



Datum

2020-01-27

Vår referens

Minna Tykesson

Controller

minna.tykesson@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Brukarundersökningen 2019

ASN-2019-18279

Sammanfattning

Under hösten 2019 deltog arbetsmarknads- och socialförvaltningen för fjärde året i rad i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen, samordnad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Totalt deltog 132 kommuner i undersökningen. Att delta i undersökningen är ett sätt att följa upp brukarens upplevelse av kvalitet och ett led i att utveckla verksamheten. Delar av resultaten är indikatorer till målområden i nämndsbudgeten 2019 vilket även gör undersökningen relevant för uppföljning av hur nämndens verksamheter lever upp till de uppsatta målen.

Sammantaget har arbetsmarknads- och socialförvaltningen uppnått ett gott resultat i undersökningen. Den årliga brukarundersökningen har genomförts med fler svar än något annat år, 3 546 svar att jämföra med förra årets 2 856 svar. En stor majoritet av brukarna har lämnat positiva svar och resultatet för staden står sig väl i jämförelse med andra kommuner.

Årets brukarundersökning visar att det inte förekommer några större skillnader och mönster i resultaten beroende på kön. Resultatet av brukarundersökningen indikerar att verksamheternas arbete med jämställdhet har fått viss effekt då det förvaltningsövergripande resultatet visar att det inte förekommer några större skillnader och mönster i resultaten beroende på kön.

Förslag till beslut

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden godkänner *Sammanställning av resultat-brukarundersökning 2019*.
2. Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar den till kommunstyrelsen för kännedom utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt.

Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse ASN 200130 - Brukarundersökning 2019
- Sammanställning av resultat-brukarundersökning 2019

Beslutsplanering

ASN presidieberedning 2020-02-03

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2020-02-11

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2020-02-21

Beslutet skickas till

Kommunstyrelsen, förvaltningsledningen.

Ärendet

Under hösten 2019 deltog arbetsmarknads- och socialförvaltningen i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen (IFO), samordnad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Resultatet har redovisats till SKR och publicerats i Kolada (Kommun och landstingsdatabasen) tillsammans med andra kommuners resultat. Svaren ger en bild av hur pojkar och flickor, män och kvinnor upplever kvaliteten i verksamheten. Undersökningen omfattar sju frågor om fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

Enkäten delas ut till vuxna samt barn från 13 år under ca tre veckor som är i kontakt med socialtjänsten i Malmö. Utöver de nationella undersökningsområdena valde arbetsmarknads- och socialförvaltningen att utöka undersökningen till att även omfatta arbetsmarknad och andra verksamheter inom IFO. Den årliga brukarundersökningen har genomförts med fler svar än något annat år, 3 546 svar att jämföra med förra årets 2 856 svar. Majoriteten av svaranden befinner sig inom verksamheterna ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad.

Sammanställningar av samtliga resultat presenteras i rapporten *Sammanställning av resultat brukarundersökning 2019*. I rapporten presenteras svaren uppdelade efter kön då detta utgör ett bra underlag för utvecklingsarbetet med jämställdhetsintegrering inom arbetsmarknads- och socialförvaltningen.

Barn och ungas svar redovisas enskilt, liksom vårdnadshavarnas. En av de fyra grundprinciperna i *FN:s konvention om barnets rättigheter* beskriver barnets rätt till delaktighet och inflytande i ärenden som berör dem. Utifrån barn och ungas svar ges möjlighet att undersöka hur de upplever sig bli lyssnade till och att få uttrycka sin mening i alla frågor som rör dem. Barnets vårdnadshavare, som ansvarar för barnets uppfostran och utveckling, ska stötta barnet i detta, varför även vårdnadshavarnas resultat är viktiga ur ett barnperspektiv.

Brugarundersökning barn- och ungdomsvård, ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevård.

Inom verksamheterna besvarades enkäten efter möte med socialsekreteraren. Utav de 1735 personer som deltog i undersökningen var sammantaget 91 procent nöjda eller mycket nöjda med det stöd de får från socialtjänsten. Svarsfrekvensen var 89 procent. Enkäten fanns tillgänglig på åtta språk.

I jämförelse med riket ligger Malmös resultat som helhet över genomsnittet.

De positiva resultat som är mest utmärkande för Malmö i jämförelse med andra kommuner är att en högre andel sammantaget är nöjda med det stöd de får från socialtjänsten, att de i högre grad tillfrågats om synpunkter kring hur den egna situationen kan förändras samt hur den egna situationen förändrats sedan påbörjad kontakt med socialtjänsten.

Brugarundersökning arbetsmarknad och övriga verksamheter inom IFO.

I arbetsmarknadsavdelningen besvarades enkäten efter möte med arbetsmarknadssekreteraren. Utav de 1066 personer som deltog i undersökningen i arbetsmarknadsavdelningen var

sammantaget 92 procent nöjda eller mycket nöjda med det stöd de får från avdelningen. Svarsfrekvensen var 93 procent.

Utav de 741 personer som deltagit i undersökningen i övriga verksamheter inom IFO var sammantaget 90 procent nöjda eller mycket nöjda med det stöd de får från socialtjänsten. Svarsfrekvensen var 92 procent. Resultaten från arbetsmarknad och övriga verksamheter IFO är inte jämförbara med riket då förvaltningen utökat enkäten med dessa målgrupper i kvalitetssyfte, dvs har en högre ambitionsnivå än riket.

Förbättringsarbete utifrån brukarundersökningen

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har uppnått goda resultat i undersökningen varför det fortsatta arbetet bör innehålla både strategier för att bibehålla resultat, lära av goda exempel samt utveckla verksamheten för att öka nöjdheten i ett urval av områden. Utveckling och uppföljning sker både i avdelningarna och på förvaltningsövergripande nivå i arbetsmarknads- och socialförvaltningens kvalitetsnätverk.

Då arbetsmarknads- och socialförvaltningen deltagit i undersökningen sedan 2016 så finns det möjlighet att jämföra resultat över tid. Vid jämförelse av de övergripande resultaten mellan 2019 och 2018 framkommer att resultaten för de flesta målgrupperna är relativt lika. Barn och unga som har kontakt med myndighet visar en ökad nöjdhet generellt 2019, jämfört med 2018. Däremot har nöjdheten minskat något kring några kvalitetsområden hos vårdnadshavare 2019, jämfört med 2018. Flickor som hade kontakt med öppenvård visade 2018 en högre nöjdhet än pojkar generellt, denna skillnad kan inte ses 2019 då pojkars nöjdhet ökat.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningens kvalitetsnätverk har i uppdrag att samordna och planera för att öka möjligheten till förutsättningar för brukares deltagande samt analys av resultat. Nätverket återkommer med en plan inför brukarundersökningen 2020.

Antalet svar från män och kvinnor och flickor och pojkar som deltagit i undersökningen befinner sig på ett övergripande plan inom vad som kan anses vara en jämn könsfördelning. Malmö stad har sedan 2011 bedrivit ett kontinuerligt arbete med jämställdhetsintegrering i enlighet med den av kommunfullmäktige antagna planen *Utvecklingsplan för jämställdhetsintegrering*. Planen har fått genomslag även inom socialtjänstens verksamheter då det bedrivs ett kontinuerligt och långsiktigt arbete för att kvalitetssäkra service och bemötande ur ett jämställdhetsperspektiv.

Resultatet av brukarundersökningen indikerar att verksamheternas arbete har fått viss effekt då det förvaltningsövergripande resultatet visar att det inte förekommer några större skillnader och mönster i resultaten beroende på kön.

Ansvariga

Petra West Stenkvist Enhetschef

Katarina Lindeberg Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef