

Utförarenkäten 2020

Göteborgs stad



Information om undersökningen

Göteborgs Stad har under flera års tid genomfört utförarundersökningar. Enkäten för utförare genomfördes senast 2018.

Undersökningen för 2020 har riktat sig främst till brukare av individ- och familjeomsorg och ett antal enheter som 2018 ingick i mätningen var inte med i år.

Staden genomgår också organisatoriska förändringar från stadsdelsnämnderna till stadsområden som gör det svårt att jämföra resultaten på denna övergripande nivå med tidigare år.

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 2020 avviker något från undersökningen 2018 och ett antal verksamheter använde i år också en annan enkät och ingick därmed inte i utförarenkäten. Enkäten har i år distribuerats målgruppsanpassat med enbart två olika metoder. Insamlingsmetoder har varit:

- Via enkätlänk som skickades per SMS från enheten till brukaren
- Via postala enkäter som delades ut till brukarna

Kontaktpersonerna inom Göteborgs stad angav hur många enkäter de behövde dela ut och Indikator skickade sedan de postala enkäterna som var försedda med inloggningsuppgifter till en webbenkät samt en QR kod för enklare inloggning per paketförsändelse till leveransenheten. Enkäterna var även försedda med uppgifter om resultatenhet och undergrupp för att säkerställa att rätt brukare fick rätt enkät och att svaren återförs till rätt enhet. Alternativt skickades en lista med länkar till webbenkäten.

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

Årets enkät innehåller samma frågor som 2018. 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 fem organisatoriska nivåer: för Göteborgs stad som helhet, stadsområden, egna områden, resultatenheter och undergrupper 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 Staden totalt omfattar följande delar:

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

Rapporten per stadsområde:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor
- Fördjupningsdel med NKI ställt mot bakgrundsfrågor samt resultat uppdelade per kön.

Rapport per eget område, resultatenhet och undergrupp:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor

Rapport per verksamhet i staden

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor
- Fördjupningsdel med NKI ställt mot bakgrundsfrågor samt resultat uppdelade per kön.

Antal svar 2020

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 stadsområde, samt svarsfördelningen mellan stadsområdena.

	Antal svar	Andel
Göteborgs stad	2 242	
Arbetsmarknad och vuxenutbildning	203	9%
Funktionsstödsförvaltningen	190	8%
IFO Centrum	875	39%
IFO Nordost	241	11%
IFO sydväst	587	26%
IFO Hisingen	146	7%

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 (pappersenkät)	90%	2 025
Svenska (webbenkät)	7%	168
Arabiska	1%	23
Somaliska	0%	9
Persiska	0%	4
Engelska	0%	8
BCS	0%	3
Dari	0%	0
Sorani	0%	0
Turkiska	0%	0
Tigrinja	0%	0
Albanska	0%	0
Finska	0%	2

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	2 242			
Svarar du som företrädare för någon annan?	1 835	-407	-18%	
Jag förstår den information jag får av personalen	2 220	-22	-1%	385
Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver	2 194	-48	-2%	-26
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen	2 194	-48	-2%	0
Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet, insatsen, boendet etc.)	2 214	-28	-1%	20
Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får	2 203	-39	-2%	-11
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver	2 200	-42	-2%	-3
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	2 201	-41	-2%	1
Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?	2 211	-31	-1%	10
Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?	2 218	-24	-1%	7
Hur gammal är du?	2 220	-22	-1%	2
Kön?	2 220	-22	-1%	0
Var är du född?	2 208	-34	-2%	-12

Antal svar och partiellt bortfall

2 242 personer har besvarat minst en fråga i enkäten.

1 697 personer har besvarat samtliga frågor i undersökningen.

De frågor/påståenden som har högst partiellt bortfall är:

" Svarar du som företrädare för någon annan?"

" Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver."

