



Göteborgs  
Stad

# Göteborgs Stad

## Myndighetsutövning 2017

Genomförd av CMA Research AB  
December 2017



# Information om undersökningen

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

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

Undersökningarna har genomförts bland klienter/brukare som har kontakt med en myndighetsutövande IFO-FH-enhet.

Resultatet är en utgångspunkt i kommunens planerings- och uppföljningsarbete.

Enkäten Myndighetsutövning genomfördes i full skala (pappersenkät) senast 2015. Hösten 2016 genomfördes test av myndighetsenkäten i tre stadsdelsförvaltningar där socialkontoren utrustades med läsplattor. Besökarna kunde via läsplattan besvara enkäten.

# Tillvägagångssätt

Metoden för genomförandet 2017 har motsvarat 2016 års test.

Under 2017 har en fullskalig pilotundersökning genomförts där samtliga stadsdelar deltagit. Respektive stadsdel har angett antal läsplattor de behöver (totalt 31 stycken). CMA har ansvarat för läsplattorna.

Metoden från 2016 har kompletterats med vykort innehållande inloggningsuppgifter så att klienter har kunnat besvara enkäten vid ett senare tillfälle. Vykortet har kodats per stadsdelsförvaltning och dess enheter har angetts. Vykorten har även använts av socialsekreterare för att dela ut till de som ska svara på läsplattan, då det på vykortet framgått vilken enhet besökaren varit i kontakt med.

Enheterna har varit unika och valbara per stadsdelsförvaltning.

# Tillvägagångssätt

I årets enkät har tre frågor strukits: de två avseende trakasserier och frågan om hur länge respondenterna bott i Sverige. Enkäten inleds med en enhetsfråga.

Enkäten har kunnat besvaras på: albanska, arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, engelska, finska, persiska, somaliska, sorani, svenska och turkiska.

Datainsamlingsperiod: vecka 40-44.

# Antal svar 2017

Det har funnits möjlighet att följa svarsingången. Varje stadsdel har kunnat följa sin svarsingång som uppdaterades tre gånger per vecka.

I tabellen nedan redovisas totalt antal svar per stadsdel i alfabetisk ordning, samt svarsfördelningen mellan stadsdelarna.

År 2015 var antalet svar 2 020 stycken.

Stadsdelsnämnder	Antal	Andel
Göteborgs Stad totalt	2 523	100%
Angered	277	11%
Askim-Frölunda-Högsbo	280	11%
Centrum	67	3%
Lundby	175	7%
Majorna-Linné	104	4%
Norra Hisingen	121	5%
Västra Göteborg	175	7%
Västra Hisingen	373	15%
Örgryte-Härlanda	85	3%
Östra Göteborg	866	34%

# Antal svar uppdelat på språk

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

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

Språk	Antal	Andel
Göteborgs Stad totalt	2 523	100%
Albanska	13	1%
Arabiska	284	11%
BCS	54	2%
Engelska	69	3%
Finska	15	1%
Persiska	146	6%
Somaliska	247	10%
Sorani	44	2%
Svenska	1 621	64%
Turkiska	30	1%

# Antal svar och partiellt bortfall

	Antal som besvarat fråga	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	2 523			
Svarar du som företrädare för någon annan?	2 496	-27	-1%	-27
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	2 337	-186	-7%	-159
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	2 235	-288	-11%	-102
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	2 173	-350	-14%	-62
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	2 122	-401	-16%	-51
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	2 100	-423	-17%	-22
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	2 061	-462	-18%	-39
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	2 034	-489	-19%	-27
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	2 018	-505	-20%	-16
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	1 981	-542	-21%	-37
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	1 969	-554	-22%	-12
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?	1 950	-573	-23%	-19
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?	1 866	-657	-26%	-84
Hur gammal är du?	1 900	-623	-25%	34
Kön?	1 894	-629	-25%	-6
Var är du född?	1 881	-642	-25%	-13

# Antal svar och partiellt bortfall

Det är 3 766 personer som under svarsperioden, vecka 40-44, har loggat in på läsplattan.

Av dessa är det 2 523 personer som har besvarat minst en fråga.

1 738 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.

