



Göteborgs
Stad

Göteborgs Stad

Utförare 2018

Genomförd av CMA Research AB

December 2018



Information om undersökningarna

Göteborgs Stad har under flera års tid genomfört utförarundersökningar. Enkäten för utförare genomfördes senast 2016.

Undersökningen för 2018 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
- postala enkäter för respektive leveransenhet

Enkäten fanns tillgänglig, på webben, 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 40-46.

Svarsfrekvens

Totalt skickades 12 269 enkäter ut till klienterna. När fältarbetet avslutades hade CMA fått in 4 807 besvarade enkäter. Det ger en svarsandel på totalt 39% 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 % 2018
Vykort	166	917	18%
Pappersenkät	4022	9782	41%
Grupp	619	1570	39%
Total	4807	12269	39%

Svarsfrekvens

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 % 2018	Svarsfrekvens % 2016
Social resursförvaltning	2009	3564	56%	65%
Angered	256	666	38%	42%
Östra Göteborg	444	1230	36%	47%
Örgryte-Härlanda	314	1228	26%	51%
Centrum	118	693	17%	45%
Majorna-Linné	250	824	30%	30%
Askim-Frölunda-Högsbo	318	777	41%	49%
Västra Göteborg	293	1007	29%	65%
Västra Hisingen	303	805	38%	47%
Lundby	144	546	26%	55%
Norra Hisingen	256	529	48%	48%
Arbetsmarknad och vuxenutbildning	102	400	26%	-
Totalt	4807	12269	39%	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:

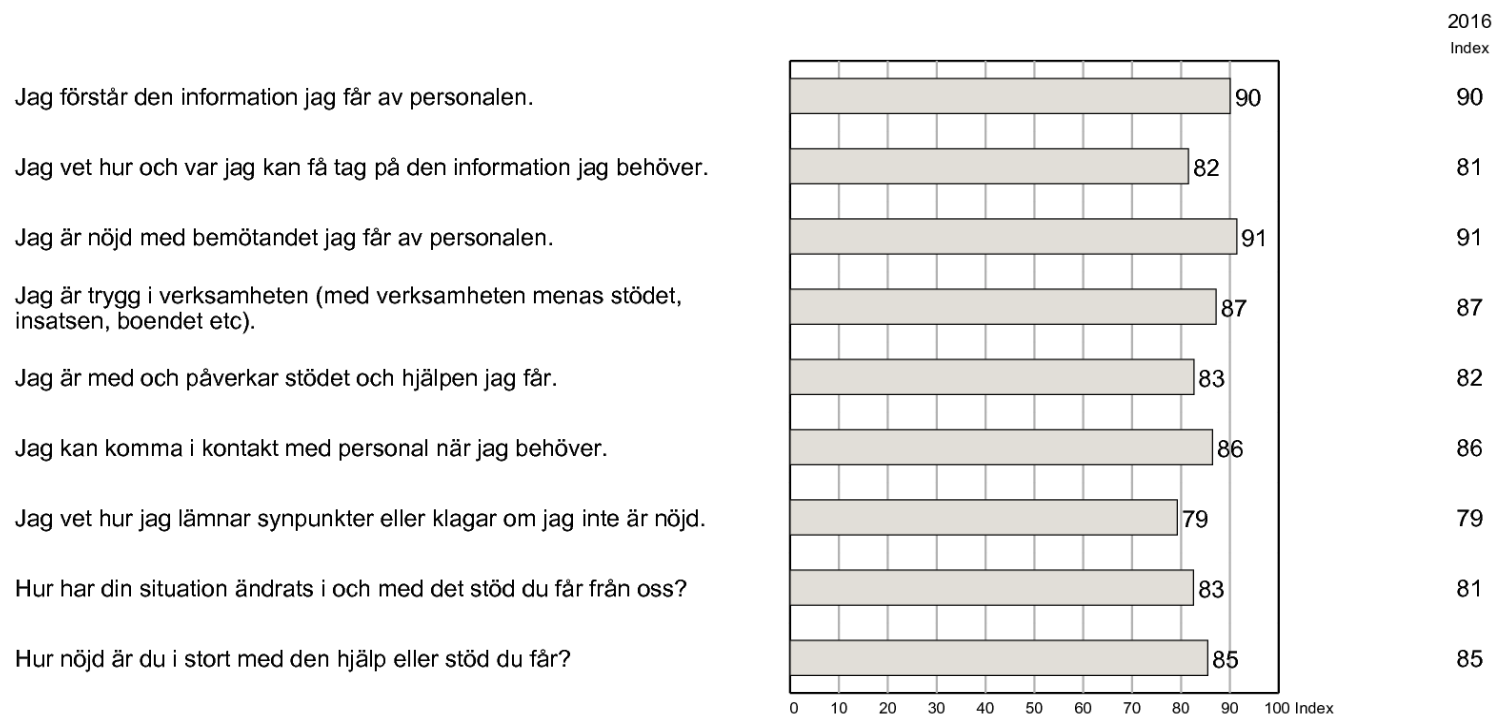
- Index
- Kvalitetsfaktorer
- Prioriteringsmatris
- Hur klientens situation förändrats
- Kränkningar/Trakasserier

