

Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad - Barn och Unga

institutet
för kvalitetsindikatorer



**Göteborgs
Stad**

Antal svar

Barn och Unga

Antal svar	
Barn och Unga	235



Instruktionssida

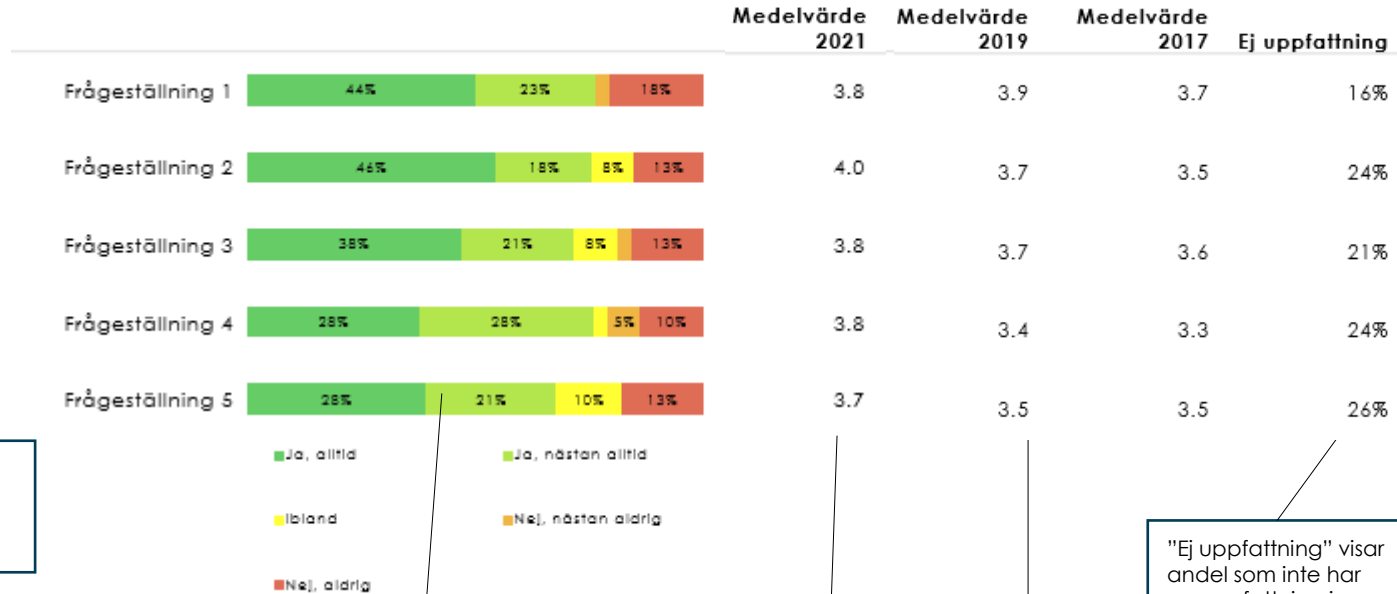
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

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.

