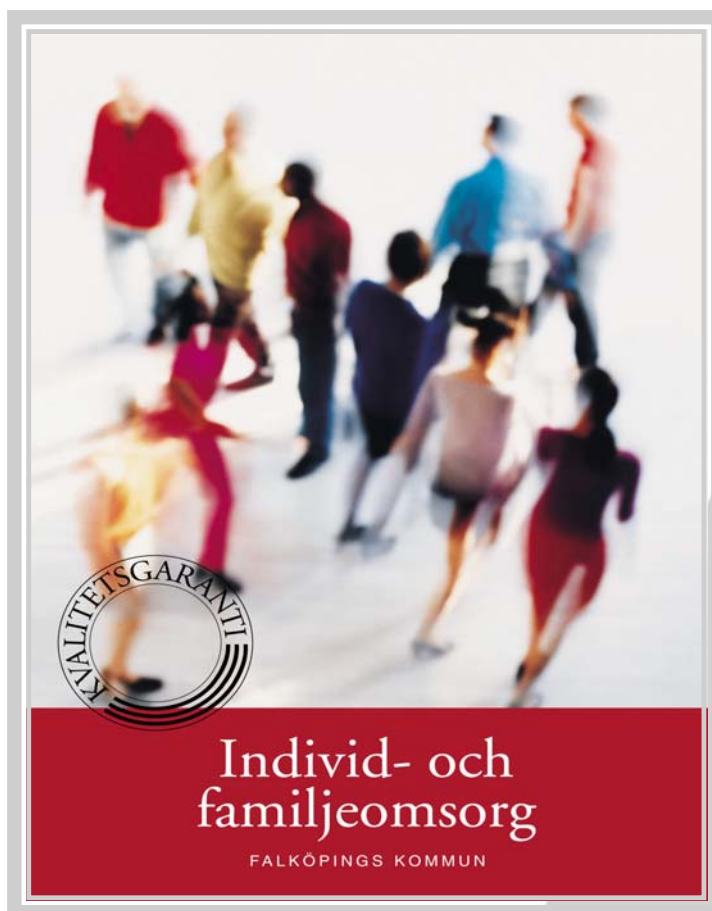


Brukarundersökning

Reception

Ekonomi- och mottagningssektionen
Socialförvaltningen 2009



FALKÖPING
KOMMUNEN

INLEDNING

Bakgrund och syfte

Inom individ- och familjeomsorgen har en brukarundersökning tidigare genomförts under 2005. Det är nu andra gången som de brukare som har kontakt med receptionen får en möjlighet att ge sin syn på mötet med receptionspersonalen.

Brucarundersökning är genomförd under perioden 2 november till 30 november. Syftet med undersökningen är främst att ta reda på hur brukarna har upplevt kontakten med receptionen samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten.

Planering och framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med sektionschef Annette Gudmundsson. Sammanställning har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

Metod/urval

Alla brukare som har besökt med receptionen har under perioden 2 november till 30 november har fått en enkät med ett antal påståenden att besvara. Förutom svenska så har enkäten översatts till engelska för dem som önskar detta.

Enkäten omfattar en bakgrundsfråga, en öppen fråga samt 7 påståenden som brukaren får betygsätta efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. Se samtliga frågor i bilaga 1.

Svaren har bearbetats i en webbtjänst som heter Minutvärdering utvecklat av Utvärderingsringen. Webbtjänsten är speciellt anpassad för enkäter inom offentlig sektor.

Svarsfrekvens/bortfall

Totalt har 52 enkäter delats ut till brukarna och 52 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 100 %.

Receptionen har under undersökningsperioden haft många fler besök än 52 personer. Många av besökarna har avböjt att ta emot och svara på enkäten bland annat på grund av tidsbrist.

Vid den förra undersökningen 2005 var svarsfrekvensen 85%. Totalt var det då 51 personer som svarade.

Svar fördelat på kön

Tabell 1

Kön	Antal svar	%
Kvinnor	23	44
Män	25	48
Ej angett kön	4	8
Summa		100

RESULTAT

Enkätfrågor

1. Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen i receptionen
2. Jag får den information som jag behöver
3. Det är lätt att nå personalen i reception per telefon
4. Jag får snabbt hjälp av personalen i receptionen när jag kommer
5. Öppettiderna i receptionen passar mig
6. Det är en trevlig miljö i väntrummet
7. Totalt sett är jag nöjd med den hjälp jag får av personalen i receptionen

