

# Ekonomiskt Bistånd 2020

## Resultatrapport

Farsta

# Om undersökningen

Syftet med undersökningen är att samla in ett underlag för att kunna förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Undersökningen var en totalmätning och enkäten skickades ut till totalt 10174 respondenter.

De resultat som är presenterade i andel nöjda speglar svarsalternativen "Stämmer mycket bra" och "Stämmer bra". I möjlighet att se svarsandelar på samtliga svarsalternativ.

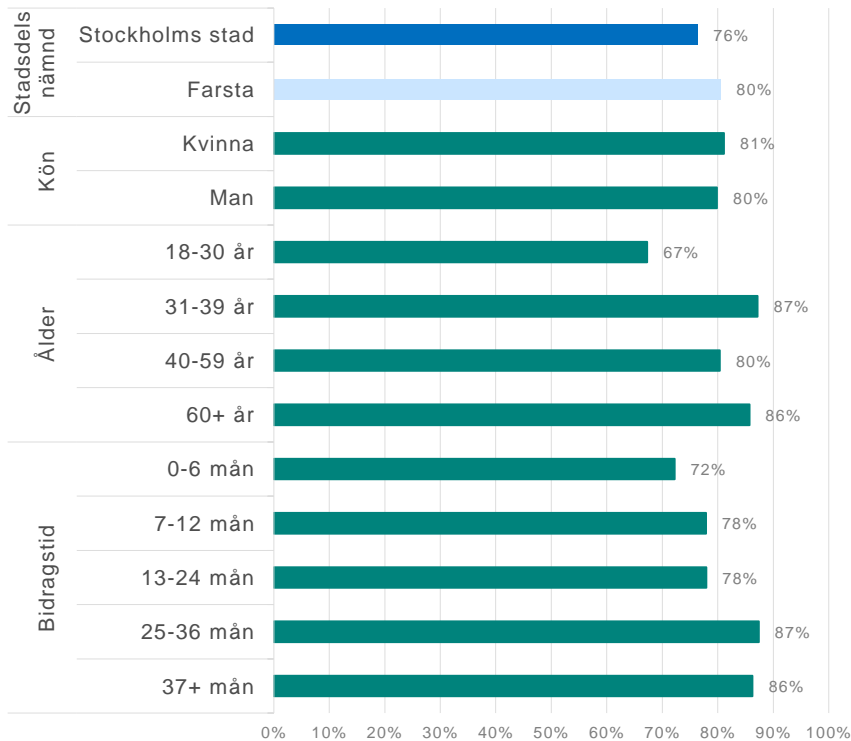
Undersökningen genomfördes av Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) på uppdrag av Stockholms stad.

# Svarsfrekvenser

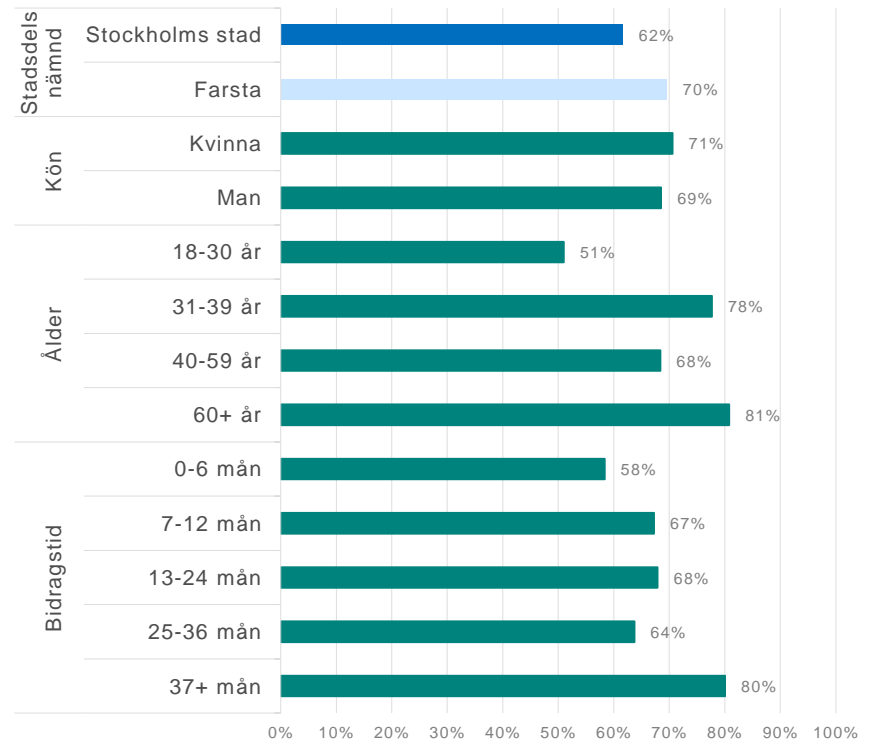
Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
<b>Stockholms stad</b>	<b>10174</b>	<b>3434</b>	<b>33,8%</b>	<b>1169</b>	<b>38,1%</b>
Bromma	507	161	31,8%	44	34,8%
Enskede-Årsta-Vantör	1267	477	37,6%	101	40,9%
Farsta	805	292	36,3%	80	40,3%
Hägersten-Liljeholmen	640	197	30,8%	62	34,1%
Hässelby-Vällingby	1042	392	37,6%	76	40,6%
Kungsholmen	230	76	33%	26	37,3%
Norrmalm	255	82	32,2%	38	37,8%
Rinkeby-Kista	1453	498	34,3%	119	37,3%
Skarpnäck	545	178	32,7%	54	36,3%
Skärholmen	733	261	35,6%	65	39,1%
Socialförvaltningen	822	227	27,1%	292	41,5%
Spånga-Tensta	770	278	36,1%	83	40,5%
Södermalm	556	155	27,9%	62	31,4%
Älvsjö	307	99	32,2%	30	35,7%
Östermalm	223	61	27,2%	37	32,6%

