



RESULTAT BRUKARUNDERSÖKNING 2012 INDIVID- OCH FAMILJEOMSORGEN

Inledning

Under september månad 2012 genomförde Avdelningen för individ- och familjeomsorg en brukarundersökning. Syftet med undersökningen var att följa upp mål och åtaganden i verksamhetsplan 2012 rörande bemötande, tillgänglighet och delaktighet, samt att identifiera utvecklingsområden i verksamheten inför 2013. Det var första gången som en brukarundersökning genomfördes samtidigt på hela avdelningen.

Metod

Brucarundersökningen vände sig till alla fyra enheter, såväl de myndighetsutövande som de öppna verksamheterna, inom avdelningen för individ- och familjeomsorg vid Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsförvaltning. Berörda enheter var:

- **Enheten för arbete och försörjning**, som utreder och beslutar om försörjningsstöd enligt socialtjänstlagen (SoL). Inom enheten finns budget- och skuldrådgivning, vars besökare omfattades av brukarundersökningen. Däremot har inte handläggaren för felaktiga utbetalningar (FUT) ingått i undersökningen.
- **Enheten för utredning och öppenvård vuxen**, som utreder och beslutar om insatser för personer med beroendeproblematik enligt SoL och lagen om vård av missbrukare i vissa fall (LVM), samt följer upp dessa insatser. Enheten erbjuder även ett flertal stöd- och behandlingsinsatser. Samtliga verksamheter inom enheten har deltagit i brukarundersökningen.
- **Utredningsenheten för barn och ungdom**, som utreder och följer upp insatser för barn och ungdomar enligt SoL, lagen om vård av unga (LVU) och Föräldrabalken (FB). Samtliga verksamheter inom enheten har deltagit i brukarundersökningen, med undantag för handläggaren för kontaktverksamheten.

- **Enheten för öppenvård barn och ungdom**, som ger såväl förebyggande som biståndsbedömda insatser. Samtliga verksamheter inom enheten har deltagit i brukarundersökningen, med undantag för ungdomsmottagningen.

Brukarundersökningen genomfördes som en enkätstudie. En enkät riktades till vuxna och en enkät till barn och ungdomar mellan 12-20 år. Vuxnenkäten omfattade frågor inom sju områden; bemötande, tillgänglighet, tydlighet, kompetens, delaktighet, rättssäkerhet och nöjdhet. Frågorna har varit formulerade som påståenden, exempelvis ”jag blir respektfullt bemött”, med de fem svarsalternativen ”stämmer mycket bra”, ”stämmer bra”, ”varken eller”, ”stämmer inte så bra” och ”stämmer inte alls”. Antalet frågor inom respektive frågeområde varierar mellan en och fyra frågor. Majoriteten av frågorna har varit samma för alla respondenter, men vissa verksamhetsspecifika frågor har också ställts.

Utöver frågeområdena har respondenterna ombetts att sätta betyg på individ- och familjeomsorgen, samt fått en öppen fråga där de haft möjlighet att skriva fritt. Enkäten har endast funnits på svenska, men vid de besök där tolk har använts har tolken även hjälpt till att översätta enkäten.

Barnenkäten hade sex frågor med ja-nej svar. Den delades ut till barn och ungdomar mellan 12-20 års ålder, men kunde delas ut till yngre om de bedömdes klara av att svara på frågorna. Frågorna i enkäten handlade om de visste varför de hade kontakt med en handläggare, om handläggaren lyssnar på dem, om de tycker handläggaren verkar van vid att prata med barn, om de visste hur de får kontakt med handläggaren, om de varit delaktiga i det som bestämts och om de upplevt någon förändring sedan de kom i kontakt med handläggaren. Även barnen/ungdomarna ombads sätta betyg på individ- och familjeomsorgen och har haft möjlighet att skriva fritt.

All personal inom individ- och familjeomsorgen som tog emot besök eller gjorde hembesök delade ut enkäten till de personer de träffade under september månad 2012. De personer som personalen endast hade telefonkontakt med omfattades inte av undersökningen. De som svarade på enkäten lade enkäten i en svarslåda vid respektive verksamhet eller i receptionen på Slakthusplan. De hade även möjlighet att skicka in svaren i förfrankerat kuvert.

I bilaga 1 finns en tabellbilaga med svaren på enkätfrågorna fördelat på de fyra enheterna.

Resultat

Vuxenenkäten

Under de fyra veckor som undersökningen pågick delades totalt 1009 vuxenenkäter ut och 676 svar kom in, vilket ger en svarsfrekvens på 67 procent för hela avdelningen. Andelen svarande får anses vara fullt godtagbar för denna typ av undersökning, även om det alltid är önskvärt med så högt deltagande som möjligt för att öka möjligheten att dra slutsatser av resultaten.

