



Utbildnings- och arbetsmarknadsförvaltningen  
Alva Miah

2020-02-18

Dnr AN 2020-39

Arbetsmarknadsnämnden

## **Redovisning av brukarundersökning 2019 för Social- och omsorgsförvaltningen**

### **Förslag till beslut**

1. Information noteras.

### **Ärende**

Brukarundersökningen är en del av nämndens systematiska kvalitetsarbete.

Avdelningen för försörjningsinsatser (AFI) på Social- och omsorgsförvaltningen har deltagit i den nationella brukarundersökningen som Sveriges Kommuner och Regioner och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. Brukarundersökningen genomfördes under perioden 2019-09-23 till 2019-10-18. Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Resultaten från brukarundersökningen för 2019 är positiva avseende samtliga kvalitetsområden.

---

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse - Redovisning av brukarundersökning 2019 för Social- och omsorgsförvaltningen (mars-20).docx

Bilaga - Brukarenkäten för ekonomiskt bistånd (mars-20).docx

## Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog i september 2019, § 86 (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 Regioner (SKR) 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 2019-09-23 till 2019-10-18. 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.

Verksamhetsutvecklarna på Social- och omsorgsförvaltningen har sammanställt enkätsvaren efter avslutad undersökningsperiod och rapporterat resultatet till SKR.

## Resultat

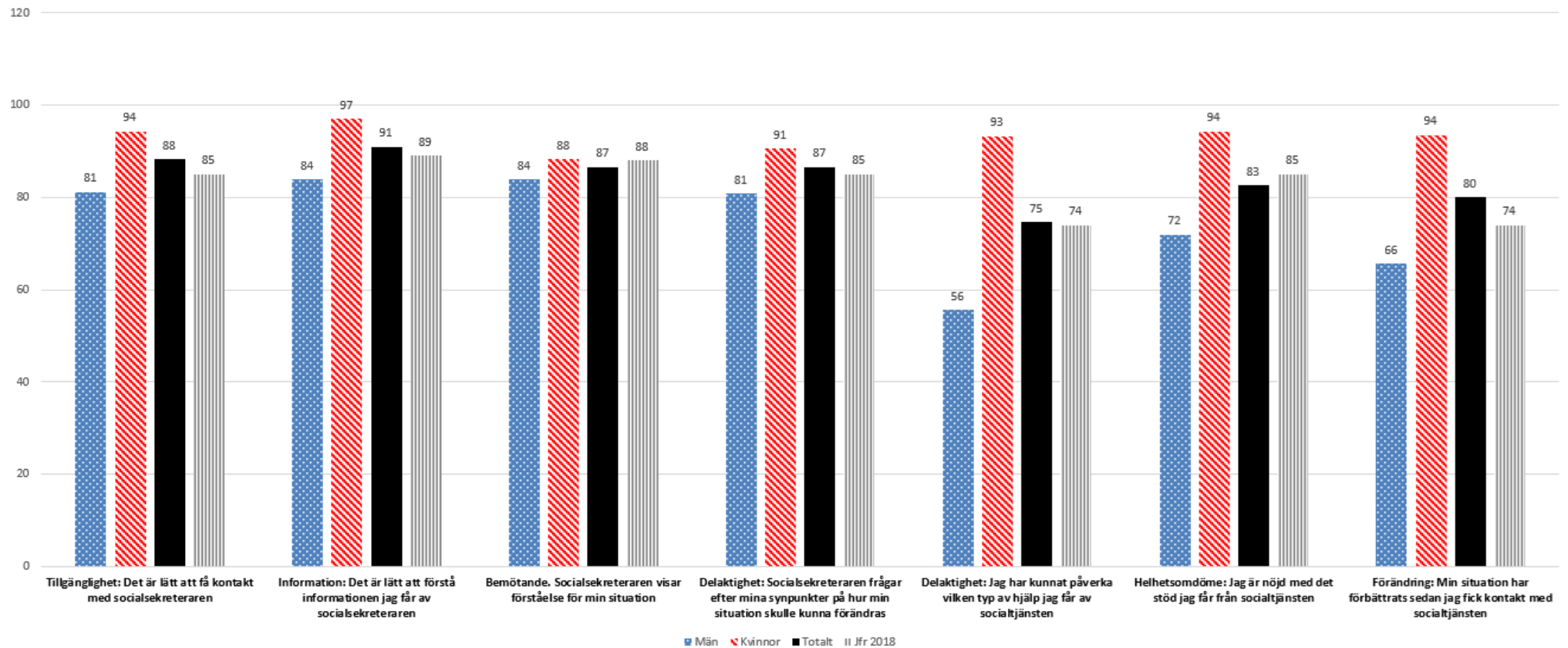
I nedanstående resultatredovisning och tillhörande diagram redovisas de positiva svaren i respektive frågeställning. Till exempel i området tillgänglighet redovisas hur många procent brukare upplevde att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreteraren/handläggaren.

Den totala svarsfrekvensen för 2019 är 48 %. Totalt lämnades 146 enkäter ut och 70 svar inkom. Av de 70 personer som svarade på enkäten var cirka 50 % kvinnor och cirka 46 % män. 4 % lämnade inte svar gällande kön.

