



Socialförvaltningen
Birgitta Svensson
Tel. 0372 - 78 96 42
birgitta.svensson@ljungby.se

Utvärdering av hemtjänsten i Ljungby kommun (NKI 2009)

Bakgrund

Socialnämnden har antagit utmaningen att göra mätningar av nöjd - kund - index, både för brukare/vårdtagare, närstående och personal. Resultatet blir ett underlag till kvalitetsförbättringar. Den enskilde ska utifrån jämförelsetal kunna välja hemtjänstgrupp som utförare.

Metod

Utvärderingen kan göras på många olika sätt. I detta fall valdes en standardiserad enkät som ger möjlighet att få fram Nöjd- kund- index, Nöjd- närstående -index, Nöjd- personal- index. Metoden är utarbetad på SCB, den är lätt att hantera och upprepbar, man kan jämföra med den egna enheten över tid, det går också att jämföra med andra hemtjänst enheter. Enkäter iordningställdes för dessa tre kategorier med tre frågeställningar på varje kategoris enkät.

Tillvägagångssätt

Uppgifter på brukare/vårdtagare hämtades ur vårt kundregister. Närstående har också sökts i kundregistret, men vissa svårigheter har uppmärksammats. Det finns angivet namn och telefon nummer, men vid vidare eftersökning har det ej gått att finna adresser. Uppgifter på personal togs fram ur personalregistret.(Självservice)
Enkäter skickades i brev med svarskuvert till Kommunledningskontoret i Ljungby.
Totalt har 1077 enkäter skickats ut.

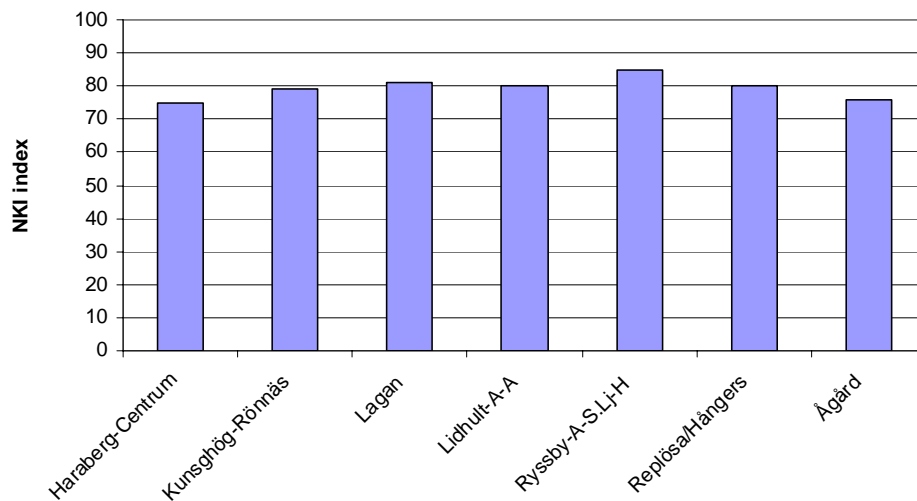
Resultat

Totalt har 623 enkäter återkommit. Kommentarer från både brukare, närstående och personal har inkommit. Dessa har överlämnats till respektive sektionschef. Sammanställning av NKI se bilaga.
Resultat och kommentarer blir underlag till handlingsplaner och utvecklingsarbete. Problemen med att nå närstående har uppmärksammats och påtalats för verksamhetschefen för hemtjänsten. Felaktigheter eller det som varit otydligt när det gäller närstående har påtalats för aktuell sektionschef. Rutin för uppdatering av närstående till dem som har hemtjänst bör utarbetas av verksamhetsansvariga för hemtjänsten. Det finns några få som inte har närstående, till närstående räknas i detta sammanhang god man. Rutin för handläggning av t.ex. svåra sjukdomsfall eller dödsfall, där närstående saknas bör utarbetas av verksamhetsansvariga för hemtjänsten.

