



ÖREBRO

Örebro kommun

Serviceundersökning 2015

Genomförd av CMA Research AB
Maj 2015



Innehåll

Sammanfattning	2
Fakta om undersökningen	3
Stöd för tolkning av resultat	4
Svarsfrekvens	6
Fakta om respondenterna	7
Hälsa	9
Resultat	10
Övergripande resultat	11
Helhet	12
Rekommendation	13
Städning	14
Tvätt	16
Inköp	18
Information	20
Gruppjämförelser	21
Jämförelser bakgrundsvariabler	26

Sammanfattning

De flesta som helhet nöjda med servicen

Det stora flertalet av de som svarat på undersökningen är som helhet nöjda med den service de får. De flesta kan också tänka sig att rekommendera utföraren till sina vänner.

Det övergripande resultatet är något lägre än vid föregående mätning, men skillnaden är relativt liten.

Relativt goda betyg till städning, tvätt och inköp

De flesta är idag nöjda med den hjälp den får med städning, tvätt och inköp. Skillnaderna i resultat mellan dessa tre ärendetyper är förhållandevis små.

Inga stora resultatskillnader med avseende på bakgrundsfaktorer

Resultaten är nedbrutna med avseende på kön, ålder, födelseland samt boendeform och för ingen av dessa faktorer finns några stora skillnader i indexnivå.

Fakta om undersökningen

Bakgrund och syfte

Syftet med studien är att:

- vara ett verktyg i ledningssystemet för kvalitet för att bidra med underlag i analys och bedömning av kvaliteten
- ge förutsättningar för lärande och förbättring i verksamheterna genom möjlighet till resultatjämförelser mellan år.
- ge information om utförarnas kundnöjdhet för att underlätta den enskildes val av utförare.

Metod

Postal enkät utskickad till brukare av servicetjänster inom Örebro kommun. En påminnelse i form av ett vykort skickades ut.

Uppnådd svarsfrekvens: **62 procent**.

2267 utskick, 21 ej tillhörande målgruppen (avlidna, flyttat etc.) och **1383** svar (svarsfrekvens 2013: 60 procent).

Genomförande

Undersökningen har genomförts under perioden mars-maj 2015 av CMA Research AB (www.cmaresearch.se).

Projektledare på CMA: Fredrik Knutsson.

Kontaktperson på Örebro kommun: Sirpa Ljung.

Enkät

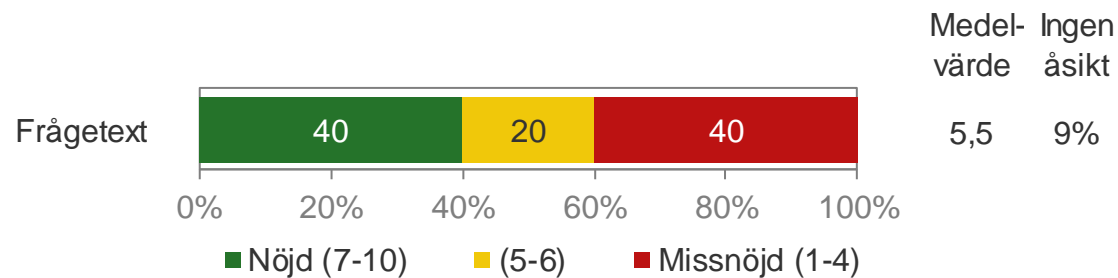
Enkäten består av frågeområdena: städning, tvätt, inköp, information samt frågor kring helhetsintryck och rekommendationsbenägenhet.

Stöd för tolkning av resultat

De frågeställningar som har bedömts på en tiogradig skala redovisas enligt figuren nedan.

Gröna fält är den andel personer som har markerat svar sju till tio på skalan, gula fält är andelen som har markerat svar fem till sex, och röda fält är den andel som har markerat svar ett till fyra. Andelarna är beräknade endast för de som har tagit ställning i frågan.

Till höger om figuren visas medelvärdet för frågeställningen. Dessutom visas andelen som inte tagit ställning i frågan.



Stöd för tolkning av resultat

Undersökningens resultat sammanfattas i fem övergripande index: Helhet, Rekommendation, Städning, Tvätt och Inköp.

Index Helhet motsvarar resultatet i den övergripande frågan: *Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?*

Index Rekommendation motsvarar resultatet i den övergripande frågan: *Skulle du kunna rekommendera utföraren till dina vänner?*

De övriga tre indexen beräknas som medelvärden av de frågor som ingår i frågeområdet.

Samtliga index redovisas på en skala från 0 till 100, med 100 som bästa värde. Observera att detta resultat inte visar andelen nöjda personer, utan bygger på en beräkning av medelvärden.

Resultat för de fem indexen redovisas för enheter där minst fem personer givit betyg i de ingående frågorna.

Delområden

Städning

Tvätt

Inköp

Övergripande nöjdhet

Helhet

Rekommendation

Svarsfrekvens

Utförare	Antal utskick	Ej i målgruppen*	Antal svar	Svarsfrekvens	Utförare	Antal utskick	Ej i målgruppen*	Antal svar	Svarsfrekvens
Hemvården Örebro kommun	1099	9	632	58%	Maximal assistans AB	107	2	76	72%
AB Fagers hemservice	79	0	58	73%	Paura Service AB	10	0	6	60%
AK Assistans	13	0	12	92%	RC Hemservice AB	244	2	168	69%
A-omsorg	38	1	19	51%	Ren Service i Örebro AB	100	2	74	76%
Assisteria AB	24	0	13	54%	Rätt och laglig Vård/Assistans	16	0	12	75%
Betjäna staden	38	0	21	55%	Seniorbolaget Omsorg AB	21	0	12	57%
Bettys vård och servicetjänster	24	0	15	63%	Seniortjänster Städ Örebro AB	21	0	9	43%
Buskhaga hemservice	14	0	13	93%	StädFina i Mellansverige AB	6	0	6	100%
Carole Omsorg AB	10	0	5	50%	Städspecialisten Närke	19	0	10	53%
Eco Service Städ & Fönsterputs	6	0	6	100%	Sweeplet HB	10	1	4	44%
Fokus Assistans	12	0	8	67%	Sveservice AB	8	0	2	25%
Good Service sg AB	42	0	24	57%	TARIA Städ och service	11	0	10	91%
Gullpigan kroppsvård och hemtjänster AB	30	0	20	67%	Trygg vardag	18	0	9	50%
Hjälptjänsten i Örebro	11	0	7	64%	Valfrihetens Omsorg	10	0	4	40%
Husnära service Örebro	23	0	16	70%	Veterana	108	4	57	55%
Jacobs Städ & Fönsterputs AB	52	0	36	69%	Externa enheter med färre än 5 utskick totalt	13	0	4	31%
Kvalitetsservice	16	0	8	50%					
Mannservice AB	14	0	7	50%					
					Totalt	2267	21	1383	62%

* Ej i målgruppen: Avlidna, flyttat etc.