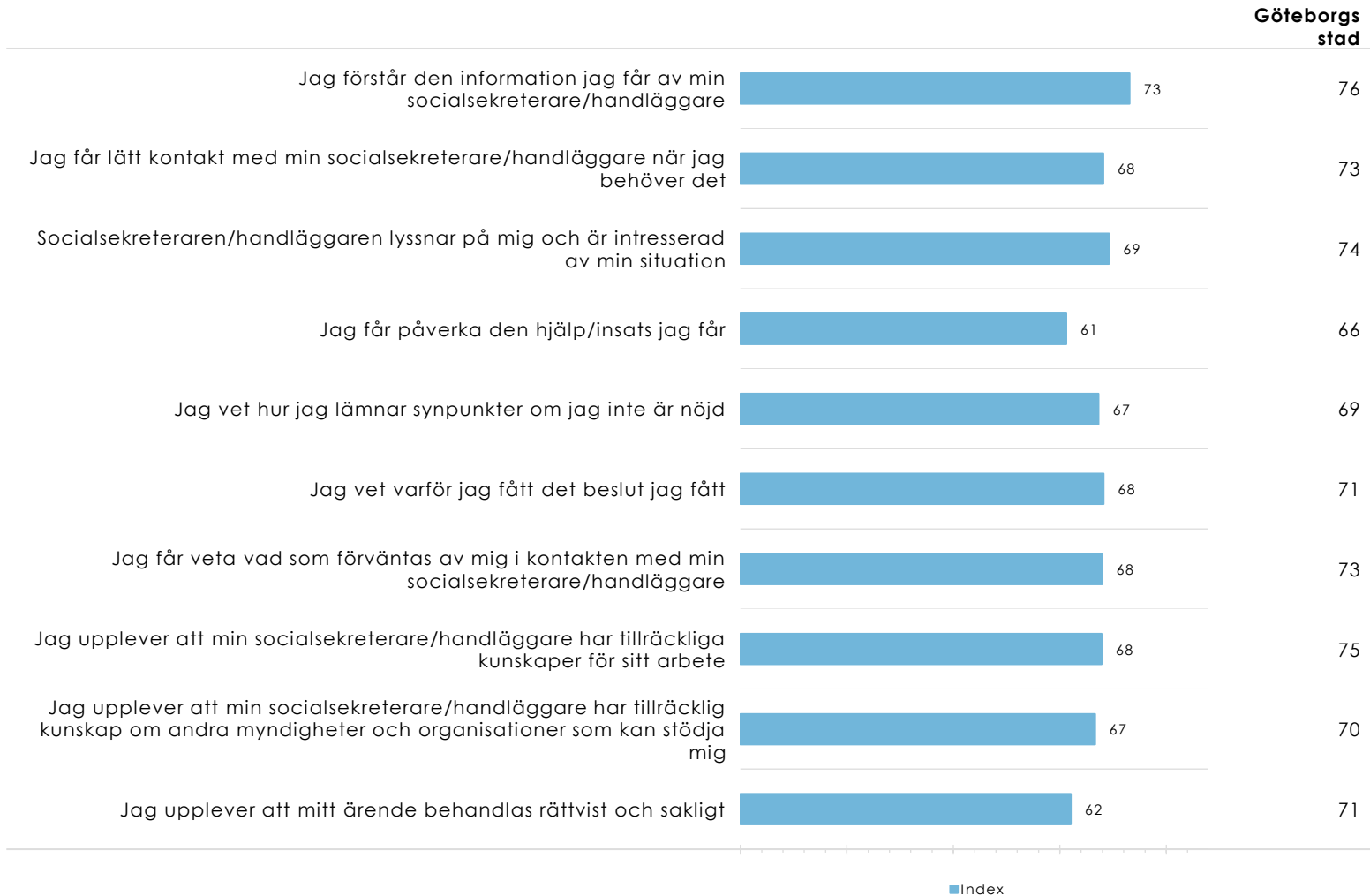
Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan,

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

Index

Index redovisas på en hundrogradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10. Stadens totala resultat för verksamhetsområdet redovisas i VO-indexet till höger.

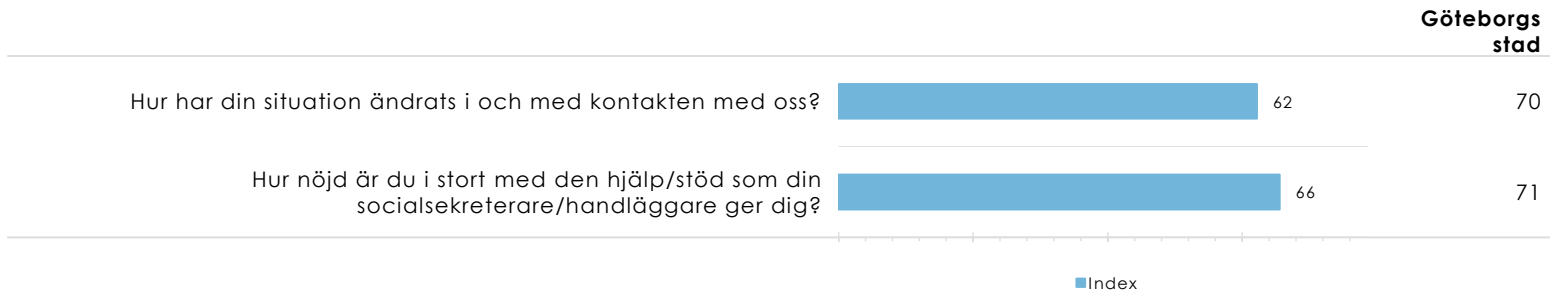
Göteborgs stad - Barn och Unga



Index

Index redovisas på en hundrogradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5 respektive 1-10. Stadens totala resultat för verksamhetsområdet redovisas i VO-indexet till höger.

Göteborgs stad - Barn och Unga



Förklaring av prioriteringsmatris

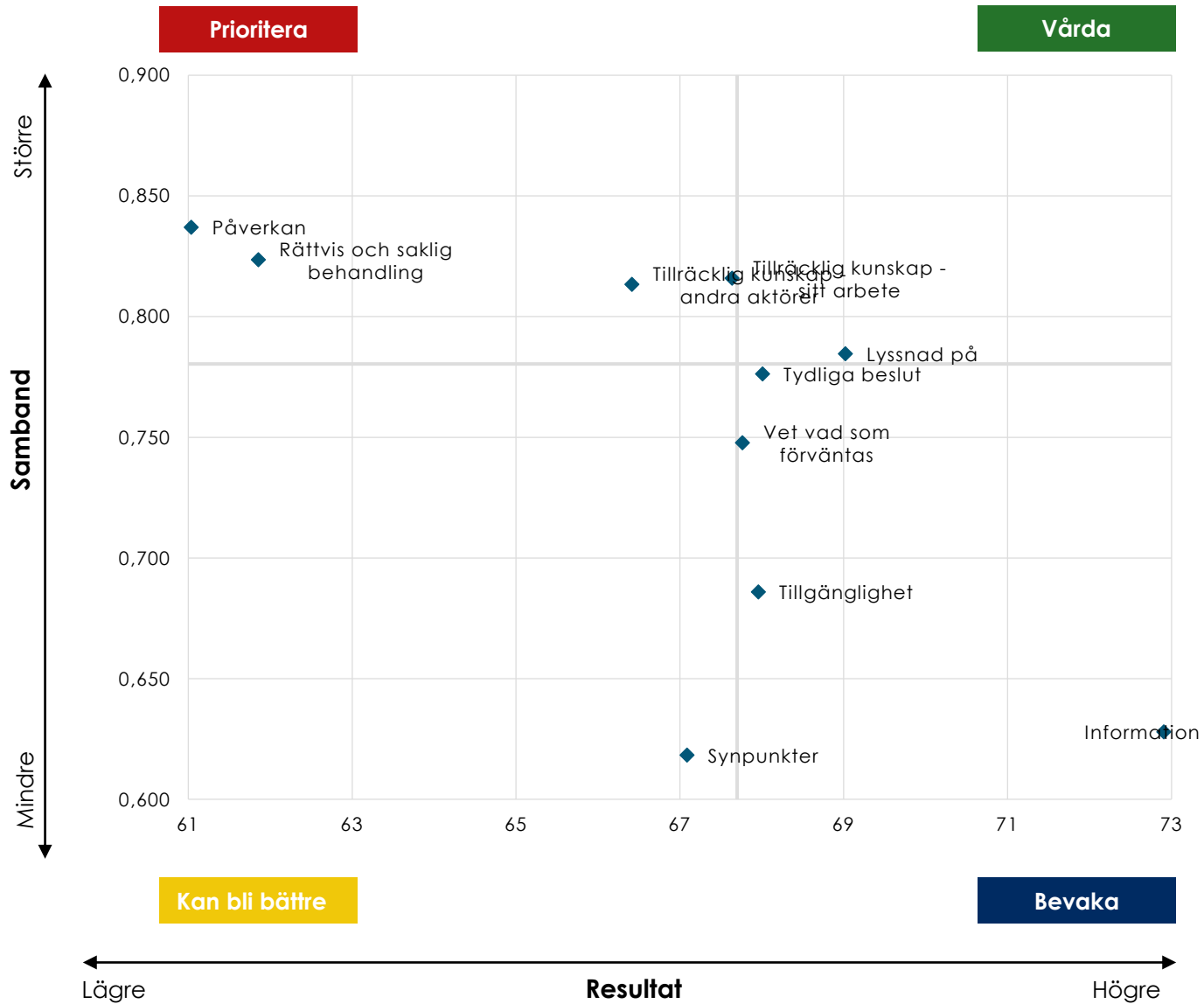
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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

Barn och Unga



Prioriteringsmatris – tabell

Barn och Unga

Vårda	Index
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	69
Prioritera	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	61
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	68
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	67
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	62
Kan bli bättre	Index
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	67
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	73
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	68
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	68
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	68

Kvalitetsfaktorer

Kvalitetsfaktorerna redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan.

