



Serviceundersökning 2013

Örebro Kommun



Innehållsförteckning

Inledning

- Bakgrund och syfte		5
- Urval och svarsfrekvens	6	
- Bortfallsanalys		9
- Frågorna		11
- Läsanvisning		13

Resultat

- Bakgrund		14
- Totalresultat	23	
- Resultat delat på kön och ålder		30
- Utförare		32
- Läsanvisning Index		33
- Jämförande resultat		34



Bakgrund och syfte

För att följa upp kvaliteten i verksamheterna har Örebro Kommun låtit genomföra en brukarundersökning för servicetjänster. Undersökningen är en upprepning av den som genomfördes 2010 samt 2012.

Undersökningen är tänkt att:

- vara ett verktyg i kvalitets- och ledningssystemet och bidra med underlag för analys och bedömning.
- ge förutsättningar för lärande och förbättring i verksamheterna.
- ge möjlighet till resultatjämförelser över tid.

Undersökningen består av:

- En postal enkät till brukare av servicetjänster inom Örebro kommun.
- Undersökningen skickades ut till 1780 brukare varav 1074 svarade. Svarsfrekvensen för hela undersökning är 60 procent.



Urval och svarsfrekvens redovisningsgrupper

Enhet Örebro kommun	Totalt antal	Svar	Svarsfrekvens (%)
Axberg	40	19	48
Gillet	48	26	54
Service väster	283	144	51
Service öster	492	257	52
Tysslinge	23	15	65
Östernärke	76	27	36
Totalt Örebro kommun	962	488	51



Urval och svarsfrekvens redovisningsgrupper

Externa utförare	Totalt antal	Svar	Svarsfrekvens (%)
A-omsorg	20	7	35
Aktiv Service tillsammans AB	64	36	56
Assistansbolaget i Närke AB	55	37	67
Betjäna Staden	24	13	54
Bettys vård och servicetjänster	18	11	61
Garantistädning i Örebro	8	5	63
Good Service Superglans	33	20	61
Husnära service Örebro	29	19	66
Jacob´s städ och fönsterputs AB	32	20	63
Maximal assistans	103	67	65
MCC Städ och service	13	6	46
NMS Service HB	16	7	44
Paura hem och fastighetsskötsel	8	6	75
Ren Service i Örebro AB	72	46	64
Renova Care AB	212	136	64
Seniortjänster Städ Örebro AB	17	5	29
Rätt och laglig vård/assistans	13	6	46
Städspecialisten i Närke AB	17	10	59
Sweepet HB	11	7	64

Tabell fortsätter på nästa sida ⁶



Urval och svarsfrekvens redovisningsgrupper

Externa utförare	Totalt antal	Svar	Svarsfrekvens (%)
Buskhaga hemservice	3	2	67
Extramamman	2	1	50
Fokus assistans	6	2	33
Hjälpdiensten i Örebro	4	4	100
Mannservice AB	8	4	50
Assistans Minan	5	2	40
Seniorbolaget Omsorg AB	7	2	29
Sveservice AB	5	2	40
Trygg vardag	4	3	75
Totalt Externa utförare	809	486	60



Bortfallsanalys

Samtliga skattningar som redovisats är behäftade med en viss osäkerhet på grund av olika felkällor som uppkommer i undersökningen. För att göra en bedömning av felens betydelse brukar man skilja på urvalsfel och icke-urvalsfel. Urvalsfelet uppstår, som namnet indikerar, när endast ett urval från rampopulationen undersöks. Icke-urvalsfel brukar i sin tur uppdelas i bortfallsfel och mätfel. En annan potentiell felkälla är mätfel, vilka kan vara såväl slumpmässiga som systematiska. För att reducera risken för att skattningarna ska påverkas för mycket till följd av mätfel, har datamaterialet genomgått olika granskningsåtgärder (intervjuareffekter mm). Markör har dock ingen mer specifik uppfattning om eventuella mätfels omfattning eller effekter för denna undersökning. För att utreda detta krävs någon form av evalueringsstudie (till exempel återintervjustudie).



Bortfallsanalys forts.

Undersökningen är en totalundersökning vilket helt eliminerar urvalsfelet. Vi kan dock inte bortse från att bortfallet är av en besvärande storlek vilket är att beakta sett till den totala tillförlitligheten. Den bortfallskevheter som uppkommer till följd av bortfall beror både på bortfallsandelen och skillnaden mellan bortfallet och de svarande, beträffande de undersökta variablerna. Mot detta som bakgrund har vi analyserat de svarandes fördelning på i urvalet kända variabler (ålder och kön). Analysen har gjorts på totalnivå. Vi kan då konstatera att de svarande väl motsvarar könsfördelningen och åldersfördelningen i urvalet. Detta innebär att ingen grupp (sett till ålder och kön) är underrepresenterad bland de svarande. Bortfallet är dock av sådan storlek att det kan finnas okända variabler som innebär att de svarande ändå inte är representativa för målgruppen som helhet.



Frågorna till brukarna 2013

Kundnöjdhetsfrågor

Hur nöjd är du med

- den hjälp du har med städningen?
- bemötandet av dem som städar hos dig?
- information om förändringar från personalen som städar?
- hänsynen till dina åsikter och önskemål om städningen?

- den hjälp du har med tvätten?
- bemötandet av dem som tvättar åt dig?
- information om förändringar från personalen som tvättar?
- hänsynen till dina åsikter och önskemål om tvätten?

- den hjälp du har med inköpen?
- bemötandet av dem som hjälper dig med inköpen?
- information om förändringar från personalen som hjälper dig med inköpen?
- hänsynen till dina åsikter och önskemål om inköpen?

Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?



Frågorna till brukarna 2013

Övriga frågor

Vad är din ålder?

Är du född i Sverige, Norden eller annat land?

Hur bor du nu?

Är du ensamboende eller sammanboende?

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Är du man eller kvinna?

Har du själv svarat på frågorna?

Vem har svarat?

Hur nöjd är du med...

- den information du har fått av Servicetorget?
- den information du har fått på Örebro kommuns webbsida (orebro.se)?
- informationen om utförarna, t.ex. företagspresentationerna?
- den muntliga information du fått från personalen hemma hos dig?

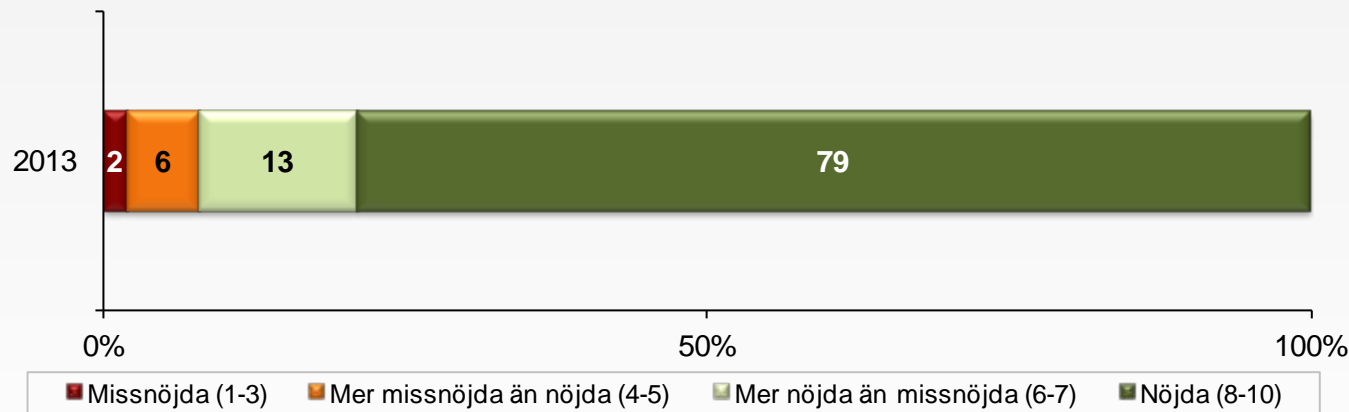


Läsanvisning

I rapporten presenteras resultatet dels på totalnivå, dels för varje utförare där minst sju brukare har svarat på enkäten. Om antalet svarande är färre än sju redovisas inte frågan. Det betyder att det kan saknas frågor/siffror i vissa diagram.

I samtliga diagram anges antalet svarande per fråga (bastal).

Utöver bakgrundsinformation som kön och ålder består undersökningen i huvudsak av skalfrågor där svarsskalan är från ett till tio där ett står för "Inte alls nöjd", och tio står för "Mycket nöjd". I redovisningen är frågorna presenterade enligt exemplet nedan:



Bakgrund



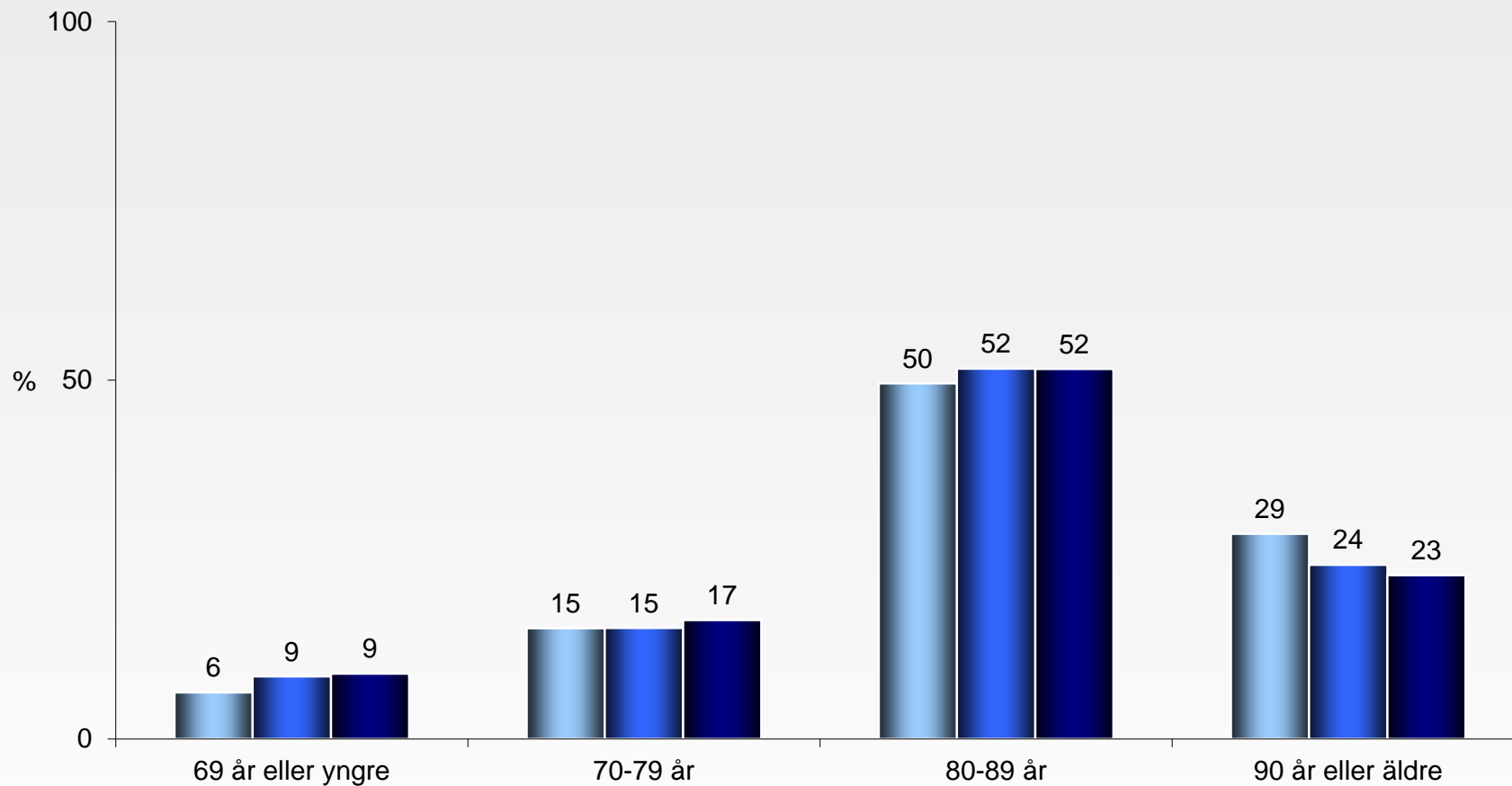
Ålder

(Bastal: 2013, 987; 2012, 874; 2010, 991)

■ 2013

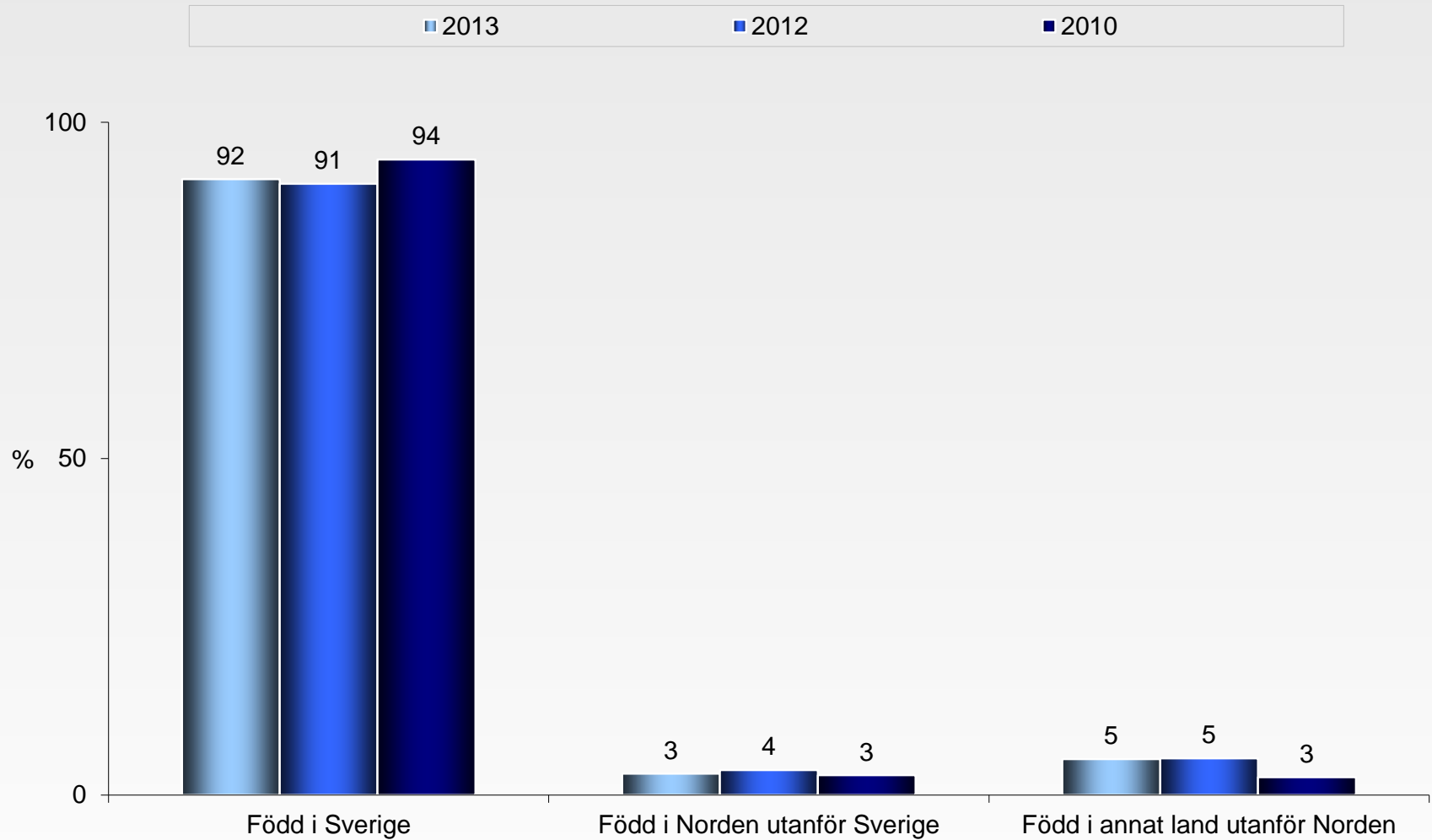
■ 2012

■ 2010



Är du...?

(Bastal: 2013, 1072; 2012, 862; 2010, 991)



