



FALKÖPINGS KOMMUN  
Socialförvaltningen

# Resultat av brukarundersökning i hemtjänsten 2003



## **Tack till alla som svarade på frågorna om hemtjänsten!**

### **Varför har vi gjort denna undersökning?**

Enkätundersökningen är genomförd för att vi ska få veta Vad du tycker är viktigt och hur du upplever kvaliteten. Detta för att vi ska kunna förbättra hemtjänsten

### **Hur gick vi tillväga?**

Vi skickade ut 709 enkäter och fick 316 svar.

Enkäten bestod av två delar.

Den första delen bestod av elva påståenden där du fick markera de fyra påståenden som du ansåg vara de allra viktigaste.

I den andra delen fick du betygsätta hemtjänsten på en skala mellan 1 – 5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt.

### **Resultat**

#### **Vad är viktigast?**

De fyra påståenden som **värderades högst** var:

- Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- Det är viktigt att jag får hjälp i den omfattning som jag behöver
- Det är viktigt att veta vilken dag och tid hjälpinsatsen ges
- Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls och att jag får besked om eventuell försening

Av de som markerat dessa påståenden som viktigt har 73% markerat att det är viktigast med ett vänligt och korrekt bemötande. 65% har markerat att det är viktigt att jag får hjälp i den omfattning som jag behöver.

### Hur fungerar hemtjänsten?

På en skala 1 – 5 får följande påståenden <b>högst betyg</b>	Medel betyg
• Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande	4.79
• Jag får hjälp i den omfattning jag behöver	4.59
• Jag får veta vilken dag och tid hjälpinsatsen ges	4.58
• Det är lätt att komma i kontakt med personalen	4.34
• Maten är varm när jag får den	4.28
• Personalen kommer på överenskommen tid	4.23
• Det fungerar bra med en kontaktperson inom hemtjänsten	4.10

På en skala 1 – 5 får följande påståenden ett **lägre betyg**

• Jag får veta i förväg vilken personal som kommer till mig	2.61
• Jag får information om vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst	3.36
• Det är oftast samma personal som kommer till mig	3.58
• Jag får information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten	3.60
• Personalen har tid att samtala med mig vid besöken	3.89

## Diskussion

Hemtjänsten får i sju av de 12 påståendena betyg över 4.0 på skalan 1 - 5

De två högst viktade påståendena,

- personalen har ett vänligt och korrekt bemötande och
- jag får hjälp i den omfattning som jag behöver

har också fått de högsta betygen, vilket är glädjande.

De påståenden som har fått ett betyg under 4.0 ses som förbättringsområden för oss.

Det påståendet som handlar om kontaktperson ser vi också som ett förbättringsområde trots ett högt betyg på 4.10.

Detta för att endast 105 av 316 har svarat att de har kontaktperson.

Dessa områden ska vi arbeta med att förbättra till nästa undersökning.

Har du några frågor om undersökningen är du välkommen att ringa till

Elisabeth Gerhardsson  
0515 – 853 22