



## **Redovisning av brukarundersökning 2021**

### **Förslag till arbetsmarknadsnämndens beslut**

1. Informationen noteras.

### **Ärende**

Brukarundersökningen är en del av nämndens systematiska kvalitetsarbete.

Avdelningen vuxna (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.

Brukarundersökningen genomfördes under perioden 27 september 2021 – 22 oktober 2021.

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Utifrån de fem kvalitetsområdena framgår att brukarna överlag är nöjda med Avdelning vuxna. Linköpings kommun ligger lika som eller något bättre till än nationellt sett. Resultatet för brukarundersökningen 2021 är dock för litet för att kunna utläsa några signifikanta skillnader i hur olika kön har besvarat undersökningen.

Arbetsmarknadscentrum (AMC) har under våren 2021 genomfört brukarundersökningen. Under 2020 anpassades frågorna i enkäten till frågeställningarna som SKR och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. Därmed omfattar AMCs brukarundersökning samma kvalitetsområden som Avdelningen vuxna (AMF). Resultatet är övervägande positivt. I och med verksamhetens smittskyddsåtgärder under pandemin har dock undersökningen genomförts via telefonintervjuer, vilket kan påverka resultatets tillförlitlighet.

---

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – Redovisning av brukarundersökning 2021, 2022-02-28 (mars - 22)

Eventuella bilagor

## **Bakgrund**

Arbetsmarknadsnämnden antog i november 2020 (Dnr AN 2020-107) 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.

Avdelningen för arbetsmarknad och integration har utgått från individ- och familjeomsorgens nationella brukarundersökning i framtagandet av Arbetsmarknadscentrum enkätfrågor.

## **Syftet**

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.

För Arbetsmarknadscentrum är det nuvarande syftet att få fram jämförbara mått på upplevd kvalitet hos deltagaren inom verksamheten samt att fånga in möjliga förbättringsområden på enheten.

## **Metod AMF**

Undersökningen är kvantitativ och har genomförts huvudsakligen genom en webbenkät med unika inloggningskoder för varje brukare. Det innebär att en brukare enbart kan svara på respektive enkät en gång, vilket är en förutsättning för att resultat och svarsfrekvens ska vara korrekt. Brukarna har bjudits in att delta i samband med möte/besök under undersökningsperioden 2021-09-27–2021-10-22.

Enkäten har lämnats till brukaren via antingen e-post, sms, en utskriven kod talong eller en pappersenkät. Inför 2021 års brukarundersökning har vi motiverat verksamheten att vara aktiva genom att utlysa en tävling där den enhet som lämnat ut flest enkäter har vunnit i form av en gemensam fika.

Resultatet från eventuella pappersenkäter har matats in i webbenkätverktyget av utvecklingsledare på Social- och omsorgsförvaltningen. 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. En enkät som återkommande

lämnas ut kontinuerligt och därmed skapar ett större och bättre urval att analyser.

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

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.

### Metod AMI

Undersökningen är kvantitativ och frivillig. Ursprungsplanen var att Arbetsmarknadscentrum från och med 2021 skulle genomföra undersökningen löpande av brukarnas upplevelse i kontakten med Arbetsmarknadscentrum. Pandemin gjorde dock att metoden behövde ändras då kontakten med deltagarna mestadels varit digital under året. Brukarundersökningen genomfördes därmed via telefonsamtal i intervjuform utifrån befintlig pappersenkät.

Enkäten utgår från den nationella brukarundersökningen som SKR och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. Brukarundersökningen består av åtta frågor. Frågorna omfattar samma fem kvalitetsområden som Avdelningen för vuxna; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Resultatet av enkäterna har matats in i en Excel fil där resultaten sammanställts.

Deltagandet har varit frivilligt och anonymt i själva sammanställningen men inte anonymt i genomförandet. Genomförandet av telefonintervjuer gör att brukarundersökningens resultat inte är helt tillförlitligt. Deltagare kan ha påverkats av intervjuaren och den icke-anonyma situationen och därmed givit tillrättalagda svar. I vanliga fall finns möjlighet att fylla i pappersenkäten i avskildhet på Arbetsmarknadscentrum för att sen lämna den i en för ändamålet ämnad låda. Arbetsmarknadskonsulenten har inte närvarat vid själva ifyllandet av enkäten.

