

Handläggare:
Joakim Olsson
08 508 19 207

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2017-04-20

Brukarundersökning inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd 2016

Rapport från socialnämnden

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av socialnämndens rapport om 2016 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd.

Per-Ove Mattsson
tillförordnad stadsdelsdirektör

Sammanfattning

Stadens brukarundersökning inom ekonomiskt bistånd 2016 visar generellt på ett positivt resultat. Dessutom har resultaten generellt förbättrats jämfört med förra mätningen år 2014. Majoriteten av klienterna instämmer i att kontakten med socialtjänsten har varit bra. Tydligast blir det i frågan som gäller om handläggare bemöter klienten på ett respektfullt sätt, där 70 procent instämmer.

Farsta hade en svarsfrekvens om 38 procent, samma nivå som staden generellt. Det har skett en påtaglig positiv utveckling av resultatet i Farsta. Det generella betyget har höjts väsentligt och förvaltningen fortsätter med förbättringsarbetet.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri.

Bakgrund

Socialnämnden är numera ansvarig för den brukarenkät som görs vartannat år inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd. Det är Enkätfabriken som genomför undersökningen. Socialnämnden har nu redovisat undersökningen för år 2016.

Sammanfattning av Farstas resultat

Farsta hade en svarsfrekvens om 38 procent, samma nivå som staden generellt. Något fler kvinnor än män svarade och männen är överlag mer nöjda än kvinnorna.

Det har skett en påtaglig positiv utveckling av resultatet i Farsta. En av de frågor där resultatet särskilt har förbättrats är huruvida handläggaren bemöter klienten på ett respektfullt sätt. Där har en andel om 70 procent svarat att det stämmer bra eller mycket bra. Motsvarande siffra år 2014 var 50 procent. En tydlig förbättring syns även i frågorna som gäller om klienten får det stöd som behövs från handläggaren och om handläggaren tar hänsyn till klientens synpunkter.

Med hänsyn till den förbättring som skett i majoriteten av frågorna kan resultaten för Farsta som helhet ses som positivt. Samtliga resultat ligger dock fortfarande en bit under medelvärdet för staden, och även lägre än flera andra stadsdelsförvaltningar. Farstas generella betyg är 6.1, att jämföra med 6.6 för staden som helhet. Farstas betyg år 2014 var 4.7. Förvaltningens förbättringsarbete fortsätter.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningens enhet för ekonomiskt bistånd har under 2016 arbetat hårt med förbättringar inom många områden. Enheten har tillsammans med en extern konsult gått igenom alla styrrutiner, ledningen införde så kallade RAK-samtal där chefer regelbundet träffar varje medarbetare och talar om deras Resultat, Aktivitet och Kvalitet. Dessa åtgärder har lett till goda resultat och uppfattas positivt av socialsekreterarna.

Ledningen har även fokuserat på personaltätheten och gjort stora ansträngningar för att anställa personal. En stabil arbetsgrupp

medför bättre kontinuitet i ärendehandläggning och därmed en bättre känsla av delaktighet och kommunikation för klienterna.

En mer stabil personalgrupp gör även att enheten har kunnat starta och diskutera olika samtalsmetoder. Enheten arbetar nu med MI – motiverande samtal – och har en egen MI-coach som håller i interna MI-grupper. Enheten har arbetat med att öka tillgängligheten på mottagningen, där man ökat antalet socialsekreterare per dag som tar emot samtal, för att minska väntetiderna för klienter. Man har även ett schema med socialsekreterare som finns tillgängliga för icke bokade besök under dagen.

Förvaltningen ska under 2017 inom ramen för stadens satsning på jämställdhetsintegrering särskilt undersöka varför kvinnor är mindre nöjda med handläggares bemötande än män.

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av socialnämndens rapport om 2016 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet ekonomiskt bistånd.

Bilaga

Socialnämndens rapport