

Utförarenkäten 2022

Göteborgs stad



Information om undersökningen

Göteborgs Stad har under flera års tid genomfört utförarundersökningar. Enkäten för utförare genomfördes senast 2020 (2021 enbart för förvaltningen för funktionsstöd).

Undersökningen för 2022 har riktat sig främst till brukare av individ- och familjeomsorg.

Efter genomförda organisatoriska förändringar de senaste åren är vissa områden och enheter inte jämförbara med tidigare år.

Syftet med undersökningen är dels att få kunskap om brukarnas bedömning av verksamheten, dels att få underlag till förbättringsarbete.

Resultatet är även en viktig utgångspunkt i kommunens planerings- och uppföljningsarbete.



Tillvägagångssätt

Metoden för genomförandet 2022 är i stort sett samma som 2020. Enkäten har i år distribuerats målgruppsanpassat med två olika metoder. Insamlingsmetoder har varit:

- Via enkätlänk som skickades per SMS från enheten till brukaren
- Via postala enkäter som delades ut till brukarna

Kontaktpersonerna inom Göteborgs stad angav hur många enkäter de behövde dela ut och Indikator skickade sedan de postala enkäterna som var försedda med inloggningsuppgifter till en webbenkät samt en QR kod för enklare inloggning per paketförsändelse till leveransenheten. Enkäterna var även försedda med uppgifter om resultatenheter och undergrupp för att säkerställa att rätt brukare fick rätt enkät och att svaren återförs till rätt enhet. Alternativt skickades en enkätlänk till kontaktpersonen som sedan distribuerade ut den till brukarna.

Webbenkäten fanns tillgänglig på svenska, albanska, arabiska, dari, engelska, finska, persiska, serbiska/kroatiska/bosniska, somaliska, sorani, tigrinja och turkiska. Vid undersökningens avslut lades postala svar och webbsvar av alla språk ihop.

Årets enkät innehåller samma frågor som 2020. Den inleddes med en fråga vem som svarade, följt av sju påståenden och två frågor med en 5 gradig smiley skala med möjlighet att välja "vet ej". Fördelarna med en femgradig svars skala är att den tillåter respondenten att inta en neutral ställning i en fråga samtidigt som den ger respondenten frihet att gradera sin positiva eller negativa upplevelse. Enkäten avslutas med tre bakgrundsfrågor gällande ålder, kön och födelseland.

Datainsamlingen har pågått mellan vecka 40-44.

Rapportering

För att fungera som ett bra stöd i utvecklingen av en verksamhet är det viktigt att rapporteringen av en undersökning är enkel att ta till sig och tydligt visar relevant information. Rapporter finns på fem organisatoriska nivåer: för Göteborgs stad som helhet, stadsområden, egna områden, resultatenheter och undergrupper med minst sju svar. Med den här utformningen av rapportering får varje enhet stöd för att välja inom vilka områden det lönar sig mest att göra förbättringsåtgärder för att öka den totala nöjdheten.

Rapporten för Staden totalt omfattar följande delar:

- Information om undersökningen
- Tillvägagångssätt
- Styrkor och prioriterade förbättringsområden
- Sambandsanalys
- Övergripande resultat
- Fördjupningsdel med NKI ställt mot bakgrundsfrågor samt resultat uppdelade per kön.

Rapporten per stadsområde:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor
- Fördjupningsdel med NKI ställt mot bakgrundsfrågor samt resultat uppdelade per kön.

Rapport per eget område, resultatenhet och undergrupp:

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor

Rapport per verksamhet i staden

- Resultat
- Sambandsanalys
- Bakgrundsfrågor
- Fördjupningsdel med NKI ställt mot bakgrundsfrågor samt resultat uppdelade per kön.



Antal svar 2022

Det har funnits möjlighet att följa antal svar under datainsamlingsperioden via en webbsida som har uppdaterats dagligen till förvaltningarnas huvudbeställare.

I tabellen nedan redovisas totalt antal svar per stadsområde, samt svarsfördelningen mellan stadsområdena.

	Antal svar	Andel
Göteborgs stad	2 311	
Arbetsmarknad och vuxenutbildning	161	7%
Förvaltningen för funktionsstöd	297	13%
Socialförvaltning Centrum	875	38%
Socialförvaltning Nordost	243	11%
Socialförvaltning Sydväst	523	23%
Socialförvaltning Hisingen	212	9%

Antal svar uppdelat på språk

Det har varit möjligt att kunna välja vilket språk som webbenkäten ska besvaras på.