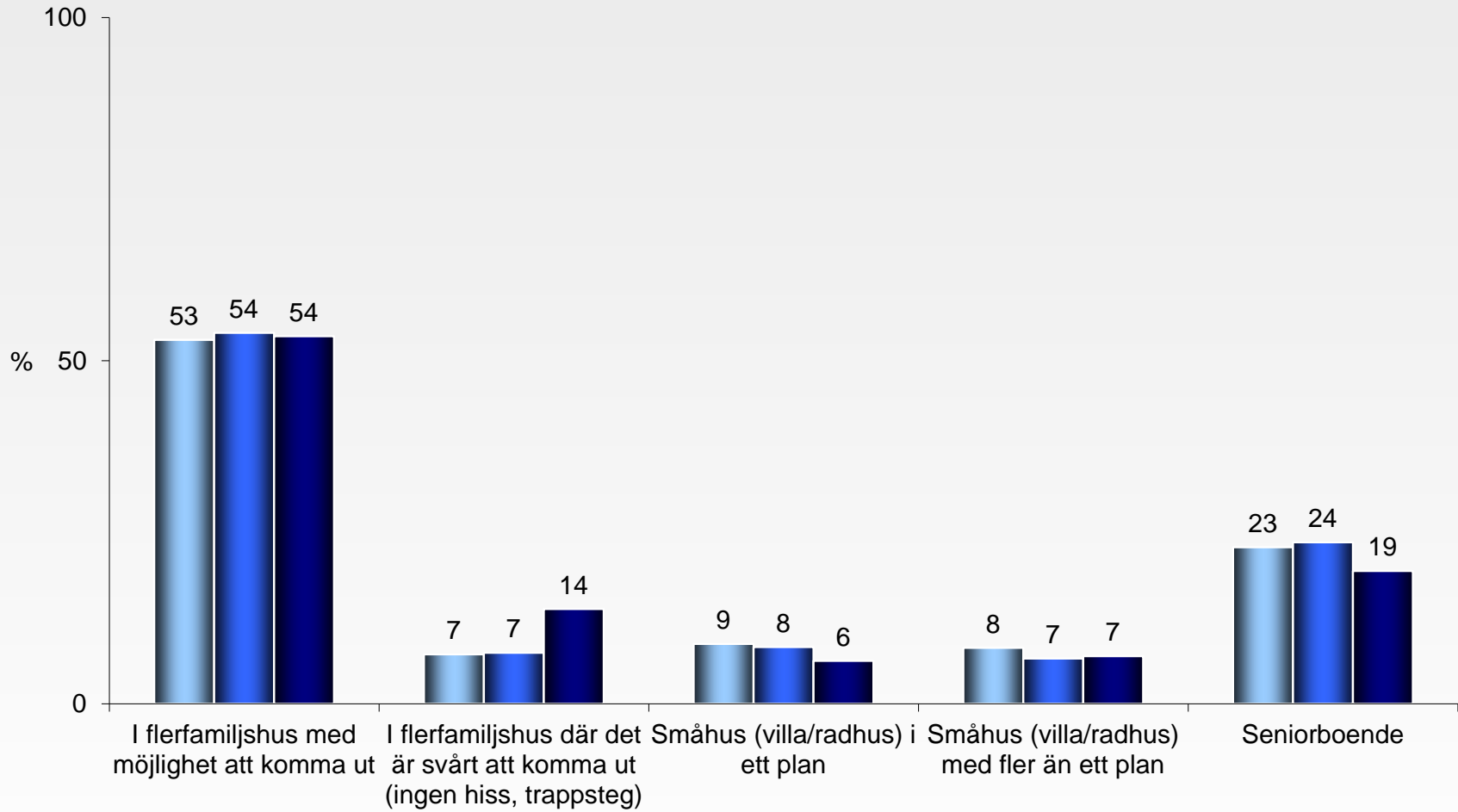
Hur bor Du nu?

(Bastal: 2013, 1052; 2012, 845; 2010, 991)

■ 2013

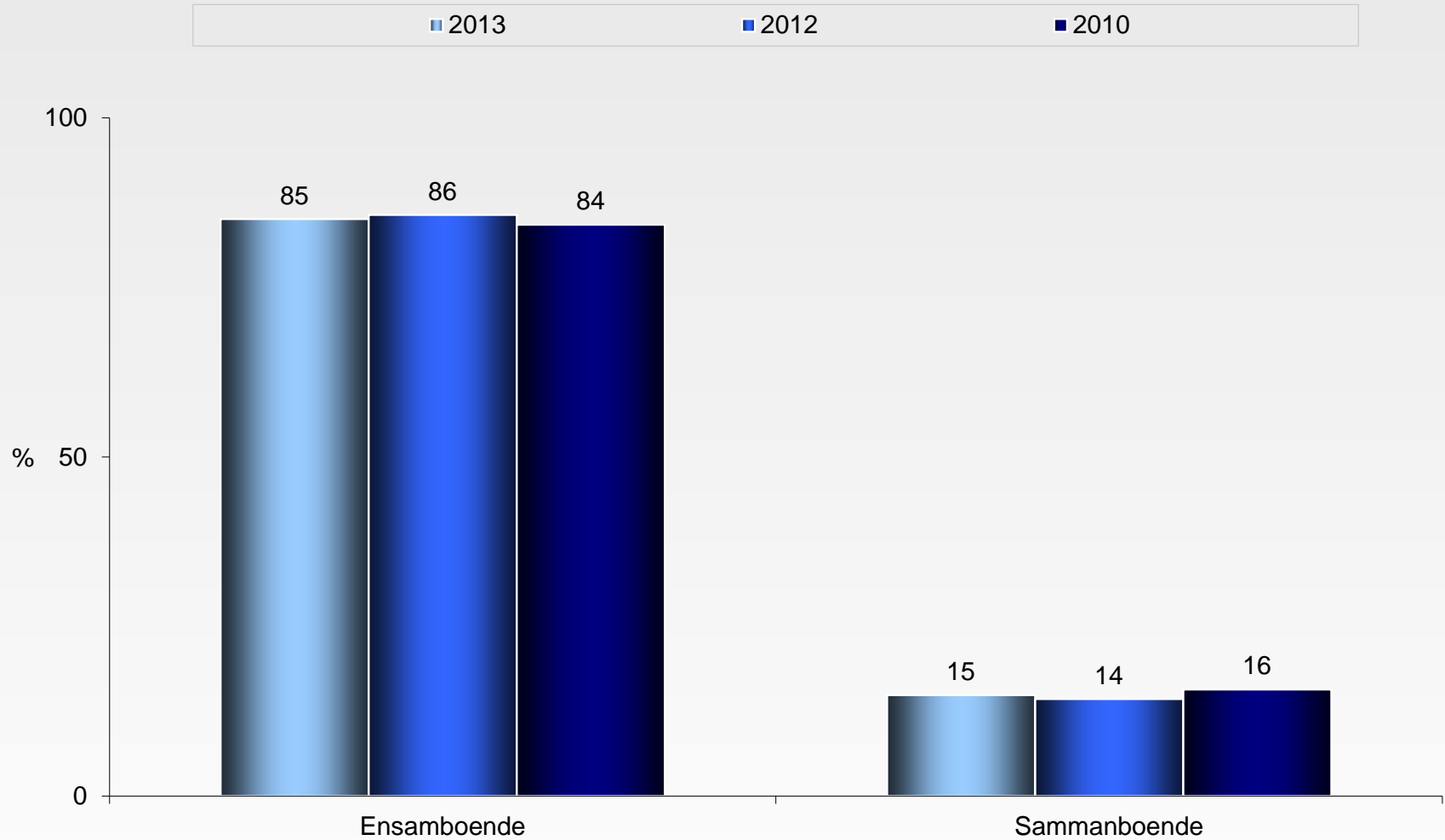
■ 2012

■ 2010



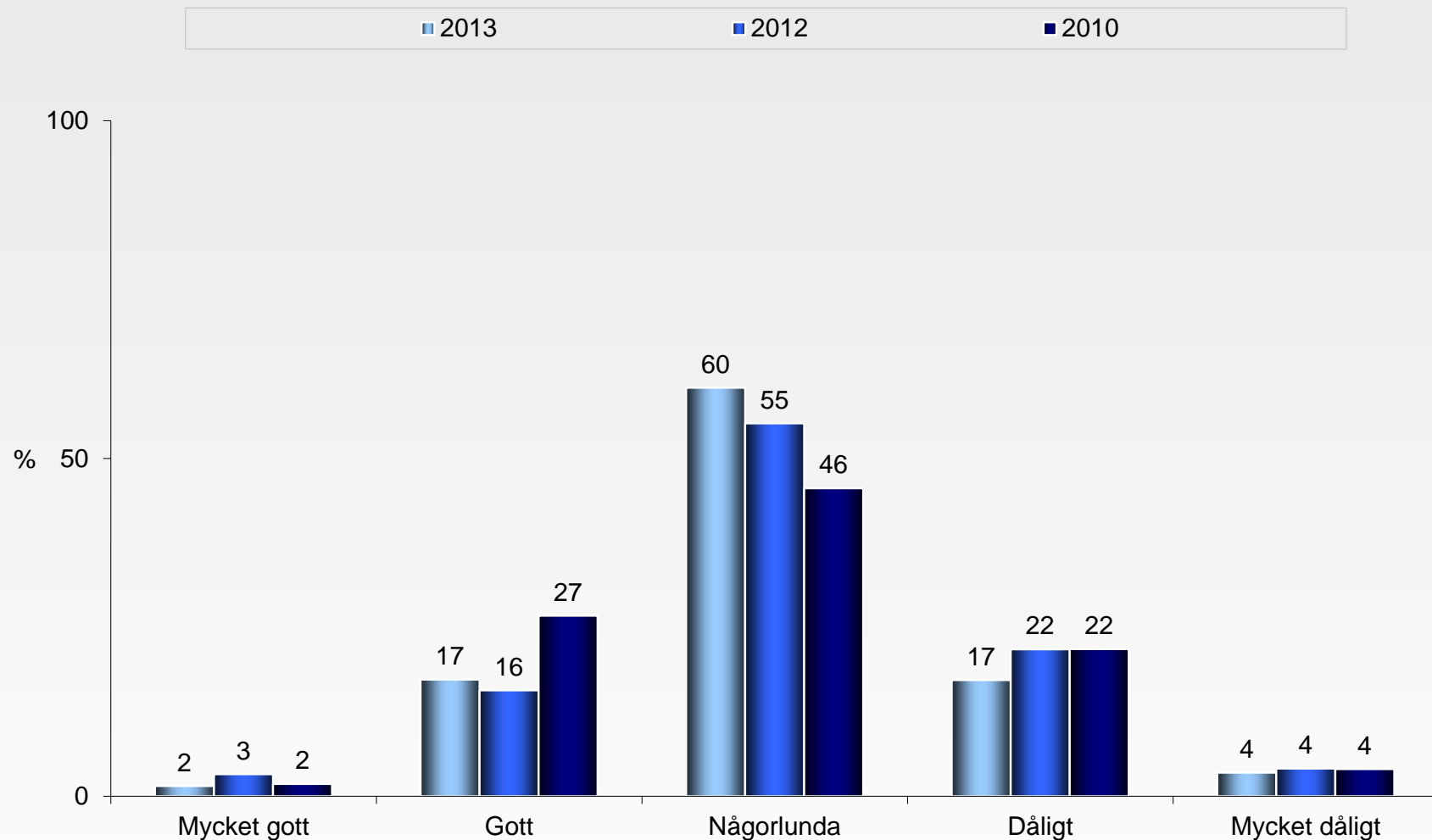
Är du...?

