

Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad - NordÖstra



Antal svar

NordÖstra

Antal svar	
NordÖstra	497

Instruktionssida

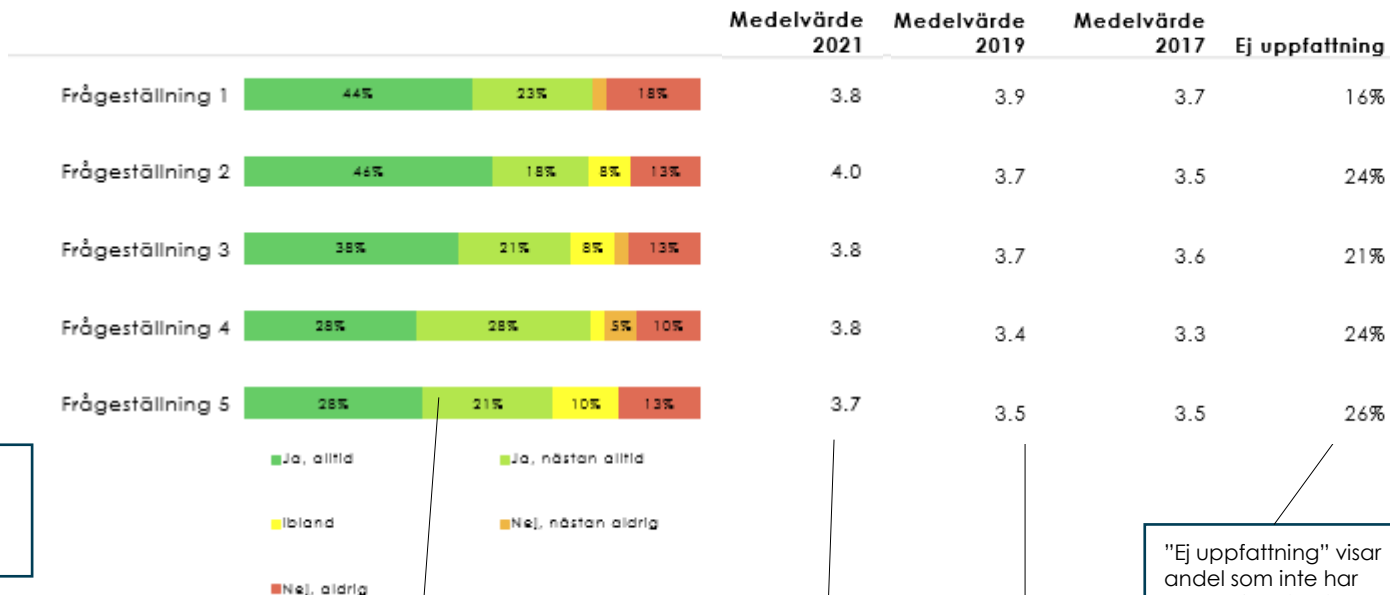
I staplarna redovisas andel som haft en uppfattning i frågan. Därför blir inte summeringen av andelarna i staplarna 100%. Andelen "Ej uppfattning" redovisas till höger om grafen.

På första frågan uppiifrån har:

- 44% svarat "Ja, alltid"
- 23% svarat "Ja, nästan alltid"
- 18% svarat "Nej, aldrig" osv

Medelvärde 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 rapports medelvärde på frågan finns tidigare mätningens resultat.

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

Medelvärdet direkt till höger om stapeln anger denna rapports medelvärde på frågan,