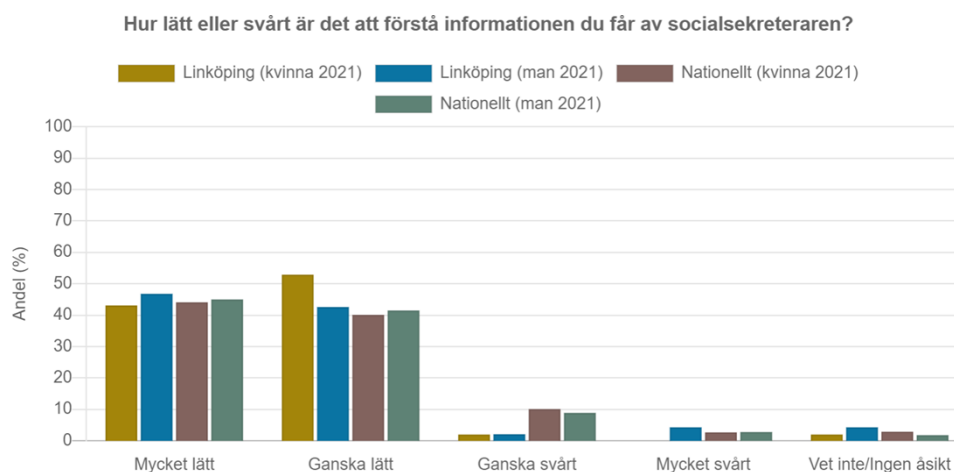
### Resultat och analys AMF

Radetiketter	Urval	Antal svar	Svarsfrekvens
Linköping	229	98	43%
<b>Totalsumma</b>	<b>229</b>	<b>98</b>	<b>43%</b>

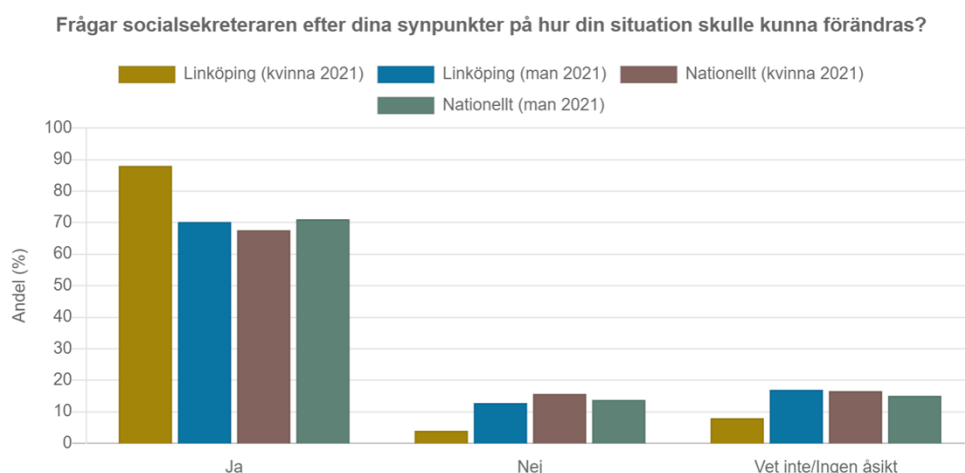
Den totala svarsfrekvensen för 2021 är 43 %. Totalt lämnades 229 enkäter ut och 98 svar inkom varav kvinnor 50 st. och män 48 st. Med stöd av statistiker på Kommunledningsförvaltningen har bedömning gjorts att det inte går att göra

en bedömning gällande svarsskillnader mellan kön. För att kunna analysera signifikanta skillnader behövs ett mycket större urval. Ett sätt att arbeta med att få till ett större urval samt bättre variation på analys både gällande specifika frågor men också skillnader mellan kön kan vara att komplettera den nationella med ytterligare en enkät. Slutsatser kring brukarens upplevelse utifrån de fem kvalitetsområdena visar att merparten av brukarna är nöjda med AMF utifrån inkomna svar och att Linköpings kommun ligger lika som eller något bättre till än nationellt sett.