I tabellen nedan redovisas totalt antal svar per språk, samt svarsfördelningen mellan de olika språken.

Språk	Andel	Antal
Svenska (pappersenkät)	80,48%	1 860
Svenska (webbenkät)	16,31%	377
Arabiska	1,17%	27
Somaliska	0,30%	7
Persiska	0,09%	2
Engelska	1,08%	25
BCS	0,13%	3
Dari	0,04%	1
Sorani	0%	0
Turkiska	0,13%	3
Tigrinja	0,26%	6
Albanska	0%	0
Finska	0%	0

Antal svar och partiellt bortfall

	Antal som besvarat frågan	Antal som inte besvarat frågan	Andel som inte besvarat frågan	Skillnad i antal som besvarat frågan jmf med föregående fråga
Antal respondenter som besvarat minst en fråga	2 311			
Svarar du som företrädare för någon annan?	1 964	-347	-15%	
Jag förstår den information jag får av personalen	2 285	-26	-1%	321
Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver	2 269	-42	-2%	-16
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen	2 273	-38	-2%	4
Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet, insatsen, boendet etc.)	2 282	-29	-1%	9
Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får	2 273	-38	-2%	-9
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver	2 250	-61	-3%	-23
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	2 263	-48	-2%	13
Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?	2 263	-48	-2%	0
Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?	2 264	-47	-2%	1
Hur gammal är du?	2 267	-44	-2%	3
Kön?	2 264	-47	-2%	-3
Var är du född?	2 252	-59	-3%	-12

Antal svar och partiellt bortfall

2 311 personer har besvarat minst en fråga i enkäten.

1 806 personer har besvarat samtliga frågor i undersökningen.

De frågor/påståenden som har högst partiellt bortfall är:

" Svarar du som företrädare för någon annan?"

" Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver."

och

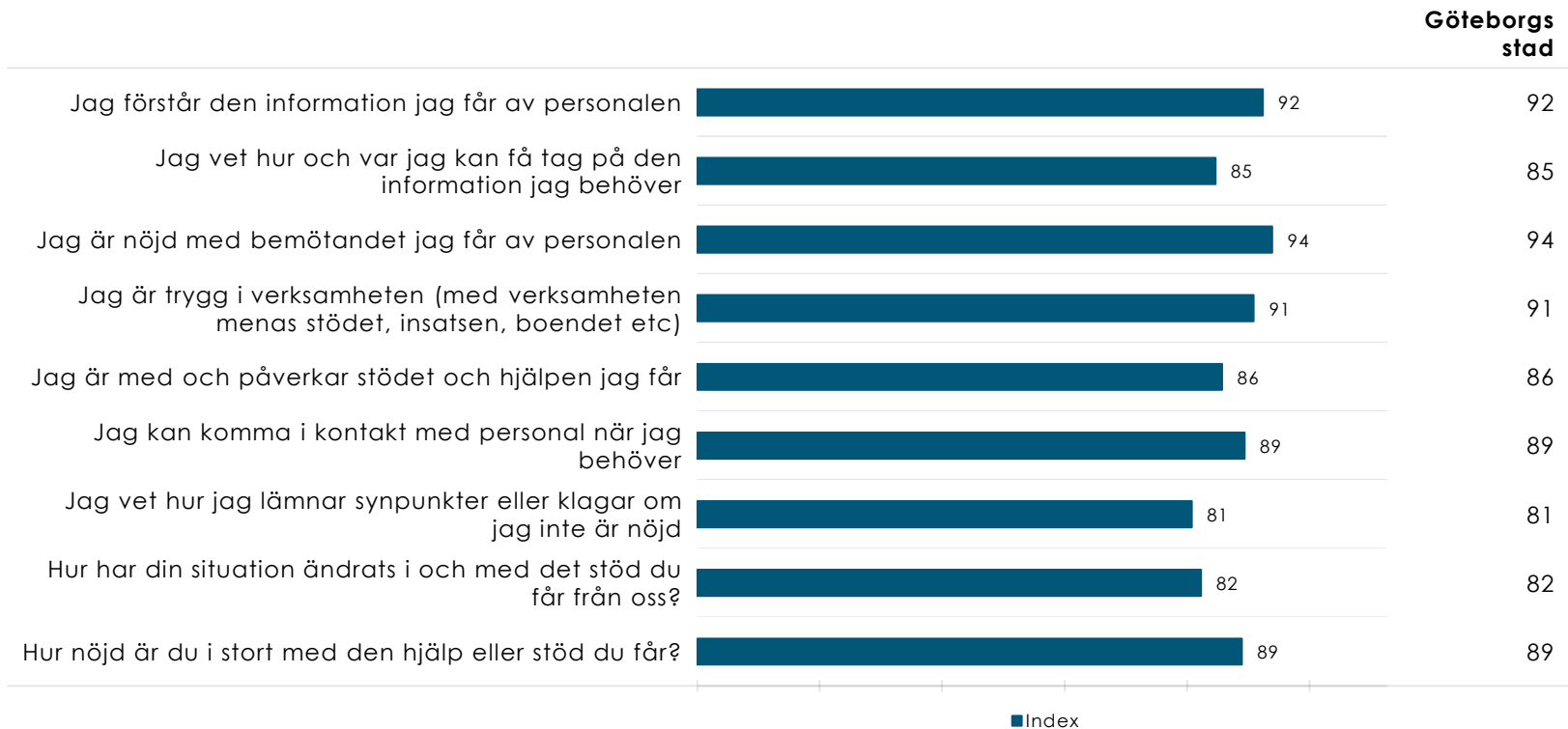
" Var är du född?"