# Andel nöjda per fråga

## Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt

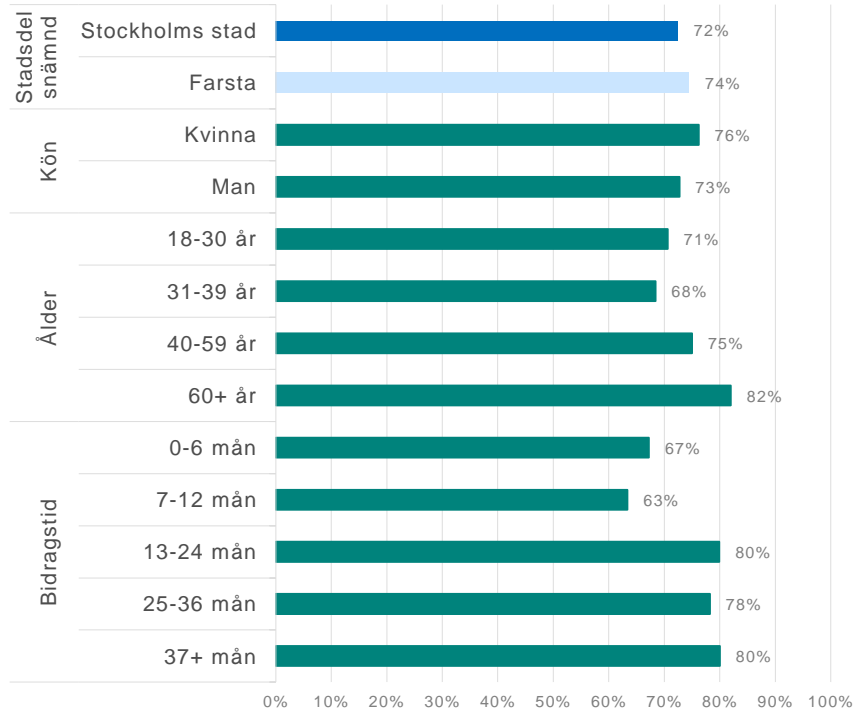


## Det är lätt att nå min handläggare

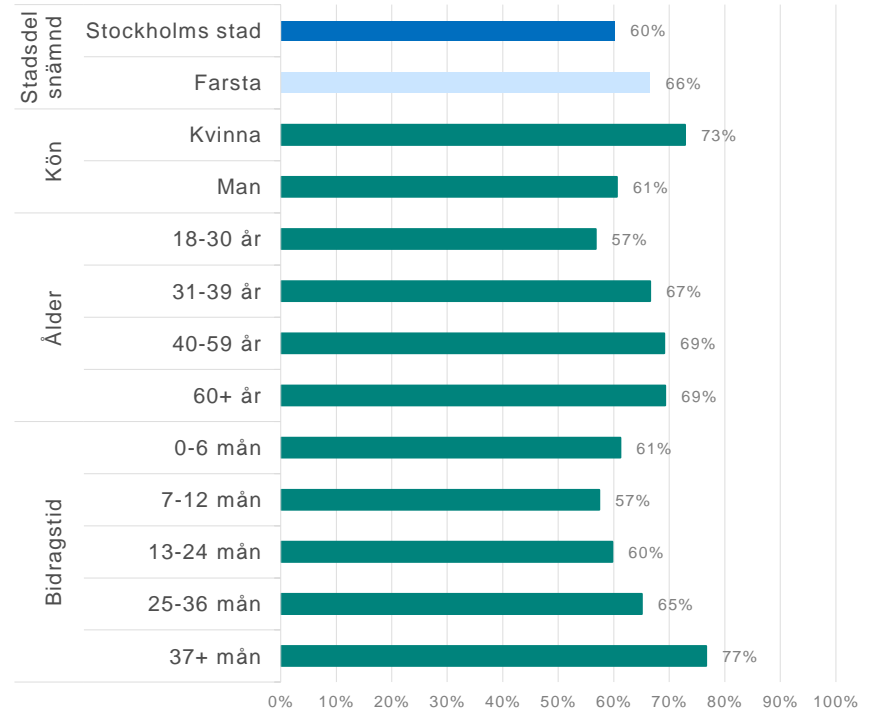


# Andel nöjda per fråga

Jag förstår den information jag får om mitt ärende  
(gäller ej beslut)