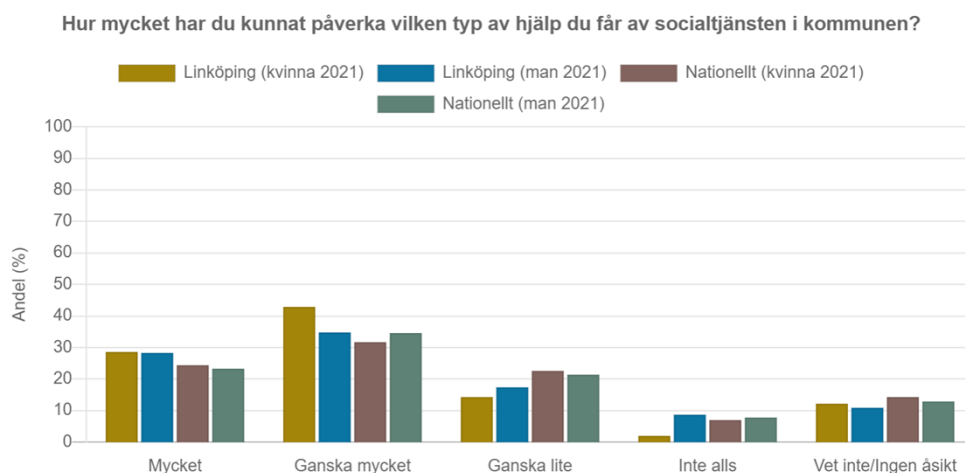
Enkätfabriken som ansvarat för den tekniska lösningen har tagit till sig av kritiken från föregående år och har möjliggjort flera sätt att svara på, vilket har gett resultat i år. I år var svarsfrekvensen 43 % jämfört med föregående år som endast var 7 %. Det vanligaste svarsalternativet för brukarundersökningen 2021 har varit pappersenkät, vilket kan indikera på att Corona pandemin eventuellt kan haft en påverkan på svarsfrekvensen. Enkät har skickats hem till brukaren efter digital kontakt med socialsekreterare/handläggare jämfört med tidigare och lämnats ut vid fysiska möten. Vid fysiska möten är det enklare för brukaren att direkt i anslutning till besöket fylla i och lämna in enkäten direkt på plats i samband med besök.



Merparten av de svarande i Linköping tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att förstå informationen som ges av socialsekreteraren. Svaren visar också att Linköping ligger bättre än genomsnittet nationellt. Både kvinnor och män i Linköping förstår informationen i snitt bättre än nationellt. Mer specifikt så framkommer i svaren att kvinnor på nationell nivå förstår informationen bättre vid svaret mycket lätt att förstå däremot är skillnaden för kvinnor i Linköping mer markant bättre i svaren ganska lätt att förstå informationen på nationell nivå och jämfört med männen.

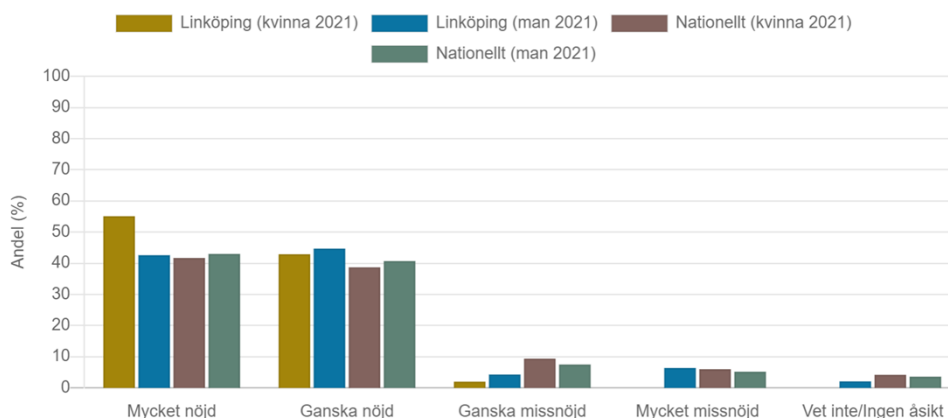


De flesta brukare (91 %) i Linköpings kommun upplever att deras synpunkter efterfrågas om hur deras situation skulle kunna förändras. Av de inkomna svaren framkommer att Linköpings kommun ligger 9 % bättre till när det gäller att ta tillvara på hens egna synpunkter än inkomna svar nationellt. Kvinnor upplever i högre grad att deras synpunkter efterfrågas jämfört med männen i Linköpings kommun och jämfört nationellt oavsett kön. Männen i Linköpings kommun ligger mer på samma nivå som de nationella svaren.



76 % av de svarande i Linköpings kommun upplever mycket eller ganska mycket att de har kunnat påverka vilken hjälp som ges. Svaren visar att Linköpings kommun 10 % mer gör brukare delaktiga än svaren på nationell nivå. Kvinnor upplever i högre grad ganska mycket att de kan påverka jämfört med männen i Linköping och nationellt oavsett kön. Män ligger mer i samma nivå som nationellt.

