



Läge för det goda livet

Socialstyrelsens nationella brukarundersökning 2011

Socialstyrelsen genomför varje år en undersökning av vad personer med hemtjänst eller äldreboende tycker om det stöd, den hjälp och den omsorg de får.

Undersökningen görs av Statistiska Centralbyrån och genomfördes sommaren 2011.

Syfte med undersökningen är att utreda hur brukare värderar olika delar av den hjälp, det stöd och den omsorg de får av hemtjänsten eller på äldreboendet.

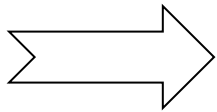
Nu har resultatet kommit.

I Marks kommun var det 394 personer som svarade på enkäten och resultatet visar att brukarna ger verksamheten ett gott betyg.

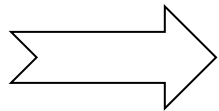
Verksamheten får ett bättre betyg än genomsnittet i landet på i stort sett alla faktorer som mäts.

## ***Hemtjänst***

- 212 personer svarade
- 138 kvinnor och 74 män
- 70 % av de som svarade uppgav att de svarat själva
- Av de som svarade var
  - 165 personer över 80 år,
  - 22 mellan 75 och 79 år och
  - 25 mellan 65 och 74 år
- Det fanns ingen skillnad i hur män och kvinnor eller olika åldersgrupper bedömde verksamheten
- Verksamheten fick bättre betyg av de brukare som svarat själva



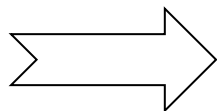
- Enkäten besvarades av 65 procent av de tillfrågade brukarna med hemtjänst i Marks kommun. Svarefrekvensen för hela riket var 67 procent. År 2010 var svarefrekvensen för Marks kommun 71 procent.
- Helhetsbetyget, Nöjd-Kund-Index (NKI), för Marks kommun blev i årets undersökning 80. Skillnaden i jämförelse med 2010 är inte statistiskt säkerställd. Betygsindexet var då 79.
- NKI för hela riket blev i årets undersökning 73, vilket är statistiskt säkerställt lägre än 2010, då helhetsbetyget var 75.
- Enligt analysmodellen är det faktorerna *Social samvaro och aktiviteter* och *Inflytandet* som bör prioriteras för Marks kommun i ett förbättringsarbete.
- Det har inte skett någon statistisk säkerställd förändring för några av faktorernas betygsindex jämfört med 2010.

