



Brukarundersökning 2009

Assistansenheten

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 genomfördes i juni 2009. Enkäten skickades per post till brukarna och enkätsvaren skickades in i förfrankerat svarskuvert. Totalt utfördes fyra undersökningar inom enheten riktade mot personer som har personlig assistans, ledsagare, avlösare respektive anhörigvårdare. Resultaten från dessa undersökningar presenteras separat här nedan då frågeställningar är olika för de olika verksamhetsgrenarna. Till det första två undersökningarna (personlig assistans och ledsagare) redovisas även kommentarer till resultaten. Detta görs inte för de två andra undersökningarna då antalet svarande i dessa fall bedöms vara allt för få för att några slutsatser ska kunna dras.

För gruppen med personlig assistans gjordes en motsvarande undersökning år 2008. Jämförelse mellan resultaten görs nedan.

Frågan med sammanfattande betyg finns dessvärre inte för samtliga fyra verksamhetsgrenar varför något sammantaget resultat för enheten inte kan visas.

Alla som lämnat enkätsvar har inte svarat på samtliga frågor.

Personlig assistans

Antal utdelade enkäter: 19 (2008:22)

Antal inkomna svar: 9 (2008:11)

Svarsfrekvens: 47 % (2008: 50 %)

Sammanfattande kommentarer

88 % av de svarande vet i förväg vem ur personalen som ska besöka dem, jämfört med 73 % 2008. Resterande anger att hon/han oftast vet det. Besöken sker enligt 77 % alltid på överenskommen tid, vilket är fyra procentenheter mer än i undersökningen 2008. Övriga svarande angav att så oftast var fallet. 50 % av de svarande anser att de får information om förseningar och ändrad i tid. Resterande 50 % anser att de oftast får det, vilket är en ökning med 23 procentenheter jämfört med undersökningen 2008 .

Alla känner sig trygga i kontakt med personalen; 88 % uppger att de alltid gör det och 11 % att de ofta gör det. Samtliga svarande känner att de alltid (67 %) eller oftast (33 %) blir respektfullt bemötta av personalen. På frågan om de svarande upplever att personalen lyssnar på deras önskemål och åsikter anger samtliga att så är fallet, 55 % anser att så alltid är fallet och resterande del anser att så oftast är fallet. 88 % upplever att de törs säga till personalen om något är fel, resterande del upplever att de oftast törs göra det. I dessa fyra frågor har det inte skett några större förändringar jämfört med resultaten från 2008.

Gällande möjligheten för anhöriga att vara delaktiga i rekryteringen av personal upplever att 44 % att så är fallet, jämfört med 36 % 2008. En person upplever att denna möjlighets inte gavs medan övriga svarande inte vet eller att det inte har varit aktuellt.

66 % erbjöds vid första mötet förslag på personer som skulle utföra assistansen, jämfört med 55 % år 2008. Övriga svarande (33 %) angav att de inte fick detta, vilket är en ökning jämfört med undersökningen 2008. 66 % anger att de fick möjlighet att välja om en anhörig eller vän skulle anställas för att utföra assistansen, vilket är färre än i undersökningen 2008. 22 % angav att de inte fick denna möjlighet, medan övriga inte visste eller att det inte var aktuellt.

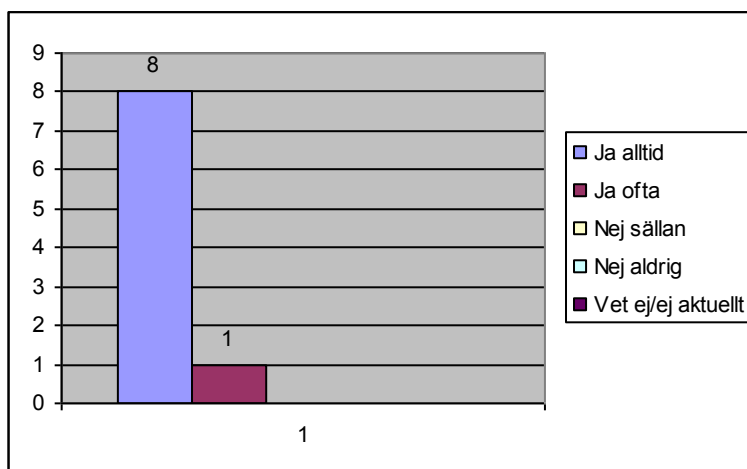
Beträffande uppföljning av hur man fungerar tillsammans med assistenten är positiv. 75 % anser att uppföljningen var givande, vilket ger en ökning med 48 % jämfört med resultatet 2008. En person anser att uppföljningen inte var givande medan en person anger att de inte vet/ inte aktuellt.

Det sammanfattande betyget för assistansen har getts på en femgradig skala där fem är högsta betyg. 44 % gav verksamheten en femma, vilket är 17 % mer än 2008. 44 % gav en fyra eller en trea. En person gav verksamheten en tvåa. Genomsnittsbetyget är 4,0, vilket kan jämföras med 2008 års genomsnittliga betyg vilket var 3,7.

