

Brukarundersökning myndighet för äldre och funktionsnedsättning år 2016



tyresö kommun



Under hösten år 2016 genomfördes en brukarundersökning bland personer som under året ansökt om bistånd hos myndigheten för äldre och funktionsnedsättning hos socialförvaltningen i Tyresö kommun. De svarande fick enkäten hemskickad.

Totalt svarade 91 personer varav 59 procent var kvinnor och 41 procent var män. Svarsfrekvensen var 38 procent, vilket får anses vara lågt men i nivå med liknande mätningar. Av de svarande var 59 procent under 65 år. Två tredjedelar (67 %) hade haft kontakt med myndigheten som varat längre än ett år.

Två tredjedelar (67 %) uppgav att de har förtroende för myndigheten och att de hade ett gott helhetsintryck (65 %). Både förtroende (84 %) och helhetsintryck (74 %) var dock högre bland de som uppgett att de fått sin ansökan beviljad.

En femtedel (19 %) ansåg att de blivit dåligt bemötta i sin kontakt med myndigheten. Det var dock 42 procent som ansåg att de blivit mycket bra bemötta och ytterligare 34 procent som ansåg sig blivit ganska bra bemötta. Sammantaget var 76 procent nöjda med bemötandet. Bland de som uppgivit att de fått sin ansökan beviljad var det 84 procent som ansåg sig blivit bra bemötta.

En fjärdedel (26 %) upplevde att det varit svårt att komma i kontakt med myndigheten. Av de som svarande som uppgett att de fått beslut tyckte var fjärde att (24 %) de inte fått beslutet i rimlig tid.

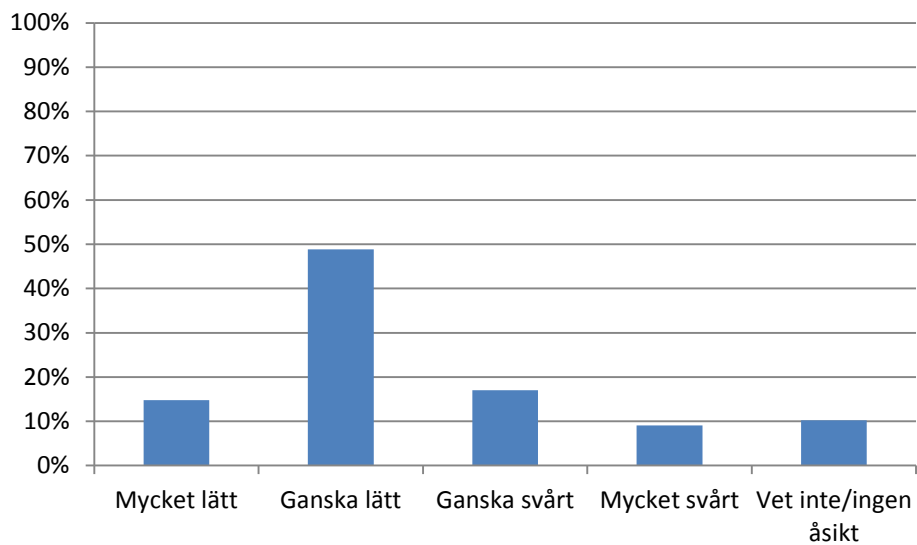
Var fjärde (25 %) svarade att de tyckte det var svårt att förstå informationen. Sju av tio anser dock att de får svar på sina frågor från myndigheten (69 %) och att det senaste beslutet var begripligt formulerat (72 %).

De flesta (78 %) vet att de kan överklaga beslut men färre än hälften (44 %) vet var de ska vända sig för att framföra synpunkter.

