



KVALITETSENKÄT 2009

Samordnare

Helén Petersson, myndighetssamordnare
Marie Sjöo, enhetschef
Anita Karlsson, enhetschef
Gunilla Cleasson, sjuksköterska
Susanne Johansson, administratör
Peter Mattsson, controller

Nybro, april 2009

SAMMANFATTNING

På uppdrag av omsorgsnämnden genomför omsorgsförvaltningen årligen en enkätundersökning bland personer som har hjälp från omsorgsförvaltningen. År 2009 genomfördes denna undersökning under perioden 1 mars till och med 18 mars 2009.

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 244 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	Procent
Södra (S)	56	33	59%
Västra (V)	42	21	50%
Norra (N)	53	33	62%
Östra (Ö)	43	26	60%
Centrala (C)	30	21	70%
Pykiatri (P)	20	8	40%
Alla	244	142	58%

En svarsfrekvens på 58 % för förvaltningen totalt är något lågt för att helt uppfylla kravet på objektivitet och säkerhet i resultatet. Svarsfrekvensen bör då vara som

minst mellan 60 till 65 %. Samma förhållande som för förvaltningen totalt gäller även vissa områden.

Sammanfattning av resultat

Sammanfattningsvis kan konstateras att resultatet är övervägande positivt både vad avser förvaltningsnivå såsom områdesnivå för samtliga tre frågor. Ett signalsystem som utgår från följande:

❖ Underkänt	- svarsalternativ 1 till 4	(40 %)
❖ Godkänt	- svarsalternativ 5 till 7	(30 %)
❖ Väl godkänt	- svarsalternativ 8 till 10	(30 %)

Signalsystemet ger följande resultat för de tre frågorna på förvaltningsnivå avrundat till hela procent:

Frågeställning	Underkänt	Godkänt	Väl godkänt
1. Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet?	3 %	31 %	67 %
2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	5 %	27 %	67 %
3. Föreställ dig en hjälp som är perfekt i alla avseenden. Hur nära eller hur långt ifrån en perfekt hjälp är den du får?	6 %	27 %	67 %

Resultatet får anses vara mycket bra då över 90 % av svaren hamnar inom intervallen "Godkänt" till "Väl Godkänt" för alla tre frågorna

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

Frågeställning	Underkänt	Godkänt	Väl godkänt
1. Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet?	Män 4 % Kvinnor 2 %	Män 24 % Kvinnor 33 %	Män 72 % Kvinnor 64 %
2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	Män 4 % Kvinnor 4 %	Män 22 % Kvinnor 31 %	Män 74 % Kvinnor 64 %
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 4 % Kvinnor 6 %	Män 22 % Kvinnor 29 %	Män 74 % Kvinnor 64 %

Resultatet för män och kvinnor hamnar också över 90 % för intervallet "Godkänt" till "Väl godkänt" för de tre frågorna. En olikhet kan vara att män tycks vara något mer

nöjda då svarsalternativ "I allra högsta grad nöjd" är mer frekvent för män än för kvinnor. Resultatet indelat efter ålder ger följande resultat för förvaltningen:

Frågeställning	Underkänt	Godkänt	Väl godkänt
1. Hur nöjd är du med hjälpen i sin helhet?	w-64 år 9 % 65-79 år 4 % 80-w år 2 %	w-64 år 9 % 65-79 år 36 % 80-w år 30 %	w-64 år 81 % 65-79 år 60 % 80-w år 67 %
2. Hur väl uppfyller hjälpen dina förväntningar på den?	w-64 år 9 % 65-79 år 4 % 80-w år 4 %	w-64 år 9 % 65-79 år 36 % 80-w år 27 %	w-64 år 82 % 65-79 år 60 % 80-w år 69 %
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 9 % 65-79 år 4 % 80-w år 5 %	w-64 år 9 % 65-79 år 36 % 80-w år 26 %	w-64 år 82 % 65-79 år 60 % 80-w år 67 %

Ett åldersindelade resultat hamnar också över 90 % för intervallet "Godkänt" till "Väl godkänt" för de tre frågorna.

Resultatet områdesvis följer i stort samma resultat som för hela förvaltningen men med små variationer.

Felkällor

Då svarsfrekvensen är något låg för förvaltningen såsom för vissa områden får det inte dras allt för långtgående slutsatser. Det finns en mycket positiv bedömning i de flesta svaren men det kvarstår trots allt en osäkerhet om innehållet i de svar som inte inkommit.

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.

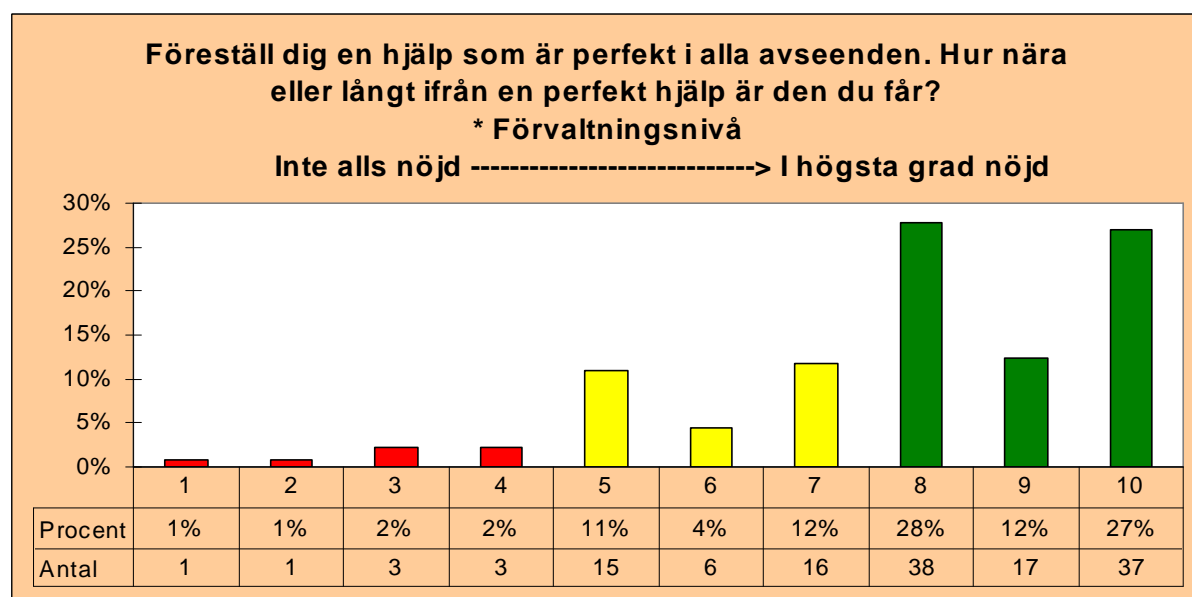
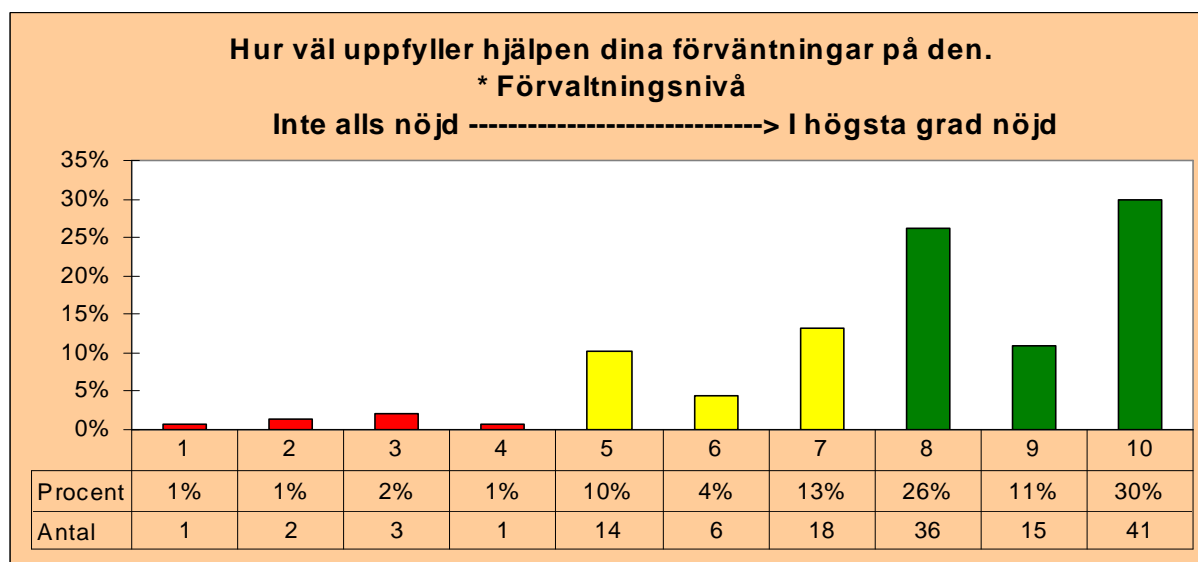
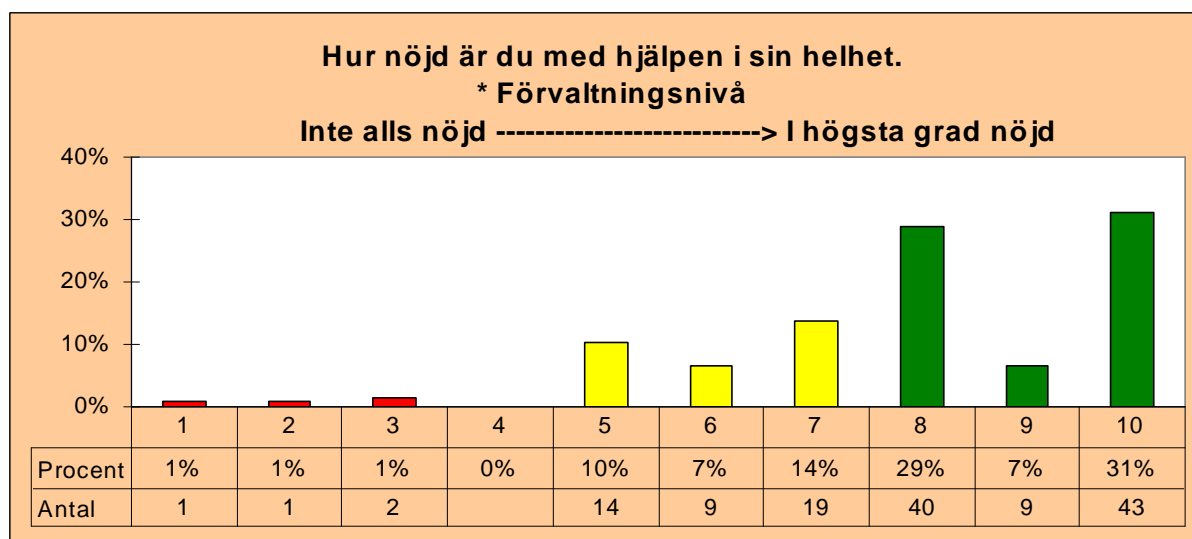
Omsorgsförvaltningen

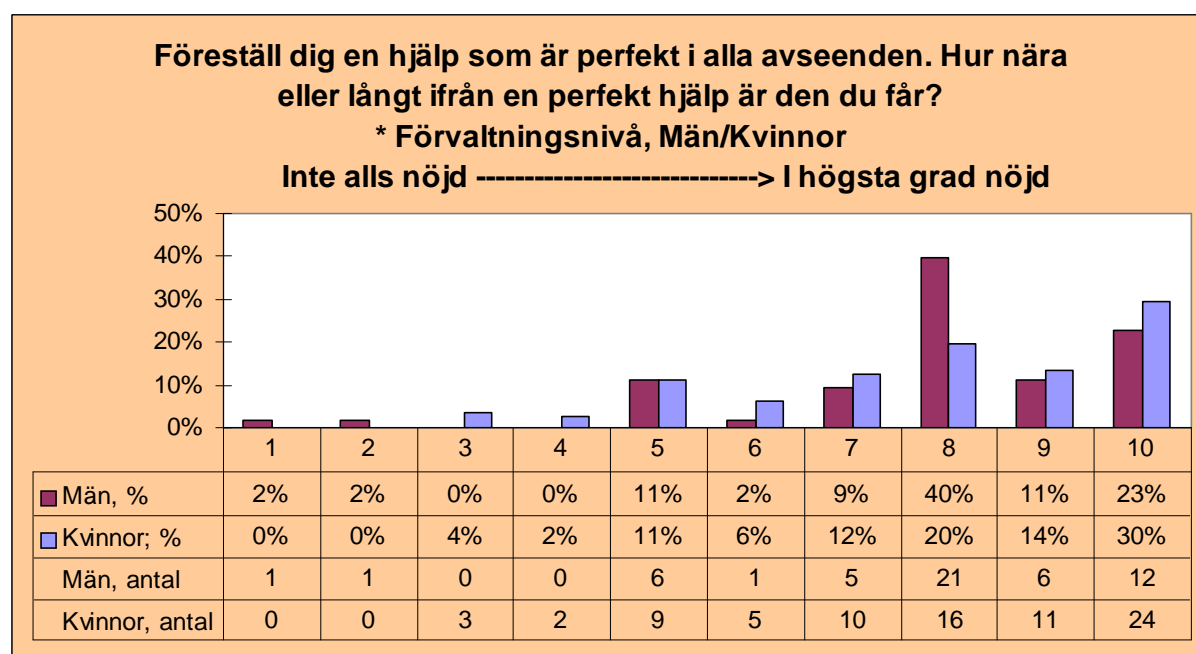
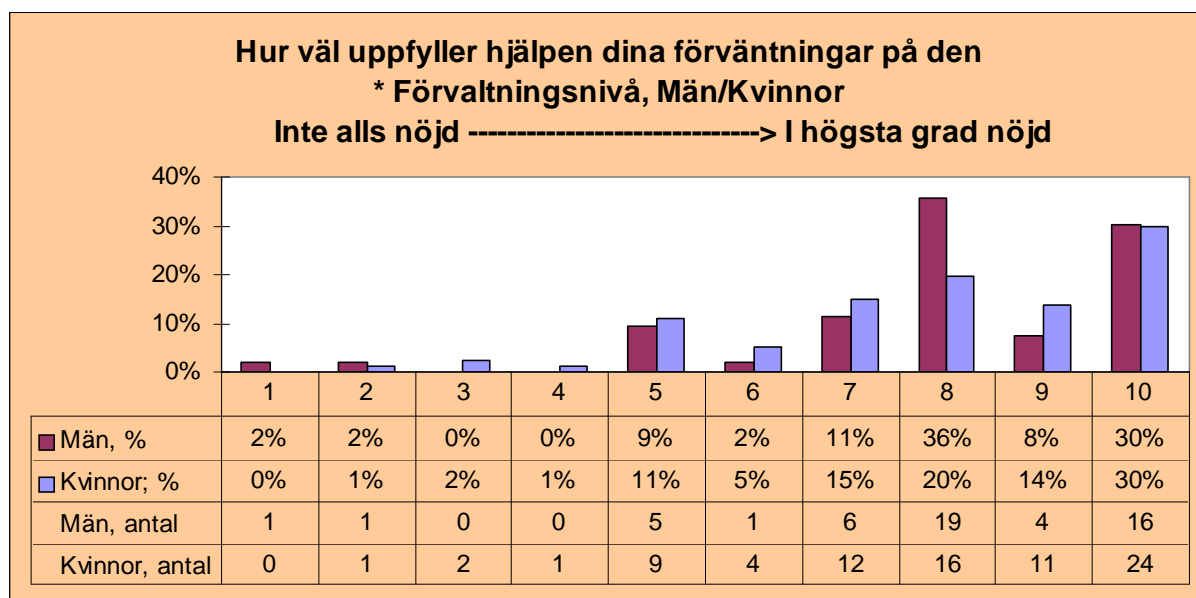
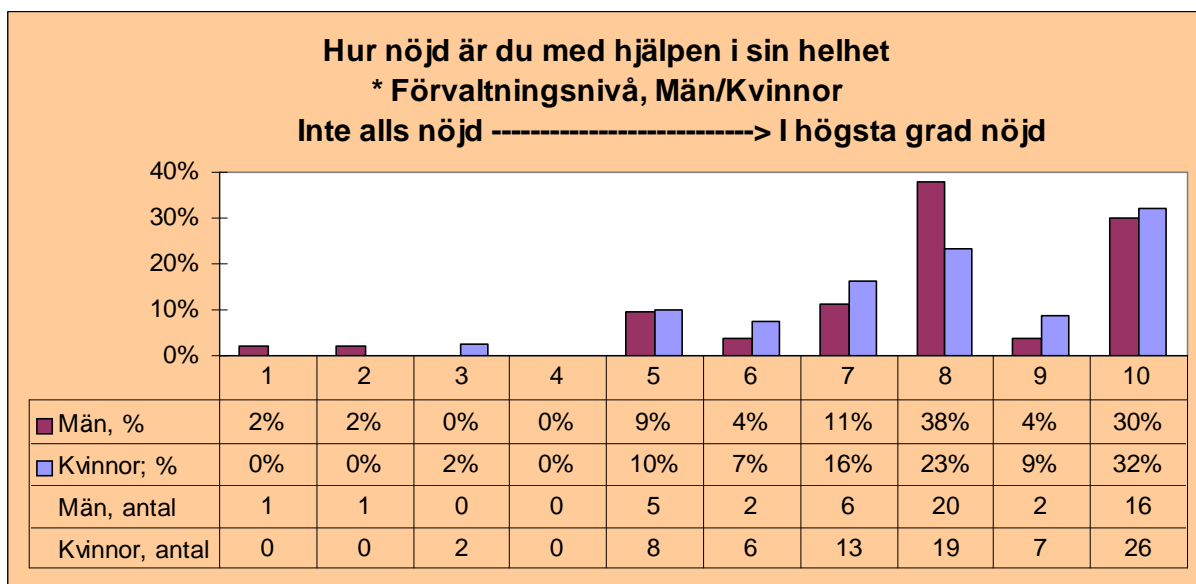
Nybro 27 april 2009