Resultat

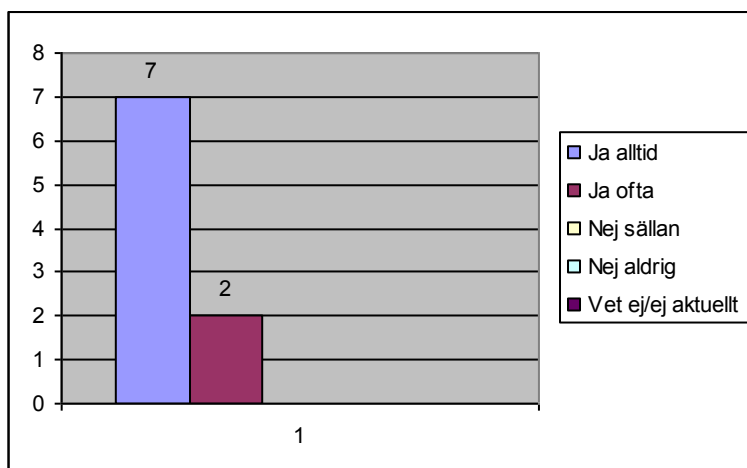
Fråga 1. Vet du i förväg vem ur personalen som kommer att besöka dig?

Totalt antal svar: 9



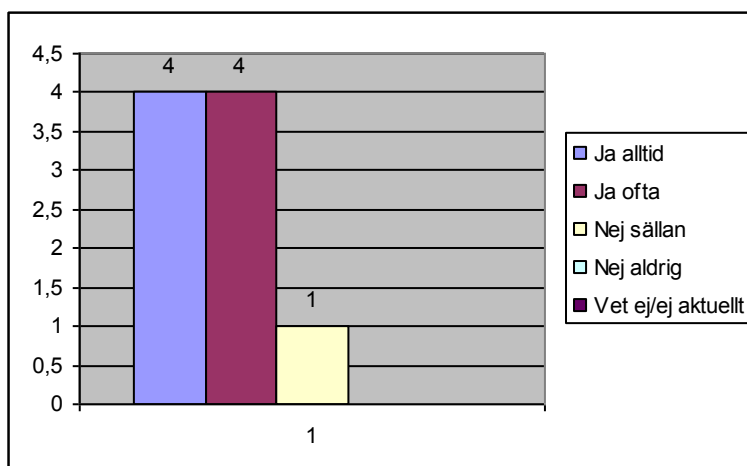
Fråga 2. Besöker personalen dig på överenskommen tid?

Totalt antal svar: 9



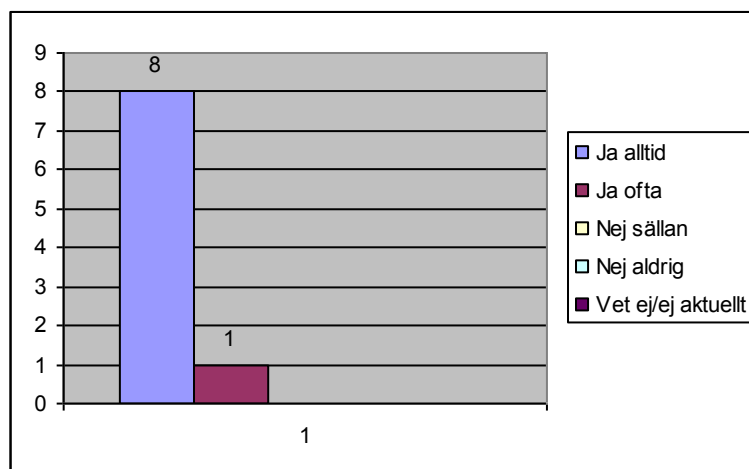
Fråga 3. Får du information i förväg om förseningar eller ändrad tid?

Totalt antal svar: 9



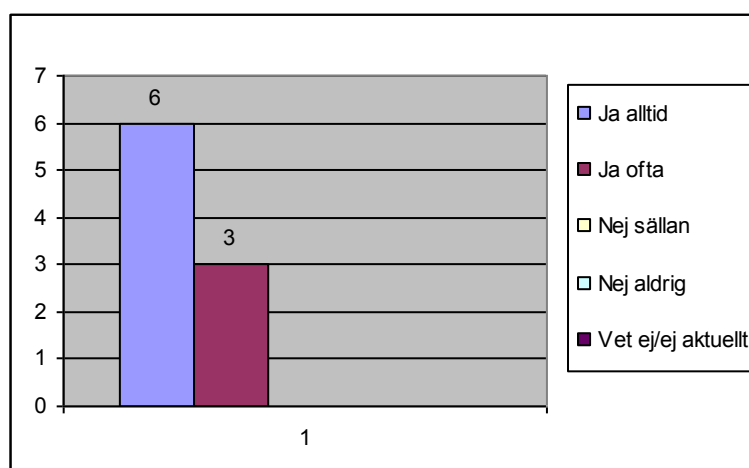
Fråga 4. Känner du dig trygg i kontakten med personalen?

Totalt antal svar: 9



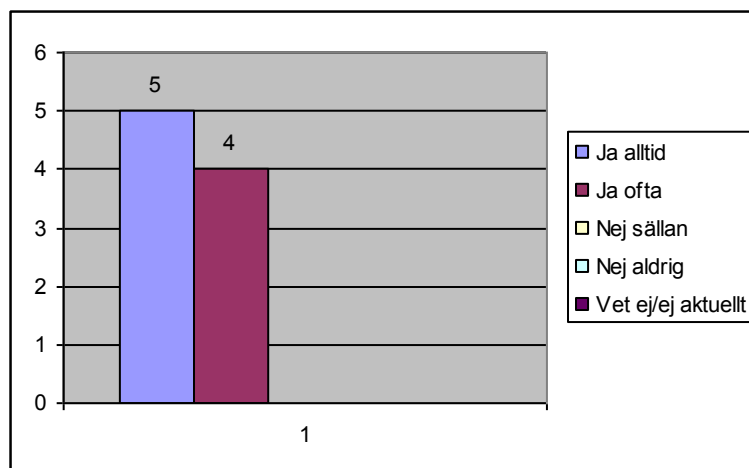
Fråga 5. Tycker du att du blir respektfullt bemött av personalen?