Tabell 1. Antal utdelade enkäter och inkomna svar samt svarsfrekvens för vuxenenkäten på respektive enhet inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Enhet	Antal utdelade	Antal inkomna	Svars- frekvens
Arbete och försörjning	302	124	41,1%
enbart arbete och försörjning	238	76	31,9%
enbart budget- och skuldrådgivning	64	48	75,0%
BoU Utredning	321	251	78,2%
exkl förenklat faderskap	180	110	61,1%
enbart förenklat faderskap	141	141	100,0%
BoU Öppenvård	135	100	74,1%
Vuxen	251	201	80,0%
enbart utredning	81	35	43,2%
enbart öppenvård	170	166	97,6%
Totalt avdelningen	1009	676	67,0%

Som framgår av tabellen ovan varierar andelen som svarat inom de olika enheterna. Lägst andel svarande är det på arbete och försörjning med 32 procent av de tillfrågade som svarat. Högst andel har vuxenenhetens öppenvård med 98 procent svar.

Bakgrundsfrågor

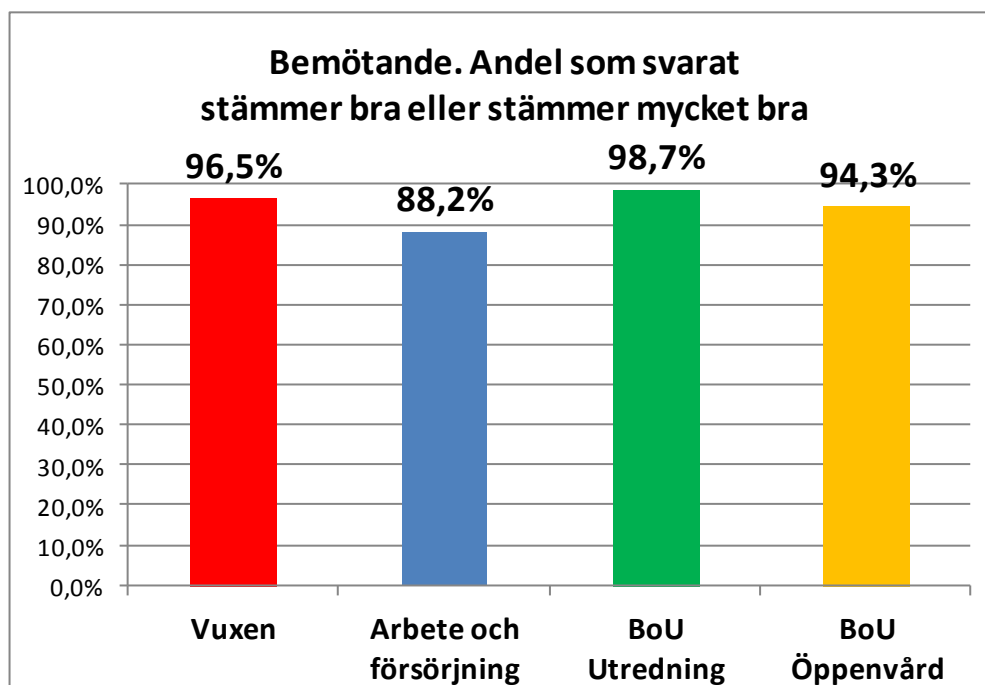
De som fått enkäten har ombetts svara på några bakgrundsfrågor om sig själva. Av de som svarat är 48 procent kvinnor (322 svarande) och 50 procent män (336 svarande) och 18 personer har inte svarat på frågan. Drygt hälften, 53 procent, av de svarande är mellan 26-44 år (se tabell 7.2 i bilaga 1). Majoriteten, 60 procent, är födda i Sverige med minst en av föräldrarna född i Sverige, åtta procent är

födda i Sverige och har båda föräldrarna födda i annat land, 28 procent är födda i annat land än Sverige och 4 procent har inte svarat på frågan om var de är födda.

Bemötande

Bemötande har mätts genom de tre påståendena jag blir vänligt bemött, respektfullt bemött och personalen lyssnar på mig. De allra flesta har svarat att det stämmer bra eller mycket bra. Se frågorna 1.1-1.3 i tabellbilagan för absoluta tal.

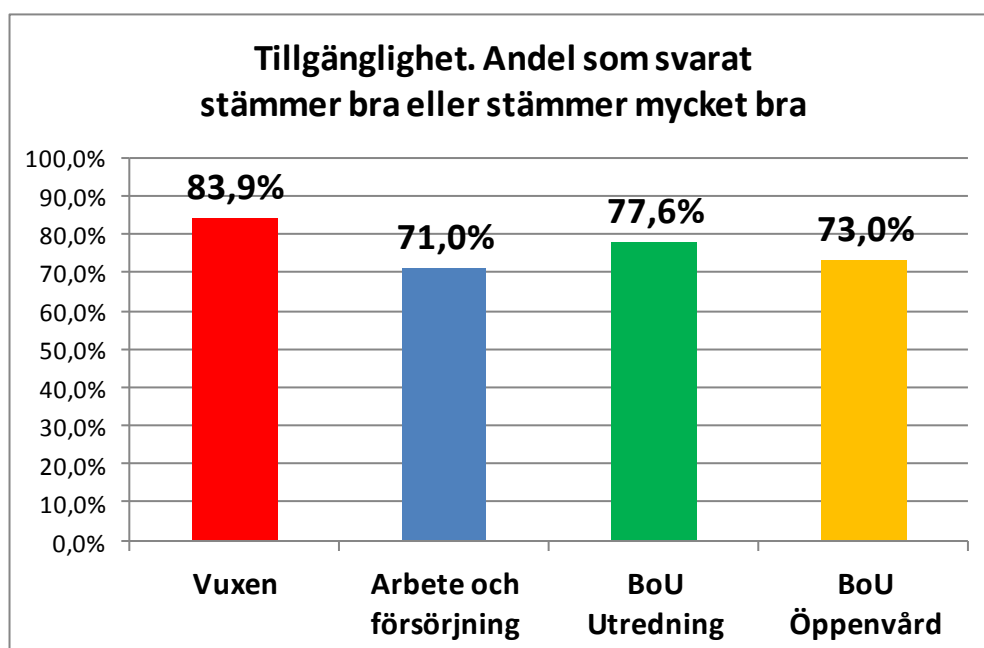
Diagram 1. Andel som svarat att det stämmer bra eller mycket bra på de tre frågorna som rör bemötande fördelat per enhet.