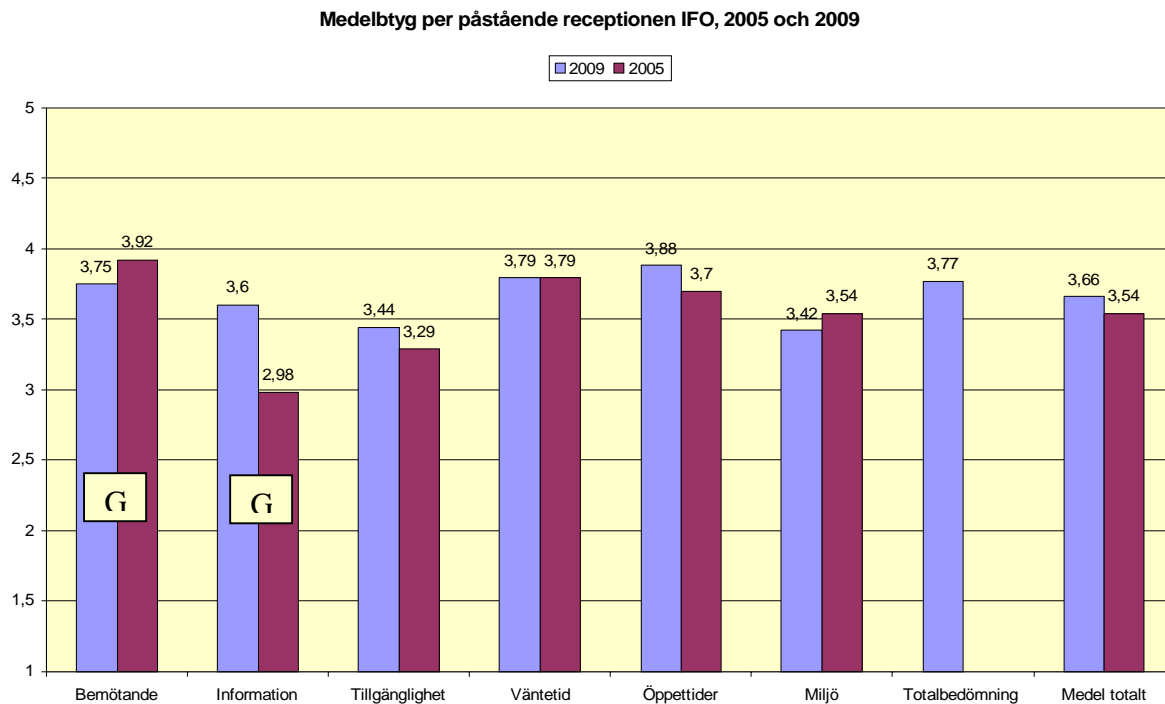
I diagrammen nedan är påståendena förkortade till:

- Bemötande
- Information
- Tillgänglighet
- Väntetid
- Öppettider
- Miljö
- Total bedömning

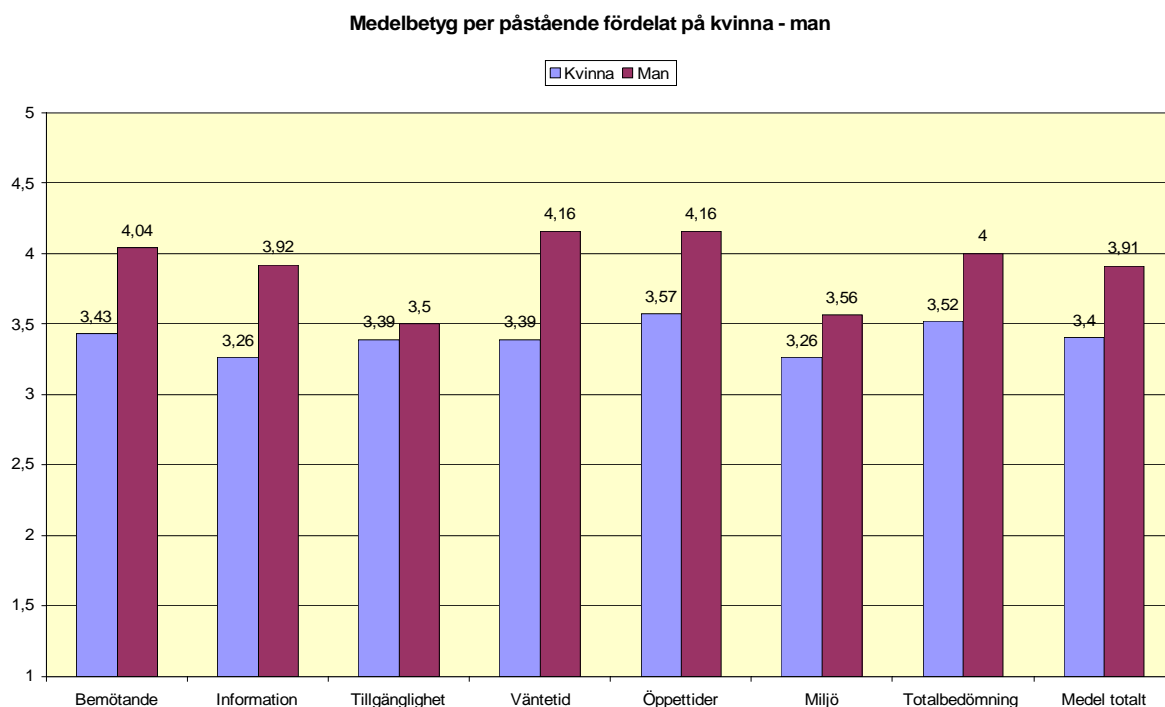
Medelbetyg per påstående 2005 och 2009

G = Kvalitetsgaranti

Diagram 1, medelbetyg per påstående 2005 och 2009



Medelbetyg fördelat på kvinna - man



Kvalitetsindex

6,7

Kvalitetsindexet är kopplat till de frågor som ställs. Värdet speglar svaren på de sju frågorna och ligger på en skala från 0-10.

