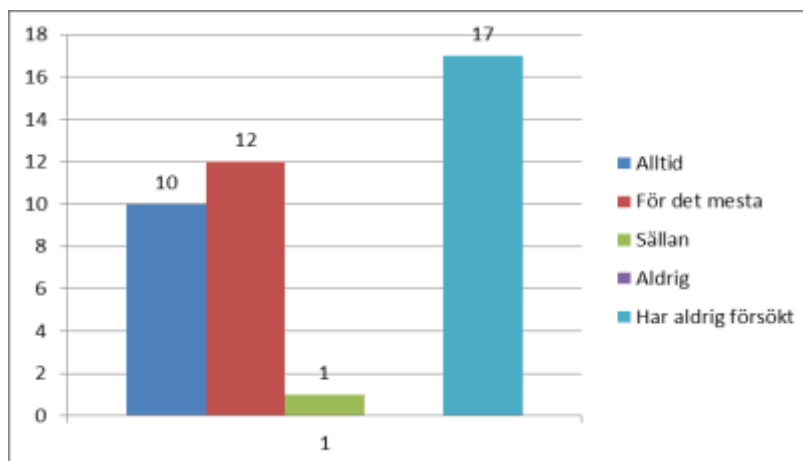
Samtliga svarande, d v s 100 % (2008: 100 %, 2009: 96 %, 2010: 100 %, 2011: 100 %), upplever sig blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sina handläggare. 91 % (2008: 78 %, 2009: 59 %, 2010: 74 %, 2011: 70 %) upplever sig mycket bra bemötta medan resterande 9 % (2008: 22 %, 2009: 36 %, 2010: 26 %, 2011: 30 %) känner sig ganska bra bemötta.



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

Totalt antal svar: 40

55 % (2008: 90 %, 2009: 68 %, 2010: 61 %, 2011: 79 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare. 3 % (2008: 7 %, 2009: 19 %, 2010: 3 %, 2011: 7 %) upplever att de sällan kan nå sin handläggare medan resterande del av de svarande; 42 % (2008: 25 %, 2009: 12 %, 2010: 36 %, 2011: 14 %) aldrig har försökt.

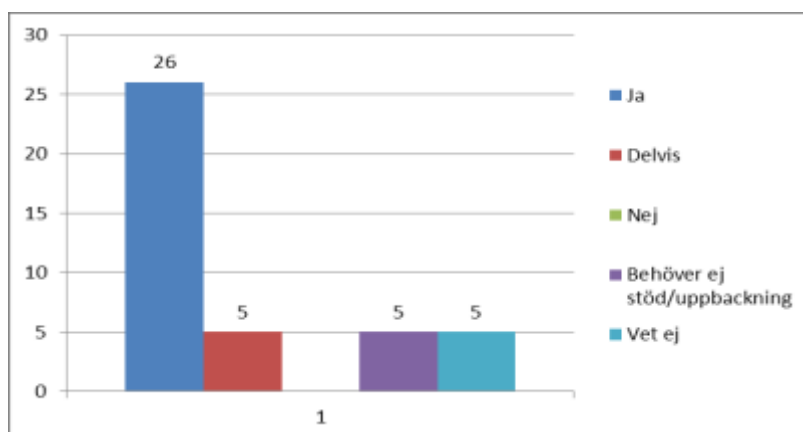


*Kommentar:* Alltid "via mail."

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

Totalt antal svar: 41

63 % (2008: 67 %, 2009: 55 %, 2010: 71 %, 2011: 56 %) uppger att de fått den uppbackning de behöver. 12 % (2008: 10 %, 2009: 23 %, 2010: 13 %, 2011: 26 %) anser att de delvis har fått detta, och ingen anser att de inte fått detta (2008: 3,5 %, 2009: 8,5 %, 2010: 3,2 %, 2011: 7 %). Fem personer anser sig inte behöva stöd (2008: 5 personer, 2009: 6 personer, 2010: 1 person, 2011: 2 personer), och resterande del av de svarande vet inte.

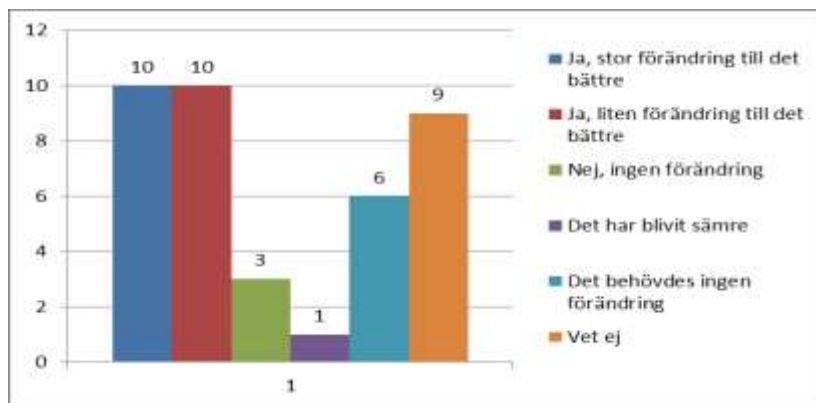


### Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar: 39

51 % (2008: 64 %, 2009: 56 %, 2010: 58 %, 2011: 69 %) upplever att kontakten med enheten har lett till en förändring till det bättre. Cirka 8 % (2008: 7 %, 2009: 22 %, 2010: 10 %, 2011: 10 %) anser att kontakten inte har lett till någon

förändring och 3 % (2008: 4 %, 2009: 0 %, 2010: 3 %, 2011: 0 %) upplever att kontakten har lett till en försämring. 15 % uppger att det inte behövdes någon förändring. Resterande 23 % (2008: 14 %, 2009: 8 %, 2010: 29 %, 2011: 14 %) vet inte.



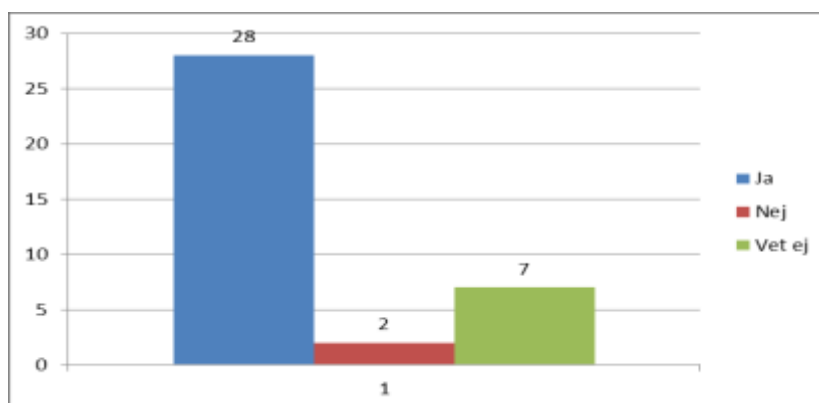
*Kommentarer:*

- "Ej klart ännu"
- "Det har blivit sämre "Katastrof fram till 2/3 2012"

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

Totalt antal svar: 37

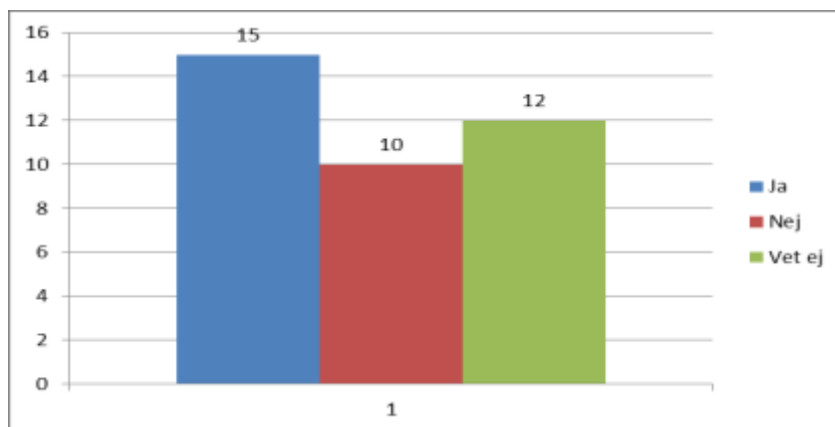
76 % (2008: 86 %, 2009: 95 %, 2010: 93 %, 2011: 90 %) vet varför utredningen har inletts. Två personer uppger sig inte ha fått besked om utredningsorsaken (2008: 0 personer, 2009: 0 personer, 2010: 0 personer, 2011: 1 person) och två av de svarande, d v s 19 % (2008: 14 %, 2009: 5 %, 2010: 7 %, 2011: 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: 37

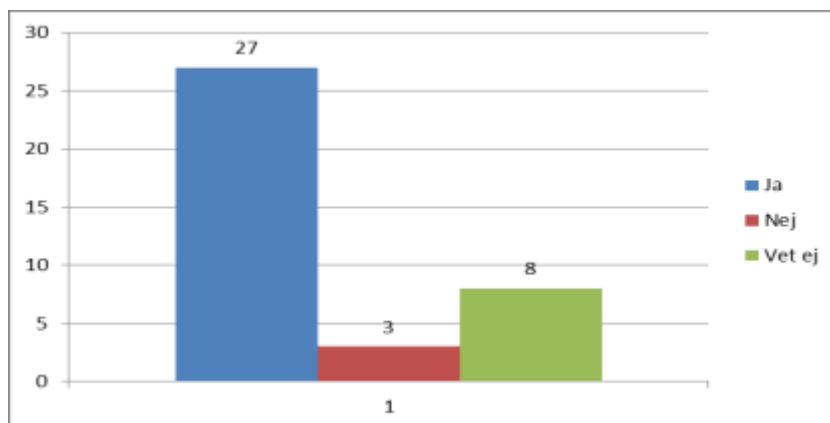
Cirka 41 % (2008: 52 %, 2009: 57 %, 2010: 68 %, 2011: 77 %) anser att de har fått besked om hur lång tid utredningen förväntas ta. 27 % (2008: 33 %, 2009: 29 %, 2010: 22 %, 2011: 13 %) anser sig inte ha fått något sådant besked, och 32 % (2008: 15 %, 2009: 14 %, 2010: 10 %, 2011: 10 %) vet inte om de fått besked om detta.



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

Totalt antal svar: 38

71 % (2008: 70 %, 2009: 93 %, 2010: 93 %, 2011: 86 %) anser att de har fått information om hur utredningen går till. Tre personer (2008: 4 personer, 2009: 6 personer, 2010: 1 person, 2011: 2 personer) anser att så inte är fallet och ytterligare åtta personer (2008: 4 personer, 2009: 7 personer, 2010: 1 person, 2011: 2 personer) vet inte.

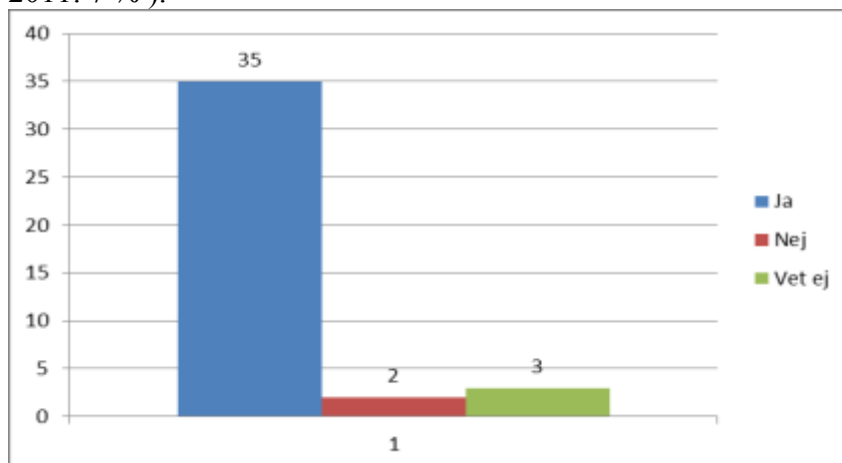


*Kommentar:* "Delvis"

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

Totalt antal svar: 40

88 % (2008: 93 %, 2009: 73 %, 2010: 90 %, 2011: 93 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får något problem. 1 % (2008: 3,5 %, 2009: 13,5 %, 2010: 0 %, 2011: 0 %) anger att de inte kan tänka sig ha kontakt igen. Restande del av de svarande vet inte, 1 % (2008: 3,5, 2009: 13,5 %, 2010: 10 %, 2011: 7 %).



Kommentarer:

"Nu kan jag det, hade inget val tidigare."

"Inte hittills"

"Bra handläggare."

"Verksamheten behöver mer auktoritet/maktmedel."

Svar Nej - "Efter all hjälp jag fått kommer jag inte behöva hjälp igen."

Svar Nej - "Allt är bra."

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

*Det är bra som det är:*

"Kan ej komma på något som är relevant idag."

"Inga synpunkter f.n."

*Kommentarer om förbättringar:*

"Första mötet med info om adoption kunde varit mer positivt. Fokus var på allt som kunde upplevas som negativt, och drog ut på processen och för oss på ett sätt som var onödigt."

"Att respektera att det inte är lätt för en förälder att ta ledigt från jobbet för möten. Det är oftast inte bara socialen man har kontakt med och då blir det många möten."

"Tänk på barnen först."

"Fokus på föräldrar mer för det ger barnet såklart mer stöd."

"Tystnadsplikt."

### Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat men glömt?

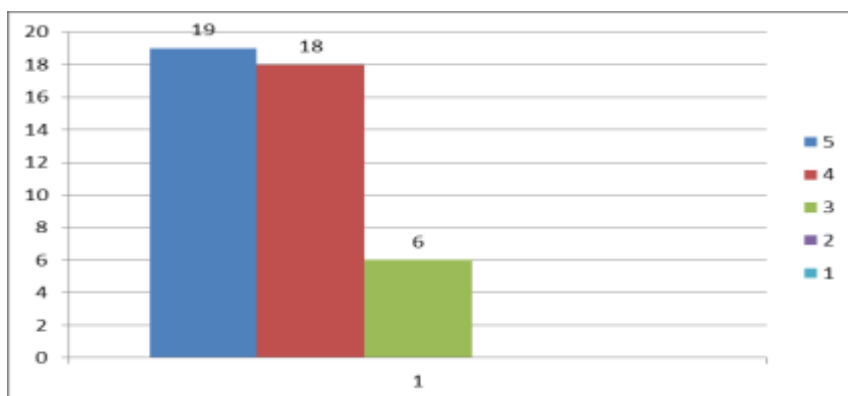


Kommentarer: -

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

Totalt antal svar: 43

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 86 % (2009: 68 %, 2010: 73 %, 2011: 86 %) betyget fyra eller högre. 14 % (2009: 19 %, 2010: 20 %, 2011: 10 %) valde att ge en trea medan ingen valde att ge enheten (2009: 13 %, 2010: 7 %, 2011: 4 %) en tvåa eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 4,3 (2009: 3,8, 2010: 3,9, 2011: 4,2).



