

Muntliga rapporter till nämnden i november 2017

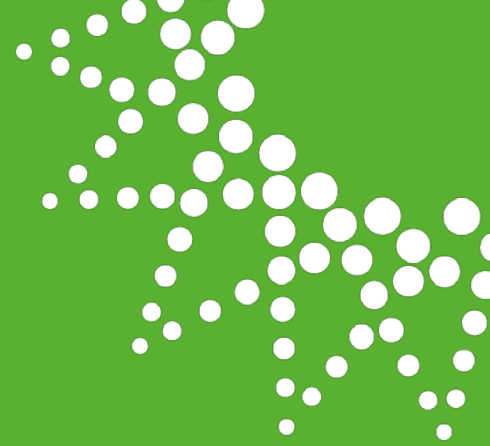
Förslag till beslut

Muntliga rapporter till nämnden i november 2017 läggs till handlingarna efter överförmyndarnämnden Eskilstuna Strängnäs godkännande.

- Uppföljning av socialförvaltningens handlingsplan mot våld i nära relationer
 - Resultat av medarbetarundersökningen
 - Resultat av brukarundersökningen bland ställföreträdare
 - Rapport från förvaltningen till nämnden
 - Rapport från fördjupningsområde
 - Rapport från nätverksmöte i Södertälje
 - Rapport från informationstillfälle hos ABF
 - Rapport från ägarsamråd
 - Rapport från beredning av kompletterande årsplan
 - Rapport från möte med kommunrevisionen
-



Eskilstuna
kommun



Uppföljning av socialförvaltningens handlingsplan för arbete med våld i nära relationer 2016-2019

Goda hållbara möten

Handlingsplanen

- Framtagen 2015
- Öka kvaliteten i förvaltningens arbete med våld i nära relation
- Utveckla kunskap och arbetssätt
- Öka personalens trygghet i att prata om våld
- Åstadkomma tidiga upptäckter och insatser

- 25 åtgärder 2016-2019

- Mindre uppföljning av åtgärder, inte mål
 - 5 klara
 - 12 pågår
 - 8 ej påbörjade, avvaktande eller avbrutna

Genomfört arbete

- Handlingsplanen "Eskilstuna – En Fristad för kvinnor" är spridd
- Kartläggning av omfattningen av mäns våld mot kvinnor och våld i nära relation
- Utbildningsfilm för att "göra våldet pratbart" för personalen är framtagen och spridd inom förvaltningen

Pågående arbete

- Kommunövergripande filmen om mäns våld mot kvinnor sprids och diskuteras på enheternas APT
- Tillhandahåller fortbildning för nyanställda inom området mäns våld mot kvinnor – ska eventuellt revideras
- 13 medarbetare har deltagit i fortbildningen
- Rutiner för våld i nära relation inom förvaltningen och kommunövergripande tas fram
- Nätverk inom förvaltningen är skapat och en första träff är genomförd
- Utbildning i arbetsmiljö genomförs löpande för chefer
- Socialsekreterare, teamledare och chefer har regelbunden handledning och kan få ytterligare i samband med svåra samtal med brukare

Ej påbörjat/avbrutet arbete

- Utbildning inom överförmyndarverksamheten

Nästa uppföljning

- Genomförs inför årsskiftet 2018-2019
- Mer utförlig uppföljning av både åtgärder och mål – plan för detta ska skapas i det nya nätverket

Uppföljning av socialförvaltningens handlingsplan för arbete med våld i nära relationer 2016-2019

Socialförvaltningens handlingsplan för våld i nära relation togs fram under 2015 med fokus på att öka kvaliteten i socialförvaltningens arbete med våld i nära relation. Syftet med socialförvaltningens handlingsplan är att utveckla kunskap och arbetssätt gällande våld i nära relation. Personalen ska känna sig trygga i att prata om våld för att åstadkomma tidig upptäckt och förvaltningen ska kunna erbjuda individanpassade insatser för att våldet i familjerna ska upphöra. Handlingsplanen inkluderar arbete med kvinnofrid, Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd, förvaltningens utvecklingsarbete med hjälp av Förändra radikalt samt ett antal övriga åtaganden och ett HR-perspektiv. Totalt innehåller handlingsplanen 25 åtaganden som ska genomföras mellan 2016 och 2019. Vissa åtaganden är kontinuerliga och ska då löpa på även efter 2019. Handlingsplanen har nu följts upp en första gång för att se hur långt förvaltningen kommit i sitt planerade arbete mot våld i nära relation. Åtagandena följs upp enskilt utifrån nuläge sommaren 2017 och sammanfattas avslutningsvis.

Mål med förvaltningens arbete med våld i nära relation

Förvaltningen har ett övergripande mål eller en vision och ett antal delmål för arbetet med våld i nära relation.

Övergripande mål:

- Att våldet har upphört i samtliga familjer som kommit i kontakt med socialförvaltningen.

Delmål:

- Att förvaltningen erbjuder behovsanpassat stöd till samtliga i de tre målgrupperna våldsutsatta, våldsutövande och barn som upplevt våld.
- Att personalen känner trygghet i att prata om våld med varandra.
- Att personalen känner trygghet i att prata om våld med brukare.
- Att de vuxna brukare som haft kontakt med socialförvaltningen med anledning av våld i familjen upplever sig ha fått stöd och verktyg för att uppnå ett liv utan våld.
- Att de barn som haft kontakt med socialförvaltningen på grund av att de upplevt våld i familjen känner sig sedda och lyssnade på.

Uppföljning av delmålen har inte gjorts till denna uppföljning men planeras till nästa deluppföljning vid årsskiftet 2018-2019.

Åtgärder

Socialförvaltningens handlingsplan fokuserar på att höja kvaliteten för arbetet med våld i nära relation. Planen består av totalt 25 olika åtgärder som ska vidtas mellan åren 2016 och 2019. Åtgärderna kan vara av tillfällig, kontinuerlig eller återkommande art. Uppföljningen

beskriver en status för åtgärden utifrån sommaren 2017 samt en beskrivning av genomförda eller planerade aktiviteter.

Kvinnofrid på uppdrag från kommunstyrelsen

Den kommunövergripande ”Eskilstuna – En FriStad för kvinnor” består av en handlingsplan och en kunskapsöversikt över kommunens arbete mot mäns våld mot kvinnor. I denna handlingsplan, som antagits av kommunfullmäktige, ingår några åtgärder som samtliga förvaltningar och bolag behöver genomföra mellan åren 2015 och 2017 och några åtaganden som gäller specifikt för socialförvaltningen.

Åtgärder för samtliga förvaltningar och bolag

De åtaganden som berör samtliga förvaltningar och bolag handlar om att tillse att personalen har, för arbetet, nödvändiga kunskaper inom området mäns våld mot kvinnor. Åtgärderna kan även kombineras med andra kunskapshöjande insatser.

Åtgärd	Målgrupp	Tid	Status	Uppföljning
Sprida handlingsplanen och kunskapsöversikten ”Eskilstuna - En FriStad för kvinnor” inom förvaltningen.	Samtliga chefer och medarbetare	2016	Klart	Ett antal chefer inom förvaltningen har spridit handlingsplanen till sina enheter men ingen samlad spridning är gjord. Handlingsplanen ska uppdateras under 2017-2018 varför ingen vidare aktivitet görs för detta.
Ta del av den grundläggande film om mäns våld mot kvinnor (17 min) med tillhörande handledning för chefer och diskussionsfrågor till arbetsplatsen som kommunledningskontoret tagit fram och som finns tillgängligt att användas från och med den första mars 2016.	Chefer och medarbetare vid behov	2016-2017	Pågår	De flesta enheterna inom förvaltningen har sett och diskuterat filmen på ett APT. Övriga enheter har det inplanerat till hösten 2017. Även nämnden har sett filmen på ett sammanträde under våren 2017.
Delta i den utbildning om mäns våld mot kvinnor som erbjuds via utbildningskatalogen.	Nyanställda chefer och medarbetare samt befintlig personal vid behov	2016-	Pågår	Vid de tre utbildningstillfällen som har erbjudits under 2016 och 2017 har 13 medarbetare från socialförvaltningen deltagit. Detta är betydligt färre än antalet nyanställda som inte har arbetat inom kommunen tidigare.

Åtgärder för socialförvaltningen

Åtagandena nedan berör endast socialförvaltningen eller socialförvaltningen i kombination med någon annan förvaltning.

Åtgärd	Målgrupp	Tid	Status	Uppföljning
Förvaltningen har i uppdrag att anordna fortbildning inom området mäns våld mot kvinnor minst två gånger per år enligt den	Medarbetare inom kommun-koncernen	2016-	Genomförs enligt plan	Två utbildningar genomfördes under 2016 och en under våren 2017. Totalt har 51 medarbetare deltagit på utbildningen under 2016 och

koncerngemensamma utbildningskatalogen.				2017. Upplägget för utbildningen kommer att ses över under hösten 2017 för att eventuellt revideras inför 2018.
Genomföra en kartläggning och en analys av omfattningen av mäns våld mot kvinnor samt analysera hur de tjänster och den service som erbjuds dem av kommunen svarar mot dessa kvinnors, barns och mäns behov – genomförs tillsammans med Kommunledningskontoret.		Påbörj at-2016	Pågår	Kartläggningen genomfördes under 2016 och var klar under hösten då den började spridas. Analysdelen avseende hur servicen svarar mot behoven är planerad till hösten 2017.
Utreda olika boendemöjligheter för våldsutsatta kvinnor som inte har behov av skyddat boende – genomförs tillsammans med Kommunledningskontoret.	Våldsutsatta kvinnor	Påbörj at-2016	Avvaktar	Uppdraget avvaktades under tiden kartläggningen genomfördes men problematiken kvarstår. Kvinnofridsutvecklaren har därför planer på att titta på bostadsfrågan för våldsutsatta på kommunövergripande nivå.
Fortsätta dialogen med Kommunfastigheter AB, Torshälla fastighets AB och fastighetsägarnätverket – genomförs tillsammans med Kommunledningskontoret.	Våldsutsatta kvinnor	Påbörj at-2017	Pågår	Dialog har påbörjats under våren 2017 och kvinnofridsutvecklare fortsätter detta arbete under hösten 2017.

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

Socialstyrelsen har ett antal föreskrifter och allmänna råd för kommunernas arbete med våld i nära relation utifrån rådande lagar. Under hösten 2014 togs en uppdaterad version av föreskrifterna i bruk vilket innebar att kommunen och specifikt socialtjänsten behövde se över sitt arbete med våld i nära relation. Nedan beskrivs de åtgärder som framtagits med förvaltningens beaktande av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd i åtanke.

Åtgärd	Målgrupp	Tid	Status	Uppföljning
Implementering av den processkarta för biståndsinsatser gällande våld i nära relation som framtagits under hösten 2015.	Medarbetare	2017	Klart	Beslut om att införa processkarta för att ”hantera anmälan om upplevt våld” där barn finns i familjen togs i oktober 2016 och kartan används nu.
Ta fram rutiner för förvaltningens arbete med våld i nära relation, hur det upptäcks och vilka åtgärder som ska sättas in med hänsyn till Socialstyrelsens föreskrifter och lärdomar från projektet Förändra radikalt.	Medarbetare	2016-2017	Pågår	Arbetet med att ta fram rutiner för arbete med våld i nära relation har påbörjats under våren 2017 med att identifiera rutinbehov och samordna arbetet med övriga förvaltningar i projektform. En första träff för arbetsgruppen som ska ta fram rutiner för förvaltningen sker i juni 2017. Arbetet med att ta fram kommunövergripande rutiner

				har pausats för att tydliggöra förankring.
Implementering av rutinerna för våld i nära relation ovan.	Medarbetare	2016-2019	Ej påbörjat	Påbörjas när rutinerna är klara för implementering, planerat till 2018.
Vid rekrytering av ny personal som ska arbeta med handläggning och uppföljning av ärenden med våldsutsatta vuxna ska det säkerställas att de har socionomexamen.		2016-	Avvaktar	Införande av behörighetsregler enligt Socialstyrelsens föreskrifter (SOSFS 2014:7) gällande att myndighetsutövning inom socialtjänstens barn- och ungdomsvård ska utövas av medarbetare med socionomexamen börjar gälla den första juli 2019. Dessa föreskrifter ses dock över i nuläget för att det ska fungera praktiskt vid införandet vad gäller övergångsbestämmelser och kompletteringsmöjligheter. Gällande myndighetsutövning för vuxna är det inte ett krav även om det i föreskrifterna beskrivs att personalen bör ha socionomexamen. Arbetet med att införa detta för vuxna avvaktar därför.
Besluta vilken standardiserad bedömningsmetod för riskbedömningar som ska användas och implementera denna.	Medarbetare	2017-2018	Pågår	Beslut att använda metoden FREDA från Socialstyrelsen är taget 2016 då en pilotstudie i Torshälla inleddes. Pilotstudien är nu genomförd och en plan för implementering har tagits fram. Under hösten 2017 kommer utbildning och implementering att ske i större skala.
Införa, testa och implementera behandlingsmetod KIBB – Kognitiv Integrerad Behandling vid Barnmisshandel för familjer där fysisk barnmisshandel förekommit. Behandlingen består av parallella barn- och föräldragrupper som träffas 16 gånger.	Våldsutövande föräldrar och våldsutsatta barn	2017-2019	Pågår	Tre medarbetare har genomgått utbildningen under hösten 2016 och våren 2017. Under hösten 2017 kommer de att arbeta som ett team med metoden och ta ärenden löpande. Till våren 2018 kommer metoden och dess tidsåtgång att utvärderas och därtill finns en forskare knuten.
Säkra ett flöde som tillser att barn och familj erbjuds stöd i direkt anslutning till att förhör av polisen genomförs med barnet.	Barn som upplevt våld	2016-	Klart	Krisstöd till barn och föräldrar efter besök på Barnahus erbjuds nu, ofta som hembesök hos barnet. Detta sker tillsammans av en barnbehandlare och en föräldrabehandlare efter informations-

				Samtal med föräldrarna.
--	--	--	--	-------------------------

Förändra radikalt

Med anledning av de nya föreskrifterna gällande kommunernas arbete med våld i nära relation från Socialstyrelsen så inleddes ett utvecklingsarbete inom förvaltningen. Kommunen deltog i ett utvecklingsprojekt via SKL gällande metoden Förändra radikalt som till stor del bygger på brukarmedverkan och denna metod användes för utvecklingsarbetet. Anledningen till detta var att det ansågs mycket viktigt att få med brukarnas syn på kommunens arbete med våld i nära relation och vilka behov som behöver tillgodoses.

Arbetet genomfördes under 2015 och ledde fram till ett antal utvecklingsidéer för förvaltningens arbete med våld i nära relation. Ett antal av dessa idéer valdes ut för implementering och/eller fortsatt testning enligt åtgärder nedan.

Åtgärd	Målgrupp	Tid	Status	Uppföljning
Ta fram ett material med tillhörande utbildningspaket för att ”göra våldet pratbart” för socialtjänstens personal baserat på erfarenheter och citat från arbetet med Förändra radikalt med syftet att skapa trygghet hos personalen kring att fråga och prata om våld med brukare.	Medarbetare	2016-2017	Klart	En åtta minuter lång film kring att prata om våld med tillhörande diskussionsunderlag togs fram under hösten 2016 med hjälp av medel från Socialstyrelsen.
Sprida materialet och det tillhörande utbildningspaketet för att ”göra våldet pratbart” för socialtjänstens personal enligt ovan.	Medarbetare	2017-	Pågår	Utbildningspaketet har under våren 2017 spridits och samtliga enheter med utåtriktad verksamhet ser filmen och diskuterar den på ett APT. En sammanställning av reflektioner från personal i samband med detta pågår under sommaren 2017. Under hösten 2017 kommer nämnden att få en dragning kring detta samt få se filmen.
Skapa och sprida en hemsida gällande våld i nära relation med fokus på barn och unga utifrån en framtagen aktivitetsplan.	Barn och unga samt personal som arbetar med barn och unga	2016-2017	Avbrutet	Ingen hemsida har skapats med anledning av kommunens riktlinjer, tidsåtgång för underhåll samt att liknande sidor finns, hos exempelvis Rädda Barnen.
Införa, testa och implementera ett systemiskt arbetssätt för ärenden innehållande våld i nära relation. Åtgärden inkluderar också:	Medarbetare och brukare	2016-2019	Pågår	För att fånga upp och arbeta med hela bilden direkt träffar Mottagningen tillsammans med STOPP våldsutsatta och tillsammans med Mansmottagningen våldsutövare. Tanken är att processer och rutiner kopplade till processkartan ska vara så systemiska att det går att arbeta med alla delar.

- Se över olika möjligheter för brukare att lämna sin historia till socialtjänsten för att de ska slippa upprepa denna flera gånger.			Ej påbörjat	Det har inte tagits fram några alternativa sätt att lämna sin historia på. För barn finns dock Barnahus där flera yrkesgrupper samlas för att lyssna på barns historier vid endast ett tillfälle.
- Skapa en verktygslåda med olika metoder för att samtala med barn om våld samt implementera denna.			Ej påbörjat	Ingen verktygslåda för att samtala med barn har skapats. Det finns dock en tanke om att detta ska finnas i de nya samtalsrummen i Myndighetshuset som planeras på Smedjegatan.
- Erbjudna brukare en möjlighet att styra över det första mötet gällande plats och möjlighet att ha med ett stöd för att känna trygghet i berättandet.			Pågår	Möjlighet finns att ses på annan plats om brukaren så önskar men detta erbjuds inte alltid med anledning av en hög arbetsbörda och ett högt inflöde.
- Skapa och placera ut konst med budskap för att påminna personalen om att fråga brukare om förekomst av våld.			Ej påbörjat	Information finns i vissa väntrum för brukare och för personal men ingen konst med syfte att påminna personalen att fråga om våld är framtagen.

