

# Myndighetsenkäten 2021

Centrum - Vuxna



# Antal svar

Vuxna



# Instruktionssida

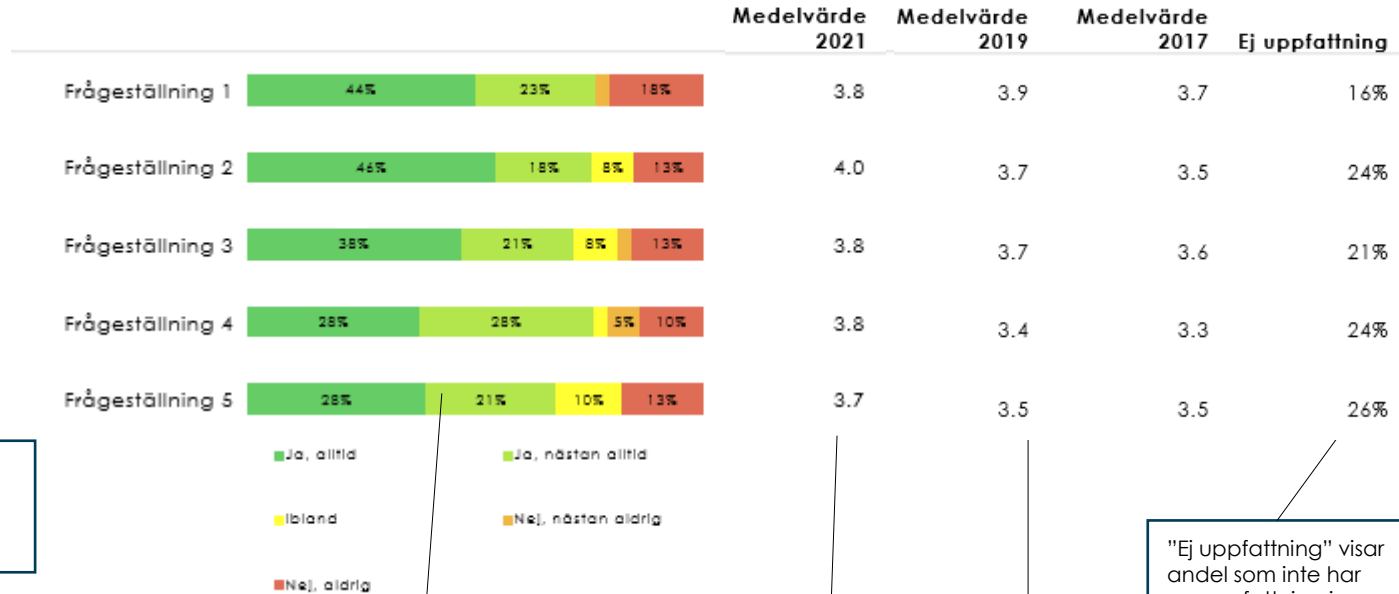
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

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.

