



Nacka Kommun Boendestöd

Totalresultat 2018

Oktober 2018

Innehåll

Sammanfattning	3
Om undersökningen	4
Resultat	5
Slutsats	16
Kontakt	17

Sammanfattning

Målgrupp och Metod

Undersökningen har genomförts som en postal enkät med möjlighet att svara via webben. Totalt genomfördes två påminnelser till dem som inte svarat. Totalt inkom 118 svar vilket innebär en svarsfrekvens på 59 procent.

Resultat

Resultatet av undersökningen visar på mer nöjda brukare. NKI (baserat på frågan: Trivs du med din boendestödjure) uppgår 2018 till 91 jämfört med 88, 2017.

Resultatet visar på en förbättring för samtliga frågor som ställs i undersökningen. Fler uppger att de får bestämma om saker som är viktiga för dem, brukarna upplever att de får den hjälp de behöver, att boendestödjuren bryr sig och att boendestödjuren och brukaren förstår varandra. Nästan 9 av 10 svarar positivt på frågorna. Andelen som svarar med ett uttalat negativt besked är få och har också minskat 2018 jämfört med 2017.

Även tryggheten har ökat 2018 där 83 procent uppger att de känner sig trygga med samtliga boendestödjure. Motsvarande andel 2017 var 78 procent.

79 procent (78 procent, 2017) uppger att de vet vem de ska prata med om något är dåligt med boendepersonalen.

Om undersökningen

Bakgrund och syfte

Nacka kommun genomför löpande brukarundersökningar. Syftet med brukarundersökningarna är att ge Socialnämnden kunskap om brukarnas uppfattning om kvaliteten på insatserna. Undersökningen ska visa om de mål som nämnden fastställt beträffande nöjdhetsgraden är uppfyllda. Undersökningen är framtagen av Sveriges Kommuner och Landsting (SKL).

Undersökningarna skall också tillhandahålla underlag för jämförelser mellan olika verksamhetsområden inom kommunen. Jämförelser görs med tidigare undersökningsresultat och andra kommuner.

Genomförande

Undersökningen genomfördes under veckorna 40-42. Undersökningen har genomförts i form av postal enkät som skickades hem till personer med boendestöd. Det har också funnits möjlighet att besvara enkäten på webben via länk och unika lösenord som bifogats enkäten. Totalt genomfördes två påminnelser till dem som inte svarat.

200 personer ingick i urvalet som tillhandahölls av Nacka kommun. En enkät kom i retur pga felaktig adress, nettourval 199 personer. Totalt besvarades undersökningen av 118 personer vilket innebär en svarsfrekvens på 59 procent.

A person is pointing at a document on a table. The document contains various charts, including a pie chart and a bar chart. In the background, there is a laptop displaying a website or application. The entire scene is overlaid with a semi-transparent red filter.

