

Myndighetsenkäten 2021

NordÖstra - Vuxna



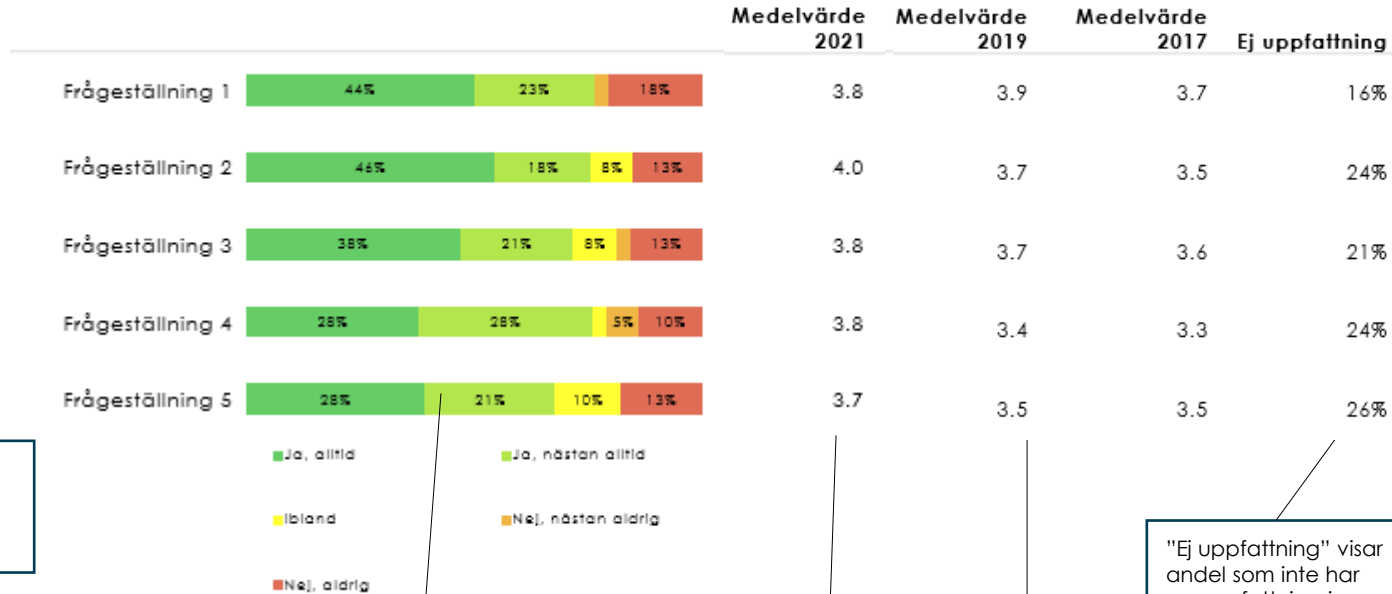
Antal svar

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.