Tillgänglighet

Tillgängligheten har mätts genom de tre påståendena det är lätt att hitta till lokalerna, det är lätt att komma i kontakt med er och det är lätt att nå den person jag söker i verksamheten. Se tabellerna 2.1-2.3 i tabellbilagan för absoluta tal.

Diagram 2. Andel som svarat att det stämmer bra eller mycket bra på de tre frågorna som rör tillgänglighet fördelat per enhet.



Av de tre påståendena som rör tillgänglighet är det lägre andel som instämmer i att det är lätt att nå den person de söker i verksamheten. Enda undantaget är vuxenenhetens respondenter som har samma andel som instämmer på alla tre påståendena.

Flera av kommentarerna där respondenterna fått skriva fritt rör tillgängligheten.

"Varför har ni inte comviq kompis? Tillgängligheten är begränsad pga detta."

"Svårt att få tag i boendestödjaren och socialen när man aldrig har pengar på mobilen. Borde vara gratis nummer."

”Svårt att hitta er i systemet; bättre info mot såväl allmänhet (hemsida) och mot tex husläkarmottagning.”

”Vi tappade bort pappret med kallelsen på, det var då svårt att hitta nummer till den vi sökte på internet.”

”Första steget innan jag fick kontakt med rätt person på familjeenheten. Att kopplas från växeln till rätt person fungerar inte alls.”

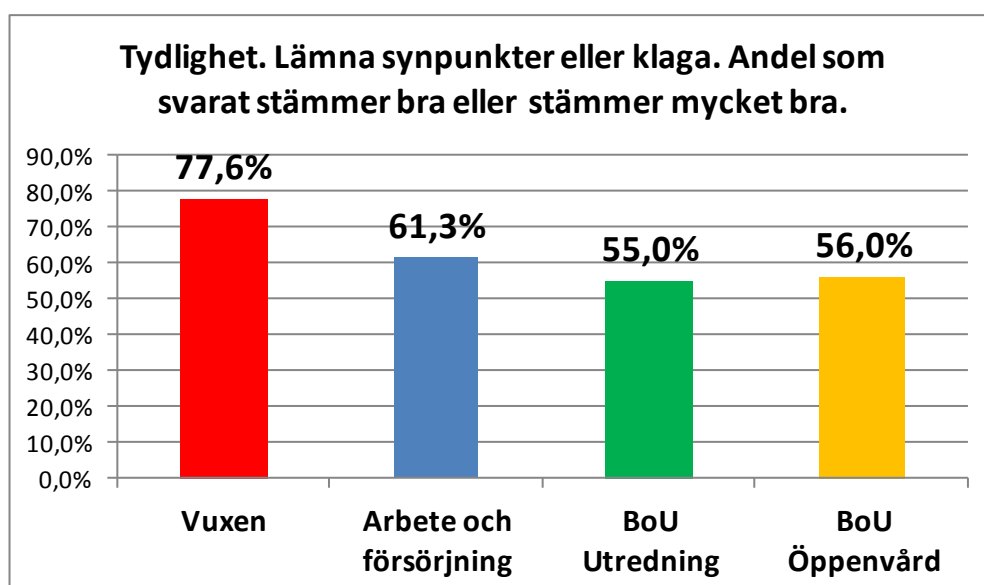
” Under semestertider så bör man ha någon annan som bokar möten/tider och inte bara hänvisa att ni hör av er efter semestern.”

Besökare till föräldramottagningen och till fastställande av förenklat faderskap har även fått frågan om de tycker att väntetiderna är rimliga. Av de som besvarat enkäten svarar 14 procent av föräldramottagningens besökare och 35 procent av de som varit på fastställande av (förenklat) faderskap att de inte tycker att det stämmer. Se tabell 2.4 i tabellbilagan.

