

Kommentarer från VoB Syds kundenkät

Högelid, ungdomsenheten i Alvesta

Alltid lätt att få tag i på telefon, om jag behöver ändra eller fråga något. Bra information längs vägen. Kändes uppdaterad under tiden, inte avskild från ärendet. Framför allt har det varit lätt att samarbeta och göra det bästa för flickan. Ett exempel är öppenvårdskontakten efteråt. Den har varit väldigt bra för flickan som känt sig trygg i att vi varit överens om vad som är bra för henne. "Skönt" för henne att "slippa" ha samtalen med mig. Tack.

Vi är helt nöjda med placeringen! Jag ber om ursäkt att jag inte svarat tidigare. Flickan mår bra. Skall till familjehem feb.2009.
Med vänliga hälsningar

Inget nytt för oss i era rekommendationer.

Vi hade under den korta tiden som placeringen fortgick av olika skäl, tät kontakt och uppdraget utfördes enl. ök.

Vi är mycket nöjda med samarbetet den korta tid som placeringen varade och upplever att personalen hade hög flexibilitet i ärendet.

Jag är nöjd med utredningen även om jag inte delar bedömningen.

Jag är inte nöjd med upplägget vid presentationen av utredningen. Föräldrarna borde också få bättre möjlighet att förbereda sig, ev läsa dagen innan som barnet.

Viss förvirring emellanåt, antingen beroende på klienten eller bristande kontakt mellan personalen. Mycket trevligt bemötande av personalen, framförallt utredaren.

Stor skillnad mot placeringen vi hade för några år sedan!! (Nu talades även om positiva saker ungdomen gör...)

Kontakten om och kring flickan har under hela utredningen fungerat strålande!

Har haft ett mycket bra samarbete med flickans kontaktperson som med bravur skött det uppdrag som var överenskommit om. Utredningen har legat till grund för en större förståelse för flickan och hennes familj och har även varit till stor hjälp även i utredning av hennes syster. Tack vare en välgjord utredning och motivationsarbete mår ni flickan bättre än på mycket länge.

Kontaktpersonerna har varit mycket hjälpsamma och samarbetsvilliga genom hela utredningen. Vi har kunnat bolla ideer och gemensamt komma överens om de bästa lösningarna på de situationer som uppstått.

Ser fram emot nästa placering hos er!

Möjligtvis kan skoldelen förbättras för sådana elever som flickan som behöver stimulans och att arbeta mer på sin egen nivå.

Nöjd med genomförandet förutom presentationen.

Mycket hjälpsamma vid transport. Bra struktur och tydligt med protokoll från möten.

Pojken var endast placerad en dag. Mamma valde att ta hem honom igen. Utifrån den korta placering som var tycker jag att samarbetet med Högelid har fungerat mycket bra.

Jag anser att uppdraget har utförts enl.ök i den mån det var möjligt. Placeringen avbröts i förtid. Svårt att svara då placeringen avbröts i förtid och flickan i fråga inte själv hade ngn struktur.

Då vi tog ett omedelbart omhändertagande och alla SIS-inst. var fullbelagda behövde vi akut hjälp för att göra placeringen, vilket vi anser att ni på ett mycket bra och flexibelt sätt mötte. Då det var

problem med transporttjänst som skulle sköta transporten blev en dag försenad var ni också mycket flexibla i att kunna förlänga placeringen med kort framförhållning.

Vi tycker att flickan flyttades till Högelid utan att vi var överens. Högelid hade haft en turbulent period med många rymningar. Vi ville avvakta lite till. När hon väl var där hade vi ett bra samarbete. Bra prat inför polishämtning tex.

Flexibla på ett negativt sätt. Vi var inte överens om flytt.

Positivt: att det ordnades plats på Ekbacken.

Återkommer dock gärna med ny placering.

Vi är nöjda med denna placering.

Pga faktorer som ständiga avvikningar från ungdomen gick uppdraget inte att utföra till fullo.'

Önskar att ni hade möjlighet till att även arbeta med strukturerat familjebehandling vid eftervård... Naturligtvis även under utredningen.