## B. Svar från ungdomar

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	22	8	36 %
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, dvs de ungdomar som socialsekreterarna träffade fick en enkät som antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Antalet svar i årets undersökning är något lägre än tidigare års undersökning, något som medför att resultatet blir något mer osäkert. Frågorna är i stort sett samma i alla årens undersökningar.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

## Kort sammanfattning

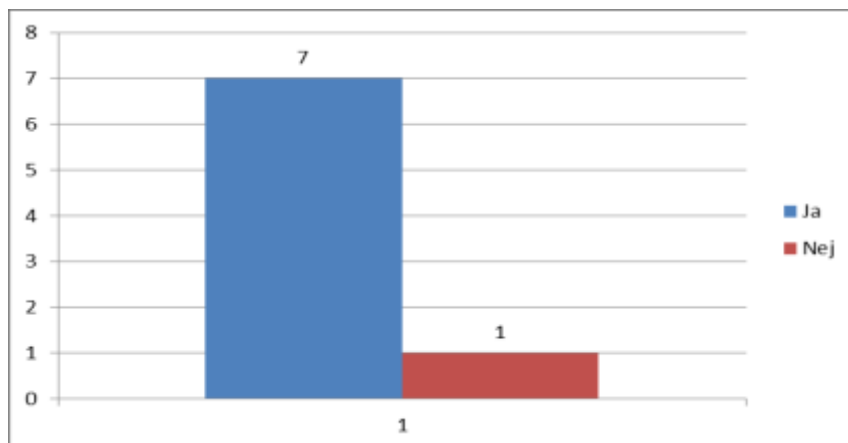
Resultatet från årets undersökning påminner om resultaten från tidigare år. Jämfört med förra årets undersökning finns det vissa skillnader, såsom att andelen som anger att de får vara med och bestämma har ökat från 40 % i förra årets undersökning till 75 %. Detta samtidigt som andelen som anger att socialsekreteraren lyssnar på det man berättar har ökat från 60 % till 88 %.

Man kan även konstaterat att medelbetyget ökat från 3,1 i förra årets undersökning till 3,3 i årets undersökning.

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

Totalt antal svar: 8

En majoritet av de svarande, cirka 88 % (2008: 94 %, 2009: 88 %, 2010: 100 %, 2011: 80 %), har förstått varför de träffar en socialsekreterare. Resterande 12 % (2008: 6 %, 2009: 12 %, 2010: 0 %, 2011: 20 %) har inte förstått detta.

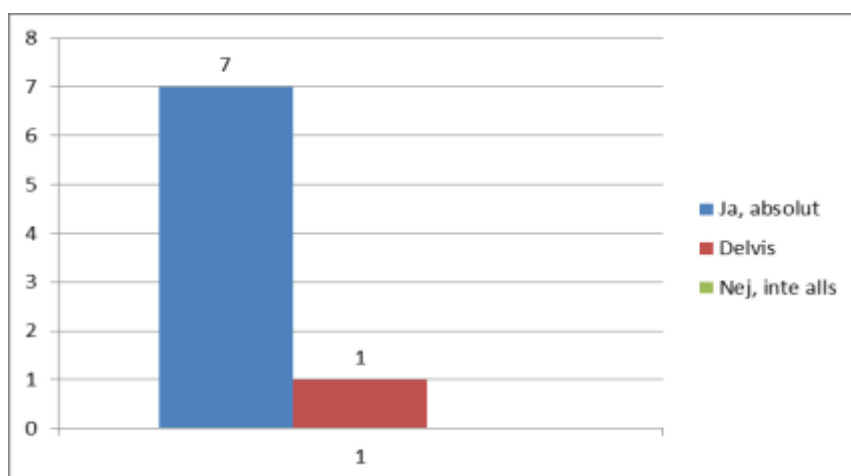


*Kommentar:* "Verkligen inte! Ni hjälper ju ingenting, varje gång jag behöver hjälp så säger ni tyvärr!"

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

Totalt antal svar: 8

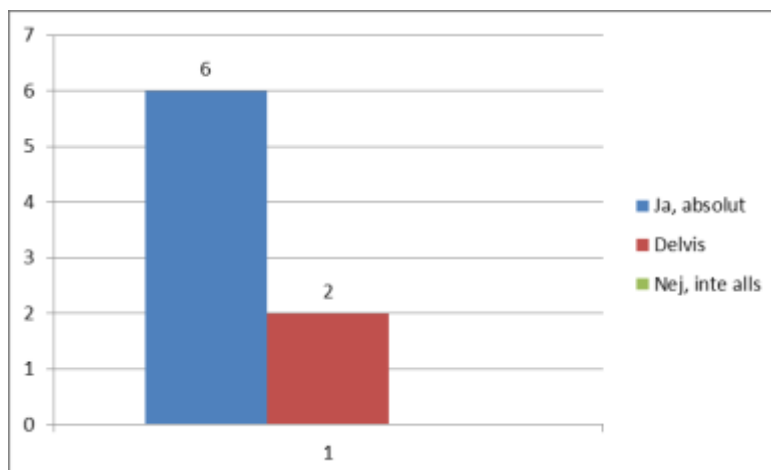
Cirka 88 % (2008: 86 %, 2009: 76 %, 2010: 94 %, 2011: 60 %) anser att socialsekreteraren lyssnar, medan 12 % (2008: 14 %, 2009: 24 %, 2010: 6 %, 2011: 30 %) anser att så bara delvis är fallet. Ingen person anser att så inte alls är fallet (2008: 0 %, 2009: 0 %, 2010: 0 %, 2011: 10 %).



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

Totalt antal svar: 8

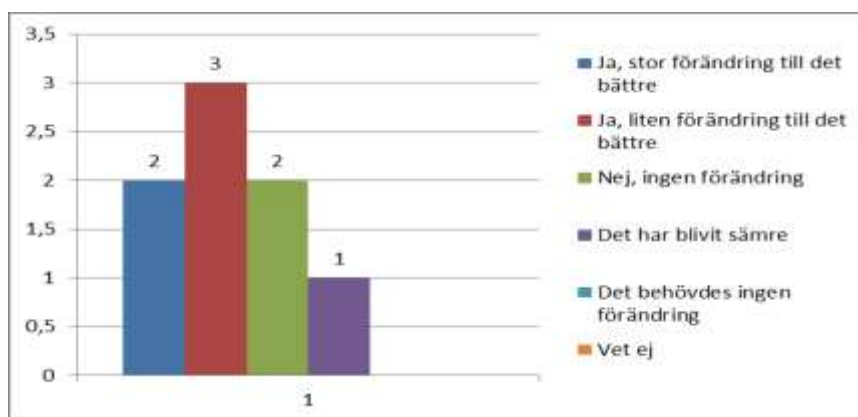
75 % (2008: 69 %, 2009: 61 %, 2010: 67 %, 2011: 40 %) anser att man får vara med och bestämma helt och fullt, 25 % (2008: 31 %, 2009: 26 %, 2010: 28 %, 2011: 50 %) upplever att de delvis får detta. Detta samtidigt som ingen (2008: 0 %, 2009: 11 %, 2010: 5 %, 2011: 10 %) anger att de inte alls får vara med och bestämma.



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

Totalt antal svar: 8

Cirka 63 % (2008: 75 %, 2009: 53 %, 2010: 61 %, 2011: 60 %) anser att situationen har förändrats till det bättre. 25 % (2008: 0 %, 2009: 34 %, 2010: 17 %, 2011: 10 %) upplever att det inte har blivit någon förändring och en person, 12 % (2008: 0 %, 2009: 0 %, 2010: 6 %, 2011: 10 %), upplever att det har blivit sämre.



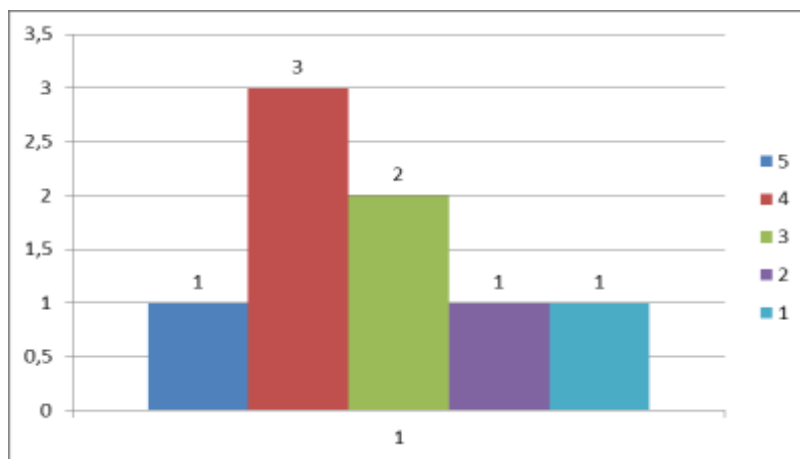
#### Fråga 5. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

- "Ni glömde fråga vad jag tycker! Ni säger hela tiden att vi ska jobba hårdare! Men ni gör INGENTING! Ni hjälper inte ens lite!"
- "Jag har inte gått här så läge, bara 3-4 gånger."
- "Ha barnet i fokus. Jag blir mer förvånad att dom inte frågar mig mer hur jag mår."

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

Totalt antal svar: 8

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 50 % (2009: 65 %, 2010: 83 %, 2011: 40 %) betyget fyra eller högre och 25 % (2009: 26 %, 2010: 17 %, 2011: 40 %) gav en trea. Två personer, 25 %, gav en tvåa eller lägre (2009: 8 %, 2010: 0 %, 2011: 20 %) . Det genomsnittliga betyget blev 3,3 (2009: 3,8, 2010: 4,2, 2011: 3,1).



## VUXENENHETEN

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	93	48	51 %
2011	90	45	50 %
2010	78	40	51 %
2009	103	51	49 %
2008	133	49	38 %

## Inledande kommentar

Brukarundersökning 2012

enheter

Myndighetsutövande

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.

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

### **Kort sammanfattning**

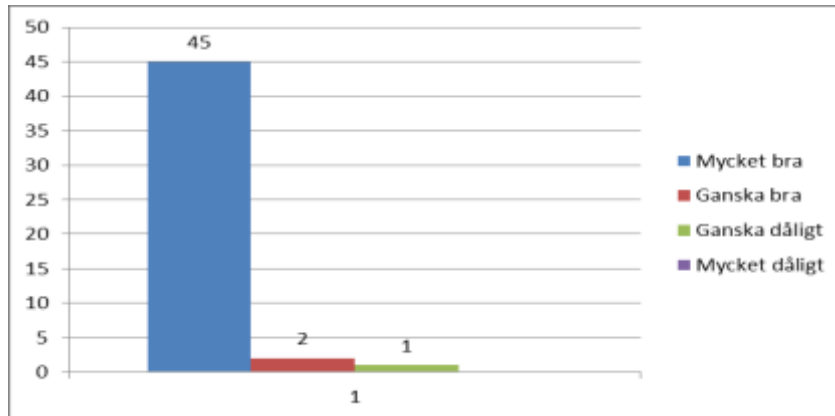
Resultatet från årets undersökning är påfallande likt tidigare års undersökningar och är mycket gott. Överlag kan man inte konstatera några stora förändringar i svarsfördelningen jämfört med tidigare år, utan det är framförallt marginella skillnader. Exempelvis gällande tillgängligheten där andelen som angivit att de vid behov alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare har sjunkit från 96 % i förra årets undersökning till 88 % i årets. Detta beror troligen på att andelen som angivit att de inte försökt har ökat.

Andelen som upplever att de har nytta av enheten jobbar med läkare och sjuksköterskor i samma lokaler har stigit från 56 % i förra årets undersökning till 79 % i årets undersökning. Slutligen kan man konstatera att enhetens medelbetyg har ökat något från 4,2 i förra årets undersökning till 4,3 i årets undersökning.

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

Totalt antal svar: 48

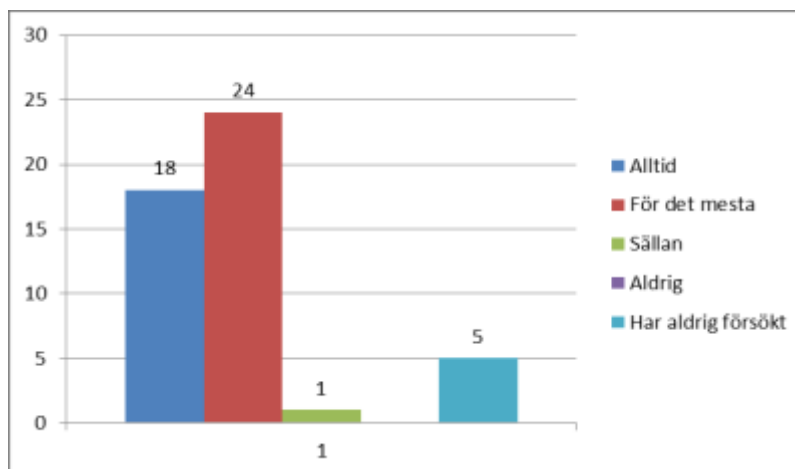
Nästan samtliga, cirka 98 % (2008: 91 %, 2009: 100 %, 2010: 100 %, 2011: 98 %), uppger att de blivit bra bemötta. En person, 2 % (2008: 4 %, 2009: 0 %, 2010: 0 %, 2011: 2 %) uppger sig ha blivit ganska dåligt bemött.



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

Totalt antal svar: 48

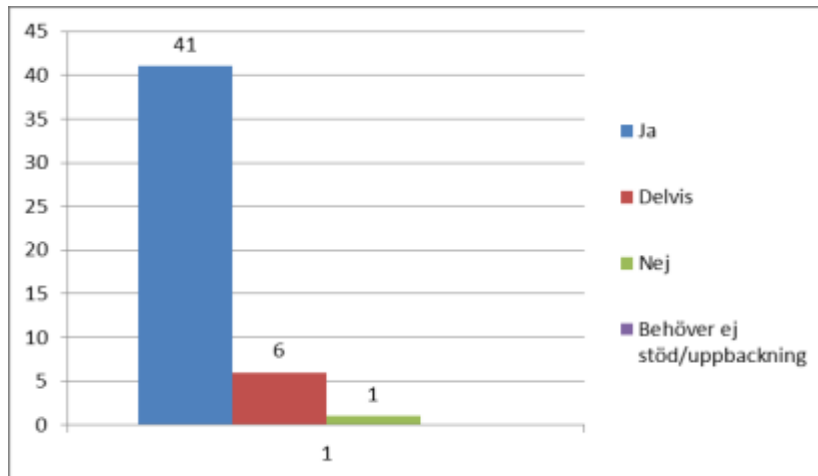
Angående tillgängligheten anser 88 % (2009: 98 %, 2008: 92 %, 2010: 98 %, 2011: 96 %) av klienterna att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare. 2 % (2008: 8 %, 2009: 2 %, 2010: 0 %, 2011: 2 %) uppger att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare om de behöver och 10 % (2008: 0 %, 2009: 2 %, 2010: 3 %, 2011: 2 %) anger att de aldrig försökt.



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

Totalt antal svar: 48

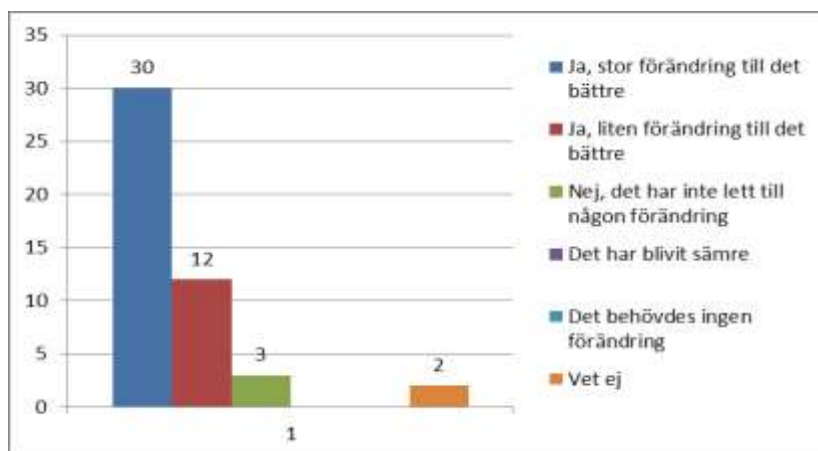
Vad gäller stöd och uppbackning anser 98 % (2008: 92 %, 2009: 98 %, 2010: 100 %, 2011: 98 %) att de helt eller delvis har fått detta av sin handläggare. 2 % (2008: 8 %, 2009: 2 %, 2010: 0 %, 2011: 98 %) ansåg att de inte hade fått detta.