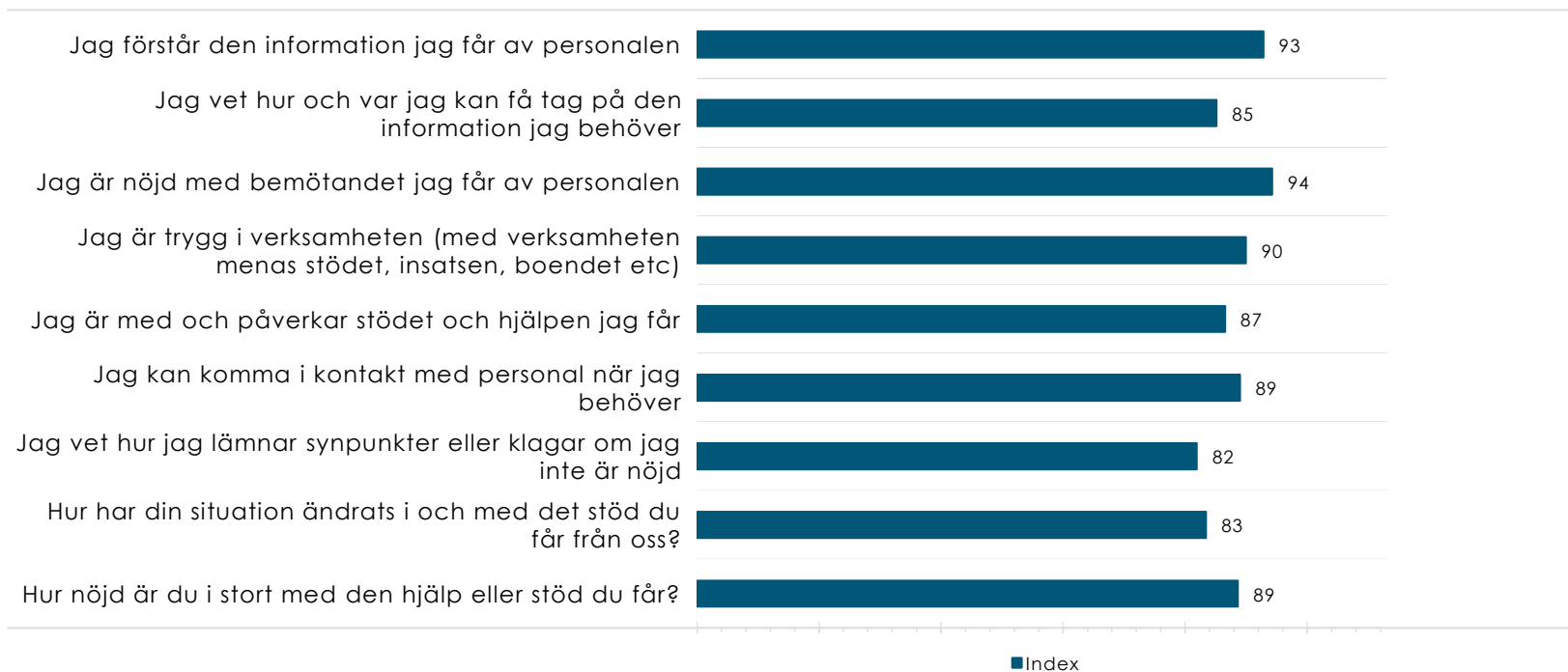
och

" Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen."

Index

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

Göteborgs stad



Indexresultat över tid

Årets resultat för NKI och kvalitetsfaktorer för Göteborgs Stad följer generellt resultatet från den föregående undersökningen 2018 och för de flesta faktorer kan en förbättring med 3 enheter utläsas.

De faktorer som brukarna är mest nöjda med i år personalens bemötande, informationens begriplighet och tryggheten i verksamheten . De faktorer som brukarna är mindre nöjda med i år är vetskap hur man lämnar synpunkter eller klagar om man inte är nöjd samt huruvida situationen ändrats i och med det stöd man fått.

