

# Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad

**institutet**  
för kvalitetsindikatorer



Göteborgs  
Stad

# Information om undersökningen

Göteborgs Stad har under mer än tio års tid genomfört undersökningar riktade till besökare inom Individ- och familjeomsorgen i Göteborg.

Syftet med undersökningen är dels att få kunskap om brukarnas bedömning av verksamheten, dels att få underlag till förbättringsarbete. Undersökningarna har genomförts bland brukare som har kontakt med en myndighetsutövande IFO-FH enhet.

Resultatet är en utgångspunkt i kommunens planerings- och uppföljningsarbete.

Enkäten Myndighetsutövning genomfördes senast 2019.



# Tillvägagångssätt

Metoden för genomförandet 2021 motsvarar i stort sett undersökningen 2019 men kompletteras med sms-utskick av länkar till webbenkäten som är kodade per enhet.

Huvudmetoden är dock att besökare svarar på enkäten via en platta som står i ett stativ i bemannade besöksarenor. Det fanns dessutom möjlighet att besvara enkäten via mobila plattor vid hembesök eller liknande. Respektive förvaltning har angett antal läsplattor de behöver (totalt 27 stycken). Indikator har ansvarat för läsplattorna.

De organisatoriska förändringarna som staden genomförde ledde till att ett antal förvaltningar som fysiskt befinner sig på samma adress "delade" på plattorna.

På samma sätt som för undersökningen 2019 uppmanades besökaren i samband med besök att besvara undersökningen. Den som uppmanade besökaren kunde även få ett "vykort". På vykortet har verksamheten markerat vilken enhet besöket avser. Vykortet innehåller inloggningsuppgifter.

Dessa uppgifter kunde besökaren välja att använda senare för att besvara undersökningen, exempelvis hemifrån.

Vykortet har kodats per förvaltning och dess enheter har angetts. Om två förvaltningar delade på plattorna innehöll även vykortet information om både förvaltningar och deras enheter. Enheterna har varit unika och valbara per förvaltning.

Efter undersökningen avslutades aggregerades resultaten som kommit in via plattorna och direktlänkarna per enhet.

Årets enkät innehåller samma frågor som i 2019. Enkäten inleds med en enhetsfråga. Enkäten har kunnat besvaras på: albanska, arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, engelska, finska, persiska, somaliska, sorani, svenska, turkiska, tigrinja och dari.

Datainsamlingsperiod har pågått mellan vecka 40-44.

# Rapportering

Resultatet av undersökningen har levererats i rapporter på fyra olika nivåer; Staden totalt, förvaltning, verksamhetsområde och enhet.

## Rapporten för Staden totalt:

- Information om undersökningen
- Tillvägagångssätt
- Styrkor och prioriterade förbättringsområden
- Sambandsanalys
- Övergripande resultat
- Fördjupning: NKI ställt mot bakgrundsfrågor
- Fördjupning: Redovisning av samtliga frågor ställt mot bakgrundsfrågan kön

## Rapporten per förvaltning:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor
- Fördjupning: NKI ställt mot bakgrundsfrågor

- Fördjupning: Redovisning av samtliga frågor ställt mot bakgrundsfrågan kön

## Rapport per verksamhetsområde:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor
- Fördjupning: NKI ställt mot bakgrundsfrågor
- Fördjupning: Redovisning av samtliga frågor ställt mot bakgrundsfrågan kön

## Rapport per enhet:

- Rapport
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor

# Antal svar 2021

Det har funnits möjlighet att följa antal svar under undersökningens period via en webbsida som har uppdaterats dagligen till förvaltningarnas huvudbeställare.

I tabellen nedan redovisas totalt antal svar per förvaltning, samt svarsfördelningen mellan förvaltningarna.

År 2019 var antalet svar 1469 stycken.

	Antal svar	Andel
Göteborgs stad	1238	
Centrum	230	19%
Förvaltningen för funktionsstöd	210	17%
Hisingen	181	15%
NordÖstra	497	40%
Sydväst	120	10%

# Antal svar uppdelat på språk

Det har varit möjligt att kunna välja vilket språk som enkäten ska besvaras på.

I tabellen nedan redovisas totalt antal svar per språk, samt svarsfördelningen mellan de olika språken.

Språk	Andel	Antal
Svenska	77%	949
Arabiska	8%	100
Somaliska	3%	33
Persiska	3%	42
Engelska	4%	44
BCS	1%	18
Dari	1%	12
Sorani	1%	8
Turkiska	1%	8
Tigrinja	1%	17
Albanska	0%	1
Finska	0%	6

# Antal svar och partiellt bortfall

	Antal som besvarat frågan	Antal som inte besvarat frågan	Andel som inte besvarat frågan	Skillnad i antal som besvarat frågan jmf med föregående fråga
Antal respondenter som besvarat minst en fråga	1238			
Svarar du som företrädare för någon annan?	1238	0	0%	0
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	1146	-92	-7%	-92
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	1114	-124	-10%	-32
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	1091	-147	-12%	-23
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	1070	-168	-14%	-21
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	1049	-189	-15%	-21
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	1036	-202	-16%	-13
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	1018	-220	-18%	-18
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	1010	-228	-18%	-8
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	994	-244	-20%	-16
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	983	-255	-21%	-11
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?	969	-269	-22%	-14
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?	957	-281	-23%	-12
Hur gammal är du?	949	-289	-23%	-8
Kön?	938	-300	-24%	-11
Var är du född?	867	-371	-30%	-71



# Antal svar och partiellt bortfall

Det är 2024 personer som under svarsperioden, vecka 40-44, har loggat in på undersökningen.

Av dessa är det 1238 personer som har besvarat minst en fråga.

866 personer har besvarat samtliga frågor i undersökningen.

De frågor som har högst partiellt bortfall är:

"Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare" och

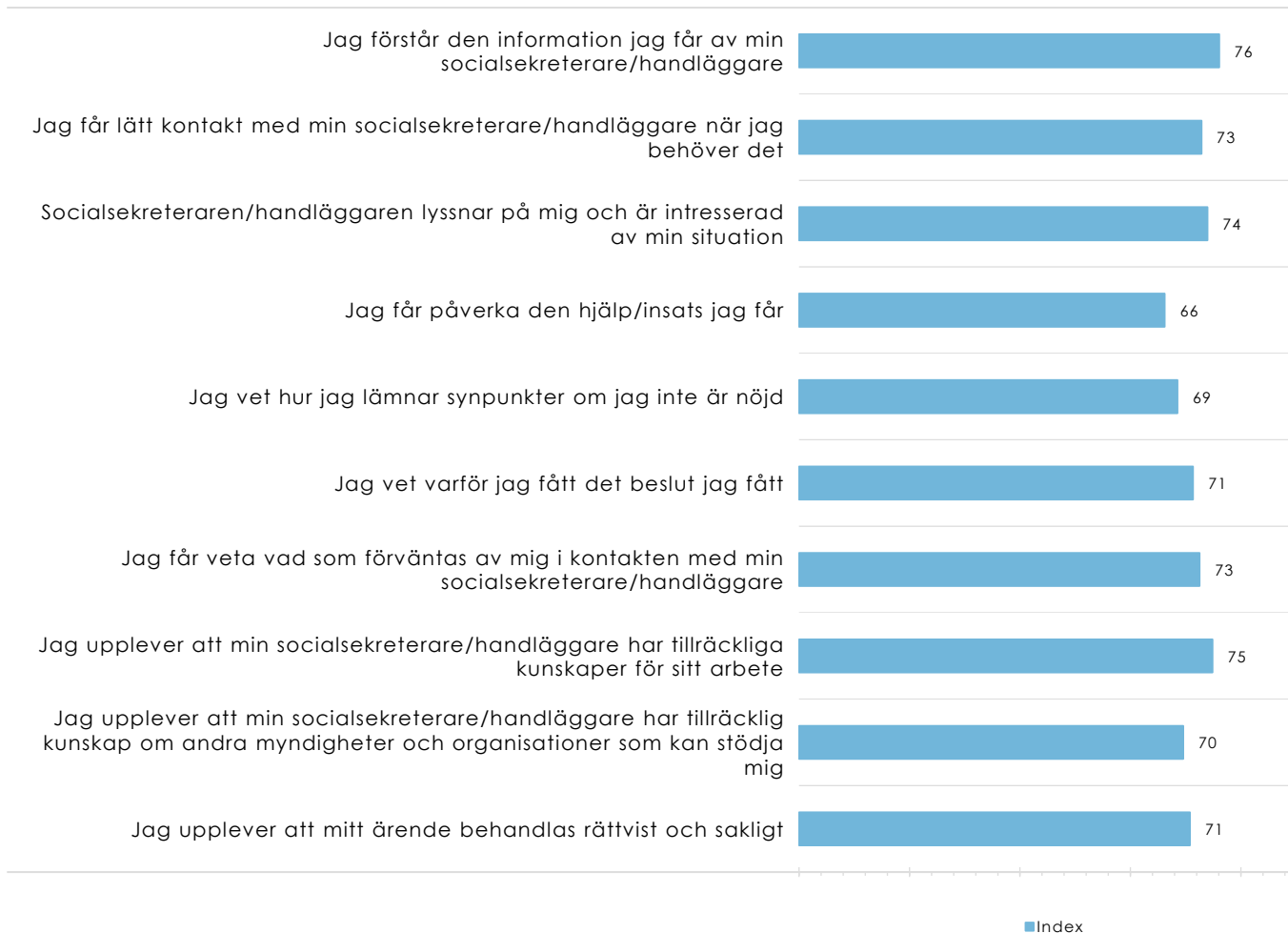
"Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det."