Resultat

NKI – Nöjd Kund Index

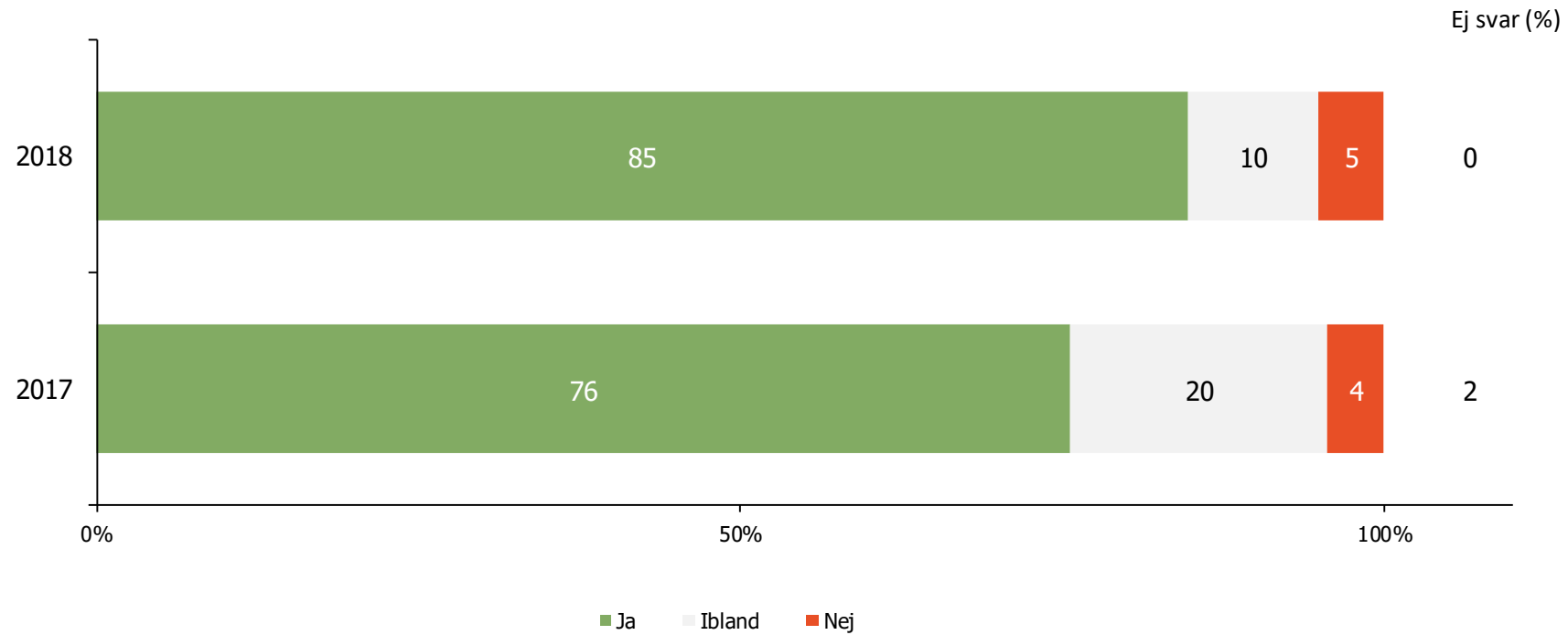


Nöjd Kund Index – NKI är ett mått på brukarnas övergripande nöjdhet med sitt boende och byggs upp av frågan nedan.

NKI är beräknat som ett medelvärde av respondenternas svar. Medelvärdet har indexerats till en skala 0-100.

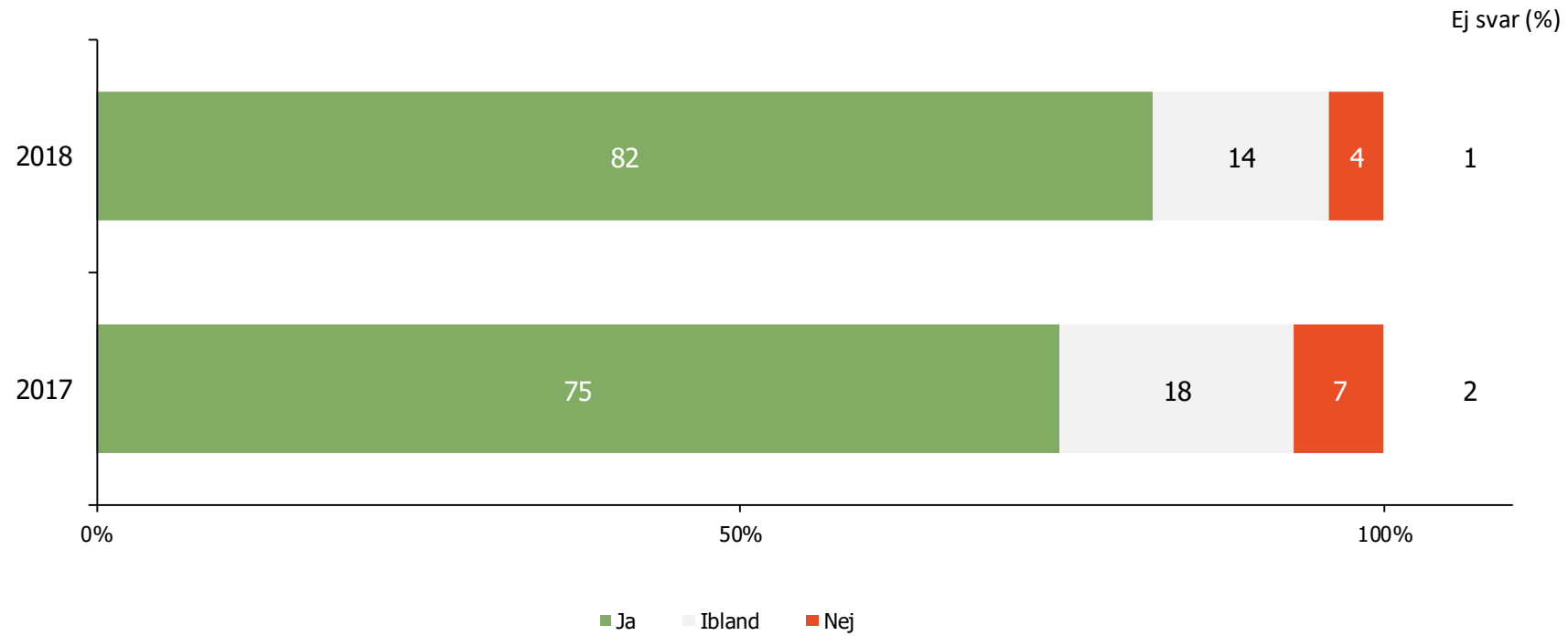
- Trivs du med din boendestödjure?