Fakta om respondenterna

Är du...?	Antal	Andel
Man	360	26%
Kvinna	942	68%
Inget svar	81	6%

Ålder	Antal	Andel
-69 år	103	7%
70-79 år	226	16%
80-89 år	651	47%
90- år	369	27%
Inget svar	34	2%

Är du...?	Antal	Andel
Född i Sverige	1233	89%
Född i Norden utanför Sverige	48	3%
Född i annat land utanför Norden	92	7%
Inget svar	10	1%

Är du...?	Antal	Andel
Ensamboende	1114	81%
Sammanboende	239	17%
Inget svar	30	2%

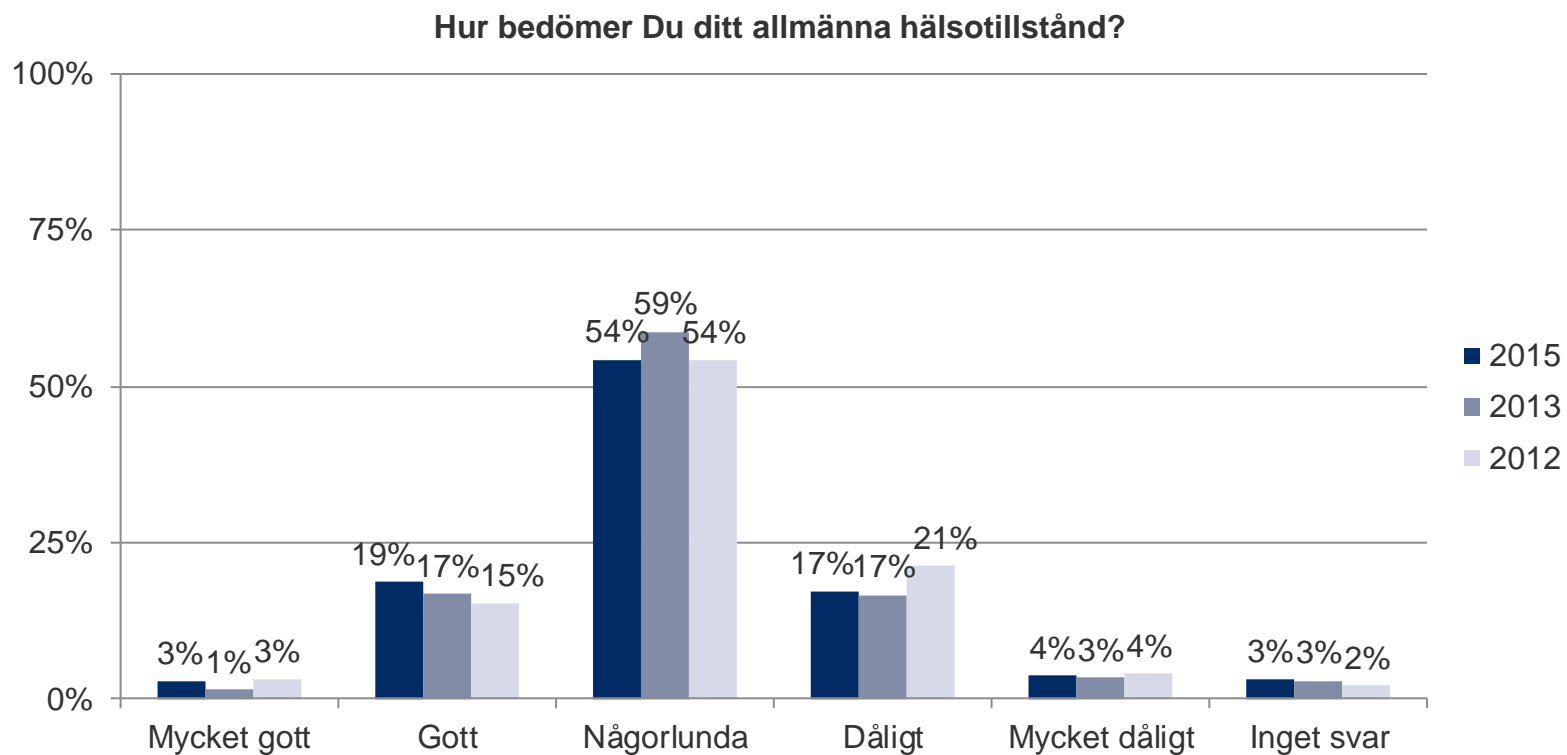
Hur bor du nu?	Antal	Andel
I flerfamiljshus med möjlighet att komma ut	723	52%
I flerfamiljshus där det är svårt att komma ut (ingen hiss, trappsteg)	85	6%
Småhus (villa/radhus) i ett plan	135	10%
Småhus (villa/radhus) med fler än ett plan	113	8%
Seniorboende	265	19%
Inget svar	62	4%

Fakta om respondenterna

Har du fått hjälp att besvara frågorna?	Antal	Andel
Ja	492	36%
Nej	872	63%
Inget svar	19	1%

Vem har hjälpt dig att svara?	Antal	Andel
Närstående/anhörig	386	78%
Bekant	39	8%
God man/förvaltare	6	1%
Personal	49	10%
Annan person	8	2%
Inget svar	4	1%

Hälsa



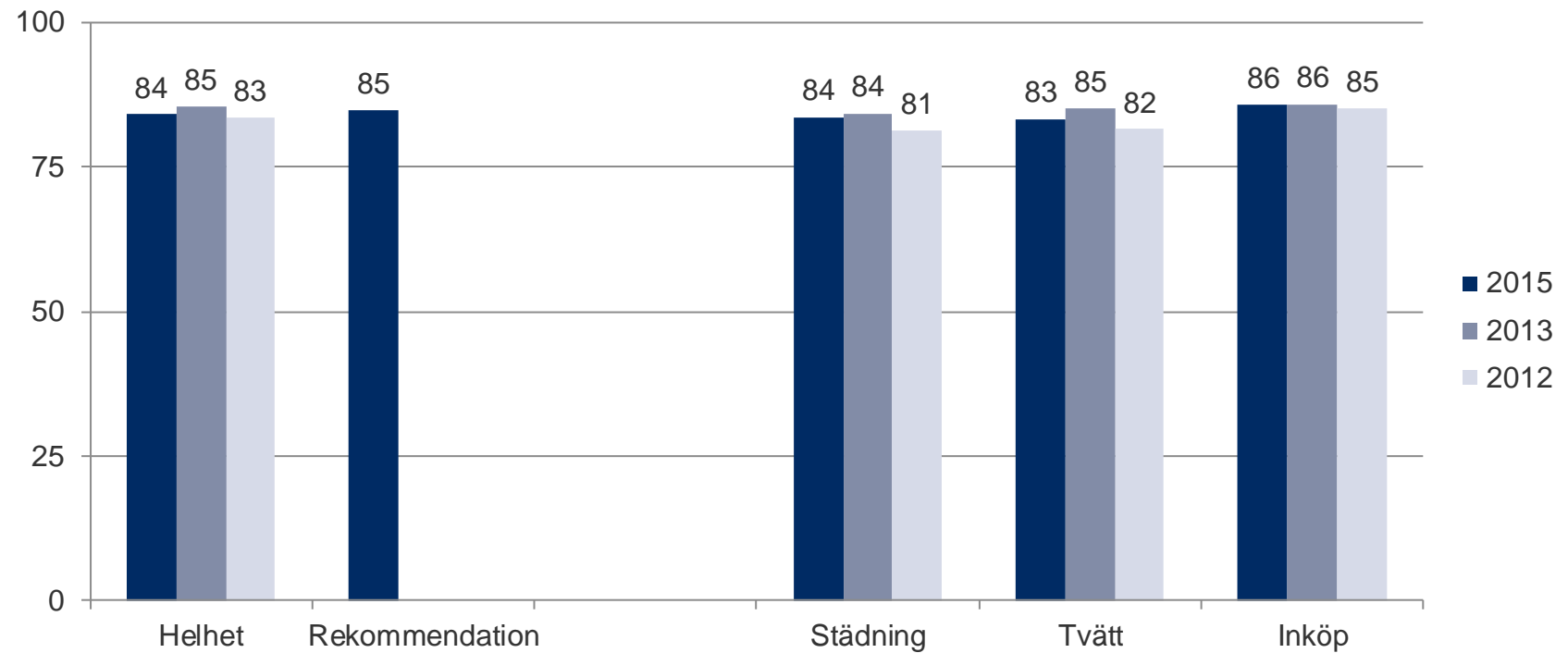
Resultat



Övergripande resultat

Indexresultaten ligger genomgående på höga nivåer. Skillnaderna mot föregående mätningar är överlag små.

