



Maria Staf
Avdelningschef
Maria.staf@trelleborg.se

Socialnämnden

Medborgarundersökning – rapportering av åtgärder

Sammanfattning

Medborgarundersökningen genomförs årligen av SCB i syfte för att se vad invånare tycker om sin hemkommun. *Medborgarnas inflytande i sin kommun*, uppvisade låga eller mycket låga betyg i undersökningens resultat 2019. Av denna anledning har kommunfullmäktige uppdragit till nämnderna att ta fram förbättringsförslag i syfte att öka medborgarens inflytande i kommunen.

Socialnämnden har arbetat med följande förbättringsåtgärder:

- System kommer att uppdateras avseende synpunkter och klagomål. Analys görs och därefter görs justering i verksamheten för att uppnå högre kundnöjdhet.
- Nämnden ska ha Sveriges bästa matupplevelse vilket mäts via mat-app. På så sätt får hyresgästerna en möjlighet att påverka vilken maträtt som ska serveras.
- Under 2021 kommer förvaltningen att implementera etiska riktlinjer vilket är i syfte att öka förtroendet för personalen inom VOO och LSS.
- Antalet personal per kund ska minska från 17 till 15 under 2021 i syfte att öka förtroendet för verksamheten.

Beslutsunderlag

- Ärende: Medborgarundersökning 2019 - åtgärder

Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta

att godkänna redovisningen av beslutade åtgärder.

Beslutet skickas till

Kommunfullmäktige

Ärendet

Socialnämnden har beslutat om åtgärderna i tabellen

Kategori/område	Åtgärd	Rapportering av åtgärd
Förtroende	Implementera etiska riktlinjer	Verksamheterna har påbörjat implementeringsarbetet men inte kunnat slutföra det så som det var tänkt med anledning av pandemin. Att göra detta digitalt har det under våren 2021 inte funnits teknisk utrustning till.
	Antal personal per kund	Andelen personal per kund i hemvården har minskat i enlighet med mål.
Påverkan	System för klagomål och synpunkter	Systemet har uppdaterats och implementerats. Utbildning har genomförts.
	Sveriges bästa matupplevelse	Matupplevelsen mäts på kommunens samtliga SÄBO (särskilda boenden). Kosten utvecklas utifrån det underlag som kommer in från hyresgästerna på SÄBO. Nöjdheten med maten har ökat.

Trots den ansträngda situationen med pandemin så har förvaltningen kunnat genomföra merparten av åtgärderna och de som återstår kommer att genomföras.