Låter dina boendestödjare dig bestämma om saker som är viktiga för dig?



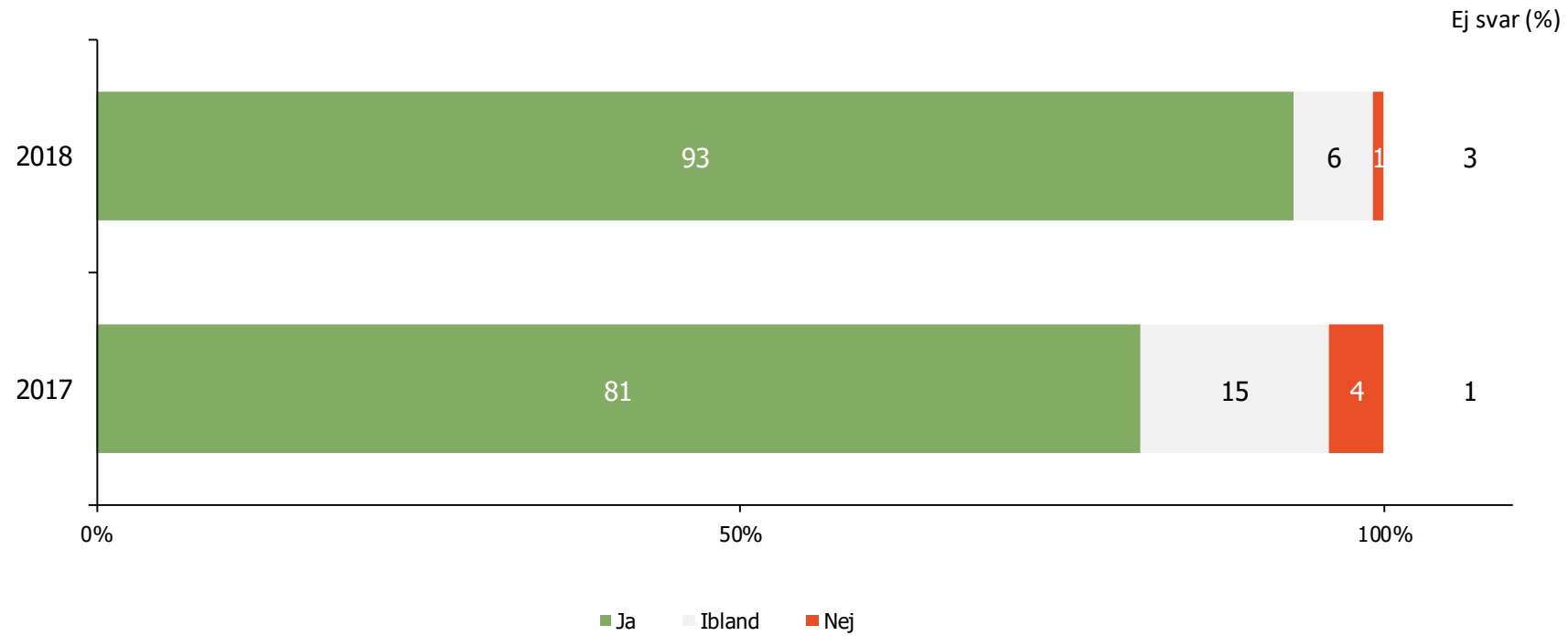
(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Får du den hjälp du vill ha av dina boendestödjare?



