

Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad - Centrum



Antal svar

Centrum



Instruktionssida

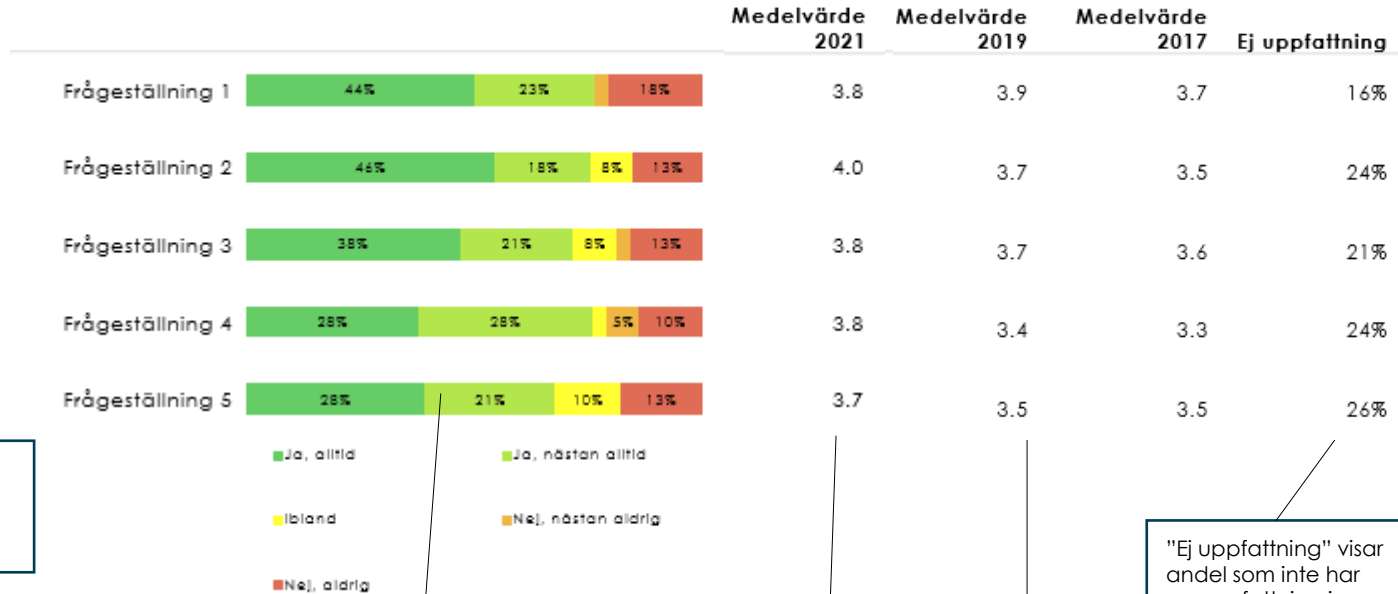
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

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.

