



# Brukarundersökning i hemtjänsten

Socialförvaltningen 2006  
Kort sammanfattning

Redovisningen av brukarundersökningen i sin helhet hittar du på  
vår hemsida [www.falkoping.se/social](http://www.falkoping.se/social)

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

**Varför har vi gjort denna undersökning?**

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

**Hur gick vi tillväga?**

Vi skickade ut 622 enkäter och fick 307 svar.

Enkäten bestod av två delar.

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

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

**Så här blev resultatet!**

Brukarna har satt ett högt medelbetyg (**3.88**) på hemtjänsten.

**Det här är viktigt och fungerar mycket bra!**

De påståenden som brukarna tyckte var allra viktigast och ansåg fungera bra i hemtjänsten var följande:

- ❖ Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- ❖ Jag får veta vilken dag och tid jag får hjälp
- ❖ Jag får hjälp i den omfattning jag behöver
- ❖ Personalen kommer på den överenskomna tiden och jag får besked om ev. försening
- ❖ Maten är varm när jag får den
- ❖ Jag kan lätt komma i kontakt med personalen

## **Det här ska vi bli bättre på!**

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

- ✓ Personalen har tid att samtala med mig
- ✓ Jag får information om mina rättigheter och vad som ingår i hemtjänsten
- ✓ Det är oftast samma personal som kommer till mig
- ✓ Jag får veta vilken chef som är ansvarig för min hemtjänst
- ✓ Jag får veta i förväg vilken personal som kommer till mig
- ✓ Kontaktpersonskapet är ett område som vi ska förbättra då det är få som känner till att de har en kontaktperson.
- ✓ Informationen till brukarna om gällande kvalitetsgarantier och vart man vänder sig med synpunkter och klagomål är också ett förbättringsområde.

## **Diskussion**

Svarsfrekvensen på 50 % har förbättrats med 5% sedan förra mätningen 2003.

Om man jämför resultatet i denna undersökning med undersökningen som gjordes 2003 så har medelbetyget försämrats. Från 4,0 till 3,88.

Det är viktigt att ta reda på varför brukarna upplever en försämring av hemtjänsten. Det är inte en kraftig försämring men den är tydlig och är en varningssignal för hemtjänsten.

Trots ett lägre medelbetyg så är man fortfarande mycket nöjd med personalens bemötande, att man får veta vilken dag och tid man får

hjälp samt att man får hjälp i den omfattning man behöver. Dessa påståenden har både fått hög vikt och ett mycket högt betyg. Det var också många kommentarer som handlade om att man var nöjd med bl.a. personalens bemötande och vården man får.

När det gäller kontaktperson så framgår det av resultatet att en förbättring skett när det gäller funktionen vilket visar att när brukaren har en kontaktperson så är man mycket nöjd med detta. Tyvärr är det inte många som idag vet om de har en kontaktperson. Endast en tredjedel av de svarande känner till sin kontaktperson. Det är också många kommentarer som handlar om att brukarna inte vet vem som är kontaktperson. Det här är ett tydligt förbättringsområde.

Ytterligare ett förbättringsområde är information till brukarna om gällande kvalitetsgarantier och hur man lämnar synpunkter och klagomål. Resultatet visar att det är få som känner till garantierna och vart man vänder sig med synpunkter.

Enhetschefen får nu tillsammans med hemtjänstpersonalen till uppgift att arbeta fram en handlingsplan med åtgärder för att förbättra resultatet. Dessa åtgärder ska redovisas till socialnämnden.

Om resultatet förbättrats kommer det att märkas i nästa undersökning.

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

Elisabeth Gerhardsson  
0515 – 853 22