



## Tjänsteskrivelse

**Datum**

2025-04-28

**Vår referens**

Elmira Bavel

Controller

elmira.bavel@malmo.se

### **Ärende väckt av Sverigedemokraterna - Opinions- och värderingsmätningar av nämndens verksamheter ASN-2025-3821**

#### **Sammanfattning**

Sverigedemokraterna lyfter i ett nämndinitiativ att arbetsmarknads- och socialnämnden ska besluta att arbetsmarknads- och socialförvaltningen ska utreda hur opinions- och värderingsmätningar hos Malmöborna ska verkställas inom nämndens samtliga verksamheter under varje mandatperiod.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen delar uppfattningen att det är viktigt att få återkoppling på hur Malmöborna upplever den hjälp och det stöd som de får av nämndens verksamheter. Det är ett relevant underlag för att kunna utveckla verksamheten så att Malmöbornas behov och rättigheter kan tillgodoses.

Förvaltningens bedömning är att det löpande arbetet som bedrivs, vid sidan om särskilda insatser inför större förändringar av verksamheten, sammantaget bidrar till goda förutsättningar att få en övergripande bild av levnadsförhållandena i kommunen samt vilka utvecklingsbehov som finns. Underlagen förbättrar verksamheternas stöd och insatser, samtidigt som nämndens målgrupper får möjlighet att framföra synpunkter, behov och erfarenheter.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen anser nämndinitiativet vara besvarat med vad som framförs i ärendet.

#### **Förslag till beslut**

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden anser nämndinitiativet vara besvarat med vad som framförs i ärendet.

#### **Beslutsunderlag**

- G-Tjänsteskrivelse Ärende väckt av Sverigedemokraterna - Opinions- och värderingsmätningar av nämndens verksamheter



## Beslutsplanering

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2025-02-26

ASN beredning 2025-04-30

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2025-05-08

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2025-05-23

## Beslutet skickas till

Jacqueline Maly (SD)

## Ärendet

Sverigedemokraterna lyfter i ett nämndinitiativ att arbetsmarknads- och socialnämnden ska besluta att arbetsmarknads- och socialförvaltningen ska utreda hur opinions- och värderingsmätningar hos Malmöborna ska verkställas inom nämndens samtliga verksamheter under varje mandatperiod.

I nämndinitiativet beskrivs en opinionsundersökning vara *en typ av undersökning där åsikter står i fokus. Genomförandet av en opinionsundersökning är att metodiskt samla in åsikter från en tydligt definierad population med syftet att ta reda på vad folk tycker.*

Som bakgrund lyfts att nämndens verksamheter vid flera tillfällen drabbats av olika former av desinformationskampanjer. Det hänvisas även till en rapport från ECPAT Sverige som tyder på att barn- och ungas tillit till socialtjänsten är mycket låg.

Syftet med opinions- och värderingsmätningar anges vara att optimera verksamheternas arbete och samtidigt ge Malmöborna möjlighet att bidra till kommunens utveckling och planering av service och insatser.

## Förvaltningens överväganden

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen delar uppfattningen att det är viktigt att få återkoppling på hur Malmöborna upplever den hjälp och det stöd som de får av nämndens verksamheter. Det är ett relevant underlag för att kunna utveckla verksamheten så att Malmöbornas behov och rättigheter kan tillgodoses.

I socialtjänstens grunduppdrag ingår enligt Socialtjänstlag (2001:453) att göra sig väl förtrogen med levnadsförhållandena i kommunen. I arbetsmarknads- och socialförvaltningens uppdrag ingår således att bevaka hur förändringar i omvärlden påverkar utvecklingen i Malmö och de Malmöbor som utgör nämndens målgrupper.

Förvaltningen har ett systematiskt arbetssätt för omvärldsbevakning, och tar löpande del av rapporter och undersökningar som är relevanta utifrån socialtjänstens ansvarsområden.

Förvaltningen deltar i olika samverkansformer kring kunskapsutveckling om socialtjänsten på nationell, regional och kommunal nivå. Samverkan sker med



akademin, myndigheter och organisationer i civilsamhället. Samverkan sker även med andra förvaltningar för att synliggöra lokal statistik, och det finns ett etablerat forsknings- och utvecklingsarbete (FoU) med övriga socialförvaltningar i staden.