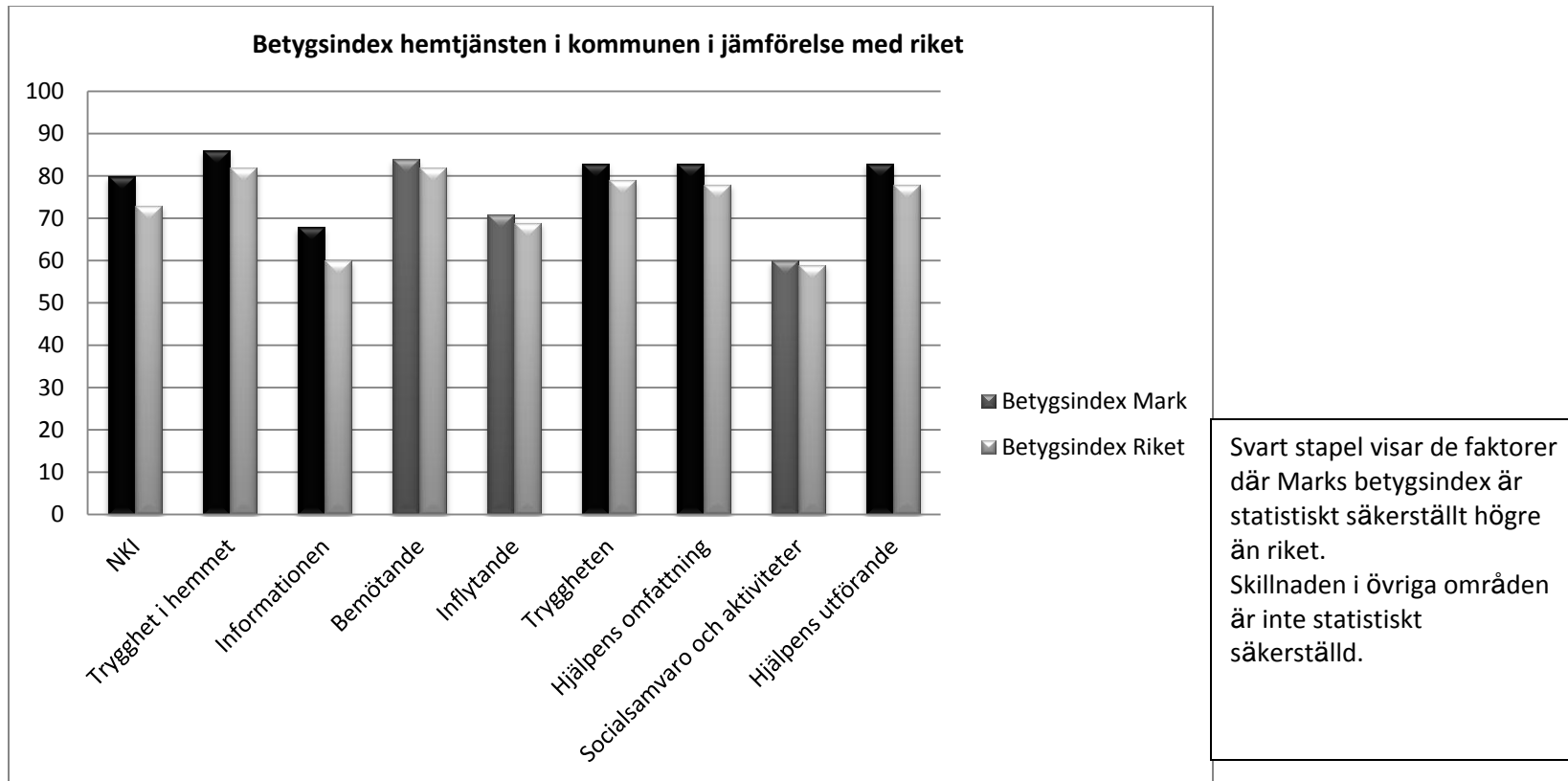


Frågorna som ställts i enkäten handlar om

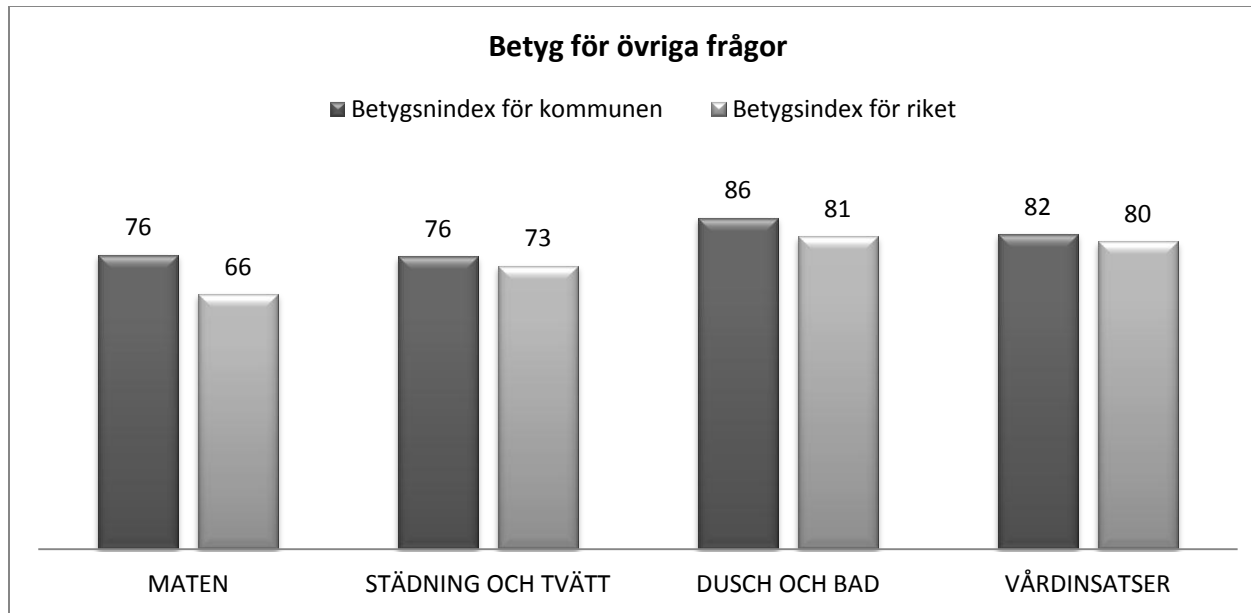
- Information
- Bemötande
- Inflytande
- Trygghet
- Hjälpens omfattning
- Social samvaro och aktiviteter
- Hjälpens utförande