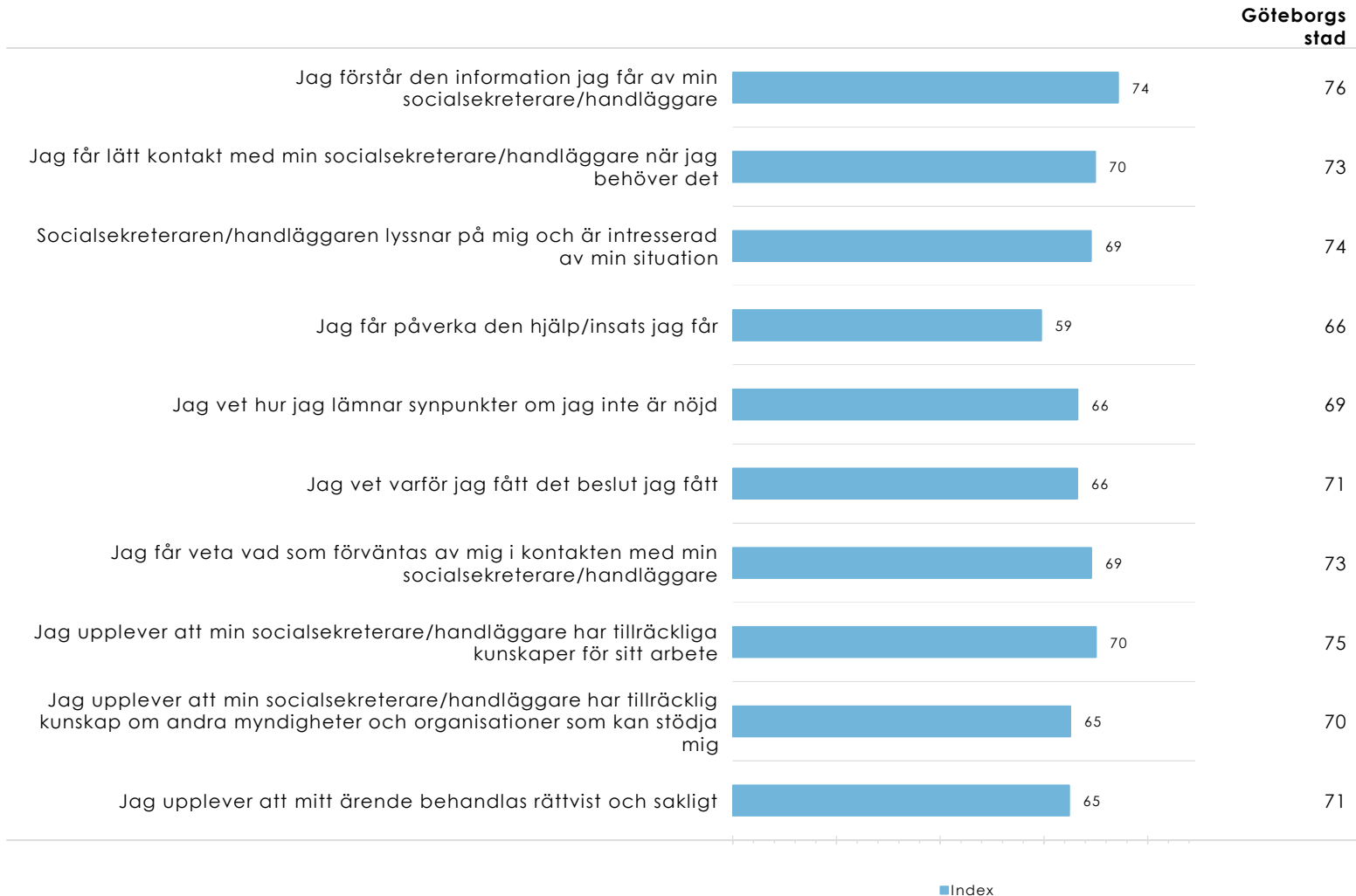
Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapport's medelvärde på frågan,

"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.