## Index Myndighetsutövning 2017



# Övergripande nöjdhet

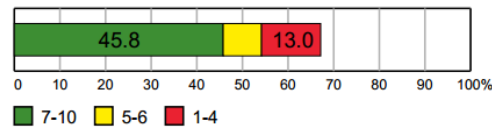
Den övergripande nöjdheten redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan.

Dessutom redovisas hur stor andel som besvarat frågan under rubriken "Har uppfattning".

Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?

Har uppfattning

67%



2017  
Medelvärde

7.1

2015  
Medelvärde

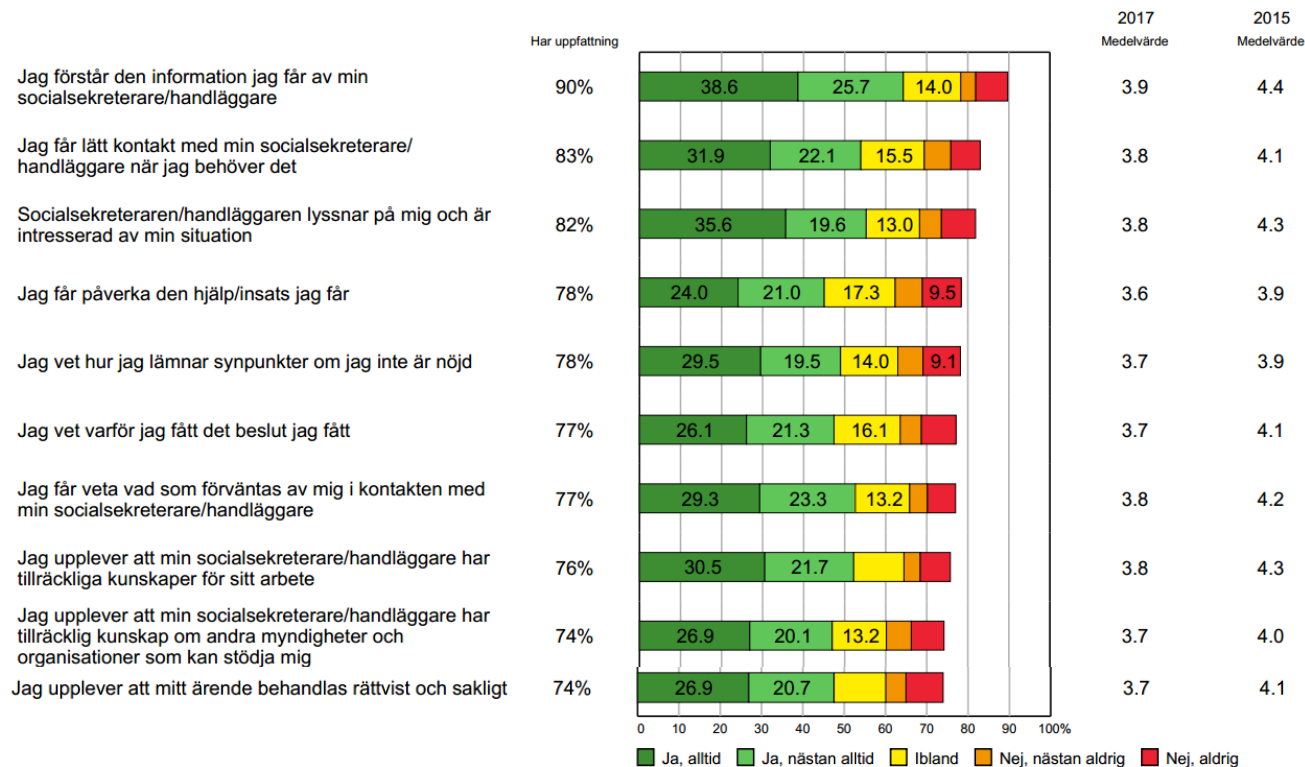
7.6

# Kvalitetsfaktorer

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

Dessutom redovisas hur stor andel som besvarat respektive fråga under kolumnen ”Har uppfattning”.

