

Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad

institutet
för kvalitetsindikatorer



**Göteborgs
Stad**

Antal svar

Göteborgs stad

		Antal svar
Göteborgs stad		1238



Instruktionssida

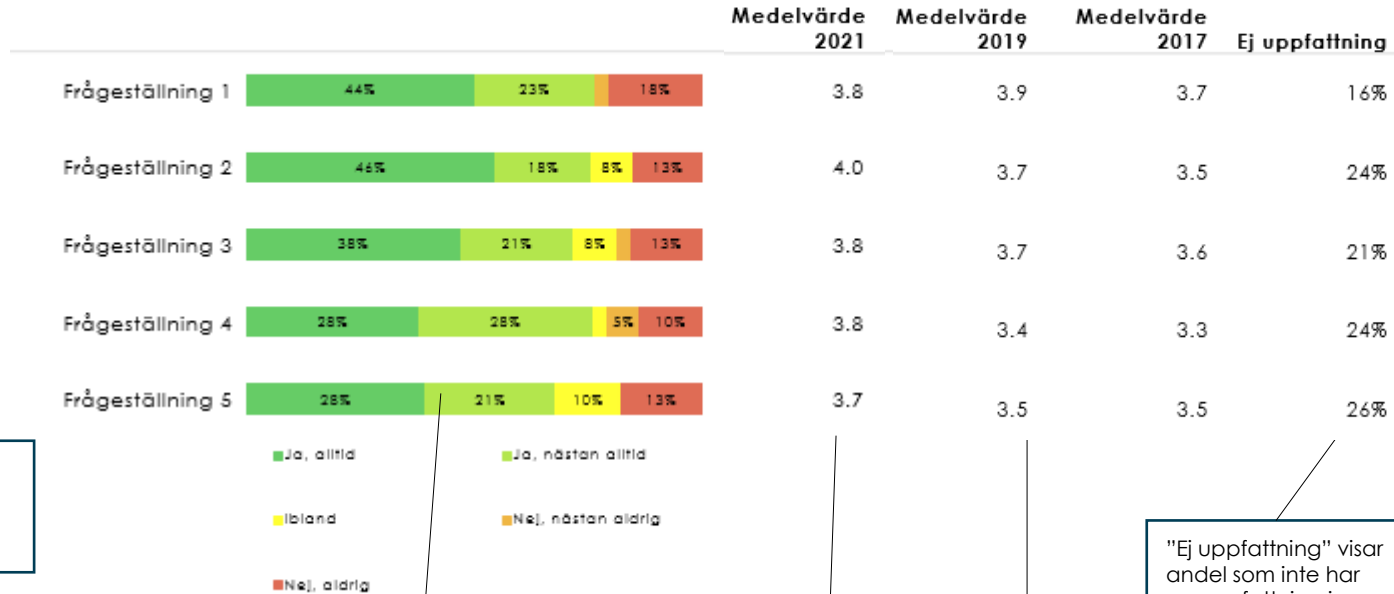
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

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.

Antal svar

1) 2021 (XX) 2) 2019 (XX) 3) 2017 (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.