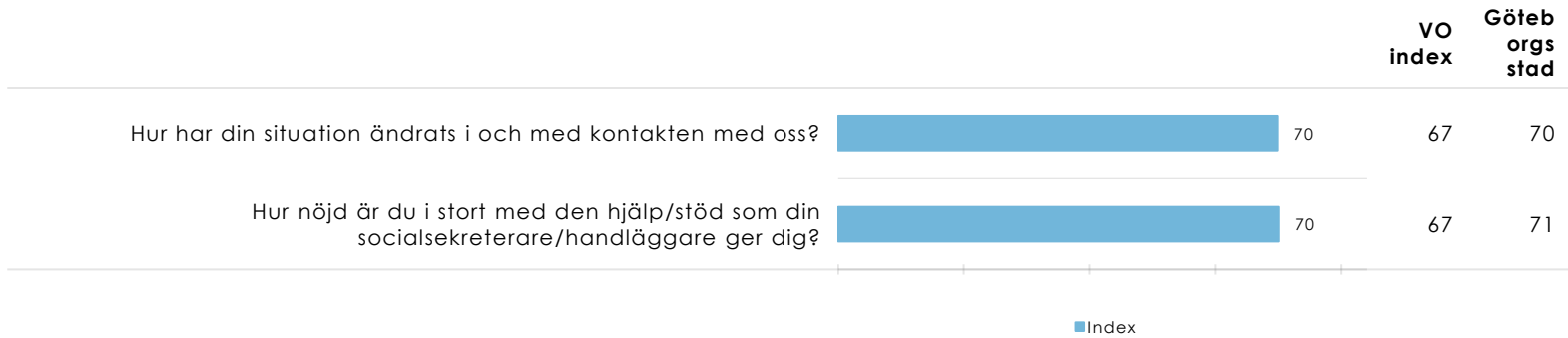
NordÖstra - Vuxna



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 - Vuxna



Förklaring av prioriteringsmatris

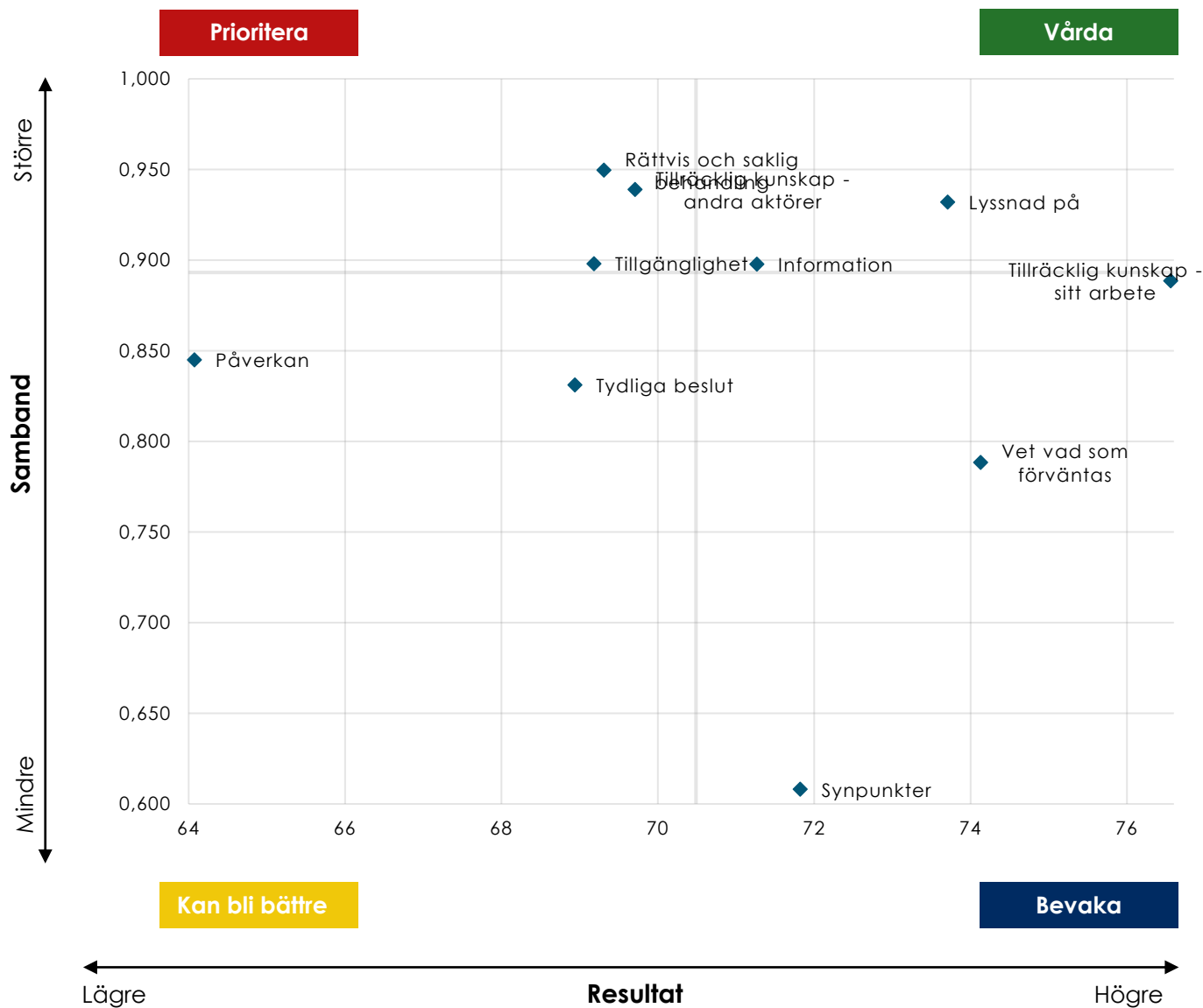
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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 förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	72
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	74
Prioritera	Index
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	70
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	70
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	70
Kan bli bättre	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	64
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	69
Bevaka	Index
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	72
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	75
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	77

