

# SVENSKA FOLKET BETYGSÄTTER HUR OFFENTLIG VERKSAMHET FUNGERAR – SPECIELLT SJUKVÅRDEN

SÖREN HOLMBERG OCH MARCUS WEISSENBILDER

## Sammanfattning

Det finns tre normativt sett bra utfall och tre mindre bra när svenska folket bedömer hur olika myndigheter fungerar. Ett bra utfall är att de allra flesta myndigheter/verksamheter bedöms övervägande positivt. Ett andra och tredje bra utfall är att det förekommer mycket få skillnader i olika sociala gruppers betyg, samt att flera av de mest centrala myndigheterna får höga positiva bedömningar. Mindre bra utfall är för det första att bedömningarna av myndighetssverige blivit mer politiserade sedan sju-åtta år tillbaka. Vänsterideologiskt och högerideologiskt inriktade personer bedömer offentlig verksamhet alltmer olika. För det andra, tre av välfärdssveriges viktigaste myndigheter – Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Försäkringskassan – får klart svaga betyg år efter år. Det är inte godkänt. Det tredje mindre bra utfallet gäller sjukvården som inte mår bra av att bedömas mycket olika i skilda sociala grupper, och som därtill är utsatt för klart politiserade negativa bedömningar av ytterkantspartierna Vänsterpartiets och Sverigedemokraternas anhängare.

Att utvärdera hur offentlig verksamhet fungerar är inte bara en uppgift för särskilda revisorer och utvalda politiker, eller för olika myndighetsstyrelser som bedömer sig själva. I en demokrati krävs därtill en mycket bredare och mer medborgerlig förankrad utvärdering. Människors erfarenheter behövs tas hänsyn till, exempelvis genom att fråga medborgarna om hur de tycker att olika myndigheter sköter sitt arbete.

Inom samhällsforskningen har insikten att medborgarna måste vara med när offentlig verksamhet utvärderas funnits åtminstone under de senaste tio–femton åren (Pidd, 2012; Tria & Valotti, 2012; Holmberg & Rothstein, 2012; Sundell, 2015; Charron m.fl., 2019).<sup>1</sup> Ett forskningsprojekt inom området har varit *”Kvalitet i offentlig verksamhet” (KOV)*, grundat 2010 av forskare vid SOM-institutet i samarbete med Statskontoret (Johansson & Holmberg, 2011). Grundtanken har varit att långsiktigt och regelbundet mäta hur svenska folket bedömer hur olika myndigheter och regionala/kommunala verksamheter sköter sina uppgifter.

I följande kapitel fokuserar vi på svenska folkets kännedom om olika myndigheter/verksamheter och hur medborgarna bedömer att dessa fungerar. Vi kommer att studera förändringar över tid och hur resultaten ser ut i olika sociala och politiska

grupper. I särskilt fokus står också sjukvården, det område som svenska folket i 2023 års SOM-undersökning tycker är den näst viktigaste samhällsfrågan.<sup>2, 3</sup>

## Verksamhetskänedom

Svenska folkets kännedom om olika myndigheter är relativt god, med stor kännedom om de flesta myndigheter (tabell 1). Möjligen är det något av ett glädjeresultat i överkant med tanke på undersökningens svarsfrekvens, där de mindre etablerade grupperna i samhället är något underrepresenterade.<sup>4</sup> Men det till trots, ett utfall med kännedomssiffror över 50 procent för en klar majoritet av myndigheterna är positivt. Tjugofyra av de studerade myndigheterna har en kännedom över femtioprocentstrecket. Strax över hälften av dem (14) bör bedömas som välkända då kännedomsresultatet är över sextiofem procent.

**Tabell 1 Kännedom om svenska myndigheter, 2010–2023 (procent)**

	Andel som känner till och har lämnat ett omdöme		Andel som känner till och har lämnat ett omdöme
1. Polisen (2023)	94	17. Naturvårdsverket (2016)	61
2. Folkhälsomyndigheten (2022)	92	18. Tullverket (2019)	60
3. Valmyndigheten (2022)	86	19. Centrala studiestödsnämnden (2019)	59
4. Skatteverket (2023)	85	20. Inspektionen för vård och omsorg (2015)	59
5. Skolverket (2021)	80	21. Konsumentverket (2019)	58
6. Försäkringskassan (2023)	78	22. Finansinspektionen (2023)	57
7. Trafikverket (2020)	79	23. Riksrevisionsverket (2012)	52
8. Migrationsverket (2023)	78	24. Kronofogdemyndigheten (2019)	51
9. Försvarsmakten (2023)	77	25. Allmänna reklamationsnämnden (2019)	48
10. Kriminalvården (2023)	75	26. Statistiska centralbyrån (2013)	47
11. Pensionsmyndigheten (2022)	72	27. Myndigheten för psykologiskt försvar (2022)	46
12. Socialstyrelsen (2023)	69	28. Spelinspektionen (2021)	44
13. Livsmedelsverket (2012)	67	29. Energimarknadsinspektionen (2011)	34
14. Arbetsförmedlingen (2023)	66	30. Rekryteringsmyndigheten (2018)	28
15. Svenska kraftnät (2023)	65	31. Havs- och vattenmyndigheten (2015)	26
16. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2023)	63	32. Forum för levande historia (2014)	21

**Kommentar:** Frågan löd *Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?* med svarsalternativen *Känner ej till myndigheten, Mycket bra, Ganska bra, Varken bra eller dåligt, Ganska dåligt, Mycket dåligt* samt *Ingen uppfattning*. Tabellen redogör för andelen som svarat *Mycket bra* till *Mycket dåligt*, dvs. andelen som känner till verksamheten. Tabellen redogör för samtliga myndigheter som har omfrågats under perioden 2010–2023 och redovisar det senast uppmätta resultatet. Antalet svarspersoner per undersökning har varierat mellan 1 500–1 600.

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen 2010–2023.