# Index

Index redovisas på en hundrigradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10.

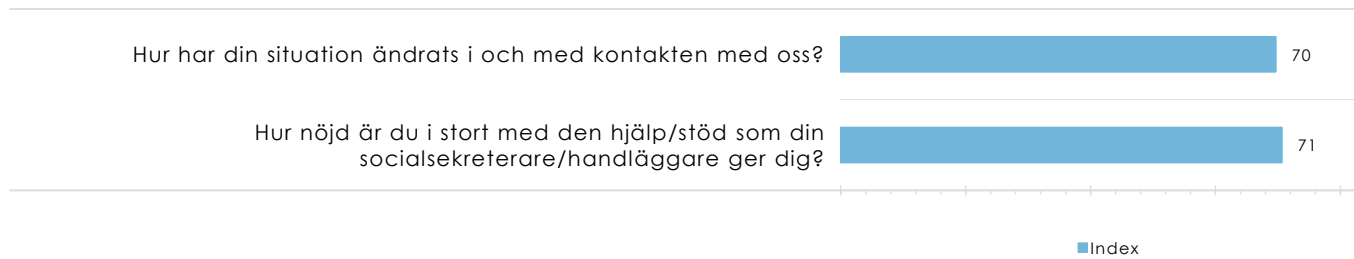
## Göteborgs stad



# Index

Index redovisas på en hundrigradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10.

## Göteborgs stad



# Instruktionssida

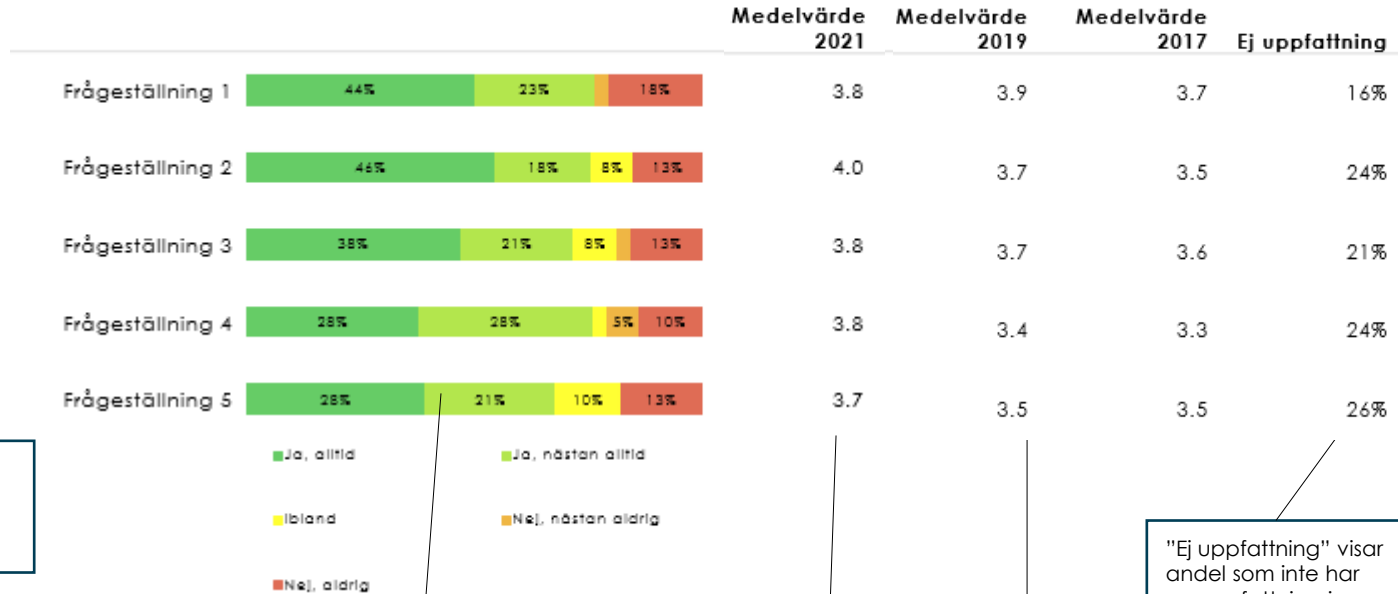
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