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

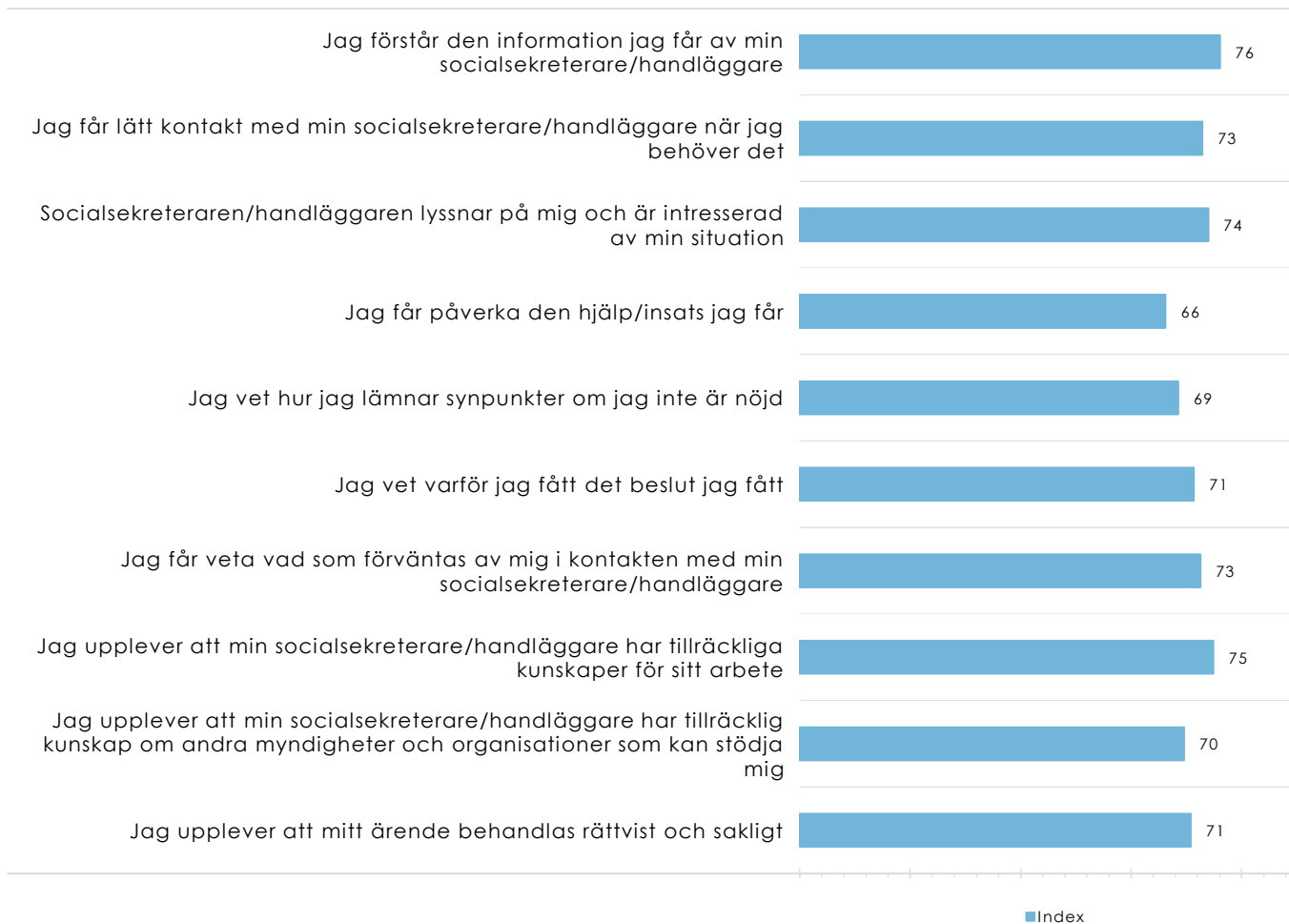
Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan,