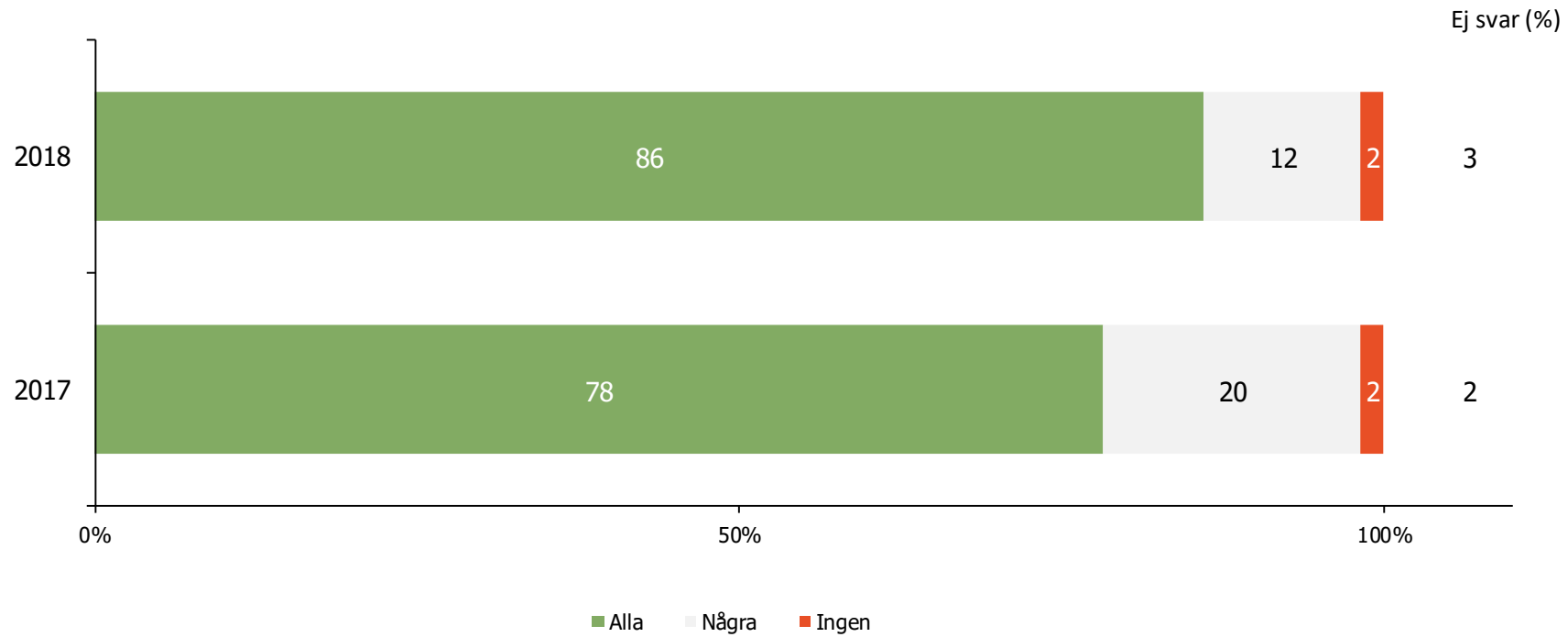
(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Bryr sig dina boendestödjare om dig?