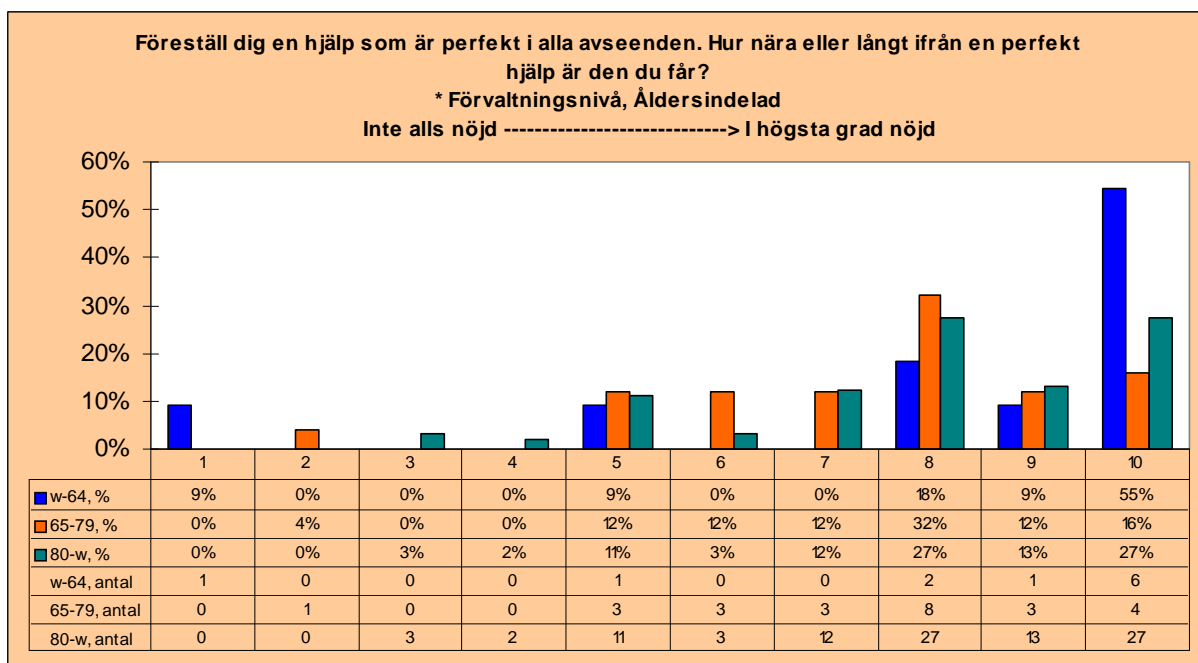
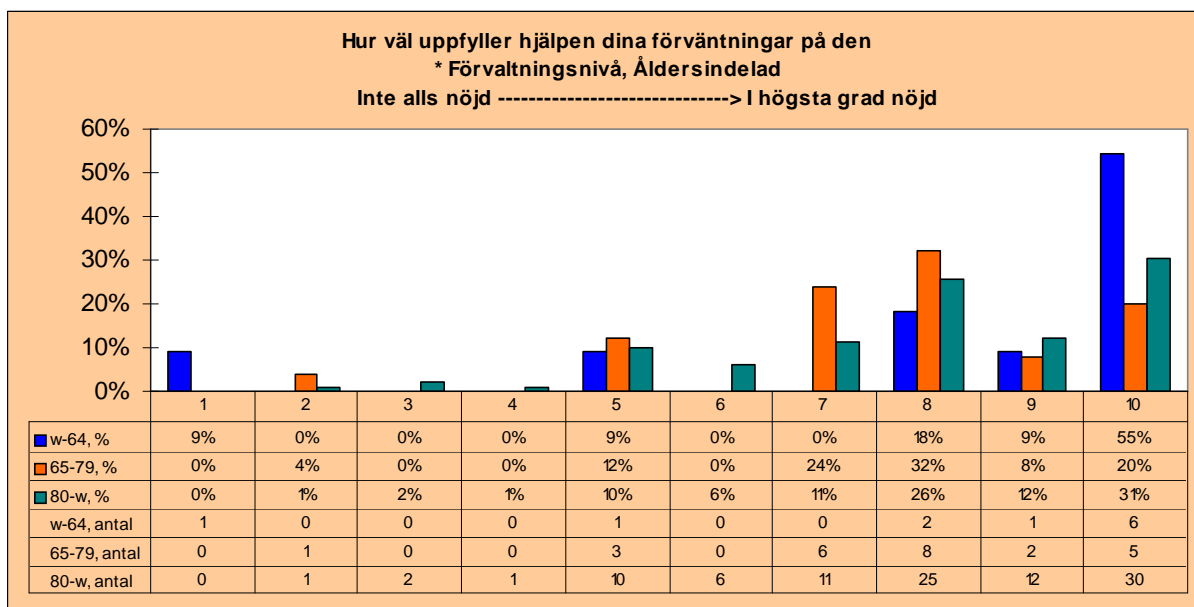
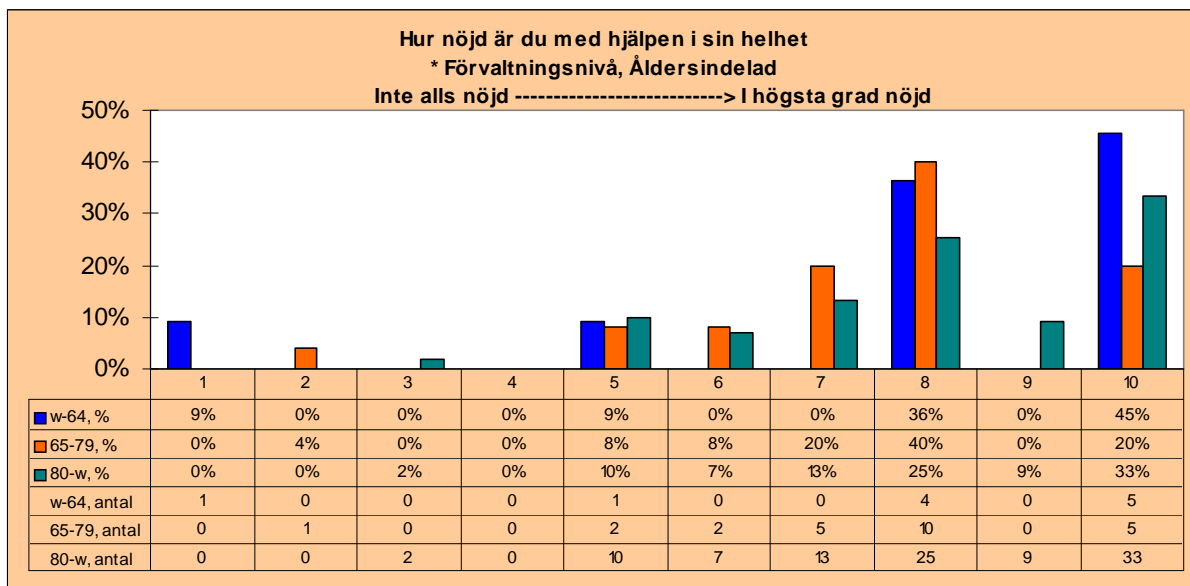
Bilagor

- ❖ Diagram på förvaltningsnivå
- ❖ Diagram på områdesnivå

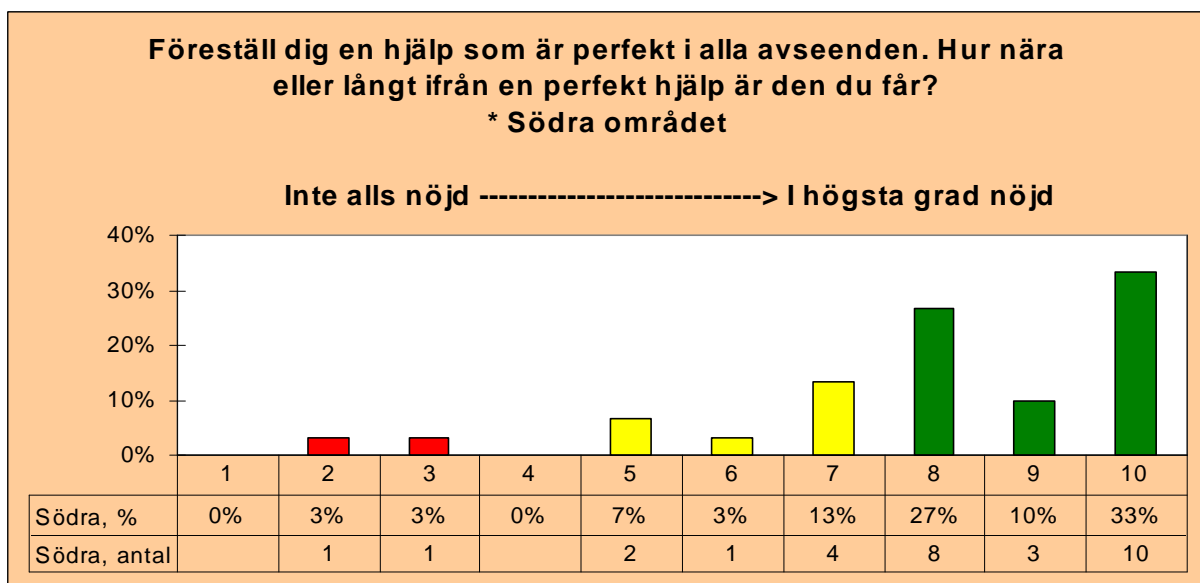
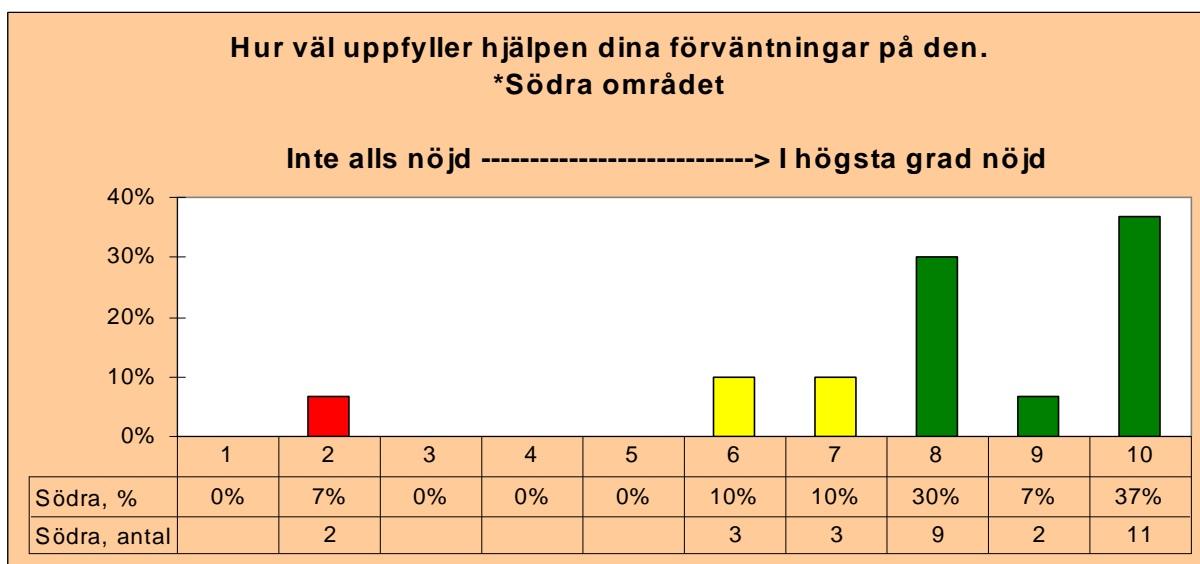
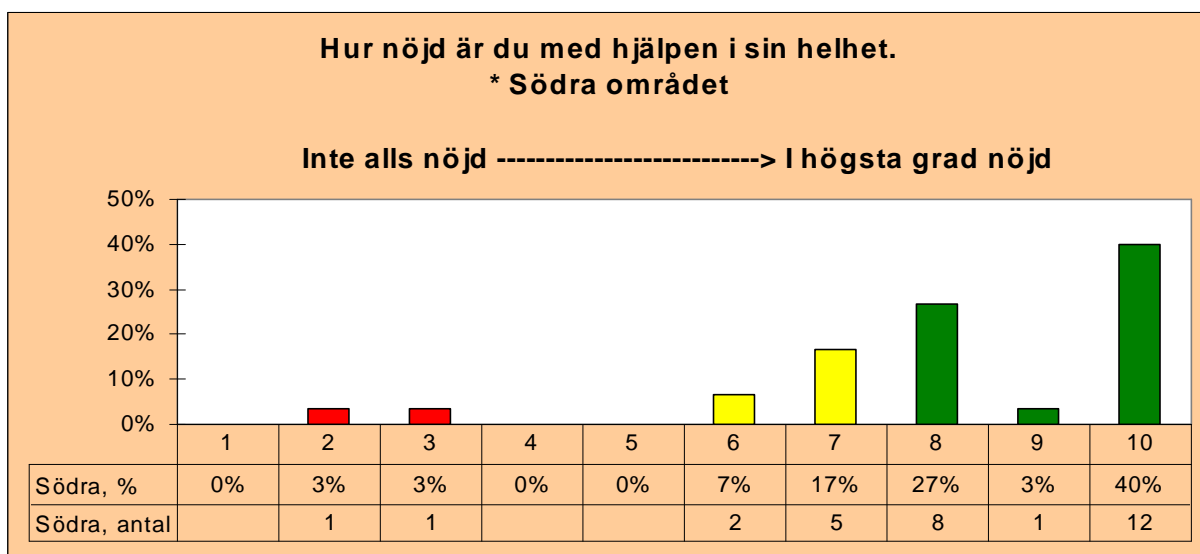
FÖRVALTNINGSNIVÅ

