



## Brukarundersökning 2014

### Myndighetsutövande enheter inom social omsorg

Berörda enheter inom avdelningen för social omsorg vid Hägersten-Liljeholmens stadsdelsförvaltning är:

- **barn- och ungdomsenheten**, som utreder barn och ungdomars behov av stöd enligt socialtjänstlagen (SoL), fattar beslut om insatser och kan i vissa föreslå sociala delegationen att ansöka om vård enligt lagen om vård av unga (LVU). Enheten innefattar också familjerätt, familjevård, familjestöd, ungdomsstöd, ungdomsmottagning, parklekar, ungdomsgårdar m.m. vilket inte omfattas av denna brukarundersökning. För familjestöd, ungdomsstöd och ungdomsmottagning har brukarundersökning genomförts och redovisas separat.
- **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 boendestöd, samsjuklighetsteam, stödboende och öppenvård vilka 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).

Enkäten delades ut till klienter i samband med besök hos socialsekreterare under en månad vid barn- och ungdomsenheten samt vuxenenheten. Vid beställarenheten skickades enkäten till enhetens klienter. Enkäten kunde därefter lämnas in i brevlåda vid receptionen alternativt postas i ett förfrankerat kuvert. Totalt delades/skickades 335 enkäter ut, av dessa besvarades 110, vilket ger en svarsfrekvens på 33%. Det totala resultatet visar vad en tredjedel av de tillfrågade klienterna anser. Vad de klienter som inte svarat vet vi inte vad de tycker.

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Vuxenenheten	95	41	43 %
Beställarenheten funktionsnedsättning	145	46	32 %
Barn- och ungdomsenheten (föräldrar)	70	13	19 %
Barn- och ungdomsenheten (ungdomar)	25	10	40 %
Totalt	335	110	33 %

De frågor som ställdes till alla rörde bemötande, tillgänglighet, hjälp och stöd, inflytande 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.

## Innehåll

<b>Brucarundersökning 2014 .....</b>	<b>1</b>
BARN- OCH UNGDOMSENHETEN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
VUXENENHETEN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BESTÄLLARENHETEN FUNKTIONSNEDSÄTTNING..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## Brukarundersökning 2014

### Barn- och ungdom

## 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)
2014	70	13	19 %
2013	86	25	29 %
2012	92	43	47 %
2011	94	30	32 %
2010	99	31	31 %

#### 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 sjunkit jämfört med de föregående årens undersökning, vilket är beklagligt.

Frågorna i undersökningen är i stort sett samma som i tidigare undersökningar, vilket är positivt vid jämförelse mellan åren.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

#### Kort sammanfattning

Antalet svarande i årets undersökning är betydligt lägre än i föregående år, vilket gör att jämförelserna blir osäkrare eftersom svarsgrupperna varierar så i antal. Det medför även att procentsatserna i årets resultat blir mer känsliga för enskilda svar.

Utifrån resultatet kan man se vissa förbättringar. Såsom i frågan om föräldrarna har fått besked om varför utredning har inletts. 2013 var det 91 % som angav att

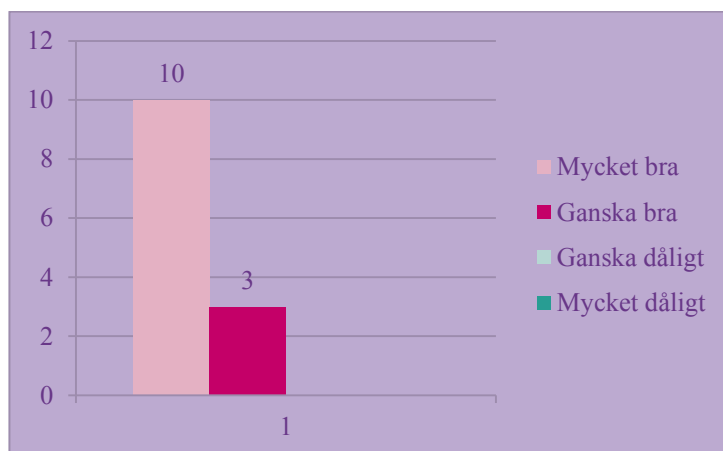
de fått ett sådant besked, i årets undersökning var motsvarande siffra 100 %. Utöver det kan man även konstatera att resultat har andelen som kan tänka sig ta kontakt med socialtjänsten igen om de får problem har ökat från 88 % i förre årets undersökning till 100 % i årets undersökning.

Det finns vissa frågor där resultatet har sjunkit. En sådan fråga är om man har fått det stöd/den uppbäckning de behöver. 2013 angav 64 % att de hade fått de, 2014 var motsvarande siffra 38 %. Detta beror på att andelen som inte vet har ökat. Samma sak gäller frågan om man kan nå sin handläggare. 2013 var det 69 % som ansåg att de alltid eller för det mesta kunde nå sin handläggare, 2014 var motsvarande siffra 53 %. Detta beror på att andelen som aldrig försökt har ökat. Slutligen kan man konstatera att verksamhetens medelbetyg har sjunkit från 4,4 till 4,2.

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

Totalt antal svar: 13

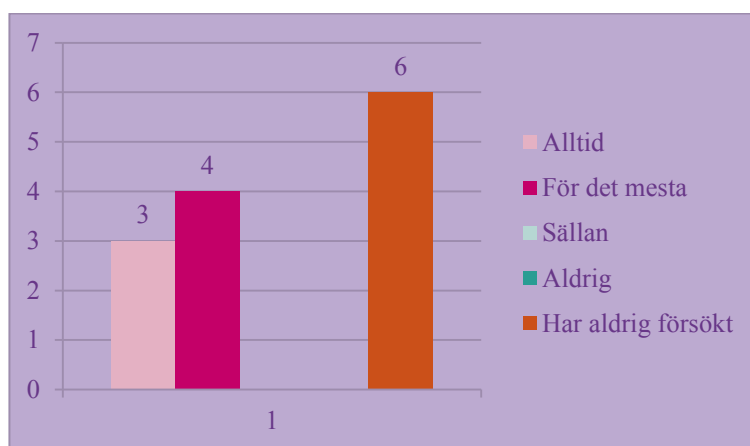
Samtliga svarande, 100 % (2012: 100 %, 2013: 96 %) upplever att de blir mycket bra bemötta av sin handläggare.



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

Totalt antal svar: 13

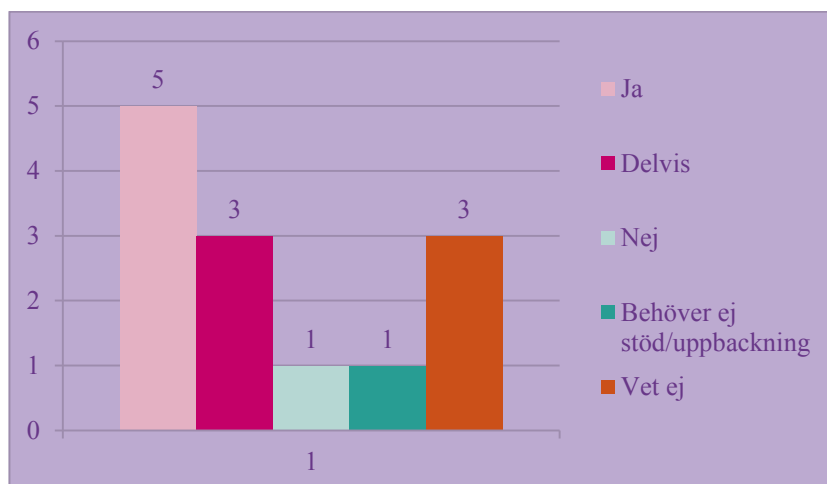
53 % (2012: 55 %, 2013: 69 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. Resterande del av de svarande, 47 % (2012: 42 %, 2013: 26 %), har aldrig försökt.



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

Totalt antal svar: 13

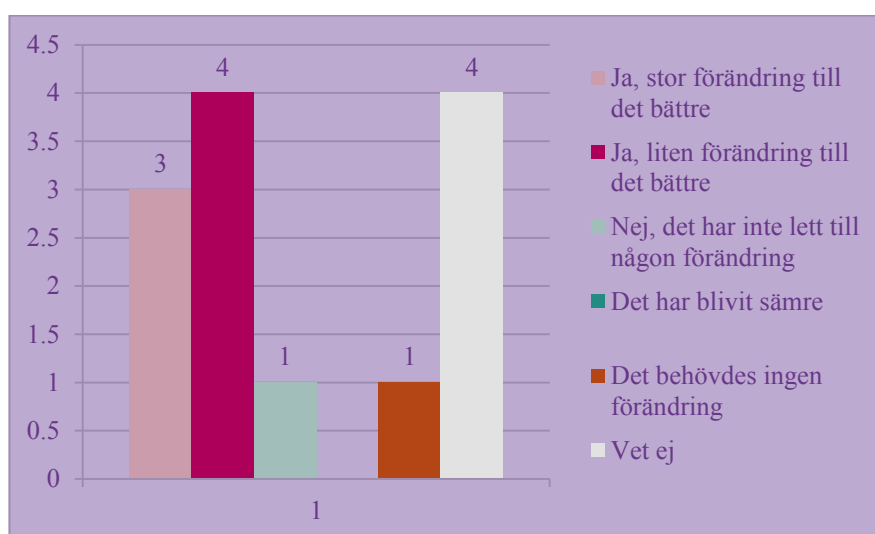
38 % (2012: 63 %, 2013: 64 %) av de svarande upplever att de får det stöd/den uppbackning som de behövt av sin handläggare. 23 % (2012: 12 %, 2013: 12 %) av de svarande upplever att de delvis får detta stöd. En person (2012: ingen person, 2013: ingen person) upplever att de inte får detta stöd och en person behöver inte stöd/uppbackning. Resterande 23 % (2012: 12 %, 2013: 12 %) vet inte.