Överförmyndarverksamheten

Överförmyndarverksamheten inom förvaltningen har främst i uppdrag att hitta gode män och förvaltare till dem som behöver samt att utöva tillsyn över gode män, förvaltare och förmyndare. Dessa kallas med ett gemensamt uttryck uppdragstagare och de har ett ansvar gentemot sina brukare. Detta medför även en möjlighet att upptäcka våld som förekommer inom familjer som de handhar. Uppdragstagarna behöver således kunna hantera ärenden och veta vart de kan vända sig vid behov.

Åtgärd	Målgrupp	Tid	Status	Uppföljning
Kompetensutveckling med fokus på upptäckt av våld och agerande vid upptäckt.	Uppdragstagare inom överförmyndarverksamheten	2016	Ej påbörjad	Åtgärden är inte genomförd med anledning av en hög arbetsbörda kopplat till situationen med många ensamkommande barn. Det finns ännu ingen tidsplan för genomförande.

Övriga åtgärder

Åtgärderna nedan är specifika för denna handlingsplan och tidsperiod.

Åtgärd	Målgrupp	Tid	Status	Uppföljning
Ta fram uppdrag, syfte och ramar för ett informationsnätverk för våld i nära relation inom förvaltningen.	Medarbetare	2017-	Pågår	Förvaltningen har utsett en representant till ett kommunövergripande nätverk som drivs av kvinnofrids-

				utvecklaren. Till detta ska ett nätverk på förvaltningsnivå skapas och arbete med det pågår sommaren 2017.
Se över möjligheterna för ensamkommande barn att ta del av stöd vid upplevelser av våld i nära relation.	Ensamkommande barn som upplevt våld i nära relation	2017-2018	Klart	Resursteamet inom område ensamkommande har fått kompetensutveckling och upplevs kunna ge tillräckligt stöd till de ensamkommande barnen varför ingen vidare översyn anses nödvändig.

HR-perspektiv

Gällande HR-perspektivet och möjligheten att se till den egna personalgruppen och dess eventuella behov i fråga om våld i nära relation har förvaltningens chefer kunskap i och delegation kring arbetsmiljöfrågor. Endast enstaka nyanställda chefer saknar detta men då är utbildning i arbetsmiljö inplanerad under 2017. Utbildning i arbetsmiljö som ges inom kommunen är under revidering 2017 och kan komma att justeras 2018. Vad gäller den nya arbetsmiljöföreskriften kring organisatorisk och social arbetsmiljö genomfördes utbildning för samtliga chefer på förvaltningen under 2016.

Samtliga socialsekreterare, teamledare och chefer har regelbunden handledning i sitt arbete. De kan också få handledning eller avlastningssamtal vid behov, exempelvis i samband med svåra samtal med brukare. Dessa samtal genomförs då tillsammans med den egna chefen eller med Kommunhälsan.

Uppföljning

Uppföljningen visar att mycket arbete är genomfört eller pågående enligt plan. Fem åtaganden är klara medan tolv stycken pågår sommaren 2017. Fem åtaganden är ännu inte påbörjade, två är avvaktande och ett är avbrutet.

Personalen har i de flesta fall sett både kommunens film om mäns våld mot kvinnor samt förvaltningens nyframtagna film om våld i nära relation och dessutom haft diskussioner kring denna. I och med detta samt de övriga kompetenshöjande insatser och utbildningar som genomförts eller pågår anses personalen som grupp ha tillräcklig kunskap inom området. Detta kan dock skilja sig åt på individuell nivå och respektive chef ansvarar för att se över kunskapsbehoven.

En processkarta för arbetet mot våld i nära relation är framtagen och implementerad och rutiner på både övergripande och mer detaljerad nivå ska tas fram under hösten 2017. Detta tillsammans med ett systemiskt arbetssätt och de nya metoderna KIBB vid barnmisshandel och FREDA som ett bedömningsinstrument kommer att bidra till ett effektivare flöde för ärenden där det förekommit våld i nära relation.

Mycket arbete är genomfört under handlingsplanens första ett och ett halvt år och mycket pågår fortfarande inom förvaltningen. Samtliga insatser anses leda till ett effektivare arbete och ett mer fokuserat stöd till brukare som upplevt våld i nära relation.

ÖFNES/2016:34

§ 31

Socialförvaltningens handlingsplan för arbete med våld i nära relationer 2016-2019

Beslut

Nämnden godkänner socialförvaltningens handlingsplan för arbete med våld i nära relationer 2016-2019 och lägger den till handlingarna.

Bakgrund

Arbetsmarknads- och familjeförvaltningen hade en handlingsplan för arbetet med våld i nära relation som gällde till och med 2015. I slutet av 2014 utkom en kommunövergripande handlingsplan "Eskilstuna – En FriStad för kvinnor" vilken formulerade att varje förvaltning och bolag ska ha en handlingsplan för verksamhetens arbete med att motverka mäns våld mot kvinnor. I slutet av samma år kom Socialstyrelsen ut med nya föreskrifter och allmänna råd för kommuners arbete med våld i nära relation som hänsyn måste tas till. Detta, tillsammans med det utvecklingsarbete genom Förändra radikalt som genomfördes under 2015, medförde ett behov av att ta fram en handlingsplan för socialförvaltningens arbete med våld i nära relation.

Ärendet

Handlingsplanen gäller mellan 2016 och 2019 och består av 25 åtgärder. Flera åtgärder syftar till att sprida kunskap om våld i nära relation och att skapa trygghet hos personalen i att prata om våld med brukare. Andra åtgärder handlar bland annat om att införa ett systemiskt arbetssätt kring våld i nära relation och att ta fram rutiner för arbete med ärenden där våld förekommit. Handlingsplanen tar också upp HR-perspektivet och kommer att följas upp årligen för rapportering även i nämndens verksamhetsberättelse.

Justerandes sign		Utdragsbestyrkande
------------------	--	--------------------



Socialförvaltningen
Enheten för utveckling och innovation
Madeleine Sackemark 070-167 28 54

Socialförvaltningens handlingsplan för arbete med våld i nära relationer 2016-2019

Eskilstuna kommun har som målsättning att vara en av Sveriges mest jämställda kommuner vilket medför ett arbete med de jämställdhetspolitiska målen. Det övergripande nationella målet för arbetet med jämställdhet är, enligt regeringen, att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sina egna liv. Sverige har för att uppnå detta mål även fyra jämställdhetspolitiska delmål varav att mäns våld mot kvinnor ska upphöra är det sista. Målet innebär att kvinnor, män, flickor och pojkar ska ha samma rätt och möjlighet till kroppslig integritet. Med grund i detta mål har kommunfullmäktige antagit en handlingsplan för mäns våld mot kvinnor som ska gälla mellan åren 2015 och 2017. Handlingsplanen "Eskilstuna – En FriStad för kvinnor" innehåller flertalet åtgärder för arbetet med mäns våld mot kvinnor under perioden samt en kunskapsöversikt över området. Denna kommunövergripande handlingsplan beskriver att samtliga förvaltningar och bolag, utifrån verksamhetens ansvarsområden och uppdrag, ska utarbeta en handlingsplan för den egna verksamhetens arbete med att motverka mäns våld mot kvinnor.

Socialförvaltningen skapades vid halvårsskiftet 2015 då den tidigare arbetsmarknads- och familjeförvaltningen delades. Med anledning av socialförvaltningens ansvarsområden och uppdrag har det beslutats att fokus för handlingsplanen ska ligga på våld i nära relation istället för mäns våld mot kvinnor. Förvaltningen har mottagnings-, utrednings- och resursenheter som handhar olika ärenden gällande våld och ansvaret är likvärdigt oavsett vilket kön den utsatta har. Det finns dock en stor medvetenhet om att fördelningen gällande utsatthet som kommer till socialtjänstens kännedom inte är jämn mellan könen. För att vara inkluderande gentemot samtliga kvinnor, män, flickor och pojkar samt alla olika former av relationer har våld i nära relation dock valts som uttryck i förvaltningens handlingsplan.

En ytterligare anledning att socialförvaltningen använder sig av uttrycket våld i nära relation är Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd kring detta som kom i slutet av 2014 (SOSFS 2014:4 (M & S)). Dessa föreskrifter beskriver hur socialtjänstens arbete med våld i nära relation ska läggas upp utifrån rådande lagar. Det finns också beskrivet hur socialnämndens planering kring arbete med våld i nära relation ska se ut vilket förvaltningen måste ta hänsyn till i sitt arbete.

Arbetsmarknads- och familjeförvaltningens handlingsplan (AMFN/2014:130), som angår socialförvaltningen, gällde fram till årsskiftet 2015-2016 varför en ny handlingsplan behövdes. Den tidigare handlingsplanen har följts upp och resultatet visade att flertalet åtgärder inte kunnat genomföras med tanke på ett utvecklingsarbete inom området. Utvecklingsarbetet har skett genom en översyn av socialtjänstens arbete med våld i nära relation med hjälp av brukarmedverkan i metoden Förändra radikalt från SKL. Utvecklingsarbetet avslutades i november 2015 och ska åtföljas av ett antal åtgärder i denna nya handlingsplan för det fortsatta arbetet framåt med olika idéer och rutiner. Uppföljningen av den tidigare handlingsplanen visade dock att verksamheten Se Oss, som erbjuder samtalsstöd till barn som har bevittnat eller utsatts för våld, har utvecklat sitt stöd och nu också erbjuder samtal i grupp. Under perioden har även utbildningsinsatser genomförts där överförmyndarverksamheten och stabsenheterna bjudits in.

Föreliggande handlingsplan planeras gälla mellan 2016 och 2019 och ha fokus på att öka kvaliteten i socialförvaltningens arbete med våld i nära relation.

Syfte

Syftet med socialförvaltningens handlingsplan är att utveckla kunskap och arbetssätt gällande våld i nära relation. Personalen ska känna sig trygga i att prata om våld för att åstadkomma

tidig upptäckt och förvaltningen ska kunna erbjuda individanpassade insatser för att våldet i familjerna ska upphöra.

Mål med förvaltningens arbete med våld i nära relation

Ett övergripande mål och ett antal delmål har tagit fram för förvaltningens arbete med våld i nära relation.

Övergripande mål:

- Att våldet har upphört i samtliga familjer som kommit i kontakt med socialförvaltningen.

Delmål:

- Att förvaltningen erbjuder behovsanpassat stöd till samtliga i de tre målgrupperna våldsutsatta, våldsutövande och barn som upplevt våld.
- Att personalen känner trygghet i att prata om våld med varandra.
- Att personalen känner trygghet i att prata om våld med brukare.
- Att de vuxna brukare som haft kontakt med socialförvaltningen med anledning av våld i familjen upplever sig ha fått stöd och verktyg för att uppnå ett liv utan våld.
- Att de barn som haft kontakt med socialförvaltningen på grund av att de upplevt våld i familjen känner sig sedda och lyssnade på.

Definitioner

Då det finns olika uppfattningar om vad som kan vara en nära relation och vad som räknas som våld definieras dessa uttryck.

Nära relation

Med nära relation menas i handlingsplanen den inom en familj eller nära släkt. Det kan således vara inom relationen mellan makar, sambor eller pojk- och flickvänner där förhållandet är eller har varit mer fast och varaktigt samt mellan föräldrar och barn, syskon eller andra släktingar.

Våld

I handlingsplanen används begreppet våld som ett samlingsnamn för ett flertal olika gärningar. Våldshandlingar kan vara av fysisk, psykisk, sexuell eller ekonomisk/materiell art och uttrycket inkluderar även försummelse. Även våld med hedersrelaterad bakgrund är inkluderat i planen.

Åtgärder

Socialförvaltningens handlingsplan fokuserar på att höja kvaliteten för arbetet med våld i nära relation. Planen består av totalt 25 olika åtgärder som ska vidtas mellan åren 2016 och 2019. Åtgärderna kan vara av tillfällig, kontinuerlig eller återkommande art.

Kvinnofrid på uppdrag från kommunstyrelsen

Den, tidigare beskrivna, kommunövergripande "Eskilstuna – En FriStad för kvinnor" består av en handlingsplan och en kunskapsöversikt över kommunens arbete med mäns våld mot kvinnor. I denna handlingsplan, som antagits av kommunfullmäktige, ingår några åtgärder som samtliga förvaltningar och bolag behöver genomföra mellan åren 2015 och 2017 och några åtaganden som gäller specifikt för socialförvaltningen. Socialförvaltningen kan inte påverka åtgärderna utan måste fullfölja dessa enligt plan. Endast de åtgärder som berör

socialförvaltningen skrivs ut nedan, uppdelat på de åtgärder som samtliga förvaltningar har i uppdrag att genomföra och det som är specifikt för socialförvaltningen.

Åtgärder för samtliga förvaltningar och bolag

De åtaganden som berör samtliga förvaltningar och bolag handlar om att tillse att personalen har, för arbetet, nödvändiga kunskaper inom området mäns våld mot kvinnor. Detta, påpekar socialförvaltningen, kan också handla om att ha kunskaper för att kunna upptäcka, prata om och stödja medarbetare som lever eller har levt med våld i familjen.

Åtgärd	Målgrupp	Ansvarig	Tid
Sprida handlingsplanen och kunskapsöversikten ”Eskilstuna - En FriStad för kvinnor” inom förvaltningen.	Samtliga chefer och medarbetare	Förvaltningschef ansvarar och enhetschefer rapporterar	2016
Ta del av den grundläggande film om mäns våld mot kvinnor (17 min) med tillhörande handledning för chefer och diskussionsfrågor till arbetsplatsen som kommunledningskontoret tagit fram och som finns tillgängligt att användas från och med den första mars 2016.	Chefer och medarbetare vid behov	Förvaltningschef ansvarar och enhetschefer rapporterar	2016-2017
Delta i den utbildning om mäns våld mot kvinnor som erbjuds via utbildningskatalogen.	Nyanställda chefer och medarbetare samt befintlig personal vid behov	Respektive chef	2016-

Åtgärderna ovan kan kombineras med andra kunskapshöjande insatser, såsom deltagande i seminarier eller föreläsningar inom området, vid behov. Att personalen har tillräcklig kunskap om mäns våld mot kvinnor följs sedan upp som en del i verksamhetens årshjul dit enhetscheferna rapporterar och förvaltningschefen ansvarar.

Åtgärder för socialförvaltningen

Åtagandena nedan berör endast socialförvaltningen eller socialförvaltningen i kombination med någon annan förvaltning.

Åtgärd	Målgrupp	Ansvarig	Tid
Förvaltningen har i uppdrag att anordna fortbildning inom området mäns våld mot kvinnor minst två gånger per år enligt den koncerngemensamma utbildningskatalogen.	Medarbetare inom kommun-koncernen	Enhetschef Råd och stöd	2016-
Genomföra en kartläggning och en analys av omfattningen av mäns våld mot kvinnor samt analysera hur de tjänster och den service som erbjuds dem av kommunen svarar mot dessa kvinnors, barns och mäns behov – genomförs tillsammans med Kommunledningskontoret.		Förvaltningschef ansvarig för förvaltningens del och KLK för hela arbetet	Påbörjat -2016
Utreda olika boendemöjligheter för våldsutsatta kvinnor som inte har behov av skyddat boende – genomförs tillsammans med Kommunledningskontoret.	Våldsutsatta kvinnor	Förvaltningschef ansvarig för förvaltningens del och KLK för hela arbetet	Påbörjat -2016
Fortsätta dialogen med Kommunfastigheter AB, Torshälla fastighets AB och fastighetsägarnätverket – genomförs tillsammans med Kommunledningskontoret.	Våldsutsatta kvinnor	Förvaltningschef ansvarig för förvaltningens del och KLK för hela	Påbörjat -2017

		arbetet	
--	--	---------	--

Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd

Som beskrevs i inledningen så har Socialstyrelsen ett antal föreskrifter och allmänna råd för kommunernas arbete med våld i nära relation utifrån rådande lagar. Under hösten 2014 togs en uppdaterad version av föreskrifterna i bruk vilket innebar att kommunen och specifikt socialtjänsten behövde se över sitt arbete med våld i nära relation. Mycket av det som beskrivs i föreskrifterna arbetar förvaltningen redan efter men några delar behöver uppdateras. Nedan beskrivs de åtgärder som framtagits med förvaltningens beaktande av Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd i åtanke.

Åtgärd	Målgrupp	Ansvarig	Tid
Implementering av den processkarta för biståndsinsatser gällande våld i nära relation som framtagits under hösten 2015.	Medarbetare	Enhetschefer	2017
Ta fram rutiner för förvaltningens arbete med våld i nära relation, hur det upptäcks och vilka åtgärder som ska sättas in med hänsyn till Socialstyrelsens föreskrifter och lärdomar från projektet Förändra radikalt.	Medarbetare	Områdeschefer	2016-2017
Implementering av rutinerna för våld i nära relation ovan.	Medarbetare	Enhetschefer	2016-2019
Vid rekrytering av ny personal som ska arbeta med handläggning och uppföljning av ärenden med våldsutsatta vuxna ska det säkerställas att de har socionomexamen.		Enhetschefer	2016-
Besluta vilken standardiserad bedömningsmetod för riskbedömningar som ska användas och implementera denna.	Medarbetare	Beslut tas i områdesledningarna medan enhetschefer är ansvariga för implementering	2017-2018
Införa, testa och implementera behandlingsmetod KIBB – Kognitiv Integrerad Behandling vid Barnmisshandel för familjer där fysisk barnmisshandel förekommit. Behandlingen består av parallella barn- och föräldragrupper som träffas 16 gånger.	Våldsutövande föräldrar och våldsutsatta barn	Områdeschefer	2017-2019
Säkra ett flöde som tillser att barn och familj erbjuds stöd i direkt anslutning till att förhör av polisen genomförs med barnet.	Barn som upplevt våld	Områdeschefer	2016-

Rutiner

Förvaltningen saknar idag rutiner för sitt samlade arbete med våld i nära relation, något som dock finns för hedersrelaterat våld. Det finns ett antal delrutiner men inget heltäckande varför denna åtgärd tagits fram. Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd beskriver att rutiner ska finnas för socialtjänstens arbete med våld i nära relation. Kommunen svarar dessutom årligen på Socialstyrelsens frågor i "Öppna Jämförelser om stöd till brottsoffer" där vikten av rutiner för detta arbete betonas. Rutinerna ska enligt Socialstyrelsens undersökning vara beslutade på ledningsnivå och följas upp årligen. I rutinerna är det också viktigt att inkludera personalperspektivet och informera om agerande vid upptäckt av våldsutsatthet inom personalgruppen.