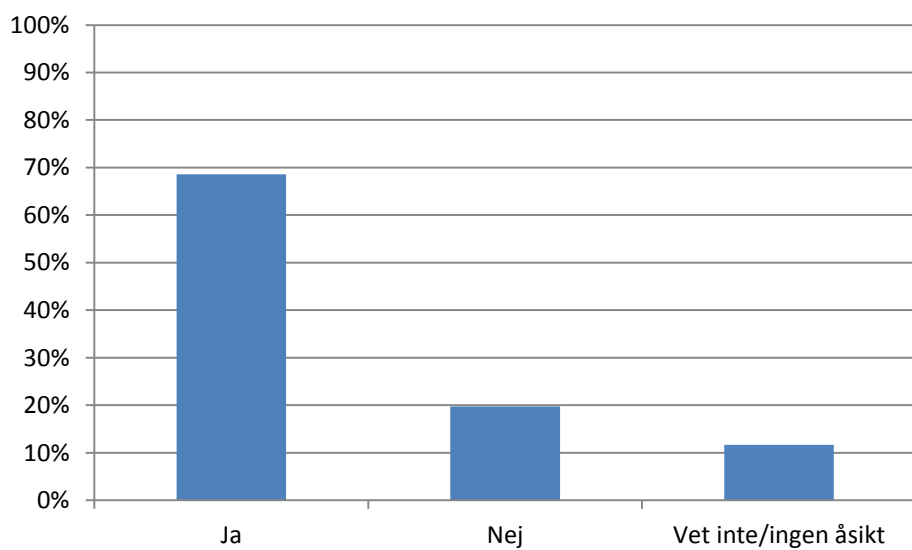
Enkäten genomfördes första gången hösten år 2015 med 93 svarande. Då var andelen som ansåg sig blivit bra bemötta åtta procentenheter högre (84 % år 2015) än vid 2016 års mätning och andelen som svarat att de har förtroende var då sex procentenheter högre (73 % år 2015). Andelen som svarat att de vet att de kan överklaga beslut har stigit med 12 procentenheter (61 % år 2015). Resultatet för övriga frågor var ungefär densamma.

Fråga 1: Hur är det att komma i kontakt med myndigheten?

N=88

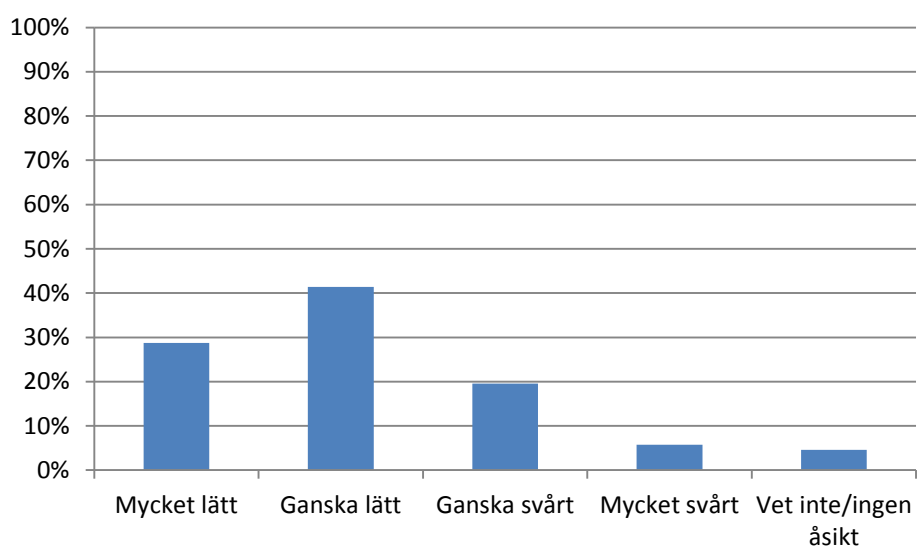
**Fråga 2: Får du svar på dina frågor av myndigheten?**

N=86



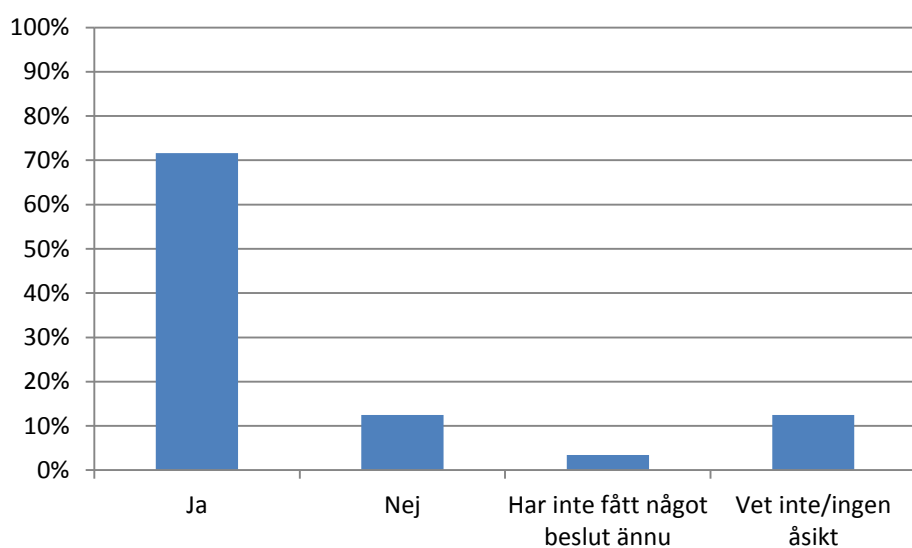
Fråga 3: Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av myndigheten?

