

BRUKARUNDERSÖKNING 2008

ASSISTANSENHETEN

Avdelningen för social omsorg



HÄGERSTEN-LILJEHOLMENS
STADSDELSFÖRVALTNING

www.stockholm.se/h-l



Brukarundersökning

Assistansenheten 2008

Assistansenheten är den kommunala utföraren inom Hägersten-Liljeholms stadsdelsförvaltning för personlig assistans, stöd enligt lagen om assistansersättning (LASS), personligt utformat stöd, ledsagning och avlösare till familjer och anhöriga. Stödet ges i den enskildes hem. Brukaren kan välja privat anordnare eller denna kommunala utförare. Cirka 100 personer har valt assistansenheten.

Undersökningen, som bara gäller den grupp av brukare som har insatsen personlig assistans, genomfördes maj-juni 2008. Enkäten skickades per post till brukarna och enkätsvaren skickades in i förfrankerat svarskuvert.

Antal utgivna frågeformulär: 22

Antal besvarade frågeformulär: 11

Svarsfrekvens: 50 %

Alla som lämnat enkätsvar har inte svarat på samtliga frågor.

Sammanfattning

Merparten; 73 %, vet alltid i förväg vem ur personalen som besöker dem. 18 % vet oftast det och resterande, en person, uppger att han/hon sällan vet det. Besöken sker enligt 73 % alltid på överenskommen tid och enligt 27 % oftast på överenskommen tid. Information om förseningar och ändrad tid lämnas enligt 55 % alltid och enligt 27 % oftast. En person uppger att sådana besked sällan lämnas.

Alla känner sig trygga i kontakt med personalen; 91 % uppger att de alltid gör det och 9 % att de ofta gör det. De tycker att de blir respektfullt bemött av personalen; 64 % gör alltid det och 36 % oftast. Det samma gäller att personalen lyssnar på ens önskemål och åsikter. 82 % törs alltid säga till personalen om något är fel, en person törs ofta göra det och en person vet inte.

En fråga gäller om ens anhöriga har möjlighet att vara delaktiga i rekryteringen av personal, detta under förutsättning av att man själv vill det. 36 % svarar ja, 18 % delvis, 9 % nej och resterande anger att det inte är aktuellt/vet ej.

55 % erbjöds vid första mötet förslag på personer som skulle utföra assistansen, 18 % fick delvis detta, 9 % fick inte det och resterande vet inte. Alla, utom en som uppger att han/hon inte vet, fick möjlighet att välja om en anhörig eller vän skulle anställas för att utföra assistansen.

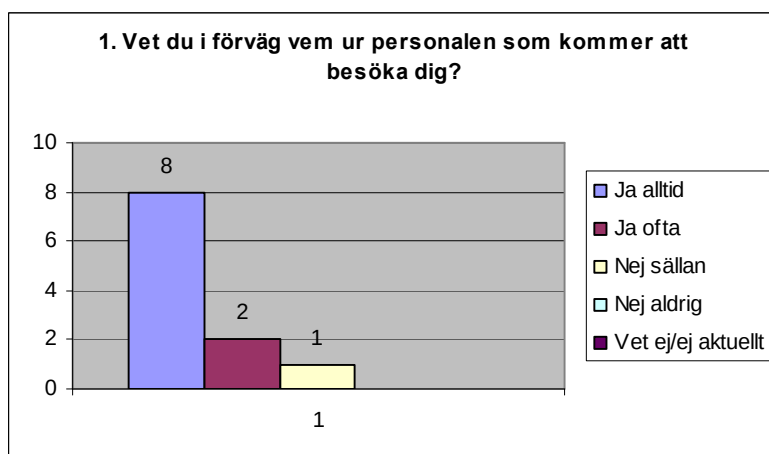
Beträffande uppföljning av hur man fungerar tillsammans med assistenten är svarsbilden splittrad. 27 % anser att uppföljningen var givande, 9 % att den var delvis givande och 36 % att den inte var givande. Resterande uppger att de inte vet/ inte aktuellt. Flera kommentarer finns där man säger att man inte haft uppföljning.