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

Index

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

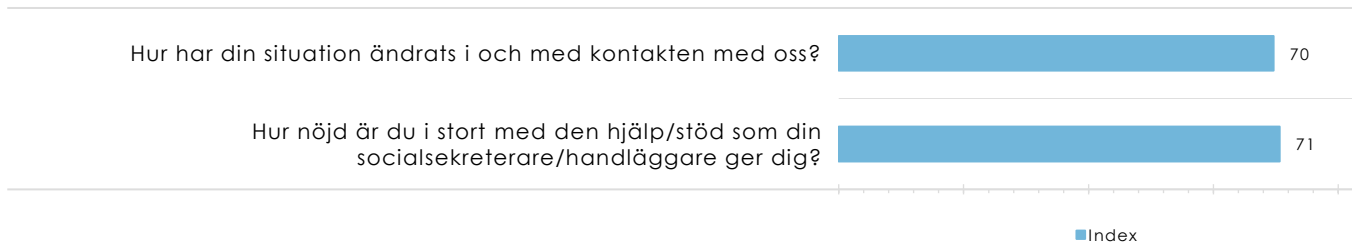
Göteborgs stad



Index

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

Göteborgs stad



Förklaring av prioriteringsmatris

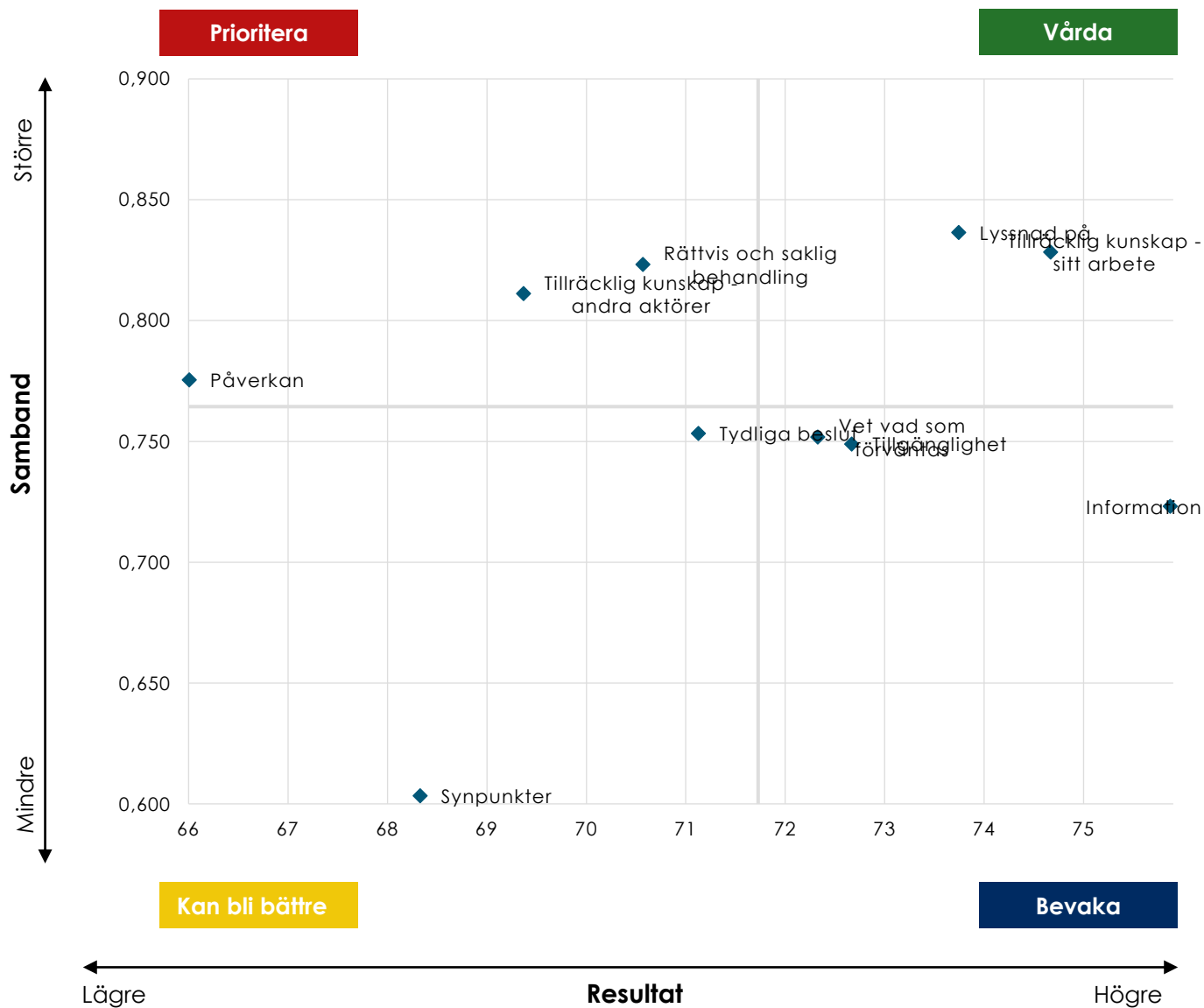
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhetsfråga med besöket på socialkontoret.

Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdhetsfråga 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	74
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	75
Prioritera	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	66
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	70
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	71
Kan bli bättre	Index
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	69
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	71
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	76
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	73
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	73

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 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		4.0	3.9	3.9	11%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.9	3.7	3.8	15%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		4.0	3.8	3.8	16%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.6	3.5	3.6	21%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.7	3.7	21%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.9	3.7	3.7	21%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.9	3.8	3.8	22%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.0	3.9	3.8	23%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.8	3.7	3.7	28%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.8	3.7	3.7	25%



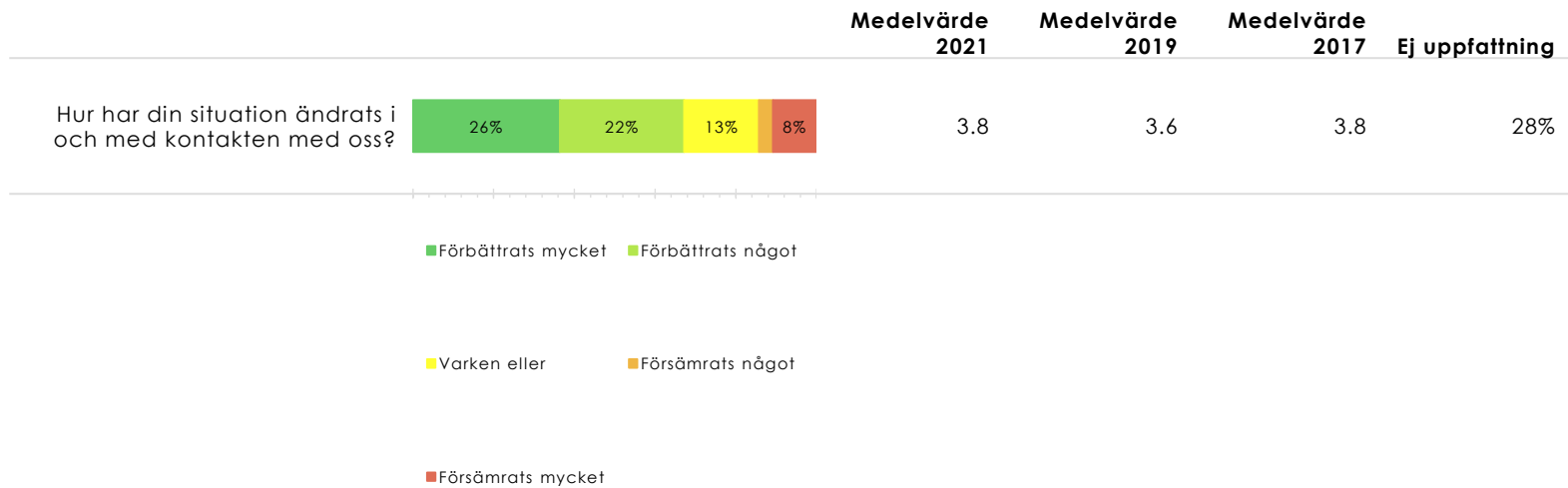
Antal svar

1) 2021 (1238) 2) 2019 (1469) 2) 2017 (2522)

■ Nej, aldrig

Kvalitetsfaktorer

Göteborgs stad



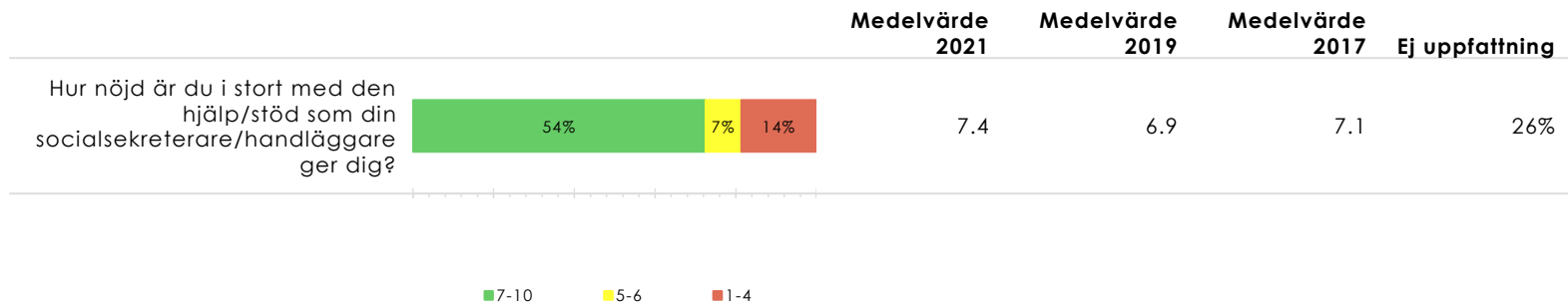
Antal svar

1) 2021 (1238) 2) 2019 (1469) 2) 2017 (2522)