(Bastal: 2013, 1074; 2012, 860; 2010, 991)



Hur bedömer Du ditt allmänna hälsotillstånd?

(Bastal: 2013, 1053; 2012, 855; 2010, 991)



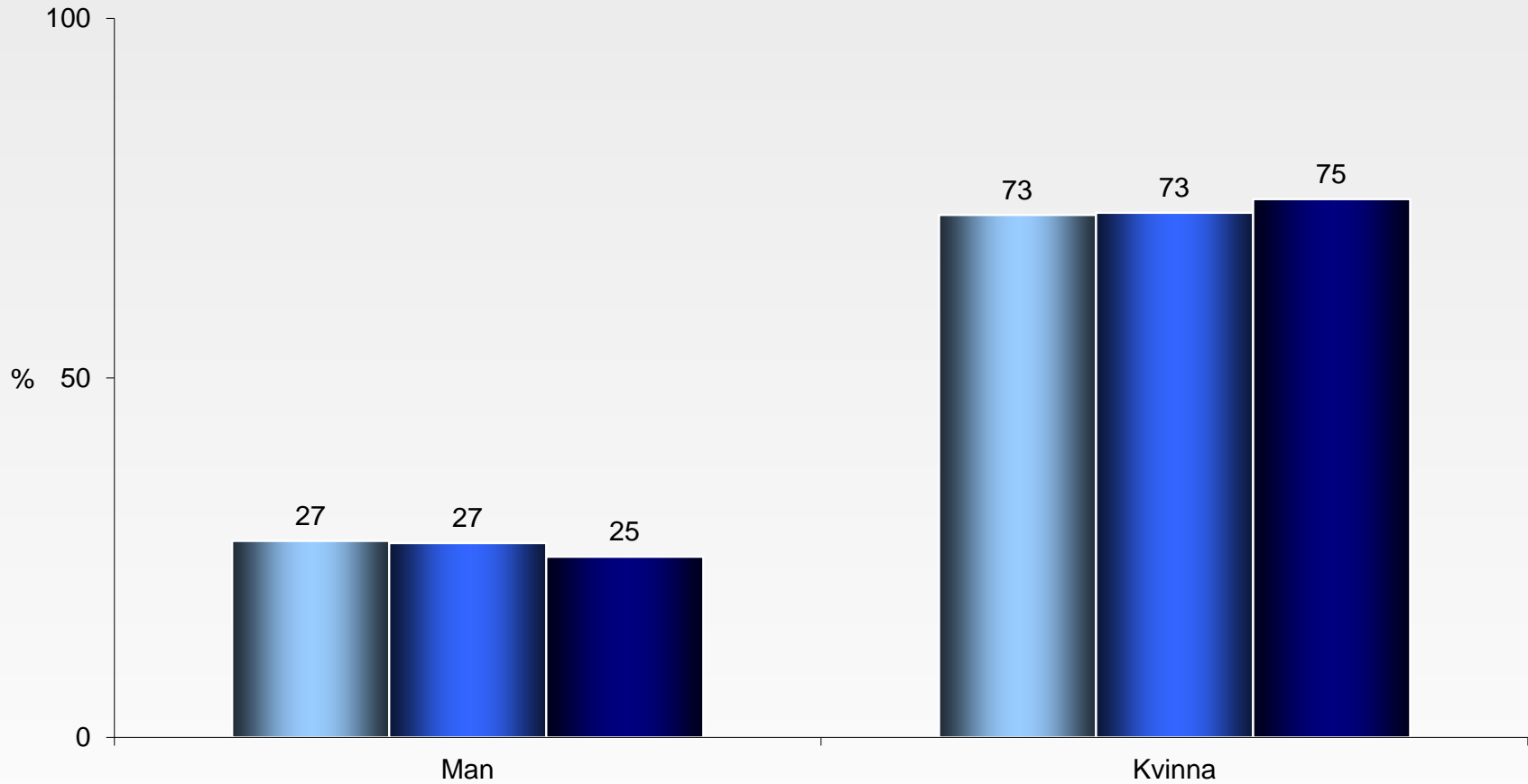
Är du...?

(Bastal: 2013, 1054; 2012, 840; 2010, 991)

