

Göteborgs stad

Utförarenkät 2016



Information om undersökningarna

Göteborgs Stad har under flera års tid genomfört utförarundersökningar. Enkäten för utförare genomfördes senast 2014. Undersökningen för 2016 har riktat sig till brukare av individ- och familjeomsorg samt de som bedöms kunna svara inom funktionsverksamheten.

Syftet med undersökningen är dels att få kunskap om utförarnas bedömning av verksamheten och dels att få underlag till förbättringsarbete. Resultaten är även en viktig utgångspunkt i kommunens planerings- och uppföljningsarbete.

Tillvägagångssätt

Enkäten har distribuerats målgruppsanpassat med olika metoder. Insamlingsmetoder har varit:
via e-post, med gruppinloggning, till en kontaktperson/undersökningsenhet
vykortsinbjudan med inloggningsuppgifter
personlig e-post med länk till enkät
postala enkäter för respektive leveransenhet

Enkäten fanns tillgänglig på följande språk; albanska, arabiska, dari, engelska, finska, persiska, serbiska/kroatiska/bosniska, somaliska, sorani, tigrinja, turkiska och svenska.

Svaren fördes in i det svenska frågeformuläret.

Datainsamlingsperiod: vecka 40-44.

Svarsfrekvens 2016

Totalt skickades 10 414 enkäter ut till klienterna. När fältarbetet avslutades hade CMA fått in 5 843 besvarade enkäter. Det ger en svarsandel på totalt 53 procent. Det har funnits möjlighet att följa svarsfrekvensen som visat svarsingången av enkätsvar på i realtid på resultatenhetsnivå.

I tabellen nedan redovisas total svarsandel per insamlingsmetod. Svarsandelarna är beräknade på det antal frågeformulär som enheterna har meddelat att de har delat ut.

Metod	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens
E-post (länk)	149	345	43%
E-post (Gruppenlog)	937	1876	50%
Pappersenkät	4368	8061	54%
Vykort	29	132	22%
Totalt	5483	10414	53%

Svarsfrekvens 2016

I tabellen nedan redovisas total svarsandel per stadsdel. Svarsandelarna är beräknade på det antal frågeformulär som enheterna har meddelat att de har delat ut.

Stadsdel	Antal svar	Antal utskick	Svarsfrekvens % 2016	Svarsfrekvens % 2014
Social resursförvaltning	2 004	3 086	65%	
Angered	314	753	42%	33%
Östra Göteborg	386	830	47%	38%
Örgryte-Härlanda	451	881	51%	51%
Centrum	271	600	45%	47%
Majorna-Linné	248	836	30%	40%
Askim-Frölunda-Högsbo	434	893	49%	40%
Västra Göteborg	531	814	65%	53%
Västra Hisingen	349	737	47%	56%
Lundby	193	350	55%	45%
Norra Hisingen	302	634	48%	46%
Totalt antal	5 843	10 414	53%	

Rapportering

För att fungera som ett bra stöd i utvecklingen av en verksamhet är det viktigt att rapporteringen av en undersökning är enkel att ta till sig och tydligt visar relevant information. Rapporterna är framtagna på fem organisatoriska nivåer, från Göteborgs Stad som helhet ner till enskilda undergrupper. Med den här utformningen av rapportering får varje enhet stöd för att välja inom vilka områden det lönar sig mest att göra förbättringsåtgärder för att öka den totala nöjdheten.

Huvudrapport

Huvudrapporten finns för Göteborg som helhet, stadsdelar, områden, resultatenheter och undergrupper med minst 7 svar. På första sidan redovisas NKI samt kvalitetsindex. Referensvärden för Göteborgs stad redovisas i en kolumn (förutom i rapporten för Göteborgs stad totalt). Uppgift om antal svar och svarsfrekvens redovisas på separat sida.

Rapporteringen i huvudrapporten omfattar följande delar:

- Index
- Kvalitetsfaktorer
- Prioriteringsmatris
- Hur klientens situation förändrats
- Kränkningar/Trakasserier