Kvalitetsfaktorer

Göteborgs stad



Antal svar

1) 2021 (1238) 2) 2019 (1469) 2) 2017 (2522)



Bakgrundsfrågor

Göteborgs stad

	Procent
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	2%
15-17 år	2%
18-19 år	3%
20-24 år	8%
25-40 år	25%
41-64 år	34%
65 år eller äldre	3%
<i>Antal</i>	
Kön?	
Man	38%
Kvinna	36%
Annat	3%
<i>Antal</i>	
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	26%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	13%
Utanför Sverige	31%
<i>Antal</i>	
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, jag svarar för mig själv	80%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	10%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	10%
<i>Antal</i>	
Bas:	
Göteborgs stad (Göteborgs stad)	

Antal svar:

1) 2021 (1238) 2) 2019 (1469) 2) 2017 (2522)

Fördjupning



Fördjupning

	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
Nöjd i sin helhet											
Antal	957	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	71	70	72	52	70	68	62	72	69	72	73
Information											
Antal	1146	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	76	75	79	63	78	75	65	75	75	79	77
Tillgänglighet											
Antal	1114	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	73	73	76	53	74	67	63	76	74	74	75
Lyssnad på											
Antal	1091	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	74	74	76	49	80	76	63	75	74	76	77
Påverkan											
Antal	1070	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	66	67	68	51	68	66	60	69	66	67	69
Synpunkter											
Antal	1049	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	69	69	70	53	67	64	57	71	68	70	75
Tydlighet i beslut											
Antal	1036	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	71	70	74	57	78	72	60	73	71	72	74
Vet vad som förväntas											
Antal	1018	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	73	72	75	56	63	74	59	79	72	74	74
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete											
Antal	1010	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	75	75	77	55	81	75	60	80	74	76	74

Fördjupning

	Göteborgs stad	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige	Nej, jag 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
Nöjd i sin helhet							
Antal	957	321	161	385	781	84	92
Index	71	69	60	76	69	74	79
Information							
Antal	1146	321	161	385	923	109	114
Index	76	78	68	79	76	75	80
Tillgänglighet							
Antal	1114	321	161	385	899	104	111
Index	73	73	62	79	72	76	80
Lyssnad på							
Antal	1091	321	161	385	879	103	109
Index	74	75	64	79	73	77	78
Påverkan							
Antal	1070	321	161	385	862	101	107
Index	66	65	54	73	65	69	71
Synpunkter							
Antal	1049	321	161	385	850	94	105
Index	69	71	58	73	67	72	76
Tydighet i beslut							
Antal	1036	321	161	385	840	92	104
Index	71	72	59	76	70	74	78
Vet vad som förväntas							
Antal	1018	321	161	385	827	89	102
Index	73	72	64	77	72	76	77
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete							
Antal	1010	321	161	385	822	88	100
Index	75	74	65	80	74	80	78

Fördjupning

	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
Tillräckliga kunskaper - andra aktörer											
Antal	994	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	70	70	71	56	83	72	60	72	69	70	74
Rättvis och saklig behandling											
Antal	983	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	71	71	73	52	74	66	61	73	71	71	72
Ändring av situationen											
Antal	969	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
Index	70	70	71	51	64	68	58	70	69	72	71

Fördjupning

	Göteborgs stad	Nej, jag 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	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige
Tillräckliga kunskaper - andra aktörer							
Antal	994	809	86	99	321	161	385
Index	70	68	77	72	66	57	77
Rättvis och saklig behandling							
Antal	983	801	86	96	321	161	385
Index	71	70	73	76	69	58	78
Ändring av situationen							
Antal	969	791	86	92	321	161	385
Index	70	69	73	75	66	59	77