Rutiner som det finns uttalat behov av är:

- Rutin för upptäckt av våld och vad medarbetare ska göra då vetskap eller misstanke om våld inom familjen finns samt gällande att ställa frågor om våld till brukare
- Rutin för hur utredning av våldsutsatta vuxna och barn ska gå till
- Rutin för uppföljning av våld i nära relation
- Rutin för gemensam planering och samverkan med enheterna för ekonomiskt bistånd gällande prioritering och skyndsamt hantering av ärenden med våldsutsatta brukare i akuta lägen (detta finns också specificerat i arbetsmarknads- och vuxenutbildningsförvaltningens handlingsplan för mäns våld mot kvinnor och våld i nära relation för 2016-2017)
- Rutin för samverkan och överlämning mellan socialförvaltningens mottagnings-, utrednings- och resursenheter som hanterar ärenden gällande våld i nära relation och övriga relevanta verksamheter, enheter och förvaltningar inom kommunen samt externa myndigheter och resurser.

Rutinerna som listas ovan kan komma att behöva kompletteras med ytterligare rutiner under arbetet. De listade rutinerna kan också med fördel kombineras med varandra till mer övergripande rutiner som också samlas och finns lättillgängliga för samtliga medarbetare. För att rutinerna ska vara anpassade efter det dagliga arbetet så bör medarbetare från berörda enheter medverka i framtagandet av dem. Dessutom behöver hänsyn tas till det utvecklingsarbete som genomförts under 2015 med Förändra radikalt-metoden.

Bedömningsmetod

I förvaltningens arbete med våld i nära relation finns ett behov av en standardiserad bedömningsmetod. Idag finns det vissa kunskaper i två olika bedömningsmetoder varav ingen används kontinuerligt. Detta medför att det initialt måste tas ett ledningsbeslut kring vilken metod som ska användas för att sedan implementera denna inom förvaltningen. De metoder som kunskaper finns inom är FREDA och SARA:SV. FREDA är en standardiserad bedömningsmetod från Socialstyrelsen bestående av en manual och tre instrument. Syftet med de tre instrumenten i FREDA är att de ska användas i socialtjänstens arbete med att identifiera våld och bedöma behovet av stöd och skydd i samband med utsatthet för våld. SARA:SV (Spousal Assault Risk Assessment guide – Short Version) är en metod som används för att bedöma risk för framtida eller upprepat partnervåld för att se vilka skyddsåtgärder som eventuellt behöver sättas in.

Förändra radikalt

Med anledning av de nya föreskrifterna gällande kommunernas arbete med våld i nära relation från Socialstyrelsen så inleddes ett utvecklingsarbete inom förvaltningen. Kommunen deltog i ett utvecklingsprojekt via SKL gällande metoden Förändra radikalt som till stor del bygger på brukarmedverkan och denna metod användes för utvecklingsarbetet. Anledningen till detta var att det ansågs mycket viktigt att få med brukarnas syn på kommunens arbete med våld i nära relation och vilka behov som behöver tillgodoses.

Arbetet, som inleddes under våren 2015, bestod av sex workshoppar med en grupp på cirka 20 medarbetare och fyra enhetschefer. Medarbetarna delades in i tre arbetsgrupper med fokus på varsin målgrupp. En grupp arbetade med barn som upplevt våld i familjen, en med vuxna som utsatts för våld i nära relation och en med vuxna som utövade våld i nära relation. Medverkande enhetschefer har utgjort en fjärde arbetsgrupp för förvaltningens övergripande arbete med

våld i nära relation. Arbetet har gått ut på att genom olika metoder, såsom brukarresor, professionella och brukares dagböcker samt omvärldsspaning, komma fram till vilka behov som förvaltningen har i sitt arbete med våld i nära relation. Utifrån dessa behov har det sedan idégenererats för att hitta olika former av lösningar på de upplevda behoven. De idéer som framkommit genom idégenereringarna har specificerats, skapats prototyp för och testats på berörd målgrupp.

Efter arbetets avslut i november 2015 har ett antal idéer valts ut som aktuella för implementering och/eller fortsatt testning vilka presenteras som åtgärder nedan.

Åtgärd	Målgrupp	Ansvarig	Tid
Ta fram ett material med tillhörande utbildningspaket för att ”göra våldet pratbart” för socialtjänstens personal baserat på erfarenheter och citat från arbetet med Förändra radikalt med syftet att skapa trygghet hos personalen kring att fråga och prata om våld med brukare.	Medarbetare	Områdeschefer	2016-2017
Sprida materialet och det tillhörande utbildningspaketet för att ”göra våldet pratbart” för socialtjänstens personal enligt ovan.	Medarbetare	Enhetschefer	2017-
Skapa och sprida en hemsida gällande våld i nära relation med fokus på barn och unga utifrån en framtagna aktivitetsplan.	Barn och unga samt personal som arbetar med barn och unga	Områdeschefer och kommunikationsstrateg	2016-2017
Införa, testa och implementera ett systemiskt arbets sätt för ärenden innehållande våld i nära relation. Åtgärden inkluderar också: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Se över olika möjligheter för brukare att lämna sin historia till socialtjänsten för att de ska slippa upprepa denna flera gånger.</i> - <i>Skapa en verktygslåda med olika metoder för att samtala med barn om våld samt implementera denna.</i> - <i>Erbjuda brukare en möjlighet att styra över det första mötet gällande plats och möjlighet att ha med ett stöd för att känna trygghet i berättandet.</i> - <i>Skapa och placera ut konst med budskap för att påminna personalen om att fråga brukare om förekomst av våld.</i> 	Medarbetare och brukare	Områdeschefer och processägare	2016-2019

De olika idéerna finns mer tydligt beskrivna antingen i egna aktivitetsplaner, arbetsbeskrivningar eller i det samlade materialet från utvecklingsarbetet med Förändra radikalt. Tanken med att ”göra våldet pratbart” som beskrivs i den översta åtgärden ovan är att samtlig personal inom socialförvaltningen ska få en ökad trygghet i att prata om våld. Det handlar om att kunna prata med brukare men också om att på ett adekvat sätt kunna diskutera förekomst av våld i ärenden med sina medarbetare. Det är viktigt att personal som av någon anledning misstänker att det kan förekomma våld inom en familj ska kunna ställa frågor om detta till brukarna. För att kunna göra detta måste det finnas en trygghet i att personalen vet hur de ska hantera både frågan och svaret på ett sätt som de känner sig bekväma med. Det kan också handla om att hjälpa den utsatta personen att se allvaret i det våld som förekommer inom familjen och att inte visa misstro mot det som berättas. Utbildningsmaterialet kan genom att

”göra våldet pratbart” också ge, både chefer och medarbetare, en ökad möjlighet att upptäcka förekomst av våld i familjen hos medarbetare samt att kunna ge adekvat stöd i en sådan situation.

Personalen ska genom detta få en förståelse för helheten, det systemiska, och inte bara se individerna utan att kunna se familjen som en enhet. Det handlar om att skapa en känsla för ärenden som innehåller våld i familjen för att kunna möta individerna utifrån sina behov och hitta individuella lösningar för familjerna de möter. Det är också viktigt att tänka på funktionen som tolk i de ärenden som inkluderar våld. Det kan vara så att svårigheter med att kunna tala fritt uppstår då tolken är en del av den egna gruppen. Detta bör således tas hänsyn till vid bokning av tolk gällande både utredning och resurs.

Överförmyndarverksamheten

Överförmyndarverksamheten inom förvaltningen har främst i uppdrag att hitta gode män och förvaltare till dem som behöver samt att utöva tillsyn över gode män, förvaltare och förmyndare. Dessa kallas med ett gemensamt uttryck uppdragstagare och de har ett ansvar gentemot sina brukare. Detta medför även en möjlighet att upptäcka våld som förekommer inom familjer som de handhar. De behöver således kunna hantera ärenden och veta vart de kan vända sig vid behov. Med anledning av uppdragstagarnas ansvar planeras en kompetenshöjande insats.

Åtgärd	Målgrupp	Ansvarig	Tid
Kompetensutveckling med fokus på upptäckt av våld och agerande vid upptäckt.	Uppdragstagare inom överförmyndarverksamheten	Utvecklingschef	2016

Övriga åtgärder

Åtgärderna nedan är framtagna specifikt för denna handlingsplan och tidsperiod.

Åtgärd	Målgrupp	Ansvarig	Slut
Ta fram uppdrag, syfte och ramar för ett informationsnätverk för våld i nära relation inom förvaltningen.	Medarbetare	Områdeschefer	2017-
Se över möjligheterna för ensamkommande barn att ta del av stöd vid upplevelser av våld i nära relation.	Ensamkommande barn som upplevt våld i nära relation	Områdeschefer	2017-2018

HR-perspektiv

Handlingsplanen fokuserar på förvaltningens arbete med brukare som upplevt våld i nära relation och på att utveckla det arbetet men det är också viktigt att se till den egna personalgruppen. För att tillse medarbetares hälsa och minimera eventuella konsekvenser är det av vikt att säkerhets- och arbetsmiljölagstiftning och rutiner följs. Under 2016 kommer Kommunhälsan att hålla en grundutbildning i arbetsmiljö för de chefer som inte gått denna tidigare. Det kommer också att erbjudas en påfyllnadsutbildning i arbetsmiljö där frågor kring ansvar och delegation tas upp samt en utbildning i den nya Arbetsmiljöföreskriften kring organisatorisk och social arbetsmiljö.

Handlingsplanen innehåller ett antal beskrivna kompetensutvecklingsinsatser för personal och chefer. De kunskaper som förmedlas genom dessa insatser kan med fördel även appliceras på samtal internt mellan medarbetare eller mellan medarbetare och chef. Det är möjligt att en medarbetare har upplevt eller upplever våld i nära relation och genom beskrivna

kompetenshöjande insatser kan chefen således få ett stöd i att samtala om detta med berörd medarbetare.

Medarbetare som har haft svåra samtal kring våld med brukare behöver ha tillgång till avlastningssamtal eller handledning. Det behöver vara tydligt för medarbetare och chefer att detta finns och kan nyttjas på eget initiativ eller på chefs uppmaning. Vissa medarbetare har regelbunden handledning i grupp men i samband med svåra samtal med brukare kan det vara av vikt att få möjlighet till enskild handledning. Det bör också erbjudas möjlighet att få stöd eller handledning inför svåra samtal med brukare då en medarbetare känner sig osäker eller av annan anledning upplever sig behöva det.

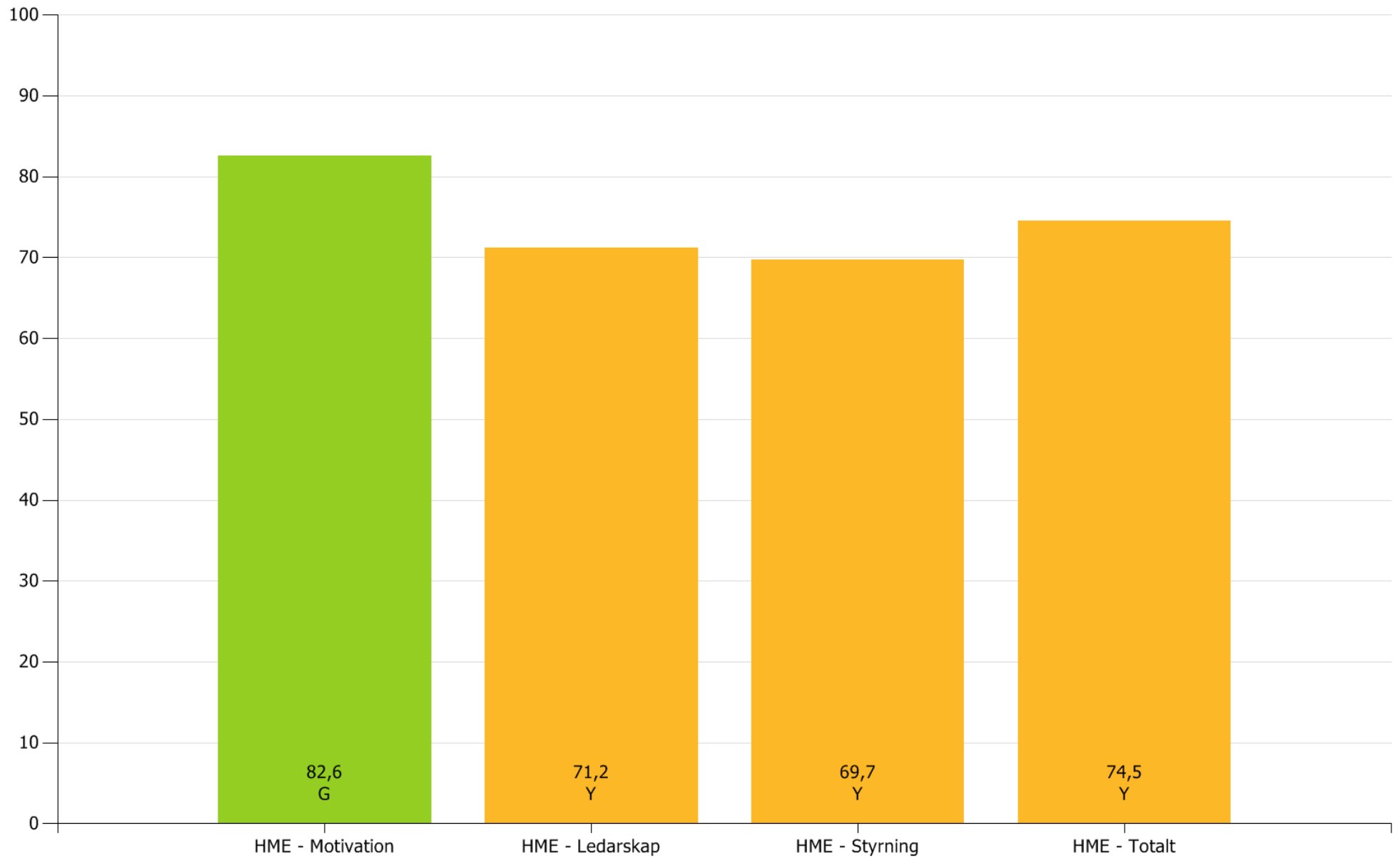
Uppföljning

För att se till att handlingsplanen hålls aktuell och att åtgärderna genomförs enligt plan ska uppföljningar göras årligen. Uppföljningarna ska titta både på mål och på åtgärder som formulerats i handlingsplanen. För att uppföljning av mål ska kunna göras bör en uppföljningsplan tas fram eftersom det kan behöva ske i samråd med personal och brukare. De årliga uppföljningarna kommer att göras i slutet på året för att följa förvaltningens årshjul och så effektivt som möjligt kunna rapporteras in i nämndens verksamhetsberättelse. Vid de årliga uppföljningarna är det också möjligt att revidera handlingsplanen utifrån behov.

