

Myndighetsenkäten 2019

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 2017.



Tillvägagångssätt

Metoden för genomförandet 2019 motsvarar undersökningen 2017. Huvudmetoden är 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 33 stycken). Indikator har ansvarat för läsplattorna.

På samma sätt som för undersökningen 2017 uppmanades besökaren i samband med besök att besvara undersökningen. Den som uppmanade besökaren kunde även ge ett "vykort". På vykortet har verksamheten markerat vilken enhet besöket avser. Vykorten 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. Enheterna har varit unika och valbara per förvaltning.

Årets enkät innehåller samma frågor som i 2017. 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

Rapporten per förvaltning:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor

Rapport per verksamhetsområde:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor

Rapport per enhet:

- Rapport
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor

Ett antal rapporter produceras även över för Staden totalt och förvaltning med NKI ställt mot bakgrundsfrågor. Samtliga frågor redovisas dessutom ställt mot bakgrundsfrågan kön för de två nivåerna.



Antal svar 2019

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 2017 var antalet svar 2523 stycken.

	Antal svar	Andel
Göteborgs stad	1469	
Angered	167	11%
Askim-Frölunda-Högsbo	178	12%
Centrum	96	7%
Lundby	148	10%
Majorna-linné	69	5%
Norra Hisingen	100	7%
Social resursförvaltning	67	5%
Västra Göteborg	124	8%
Västra Hisingen	156	11%
Örgryte Härlanda	156	11%
Östra Göteborg	208	14%

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	70%	1027
Arabiska	10%	146
Somaliska	5%	77
Persiska	4%	56
Engelska	4%	54
BCS	2%	29
Dari	1%	22
Sorani	1%	17
Turkiska	1%	15
Tigrinja	1%	11
Albanska	1%	9
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	1469			
Svarar du som företrädare för någon annan?	1469	0	0%	0
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	1352	-117	-8%	-117
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	1282	-187	-13%	-70
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	1286	-183	-12%	4
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	1227	-242	-16%	-59
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	1216	-253	-17%	-11
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	1198	-271	-18%	-18
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	1191	-278	-19%	-7
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	1192	-277	-19%	1
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	1130	-339	-23%	-62
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	1172	-297	-20%	42
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?	1143	-326	-22%	-29
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?	1132	-337	-23%	-11
Hur gammal är du?	1205	-264	-18%	73
Kön?	1204	-265	-18%	-1
Var är du född?	1197	-272	-19%	-7



Antal svar och partiellt bortfall

Det är 2320 personer som under svarsperioden, vecka 40-44, har loggat in på undersökningen.

Av dessa är det 1469 personer som har besvarat minst en fråga.

