



Örebro kommun

Serviceundersökning 2018

April 2018

Innehåll

Sammanfattning	2	Inköp	16
Fakta om undersökningen	3	Information	18
Fakta om respondenterna	5	Gruppjämförelser	19
Hälsa	7	Jämförelser bakgrundsvariabler	24
Resultat	8	Bilagor	
Övergripande resultat	9		
Helhet	10		
Rekommendation	11		
Städning	12		
Tvätt	14		

Sammanfattning

En klar majoritet är som helhet nöjda med servicen

Drygt åtta av tio är som helhet nöjda med den service de får. En lika hög andel kan också tänka sig att rekommendera utföraren till sina vänner.

Resultaten för helhetsbedömning och rekommendationsbenägenhet är i år något lägre jämfört med föregående års undersökningar.

Överlag goda betyg på 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.

Inom samtliga tre områden får bemötandet från personalen ett mycket högt betyg. Den fråga som får något lägre betyg rör hur väl personalen ger information om förändringar (byte av personal, ändrade tider etc.).

Inom såväl städning som tvätt och inköp så är resultaten överlag något svagare jämfört med tidigare års undersökningar.

Fakta om undersökningen

Bakgrund och syfte

Programnämnden social välfärd i Örebro kommun utför brukarundersökningar som ett led i uppföljningen av kvaliteten i verksamheterna. Syftet är bland annat att mäta kundnöjdheten hos de olika utförarna och på så sätt underlätta den enskildes val av utförare.

Genomförande

Undersökningen har genomförts under perioden mars-april 2018 av CMA Research AB, en del av Origo Group.

Projektledare på CMA: Fredrik Knutsson.
Kontaktperson på Örebro kommun: Sofia Karlsson.

Enkät

Enkäten består av frågeområdena städning, tvätt, inköp, information samt frågor som rör helhetsintryck och rekommendationsbenägenhet.

Metod

Postal enkät riktad till brukare av servicetjänster inom Örebro kommun. En påminnelse i form av ett vykort har skickats ut till de som vid påminnelsetillfället inte besvarat enkäten.

Uppnådd svarsfrekvens: 58 procent

(2 104 utskick, 5 som ej tillhör målgruppen såsom avlidna samt 1 225 svar)

Svarsfrekvens 2015: 62 procent.

Svarsfrekvens 2013: 60 procent.

Rapportering

Rapporteringen består av:

- Totalrapport med resultat för samtliga svarande.
- Utförarrapporter för utförare med minst fem svarande.

Fakta om undersökningen

Svarsfrekvens

	Antal utskick	Antal svar	Svars- frekvens
Örebro Serviceundersökning totalt	2 099	1 225	58%
247 Tillsammans AB grupp	4	1	25%
A-gruppen vård och service AB grupp	15	8	53%
AK Assistans AB grupp	14	10	71%
Aktivia Assistans AB grupp	21	12	57%
Alma hemtjänst och omsorg grupp	3	0	0%
A-Omsorg grupp	54	33	61%
At your Service 365 AB grupp	50	34	68%
Avancerad Omsorg och vård grupp	44	25	57%
Betjäna Staden grupp	66	37	56%
Din Dag omsorg och service AB grupp	30	16	53%
EcoService grupp	12	8	67%
Fokus Assistans grupp	3	2	67%
Garant Service grupp	1	1	100%
Good Service grupp	53	31	58%
Gullpigan hemtjänst AB grupp	39	25	64%
Hemvården Örebro kommun	964	538	56%

	Antal utskick	Antal svar	Svars- frekvens
Hjälpdiensten i Örebro grupp	9	6	67%
Jacob Städ & Fönsterputs AB grupp	40	26	65%
Kloka Val grupp	7	5	71%
Kvalitetsservice grupp	50	28	56%
Mann Service AB grupp	23	8	35%
Maria-Therese Omsorg AB grupp	37	20	54%
Maximal Assistans i Örebro AB grupp	103	67	65%
Nesrin Assistans AB grupp	31	17	55%
Ossobles Service grupp	12	5	42%
Paura Service AB grupp	8	5	63%
Ren Service i Örebro AB grupp	80	61	76%
SAAND Service & Omsorg AB grupp	1	0	0%
StädFina i Mellansverige AB grupp	19	14	74%
Städspecialisten i Närke grupp	6	3	50%
Sveservice grupp	5	1	20%
Trygg Vardag grupp	70	31	44%
Veterana grupp	221	144	65%
ZK hemtjänst och städservice grupp	4	3	75%

Fakta om respondenterna

Är du...?	Antal	Andel
Man	295	24%
Kvinna	843	69%
Inget svar	87	7%

Åldersgrupper	Antal	Andel
69 år eller yngre	98	8%
70-79 år	221	18%
80-89 år	542	44%
90 år eller äldre	315	26%
Inget svar	49	4%

Är du...?	Antal	Andel
Född i Sverige	1049	86%
Född i Norden utanför Sverige	53	4%
Född i annat land utanför Norden	111	9%
Inget svar	12	1%

Är du...?	Antal	Andel
Ensamboende	1002	82%
Sammanboende	185	15%
Inget svar	38	3%

Hur bor du nu?	Antal	Andel
I flerfamiljshus med möjlighet att komma ut	629	51%
I flerfamiljshus där det är svårt att komma ut	64	5%
Småhus (villa/radhus) i ett plan	138	11%
Småhus (villa/radhus) med fler än ett plan	106	9%
Seniorboende	234	19%
Inget svar	54	4%

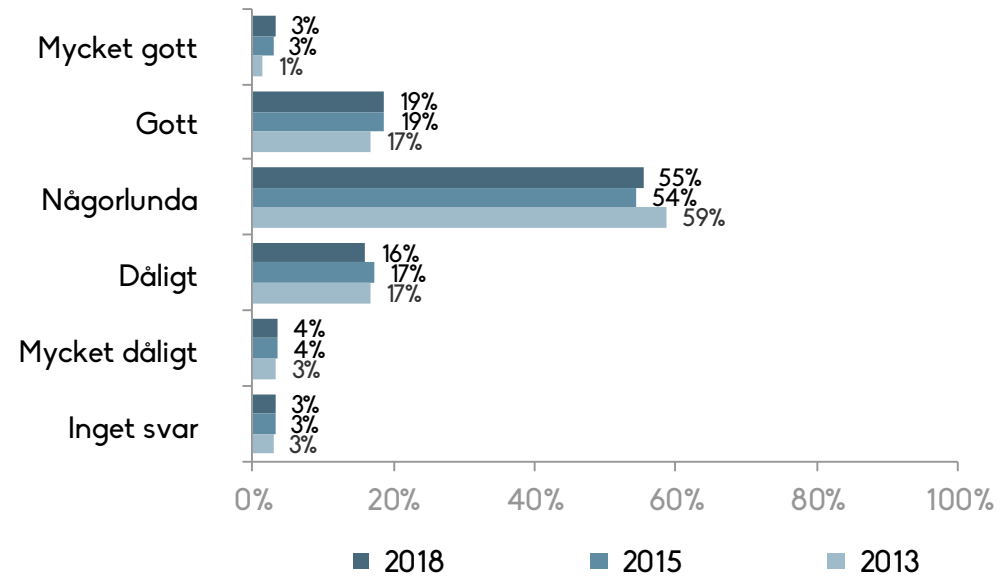
Fakta om respondenterna

Har du fått hjälp att besvara frågorna?	Antal	Andel
Ja	458	37%
Nej	744	61%
Inget svar	23	2%

Vem har hjälpt dig att svara?	Antal	Andel
Närstående/Anhörig	365	30%
Bekant	29	2%
God man/Förvaltare	15	1%
Personal	51	4%
Annan person	23	2%
Inget svar	742	61%

Hälsa

Hur bedömer Du ditt allmänna hälsotillstånd?

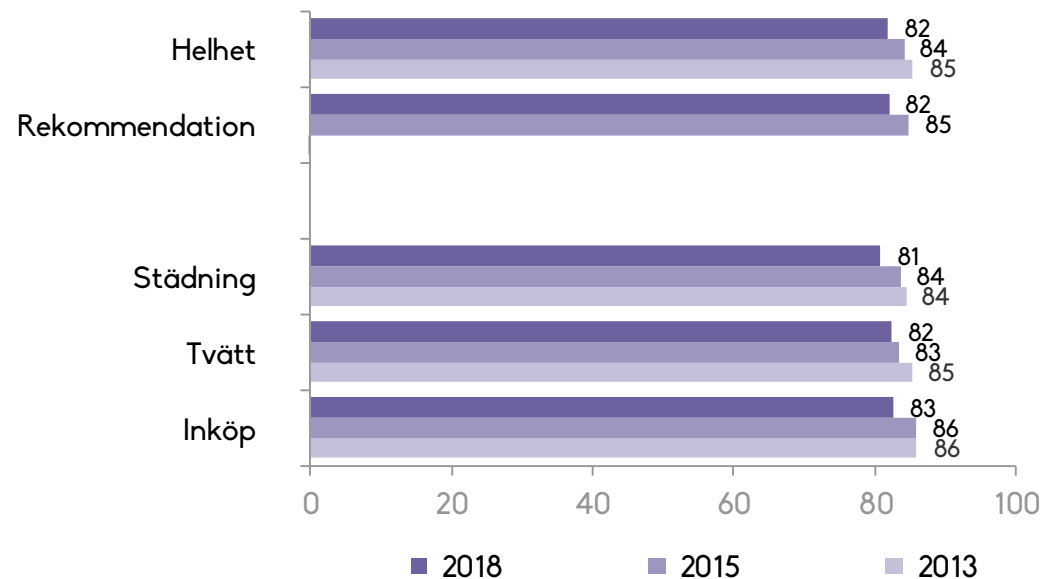


A photograph of a business meeting, overlaid with a semi-transparent blue filter. In the foreground, a person's hand points to a pie chart on a document. Another person's hand is visible on the left, pointing towards a laptop. The table is covered with various documents, including bar charts and pie charts. A laptop is open on the right, displaying a website. A glass of water is in the center. The overall scene is professional and collaborative.

Resultat

Övergripande resultat

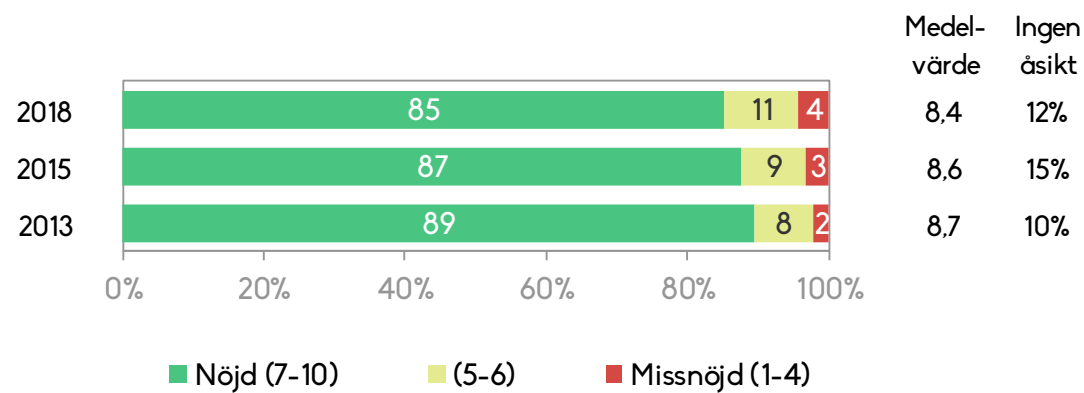
Resultaten är fortfarande höga, men de ligger på något lägre nivåer än vid de två senaste undersökningarna.



Helhet

Trots ett fortsatt högt resultat så kan en svag negativ trend skönjas.

Hur nöjd är du sammantaget med den service du får?

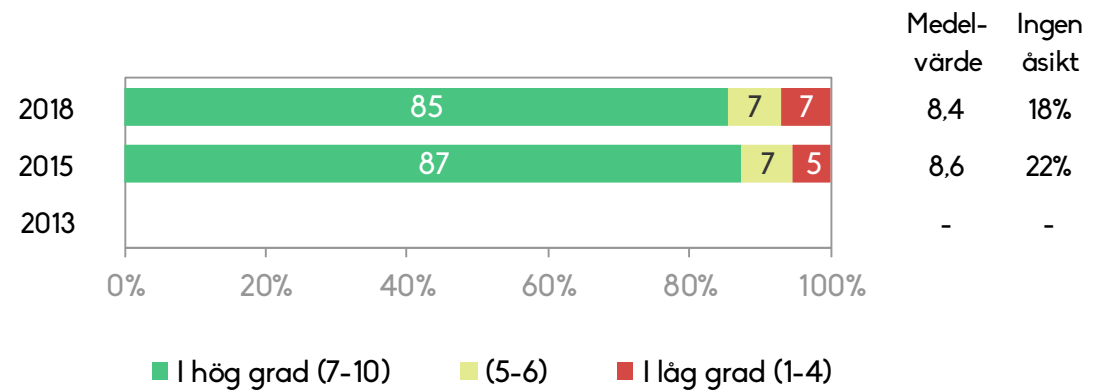


Rekommendation

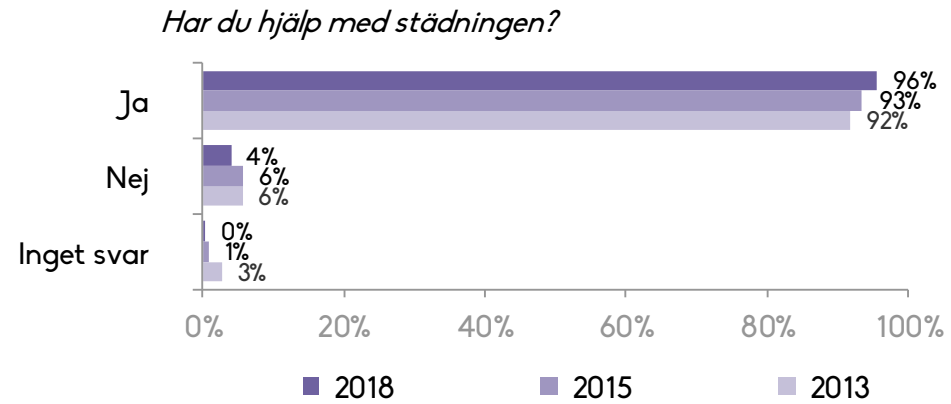
En mycket hög andel uppger att de skulle kunna rekommendera utföraren till sina vänner.

Skulle du kunna rekommendera utföraren till dina vänner

Notera att andelen som inte har någon åsikt i frågan är något hög.



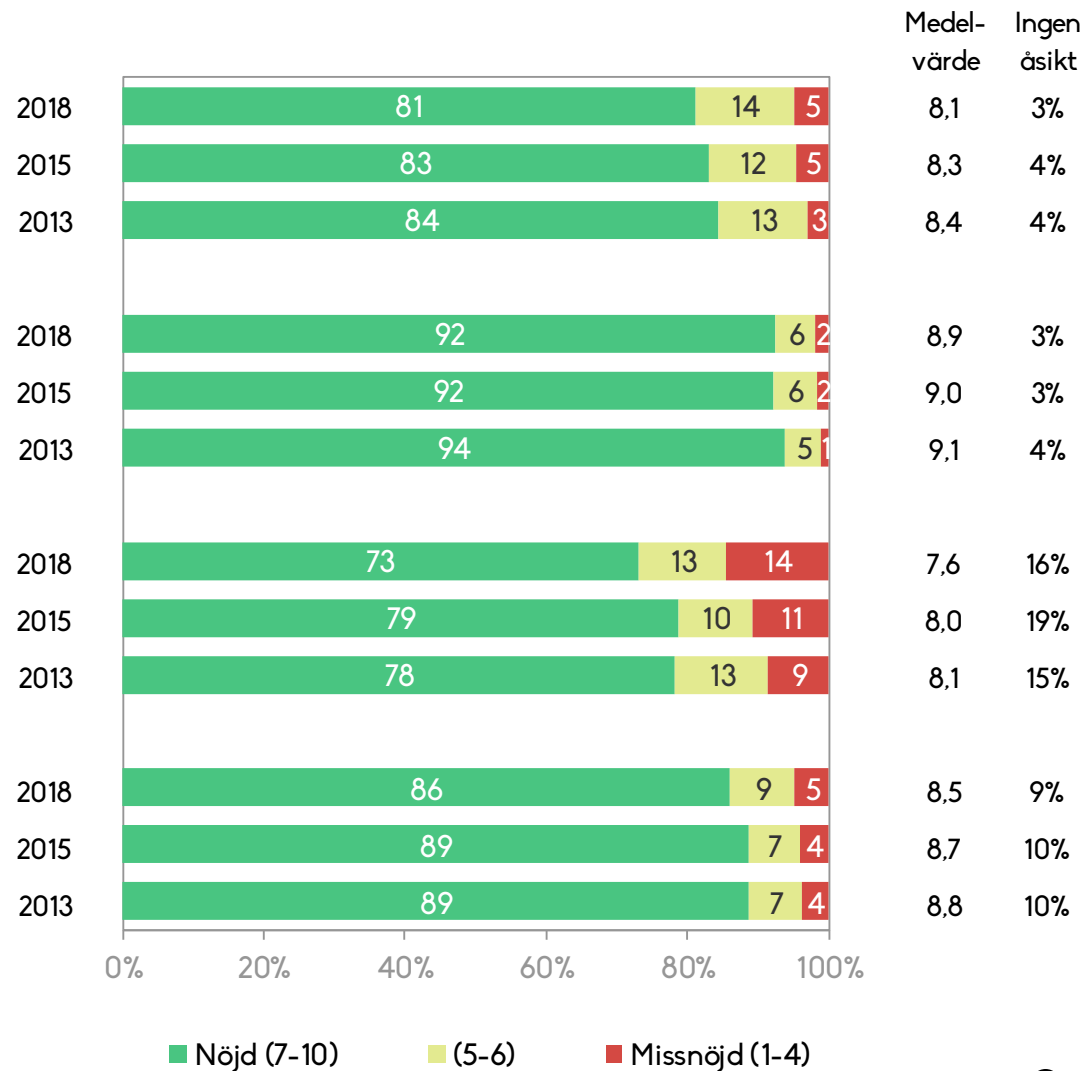
Städning



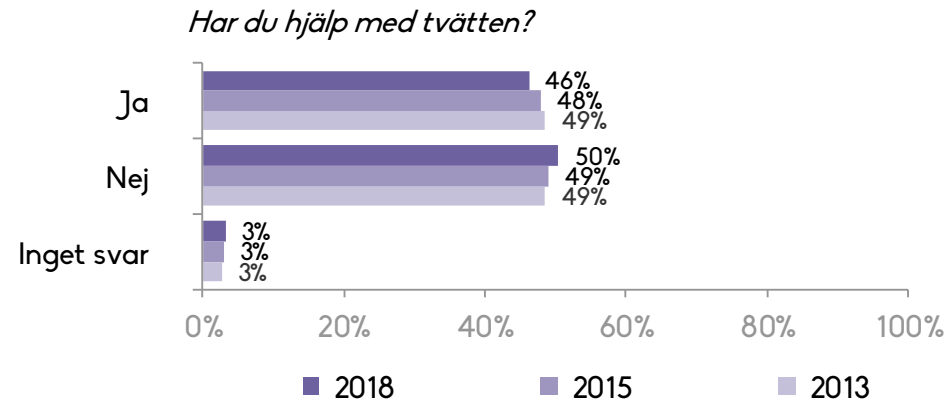
Städning

Vad tycker du om...?

- Den hjälp du har med städningen?
- Bemötandet av dem som städar hos dig?
- Hur väl personalen som städar ger dig information om förändringar (byte av personal, ändrade tider etc.)?
- Hur väl personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål om den hjälp du vill ha med städningen?



Tvätt



Tvätt

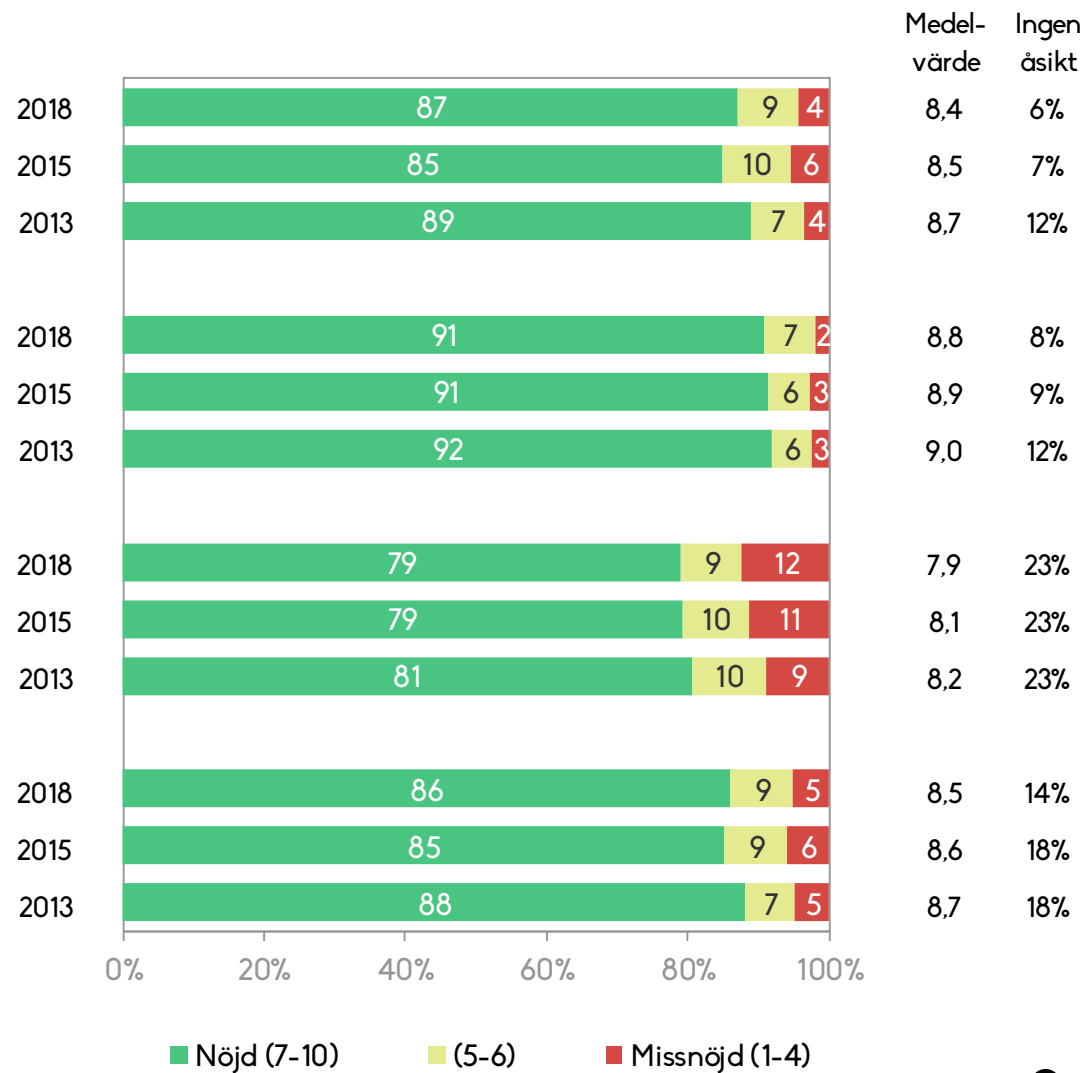
Vad tycker du om...?

Den hjälp du har med tvätten?

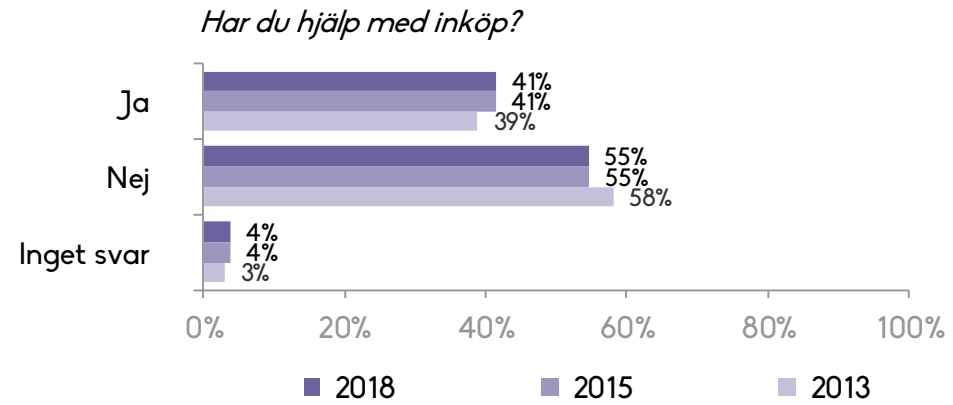
Bemötandet av dem som tvättar hos dig?

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

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



Inköp



Inköp

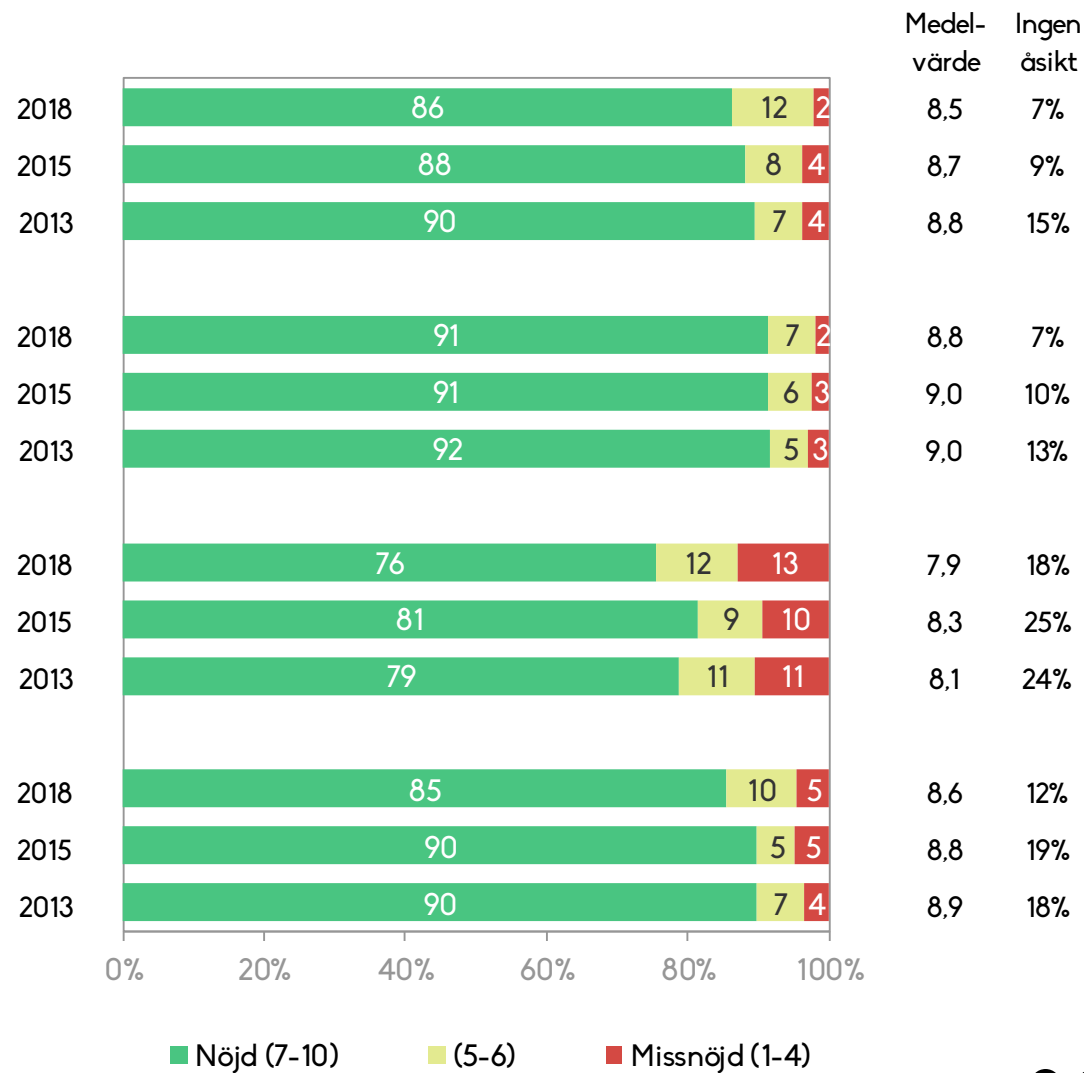
Vad tycker du om...?

Den hjälp du har med inköpen?

Bemötandet av dem som hjälper dig med inköpen?

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

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



Information

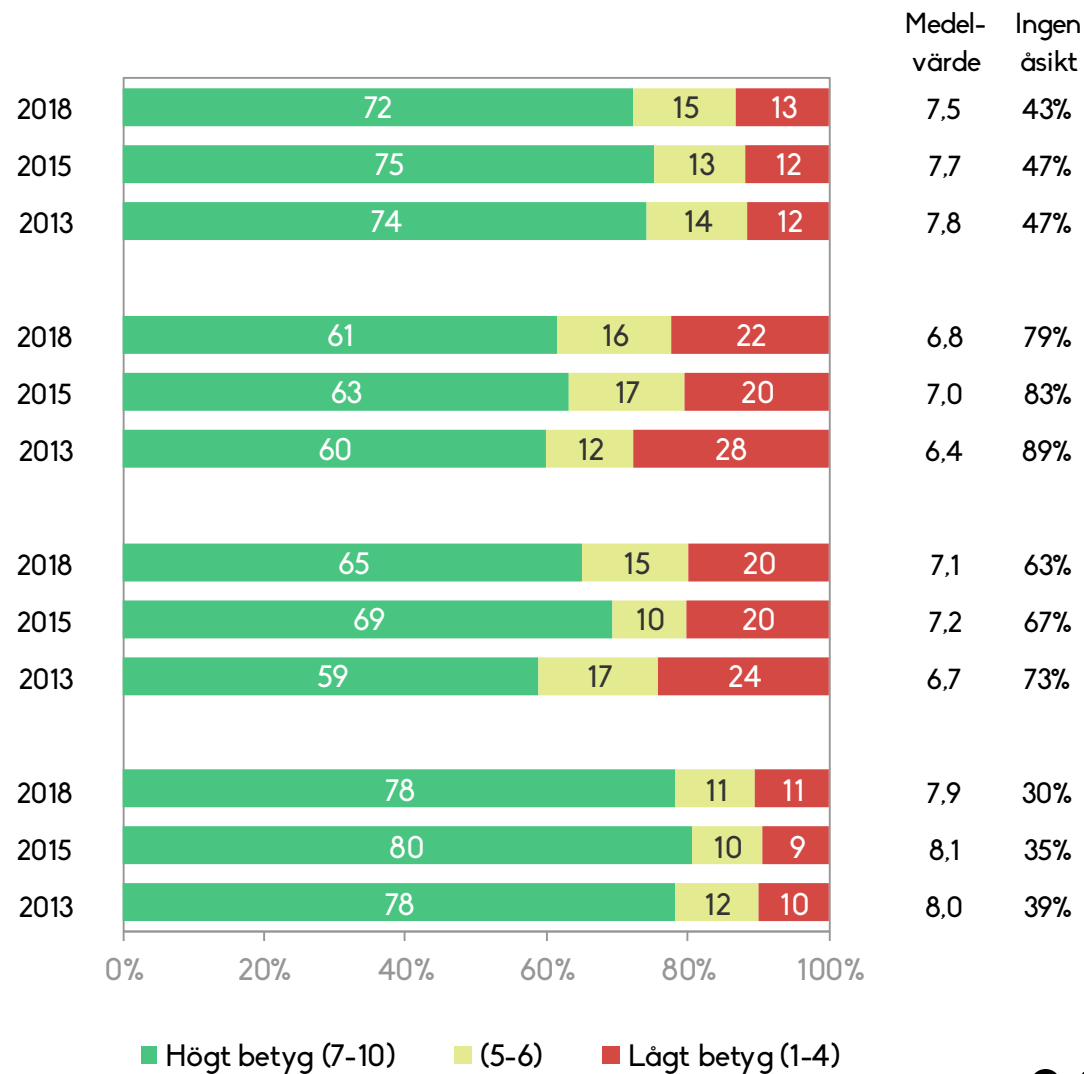
Vad tycker du om...?

Den information du har fått av Servicecenter?

Den information du har fått på Örebro kommuns webbsida (orebro.se)?

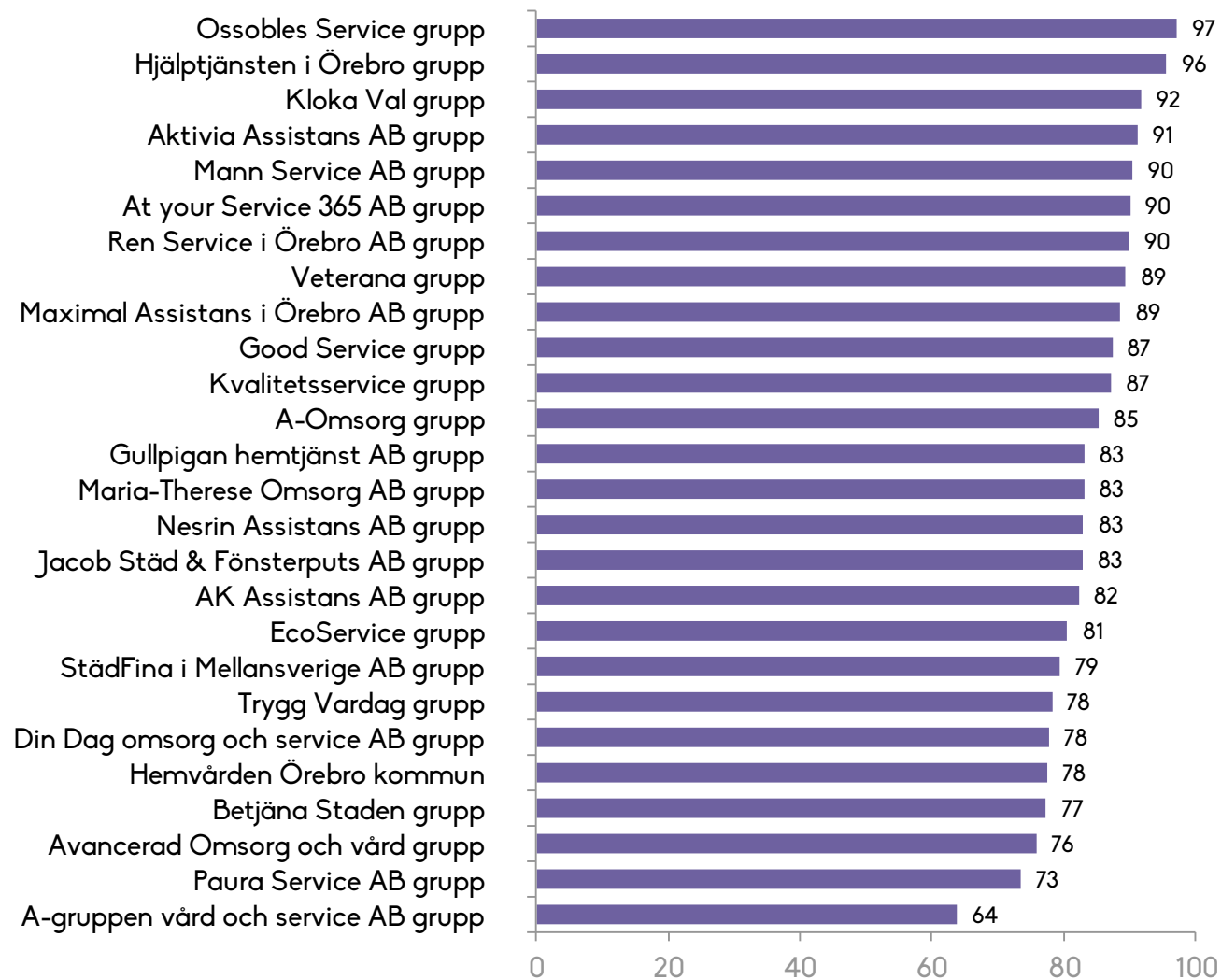
Informationen om utförarna, t.ex. företagspresentationerna?

Den muntliga information du fått från personalen hemma hos dig?



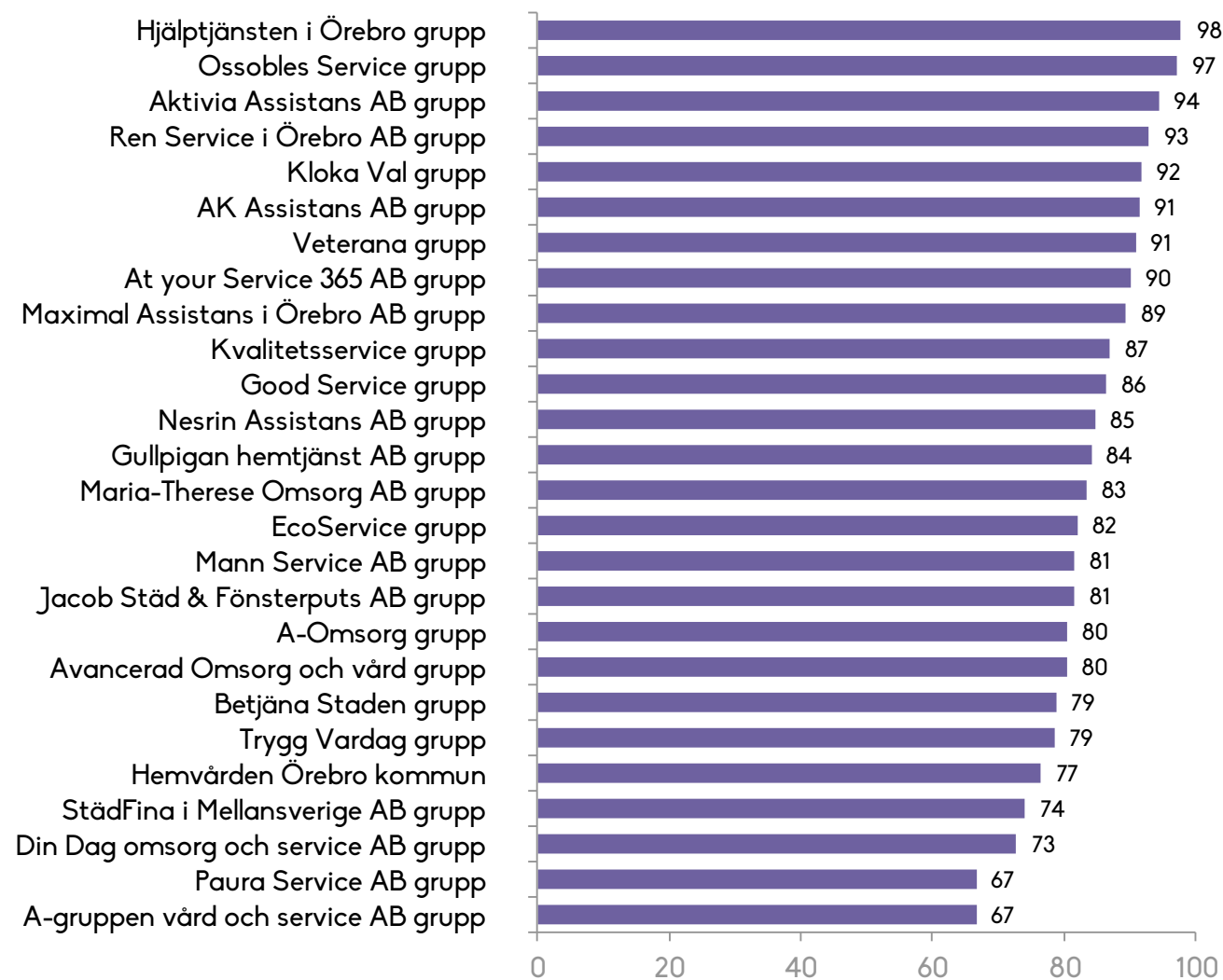
Gruppjämförelser

Helhet



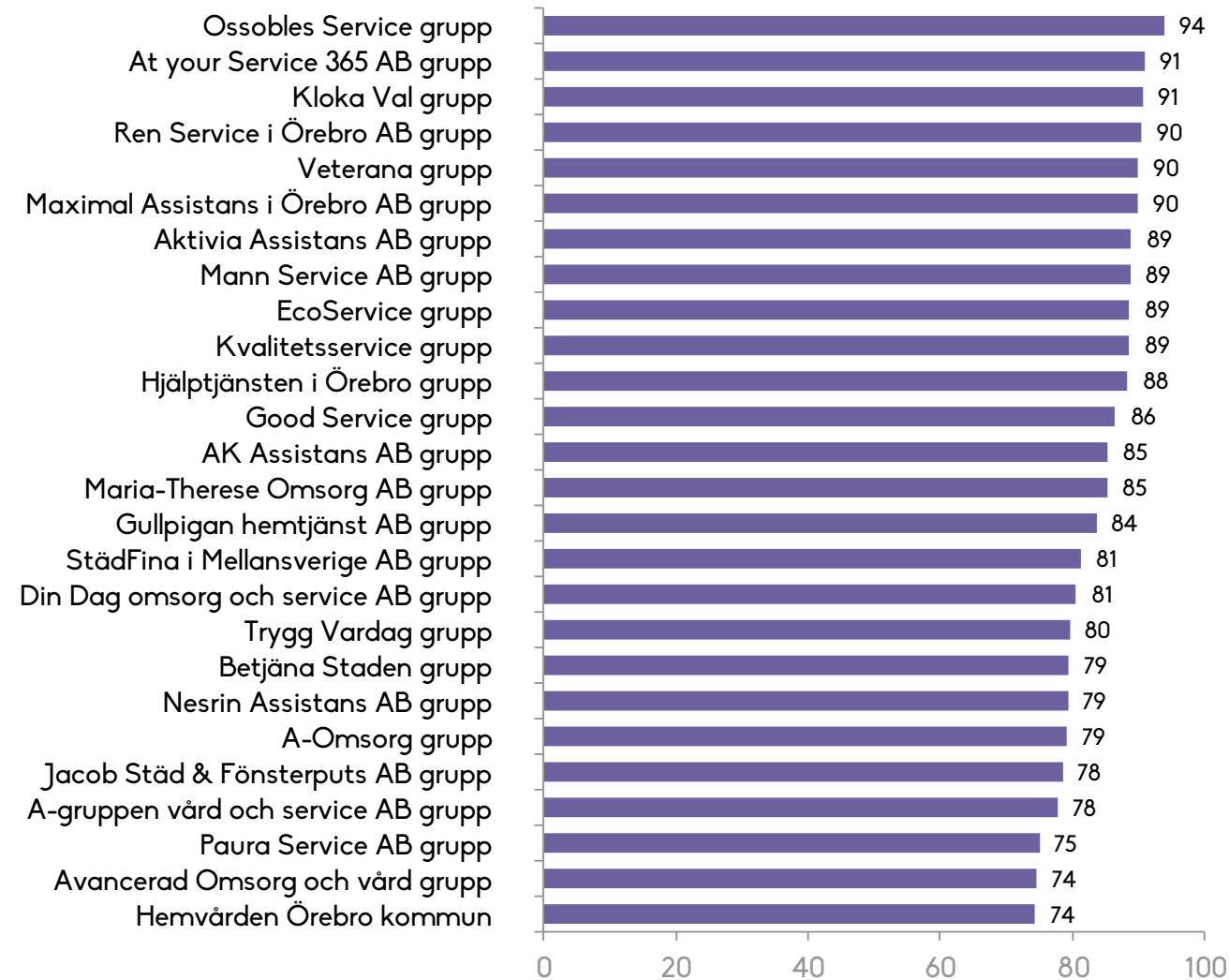
Gruppjämförelser

Rekommendation



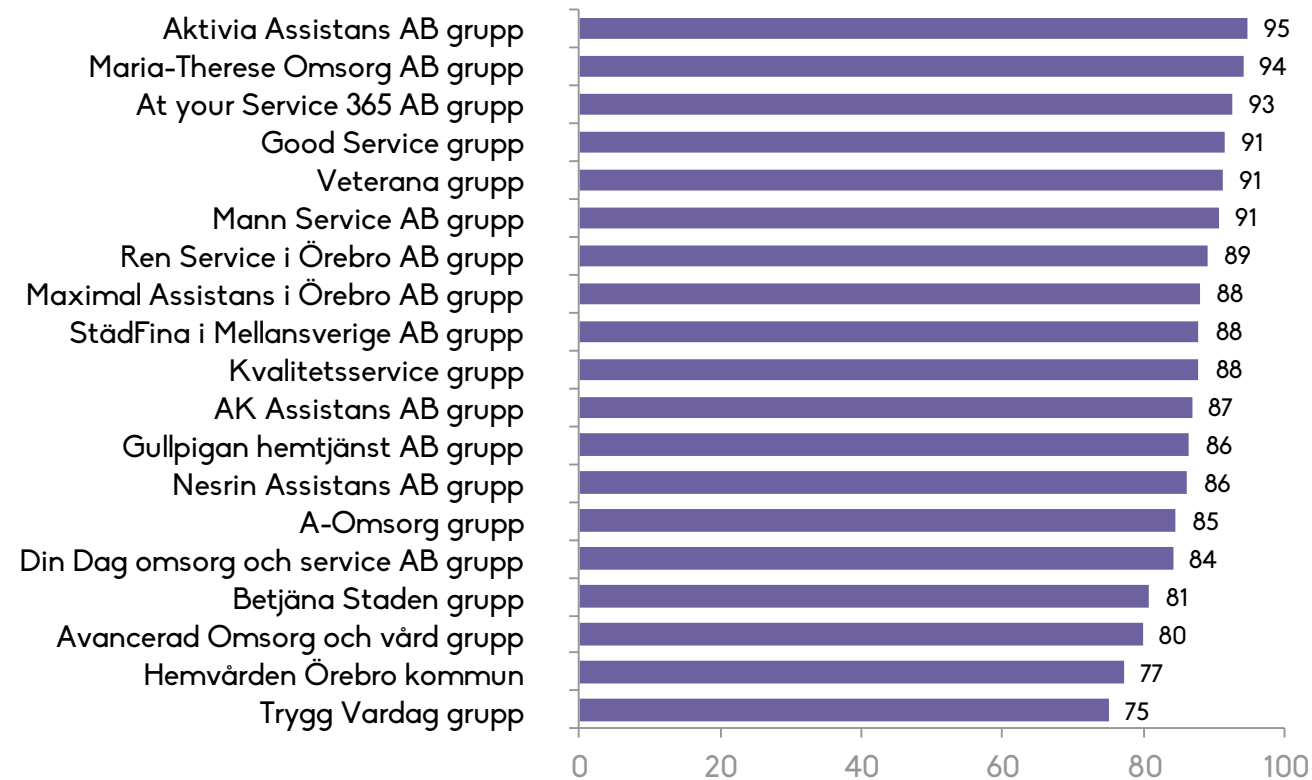
Gruppjämförelser

Städning



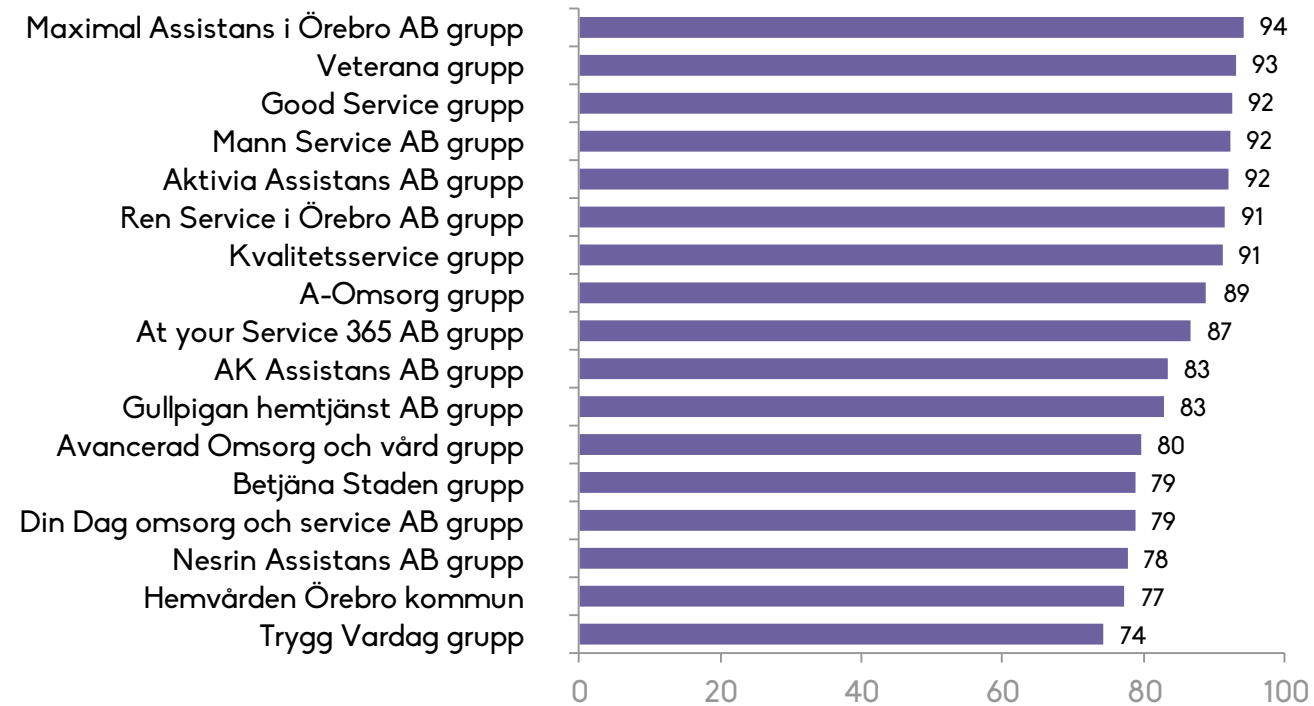
Gruppjämförelser

Tvätt



Gruppjämförelser

Inköp



Jämförelser bakgrundsvariabler

	Kön		Ålder				Födelseplats		
	Man	Kvinna	69 år eller yngre	70-79 år	80-89 år	90 år eller äldre	Född i Sverige	Född i Norden utanför Sverige	Född i annat land utanför Norden
Antal svar	295	843	98	221	542	315	1049	53	111
Helhet	81	82	78	84	82	81	82	79	86
Rekommendation	81	82	77	83	82	83	81	82	85
Städning	80	81	78	82	81	81	80	81	85
Tvätt	81	83	83	85	82	82	81	81	89
Inköp	81	83	80	85	83	83	81	79	88

Jämförelser bakgrundsvariabler

	I flerfamiljshus		Bostadstyp			Boendeform	
	med möjlighet att komma ut	där det är svårt att komma ut	Småhus (villa/radhus) i ett plan	Småhus (villa/radhus) med fler än ett plan	Seniorboende	Ensamboende	Sammanboende
Antal svar	629	64	138	106	234	1002	185
Helhet	82	74	82	83	84	82	83
Rekommendation	82	70	82	82	84	82	83
Städning	81	74	80	81	82	81	82
Tvätt	83	75	78	79	85	82	88
Inköp	84	74	83	83	81	82	85

Bilagor

- Bilaga 1: Stöd för tolkning av resultat

Bilaga 1: Stöd för tolkning av resultat

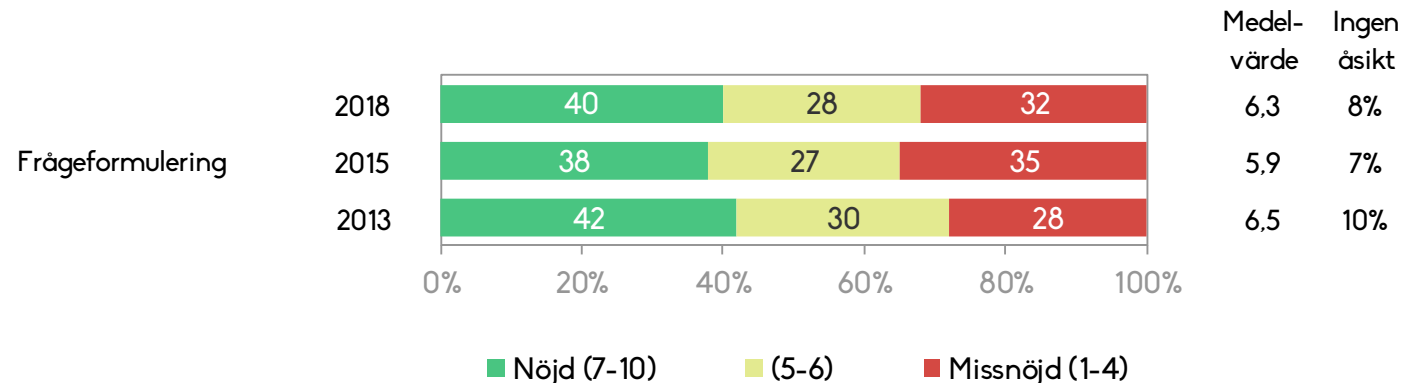
Spridningsresultat

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

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

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

Fokusera på andelen grönt och andelen rött vid tolkning av resultaten. En hög andel grönt är positivt, men samtidigt ska andelen rött vara begränsad för att den studerade frågan ska kunna sägas ha ett bra resultat.



Bilaga 1: Stöd för tolkning av resultat

Indexberäkning

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

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

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

Övriga tre index beräknas som medelvärden av de frågor som ingår i respektive frågeområde.

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

