

Sammanställning av resultat - brukarundersökning individ- och familjeomsorgen 2018

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen



Upprättad
Datum: 2019-01-28
Version: 1.0
Ansvarig: Anna Franov Hörlin
Förvaltning: Arbetsmarknads- och socialförvaltningen
Enhet: Analys och uppföljning

Innehållsförteckning

Sammanställning av resultat - brukarundersökning individ- och familjeomsorgen 2018	1
Indikatorer i nämndsbudget 2018 – delaktighet och inflytande	4
Resultat 2018	4
Analys	5
Tillgänglighet – utvecklingsområde i Uppföljning av individ- och familjeomsorgen 2016	5
Resultat 2018	5
Bilaga 1: Sammanställning av resultat	7

Bakgrund

Under hösten 2018 deltog Malmö stad i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen, samordnad av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL). Totalt deltog 135 kommuner i undersökningen. I Malmö delades enkäten ut till 1456 personer och 1253 personer svarade. Det innebär en svarsfrekvens på 86 procent. Undersökningen var öppen under tre veckors tid.

Enkäten fanns tillgänglig på åtta språk och delades ut till brukare efter kontakt med myndighetsutövningen inom social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt), ekonomiskt bistånd samt missbruks- och beroendevård. Inom barn- och ungdomsvården fyllde vårdnadshavare och ungdomar 13 år eller äldre i enkäten (ensamkommande barn, inom avdelning social resurs eller socialtjänstavdelningarna, redovisas separat).

Utöver de nationella undersökningsområdena valde Arbetsmarknads- och socialförvaltningen att utöka undersökningens område till att även innefatta öppenvården. Inom öppenvården erbjöds enkäten till vuxna, vårdnadshavare och ungdomar 13 år eller äldre. Enkäten delades ut till 314 personer inom öppenvården och 268 svarade. Det innebär en svarsfrekvens på 85 procent. Då alla avdelningar inte hade möjlighet att dela ut enkäten inom öppenvården samt då resultaten inte är nationellt jämförbara är nedan redovisade resultat de områden som redovisats till SKL.

Redovisning av resultat

Resultatet har redovisats till SKL utifrån andel positiva svar och har publicerats i Kolada (Kommun och landstingsdatabasen) tillsammans med andra kommuners resultat. Resultaten kommer endast att jämföras på övergripande nivå.

Malmö stad har deltog 2018 i brukarundersökningen för tredje året i rad. Deltagandet 2016 skedde i pilotform. Från 2017 till 2018 års undersökning har antalet svar, bortsett den utökade målgruppen, nästan fördubblats.

I följande redovisning presenteras resultaten för de indikatorer som finns i nämndsbudget 2018 i detalj. Resultat kring tillgänglighet redovisas också i detalj då detta var ett utvecklingsområde i rapporten Uppföljning av individ- och familjeomsorgen 2016. Slutligen följer en sammanställning av resultat per verksamhetsområde i jämförelse med Malmö stad som helhet och med riket (se bilaga 1). I sammanställningen redovisas antalet personer som har svarat vet ej eller inte svarat alls på varje fråga. Dessa svar räknas bort innan beräkning av andel positiva svar. Resultat redovisas endast om antalet svar är fem eller fler.

Planeringssekreterarna på respektive avdelning kan även ta fram mer detaljerade resultat för avdelningar, i den mån fler än fem personer har svarat på frågan.

Jämförelse med andra kommuner

I jämförelse med riket ligger Malmö stad nära eller något över genomsnittet på alla frågor. Ensamkommande barn i Malmö är mer positiva än i riket som helhet. Det resultat som är mest utmärkande är att många tycker att deras

situation förbättrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten i kommunen (93 procent positiva svar i Malmö, jämfört med 82 procent positiva svar i riket som helhet). De nationella resultaten kring delaktighet och inflytande redovisas i analysen nedan.

Indikatorer i nämndsbudget 2018 – delaktighet och inflytande

Det finns två frågor i brukarundersökningen som rör delaktighet och inflytande och de används i uppföljning av Nämndsbudget 2018. Frågorna finns med som indikatorer (uppföljning nämndsmål) till mål 3 när det gäller barn och unga och mål 5 när det gäller vuxna.

Resultat 2018

Antal vet ej / fråga ej besvarad per fråga

	Antal vet ej/obesv.	Totalt antal besvarade
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	171	1227
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	232	1166

Fråga 5: Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Andel som svarat ja efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinnor (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	90	85	89
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	94	95	94
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	100	87	90
Ekonomiskt bistånd	92	90	91
Missbruks- och beroendevården	90	94	93
Malmö totalt	92	90	91
Malmö totalt 2017	89	91	90
Riket	86	86	87

Fråga 6: Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Andel positiva svar (mycket eller ganska mycket) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinnor (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	78	80	78
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	74	81	76
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	55	79	75
Ekonomiskt bistånd	69	67	68
Missbruks- och beroendevården	88	80	83
Malmö totalt	71	71	73
Malmö totalt 2017	77	69	73
Riket	71	71	71

Analys

Fråga 6 är den fråga som Malmö stad, och riket som helhet, har fått sämst resultat på och även den fråga som flest brukare har valt att inte svara på. Jämfört med år 2017 är resultaten i stort sett oförändrade för Malmö stad totalt, dock har skillnaderna mellan könen i hur mycket brukarna anser att de kan påverka den hjälp de får jämnats ut.

Resultaten för frågorna kring delaktighet visar att brukarna generellt är nöjda med att socialsekreterarna frågar efter deras synpunkter, men de är mindre nöjda med sitt inflytande – hur de har kunnat påverka den hjälp de har fått från socialtjänsten. Resultaten skiljer sig något mellan olika verksamhetsområden.

Resultaten i jämförelse med riket speglar det mönster som visar sig på Malmö stad nivå. När det gäller att fråga om brukarens synpunkter, ligger Malmö stads resultat strax över det nationella genomsnittet och likaså de genomsnittliga resultaten kring påverkan. Brukare inom ekonomiskt bistånd är som grupp mest negativa till hur de kan påverka den hjälp de får av socialtjänsten likväl i Malmö som nationellt, Malmö stads resultat ligger strax över det nationella. Ensamkommande flickor är den grupp som är mest negativa till hur mycket de kunnat påverka den hjälp de får, där har bara 55 procent gett positiva svar såväl i Malmö som nationellt. I Malmö har dock endast sex flickor valt att svara på frågan vilket gör det är svårt att göra generella analyser.

Tillgänglighet – utvecklingsområde i Uppföljning av individ- och familjeomsorgen 2016

Frågorna kring tillgänglighet har fått en hög andel positiva svar och många har valt att besvara dem. Resultatet visar att de brukare som kommer på besök hos socialtjänsten i Malmö stad är nöjda med tillgängligheten, både möjligheten att få kontakt och hur lätt eller svårt det är att förstå informationen. Resultaten ligger i linje med det nationella genomsnittet.

Resultat 2018

Antal vet ej / fråga ej besvarad per fråga

	Antal vet ej/obesv.	Totalt antal besvarade
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?	58	1340
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	38	1360

Fråga 2: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

Andel positiva svar (mycket lätt eller ganska lätt) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinnor (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	97	93	95
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	83	90	88
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	100	90	92
Ekonomiskt bistånd	89	97	88
Missbruks- och beroendevården	94	85	89
Malmö totalt	90	88	89
Malmö totalt 2017	89	87	88
Riket	85	86	86

Fråga 3: Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Andel positiva svar (mycket lätt eller ganska lätt) efter verksamhet och kön. Procent.

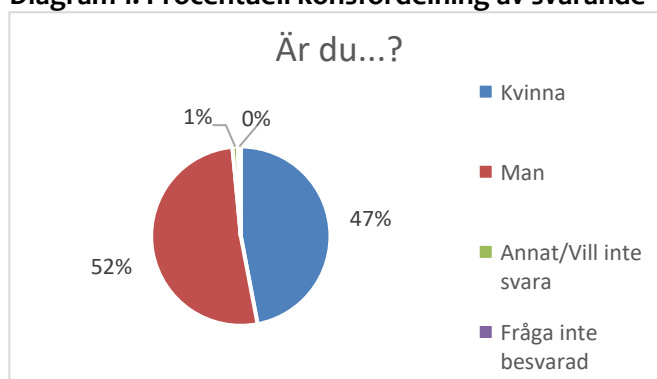
	Kvinnor (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	91	90	90
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	91	93	91
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	91	91	91
Ekonomiskt bistånd	89	91	90
Missbruks- och beroendevården	91	96	94
Malmö totalt	90	92	91
Malmö totalt 2017	92	91	91
Riket	90	89	90

Bilaga 1: Sammanställning av resultat

Tabell 1: Totalt antal svar och svarsfrekvens

	Antal svar	Svarsfrekvens
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	140	75 %
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	84	74 %
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	66	85 %
Ekonomiskt bistånd	872	89 %
Missbruks- och beroendevården	91	94 %
Malmö totalt	1253	86 %

Diagram 1: Procentuell könsfördelning av svarande



Tabell 2: Antal vet ej / fråga ej besvarad per fråga

	Antal vet ej/obesv.	Totalt antal besvarade
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?	58	1340
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	38	1360
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	88	1310
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	171	1227
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	232	1166
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	123	1275
Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	194	1204

Resultat per verksamhetsområde

Tabell 3: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?

Andel positiva svar (mycket lätt eller ganska lätt) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	97	93	95
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	83	90	88
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	100	90	92
Ekonomiskt bistånd	89	97	88
Missbruks- och beroendevården	94	85	89
Malmö totalt	90	88	89
Riket	85	86	86

Tabell 4: Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?

Andel positiva svar (mycket lätt eller ganska lätt) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	91	90	90
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	91	93	91
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	91	91	91
Ekonomiskt bistånd	89	91	90
Missbruks- och beroendevården	91	96	94
Malmö totalt	90	92	91
Riket	90	89	90

Tabell 5: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?

Andel positiva svar (mycket stor eller ganska stor) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Mä n (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	87	83	85
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	88	82	83
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	100	80	84
Ekonomiskt bistånd	85	89	87
Missbruks- och beroendevården	97	98	97
Malmö totalt	86	88	87
Riket	85	85	85

Tabell 6: Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Andel som svarat *ja* efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Mä n (%)	Total t (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	90	85	89
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	94	95	94
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	100	87	90
Ekonomiskt bistånd	92	90	91
Missbruks- och beroendevården	90	94	93
Malmö totalt	92	90	91
Riket	86	86	87

Tabell 7: Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?

Andel positiva svar (*mycket* eller *ganska mycket*) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Mä n (%)	Total t (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	78	80	78
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	74	81	76
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	55	79	75
Ekonomiskt bistånd	69	67	68
Missbruks- och beroendevården	88	80	83
Malmö totalt	71	71	73
Riket	71	71	71

Tabell 8: Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?

Andel positiva svar (*mycket nöjd* eller *ganska nöjd*) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Mä n (%)	Total t (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	87	90	88
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	79	91	83
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	64	96	90
Ekonomiskt bistånd	89	88	89
Missbruks- och beroendevården	96	90	92
Malmö totalt	88	89	88
Riket	84	86	85

Tabell 9: Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

Andel positiva svar (förbättrats mycket eller förbättrats lite) efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Mä n (%)	Total t (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	73	76	74
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	73	76	74
Barn- och ungdomsvården: ensamkommande	100	91	93
Ekonomiskt bistånd	81	77	79
Missbruks- och beroendevården	79	81	80
Malmö totalt	80	79	79
Riket	74	77	76