

SON AU § 59 Brukarundersökningar samordnade av SKR 2023

Ärendenummer: SON 2023/545

Arbetsutskottets förslag till socialnämnden

Socialnämnden godkänner informationen

Sammanfattning

Under hösten 2023 genomförde socialförvaltningen fyra av de nationella brukarundersökningar som Sveriges kommuner och regioner (SKR) samordnar.

- Myndighetskontakten inom individ- och familjeomsorgen (IFO)
- Myndighetskontakten för Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), vuxna och socialpsykiatri
- Öppna insatser inom social- barn och ungdomsvård
- Utförare inom funktionshinderområdet

Undersökningarna ger viss kunskap om hur brukare upplever kontakten med och stödet från socialförvaltningen. Fördelar med att delta i nationella brukarundersökningar är att kunna jämföra sina egna resultat över tid och jämföra sig med andra för att se hur verksamheter ligger till.

Totalt har 538 brukare som har kontakt med handläggare inom socialförvaltningen eller får insatser utförda av socialförvaltningen bidragit med information i brukarundersökningarna.

- Andelen positiva svar om myndighetskontakten inom IFO har ökat något jämfört med 2022 för fem av sju frågor.
- Socialförvaltningen genomförde för första gången en brukarundersökning om myndighetskontakten för LSS vuxna och socialpsykiatri. Resultatet bygger på få svar. Den fråga som har högst andel positiva svar är om brukaren uppfattar att handläggaren förstod vad brukaren sa.
- Undersökningen öppna insatser inom den sociala barn och ungdomsvården genomfördes också för första gången. Högst andel positiva svar redovisar Gotland bland annat i frågan *tycker du att behandlaren förstår din situation*.
- I undersökningen för utförare inom funktionshinderområdet (Gruppbostad, servicebostad enligt LSS, boendestöd samt boende enligt SoL) har svarsfrekvensen överlag ökat och ligger högt i jämförelse med riket. Resultaten visar generellt lägre resultat än tidigare år, samt lägre resultat än riket.

Bedömning

Genomförande av brukarundersökningar är en del av socialnämndens systematiska förbättringsarbete. Engagemanget för genomförande av brukarundersökningar är högt inom socialförvaltningen. Avdelningar och enheter inom socialförvaltningen har kommit olika långt i arbetet med att systematiskt ta hand om resultatet och identifiera frågor och områden att arbeta vidare med. Förvaltningen bör överväga att fastställa en struktur som säkrar att resultatet tas om hand i syfte att utgöra underlag för fortsatt verksamhetsutveckling.

Ärendets behandling under mötet

Ia Lönngrén, utvecklingsledare kvalitet- och utvecklingsavdelningen, föredrar ärendet.

Ordförande yrkar att arbetsutskottet beslutar enligt förvaltningens förslag.

Ordförande finner bifall till yrkandet.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse Socialförvaltningen daterad 2024-03-15

Rapport Brukarundersökningar samordnade av SKR daterad 2024-03-15