Index

Index redovisas på en hundrigradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5.

Göteborgs stad



Indexresultat över tid

Åres resultat för NKI och kvalitetsfaktorer för Göteborgs Stad följer generellt resultatet från den föregående undersökningen 2020.

De faktorer som brukarna är mest nöjda med i år är personalens bemötande, informationens begriplighet och tryggheten i verksamheten .

De faktorer som brukarna är mindre nöjda med i år är vetskap hur man lämnar synpunkter eller klagar om man inte är nöjd samt huruvida situationen ändrats i och med det stöd man fått.

	2016	2018	2020	2022
Förstår informationen	90	90	93	92
Får tag på informationen	81	82	85	85
Personalens bemötande	91	91	94	94
Trygg i verksamheten	87	87	90	91
Påverkan av stöd	82	83	87	86
Personalens tillgänglighet	86	86	89	89
Synpunkter	79	79	82	81
Nöjd med stöd	85	85	89	89
Situation	81	83	83	82



Indexresultat per stadsområde/förvaltning

I tabellen nedan återfinns årets övergripande resultat i index nedbrutet per stadsområde/förvaltning. Även på stadsområdes-/förvaltningsnivå är brukarna mer nöjda med personalens bemötande och informationens begriplighet och mindre nöjda med vetskap hur man lämnar synpunkter eller klagar om man inte är nöjd samt huruvida situationen ändrats i och med det stöd man fått.

Variationerna mellan stadsområdena/förvaltningarna är förhållandevis små för de flesta faktorerna.

Minst variation är det inom faktorerna synpunkter, situation, nöjdheten med stödet och personalens bemötande. Störst variation finner vi i faktorerna informationens begriplighet och påverkan av stöd.

	Arbetsmarknad och vuxenutbildning	Förvaltningen för funktionsstöd	Socialförvaltning Centrum	Socialförvaltning Nordost	Socialförvaltning sydväst	Socialförvaltning Hisingen	Göteborgs stad totalt
Förstår informationen	86	90	94	94	90	95	92
Får tag på informationen	80	82	86	88	83	85	85
Personalens bemötande	91	90	96	96	91	97	94
Trygg i verksamheten	90	88	95	93	84	93	91
Påverkan av stöd	81	80	88	90	83	90	86
Personalens tillgänglighet	90	87	90	94	86	95	89
Synpunkter	81	81	77	85	83	81	81
Nöjd med stöd	88	85	92	91	85	90	89
Situation	79	81	84	85	79	85	82

