

OP Assistans - Kundundersökning 2017

OP Assistans total

Antal svarande:

48 st

64 %

ÖVERGRIPANDE RESULTAT



Index

NKI
8,9

NKI är uppbyggt av följande frågor:

- Nöjdhet - Tänk på all erfarenhet som du har av OP Assistans, hur nöjd är du?
- Förväntningar - I vilken mån anser du att OP Assistans uppfyller dina förväntningar?
- Upplevelse OP Assistans - Tänk dig en assistansanordnare som är perfekt i alla avseenden. Hur nära en sådan perfekt assistansanordnare upplever du att OP Assistans är?

Gränserna för färgsättningen är:

- Röd:** 1,0-5,9 Lågt betyg
Gul: 6,0-7,9 Medel betyg
Grön: 8,0-10,0 Högt betyg

Skalan för NKI och index är 1-10.

Nöjdhet
8,8

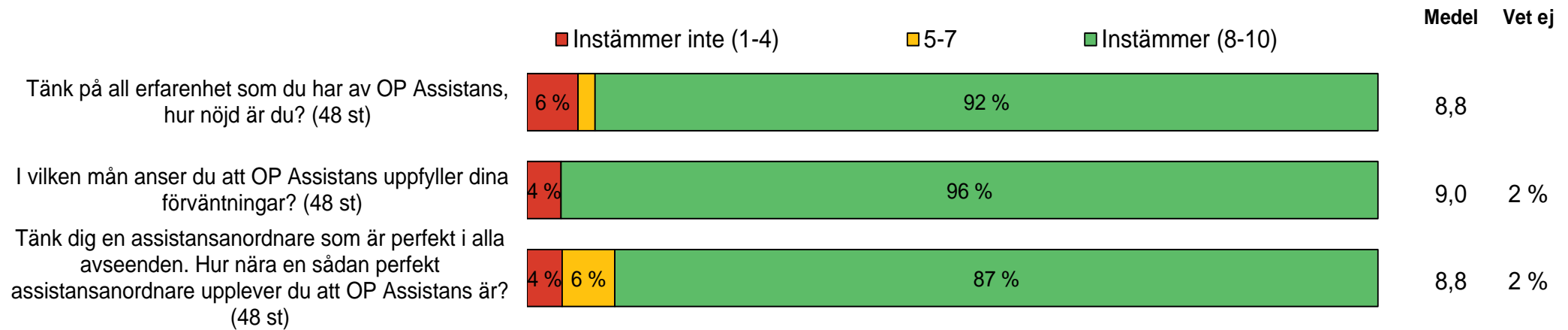
Förväntningar
9,0

Upplevelse OP Assistans
8,8

RESULTAT PER FRÅGEOMRÅDE



Helheten

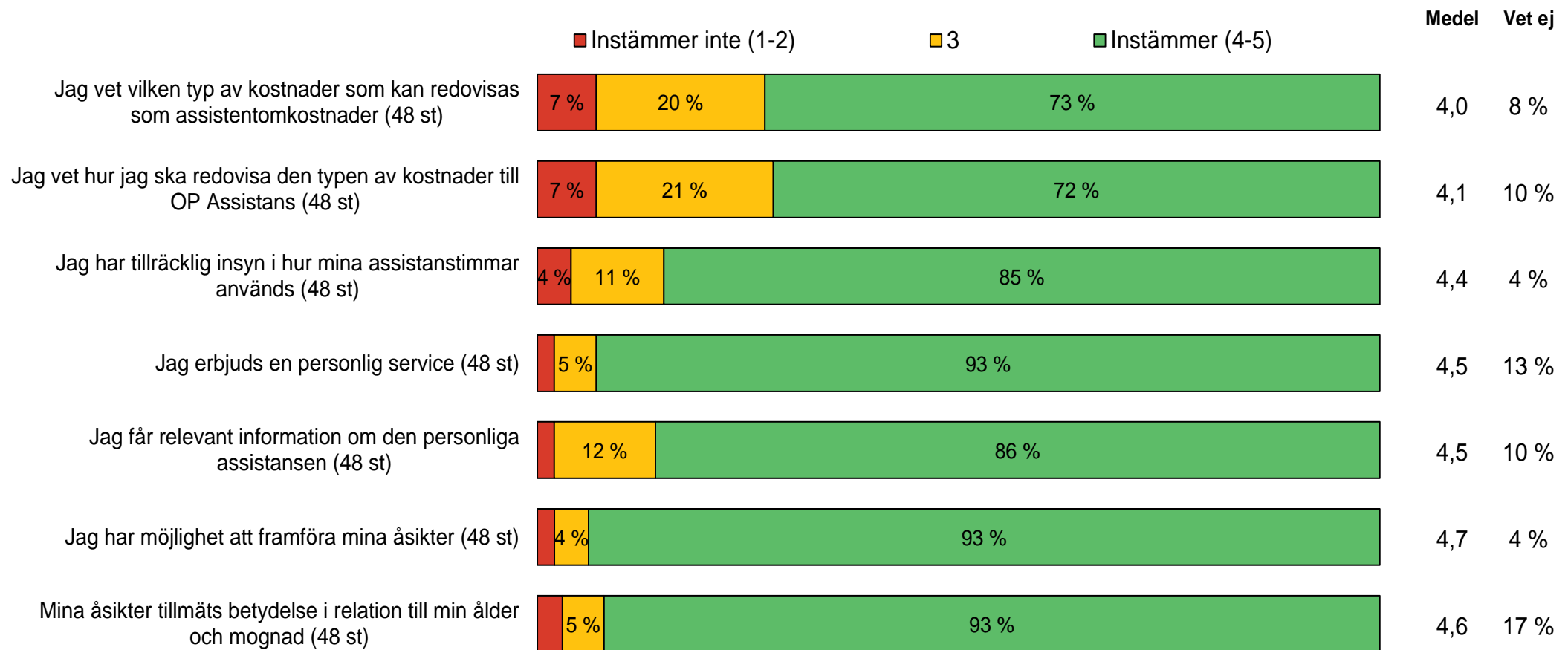


Inflytande

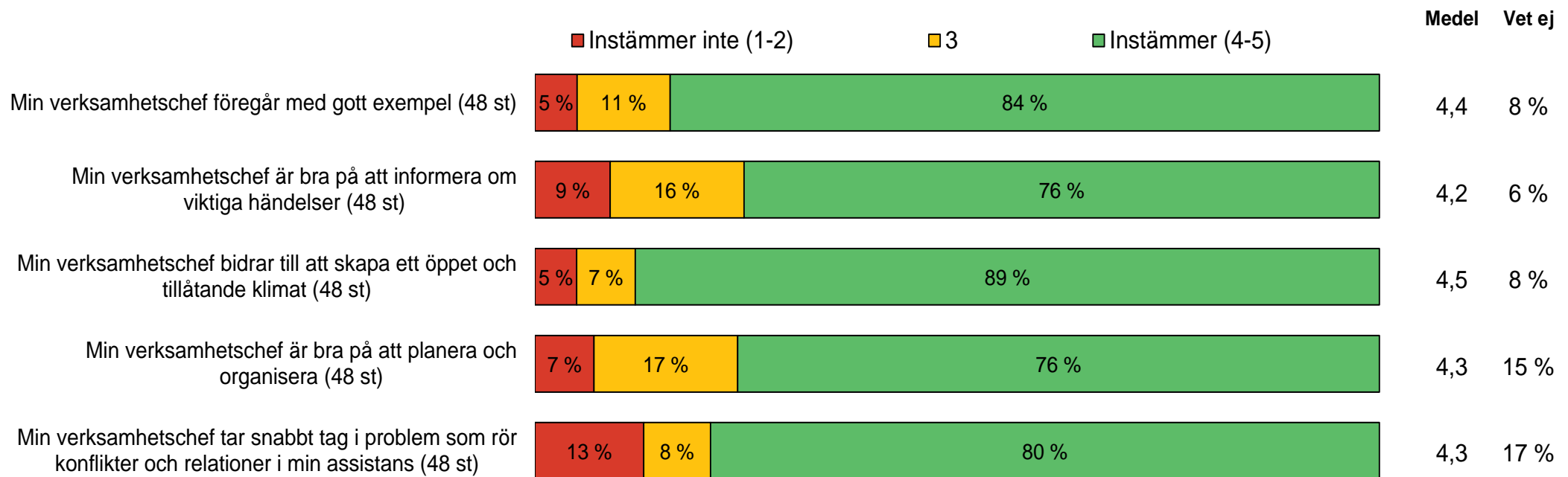
	Instämmer inte (1-2)	3	Instämmer (4-5)	Medel	Vet ej
Jag har ett stort inflytande över i vilken omfattning jag själv tar ansvar för planering och genomförande av min egen assistans. (48 st)		15 %	83 %	4,4	2 %
Jag erbjuds den utbildning/information jag behöver för att jag ska kunna ta överenskommet ansvar (48 st)	10 %	23 %	67 %	4,0	19 %
Jag har ett stort inflytande över vem som ska anställas som personlig assistent till mig (48 st)	4 %		96 %	4,7	
Jag har ett stort inflytande över när mina personliga assistenter ska arbeta (48 st)	15 %	4 %	80 %	4,2	4 %
Jag har ett stort inflytande över vilka arbetsuppgifter mina personliga assistenter ska ha (48 st)	6 %	11 %	83 %	4,4	2 %
Jag har ett stort inflytande över på vilket sätt dessa arbetsuppgifter ska utföras av mina assistenter (48 st)	4 %	13 %	83 %	4,3	2 %
Jag har ett stort inflytande över vilken assistent som ska utföra "särskilda arbetsuppgifter" eller vara med vid "särskilda tillfällen" (48 st)	4 %	11 %	85 %	4,3	4 %
Jag har ett stort inflytande över vilka utbildningar jag själv ska gå (48 st)	16 %	16 %	68 %	3,8	35 %
Jag har ett stort inflytande över vilka utbildningar mina assistenter ska gå (48 st)	33 %	26 %	40 %	3,2	13 %