Hållbart medarbetarengagemang, HME 2017

Eskilstuna kommun » SOCIALFÖRVALTNINGEN » Överförmyndarkontoret

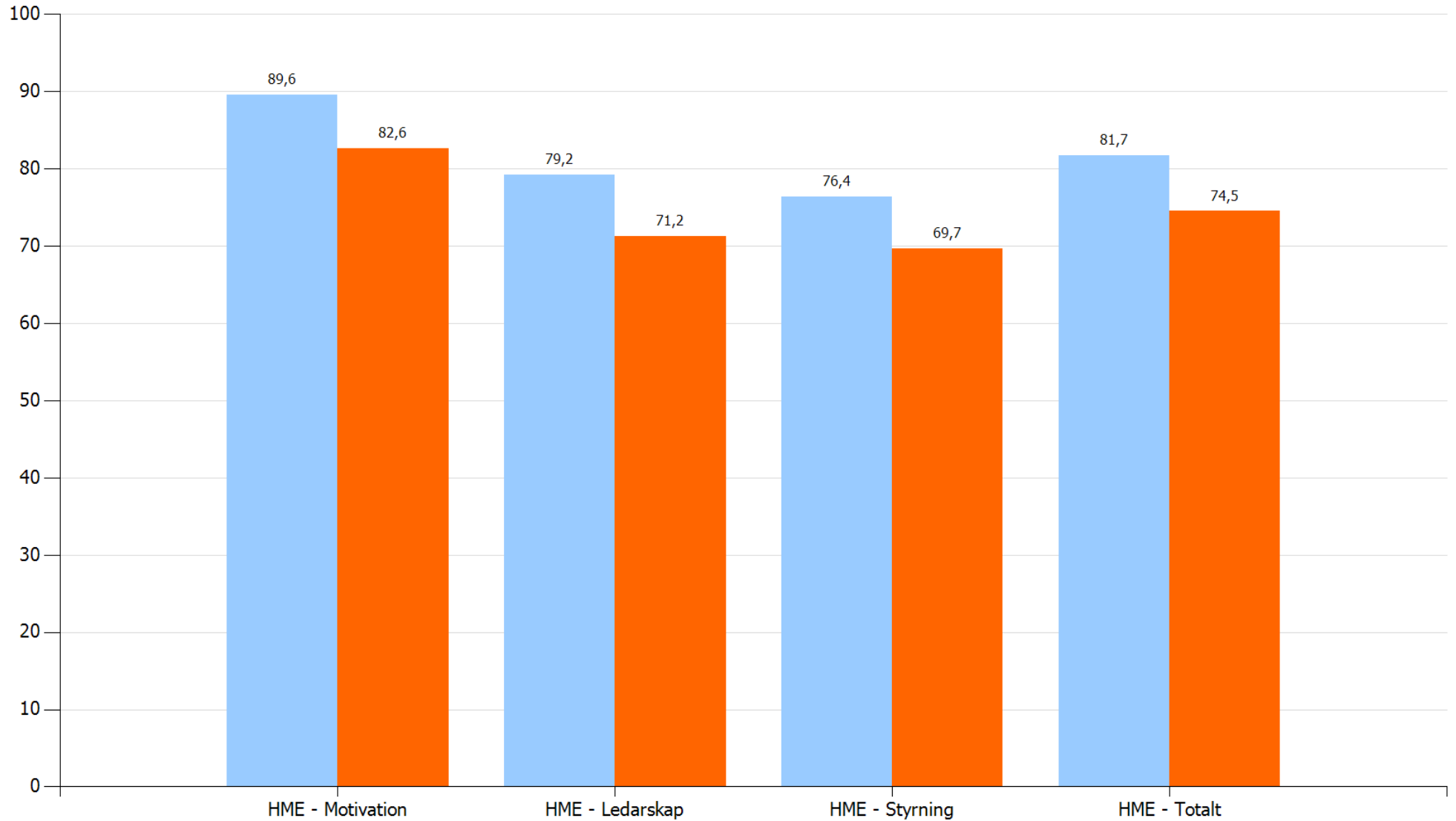
n = 11



HME historisk jämförelse

Eskilstuna kommun » SOCIALFÖRVALTNINGEN » Överförmyndarkontoret

2016 2017



Kristiina Pousar, Utvecklare
016-710 44 28
Konsult och uppdrag

Enkätrapport Bemötande och service

Inledning

Överförmyndarnämnden, ÖFES, för Eskilstuna kommun och Strängnäs kommun vill med denna undersökning mäta hur god man och förvaltare upplever nämndens service och bemötande. Enkäten är en mixed mode insamling, dvs en del har besvarat enkäten via e-post och en del via pappersenkät.

Undersökningen består av totalt 18 frågor fördelat:

- Fyra bakgrundsfrågor, kön, anhörigfråga, typ av god man och kommuntillhörighet
- Fyra upplevelsefrågor om information från ÖF
- En fråga om varför man inte varit i kontakt under det senaste året
- En fråga om varför man har varit i kontakt med ÖF under det senaste året och på vilket sätt
- Fyra upplevelsefrågor om kontakten med ÖF
- Tre värdefrågor, så kallade nöjdhetsindex (NKI)
- Fritextfråga om förbättringsförslag om service och bemötande

Utvecklingsenheten på Konsult och uppdrag konstruerade enkäten med hjälp av kommunens enkätverktyg (Dialog manager) efter beställarens önskemål.

Datainsamling, svarsfrekvens och bortfall

Undersökningen genomfördes på två sätt, webbenkät och pappersenkät. Webbenkäten skickades ut till 820 mottagare som en unik länk via e-post. Av dessa hade 19 mottagare fel e-postadress och fick i stället en pappersenkät. Två påminnelser skickades till de personer som inte besvarat enkäten.

Pappersenkäten kuverterades och distribuerades med hjälp av av Omlastningscentralen (OLC) till 130 (inkl. 19 mottagare med fel e-post) mottagare. Två påminnelser skickades ut till de som inte besvarat enkäten.

Undersökningen genomfördes under perioden 2017-09-15—2017-10-20.

Av samtliga mottagare var 99 dubletter, alltså de är god man till flera huvudmän, vilka troligtvis har valt att bara besvara enkäten en gång. Därmed har vi valt att räkna bort dubletterna från antalet mottagare. **Totalt antal mottagare är 832 personer.**

Totalt besvarade 572 helt eller delvis¹ enkäten. Svarsfrekvens beräknas till 68,8%.

Bortfallet är till antalet 260 personer. Bortfallet kan bero på att man inte längre är god man/förvaltare eller att man nyss fått uppdraget.

Av de samtal (2) och brev (9) som kommit in meddelar man att man inte svarar på enkäten pga. att man inte längre är god man eller att man nyss har blivit det och inte har någon erfarenhet om ÖF bemötande och service.

Tabell och diagram

Bakgrundsfrågor

Fördelning av svarsfrekvens på bakgrundsvariablerna redovisas i tabellen:

	Svarande respondenter	Anhörig till samtliga	Anhörig till vissa	Inte anhörig	God man för ensamkommande	God man för vuxen	Förvalta-re	Varav flera	Eskilstuna	Strängnäs
Totalt	68,8%	44,8%	2,6%	52,6%	14,7%	66,3%	19,0%	15,2%	76,5%	23,5%
varav är kvinna	62,4%	46,5%	2,8%	50,7%	13,2%	70,0%	16,7%	8,6%	77,8%	22,2%
varav är man	36,0%	42,7%	2,4%	54,9%	16,4%	60,8%	22,8%	6,0%	73,7%	26,3%
varav är annat/vill ej svara	1,6%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eskilstuna	76,5%	46,1%	2,5%	51,5%	14,3%	61,3%	17,5%			
Strängnäs	23,5%	35,8%	2,9%	61,3%	4,8%	18,2%	5,5%			
Båda städerna	2,6%	-	-	-	-	-	-			

¹ " " betyder att för få svarande för att statistik ska gå att redovisas.

Frågorna om ort och typ av god man är flervalfråga vilket innebär att respondenten kan svara på flera alternativ. Det vi kan läsa ut ur tabellen är att:

- 2,6 % är god man eller förvaltare till huvudman både i Eskilstuna och Strängnäs
- 15,2 % är både god man för vuxna och/eller ensamkommande och/eller förvaltare
- 62,4 % är kvinnor
- 76,5% har huvudmannen boende i Eskilstuna
- Över hälften är inte anhörig med huvudmannen
- 66,3 % av respondenterna är god man till vuxna
- endast 19 % är förvaltare

¹ Av dessa 572 besvarade 541 hela enkäten. 31 respondenter har avbrutit enkätundersökningen på olika ställen.

Frågor om information från Överförmyndarkontoret

Respondentens upplevelse på informationen från ÖF redovisas nedan

	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls
	Totalt i %		Kvinnor i %		Män i %	
Informationen jag får från ÖF är tydlig.	66	26	64	28	69	24
Det är lätt att hitta information från ÖF på kommunens hemsida.	53	30	50	30	56	29
Jag tar fortlöpande del av informationen från ÖF som finns på kommunens hemsida.	33	55	35	52	30	60
Jag känner till möjligheten att kontakta ÖF via e-post.	81	13	80	13	83	14

	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls
	Anhöriga i %		Inte anhöriga i %		God man till ensamkommande barn i %		God man till vuxen i %		Förvaltare i %	
Informationen jag får från ÖF är tydlig.	69	22	62	30	70	27	66	25	62	27
Det är lätt att hitta information från ÖF på kommunens hemsida.	48	26	55	33	55	35	53	28	52	34
Jag tar fortlöpande del av informationen från ÖF som finns på kommunens hemsida.	27	54	38	56	55	41	31	56	36	57
Jag känner till möjligheten att kontakta ÖF via e-post.	75	15	87	11	89	11	81	12	84	13

Viktning av frågorna där instämmer helt och instämmer till stor del summeras och instämmer delvis och instämmer inte alls summeras. Beräkningen av procenttalet är isolerat i respektive mätgrupp. De som svarat Vet inte/aktuell redovisas in i tabellen.

Frågorna ”Informationen jag får från ÖF är tydlig” ligger på 62% eller högre i positiv upplevelse och ”Det är lätt att hitta information från ÖF på kommunens hemsida” ligger på 48 % eller högre i positiv upplevelse.

Däremot har frågan om ”Jag tar fortlöpande del av informationen från ÖF som på kommunens hemsida” mycket lågt positivt värde, endast 27-55% är positiva till frågan. Frågan om ”Jag känner till möjligheten att kontakta ÖF via e-post” har ett högt positivt värde, mellan 75-89% i alla åtta grupperna.

Generellt är män och de som är god man till ensamkommande mer positiva medan kvinnor och de som är anhöriga till huvudman mer negativa.

Frågor om kontakt med Överförmyndarkontoret

De, 18%, som inte varit i kontakt med ÖF under de senaste 12 månaderna är för att:

- Inte har behovet (91%)
- Har försökt men inte lyckats med kontakt per telefon (3%)

- Har försökt men inte lyckats med kontakt per e-post (1%)
Annat, så som (5%)....
 - Har skrivit brev med synpunkter på arvodet men det har varken besvarats eller gett något resultat. Nonchalans tycker jag!
 - Maken som också är god man har skött våra gemensamma kontakter.
 - Min fru som jag delar godmanskap med har skött den saken.
 - Första gången jag är god man.
 - Nytt uppdrag sedan 1 månad.

Av de svarande har 82 % varit i kontakt med ÖF under de senaste 12 månaderna.

- Via telefon direkt med ÖF personal (42%)
- Via telefon med Eskilstuna direkt (11%)
- Via e-post (34%)
- Via personligt besök hos handläggare (13%)

Respondentens upplevelse på kontakten med ÖF redovisas nedan.

Jag upplever att...	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls
	Totalt i %		Kvinnor i %		Män i %	
... det är lätt att via telefon komma i kontakt med personal på ÖF	42	48	44	46	41	49
... att jag får svar på min fråga genom e-post inom två dagar efter att den har ställts.	44	26	44	22	45	31
... jag har fått ett gott bemötande av personalen på ÖF	75	22	75	23	76	21
... jag kan få träffa handläggare inom rimlig tid när jag behöver det	33	20	30	20	37	19

Jag upplever att...	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls	Instämmer till stor del eller helt	Instämmer delvis eller inte alls
	Anhöriga i %		Inte anhöriga i %		God man till ensamkommande barn i %		God man till vuxen i %		Förvaltare i %	
... det är lätt att via telefon komma i kontakt med personal på ÖF	44	45	40	50	53	40	42	50	34	54
... att jag får svar på min fråga genom e-post inom två dagar efter att den har ställts.	33	24	52	28	57	34	42	23	51	26
... jag har fått ett gott bemötande av personalen på ÖF	74	23	76	22	79	19	76	22	78	18
... jag kan få träffa handläggare inom rimlig tid när jag behöver det	27	18	38	21	49	14	31	20	41	24

Viktning av frågorna där instämmer helt och instämmer till stor del summeras och instämmer delvis och instämmer inte alls summeras. Beräkningen av procentalet är isolerat i respektive mätgrupp. De som svarat Vet inte/aktuell redovisas in i tabellen

Frågan om ”... det är lätt att via telefon komma i kontakt med personal på ÖF” har ett lågt positivt värde i all grupperna, 34-53%.

Likasa på frågan om ”...att jag får svar på min fråga genom e-post inom två dagar efter att den har ställts” har ett lågt positivt värde i alla grupper, 33-57%.

Däremot ligger frågan om ”... jag har fått ett gott bemötande av personalen på ÖF” har ett högt positivt värde i alla grupperna, 74-79%.

Frågan om ”...jag kan få träffa handläggare inom rimlig tid” ligger på lågt positivt värde, mellan 27-49% i positiv upplevelse.

Generellt är god man för ensamkommande mer positiva medan god man till anhöriga mindre positiva.

Frågan om nöjdhet och förväntningar samt bästa möjliga ÖF

Beräkning av ett NKI, nöjdukundindex, utgår från dessa tre påståenden:

	Medelvärde
Hur nöjd var du med överförmyndarkontoret i sin helhet under de senaste 12 månaderna?	6,88
Hur väl uppfyllde överförmyndarkontoret dina förväntningar under de senaste 12 månaderna?	6,82
Om du tänker dig det bästa möjliga överförmyndarkontoret. Hur skulle du då betygsätta Överförmyndarkontoret i Eskilstuna/Strängnäs?	6,74
NKI – Nöjd kund index $\left(\frac{((a+b+c) \div 3) - 1}{9}\right) * 100$	65

Nöjdukund index (NKI) består av tre frågor som ger ett index mellan 0–100 där 100 är högsta möjliga värde. Enligt Sveriges kommuner och landsting (SKL) är ett NKI-resultat över 62 godkänt, över 70 högt och över 80 mycket högt värde på NKI.

Fritextsvar

Enkätundersökningen gav respondenten möjlighet att ge synpunkter på *Avslutningsvis kan du här lämna förbättringsförslag på Överförmyndarkontorets service och bemötande* och vi fick in 196 kommentarer. Dessa finns att läsa som bilaga till denna rapport.

Sammanfattande reflektion av enkätundersökningen

Enkätundersökningen har en relativt hög svarsfrekvens på 68.8%. Generellt ligger externa enkäter på en svarsfrekvens mellan 30 – 60%.

NKI för undersökningen är 65 och ligger på en godkänd nivå.

De förbättringsområden som förvaltningen bör arbeta vidare med är

- påminna god man och förvaltare om att nyttig information finns på hemsidan.
- tillgängligheten via telefon och e-post
- förstärka personliga träffar med handläggare.
- informationen på kommunens hemsida upplevs som bra men behöver ändå ajourhållas.
- förstärka de områden som redan idag fungerar bra, så som ett gott bemötande från personalen.

Bilaga 1 - Fritextsvar

För flera år sedan lämnade jag in intresseanmälan för fler uppdrag som godman främst inom demensdelen men inte fått någon som helst respons trots att det finns behov. Varför? Tycker att övf borde hålla vad det lovat då det gäller arvodes utbetalning. Vi har blivit lovade utbetalning senast sista augusti, detta har inte införlivats. Jag tycker det är dåligt !!!!! Bättring !!!! snabbare behandling av årsräkningar. jag väntar fortfarande

Fick inget svar på dom frågor jag har skickat in

Fler tillfällen att lära sig klara av årsräkningen

Se våra samtal som tjänstesamtal. Många ställföreträdare har andra arbeten och har inte möjlighet att ringa på telefontider. Månadsbrev med alla nyheter inom vårt gebit

Att ha ett kontor med personal i Strängnäs

Ja allt är bra. Ni är trevliga, korrekta och tydliga. Blanketterna ligger bra på webb etc. ... men man kan inte vänta nio månader på att få den lilla lön man får för sitt till stor del frivilliga uppdrag i mänsklighetens tjänst. Och det kan dra ut ytterligare. Vill även poängtera att jag inte fått någon personlig information om dröjsmålet. Hur svårt är det att skicka ut ett mejl till alla om situationen. Jag har full förståelse för ert fina arbete, men en strävan för fortsatt fin utveckling är att förkorta handläggningstiden av årsräkningarna. Ha en fin dag!

Alldeles för lång telefontid.

Det behövs bättre möjligheter till personlig kontakt. Att ha ansvar för en svårt sjuk/handikappad huvudman innebär en ganska stor komplexitet med stort och smått som behöver lösas och planeras. Upplever det svårt att hitta det stödet. Snarare att man ofta är orolig att göra fel. Handläggningstiderna är fruktavärt dåliga. Att det tar över 7 månader för att få ett svar från er är orimligt.

Längre telefontider

Jag upplever ofta att bemötandet är fyrkantigt, stelt och mycket formellt. Jämfört med andra överförmyndarorganisationer upplever jag sämre och mer långsam service.

Nja, jag har inte så ofta kontakt med överförmyndaren i E-tuna men de ggr jag har haft det är det alltid snabbt och trevligt bemötande, ni är snabba med att rätta årsräkningar vilket är oerhört positivt. Jag har mest beröm genom de år jag har haft uppdrag i E-tuna!

Behöver bli mera professionell.

Inget att anmärka.

Lite tydligare instruktioner på vem som betalar arvodet så det inte blir diskussioner med huvudmannen speciellt när det gäller ett övertagande från en annan god man.

Snabbare kontroll av årsredovisningarna!

ÖfN är ju inlästa. Betalar ut lön i sept för året innan. Ser alltid till att hitta fel i årsredovisning. Tar inte åt mig mer jobb.

Vore trevligt om brev besvarades på något sätt och om jag fick svar på mina synpunkter.

Vill få information via mejl ang nyheter

Denna enkät har gett mig nya kunskaper om hemsidan. Jag har nog inte varit tillräckligt ambitiös med att söka information och kontakt

Bättre tillgänglighet direkt via telefon till den jag faktiskt vill tala med. När ni gör förändringar i vilken handläggare som ansvarar för vilken person får jag inte den informationen. Resulterar i att jag inte vet vilken handläggare jag ska söka. Kanske skicka mail till gode män när förändringar sker?

