

## Brukarundersökning 2014

### Färdtjänst

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	26	26	100 %
2013	36	36	100 %
2012	37	37	100 %

### Inledande kommentarer

Färdtjänsthandläggningen görs av beställarenheten äldre.

Undersökningen genomfördes i april 2014, 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.

Det är tredje året som brukarundersökning görs inom detta verksamhetsområde vilket gör att det går att jämföra resultatet med resultat från de två tidigare årens undersökningar. Antalet är svarande är dock lägre, vilket man bör ha i åtanke när man läser jämförelserna mellan de olika undersökningarna.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer. Alla personer har inte svarat på samtliga frågor.

### Sammanfattande kommentarer

Resultat från årets undersökning är positivt och påminner starkt om resultatet från de två föregående åren. Värt att notera är att samtliga svarande anser att de har blivit bra bemötta. 96 % är nöjda med den information och vägledning de fått.

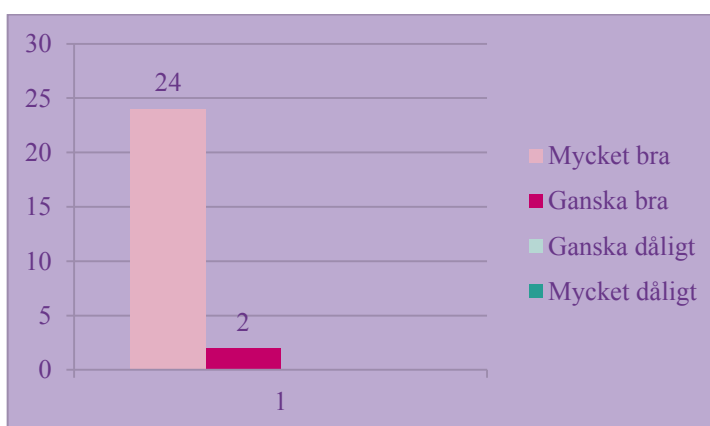
Den fråga där man kan se viss skillnad är om man kan nå färdtjänsthandläggare om de behöver, där 76 % anser att de kan göra de för det mesta eller alltid, jämfört med 68 % förra året. Verksamheten fick ett medelbetyg på 4,7 jämfört med 4,6 förra året.

## Resultat

### 1. Hur blir du bemött av din färdtjänsthandläggare?

Antal svar: 26

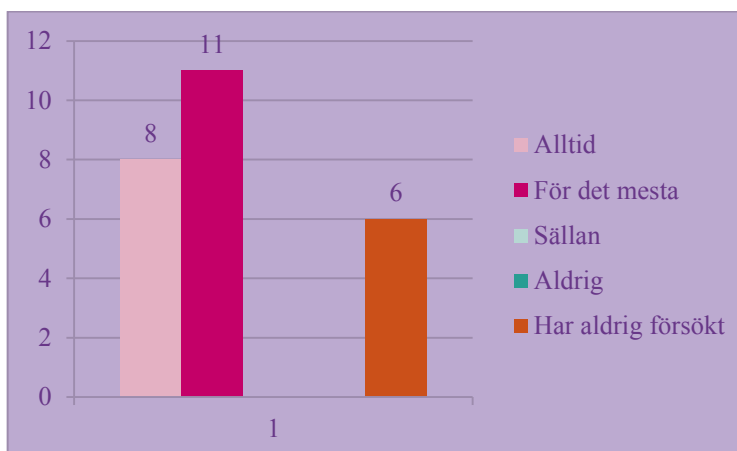
Samtliga svarande, 100 % (2012:100 %, 2013: 100 %) upplever att de har blivit mycket bra eller ganska bra bemötta av sin färdtjänsthandläggare. Av dessa var det 92 % (2012: 92 %, 2013: 97 %) som upplevde att de blev mycket bra bemötta, och resten ansåg att de hade blivit ganska bra bemötta.



### 2. Kan du nå färdtjänsthandläggaren om du behöver?

Antal svar: 25

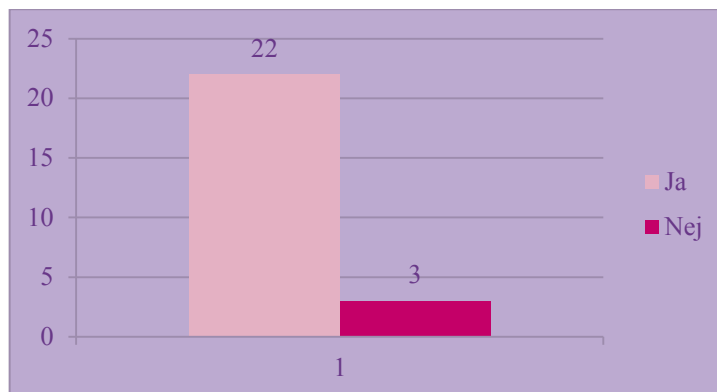
76 % (2012: 81 %, 2013: 68 %) av de svarande anger att de alltid eller för det mesta kan nå färdtjänsthandläggaren om de behöver. Resterande 24 % (2012: 14 %, 2013: 29 %) har aldrig försökt.



### 3. Fick du träffa färdtjänsthandläggaren tillräckligt snabbt?

Antal svar: 25

En klar merpart av de svarande, 88 % (2012: 92 %, 2013: 92 %), anser att de fick träffa färdtjänsthandläggaren tillräckligt snabbt. Resterande 12 % (2012: 8 %, 2013: 8 %) anser dock att de inte fick göra det.