På första frågan uppifrån har:  
 - 44% svarat "Ja, alltid"  
 - 23% svarat "Ja, nästan alltid"  
 - 18% svarat "Nej, aldrig" osv  
 Medelvärdet för frågan är 3,8.  
 Medelvärdet från tidigare mätning är 3,0.

Längst ned på sidan anges antal svarande i denna rapport och för den nivå med vilken jämförelser görs.

## Antal svar

1) 2021 (XX) 2) 2019 (XX) 3) 2017 (XX)



Staplarna visar hur stora andelar som har angett olika svarsalternativ. Grönt är andelen som svarat 4 eller 5, gult är andelen som svarat 3, orange är andelen som svarat 2 och rött är andelen som svarat 1.

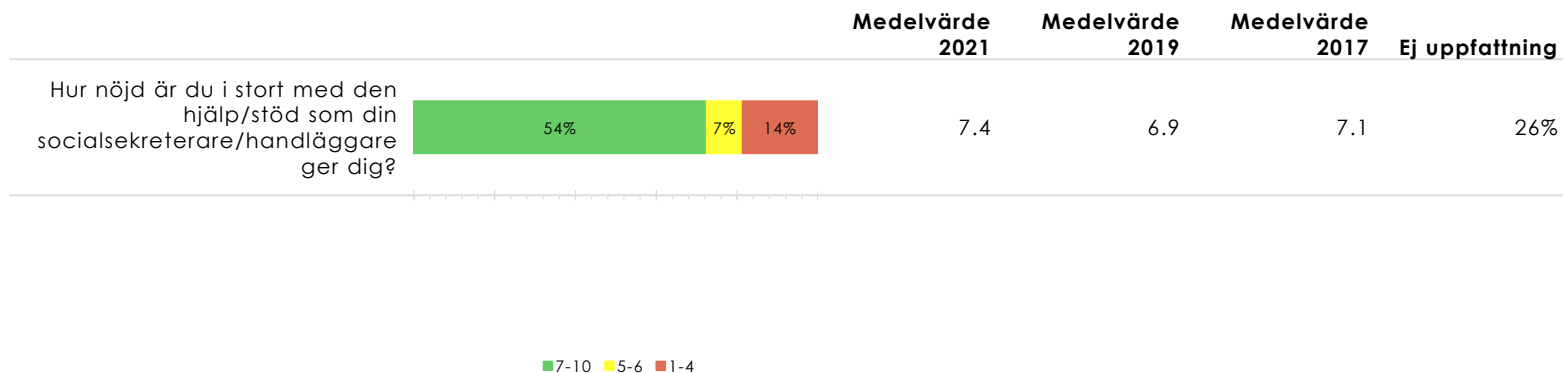
Till höger om denna rapport's medelvärde på frågan finns tidigare mätningens resultat.

Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan,

"Ej uppfattning" visar andel som inte har en uppfattning i frågan.

# Övergripande nöjdhet

Den övergripande nöjdheten redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den tiogradiga skalan.



