



Datum

2019-02-05

Vår referens

Anna Franov Hörlin

Controller

anna.franov-horlin@malmö.se

Tjänsteskrivelse

Brukarundersökning individ- och familjeomsorgen 2018 ASN-2019-246

Sammanfattning

Sammantaget har Malmö stad uppnått ett gott resultat i undersökningen. En stor majoritet av brukarna har lämnat positiva svar och resultatet för staden står sig väl i jämförelse med andra kommuner. Resultaten för frågorna kring delaktighet visar att brukarna generellt är nöjda med att socialsekreterarna frågar efter deras synpunkter, men de är mindre nöjda med hur de har kunnat påverka den hjälp de har fått från socialtjänsten. Förvaltningen redovisar därför en fördjupad analys kring denna fråga.

Förslag till beslut

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden godkänner *Brukarundersökning IFO 2018 analys och resultat* samt *Brukarundersökning arbetsmarknad 2018 resultat*.
2. Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar dem till kommunstyrelsen för kännedom utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse ASN 190222 Brukarundersökning IFO 2018
- Bilaga 1 - Rapport sammanställning av resultat IFO 2018
- Bilaga 2 - Rapport Sammanställning av resultat Arbetsmarknad 2018

Beslutsplanering

ASN presidieberedning 2019-02-06

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2019-02-14

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2019-02-22

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen, Avdelningschefer för socialtjänstavdelningarna, social resurs samt arbetsmarknadsavdelningen.

Ärendet

Under hösten 2018 deltog Malmö stad i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen, samordnad av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), för tredje året i rad. Resultatet har redovisats till SKL utifrån andel positiva svar och har publicerats i Kolada (Kommun och landstingsdatabasen) tillsammans med andra kommuners resultat. Under hösten

2018 genomförde även arbetsmarknadsavdelningen en anpassad version av brukarundersökningen för deltagare i arbetsmarknadsinsatser.

Efter 2017 års brukarundersökning identifierades två utvecklingsområden, att få in fler svar samt att undersöka möjligheten att lägga till en bakgrundsfråga för att kunna fördjupa analysen. I 2018 års brukarundersökning IFO inkom nära dubbelt så många svar som föregående år och inom arbetsmarknadsområdet inkom över fem gånger så många svar som 2017. Utöver de nationella undersökningsområdena inom IFO utökades undersökningens område till att även innefatta öppenvården, där inkom 268 svar. Malmö valde att i 2018 års undersökning lägga till en fråga om hur länge brukarna har varit aktuella hos socialtjänsten/arbetsmarknadsavdelningen för att kunna dra säkrare slutsatser om resultatet.

Brugarundersökning arbetsmarknad

Brugarundersökningen för arbetsmarknadsavdelningen var öppen oktober månad och delades ut till deltagare efter möte med arbetsmarknadssekreteraren. 1257 deltagare deltog i undersökningen. 89 procent av deltagarna (94 procent av kvinnorna och 94 procent av männen) redovisar att de sammantaget är nöjda eller mycket nöjda med det stöd de får från arbetsmarknadsavdelningen. En fullständig sammanställning av resultatet bifogas i rapporten *Brugarundersökning arbetsmarknad 2018 resultat*.

Brugarundersökning IFO

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.

Redovisning och analys av resultat

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.

Arbetsmarknads- och socialnämnden använder brukarundersökningens frågor kring delaktighet och inflytande som underlag till uppföljning av två nämndsmål. I årsanalys 2018 presenteras därför en analys kring utfallet för dessa frågor. Nämnden har även redovisat resultatet kring tillgänglighet i mer detalj eftersom detta var ett utvecklingsområde i rapport *Uppföljning av individ- och familjeomsorgen 2016*.

Delaktighet och inflytande

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

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.

Fortsatt arbetet med brukarundersökningen

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen kommer att fortsätta delta i den nationella brukarundersökningen och kommer att utveckla arbetet med den. Ett utvecklingsområde för undersökningen anses vara strukturerade analyser av resultaten. En plan för detta arbete kommer att tas fram under våren 2019.

Ansvariga

Petra West Stenkvist Enhetschef

Katarina Lindeberg Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef