

Utförarenkäten 2021

N161 Förvaltningen för
funktionstöd



Information om undersökningen

Göteborgs Stad har under flera års tid genomfört utförarundersökningar. Enkäten för utförare genomfördes senast 2020.

2021 har **endast Förvaltningen för funktionsstöd** genomfört en ny mätning.

Undersökningen för 2021 har riktat sig främst till individer som varit i kontakt med korttidshem, lägerverksamheten och avlösarservice.

Syftet med undersökningen är dels att få kunskap om brukarnas bedömning av verksamheten, dels att få underlag till förbättringsarbete.

Resultatet är även en viktig utgångspunkt i kommunens planerings- och uppföljningsarbete.



Tillvägagångssätt

Metoden för genomförandet 2021 avviker också från undersökningen 2020.

Enkäten har i år distribuerats målgruppsanpassat enbart via utskick av en enkätlink.

Kontaktpersonerna inom Göteborgs stad angav ett maximalt antal svar som skulle uppnås per enhet.

Webbenkäten fanns tillgänglig på svenska, albanska, arabiska, dari, engelska, finska, persiska, serbiska/kroatiska/bosniska, somaliska, sorani, tigrinja och turkiska. Vid undersökningens avslut lades webbsvaren av alla språk ihop.

Årets enkät innehåller samma frågor som 2020. Den inleddes med en fråga vem som svarade, följt av sju påståenden och två frågor med en 5 gradig smiley skala med möjlighet att välja "vet ej". Fördelarna med en femgradig svarsskala är att den tillåter respondenten att inta en neutral ställning i en fråga samtidigt som den ger respondenten frihet att gradera sin positiva eller negativa upplevelse. Enkäten avslutas med tre bakgrundsfrågor gällande ålder, kön och födelseland.

Datainsamlingen har pågått mellan vecka 40-44.

Rapportering

För att fungera som ett bra stöd i utvecklingen av en verksamhet är det viktigt att rapporteringen av en undersökning är enkel att ta till sig och tydligt visar relevant information. Rapporter finns på tre organisatoriska nivåer: för Förvaltningen för funktionsstöd stad som helhet, egna områden och resultatenheter med minst sju svar. Med den här utformningen av rapportering får varje enhet stöd för att välja inom vilka områden det lönar sig mest att göra förbättringsåtgärder för att öka den totala nöjdheten.

Rapporten för Förvaltningen för funktionsstöd totalt omfattar följande delar:

- Information om undersökningen
- Tillvägagångssätt
- Styrkor och prioriterade förbättringsområden
- Sambandsanalys
- Övergripande resultat
- Bakgrundsfrågor
- Fördjupningsdel med NKI ställt mot bakgrundsfrågor samt resultat uppdelade per kön.

Rapport per eget område och resultatenhet:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor



Antal svar 2021

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

I tabellen nedan redovisas totalt antal svar per resultatenheter, samt svarsfördelningen mellan enheterna.

	Antal svar	Andel
Avlösarservice Centrum	21	8%
Avlösarservice Hisingen	30	11%
Avlösarservice Nordost	27	10%
Avlösarservice Sydväst	14	5%
Backa Korttidshem	7	3%
Broströmsgården Korttidshem	Få svar	
Datorspelklubben	25	9%
Klippankooperativet	21	8%
Klostergården Lägergård	16	6%
Lilla Kappland barn och ungdomar	10	4%
Lilla Kappland vuxna	14	5%
Nallen Korttidshem	9	3%
Runntången Lägergård	15	5%
Stora Färgen Lägergård	28	10%
Tyringegården Lägergård	35	13%
Förvaltningen för funktionsstöd totalt	277	

Antal svar uppdelat på språk

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

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

Språk	Andel	Antal
Svenska	90%	248
Arabiska	4%	11
Somaliska	1%	2
Persiska	0%	1
Engelska	3%	9
BCS	1%	2
Dari	0%	0
Sorani	0%	0
Turkiska	1%	4
Tigrinja	0%	0
Albanska	0%	0
Finska	0%	0

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	277			
Svarar du som företrädare för någon annan?	276	-1	-0%	
Jag förstår den information jag får av personalen	274	-3	-1%	-2
Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver	274	-3	-1%	0
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen	274	-3	-1%	0
Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet, insatsen, boendet etc.)	273	-4	-1%	-1
Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får	266	-11	-4%	-7
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver	273	-4	-1%	7
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	273	-4	-1%	0
Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?	269	-8	-3%	-4
Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?	268	-9	-3%	-1
Hur gammal är du?	268	-9	-3%	0
Kön?	267	-10	-4%	-1
Var är du född?	265	-12	-4%	-2



Antal svar och partiellt bortfall

277 personer har besvarat minst en fråga i enkäten.