*Det ställdes också frågor om maten, städning och tvätt, dusch och bad samt om vårdinsatser. Svaren på dessa frågor ingår inte i de övergripande indextalen på grund av att alla inte berörs av dessa frågor.*



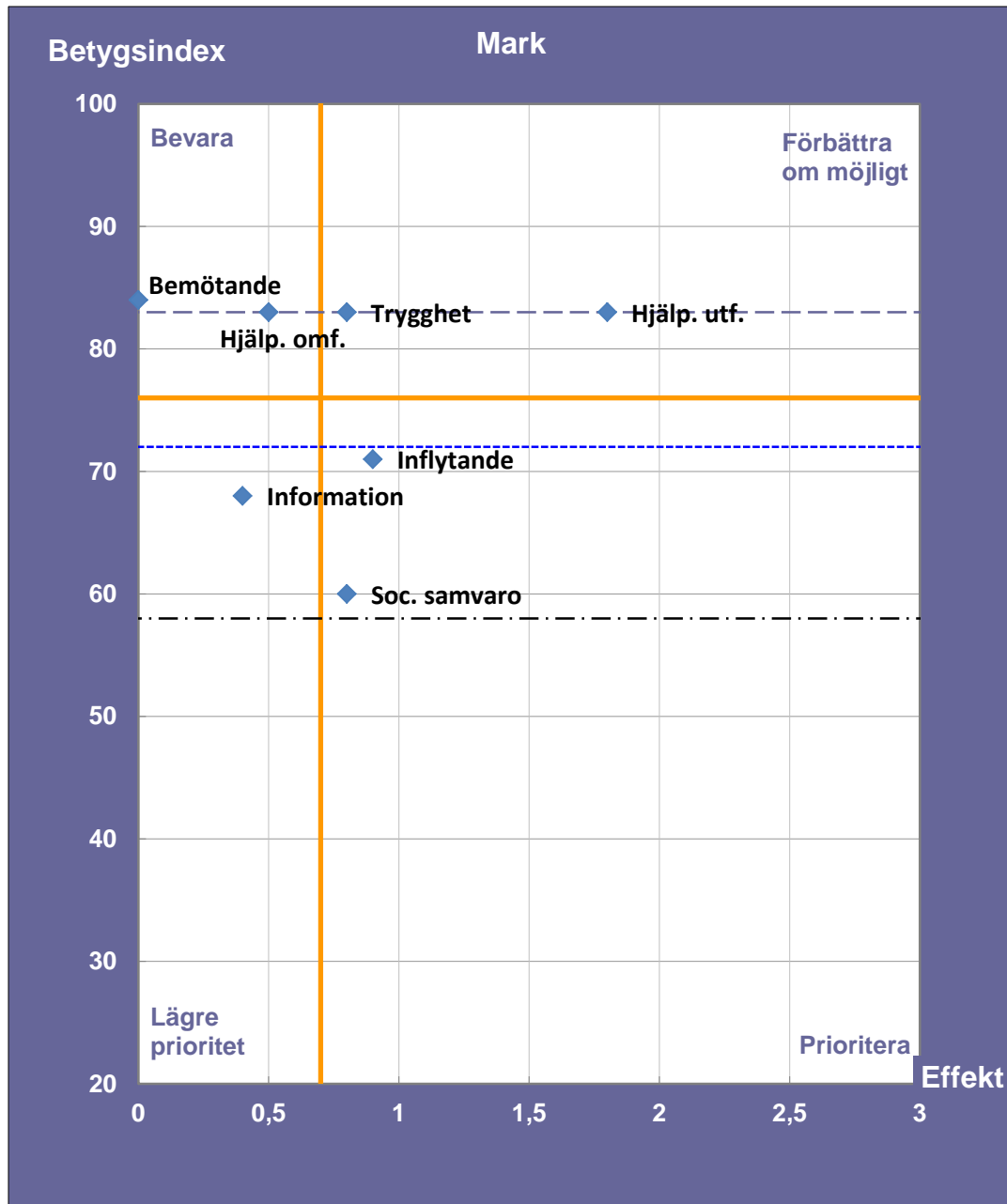


- NKI (Nöjd-kund-index) är ett mått på totalnöjdheten och mäts med tre speciella frågor
- Alla frågor besvaras på en 10-gradig skala
- Svaren räknas om till betygsindex
- SCB:s tolkning är betygsindex under 40 klassas som "inte godkänt"  