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

Totalt antal svar: 13

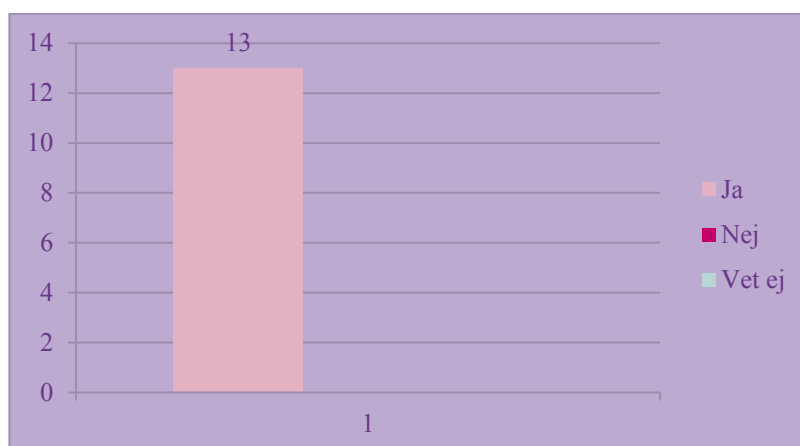
53 % (2012: 51 %, 2013: 56 %) av de svarande upplever att beslut/insats/kontakt har lett till en förändring till det bättre. 8 % (2012: 8 %, 2013: 8 %) upplevde att det inte lett till någon förändring och 8 % (2012: 15 %, 2013: 20 %) att de inte behövde någon förändring. Resterande del, 31 % (2012: 23 %, 2013: 16 %) av de svarande visste inte.



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

Totalt antal svar: 13

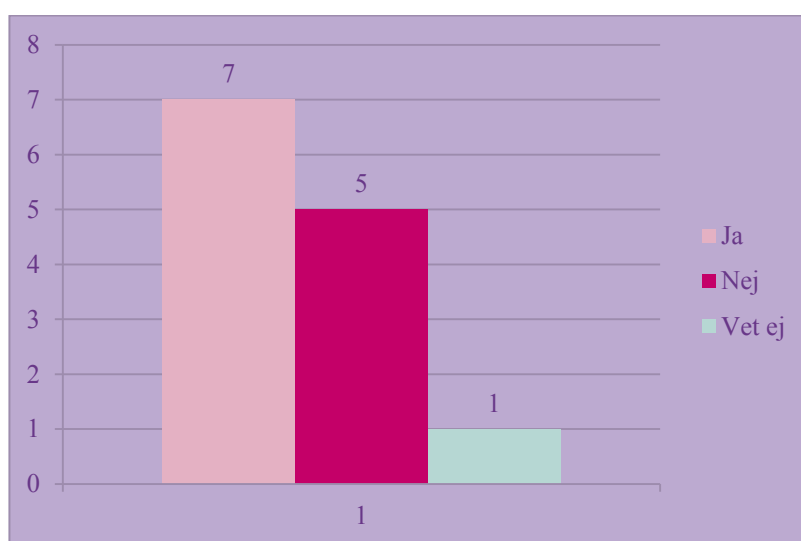
Samtliga svarande, 100 % (2012: 76 %, 2013: 91 %), har fått besked om varför det har inletts en utredning.



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

Totalt antal svar: 13

54 % (2012: 41 %, 2013: 50 %) av de svarande har fått besked om hur lång tid utredningen kommer att ta. 38 % (2012: 27 %, 2013: 32 %) har inte fått något sådant besked. 8 % (2012: 32 %, 2013: 18 %) vet inte om hen har fått ett sådant besked.

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

Totalt antal svar: 13

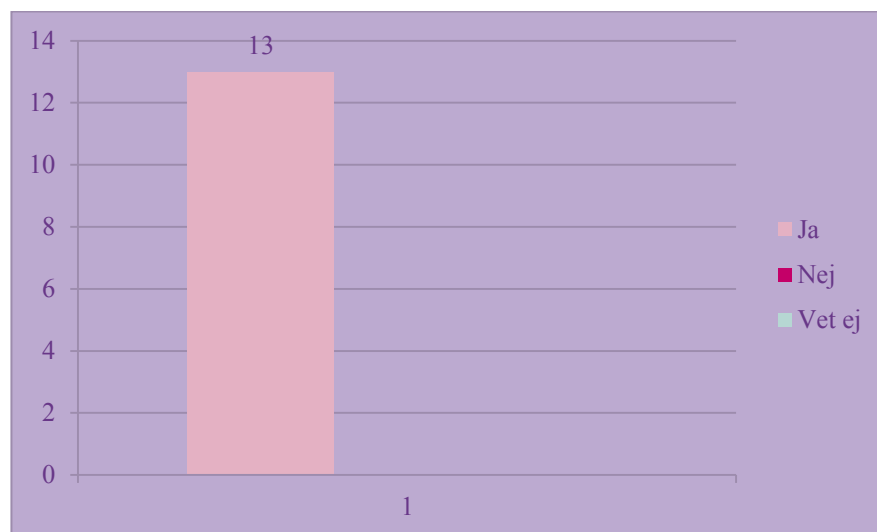
77 % (2012: 71 %, 2013: 72 %) av de svarande har fått information om hur utredningen går till. Två personer (2012: tre personer, 2013: fem personer) har inte fått den informationen, medan resterande två personer (2012: åtta personer, 2013: två personer) inte vet.



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

Totalt antal svar: 13

Samtliga svarande, 100 % (2012: 88 %, 2013: 88 %), kan tänka sig ta kontakt med socialtjänsten igen om de skulle få något problem.



Kommentar: Svar ja - "Ja om det behöver."

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

*Det är bra som det är:*

- "Allt bra."

*Kommentarer om förbättringar:*

- "Samarbete mellan olika enheter där det pågår fler olika utredningar."
- "Att lyssna mer på föräldern, när föräldern förmedlar något."
- "Vet ej. Har precis startat utredningen!"
- "Har endast haft inledande möte och kan därför inte svara på denna fråga."
- "Beställa tolk."

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

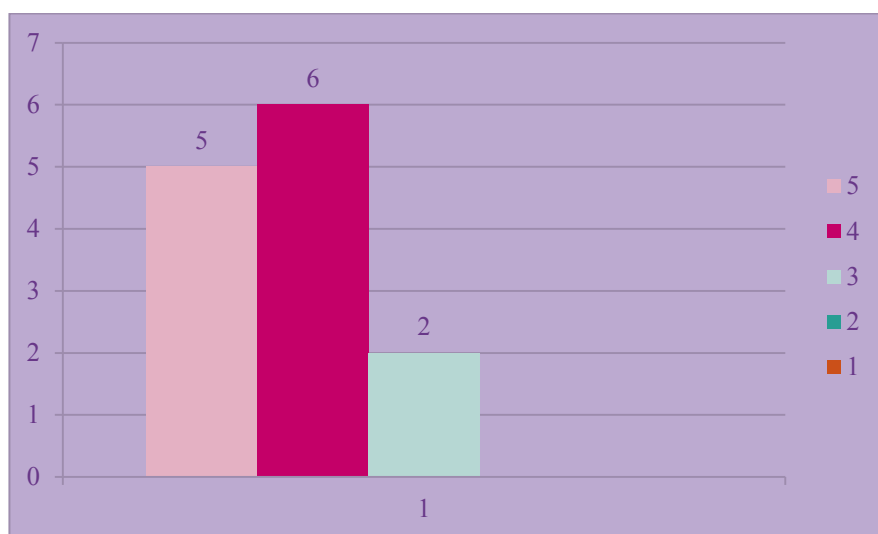
*Kommentarer:* "Allt bra"



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

Totalt antal svar: 13

85 % (2012: 86 %, 2013: 92 %) gav verksamheten en fyra eller högre. Resterande del av de svarande, 15 % (2012: 14 %, 2013: 8 %), gav verksamheten en trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,2 (2012: 4,3, 2013: 4,4).



### B. Svar från ungdomar

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	25	10	40 %
2013	27	15	55 %
2012	22	8	36 %
2011	24	10	44 %
2010	42	18	43 %

#### 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 lägre än föregående år och antalet svarande är fortfarande lågt vilket gör att procentsatserna blir mer känsliga för enskilda svar. Frågorna är i stort sett samma i alla årens undersökningar.

Tabellerna nedan redovisar antal personer.

## Kort sammanfattning

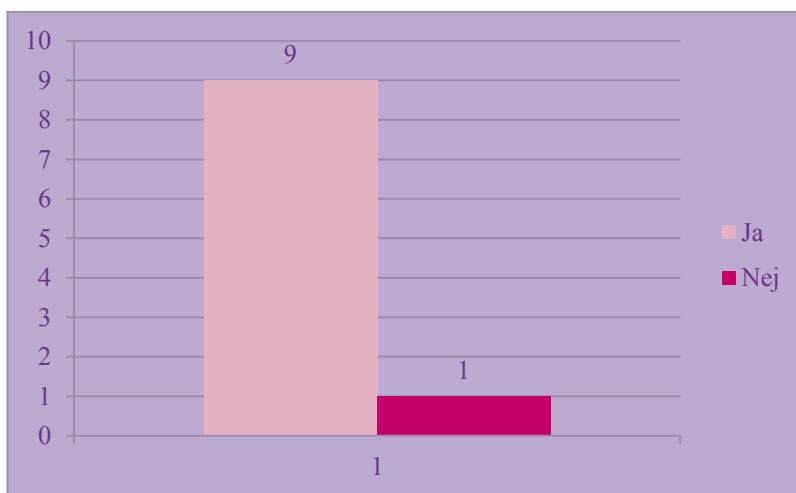
Antalet svarande i årets undersökning är lågt. Detta medför att procentsatserna i årets resultat blir mer känsliga för enskilda svar. Resultatet påminner i stort om resultatet från tidigare års undersökningar. Det finns vissa förändringar. Andelen som upplever att socialsekreteraren lyssnar på vad de berättar har ökat från 73 % 2013 till 90 % i årets undersökning. Även gällande om ungdomen får vara med och bestämma har andelen ungdomar som upplever att de får vara med och bestämma ökat från 73 % 2013 till 80 % i årets undersökning.