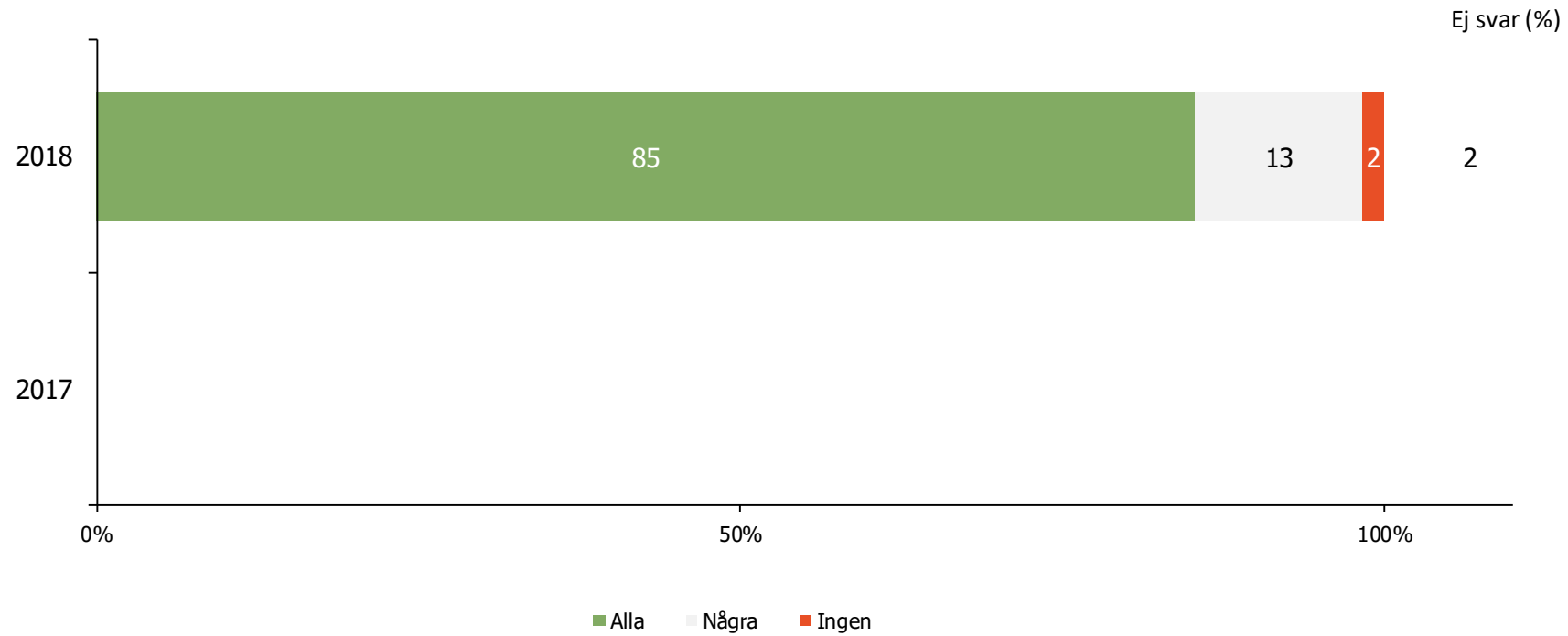
(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Pratar dina boendestödjare med dig så att du förstår vad de menar?



