

Lunds Universitet
Socialhögskolan
SOA 205A
VT -99
Socialt Arbete 61-80p

Si din mening om socialtjänsten

- en enkätundersökning om brukarnas attityder till begreppen tillgänglighet, information, handläggning och bemötande.

Författare: Anna Cegrell
Handledare: Tapio Salonen

ABSTRACT

För att socialtjänsten skall kunna ge sina klienter en god service är det viktigt att veta vad klienterna tycker om servicen. Socialtjänsten vid Karmøy kommun har en tanke om att oavsett vilken service som ges till klienterna i dagsläget, finns det alltid möjligheter till förbättring. Enkätundersökningen "Si din mening om socialtjenesten 1999" var ett sätt att skaffa en aktuell översikt över klienternas attityder gentemot socialtjänsten.

Syftet med denna uppsats var att skaffa viss kunskap om vad klienterna vid Karmøy kommuns socialtjänst tyckte om den service de fick, utifrån fyra olika frågeställningar:

- Hur upplever klienterna tillgängligheten till socialtjänsten ?
- Tycker klienterna att de får tillräckligt med information när de är i kontakt med socialtjänsten ?
- Vad tycker klienterna om socialtjänstens förmåga att utföra tjänster ?
- Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten ?

Enkäter sändes ut till 247 stycken klienter och 86 stycken svarade.

Tanken med undersökningen var att resultaten skulle användas som underlag för diskussioner om hur socialtjänsten i Karmøy kommun kan arbeta vidare för att ytterligare förbättra sin service. Man skall vara medveten om, när man läser uppsatsen och studerar undersökningens resultat, att bedömningen av resultaten alltid är subjektiv. Således får var och en som läser uppsatsen själv dra slutsatser om vilka resultat som är goda respektive dåliga.

En del av resultaten från undersökningen har jag bedömt som negativa. Det var bla de resultat som visade att klienterna var missnöjda med tillgängligheten via telefon, att klienterna tyckte att ansökningsblanketterna var svåra att fylla i och att besluten var svåra att förstå. Många av klienterna uppgav också att de inte kände till sin rätt att ha insyn i sin socialakt och upplevde att de inte kunde påverka resultaten av sina ansökningar. Undersökningen visar också att en stor del av klienterna inte litade på handläggarnas bedömning av deras ärenden samt att de inte litade på att handläggarna upprätthöll sekretessen. Det var också en stor grupp klienter som tyckte att handläggarna moraliserade över dem. Resultaten från de andra frågorna i undersökningen har jag bedömt som mer eller mindre tillfredsställande.

INNEHÅLL

- INLEDNING
- 1.1 Uppsatsens syfte
- 1.2 Aktuella frågeställningar
- 2. LITTERATURSTUDIE
- 2.1 Klient vid socialtjänsten – en beroendeställning ?
- 2.2 Subjektiva uppfattningar, förväntningar och missnöje
- 2.3 Olika perspektiv på god service / gott socialt arbete
- 3. METOD
- 3.1 Tilvägagångssätt
- 3.2 Val av frågeställningar
- 3.3 Konstruktion av enkät
- 3.4 Urval
- 3.5 Vilka klienter svarade på enkäten ?
- 3.6 Generaliserbarhet och bortfall
- 3.7 Metodproblem
- 4. VAD SVARADE KLIENTERNA ?
- 4.1 Hur upplever klienterna tillgängligheten till socialtjänsten ?
- 4.2 Tycker klienterna att de får tillräckligt med information när de är i kontakt med socialtjänsten ?
- 4.3 Vad tycker klienterna om socialtjänstens förmåga att utföra tjänster ?
- 4.4 Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten ?
- 4.5 Öppen fråga: Är det några positiva eller negativa drag vid socialtjänsten som du speciellt vill nämna ?
- 5. DISKUSSION
- 5.1 Hur upplever klienterna tillgängligheten till socialtjänsten ?
- 5.2 Tycker klienterna att de får tillräckligt med information när de är i kontakt med socialtjänsten ?
- 5.3 Vad tycker klienterna om socialtjänstens förmåga att utföra tjänster ?
- 5.4 Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten ?
- 5.5 Öppen fråga: Är det några positiva eller negativa drag vid socialtjänsten som du speciellt vill nämna ?
- 6. SLUTLIGEN

LITTERATURLISTA

APPENDIX Redovisning av resultat från enkätundersökningen.

- BILAGA 1 Enkät och enkätfrågor
- BILAGA 2 Kodnyckel
- BILAGA 3 Kodschema

INLEDNING

1994 hadde socialtjénsten i Karmøy kommun gjort en enkätundersökning bland sina klienter som hette "Si din mening - om sosialtjenesten". Resultatet av denna, samt häftet " Att utveckla kvalitet i socialtjénsten - en introduktion" från Socialstyrelsen 1995:19, inspirerade mig då jag skulle välja ämne till D-uppsatsen.

Rönning och Solheim skriver i sin bok "Hjelp på egne premisser" att under de sista 10-20 åren har en tanke om ökad brukarmedverkan uttryckts i norska offentliga dokument som bla berör socialtjénsten. Tanken har uttryckt en önskan om att bla socialtjénstens service skall formos med hjälp av klienterna själva. Man har velat anlägga ett brukarperspektiv i högre grad än tidigare. För att klienterna skall få möjligheten att delta i utformningen av tjénsten har man oppmuntrat socialtjénsten att undersöka vilka delar av servicen som klienterna vill vara med att påverka. Man föreslår att socialtjénsten brukar klienterna som resurs. Författarna understryker också att enkätundersökningar kan vara ett exempel på hur man kan undersöka klienternas åsikter. De skriver också att sådana undersökningar är förpliktande för den undersökande parten, då de höjer klienternas förväntningar på tjénsten. (Rönning & Solheim,1997)

Den enkätundersökning som gjordes våren 1994 innefattade frågor om hur klienterna såg på servicen vid socialtjénsten. Ett av huvudmålen för socialtjénsten 1994 var att socialtjénsten skulle vara en välfungerande organisation. Detta huvudmål är lika aktuellt idag som det var 1994. För att nå detta mål är ett av delmålen att ge en så god service som möjligt. Förutsättningen för att man skall kunna arbeita med delmålet är bland annat att socialtjénsten har kunskaper om klienternas oppfattning om servicen. I den tidigare undersökningen fanns också ett antagande om att oavsett hvilken service som socialtjénsten gav, så kunde den göras bättre. Då dessa tankar fortfarande var aktuella och då det fanns en önskan om en ny enkätundersökning, bestämde jag mig för att göra ett försök med en enkät " Si din mening - om sosialtjenesten 1999".

Socialtjénsten i Karmøy kommun består av en mottags- og økonomiavdelning samt en avdelning för behandling. Mottags- og økonomiavdelningen består av 7 stycken heltidstjénster, 6 stycken handläggare og en avdelningsledare. De tjénster som avdelningen handhar är i första hand økonomisk bistånd enligt § 5-1 og § 5-2 i Loven om sosiale tjenester.

" § 5-1 *Stønad til livsopp hold*

De som ikke kan sørge for sitt livsopp hold gjennom arbeid eller ved ågjøre gjeldende økonomiske rettigheter, har krav på økonomisk stønad.

Stø naden bør ta sikte på ågjøre vedkommende selvhjulpen....."

" § 5-2 *Stønad i særlige tilfeller*

Sosialtjenesten kan i særlige tilfeller, selv om vilkårene i § 5-1 ikke er til stede, yte økonomisk hjelp til personer som trenger det for å kunne overvinne eller tilpasse seg en vanskelig livssituasjon". (Sosialdepartementet I-1/93)

Socialkontoret har öppet måndag till onsdag mellan 08.00 - 14.30 och torsdag till fredag mellan 08.00 - 13.30. Telefontiden är från kl 12.00 och dagen ut så vidare handläggaren inte har inbokade samtal. Det finns också en vaktordning på mottagsavdelningen som innebär att nya klienter som kommer till kontoret alltid får prata med en handläggare vid första kontakten.

För att ge en bild av det totala klientantalet vid Karmøy kommuns socialtjänst skall det också nämnas att kontoret under 1998 hade 995 stycken registrerade klienter. Cirka 600 stycken av dessa tillhörde Mottags- och Ekonomiavdelningen.

1.1 Uppsatsens syfte

§ 8-4 i Lov Om Sosiale Tjenester, fastställer att det är socialtjänstens plikt att rådföra sig med klienten.

" § 8-4 Tjenestetilbudet skal så langt som muligt utformes i samarbeid med klienten. Det skal legges stor vekt på hva klienten mener". "

Man utgår härifrån att samarbete mellan socialtjänsten och klienten ökar möjligheterna att finna goda lösningar till klientens situation samtidigt som det bidrar med att finna vägar att bättre utnyttja de resurser som finns. Utifrån denna paragraf är det viktigt att bland annat belysa klienternas attityder till socialtjänsten.

Enkätundersökningen ger klienterna utrymme för att säga sin mening och kan således ses som ett sätt att rådföra sig med klienten.

Syftet med denna undersökning var att samla kunskap som kunde belysa förhållandet mellan klienterna och socialtjänsten. Genom ett enkätutskick ville jag undersöka vad ett urval av klienterna vid Karmøy socialkontor tycker om den service de får i nuläget.

1.2 Aktuella frågeställningar

Tanken med uppsatsen var främst att undersöka vad klienterna tyckte om servicen utifrån fyra olika frågeställningar.

1. Hur upplever klienterna tillgängligheten till socialtjänsten ?
2. Tycker klienterna att de får tillräckligt med information när de är i kontakt med socialtjänsten ?
3. Vad tycker klienterna om socialtjänstens förmåga att utföra tjänster ?
4. Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten ?

2. LITTERATURSTUDIE

2.1 Klient vid socialtjänsten - en beroendeställning ?

Tapio Salonen skriver att rollen som klient medför olika innebörder beroende på vem man som klient är i relation till. Att vara klient i kontakt med en advokat innebär ett fritt val som kan jämföras med att vara konsument. Om klienten inte är nöjd med de tjänster som advokaten erbjuder står det honom fritt att säga upp kontakten och skaffa sig en annan. Den andra innebörden innebär att man som klient istället är i kontakt med *"en ordning eller en samhällelig institution som den enskilde inte styr över"*. (Salonen i Denvall 1998 sid 46) Den senare beskrivningen av innebörden klient, som för individen medför en beroendeställning, är den innebörd som i högsta grad är aktuell för socialtjänstens klienter. Individens handlingsalternativ, i kontakten med socialtjänsten, är begränsade när det gäller att påverka utformningen av de tjänster som erhålls. Är klienten missnöjd kan han inte, i motsats till den tidigare nämnda klient-advokat rollen, vända sig till någon annan för att erhålla samma tjänster. Socialtjänsten är det enda alternativet. Klienten har naturligtvis möjligheten att byta handläggare men får fortfarande förhålla sig till en annan handläggare på samma socialkontor. Ytterligare en nackdel för klienten är att han, om han är missnöjd, tvingas framlägga sin klagan till samma person som fattat det beslut som klienten skall klaga på. (Salonen i Denvall 1998)

" En person som ansöker om socialbidrag har i regel uttömt alla andra möjligheter att klara sin försörjning. För att erhålla ekonomisk stöd av socialtjänsten krävs att individen underkastar sig de regler som gäller. I denna klientroll är möjligheterna till inflytande begränsade. Klienten utsätter sig för en prövning och en kontroll han inte råder över. Nödsituationen medför ett beroendeskap. Medborgaren degraderas under sådana omständigheter till en klientroll som per definition innebär underordning. Klienten i socialt arbete kan inte sägas vara uppdragsgivare eftersom motparten - socialarbetaren - styrs av biståndsarbetets institutionella ramar och av inomprofessionella ambitioner. Därigenom blir villkoren för klientskapet i dessa sammanhang otydliga och osäkra. De bestäms av andra aktörer och i sammanhang på stort avstånd från mötet mellan socialarbetare och klient". (Salonen i Denvall 1998 sid 49)

Rönning & Solheim skriver att det finns mekanismer som försvårar klienternas medverkan vid utformningen av bistånd. Socialtjänsten är i grunden en byråkratisk organisation och sådana organisationer förutsätter i hög grad standardisering av arbetet. Utrymme för ökad medverkan från klienterna att själva påverka sitt ärende kräver en viss grad av individuell behandling. Dessa två motpoler, byråkratin på ena sidan och individen på andra, medför en del svårigheter i arbetet att skapa ökat utrymme för klienterna att påverka. (Rönning & Solheim, 1997)

2.2 Subjektiva uppfattningar, Förväntningar och Missnöje:

När man studerar kunders uppfattning av en service skall man vara medveten om att man mäter individers subjektiva uppfattningar. Dessa uppfattningar varierar inte bara från person till person utan också från tillfälle till tillfälle. Subjektiviteten i responsen försvårar således mätningen då man studerar resultatet av dessa undersökningar. (Zeithaml, Parasuramen & Berry 1990)

Möller skriver att vad som är viktigt för en person behöver inte vara det för en annan. Klienterna har individuella förväntningar på servicen. Detta innebär också att ett eventuellt uttryckt missnöje är individuellt. Någon typ av förväntningar på servicen finns alltid hos klienterna. Då dessa förväntningar existerar är också sannolikheten stor att man som klient blir besviken då förväntningarna på tjänsten inte infrias. Ju större förväntningar som ursprungligen finns, desto större blir risken för att klienterna upplever besvikelse. Förväntningarna är, som tidigare sagts individuella men också föränderliga. De förändras i takt med att klienterna skaffar sig erfarenheter om tjänsten i fråga, till exempel via egna kontakter med tjänsten och / eller via information från klienter som också varit i kontakt med tjänsten. (Möller 1996)

Individer skapar sina förväntningar utifrån uppfattningen om hur andra i liknande situation har det. Om tex en klient känner att han inte får samma service eller fördelar som någon annan, upplever klienten sig som missgynnad i förhållande till de andra som har det bättre. Möller kallar denna känsla av frustration "relativ deprivation". Denna frustrationskänsla medför att det aldrig går att uppnå total behovstillfredsställelse inom en grupp i förhållande till en tjänst. Så länge någon eller några anses ha det bättre än andra finns det alltid utrymme för ökade krav och missnöje från de som känner sig förfördelade. (Möller 1996)

Hirschman beskriver individens möte med bla offentlig service utifrån tre olika strategier: Sorti, protest och anpassning. I konsumentrollen, är individens valfrihet stor och beroendeställningen liten. Är klienten missnöjd kan han utan större kostnad för sin egen del välja strategin sorti dvs välja ett annat alternativ. I brukarrollen finns också alternativet sorti, men det är i första hand strategin protest som är aktuell. Om brukaren inte är nöjd med det han får i relationen kan han protestera i hopp om förbättring. I den tredje och sista rollen dvs klientrollen finns naturligtvis de tidigare strategierna som alternativ men den primära strategin blir: anpassning. (Salonen i Denvall 1998)

I sin undersökning av de som är i kontakt med barnomsorgen och äldreomsorgen visar Möller på skillnaden mellan rollen som brukare och rollen som klient. Han kommer fram till att de som är i kontakt med barnomsorgen i högre grad kan anses vara brukare. Det finns större valfrihet för dem vad gäller alternativen i servicen. Är man inte nöjd som förälder med barnomsorgen finns det större utrymme för protest och sorti än vad som finns för de som är i kontakt med äldreomsorgen. Man kan tex framföra sina synpunkter till personalen för att förändra situationen. Som förälder i kontakt med barnomsorgen finns det också fler dagis att välja mellan om man inte är nöjd med det som man för närvarande har sitt barn i. (Möller 1996)

Ytterligare ett uttalande av Möller, som är intressant i förbindelse med denna uppsats är hur och om klienterna uttrycker sitt missnöje. Han skriver att det inte är alltid som missnöjet uttrycks av klienterna trots att en bedömning från deras sida är önskvärd. I bland kan klienterna avstå från att uttrycka sitt missnöje eller tona ned sin bedömning av rädsla för att sårta den servicepersonal som gör sitt bästa för att ge god service. Han ger exempel från sin egen undersökning inom äldreomsorgen där han uppger att det var vanligt förekommande för äldreomsorgens klienter att ha ett återhållsamt förhållningssätt till att lämna kritik. (Möller 1996)

Möller skriver också att det i undersökningar inte går att frångå att mängden av kritik som riktas till tjänsten står i förhållande till taktiska skäl. Ett exempel på detta från hans undersökning inom barnomsorgen är: En förälder som får möjligheten att betygsätta ett nedläggningshotat dagis kanske tonar ned sin kritik då han är i behov av servicen och av rädsla för att hans negativa kritik kan brukas som ytterligare orsak till nedläggning. (Möller 1996)

2.3 Olika perspektiv på god service / gott socialt arbete:

Socialstyrelsens rapport " Att utveckla kvalitet inom socialtjänsten " föreslår att man kan " låna in" kvalitetsdimensioner från andra områden då man vill undersöka brukarnas perspektiv på sk tjänstekvalitet, i detta fallet socialtjänstens service. Rapporten skriver också att man kan modifiera dessa kvalitetsdimensioner så att de passar det område som skall undersökas.(Sos-rapport 1995:19)

Det finns flera olika perspektiv utifrån vilka man kan studera kvalitet på service. Ett perspektiv är det externa brukarperspektivet som förutsätter att man riktar uppmärksamheten mot klientens situation och behov. (Sos-rapport 1995:19 ; Övretveit 1992)

För att undersöka kvalitet på servicen ur klientens synvinkel måste man ta reda på vad han eller hon har för förväntningar, upplevelser, önskningsar och erfarenheter. Huvudfrågan i en sådan undersökning blir alltså : Hur uppfattas verksamheten av de berörda ? (Sos-rapport 1995:19)

En av de böcker som socialstyrelsens rapport rekommenderar när man skall studera service är författarna Zeithaml, Parasuramen och Berrys bok "Delivering Quality Service". Författarna uppger i sin bok att de fick fram tio kvalitetsdimensioner då de sökte efter en metod att mäta kunders uppfattning om kvalitet på service. Efter att ha gjort en undersökande studie innehållande 12 olika kundgrupper fördelade på 4 olika servicesektorer så fann författarna vissa mönster i kundernas svar. Dessa mönster bildade sedan underlag för författarnas tio kvalitetsdimensioner. Varje kvalitetsdimension representerar ett område inom service som det ursprungliga urvalet av kunder tyckte var viktiga att belysa.

