



# Uppföljning av Arbetsmarknadsnämndens plan för systematiskt kvalitetsarbete (SKA)

Version: Mars 2025

# Innehållsförteckning

<b>1. Inledning</b>	<b>4</b>
<b>2. Uppföljning</b>	<b>4</b>
2.1 Genomfört kvalitets- och förbättringsarbeten 2024	4
2.1.1 Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen	4
2.1.2 Vuxenutbildningen	5
2.2 Pågående kvalitets- och förbättringsarbeten 2025	6
2.2.1 Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen	6
2.2.2 Vuxenutbildningen	7
2.3 Avvikelse-, klagomål och synpunkter 2024	7
2.3.1 Avdelningen Arbetsliv och försörjning (ALF)	7
Sammanfattning	7
Avvikelse	7
Klagomål	9
Synpunkter	9
Lex Sarah	9
2.3.2 Avdelningen Arbetsmarknadsinsatser (AMI)	9
Analys av avvikelser, klagomål och synpunkter	9
2.3.3 Vuxenutbildningen	10
Klagomål	10
Avvikelse	11
Systematiskt kvalitetsarbete på CFV kring klagomål och avvikelser	11
2.4 Måluppfyllelse Vuxenutbildningen 2024	11
2.4.1 Grundläggande nivå	11
2.4.2 Gymnasial nivå	12
2.4.3 Sfi	12
2.4.4 Avbrottsstatistik	14
2.5 Elevutvecklingen på vux de senaste åren	14
2.5.1 Grundläggande nivå	14
2.5.2 Gymnasial nivå	15
2.5.3 Sfi	16
<b>2.6 Enkätundersökningar 2024</b>	<b>16</b>
2.6.1 Attitydundersökning vuxenutbildningen HT 2024	16
2.6.2 Brukarundersökning avdelning arbetsliv och försörjning HT 2024	17
Metod	17
Resultat	18
Sammanfattning	20

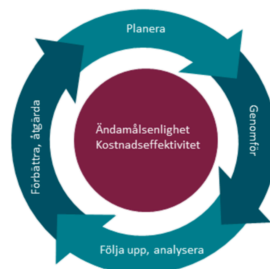


# 1. Inledning

Utifrån arbetsmarknadsnämndens plan för systematiskt kvalitetsarbete (bilaga 1) har Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen (IAF) och vuxenutbildningen på Utbildningsförvaltningen, (UTB), tagit fram en redovisning av förvaltningarnas kvalitets- och förbättringsarbete under 2024. Redovisningen syftar till att visa på kvalitets- och förbättringsarbete som blivit resultatet av det systematiska kvalitetsarbete som kontinuerligt utförs på nämndens förvaltningar. I Linköpings kommuns styr- och ledningssystem framgår att kommunkoncernen ska ha en ändamålsenlig och kostnadseffektiv verksamhet. Med ändamålsenlig menas att verksamheten ska vara kvalitetssäkrad och efterleva politikens ambitioner. Syftet med det systematiska kvalitetsarbetet är att säkerställa och utveckla kvalitét inom nämndens verksamheter.

Bakgrund Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen och Utbildningsförvaltningen har tillsammans tagit fram ett gemensamt årshjul (se bilaga 1) i syfte att klargöra det systematiska kvalitetsarbetet som bedrivs inom Arbetsmarknadsnämnden. Årshjulet beskriver olika delar inom arbetsmarknadsnämndens systematiska kvalitetsarbete. För att säkerställa och utveckla verksamheternas kvalitet används analysmodellen "PDCA" (plan, do, check, act). Analysmodellen inkluderar fyra processer:

1. planera,
2. genomför,
3. följ upp, analysera
4. förbättra



## 2. Uppföljning

Nedan följer en kortfattad redovisning av det kvalitets- och förbättringsarbete som genomförts under 2024 eller startats upp och fortfarande är pågående in i 2025. Kvalitets- och förbättringsarbetet är ett resultat av tidigare genomfört systematiskt kvalitetsarbete där utvecklings- och förbättringsområden identifierats.

### 2.1 Genomfört kvalitets- och förbättringsarbeten 2024

#### 2.1.1 Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen

- Arbetat fram processen för Stärkande och inkluderande aktiviteter (Sia)
- Ny struktur för riktlinjearbetet, enligt modell "Styra Leda"

- En ny IHP har upprättats med fokus på en mer digitaliserad plan. Syftet är att förbättra hanteringen av informationen och säkerställa en tryggare och effektivare process inom förvaltningen
- Flykting modulen är konfigurerad och arbetas med
- Arbetet med att hantera felaktiga akter som inkommit till C-reg har genomförts.
- Arbetet med loggkontroll i Lifecare har påbörjats för att säkerställa att användare inte får tillgång till uppgifter som de inte är behöriga att ta del av. Arbetet har inletts inom Arbetsliv och försörjning samt Stab.
- Ett omfattande arbete har genomförts för att säkerställa att rätt kostnader för IT-relaterade tjänster inom förvaltningen placeras på rätt faktura. Arbetet är i huvudsak slutfört.
- Ny rutin kring utbetalningsprocessen, inklusive hantering av swedbankkort.
- Administrativt stöd för hantering beslutade återkrav.
- Enheterna har börjat ta in kontoutdrag och inkomstdeklaration, utbildningsinsatser kopplat till detta har genomförts.
- Upprättat rutin för attestkontroll av utbetalning av ekonomiskt bistånd
- Upprättat rutiner kring efterkontroller, vad gäller bland annat höga utbetalningar och utbetalning av ekonomiskt bistånd
- Utbildning om ekonomiskt bistånd för utredare hos polisen som arbetar med bidragsbrott.
- Workshop arbetshinder, sociala skäl som syftade i att fokusera på det friska med målet att även målgruppen med kodning arbetshinder - sociala skäl kan vara aktuella för en insats i Arena Arbetsmarknad
- Genomförande av kvalitetsgranskning enhetsvis.
- Närvarorapportering i LifeCare på interna platser har implementerats.
- Ny rutin för avvikelser är framtagen
- Ny nämnrapport är framtagen i Statistikstödet Qlik Sense.
- Platsstrategi, en strategi för vilka platser IAF ska ha har tagits fram 2024

