



Brukarundersökning 2022 – sammanställning av resultat

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen

Innehållsförteckning

Inledning	3
Enkäterna	3
Den nationella undersökningen	3
Enkäter i egen regi.....	4
Undersökningstjänst	4
Undersökningsområden	4
Resultat	5
Redovisning av resultat	6
Enkäter inom individ- och familjeomsorgen och i egen regi	6
Enkäter till placerade barn och unga.....	14
Förvaltningens tilläggsfrågor	19
Sammanfattning	23
Resultatet.....	23
Genomförandet.....	24
Mål 1 – alla ska erbjudas att delta	24
Mål 2 – goda förutsättningar för brukare att delta.....	24
Mål 3 – resultatet ska användas för verksamhetsutveckling.....	25

Inledning

Mellan den 12 september–2 oktober 2022 genomförde arbetsmarknads- och socialförvaltningen en brukarundersökning. Syftet med brukarundersökningen är att följa upp brukarnas upplevelse av verksamhetens kvalitet och är ett led i att utveckla förvaltningens verksamhet.

Enkäterna

Förvaltningen deltog 2022 i den nationella brukarundersökning som anordnas av *Sveriges kommuner och regioner* (SKR). Utöver det genomfördes undersökningar i egen regi med enkäter som riktade sig till brukare inom arbetsmarknadsavdelningen (AMA), de flesta av insatsverksamheterna och till brukare inom boende myndighet.

Den nationella undersökningen

För den nationella undersökningen ansvarar *Sveriges kommuner och regioner* (SKR) för att tillhandahålla enkäter och upphandla en leverantör av undersökningstjänst. Leverantör av undersökningstjänsten 2022 var *Enkätfabriken*. Resultatet för den nationella undersökningen presenteras i databasen *Kolada*, som drivs av *Rådet för främjande av kommunala analyser* (RKA).

Den nationella brukarundersökningen bestod av sju enkäter. Fyra riktade sig till brukare som har ett möte med verksamheterna inom myndighetsutövning under den period som undersökningen pågick (enkäter *Individ- och familjeomsorgen, IFO*):

- ekonomiskt bistånd
- social barn- och ungdomsvård: vårdnadshavare för barn och ungdomar 0 - 18 år
- social barn- och ungdomsvård: ungdomar 13 år och äldre
- missbruks- och beroendevård

Övriga tre enkäter riktade sig till de barn och unga, 13 år och äldre, som är placerade i annat hem än det egna (enkäter *Placerade barn och unga, PBU*):

- familjehem
- hem för vård eller boende (HVB)
- stödboende

Enkäter i egen regi

Utöver den nationella undersökningen har arbetsmarknads- och socialförvaltningen, liksom tidigare år, utökat undersökningsområdena till att omfatta:

- verksamheter inom IFO insats,
- boende myndighet samt
- arbetsmarknadsavdelningen.

Förvaltningen genomförde en förnyad konkurrensutsättning avseende en leverantör av en undersökningstjänst för genomförande av enkäterna i egen regi. Uppdraget tilldelades *Enkätfabriken*.

Undersökningstjänst

I brukarundersökningen 2022 hade samtliga brukare möjligheten att välja mellan att besvara en enkät på papper eller att få en digital enkät skickad till mobiltelefon eller e-post. Pappersenkäten delades ut på kontoren men kunde även skickas hem till brukaren, tillsammans med ett frankerat svarskuvert. Enkäterna erbjöds på åtta olika språk.

I undersökningstjänsten var det också möjligt att registrera när en brukare valde att avstå från att delta. Om en brukare inte erbjöds att delta av någon anledning, fanns det möjlighet att registrera det i undersökningstjänsten.

För de enkäter som ingick i den nationella undersökningen var det samma hantering som under 2021. För de enkäter som genomfördes i egen regi var det en ny hantering som har inneburit att brukarna hade större möjligheter att välja hur de önskade delta. Tjänsten möjliggjorde även en mer tillförlitlig bortfallsredovisning än tidigare.

Undersökningsområden

Enkäterna inom den nationella undersökningen för IFO samt de enkäter som genomfördes i egen regi, innehöll frågor om upplevelsen av verksamhetens kvalitet gällande tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring.

Enkäterna inom den nationella undersökningen för placerade barn och unga, innehöll frågor om ungdomarnas upplevelse av stödet under placeringen, delaktighet, trygghet och trivsel.

Förvaltningen valde även att lägga till egna frågor. En fråga handlade om hur brukaren helst vill ha möte med socialsekreteraren/behandlaren/arbetsmarknadssekreteraren och en fråga om hur ofta brukaren vill ha möte. En fråga handlade om förvaltningens samordning och ställdes till de som har fler kontakter inom socialtjänsten/arbetsmarknadsavdelningen och om deras

uppfattning om samarbetet inom förvaltningen för att hjälpa dem. Avslutningsvis ställdes en fråga till de brukare som har barn om socialsekreteraren/behandlaren/arbetsmarknadssekreteraren har pratat med brukaren om barnen och deras situation. Den sistnämnda frågan ställdes endast i enkäterna som riktade sig till brukare inom ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevården, boende myndighet och IFO insats vuxna.

Resultat

I Malmö erbjöds totalt 5 490 brukare att delta i brukarundersökningen. Det var 2 039 fler än under 2021 års undersökning, då totalt 3 541 brukare erbjöds att delta. Totalt inkom 2 195 svar, vilket var 511 fler svar än 2021, då 1 684 svar inkom. Svarsfrekvensen skiljer sig åter mellan de olika enkäterna, men på totalnivån är svarsfrekvensen 40 procent (2021: 49 procent).

Enkät	Antal brukare som erbjöds att delta 2022	Antal brukare som erbjöds att delta 2021	Antal svar 2022	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2022	Svarsfrekvens 2021	Svarsfrekvens nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	1 561	1 248	559	410	36%	33%	42%
B&U-vård, vårdnadshavare	412	190	117	66	28%	35%	40%
B&U-vård, ungdomar	176	90	47	13	27%	14%	37%
Missbruks- och beroendevård	130	48	45	11	35%	23%	53%
Boende myndighet	390	191	103	93	26%	49%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	1 035	148	376	137	36%	93%	-
IFO insats, ungdomar	258	173	118	141	46%	82%	-
IFO insats, vårdnadshavare	486	421	271	342	56%	81%	-
IFO insats, vuxna	853	777	484	403	57%	52%	-
Familjehem	121	70	45	32	37%	46%	37%
HVB	27	57	14	19	52%	33%	52%
Stödboende	41	38	16	17	39%	45%	42%

Redovisning av resultat

Utifrån de frågor som har ställts till brukarna, kommer resultatet för de enkäter som ingick i den nationella undersökningen för individ och familjeomsorg samt resultatet för de enkäter som förvaltningen genomförde i egen regi, redovisas tillsammans. De enkäter som riktade sig till barn som är placerade kommer redovisas för sig, utifrån att det är andra frågor som de har svarat på. Avslutningsvis redovisas resultatet för de frågor som förvaltningen valde att lägga till.

Enkäter inom individ- och familjeomsorgen och i egen regi

I nedanstående tabeller redovisas andelen positiva svar¹ för respektive fråga som ingick i den nationella undersökningen för individ och familjeomsorg samt för de enkäter som förvaltningen genomförde i egen regi. Resultatet redovisas könsuppdelat för varje fråga.

På enkätnivå var könsfördelningen enligt tabellen nedan.

Är du	Kvinna	Man
Ekonomiskt bistånd	50%	50%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	72%	28%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	56%	44%
Missbruks- och beroendevård	39%	61%
Boende myndighet	36%	64%
Arbetsmarknadsavdelningen	51%	49%
IFO insats, ungdomar	37%	63%
IFO insats, vårdnadshavare	72%	28%
IFO insats, vuxna	52%	48%

¹ Svartalternativen ”vet inte/vill inte svara” är exkluderat.

Fråga 1:

**Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med
socialsekreteraren/behandlaren/arbetsmarknadssekreteraren (t.ex. via telefon, sms eller e-post)?
Andel positiva svar (mycket lätt eller ganska lätt) efter verksamhet och kön.**

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	91%	92%	91%	89%	89%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	95%	83%	91%	81%	90%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	75%	81%	79%	60%	88%
Missbruks- och beroendevård	100%	96%	98%	80%	91%
Boende myndighet	80%	82%	80%	90%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	95%	94%	94%	98%	-
IFO insats, ungdomar	100%	98%	99%	96%	-
IFO insats, vårdnadshavare	99%	97%	98%	99%	-
IFO insats, vuxna	97%	97%	97%	96%	-

Fråga 2:

**Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av
socialsekreteraren/behandlaren/arbetsmarknadssekreteraren?
Andel positiva svar (mycket lätt eller ganska lätt) efter verksamhet och kön.**

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	92%	93%	92%	86%	89%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	94%	90%	93%	91%	94%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	83%	89%	84%	82%	90%
Missbruks- och beroendevård	100%	93%	96%	91%	95%
Boende myndighet	85%	90%	88%	88%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	88%	94%	91%	93%	-
IFO insats, ungdomar	96%	94%	94%	99%	-
IFO insats, vårdnadshavare	98%	95%	98%	99%	-
IFO insats, vuxna	97%	98%	98%	97%	-

Fråga 3:

Hur stor förståelse visar socialsekreteraren/behandlaren/arbetsmarknadssekreteraren för din situation?

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

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	86%	89%	88%	84%	86%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	93%	84%	90%	77%	87%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	76%	95%	83%	67%	84%
Missbruks- och beroendevård	94%	88%	91%	91%	92%
Boende myndighet	74%	89%	83%	91%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	79%	89%	84%	94%	-
IFO insats, ungdomar	98%	100%	99%	98%	-
IFO insats, vårdnadshavare	97%	95%	96%	97%	-
IFO insats, vuxna	98%	96%	97%	98%	-

Fråga 4:

Frågar socialsekreteraren/behandlaren/arbetsmarknadssekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?

Andel positiva svar (ja) efter verksamhet och kön.

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	91%	92%	92%	88%	86%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	85%	82%	84%	85%	89%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	68%	88%	75%	82%	89%
Missbruks- och beroendevård	100%	91%	95%	91%	94%
Boende myndighet	81%	86%	83%	88%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	87%	92%	90%	99%	-
IFO insats, ungdomar	100%	100%	100%	98%	-
IFO insats, vårdnadshavare	95%	95%	95%	97%	-
IFO insats, vuxna	97%	95%	96%	97%	-

Fråga 5:

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.