Index

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

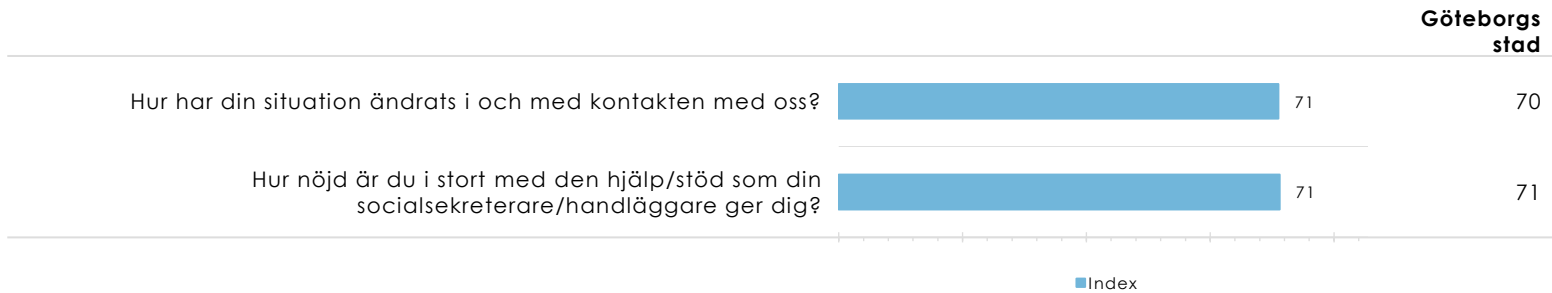
NordÖstra



Index

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

NordÖstra



Förklaring av prioriteringsmatris

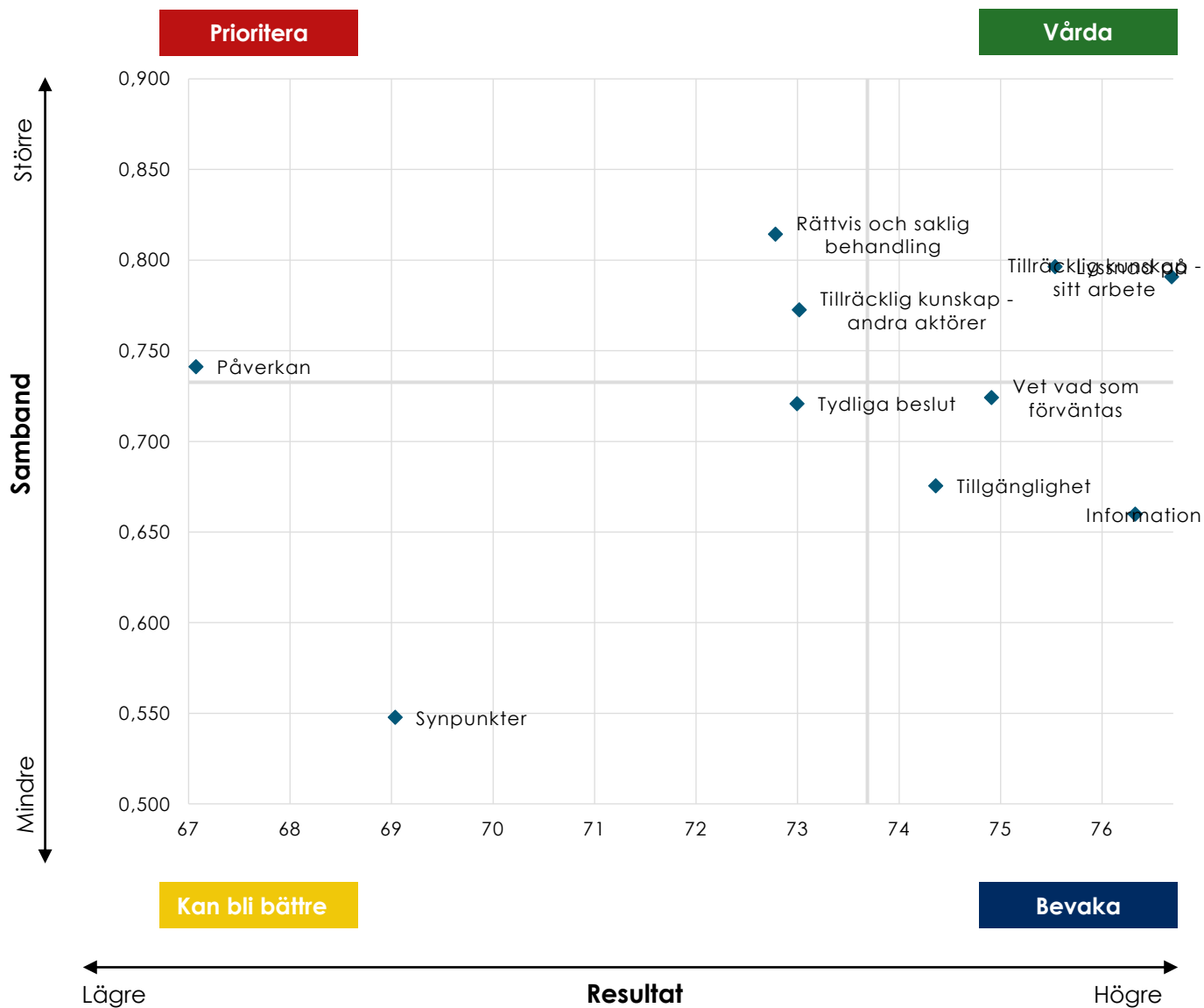
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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