Desutom redovisas hur stor andel som inte har besvarat respektive fråga under "Ej uppfattning".

Barn och Unga

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		3.9	3.9	3.7	16%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.7	3.7	3.5	24%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.8	3.7	3.6	21%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.4	3.4	3.3	24%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.5	3.5	26%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.7	3.6	3.4	26%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.7	3.8	3.6	29%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		3.7	3.8	3.6	27%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.7	3.7	3.5	31%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.5	3.7	3.4	29%

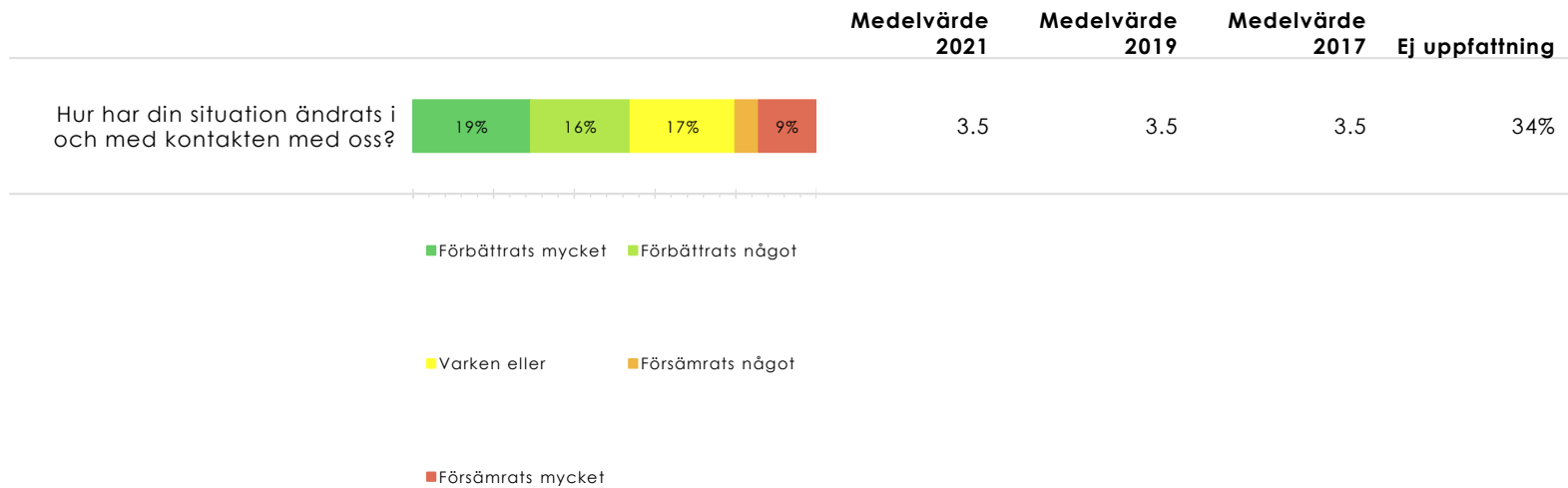


Antal svar

1) 2021 (235) 2) 2019 (295) 2) 2017: (380)