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	72%	75%	74%	69%	68%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	75%	74%	74%	69%	72%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	70%	79%	72%	55%	70%
Missbruks- och beroendevård	88%	72%	79%	80%	83%
Boende myndighet	71%	74%	71%	72%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	76%	83%	80%	92%	-
IFO insats, ungdomar	-	-	-	-	-
IFO insats, vårdnadshavare	-	-	-	-	-
IFO insats, vuxna	-	-	-	-	-

Fråga 6:

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.

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	88%	88%	88%	89%	87%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	94%	80%	90%	82%	86%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	75%	82%	77%	75%	82%
Missbruks- och beroendevård	94%	84%	88%	80%	91%
Boende myndighet	78%	87%	81%	88%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	89%	91%	90%	98%	-
IFO insats, ungdomar	94%	94%	94%	98%	-
IFO insats, vårdnadshavare	96%	92%	95%	95%	-
IFO insats, vuxna	96%	97%	97%	97%	-

Fråga 7:

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

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

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Ekonomiskt bistånd	81%	83%	81%	78%	79%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	72%	60%	68%	58%	67%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	70%	71%	69%	69%	71%
Missbruks- och beroendevård	94%	88%	90%	73%	88%
Boende myndighet	82%	83%	82%	82%	-
Arbetsmarknadsavdelningen	79%	83%	81%	94%	-
IFO insats, ungdomar	88%	93%	91%	91%	-
IFO insats, vårdnadshavare	88%	85%	88%	91%	-
IFO insats, vuxna	89%	90%	90%	93%	-

Ekonomiskt bistånd

Enkäten har besvarats av fler jämfört med 2021 (559 jämfört med 410). Svarsfrekvensen 36 procent är högre än 2021 (33 procent) och lägre än på nationell nivå (42 procent). Andelen kvinnor som har besvarat enkäten är lika stor som andelen män.

Jämfört med resultatet på nationell nivå har Malmö en högre andel positiva svar på alla frågor. Jämfört med Malmös resultat inom ekonomiskt bistånd 2021, visar 2022 års resultat en högre andel positiva svar på sex av sju frågor. Högst andel positiva svar gav brukarna i Malmö på frågan *Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?* (Malmö: 92 procent, nationellt: 89 procent) och på frågan *Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?* (Malmö: 92 procent, nationellt: 86 procent). Lägst andel positiva svar, både i Malmö och nationellt, fick frågan *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?* (Malmö: 74 procent, nationellt: 68 procent).

För alla frågor utom en var andelen positiva svar något högre för män än för kvinnor.

Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare

Det är 117 vårdnadshavare som har svarat på enkäten 2022, vilket är fler än 2021 då det var 66. Svartsfrekvensen 28 procent, är lägre än 2021 års svartsfrekvens (35 procent) och lägre än på nationell nivå (40 procent). Det är fler kvinnor (72 procent) än män (28 procent) som har svarat på enkäten.

Jämfört med resultatet på nationell nivå har Malmö en högre andel positiva svar på fem av sju frågor. Jämfört med Malmös resultat för enkäten till vårdnadshavare 2021, visar 2022 års resultat en högre andel positiva svar på sex av sju frågor. Högst andel positiva svar lämnades på frågan

Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren? (Malmö: 93 procent, nationellt: 94 procent) följt av *Hur lätt/svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?* (Malmö: 91 procent, nationellt: 90 procent). Lägst andel positiva svar, både i Malmö och nationellt, gav brukarna på frågan: *Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?* (Malmö: 68 procent, nationellt 67 procent).

För samtliga frågor var andelen positiva svar högre för kvinnor än för män.

Barn- och ungdomsvård, ungdomar 13 år och äldre

Enkäten har besvarats av 47 ungdomar, vilket är fler än 2021 då endast 13 svar inkom. Svansfrekvensen 27 procent är högre än 2021 års svansfrekvens då den var 14 procent och lägre jämfört med svansfrekvensen på nationell nivå (37 procent). Det är en högre andel flickor (56 procent) än pojkar (44 procent) som har svarat på enkäten.

Jämfört med resultatet på nationell nivå har Malmö en lägre andel positiva svar på sex av sju frågor. Jämfört med Malmös resultat för enkäten till ungdomar 2021, visar 2022 års resultat en högre andel positiva svar på fem frågor. Högst andel positiva svar lämnades på frågorna *Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?* (Malmö: 84 procent, nationellt: 91 procent). Lägst andel positiva svar gav ungdomarna på frågan: *Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?* (Malmö: 69 procent, nationellt 71 procent).

För samtliga frågor var andelen positiva svar högre för pojkar än för flickor.

Missbruks- och beroendevård

Enkäten har besvarats av 45 brukare vilket är fler än 2021 då endast 11 svar inkom. Svansfrekvensen 35 procent är högre än 2021 då den var 23 procent och lägre jämfört med svansfrekvensen på nationell nivå (53 procent). Det är fler män (61 procent) än kvinnor (39 procent) som har svarat på enkäten.

Jämfört med resultatet på nationell nivå har Malmö en högre andel positiva svar på tre frågor och en lägre andel positiva svar på fyra frågor. Jämfört med Malmös resultat inom enkäten för missbruks- och beroendevård 2021, visar 2022 års resultat en högre andel positiva svar på fem av sju frågor. Högst andel positiva svar gavs på frågan *Hur lätt/svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?* (Malmö: 98 procent, nationellt: 91 procent). Lägst andel positiva svar gav brukarna, både i Malmö och på nationell nivå, på frågan: *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?* (Malmö: 79 procent, nationellt 83 procent).