Polisen och Folkhälsomyndigheten (FHM) ligger högst upp på listan över kända myndigheter med 94 respektive 92 procents kännedom. När det gäller FHM kan vi utgå ifrån att coronapandemin och de många dagliga presskonferenser som då hölls har spelat stor roll för kännedomen. Andra myndigheter med ävenledes hög medborgerlig kännedom är Skatteverket och Valmyndigheten (85 samt 86 procent). Omdebatterade myndigheter som Migrationsverket och Skolverket är också välkända med kännedomssiffror kring 80 procent (se tabell 1).

De kommunala/regionala verksamheter som ingått i mätningen har alla varit förhållandevis kända (se Holmberg, 2020). Föga överraskande gäller det som mest tydligt för sjukvården, renhållningen och kollektivtrafiken med resultat över 85 procent. Något mindre kända är förskolan, grundskolan, äldreomsorgen och plan- och byggfrågor med kännedomssiffror strax över 60 procent. Räddningstjänsten klara sig lite bättre med en kännedom på 75 procent, även om det här har hunnit gå en längre period sedan bedömningen gjordes.

Fem myndigheter kan glädja sig åt en uppåtgående kännedom: Valmyndigheten, Pensionsmyndigheten, Skolverket, Socialstyrelsen och Migrationsverket.<sup>5</sup> En tråkigare minskande kännedom kan noteras för tre myndigheter (Kronofogdemyndigheten, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen) och för två kommunala verksamheter (grundskolan och äldreomsorgen).

Sammantaget är förändringsresultaten positiva. En övervägande majoritet av fallen – tolv av sjutton – har en stabil eller ökande grad av kännedom. Endast fem fall uppvisar nedåtgående kännedomssiffror. I samtliga dessa fall är minskningen begränsad till minus tio procentenheter eller mindre.

## **Verksamhetskvalitet**

Hög verksamhetskännedom är viktigt för de flesta myndigheter och verksamheter. Men än viktigare är bra betyg när det gäller verksamhetskvaliteten. Myndigheters/verksamheters målsättning och förhoppning – liksom vår normativa förväntan – är att medborgarnas bedömningar ska vara mer positiva än negativa.

Resultaten i tabell 2 visar att en tydlig majoritet av myndigheterna – 24 av 32 – får övervägande positiva bedömningar. Fler svarande anser att de sköter sin uppgift bra än som tycker de sköter den dåligt. I topp finner vi Skatteverket och Folkhälsomyndigheten. Därefter kommer Försvarsmakten, Valmyndigheten och Polisen. Det är mycket bra resultat för svensk demokrati. Det mesta blir smidigare och mindre kostsamt om offentliga verksamheter som insamlar våra skatter, övervakar vår hälsa, handhar de politiska valen och ansvarar för landets yttre och inre säkerhet bedöms sköta sig väl. Då minskar alla transaktionskostnader och samhället blir mer effektivt och därmed också mer legitimt (Holmberg & Rothstein, 2012).

I botten av betygslistan finns två myndigheter med klart negativa betyg; Arbetsförmedlingen och Migrationsverket. Utfallet är inte nytt; de har haft underbetyg ända sedan den första mätningen 2010. Att två av välfärdssveriges mest centrala myndigheter år efter år fortsätter att uppvisa bottenbetyg är inte särskilt bra. Och

inte blir det bättre när välfärdsinstitutioner som Försäkringskassan och Skolverket också har svaga betyg.

**Tabell 2 Svenska folkets bedömningsbetyg på ett antal myndigheter. Andel som sköter sin uppgift bra/dåligt, 2011–2023 (procent, betygsbalans)**

	Procent bra/dåligt	Betygsbalans bra minus dåligt
1. Skatteverket (2023)	59/5	+54
2. Folkhälsomyndigheten (2022)	63/10	+53
3. Försvarsmakten (2023)	53/3	+50
4. Valmyndigheten (2022)	56/8	+48
5. Polisen (2023)	60/18	+42
6. Trafikverket (2020)	45/11	+34
7. Pensionsmyndigheten (2022)	40/9	+31
8. Naturvårdsverket (2016)	35/5	+30
9. Centrala studiestödsnämnden (2019)	35/5	+30
10. Konsumentverket (2019)	33/3	+30
11. Statistiska centralbyrån (2013)	29/1	+28
12. Kronofogdemyndigheten (2019)	29/3	+26
13. Livsmedelsverket (2012)	33/8	+25
14. Allmänna reklamationsnämnden (2019)	28/3	+25
15. Riksrevisionsverket (2012)	26/3	+23
16. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (2023)	32/9	+23
17. Finansinspektionen (2023)	26/9	+17
18. Tullverket (2019)	24/16	+8
19. Havs- och vattenmyndigheten (2015)	11/3	+8
20. Myndigheten för psykologiskt försvar (2022)	13/7	+6
21. Rekryteringsmyndigheten (2018)	9/3	+6
22. Forum för levande historia (2014)	8/2	+6
23. Spelinspektionen (2021)	14/11	+3
24. Försäkringskassan (2023)	30/27	+3
25. Kriminalvården (2023)	25/25	±0
26. Svenska kraftnät (2023)	20/23	-3
27. Skolverket (2021)	24/27	-3
28. Socialstyrelsen (2023)	20/24	-4
29. Inspektionen för vård och omsorg (2015)	18/23	-5
30. Energimarknadsinspektionen (2011)	6/12	-6
31. Arbetsförmedlingen (2023)	12/35	-23
32. Migrationsverket (2022)	13/42	-29

**Kommentar:** Frågan löd *Hur anser du att följande myndigheter sköter sin uppgift?* med svarsalternativen *Känner ej till myndigheten, Mycket bra, Ganska bra, Varken bra eller dåligt, Ganska dåligt, Mycket dåligt* samt *Ingen uppfattning*. Tabellen redogör för andelen som svarat *Mycket* eller *Ganska bra* samt andelen som svarat *Mycket* eller *Ganska dåligt*. Balansmättet anger andelen bra minus andelen dåligt och varierar mellan +100 (alla svarar bra) och -100 (alla svarar dåligt). Samtliga myndigheter som omfrågats under perioden 2011–2023 redovisas i tabellen, där det senast uppmätta resultatet är det som redovisas. Lägsta antal svarande var 1 481.