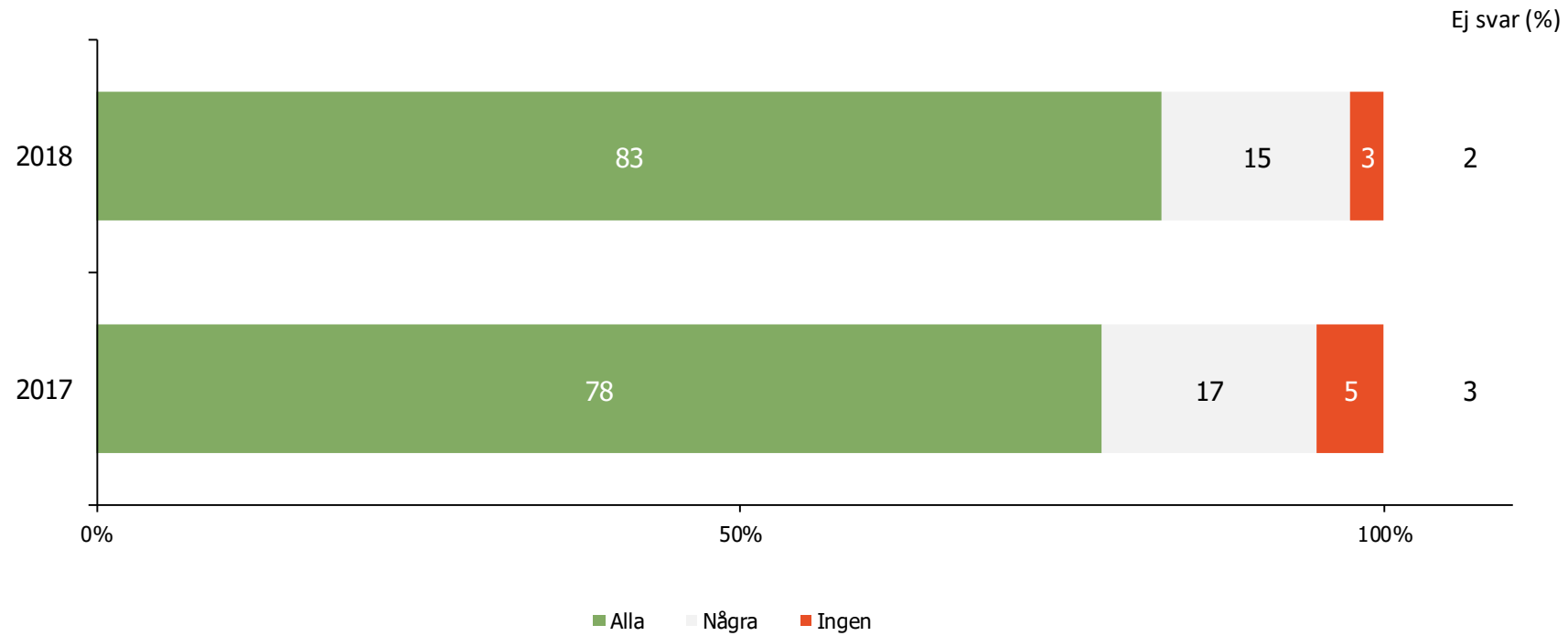
(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Förstår dina boendestödjare vad du säger?



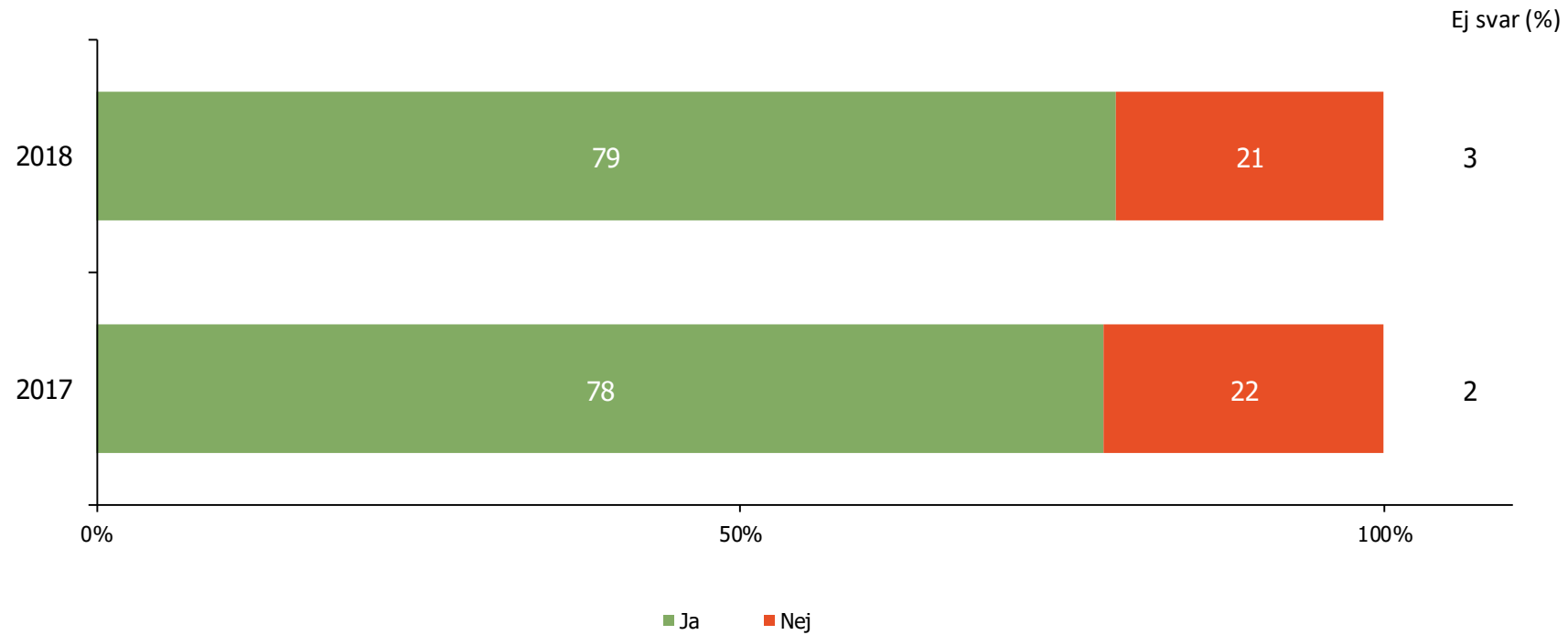
(Bas: 2018, 118)