Totalt antal svar: 9



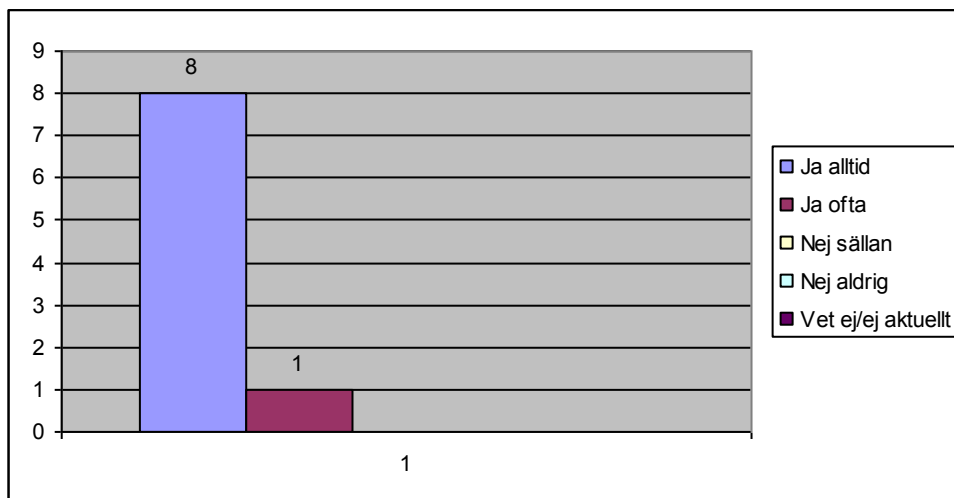
Fråga 6. Lyssnar personalen på dina önskemål och åsikter?

Totalt antal svar: 9



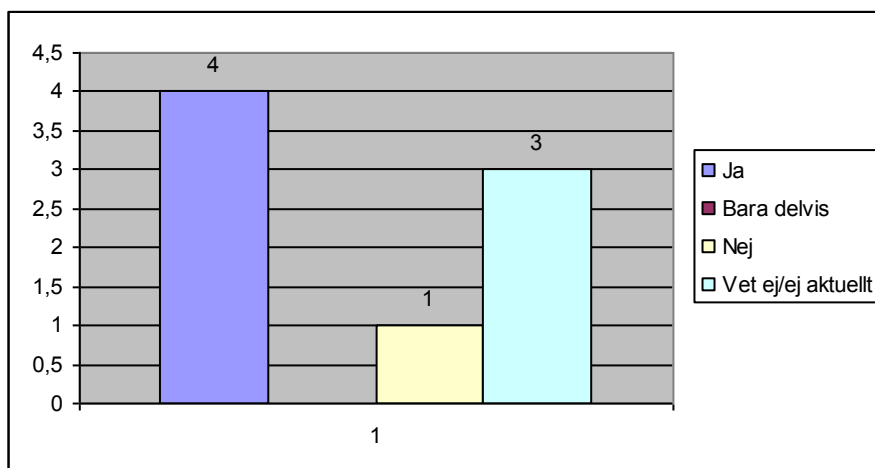
Fråga 7. Törs du säga till personalen om du tycker något är fel?

Totalt antal svar: 9



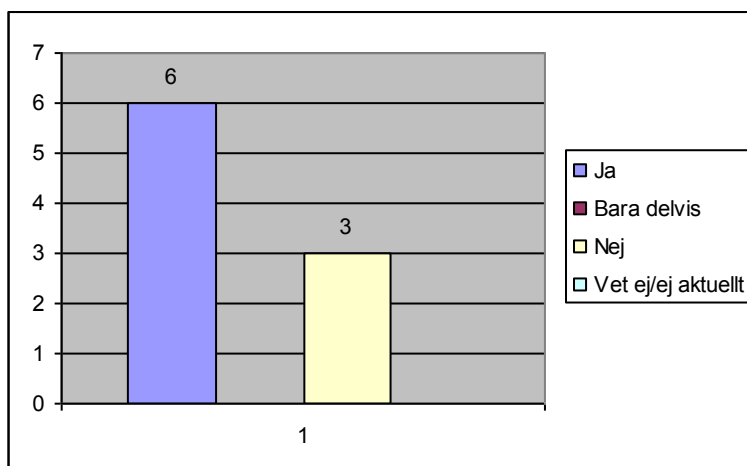
Fråga 8. Om du velat detta: Har dina anhöriga möjlighet att vara delaktiga i rekryteringen av personer som ska utföra din assistans?

