

Utförarenkäten 2020

Göteborgs stad

Antal svar

Antal svar	
Göteborgs stad	2242



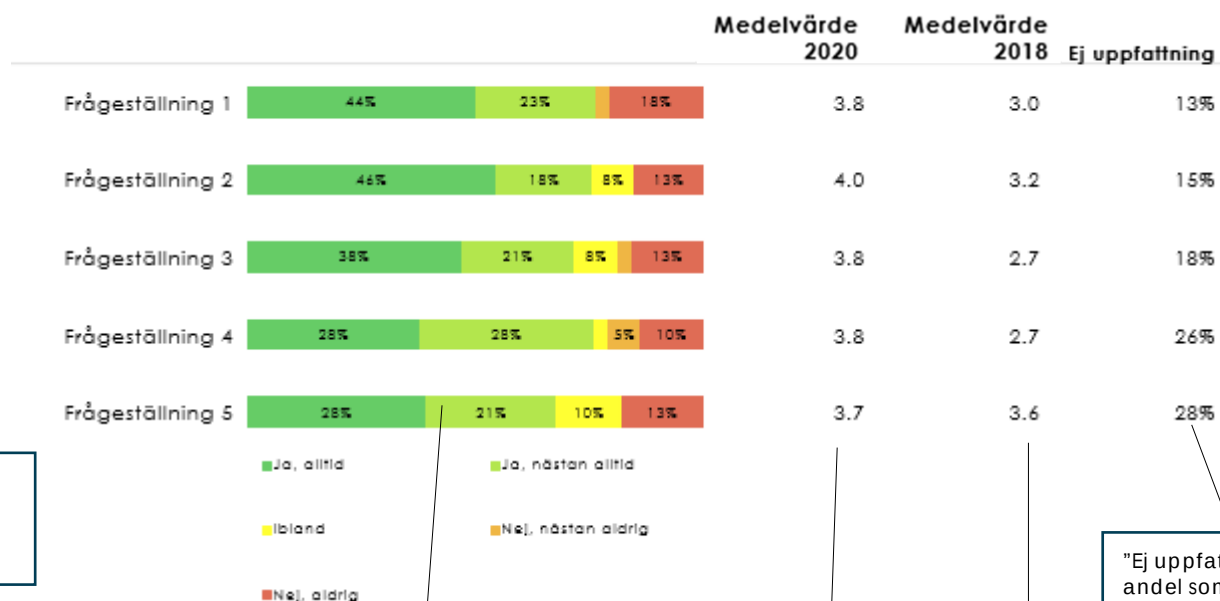
Instruktionssida

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.

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



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.

