

# Myndighetsenkäten 2021

NordÖstra - Barn och unga



# Antal svar

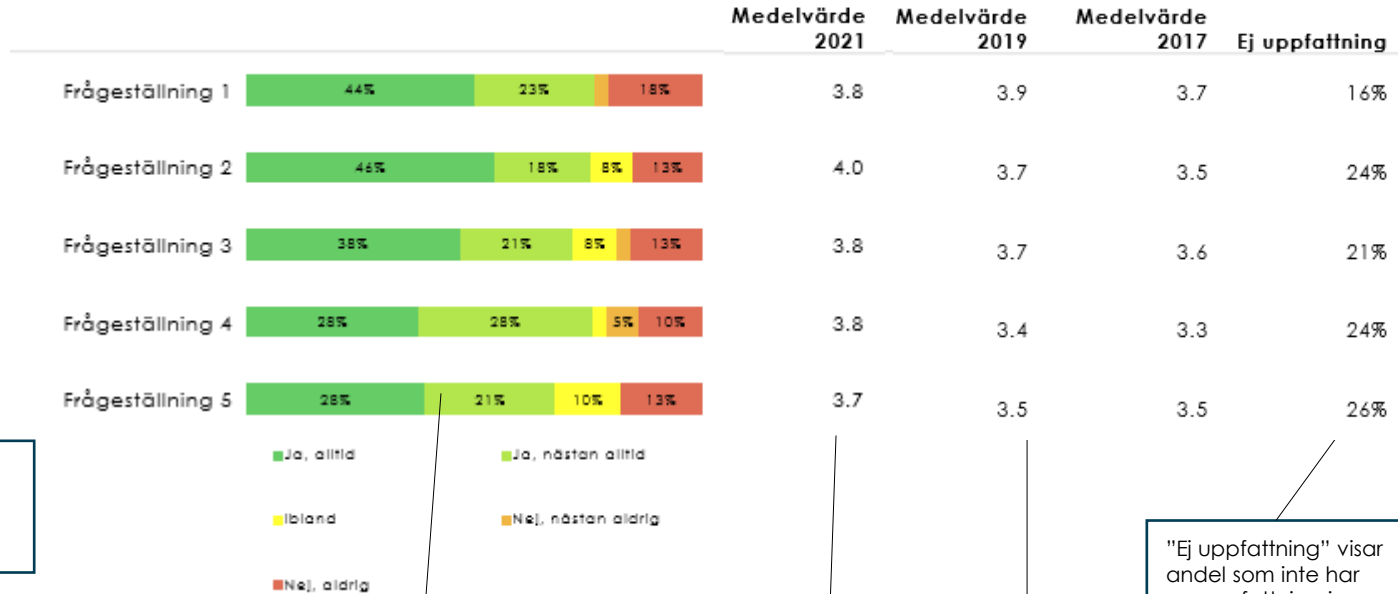
Barn och unga

		Antal svar
Barn och unga		152



# 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.

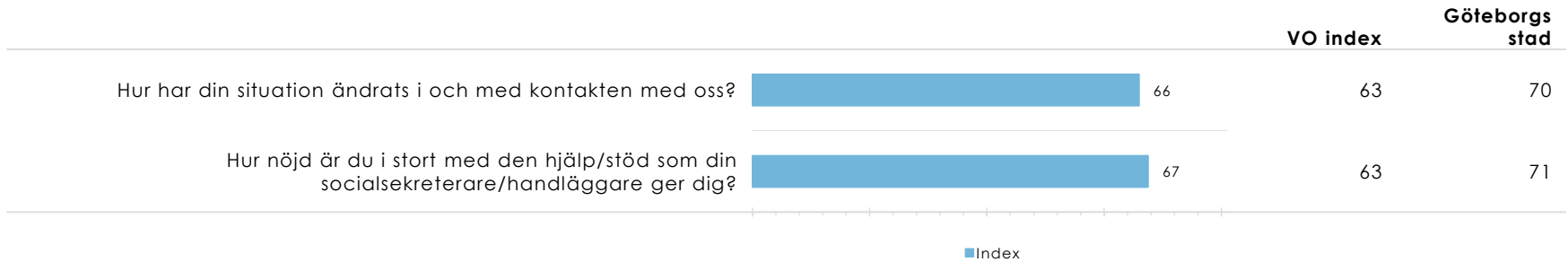
## NordÖstra - Barn och unga



# Index

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

NordÖstra - Barn och unga



# Förklaring av prioriteringsmatris

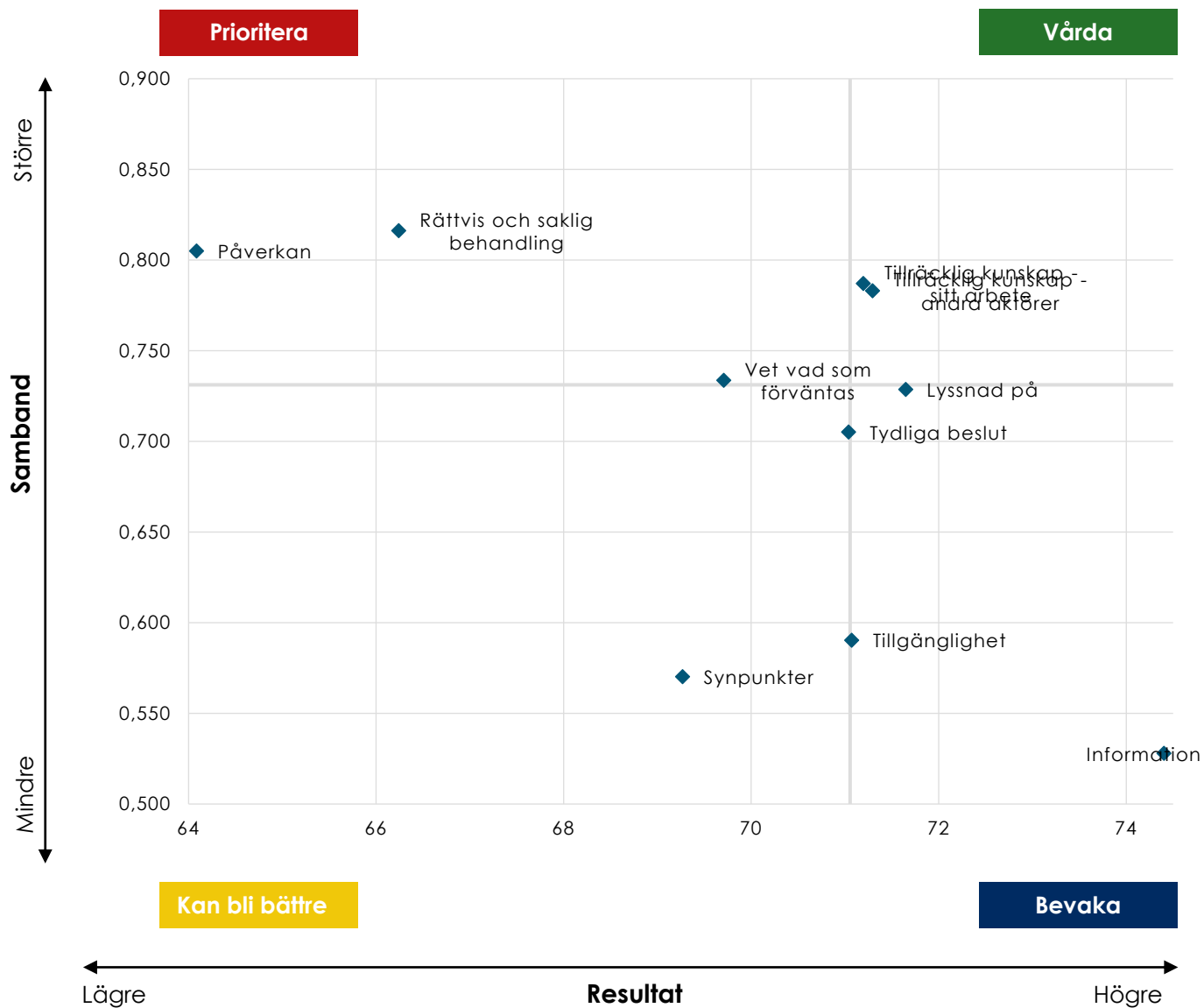
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	71
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	71
Prioritera	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	64
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	70
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	66
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	71
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	75
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	71
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	72