Bra omhändertagande av klienten i den situation som uppstått.

Den vårdplan som lämnades i början har hållits hela tiden. De saker som inte har kunnat utredas har man fått förklaring till varför.

Det har varit ett krävande ärende, där Högelid hela tiden har varit flexibla och mycket hjälpsamma. De har hela tiden hållit vad de lovat och haft en kontinuerlig kontakt med alla inblandade parter. De har sett till ungdomens bästa. Känner att jag haft ett stort förtroende för Högelid.

Jag har haft en regelbunden kontakt med utredaren på Högelid under hela utredningstiden- mycket positivt. Väl genomförd utredning.

En visserligen kort men intensiv kontakt med Högelid där jag bemötts på ett mycket bra och korrekt sätt. Ser fram mot ett gott samarbete i kommande ärende.

Nova Internat, ungdomar i autismspektrat, Växjö

I utvecklingsplaner och protokoll som kommit efter uppföljning framkommer det att arbetet är engagerat vilket även framkommer i samtal med den enskilde och föräldrar.

Jag uppfattar att personalen stödjer den enskilde att våga och se möjligheter och genomföra de önskemål som finns inom rimliga gränser.

Uppfattar att personen gjort stora framsteg under tiden på Nova.

Bra med uppföljningar 4 ggr/år. Bra med dokumentation, man följer personens utveckling på ett bra sätt. Mötena har hållits på ett strukturerat sätt.

Utifrån skolperspektivet har vistelsen på Nova skola fungerat bra.

Finns god struktur för hur uppdragsgivarens mål konkretiseras i arbetet. Mycket bra och tydlig skriftlig återkoppling. Den enskilde deltar aktivt i arbetet kring målsättningen och genomförandeplan för att nå målen. Personalen är lyhörd för uppdragsgivarens önskemål.

Jag har fått kontinuerliga rapporter som på ett bra sätt beskriver vad klienten kräver och hur det går. Målet var att avsluta vissa kurser på grundskolan och gå vidare på gymnasiets kurser. Så har skett. Klienten har flera gånger ändrat sin inriktning vad gäller framtida utbildning. Jag anser att VoB har lyssnat och försökt följa klienten. God struktur på papper och vid besök.

Svårt att individanpassa flickan. Var hittar man hennes behov av struktur i genomförandet? Tråkigt att Nova inte lyckats få eleven att stanna på Nova på helgerna.

Vi anser att uppdraget utförts på ett professionellt sätt genom regelbundna utvecklingsplaner och träffar. VoB är flexibla och lyhörda för hela familjens behov. Pojken har gjort många framsteg på grund av ett strukturerat arbetssätt.

IUP har upprättats och man har tydliggjort målen i kursplanen. Vi vill ha undervisning i ännu fler ämnen. Samarbetet med Nova fungerar mycket bra och vi anser att VoB arbetar professionellt med struktur och flexibilitet. Vi ser en stadig utveckling hos eleven.

Ger det stöd som behövs för utveckling. Lyhörda för önskemål. Bra med utvärderingsmöten och mål. Bra utveckling av eleven. Hade gärna sett att folkhögskolebesöken kommit igång tidigare. Diskussionen om sista året kom igång för sent.

Ranarp, unga vuxna med psykiatriska och neuropsykiatriska diagnoser, Ängelholm

Patienten har fått en god inblick i sin ADHD problematik.

Han har kommit tillinsikt och fått mer förståelse för hur han fungerar. Lärt sig att bromsa och inte överreagera framför allt när det gäller småsaker.

Fått en bra dygnsrytm. Fått bättre självkänsla.

Det har varit lätt att samarbeta med personalen, de har redogjort för hur det varit, varken förskönat eller mörkat något.

Det har varit ett gott samarbete.

Eftersom klienten avikit gång på gång, har det varit svårt att följa och slutföra behandlingen. Jag tycker samarbetet med enhetschef fungerat tillfredställande. Tyvärr var klienten inte redo för ett sådant boende som fanns. Jag tycker att personalen handlade bra när klienten avvek samt tog kontakt med klientens vårdnadshavare för dialog.