Index Rekommendation är nytt för årets mätning.

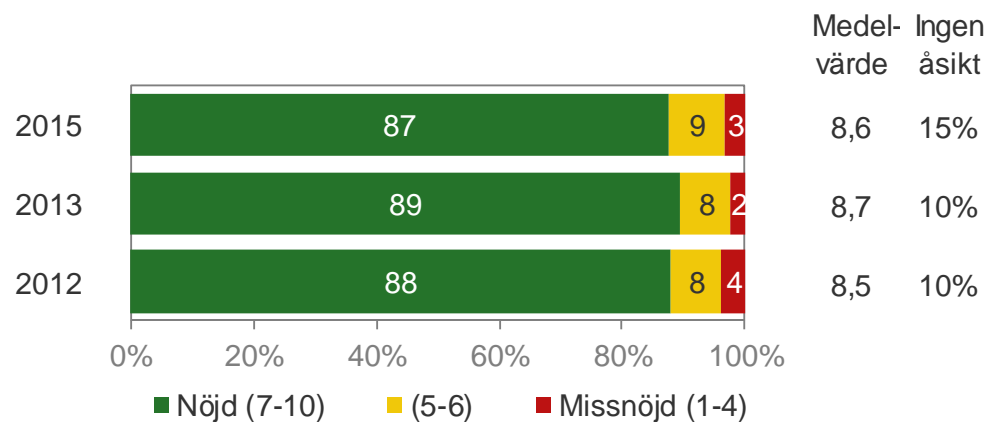


Helhet

De flesta är som helhet klart nöjda med den service de får. Resultatet är något lägre än vid föregående undersökning.

Notera att relativt många inte tagit ställning i denna fråga.

Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?

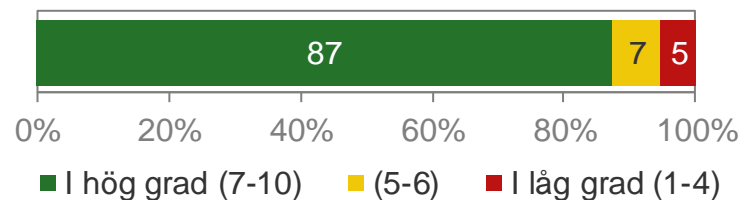


Rekommendation

Många uppger att de skulle kunna rekommendera utföraren till sina vänner. Notera dock att mer än var femte person inte har tagit ställning i frågan.

Denna fråga är ny för årets undersökning.

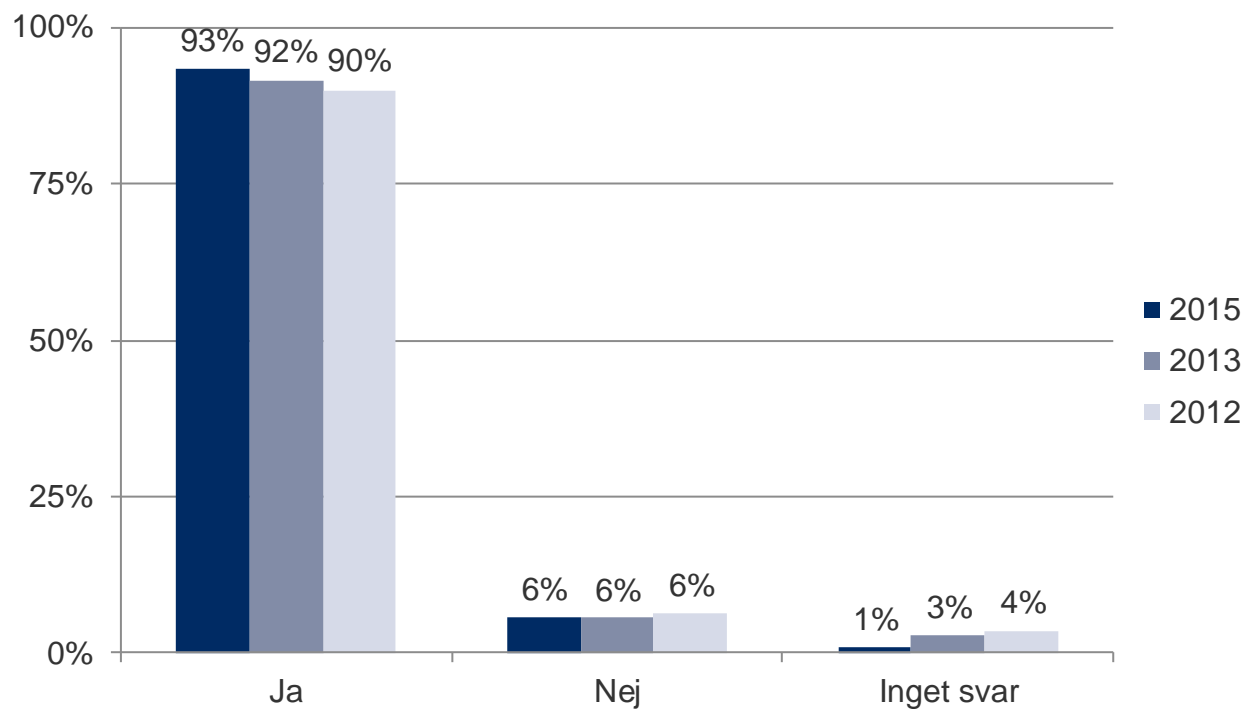
Skulle du kunna rekommendera utföraren till dina vänner?



Medelvärde	Ingen åsikt
8,6	22%

Städning

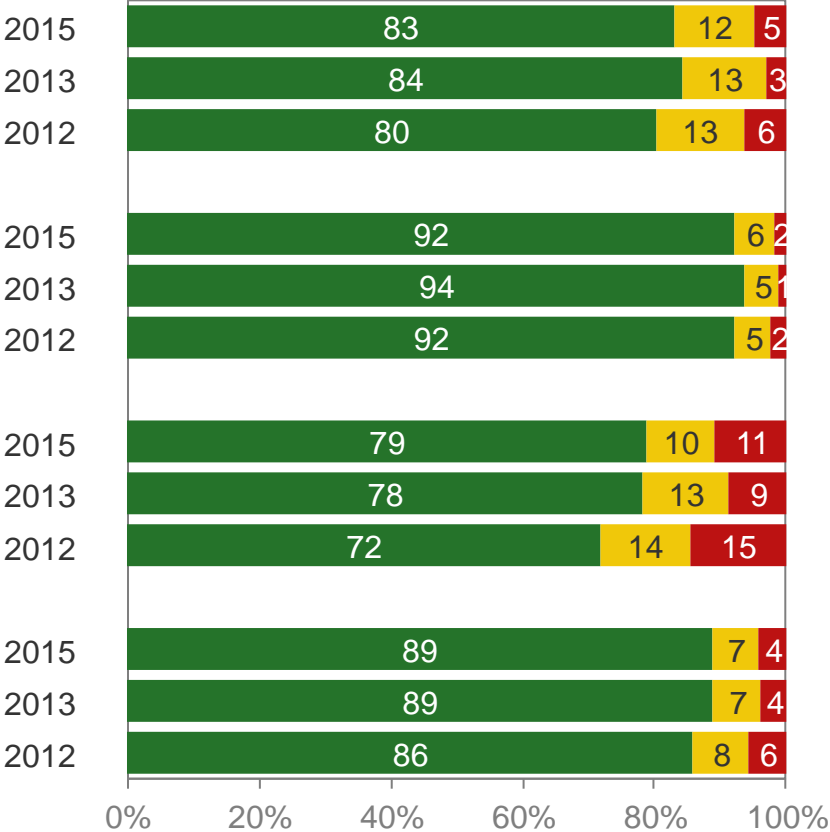
Har du hjälp med städningen?



