

Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad - Vuxna



Antal svar

Vuxna



Instruktionssida

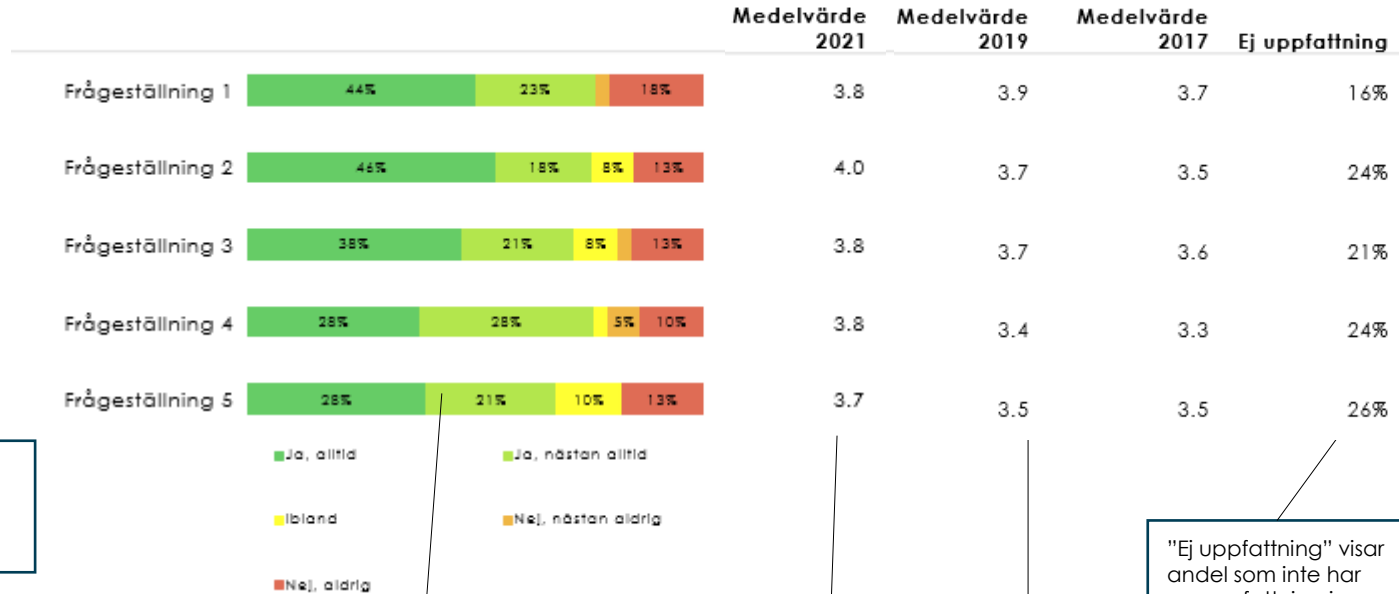
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

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.

