

I mötet med socialtjänsten

– Resultat av en undersökning om erfarenheter
och förhoppningar inför en ny lag



Göteborgs Stadsmission välkomnar den nya socialtjänstlagen.

Göteborgs Stadsmission har lång erfarenhet av och möter dagligen människor som lever i utsatthet. Det kan till exempel handla om hemlöshet, psykisk ohälsa, ekonomisk utsatthet, våldsutsatthet eller social isolering.

Många av våra besökare, deltagare, brukare eller hyresgäster har frekvent kontakt med socialtjänsten i olika ärenden.

Den 1 juli 2025 trädde den nya socialtjänstlagen i kraft, som syftar till att göra socialtjänsten mer förebyggande, tillgänglig och jämlik.

Inför den kommande lagändringen har vi genomfört en undersökning bland våra målgrupper, för att fånga deras erfarenheter av socialtjänsten och deras förslag till förbättring. Syftet är att säkerställa att de som berörs mest av förändringarna, de som ofta inte blir hörda, får en chans att påverka hur samhällets stöd utformas.

Det är vår förhoppning att deras röster kan vara till hjälp i arbetet med att göra den nya lagen till praxis.

Bakgrund och syfte

När socialtjänsten ställer om vill Göteborgs Stadsmission bidra med de erfarenheter och perspektiv som ofta saknas i utredningar och reformer, nämligen de från personer som själva har kontakt med socialtjänsten. Vi har därför genomfört en undersökning bland våra målgrupper.

Syftet har varit att samla in målgruppernas tankar, erfarenheter och behov kopplade till socialtjänsten. Genom att lyfta fram dessa röster vill vi bidra till en bättre förståelse för vad som fungerar i mötet med socialtjänsten, och vad som behöver utvecklas, för att den nya lagen verkligen ska göra socialtjänstens arbete mer förebyggande, tillgängligt och jämlikt.

Genomförande

Insamling av material skedde mellan 1 februari och 15 april 2025 och riktade sig till människor som lever i utsatthet och som på olika sätt tar del av Göteborgs Stadsmissions verksamheter. Totalt deltog ca 40 personer.

Svaren har samlats in genom en kombination av enskilda intervjuer, fokusgrupper samt en digital enkät som gick att besvara anonymt via QR-kod eller länk – även på andra språk än svenska. Frågorna utgick från teman som betonas i den nya lagen, såsom tillgänglighet, bemötande och kompetens hos socialtjänsten.

De som svarat är besökare, deltagare, brukare eller hyresgäster i följande av Göteborgs Stadsmissions verksamheter:

Mötesplats Centrum – En mötesplats för barn, familjer och unga vuxna.

Mötesplats Hisingen – En barn- och familje-verksamhet som arbetar i lokal kontext, huvudsakligen i Biskopsgården.

Mötesplats S:t Johanneskyrkan – En öppen mötesplats för vuxna.

Vägledning och Stöd – Stödcentralen tillgodoser basbehov för personer som lever i social och ekonomisk utsatthet. Vägledningen erbjuder individuell rådgivning och stöd för att hjälpa personer att navigera i sin livssituation.

Brukarstyrd mötesplats – En mötesplats för vuxna, primärt för boende eller tidigare boende hos Göteborgs Stadsmission.

Bostad Först – Verksamhet som ger människor som lever i hemlöshet en möjlighet till permanentboende i egen lägenhet

Boendeverksamheter – Olika typer av boenden med stöd samt skyddade boenden

Framtidshubbarna – Öppna mötesplatser som ger råd och stöd gällande studier, arbete och entreprenörskap

På vägen mot en jämlik socialtjänst

Många av dem som svarat på enkäten upplever att socialtjänsten främst fungerar som en reglerande instans. Det finns en önskan om att socialtjänsten i större utsträckning ska agera som en vägledande och stödjande resurs som hjälper människor att navigera i systemet, inte fastna i det. Att vara en möjliggörare.

