



Väl förtrogen?

Befolkningens förtroende för socialtjänstens arbete
med barn, unga och familjer

Rapport 2024:2

► vård- och
omsorgsanalys

Ett egeninitierat projekt om förtroendet för socialtjänsten

Fyra frågor har varit vägledande:

- Hur ser befolkningens förtroende för socialtjänsten ut?
- Vilka faktorer påverkar befolkningens förtroende för socialtjänsten?
- Vilka konsekvenser kan ett litet förtroende för socialtjänsten få?
- Vilka möjligheter och utmaningar finns i socialtjänstens förtroendeskapande arbete?

Projektet är avgränsat till socialtjänstens arbete med barn, unga och familjer (inom IFO).



Vi har undersökt förtroendet genom en befolkningsenkät kompletterat med intervjuer och en workshop

Enkätundersökning
till myndighetens
befolkningspanel

Intervjuer med privatpersoner

Intervjuer med personer ur befolkningspanelen

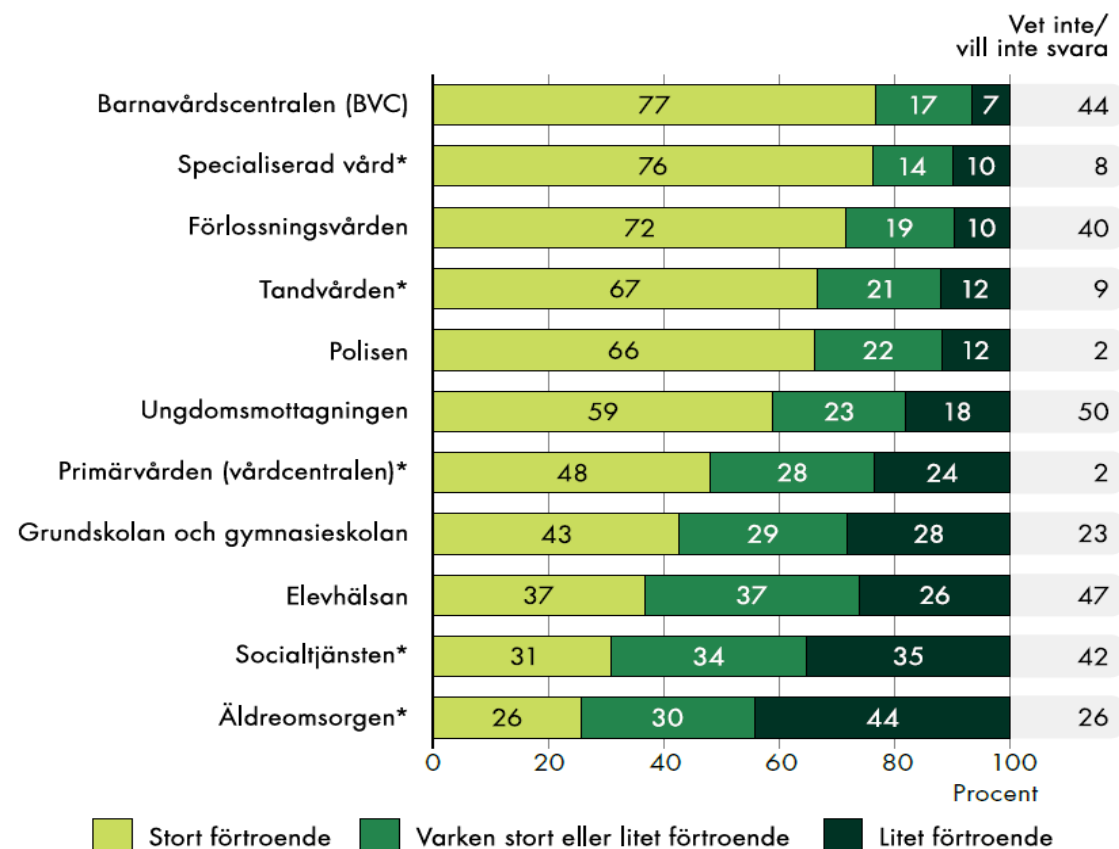
Intervjuer med företrädare för socialtjänsten

Workshop med ungdomar från organisationen Maskrosbarn

Intervjuer med företrädare för civilsamhället, myndigheter, fackförbund, akademien

Förhållandevis litet förtroende för socialtjänsten, men många svarar att de inte vet