243 personer har besvarat samtliga frågor i undersökningen.

De frågor/påståenden som har högst partiellt bortfall är:

"Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får."

" Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?"

Och

"Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?"



Antal svar



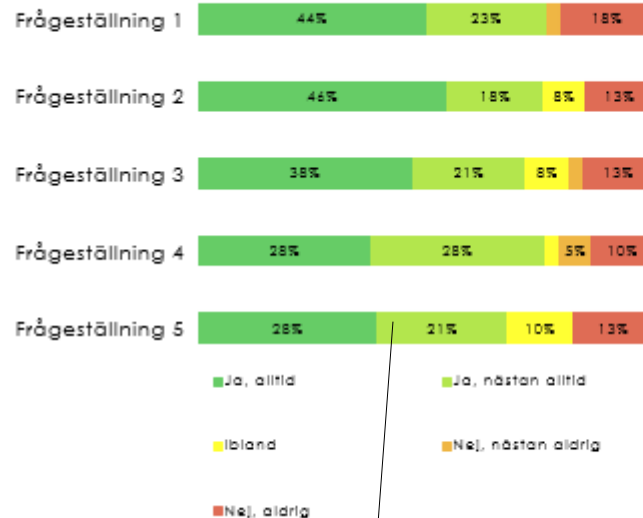
Instruktionssida

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
 Medelvärde för frågan är 3,8.
 Medelvärde 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) 2020 (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.

	Medelvärde 2021	Medelvärde 2020	Ej uppfattning
Frågeställning 1	3.8	3.0	13%
Frågeställning 2	4.0	3.2	15%
Frågeställning 3	3.8	2.7	18%
Frågeställning 4	3.8	2.7	26%
Frågeställning 5	3.7	3.6	28%

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

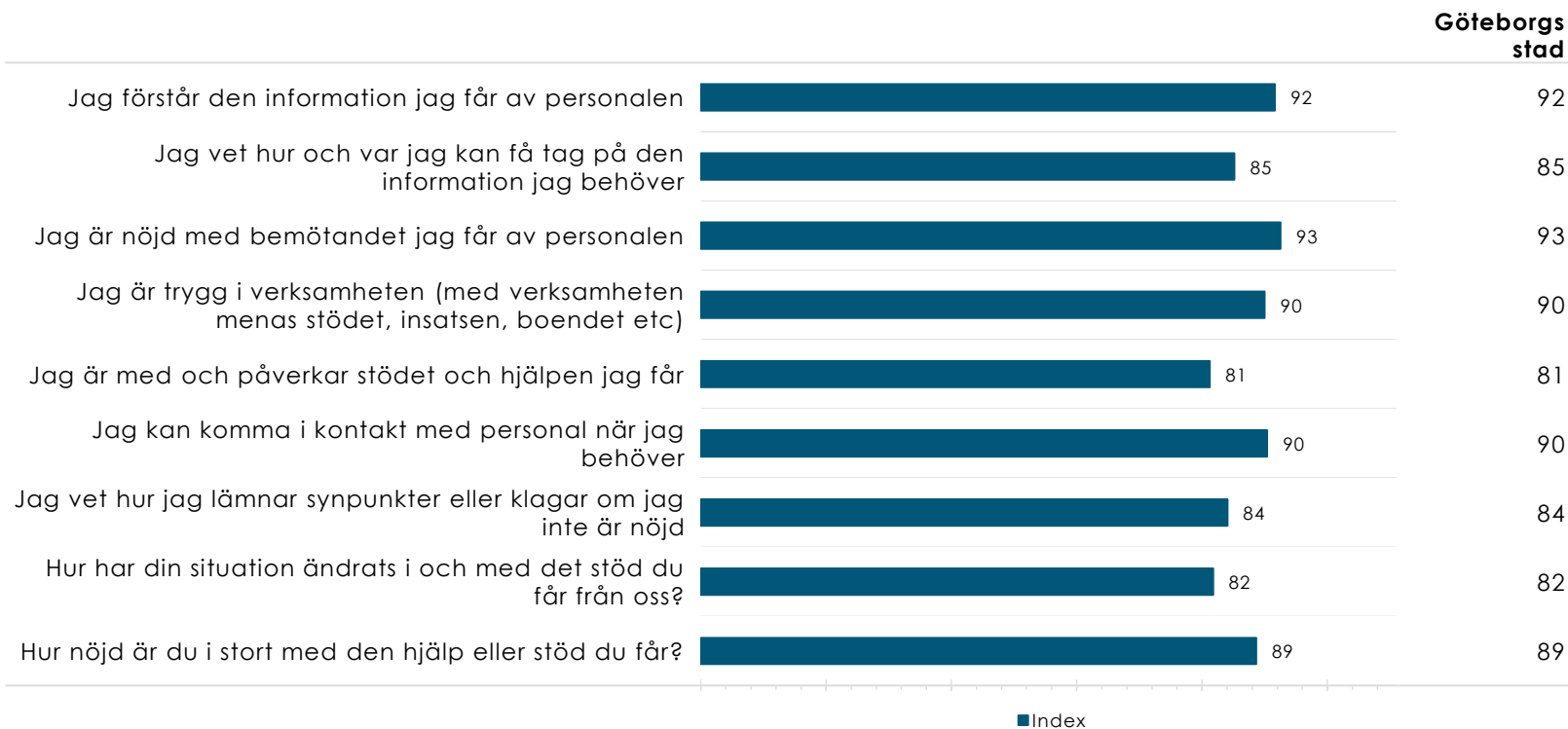
Till höger om denna rapport medelvärde på frågan finns tidigare mätningens resultat.