Totalt antal svar: 8



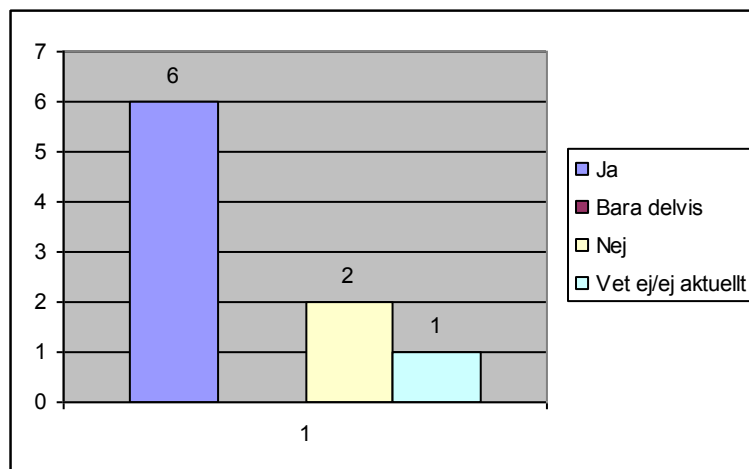
Fråga 9. Erbjuds du vid första träffen förslag på personer som skulle utföra din assistans?

Totalt antal svar: 9



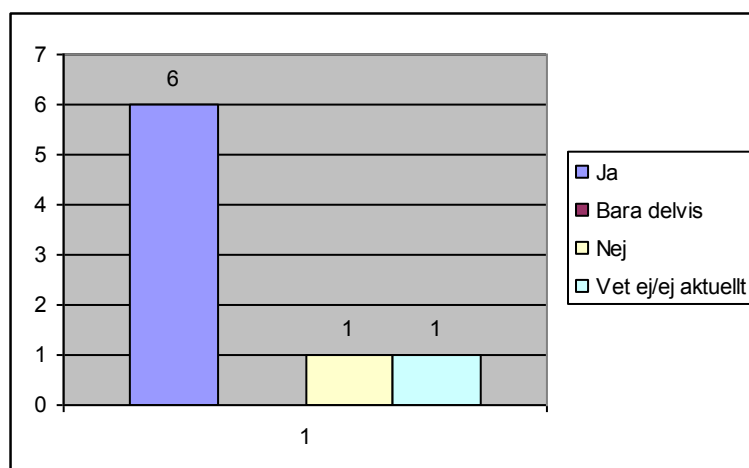
Fråga 10. Har du fått möjlighet att välja om en anhörig eller vän till dig ska anställas för att utföra din assistans?

Totalt antal svar: 9



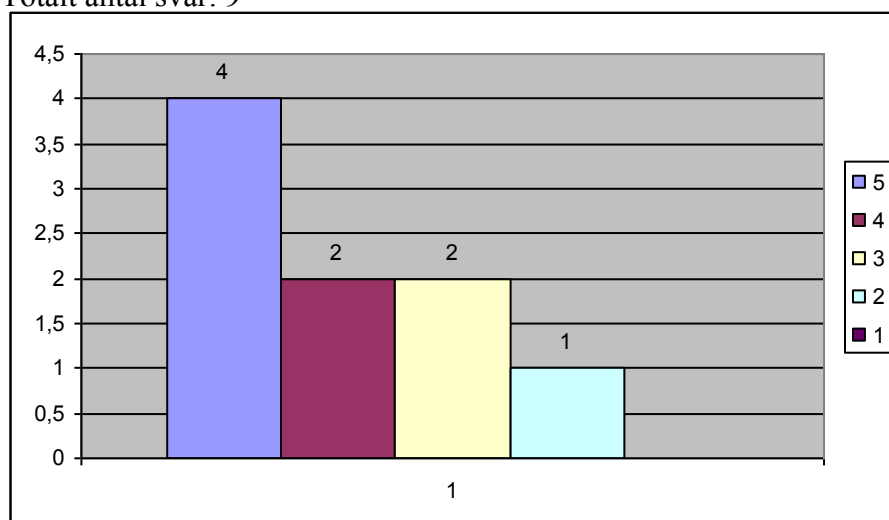
Fråga 11. Har uppföljningar om hur du och din assistent fungerar tillsammans varit givande?

Totalt antal svar: 8



Fråga 12. Vad tycker du sammanfattningsvis om assistansenhetsens verksamhet? 5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 9



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

Kommentarer:

"Att det är bra att välja själv"

"Jag skulle vilja att personalen har fast scheman"

"Kontakten med stadsdelsförvaltningen och assistansen kunde ha varit bättre."

"Uppföljning av min verksamhet implisit beteende"

"När en assistent följde mig några dagar (4 dgr) till en sommargård tog det ett år innan han fick ersättning. Både jag och han fick tjata mycket. Jag tycker att personalansvariga ska kolla upp om de arbetssökande kan ordentlig svenska i tal och skrift. Skicka personalen på svenskakurs!!! Jag tycker personligen att det börjar bli jobbigt när personal inte förstår vad jag säger eller missförstår. Det slukar energi av mig. Jag tänker mkt på de brukare som kanske inte kan prata ordentligt eller uttrycka sig. De kanske blir överkörda och kan inte framföra sina önskemål. OCH DETTA ÄR INTE RESPEKT FÖR BRUKARNA!!"

Ledsagare

Antal utdelade enkäter: 24

Antal inkomna svar: 12

Svarsfrekvens: 50 %

Sammanfattande kommentar

83 % av de svarande vet i förväg alltid vem ur personalen som kommer att besöka dem. En person anger att hon eller han sällan vet detta. En klar majoritet (cirka 83 %) anger att ledsagaren alltid kommer på överenskommen tid. 2 personer anger dock att ledsagaren sällan gör det.

75 % anger att det i förväg alltid får information förseningar eller ändrad tid. Bland de resterande är det en person som anger att han eller hon sällan får det, medan övriga svarande anger att de oftast får information om detta i förväg. Många svarande (81 %) känner sig alltid trygg i kontakten med sin ledsagare. Anmärkningsvärt är att dock att en person sällan känner sig trygg i kontakten med ledsagaren.

