

# Sammanställning av resultat - brukarundersökning 2020

## Arbetsmarknads- och socialförvaltningen



Upprättad  
Datum: 2020-01-20  
Version: 1.0  
Ansvarig: Britt-Marie Pettersson  
Förvaltning: Arbetsmarknads- och socialförvaltningen  
Avdelning/Enhet:



## Innehållsförteckning

<b>Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>Enkäterna</b> .....	<b>4</b>
<b>Ny metod</b> .....	<b>5</b>
<b>Sammanställningen av resultaten</b> .....	<b>5</b>
<b>Resultat – nationella brukarundersökningen</b> .....	<b>5</b>
Svarsfrekvens .....	5
<b>Piloter 2020</b> .....	<b>8</b>
<b>Utvärdering och slutsats</b> .....	<b>9</b>
<b>Bilaga 1. Resultat avdelningen för arbetsmarknad, boende myndighet samt avdelningen för IFO insats.</b> .....	<b>11</b>
Svarsfrekvens .....	11

## Inledning

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen deltog under hösten i den nationella brukarundersökningen inom individ- och familjeomsorgen. Malmö stad deltog tillsammans med 109 andra kommuner, vilket är något färre än 2019, i undersökningen som anordnas av Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser (RKA). Att delta i undersökningen är ett sätt att följa upp brukarens upplevelse av verksamhetens kvalitet och ett led i att utveckla en kunskapsbaserad socialtjänst.

SKR och RKA ansvarar för att tillhandahålla enkäterna, en undersökningstjänst för genomförandet samt för sammanställning och publicering av resultatet i databasen Kolada. Kommunerna ansvarar för det praktiska genomförandet samt analys och återkoppling till brukarna av resultatet<sup>1</sup>.

Utöver den nationella undersökningen valde arbetsmarknads- och socialförvaltningen att utöka undersökningsområdena till arbetsmarknad, boende myndighet och delar av insatser inom IFO. Parallellt med den nationella brukarundersökningen genomfördes därför anpassade versioner av undersökningen i dessa områden. Resultat för dessa redovisas i bilaga 1.

Brukarundersökningen är en besöksundersökning vilket innebär att de som har ett möte med berörda verksamheter under undersökningsperioden ska erbjudas att delta. Undersökningen pågick under fyra veckor efter att ha förlängts med en vecka.

## Enkäterna

Den nationella brukarundersökningen består av fyra enkäter och omfattar kontakten med myndighetsutövningen inom områdena:

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

Enkäterna fanns på åtta språk och innehöll en bakgrundsfråga om kön och sju frågor om upplevelsen av verksamhetens kvalitet gällande tillgänglighet, information, bemötande, delaktighet, helhetsomdöme och förändring.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen lade även till bakgrundsfrågan *Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen?* i alla enkäter. I enkäten för ekonomiskt bistånd fanns också tillvalsfrågorna;

- Har du barn under 18 år eller bor du i ett hushåll med barn under 18 år? Om svaret var ja på denna fråga följde ytterligare tre frågor;
- Har din socialsekreterare pratat med dig om att barnkonventionen blivit lag?
- Har du haft samtal med din socialsekreterare om barnen?
- Har din socialsekreterare frågat dig om hon/han får prata med barnen?

Tillvalsfrågorna har ej publicerats på Kolada då de ej är nationellt jämförbara, de berörda verksamheterna har tagit del av dessa resultat.

---

<sup>1</sup> Vägledning för genomförande av nationell brukarundersökning inom individ- och familjeomsorgen 2020- SKR.

Enkätfrågorna i de utökade delarna av undersökningen var samma som i den nationella undersökningen med undantag för de specifika tillvalsfrågorna inom ekonomiskt bistånd. I enkäten som användes av avdelningen för insatser IFO fanns inte frågan *Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten?* med. För de som fyllde i enkäten inom arbetsmarknad fanns enkäten på fyra språk och besvarades på verksamhetens publika datorer. I boende myndighet och avdelningen för insatser IFO fanns enkäten på åtta språk och besvarades på papper. Även i avdelningen för insatser IFO var de barn och unga som erbjöds att delta 13 år eller äldre och vårdnadshavarna hade barn i åldrar 0-18 år.

## Ny metod

Den nationella brukarundersökningen har från i år 2020 genomförts med hjälp av en gemensam digital undersökningstjänst/webbenkät som upphandlats av SKR och tillhandahållits av Enkätfabriken. Inför starten beställde varje kommun ett antal talonger, mot en kostnad, att fördela till de som önskade delta. Papperstalongen som lämnades av socialsekreteraren innehöll en inloggningskod, som inte var kopplad till person, och länk till enkäten.