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

Index

Index redovisas på en hundrogradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5.

N161 Förvaltningen för funktionsstöd



Förklaring av prioriteringsmatris

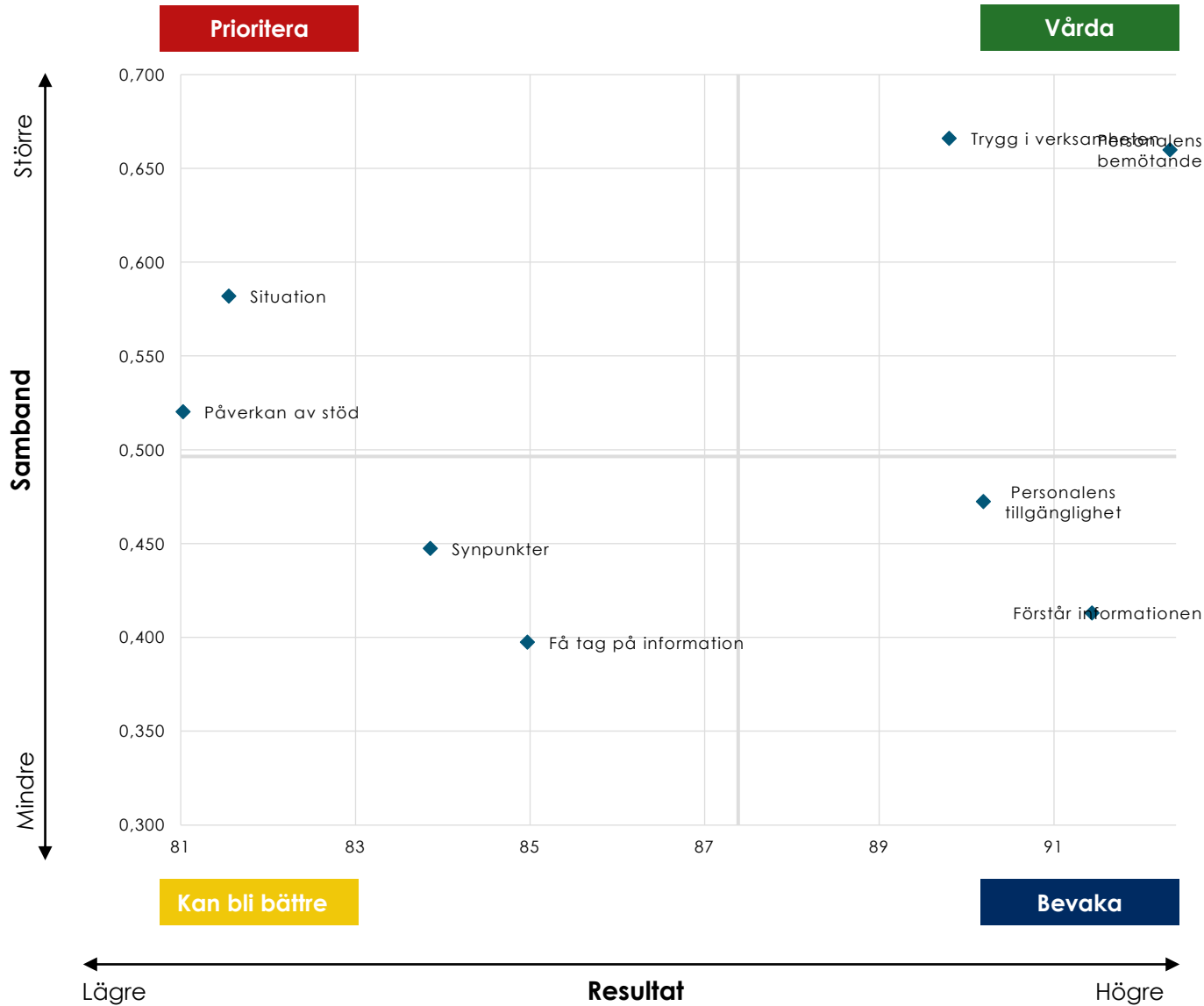
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdheter.