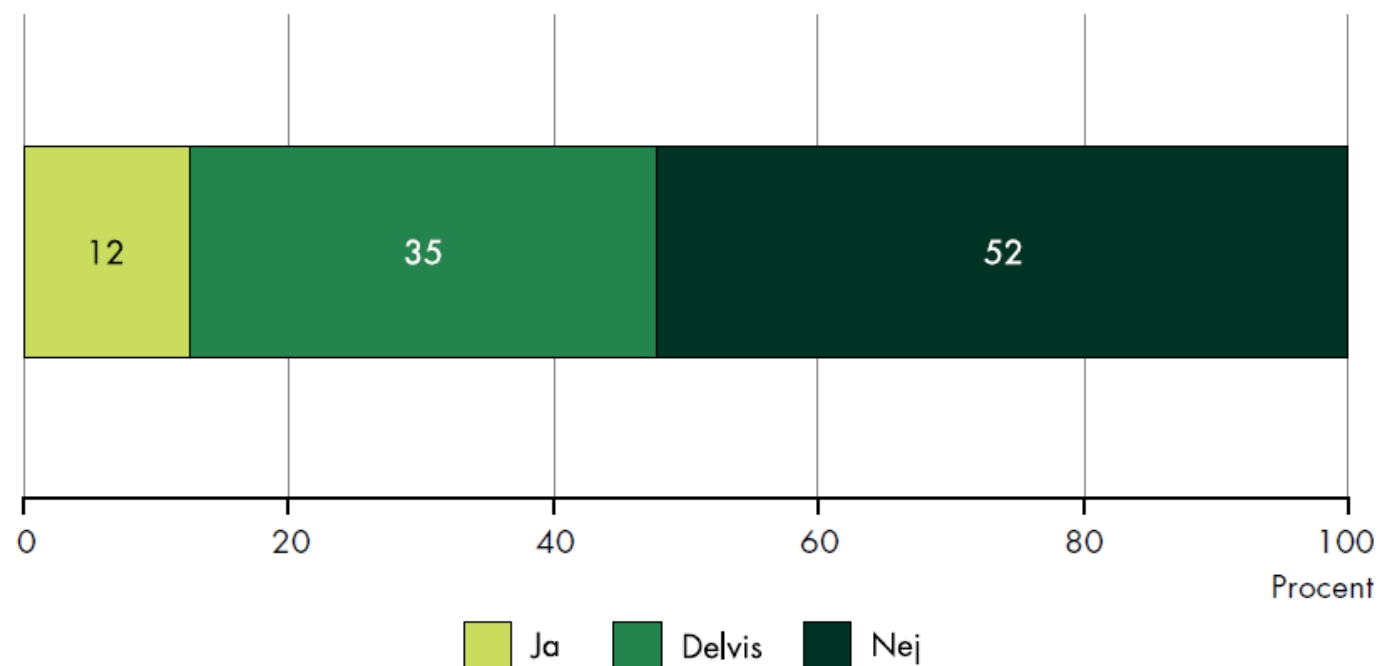
- Drygt 30 procent av de som uppger sitt förtroende svarar att de har ett stort förtroende för socialtjänsten
- Men 42 procent uppger att de inte vet eller inte vill svara
 - En hög andel *vet inte/vill inte svara* återkommer för flera institutioner som inte träffar en stor del av befolkningen regelbundet