För samtliga frågor var andelen positiva svar högre för kvinnor än för män.

Boende myndighet

Det inkom fler svar 2022 än under 2021 års undersökning, 103 jämfört med 93. Svarefrekvensen 26 procent, är lägre än vid förra årets undersökning då den var 49 procent. Det är fler män (64 procent) än kvinnor (36 procent) som har svarat på enkäten.

Jämfört med 2021 års resultat är det en lägre andel positiva svar på fem av sju frågor. Högst andel positiva svar fick frågan *Hur lätt/svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?* (2022: 88 procent, 2021: 88 procent) och lägst andel positiva svar gav brukarna på frågan: *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten?* (2022: 71 procent, 2021: 72 procent).

För samtliga frågor var andelen positiva svar högre för män än för kvinnor.

Arbetsmarknadsavdelningen

Det inkom fler svar än under 2021 års undersökning, 376 jämfört med 137. Svarefrekvensen 36 procent är lägre än för 2021 då den var 93 procent. Det var ungefär en lika stor andel kvinnor (51 procent) som män (49 procent), som har svarat på enkäten.

Jämfört med förra årets resultat är andelen positiva svar lägre för samtliga frågor. Det kan samtidigt konstateras att för fyra av de sju frågorna uppgår andelen positiva svar till 90 procent eller mer. Högst andel positiva svar fick frågan: *Hur lätt/svårt är det att få kontakt med arbetsmarknadssekreteraren?* (2022: 94 procent, 2021: 98 procent). Lägst andel positiva svar fick frågan *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av arbetsmarknadssekreteraren?* (2022: 80 procent, 2021: 92 procent).

För alla frågor utom en var andelen positiva svar högre för män än för kvinnor.

IFO insats, ungdomar

Det inkom färre svar 2022 än under 2021 års undersökning, 118 jämfört med 141. Svarefrekvensen 46 procent, är lägre än vid 2021 års undersökning då den var 82 procent. Det var fler pojkar (63 procent) än flickor (37 procent) som besvarade enkäten.

För samtliga frågor var andelen positiva svar 91 procent eller mer. Jämfört med 2021 års resultat är andelen positiva svar högre på tre frågor, lägre på två och samma för en. Högst andel positiva svar fick frågan: *Frågar behandlaren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?* (2022: 100 procent, 2021: 98 procent). Lägst andel positiva svar fick frågan: *Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?* (2022: 90 procent, 2021: 91 procent).

För två frågor var andelen positiva svar högre bland pojkar och för två frågor var andelen positiva svar högre bland flickor. För två frågor var andelen positiva svar lika stor.

IFO insats, vårdnadshavare

Det inkom färre svar 2022 än under 2021 års undersökning, 271 jämfört med 342.

Svarsfrekvensen 56 procent, är lägre än vid 2021 års undersökning då den var 81 procent. Det var fler kvinnor (72 procent) än män (28 procent) som deltog.

Jämfört med 2021 års resultat är andelen positiva svar lägre på fem frågor och samma för en. Samtidigt kan det konstateras att för alla frågor utom en var andelen positiva svar 95 procent eller mer. Högst andel positiva svar fick frågorna: *Hur lätt/svårt är det att få kontakt med behandlaren* och *Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av behandlaren?* (2022: 98 procent, 2021: 99 procent för båda frågorna). Lägst andel positiva svar fick frågan: *Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?* (2022: 88 procent, 2021: 91 procent).

För alla frågor utom en var andelen positiva svar högre för kvinnor än för män.

IFO insats, vuxna

Det inkom fler svar 2022 än under 2021 års undersökning, 484 jämfört med 403. Svarsfrekvensen 57 procent, är högre än vid 2021 års undersökning då den var 52 procent. Det var ungefär en lika stor andel kvinnor (52 procent) som män (48 procent) som besvarade enkäten.

För samtliga frågor uppgår andelen positiva svar till 90 procent eller mer. Jämfört med 2021 års resultat är andelen positiva svar lägre på tre frågor, högre på två och samma för en. Högst andel positiva svar fick frågan: *Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av behandlaren?* (2022: 98 procent, 2021: 97 procent). Lägst andel positiva svar fick frågan: *Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?* (2022: 90 procent, 2021: 93 procent).

För tre frågor utom en var andelen positiva svar något högre för män än för kvinnor och för två frågor var andelen positiva svar något högre för kvinnor. För en fråga var andelen positiva svar lika stor.

SKR:s slutsatser för den nationella undersökningen för IFO

Det var 125 kommuner som fick ett resultat i brukarundersökningen inom IFO och totalt har cirka 10 000 brukare svarat på någon av enkäterna. Svarsfrekvensen för IFO totalt har ökat från 37 procent (2021) till 42 procent (2022).

Missbruks- och beroendevården har högst andel positiva resultat på flera frågor. Både vårdnadshavare och unga inom den sociala barn- och ungdomsvården svarar mindre positivt jämfört med andra målgrupper på frågan om deras situation har förändrats sedan de fick kontakt med socialtjänsten.