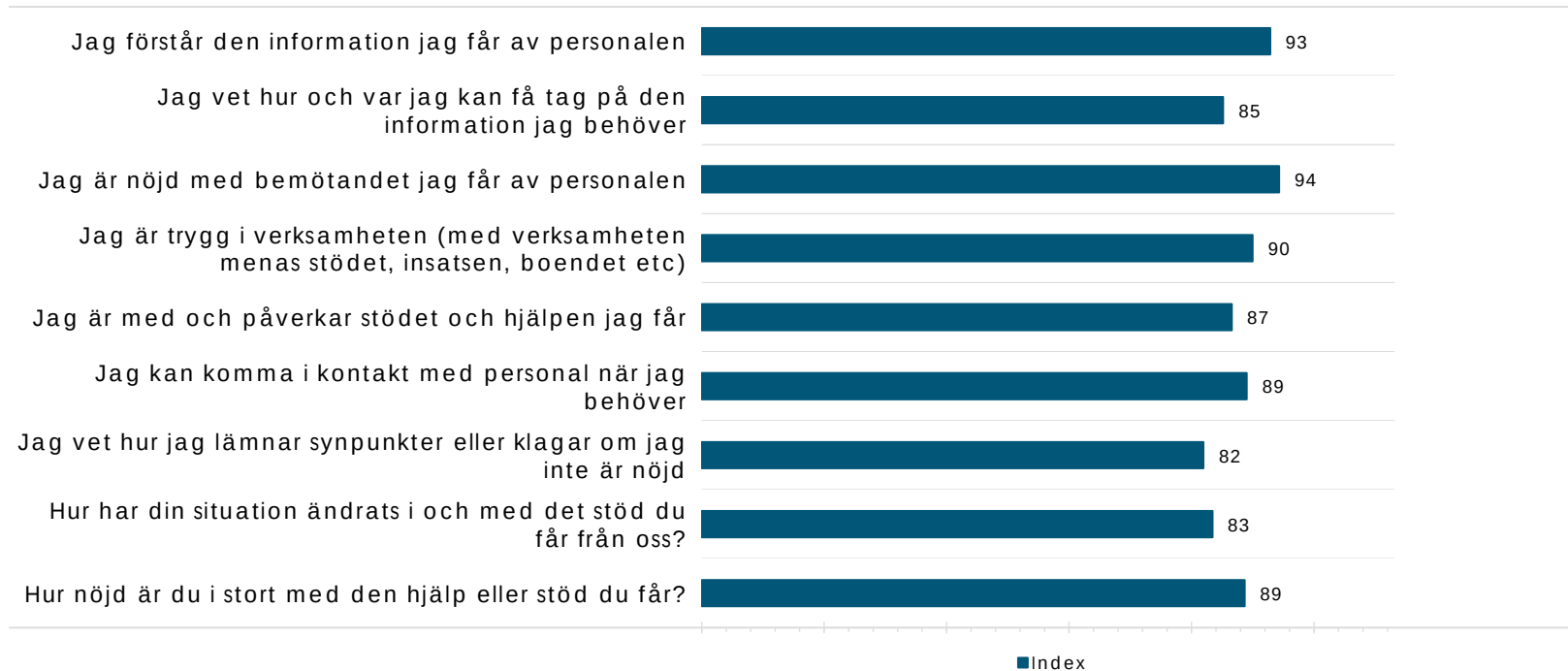
Till höger om denna rapports medelvärde på frågan finns tidigare mättnings resultat.

Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapports medelvärde på frågan,

Index

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

Göteborgs stad



Förklaring av prioriteringsmatris

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

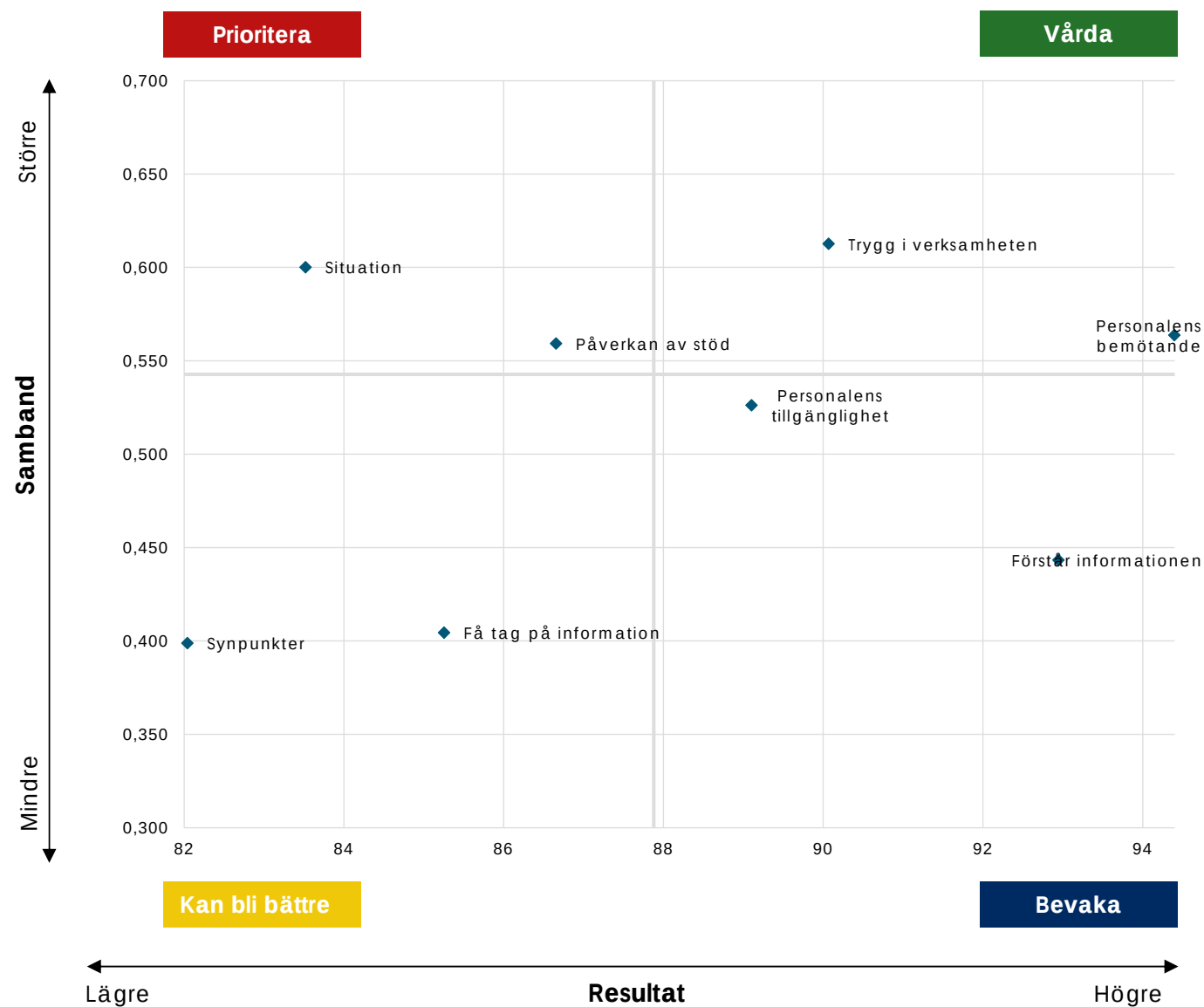
Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdhet med hjälp av Pearsons produkt-momentkorrelation. Värdet i prioriteringsmatrisen är baserat endast på de respondenter som besvarat både den aktuella frågan och nöjdhetsfrågan.