Antal svar

1) 2021 (1238) 2) 2019 (1469) 2) 2017 (2522)



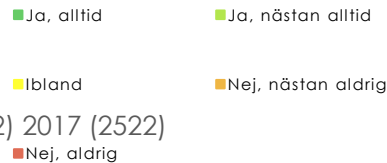
# Kvalitetsfaktorer

Kvalitetsfaktorerna redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan.

Dessutom redovisas hur stor andel som inte har besvarat respektive fråga under "Ej uppfattning".

## Göteborgs stad

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		4.0	3.9	3.9	11%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.9	3.7	3.8	15%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		4.0	3.8	3.8	16%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.6	3.5	3.6	21%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.7	3.7	21%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.9	3.7	3.7	21%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.9	3.8	3.8	22%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.0	3.9	3.8	23%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.8	3.7	3.7	28%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.8	3.7	3.7	25%



Antal svar

1) 2021 (1238) 2) 2019 (1469) 2) 2017 (2522)

# Förklaring av prioriteringsmatris

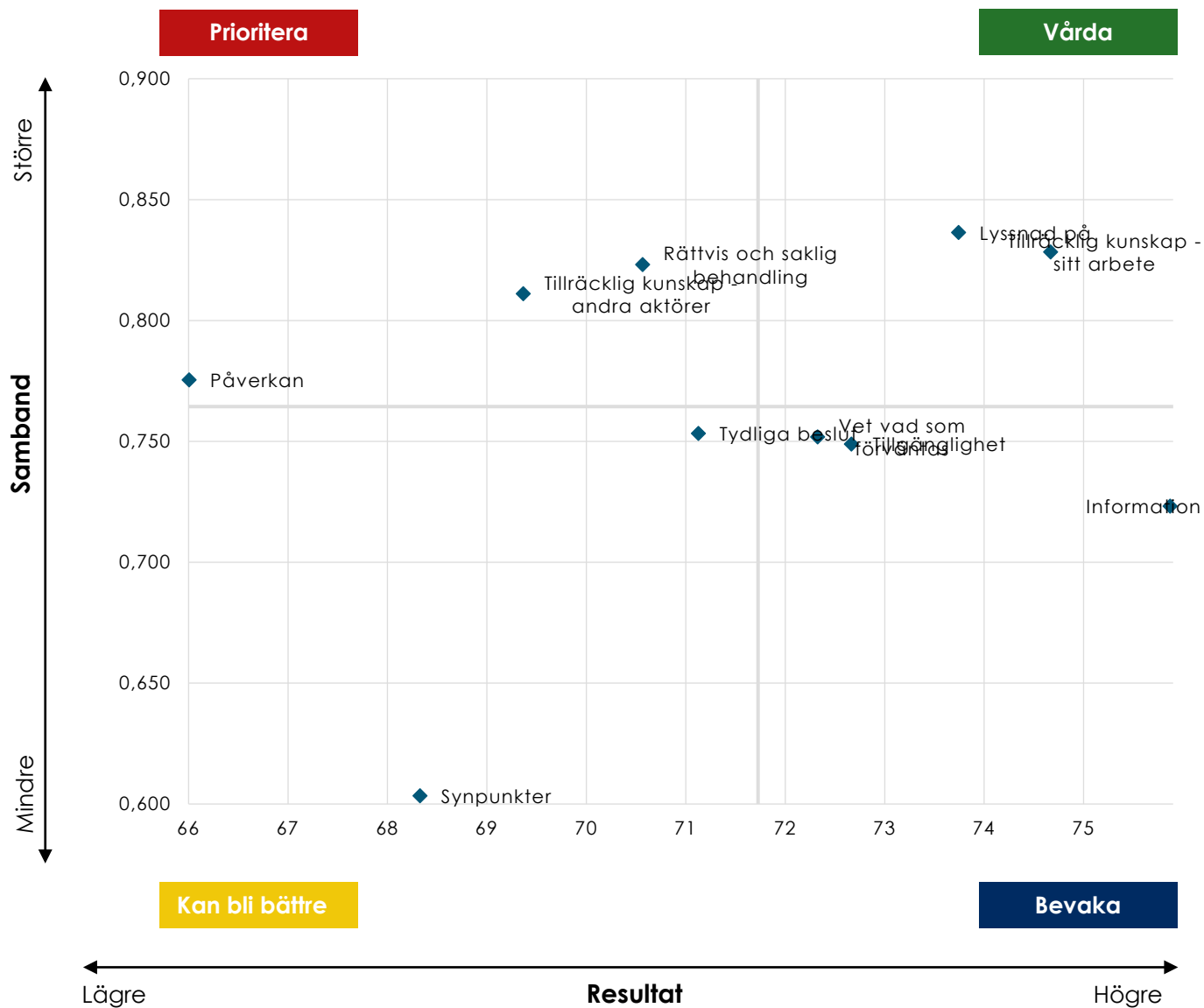
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdhet med hjälp av Pearsons produkt-momentkorrelation. Värdet i prioriteringsmatrisen är baserat endast på de respondenter som besvarat både den aktuella frågan och nöjdhetsfrågan.