Kan ni se över möjligheten att jobba mer med email? Jag får nu hem post när det är något som ska begäras in. Jag mailar svar med inscannade handlingar samt postar dessutom dessa. Jag får sen inget svar via email, i bästa fall får jag ett brev. Det känns extremt byråkratiskt och tungrott. Se också över era IT-rutiner, i somras mailade jag min handläggare och fick autosvar att mailet inte kunde levereras då brevlådan var full. Sämt får inte hända. Önskar också att ni tar fram en utbildning för Goda Män, gärna i samarbete med andra kommuner. Någon måste ligga längre fram i utvecklingen och skapat något ni kan använda er av? Generellt behöver ni använda moderna e-verktyg på ett bättre sätt.

snabbare handläggning av utbetalningar

Trevligt bemötande har vi fått men är besviken på att alla kurser o utbildningar är på kvällstid o även årsredovisningar som kommer 6 mån efter inlämnandet mvh carina

Skulle vilja ha någon form av "UC" innan man tar över ett uppdrag gällande en huvudman även där man får uppgifter om tidigare godmans eventuella kvarstående alt kommande fordringar och vem som skall betala. För i vissa lägen har godman inte sparat undan etc. Även att om det föreligger kriminell bakgrund hos huvudmannen är av stort intresse.

Alldeles för krångligt att få kontakt med sin överförmyndare och årsarvodena bör bli klara senast i maj-juni.

Hemsidan är lite svår att hitta där alla blanketter finns att skriva ut. Jag skulle också önska mer information hur man kan tänka vid olika situationer, som en liten hjälp på vägen eller sökmotor på Internet. När man säkert på godman och mera, är de flesta resultat man får upp om hur man blir godman bara.. När man börjar som godman kan det vara svårt att veta hur man ska göra olika saker första gången och därför är er kurs bra. Men jag hade nog önskat en träff/kursdag till när man börjat bli varm i kläderna för att kunna göra sitt uppdrag ännu bättre, där man kanske kan grotta ner sig i olika ämnen eller bara få prata allmänt, som en liten vidare utbildning.

Hej Att vi God man ska har mer telefon tider. Inte mellan 10- 12 Kunde vi kontakt handläggare via deras växl

svårt att få stöd vid behov

Känner alltid att jag stör. känner att jag är ifrågasatt

Det är anmärkningsvärt att man först anger att granskning ska vara klar till 31 augusti och sedan inte på något sätt meddelar att man inte håller den angivna tiden.Måste medföra en hel del arbete i onödan som kunde ha lagts på granskning. Har även fått tillbaka granskning där er handläggare inte räknat rätt!

Ha bättre telefontider.Kanske en dag i veckan på eftermiddagstid-

Skulle gärna ha ett direktnummer till berörd handläggare

Flera info.träffar om nuläget betr. nyheter i lagar o bestämmelser, eller kommande ändringar med anledning av uppmärksammade fall då god man inte skött sitt/sina ärenden. Tycker att det finns alldeles för många som har alldeles för många uppdrag. Sälla ut/begränsa och ge de seriösa högre arvode.

Vet ej om ni kan göra något åt det men jag har haft problem med att få utskrift på kontoutdrag för min dotter inför redovisning eftersom jag inte står med på kontot. De borde vara självklart att få ut ett sådant eftersom intyg om förvaltarens finns inlämnat på den banken.

Att ha en kontakt på överförmyndarkontoret oavsett om jag är god man för flera brukare.

Jag tycker dom sköter sig alldeles utmärkt.

Önskar längre telefon tider, lättare att då kontakta någon då .

Det är dåligt att man inte är färdiga med alla årsredovisningar inom den angivna tiden,dvs 31 augusti.

Se till att det finns personal som kan kontrollera årsredovisningarna och skriva ut arvodet inom rimlig tid.

Jag har arbetat med åtta olika överförmyndare/kontor och jag upplever att ni är mycket kompetenta, snabba och håller hög service. Tack!

Iformationsbildspelet vid introduktionen innehåller felaktigheter och kan också uppfattas som nedsättande gentemot brukare.

Få beslutet på inlämnade uppgifter tidigare Lämnat i mitten på februari och ej fått inlämnade uppgifter ännu Alltin avser ju tidigare års uppgifter

Snappade behandling av inlämnade papper. Ansökning av god man tar alldeles för lång tid.

Brukaren kan hamna hos kronofogden innan något beslut bli till, skärp er!!

Snabbare redovisningar. Om vi som God Man lämnar in redovisningen efter 1 mars kan vi få böter. Om ni tar 7-9 månader på att kontrollera redovisningarna har jag inte hört om något skadestånd.

Personalen ska ha bättre kunskap man får olika svar av handläggarna speciellt Lorenzo

Jag tycker personligen att det är lång väntetid efter att man lämnat in årsredovisningen till att man får den granskad och godkänd av er. Jag har te x inte fått besked av årets årsredovisning i skrivande stund. Sist men inte minst blir det stressigt när den ska vara inne i mars då man inte fått alla årsbesked från banken, i detta fall Nordea.

Kompens höjning på personalen Service nivå höjning Kompetentare ledning
ej så mycket kontakt med nuvarande handläggare men däremot med bra budetrådgivare

Svara på mailen inom någon dag

När handläggare skickar en fråga, bör det finnas ett direktnummer som man kan ringa för ev. förtydliganden av frågan. Jag blev senast vid besök hos handläggare mycket otrevligt bemött med insinuationer om min ärlighet. Dessutom uttalade han sig om skatter och menade att jag inte förstod bättre. Till saken hör att jag haft ett flertal uppdrag som god man under 20 år. Jag har arbetat som revisor och ekonomichef i över 40 år och aldrig fått en anmärkning av skatteverket, tvärtom har mitt rykte hos dem varit oklanderligt.

Jag tycker att det är mer än bedrägligt att det ska ta 6 månader att få årsräkningen granskad. Det är så noga att man som god man ska lämna in i tid men sen finns ingen tidsgräns för granskningen, jo, om den är klar före 31 oktober ska man inte klaga. Vilket hån!

UR dåligt, årsräkningar ej granskad itid. Man får finansiera sina huvudmän med eget medel över 1 å och åta niå månader tills man får betalt för sitt arbete. Så fungerar inte i abdra komuner! Byt chefen och god mans styrelsen. Det händer inget i Eskilstuna och Strängnes. Det var mycke bättre tidigare, nu funderar man att lämna sina uppdrag. Och varför slutar flera medarbetare? Dem är inte nöjda och dem går på knäna att utföra sitt jobb. Betala våran arvudet i februari / mars eller så fot redovisningen kommer till er. Varför ska man vänta på sina pengar över ett år? Styrelse ledamöter är kass. Skruta styrelsen, ingen har kompetens ! / En besviken god man från Eskilstuna

Samla alla blanketter på ett och samma ställe på hemsidan, varför inte numrera alla typ FK. För lång handläggning när man vill byta huvudman, upplever att det mest är en personfråga hos ÖF. Har inga ideer

Använd E-posten till oss gode män o förvaltare. Ex. vis. hur ligger man till med arvodesbesluten. Telefontid på kvällen. Idag får jag använda arv.tid för mitt uppdrag om jag behöver råd.

Längre telefontid, tack!

Bättre utbildning, mer hjälp av handläggarna. Som nu är får man bara svaret att det får du fixa själv. Bättre utbildning av handläggarna inom föräldrabalken och att dom skall inse att detta vi gör är av stor betydelse för våra huvudmän och samhället. Vi lägger ner mycket arbete vilket ger en summa av ca 10 kr i timmen. Alltså gör vi inte detta för ersättningen.

Förbättra möjligheterna att enkelt nås via tfn. Ha "kontoret" bemannat 1 dag i veckan i Strängnäs. Den direkta kontakten och tillgängligheten är ju nästan obefintlig. Den borde förbättras, återinför gärna en stående besökstid så man kunde komma och diskutera igenom vissa frågor. Eller vid behov få direkt hjälp med något ärende.

Svara att nå

redovisning samt utbetalning av arvode ska skötas bättre. Anställ fler administratörer

Skulle önska en kontaktsida (ett forum) där det tex kanske fanns webkurser att gå. För att kunna hålla sig uppdaterad samt fräscha upp minnet. Kanske skulle dessa kunna kopplas till uppdraget så att tex inför årsredovisningen så gör man en video inför som förberedelser.

Tillgänglighet, ej endast telefon tid 10-12 Vägledning

Handläggningstiden för årsredovisningen är alldeles för lång.

Att återkomma med beslut om arvode snabbare. Som det är nu är det total katastrof. Jag förstår inte hur man kan bedriva en verksamhet på detta sätt. Jag har varit god man i ca 10 år. Senaste åren har arvodesbeslutet kommit senare och senare. I år blev jag lovad sista aug. Mem fortfarande inget arvodesbeslut. Och ni kan heller inte svara på när det kommer ske. Ni skyller på personalbrist. Samma ni skyllt på de senaste 3 åren. Skandal. Funderar på att gå till Eskilstuna Kuriren för ett reportage om detta.

Vid utbildningstillfällen vore det bra med fler alternativ på dagar. Då jag arb olika tider på dygnet är det svårt om det endast finns ett tillfälle att välja på. Pga detta har jag inte kunnat närvara vid någon utb/info dag

Se till att man får sitt arvode i tid

Bättre utbildning för nya gode män och förvaltare. Föräldrabalken tex. Fortbildning. Utbildning av handläggarna i bemötande.

Tjänstemännen är mycket serviceinriktade. Jag förstår att de tidigare blev störda i sitt arbete.

Servicecenter har skapat en barriär mellan god man och tjänsteman. Tidigare var det lättare att få stöd från tjänsteman i akuta situationer. I dag får du ordna det själv. Jag har blivit stående mellan de två dörrarna på 5:e våningen. blivit insläppt av servicecenter men fick vänta tills en person passerade framför "ingången" från hissen.

Se till att arvodet betalas ut i rimlig tid och efter ca 6 mån

Jag är nöjd med det mesta men tycker att arvoden för vuxna tar oftast kommer sent.

En gemensam webbsida för alla gode män för ensamkommande där aktuell information samlas. Istället för mejlutskick. Elektronisk redovisning av uppdrag med e-legitimation istället för pappersexercis.

Att man som tidigare fick en personlig kontakt med en handläggare när det behövdes. Det är mycket krångligare idag. Att man i lugn och ro fick tala om sina bekymmer. Att man om man lämnar sin årsredovisning tidigt på året får vänta på arvodesbeslutet. Går överförmyndarkontoret verkligen efter en turordning när jag som God Man lämnat min årsredovisning.

Bra om man kan svara på e-mail. Bättre bemötande. Mer telefontider som går att ringa på.

längre telefontider.någon som kan svara på frågorna så man inte får vänta på någon som ska ringa upp,vilket sällan sker.

Det vore önskvärt att få en bekräftelse på att årsredovisningen kommit till

överförmyndarkontoret. Eftersom det ofta dröjer över ett halvår innan den handläggs.

Ja har alltid fått jättebra hjälp och svar på de frågor jag behövt hjälpt med, Ann Geiborg, Marie Berg och Lorenzo Dias alltid trevliga att prata med och hjälpsamma. De är så många nya som man inte lärt känna, och att ställa frågor till Eskilstuna direkt blir bara struligt, och så vänta på svar. Om det nu kommer nåt svar det har hänt att det uteblivit. Min önskan: Läs upp dörren igen, Att vi kan ringa och få tag på den man vill prata med, skicka gärna en lista på Er som jobbar med mailadresser till var och en och att man kan se vilka som har hand om vem, då kan man nå rätt person på en gång. Tack och V H Gullan

ingen hjälp när jag blev god man. Här är alla papper du behöver.

Vi bor i Stockholm. De gånger som vi har ärende till överförmyndarkontoret, går det inte att nå dom, för dom har bara vissa tider som inte passar oss. När vi skulle lämna 16 årsräkningar fick dom inte plats i er låda, så vi lämnade alla 16 i plastkasse till gatuplanet/Servicecenter den 27/2.Vi litar tyvärr inte på Postnord. Tidigare har det varit trevligt att komma upp och lämna dom. Det är tråkigt att Överförmyndarkontoret blivit så anonyma.

Kunna utnyttja E-post genom att på något sätt kunna legitimera mig. Kanske Mobilt ID.

När jag började som God Man fick man ersättning på senvåren nu är vi inne i september och hittills ingen ersättning. Ni borde gå ut med ett meddelande om arbetsläget avseende detta när allt blir fördröjt

När jag söker på google på överförmyndarkontoret får jag upp en sida med nämndens datum för träffar. Det är svårt att hitta rätt på kommunens sida. Jag skulle vilja ha mer info direkt till mig som förvaltare /god man.

Omkostnadsersättning menar jag ska utgå under hela uppdragstiden och då för redovisade kostnader i huvudsak. En mindre schablon är också ok tillsammans med de redovisade kostnaderna.

Jag har vid ett flertal tillfällen ställt följd frågor på mailutskick från Överförmyndarkontoret, men har aldrig fått någon återkoppling på dem. Om utskicken kommer från en adress, som man sedan inte bevakar, vore det väl lämpligt att hänvisa till den adress, man vill ha ev frågor till

Det måste gå snabbare att kontrollera årsredovisningen. Det känns viktigt även för huvudmannen att få besked Lockar inte ta flera uppdrag! Skriv oxå ut vad skatten blir på arvodet som huvudmannen betalar skälvt.

Jag upplever att allt är bra och nöjd med servicen.

Jag har inte haft kontakt med ÖFK mer än när man skulle få arvode och jag inte vill ta ut ett arvode från min egen son. Jag reagerade på att jag skulle få ett arvode på ca 8-9000 från min son som har en inkomst på lika mycket i månaden. Då fick jag hjälp i att be kommunen istället eftersom han egentligen inte har råd att betala detta och då fick jag 4500 i arvode istället från kommunen. Jag tyckte det var märkligt att min son skulle ha betalat mig mer än kommunen i detta fallet. Det är min enda kontakt. Skulle kanske behöva mer men räcker inte till.

Lite dåligt/okunnigt bemötande i receptionen. Det var för ungefär 1,5 år sedan o även tidigare.

Nu har jag inte varit där på ett tag.

Jag skulle vilja ha en särskild person under redovisnings perioden ,som är kunnig i redovisnings frågor,den personen ska inte var en som sedan ska godkänna årsredovisningen

Önskar kontor i Strängnäs

har inga förslag, är nöjd.

Vara trevligare i telefonkontakt.

Fundera på en "mjuk" övergång när barnet blir myndigt. Då åker man som god man ut ur systemet och får inte veta vad som hänt det tidigare barnet den dag det blir myndigt.

Det tar alldeles för lång tid att besluta om arvodet. Jag har haft några kontroverser med dels personal på boende samt släkting till huvudman, där dom inte varit nöjd med min info därför att dom själva anser sig ha rätt i frågan. Dom har då tagit kontakt med er. Där upplever jag att ni inte backat mig trots att jag hat rätt. För mig har det känts tråkigt och funderingar har dykt upp om man ska fortsätta med detta. Arvodet är trots allt väldigt litet jämfört med ansvaret.

Lite väl komplicerat med deklarationerna, det är egentligen det som är den som är svårast så jag skulle rekommendera någon form av tydligare mall när uppgifter ska fyllas i. Krävs ju nästan att man är ekonomiskt utbildad som revisor

Jag har huvudman i Strängnäs och jag jobbar i Strängnäs, hade varit enklare om min Överförmyndare också satt i Strängnäs

Jag har lämnat lite senare årsredovisning men fått inte klart från överförmyndarkontoret än. mvh Eva Dalakli

Bemötande på telefon skulle kunna vara bättre. Rutinerna på adressändring borde vara bättre, vilka som får registerutdraget på godman, och vilka vi själva ska ta kontakt med.

Få fortlöpande besked om hur det går med årsräkningen.

Önskvärt att man tas på allvar och inte blir bemött som om man inte har någon betydelse för den man är godeman/förvaltare för. Önskvärt att handläggare har en trevlig attityd och går att samtala med på ett positivt sätt när det uppstår oklarheter.

En god man vill ha sitt arvode inom en vettig tid. Inte i september eller oktober månad. Skulle du vilja ha löne n minst ett halv år efter utfört arbete. Mera kunskap och erfarenhet hos personalen. Hög personal omsättning inte bra - de med lång erfarenhet slutar - varför? Olika nivåer på arvoden i Eskilstuna och Strängnäs. Svårt att komma i kontakt med handläggare - ingen öppen dörr numera. Stängda dörrar - är inte välkommen som god man men ändå behövs vi som lågavlönande frivilliga. Hur ska personalen kunna bli klar fortare med årsredovisningarna - kanske någon som är snabb att knappa in siffrorna och sedan någon som granskar hela härligheten. Lycka till!!!!!!

Mycket snabbare hantering av arvodesbeslut. Vore trevligt om än får veta vem som är ens handläggare - skulle inte skada om de visade upp sig.

Snabbare handläggning av årsredovisningarna. Ni hotar med vitesbelopp om vi inte lämnar in före 1 mars. Ni har fortfarande efter 7 månader granskat redovisningarna.

Växelnr till kommunen är helt värdelöst att använda. Får inte direktkontakt och fpr vänta för länge!!! Bort!!!

God manskapet ska vara en heltid jobb inte i sidan av en annan jobb då sköts bättre

Förbättra telefontiderna

Snabbare svar på insänd årsredovisning.

Har aldrig fått någon återkoppling på frågan i årsredovisningen om jag kan tänka mig fler uppdrag.

Det behöver flera täta möten eller individuella samtal med er.

Bra med mail, som talar om förändringar. Brev tar tid och ibland är man bortrest.

Jag vill kunna komma i kontakt med den handläggare jag söker enkelt. Inte kontakt med vem som helst som svarar i telefon. Numera vet man heller inte vem som är handläggare för vem. Vore bra om det gick ut info till gode män om vilken handläggare som ansvarar för vilka begynnelsebokstäver i alfabetet. Och om varje handläggare hade telefontid med eget nummer som jag känner till. En eloge till Marie Berg som alltid svarar snabbt på mail! Och även till Birgit Olsson som svarar i telefon och alltid hjälper till!