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



Prioriteringsmatris

N161 Förvaltningen för funktionstöd



Prioriteringsmatris – tabell

N161 Förvaltningen för funktionsstöd

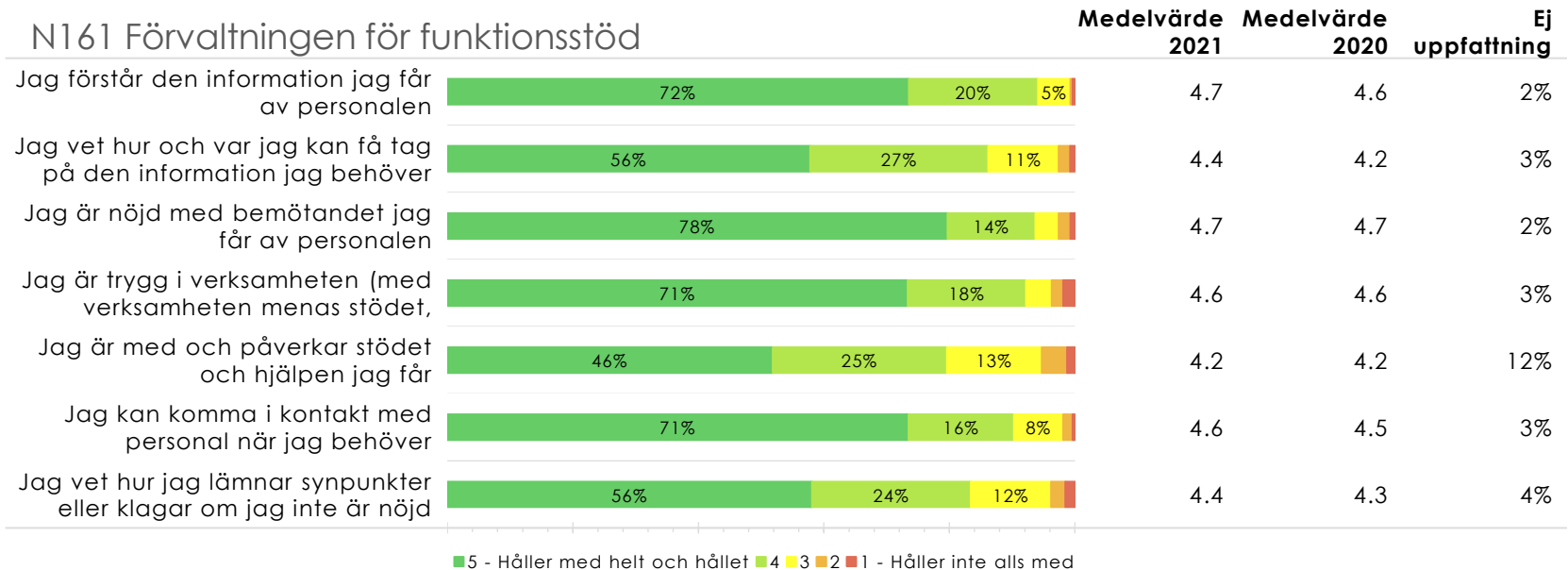
Vårda		Index
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen		93
Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet, insatsen, boendet etc)		90
Prioritera		Index
Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får		81
Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?		82
Kan bli bättre		Index
Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver		85
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd		84
Bevaka		Index
Jag förstår den information jag får av personalen		92
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver		90