1 197 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

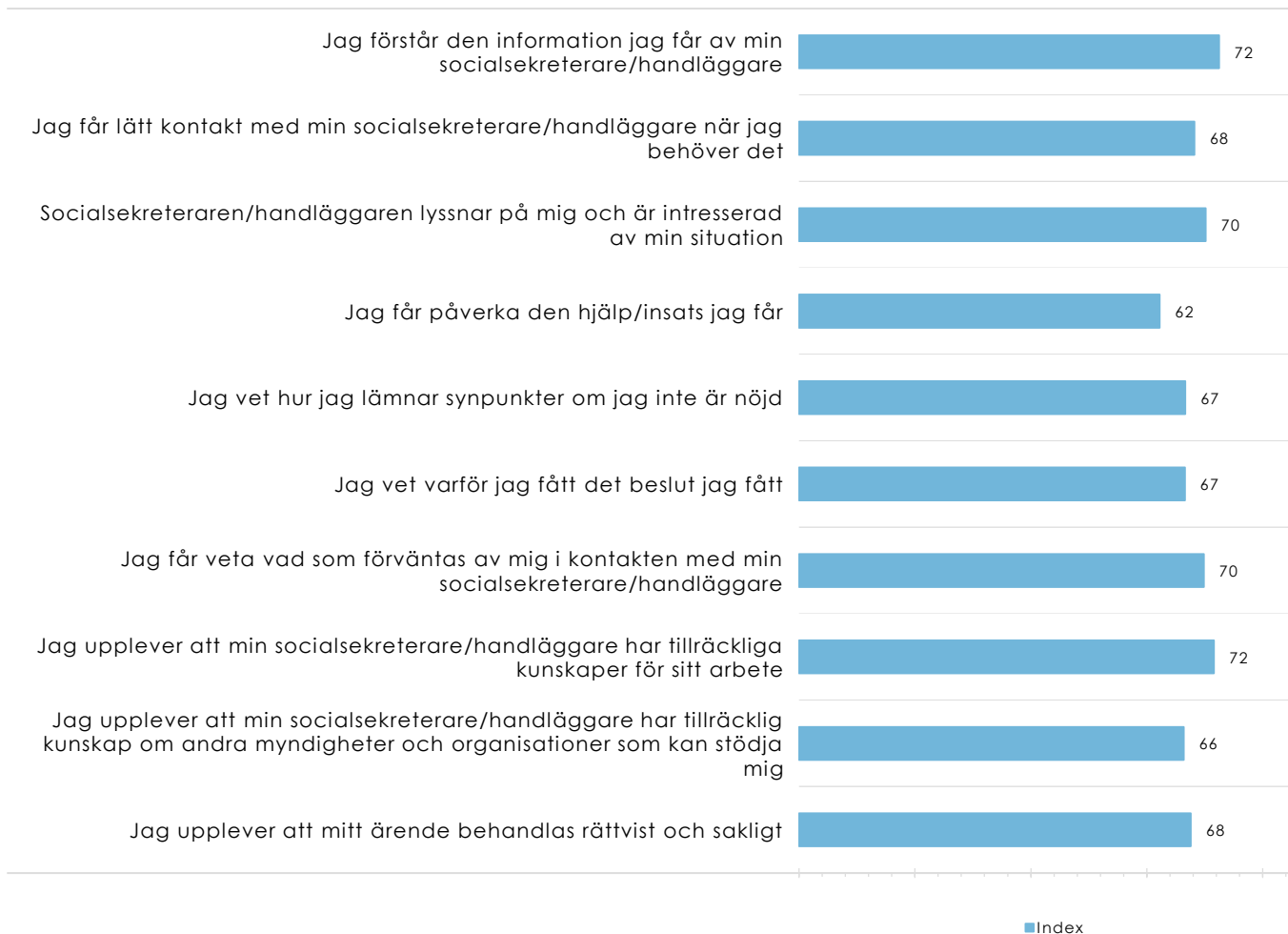
"Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig"