NordÖstra



Prioriteringsmatris – tabell

NordÖstra

Vårda		Index
Socialekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		75
Jag upplever att min socialekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete		76
Prioritera		Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		67
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 hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		69
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		73
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		74
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialekreterare/handläggare		75

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".

NordÖstra

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		4.0	3.7	4.0	12%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		4.0	3.6	3.9	14%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		4.0	3.7	3.9	15%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.7	3.4	3.7	21%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.7	3.5	3.8	21%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.9	3.5	3.8	22%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		4.0	3.7	3.9	23%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete		4.1	3.8	4.0	24%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra faktorer		3.9	3.7	3.9	27%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.9	3.6	3.8	24%

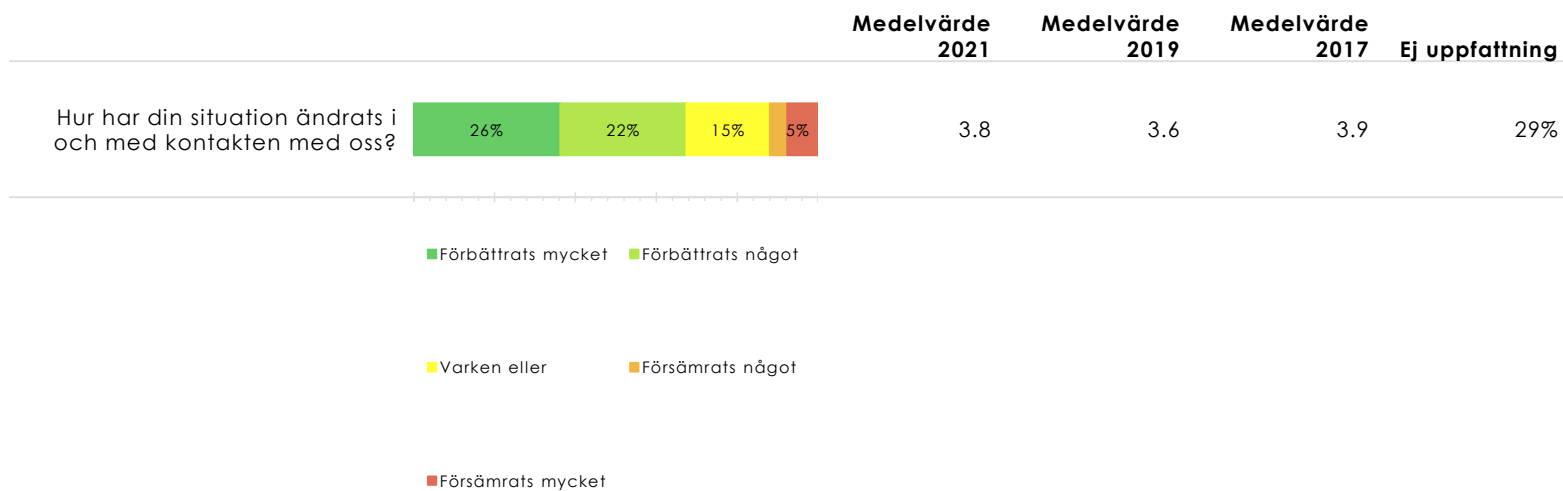
■ Ja, alltid ■ Ja, nästan alltid
■ Ibland ■ Nej, nästan aldrig
■ Nej, aldrig

Antal svar

1) 2021 (497) 2) 2019 (347) 3) 2017 (1119)