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		3.9	3.4	3.7	10%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.8	3.4	3.7	10%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		4.0	3.6	3.8	16%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.6	3.2	3.5	15%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.9	3.4	3.6	19%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.8	3.3	3.6	21%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		4.0	3.6	3.8	21%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		4.1	3.6	3.7	24%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.8	3.5	3.6	31%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.8	3.4	3.5	22%

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

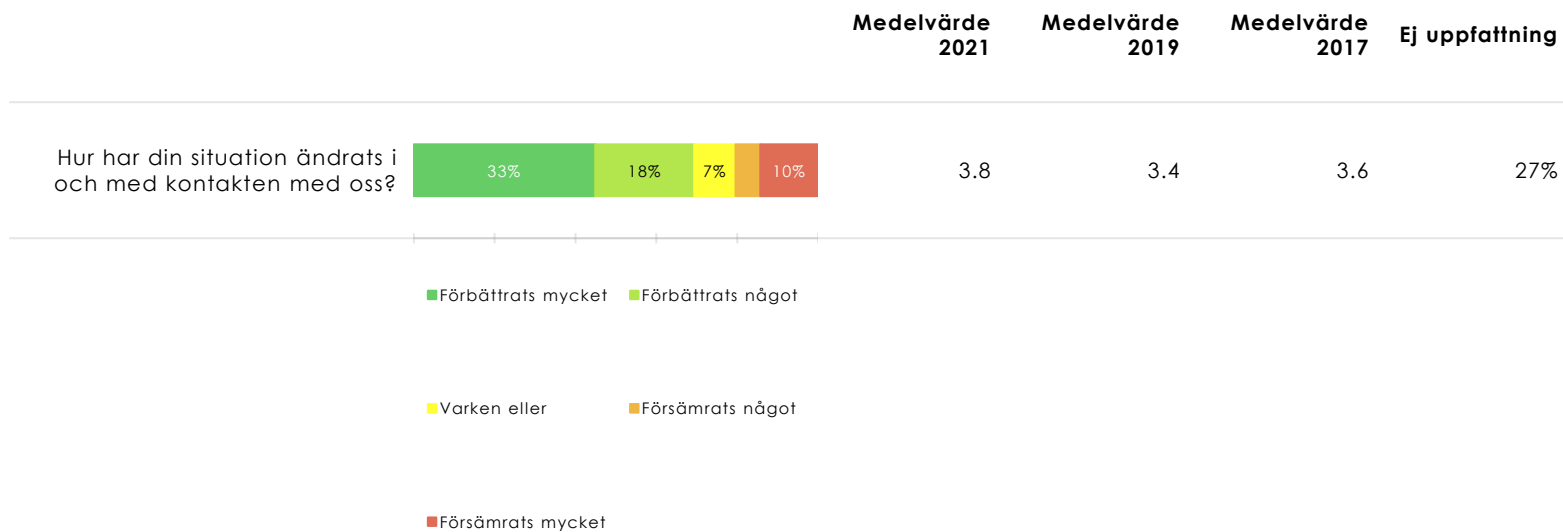
■ Nej, aldrig

Antal svar

1) 2021 (67) 2) 2019 (104) 2) 2017 (97)