Att det går bättre med granskning av årsräkningar.

Det funkar bra för mig !

Att blanketterna blir lättare att fylla i, och att man förstår svenskan vad frågan går ut på. Det gäller speciellt när man lämnar in års redovisningen det är för krångligt och tar för lång tid att göra. Det ska vara noggrant men enklare att fylla i. Det som gör det svårt är dom fina termerna som används

Betala ut ersättningen i rimlig tid

Jag får hjälp när jag behöver det så jag är helt nöjd med er tack ska ni ha.

Jag skulle önska mer stöd och info än enbart en träff där fokus låg på god man till äldre (jag är god man till ung vuxen). Men det var trevlig upplagt och bra bemötande, skulle bara önska mer "bredd" i infon. Jag skulle önska att jag fått den förra god mannens årsredovisning redan i början när jag tog uppdraget, för att kunna haft den att ta avstamp i. Jag fick den ett år senare.... Jag skulle önska att få återkoppling när jag mejlar, om handläggare har semester så kan autosvar eller någon annan meddela det. Jag skulle önska att brevlådan utanför Värjan togs bort (eftersom den finns så la jag i ett brev där, brev försvinner och det är svårt att få huvudmannen att skriva under på nytt..)

Jag har ringt kansliet och bett dem framföra till handläggaren att jag vill ha kontakt. Denne har dock ej ringt eller hört av sig på annat sätt. Detta har hänt två gånger, då lessnar man på att försöka få kontakt! Så kan det ej få vara, ringer jag och behöver diskutera något med handläggaren och denne ej är anträffbar då måste jag lita på att denne ringer upp mig senare. Jag tycker också att det är helt oacceptabelt att behöva få vänta på arvode och kostnadsersättningar så länge som nu är fallet. Resor som jag gjorde jan 2016 har jag nu över 1 år och 8 mån ännu ej fått ersättning för. Detta måste ändras.

Hej Jag är tacksam ni. 🇸🇪 🇸🇪

Alla som arbetar bör kunna bra svenska

Saknar idag, 2017-09-16, forfarande arvode som förvaltare för två av mina huvudmän. Orimligt lång tid.

Skulle vilja att månads rapporteringen skulle kunna ske via epost el nätet som de lovat skulle ske i snart 1 år

För en god kontakt, oavsett fråga, kravs ett vänligt bemötande.

Tycker man får olika svar, beroende på vem man pratar med. Vissa vet inte allt som man vill ha svar på, utan man får fel svar. Jag tycker också att ni ska tala om för den som blir god man till någon som har haft en förut, att man måste granska dennes årsredovisningar, det blir man inte upplyst om. Arvodes beslutet tar alldeles för lång tid..

God man för ekb skall vara en likvärdig part till andra inblandande. Inte en slaskhink för Överförmyndaren att stjälpå frågor som är obehagliga att ta tag i. Vilken arbetsgivare sänker lönen med hälften utan att diskutera med arbetsparten/ frivilligorganisationerna? Kanske företagen för sophämtarna i Stockholm.

Bra om man går ut till personal och chefer som kommer i kontakt med godemän och informerar om deras ansvarsområden! Likaså till de som har godman. Vi blir annars mycket allt i allo finns inte någon bra information att hänvisa till. Gör om betalningen så att det blir tydligt och kanske dras varje månad från huvudmannen för att underlätta, krångligt system och framförallt otydligt. Vi själva ska ta från deras konto och krångligt med skatt och arbetsgivaravg. Jag är tacksam om kommunal och statlig personal talar förstälig svenska!!!

Vet ej

vet ej

Större möjlighet till information om boenden. Större information om alla processer som kan hjälpa till att göra livet enklare för ekb (ensam kommande barn och ungdomar). En positivare attityd hos handläggarna OCH ETT TREVLLIGARE BEMÖTANDE!

Att slippa fylla i blanketter för att få ut arvode. Det borde komma med automatik. Det är svårt att komma ihåg alla kontakter man har med ungdomen, och det är lätt att glömma skriva upp alla kontakter. Arvodet är ju inte så högt och varför då kräva så mycket arbete för att få ut det

Vi som Godeman ska få möjlighet på lättare och enkel sätt att träffa någon i

Överförmyndarkontoret. Man behöver kanske sällan att kontakta någon men tyvärr dörrarna är stängda. Man förstår bättre varandra när man träffas personligt inte med andra hand.!

De som jag har varit i kontakt med var riktigt bra. Bra bemötande. Men jag fick inte riktigt

hjälp. Det är inte fel på personerna utan det är kanske brist på hjälp och verktyg. Jag önskar att jag som godman får hjälp i form av utbildning, exempelvis kvällskurs eller liknande. Jag hänvisades till godmanföreningen och de hänvisade mig till Överförmyndarkontoret. Jag är fortfarande i behov av hjälp för att klara uppgiften på ett bra sätt. Jag har tagit på mig uppgiften av god vilja och det är viktigt med stöd för att behålla intresset för uppdraget.

Det är bra att ni vid årsredovisningen kunde vara i Strängnäs några dagar. Tack för god service.

Som Godman och boende i Kommun långt från Eskilstuna/Strängnäs saknas närkontakt, saknas möten och föredrag o ev. utbildning. Tyvärr styrt av politiska beslut då huvudman blev flyttad till den kommun som huvudmannens boende tillhörde och godman blev kvar i "hemkommunen". Skulle önska att kunna ha Överförmyndare på närmre håll för kunna delta mer aktivt.

vet ej varför det ska ta lång tid med redovisningens godkännande..tar ensamkommande tiden och varför har godmän till ensamkommande mer betalt än jag som anhörig

Bättre telefontider

En del personer jag har varit i kontakt med har haft en svårt med det svenska språket vilket gör att det ibland är svårt att förstå!

Längre telefontider

Snabbare handläggning av årsräkningarna!

Fler tillfällen för min fru att klara av årsräkningen och ställa frågor inför den

Att dom kan svara på hur dom behandlar våra redovisningar. Har alltid fått ok tidigare på mina redovisningar, men i år så ändrade ni så inte en enda siffra stämde. När jag ringde sa ni " att det gjorde inget det var ju under 500 kr som fattades.???? Ni höjde min sons matkostnad med 10000/år,tog bort alla resekostnader,höjde hyran med 10000/ år. kan jag prata med försäkringskassan o visa dom er uträkning,då borde min son få hyresbidraget rejält höjt.

Hälsningar M Udd .Strängnäs

Bättre kontakt med god man och oftare. Är man ny i uppdraget är det svårt att veta var man ska vända sig till och vad man ska göra.

Jag har upplevt att vissa handläggare som svarar i telefonen (10-12) inte alltid har all den kunskap som behövs. Det här gäller det senaste året ca.

Ha en öppnare dialog. Överförmyndarnämnden skulle behöva anställa god män eller förvaltare för att kunna stötta Huvudmannen som har en komplicerad situation där tidsmässigt är ett heltidsarbete. Då skulle fler få hjälp och ett bättre klimat för både Huvudmannen och Godman eller förvaltare.

När jag började som god man fick vi arvodet beräknat i maj- juni, Numera knappast före Septembers slut.

Tar lång tid att få beslut på årsredovisningen.

Jag vill att tydligt informeras hur länge man ska fortsätta med förvaltningsuppdraget efter man säger upp sitt uppdrag.

Önskar snabbare återkoppling från handläggare vid förfrågan etc. Det märks nu att bl.a. Marie Berg slutat sin tjänst, det är inte lika lätt att få kontakt. Om hon var på plats och ärendet var viktigt så svarade hon samma dag t.ex. via mejl. Arvodesbesluten verkar ha sjunkit, ni verkar inte längre ta lika mycket hänsyn till hur mycket tid och arbete som man lagt ner. Vissa klientel av huvudmän tar mer tid och energi beroende på situationer de befinner sig i, en ytterligare anledning beror på hur krävande huvudmannen är. En äldre man/kvinna på äldreboende där man nästintill endast gör korta besök och betalar räkningar bör inte likställas i arvode med huvudmän där det behövs ett flertal SIP-möten årligen samt möten med boendestöd, sjukvård/psykiatri, flytt, ansökan om skuldsanering, möten för sysselsättning etc. Gällande huvudmän som övergår till ny god man och det därefter sedan framkommer att huvudmannen ska stå för arvodesbeslutet till förra gode mannen; och pengar inte finns sparade till detta. T.ex. pga arv eller lön för arbete. Där kan gode mannen helt bli utan ersättning vilket inte är okej. Förslag på "mötesplatser" för gode män/förvaltare, för att dela erfarenheter och råd. T.ex. en gång per månad. Gärna att en handläggare deltar. Även god man föreningen! Det har varit mycket ny personal senaste tiden. Det är viktigt för oss gode män att få en god relation och kontakt med åtminstone ett par handläggare hos er. Ibland behöver vi få råd i vissa viktiga frågor. Viktigt även för er att känna till oss, för att ha kännedom kring hur vi hanterar olika situationer. Detta kan i så fall bidra till att ni kan välja rätt god man/förvaltare individuellt i olika ärenden utifrån erfarenheter/kunskap.

HA TELEFONTID EN EFTERMIDDAG I VECKAN. BÄTTRE FRAMFÖRHÅLLNING DÅ DET GÄLLER ÖVERTAGANDET AV GODMANSKAPET. BÄTTRE KOLL PÅ NYA GODEMÄN. ARVODET SKA UTbetalas TIDIGARE. VI GODEMÄN SKALL INTE BEHÖVA VÄNTA 6-7 MÅNADER INNAN ARVODET BETALAS UT.

Bor inte i Eskilstuna och är döv. Det skapar speciella förutsättningar. Jag har varit förvaltare sen 1/5 -16 och vet ännu inte när jag ser några ersättningar för mina två huvudmän. Det visar att kontakten/ informationen är otillfredsställande. Vill gärna ha bättre kontakt, och inser jag själv måste ta mig tiden och besväret planera in möten och se till jag håller mig mer informerad.

Jag anser att utbildningen för att bli god man borde avslutas med någon form av test där man kan bli både godkänd och underkänd. Jag hade goda förkunskaper innan jag blev god man, men om jag inte haft det hade det nog inte gått så bra. Jag är även av åsikten att god man som regel behöver vara utomstående och inte anhörig. Service och bemötande är jättebra - toppbetyg, men med anledning av ovanstående har jag lämnat sämre betyg på vissa frågor.

Jag har erfarenhet både av rollen som god man med traditionella ekonomiska uppgifter och som god man för ensamkommande. Tillsynen har under lång tid skett enligt traditionella linjer.

Anstormningen av ensamkommande med de särskilda utmaningar detta medfört har inte fullt ut kunnat hanteras med de traditionella arbetssätten. Överförmyndariet - inte bara i Eskilstuna, behöver troligen vakna upp lite och försöka modernisera arbetssätten för att på ett mer rationellt sätt kunna hantera informationen till och tillsynen av gode män för ensamkommande

Förslaget är när barnet flyttar till annan kommun att liemannen ska fortsätta vara i samma kommun o inte flyttas

Det tar lång tid för er att gå igenom årsräkningarna! Ett stort minus! Har fortfarande inte fått svar på ett flertal trots att de lämnades in i tid!

det tar alldeles för lång tid när ni går igenom årsredovisningen

Handläggningstider för arvoden är helt galet, var lika 2016, bättre 2016. Det är absolut inte att jag gör det för pengarna, men det blir orimligt att det ska så lång tid.

Handläggaren ska svara i telefon då man ringer. Oftast är det korta frågor som bara kräver korta svar. Ska även svara på mail i rimlig tid. Får ofta vänta på svar i upp till 2 veckor trots att vederbörande är på sitt arbetsplats och inte på kurs etc. Ofta ringer vederbörande inte upp trots att man via mail och även via kontakt på telefontiden framfört önskemål om samtal med sin handläggare. Har varit god man i annan kommun tidigare och servicen och attityden i Eskilstuna är riktigt dålig. Ibland då man begärt att få upplysningar om hur man ska förfara i en fråga så kommer svaret som ett föreläggande i stället för en saklig upplysning. Känns obehagligt!

Möjlighet till drop in.

Möjlighet till drop in.

Möjlighet till Drop In. Eskilstuna Direkt är ett mycket dåligt kommunikations-initiativ som bör skrotas.

Hej! Jag skulle vilja föreslå: 1. När huvudmannen byter t.ex. adress, får personnummer osv, jag alltid informerar om såna ändringar via mejl. Kan ni skicka "Registeruppdragen om ställföreträdarskap" med nya uppgifter omedelbart, utan att påminna om detta? Alla myndigheter vid besök efterfrågar Registerutdrag med korrekta kontaktuppgifter i. 2. Jag tycker att varje god man ska ha ett eget personalt digitalkonto, för att kunna fylla i t.ex. Ansökan om arvode och signera dem i digital form med hjälp av Bank-ID. 3. Göra oftare sådana undersökningar, alla bara vinner!:)

Man ska kunna kontakta sin handläggare på telefon, inte bra att alla ska turas om att sitta på telefontiden. Fanns inte tid att boka möte med handläggaren innan inlämning av årsredovisningen. Har fortfarande inte fått tillbaka min redovisning och nu är det den 2 oktober. I Stockholms län får man tillbaka den i Maj och ersättningen kommer i Juni. Oerhört stor skillnad på servicen om jag jämför med Stockholms län.

För lång tid för godkännande av årsräkningarna och onödvisigt krångliga men nu har vi fått ett dataprogram som jag tycker dessvärre och var nödvändigt besvärligt tex varför stannar inte ett val efter användning om man har flera notering under boende tex ???Agnetas Dunkhols

Jag har ringt & mailat och ej fått något svar när jag har ringt & skickat mail ej fått nåt svar. När man ber om hjälp så får man ingen hjälp som dom har lovat. Har mailat & ringt & skrivit brev ej fått något svar av detta.

Det skulle vara bättre om Överförmyndare kontoret låg i Strängnäs för att få personlig kontakt.

Skulle gärna genomgå kurs i användande av data program om att ha ekonomiskt ansvar som god man i Strängnäs.

Jag tycker att det är svårt med bokslutet har gått på 2 kurser...men förstår inte riktigt i allafall.

Allt kan man gör bättre men jag är nöjd.

Saknar ett kontor i Strängnäs. Det var i alla fall bättre förr. När man fick en och damma handledare varje gång. Som dessutom förstod vad sa! Språksvårigheter över tel.....

Strängnäs Kommun kan vara mer vänliga i sitt bemötande. Sjukvården var krånglat med läkarintyg till överförmyndare varpå huvudmannen känt extra stress och oro inför möjlighet till hjälp. Eskilstuna har dock varit ytterst proffsiga och vänlig, visat förståelse för att intyg inte kommit in i tid. TACK!!

Det tog alldeles för long tid att bli god man(lämnade in 9/3 fick beslutet 4/8) Jag fick ingen återkoppling under ansökningstiden av min handläggare. Min nya handläggare efter sommaren har varit jättebra.

Jag skulle vilja ha en kontaktperson som man kan ringa och fråga om olika saker

Det tar lång tid med årsräkningarna. Jag lämnade in februari. Nu är det september. Har ännu ej fått tillbaka.

Tycker att det var bättre för några år sedan att bara kunde gå upp och fråga nån utan tider och telefon men har full förståelse för att förändringar skett och har inga problem med det, men kul om vi kunde backa tiden!!! Önsketänk alltså.

Har inget att klaga på! Tack

Ordna bättre utbildning Överförmyndarens personal. Kunskaper via personal +0 Snabbare förhandling för redovisning från godeman- överförmyndare redovisning lämnat 17/2-17 och svaret har inte kommit 29/9-17

Önskar direkt nr till den handläggare som vi är kopplade till under telefintiden.

Utöka telefontiden. Även eftermiddag kväll.

Förbättring ang. arvoden. Tar för long tid innan man får arvodet. Har flera år fått det i december månad. Nu är det i september och har fortfarande inte fått arvodet.

Tycker att det tar för long tid att få svar på arvodet. Va mycket bättre när överförmyndarkontoret sköttes från Strängnäs Kommun.

Längre öppettider En trevligare attityd till oss godemän. Det är ju vi som gör jobbet med att ta hand om våra huvudmän och detta till en mycket låg ersättning.

KOMMUNIKATION

Att dem själv hör av sig då och då. Hört många bara är ute efter pengarna... Verkliga ta reda på att man gör sitt jobb eller man behöver hjälp.

Att ge nya godemän förvaltare mer stöd möjlig att mötas för direkt svar på frågor inte hänvisa till föreningar som är kopplade till uppdraget i första hand.

Önskar få L ex av blanketter Årsredovisning och redogörelse. Hälsningar

För lång handläggningstid gällande årsredovisning 6-7 månader är inte ok.

Vet ej hur jag skall betygsätta fråga 12 eftersom de enda kontakten var när jag anmälde mig till kursen för godeman och sedan vid själva kursen. Jag var även på ett möte angående ytterligare funderingar hur jag skulle fylla i årsredovisningen. Är nöjd med den hjälp och de kontakter jag haft hittills.

Skulle ha velat haft kontoret kvar i Strängnäs men förstår samordningsvinsterna och får acceptera faktum!