Tydlighet

Frågor om hur tydligt individ- och familjeomsorgen uppfattas har ställts med olika formulering till olika grupper, exempelvis att få veta vad som förväntas av en, informationen om hjälp/stöd/insats är begriplig. För exakta formuleringar av frågor och svaren i absoluta tal se frågorna 3.1-3.3b i tabellbilagan. På påståendet jag vet hur man lämnar synpunkter eller klagar, som har ställts till alla vuxna, svarar drygt hälften att det stämmer bra/stämmer mycket bra. Det är ett område med förbättringspotential då det är viktigt att veta vad de som är i kontakt med individ- och familjeomsorgen är nöjda respektive missnöjda med för att bättre kunna utveckla verksamheten.

Diagram 3. Andel som svarat stämmer bra/stämmer mycket bra på påståendet att de vet hur de lämnar synpunkter eller klagar fördelat per enhet.



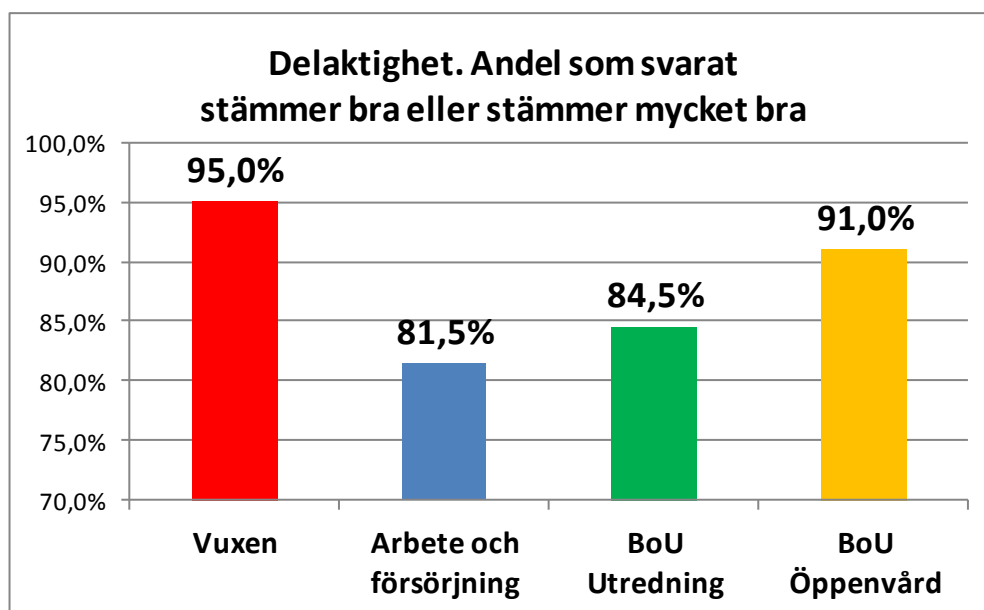
Kompetens

Kompetens har mätts genom att respondenten har fått svara på om de tycker att personalen har tillräckliga kunskaper för sitt arbete och om stöd/hjälp/insats är anpassat till behoven. Totalt är det 93 procent som svarar stämmer bra eller stämmer mycket bra på påståendet att personalen bedöms ha tillräckliga kunskaper för sitt arbete. Frågan om stöd, hjälp, insats eller behandling som erbjuds är anpassat till behoven har ställts med olika formulering till olika grupper, men mellan 80-85 procent har svarat att det stämmer bra/stämmer mycket bra. För absoluta tal se frågorna 4.1-4.3 i tabellbilagan.

Delaktighet

Delaktighet har mätts genom frågor om att personalen tar hänsyn till synpunkter, att få komma till tals i frågor som rör ens ärende/behandling/utredning och att komma till tals under samtalen. För absoluta tal se frågorna 5.1-5.2b i tabellbilagan.

Diagram 4. Andel som svarat stämmer bra eller stämmer mycket bra på påståendet min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter fördelat per enhet.



