



Socialförvaltningen  
Anida Dzuho, Alva Miah,  
Ermina Puric och Erik Sjöström  
Verksamhetsutvecklare

2018-03-19

Dnr SN 2017-281

Socialnämnden

## **Brukarundersökning 2017 för Linköpings socialförvaltning**

### **Förslag till beslut**

1. Socialnämnden noterar resultat av brukarundersökningen.

### **Ärende**

En brukarundersökning har genomförts på socialförvaltningen i Linköping under perioden 2017-09-22 till 2017-10-20.

Avdelningen för försörjningsinsatser (AFI) och individ och familjeomsorg (IFO) har deltagit i den nationella undersökningen som Sveriges Kommuner och Landsting och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Inom avdelningen för äldre och funktionsnedsatta (ÄoF) har en lokalt framtagen brukarundersökning genomförts som omfattat tre kvalitetsområden; tillgänglighet, bemötande och information. I kombination med brukarundersökningen har två fokusgrupper i form av ”brukarluncher” genomförts.

Resultaten från brukarundersökningen är positiva avseende samtliga kvalitetsområden.

---

Beslutsunderlag

#### **Bilagor:**

Brukarenkäten för AFI  
Brukarenkäten för IFO  
Brukarenkäten för ÄoF (LSS, FH och äldre)  
Kommentarer från brukarenkäter för ÄoF  
Minnesanteckningar från brukarluncher genomförda på ÄoF  
Beräkningsunderlaget till SKL (avser AFI och IFO)

## 1. Bakgrund och syfte

### AFI och IFO

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.

Brukarundersökningen genomfördes på socialförvaltningen i Linköping under perioden 2017-09-22 till 2017-10-20. Målgrupperna för brukarundersökningen har valts utifrån de som finns i öppna jämförelser. Enkäten är framtagen för att delas ut efter kontakt med myndighetsutövningen inom följande områden:

- Social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt)
  - vårdnadshavare
  - ungdomar 13 år eller äldre (exkl. ensamkommande)
  - ungdomar 13 år eller äldre (ensamkommande)
- Ekonomiskt bistånd
- Missbruks- och beroendevård

Brukarundersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Årets enkät bestod av åtta frågor; ytterligare en lokal fråga har lagts för området ekonomiskt bistånd som handlade om möjligheten att överklaga beslut. Enkäten har tagits fram utifrån synpunkter och erfarenheter från tidigare undersökningar.

Syftet med brukarundersökningen är att få fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom individ- och familjeomsorg samt att fånga in möjliga förbättringsområden inom socialförvaltningen. Måtten kan användas för jämförelser mellan kommuner och över tid. Resultatet publicerades i Kommun- och landstingsdatabasen (Kolada) i januari 2018 och som kompletterande mått i Kommunens Kvalitet i Korthet (KKiK) för 2017.

### ÄoF

För att kunna erbjuda insatser av god kvalitet är det viktigt att undersöka och ta tillvara på brukares perspektiv på socialförvaltningens verksamhet. ÄoF har valt att inte använda sig av den nationella brukarundersökningen eftersom frågorna inte är anpassade för att fånga upp brukarupplevd kvalitet av myndighetsarbetet för dessa målgrupper. I verksamhetsplanen för år 2017 har avdelningen för äldre och funktionsnedsatta (ÄoF) som mål att 80 % av brukarna ska vara nöjda med tillgängligheten, bemötandet samt informationen i kontakt med avdelningen. Det övergripande syftet med brukarundersökningen 2017 är att undersöka hur brukarna upplever kvalitet och nöjdhet inom ovanstående områden.

Ett delsyfte är att undersöka om de förbättringsprojekt som genomförts inom avdelningen även medfört en upplevd förbättring för brukarna över tid.

## 2. Metod

### AFI och IFO

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 2017-09-22 till 2017-10-20.

Socialekreterare på socialförvaltningen 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 socialförvaltningen eller i hemmet. Socialekreteraren har inte närvarat vid själva ifyllandet av enkäten. Enkäten består av åtta frågor inom områdena information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet. Ytterligare en lokal fråga har lagts till för området ekonomiskt bistånd som handlade om möjligheten att överklaga beslut.

Verksamhetsutvecklare på socialförvaltningen har sammanställt enkätsvaren efter avslutad undersökningsperiod. Resultatet har därefter skickats till SKL.

### ÄoF

Undersökningen är kvantitativ och har genomförts via en enkät med fasta svarsalternativ. Brukarenkäten har under 2017 lämnats ut under en period om fem veckor under hösten.

Enkäten med följebrev skickades ut till de personer som handläggaren träffat under perioden, i nära anslutning till mötet. Följebrevet innehåller information kring syfte och tillvägagångssätt med enkäten. I utskicket med enkäten medföljde svarskuvert. Urvalet är ett så kallat *bevämlighetsurval*; enkäten lämnades ut till samtliga brukare som personligen kommit i kontakt med under sammanlagt fem veckor under hösten 2017.

Verksamhetsutvecklare på avdelningen har sammanställt svaren och svaren har varit helt anonyma. För att det även skulle upplevas som om enkäten var helt anonym valde man att inte ha någon kodning av enkäten och därför har det inte heller skickats några påminnelser.

Enkäten består av tio frågor inom områdena *tillgänglighet, bemötande och information*. Målsättningen har varit att begränsa antalet frågor så långt som möjligt och samtidigt kunna få ett resultat som går att använda som underlag för det systematiska kvalitetsarbetet inom avdelningen.

Under våren och hösten genomfördes även en kvalitativ undersökning genom två fokusgrupper i form av ”brukarluncher” för brukare som är beviljade insatser från gruppen Funktionshinderomsorg och LSS-gruppen. Handläggarna tillfrågade brukarna om de ville delta på en brukarlunch och 3-4 brukare kom slutligen på dessa träffar. Under dessa fokusgrupper blev brukarna bjudna på lunch och under 2 timmar fördes dialog med brukarna kring områdena *tillgänglighet, bemötande och information*. En semistrukturerad intervjuguide användes med främst öppna frågor.

Deltagandet i undersökningen var helt frivilligt och samtliga personer i urvalet garanterades anonymitet.

### 3. Resultat

I nedanstående resultatredovisning och tillhörande diagram är 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.