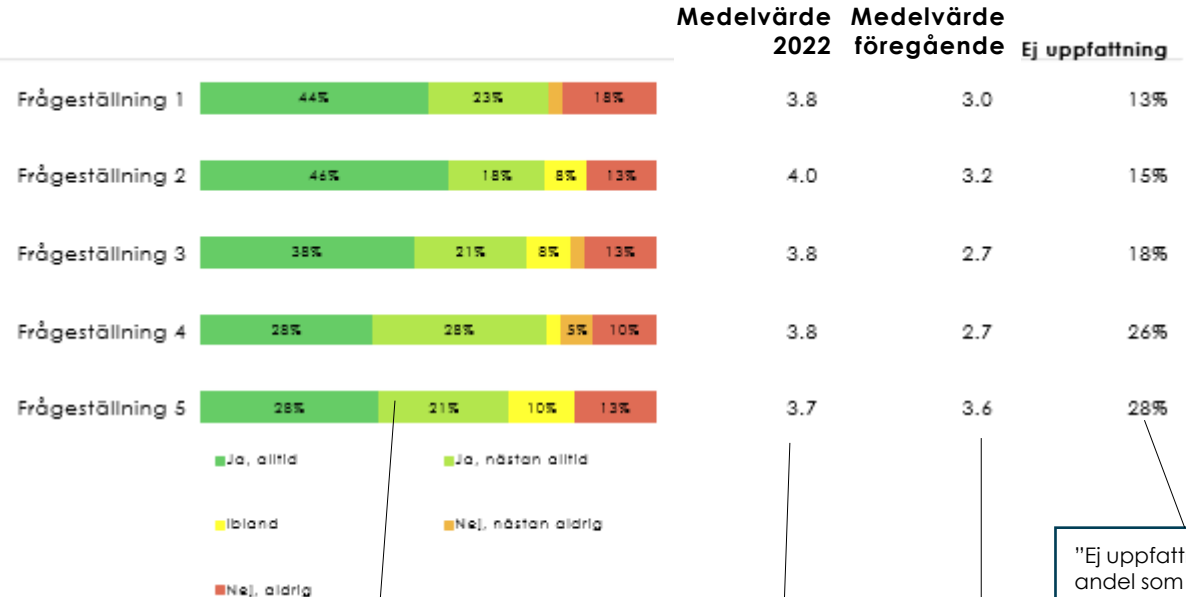
Instruktionssida

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) 2022 (XX) 2) Föregående (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.

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

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,

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".

Göteborgs stad

		Medelvärde 2022	Medelvärde 2020	Ej uppfattning
Jag förstår den information jag får av personalen		4.7	4.7	2%
Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag		4.4	4.4	4%
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen		4.8	4.8	2%
Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet,		4.6	4.6	2%
Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får		4.4	4.5	5%
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver		4.6	4.6	5%
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag		4.2	4.3	9%

■ 5 - Håller med helt och hållet ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1 - Håller inte alls med

Antal svar

1) 2022 (2311) 2) Föregående (2242)

Kvalitetsfaktorer

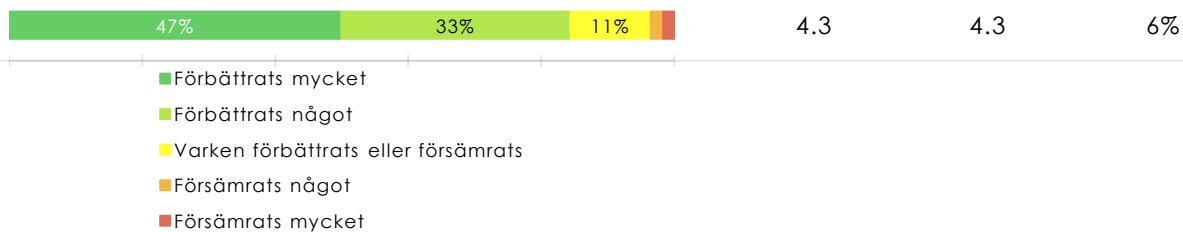
Kvalitetsfaktorerna redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan.

Dessutom redovisas hur stor andel som inte har besvarat respektive fråga under "Ej uppfattning".

Göteborgs stad

Medelvärde 2022 **Medelvärde 2020** **Ej uppfattning**

Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?



Av brukarna anger 80% att deras situation har förbättrats i och med det stöd de fått. Av dessa har 47% angett att situationen förbättrats mycket. Totalt 3% anger att situationen försämrats.

Antal svar

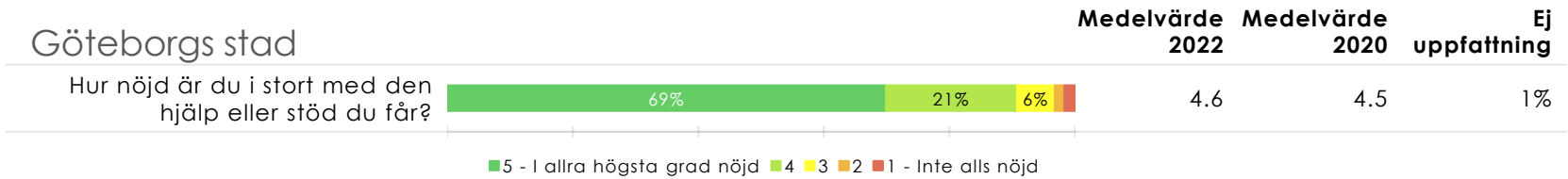
1) 2022 (2311) 2) Föregående (2242)

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".

