

# Äldreomsorgens brukarenkät 2008

Redovisning av enkätundersökning  
utförd våren 2008 till alla kunder eller  
närstående om upplevd kvalitet i  
äldreomsorgens insatser.

# Svarsfrekvens mm.

- Utskickade totalt 600 enkäter.
- Svar: 413 eller 69 % (2007 = 73% )
- 33% av enkäterna har besvarats av berörd person
- 56% av anhörig
- 1% av personal
- 16% av enkätsvaren saknar uppgift om vem som besvarat enkäten.
- Av enkätsvaren gäller 298 kvinnor (72%), och 115 män (28%)

# Frågeformuläret, övre delen

Enkäten besvaras med kryss i lämplig ruta.

Berörd person är:

Enkäten besvarad av:	Berörd person	Närstående	Personal	Man	Kvinna
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>					
<b>1. HUR NÖJD ÄR DU MED VERKSAMHETEN I STORT?</b>	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<hr/>					
<b>2. BEMÖTANDE - jag upplever att</b>	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Nej, för det mesta inte	Nej, aldrig	
- personalen lyssnar aktivt och med intresse för mig och min situation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- personalen tar hänsyn till mig som den person jag är	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- jag får påverka olika beslut som fattas i samband med den hjälp/insats jag får	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<hr/>					
<b>3. TYDLIGHET</b>	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Nej, för det mesta inte	Nej, aldrig	
Jag får information och motivering till de beslut som fattas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag får veta vad som förväntas av mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Jag vet hur jag lämnar synpunkter eller klagar om jag inte är nöjd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

# Frågeformuläret, nedre delen

---

## 4. TILLGÄNGLIGHET

	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Nej, för det mesta inte	Nej, aldrig
<i>Jag får information på ett begripligt sätt</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Jag kan lätt nå den person jag söker i socialtjänsten</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Jag träffar lagom många personer från socialtjänsten för det jag behöver hjälp med</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

## 5. KOMPETENS

	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Nej, för det mesta inte	Nej, aldrig
<i>Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper för sitt arbete</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Jag får den hjälp jag fått löfte om</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Jag får hjälpen på ett tryggt och säkert sätt</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Lämna gärna ytterligare synpunkter på baksidan av enkäten.**