### 2.1.2 Vuxenutbildningen

- Närvarorapportering inom sfi delas nu digitalt med IAF
- Utvecklingsarbete gällande kombinationsutbildningar, kompetenskedjor och sfi för föräldralediga
- Avtal kring yrkesutbildningar inom VSÖ framtaget och implementerat. Det leder till bättre dimensionering av givna utbildningar samt bättre rekrytering av deltagare till desamma. Möjliggör bredare marknadsföring.
- Fortsatt utveckling av SKA-arbetet för vux bl a för att synka med det nationella kvalitétssystemet. Fortsatt arbete under 2025.
- Reviderat uppdrag för språkutvecklarna implementerat i verksamheten

## 2.2 Pågående kvalitets- och förbättringsarbeten 2025

### 2.2.1 Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen

- Utvecklingsarbete "Allas röster" pågår med att fånga upp våra deltagare och sökandes upplevelser av våra aktiviteter/insatser.
- Utvecklingsarbete pågår med statistik kopplat till systematisk uppföljning av våra verksamheter från enhetsnivå till förvaltningsnivå och nämnd. Arbetet är sammankopplat till arbetet med Allas röster, verksamhetssystemet Lifecare samt samarbetet med QlikSense plattform.
- Påbörjat anpassningen av platser för individer i en arbetsmarknadsinsats för att bättre möta målgruppen med avseende på språk, införande av praktiska teoripass, logistikupplägg, enklare sortiment och tillförande av enklare arbetsuppgifter mm
- Pågående optimering av befintliga verksamheter på samtliga enheter så vi maxar antalet platser på befintlig kostnadsram.
- Närvarorapportering i LifeCare har påbörjats på interna platser och är under fortsatt utveckling för externa platser samt In/utcheckling för deltagare 4 (5)
- Omläggning av halvtidsplatser till enbart heltidsplatser (genomförd Q1 2025)
- Modell för Målgruppsanalys tas fram
- Aktivitesförmågebedömning tas fram
- Arbetskravsanalys tas fram
- Pågående utveckling av arbets sätt inom Heltidsaktiveringen på AMI
- Ansluta alla nivåer i förvaltningen till samverkansavtalet och implementera APT som forum för delaktighet och samverkan
- Implementera Kompetensportalen i förvaltningen (kommunens nya kompetens- och lärplattform)
- Arbetet med att hantera felaktiga akter som inkommit till C-reg fortsätter under 2025. Målet är att säkerställa att akterna hanteras korrekt och säkert i enlighet med gällande riktlinjer och föreskrifter. Arbetet är en del av processen för att minska papper och för att förhindra felaktigheter i framtida ärenden.
- Arbetet med loggkontroll i Lifecare har påbörjats för att säkerställa att användare inte får tillgång till uppgifter som de inte är behöriga att ta del av. Arbetet har inletts inom Arbetsliv och försörjning samt Stab. Under 2025 har även arbetet påbörjats med Kontakt Linköping, Socialförvaltningen och inom kort även arbetsmarknadsinsatser.
- Uppstart 2025 med arbetet att göra efterkontroll av betalning av fakturor ALF.
- Arbetet med att säkerställa att rätt kostnader för IT-relaterade tjänster inom förvaltningen placeras på rätt faktura kommer att fortsätta under 2025 för att säkerställa att alla kostnader hanteras korrekt.
- Fortsätter att olika arbetsgrupper har likartad styra - leda struktur och under 2025 är det fokus på myndighet.
- Implementering av nya avvikelserutinen.

- Utveckla KASAM-projektet tillsammans med SKR och sex kärnkommuner i Sverige till personer med funktionsvariationer

## 2.2.2 Vuxenutbildningen

- Satsningar på sfi i kombination med praktik
- Fortsatt satsning på ökade volymer av elever som läser kombinationsutbildning samt ett bredare utbud
- Implementering av reviderade auktorisationsavtal
- Översyn av ersättningsmodeller för egenregion
- Automatiserad resursfördelning sparar administrativ tid
- Implementera uppföljningsmodeller som harmoniserar med det nationella kvalitetssystemet för att följa upp skolors systematiska kvalitetsarbete
- Fokus på utveckling av studie och yrkesvägledningen inom kommunen och inom VSÖ
- Effektiv marknadsföring av yrkesutbildningar inom bristyrken