Det sammanfattande betyget för assistansen har getts på en femgradig skala där fem är högsta betyg. 27 % ger betyg fem, 27 % ger betyg 4, 27 % ger betyg tre och en person ger betyg ett.

Resultaten

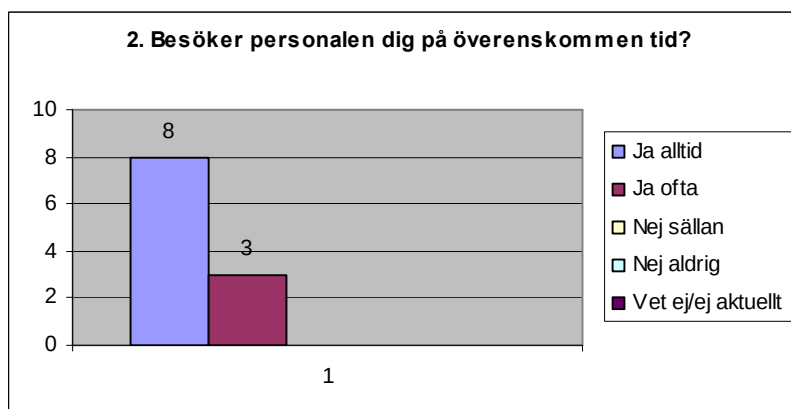
Fråga 1. Vet du i förväg vem ur personalen som kommer att besöka dig?

Totalt antal svar: 11



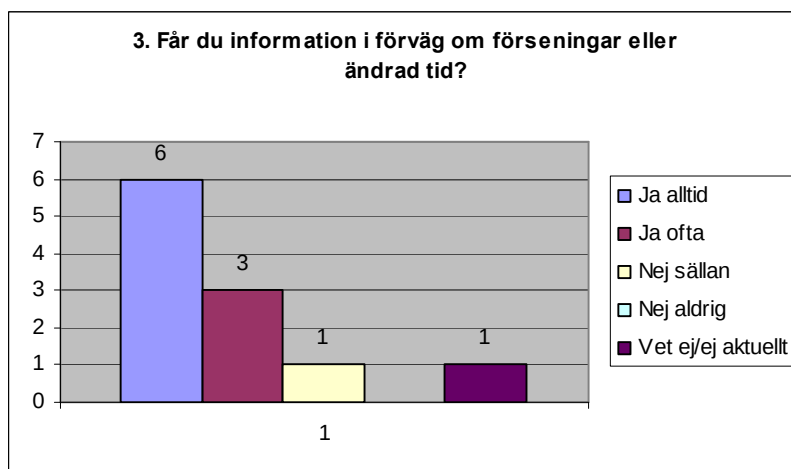
Fråga 2. Besöker personalen dig på överenskommen tid?

Totalt antal svar: 11



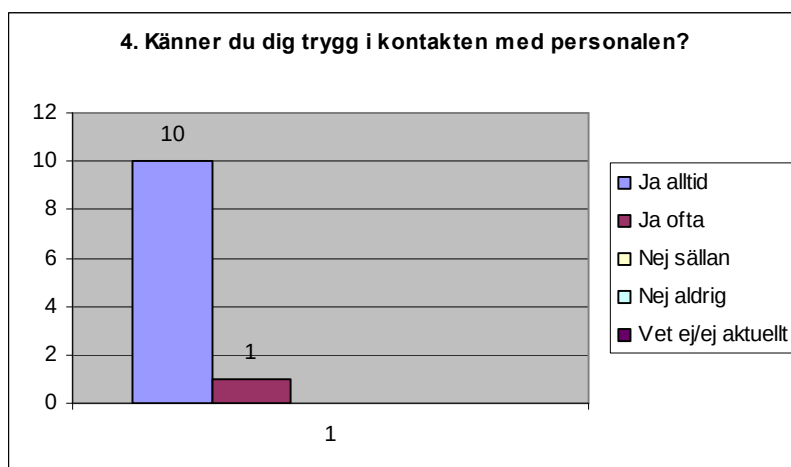
Fråga 3. Får du information i förväg om förseningar eller ändrad tid?