Kvalitetsfaktorer

NordÖstra



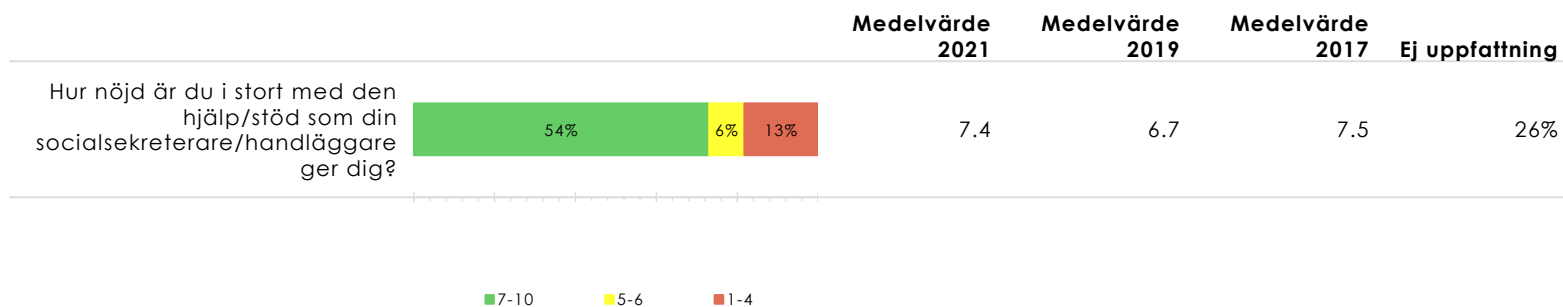
Antal svar

1) 2021 (497) 2) 2019 (347) 2) 2017 (1119)



Kvalitetsfaktorer

NordÖstra



Antal svar

1) 2021 (497) 2) 2019 (347) 2) 2017 (1119)



Bakgrundsfrågor

NordÖstra

	Procent
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	3%
15-17 år	3%
18-19 år	3%
20-24 år	7%
25-40 år	25%
41-64 år	33%
65 år eller äldre	1%
<i>Antal</i>	
Kön?	
Man	34%
Kvinna	38%
Annat	3%
<i>Antal</i>	
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	16%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	11%
Utanför Sverige	39%
<i>Antal</i>	
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, jag svarar för mig själv	75%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	12%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	13%
<i>Antal</i>	
Bas:	
DRIVER (NordÖstra)	

Antal svar:

1) 2021 (497) 2) 2019 (347) 2) 2017 (1119)

Fördjupning



Fördjupning

	NordÖstra	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	383	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	71	70	73	64	73	67	69	69	70	73	85
Information											
Antal	463	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	76	74	79	75	80	72	79	70	77	78	79
Tillgänglighet											
Antal	451	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	74	74	75	77	75	67	75	75	76	74	83
Lyssnad på											
Antal	440	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	75	74	77	65	83	75	80	71	74	76	83
Påverkan											
Antal	430	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	67	67	68	64	70	64	69	65	65	69	83
Synpunkter											
Antal	419	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	69	66	71	65	68	62	71	71	66	71	79
Tydlighet i beslut											
Antal	415	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	73	70	74	77	83	70	71	71	70	75	88
Vet vad som förväntas											
Antal	408	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	75	73	77	77	66	72	75	80	72	77	88
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete											
Antal	404	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	76	75	77	73	83	75	75	79	75	76	83

Fördjupning

	NordÖstra	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	383	79	55	195	295	42	46
Index	71	70	63	74	69	76	80
Information							
Antal	463	79	55	195	351	54	58
Index	76	80	70	77	76	77	78
Tillgänglighet							
Antal	451	79	55	195	342	52	57
Index	74	73	67	77	73	80	78
Lyssnad på							
Antal	440	79	55	195	332	51	57
Index	75	78	66	77	75	80	75
Påverkan							
Antal	430	79	55	195	324	50	56
Index	67	66	54	71	65	74	72
Synpunkter							
Antal	419	79	55	195	319	46	54
Index	69	71	64	70	67	73	77
Tydlighet i beslut							
Antal	415	79	55	195	317	45	53
Index	73	77	64	73	71	78	77
Vet vad som förväntas							
Antal	408	79	55	195	313	44	51
Index	75	76	70	77	73	80	77
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete							
Antal	404	79	55	195	309	44	51
Index	76	76	70	77	75	85	75

Fördjupning

	NordÖstra	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	398	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	73	72	73	73	87	74	83	69	71	73	83
Rättvis och saklig behandling											
Antal	395	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	72	71	73	68	75	66	81	67	71	74	83
Ändring av situationen											
Antal	387	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Index	71	71	71	67	69	72	71	65	70	73	79

