



BRUKARENKÄT 2011

Samordnare

Helén Petersson, omsorgssamordnare
Susanne Johansson, administrativ enhetschef
Peter Mattsson, controller

Nybro, maj 2011

SAMMANFATTNING

På uppdrag av omsorgsnämnden genomför omsorgsförvaltningen årligen en enkätundersökning bland personer som har hjälp från omsorgsförvaltningen. År 2011 genomfördes denna undersökning under perioden 15 mars till och med 15 april 2011.

Syfte

Syftet med undersökningen är

- ❖ att få en bedömning över hur de personer som får omsorgsförvaltningens hjälp upplever den.

Metod

Slumpmässigt har 40 % av alla personer som får hjälp av omsorgsförvaltningen valts ut för att svara på enkäten. Undersökningen sker med anonymitetsskydd. Frågorna bygger på **NBI, Nöjd Brukar Index** som är ett vedertaget index för att kunna jämföra resultatet med andra kommuner. Undersökningen har skett på förvaltningsnivå och områdesnivå. Antalet utskickade enkäter är 411 stycken. Enkäten är också kön och åldersindeldad.

Följande frågor har varit aktuella:

1. Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet?
2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?
3. Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en perfekt hjälp är den du får?

Frågorna besvaras på en skala från 1 till 10 där 1 betyder "Inte alls nöjd" och 10 betyder "I högsta grad nöjd".

Utöver dessa frågor har funnits möjlighet att lämna skriftliga synpunkter på det som man upplever fungerar bra eller fungerar mindre bra. Avslutningsvis har det även funnits möjlighet att ange om man svarat själv på enkäten eller om det varit någon annan som gjort det.

Svarsfrekvens

| Område | Utskickade | Svar | % år 2011 | % år 2010 |
|-----------------|------------|------|-----------|-----------|
| Södra (S) | 65 | 54 | 83% | 87% |
| Västra (V) | 60 | 44 | 73% | 77% |
| Norra (N) | 71 | 52 | 73% | 67% |
| Östra (Ö) | 64 | 36 | 56% | 74% |
| Psykiatri (P) | 23 | 15 | 65% | 79% |
| LSS (Boende) | 67 | 46 | 69% | |
| LSS (Assistans) | 41 | 26 | 63% | |
| LSS (Mobila) | 20 | 7 | 35% | |
| Alla | 411 | 280 | 68% | 70% |

En svarsfrekvens på 68 % för förvaltningen totalt är ett bra resultat för att uppfylla kravet på objektivitet och säkerhet i resultatet. Vissa områden har till och med en högre svarsfrekvens än det genomsnittliga. Det finns dock områden som inte uppfyller kravet på tillräckligt hög svarsfrekvens för att uppfylla kravet på objektivitet och säkerhet i resultatet. Det gäller framförallt äldreomsorg, östra området och LSS, mobila.

Sammanfattning av resultat

Sammanfattningsvis kan konstateras att resultatet är övervägande positivt både vad avser förvaltningsnivå såsom områdesnivå. Omsorgsnämndens effektmål är att minst 85 % av antalet svar skall vara inom svarsalternativ 6 – 10.

Följande resultat kan redovisas för de tre frågorna på förvaltningsnivå i förhållande till målet 85 % avrundat till hela procent:

| Frågeställning | Underkänt | Godkänt |
|---|-----------|---------|
| 1. Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet? | 13 % | 87 % |
| 2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den? | 15 % | 85 % |
| 3. Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller hur långt ifrån en perfekt hjälp är den du får? | 15 % | 85 % |

Resultatet är godkänt för alla frågor.

Samma frågeställningar men uppdelat på män och kvinnor ger följande resultat:

| Frågeställning | Underkänt | Godkänt |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet? | Män 11 % Kvinnor 13 % | Män 89 % Kvinnor 87 % |
| 2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den? | Män 14 % Kvinnor 18 % | Män 86 % Kvinnor 82 % |
| 3. Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller hur långt ifrån en perfekt hjälp är den du får? | Män 14 % Kvinnor 16 % | Män 86 % Kvinnor 84 % |

Resultatet för män är godkänt för alla frågor. Däremot tycker kvinnor att hjälpen inte riktigt når godkänd nivå vad avser fråga 2 och 3.

Resultatet indelat efter ålder ger följande resultat för förvaltningen:

| Frågeställning | Underkänt | Godkänt |
|---|---|---|
| 1. Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet? | w-64 år 11 % 65-79 år 15 % 80-w år 11 % | w-64 år 89 % 65-79 år 85 % 80-w år 89 % |
| 2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den? | w-64 år 21 % 65-79 år 19 % 80-w år 13 % | w-64 år 79 % 65-79 år 81 % 80-w år 87 % |
| 3. Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller hur långt ifrån en perfekt hjälp är den du får? | w-64 år 17 % 65-79 år 15 % 80-w år 13 % | w-64 år 83 % 65-79 år 85 % 80-w år 87 % |

Ett åldersindelade resultat visar att gruppen w-65 år är mest kritisk och att förvaltningen inte uppnår önskat resultat på frågorna 2 och 3. Gruppen 65-79 år anser inte att förvaltningen nå önskat resultat på fråga 2. Gruppen över 80 år tycker å andra sidan att målet nås på alla tre frågorna.

Resultatet för enbart äldreomsorg, LSS exkl socialpsykiatri, socialpsykiatri samt områdena inom äldreomsorgen följer i stort samma resultat som för hela förvaltningen men med vissa variationer. Se diagramsammanställning.

Felkällor

Då svarsfrekvensen är hög för förvaltningen såsom för flertalet områden får det anses ligga en ganska hög trovärdighet i resultatet. Det finns en mycket positiv bedömning i de flesta svaren men det kvarstår en del för att uppnå målet på 85 % för förvaltningen för alla tre frågorna. Samma resultat gäller även för män och kvinnor och ålderindelad, dock visar den äldsta gruppen en mer positiv hållning i förhållande till de övriga grupperna. Likartade resultat visas även på lägre verksamhetsnivåer.

Avslutningsvis vill förvaltningen tacka alla som deltagit i undersökningen och hoppas att om nytt tillfälle bjuds i ny enkät att man åter svarar på den enkäten. Genom att svara på frågorna bidrar man till att utveckla och förbättra omsorgens kvalitet i vår kommun.

Omsorgsförvaltningen

Nybro 24 maj 2011