Kunskapen om socialtjänsten i befolkningen är låg

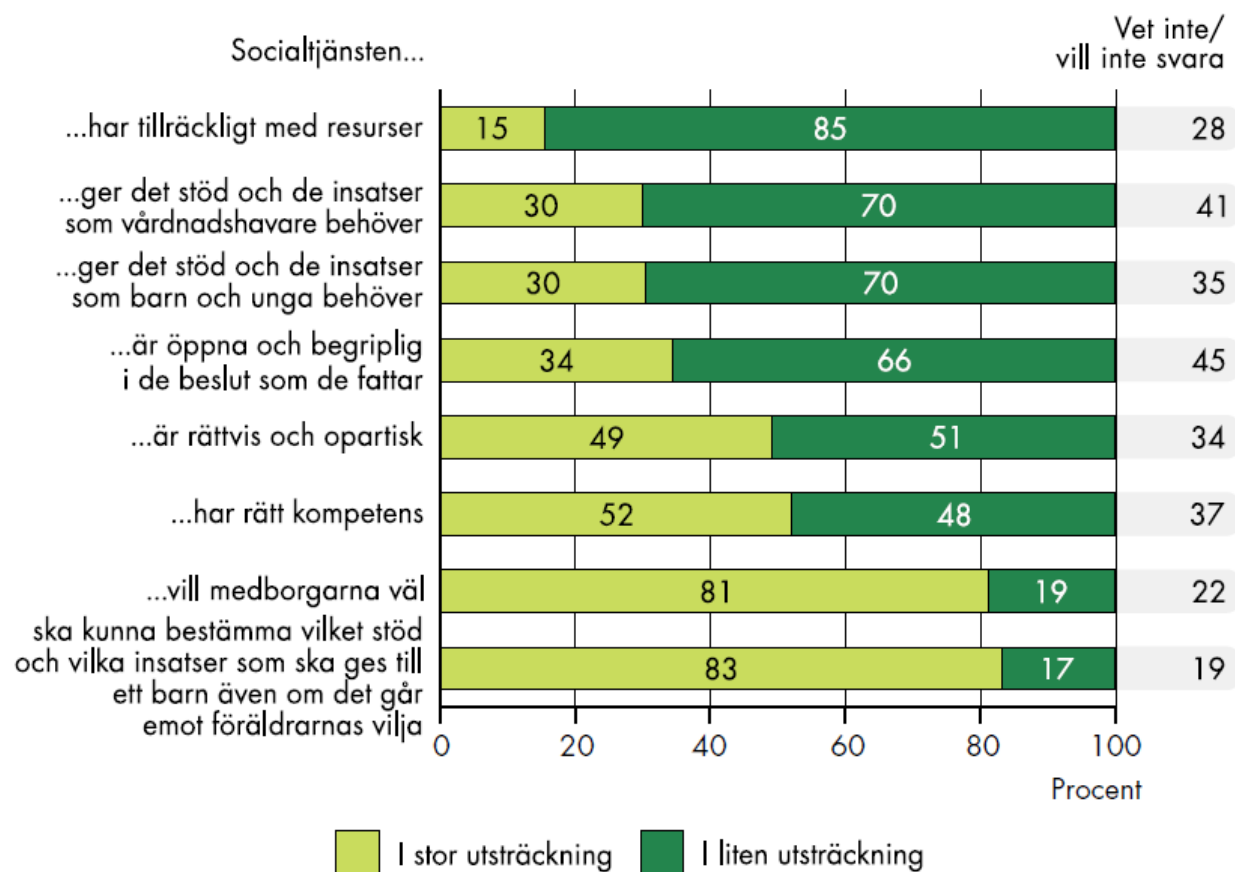
- De flesta har ingen erfarenhet av socialtjänsten
- Låg kunskap gör det svårt att ta ställning till frågor som rör socialtjänsten
- Förutsättningar saknas för ett informerat förtroende för socialtjänsten i befolkningen

Anser du att du har tillräcklig kunskap om socialtjänsten för att avgöra hur den fungerar?



Uppfattningar om socialtjänstens kompetens, öppenhet och begriplighet är särskilt viktiga

- En majoritet tror inte att socialtjänsten ger de stöd och insatser som barn och vårdnadshavare behöver – men de flesta som haft kontakt med socialtjänsten upplever att de har fått det stöd de behöver
- Intervjupersoner lyfter fram att resurser, bemötande och tillgänglighet påverkar förtroendet