Se tabellen på sida 3 för mer information om resultatet.



### Resultat av brukarundersökningen 2019





## Analys

### *Jämförelse med tidigare års resultat och måluppfyllelse*

Resultatet har förbättrats med några procentenheter i nästan samtliga områden i jämförelse med tidigare års resultat. För områdena bemötande och helhetsomdöme har resultatet försämrats med några procentenheter. I jämförelse med det nationella resultatet för 2019 ligger Linköpings resultat högre eller i nivå med det nationella resultatet i samtliga områden.

Svarsfrekvensen har försämrats från 68 % år 2018 till 48 % år 2019. Trots att ett liknande antal enkäter lämnades ut av socialsekreterarna/handläggarna både 2018 och 2019 har färre svar från brukare inkommit vid 2019 års undersökning, i jämförelse med 2018. Totalt inkom 70 svar år 2019, i jämförelse med 115 svar år 2018.

Arbetsmarknadsnämndens mål var att minst 88 % ska vara nöjda med verksamhetens bemötande och tillgänglighet – målet är uppnått.

### *Faktorer till resultatet*

Samma metod för genomförandet av brukarenkäten har använts under 5 års tid, vilket kan vara en faktor till att ett högt antal enkäter har lämnats ut även 2019. Regelbundenheten i genomförandet kan göra att socialsekreterarna är medvetna om vikten av brukarundersökningen för verksamhetens utveckling.

Information om brukarundersökningen har skett på samma sätt på avdelningen år 2019 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. Utifrån synpunkter från tidigare år har enkäterna funnits på fler och mer synliga ställen 2018 och 2019, vilket också är en faktor till att ett högt antal enkäter har lämnats ut även 2019.

Färre än 50 % av brukarna som har fått undersökningen har lämnat svar – här är det svårare att analysera bidragande faktorer då det kan vara individuella mänskliga faktorer som gör att brukaren väljer att inte svara på enkäten. Socialsekreterarna har förklarat 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. En eventuell verksamhetsrelaterad faktor kan vara att socialsekreteraren/handläggaren inte i tillräcklig hög utsträckning uppmanar brukaren att lämna svar. Samtidigt framgår det tydligt av instruktionerna till undersökningen att det är frivilligt för brukarna att delta i undersökningen.

Resultatet ligger i nivå med det nationella resultatet – något som talar för tillförlitligheten i resultatet.

AFI har år 2019 fortsatt att göra satsningar på Motiverande Samtal (MI) utbildning för samtliga handläggare, och MI har hållits levande genom MI-kamratstödare på avdelningen. En möjlig förklaring till det goda resultatet gällande områden **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.

AFI 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**. Avdelningens förändringar i arbetssätt gällande förenkling av beslutsdokumentation från och med hösten 2019 kan bidra till positiva resultat inom området **information** vid framtida undersökningar.

AFI:s ökade tillgänglighet genom e-tjänst kan vara något som bidrar till fortsatta positiva resultat inom området **information** vid framtida undersökningar.

AFI har fortsatt med avlastningstjänster under 2019 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 kvalitetsområdet delaktighet.

Under 2020 är det viktigt att arbeta vidare med resultaten som har kommit fram av brukarundersökningen i syfte att förbättra och utveckla verksamheten för brukarna i Linköping. Avdelningens pågående arbete med digitalisering, automatisering och transformering av arbetssätt beräknas påverka kommande årens resultat på ett positivt sätt i samtliga kvalitetsområden.

### Kommunala mål

Ärendet relaterar till och bidrar till att förverkliga kommunfullmäktiges mål om välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum.

### 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. Männerna har angett sämre värden i samtliga områden, med störst skillnad mellan könen i kvalitetsområden delaktighet, förändring och helhetsomdöme. Vid en jämförelse av föregående års resultat framgår det att resultaten visade det motsatta – 2018 var det

kvinnor som hade 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 statistiker på Kommunledningsförvaltningen, som har genomfört Fisher-testet och chi-två testet (statistiska hypotestester). En statistiskt signifikant skillnad innebär att det finns faktiska skillnader i åsikter mellan grupper (i det här fallet mellan män och kvinnor).

Gällande områdena tillgänglighet, information, bemötande och delaktighet (att fråga efter synpunkter) förekom inga statistiska skillnader mellan könen. Det fanns därmed inga faktiska skillnader i åsikter mellan kvinnor och män gällande dessa områden.

Gällande områdena delaktighet (att kunna påverka hjälpen man får), helhetsomdöme och förändring förekom statistiska skillnader mellan könen. Det fanns med andra ord faktiska skillnader i åsikter mellan kvinnor och män gällande dessa områden, där män upplever områdena som sämre än kvinnor. Möjliga faktorer till skillnaden är svåra att analysera utifrån det relativt få antal inkomna svar totalt (70 personer).

### **Samråd**

Samråd har skett med statistiker på Kommunledningsförvaltningen för att säkerställa skillnader i resultatet mellan kön.

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

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Utbildnings- och  
arbetsmarknadsförvaltningen

Anders Jolby

Beslutet skickas till:

-