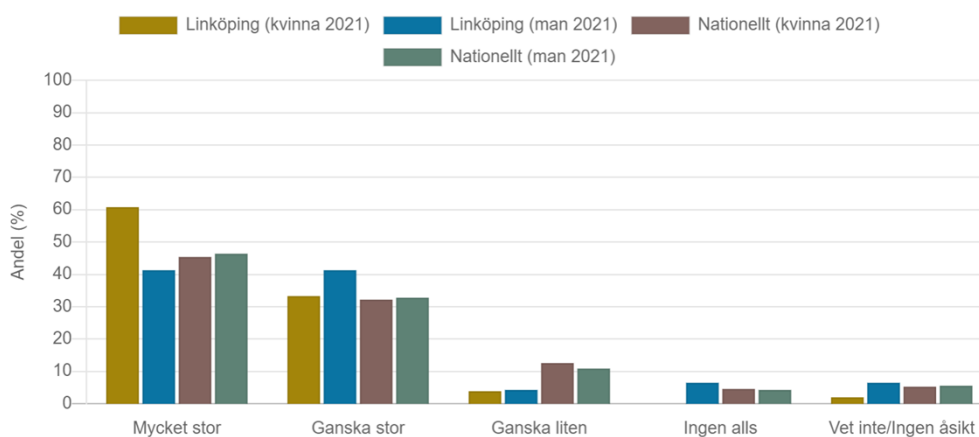
## Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?



93 % av de svarande är mycket eller ganska nöjda med det stöd som ges i Linköpings kommun. Svaren visar att Linköpings kommun har 5 % högre grad av nöjdhet än svaren nationellt på svarsalternativet mycket nöjd medan svarsalternativet ganska nöjd är 3 % högre nöjdhet vid jämförelse mellan Linköpings kommun och nationell nivå.

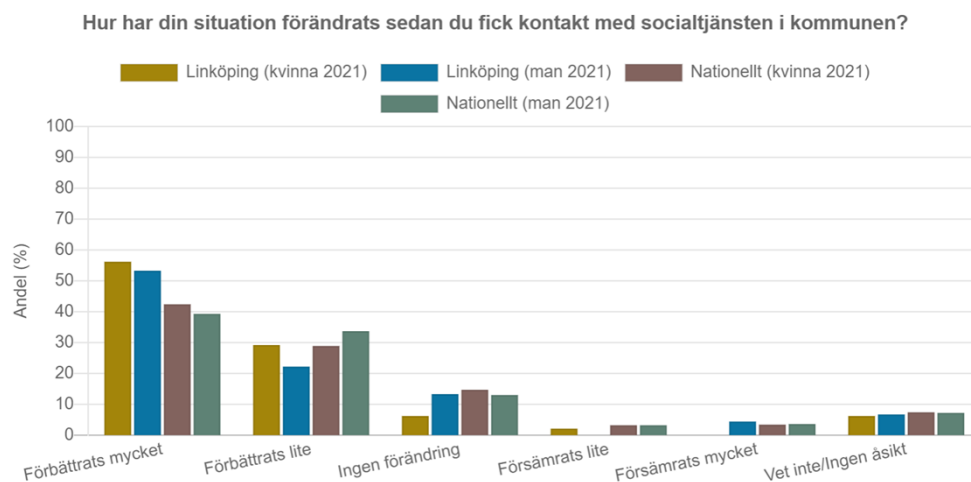
Kvinnor i Linköpings kommun är i högre grad mycket nöjda med stödet jämfört med männen i Linköping och nationellt oavsett kön. Männen i Linköpings kommun är något mer ganska nöjda jämfört med kvinnor i Linköpings kommun och nationellt.

## Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

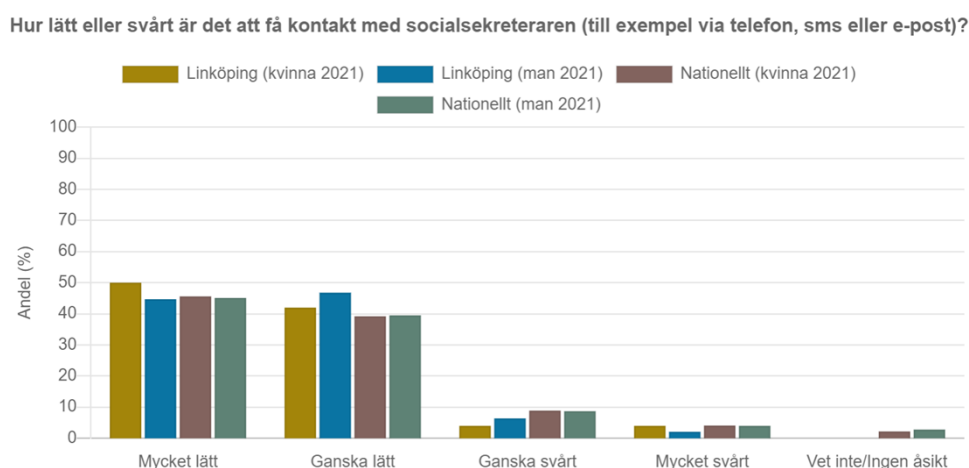


Merparten 93 % i Linköpings kommun av de svar som inkommit upplever att socialsekreterarna har förståelse för hens situation. Svaren visar att Linköping har 11 % högre andel förståelse jämfört med nationell nivå. Kvinnor upplever i högre grad mycket stor förståelse både jämfört med män i Linköping och nationellt oavsett kön. Män upplever däremot ganska stor förståelse för hens

situation jämfört med kvinnor i Linköpings kommun och jämfört med de nationella svaren. Fler män i Linköpings kommun har valt att inte ha någon åsikt jämfört med kvinnor i Linköpings kommun och jämfört med de nationella svaren.