Känner du dig trygg med dina boendestödjare?



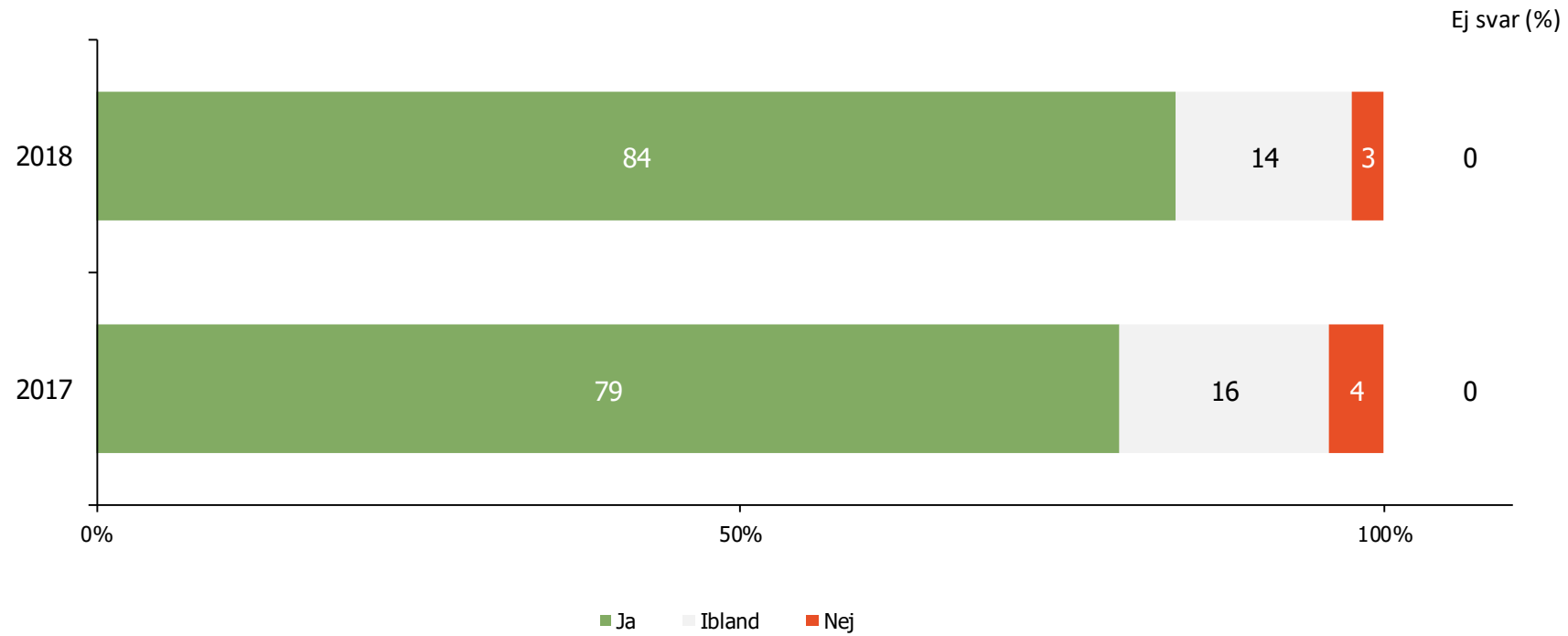
(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Vet du vem du ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen?