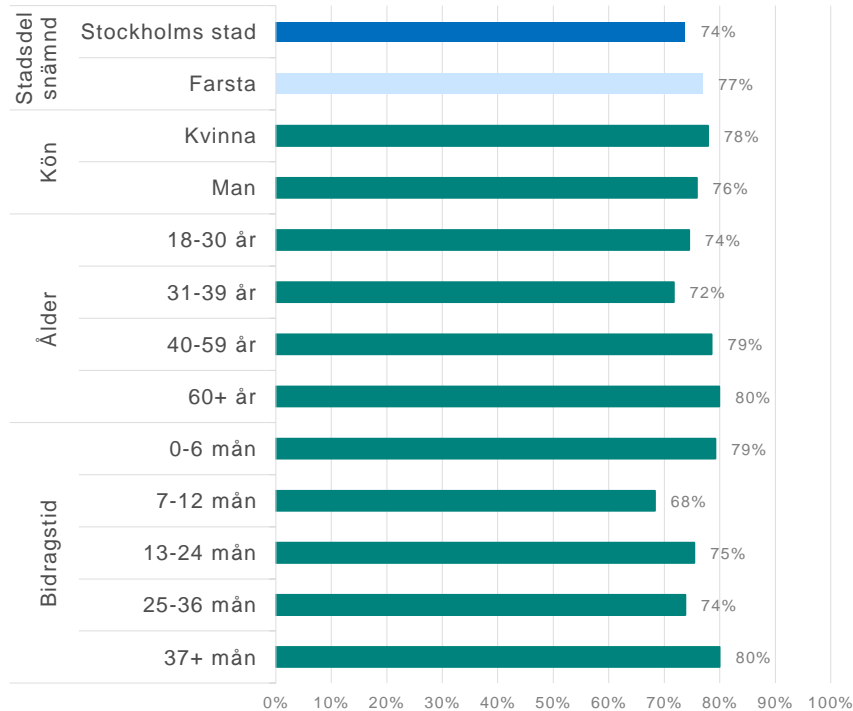


Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna  
synpunkter

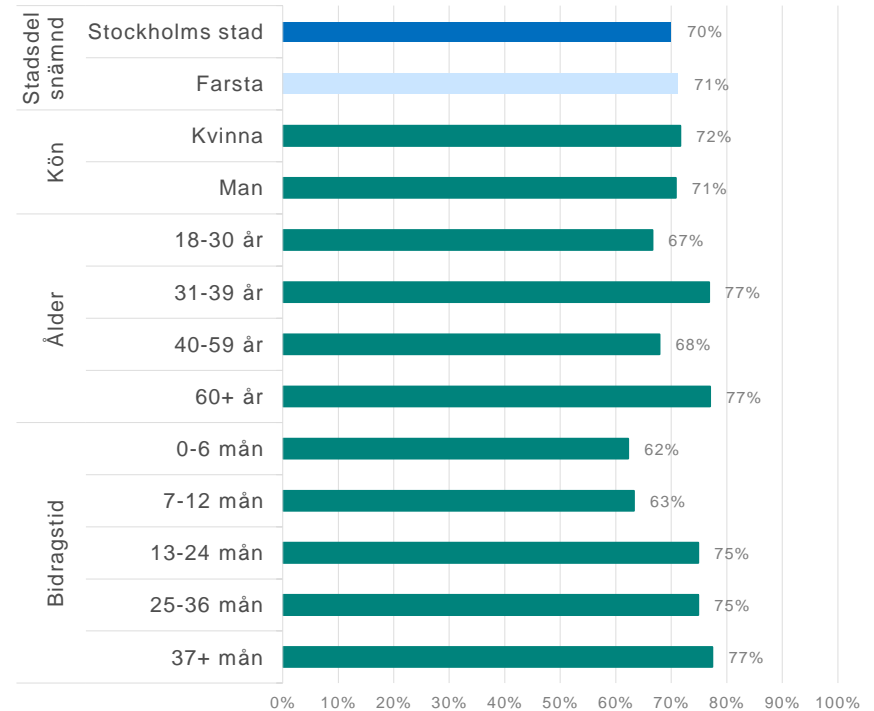


# Andel nöjda per fråga

Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd

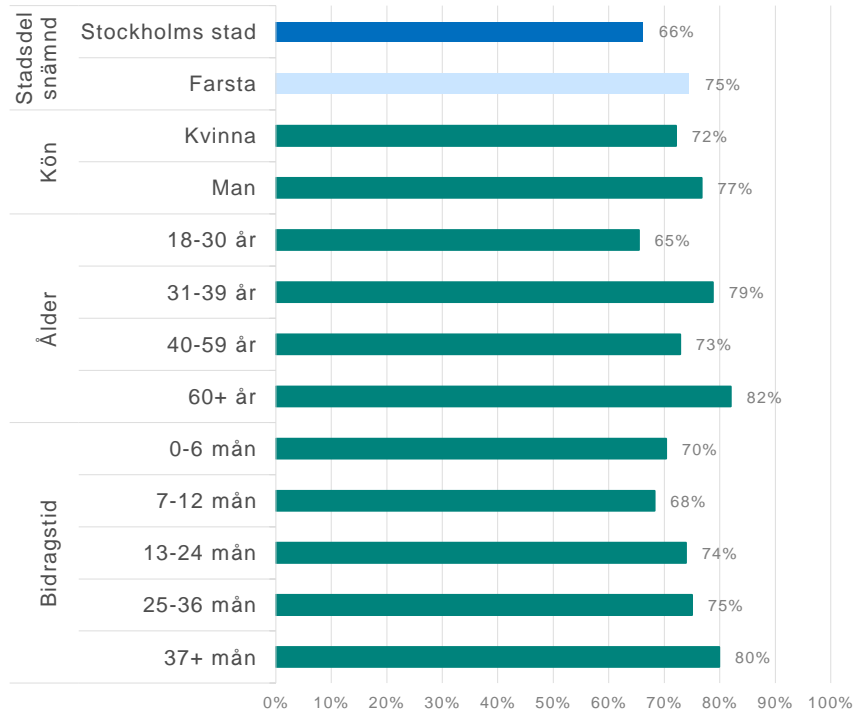


Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete

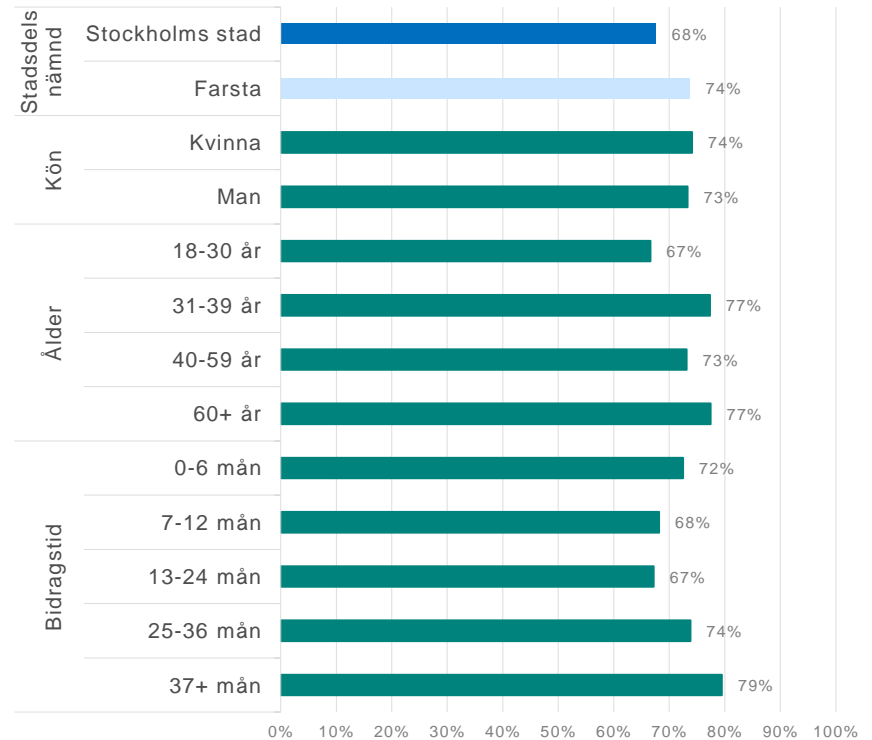