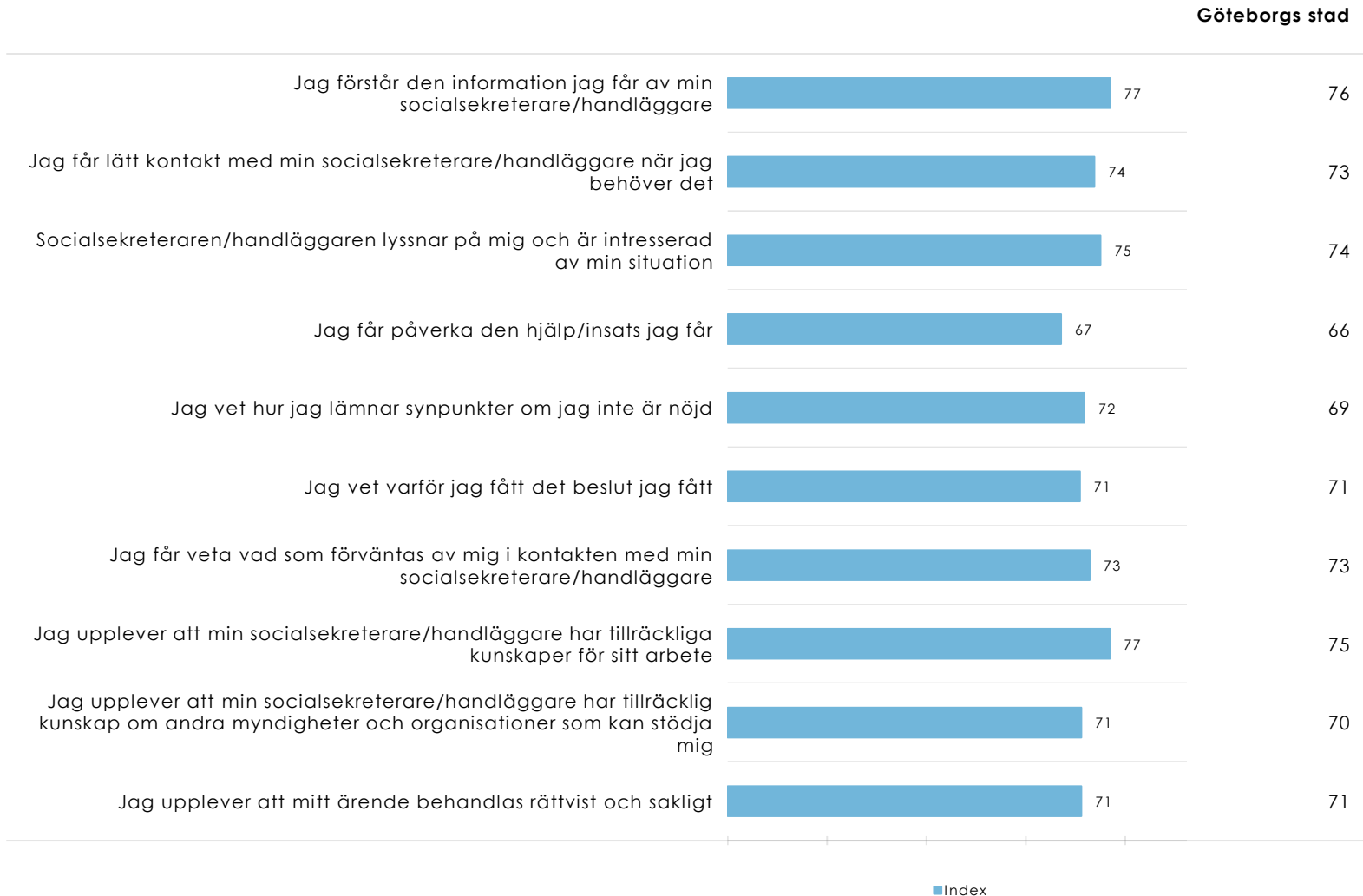
Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan,

"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.