87 % av de svarande i Linköpings kommun upplever att deras situation blivit bättre. Svaren visar att Linköping ligger 9 % bättre än svaren på nationell nivå. Både män och kvinnor upplever i högre grad att deras situation har förbättrats jämfört med respektive kön nationellt. Män upplever dock något sämre än män nationellt när det kommer till svarsalternativet förbättras lite.



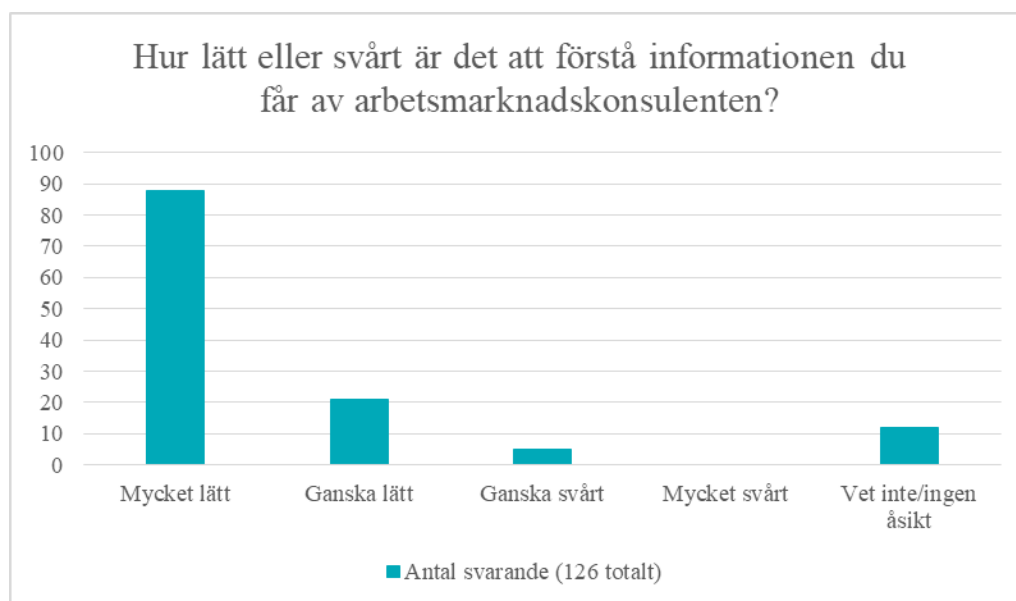
Merparten 95 % av de som besvarat enkäten upplever det som mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med Socialsekreterare. Vid en jämförelse av resultat på nationell nivå visar att svaren från Linköping ligger 8 % högre än nationellt. Både kvinnor och män i Linköping svarar i högre grad att det är mycket lätt

eller ganska lätt att få kontakt med socialsekreterare än nationellt men vid svar mycket lätt visar att männen på nationell nivå är något mer nöjda.

