

Mottagare
Socialnämnden

Brukarundersökningar - sammanställning 2025

Förslag till beslut

Socialnämnden godkänner informationen.

Sammanfattning

Under 2025 har socialförvaltningen genomfört tio brukarundersökningar inom olika områden. Totalt har drygt 1 900 brukare/patienter svarat på frågor om hur de upplever mötet i kontakten och stödet från socialtjänsten. De som har kontakt med socialförvaltningen och svarar på enkäterna är övervägande nöjda.

Ärendebeskrivning

Syftet med brukarundersökningar/patientundersökningar är att få kunskap om hur brukare/patienter upplever kvaliteten i kontakten och stödet i insatser.

Under 2025 har drygt 1900 brukare/patienter svarat på frågor om hur de upplever mötet i kontakten och stödet från socialförvaltningen. Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) samordnar fem nationella brukarundersökningar och Gotland deltar i samtliga fem; Individ- och familjeomsorg - myndighetskontakt, Öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård, Placerade barn och unga (familjehem och HVB), Funktionshinderområdet- myndighetskontakt och Funktionshinderområdet, utförarverksamheter inom LSS och socialpsykiatri. Antal deltagare och svarsfrekvens skiljer sig åt i de olika undersökningarna och mellan enkäterna. Antal svarande och svarsfrekvens skiljer sig åt mellan de olika undersökningarna. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningar innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet.

Socialstyrelsens rikstäckande brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” har genomförts inom Hemtjänst och Särskilt boende. Personer, 65 år och äldre, som den 31 december 2024 hade hemtjänst eller bodde på ett särskilt boende för äldre har fått möjlighet att besvara en enkät.

Socialförvaltningen har under 2025 genomfört två egna brukarundersökningar och en patientundersökning: Korttidsenheten, Mini Maria och Patientundersökning inom Hemsjukvården.

Resultat SKR brukarundersökningar

SKR undersökningarna genomfördes under september och oktober 2025.

Undersökningstjänsten för dessa möjliggör ett flexibelt tillvägagångssätt. Brukare kan

svara på enkäter digitalt eller via papper. Knappt hälften har valt att svara via papper.

Myndighetskontakten individ- och familjeomsorg

IFO - myndighet	Utdelade enkäter	Antal svar	Svarsfrekvens
Ekonomiskt bistånd	73	30	41%
Skadligt bruk och beroende	16	5	31 %
Ungdomar 13+	14	5	36 %
Vårdnadshavare till barn och ung 0-18 år	65	31	48 %
Total	168	71	42 %

I undersökningen har enkäter delats ut till brukare som hade en kontakt med en socialsekreterare. Svarsfrekvensen för 2025 (42%) är lägre jämfört med både 2024 (48 procent) och 2023 (66 procent). En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen inom skadligt bruk och beroende samt ungdomar 13 år och äldre innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet. Andelen brukare som anger att de är mycket eller ganska nöjda med socialtjänsten i kommunen uppgår till 80–100 procent beroende på vilken enkät.

Social- barn och ungdomsvård Öppna insatser, bistånd och service

Målgrupp	Utdelade enkäter	Antal svar	Svarsfrekvens
Omsorgspersoner till barn och unga 0-18 år	125	62	50 %
Ungdomar 13+	25	13	52 %
Total	150	75	50 %

Öppna insatser inom social barn- och ungdomsvård är en besöksundersökning, där alla brukare som under undersökningsperioden har ett besök med en familjebehandlare erbjuds att delta, oavsett om besöket sker individuellt eller tillsammans med någon eller flera familjemedlemmar. Omsorgspersoner är sammantaget nöjda eller mycket nöjda med det stöd som familjebehandlaren erbjuder (98 procent). Ungdomar är överlag nöjda och resultatet visar på en hög andel positiva svar på flertalet frågor (92–100 procent).

Placerade barn och unga i familjehem

Totalt sett har 10 svar inkommit. Det innebär att svarsfrekvensen är 36%. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet. Resultat för 2025 visar på hög andel positiva svar på samtliga frågor (90-100 procent). Små variationer jämfört med 2024. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet.