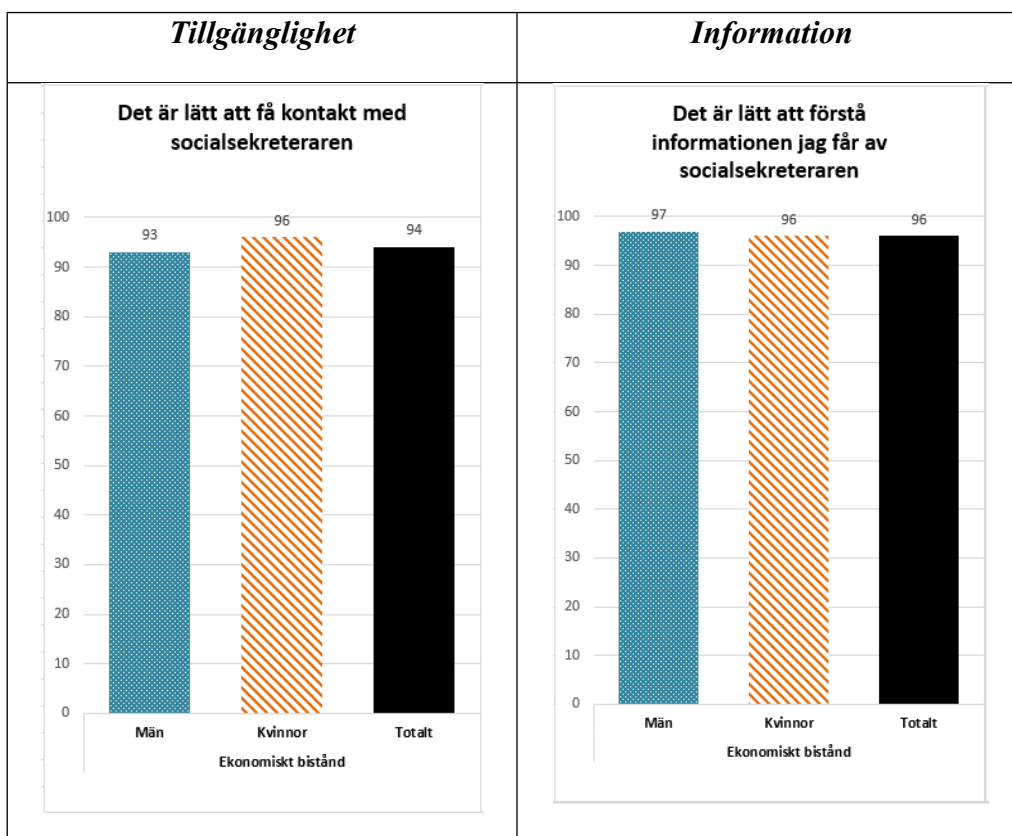
#### AFI

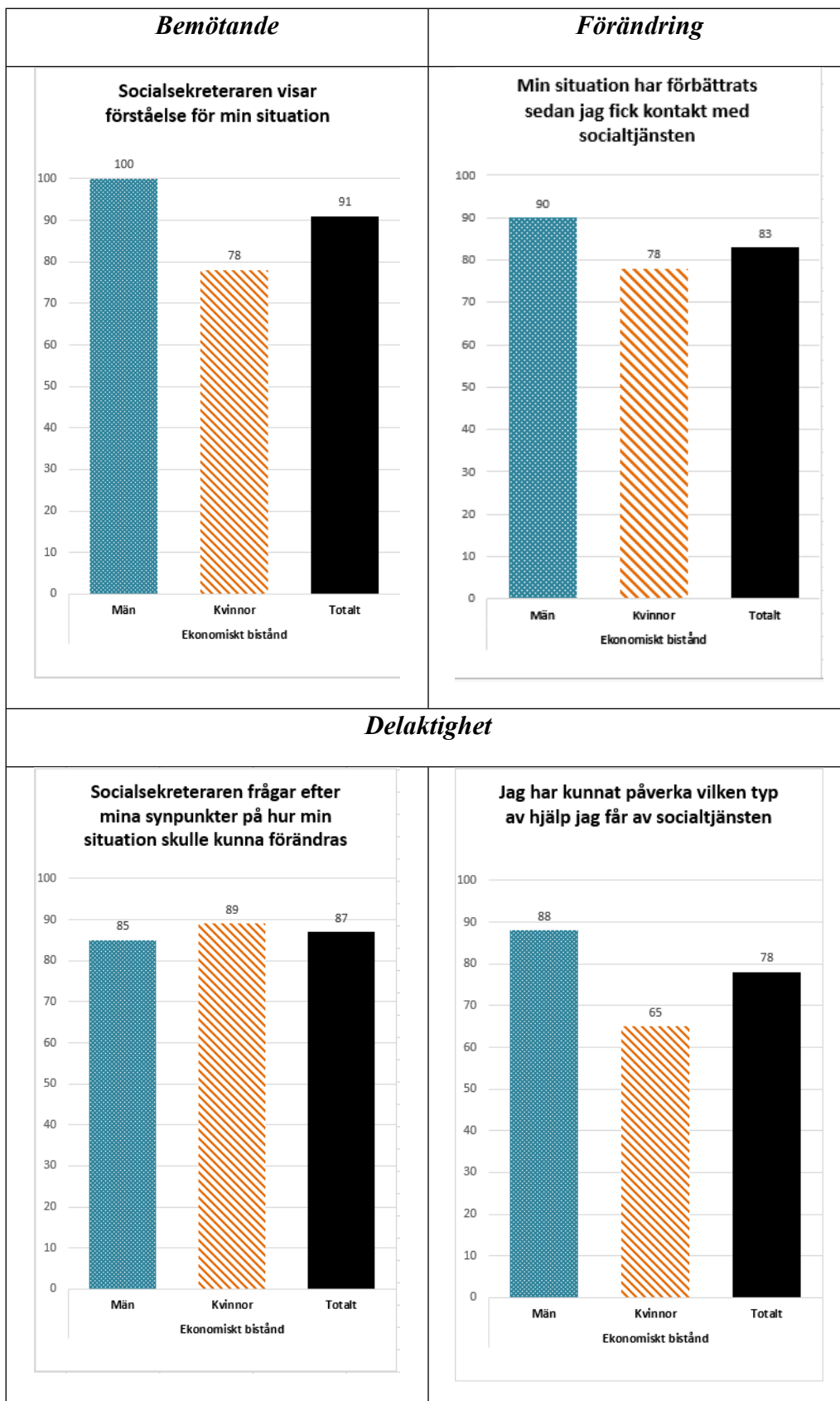
Den totala svarsfrekvensen för 2017 är 76 % för hela avdelningen.

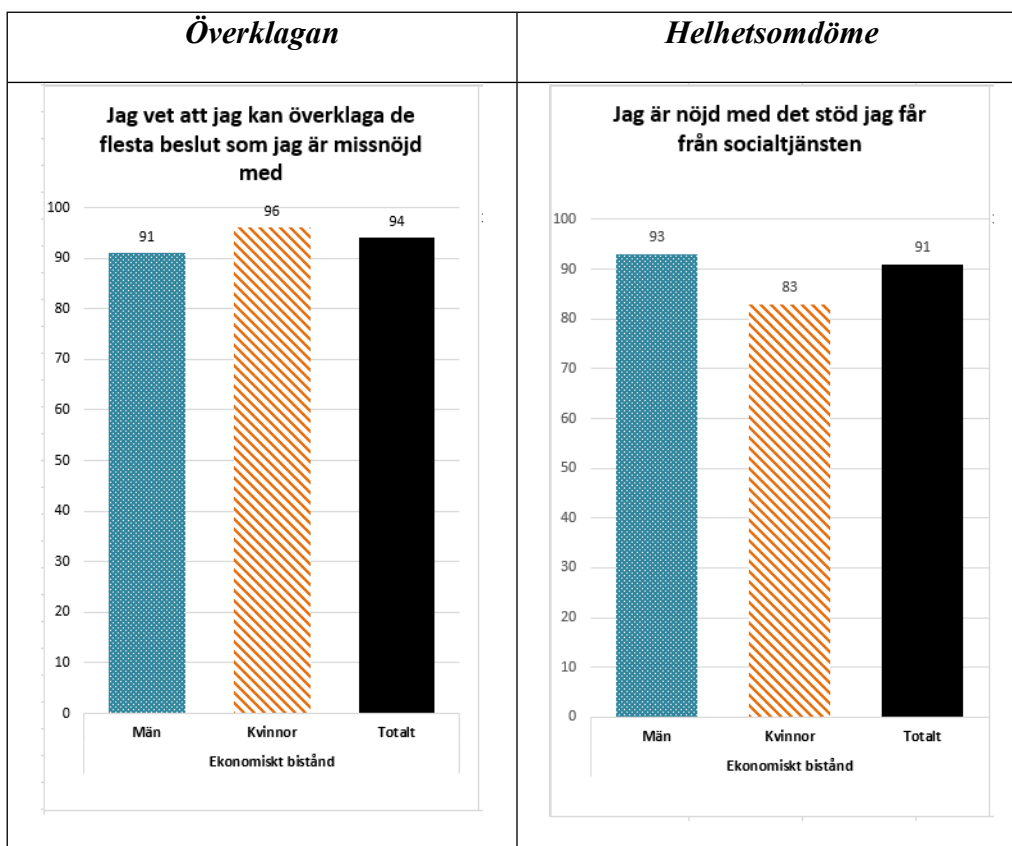
Totalt lämnades 71 enkäter ut och 54 svar inkom.

Av de 54 personer som svarade på enkäten var 43 % kvinnor och 55 % män. 2 % lämnade inte svar gällande kön.

Se tabellerna på sida 4, 5 och 6 för mer information om resultatet.