Brukaren skulle främst besvara enkäten på sin egen dator, surfplatta eller smart telefon men om detta inte var möjligt kunde även pappersenkäter erbjudas. Tidigare år har enkäten endast besvarats på papper. Enkätsvaren samlades in av Enkätfabriken som sedan sammanställde dem på gruppnivå. Efter genomförd undersökning skulle varje kommun justera antalet beställda talonger till det antal som lämnats ut då svarsfrekvensen beräknades ut ifrån detta.

## Sammanställningen av resultaten

Kommunerna tar del av sina resultat på två sätt, dels genom Kolada där de nationella resultaten publiceras och dels genom Enkätfabrikens sammanställning. I dessa beräknas resultatet på olika sätt. Enkätfabriken presenterar det totala resultatet beräknat utifrån samtliga svarsalternativ till skillnad från Kolada som presenterar ett nyckeltal för nöjdhet. Nyckeltalet tas fram genom att totala antalet personer som besvarat frågan med positiva svar har dividerats med totala antalet personer som besvarat frågan. *Vet inte/ingen åsikt* svar är exkluderade ur nämnaren. Resultaten för de enkäter som omfattas av den nationella undersökningen har hämtats från Kolada<sup>2</sup>. Även de resultat som avser de utökade delarna av undersökningen har beräknats på detta sätt.

I tabellerna som visar resultaten på varje fråga är talet i kolumnen *Total* baserat på samtliga svar, även de som på frågan om kön svarat *Annat/Vill inte svara*. På grund av för få inkomna svar i enkätområdena barn- och ungdomsvård - ungdomar och missbruks- och beroendevård redovisas inte dessa resultat könsuppdelat. Om resultatet ska brytas ned utifrån kön, måste det finnas svar från minst fem kvinnor/flickor och fem män/pojkar.

## Resultat – nationella brukarundersökningen

### Svarsfrekvens

I Malmö erbjöds 1595 personer som haft möte med myndighetsutövning (exkl. pilotundersökningar) att delta i den nationella brukarundersökningen, 184 svar inkom.

---

<sup>2</sup> [Kolada Jämföraren](#)

Svarsfrekvensen beräknades av antal inkomna svar och hur många som erbjudits att delta. Alla brukare som haft möte med de berörda verksamheterna under den tid undersökningen pågick skulle erbjudas att delta vilket inte skett.

De som inte tillfrågats är inte inkluderade i bortfallsredovisningen nedan vilket i sig påverkar svarsfrekvensen ytterligare.

**Tabell 1. Antal svar och svarsfrekvens**

	Antal svar	Svarsfrekvens
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	22	24 %
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	16	20 %
Ekonomiskt bistånd	136	10 %
Missbruks- och beroendevården	10	25 %
<b>Malmö totalt</b>	<b>184</b>	<b>12 %</b>

**Bakgrundsfråga 1. Är du...?**

Procentuell fördelning av totala antalet svarande

	Andel (%)
Kvinna	50
Man	49
Annat	0
Vill inte svara	1

**Fråga 1: Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	83	88	85
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	-	-	93
Ekonomiskt bistånd	82	84	83
Missbruks- och beroendevården	-	-	90
<b>Malmö totalt</b>	<b>82</b>	<b>84</b>	<b>84</b>
<b>Riket</b>	<b>86</b>	<b>89</b>	<b>88</b>

**Fråga 2: Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	92	88	91
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	-	-	100
Ekonomiskt bistånd	82	95	88
Missbruks- och beroendevården	-	-	100
<b>Malmö totalt</b>	<b>84</b>	<b>94</b>	<b>90</b>
<b>Riket</b>	<b>88</b>	<b>91</b>	<b>89</b>

**Fråga 3: Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	83	100	85
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	-	-	81
Ekonomiskt bistånd	88	85	87
Missbruks- och beroendevården	-	-	90
<b>Malmö totalt</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>86</b>
<b>Riket</b>	<b>84</b>	<b>88</b>	<b>84</b>

**Fråga 4: Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?**

Andel som svarat ja efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	82	75	75
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	-	-	73
Ekonomiskt bistånd	92	85	89
Missbruks- och beroendevården	-	-	100
<b>Malmö totalt</b>	<b>91</b>	<b>84</b>	<b>87</b>
<b>Riket</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>84</b>