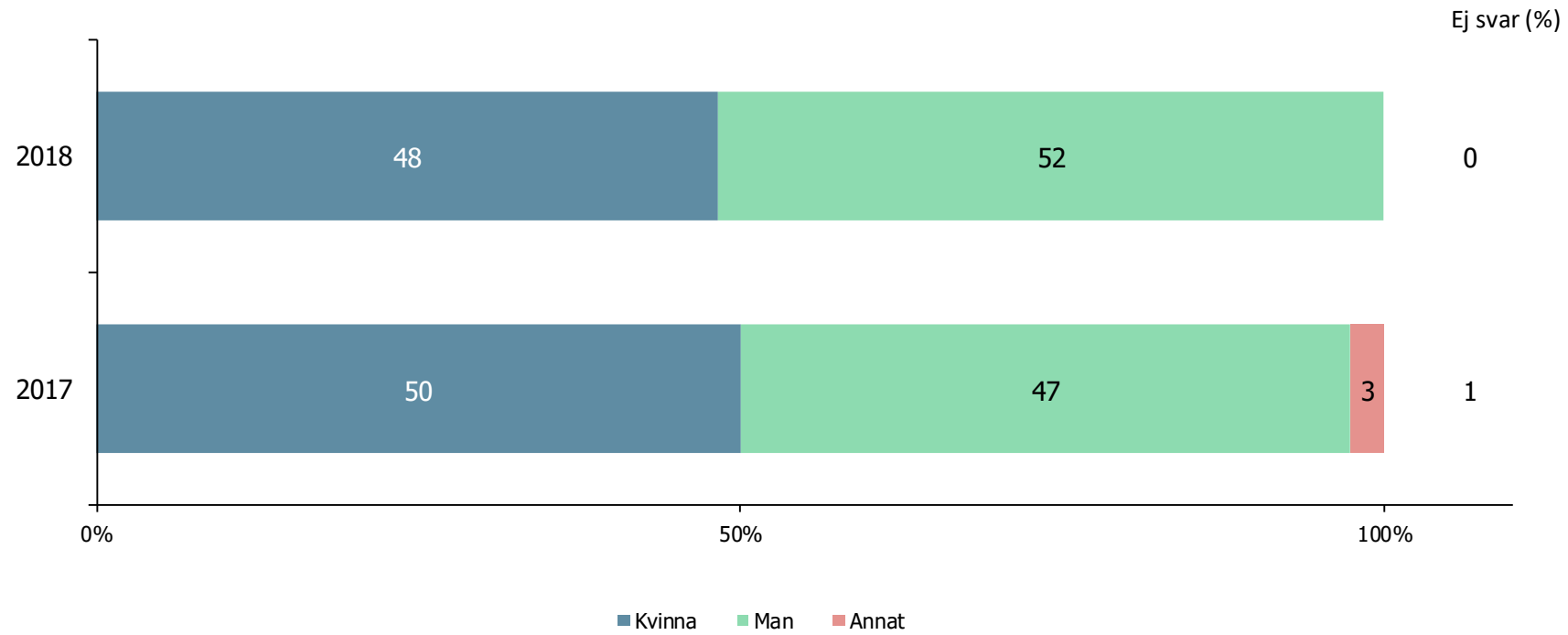
(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Trivs du med dina boendestödjare?



(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Är du kvinna eller man?



(Bas: 2018, 118; 2017, 117)

Slutsats

Slutsatsen av undersökningen är att de flesta brukarna är nöjda med sitt boendestöd. Resultatet visar på en uppgång jämfört med 2017 såväl totalt som för samtliga påståenden som ställts i undersökningen.

Det tydligaste utvecklingsområdet i 2018 års undersökning är att bättre informera brukarna om vem de ska prata med om något är dåligt med stödet från boendepersonalen. Det prioriterade området är detsamma som angavs i 2017 års undersökning.

Kontakt Origo Group

Vid frågor kontakta:

Peter Linsér

E-post: Peter.linser@origogroup.com

Tel: 070-697 85 05