Kvalitetsfaktorer

Barn och Unga

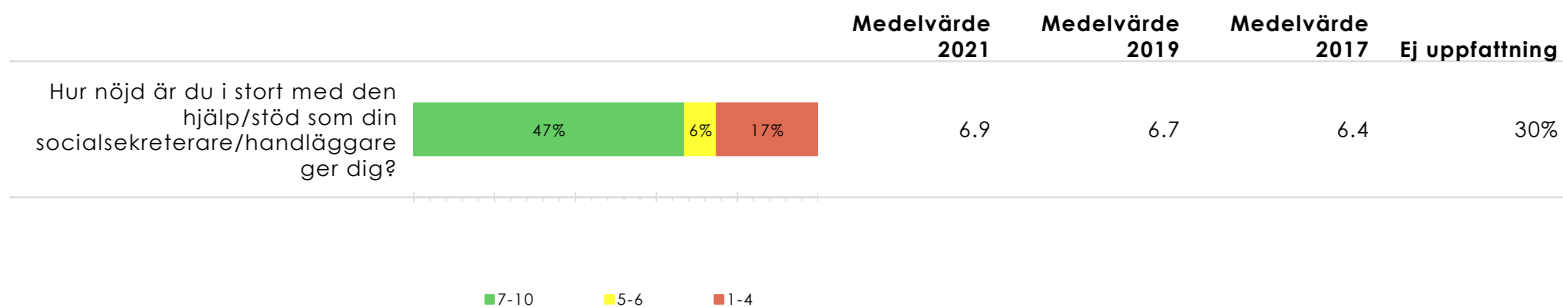


Antal svar

1) 2021 (235) 2) 2019 (295) 2) 2017 (380)

Kvalitetsfaktorer

Barn och Unga



Antal svar

1) 2021 (235) 2) 2019 (295) 2) 2017 (380)



Bakgrundsfrågor

Barn och Unga

	Procent
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	7%
15-17 år	9%
18-19 år	5%
20-24 år	4%
25-40 år	23%
41-64 år	24%
65 år eller äldre	3%
<i>Antal</i>	
Kön?	
Man	27%
Kvinna	42%
Annat	6%
<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	17%
Utanför Sverige	29%
<i>Antal</i>	
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, jag svarar för mig själv	71%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	8%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	21%
<i>Antal</i>	
Bas:	
Göteborgs stad (Barn och Unga)	

Antal svar:

1) 2021 (235) 2) 2019 (295) 2) 2017 (380)

Fördjupning



Fördjupning

	Barn och Unga	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	179	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	66	69	63	64	75	68	75	56	65	63	56
Information											
Antal	215	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	73	72	75	65	81	76	83	47	74	74	46
Tillgänglighet											
Antal	205	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	68	71	68	61	77	68	88	56	70	65	54
Lyssnad på											
Antal	201	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	69	76	67	66	86	76	83	64	69	66	54
Påverkan											
Antal	200	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	61	63	61	63	72	64	77	61	58	61	50
Synpunkter											
Antal	197	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	67	73	66	63	69	71	81	64	65	69	54
Tydlighet i beslut											
Antal	191	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	68	69	67	71	82	74	79	58	66	65	54
Vet vad som förväntas											
Antal	189	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	68	67	69	70	65	76	84	66	66	68	58
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete											
Antal	188	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	68	70	68	65	85	74	83	63	66	65	46

Fördjupning

	Barn och Unga	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	179	60	39	68	129	12	38
Index	66	59	74	66	62	79	75
Information							
Antal	215	60	39	68	153	17	45
Index	73	72	78	70	73	66	76
Tillgänglighet							
Antal	205	60	39	68	146	14	45
Index	68	65	71	70	67	63	75
Lyssnad på							
Antal	201	60	39	68	143	13	45
Index	69	67	79	68	69	75	68
Påverkan							
Antal	200	60	39	68	142	13	45
Index	61	54	68	64	62	58	61
Synpunkter							
Antal	197	60	39	68	141	12	44
Index	67	65	70	70	65	80	71
Tydighet i beslut							
Antal	191	60	39	68	136	12	43
Index	68	65	76	67	66	75	72
Vet vad som förväntas							
Antal	189	60	39	68	135	12	42
Index	68	66	76	69	66	88	71
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete							
Antal	188	60	39	68	135	12	41
Index	68	63	81	65	67	77	67

Fördjupning

	Barn och Unga	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	186	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	67	72	64	73	87	74	82	67	64	61	45
Rättvis och saklig behandling											
Antal	183	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	62	68	59	67	77	68	90	58	62	57	30
Ändring av situationen											
Antal	181	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
Index	62	67	60	60	68	71	75	66	63	58	35

Fördjupning

	Barn och Unga	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	186	133	12	41	60	39	68
Index	67	66	80	65	62	77	67
Rättvis och saklig behandling							
Antal	183	132	12	39	60	39	68
Index	62	61	63	64	56	69	65
Ändring av situationen							
Antal	181	131	12	38	60	39	68
Index	62	60	75	66	52	73	65