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen 2011–2023.

När det gäller kommunala och regionala verksamheter ser resultaten bättre ut. I samtliga fall utom ett kan vi notera övervägande positiva bedömningar av hur verksamheten fungerar. Räddningstjänsten och renhållningen får båda starka positiva betyg och toppar listan, notera dock att dessa myndigheter inte har mätts de senaste tio åren och försiktighet bör därmed iakttas. Längre ned finns grundskolan och sjukvården – båda med positiva betygsbalanser – men samtidigt med relativt stora andelar som tycker verksamheten inte sköts bra, i sjukvårdens fall 29 procent.

I botten på listan finner vi äldreomsorgen – den enda kommunala verksamheten med en negativ betygsbalans (-1). Ett oroande resultat då äldreomsorg är en central verksamhet i välfärdssverige.

**Tabell 3 Bedömningsbetyg på ett antal kommunala/regionala verksamheter, 2010–2023 (procent, betygsbalans)**

	Procent bra/dåligt	Betygsbalans
1. Räddningstjänsten (2010)	64/1	+63
2. Renhållningen (2012)	69/6	+63
3. Förskolan (2018)	41/9	+32
4. Sjukvården (2023)	50/29	+21
5. Grundskolan (2023)	35/15	+20
6. Kollektivtrafiken (2013)	44/25	+19
7. Plan- och byggfrågor (2012)	25/14	+11
8. Äldreomsorgen (2023)	25/26	-1

**Kommentar:** Frågan löd *Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i den region eller kommun där du bor?* med svarsalternativen *Mycket bra, Ganska bra, Varken bra eller dåligt, Ganska dåligt, Mycket dåligt* samt *Ingen uppfattning*. Tabellen redogör för andelen som svarat *Mycket* eller *ganska bra* samt andelen som svarat *Mycket* eller *Ganska dåligt*. Balansmättet anger andelen bra minus andelen dåligt och varierar mellan +100 (alla svarar bra) och -100 (alla svarar dåligt). Samtliga verksamheter som omfrågats vid minst ett tillfälle under perioden 2010–2023 redovisas i tabellen, där det senast uppmätta resultatet är det som redovisas. Lägsta antal svarande var 1 472.

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen 2010–2023.

## Likartade bedömningar i olika socioekonomiska grupper

Likabehandling och opartiskhet är de grundregler som gäller för offentlig verksamhet i Sverige. Det slås med tyngd fast i *Regeringsformens* paragraf 1:9: ”Förvaltningsmyndigheter...ska i sin verksamhet beakta allas likhet inför lagen samt iakttä saklighet och opartiskhet.” Samma saker betonades med eftertryck för några år sedan av Värdegrundsdelegationen med tilläggen att myndigheterna också ska vara respektfulla och serviceinriktade (Ångström, 2014). Myndigheters verksamhet skall vara opartisk och *uppfattas* fungera ungefär lika och rättvist av alla grupper i samhället.

Vi prövar hur detta ser ut genom att analysera betygsbalansen för ett antal myndigheter och verksamheter. År 2023 är det genomsnittliga värdet +13 för samtliga svarande, ett utfall klart över på den godkända sidan. Sett till gruppskillnader har vi tidigare år funnit ett fåtal fall med grupper som betygsmissigt avvikit någorlunda tydligt från samtliga svarandes genomsnittsbetyg (Holmberg, 2015; Holmberg & Weissenbilder, 2023). Dock, i de flesta fall har betygen i olika sociala grupper endast skiljt sig obetydligt från varandra. Svensk offentlig verksamhet betygsätts i genomsnitt mycket likartat av olika socioekonomiska grupper.

Resultatet 2023 ger inte upphov till någon annorlunda slutsats. Snarare förstärks den. *Ingen* av sammanlagt 30 studerade grupper uppvisar genomsnittsbetyg som skiljer sig mer än plus/minus 5 balansenheter från samtliga svarandes betyg. En klar majoritet av grupperna (25) har snittbetyg som endast avviker mellan 0–3 enheter från hela befolkningens medeltal. Så små avvikelser är inte statistiskt säkra.<sup>6</sup>

Men även om skillnaderna oftast är mycket små finns relativt många återkommande tendenser. Bland de grupper som oftast ger ett högre positivt betyg till offentlig verksamhet än genomsnittet märks framför allt äldre personer och lågutbildade (som ofta är äldre). Grupper som tvärtom brukar vara något mer kritiska till offentliga myndigheter/verksamheter än medelbedömningen är personer från högre tjänstemannahem. Huvudresultatet visar ett klart godkänt betyg för myndighetssverige.

## Det politiska testet

Än mer brännande blir frågan om hänsyn tas till ideologiska och politiska faktorer. Det är helt centralt i en demokrati att myndighetsutövning är opartisk och utan partipolitiska influenser. Ideologi och partihemvist får inte inverka när beslut fattas. Det innebär att personer med skilda ideologiska uppfattningar eller partitillhörighet bör bedöma offentlig förvaltning på i huvudsak samma sätt. Om någon eller några politiska grupperingar är klart mer nöjda eller missnöjda kan det indikera någon form av verksamhetsproblem. Dock behöver det inte nödvändigtvis tyda på att det är något fel på myndighetssidan. Politiska grupper som avger avvikande betyg gör måhända ”överdrivet” politiserande och bristfälligt evidensbaserade bedömningar. Partipolitisk nit och alltför starkt färgade ideologiska glasögon kan influera betygsättningen.

När mätningarna inleddes 2010 sattes betygen i allt väsentligt utan vänsterhögerfärgade glasögon påsatta (Holmberg, 2015). Sedan 2016 har dock personer ideologiskt till vänster börjat se något mer positivt på offentlig verksamhet samtidigt som högerorienterade personer blivit något mer negativa. I SOM-undersökningen 2023 har de som uppfattar sig som vänster +17 jämfört med +9 för personer som uppfattar sig som ideologiskt till höger – en differens på 8 enheter. Motsvarande skillnad 2015 var 1 enhet.