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

Totalt antal svar: 47

89 % (2008: 84 %, 2009: 88 %, 2010: 93 %, 2011: 93 %) anser att kontakten lett till förändring till det bättre. Tre personer, 6 %, (2008: 6 %, 2009: 4 %, 2010: 3 %, 2011: 2 %) tycker inte att det blivit någon förändring och två personer, 5 %, (2008: 4 %, 2009: 4 %, 2010: 5 %, 2011: 2 %) visste inte. Ingen upplever att det har blivit sämre efter kontakten med enheten (2008: 6 %, 2009: 4 %, 2010: 0 %, 2011: 2 %).

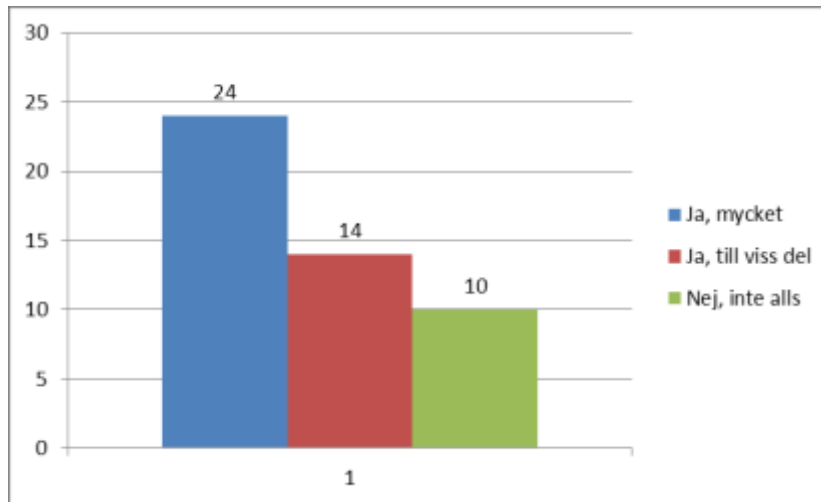




### Fråga 5. Har du nytta av att vi arbetar tillsammans med sjuksköterskor och läkare i samma lokaler?

Totalt antal svar: 48

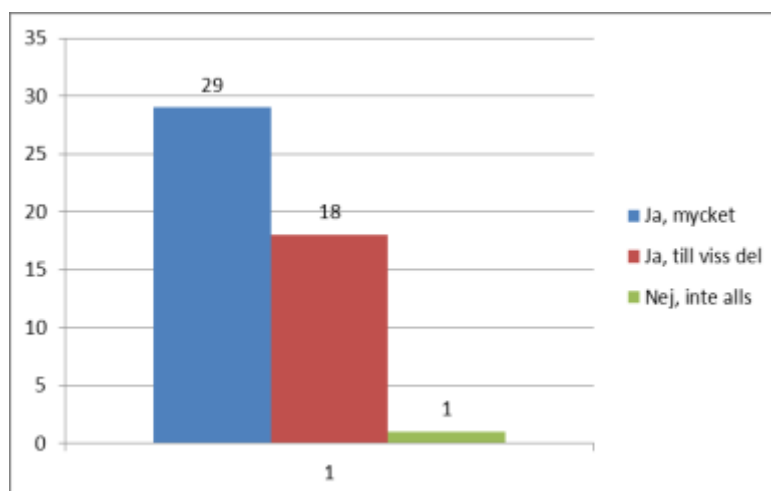
79 % (2008: 51 %, 2009: 70 %, 2010: 53 %, 2011: 56 %) anser att de har nytta av att man arbetar tillsammans med landstinget i samma lokaler. Resterande del har inte upplevt att de haft någon nytta av detta.



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

Totalt antal svar: 48

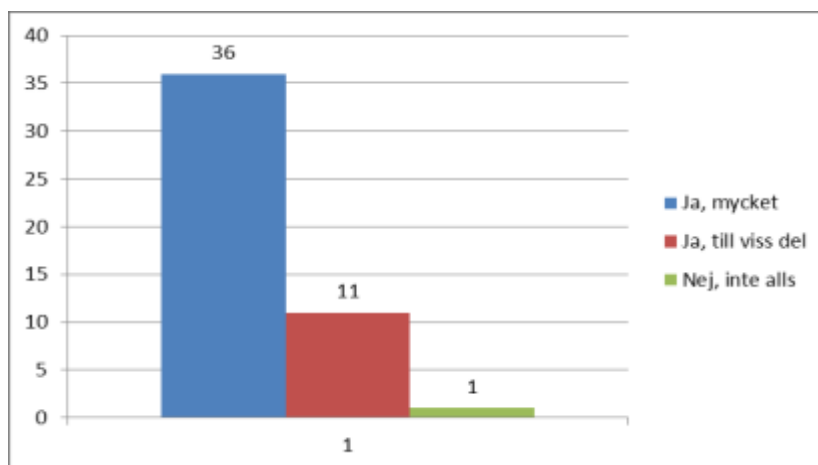
Merparten, 98 % (2008: 87 %, 2009: 94 %, 2010: 100 %, 2011: 100 %), anser att de har haft inflytande över planeringen av insatserna. En person, 2 %, (2008: 13 %, 2009: 6 %, 2010: 0 %, 2011: 0 %) anser dock att så inte alls är fallet.



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

Totalt antal svar: 48

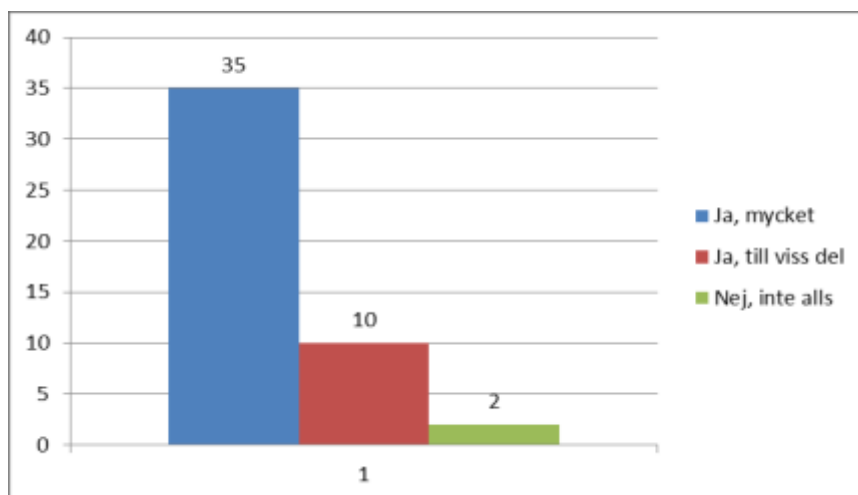
Avseende handläggarnas tydlighet med vad klienten kan förväntas få hjälp med svarar 98 % (2008: 89 %, 2009: 98 %, 2010: 100 %, 2011: 98 %) ”ja, mycket” eller ”ja, till viss del”. En person, 2 %, (2008: 11 %, 2009: 2 %, 2010: 0 %, 2011: 2 %) anser att handläggaren inte alls har varit tydlig.



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

Totalt antal svar: 47

Beträffande tydligheten i vilka krav som ställs anser 96 % (2008: 91 %, 2009: 98 %, 2010: 98 %, 2011: 98 %) att kraven är mycket tydliga eller till viss del tydliga. Två svarande, 4 %, (2008: 9 %, 2009: 2 %, 2010: 2 %, 2011: 2 %) upplever dock att kraven inte alls är tydliga.

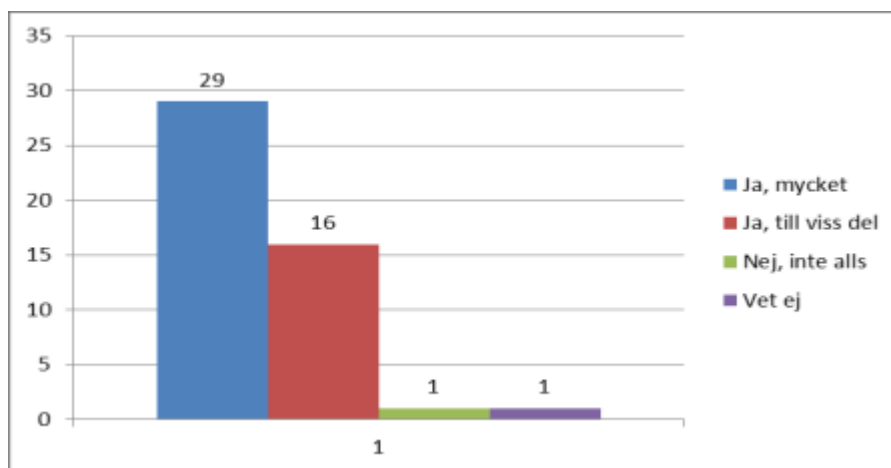


*Kommentar:* Svar ja, mycket: ”men kunde vara mer”.

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

Totalt antal svar: 47

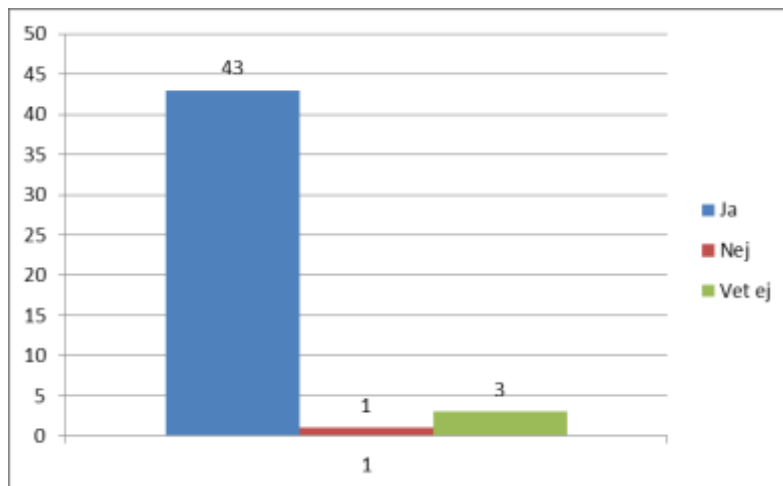
96 % (2009: 98 %, 2010: 90 %, 2011: 91 %) upplever att behandlingsplaner och beslut är tydliga (mycket eller till viss del). En person (2009: 0 personer, 2010: 1 person, 2011: 0 personer) tycker inte alls att de är tydliga och en person (2009: 1 person, 2010: 3 personer, 2011: 4 personer) vet inte om de är det.



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

Totalt antal svar: 47

91 % (2008: 96 %, 2009: 90 %, 2010: 95 %, 2011: 93 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem. En person (2008: 2 personer, 2009: 3 personer, 2010: 1 person, 2011: 1 person) kan inte tänka sig detta samtidigt som tre personer (2008: 0 personer, 2009: 1 person, 2010: 1 person, 2011: 2 personer) inte vet.



#### *Kommentarer:*

##### *Det är bra som det är:*

- "Inga"
- "[Namn borttaget] är en mycket bra soc-sekreterare"
- "Jag har inte hunnit gå så ofta och mycket så jag har inte något att klaga på:)"
- "Precis börjat med det verkar funka bra inte nåt negativt än. Verkar lovande för mig."
- "Är mycket glad över all respons och ett bra samarbete med min handläggare"
- "[Namn borttaget] är förtroendeingivande, har en förmåga att få mig att fokusera och hålla mig till de långsiktiga planerna vi har satt upp. [Namn borttaget] är intelligent och lyhörd, ett stort stöd i mina försök att "komma igång" och har gjort kontakten med AF mycket lättare."
- "Jag är tacksam för all hjälp jag har fått"

##### *Kommentarer om förbättringar:*

- "Att famla i mörker verkar nästan vara en pedagogik! Förvärrar bara känslan av hopplöshet"
- "Att jag ej ibland tycker att info är tydlig, kan ju bero på min skada (Korsakov)"
- "Backa min bakgrund"
- "När det är tydligt handlar om pengar och inte folks hälsa; chefernas ögon och att det inte är tillräckligt med nederlag att börja med heroin samtidigt som man skriker efter behandlingshem, så vet jag inte om jag återkommer innan det är nya chefer."

##### *Övriga kommentarer*

- "Vissa frågor var lite tidiga att svara på, då jag är i början på min "recovery". Insatserna är i planerings-stadiet fortfarande"
- "Det är 2:a besöket för mig, vet inte allt, än."

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

*Kommentarer:*

*Kommentarer om förbättringar:*

- "Att människors liv är mer värt än pengar"
- "Än mer tydliga. Ja är ja och nej är nej. Vill veta vad som gäller för att slippa oroa sig i ovissheten"
- "Behöver nog psyk hjälp"
- "Hantera den ekonomiska biten från denna byggnad så man slipper springa"
- "Förklara hur det är uppbyggt, jag menar verksamheten och olika "kontor" här i "huset"."
- "Att tvinga delaktiga får uppmärksamhet"
- "Skriv upp allting, och då menar jag varje detalj !?!"
- "Som missbrukare är man inte infantil! Att vara med i planering och mål skulle ge en känsla av kontroll."
- "Samarbetet mellan olika distanser"

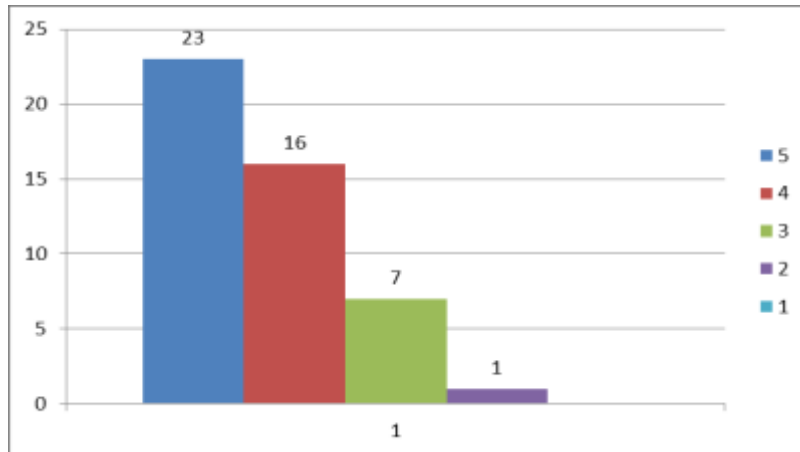
## Fråga 12. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

*Kommentar:* "Eventuell mobbing"

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

Totalt antal svar: 47

I en slutgiltig bedömning av verksamheten gav 49 % (2009: 49 %, 2010: 51 %, 2011: 38 %) av de svarande en femma, 34 % (2009: 29 %, 2010: 39 %, 2011: 49 %) gav en fyra och 15 % (2009: 19 %, 2010: 10 %, 2011: 13 %) gav en trea. 2 % (2009: 3 %, 2010: 0 %, 2011: 0 %) gav tvåa eller lägre. Det gav ett genomsnittsbetyg på 4,3 (2009: 4,3, 2010: 4,4, 2011: 4,2).



## BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	50	22	44 %
2011	254	112	44 %
2010	100	48	48 %
2009	86	32	37 %
2008	101	45	48 %

### Inledande kommentar

Årets brukarundersökning delades ut till klienter som biståndsbedömarna/socialsekreterarna träffat och enkäten antingen kunde lämnas i brevlåda i receptionen eller skickas in i förfrankerat svarskuvert. Undersökningen gäller både socialpsykiatri och funktionsnedsättning (LSS). Detta till skillnad från förra årets undersökning som skickades ut till samtliga klienter inom funktionsnedsättningsområdet. De inom socialpsykiatrin deltog då inte på en samtidig central brukarundersökning. Sålunda går det inte att jämföra årets resultat med förra årets.

I tabellerna nedan anges antal personer.