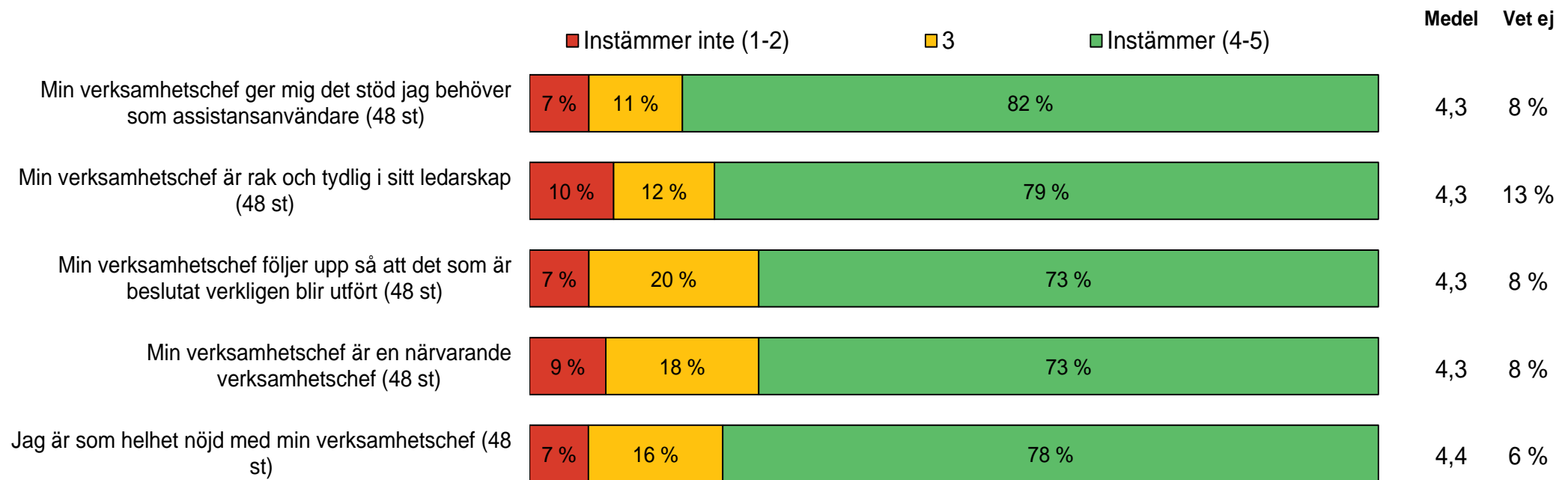
Organisation och struktur



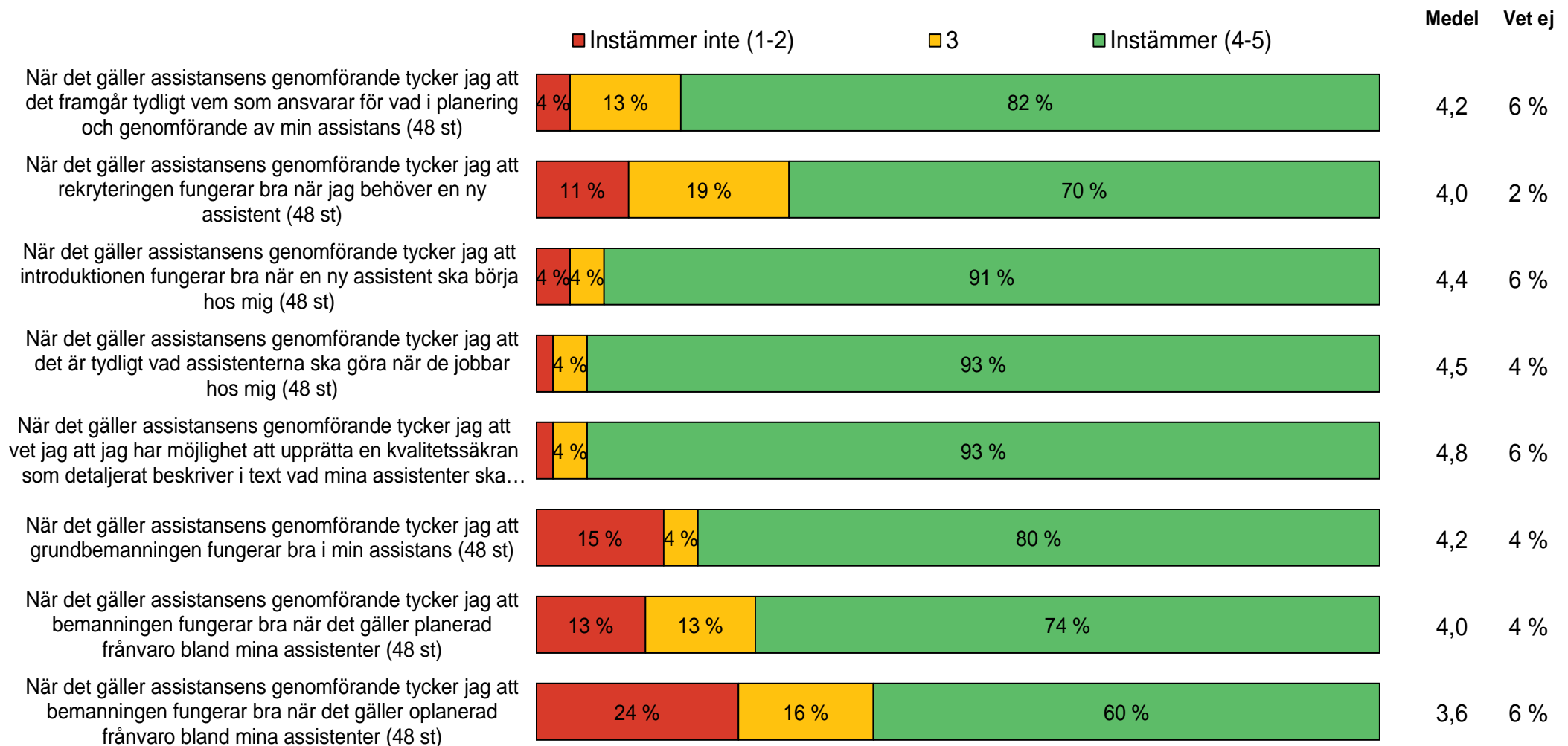
Verksamhetschef



