

Brukarundersökning 2015

Beställarenheten äldre

År	Utdelande enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2015	91	54	59 %
2013	123	56	46 %
2012	69	29	42 %

Inledande kommentar

Det är tredje året som en enkätundersökning genomförs på enheten och det är därför möjligt att jämföra resultatet med undersökningarna 2012 och 2013. 2014 genomfördes ingen undersökning.

I tabellerna nedan anges antal personer.

Kort sammanfattning

I stort påminner resultatet från årets undersökning om resultatet från tidigare års undersökningar. Enheten har behållit sina höga resultat, bland annat upplever nästan alla att de har blivit väl bemötta av sin handläggare och att kontakten med handläggaren har underlättat för dem.

Det finns vissa områden där resultatet har sjunkit något. Andelen som tycker att informationsmängden som de får från sin biståndshandläggare är lagom har sjunkit från 89 % till 72 %. Andelen som vet var de ska vända sig om de behöver mer information har minskat från 86 % till 70 %. Det går även att se att andelen som upplever att deras biståndshandläggare verkligen har förstått vad de behöver hjälp med har minskat från 87,5 % till 77 %.

Ett värde som har ökat mycket är antalet som har givit enheten en femma i betyg. 2013 var det 40 % som gjorde det, i år var det 62 % som gjorde det. Detta har medfört att enhetens medelvärde har ökat från 4,2 till 4,4.

1. Vet du vem som är din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 54

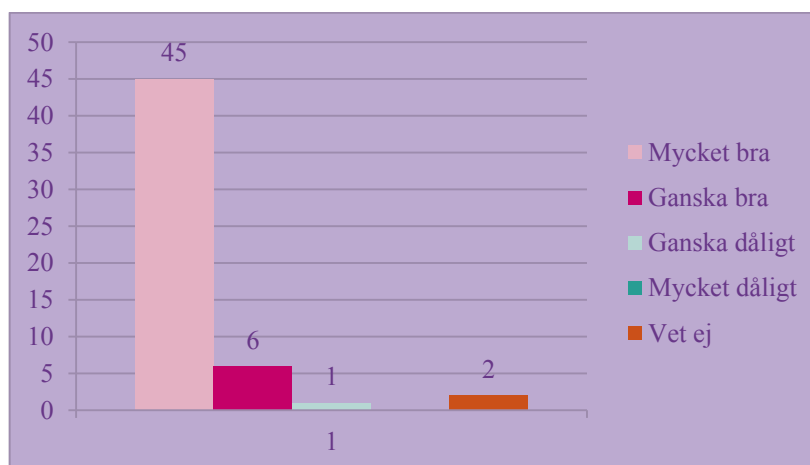
94 % (2012:93 %, 2013: 94 %) av de svarande vet vem deras biståndshandläggare är. Resterande tre personer (2012: två personer, 2013: tre personer) vet dock inte detta.



2. Hur blir du bemött av din biståndshandläggare?

Totalt antal svar på frågan: 54

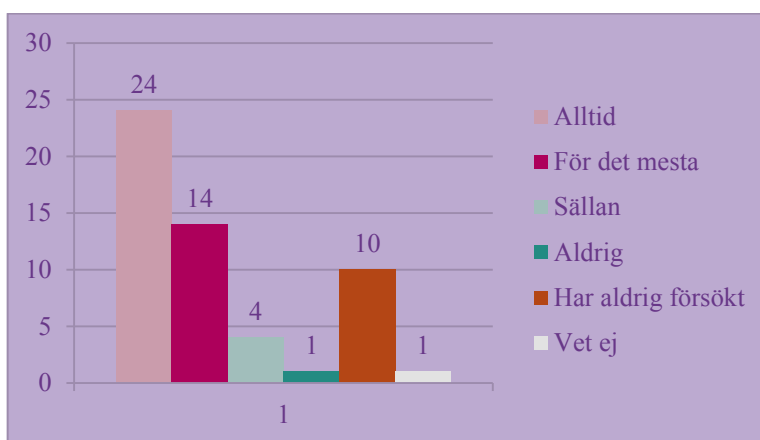
Bland de svarande angav 83 % (2012:79, 2013: 82 %) att de hade blivit mycket bra bemötta av sin biståndshandläggare, medan 11 % (2012:21 %, 2013: 16 %), ansåg att de hade blivit ganska bra bemötta. 2 % (2012:0 %, 2013: 2 %) ansåg sig ganska dåligt bemötta. Två personer visste inte.