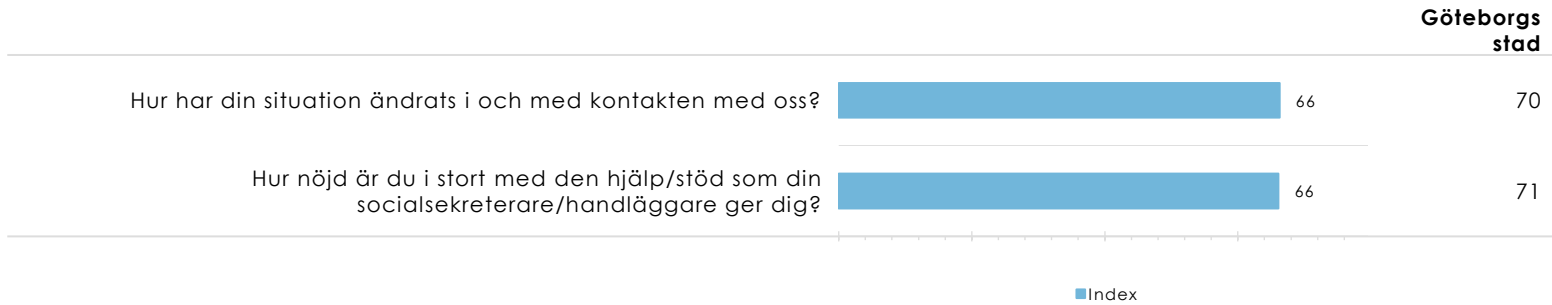
Centrum



Index

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

Centrum



Förklaring av prioriteringsmatris

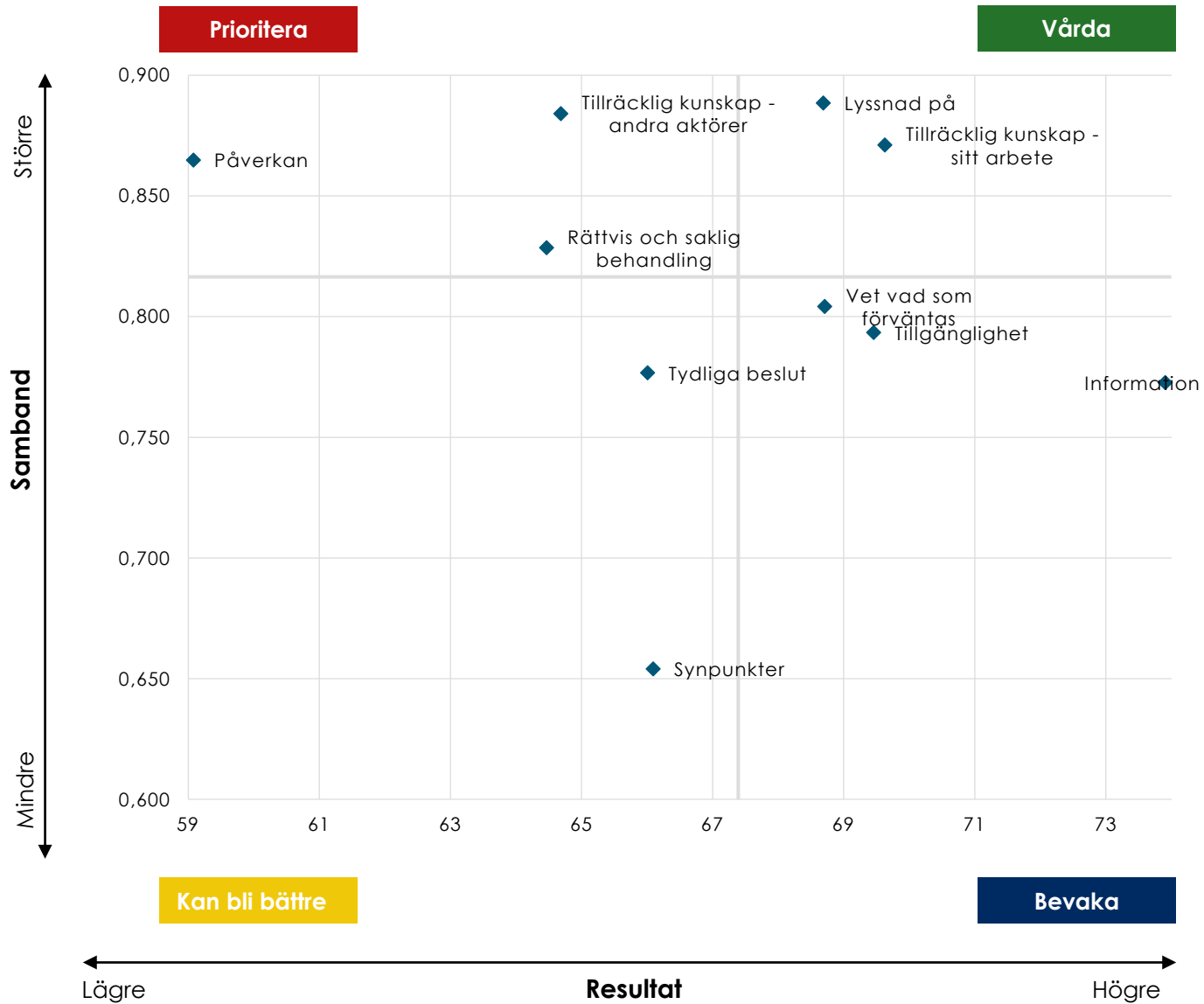
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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

Centrum



Prioriteringsmatris – tabell

Centrum

Vårda	Index
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	69
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	70
Prioritera	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	59
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	65
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	65
Kan bli bättre	Index
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	66
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	66
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	74
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	70
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	69

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".