## Kvalitetsfaktorer Myndighetsutövning 2017



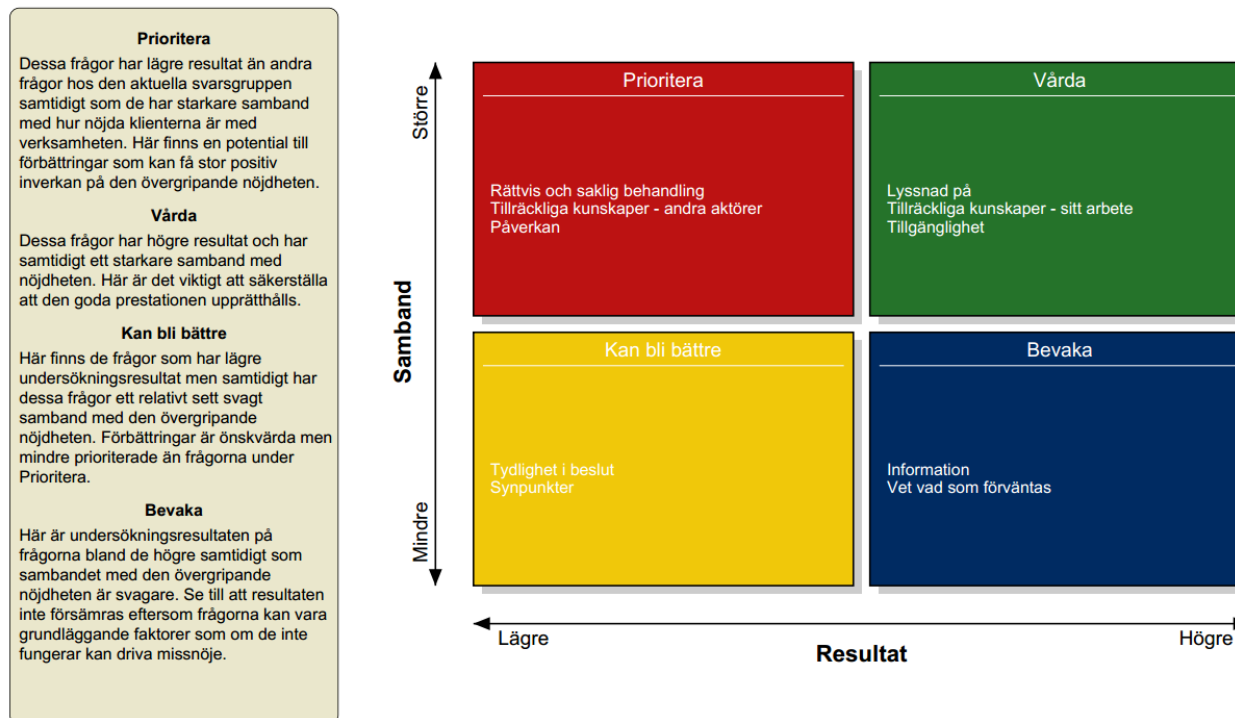
1) 2017 (2523) 2) 2015 (2020)

# Prioriteringsmatris

Alla verksamheter har styrkor och förbättringsområden. Vilka frågor som är den enskilda enhetens styrkor och förbättringsområden redovisas i prioriteringsmatrisen.

Prioriteringsmatrisen beräknas med hjälp av statistiska samband mellan nöjdhetsfrågan och övriga frågor.

## Prioriteringsmatris Myndighetsutövning 2017



# Styrkor och prioriterade förbättringsområden

Prioriterade områden finns i de röda och gröna fälten i prioriteringsmatrisen. Prioriteringsmatrisen visar vilka frågor som bör prioriteras för att ge störst effekt på klienternas totala nöjdhet. Matrisen baseras på korrelationsanalys där sambandet mellan svaren på frågan om den totala nöjdheten och svaren på var och en av de övriga frågorna beräknas. I den röda rutan finns de frågor som fått lägre resultat men som har ett större samband med nöjdheten (utvecklingspotential). I grön ruta finns de frågor som fått högre resultat och som också har ett större samband med nöjdheten (styrkor).

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 klienterna skapas och det är där arbetet med att få fler nöjda klienter bedrivs.

Du kan välja att arbeta med en eller flera frågor, men kom ihåg att det är viktigt att fokusera. Om det känns svårt agera på en fråga kanske du kan arbeta med en annan fråga, med stark koppling till den första.