Författarnas tio kvalitetsdimensioner, redovisade här på svenska enligt Socialstyrelsens rapport (1995:19):

- Den första dimensionen är PÅTAGLIGHET och berör området hur brukarna upplever den fysiska miljön och utrustningen.
- Den andra är PÅLITLIGHET och intresserar sig för hur brukarna upplever organisationens förmåga att fullgöra det man åtar sig.
- Den tredje dimensionen är VILLIGHET och lyfter fram hur brukarna upplever organisationens beredskap att utföra tjänster.
- Den fjärde är KOMPETENS och koncentreras runt hur brukarna uppfattar organisationens förmåga att utföra tjänster.
- Den femte är ARTIGHET och handlar om hur brukarna uppfattar personalen inom organisationen som vänlig, hänsynsfull och respektfull.
- Den sjätte är TROVÄRDIGHET och tar hänsyn till om brukarna uppfattar organisationens personal som pålitlig och hederlig.
- Den sjunde dimensionen är SÄKERHET och studerar om brukarna upplever trygghet i tjänsteprocessen.
- Den åttonde är TILLGÄNGLIGHET och fokuserar på hur brukarna upplever tjänsternas åtkomlighet.
- Den nionde är KOMMUNIKATION och den tar sikte på frågan om brukarna upplever organisationens personal som förmögen att lyssna och informera.
- Den tionde och sista dimensionen är EMPATI och koncentreras till det område som ifrågasätter om brukarna upplever att organisationens personal har förmåga att förstå behov. (Zeithaml et al 1990, s.23)

När man studerar socialtjänsten ur ett brukarperspektiv, med Zeithaml et als tio kvalitetsdimensioner, skall man komma ihåg att dimensionerna har ett ursprung i en önskan om ökad ekonomisk vinst. Det ursprungliga syftet med kvalitetsdimensionerna var att företag kunde bruka dessa för att undersöka var bristerna i servicen fanns och förbättra dessa brister. På så sätt skulle kundkretsen öka och därmed också profiten. (Zeithaml et al 1990; Övretveit 1992)

Det finns naturligtvis vissa kostnadseffektiva mål även inom socialtjänsten men tanken är att socialtjänsten i första hand skall :

Loven om sosiale tjenester § 1-1 om lovens formål:

" Formålet med denne loven er

a) åfremme økonomisk og sosial trygghet, åbedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,

b) bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og til å ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre ".

(Socialdepartementet 1993 I-1/93)

Moren skriver i sin bok "Att utvärdera socialt arbete" om fyra principer för den "goda relationen" i socialt arbete. Tanken är att socialarbetarna skall ha en grundhållning till de biståndssökande människorna. Denna grundhållning innebär bla annat att klienten skall uppleva närhet till socialarbetaren och ömsesidighet i kontakten med socialarbetaren. Klienten skall också uppleva att de möts av respektfullhet och icke-moraliserande.(Moren 1996)

Morens principer är inte baserade på empiriska undersökningar utan är snarare förslag på hur en socialarbetare bör förhålla sig till sina klienter. *" När det gäller kvaliteten i relationer till de biståndssökande torde de bärande principerna utgöra goda riktninggivare för vad som är kvalitet "* (Moren 1996 sid 43)

- Den första principen är NÄRHET och innebär sk professionell närhet. För att denna princip skall kunna existera skall socialarbetaren vara lättillgänglig både fysiskt och i sin attityd gentemot klienten.
- Den andra principen är RESPEKTFULLHET och definieras av författaren : *"även den mest utsatta, förnedrade och marginaliserade människa förtjänare respekt för sitt människovärde och sin upplevelse och tolkning av sin livssituation"* (Moren 1996 sidan 29) Principen förutsätter att klienten upplever att han/ hon bemöts med respekt av personalen på socialkontoret.
- Den tredje är ÖMSESIDIGHET och talar om att socialarbetaren inte skall möta klienten som en tjänsteman, som ger klienten färdiga lösningar på han eller hennes livssituation. Principen utgår ifrån att förändring i klientens livssituation sker om socialarbetaren och klienten arbetar tillsammans för att nå en lösning. Klienten bör erbjudas stora möjligheter till att själv påverka problemlösningen.
- Den fjärde och sista principen handlar om ICKE-MORALISERANDE. Författaren skriver att det finns risk att socialarbetaren, då han eller hon utreder klientens livssituation, också omedvetet slår fast hur man anser att klienten ska leva sitt liv. Detta kommer mycket nära *" ett utpekande av den moraliskt defekte medborgaren som behöver anvisningar om hur hon/han skall leva sitt liv"* (Moren 1996 sid 29) . Sådana utpekanden främjar inte den " goda relationen" i socialt arbete. (Moren 1996, s.28-29)

Det finns också en del riktlinjer för det sociala arbetet inom norsk lagstiftning. Veileder for saksbehandling av sosiale tjenester ger bland annat riktlinjer för hur socialtjänsten skall förhålla sig till sina klienter. I denna skrift står det att handläggaren, i de skriftliga besluten, skall skriva på ett sådant sätt att det är enkelt att förstå samt undvika överdrivet användande av fackuttryck etc. (Sosialdepartementet 1993 I-0719B)

Den tidigare nämnda paragrafen 8-4 i Loven om sosiale tjenester, fastställer att det är socialtjänstens plikt att rådföra sig med klienten (Socialdepartementet 1993 I-1/93)

Anne Hermodsson uppmärksammar i boken " Klientdemokrati - vision och verklighet" en del saker som kan vara viktiga då man skall försöka utföra gott socialt arbete. Bland annat skriver hon att det är enkelt för handläggaren att i handläggningen hjälpa klienten till ökad makt och kontroll över den egna livssituationen genom att informera om hur socialtjänsten fungerar, med hänvisning till lagar och administrativ gång, samt informera klienten om de rättigheter som han eller hon har. Klienten får genom denna information kunskaper, sk administrativ kompetens. Klientens införskaffande av denna kompetens förutsätter att informationen från socialtjänsten är utformad på ett sådant sätt att den är lättillgänglig för individen. Vet man som klient om vilka förutsättningar och villkor som gäller vid bedömning av ekonomiskt bistånd är det enklare att själv påverka utformningen av detta. Om man som klient sedan inte är nöjd med beslutet, men vet sina rättigheter till att klaga och hur man praktiskt gör när man klagat, finns ytterligare möjligheter att påverka situationen. Ur denna synvinkel är det enkelt för handläggaren att hjälpa klienten till ökad makt och kontroll

över den egna livssituationen. Ett av verktygen i det sociala arbetet blir information. (Hermodsson 1998)

Annat som också kan bidra till klienternas möjligheter att påverka sin livssituation, är om de får tillgång till sin socialakt samt övrigt skrivet material som handlar om dem. Socialakten är ett av de mest centrala arbetsredskapen i klientens kontakt med socialtjänsten *"Att ta del av sin akt innebär för klienten att få ökad kunskap om hur socialsekreteraren uppfattar situationen samt vilka överväganden hon gör. Därmed får den enskilde också ökade möjligheter att påverka sitt eget ärende"*. (Hermodsson 1998 sid 119) Många klienter vet inte om att de har denna rättigheten. Denna kunskap om hur socialtjänsten dokumenterar kontakten och vad handläggaren skriver i journalanteckningarna kan ses som en del i den administrativa kompetensen. (Hermodsson 1998)

"Ett ganska vanligt fynd vid undersökningar av kontakten mellan klienter och socialarbetare är att parternas uppfattning av såväl angelägna problem som behov av hjälp kan skilja sig åt". (Hermodsson 1998 sid 16) . För att kunna påverka den egna livssituationen är det viktigt för individen att vara delaktig i den framtida planeringen. Olika förståelse av en situation, dvs att handläggare och klient egentligen inte är eniga i vad som skall göras, kan leda till att de vidtagna åtgärderna inte fungerar. Detta medför risk för sämre resultat. Hermodsson föreslår att socialtjänstens handläggare, för att reducera sådana missförstånd, ägnar tid åt att lyssna på klienterna innan val av form på biståndet görs. Det är också viktigt för klienterna att handläggaren visar förståelse för deras livssituation för att samarbetet skall fungera. (Hermodsson, 1998)

I enkätundersökningen från 1994 underströk man också i diskussionskapitlet att ett av kraven på god handläggning, är att klienterna är involverade i sina egna ärenden. Man uttryckte en förhoppning om att klienterna skulle vara informerade om hur deras ärenden behandlades och hur deras ärenden "gick framåt" i systemet. Om klienterna var involverade på detta sätt ökade deras möjligheter att påverka sina ärenden. Man konstaterade att det var viktigt för klienten att få vara med och bestämma över sitt eget liv. Detta skulle hjälpa klienten att bevara en god självbild och ge dem ökade möjligheter till att klara sig utan socialtjänsten i framtiden. (Si din mening om socialtjenesten, 1994)

Ett sätt att öka den sk administrativa kompetensen hos klienterna, och som används av Karmøy kommun, är information om rätten till att klaga samt vart man skall vända sig med sin klagan i de skriftliga besluten. På alla skriftliga beslut finns texten: *"Opplysning om klage: Dette vedtak kan påklages. Fristen er 3 uker. Klagen sendes Karmøy kommune, Sosialtjenesten, Postboks 384, 4251 Kopervik. Dersom vedtak opprettholdes sendes klagen till Fylkesmannen i Rogaland for endelig avgjørelse. Sosialtjenesten kan gi deg råd og veiledning om å skrive klagen. "* Förutom den information som finns i de skriftliga besluten sändes också ytterligare skriftlig information ut till klienterna. I denna informerar socialtjänsten om Sosialtjenstlovens paragrafer § 5-1 og 5-2, rättigheter till att klaga, hur klagan skall genomföras, vad som händer med ärendet i väntan på att klagan skall behandlas, möjligheterna till fri rättshjälp och att klienterna har rätt till insyn i sin socialakt.

Rönning och Solheim skriver: Möjlighet för klienten att påverka sin livssituation ger honom ett ansvar för sitt eget liv. Om klienten får möjlighet att delta i utformningen av hjälpen måste man förmoda att biståndet i högre grad hjälper klienten. Författarna skriver att det inte är ett uppseendeväckande påstående att klienterna själva måste vara med vid utformandet av biståndet för att man skall få ett gott resultat. Om klienterna skall kunna tillgodogöra sig hjälpen de får måste de förstå vad hjälpen innebär. Något annat som är viktigt i relationen är att klienten och handläggaren delar samma uppfattning om den aktuella situationen. Författarna skriver vidare att förutom den ökning av livskvalitet som denna medverkan innebär för klienten så kommer det också i högre grad spara hjälpapparaten från att gamla problem dyker upp igen. En ökad medverkan från klienten innebär således, på lång sikt, en besparing för hjälpapparaten då det bistånd som ges, är hjälp som fungerar. (Rönning & Solheim, 1997)

Författarna skriver också att om relationen mellan hjälpapparaten och klienten skall bidra till att aktivisera klientens egna resurser, är det väsentligt att ett tillitsförhållande finns mellan de båda parterna. (Rönning & Solheim, 1997)

Rönning och Solheim skriver också att deras erfarenhet av brukarundersökningar inom socialtjänsten, liknande denna, visar att 40-50 % av klienterna upplever att de har lite eller inget inflytande på de beslut som tas. Författarna skriver också att 10 % av klienterna uppger att de sällan eller aldrig förstår besluten. (Rönning & Solheim, 1997)

3. METOD

3.1 Tillvägagångssätt

För att undersöka de aktuella frågeställningarna gjordes först en litteraturstudie för att finna ut vad som kunde anses vara viktigt för klienterna att få uttala sig om och vad som i litteraturen anses som gott socialt arbete. Därefter gjordes ett urval och en enkät konstruerades. Enkäten fick ett utseende som påminde om den tidigare från 1994. Vissa frågor togs bort och andra som verkade lämpliga utifrån litteraturstudien lades till. Enkäterna sändes ut och klienterna fick tre veckor på sig att sända in svar.

Enkäten distribuerades med hjälp av posten. Det var nödvändigt att sända hem enkäterna till klienterna för att kunna nå alla inom samma tidperiod. Det är bara en del av klienterna som är i fysiskt kontakt med kontoret inom loppet av en månad. Utsändning via post garanterade också en högre grad av anonymitet än om jag låtit klienterna fylla i enkäterna i väntrummet och lämna dem i expeditionen.

På grund av brist på både tid och resurser sände jag inte ut påminnelser till klienterna.

Vid sammanställningen av enkäten fick varje svarsalternativ en egen kod och sattes in i ett kodschema. Utifrån detta var det sedan enkelt att utläsa svaren. Kodschemat skapar möjligheter att korsa alla enkätfrågorna med varandra. Jag har här bara valt att korsa en del frågor med varandra.

Jag kan inte påstå att jag genom denna enkätundersökning lyckats att till fullo undersöka klienternas attityder till socialtjänsten i Karmöy kommun. Undersökningen är endast ett försöka att skaffa viss kunskap om klienternas attityder med hjälp av de frågeställningar och enkätfrågor som är aktuella. Undersökning av människors attityder till någonting medför alltid att resultatet är högst subjektivt.

I enkäten fanns också en öppen fråga med: " Er det positive eller negative trekk ved servicen du spesielt vil nevne ? " Denna fråga fanns med i enkäten för att ge klienterna möjligheter att påpeka områden som de tyckte var viktiga och som inte berörs av de andra enkätfrågorna. Några klienter har här tex valt att kommentera en del områden som berör socialtjänstens riktlinjer. Områden som inte var aktualiserade i enkätfrågorna.

Det finns också klienter som svarat med text i enkäten trots att det egentligen inte fanns utrymme att skriva något.

Det har genom undersökningen varit små skillnader i kön och ålder vid besvarandet av de olika frågorna. Ingen grupp eller ålder har utmärkt sig i någon högre grad.

3.2 Val av frågeställningar

I undersökningen från 1994 fokuserades diskussionen av resultaten runt tre centrala teman: tillgänglighet, information och handläggning.

Liksom i undersökningen 1994 hade jag ett behov att "samla ihop" enkätfrågorna under större rubriker. De tidigare teman från undersökningen 1994 kändes naturliga att använda. Jag utgick här ifrån en förförståelse om att: För att man som klient skall kunna få den hjälp man behöver och har rätt till, så måste första steget vara att socialtjänsten är tillgänglig. Nästa steg torde bli att man får den information man som klient behöver för att kunna förhålla sig till socialtjänsten. Det tredje steget borde bli att socialtjänsten handlägger det ärende man som klient aktualiserar. Jag tyckte också att kvalitetsdimensionerna, som Parasuramen et al föreslog, dvs påtaglighet, pålitlighet, villighet, kompetens, trovärdighet, säkerhet, tillgänglighet och den delen av kommunikation som berör personalens förmåga att informera, kunde sättas in under dessa rubriker. Jag valde därför att behålla dessa centrala teman från 1994 i mina frågeställningar.

Efter att ha läst Morens förslag på principer för " gott socialt arbete " blev jag intresserad av att också undersöka hur klienterna tyckte att de blev bemötta. Efter en del funderingar lade jag till ett fjärde tema i undersökningen: Bemötande. Jag tyckte inte att bemötande som ämne kunde sorteras under temat handläggning. Orsaken till detta är att jag har en förförståelse om att en korrekt skriftlig handläggning inte utesluter risken för att handläggarna behandlar sina klienter respektlöst eller moraliserar över dem. Den del av Parasuramen et als kvalitetsdimension kommunikation som berör personalens förmåga att lyssna och dimensionen empati kändes naturlig att sortera in här. En handläggare kan vara korrekt men det innebär inte att man som klient bemöts av empati och förståelse.

3.3 Konstruktion av enkät.

Socialstyrelsen skriver i sin rapport att ett sätt att utveckla tjänstekvalitet är att i första hand finna fram hur brukarna värderar kvalitet. Sedan kan man utifrån dessa kriterier mäta vad brukarna tycker om den aktuella kvaliteten och dra lärdom av resultaten. (Sos-rapport 1995:19). I denna uppsats har man inte tagit reda på vilka kriterier som klienterna vid socialtjänsten i Karmöy kommun tycker är kriterier för god service - det fanns helt enkelt inte tid till att söka efter dessa.

1994, före man konstruerade den slutliga enkäten, gjordes en pilotundersökning. Man frågade ett antal klienter samt några av handläggarna vilka frågor som de tyckte var relevanta att ha med i frågeställningen. Deras svar bildade sedan grunden vid konstruktionen av enkäten.

Då enkäten 1999 skulle konstruerades fanns det inte tid för mig att göra en liknande pilotundersökning. Jag lät undersökningen från 1994 ligga till grund för konstruktionen av min enkät tillsammans med en del av litteraturen jag läst. Jag "lånade" bla kvalitetsdimensioner från Parasuramen et al. Inlånandet baserades på en förståelse om att dessa tio områden som berör service är lika viktiga för en bankkund som en klient vid socialtjänsten.

Många av frågorna från undersökningen 1994 kom också med oförändrade på enkäten 1999. Några frågor förändrade jag formuleringen på och på några ändrade jag svarsalternativen. Vad gäller omformuleringen av frågor ändrade jag tex på frågan om telefontiden och anpassade den till dagsläget. 1994 hade man bara en timmes telefontid per dag. I dagsläget är telefontiden från kl: 12.00 och dagen ut. Ändringen av svarsalternativ innebar tex att en del av frågorna lämnades med öppna svarsalternativ. Klienterna fick själva fylla i vilket år de var födda etc. En del svarsalternativ ändrades också från svarsalternativ både/och till svarsalternativet delvis osv. Omformuleringarna gjordes i samråd med några norska socionomer som försäkrade mig att frågorna skulle vara enklare att förstå för klienterna efter ändringarna. Då mina kunskaper i norska är begränsade, och inga större ändringar gjordes, så förlitade jag mig på deras bedömningar.

En del nya frågor sattes också till i enkätutskicket 1999. Dessa fanns inte med 1994. Dessa frågor formulerades efter jag studerat en del av litteraturen.

Utifrån en aspekt på information fann jag frågan om klienterna läser sina beslut relevant. De skriftliga besluten innehåller viktig information till klienterna om tex utbetalningens storlek, villkor för fortsatta utbetalningar av socialbidrag samt information om klienternas rättigheter vad gäller möjligheter att klaga. Om klienterna inte läser sina beslut minskar möjligheterna för socialtjänsten att erbjuda god information. Syftet med att lämna skriftlig information är bara uppfyllt så länge mottagaren av besluten läser dem.