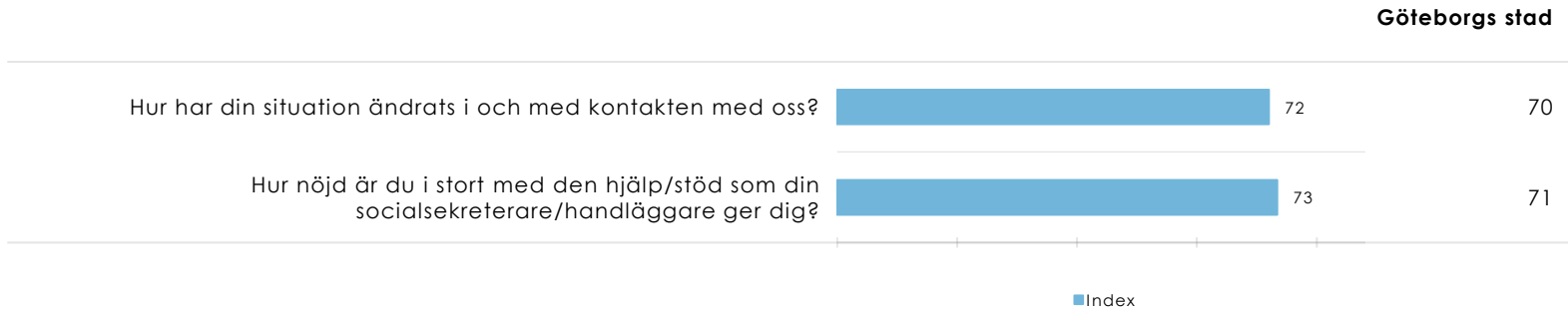
Göteborgs stad - Vuxna



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 - Vuxna



Förklaring av prioriteringsmatris

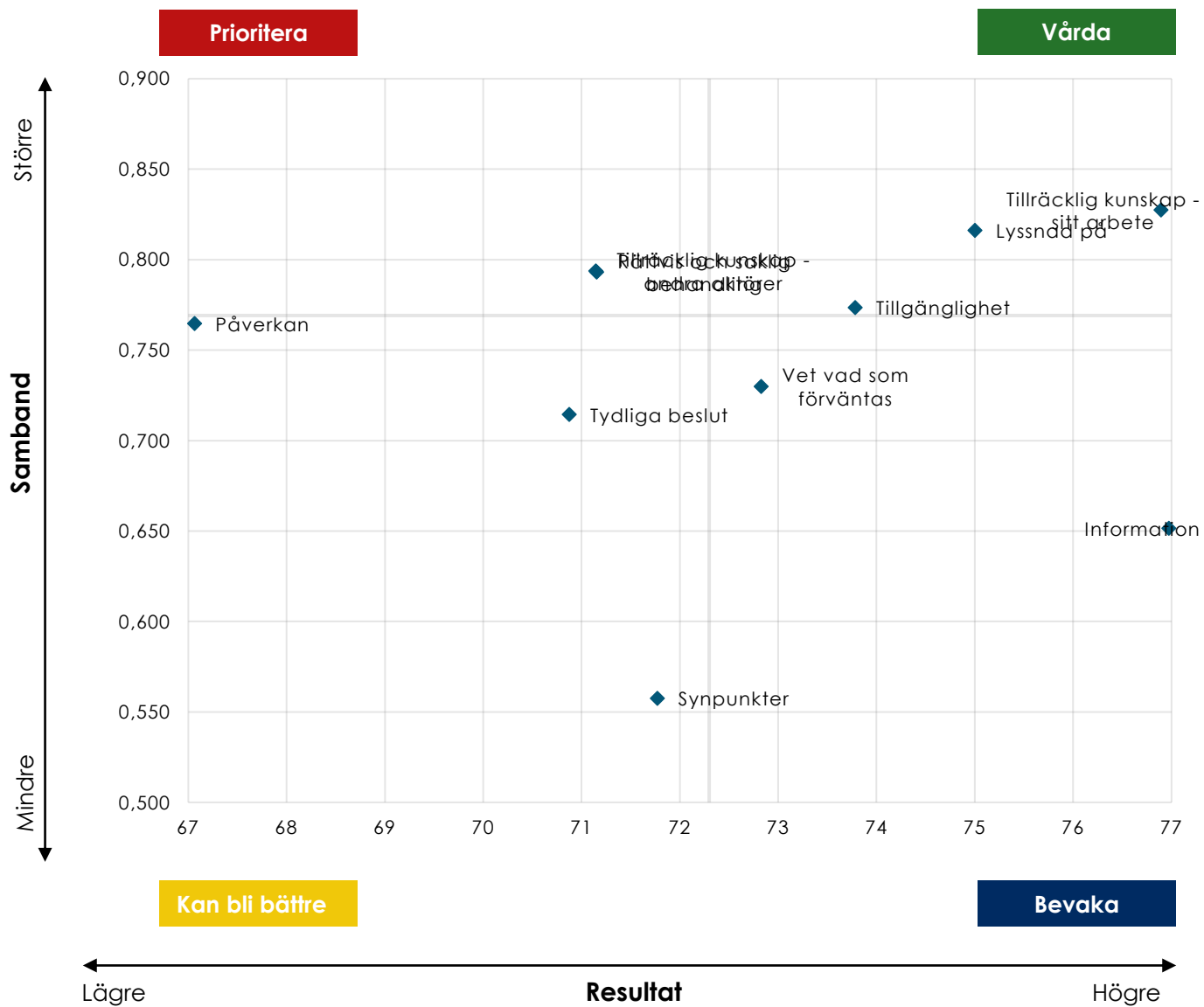
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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

Vuxna



Prioriteringsmatris – tabell

Vuxna

Vårda	Index
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	74
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	75
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	77
Prioritera	Index
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	71
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	71
Kan bli bättre	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	67
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	72
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	71
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	77
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	73

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".

