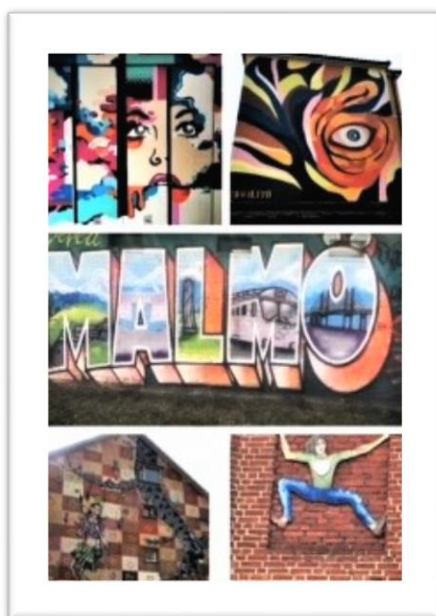


Bemötande, brukarinflytande och kvalitet

Intervjuer på UngMalmö



FINSAM i Malmö 180926

Innehållsförteckning

Bakgrund och uppdrag	2
Bemötande, brukarinflytande och övergripande kvalitet	2
Bemötande	2
Brukarinflytande	3
Övergripande kvalitet	5
Design och tillvägagångssätt	5
Resultat	6
Bemötande – ”Bemötandet är väldigt bra!”	6
Brukarinflytande – ”Det är jag som bestämmer!”	7
Övergripande kvalitet och förbättringsförslag	7
Arbetshinder	8
Sammanfattande reflektioner	8
Referenser	10

Bakgrund och uppdrag

Styrgruppen för DUA i Malmö gav under hösten 2017 FINSAM i Malmö ett uppdrag som bestod av två delar¹. Under utvecklingsområde 4 i DUA:s handlingsplan 2017 – ”öka ungas delaktighet” – ombads FINSAM i Malmö genomföra intervjuer med unga vuxna som deltar på UngMalmö². Syftet var att ta fram ett underlag som skulle kunna användas för att utveckla verksamheten i enlighet med ungas behov och förutsättningar. Uppdraget innebar även att en brukarenkät skulle tas fram som avsåg att mäta brukarinflytande, bemötande och övergripande kvalitet i insatser på UngMalmö.

Inom ramen för denna rapport konsulterades MUCF som har en gedigen erfarenhet av enkätstudier riktade till unga vuxna³. Deras bedömning var att målgruppen på UngMalmö är den svåraste att få svar ifrån och att man måste arbeta målmedvetet och med olika incitament för att eventuellt komma upp till en svarsfrekvens på 40%. Görs inte detta riskerar svarsfrekvensen att hamna kring 20%. Det har överlag blivit svårare att få folk att delta i enkätstudier. SCB och SOM-institutet får ofta nöja sig med svarsfrekvenser kring 50-60%. Åsikterna kring vad som är en acceptabel svarsfrekvens varierar, men möjligheterna att generalisera anses överlag väldigt begränsade vid enkäter med svarsfrekvenser under 50%⁴. Låga svarsfrekvenser bör också kompletteras med en bortfallsanalys⁵. Mot denna bakgrund togs beslutet, i dialog med Dua-koordinatoren, att ej genomföra enkätstudien inom ramen för denna rapport.

Uppdraget blev därför att ta fram ett underlag för utveckling av verksamheten genom att genomföra kvalitativa djupintervjuer med deltagare på UngMalmö med fokus på bemötande, brukarinflytande och övergripande kvalitet.