### Resultat och analys AMI

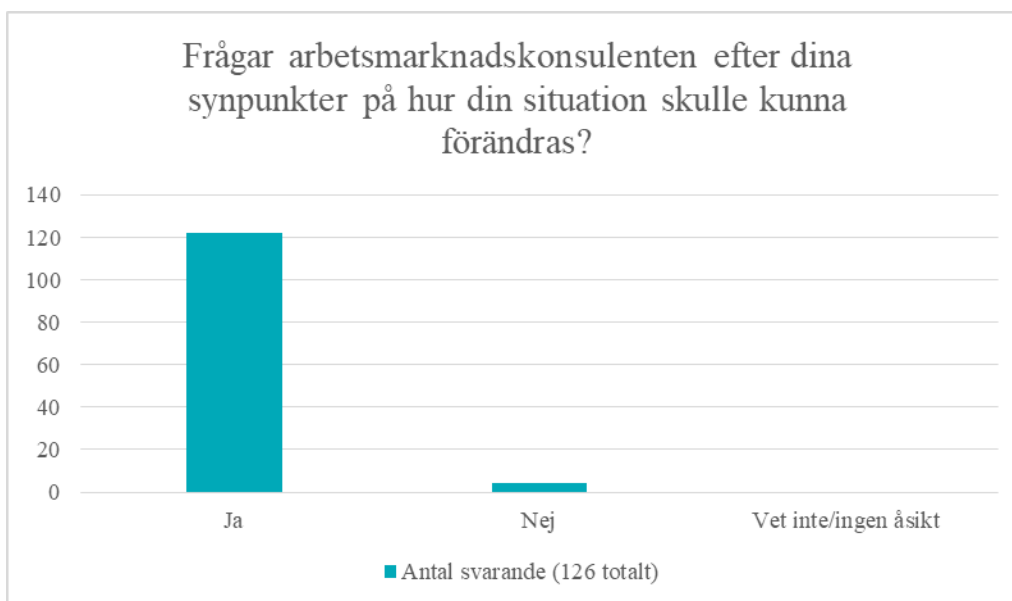
Den totala svarsfrekvensen för 2021 kan tyvärr inte uppskattas då personerna som ringde samtalen inte noterade hur många individer som tackade nej till att delta i enkätundersökningen. Totalt besvarade 126 individer enkäten, 73 kvinnor och 53 män. Utifrån underlaget på 126 personer som inte är fullt ut anonyma är det precis som hos Avdelningen för vuxna svårt att göra en bedömning på svarsskillnader mellan kön. Ett större urval behövs för att kunna analysera tydliga och trovärdiga skillnader. Om brukarundersökningen genomförs löpande under året skulle ett större och mer tillförlitligt urval kunna tas fram.

Slutsatsen utifrån brukarundersökningen 2021 är att deltagarna övergripande är nöjda med sin insats hos Arbetsmarknadscentrum. Som analyserats ovan under metodrubriken behöver dock noteringen göras att slutsatsen ska ses i relation till metodändringen och därmed minskad tillförlitlighet i resultatet.

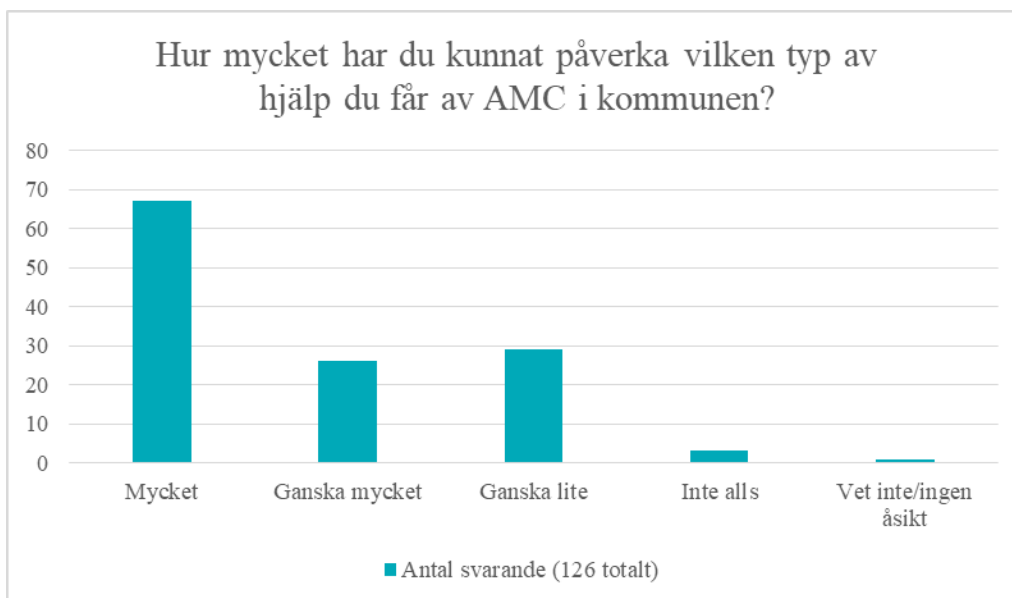


Merparten av de svarande (87 %) tycker det är mycket lätt eller ganska lätt att förstå informationen som de fått av arbetsmarknadskonsulenten.