**TACK FÖR DIN MEDVERKAN!**

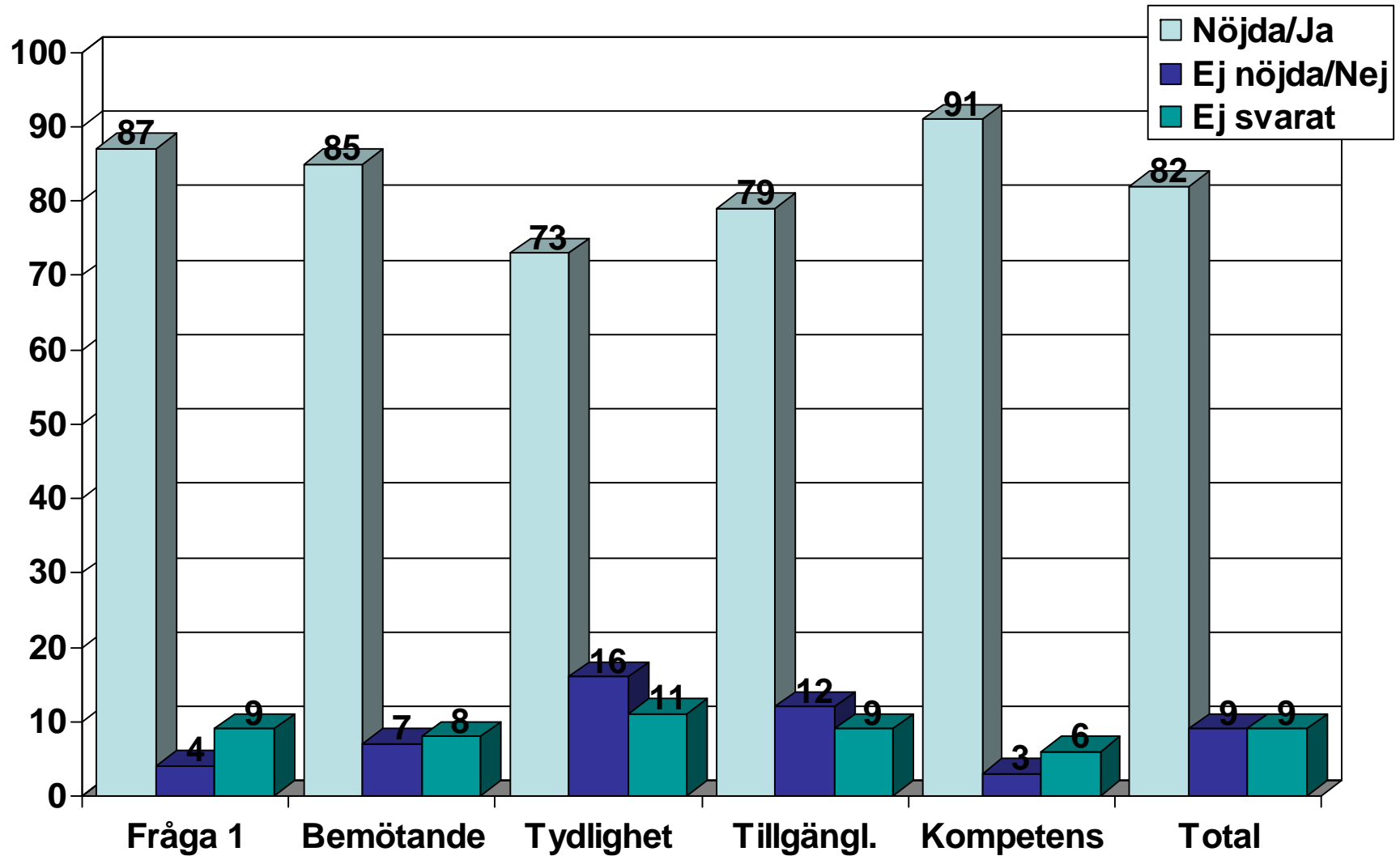
# Övergripande resultat

Resultatet visas på nästa bild i sex staplar:

