

Handläggare
Hillevi Andersson
Telefon: 08-50822329**Till**
Hägersten-Liljeholmen
Stadsdelsförvaltning 2014-12-18

Brukarundersökning vid teamet mot våld i nära relation, budget- och skuldrådgivningen samt vid färdtjänsthandläggningen

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Vid teamet mot våld i nära relation, budget- och skuldrådgivningen samt färdtjänsthandläggningen har den årliga brukarundersökningen genomförts. Undersökningen genomfördes i april 2014 genom enkäter. I enkäten ställdes frågor om bland annat bemötande, tillgänglighet och om huruvida det stöd som getts har lett till en förbättring. Brukarundersökningen visar överlag ett gott resultat. Teamet mot våld i nära relation fick ett medelbetyg på 4,6, budgets- och skuldrådgivningen 4,9 och färdtjänsthandläggningen fick ett medelbetyg på 4,7.

Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen samt avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 2 december samt till rådet för funktionshinderfrågor den 11 december.

Bakgrund

Avdelningen för social omsorg gör årligen sedan flera år tillbaka egna brukarundersökningar vid de olika verksamheterna. Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Årets brukarundersökning har genomförts vid teamet mot våld i nära relation, budget- och skuldrådgivningen samt färdtjänsthandläggningen. Undersökningen gjordes genom skriftliga enkäter som delades ut till de klienter som handläggaren träffade under april 2014. Enkätsvaren kunde lämnas i en låda i receptionen eller skickas till förvaltningen i ett förfrankerat kuvert. Frågorna som ställdes i enkäterna rörde bland annat bemötande, tillgänglighet och om huruvida det stöd som getts har lett till en förbättring.

Resultat

Teamet mot våld i nära relation

Teamet består av två socialsekreterare som utreder, beslutar om insatser samt ger stöd till personer som utsatts för våld i nära relation. Teamet är organisatoriskt knutet till enheten för ekonomiskt bistånd men handlägger även ärenden som är aktuella på andra enheter inom förvaltningen.

I år delades sex enkäter ut och samtliga besvarades. Man bör ha i åtanke att det är få personer som har tillfrågats och svarat, samt att alla inte svarat på samtliga frågor. Resultatet är känsligt för enskilda svar. Svarsantalet är något lägre än tidigare år.

Resultatet är överlag gott och något bättre än förra året. Samtliga uppger att de blir mycket bra bemötta och att de för det mesta kan nå sin handläggare. Samtliga anser även att handläggaren lyssnar på deras synpunkter och önskemål och att informationen har varit lätt att förstå. Andelen som upplever att de får det stöd de behöver har ökat från 60% 2013 till 83 % i årets undersökning. Även frågan om stödet har lett till en förbättring anser samtliga att insatsen lett till en

stor eller liten förbättring jämfört med 80 % 2013. Verksamhetens medelbetyg har ökat från 3,7 till 4,6.

Budget- och skuldrådgivningen

Vid budget- och skuldrådgivningen arbetar tre budget- och skuldrådgivare. Verksamheten är organisatoriskt knutet till enheten för ekonomiskt bistånd och syftar till att ge människor stöd i att hantera sin vardagsekonomi samt även eventuella skuldsituationer.

I år delades 50 enkäter ut och 41 besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 82 %. Både antalet och andelen besvarade enkäter är något högre än tidigare år.

Resultatet är likt tidigare års undersökningar mycket gott. Samtliga svarande utom en anser att de blir mycket bra bemötta av sin handläggare, samtliga av de som försökt nå sin handläggare uppger att de alltid eller för det mesta lyckats. Samtliga uppger att de fått det stöd och den uppbackning de behövt.

Andelen som upplever att rådgivningen har lett till stor förändring till det bättre har ökat från 69 % 2013 till 87,5 % i årets undersökning. Till den frågan framfördes även många positiva kommentarer om hur deras vardag konkret har förbättrats. 79 % av de svarande uppger att de fått telefonrådgivning innan besöket och av dem anser nästan alla att telefonrådgivningen var till hjälp, två svarade att de inte visste. Verksamhetens medelbetyg är lika högt som föregående år, 4,9.

Färdtjänsthandläggningen

Färdtjänsthandläggningen är organisatoriskt knutet till beställarenheten äldre, dock handläggs även funktionshinderärenden. I år delades 26 enkäter ut och samtliga besvarades. Antalet utdelade och besvarade enkäter är något lägre än tidigare år.

Resultatet är positivt, likt tidigare års undersökningar. Svaren påminner starkt om resultatet från de två föregående åren. Samtliga svarande anser att de har blivit bra bemötta. Av de som har försökt nå sin handläggare uppger samtliga att de alltid eller för det mesta lyckas. 96 % är nöjda med den information och den vägledning de fått, de allra flesta upplever att informationsmängden var lagom, tre personer tyckte att den var för omfattande.

Verksamheten får ett medelbetyg på 4,7 jämfört med 4,6 föregående år.

Bilagor

1. Brukarundersökning teamet i våld mot nära relation, 2014
2. Brukarundersökning budget- och skuldrådgivningen, 2014
3. Brukarundersökning färdtjänsthandläggningen, 2014

Bilagorna finns att läsa på www.insynsverige.se/stockholm under Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde 18 december 2014.