Bemötande, brukarinflytande och övergripande kvalitet

I syfte att ge begreppen ovan en teoretisk ram och ett operationellt innehåll ges en kort presentation nedan kring hur undertecknad närmast sig begreppen inom ramen för denna rapport

Bemötande

Bemötande kan definieras som ”det sätt på vilket en person (ofta en tjänsteman) betar sig mot en annan person (ofta en kund)”⁶. Vikten av ett gott bemötande lyfts ofta fram som en framgångsfaktor i utvärderingar av arbetsmarknadsprojekt och i olika statliga utredningar. I värdegrundsdelegationens slutrapport framgår att ”Ett gott bemötande med respekt för enskilda människors frihet och värdighet är centralt i en demokrati. Alla människor ska kunna

¹ DUA: Delegation för unga och nyanlända till arbete. Mer info: <https://www.dua.se/din-kommun/malmo>

² Information om UngMalmö återfinns på Malmö stads hemsida (www.malmo.se).

³ MUCF: Myndigheten för ungdoms- och civilsamhällesfrågor

⁴ Lundkvist och Fahlström (1998)

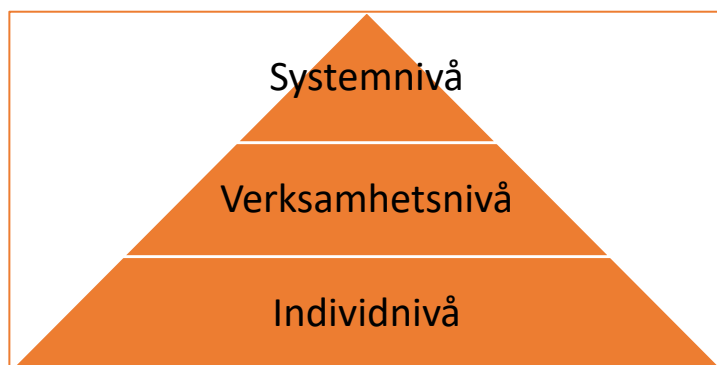
⁵ Bortfallsanalysen syftar till att utreda i vilken utsträckning personerna i bortfallet har något gemensamt som skiljer dem från övriga grupper

⁶ Wictionary

delta i samhällslivet på så lika villkor som möjligt”⁷. Bemötande är också en viktig faktor för att undvika att unga avbryter sina studier i förtid⁸.

Brukarinflytande

Brukarinflytande kan definieras som ”medborgarnas möjlighet att såsom användare av offentlig service påverka tjänsternas utformning och kvalitet”⁹. Brukarinflytande brukar delas in i tre nivåer: individnivå, verksamhetsnivå och systemnivå¹⁰ (se bild nedan). På individnivå ligger fokus på den enskildes möjlighet att påverka sin livssituation och den planering och stöd som ges. På verksamhetsnivå handlar det om delaktighet i beslut i en verksamhet och på systemnivå avses påverkan på organisations- eller systemnivå. I dagsläget förekommer inget brukarinflytande på verksamhets- eller systemnivå på UngMalmö. Mot denna bakgrund avses brukarinflytande på individnivå när brukarinflytande avhandlas i denna rapport. En diskussion kring brukarinflytande på de andra nivåerna återfinns under det sista avsnittet i rapporten (sammanfattande reflektioner, s.8)



⁷ Regeringskansliet. (2016). *Att säkerställa en god stadsförvaltning. Värdegrundsdelegationens slutrapport*.

⁸ Kolouh, L. (2013). *10 orsaker till avhopp – 379 unga berättar om avhopp från gymnasiet*. Stockholm: Temagruppen unga i arbetslivet.

⁹ Ds. (1991:18). *Vidga brukarinflytandet! En väg till ökad delaktighet och bättre service*. Stockholm: Civildepartementet.

¹⁰ Ershammar, D & Hulth-Wallgren, D. (2007). *Hitta rätt! Vägledning till brukarinflytande i psykiatri och socialtjänsten*.

Ett annat sätt att visualisera brukarinflytande är genom delaktighetstrappan (se nedan)¹¹. Modellen används i många svenska kommuner för att sortera olika former av deltagande och sätta in dem i ett sammanhang. Arbetsmarknads- och socialnämnden genomförde under 2017 en nulägesbeskrivning av brukarinflytande i nämndens verksamheter utifrån delaktighetstrappan¹². Denna visade att det femte steget ej förefaller användas och att det fjärde steget – inflytande – till viss del används inom brukarråd och i samarbete med brukarorganisationer. De två första stegen är betydligt mer vanligt förekommande.