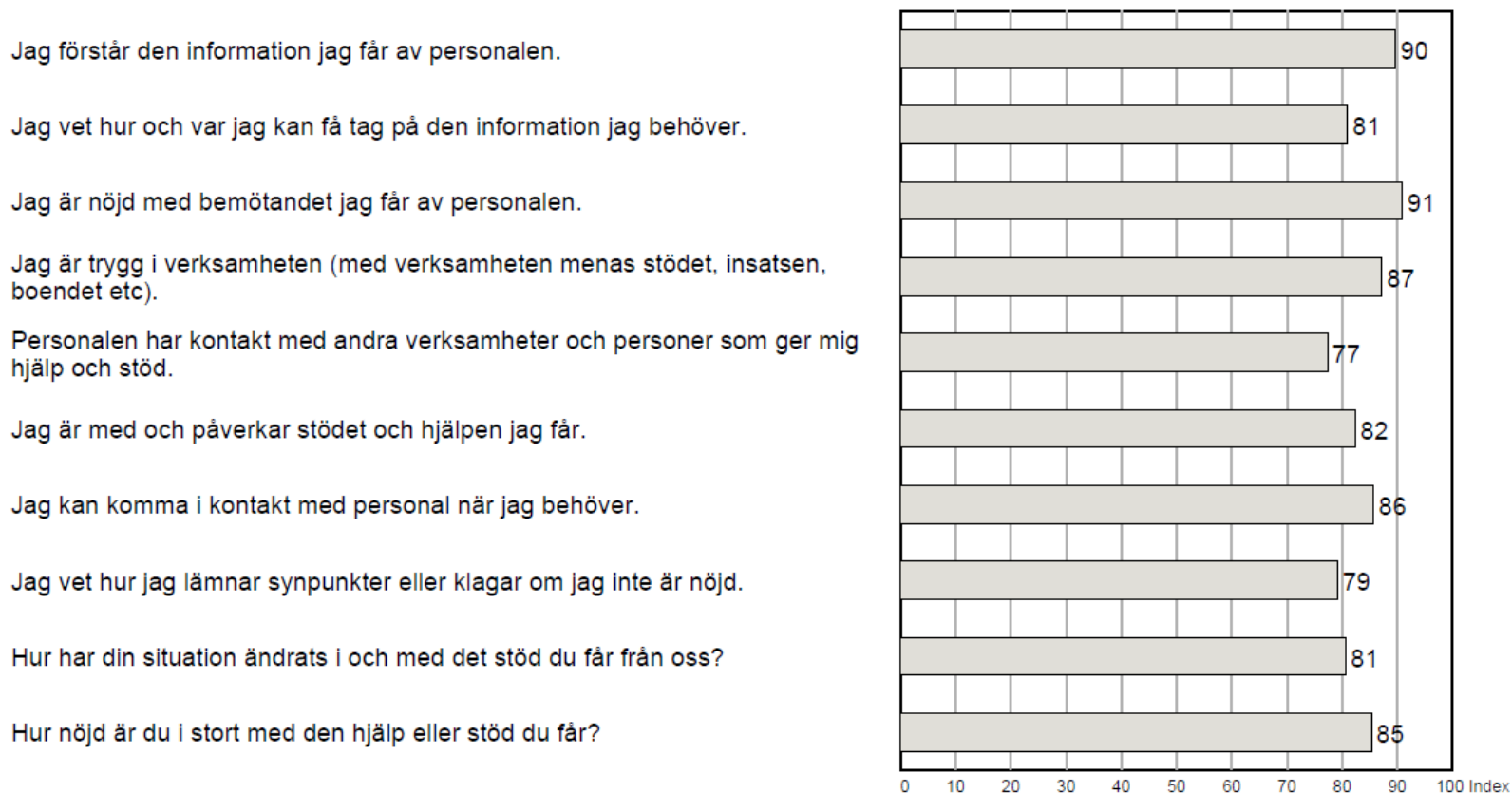
Övriga rapporter

- Tabell Bakgrund och NKI
- Resultat uppdelat på kön

Index

Index redovisas på en hundrogradig skala för de frågor som besvarats på skalan 1-5. Uppgift om antal svar och svarsfrekvens redovisas på sidan Kvalitetsfaktorer. Index redovisas på en skala mellan 0 och 100 och beräknas utifrån medelvärden av respondenternas svar. Ett högre värde betyder mer nöjda klienter.