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".

N161 Förvaltningen för funktionsstöd



Antal svar

1) 2021 (277) 2) 2020 (176)

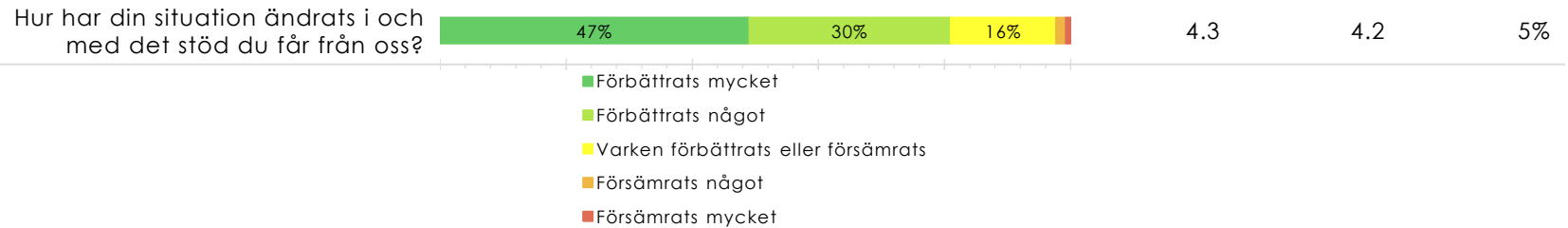
Kvalitetsfaktorer

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".

N161 Förvaltningen för funktionsstöd

Medelvärde 2021 **Medelvärde 2020** **Ej uppfattning**



Antal svar

1) 2021 (277) 2) 2020 (176)

Kvalitetsfaktorer

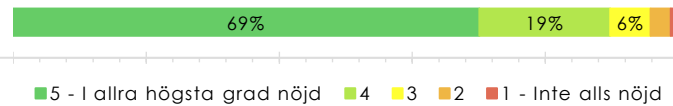
Kvalitetsfaktorerna redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan.

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

N161 Förvaltningen för funktionsstöd

Medelvärde 2021 **Medelvärde 2020** **Ej uppfattning**

Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?



4.5

4.5

1%

Antal svar

1) 2021 (277) 2) 2020 (176)

Bakgrundsfrågor

N161 Förvaltningen för funktionsstöd

	Andel (%)
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	19%
15 - 17 år	11%
18 - 19 år	5%
20 - 24 år	4%
25 - 40 år	16%
41 - 64 år	45%
65 år eller äldre	0%
Kön?	
Man	46%
Kvinna	53%
Annat	1%
Bas:	
Göteborgs stad (N161 Förvaltningen för funktionsstöd)	

Bakgrundsfrågor

N161 Förvaltningen för funktionsstöd

	Andel (%)
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	56%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	17%
Utanför Sverige	27%
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, (svarar för mig själv)	20%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	9%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	71%
Bas:	
Göteborgs stad (N161 Förvaltningen för funktionsstöd)	