Centrum

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		4.0	4.1	3.8	7%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.8	3.8	3.5	9%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.8	4.0	3.6	12%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.4	3.7	3.2	21%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.8	3.5	17%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.7	3.9	3.4	17%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.8	4.0	3.6	17%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		3.8	4.0	3.7	19%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.6	3.8	3.3	22%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.6	3.9	3.4	20%



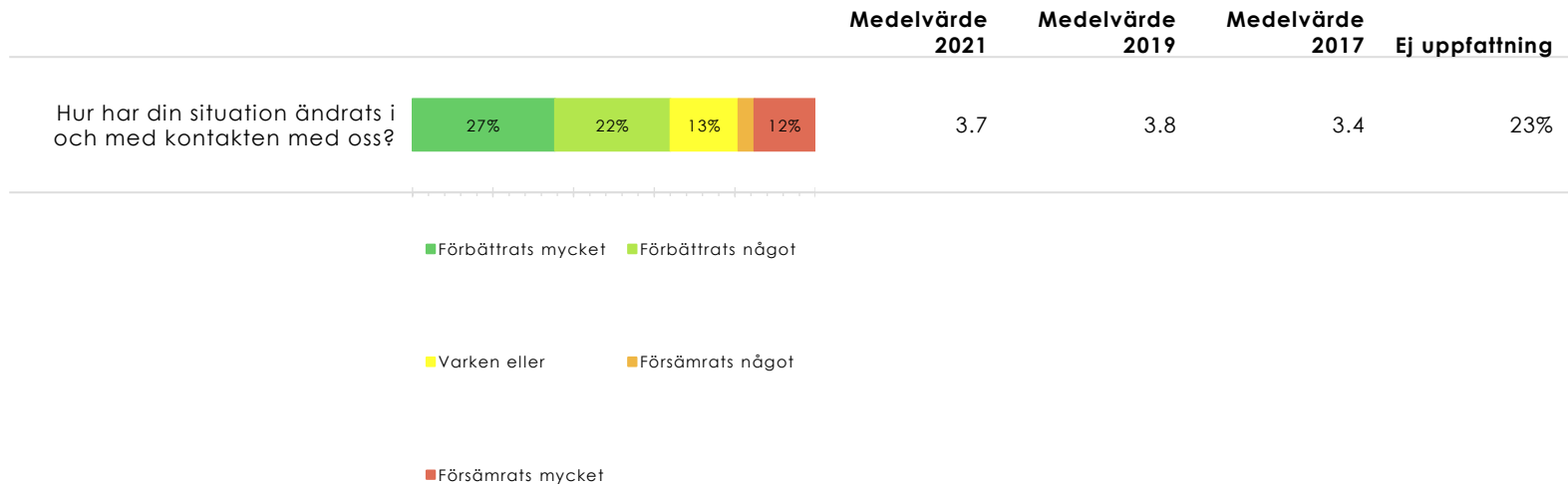
Antal svar

1) 2021 (230) 2) 2019 (341) 2) 2017 (230)

