



Datum  
2020-04-15  
Vår referens  
Annica Eriksson  
Utvecklingssekreterare  
annica.eriksson@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **Arbetsmarknads- och socialnämnden - Brukarundersökningen 2019 STK-2020-441**

#### **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). Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har uppnått goda resultat i undersökningen. Inom verksamheterna barn och unga, ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevård besvarades enkäten efter möte med socialsekreteraren. Utav de 1 735 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. Totalt delades 1 945 enkäter ut.

Resultatet för Malmö visar markant högre nöjdhet inom samtliga frågeområden från den nationella brukarundersökningen, än övriga socioekonomiskt liknande kommuner i landet. Genom deltagande i nationella undersökningar möjliggörs jämförelse med andra kommuner vilket stärker rättssäkerheten för de som grupper som är i behov av socialtjänstens insatser. Brukarundersökningen är skickad till kommunstyrelsen utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt. Förslaget är att kommunstyrelsen godkänner rapporten.

#### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsens arbetsutskott förslår kommunstyrelsen besluta

1. Kommunstyrelsen lägger informationen om rapporten till handlingarna.

#### **Beslutsunderlag**

- Sammanställning av resultat - brukarundersökning 2019
- Arbetsmarknads- och socialnämnden beslut 200221 § 47 med Särskilt yttrande (M+C)
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 200420 Arbetsmarknads- och socialnämnden - Brukarundersökningen 2019

#### **Beslutsplanering**

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2020-04-20  
Kommunstyrelsen 2020-05-06

#### **Beslutet skickas till**

Arbetsmarknads- och socialnämnden

## Ärendet

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.

Arbetsmarknads- och socialnämnden skickar brukarundersökningen till kommunstyrelsen för kännedom, utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt.

## Beslutsunderlag

### Bakgrund

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, 3 542 svar att jämföra med förra årets 2 856 svar. Majoriteten av svaranden befinner sig inom verksamheterna ekonomiskt bistånd och arbetsmarknad.

### Resultatet i korthet

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen har uppnått goda resultat i undersökningen.

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.

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.

Inom verksamheterna barn och unga, ekonomiskt bistånd och missbruks- och beroendevård besvarades enkäten efter möte med socialsekreteraren. Utav de 1 735 personer som deltog i undersökningen var sammantaget 91 procent nöjda eller mycket nöjda med det stöd de får från socialtjänsten. Svarsfrekvensen var 89 procent. Totalt delades 1 945 enkäter ut. Enkäten fanns tillgänglig på åtta språk.

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.

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 utökade enkäten med dessa målgrupper i kvalitetssyfte, det vill säga har en högre ambitionsnivå än riket.

#### **Stadskontorets bedömning**

Individ- och familjeomsorgen står inför utmaningar när det gäller rättssäkerhet och likabehandling för de som har behov av verksamhetens tjänster. Bifogad rapport är ett kunskapsunderlag för att utveckla och höja kvaliteten inom arbetsmarknads- och socialnämndens verksamheter och ett stöd för verksamhetens utvecklingsarbete. Resultatet för Malmö visar markant högre nöjdhet inom samtliga frågeområden från den nationella brukarundersökningen än övriga socioekonomiskt liknande kommuner i landet. Exempelvis anser 91 procent av samtliga personer som svarat på enkäten i Malmö att de är sammantaget mycket nöjda eller ganska nöjda med det stöd han/hon får av kommunen jämfört med 81 procent i övriga socioekonomiskt jämförbara kommuner. Undersökningen bör ses som en kanal för ökat brukarinflytande där resultatet kan användas till verksamhetsförbättringar och politiska beslut. Genom deltagande i nationella undersökningar möjliggörs jämförelse med andra kommuner vilket stärker rättssäkerheten för de grupper som är i behov av socialtjänstens insatser.

Rapporten är skickad till kommunstyrelsen utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt. Förslaget är att kommunstyrelsen lägger informationen om rapporten till handlingarna.

#### **Ansvariga**

Heléne Norberg Direktör

Eva Marie Tancred Utvecklingssekreterare

Andreas Norbrant Stadsdirektör