# Andel nöjda per fråga

Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare

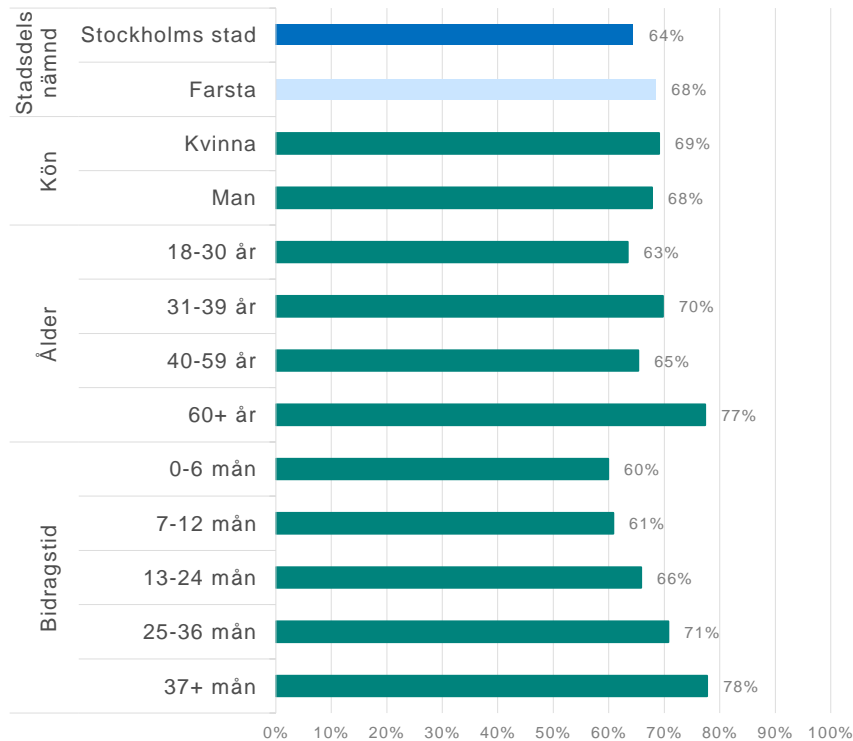


Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende

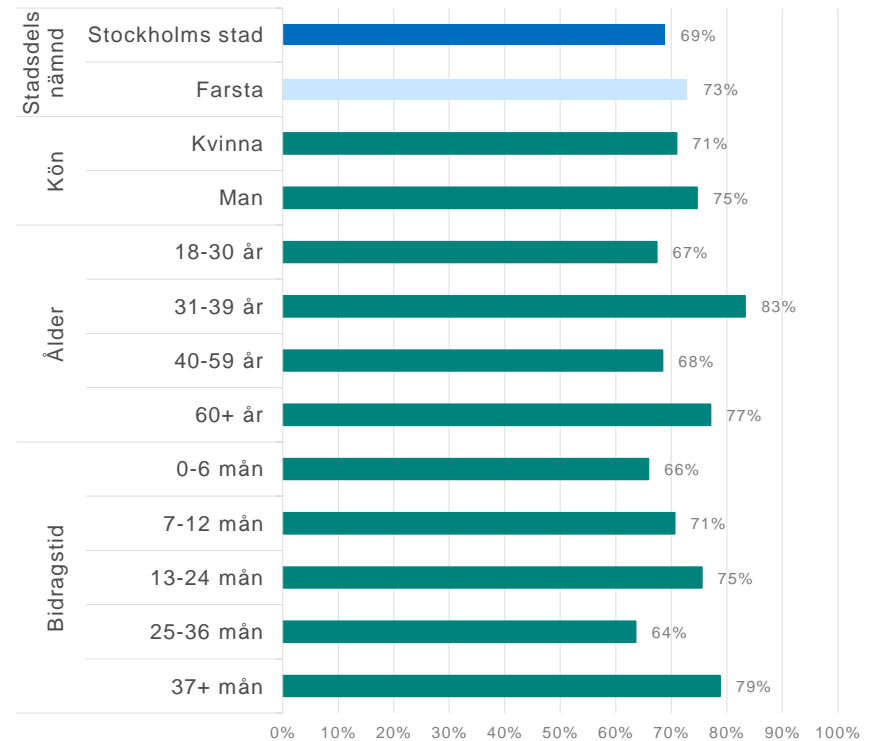


# Andel nöjda per fråga

## Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter

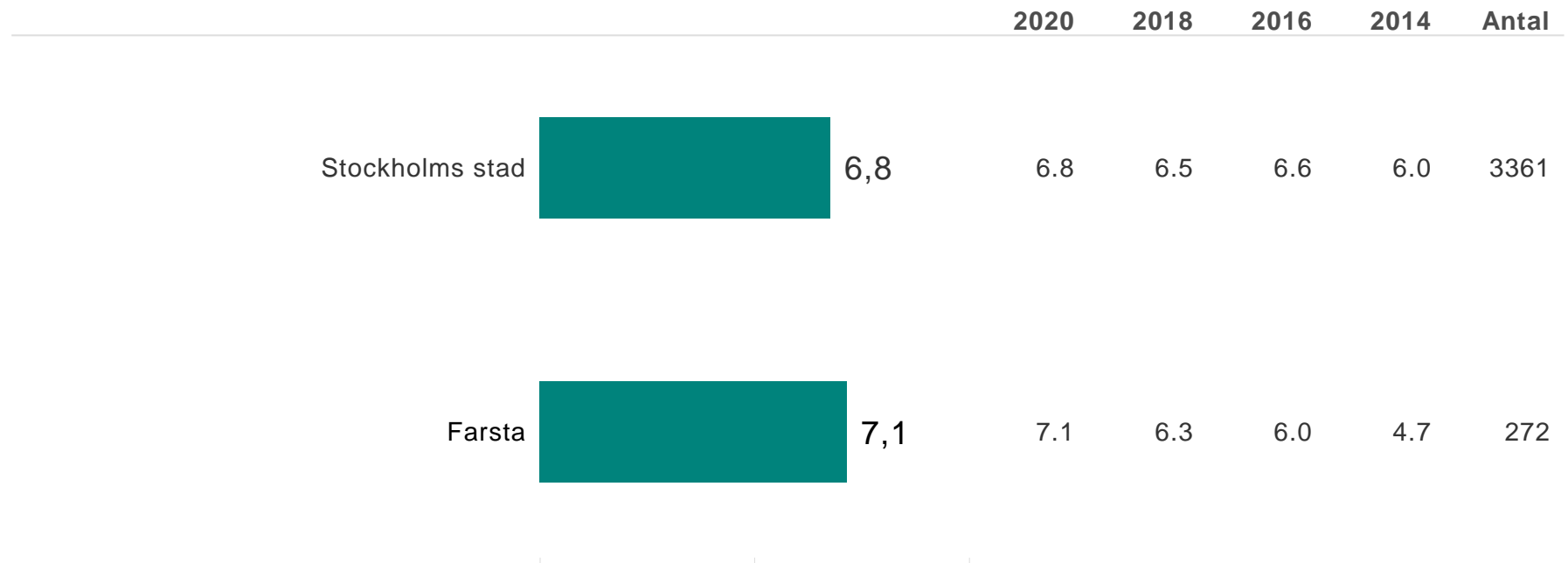


## Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?