Vuxna

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		4.1	3.7	3.8	16%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		4.0	3.6	3.7	16%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		4.0	3.7	3.8	19%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.7	3.4	3.4	22%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.9	3.6	3.7	23%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.8	3.4	3.6	24%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.9	3.7	3.8	23%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.1	3.7	3.7	27%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.8	3.5	3.5	30%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.8	3.6	3.5	28%

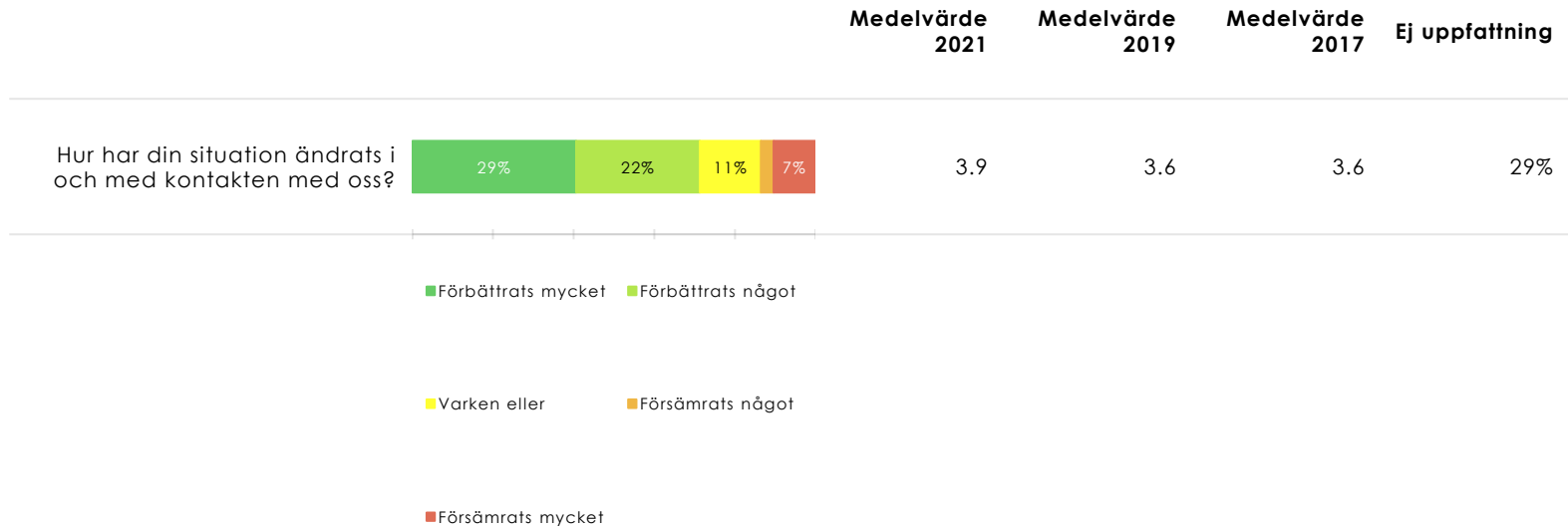


Antal svar

1) 2021 (270) 2) 2019 (394) 2) 2017 (450)