	2016	2018	2020
Förstår informationen	90	90	93
Får tag på informationen	81	82	85
Personalens bemötande	91	91	94
Trygg i verksamheten	87	87	90
Påverkan av stöd	82	83	87
Personalens tillgänglighet	86	86	89
Synpunkter	79	79	82
Nöjd med stöd	85	85	89
Situation	81	83	83

Indexresultat per stadsområde/förvaltning

I tabellen nedan återfinns årets övergripande resultat i index nedbrutet per stadsområde/förvaltning. Även på stadsområdes-/förvaltningsnivå är brukarna mer nöjda med personalens bemötande och informationens begriplighet och mindre nöjda med vetskap hur man lämnar synpunkter eller klagar om man inte är nöjd samt huruvida situationen ändrats i och med det stöd man fått.

Variationerna mellan stadsområdena/förvaltningarna är förhållandevis små för de flesta faktorerna.

Minst variation är det inom faktorerna synpunkter, situation, får tag på information och personalens bemötande. Störst variation finner vi i faktorerna Trygg i verksamheten och påverkan av stöd.

	Arbetsmarknad och vuxenutbildning	Funktions- stödsförvalt- ning	IFO Centrum	IFO Nordost	IFO sydväst	IFO Hisingen	Göteborgs stad totalt
Förstår informationen	90	90	97	93	89	92	93
Får tag på informationen	86	80	87	87	83	80	85
Personalens bemötande	92	93	97	97	90	92	94
Trygg i verksamheten	89	89	95	92	83	85	90
Påverkan av stöd	87	80	91	90	81	85	87
Personalens tillgänglighet	93	88	90	93	85	88	89
Synpunkter	78	83	82	84	83	79	82
Nöjd med stöd	87	87	92	90	86	83	89
Situation	81	81	87	84	80	80	83

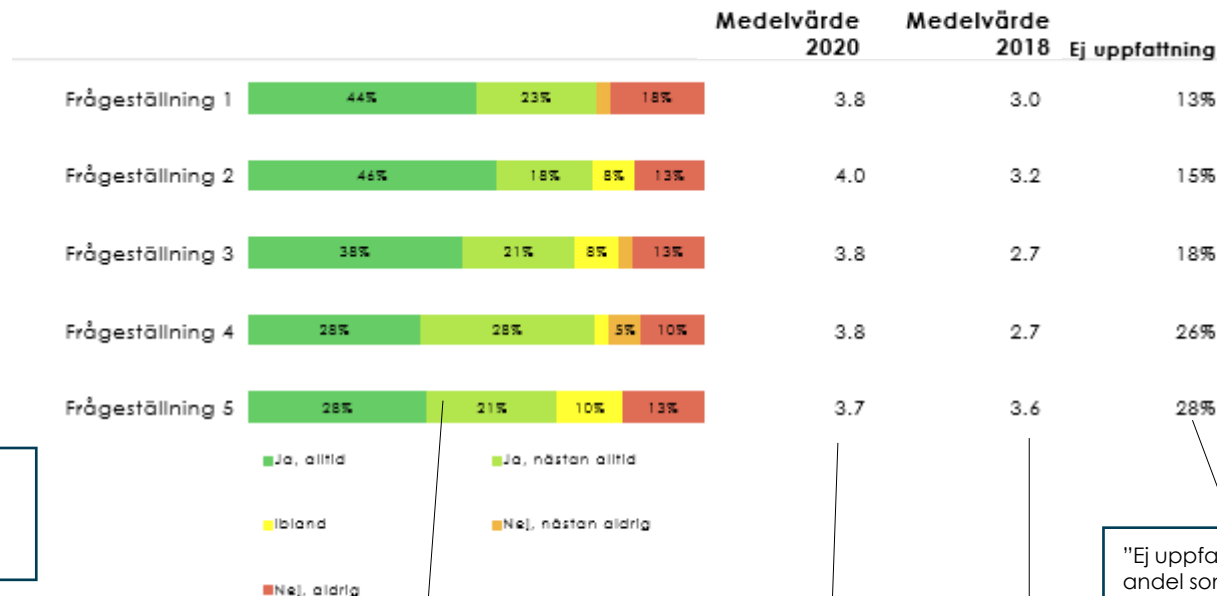
Instruktionssida

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.

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,

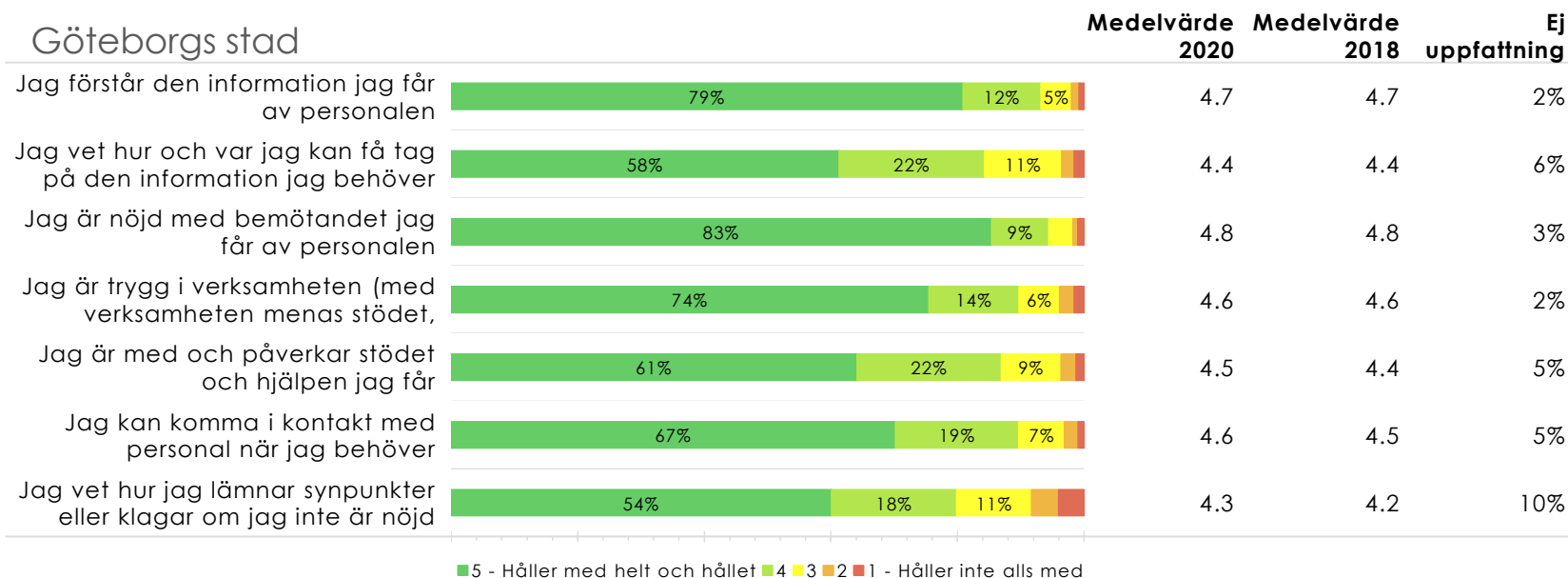
Antal svar
1) 2020 (XX) 2) 2018 (XX)

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".

Göteborgs stad



Antal svar

1) 2020 (2242) 2) 2018 (3213)

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".

Göteborgs stad

Medelvärde 2020 **Medelvärde 2018** **Ej uppfattning**

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



4.3

4.4

5%

- Förbättrats mycket
- Förbättrats något
- Varken förbättrats eller försämrats
- Försämrats något
- Försämrats mycket

Av brukarna anger 81% att deras situation har förbättrats i och med det stöd de fått. Av dessa har 49% angett att situationen förbättrats mycket. Totalt 2% anger att situationen försämrats.