■ 2013

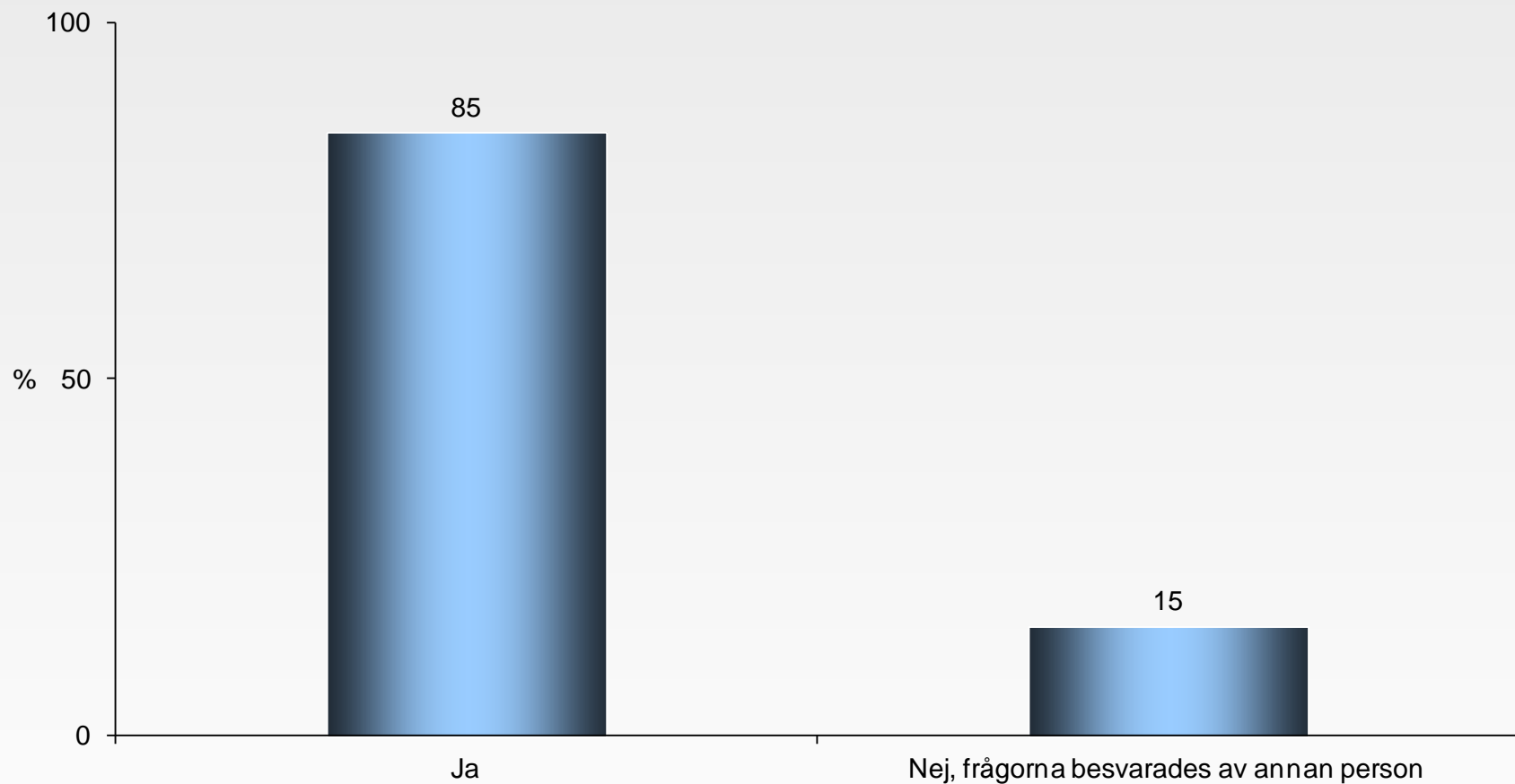
■ 2012

■ 2010



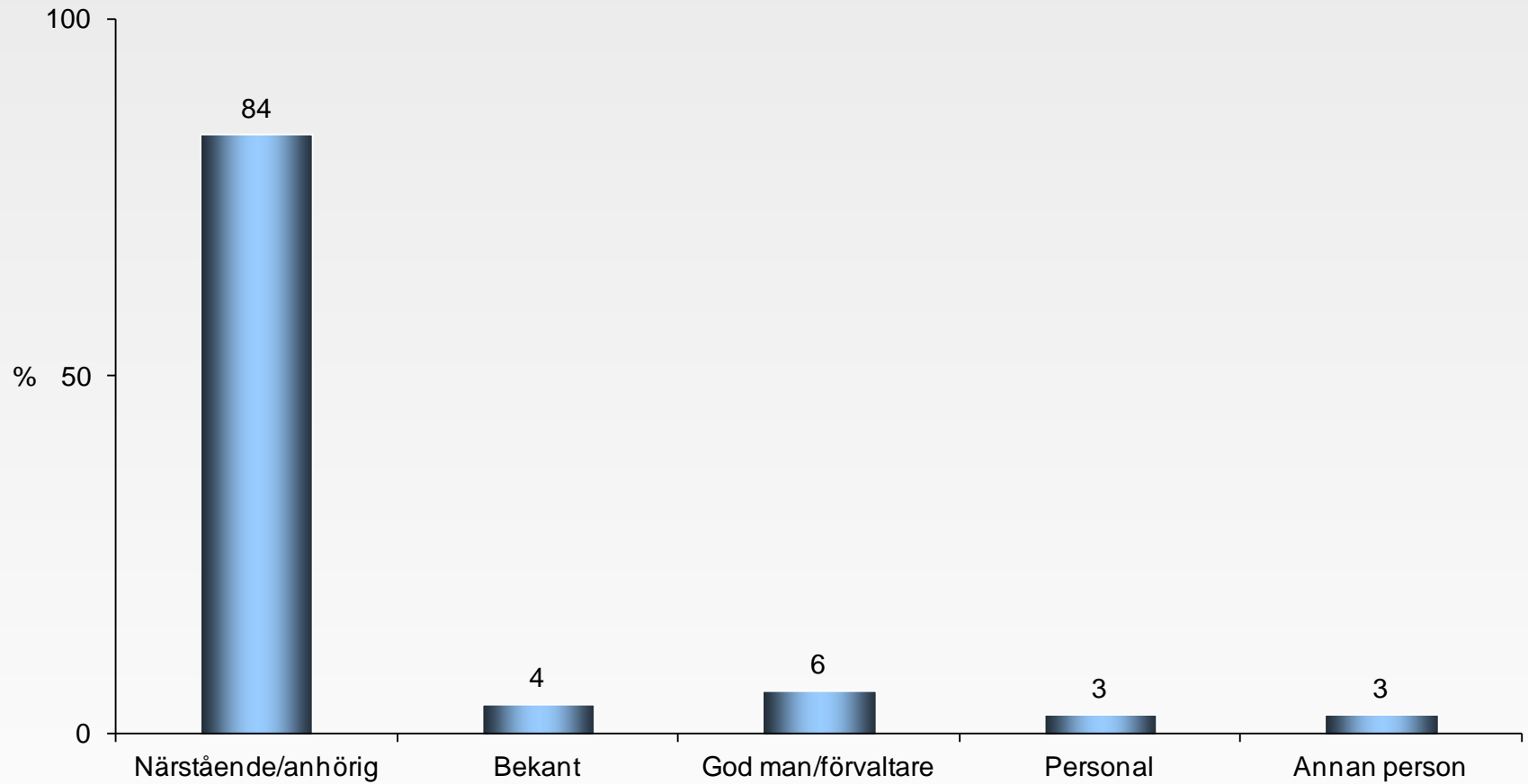
Har du själv svarat på frågorna?

Bastal: 2013; 1064



Vem har svarat?

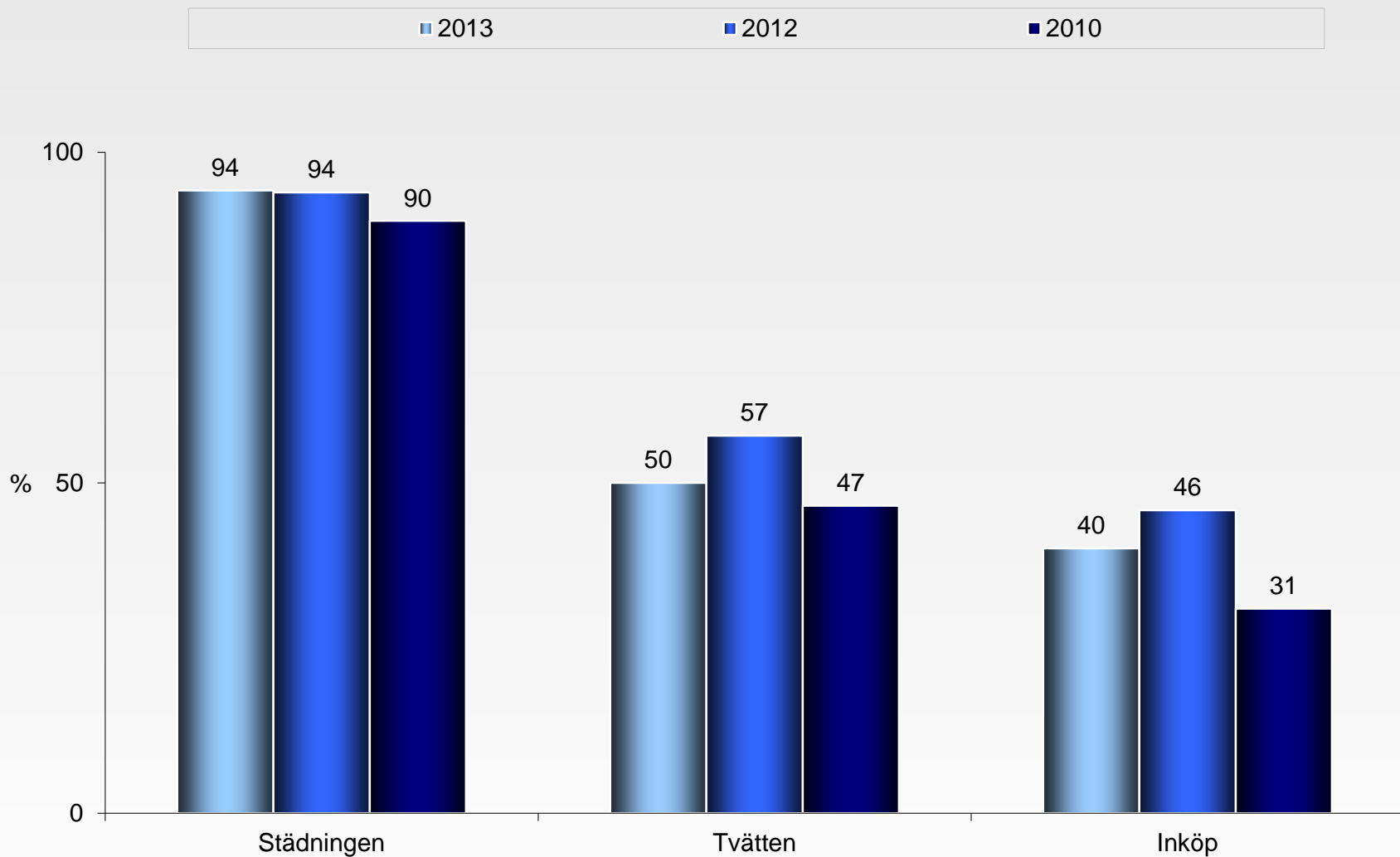
Bastal: 2013; 211



Total resultat



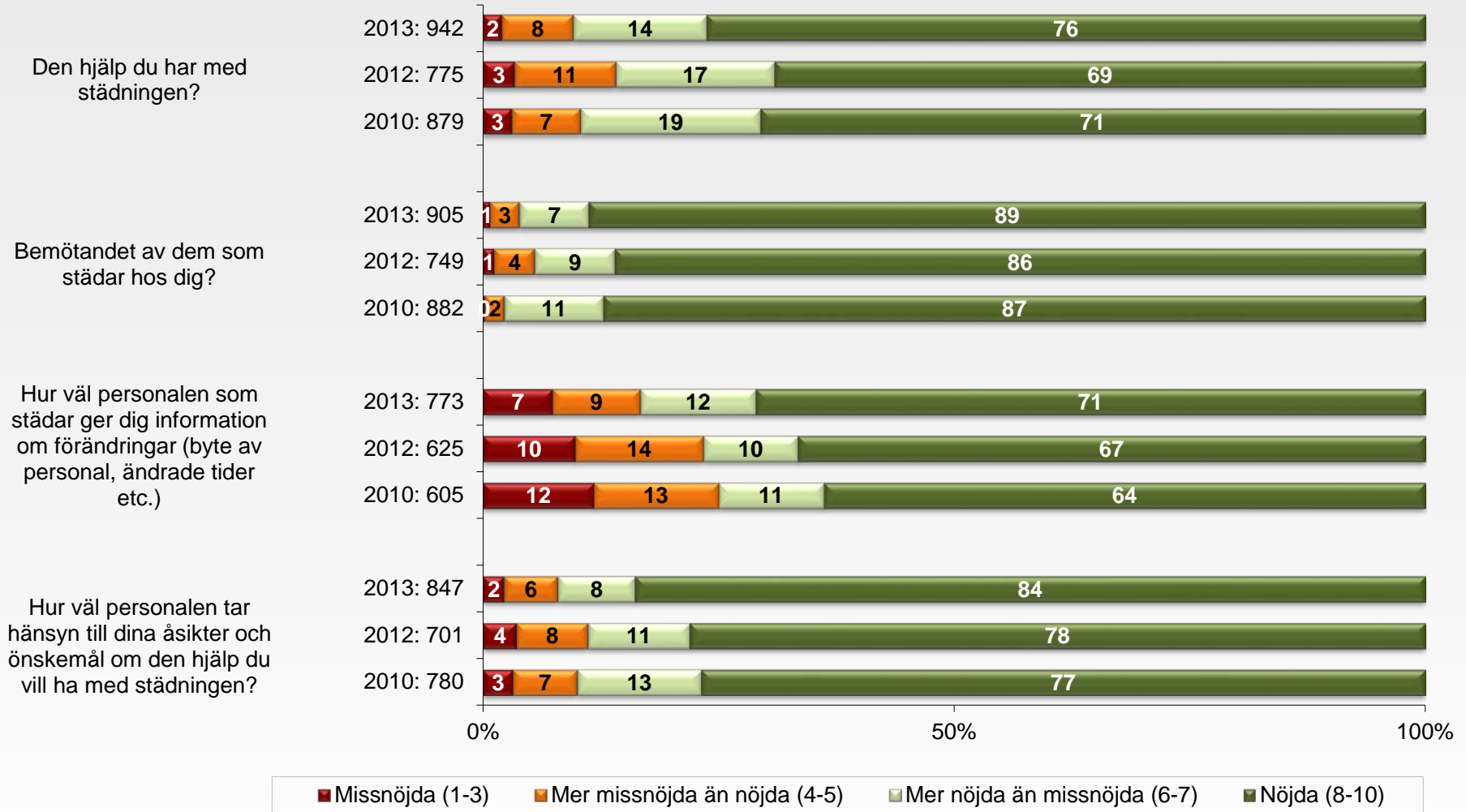
Har du hjälp med...?



Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?



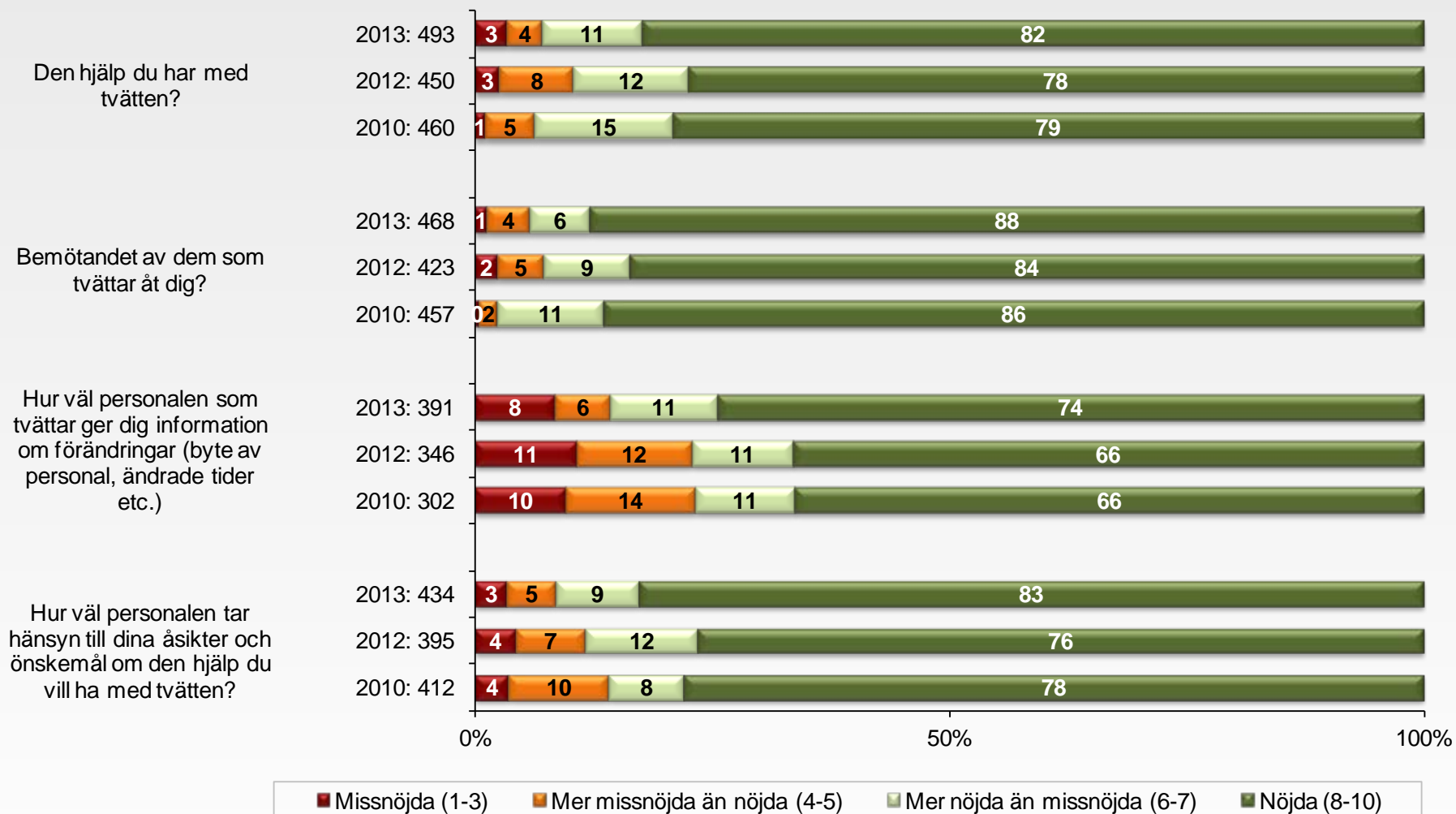
Städning



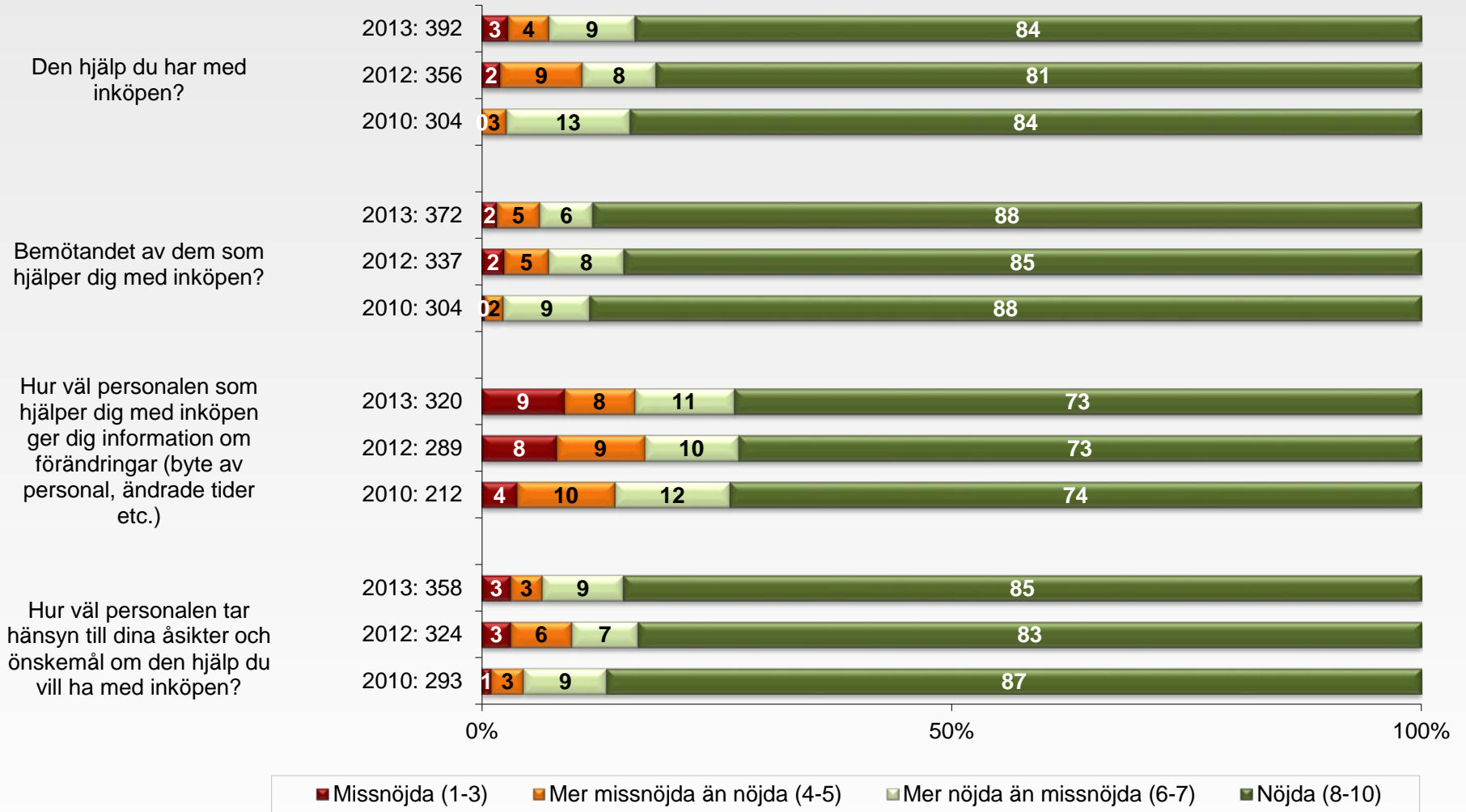
■ Missnöjda (1-3)
 ■ Mer missnöjda än nöjda (4-5)
 ■ Mer nöjda än missnöjda (6-7)
 ■ Nöjda (8-10)