Frågan om klienterna tycker att besluten är svåra att förstå anknyter till ovanstående fråga. Om klienterna läser sina beslut men inte förstår informationen försvinner även här syftet med den skriftliga informationen. Lagar och riktlinjer föreskriver att socialtjänsten har plikt att utforma informationen på ett sådant sätt att klienterna kan ta del av den. Går det att förstå informationen från socialtjänsten ?

Zeithaml et als kvalitetsdimension säkerhet fick mig att fundera över hur man kan undersöka om klienterna upplever trygghet i tjänsteprocessen. Denna tanke gjorde att jag valde att ta med frågan om klienterna känner att de har tillit till handläggarens bedömning av deras ansökan dvs om deras ansökan bedöms korrekt av handläggaren med utgångspunkt i Loven om sociale tjenester. Frågan om klienterna har tillit till att handläggaren upprätthåller sin tystnadsplikt tyckte jag också var intressant ur en säkerhetssynpunkt. Upplever klienterna att handläggarna är så professionella att de inte "skvallrar" om de saker som de får kännedom om ?

Frågan om hur många handläggare klienten varit i kontakt med sedan januari, blir "skev" när man tar i beaktning att vissa klienter har varit i kontakt med socialtjänsten i flera år, dvs långt tidigare än januari 1998, och vissa klienter bara varit i kontakt med socialtjänsten de senaste månaderna. Orsaken till att frågan togs med trots detta är att den i alla fall skapar en bild av hur många handläggare en klient är i kontakt med vid socialtjänsten.

Frågan om klienterna tycker att handläggaren moraliserar över dem och deras situation samt frågan om klienterna tycker att handläggaren behandlar dem med respekt valde jag att ta med efter att blivit inspirerad av Morens tankar om det goda sociala arbetet. Uppfattas handläggarna av klienterna som respektlösa moralanter ?

3.4 Urval

Urvalet består av de brukare som under perioden oktober 1998 till mars 1999 fick fasta utbetalningar från socialtjänsten via sin kontakt med socialtjänstens mottags- och ekonomiavdelning. Detta innebär att de under denna period fått beslut som innebär utbetalningar i mer än en månad och att alla beslut är knutna till Loven om sociale tjenesten § 5-1 och 5-2.

Urvalet togs inte direkt från listan av aktuella klienter. Utifrån de registerdata som var aktuella fanns det inga möjligheter att utläsa vilka som var reella klienter och vilka som passerat genom socialtjänsten utan några större erfarenheter. De klienter som här refereras till som utan direkta erfarenheter är tex de registrerade klienter i mottagsgruppen där ansökningarna aldrig resulterar i beslut. Att beslut inte fattas kan bero på att klienterna inte lämnar in tillräckligt med dokumentation för att ärendet kan bedömas. En annan orsak kan vara att klienterna lämnar in en ansökan till socialtjänsten men sedan inte är intresserade av bistånd, då de funnit andra sätt att lösa sin situation. Det gäller också de klienter som får livsuppehälle för en kort period i väntan på dagpengar eller lön. Valet att bruka listorna för fasta utbetalningar som grund var baserat på en önskan om att de klienter som under en längre period varit i kontakt med socialtjänsten, och som varit beroende av socialtjänsten för sitt uppehälle, skulle svara på frågorna. Valet var också baserat på tanken att ett större urval genom att bruka hela klientlistan skulle innebära fler enkätutskick. Bortfallet skulle sannolikt också bli större. Vem vill svara på en enkät om socialtjänstens service när man själv inte är beroende av socialtjänsten för sitt uppehälle eller har varit i kontakt med socialtjänsten i någon högre utsträckning?

En grupp klienter som också valdes bort var de klienter som hade fasta utbetalningar via flyktingsekreteraren. De brukare som är av utländsk härkomst skall enligt fördelningen på kontoret vara i kontakt med flyktingsekreteraren i upp till 7 år innan de överförs till socialtjänstens "vanliga" handläggare. Tanken bakom att flyktingarna valdes bort var främst baserad på osäkerhet runt deras språkkunskaper.

Fyra personer valdes bort från den grupp som hade haft fasta utbetalningar i perioden. En avled samtidigt som enkäterna skulle sändas ut, två andra var utifrån journalanteckningarna i så dåligt fysiskt eller psykiskt skick att de inte hade möjligheter att svara på enkäterna och en fjärde saknade adress.

3.5 Vilka klienter svarade på enkäten ?

Enkäten sändes ut till 247 stycken klienter och 86 stycken svarade. I början av varje enkät fanns det frågor till klienterna om kön, ålder, civilstånd och i vilket område av kommunen de bodde i. Detta för att skapa en bild av vilka brukare som svarat på enkäten.

Tabellerna nedanför visar kön, ålder, civilstånd och geografisk tillhörighet på alla klienter i urvalsgruppen liksom på alla klienter som svarade på enkäten.

Svarsalternativ	Antal i urvalsgruppen	% i urvalsgruppen	Antal i svarsgruppen	% i svarsgruppen
Män	112	45 %	43	50 %
Kvinnor	135	55 %	43	50 %
Totalt	247	100 %	86	100 %

1974 – 1981 dvs 18 – 25 år	61	25	18	21
1964 – 1973 dvs 26 – 35 år	64	26	22	25,5
1954 – 1936 dvs 36 – 45 år	58	23	22	25,5
1944 – 1953 dvs 46 55 år	41	17	16	19
1943 eller tidigare dvs 56 år eller äldre	23	9	6	7
Ej svarat	-	-	2	2
Totalt	247	100 %	86	100 %

Ensamstående	161	65	54	63
Ensamstående med barn	32	13	15	17
Gift / samboende utan barn	23	9	6	7
Gift / samboende med barn	31	13	11	13
Totalt	247	100 %	86	100 %

Skudenes / Åkra	99	40	33	38
Kopervik	66	27	22	26
Nord – Karmøy / Fastlandet	82	33	30	35
Ej svarat	-	-	1	1
Totalt	247	100 %	86	100 %

3.6 Generaliserbarhet och bortfall

Då urvalet inte består av hela populationen, dvs den samlade mängden klienter, kan man inte generalisera dessa resultat och säga att de är representativa för hela populationen. Resultaten är endast aktuella för den undersökta gruppen. Syftet med uppsatsen var att ta fram viss kunskap om klienternas attityder gentemot socialtjänsten, inte att ta fram resultat för vad alla klienter vid socialtjänsten tyckte om de respektive frågorna. Resultaten kan trots att de inte är generaliserbara, brukas som underlag vid diskussioner om hur klienterna uppfattar socialtjänstens service samt vilka områden som socialtjänsten bör inrikta sig på att förbättra.

Då man studerar de sammanställda svaren från enkäten och skapar sig en uppfattning av resultatet är det viktigt att förhålla sig till det faktum att det bara är ca 1/3 av de tillfrågade klienterna som svarat. Bortfallet har sannolik stor påverkan på det samlade resultatet och det går att anta att sammanställningen av svaren på de olika frågorna sett mycket annorlunda ut om alla de tillfrågade klienterna eller alla klienter på Karmøy svarat.

Jämför man det ursprungliga urvalet på 247 stycken och de som svarat på enkäten dvs 86 stycken och tar hänsyn till olika faktorer såsom kön, ålder, civilstånd och geografisk tillhörighet, ser vi att:

Männen som i urvalsgruppen motsvarade 45 %, svarat i högre grad och motsvarar i svarsgruppen 50 %.

Åldersgruppen som svarat i högre grad än de andra i förhållande till det ursprungliga urvalet var gruppen 46-55 år. Denna grupp följdes sedan av urvalsgruppen 36-45 år, gruppen 26-35 år och gruppen 18-25 år. Den åldersgrupp som haft lägst svarsfrekvens i förhållandet till sitt ursprungliga antal var de som var 56 år eller äldre.

Vad gäller civilstånd har de som var ensamstående med barn svarat i högre grad än de andra. Gruppen följdes av de som var gifta/samboende med barn och ensamstående. De som hade lägst svarsprocent var gifta/samboende utan barn.

Ser vi på till den geografiska tillhörighet är det liten procentuell skillnad mellan de olika områdena om man ser till förhållandet mellan de tillfrågade klienterna och de klienter som svarat.

Riskerna för skevheter ökar naturligtvis med ett så stort bortfall som det aktuella. Om vi antar att de klienter som svarat på enkäten i högre grad än hela urvalsgruppen, eller hela gruppen klienter, har positiva erfarenheter av socialtjänsten. Då kan vi också anta att resultaten utifrån svarsgruppens svar på frågorna blir avsevärt mycket mer positiva än vad de kunde blivit om hela svarsgruppen eller alla klienter i Karmøy kommun

svarat. Tvärtom kan det också vara möjligt att större delen av de klienter som svarat har mer negativa erfarenheter av socialtjänsten. De kan ha använt enkäten som ett uttrycksmedel för åsikter som de i vanliga fall inte lämnar ut i kontakten med socialtjänsten. Detta skulle i sådana fall också påverka resultatet och ge en viss "negativ skevhet". Tyvärr finns det inga möjligheter att utläsa om sådana skevheter existerar och om de i sådana fall i högre grad är positiva eller negativa.

Rönning och Solheim påpekar också i sin bok att det finns en risk att de klienter som är resursstarka bildar "norm" för alla klienter. En enkätundersökning, som denna, riskerar att medföra att de klienter som är resursstarka svarar på enkäten medan de klienter som är resurssvaga inte blir hörda då de inte svarat på enkäten. Svaren från undersökningen blir under sådana omständigheter präglade av klienter som har någon form av resurser för att hävda sig själva. Det finns alltså risk för "skevhet", inte bara utifrån klienters positiva och negativa erfarenheter, utan även med utgångspunkt i klienternas individuella resurser. (Rönning & Solheim, 1997)

En förklaring till det stora bortfallet kan vara att jag inte sände ut påminnelser till klienterna. En annan förklaring kan vara att enkäten var för stor och för besvärlig att fylla i. Ytterligare förklaringar till det stora bortfallet kan vara att klienterna inte var intresserade av att framföra sina åsikter eller att de var rädda för att socialtjänsten på något vis skulle kunna räkna ut vilka som svarat och senare använt eventuellt negativa svar i enkäten mot dessa klienter vid kontakter i framtiden.

3.7 Metodproblem:

Vad gäller validiteten i undersökningen kan man konstatera att enkätens design och undersökningens genomförande i vissa avseenden brister. Vissa frågor i enkäten är bättre lämpade som intervjufrågor och inte som "kryss-frågor" dvs det går att diskutera om frågorna är mätbara i enkätform. Det finns också en snedfördelning i antalet enkätfrågor.

Hade jag fått göra om enkäten i dagsläget hade jag gjort en del saker annorlunda. Bland annat minskat på frågorna om tillgängligheten. Det blir en överrepresentation av frågor i området om tillgänglighet och de andra frågorna får på så sätt mindre plats. Att studera klienternas upplevelse av tillgängligheten till kontoret är viktigt men inte så viktigt att den automatiskt ger de andra områdena mindre plats.

De sista tre frågorna på enkäten skulle förmodligen skulle passat bättre i intervjuform. Utifrån den nuvarande undersökningen vet vi vad klienterna tycker i dessa frågor, förutsatt att de förstått frågorna på det viset som det var tänkt - vilket vi inte vet. Resultaten medför dock att vi fortfarande är lika okunniga om vad det konkret är som göra att klienterna inte känner sig förstådda, moraliserade över och respekterade osv. Något för nästa brukarundersökning, kanske ?!

Svarsalternativen delvis / både och / vet inte, verkade lämpliga vid utformningen av enkäten. I dagsläget kan jag konstatera att de kanske inte var så lämpliga. Vid försök till sammanställning av resultaten har det varit frustrerande att upptäcka en sorts "icke-värde" i dessa svar. Vad innebär ett svarsalternativ som både/och på frågan om personalen är tillmötesgående? Är det ett svar som är bekvämt att kryssa i för

klienten - man behöver inte ta ställning ? Har alla i personalen varit trevliga förutom en ? Vilka erfarenheter har egentligen en klient som upplever "delvis" förståelse ? Vid försök till sammanställning framkom fler frågor än svar.

I försöken att analysera resultaten upptäcktes ytterligare ett problem. Vad är bra resultat ? Uppsatsen och enkäten baseras till stor del på kvalitetsdimensioner från andra författare. Dimensionerna rekommenderar vilka områden som bör beröras men säger egentligen ingenting om tolkningen av resultaten. Är det bra att 85 % av klienterna i denna undersökning känner till rätten att klaga på sina beslut ? Utifrån min personliga åsikt är det ett tillfredsställande resultat men vem sätter gränserna för vad som är bra eller dåligt och hur sätts dessa gränser ? Slutsatsen borde bli att det är läsaren som själv sätter gränsen, utifrån sin personliga åsikt. Tolkningen av resultatet är, liksom mycket annat i denna uppsats, högst subjektiv. Ovanstående resonemang skapar en del hinder i presentationen och diskussionen av resultaten i denna uppsats. Jag kan inte göra en bedömning av vad som är generellt bra eller dåligt utan att blanda in min förförståelse av situationen. En fullständig redovisning av enkätsvaren finner läsaren i appendix. En genomläsning av appendix ger alla läsare en möjlighet att själv skapa sig en åsikt om resultaten.

Urvalet är till viss del påverkat av eftersläpning i registerdata. Det finns en möjlighet att vissa klienter som svarat på enkäten inte är aktuella vid socialtjänsten i dagsläget. De kan ha varit aktuella under tidsperioden men inte sista månaden. Det går alltså att ifrågasätta hur aktuella deras tankar är idag om de fortfarande inte är i samma relation till socialtjänsten.

Det finns naturligtvis också brukare som pendlar mellan mottags- och ekonomigruppen och "tiltaksgruppen" dvs behandlings och uppföljningsgruppen. Det kan inte uteslutas att någon av brukarna har ett beslut om utbetalningar från mottags- och ekonomiavdelningen men samtidigt är i kontakt med tiltaksgruppen.

Klienternas kön, ålder, civilstånd och geografiska tillhörighet fick jag kunskap om genom att studera deras akter. Dessa uppgifter skall uppdateras vid varje ny ansökan men här kan det också naturligtvis ha skett en viss eftersläpning i registerdata. Någon kan ha gift sig, blivit sambo eller bytt adress från den tidpunkt då de lämnade in sin sista ansökning och fram till att jag sände ut enkäten.

En del av svaren på den öppna frågan berör uppsatsens frågeställningar. Andra berör områden som inte aktualiserats i enkäten. Då de inte berör frågeställningarna kan man se på dem som "onödig" kunskap i anknytning till denna uppsats. Vad som ändå är mycket intressant med dessa svar är att de pekar på områden som inte finns med i enkäten men som klienterna ändå valt att nämna. Många klienter har reflekterat med kommentarer som kan knytas till socialtjänstens riktlinjer. Kanske ett förslag till en ny brukarundersökning ?

Det finns ytterligare en faktor som kan påverkat genomförandet av undersökningen och bedömningen av resultatet - min egen förförståelse. Då jag som vikarie ingår i Mottags- och Ekonomi gruppen finns det naturligtvis utrymme för att jag har en inneboende önskan om att resultaten från enkätundersökningen skall bli så bra som möjligt. Jag uppfattar gruppen som jag arbetar med i dagsläget som en hårt arbetande och ambitiös grupp. De är måna om att ge god service, inom de ramar som de har att

arbets utifrån. Jag vill också påstå att personalen ständigt strävar efter att förbättra sitt arbete och tror därför att resultaten från enkäten kommer att bemötas med "öppna ögon". Då jag har denna uppfattning utgår jag ifrån att det är mycket lätt att bli "hemmablind". Min utgångspunkt vid starten var att jag i minsta möjliga mån skulle låta mig påverkas av det dagliga arbetet och min förförståelse då jag gjorde denna undersökning. Jag har försökt att vara kritisk i bedömningen, både vid konstruktionen av enkäten och vid sammanställningen av resultaten, men kan inte säkert säga att jag lyckats.

4. VAD SVARADE KLIENTERNA ?

I detta kapitel kommer jag att redovisa de resultat som jag fick fram ur enkäten. Jag kommer att knyta resultaten till en del av den litteratur jag funnit om respektive område.

Viktigt för läsaren att ha i minnet här är att det är ett stort förbehåll till resultaten med tanke på det stora bortfallet. Klienternas svar i undersökningen kan inte generaliseras jmf 3.6.

I metodkapitlet har jag skrivit om att vissa resultat tex delvis / både och ger en form av "mörkertal" eller "icke-värde" som försvårar en bedömning av resultatet. Jag kommer att kommentera i texten i vilka av enkätfrågorna som dessa resultat är aktuella.

4.1 Hur upplever klienterna tillgängligheten till socialtjänsten ?

Frågorna till klienterna om vad de tyckte om kontorets placering i förhållande till deras bostad, om de tyckte att det var tidskrävande eller svårt att ta sig till kontoret samt om de tyckte att kontorets öppettider passade dem, berör principen närhet som Moren talar om. Principen lägger bland annat vikt vid att socialarbetaren skall vara tillgänglig fysiskt. Det skall finnas möjligheter för klienten att komma till kontoret utan större svårigheter och kontoret skall ha öppettider som gör det möjligt för klienterna att få kontakt med socialtjänsten.

Denna fysiska tillgänglighet som vi talar om blir mycket viktigt om man tar i beaktande det faktum att Karmøy kommun är en långsträckt ö med dåliga förbindelser för dem som inte har eget fordon.

Vad tycker du om kontorets placering i förhållande till din bostad ?

Drygt hälften av de klienter som svarat på enkäten dvs 56 % var mycket eller ganska nöjda med kontorets placering. Kontoret är placerat i Kopervik. Enkäterna visar också att det var en stor grupp klienter som inte var geografiskt hemmahörande i Kopervik men som ändå var mycket eller ganska nöjda med kontorets placering. Den grupp som i högre grad än de andra var missnöjd med kontorets placering var den som var geografiskt hemmahörande i området Nord-Karmøy / Fastlandet. Det var också tre stycken Koperviksbor som svarat att de inte var nöjda med kontorets placering. Orsaken till dessa tre svar är framgår inte av undersökningen.

Var det tidskrävande eller svårt att ta sig till kontoret ?

Att 35 % av klienterna, som svarat på enkäten, har valt svarsalternativet delvis på denna fråga bidrar till svårigheter i värderingen av resultatet. Detta blir en del av det sk mörkertalet. 16 % dvs 14 stycken klienter tyckte att det var svårt och tidskrävande att ta sig till kontoret. 11 stycken av dessa 14 hade sin geografiska tillhörighet på Nord-Karmøy / Fastlandet.