Egna erfarenheter har stor betydelse för människors förtroende

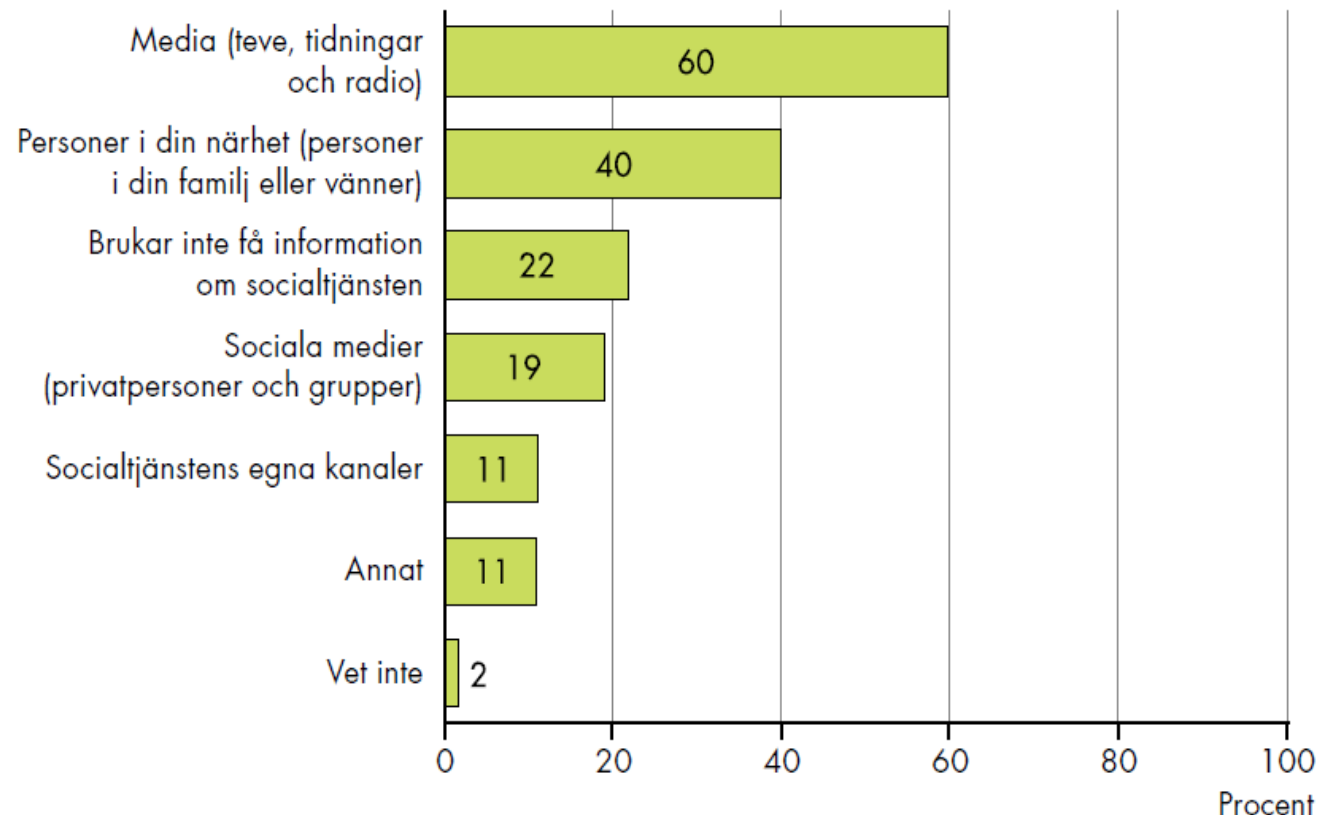
- Personer som haft kontakt med socialtjänsten och som har positiv erfarenhet har i genomsnitt störst förtroende för socialtjänsten
- Få av dem med positiva erfarenheter har valt att berätta mer om det i enkäten
 - Negativa erfarenheter verkar spridas mer
- Ungdomar upplever sig inte lyssnade på eller tagna på allvar



Majoriteten baserar sin uppfattning om socialtjänsten på andrahandsinformation

- Yrkesverksamma tror att media påverkar förtroendet, men vi ser inget sådant samband i enkäten
- Information från andra kan påverka förtroendet i olika riktningar

*Tudelad i vad jag ska tycka. Vet att de är där för att stötta, men jag har hört så otroligt mycket negativt från andra.
Ungdom*



Vi landar i två övergripande slutsatser

Litet förtroende och okunskap kan få allvarliga konsekvenser

- Låg kunskap kan bidra till desinformation och rädsla som kan spridas till andra samhällsinstitutioner
 - Ökar risken för att rykten och desinformation får fäste
 - Obefogad rädsla för socialtjänsten, och för andra samhällsinstitutioner
- Konsekvenserna av litet förtroende drabbar personer i utanförskap hårdare
 - Det sociala nätverket är viktigt i utmanande situationer
 - Personer med ett mindre socialt nätverk är extra sårbara om socialtjänsten inte ses som en möjlighet till stöd

Vi landar i två övergripande slutsatser

Litet förtroende och okunskap om socialtjänsten kan få allvarliga konsekvenser för individer och samhället

Socialtjänsten kan påverka befolkningens förtroende genom att höja kvaliteten och effektiviteten i verksamheten

- Befolkningens uppfattning om hur socialtjänsten fungerar påverkar förtroendet
 - Faktorer som har betydelse ligger inom socialtjänstens handlingsutrymme
- Utmaningar att nå ut med nyanserad information om socialtjänsten
 - Det saknas nationell uppföljning av resultat och kvalitet
- Informationsinsatser behöver kombineras med annat arbete
 - Flera exempel på relationsskapande insatser

Vi lämnar fyra rekommendationer

- ▶ Regeringen bör ge en lämplig myndighet i uppdrag att regelbundet genomföra nationell uppföljning av brukares erfarenheter av socialtjänsten
- ▶ Regeringen och kommunerna bör arbeta långsiktigt med kunskapshöjande insatser om socialtjänsten
- ▶ Regeringen och kommunerna bör beakta de faktorer som kan påverka befolkningens förtroende vid styrningen av socialtjänsten
- ▶ Regeringen bör ge en lämplig aktör i uppdrag att följa befolkningens förtroende för socialtjänsten