Fördjupning

	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
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?											
Försämrats mycket	10%	12%	7%	26%	5%	12%	24%	9%	10%	9%	12%
Försämrats något	3%	2%	4%	10%	11%	4%		6%	3%	2%	3%
Varken eller	17%	17%	17%	13%	21%	19%	24%	16%	18%	16%	18%
Förbättrats något	28%	28%	31%	13%	26%	27%	14%	28%	29%	31%	9%
Förbättrats mycket	33%	36%	32%	26%	21%	35%	32%	35%	32%	35%	44%
Ingen åsikt	8%	5%	9%	13%	16%	4%	5%	5%	9%	7%	15%
<i>Antal</i>	969	465	442	31	19	26	37	93	314	426	34
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	13%	14%	11%	35%	16%	15%	24%	15%	13%	11%	15%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	62%	64%	63%	39%	47%	62%	46%	63%	61%	66%	53%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Nej, jag 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	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?							
Försämrats mycket	10%	11%	8%	4%	12%	20%	4%
Försämrats något	3%	3%	3%	3%	4%	6%	2%
Varken eller	17%	18%	15%	14%	16%	17%	18%
Förbättrats något	28%	28%	26%	36%	30%	20%	30%
Förbättrats mycket	33%	33%	41%	34%	30%	29%	41%
Ingen åsikt	8%	8%	7%	9%	7%	8%	6%
<i>Antal</i>	969	791	86	92	321	161	385
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	13%	14%	12%	8%	17%	25%	6%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	62%	60%	66%	70%	60%	49%	70%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?				
10	31%	30%	33%	26%
9	13%	14%	13%	6%
8	16%	17%	16%	6%
7	9%	9%	9%	3%
6	4%	4%	4%	3%
5	5%	5%	5%	6%
4	3%	3%	4%	3%
3	3%	3%	3%	3%
2	3%	2%	3%	19%
1	9%	10%	7%	13%
Ingen åsikt	4%	3%	3%	10%
<i>Antal</i>	957	465	442	31
<i>Medelvärde</i>	7.4	7.3	7.5	5.7
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	18%	18%	17%	39%
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	69%	70%	71%	42%
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	43%	43%	48%	29%
Ja, nästan alltid	31%	32%	31%	19%
Ibland	12%	11%	12%	13%
Nej, nästan aldrig	4%	5%	3%	19%
Nej, aldrig	6%	8%	4%	6%
Ingen åsikt	4%	2%	3%	13%
<i>Antal</i>	1146	465	442	31
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.0	4.2	3.5
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	10%	12%	7%	26%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	74%	75%	78%	48%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det				
Ja, alltid	38%	40%	43%	26%
Ja, nästan alltid	29%	31%	28%	19%
Ibland	16%	13%	18%	6%
Nej, nästan aldrig	3%	3%	3%	3%
Nej, aldrig	8%	10%	5%	29%
Ingen åsikt	5%	3%	4%	16%
Antal	1114	465	442	31
Medelvärde	3.9	3.9	4.0	3.1
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	11%	13%	8%	32%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	68%	71%	71%	45%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation				
Ja, alltid	46%	47%	50%	29%
Ja, nästan alltid	23%	25%	22%	3%
Ibland	13%	11%	14%	13%
Nej, nästan aldrig	3%	3%	3%	6%
Nej, aldrig	10%	11%	8%	29%
Ingen åsikt	5%	3%	2%	19%
Antal	1091	465	442	31
Medelvärde	4.0	4.0	4.1	3.0
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	14%	12%	35%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	69%	72%	72%	32%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Jag får påverka den hjälp/insats jag får				
Ja, alltid	30%	33%	29%	23%
Ja, nästan alltid	27%	26%	31%	13%
Ibland	17%	16%	19%	23%
Nej, nästan aldrig	7%	6%	7%	3%
Nej, aldrig	10%	12%	8%	26%
Ingen åsikt	9%	7%	6%	13%
Antal	1070	465	442	31
Medelvärde	3.6	3.7	3.7	3.0
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	17%	18%	15%	29%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	57%	59%	60%	35%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd				
Ja, alltid	36%	38%	37%	29%
Ja, nästan alltid	25%	24%	25%	10%