## 2.3 Avvikelse-, klagomål och synpunkter 2024

### 2.3.1 Avdelningen Arbetsliv och försörjning (ALF)

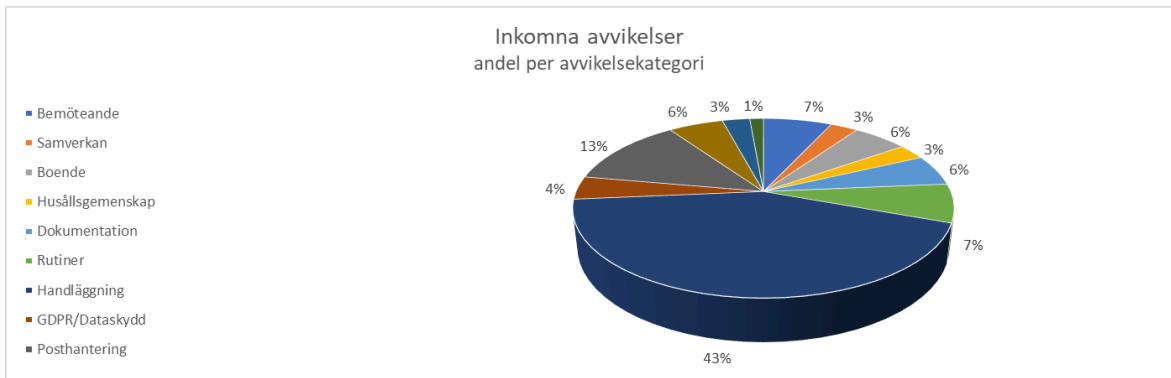
#### **Sammanfattning**

#### **Avvikelse**

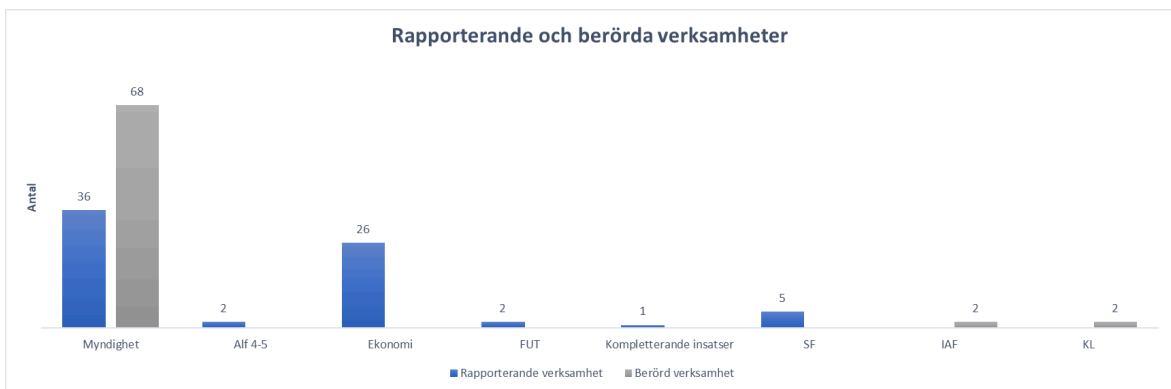
Sammanfattningsvis handlar avvikelserna om bemötande och samverkan, boende och hushållsgemenskap, dokumentation, rutiner och handläggning, GDPR/dataskydd, posthantering samt intern informationsöverföring, systemfel och felaktig användning av kommunens utrustning.

Alla brister har åtgärdats i samband med att de uppmärksammats. I ett flertal tillfällen har avvikelserna uppmärksammats tidigt vilket har bidragit till att minska negativa konsekvenser för klienterna/deltagarna. Bristerna har också lett till att felaktigt bistånd har beviljats men i de flesta fall har detta gått att justera genom att begära återbetalning. Några situationer har inte påverkat besluten och inga personuppgifter (som kan härleda vem som avses) har lämnats ut till fel personer. I några fall har fördröjning av utbetalt bistånd varit en konsekvens. Avvikelserna har generellt gett verksamheten onödigt merarbete.

#### **Rapporterade avvikelser, synpunkter och klagomål**



72 avvikelser har rapporterats under 2024.



- 36 avvikelser har uppdagats av myndighetsverksamheten. Två av dessa avvikelser berör Kontakt Linköping och en berör förvaltningen IAF.

- 3 avvikelser har uppdagats av verksamheten arbetsmarknad. Avvikelseberör myndighetsverksamheten.
- 2 avvikelser har uppmärksammats av FUT funktionen (felaktiga utbetalningar) och avvikelserna berör myndighetsverksamheten.
- 26 avvikelser har uppmärksammats av ekonomifunktionen. En avvikelse berör förvaltningen IAF och övriga avvikelser berör myndighetsverksamheten.
- 5 avvikelser har uppmärksammats av annan förvaltning (reception SF) och berör myndighetsverksamheten.

### Orsaker och åtgärder

I utredningarna av avvikelserna har man identifierat ett antal orsaker till varför händelsen skedde. Utredningen beskriver också vad man har gjort för åtgärder samt vilka konsekvenser det medför för verksamheten och för våra sökande.

*Orsaker* som har identifierats i utredningarna av avvikelserna är framförallt den mänskliga faktorn där brister i uppmärksamhet och noggrannhet framträder. Kunskap om rutiner, handläggning och dokumentation är andra orsaker som identifierats.

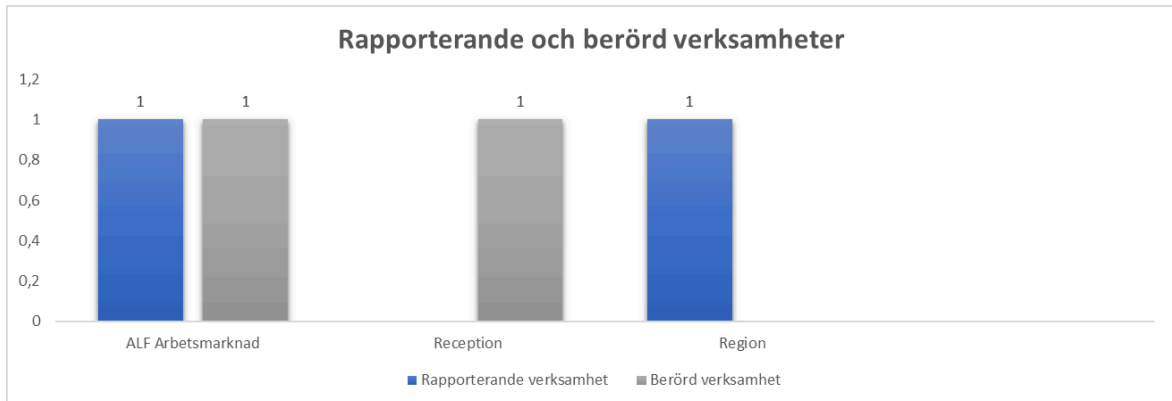
*Åtgärder* har vidtagits i alla ärenden i samband med upptäckt. Informerat sökande i de fall där det behövs (ej när det endast har varit internt). Andra åtgärder som vidtagits ute på enheterna har varit dels individuella samtal med berörda handläggare, vid gemensamma



forum har påminnelse och genomgång av rutiner gjorts. I de fall andra förvaltningar är berörda har enhetschefer kontaktat dessa verksamheter.

### Klagomål

Två Klagomål har kommit in till förvaltningen. Ett klagomål berör verksamheten arbetsmarknadsinsatser som handlar om externa informationsöverföring. Ett klagomål är lämnat av regionen och berör bemötande i samband med inlämning av ansökan om ekonomiskt bistånd.



### Synpunkter

Inga synpunkter har diarieförts.

### Lex Sarah

Avvikelse från kvaliteten i en verksamhet som utgör ett missförhållande eller en påtaglig risk för att ett missförhållande ska utredas enligt lex Sarah. Lex Sarah är kopplat till missförhållanden gällande de individer som får stöd av verksamheten och är av allvarigare dignitet.<sup>1</sup> Avdelningschefen har bestämmanderätt om en anmälan om lex Sarah ska göras till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ingen lex-Sarah rapportering har gjorts under 2024.

### 2.3.2 Avdelningen Arbetsmarknadsinsatser (AMI)

Inga avvikelser, klagomål eller synpunkter har diarieförts.

### Analys av avvikelser, klagomål och synpunkter

Merparten av alla inkomna avvikelser från verksamheterna visar på brister beroende på den mänskliga faktorn i handläggning, dokumentation och kunskap om rutiner. Det finns därmed ett behov av att granska handläggningsmomenten som berör avvikelserna.

Under 2024 har även ett arbete pågått med att ta fram en IAF gemensam rutin för avvikelser, klagomål och synpunkter.