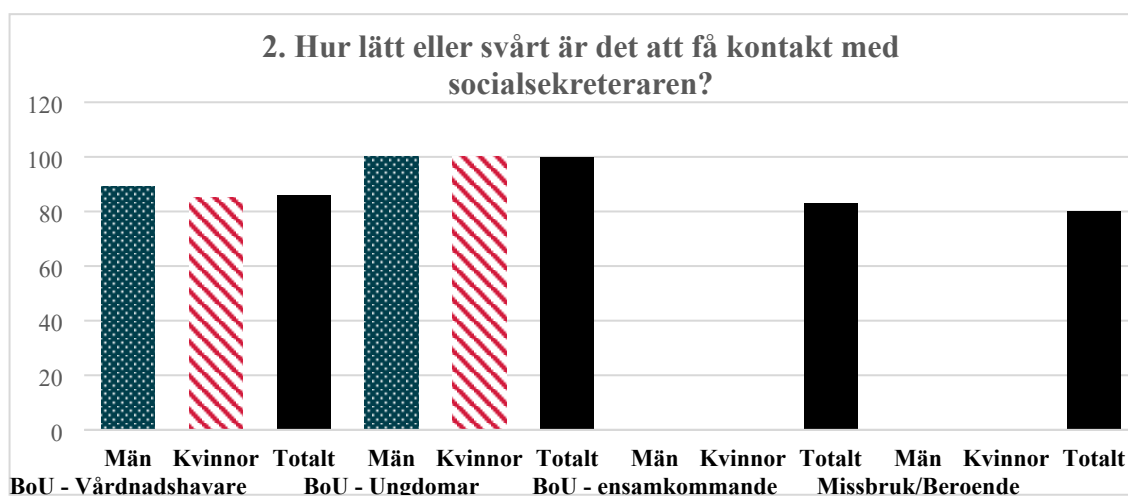


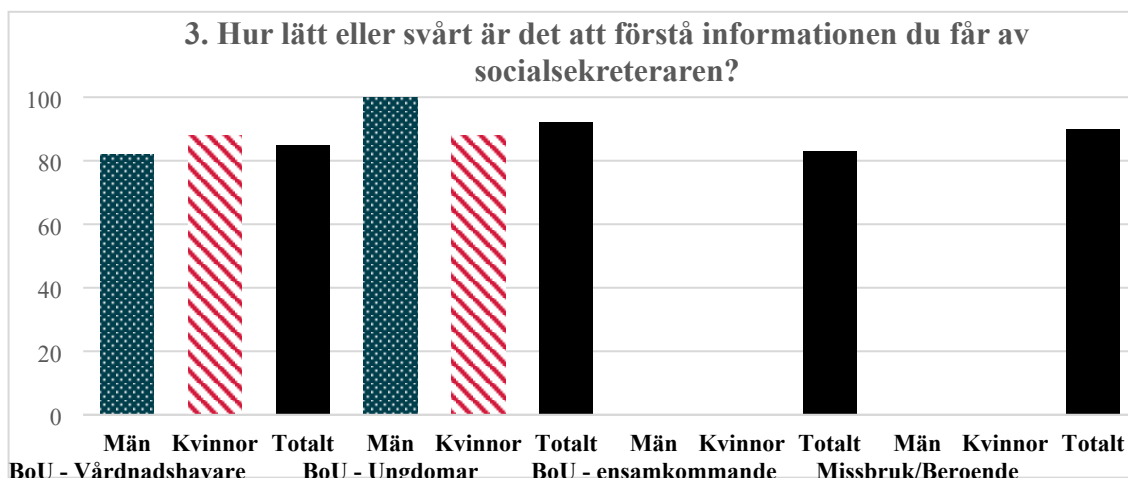
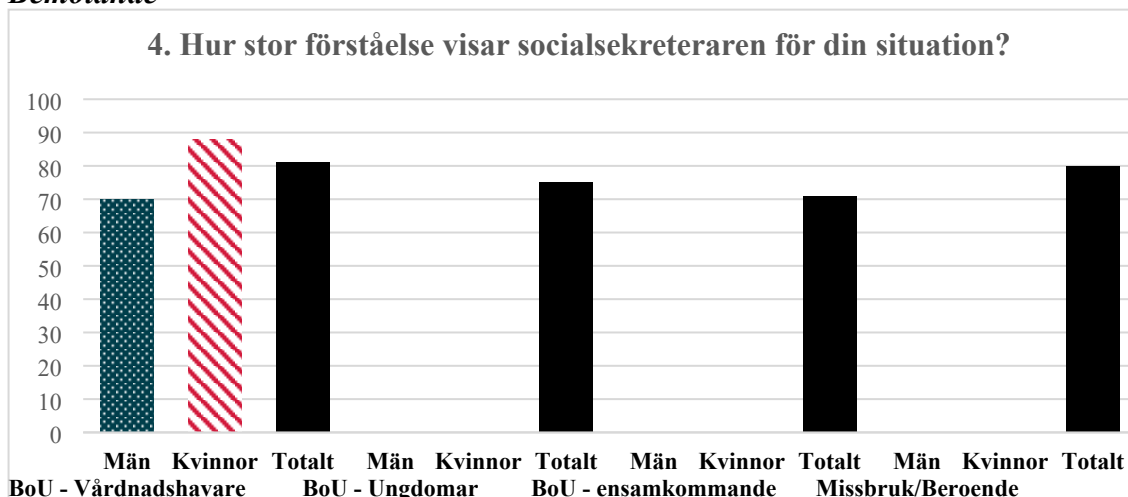
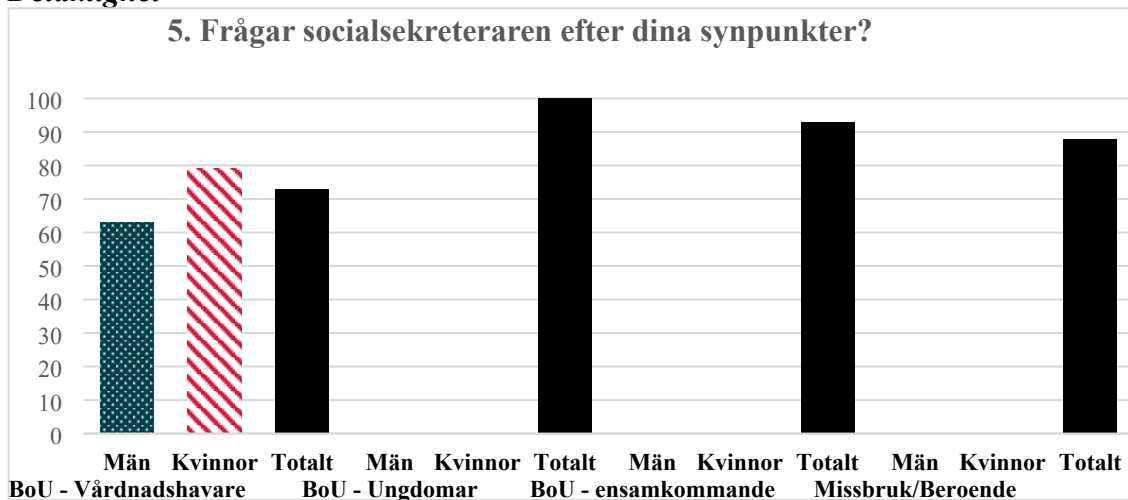


## IFO

Den totala svarsfrekvensen för 2017 är 43 % för IFO. Totalt lämnades 198 enkäter ut och 85 svar inkom. Resultat av enkätsvaren redovisas nedan i diagramform utifrån de fem kvalitetsområdena.

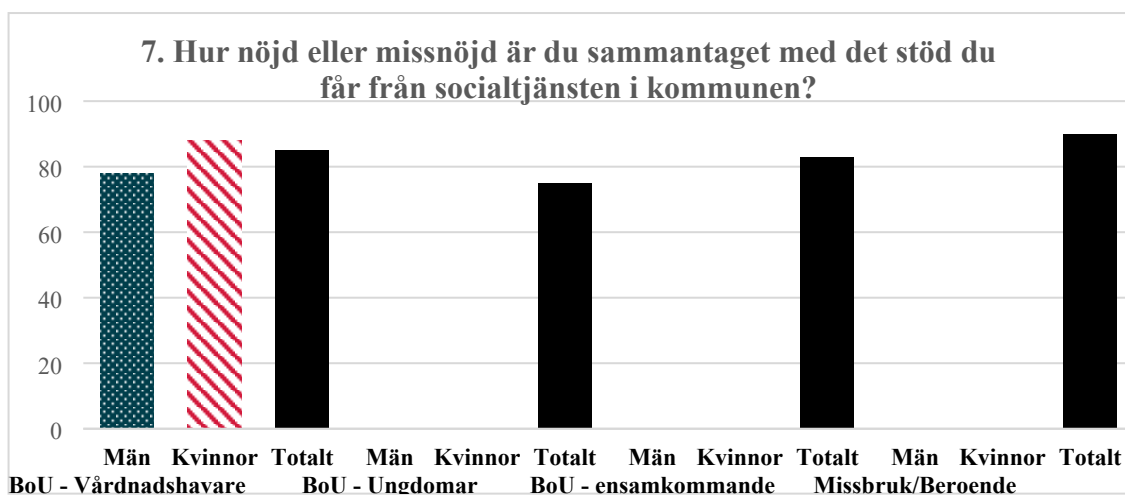
## Tillgänglighet



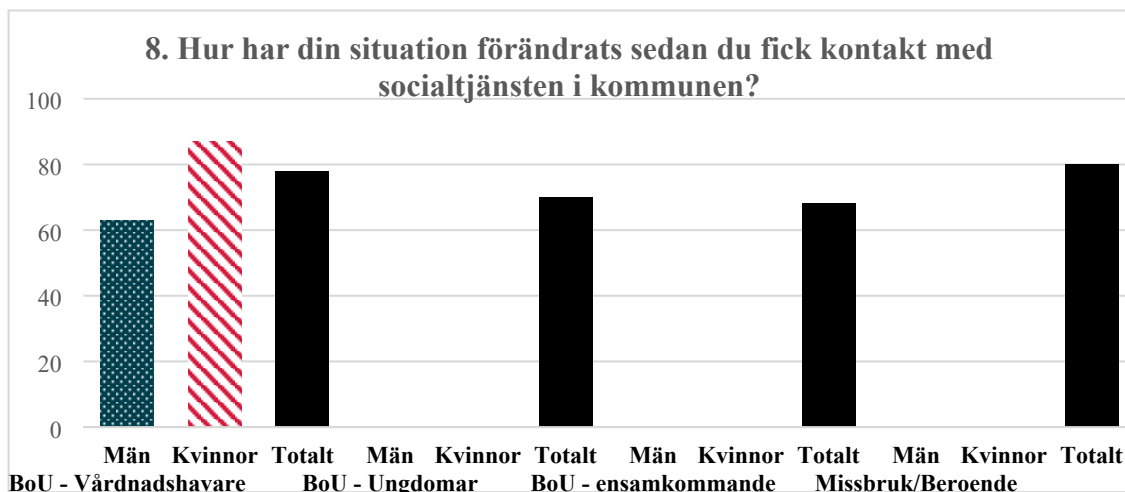
**Information****Bemötande****Delaktighet**