Index Utförarenkät 2016



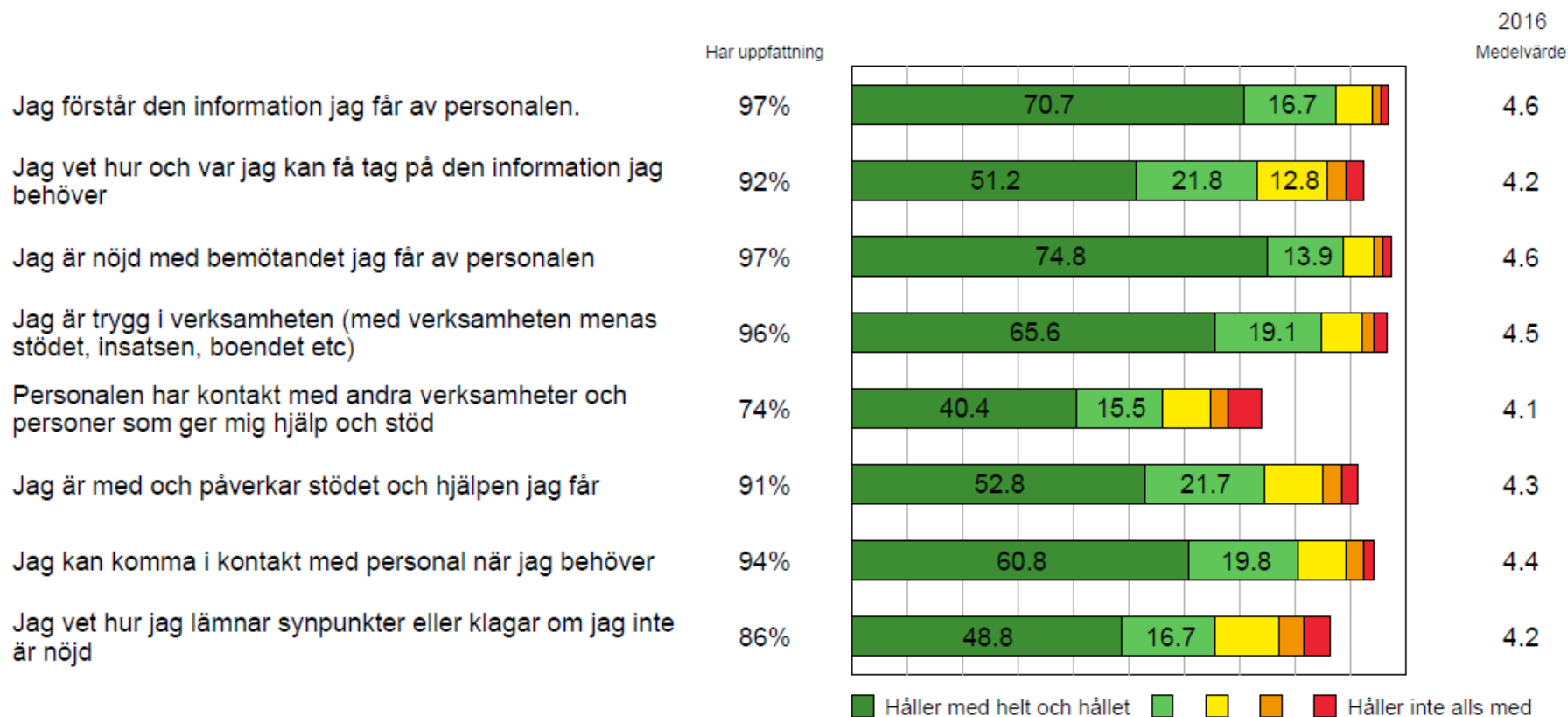
NKI och kvalitetsfaktorer per stadsdel

	N130 Social resurs- förvaltning	N131 Angered	N132 Östra Göteborg	N133 Örgryte- Härlanda	N134 Centrum	N135 Majorna- Linné	N136 Askim- Frölunda- Högsbo	N137 Västra Göteborg	N138 Västra Hisingen	N139 Lundby	N140 Norra Hisingen	Total
Förståelse	92	83	87	90	88	87	87	91	90	89	86	90
Tillgänglighet	82	76	81	83	78	79	78	84	83	79	78	81
Bemötande	92	86	91	91	90	90	90	91	91	90	89	91
Trygg	88	82	87	86	84	87	88	90	88	85	86	87
Kontakt andra	73	80	83	79	77	70	79	83	80	75	82	77
Påverkan	83	80	82	83	81	80	82	83	85	82	83	82
Kontakt	85	86	86	84	81	86	87	88	88	85	88	86
Synpunkter	81	78	78	78	72	79	78	78	81	76	80	79
Situation	82	79	80	81	77	81	80	80	82	78	79	81
Nöjd	86	83	86	85	82	85	85	87	87	80	84	85

Kvalitetsfaktorer

Kvalitetsfaktorerna redovisas med medelvärde samt hur svaren fördelar sig på den femgradiga skalan. Dessutom redovisas hur stor andel som besvarat respektive fråga under kolumnen "Har uppfattning".