Kvalitetsfaktorer

Vuxna



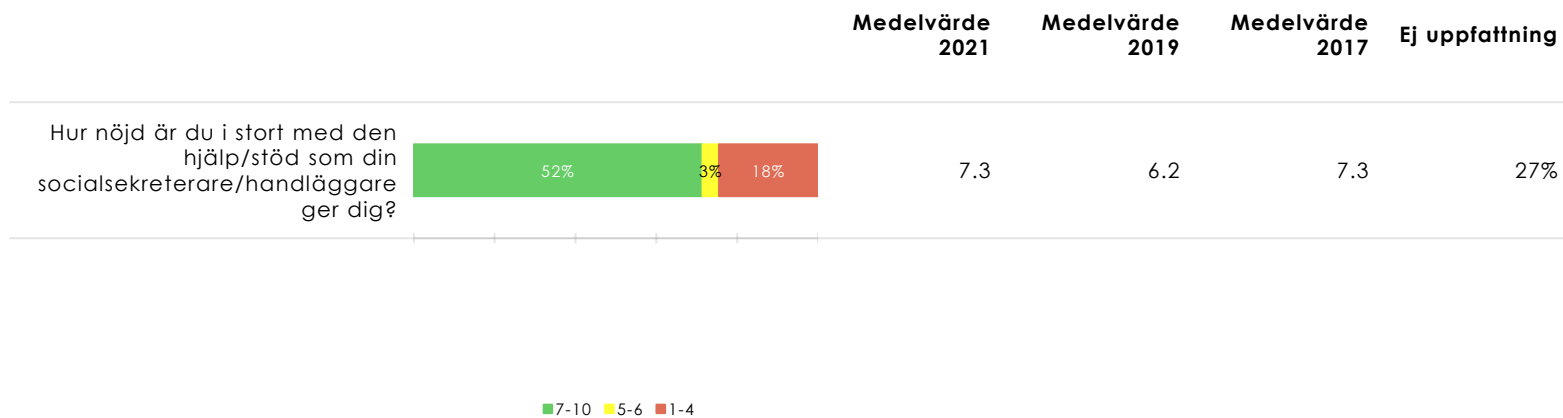
Antal svar

1) 2021 (67) 2) 2019 (104) 2) 2017 (97)



Kvalitetsfaktorer

Vuxna



Antal svar

1) 2021 (67) 2) 2019 (104) 2) 2017 (97)



Bakgrundsfrågor

Vuxna

	Procent
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	0%
15-17 år	1%
18-19 år	1%
20-24 år	15%
25-40 år	21%
41-64 år	36%
65 år eller äldre	0%
<i>Antal</i>	
Kön?	
Man	36%
Kvinna	34%
Annat	4%
<i>Antal</i>	
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	18%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	19%
Utanför Sverige	37%
<i>Antal</i>	
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, jag svarar för mig själv	84%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	12%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	4%
<i>Antal</i>	
Bas:	
DRIVER (Vuxna)	

Antal svar:

1) 2021 (67) 2) 2019 (104) 2) 2017 (97)

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	50	24	23					10	14	24	
Index	70	59	84					52	79	73	
Information											
Antal	62	24	23					10	14	24	
Index	72	60	84					64	80	73	
Tillgänglighet											
Antal	62	24	23					10	14	24	
Index	70	61	85					65	84	74	
Lyssnad på											
Antal	59	24	23					10	14	24	
Index	74	64	87					64	82	77	
Påverkan											
Antal	59	24	23					10	14	24	
Index	64	57	75					48	70	70	
Synpunkter											
Antal	55	24	23					10	14	24	
Index	72	69	81					70	77	74	
Tydighet i beslut											
Antal	54	24	23					10	14	24	
Index	69	57	77					60	63	74	
Vet vad som förväntas											
Antal	54	24	23					10	14	24	
Index	75	60	88					73	79	75	
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete											
Antal	53	24	23					10	14	24	
Index	77	67	87					75	82	76	