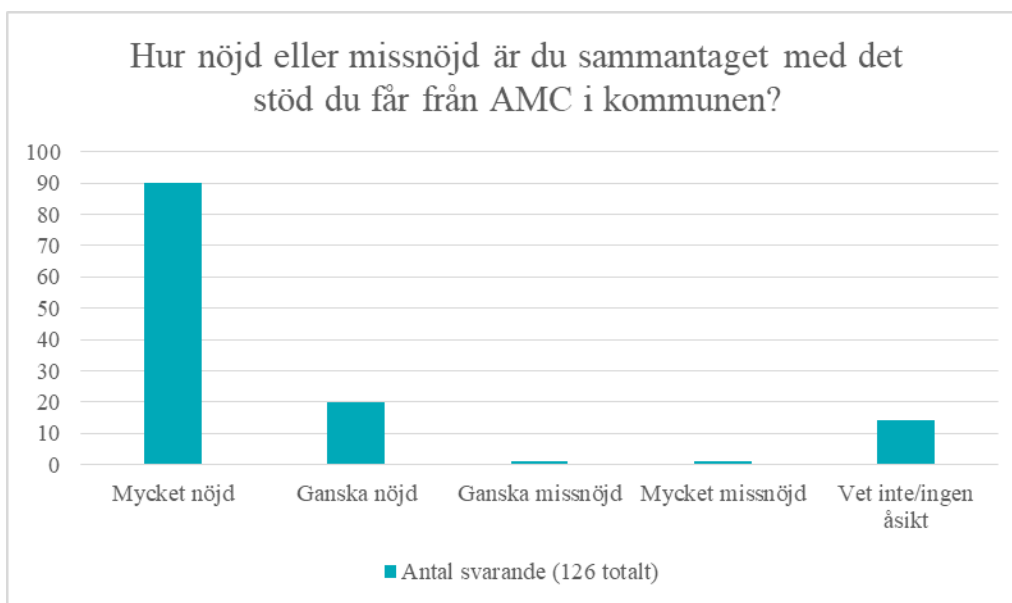




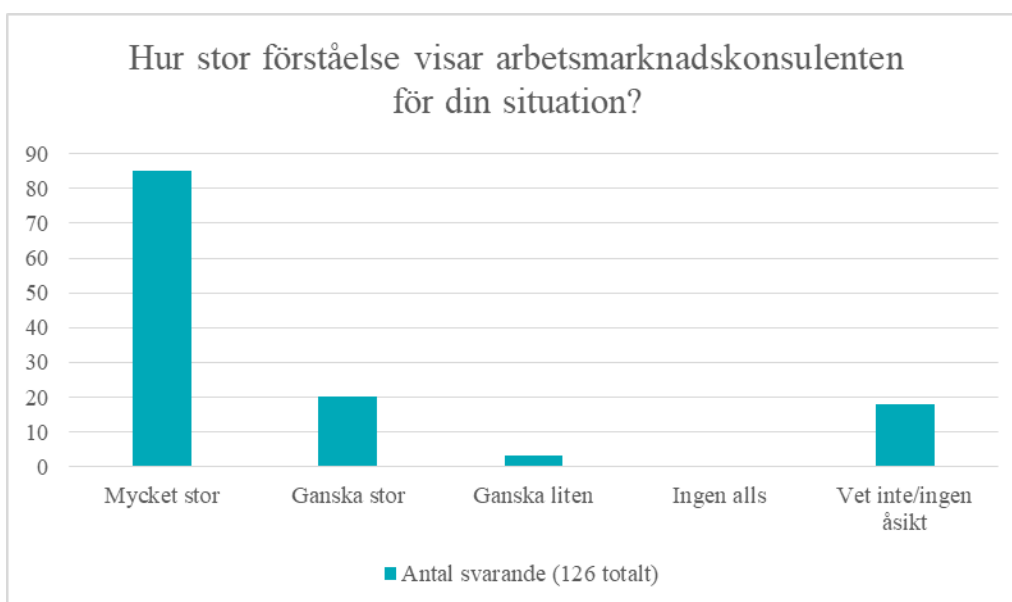
De flesta deltagare (97 %) upplever att deras synpunkter efterfrågas angående hur deras situation skulle kunna förändras.



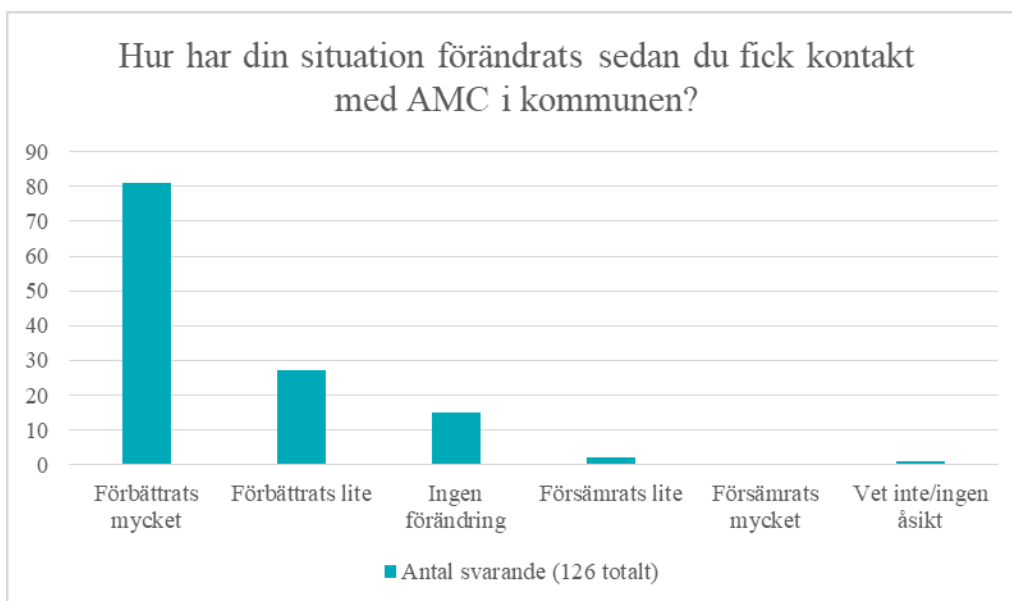
74 % av de svarande upplever mycket eller ganska mycket att de har kunnat påverka vilken hjälp som de fått på Arbetsmarknadscentrum, resterande 25 % har svarat att de ganska lite eller inte alls kunnat påverka typen av hjälp.