En jämförelse har gjorts med föregående år. Inom ALF inkom 1 klagomål under 2023 jämfört med 2 inkomna klagomål under 2024. 88 avvikelser rapporterades under 2023

<sup>1</sup> Socialstyrelsens handbok för tillämpningen av bestämmelserna om lex Sarah (2014), sid 16-17

jämfört med 77 rapporteringar under 2024. Av de 72 avvikelserna har FUT rapporterat 2 mot föregående år 22 och ekonomifunktionen 26 mot föregående år 8.

Att FUT rapporterar in färre avvikelser beror bland annat på att de jobbar mer med ärendegranskningar och kvalitetsrapporter kopplade till granskningarna. Fler avvikelser från ekonomifunktionen beror sannolikt på ett bättre arbetsflöde av avvikelserna mellan ekonomifunktionen och enheterna.

I sammanfattningen av inkomna avvikelser framgår tydligt att de flesta berör myndighetsverksamheten och att övriga verksamheter inte diarieför avvikelser. Det beror bland annat på att de olika verksamhetsdelarna i förvaltningen har fortsatt jobba på samma sätt som när de tillhörde andra förvaltningar och att man i det arbetssättet inte jobbat på liknande sätt med diarieföring som myndighetsverksamheten. Under förvaltningens livslängd har ett arbete pågått kring en samsyn och en gemensam rutin för avvikelser, klagomål och synpunktshantering pågått. Under 2024 har arbetet intensifierats och en färdig rutin har beslutats om, vilken kommer att implementeras i förvaltningen under våren 2025.

### 2.3.3 Vuxenutbildningen

#### Klagomål

Klagomål uppmärksammas på olika sätt. Det vanligaste är att pågående elever hör av sig till Centrum för vuxenutbildning (CFV) via någon av våra funktionsbrevlådor eller direkt till exempelvis rektor eller biträdande rektor. Ibland uppmärksammas klagomål i dialog med utbildningsanordnarna i enskilda elevärenden. Klagomål kan lämnas på flera sätt, det vanligaste är att eleven skickar ett mejl till CFV men det förekommer också att klagomål kommer till oss via kommunens blankett för klagomål, tillgänglig på kommunens webbplats. Vidare kan klagomål lämnas till Kontakt Linköping eller skickas direkt till Utbildningsförvaltningens funktionsbrevlåda, i båda fallen lämnar respektive verksamhet ärendet vidare till oss på CFV. Om klagomål gäller egenregin inom vuxenutbildningen skickas ärendet vidare till Linvux funktionsbrevlåda för vidare hantering då CFV formellt inte ansvarar för hantering av dessa klagomål.

Klagomål som inkommit under 2024 har oftast handlat om svårigheter att boka/omboka tid för prov på plats i lokal, administrativa brister som att eleven inte har blivit studieaktiverad i startad kurs, betyg inte registrerats i tid eller att något inte stämmer i elevens studieplan i vårt elevadministrativa system. I samtliga fall kopplade till administration kan det leda till konsekvenser för elevens CSN eller annan myndighetsrapportering som exempelvis betyg till UHR. Vidare har klagomål handlat om elevens upplevelse av brister i dialogen med lärare, elevens önskan och behov av stöd i studier i relation till det skolan kan erbjuda, elevens önskemål om APL och de platser som finns att tillgå. När klagomål inkommer inleder CFV skyndsamt en dialog med aktuell person som framfört klagomålet. I de flesta fall löses ärendet omgående då det många gånger beror på missförstånd eller brister i kommunikation mellan berörda parter.

## Avvikelser

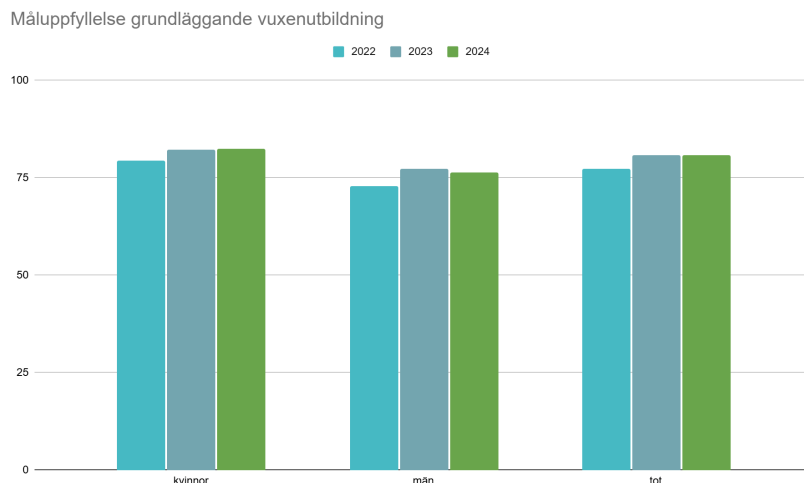
Under 2024 har vi haft ett klagomål som lett vidare till mer omfattande utredning där rektor och biträdande rektor på CFV haft kontakt ansvarig rektor, lärare, elev samt studiecoach under utredningen. Sammanfattning har rapporterats till utbildningsförvaltningen. Utredningen är i skrivande stund avslutad och ledde fram till att begäran om handlingsplan skickas till aktuell leverantör.

## Systematiskt kvalitetsarbete på CFV kring klagomål och avvikelser

Centrum för vuxenutbildning arbetar systematiskt med kvalitetsuppföljning enligt fastställt årshjul. Vårt systematiska arbete med klagomål handlar dels om hur vi arbetar med och följer upp de klagomål som kommer in till oss men också om hur vi följer upp rutiner och inkomna klagomål hos våra auktoriserade skolor. Kvalitetsuppföljning av de auktoriserade skolorna finns reglerade i fastställt årshjul och följer såväl de generella som de specifika auktorisationsvillkoren.

