

Brukarundersökning

Psykosociala sektionen
Socialförvaltningen

2004

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 psykosociala sektionen!

Varför har vi gjort denna undersökning?

Intervjuerna med dig som brukare och frågorna som skickades ut till brukare och närstående 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?

Det är 109 brukare som har hjälp av psykosociala sektionen. Av dessa har 44 svarat genom en intervju eller enkät. Tyvärr var det många, 65 personer som inte ville eller klarade av att svara på frågorna på grund av sjukdom och handikapp.

Vi skickade 36 frågeformulär till närstående och fick 20 svar.

Frågorna till dig som brukare och närstående 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!

Både brukare och närstående har satt ett högt medelbetyg på psykosociala sektionen.

Brukarna 4,42 och anhöriga 4,12.

Det här är viktigt och fungerar bra!

De påståenden som brukarna och närstående tyckte var viktigast och ansåg fungera bra i psykosociala sektionen var:

- | Brukare | Närstående |
|--|---|
| ❖ Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande | ❖ Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående |
| ❖ Jag har en kontaktman | ❖ Min närstående har en kontaktman |
| ❖ Jag får träffa andra människor | ❖ Min närstående får den hjälp han/hon behöver |
| | ❖ Personalen har tid att lyssna och samtala |

Det här är viktigt men fungerar mindre bra!

De påståenden som brukarna och närstående tyckte var viktiga men ansåg att de fungerade mindre bra i psykosociala sektionen var:

- | Brukare | Närstående |
|--|---|
| ✓ Jag har en meningsfull sysselsättning/arbete | ✓ Min närstående har en meningsfull sysselsättning/arbete |
| ✓ Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter | ✓ Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter |
| | ✓ Min närstående får delta i någon gemensam aktivitet i veckan |

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

Diskussion

Resultatet visar att både brukarna de närstående som har svarat är mycket nöjda med hjälpen som ges, särskilt brukarna som har givit ett högt medelbetyg på 4,42

Tyvärr är det inte så många (40%) av brukarna som kan eller vill medverka i undersökningen på grund av sin psykiska sjukdom. Detta måste vägas in när resultatet tolkas så att man inte tror att det är majoriteten av brukarna som har svarat.

Bland de närstående har 55% svarat, vilket ger en viss bild av hur närstående tror att brukarna uppfattat hjälpen de får.

Både brukare och närstående tycker att bemötandet från personalen och att brukaren har en kontaktman är det allra viktigaste. Här har båda grupperna satt ett mycket högt betyg, vilket är särskilt positivt.

Brukarna tycker även att de får träffa andra människor.

Både brukarna och de närstående anser att det är mycket viktigt att brukarna har en meningsfull sysselsättning/arbete. Detta tycker man inte fungerar bra och det har fått ett lågt betyg av båda grupperna, speciellt de närstående.

Ett annat förbättringsområde är att ge information till brukarna vilka rättigheter och skyldigheter de har.

Detta har också fått ett lågt betyg av både brukarna och närstående.

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 väldigt få som känner till dessa kvalitetsgarantier och var man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål.

Om två år ska vi göra om brukarundersökningen. Till dess ska vi arbeta med att förbättra det som har fått ett lågt betyg i denna undersökning