Sammanfattningsvis kan vi säga att: De klienter som kom från Nord-Karmøy/Fastlandet var de som var minst nöjda med kontorets placering i förhållande till bostaden. De tyckte också i högre grad än de andra tyckte att det var tidskrävande och svårt att ta sig till kontoret. En av klienterna har i den öppna frågan föreslagit att socialtjänsten borde ha en filial i området för att underlätta tillgängligheten för dem som bodde på Nord-Karmøy/Fastlandet.

Hur passar kontorets öppettider för dig ?

76 % av de klienter, som svarat på enkäten, uppgav att de var mycket eller ganska nöjda med kontorets öppettider. 10 % har angett att de var klart missnöjda med öppettiderna.

Frågan om klienterna är nöjda med telefontiden, frågan om hur många gånger klienten var tvungen att ringa för att få tag på rätt person, frågan hur lång tid klienten fick vänta för att komma till samtal, frågan om vad klienten tyckte om väntetiden och frågan om vilken kontakt med socialtjänsten klienten föredrar, bildar tillsammans med de tre tidigare frågorna som berör Morens princip om närhet, den kvalitetsdimension som Zeithaml et al kallar tillgänglighet.

Hur nöjd är du med telefontiden ? / Hur många gånger var du tvungen att ringa, senast du var i kontakt med oss, innan du kom i kontakt med rätt person ?

65 % av klienterna, som svarat på enkäten, var mycket eller ganska nöjda med telefontiden. 57 % av klienterna uppgav att de kommit i kontakt med rätt person vid socialtjänsten efter 1-2 telefonsamtal, senaste gången de var i kontakt med socialtjänsten. Tre stycken av klienterna har på denna fråga inte kryssat i enkäten utan istället svarat i text. En klient har svarat att han fortfarande inte fått tag i rätt person, en annan att han inte fick tag på rätt person och en tredje att han inte minns hur många gånger han var tvungen att ringa före han kom i kontakt med rätt person.

Hur lång tid tog det från du beställde tid till du fick komma till samtal ? / Vad tycker du om väntetiden till att få komma till samtal ?

På frågan till klienterna om hur lång tid det tog från de beställde tid för samtal hos handläggare till de fick komma på besök var det 25 % ,av de som svarat på enkäten, som uppgav att de fick komma till samtal inom en tidsperiod på 1-2 dagar. 34 % svarade att de fick komma till samtal inom 3-5 dagar. 8 % av klienterna har inte svarat på denna fråga. Fyra stycken har svarat i text. En klient har svarat vet inte. En annan klient har svarat att han inte kommer ihåg. En tredje klient uppger att han inte orkat beställa tid för samtal och en fjärde att han inte fått tid till samtal men blivit informerad om att hans problemställning inte var prioriterad. 12 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att de var missnöjda med väntetiden för att komma till samtal.

Vilken form av kontakt med oss föredrar du ?

Den form av kontakt som de klienter, som svarar på enkäten, i första hand föredrog var telefonkontakt. 47 % av klienterna föredrog telefonkontakt. 43 % av klienterna föredrog att ha samtal på kontoret som kontaktform och 10 % föredrog skriftlig kontakt med socialtjänsten.

Frågorna om ansökningsblanketter och beslut berör Zeithaml et als kvalitetsdimension påtaglighet dvs hur brukarna upplever den utrustning / de verktyg om socialtjänsten brukar i kontakten. Hermodssons tankar om den administrativa kompetensen dvs att man som klient själv skall ha möjlighet att ansvara och styra sin egen livssituation, tex genom att själv kunna fylla i en ansökan om socialhjälp eller förstå de beslut som man erhåller, blir också aktuella här.

Är ansökningsblanketterna svåra att fylla i ?

24.5 % av de klienter, som svarat på enkäten, har svarat att de tycker att ansökningsblanketterna är svåra att fylla i. 24.5 % av klienterna har valt svarsalternativet delvis på denna fråga. Den stora gruppen som svarat delvis bidrar till en svårighet i värderingen av resultatet.

Läser du igenom dina beslut ? / Tycker du att besluten är svåra att förstå ?

Veileder for saksbehandling av sosiale tjenester påpekar bla vikten av att besluten till klienterna skall vara enkla att förstå. Denna riktlinje blir aktuell när man studerar resultaten på frågan om klienterna tyckte att besluten var svåra att förstå. 83 % av klienterna har uppgett att de läser genom sina beslut. 21 % av klienterna har uppgett att de tyckte att besluten var svåra att förstå och 32.5 % har svarat att besluten var delvis svåra att förstå. Gruppen som svarat delvis bidrar som tidigare nämnts till ett mörkertal i resultatet. En klient har här, i kombination med sitt svar att han inte förstår besluten, kommenterat att han inte förstår besluten när det blir avslag på kläder. En annan klient har till samma svarsalternativ lagt till kommentaren : fruktansvärt.

4.2 Tycker klienterna att de får tillräckligt med information när de är i kontakt med socialtjänsten ?

Hermodsson talar om vikten av att klienterna blir väl informerade. En välinformerad klient har större möjligheter att själv påverka sin egen livssituation. Veileder for saksbehandling av sosiale tjenester påpekar i sina riktlinjer vikten av att besluten skall vara lättlästa och enkla att förstå. Den delen av Zeithalm et als kvalitetsdimension kommunikation, som fokuserar på klientens bedömning av personalens förmåga att informera, är tillsammans med Hermodssons tankar aktuella i enkätfrågan:

Vad tycker du om informationen du får i förhållande till besluten ?

8 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att de var missnöjda med informationen. En klient har i tillägg till sitt nej på denna fråga kommenterat att han inte får någon information överhuvudtaget.

Frågorna om klienterna känner till rätten att klaga på beslut, rätten till insyn i sin socialakt samt vart de skall vända sig med sin klagan berör Zeithaml et als kvalitetsdimension säkerhet sett ur perspektiv på om klienterna har kännedom om sina rättigheter.

Känner du till rätten att klaga på dina beslut ? / Vet du vart du skall vända dig med din klagan ?

Det var 73 stycken klienter dvs 85 % som svarat att de kände till rätten att klaga på besluten från socialtjänsten. 56 stycken dvs 65 % visste också vart de skulle vända sig med sin klagan.

En klient har i förbindelse med sitt nej-svar på frågan om han kände till rätten att klaga kommenterat att han inte blivit informerad om detta. Samma klient har i tillägg till sitt nej- svar, på frågan om han visste vart han skulle vända sig med sin klagan, kommenterat att han inte fått någon information om detta heller. En annan klient har, på frågan om han visste vart han skulle vända sig med sin klagan, i tillägg till sitt nej-svar kommenterat: Stavanger ?

Resultaten av klienternas svar på frågan om de kände till rätten att klaga korsades med den tidigare frågan om de läste sina beslut. Som tidigare nämnts så informeras klienterna via sina skriftliga beslut alltid om rätten till att klaga. Av de 13 stycken som uppgav att de inte kände till rätten att klaga var det 10 stycken som svarat att de läste sina beslut och 3 stycken som svarat att de delvis läste sina beslut ???

Känner du till din rätt till insyn i din socialakt ?

Hermodsson skriver att ett gott redskap för socialt arbete kan vara att ge klienten kunskap om sina rättigheter till insyn i sin socialakt. Det kan öka förståelsen mellan klient och handläggare. 51 % av klienterna, som svarat på enkäten, kände till rätten till insyn i sin socialakt. En klient har i samband med sitt nej-svar på denna fråga kommenterat att han inte blivit informerad om denna rättighet.

4.3 Vad tycker klienterna om socialtjänstens förmåga att utföra tjänster ?

Hur nöjd är du med handläggningstiden ?

Frågan kan knytas till Zeithaml et als kvalitetsdimension villighet som talar om socialtjänstens beredskap att utföra tjänster. Resultaten från frågan visar att 12 % av de klienter som svarat på enkäten var missnöjda med handläggningstiden.

Tycker du att du har möjlighet att påverka ditt ärende ?

Hermodsson samt Rönning och Solheim påpekar vikten av att klienterna har en möjlighet att påverka sina ärenden. Morens princip om ömsesidighet talar också om att handläggaren inte skall producera en lösning för klienten utan istället, att handläggare och klient, genom samarbete skall finna en lösning. En förutsättning för denna tanke är att klienten har möjlighet att påverka utgången av sitt ärende. Bakom § 8-4 i Loven om sosiale tjenester ligger liknande tankar. Resultatet från enkäten visar

att 57 %, av de klienter som svarat på enkäten, upplevde att de inte hade möjlighet att påverka sina beslut.

Litar du på att handläggaren bedömer din ansökan korrekt utifrån Loven om sociale tjenester ?

Zeithaml et als kvalitetsdimensioner pålitlighet, kompetens och trovärdighet blir aktuella i frågan om klienterna upplever tillit till handläggarens förmåga att bedöma deras ansökan korrekt utifrån Loven om sociale tjenester. Dimensionen pålitlighet berör socialtjänstens förmåga att fullgöra det man åtar sig. Dimensionen kompetens och dimensionen trovärdighet berör frågan om socialtjänsten utför tjänsten och är kompetent och pålitlig i sin bedömning. Rönning och Solheim påpekar också vikten av att klienten upplever tillit till handläggaren. 52 % av klienterna, som svarat på enkäten, har svarat att de litar på att handläggaren bedömer deras ansökan korrekt utifrån Loven om sociale tjenester. 32 % har valt svarsalternativet : vet inte. Detta svarsalternativ bidrar till ett mörkertal då man skall värdera resultaten. Det skall också nämnas att en klient tillsammans med sitt nej-svar på denna fråga kommenterat att han upplever att handläggaren motarbetar honom medvetet.

Litar du på att socialtjänsten upprätthåller sin tystnadsplikt ?

Zeithaml et als dimensioner trovärdighet och pålitlighet aktualiseras också i frågan om tilliten till handläggarens förmåga att upprätthålla tystnadsplikten liksom dimensionen säkerhet. 26 % av de klienter, som svarat på enkäten, har valt svarsalternativet : vet inte. Svaret bidrar till svårigheter i värderingen av resultatet. 15 % har svarat att de inte litar på att handläggaren upprätthåller tystnadsplikten. En klient har kommenterat, i samband med sitt svar om att han inte litar på att handläggaren upprätthåller tystnadsplikten, att han vet att hans handläggare frågat sina andra klienter om honom.

Har du en fast handläggare vid kontoret ? / Hur många handläggare har du varit i kontakt med sedan januari 1998 ?

Frågan om klienterna upplevde att de hade en fast handläggare på kontoret samt frågan om hur många handläggare klienterna har varit i kontakt med, anknyter också till Morens princip om närhet. 83 % dvs 71 stycken, av de klienter som svarat på enkäten, uppger att de har en fast handläggare vid socialtjänsten. Av dessa 71 stycken är det 62 stycken som uppgett att de varit i kontakt med med 1-2 handläggare. Det är också 14 stycken dvs 16 % som svarat nej på frågan om de har en fast handläggare vid kontoret. 8 stycken av dessa har uppgett antalet handläggare, som de varit i kontakt med, till 1-2 stycken. Av antalet klienter som svarade på enkäten var det totalt 84 % som uppgav att de inte varit i kontakt med mer än 1-2 handläggare sedan januari 1998.

Hur mycket tid får du till samtal med handläggaren ?

Att som klient få tillräckligt med tid att framföra sitt ärende berör bla Zeithaml et als kvalitetsdimension kompetens. Hermodssons tankar om risk för sämre resultat i förbindelse med bristande förståelse mellan handläggare och klient är också aktuella . 80 % av de klienter, som svarat på enkäten, tyckte att de fick tillräckligt med tid tillsammans med handläggaren. Två stycken klienter har svarat att de får för mycket tid med handläggaren.

4.4 Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten ?

Zeithalm et als kvalitetsdimension artighet är aktuell i anknytning till frågan om klienterna upplever personalen som tillmötesgående.

Den delen av kvalitetsdimensionen kommunikation som innefattar handläggarnas förmåga att lyssna kommer in under frågan om klienten upplever förståelse från handläggaren liksom dimensionen empati och Hermodssons tankar om vikten av förståelse för att minska risken för sämre resultat. Morens principer om närhet, dvs att handläggaren skall vara tillgänglig i sin attityd, samt principen ömsesidighet är aktuella här. Rönning och Solheim har också i litteraturen kommenterat vikten av att handläggaren förstår klientens aktuella situation.

Morens princip om icke-moraliserande lyfts i frågan om klienten upplever att handläggaren moraliserar över honom och hans situation. Principen om respektfullhet är aktuell i den sista frågan om klienten upplever att handläggaren behandlar honom/henne med respekt.

Uppfattar du personalen som tillmötesgående ?

47 % av klienterna, som svarat på enkäten, har uppgett att de upplever att personalen är tillmötesgående. En klient som svarat nej denna fråga har också kommenterat att han upplever personalen som sura och att de inte vill ha med honom att göra.

Tycker du att du blir mött med förståelse för din situation ?

52 % av de klienter, som svarat på enkäten, har uppgett att de upplever förståelse från handläggaren. En klient som svarat nej på denna fråga har också kommenterat att han upplever att personalen inte förstår honom och hans problem. Han upplever också att de skiter i honom så länge de är färdiga med sitt arbete kl 15.00.

Tycker du att handläggaren moraliserar över dig och din situation ?

38 % upplever en icke- moraliserande attityd. En klient som svarat att han att han tycker att handläggaren moraliserar över honom har också kommenterat att handläggaren är den absoluta chefen som sitter och vet vad som är bäst. En annan klient har också tillsammans med sitt ja-svar, på denna fråga, kommenterat att han inte får tid för samtal hos handläggaren.

Tycker du att handläggaren behandlar dig med respekt ?

56 % av klienterna, som svarat på enkäten, har svarat att de upplever respekt från handläggaren.

Korsar man svaren från frågorna om tillmötesgående personal, förståelse från handläggaren, moraliserande och upplevd respekt kan man se att dessa bildar ett mönster. En stor grupp av de som upplevde personalen som tillmötesgående har svarat att de också upplever förståelse, respekt och icke-moraliserande från sin handläggare.

Den relativt stora grupp som använt svarsalternativet: både/och eller delvis på de olika frågorna skapar ett stort mörkertal när man studerar dessa områden.

Riktat man uppmärksamheten mot de som i enkäten uppgett att de är missnöjda med områdets frågor ser vi att 7 %, av de klienter som svarat på enkäten, inte upplever personalen som tillmötesgående. 18 % tycker inte att de blir bemötta med förståelse för sin situation. 30 % tycker att handläggaren moraliserar över dem och deras situation och 20 % att de inte blir bemötta med respekt.

4.5 Öppen fråga: Är det några positiva eller negativa drag vid socialtjänsten som du speciellt vill nämna ?

Några av de öppna frågorna berör frågeställningarna i uppsatsen. Detta är kommentarer om upplevd svårighet vad gäller tillgängligheten till handläggaren tex för att komma till samtal, tillgängligheten till socialtjänsten via telefon, förseningar i utbetalningar och en önskan om enklare ansökningsblanketter om förnyat bistånd. Ytterligare en klient uppger att han/hon tyckte att socialtjänsten skulle ha en filial tillgänglig på fastlandssidan. En klient har kommenterat att han/hon inte upplever sig få tillräckligt god information från expeditionen och en annan att han/hon inte kan påverka sitt ärende. I en kommentar finns en rekommendation till socialtjänsten att i högre grad samarbeta med trygdekontoret (svensk motsvarighet: Försäkringskassan). Vad gäller bemötandet från socialtjänstens sida är det en klient som kommenterat att han inte tycker att han skall behöva uppleva känslan av att tigga för att få bistånd.

En del av kommentarerna från de öppna frågorna berör socialtjänstens riktlinjer. Klienterna upplever avslag som felaktiga då de anser att de faktiskt är i behov av det sökta biståndet. Annat som blivit kommenterat är att socialtjänsten reducerar biståndet i motsvarighet till klienternas intäkter. En klient uttrycker detta " Dere motiverer ikke folk til å ta deltidsarbeid pga stivt reglement. En får ju aldri noe ut av det !" (Enkät nr 14). En liknande kommentar ger den klient som inte tycker socialtjänsten visar någon förståelse för situationen då han försöker att starta ett eget företag. Några klienter upplever också att socialtjänsten inte hjälper till när det behövs eller har för lite uppsökande verksamhet. Två stycken klienter tyckte att socialtjänsten brister i bistånd när det gäller att hjälpa dem att finna bostad.

5. DISKUSSION

I detta avsnitt kommer jag att tillföra mina egna kommentarer till resultatet från enkätundersökningen. Det skall tilläggas, liksom jag skrivit i avsnittet metodproblem, att jag har en egen uppfattning om vad som är bra och dåligt. Detta avspeglas i min tolkning av resultatet. Trots detta är det slutligen alltid läsaren själv som avgör vilka resultat som är goda respektive dåliga. Viktigt att komma ihåg när man studerar resultaten från denna enkätundersökning är att klienternas upplevelse av tjänsten alltid är individuella liksom deras förväntningar och missnöje. Läsaren bör också hålla i minnet, som tidigare skrivits i bla 3.6 och 4 att resultaten från enkäten inte kan generaliseras pga det stora bortfallet och den ursprungliga urvalsgruppen.

Salonen skriver att en klient som är i kontakt med socialtjänsten befinner sig i en beroendeställning. Klienterna har inte liksom andra konsumenter eller brukare några större valmöjligheter. Hirschmans beskrivning om de olika strategierna som individer kan välja utifrån sina roller sammanfattar bla att anpassning är det alternativ som är aktuellt för socialtjänstens klienter. Klienten kan inte välja vilket socialkontor eller handläggare han vill vara i kontakt med. Han kan heller inte bestämma innehållet i socialtjänstlagen. Dessa ting minskar valfriheten för klienten utifrån tanken på strategin sorti. Då det bara finns ett alternativ är det synnerligen svårt att välja något annat. Sortin för en klient i kontakt med socialtjänsten innebär att hitta andra alternativa lösningar. Ett exempel på en sådan lösning, enligt Salonen är tex svartjobb. Vad gäller strategin protest finns det möjligheter för klienter vid socialtjänsten att klaga på beslut. Denna strategi i kontakten med socialtjänsten medför också en del begränsningar. Klienten har tex inte möjligheter att påverka de ramlagar eller riktlinjer och normer som biståndet baseras på, vilka i sin tur påverkar sättet som klientens klagan bedöms på. Att klaga innebär för en klient att hamna i en utsatt position. Måste man, som klient, klaga så måste man klaga på någon eller något som man är i beroendeställning till. Utsattheten ligger bla i osäkerheten om man som klient riskerar repressalier i någon form för att man utövar en lagstadgad rättighet. Strategin anpassning blir ett alternativ för klienten när möjligheterna till de andra strategierna är begränsade. § 8-4 i Loven om sociale tjenester talar om socialtjänstens plikt att rådföra sig med klienten. Denna riktlinje ställer sig delvis i motsatsförhållande till ovanstående tankar av Salonen och Hirschman. Jag utgår ifrån att denna lag bland annat existerar för att i högre grad ge klienterna möjligheter att agera med Hirschmans strategi protest. Tankar om anpassning och liten valfrihet för klienterna innebär att det är viktigt för socialtjänsten att ha kunskap om områdena tillgänglighet, information, handläggning och bemötande. Tillvaratagandet av klienternas synpunkter ökar socialtjänstens möjligheter i arbetet med att tillhandahålla god service.