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

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,

## Antal svar

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

# 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.

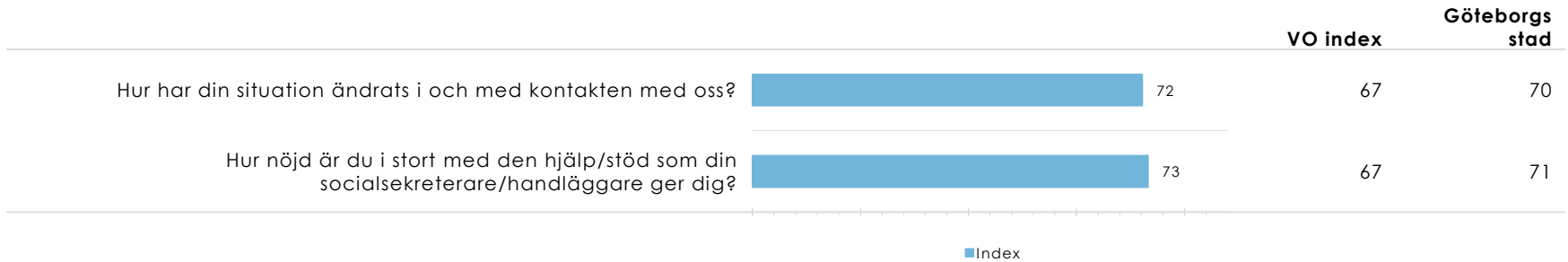
## Centrum - Vuxna



# 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.

Centrum - Vuxna



# Förklaring av prioriteringsmatris

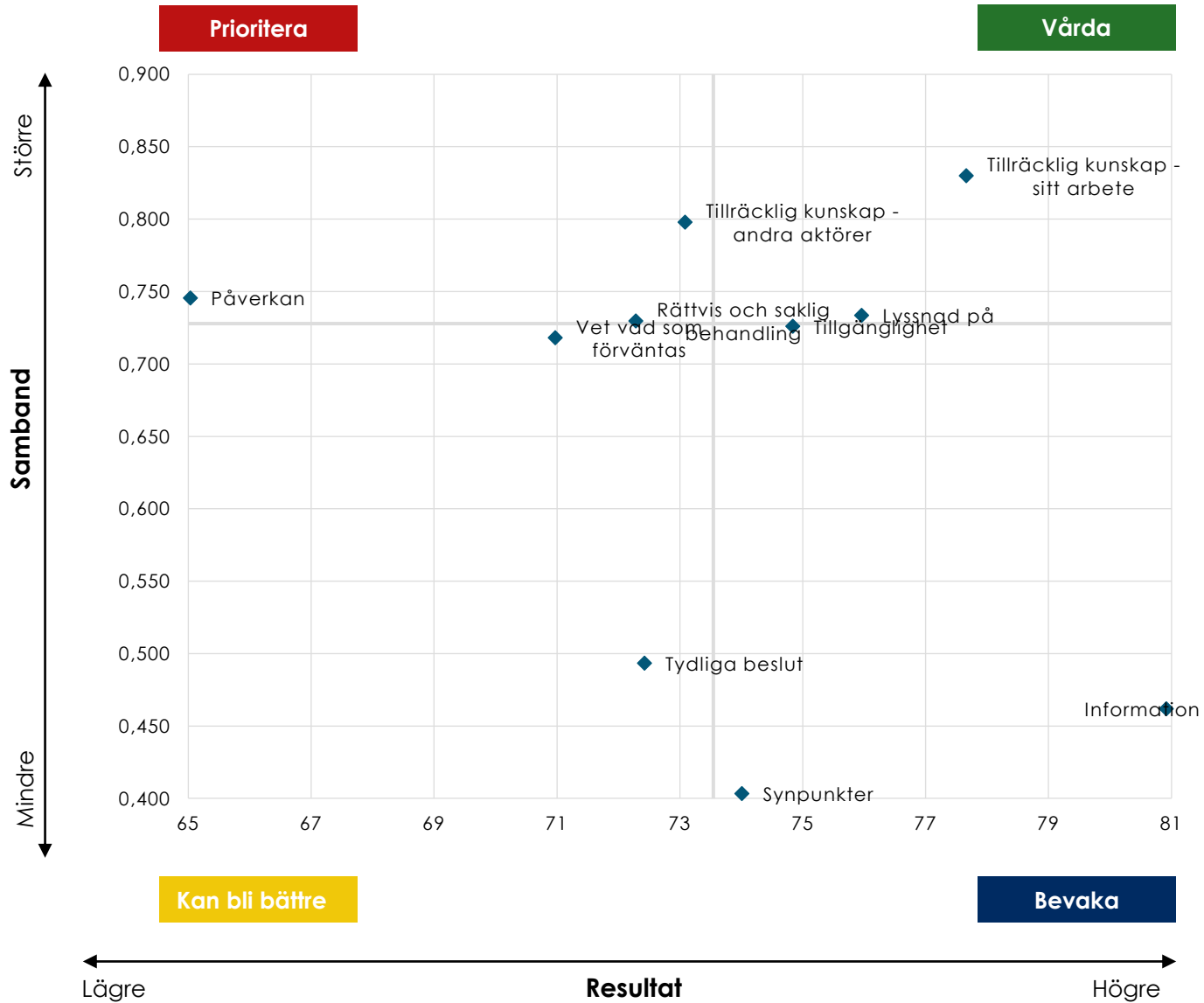
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	76
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	77
Prioritera	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	65
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	73
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	72
Kan bli bättre	Index
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	72
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare	71
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialekreterare/handläggare	81
Jag får lätt kontakt med min socialekreterare/handläggare när jag behöver det	75
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	74