- Övriga rapporter
- Tabell Bakgrund och NKI
- Resultat uppdelat på kön

Index

Index redovisas på en hundragradig 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 2018



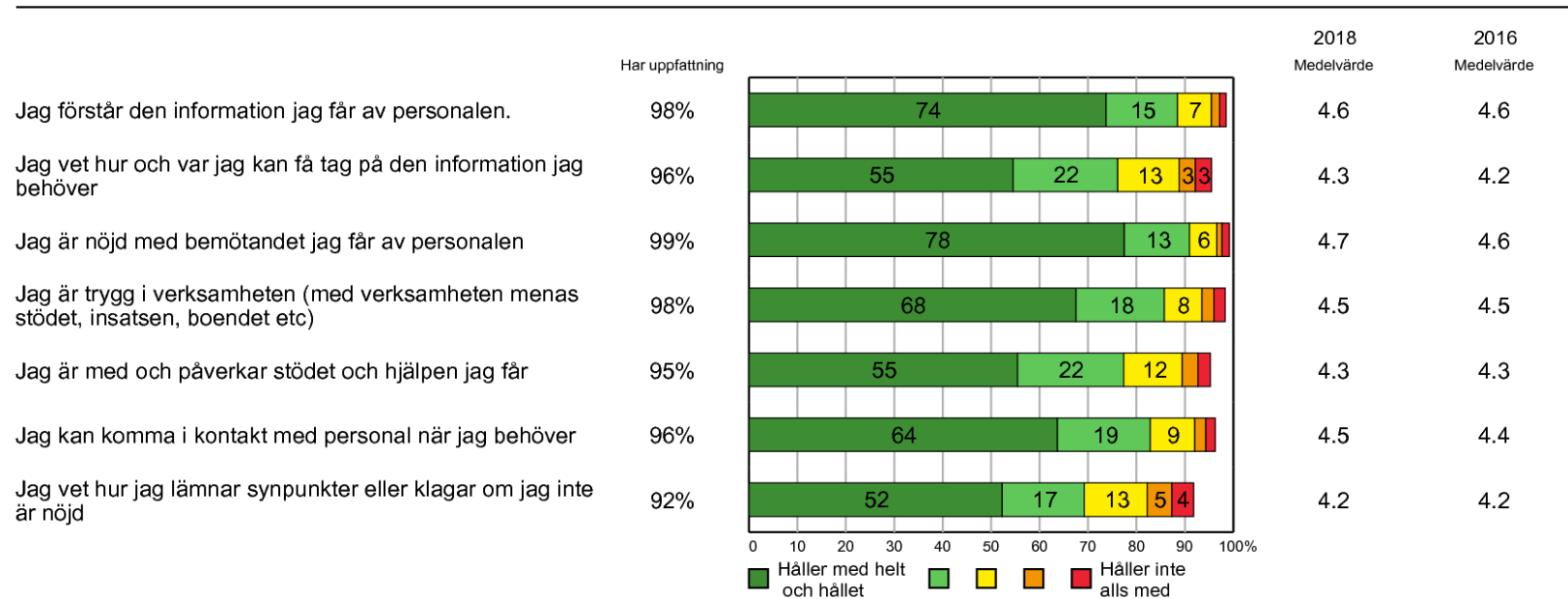
NKI och kvalitetsfaktorer per stadsdel

	N130 Social resursförvaltning	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	N625 Arbetsmarknad och vuxenutbildning	Total
Förståelse	92	85	89	88	93	85	89	93	90	87	87	83	90
Tillgänglighet	84	81	80	79	84	72	80	88	82	75	77	79	82
Bemötande	94	87	90	90	94	86	90	95	92	86	90	87	91
Trygg	89	83	85	85	88	80	87	92	90	82	86	82	87
Påverkan	82	83	85	81	85	75	83	86	83	82	84	84	83
Kontakt	87	88	86	84	91	79	87	90	88	84	88	87	86
Synpunkter	82	84	76	73	80	71	79	77	78	76	82	78	79
Situation	84	80	81	80	85	80	81	85	84	81	80	76	83
Nöjd	87	83	84	83	86	79	86	89	89	81	85	79	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".