Flera målgrupper har en lägre andel positiva svar på frågan om individens möjlighet att påverka sitt stöd, i jämförelse med övriga frågor. De flesta skillnaderna mellan könen finns bland ungdomar inom den sociala barn- och ungdomsvården där pojkar svarar mer positivt än flickor på de flesta frågorna.²

Enkäter till placerade barn och unga

I nedanstående tabeller redovisas andelen positiva svar³ för respektive fråga som ingick i den nationella undersökningen för placerade barn och unga. Resultatet redovisas könsuppdelat för de enkäter där det är möjligt, det vill säga att fem eller flera svar inkommit från vardera kön.

Är du	Flickor	Pojkar
Placerade barn och unga i familjehem	63%	37%
Placerade barn och unga i HVB	-	-
Placerade barn och unga i stödboende	33%	67%

Fråga 1:

Får du det stöd du behöver i familjehemmet/boendet för att det ska fungera för dig i skolan/på praktiken/på arbetet?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	88%	100%	93%	94%	94%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	100%	88%
Placerade barn och unga i stödboende	100%	100%	100%	100%	96%

Fråga 2:

Får du den hjälp du behöver med dina läxor i familjehemmet/boendet?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	78%	92%	84%	87%	87%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	85%	86%
Placerade barn och unga i stödboende	100%	80%	89%	92%	83%

Fråga 3:

Får du det stöd du behöver i familjehemmet/boendet för att ha en bra fritid?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	88%	88%	88%	88%	92%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	95%	80%
Placerade barn och unga i stödboende	80%	100%	93%	100%	92%

Fråga 4:

Får du vara med och bestämma om saker som är viktiga för dig i familjehemmet/boendet?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	74%	93%	83%	90%	88%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	92%	95%	87%
Placerade barn och unga i stödboende	80%	89%	87%	94%	93%

Fråga 5:

Finns det någon vuxen i ditt familjehem/boende som du kan prata med om du behöver det?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	81%	88%	84%	94%	88%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	82%	87%
Placerade barn och unga i stödboende	100%	80%	87%	100%	88%

Fråga 6:

Hur trygg känner du dig i ditt familjehem/boende?

² **Andel positiva svar (mycket trygg eller ganska trygg) efter verksamhet och kön.**

³ Svarsalternativen "vet inte/vill inte svara" är exkluderat.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	91%	94%	93%	94%	95%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	94%	90%
Placerade barn och unga i stödboende	75%	89%	86%	100%	96%

Fråga 7:

Vet du vem du ska kontakta om det är något som är dåligt i familjehemmet/boendet?

Andel positiva svar (ja) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	85%	100%	91%	84%	90%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	85%	90%	74%
Placerade barn och unga i stödboende	100%	90%	94%	94%	87%

Fråga 8:

Får du den hjälp du behöver i familjehemmet/boendet för att ha kontakt med personer som är viktiga för dig, t.ex. familj och vänner?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	85%	88%	86%	96%	92%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	92%	100%	84%
Placerade barn och unga i stödboende	75%	100%	93%	100%	94%

Fråga 9:

Får du det stöd du behöver i familjehemmet/boendet för att må bra?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	77%	100%	86%	94%	89%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	95%	81%
Placerade barn och unga i stödboende	80%	100%	93%	100%	94%

Fråga 10:

Får du den hjälp du behöver från familjehemmet/boendet för att få kontakt med sjukvården, till exempel läkare, tandläkare eller psykolog?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	88%	94%	91%	93%	95%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	95%	90%
Placerade barn och unga i stödboende	80%	100%	93%	93%	92%

Fråga 11:

Hur trivs du i familjehemmet/boendet?

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

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	85%	100%	91%	93%	92%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	95%	86%
Placerade barn och unga i stödboende	80%	100%	93%	100%	94%

Fråga 12:

Får du det stöd du behöver i familjehemmet/boendet för att planera din framtid, till exempel utbildning och arbete?

Andel positiva svar (ja, ofta eller ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Flickor	Pojkar	Malmö totalt 2022	Malmö totalt 2021	Nationellt 2022
Placerade barn och unga i familjehem	78%	92%	84%	93%	90%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	100%	100%	83%
Placerade barn och unga i stödboende	100%	90%	93%	100%	91%

Placerade barn och unga i familjehem

Det har inkommit fler svar än 2021, 45 jämfört med 32. Svarsfrekvensen 37 procent är lägre än för 2021 då den var 46% men samma som på nationell nivå (37 procent). Det är fler flickor som har svarat på enkäten (63 procent). Majoriteten av de som har svarat (67 procent) har bott i familjehemmet längre tid än 2 år.

Jämfört med resultatet på nationell nivå har Malmö en lägre andel positiva svar på elva av tolv frågor. Jämfört med 2021 års resultat är andelen positiva svar lägre för tio frågor och bättre för två. Högst andel positiva svar fick frågorna: *Får du det stöd du behöver i familjehemmet för att det ska fungera för dig i skolan/praktiken/på arbetet?* (Malmö: 93 procent, nationellt 94 procent) samt *Hur trygg känner du dig i ditt familjehem?* (Malmö: 93 procent, nationellt 95 procent). Lägst andel positiva

svar gav ungdomarna på frågan: *Får du vara med och bestämma om saker som är viktiga för dig i familjehemmet?* (Malmö: 83 procent, nationellt 88 procent).

För alla frågor utom en var andelen positiva svar högre för pojkar än för flickor. För en fråga var andelen positiva svar samma för pojkar och för flickor.