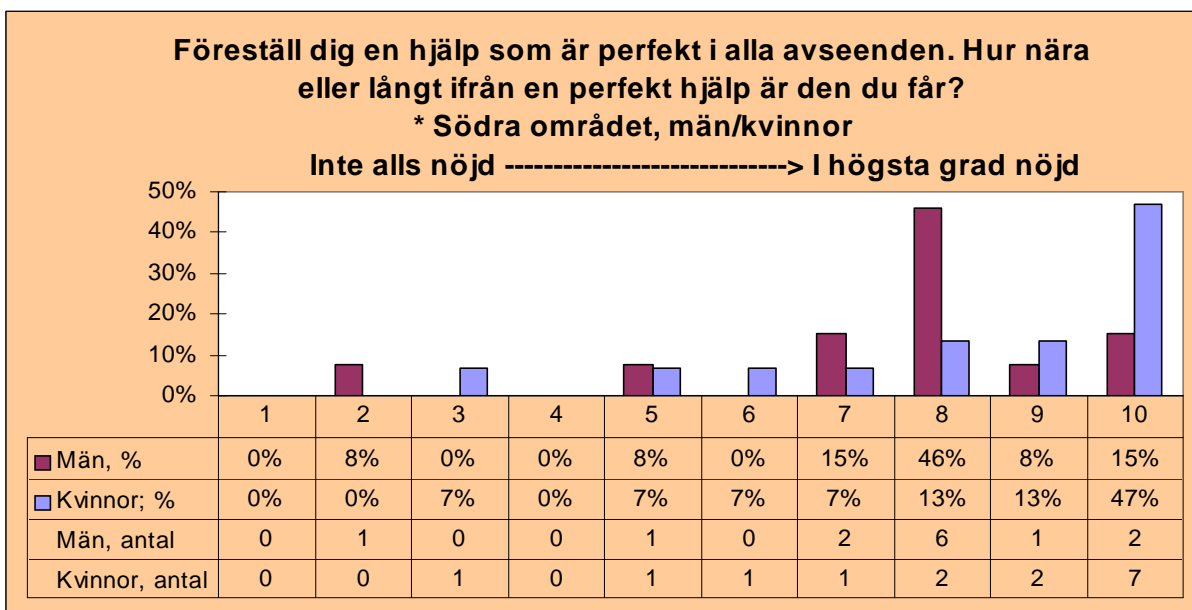
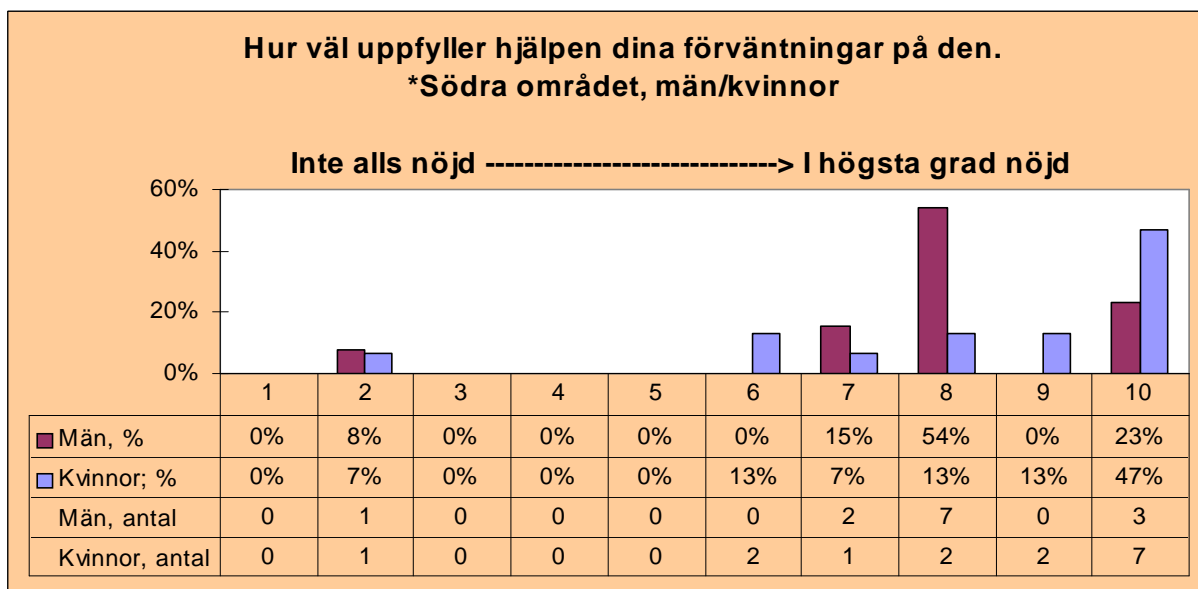
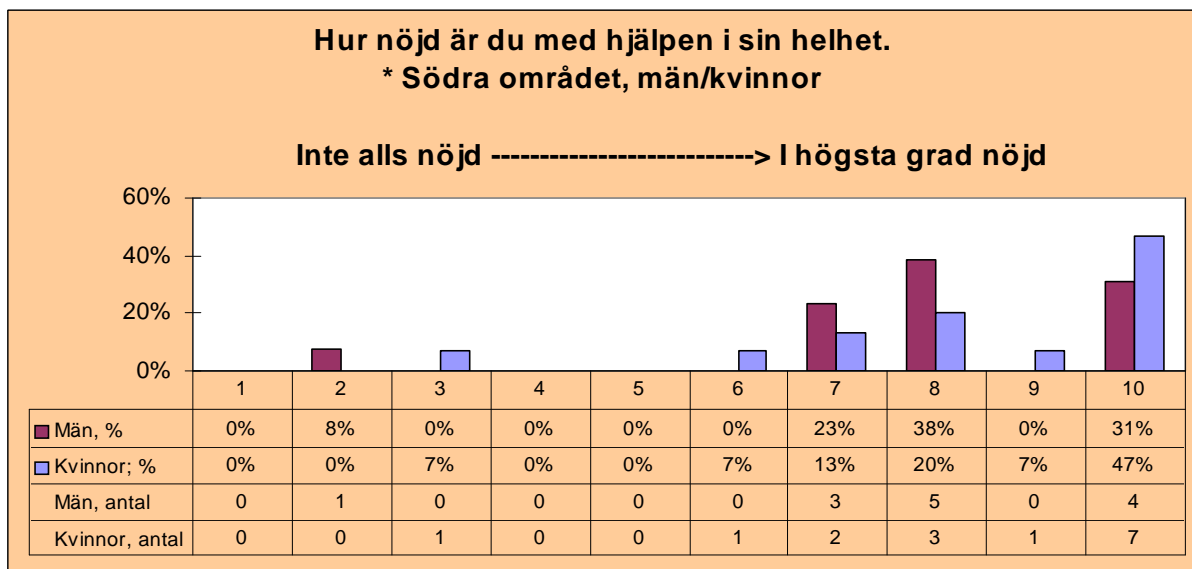


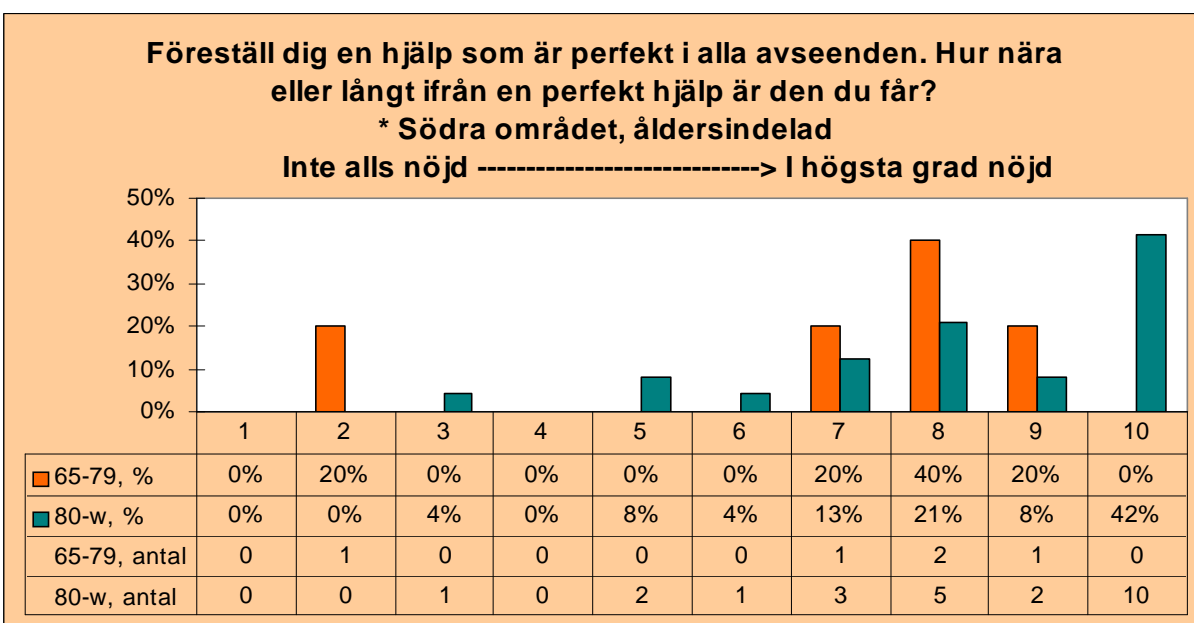
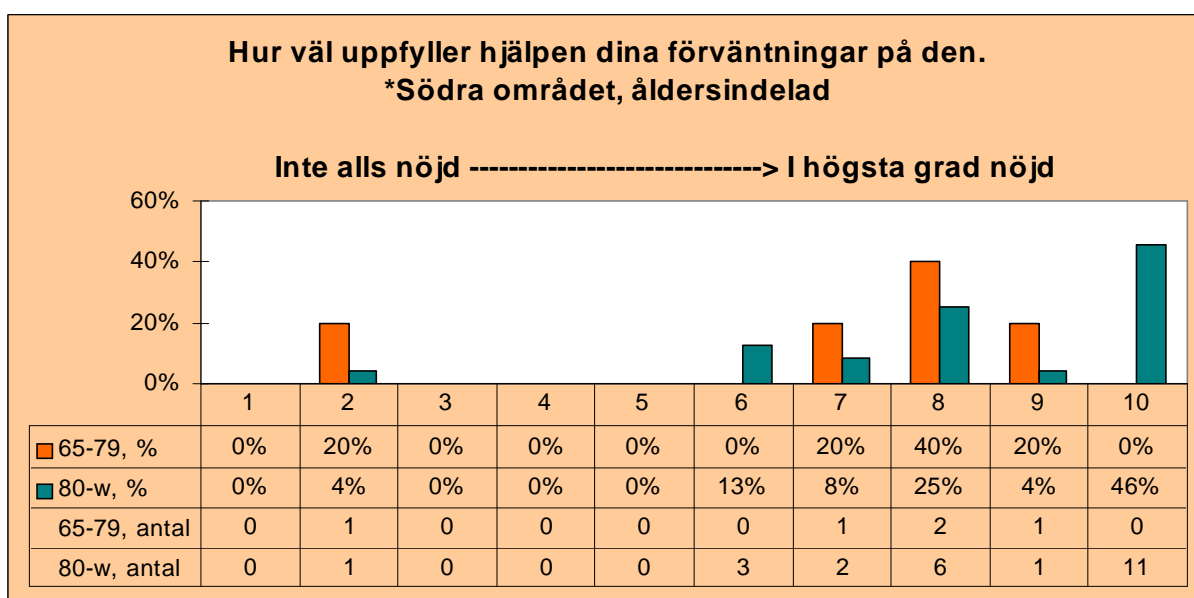
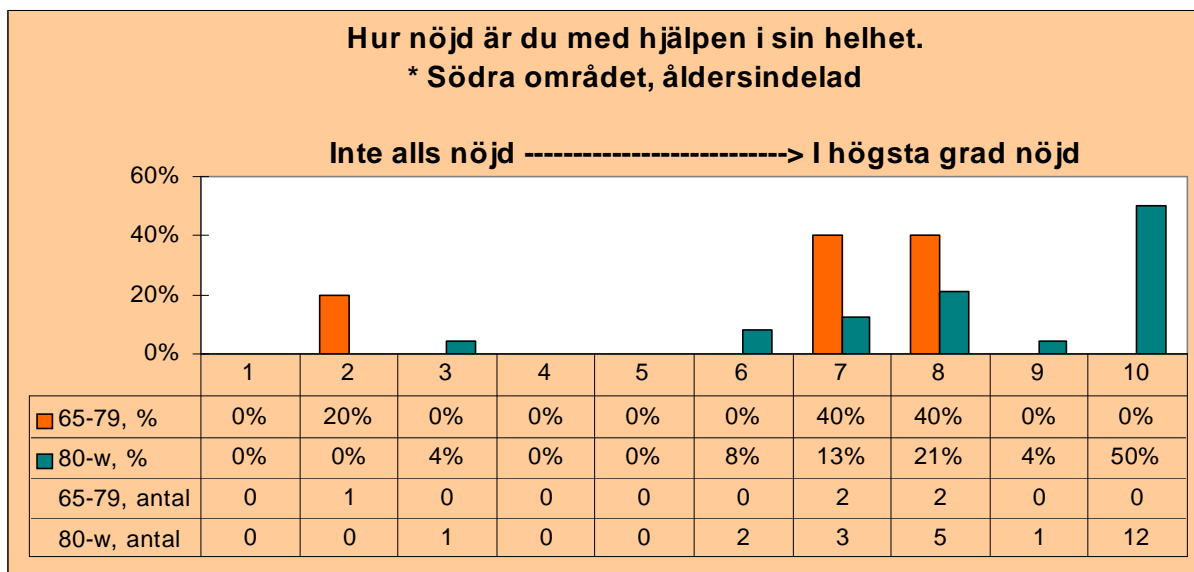