Totalvärdet delas med antalet svar = 6,7 i kvalitetsindex för receptionen.

Kommentarer

Nio personer har lämnat kommentarer under övriga synpunkter. Sex av kommentarerna är positiva och två negativa.

De positiva kommentarerna handlar om att man tycker personalen är bra. De negativa kommentarerna handlar om att de upplever att personal är stressad och nästan undviker att svara på frågor.



SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen är visserligen 100%, men här finns ett mörkertal då många besökare inte har tagit emot någon enkät. Någon bortfallsanalys är inte gjord, men enligt receptionspersonalen har många avböjt på grund av att de inte haft tid att fylla i enkäten.

Om man jämför antalet svar 2005 så är det i stort sett lika många svar som 2009. 51 svar 2005 och 52 svar 2009.

Resultat

Resultatet visar att besökarna är nöjda med personalen i receptionen, medelbetyg 3,66. Kommentarererna var också övervägande positiva.

Jämförelse av betygsresultat 2005-2009

2005 genomfördes en brukarundersökning i receptionen.

Jämför man betygen i denna undersökning med betygen i undersökningen 2005 så har medelbetyget förbättrats från 3,54 2005 till 3,66 2009. I tre av de totalt sex påståendena har betyget förbättrats, dessa är: Information, tillgänglighet och öppettider. Två betyg har försämrats något, dessa är: bemötandet och miljön i väntrummet.

Resultatet visar också att det påstående som fick lägst betyg 2005 står för den kraftigaste förbättringen 2009. Denna är informationen där betyget har förbättrats från 2,98 till 3,6.

Hur svarar män – kvinnor, skillnader?

Vid en jämförelse hur kvinnorna respektive männen har betygsatt påståendena så ser man att männen är genomgående mer nöjda på alla påståendena än kvinnorna. Medelbetyg för männen 3,91 och för kvinnorna 3,4. Resultatet var liknande 2005, då männen var mer nöjda med ett medelbetyg på 3,73 och kvinnorna 3,26.

Av skillnaden i betygsättningen mellan män och kvinnor kan följande frågor ställas:

- Bemöter personalen i receptionen männen på ett annorlunda sätt, jämfört mot kvinnorna? Får kvinnorna inte information i samma omfattning som männen? Får kvinnorna vänta på svar längre än männen?
- Har kvinnor högre förväntningar på bemötandet, information, väntetid, öppettider och miljön i väntrummet än vad männen har?

Kvalitetsindex

Det är första gången som ett kvalitetsindex redovisas i våra brukarundersökningar. Indexet räknas ut per automatik i enkätprogrammet. Kvalitetsindex är ett mått som förkommer alltmer i olika undersökningar som görs nationellt av både Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting SKL. Därför är måttet även intressant för oss. Receptionen har fått ett kvalitetsindex på 6,7 av max 10.

Bevarandeområde och förbättringsområde

Bäst betyg har öppettider, väntetider och bemötandet fått. Dessa betyg är viktiga att bibehålla.

Lägst betyg har miljön i väntrummet och tillgängligheten per telefon fått. Dessa behöver förbättras. Likaså bör man diskutera skillnaderna i svar mellan kvinnor och män.

Kvalitetsgarantier

Båda kvalitetsgarantierna har fått bra betyg. Garantin om information har förbättras mest sedan förra undersökningen 2005.

Handlingsplan

Sektionschefen ska tillsammans med personalen analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på förbättringsåtgärder. Dessa ska sammanställas i en handlingsplan som ska redovisas till socialnämnden inom 3 månader från det att sektionschefen har tagit del av resultatet. Se redovisningsprocessen bilaga 2.

Sektionsschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

Frågor till dig som besöker receptionen på individ- och familjeomsorgen

Kön ? man kvinna

Hur tycker du att hjälpen som du får av receptionen fungerar?

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
1	Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av personalen i receptionen	1	2	3	4	5
2	Jag får den information som jag behöver	1	2	3	4	5
3	Det är lätt att nå personalen i reception per telefon	1	2	3	4	5
4	Jag får snabbt hjälp av personalen i reception när jag kommer	1	2	3	4	5
5	Öppettiderna i receptionen passar mig	1	2	3	4	5
6	Det är en trevlig miljö i väntrummet	1	2	3	4	5
7	Totalt sett är jag nöjd med den hjälp jag får av personalen i receptionen	1	2	3	4	5

8 Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!

- A. Rapport hela verksamheten
- B. Rapport per arbetsplats
- C. Lättläst version

Brukarundersökning Redovisningsprocessen

Bilaga 2