3. Kan du nå din biståndshandläggare om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 54

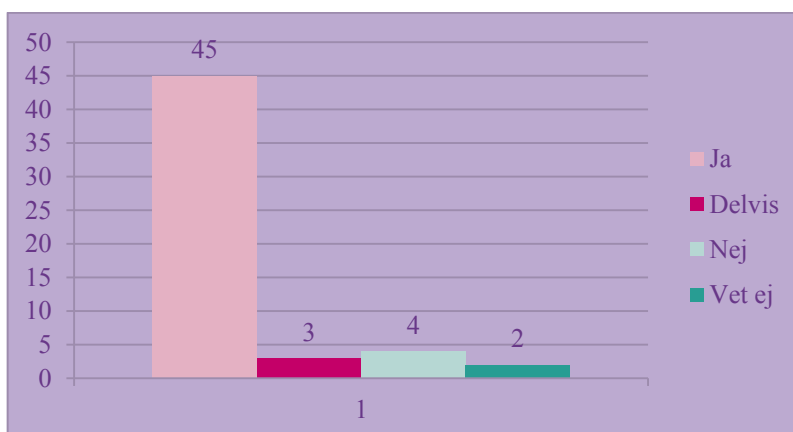
Merparten av de svarande, 70 % (2012:66 %, 2013: 73 %) anser de alltid eller för det mesta kan nå sin biståndshandläggare om de behöver. 9 % (2012: 0 %, 2013: 5 %) upplever att de sällan eller aldrig kan nå sin handläggare medan resterande, 18 % (2012: 44 %, 2013: 22 %) aldrig har försökt. En person vet inte.



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

Totalt antal svar på frågan: 54

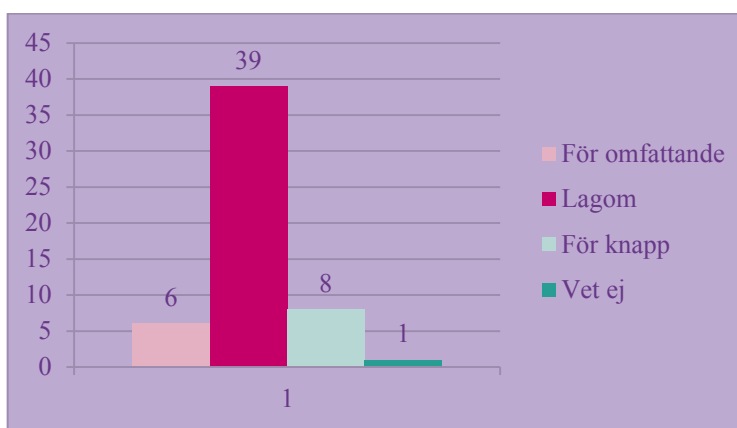
83 % (2012:79 %, 2013: 80 %) av de svarande anser att de är nöjda med den information och vägledning de fått av sin biståndshandläggare. Detta medan 5 % (2012: 21 %, 2013: 18 %) delvis är nöjda med den information de har fått. Fyra personer, 7 % (2012: 0 %, 2013: 2 %) var inte nöjda med informationen från biståndshandläggaren. Två personer vet inte.



5. Hur uppfattar du informationsmängden?

Totalt antal svar på frågan: 54

En majoritet av de svarande, 72 % (2012: 82 %, 2013: 89 %), anser att informationsmängden är lagom. 11 % (2012: 14 %, 2013: 9 %) anser att informationsmängden är för omfattande, medan cirka 15 % (2012: 4 %, 2013: 2 %) att informationen är för knapp. En person vet inte.