Efter 2015 har det dock skett vissa mindre förändringar i bedömningarna till vänster respektive till höger. År 2016 var skillnaden i snittbetygen mellan vänster och höger 13 betygsenheter, i betydelsen att personer till vänster var mer positiva till offentlig förvaltning. Skillnaden ökade sedan till 16 enheter år 2017. Åren 2018–2020 höll sig skillnaden till mellan 9–11 enheter för att stiga till 15 enheter 2021. I de två senaste SOM-undersökningarna kan vi iaktta en viss minskad skillnad mellan hur vänster- respektive högerinriktade personer bedömer offentlig verksamhet – ned till en differens på 11 enheter 2022 och 8 enheter 2023. Alltfort dock med vänsterpersoner något mer positiva jämfört med högerpersoner.<sup>7</sup>

Tendensen till en något minskad klyfta de senaste åren kan man tro har att göra med regeringsskiftet efter valet 2022. Det framgår när vi jämför hur vänster- respektive högerpersoner bedömer nio jämförbara myndigheter/verksamheter före valet 2021 och efter valet 2023. Betygsbalansen blir något mindre positiv till vänster/oppositionen år 2023 medan den blir mer positiv till höger/regeringssidan – minus 2 enheter respektive plus 3 enheter.<sup>8</sup>

Under den nya borgerliga regeringen blir vänstern något mindre positiv till offentlig verksamhet samtidigt som högern tvärtom blir något mer positiv. Regeringsfrågan färgar av sig på medborgarnas myndighetsbetyg. En kanske sakligt sett något tvivelaktig politisk reaktion – men med den normativt önskvärda effekten att den ideologiska klyftan mellan vänster- och högerpersoners bedömningar av hur väl svensk offentlig verksamhet fungerar minskade något efter valet 2023.

Partisympati och ideologisk vänster-högerposition är nära sammankopplade bland svenska väljare (Oscarsson m.fl., 2024). Bland partierna till vänster ger socialdemokratiska sympatisörer och anhängare till Centerpartiet höga snittbetyg till offentlig verksamhet (+22 i båda fallen). Men Vänsterpartiets genomsnittsbetyg är klart lägre, endast +6. Även Miljöpartiets sympatisörer hamnar lägre med snittresultatet +15. På högernsida gör sympatisörer till Liberalerna och Kristdemokraterna klart positiva bedömningar av hur offentlig förvaltning fungerar. Snittbetygen är i båda fallen +21. Tydligt mer kritiska är Sverigedemokraternas väljare med ett negativt snittbetyg på låga -6. Moderata sympatisörer är inte lika negativa, men mindre positiv än Socialdemokraternas väljare. Resultatet för M-sympatisörer 2023 är +15.

Vid en analys av de tre största partiernas sympatisörer syns hur skillnaden blivit större över tid. I mätningen 2013 var skillnaden i snittbetyg mellan S- och M-sympatisörer endast 1 enhet. Under 2023 är motsvarande differens 13 enheter<sup>9</sup>, med högre betyg bland S-anhängare. En större differens 2023 än för tio år sedan. Dock signifikativt nog en mindre skillnad än före 2022 års val och regeringsskiftet. I mätningen 2021 skiljde det 23 betygsenheter mellan S- och M-anhängare. Mellan S- och SD-sympatisörer var skillnaden 27 enheter 2013 och 35 enheter 2023. En mindre skillnad finns mellan M- och SD-sympatisörer, 19 enheter år 2013 jämfört med 22 enheter 2023.

Resultaten visar på tydliga skillnader i bedömningarna av hur svensk offentlig förvaltning sköter sig mellan de tre största partiernas anhängare. Lägg därtill att

de myndighetsbedömningar som görs av sympatisörer till Sveriges två stora regeringsbärande partier – Socialdemokraterna och Moderaterna – har glidit isär under det senaste decenniet. Inget av dessa resultat är normativt önskvärt. Politiserade och polariserade myndighetsbedömningar är dysfunktionella i en demokrati och bör hållas på minimal nivå.

## Med fokus på sjukvården

Sjukvården – välfärdssveriges viktigaste verksamhet – har kommit mer i fokus och debatterats mer under senare år.<sup>10</sup> Parallellt med mediernas ökande rapportering om sjukvården har också förtroendet för sjukvården ökat. Det gäller såväl före som under pandemiåren. Mellan 2013–2019 ökade andelen med stort förtroende från 62 till 69 procent.<sup>11</sup> Därefter slogs rekord under pandemin med 78 respektive 79 procent med stort förtroende åren 2020 och 2021. När den värsta pandemifaran var över år 2022 och 2023 sjönk förtroendet tillbaka något till 71 respektive 74 procent.

Det mest intressanta här är inte sjukvårdens förtroendesiffrors tydliga uppgång under pandemin. Dylika uppgångar har vi sett tidigare för centrala myndigheter och verksamheter när utifrån kommande faror hotar samhället. Mer intressant är uppgången i förtroende för sjukvården under åren innan pandemiutbrottet. Det är intressant därför att vi inte finner en motsvarande uppgång i bedömningen av kvaliteten i sjukvården. Tvärtom, kan vi notera en nedgång. Betygsbalansen för sjukvården minskade från +24 år 2013 till +12 år 2019 (se tabell 4). Under coronapandemin ökade sedan kvalitetsuppskattningen av sjukvården, precis som förtroendesiffrorna. Sjukvårdens betygsbalans ökade till +37 år 2020 och +44 år 2021. Därefter minskade betygsbalansen – precis som förtroenderesultaten – ned till +19 år 2022 och +21 år 2023.