Många beskriver också en känsla av maktlöshet i kontakten med socialtjänsten. Oavsett ärende vill människor känna sig respekterade och bli bemötta med förståelse, empati och värdighet. Flera efterfrågar att socialtjänsten ska vara mer lyhörd för deras berättelser, behov och vardagsrealiteter. En ökad närvaro och lyssnande inställning skulle stärka känslan av att bli tagen på allvar. Att gå från kontroll till stöd helt enkelt.

"Se mig i ögonen. Ha förståelse för att jag är jätteorolig och tycker det är jobbigt att komma till er. Förstå att jag gör mitt bästa."

"Jag tycker det mänskliga saknas, jag vill ha mer medmänsklighet och att de kan visa mer slags förståelse för att man inte är en dålig människa eller en dålig person bara för att man behöver få hjälp ekonomiskt från staten just nu i livet."

"Jag vill känna att de är på min sida, hjälper mig framåt och är positiva. Att de behandlar mig som en vuxen och lyssnar på det man säger och tar en på allvar. Att de utgår från att man menar det man säger. Inte utgå från att man vill komma undan, jag är ju egentligen där frivilligt, men jag vill också kunna välja vilka frivilliga insatser jag vill ta emot, och inte måste ta emot de insatser de tycker att jag borde göra. Jag vet ju vad mina problem är, inte allt det de anser att mina problem är."

"Socialtjänsten behöver ha ett större helhetsperspektiv och inte begära att man ska söka ett inneboendekontrakt om man till exempel varit utsatt eller av andra skäl har svårt att lita på personer man inte känner. Sätta krav på det som är gynnsamt och inte för saken skull."

På vägen mot en tillgänglig socialtjänst

Enkätsvaren visar en önskan om att stödet från socialtjänsten blir mer tillgängligt och begripligt. Det behöver också baseras på människors olika förutsättningar. Det efterfrågas också ett tydligare språk, bättre kommunikation och möjlighet att ställa frågor när en person blivit nekad stöd eller inte förstår vad som krävs för att få hjälp.

Tydlig och tillgänglig information om socialtjänstens uppdrag, beslut och insatser ses som viktig. Den behöver vara anpassad för olika målgrupper och språknivåer, med fokus på rättigheter och möjligheter. Respondenterna efterfrågar också snabbare insatser och ett mer samordnat stöd från olika aktörer.

Många svarar också att de behöver praktiskt stöd i ansökningsprocessen, konkret hjälp med att förstå vad som ska skickas in, vad som är viktigt att lyfta, och hur man formulerar sig i en ansökan. Det behövs en tydlighet kring vilken hjälp som finns att få och vart man kan vända sig.

"Jag skulle önska att man kunde få hjälp att ta fram alla papper dom behöver."

"Jag tycker det saknas kunskap i tydlig och enkel kommunikation så att det går att förstå."

"Socialtjänsten behöver bli bättre på att gå ut och informera invånarna i Göteborg om vilka rättigheter och skyldigheter man har. Vad man kan få stöd med, hur man kan söka stöd osv. Det räcker inte att ha massa information online för att det är svårt att läsa och förstå allt. Man behöver få enklare information muntligt."

"Ekonomiskt bistånd har bara öppet 1 timme telefontid om dagen vilket delvis kan vara svårt att förhålla sig till utifrån situationen man befinner sig i. Min psykiska ohälsa gör att man lätt glömmer eller vänder på dygnet och då missar timman. Vissa dagar är dom inte ens tillgängliga den timmen som dom säger och ofta är det upptaget så man inte kommer fram. Kan man ibland ha timman på eftermiddagen?"

"Jag skulle önska att ni hade ett drop-in kontor man kan gå till om man har någon fråga eller önskar information. Till exempel som Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen finns på servicekontor runt om i stan på lätt tillgängliga platser så skulle jag önska att socialtjänsten fanns på liknande sätt så det blir mer lättillgängligt och man kan komma med frågor."

Fortsättning

På vägen mot en tillgänglig socialtjänst

"Det borde finnas någon form av kundservice på socialtjänsten med personal som kan hjälpa en med att ta fram alla papper som krävs så att det blir rätt och det skulle underlätta för både oss och handläggare i socialtjänsten."

"Socialtjänsten behöver bli bättre på att beskriva sitt "utbud". den informationen kommer när det redan är problem."