# 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		4.2	3.9	3.5	10%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		4.0	3.5	3.2	12%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		4.0	3.8	3.3	15%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.6	3.5	3.1	24%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		4.0	3.6	3.5	19%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.9	3.8	3.2	19%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.8	4.0	3.4	17%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.1	3.9	3.5	22%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.9	3.6	3.2	24%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.9	3.9	3.3	23%

■ Ja, alltid      ■ Ja, nästan alltid  
 ■ Ibland      ■ Nej, nästan aldrig

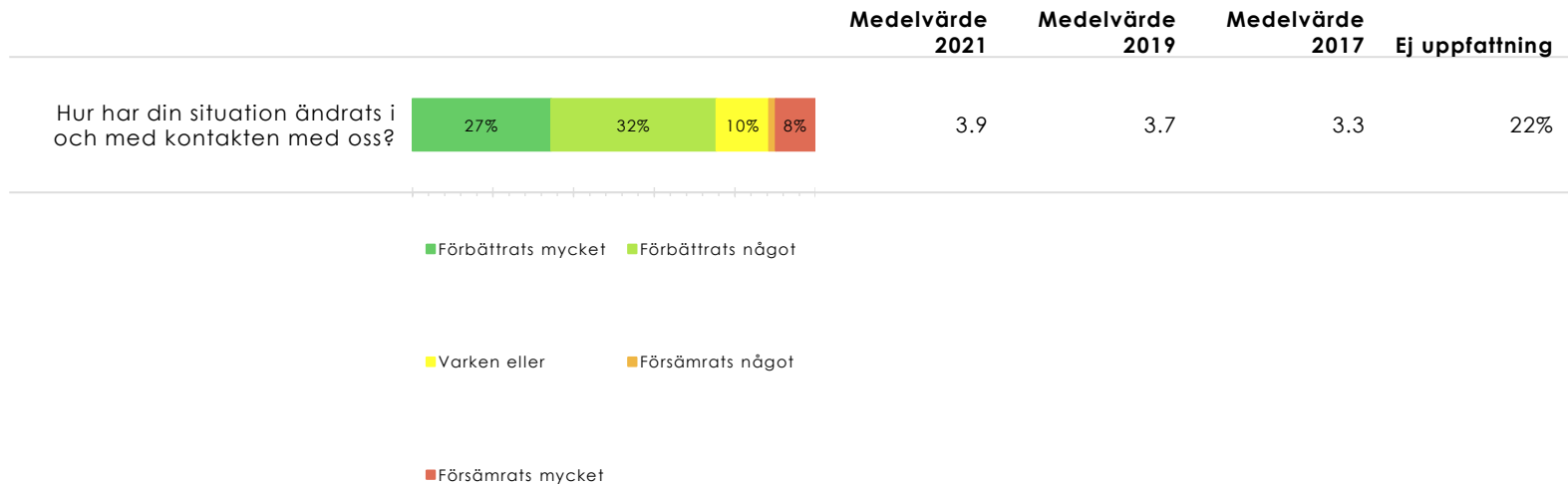
Antal svar

1) 2021 (78) 2) 2019 (74) 2) 2017 (71)