Det finns vissa frågor där resultatet har sjunkit. En sådan fråga är om situationen har förändrats, där andelen ungdomar som upplever att situationen har förändrats till det bättre har sjunkit från 87 % till 50 %. Verksamhetens medelbetyg har sjunkit något, från 4,3 år 2013 till 3,8 i årets undersökning.

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

Totalt antal svar: 10

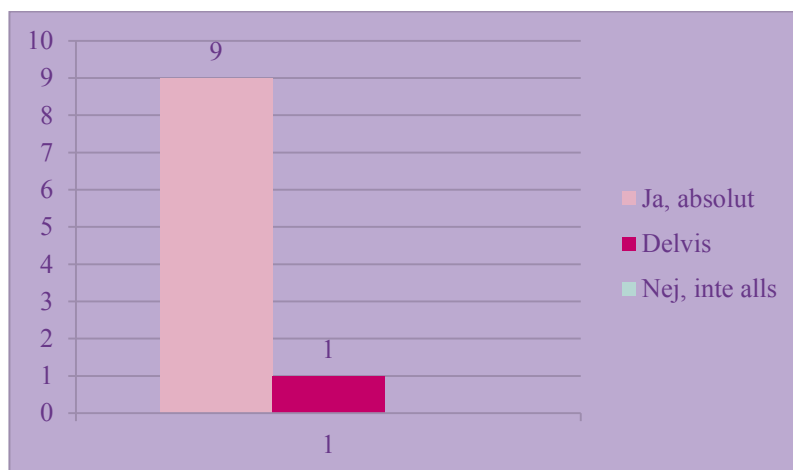
90 % (2012: 88 %, 2013: 100 %) av de svarande ungdomarna vet varför de har varit här. 10 % (2012: 12 %, 2013: 0 %) vet inte detta.



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

Totalt antal svar: 10

Nästa samtliga svarande, 90 % (2012: 88 %, 2013: 73 %), tycker att socialsekreteraren har lyssnat till det de har berättat. En person, 10 % (2012: 0 %, 2013: 7 %), tycker att så bara delvis är fallet.



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

Totalt antal svar: 10

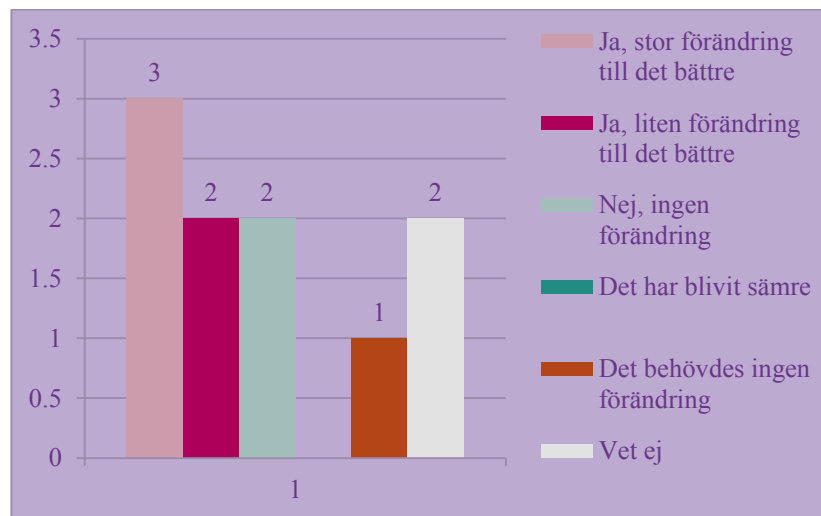
80 % (2012: 75 %, 2013: 73 %) av de svarande tycker att de får vara med och bestämma. 10 % (2012: 25 %, 2013: 20 %) anser att så bara delvis är fallet och 10 % (2012: 0 %, 2013: 7 %) anser att hen inte får vara med och bestämma alls.



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

Totalt antal svar: 10

50 % (2012: 63 %, 2013: 87 %) av de svarande upplever att situationen har förändrats till det bättre. 20 % (2012: 25 %, 2013: 0 %) anser att de inte har förändrats, 10 % (2012: 0 %, 2013: 7 %) anser att de inte behövdes någon förändring. 20 % (2012: 0 %, 2013: 7 %) vet inte om situationen har förändrats.

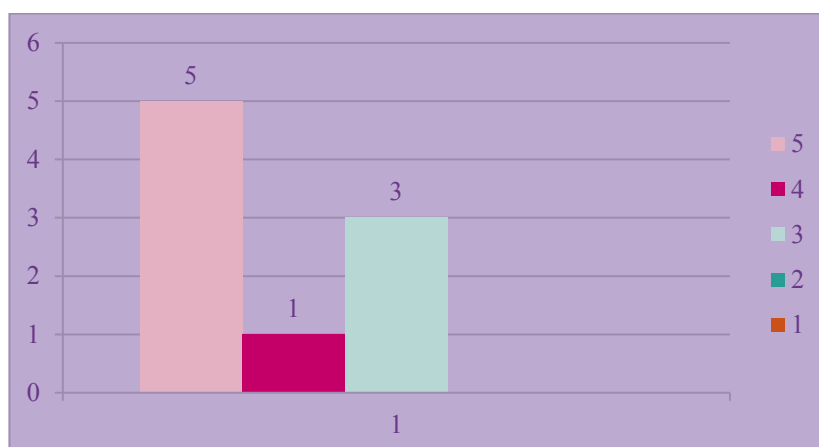
**Fråga 5. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?**

- "Nej ingenting."
- "Utredning ej klar"
- "Mitt liv."

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

Totalt antal svar: 9

Bland de svarande var det 67 % (2012: 50 %, 2013: 73 %) som gav verksamheten en fyra eller högre. Resterande 33 % (2012: 25 %, 2013: 7 %) gav verksamheten en trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 3,8 (2012: 3,3, 2013: 4,3)



## Brukarundersökning 2014

### Vuxenenheten

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	95	41	43 %
2013	81	51	63 %
2012	93	48	51 %

#### Inledande kommentar

Undersökningen delades ut till klienter som socialsekreterarna träffade under april månad. Enkäten kunde antingen lämnas i brevlåda på vuxenenheten eller skickas in i förfrankerat svarskuvert.

Värt notera är att det är färre antal svarande i år än förra året, vilket gör att enskilda svar får större utslag på den procentuella fördelningen.

I tabellerna nedan anges antal personer. Alla personer har inte svarat på samtliga frågor.

#### Kort sammanfattning av resultatet

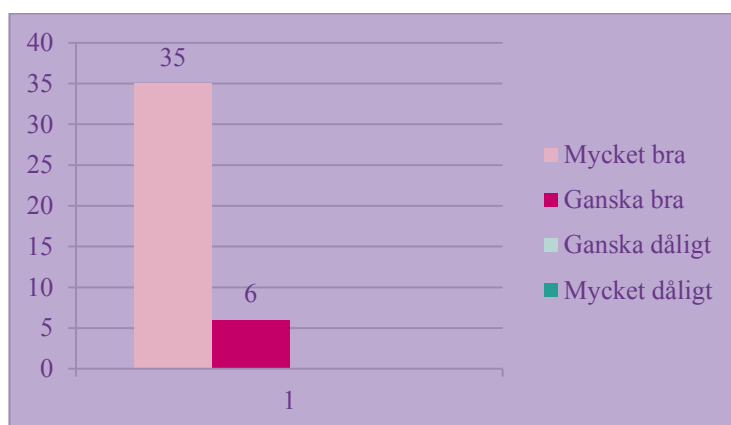
Resultatet från årets enkät liknar i stort resultatet från de föregående årens enkät. Det visar överlag ett gott resultat. Det finns vissa märkbara skillnader jämfört med förra året. Andelen som upplever att de alltid eller för det mesta kan nå handläggare om de behöver har minskat från 96 % till 90 %.

Gällande andelen som upplever att kontakt/insats/beslut har lett till en stor eller liten förändring till det bättre har minskat något, från 92 % i förra årets undersökning till 83 % i årets. Det går även att konstatera att det är något färre som upplever att de har nytta av att enheten arbetar i samma lokaler som sjuksköterskor och läkare. Förra året var det 68 % som hade nytta av detta och 57,5 % i år. Verksamheten fick samma genomsnittsbetyg som föregående år 4,3 av 5.

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

Totalt antal svar på frågan: 41

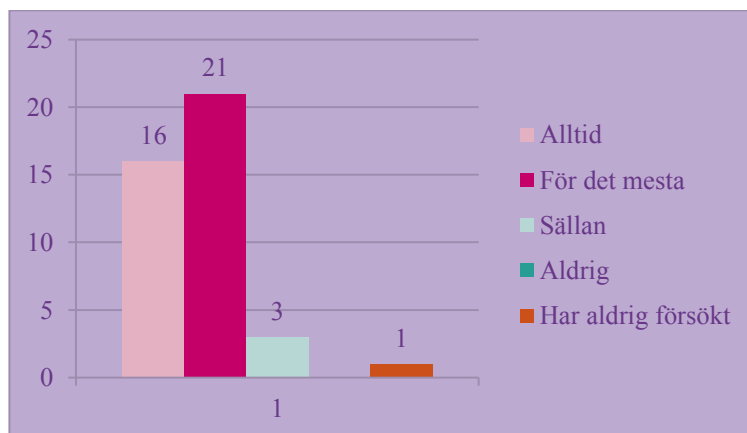
Samtliga svarande (2012: 98 %, 2013: 100 %) upplever att de blir ganska eller mycket bra bemötta av sin handläggare. Av dessa var det 85 % som ansåg att de blev mycket bra bemötta, medan resterande del ansåg att de blev ganska bra bemötta.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

