



Datum
2023-04-11
Vår referens
Linda Gustavsson
Verksamhetscontroller
linda.gustavsson2@malmo.se

Tjänsteskrivelse

Brukarundersökning 2022 - Arbetsmarknads- och socialnämnden STK-2023-434

Sammanfattning

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen deltog 2022 i den nationella brukarundersökning som anordnas av Sveriges kommuner och regioner (SKR). Den nationella brukarundersökningen bestod av sju enkäter varav fyra riktade sig till brukare som hade möte med verksamheter inom myndighetsutövning under den period som undersökningen pågick. Övriga tre enkäter riktade sig till barn och unga, 13 år och äldre, som är placerade i annat hem än det egna. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen genomförde även, liksom tidigare år, en brukarundersökning i egen regi med enkäter som riktade sig till brukare inom arbetsmarknadsavdelningen, de flesta av insatsverksamheterna och till brukare inom boende myndighet. Arbetsmarknads- och socialförvaltningens sammanställning av brukarundersökningens resultat bifogas ärendet. 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

- Tjänsteskrivelse från arbetsmarknads- och socialförvaltningen
- Brukarundersökning 2022 - Rapport sammanställning av resultat
- Arbetsmarknads- och socialnämnden beslut 230223 § 69 med Särskilt yttrande (M)
- G-Tjänsteskrivelse KSAU 230424 Brukarundersökning 2022 - Arbetsmarknads- och socialnämnden

Beslutsplanering

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2023-04-24
Kommunstyrelsen 2023-05-17

Beslutet skickas till

Arbetsmarknads- och socialnämnden

Ärendet

Arbetsmarknads- och socialförvaltningen deltog 2022 i den nationella brukarundersökning som anordnas av Sveriges kommuner och regioner (SKR). Förvaltningen genomförde även en brukarundersökning i egen regi. Undersökningen pågick under perioden 12 september – 2 oktober 2022. Syftet med brukarundersökningen är att följa upp brukarnas upplevelse av verksamhetens kvalitet och är ett led i att utveckla förvaltningens verksamhet.

Den nationella brukarundersökningen bestod av sju enkäter varav fyra riktade sig till brukare som hade möte med verksamheter inom myndighetsutövning under den period som undersökningen pågick. Berörda verksamheter var ekonomiskt bistånd, social barn- och ungdomsvård gällande vårdnadshavare för barn och ungdomar 0–18 år och ungdomar 13 år och äldre samt missbruks- och beroendevård. Övriga tre enkäter riktade sig till barn och unga, 13 år och äldre, som är placerade i annat hem än det egna. Berörda verksamheter var familjehem, hem för vård eller boende (HVB) samt stödboende. Arbetsmarknads- och socialförvaltningen genomförde även, liksom tidigare år, en brukarundersökning i egen regi med enkäter som riktade sig till brukare inom arbetsmarknadsavdelningen, de flesta av insatsverksamheterna och till brukare inom boende myndighet.

Utförande

Brukarna hade möjlighet 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 med ett frankerat svarskuvert. Enkäterna erbjöds på åtta olika språk. Det var möjligt att registrera när en brukare valde att avstå från att delta, eller om en brukare av någon anledning inte erbjöds att delta.

Undersökningsområden

Enkäterna inom den nationella undersökningen inom myndighetsutövning och enkäter som genomfördes i egen regi innehöll frågor om upplevelse 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, dessa handlade om hur brukaren helst vill ha möte och hur ofta, om förvaltningens samordning och om samtal förts om barnens situation med brukare som har barn.

Resultat

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

- 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 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.
- Resultatet 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 insatsverksamheterna liknar 2021 års resultat där den positiva andelen svar överstiger 90 procent för majoriteten av frågorna.
- För arbetsmarknadsavdelningens enkät är det betydligt fler deltagare som har svarat jämfört med år 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.

För de nationella delarna av brukarundersökningen är resultatet publicerat i databasen *Kolada*. Vidare har resultatet skickats till förvaltningens chefer i december 2022. Totalt har förvaltningen fått 80 resultatrapporter på enhets- eller sektionsnivå. I slutet av januari 2023 samlades alla berörda chefer till en träff med diskussion om hur resultatet kan användas för verksamhetsutveckling. Det har även tagits fram stödfrågor till arbetsplatserna för vidare analys och beslut om åtgärder. Arbetet med att använda resultatet av brukarundersökningen som en del i verksamhetsutveckling ska fortsätta under 2023.

Moderaterna, särskilt yttrande

Stadskontorets bedömning

En kunskapsbaserad socialtjänst bygger på flera olika informationskällor, där brukarnas åsikter är en viktig del. Att få kunskap om hur brukarna upplever kvaliteten i verksamheten ger ett underlag för verksamhetsutveckling och kvalitetsförbättring. Resultatet kan även användas för jämförelser mellan kommuner och verksamheter, samt över tid. Socialtjänstens målgrupper har ofta låg svarsfrekvens i olika undersökningar vilket kan innebära att det inte alltid är möjligt att statistiskt säkerställa resultatet. Dock är brukarnas åsikter en viktig del av den kunskapsbaserade socialtjänsten och varje inlämnat svar ger värdefull information som kan användas för att förbättra verksamheten. Stadskontoret ser positivt på genomförande av brukarundersökningar och att resultatet används för utveckling av de berörda verksamheternas kvalitet.

Stadskontorets förslag

Rapporten är skickad till kommunstyrelsen för information. Förslaget är att kommunstyrelsen lägger informationen till handlingarna.

Ansvariga

Anna Westerling Ekonomidirektör

Magdalena Bondeson Sektionschef

Andreas Norbrant Stadsdirektör