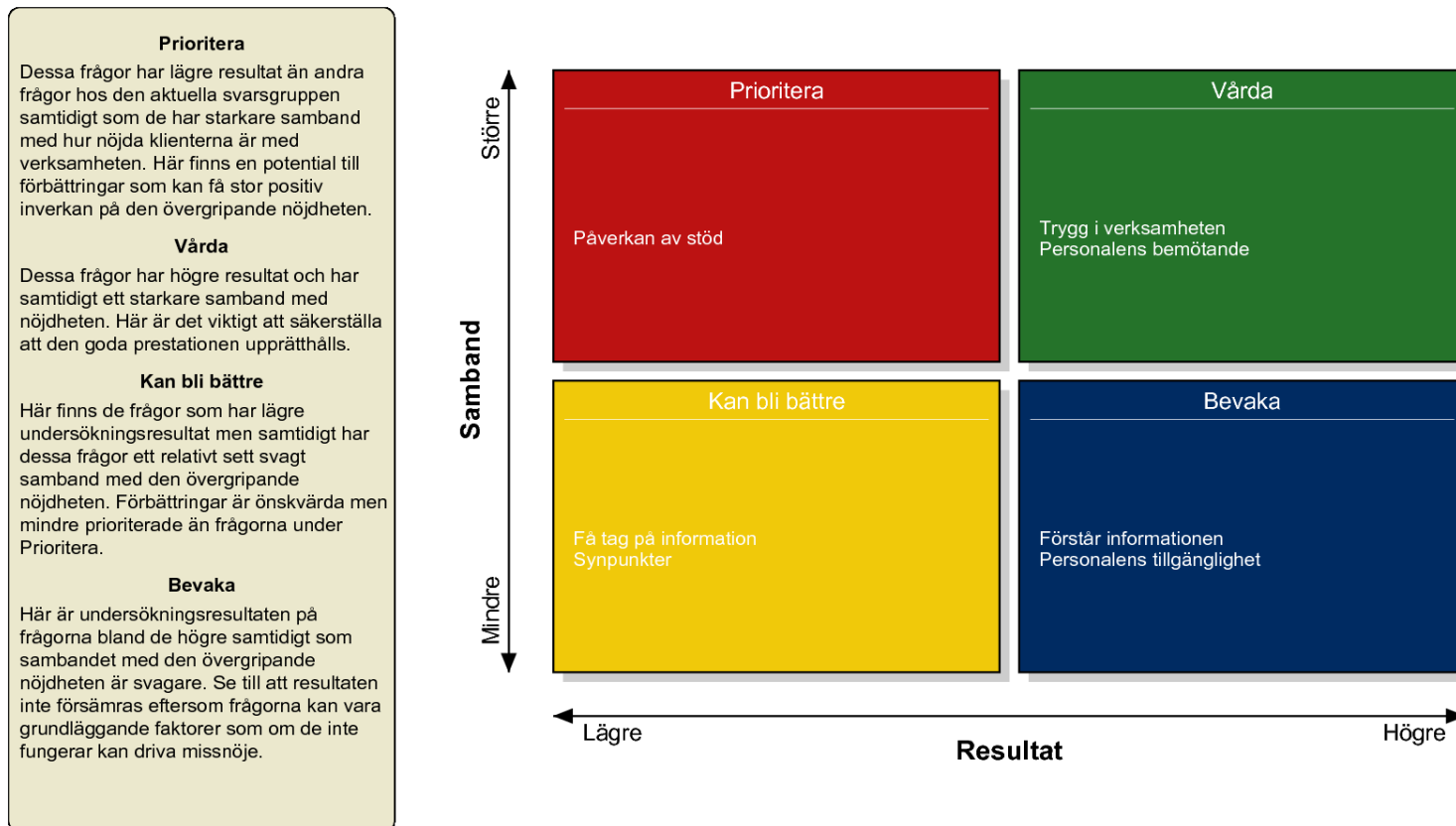
Kvalitetsfaktorer Utförarenkät 2018



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 2018



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).

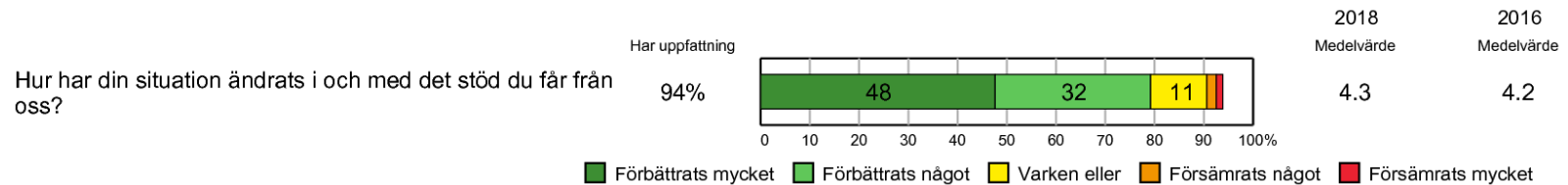
Vilka frågor som bör prioriteras varierar från enhet till enhet eftersom förutsättningarna ser olika ut. Därför är det viktigt att förbättringsarbetet planeras och leds långt ut i organisationen. Det är där relationen med klienterna skapas och det är där arbetet med att få fler nöjda klienter bedrivs.

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 80 % att deras situation har förbättrats i och med det stöd de fått. Av dessa har 48 % angett att situationen förbättrats mycket.

Totalt 9 % anger att situationen försämrats.



Om klientens nöjdhet med hjälp eller stöd

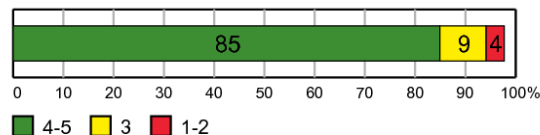
Av klienterna anger 85 % att de i stort är nöjda (4-5) med den hjälp eller stöd de får.

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

98%



2018
Medelvärde

4.4

2016
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 sex av åtta kvalitetsfaktorer. Gruppen Annat har i sin tur lägre värden än män på NKI och på sex av åtta kvalitetsfaktorer.

Åldersgruppen högst 14 år har lägst NKI. Gruppen 65 år eller äldre har lägre värden fyra av åtta kvalitetsfaktorer och endast högre NKI än gruppen högst 14 år. Gruppen 20-24 år har det högsta NKI värdet, och högre värden än övriga grupper i fyra av åtta kvalitetsfaktorer.

Sett till var klienterna är födda finns det inte några större skillnader. Om klienten har en förälder som är född i Sverige har de något högre omdöme i fyra av åtta kvalitetsfaktorer.

De som anger att de inte svarar som företrädare för någon annan har ett högre NKI och högre omdöme på sju av åtta kvalitetsfaktorer. De som anger att de svarar för sitt barn har högre NKI och högre omdöme i sex av åtta kvalitetsfaktorer.