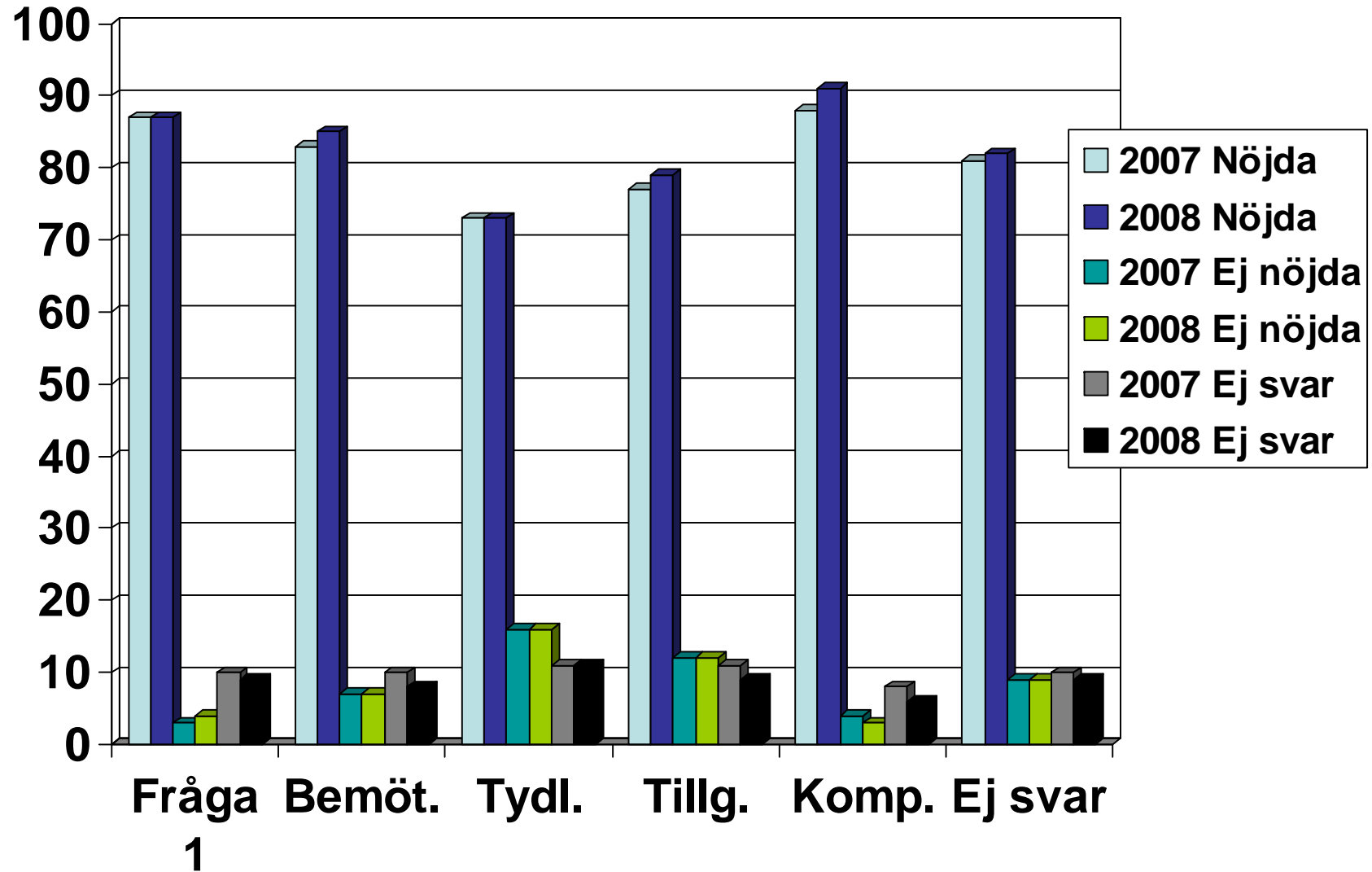
- 1. Övergripande fråga ("hur nöjd...")
- 2. Område bemötande, sammanräknat (3 frågor)
- 3. Område tydlighet, sammanräknat (3 frågor)
- 4. Område tillgänglighet, sammanräknat (3 frågor)
- 5. Område kompetens, sammanräknat (3 frågor)
- 6. Totalresultat, sammanräkning alla svar på alla frågor.

Alla värden är i procent av totala antalet svar.