Rättssäkerhet

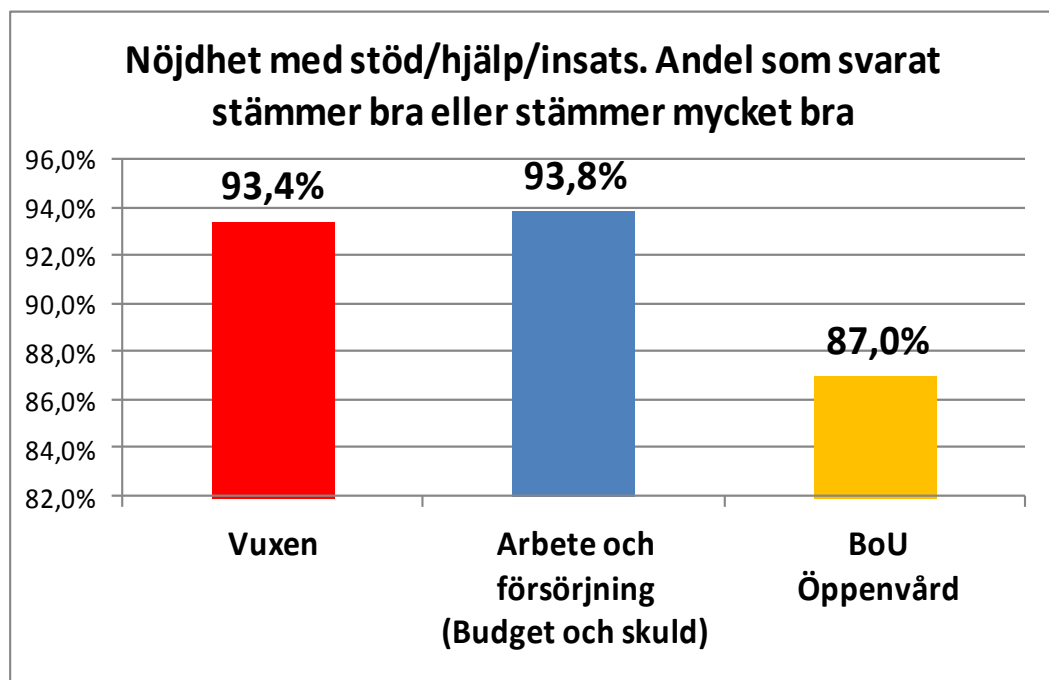
Frågor om rättssäkerhet ställdes endast till de myndighetsutövande verksamheterna. Rättssäkerhet mättes med frågorna om de fått veta hur lång tid utredningen skulle ta, om det senaste beslutet de fick var lätt att förstå respektive om de vet att de flesta beslut går att överklaga. För absoluta tal se frågorna 6A 6.1-6.3 i tabellbilagan. På frågan om de fått veta hur lång tid utredningen skulle ta svarar 43 procent ja, medan 27 procent svarar nej och 23 procent vet inte och 6 procent har inte svarat på frågan.

Om det senaste beslutet var lätt att förstå svarar 54 procent ja, 6 procent svarar nej och 12 procent vet inte, 21 procent har inte fått något beslut ännu och 7 procent har inte svarat på frågan. På frågan om de vet att det går att överklaga de flesta beslut svarar 40 procent att de vet att det går och att de vet hur man gör, medan 37 procent inte vet hur man gör och 15 procent vet inte att man kan det och 8 procent har inte svarat på frågan.

Nöjdhet

Frågor om hur nöjda respondenterna är med verksamheten har ställts till de som haft kontakt med utförare, dvs öppenvård och råd-och stödverksamhet. Se frågorna 6B 6.1-6.2d i tabellbilagan för absoluta tal.

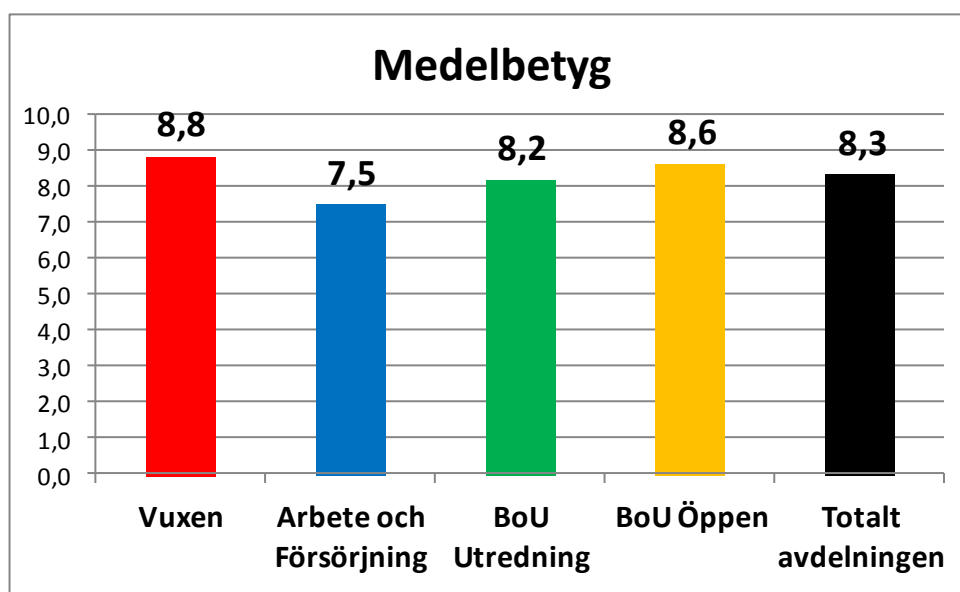
Diagram 5. Andel som svarat stämmer bra eller stämmer mycket bra på påståendet jag är nöjd med hjälp/stöd/insats/rådgivning fördelat per enhet.



Medelbetyg

Respondenterna har ombetts sätta betyg på individ- och familjeomsorgen på en 10-gradig skala där 1 = mycket dålig till 10 = mycket bra.

Diagram 6. Medelbetyg per enhet och för hela avdelningen för individ- och familjeomsorgen.



Barnenkäten

Under de fyra veckor som undersökningen på gick delades 69 barnenkäter ut och 43 svar kom in, vilket ger en svarsfrekvens på 62,3 procent. Av de som svarat var 24 flickor, 18 pojkar och en person har inte svarat på den frågan.