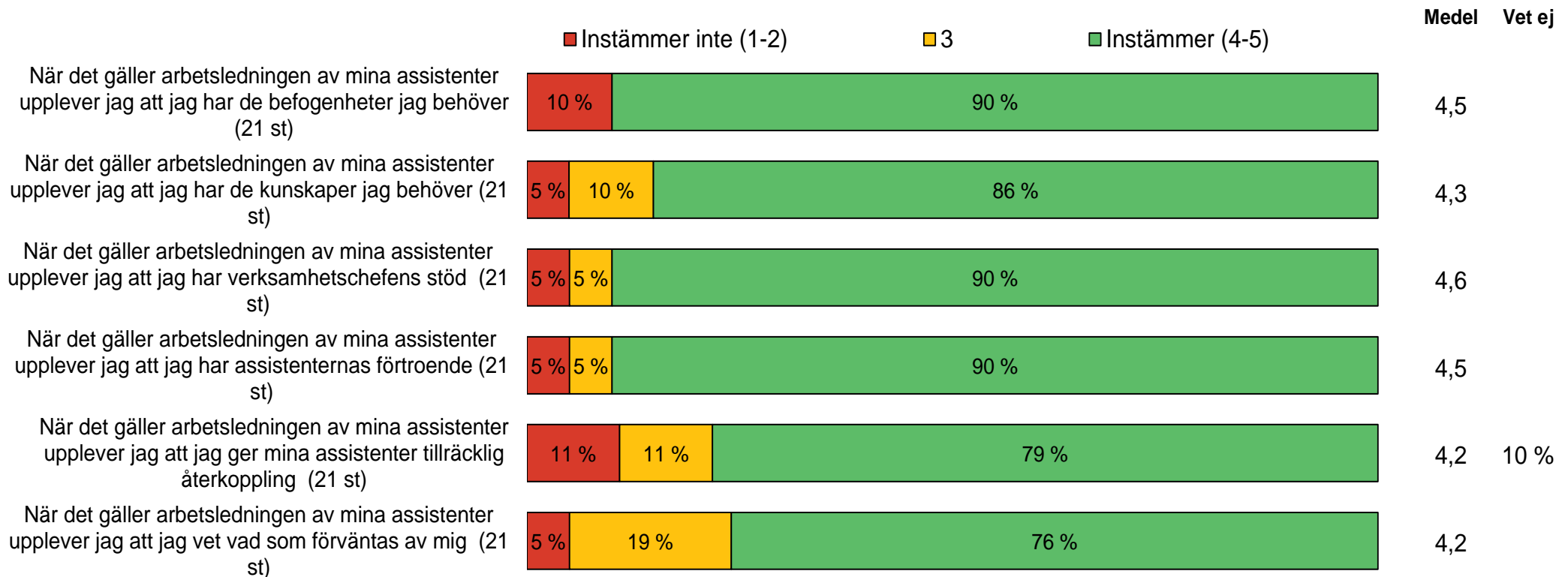
Verksamhetschef



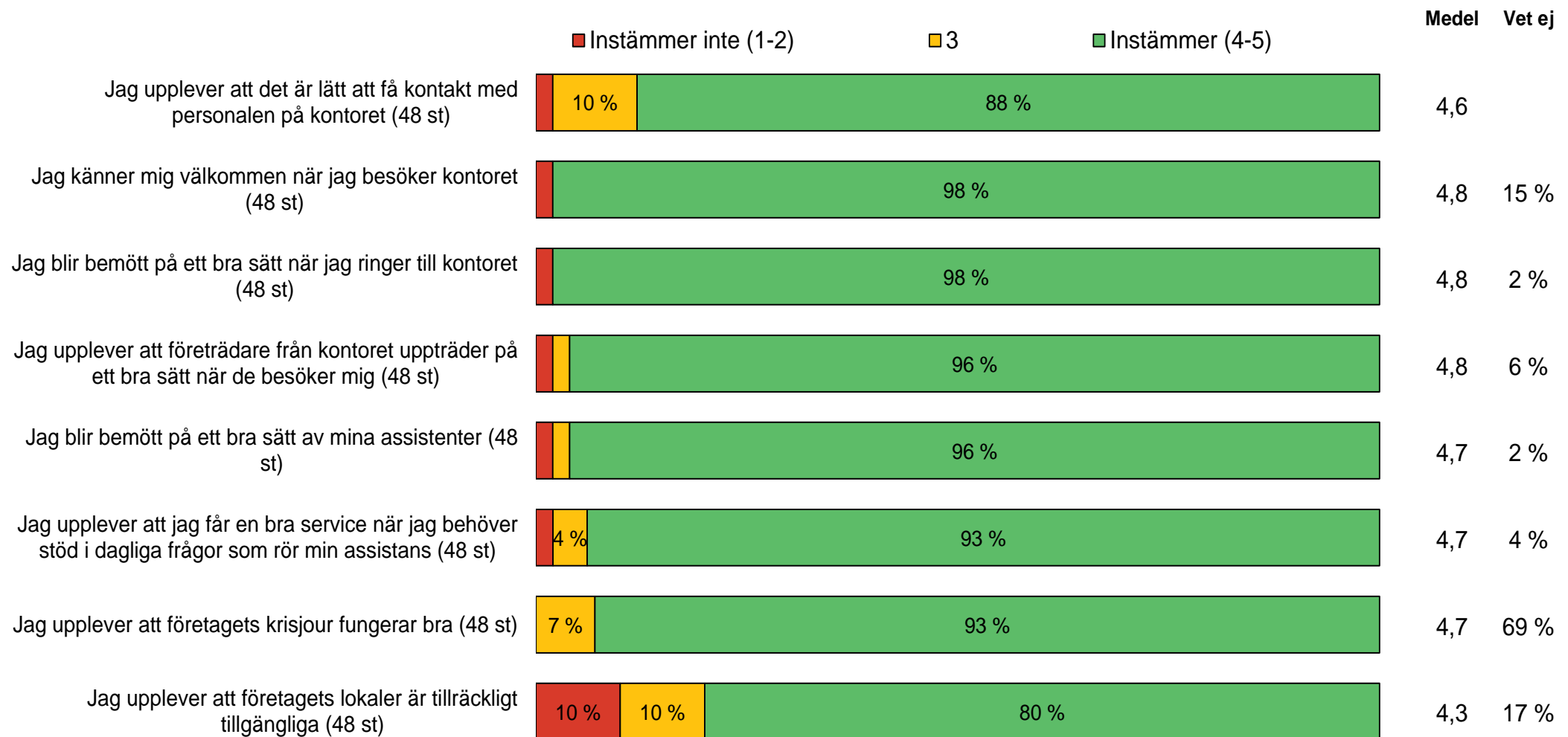
Assistansens genomförande