Kvalitetsfaktorer

Vuxna



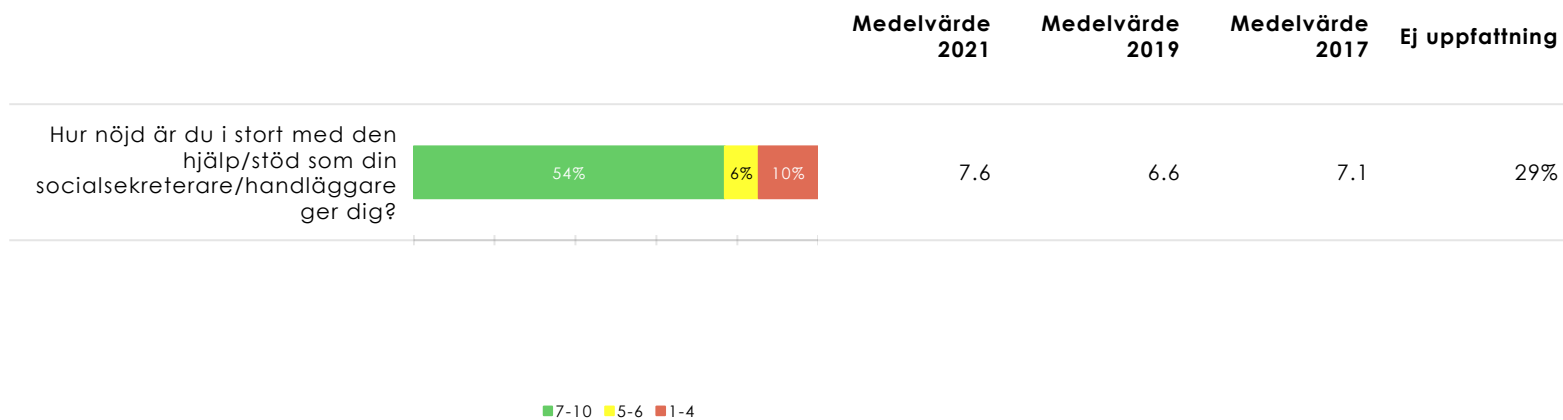
Antal svar

1) 2021 (270) 2) 2019 (394) 2) 2017 (450)



Kvalitetsfaktorer

Vuxna



Antal svar

1) 2021 (270) 2) 2019 (394) 2) 2017 (450)



Bakgrundsfrågor

Vuxna

	Procent
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	0%
15-17 år	0%
18-19 år	3%
20-24 år	11%
25-40 år	22%
41-64 år	33%
65 år eller äldre	3%
<i>Antal</i>	
Kön?	
Man	40%
Kvinna	30%
Annat	1%
<i>Antal</i>	
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	28%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	14%
Utanför Sverige	26%
<i>Antal</i>	
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, jag svarar för mig själv	90%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	7%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	4%
<i>Antal</i>	
Bas:	
Göteborgs stad (Vuxna)	

Antal svar:

1) 2021 (270) 2) 2019 (394) 2) 2017 (450)

Fördjupning



Fördjupning

	Vuxna	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	198	109	82				9	30	59	88	8
Index	73	70	78				81	63	75	76	78
Information											
Antal	239	109	82				9	30	59	88	8
Index	77	76	81				72	70	79	82	84
Tillgänglighet											
Antal	233	109	82				9	30	59	88	8
Index	74	73	80				67	72	83	75	78
Lyssnad på											
Antal	226	109	82				9	30	59	88	8
Index	75	75	79				69	66	81	79	81
Påverkan											
Antal	224	109	82				9	30	59	88	8
Index	67	66	71				72	59	71	70	69
Synpunkter											
Antal	217	109	82				9	30	59	88	8
Index	72	74	74				67	68	76	75	84
Tydighet i beslut											
Antal	214	109	82				9	30	59	88	8
Index	71	69	74				69	68	71	74	78
Vet vad som förväntas											
Antal	211	109	82				9	30	59	88	8
Index	73	71	77				67	73	77	73	75
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete											
Antal	209	109	82				9	30	59	88	8
Index	77	75	82				66	78	81	79	82

Fördjupning

	Vuxna	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	198	75	37	70	180	10	8
Index	73	75	56	81	73	78	86
Information							
Antal	239	75	37	70	215	14	10
Index	77	81	65	82	77	79	83
Tillgänglighet							
Antal	233	75	37	70	209	14	10
Index	74	77	64	82	73	77	90
Lyssnad på							
Antal	226	75	37	70	202	14	10
Index	75	80	62	82	74	81	90
Påverkan							
Antal	224	75	37	70	200	14	10
Index	67	71	49	74	67	68	79
Synpunkter							
Antal	217	75	37	70	195	12	10
Index	72	77	66	74	72	67	83
Tydighet i beslut							
Antal	214	75	37	70	193	11	10
Index	71	73	55	78	70	77	83
Vet vad som förväntas							
Antal	211	75	37	70	190	11	10
Index	73	73	63	80	72	75	80
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete							
Antal	209	75	37	70	189	11	9
Index	77	78	65	86	76	80	84