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	50	12	13	25	42		
Index	70	70	42	85	65		
Information							
Antal	62	12	13	25	51	8	
Index	72	75	55	79	67	91	
Tillgänglighet							
Antal	62	12	13	25	51	8	
Index	70	79	54	81	66	88	
Lyssnad på							
Antal	59	12	13	25	48	8	
Index	74	80	52	84	70	91	
Påverkan							
Antal	59	12	13	25	48	8	
Index	64	80	35	73	61	72	
Synpunkter							
Antal	55	12	13	25	46		
Index	72	75	67	75	71		
Tydighet i beslut							
Antal	54	12	13	25	46		
Index	69	75	42	77	66		
Vet vad som förväntas							
Antal	54	12	13	25	46		
Index	75	77	58	82	72		
Tillräckliga kunskaper - sitt arbete							
Antal	53	12	13	25	45		
Index	77	79	60	84	74		

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	52	24	23					10	14	24	
Index	70	61	82					58	81	71	
Rättvis och saklig behandling											
Antal	52	24	23					10	14	24	
Index	70	57	84					50	77	74	
Ändring av situationen											
Antal	50	24	23					10	14	24	
Index	70	63	78					55	73	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
Tillräckliga kunskaper - andra aktörer							
Antal	52	44			12	13	25
Index	70	66			66	46	83
Rättvis och saklig behandling							
Antal	52	44			12	13	25
Index	70	65			73	42	81
Ändring av situationen							
Antal	50	42			12	13	24
Index	70	65			67	48	83

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	14%	21%	9%					10%	14%	13%	
Försämrats något	6%	8%						30%			
Varken eller	10%	8%	13%					10%	7%	13%	
Förbättrats något	24%	25%	22%					30%	29%	21%	
Förbättrats mycket	44%	38%	52%					20%	43%	54%	
Ingen åsikt	2%		4%						7%		
<i>Antal</i>	50	24	23					10	14	24	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	20%	29%	9%					40%	14%	13%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	68%	63%	74%					50%	71%	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	14%	17%			17%	31%	4%
Försämrats något	6%	7%				23%	
Varken eller	10%	12%			17%		12%
Förbättrats något	24%	26%			33%	15%	24%
Förbättrats mycket	44%	38%			33%	31%	56%
Ingen åsikt	2%						4%
<i>Antal</i>	50	42			12	13	25
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	20%	24%			17%	54%	4%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	68%	64%			67%	46%	80%