# 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		4.0	3.7	3.8	17%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.9	3.6	3.7	25%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.9	3.5	3.6	22%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.6	3.3	3.4	22%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.8	3.4	3.6	26%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.8	3.4	3.6	26%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.8	3.6	3.7	29%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		3.9	3.6	3.7	27%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.9	3.5	3.6	30%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.7	3.4	3.6	27%

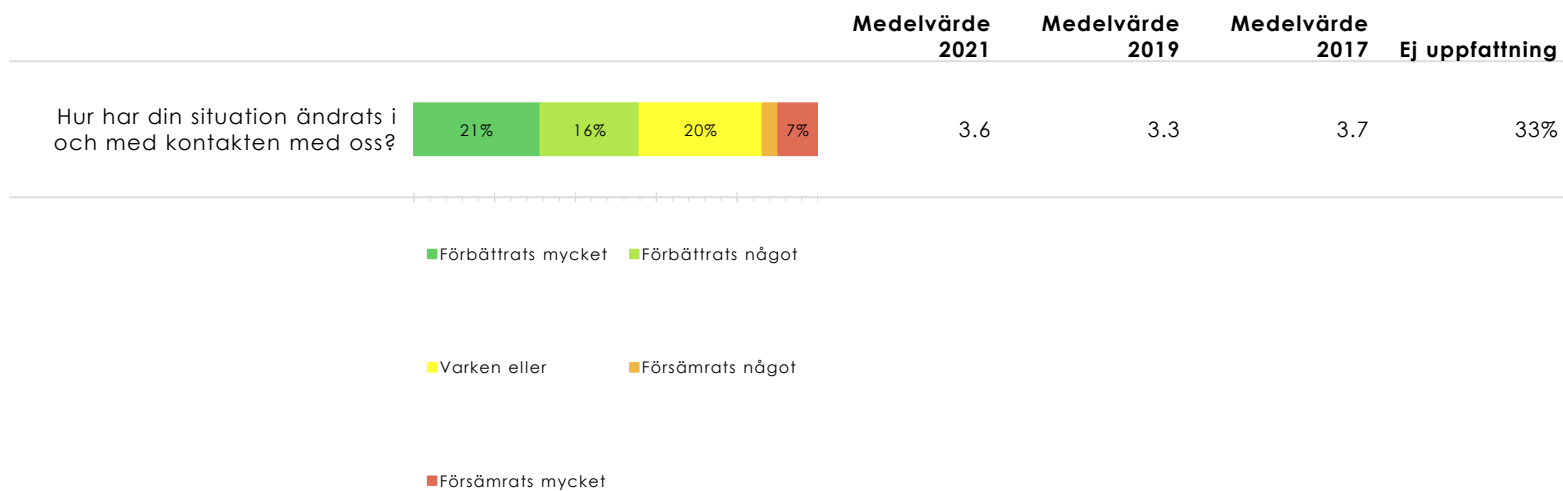
■ Ja, alltid      ■ Ja, nästan alltid  
■ Ibland      ■ Nej, nästan aldrig  
■ Nej, aldrig

Antal svar

1) 2021 (152) 2) 2019 (117) 2) 2017, (133)

# Kvalitetsfaktorer

## Barn och unga



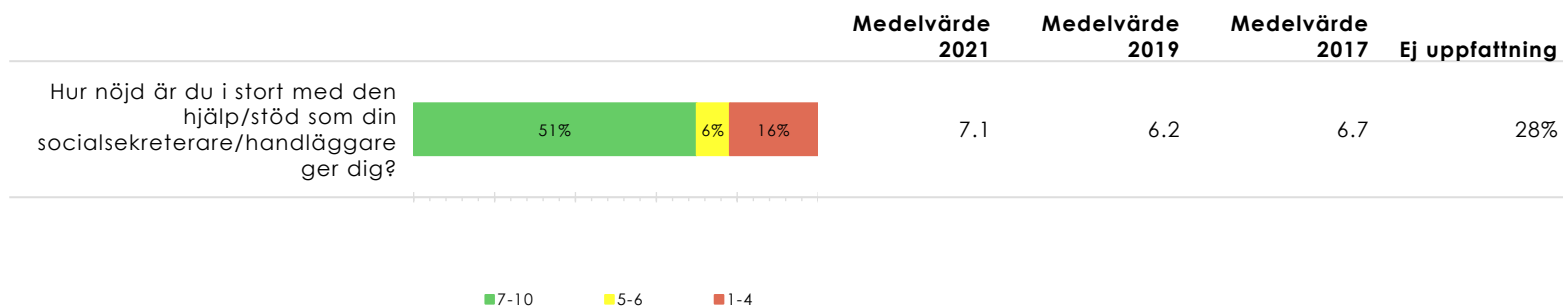
Antal svar

1) 2021 (152) 2) 2019 (117) 2) 2017 (133)