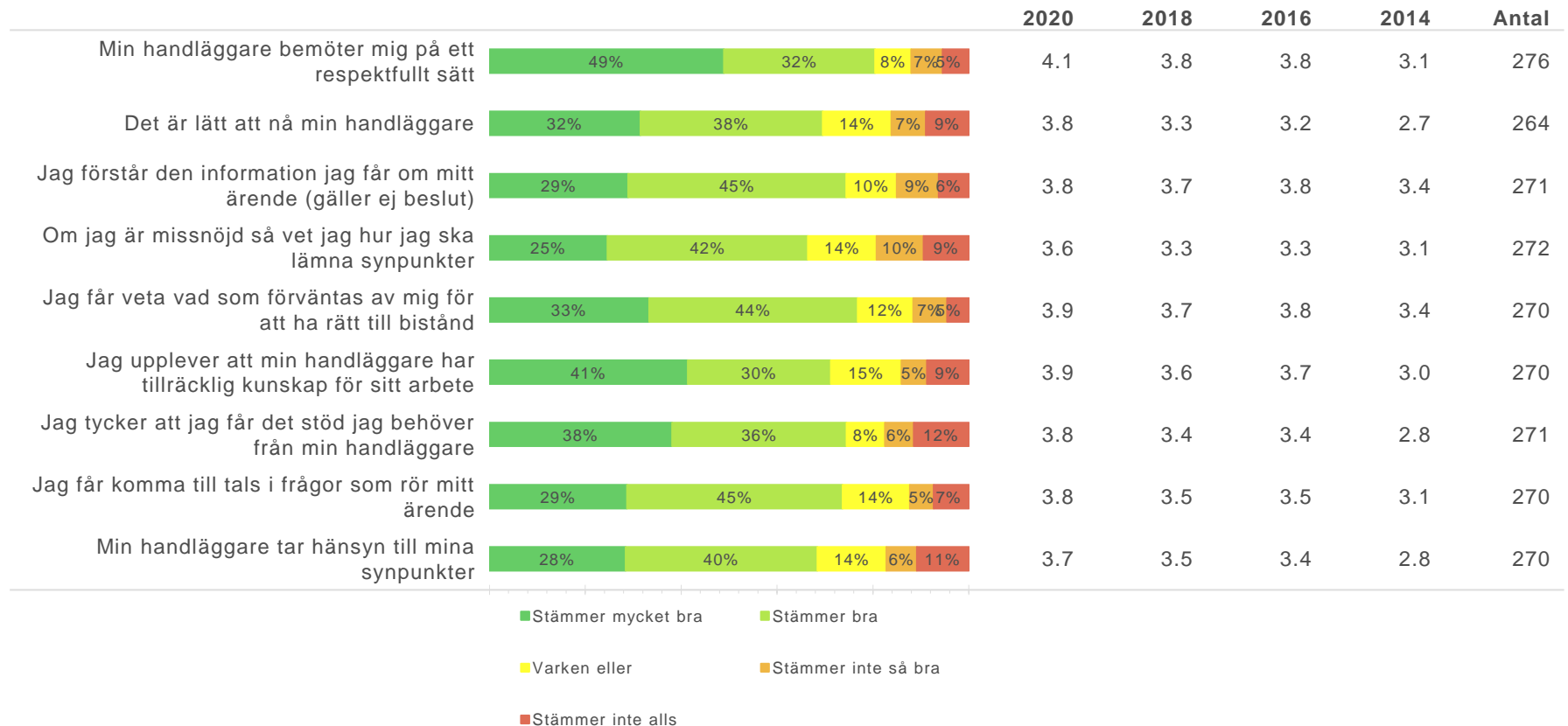




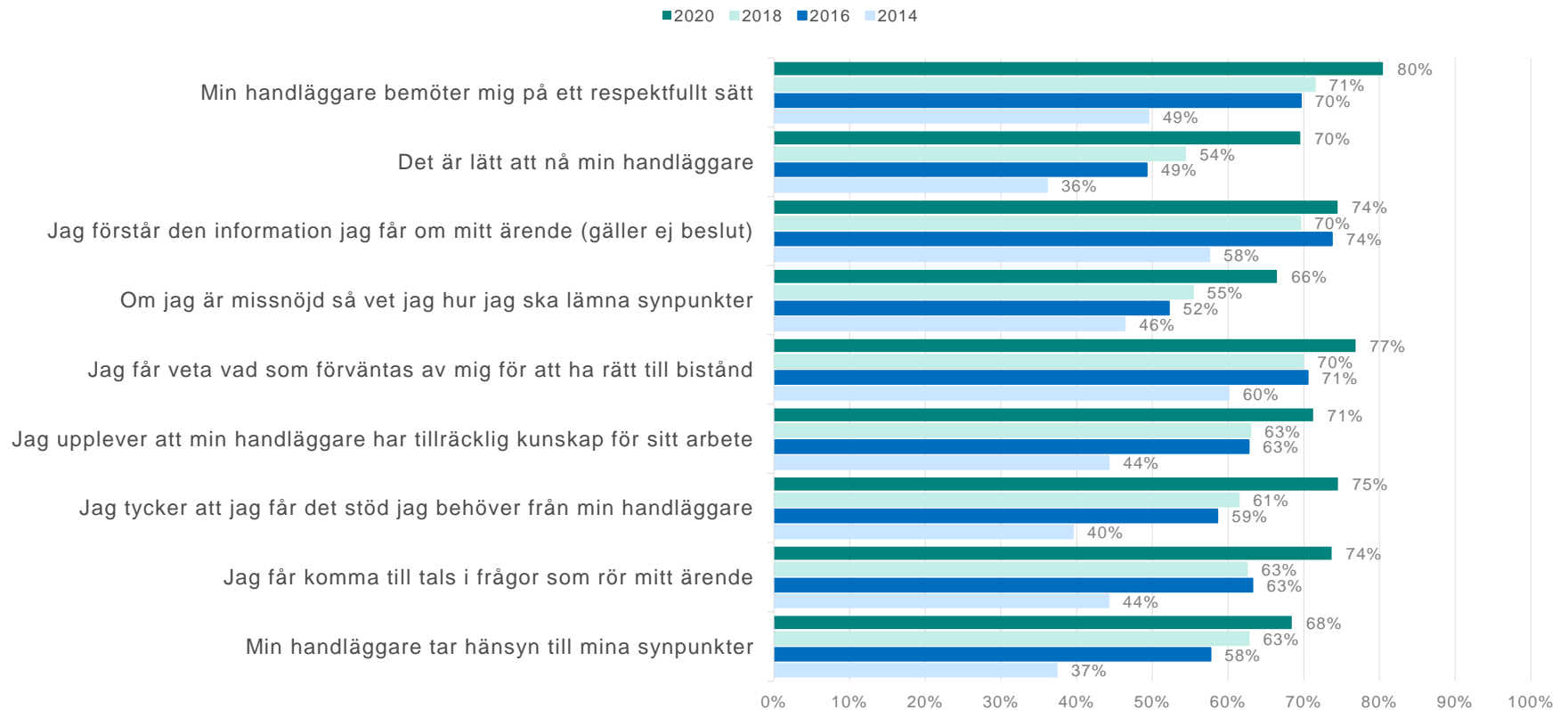
# Genomsnitt total nöjdhet - Skala 1-10



# Svarsfördelning per fråga

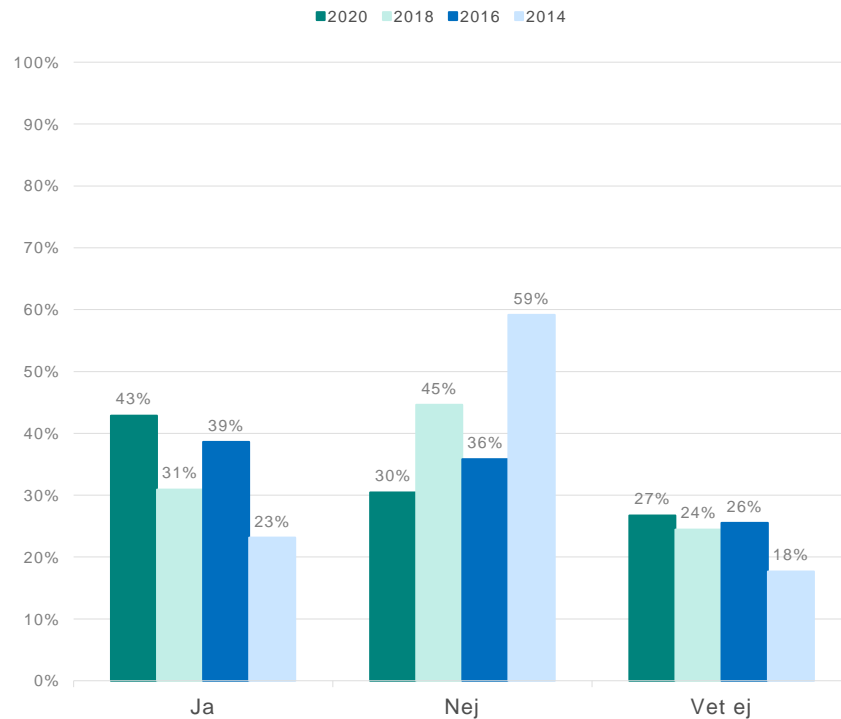


