

Brukarundersökning

Stöd- och behandling
2005

Kort sammanfattning



Redovisningen av brukarundersökningen i sin helhet hittar du på vår hemsida www.falkoping.se/social

Har du frågor om undersökningen kan du ringa till:

Elisabeth Gerhardsson
0515 – 853 22

FALKÖPING
KOMMUNEN

Tack till alla er som svarade på frågorna om stöd- och behandling!

Varför har vi gjort denna undersökning?

Frågorna som delats ut till dig 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 verksamheten.

Hur gick vi tillväga?

Vi delade ut 19 enkäter under april och maj 2005 till de brukare som har hjälp av stöd- och behandling. Av dessa har 14 svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 74%.

Frågorna till dig som brukare bestod av två delar. Den första delen bestod av ett antal påståenden där du fick välja ut några påståenden som du ansåg vara de allra viktigaste för dig.

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

Så här blev resultatet!

Brukarna har satt ett medelbetyg på **3,76** på stöd- och behandling. sex av de totalt elva påståendena har fått ett betyg över 4,0 vilket är bra.

Det här fungerar mycket bra!

De påståenden som brukarna tyckte var allra viktigast och ansåg fungera bra i på stöd- och behandling var följande:

- ❖ Jag har kontakt med samma behandlingsassistent
- ❖ Behandlingsassistenterna har tid att lyssna och samtala med mig
- ❖ Behandlingsassistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande
- ❖ Jag får den hjälp som jag behöver
- ❖ Jag har en bostad som är anpassad efter mina behov

Det här ska vi bli bättre på!

Resultatet visar brister i informationen om kvalitetsgarantierna samt att påståendet om information har fått ett lägre betyg. Med tanke på att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Diskussion

Resultatet visar att brukarna som har svarat är nöjda. Brukarna har gett ett medelbetyg på 3,76. De påståenden som brukarna tycker är viktigast har också fått de högsta betygen. Mer än hälften av påståendena har fått ett betyg högre än 4,0 vilket är bra.

Tyvärr så är drygt hälften av brukarna som får hjälp av stöd- och behandling inte intresserade av att delta i undersökningen. Orsakerna är flera bl.a. att många redan svarat på enkätfrågor på ANE eller i reception och därför inte vill svara ytterligare en gång. Det vi får fundera på till nästa undersökning är om vi kan ha en gemensam enkät för vuxensektionen för att få fler att svara.

Brukarna anser att det är allra viktigast att de har kontakt med samma behandlingsassistent, att behandlingsassistenterna lyssnar och samtalar och att de har ett vänligt och korrekt bemötande. Dessa påståenden har också fått de högsta betygen vilket är mycket positivt.

Inom individ- och familjeomsorgen finns det kvalitetsgarantier för vissa insatser. Det finns även rutiner för hur personalen ska ta hand om synpunkter och klagomål från brukarna.

Resultatet från undersökningen visar att det är ingen av de svarande som känner till dessa kvalitetsgarantier och få som vet var man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål. Med tanke på att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Tre av påståendena som handlar om sysselsättning/arbete/aktiviteter har fått mycket låga betyg av brukarna men anses av brukarna inte vara viktiga. Trots att brukarna inte har angivit dessa påståenden lika hög vikt i förhållanden till övriga påståenden så bör man undersöka om man kan göra förbättringar inom dessa områden.