



Datum

2023-01-20

Vår referens

Malin Midler Norén

Controller

Malin.Midler-Noren@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **Brukarundersökning 2022**

**ASN-2022-6406**

#### **Sammanfattning**

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.

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.

Tre mål fastställdes inför genomförandet av 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 samt
- (3) att resultatet ska användas för verksamhetsutveckling.

Totalt erbjöds 5 490 brukare att delta vilket var 2 039 fler än under 2021. Antalet svar ökade från 1 684 (2021) till 2 195, vilket var 511 fler svar. Resultaten har distribuerats inom förvaltningen för fortsatt analys och som underlag för verksamhetsutveckling.

#### **Förslag till beslut**

1. Arbetsmarknads- och socialnämnden godkänner rapporten *Brukarundersökning 2022 – sammanställning av resultat*.
2. Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar rapporten till kommunstyrelsen för information.

#### **Beslutsunderlag**

- G-Tjänsteskrivelse - Brukarundersökning 2022
- Brukarundersökning 2022 - Rapport sammanställning av resultat

#### **Beslutsplanering**

ASN beredning 2023-01-31

Arbetsmarknads- och socialnämndens arbetsutskott 2023-02-08

Arbetsmarknads- och socialnämnden 2023-02-23

### **Beslutet skickas till**

Kommunstyrelsen

Avdelningschefer arbetsmarknads- och socialförvaltningen

### **Ärendet**

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.

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.

### **Sammanfattning av 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.

### **Förändringar i 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 medverkanen 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.

### **Ansvariga**

Madeleine Moberg Enhetschef

Britt-Marie Pettersson Förvaltningschef