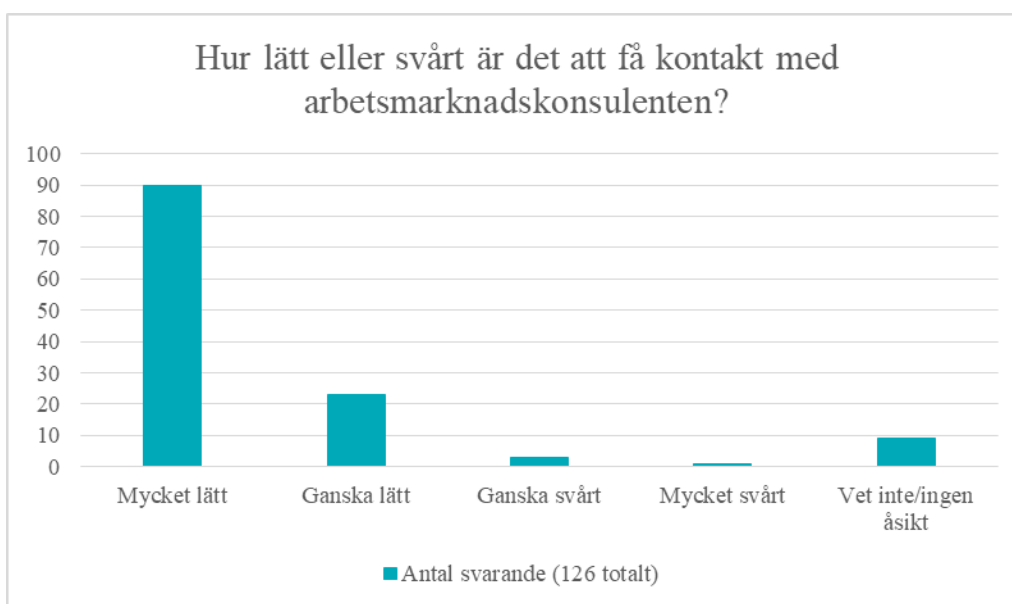
87 % av de svarande är mycket eller ganska nöjda med det stöd som de fått på Arbetsmarknadscentrum. 14 personer (11 %) svarade att de inte visste eller inte hade någon åsikt.



Av de svar som inkommit upplever 83 % att arbetsmarknadskonsulenten har förståelse för hens situation. 18 personer (14 %) svarade att de inte vet eller inte har någon åsikt.



86 % av de svarande upplever att deras situation blivit bättre sen de fick kontakt med Arbetsmarknadscentrum. 15 personer (12 %) upplevde ingen förändring.



Merparten (90 %) av de som besvarat enkäten upplever det som mycket lätt eller ganska lätt att få kontakt med arbetsmarknadskonsulenten. Exempelvis via telefon, sms eller e-post.

### **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**

Bedömning är att frågorna som har ställts i brukarundersökningen har ställts till alla brukare oavsett kön. Underlaget är för smalt för att en analys ur ett jämställdhetsperspektiv ska kunna genomföras.

**Kommande brukarundersökningar IAF**

I framtagandet av det nya förvaltningsgemensamma systematiska kvalitetsarbetet för IAF kommer en översyn genomföras i samtliga verksamheter där brukarundersökningen är en av flera delar. Målet är att det systematiska kvalitetsarbetet ska bli jämförbart och visa på helhetsresultat för IAF. Det finns i översynen även behov av att inom IAF arbeta med kulturutveckling kopplat till det systematiska kvalitetsarbetet.

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

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Integration- och  
arbetsmarknadsförvaltningen

Mikaela Schullström

Beslutet skickas till:

-