■ Nej, aldrig

# Kvalitetsfaktorer

Vuxna



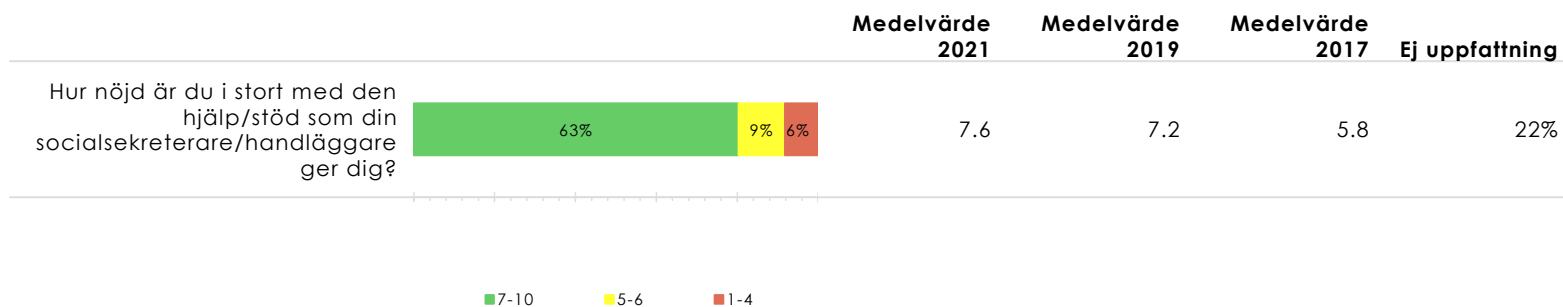
Antal svar

1) 2021 (78) 2) 2019 (74) 2) 2017 (71)



# Kvalitetsfaktorer

Vuxna



Antal svar

1) 2021 (78) 2) 2019 (74) 2) 2017 (71)



# Bakgrundsfrågor

## Vuxna

	Procent
<b>Hur gammal är du?</b>	
Högst 14 år	0%
15-17 år	0%
18-19 år	3%
20-24 år	3%
25-40 år	33%
41-64 år	37%
65 år eller äldre	5%
<i>Antal</i>	
<b>Kön?</b>	
Man	51%
Kvinna	28%
Annat	0%
<i>Antal</i>	
<b>Var är du född?</b>	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	37%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	10%
Utanför Sverige	27%
<i>Antal</i>	
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>	
Nej, jag svarar för mig själv	88%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	5%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	6%
<i>Antal</i>	
<b>Bas:</b>	
DRIVER (Vuxna)	

Antal svar:

1) 2021 (78) 2) 2019 (74) 2) 2017 (71)

# 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
<b>Nöjd i sin helhet</b>											
Antal	64	40	22						26	29	
Index	73	72	76						74	77	
<b>Information</b>											
Antal	71	40	22						26	29	
Index	81	82	81						81	87	
<b>Tillgänglighet</b>											
Antal	70	40	22						26	29	
Index	75	73	78						81	73	
<b>Lyssnad på</b>											
Antal	68	40	22						26	29	
Index	76	76	77						79	79	
<b>Påverkan</b>											
Antal	67	40	22						26	29	
Index	65	65	63						69	64	
<b>Synpunkter</b>											
Antal	67	40	22						26	29	
Index	74	78	64						72	78	
<b>Tydighet i beslut</b>											
Antal	66	40	22						26	29	
Index	72	70	76						79	72	
<b>Vet vad som förväntas</b>											
Antal	66	40	22						26	29	
Index	71	70	73						79	68	
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>											
Antal	66	40	22						26	29	
Index	77	76	82						81	81	