Gränsen för "nöjd" går vid 55 och 75 eller högre kan tolkas som mycket nöjd



När det gäller maten och städ och tvätt är betyget statistiskt säkerställt högre än 2010. frågorna om vårdinsatser har ändrats och kan inte jämföras och när det gäller Dusch och bad finns ingen säkerställd skillnad.



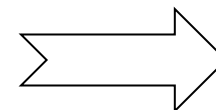


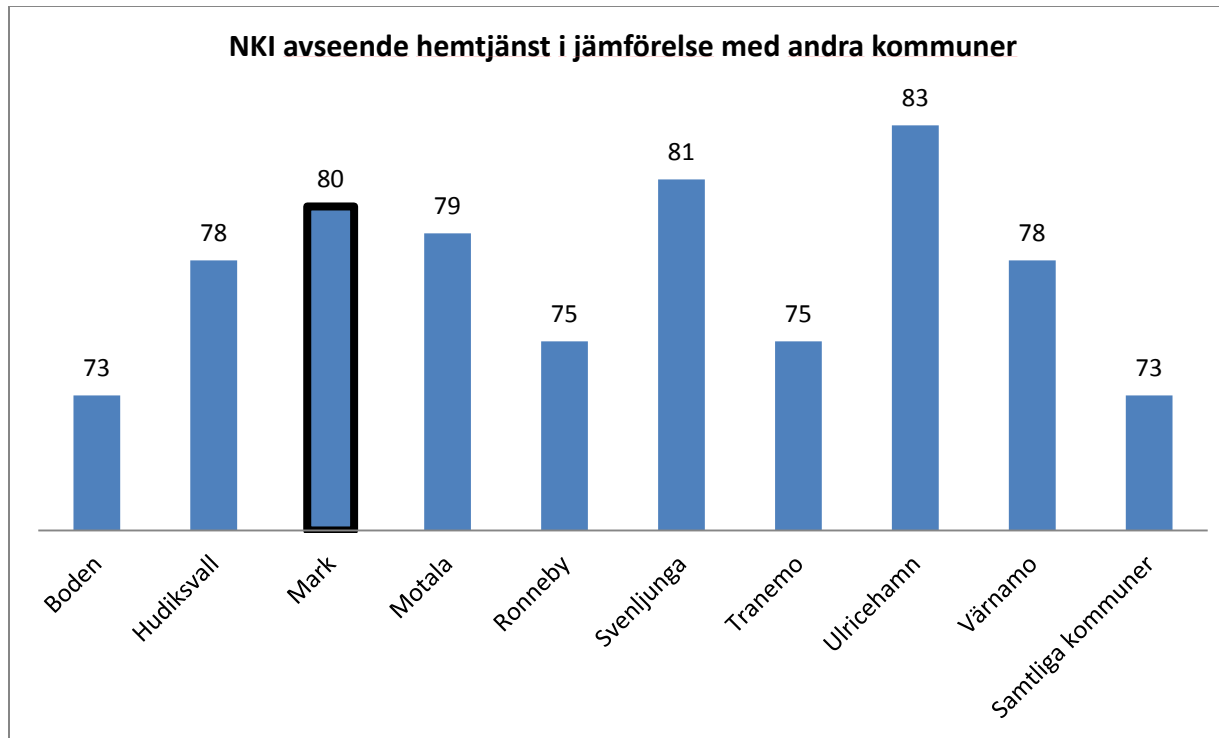
SCB beräknar även ett effektmått.

Detta skall beskriva hur NKI (Nöjd-kund-index) förändras om en viss faktors betygsindex förändras.