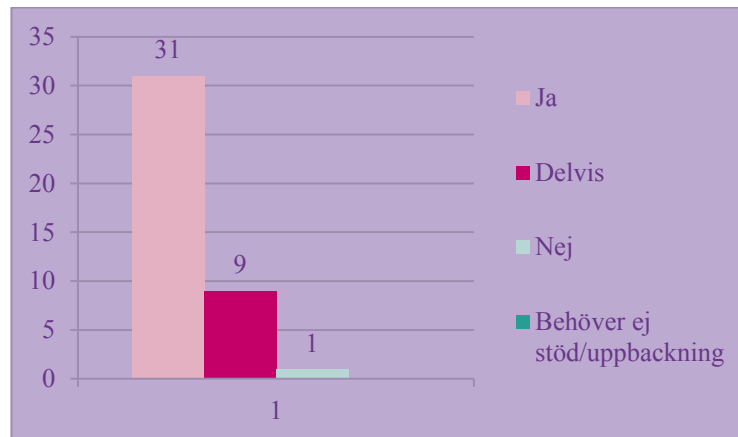
90 % (2012: 88 %, 2013: 96 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. 7 % (2012: 2 %, 2013: 0 %) upplever att de sällan kan nå sin handläggare om de behöver, medan en person aldrig har försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

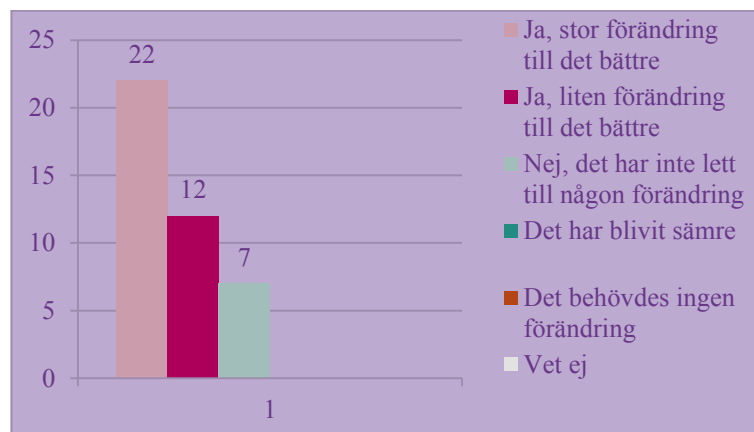
En klar majoritet av det svarande, cirka 98 % (2012: 98 %, 2013: 100 %), upplever att de får det stöd/den uppbackning av handläggare som de behöver.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

En stor andel av de svarande, 83 % (2012: 89 %, 2013: 92 %), anger att beslut/insats/kontakt med enheten har lett till en stor eller lite förändring till det bättre. 17 % (2012: 6 %, 2013: 17 %) upplever att det inte lett till någon förändring.

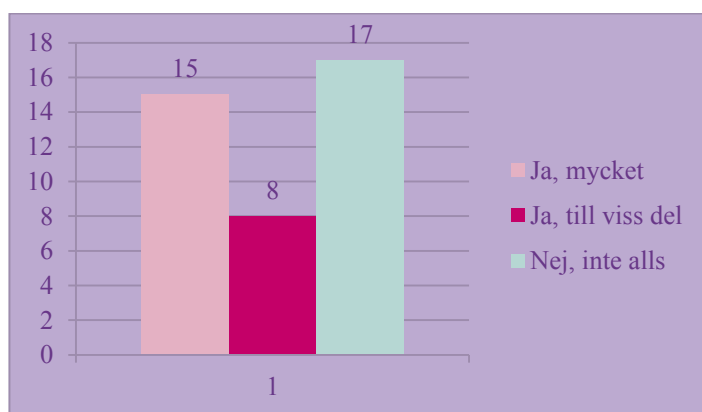




**Fråga 5. Har du nytta av att vi arbetar tillsammans med sjuksköterskor och läkare i samma lokaler?**

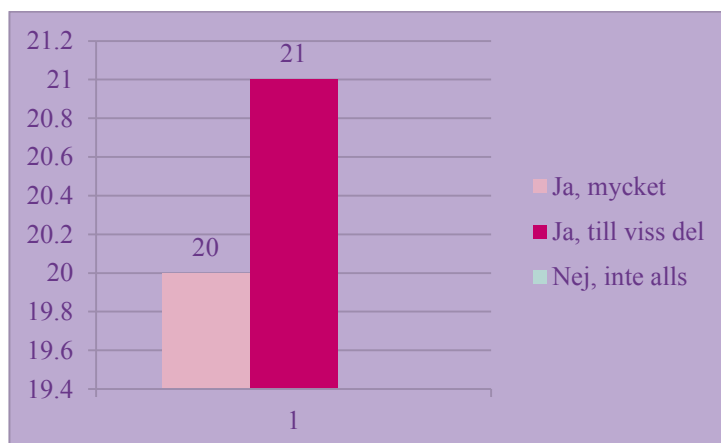
Totalt antal svar på frågan: 40

57,5 % (2012: 79 %, 2013: 68 %) upplever att de har nytta av att enheten arbetar tillsammans med sjuksköterskor och läkare i samma lokaler. Resterande 42,5 % upplever att de inte alls har nytta av detta.

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

Totalt antal svar på frågan: 41

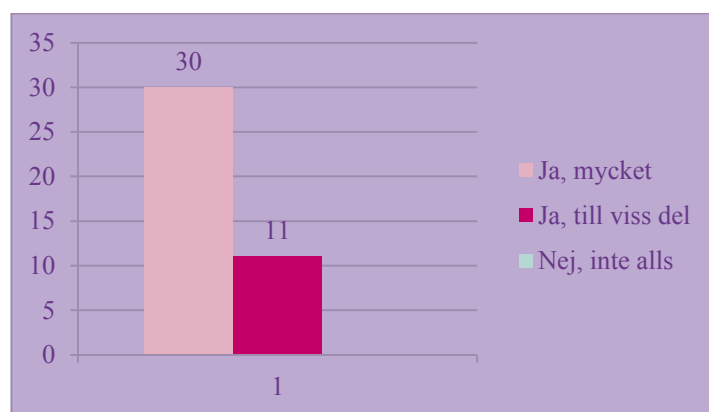
Samtliga svarande (2012: 98 %, 2013: 98 %) upplever att de har haft inflytande över planeringen av insatserna.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

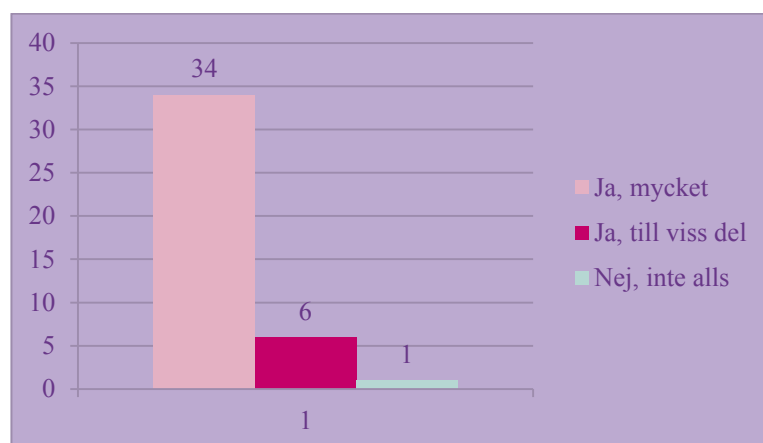
Samtliga svarande d.v.s. 100 % (2012: 98 %, 2012: 100 %) upplever att handläggaren är tydlig till viss del eller mycket tydlig med vad personen kan förvänta sig hjälp med.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

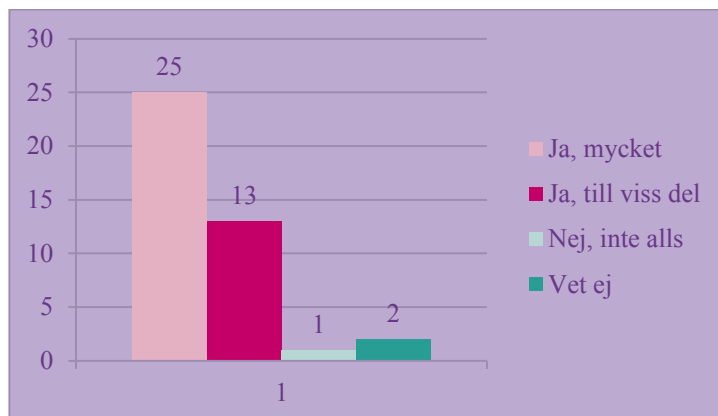
Nästan samtliga svarande, 98 % (2012: 96 %, 2013: 100 %) uppger att kraven är mycket tydliga eller att de är tydliga till viss del. En person upplever att handläggaren inte alls är tydlig.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

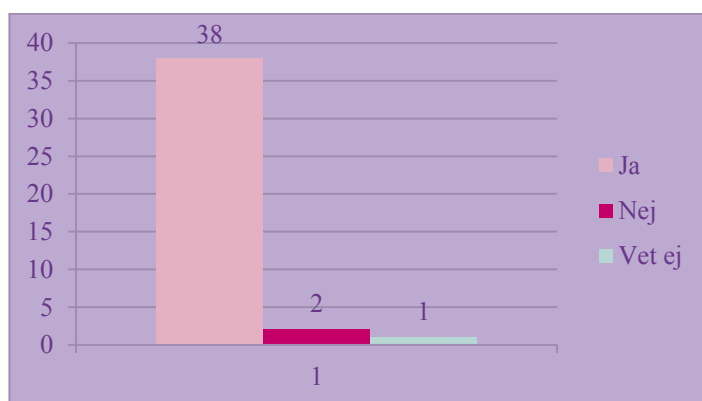
93 % (2012: 96 %, 2013: 94 %) av de svarande upplever att behandlingsplaner och beslut är mycket tydliga eller tydliga till viss del. En person upplever att de inte alls är det, medan två personer inte vet.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

93 % (2012: 91 %, 2013: 97 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem. Två personer kan inte tänka sig det medan en person inte vet.



#### Kommentar:

Svar Ja - "Jag har en bra kontakt med vuxenheten och kommer att till min [namn borttaget] går i pension om ett år. Finns ingen så bra!"

Svar Ja - "Jag kan alltid vända mig dit p.g.a. förtroende och bra rådgivning."

Svar Ja - "Förhoppningsvis ska jag inte behöva det framöver men om det skulle behövas skulle vara några problem som uppstår kommer jag kontakt dom"

Svar Ja - "Hoppas dock ej komma att behöva."

Svar Ja - "Hade ingen aning att fråga nr 5 existera ens."