Index

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

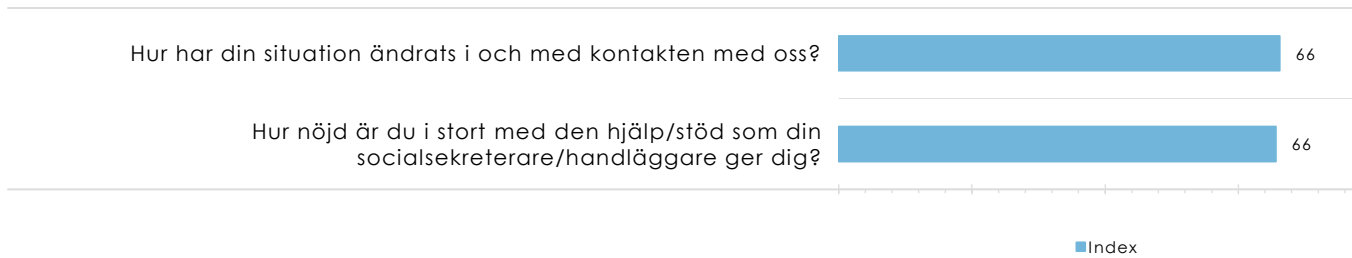
Göteborgs stad



Index

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

Göteborgs stad



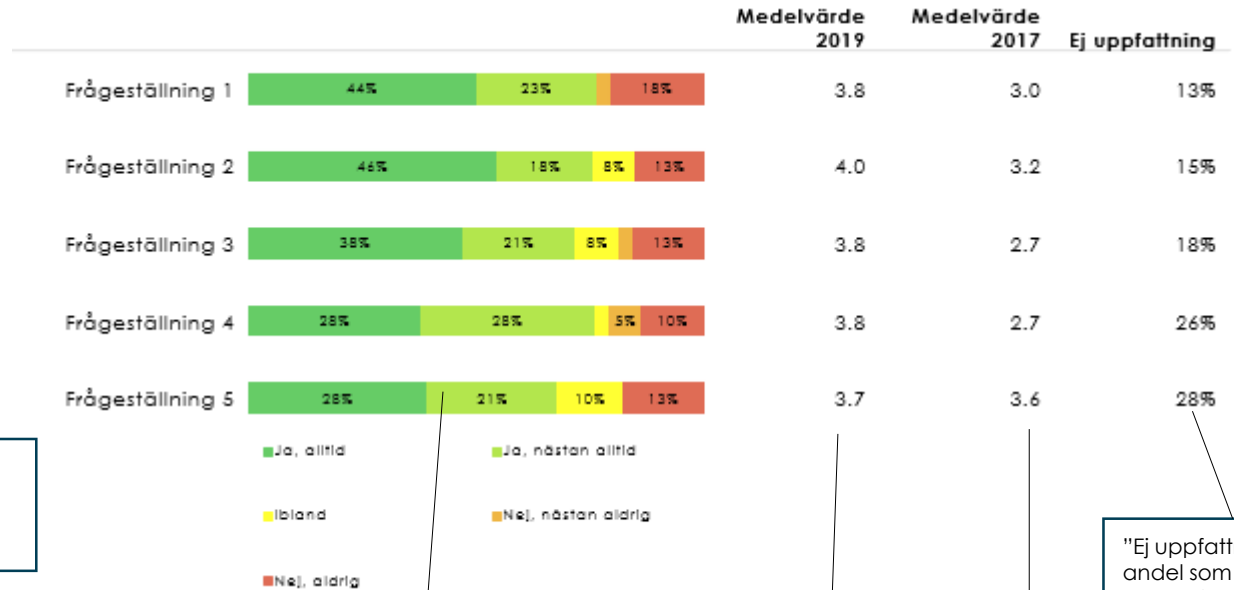
Instruktionssida

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.

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.

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

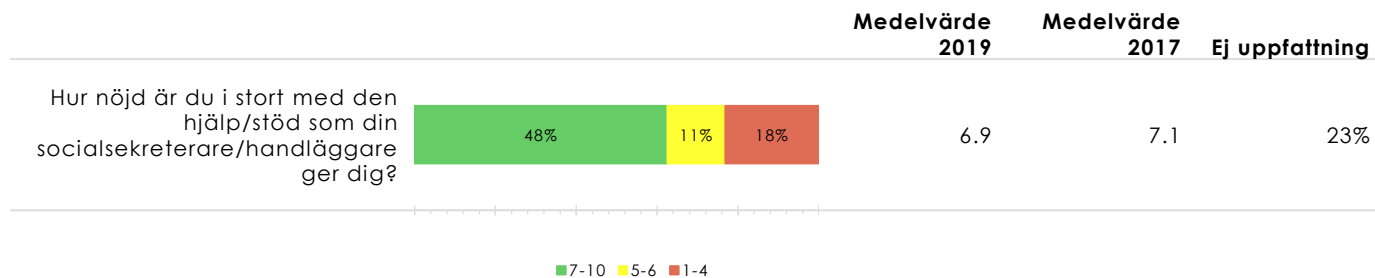
Till höger om denna rapport's medelvärde på frågan finns tidigare mätningens resultat.

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

Antal svar
1) 2019 (XX) 2) 2017 (XX)

Övergripande nöjdhet

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



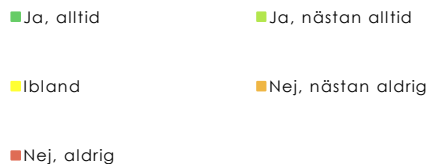
Kvalitetsfaktorer

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

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

Göteborgs stad

		Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		3.9	3.9	8%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.7	3.8	13%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.8	3.8	12%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.5	3.6	16%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.7	17%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.7	3.7	18%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.8	3.8	19%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete		3.9	3.8	19%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig		3.7	3.7	23%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.7	3.7	20%



Antal svar
1) 2019 (1469) 2) 2017 (2523)