# Andel nöjda per fråga per år

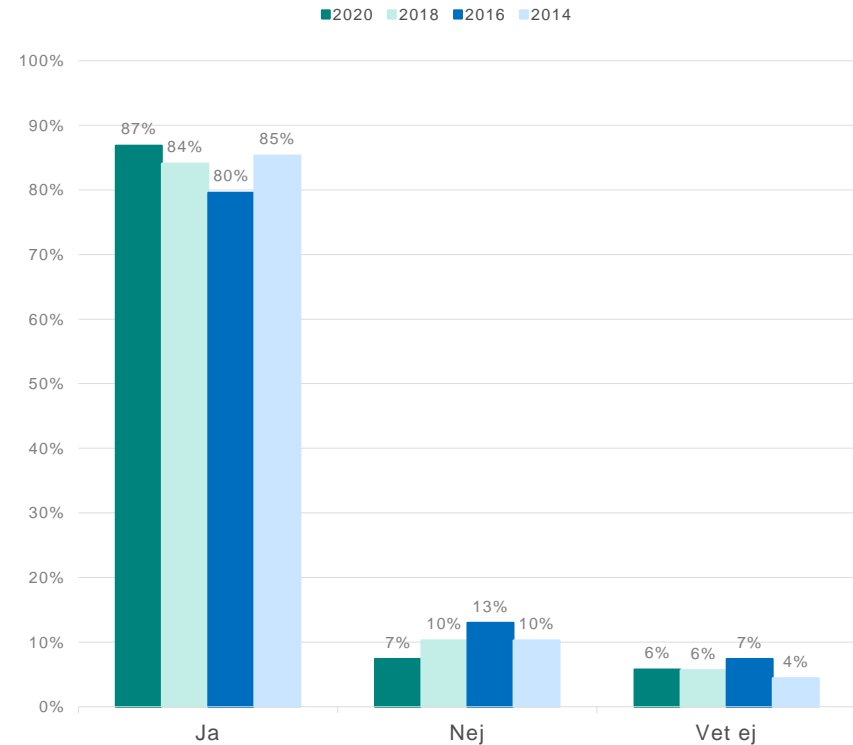


# ÖVRIGA FRÅGOR

Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?

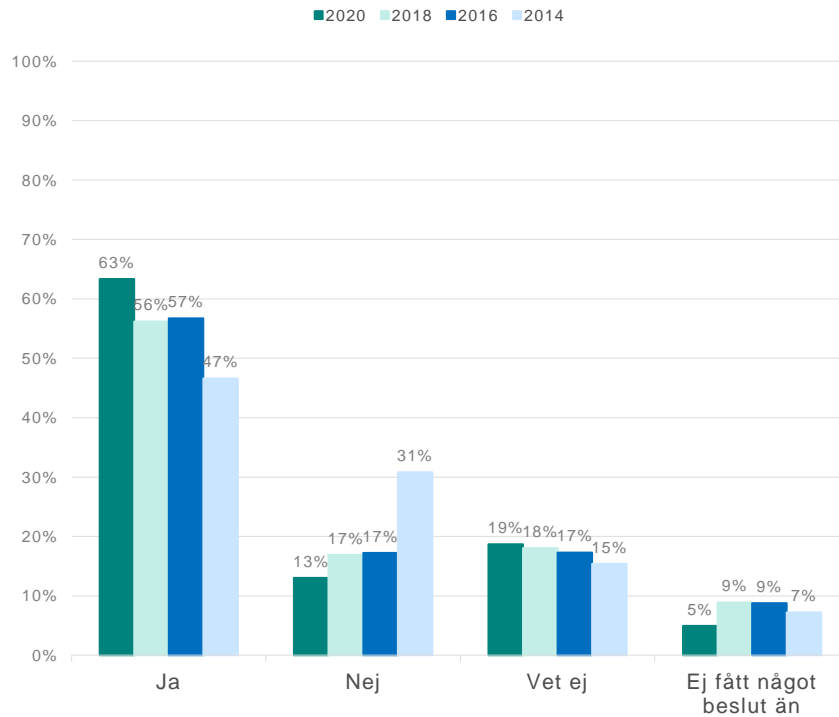