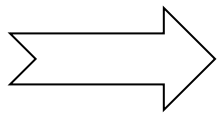
Detta effektmått används sedan för att göra en bedömning av vilka områden som bör prioriteras för att verksamheten skall få ett högre index på NKI.

I denna matris ser man att inflytande och social samvaro är de områden som skulle prioriteras för att nå maximal ökning av NKI.





I ovanstående diagram ser man hur NKI för Marks kommun förhåller sig dels till ett antal närliggande kommuner och dels till kommuner som anses jämförbara.



## ***Äldreboende***

- 182 personer svarade, 55 % av de 328 som fick enkäten
- 57 % av brukarna har fått hjälp att fylla i enkäten.
- Ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan de svar som getts beroende på om brukaren svarat själv eller inte.
- Svaren gäller 123 kvinnor och 59 män.
- Ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan hur män och kvinnor svarar.
- Åldersgruppen 65 -74 år ger äldreboendena ett sämre betyg än åldersgruppen över 80 år.

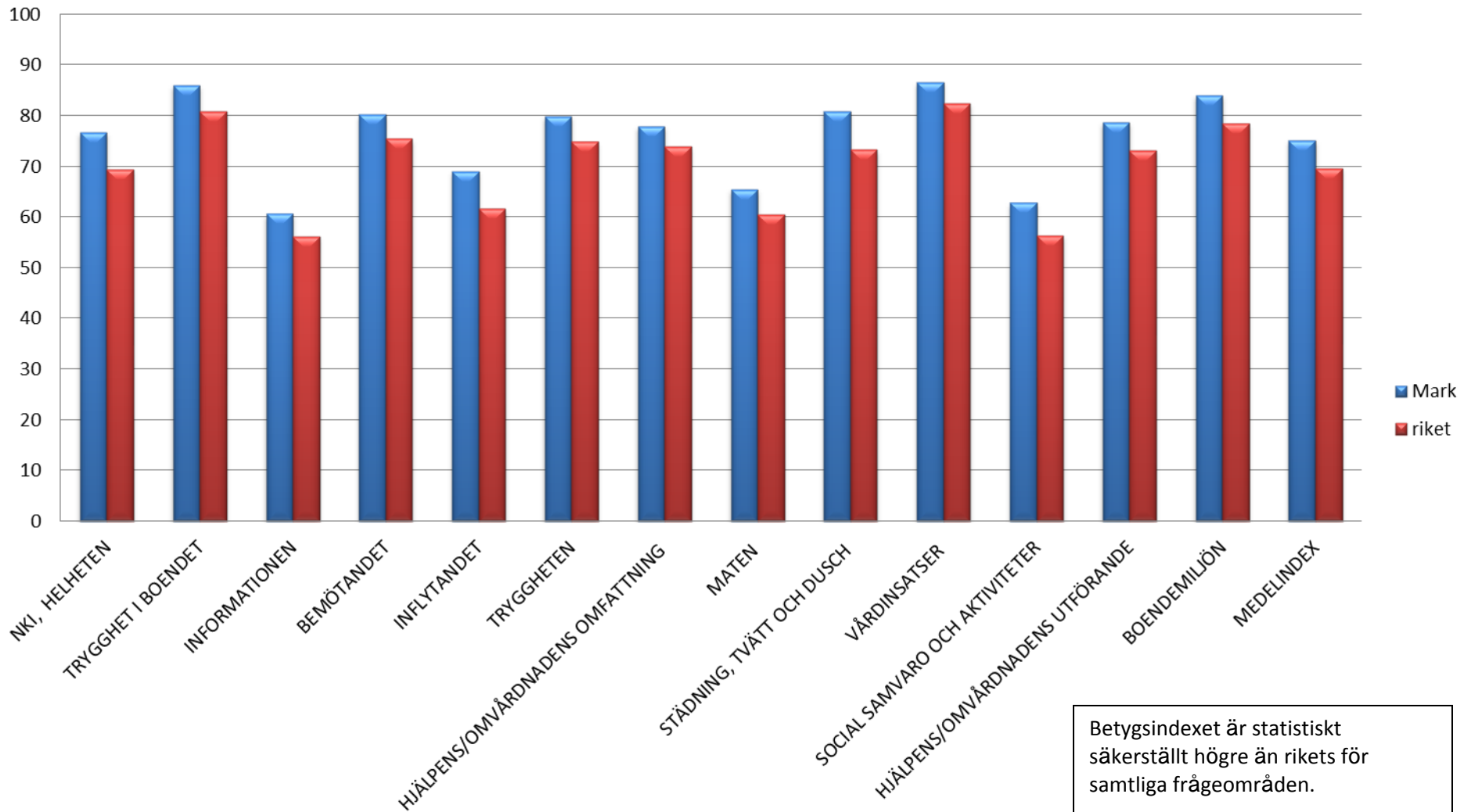


## De frågor som ställs till brukare som bor i äldreboende handlar om:

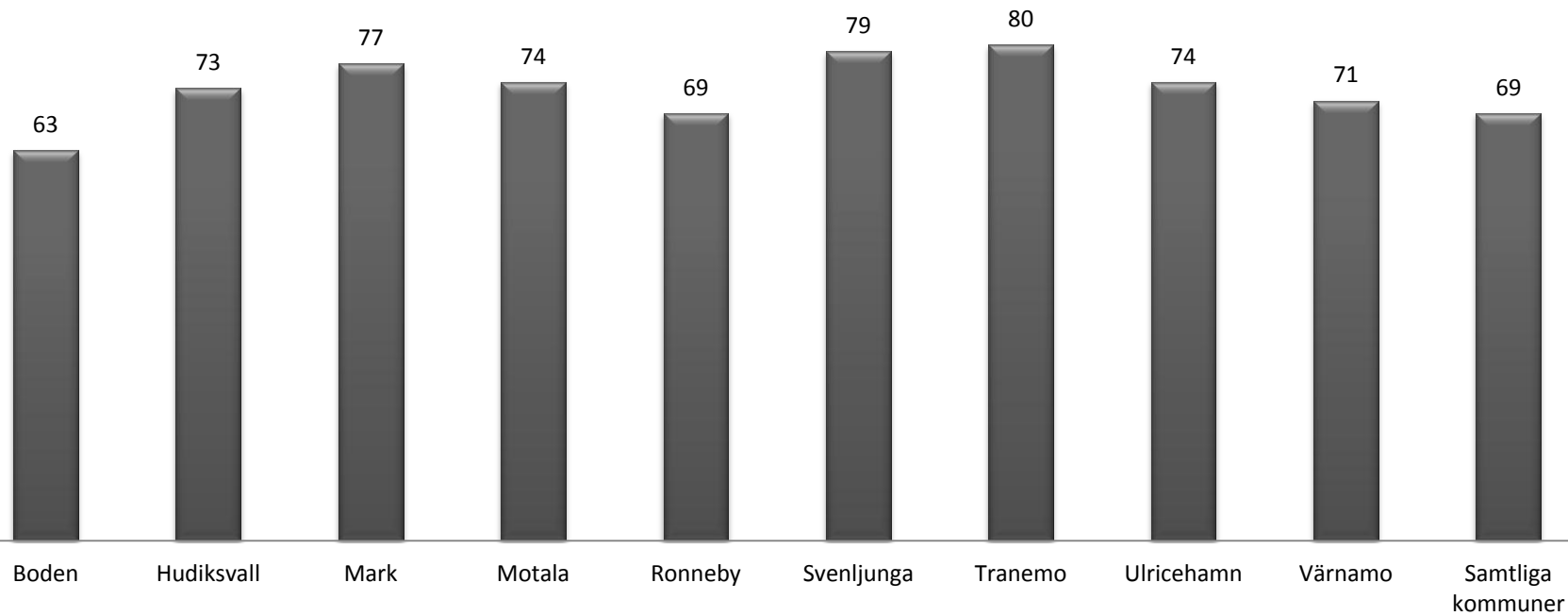
- Informationen
- Bemötandet
- Inflytandet
- Tryggheten
- Hjälpens/omvårdnadens omfattning
- Maten
- Städning, tvätt och dusch
- Vårdinsatser
- Social samvaro och aktiviteter
- Hjälpens/omvårdnadens utförande
- Boendemiljön