Att redovisningen blir klar inom rimlig tid. Juni! har ännu ej klart,21/9-17

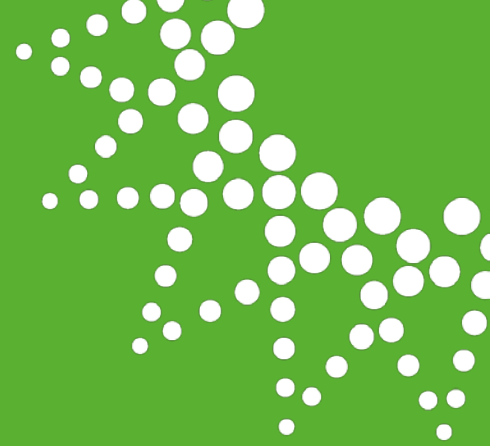
Bättre kontakt med skolorna, så att de vet vem som är god man.

ökad telefon tid skriftliga svar på skriftliga frågor ex godkännande av handlingar från godeman sida oavsett överförmyndaren bedömt att det ej behövs ett beslut.

Visa med mänsklighet för alla i behov av stöd.



Eskilstuna
kommun



Enkätundersökning Bemötande och service

Överförmyndarkontoret i Eskilstuna och Strängnäs kommun
2017

Goda hållbara möten

Svarsfrekvens

	Svarande respondenter	Anhörig till samtliga	Anhörig till vissa	Inte anhörig	God man för ensamkommande	God man för vuxen	Förvaltare	Varav flera	Eskilstuna	Strängnäs
Totalt	68,8%	44,8%	2,6%	52,6%	14,7%	66,3%	19,0%	15,2%	76,5%	23,5%
varav är kvinna	62,4%	46,5%	2,8%	50,7%	13,2%	70,0%	16,7%	8,6%	77,8%	22,2%
varav är man	36,0%	42,7%	2,4%	54,9%	16,4%	60,8%	22,8%	6,0%	73,7%	26,3%
varav är annat/vill ej svara	1,6%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eskilstuna	76,5%	46,1%	2,5%	51,5%	14,3%	61,3%	17,5%			
Strängnäs	23,5%	35,8%	2,9%	61,3%	4,8%	18,2%	5,5%			
Båda städerna	2,6%	-	-	-	-	-	-			

Svarsfrekvens är 68,8%

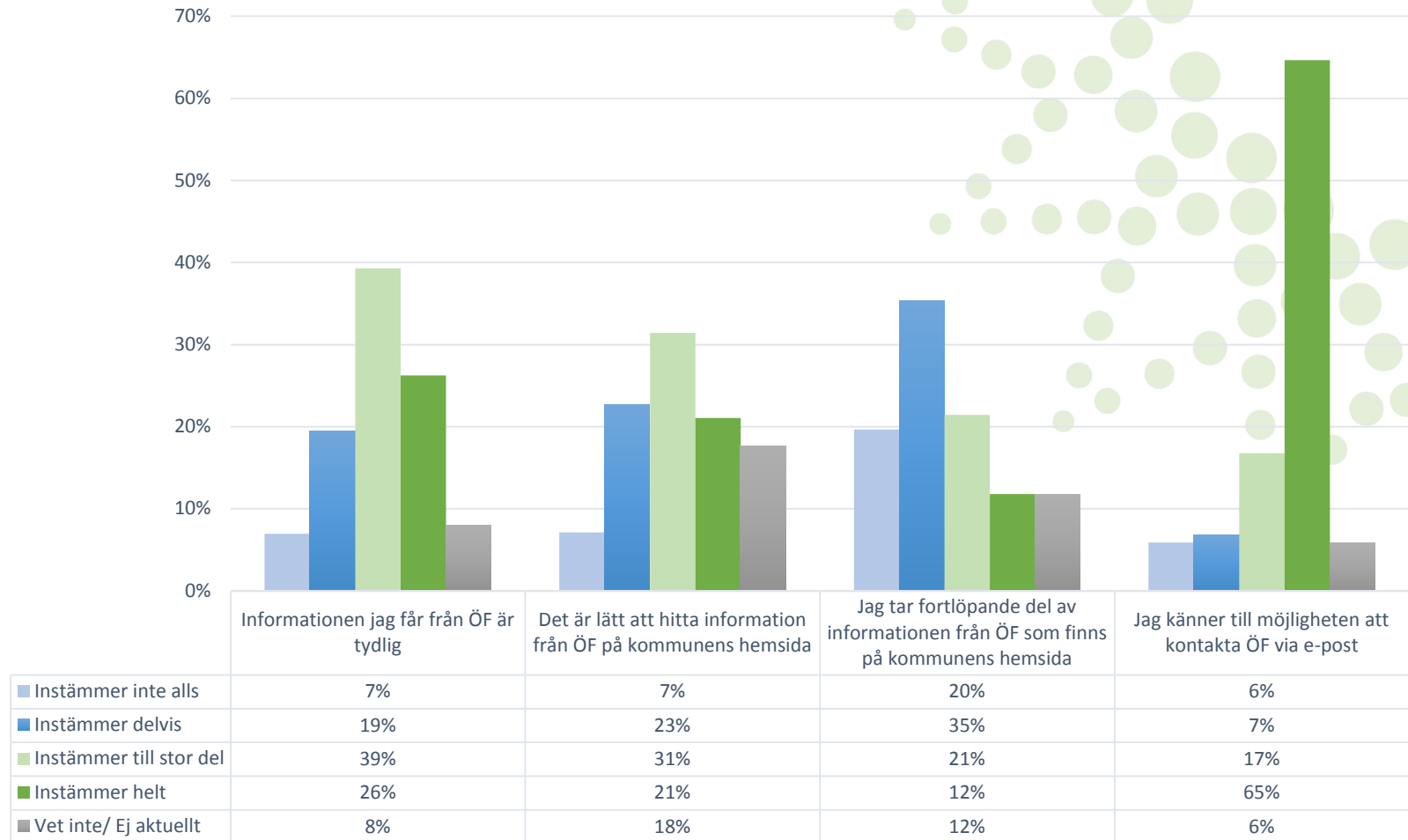
Totalt fick 832 personer enkäten och 572 besvarare enkäten helt eller delvis!

Enkätfrågor

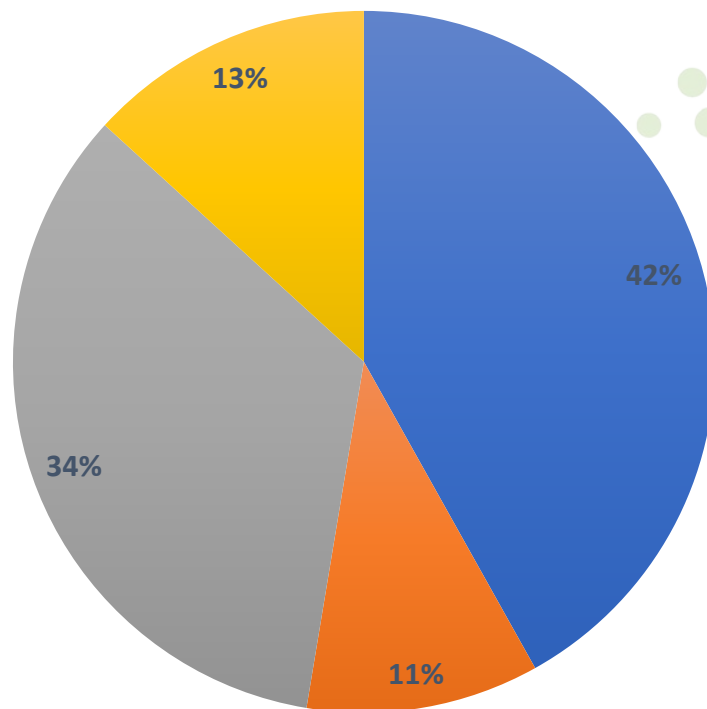
Undersökningen består av totalt 18-tal frågor fördelat:

- 4 bakgrundsfrågor, kön, anhörigfråga, typ av god man och kommuntillhörighet
- 4 upplevelsefrågor om information från ÖF
- 1 fråga om varför man inte varit i kontakt under det senaste året
- 1 fråga om varför man har varit i kontakt med ÖF under det senaste året och på vilket sätt
- 4 upplevelsefrågor om kontakten med ÖF
- 3 värdefrågor, så kallade nöjdhetsindex (NKI)
- Fritextfråga om förbättringsförslag om service och bemötande

Informationskanaler



Jag har varit i kontakt med överförmyndarkontoret under de senaste 12 månaderna på följande sätt



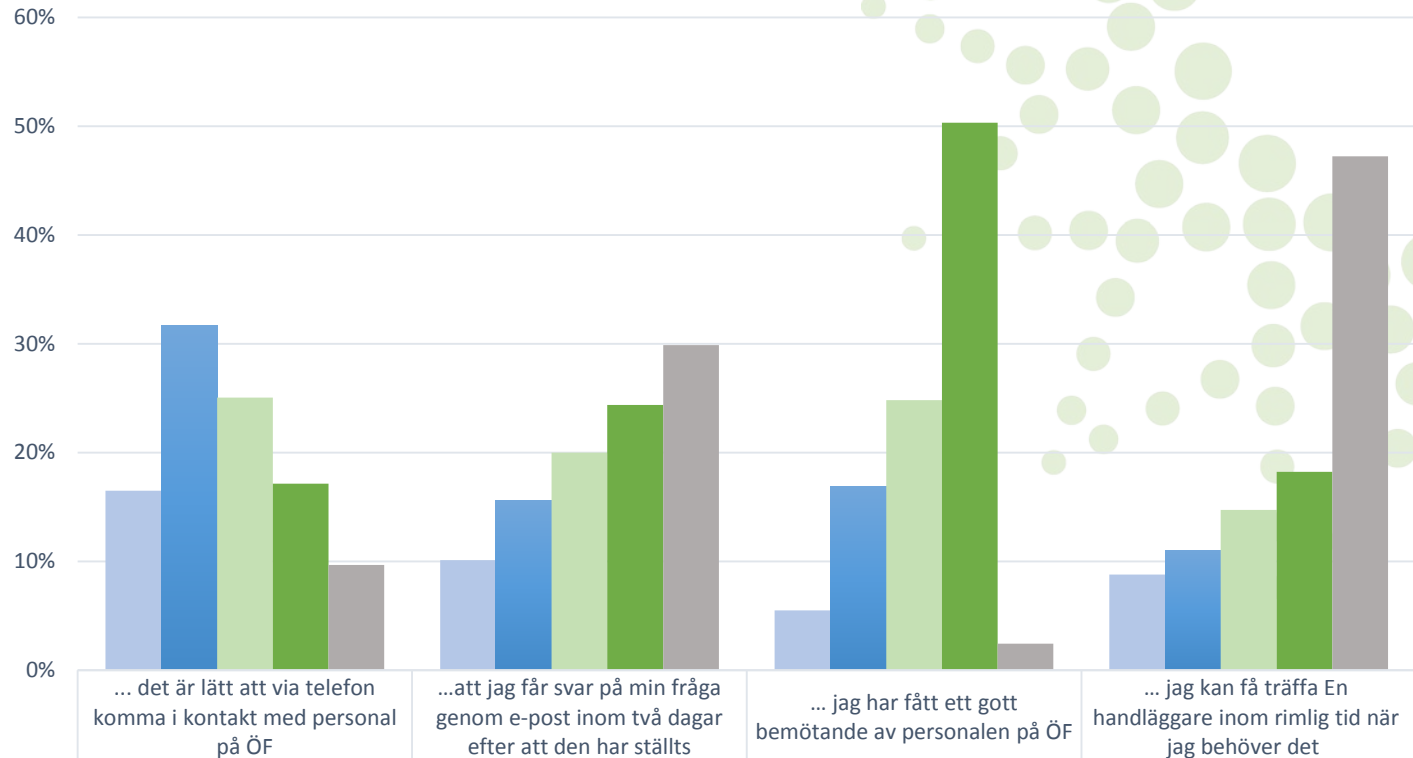
■ Via telefon direkt med ÖF personal

■ Via telefon med Eskilstuna direkt

■ Via e-post

■ Via personligt besök hos handläggare

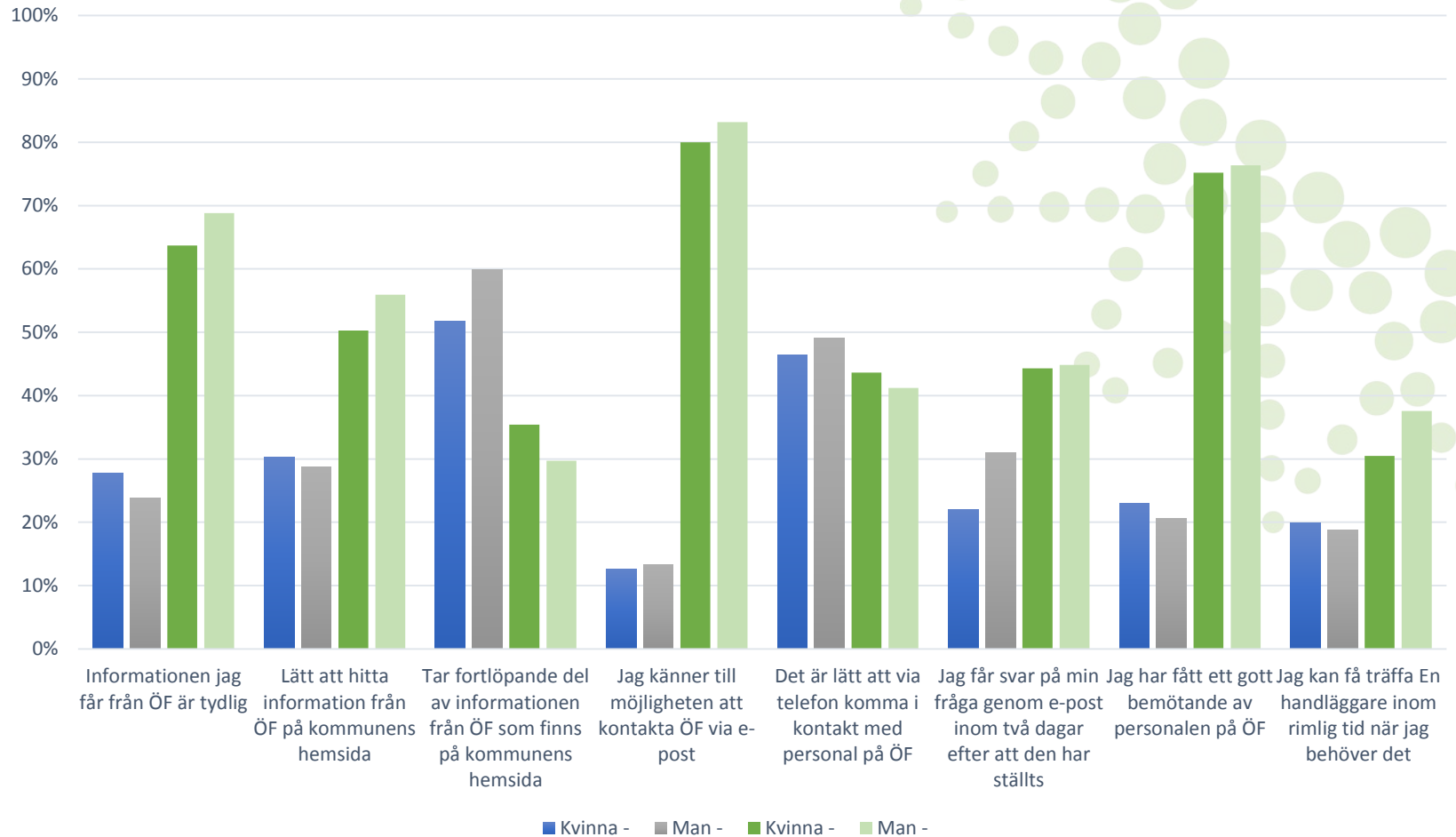
Personlig kontakt - Jag upplever att...



