



Brukarundersökning 2018 för Social- och omsorgsförvaltningen

Förslag till beslut

1. Information noteras.

Ärende

Brukarundersökningen är en del av nämndens systematiska kvalitetsarbete.

Avdelningen för försörjningsinsatser (AFI) har deltagit i den nationella brukarundersökningen som Sveriges Kommuner och Landsting och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. Brukarundersökningen genomfördes under perioden 2018-09-24 till 2018-10-19.

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Resultaten från brukarundersökningen för 2018 är positiva avseende samtliga kvalitetsområden.

Beslutsunderlag:

Brukarundersökning på Social- och omsorgsförvaltningen 2018 (mars-19).docx

Bilaga - Brukarenkäten för ekonomiskt bistånd (mars-19).docx

Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog i februari 2019, § 7 (Dnr AN 2019-33) plan för systematiskt kvalitetsarbete. I planen ingår att brukarundersökningen som genomförs under föregående år redovisas årligen vid arbetsmarknadsnämndens sammanträde i mars.

I samband med utvecklingen av öppna jämförelser har behovet av nationella brukarundersökningar lyfts. Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) och Rådet för främjande av kommunala analyser har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för individ- och familjeomsorg. Undersökningen riktar sig till personer som är aktuella inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning inklusive ekonomiskt bistånd.

Syfte

Syftet med brukarundersökningen är att få fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom ekonomiskt bistånd samt att fånga in möjliga förbättringsområden inom avdelningen. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner och över tid.

Metod

Undersökningen är kvantitativ och har genomförts via en enkät med fasta svarsalternativ. Brukarenkäten har delats ut till brukarna inom respektive målgrupp under den fastställda undersökningsperioden 2018-09-24 till 2018-10-19. Socialsekreterare/handläggare på avdelningen har delat ut enkäten i samband med ett personligt sammanträffande med brukarna. Brukarnas deltagande har varit frivilligt och de har haft möjlighet att fylla i enkäten i avskildhet på förvaltningen eller i hemmet. Socialsekreterare/handläggare har inte närvarat vid själva ifyllandet av enkäten.

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Enkäten består av åtta frågor och har tagits fram utifrån synpunkter och erfarenheter från tidigare undersökningar.