Totalt antal svar: 11



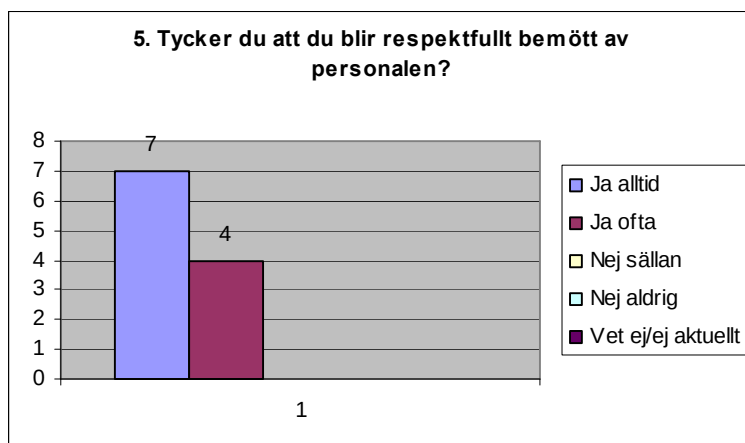
Fråga 4. Känner du dig trygg i kontakten med personalen?

Totalt antal svar: 11



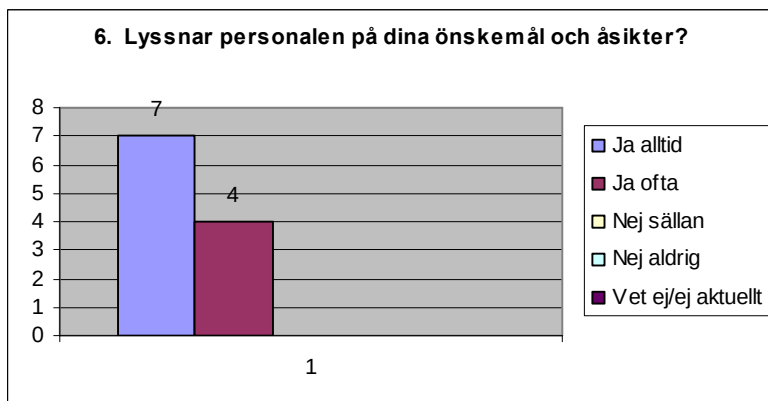
Fråga 5. Tycker du att du blir respektfullt bemött av personalen?

Totalt antal svar: 11



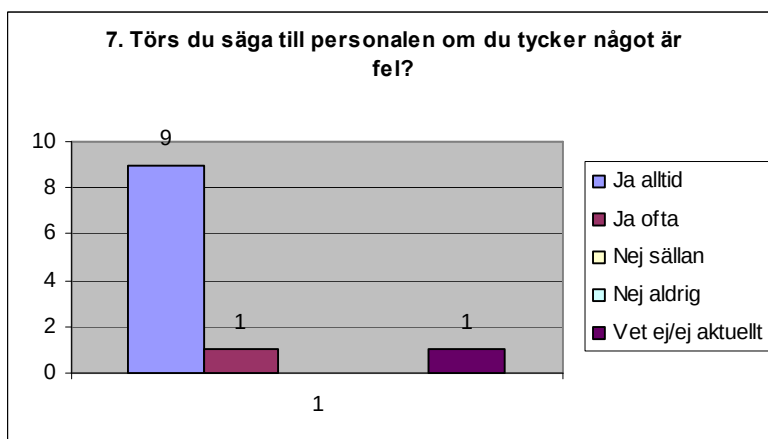
Fråga 6. Lyssnar personalen på dina önskemål och åsikter?