Brukarinflytande anses viktigt ur en rad olika perspektiv. De som utför insatser får mer kunskap om målgruppernas behov och erfarenheter, vilket ger bra underlag inför utveckling av såväl insatser som verksamheter i stort. Det anses också mer effektivt att utgå från målgruppens upplevda och faktiska behov än att utgå från behov tolkade av andra¹³. Att ta tillvara brukarens erfarenheter och önskemål spelar också en central roll i Socialstyrelsens evidensbaserade modell (se nedan). I denna modell betonas vikten av att individens önskemål ska väga tungt vid val av insats.



¹¹ Sveriges Kommuner och Landsting (SKL)

¹² Årsanalys 2017, Arbetsmarknads- och socialnämnden

¹³ Socialstyrelsen, (2013). *Att ge ordet och lämna plats – vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård.*

Övergripande kvalitet

Kvalitet ur ett verksamhetsperspektiv bör rimligtvis vara kopplat till i vilken utsträckning man når uppnådda verksamhetsmål (under förutsättning att dessa är rationellt ställda och formulerade). Inom ramen för denna rapport – där uppdraget är inordnat under det utvecklingsområde i handlingsplanen som rör ”ungdomars delaktighet” – kommer kvalitetsbegreppet främst kopplas till deltagarnas subjektiva upplevelser och åsikter om UngMalmö som verksamhet. Kvalitet i detta sammanhang kan sägas bestå av tre komponenter, här formulerade som frågor: Blir du väl bemött på UngMalmö? Har du möjlighet att påverka din planering? Upplever du att du får rätt stöd och insatser för att nå ditt mål? (arbete eller studier). I ett försök att fånga detta begrepp – övergripande kvalitet – ställdes en skalfråga till samtliga individer som intervjuades. De ombads ge en helhetsbedömning utifrån ovanstående tre frågor hur bra (kvalitet) de tyckte att UngMalmö var på en skala från 1-5 (presenteras under resultatavsnittet). För att även fånga remitteringsprocessen till UngMalmö ställdes frågor till intervjupersonerna hur de upplevde kontakten med socialtjänsten (ekonomiskt bistånd) och Arbetsförmedlingen och i vilken utsträckning de upplevde att de kunde påverka sin planering hos dessa aktörer.

Design och tillvägagångssätt

I maj månad 2018 deltog undertecknad på ett personalmöte på UngMalmö där syftet bakom intervjuerna presenterades. Information gavs att värdecheckar kopplade till en livsmedelsbutik skulle lottas ut i motiverande syfte till de som deltog i undersökningen. Intervjuerna påbörjades veckan därefter och tre medarbetare på UngMalmö försåg undertecknad med deltagare. Intervjuerna genomfördes i ett rum på UngMalmö. Beslutet togs initialt att ej spela in intervjuerna. Fokus låg på att skapa så gynnsamma förutsättningar som möjligt för deltagarna att prata fritt och öppet, något som i vissa fall kan hämmas av att ha en diktafon mitt mellan intervjuare och intervjuperson.

Intervjuerna som genomfördes var semistrukturerade och hade i stor utsträckning som syfte att fånga deltagarnas känsla av sammanhang kring deras remittering och deltagande på UngMalmö (se frågor nedan). Samtliga intervjupersonen tillfrågades om de upplevde att de hade något som hindrade dem från att arbeta eller studera i den utsträckning de skulle önska. Syftet var ej att kategorisera olika diagnoser utan mer att undersöka om de fick den hjälp och det stöd som de behövde.