# Prioriteringsmatris

Göteborgs stad



# Prioriteringsmatris – tabell

Göteborgs stad

Vårda	Index
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	74
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	75
Prioritera	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	66
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	70
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	71
Kan bli bättre	Index
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	69
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	71
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	76
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	73
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	73



# Styrkor och prioriterade förbättringsområden

Vilka frågor som bör prioriteras varierar från enhet till enhet eftersom förutsättningarna ser olika ut. Därför är det viktigt att förbättringsarbetet planeras och leds långt ut i organisationen. Det är där relationen med brukarna skapas och det är där arbetet med att få fler nöjda brukare bedrivs. Du kan välja att arbeta med en eller flera frågor, men kom ihåg att det är viktigt att fokusera. Om det känns svårt att agera på en fråga kanske du kan arbeta med en annan fråga, med stark koppling till den första.



# Indexresultat över tid

Årets resultat för NKI och kvalitetsfaktorer för Göteborgs Stad följer generellt resultatet från den föregående undersökningen 2019 men förbättringar med 4-5 enheters skillnader kan utläsas för flertalet faktorer. Den övergripande nöjdheten har ökat med 5 enheter.

De faktorer som brukarna är mest nöjda med i år är Information, Tillräckliga kunskaper för sitt arbete, Lyssnad på, Tillgänglighet och Vet vad som förväntas. De faktorer som brukarna är mindre nöjda med i år är Påverkan följt av Synpunkter och Tillräckliga kunskaper – andra aktörer.

	2012	2013	2014	2015	2016 (test)	2017	2019	2021
Nöjd i sin helhet	72	69	71	73	68	68	66	71
Information	85	83	84	86	70	73	72	76
Tillgänglighet	75	75	76	77	66	70	68	73
Lyssnad på	81	79	82	83	70	71	70	74
Påverkan	69	68	71	73	63	64	62	66
Synpunkter	71	71	72	73	63	67	67	69
Tydlighet i beslut	77	75	75	78	64	67	67	71
Vet vad som förväntas	79	78	78	80	69	71	70	73
Tillräckliga kunskaper – sitt arbete	81	81	81	82	71	71	72	75
Tillräckliga kunskaper – andra aktörer	74	73	75	76	65	67	66	70
Rättvis och saklig behandling	77	76	77	78	57	67	68	71

# Indexresultat per förvaltning

I tabellen nedan återfinns årets övergripande resultat i index nedbrutet per förvaltning. Även på förvaltningsnivå är brukarna mer nöjda med Information, Lyssnad på och Tillräckliga kunskaper för sitt arbete och mindre nöjda med Påverkan och Tillräckliga kunskaper – andra aktörer.

Variationerna mellan förvaltningarna är förhållandevis stora för de flesta faktorerna.