■ Nej, aldrig

Kvalitetsfaktorer

Centrum

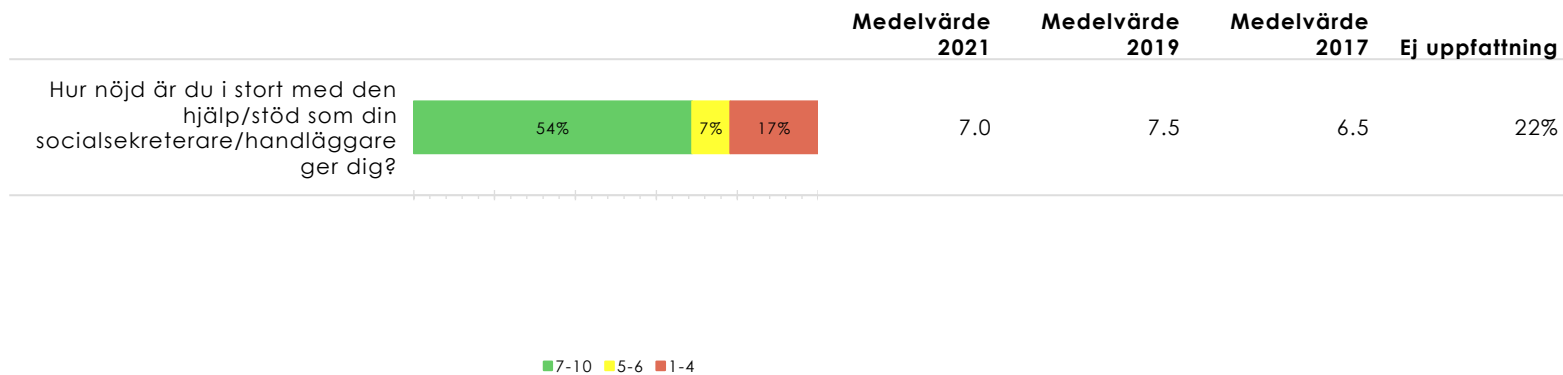


Antal svar

1) 2021 (230) 2) 2019 (341) 2) 2017 (230)

Kvalitetsfaktorer

Centrum



Antal svar

1) 2021 (230) 2) 2019 (341) 2) 2017 (230)



Bakgrundsfrågor

Centrum

	Procent
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	0%
15-17 år	1%
18-19 år	3%
20-24 år	7%
25-40 år	31%
41-64 år	37%
65 år eller äldre	4%
<i>Antal</i>	
Kön?	
Man	48%
Kvinna	33%
Annat	0%
<i>Antal</i>	
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	31%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	13%
Utanför Sverige	33%
<i>Antal</i>	
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, jag svarar för mig själv	86%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	9%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	5%
<i>Antal</i>	
Bas:	
DRIVER (Centrum)	

Antal svar:

1) 2021 (230) 2) 2019 (341) 2) 2017 (230)

Fördjupning



Fördjupning

	Centrum	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	190	110	75					15	71	85	9
Index	66	68	64					75	68	64	50
Information											
Antal	219	110	75					15	71	85	9
Index	74	74	74					82	75	75	50
Tillgänglighet											
Antal	214	110	75					15	71	85	9
Index	70	69	70					75	72	67	56
Lyssnad på											
Antal	211	110	75					15	71	85	9
Index	69	72	65					80	72	67	53
Påverkan											
Antal	206	110	75					15	71	85	9
Index	59	63	54					79	60	55	44
Synpunkter											
Antal	203	110	75					15	71	85	9
Index	66	70	61					82	65	66	56
Tydighet i beslut											
Antal	199	110	75					15	71	85	9
Index	66	67	66					70	74	61	50
Vet vad som förväntas											
Antal	199	110	75					15	71	85	9
Index	69	70	69					83	75	64	50
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete											
Antal	198	110	75					15	71	85	9
Index	70	73	68					87	72	69	43

Fördjupning

	Centrum	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	190	71	30	76	165	15	10
Index	66	59	48	78	66	65	74
Information							
Antal	219	71	30	76	189	19	11
Index	74	72	61	82	74	72	80
Tillgänglighet							
Antal	214	71	30	76	186	17	11
Index	70	61	56	82	69	72	75
Lyssnad på							
Antal	211	71	30	76	183	17	11
Index	69	63	52	81	68	73	75
Påverkan							
Antal	206	71	30	76	178	17	11
Index	59	53	41	71	59	59	69
Synpunkter							
Antal	203	71	30	76	176	16	11
Index	66	65	48	76	66	68	81
Tydighet i beslut							
Antal	199	71	30	76	172	16	11
Index	66	63	46	77	66	65	80
Vet vad som förväntas							
Antal	199	71	30	76	172	16	11
Index	69	65	54	79	69	68	73
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete							
Antal	198	71	30	76	172	15	11
Index	70	65	53	82	70	70	75