Förvaltningen arbetar löpande för ökad kunskap om hur nämndens målgrupper upplever verksamheternas kvalitet samt det stöd och de insatser som erbjuds. En viktig del är mötet mellan medarbetare och enskilda brukare. Medarbetare får genom dessa möten värdefull återkoppling som bidrar till att utforma och utveckla verksamheten.

Nedan beskrivs ett urval av det återkommande arbetet som sker inom förvaltningen för att inhämta synpunkter, kunskap och erfarenheter från nämndens målgrupper:

- *Det systematiska kvalitetsarbetet* ger förvaltningen underlag om hur de som verksamheten är till för upplever dess kvalitet. Brukare har möjlighet att lämna klagomål och synpunkter om verksamhetens kvalitet till förvaltningen i enlighet med *Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete* (SOSFS 2011:9). Att utreda och identifiera behov av åtgärder utifrån klagomål och synpunkter är en del av ett systematiskt förbättringsarbete.
- Förvaltningen deltar årligen i *den nationella brukarundersökningen* som Sveriges kommuner och regioner (SKR) samordnar. Områden som följs upp är; tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme, förändring och samverkan. Undersökningen innefattar både barn och vuxna och är en återkommande uppföljning av kvalitetsaspekter.
- *Barnenkäten* erbjuds alla barn från 6 till 17 år (även 5 år och yngre utifrån mognad) i slutfasen av en utredning alternativt vid uppstart av insats. Syftet med enkäten är dels att undersöka om och hur barn upplever sig delaktiga i utredningsprocessen, dels att använda underlaget för att utveckla verksamheten. Resultatet sammanställs och dialogunderlag delas till berörda verksamheter.
- *Dialogsocioonomer* innebär strukturerade och systematiska samtal om socialtjänsten med Malmöbor – främst föräldrar. Malmöbor som deltar behöver inte ha haft insatser från socialtjänsten. Dialogen ska möta föreställningar och felaktig information om socialtjänsten, samt oro som kan finnas relaterat till nämndens verksamheter. Dialogsocioonomer ska verka tillitsskapande, och ge Malmöbor en möjlighet att lyfta synpunkter som bidrar till att förbättra och förtydliga socialtjänstens arbetssätt. Förvaltningen ser ett värde i att involvera barn och unga mer och undersöker hur ett sådant arbetssätt skulle kunna utformas.
- *Tjänstedesign* är en metod med användarcentrat förhållningssätt där utformning av en tjänst sker tillsammans med användare och utförare av tjänsten. Genom att utgå från användarens behov skapas tjänster som är användarvänliga och



som upplevs vara av nytta för användaren. Förvaltningen använder metoden kopplat till specifika och komplexa uppdrag där det har bedömts vara värdefullt att involvera Malmöbor för att få en fördjupad förståelse för deras behov.

- Det pågår arbete med att göra Malmöborna delaktiga inför att ny socialtjänstlag träder i kraft 1 juli. *Tidiga insikter för tidiga insatser* är ett utvecklingsprojekt som förvaltningen är med i tillsammans med 13 pilotkommuner. Projektet drivs av SKR och ska fungera stödjande i omställningen av socialtjänsten. I projektet ingår att arbeta utforskande och undersökande med Malmöborna i centrum. Målet är att öka kunskapen om Malmöbornas behov och effekterna av insatser.

Förvaltningens bedömning är att det löpande arbetet som bedrivs, vid sidan om särskilda insatser inför större förändringar av verksamheten, sammantaget bidrar till goda förutsättningar att få en övergripande bild av levnadsförhållandena i kommunen samt vilka utvecklingsbehov som finns.

Underlagen kompletterar varandra och bidrar till att förbättra förvaltningens stöd och insatser, samtidigt som nämndens målgrupper får möjlighet att framföra synpunkter, behov och erfarenheter.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen anser nämndinitiativet vara besvarat med vad som framförs i ärendet.

## Ansvariga

Madeleine Moberg Enhetschef

Truls Hallin Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef