



BRUKARUNDERSÖKNING 2012

Färdtjänst

Inledande kommentarer

Färdtjänsthandläggningen görs av beställarenheten äldre.

Undersökningen genomfördes i april 2012, och enkäten delades ut till de klienter som handläggaren träffade under denna månad. Enkätsvaren kunde lämnas i låda i receptionen i förvaltningslokalen alternativt skickas in till förvaltningen i förfrankerat kuvert.

Av de utdelade 37 enkäterna besvarades samtliga, vilket ger 100 % svarsfrekvens.

Det är första året som brukarundersökning görs inom detta verksamhetsområde varför jämförelsetal med tidigare år saknas.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet i undersökningen är överlag mycket gott. Detta syns bland annat i att samtliga svarande upplever att de blir ganska bra eller mycket bra bemötta. Utöver detta kan man konstatera 97 % av de svarande är nöjda med den information och vägledning de har fått av färdtjänsthandläggaren.

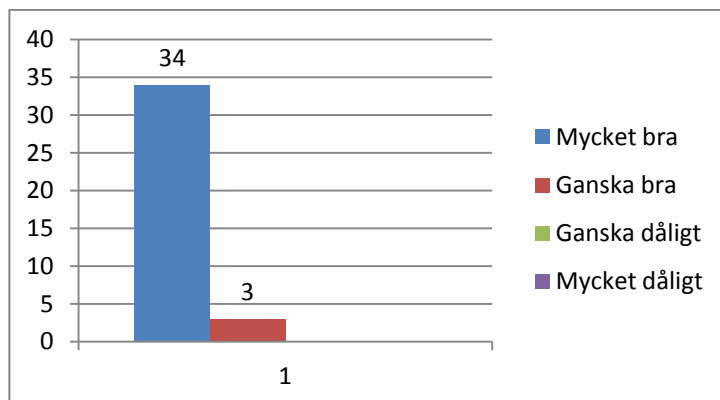
Slutligen kan man konstatera att enheten får ett mycket högt medelbetyg; 4,6 av 5 möjliga.

Resultat

1. Hur blir du bemött av din färdtjänsthandläggare?

Antal svar: 37

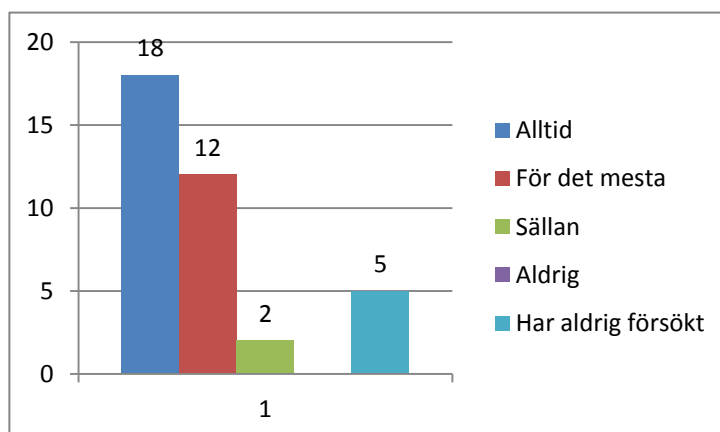
Samtliga svarande anser att de har blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sin färdtjänsthandläggare. 92 % av dessa ansåg att de blivit mycket bra bemötta.



2. Kan du nå färdtjänsthandläggaren om du behöver?

Antal svar: 37

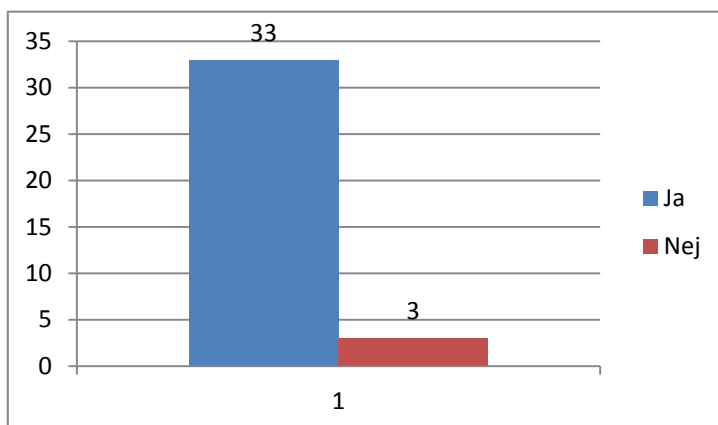
81 % av de svarande upplever att de kan nå färdtjänsthandläggaren om de behöver. Två personer upplever dock att de sällan kan göra det, medan cirka 14 % aldrig har försökt.



3. Fick du träffa färdtjänsthandläggaren tillräckligt snabbt?

Antal svar: 36

Nästan samtliga, cirka 92 %, upplevde att de fick träffa färdtjänsthandläggaren tillräckligt snabbt. Resterande 8 % ansåg dock att så inte var fallet.