Göteborgs stad



Av brukarna anger 90% att de i stort är nöjda (4-5) med den hjälp eller stöd de får. Av dessa har 69% angett att de är nöjda i allra högsta grad. Det är 3% som angett att de inte är nöjda (1-2) med den hjälp eller stöd de får.

Antal svar

1) 2022 (2311) 2) Föregående (2242)

Förklaring av prioriteringsmatris

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

Frågans medelvärde relateras till frågan om helhetsnöjdheter med hjälp av Pearsons produkt-momentkorrelation. Värdet i prioriteringsmatrisen är baserat endast på de respondenter som besvarat både den aktuella frågan och nöjdhetsfrågan.



Styrkor och prioriterade förbättringsområden

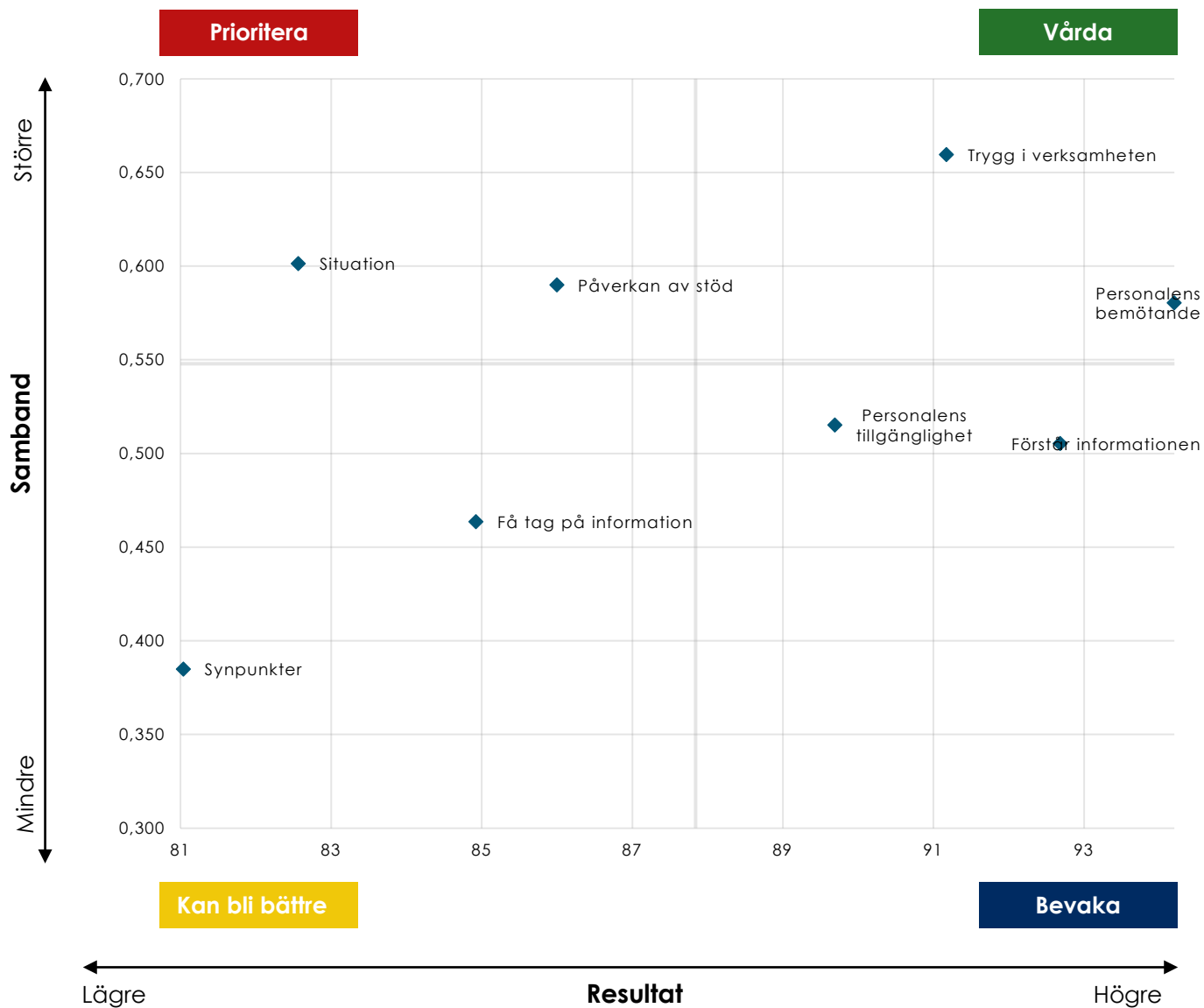
Vilka frågor som bör prioriteras varierar från enhet till enhet eftersom förutsättningarna ser olika ut. Därför är det viktigt att förbättringsarbetet planeras och leds långt ut i organisationen. Det är där relationen med brukarna skapas och det är där arbetet med att få fler nöjda brukare bedrivs. Du kan välja att arbeta med en eller flera frågor, men kom ihåg att det är viktigt att fokusera. Om det känns svårt att agera på en fråga kanske du kan arbeta med en annan fråga, med stark koppling till den första.