På frågan om den svarande känner sig respektfullt bemött av ledsagaren anger 83 % att han eller hon alltid blir respektfullt bemött. En person anser att han eller hon oftast blir det, medan en annan anger att han eller hon sällan blir det. 75 % anser att ledsagaren alltid lyssnar på deras önskemål och åsikter. 16 % anser att ledsagaren oftast gör det, medan en person anser att ledsagaren sällan gör det.

Större delen av de svarande (83 %) anger att de alltid törs säga till ledsagaren om de upplever om något är fel. En person anger dock att han eller hon inte törs säga till ledsagaren om han eller hon upplever att något är fel. 58 % anger att de får ledsagning i tillräcklig omfattning, medan resterande del anser att det inte får det. Här finns kommentarer som att man skulle vilja ha fler timmar och att tre timmar är för lite för utflykter.

På frågan hur en bra ledsagare ska vara framhävs bland annat flexibilitet, lyhördhet, pålitlighet och kunna prata bra svenska.

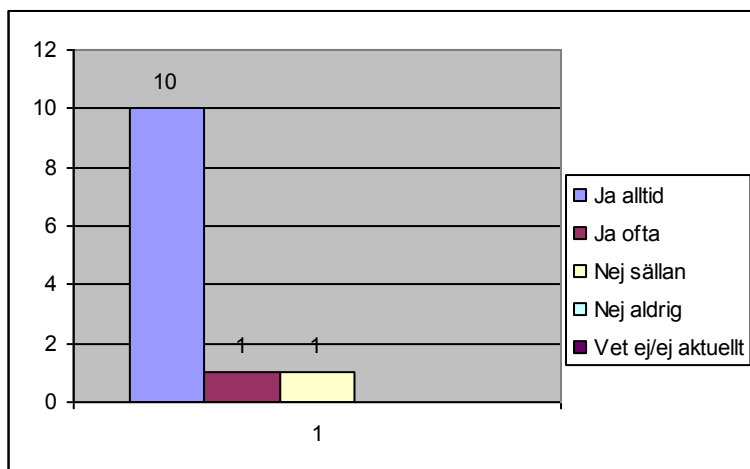
Vad gäller frågan som handlar om de svarande har något intresse att träffa andra i samma situation anger 16 % att de vill det. Här kommenteras att man skulle kunna åka på någon utflykt tillsammans.

Sista frågan som handlar om övriga kommentarer kring verksamhet framhävs dels positiva kommentarer som vilken fantastisk service detta är samt beröm för ledsagare, dels negativa som att vissa upplever att det är fel att dra ner i verksamheten och att man inte kan hänvisa till ideella organisationer utan behöver ta sitt ansvar. Det framkommer även önskemål att lära sig mer om sina rättigheter för att undvika att bli "överkörd".

Resultat

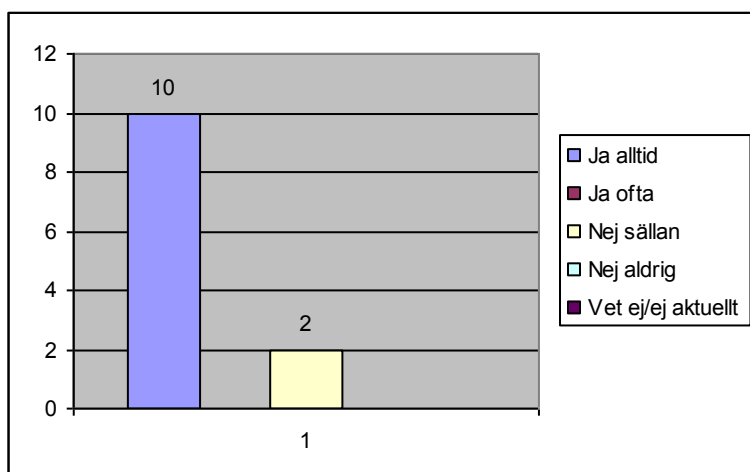
Fråga 1. Vet du i förväg vem ur personalen som kommer att besöka dig?

Totalt antal svar: 12



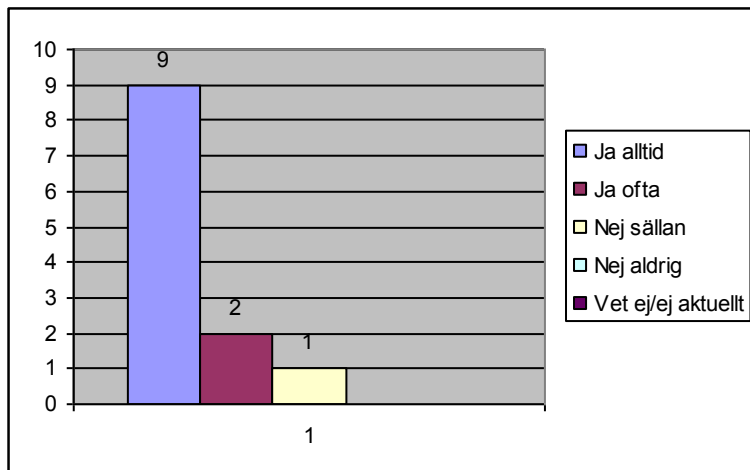
Fråga 2. Kommer ledsagaren på överenskommen tid?

