

# Brukarundersökning

Ekonomi- och mottagningssektionen  
2004

## 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 ekonomi- och mottagningssektionen!**

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

Frågorna som skickades 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 353 enkäter under oktober och november 2004 till de brukare som har hjälp av ekonomi- och mottagningssektionen. Av dessa har 167 svarat på enkäten.

Enkätfrågorna var översatta till fyra olika språk för att nå så många som möjligt.

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 mycket högt medelbetyg på ekonomi- och mottagningssektionen. **4,34**. Sju av de totalt nio påståendena har fått ett betyg över 4,0 vilket är mycket bra. På nästa sida redovisas de påståenden som brukarna tyckte var allra viktigast.

## **Det här fungerar mycket bra!**

De påståenden som brukarna tyckte var allra viktigast och ansåg fungera bra i ekonomi- och mottagningssektionen var följande:

- ❖ Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- ❖ Jag får träffa samma handläggare vid mina besök

## **Det här ska vi bli bättre på!**

De påståenden som brukarna tyckte var viktiga men ansåg att de fungerade mindre bra i ekonomi- och mottagningssektionen var följande:

- ✓ Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- ✓ En handläggare finns tillgänglig per telefon för akuta ärenden
- ✓ Information om kvalitetsgarantier och synpunktshantering

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

## **Diskussion**

Resultatet visar att brukarna som har svarat är mycket nöjda. Brukarna har gett ett mycket högt medelbetyg på 4,34. Sju av de totalt nio påståendena har fått ett betyg över 4,0.

Tyvärr så är det bara hälften av alla brukare som har svarat. Detta måste vägas in när resultatet tolkas så att man inte tror att det är majoriteten av brukarna som har svarat.

Brukarna tycker att bemötandet från personalen och att få träffa samma handläggare vid sina besök är det allra viktigaste. Detta tycker brukarna fungerar bra och satt ett mycket högt betyg, vilket är särskilt positivt.

Brukarna anser också att det är viktigt att få information om sina rättigheter och skyldigheter samt att det ska finnas en handläggare tillgänglig per telefon för akuta ärenden. Detta tycker man som brukare inte fungerar bra och har satt ett lägre betyg.

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 knappt hälften av de svarande som känner till dessa kvalitetsgarantier och var man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål. En orsak till att det är få som känner till garantierna kan vara att de inte finns översatta till olika språk.

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