# 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
<b>Nöjd i sin helhet</b>							
Antal	64	29	8	21	58		
Index	73	67	67	81	74		
<b>Information</b>							
Antal	71	29	8	21	64		
Index	81	79	72	89	81		
<b>Tillgänglighet</b>							
Antal	70	29	8	21	63		
Index	75	68	72	85	74		
<b>Lyssnad på</b>							
Antal	68	29	8	21	61		
Index	76	72	72	85	74		
<b>Påverkan</b>							
Antal	67	29	8	21	60		
Index	65	63	54	70	63		
<b>Synpunkter</b>							
Antal	67	29	8	21	60		
Index	74	72	63	82	73		
<b>Tydighet i beslut</b>							
Antal	66	29	8	21	59		
Index	72	69	57	84	70		
<b>Vet vad som förväntas</b>							
Antal	66	29	8	21	59		
Index	71	64	66	83	70		
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>							
Antal	66	29	8	21	59		
Index	77	72	68	89	76		

# 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
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>											
Antal	64	40	22						26	29	
Index	73	71	76						75	75	
<b>Rättvis och saklig behandling</b>											
Antal	64	40	22						26	29	
Index	72	70	75						76	72	
<b>Ändring av situationen</b>											
Antal	64	40	22						26	29	
Index	72	68	80						75	74	



# 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
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>							
Antal	64	58			29	8	21
Index	73	71			64	61	91
<b>Rättvis och saklig behandling</b>							
Antal	64	58			29	8	21
Index	72	70			64	63	87
<b>Ändring av situationen</b>							
Antal	64	58			29	8	21
Index	72	71			68	56	82

# 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
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>											
Försämrats mycket	9%	13%	5%						4%	10%	
Försämrats något	2%	3%								3%	
Varken eller	13%	20%							19%	7%	
Förbättrats något	39%	28%	59%						46%	34%	
Förbättrats mycket	33%	35%	32%						31%	41%	
Ingen åsikt	5%	3%	5%							3%	
<i>Antal</i>	64	40	22						26	29	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	11%	15%	5%						4%	14%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	72%	63%	91%						77%	76%	

# 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
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>							
Försämrats mycket	9%	10%			17%		5%
Försämrats något	2%	2%				13%	
Varken eller	13%	14%			7%	50%	10%
Förbättrats något	39%	38%			38%	38%	33%
Förbättrats mycket	33%	33%			31%		52%
Ingen åsikt	5%	3%			7%		
<i>Antal</i>	64	58			29	8	21
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	11%	12%			17%	13%	5%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	72%	71%			69%	38%	86%