Städning

Vad tycker du om...

Den hjälp du har med städningen?



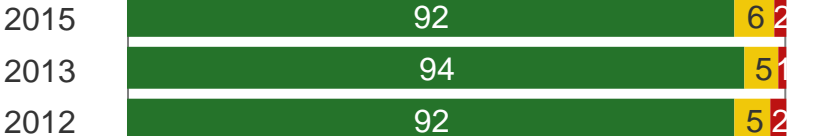
Medel- Ingen värde åsikt

8,3 4%

8,4 -

8,1 -

Bemötandet av dem som städar hos dig?

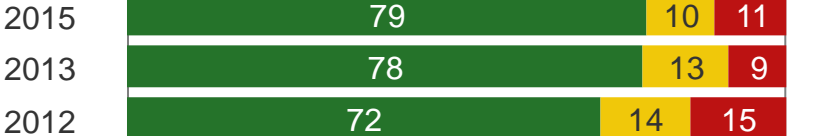


9,0 3%

9,1 -

8,9 -

Hur väl personalen som städar ger dig information om förändringar (byte av personal, ändrade tider etc.)?

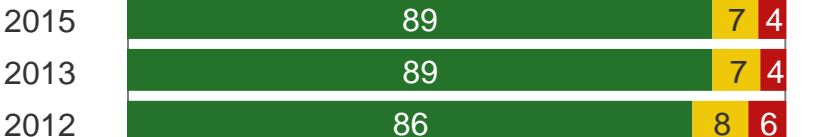


8,0 19%

8,1 -

7,7 -

Hur väl personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha med städningen?



8,7 10%

8,8 -

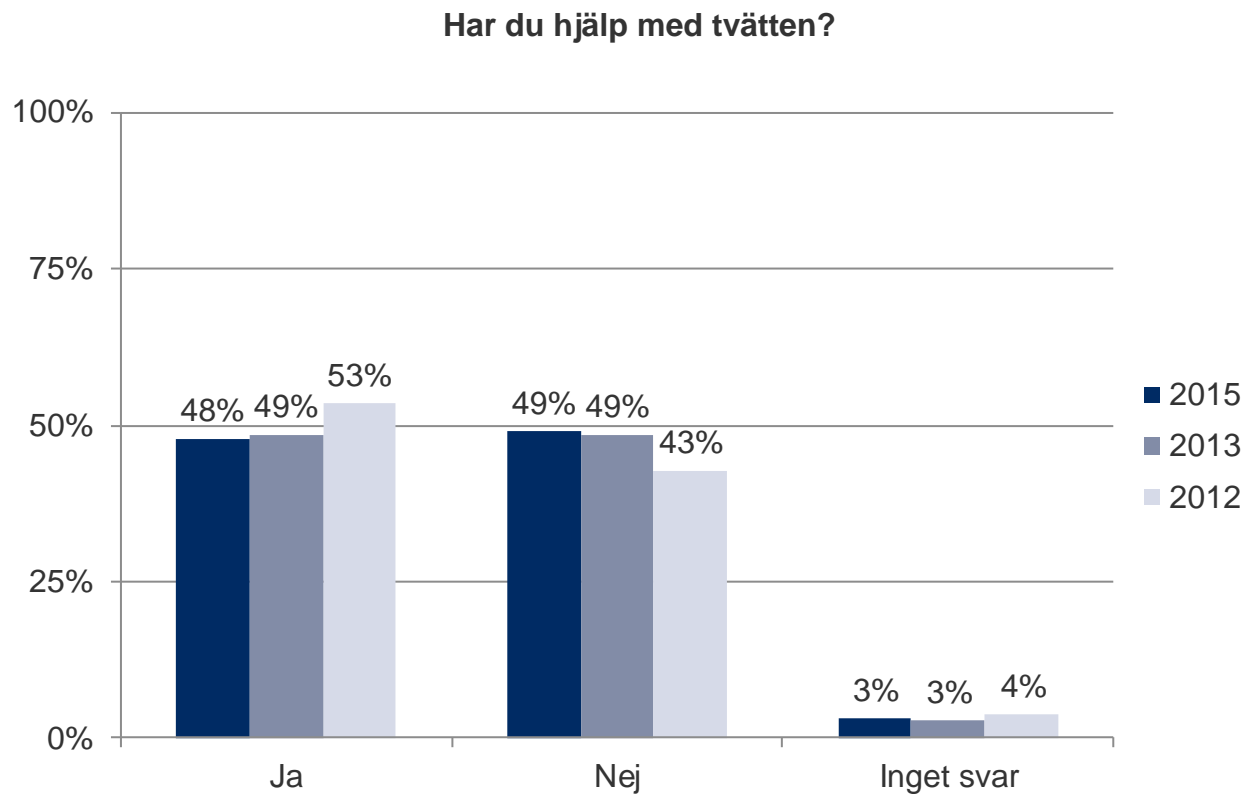
8,5 -

0% 20% 40% 60% 80% 100%
 ■ Nöjd (7-10) ■ (5-6) ■ Missnöjd (1-4)

Bas 2015: 1292 personer.



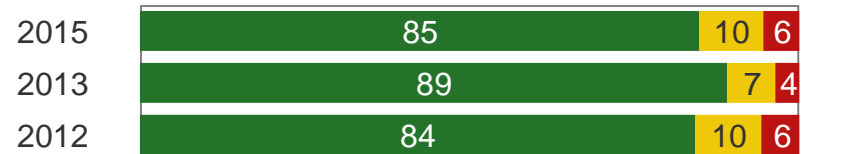
Tvätt



Tvätt

Vad tycker du om...

Den hjälp du har med tvätten?



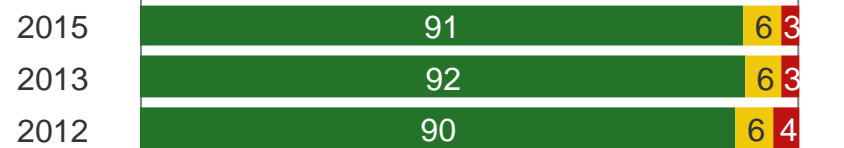
Medel-
värde Ingen
åsikt

8,5 7%

8,7 -

8,4 -

Bemötandet av dem som tvättar åt dig?

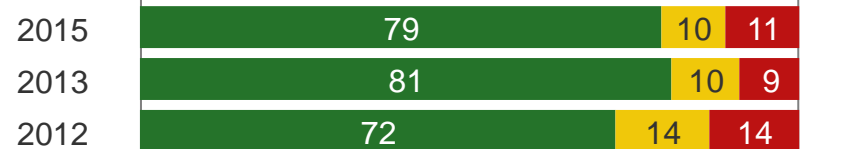


8,9 9%

9,0 -

8,8 -

Hur väl personalen som tvättar ger dig information om förändringar (byte av personal, ändrade tider etc.)?

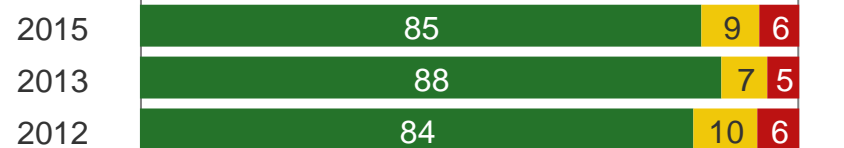


8,1 23%

8,2 -

7,7 -

Hur väl personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha med tvätten?