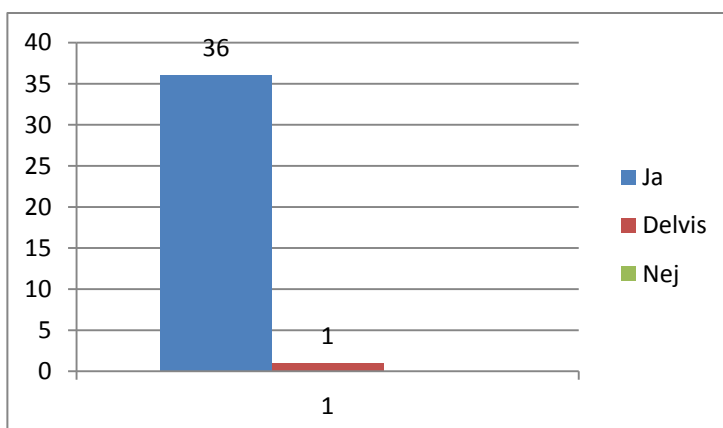


Kommentar: "Tidsbeställa 14 dgr."

4. Är du nöjd med den information och vägledning du fått av färdtjänsthandläggaren?

Antal svar: 37

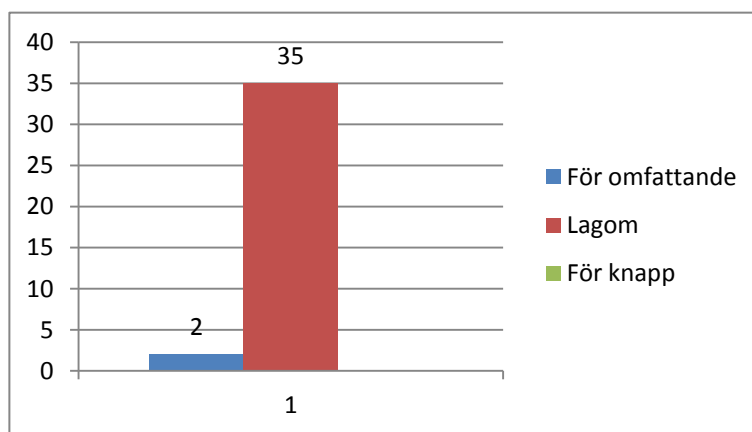
Samtliga svarande förutom en, 97 %, är nöjd med den information och vägledning de har fått.



5. Hur uppfattar du informationsmängden?

Antal svar: 37

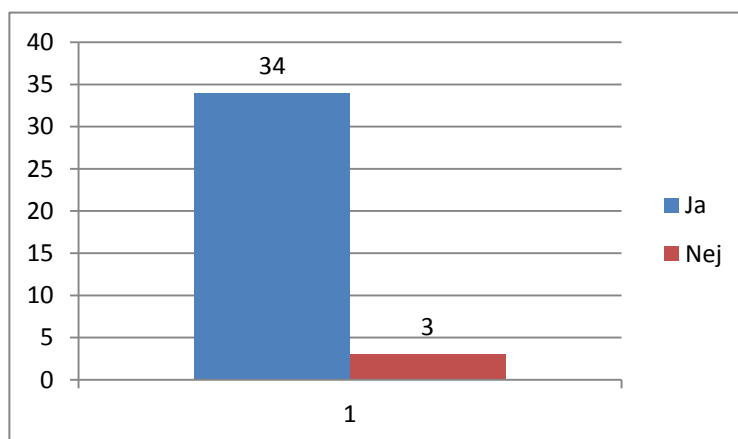
En klar majoritet av de svarande, 95 %, anser att informationsmängden är lagom. Två personer anser dock att informationsmängden är för omfattande.



6. Vet du vart du ska vända dig om du behöver mer information

Antal svar: 37

Cirka 92 % av de svarande vet var de ska vända sig om de behöver mer information.



10. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Det är bra som det är

- "Verkar bra som det är efter första besöket."
- "Bra"
- "Allt mkt bra."
- "Bra"
- "Det jag varit med om är helt ok."
- "Jag har fått tydlig information om det jag behöver veta vid varje besök hos handläggaren."
- "Jag anser, att det är bra, som det är, jag är nöjd."
- "Vet ej"
- "Jag blev informerad om det jag ville veta. Tycker informationen var bra."

Förslag på förbättringar

- "Inte ursäkta sig att vi har så mycket att göra."
- "Denna enkät är ett mycket bra första steg!!! Kunde vara lite mer ingående dock- jag är lite distans övrigt."

11. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt? Om du kommer på något, var vänlig lämna dina synpunkter:

- "Kommer inte på något."
- "Nej"
- "Nej inget jag kan komma på."

12. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket det skulle bli? 5=mycket bra 1 =mycket dåligt

Antal svar: 37

Bland de svarande var det 70 % som gav en femma, 24 % valde att ge en fyra och 6 % gav en trea. Detta gav enheten ett medelbetyg på 4,6.