- Vad gör du på UngMalmö? Vilken är din planering?
- Vem bestämde att du ska vara här?
- Upplever du att du kan påverka din planering?
- Hur länge har du varit här? Hur länge ska du vara här?
- Hur upplever du kontakten med socialtjänsten? Upplever du att du kan påverka din planering?
- Hur upplever du kontakten med Arbetsförmedlingen? Upplever du att du kan påverka din planering?
- Hur bra är UngMalmö? (1-5).
- Finns det något på UngMalmö som kan bli bättre?
- Har du något som hindrar dig från att studera eller arbeta i den utsträckning du skulle önska? (fysiskt eller psykiskt). Får du hjälp och stöd med detta i så fall?

Resultat

Sammanlagt intervjuades 24 deltagare på UngMalmö (se nedan). Målsättningen var initialt att intervjua 15 personer på varje del, totalt 30. Några av faktorerna som man kan anta ha påverkat antalet genomförda intervjuer är målgruppens beskaffenhet, det faktum att intervjuerna påbörjades i nära samband med semestertider samt att Malmö stad under perioden genomförde en stor omorganisation. Bedömningen görs ändå att teoretisk mättnad uppnåddes¹⁴.

KAA	20-24 år
Män: 9	Män: 6
Kvinnor: 5	Kvinnor: 4
Totalt: 14	Totalt: 10

Bemötande – ”bemötandet är väldigt bra!”

Bemötandet på UngMalmö får genomgående väldigt gott betyg. Intervjupersonerna beskriver ofta ett bemötande och stöd som är flexibelt och individanpassat:

Det känns jättebra. Hon lyssnar på det jag har att säga och hon håller sig till tråden och syftet. Jag uppskattar när människor verkligen lyssnar

Jag har varit här nästan varje dag, det har inte hänt tidigare. Man känner sig jättevälkommen

Jag gick aldrig till skolan, har alltid varit utstött och mobbad. När jag kom hit märkte jag att lärarna brydde sig om en

Bemötandet är väldigt bra!

Fått mig att känna mig speciell

X är mer öppen, mer social, ställer med frågor än Af. Om jag messar svarar hon snabbt

Mycket snäll. Första jag träffar som inte pratar som vanligt, hon skrattar. Andra är så allvarliga

När man varit här en gång vill man fortsätta. Hon har hjälpt mig att söka till gymnasiet till hösten och fixat ett sommarjobb

¹⁴ När ny data som samlas in inte längre bidrar till analysen utan mest bekräftar den redan insamlade data.

Även kontakten med socialsekreterare och arbetsförmedlare beskrivs överlag som positiv. Svaren är som regel mindre känslöbetonade och mer neutrala, många som konstaterar att det ”fungerar ok” eller liknande:

Jag har en jättebra socialsekreterare. Hon är mycket lätt att få tag i

Träffar inte min arbetsförmedlare så ofta. Ibland. Är ganska snäll. Inga problem

Hon är uppmanande och har en positiv ton (om ssk)

Han är snäll men det är mycket pappersarbete (om ssk)

Brukarinflytande – ”det är jag som bestämmer!”

Man upplever genomgående att man har möjlighet att påverka sin planering på individnivå.

En person efterfrågade fler ämnen på det individuella programmet, en annan önskade att det fanns komvuxklasser som var mer ålderhomogena. En kvinna som praktiserade i en butik tyckte att man borde få mer försörjningsstöd när man var aktiv och var ute i aktivitet. Det skulle vara motiverande, menade hon. Gemensamt för dessa synpunkter är att de utifrån delaktighetstrappan kan kategoriseras som förslag tillhörande de översta två trappstegen. I dagsläget finns det inga formella forum eller kanaler för deltagare på UngMalmö att föra fram synpunkter av sådan karaktär.