### Nöjdhet



### Förändring



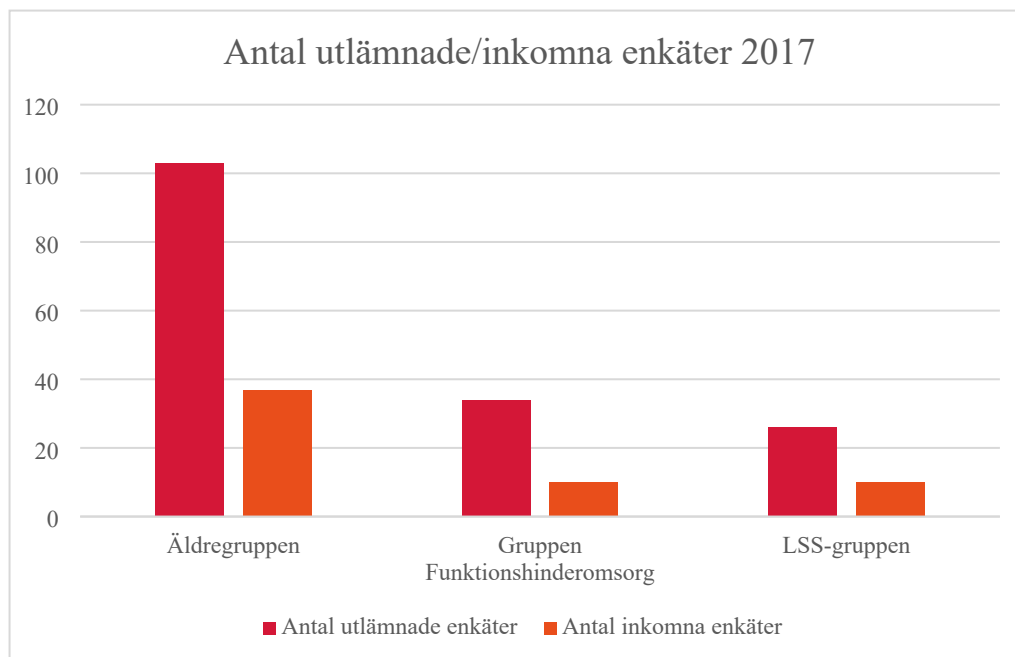


## ÄoF

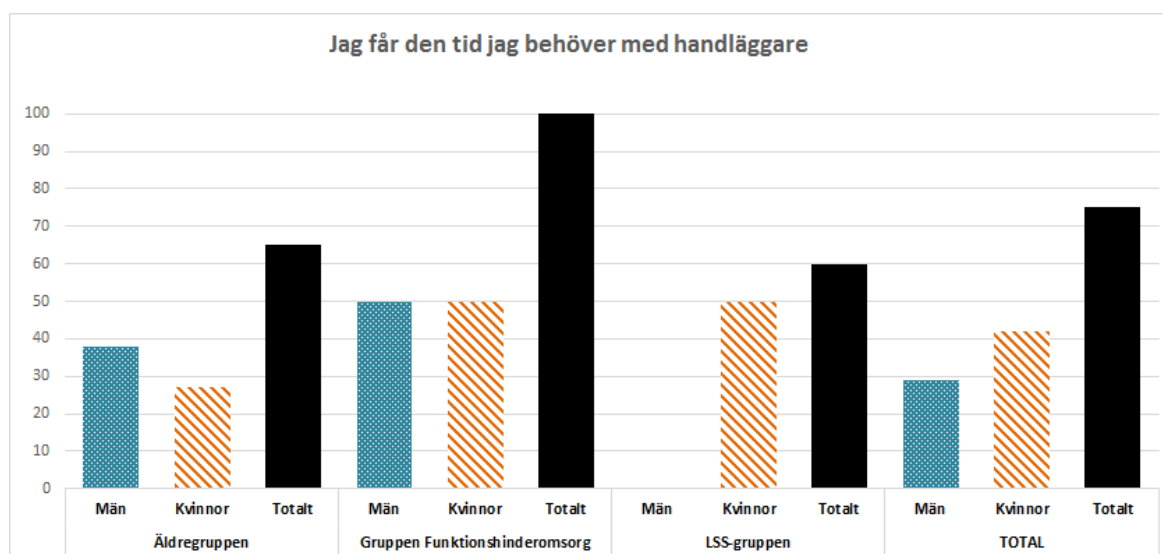
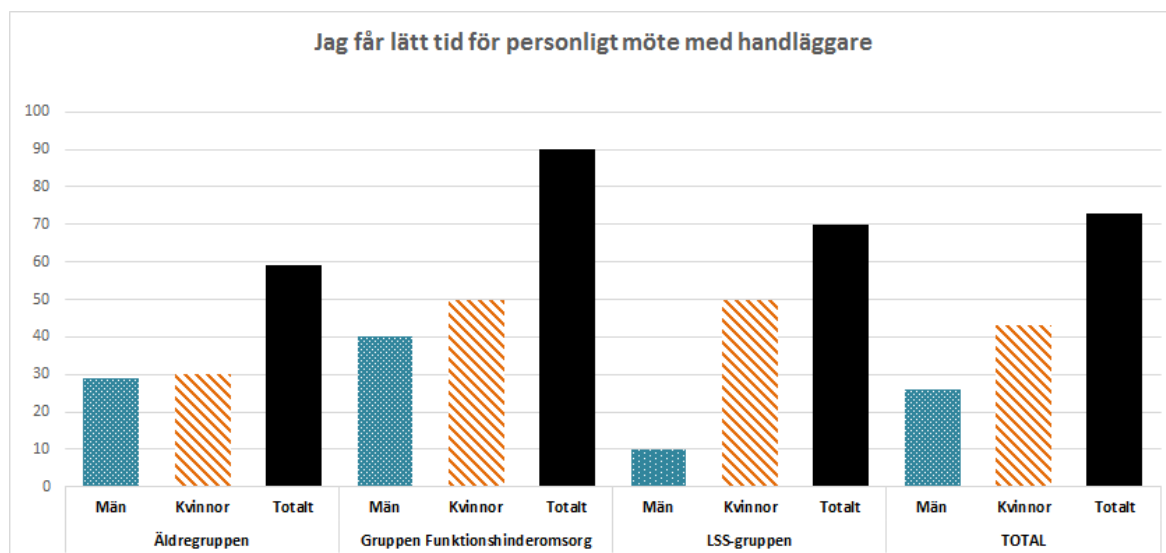
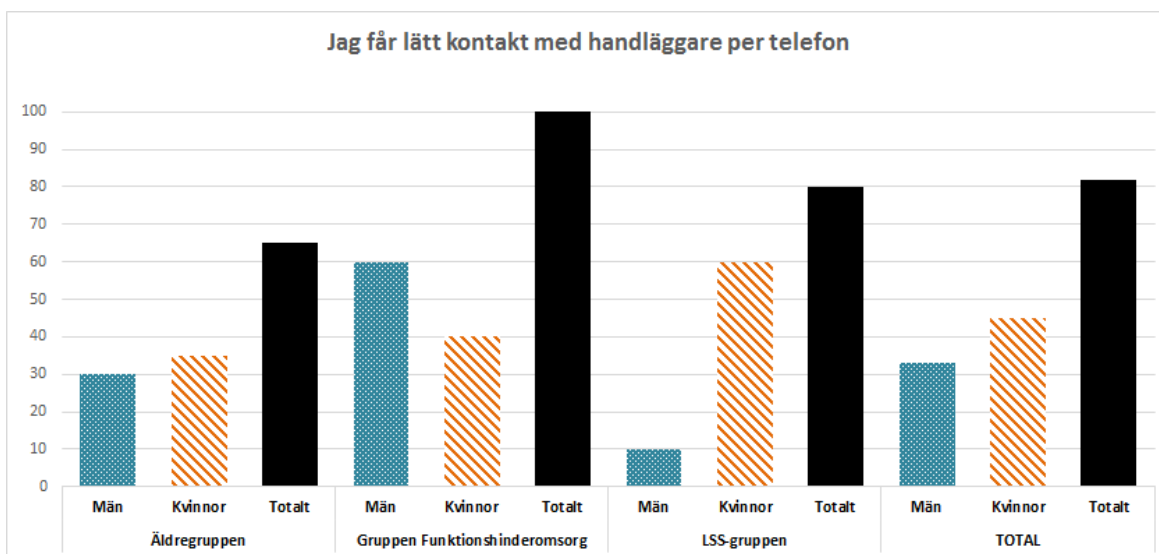
Den totala svarsfrekvensen för 2017 är 35 % för hela avdelningen.

Totalt lämnades 163 enkäter ut och 57 svar inkom.

Av de 57 personer som svarade på enkäten var 60 % kvinnor och 39 % män, samt att 1 % lämnade ej svar gällande kön.