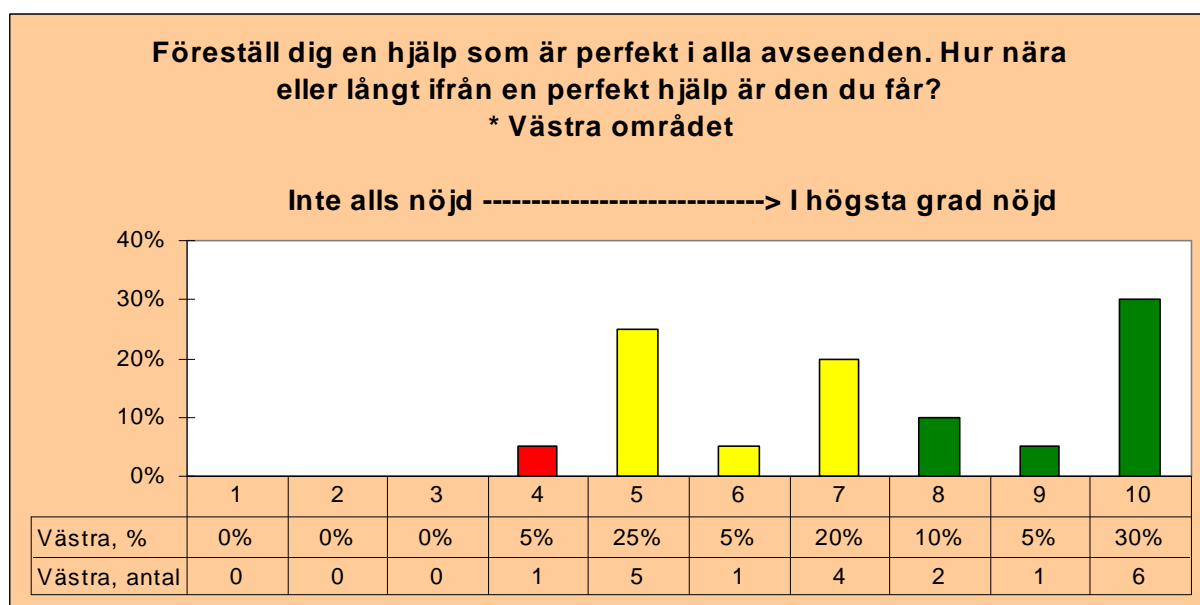
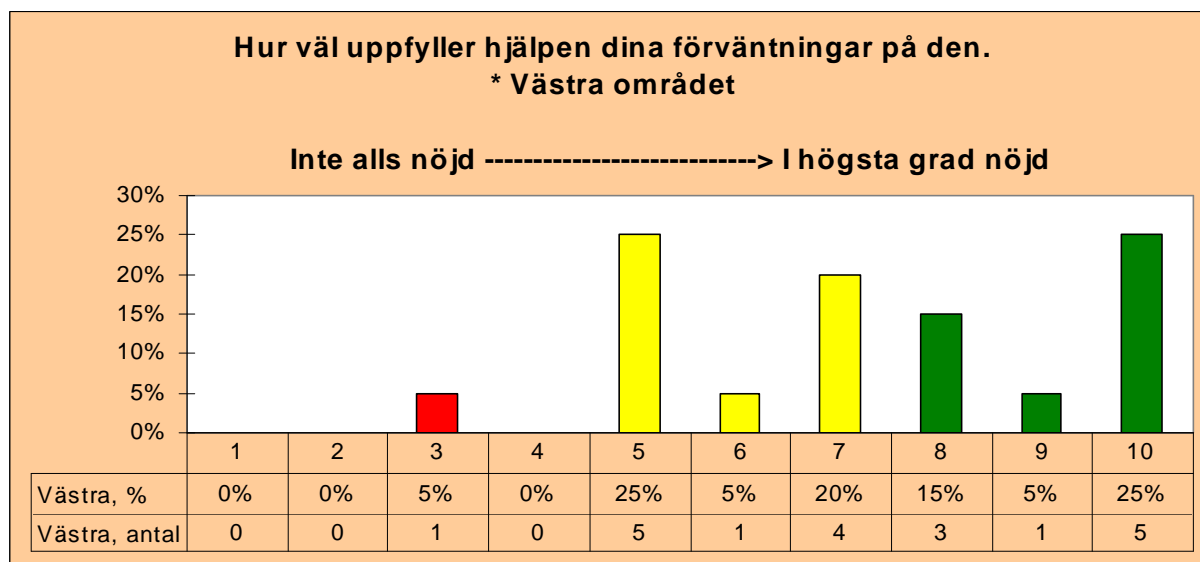
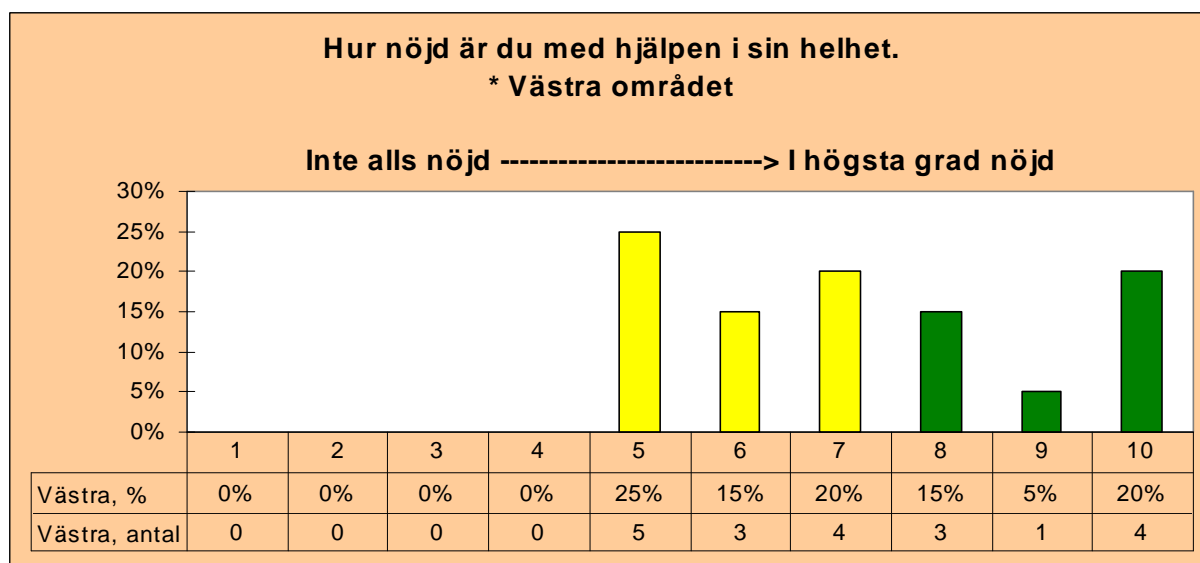
SÖDRA OMRÅDET

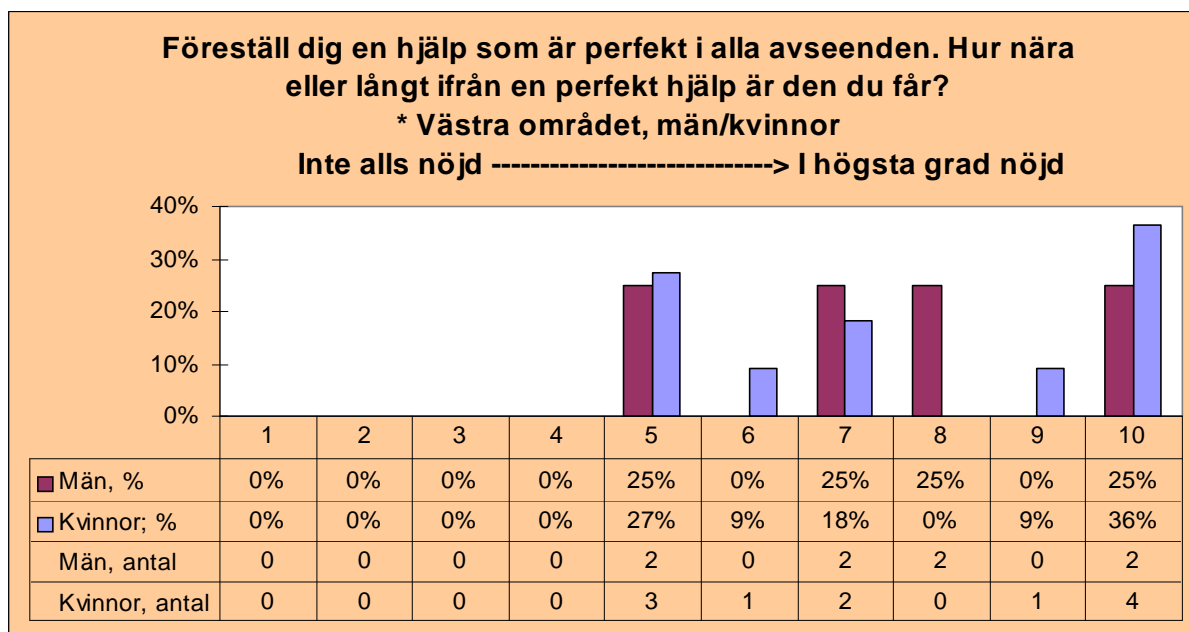
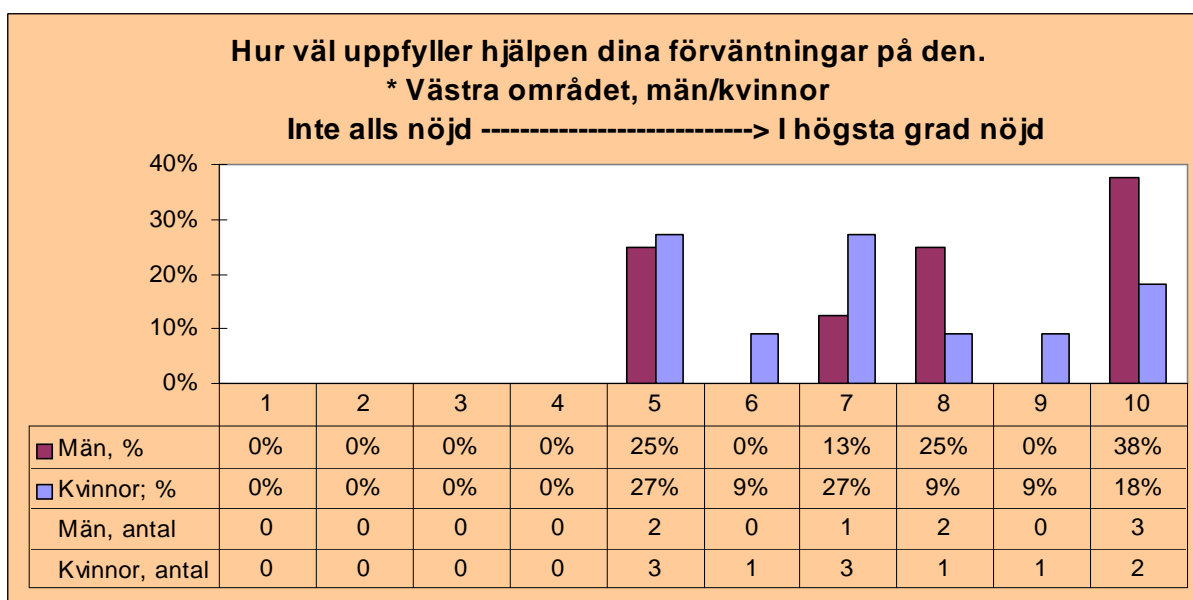
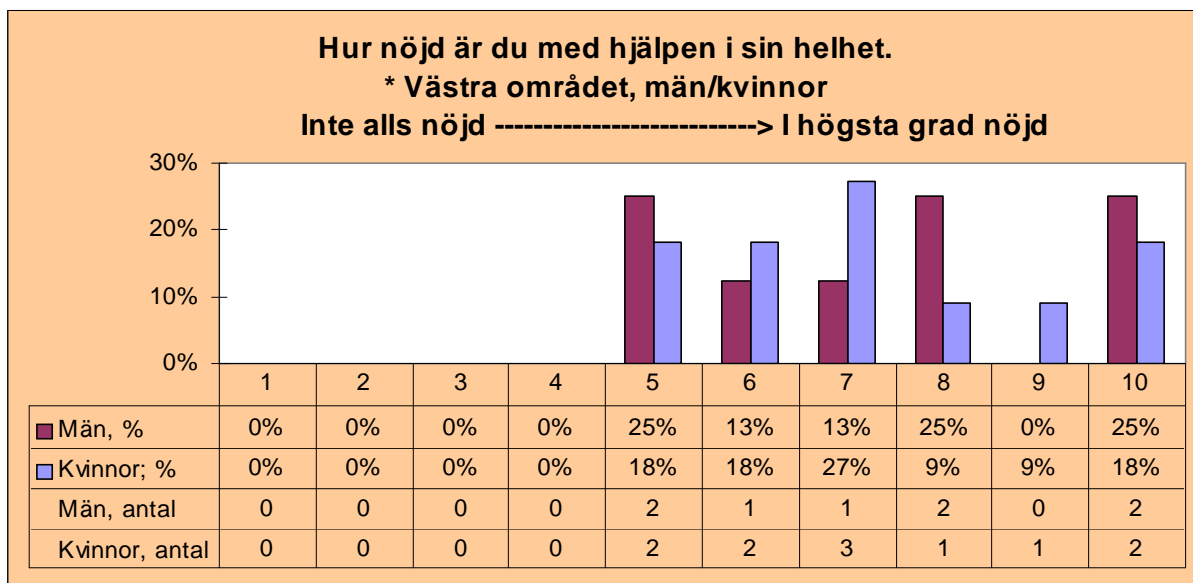


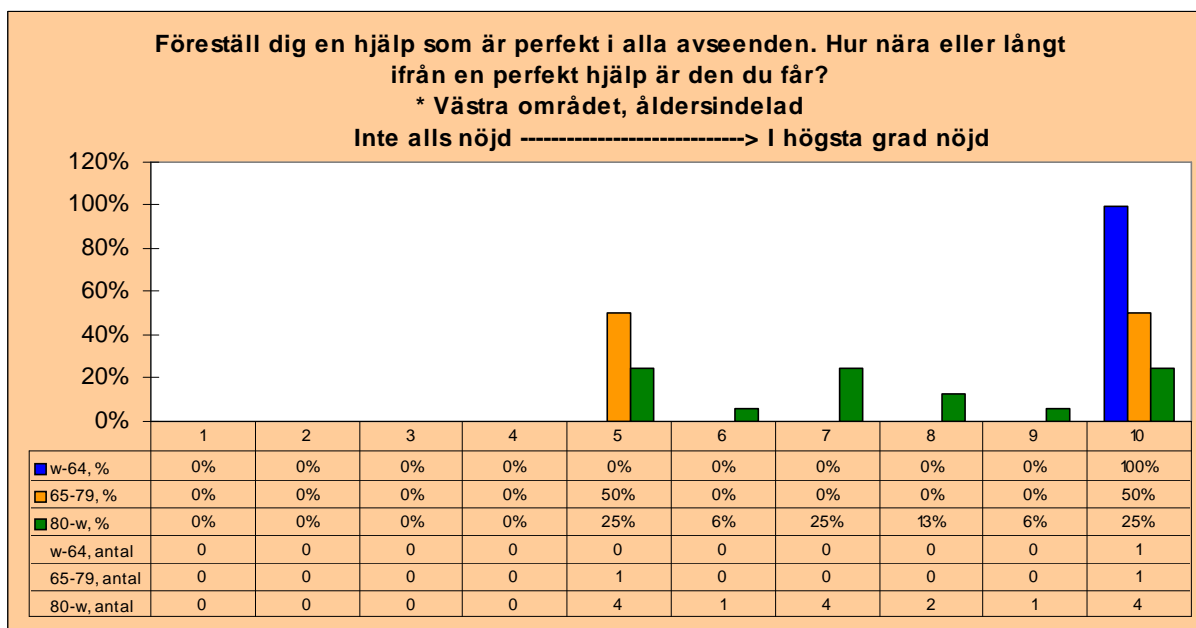
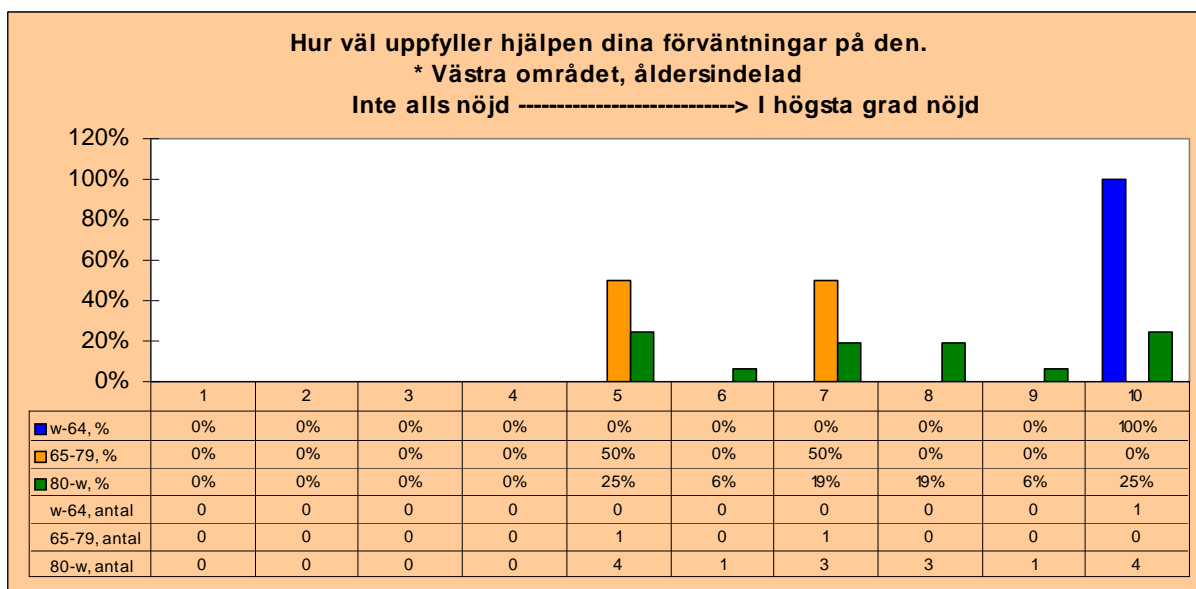
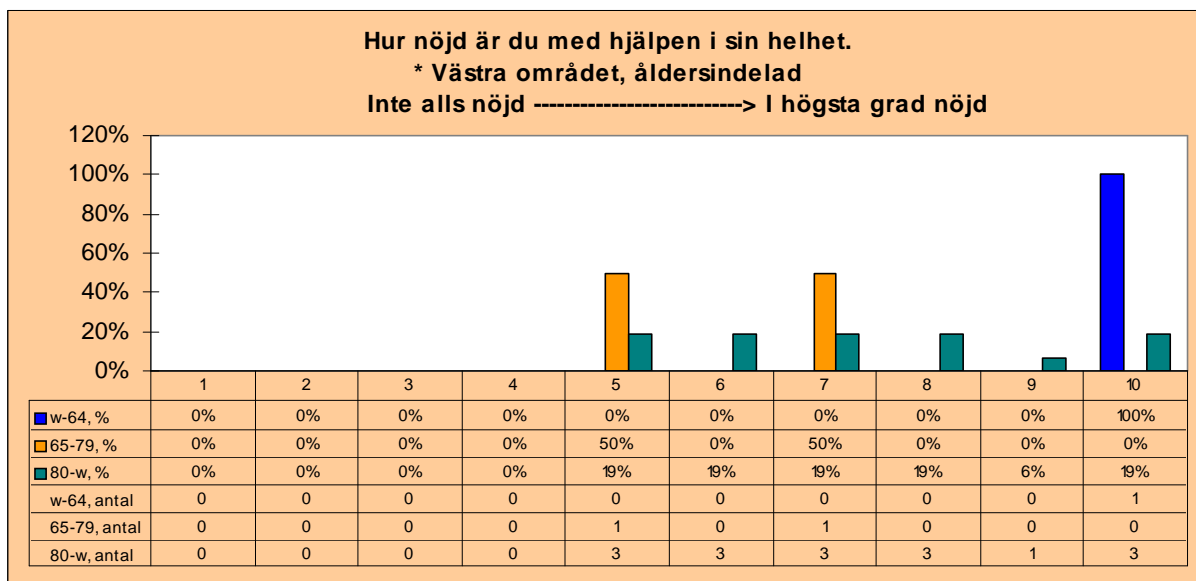




