



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 12-11-22

Brukarundersökning vid avdelningen för social omsorg (del 7) – budget- och skuldrådgivning

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
avdelningschef

Sammanfattning

Årets brukarundersökning vid budget- och skuldrådgivningen visar att klienterna är mycket nöjda med det bemötande och det stöd som de fått. Färre anger dock att Andelen som anser att rådgivningen lett till en förändring till det bättre har dock att rådgivningen lett till en förändring till det bättre. Trots det ökar enhetens medelbetyg med 0,1 och hamnar på 4,7, vilket är mycket bra.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 6 november 2012.

Bakgrund

Som ett led i kvalitetsarbetet vid avdelningen för social omsorg genomför förvaltningen sedan fem år brukarundersökningar vid de egna verksamheterna. Vid de myndighetsutövande enheterna och barn- och ungdomsenhetens familjestöd mm genomförs undersökningarna varje år, vid utförarenheter med olika intervall beroende på verksamhetens art.

Förvaltningens redogörelse

Årets undersökning är den tredje som genomförs inom budget- och skuldrådgivningen, som är organisatoriskt placerad vid enheten för ekonomiskt bistånd. Undersökningen genomfördes i april 2012 genom att en enkät delades ut till de klienter som budget- och skuldrådgivarna träffade personligen. Svaren kunde lämnas i en låda i receptionen eller skickas per post med förfrankerat kuvert.

Denna gång har 44 enkäter delats ut och 32 besvarats, vilket ger en svarsfrekvens på 80 %. Antalet utdelade och besvarade enkäter de två föregående åren har varit 50 och 49 respektive 36 och 40.

Alla som svarat anser sig mycket bra bemötta av budget- och skuldrådgivaren och nästan alla är nöjda med det stöd de fått. Andelen som anser att rådgivningen lett till en förändring till det bättre har dock sjunkit markant från förra året (från 72 till 56 %), vilket kan beror på att fler angett ”vet inte” som svar på den frågan. Andelen som fått råd och stöd per telefon har sjunkit, men fler anger att de fått tid direkt i den öppna mottagning som nu finns.

Enhetens medelbetyg har ökat med 0,1 och är nu 4,7 på den femgradiga skala där fem är bäst.

Bilagor

1. Brukarundersökning 2012 vid budget- och skuldrådgivningen