En förklaring till att sjukvårdens förtroende kan öka något, som under åren 2013 till 2019, samtidigt som bedömningarna av hur väl verksamheten fungerar blir något mindre positiva har att göra med att sambandet mellan de mer affektiva förtroendekänslorna och de mer kognitiva kvalitetsbedömningarna är svagare för institutionen Sjukvård än för andra samhällsinstitutioner. Korrelationen mellan förtroendepått och kvalitetsbedömningar håller sig kring +45 för sjukvården jämfört med kring +60 för andra offentliga verksamheter. Och en orsak är att människor önsketänker mer när det gäller sjukvård. Man vill ha ett högt förtroende eftersom sjukvården är så avgörande för oss alla. Andelen svarande i SOM-undersökningarna som bedömer att sjukvården fungerar mycket eller ganska dåligt, men som trots det har ett stort förtroende är 30 procent. Motsvarande resultat för andra myndigheter/verksamheter är endast mellan 1–5 procent.<sup>12</sup> Denna skillnad möjliggör att förtroendesiffror och kvalitetsbedömningar för sjukvården kan gå åt något olika håll. Många människor som är kritiska till hur sjukvården sköts kan ändå uppges stort förtroende för att man *vill* ha ett stort förtroende.<sup>13</sup>



**Tabell 4 Bedömningsbetyg på sjukvården, 2010–2023 (balansmätt)**

		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Samtliga</b>		+24	+24	+15	+17	+11	+20	+12	+37	+44	+19	+21
<b>Kön</b>	Kvinna	+23	+19	+15	+16	+10	+19	+9	+35	+44	+14	+20
	Man	+28	+28	+16	+17	+13	+20	+14	+39	+43	+26	+22
<b>Ålder</b>	16–29 år	+15	+16	+2	+21	-1	+8	+0	+25	+26	+15	+13
	30–49 år	+17	+22	+9	+8	+3	+8	+4	+27	+31	+8	+3
	50–64 år	+25	+17	+3	+8	+13	+22	+6	+33	+44	+17	+11
	65+ år	+39	+35	+40	+33	+25	+39	+26	+55	+59	+33	+40
<b>Utbildning<sup>1</sup></b>	Låg	+32	+33	+32	+33	+18	+37	+27	+56	+53	+38	+35
	Medel	+24	+21	+11	+13	+10	+18	+8	+32	+43	+17	+16
	Hög	+25	+29	+15	+15	+12	+18	+13	+36	+38	+14	+19
<b>Stad/land</b>	Ren landsbygd	+25	+18	+15	+15	+20	+20	+13	+42	+42	+21	+27
	Mindre tätort	+23	+24	+16	+24	+5	+23	+13	+40	+42	+28	+19
	Stad eller större tätort	+29	+29	+17	+18	+11	+23	+13	+35	+47	+20	+21
	Sthlm/Gbg/Malmö	+18	+17	+13	+8	+14	+9	+10	+30	+31	+8	+12
<b>Subjektiv klass</b>	Arbetsarhem	+35	+22	+22	+11	+8	+15	+9	+33	+42	+20	+14
	Tjänstemannahem	+19	+25	+9	+22	+17	+23	+11	+34	+40	+17	+28
	Högre tjänstemannahem	+21	+26	+16	+12	+14	+18	+3	+42	+38	+28	+17
	Företagarhem	+22	+23	+22	+10	+3	+17	+22	+31	+49	+10	+26
<b>Yrke</b>	Vårdpersonal	+27	+18	-1	+19	+12	+15	+21	+31	+37	+19	+18
	Ej vårdpersonal	+25	+26	+20	+16	+11	+22	+12	+38	+43	+19	+21
<b>Sjukskrivnen</b>	Ej senaste 12 mån	+26	+28	+21	+20	+17	+23	+13	+36	+48	+20	+24
	Upp till 2 veckor	+14	+15	+1	-1	+9	+16	+5	+34	+37	+8	+6
	2 veckor till 12 mån	+15	+16	+9	+3	-12	+10	+0	+24	+30	+28	+10
	Mer än 12 månader	-	-	-	-	-	-	-	+3	+3	-18	-18
<b>Subjektiv hälsa</b>	Dålig (0–4)	+21	+11	+3	-2	-6	+1	-9	+18	+16	-2	-2
	Medel (5–8)	+24	+25	+13	+16	+9	+19	+13	+35	+42	+16	+18
	God (9–10)	+29	+30	+29	+22	+20	+31	+15	+43	+53	+32	+31
<b>Ideologi</b>	Klart/något till vänster	+26	+20	+17	+23	+22	+30	+24	+35	+47	+19	+20
	Varken eller	+20	+25	+6	+10	+6	+14	+2	+34	+44	+19	+13
	Klart/något till höger	+27	+30	+20	+16	+5	+16	+8	+37	+36	+18	+23
<b>Partisympati</b>	Vänsterpartiet	+9	-5	-4	+9	-1	+18	+10	+22	+28	+0	+2
	Socialdemokraterna	+32	+31	+26	+32	+22	+32	+27	+47	+56	+22	+29
	Miljöpartiet	+24	+25	+16	+21	+41	+22	+16	+45	+58	+28	+8
	Centerpartiet	+34	+35	+33	+27	+24	+34	+21	+34	+55	+29	+30
	Liberalerna	+29	+34	+22	+5	+13	+27	+23	+53	+34	+29	+34
	Kristdemokraterna	+21	+36	+16	+44	-18	+18	+6	+39	+32	+16	+54
	Moderaterna	+29	+31	+26	+22	+10	+13	+16	+42	+47	+20	+27
	Sverigedemokraterna	+5	-2	-18	-11	-10	-3	-14	+19	+25	+11	+5

**Kommentar:** Frågan löd *Hur tycker du att den verksamhet fungerar som bedrivs på följande områden i den region eller kommun där du bor?* med svarsalternativen *Mycket bra, Ganska bra, Varken bra eller dåligt, Ganska dåligt, Mycket dåligt* samt *Ingen uppfattning*. Tabellen redogör för andelen *Mycket* eller *Ganska bra* samt andelen *Mycket* eller *Ganska dåligt*. Balansmättet anger andelen bra minus andelen dåligt och varierar mellan +100 (alla svarar bra) och -100 (alla svarar dåligt). <sup>1</sup> Låg = max grundskola el. motsv.; Medel = gymnasium, folkhögskola, eftergymnasial utb., högsk./univ.; Hög = högskola/universitet 3 år eller längre/forskarutbildning. Lägsta antal svarande är 1 484.