Prioriteringsmatris

Göteborgs stad

6



Prioriteringsmatris – tabell

7

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

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
Jag förstår den information jag får av personalen		4.7	4.7	2%
Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver		4.4	4.4	6%
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen		4.8	4.8	3%
Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet,		4.6	4.6	2%
Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får		4.5	4.4	5%
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver		4.6	4.5	5%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd		4.3	4.2	10%

■ 5 - Håller med helt och hållet ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - Håller inte alls med

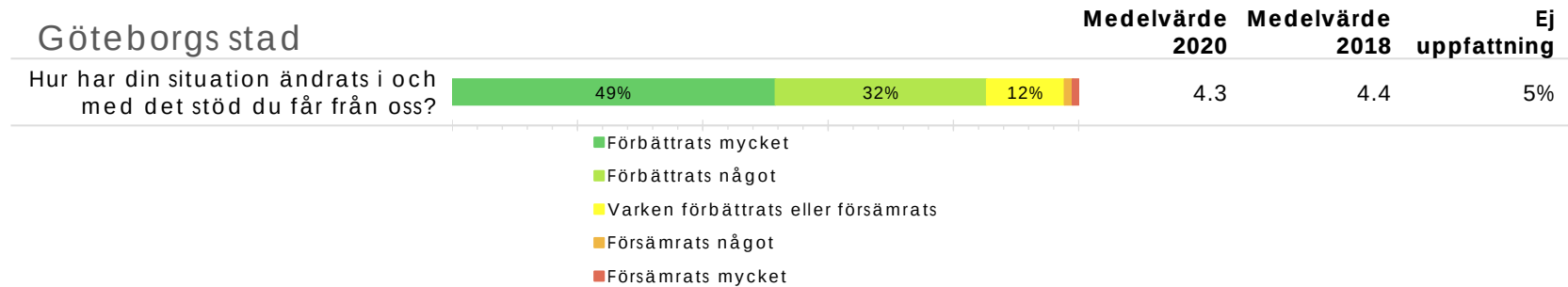
Antal svar
1) 2020 (2242) 2) 2018 (3213)