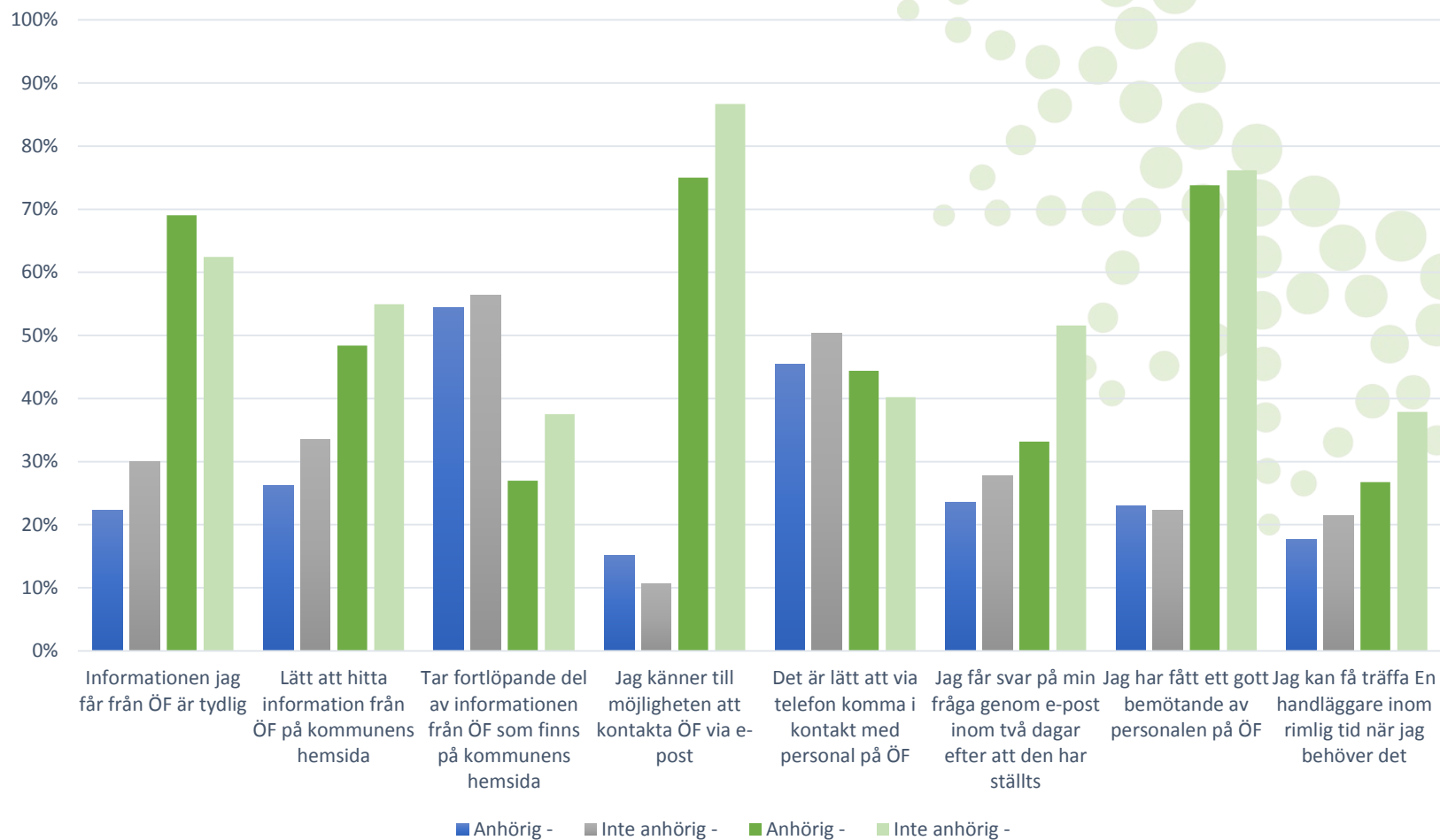
Instämmer inte alls	16%	10%	5%	9%
Instämmer delvis	32%	16%	17%	11%
Instämmer till stor del	25%	20%	25%	15%
Instämmer helt	17%	24%	50%	18%
Ej aktuellt	10%	30%	2%	47%



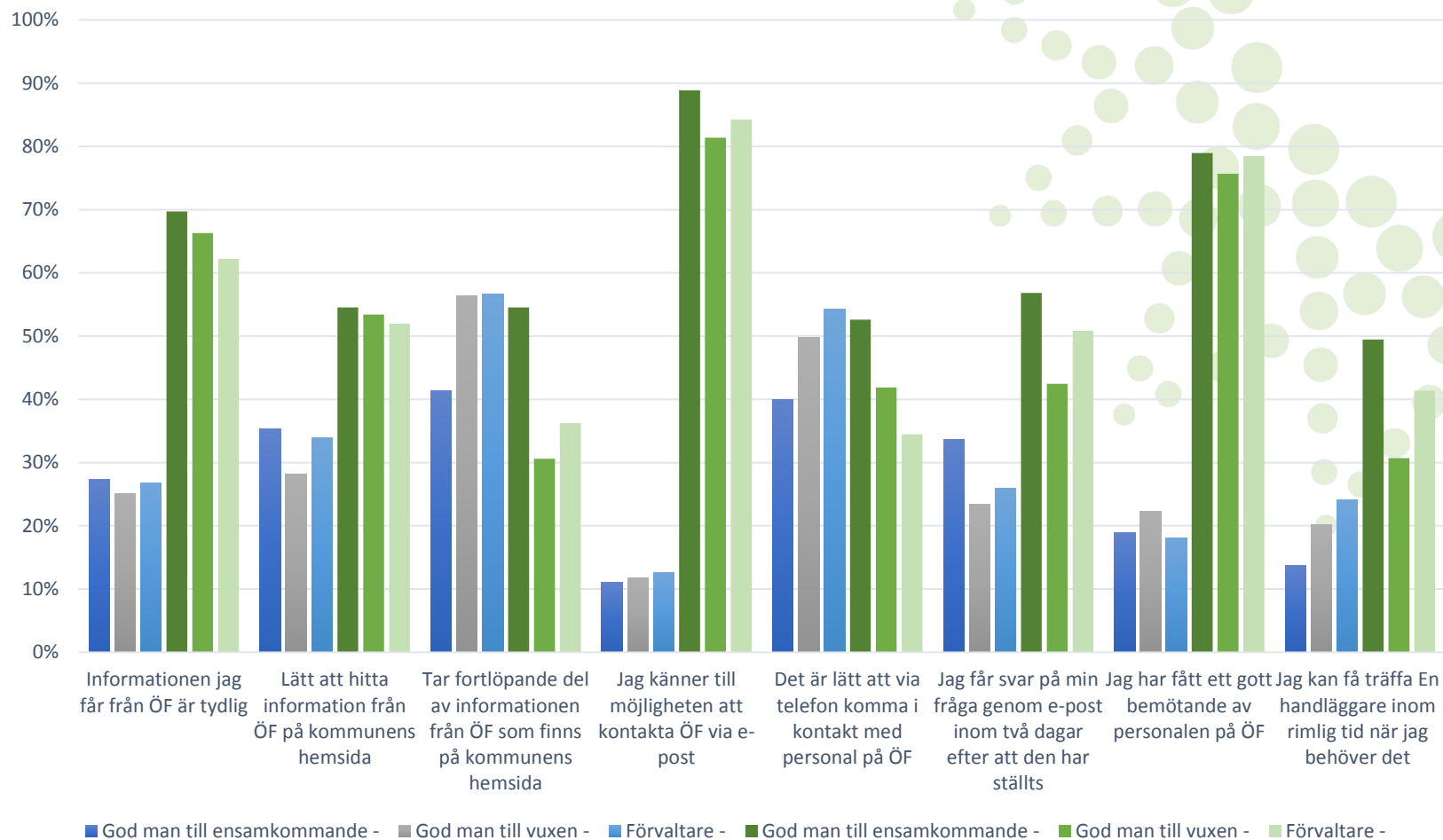
Information och kontakt - Kön



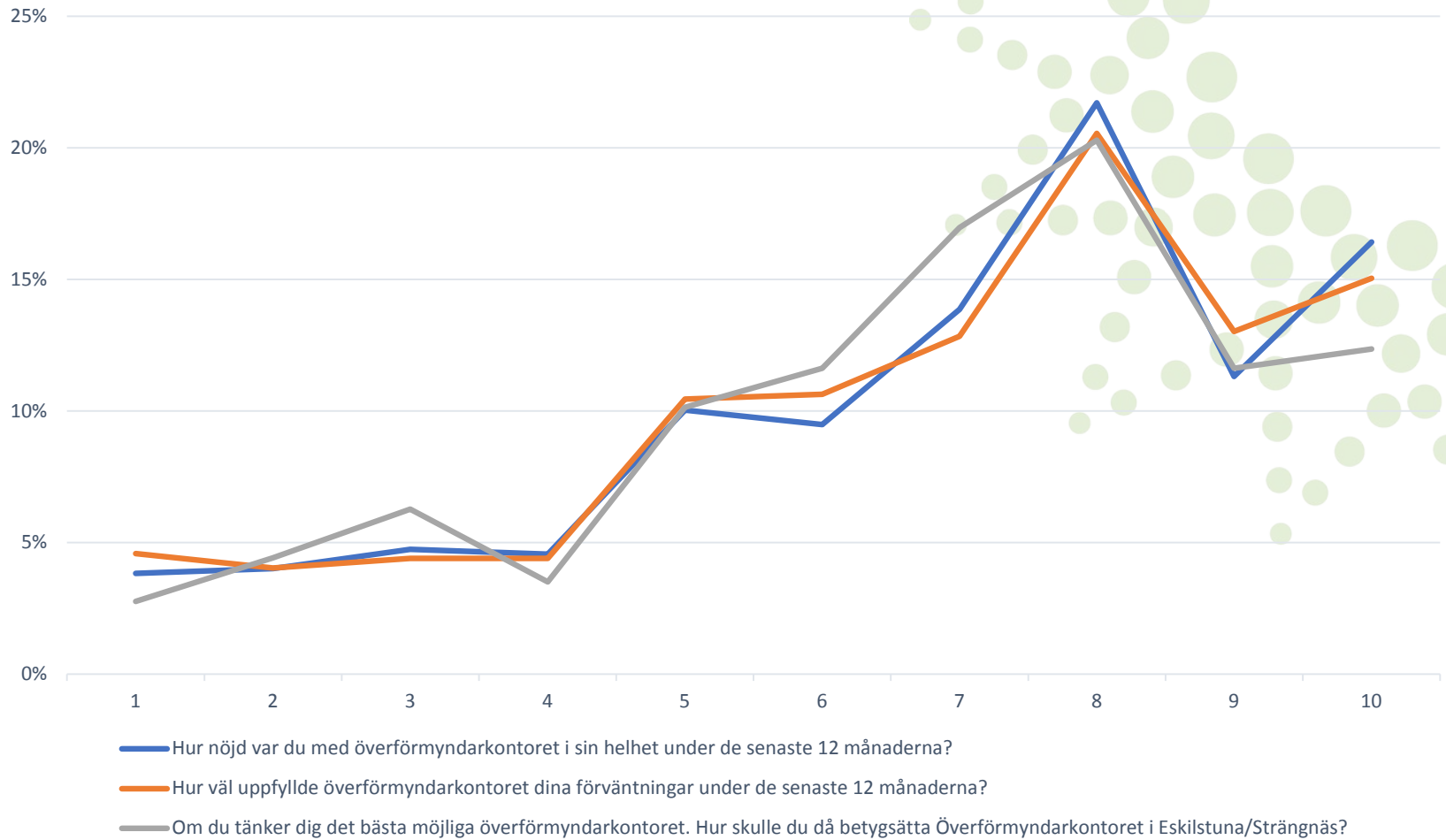
Information och kontakt - Anhörig/ inte anhörig



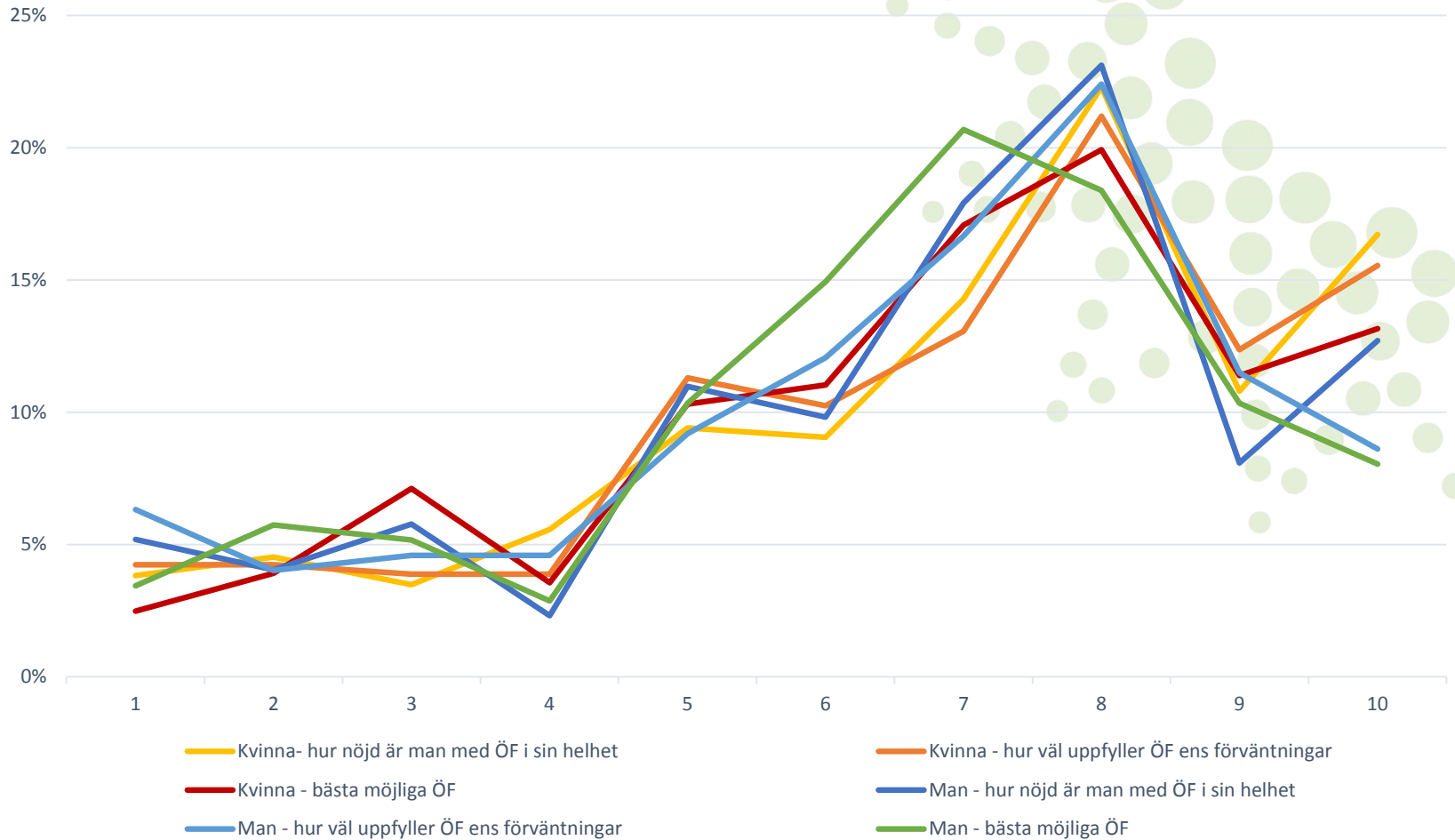
Information och kontakt - god man eller förvaltare



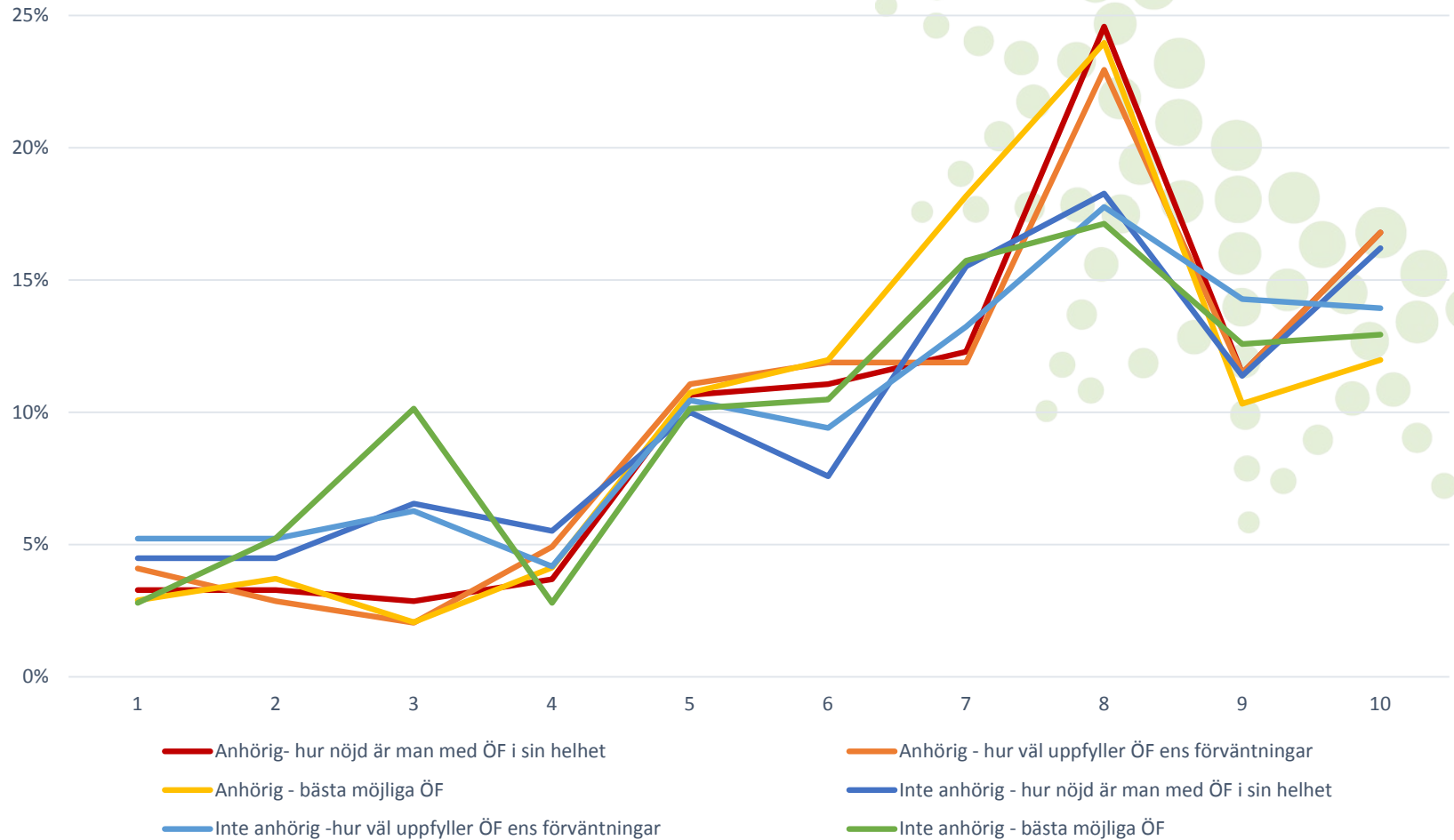
Indexfrågor



Indexfrågor - per kön



Indexfrågor - typ av anhörig



Indexfrågor - god man/förvaltare