Kvalitetsfaktorer Utförarenkät 2016

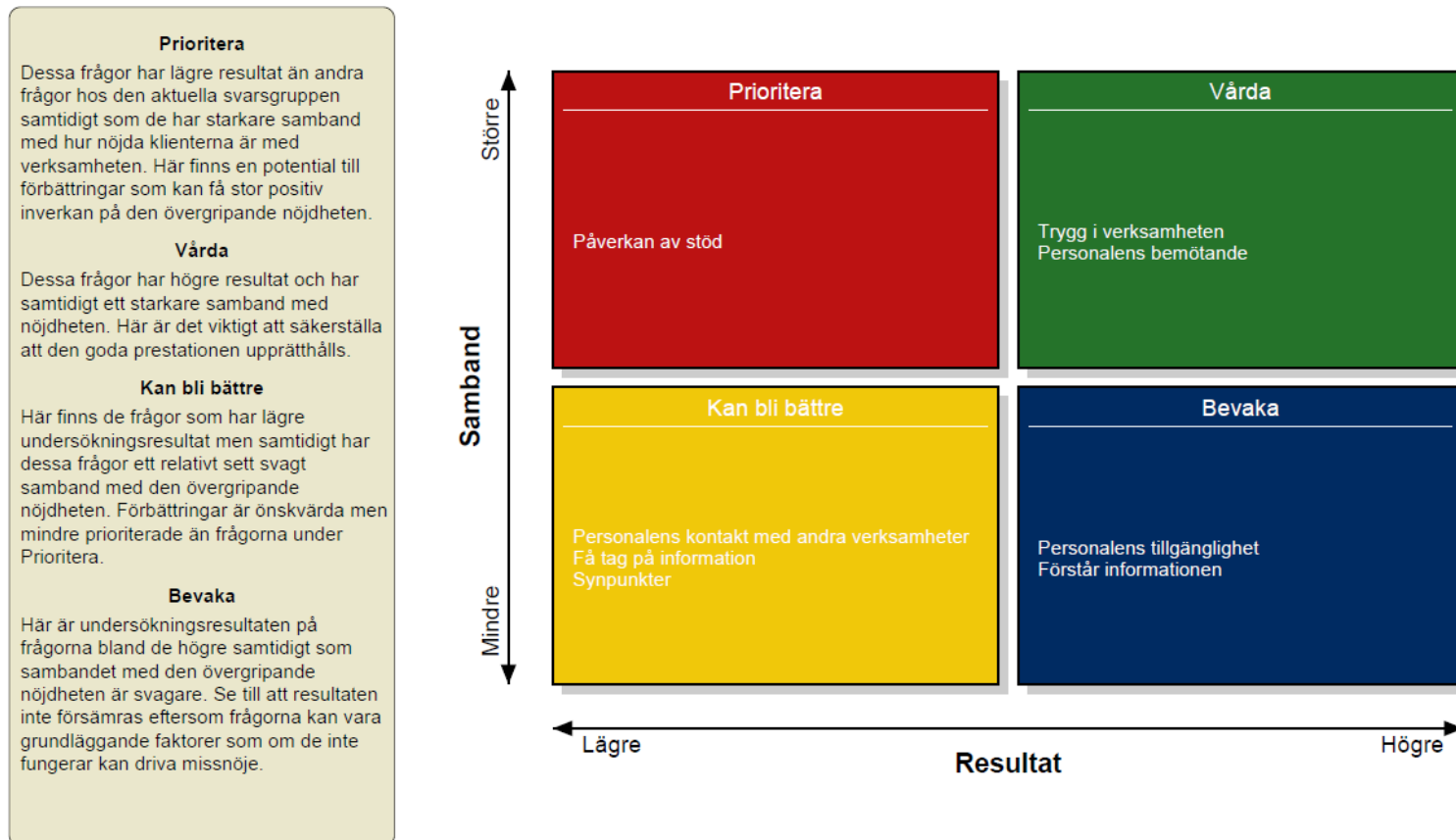


Prioriteringsmatris

Alla verksamheter har styrkor och förbättringsområden. Vilka frågor som är den enskilda enhetens styrkor/förbättringsområden ser man lättast i prioriteringsmatrisen. Prioriteringsmatrisen beräknas med hjälp av statistiska samband mellan nöjdhetsfrågan och övriga frågor.

Prioriteringsmatris

Utförarenkät 2016



Styrkor och prioriterade förbättringsområden

Prioriterade förbättringsområden finns i de röda och gröna fälten i prioriteringsmatrisen. Prioriteringsmatrisen visar vilka frågor som bör prioriteras för att ge störst effekt på klienternas totala nöjdhet. Matrisen baseras på regressionsanalys där sambandet mellan svaren på frågan om den totala nöjdheten och svaren på var och en av de övriga frågorna beräknas.