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



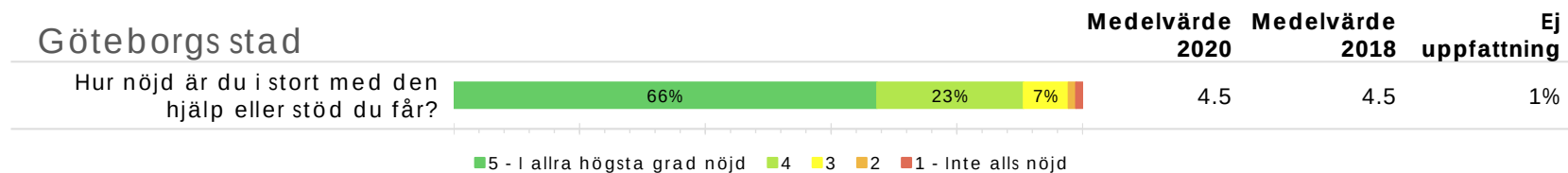
Antal svar
1) 2020 (2242) 2) 2018 (3213)

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



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

Bakgrundsfrågor

Göteborgs stad

11

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

12

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



institutet
för kvalitetsindikatorer

Tabeller – Bakgrund och NKI

14

	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

15

	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

16

	Göteborgs 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>	<i>2211</i>	<i>1148</i>	<i>1031</i>	<i>19</i>	<i>70</i>	<i>113</i>	<i>86</i>	<i>190</i>	<i>731</i>	<i>880</i>	<i>128</i>
<i>Index</i>	<i>83</i>	<i>82</i>	<i>84</i>	<i>78</i>	<i>75</i>	<i>80</i>	<i>83</i>	<i>86</i>	<i>84</i>	<i>84</i>	<i>80</i>
<i>Negativ:2,1</i>	<i>2%</i>	<i>2%</i>	<i>2%</i>	<i>0%</i>	<i>3%</i>	<i>1%</i>	<i>2%</i>	<i>0%</i>	<i>2%</i>	<i>2%</i>	<i>5%</i>
<i>Positiv:5,4</i>	<i>82%</i>	<i>80%</i>	<i>84%</i>	<i>79%</i>	<i>66%</i>	<i>73%</i>	<i>85%</i>	<i>84%</i>	<i>83%</i>	<i>83%</i>	<i>76%</i>

Tabeller – Bakgrund och NKI

17

	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%
<i>Antal</i>	2211	1087	343	758	1577	68	171
<i>Index</i>	83	83	83	84	84	78	83
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	1%	3%	2%	4%	1%
<i>Positiv:5,4</i>	82%	83%	79%	81%	83%	74%	79%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

18

	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%
<i>Antal</i>	2220	1149	1031	20
<i>Medelvärde</i>	4.7	4.7	4.7	4.5
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%	5%
<i>Positiv:5,4</i>	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%
<i>Antal</i>	2194	1136	1019	20
<i>Medelvärde</i>	4.4	4.4	4.4	4.1
<i>Negativ:2,1</i>	3%	3%	3%	5%
<i>Positiv:5,4</i>	81%	80%	83%	60%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

19

	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%
<i>Antal</i>	2194	1145	1011	18
<i>Medelvärde</i>	4.8	4.8	4.8	4.4
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%	0%
<i>Positiv:5,4</i>	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%
<i>Antal</i>	2214	1150	1026	20
<i>Medelvärde</i>	4.6	4.6	4.7	3.9
<i>Negativ:2,1</i>	4%	4%	3%	15%
<i>Positiv:5,4</i>	89%	88%	90%	60%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

20

	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%
<i>Antal</i>	2203	1148	1024	19
<i>Medelvärde</i>	4.5	4.4	4.5	4.1
<i>Negativ:2,1</i>	3%	4%	3%	11%
<i>Positiv:5,4</i>	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%
<i>Antal</i>	2200	1148	1020	19
<i>Medelvärde</i>	4.6	4.5	4.6	4.2
<i>Negativ:2,1</i>	3%	3%	3%	5%
<i>Positiv:5,4</i>	87%	85%	90%	63%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

21

	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%
<i>Antal</i>	2201	1148	1022	20
<i>Medelvärde</i>	4.3	4.3	4.3	3.9
<i>Negativ:2,1</i>	8%	7%	8%	10%
<i>Positiv:5,4</i>	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%
<i>Antal</i>	2218	1155	1032	19
<i>Medelvärde</i>	4.5	4.5	4.6	4.1
<i>Negativ:2,1</i>	2%	2%	2%	5%
<i>Positiv:5,4</i>	89%	88%	91%	68%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

22

	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%