N161 Förvaltningen för funktionsstöd

Fördjupningsdel



Tabeller – Bakgrund och NKI

	N161 Förvaltning gen för funktionss töd	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15 - 17 år	18 - 19 år	20 - 24 år	25 - 40 år	41 - 64 år	65 år eller äldre
Förstår informationen											
Antal	274	122	140		51	29	13	11	43	117	
Index	92	91	93		93	92	85	89	89	94	
Få tag på information											
Antal	274	123	139		50	29	13	11	43	118	
Index	85	86	85		83	89	87	78	82	88	
Personalens bemötande											
Antal	274	123	139		50	29	13	11	42	119	
Index	93	93	93		93	97	94	89	89	93	
Trygg i verksamheten											
Antal	273	122	139		50	29	13	11	43	117	
Index	90	91	90		92	91	96	89	85	92	
Påverkan av stöd											
Antal	266	119	139		50	27	12	11	43	118	
Index	81	81	83		84	81	80	80	77	83	
Personalens tillgänglighet											
Antal	273	124	141		51	29	13	11	43	120	
Index	90	88	93		90	96	83	84	90	91	
Synpunkter											
Antal	273	124	141		51	29	13	11	43	120	
Index	84	83	85		85	90	92	80	83	83	
Nöjd med stöd											
Antal	268	124	139		51	29	13	11	43	118	
Index	89	89	88		92	91	96	84	81	89	

Tabeller – Bakgrund och NKI

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige	Nej, (svarar för mig själv)	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn
Förstår informationen							
Antal	274	146	45	71	52	26	196
Index	92	93	94	89	91	86	92
Få tag på information							
Antal	274	148	45	69	53	26	195
Index	85	85	86	87	83	87	86
Personalens bemötande							
Antal	274	148	45	69	54	26	194
Index	93	94	94	90	94	91	92
Trygg i verksamheten							
Antal	273	147	44	70	54	26	193
Index	90	92	94	87	90	86	90
Påverkan av stöd							
Antal	266	146	44	68	54	24	187
Index	81	82	83	81	84	83	80
Personalens tillgänglighet							
Antal	273	148	45	72	54	25	193
Index	90	90	94	88	87	93	91
Synpunkter							
Antal	273	148	45	72	54	25	193
Index	84	84	88	83	83	89	84
Nöjd med stöd							
Antal	268	147	45	71	54	23	190
Index	89	89	93	85	89	90	88

Tabeller – Bakgrund och NKI

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	Man	Kvinna	Annat	Högst 14 år	15 - 17 år	18 - 19 år	20 - 24 år	25 - 40 år	41 - 64 år	65 år eller äldre
Situation											
Försämrats mycket	1%	1%	1%		2%	0%	0%	0%	2%	0%	
Försämrats något	1%	2%	1%		0%	4%	0%	0%	0%	3%	
Varken förbättrats eller försämrats	16%	20%	13%		10%	18%	0%	27%	30%	15%	
Förbättrats något	31%	30%	33%		33%	32%	46%	27%	33%	28%	
Förbättrats mycket	48%	46%	50%		55%	46%	54%	27%	33%	53%	
Vet ej	2%	2%	2%		0%	0%	0%	18%	2%	1%	
<i>Antal</i>	269	123	141		51	28	13	11	43	120	
<i>Index</i>	82	80	83		85	80	88	75	74	83	
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%		2%	4%	0%	0%	2%	3%	
<i>Positiv:5,4</i>	79%	76%	82%		88%	79%	100%	55%	65%	82%	

Tabeller – Bakgrund och NKI

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige	Nej, (svarar för mig själv)	Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	Ja, jag är vårdnadshava re och svarar för mitt minderåriga barn
Situation							
Försämrats mycket	1%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
Försämrats något	1%	1%	2%	3%	0%	4%	2%
Varken förbättrats eller försämrats	16%	16%	7%	24%	20%	16%	15%
Förbättrats något	31%	27%	44%	31%	35%	28%	31%
Förbättrats mycket	48%	53%	47%	41%	43%	44%	50%
Vet ej	2%	3%	0%	1%	2%	8%	2%
<i>Antal</i>	269	148	45	71	54	25	189
<i>Index</i>	82	83	84	78	81	80	82
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%	3%	0%	4%	3%
<i>Positiv:5,4</i>	79%	80%	91%	72%	78%	72%	80%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	Man	Kvinna	Annat
Förstår informationen				
1 - Håller inte alls med	0%	0%	0%	
2	0%	0%	1%	
3	5%	3%	6%	
4	20%	29%	14%	
5 - Håller med helt och hållet	73%	67%	79%	
Vet ej	1%	1%	1%	
<i>Antal</i>	274	122	140	
<i>Medelvärde</i>	4.7	4.6	4.7	
<i>Negativ:2,1</i>	1%	0%	1%	
<i>Positiv:5,4</i>	93%	96%	93%	
Få tag på information				
1 - Håller inte alls med	1%	0%	1%	
2	2%	0%	3%	
3	11%	12%	10%	
4	28%	31%	27%	
5 - Håller med helt och hållet	57%	54%	58%	
Vet ej	2%	2%	1%	
<i>Antal</i>	274	123	139	
<i>Medelvärde</i>	4.4	4.4	4.4	
<i>Negativ:2,1</i>	3%	0%	4%	
<i>Positiv:5,4</i>	84%	85%	85%	