**Källa:** Den nationella SOM-undersökningen 2010–2023.

Normativt önskvärt är att skillnader mellan grupper i bedömning av sjukvården skall vara små. Tabell 4 visar att de som är mest positiva till hur sjukvården fungerar är äldre människor, lågutbildade (som ofta är äldre) och personer med bra självskattad hälsa. Mest negativa är människor med självskattad dålig hälsa, personer med längre sjukskrivningar och unga mellan 16–29 år. När det gäller yngre personer är andelen utan åsikt om sjukvården hög, troligtvis har unga själva varit i kontakt med sjukvården i lägre grad. För personer med dålig hälsa och långa sjukskrivningar gäller det omvända. De är stora brukare av sjukvård. Att stora brukare av sjukvård är mer negativa till hur vården fungerar än genomsnittssvensken är inte ett bra besked. Bedömningarna av sjukvården 2022–2023 visar därmed tydligt att sjukvården betygsätts klart olika i skilda sociala grupper.<sup>14</sup>

När det gäller politiska grupper är skillnaderna mellan personer med vänster- eller högerideologiska preferenser inte dramatiskt stora, men heller inte försumbara. Det finns en politiseringstendens på så vis att personer till vänster har varit mer positiva till sjukvården när Socialdemokraterna (och MP) hade regeringsmakten medan högerlutande personer uppskattar sjukvården mer när borgerliga partier styr Sverige. Motsvarande mönster kan också spåras när vi ser på resultaten för olika partiets väljargrupper, även om utfallen ibland är osäkra på grund av få svarande för flera av de mindre partierna. Ett mycket påtagligt resultat är dock att de två ytterkantpartierna Vänsterpartiet och Sverigedemokraterna har sympatisörer som ger klart lägre betyg åt sjukvården än övriga partiernas anhängare. En sådan politisering av synen på sjukvården beror med all sannolikhet mer på de båda partiernas politikprofilering än på hur sjukvården *de facto* fungerar.

Ser vi på hur bedömningarna av sjukvården har förändrats mellan perioden 2013–2014 och perioden 2018–2019 visar det sig att nedgången i uppskattningsbetygen, som i snitt var från +24 till +16 för samtliga svarande, förekom i alla grupper utom bland personer till vänster och bland sympatisörer till Vänsterpartiet.<sup>15</sup> Mest tydligt sjönk betygsbalanserna bland personer med dålig hälsa och bland personer ideologiskt till höger. Nedgången var också något mer synlig bland män än bland kvinnor. En grupp där betygsbalansen också minskade, men i mindre grad än genomsnittet för samtliga svarande, är sjukvårdens personal. En annan grupp där minskningen också var klart lägre än genomsnittlig mellan 2013–2014 och 2018–2019 är Socialdemokraternas sympatisörer. Partiet innehade regeringsmakten under större delen av perioden.<sup>16</sup>

När coronapandemin drabbade Sverige åren 2020–2021 ökade förtroendet för sjukvården storleksmässigt mycket likartat i de flesta sociala och politiska grupper. Bland samtliga svarande ökade sjukvårdens betygsbalans från +16 åren 2018–2019 till +41 pandemiåren 2020–2021, en uppgång med 25 enheter. Alla våra studerade sociala och politiska grupper uppvisade en ökad positiv betygsbalans för sjukvården under pandemin. Minst så för svarande med ideologi till vänster, för Vänsterpartiets anhängare och för sjukvårdens personal. Mest ökande betyg fanns hos högre tjänstemän samt hos Moderaternas och Sverigedemokraternas sympatisörer, men

också bland Miljöpartiets anhängare. Ideologi och politisering förekom alltså även när pandemin drabbade Sverige.

Slutsatsen av vår analys är att svensk sjukvård inte mår riktigt bra utifrån de aspekter vi har studerat. Människors bedömningar av hur sjukvården fungerar skiljer sig tydligt åt mellan olika sociala grupper. Och när det gäller politik finner vi tendenser till politiserade bedömningar, speciellt bland ytterkantspartierna Vänsterpartiets och Sverigedemokraternas sympatisörer som är klart mer negativa än andra svenskar till sjukvården. I det senare fallet behöver det inte vara sjukvårdens ”fel”. Det kan handla om partiväljare som gör politiserade och svagt evidensbaserade bedömningar. Men i vilket fall, bra är det inte.

### **Bra och mindre bra utfall för svensk offentlig verksamhet**

De allra flesta av de undersökta myndigheterna/verksamheterna under åren 2010–2023 får övervägande positiva betyg av svensk folket. Det gäller för 31 av totalt 40 undersökta fall. Lägg därtill att skilda sociala grupper i genomsnitt bedömer offentlig verksamhet mycket på samma sätt. Betygen skiljer sig lite åt. Offentlig förvaltning skall fungera likvärdigt och uppfattas fungera likvärdigt. Myndighetsverige klarar med godkänt det testet. Ett tredje bra utfall är att många av de absolut mest centrala samhällsbarande myndigheterna får höga godkända betyg av svenska folket. Det gäller Skatteverket, Folkhälsomyndigheten, Försvarsmakten, Valmyndigheten och Polisen.