Prioriteringsmatris

Göteborgs stad

18



Prioriteringsmatris – tabell

Göteborgs stad

Vårda	Index
Jag är nöjd med bemötandet jag får av personalen	94
Jag är trygg i verksamheten (med verksamheten menas stödet, insatsen, boendet etc)	91
Prioritera	Index
Jag är med och påverkar stödet och hjälpen jag får	86
Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?	82
Kan bli bättre	Index
Jag vet hur och var jag kan få tag på den information jag behöver	85
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	81
Bevaka	Index
Jag förstår den information jag får av personalen	92
Jag kan komma i kontakt med personal när jag behöver	89

Bakgrundsfrågor

Göteborgs stad

20

	Andel (%)
Hur gammal är du?	
Högst 14 år	4%
15 - 17 år	5%
18 - 19 år	3%
20 - 24 år	6%
25 - 40 år	34%
41 - 64 år	42%
65 år eller äldre	7%
Kön?	
Man	49%
Kvinna	50%
Annat	1%
Var är du född?	
I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	48%
I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	16%
Utanför Sverige	36%
Svarar du som företrädare för någon annan?	
Nej, (svarar för mig själv)	81%
Ja, jag är god man och svarar för den jag företräder	3%
Ja, jag är vårdnadshavare och svarar för mitt minderåriga barn	15%
Bas:	
Göteborgs stad (Göteborgs stad)	

Göteborgs stad

Fördjupningsdel



NKI och kvalitetsfaktorer uppdelat på bakgrundsvariabler

Endast marginella skillnader vad gäller indexresultat finns mellan män och kvinnor. Personer som inte identifierar sig som man eller kvinna har lägre resultat än både män och kvinnor gällande faktorerna Informationens begriplighet och nöjdheten med stödet.

Utifrån den övergripande nöjdheten är det de allra äldsta och yngsta som är mindre nöjda.

Endast marginella skillnader vad gäller indexresultat finns mellan utlandsfödda, personer födda i Sverige med minst en förälder född i utlandet och födda i Sverige med båda föräldrar födda i Sverige. Undantaget är informationens begriplighet och kunskapen hur man lämnar synpunkter där

utlandsfödda personer tycks vara något mindre nöjda.

Endast marginella skillnader vad gäller indexresultat finns bland vem som svarade på enkäten. Indexresultaten är för kvalitetsfaktorerna personalens bemötande och synpunkter lägre när god man svarade på enkäten jämfört med resultaten där brukaren svarar för sig själv eller då vårdnadshavaren svarar för sitt minderåriga barn. Vårdnadshavare som svarar för sitt minderåriga barn är något mindre nöjda med stödet än personer som svarar för sig själva eller som god man.



Tabeller – Bakgrund och NKI

	Göteborgs stad	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
Förstår informationen											
Antal	2285	1106	1118	18	93	104	60	141	765	931	151
Index	92	92	93	88	86	93	88	95	94	92	89
Få tag på information											
Antal	2269	1106	1103	18	93	102	60	140	756	925	154
Index	85	85	85	86	74	89	86	89	87	84	81
Personalens bemötande											
Antal	2273	1109	1107	18	93	102	60	141	754	931	155
Index	94	94	94	94	86	96	93	97	96	93	90
Trygg i verksamheten											
Antal	2282	1111	1115	17	93	103	61	141	761	931	156
Index	91	90	92	88	84	93	91	95	93	91	82
Påverkan av stöd											
Antal	2273	1115	1118	18	93	104	61	140	761	937	157
Index	86	84	87	83	75	83	85	90	88	86	77
Personalens tillgänglighet											
Antal	2250	1108	1104	18	93	104	61	138	758	921	156
Index	89	88	91	88	82	93	92	93	91	89	82
Synpunkter											
Antal	2263	1106	1120	18	93	104	61	138	762	934	155
Index	81	81	81	82	74	91	80	83	79	81	80
Nöjd med stöd											
Antal	2264	1113	1115	18	92	104	61	140	762	933	157
Index	89	89	89	84	79	88	86	93	90	90	83