### Kort sammanfattning

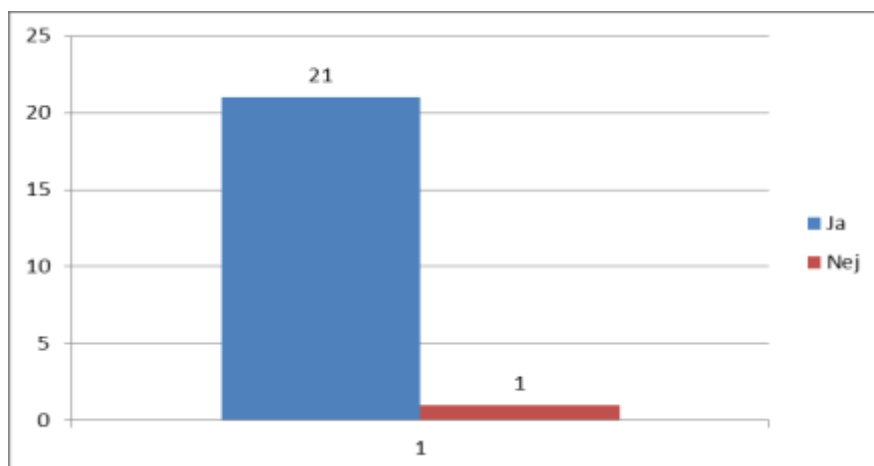
Överlag visar årets undersökning på ett gott resultat, som dock är osäkert på att antalet besvarade enkäter är så få. Bland annat kan man se att 81 % anser att beslut/insats/kontakt med enheten har lett till en positiv förändring.

Utöver detta kan man även konstatera att 91 % anser att de blivit bra bemötta av sin handläggare. Slutligen kan man konstatera att enheten fick ett medelbetyg på 4,1.

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

Totalt antal svar: 22

95 % av de svarande vet vem deras handläggare är, medan resterande 5 % inte gör det.

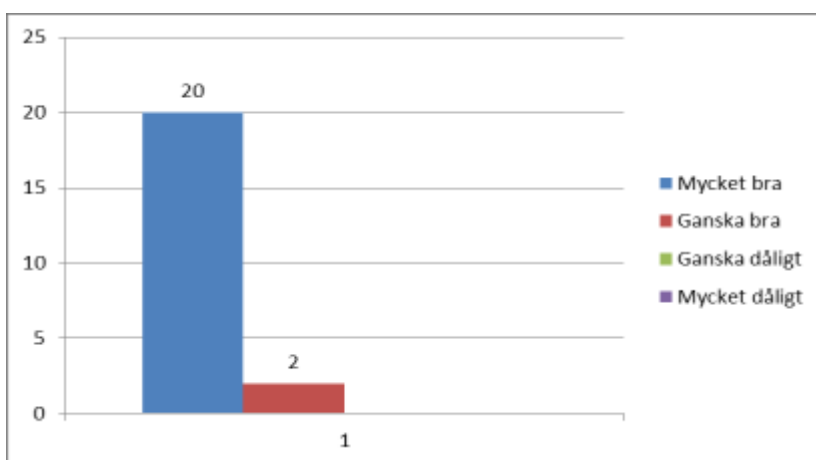


*Kommentarer:* Svar nej "Nja tillfälligt."

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

Totalt antal svar: 22

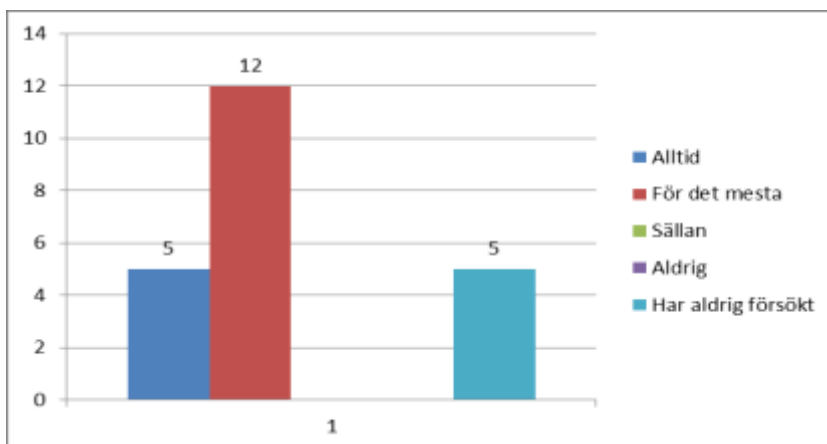
Nästan samtliga svarande, cirka 91 %, anger att de blir mycket bra bemötta av sin handläggare. Resterande del av de svarande anser att de har blivit ganska bra bemötta.



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

Totalt antal svar: 22

77 % av de svarande anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. Resterande del anger att de aldrig har försökt.

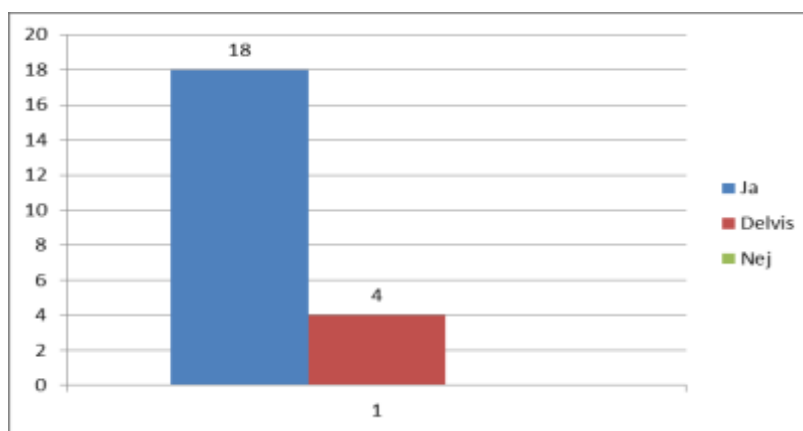




#### Fråga 4. Är du nöjd med den informationen och vägledningen du fått av din handläggare?

Totalt antal svar: 22

En merpart av de svarande, 82 %, anger att de är nöjd med den information och vägledning de får av sin handläggare. Resterande del, 18 %, anser att detta endast delvis är fallet.

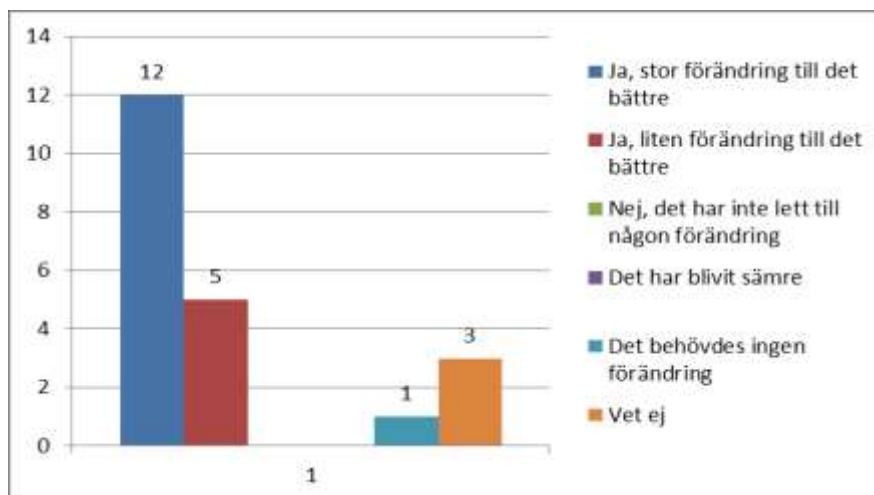


*Kommentar:* Delvis "Vet ej riktigt - 1 samtal om året är ganska kort."

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

Totalt antal svar: 21

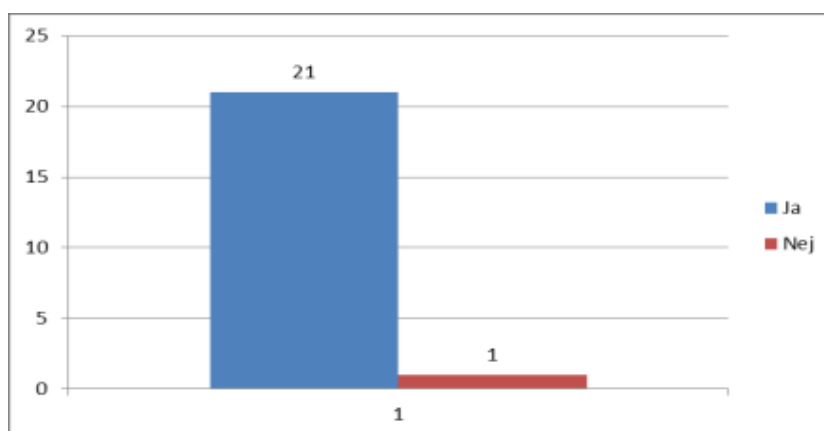
Av de svarande var det cirka 81 % som angav att beslut/insats/kontakt med enheten hade lett till en förändring till det bättre. En person ansåg att det inte behövdes någon förändring, medan tre personer inte visste.



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

Totalt antal svar: 22

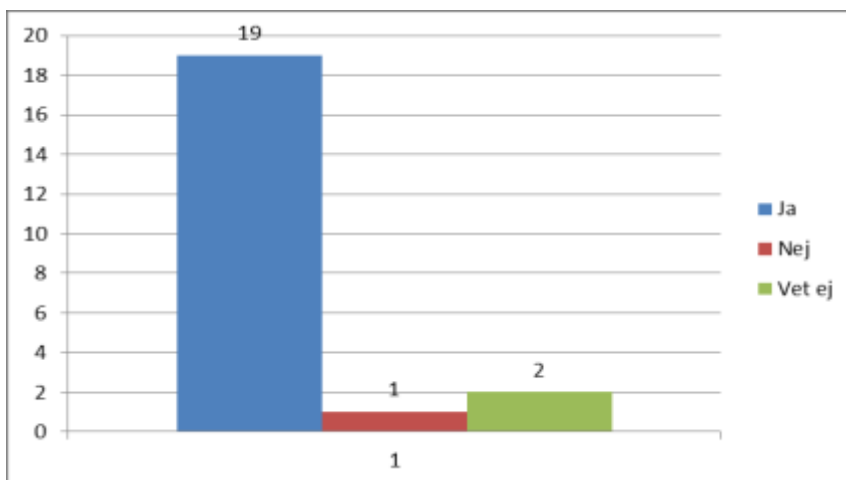
De flesta av svarande, 95 % vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet, resterande del vet inte detta.



### Fråga 7. Får du den hjälpen?

Totalt antal svar: 22

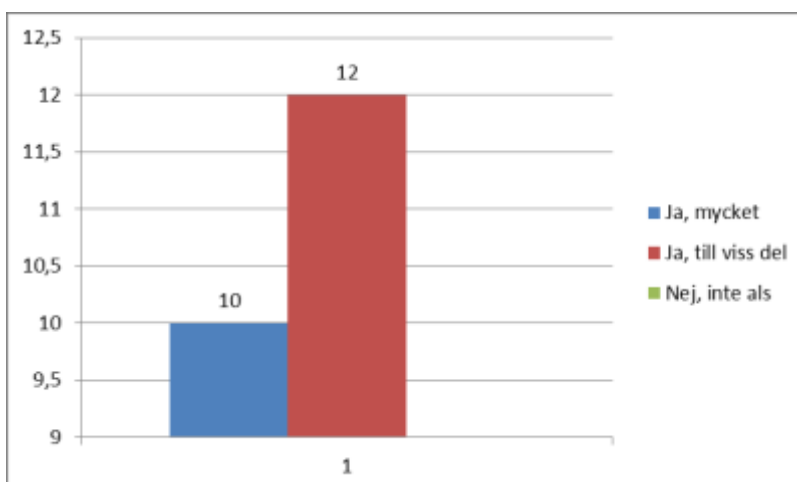
Bland de svarande var det en majoritet, 86 %, som ansåg att de får den beslutade hjälpen. Detta samtidigt som en person inte ansåg sig få den hjälpen, medan två personer inte visste.



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

Totalt antal svar: 22

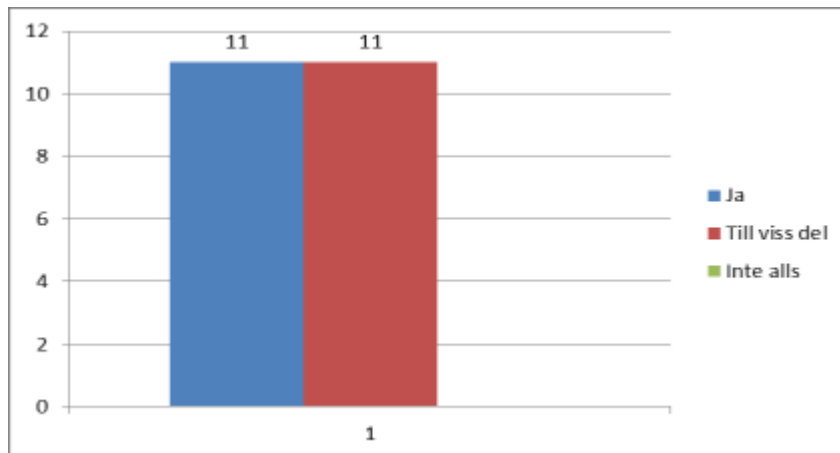
45 % av de svarande anger att handläggaren är tydligt med vad de kan förvänta sig hjälp med. Resterande del av de svarande ansåg att så var fallet till viss del.



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

Totalt antal svar: 22

Hälften av de svarande anser att de har inflytande över beslut som fattas, medan den andra hälften anser att så är fallet till viss del.



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

*Det är bra som det är:*

"Jag tycker ni är helt ok"

"Titta och veta vad som står i gamla papper - så nästan handläggare ej behöver fråga om på nytt samma saker..."

"Har träffat [namn borttaget] 2 ggr. Bra när man har samma handläggare.

Hemtjänsten är bra. Alltid samma personer."

"Jag tror ni kom uppfatta er som en viktig institution."

*Kommentarer om förbättringar:*

"Kanske informera mer om insatser som finns/erbjuds. Boendestöd på kvällstid hade varit bra för den som arbetar på dagtid. (Det finns men det är lång kötid?)"

"Bättre kommunikation mellan socialtjänst och biståndshandläggare, ökad möjlighet att tipsa om andra åtgärder än LSS, t ex färdtjänst!"

"Ni borde vara lite mer flexibla och fatta beslut från fall till fall, inte bara utifrån lagen."

"Om vi får veta skillnad mellan boendestöd, kontaktperson och personlig assistans."

"Mer/tätare samtal om min situation. Jag är ganska rädd, blyg, skäms, lite misstanksam av mig. Så jag vill att hon ska veta allt om mig och min situation. Men vågar bara släppa lite hackiga bitar i taget."

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

*Det är bra som det är:*

"Nej, jag är nöjd med vår handläggare!"

"Nej, kommer inte på något nu. Men jag vill säga att samtalet var bättre & nyttigare än hos den bästa psykolog! Det behövs kanske fler samtal för att ni ska veta vem jag egentligen är. Tack själva och ha det bra. Det är för väl att ni finns!"

"Jag är nöjd."

