



Datum

2021-01-25

Vår referens

Minna Tykesson

Controller

minna.tykesson@malmö.se

## Tjänsteskrivelse

### Brukarundersökning 2020

ASN-2020-14876

#### Sammanfattning

Under hösten 2020 deltog arbetsmarknads- och socialförvaltningen för femte året i rad i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen, anordnad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA).

Totalt deltog 109 kommuner i undersökningen. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen valde även i år, liksom 2019, att utöka undersökningsområdena och har därför parallellt med den nationella brukarundersökningen genomfört anpassade versioner av undersökningen i områdena arbetsmarknad, boende myndighet samt delar av insatser inom verksamhetsområde IFO.

Brukarnas åsikter är en viktig del av den kunskapsbaserade socialtjänsten och varje svar som lämnas ger värdefull information. Avsikten var att genomföra brukarundersökningen trots de utmaningar som fanns under hösten. Undersökningen genomfördes men rådande pandemi med färre fysiska möten och omställning till både ny digital undersökningstjänst och ny organisering försvårade sammantaget genomförandet av en besöksundersökning. Med ett begränsat svarsantal saknas den tillförlitlighet i det samlade resultatet som skulle behövas för att kunna dra generella slutsatser och använda till analys, verksamhetsutveckling eller måluppföljning. Det sammanlagda bortfallet har medfört att Malmö stads resultat fått hanteras med försiktighet.

I det nationella resultatet som redovisats i databasen Kolada visas högst nöjdhet kring hur lätt eller svårt brukarna tycker det är att förstå informationen de får från socialsekreteraren. Lägst nöjdhet visas kring möjligheten att påverka vilken typ av hjälp brukaren får av socialtjänsten, det är också på denna fråga det finns flest *Vet inte* svar. Så är det även i Malmö, dock ska den osäkerhet som finns i resultatet både nationellt och i Malmö beaktas.

#### Förslag till beslut

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden godkänner *Sammanställning av resultatbrukarundersökning 2020*.
2. Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar den till kommunstyrelsen för kännedom utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt.

#### Beslutsunderlag

- G-Tjänsteskrivelse ASN 210224 Brukarundersökning 2020

**Beslutsplanering**

ASN presidieberedning 2021-02-02

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2021-02-10

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2021-02-24

**Beslutet skickas till**

Kommunstyrelsen samt förvaltningsledningen.

**Ärendet**

Under hösten 2020 deltog arbetsmarknads- och socialförvaltningen för femte året i rad i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen, anordnad av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA).

Totalt deltog 109 kommuner i undersökningen. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen valde även i år, liksom 2019, att utöka undersökningsområdena och har därför parallellt med den nationella brukarundersökningen genomfört anpassade versioner av undersökningen i områdena arbetsmarknad, boende myndighet samt delar av insatser inom verksamhetsområde IFO.

Brukarnas åsikter är en viktig del av den kunskapsbaserade socialtjänsten och varje svar som lämnas ger värdefull information. Avsikten var att genomföra brukarundersökningen trots de utmaningar som fanns under hösten. Undersökningen genomfördes men rådande pandemi med färre fysiska möten och omställning till både ny digital undersökningstjänst och ny organisering försvårade sammantaget genomförandet av en besöksundersökning.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen erbjöd 1 595 personer att delta i den nationella undersökningen, 184 svar inkom. I de delar av undersökningen som förvaltningen valt att utöka med erbjöds 1 444 personer att delta, 1 314 svar inkom. Av de som erbjöds att delta var det många som besvarade enkäten i de delar som förvaltningen valt att utöka med, men i de nationella delarna var det få. I båda undersökningarna fanns det bortfall eftersom inte alla brukare erbjudits att delta. Det sammanlagda bortfallet har medfört att Malmö stads resultat fått hanteras med försiktighet. Med ett begränsat svarsantal saknas den tillförlitlighet i det samlade resultatet som skulle behövas för att kunna dra generella slutsatser och använda till analys, verksamhetsutveckling eller måluppföljning. I verksamheter där svarsfrekvensen varit högre och flertalet brukare erbjudits deltagande bör underlaget kunna användas i förbättringsarbete.

Brukarundersökningen är en besöksundersökning vilket innebär att alla de som har ett möte med berörda verksamheter under undersökningsperioden ska erbjudas att delta.

De nationella undersökningsområdena är;

- social barn- och ungdomsvård (inte familjerätt)
- ekonomiskt bistånd
- missbruks- och beroendevård

Enkäterna innehöll bakgrundsfrågor samt frågor om upplevelsen av verksamhetens kvalitet gällande tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring. Det fanns även tillägsfrågor i enkäterna inom ekonomiskt bistånd. Enkäterna fanns tillgängliga på olika språk. Undersökningen var öppen i fyra veckor, efter att ha förlängts med en vecka.

Den nationella brukarundersökningen har från år 2020 genomförts med hjälp av en gemensam digital undersökningstjänst/webbenkät som upphandlats av SKR och tillhandahållits av Enkätfabriken.

I det nationella resultatet som redovisats i Kolada visas högst nöjdhet kring hur lätt eller svårt brukarna tycker det är att förstå informationen de får från socialsekreteraren. Lägst nöjdhet visas kring möjligheten att påverka vilken typ av hjälp brukaren får av socialtjänsten, det är också på denna fråga det finns flest *Vet inte* svar. Det samlade resultatet i Malmö stad stämmer överens med den nationella bilden, dock ska den osäkerhet som finns gällande resultatet både nationellt och i Malmö beaktas.

Även på nationellt plan ses en skillnad vad gäller antalet svar detta år jämfört med tidigare och SKR skriver på sin hemsida; *"Betydligt färre svar 2020 än 2019, omkring 6 000 jämfört med 13 500. Då många möten genomförts digitalt eller per telefon, har enkäterna i stor utsträckning behövts skickas hem till brukarna istället för att besvaras direkt på plats, i samband med ett fysiskt möte eller besök. Med tanke på det stora bortfallet, bör tolkningen av resultatet ske med försiktighet<sup>1</sup>*. SKR har bjudit in kommuner till dialog om genomförandet och hur webbenkätverktyget kan förenklas och förbättras. Under våren kommer åtgärder presenteras kring detta inför nästa års brukarundersökning.

Utmaningar, erfarenheter och förbättringsförslag att ta lärdom av från årets genomförande av brukarundersökningen har identifierats på olika sätt. Inför framtida brukarundersökningar behöver förbättringsförslagen beaktas ihop med hur svarsfrekvensen kan ökas och bortfall minskas för att få tillförlitligt underlag.

Sammanställningar av samtliga resultat presenteras i rapporten *Sammanställning av resultat-brukarundersökning 2020*. På övergripande nivå görs ingen analys med tanke på osäkerheten kring underlaget, varje sektion behöver bedöma hur underlaget hanteras på lämpligast sätt.

#### **Ansvariga**

Petra West Stenkvist Enhetschef

Rebecca Bichis Avdelningschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef

---

<sup>1</sup><https://skr.se/tjanster/merfranskr/oppnamforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html>