Bra dialog med enhetschef. Bra att kunna göra det bästa i en svår situation.

Bra utslussning till permanent boende.

Familjehuset i Alvesta

Bra utlåtande skrivet på BBIC-sätt.

En god och grundlig utredning enl.BBIC som varit en ledande riktlinje i vårt fortsatta arbete gällande aktuell familj.

Det har funnits en flexibilitet från VoB's sida gällande uppföljningsmöten, diskussioner under utredningstiden samt efter avslutad utredning.

Familjehuset har väl följt det uppdrag vi gett. Det har varit en tät, god kontakt med kontaktpersonerna. Den utredning vi fått har varit tydlig och saklig.

Den plan som gjordes i början av utredningen har väl följts. Personalen har varit flexibel och det har varit möjligt att få tillgång till extra personal/förändringar då det varit läge för det.

Familjehuset har arbetat mycket bra med ärendet. De har varit professionella och flexibla då socialförvaltningen gav dem ett omöjligt uppdrag.

Familjehuset har varit duktiga på att finna lösningar på problem som uppstod under behandlingens gång.

Jag tycker att ärendet handlagts på ett bra sätt och att samarbetet fungerat utmärkt.

Är framför allt nöjd med hur det fungerat med övervakade besök/samtal med mamman.

Samarbetet har fungerat bra.

Vi är mycket nöjda med samarbetet som genomförts på ett flexibelt och professionellt sätt, tycker vi.

Utredningen besvarade våra frågor. Bra samarbete, kommunikation med alla tre kontaktpersonerna.

Vi har kunnat diskutera fram olika synsätt. Vi har kunnat ändra oss och det har varit givande.

Mycket nöjda med samarbetet. Det har alltid funnits någon kontaktperson eller annan att prata och diskutera ärendet med. Vidare har personal på Familjehuset varit bra på att informera socialtjänsten fortlöpande. Bra diskussioner inför möten och personalen har gett sig tid att diskutera efter möten och annat. Vi har fått ett mycket bra bedömningsunderlag från Familjehuset, dvs att det är tydligt och konkret.

Nog inget lätt uppdrag att utföra, men vi har fått information, rapporter mm som vi önskat.

Arbetet med familjen har som vi upplever det varit bra.

Struktur har funnits både i arbetet med klienterna men även vad det gäller i arbetet mot handläggarna.

Flexibilitet väldigt mycket vilket upplevts positivt av undertecknad.

Dålig information från personal, klienten åkte till sjukhuset och socialtjänsten fick ingen information om detta. Flickan var även hon på sjukhuset för observation, socialtjänsten fick inte heller denna gång någon information.

Familjehuset har inte kunnat tillgodose klientens behov av skydd när ingen personal följde med till sjukhuset.

Lillängen i Kristianstad

Efter samråd har uppdrag kunnat ändras efterhand.

Jag anser att personal till fullo tagit hand om xx samt bemött honom utifrån hans speciella situation. Detta var en akutplacering.

Flexibilitet: xx togs emot sent på kvällen och placeringen har präglats av flexibilitet då nya beslut har fattats under placeringens gång. Personalen har varit hjälpsamma och de har hela tiden haft xx behov i fokus.

Mycket nöjda med Lillängens insats som genomsyrats av proffsighet, flexibilitet och omtanke.

Uppdraget utfördes på ett professionellt sätt och klienten var mycket nöjd.

Flexibla i placeringsförfarandet och bra på att anpassa vården efter behovet.

Luzern i Lund

Inledningsvis god service från föreståndaren i form av tydlig information om olika alternativ hur institutionen skulle kunna arbeta med familjen. Under uppdraget ansvarade två kontaktpersoner mycket väl för det dagliga arbetet och information till handläggaren om väsentliga händelser och hur de handlagts.

Jag är mycket nöjd. Dessvärre förefaller kommunernas ekonomi vara sådan att denna form av utredning/behandling ej kan användas så frekvent som vore önskvärt.

Ett mycket bra samarbete rakt igenom med en bra, välskriven utredning. Ni har utfört uppdraget klanderfritt och med stort engagemang! Upplevt ett mycket bra samarbete där Luzern verkligen engagerat sig och ställt upp i alla turer kring familjen. Utredaren är mycket professionell i sitt bemötande. Trevlig och mänsklig, samtidigt mycket rak och ärlig gentemot klienterna. En tydlig struktur för både mig och klienten, där klienten känner sig delaktig i processen.

Mycket bra "service" och vilja att hjälpa till och fixa den akuta situationen.

I uppdraget ingick utredning i form av barnsamtal. Luzern var medvetna om på förhand att vårdtiden beräknades bli mycket kort- ca en vecka. I slutet av veckan fick vi veta att inga utredningssamtal ägt rum och tvingades forcera fram dessa under två besök tors- fred. Torsdagens barnsamtal var då oplanerat och på fredagen åkte barnen till sin pappa i Ludvika varför det var omöjligt att få till samtal längre fram i utredningen.

Bra bemötande.

Gott samarbete med prestigelöshet och bredvillighet att lösa problem som uppkommer.

Finns inte så mycket att kommentera mer än att allt var till belåtenhet. Bra struktur på möten och genomtänkt bemötande mot barnet. Väldigt flexibla för att tillmötesgå barn, föräldrar och handläggare.

Tveksamheten består i tiden i samband med utslussningen till annan placering. Annars inget att anmärka, haft en bra dialog under placeringstiden.

Ni har varit mycket flexibla och är alltid lätta att arbeta med.

Jag är mycket nöjd med uppdragets utförande samt samarbetet med Luzern. Det har varit en kompetent och professionell handläggning.

Mycket trevligt bemötande och hjälp att få snabb och enkel hjälp i ärenden då placeringarna varit på kvällen och av akut karaktär.

Mycket nöjd med er insats.

Har blivit mycket väl bemött och förstådd i hur uppdrag ska utföras! Genom att vara mycket lyhörda i åt vilket håll uppdraget har gått åt, samt hjälpt till att förtydliga detta i de uppföljningssamtal vi haft.

Tydlig information om flickan har framkommit. Undrar dock... BBIC- utredning? Modern utreddes ju ej och bollades mot flickans behov.

Lätt att prata och diskutera med personalen.

Bra återgivning vid våra möten, dessutom trevligt bemötande!

Haft kort kontakt varför jag ej kan bedöma flexibilitet. Helhetsintrycket är mycket positivt och professionellt.

Mycket nöjd!

Inget behandlande uppdrag. Akutplacering, ge modern möjlighet till återhämtning/vila. Se till att barnet fick sina behov tillgodosedda.

Personalen har varit flexibel och tillmötesgående då vi velat komma och prata med/besöka modern samt vid telefonkontakter.

Både ja och nej. Barnet kunde inte erbjudas förskoleklass i Lunds kommun varför barnets vanliga struktur och även vardagliga problem kanske inte helt blev synliga och belysta. Dvs stress—trots vid byte av miljö under dagen.

Förutsättningarna vid placeringen var bra. Barnet skulle placeras i familjehem, vilket även var Luzerns rekommendation.

Klöver är noga med att tydliggöra uppdraget och följa upp det noga.
Mycket flexibla kring planering. Vid introduktion och utflyttning strålande.

I stort sett nöjd men har inte alltid fått rätt besked om planerade åtgärder, tex var det oklart i det uppdrag som förmedlades till psykologen via Luzern, samt att den information jag fick av Luzern om psykologens inplanerade träffar stämde inte. Psykologen fick ej heller rätt information om den tidsplan som fanns på grund av ärendets gång i länsrätt.

Strukturen har varit ojämn. Vid vissa tillfällen bra och tydlig, vid andra tillfällen oklar och otydlig. Luzern behöver mer kunskap i socialtjänsten arbetsgång vid LVU-ärenden för att kunna höja servicen ytterligare.