"Jag önskar att det man behövde hjälp med som handlade om socialtjänsten fick man också hjälp med av sin handläggare. När jag behövde hjälp med att hitta ett akut boende fick jag pengar på ett kort och blev hänvisad till medborgarkontoret. Det kändes jättejobbigt att be om hjälp med en sådan privat sak där."

"De förklarar inte vad man ska göra på ett tydligt sätt. Det hinner blir mer och mer problem innan man får hjälp."

"Man hade kunnat få bättre hjälp om man visste mer vad det finns för hjälp att få på socialtjänsten innan det är försent. Men idag finns inte den typen av stöd att man kan gå på informationsmöte om socialtjänstens insatser utan man kan bara läsa om det. Det är svårt för mig att läsa och förstå allt och det hade varit lättare om man kunde få muntlig information och kunna ställa frågor."

"På offentliga toaletter ser man ofta journummer, här borde det även finnas till socialtjänsten. Helst på flera språk. Och det borde vara ok att bara ringa och rådfråga, så det inte blir så stort"

På vägen mot en förebyggande socialtjänst

Att vara delaktig i sin egen process skapar trygghet och tillit. Det finns önskemål om mer insyn i hur beslut fattas och varför. Att kunna följa sitt ärende och förstå vad som händer minskar känslan av maktlöshet och att förstå i förväg vilken hjälp som erbjuds skapar kraft.

Många respondenter önskar få större möjlighet att påverka sina egna ärenden, att kunna ställa frågor och förstå grunderna till beslut.

Svaren visar också på ett starkt behov av att socialtjänsten bemöter den desinformation som sprids, både för att minska oro och för att bygga tillit till verksamheten.

"Det är jättestressigt att inte få svar på 2 veckor och inte veta om man kommer få pengar eller inte. Jag önskar att det hade varit lättare att nå handläggare och kunna bli mer delaktig i sin ansökan."

"Jag tycker det är problematiskt att om man får en anmälan på sig så måste man vänta flera dagar, ibland en vecka, innan ett möte och man får ingen information om vad det handlar om. Det finns ingen som kan svara på frågor om man ringer. Det här var den värsta tiden i mitt liv, jag kunde inte sova eller äta. Och sen efter mötet så läggs utredningen ner."

"Jag önskar att jag hade fått informationen om vilken hjälp som fanns att få innan orosanmälan kom – då hade jag kunnat söka hjälp."

"Det behövs positiva exempel på människor som fått hjälp. Vi matas med allt dåligt socialtjänsten gör – det måste finnas mer reklam och gärna människor med egna erfarenheter. Jag har det och har övertygat flera vänner att söka hjälp. Jag kan visa att det inte är farligt. Socialtjänsten behöver ambassadörer/mentorer. Det behöver bli tydligt att det är positivt att be om hjälp!"

"Det ligger mycket fokus på det negativa och begränsningar, för lite prat om möjligheter."



Slutord

Denna rapport lyfter röster från personer med erfarenhet av socialtjänsten – röster som bekräftar de mönster och erfarenheter som vi på Göteborgs Stadsmission ser varje dag. Det handlar inte om enskilda synpunkter, utan om återkommande erfarenheter som behöver tas på allvar i utvecklingen av framtidens socialtjänst.

Samtidigt har många valt att inte medverka. Bakom dessa nej finns berättelser om rädsla, misstro och uppgivenhet och känslan av att inte bli lyssnad på eller kunna påverka. Detta i sig är ett viktigt budskap.

Vi är tacksamma för det förtroende vi fått att förmedla dessa röster. Vår förhoppning är att undersökningens resultat ska bidra till fortsatt dialog och handling för att forma en socialtjänst som upplevs som förebyggande, tillgänglig och jämlik för dem den är till för.

Vi pratar gärna vidare!

Catarina Berndtsson
Områdeschef Boende och
behandling

catarina.berndtsson@stadsmissionen.org
031-755 37 38

Catarina Dunghed
Områdeschef Mötesplatser och
stöd

catarina.dunghed@stadsmissionen.org
031-755 36 90

**GÖTEBORGS
STADSMISSION**