# Kvalitetsfaktorer

## Barn och unga



Antal svar

1) 2021 (152) 2) 2019 (117) 2) 2017 (133)



# Bakgrundsfrågor

## Barn och unga

	Procent
<b>Hur gammal är du?</b>	
Högst 14 år	10%
15-17 år	10%
18-19 år	5%
20-24 år	3%
25-40 år	25%
41-64 år	23%
65 år eller äldre	1%
<i>Antal</i>	
<b>Kön?</b>	
Man	27%
Kvinna	43%
Annat	7%
<i>Antal</i>	
<b>Var är du född?</b>	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	20%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	15%
Utanför Sverige	36%
<i>Antal</i>	
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>	
Nej, jag svarar för mig själv	69%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	7%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	24%
<i>Antal</i>	
<b>Bas:</b>	
DRIVER (Barn och unga)	

Antal svar:

1) 2021 (152) 2) 2019 (117) 2) 2017 (133)

# 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
<b>Nöjd i sin helhet</b>											
Antal	119	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	67	71	65	69	73	71	67		67	66	
<b>Information</b>											
Antal	139	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	75	76	75	69	80	77	78		74	80	
<b>Tillgänglighet</b>											
Antal	132	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	71	75	69	71	75	71	84		76	65	
<b>Lyssnad på</b>											
Antal	129	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	72	81	68	68	83	78	78		72	69	
<b>Påverkan</b>											
Antal	129	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	64	67	63	72	70	68	64		62	66	
<b>Synpunkter</b>											
Antal	127	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	69	71	68	72	68	70	81		66	73	
<b>Tydlighet i beslut</b>											
Antal	125	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	71	74	69	81	83	75	72		66	73	
<b>Vet vad som förväntas</b>											
Antal	124	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	70	71	70	75	66	77	81		65	75	
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>											
Antal	124	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	71	78	69	72	83	79	78		71	68	

# 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
<b>Nöjd i sin helhet</b>							
Antal	119	31	23	54	84	7	28
Index	67	66	74	64	65	70	76
<b>Information</b>							
Antal	139	31	23	54	97	9	33
Index	75	81	74	71	76	61	74
<b>Tillgänglighet</b>							
Antal	132	31	23	54	91	8	33
Index	71	72	75	70	71	57	76
<b>Lyssnad på</b>							
Antal	129	31	23	54	89	7	33
Index	72	79	77	67	73	64	70
<b>Påverkan</b>							
Antal	129	31	23	54	89	7	33
Index	64	64	67	63	66	54	63
<b>Synpunkter</b>							
Antal	127	31	23	54	88	7	32
Index	69	71	72	68	68	75	72
<b>Tydighet i beslut</b>							
Antal	125	31	23	54	87	7	31
Index	71	75	81	66	70	75	73
<b>Vet vad som förväntas</b>							
Antal	124	31	23	54	87	7	30
Index	70	74	78	68	70	83	68
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>							
Antal	124	31	23	54	87	7	30
Index	71	73	82	67	72	82	66

# 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
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>											
Antal	123	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	71	79	68	78	87	78	79		68	71	
<b>Rättvis och saklig behandling</b>											
Antal	121	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	66	75	61	72	75	72	86		62	65	
<b>Ändring av situationen</b>											
Antal	120	41	65	10	15	15	8		38	35	
Index	66	70	63	72	69	77	71		68	60	



# 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
<b>Tillräckliga kunskaper - andra aktörer</b>							
Antal	123	86	7	30	31	23	54
Index	71	73	75	65	75	84	67
<b>Rättvis och saklig behandling</b>							
Antal	121	85	7	29	31	23	54
Index	66	66	61	68	67	71	65
<b>Ändring av situationen</b>							
Antal	120	85	7	28	31	23	54
Index	66	64	75	71	63	74	62

