

Brukarundersökning

Familjerådgivningen
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 Familjerådgivningen!

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 37 enkäter under oktober 2004 till januari 2005 till de brukare som har hjälp av familjerådgivningen. 28 brukare har svarat på enkäten.

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 familjerådgivningen. **3,94.**

Fem av de totalt elva påståendena har fått ett betyg över 4,5 vilket är mycket bra. På nästa sida redovisas de påståenden som brukarna tyckte var allra viktigast och som de tyckte fungerade bra.

Det här fungerar mycket bra!

De påståenden som brukarna tyckte var allra viktigast och ansåg fungera bra på familjerådgivningen var följande:

- ❖ Jag känner förtroende för personalen
- ❖ Personalen lyssnar på mig
- ❖ Personalen bemöter mig med respekt
- ❖ Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande

Det här ska vi bli bättre på!

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

- ✓ Det är lätt att nå familjerådgivningen för tidsbokning
- ✓ Jag får hjälp med de problem jag har
- ✓ Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag beställt tid
- ✓ Information om kvalitetsgarantier och synpunktshantering

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

Diskussion

Resultatet visar att familjerådgivningen får ett högt betyg av brukarna (medelbetyg på 3,94). Fem av de totalt elva påståendena har fått ett betyg över 4,5.

Tre områden finns dock att arbeta med att förbättra. Dessa är:

- ✓ Att det ska bli lättare att nå familjerådgivningen för tidsbokning,
- ✓ Att få komma på besök inom 14 dagar
- ✓ Att få hjälp med de problem jag har

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 få av de svarande som känner till dessa kvalitetsgarantier och var man ska vända sig om man har synpunkter eller klagomål. Det bör undersökas närmare om det är rätt garantier för brukarna.

Sammantaget kan man säga att det är svårt att få tid hos familjerådgivningen men när man väl får hjälp upplevs den som mycket bra.

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