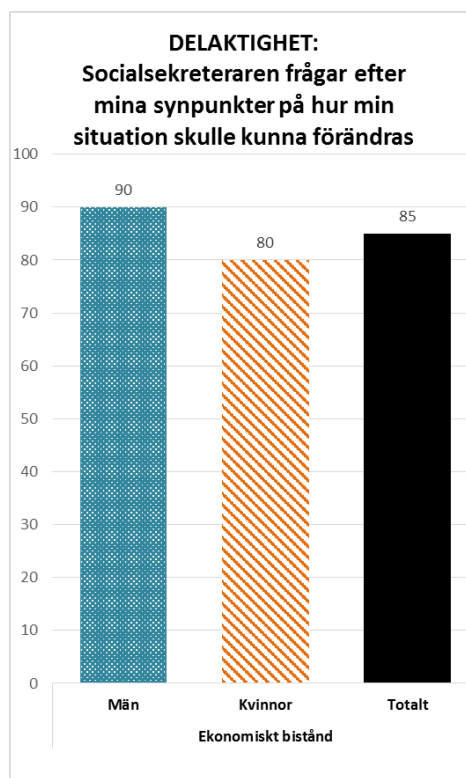
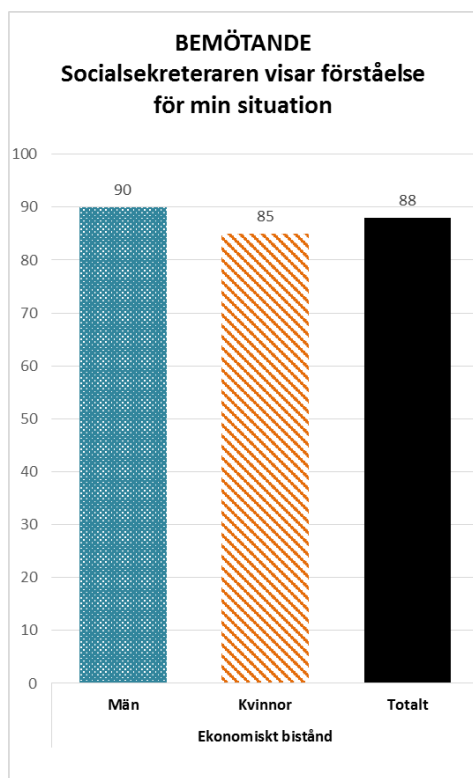
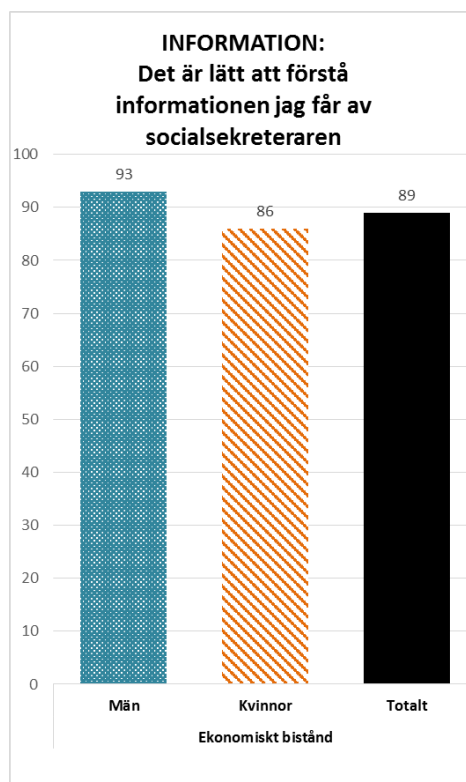
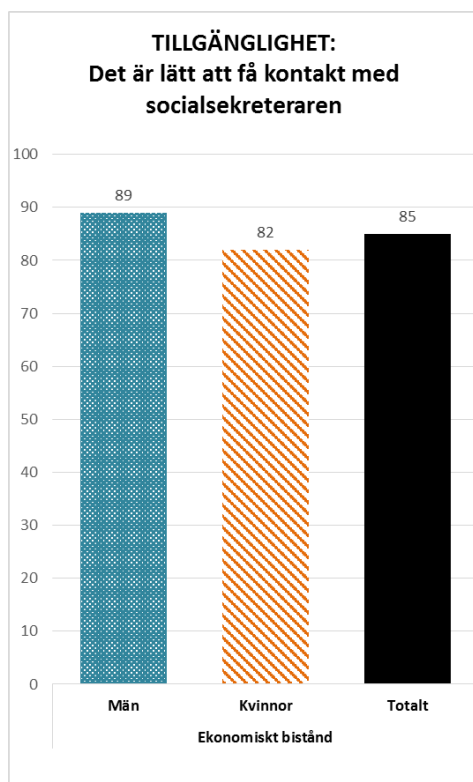
Verksamhetsutvecklare på Social- och omsorgsförvaltningen har sammanställt enkätsvaren efter avslutad undersökningsperiod och rapporterat resultatet till SKL.

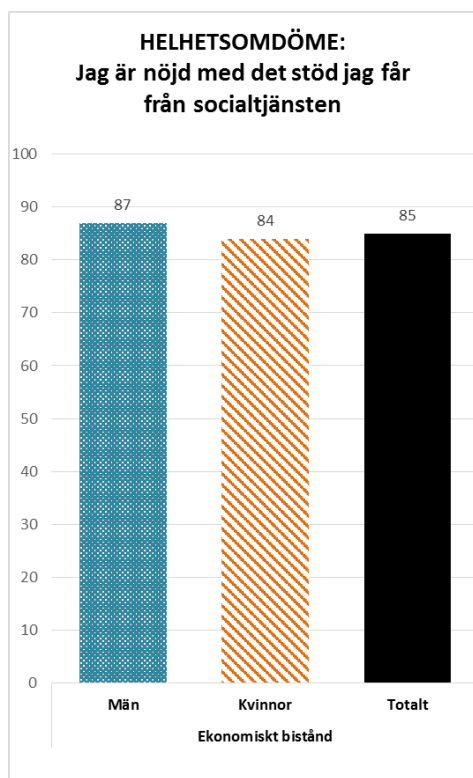
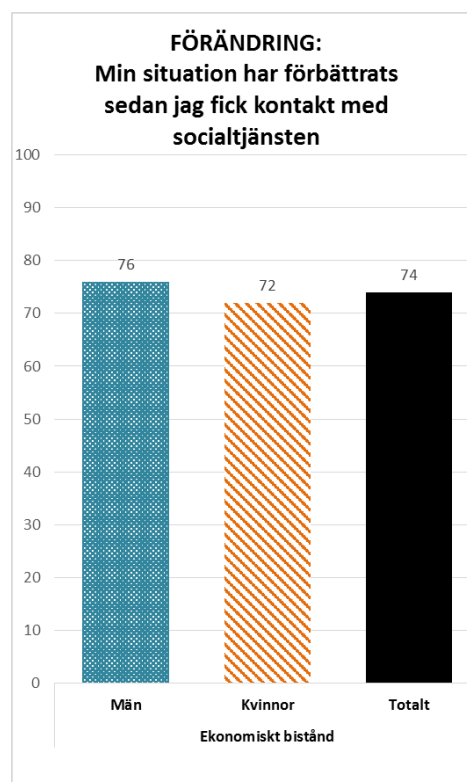
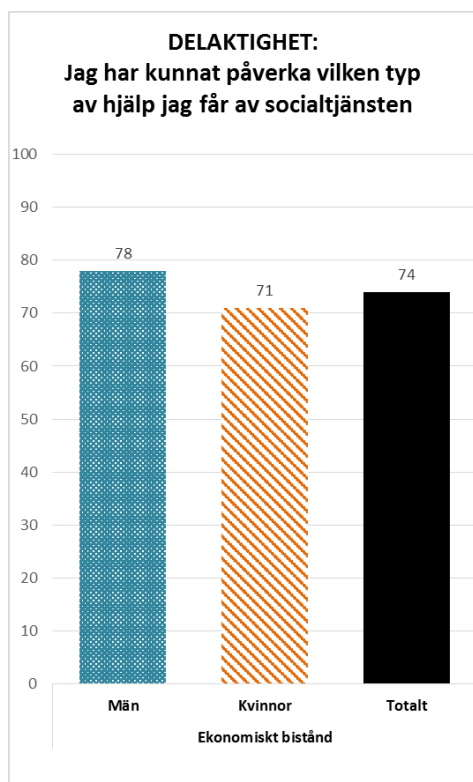
Resultat

