

# Myndighetsenkäten 2021

Göteborgs stad - Sydväst



# Antal svar

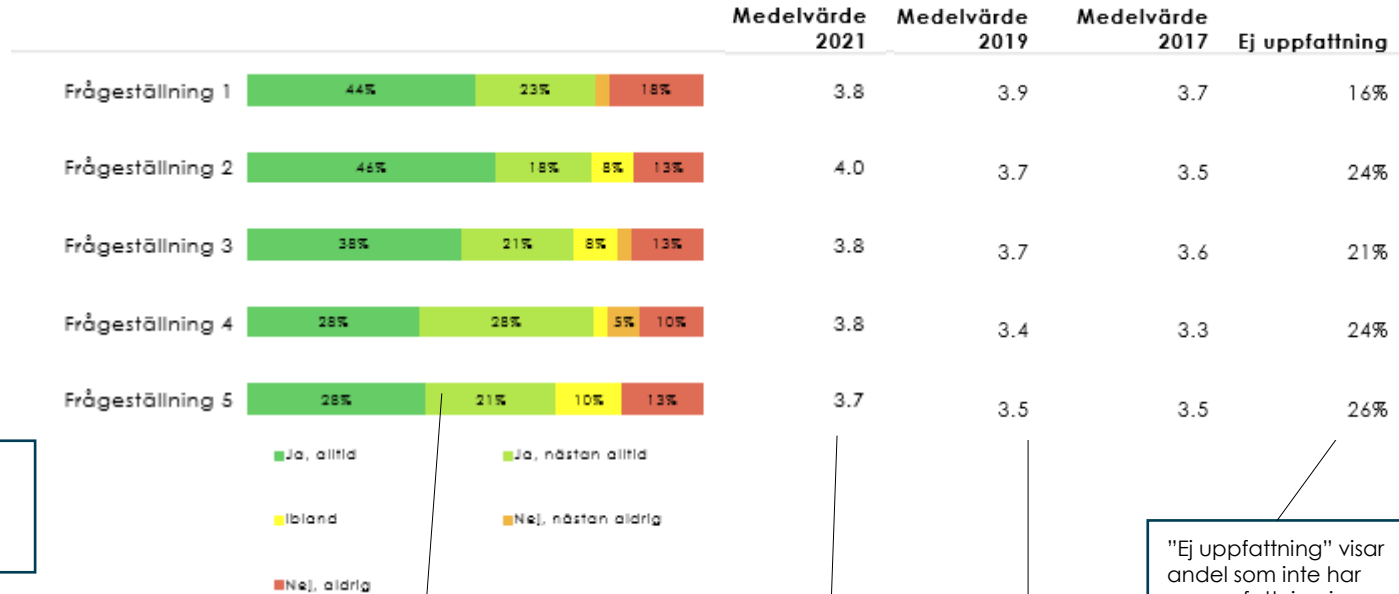
Sydväst



# 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.

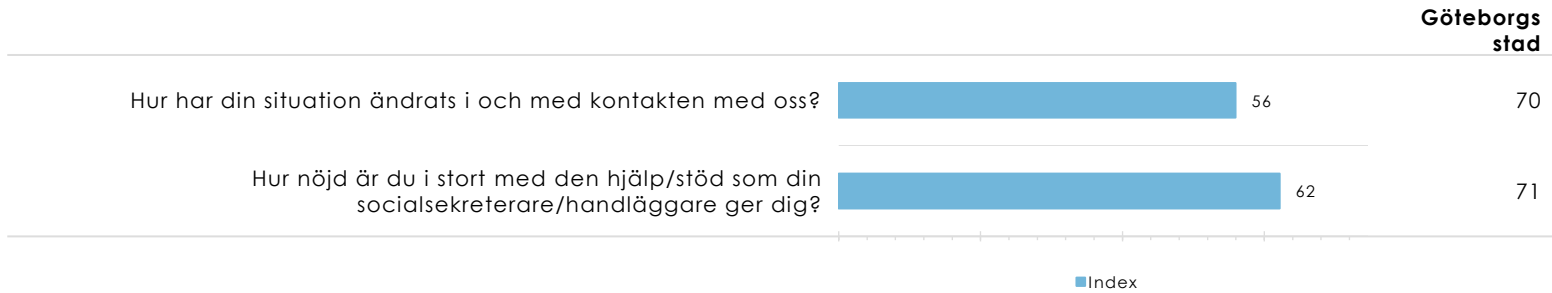
## Sydväst



# Index

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

## Sydväst



# Förklaring av prioriteringsmatris

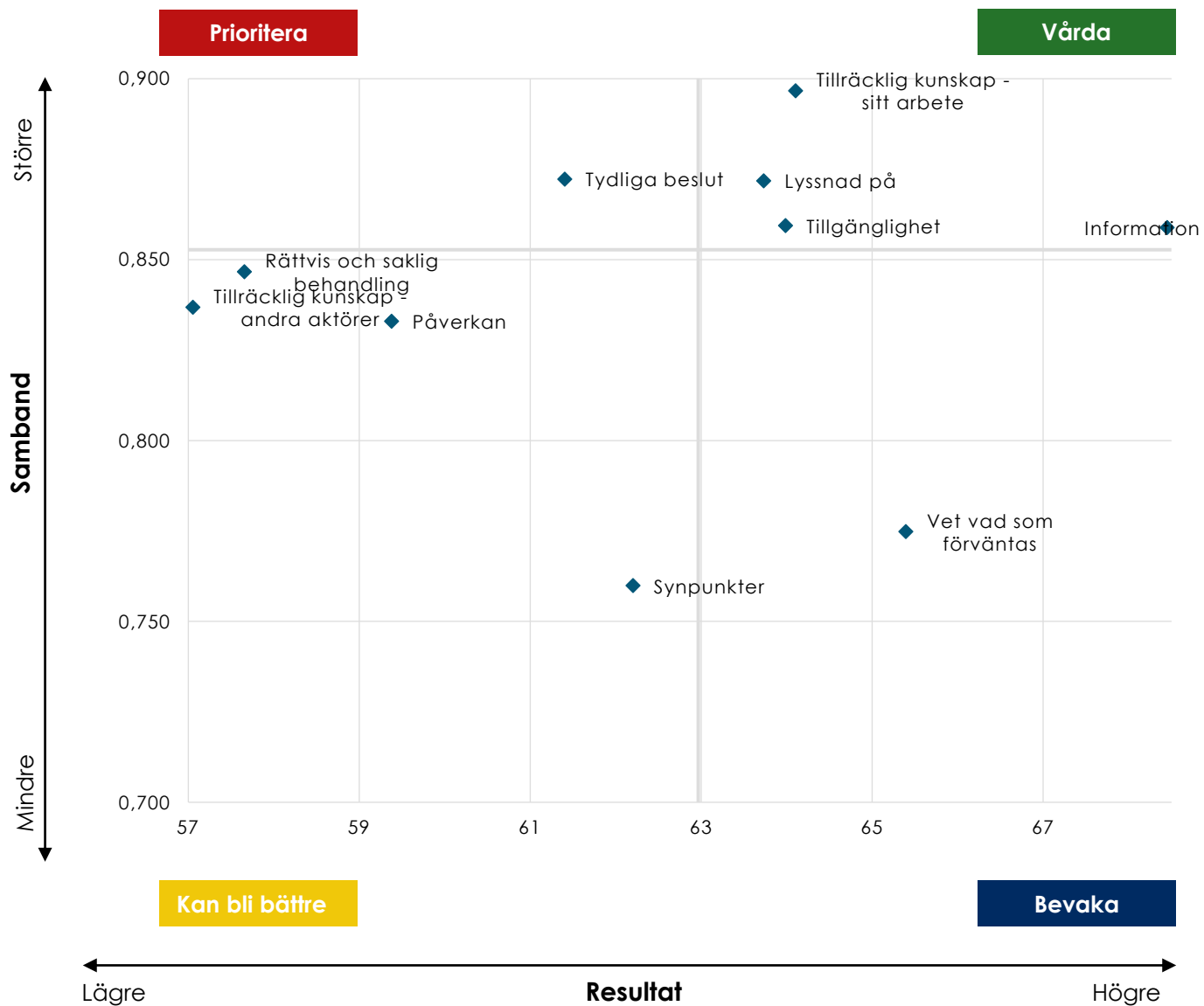
Prioriteringsmatrisen presenterar sambandet mellan enkätfrågorna och den övergripande nöjdhetsfrågan. Placeringen i fyrfältaren anger på så sätt frågans betydelse för brukarnas nöjdhet med besöket på socialkontoret.