Svar Ja - "Jag känner tillit på 100 %"

Svar Ja - "Ja, en del simater och andra är mer eller mindre fördomda på subotex och glömt bort"

Svar Nej - "Smidigare själv!!"

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

- "Nej - inte för mig."
- "Något finns det säkert kommer bara inte på något just nu."
- "Tycker det är ok."
- "Jag har inte upplevt några problem hos er."
- "Inget jag kommer på just nu."
- "Se oss som en person inte bara missbrukare och dylikt."
- "Att ibland måste ni sänka er till 'vår nivå' och kräva saker efter behov och möjlighet."
- "Tycker ni gör ett bra jobb jag känner att ni verkligen bryr er."
- "Nätverksmöten."
- "Ha lite koll på läget!!"
- "Tid mellan kontakt till åtgärd är mkt lång."
- "Människan."
- "Se hela situationen ok se människan som söker hjälp med öppna ögon."

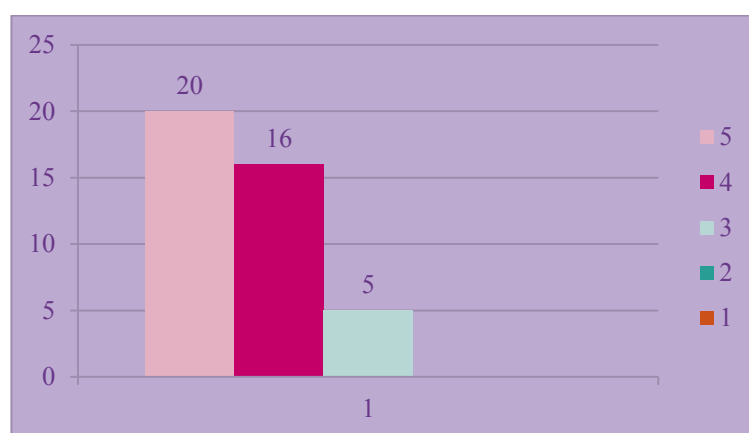
### **Fråga 12. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?**

- "Nej"
- "Alternativa former och info var dom finns och kan nås."
- "Innan jag till slut fick en kontakt på vuxenheten så blev jag inte väl mottagen. Jag fick be mödravården och frivården göra en orosanmälan på mig och då fick jag hjälp."
- "Mer djupgående och noggrann utredning, inte bara 'ASI'"
- "Spelar ingen roll när det ändå inte sker något!!"

**Fråga 13. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?**

Totalt antal svar på frågan: 41

49 % (2012: 49 %, 2013: 43 %) av de svarande valde att ge verksamheten en femma i betyg. 39 % (2012: 34 %, 2013: 45 %) valde att ge verksamheten en fyra och resterande 12 % (2012: 15 %, 2013: 11 %) gav enheten en trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,3 (2012:4,3, 2013: 4,3).



## **Brukarundersökningar 2014**

### **Beställarenheten funktionsnedsättning**

#### **Inledande kommentar**

Undersökningen skickades ut till enhetens klienter under maj månad och svarsperioden var fram till och med slutet av juli månad. Det gjordes tre olika enkätundersökningar, en för vuxna, en för ungdomar mellan 14 och 21 år samt en för klienter boende på HVB hem och boenden utanför Stockholm. Eftersom enkäten är strukturerad på ett annat sätt och har andra frågor i år är den inte relevant att jämföra med tidigare års brukarundersökningar.

Frågorna i undersökningarna anpassades efter målgruppen och det kommer därför inte att presenteras något sammantaget resultat, utan resultaten från undersökningarna presenteras var och en för sig i texten nedan.

Bland de svarande är det vissa som har valt att inte svara på alla frågor. I tabellerna nedan anges antal personer.

#### **I. Vuxna - Kort sammanfattning av resultatet**

Totalt skickades det ut 62 enkäter, av dessa inkom 23 svar. Detta innebär en svarsfrekvens på 37 %. Resultatet från enkäten visar överlag en positiv bild. 89 % av de svarande upplever att de blivit ganska bra eller mycket bra bemötta. Detta samtidigt som 91 % upplever att kontakt/beslut/hjälp har lett till en liten eller stor förändring till det bättre.

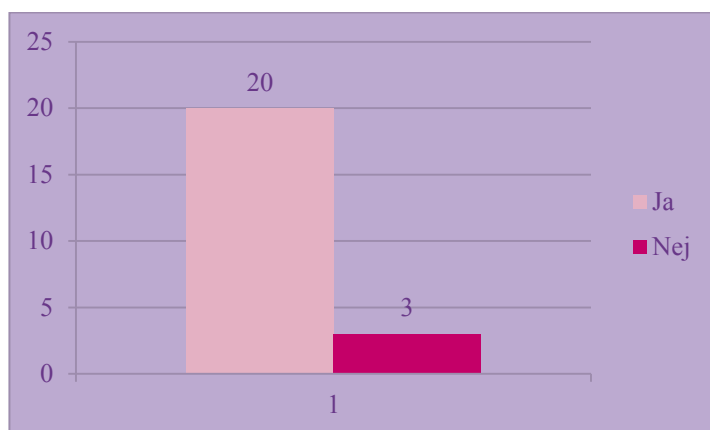
Noterbart är att 59 % förstår varför de fått/inte fått hjälp. 35 % upplever att de förstår det till viss del. En annan fråga där resultatet är något lägre är om man fått vara med och bestämma om hjälpen. Där anger 61 % att de fått det, och 35 % upplever att det fått de till viss del. När klienterna fick ge enheten ett betyg mellan ett och fem, där fem är högst, fick enheten ett medelbetyg på 3,4.

**Fråga 1. Vet du vem som är din handläggare?**

Totalt antal svar på frågan: 23

87 % av de svarande vet vem deras handläggare är.  
inte vem deras handläggare är.

Resterande 13 % vet

**Kommentar:**

Svar Ja - "De 3 senaste handläggarna har varit super den sista är bäst."

Svar Ja - "Men jag har aldrig träffat henne - träffade en vikarie."

Svar Ja - "Men jag har inte träffat henne."

Svar Nej - "Har inte lagt det på minnet."

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

Totalt antal svar på frågan: 23

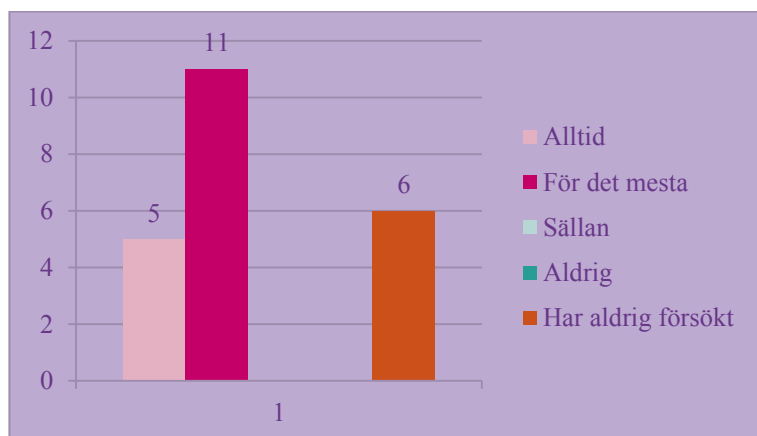
Nästan alla svarande, 87 %, anser att de har blivit ganska bra eller mycket bra bemötta av sin handläggare. Resterande del anser att de blivit ganska eller mycket dåligt bemötta.



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

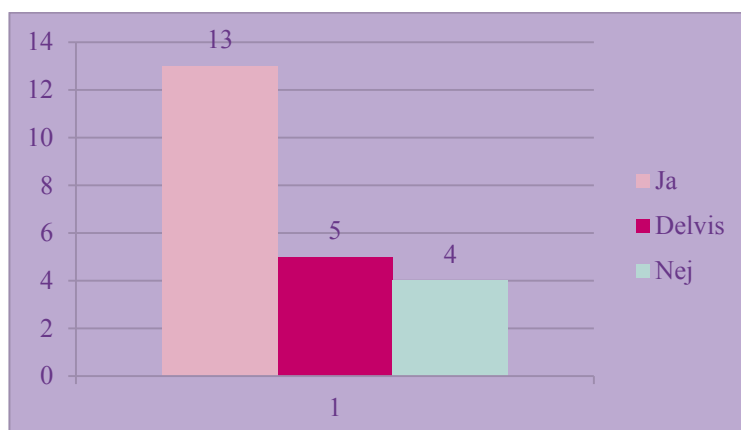
Totalt antal svar på frågan: 22

72 % av de svarande upplever att de alltid eller för de mesta kan nå sin handläggare om de behöver. Resterande 28 % har aldrig försökt.

**Fråga 4. Har handläggaren förklarat varför du har fått eller inte fått hjälp?**

Totalt antal svar på frågan: 22

Drygt 59 % av de svarande upplever att handläggaren förklarat varför de har fått eller inte fått hjälp. 23 % upplever att detta endast skett delvis och resterande del att detta inte förklarats alls.

**Kommentar:**

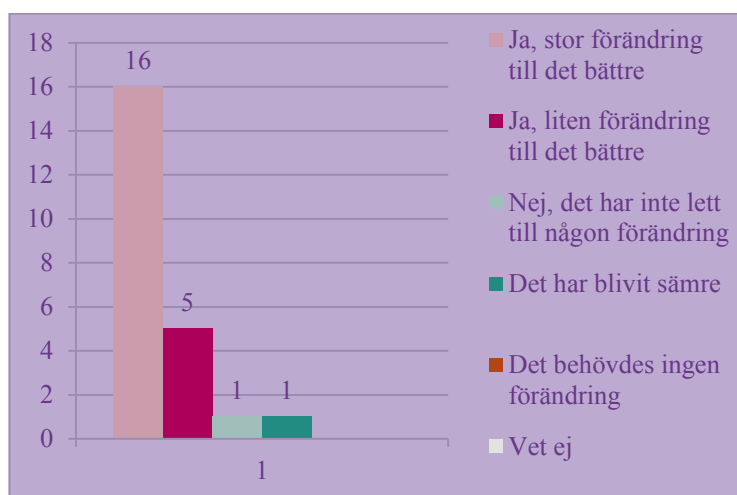
Svar ja - "I tidigare kontakt."