Socialtjänstens tanke är att i möjligaste mån tillgodose behoven för så många som möjligt. Det finns enligt Möller alltid utrymme för missnöje dvs så länge det finns någon eller några som inom en bestämd grupp uppfattas ha det bättre än andra i gruppen så kommer det att finnas missnöje. Använder man detta som en utgångspunkt kan man kallt konstatera att det aldrig går att tillgodose allas behov. Således går det aldrig att förvänta att alla klienter skall vara nöjda med telefontiden eller att alla klienter skall vara nöjda med handläggningstiden. Ovanstående innebär då istället att man får inrikta sig på att försöka tillgodose behoven för så många som möjligt.

Möller skriver i sin bok att missnöje/kritik ibland kan vara påverkat av taktiska skäl och därför tonas ned. Han ger också exempel utifrån äldreomsorgen där brukarna var återhållsamma med sin kritik bland annat på grund av rädsla för att såra den personal som man som brukare var i kontakt med. Går det att ifrågasätta hans tankar om nedtoning av taktiska skäl. Kan det i vissa fall vara tvärtom ??? Att man som klient, av taktiska skäl, istället betygssätter servicen mycket kritiskt när man får en möjlighet att anonymt betygssätta en tjänst, i hopp om att servicen skall förbättras.

Svaren från enkät nr 2 förtjänar en egen kommentar. Han är den enda av de som svarat som genomgående besvarat enkäten negativt. Det finns inte en sak han är nöjd med, förutom som han själv nämner - att det finns papper på toaletten. Ett sätt att se på hans svar är att han brukar enkäten som verktyg för Hirschmans protest. Jag tycker att det är synd att klientens verktyg för protest är anonymt. Anonymiteten minskar

kontorets möjligheter till förändring och öppnar heller inte möjligheterna för en dialog. Såvida inte denna klient lyfter fram dessa klagomål utan anonymitet finns det små möjligheter för åtgärder till förbättring av hans relation till socialtjänsten. Utifrån de svar som klienten gett på enkäten går det att spekulera i om klienten saknar den sk administrativa kompetensen som Hermodsson talar om och att han på grund av detta känner sig felbehandlad ?

5.1 Hur upplever klienterna tillgängligheten till socialtjänsten ?

Vad tycker du om kontorets placering i förhållande till din bostad ?

Karmøy kommun är en långsträckt ö och därför tror jag att vi måste förutsätta en viss skevhet i servicen när det gäller tex fysisk tillgänglighet på grund av stora geografiska avstånd för en del klienter. Med hänvisning till ovanstående borde det vara naturligt att de klienter som bor i Kopervik, där kontoret är beläget, var nöjdare än de klienter som bodde på annan plats.

Det kan ses som en låg siffra att lite över hälften av klienterna dvs 56% var mycket eller ganska nöjda med kontorets placering. Tar man hänsyn till kommunens geografiska förhållanden i värderingen av svaren så tycker jag ändå att resultatet är tillfredsställande om man ser till att det var många klienter som kom från andra delar av Karmøy än Kopervik . De var ändå nöjda med kontorets placering utan att ha kontoret inom samma område som sin egen bostad och med risk för att det medför en del problem att geografiskt förflytta sig till kontoret.

Var det tidskrävande eller svårt att ta sig till kontoret ?

49% av klienterna tyckte inte att det var svårt eller tidskrävande att ta sig till kontoret. Jag tycker att detta kan anses som ett tillfredsställande resultat, också med hänvisning till de geografiska förhållandena. 35% har svarat delvis på denna fråga. Det bidrar till svårigheter i värderingen av resultatet. Det går inte i denna undersökning att utläsa vad det är som gjort att klienterna har valt svaret delvis. Både när det gäller svaret delvis och svaret ja på denna fråga så uppstår det följdfrågor av bla praktisk natur. Är det transporten till kontoret i form av buss som krånglar ? Går det bussar från området där klienten bor ? Tar det hela dagen att resa fram och tillbaka till kontoret ? Är det dyrt ? Har klienten inte tillgång till bil ? osv Vad vi dock kan konstatera är att endast 16 % av klienterna, som svarat på enkäten, har svarat klart ja på denna fråga. Behovet skulle således kunna antas vara tillgodosett helt eller delvis för ett stort antal av klienterna.

Hur passar kontorets öppettider för dig ?

Resultatet på frågan om öppettiderna tycker jag också får anses som gott. Endast 10 % av de klienter, som svarat på enkäten, har svarat att de är klart missnöjda med öppettiderna. Något som hade varit intressant att veta i denna fråga är varför klienterna inte är nöjda. Några svar på detta får vi inte från enkätundersökningen. Är det så att några klienter skulle uppskatta längre öppettider tex en dag i veckan ?

Jag tycker att man kan anse Morens princip om närhet uppfylld till en tillfredsställande grad om man studerar resultaten på de ovanstående frågorna förutsatt att man tar de geografiska förhållandena i beaktning. Gråzonen delvis på frågan om

klienterna tyckte att det vara svårt eller tidskrävande att ta sig till kontoret är en faktor som medför att bedömningen av resultatet blir osäkrare.

Hur nöjd är du med telefontiden ? / Hur många gånger var du tvungen att ringa, senast du var i kontakt med oss, innan du kom i kontakt med rätt person ?

65 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att de var mycket nöjda eller ganska nöjda med telefontiden. 11 % har klart uppgett att de är missnöjda med telefontiden. 57 % av klienterna uppgav att de kom i kontakt med rätt person efter 1-2 telefonsamtal och 27 % att de fick ringa 3-4 samtal. Jag tycker att resultatet från enkätfrågorna, ur en serviceaspekt, inte är helt tillfredsställande. Detta utifrån personliga erfarenheter. Om jag måste ringa till en myndighet fler än 2 gånger för att komma i kontakt med någon blir jag lätt irriterad. Jag utgår ifrån att en del av klienterna kan känna detsamma.

Hur lång tid tog det från du beställde tid till du fick komma till samtal ? / Vad tycker du om väntetiden till att få komma till samtal ?

25 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att de fick komma till samtal inom en tidsperiod på 1-2 dagar. 34 % uppgav att de fick komma till samtal inom en tidsperiod på 3-5 dagar. Vad som väcker frågetecken med denna fråga är att 8 % av klienterna har valt att inte svara på denna frågan. Några har svarat i text och några inte alls. En tänkbar orsak till att man som klient väljer att inte svara på denna fråga kan vara att han eller hon inte varit på samtal på kontoret på grund av en bedömning från handläggaren att handläggningen av ärendet kan ske skriftligt eller via telefon.

12 % av klienterna uppgav att de var missnöjda med väntetiden för att komma till samtal. Hur tolkar vi då resultaten från frågorna om hur lång tid det tog före klienterna fick komma till samtal och vad klienterna tyckte om väntetiden ? Är resultatet att 59 % av klienterna får komma till samtal inom en tidsperiod på 5 dagar gott ? Det var 33 % av klienterna som uppgav att de fått vänta längre än sex dagar på att komma till samtal. Här kan man resa ytterligare frågor. Är det så att dessa 33 % hade behövt komma till samtal omedelbart då läget var akut eller är det så att de faktiskt kunde vänta mer än en arbetsvecka med att komma till samtal ? Utgår man ifrån att handläggarna gör en korrekt prioritering av problemsituationen vid bokandet av samtalen så torde siffran på 33 % inte vara en faktor att bekymra sig för utifrån ett perspektiv på gott socialt arbete. Ser man istället på den enskilde individens uppfattning av väntetiden är det förmodligen annorlunda. Jag tror att det är naturligt att utgå ifrån att den enskilda individen själv har en önskan om att så snabbt som möjligt få klargjort vad som gäller för honom eller henne.

Vilken form av kontakt med oss föredrar du ?

Utifrån resultaten på denna fråga kan vi utläsa att klienterna, som svarat på enkäten, lägger stor vikt vid tillgängligheten till handläggarna via telefon samt möjligheten att komma till samtal. Det borde således vara att rekommendera att socialtjänsten arbetar vidare för att upprätthålla eventuellt öka möjligheterna till tillgänglighet vad gäller telefonkontakt och möjligheten att komma till samtal.

Jag utgår ifrån att en tanke med arbetet på kontoret är att man skall fördela tiden på ett sådant sätt att den skapar så stor tillfredsställelse som möjligt för så många klienter som möjligt. Resultaten från frågorna om telefontiden samt möjligheten att komma till

samtal är kanske inte var för sig tillfredställande. Vad jag tror att man måste fokusera på är att en ökning av telefontiden, för att öka klienternas tillfredsställelse, sannolikt medför att något annat måste nedprioriteras. En ökning av telefontiden, tror jag, skapar mindre utrymme för handläggarna att tex ta emot klienter eller sköta det administrativa arbetet. I förlängningen kan det tex innebära att klienternas uppfattning om socialtjänstens service vad gäller möjligheterna att komma till samtal försämras. För mig blir det aktuellt med en följdfråga i detta resonemang, om man utgår ifrån att detta resonemang är korrekt och inga andra ideer på att öka klienternas tillfredsställelse inom båda frågorna föreligger. Följdfrågan blir: Skall man sätta till ytterligare resurser eller nedprioritera någonting annat för att öka tillfredsställelsen inom dessa båda områden eller skall man vara nöjd med de resultat man fått fram? Jag utgår ifrån att om man tar hänsyn till de antal handläggare som i dagsläget finns på socialkontoret måste man nog konstatera att resultaten på dessa två frågor är tillfredsställande utifrån Zeithamlets kvalitetsdimension tillgänglighet. Det perspektiv som verkar vara lämpligast i detta fall är en avvägning mellan de olika formerna av service, utifrån de resurser som finns, med en grundtanke att tillgodose så många av klienterna som möjligt i tillfredsställande grad.

Är ansökningsblanketterna svåra att fylla i ?

Det är naturligtvis bra att hälften av de klienter som svarat på enkäten upplever att ansökningsblanketterna inte är svåra att fylla i, men denna grupp representerar som konstaterat bara ca 50%. Detta innebär att resterande del av de klienter, som svarat på enkäten, upplever svårigheter, helt eller delvis, vid ifyllandet av ansökningsblanketterna. Hur förändrar man detta resultat? Ansökningsblanketterna är ett av de viktigaste verktygen som används vid kontakten med socialtjänsten. 24,5% av klienterna har valt svarsalternativet delvis på denna fråga. Utifrån enkätundersökningen går det tyvärr inte att utläsa varför klienten svarat delvis. Är det för att slippa ta ställning till enkätfrågan? Är det svårt att förstå hur vissa delar av ansökningsblanketten skall fyllas i? I sådana fall, vilka delar?

Läser du igenom dina beslut? / Tycker du att besluten är svåra att förstå?

Hermodssons sk administrativa kompetens blir aktuell när man skall studera resultaten från dessa frågor liksom riktlinjer om att besluten skall vara enkla att förstå, från Veileder for saksbehandling av sosiale tjenester. 83 % av klienterna har svarat att de läser sina beslut. Följdfrågan som här blir aktuell är: Hur kommer det sig att en del av klienterna inte läser sina beslut? Är de inte intresserade? Är besluten svåra att förstå? Har klienterna fått så mycket information muntligt från socialtjänsten att det inte är nödvändigt att läsa besluten? Ytterligare en följdfråga som fokuserar på de klienter som läst besluten är: Hur mycket information får klienterna med sig när de läser besluten?

21 % av klienterna har svarat att besluten är svåra att förstå och 32,5 % har svarat delvis på denna fråga. Den riktlinje som föreskriver att besluten skall vara enkla att förstå blir aktuell när man skall bedöma resultaten på denna fråga. Resultaten på frågan medför också en följdfråga som inte besvaras i undersökningen. Tycker klienterna att besluten är svåra att förstå vad gäller resultaten av ansökan dvs texten i de skriftliga besluten eller ligger svårigheten i att förstå på vilket sätt lagar och riktlinjer påverkat resultatet av klienternas ansökan? Om klienterna har problem med att förstå det konkreta, dvs texten i de skriftliga besluten, går det att rekommendera socialtjänsten att arbeta ytterligare med att förenkla besluten. Om svårigheten att

förstå istället ligger i förståelsen för och om de lagar och riktlinjer som bildar ram för biståndet är det i första hand, enligt Hermodsson, information som ett verktyg för att öka den administrativa kompetensen som skall till. Att mer än hälften av klienterna, som svarat på enkäten, upplever att de inte förstår besluten kan, tycker jag, bedömas som problematiskt utifrån en serviceaspekt. Rönning och Solheim skriver att deras erfarenhet av enkätundersökningar till klienterna är att resultaten ofta visar att 10 % av klienterna sällan eller aldrig förstår besluten. Om man lutar på att de siffror som författarna nämner övensstämmer med verkligheten så kan man kort konstatera att resultaten från denna undersökning inte är goda.

5.2 Tycker klienterna att de får tillräckligt med information när de är i kontakt med socialtjänsten ?

Vad tycker du om informationen du får i förhållande till besluten ?

8 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att de var klart missnöjda med informationen de fick i förhållande till besluten. De riktlinjer som finns i Veileder av sakbehandling av sociala tjenester, som påpekar vikten av att de skriftliga besluten skall vara enkla att förstå, blir högst aktuell här liksom svaren på den tidigare frågan om klienterna tyckte att besluten var svåra att förstå. Om man som klient tycker att besluten är svåra att förstå utgår jag ifrån att man som klient tycker besluten är svåra att förstå för att man inte får med sig den information som förmedlas. Vad som inte besvaras i enkäten men som blir aktuellt som följdfråga här är: Vilken information denna fråga faktiskt handlar om ? Är det informationen i förhållande till de riktlinjer och lagar som ligger till grund för besluten eller är det den eventuellt individuella bedömningen av klientens ansökan ? Jag tror att man som klient tex kan förstå att man som utgångspunkt och med hänvisning till Loven om sociale tjenester inte har rätt på bistånd utifrån § 5-1, men att man inte kan förstå att socialtjänsten inte bedömer ansökan som ett "særlig tilfelle" utifrån § 5-2 i Loven om sociale tjenester. Trots att man som utgångspunkt skulle önska att ingen klient skulle vara missnöjd med informationen i förhållande till besluten så tycker jag att man får bedöma resultaten från enkäten som tillfredsställande.

Känner du till rätten att klaga på dina beslut ? / Vet du vart du skall vända dig med din klagan ?

85 % av klienterna, som svarat på enkäten, kände till rätten att klaga på beslut. 65% av klienterna visste också vart de skulle vända sig med sin klagan. I samband med dessa frågor tycker jag det är viktigt att diskutera om det finns möjligheter för socialtjänsten att öka kännedomen hos klienterna om deras rättigheter att klaga på beslut. Kan informationen göras mer lättillgänglig ? Är de riktlinjerna i Veiledning for sociale tjenester som talar om lättlästa beslut uppfyllda ? Alla ansökningar till socialtjänsten behandlas med skriftliga svar och information om rätten till att klaga finns väl markerad. I samband med utsändning av besluten sändes det också alltid med ytterligare ett informationsblad som informerar bla om rätten till att klaga på beslut. Kan själva texten som informerar om rättigheterna till att klaga vara enklare skriven ? Jag tycker att ytterligare en följdfråga är aktuell. Kan socialtjänsten ta på sig ett större ansvar om att informera om denna rättighet än de redan tagit på sig ? Hur mycket ansvar skall man i denna fråga lägga på klienten ? Förväntar man sig för mycket om man utgår ifrån att klienterna själva har ansvar för att läsa sina beslut ?

Här måste jag kort konstatera att min personlig åsikt är att klienterna har ett visst ansvar för att själva läsa igenom den information som sänds till dem. Utifrån det faktum att socialtjänsten i varje beslut informerar om denna rättighet tycker jag att resultaten på frågorna om klienternas rättigheter till att klaga kan anses som tillfredsställande. Trots att jag bedömer resultatet som tillfredsställande så tycker jag att det är beklagligt att fler klienter inte får med sig den information som sänds ut.

Känner du till din rätt till insyn i din socialakt ?

Jag tycker inte att det är bra att 49 % av klienterna inte känner till rätten till insyn i sin socialakt. Hermodsson resonerar att insyn i socialakten kan vara ett gott redskap för socialt arbete. Insyn i socialakten bidrar till att öka förståelsen mellan klient och handläggare. Utifrån detta är det beklagligt att inte fler klienter har svarat att de känner till rätten till insyn i socialakten. Vad man skall ha i minnet när man bedömer resultatet är att informationen om rätten till insyn finns i det informationsblad som alltid sänds med de skriftliga besluten. Skillnaden i informationen mellan rätten att klaga och rätten till insyn är att informationen om rätten till insyn i socialakten inte står på de skriftliga besluten utan finns med som bilaga. Kanske skulle informationen om rätten till insyn också stå på de skriftliga besluten ?

5.3 Vad tycker klienterna om socialtjänstens förmåga att utföra tjänster ?

Hur nöjd är du med handläggningstiden ?

12 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att de var missnöjda med handläggningstiden. När man skall bedöma detta resultat måste man ha i tankarna att det faktiskt är möjligt att handläggarna inte ytterligare prioriterat de missnöjda klienternas ansökningar då de faktiskt kan vänta en tid för att få svar. Andra ansökningar är kanske mer ”akuta”. Ser man på detta resultat utifrån den enskilda individen borde det vara naturligt att han eller hon vill ha svar så fort som möjligt.