På frågan om de vet varför de har kontakt med socialsekreterare/behandlare svarar 95 procent ja absolut eller ja delvis. På frågan om socialsekreterare/behandlare lyssnar på det barnen berättar svarar 93 procent ja absolut eller ja delvis. Lika hög andel, 93 procent, svarar ja absolut eller ja delvis på frågan om de tycker att socialsekreterare/behandlaren verkar vara van att prata med barn. På frågan om de vet hur de får tag på sin socialsekreterare/behandlare svarar 79 procent ja, medan 14 procent svara nej och 7 procent vet inte.

Barnen och ungdomarna som har fått enkäten har även fått frågan om deras situation har förändrats sedan de kom i kontakt med individ- och familjeomsorgen.

Att det har blivit en förändring till det bättre svarar 65 procent, 7 procent svarar ingen förändring och 7 procent svarar att det inte behövdes någon förändring. En person (2 procent) svarar att det har blivit sämre och 19 procent har svarat vet ej.

De barn och ungdomar som har fått enkäten i samband med ett besök på utredningsenheten har även fått frågan om de har fått vara med och påverka det som har bestämts. På det svarar 71 procent ja absolut eller ja delvis, 6 procent nej och 20 procent vet ej.

Barnen/ungdomarna har liksom de vuxna ombetts sätta betyg på individ- och familjeomsorgen på en 10-gradig skala där 1 = mycket dålig till 10 = mycket bra. Medelbetyget blev 6,95.

Sammanfattning

Individ- och familjeomsorgens brukarundersökning 2012 har omfattat hela avdelningen, vilket var första gången. Svarsfrekvensen var totalt sett 67 procent (62,3 procent för barnenkäten), vilket är godkänt och i nivå med brukarundersökningar för samma målgrupp i andra stadsdelar och kommuner. En strävan bör dock vara att höja svarsfrekvensen, främst där den är som lägst på vuxen utredning och arbete och försörjning, för att den ska ge ett bättre underlag till förbättringar i verksamheterna. På många områden är de som kommer i kontakt med individ- och familjeomsorgen nöjda, men med reservation för att de mest missnöjda kan vara de som inte har svarat på enkäten. Bemötande, kompetens och delaktighet är områden som de som besvarat enkäten överlag är nöjda med. Utvecklingsområden är att komma i kontakt med individ- och familjeomsorgen både per telefon och via internet, hur man lämnar synpunkter eller klagar och rättssäkerhetsfrågor såsom hur lång tid utredningen ska ta och kännedom om överklagandeprocessen.

Bilaga 1

Tabeller

Läsanvisningar tabellerna:

Svarsalternativet ”Ej aktuellt” innebär att frågan inte har ställts till alla respondenter. Vidare har vissa tabeller numrering med bokstav som exempel 3.3a, 3.3b osv. Denna numrering innebär att frågor med samma numrering har haft olika lydelse på olika enheter.

1. Bemötande. 1.1 Min handläggare/behandlare/personalen bemöter mig vänligt

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	86	205	77	162	530
Stämmer bra	24	44	18	36	122
Varken eller	6	2	2		10
Stämmer inte så bra	5			1	6
Stämmer inte alls	1		1	1	3
Ej svarat	2		2	1	5
Totalt	124	251	100	201	676

1. Bemötande. 1.2 Min handläggare/behandlare/personalen bemöter mig på ett respektfullt sätt

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	90	204	72	160	526
Stämmer bra	21	45	23	36	125
Varken eller	3	2	1		6
Stämmer inte så bra	5		1	3	9
Stämmer inte alls	3			1	4
Ej svarat	2		3	1	6
Totalt	124	251	100	201	676

1. Bemötande. 1.3 Min handläggare/behandlare/personalen lyssnar på mig

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	76	194	69	149	488
Stämmer bra	31	51	24	39	145
Varken eller	4	3	3	4	14
Stämmer inte så bra	1	1	1	3	6
Stämmer inte alls	4		1		5
Ej svarat	8	2	2	6	18
Totalt	124	251	100	201	676

2. Tillgänglighet. 2.1 Det är lätt att hitta till lokalerna

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	58	134	46	111	349
Stämmer bra	43	73	40	54	210
Varken eller	15	39	7	18	79
Stämmer inte så bra	2	1	2	13	18
Stämmer inte alls	2		2		4
Ej svarat	4	4		5	13
Ej aktuellt			3		3
Totalt	124	251	100	201	676

2. Tillgänglighet. 2.2 Det är lätt att komma i kontakt med er

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	44	97	37	103	281
Stämmer bra	42	101	29	70	242
Varken eller	21	28	20	15	84
Stämmer inte så bra	9	16	10	5	40
Stämmer inte alls	6	5		2	13
Ej svarat	2	4	4	6	16
Totalt	124	251	100	201	676

2. Tillgänglighet. 2.3 Det är lätt att nå den person jag söker i verksamheten

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	43	92	34	97	266
Stämmer bra	34	87	33	71	225
Varken eller	25	48	20	16	109
Stämmer inte så bra	9	14	3	10	36
Stämmer inte alls	6	4		4	14
Ej svarat	7	6	10	3	26
Totalt	124	251	100	201	676