### Fråga 5. Har beslut/hjälp/kontakt gjort någon skillnad för dig?

Totalt antal svar på frågan: 23

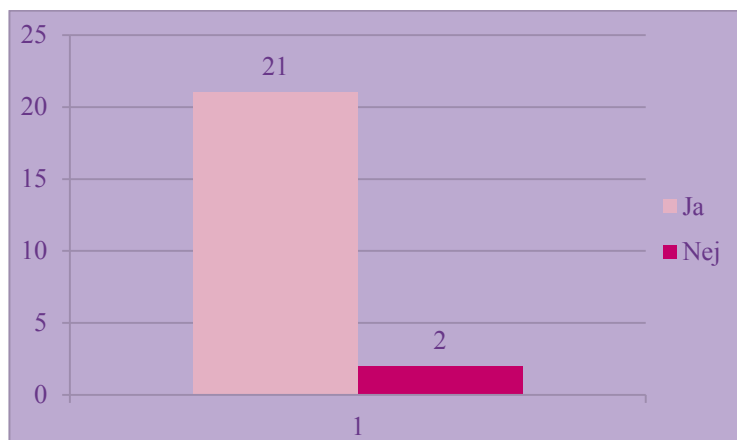
91 % av de svarande upplever att hjälpen/kontakten/beslutet har lett till en stor eller liten förändring till det bättre. En person upplever att det inte har lett till någon förändring, medan en person tycker att det har blivit sämre efter kontakt/beslut/hjälp.



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

Totalt antal svar på frågan: 23

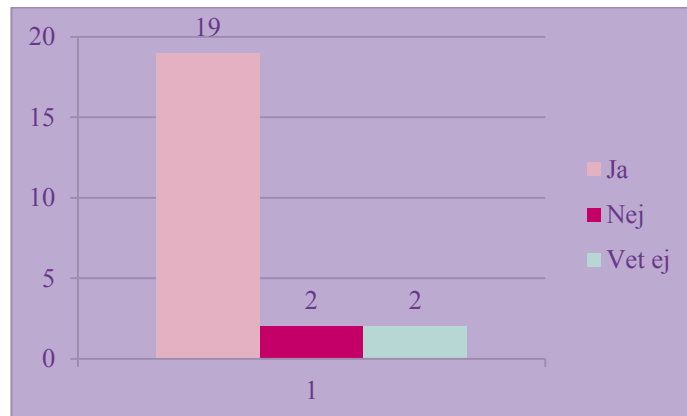
Nästan samtliga, 91 %, vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet. För två personer är detta oklart.



**Fråga 7. Får du den hjälpen?**

Totalt antal svar på frågan: 23

82 % av de svarande anser att de får den hjälpen. Detta medan cirka 9 % inte anser att de får den hjälpen och resterande 9 % inte vet om de får den hjälpen.

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

Totalt antal svar på frågan: 23

Nästan samtliga svarande, 87 %, anser att handläggaren är tydlig med vad man kan förvänta sig att få hjälp med. 13 % upplever dock att handläggaren inte alls är tydlig med detta.



**Fråga 9. Har du fått vara med och bestämma över den hjälp du får?**

Totalt antal svar på frågan: 23

61 % upplever att de har fått vara med och bestämma över den hjälp som de får. Cirka 35 % upplever att så är fallet till viss del, medan en person anser att man inte fått det alls.

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

Totalt antal svar på frågan:

- "Tog ett tag att få boendestöd, men nu är det bra."
- "Jag är nöjd med det jag har."
- "En viktig för dövkompetent och kunskap om döva i samhället."
- "Behåll personal som är bra. Mer personliga möten och uppföljningar, info om aktiviteter och stöd, individanpassad hjälp, kartläggning, få bättre hjälp i samhället!"
- "Olika handläggare är olika bra. Mer personligt och individanpassat. Skippa dur dokument som ni inte vet hur det ska användas (kränkande) att inte neka beslut av ekonomiska skäl eller att t.ex. boende inte finns ska utgå från behov."
- "Att lyssna, ändra inte på beslut utan att tala om det, ändra inte på diagnoser utan att förstå vad ni skriver, det är läkare som skriver diagnoser."
- "Mitt handikapp Aspergers, ADHD, samt addisons sjukdom, som gör mig glömsk stressad och det leder till grava sjukdomsförsämringar. "
- "Allt har varit så himla bra med hur jag blivit bemött och är bara nöjd!"
- "Makan kan hjälpa varandra, inte i alla avseenden. Ge inte automatiskt avslag pga giftermål. Vid avslag måste ni ringa up och prata igenom det. Aldrig bara skriftligt avslag."
- "Jag har haft en handläggarkontakt. Hon är bra, se till att duktiga handläggare jobbar kvar."

### Fråga 11. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt? Om du kommer på något, var vänlig att lämna dina synpunkter.

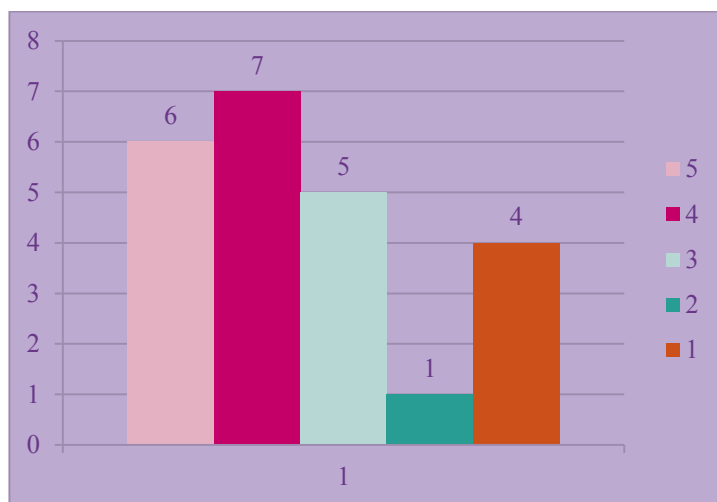
Totalt antal svar på frågan:

- "Har bara träffat handläggaren en gång (för beslut) viktigare är väl boendestödjarna, och dom är väldigt bra."
- "En viktiga för dövkompetent och kunskap om döva i samhället."
- "Receptionspersonalen borde skickas på charmkurs!!! Och sköta sitt jobb bättre!!!"
- "Stämmer handläggarens utredning med verkligheten?"
- "Förplanera när sjukdom uppstår med vikarier som är redo att hoppa in. Ett krav!"
- "Det är för stor omsättning på biståndshandläggare."
- "Frågat om det finns andra sätt att hjälpa till med för att få ekonomiskt bistånd, än massa 'uppgifter' som ex. kontoutdrag som är svårt då jag inte kan ta mig ut ibland och får avslag pga försenat inlämnat kontoutdrag etc. möjligt att maila i n det gick bra vid ett tillfälle. Har boendestöd men hinner inte ändå."
- "Frågan ' Följer vi lagen i våra beslut'"

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

Totalt antal svar på frågan: 23

Cirka 56 % av de svarande gav enheten en fyra eller en femma i betyg. 22 % gav enheten en trea, medan resterande 22 % gav enheten en etta eller tvåa. Detta gav enheten ett medelbetyg på 3,4.



#### Kommentar:

Svar 1 - "Receptions fel, annars en 5:a"

## 2. Unga 14-21 år – Kort sammanfattning av resultatet

Totalt skickades det ut 60 enkäter, av dessa inkom 17 svar. Detta innebär en svarsfrekvens på 28 %. Eftersom det inte är så många svarande så bör man ha i åtagande att en persons svar kan få relativt stora utslag procentuellt sett.

Gällande resultatet är det överlag positivt. 93 % av de svarande upplever att de får ett ganska eller mycket bra bemötande av sin handläggare. 94 % av de svarande upplever att handläggaren är tydlig med vad de kan förvänta sig hjälp med.

Värt att notera är att 53 % anser att de får vara med och bestämma om den hjälp de får. Resterande 47 % anser att de får detta till viss del. Noterbart är även att fem personer inte vet vem deras handläggare är. När klienterna fick ge enheten ett betyg mellan ett och fem, där fem är högst, fick enheten ett medelbetyg på 4.

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

Totalt antal svar på frågan: 17

71 % av de svarande vet vem som är deras handläggare. Resterande 29 % vet inte detta.



#### Kommentar:

Svar Ja - "De byts ut med jämna mellanrum (lite för ofta)"

Svar Ja - "Mamma har all kontakt med förvaltningen så svaren på formuläret blir missvisande om dottern blir tillfrågad. Hon vet ej! Har för stort handikapp! Mamma svarar därför på alla frågor."

Svar Nej - "Det är någon ny person igen."

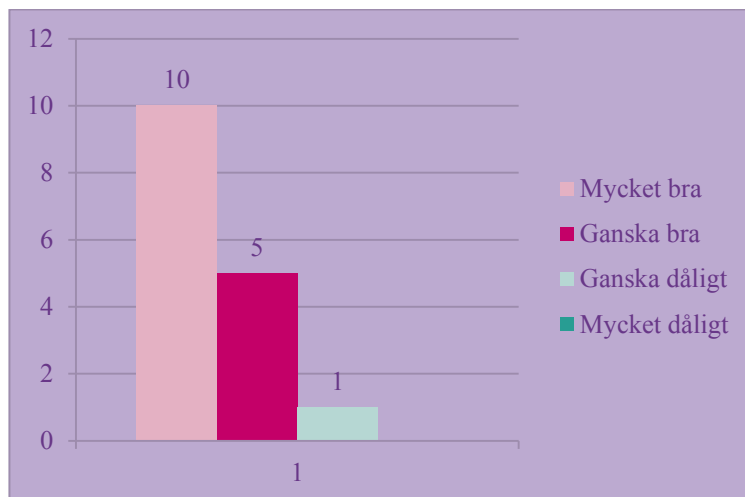
Svar Nej - "Jag är dålig på namn."