8,6 18%

8,7 -

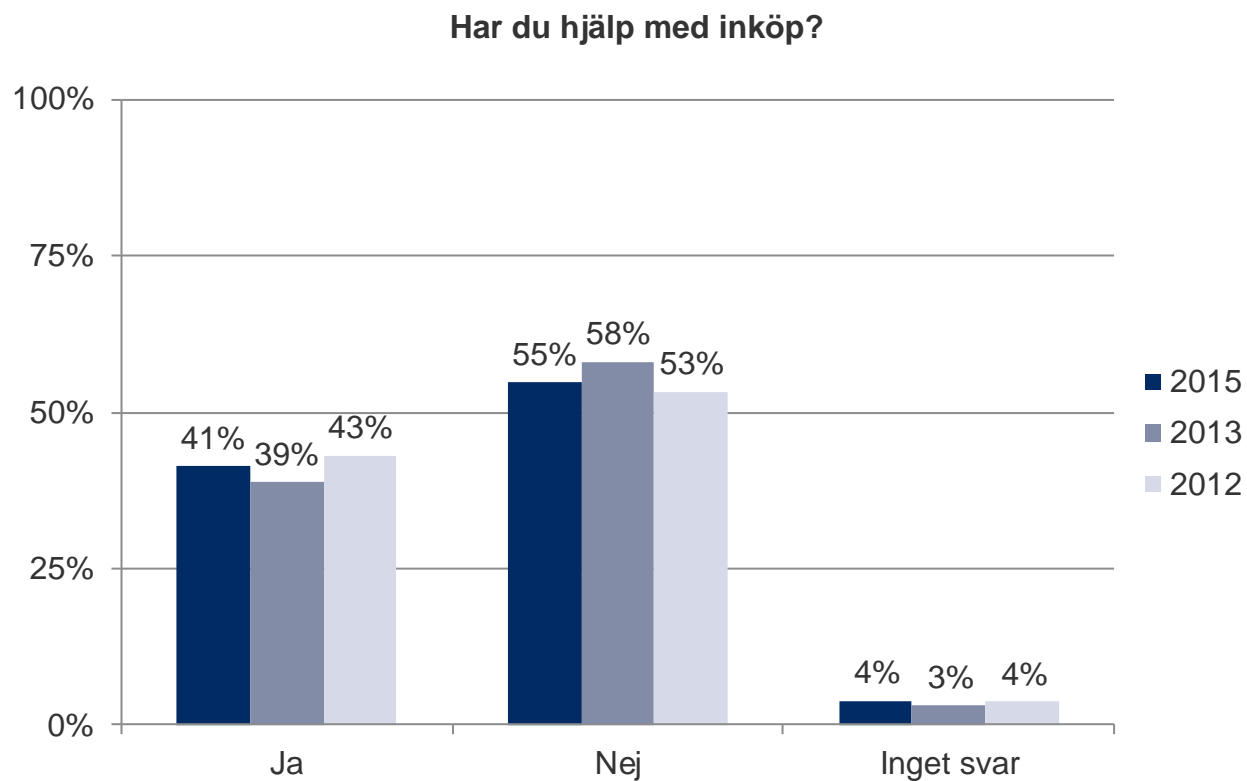
8,4 -

0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Nöjd (7-10) ■ (5-6) ■ Missnöjd (1-4)

Bas 2015: 662 personer.

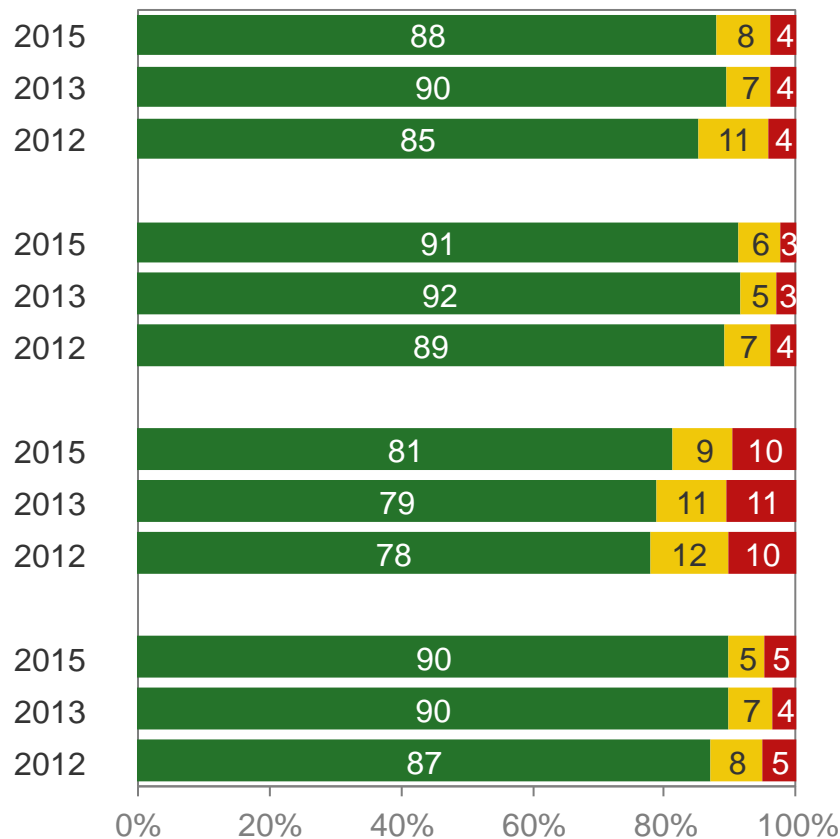
Inköp



Inköp

Vad tycker du om...

Den hjälp du har med inköpen?



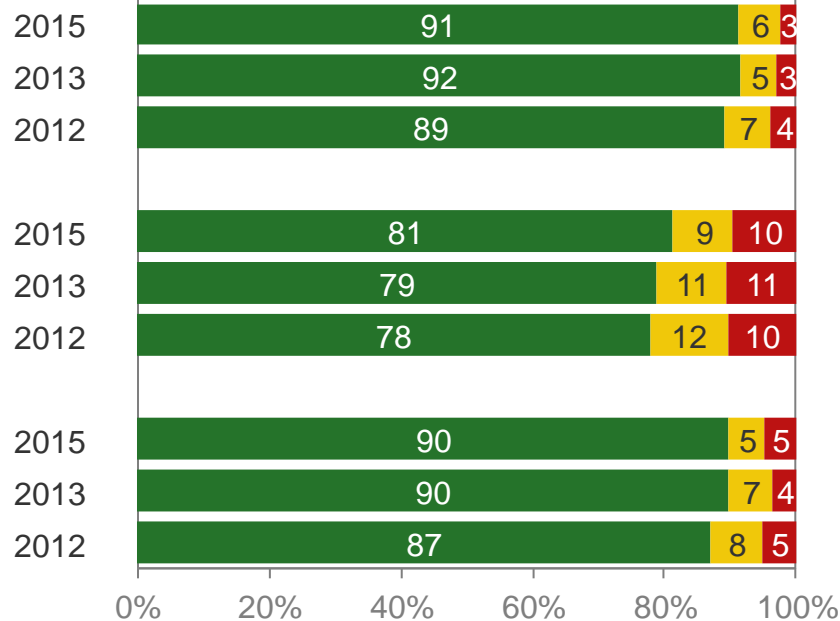
Medel-
värde Ingen
åsikt

8,7 9%

8,8 -

8,7 -

Bemötandet av dem som hjälper dig med inköpen?