Totalt antal svar: 11



Fråga 7. Törs du säga till personalen om du tycker något är fel?

Totalt antal svar: 11



Fråga 8. Om du velat detta: Har dina anhöriga möjlighet att vara delaktiga i rekryteringen av personer som ska utföra din assistans?

Totalt antal svar: 11

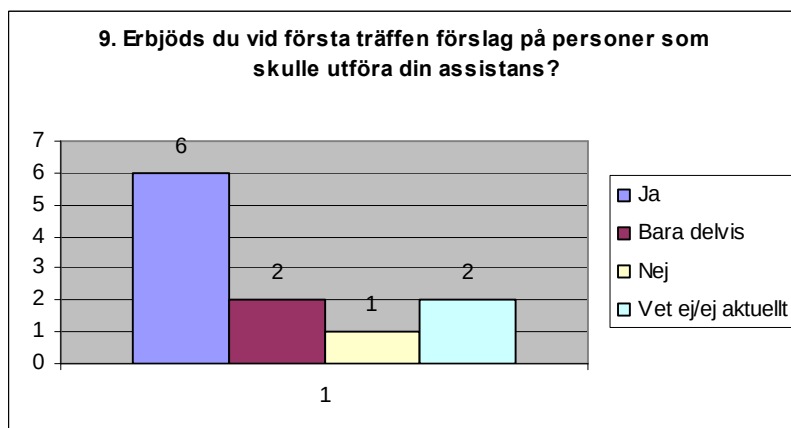


Kommentar:

”Men jag avgör det själv”

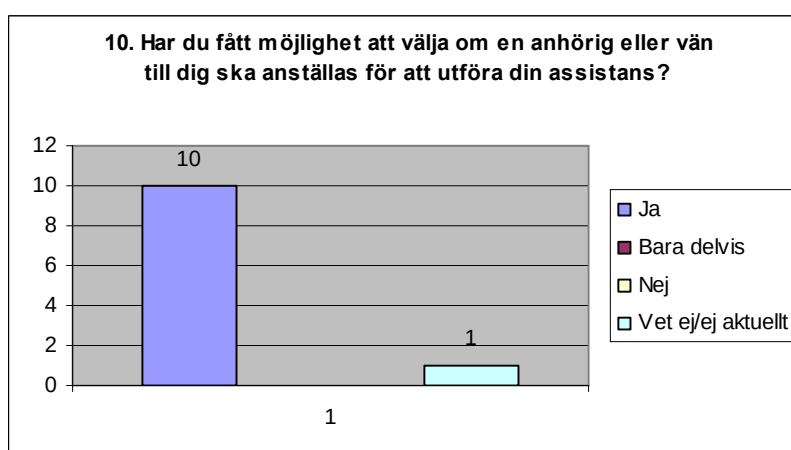
Fråga 9. Erbjuds du vid första träffen förslag på personer som skulle utföra din assistans?

Totalt antal svar: 11



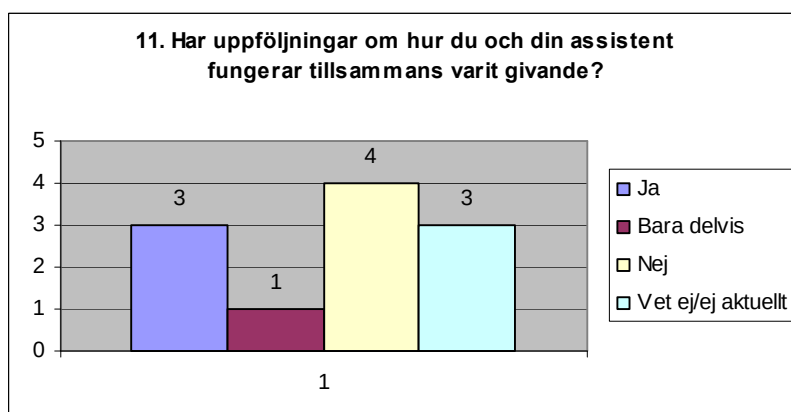
Fråga 10. Har du fått möjlighet att välja om en anhörig eller vän till dig ska anställas för att utföra din assistans?