Tycker du att du har möjlighet att påverka ditt ärende ?

57 % av klienterna upplever att de inte kan påverka sina ärenden. Det finns många exempel i litteraturen där klientens möjligheter till att påverka påpekas som något mycket viktigt. Morens princip om ömsesidighet, § 8-4 i Loven om sociale tjenester, Rönning och Solheim samt Hermodsson. Litteraturen betonar vikten av att handläggaren inte skall producera en färdig lösning för klienten utan istället genom samarbete finna en lösning. Det förväntade resultatet av biståndet förväntas bli mycket bra om dessa tankar realiserar. En följdfråga som inte besvaras i undersökningen men som blir aktuell när man skall bedöma resultatet är: Vad tycker klienterna att de inte kan påverka ? Jag tycker att det kan finnas en skillnad mellan att klienten upplever att handläggaren bestämmer allting runt biståndet utan att fråga klienten och att klienten inte tycker att han får bestämma tex hur mycket han skall ha i ekonomiskt bistånd. Det senare alternativet lämnar inget utrymme för klientens påverkan gentemot handläggaren och beslutet. Liksom Rönning och Solheim påpekar är socialtjänsten en myndighet som till stor del baseras på standardisering i behandling av ärenden och lämnar små utrymmen för individuell behandling. Vill klienten påverka sitt ärende och ha en mer individuell behandling måste han i detta fall protestera mot riktlinjer och lagar som handläggaren inte råder över. Att protestera mot riktlinjer och lagar försvårar för klienten. Jag tror inte att det är enkelt

för en klient att ”ta strid” med sin handläggare. Jag tror dock att det är enklare att gå emot handläggarens bedömning, för att få vara med och påverka än att påverka riktlinjer och lagar som skapas på en avsevärt mycket högre byråkratisk nivå.

Rönning och Solheim skriver att deras erfarenhet av från liknande undersökningar visar att 40-50 % av klienterna uppgett att de har lite eller ingen möjlighet att delta i utformningen av sitt bistånd. Om man utgår ifrån att dessa resultat är en realitet så tycker jag att resultaten från denna undersökning är sämre än vad de borde vara.

Litar du på att handläggaren bedömer din ansökan korrekt utifrån Loven om Sosiale Tjenester ?

Rönning och Solheim pekar på vikten av tillit mellan handläggare och klient för att resultatet av biståndet skall bli gott. Att 32 % av klienterna svarat att de inte vet om de litar på handläggarens förmåga att bedöma deras ansökan korrekt utifrån Loven om sosiale tjenester bidrar till ett stort mörkertal vid värderingen av resultatet. Känner dessa klienter sig felbehandlade och utsatta för handläggarens godtyckliga bedömning av deras ansökan eller är det så att de faktiskt inte har någon åsikt om handläggarens bedömning av deras ansökan ? Trots att ca hälften av klienterna som svarat på enkäten uppgav att de litade på handläggarens bedömning så är det fortfarande för många klienter som inte har tillit till handläggarens bedömning eller är tveksamma till handläggarens bedömning, för att resultatet skall kunna bedömas som tillfredsställande.

Litar du på att socialtjänsten upprätthåller sin tystnadsplikt ?

26 % av de tillfrågade klienterna har svarat: vet inte, på frågan. Dessa svar skapar ett stort mörkertal vid värderingen av resultatet. Det är tex svårt att veta om klienterna inte har tilltro till att handläggaren upprätthåller sin tystnadsplikt eller om det är så att de faktiskt inte är klart informerade om hur mycket eller hur lite information en handläggare får lämna ut till andra parter. Vad som ytterligare bidrar till att bedömningen av svaren på denna frågan, enligt min mening, blir bekymmersamma, är att 15 % av klienterna inte litar på att handläggaren upprätthåller sin tystnadsplikt. Liksom Salonen och Hirschman tidigare påpekat finns det inte möjligheter för dessa klienter att vända sig till någon annan instans för att få bistånd. Dessa klienter är tvungna att förhålla sig till en myndighet som de inte litar på, en myndighet som utifrån deras uppfattning inte respekterar deras rättigheter till sekretess. Detta är ett resultat som jag, trots det lilla antalet negativa svar, bedömer som nedslående.

Har du en fast handläggare vid kontoret ? / Hur många handläggare har du varit i kontakt med sedan januari 1998 ?

84 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att de inte varit i kontakt med mer än 1-2 handläggare i tidsperioden. Detta svar tycker jag är ett bra resultat. Det är en stor grupp klienter som vet vart de skall vända sig när de får problem och, enligt min mening, ett tillfredsställande resultat. Det var också en del av klienterna som uppgav att de inte upplevde att de hade en fast handläggare vid kontoret men som inte varit i kontakt med mer än 2 stycken handläggare. Här uppkommer en del frågetecken. Dessa klienter har uppenbarligen inte behövt förhålla sig till ett stort antal handläggare men upplever inte att de har en fast kontakt vid socialtjänsten att vända

sig till. Kan detta vara för att de inte blivit informerade om vem det egentligen är de skall vända sig till ? Kan socialtjänsten informera ytterligare om detta ?

Hur mycket tid får du till samtal med handläggare ?

17 % av klienterna, som svarat på enkäten, har uppgett att de tycker att de får för lite tid till samtal med handläggaren. Även om ett stort antal klienter var nöjda med den tid de fick tillsammans med handläggaren, tycker jag , att det är på sin plats att uppmuntra socialtjänsten att ytterligare ägna tid samtal med klienterna. Följdfrågan här blir: Kan socialtjänsten ytterligare öka tiden till samtal utan att detta sker på bekostnad av andra resurser som tex telefontid ?

De två klienter som uppgett att de tycker att de får för mycket tid tillsammans med handläggaren kan man bara uppmuntra att för handläggaren framföra sina åsikter. I framtiden hoppas jag att de lyckas med detta så att de får den kontakt med handläggaren som de själva upplever som positivt och tillräcklig.

5.4 Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten ?

När man ser över resultaten i denna frågeställning är det intressant att notera hur många klienter det ändå är som svarat både och eller delvis på dessa frågeställningar. Då svaren är subjektiva och individuella bedömningar från klienterna är det också svårt att veta vad både/och eller delvis innebär för klienterna då de möter socialtjänsten.

Innebär till exempel svaret både/ och på frågan om klienterna upplevde personalen som tillmötesgående, att de har mött en handläggare som var otrevlig och en som var trevlig ? Svaret kan innebära att klienten vid de flesta tillfällen han varit i kontakt med tjänsten blivit trevligt bemött, förutom vid ett eller två enstaka tillfällen. Svaret kan också innebära den omvända situationen. Frågeställningen av vad klienten subjektivt bedömer som både / och samt delvis blir likadan på de övriga frågorna inom detta område. Är delvis förståelse för en klient att handläggaren inte vill se alternativt diskutera en del problemområden som klienten tycker är viktiga vid bedömningen av bistånd ? Delvis förståelse kan likaväl vara att handläggaren lyssnat på dessa problemområden men förklarat att han som handläggare inom socialtjänsten inte kan påverka dessa ?

Den gråzon som svaren både/och samt delvis svaren innebär är, som redan tidigare konstaterats, svår att tolka. Jag kan bara konstatera att detta område innebär fler frågor än svar. Den stora frågan som kvarstår när man studerar dessa resultat är: Väger "mellansvaren" dvs både/och samt delvis mer åt positiva upplevelser av socialtjänsten eller tvärtom ?

Rönning och Solheim uttrycker vikten av en gemensam tankebas för handläggaren och klient, liksom Hermodsson. Med hänvisning till deras tankar blir vikten av att klienten upplever att handläggaren förstår situationen mycket viktig.

Sammanfattningen av enkätundersökningen 1994 uttryckte också vikten av förståelse. Man utgick ifrån att om en klient känner sig förstådd och om handläggare och klient

har en gemensam bas att utgå i från så ökar klientens möjligheter att påverka sin egen situation. Denna möjlighet att påverka medverkar i sin tur till att klienten får en mer positiv bild av sig själv. Chanserna ökar för att han eller hon inom en snar framtid kan klara sig själv utan bistånd från socialtjänsten. 52 % av klienterna, som svarat på enkäten, har uppgett att de upplever förståelse från handläggaren.

Riktas man uppmärksamheten till de andra resultaten inom denna frågeställning kan vi se att 47 % av klienterna, som svarat på enkäten, uppgav att personalen är tillmötesgående, 38 % upplever en icke- moraliserande attityd och 56 % upplever respekt.

Korsas man svaren från frågorna om tillmötesgående personal, förståelse från handläggaren, moraliserande och upplevd respekt kan man se att dessa bildar ett mönster. Den största gruppen i alla frågorna ger positiva bedömningar av socialtjänsten. Ett stort mörkertal när man studerar dessa områden är den relativt stora grupp använt svarsalternativen: både / och eller delvis.

Riktas man uppmärksamheten mot de som svarat nej på områdets frågor ser vi att 7 % inte upplever personalen som tillmötesgående. 18 % tycker inte att de blir bemötta med förståelse för sin situation. 30 % tycker att handläggaren moraliserar över dem och deras situation. 20 % tycker att de inte blir bemötta med respekt.

Sätter man dessa resultat i kombination med Morens fyra bärande principer inom socialt arbete så lämnar resultaten av enkätundersökningen utrymme för ytterligare arbete från socialtjänstens sida. Man skall komma ihåg att en eventuell strävan efter en ökning av gott bemötande, enligt de fyra principerna, innebär att bemötande som ämne bör beröras och prioriteras. Att handläggarna får tid och resurser att fokusera på ämnet samt att en diskussion startas om vad som är respektfullt bemötande och vad en klient kan anse som moraliserande etc.

5.5 Kommentarer till öppna frågan: Är det några positiva eller negativa drag vid socialtjänsten som du speciellt vill nämna ?

Många av ovanstående kommentarer från klienterna kan ses som tecken på upplevd frustration. Varför hjälper inte socialtjänsten mig med mina behov och varför får jag som klient inte en chans att klara mig själv etc ? Svaret som följer borde bli att socialtjänsten / socialarbetaren styrs av det Salonen kallar för institutionella ramar. Det finns riktlinjer för bedömning av socialbidrag som i liten grad tar hänsyn till enskilda klienters strävan att blir självförsörjande eller klienters speciella önskningar om saker som de anser är biståndsberättigade ex telefon eller extra bistånd till kläder. Hur utåtriktad verksamheten kan vara styrs till viss del indirekt av ledningen genom fördelning av antal handläggartjänster i förhållande till antalet klienter eller genom de attityder till uppsökande verksamhet som finns på kontoret. Det finns också vissa saker som socialtjänsten inte generellt hjälper klienterna med. Handläggaren ringer tex inte hjälper klienten att finna en bostad genom annonser och genom att "ringa runt". Ovanstående är saker som den enskilde handläggaren har små möjligheter att påverka. Förväntningarna från de enskilda klienterna är större än vad socialtjänsten

kan tillgodose och på så vis ökar också risken för att klienterna känner sig förfördelade. Strategin anpassning som Hirschman talar om blir tydlig här. Det finns små möjligheter för klienterna att förändra socialtjänstens sätt att arbeta dvs de institutionella ramarna, vilket medför att strategin sorti inte är något alternativ och strategin protest bara kan brukas till en viss grad. Klienten kan tex genom att klaga på beslut eller framföra sina tankar genom denna enkätundersökning. Det går också att ställa frågan om klienternas upplevda frustrationer vad gäller dessa områden beror på att socialtjänsten inte informerat klienterna tillräckligt om vilken hjälp de kan erhålla. Har man som klient förväntningar som överstiger det bistånd som socialtjänsten har att erbjuda, men inte vet om det, är naturligtvis risken stor att man känner sig felbehandlad samt känner att handläggaren brister i respekt och förståelse.

Detta är ett område som socialtjänsten bör arbeta vidare med och som inte fanns med i den ursprungliga enkätundersökningen. Man kan tycka att det är onödigt att klienterna upplever denna frustration. Kan socialtjänsten informera ytterligare och på så vis minska risken för besvikelse samt sänka graden av förväntningar ?

Negativa kommentarer som inte riktar sig mot något specifikt har också kommit med i de öppna frågorna. Jag utgår ifrån att dessa sammanfattar klientens allmänna uppfattning om socialtjänsten. I dessa öppna svar finns det inga ”ledtrådar” som skulle kunna underlätta för socialtjänsten att arbeta för förbättring.

Det har också funnits en del positiva kommentarer i de öppna frågorna. Dessa borde socialtjänstens personal ta till sig.

6. SLUTLIGEN

Syftet med denna undersökning var i första hand att samla kunskap om klienternas uppfattningar om servicen vid socialkontoret utifrån fyra olika frågeställningar. Valet av vilka områden som skulle undersökas gjordes efter en litteraturstudie. Undersökningen genomfördes via en enkätundersökning med utskick till 247 stycken klienter.

Jag tror det kan vara viktigt då man studerar resultaten av denna undersökning att man själv måste sätta gränserna för vad som är bra och dåligt. Liksom jag skrivit i tidigare avsnitt har jag en egen uppfattning om vad som är bra och dåligt och som avspeglas i min tolkning av resultatet. Mina personliga reflektioner runt resultatet finner ni i kapitel 5.

Sammanfattningsvis tycker jag att nedanstående resultat utmärkt sig. Vad gällde tillgängligheten fanns det några resultat som jag uppfattade som negativa. Det var resultaten från frågorna om tillgänglighet via telefon, om ansökningsblanketterna var svåra att fylla ut samt om besluten var svåra att förstå. Ser vi på området information var det i första hand resultatet från frågan om klienterna kände till rätten till insyn i sin socialakt som var nedslående. De resultat jag bedömde som negativa från området handläggning kom från frågorna om klienterna upplevde att de kunde påverka resultaten av sina ansökningar, om klienterna litade på handläggarnas bedömning av

ärendet och om klienterna hade tillit till att socialtjänsten upprätthöll sekretessen. I det sista av områdena dvs bemötande var det främst frågan om klienterna upplevde att handläggaren moraliserade över dem, som kunde bedömas som mest negativ. De andra resultaten från enkätundersökningen har jag bedömt som mer eller mindre tillfredsställande.

De resultat jag finner positiva tycker jag är ett gott betyg på tjänsten och jag hoppas att de stärker personalen i deras fortsatta strävan efter att utföra gott socialt arbete, utifrån de resurser som tilhandahålles dem. De resultat som jag angett som negativa hoppas jag kan fungera som diskussionsunderlag i socialtjänstens arbete för fortsatt förbättring av servicen.

Jag vill ytterligare en gång påpeka att : Det är alltid läsaren som avgör vilka resultat som är goda respektive dåliga. Till exempel får socialtjänsten i Karmøy kommun själv sätta sin gräns för vilka områden som undersökningen ger goda respektive dåliga resultat. Socialtjänsten kan utifrån detta sedan bestämma om det är något inom servicen som skall åtgärdas. Då socialtjänsten i Karmøy kommun har som delmål att ge så god service som möjlighet till sina klienter önskar jag lycka till med att vidareutveckla servicen och hoppas att resultaten från undersökningen kan vara användbara i arbetet.

Sist men inte minstTACK !!!!

Innan jag avslutar vill jag passa på att tacka dem som varit mig behjälpliga. Ledaren för socialtjänsten för att han gav mig möjligheten att genomföra undersökningen och gav mig tillgång till material och porto. Mina arbetskamrater på kontoret för att de är ett gäng glada, duktiga och hårt arbetande norskar som lyser upp min vardag. Min handledare Tapio Salonen som kommit med många förnuftiga och användbara förslag när jag själv blivit ”hemmablind”. Min mor för all hjälp med svenskan vid de tillfällen då språkförvirringen varit som störst. Sist men inte minst vill jag också tacka min sambo som stått ut med då jag under fritiden i snart ett års tid suttit med näsan i en bok eller framför dator utan att ägna honom den tid som han egentligen förtjänar.

LITTERATURLISTA:

Hermodsson. A. (1998) Klientdemokrati - vision och verklighet. Rapport nr 86. Inst för Socialt Arbete, Stockholms universitet.

Moren. S. (1996) Att utvärdera socialt arbete. Stockholm: Nordstedts Juridik AB

Möller. T.(1996) Brukare och klienter i välfärdsstaten - Om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn- och äldreomsorgen. Stockholm: Publica

Rönning. R & Solheim.L.J (1997) Hjelp på egne premisser. Om brukermedvirkning i velferdssektoren. Oslo: Universitetsforlaget AS

Salonen. T. (1998) "Klient" i Denvall. V. och Jacobson. T. (red). Vardagsbegrepp i socialt arbete. Ideologi, teori och praktik. Stockholm: Nordstedts Juridik AB

SoS-rapport 1995:19. Att utveckla kvalitet i socialtjänsten - en introduktion. Stockholm: Modin-tryck

Sosialdepartementet (1993) Lov om sosiale tjenester M V Rundskriv I-1/93, Oslo

Sosialdepartementet (1993)Veileder for saksbehandling av sosiale tjenester - Lov om sosiale tjenester M V. I -0719 B, Oslo

Zeithaml. V. A, Parasuraman. A. & Berry. L. L. (1990) Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press, Collier Macmillan Publishers.

Övretveit. J. (1992) Health Service Quality - An introduction to Quality Methods for Health Services. Oxford: Marston Book Services Ltd.

APPENDIX

Generella frågor om kön, åder och civilstånd och geografisk tillgänglighet

Är du ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Mann	43	50
Kvinna	43	50
Summa	86	100

När är du född?

Svarsalternativ	Antal svar	%
1974-1981 dvs 18-25 år	18	21
1964-1973 dvs 26-35 år	22	25,5
1954-1963 dvs 36-45 år	22	25,5
1944-1953 dvs 46-55 år	16	19
1943 eller tidigare dvs 56 år eller äldre	6	7
Ej svarat		
Summa	86	100

Är du ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Enslig	54	63
Enslig med barn	15	17
Gift/samboende utan barn	6	7
Gift/samboende med barn	11	13
Summa	86	100

Vart bor du ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Skudenes /Åkra	33	38
Kopervik	22	26
Nord-Karmøy/Fastlandet	30	35
Ej svarat	1	1
Summa	86	100

*Den personen som inte svarat på geografisk tillhörighet har kommenterat med "U.F.B." dvs utan fast bopel. (enkät nr 63)

Hur upplever klienterna tillgängligheten till socialtjänsten ?