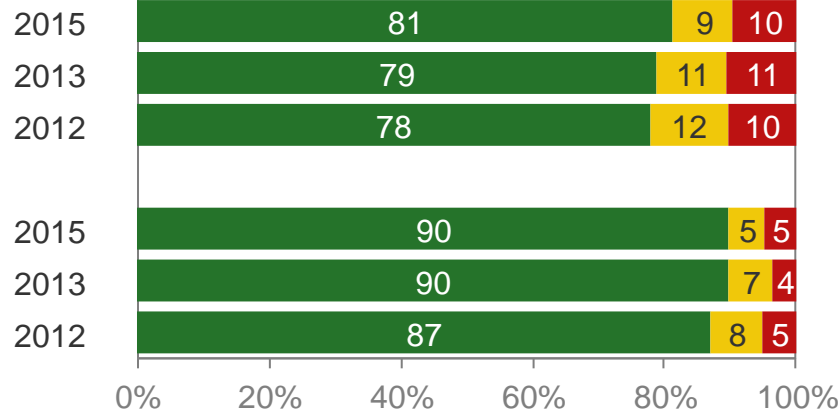


9,0 10%

9,0 -

8,9 -

Hur väl personalen som hjälper dig med inköpen ger dig information om förändringar (byte av personal, ändrade tider etc.)?

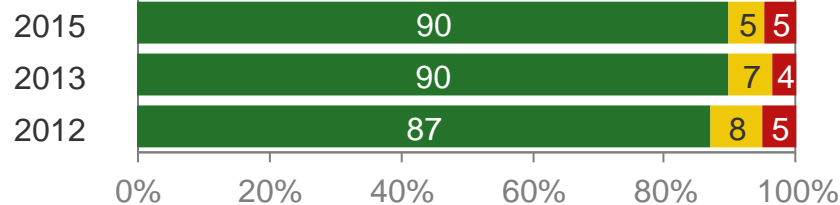


8,3 25%

8,1 -

8,2 -

Hur väl personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha med inköpen?



8,8 19%

8,9 -

8,8 -

Bas 2015: 572 personer.

■ Nöjd (7-10) ■ (5-6) ■ Missnöjd (1-4)

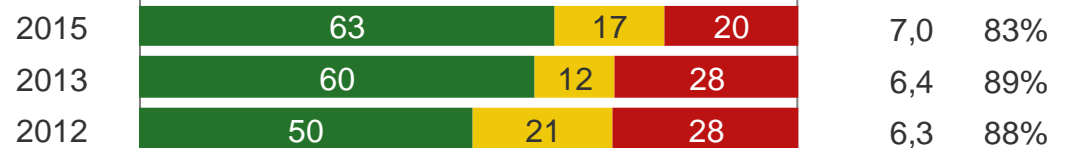
Information

Vad tycker du om...

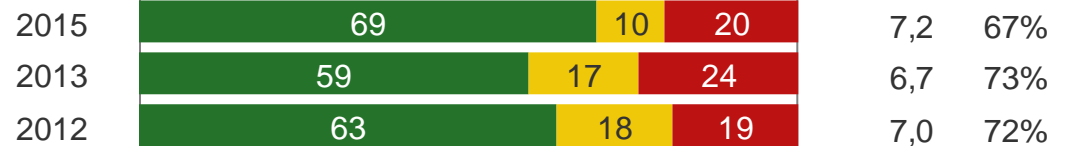
Den information du har fått av Servicecenter?



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?

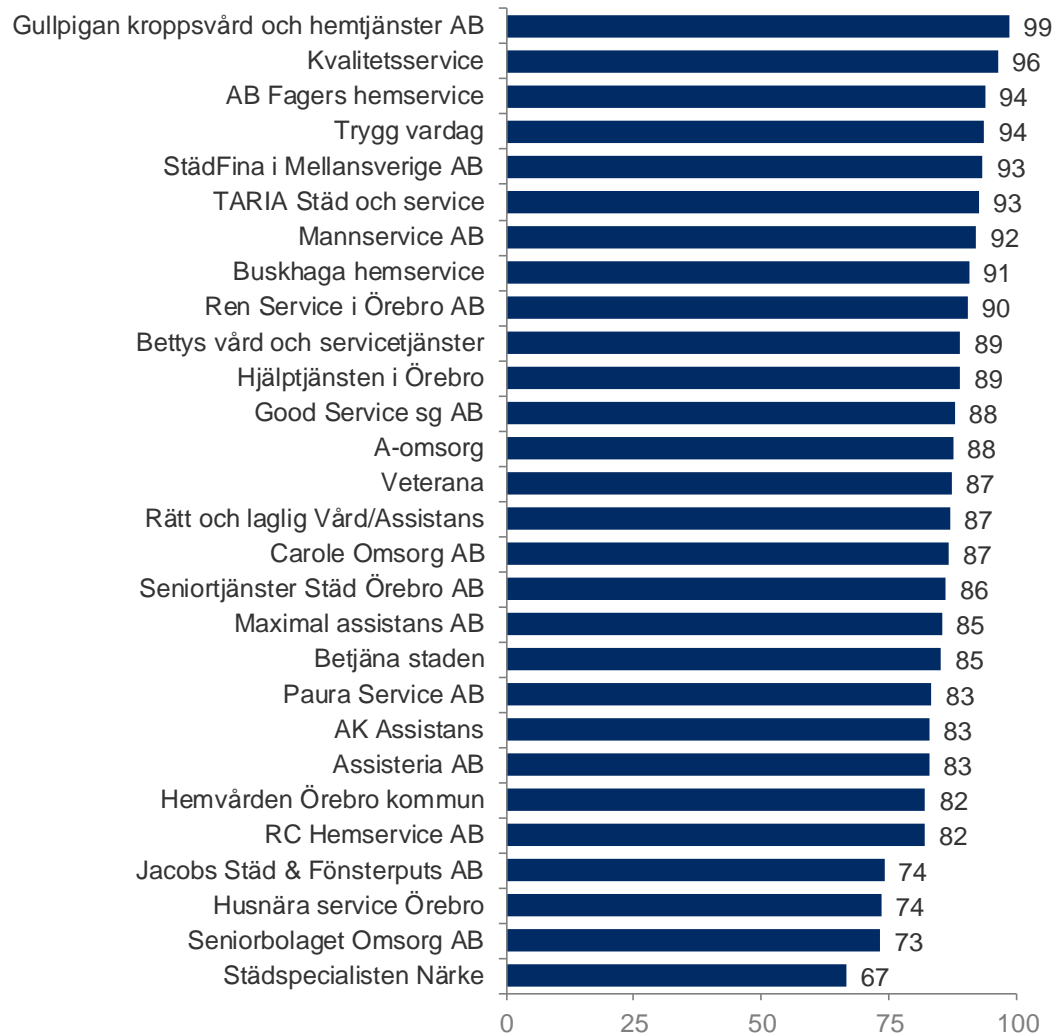


0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Nöjd (7-10) ■ (5-6) ■ Missnöjd (1-4)