Antal svar

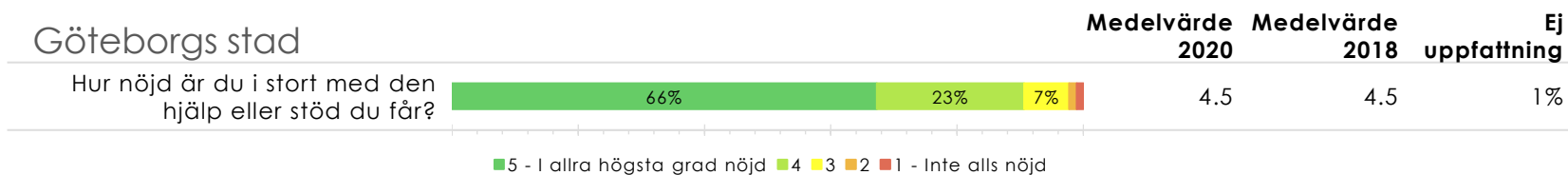
1) 2020 (2242) 2) 2018 (3213)

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".

Göteborgs stad



Av brukarna anger 89% att de i stort är nöjda (4-5) med den hjälp eller stöd de får. Av dessa har 66% angett att de är nöjda i allra högsta grad. Det är 2% som angett att de inte är nöjda (1-2) med den hjälp eller stöd de får.

Antal svar

1) 2020 (2242) 2) 2018 (3213)

Förklaring av prioriteringsmatris

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

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.



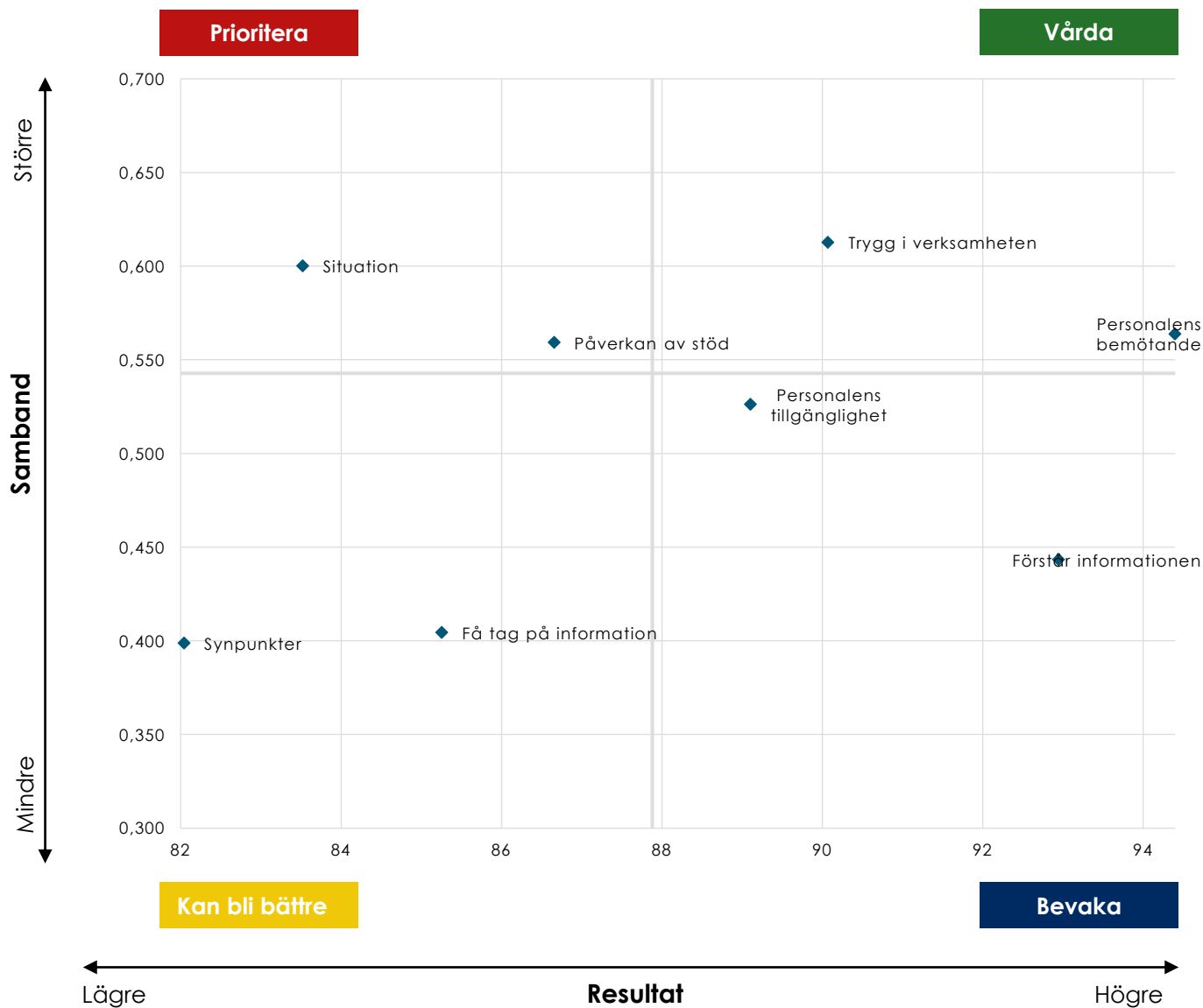
Styrkor och prioriterade förbättringsområden

