

Handläggare
Inger Nilsson
Telefon: 08-508 23 305**Till**
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd

Brukarundersökning vid budget- och skuldrådgivningen och färdtjänst- handläggningen

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Ingrid Widebäck
T.f. stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Avdelningen för social omsorg har gjort brukarundersökningar vid budget- och skuldrådgivningen inom enheten för ekonomiskt bistånd och om färdtjänsthandläggningen vid beställarenheten äldre. Båda verksamheterna får mycket goda omdömen av sina klienter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 12 november och till rådet för funktionshinderfrågor den 21 november 2013.

Förvaltningens redovisning

Även detta år har avdelningen för social omsorg gjort brukarundersökningar vid budget- och skuldrådgivningen samt färdtjänsthandläggningen. De tre budget- och skuldrådgivarna tillhör enheten för ekonomiskt bistånd, medan färdtjänsthandläggningen sköts av en medarbetare vid beställarenheten äldre.

Budget- och skuldrådgivningen

Budget- och skuldrådgivningen är en öppen verksamhet som hjälper personer som har en trasslig ekonomi att få rätsida på den. Barnfamiljer är prioriterade i verksamheten.

Årets undersökning är den fjärde i raden vid budget- och skuldrådgivningen. Denna gång delades 46 enkäter ut och 37 kom tillbaka besvarade, vilket är ungefär samma siffror som tidigare.

Liksom vid de tidigare undersökningarna är resultaten mycket goda. Alla som svarat anser att de blivit mycket bra bemötta och nästan att tycker att de får det stöd de behöver. De allra flesta tycker att kontakten med rådgivaren lett till en förändring till det bättre för dem, men några vet inte hur det är med den saken, i allmänhet därför att man just påbörjat sin kontakt. Att verksamheten är uppskattad märks på att den får medelbetyget 4,9, vilket är högre än förra året och det högsta betyg som getts i någon av brukarundersökningarna.

Färdtjänsten

Färdtjänst beviljas den som har väsentliga svårigheter att förflytta sig på egen hand eller att resa med kollektivtrafiken och som har ett bestående (minst tre månader) funktionshinder. I Stockholm ansvarar stadsdelsförvaltningarna för att, med stöd av läkarintyg, utreda funktionsnedsättningen, men beslut om rätten till färdtjänst fattas av landstingets färdtjänstförvaltning

Undersökningen, som är den andra i ordningen, har gjorts genom en skriftlig enkät som delades ut till de klienter som handläggarna träffade under april 2013. Samtliga 36 utdelade enkäter besvarades.

Även i år anser alla som svarat att de blivit bra bemötta av sin färdtjänsthandläggare och nästan alla tycker att de fått träffa handläggaren tillräckligt snabbt. Det är dock färre i år som anser att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare, men det är fler i år som säger att de aldrig försökt kontakta handläggaren. Alla utom en person är nöjda med den information som de fått och de flesta tycker att mängden information varit lagom.

Färdtjänsthandläggningen får medelbetyget 4,6, vilket är detsamma som förra året.

Bilagor

- 1 Brukarundersökning om budget- och skuldrådgivningen 2013
- 2 Brukarundersökning om färdtjänsthandläggningen 2013