# Övergripande resultat (%)



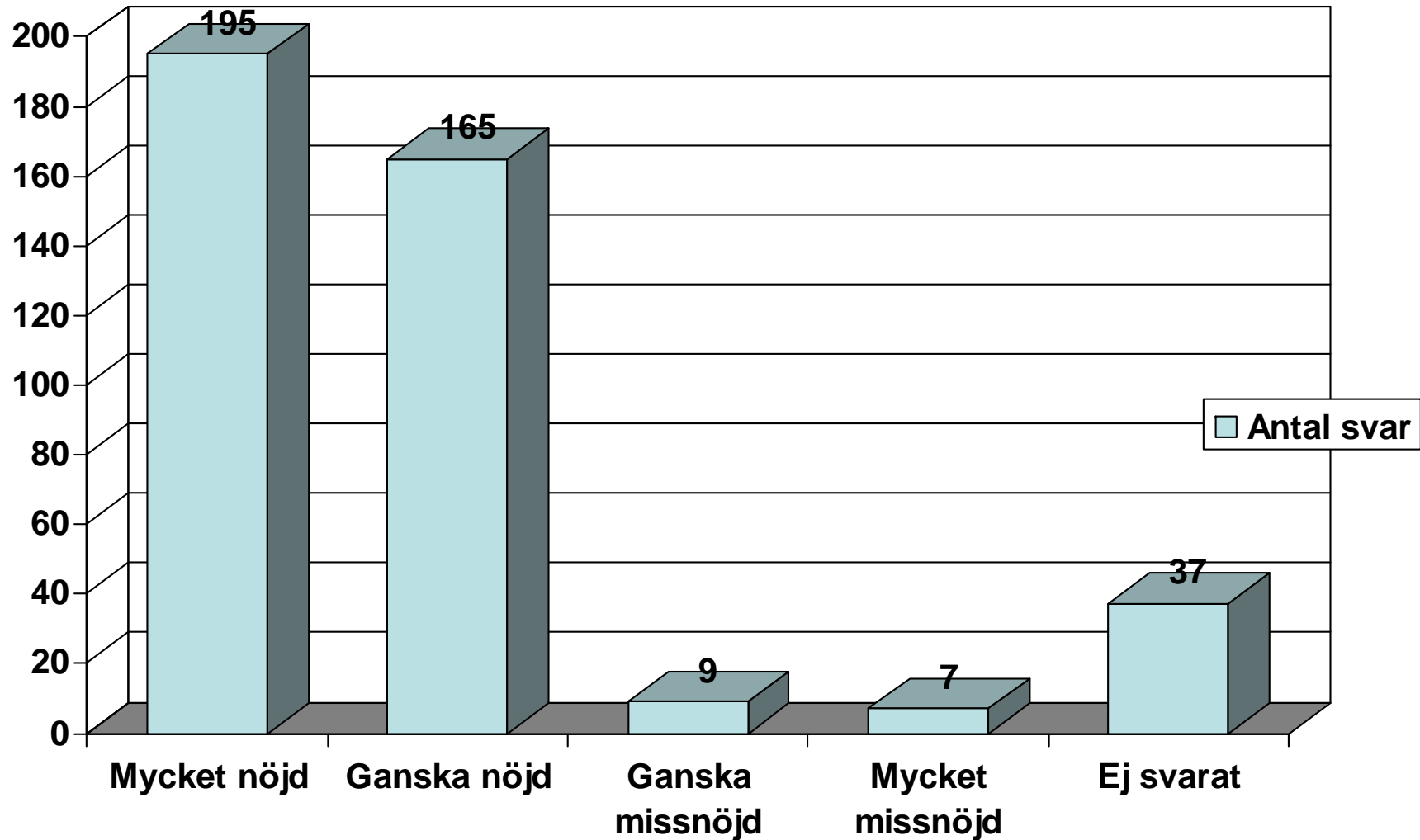
# Jämförelse 2007-2008



# Kommentarer till jämförelsen 07-08

- Höjd andel nöjda inom 3 av 5 delområden och totalt.
- Höjd andel missnöjda på med 1 % på den övergripande frågan (fråga 1).
- Lägre andel som inte svarat på 4 av 5 delområden och totalt.
- Något fler utskickade enkäter och något färre svar alltså...
- Något lägre svarsfrekvens: 69 % 2008, 73 % 2007.