Fördjupning

	Barn och Unga	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	12%	14%	10%	13%	6%	10%		11%	13%	14%	29%
Försämrats något	5%		7%	13%	6%	5%		22%	5%	4%	
Varken eller	22%	17%	27%	13%	18%	15%	42%		16%	30%	29%
Förbättrats något	21%	25%	21%	7%	29%	25%	8%	11%	22%	23%	14%
Förbättrats mycket	25%	32%	20%	33%	24%	40%	42%	44%	25%	18%	
Ingen åsikt	15%	11%	14%	20%	18%	5%	8%	11%	18%	12%	29%
<i>Antal</i>	181	63	98	15	17	20	12	9	55	57	7
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	17%	14%	17%	27%	12%	15%		33%	18%	18%	29%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	46%	57%	42%	40%	53%	65%	50%	56%	47%	40%	14%

Fördjupning

	Barn och Unga	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	12%	15%		8%	23%	8%	6%
Försämrats något	5%	5%		8%	12%	3%	1%
Varken eller	22%	22%	33%	18%	13%	18%	34%
Förbättrats något	21%	21%	17%	24%	18%	18%	25%
Förbättrats mycket	25%	24%	33%	26%	23%	38%	21%
Ingen åsikt	15%	15%	17%	16%	10%	15%	13%
<i>Antal</i>	181	131	12	38	60	39	68
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	17%	19%		16%	35%	10%	7%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	46%	44%	50%	50%	42%	56%	46%

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?				
10	30%	37%	27%	33%
9	7%	11%	5%	7%
8	14%	13%	15%	13%
7	10%	6%	14%	
6	4%	3%	6%	
5	3%	5%	1%	7%
4	4%	3%	5%	7%
3	2%	2%	2%	
2	3%		4%	7%
1	14%	16%	13%	13%
Ingen åsikt	8%	5%	7%	13%
<i>Antal</i>	179	63	98	15
<i>Medelvärde</i>	6.9	7.2	6.7	6.8
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	23%	21%	24%	27%
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (I allra högsta grad nöjd)):</i>	61%	67%	61%	53%
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	39%	38%	44%	27%
Ja, nästan alltid	28%	30%	28%	20%
Ibland	13%	14%	12%	20%
Nej, nästan aldrig	2%	3%	2%	
Nej, aldrig	9%	10%	9%	13%
Ingen åsikt	8%	5%	5%	20%
<i>Antal</i>	215	63	98	15
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.9	4.0	3.6
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	12%	13%	11%	13%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	67%	68%	71%	47%

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det				
Ja, alltid	32%	38%	32%	33%
Ja, nästan alltid	22%	27%	22%	13%
Ibland	20%	14%	26%	
Nej, nästan aldrig	4%	3%	5%	7%
Nej, aldrig	9%	11%	7%	20%
Ingen åsikt	13%	6%	8%	27%
Antal	205	63	98	15
Medelvärde	3.7	3.8	3.7	3.5
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	14%	14%	12%	27%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	54%	65%	54%	47%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation				
Ja, alltid	40%	49%	39%	40%
Ja, nästan alltid	20%	27%	18%	
Ibland	15%	5%	20%	13%
Nej, nästan aldrig	4%	2%	7%	7%
Nej, aldrig	12%	13%	11%	13%
Ingen åsikt	7%	5%	4%	27%
Antal	201	63	98	15
Medelvärde	3.8	4.0	3.7	3.6
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	17%	14%	18%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	60%	76%	57%	40%

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Jag får påverka den hjälp/insats jag får				
Ja, alltid	28%	29%	31%	27%
Ja, nästan alltid	19%	25%	16%	20%
Ibland	22%	17%	24%	27%
Nej, nästan aldrig	7%	3%	10%	
Nej, aldrig	14%	16%	12%	13%
Ingen åsikt	11%	10%	6%	13%
<i>Antal</i>	200	63	98	15
<i>Medelvärde</i>	3.4	3.5	3.5	3.5
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	21%	19%	22%	13%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	47%	54%	47%	47%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd				
Ja, alltid	34%	44%	30%	33%
Ja, nästan alltid	20%	21%	22%	7%
Ibland	18%	16%	19%	13%
Nej, nästan aldrig	7%	3%	8%	20%
Nej, aldrig	10%	10%	9%	7%
Ingen åsikt	11%	6%	11%	20%
<i>Antal</i>	197	63	98	15
<i>Medelvärde</i>	3.7	3.9	3.6	3.5
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	17%	13%	17%	27%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	54%	65%	52%	40%