Fördjupning

	Centrum	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	194	110	75					15	71	85	9
Index	65	67	62					82	68	61	50
Rättvis och saklig behandling											
Antal	193	110	75					15	71	85	9
Index	65	67	61					83	68	61	39
Ändring av situationen											
Antal	192	110	75					15	71	85	9
Index	66	67	65					84	67	65	46

Fördjupning

	Centrum	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	194	169	15	10	71	30	76
Index	65	64	71	70	56	43	80
Rättvis och saklig behandling							
Antal	193	168	15	10	71	30	76
Index	65	64	64	75	59	46	77
Ändring av situationen							
Antal	192	167	15	10	71	30	76
Index	66	66	65	72	61	44	79

Fördjupning

	Centrum	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	14%	15%	13%						10%	16%	33%
Försämrats något	4%	2%	7%						6%	4%	
Varken eller	16%	18%	12%					13%	21%	13%	11%
Förbättrats något	27%	27%	25%					33%	30%	26%	11%
Förbättrats mycket	33%	35%	31%					47%	31%	32%	22%
Ingen åsikt	7%	4%	12%					7%	3%	9%	22%
<i>Antal</i>	192	110	75					15	71	85	9
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	18%	16%	20%						15%	20%	33%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	59%	62%	56%					80%	61%	58%	33%

Fördjupning

	Centrum	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	14%	14%	20%	10%	18%	27%	5%
Försämrats något	4%	4%		10%	3%	10%	3%
Varken eller	16%	17%	7%		18%	20%	12%
Förbättrats något	27%	26%	27%	30%	30%	23%	25%
Förbättrats mycket	33%	32%	33%	40%	25%	10%	49%
Ingen åsikt	7%	7%	13%	10%	6%	10%	7%
<i>Antal</i>	192	167	15	10	71	30	76
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	18%	17%	20%	20%	21%	37%	8%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	59%	59%	60%	70%	55%	33%	74%

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?				
10	27%	26%	28%	
9	12%	10%	15%	
8	16%	20%	11%	
7	11%	10%	12%	
6	4%	5%	1%	
5	5%	5%	3%	
4	2%	2%	3%	
3	2%	2%	3%	
2	2%	1%	4%	
1	14%	13%	17%	
Ingen åsikt	5%	5%	4%	
<i>Antal</i>	190	110	75	
<i>Medelvärde</i>	7.0	7.1	6.7	
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	21%	17%	27%	
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	65%	66%	65%	
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	45%	45%	48%	
Ja, nästan alltid	28%	30%	24%	
Ibland	11%	9%	12%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	4%	
Nej, aldrig	10%	10%	11%	
Ingen åsikt	2%	1%	1%	
<i>Antal</i>	219	110	75	
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.0	4.0	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	14%	15%	15%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	74%	75%	72%	

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det				
Ja, alltid	38%	39%	37%	
Ja, nästan alltid	28%	26%	29%	
Ibland	17%	18%	15%	
Nej, nästan aldrig	2%	2%	4%	
Nej, aldrig	12%	14%	12%	
Ingen åsikt	2%	1%	3%	
<i>Antal</i>	214	110	75	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	3.8	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	14%	15%	16%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	66%	65%	67%	
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation				
Ja, alltid	43%	45%	45%	
Ja, nästan alltid	23%	24%	20%	
Ibland	10%	11%	5%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	3%	
Nej, aldrig	16%	12%	24%	
Ingen åsikt	4%	3%	3%	
<i>Antal</i>	211	110	75	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.9	3.6	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	20%	17%	27%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	66%	69%	65%	

