

Brukarundersökning Biståndsavdelningen 2015

2015-12-11



tyresö kommun



Metod och svarsfrekvens

Det var 94 personer som besvarade enkäten under oktober år 2015. Urvalet var 270 personer över 18 år som var aktuella med en ansökan om bistånd.

Svarsfrekvensen var 35 procent vilket är lågt i jämförelse med andra brukarenkäter.

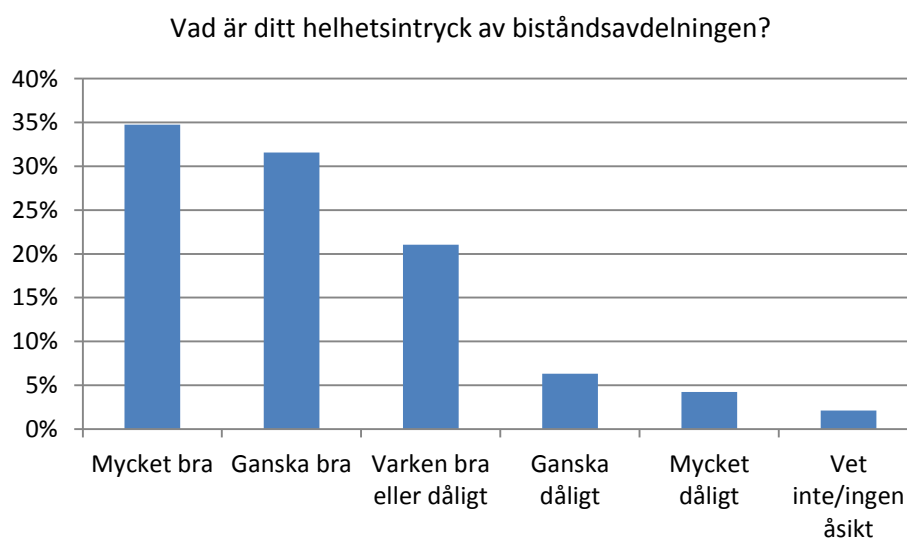
Enkäten utgjordes av tio kryssfrågor och tre frisvarsfrågor. De svarande hade också möjlighet att framföra andra synpunkter. Enkäten sändes hem till de som ansökt om bistånd under perioden januari till maj avseende äldreomsorg och januari till september avseende funktionsnedsättning. Det fanns möjlighet att besvara enkäten på internet.

Respondenterna

De som svarat var i alla åldrar. Det framgår inte vad de har ansökt om för bistånd. Det var något fler kvinnor (60 %) än män (40 %) som svarade men det var inga större skillnader i svaren mellan män och kvinnor. De allra flesta av de svarande hade fått sin ansökan beviljad (74 %) eller delvis beviljad (16 %) när de besvarade enkäten. Hälften (52 %) hade haft en kontakt med biståndsavdelningen som varat längre än ett år. Något mer än hälften (57 %) besvarade enkäten själv.

Bemötande och helhetsintryck

De allra flesta svarande tyckte att de blivit bra bemötta (84 %) och hade förtroende för biståndsavdelningen (73 %). Två tredjedelar (66 %) hade ett gott helhetsintryck av biståndsavdelningen.



Tillgänglighet

Sju av tio (69 %) tyckte att de fått beslutet på ansökan inom rimlig tid. På följdfrågan om vad den svarande ansåg vara rimlig tid varierade svaren. De flesta av de fjorton som besvarat frågan ansåg att en vecka var rimlig tid.

TVå tredjedelar (68 %) ansåg att det var lätt att komma i kontakt med biståndsavdelningen.

De flesta tyckte att de får svar på sina frågor (84 %) och att det var lätt att förstå informationen (79 %).

Kunskap om överklagande och framförande av synpunkter

Varannan hade dålig kunskap om möjligheten att överklaga ett beslut eller framföra synpunkter. Endast 61 procent kände till att de kan överklaga ett beslut och bara 45 procent visste vart de skulle vända sig för att framföra synpunkter på biståndsavdelningen.

Slutsatser

Andelen som deltagit i enkäten är för låg för att resultatet ska kunna anses representativt för hela målgruppen. Slutsatser kan alltså enbart dras utifrån de som har svarat.

De som har svarat uttrycker att de är nöjda med bemötande, tillgänglighet och information och få av dem är missnöjda.

En indikation är att det är viktigt att säkerställa att de som ansöker om bistånd har kunskap om möjligheten att överklaga ett beslut eller framföra synpunkter.

En längre svarsperiod skulle kunna öka svarsfrekvensen eftersom det kom in svar efter att mätningen avslutats och som därför inte kunde tas med i sammanställningen.