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	Man	Kvinna	Annat
Personalens bemötande				
1 - Håller inte alls med	1%	0%	1%	
2	2%	2%	1%	
3	4%	3%	4%	
4	14%	14%	14%	
5 - Håller med helt och hållet	79%	79%	80%	
Vet ej	1%	2%	1%	
<i>Antal</i>	274	123	139	
<i>Medelvärde</i>	4.7	4.7	4.7	
<i>Negativ:2,1</i>	3%	2%	2%	
<i>Positiv:5,4</i>	93%	93%	94%	
Trygg i verksamheten				
1 - Håller inte alls med	2%	2%	1%	
2	2%	1%	3%	
3	4%	4%	4%	
4	19%	17%	22%	
5 - Håller med helt och hållet	73%	75%	71%	
Vet ej	1%	2%	0%	
<i>Antal</i>	273	122	139	
<i>Medelvärde</i>	4.6	4.7	4.6	
<i>Negativ:2,1</i>	4%	2%	4%	
<i>Positiv:5,4</i>	91%	92%	93%	

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	Man	Kvinna	Annat
Påverkan av stöd				
1 - Håller inte alls med	1%	2%	0%	
2	4%	3%	4%	
3	14%	16%	11%	
4	26%	22%	29%	
5 - Håller med helt och hållet	48%	49%	48%	
Vet ej	8%	8%	7%	
<i>Antal</i>	266	119	139	
<i>Medelvärde</i>	4.2	4.2	4.3	
<i>Negativ:2,1</i>	5%	5%	4%	
<i>Positiv:5,4</i>	73%	71%	78%	
Personalens tillgänglighet				
1 - Håller inte alls med	0%	0%	1%	
2	1%	3%	0%	
3	8%	7%	7%	
4	16%	23%	12%	
5 - Håller med helt och hållet	72%	65%	79%	
Vet ej	2%	2%	1%	
<i>Antal</i>	273	124	141	
<i>Medelvärde</i>	4.6	4.5	4.7	
<i>Negativ:2,1</i>	2%	3%	1%	
<i>Positiv:5,4</i>	89%	87%	91%	

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	Man	Kvinna	Annat
Synpunkter				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	2%	
2	2%	2%	3%	
3	12%	15%	9%	
4	25%	27%	23%	
5 - Håller med helt och hållet	56%	52%	60%	
Vet ej	3%	2%	3%	
<i>Antal</i>	273	124	141	
<i>Medelvärde</i>	4.4	4.3	4.4	
<i>Negativ:2,1</i>	4%	2%	5%	
<i>Positiv:5,4</i>	81%	80%	83%	
Nöjd med stöd				
1 - Inte alls nöjd	1%	2%	1%	
2	3%	3%	3%	
3	6%	6%	6%	
4	19%	16%	23%	
5 - I allra högsta grad nöjd	69%	71%	67%	
Vet ej	1%	2%	1%	
<i>Antal</i>	268	124	139	
<i>Medelvärde</i>	4.5	4.5	4.5	
<i>Negativ:2,1</i>	4%	5%	4%	
<i>Positiv:5,4</i>	88%	87%	90%	

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	N161 Förvaltningen för funktionsstöd	Man	Kvinna	Annat
Situation				
Försämrats mycket	1%	1%	1%	
Försämrats något	1%	2%	1%	
Varken förbättrats eller försämrats	16%	20%	13%	
Förbättrats något	31%	30%	33%	
Förbättrats mycket	48%	46%	50%	
Vet ej	2%	2%	2%	
<i>Antal</i>	269	123	141	
<i>Medelvärde</i>	4.3	4.2	4.3	
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%	
<i>Positiv:5,4</i>	79%	76%	82%	