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?</b>				
10	22%	25%	18%	
9	13%	10%	18%	
8	23%	23%	23%	
7	19%	15%	27%	
6	6%	8%	5%	
5	5%	8%		
4	2%	3%		
3				
2				
1	6%	8%	5%	
Ingen åsikt	5%	3%	5%	
<i>Antal</i>	64	40	22	
<i>Medelvärde</i>	7.6	7.4	7.9	
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	8%	10%	5%	
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	77%	73%	86%	
<b>Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	46%	57%	41%	
Ja, nästan alltid	38%	28%	45%	
Ibland	7%	5%	9%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	5%	
Nej, aldrig	3%	5%		
Ingen åsikt	1%			
<i>Antal</i>	71	40	22	
<i>Medelvärde</i>	4.2	4.3	4.2	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	7%	10%	5%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	85%	85%	86%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det</b>				
Ja, alltid	33%	40%	27%	
Ja, nästan alltid	43%	30%	59%	
Ibland	17%	20%	14%	
Nej, nästan aldrig				
Nej, aldrig	6%	10%		
Ingen åsikt	1%			
<i>Antal</i>	70	40	22	
<i>Medelvärde</i>	4.0	3.9	4.1	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	6%	10%		
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	76%	70%	86%	
<b>Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation</b>				
Ja, alltid	43%	50%	41%	
Ja, nästan alltid	31%	23%	41%	
Ibland	13%	13%	9%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	5%	
Nej, aldrig	6%	8%	5%	
Ingen åsikt	3%	3%		
<i>Antal</i>	68	40	22	
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.1	4.1	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	10%	13%	9%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	74%	73%	82%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får påverka den hjälp/insats jag får</b>				
Ja, alltid	21%	28%	14%	
Ja, nästan alltid	33%	30%	32%	
Ibland	21%	18%	32%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	5%	
Nej, aldrig	9%	13%	5%	
Ingen åsikt	12%	8%	14%	
Antal	67	40	22	
Medelvärde	3.6	3.6	3.5	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	18%	9%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	54%	57%	45%	
<b>Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd</b>				
Ja, alltid	37%	45%	27%	
Ja, nästan alltid	34%	35%	32%	
Ibland	10%	8%	18%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	5%	
Nej, aldrig	7%	5%	14%	
Ingen åsikt	6%	3%	5%	
Antal	67	40	22	
Medelvärde	4.0	4.1	3.6	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	12%	10%	18%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	72%	80%	59%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag vet varför jag fått det beslut jag fått</b>				
Ja, alltid	35%	40%	32%	
Ja, nästan alltid	27%	15%	45%	
Ibland	26%	30%	18%	
Nej, nästan aldrig	3%	3%	5%	
Nej, aldrig	5%	8%		
Ingen åsikt	5%	5%		
Antal	66	40	22	
Medelvärde	3.9	3.8	4.0	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	8%	10%	5%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	62%	55%	77%	
<b>Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	32%	38%	27%	
Ja, nästan alltid	39%	33%	50%	
Ibland	14%	13%	14%	
Nej, nästan aldrig	6%	8%	5%	
Nej, aldrig	8%	10%	5%	
Ingen åsikt	2%			
Antal	66	40	22	
Medelvärde	3.8	3.8	3.9	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	14%	18%	9%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	71%	70%	77%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete</b>				
Ja, alltid	41%	43%	45%	
Ja, nästan alltid	36%	33%	41%	
Ibland	6%	5%	5%	
Nej, nästan aldrig	2%	3%		
Nej, aldrig	8%	10%	5%	
Ingen åsikt	8%	8%	5%	
Antal	66	40	22	
Medelvärde	4.1	4.0	4.3	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	9%	13%	5%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	77%	75%	86%	
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig</b>				
Ja, alltid	38%	38%	41%	
Ja, nästan alltid	27%	25%	27%	
Ibland	17%	20%	14%	
Nej, nästan aldrig	5%	5%	5%	
Nej, aldrig	6%	8%	5%	
Ingen åsikt	8%	5%	9%	
Antal	64	40	22	
Medelvärde	3.9	3.8	4.1	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	11%	13%	9%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	64%	63%	68%	



# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt</b>				
Ja, alltid	36%	35%	41%	
Ja, nästan alltid	30%	33%	23%	
Ibland	17%	13%	27%	
Nej, nästan aldrig	3%	5%		
Nej, aldrig	8%	10%	5%	
Ingen åsikt	6%	5%	5%	
Antal	64	40	22	
Medelvärde	3.9	3.8	4.0	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	11%	15%	5%	
Summa positivt: (Ja, alltid+Ja, nästan alltid)	66%	68%	64%	
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>				
Förbättrats mycket	33%	35%	32%	
Förbättrats något	39%	28%	59%	
Varken eller	13%	20%		
Försämrats något	2%	3%		
Försämrats mycket	9%	13%	5%	
Ingen åsikt	5%	3%	5%	
Antal	64	40	22	
Medelvärde	3.9	3.7	4.2	
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	11%	15%	5%	
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	72%	63%	91%	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur gammal är du?</b>				
65 år eller äldre	6%	8%		
41-64 år	46%	43%	55%	
25-40 år	41%	43%	41%	
20-24 år	3%	5%		
18-19 år	3%	3%	5%	
15-17 år				
Högst 14 år				
<i>Antal</i>	63	40	22	
<b>Var är du född?</b>				
Utanför Sverige	36%	34%	40%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	14%	18%	5%	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	50%	47%	55%	
<i>Antal</i>	58	38	20	

# Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>				
Nej, jag svarar för mig själv	88%	95%	82%	
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	5%	3%	5%	
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	6%	3%	14%	
<i>Antal</i>	78	40	22	