Gruppjämförelser

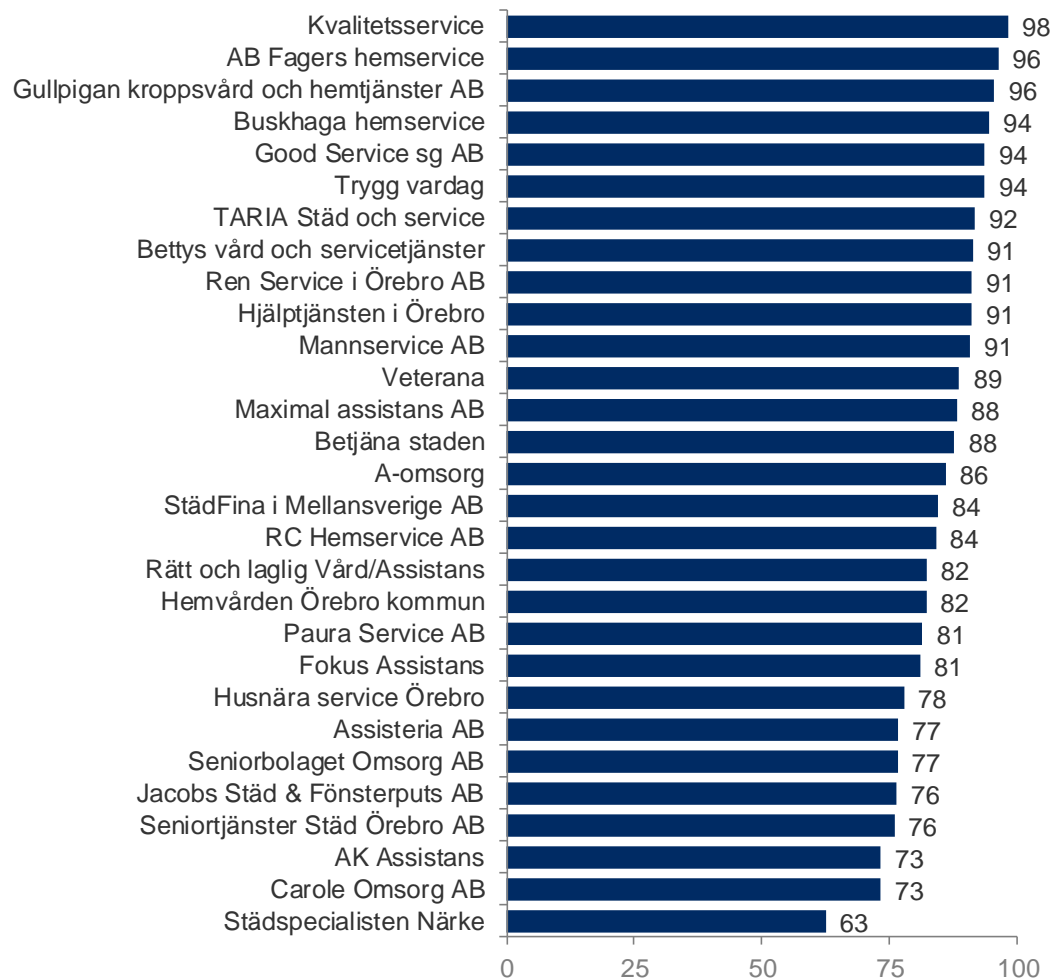
Index Helhet



Resultat visas endast för enheter där fem personer eller fler givit betyg i den aktuella frågan.

Gruppjämförelser

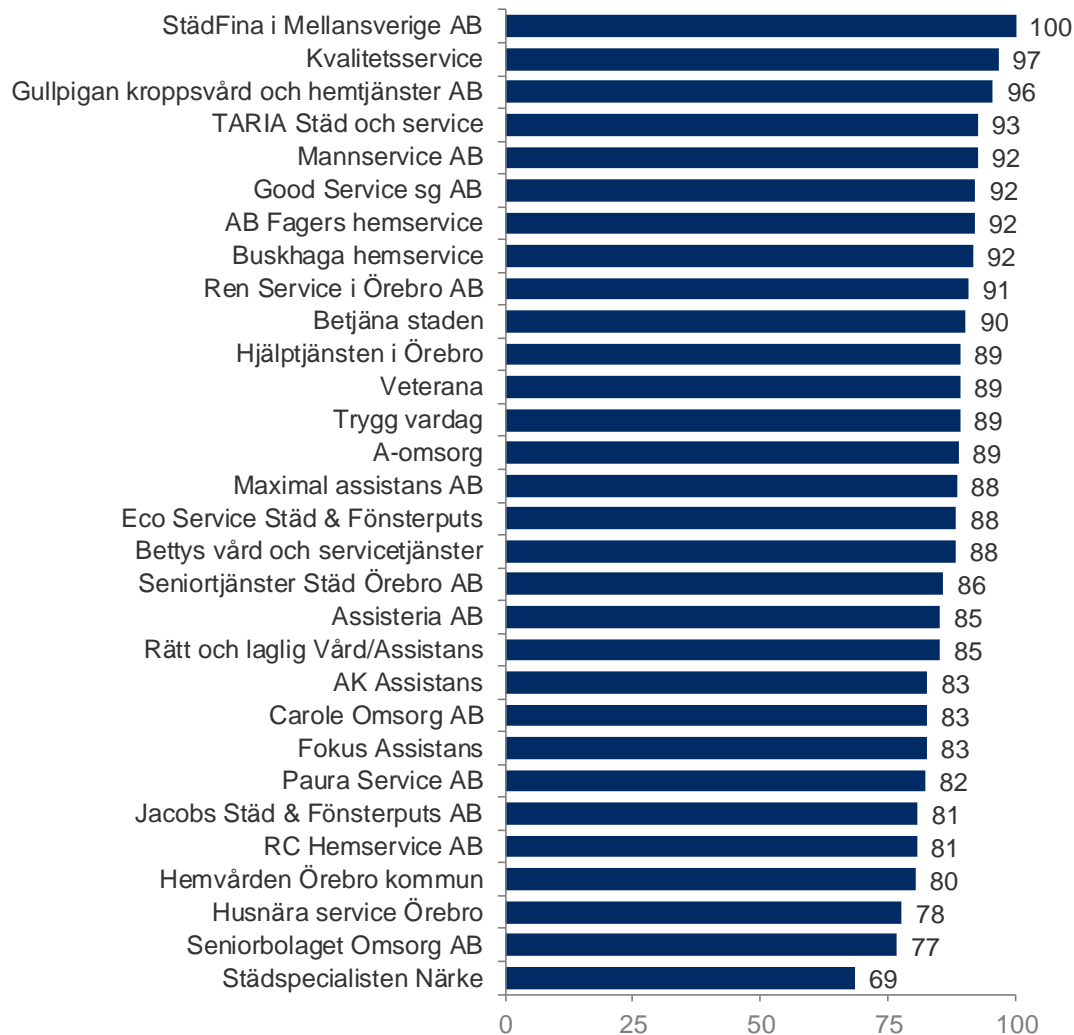
Index Rekommendation



Resultat visas endast för enheter där fem personer eller fler givit betyg i den aktuella frågan.