# 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
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>											
Försämrats mycket	8%	10%	8%	10%	7%	7%			8%	11%	
Försämrats något	3%		5%	10%	7%				5%		
Varken eller	26%	20%	32%	10%	13%	20%	50%		18%	37%	
Förbättrats något	21%	24%	23%		27%	20%			24%	26%	
Förbättrats mycket	27%	32%	22%	50%	27%	47%	38%		29%	17%	
Ingen åsikt	15%	15%	11%	20%	20%	7%	13%		16%	9%	
<i>Antal</i>	120	41	65	10	15	15	8		38	35	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	12%	10%	12%	20%	13%	7%			13%	11%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	48%	56%	45%	50%	53%	67%	38%		53%	43%	

# 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
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>							
Försämrats mycket	8%	9%		7%	13%	9%	7%
Försämrats något	3%	5%			6%	4%	2%
Varken eller	26%	27%	43%	18%	16%	17%	37%
Förbättrats något	21%	19%		32%	19%	17%	22%
Förbättrats mycket	27%	26%	43%	25%	29%	48%	19%
Ingen åsikt	15%	14%	14%	18%	16%	4%	13%
<i>Antal</i>	120	85	7	28	31	23	54
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	12%	14%		7%	19%	13%	9%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	48%	45%	43%	57%	48%	65%	41%

# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?</b>				
10	31%	41%	25%	40%
9	7%	10%	5%	10%
8	16%	15%	18%	10%
7	11%	5%	17%	
6	3%	2%	5%	
5	4%	7%	2%	10%
4	3%	2%	5%	
3	2%	2%	2%	
2	3%		5%	10%
1	12%	15%	11%	10%
Ingen åsikt	8%		8%	10%
<i>Antal</i>	119	41	65	10
<i>Medelvärde</i>	7.1	7.4	6.9	7.2
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	20%	20%	22%	20%
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (I allra högsta grad nöjd)):</i>	65%	71%	65%	60%
<b>Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	37%	44%	37%	30%
Ja, nästan alltid	31%	29%	34%	20%
Ibland	14%	12%	15%	20%
Nej, nästan aldrig	1%	2%		
Nej, aldrig	8%	7%	8%	10%
Ingen åsikt	9%	5%	6%	20%
<i>Antal</i>	139	41	65	10
<i>Medelvärde</i>	4.0	4.1	4.0	3.8
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	9%	10%	8%	10%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	68%	73%	71%	50%

# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det</b>				
Ja, alltid	33%	44%	29%	40%
Ja, nästan alltid	24%	27%	26%	10%
Ibland	19%	10%	29%	
Nej, nästan aldrig	2%	2%	2%	10%
Nej, aldrig	8%	10%	6%	10%
Ingen åsikt	14%	7%	8%	30%
Antal	132	41	65	10
Medelvärde	3.9	4.0	3.8	3.9
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	10%	12%	8%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	58%	71%	55%	50%
<b>Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation</b>				
Ja, alltid	42%	59%	35%	40%
Ja, nästan alltid	21%	24%	22%	
Ibland	16%	5%	23%	10%
Nej, nästan aldrig	4%		6%	10%
Nej, aldrig	10%	10%	9%	10%
Ingen åsikt	8%	2%	5%	30%
Antal	129	41	65	10
Medelvärde	3.9	4.3	3.7	3.7
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	14%	10%	15%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	63%	83%	57%	40%

# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får påverka den hjälp/insats jag får</b>				
Ja, alltid	30%	32%	31%	40%
Ja, nästan alltid	20%	27%	15%	20%
Ibland	25%	22%	28%	20%
Nej, nästan aldrig	6%	2%	11%	
Nej, aldrig	11%	12%	9%	10%
Ingen åsikt	8%	5%	6%	10%
<i>Antal</i>	129	41	65	10
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.7	3.5	3.9
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	17%	15%	20%	10%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	50%	59%	46%	60%
<b>Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd</b>				
Ja, alltid	33%	41%	28%	40%
Ja, nästan alltid	23%	17%	28%	10%
Ibland	20%	22%	22%	10%
Nej, nästan aldrig	7%	2%	9%	20%
Nej, aldrig	6%	10%	5%	
Ingen åsikt	11%	7%	9%	20%
<i>Antal</i>	127	41	65	10
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.8	3.7	3.9
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	13%	12%	14%	20%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	56%	59%	55%	50%

# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag vet varför jag fått det beslut jag fått</b>				
Ja, alltid	36%	39%	32%	60%
Ja, nästan alltid	25%	27%	28%	10%
Ibland	17%	20%	15%	10%
Nej, nästan aldrig	6%		11%	
Nej, aldrig	7%	7%	6%	10%
Ingen åsikt	10%	7%	8%	10%
Antal	125	41	65	10
Medelvärde	3.8	4.0	3.8	4.2
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	7%	17%	10%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	61%	66%	60%	70%
<b>Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	32%	39%	29%	40%
Ja, nästan alltid	24%	22%	31%	
Ibland	19%	17%	23%	10%
Nej, nästan aldrig	3%	7%	2%	
Nej, aldrig	8%	7%	8%	10%
Ingen åsikt	13%	7%	8%	40%
Antal	124	41	65	10
Medelvärde	3.8	3.8	3.8	4.0
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	11%	15%	9%	10%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	56%	61%	60%	40%

# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete</b>				
Ja, alltid	37%	51%	29%	50%
Ja, nästan alltid	26%	20%	34%	10%
Ibland	12%	7%	14%	10%
Nej, nästan aldrig	6%	2%	8%	10%
Nej, aldrig	9%	10%	8%	10%
Ingen åsikt	10%	10%	8%	10%
Antal	124	41	65	10
Medelvärde	3.9	4.1	3.8	3.9
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	15%	12%	15%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	63%	71%	63%	60%
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig</b>				
Ja, alltid	35%	46%	29%	50%
Ja, nästan alltid	25%	27%	28%	10%
Ibland	14%	10%	15%	10%
Nej, nästan aldrig	6%		11%	
Nej, aldrig	7%	7%	6%	10%
Ingen åsikt	13%	10%	11%	20%
Antal	123	41	65	10
Medelvärde	3.9	4.2	3.7	4.1
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	7%	17%	10%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	60%	73%	57%	60%



# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt</b>				
Ja, alltid	36%	49%	28%	50%
Ja, nästan alltid	18%	20%	20%	10%
Ibland	21%	15%	26%	10%
Nej, nästan aldrig	6%	2%	6%	10%
Nej, aldrig	12%	10%	14%	10%
Ingen åsikt	8%	5%	6%	10%
Antal	121	41	65	10
Medelvärde	3.7	4.0	3.4	3.9
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	17%	12%	20%	20%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	54%	68%	48%	60%
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>				
Förbättrats mycket	27%	32%	22%	50%
Förbättrats något	21%	24%	23%	
Varken eller	26%	20%	32%	10%
Försämrats något	3%		5%	10%
Försämrats mycket	8%	10%	8%	10%
Ingen åsikt	15%	15%	11%	20%
Antal	120	41	65	10
Medelvärde	3.6	3.8	3.5	3.9
Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):	12%	10%	12%	20%
Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):	48%	56%	45%	50%

# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur gammal är du?</b>				
65 år eller äldre	2%		2%	10%
41-64 år	30%	34%	31%	10%
25-40 år	32%	24%	40%	10%
20-24 år	3%	2%	2%	20%
18-19 år	7%	7%	8%	
15-17 år	13%	15%	11%	20%
Högst 14 år	13%	17%	8%	30%
<i>Antal</i>	<i>117</i>	<i>41</i>	<i>65</i>	<i>10</i>
<b>Var är du född?</b>				
Utanför Sverige	50%	49%	49%	60%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	21%	30%	16%	20%
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	29%	22%	34%	20%
<i>Antal</i>	<i>108</i>	<i>37</i>	<i>61</i>	<i>10</i>

# Fördjupning

	Barn och unga	Man	Kvinna	Annat
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>				
Nej, jag svarar för mig själv	69%	71%	71%	70%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	7%	7%	5%	10%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	24%	22%	25%	20%
<i>Antal</i>	<i>152</i>	<i>41</i>	<i>65</i>	<i>10</i>