**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. Procent.

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	33	60	44
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	-	-	67
Ekonomiskt bistånd	72	78	75
Missbruks- och beroendevården	-	-	89
<b>Malmö totalt</b>	<b>66</b>	<b>77</b>	<b>72</b>
<b>Riket</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	<b>71</b>

**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. Procent.

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	67	100	81
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	-	-	73
Ekonomiskt bistånd	91	92	91
Missbruks- och beroendevården	-	-	90

<b>Malmö totalt</b>	87	93	88
<b>Riket</b>	87	88	86

### Fråga 7: Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?

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

	Kvinnor (%)	Män (%)	Totalt (%)
Barn- och ungdomsvården: vårdnadshavare	46	71	57
Barn- och ungdomsvården: ungdomar	-	-	69
Ekonomiskt bistånd	75	83	79
Missbruks- och beroendevården	-	-	90
<b>Malmö totalt</b>	71	82	76
<b>Riket</b>	76	78	77

Tabell 2: Antal vet inte/ingen åsikt svar per fråga

	Antal vet inte/ingen åsikt	Totalt antal besvarade
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?	5	184
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	3	183
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	3	183
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	20	184
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	22	184
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	3	184
Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	3	182

### Piloter 2020

Malmö stad har även deltagit i de fyra pilotundersökningar som genomfördes parallellt med den nationella undersökningen. Piloterna anordnades av SKR och vände sig till barn och unga i familjehem, jourhem, interna stödboende och HVB. Frågorna i undersökningen handlade om ungdomarnas upplevelse av stödet under placeringen. Då dessa undersökningar genomfördes i pilotform har inte resultaten publicerats på Kolada, berörda sektioner har dock tagit del av sina resultat. Webbenkätverktyget som användes var detsamma som i de övriga undersökningarna för myndighetsutövning.

I piloterna skulle alla barn och unga i berörda verksamheter erbjudas delta, inte enbart de som haft möten med socialtjänsten under tiden undersökningen pågick. För Malmö stads del var den sammantagna svarsfrekvensen i pilotundersökningarna låg, även om det fanns något undantag, ett hem för vård och boende (HVB) hade en hög

svarsfrekvens. Även i dessa undersökningar har det funnits utmaningar då svarsdeltagandet varit lågt och att inte alla tillfrågats om att delta.

SKR meddelar på sin hemsida kring de nationella resultaten; *”Svarsfrekvensen var 25 procent totalt sett, något högre i stödboenden och HV/B, och något lägre i jour- och familjehem. Resultaten bör därför tolkas med försiktighet”*.<sup>3</sup>

## Utvärdering och slutsats

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 utmaningarna har varit flera vilket sammantaget lett till att få svar kommit in, främst i de nationella undersökningsområdena men även i delar av den undersökning som förvaltningen valde att utöka med. Rådande pandemi med färre fysiska möten och omställning till både ny digital undersökningstjänst och ny organisering försvårade sammantaget genomförandet av en besöksundersökning.

Både medarbetare och brukare har haft synpunkter om det nya nationella webbenkätverktyget och att det upplevts svårt att hantera. Det nya verktyget skulle behövt instrueras på ett helt annat sätt än vad som varit möjligt utifrån begränsade möjligheter till fysiska möten och samtidig implementering av en ny organisation där vissa byten skett av ansvariga och handläggare med uppgift att genomföra undersökningen.

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen erbjöd 1595 personer att delta i den nationella undersökningen, 184 svar inkom. I delarna som förvaltningen valt att utöka med erbjöds 1444 personer att delta, 1314 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 färre. I båda undersökningarna fanns det även bortfall eftersom inte alla brukare erbjudits att delta. Sammantaget har detta 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.

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.

Utmaningar, erfarenheter och förbättringsförslag att ta lärdom av har identifierats på olika sätt. Ett sätt att utvärdera har varit genom att samla synpunkter från berörda sektionschefer. Inför framtida brukarundersökningar behöver förbättringsförslagen beaktas ihop med hur svarsfrekvensen kan ökas och bortfall minskas för att få tillförlitligt underlag.

---

<sup>3</sup><https://skr.se/tjanster/merfranskr/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningplaceradebarnochunga.32958.html>



Även nationellt 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>4</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.