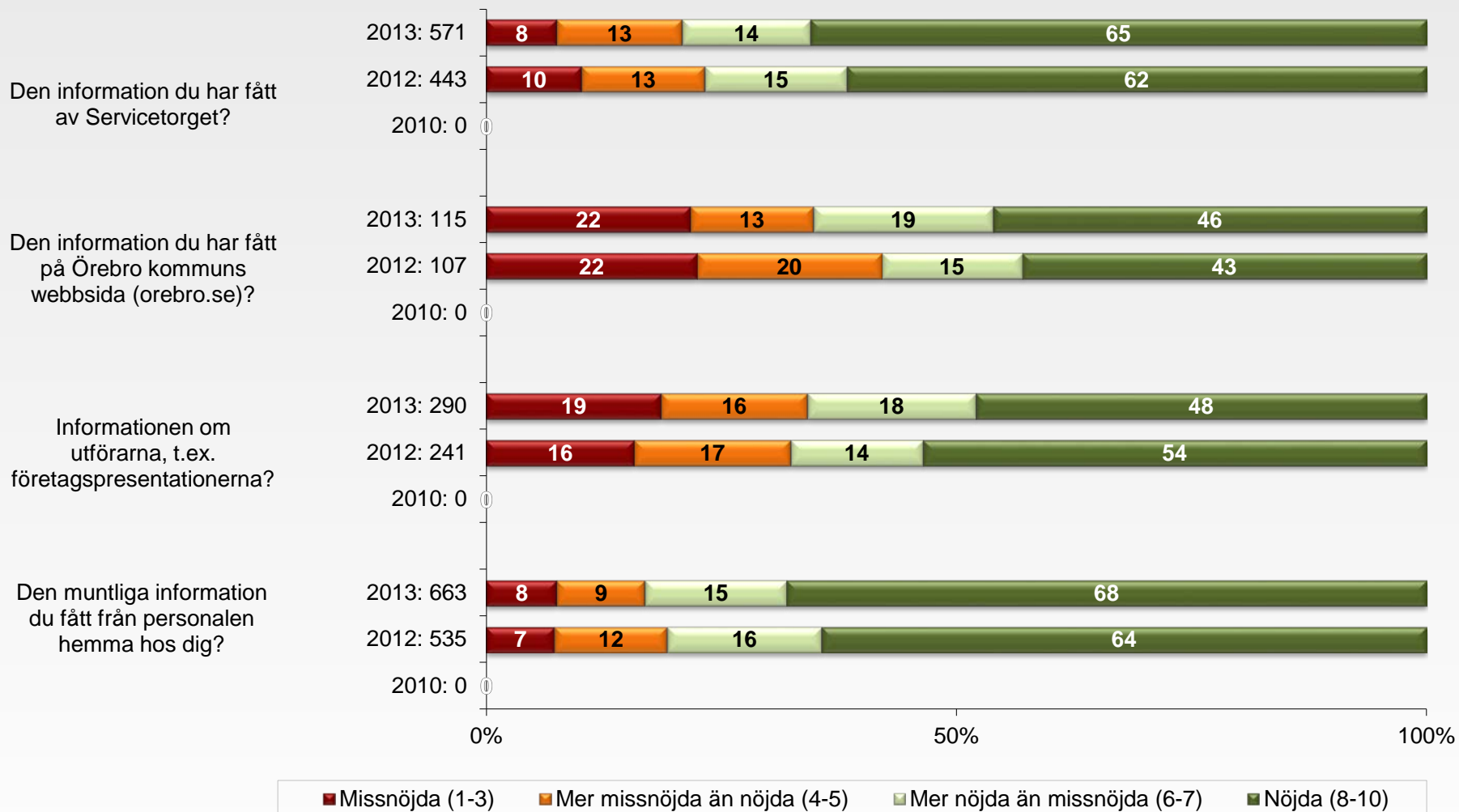
Tvätt



Inköp



Vad tycker du om.....



Resultaten delat på kön och ålder



Resultaten delat på kön och ålder

Resultaten har brutits på bakgrundsvariablerna kön och ålder. Vid en analys av skillnader i svarsmönster mellan män och kvinnor kan det konstateras att det inte finns några direkta skillnader gällande män och kvinnors upplevelse av service och bemötande. Män och kvinnors svar följs åt genom hela undersökningen.

Även en analys av skillnader i svarsmönster mellan de olika åldersgrupperna kan det konstateras att det finns marginella eller inga skillnader mellan grupperna. Det är något fler äldre som har fått hjälp med att svara på enkäten och då framförallt från anhöriga.



Utförare

Resultat redovisas endast för de utförare där minst fem* brukare svarat på undersökningen. 2013 innebär det att resultat redovisas för följande utförare:

Örebro Kommun

- Axberg
- Gillet
- Service väster
- Service öster
- Tysslinge
- Östernärke

Externa företag

- Aktiv Service tillsammans AB
- A-omsorg
- Assistansbolaget Närke
- Betjäna staden
- Bettys vård och servicetjänster
- Garantistädning i Örebro
- Good Service
- Husnära service Örebro
- Jacob´s Städ & Fönsterputs AB
- Maximal assistans
- MCC Städ och service
- NMS Service HB
- Paura hem och fastighetsskötsel
- Ren Service
- Renova Care AB
- Seniortjänster städ Örebro
- Rätt och laglig vård/assistans
- Städspecialisten Närke

*Antal svar per redovisningsnivå har tidigare år varit sju.



Läsanvisning index

Index består av ett sammanräknat resultat för varje område:

- Städning
- Tvätt
- Inköp

Inom varje område har fyra frågor ställts. Svaren på dessa frågor räknas samman.

Procentsatsen som visas i diagrammen är andelen svarande som gett betyget 8 eller högre, de som svarar instämmande i hög utsträckning. De som inte svarat på frågan räknas inte.

Om nio av tio som svarat på frågorna gett betyget 8 eller högre blir andelen 90 procent.