Vad tycker du om kontorets placering i förhållande till din bostad ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Svært fornøyd	20	23
Ganske fornøyd	28	33
Ikke helt fornøyd	23	27
Misfornøyd	14	16

Ej svarat	1	1
Summa	86	100

Var det tidskrävande eller svårt att ta sig till kontoret ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	14	16
Delvis	30	35
Nei	42	49
Summa	86	100

Hur passar kontorets öppettider för dig ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Svårt fornøyd	23	27
Ganske fornøyd	42	49
Ikke helt fornøyd	12	14
Misfornøyd	9	10
Summa	86	100

Hur nöjd är du med telefontiden ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Svært fornøyd	21	24
Ganske fornøyd	35	41
Ikke helt fornøyd	21	24
Misfornøyd	9	11
Summa	86	100

Hur många gånger var du tvungen att ringa, senaste gången du var i kontakt med oss, innan du kom i kontakt med rätt person ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
1-2 ggr	49	57
3-4 ggr	23	27
5 ggr eller fler	11	13
Ej svarat	3	3
Summa	86	100

* En klient svarade, istället för att kryssa i på enkäten "har ennå ikke truffet rett person" (enkät nr 32). En annan svarade "traff ikke rett person" (enkät nr 39) och en tredje svarade "en del - husker ikke" (enkät nr 42)

Hur lång tid tog det från du beställde tid till att du fikk komma til samtale ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
1-2 dagar	22	25
3-5 dagar	29	34
6-10 dagar	17	20
10 dagar eller fler	11	13
Ej svarat	7	8
Summa	86	100

* Istället för att fylla i schemat svarade en klient att han "Bestilte skrev søknad til ruskonsulent i nov -97 fikk svar negativt. Jeg var ikke prioritert dette fikk jeg svar på etter 4 mnd fra søknad var sendt." (enkät nr 2) En annan svarade "vet ikke"(enkät nr 32), en tredje svarade "gidder ikke bestille time" (enkät nr 39) och en fjärde svarade " en del - husker ikke" (enkät nr 42)

Vad tycker du om vartetiden till att få komma til samtale ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Svært fornøyd	14	16
Ganske fornøyd	37	43
Ikke helt fornøyd	20	23
Misfornøyd	10	12
Ej svarat	5	6
Summa	86	100

Vilken form av kontakt med oss föredrar du ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Telefon	40	47
Kontorsamtale	37	43
Skriftlig	9	10
Summa	86	100

Är ansökningsblanketterna svåra att fylla ut ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	21	24,5
Delvis	21	24,5
Nei	44	51
Summa	86	100

* En klient har i kombination med sitt delvis svar också skrivit "synes unødvendig å fyller i samme to skjema år etter år" (enkät nr 54)

Läser du igenom dina beslut ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	71	83
Delvis	14	16
Nei	1	1
Summa	86	100

Tycker du att beslutene er svære å forstå ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	18	21
Delvis	28	32,5
Nei	40	46,5
Summa	86	100

*En klient har lagt til kommentaren "når det blir avslag på klær" til sitt delvis-svar (enkät nr) en annan har skrivit "fryktelig" som kommentar til sitt ja-svar (enkät nr 2)

Korsar man svaren frå frågan om klienterna var nöjda med kontorets placering och den geografiska tillhörigheten visar det sig att av de 56% dvs 48 stycken, som var mycket eller ganska nöjda med kontorets placering, kommer 19 stycken från Kopervik. Man kan också se att av de 22 stycken som total uppgav att de kom från Kopervik så var det tre stycken som inte var helt nöjda / missnöjda med kontorets placering.

Korsar man svaren frå frågan om det var tidskrävande eller svårt att ta sig till kontoret med klienternas geografiska tillhörighet ser vi också att av de 16% dvs 14 stycken som uppgett att de tyckte att det var tidskrävande och svårt att nå fram till kontoret så var 11 stycken från Nord-Karmøy / Fastlandet.

Korsar man frågorna om kontorets placering, om det var tidskrävande och svårt att ta sig till kontoret samt frågan om geografisk tillhörighet kan man också se att de klienter som kom från Nord-Karmøy / Fastlandet var den grupp som var minst nöjda med både kontorets placering och var den grupp som i högre grad än med annan geografisk tillhörighet tyckte att det var tidskrävande och svårt att ta sig till kontoret.

4.3 Tycker klienterna att de får tillräckligt med information när de är i kontakt med socialtjänsten ?

Vad tycker du om informationen du får i förhållande till beslutene ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Svært fornøyd	11	13
Ganske fornøyd	47	55
Ikke helt fornøyd	21	24
Misfornøyd	7	8
Summa	86	100

* I tillegg til sitt svar som misfornøyd har en klient også lagt til kommentaren " får ingen informasjon i det hele tatt" (enkät nr 2)

Känner du till retten att klaga på dina beslut ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	73	85
Nei	13	15
Summa	86	100

* I tillegg til sitt nej-svar har en klient kommentert "det har jeg ikke blitt opplyst om" (enkät nr 2)

Känner du till din rätt till insyn i din socialakt ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	44	51
Nei	41	48
Ej svarat	1	1
Summa	86	100

* I tillägg till sitt nej-svar har en klient kommenterat "dette heller ikke opplyst om " (enkät nr 2)

Vet du vart du skall vända dig med din klagan ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	56	65
Nei	30	35
Summa	86	100

* I tillägg till sitt nej-svar har en klient kommenterat " Stavanger ?" (enkät nr 1) en annan har i tillägg till sitt nej-svar kommenterat "ikke opplyst om" (enkät nr 2)

Korsar man svaren på frågan om klienterna kände till rätten att klaga mot frågan om de läste sina beslut visar det sig att av de 85% dvs 73 stycken som uppgett att de kände till rätten att klaga var det 61 stycken som uppgett att de läste sina beslut och 11 stycken som delvis läste igenom sina beslut.

Av de 13 stycken dvs 15% som uppgett att de inte kände till rätten att klaga på sina beslut var det 10 stycken som uppgav att de läste sina beslut och 3 stycken som uppgav att de delvis läste sina beslut.

Vad tycker klienterna om socialtjänstens förmåga att utföra tjänster ?

Hur nöjd är du med handläggningstiden ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Svært fornøyd	21	24
Ganske fornøyd	41	48
Ikke helt fornøyd	14	16
Misfornøyd	10	12
Summa	86	100

Tycker du att du har möjligheter att påverka ditt ärende ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	30	35
Nei	49	57
Ej svarat	7	8
Summa	86	100

Litar du på att handläggaren bedömer din ansökan korrekt utifrån Loven om Sosiale Tjenester ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	45	52
Vet ikke	27	32
Nei	14	16
Summa	86	100

*I tillegg till sitt nej-svar har en klient kommenterat " føler at saksbehandler motarbeider mig bevisst" (enkät nr 2)

Litar du på att socialtjänsten upprätthåller sin tystnadsplikt ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	51	59
Vet ikke	22	26
Nei	13	15
Summa	86	100

* I tillegg till sitt nej-svar har en klient kommenterat " dette vet jeg da ruskonsulenten spurte sine andre klienter om meg" (enkät nr 2)

Har du en fast handläggare på kontoret ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	71	83
Nei	14	16
Ej svarat	1	1
Summa	86	100

Hur många handläggare har du varit i kontakt med sedan januari 1998 ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
1-2 stycken	72	84
3-5 stycken	8	9
5 stycken eller fler	5	6
Ej svarat	1	1
Summa	86	100

Hur mycket tid får du till samtal med handläggare ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
For mye tid	2	2
Tilstrekkeligt	68	80
For lite tid	15	17
Ej svarat	1	1
Summa	86	100

Korsar man svaren på frågan om klienterna upplevde att de hade en fast handläggare på kontoret med frågan om antalet handläggare de varit i kontakt med ser man att: Av de 83% dvs 71 stycken klienterna som uppger att de har en fast kontakt vid kontoret var det 62 stycken av dessa som uppgett antalet handläggare de mött vid sin kontakt med socialtjänsten till 1-2 stycken.

Det är också 14 stycken dvs 16 % som svarat att de inte har en fast handläggare på kontoret. Av dessa är det 8 stycken som uppgett antalet handläggare i kontakten med socialtjänsten till 1-2 stycken.

Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten ?

Uppfattar du personalen som tilmötessgående ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	40	47
Både/og	39	45
Nei	6	7
Ej svarat	1	1
Summa	86	100

* I tillägg till sitt nej-svar har en klient kommenterat "de er sure og vil ikke ha dig der, føler deg midre verd" (enkät nr 2)

Tycker du att du blir mött med förståelse för din situation ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	45	52
Delvis	26	30
Nei	15	18
Summa	86	100

* I tillägg till sitt nej-svar har en klient kommenterat "ingen forstår meg og mine problemer og jeg føler at det driter de også i så lenge de er ferdige kl 3.00"(enkät nr 2)

Tycker du att handläggaren moraliserar över dig och din situation ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	26	30
Delvis	24	28
Nei	33	38
Ej svarat	3	4
Summa	86	100

* I tillägg till sitt ja-svar har en klient svarat " han er den absolute sjef som sitter og vet hva som er best" (enkät nr 2) en annan klient har i tillägg till sitt ja-svar kommenterat "får ikke time hos kurator" (enkät nr 43).

Tycker du att handläggaren behandlar dig med respekt ?

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	48	56
Delvis	20	23
Nei	17	20
Ej svarat	1	1
Summa	86	100

Korsar man svaren på frågorna om upplevd förståelse från handläggaren, om klienterna upplever att handläggaren moraliserar över dem och deras situation samt om klienten upplever respekt, bildar svaren ett mönster. En stor del av de som svarat

att de opplever forståelse frå handleggaren har også svart att de opplever en icke-moraliserande attityd samt respekt. Svaren delvis og nej følger også varandra på liknande sätt. Oppfatningen om personalens tillmötesgående attityder følger også dette mønster. Eksempel: 40 stycken av de 86 klienter som tyckte att personalen på kontoret var tillmötesgående, 33 stycken av dessa 40 opplevde att de blev bemötta med forståelse för sin situation. 26 stycken av dessa 40 tyckte inte att handleggaren moraliserade över dem og deras situation og 35 stycken av dessa 40 tyckte att handleggaren behandlade dem med respekt.

Redovisning av kommentarerna till den öppna frågan: Er det positive eller negative trekk ved servicen du spesielt vil nevne?

Det är 56 stycken som valt att inte bruke denna formen för uttrykk. 30 stycken dvs 35% av de som svarte tog dock tilfallet i akt. Svar redovisade nedanför:

- "Avslag på klær, rep. av vaskemaskin. Har uføretrygd på kr 4081,- pr mnd. Da betaler jag på barnebidrag kr 3402,- pr mnd og husleie kr 2700,- pr mnd. Strøm dekker dere. Så jag har ju omtrent sosialstønad. Har vasket klærne i badekaret siden november 98. (Enkäten sändes in tillsammans med en ansökan om sosialhjelp kostnader for umgänge med barn samt en strömräkning)" (enkät nr1)
- "Alt er negativt, det er så galt at jeg ikke har 1 eneste positiv ting å trekke frem. Det måtte i så fall være at det er papir på Toaletten." (Enkät nr 2)
- "Jeg synes alle er positive" (Enkät nr 3)
- "Ikke fornøyd ved det meste" (Enkät nr 4)
- "Den saksbehandler jeg har nå er grei. En tidligere saksbehandler var sur og viste liten forståelse for mine problemer." (Enkät nr 7)
- "Jeg vil nevne hvor lite oppfordrende lovene deres er til å ta en deltidsjobb. Det jeg tjener blir trukket av 100% av stønaden min. Det kunne vel vært en ide å trekke 50% e.l.l. Det er i utgangspunktet ikke lett å leve på de pengene jeg får fra dere....." (Enkät nr 12)
- "Dere motiverer ikke folk til å ta deltidsarbeid pga stivt reglement. En får ju aldri noe ut av det !" (Enkät nr 14)
- "Ikke for øyeblikket. Positivt så langt." (Enkät nr 15)
- "De i luken gir deg ikke tilstrekkelig informasjon" (Enkät nr 16)
- "De tar for lite kontakt med folk. Pengene de får blir brukt på alkohol. Han trenger hjelp. Få dem på kontoret ditt å - se selv. Det har gått nok liv Nå. Min bror: Min stefar må være hos ham i dagevis, kan bli ganske truende. Jag selv har holdt med i 11 mnd fra pillere. Takket være Evangeliet." (Enkät nr 17)
- "Vanskelig når saksbehandler er borte lenge av gangen." (Enkät nr 23)
- "Negative trekk er at de vil ikke hjelpe når du trenger de." (Enkät nr 27)
- "At dere bør bli flinkere til å samarbeid med Trygdekontoret." (Enkät nr 28)
- "Servicen er OK - men reglerne er dårlige for vi som må ha sosialhjelp." (Enkät nr 31)
- " Har hatt bare positive erfaringer med dere, og vil gi ros for det. Takk for all hjelp og støtte." (Enkät nr 33)
- "Personligt ville jeg ønske at jeg oftere hadde mulighet til å påskjønne deres service, f eks med en blomsterhilsen. (ritad blomma)" (Enkät nr 34)

- "Økonomi - sur og svært vanskelig telefondame. Vanskligt å påvirke sos. Om sin livssituasjon."(Enkät nr 35)
- "Syns Fastlandssiden burde ha en filial ved Norheim i alla fall 1 ell 2 x i uka."(Enkät nr 36)
- "At jeg ikke kan få hjelp snarest mulig til å få med en plass å bo siden jeg ikke har mulighet til å bo hjemme og et rykte som gjør det umuligt å finne leilighet el. jobb selv." (Enkät nr 39)
- "Hyggelig skrankepersonal" (Enkät nr 40)
- "Søknad om fornyet stønad bør være enklere ellers er det ingenting å sette fingeren på. Så vil jeg til slutt takke for hjelpa. OBS! Jeg mottar nu uførepensjon." (Enkät nr 42)
- "Har prøvd å bestille time i laaange tider uten enda å ha fått noe for dere bestemmer timene. Har heller ikke truffet min nye saksbehandler."(Enkät nr 43)
- "Jeg har opplevd veldig mange forsinkelser i forbindelse med når pengene har kommet fram." (Enkät nr 44)
- "Det er positivt med hjelp fra dere. Jag har hatt dere i seks år."(Enkät nr 48)
- "For lite forståelse for klienter som forsøker å starte egne bedrifter."(Enkät nr 55)
- "Servicen er elendig. En må forklare seg om alt før en får prate med sin saksbehandler."(Enkät nr 58)
- "Det bør gjerne være mer forståelse for andre utg. Enn lån til bolig, strøm og husleie. Feks tlf og busspenger og ellers ekstra uforutsette utgifter som feks rep av vaskemaskin."(Enkät nr 59)
- "Er blitt behandlet som om jeg ikke er erlig mot dere noe jeg er, for eksempel plass å bo jeg har bodd over alt i ca 1 år nå og har verken klær eller noen ting. Jeg må låne alt av venner er ikke intressert i å være sosialklient så jeg synes jeg burde fått hjelp til bolig så jeg kunne funnet med til rette en plass og komt meg i jobb igjen det burde vel begger parter vært kjent med."(Enkät nr 63)
- "Dette er en negativ ting og mye ekstra arbeid. Avslag på ting jeg mener loven sier jeg har rett på men må anke eg får det gjennom Fylkesmannen. Som regel omgjør fylkesmannen vedtaket til sosialkontoret."(Enkät nr 65)
- "Positive"(Enkät nr 76)
- "Lite opplysning om mulighetene til å få hjelp til å søke om ting. Bra/dyktige saksbehandlere, men de virker overarbeidet av og til. Hva med flere ? (smiley-figur)" (Enkät nr 85)
- "Pga at man er i en slik livssituasjon som desverre krever at man må oppsøke sosialkontoret, skal man ikke få følelsen av at man må "tigge" til seg, det man i utgangspunkt har rett på." (Enkät nr 86)

BILAGA 1 - Enkät

Enkäten sändes ut på ett A4 ark med en uppmaning att svara på frågorna och instruktioner samt naturligtvis frågorna. Texten löd:

Si din mening - om sosialtjenesten.

Sosialtjenesten ønsker å yte best mulig service til sine brukere. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å vite hva du som bruker synes om servicen ved kontoret.

Vi vil gi deg anledning til å være med å påvirke den fremtidige servicen. Derfor oppfordrer vi deg til å avsette ca. 5 minutter for å fylle ut vedlagte spørreskjema.

Brevet returneres i den ferdig adresserte konvolutten. Putt brevet i en postkasse - Porto er betalt !!

Vennligst returner spørreskjemaet snarest og innen den 11 april 1999.

Du setter ikke navnet ditt på spørreskjemaet - dine svar vil bli behandlet anonymt og fortroligt.

Dersom du har spørsmål om noe - ta kontakt med sosialtjenesten på tlf: 52 85 52 55

På forhånd - Takk for hjelpen !!!

.....
Jacob Bråtå, leder for sosialtjenesten

Enkätfrågorna följde som nedan:

Jag har här också markerat varje fråga med en bokstav så att det skall bli lättare för läsaren att förstå bilaga 2 - kodnyckel.

Fråga A

Er du ?
Mann
Kvinna

Fråga B

Når er du født? År.....

Fråga C

Er du ?
Enslig
Enslig med barn
Gift/samboer uten barn
Gift/samboer med barn

Fråga D

Hvor bor du ?
Skudenes/Åkra
Kopervik
Nord-Karmøy/ Fastlandet

Fråga E

Hva mener du om kontoret plassering i forhold til bostedet ditt ?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Ikke helt fornøyd
- Misfornøyd

Fråga F

Var det tidskrevende eller vanskelig å nå fram till kontoret ?

- Ja
- Delvis
- Nei

Fråga G

Hvordan passer kontorets åpningstid for deg ?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Ikke helt fornøyd
- Misfornøyd

Fråga H

Hvordan er du fornøyd med telefontiden ?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Ikke helt fornøyd
- Misfornøyd

Fråga I

Sist du var i kontakt med oss hvor mange ganger måtte du ringe for å treffe rett person ?

.....ganger

Fråga J

Hvor lang tid tok det fra du bestilte time til du fikk avtale ?

.....dager

Fråga K

Hva synes du om ventetiden for å komme til avtale ?

- Svært fornøyd
- Ganske fornøyd
- Ikke helt fornøyd
- Misfornøyd

Fråga L

Hvilken form av kontakt med oss foretrekker du ?

- Telefon
- Kontorsamtale
- Skriftlig

Fråga M

Er søknadsskjemane vanskelige å fylle ut ?

