



## **Redovisning av brukarundersökning 2020**

### **Förslag till arbetsmarknadsnämndens beslut**

1. Information noteras.

### **Ärende**

Brucarundersökningen är en del av nämndens systematiska kvalitetsarbete.

Avdelningen arbetsmarknad och försörjning (AMF) på Social- och omsorgsförvaltningen har deltagit i den nationella brukarundersökningen som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. Brucarundersökningen genomfördes under perioden 21 september 2020 – 16 oktober 2020. Brucarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Resultatet för brukarundersökningen 2020 är för litet för att analysera och dra några slutsatser kring brukarens upplevelse utifrån de fem kvalitetsområdena; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Arbetsmarknadscentrum (AMC) har under 2020 anpassat brukarundersökningsenkäten som SKR och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. AMC kommer fr.o.m. januari 2021 löpande genomföra undersökning av brukarnas upplevelse i kontakten med Arbetsmarknadscentrum. Brukarnas deltagande i enkäten är frivilligt.

---

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – Redovisning av brukarundersökning 2020 för Social- och omsorgsförvaltningen (mars - 21)

## 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. 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 jämförelse mellan kommuner och över tid.

## Metod

Undersökningen är kvantitativ och har genomförts via digital enkät med fasta svarsalternativ.

Talong med unik inloggningskod och webbadress till en specifik webbenkät för ekonomiskt bistånd har delats ut till brukare under den fastställda undersökningsperioden 2020-09-21 — 2020-10-16. Koden är förbrukad i och med att den har lämnats ut. Om brukaren inte har fyllt i enkäten räknas det som ett bortfall. Varje inloggningskod kan bara användas en gång.

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 erfarenheterna från tidigare undersökningar.

Sammanställningen av enkätsvaren har skett via Enkätfabriken som har tagit fram den digitala enkäten. Sammanställningen har kunnat följas i realtid. Enkätfabriken har levererat resultatet till SKR.

## Resultat och analys

Den totala svarsfrekvensen för 2020 är 7 %. Totalt lämnades 150 enkäter ut och 10 svar inkom. Av de 10 svar som inkom går inte att göra en bedömning gällande könsfördelning. Underlaget är för litet för att analysera och dra några

slutsatser kring brukarens upplevelse utifrån de fem kvalitetsområdena; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. För övriga avdelningar inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning på Social- och omsorgsförvaltningen i Linköping har resultatet varit lika lågt med totalt 17 inkomna svar.

Generellt sett har alla kommuner som deltog i 2020 års brukarundersökning och som enbart använt den digitala varianten fått in betydligt mindre antal svar jämfört med året dessförinnan. En anledning till detta kan vara att det varit för många moment med talongen som delats ut till brukarna och att det inte är så smidigt för brukaren att skriva in länken och ange den unika koden och det har troligen medfört att brukaren har upplevt det krångligt att besvara enkäten. Enkätfabriken som ansvarat för den tekniska lösningen har tagit till sig av kritiken och ska försöka göra verktyget mindre komplicerat till nästa års undersökning.

Corona pandemin kan eventuellt också haft en påverkan på svarsfrekvensen då talongen antagligen i större utsträckning har skickats hem till brukaren efter digital kontakt med socialsekreterare/handläggare jämfört med tidigare. Tidigare har socialsekreterare/handläggare kunnat be brukarna att fylla i enkäten direkt på plats i samband med besök och inga enkäter/talonger har skickats hem.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Inga ekonomiska konsekvenser är kopplade till brukarundersökningen.

### **Kommunala mål**

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

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

### **Jämställdhet**

Av de 10 svar som inkom går det inte att göra en bedömning gällande könsfördelning eller ur ett jämställdhetsperspektiv.

Utbildnings- och  
arbetsmarknadsförvaltningen

Anders Jolby