Förklaring av prioriteringsmatris

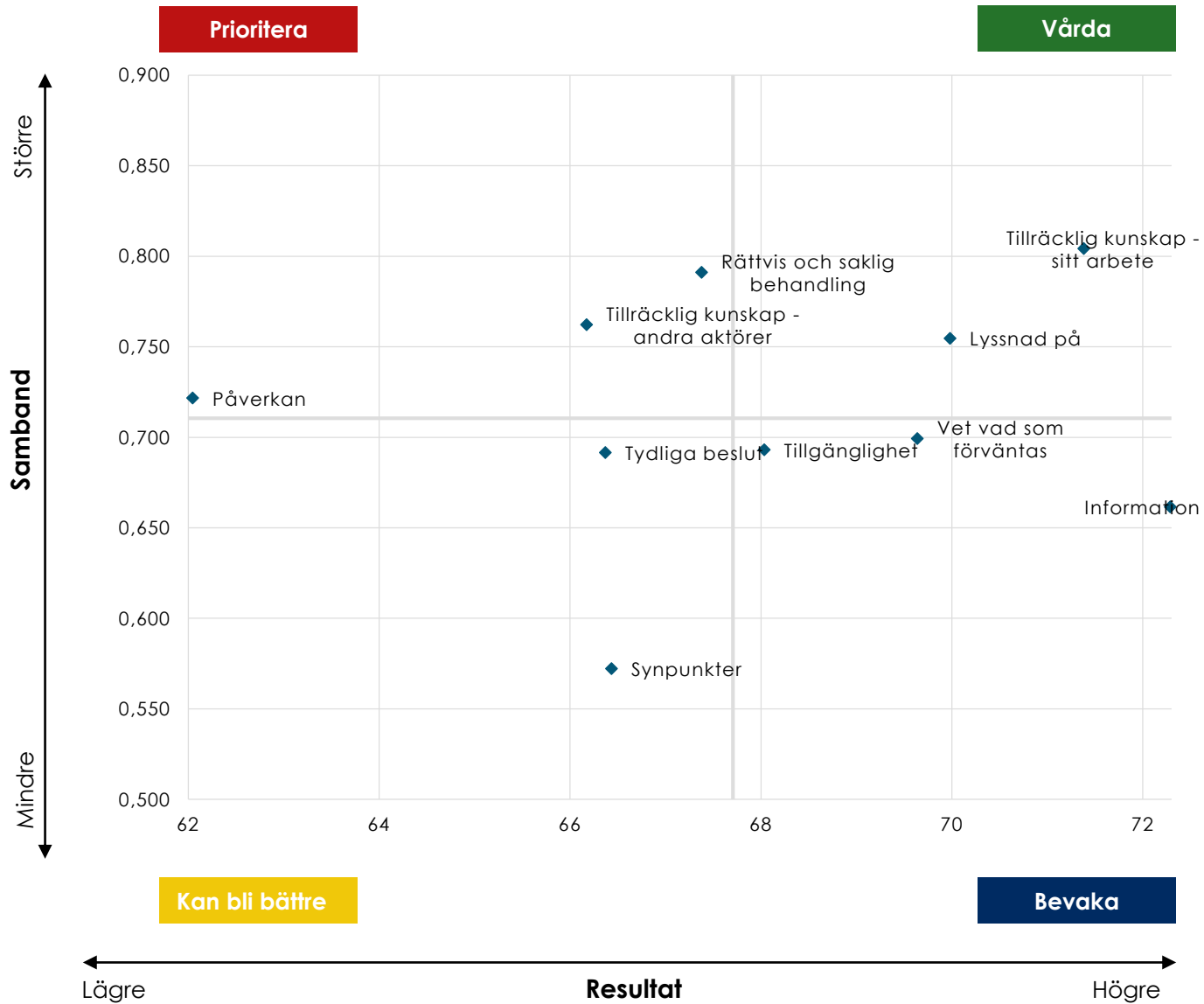
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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	70
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	72
Prioritera	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	62
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	66
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	68
Kan bli bättre	Index
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	67
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	67
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	72
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	68
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	70

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

Åres resultat för NKI och kvalitetsfaktorer för Göteborgs Stad följer generellt resultatet från den föregående undersökningen 2017.

Endast 1-2 enheters skillnad kan utläsas mellan undersökningen i 2017.

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

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



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.

