

Plats och tid Trivselhuset Bjursdalen, gröna rummet 160815 klockan 08.30-10.50

Beslutande Ann-Marie Flink, (s) ordförande  
Helena Stålhandske (s)  
Siw Karlsson, (s)  
Sören Norrby, (m)  
Ian Jamieson, (c)

Övriga deltagande

Göran Lundström, kommunchef  
Rozita Hedqvist, skol och äldreomsorgschef

Utses att justera  
Justeringens  
plats och tid

Siw Karlsson  
Socialkontoret 160822 klockan 10.00

Under-  
skrifter

Sekreterare

*Susanne Claesson*

Paragrafer § 53-58

Susanne Claesson

Ordförande

*Ann-Marie Flink*

Ann-Marie Flink

Justerande

*Siw Karlsson*

Siw Karlsson

### ANSLAG/BEVIS

Protokollet är justerat. Justeringen har tillkännagivits genom anslag.

Organ

Sociala utskottet

Sammanträdesdatum

160815

Datum för  
anslagsuppsättande

160823

Datum för  
anslags nedtagande 160920

Förvaringsplats  
för protokollet

Kommunhuset

Underskrift

Su § 53

### Föregående mötes protokoll

Föregående mötes protokoll lades utan erinran till handlingarna.

\_\_\_\_\_

Su § 54

Dnr 2016.00255.701

## **Kundnöjdhetenkät 2016**

### **Bakgrund och ärendebeskrivning**

Vi har sedan 2006 mätt kundnöjdheten på Individ- och familjeomsorgen. Våra klienter har fått tala om hur nöjda de är med den tillgänglighet socialkontoret har, samt bemötande och det stöd de får där.

Undersökningen gjordes under våren och försommaren 2016. Under de månader som enkäten genomfördes har 15 ifyllda enkäter inkommit och drygt 30 personer har tillfrågats om de vill svara på enkäten.

6 kvinnor och 9 män har svarat på enkäten. Det är inga större skillnader i kundnöjdheten mellan könen.

Vad gäller samtliga deltagare så anser 77 % helt eller till stor del att **tillgängligheten** är bra. 23 % instämmer till viss del eller instämmer inte alls.

Beträffande **bemötandefrågorna** är 82 % helt eller till stor del nöjda. 18 % är till viss del nöjda eller inte alls nöjda med bemötandet.

80 % anser helt eller till stor del att man har **inflytande och är delaktig**. 20 % tycker det till viss del eller instämmer inte alls i detta påstående.

Att det är viktigt att få **vara med och ge sina synpunkter** instämmer 13 personer helt eller till stor del i. En person instämmer inte alls och en person har valt att inte svara. Det har funnits öppna svarsalternativ, nämligen "Jag tycker det är bra att:" och "Jag tycker det kan bli bättre med:". I år har en kommentar inkommit under den andra frågan. Kommentaren lyder: "bostadshjälp".

Resultatet gällande enkäten och klienternas svar kring hur nöjda de är med bemötande och stöd minskade drastiskt under 2014, men detta har de två senaste åren förbättrats. Socialtjänsten har de senaste åren ändrat sitt arbetssätt gentemot klienterna. Det ställs högre krav på att nå egen försörjning, samt konsekvenser om man inte följer sin arbetsplan. Det bättre resultatet 2015 och 2016 kan bero på att klienterna börjar få en ökad förståelse för det nya arbetssättet.

Nöjdheten gällande tillgängligheten sjönk något under 2015, men har 2016 åter ökat. Det förklaras med att Socialtjänsten i november 2014 införde telefon- och receptionstider. Syftet med den begränsade tillgängligheten är att ge socialsekreterarna arbetsro och därmed effektivisera arbetet. De klienter som är nöjda är nöjda med det mesta och de klienter som är missnöjda är missnöjda med det mesta.

Alla enkäter och sammanställningar finns tillgängliga på Socialkontoret.

Sociala utskottet förklarar sig delgiven informationen

Su § 55

### **Verksamhetsinformation från äldreomsorgen**

Skol och äldreomsorgschef Rozita Hedqvist informerar sociala utskottet om:

Hur personalförsörjningen fungerat inom äldreomsorgen under sommaren.

Ansökan om stimulansmedel för att öka bemanningen inom äldreomsorgen har sänts till socialstyrelsen.

Regionen har tidigare har abonnerat på platser på Vallonen, men på grund av att få patienter har kommit avslutas Vallonen 31 augusti.

Information om budget, intäkterna för Vallonen kommer nu att utebli.

Su § 56

Dnr 2016/00260.730

### **Lex Sarah**

Äldreomsorgschef Rozita Hedqvist informerar om utredning enl Lex Sarah 14 kap 6§ SoL.

Anmälan gäller en stöld inom särskilt boende.

Sociala utskottet beslutar

Att godkänna utredningen enl Lex Sarah och att sända den till IVO.

\_\_\_\_\_  
Delgivning

IVO  
Rozita Hedqvist

Su § 57

### Delgivning allmänna ärenden

Datum/Dnr	Ärende	Avsändare
160121	Rekvisition av stimulansmedel ÅO	Socialstyrelsen

Su § 58

### Övrigt

Kommunchef Göran Lundström informerar om ett avslagsbeslut från Migrationsverket avseende kostnader som uppstått för asylsökandes boende. Beslutet kommer att överklagas.

Kommunchef Göran Lundström informerar om att förfrågan har inkommit om vilken inställning kommunen har till att HVB-hem eller skyddat boende för kvinnor öppnas i privat regi i kommunen.