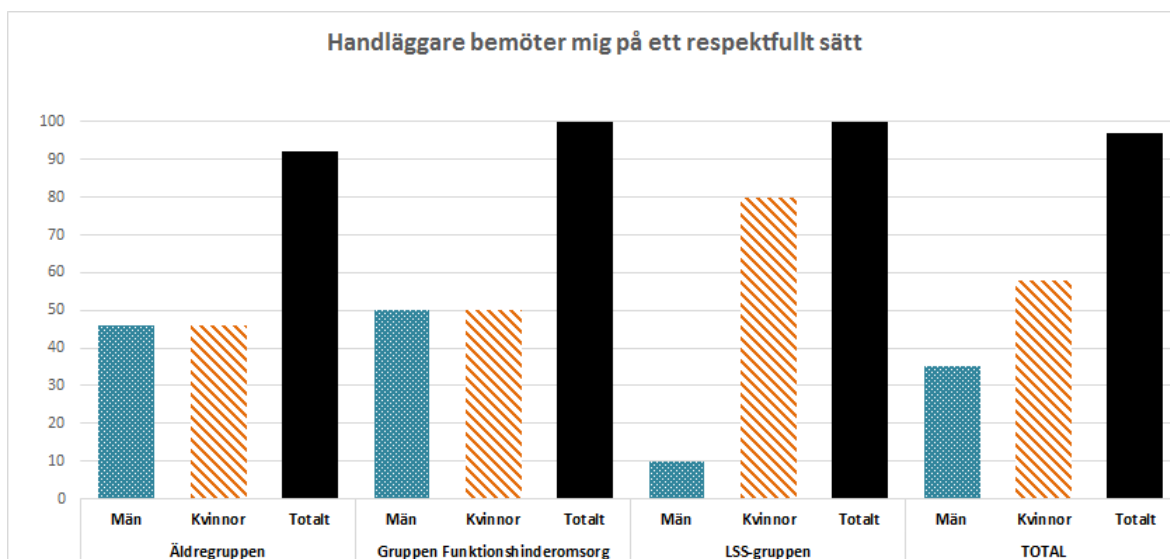
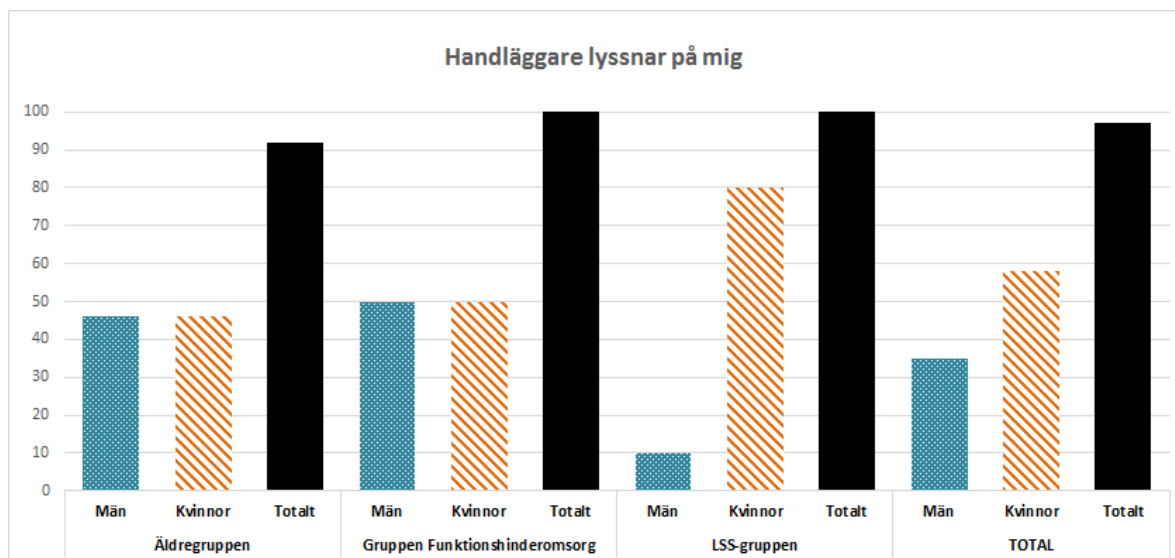


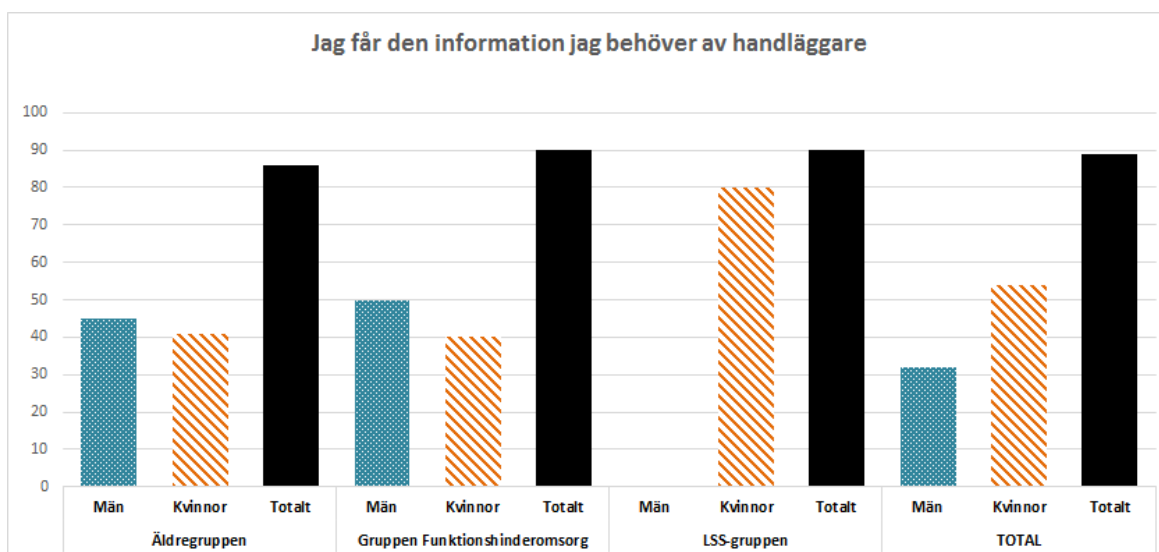
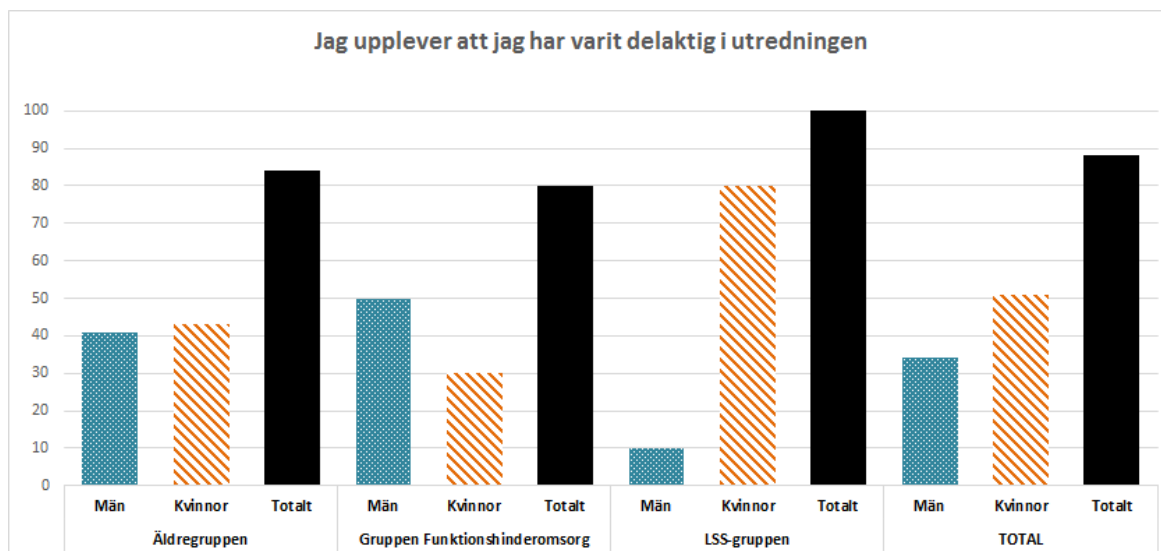
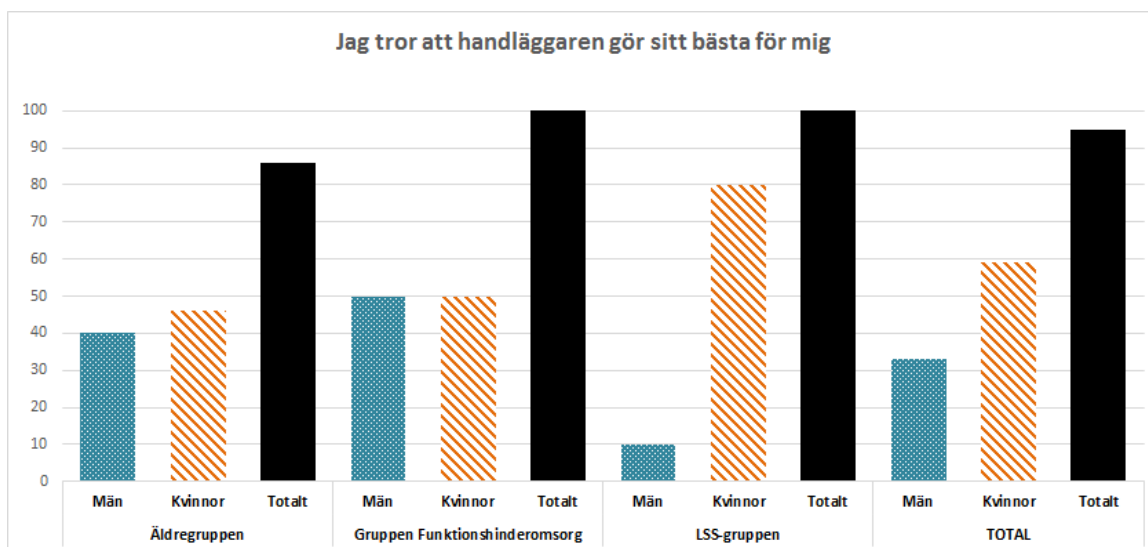
Resultaten nedan presenteras utifrån de tio olika frågeställningar som fanns i brukarenkäten för 2017. Det är medelvärdet av de positiva svar som presenteras i respektive diagram. Av de totalt 57 svaren som inkommit har 22 personer valt att lämna kommentarer av skilda slag, nedan följer även några exempel på dessa kommentarer.