6. Vet du var du ska vända dig om du behöver mer information?

Totalt antal svar på frågan: 54

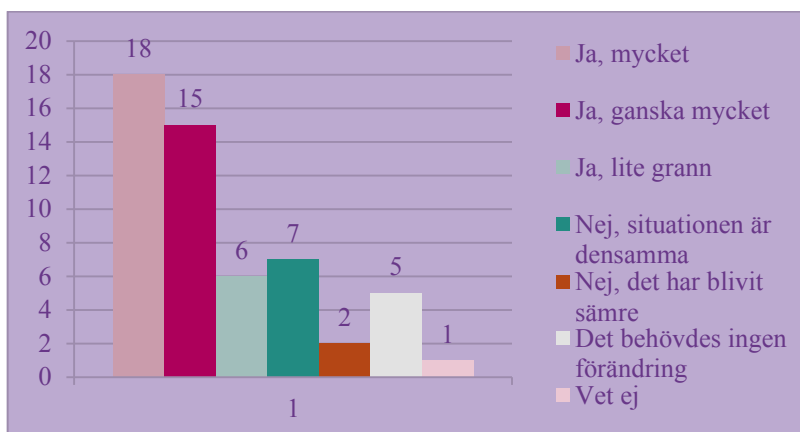
70 % (2012: 61 %, 2013: 86 %) av de svarande anger att de vet var de ska vända sig om de behöver mer information. 26 % (2012: 39 %, 2013: 14 %) uppger att de inte har denna kunskap. Detta medan 4 % inte vet.



7. Har kontakten med oss underlättat för dig?

Totalt antal svar på frågan: 54

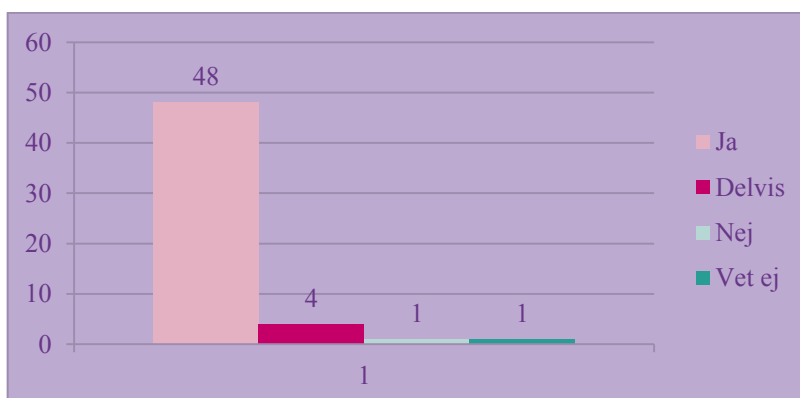
En majoritet av de svarande, cirka 61 % (2012:59 %, 2013: 59 %), anser att kontakten med enheten har underlättat för dem mycket eller ganska mycket. Detta medan 11 % (2012: 14 %, 2013: 14 %) ansåg att kontakten hade underlättat lite grann. Cirka 13 % (2012:7 %, 2013: 7 %) ansåg att situationen var densamma, medan två personer (2012: 0 personer, 2013: en person) ansåg att det blivit sämre. 9 % (2012:3 %, 2013: 11 %) ansåg att det inte behövdes någon förändring. 2 % (2012:17 %, 2013: 7 %) av de svarande visste inte om kontakten hade underlättat.



8. Har du haft möjlighet att berätta för biståndshandläggaren vilken hjälp du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 54

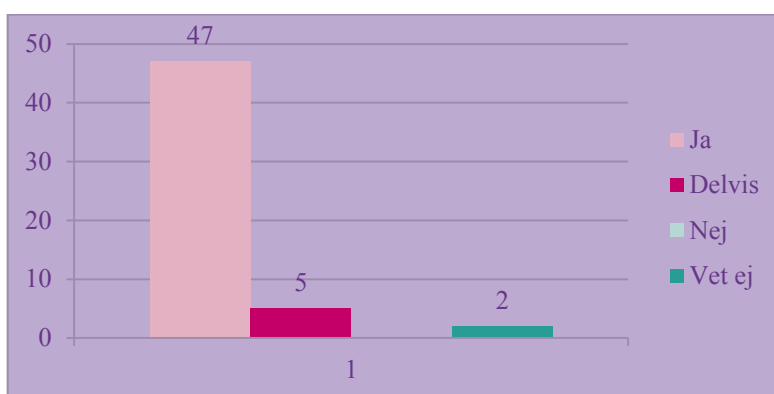
Cirka 88 % (2012: 93 %, 2013: 95 %) av de svarande angav att de haft möjlighet att berätta för biståndshandläggaren om vilken hjälp de behöver, och 7 % angav att de delvis hade haft det.