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.



Prioriteringsmatris

Göteborgs stad



Prioriteringsmatris – tabell

Göteborgs stad

Vårda		Index
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen		94
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		87
Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?		83
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		82
Bevaka		Index
Jag förstår den information jag får av personalen		93
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver		89

Bakgrundsfrågor

Göteborgs stad

Andel (%)	
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	3%
15 - 17 år	5%
18 - 19 år	4%
20 - 24 år	9%
25 - 40 år	33%
41 - 64 år	40%
65 år eller äldre	6%
Kön?	
Man	52%
Kvinna	47%
Annat	1%
Bas:	
Göteborgs stad (Göteborgs stad)	

Bakgrundsfrågor

Göteborgs stad

Andel (%)	
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	50%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	16%
Utanför Sverige	35%
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, (svarar för mig själv)	87%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	4%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	9%
Bas:	
Göteborgs stad (Göteborgs stad)	

Göteborgs stad

Fördjupningsdel



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 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 nästan samtliga kvalitetsfaktorer med undantaget personalens tillgänglighet.

Endast marginella skillnader vad gäller indexresultat finns mellan utlandsfödda, personer födda i Sverige med minst en förälder född i utlandet och födda i Sverige med båda föräldrar födda i Sverige.

Undantaget är förståelsen av informationen, tryggheten i verksamheten och kunskapen hur man lämnar synpunkter där utlandsfödda personer tycks vara något mindre nöjda. När det gäller påverkan av stöd och personalens tillgänglighet är personer födda i Sverige med både föräldrar födda i Sverige något mindre nöjda.

Indexresultaten är för samtliga kvalitetsfaktorer lägre när god man svarade på enkäten jämfört med resultaten där brukaren svarar för sig själv eller då vårdnadshavaren svarar för sitt minderåriga barn.

