

Handläggare
Joakim Olsson
Telefon: 08-50819207

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2023-03-09

Brukarundersökning 2022 inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökning 2022 inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd.

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd under hösten 2022. Den riktade sig till samtliga individer som var aktuella för ekonomiskt bistånd i staden den 20 juni 2022.

Genomsnittet på total nöjdhet på skalan 1-10 hamnade på 6,9 för Farsta, jämfört med 7,1 för staden som helhet. Nöjdheten har minskat marginellt i vissa avseenden. Detta kan kopplas till en viss personalomsättning våren 2022, när mätningen genomfördes. Samtidigt har förvaltningen höjt andel nöjdhet gällande påståenden kring till exempel information och hänsynstagande.

Förvaltningen analyserar resultaten från brukarundersökningen för att bevara nöjdheten och genomföra ytterligare förbättringar i verksamheten.

Bakgrund

I Stockholms stads budget 2013 fick socialnämnden i uppdrag att utforma en stadsövergripande enkät till personer som får ekonomiskt bistånd. I samverkan med stadsdelsförvaltningarna utarbetade socialförvaltningen en gemensam enkät med olika påståenden som riktas till individer som är aktuella inom ekonomiskt bistånd. Undersökningen genomfördes första gången år 2014 och har sedan dess genomförts vartannat år. Vid 2022 års undersökning användes åter samma enkät, med någon mindre justering, vilket möjliggör jämförelser över tid.

Syftet med undersökningen är att samla in 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 2022 skickades enkäten hem till de individer som var aktuella för ekonomiskt bistånd i Stockholms stad den 30 juni 2022, totalt 9 001 personer. I Farsta stadsdelsområde skickades den till 631 personer varav 195 svarade. Svarsfrekvensen i Farsta var därmed 33,5 procent, vilket är lägre än tidigare år men över stadens snitt på 31,7 procent.

Sammanfattning av undersökningens resultat

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.

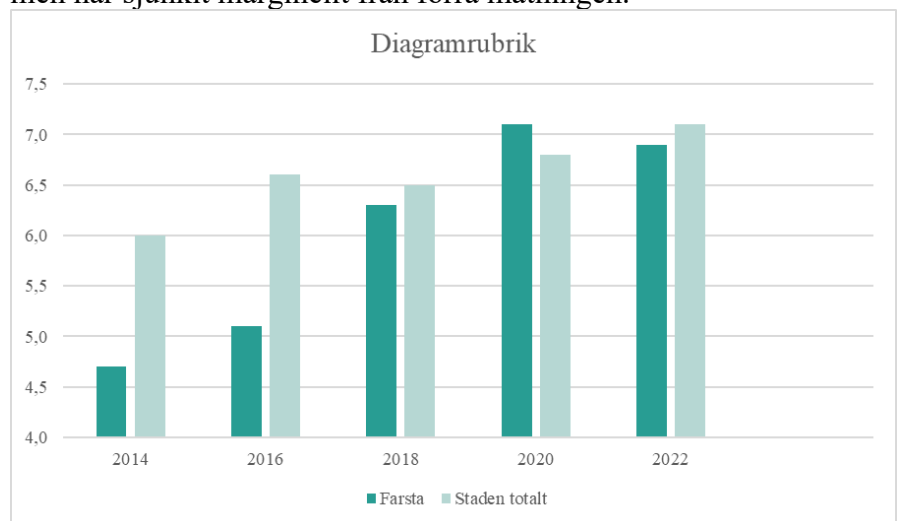
Snittet för nöjdhet har sänkts marginellt från föregående undersökning. De frågeområden där nöjdheten har minskat är följande:

- *Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt* – sänkning med 0,1.
- *Det är lätt att nå min handläggare* – sänkning med 0,3.
- *Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare* – sänkning med 0,1.

- *Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende* – sänkning med 0,1.

I enkäten fick personerna även möjlighet att sätta ett generellt betyg på en skala från 1 till 10 utifrån följande fråga: Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

Genomsnittet på total nöjdhet på skalan 1-10 hamnade på 6,9 för Farsta, jämfört med 7,1 för staden som helhet. Den totala nöjdheten för Farsta har successivt ökat sedan mätningen påbörjades år 2014 men har sjunkit marginellt från förra mätningen.



Resultatrapporten avslutas med en prioriteringsmatris som ger vägledning gällande vilka resultat som bör bevaras, vårdas, bevakas respektive prioriteras.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för individ- och familjeomsorg.

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.

Samtliga delar i enkäten där nöjdheten minskat marginellt kan kopplas till en viss personalomsättning som pågick våren 2022, när mätningen genomfördes. Under den perioden var det glapp mellan tjänster och kan ha varit svårare att nå sin handläggare, få stöd och svar i sitt ärende. Djupintervjuer med klienter genomförs nu som ett led i analysen.

Samtidigt som det varit svårare i kontakten med handläggare har förvaltningen höjt snittet för nöjdhet när det gäller påståendena:

- *Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut) – ökning med 0,2.*
- *Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd – ökning med 0,1.*
- *Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter – ökning med 0,1.*

Personalsituationen på enheten arbete, integration och bistånd våren 2022 var övergående och enheten bedömer inte att det kommer att vara någon ihållande trend med sänkt nöjdhet.

Enheten kommer att analysera resultaten från brukarundersökningen 2022 för att kunna bevara nöjdheten och genomföra ytterligare förbättringar.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av stadens brukarundersökning 2022 inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Therese Grahn
Avdelningschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilaga

Ekonomiskt bistånd 2022 resultatrapport

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2023-02-15
Therese Grahn, Avdelningschef	2023-02-15