# Fråga 1 Hur nöjd är Du med verksamheten i stort?

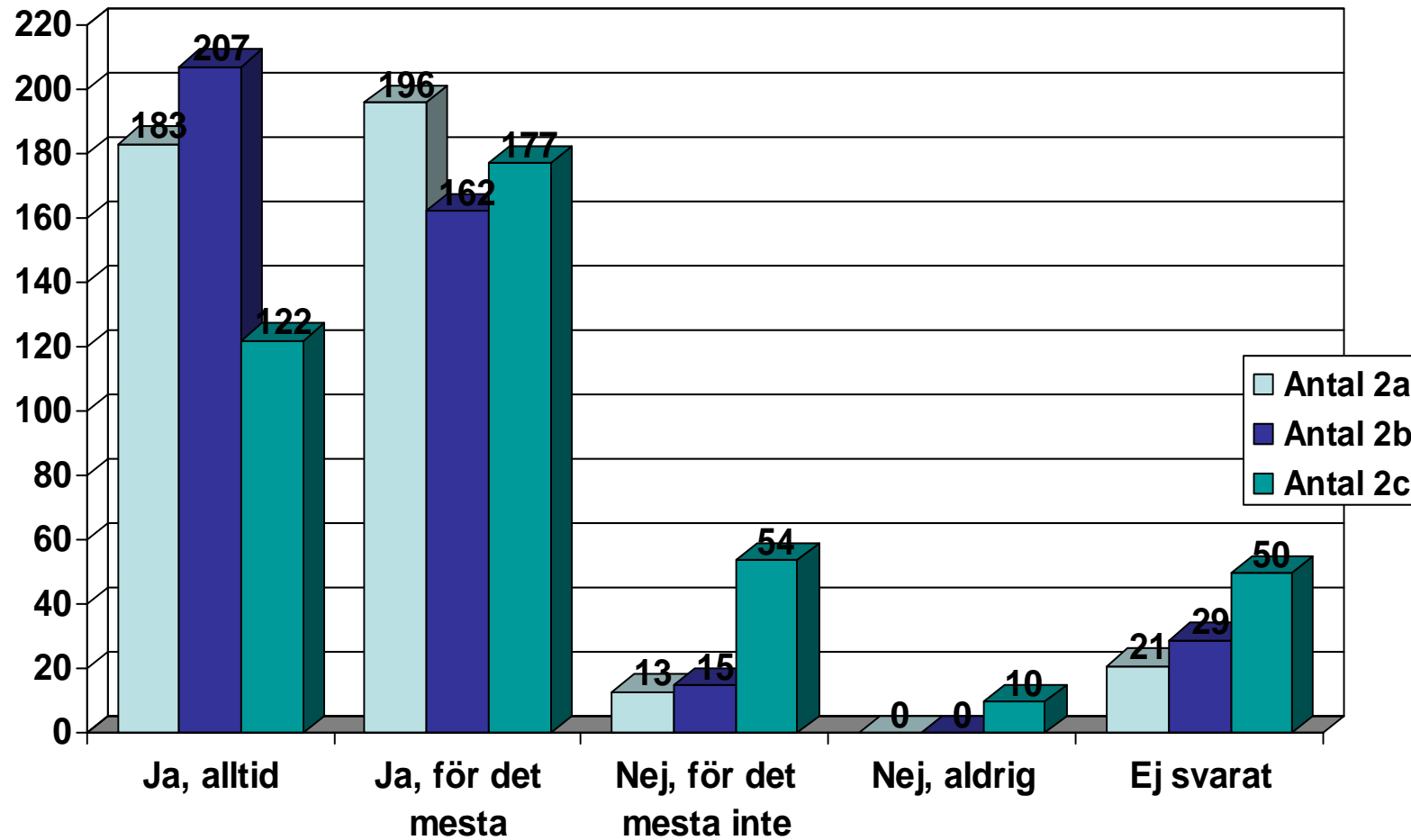


# Bemötande

a: Personalen lyssnar aktivt...

b: Personalen tar hänsyn till mig som unik person

c: Jag får påverka olika beslut...

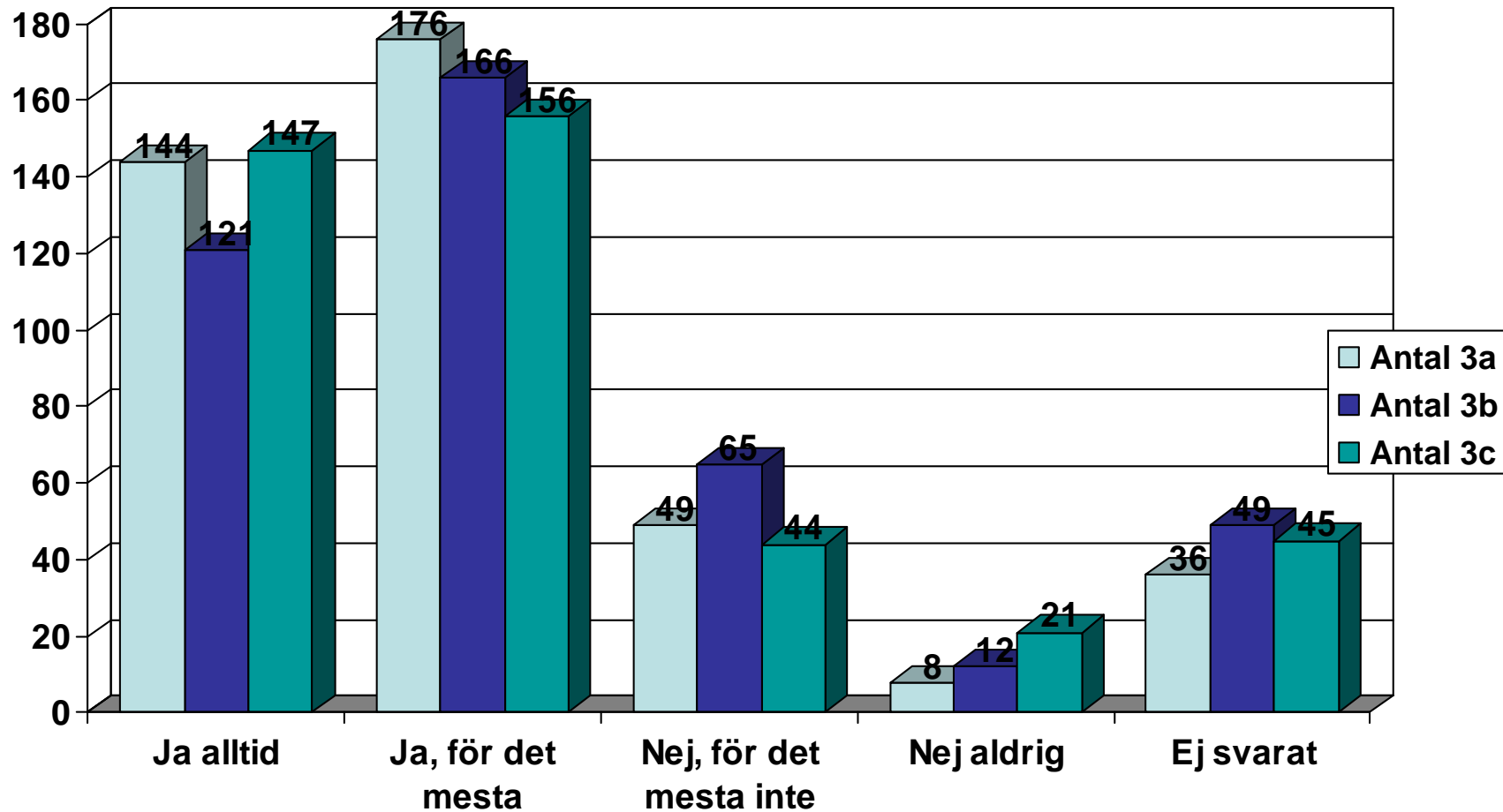


# Tydlighet

a: Jag får information och motivering...

b: Jag får veta vad som förväntas av mig

c: Jag vet hur jag klagar om jag inte är nöjd

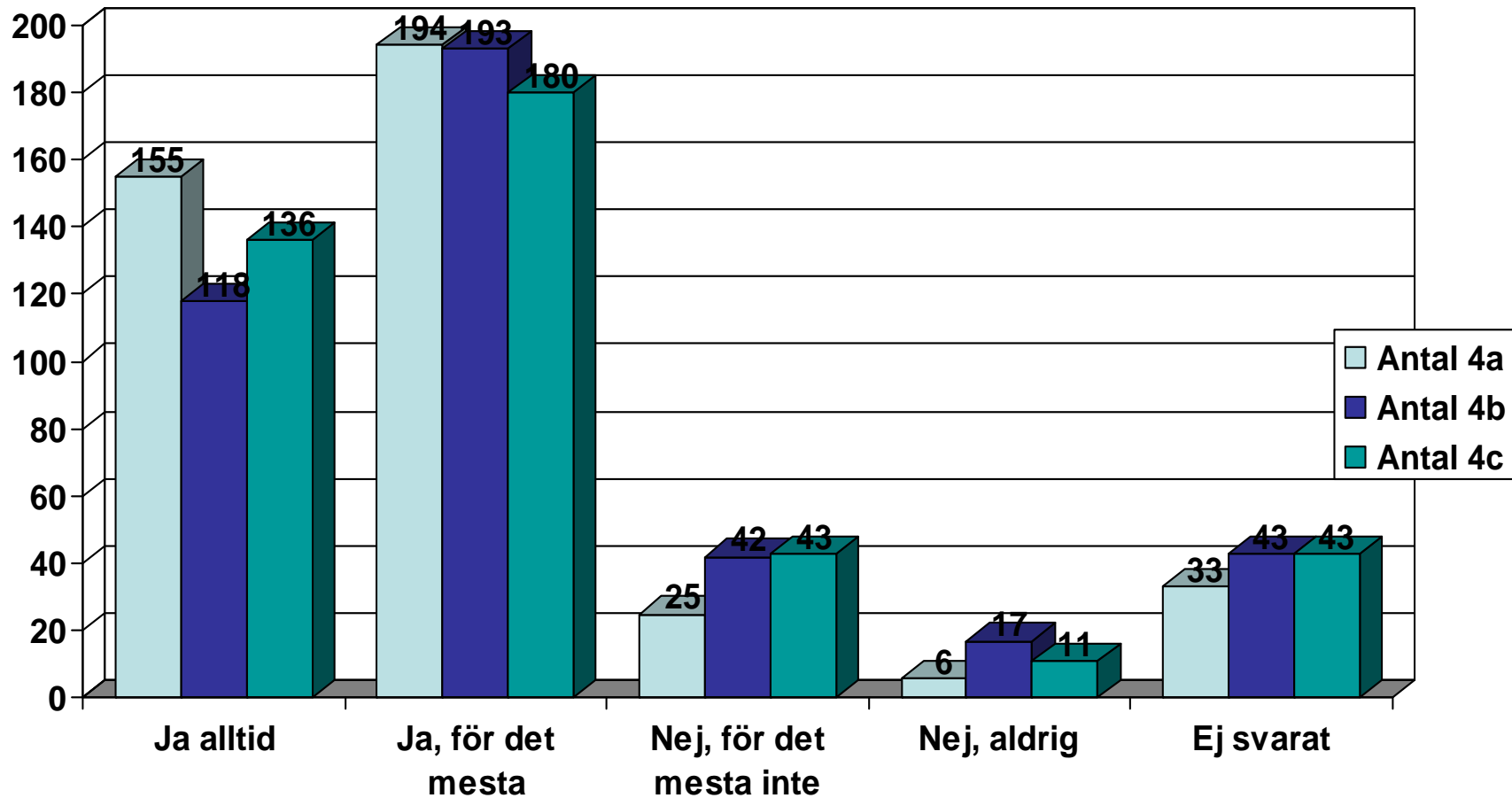


# Tillgänglighet

a: Jag får information på ett begripligt sätt

b: Jag kan lätt nå den person...

c: Jag träffar lagom många personer...