En kvinna, som fick kontakt med UngMalmö genom psykiatrin i Malmö, sa:

Har inte fått så mycket hjälp, har gjort det mesta själv

Vid första anblick tycks kritik uttryckas, men i själva verket var kvinnan väldigt nöjd med hjälpen och stödet på UngMalmö. Med kvinnans egen drivkraft och vilja hade hon hamnat på en praktik där hon trivdes och utvecklades. Under intervjun berättade hon om stödet från sin arbetsmarknadssekreterare:

X bokar uppföljningsmöten och på dessa bestämmer vi tillsammans om vi ska öka eller sänka timmarna. X är jättebra, hon säger ofta att jag gärna får ringa henne om det är något, det kan vara något positivt eller negativt. Man kan alltid ringa om det är något

Övergripande kvalitet och förbättringsförslag

När intervjupersonerna ombads göra en helhetsbedömning av UngMalmö var de allra flesta väldigt nöjda (bara en person som gav en 3:a). Några förslag på förbättringar framkom ej. Nedan redovisas medelvärde utifrån skalfrågan (1-5) som ställdes.

KAA	20-24 år
4,4	4,6

Arbetshinder

En majoritet av de som intervjuades hade något slags fysiskt och/eller psykiskt hinder som personen på något sätt var tvungen att förhålla sig till. Generellt upplevde de som hade somatiska besvär att de fick hjälp genom primärvården eller genom specialistsjukvården. Av de som hade psykiatrisk problematik var det flera som var frustrerade över väntetider till psykiatrin. Tillgången till kurator på UngMalmö var det många som uppskattade.

Sammanfattande reflektioner

Syftet med denna rapport var att ta fram underlag för utveckling av UngMalmö genom djupintervjuer med deltagare på UngMalmö med fokus på bemötande, brukarinflytande och övergripande kvalitet. Sammanfattningsvis indikerar resultatet att intervjupersonerna är väldigt nöjda med samtliga tre områden. Den återkoppling som gavs via intervjuerna går i linje med det som lyfts fram som framgångsfaktorer i UVAS-samordnarens slutrapport: ”Individanpassade insatser och ett starkt individuellt och flexibelt stöd med ett bra bemötande är ett genomgående tema i sammanställningar av professionernas erfarenheter från svensk, nordisk och europeisk nivå. Tid och resurser för att odla en förtroendefull relation beskrivs många gånger som avgörande, samtidigt som det inte alltid finns utrymme för detta inom olika verksamheter”¹⁵. Frågan kring brukarinflytande är mer komplex och kan kräva en diskussion kring vad det är man hoppas åstadkomma från ledningsnivå och vilken grad av brukarinflytande som är önskvärt. I sådana diskussioner bedöms deltagartrappan kunna vara en lämplig modell att utgå ifrån.

Faktorer kopplade till undersökningens design och metodik gör dock att resultatet i denna rapport bör tolkas med viss försiktighet. Det var i huvudsak tre medarbetare på UngMalmö som försåg undertecknad med unga vuxna att intervjua. Det går inte att utesluta att dessa tre medarbetare i något avseende särskiljer sig från resterande medarbetare och att det i viss utsträckning är deras kompetens och professionalitet som mäts, inte hur UngMalmö som organisation hanterar och arbetar med bemötande, brukarinflytande och kvalitetsfrågor. En framtida uppföljning som använder sig av någon form av randomisering, där fler medarbetare involveras i processen, skulle kunna ge ännu mer tillförlitliga data.

En annan utmaning rör svårigheterna i hur man ska bedöma materialet från intervjuerna. Unga vuxna har av naturliga skäl inte så mycket att jämföra med och har svårt att veta vad som kännetecknar en ändamålsenlig och effektiv verksamhet. Det är egentligen ingen av de intervjuade som har några tankar, åtminstone inga som framkommer i intervjuerna, kring hur UngMalmö kan bli bättre. Det här är även en utmaning som UVAS-samordnaren lyfter i sin slutrapport: ”Det är dock många unga utanför arbete och studier som har svårt att uttrycka hur de vill att stödet kring dem ska se ut. Alla unga Samordnaren har mött uttrycker att de vill utvecklas men flera vet inte riktigt på vilket sätt eller hur”¹⁶. Ett sätt att i enlighet med DUA:s handlingsplan ”öka ungdomars delaktighet” och utveckla ”verksamheten i enlighet med ungdomarnas behov och förutsättningar”, kan vara att i ännu större utsträckning involvera de

¹⁵ SOU 2018:11 Vårt gemensamma ansvar – för unga som varken arbetar eller studerar. S.164.