N=87



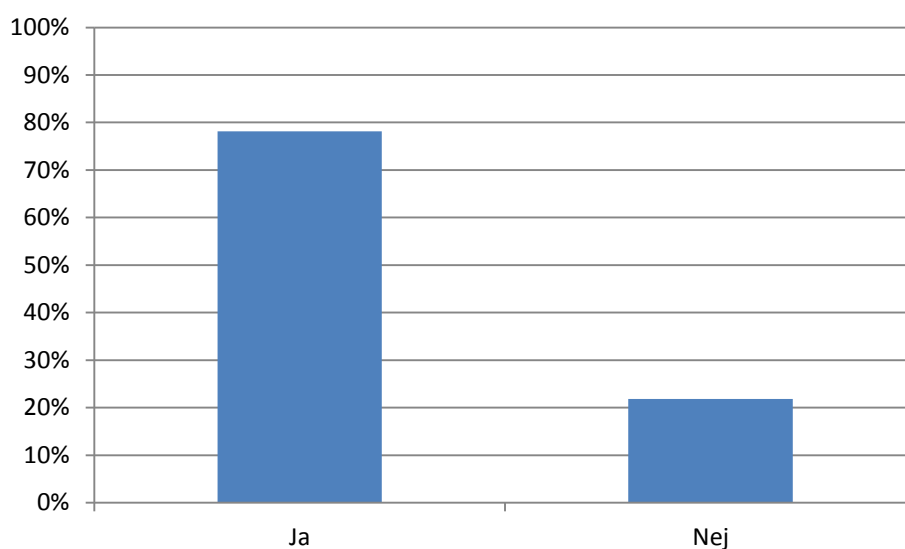
Fråga 4: Var det senaste beslutet du fick formulerat så att det var lätt att förstå?

N=88



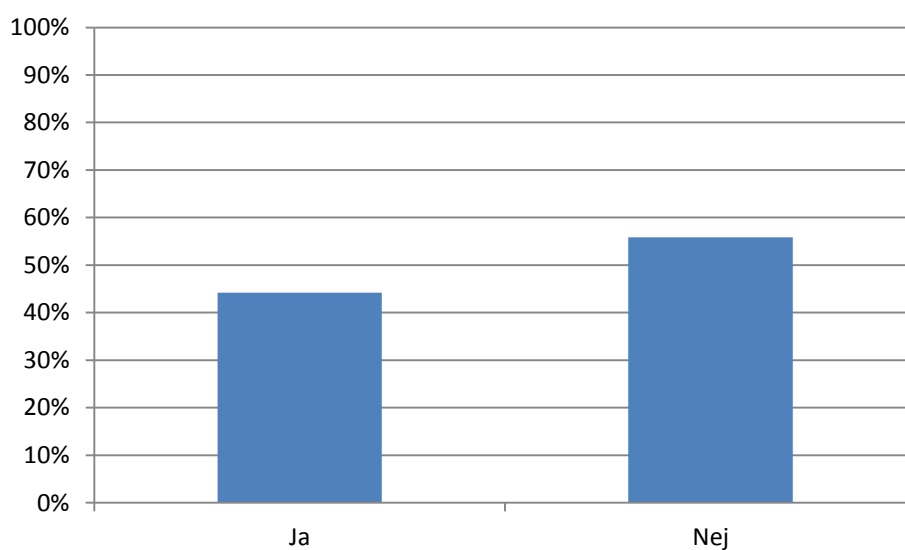
Fråga 5: Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?