Fördjupning

	Vuxna	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	204	109	82				9	30	59	88	8
Index	71	70	74				61	65	76	74	78
Rättvis och saklig behandling											
Antal	202	109	82				9	30	59	88	8
Index	71	70	76				67	63	75	74	82
Ändring av situationen											
Antal	199	109	82				9	30	59	88	8
Index	72	70	76				66	65	74	75	82

Fördjupning

	Vuxna	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	204	185	11	8	75	37	70
Index	71	70	77	81	71	56	83
Rättvis och saklig behandling							
Antal	202	183	11	8	75	37	70
Index	71	70	77	93	73	53	81
Ändring av situationen							
Antal	199	180	11	8	75	37	70
Index	72	71	75	83	73	56	80

Fördjupning

	Vuxna	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%	13%	6%				11%	10%	7%	10%	13%
Försämrats något	3%	4%	1%					10%	2%	1%	
Varken eller	15%	16%	15%				33%	20%	17%	11%	
Förbättrats något	30%	26%	35%				11%	30%	36%	31%	13%
Förbättrats mycket	39%	41%	38%				33%	30%	37%	44%	63%
Ingen åsikt	4%	1%	5%				11%		2%	2%	13%
<i>Antal</i>	199	109	82				9	30	59	88	8
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	13%	17%	7%				11%	20%	8%	11%	13%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	69%	67%	73%				44%	60%	73%	75%	75%

Fördjupning

	Vuxna	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%	9%		12%	14%	6%
Försämrats något	3%	3%	9%			16%	
Varken eller	15%	15%	9%	13%	12%	27%	13%
Förbättrats något	30%	31%	18%	25%	33%	19%	30%
Förbättrats mycket	39%	38%	55%	38%	40%	24%	50%
Ingen åsikt	4%	3%		25%	3%		1%
<i>Antal</i>	199	180	11	8	75	37	70
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	13%	13%	18%		12%	30%	6%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	69%	69%	73%	63%	73%	43%	80%