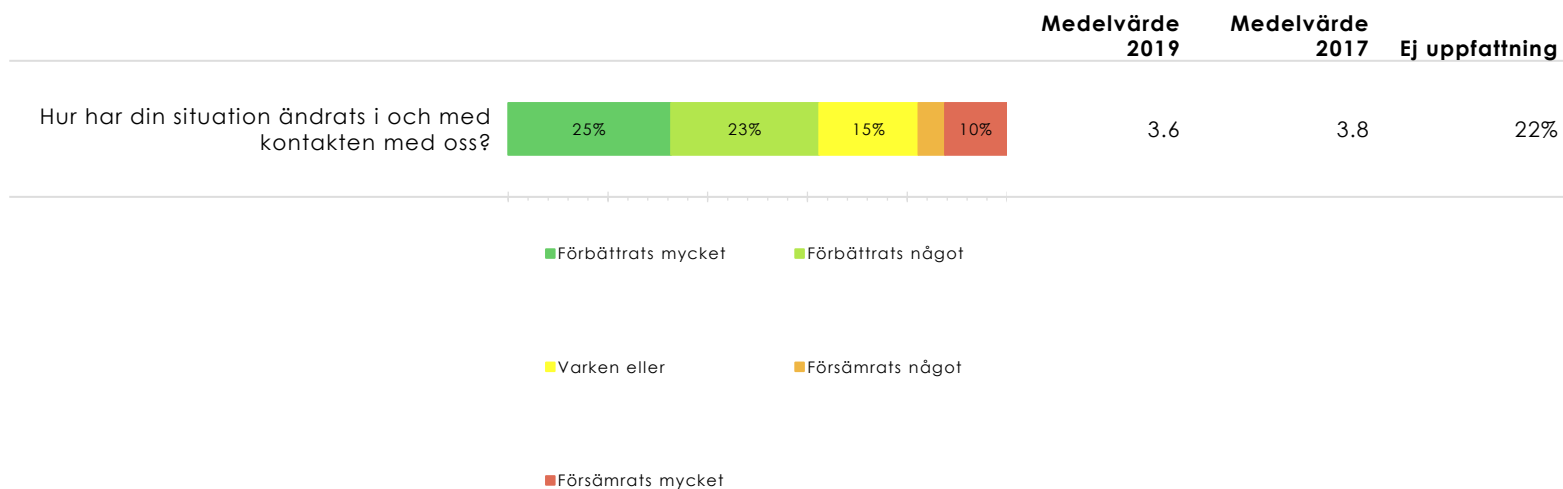
Minst variation är det inom faktorerna Information, Förväntan och Rättvis och saklig bedömning. Störst variation finner vi i faktorn Tillräckliga kunskaper – sitt arbete.

	Angered	Askim- Frölunda -Högsbo	Centrum	Lundby	Majorna- linné	Norra Hisingen	Social resursför- valtning	Västra Göteborg	Västra Hisingen	Örgryte Härlanda	Östra Göteborg	Göteborgs stad totalt
Nöjd i sin helhet	76	58	68	67	55	64	83	58	66	77	52	66
Information	74	68	82	76	62	72	81	64	78	82	63	72
Tillgänglighet	74	64	72	73	51	69	77	64	72	77	56	68
Lyssnad på	73	64	75	75	55	71	81	65	72	82	60	70
Påverkan	69	57	68	63	50	64	75	55	63	73	52	62
Synpunkter	70	66	73	70	51	67	78	66	64	76	56	67
Tydlighet i beslut	73	58	75	69	58	73	77	56	65	80	55	67
Vet vad som förväntas	73	65	78	73	60	68	77	61	71	81	62	70
Tillräckliga kunskaper – sitt arbete	80	67	74	75	56	70	84	62	73	84	60	72
Tillräckliga kunskaper – andra aktörer	76	59	67	67	52	60	76	62	68	79	59	66
Rättvis och saklig behandling	74	62	74	70	58	66	77	61	67	80	57	68

Förändrad situation

Av brukarna uppger 48 procent att deras situation har förbättrats i och med kontakten de haft med enheten. Av dessa har 25 procent angett att situationen förbättrats mycket.

Totalt 14 procent svarar att situationen försämrats. Av dessa har 10 procent uppgett att situationen försämrats mycket.



NKI och kvalitetsfaktorer uppdelat på bakgrundsvariabler

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

Utifrån den övergripande nöjdheten är det de allra äldsta och yngsta som är mindre nöjda. Det resultatet visar sig för samtliga kvalitetsfaktorer. Notera att basen skiljer sig mellan de olika åldersgrupperna.

De som är födda utanför Sverige eller i Sverige med minst en förälder född utanför Sverige är överlag mer nöjda utifrån närmare samtliga kvalitetsfaktorer och den övergripande nöjdheten.

Resultatet för kvalitetsfaktorer och NKI utifrån om brukarna svarade för sig själva, som god man eller som vårdnadshavare visar inte på några större skillnader.