Tabeller – Bakgrund och NKI

Göteborgs stad	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige	Nej, (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	
Förstår informationen							
Antal	2285	1073	353	803	1580	67	295
Index	92	94	93	90	93	91	93
Få tag på information							
Antal	2269	1069	352	794	1576	67	292
Index	85	84	87	84	85	86	83
Personalens bemötande							
Antal	2273	1075	352	796	1580	67	293
Index	94	95	95	92	95	90	93
Trygg i verksamheten							
Antal	2282	1073	353	805	1586	66	290
Index	91	91	90	91	92	89	90
Påverkan av stöd							
Antal	2273	1078	354	806	1581	65	285
Index	86	85	86	86	87	84	82
Personalens tillgänglighet							
Antal	2250	1071	353	793	1565	64	285
Index	89	88	90	91	90	89	89
Synpunkter							
Antal	2263	1078	350	803	1575	65	287
Index	81	82	84	78	81	77	81
Nöjd med stöd							
Antal	2264	1074	354	806	1579	62	286
Index	89	89	88	90	90	90	87

Tabeller – Bakgrund och NKI

	Göteborgs stad	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
Situation											
Försämrats mycket	2%	1%	2%	0%	5%	1%	0%	0%	1%	2%	6%
Försämrats något	2%	2%	2%	6%	2%	1%	3%	1%	2%	2%	3%
Varken förbättrats eller försämrats	12%	12%	11%	12%	14%	11%	17%	10%	12%	11%	16%
Förbättrats något	33%	34%	33%	18%	26%	35%	48%	28%	35%	32%	34%
Förbättrats mycket	48%	48%	48%	47%	47%	46%	31%	58%	47%	51%	38%
Vet ej	4%	3%	4%	18%	5%	7%	0%	3%	3%	3%	5%
<i>Antal</i>	2263	1110	1116	17	93	104	58	141	762	934	154
<i>Index</i>	82	82	83	82	78	83	77	87	83	83	75
Förämrats mycket + försämrats något	3%	3%	3%	6%	8%	2%	3%	1%	2%	3%	8%
Förbättrats mycket + förbättrats något	81%	82%	82%	65%	73%	81%	79%	87%	83%	83%	71%