*Kommentarer om förbättringar:*

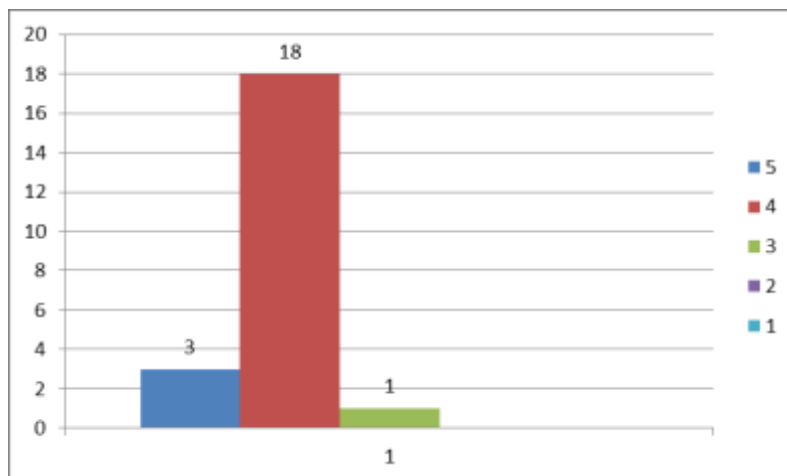
--

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

**5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar: 22

Bland de svarande var det 95 % som gav enheten en fyra eller femma och en person gav en trea. Enheten fick ett medelbetyg på 4,1.



## EKONOMISKT BISTÅND

År	Utdelande enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	553	203	37 %
2011	458	179	39 %
2010	460	179	38 %
2009	86	26	30 %
2008	127	127	58 %

### Inledande kommentar

Likt 2010 och 2011 års undersökningar 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.

Antalet svarande är något högre i årets undersökning jämfört med 2010 och 2011 års undersökning. Svarsfrekvensen är dock fortfarande relativt låg, något som gör att även årets resultat i sig är osäkert. Många har valt att inte svara och tjugotvå enkäter returnerades till förvaltningen med uppgifter om felaktig adress/avflyttad. En del personer har heller inte svarat på samtliga frågor.

I tabellerna nedan anges antal personer.

### Kort sammanfattning

Resultaten i årets undersökning påminner i stort om tidigare års resultat, om än en aningen bättre. Det finns dock vissa förändringar som är värda att uppmärksamma. En sådan förändring är att antalet som anser att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sin handläggare har ökat från 70 % förra året till 76 % i årets undersökning. Andelen som anser att deras handläggare inte är tydliga med vad som krävs av dem har även sjunkit från 19 % i förra årets undersökning till 10 % i årets undersökning.

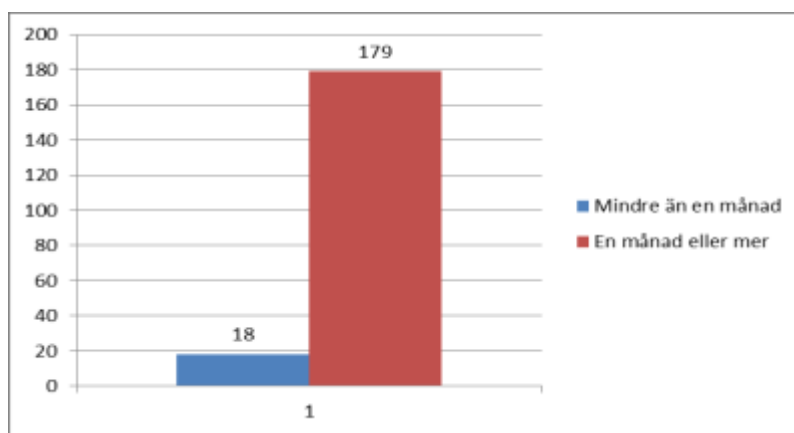
Utöver det kan man även konstatera att andelen som anser att kontakten med enheten har lett till en stor förändring eller liten förändring till det bättre ökat från 45 % till 57 %, vilket är en markant förbättring. Slutligen kan man konstatera att

medelbetyget för enheten har ökat från 3,1 i förra årets undersökning till 3,2 årets undersökning.

### Hur länge har du haft kontakt med enheten

Totalt antal svar på frågan: 197

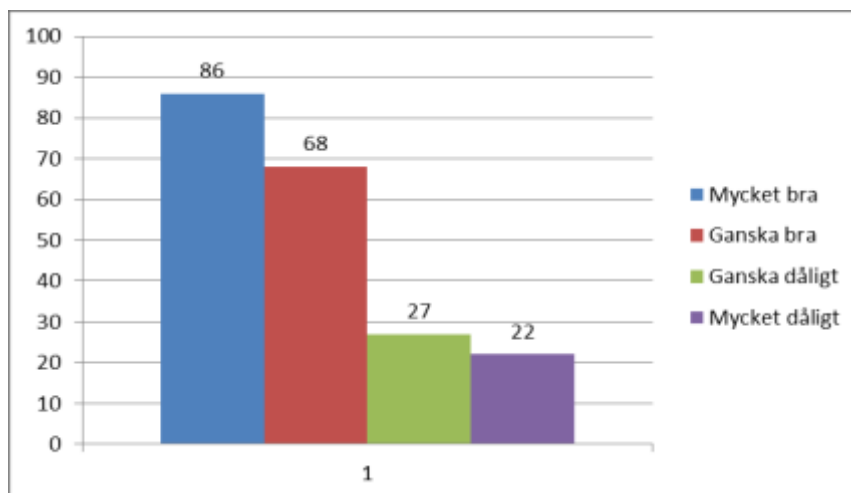
Bland de svarande var det en merpart, cirka 91 % (2010: 92 %, 2011: 92 %), som hade haft kontakt med enheten i en månad eller mer. Resterande del hade haft kontakt med enheten i mindre än en månad. (Frågan fanns inte i 2008 och 2009 års undersökningar)



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

Totalt antal svar på frågan: 203

Cirka 76 % (2008: 95 %, 2009: 95 %, 2010: 67 %, 2011: 70 %) tycker att de blivit bra bemötta av sin handläggare. 13 % (2008: 3 %, 2009: 0 %, 2010: 14 %, 2011: 14 %) av de svarande angav att de hade blivit ganska dåligt bemötta, medan 11 % (2008: 2 %, 2009: 5 %, 2010: 19 %, 2011: 16 %) angav att de hade blivit mycket dåligt bemötta av sina handläggare.

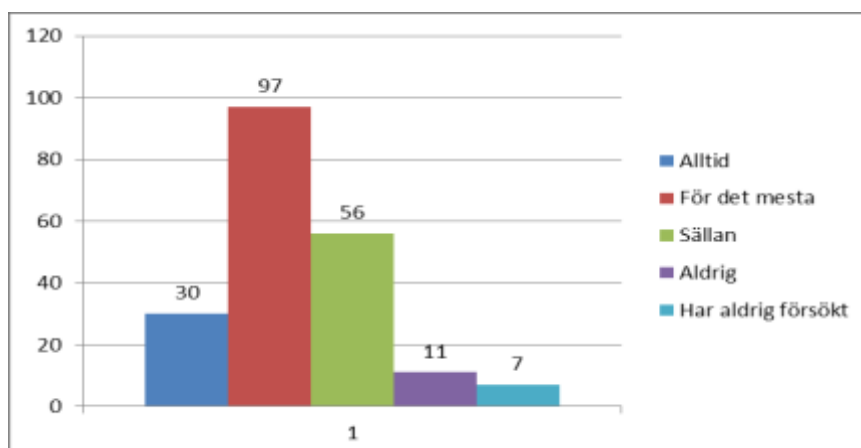


## Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver

Totalt antal svar på frågan: 201

63 % (2008: 80 %, 2009: 54 %, 2010: 59 %, 2011: 60 %) anger att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare vid behov. 33 % (2008: 20 %, 16 %, 2010: 39 %, 2011: 35 %) ansåg att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare.

Resterande del av de svarande, cirka 4 % (2008: 23 %, 2009: 29 %, 2010: 2 %, 2011: 5 %), hade aldrig försökt.



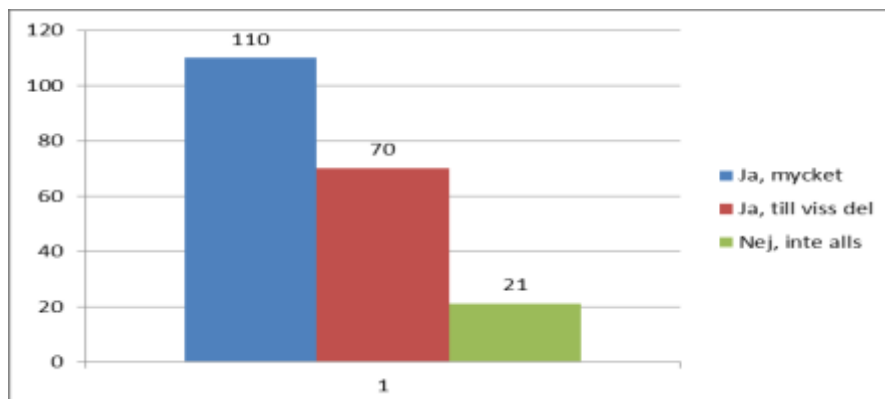
## Fråga 3. Är handläggaren tydlig med vad som krävs av dig?

Totalt antal svar på frågan: 201

Angående handläggarens tydlighet vad gäller kravet på den enskilde så ansåg cirka 55 % (2008: 73 %, 2009: 83 %, 2010: 41 %, 2010: 51 %) att handläggaren är mycket tydlig och 35 % (2008: 25 %, 2009: 13 %, 2010: 37 %, 2011: 30 %)



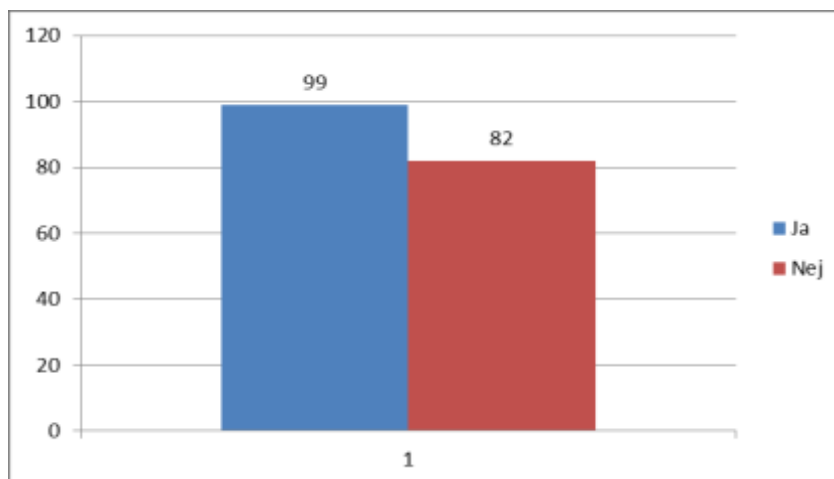
anser att handläggaren är det till viss del. 10 % (2008: 2 %, 2009: 4 %, 2010: 22 %, 2011: 19 %) upplevde att handläggaren inte alls är tydlig med vad som krävs.



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

Totalt antal svar på frågan: 181

Cirka 55 % (2008: 65 %, 2009: 46 %, 2010: 60 %, 2011: 57 %) uppgav att de hade förstod varför de hade fått avslag på sin ansökan. Resterande del, 45 % (2008: 35 %, 2009: 53 %, 2010: 40 %, 2011: 43 %), hade inte klart för sig varför de hade fått avslag.



*Kommentarer:*

"Ibland"

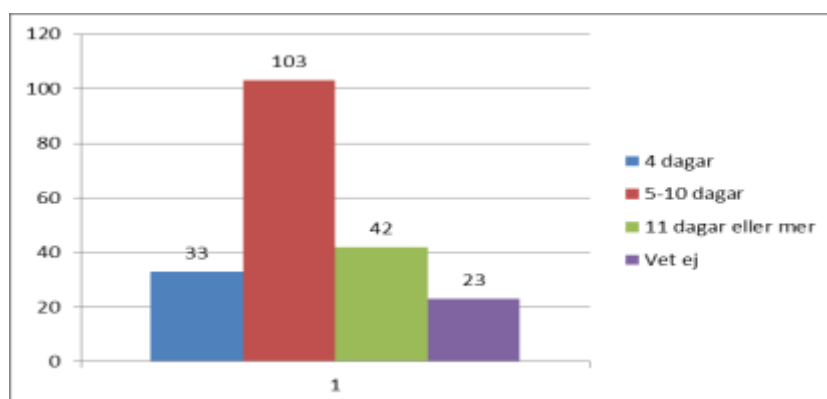
”Svar nej: "Diffusa -otydlig text. Otydligheterna försvårar och förlänger samt försämrar den enskilda situationen och kräver mer arbetsinsats från flera helt i onödan! Obs Man upplever att ändamålet med otydligt är att undvika att bevilja bistånd som man annars har rätt till. Det finns belägg och medhåll från partisk

kontakt socialstyrelsen, förvaltningsrätten och framförallt "andra social setatano" samt medborgare. Det är "tydligen" ingen nyhet!"

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

Totalt antal svar på frågan: 201

Frågan om hur länge klienten fick vänta på svar på sin senaste ansökan angav 16 % (2010: 13 %, 2011: 14 %) att de hade fått svar inom fyra dagar, medan 51 % (2010: 45 %, 2011: 51 %) hade fått svar inom fem till tio dagar. 21 % (2010: 31 %, 2011: 21 %) uppger att de väntat elva dagar eller mer på att få svar. Resterade del, cirka 12 % (2010: 11 %, 2011: 14 %) uppgav att de inte vet. (Frågan ställdes inte i undersökningarna år 2008 och 2009.)



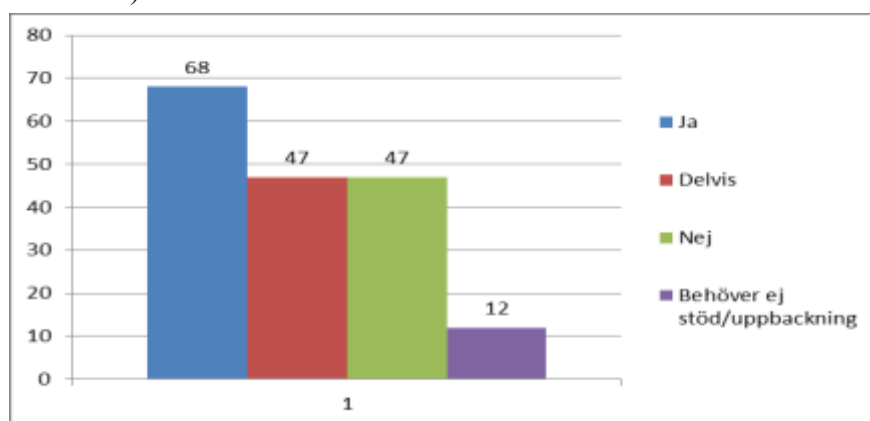
*Kommentarer:*

"Lämnade in ansökan för april, 16 mars ej fått pengar än trots att jag gjort allt som krävts."

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

Totalt antal svar på frågan: 174

39 % (2008: 61 %, 2009: 54 %, 2010: 32 %, 2011: 38 %) anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver av handläggaren och 27 % (2008: 31 %, 2009: 37 %, 2010: 31 %, 2011: 28 %) anser att de delvis fått detta. 27 % (2008: 8 %, 2009: 8 %, 2010: 35 %, 2011: 32 %) av de svarande angav att de inte hade fått det stöd/den uppbackning de behöver och 7 % (2008: 0 %, 2009: 1 %, 2010: 2 %, 2011: 2 %) anser att de inte behöver stöd.