Placerade barn och unga i HVB

Det är färre svar än 2021, 14 jämfört med 19. Svarsfrekvensen 52 procent är högre än 2021 då den var 33 procent, men samma som på nationell nivå (52 procent). Det är för få svar per kön för att ett könsuppdelat resultat ska redovisas. Hälften av de som har svarat på enkäten har bott på HVB-hemmet kortare tid än ett halvår.

Jämfört med resultatet på nationell nivå har Malmö en högre andel positiva svar på samtliga frågor. På nio frågor var andelen positiva svar 100 procent, däribland på frågan *Hur trivs du i boendet?* (nationellt: 86%). Lägst andel positiva svar, både i Malmö och på nationell nivå, gav ungdomarna på frågan: *Vet du vem du ska kontakta om det är något som är dåligt i boendet?* (Malmö: 85 procent, nationellt: 74 procent).

Placerade barn och unga i stödboende

Det inkom ungefär lika många svar som 2021 (2022:16, 2021:17). Svartsfrekvensen 39 procent är lägre än förra året då den var 45 procent och än på nationell nivå (42 procent). En tredjedel av de som svarade var flickor/kvinnor och två tredjedelar var pojkar/män. Nästan en tredjedel av de som svarat (31 procent) har bott i boendet under ett halvår.

Jämfört med resultatet på nationell nivå har Malmö en högre andel positiva svar på sex frågor och en lägre på sex frågor. Högst andel positiva svar fick frågan: *Får du det stöd du behöver i boendet för att det ska fungera för dig i skolan/på praktiken/på arbetet?* (Malmö: 100 procent, nationellt: 96 procent). Lägst andel positiva svar fick frågan *Hur trygg känner du dig i ditt boende?* (Malmö: 86 procent, nationellt 96 procent).

För sju frågor var andelen positiva svar högre för pojkar än för flickor. För fyra frågor var andelen positiva svar högre för flickor än för pojkar. För en fråga var andelen positiva svar samma.

SKR:s slutsatser för den nationella undersökningen Placerade barn och unga

Det var 82 kommuner som deltog varav 45 fick ett resultat. Totalt svarade 795 ungdomar på någon av enkäterna och svarsfrekvens var 41 procent. Den största enkäten är den som riktar sig till ungdomar som bor i familjehem, vilken utgör ca hälften av alla svar.

De flesta ungdomarna, 91 procent, svarar positivt på frågan om de trivs i sitt boende. Ungdomar i familjehem har svarat mest positivt. Resultatet har försämrats något över tid för flera frågor, även om det sammantagna positiva resultatet är högt även 2022.

Frågan med lägst resultat är, precis som tidigare, om man upplever att man får vara med och bestämma om saker som är viktiga. Resultaten för flickor i HVB sticker ut, där sju procent upplever att de aldrig får vara med och bestämma.⁴

Förvaltningens tilläggspådrag

I samtliga enkäter ställdes nedanstående frågor som rör hur brukaren vill ha möte, frekvensen för möte samt om en brukare som har flera kontakter med socialtjänsten/arbetsmarknadsavdelningen tycker att samarbetet fungerar.

Hur vill du helst ha möte med din socialsekreterare/behandlare/arbetsmarknadssekreterare?

	I verksamhetens lokaler	Digitala möten	Hembesök	Telefonsamtal	Annat sätt/plats
Ekonomiskt bistånd	52%	11%	2%	32%	3%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshav.	51%	19%	7%	21%	1%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	48%	14%	20%	11%	7%
Missbruks- och beroendevård	69%	6%	9%	16%	0%
Boende myndighet	39%	20%	10%	28%	3%
Arbetsmarknadsavdelningen	66%	11%	-	21%	2%
I FO insats, ungdomar	57%	9%	8%	5%	22%
I FO insats, vårdnadshavare	59%	8%	24%	8%	2%
I FO insats, vuxna	83%	4%	7%	5%	0%
Placerade barn och unga i familjehem	20%	0%	37%	23%	20%
Placerade barn och unga i HVB	40%	0%	40%	20%	0%
Placerade barn och unga i stödboende	64%	0%	0%	29%	7%

Med undantag för barn och ungdomar i familjehem och på HVB, svarar majoriteten av brukarna att de föredrar att ha möte i verksamhetens lokaler. Andelen som önskar ha möte i

⁴ [Brukarundersökning, placerade barn och unga | SKR 2022-12-22](#)

verksamhetens lokaler är högst inom IFO insats verksamheter till vuxna samt för brukare inom missbruks- och beroendevården.

Cirka en tredjedel av brukarna inom ekonomiskt bistånd föredrar telefonsamtal, vilket är ungefär en lika stor andel som brukarna inom boende myndighet. Ungefär en femtedel av ungdomarna inom IFO insats verksamheter och ungdomarna i familjehem önskar träffas på annat sätt/plats.

Hur ofta vill du ha möte med din socialsekreterare/behandlare/arbetsmarknadssekreterare?

	Som nu	Oftare	Mer sällan
Ekonomiskt bistånd	72%	20%	8%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	73%	14%	12%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	50%	26%	24%
Missbruks- och beroendevård	80%	17%	2%
Boende myndighet	69%	20%	11%
Arbetsmarknadsavdelningen	71%	22%	7%
IFO insats, ungdomar	80%	13%	7%
IFO insats, vårdnadshavare	81%	11%	9%
IFO insats, vuxna	83%	15%	2%
Placerade barn och unga i familjehem	42%	39%	19%
Placerade barn och unga i HVB	82%	9%	9%
Placerade barn och unga i stödboende	58%	8%	33%

Inom alla enkäter har majoriteten av brukarna svarat att de är nöjda med hur ofta de träffar sin socialsekreterare/behandlare/arbetsmarknadssekreterare.