# Indexresultat över tid

Resultaten för NKI och kvalitetsfaktorer för Göteborgs Stad har de senaste åren visat en svag positiv trend. Genom åren har index ökat eller minskat med 1-3 enheter. Årets resultat är lägre än tidigare år. Skillnaden är mellan 4-13 enheter. Årets resultat är dock i paritet med, eller något bättre, än förra årets test.

De faktorer som klienterna är mest nöjda med i år är Information, Lyssnad på, Tillräckliga kunskaper för sitt arbete och Vet vad som förväntas. De faktorer som klienterna är mindre nöjda med i år Påverkan följt av Synpunkter, Tydlighet i beslut, Tillräckliga kunskaper- andra aktörer och Rättvis och saklig behandling.

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

# Indexresultat per stadsdelsnämnd

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

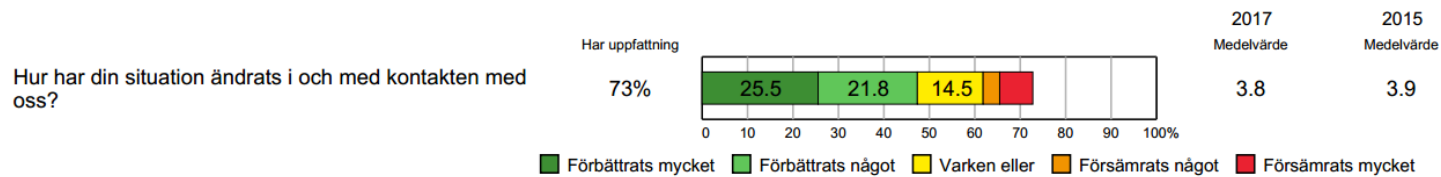
Variationerna mellan stadsdelarna är förhållandevis stora för de flesta faktorerna (14 till 21 indexenheter). Minst variation är det inom faktorerna Information, Tillgänglighet och Synpunkter. Störst variation finner vi i faktorn Tillräckliga kunskaper – andra aktörer.

	Angered	Askim- Frölunda- Högsbo	Centrum	Lundby	Majorna- Linné	Norra Hisingen	Västra Göteborg	Västra Hisingen	Örgryte- Härlanda	Östra Göteborg	Göteborgs Stad totalt
Nöjd i sin helhet	71	68	60	56	57	59	60	71	73	72	68
Information	76	76	72	65	72	68	62	78	68	75	73
Tillgänglighet	73	70	61	60	63	65	56	74	64	73	70
Lyssnad på	72	71	65	61	63	64	59	78	73	74	71
Påverkan	68	62	55	54	53	64	51	69	63	67	64
Synpunkter	72	66	60	58	62	59	59	71	66	70	67
Tydlighet i beslut	70	67	63	60	56	60	54	73	67	69	67
Vet vad som förväntas	75	71	72	65	63	61	59	77	62	72	71
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete	74	70	66	65	62	64	57	77	74	74	71
Tillräckliga kunskaper - andra aktörer	73	67	62	55	50	60	52	73	64	72	67
Rättvis och saklig behandling	72	67	61	57	57	63	53	74	68	70	67

# Förändrad situation

Av klienterna uppger 47 procent att deras situation har förbättras 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 7 procent uppgett att situationen försämrats mycket.





# NKI och kvalitetsfaktorer uppdelat på bakgrundsvariabler

Endast marginella skillnader vad gäller indexresultat finns mellan män och kvinnor. Personer som inte identifierar sig som man eller kvinna har signifikant lägre resultat än både män och kvinnor.

Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad i den övergripande nöjdheten sett till ålder. De allra yngsta är dock överlag signifikant mindre nöjda än övriga åldersgrupper inom ett flertal områden.

De som är födda utanför Sverige är överlag signifikant mer nöjda än de som är födda i Sverige. Det gäller både helhetsattityden och majoriteten av övriga resultat.

De som besvarar enkäten som god man är överlag signifikant mer nöjda än de som svarar för sig själva. Vad gäller kunskap om andra aktörer, behandling och förändrad situation så är de som svarar i egenskap av god man signifikant mer nöjda än de som svarar i egenskap av vårdnadshavare.