

BRUKARUNDERSÖKNING AVSEENDE HEMTJÄNSTEN 2009

Sektorn för socialtjänst genomförde under 2009 en enkätundersökning avseende hemtjänsten. Undersökningens syften var att ta reda på nöjdheten hos brukarna samt på vilka punkter hemtjänsten behöver förbättras. Denna rapport är en sammanfattning av resultaten från brukarundersökningen.

Enkäten

Enkäten innehöll 12 påståenden om sådant som brukare anser vara viktigt för god kvalitet i hemtjänsten:

- *Personalen är kunnig*
- *Personalen vet mina behov*
- *Det är lätt att nå personal när jag behöver*
- *Personalen kan sätta sig in i min situation*
- *Personalen visar omtanke*
- *Personalen samråder med mig om vad som kan vara bäst för mig*
- *Jag känner mig trygg med den hjälp jag får*
- *Jag känner förtroende för personalen*
- *Jag får den hjälp jag behöver*
- *Personalen har tid för mig*
- *Jag får bra information om hur jag kan lösa mina behov*
- *Arbetet utförs lika oberoende av vem som gör det*

I enkäten ombads man att markera de viktigaste påståendena och att sätta betyg på samtliga.

Viktigast

Allra viktigast för kvaliteten i hemtjänsten var att *personalen är kunnig*.

Betyg

Samtliga påståenden betygsattes från 1 (instämmer inte alls) till 5 (instämmer helt och hållet). Genomsnittsbetyget för alla påståendena blev 4,1. Högst betyg (4,5) fick påståendet *jag känner förtroende för personalen..* Lägst betyg (3,8) fick påståendet *arbetet utförs lika, oberoende av vem som gör det..*

Viktigast förbättringsområde

Viktigast att förbättra, enligt denna undersökning, är att *det är lätt att nå personal när jag behöver*.

Helhetsbedömning

Förutom de 12 påståendena innehöll enkäten tre frågor om helhetsbedömning av hemtjänsten. Svaren på dessa tre frågor omräknas till ett 'Nöjd-Kund-Index' (NKI), som kan anta värden mellan 0 och 100. I denna undersökning fick hemtjänsten sammantaget värdet 77 ('Mycket nöjd').

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen var 73%.

Kontaktuppgifter: Marcus Larsson, tel 031 7246122, kan svara på frågor om undersökningen.

Resultat för hemtjänstområden

Mölnlycke Tätort

Svarsfrekvens	80 %
Viktigast för kvaliteten	<i>Jag får den hjälp jag behöver</i>
Betyg	Medelbetyg 4,1 Högst betyg 4,4 <i>Jag känner förtroende för personalen</i> Lägst betyg 3,7 <i>Arbetet utförs lika, oberoende av vem som utför det</i>
Viktigast att förbättra	<i>Det är lätt att nå personal när jag behöver</i>
Helhetsbedömning	79

Mölnlycke Ytterområden

Svarsfrekvens	71 %
Viktigast för kvaliteten	<i>Personalen är kunnig</i>
Betyg	Medelbetyg 4,2 Högst betyg 4,5 <i>Jag känner förtroende för personalen</i> Lägst betyg 3,8 <i>Arbetet utförs lika, oberoende av vem som utför det</i>
Viktigast att förbättra	<i>Personalen är kunnig</i>
Helhetsbedömning	77

Landvetter

Svarsfrekvens	74 %
Viktigast för kvaliteten	<i>Personalen är kunnig</i>
Betyg	Medelbetyg 4,1 Högst betyg 4,5 <i>Jag känner mig trygg med den hjälp jag får</i> Lägst betyg 3,6 <i>Arbetet utförs lika, oberoende av vem som utför det</i>
Viktigast att förbättra	<i>Personalen vet mina behov</i>
Helhetsbedömning	76

Björketorp

Svarsfrekvens	70 %
Viktigast för kvaliteten	<i>Jag känner förtroende för personalen</i>
Betyg	Medelbetyg 4,2 Högst betyg 4,6 <i>Jag känner mig trygg med den hjälp jag får</i> <i>Jag känner förtroende för personalen</i> Lägst betyg 3,8 <i>Jag får bra information om hur jag kan lösa mina behov</i>
Viktigast att förbättra	<i>Jag får den hjälp jag behöver</i>
Helhetsbedömning	77