Svar Nej - "Har bytt handläggare som jag aldrig träffat."

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

Totalt antal svar på frågan: 16

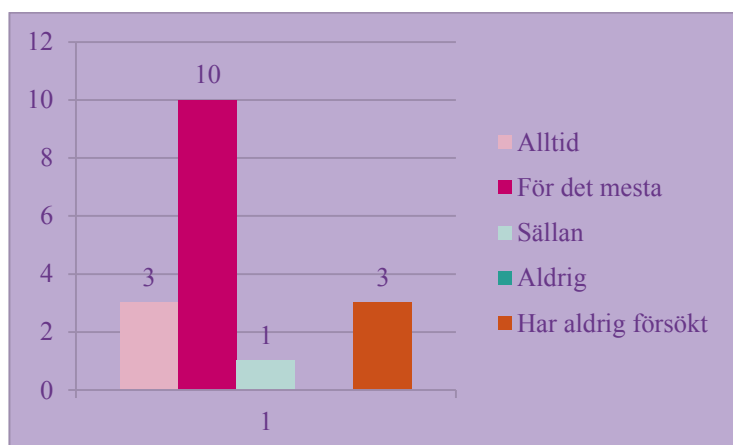
93 % av de svarande upplever att de blivit ganska bra eller mycket bra bemötta av sin handläggare. En person upplever att hen har blivit ganska dåligt bemött av sin handläggare.



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

Totalt antal svar på frågan: 17

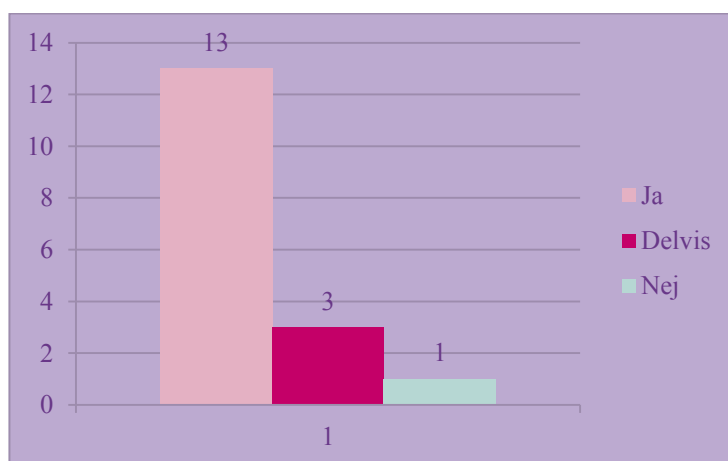
Den absoluta merparten av de svarande, cirka 77 %, upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. En person upplever att hen sällan kan nå sin handläggare medan 17 % aldrig har försökt.



#### Fråga 4. Har handläggaren förklarat varför du har fått eller inte fått hjälp?

Totalt antal svar på frågan: 17

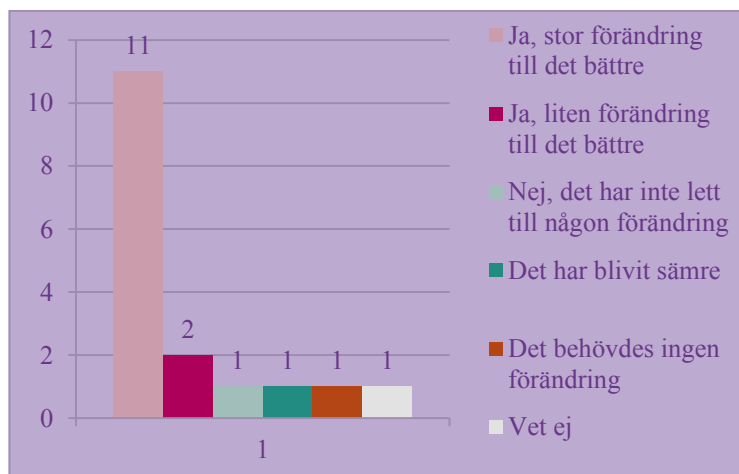
77 % upplever att handläggaren har förklarat varför de har fått eller inte fått hjälp. 17 % upplever att så delvis är fallet, medan en person upplever att handläggaren inte förklarat detta.



#### Fråga 5. Har beslut/hjälp/kontakt gjort någon skillnad för dig?

Totalt antal svar på frågan: 17

En klar majoritet av de svarande, 77 %, upplever att beslutet/ kontakten/ hjälpen har lett till en stor eller liten förändring till det bättre. En person menar att det inte har lett till någon förändring och en person anser att det har blivit sämre. Resterande del av de svarande ansåg att de inte behövde någon förändring eller visste inte.



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

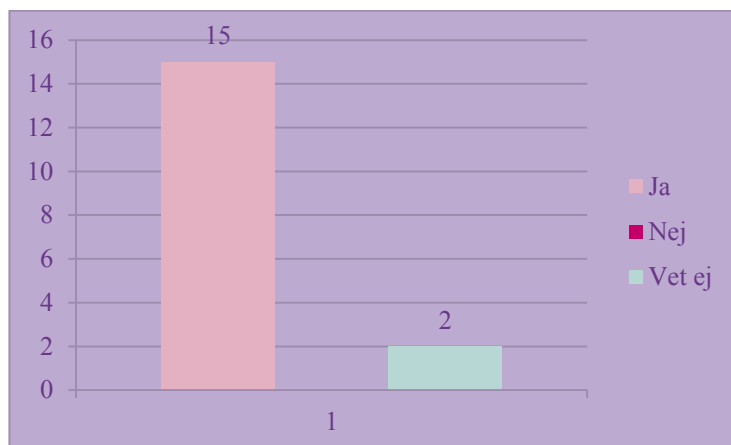
Totalt antal svar på frågan: 17

Nästan samtliga, 94 %, förutom en, vet vilken hjälp de ska få enligt beslutet.

**Fråga 7. Får du den hjälpen?**

Totalt antal svar på frågan: 17

88 % upplever att de får den hjälpen. Två personer vet dock inte om de får det.





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

Totalt antal svar på frågan: 16

Nästan alla svarande, cirka 94 %, upplever att handläggaren är tydlig med vad de kan förvänta sig hjälp med. En person upplever att handläggaren inte är det alls.



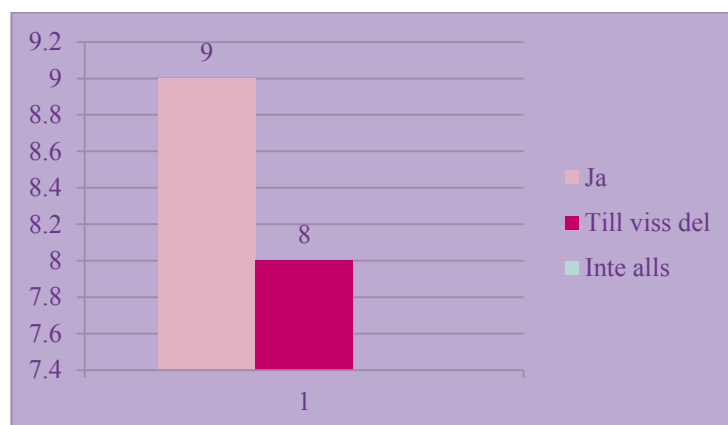
#### Kommentar:

Inget svar - "Inte träffat henne."

### Fråga 9. Har du fått vara med och bestämma över den hjälp du får?

Totalt antal svar på frågan: 17

Lite mer än hälften, 53 %, upplever att de får vara med och bestämma över den hjälp de får. Resterande del av de svarande, 47 %, upplever att de får vara med och bestämma till viss del.



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

- "Flexibilitet. Förstående för familjesituationen. LSS+ Skola borde samarbeta. Alla skulle vinna på det."
- "Handläggaren skulle vara bättre på att lyssna, förstå och sätta sig in i situationen. Inte vara så låst i sina tankegångar utan vilja tillmötesgå vissa önskemål (även om man inte brukar göra så)."
- "Information om sommarjobb. Att ni ger information om aktiviteter innan ni skickar ut fakturor, det hade ni glömt att informera om då för 3 år sedan när vi först fick beviljad hjälp. Som det är nu finns föräldragrupp (samtalsgrupp) hjälp i skolan eller åtminstone person att få stöd av eller rådfråga inget föräldrastöd för oss föräldrar och barn som har asperger/autism."
- "Att få kontakt med min nya handläggare."
- "Det är synd att ni ibland tackar nej till olika saker jag behöver, till exempel kollo."
- "Ni kan sluta skära ner på antalet timmar/månaden."

### Fråga 11. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt? Om du kommer på något, var vänlig att lämna dina synpunkter.

- "Vem som fyllt i enkäten. En punkt för att säga vad man tycker/förslag."
- "Borde upplysa om vilken hjälp som finns att tillgå!!"
- "Se till familjen som helhet. Efterlyser bättre analys och förståelse för hur familjesituationen ser ut i stort. Ni behöver rekrytera personer med djup LSS kunskap och intresse för vår typ av funktionsnedsättning. Helst mogna & erfarna personer av samma kaliber som [namn borttaget]"

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

Totalt antal svar på frågan: 16

Drygt 69 % av de svarande gav enheten ett betyg på en fyra eller en femma. 25 % valde att ge enheten en trea, medan en person gav enheten en tvåa. Detta ger enheten ett medelbetyg på 4.

