



Datum

2021-04-05

Vår referens

Annica Eriksson

Utvecklingssekreterare

annica.eriksson@malmo.se

## Tjänsteskrivelse

### **Arbetsmarknads- och socialnämnden - Brukarundersökning 2020 STK-2021-385**

#### **Sammanfattning**

Arbetsmarknads- och socialnämnden har skickat nämndens brukarundersökning för 2020 för kännedom till kommunstyrelsen utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen deltog 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). 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 som deltog. I båda undersökningarna fanns det bortfall eftersom inte alla brukare erbjudits att delta. Brukarundersökningen är en besöksundersökning vilket innebär att alla de som har ett möte med berörda verksamheter under undersökningsperioden ska erbjudas att delta. 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. Det sammanlagda bortfallet har medfört att Malmö stads resultat får hanteras med försiktighet. Förslaget är att kommunstyrelsen lägger informationen om rapporten till handlingarna.

#### **Förslag till beslut**

Kommunstyrelsens arbetsutskott föreslår kommunstyrelsen besluta

1. Kommunstyrelsen lägger informationen om rapporten till handlingarna.

#### **Beslutsunderlag**

- Sammanställning av resultat - brukarundersökning 2020
- Arbetsmarknads- och socialnämnden beslut 210224 § 74
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 210419 Arbetsmarknads- och socialnämnden Brukarundersökning 2020

#### **Beslutsplanering**

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2021-04-19

Kommunstyrelsen 2021-05-05

#### **Beslutet skickas till**

Arbetsmarknads- och socialnämnden

**Ärendet**

Arbetsmarknads- och socialnämnden har skickat nämndens brukarundersökning 2020 för kännedom till kommunstyrelsen utifrån kommunstyrelsens uppsiktsplikt.

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 har valt 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 individ- och familjeomsorg (IFO).

**Rapporten Sammanställning av resultat – brukarundersökning 2020**

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, erbjöds 1 444 personer att delta och 1 314 svar inkom. I båda undersökningarna fanns det bortfall eftersom inte alla brukare erbjudits att delta. Brukarundersökningen är en besöksundersökning vilket innebär att alla de som har ett möte med berörda verksamheter under undersökningsperioden ska erbjudas att delta. 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. Det sammanlagda bortfallet har medfört att Malmö stads resultat får 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. Sammantaget kan sägas att resultatet för den undersökning som förvaltningen valt att utöka visar på mycket positiva resultat.

De nationella resultaten visar på högst nöjdhet kring hur lätt eller svårt brukarna tycker det är att förstå informationen de får från socialsekreteraren. Lägst nöjdhet ses 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. Rapporten bifogas till ärendet.

**Stadskontorets bedömning**

Stadskontorets bedömning är att det är angeläget för stadens verksamheter att ha omvärldsbevakning, bland annat genom att delta i nationella brukarundersökningar och nationella uppföljningar. Det är kunskapskapande att jämföras med liknande verksamheter ute i landet och därmed skapas underlag för utvecklingsarbete och kvalitetssäkring. Brukarnas åsikter är en viktig del av den kunskapsbaserade socialtjänsten och varje svar som lämnas ger värdefull information. Arbetsmarknads- och socialnämnden deltar för femte året i rad i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen. Årets resultat visar på svårigheter, som till stor del är orsakade av coronapandemin. Socialtjänstens målgrupp är mångfacetterad och de fysiska mötena, som i årets undersökningsperiod varit färre, kan spela en viktig roll för att motivera klienten till att vilja delta i brukarundersökningar.

**Stadskontorets förslag**

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

**Ansvariga**

Heléne Norberg Direktör

Magdalena Bondeson Sektionschef

Andreas Norbrant Stadsdirektör