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?				
10	42%	29%	61%	
9	12%	13%	9%	
8	10%	13%	9%	
7	6%	4%	4%	
6	2%	4%		
5	2%	4%		
4	2%		4%	
3	6%	8%	4%	
2	2%	4%		
1	14%	21%	4%	
Ingen åsikt	2%		4%	
<i>Antal</i>	50	24	23	
<i>Medelvärde</i>	7.3	6.3	8.6	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	24%	33%	13%	
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (1 allra högsta grad nöjd)):</i>	70%	58%	83%	
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	37%	21%	57%	
Ja, nästan alltid	32%	33%	30%	
Ibland	15%	21%	9%	
Nej, nästan aldrig	3%	4%		
Nej, aldrig	10%	17%	4%	
Ingen åsikt	3%	4%		
<i>Antal</i>	62	24	23	
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.4	4.3	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	13%	21%	4%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	69%	54%	87%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det				
Ja, alltid	39%	38%	61%	
Ja, nästan alltid	26%	21%	26%	
Ibland	15%	8%	9%	
Nej, nästan aldrig	8%	17%		
Nej, aldrig	10%	17%	4%	
Ingen åsikt	3%			
Antal	62	24	23	
Medelvärde	3.8	3.5	4.4	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	18%	33%	4%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	65%	58%	87%	
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation				
Ja, alltid	47%	38%	74%	
Ja, nästan alltid	22%	21%	9%	
Ibland	10%	8%	13%	
Nej, nästan aldrig	5%	4%		
Nej, aldrig	10%	21%	4%	
Ingen åsikt	5%	8%		
Antal	59	24	23	
Medelvärde	4.0	3.5	4.5	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	15%	25%	4%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	69%	58%	83%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag får påverka den hjälp/insats jag får				
Ja, alltid	31%	25%	52%	
Ja, nästan alltid	29%	21%	22%	
Ibland	17%	25%	9%	
Nej, nästan aldrig	7%	4%	9%	
Nej, aldrig	14%	21%	9%	
Ingen åsikt	3%	4%		
<i>Antal</i>	59	24	23	
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.3	4.0	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	20%	25%	17%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	59%	46%	74%	
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd				
Ja, alltid	44%	42%	57%	
Ja, nästan alltid	22%	21%	17%	
Ibland	20%	21%	13%	
Nej, nästan aldrig	4%	4%	4%	
Nej, aldrig	9%	13%	4%	
Ingen åsikt	2%		4%	
<i>Antal</i>	55	24	23	
<i>Medelvärde</i>	3.9	3.8	4.2	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	13%	17%	9%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	65%	63%	74%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått				
Ja, alltid	39%	29%	48%	
Ja, nästan alltid	26%	17%	26%	
Ibland	17%	25%	13%	
Nej, nästan aldrig	6%	13%		
Nej, aldrig	11%	17%	9%	
Ingen åsikt	2%		4%	
<i>Antal</i>	54	24	23	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.3	4.1	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	17%	29%	9%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	65%	46%	74%	
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare				
Ja, alltid	46%	29%	65%	
Ja, nästan alltid	20%	21%	22%	
Ibland	20%	25%	13%	
Nej, nästan aldrig	6%	13%		
Nej, aldrig	6%	13%		
Ingen åsikt	2%			
<i>Antal</i>	54	24	23	
<i>Medelvärde</i>	4.0	3.4	4.5	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	11%	25%		
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	67%	50%	87%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete				
Ja, alltid	55%	42%	74%	
Ja, nästan alltid	19%	29%	9%	
Ibland	9%	4%	13%	
Nej, nästan aldrig	2%	4%		
Nej, aldrig	11%	21%	4%	
Ingen åsikt	4%			
Antal	53	24	23	
Medelvärde	4.1	3.7	4.5	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	13%	25%	4%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	74%	71%	83%	
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig				
Ja, alltid	42%	42%	48%	
Ja, nästan alltid	15%	13%	13%	
Ibland	13%	17%	13%	
Nej, nästan aldrig	6%	8%		
Nej, aldrig	12%	21%	4%	
Ingen åsikt	12%		22%	
Antal	52	24	23	
Medelvärde	3.8	3.5	4.3	
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	17%	29%	4%	
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	58%	54%	61%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt				
Ja, alltid	46%	33%	65%	
Ja, nästan alltid	21%	21%	13%	
Ibland	13%	13%	17%	
Nej, nästan aldrig	4%	8%		
Nej, aldrig	15%	25%	4%	
Ingen åsikt				
<i>Antal</i>	52	24	23	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.3	4.3	
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	19%	33%	4%	
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	67%	54%	78%	
Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?				
Förbättrats mycket	44%	38%	52%	
Förbättrats något	24%	25%	22%	
Varken eller	10%	8%	13%	
Försämrats något	6%	8%		
Försämrats mycket	14%	21%	9%	
Ingen åsikt	2%		4%	
<i>Antal</i>	50	24	23	
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.5	4.1	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	20%	29%	9%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	68%	63%	74%	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Hur gammal är du?				
65 år eller äldre				
41-64 år	48%	63%	39%	
25-40 år	28%	21%	30%	
20-24 år	20%	13%	26%	
18-19 år	2%		4%	
15-17 år	2%	4%		
Högst 14 år				
<i>Antal</i>	50	24	23	
Var är du född?				
Utanför Sverige	50%	63%	43%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	26%	25%	17%	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	24%	13%	39%	
<i>Antal</i>	50	24	23	

Fördjupning

	Vuxna	Man	Kvinna	Annat
Svarar du som företrädare för någon annan?				
Nej, jag svarar för mig själv	84%	83%	83%	
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	12%	13%	9%	
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	4%	4%	9%	
<i>Antal</i>	67	24	23	