Totalt antal svar: 12



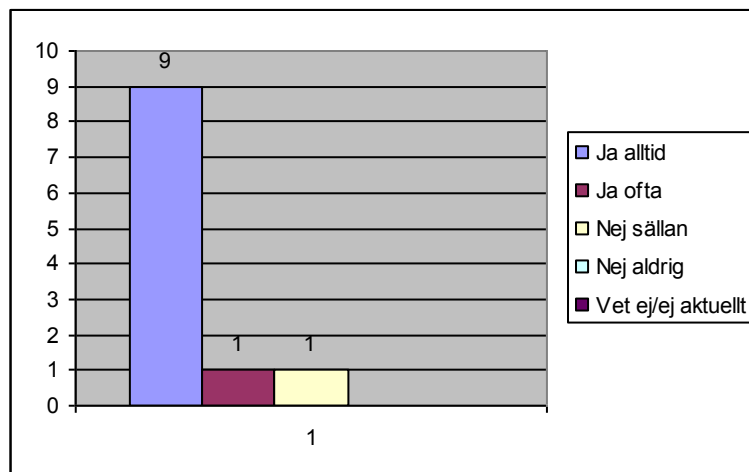
Fråga 3. Får du information i förväg om förseningar eller ändrad tid?

Totalt antal svar: 12

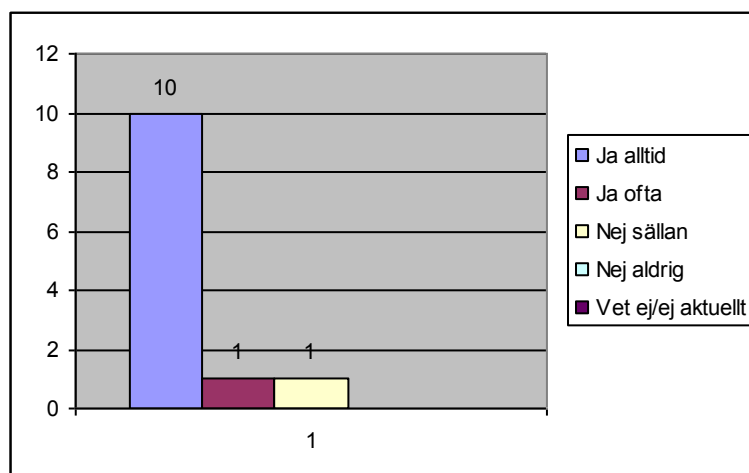


Fråga 4. Känner du dig trygg i kontakten med ledsagaren?

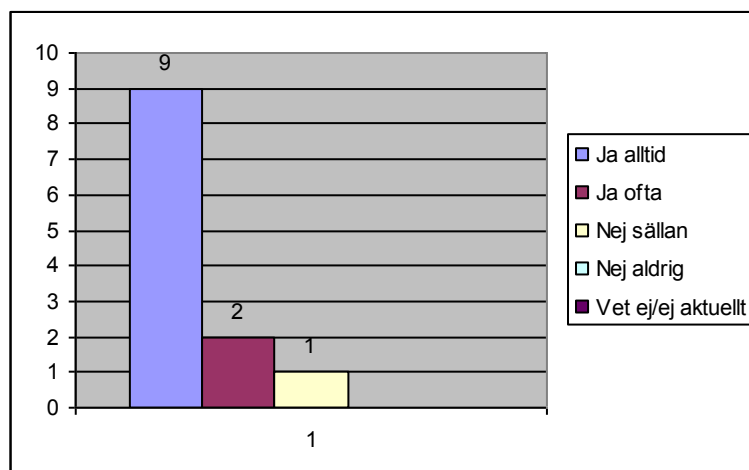
Totalt antal svar: 11

**Fråga 5. Tycker du att du blir respektfullt bemött av ledsagaren?**

Totalt antal svar: 12

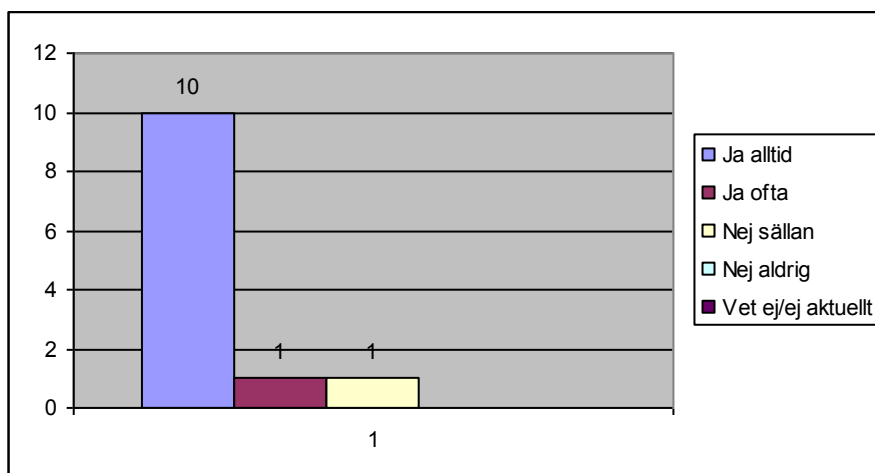
**Fråga 6. Lyssnar ledsagaren på dina önskemål och åsikter?**