Myndighetskontakt - Funktionsbinderområdet

I målgruppen ingår brukare i LSS vuxna och socialpsykiatri. I undersökningen har enkäter delats ut till brukare som hade en kontakt med en handläggare inom funktionsbinderenheten (LSS och SoL). Hösten 2025 har enkäten delats ut till 37 brukare och totalt har 8 svar inkommit (svarsfrekvens 22 procent). En låg svarsfrekvens och litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten bör tolkas med försiktighet. Högst andel positiva svar, 88 procent anger att handläggaren pratade på mötet så att brukaren förstod, brukaren fick säga det som var viktigt på mötet och brukaren vet hur hen får kontakt med handläggaren.

Funktionsbinder – utförare i egen regi och privat regi

Enkät	Ingår i målgruppen	Antal svar	Svarsfrekvens
Boende med särskild service SoL (egen regi och privat regi)	49	39	80%
Boendestöd	254	55	22%
Daglig verksamhet LSS (egen regi och privat regi)	348	268	77 %
Gruppboendestöd LSS (egen regi och privat regi)	72	55	76 %
Serviceboendestöd LSS	60	43	72 %
Sysselsättning SoL	23	12	52 %
Totalt antal	806	472	59 %

Brukarundersökningen som riktar sig till brukare inom LSS och socialpsykiatri är en totalundersökning och har genomförts inom sex områden; Boende med särskild service SoL, Boendestöd, Daglig verksamhet, Gruppboendestöd, Serviceboendestöd och Sysselsättning SoL. Resultatet omfattar egen regi och privat regi. Verksamheter i privat regi som ingår i resultatet är Nygårds Vård och Gotlands Vård (Boende enligt SoL) Hajdes (Daglig verksamhet och Gruppboendestöd LSS).

Socialnämnden har antagit ett mål om att andelen nöjda brukare i gruppboendestöd LSS ska öka årligen under perioden 2024–2027. Målet är att 2027 ska 80 procent ska vara nöjda. Fyra frågor har valts ut för att mäta mot nämndens mål om nöjdhet.

67 procent - Får du bestämma om saker som är viktiga för dig hemma, 76 procent - Får du den hjälp du vill ha hemma, 75 procent - Känner du dig trygg med personalen hemma, 70 procent - Trivs du i hemma. Nämndens målvärde uppfylls inte.

Hemtjänst (egen regi och privat regi)

Socialstyrelsens rikstäckande brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?”. Svarsfrekvensen för Gotland var 62% vilket är samma svarsfrekvens som föregående år och fortsatt högre än rikets svarsfrekvens.

	2025	2024	2023	Riket 2025
Hemtjänst, svarsfrekvens	62%	62%	64%	56%

Andelen personer som uppger att de är sammantaget nöjda med sin hemtjänst är 88% vilket är samma resultat som 2024. Jämfört med tidigare år visar resultaten en minskning av andelen positiva svar i 11 av frågorna och en ökning, alternativt behållning, av andelen positiva svar i 9 av frågorna.

Särskilt boende (egen regi och privat regi)

Socialstyrelsens rikstäckande brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?”. Svarsfrekvensen för Gotland är 53% vilket är en ökning i jämförelse med föregående år och högre än rikets svarsfrekvens, se tabell nedan.

	2025	2024	2023	Riket 2025
Särskilt boende, svarsfrekvens	53%	51%	58%	44%

Andelen brukare som uppger att de sammantaget är mycket eller ganska nöjda med sitt boende är 86% vilket är en minskning i jämförelse med tidigare år. Jämfört med tidigare år visar resultaten en ökning, alternativt behållning, av andelen positiva svar i 15 av frågorna och en minskning av andelen positiva svar i 9 av frågorna.

Korttidsenheten

Kvalitets- och utvecklingsenheten genomför sedan 2019 årligen en brukarundersökning på korttidsenheten (undantag 2023). Enkätfrågorna överensstämmer i hög grad med de frågor som Socialstyrelsen ställer i undersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?”. Undersökningen genomförs som pappersenkät och delas ut till de som vistats på korttidsenheten sju dagar eller längre samt de som vistas på växelvårdsplats. Vistelse på korttidsenheten kan bli aktuellt när det sviktar i hemmet eller efter en sjukhusvistelse, i avvaktan på att få återvända hem eller till ett anpassat boende. I undersökningen 2025 inkom 21 svar vilket är färre i antalet än i jämförelse med föregående år. Svarsfrekvens för 2025 är 66 procent och svarsfrekvensen för 2024 var 65 procent. Färre enkäter delades ut i år (32) jämfört med föregående år (40), vilket förklaras med flertalet lediga/tomma platser vid tillfället för undersökningen. 90% uppger att de är mycket eller ganska nöjda med vistelsen vilket är något färre andel positiva svar jämfört med 2024 (92%) men fler än resultatet för 2022 (74%). I jämförelse med motsvarande undersökning som gjordes 2024 så har andelen positiva svar ökat i sex av femton frågor.