**2. Tillgänglighet. 2.4 Jag får besökstid hos er inom rimlig tid
(endast ställd till Förenklad faderskap och Föräldramottagningen)**

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra		30	6		36
Stämmer bra		39	11		50
Varken eller		21	6		27
Stämmer inte så bra		30	4		34
Stämmer inte alls		19			19
Ej svarat		2	2		4
Ej aktuell	124	110	71	201	506
Totalt	124	251	100	201	676

3. Tydlighet. 3.1a Jag vet varför jag har kontakt med socialtjänsten/behandlaren/familjerätten

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra		62	28		90
Stämmer bra		30	14		44
Varken eller		3	2		5
Stämmer inte så bra		1			1
Stämmer inte alls		1			1
Ej svarat					0
Ej aktuell	124	154	56	201	535
Totalt	124	251	100	201	676

3. Tydlighet. 3.1b Jag förstår den information jag får om mitt ärende

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	32	121			153
Stämmer bra	34	19			53
Varken eller	6				6
Stämmer inte så bra	1				1
Stämmer inte alls	2				2
Ej svarat	1	1			2
Ej aktuell	48	110	100	201	459
Totalt	124	251	100	201	676

3. Tydlighet. 3.1c Informationen om den insats jag får är begriplig

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra			2	74	76
Stämmer bra			1	54	55
Varken eller			1	4	5
Stämmer inte så bra					0
Stämmer inte alls					0
Ej svarat				1	1
Ej aktuell	124	251	96	68	539
Totalt	124	251	100	201	676

3. Tydlighet. 3.2 Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag är missnöjd

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	33	81	26	87	227
Stämmer bra	43	57	30	69	199
Varken eller	20	73	23	25	141
Stämmer inte så bra	13	23	7	9	52
Stämmer inte alls	9	8	6	4	27
Ej svarat	6	9	8	7	30
Totalt	124	251	100	201	676

3. Tydlighet. 3.3a Jag får veta vad som förväntas av mig

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	50	9	8	99	166
Stämmer bra	46	14	8	75	143
Varken eller	10	2	4	17	33
Stämmer inte så bra	4			3	7
Stämmer inte alls	2				2
Ej svarat	12	1	5	7	25
Ej aktuell		225	75		300
Totalt	124	251	100	201	676

3. Tydlighet. 3.3b Informationen om den hjälp/stöd som erbjuds är begriplig

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	29	21	20		70
Stämmer bra	17	13	22		52
Varken eller	2	1	6		9
Stämmer inte så bra			1		1
Stämmer inte alls		1			1
Ej svarat			3		3
Ej aktuell	76	215	48	201	540
Totalt	124	251	100	201	676

4. Kompetens. 4.1 Min handläggare/behandlare/personalen har tillräckliga kunskaper för sitt arbete

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	74	171	64	145	454
Stämmer bra	31	64	32	47	174
Varken eller	6	13	3	7	29
Stämmer inte så bra	3		1	1	5
Stämmer inte alls	5				5
Ej svarat	5	3		1	9
Totalt	124	251	100	201	676

4. Kompetens. 4.2a Stödet från min handläggare/personalen/familjerätten/budget- och skuldrådgivningen är anpassat till mina behov

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	58	10	14	104	186
Stämmer bra	41	11	6	50	108
Varken eller	13	1	3	5	22
Stämmer inte så bra	3	1	1	1	6
Stämmer inte alls	4			1	5
Ej svarat	5	3	1	5	14
Ej aktuellt		225	75	35	335
Totalt	124	251	100	201	676

4. Kompetens. 4.2b Stödet jag erbjuds är anpassat till mina behov

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra		6		21	27
Stämmer bra		4		9	13
Varken eller				2	2
Stämmer inte så bra					0
Stämmer inte alls				3	3
Ej svarat					0
Ej aktuellt	124	241	100	166	631
Totalt	124	251	100	201	676

4. Kompetens. 4.2c Min handläggare/behandlare har kunskap om barn och föräldraskap

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra		36	32		68
Stämmer bra		30	8		38
Varken eller		4	1		5
Stämmer inte så bra		1			1
Stämmer inte alls					0
Ej svarat		3	3		6
Ej aktuellt	124	177	56	201	558
Totalt	124	251	100	201	676

4. Kompetens. 4.3 Stödet från behandlaren är anpassat till mina och mitt barns behov

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra			40		40
Stämmer bra			25		25
Varken eller			5		5
Stämmer inte så bra			1		1
Stämmer inte alls			1		1
Ej svarat			3		3
Ej aktuellt	124	251	25	201	601
Totalt	124	251	100	201	676

5. Delaktighet. 5.1 Min handläggare/behandlare/personalen tar hänsyn till mina synpunkter

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	58	50	60	134	302
Stämmer bra	43	43	31	57	174
Varken eller	8	5	5	3	21
Stämmer inte så bra	4	2	2	2	10
Stämmer inte alls	8	7	1	3	19
Ej svarat	3	3	1	2	9
Ej aktuellt		141			141
Totalt	124	251	100	201	676