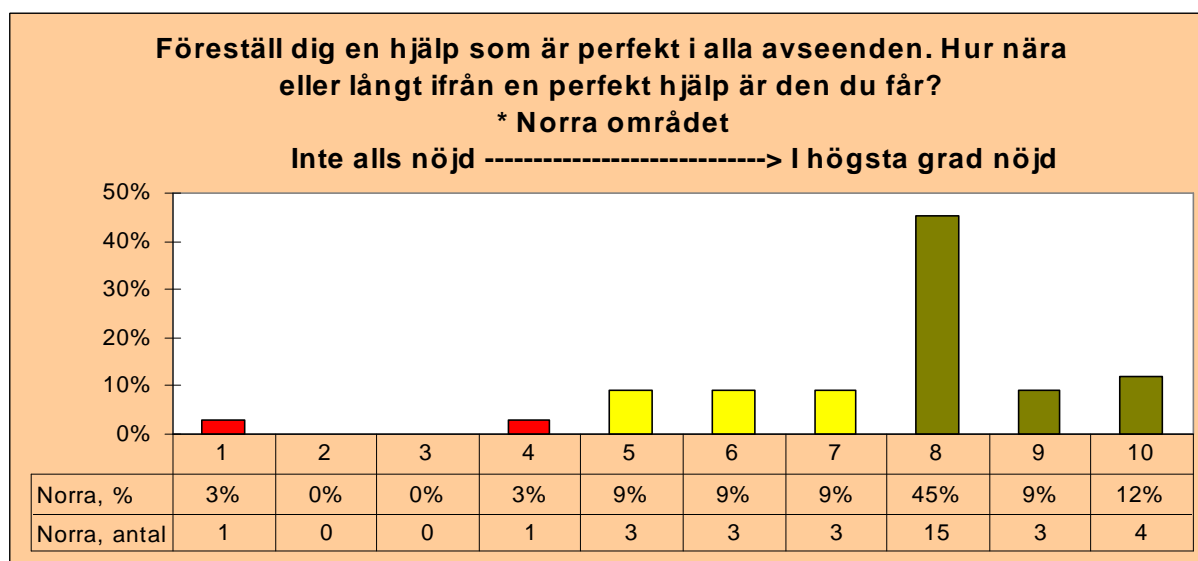
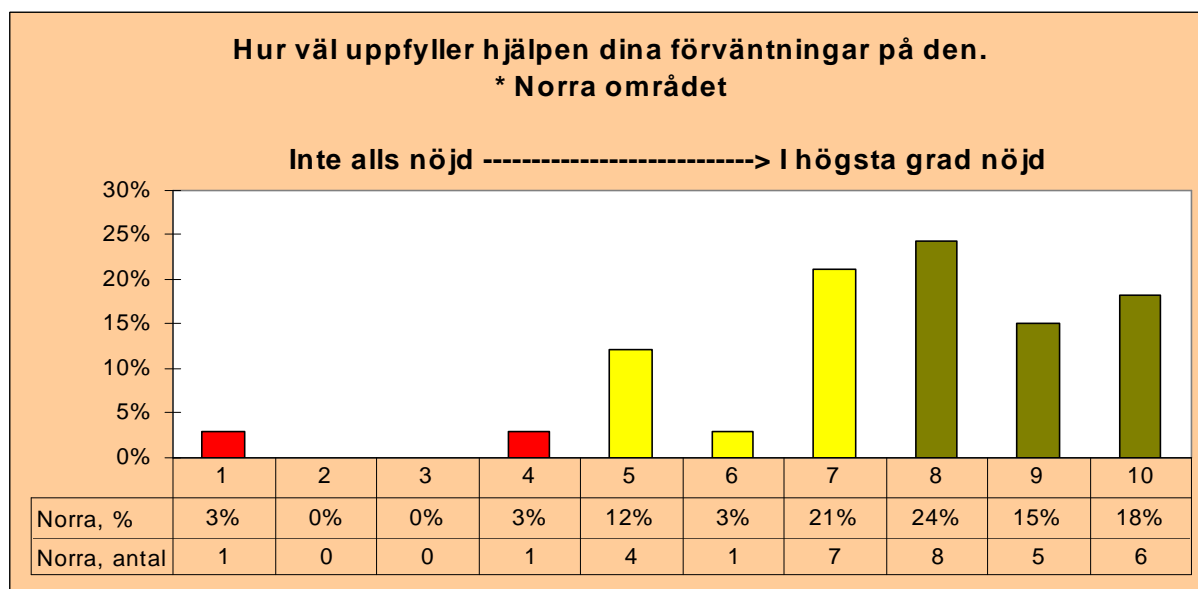
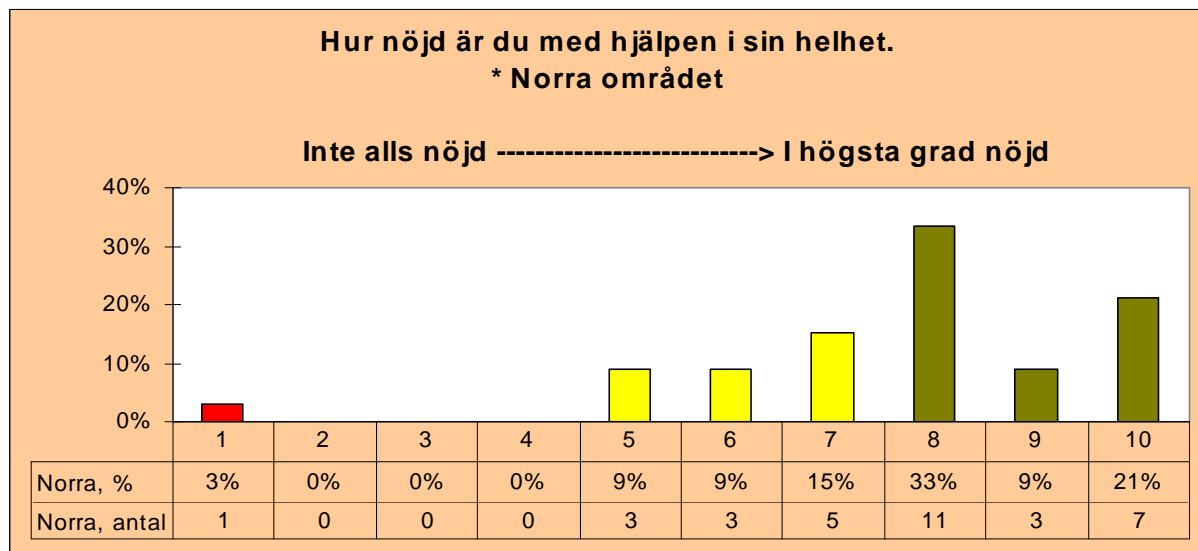
VÄSTRA OMRÅDET

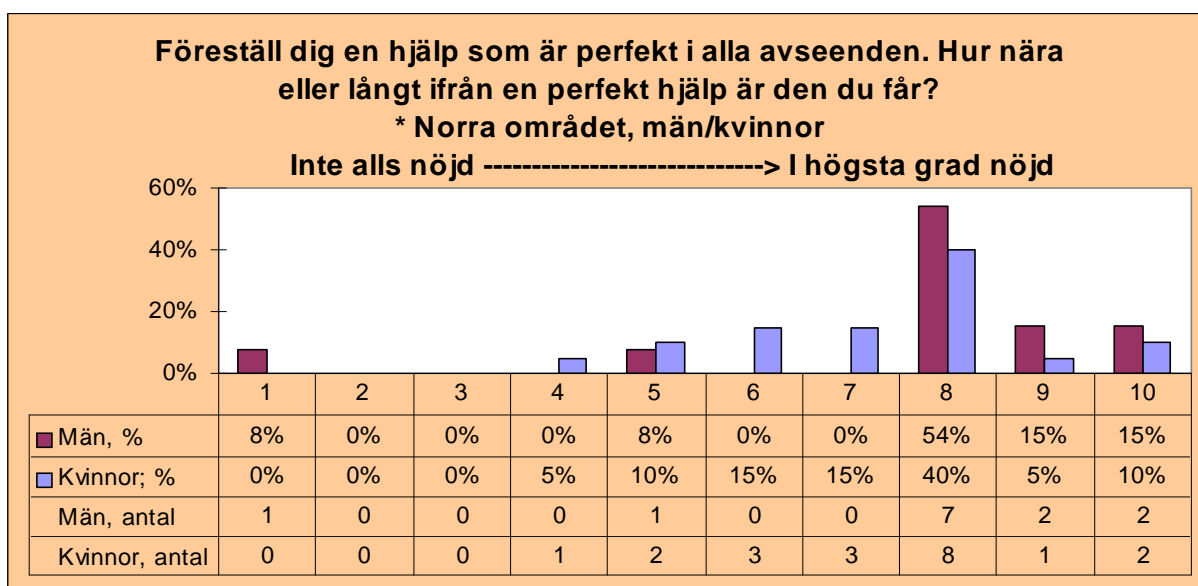
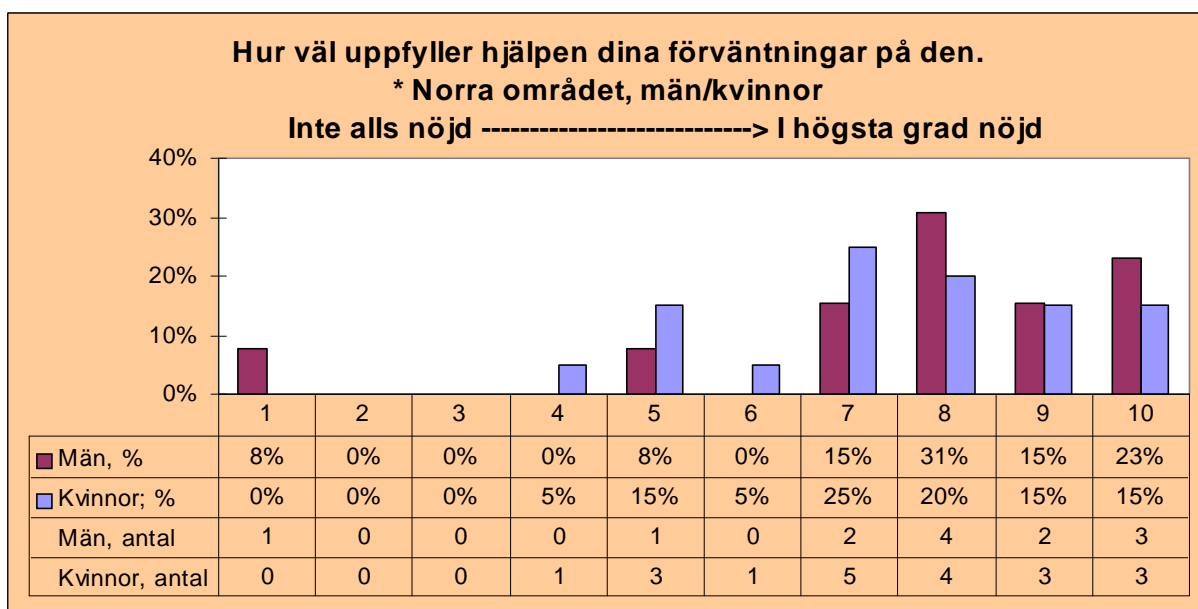
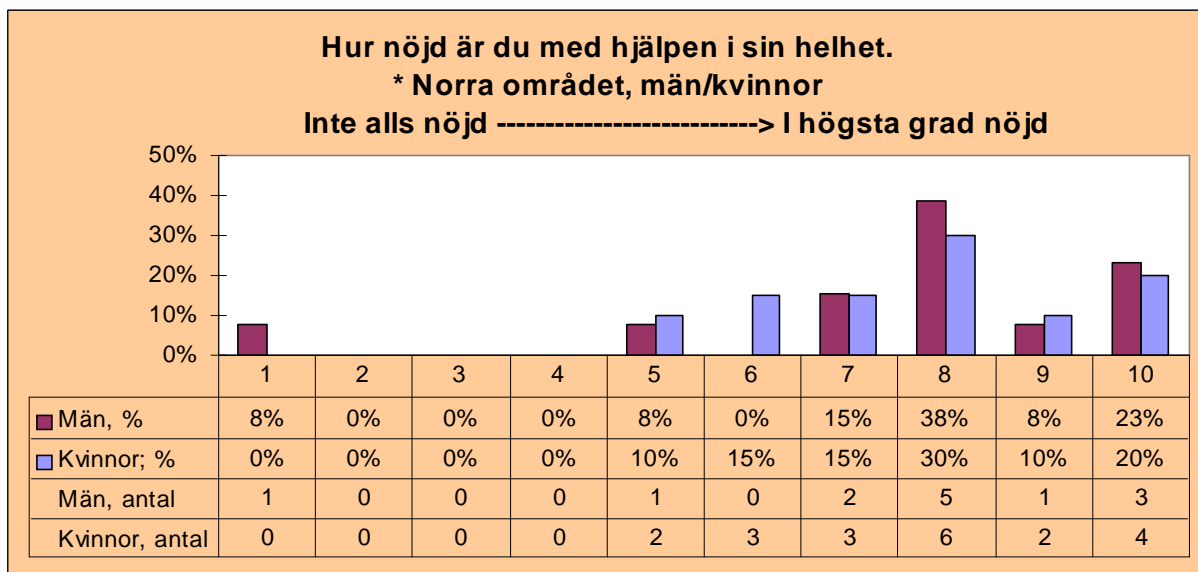