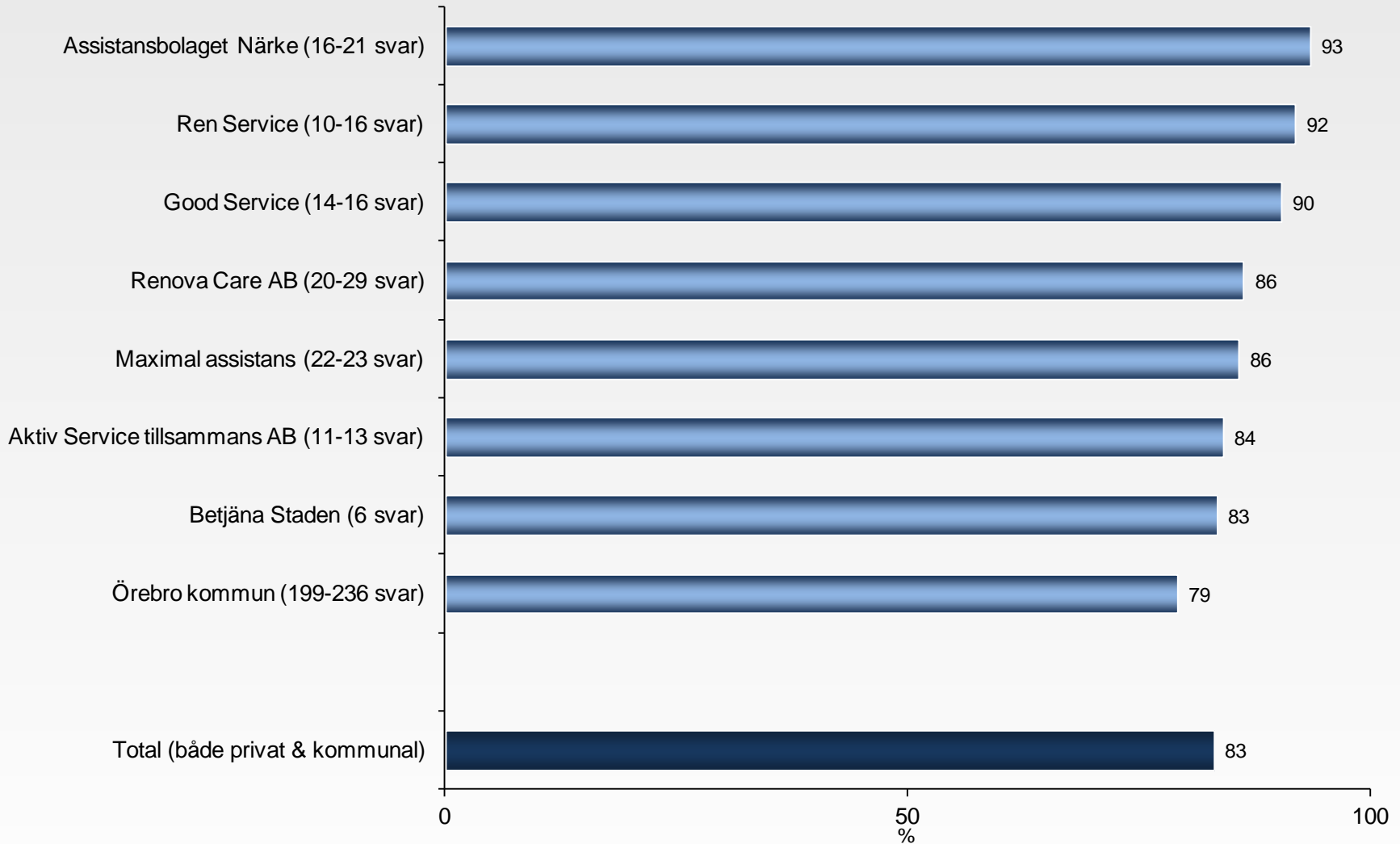


Jämförande resultat



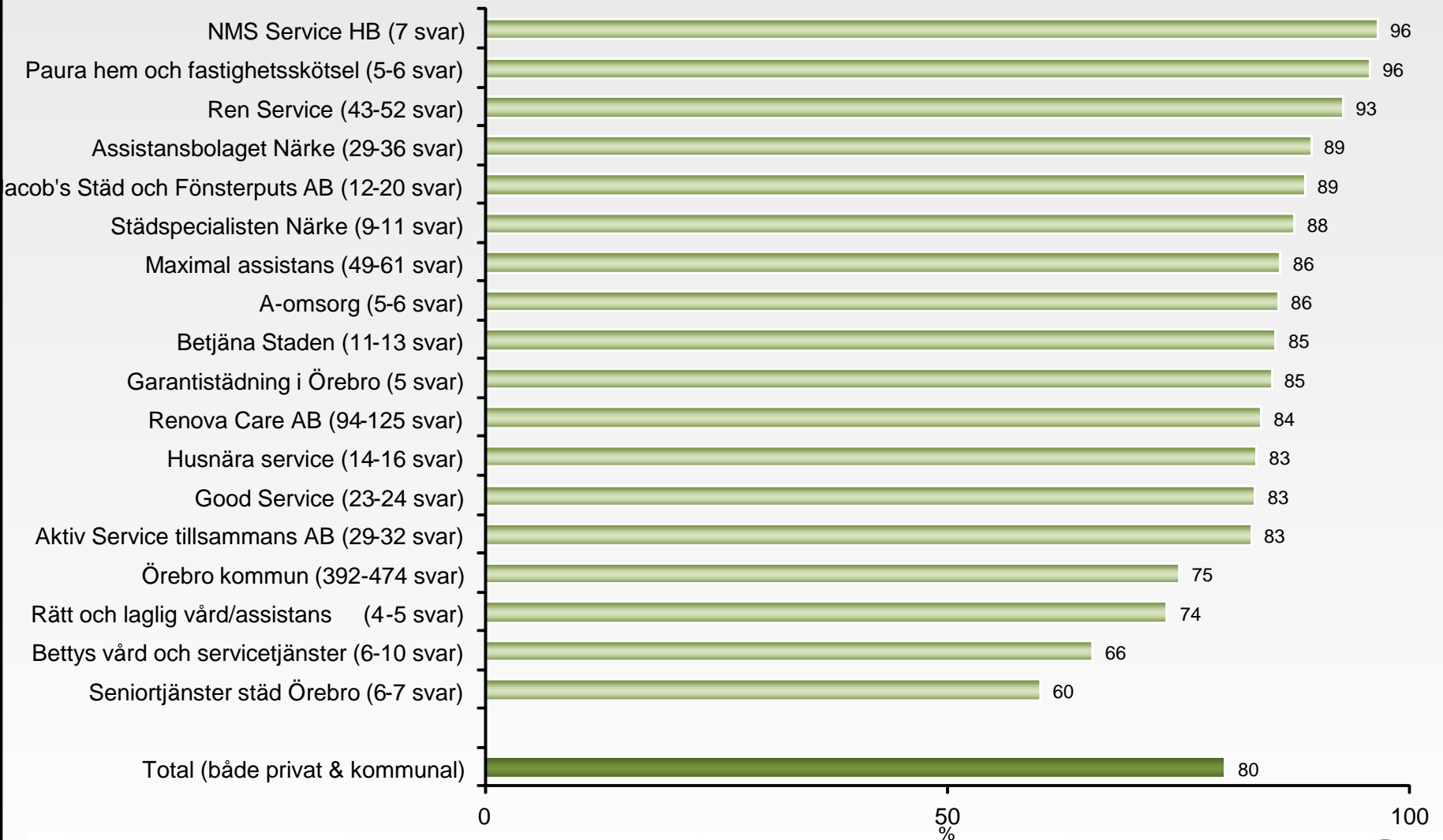
Inköp Index 2013

Andel som har svarat 8-10 på de fyra frågorna om inköp.



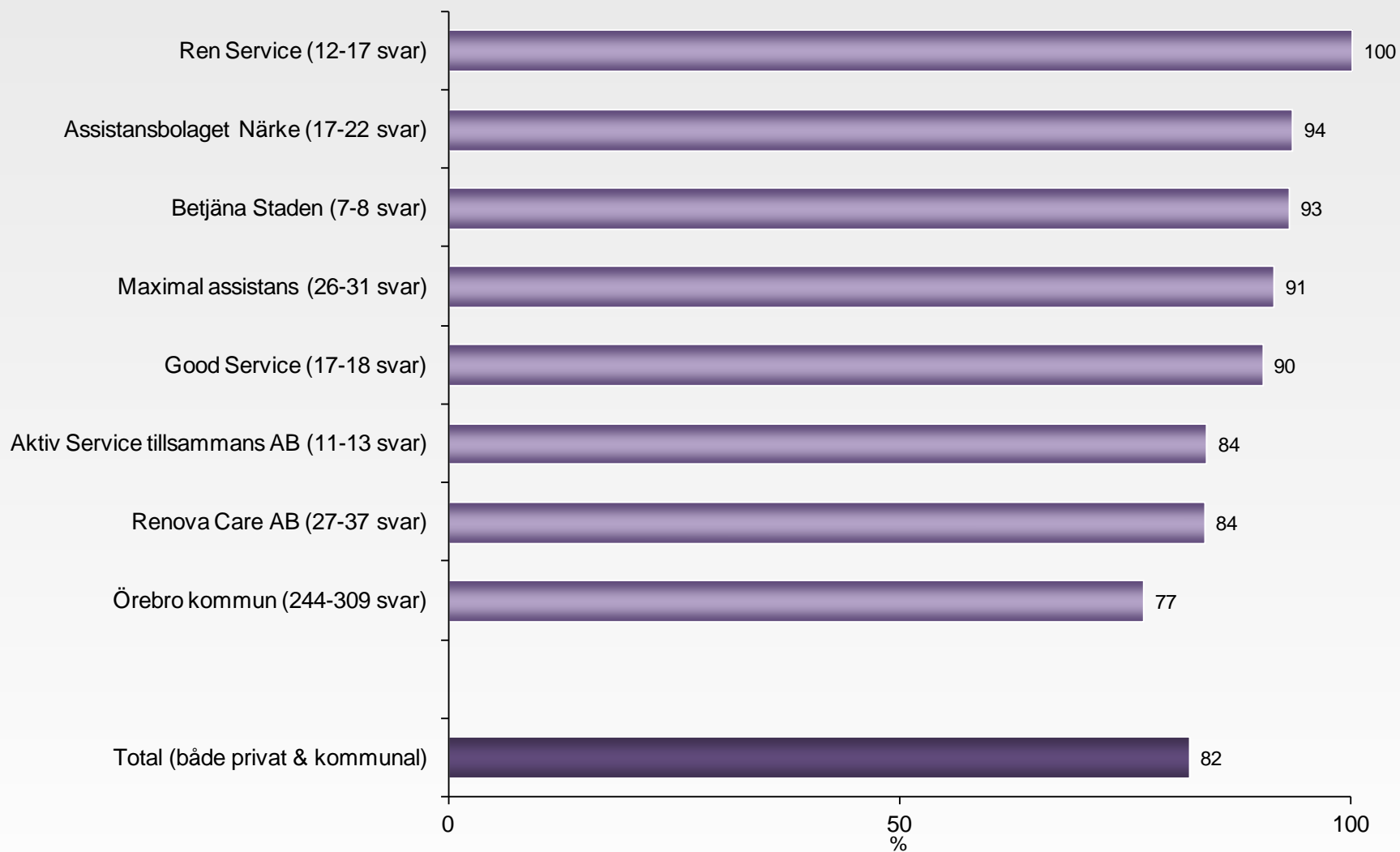
Städning Index 2013

Andel som har svarat 8 -10 på de fyra frågorna om städning.



Tvätt Index 2013

Andel som har svarat 8-10 på de fyra frågorna om tvätt.



Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?

Andel som har svarat 8 -10 på frågan om hur nöjda de är som helhet.