5. Delaktighet. 5.2a Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende/utredning/insats/behandling

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	30	56	33	107	226
Stämmer bra	26	38	11	46	121
Varken eller	8	4	1	7	20
Stämmer inte så bra	5	3	1	3	12
Stämmer inte alls	2	8	1	2	13
Ej svarat	5	1	1	3	10
Ej aktuellt	48	141	52	33	274
Totalt	124	251	100	201	676

5. Delaktighet. 5.2b Jag får komma till tals under samtalen

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	33		36		69
Stämmer bra	14		12		26
Varken eller			2		2
Stämmer inte så bra			1		1
Stämmer inte alls			1		1
Ej svarat	1				1
Ej aktuellt	76	251	48	201	576
Totalt	124	251	100	201	676

6A Rättssäkerhet. 6.1 Fick du veta hur lång tid utredningen/handläggningen av ditt ärende skulle ta?

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Ja	33	32		16	81
Nej	18	25		8	51
Vet ej	18	16		9	43
Ej svarat	7	3		2	12
Ej aktuellt	48	175	100	166	489
Totalt	124	251	100	201	676

6A Rättssäkerhet. 6.2 Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Ja	36	47		22	105
Nej	5	6			11
Vet ej	14	5		5	24
Har ej fått något beslut ännu	14	22		5	41
Ej svarat	7	4		3	14
Ej aktuellt	48	167	100	166	481
Totalt	124	251	100	201	676

6A Rättssäkerhet. 6.3 Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Ja, och jag vet hur man gör	35	35		19	89
Ja, men jag vet inte hur man gör	23	48		10	81
Nej, jag vet inte att man kan det	6	16		3	25
Nej, jag vet inte att man kan och förstår inte hur man gör	4	4			8
Ej svarat	8	7		3	18
Ej aktuellt	48	141	100	166	455
Totalt	124	251	100	201	676

6 B Nöjdhet. 6.1 Jag är nöjd med hjälp/stödet/insatsen/rådgivning jag har fått

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	36	12	62	109	219
Stämmer bra	9	12	25	46	92
Varken eller	2	1	7	5	15
Stämmer inte så bra			5		5
Stämmer inte alls				1	1
Ej svarat	1	1	1	5	8
Ej aktuellt	76	225		35	336
Totalt	124	251	100	201	676

* Denna fråga har även ställts till familjerätten.

6 B Nöjdhet. 6.2a Stödet/insatsen jag fått har inneburit en förändring till det bättre

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra			3	101	104
Stämmer bra				45	45
Varken eller			1	11	12
Stämmer inte så bra				1	1
Stämmer inte alls				1	1
Ej svarat				7	7
Ej aktuellt	124	251	96	35	506
Totalt	124	251	100	201	676

6 B Nöjdhet. 6.2b Hjälpen/stödet har stärkt mig som förälder

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra			36		36
Stämmer bra			18		18
Varken eller			11		11
Stämmer inte så bra			5		5
Stämmer inte alls			3		3
Ej svarat			2		2
Ej aktuellt	124	251	25	201	601
Totalt	124	251	100	201	676

6 B Nöjdhet. 6.2c Hjälpen/rådgivningen har ökat vår förmåga att samarbeta i frågor som rör vårt/våra barn

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra		7			7
Stämmer bra		10			10
Varken eller		6			6
Stämmer inte så bra		1			1
Stämmer inte alls					
Ej svarat		2			2
Ej aktuellt	124	225	100	201	650
Totalt	124	251	100	201	676

* Denna fråga har ställts till familjerätten.

6 B Nöjdhet. 6.2d Budget- och skuldrådgivningen har gett mig ökad kunskap om min ekonomiska situation

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Stämmer mkt bra	32				32
Stämmer bra	11				11
Varken eller	3				3
Stämmer inte så bra					
Stämmer inte alls					
Ej svarat	2				2
Ej aktuellt	76	251	100	201	628
Totalt	124	251	100	201	676

7. Bakgrundsfrågor
7.1 Kön

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
Kvinna	63	142	55	62	322
Man	55	101	44	136	336
Ej svarat	6	8	1	3	18
Totalt	124	251	100	201	676

7.2 Ålder

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
-25	17	26	13	18	74
26-34	14	95	21	37	167
35-44	32	83	43	33	191
45-54	28	30	19	62	139
55-64	18	3	2	42	65
65-	7			4	11
Ej svarat	8	14	2	5	29
Totalt	124	251	100	201	676

7.3 Född i

Svarsalternativ	Arbete och försörjning	Barn och ungdom Utredning	Barn och ungdom Öppenvård	Vuxen	Totalt avdelningen
I Sverige, minst en av mina föräldrar är född i Sverige	49	161	56	141	407
I Sverige, båda mina föräldrar är födda i annat land	12	17	9	14	52
I annat land	57	62	31	40	190
Ej svarat	6	11	4	6	27
Totalt	124	251	100	201	676



ENSKEDE-ÅRSTA-VANTÖRS
STADSDELSFÖRVALTNING
INDIVID- OCH FAMILJEOMSORGEN

SID 22 (22)
2013-01-11