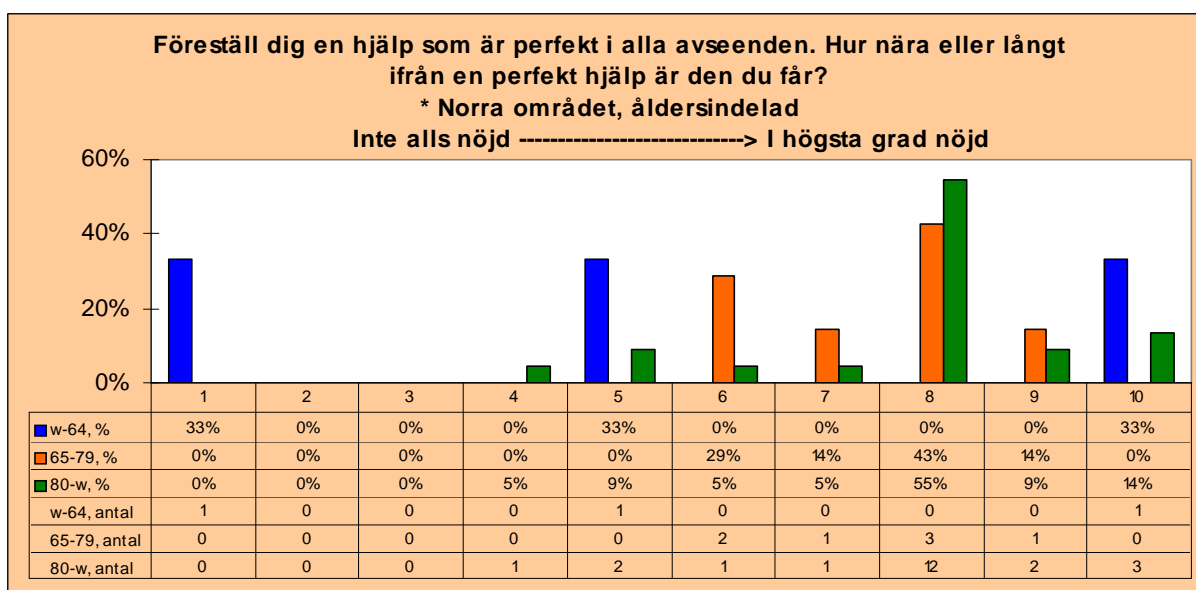
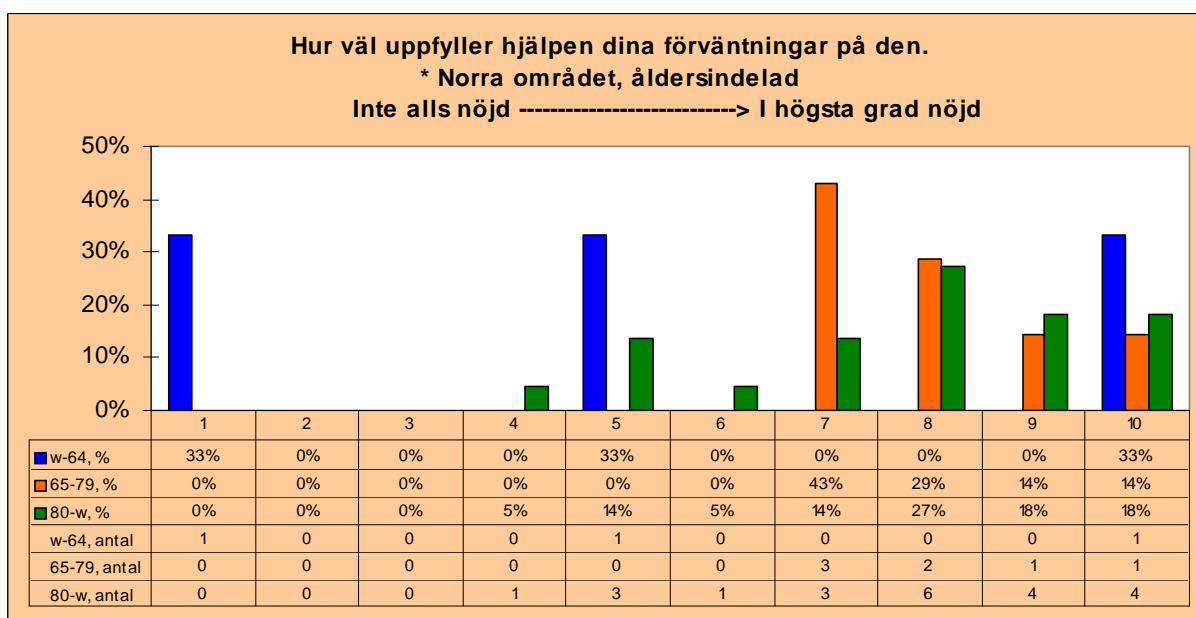
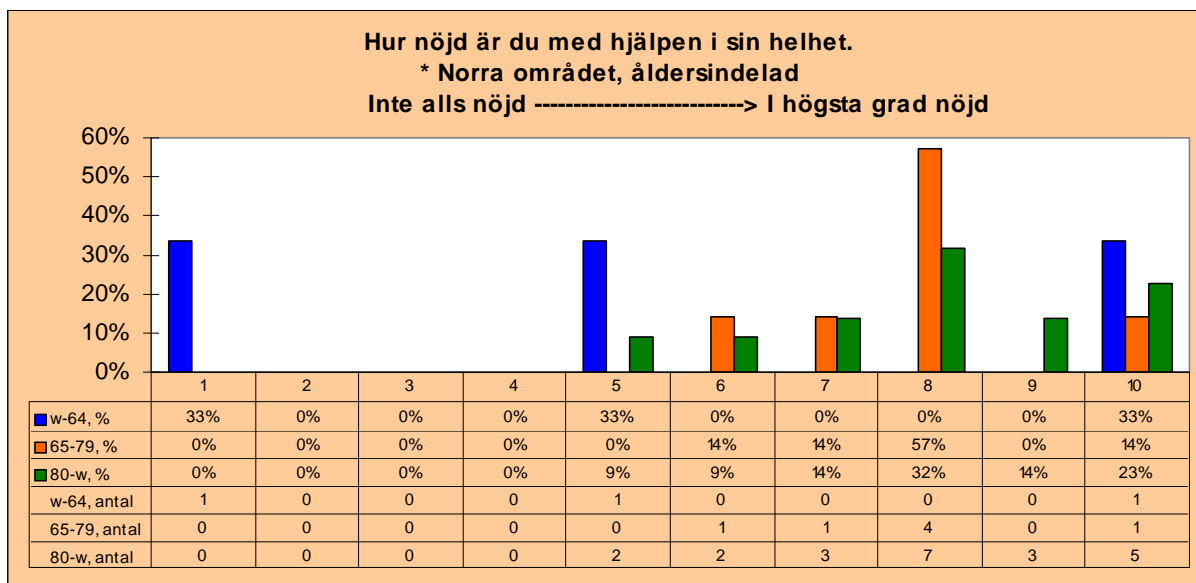




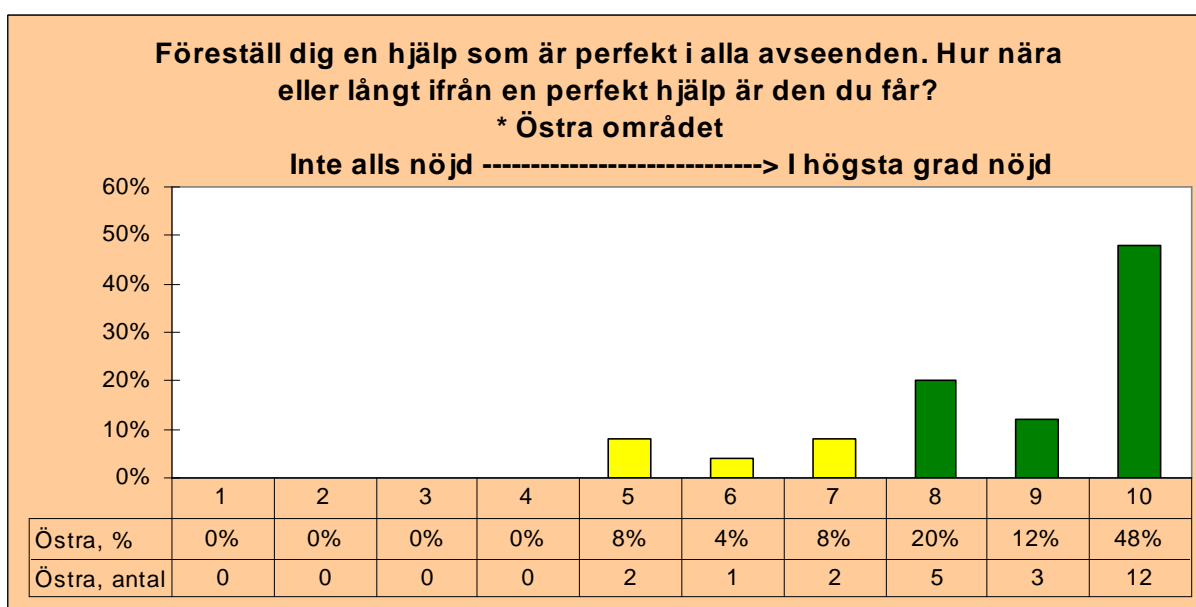
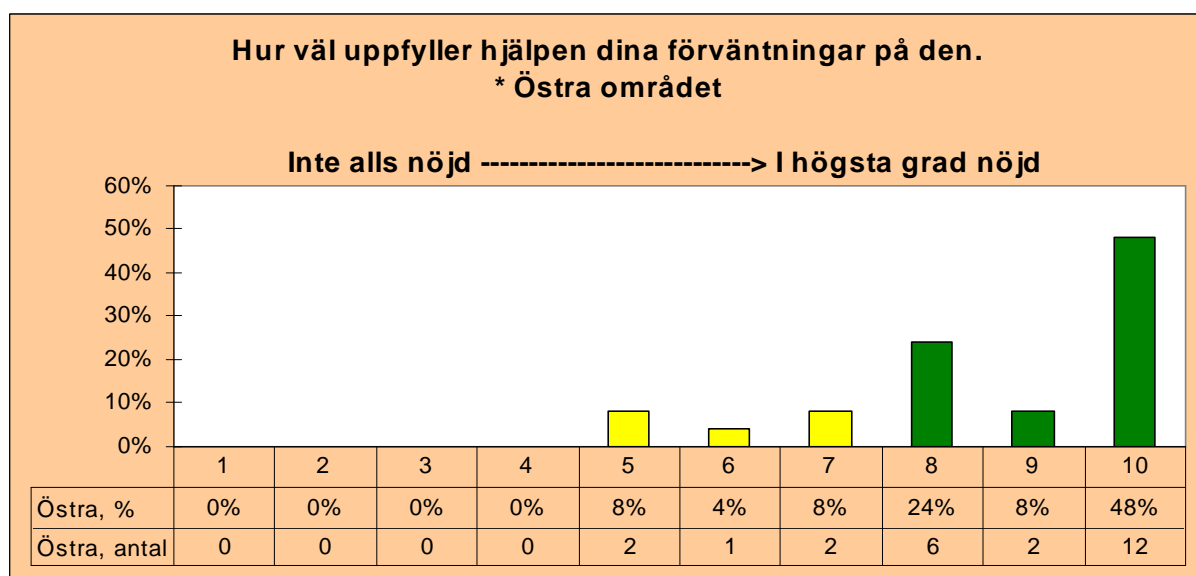
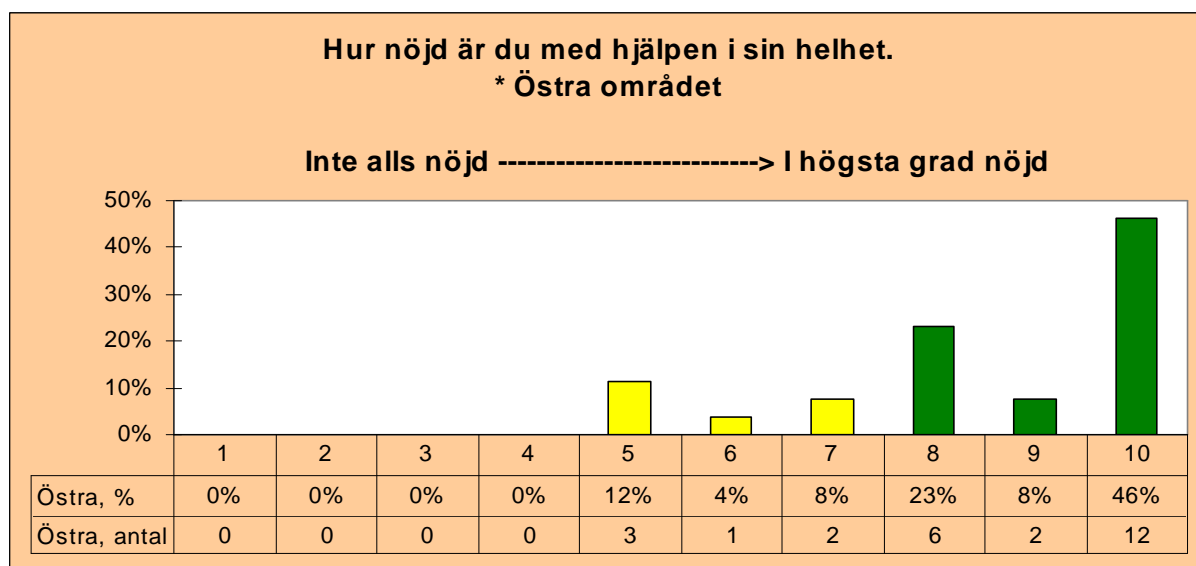
NORRA OMRÅDET

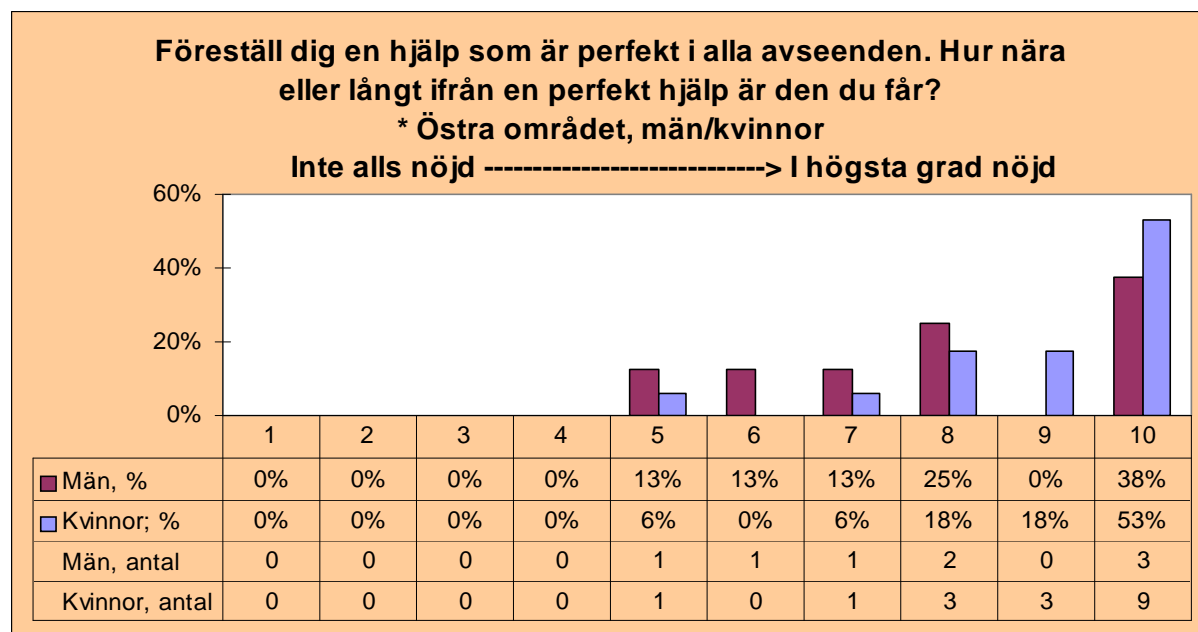
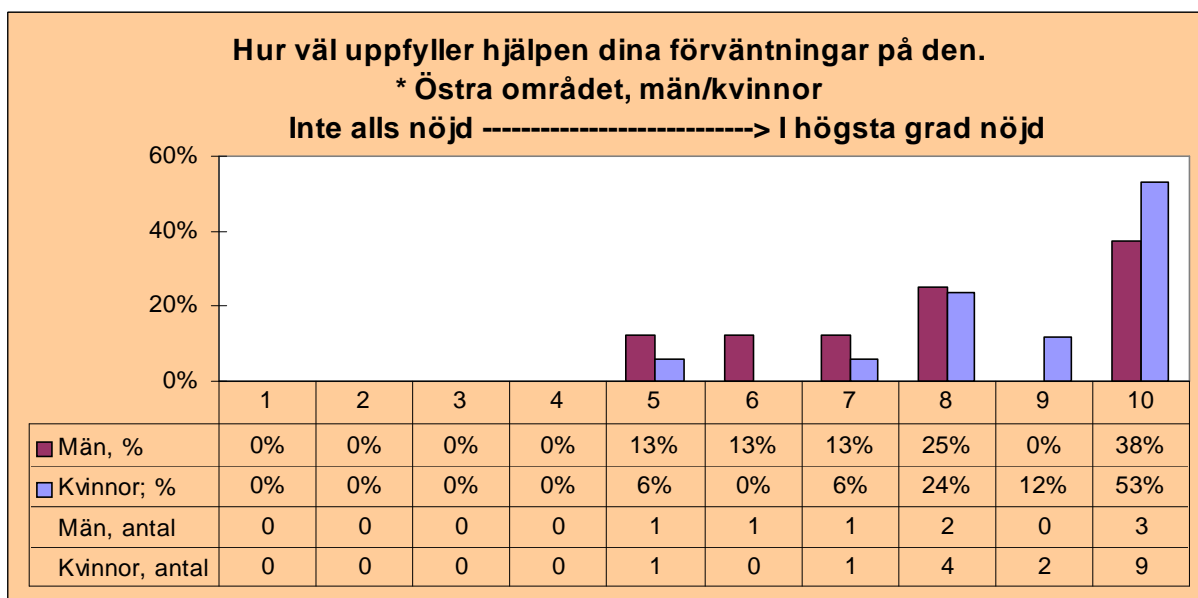
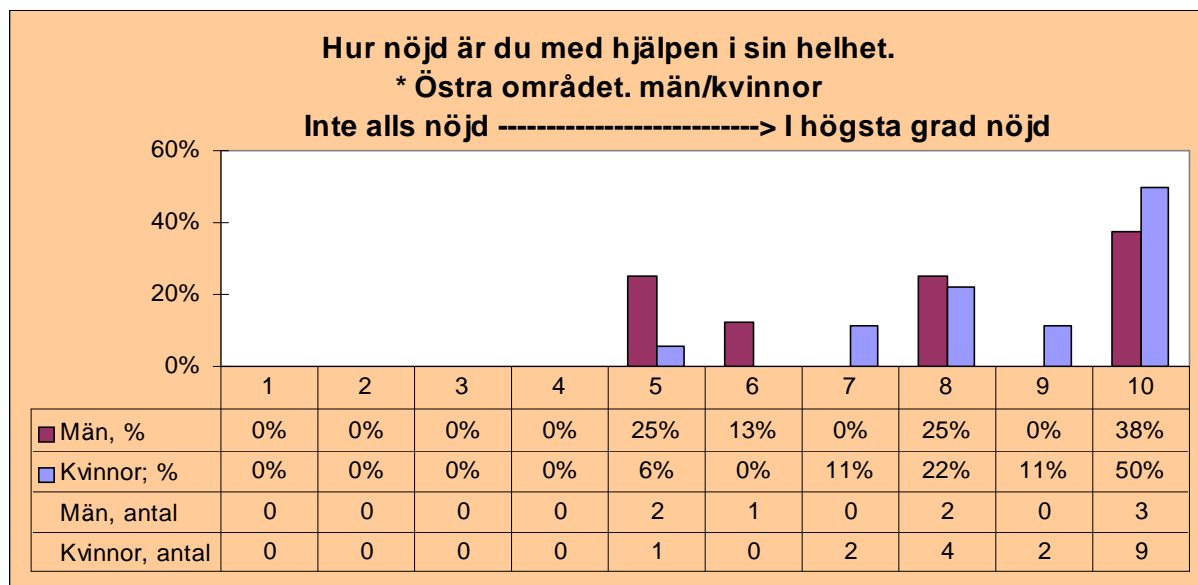


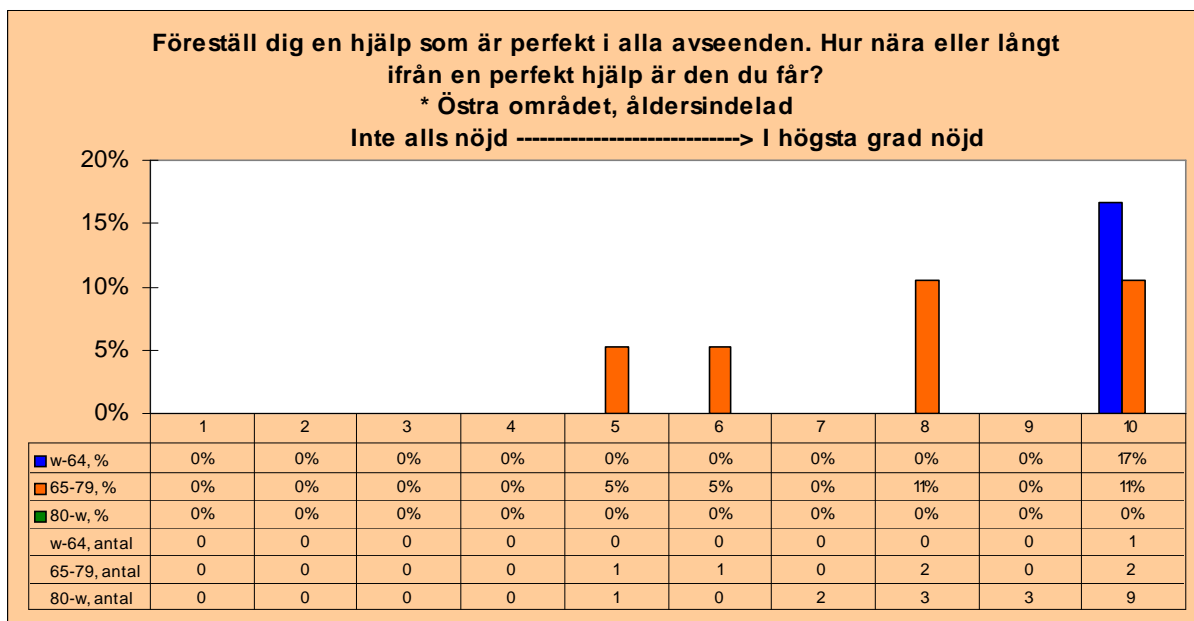
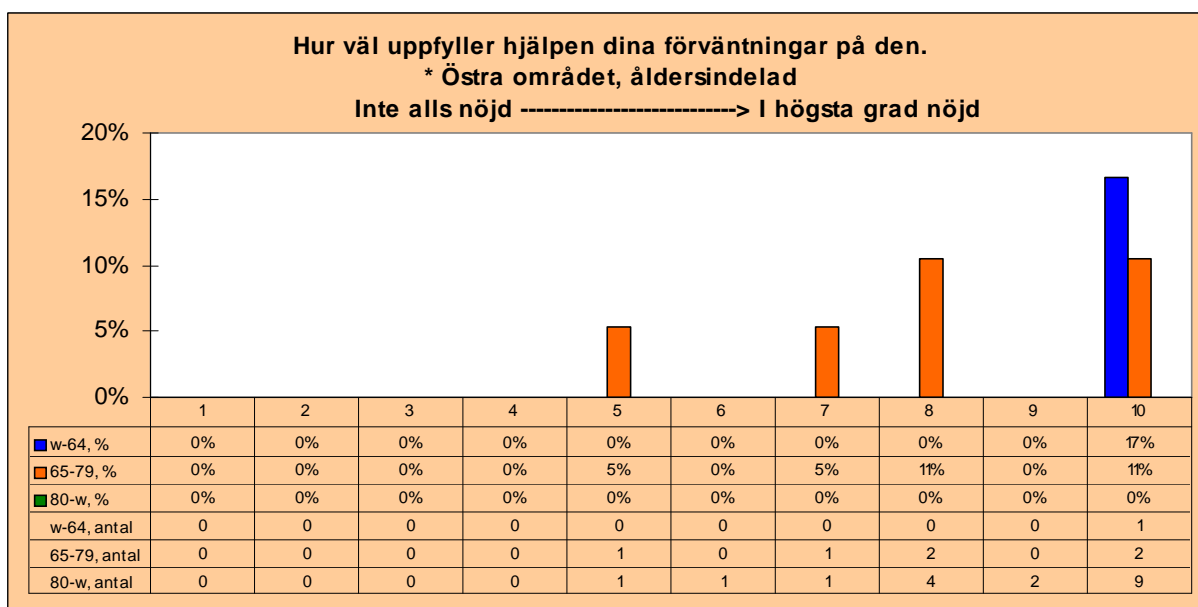
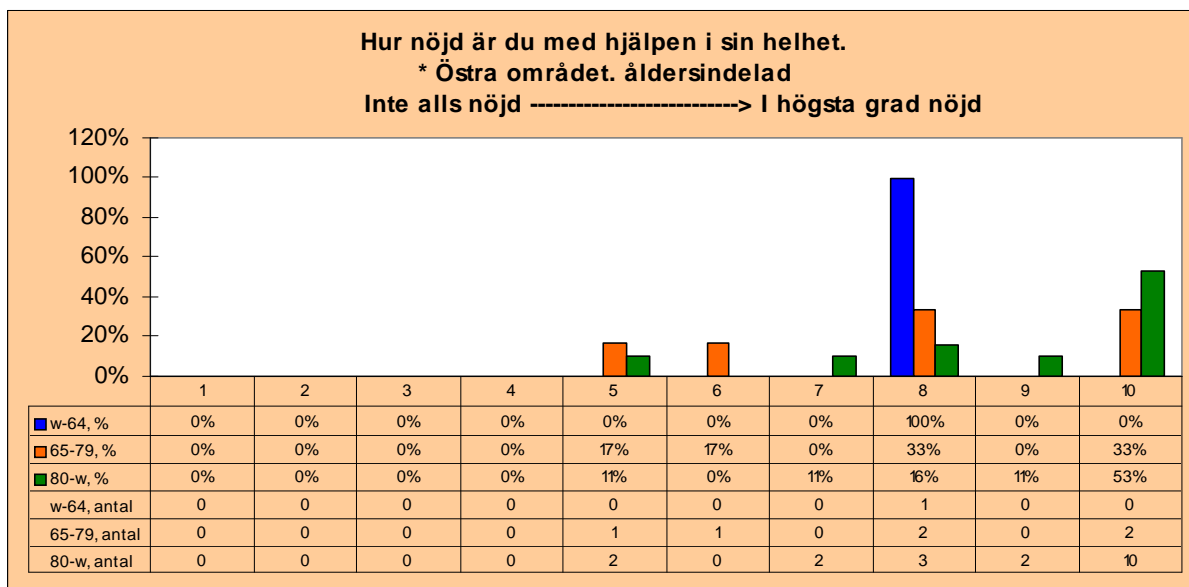




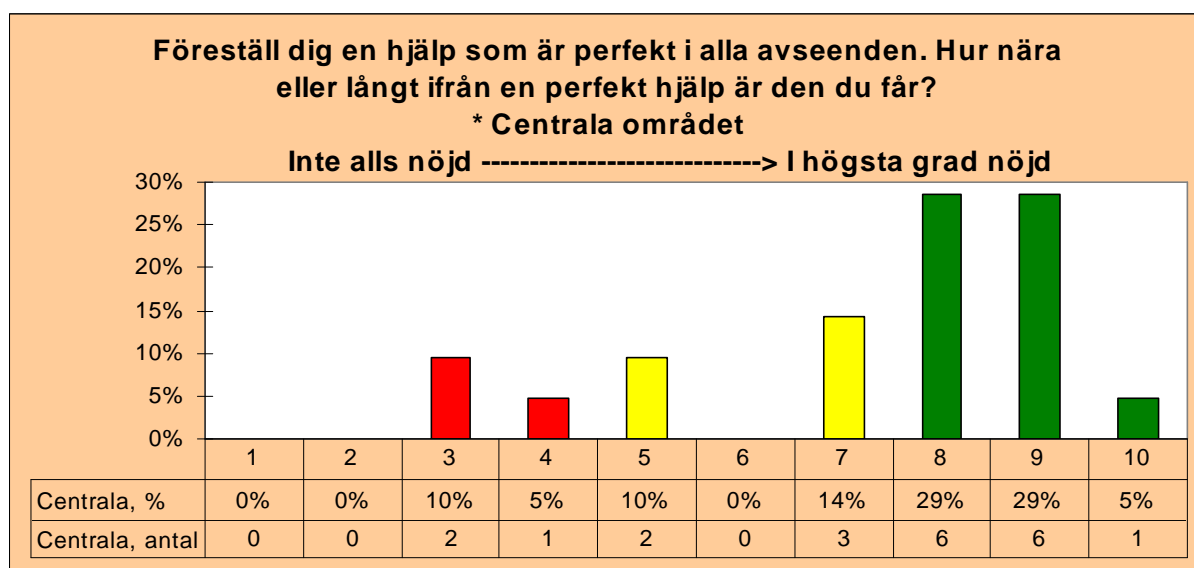
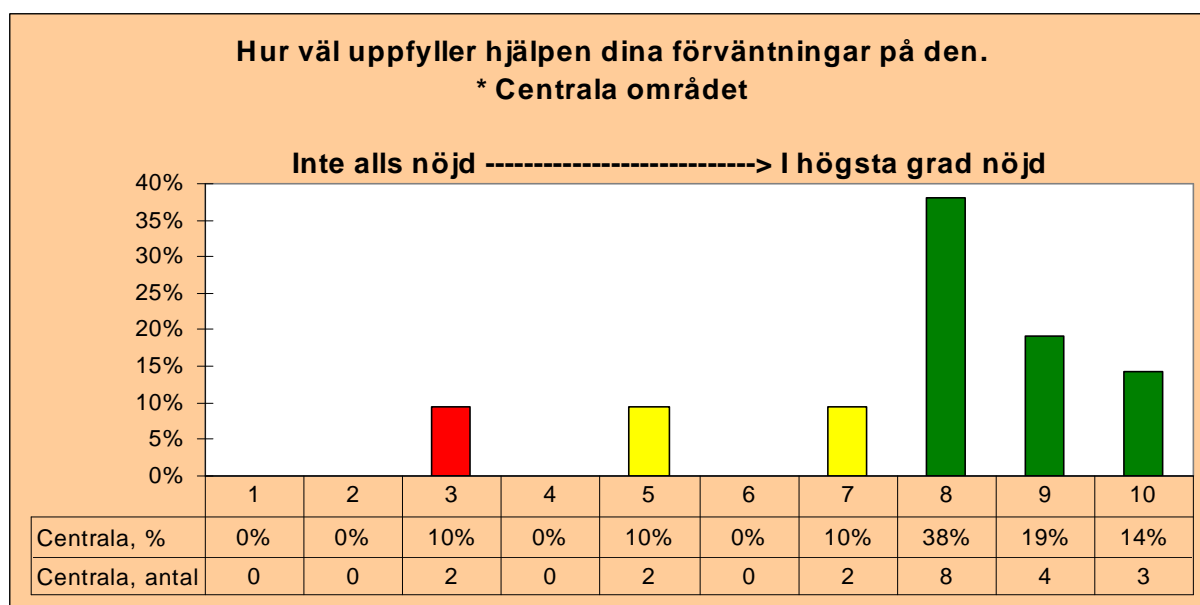
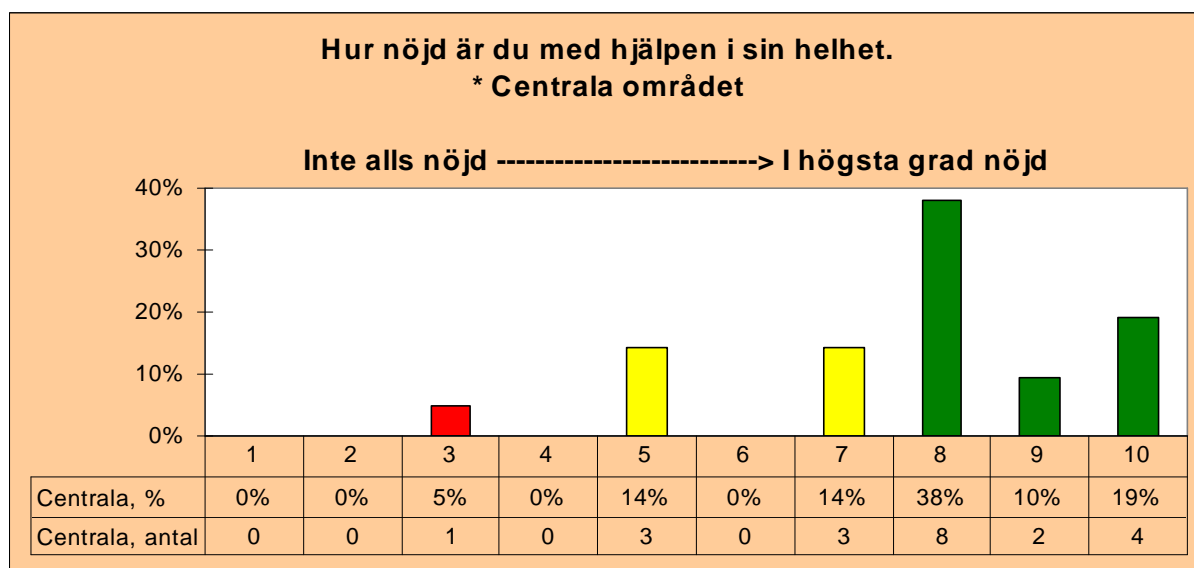
ÖSTRA OMRÅDET