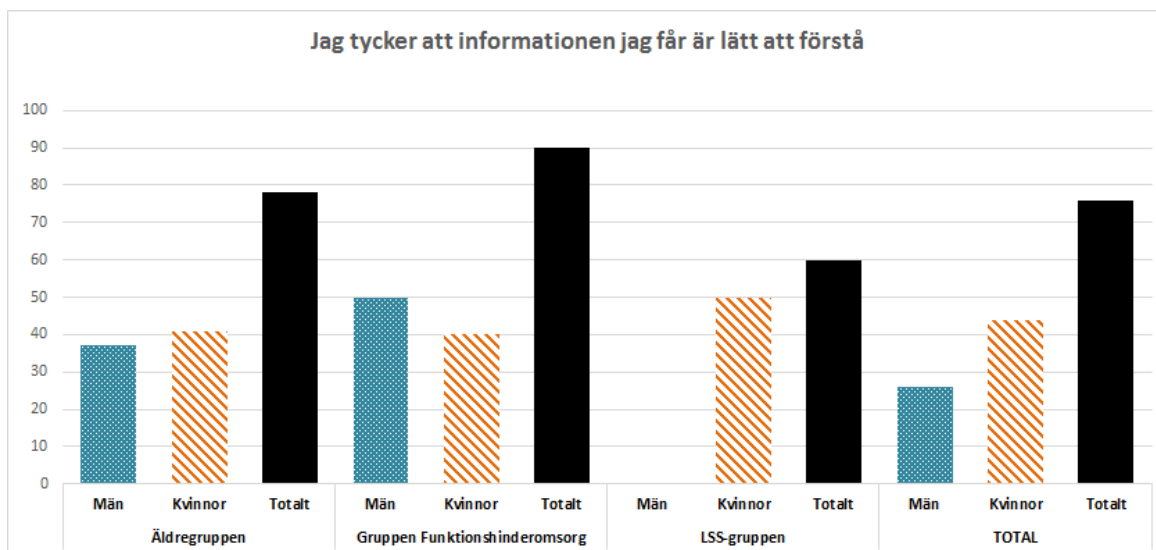


*”Gott med tid avsatt för mötet när det blev av.”*

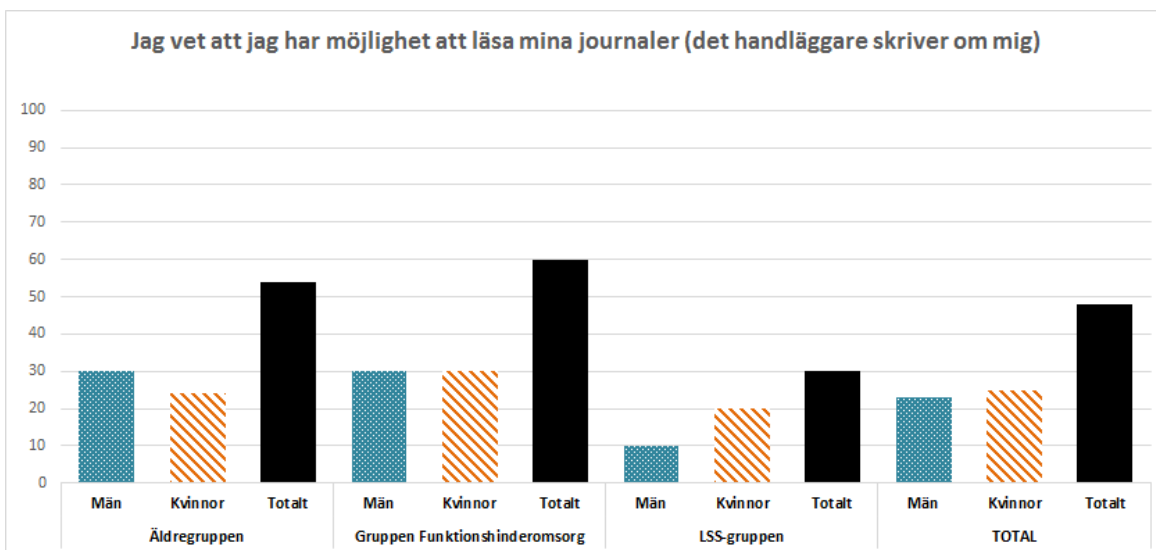
*”Effektiv tid i samtal, inte prata bort tid i samtal på oviktiga saker. Mera information till den person det gäller ang. den dialog som finns emellan handläggare och den parten som får uppdraget av handläggaren.”*







*”Förmågan att tillgodogöra sig information är mycket bristfällig p.g.a. dålig syn och koncentrationsbrister. Förvaltningen bör kommunicera med vårdenheterna på ett sätt som hamnar på.”*



## **Brukarluncher**

### **Gruppen Funktionshinderomsorg**

Brukarna beskriver ett gott bemötande som en god kommunikation, att samtalet fungerar. God tillgänglighet beskrivs som vikten av uppföljning och återkoppling från handläggaren. På vilket sätt återkopplingen sker (e-post, telefonsamtal eller sms) spelar ingen större roll, dock ska återkopplingen ske skyndsamt. Enligt en brukare är en snabb återkoppling mellan två dagar och en vecka. Brukarna uppger att god information ska vara enkel att förstå och ska ges både muntligt och skriftligt. Fokus på den muntliga informationen ska ligga på det som brukaren ansöker om. Ett önskemål är också att handläggaren har en avstämning med brukaren efter mötet om denne har förstått informationen.

## LSS-gruppen

Brukarna beskriver ett gott bemötande som att handläggaren inte ifrågasätter brukaren. En snabb respons beskrivs som god tillgänglighet, att t.ex. få bekräftelse på att brukarens fråga är mottagen. Önskemål finns om att få en mer exakt tid för hur länge det kommer att ta innan man får ett beslut på sin ansökan/begäran. En brukare nämner att det finns önskemål om att få en person som denne kan vända sig till för att få samlad information. Ett förslag är att ha en "Funktionshinderlots", en person att ringa till för att få information som man behöver. God information uppges också vara när den är både muntlig och skriftlig.

Återkoppling efter brukarluncherna har skett till respektive grupp om vad som framkommit under brukarluncherna. Grupperna har tagit fram minst ett förbättringsförslag att börja arbeta med utifrån resultatet.

## 4. Analys av resultatet

### AFI

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

Resultatet har förbättrats eller hållit sig på samma nivå i nästan samtliga områden i jämförelse med tidigare års resultat. I jämförelse med det nationella resultatet för 2017 ligger Linköpings resultat högre i samtliga områden.

Trots att svarsfrekvensen har förbättrats från 72 % år 2016 till 76 % år 2017 har det lämnats ut färre enkäter i genomförd brukarundersökning år 2017. Totalt inkom 54 svar år 2017, i jämförelse med 101 svar år 2016.

#### **Tillgänglighet:**

År 2016 uppgav 89 % att det är lätt eller mycket lätt att få kontakt med 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 2017 var att minst 80 % ska vara nöjda med tillgänglighet. Målet är uppnått.*

#### **Information:**

År 2016 ansåg 89 % att det är mycket lätt eller lätt att förstå informationen man får, till skillnad från 96 % år 2017.

*Avdelningens mål för 2017 var att minst 80 % ska ange att de anser informationen vara lätt att förstå. Målet är uppnått.*

#### **Delaktighet:**

År 2016 ansåg 87 % att deras synpunkter efterfrågas, och samma resultat uppnåddes år 2017. *Socialförvaltningens mål för 2017 var att minst 80 % ska uppleva delaktighet i sitt ärendes handläggning. Målet är uppnått.*

År 2016 uppgav 81 % att man kunnat påverka typen av hjälp mycket eller ganska mycket. År 2017 uppgav 78 % att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp de får. *Avdelningens mål för 2017 var att minst 75 % ska ange att de har kunnat påverka hjälpen. Målet är uppnått.*

#### **Bemötande:**

År 2016 uppgav 95 % att man upplever att socialsekreteraren visar stor eller mycket stor förståelse för deras situation, till skillnad från 91 % i år.

*Socialförvaltningens mål för 2017 var att minst 80 % ska vara nöjda med bemötande. Målet är uppnått.*

**Förändring:**

År 2016 svarade 82 % att de ansåg att deras livssituation har förbättrats, i jämförelse med 83 % år 2017.

**Överklagan:**

Frågan är ny har lagts till lokalt för området ekonomiskt bistånd. Som det framgår av resultatet finns det hög kännedom om möjligheten att överklaga beslut.

**Helhetsomdöme:**

År 2016 uppgav 91 % att de är nöjda med stödet som de får från Avdelningen för Försörjningsinsatser, och samma resultat uppnåddes år 2017.

Två områden där det har framkommit mindre skillnader mellan hur personer som identifierar sig som män respektive som kvinnor har svarat är bemötande och delaktighet. 65 % av kvinnor har svarat att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp de får av socialtjänsten, i jämförelse med 88 % av männen. 78 % av kvinnorna har svarat att socialsekreteraren visar förståelse för deras situation, i jämförelse med 100 % av männen. Då det är så pass få antal svar per kön är det svårt att dra några generella slutsatser av resultatet.