N=87



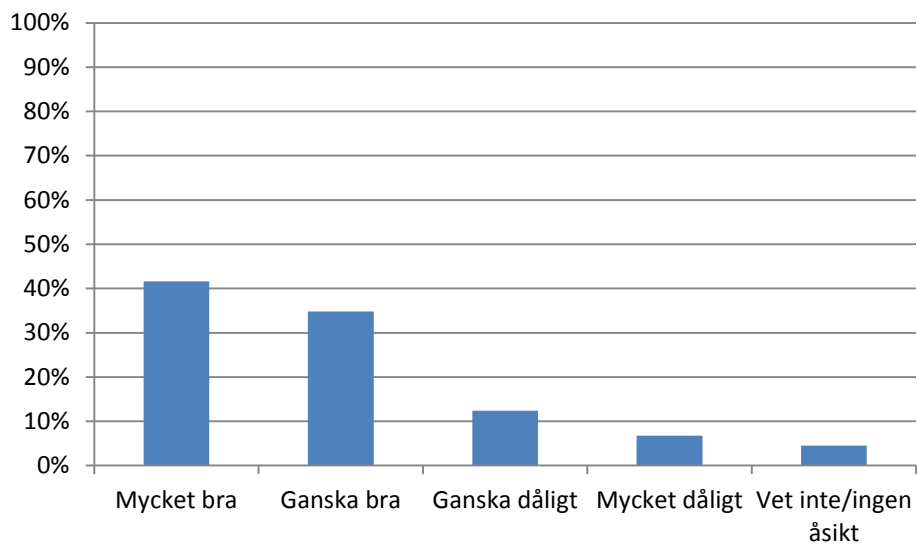
Fråga 6: Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter på myndigheten?

N=86

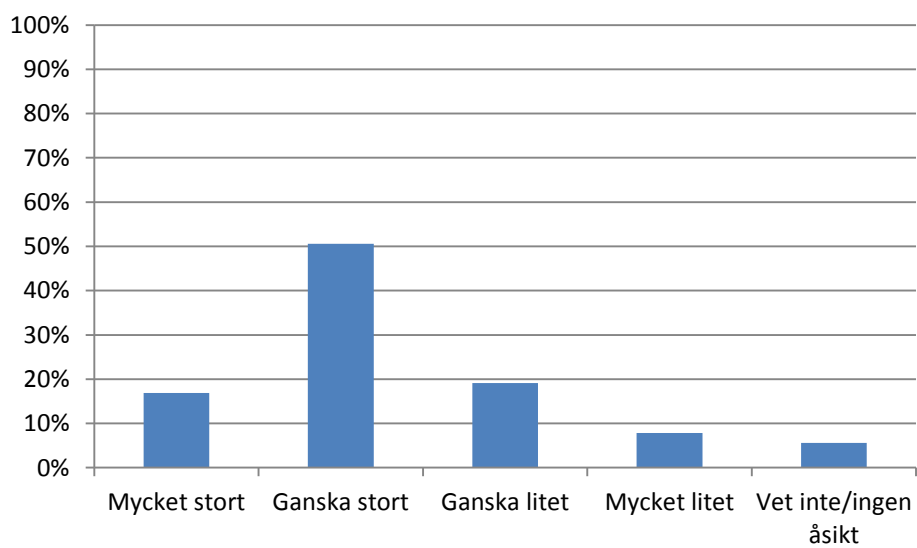


Fråga 7: Hur har du blivit bemött av myndigheten?

N=89

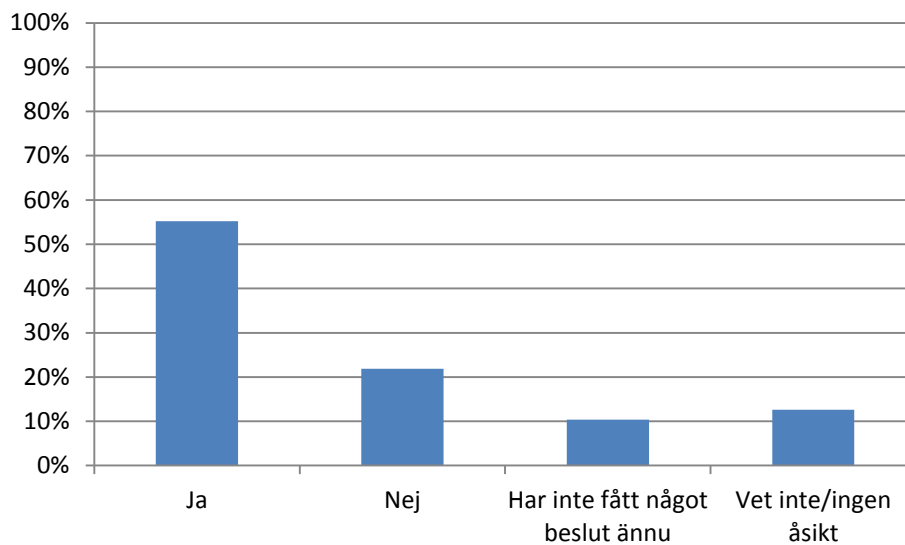
**Fråga 8: Hur är ditt förtroende för myndigheten?**

N=89



Fråga 9: Har du fått beslut på din ansökan inom rimlig tid?

N=87

**Fråga 10: Vad är ditt helhetsintryck av myndigheten?**

N=89