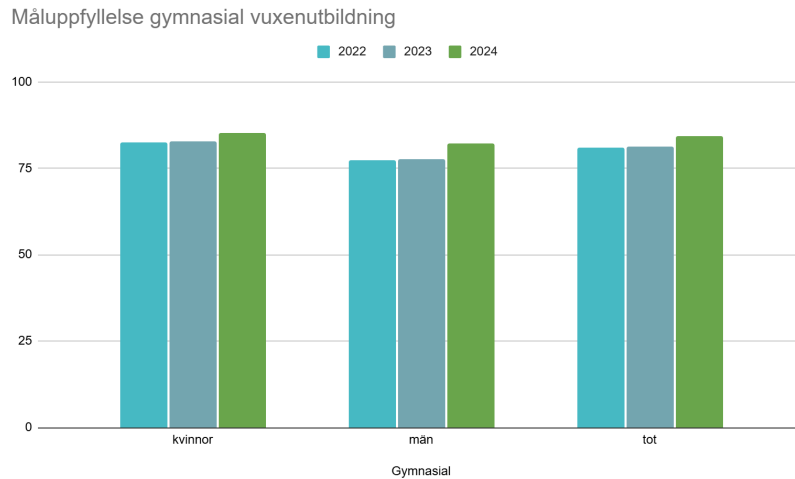
## 2.4 Måluppfyllelse Vuxenutbildningen 2024

### 2.4.1 Grundläggande nivå



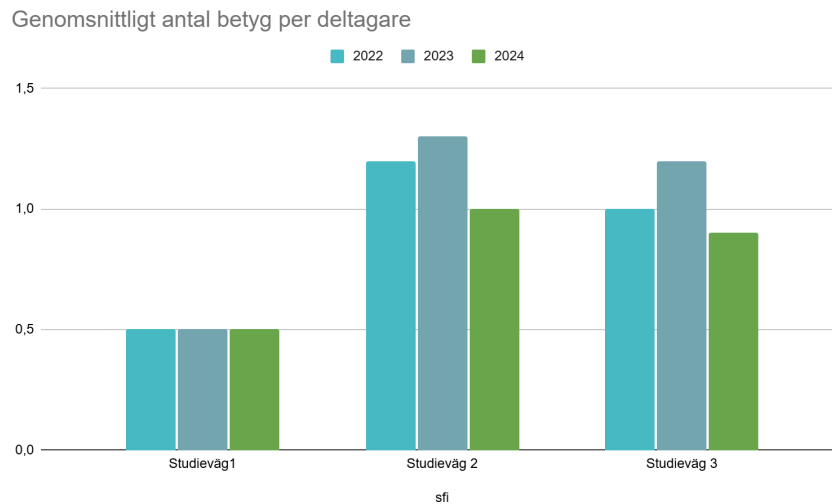
*Diagrammet visar måluppfyllelsen för de tre senaste åren för de elever som valt att läsa klart sin kurs uppdelat på kön samt totalt.*

## 2.4.2 Gymnasial nivå



Diagrammet visar måluppfyllelsen för de tre senaste åren för de elever som valt att läsa klart sin kurs uppdelat på kön samt totalt.

## 2.4.3 Sfi



Diagrammet visar antal godkända betyg per deltagare och studieväg inom sfi för de tre senaste åren.

Ett stort tapp kan ses för 2024 gällande studieväg 2 och studieväg 3.

Detta kunde noteras redan vid delår 2, 2024. Inom studieväg 2 var det framförallt den auktoriserade anordnaren som försämrat sitt resultat jämfört med 2023. Denne anordnare avvecklade sin verksamhet i Linköping under 2024. Inom Studieväg 3 var det Linvux som tappat mest.

Egenregin, Linvux, nämner följande punkter som utmaningar när det gäller genomströmningen inom Sfi

- Frånvaro är den största utmaning, se nedan.
- Utmaning med en heterogen grupp av individer där många är återvändare och har gått på Sfi under flera perioder bakåt i tiden med många avbrott, många elever saknar grundförutsättningar för studier (förmåga/hälsa), antas till SFI där Sfi blir en aktivitet istället för en kvalitativ språkutbildning. Detta är framför allt inom studieväg 1.
- Kombinationen av Sfi med arbete/praktik eller andra studier leder inte per automatik till ökad genomströmning.  
Det krävs en genomtänkt samordning mellan Sfi och andra studier/praktik samt en integration mellan praktik och språkstudier.
- Under hösten 2023 förändrades arbetssättet inom studieväg 3 för att öka flexibiliteten med avseende på tid och plats (mera individuella scheman, fjärrundervisning, distans)  
Vid uppföljning finns en tydlig indikation på att progressionen hämmas av det upplägget varför det nu tas bort.

### **Frånvaro**

Frånvaron, oavsett orsak, är den största utmaningen. Genomströmningen skulle öka om elevernas närvaro ökade.

Oplanerad frånvaro:

- egen sjukdom
- VAB
- möten med olika instanser (sjukvård, Migrationsverket, IAF, AF, barnens skola mm)

Planerad frånvaro:

- elever med anpassat schema utifrån att eleven har andra aktiviteter parallellt/i kombination med Sfi (jobb, praktik, Rusta och matcha)
- elever med anpassat schema utifrån en hälsoproblematik som gör att de inte kan gå heltid i skolan

Vi tror inte att vi i någon högre grad kan påverka den *oplanerade frånvaron*.

Verksamheten behöver fortsatt utveckla sin undervisning så att den på bästa sätt kan möta elever som har en hög frånvaro.

## 2.4.4 Avbrottsstatistik

		Andel som aldrig började	Andel av de som startade som gjorde ett tidigt avbrott	Andel av de som startade som gjorde ett sent avbrott
Kommunal vuxenutbildning på grundläggande nivå	2023	11%	3%	9%
	2024	14%	5%	8%
Kommunal vuxenutbildning på gymnasial nivå	2023	31%	4%	15%
	2024	30%	4%	9%

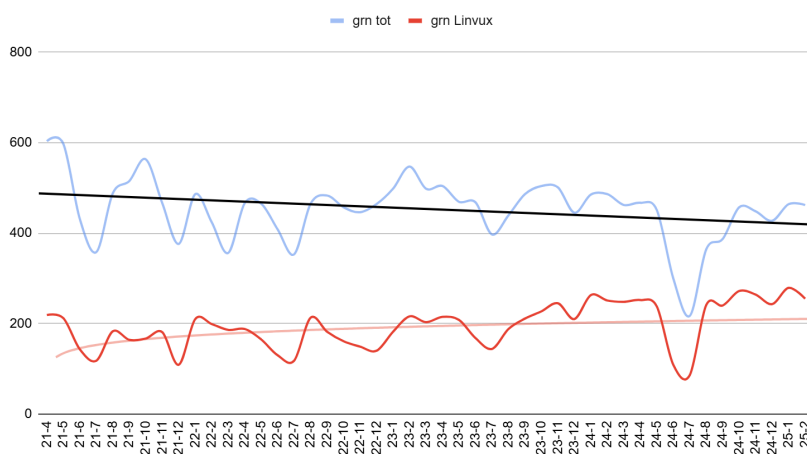
Tabellen visar andelen avbrott inom kommunal vuxenutbildning på grundläggande- och gymnasial nivå 2023 och 2024.