- Ja
- Delvis
- Nei

Fråga N

Leser du gjennom dine vedtak ?

Ja
Delvis
Nei

Fråga O

Syns du at vedtakene dine er vanskelige å forstå ?

Ja
Delvis
Nei

Fråga P

Hva synes du om informasjonen du får i forhold til vedtakene fra sosialtjenesten ?

Svært fornøyd
Ganske fornøyd
Ikke helt fornøyd
Misfornøyd

Fråga Q

Kjenner du til retten å påklage vedtakene dine ?

Ja
Nei

Fråga R

Kjenner du til rette å se dine saksdokumenter ?

Ja
Nei

Fråga S

Vet du hvor du henvender deg med din klage ?

Ja
Nei

Fråga T

Hvor tilfreds er du med saksbehandlingstiden ?

Svært fornøyd
Ganske fornøyd
Ikke helt fornøyd
Misfornøyd

Fråga U

Mener du at du har muligheter å påvirke din sak ?

Ja
Nei

Fråga V

Har du tillit til at saksbehandler vurderer din søknad korrekt ut fra Loven om Sosiale Tjenester ?

Ja
Vet ikke
Nei

Fråga X

Har du tillit til at sosialtjenesten overholder sin taushetsplikt ?

Ja
Vet ikke
Nei

Fråga Y

Har du en fast saksbehandler på sosialkontoret ?

Ja
Nei

Fråga Z

Hvor mange saksbehandlere har du vært i kontakt med siden januar 1998 ?

.....stk

Fråga Å

Hvor mye tid får du til samtale med saksbehandler ?

For mye tid
Tilstrekkelig
For lite tid

Fråga Ä

Oppfatter du personalet som imøtekommende ?

Ja
Både/og
Nei

Fråga Ö

Synes du at du blir møtt med forståelse for din situasjon ?

Ja
Delvis
Nei

Fråga AA

Synes du at saksbehandler moraliserer over deg og din situasjon ?

Ja
Delvis
Nei

Fråga BB

Synes du at saksbehandler behandler deg med respekt ?

Ja
Delvis
Nei

Fråga CC - Er det positive eller negative trekk ved servicen du spesielt vil nevne:

.....

BILAGA 2 - Kodnyckel

Fråga A

Mann	1
Kvinna	2

Fråga B

År.....	
1974 - 1981	
dvs 18- 25 år	3
1964 - 1973	
dvs 26-35 år	4
1963 - 1954	
dvs 36-45 år	5A
1953 - 1944	
dvs 46-55 år	5B
1943 eller tidigare	
dvs 56 år eller äldre	6

Fråga C

Enslig	7
Enslig med barn	8
Gift/samboer uten barn	9
Gift/samboer med barn	10

Fråga D

Skudenes/Åkra	11
Kopervik	12
Nord-Karmøy/ Fastlandet	13

Fråga E

Svært fornøyd	14
Ganske fornøyd	15
Ikke helt fornøyd	16
Misfornøyd	17

Fråga F

Ja	18
Delvis	19
Nei	20

Fråga G

Svært fornøyd	21
Ganske fornøyd	22
Ikke helt fornøyd	23
Misfornøyd	24

Fråga H

Svært fornøyd	25
Ganske fornøyd	26
Ikke helt fornøyd	27
Misfornøyd	28

Fråga I

.....ganger	
1-2 ggr	29
3-4 ggr	30
5 ggr eller fler	31

Fråga J

.....dager	
1-2 dgr	32
3-5 dgr	33
6-10 dgr	34
Mer än 10 dagar	35

Fråga K

Svært fornøyd	36
Ganske fornøyd	37
Ikke helt fornøyd	38
Misfornøyd	39

Fråga L

Telefon	40
Kontorsamtale	41
Skriftlig	42

Fråga M

Ja	43
Delvis	44
Nei	45

Fråga N

Ja	46
Delvis	47
Nei	48

Fråga O

Ja	49
Delvis	50
Nei	51

Fråga P

Svært fornøyd	52
Ganske fornøyd	53
Ikke helt fornøyd	54
Misfornøyd	55

Fråga Q

Ja	56
Nei	57

Fråga R

Ja	58
Nei	59

Fråga S		Fråga BB	
Ja	60	Ja	91
Nei	61	Delvis	92
		Nei	93
Fråga T		Fråga CC	
Svært fornøyd	62	JA	
Ganske fornøyd	63	NEJ	
Ikke helt fornøyd	64		
Misfornøyd	65		
Fråga U			
Ja	66		
Nei	67		
Fråga V			
Ja	68		
Vet ikke	69		
Nei	70		
Fråga X			
Ja	71		
Vet ikke	72		
Nei	73		
Fråga Y			
Ja	74		
Nei	75		
Fråga Z			
.....stk			
1-2 stk	76		
3-5 stk	77		
5 stk eller fler	78		
Fråga Å			
For mye tid	79		
Tilstrekkelig	80		
For lite tid	81		
Fråga Ä			
Ja	82		
Både/og	83		
Nei	84		
Fråga Ö			
Ja	85		
Delvis	86		
Nei	87		
Fråga AA			
Ja	88		
Delvis	89		
Nei	90		

BILAGA 3- Kodschema

0	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y	Z	A	Æ	Ø	AA	BB	CC
1	1	5A	7	12	15	19	22	26	31	32	39	42	45	46	50*	54	56	58	61*	63	67	68	72	74	76	80	82	85	89	91	JA
2	1	4	7	12	17	18	24	28	31	35*	39	41	43	46	49*	55*	57*	59*	61*	65	66	70*	73*	75	76	81*	84*	87*	88*	93	JA
3	1	4	7	12	17	20	22	25	29	33	36	41	43	46	51	53	56	58	60	63	67	68	71	74	76	80	82	85	90	91	JA
4	2	4	9	12	16	20	22	28	31	35	39	40	43	46	49	53	57	59	61	63	67	69	72	75	77	79	83	86	88	93	JA
5	2	3	9	13	16	18	21	26	19	32	37	40	45	46	51	53	56	59	61	63	67	69	72	75	78	80	83	87	88	92	NEJ
6	1	5A	9	13	16	19	21	26	30	33	37	40	45	46	51	53	56	59	60	63	67	69	71	75	78	80	83	87	88	93	NEJ
7	2	5A	7	13	16	19	23	26	30	32	38	40	43	46	49	54	57	59	61	63	67	68	71	74	76	80	83	85	89	92	JA
8	1	5B	7	12	14	20	21	25	29	35	38	40	45	46	51	52	56	58	60	62	67	68	71	74	78	80	82	85	89	91	NEJ
9	1	6	7	13	16	18	22	25	29	*	*	40	45	46	51	52	56	58	60	62	66	68	71	74	76	80	82	85	*	91	NEJ
10	1	5B	7	12	14	20	21	25	29	32	36	40	45	46	51	53	57	59	60	62	66	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
11	2	5A	7	13	16	18	22	26	30	33	37	40	45	46	51	54	56	59	60	63	67	70	73	74	76	80	82	86	89	92	NEJ
12	2	3	10	11	16	19	22	26	31	*	*	40	45	46	50	54	56	59	60	64	66	68	71	74	76	80	83	86	88	92	JA
13	2	5B	7	11	14	20	21	25	29	35	37	41	43	46	51	53	56	58	60	62	66	68	72	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
14	1	4	10	11	16	19	23	28	31	34	38	40	44	46	50	54	56	59	61	64	66	69	73	74	76	80	83	87	88	92	JA
15	1	5A	8	11	15	20	22	26	30	32	37	41	44	46	50	53	56	59	60	63	66	69	72	74	76	80	82	85	90	91	JA
16	1	3	7	11	16	19	22	27	29	33	38	41	43	46	49	55	57	58	61	63	*	69	72	74	76	80	84	86	90	*	JA
17	2	5A	7	13	16	19	21	28	29	32	37	41	44	47	49	52	56	58	60	62	*	69	72	74	77	80	82	85	90	91	JA
18	2	5B	7	11	15	20	22	25	29	32	37	40	45	46	51	53	56	*	60	62	*	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
19	2	3	10	13	16	19	21	27	29	33	37	40	44	46	51	53	56	58	60	63	66	68	71	74	76	80	83	86	88	92	NEJ
20	1	5A	7	12	14	20	22	26	29	33	36	40	45	47	51	53	56	58	60	63	66	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
21	2	4	7	13	16	19	22	26	29	34	37	42	44	46	49	53	56	58	60	64	67	69	71	74	76	80	82	87	88	93	NEJ
22	1	5B	10	13	15	20	22	25	29	32	37	40	45	46	51	52	56	59	60	62	66	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
23	2	5A	8	11	15	20	22	26	31	33	37	41	45	46	51	53	56	58	60	63	66	68	73	74	76	80	83	86	90	91	JA
24	1	4	8	12	14	20	21	26	29	34	38	41	45	46	51	53	56	58	60	62	66	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
25	1	4	7	13	15	20	22	26	29	*	*	40	45	46	50	53	56	59	60	64	66	70	73	74	76	80	83	86	90	92	NEJ
26	2	5A	8	11	15	20	21	25	29	33	37	41	44	46	50	53	56	59	60	63	67	68	71	74	76	80	82	86	89	92	NEJ
27	2	5B	7	12	14	20	21	27	30	34	38	41	43	46	49	54	56	58	61	62	67	69	71	74	76	80	82	85	88	91	JA
28	2	3	7	12	14	20	23	27	29	33	37	41	45	46	50	54	57	59	61	63	67	68	72	74	76	81	83	86	*	92	JA

29	1	5A	7	12	14	20	21	25	30	34	37	40	43	46	51	55	56	58	60	62	66	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
30	1	3	7	13	15	18	23	26	29	34	38	42	45	47	51	53	56	59	60	63	67	69	71	74	76	80	83	86	89	92	NEJ
31	1	5A	10	11	16	19	24	28	30	33	37	41	44	46	50	54	56	59	60	65	67	69	72	74	76	80	83	86	88	92	JA
32	2	5A	7	11	17	19	23	28	*	*	39	41	44	46	50	55	56	58	60	65	66	70	72	75	77	81	83	87	89	93	NEJ
33	2	3	7	13	15	20	22	26	29	33	36	42	45	46	51	52	56	59	60	64	67	68	72	74	76	80	82	85	89	91	JA
34	2	4	7	12	14	20	21	27	29	35	37	41	45	46	51	52	56	59	61	62	66	68	71	74	76	80	82	85	90	91	JA
35	1	4	10	13	17	18	20	27	31	35	38	41	43	47	50	55	56	58	60	65	67	70	73	74	77	81	83	87	88	93	JA
36	2	5A	8	13	17	19	22	27	29	35	39	41	44	46	51	54	56	58	60	64	66	69	71	74	76	80	82	86	90	91	JA
37	1	3	7	11	15	20	22	26	29	33	37	41	44	46	50	53	56	58	60	63	66	69	72	74	76	80	83	86	89	92	NEJ
38	2	3	8	11	14	20	23	26	29	32	36	41	45	46	51	53	57	59	60	63	67	68	71	74	76	80	84	85	88	91	NEJ
39	2	3	7	11	15	19	22	27	*	*	39	41	45	47	49	54	57	59	61	63	66	70	73	74	76	80	83	86	89	93	JA
40	2	4	7	12	14	20	21	25	29	33	37	40	43	46	51	53	56	58	60	62	*	68	71	74	76	80	82	85	90	91	JA
41	1	4	7	11	16	19	22	25	30	33	37	41	45	46	51	53	56	59	60	63	66	69	72	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
42	1	6	7	13	15	19	22	27	*	*	37	41	44	46	51	53	56	59	61	63	67	68	71	74	76	80	83	85	89	92	JA
43	2	4	7	13	15	18	23	28	30	35	39	41	45	46	50	53	56	59	61	64	67	70	72	75	76	81	83	87	90*	93	JA
44	1	3	7	11	16	20	24	27	30	35	38	40	45	46	50	54	56	58	61	65	67	70	72	74	76	80	83	87	88	92	JA
45	2	3	7	12	15	20	23	27	31	34	38	40	45	46	50	54	56	59	61	64	*	69	71	74	76	81	83	87	*	93	NEJ
46	1	4	7	13	17	18	22	28	31	34	39	41	43	48	49	53	56	59	61	63	67	68	71	74	76	80	83	86	90	91	NEJ
47	2	3	9	13	14	20	23	25	30	32	36	40	44	46	50	52	56	59	60	62	66	68	71	74	76	80	83	85	90	91	NEJ
48	1	5A	7	13	*	20	21	25	30	*	38	40	45	46	51	52	56	58	60	63	66	68	71	74	78	81	83	85	88	91	JA
49	1	4	10	13	17	18	22	26	30	34	37	40	44	46	50	53	56	58	60	63	67	68	71	74	76	80	82	85	88	91	NEJ
50	2	3	10	13	16	19	22	26	29	33	37	42	45	46	50	53	57	59	60	63	67	69	72	74	76	80	83	85	89	91	NEJ
51	1	5B	9	13	16	20	21	25	29	32	36	40	43	46	49	53	57	58	61	63	66	68	71	74	76	79	83	85	88	91	NEJ
52	1	4	10	11	14	20	21	26	29	34	37	41	45	46	51	52	56	58	60	62	*	68	71	*	*	*	*	85	88	91	NEJ
53	1	5B	7	11	17	19	23	27	29	32	38	40	44	46	50	54	57	59	61	64	67	69	72	75	76	80	83	85	88	93	NEJ
54	1	3	7	13	15	19	22	26	30	34	37	40	44*	46	51	53	56	58	60	63	66	69	71	75	77	80	83	85	89	91	NEJ
55	1	5A	10	13	14	20	21	25	29	32	36	40	45	46	51	53	56	59	61	63	66	68	72	74	77	80	82	86	88	91	JA
56	2	6	7	11	15	20	22	26	29	35	38	41	43	46	50	53	56	58	60	63	67	70	71	74	76	81	82	86	88	91	NEJ
57	2	3	7	11	16	20	22	26	29	33	37	42	45	47	51	53	57	59	61	62	67	68	71	74	76	80	82	85	90	92	NEJ
58	2	4	7	12	15	20	23	27	30	34	38	41	45	46	51	53	56	58	60	64	67	70	73	74	76	81	84	87	88	93	JA
59	2	5B	7	12	15	20	22	27	30	33	37	40	45	46	51	55	56	58	60	64	66	69	73	74	76	80	82	85	90	91	JA

60	2	3	7	12	14	20	21	26	29	33	37	42	45	46	51	53	56	58	60	63	66	68	71	74	76	80	83	86	89	92	NEJ
61	2	5B	9	12	14	20	21	25	29*	*	40	45	47	51	52	56	58	60	63	67	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ	
62	1	5B	7	11	14	19	22	26	29	32	37	40	44	46	50	53	56	58	60	63	67	68	71	74	76	80	83	86	89	92	NEJ
63	1	4	7*	15	18	22	26	29	34	37	41	45	47	50	54	56	58	60	65	67	69	73	75	76	80	83	87	89	93	JA	
64	2	*	7	13	15	20	22	28	31	34	38	40	45	46	51	54	56	59	61	64	67	69	72	75	76	80	83	86	89	93	NEJ
65	1	*	10	13	16	19	22	26	30	34	38	41	45	46	51	55	56	58	60	65	67	70	73	75	78	81	84	87	88	93	JA
66	1	5A	7	12	14	20	21	25	29	33	36	41	45	46	51	53	56	58	60	63	66	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
67	1	6	7	11	15	20	22	25	29	33	37	41	43	47	49	53	56	59	61	63	67	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
68	2	5B	8	13	15	20	22	25	29	32	36	40	45	46	51	53	56	58	60	62	67	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
69	2	5B	8	11	15	19	22	26	29	32	36	40	44	46	50	52	56	59	61	62	67	68	71	74	77	80	82	85	90	91	NEJ
70	1	4	7	11	16	18	23	27	31	34	38	40	45	46	49	54	56	58	60	64	67	70	73	74	76	81	84	87	88	92	NEJ
71	2	5A	8	13	16	18	23	26	30	33	37	40	43	47	49	54	56	58	60	64	67	69	72	74	77	81	83	87	88	92	NEJ
72	1	5A	7	11	16	19	23	27	30	33	37	40	43	47	51	53	56	58	61	63	67	68	71	74	76	80	83	86	89	91	NEJ
73	1	4	8	12	14	20	22	26	29	32	37	41	43	46	49	53	56	59	60	63	67	69	71	75	76	80	83	86	89	91	NEJ
74	2	4	7	12	14	20	21	25	29	33	38	40	43	46	51	53	56	59	60	62*		68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
75	1	6	7	13	17	18	23	27	29	33	39	41	45	47	49	54	56	59	61	65	67	69	72	74	76	80	83	85	89	92	NEJ
76	2	5B	7	11	17	19	22	26	30	33	38	41	44	46	50	53	56	58	60	62	67	68	71	74	76	81	82	85	90	91	JA
77	2	4	8	11	15	19	22	26	29	32	36	40	43	46	50	53	56	58	60	62	67	68	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
78	2	5B	7	11	17	19	22	26	29	34	37	40	44	46	50	54	56	58	60	65	67	70	71	74	76	80	82	85	90	91	NEJ
79	2	3	7	11	15	19	22	27	30	32	37	40	43	47	49	53	57	59	61	63	67	68	71	74	76	80	82	86	88	91	NEJ
80	1	6	7	12	14	20	21	25	29	32	36	41	45	46	51	53	56	58	60	63	67	68	71	74	76	80	82	85	89	91	NEJ
81	2	5A	8	11	15	19	23	27	29*	*	42	45	46	50	54	56	59	61	63	66	69	71	74	76	81	83	86	89	92	NEJ	
82	1	5A	8	11	15	20	22	26	30	32	37	41	44	46	56	53	56	59	60	63	67	69	72	75	76	80	82	85	90	91	NEJ
83	2	5A	8	11	15	19	23	26	29	33	36	40	43	46	49	53	56	59	61	63	67	68	71	74	77	70	83	85	89	91	NEJ
84	1	6	7	13	17	18	23	27	29	33	39	41	45	47	49	54	54	59	61	65	67	69	72	75	76	80	83	86	89	92	NEJ
85	2	5A	7	11	17	19	22	26	30	33	38	41	44	46	50	53	56	58	60	62	67	68	71	74	76	81	82	85	90	91	NEJ
86	1	4	8	11	16	19	22	27	29	33	37	42	45	45	51	53	56	58	60	64	66	70	71	74	77	80	83	86	90	91	JA