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

Sydväst



# Prioriteringsmatris – tabell

Sydväst

Vårda	Index
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare	69
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det	64
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation	64
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete	64
Prioritera	Index
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått	62
Kan bli bättre	Index
Jag får påverka den hjälp/insats jag får	60
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd	63
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig	57
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt	58
Bevaka	Index
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare	66



# 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".

## Sydväst

		Medelvärde 2021	Medelvärde 2019	Medelvärde 2017	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare		3.8	3.6	3.8	13%
Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det		3.6	3.5	3.5	18%
Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation		3.6	3.5	3.6	18%
Jag får påverka den hjälp/insats jag får		3.4	3.2	3.3	23%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd		3.5	3.6	3.5	20%
Jag vet varför jag fått det beslut jag fått		3.5	3.2	3.4	22%
Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare		3.6	3.5	3.6	22%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt		3.6	3.6	3.5	23%
Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra		3.3	3.4	3.4	29%
Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt		3.3	3.4	3.4	27%



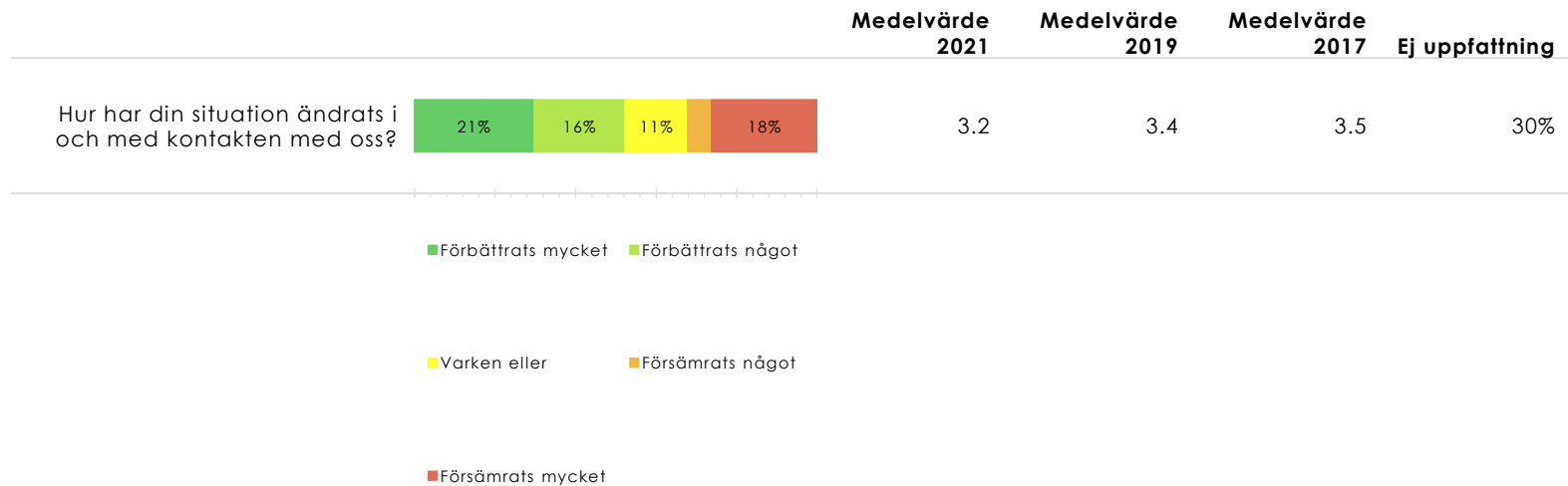
Antal svar

1) 2021 (120) 2) 2019 (275) 2) 2017, (399)

■ Nej, aldrig

# Kvalitetsfaktorer

## Sydväst



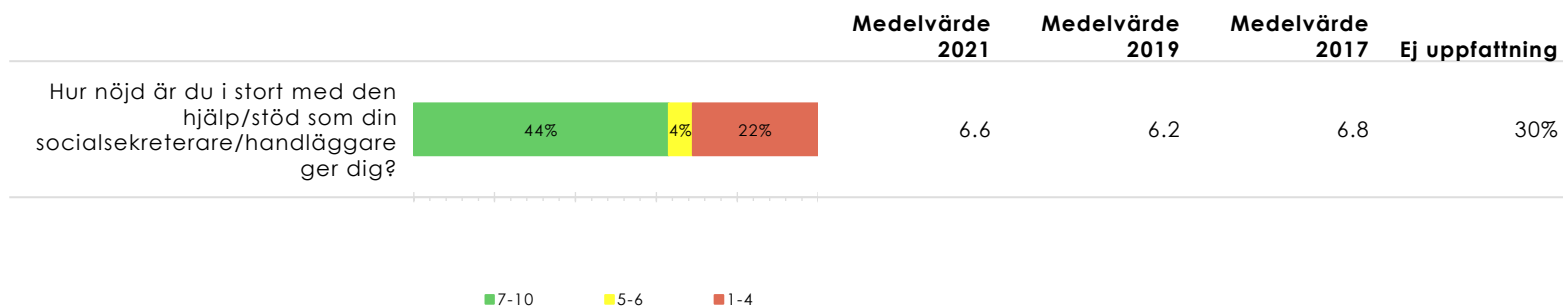
Antal svar

1) 2021 (120) 2) 2019 (275) 2) 2017 (399)