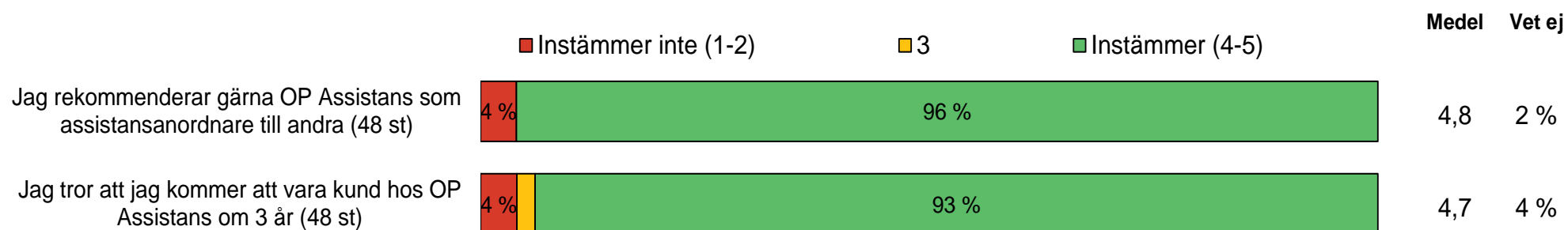
Arbetsledningen



Service, bemötande och tillgänglighet



Ambassadörer



TOPP 10 - HÖGST OCH LÄGST RESULTAT



Topp 10 - Högst och lägst resultat

Topp 10

Frågor som fått högst resultat. Frågor markerade med stjärna (*) har ett starkt samband med NKI.