Tabeller – Bakgrund och NKI

	Göteborg s stad	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	2220	1149	1031	20	70	117	87	189	728	881	129
Index	93	92	94	87	91	92	94	95	93	93	89
Få tag på information											
Antal	2194	1136	1019	20	69	117	86	187	723	868	125
Index	85	85	86	76	83	83	87	87	85	86	84
Personalens bemötande											
Antal	2194	1145	1011	18	69	117	87	185	719	871	126
Index	94	94	95	84	93	96	95	96	95	94	91
Trygg i verksamheten											
Antal	2214	1150	1026	20	70	115	86	188	727	880	129
Index	90	89	91	74	90	92	92	93	91	89	87
Påverkan av stöd											
Antal	2203	1148	1024	19	70	117	87	188	726	876	127
Index	87	85	88	78	82	86	87	90	88	86	80
Personalens tillgänglighet											
Antal	2200	1148	1020	19	69	117	85	190	727	875	125
Index	89	88	91	79	89	88	91	92	88	89	85
Synpunkter											
Antal	2201	1148	1022	20	70	116	87	189	726	874	128
Index	82	82	82	74	84	82	85	84	79	83	83
Nöjd med stöd											
Antal	2218	1155	1032	19	70	116	87	189	730	885	129
Index	89	88	90	78	83	84	90	91	90	88	86

Tabeller – Bakgrund och NKI

Göteborgs stad		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	2220	1084	351	754	1582	69	172
Index	93	94	94	91	94	82	94
Få tag på information							
Antal	2194	1080	350	735	1565	68	172
Index	85	85	85	85	86	79	85
Personalens bemötande							
Antal	2194	1084	348	731	1567	66	171
Index	94	95	94	94	95	88	95
Trygg i verksamheten							
Antal	2214	1087	347	753	1579	68	172
Index	90	91	91	88	91	80	91
Påverkan av stöd							
Antal	2203	1087	349	745	1576	67	172
Index	87	85	88	88	87	81	88
Personalens tillgänglighet							
Antal	2200	1083	348	745	1570	69	170
Index	89	87	89	91	89	85	92
Synpunkter							
Antal	2201	1083	350	746	1569	68	173
Index	82	83	83	80	82	77	86
Nöjd med stöd							
Antal	2218	1088	349	759	1579	68	172
Index	89	89	88	88	89	83	89

Tabeller – Bakgrund och NKI

	Göte- borgs stad	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%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	1%	2%
Försämrats något	1%	1%	1%	0%	3%	1%	1%	0%	1%	1%	3%
Varken förbättrats eller försämrats	12%	14%	10%	16%	19%	18%	12%	10%	11%	12%	14%
Förbättrats något	32%	32%	32%	53%	40%	36%	37%	32%	33%	31%	29%
Förbättrats mycket	49%	48%	51%	26%	26%	37%	48%	52%	50%	52%	47%
Vet ej	4%	4%	4%	5%	13%	8%	1%	6%	4%	2%	5%
<i>Antal</i>	2211	1148	1031	19	70	113	86	190	731	880	128
<i>Index</i>	83	82	84	78	75	80	83	86	84	84	80
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%	0%	3%	1%	2%	0%	2%	2%	5%
<i>Positiv:5,4</i>	82%	80%	84%	79%	66%	73%	85%	84%	83%	83%	76%