# Kvalitetsfaktorer

## Sydväst



Antal svar

1) 2021 (120) 2) 2019 (275) 2) 2017 (399)



# Bakgrundsfrågor

## Sydväst

	Procent
<b>Hur gammal är du?</b>	
Högst 14 år	1%
15-17 år	3%
18-19 år	8%
20-24 år	5%
25-40 år	26%
41-64 år	28%
65 år eller äldre	4%
<i>Antal</i>	
<b>Kön?</b>	
Man	34%
Kvinna	33%
Annat	8%
<i>Antal</i>	
<b>Var är du född?</b>	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	39%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	18%
Utanför Sverige	18%
<i>Antal</i>	
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>	
Nej, jag svarar för mig själv	86%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	6%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	8%
<i>Antal</i>	
<b>Bas:</b>	
DRIVER (Sydväst)	

Antal svar:

1) 2021 (120) 2) 2019 (275) 2) 2017 (399)

# Fördjupning



# Fördjupning

	Sydväst	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	90	41	40	9			9		31	34	
Index	62	61	69	33			46		54	71	
<b>Information</b>											
Antal	110	41	40	9			9		31	34	
Index	69	67	76	44			56		57	77	
<b>Tillgänglighet</b>											
Antal	107	41	40	9			9		31	34	
Index	64	68	74	14			42		60	76	
<b>Lyssnad på</b>											
Antal	107	41	40	9			9		31	34	
Index	64	68	72	21			39		63	70	
<b>Påverkan</b>											
Antal	105	41	40	9			9		31	34	
Index	60	59	72	25			44		55	67	
<b>Synpunkter</b>											
Antal	104	41	40	9			9		31	34	
Index	63	67	74	11			36		61	77	
<b>Tydighet i beslut</b>											
Antal	102	41	40	9			9		31	34	
Index	62	63	68	28			39		56	66	
<b>Vet vad som förväntas</b>											
Antal	99	41	40	9			9		31	34	
Index	66	64	74	31			34		59	71	
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>											
Antal	97	41	40	9			9		31	34	
Index	64	65	72	25			42		58	69	

# Fördjupning

	Sydväst	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	90	47	21	21	79		7
Index	62	65	51	69	61		75
<b>Information</b>							
Antal	110	47	21	21	93	7	10
Index	69	69	59	79	68	75	69
<b>Tillgänglighet</b>							
Antal	107	47	21	21	90	7	10
Index	64	70	46	76	63	61	81
<b>Lyssnad på</b>							
Antal	107	47	21	21	90	7	10
Index	64	69	50	73	64	54	69
<b>Påverkan</b>							
Antal	105	47	21	21	89		10
Index	60	63	45	75	59		58
<b>Synpunkter</b>							
Antal	104	47	21	21	88		10
Index	63	71	50	69	63		67
<b>Tydighet i beslut</b>							
Antal	102	47	21	21	86		10
Index	62	62	54	71	61		69
<b>Vet vad som förväntas</b>							
Antal	99	47	21	21	83		10
Index	66	69	59	64	65		75
<b>Tillräckliga kunskaper - sitt arbete</b>							
Antal	97	47	21	21	83		8
Index	64	67	53	71	64		68

# Fördjupning

	Sydväst	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	96	41	40	9			9		31	34	
Index	57	59	63	34			39		54	60	
<b>Rättvis och saklig behandling</b>											
Antal	94	41	40	9			9		31	34	
Index	58	61	66	16			34		59	58	
<b>Ändring av situationen</b>											
Antal	92	41	40	9			9		31	34	
Index	56	61	61	25			31		55	60	



# Fördjupning

	Sydväst	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	96	83		8	47	21	21
Index	57	56		68	62	43	64
<b>Rättvis och saklig behandling</b>							
Antal	94	82		7	47	21	21
Index	58	58		58	59	43	73
<b>Ändring av situationen</b>							
Antal	92	80		7	47	21	21
Index	56	56		63	55	46	73