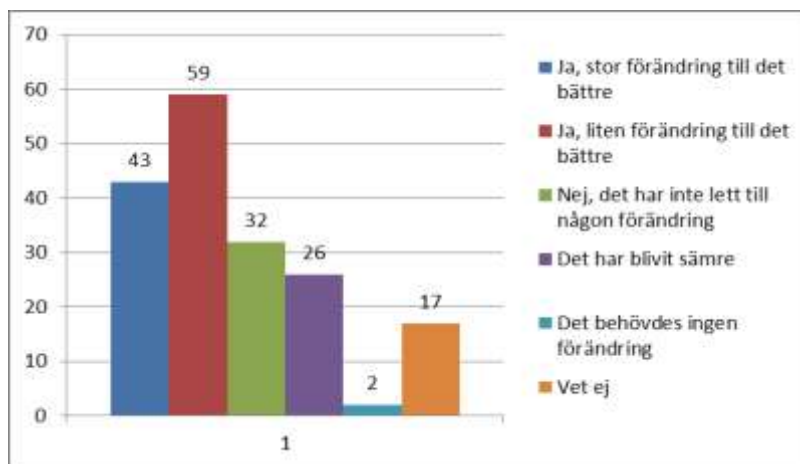


*Kommentar:* Svar nej: "Hon/ni bestämmer över oss. Ni leder oss. Vi har inga åsikter framför er (fria val).

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

Totalt antal svar på frågan: 179

57 % (2008: 54 %, 2009: 52 %, 2010: 41 %, 2011: 45 %) ansåg att beslut/kontakt/insats lett till en liten eller stor förändring till det bättre, medan 18 % (2008: 7 %, 2009: 12 %, 2010: 22 %, 2011: 29 %) angav att det inte hade blivit någon förändring. 15 % (2008: 7 %, 2009: 0 %, 2010: 23 %, 2011: 17 %) angav att situationen hade blivit sämre, medan 9 % (2008: 24 %, 2009: 36 %, 2010: 13 %, 2011: 7 %) inte visste om kontakten hade lett till någon förändring. Resterande del av de svarande, 1 % (2008: 8 %, 2009: 0 %, 2010: 1 %, 2011: 2 %), ansåg att det inte behövdes någon förändring.



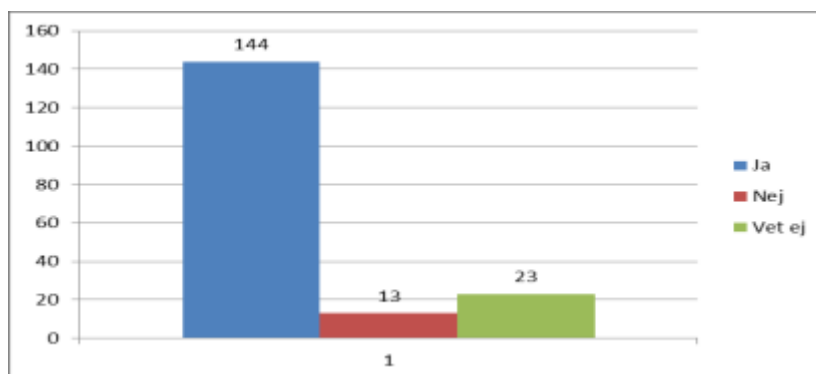
*Kommentarer:*

"Ibland (2 gånger kanske 4 gånger fanns det ingen förändring)."

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

Totalt antal svar på frågan: 180

På frågan om man kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om man får problem svarade 80 % (2008: 82 %, 2009: 63 %, 2010: 76 %, 2011: 76 %) ja. 7 % (2008: 3 %, 2009: 5 %, 2010: 12 %, 2011: 7 %) angav att de inte kunde tänka sig det, medan 13 % (2008: 15 %, 2009: 32 %, 2010: 12 %, 2011: 17 %) inte visste.



*Berömande kommentarer:*

- "Tycker att mailkontakt kunde lite fortfarande, annars är allt bra!"
- "Jag är verkligen glad och full av uppskattning att denna hjälp finns!"
- "Det är väldigt bra att ni finns. Det är många i vårt samhälle som fallit mellan stolarna i olika sociala och ekonomiska sammanhang och utan er skulle dessa människor hamna på gatan. Så tack!"
- "Jag alltid träffar snälla och hjälpsam personal"
- "Socialsekreteraren [namn borttaget] och vakten är också bra."
- "Första tiden var det bra till jag fick en annan socialsekreterare så blev det katastrof som fick allvarliga konsekvenser. Men har en bra s- sekreterare nu och det funkar."

- "Jag har alltid blivit trevligt och professionellt bemött av [namn borttaget]."
- "Det var mycket dåligt med min gamla handläggare, men det blev lite bättre med min nya handläggare."
- "Det är bra så, tack."
- "Jag är tacksam för all hjälp jag fick."

*Kontakt eftersom det inte finns något annat val*

- "Om man inte har inkomst måste man söka ekonomiskt bistånd"
- "Bara om jag verkligen måste ha med stort om"
- "Det är mitt enda alternativ för att kunna överleva"
- "Jag har inte så mycket till val"
- "Finns val?"
- "Jag är arbetssökande och är beroende av bidrag från er"
- "Man har ju inget val, då man som jag enbart är berättigad aktivitetsstöd, och inget mer. Då är det soc, det/dom enda jag kan vända mig till."
- "Har ju inget annat alternativ än soc om jag f-j har annan inkomst så?"
- "Kan inte vända mig något annat håll"
- "I min nuvarande situation är jag ju tvungen"
- "Är ju så illa tvungen!"
- "Om man är tvungen."
- "Om jag måste."
- "Jag är så illa tvungen, jag höll på att bli vräkt p g a uteblivet hyresersättning p g a er sjukintyg. Det fanns ej läkartider då på psyk. Liljeholmen hade skriftligt intyg på det, har av enskilda tjänstemän på soc. Fått erkännande att ni gjort fel. Vad hjälper det mig? Dåliga oempatisk ledning."
- "Jag har regelbunden kontakt med er fortlöpande varje månad eftersom ersättningen från försäkringskassan är på en sådan låg nivå att jag är tvungen att ansöka om socialbidrag som ett komplement till detta. Detta kommer jag fortsätta med så länge jag behöver."
- "Bara och endast liksom nu för att jag absolut måste!!"
- "Tyvärr finns inget annat alternativ."
- "Jag har inget annat val!"
- "Skulle undvika det om jag hade ett val"
- "Vem annars?"
- "Har inget val."
- "Helst inte, men måste jag då kanske."
- "Det är det enda sätt att få pengar."
- "Om jag inte har något annat val och för att ta del av jobbtorget."
- "Om jag är så illa tvungen."
- "Om jag inte har andra möjligheter att försörja mig och mina 3 barn då jag har diagnoser, asbergers samt ADHD, och är sjukskriven."
- "Jag har inga andra alternativ. Hägersten/Liljeholmen stadsdelsförvaltningen borde bli snällare och ta hand om folk ekonomiskt."

- ”Ja jag har svåra hjärtproblem ingen ork längre konditionen är lika med noll"
- "Har inget annat val."
- "Har inget annat val."
- "Dock mycket motvilligt och endast i nödfall som nu."
- "Har man inget val så. Men jag medvetenskapen om att jag haft otroligt tur med min nuvarande handläggare."
- "Vad har jag för val!"

#### *Kommentarer om bemötandet*

- "Väldigt svårt att nå sin handläggare sen byts det väldigt ofta handläggare"
- "Jag känner att jag inte får något stöd."
- "Jag kunde önska ta om ny kunde kolla på den bemötande som darback har när behör för en japa."
- "Det var en förödmjukande upplevelser som gjorde en redan pressad situation ännu värre. Jag förstår nu om människor blir kränkta och faller igenom "nätet"."
- "Det svåra är att den totala förändring. Min uppfattning är att du ska inte komma hit och ta våra pengar! Tänk på att vi har polisen och fängelse som väntar om du kommer till oss."
- ”Min handläggare hånar och imiterar mig.”
- "Min handläggare är mycket personlig och trakasserar mentalt. Om jag vill byta handläggare det är jättesvårt!"
- "Som utförsäkrad är det ett viktigt stöd för att komma till förändring."

#### *Övriga kommentarer*

- "Rättvis bedömning"
- "Personligen tycker jag att 3700 kr att klara sig på under en månad är alldeles för lite."
- "Det var svårt att få hjälp i början av tiden. Svårt att veta hur man går till väga."
- "Hur skall man överleva"
- "I samband med meddellös släkting som avlidit ansökte vi om bistånd då dödsboendeanmälan gjordes "
- "Omständlig hantering av ansökningar. Tar för lång tid!"
- "Hoppa efter 30 år som trogen kund, bli kvitt er."
- "Jag hoppas få ett arbete så jag inte behöver."
- "Det är samtidigt förknippat med skamkänslor"
- "Jag är sjuk, kan du hjälpa mig lite, jag vill träffa min handläggare"
- "Det går inte att överklaga beslut då förvaltningsrätten tar 6 mån för att bedöma rätt/fel."
- "Vi har försökt två gånger men ni säger nej, jag känner mig besviken"
- "Har endast lett till psykisk ohälsa=aldrig."
- "Under 16 år jag bott i Liljeholmen/Hägersten har jag aldrig fått hjälp från sos de 5 ggr jag har haft behov. Har alltid fått ta banklån istället."

- "Min hälsa är så dålig, att springa runt och samla uppgifter till ingen nytta gynnar inte mig. Nästa gång jag behöver hjälp så rånar jag hellre en bank eller en soc. Assistent."
- "Dock vill man ju som samhällsmedborgare alltid kunna "stå på egna fötter" i sitt liv, och så..."
- "Det är/har varit en skam för mig att ansöka om bidrag och tycker inte alltid alla har varit så förstående och trevliga!"
- "Jag har en dålig tim/penning, har ej råd till tandis, läkaren, el. koll på mina glasögon."
- "Ja tar den kontakt ja behöver när det är på det viset."
- "Ja eller vi tror den kontakt vi behöver och den hjälp vi behöver."
- "Har haft "kontakt" m. er ang. bistånd i några år pga bostadslös- samt arbetslöshet."
- "Jag vill ha [namn borttaget] som handläggare."
- "Förlåt, jag har blandat ihop båda handläggarna, men det stämmer rätt bra ändå."
- "Jag kom som utförsäkrans vilken är en helt annan sak. Det går inte jämföra med kommunens ek. bistånd."

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

*Det är bra som det är:*

- "För oss så har allt varit helt tillfredställande"
- "Nej allt är bra"
- "Ni har varit väldigt trevliga mot mig."
- "Jag är tacksam för det vänliga bemötande jag har fått av min handläggare."
- "Tycker att ni är bra som ni är."
- "Genom att behålla sådana som [namn borttaget]."
- "Överlag gör ni ett bra arbete. Möjligen önskar man att kontakt förmedlingen i och mellan de skilda enheterna i förvaltningen kunde ha varit effektivare. Förändande för klientens situation."

*Kommentarer om förbättringar:*

*Bemötande*

- "Jag upplever att olika handläggare skiljer sig avsevärt vad gäller bemötande och kunnighet. [Namn borttaget] är ett mkt positivt ex. Ta efter hur hon jobbar så blir ni världens bästa ek. biståndsenhet."
- "Var tydlig med vilka utgifter man kan få hjälp med"
- "Människan, era paragraf ryttare, tjuvstatens slödder"
- "Mycket mer förstående och visa att ni har känslor och medlidande."
- "När man mister lösförmågan är det viktigt att kontakt upprätthålls"
- "Respekt."
- "Om det rör sig om utsatta människor som är i behov av snabb hjälp!"

- "Det första bemötandet är viktigt. Ingen vill behöva komma till er, det är en jobbig grej i sig. Min handledare var sur och tvär under vårt hela första möte. Jag säg det som en professionell mask hon satte på sig. Men det är inte ok, måste kunna vara mänskligare i ett första möte. Jag kom till er som en absolut sista instans vilket är väldigt jobbigt och psykiskt påfrestande, förväntade mig ett bättre bemötande. Jobba på attityden!"
- "Se till individen"
- "Människan"
- "Empati och inte sätta fokus på blanketter och byråkrati"
- "Attityden"
- "Det är jätte svårt att få tag på socialsekreterare och min biståndshandläggare är alltid otrevlig när jag ringer."
- "Bli trevligare bemött!!!"
- "Ja, ni har glömt att ni arbetar med människor. Att skicka hotbrev om man missar något i ansökan gå polisanmäler ni klienten."
- "Att tydlig och trevlig när är första gången."
- "Empati."
- "Det vore bra om man får en ny/gammal handläggare som man fick träffa."
- "Att vi också är människor, bättre hjälpa än att stjälpa."
- "Första kontakten är mkt viktig! Personen som tar emot blanketten (och delar ut ansökningsblanketter) är butter, snäsig och ibland rent otrevlig. Mycket olustigt. Ingen behöver eller mår bra av att tryckas ner i skorna."
- "Att vi som kommer är i en nödsituation. Att vi faktiskt jobbar för oss, utan oss hade ni själva stått utan jobb."
- "Sätta er in i specifika problem, lyssna, förstå och läsa DIAGNOSPAPPER."
- "Om man söker bistånd för något extra som verkligen behövs (ex dammsugare el dyl) ska man inte behöva få avslag dan efter. Man mår dåligt ändå av att söka bidrag."
- "Opersonligt. Får aldrig träffa handläggare dom gömmer sig när dom ska ge en avslag eller dåliga nyheter."
- "Den enskilda människan och dens situation"
- "Att tro på att majoriteten inte är bedragare, inte vara så sena med utbetalningar att jag blir sen med andra räkningar & uppehälle. Ni borde strida att man ska ha rätt till SL-kort, inte fånge i sitt hem. Läkare, psykolog, till soc-till besök hos mamma när man orkar. Det är skandal att jag inte kan ta tunnelbanan."
- "Empati! Tro inte att alla är ute efter att utnyttja systemet. Somliga har inget val!"
- "Det brukar vara svårt att nå er första gången man ska ta kontakt med er då den försökta kontakten sker via telefon. Det kan då vara väldigt svårt att komma fram till någon som svarar oftast hamnar tillbaka i växeln igen."
- "Att vara ärliga är det viktigaste, inte ljuga att vi klienter är människor, inte ett nummer."
- "Empati"



- "När man jobbar med människor som är svaga eller utsatta i samhället är det viktigt att ha social kompetens och det viktigaste av allt är förståelse och medlidande!!!"
- "Ja, ibland (människan)."
- "Jag tycker att man måste lyssna varandra och försöka att förstå."
- "Det är viktigt att fokusera på vad folk verkligen behöver."
- "Enheten är helt kass i möte med människor. Ser bara till ekonomi och spara på fattiga. Går ej att förbättra!"

#### *Tillgänglighet och information om ansökan*

- "Information om alla handläggare från början så att det går fortare"
- "Ni ger ofta avslag för sen ändra er. Ni kanske ska vara lite noggrannare första gången"
- "Ha bättre och lättfattlig information om möjlig hjälp från enheten. Även andra möjliga enheter i sociala frågor"
- "Genom handlägga ärenden lite snabbare"
- "Om jag glömt att skriva under blankett för ekonomiskt bistånd för ringer inte handläggare om detta istället för att sända ett brev som tar mycket längre tid."
- "Ni kan bli bättre på att meddela om viktiga dokument man ska ha med sig, snabbare ifall man glömt något!!!"
- "Bättre kommunikation/information."
- "Ni glömmer bort att avslag och långa väntetider leder till mycket lidande och ibland även till brott då den drabbade tvingas få in pengar på annat sätt."
- "Ringa omgående!!! Inte skicka brev efter 3-4 dagar (om något är fel)!!!"
- "Att svara på telefon när man ringer. Att skicka bidraget i tid."
- "Oftare personliga kontakter"
- "Kommunikation."
- "Att man får träffa sin handläggare."
- "Lite mer personlig kontakt."
- "Skicka mail då ens ansökan om bistånd gått igenom/fått avslag."
- "Att hjälpa till och informera, har man ska göra allt för råda bot på sina problem. Mer hjälp."
- "Se till att förstå problem och informera och hjälpa till ansökan blir rätt och bra."