Ungdomarna som är familjehemsplacerade svarar dock i nästan lika stor utsträckning att de vill ha möten oftare. Ungefär en fjärdedel av ungdomarna inom barn- och ungdomsvården vill ha möte oftare, och en fjärdedel mer sällan. Var tredje ungdom i stödboende vill ha möte mer sällan.

Om du har fler kontakter inom socialtjänsten/arbetsmarknadsavdelningen, hur tycker du att de samarbetar för att hjälpa dig?

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

	Kvinnor/flickor	Män/pojkar	Malmö totalt 2022
Ekonomiskt bistånd	91%	90%	91%
Barn- och ungdomsvård, vårdnadshavare	81%	82%	81%
Barn- och ungdomsvård, ungdomar	69%	92%	79%
Missbruks- och beroendevård	93%	84%	88%
Boende myndighet	85%	92%	89%
Arbetsmarknadsavdelningen	94%	97%	95%
IFO insats, ungdomar	97%	92%	94%
IFO insats, vårdnadshavare	93%	83%	90%
IFO insats, vuxna	82%	94%	88%
Placerade barn och unga i familjehem	63%	81%	69%
Placerade barn och unga i HVB	-	-	86%
Placerade barn och unga i stödboende	80%	83%	81%

För alla enkäter med undantag av den som riktar sig till placerade barn och unga i familjehem, överstiger andelen positiva svar 81 procent. Den högsta andelen positiva svar har brukarna inom arbetsmarknadsavdelningen och ungdomarna inom IFO insats verksamheter gett.

Om du har barn eller bor med barn som är under 18 år, har din socialsekreterare/behandlare pratat med dig om barnen och deras situation?

Andel positiva svar (ja, ofta och ja, ibland) efter verksamhet och kön.

	Kvinnor	Män	Malmö totalt 2022
Ekonomiskt bistånd	85%	85%	85%
Missbruks- och beroendevård	100%	51%	67%
Boende myndighet	94%	86%	87%
IFO insats, vuxna	89%	87%	88%

I enkäterna som riktade sig till brukare inom ekonomiskt bistånd, missbruks- och beroendevården, boende myndighet och IFO insats vuxna ställdes en fråga till de brukare som har barn. Med undantag för enkäten inom ekonomiskt bistånd visar svaren att socialsekreteraren/behandlaren ställer dessa frågor i högre utsträckning till kvinnor än till män. Skillnaden är särskilt stor inom enkäten missbruks- och beroendevård.

I 2021 års enkäter inom ekonomiskt bistånd och boende myndighet ställdes frågorna: *Har du haft samtal med din socialsekreterare om barnen?* samt *Har din socialsekreterare frågat om hen får prata med*

barnen? För första frågan var andelen positiva svar 62 procent inom ekonomiskt bistånd och 61 procent inom boende myndighet. På den andra frågan var andelen positiva svar 39 procent för båda enkäterna. Både inom ekonomiskt bistånd och inom boende myndighet var andelen positiva svar högre för kvinnor än för män.

Sammanfattning

Brukarnas synpunkter är viktiga för att utveckla förvaltningens verksamhet och varje svar som har lämnats ger värdefull information.

Resultatet

Att formulera en sammanfattande slutsats för förvaltningens resultat i brukarundersökningen 2022 görs inte enkelt, då det skiljer sig åt mellan de olika enkäterna.

Resultatet som avser ekonomiskt bistånd och HVB visar att Malmö har en högre andel positiva svar på alla frågor jämfört med nationell nivå.

För enkäten till vårdnadshavare inom barn- och ungdomsvården har Malmö en högre andel positiva svar på fem frågor och resultatet är även bättre än år 2021. För enkäten till ungdomar inom barn- och ungdomsvården är det en lägre andel positiva svar på majoriteten av frågorna jämfört med nationell nivå, men i relation till 2021 års resultat är det en högre andel positiva svar på de flesta av frågorna.

Resultatet för enkäten inom missbruks- och beroendevård visar på en högre andel positiva svar på fem av sju frågor jämfört med år 2021. För enkäten boende myndighet visar resultatet en lägre andel positiva svar på fem av sju frågor jämfört med föregående år.

Resultaten för enkäten till barn och unga i familjehem, visar på en lägre andel positiva svar på elva av tolv frågor jämfört med nationell nivå och jämfört med år 2021 är andelen positiva svar lägre för tio frågor.

Resultatet för verksamheterna inom IFO insats liknar 2021 års resultat där den positiva andelen svar överstiger 90 procent för majoriteten av frågorna. Vad gäller arbetsmarknadsavdelningens enkät är det betydligt fler deltagare som har svarat jämfört med 2021. Det är en lägre andel positiva svar på samtliga frågor men det kan samtidigt konstateras att andelen positiva svar på fyra av sju frågor överstiger 90 procent.

Resultatet för de frågor som förvaltningen valt att lägga till i enkäterna ger en värdefull information till fortsatt verksamhetsutveckling bland annat vad gäller tillgänglighet och samarbete.