Fick du också beslutet inom den tiden?

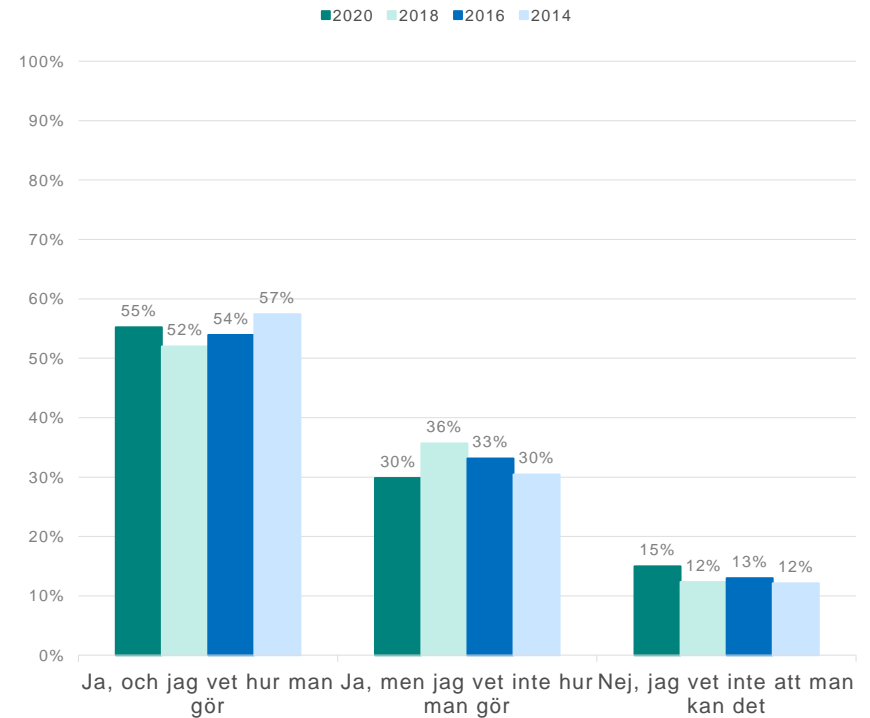


# ÖVRIGA FRÅGOR

Var det senaste beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?