**Faktorer till förbättrad svarsfrekvens och försämrat antal inkomna svar**

Samma metod för genomförandet av brukarenkäten har använts år 2016 som år 2017, vilket kan vara en faktor till den förbättrade svarsfrekvensen år 2017. Enkäten har genomförts i 3 år och regelbundenheten kan göra att socialsekreterarna är medvetna om vikten av brukarundersökningen för verksamhetens utveckling. Handläggarna 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.

En förklaring till varför antal inkomna svar försämrades med cirka 45 % är att det har skett ett mindre antal besök under genomförandeperioden. I en jämförelse av den manuella besöksstatistiken framgår det att det har genomförts cirka 25 % mindre antal besök under enkätperioden år 2017 jämfört med år 2016.

Information om brukarundersökningen har getts på samma sätt på avdelningen år 2017 som tidigare år – via information på interna webbsidan, synliga affischer uppsatta på avdelningen och på besökslokaler, via information från arbetsledningen och via nyhetsbrev. Det har inkommit synpunkter från socialsekreterarna att enkäterna inte har lagts på ett synligt sätt i besökslokalerna, vilket kan göra att man glömmer bort att ta med sig enkäten till besök. Detta är en annan möjlig förklaring till varför antal inkomna svar försämrades år 2017.

**Faktorer till förbättrat resultat**

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-kamratstödjare på avdelningen. En möjlig förklaring till det förbättrade resultatet är genomslaget vad gäller tillämpning av MI som samtalsmetod, att socialsekreterarna har blivit vana vid att använda sig av MI i sina möten med brukare.

Målgruppen nyanlända flyktingar har fortsatt att öka. Detta är en målgrupp där många upplever att de har fått en förbättrad livssituation sedan kontakt med

socialförvaltningen. Den här gruppen har även en hög besöksfrekvens och antagandet kan göras att de utgör en del av gruppen som har svarat på enkäten.

Avdelningen har genomfört ett klarspråksarbete för att göra beslut och information tydligare för brukaren, att ge enhetligt information till brukare på avdelningen.

Under 2017 har ärendetal fortsatt att minska per handläggare, och avdelningen har fortsatt med avlastningstjänster så att socialsekreterarna kan lägga fokus på mer kvalitativt socialt arbete.

Under 2016 och 2017 har det genomförts ett internt arbete kring långvarigt biståndsbehov, och detta har påverkat årets förbättrade resultat på brukarundersökningen.

## IFO

### **Missbruks- och beroendevård**

Det var 10 brukare som deltog i brukarundersökningen, 43 % svarsfrekvens. Samtliga enkätfrågor som besvarades av denna målgrupp hade en positiv svarsfrekvens på 80 % eller högre, vilket indikerar att brukarna är nöjda med socialförvaltningens bemötande inom alla de områden som brukarundersökningen riktat in sig på att undersöka.

De två enkätfrågor som besvarades med den högsta positiva svarsfrekvensen, 90 %, var frågan om hur lätt det är att ta till sig informationen av socialsekreteraren (fråga 3) samt frågan om upplevd nöjdhet av det stöd som brukaren får av socialtjänsten (fråga 7). Brukarna upplever således att det är lätt att förstå informationen som de får av sin socialsekreterare och de är nöjda med den stöttning de får av socialtjänsten.

I förra årets brukarundersökning svarade aktuell målgrupp med en låg positiv svarsfrekvens på frågorna om hur de själva kunnat påverka vilken typ av hjälp de får (fråga 6) samt hur deras nöjdhet ser ut avseende stödet som de får från socialtjänsten (fråga 7). Den positiva svarsfrekvensen för dessa enkätfrågor 2016 var 56 % respektive 64 %. Av årets resultat kan vi utläsa att brukarna upplever en betydligt högre nöjdhet i dessa frågor; 86 % respektive 90 %.

### **Sociala barn- och ungdomsvården - Ungdomar (ensamkommande)**

Det var 34 ungdomar som deltog i brukarundersökningen, 61 % svarsfrekvens. Den enkätfråga som denna målgrupp besvarat med den högsta positiva svarsfrekvensen, 93 %, är frågan om huruvida socialsekreteraren efterfrågar brukarens synpunkter om hur dennes situation skulle kunna förändras (fråga 5). Den fråga som brukarna besvarat med den lägsta positiva svarsfrekvensen, 59 %, är enkätfrågan om hur mycket brukaren själv har kunnat påverka vilken typ av hjälp som den fått av socialtjänsten (fråga 6). Brukarna som tillhör denna målgrupp är således nöjda med att deras socialsekreterare efterfrågar deras synpunkter, men anser samtidigt att de inte alltid har så stora möjligheter att påverka den typ av hjälp som de får från socialtjänsten.

I en jämförelse med resultatet från förra årets brukarundersökning så framgår det att den positiva svarsfrekvensen överlag har minskat något. Den enkätfråga som minskat mest i positiv svarsfrekvens från 2016 till 2017 är frågan om hur mycket brukaren själv har kunnat påverka vilken typ av hjälp som den fått av socialtjänsten (fråga 6);



från 70 % till 59 %. Enbart två enkätfrågor visar en högre positiv svarsfrekvens i år, jämfört med undersökningen 2016; frågan om huruvida socialsekreteraren efterfrågar brukarens synpunkter om hur dennes situation skulle kunna förändras (fråga 5) samt frågan om hur stor förståelse som socialsekreteraren visar för brukarens situation (fråga 4). Dessa enkätfrågors positiva svarsfrekvens har ökat från 68 % respektive 88 % till 71 % respektive 93 %.

### **Vårdnadshavare**

Brukare som deltog i brukarundersökningen besvarade sex av sju enkätfrågor med en positiv svarsfrekvens på över 70 %. Det var 27 brukare som deltog i brukarundersökningen, 35 % svarsfrekvens.

Samtliga av de som besvarat enkätfrågorna i denna målgrupp anser att det är lätt att få kontakt med socialsekreterare (85 %) och att informationen som de får är lätt att förstå, 85 %. Brukare upplever att de är delaktiga och har möjlighet att komma med synpunkter på hur deras situation skulle kunna förändras (73 %).

I en jämförelse med resultatet från förra årets brukarundersökning så framgår det att den positiva svarsfrekvensen överlag har minskat något. Den enkätfråga som minskat mest i positiv svarsfrekvens från 2016 till 2017 är frågan om hur mycket brukaren själv har kunnat påverka det stöd de fått av socialtjänsten (fråga 6); från 65 % till 58 %. Tre enkätfrågor visar en högre positiv svarsfrekvens i år, jämfört med brukarundersökningen 2016. Frågan om hur stor förståelse socialsekreterare visar för brukarens situation (fråga 4) visar 81 % positiv svarsfrekvens jämfört med 79 % under 2016, På frågan om hur nöjd man är sammantaget med det stöd man fått från socialtjänsten (fråga 7) visar att brukare svarat med 85 % positiv svarsfrekvens jämfört med 2016 då den positiva svarsfrekvensen var 79 %. Frågan om hur situationen har förändrats sen kontakten med socialtjänsten (fråga 8) visar 78 % positiv svarsfrekvens jämfört med 2016 då det var 67 % positiv svarsfrekvens.

### **Social barn- och ungdomsvård (exklusive ensamkommande)**

Brukare som deltog i brukarundersökningen besvarade sex av sju enkätfrågor med en positiv svarsfrekvens på över 70 %. Det var 14 barn, i ålder 13 år och äldre, som har svarat på brukarenkäten, 33 % svarsfrekvens.

Brukare upplever att det är lätt att få kontakt med socialsekreterare och att socialsekreteraren frågar efter brukarens synpunkter (fråga 2 och 5), svarsfrekvens på 100 %. Däremot upplever enbart 50 % av brukare att de har kunnat påverka vilken typ av hjälp de har fått från socialtjänsten (fråga 6).

I en jämförelse med resultatet från förra årets brukarundersökning så framgår det att den positiva svarsfrekvensen överlag har ökat. Tre enkätfrågor utmärker sig och visar en högre positiv svarsfrekvens i år, jämfört med brukarundersökningen 2016. Frågan om socialsekreterarens tillgänglighet i fråga om hur lätt eller svårt det är att få kontakt med socialsekreterare (fråga 2) visar 100 % positiv svarsfrekvens jämfört med förra årets brukarundersökning där positiv svarsfrekvens var 56 %. Frågan som handlar om hur nöjd man är med det stöd man får i kontakt med socialförvaltningen svarar 75 % positivt till skillnad från undersökningen 2016 där positiv svarsfrekvens endast var 38 % och frågan om socialsekreterare frågar efter brukarens synpunkter på hur brukarens situation skulle kunna förändras (fråga 5) visar 100 % positiva svar jämfört med 71 % under förra året.

Den enkätfråga som minskat i positiv svarsfrekvens från 2016 till 2017 är frågan om hur mycket har du kunnat påverka vilket stöd man får från socialtjänsten (fråga 6) från 71 % till 50 % positiva svar.

## ÄoF

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

För undersökningen 2017 var svarsfrekvensen på ÄoF något lägre jämfört med 2016, 35 % jämfört med 41 %. Det är viktigt att beakta att brukarenkäten gavs ut fem veckor på både våren och hösten under 2016, vilket kan ha bidragit till en högre svarsfrekvens det året. Generellt sett har svarsfrekvensen för enkätundersökningar sjunkit och det är inte ovanligt med svarsfrekvenser på under 50 procent. En låg svarsfrekvens innebär att resultatet inte kan sägas vara generaliserbart eller representativt för hela målgruppen (det vill säga i detta fall alla de personer som har/har haft kontakt med avdelningen för äldre och funktionsnedsatta).