I den röda rutan finns de frågor som fått lägre resultat men som har ett större samband med nöjdheten (utvecklingspotential).

I grön ruta finns de frågor som fått högre resultat och som också har ett större samband med nöjdheten (styrkor).

Vilka frågor som bör prioriteras varierar från enhet till enhet eftersom förutsättningarna ser olika ut. Därför är det viktigt att förbättringsarbetet planeras och leds långt ut i organisationen. Det är där relationen med klienterna skapas och det är där arbetet med att få fler nöjda klienter bedrivs.

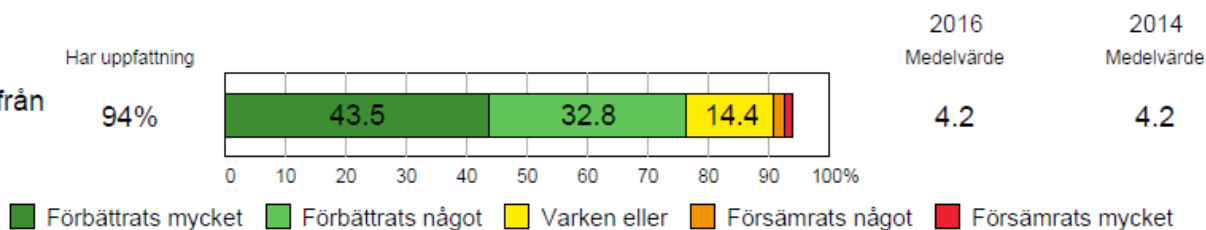
Det går att arbeta med en eller flera frågor, men kom ihåg att det är viktigt att fokusera. Om det känns svårt agera på en fråga kan det gå att arbeta med en annan fråga, med stark koppling till den första.

Om klientens situation ändrats i och med stöd

Av klienterna anger 76 % att deras situation har förbättrats i och med det stöd de fått. Av dessa har 44 % angett att situationen förbättrats mycket.

Totalt 9 % anger att situationen försämrats.

Hur har din situation ändrats i och med det stöd du får från oss?



Om klientens nöjdhet med hjälp eller stöd

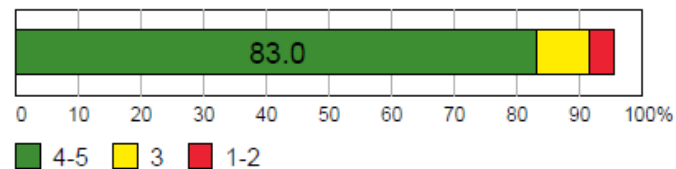
Av klienterna anger 83 % att de i stort är nöjda (4-5) med den hjälp eller stöd de får.

Det är 4% som angett att de inte är nöjda (1-2) med den hjälp eller stöd de får.

Hur nöjd är du i stort med den hjälp eller stöd du får?

Har uppfattning

96%



2016
Medelvärde

4.4

2014
Medelvärde

4.4

NKI och kvalitetsfaktorer uppdelat på bakgrundsfrågor

Kvinnor tenderar att vara mer nöjda än män. Kvinnor har något högre omdöme på NKI och på åtta av nio kvalitetsfaktorer. Gruppen Annat har i sin tur lägre värden än män på NKI och på åtta av nio kvalitetsfaktorer.

Sett till ålder är grupperna 18-19 år och 20-24 år något mer positiva med ett högre omdöme på NKI och på åtta av nio kvalitetsfaktorer. Gruppen Högst 14 år är de som är minst positiva med lägst omdömen på NKI och på åtta av nio kvalitetsfaktorer. Viktigt att observera är att det i vissa åldersgrupper är relativt få svarande vilket betyder att man ska vara försiktig vid tolkningen av utfallet för dessa grupper.

Det är ingen direkt skillnad mellan om respondenterna bott mindre eller mer än 5 år beträffande NKI. De som har bott i Sverige mer än 5 år har något högre omdöme på fyra av nio kvalitetsfaktorer. Motsvarande för de som bott i Sverige 5 år eller mindre är en av nio kvalitetsfaktorer.

Sett till var klienterna är födda är det inte några större skillnader. De som är födda utanför Sverige har ett något högre omdöme i två av de nio kvalitetsfaktorerna.

De som anger att de inte svarar som företrädare för någon annan har ett högre NKI och högst index på åtta av de nio kvalitetsfaktorerna. De som anger att de är god man och svarar för den de företräder är något mer positiva än de som är vårdnadshavare och svarar för sitt barn.