Totalt antal svar: 12



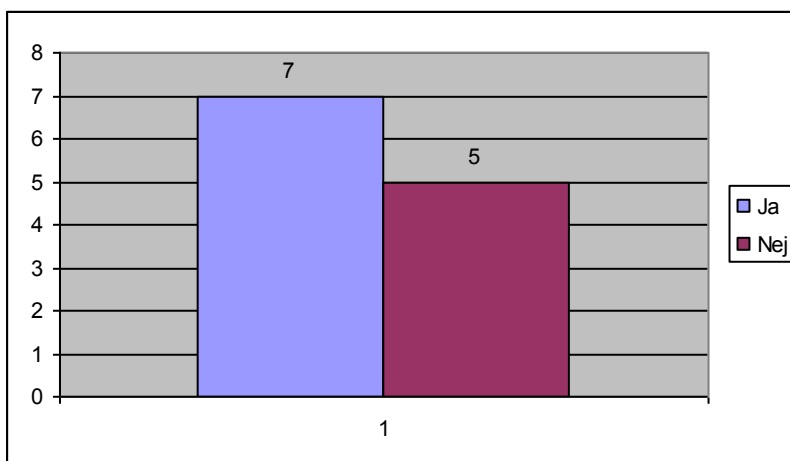
7. Törs du säga till ledsagaren om du tycker något är fel?

Totalt antal svar: 12



Fråga 8. Får du ledsagare i tillräcklig omfattning. Om nej, hur skulle du/ni vilja ha det?

Totalt antal svar: 12



Kommentar:

”Respektfull”

"mer timmar, skippar hellre aktivitetspengen till ledsagaren"

”Fler timmar”

"3 timmar är ibland för lite vid utflykter m.m. Eftersom igångsättnings problem har svårt att göra mig tills ledsagaren kommer (Parkinsonproblematik). Ibland har inte hemtjänsten kommit när ledsagaren anländer"

Fråga 10. Hur ska en bra ledsagare vara?

"Lyssna, vara snälla"

"lyhörd, flexibel, idérisk, bry sig om & tycka om sitt uppdrag & den han/hon ser efter, behövas så att brukaren får ett aktivt & stimul. Vuxenliv. Tillvara brukaren intressen"

"Lyhörd, stabil, ej stressad"

" följsam och smidig. Kunna bemästra svenska språket väl. Ha en vis fundamental kännedom om brukarens sociala situation och medicinska psykiska belägenheten"

"pålitlig, trevlig, punktlig, kunna det svenska språket så bra att jag och även andra förstår + att hon/han förstår mig+andra. Flexibel. Hitta hit! (hem till mig)

"Vänliga, ärliga och glada i sitt uppträdande"

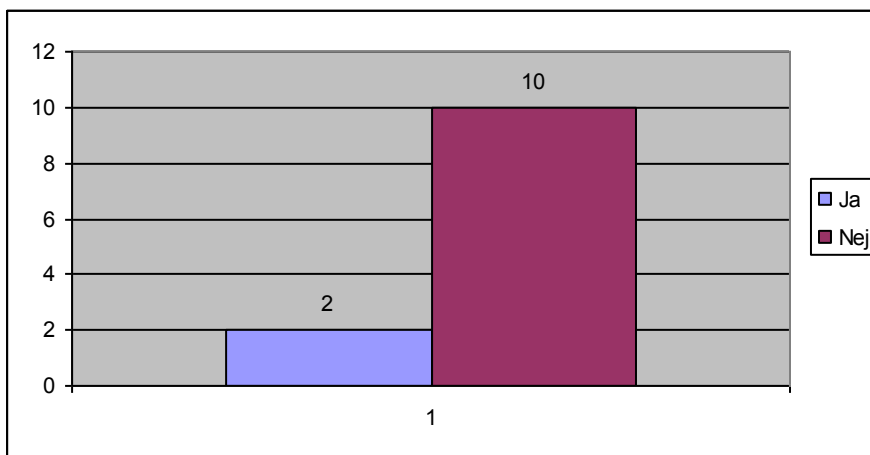
"Pålitlig"

"Lyhördhet + respekt"

"Integritet, flexibilitet"

Fråga 11. Finns intresse att träffa andra i samma situation?

Totalt antal svar: 12



Kommentar:

"fritid, utbildning, upplysning ex aktivitet, utb, forum, kompisar"

"Ev. gemensamma sommarutflyt till något trivsamt servering"

Fråga 12. Har du några övriga synpunkter du vill förmedla?

"En helt fantastisk service! Underlättar mycket för mig!"

"Jag har förmånen att ha direkt kontakt med min ledsagare. Fungerar utmärkt. Är som ovan: pålitligt, trevlig, punktlig osv. Bävar för den dagen då hon slutar."

"X [namn borttaget] 2 ledsagare är föräldrarna -därför är svaren så positiva! Vi har ingen person. Erfarenhet av andra ledsagare."

"Jag tycker inte någon person som de tänker vara för betalning struntar vad barn behöva. Ibland lämna barn ensam med släktig som inte har med ansvar att göra. Dessutom samtidigt göra massage till annan pers. i en annan lokal jämföra sina egna barn med mina. Det finns ingen respekt"

"Lära sig om vilka rättigheter och vad man kan ansöka om för att öka livskvalitet hos brukaren. Ibland känner man sig lite lurad & överkörd . Nya handl. Verkar inte för brukarens bästa. Alla insatser minskas och på så sätt förloras tiden med kompisar

"Fler timmar inga besparingar på nödvändiga tjänster som ledsagning. Att inte kommunen kan hänvisa till ideella organisationer, utan tar sitt ansvar och ger folk den ledsagning de behöver."