¹⁶ Ibid. S. 130.

professionella medarbetarna på UngMalmö i utvecklingen av verksamheten. Indikationer på att detta kan vara ett utvecklingsområde går att finna i Per Germundsson samverkansanalys inom ramen för DUA-överenskommelsen från början av året¹⁷. Här beskrivs hur medarbetarna på verksamhetsnivå upplever att dialogen är dålig och endast sker på chefsnivå och att ledningen bör lyssna mer på de anställda som möter ungdomarna varje dag. Med sin expertkunskap om målgruppen, kan mycket väl dessa besitta nycklarna till att ”få med ungdomarna” och därmed vidareutveckla brukarinflytandet på UngMalmö.

Intresset och nyfikenheten för tjänstedesign hos Finsams parter har ökat de senaste åren¹⁸. Bland annat arbetar Arbetsförmedlingen aktivt med tjänstedesign genom ”kunddriven verksamhetsutveckling”¹⁹. Under 2018 har ett arbete påbörjats bland samordningsförbunden i Sverige kring tjänstedesign där syftet är att etablera och driva ett nationellt nätverk för tjänstedesign i FINSAM-miljö. Syftet är vidare att öka viljan, kunskapen, färdigheten och förmågan hos samordningsförbunden och dessa parter runt om i Sverige att använda tjänstedesign i sitt arbete. Lokalt, i Malmö, finns goda förutsättningar för Finsams parter att bli en del i detta nätverk och i detta lärande och DUA-koordinatören har också bjudits in för att delta. Det återstår att se vilken skillnad detta nätverk och dess arbete kommer att göra, lokalt såväl som nationellt.

¹⁷ Germundsson, P. (2018). *Samverkansanalys inom ramen för DUA-överenskommelsen – slutrapport*. Malmö: Malmö universitet.

¹⁸ Tjänstedesign handlar om att utforma användarvänliga och konkurrenskraftiga tjänster genom att utgå ifrån kundens behov och organisationens möjligheter.

¹⁹ Arbetsförmedlingen. (2014). *Kunddriven verksamhetsutveckling inom Arbetsförmedlingen. Insikter och förslag till insatser för att stärka Arbetsförmedlingens förtroende både internt och externt*.

Referenser

Arbetsförmedlingen. (2014). *Kunddriven verksamhetsutveckling inom Arbetsförmedlingen. Insikter och förslag till insatser för att stärka Arbetsförmedlingens förtroende både internt och externt.*

Arbetsmarknads- och socialnämnden. *Årsanalys 2017*. Malmö stad.

Ashing, I. (2017). *Det handlar om oss – unga som varken arbetar eller studerar (SOU 2017:9)*. Stockholm: Statens offentliga utredningar, Regeringskansliet.

Ds. (1991:18). *Vidga brukarinflytandet! En väg till ökad delaktighet och bättre service*. Stockholm: Civildepartementet.

Ershammar, D & Hulth-Wallgren, D. (2007). *Hitta rätt! Vägledning till brukarinflytande i psykiatri och socialtjänsten*.

Germundsson, P. (2018). *Samverkansanalys inom ramen för Dua-överenskommelsen – slutrapport*. Malmö: Malmö universitet.

Kolouh, L. (2013). *10 orsaker till avhopp – 379 unga berättar om avhopp från gymnasiet*. Stockholm: Temagruppen unga i arbetslivet.

Lundkvist, Anders & Fahlström, Christer. (1998). *Uppföljning, utvärdering, kvalitet inom kultur- & fritidssektorn*. Svenska Kommunförbundet. Stockholm.

Regeringskansliet. (2016). *Att säkerställa en god stadsförvaltning. Värdegrundsdelegationens slutrapport*.

Socialstyrelsen, (2013). *Att ge ordet och lämna plats – vägledning om brukarinflytande inom socialtjänst, psykiatri och missbruks- och beroendevård*.