Fördjupning

	NordÖstra	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	398	304	43	51	79	55	195
Index	73	71	82	72	71	64	76
Rättvis och saklig behandling							
Antal	395	302	43	50	79	55	195
Index	72	71	77	77	73	60	75
Ändring av situationen							
Antal	387	298	43	46	79	55	195
Index	71	69	78	76	68	62	75

Fördjupning

	NordÖstra	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	7%	9%	5%	13%	7%	12%	7%	11%	8%	5%	
Försämrats något	4%	2%	4%	13%	7%			11%	4%	2%	
Varken eller	19%	16%	22%	7%	13%	18%	36%	14%	18%	19%	29%
Förbättrats något	28%	30%	30%	7%	27%	24%	7%	28%	28%	33%	14%
Förbättrats mycket	33%	36%	30%	47%	27%	41%	43%	31%	32%	34%	43%
Ingen åsikt	9%	7%	8%	13%	20%	6%	7%	6%	10%	6%	14%
Antal	387	169	187	15	15	17	14	36	126	164	7
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	11%	12%	9%	27%	13%	12%	7%	22%	12%	8%	
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	61%	66%	60%	53%	53%	65%	50%	58%	60%	67%	57%

Fördjupning

	NordÖstra	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	7%	8%	5%	4%	10%	18%	4%
Försämrats något	4%	5%			6%	7%	2%
Varken eller	19%	20%	16%	15%	14%	13%	22%
Förbättrats något	28%	27%	33%	37%	27%	25%	31%
Förbättrats mycket	33%	33%	40%	30%	32%	33%	35%
Ingen åsikt	9%	8%	7%	13%	11%	4%	7%
<i>Antal</i>	387	298	43	46	79	55	195
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	11%	13%	5%	4%	16%	25%	6%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	61%	59%	72%	67%	58%	58%	66%

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?				
10	34%	34%	34%	33%
9	10%	11%	9%	13%
8	16%	14%	19%	7%
7	11%	11%	11%	7%
6	4%	5%	3%	
5	4%	5%	4%	7%
4	3%	3%	4%	
3	4%	3%	4%	7%
2	3%	3%	3%	7%
1	8%	10%	5%	13%
Ingen åsikt	4%	1%	4%	7%
<i>Antal</i>	383	169	187	15
<i>Medelvärde</i>	7.4	7.3	7.6	6.8
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	17%	19%	16%	27%
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (I allra högsta grad nöjd)):</i>	70%	69%	73%	60%
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	38%	39%	42%	33%
Ja, nästan alltid	36%	36%	35%	27%
Ibland	13%	10%	16%	13%
Nej, nästan aldrig	3%	6%		
Nej, aldrig	5%	7%	4%	7%
Ingen åsikt	5%	2%	4%	20%
<i>Antal</i>	463	169	187	15
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.0	4.2	4.0
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	8%	12%	4%	7%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	74%	75%	76%	60%

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det				
Ja, alltid	38%	42%	39%	40%
Ja, nästan alltid	30%	32%	27%	27%
Ibland	18%	9%	26%	
Nej, nästan aldrig	4%	5%	2%	7%
Nej, aldrig	6%	9%	4%	7%
Ingen åsikt	6%	2%	3%	20%
Antal	451	169	187	15
Medelvärde	4.0	4.0	4.0	4.1
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	9%	14%	5%	13%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	68%	74%	66%	67%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation				
Ja, alltid	45%	46%	47%	40%
Ja, nästan alltid	27%	29%	25%	7%
Ibland	12%	8%	17%	7%
Nej, nästan aldrig	3%	2%	4%	13%
Nej, aldrig	9%	12%	5%	13%
Ingen åsikt	4%	2%	3%	20%
Antal	440	169	187	15
Medelvärde	4.0	4.0	4.1	3.6
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	12%	14%	9%	27%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	72%	75%	72%	47%