I övrigt är Luzern mycket flexibla och alltid villiga att göra allt för att ordna platser och annat.

Vi känner att vi fick gott stöd i ärendet.

Mycket bra struktur. Det kändes väldigt betryggande att placera familjen hos er.

Uppdraget har enbart varit utifrån utredning. Funderingar har funnits på balansen mellan utredning – behandling. Vi har även haft oro över vilket budskap som förmedlats till föräldrarna under utredningstiden.

Vi har under utredningstiden uppfattat att ni varit måna om att informera oss om det fortlöpande arbetet hos er.

Familjehemsresursen i Skåne

Vi har ett väl etablerat samarbete med Marita och Roland. Vi litar på dem till 100% och ser fram emot att lösa nya problem tillsammans med dem!

Ett mycket väl utfört och formulerat arbete/utredning.

Enbart positivt i kontakten.

Utredningen med förslag inskickat till Tingsrätten.

Vi är alltid så nöjda med er!

Som vanligt snabbt och på hugget!

Jag har 100% förtroende för Rolands arbete och bedömningar.

Han är den bästa utredare jag hittills haft kontakt med.

Mycket bra service vid akut ärende.

Bra flexibilitet och service.

Fullföljt de uppdrag vi önskat.

Roland var mycket hjälpsam när det gällde överflyttning till familjehemmet då detta skedde under påskhelgen.

Överenskommelsen var: söka familjehem och familjehem hittades.

Var mycket flexibla och tänkt många olika familjer, möjligheter och variationer.
Bra diskussioner och resonemang.

Mycket bra matchat! Snabbt och smidigt genomfört!

Marita fångar upp gruppens behov och utgår därifrån i samstämmighet med uppdraget.
Flexibilitet utifrån att olika saker kommer upp. Struktur utifrån att olika saker hanteras på
kända/redan gjorda sätt (ex. smågrupper - redovisning - beslut)

En bra och lagom omfattande utredning. Ett bra förslag till insats.
Jag är mycket nöjd med Rolands arbete.

Snabb och smidig service!
Är mycket nöjd!

Jag är frågande till om familjehemmet är ett bra familjehem. I samtal med dem är det som att de
ska redovisa att allt är bra. De har inga problem. När jag tog upp att de kändes osäkra när vi
träffades hade familjehemmet ingen förståelse och undrade varför jag skulle vara där tillsammans
med Marita.

Det känns som de visar en fasad utåt.

Ni har varit lyhörda kring min oro för familjehemmet.

Kvalitetssäkringen av familjehem är mycket viktig. Familjehemmet hade fått kritik från den andra
kommunen, kanske undersök mer därifrån. Vad jag uppfattar kände de samma skakighet som jag
känner av.

Jag har svårt att fylla i denna enkät. Jag kan inte säga vad som är fel men "magkänslan" säger
något.

Ett mycket komplicerat ärende som utförts snabbt, elegant och professionellt.
Vi har 100% förtroende för Marita och Roland.

Ett mycket komplicerat ärende som utförts snabbt, elegant och professionellt.
Vi har 100% förtroende för Marita och Roland.

Jag är mycket nöjd med Roland. Snabb, effektiv, kunnig och lagom.

Jag/vi ville ha ett familjehem som motsvarade xx behov men det familjehem ni fann var suveränt.

VoB agerade mycket snabbt och allt har förlöpt väl, semester till trots.

Ett första förslag, om ett familjehem där föräldrarna hade hög ålder och det fanns flera
barn/placeringar och då även små barn som behövde sin tid, kändes ej genomtänkt då den flicka vi
ville placera behövde mycket tid utifrån anknytningsaspekter samt att det var/är en
uppväxtplacering.

Vi är mycket nöjda med det familjehem som sedan erbjöds och utreddes. Vi känner oss trygga med
att flickan kommer att få en bra uppväxt hos dem.

Vi hade ett specifikt önskemål och det genomfördes med bravur.

Mycket nöjd med att det var möjligt att så snabbt uppbringa ett kompetent familjehem.

En ständig diskussion finns. Varje handledning är unik.