#### *Övriga kommentarer*

- "Det är lite täta byten av socialsekreterarna"
- "Bedöma varje person ifrån individuellt perspektiv."
- "Ibland är ni sent ute med utbetalningarna. Det är jobbigt då man behöver betala hyran i tid."
- "Samarbete bistånd vuxen jobb skuldsanerare."
- "SL-kort (obligatoriskt) Magasinskostnader stöd inköp av sommar- och vinterkläder + skor"
- "Det måste finnas utrymme för tandundersökning, kanske inte varje år men i alla fall var tredje."

- "Jag tycker att som tex: TV-licens avgift borde ingå i "era" normer. Det är många som får betalningsanmärkningar, på det, eller liknade situationer."
- "Fick avslag på ansökan om ersättning för privata psykologbesök - då jag fått otillräcklig hjälp av den allmänna psykiatrin tycker jag man borde kunna få någon ersättning."
- "Stöd inom kvinnovåldsbrott, stöd med kontaktpersoner, stöd för psykiskt sjuka. M.m."
- "Individuella behov."
- "Se över era rutiner för att individuellt göra en rättvis/verklig bedömning."
- "Mer lyhördhet, mindre byråkrati"
- "Det är viktigt att med administrations som kan vara ganska krävande"
- "Ni glömmer ofta vad en människa egentligen behöver"
- "Ni glömmer den lilla människan, tror ni tar pengar ur egen ficka!"
- "Sparka cheferna och ta in fler personer som verkligen vill hjälpa människor"
- "Att inte hamna hos kronofogden!"
- "Datum för utbetalningarna"
- "Betala pengarna tidigare."
- "Att få bidrag i tid, att helt idiotiskt gå om kring att fråga bankerna om kontoutdrag, det tog en vecka och jag var sjuk."
- "Ja många saker"
- "Ta emot räkningar och betala. Har aldrig mig med pengar själv."
- "Det borde ta max 2-3 dagar för biståndet att komma in på ens konto."
- "Om man har hög mediankostander/problem alla pengar för uppehållet går till median som betalas ut månaden efter."
- "Medvetenheten om de större sammanhangen som styr arbetsmarknaden i Sverige och där med individens roll i arbete eller arbetslöshet."
- "Kom som utförsäkrad. Jag har fortfarande skulder för att ni inte betalade el & hyra när jag kom som utförsäkrad."
- "Kanske att se att även om man har en del inkomstkällor att trots utnyttjarna som ligger på cirka 13,300 varje månad så blir det inga pengar över till varken mat och månadskost."
- "1. Alldeles för lite tid har man på sig inför komplettering av uppgifter vid ansökan om försörjning - kort varsel. 2. Bättre tillgänglighet med handläggare vid telefonkontakt."
- "Att ha bättre och tätare kontakt!!!! Det är ett stort problem."
- "Ja, försäkringskassan och era läkare som bedömer mig utan att träffa mig."
- "Alla kan bli bättre (inte dra ner på personal)
- "Att ha så mycket krav."
- "Ja att om en kvinna gift med barn är det extra viktigt de får hjälp. Att hon inte kan styra över en utländsk man som ej går med på skilsmässa. Hur kan man bara hårdnackat hänvisa till försörjningsansvar, när detta helt klart inte fungerar. Handläggaren har handlat känslolokalt med stöd av gällande lagstiftning. Hon kan tvätta sina händer. Men sanningen är att ja - det finns barnfattigdom i Sverige år 2012."
- "mat pengar \ 2,500\ 3,000 kr"

- "Man kanske inte alltid har råd att lägga ut för att kunna visa kvitto. Ta kvittot i efterhand!"
- "Kan ni ordna ett möte med mig? Jag vill gärna berätta om min situation personligen."
- "Att man måste vara delaktig i beslut ang. sitt liv/ekonomi."
- "Erfarna handläggare har ingen kompetens och tar fel beslut som leder till stora problem och vänt till högre distans i mitt fall."
- "Be staden om mer bistånd så vanligt folk kan leva drägligt, tills det har ordnat upp sig."
- "Att i verkligheten måste man betala hyran vart man än bor vare sig hos mor & far eller hos okända!"
- "Att folk mår bäst av att arbeta, och inte går på bidrag för länge."
- "Fick inte bistånd att åka vila upp mig convictus/tomteboda och hade stort behov av det hälsomässigt."

### **Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?**

*Det är bra som det är:*

- "Jag har bytt handläggare och efter det blev det mycket bättre. Är också glad över att även utbetalningarna görs av samma person. Däremot hade jag svåra problem med tidigare handläggare därav endast 3 som betyg"
- "Är nöjd med frågorna."
- "Denna enkät är en riktigt bra första steg!!!"
- "Trots att ni säkert får mkt kritik ska ni ha tack för ni finns och hjälper folk."

*Kommentarer om förbättringar:*

- "Att söka bidrag är för många (ung som gammal) rätt förnedrande så var varsam mot oss"
- "Informera om det blir ett ja eller nej på ansökan, så man eventuellt hinner låna pengar av familj till hyran"
- "-Fritidspengar (bio, fika=umgänge med barnen) - Kostnader av hunden (försäkring, mat)
- "gör om er utbetalning eller ta tag i skurhink och moppen"
- "När jag senast träffade min handläggare? Har haft samma person i ett år och aldrig ens pratat med henne."
- "Ibland är reglerna mycket rigida och missgynnade. SL kort borde man kunna få bidrag till när man har barn som behöver vuxet sällskap till skolan, samt för att ta sig till behandlingar och läkare m.m."
- "Anledning till ansökan om bistånd"
- "Jag tycker tandläkarkostnaden borde ingå. Tycker det är vedervärdigt att man inte kan laga hål i tänderna."
- "Om jag vet vem som är chefernas chef [namn borttaget] sluta behandla våra bidrag som dina pengar."
- "Handläggaren ska hjälpa till när man har frågor."

- "Tillgänglighet kan vara ett problem ibland. Svårt för enskilda handläggare att vara tillgängliga hela tiden."
- "Möjlighet till service och hjälp då man kommer till receptionen. Borde finnas en "hjälpdesk" med bemanning (kompetenta rådgivare)"
- "Om en "klient" är utan betalningsanmärkningar, så borde soc. Hjälpa denne, att ej få några, även om det är mer än "er" norm (en kortare tid)."
- "Ensamstående föräldrar har vi bara 2 veckor ledigt per år. Vi har svårt med allt. Andra har 5-7 veckor. Är vi kriminella eller arbetslösa?"
- "Hur mår jag psykiskt, min livssituation! (den påverkar faktiskt det ekonomiska)."
- "Respekt"
- "Ni har glömt att fråga oss om er expedition som bemöter oss jätte dåligt. Han är inte snäll och ofta bråkar med stackars arbetslösa som ansöker om ert stöd i försörjningsstöd. Ni borde byta ut honom."
- "Han som jobbar i entré är mycket otrevlig och skrattar åt invandrare."
- "Glöm inte bort att de som är sjuka får ångest bara av socialsekreteraren inte verkar förstå ens situation. Det känns som att det är jag som ska försöka förstå er situation som har fått mig "på halsen". Det viktigaste verkar vara att jag ska förstå vilka regler som gäller. Men vem ska förstå mig? Alla försöker säkert göra sitt bästa men det gör jag också."
- "Under den tiden jag har haft kontakt med er så har jag haft 5-6 socialsekreterare."
- "Har haft flera handläggare några har flyttats en gick i pension. Har kontakt med vuxenheten och andra insatser p.g.a. sjukdom."
- "Det papperslösa samhället! Kopia på kopia på kopia varför så mycket papper? Miljöaspekten."
- "Vem ni egentligen ska hjälpa"
- "Att skicka runt en sjuk människa för att samla in papper från bank, fk, kronof. Skatteverket etc. bara för att konstatera att trots att jag har rätt till pengarna så hänvisar ni tillbaka till KF. Lagg ner verksamheten och sluta ge folk förhoppningar om att systemet och att ni fyller en funktion förutom att egen lön. Hoppas ni får det varmt i helvetet också. Mitt helvete är nu. Ert kommer, om det finns någon rättvisa. Jag tror ni behöva läsa socialtjänstlagens första paragraf igen. Bara att ta emot det här brevet har ni återväckt min vrede/hat mot er. Det i sin tur påverkar mina sjudomar klart negativt. Till er sadistiska glädje kommer det ta ca 4 månader ytterligare att åter komma upp till existensminimum. Att jag äter numera bara frukost, kan jag överleva. Men det är taskigt att min son som fortfarande växer ska straffas av er."
- "Byt ut hela enheten!"
- "Om man tyckte att jobbtorget fungerar bra."
- "Se till att hjälpa dom som vill ha hjälp inte försök sätt dit en eller jaga misstänkliggöra klienterna. Medelmåttigt, vissa handläggare bra andra inte."
- "Det är en hel del, bla, folk tappar själva förtroende hos soc. Söka jobb, som inte finns, m.m."
- "Om man behöver hjälp med annat, tex kontaktfamiljen."

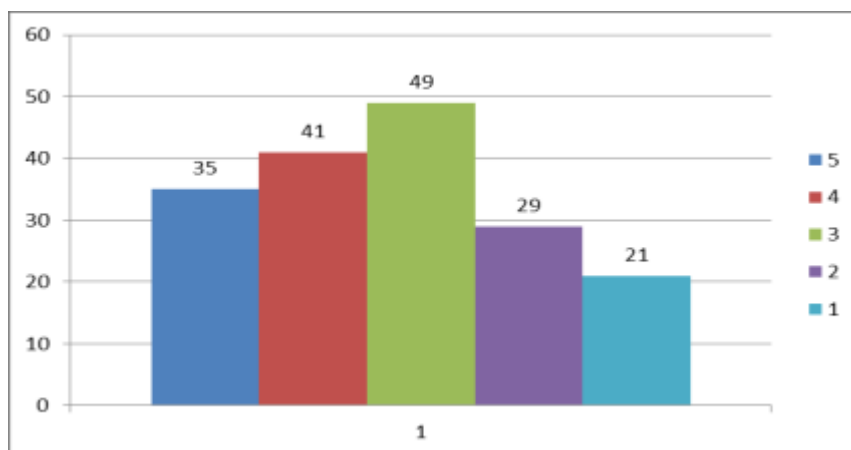
- "Vad gäller när man har barn??? Vad gäller och hur fungerar jobbtorget???"
- "Följ med i konjunkturförändringarna."
- "Varför får man bara ta en blankett för ansökan per gång när man besöker er? Rent praktiskt vore det bättre om man kunde ta flera vid samma tillfälle? Det är inte alltid man kommer ihåg att ta med sig en sådan när man lämnar in sin ansökan? Övriga synpunkter: - Jag har haft väldigt många olika handläggare hos er på socialkontoret under många månader (år) som jag varit inskriven. Vilket har lett till att jag har träffat många olika typer av sådana handläggare. En del är bra och en del är mindre bra. - Kontentan av detta är flera faktorer: Dels blir det rörigt med så många olika för att man/jag får börja om "på nytt" igen med den nya handläggaren. Dels kan det bli sämre i förhållanden till hur det var tidigare med tanke på personkemi etcetra. Naturligtvis kan det även bli bättre men det känns som rena "lotteri verksamheten. - Det bästa för alla parter vore att man fick ha en handläggare som man var "genomgående", nöjd med under tiden när man ansöker om ett bistånd, hos myndigheten. - Till exempel så fick jag under förra sommaren 2011 en vikarie hon var inte tillräckligt kompetent för sitt uppdrag för försörjningsstödsenheten enligt vad jag anser vara skäligt. För att kunna jobba där och göra ett bra jobb. Hon var inte tillräckligt rutinerad för uppgiften på enheten. - Det borde gå att ansöka om socialbidrag för er, "nätsajt" er hemsida om man så önskade. Det går inte att begära att alla ska ha med sig en datum med internet, osv. men det skulle vara ett välkommet komplement till hur det ser ut idag? - Om man blir tvungen att leva på socialbidrag eller tillsammans med annat bidrag borde personen självklart kunna få spara en del av kapitalet om han/hon vill och kan göra detta utan att detta skall vara förbjudet av er. - Eftersom att ni på myndigheten inte ger ut bistånd för alla eventuella utgifter? Kan det självklart vara bra att ha en buffert hemma, om något oväntat skulle inträffa som ni inte täcker upp för. Tanken med socialbidrag/försörjningsstöd är inte att pengarna skall vara till någon permanent lösning för den ensamme medborgaren i samhället utan vara något vid undantaget från övriga system som skall finnas och fungerar på ett godtyckligt sätt, men med den nuvarande regeringen och moderaterna vid makten känns det som man att man får räkningar med försämringar!"
- "Att utgå från alla olika situationer som en person kan befinna sig i!"
- "Ni har glömt bort den lilla människan som mår dåligt. Jag tycker att skillnaden är helt bedrövligt. Jag har sett många som gått under helt och gett upp helt slutat att gå till soc."
- "Man måste välja handläggare."
- "Alla individer har olika livsstiler och behov. Vi söker ju bidrag för att klara oss, inte för att det är kul."
- "Är handläggaren upplyst om just din diagnos och problem"
- "Eran trovärdighet mot oss! Att vi är mindre vetande människor. Det var ingen fråga, bara en känsla man får av er!"
- "Ja om pengarna räcker???"
- "Hoppas ni är intresserade av uppskattar kultur."

- "Varför får man ingen kopia på sitt ekonomiska bistånd längre (ny personal???)"
- "Hur man mår och ska klara av att jobba med något när jobbtorget undrar vad dom ska göra med mig."
- "Jag har fyllt i såna här papper förut men inget händer."
- "Ja, om man känner någon som har behandlats felaktigt eller illa? Jag känner faktiskt en "mycket ung" tjej som jag har pratat med hennes man som försöker göra sig illa pga dåligt kontakt. Detta är förkastigt av en sådan myndighet. OBS! Hoppas att detta sker har hjälpt er och önskar er all lycka till i ert arbete. MVH. Har faktiskt pratat med flera fina hjälpsamma personer!"
- "Att inte vräka barnfamiljer."
- "Hur stödjer ni utförsäkrade?"

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

Totalt antal svar: 175

Enkäten avslutades med slutgiltig bedömning av verksamheten där 43 % (2009: 54 %, 2010: 41 %, 2011: 43 %) valde att ge en fyra eller högre. 28 % (2009: 27 %, 2010: 21 %, 2011: 25 %) gav en trea medan 29 % (2009: 18 %, 2010: 38 %, 2011: 32 %) gav en tvåa eller lägre. Det genomsnittliga betyget blev 3,2 (2009: 3,5, 2010: 2,9, 2011: 3,1).



## Beställarenheten Äldre

År	Utdelande enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	69	29	42 %

### Inledande kommentar

Årets undersökning är den första som görs på beställarenheten äldre, därför går det inte att göra någon jämförelse med tidigare år.

I tabellerna nedan anges antal personer.

### Kort sammanfattning

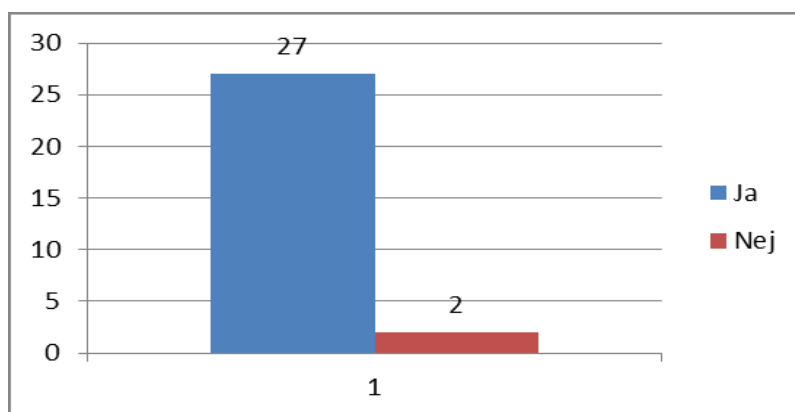
Överlag är resultat från årets undersökning bra. Bland annat kan man se att samtliga svarande anser att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sin biståndshandläggare. 59 % av de svarande anser att kontakten med enheten har underlättat ganska mycket eller mycket för dem.

