

# Brukarundersökning

Reception individ- och familjeomsorgen  
2005

## Kort sammanfattning



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

### **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 60 enkäter under april och maj 2005 till de brukare som besöker receptionen. Av dessa har 51 svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 85 %.

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 **3,54** på receptionen. Fyra av de totalt sex påståendena har fått ett betyg över 3,5.

## **Det här fungerar mycket bra!**

De påståenden som brukarna tyckte var viktiga och ansåg fungera bra i receptionen var följande:

- ❖ Personalen i receptionen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer
- ❖ Jag får snabbt hjälp av personalen när jag kommer

## **Det här ska vi bli bättre på!**

De påståenden som brukarna tyckte var viktiga men ansåg att de fungerade mindre bra i receptionen var följande:

- ✓ Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- ✓ Jag kan nå personalen i reception per telefon när jag behöver det

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

## **Diskussion**

Resultatet visar att brukarna som har svarat är nöjda. Brukarna har gett ett medelbetyg på 3,54. Fyra av de totalt sex påståendena har fått ett betyg över 3,5.

Det påståendet som brukarna tycker är näst viktigast är bemötandet de får i reception. Detta påstående har fått det högsta betyget vilket är mycket glädjande. Att få ett bra bemötande är särskilt viktigt i receptionen då detta i många fall är det första mötet med socialtjänsten. Brukarna tycker också att man får hjälp snabbt när man kommer till reception som också är en viktig kvalitetsfaktor.

Resultatet visar också på två förbättringsområden varav den som handlar om information är tydlig. Här brister informationen till brukarna om dennes rättigheter och skyldigheter som fått det lägsta betyget. Med tanke på att brukarna tyckt att detta påstående är allra viktigast och att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Det andra förbättringsområdet är att göra det lättare för brukaren att nå receptionspersonalen per telefon. Det var också många kommentarer om tillgängligheten från brukarna. Här bör man undersöka närmare på vilket sätt man kan förbättra detta.