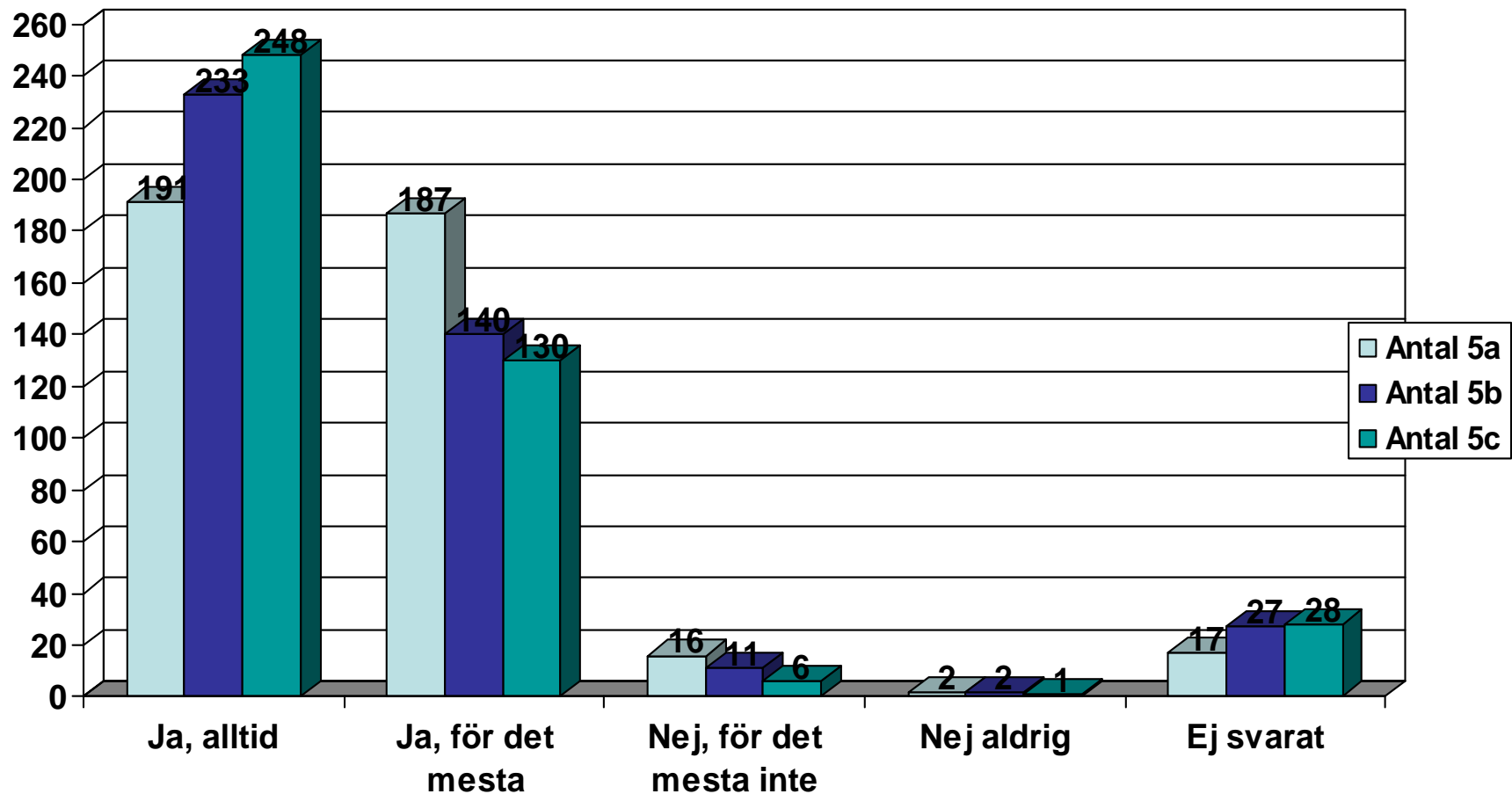


# Kompetens

a: Jag upplever att de som hjälper mig har tillräckliga kunskaper...

b: Jag får den hjälp jag fått löfte om

c: Jag får hjälpen på ett tryggt och säkert sätt



# Kommentarer, resultat:

- Den övergripande frågan (1) har nästan samma resultat som förra året, men 1 procent högre andel som inte är nöjda.
- Liksom förra året relativt många som inte uppfattar delaktighet i beslut.
- Lägsta resultat har delområde tydlighet (fråga 3 a-c).
- Fråga 3b ("vad som förväntas av mig") har lägst andel "nöjda" och högst andel "missnöjda" av alla enskilda frågor.
- Delområde tillgänglighet har sammanräknat näst sämst resultat. Av de tre frågorna har fråga 4b sämst resultat, dvs. hur lätt det är att nå den man vill ha tag på.

# Kommentarer, fortsättning:

- Kompetensfrågorna har överlag bra resultat
- Andelen nöjda (fråga 1) i hemtjänsten är 89 % och på särskilt boende 85 %.
- Nöjd-brukar-index (NBI) hemtjänst 81 och NBI särskilt boende 73.
- Det innebär att man som brukare är mer nöjd i hemtjänst än inom särskilt boende.
- Det övergripande resultatet är mycket nära förra årets.
- Ett övergripande gott betyg enligt fråga 1: 87 % är nöjda (mycket eller ganska), 4 % är missnöjda (mycket eller ganska), 9 % har inte svarat.