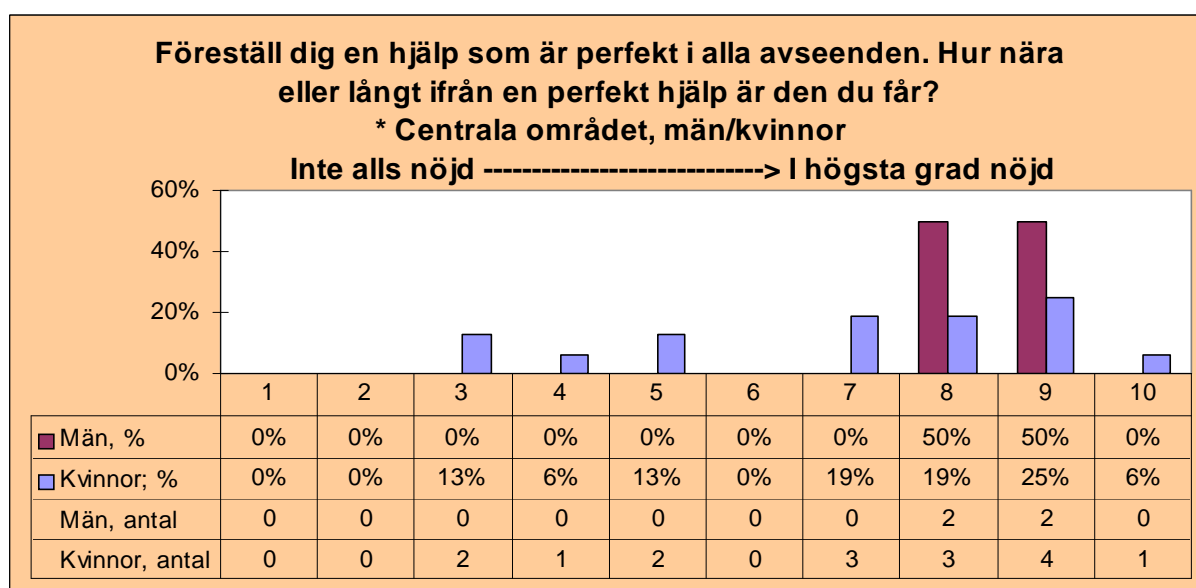
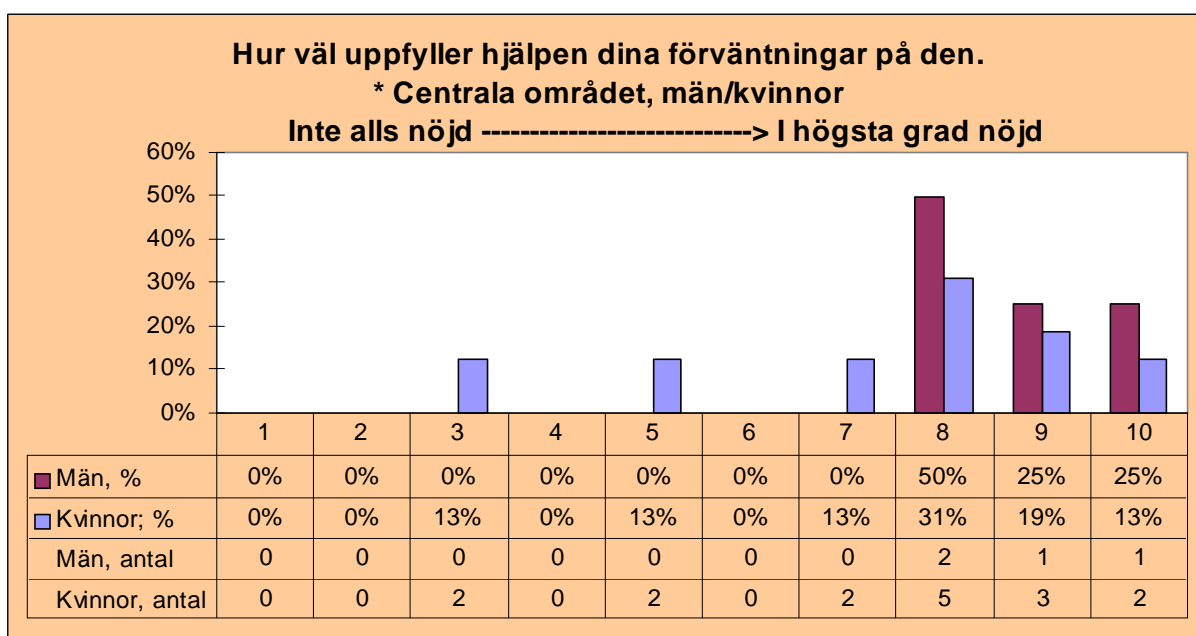
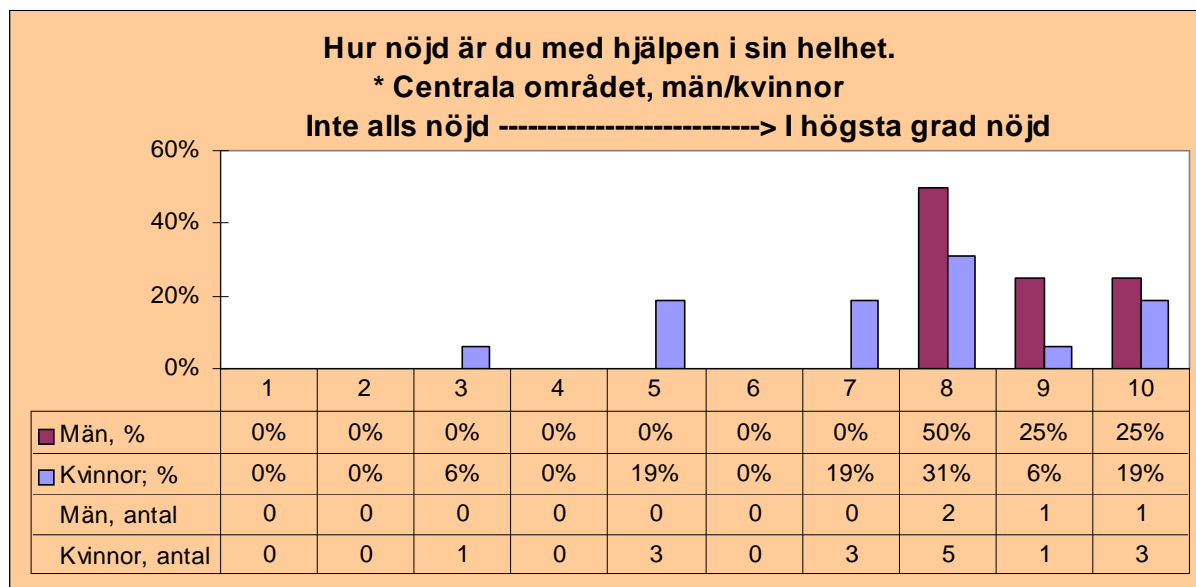


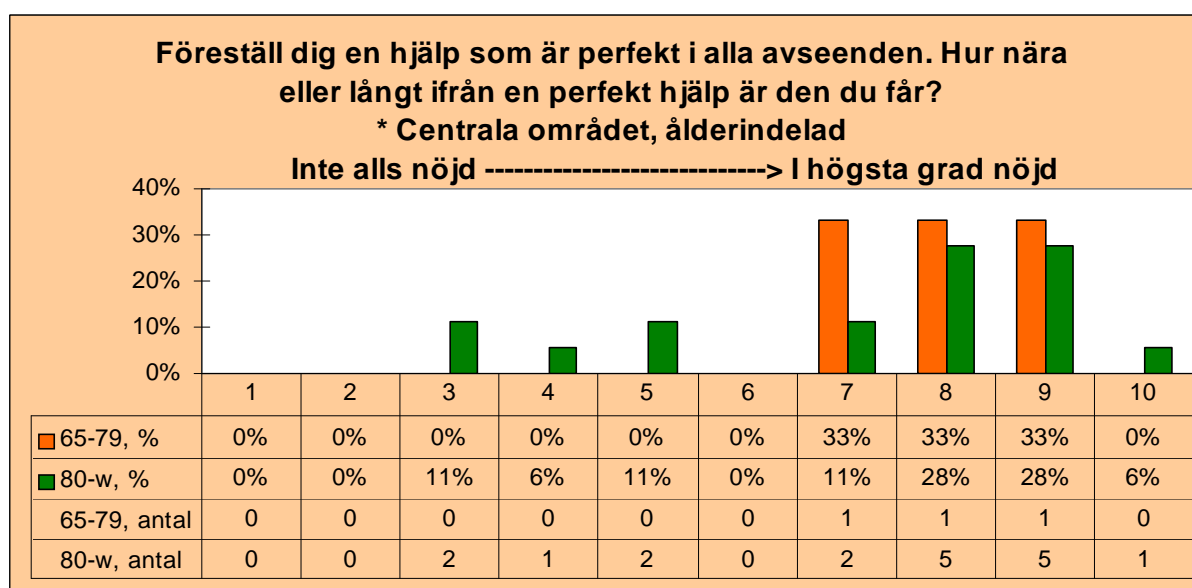
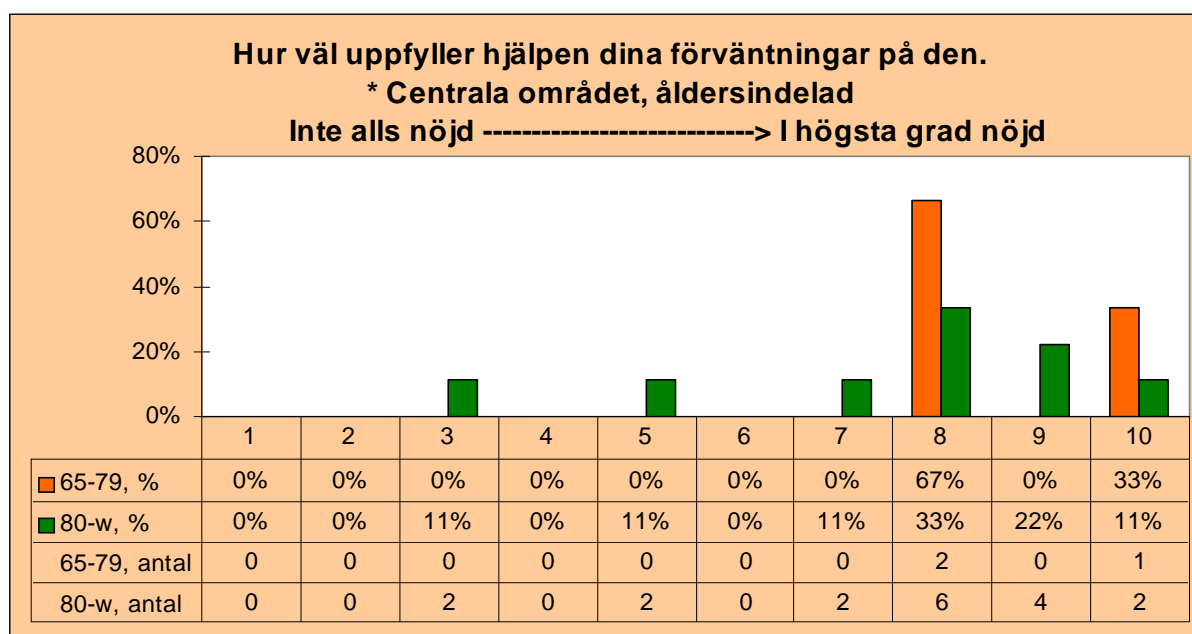
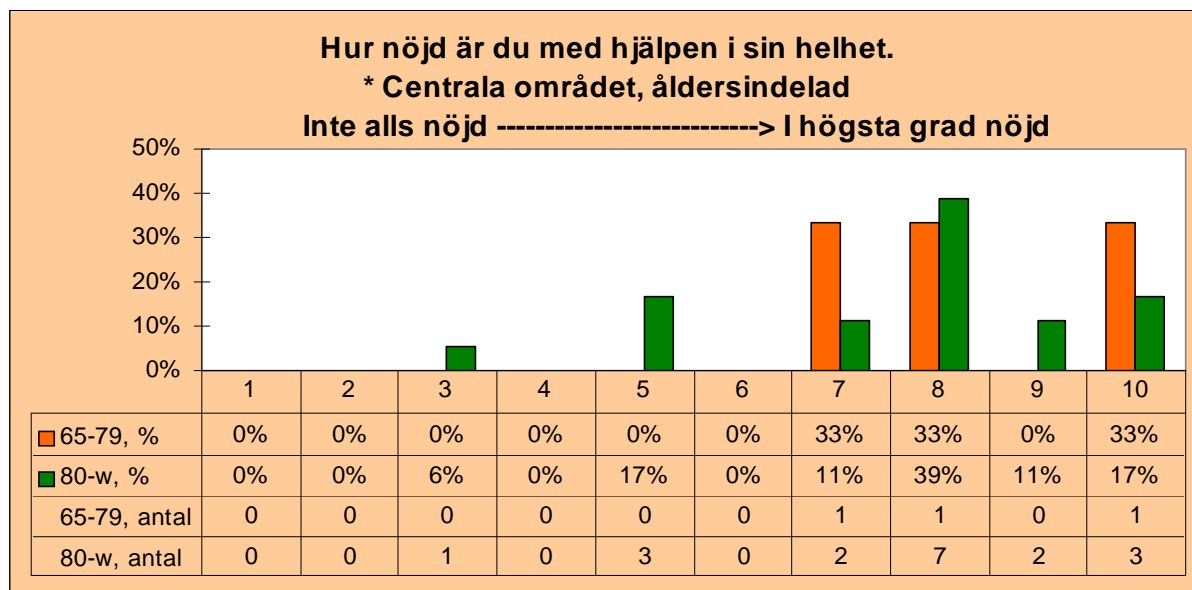




CENTRALA OMRÅDET







SOCIALPSYKIATRI