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Jag får påverka den hjälp/insats jag får				
Ja, alltid	30%	32%	30%	33%
Ja, nästan alltid	27%	25%	29%	20%
Ibland	18%	18%	19%	20%
Nej, nästan aldrig	8%	6%	10%	7%
Nej, aldrig	9%	11%	6%	13%
Ingen åsikt	8%	8%	6%	7%
Antal	430	169	187	15
Medelvärde	3.7	3.7	3.7	3.6
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	17%	17%	16%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	57%	57%	59%	53%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd				
Ja, alltid	33%	32%	35%	40%
Ja, nästan alltid	26%	24%	27%	7%
Ibland	20%	21%	20%	13%
Nej, nästan aldrig	7%	5%	9%	20%
Nej, aldrig	7%	11%	4%	7%
Ingen åsikt	7%	7%	5%	13%
Antal	419	169	187	15
Medelvärde	3.7	3.7	3.8	3.6
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	15%	16%	13%	27%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	59%	56%	61%	47%

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått				
Ja, alltid	37%	32%	40%	47%
Ja, nästan alltid	28%	33%	27%	27%
Ibland	18%	20%	17%	7%
Nej, nästan aldrig	6%	4%	7%	7%
Nej, aldrig	6%	8%	4%	7%
Ingen åsikt	6%	4%	6%	7%
Antal	415	169	187	15
Medelvärde	3.9	3.8	4.0	4.1
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	11%	11%	11%	13%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	65%	65%	66%	73%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	38%	36%	42%	47%
Ja, nästan alltid	29%	32%	30%	
Ibland	18%	20%	17%	20%
Nej, nästan aldrig	4%	5%	3%	
Nej, aldrig	4%	5%	4%	7%
Ingen åsikt	6%	3%	4%	27%
Antal	408	169	187	15
Medelvärde	4.0	3.9	4.1	4.1
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	9%	10%	7%	7%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	67%	67%	73%	47%

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete				
Ja, alltid	46%	46%	46%	47%
Ja, nästan alltid	26%	28%	26%	13%
Ibland	10%	7%	13%	20%
Nej, nästan aldrig	5%	5%	6%	7%
Nej, aldrig	7%	9%	4%	7%
Ingen åsikt	6%	5%	5%	7%
Antal	404	169	187	15
Medelvärde	4.1	4.0	4.1	3.9
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	12%	15%	10%	13%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	72%	73%	72%	60%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig				
Ja, alltid	37%	40%	35%	40%
Ja, nästan alltid	26%	27%	27%	20%
Ibland	16%	15%	17%	13%
Nej, nästan aldrig	4%	2%	6%	7%
Nej, aldrig	7%	10%	4%	7%
Ingen åsikt	9%	6%	10%	13%
Antal	398	169	187	15
Medelvärde	3.9	3.9	3.9	3.9
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	11%	12%	11%	13%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	63%	67%	62%	60%

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt				
Ja, alltid	40%	40%	41%	40%
Ja, nästan alltid	27%	29%	24%	20%
Ibland	16%	13%	20%	13%
Nej, nästan aldrig	5%	5%	3%	7%
Nej, aldrig	8%	10%	7%	13%
Ingen åsikt	5%	3%	4%	7%
Antal	395	169	187	15
Medelvärde	3.9	3.9	3.9	3.7
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	15%	10%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	67%	69%	65%	60%
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?				
Förbättrats mycket	33%	36%	30%	47%
Förbättrats något	28%	30%	30%	7%
Varken eller	19%	16%	22%	7%
Försämrats något	4%	2%	4%	13%
Försämrats mycket	7%	9%	5%	13%
Ingen åsikt	9%	7%	8%	13%
Antal	387	169	187	15
Medelvärde	3.8	3.9	3.8	3.7
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	11%	12%	9%	27%
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	61%	66%	60%	53%

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Hur gammal är du?				
65 år eller äldre	2%	2%	1%	7%
41-64 år	43%	48%	42%	13%
25-40 år	33%	30%	37%	20%
20-24 år	9%	9%	9%	27%
18-19 år	4%	2%	5%	
15-17 år	4%	5%	4%	13%
Högst 14 år	4%	4%	3%	20%
<i>Antal</i>	379	169	187	15
Var är du född?				
Utanför Sverige	59%	67%	53%	47%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	17%	19%	13%	40%
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	24%	15%	34%	13%
<i>Antal</i>	329	151	163	15

Fördjupning

	NordÖstra	Man	Kvinna	Annat
Svarar du som företrädare för någon annan?				
Nej, jag svarar för mig själv	75%	77%	76%	73%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	12%	14%	9%	13%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	13%	9%	15%	13%
<i>Antal</i>	497	169	187	15