

BRUKARUNDERSÖKNING 2013

Färdtjänst

Inledande kommentarer

Färdtjänsthandläggningen görs av beställarenheten äldre.

Undersökningen genomfördes i april 2013, 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.

	Antal utdelade	Antal svar	Svarsfrekvens
2012	37	37	100 %
2013	36	36	100 %

Det är andra året som brukarundersökning görs inom detta verksamhetsområde vilket gör att det går att jämföra med förra årets undersökning.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet från årets undersökning påminner om resultatet från förra årets undersökning. Exempelvis så är det likt förra året 100 % som anger att de blivit ganska bra eller mycket bra bemötta av sin färdtjänsthandläggare. 92 % anger att de fått träffa färdtjänsthandläggare tillräckligt snabbt, vilket är lika stor andel som förra året.

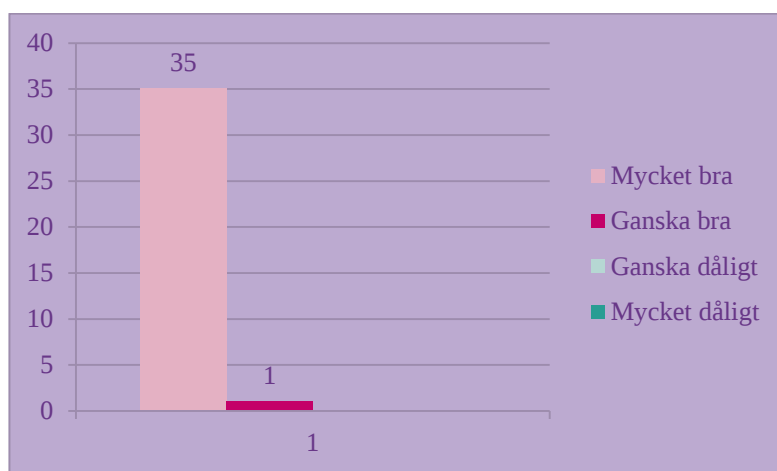
Det finns dock vissa skillnader. En sådan är att antalet som anger att de alltid eller för de mesta kan nå sin handläggare har minskat från 81 % i förra årets undersökning till 68 % i årets undersökning. Detta beror på att andelen som anger att de aldrig har försökt har ökat från 14 % till 29 %. Utöver det har andelen som angivit att de får tillräckligt med information minskat från 95 % i förra årets undersökning till 89 % i årets undersökning. När verksamheten de svarande fick möjlighet att betygsätta verksamheten i en skala från 1-5, så fick verksamheten 4,6, vilket är samma resultat som förra året.

Resultat

1. Hur blir du bemött av din färdtjänsthandläggare?

Antal svar: 36

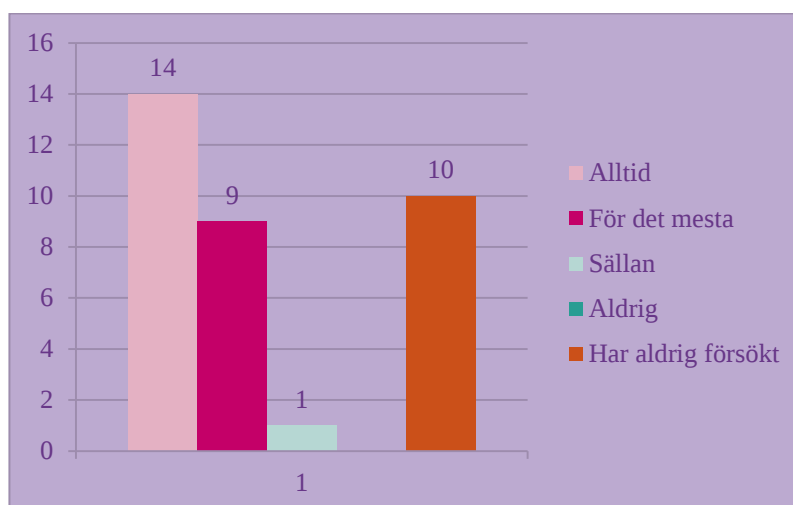
Samtliga svarande (2012:100 %) anser att de har blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sin färdtjänsthandläggare. 97 % (2012: 92 %) av dessa ansåg att de blivit mycket bra bemötta.



2. Kan du nå färdtjänsthandläggaren om du behöver?

Antal svar: 34

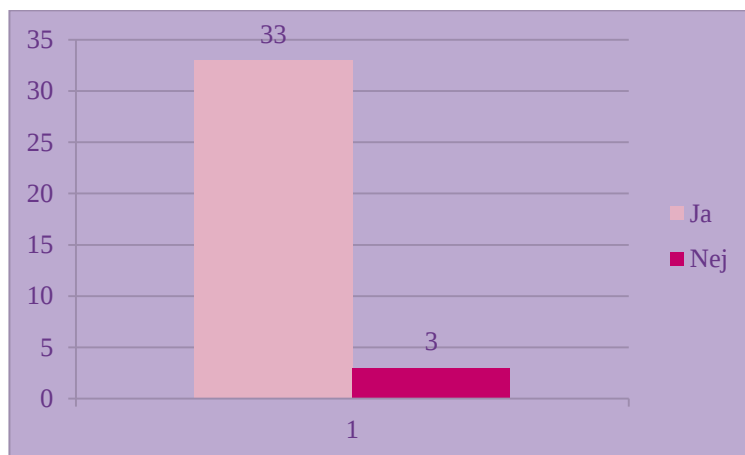
68 % (2012:81 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå färdtjänsthandläggaren om de behöver. En person (2012: 2 personer) upplever dock att hen sällan kan göra det, medan cirka 29 % (2012:14 %) aldrig har försökt.