Andelen avbrott innan kursstart inom gymnasial nivå, 30%, är för hög och är ett fokusområde för 2025. Mycket positivt att andelen som gör sent avbrott under kursens gång minskat på gymnasial nivå samtidigt som måluppfyllelsen dessutom ökat.

## 2.5 Elevutvecklingen på vux de senaste åren

### 2.5.1 Grundläggande nivå

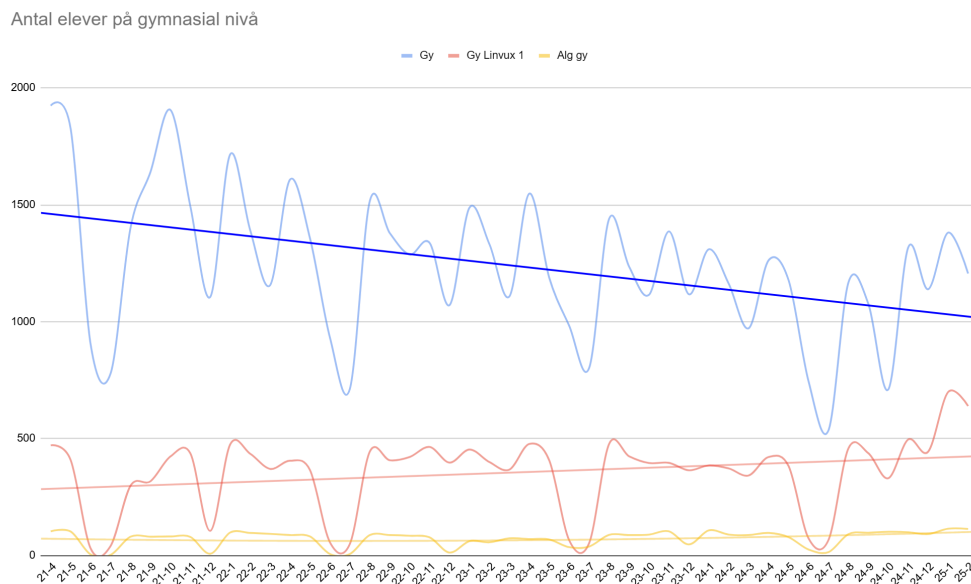
Antal elever på grundläggande vux, april 2021 t o m feb 2025



Diagrammet visar antalet unika individer inskrivna på komvux grundläggande nivå över tid.

Antalet elever inom grundläggande nivå är ganska stabilt mellan 450-500. Av dessa läser lite drygt 50% inom egenregion, Linvux. De absolut flesta läser svenska som andraspråk.

## 2.5.2 Gymnasial nivå



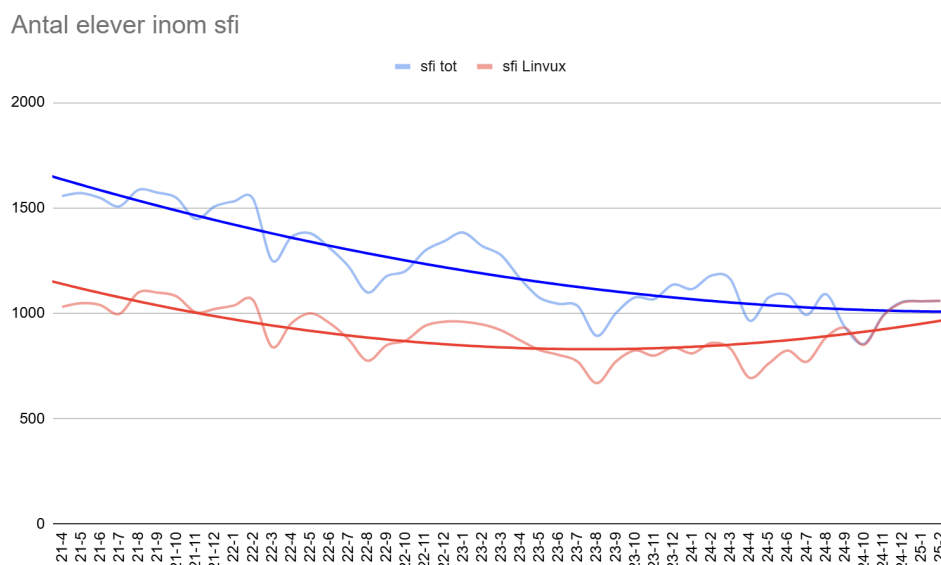
Diagrammet visar antalet unika individer inskrivna på komvux gymnasial nivå över tid.

Antalet elever inom gymnasial nivå har haft en sjunkande trend. Under 2024 var det i snitt 1450 elever inskrivna per månad, sommarmånaderna undantagna.

2025 är prognosen att det kommer att öka.

Egenregion, Linvux1, kommer ha betydligt fler individer 2025 då de från och med januari bedriver all undervisning inom svenska/svenska som andraspråk, engelska och matematik.

## 2.5.3 Sfi

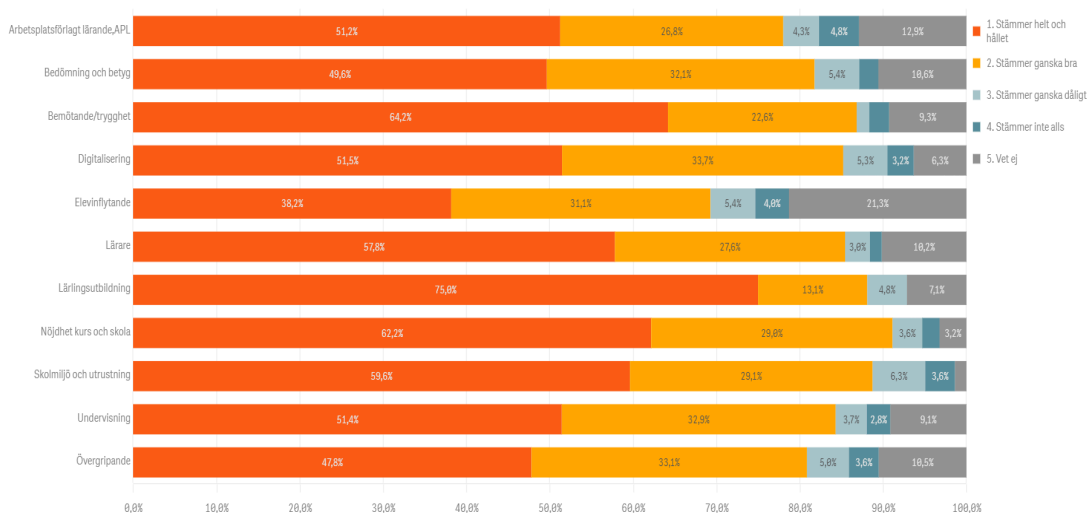


Diagrammet visar antalet unika individer inskrivna på Sfi över tid.