9. Har biståndshandläggaren lyssnat till dina önskemål?

Totalt antal svar på frågan: 54

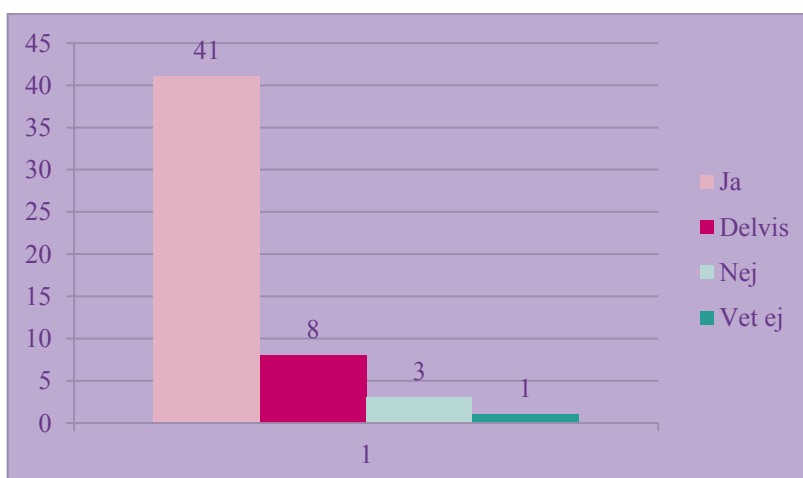
87 % (2012:89 %, 2013: 89 %) av de svarande anser att biståndshandläggaren har lyssnat på deras önskemål. Detta medan 9 % (2012:11 %, 2013: 11 %) ansåg att så delvis var fallet. Två personer visste inte.



10. Har din biståndshandläggare förstått vad du verkligen behöver/vill ha hjälp med?

Totalt antal svar på frågan: 53

En klar majoritet av de svarande, 77 % (2012:81 %, 2013: 87,5 %), anger att de upplever att deras biståndshandläggare har förstått vad de behöver/vill ha hjälp med. 15 % (2012:19 %, 2013: 9 %) av de svarande anser att så endast delvis är fallet och 5 % (2013: 3,5 %) anser att så inte är fallet. En person visste inte.



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

- ”Nej, däremot får vi tips om sånt vi inte tänkt på av vår biståndshandläggare.”
- ”Jag tycker det är bra som det är!”
- ”Nej! Jag upplever en fantastisk service och ett jättefint bemötande från all personal!”
- ”Nej, allt är tydligt”
- ”Ta väl hand om personalen så fortsätter hen att orka med.”
- ”Jag tycker att det är bra som det är.”
- ”Kom inte på någonting just nu.”
- ”ADD är det jag har att hantera. Splitrad kreativ. Jag behöver avsluta mina projekt. Jag behöver hjälp att koncentrera och strukturera. Hela min balkong är full av saker sedan min flytt 2010.”
- ”En större tydlighet och lyhörddhet.”
- ”Blir väckt nästan varje natt.”
- ”Tiderna när personalen kommer till hemmet, allt för varierande ’det får visa sig’.”
- ”Bättre samarbete med hemtjänst.”
- ”Bra om biståndshandläggaren har mer makt.”

12. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

- ”Jag vill inte bli ’fostrad’, jag kan diska och städa. Jag har inget ordningssinne. Allt jag håller på med kan avslutas om telefonen ringer.”
- ”Lika som på fråga nummer 11. ”
- ”Jag kommer inte på något.”
- ”Jag har inte speciellt synpunkter.”
- ”Jag tror att det kommer att fungera bra.”
- ”Vill flytta. Någon är på min dörr och försöker komma in.”

I3. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli? 5-Mycket bra, 1-Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 48

Bland de svarande var det cirka 62 % (2012: 41 %, 2013: 40 %) som gav enheten en femma, medan 21 % (2012:44 %, 2013: 47 %) gav enheten en fyra. 15 % (2012:11 %, 2013: 11 %) gav enheten en trea och en person gav en etta, 2 % (2012:0 %, 2013: 2 %). Detta gav enheten ett medelbetyg på 4,4 (2012:4,2, 2013: 4,2).