# Fördjupning

	Sydväst	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	24%	24%	13%	56%			56%		26%	18%	
Försämrats något	5%		10%	11%						6%	
Varken eller	14%	15%	18%				22%		13%	21%	
Förbättrats något	21%	22%	23%	11%			11%		29%	18%	
Förbättrats mycket	27%	34%	25%	11%			11%		19%	29%	
Ingen åsikt	9%	5%	13%	11%					13%	9%	
Antal	92	41	40	9			9		31	34	
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	29%	24%	23%	67%			56%		26%	24%	
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	48%	56%	48%	22%			22%		48%	47%	

# Fördjupning

	Sydväst	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	24%	25%		14%	21%	38%	10%
Försämrats något	5%	4%		14%	9%	5%	
Varken eller	14%	14%		14%	15%	10%	19%
Förbättrats något	21%	23%			23%	10%	29%
Förbättrats mycket	27%	26%		43%	23%	29%	38%
Ingen åsikt	9%	9%		14%	9%	10%	5%
<i>Antal</i>	92	80		7	47	21	21
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	29%	29%		29%	30%	43%	10%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	48%	49%		43%	47%	38%	67%

# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur nöjd är du i stort med den hjälp/stöd som din socialsekreterare/handläggare ger dig?</b>				
10	30%	27%	38%	11%
9	14%	17%	15%	
8	8%	5%	10%	11%
7	7%	7%	8%	
6	2%	2%	3%	
5	3%	2%	5%	
4	2%	2%		11%
3	1%	2%		
2	9%	5%	3%	56%
1	17%	20%	18%	
Ingen åsikt	7%	10%	3%	11%
<i>Antal</i>	90	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	6.6	6.5	7.2	4.0
<i>Summa negativt (1 (inte alls nöjd)+2+3+4):</i>	29%	29%	20%	67%
<i>Summa positivt (7+8+9+10 (I allra högsta grad nöjd)):</i>	59%	56%	70%	22%
<b>Jag förstår den information jag får av min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	43%	41%	55%	11%
Ja, nästan alltid	18%	22%	15%	11%
Ibland	12%	10%	10%	11%
Nej, nästan aldrig	11%	5%	10%	56%
Nej, aldrig	11%	17%	8%	
Ingen åsikt	5%	5%	3%	11%
<i>Antal</i>	110	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.8	3.7	4.0	2.8
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	22%	22%	18%	56%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	61%	63%	70%	22%

# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får lätt kontakt med min socialsekreterare/handläggare när jag behöver det</b>				
Ja, alltid	38%	44%	40%	11%
Ja, nästan alltid	20%	22%	30%	
Ibland	8%	7%	13%	
Nej, nästan aldrig	7%	2%	8%	
Nej, aldrig	19%	20%	5%	67%
Ingen åsikt	8%	5%	5%	22%
<i>Antal</i>	107	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.7	4.0	1.6
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	25%	22%	13%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	58%	66%	70%	11%
<b>Socialsekreteraren/handläggaren lyssnar på mig och är intresserad av min situation</b>				
Ja, alltid	39%	41%	45%	11%
Ja, nästan alltid	17%	20%	25%	
Ibland	11%	10%	8%	11%
Nej, nästan aldrig	5%		10%	
Nej, aldrig	20%	20%	10%	56%
Ingen åsikt	8%	10%	3%	22%
<i>Antal</i>	107	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.7	3.9	1.9
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	24%	20%	20%	56%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	56%	61%	70%	11%

# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag får påverka den hjälp/insats jag får</b>				
Ja, alltid	30%	34%	38%	11%
Ja, nästan alltid	17%	20%	25%	
Ibland	15%	10%	15%	22%
Nej, nästan aldrig	8%	5%	10%	
Nej, aldrig	18%	24%	5%	56%
Ingen åsikt	11%	7%	8%	11%
<i>Antal</i>	105	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.4	3.4	3.9	2.0
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	26%	29%	15%	56%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	48%	54%	63%	11%
<b>Jag vet hur jag lämnar synpunkter om jag inte är nöjd</b>				
Ja, alltid	38%	41%	48%	
Ja, nästan alltid	18%	24%	20%	
Ibland	11%	7%	13%	11%
Nej, nästan aldrig	5%		8%	11%
Nej, aldrig	21%	22%	8%	56%
Ingen åsikt	8%	5%	5%	22%
<i>Antal</i>	104	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.5	3.7	4.0	1.4
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	26%	22%	15%	67%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	56%	66%	68%	

# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag vet varför jag fått det beslut jag fått</b>				
Ja, alltid	37%	39%	45%	11%
Ja, nästan alltid	10%	10%	10%	11%
Ibland	21%	24%	20%	11%
Nej, nästan aldrig	8%	5%	10%	
Nej, aldrig	17%	17%	10%	56%
Ingen åsikt	8%	5%	5%	11%
<i>Antal</i>	102	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.5	3.5	3.7	2.1
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	25%	22%	20%	56%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	47%	49%	55%	22%
<b>Jag får veta vad som förväntas av mig i kontakten med min socialsekreterare/handläggare</b>				
Ja, alltid	43%	41%	48%	22%
Ja, nästan alltid	16%	20%	20%	
Ibland	9%	10%	10%	11%
Nej, nästan aldrig	9%	7%	10%	
Nej, aldrig	17%	20%	8%	56%
Ingen åsikt	5%	2%	5%	11%
<i>Antal</i>	99	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.6	3.6	3.9	2.3
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	26%	27%	18%	56%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	60%	61%	68%	22%

# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräckliga kunskaper för sitt arbete</b>				
Ja, alltid	45%	49%	53%	11%
Ja, nästan alltid	10%	10%	13%	
Ibland	11%	7%	13%	22%
Nej, nästan aldrig	9%	10%	10%	
Nej, aldrig	19%	20%	10%	56%
Ingen åsikt	5%	5%	3%	11%
Antal	97	41	40	9
Medelvärde	3.6	3.6	3.9	2.0
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	28%	29%	20%	56%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	56%	59%	65%	11%
<b>Jag upplever att min socialsekreterare/handläggare har tillräcklig kunskap om andra myndigheter och organisationer som kan stödja mig</b>				
Ja, alltid	32%	39%	30%	22%
Ja, nästan alltid	15%	12%	20%	11%
Ibland	13%	10%	18%	
Nej, nästan aldrig	5%	7%	5%	
Nej, aldrig	24%	24%	15%	56%
Ingen åsikt	11%	7%	13%	11%
Antal	96	41	40	9
Medelvärde	3.3	3.4	3.5	2.4
Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):	29%	32%	20%	56%
Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):	47%	51%	50%	33%



# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Jag upplever att mitt ärende behandlas rättvist och sakligt</b>				
Ja, alltid	36%	39%	43%	11%
Ja, nästan alltid	15%	15%	18%	
Ibland	10%	12%	8%	
Nej, nästan aldrig	9%	2%	15%	11%
Nej, aldrig	24%	24%	13%	67%
Ingen åsikt	6%	7%	5%	11%
<i>Antal</i>	94	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.3	3.4	3.7	1.6
<i>Summa negativt (Nej, aldrig+ Nej, nästan aldrig):</i>	33%	27%	28%	78%
<i>Summa positivt (Ja, alltid+Ja, nästan alltid):</i>	51%	54%	60%	11%
<b>Hur har din situation ändrats i och med kontakten med oss?</b>				
Förbättrats mycket	27%	34%	25%	11%
Förbättrats något	21%	22%	23%	11%
Varken eller	14%	15%	18%	
Försämrats något	5%		10%	11%
Försämrats mycket	24%	24%	13%	56%
Ingen åsikt	9%	5%	13%	11%
<i>Antal</i>	92	41	40	9
<i>Medelvärde</i>	3.2	3.4	3.4	2.0
<i>Summa negativt (Försämrats något+ Försämrats mycket):</i>	29%	24%	23%	67%
<i>Summa positivt (Förbättrats något+ Förbättrats mycket):</i>	48%	56%	48%	22%

# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Hur gammal är du?</b>				
65 år eller äldre	6%	5%	8%	
41-64 år	38%	32%	48%	22%
25-40 år	34%	51%	23%	11%
20-24 år	7%	5%	10%	
18-19 år	10%	5%	5%	56%
15-17 år	4%	2%	5%	11%
Högst 14 år	1%		3%	
<i>Antal</i>	90	41	40	9
<b>Var är du född?</b>				
Utanför Sverige	24%	32%	21%	
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	24%	20%	13%	89%
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	53%	49%	67%	11%
<i>Antal</i>	89	41	39	9

# Fördjupning

	Sydväst	Man	Kvinna	Annat
<b>Svarar du som företrädare för någon annan?</b>				
Nej, jag svarar för mig själv	86%	90%	85%	89%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	6%	2%	8%	
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	8%	7%	8%	11%
<i>Antal</i>	120	41	40	9