De mindre bra utfallen kan också summeras till tre. Svenska folkets bedömningar av myndighetssverige har sedan sju–åtta år blivit mer politiserade. Ideologi och partitillhörighet färgar av sig på hur olika myndigheter/verksamheter bedöms fungera. En utveckling som normativt sett är mycket oönskad. Offentlig förvaltning skall inte bedömas med politiska glasögon påsatta. Så är det inte i dagens Sverige. Mindre bra utfall nummer två är att några av välfärdssveriges mest centrala myndigheter – Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Försäkringskassan – hela tiden får mycket svaga kvalitetsbetyg i mätningarna. Speciellt illa är det för Arbetsförmedlingen och Migrationsverket som får klara underbetyg av samtliga partiets väljare. När fogden som tar våra pengar (Skatteverket) får bästa betyg av svensk folket, varför kan inte Arbetsförmedlingen och Migrationsverket förbättra sina betyg upp till åtminstone övervägande positiva bedömningar? Till sist det tredje mindre bra utfallet gäller sjukvården som inte mår bra av att bedömas så olika i skilda sociala grupper, och få så negativa betyg bland människor som behöver sjukvården mest – bland människor med dålig hälsa och bland personer med längre sjukskrivningar. Därtill problemet med de politiserade och negativa bedömningarna av sjukvården bland den nära tredjedel av svenska folket som sympatiserar med antingen Vänsterpartiet eller Sverigedemokraterna.

Myndighetssverige kan glädja sig något, men har också något att fundera över. Många frågor kräver svar och lösningar i närtid, inte långt in i framtiden.

Välfärdssverige fungerar fortfarande förhållandevis bra, men förtjänar bättre på viktiga områden. Valfungerande myndigheter som har folkets uppskattning är en grundbult i ett demokratiskt samhälle.

## Noter

- <sup>1</sup> Inom hälso- och sjukvårdsforskningen har studier av ”Job Performance” funnits längre, men då oftast som analys av ”verklig” job performance och inte som i vårt fall analyser av perceptioner/uppfattningar. För en metastudie av tidigare forskning på området, se Krijgheld m.fl., 2022.
- <sup>2</sup> Martinsson & Andersson (2023).
- <sup>3</sup> För mer information om frågorna och dess utformning se Holmberg & Weissenbilder (2024).
- <sup>4</sup> Svarefrekvensen i SOM-undersökningen 2023 är 48 procent. Se metodkapitlet i samma volym.
- <sup>5</sup> Två myndigheter som inte mättes perioden 2010–2014 har på senare år uppvisat en ökande kännedom: Försvarmakten och MSB.
- <sup>6</sup> Betygsbalanserna i genomsnitt för de 30 grupperna i SOM-undersökningen 2023 är: Samtliga svarande +13; Kvinnor +15, Män +11; 16–29 år +13, 30–49 år +11, 50–64 år +10, 65 eller äldre +17; Landsbygd +14, Tätort +13, Stad +13, Storstad +12; Arbetarhem +12, Tjänstemannahem +15, Högre tjänstemannahem +9; Företagarhem +11; LO +13, TCO +16, SACO +16; Låg utbildning +18, Mellan utbildning +11, Hög utbildning +14; Statlig anställning +15, Kommunal/Regional anställning +15, Privat anställning +12; Arbetslös +17, Sjuk/Aktivitetersättning +10; Stockholm +13, Västsverige +11, Norrland +16; Svensk medborgare +13, Utländsk medborgare +17.
- <sup>7</sup> Differensen mellan vänster- respektive högerorienterade personers bedömning av offentlig förvaltning har varit följande: 2013 -4, 2014 -2, 2015 +1, 2016 +13, 2017 +16, 2018 +11, 2019 +9, 2019 +9, 2020 +11, 2021 +15, 2022 +11, 2023 +8. Minusskillnad (-) visar att personer till höger gett ett mer positivt betyg än personer till vänster. Plusskillnad (+) visar tvärtom att personer till vänster satt högre betyg på offentlig verksamhet än personer till höger. Bedömda myndigheter och verksamheter har inte varit identiska i de olika årens undersökningar.
- <sup>8</sup> Nio myndigheter/verksamheter ingår i jämförelsen: Skatteverket, Polisen, MSB, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket, sjukvården, grundskolan, äldreomsorgen. Genomsnittlig betygsbalans för grupper till vänster respektive till höger var: 2021 vänster +19, höger +3, differens på 16 enheter; 2022 vänster +19, höger +8, differens på 11 enheter; 2023 vänster +17, höger +6, differens på 11 enheter.

- <sup>9</sup> Analysen görs här bland svarande med verksamhetskännedom och enbart för de studerade myndigheterna.
- <sup>10</sup> I kommunikationsföretaget Retrievers regelbundna mätningar förekommer ordet sjukvård med olika varianter och sammanskrivningar mycket oftare i media idag än för tio år sedan. År 2013 registrerade Retriever 88 331 träffar för sjukvård. Sex år senare år 2019, året innan coronapandemin bröt ut, hade antalet ökat till 122 770. Därefter exploderade nämnandet av sjukvård i media till 232 385 år 2020 och 173 266 år 2021. När sedan pandemin långsamt ebbat ut sjönk också rapporteringen om sjukvården snabbt tillbaka till 138 220 omnämnananden 2022 och 111 567 år 2023.
- <sup>11</sup> I *Värdbarometerns* mätningar av förtroendet för sjukvården som helhet ökar också förtroendet, men enbart från 60,0 procent 2013 till 60,2 procent 2019. Under pandemin steg sedan förtroendet till 69,2 och 96,3 åren 2020 och 2021.
- <sup>12</sup> Frågorna om förtroende och kvalitetsbedömningar för enskilda myndigheter/verksamheter har ställts tillsammans två gånger i SOM-undersökningarna: år 2013 och 2023. Korrelationen mellan förtroende och kvalitetsbedömning 2013 var 0,54 för Arbetsförmedlingen, 0,68 för Polisen, 0,6 för Försäkringskassan och 0,40 för sjukvården. Andelen som uppgav stor förtroende men bedömde verksamhetskvaliteten som låg var 1 procent för Arbetsförmedlingen, 5 procent för Polisen, 1 procent för Försäkringskassan och 32 procent för sjukvården.
- <sup>13</sup> Forskning om sjukvårdens förtroende har betonat synen på tillgänglighet, väntetider och köer som viktiga faktorer bakom huruvida förtroendet är stort eller mer begränsat (Weibull, 2017; Region Skåne, 2021; Myndigheten för vård- och omsorgsanalys, 2018; Litovtseva, m.fl., 2022; Calnan & Sanford, 2004)
- <sup>14</sup> Det sociala testet applicerat på bedömningarna av sjukvården 2022–2023 visar att sjukvården betygsätts klart olika i skilda sociala grupper. I tio grupper av totalt tjugosex i tabell 4 skiljer sig betygsbalanserna mer än +/- 5 enheter från samtliga svarandes resultat. Det är inte ett önskvärt utfall. En större likhet i bedömningarna än vad vi normativt förväntar oss. Tre grupper med tydligt mer positiva bedömningar än genomsnittet är äldre personer, personer med lägre utbildning och personer med självuppskattad bra hälsa. Motsatta sju grupper med klart mer negativa betyg på sjukvården än genomsnittet är: svarande yngre än 65+, storstadsbor, grupper med sjukskrivningserfarenhet samt person med självuppskattad dålig hälsa.
- <sup>15</sup> I förändringsanalysen har vi beräknat genomsnittsresultat för åren 2013–2014, 2018–2019, 2020–2021 och 2022–2023 i syfte att stabilisera ibland något hoppiga resultat som följd av få svarande i vissa grupper.