Antalet elever inom sfi totalt har haft en vikande trend. Sjunker dock långsammare nu. Ligger på ca 1050 elever i dagsläget.

## 2.6 Enkätundersökningar 2024

### 2.6.1 Attitydundersökning vuxenutbildningen HT 2024



Diagrammet visar svarfs fördelningen för de olika frågeområdena i attitydundersökningen för komvux, grundläggande- och gymnasial nivå samt Sfi.



Generellt sett är våra elever mycket nöjda med sin utbildning. Vi har bekymmer med låg svarsfrekvens vilket gör att resultatet för enskilda skolenheter inte kan användas. Det blir mer en indikation på elevernas uppfattning inom de olika svarsområdena. Mycket av svårigheterna att få eleverna att svara beror på att de läser på distans och det är inget krav att man deltar i undersökningen. Elever som läser närkurs är lättare att få att delta.

## 2.6.2 Brukarundersökning avdelning arbetsliv och försörjning HT 2024

Brukarundersökningen består av åtta frågor och har tagits fram genom SKR (Sveriges Kommuner och Regioner). Undersökningen är en besöksundersökning. Syftet med undersökningen är att få kunskap om hur våra sökande upplever kontakten med ekonomiskt bistånd och koordinatörer.

Arbetsmarknadsnämnden i Linköpings kommun har valt att avdelningen Arbetsliv och försörjning med enheterna ALF 1-3, Integration och mottagning ska delta i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorg som SKR samordnar. Samma undersökning ska även utföras av koordinatörerna (Arbetsmarknad).

### **Metod**

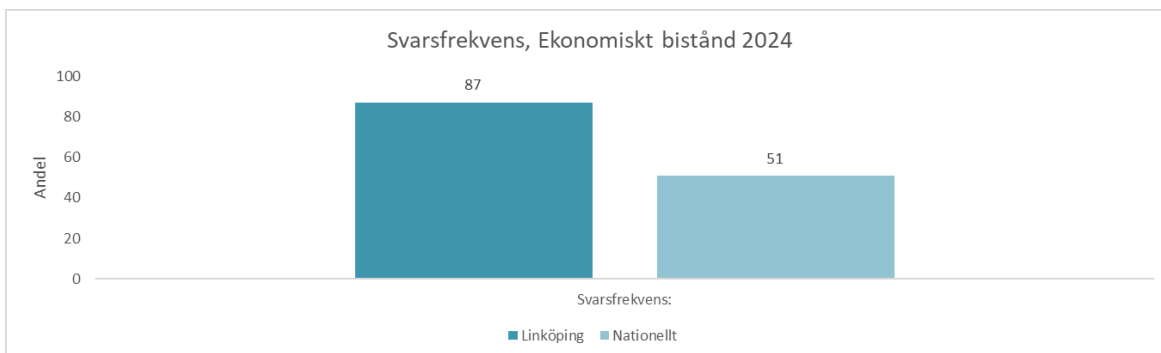
Undersökningen är kvantitativ och enkäten har lämnats till brukaren via en pappersenkät. Brukarna har bjudits in att delta i samband med möte/besök under undersökningsperioden 2024-09-30–2024-10-25. Brukarnas deltagande är frivilligt och de har haft möjlighet att fylla i enkäten i avskildhet på förvaltningen eller i hemmet.

Av inlämnade enkäter 2024 var inga inlämnade via webbenkätverktyget. Pappersenkäterna har samlats in och manuellt lagts in i ett google formulär för sammanställning av undersökningen av utvecklingsledare. Registreringen har skett efter undersökningsperioden. En del av undersökningen har också varit kopplad till SKRs nationella brukarundersökning och har avsett myndighetsutövningen inom avdelning arbetsliv och försörjning. De enkäter som ska ingå i den nationella undersökningen har manuellt lagts in i SKRs webbenkätverktyg för registrering av utlämnade enkäter av utvecklingsledare. Registreringen har skett kontinuerligt under undersökningsperioden fram till sista dag för registrering av enkäter som för brukarundersökningen 2024 var den 4 november.

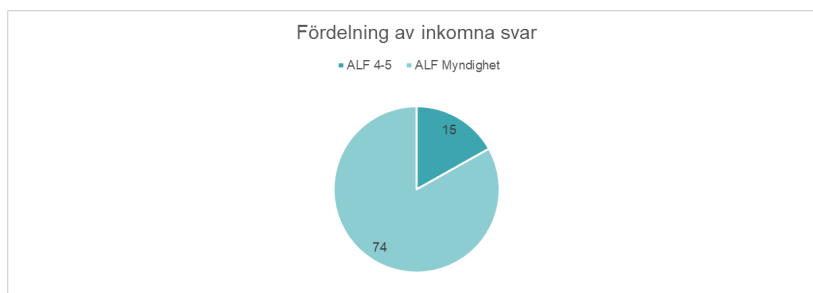
Sammanställningen av enkätsvaren har skett via google formulär för hela avdelningen arbetsliv och försörjning samt via SKRs samarbetet med Enkätfabriken för den nationella brukarundersökningen som har tagit fram den digitala enkäten. Enkätfabriken har levererat resultatet till SKR.

## Resultat

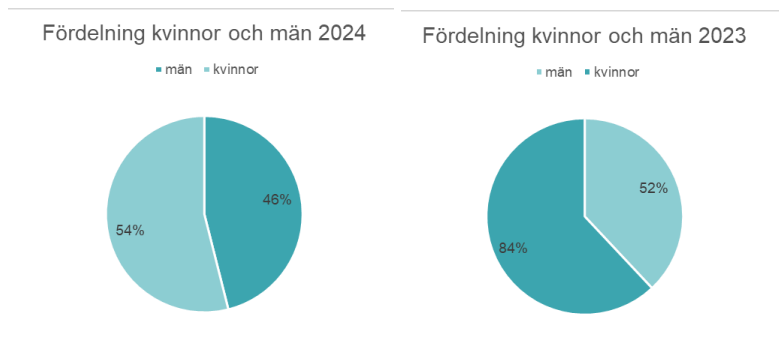
115 kommuner har deltagit i den nationella brukarundersökningen varav 9 kommuner har en högre svarsfrekvens än Linköping.