3. Fick du träffa färdtjänsthandläggaren tillräckligt snabbt?

Antal svar: 36

Nästan samtliga, cirka 92 % (2012: 92 %), upplevde att de fick träffa färdtjänsthandläggaren tillräckligt snabbt. Resterande 8 % (2012:8 %) ansåg dock att så inte var fallet.

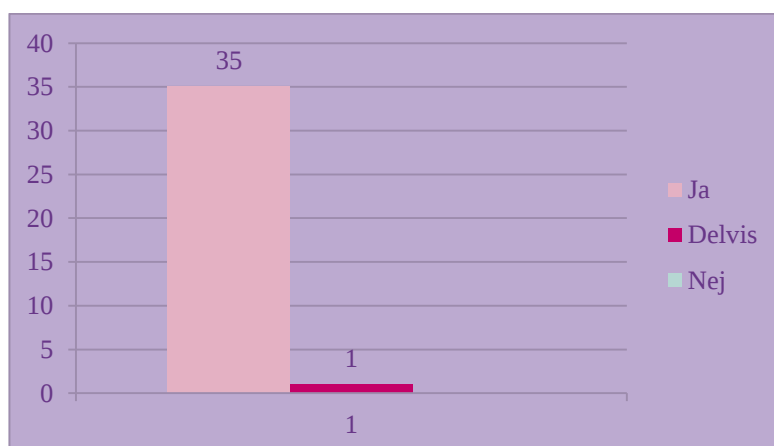


Kommentar: Svar Nej "9 dagars väntan."

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

Antal svar: 36

Samtliga svarande förutom en (2012:97 %), är nöjd med den information och vägledning de har fått.



5. Hur uppfattar du informationsmängden?

Antal svar: 35

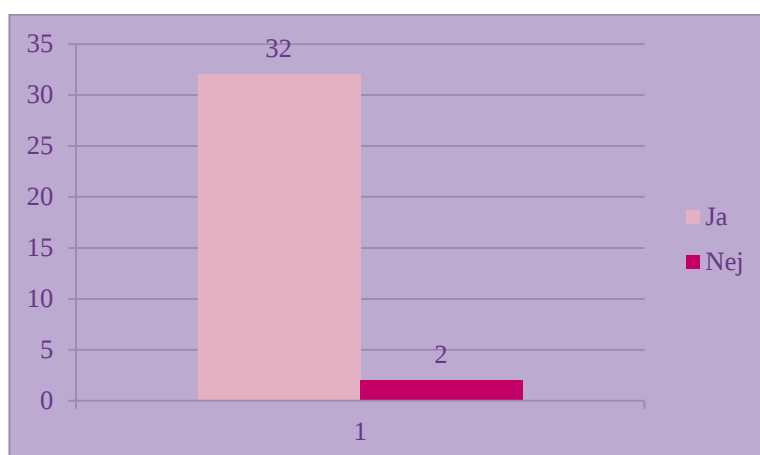
En klar majoritet av de svarande, 89 % (2012:95 %), anser att informationsmängden är lagom. Fyra personer (2012: 2 personer) anser dock att informationsmängden är för omfattande.



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

Antal svar: 34

Cirka 94 % (2012:92 %) av de svarande vet var de ska vända sig om de behöver mer information.



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

Det är bra som det är

- "Kan inte svara på det i nuläget."
- "Man får tillräckligt med info samt handläggaren väldigt tillhjälpig."
- "Fick veta hos handläggaren veta att landstinget är inblandat, vilket jag ej visste."
- "Nej."
- "Vi är mycket nöjda. Trevliga handläggare."
- "Nej, det är bra så här."
- "Fullt nöjd med besöket."
- "Jag tycker ni har skött er jättebra!"

Förslag på förbättringar

- "Snabbare besked"
- "Hur färdtjänsten fungerar, om jag skall åka, om det är samkörning med många personer, om man måste beställa i förväg."
- "Bättre information på webben. Möjlighet att skicka in färdtjänstansökan elektroniskt då det är svårt för dem som inte kan gå att ta sig till postlådan/köpa frimärken."
- "Konstig med [oläsligt] och Senegal! Fel händer att en chaufför är väldigt och kunnig och inte behärskar GPS."
- "Långa väntetider för att komma på möten. Nu har jag haft tur."

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

- "Allt är bra."
- "In än."
- "Är generellt mkt nöjd m. handläggning. Min klient har svårt att gå varav hembesök ordnas. Uppskattas!"
- "Inga ytterligare synpunkter."
- "Är själv 86 år och har haft hjälp av sonen, men om han inte hjälpt mig hade jag haft det sämre."

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

Antal svar: 35

Bland de svarande var det cirka 68 % (2012:70 %) som gav en femma, 26 % (2012:24 %) valde att ge en fyra och 6 % (2012:6 %) gav en trea. Detta gav enheten ett medelbetyg på 4,6 (2012:4,6).