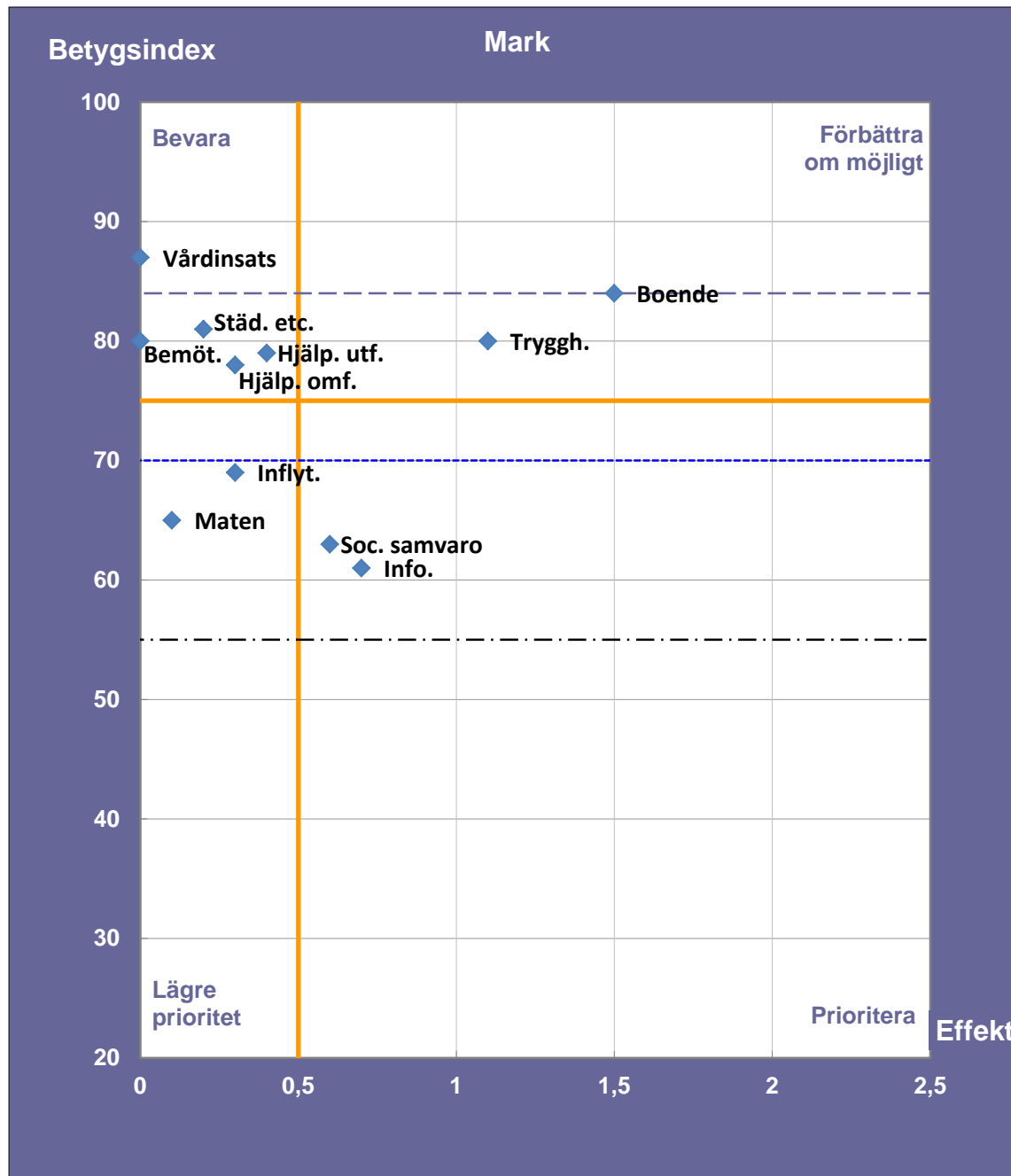


Betygsindex Marks kommun i jämförelse med riket



**NKI avseende äldreboende, jämförelse med andra kommuner**





- SCB beräknar även ett effektmått.

- Detta skall beskriva hur NKI (Nöjd-kund-index) förändras om en viss faktors betygsindex förändras.

- Detta effektmått används sedan för att göra en bedömning av vilka områden som bör prioriteras för att verksamheten skall få ett högre index på NKI.

- I denna matris ser man att inflytande och social samvaro är de områden som skulle prioriteras för att nå maximal ökning av NKI.