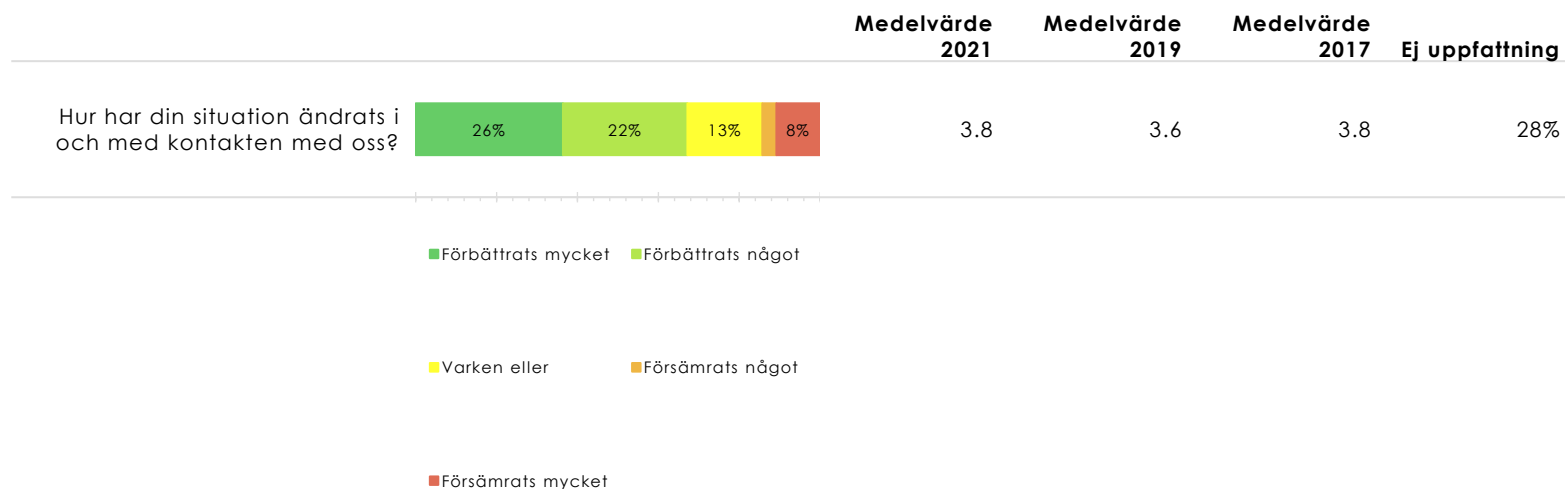
Minst variation är det inom faktorerna Information, veta vad som förväntas och synpunkter. Störst variation finner vi i faktorerna Rättvis och saklig behandling och Tillräckliga kunskaper – andra aktörer.

	Centrum	Förvaltningen för funktionsstöd	Hisingen	NordÖstra	Sydväst	Göteborgs stad totalt
Nöjd i sin helhet	66	75	75	71	62	71
Information	74	80	78	76	69	76
Tillgänglighet	70	77	74	74	64	73
Lyssnad på	69	80	76	75	64	74
Påverkan	59	73	70	67	60	66
Synpunkter	66	70	73	69	63	69
Tydlighet i beslut	66	77	74	73	62	71
Vet vad som förväntas	69	74	75	75	66	73
Tillräckliga kunskaper – sitt arbete	70	80	78	76	64	75
Tillräckliga kunskaper – andra aktörer	65	70	75	73	57	70
Rättvis och saklig behandling	65	76	77	72	58	71

# Förändrad situation

Av brukarna uppger 48 procent att deras situation har förbättrats i och med kontakten de haft med enheten. Av dessa har 26 procent angett att situationen förbättrats mycket.

Totalt 11 procent svarar att situationen försämrats. Av dessa har 8 procent uppgett att situationen försämrats mycket.



Antal svar

1) 2021 (1238) 2) 2019 (1469) 2) 2017 (2522)



# NKI och kvalitetsfaktorer uppdelat på bakgrundsvariabler

Endast marginella skillnader vad gäller indexresultat finns mellan män och kvinnor. Den största skillnaden är för kvalitetsfaktorerna Information och Tydlighet i beslut. Personer som inte identifierar sig som man eller kvinna har betydligt lägre resultat än både män och kvinnor.

Då basen skiljer sig mellan de olika åldersgrupperna och antalet individer i åldersgrupperna upp till 14 år, 15-17 år och 18-19 år är lågt kan man inte uttala sig gällande skillnader i resultat utifrån ålder.

De som är födda utanför Sverige är överlag mer nöjda utifrån samtliga kvalitetsfaktorer och den övergripande nöjdheten än personer födda i Sverige med båda föräldrar födda i Sverige och i synnerhet personer födda i Sverige med minst en förälder född utanför Sverige.

Resultatet för kvalitetsfaktorer och NKI utifrån om brukarna svarade för sig själva, som god man eller som vårdnadshavare visar inte på några större skillnader. Vårdnadshavare som svarar för sitt minderåriga barn tycks vara något nöjdare gällande flertalet kvalitetsfaktorer.