Gruppjämförelser

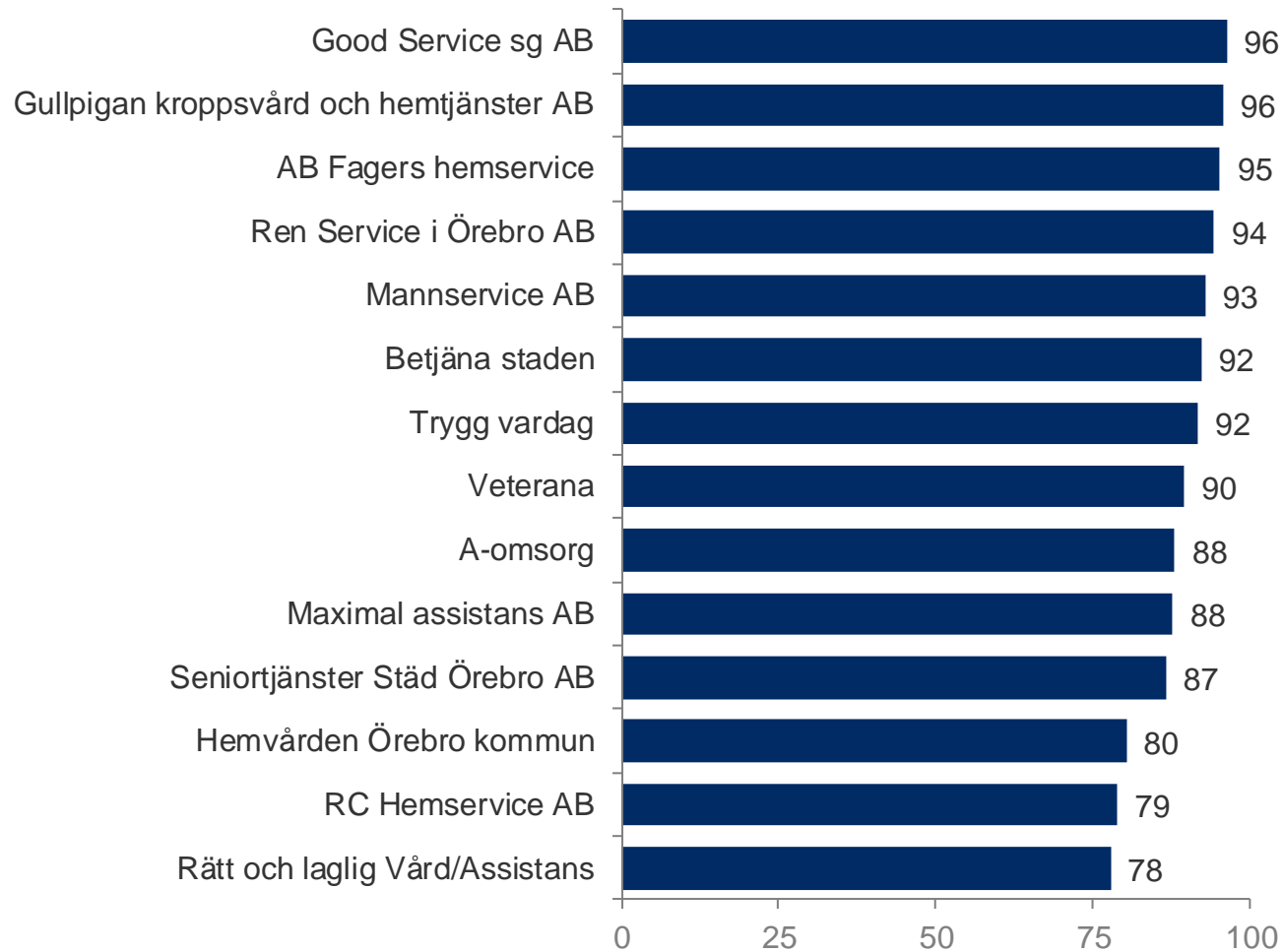
Index Städning



Resultat visas endast för enheter där fem personer eller fler givit betyg i de aktuella frågorna.

Gruppjämförelser

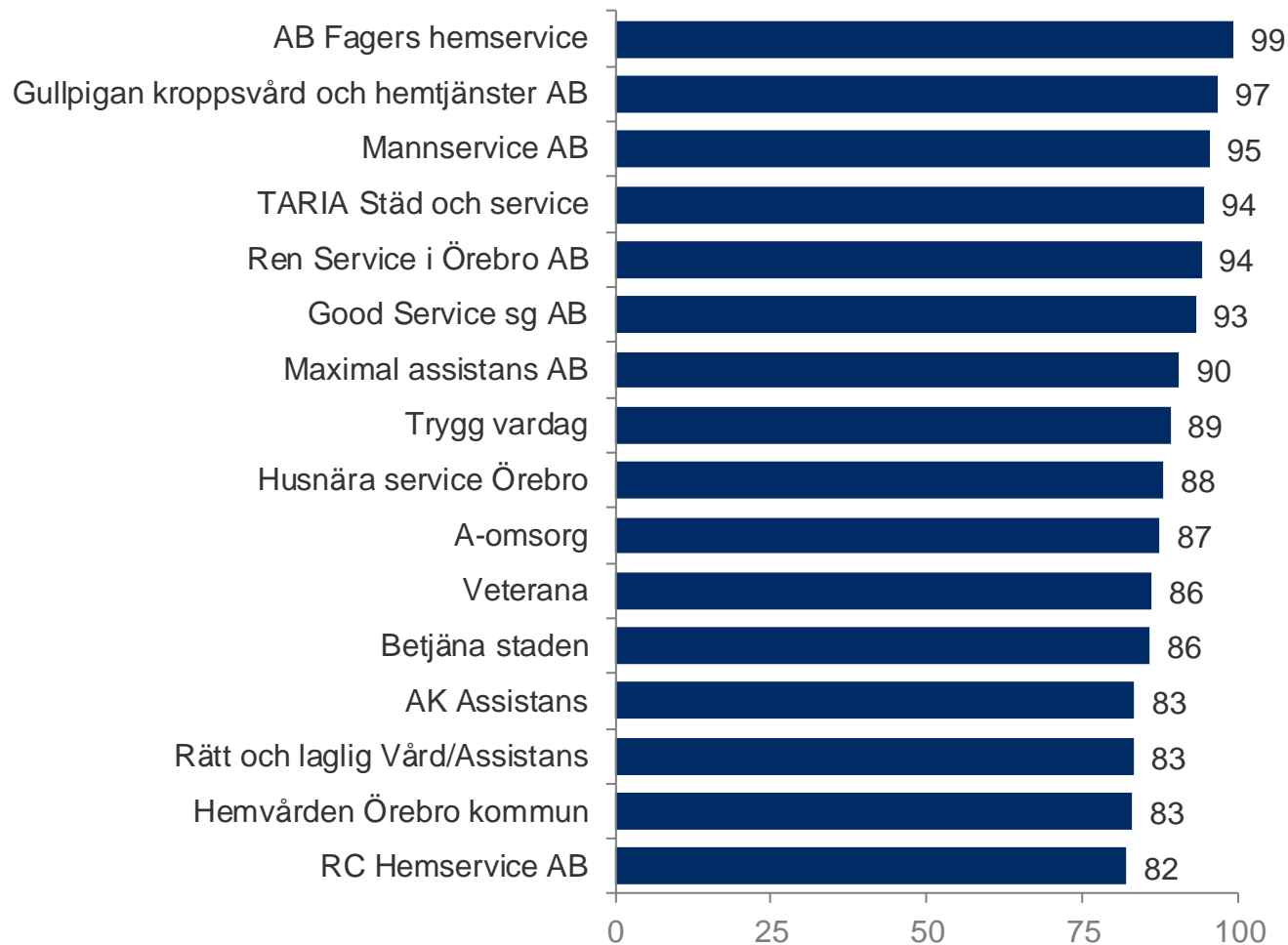
Index Tvätt



Resultat visas endast för enheter där fem personer eller fler givit betyg i de aktuella frågorna.

Gruppjämförelser

Index Inköp



Resultat visas endast för enheter där fem personer eller fler givit betyg i de aktuella frågorna.

Jämförelser bakgrundsvariabler

Kön	Man	Kvinna
Antal respondenter	360	942
Helhet	85	84
Rekommendation	86	84
Städning	85	83
Tvätt	85	82
Inköp	86	86

Ålder	-69 år	70-79 år	80-89 år	90- år
Antal respondenter	103	226	651	369
Helhet	84	82	85	83
Rekommendation	80	83	87	83
Städning	83	82	85	82
Tvätt	86	82	84	82
Inköp	85	83	86	86

Född i...	Sverige	Norden utanför Sverige	Annat land utanför Norden
Antal respondenter	1233	48	92
Helhet	84	83	85
Rekommendation	85	82	85
Städning	84	82	85
Tvätt	83	86	87
Inköp	85	88	88

Jämförelser bakgrundsvariabler

Bor i...	Flerfamiljshus med möjlighet att komma ut	Flerfamiljshus där det är svårt att komma ut	Småhus i ett plan	Småhus med fler än ett plan	Seniorboende
Antal respondenter	723	85	135	113	265
Helhet	84	81	86	82	86
Rekommendation	85	81	87	81	87
Städning	83	78	85	84	86
Tvätt	82	82	82	83	86
Inköp	86	82	85	88	86

Boendeform	Ensamboende	Sammanboende
Antal respondenter	1114	239
Helhet	84	85
Rekommendation	84	87
Städning	83	88
Tvätt	83	87
Inköp	85	88