Resultatet har i rapporten redovisats på en övergripande nivå med utgångspunkt i andel positiva svar. Inom enkäterna finns det skillnader inom denna indelning, det vill säga fördelningen mellan mycket och ganska. I flera av enkäternas resultat visas även en skillnad mellan hur

kvinnor/flickor och män/pojkar har svarat. Detta behöver beaktas i den vidare analysen inom verksamheterna.

Genomförandet

I 2021 års redovisning av brukarundersökning identifierades några utvecklingsområden:

- säkerställa att alla brukare erbjuds att delta i undersökningen,
- ta fram en tydlig målbild för genomförandet av brukarundersökningen,
- undersöka möjligheten för att använda en digital enkät för de undersökningar som genomförs i egen regi, samt att
- undersöka vad som är en adekvat svarsfrekvens.

En styrgrupp med berörda avdelningschefer inom förvaltningen tillsattes i början av 2022. Styrgruppen beslutade om följande målsättningar för brukarundersökningen:

1. Alla brukare som omfattas av undersökningen ska erbjudas att delta.
2. Förvaltningen ska ge goda förutsättningar för alla brukare att delta i undersökningen.
3. Resultatet ska användas för verksamhetsutveckling.

Mål 1 – alla ska erbjudas att delta

Utgångspunkten för brukarundersökningen är att alla brukare ska få möjlighet att lämna sina synpunkter. Metoden bygger på att *alla* brukare som förvaltningen möter under undersökningsperioden, ska erbjudas att svara på enkäten. I den nationella undersökningen som riktar sig till placerade barn och unga, ska *alla* barn och unga över 13 år erbjudas att delta.

Inom ramen för brukarundersökningen 2022 erbjöds sammanlagt 5 490 brukare att delta vilket var 2 039 fler än under 2021 års undersökning. Förvaltningens bedömning är att det är en markant förbättring jämfört med tidigare år och att förvaltningens medarbetare har gjort en stor insats för att uppnå målet att alla brukare ska erbjudas att delta.

Mål 2 – goda förutsättningar för brukare att delta

Inom ramen för brukarundersökningen 2022 ökade antalet svar med 511 jämfört med 2021. Totalt var det 2 195 brukare som deltog och lämnade sina synpunkter om verksamhetens kvalitet.

Under genomförandet 2022 förstärktes kommunikationsinsatserna till brukarna. Förvaltningens informationsvärdar deltog aktivt genom att informera besökare i socialtjänsthusens receptioner, bland annat genom att dela ut informationsblad om undersökningen som fanns översatt till flera språk. Förvaltningen hade även information om brukarundersökningen i e-tjänsterna inom ekonomiskt bistånd.

Alla berörda brukare ska ges möjlighet att delta i undersökningen, men medverkandet är frivilligt. Insatser för att motivera brukaren att delta måste avvägas mot kunskapen om beroendeförhållandet som finns mellan brukaren och förvaltningen. I brukarundersökning 2022 har det varit möjligt att erbjuda samtliga brukare att delta på olika sätt, att svara på en pappersenkät eller få en digital enkät skickad till sig. Samtidigt som brukarna fick större möjlighet att välja hur de önskade delta, bedömer förvaltningen att svarsfrekvensen har påverkats negativt av användandet av digitala enkäter. Detta styrks av uppgifter från SKR som visar att svarsfrekvensen för pappersenkäter för hela undersökningen inom IFO var 74 procent, för enkäter som skickades på e-post 37 procent och för enkäter som skickades på sms 34 procent. Detta syns i majoriteten av enkäterna som genomfördes i egen regi vid jämförelse med tidigare år. Den sammanlagda svarsfrekvensen i Malmö var 40 procent (2021: 49 procent).

Vid jämförelse på nationell nivå för enkäterna inom *Individ och familjeomsorg* (ekonomiskt bistånd, barn- och ungdomsvård vårdnadshavare, barn- och ungdomsvård ungdomar och missbruk) är Malmös svarsfrekvens 34 procent och det nationella snittet 42 procent. Vid jämförelse på nationell nivå för enkäterna inom *Placerade barn och unga* (familjehem, HVB och stödboende) är Malmös svarsfrekvens 40 procent och det nationella snittet 41 procent. Frågan om vad förvaltningen ska bedöma som en adekvat svarsfrekvens för brukarundersökningen har lyfts till SKR. SKR:s återkoppling är att det inte är möjligt att besvara vad som generellt sätt kan betraktas som ”en bra svarsfrekvens”, utan det krävs en sammanvägd bedömning per undersökning utifrån antal personer som har erbjudits att delta, antal svar som kommit in och svarsfrekvensen.

Med nära 2 200 svar bedömer förvaltningen att det finns ett brett underlag att använda för vidare verksamhetsutveckling.

Mål 3 – resultatet ska användas för verksamhetsutveckling

Resultatet har skickats ut till förvaltningens chefer i december. Resultatet redovisas även på enhets- eller sektionsnivå och totalt har förvaltningen fått 80 resultatrapporter. För de nationella undersökningarna är resultatet även publicerat på *Kolada*.

I slutet av januari bjöd styrgruppen in alla berörda chefer till en träff om hur resultatet kan användas vidare i verksamhetsutveckling. Som förra året har stödfrågor tagits fram till arbetsplatserna för vidare analys av resultatet och beslut om åtgärder.

Arbetet med att använda resultatet som en del i verksamhetsutveckling fortsätter under 2023.