Gällande var man ska vända sig för att få mer information verkar det dock finnas vissa frågetecken, då 39 % inte vet detta. Slutligen kan man konstatera att enheten får ett medelbetyg på 4,2.

### 1. Vet du vem som är din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 29

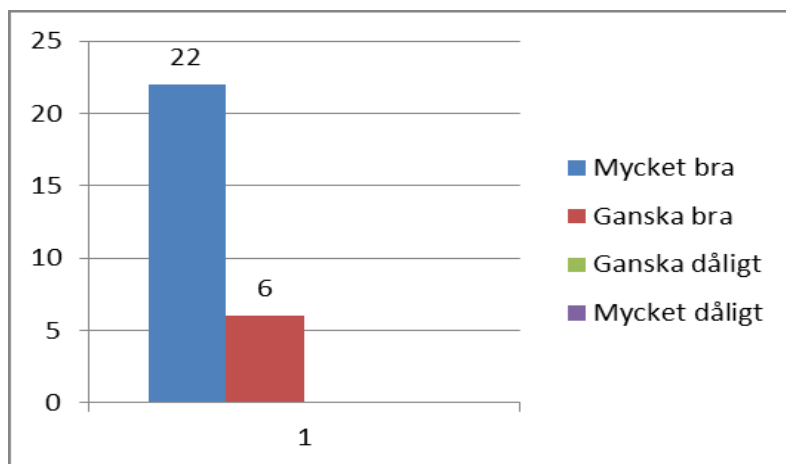
Nästan samtliga, 93 %, angav att de vet vem som är deras biståndshandläggare. Två personer angav dock att de inte vet detta.



## 2. Hur blir du bemött av din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 28

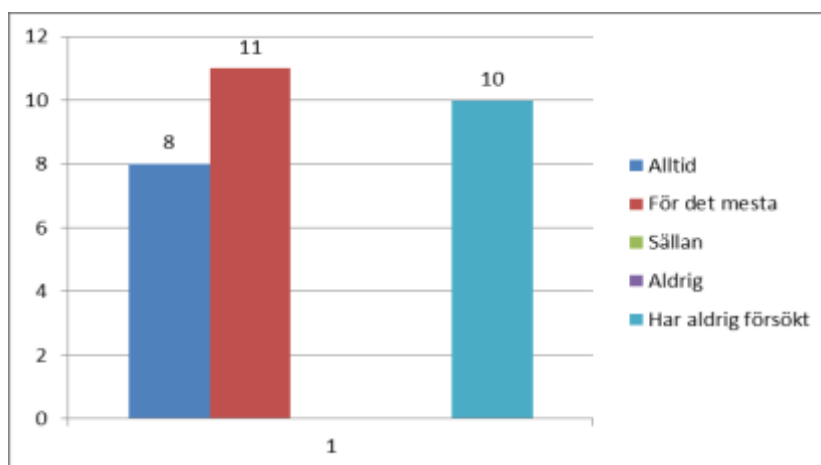
Bland det svarande angav 79 % att de hade blivit mycket bra bemötta av sin biståndshandläggare, medan resterande 21 %, ansåg att de hade blivit ganska bra bemötta.



## 3. Kan du nå din biståndshandläggare om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 29

66 % av de svarande anser de alltid eller för det mesta kan nå sin biståndshandläggare om de behöver. Resterande del av de svarande anger att de aldrig har försökt.

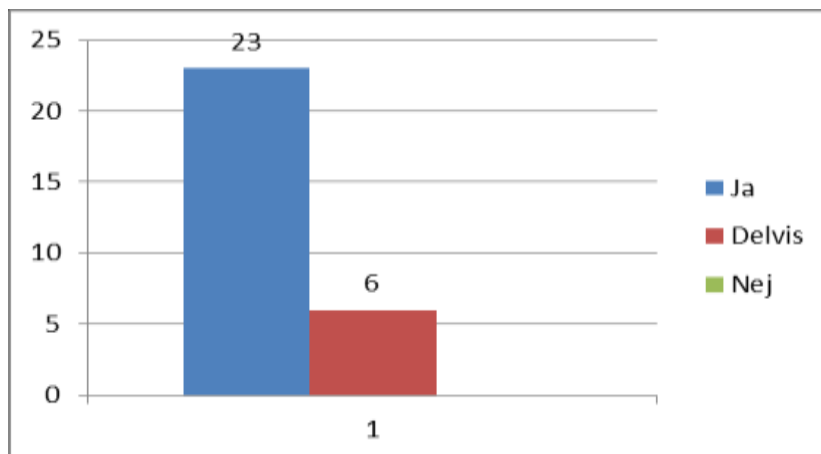




#### 4. Är du nöjd med den information och vägledning du fått av din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 29

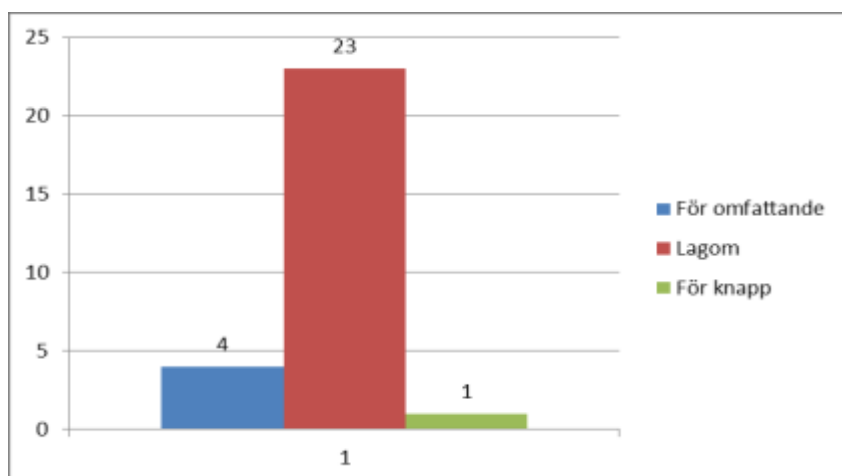
79 % av de svarande anser att de är nöjda med den information och vägledning de fått av sin biståndshandläggare. Resterande del av de svarande, 21 %, ansåg att så delvis är fallet.



#### 5. Hur uppfattar du informationsmängden?

Totalt antal svar på frågan: 28

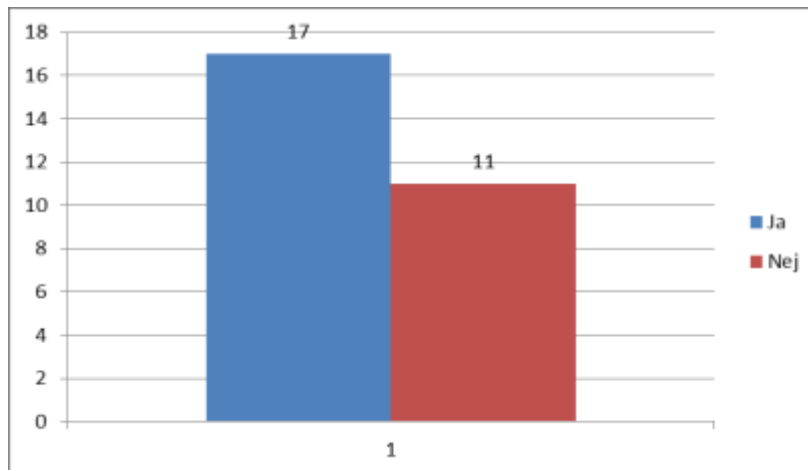
En majoritet av de svarande, 82 %, anser att informationsmängden är lagom. 14 % anser att informationsmängden är för omfattande, medan cirka 4 % att informationen är för knapp.



## 6. Vet du var du ska vända dig om du behöver mer information?

Totalt antal svar på frågan: 28

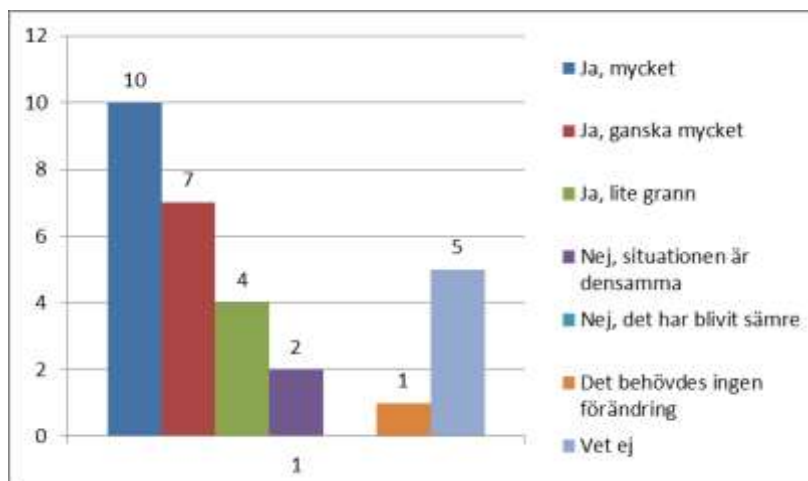
Cirka 61 % av de svarande anger att de vet var de ska vända sig om de behöver mer information. Resterande del, 39 %, uppger att de inte har denna kunskap.



## 7. Har kontakten med oss underlättat för dig?

Totalt antal svar på frågan: 29

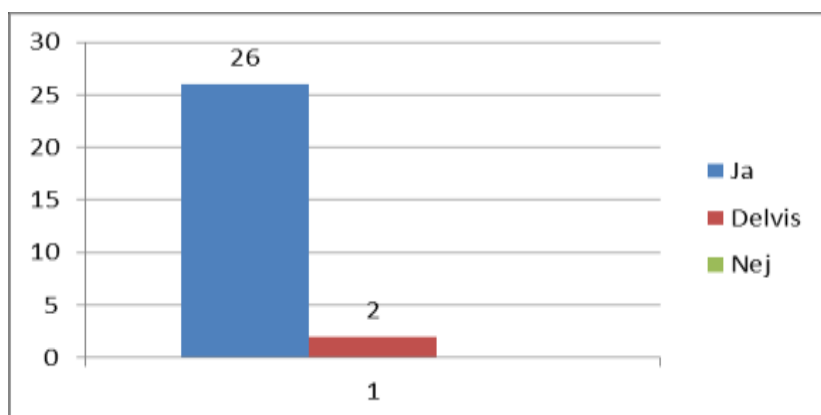
En majoritet av de svarande, cirka 59 %, anser att kontakten med enheten har underlättat för dem mycket eller ganska mycket. Detta medan 14 % ansåg att kontakten hade underlättat lite grann. Cirka 7 % ansåg att situationen var densamma, medan en person (3 %) ansåg att de inte behövdes någon förändring. 17 % av de svarande visste inte om kontakten hade underlättat.



## 8. Har du haft möjlighet att berätta för biståndshandläggaren vilken hjälp du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 28

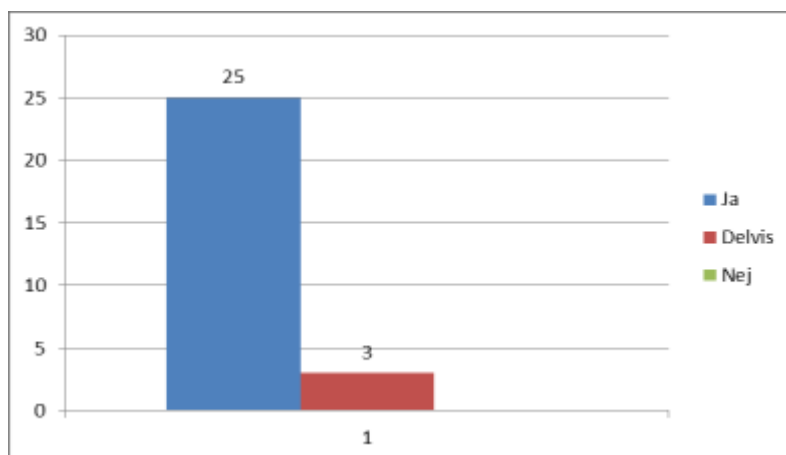
Cirka 93 % av de svarande angav att de haft möjlighet att berätta för biståndshandläggaren om vilken hjälp de behöver.



## 9. Har biståndshandläggaren lyssnat till dina önskemål?

Totalt antal svar på frågan: 28

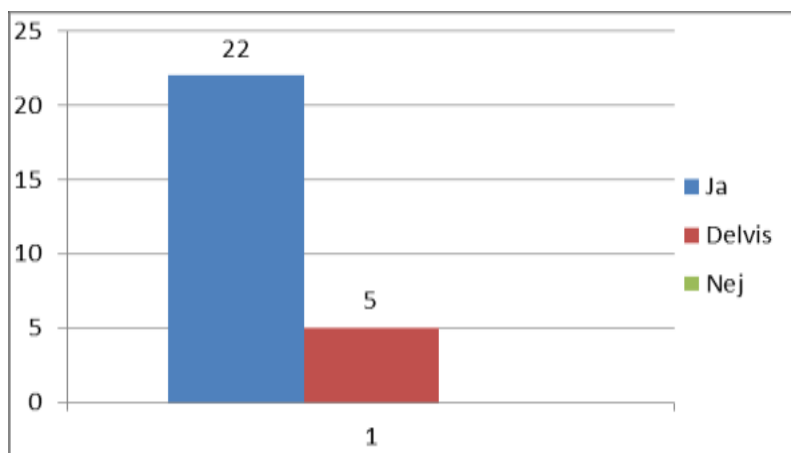
89 % av de svarande anser att biståndshandläggaren har lyssnat på deras önskemål. Detta medan 11 % ansåg att så delvis var fallet.



## 10. Har din biståndshandläggare förstått vad du verkligen behöver/vill ha hjälp med?

Totalt antal svar på frågan: 27

En klar majoritet av de svarande, 81 %, anger att de upplever att deras biståndshandläggare har förstått vad de behöver/vill ha hjälp med. Resterande del av de svarande, 19 %, anser att så endast delvis är fallet.



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

- "Jag är jätte nöjd med all hjälp jag kan få."
- "Jag vill ha hemresor till födelseorten utan svårigheter."
- "Praktiskt ordnas allt helt ok, men den lilla människans livskvalitet kommer i bakgrunden."
- "Kontakta anhöriga inför årsuppföljning. Så att möjlighet finns att vara med. Anhöriga får info försent men får alltid ta hand om det som blir fel."
- "Påminna firman med hemtjänst att utföra avtalet i bostaden som har angivits."
- "Svåra att nå ibland och då menar jag just den person jag önskar prata med i telefon."
- "Har fått den hjälp jag begärt."
- "Vet ej, detta är helt nytt för mig sedan 2 veckor. Kan ej sätta betyg redan nu, men det blir nog bra."
- "Den biståndsbedömaren vi har [namn borttaget] är mycket kunnig. Har

god social kompetens och lyssnar och lovar inget. Dessvärre är det en del på servicehuset i Axelsberg som inte är till belåtenhet."

- "Följ gärna upp beslut med ett samtal efter några månader."

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

- "Inget speciellt."
- "Jag måste få VÅRD. Jag kan inte lösifylla mig själv ibland."
- "Vid stängning av sopnedkast i trappan måste få hjälp med utbärning. Måndag, onsdag, fredag meddelar när det är dags."

## 13. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5-Mycket bra, 1=mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 27

Bland de svarande var det cirka 41 % som gav enheten en femma, medan 44 % gav enheten en fyra. 11 % gav enheten en trea och en person (4 %) gav en tvåa. Detta gav enheten ett medelbetyg på 4,2.