Totalt antal svar: 11



Fråga 11. Har uppföljningar om hur du och din assistent fungerar tillsammans varit givande?

Totalt antal svar: 11



Kommentarer:

"aldrig gjort"

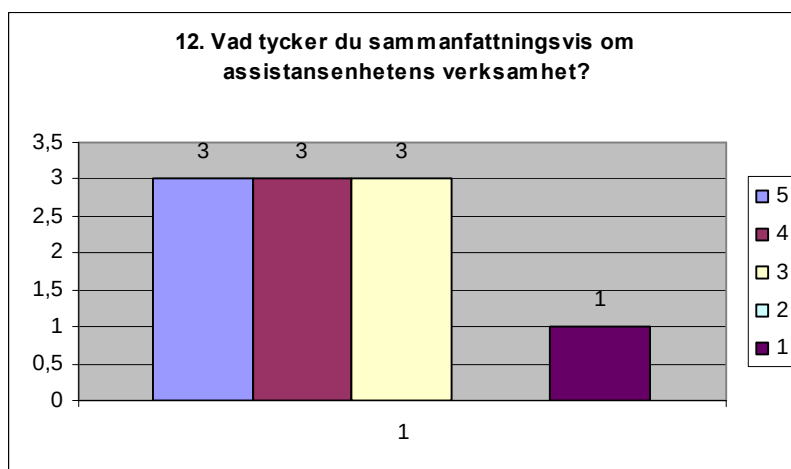
"har inte haft uppföljning"

"har ej haft några uppföljningar, har ej behövt uppföljningar"

Fråga 12. Vad tycker du sammanfattningsvis om assistansenhetens verksamhet?

Totalt antal svar: 10

Svar har lämnats på en femgradig skala där 5 är högsta och 1 är lägsta betyg.

**Fråga 15. Är det något mer som du vill framföra när det gäller assistansenhetens verksamhet?**

Antal kommentarer: 4

Kommentarer:

"jag efterfrågar mer information från arbetsledningen"

"jag vill ha personalmöte"

"Vikariesituationen är och har varit katastrofalt dålig i flera år vilket har gjort att vi alltid stått utan hjälp när ordinarie personal är sjuk el. ledig. Kommunikationen med assistansenheten till brukaren är också dålig. Info kommer bara från den personliga assistenten."

"Vår assistent är vi väldigt nöjda med, men övrig organisation av verksamheten fungerar dåligt. Våra önskemål om kriterier för fler assistenter kan inte tillgodoses. Redovisning av ekonomin och möjlighet att använda, det som inte av antal timmar, finns inte (t ex hur mkt pengar finns till omkostnader + utbildning). Uppföljning, utvärdering och reflektion verkar inte existera. Sammanslagningen Hägersten - Liljeholmen verkar ha varit en stor belastning för de anställda, vilket vi gissar på är den huvudsakliga orsaken till att det inte fungerar. Samtidigt är det tråkigt och oförsvarbart att det går ut över brukare + föräldrar. Har sammanslagningen planerats

& utvärderats? Har assisterna regelbundna utvecklingssamtal om hur det fungerar med de olika brukarna? Finns det en maxgräns för antal olika brukar för en assistent? Prioriteras kontinuitet för varje brukare? Har assistenterna sina scheman klara mer än några dagar innan? Ska inte möten anordnas där arbetsuppgifter mm diskuteras & dokumenteras där mer än bara brukaren/målsman för brukare och assistenten är med? Fungerar det fackliga arbetet för assisterna? Hur behjälpliga är adm. Med utbildningar? Hur diskuteras och implementeras värdegrund, mål mm?”