Tabeller – Bakgrund och NKI

	Göteborgs stad	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
Situation							
Försämrats mycket	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%
Försämrats något	1%	1%	1%	1%	1%	3%	1%
Varken förbättrats eller försämrats	12%	11%	14%	12%	11%	19%	16%
Förbättrats något	32%	35%	33%	28%	34%	31%	29%
Förbättrats mycket	49%	48%	46%	53%	50%	43%	50%
Vet ej	4%	4%	6%	4%	4%	3%	4%
Antal	2211	1087	343	758	1577	68	171
Index	83	83	83	84	84	78	83
Negativ:2,1	2%	2%	1%	3%	2%	4%	1%
Positiv:5,4	82%	83%	79%	81%	83%	74%	79%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Förstår informationen				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	1%	0%
2	1%	1%	1%	5%
3	5%	5%	5%	10%
4	12%	14%	10%	10%
5 - Håller med helt och hållet	80%	78%	83%	60%
Vet ej	1%	1%	1%	15%
Antal	2220	1149	1031	20
Medelvärde	4.7	4.7	4.7	4.5
Negativ:2,1	2%	2%	2%	5%
Positiv:5,4	92%	92%	93%	70%
Få tag på information				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	1%	0%
2	2%	2%	2%	5%
3	12%	13%	10%	25%
4	22%	21%	23%	20%
5 - Håller med helt och hållet	59%	59%	60%	40%
Vet ej	4%	4%	4%	10%
Antal	2194	1136	1019	20
Medelvärde	4.4	4.4	4.4	4.1
Negativ:2,1	3%	3%	3%	5%
Positiv:5,4	81%	80%	83%	60%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Personalens bemötande				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	1%	0%
2	1%	1%	1%	0%
3	4%	4%	3%	22%
4	9%	10%	8%	11%
5 - Håller med helt och hållet	85%	84%	86%	56%
Vet ej	1%	1%	1%	11%
Antal	2194	1145	1011	18
Medelvärde	4.8	4.8	4.8	4.4
Negativ:2,1	2%	2%	2%	0%
Positiv:5,4	94%	94%	94%	67%
Trygg i verksamheten				
1 - Håller inte alls med	2%	2%	1%	10%
2	2%	3%	2%	5%
3	6%	7%	6%	15%
4	14%	16%	12%	10%
5 - Håller med helt och hållet	75%	72%	78%	50%
Vet ej	1%	1%	1%	10%
Antal	2214	1150	1026	20
Medelvärde	4.6	4.6	4.7	3.9
Negativ:2,1	4%	4%	3%	15%
Positiv:5,4	89%	88%	90%	60%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Påverkan av stöd				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	1%	5%
2	2%	3%	1%	5%
3	9%	11%	8%	0%
4	22%	24%	20%	47%
5 - Håller med helt och hållet	62%	58%	67%	37%
Vet ej	3%	3%	3%	5%
Antal	2203	1148	1024	19
Medelvärde	4.5	4.4	4.5	4.1
Negativ:2,1	3%	4%	3%	11%
Positiv:5,4	84%	82%	86%	84%
Personalens tillgänglighet				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	1%	0%
2	2%	2%	2%	5%
3	7%	9%	5%	21%
4	19%	20%	18%	16%
5 - Håller med helt och hållet	68%	65%	72%	47%
Vet ej	3%	3%	3%	11%
Antal	2200	1148	1020	19
Medelvärde	4.6	4.5	4.6	4.2
Negativ:2,1	3%	3%	3%	5%
Positiv:5,4	87%	85%	90%	63%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Synpunkter				
1 - Håller inte alls med	4%	3%	4%	5%
2	4%	4%	4%	5%
3	11%	11%	10%	15%
4	18%	19%	17%	25%
5 - Håller med helt och hållet	55%	56%	55%	35%
Vet ej	8%	7%	10%	15%
Antal	2201	1148	1022	20
Medelvärde	4.3	4.3	4.3	3.9
Negativ:2,1	8%	7%	8%	10%
Positiv:5,4	73%	75%	72%	60%
Nöjd med stöd				
1 - Inte alls nöjd	1%	1%	1%	0%
2	1%	1%	1%	5%
3	7%	8%	6%	16%
4	23%	24%	21%	32%
5 - I allra högsta grad nöjd	66%	64%	70%	37%
Vet ej	1%	2%	1%	11%
Antal	2218	1155	1032	19
Medelvärde	4.5	4.5	4.6	4.1
Negativ:2,1	2%	2%	2%	5%
Positiv:5,4	89%	88%	91%	68%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Situation				
Försämrats mycket	1%	1%	1%	0%
Försämrats något	1%	1%	1%	0%
Varken förbättrats eller försämrats	12%	14%	10%	16%
Förbättrats något	32%	32%	32%	53%
Förbättrats mycket	49%	48%	51%	26%
Vet ej	4%	4%	4%	5%
<i>Antal</i>	2211	1148	1031	19
<i>Medelvärde</i>	4.3	4.3	4.4	4.1
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%	0%
<i>Positiv:5,4</i>	82%	80%	84%	79%