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått				
Ja, alltid	36%	37%	36%	40%
Ja, nästan alltid	22%	24%	22%	20%
Ibland	15%	19%	12%	13%
Nej, nästan aldrig	6%	3%	10%	
Nej, aldrig	11%	11%	10%	13%
Ingen åsikt	9%	6%	9%	13%
<i>Antal</i>	191	63	98	15
<i>Medelvärde</i>	3.7	3.8	3.7	3.8
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	17%	14%	20%	13%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	58%	60%	58%	60%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	34%	37%	33%	40%
Ja, nästan alltid	21%	22%	24%	
Ibland	19%	16%	22%	13%
Nej, nästan aldrig	5%	8%	3%	
Nej, aldrig	10%	11%	8%	13%
Ingen åsikt	12%	6%	9%	33%
<i>Antal</i>	189	63	98	15
<i>Medelvärde</i>	3.7	3.7	3.8	3.8
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	15%	19%	11%	13%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	54%	59%	57%	40%

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete				
Ja, alltid	38%	44%	36%	40%
Ja, nästan alltid	20%	19%	24%	7%
Ibland	14%	10%	13%	20%
Nej, nästan aldrig	7%	5%	10%	7%
Nej, aldrig	12%	14%	9%	13%
Ingen åsikt	9%	8%	7%	13%
Antal	188	63	98	15
Medelvärde	3.7	3.8	3.7	3.6
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	19%	19%	19%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	58%	63%	60%	47%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig				
Ja, alltid	31%	40%	27%	40%
Ja, nästan alltid	23%	27%	22%	20%
Ibland	16%	11%	18%	7%
Nej, nästan aldrig	5%	3%	8%	
Nej, aldrig	11%	11%	10%	13%
Ingen åsikt	13%	8%	14%	20%
Antal	186	63	98	15
Medelvärde	3.7	3.9	3.5	3.9
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	17%	14%	18%	13%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	54%	67%	49%	60%

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt				
Ja, alltid	33%	41%	29%	47%
Ja, nästan alltid	17%	22%	16%	7%
Ibland	19%	13%	23%	7%
Nej, nästan aldrig	7%	3%	7%	13%
Nej, aldrig	16%	16%	17%	13%
Ingen åsikt	8%	5%	7%	13%
Antal	183	63	98	15
Medelvärde	3.5	3.7	3.3	3.7
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	23%	19%	24%	27%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	50%	63%	45%	53%
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?				
Förbättrats mycket	25%	32%	20%	33%
Förbättrats något	21%	25%	21%	7%
Varken eller	22%	17%	27%	13%
Försämrats något	5%		7%	13%
Försämrats mycket	12%	14%	10%	13%
Ingen åsikt	15%	11%	14%	20%
Antal	181	63	98	15
Medelvärde	3.5	3.7	3.4	3.4
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	17%	14%	17%	27%
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	46%	57%	42%	40%

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Hur gammal är du?				
65 år eller äldre	4%	2%	4%	13%
41-64 år	32%	33%	35%	13%
25-40 år	31%	25%	37%	13%
20-24 år	5%	8%	2%	13%
18-19 år	7%	8%	7%	
15-17 år	11%	13%	9%	20%
Högst 14 år	10%	11%	6%	27%
<i>Antal</i>	177	63	98	15
Var är du född?				
Utanför Sverige	41%	46%	38%	40%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	23%	22%	22%	40%
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	36%	32%	41%	20%
<i>Antal</i>	167	59	93	15

Fördjupning

	Barn och Unga	Man	Kvinna	Annat
Svarar du som företrädare för någon annan?				
Nej, jag svarar för mig själv	71%	76%	70%	67%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	8%	8%	6%	7%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	21%	16%	23%	27%
<i>Antal</i>	235	63	98	15