#### *Tillgänglighet*

För påståendet ”Jag får lätt kontakt med handläggare per telefon” har nöjdheten ökat på totalen för 2017 då 82 % av brukarna är nöjda, jämfört med 2016 där 72 % uppgav sig vara nöjda. För äldregruppen har resultatet sjunkit något från föregående år, från 71 % till 65 %. För Gruppen Funktionshinderomsorg (FH-gruppen) har resultatet höjts jämfört med 2016, från 76 % till 100 % nöjdhet. En höjning har även skett för LSS-gruppen, från 74 % till 80 %.

Vid en jämförelse mellan år 2017 och 2016 har en höjning av medelvärdet för nöjda brukare på totalen på ÄoF också skett för påståendet ”Jag får lätt tid för personligt möte med handläggare”. År 2016 var resultatet 68 % och för år 2017 skedde en ökning till 73 %. För äldregruppen har resultatet sjunkit något från föregående år, från 67 % till 59 %. En minskad nöjdhet har även skett för LSS-gruppen, från 79 % till 70 %. För FH-gruppen har resultatet höjts jämfört med 2016, från 67 % till 90 % nöjdhet.

För påståendet ”Jag får den tid jag behöver med handläggare” har resultatet på totalen minskat en aning, från 76 % nöjdhet 2016 till 75 % nöjdhet 2017. För äldregruppen har resultatet sjunkit något från föregående år, från 76 % till 65 %. En minskad nöjdhet har även skett för LSS-gruppen, från 74 % till 60 %. För FH-gruppen har resultatet höjts jämfört med 2016, från 76 % till 100 % nöjdhet.

ÄoF hade som mål under 2017 att 80% av brukarna skulle vara nöjda med tillgängligheten. Det totala resultatet för avdelningen blev 77 %, målet är därmed delvis uppnått.

#### *Bemötande*

För påståendet ”Handläggare lyssnar på mig” har resultatet på totalen ökat, från 86 % nöjdhet 2016 till 97 % nöjdhet 2017. För äldregruppen har resultatet höjts något från föregående år, från 88 % till 92 %. För FH-gruppen har resultatet höjts jämfört med 2016, från 86 % till 100 % nöjdhet. En ökad nöjdhet har även skett för LSS-gruppen, från 74 % till 100 %.

Vid en jämförelse mellan år 2017 och 2016 har en höjning av medelvärdet för nöjda brukare på totalen på ÄoF också skett för påståendet ”Handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt”. År 2016 var resultatet 88 % och för år 2017 skedde en ökning till 97 %. För äldregruppen har resultatet ökat något från föregående år, från 91 % till 92 %.

För FH-gruppen har resultatet höjts jämfört med 2016, från 86 % till 100 % nöjdhet. En ökad nöjdhet har även skett för LSS-gruppen, från 74 % till 100 %.

För påståendet ”Jag tror att handläggare gör det bästa för mig” har resultatet på totalen ökat, från 87 % nöjdhet 2016 till 95 % nöjdhet 2017. För äldregruppen har resultatet minskat något från föregående år, från 89 % till 86 %. För FH-gruppen har resultatet höjts jämfört med 2016, från 86 % till 100 % nöjdhet. En ökad nöjdhet har även skett för LSS-gruppen, från 74 % till 100 %.

För påståendet ”Jag upplever att jag har varit delaktig i utredningen” har resultatet på totalen ökat, från 84 % nöjdhet 2016 till 88 % nöjdhet 2017. För äldregruppen har resultatet minskat något från föregående år, från 85 % till 84 %. För FH-gruppen har resultatet också minskat jämfört med 2016, från 81 % till 80 % nöjdhet. En ökad nöjdhet har skett för LSS-gruppen, från 79 % till 100 %.

ÄoF hade som mål under 2017 att 80 % av brukarna skulle vara nöjda med bemötandet. Det totala resultatet för avdelningen blev 94 %, målet uppnått.

#### *Information*

Vid en jämförelse mellan år 2017 och 2016 har en höjning av medelvärdet för nöjda brukare på totalen på ÄoF skett för påståendet ”Jag får den information jag behöver av handläggare”. År 2016 var resultatet 81 % och för år 2017 skedde en ökning till 89 %. För äldregruppen har resultatet ökat något från föregående år, från 91 % till 92 %. För FH-gruppen har resultatet höjts jämfört med 2016, från 86 % till 100 % nöjdhet. En ökad nöjdhet har även skett för LSS-gruppen, från 74 % till 100 %.

För påståendet ”Jag tycker att informationen jag får är lätt att förstå” har resultatet på totalen minskat, från 82 % nöjdhet 2016 till 76 % nöjdhet 2017. För äldregruppen har resultatet minskat något från föregående år, från 82 % till 76 %. En minskad nöjdhet har även skett för LSS-gruppen, från 74 % till 60 %. För FH-gruppen har resultatet ökat något jämfört med 2016, från 86 % till 90 % nöjdhet.

För påståendet ”Jag vet att jag har möjlighet att läsa mina journaler (det handläggare skriver om mig)” har resultatet på totalen minskat något, från 51 % nöjdhet 2016 till 48 % nöjdhet 2017. För äldregruppen har resultatet ökat från föregående år, från 51 % till 54 %. För FH-gruppen har resultatet också ökat jämfört med 2016, från 38 % till 60 % nöjdhet. En minskad nöjdhet har skett för LSS-gruppen, från 63 % till 30 %.

ÄoF hade som mål under 2017 att 80 % av brukarna skulle vara nöjda med informationen. Det totala resultatet för avdelningen blev 71 %, målet är därmed delvis uppnått.

#### **Faktorer till förändrat resultat**

Samtliga grupper har under 2016 och 2017 fått kompetensutveckling i bl.a. MI vilket kan ha bidragit till det förbättrade resultatet. Alla handläggare har också fått utbildning i IBIC (individens behov i centrum) där det bl.a. ingår att stärka det salutogena perspektivet hos brukaren, sätta upp individuella målsättningar och bjuda in till ökad delaktighet för den enskilde. Alla handläggare har också haft juridikhandledning under hösten 2017 som syftar till att bidra till en ökad rättssäkerhet för brukarna. Flera handläggare har också fått kompetensutveckling inom socialrätt, systemteori och Lean. Samtliga grupper har arbetat med värdegrundsarbetet under året, vilket också kan ha bidragit till det goda resultatet inom området bemötande.

Funktionsbrevlådor till samtliga grupper kan ha bidragit till det goda resultatet gällande tillgänglighet, eftersom det på så sätt finns flera kommunikationsvägar in till avdelningen. Alla handläggare har också fått smartphones där det bl.a. finns SMS-funktion, något som också kan bidra till ökad tillgänglighet gentemot brukarna.

Nytt skriftligt material med information om de olika LSS-insatserna har tagits fram och lämnats ut brukarna. Att handläggarna har möjlighet att ge både muntlig och skriftlig information kan bidra till förbättrat resultat inom området information. Något att beakta är att brukare med nedsatt hälsa och funktionsnedsättning kan ha svårt att ta till sig all information, något som kan visa sig i frågan gällande brukarens rätt att ta del av sina journal.

Äldregruppen har under 2017 genomfört en omorganisation där gruppen har delats i två och en till gruppchef har tillsatts. Grupperna har haft ett ökat inflöde av ärenden jämfört med 2016, revidering av riktlinjer har gjorts, samt har implementerat IBIC-modulen i Treserva. Då det har skett en del större förändringar i gruppen som har behövt tid för implementering kan det ha bidragit till ett något försämrat resultat jämfört med 2016.

I samtliga grupper på ÄoF har det under året varit personalomsättning. Grupperna har inte varit fulltaliga under året och många nya medarbetare har behövt tid för introduktion. Alla nya medarbetare har fått mentorer, något som kan vara en faktor till ett gott resultat trots personalomsättningen. Under året har ansökningar och/eller begäran ökat, vilket har medfört långa handläggningstider.

## 5. Slutsats

Brukarundersökningen visar på mestadels positiva svar i brukarenkäten, vilket är viktigt att vidmakthålla. Undersökningen visar att det finns behov av att arbeta vidare med vissa kvalitetsområden, exempelvis tillgänglighet och delaktighet. Alla målgrupper inom socialförvaltningen har inte omfattats av SKL:s brukarundersökning, då den vänder sig till särskilt utvalda grupper.

Under 2018 är det viktigt att arbeta vidare med resultaten som har kommit fram av brukarundersökningen i syfte att förbättra och utveckla socialförvaltningens verksamhet för brukarna i Linköping. Bland annat behövs en förbättring av svarsfrekvens på samtliga avdelningar, och strategier för detta behöver undersökas på en förvaltningsövergripande nivå. Andra förbättringar inom ÄoF är att ta fram förslag på hur tillgänglighet kan ökas, göra den muntliga och skriftliga informationen mer lättförståelig, samt att bibehålla det goda resultatet inom området bemötande.

Verksamhetsutvecklare Anida Dzuho, Alva Miah, Ermina Puric och Erik Sjöström

Anita Lhådö  
Socialdirektör