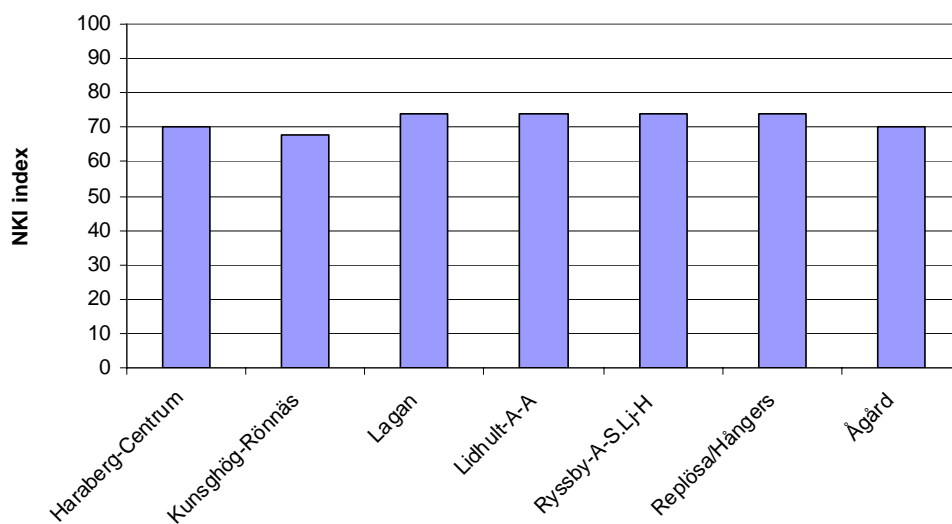
Sammanfattning

Mätningen av kund nöjdheten april-maj 2009 i hemtjänsten Ljungby kommun visar på bra resultat . Resultaten är på enhetsnivå, jämförelse kan göras mellan enheterna.

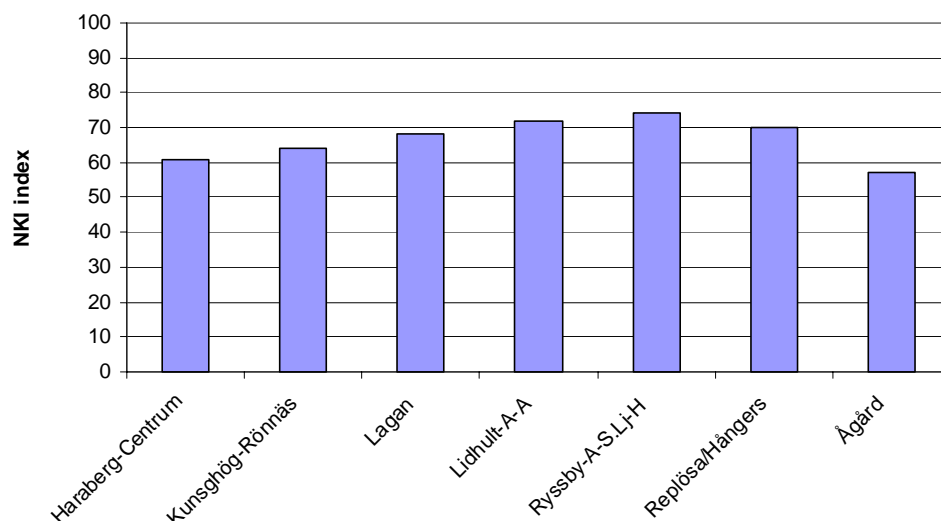
NKI brukare



NKI närstående



NKI personal



Sammanställning Nöjd Kundindex hemtjänst 2009-05-27

| Haraberg-Centrum | Kungshög-Rönnsås | Lagan | Lidhult/Angelst./Annerstad | Ryssby/Agunn./S.Ljunga/Hamn. | Replösa/Hångers | Ågård |
|--|--|---|---|---|---|--|
| Brokare Svarsfrekvens 58% april-09 NKI 75 | Brokare Svarsfrekvens 70% april-09 NKI 79 | Brokare Svarsfrekvens 66% april -09 NKI 81 | Brokare Svarsfrekvens 65% maj -09 NKI 80 | Brokare Svarsfrekvens 64% april/maj -09 NKI 85 | Brokare Svarsfrekvens 71% maj -09 NKI 80 | Brokare Svarsfrekvens 64% april-09 NKI 76 |
| Närstående Svarsfrekvens 52% april-09 NKI 70 | Närstående Svarsfrekvens 48% april-09 NKI 68 | Närstående Svarsfrekvens 57% april -09 NKI 74 | Närstående Svarsfrekvens 56% maj -09 NKI 74 | Närstående Svarsfrekvens 52% april/maj -09 NKI 74 | Närstående Svarsfrekvens 51% maj -09 NKI 74 | Närstående Svarsfrekvens 48% april-09 NKI 70 |
| Personal Svarsfrekvens 42% april-09 NKI 61 | Personal Svarsfrekvens 50% april-09 NKI 64 | Personal Svarsfrekvens 63% april -09 NKI 68 | Personal Svarsfrekvens 50% maj -09 NKI 72 | Personal Svarsfrekvens 59% april/maj -09 NKI 74 | Personal Svarsfrekvens 36% maj -09 NKI 70 | Personal Svarsfrekvens 62% april-09 NKI 57 |

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| L-y hemtjänst SKL höst 2008 NKI 75 | Samtl.kommun SKL höst -08 NKI 73 | Samtl. utskick Samtliga åter | Brokare 475 Brokare 308 | Närstående 424 Närstående 224 | Personal 178 Personal 91 | Summa 1077 Summa 623 |
|--|--|---------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------|

Birgitta Svensson
Handläggare kvalitetssäkring