Utifrån kvalitetsområdena framgår att brukarna överlag är nöjda med avdelningen för Arbetsliv och försörjning (ALF). Resultatet för brukarundersökningen 2024 är dock för litet för att kunna utläsa några signifikanta skillnader i hur olika kön har besvarat undersökningen. Svarsfrekvensen i förhållande till utlämnade enkäter är 58 %. Under undersökningsperioden lämnades 153 enkäter ut och det inkom 89 enkätsvar.



Det är fler kvinnor än män som svarar på undersökningen. Det som är positivt 2024 är att fördelningen är mer jämn. En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten ska tolkas med försiktighet. För att kunna analysera signifikanta skillnader behövs ett mycket större urval.



Nämnmålet Professionellt bemötande och hög tillgänglighet omfattar kvalitetsområdena tillgänglighet och bemötande samt en helhetsbild av andel

positiva svar i brukarenkäten. Resultatet visar att IAF får en hög andel av positiva svar när det kommer till kvalitetsområdena. Jämfört med föregående år har andelen positiva svar inom samma kvalitetsområdena ökat.

#### Helhetsbild

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från din handläggare/koordinator i kommunen?



#### Tillgänglighet

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med handläggare/koordinator (till exempel via telefon, sms eller e-post)?



#### Bemötande

Hur stor förståelse visar handläggare/koordinator för din situation?



Sett till den nationella brukarundersökningen 2024 visar Linköpings kommun (IAF myndighet) en starkare andel positiva svar av helheten i förhållande till nationellt svar. De nationella svaren är dock lite starkare än Linköping när det kommer till tillgänglighet och bemötande.

#### Helhetsbild

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från din socialsekreterare i kommunen?



#### Tillgänglighet

Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreterare (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

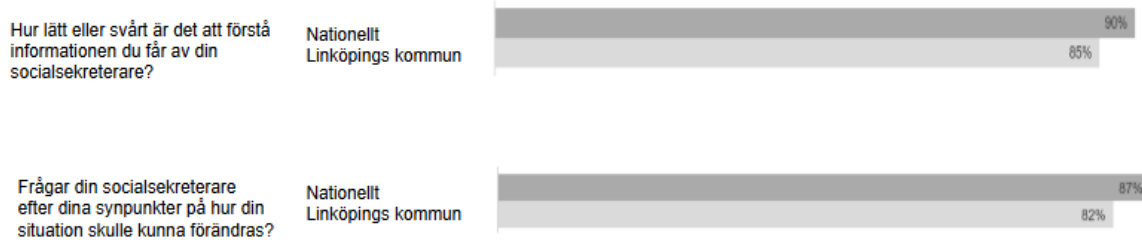


#### Bemötande

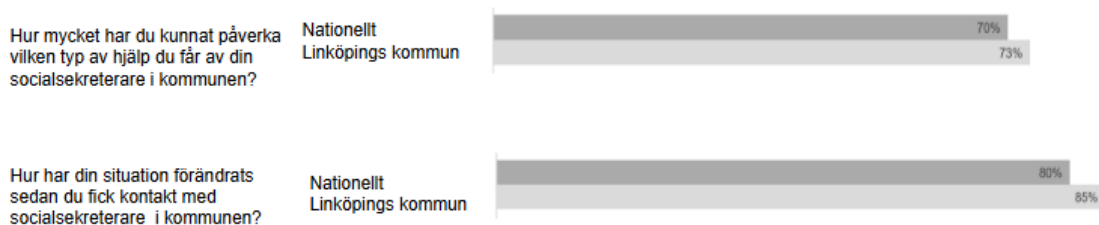
Hur stor förståelse visar din socialsekreterare för din situation?



Andra frågeställningar i den nationella brukarundersökningen visar att Linköpings kommun, ekonomiskt bistånd har något sämre resultat jämfört på nationell nivå kopplat till att förstå information och efterfrågan av klientens synpunkter på hur hans situation skulle kunna förändras.



När det gäller frågeställningarna hur mycket man har kunnat påverka vilken typ av hjälp man får och sin upplevelse av förändring visar Linköpings kommun, ekonomiskt bistånd något bättre resultat jämfört på nationell nivå.



Av diagrammet ovan har Linköping en högre andel positiva svar jämfört mot nationell nivå kopplat till hur klientens situation har förändrats. Samma fråga i sammanställningen av enkätsvaren för hela avdelningen arbetsliv och försörjning visar en positiv utveckling jämfört med föregående år.



## Sammanfattning

Resultaten för årets brukarundersökning visar en ökning av positiv feedback på helheten från individerna som varit i kontakt med avdelningen Arbetsliv och försörjning. Resultaten i den nationella brukarundersökningen visar att Linköping ligger lite högre än nationellt.

Resultaten för kvalitetsområdena tillgänglighet och bemötande visar också en ökning av positiv feedback för år 2024 i förhållande till 2023. Det återspeglas dock inte i den nationella brukarundersökningen där Linköpings kommun har lite mindre positiv feedback.

Samtidigt upplever fler individer att det blir en förändring i deras situation och att de kan påverka vilken form av hjälp de får i jämförelse med föregående år.

### 2.6.3 KASAM undersökning AMI 2024

Arbetsmarknadsinsatser OSA (Offentligt Skyddad Anställning) genomför årligen under våren en deltagarundersökning som är en medarbetarundersökning utifrån perspektivet KASAM. Detta för att arbetsmarknadsinsatsen OSA jobbar med de som är anställda på en arbetsmarknadsåtgärd. Syftet med undersökningen är att verksamheten håller en god arbetsmiljö i sina insatser och att deltagarna känner sig delaktiga i arbetet.

Undersökningarna är en del av verksamheternas kvalitetsarbete med nämndmålet Professionellt bemötande och hög tillgänglighet samt eget kvalitetsarbete för uppföljning och utvärdering av verksamheternas olika insatser/aktiviteter.

Fråga 1-7 Som är röda handlar om Meningsfullhet, fråga 8-14 som är blå handlar om Begriplighet och fråga 15-21 som är gröna handlar om Hanterbarhet.

Det ger ett snittresultat på 78,3.