<sup>16</sup> Sjukvårdens *Rally Around the Flag*-effekt (Mueller, 1970) när coronapandemin drabbade Sverige åren 2020–2021 blev storleksmässigt mycket likartad i de flesta grupper. Bland samtliga svarande ökade sjukvårdens betygsbalans från +16 åren 2018–2019 till +41 pandemiåren 2020–2021, en uppgång med 25 enheter. Samtliga studerade politiska grupper uppvisade en ökad positiv betygsbalans för sjukvården under pandemin. Minst så för svarande ideologiskt till vänster, för Vänsterpartiets sympatisörer och för sjukvårdens personal. Mest ökande betyg fanns bland högre tjänstemän och bland Moderaternas och Sverigedemokraternas sympatisörer, men också bland sympatisörer till Miljöpartiet. Ideologi och politisering i bedömningen av sjukvården syntes alltså även när pandemin drabbade Sverige.

## Referenser

- Charron, N., Lapuente, V., & Annoni, P. (2019). Measuring quality of government in EU regions across space and time. *Papers in Regional Science*, 98(5), 1925–1954.
- Calnan, M. W., & Sanford, E. (2004). Public trust in health care: the system or the doctor? *BMJ Quality & Safety*, 13(2), 92–97.
- Holmberg, S. (2015). Mycket höga krav på offentlig verksamhet. I A. Bergström, B. Johansson, H. Oscarsson & M. Oskarson (Red.), *Fragment*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S. (2020). Partipolitisk splittring i bedömningen av kvalitén på offentlig verksamhet. I U. Andersson, A. Carlander & P. Öhberg (Red.), *Regntunga skyar*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S. (2021). Ökad uppskattning av offentlig verksamhet pandemiåret 2020. I U. Andersson, A. Carlander, M. Grusell & P. Öhberg (Red.), *Ingen anledning till oro*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S., & Rothstein B. (red). (2012). *Good Government. The Relevance of Political Science*. Edward Elgar.
- Holmberg, S., & Weissenbilder, M. (2023). *Medborgarna betygsätter svensk offentlig förvaltning 2022. Tabellrapport*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Holmberg, S., & Weissenbilder, M. (2024). *Betyg på offentlig verksamhet 2023. Tabellrapport*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Johansson, S., & Holmberg, S. (2011). Kvalitet på offentlig verksamhet. I S. Holmberg, L. Weibull & H. Oscarsson (Red.), *Lycksalighetens ö*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Krijghsheld, M., Tummers, L. G., & Scheepers, F. E. (2022). Job performance in healthcare: a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149.
- Litovtseva, V. Y., Brychko, M. M., & Srovnalíková, P. (2022). Current trends in research on confidence in the healthcare system. *Health Economics and Management Review*, 3(1), 65–75.

- Martinsson, J., & Andersson, U. (2023). *Svenska trender 1986–2022*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Mueller, J. E. (1970). Presidential popularity from Truman to Johnson I. *American political science review*, 64(1), 18–34.
- Myndigheten för vård- och omsorgsanalys (2018). *Förnuft och känsla: Befolkningens förtroende för hälso- och sjukvården*. Rapport 2018:4.
- Oscarsson, H. (2024). *Väljarna och valet 2022*. Statsvetenskapliga institutionen vid Göteborgs universitet.
- Pidd, M. (2012). *Measuring the Performance of Public Service*. Cambridge University Press.
- Region Skåne (2021). *Förtroende för Sjukvården*. [https://www.skane.se/siteassets/organisation\\_politik/publikationer\\_dokument/fortroendeanalys\\_2020\\_skane\\_210927.pdf](https://www.skane.se/siteassets/organisation_politik/publikationer_dokument/fortroendeanalys_2020_skane_210927.pdf) (Hämtad 2024-03-19)
- Retriever (2023). *Mediearkivet*. Stockholm.
- Rothstein, B. (2018). Myndigheter att lita på. Den svenska demokratins grundbult. I K. Barrling & S. Holmberg (Red.), *Demokratins framtid*. Sveriges riksdag.
- Sundell, A. (2015). *Public Administration and Corruption*. Statsvetenskapliga institutionen vid Göteborgs universitet.
- Tria, G., & Valotti, G. (2012). *Reforming the Public Service*. Brookings.
- Vårdbarometern (2023). *Hälso- och Sjukvårdsbarometern*. SKR.
- Weibull, L. (2017). Förtroende för politiker och tjänstemän. I U. Andersson (Red.), *Slutna rum och öppna landskap*. SOM-institutet vid Göteborgs universitet.
- Ångström, Lars (2014). Den gemensamma värdegrunden för de statsanställda – grundläggande rättsliga principer. Stockholm: Värdegrunddelegationen.