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Jag får påverka den hjälp/insats jag får				
Ja, alltid	26%	30%	20%	
Ja, nästan alltid	23%	23%	24%	
Ibland	16%	15%	19%	
Nej, nästan aldrig	5%	5%	5%	
Nej, aldrig	18%	16%	21%	
Ingen åsikt	12%	11%	11%	
<i>Antal</i>	206	110	75	
<i>Medelvärde</i>	3.4	3.5	3.2	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	23%	22%	27%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	49%	53%	44%	
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd				
Ja, alltid	35%	41%	28%	
Ja, nästan alltid	26%	27%	21%	
Ibland	11%	7%	19%	
Nej, nästan aldrig	9%	11%	9%	
Nej, aldrig	12%	11%	13%	
Ingen åsikt	6%	3%	9%	
<i>Antal</i>	203	110	75	
<i>Medelvärde</i>	3.7	3.8	3.5	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	22%	22%	23%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	61%	68%	49%	

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått				
Ja, alltid	37%	37%	39%	
Ja, nästan alltid	21%	22%	19%	
Ibland	19%	20%	19%	
Nej, nästan aldrig	7%	4%	9%	
Nej, aldrig	13%	14%	12%	
Ingen åsikt	4%	4%	3%	
Antal	199	110	75	
Medelvärde	3.7	3.7	3.6	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	20%	17%	21%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	58%	59%	57%	
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	38%	39%	39%	
Ja, nästan alltid	26%	28%	23%	
Ibland	15%	15%	13%	
Nej, nästan aldrig	7%	4%	11%	
Nej, aldrig	11%	12%	9%	
Ingen åsikt	4%	3%	5%	
Antal	199	110	75	
Medelvärde	3.8	3.8	3.7	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	18%	15%	20%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	64%	67%	61%	

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete				
Ja, alltid	44%	45%	47%	
Ja, nästan alltid	22%	26%	16%	
Ibland	8%	7%	7%	
Nej, nästan aldrig	6%	4%	8%	
Nej, aldrig	15%	13%	17%	
Ingen åsikt	6%	5%	5%	
Antal	198	110	75	
Medelvärde	3.8	3.9	3.7	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	20%	16%	25%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	66%	71%	63%	
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig				
Ja, alltid	36%	35%	36%	
Ja, nästan alltid	21%	24%	19%	
Ibland	13%	16%	8%	
Nej, nästan aldrig	8%	5%	12%	
Nej, aldrig	14%	13%	17%	
Ingen åsikt	8%	6%	8%	
Antal	194	110	75	
Medelvärde	3.6	3.7	3.5	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	22%	18%	29%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	57%	59%	55%	

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt				
Ja, alltid	36%	35%	36%	
Ja, nästan alltid	23%	28%	15%	
Ibland	15%	15%	16%	
Nej, nästan aldrig	7%	5%	11%	
Nej, aldrig	15%	14%	17%	
Ingen åsikt	4%	3%	5%	
<i>Antal</i>	193	110	75	
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.7	3.4	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	22%	18%	28%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	59%	64%	51%	
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?				
Förbättrats mycket	33%	35%	31%	
Förbättrats något	27%	27%	25%	
Varken eller	16%	18%	12%	
Försämrats något	4%	2%	7%	
Försämrats mycket	14%	15%	13%	
Ingen åsikt	7%	4%	12%	
<i>Antal</i>	192	110	75	
<i>Medelvärde</i>	3.7	3.7	3.6	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	18%	16%	20%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	59%	62%	56%	

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Hur gammal är du?				
65 år eller äldre	5%	5%	3%	
41-64 år	45%	38%	56%	
25-40 år	38%	37%	39%	
20-24 år	8%	14%		
18-19 år	3%	5%	1%	
15-17 år	1%	1%	1%	
Högst 14 år				
<i>Antal</i>	188	110	75	
Var är du född?				
Utanför Sverige	43%	46%	39%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	17%	14%	21%	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	40%	40%	39%	
<i>Antal</i>	177	105	71	

Fördjupning

	Centrum	Man	Kvinna	Annat
Svarar du som företrädare för någon annan?				
Nej, jag svarar för mig själv	86%	87%	85%	
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	9%	9%	7%	
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	5%	4%	8%	
<i>Antal</i>	230	110	75	