Mini Maria

Kvalitets- och utvecklingsenheten genomför sedan 2024 en brukarundersökning på Mini Maria. Mini Maria är en öppenvårdsmottagning som vänder sig till ungdomar och unga vuxna upp till och med 24 år där det finns oro för eller problem med alkohol, narkotika eller spel om pengar. Mini Maria är en integrerad mottagning som tillhör både socialtjänsten och psykiatrien. Undersökningen genomförs för andra gången och har genomförts som pappersenkät under perioden september-oktober 2025.

Utgångspunkten för undersökningen motsvarar den undersökning som görs inom den sociala barn och ungdomsvården om öppna insatser till omsorgspersoner för barn och unga 0-18 år och omsorgspersoner till barn och unga 13-20 år. Undersökningen vid Mini Maria är en besöksundersökning och alla brukare som under undersökningsperioden har ett besök med en behandlare ska erbjudas att delta. Resultat för omsorgspersoner bygger på 17 svar och en svarsfrekvens om 81 procent. 94 procent anger att de ganska nöjda eller mycket nöjda med det stöd de får av behandlaren. 7 av 10 frågor har en hög andel positiva svar (88-100 procent). Resultat för ungdomar 13 år och äldre bygger på 15 svar (övervägande män) vilket ger en svarsfrekvens på 94 %. 100 procent uppger att de mycket eller ganska nöjda med det stöd de får av familjebehandlaren. En hög andel positiva svar på 6 av 10 frågor 87-100 procent.

Patientundersökning hemsjukvården

Kvalitets- och utvecklingsenheten genomför vartannat år en patientundersökning på hemsjukvården. Hemsjukvård utgör en hälso- och sjukvårdsinsats på primärvårdsnivå som ges i patientens egna hem eller motsvarande. Insatsen gäller dygnet runt och omfattar även hälso- och sjukvårdsinsatser på kvällar och nätter i särskilda boenden och bostad med särskild service enligt LSS. Hemsjukvård omfattar även habilitering och rehabilitering samt delegerade hälso- och sjukvårdsuppgifter och gäller utan avgränsning vad gäller fysiska eller psykiska sjukdomar, ålder eller patientgrupper. Undersökningen genomfördes hösten 2025 i form av pappersenkät. I undersökningen 2025 inkom 237 svar vilket är fler i antalet än i jämförelse med föregående år. Svarsfrekvens för 2025 är 50 procent och svarsfrekvensen för 2024 var 48 procent. 95% uppger att de är mycket eller ganska nöjda med den vård de får av hemsjukvården vilket är en färre andel positiva svar jämfört med 2024 (99%). I jämförelse med motsvarande undersökning som gjordes 2024 så har andelen positiva svar ökat i tre av åtta frågor.

Bedömning

Brukarundersökningar en del av det systematiska kvalitetsarbetet. Undersökningarnas resultat kan användas för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring. Resultaten i undersökningarna kan också användas för jämförelser mellan egna verksamheter, andra kommuner och över tid.

Beslutsunderlag

Tjänsteskrivelse socialförvaltningen daterad 2026-02-16

Socialförvaltningen

Marica Gardell
Socialdirektör

Skickas till

Öystein Berge, kvalitetschef

Hanna Ogestad, avdelningschef individ- och familjeomsorg

Therése Thomsson, avdelningschef myndighetsavdelningen

Magnus Björk, avdelningschef hemtjänst

Marit Lindgren, avdelningschef särskilt boende

Carina Söderström, avdelningschef särskilt boende

Katarina Lavergren, avdelningschef omsorg om personer med
funktionsnedsättning

Nina Nordlund, utvecklingsledare

Ia Lönngren, utvecklingsledare