

Handläggare
Sami Persson-Hentunen
Telefon: 0850819427

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2021-05-27

Brukarundersökning 2020 inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökning 2020 inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd.

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd under hösten 2020. Den riktade sig till samtliga individer som var aktuella för ekonomiskt bistånd i staden den 30 juni 2020.

Resultaten för Farsta visar på tydliga förbättringar jämfört med tidigare brukarundersökningar. Genomsnittet på total nöjdhet på skalan 1-10 hamnade på 7,1 för Farsta, jämfört med 6,8 för staden som helhet. Förvaltningen ser positivt på resultaten och kommer att analysera dem för att kunna genomföra ytterligare förbättringar.

Bakgrund

I Stockholms stads budget för år 2013 fick socialnämnden i uppdrag att utforma en stadsövergripande enkät till personer som uppbar ekonomiskt bistånd. Socialförvaltningen i samverkan med stadsdelsförvaltningarna utarbetade en gemensam enkät med olika påståenden som ställs till individer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd. Undersökningen genomfördes första gången år 2014 och har sedan dess genomförts vartannat år. Vid 2020 års undersökning användes åter samma enkät, med någon mindre justering, vilket möjliggör jämförelser över tid.

Syftet med undersökningen är att samla in ett underlag för att kunna förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan öka likställigheten i Stockholms stad.

Undersökningen genomfördes av Institutet för kvalitetsindikatorer på uppdrag av socialnämnden. Under perioden september-november 2020 skickades enkäten hem till de individer som var aktuella för ekonomiskt bistånd i Stockholms stad den 30 juni 2020.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

Undersökningen och resultatet i sammanfattning

Enkätundersökningen var en totalmätning och skickades till totalt 10 174 personer. I Farsta stadsdelsområde skickades den till 805 personer varav 292 svarade. Svarefrekvensen i Farsta var 40,3 procent, vilket ligger i nivå med tidigare år och tangerar de högsta svarefrekvenserna bland stadsdelsområdena.

Enkäten innehöll sammanlagt nio påståenden inom tre olika områden som personerna kunde ta ställning till:

Bemötande och tillgänglighet

- Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt.
- Det är lätt att nå min handläggare.

Tydlighet och kompetens

- Jag förstår den information jag får om mitt ärende.
- Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter.
- 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.
- Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare.

Delaktighet

- Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende.
- Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter.

Svarsalternativen var: Stämmer mycket bra, stämmer bra, varken eller, stämmer inte så bra och stämmer inte alls.

I enkäten fick personerna även möjlighet att sätta ett generellt betyg på en skala från 1-10 utifrån följande fråga:

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

Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.
Box 113
123 22 Farsta
Växel 08-50818000
Fax
farsta@stockholm.se
stockholm.se

Genomsnittet på total nöjdhet på skalan 1-10 hamnade på 7,1 för Farsta, jämfört med 6,8 för staden som helhet. Den totala nöjdheten för Farsta har successivt ökat sedan mätningen påbörjades år 2014 och har nu mellan undersökningstillfällena 2018 och 2020 passerat stadens snitt. Andelen nöjda brukare i Farsta överstiger även stadens snitt på samtliga undersökta påståenden.

Kvinnorna är generellt sett något nöjdare än männen på majoriteten av frågorna, samtidigt som männen ger Farsta ett högre totalbetyg än kvinnorna. Det förekommer däremot inga stora skillnader mellan könen. Resultatrapporten avslutas med en prioriteringsmatris som ger vägledning gällande vilka resultat som bör bevaras, vårdas, bevakas respektive prioriteras.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ser positivt på resultatet i brukarundersökningen. Enheten arbete, integration och bistånd, som ansvarar för verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd, har under flera års tid genomfört ett strukturerat och fortlöpande utvecklingsarbete för att förbättra handläggning, tillgänglighet, stöd och bemötande. Enheten har även genomfört intervjuer med brukare 2017-2018 respektive 2019-2020 för att fördjupa förståelsen av resultaten från de tidigare brukarundersökningarna.

Enheten kommer att analysera resultaten från brukarundersökningen 2020 för att kunna bevara nöjdheten och genomföra ytterligare förbättringar.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökning 2020 inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör

Therese Grahn
Avdelningschef

Bilaga
Resultatrapport

Farsta stadsdelsförvaltning

Storforsplan 36, 11 tr.
Box 113
123 22 Farsta
Växel 08-50818000
Fax
farsta@stockholm.se
stockholm.se

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2021-05-03
Therese Grahn, Avdelningschef	2021-05-03