I nedanstående resultatredovisning och tillhörande diagram redovisas de positiva svaren i respektive frågeställning. Till exempel i området tillgänglighet redovisas hur många procent brukare upplevde att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren/handläggaren.

Den totala svarsfrekvensen för 2018 är 68 %. Totalt lämnades 169 enkäter ut och 115 svar inkom. Av de 115 personer som svarade på enkäten var cirka 49 % kvinnor och cirka 50 % män. 1 % lämnade inte svar gällande kön.

Se tabellerna på sida 3 och 4 för mer information om resultatet.





Analys

Jämförelse med tidigare års resultat och måluppfyllelse

Resultatet har försämrats i nästan samtliga områden i jämförelse med tidigare års resultat. I jämförelse med det nationella resultatet för 2018 ligger Linköpings resultat högre eller i nivå med det nationella resultatet i samtliga områden.

Trots att svarsfrekvensen har försämrats från 76 % år 2017 till 68 % år 2018 har det lämnats ut mer än dubbelt så många enkäter vid 2018 års undersökning, i jämförelse med 2017. Totalt inkom 115 svar år 2018, i jämförelse med 54 svar år 2017.

Tillgänglighet:

År 2018 uppgav 85 % att det är lätt eller mycket lätt att få kontakt med socialsekreteraren/handläggaren på telefon, mail, eller sms. År 2017 uppgav 94 % att det var lätt eller mycket lätt att få kontakt med handläggaren.

Socialförvaltningens mål för 2018 var att minst 80 % ska vara nöjda med tillgänglighet. Målet är uppnått.

Information:

År 2018 ansåg 89 % att det är mycket lätt eller lätt att förstå informationen man får, till skillnad från 96 % år 2017.

Avdelningens mål för 2018 var att minst 80 % ska ange att de anser informationen vara lätt att förstå. Målet är uppnått.

Delaktighet:

År 2018 ansåg 85 % att deras synpunkter efterfrågas, till skillnad från 94 % år 2017.

Socialförvaltningens mål för 2018 var att minst 80 % ska uppleva delaktighet i sitt ärendes handläggning. Målet är uppnått.

År 2018 uppgav 74 % att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp av hjälp de får, jämfört med 78,5 % år 2017.

Avdelningens mål för 2018 var att minst 75 % ska ange att de har kunnat påverka hjälpen. Målet är inte uppnått, en skillnad på 1 %.

Bemötande:

År 2018 uppgav 88 % att man upplever att socialsekreteraren/handläggaren visar stor eller mycket stor förståelse för deras situation, till skillnad från 91 % föregående år.

Socialförvaltningens mål för 2018 var att minst 80 % ska vara nöjda med bemötande. Målet är uppnått.

Förändring:

År 2018 svarade 74 % att de ansåg att deras livssituation har förbättrats, i jämförelse med 83 % år 2017.

Helhetsomdöme:

År 2018 uppgav 85 % att de är nöjda med stödet som de får från AFI, i jämförelse med 91 % år 2017.

Faktorer till resultatet

Den största bidragande faktorn till ett försämrat resultat i brukarundersökningen jämfört med föregående år är att mer än dubbelt så många svar har inkommit. Analysen kan därmed göras att 2018 års resultat är

mer tillförlitliga och speglar brukarens syn på verksamheten på ett bättre sätt, jämfört med föregående år. Resultatet ligger också mer i nivå med det nationella resultatet i år jämfört med föregående år – något som talar för tillförlitligheten i resultatet.