---

<sup>4</sup><https://skr.se/tjanster/merfranskr/oppnajokforelser/socialtjanstbrukarundersokningar/brukarundersokningifo.11969.html>

## **Bilaga 1. Resultat avdelningen för arbetsmarknad, boende myndighet samt avdelningen för IFO insats.**

### **Svarsfrekvens**

I Malmö deltog 1314 personer i de utökade delarna av undersökningen, 1444 tillfrågades. Svarsfrekvensen beräknades av antal inkomna svar och hur många som erbjudits att delta. I dessa delar av undersökningen har en hög andel av de som erbjudits att delta i undersökningen lämnat in svar men alla som haft möten med berörda verksamheter har inte tillfrågats. De som ej erbjudits att delta har inte räknats med i bortfallsredovisningen nedan vilket i sig påverkar svarsfrekvensen ytterligare.

### **Tabell 1: Antal svar och svarsfrekvens**

	Antal svar	Svarsfrekvens
Avdelningen för arbetsmarknad	428	95 %
Boende myndighet	145	88 %
Avdelningen för insats IFO - vuxna	643	90%
Avdelningen för insats IFO – barn och unga	98	83%

**Bakgrundsfråga 1. Ungefär hur länge har du haft kontakt med socialtjänsten i kommunen? / Hur länge har du varit inskriven på AMA?**

Procentuell fördelning av totala antalet svar

	Andel (%)
Mindre än en månad	12
1 till 6 månader	28
7 till 12 månader	19
1 år till 3 år	23
Längre än 3 år	18

**Bakgrundsfråga 2. Är du....?**

Procentuell fördelning av totala antalet svarande

	Andel (%)
Kvinna	49
Man	49
Annat/Vill inte svara	2

**Fråga 1. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med arbetsmarknadssekreteraren / behandlaren / socialsekreteraren (till exempel via telefon, sms eller e-post)?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Avdelning för arbetsmarknad	92	89	90
Boende myndighet	76	86	82
Avdelningen för insatser IFO - vuxna	98	97	97
Avdelningen för insatser IFO – barn och unga	100	100	100

**Fråga 2. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av arbetsmarknadssekreteraren / behandlaren / socialsekreteraren?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Avdelning för arbetsmarknad	90	93	91
Boende myndighet	72	92	82
Avdelningen för insatser IFO - vuxna	99	97	98
Avdelningen för insatser IFO – barn och unga	96	100	98

**Fråga 3. Hur stor förståelse visar arbetsmarknadssekreteraren / behandlaren / socialsekreteraren för din situation?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Avdelning för arbetsmarknad	86	87	87
Boende myndighet	79	86	83
Avdelningen för insatser IFO - vuxna	98	99	98
Avdelningen för insatser IFO – barn och unga	96	100	98

**Fråga 4. Frågar arbetsmarknadssekreteraren / behandlaren / socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?**

Andel som svarat ja efter verksamhet och kön. Procent.

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Avdelning för arbetsmarknad	94	91	92
Boende myndighet	87	93	91
Avdelningen för insatser IFO - vuxna	97	99	98
Avdelningen för insatser IFO – barn och unga	100	100	100

**Fråga 5. Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av arbetsmarknadsavdelningen / socialtjänsten?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Avdelning för arbetsmarknad	78	80	78
Boende myndighet	68	78	74

**Fråga 6. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från arbetsmarknadsavdelningen / socialtjänsten?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Avdelning för arbetsmarknad	97	93	94
Boende myndighet	91	92	92
Avdelningen för insatser IFO - vuxna	96	98	97

Avdelningen för insatser IFO – barn och unga

97	97	97
----	----	----

**Fråga 7. Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med arbetsmarknadsavdelningen / socialtjänsten?**

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

	Kvinno r (%)	Män (%)	Totalt (%)
Avdelning för arbetsmarknad	91	89	85
Boende myndighet	84	92	88
Avdelningen för insatser IFO - vuxna	93	92	92
Avdelningen för insatser IFO – barn och unga	88	80	85

**Tabell 2: Antal vet ej/ingen åsikt svar per fråga**

	Antal vet ej/ingen åsikt	Totalt antal besvarade
Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med socialsekreteraren?	113	1293
Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av socialsekreteraren?	34	1296
Hur stor förståelse visar socialsekreteraren för din situation?	44	1295
Frågar socialsekreteraren efter dina synpunkter på hur din situation skulle kunna förändras?	106	1294
Hur mycket har du kunnat påverka vilken typ av hjälp du får av socialtjänsten i kommunen?	51	570
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med det stöd du får från socialtjänsten i kommunen?	54	1291
Hur har din situation förändrats sedan du fick kontakt med socialtjänsten i kommunen?	92	1288