Tabeller – Bakgrund och NKI

	Göteborgs stad	I Sverige med båda föräldrarna födda i Sverige	I Sverige med minst en förälder född utanför Sverige	Utanför Sverige	Nej, (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
Situation							
Försämrats mycket	2%	1%	2%	2%	2%	0%	1%
Försämrats något	2%	2%	2%	2%	2%	8%	1%
Varken förbättrats eller försämrats	12%	11%	12%	12%	11%	13%	15%
Förbättrats något	33%	36%	33%	30%	35%	27%	31%
Förbättrats mycket	48%	46%	48%	51%	48%	48%	49%
Vet ej	4%	4%	4%	3%	3%	3%	3%
<i>Antal</i>	2263	1073	355	803	1574	62	290
<i>Index</i>	82	82	82	83	82	80	83
<i>Summa negativt (Försämrats något + försämrats mycket)</i>	3%	3%	3%	4%	3%	8%	2%
<i>Summa positivt (Förbättrats något + förbättrats mycket)</i>	81%	82%	81%	81%	82%	76%	80%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Förstår informationen				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	1%	0%
2	1%	1%	1%	0%
3	5%	5%	5%	17%
4	13%	14%	12%	17%
5 - Håller med helt och hållet	79%	78%	81%	67%
Vet ej	1%	1%	1%	0%
Antal	2285	1106	1118	18
Medelvärde	4.7	4.7	4.7	4.5
Summa negativt (1 Håller inte alls med + 2)	2%	2%	2%	0%
Summa positivt (4 + 5 Håller med helt och hållet)	92%	92%	93%	83%
Få tag på information				
1 - Håller inte alls med	2%	2%	2%	0%
2	3%	3%	3%	6%
3	11%	10%	11%	11%
4	23%	24%	22%	17%
5 - Håller med helt och hållet	59%	59%	60%	67%
Vet ej	3%	2%	3%	0%
Antal	2269	1106	1103	18
Medelvärde	4.4	4.4	4.4	4.4
Summa negativt (1 Håller inte alls med + 2)	5%	5%	5%	6%
Summa positivt (4 + 5 Håller med helt och hållet)	82%	83%	82%	83%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Personalens bemötande				
1 - Håller inte alls med	1%	1%	2%	0%
2	1%	1%	0%	0%
3	3%	3%	3%	6%
4	10%	10%	10%	11%
5 - Håller med helt och hållet	84%	84%	85%	78%
Vet ej	1%	1%	0%	6%
Antal	2273	1109	1107	18
Medelvärde	4.8	4.7	4.8	4.8
Summa negativt (1 Håller inte alls med + 2)	2%	2%	2%	0%
Summa positivt (4 + 5 Håller med helt och hållet)	94%	94%	95%	89%
Trygg i verksamheten				
1 - Håller inte alls med	2%	2%	2%	0%
2	2%	2%	1%	0%
3	5%	6%	3%	12%
4	14%	14%	14%	24%
5 - Håller med helt och hållet	77%	75%	79%	65%
Vet ej	1%	1%	1%	0%
Antal	2282	1111	1115	17
Medelvärde	4.6	4.6	4.7	4.5
Summa negativt (1 Håller inte alls med + 2)	4%	4%	3%	0%
Summa positivt (4 + 5 Håller med helt och hållet)	91%	89%	92%	88%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Påverkan av stöd				
1 - Håller inte alls med	2%	2%	1%	0%
2	2%	3%	1%	11%
3	9%	10%	8%	0%
4	23%	24%	23%	28%
5 - Håller med helt och hållet	60%	58%	63%	50%
Vet ej	3%	3%	3%	11%
Antal	2273	1115	1118	18
Medelvärde	4.4	4.4	4.5	4.3
Summa negativt (1 Håller inte alls med + 2)	4%	5%	3%	11%
Summa positivt (4 + 5 Håller med helt och hållet)	84%	82%	86%	78%
Personalens tillgänglighet				
1 - Håller inte alls med	2%	2%	1%	6%
2	2%	2%	1%	0%
3	6%	6%	6%	11%
4	17%	19%	16%	6%
5 - Håller med helt och hållet	71%	68%	73%	78%
Vet ej	3%	2%	3%	0%
Antal	2250	1108	1104	18
Medelvärde	4.6	4.5	4.6	4.5
Summa negativt (1 Håller inte alls med + 2)	3%	4%	2%	6%
Summa positivt (4 + 5 Håller med helt och hållet)	88%	87%	89%	83%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Synpunkter				
1 - Håller inte alls med	4%	4%	4%	0%
2	4%	4%	4%	11%
3	13%	12%	13%	6%
4	18%	19%	16%	28%
5 - Håller med helt och hållet	54%	54%	54%	56%
Vet ej	7%	6%	8%	0%
Antal	2263	1106	1120	18
Medelvärde	4.2	4.2	4.2	4.3
Summa negativt (1 Håller inte alls med + 2)	8%	8%	8%	11%
Summa positivt (4 + 5 Håller med helt och hållet)	72%	73%	71%	83%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Nöjd med stöd				
1 - Inte alls nöjd	2%	2%	1%	0%
2	2%	2%	1%	6%
3	6%	6%	5%	11%
4	21%	20%	21%	17%
5 - I allra högsta grad nöjd	69%	69%	69%	56%
Vet ej	1%	1%	1%	11%
Antal	2264	1113	1115	18
Medelvärde	4.6	4.5	4.6	4.4
Summa negativt (1 Inte alls nöjd + 2)	3%	3%	3%	6%
Summa positivt (4 + 5 I allra högsta grad)	90%	89%	91%	72%

Tabeller – Resultat uppdelat på kön

	Göteborgs stad	Man	Kvinna	Annat
Situation				
Försämrats mycket	2%	1%	2%	0%
Försämrats något	2%	2%	2%	6%
Varken förbättrats eller försämrats	12%	12%	11%	12%
Förbättrats något	33%	34%	33%	18%
Förbättrats mycket	48%	48%	48%	47%
Vet ej	4%	3%	4%	18%
<i>Antal</i>	2263	1110	1116	17
<i>Medelvärde</i>	4.3	4.3	4.3	4.3
<i>Summa negativt</i> (Försämrats något + försämrats mycket)	3%	3%	3%	6%
<i>Summa positivt</i> (Förbättrats något + förbättrats mycket)	81%	82%	82%	65%