- 1* Service, bemötande och tillgänglighet: Jag blir bemött på ett bra sätt när jag ringer till kontoret
- 2* Service, bemötande och tillgänglighet: Jag upplever att företrädare från kontoret uppträder på ett bra sätt när de besöker mig
- 3* Service, bemötande och tillgänglighet: Jag känner mig välkommen när jag besöker kontoret
- 4 Assistansens genomförande: ...vet jag att jag har möjlighet att upprätta en kvalitetssäkrad som detaljerat beskriver i text vad mina assistenter ska göra
- 5* Ambassadörer: Jag rekommenderar gärna OP Assistans som assistansanordnare till andra
- 6 Service, bemötande och tillgänglighet: Jag upplever att företagets krisjour fungerar bra
- 7* Service, bemötande och tillgänglighet: Jag blir bemött på ett bra sätt av mina assistenter
- 8* Ambassadörer: Jag tror att jag kommer att vara kund hos OP Assistans om 3 år
- 9* Organisation och struktur: Jag har möjlighet att framföra mina åsikter
- 10* Service, bemötande och tillgänglighet: Jag upplever att jag får en bra service när jag behöver stöd i dagliga frågor som rör min assistans

Botten 10

Frågor som fått lägst resultat. Frågor markerade med stjärna (*) har ett starkt samband med NKI.

- 1 Inflytande: Jag har ett stort inflytande över vilka utbildningar mina assistenter ska gå
- 2* Assistansens genomförande: ...bemanningen fungerar bra när det gäller oplanerad frånvaro bland mina assistenter
- 3 Inflytande: Jag har ett stort inflytande över vilka utbildningar jag själv ska gå
- 4 Inflytande: Jag erbjuds den utbildning/information jag behöver för att jag ska kunna ta överenskommet ansvar
- 5 Organisation och struktur: Jag vet vilken typ av kostnader som kan redovisas som assistentomkostnader
- 6 Assistansens genomförande: ...rekryteringen fungerar bra när jag behöver en ny assistent
- 7 Assistansens genomförande: ...bemanningen fungerar bra när det gäller planerad frånvaro bland mina assistenter
- 8 Organisation och struktur: Jag vet hur jag ska redovisa den typen av kostnader till OP Assistans
- 9* Verksamhetschef: ...är bra på att informera om viktiga händelser
- 10* Inflytande: Jag har ett stort inflytande över när mina personliga assistenter ska arbeta



INFORMATION OM UNDERSÖKNINGEN



Information om undersökningen

Syfte

Webropol har under november 2017 genomfört en kundundersökning på uppdrag av OP Assistans. Syftet med undersökningen är att ta reda på vad OP Assistans kunder tycker fungerar bra och vad som kan bli bättre.

Datainsamling

Undersökningen genomfördes som en webbenkät med tre påminnelser. Totalt var det 48 av 75 personer som besvarade enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 64 procent.

Webbenkäten skickades ut tisdag den 14/11 därefter skickades påminnelser ut den 16/11, 20/11 och 23/11.

Frågorna i enkäten har tagits fram i samråd mellan Webropol och OP Assistans. Alla frågor i enkäten förutom de som ingår i NKI (Nöjd Kund Index) har besvarats på en femgradig-skala. Frågorna som ingår i NKI har besvarats på en tiogradig-skala. Enkäten har besvarats via e-post respektive inloggningsuppgifter.

Maria Wänström och Josefin Linebäck har varit projektledare och har tillsammans med Jonatan Johansson genomfört analysen. Pernilla Hålén och Ola Hålén har varit ansvarig på OP Assistans.

Svarsfrekvens					
Antal utskick	Utskicksdag (14/11)	Innan P1 (16/11)	Innan P2 (20/11)	Innan P3 (23/11)	Slutlig
75	tisdag	20 %	27 %	43 %	64 %