Information om brukarundersökningen har intensifierats på avdelningen år 2018 jämfört med tidigare år. Information har skett på interna webbsidan, synliga affischer uppsatta på avdelningen och på besökslokaler, via information från arbetsledningen och via nyhetsbrev. Dessutom har ledningsgruppen på AFI satt ett mål att minst 140 enkäter ska delas ut till brukare, för att förbättra antal inkomna enkäter jämfört med föregående år. Utifrån synpunkter från tidigare år har enkäterna funnits på fler och mer synliga ställen 2018 jämfört med 2017, vilket också är en faktor till förbättrat antal inkomna svar.

Samma metod för genomförandet av brukarenkäten har använts under 4 års tid, vilket kan vara också vara en faktor till förbättrat antal utlämnade enkäter- Regelbundenheten i genomförandet kan göra att socialsekreterarna är medvetna om vikten av brukarundersökningen för verksamhetens utveckling. Socialsekreterarna har kunnat förklara syftet med enkäten och vikten av att få svar. Dessutom har det funnits tolk i samband med besök där brukaren har varit i behov av det, och tolken har kunnat hjälpa brukaren att fylla i enkäten om brukaren har varit i behov av det.

Avdelningen har fortsatt att göra stora satsningar på Motiverande Samtal (MI) utbildning för samtliga handläggare, och MI har hållits levande genom regelbundna MI-träffar med MI-kamratstödare på avdelningen. En möjlig förklaring till det goda resultatet gällande områden **bemötande**, **delaktighet** och **förändring** är genomslaget vad gäller tillämpning av MI som samtalsmetod, och att socialsekreterarna har blivit vana vid att använda sig av MI i sina möten med brukare.

Avdelningen har genomfört ett klarspråksarbete för att göra beslut och information tydligare för brukaren, att ge enhetligt information till brukare på avdelningen. Dessa kan vara möjliga faktorer till det goda resultatet gällande området **information**.

Under 2018 har avdelningen förändrat sina telefontider från 1 timme per vardag till 30 minuter – något som kan ha påverkat resultatet för området **tillgänglighet**. Däremot är det viktigt att påtala att årets resultat är mer tillförlitligt jämfört med föregående år. Syftet med att förändra telefontiden vad dessutom för att öka tillgänglighet på annat sätt, genom mer tid till besök med brukaren.

Avdelningen har fortsatt med avlastningstjänster under 2018 så att socialsekreterarna kan lägga fokus på mer kvalitativt socialt arbete, något som bidrar till brukarens **helhetsomdöme** om stöd från avdelningen.

Slutsats

Brukarundersökningen visar på positiva svar i brukarenkäten, vilket är viktigt att vidmakthålla. Undersökningen visar att det finns behov av att arbeta vidare med vissa kvalitetsområden, exempelvis förändring och delaktighet.

Under 2019 är det viktigt att arbeta vidare med resultaten som har kommit fram av brukarundersökningen i syfte att förbättra och utveckla avdelningens verksamhet för brukarna i Linköping. Avdelningens pågående arbete med digitalisering och transformering av arbetssätt beräknas påverka kommande årens resultat på ett positivt sätt i samtliga kvalitetsområden.

Ekonomiska konsekvenser

-

Kommunala mål

Ärendet relaterar till och bidrar till att förverkliga kommunfullmäktiges mål om goda välfärdstjänster med hög tillgänglighet, hög servicenivå med ett gott bemötande samt verksamhet med god utvecklingsförmåga.

Jämställdhet

Av resultatet för brukarundersökningen framkommer det skillnader mellan hur personer som identifierar sig som män respektive som kvinnor har svarat på frågorna i respektive kvalitetsområde. Kvinnor har angett sämre värden i samtliga områden, med störst skillnad mellan könen i kvalitetsområdet delaktighet.

Frågan om skillnaden är en statistiskt signifikant skillnad har undersökts med hjälp av chi-två testet (ett statistiskt hypotestest). Resultatet av testet visar att skillnaden mellan hur de olika könen har svarat på undersökningen inte är en statistiskt signifikant skillnad. I det nationella resultatet förekommer ingen skillnad mellan könen.

Samråd

Samråd har skett med social- och omsorgsdirektören.

Uppföljning och utvärdering

-

Kommunledningsförvaltningens helhetsbedömning

-

Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Utbildningsförvaltningen

Anne Hallberg

Laila Hämäläinen
Avdelningen för försörjningsinsatser

Beslutet skickas till:

-