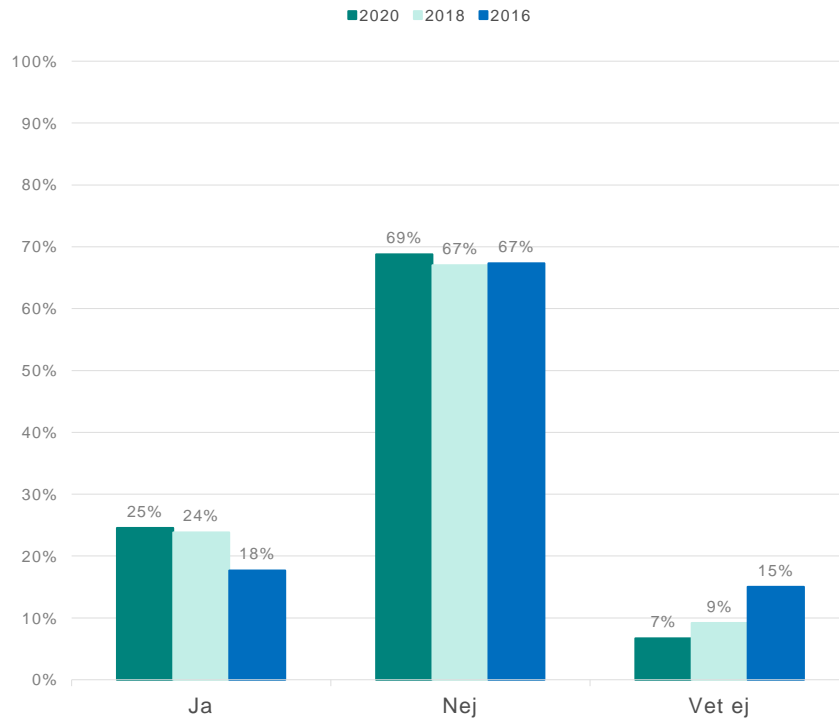


Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

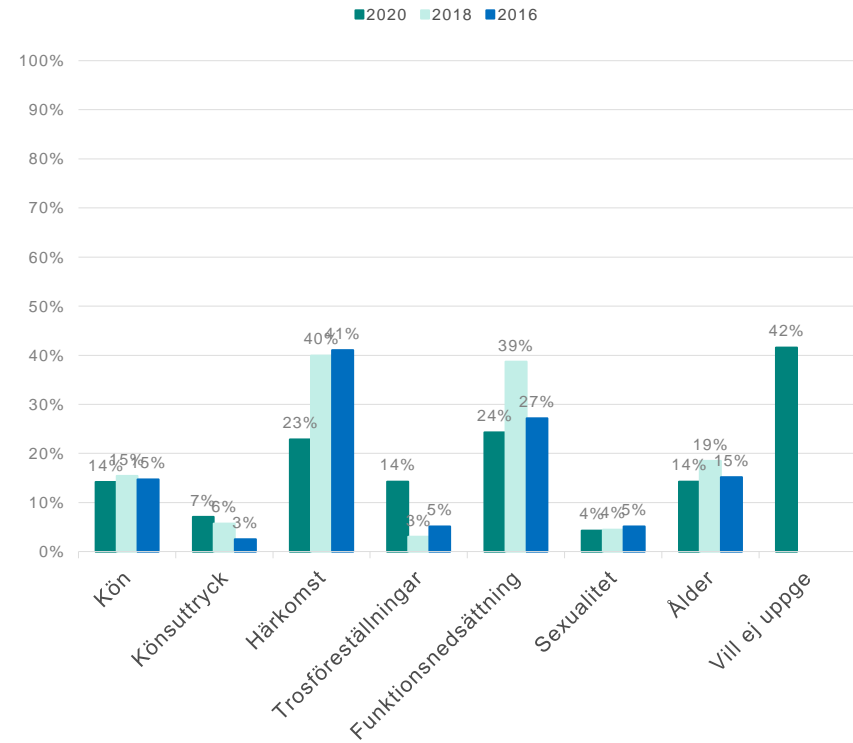


# ÖVRIGA FRÅGOR

Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?



Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

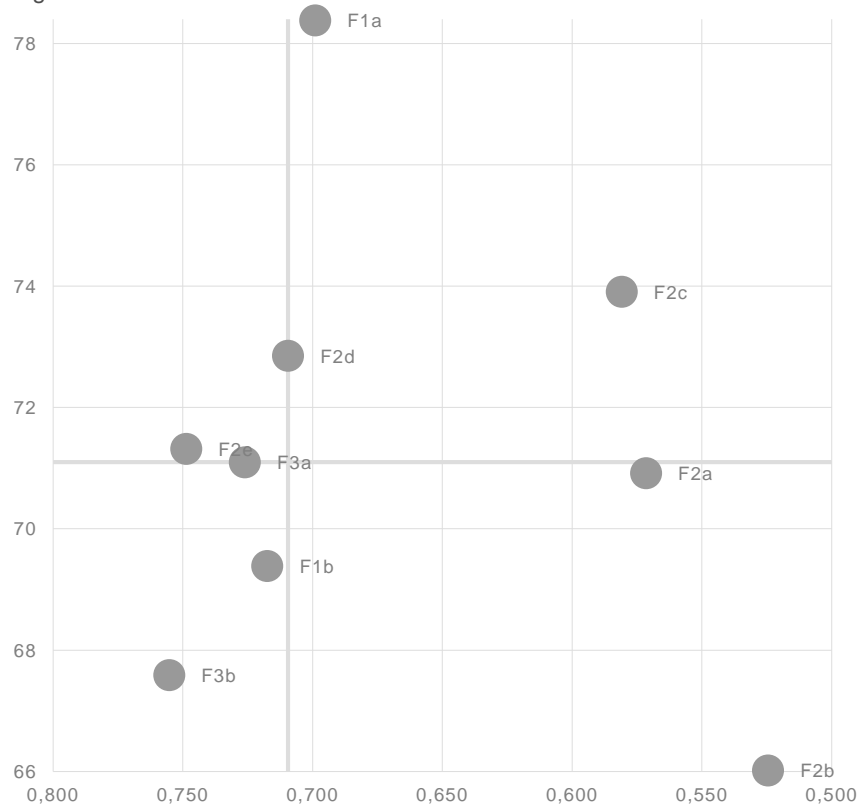


# Prioriteringsmatris

Bevara

Vårda

Frågevärde



Samband

Bevaka

Prioritera

	Genomsnitt	Antal svar
(F1a) Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	4.1	276
(F1b) Det är lätt att nå min handläggare	3.8	264
(F2a) Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	3.8	271
(F2b) Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	3.6	272
(F2c) Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	3.9	270
(F2d) Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	3.9	270
(F2e) Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	3.8	271
(F3a) Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	3.8	270
(F3b) Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	3.7	270