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?				
10	34%	31%	39%	
9	13%	13%	13%	
8	16%	17%	13%	
7	12%	10%	13%	
6	4%	4%	5%	
5	4%	5%	4%	
4	2%	2%	2%	
3	2%	2%	2%	
2	2%	2%	2%	
1	8%	12%	2%	
Ingen åsikt	4%	3%	2%	
<i>Antal</i>	198	109	82	
<i>Medelvärde</i>	7.6	7.3	8.0	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	14%	17%	10%	
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	74%	72%	79%	
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	42%	45%	46%	
Ja, nästan alltid	33%	28%	38%	
Ibland	11%	11%	9%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	5%	
Nej, aldrig	5%	7%	1%	
Ingen åsikt	5%	4%	1%	
<i>Antal</i>	239	109	82	
<i>Medelvärde</i>	4.1	4.0	4.2	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	9%	12%	6%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	75%	73%	84%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det				
Ja, alltid	38%	43%	43%	
Ja, nästan alltid	33%	28%	40%	
Ibland	16%	15%	13%	
Nej, nästan aldrig	3%	4%	2%	
Nej, aldrig	6%	10%	1%	
Ingen åsikt	3%			
<i>Antal</i>	233	109	82	
<i>Medelvärde</i>	4.0	3.9	4.2	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	10%	14%	4%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	71%	72%	83%	
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation				
Ja, alltid	46%	50%	52%	
Ja, nästan alltid	24%	21%	24%	
Ibland	15%	12%	16%	
Nej, nästan aldrig	4%	3%	2%	
Nej, aldrig	8%	11%	5%	
Ingen åsikt	4%	4%		
<i>Antal</i>	226	109	82	
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.0	4.2	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	12%	14%	7%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	70%	71%	77%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag får påverka den hjälp/insats jag får				
Ja, alltid	29%	32%	32%	
Ja, nästan alltid	30%	28%	30%	
Ibland	20%	18%	23%	
Nej, nästan aldrig	5%	5%	5%	
Nej, aldrig	9%	13%	5%	
Ingen åsikt	6%	4%	5%	
<i>Antal</i>	224	109	82	
<i>Medelvärde</i>	3.7	3.6	3.8	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	15%	17%	10%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	59%	61%	62%	
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd				
Ja, alltid	41%	45%	44%	
Ja, nästan alltid	27%	28%	24%	
Ibland	13%	13%	13%	
Nej, nästan aldrig	6%	5%	9%	
Nej, aldrig	9%	9%	6%	
Ingen åsikt	4%	1%	4%	
<i>Antal</i>	217	109	82	
<i>Medelvärde</i>	3.9	4.0	3.9	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	16%	14%	15%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	68%	72%	68%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått				
Ja, alltid	39%	42%	39%	
Ja, nästan alltid	21%	15%	26%	
Ibland	25%	28%	26%	
Nej, nästan aldrig	4%	4%	5%	
Nej, aldrig	7%	10%	2%	
Ingen åsikt	4%	2%	2%	
<i>Antal</i>	214	109	82	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	4.0	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	11%	14%	7%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	60%	57%	65%	
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	39%	41%	40%	
Ja, nästan alltid	30%	27%	35%	
Ibland	16%	17%	15%	
Nej, nästan aldrig	5%	6%	6%	
Nej, aldrig	7%	10%	2%	
Ingen åsikt	2%		1%	
<i>Antal</i>	211	109	82	
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.8	4.1	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	12%	16%	9%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	70%	68%	76%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete				
Ja, alltid	48%	50%	54%	
Ja, nästan alltid	27%	25%	29%	
Ibland	8%	6%	6%	
Nej, nästan aldrig	2%	4%	1%	
Nej, aldrig	10%	12%	6%	
Ingen åsikt	5%	4%	4%	
<i>Antal</i>	209	109	82	
<i>Medelvärde</i>	4.1	4.0	4.3	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	12%	16%	7%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	75%	74%	83%	
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig				
Ja, alltid	41%	44%	41%	
Ja, nästan alltid	22%	19%	24%	
Ibland	13%	16%	11%	
Nej, nästan aldrig	6%	6%	4%	
Nej, aldrig	10%	11%	9%	
Ingen åsikt	8%	4%	11%	
<i>Antal</i>	204	109	82	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	4.0	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	16%	17%	12%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	63%	63%	66%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt				
Ja, alltid	42%	39%	49%	
Ja, nästan alltid	24%	26%	21%	
Ibland	16%	16%	18%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	4%	
Nej, aldrig	11%	12%	6%	
Ingen åsikt	3%	3%	2%	
<i>Antal</i>	202	109	82	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	4.1	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	15%	17%	10%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	66%	65%	70%	
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?				
Förbättrats mycket	39%	41%	38%	
Förbättrats något	30%	26%	35%	
Varken eller	15%	16%	15%	
Försämrats något	3%	4%	1%	
Försämrats mycket	10%	13%	6%	
Ingen åsikt	4%	1%	5%	
<i>Antal</i>	199	109	82	
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.8	4.0	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	13%	17%	7%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	69%	67%	73%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Hur gammal är du?				
65 år eller äldre	4%	5%	2%	
41-64 år	45%	48%	43%	
25-40 år	30%	30%	29%	
20-24 år	15%	12%	20%	
18-19 år	5%	5%	5%	
15-17 år	1%	1%		
Högst 14 år	1%		1%	
<i>Antal</i>	196	109	82	
Var är du född?				
Utanför Sverige	38%	42%	35%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	20%	19%	18%	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	41%	38%	47%	
<i>Antal</i>	182	104	74	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Svarar du som företrädare för någon annan?				
Nej, jag svarar för mig själv	90%	93%	88%	
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	7%	5%	6%	
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	4%	3%	6%	
<i>Antal</i>	270	109	82	