Ibland	16%	15%	17%	10%
Nej, nästan aldrig	8%	7%	9%	13%
Nej, aldrig	10%	11%	7%	23%
Ingen åsikt	6%	5%	6%	16%
Antal	1049	465	442	31
Medelvärde	3.7	3.8	3.8	3.1
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	17%	18%	16%	35%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	61%	62%	62%	39%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått				
Ja, alltid	39%	37%	43%	29%
Ja, nästan alltid	24%	26%	23%	23%
Ibland	18%	19%	18%	6%
Nej, nästan aldrig	6%	5%	6%	10%
Nej, aldrig	8%	10%	5%	23%
Ingen åsikt	5%	4%	4%	10%
Antal	1036	465	442	31
Medelvärde	3.9	3.8	4.0	3.3
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	14%	14%	12%	32%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	63%	63%	66%	52%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	39%	40%	41%	35%
Ja, nästan alltid	26%	27%	28%	
Ibland	16%	16%	16%	16%
Nej, nästan aldrig	5%	5%	6%	
Nej, aldrig	7%	9%	5%	26%
Ingen åsikt	6%	3%	5%	23%
Antal	1018	465	442	31
Medelvärde	3.9	3.9	4.0	3.3
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	13%	11%	26%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	66%	67%	69%	35%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete				
Ja, alltid	47%	47%	50%	32%
Ja, nästan alltid	23%	25%	23%	6%
Ibland	9%	7%	9%	16%
Nej, nästan aldrig	5%	5%	6%	3%
Nej, aldrig	9%	10%	7%	26%
Ingen åsikt	6%	5%	5%	16%
Antal	1010	465	442	31
Medelvärde	4.0	4.0	4.1	3.2
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	15%	16%	13%	29%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	70%	72%	73%	39%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig				
Ja, alltid	36%	37%	36%	29%
Ja, nästan alltid	24%	25%	25%	16%
Ibland	14%	14%	14%	10%
Nej, nästan aldrig	5%	5%	7%	3%
Nej, aldrig	10%	11%	8%	26%
Ingen åsikt	11%	8%	11%	16%
Antal	994	465	442	31
Medelvärde	3.8	3.8	3.8	3.2
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	15%	16%	14%	29%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	60%	62%	61%	45%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt				
Ja, alltid	40%	40%	43%	29%
Ja, nästan alltid	25%	27%	22%	16%
Ibland	14%	13%	15%	6%
Nej, nästan aldrig	6%	6%	6%	10%
Nej, aldrig	10%	11%	9%	29%
Ingen åsikt	5%	3%	5%	10%
Antal	983	465	442	31
Medelvärde	3.8	3.8	3.9	3.1
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	16%	17%	14%	39%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	65%	67%	65%	45%
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?				
Förbättrats mycket	33%	36%	32%	26%
Förbättrats något	28%	28%	31%	13%
Varken eller	17%	17%	17%	13%
Försämrats något	3%	2%	4%	10%
Försämrats mycket	10%	12%	7%	26%
Ingen åsikt	8%	5%	9%	13%
Antal	969	465	442	31
Medelvärde	3.8	3.8	3.8	3.0
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	13%	14%	11%	35%
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	62%	64%	63%	39%

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Hur gammal är du?				
65 år eller äldre	4%	4%	3%	10%
41-64 år	45%	45%	48%	13%
25-40 år	33%	34%	33%	23%
20-24 år	10%	11%	9%	13%
18-19 år	4%	3%	4%	16%
15-17 år	3%	3%	2%	10%
Högst 14 år	2%	2%	2%	16%
<i>Antal</i>	949	465	442	31
Var är du född?				
Utanför Sverige	44%	49%	41%	26%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	19%	18%	17%	52%
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	37%	33%	43%	23%
<i>Antal</i>	867	432	404	31

Fördjupning

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Svarar du som företrädare för någon annan?				
Nej, jag svarar för mig själv	80%	83%	80%	77%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	10%	11%	7%	6%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	10%	6%	13%	16%
<i>Antal</i>	1238	465	442	31