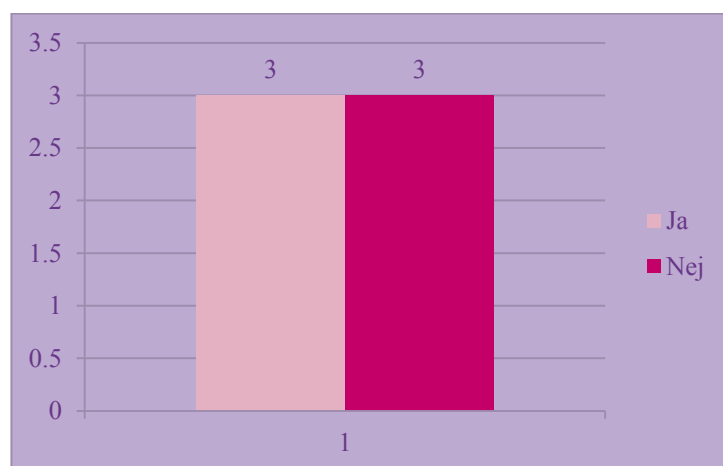


### 3. HVB och boende utanför Stockholm - Kort sammanfattning av resultatet

Totalt skickades det ut 23 enkäter, av dessa inkom 6 svar. Detta innebär en svarsfrekvens på 26 %. Eftersom det är så pass få svarande går det inte att dra några egentliga slutsatser utifrån resultatet. Resultatet från svaren visas därför nedan endast i diagramform.

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

Totalt antal svar på frågan: 6

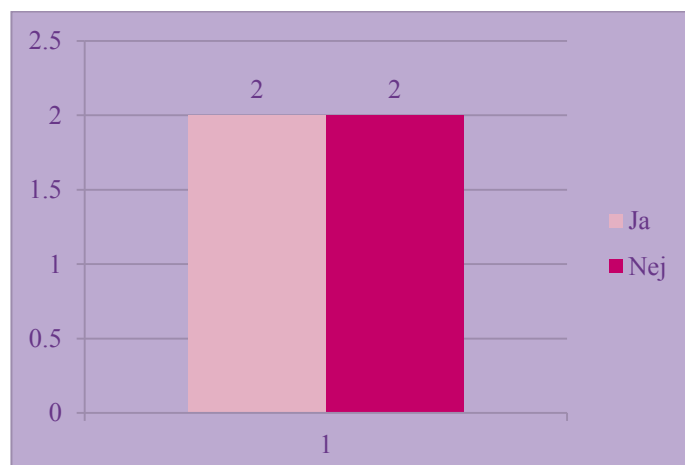


*Kommentar:*

Nej- "Har glömt."

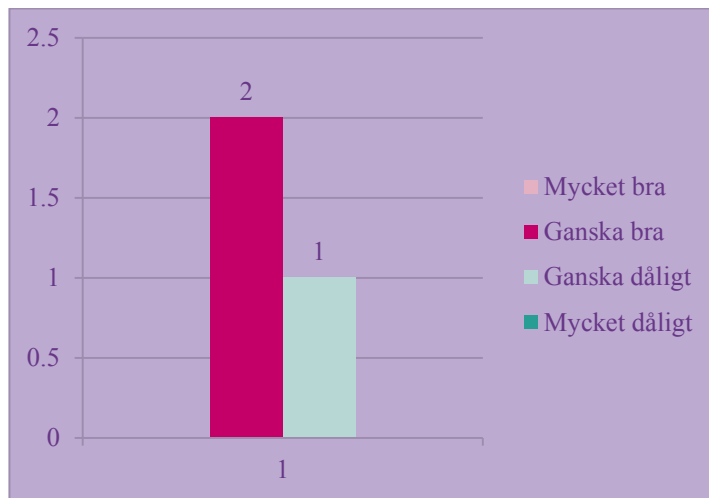
#### Fråga 2. Besöker din handläggare dig tillräckligt ofta?

Totalt antal svar på frågan: 4



**Fråga 3. Hur blir du bemött av din handläggare?**

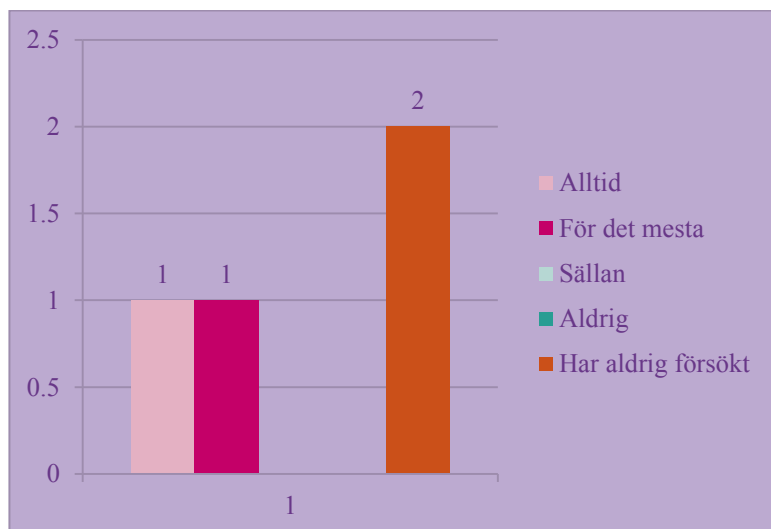
Totalt antal svar på frågan: 3

**Kommentar:**

Inget svar - "Vet inte"

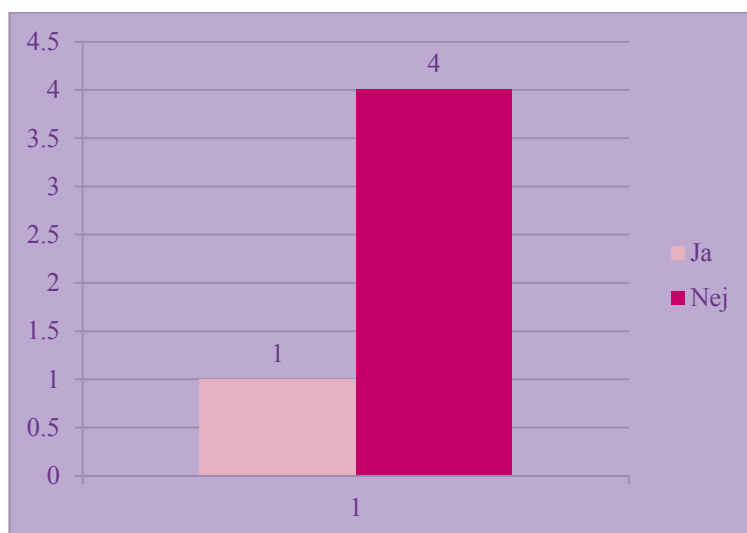
**Fråga 4. Kan du nå din handläggare om du behöver?**

Totalt antal svar på frågan: 4

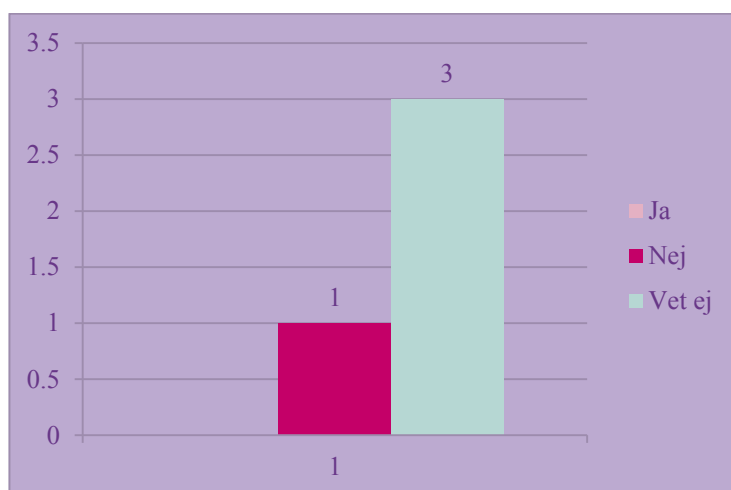


**Fråga 5. Vet du vilken hjälp du ska få enligt beslutet?**

Totalt antal svar på frågan: 5

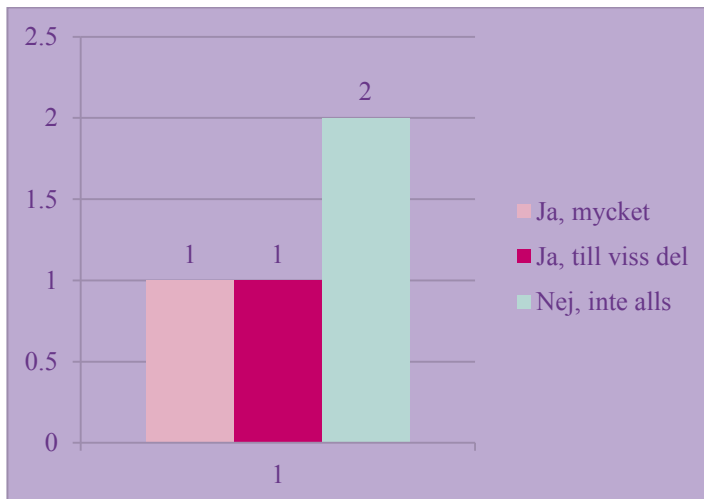
**Fråga 6. Får du den hjälpen?**

Totalt antal svar på frågan: 4

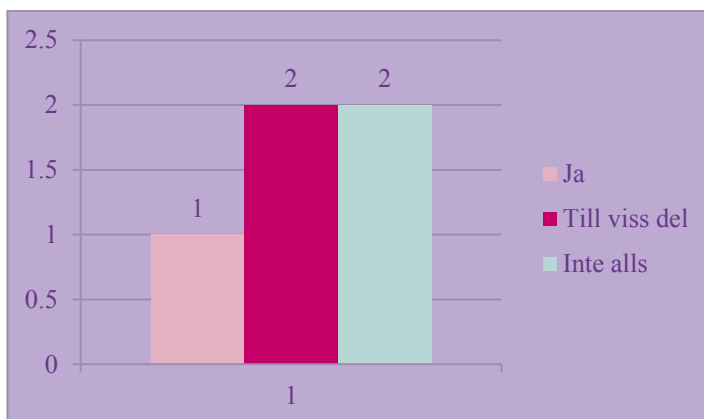


**Fråga 7. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?**

Totalt antal svar på frågan: 4

**Fråga 8. Har du inflytande över den hjälp du ska ha?**

Totalt antal svar på frågan: 5



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

- "Ja frågan under vilken tidsrymd innan flytt till gruppboende kan bli aktuellt."

**Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glöm? Om du kommer på något, var vänlig att lämna dina synpunkter.**

Inget svar.

**Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det då bli?**

Totalt antal svar på frågan: 6

