

Socialnämndens arbetsutskott

§ 6

Socialkontorets brukarundersökning 2018 (SN18/86)

Beslut

Förslag till Socialnämnden

Socialnämnden noterar informationen.

Sammanfattning

Socialkontoret har genomfört en brukarundersökning bland samtliga brukare/klienter som besökte kontorets myndighetsutövande del mellan den 1-26 oktober 2018. Undersökningen har genomförts i samarbete med Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

I Socialnämndens mål och indikatorer för 2016-2018 är den tredje indikatorn för målområde 1: "Tillgänglighet och service" att brukarnas upplevelse av bemötande, servicegrad och tillgänglighet på socialkontoret ska mätas. Vidare fick socialkontoret i uppdrag i handlingsplanen för 2018 att fortsätta följa upp denna indikator.

Resultatet av undersökningen visar att en majoritet av de besökare som besvarat enkäten har angett positiva svar på samtliga frågor. För samtliga frågor är det också en större andel som angett positiva svar jämfört med senast undersökningen genomfördes 2016.

När det gäller ovan nämnda indikator visar resultatet att 75% upplever en god tillgänglighet, 92% en hög servicegrad och 95% ett professionellt bemötande.

Resultaten för vissa utvalda målgrupper har redovisats för SKL för nationella jämförelser. När det publiceras kommer det att delges Socialnämnden.

Beslutsunderlag

- Tjänsteutlåtande - Socialkontorets brukarundersökning 2018
- PM - Socialkontorets brukarundersökning 2018
- Resultat för socialkontorets brukarundersökning 2018

Expedieras till

Socialkontoret