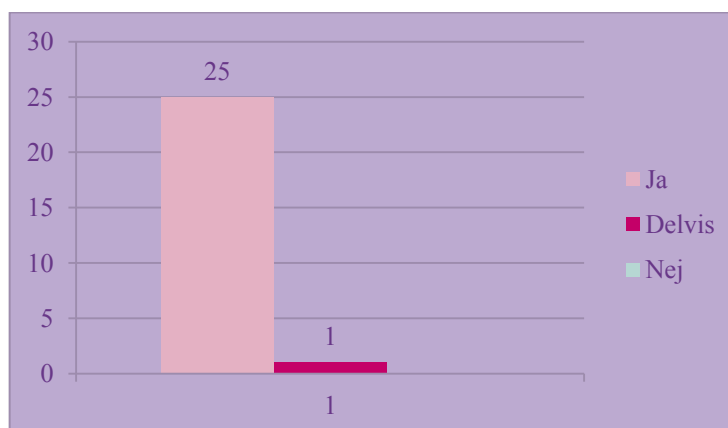


Kommentar: Inget svar - "Lagom snabbt."

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

Antal svar: 26

Nästan samtliga, 96 % (2012: 97 %, 2013: 97 %) är nöjd med den information och den vägledning som de har fått av färdtjänsthandläggaren. En person, 4 % (2012: 3 %, 2013: 3 %) är delvis nöjd med detta.



## 5. Hur uppfattar du informationsmängden?

Antal svar: 26

88 % (2012: 95 %, 2013: 89 %) av de svarande upplever att informationsmängden som de fick var lagom. Resterande 12 % (2012: 5 %, 2013: 11 %) ansåg att den var för omfattande.

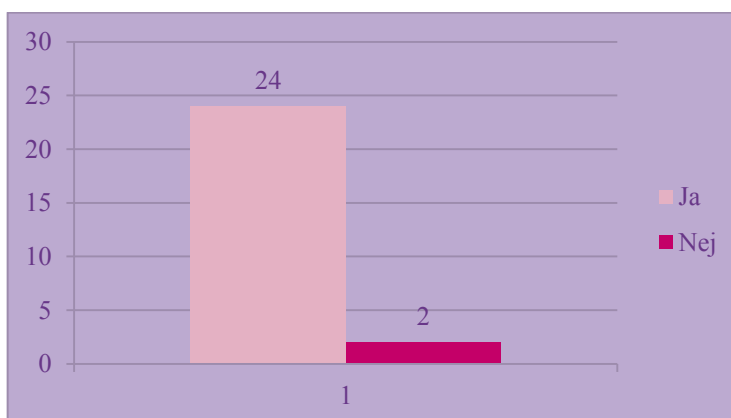


Kommentar: Lagom – "Det var jag som snackade."

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

Antal svar: 26

Nästan samtliga, 92 % (2012: 92 %, 2013: 94 %), 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*

- "Ni är redan bra. Nej"
- "Ni är bra som ni är."
- "Nej, verkar kompetenta."
- "Jag har blivit mycket bra bemött alla gånger jag besöker er."
- "Allt bra."
- "Kan inte se något som kunde vara bättre."
- "Ni är bra."
- "Har ingen uppfattning då detta är första besöket."

*Förslag på förbättringar*

- "Hade önskat att jag fått en kallelse men nu vet jag till nästa gång."
- "Det är svårt att ta sig hit."
- "Inte så långa väntetider"

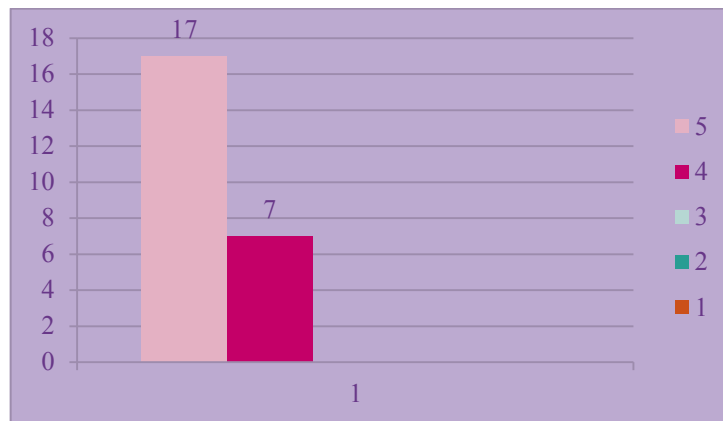
## **11. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt? Om du kommer på något, var vänlig lämna dina synpunkter:**

- "Lättare att nå per telefon."
- "(Vi) jag fick svar på mina frågor."
- "Har ingen uppfattning då detta är första besöket."
- "Jag kan inte komma på något ytterligare. Kanske senare."
- "Jag kan inte komma på någonting."
- "Tror inte det."
- "Det mesta verkar redas ut på plats."

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

Antal svar: 24

71 % av de svarande, (2012: 70 %, 2013: 68 %), gav verksamheten en femma i betyg. Detta medan resterande 29 % (2012: 24 %, 2013: 26 %) gav verksamheten en fyra. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,7 (2012: 4,6 2013: 4,6 ).



Kommentar: Svar 4 - "P.g.a. förseningen (blev ej kallad) men handläggaren var snäll och förstående."