Anhörigvård

Antal utdelade enkäter: 10

Antal inkomna svar: 3

Svarsfrekvens: 30 %

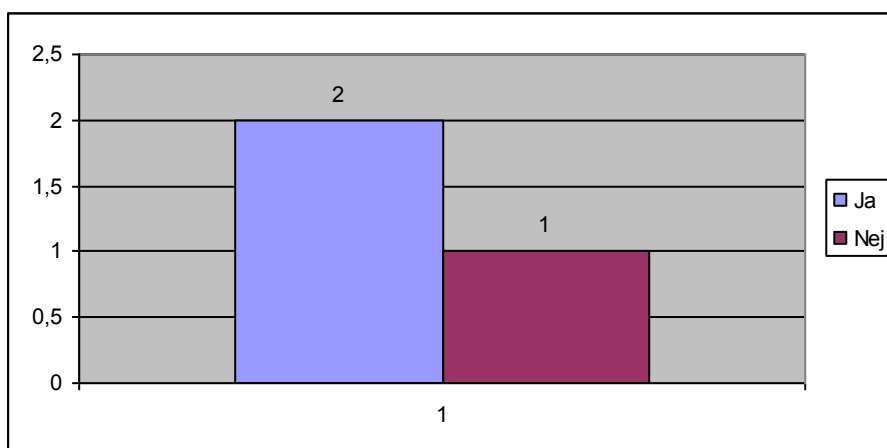
Sammanfattande kommentar

Här finns så få svar att det inte är möjligt att göra någon analys.

Resultat

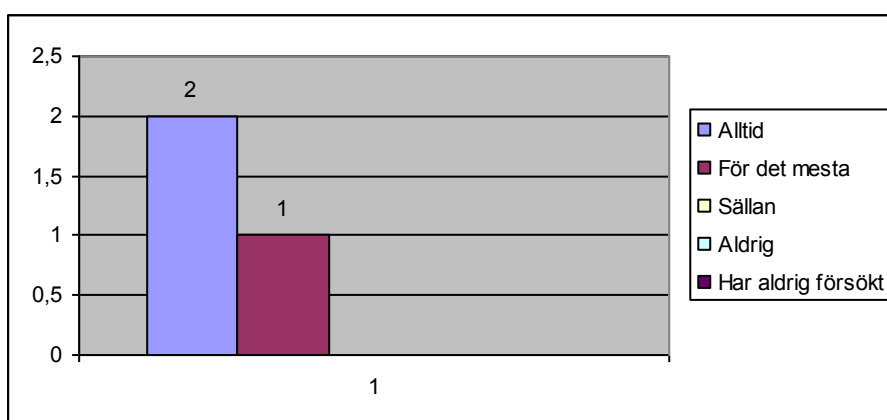
Fråga 1. Vet du vem du ska vända dig till på assistansenheten om det är något du funderar över?

Totalt antal svar: 3



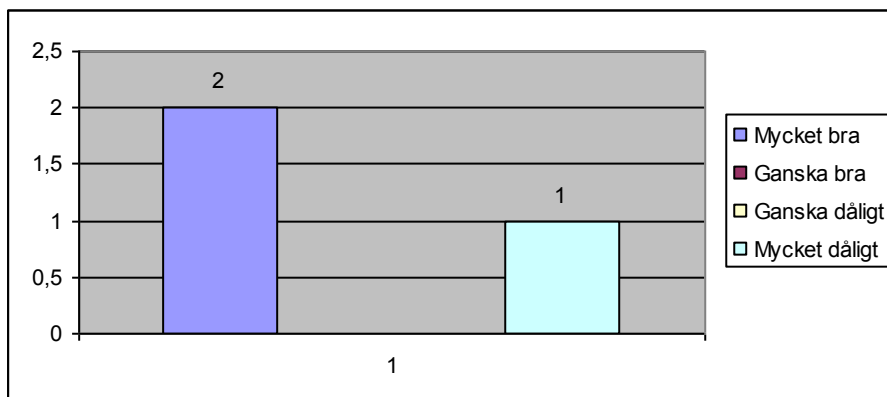
Fråga 2. Kan du nå oss på assistansenheten när du behöver?

Totalt antal svar: 3



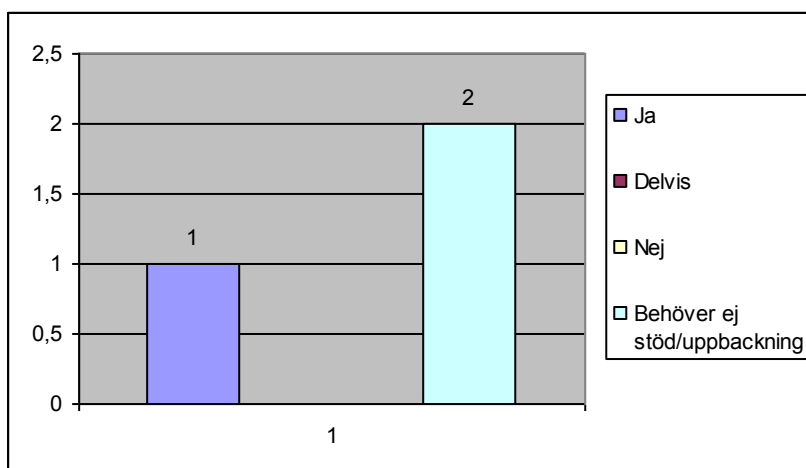
Fråga 3. Hur vill du beskriva kontakten med oss?

Totalt antal svar: 3



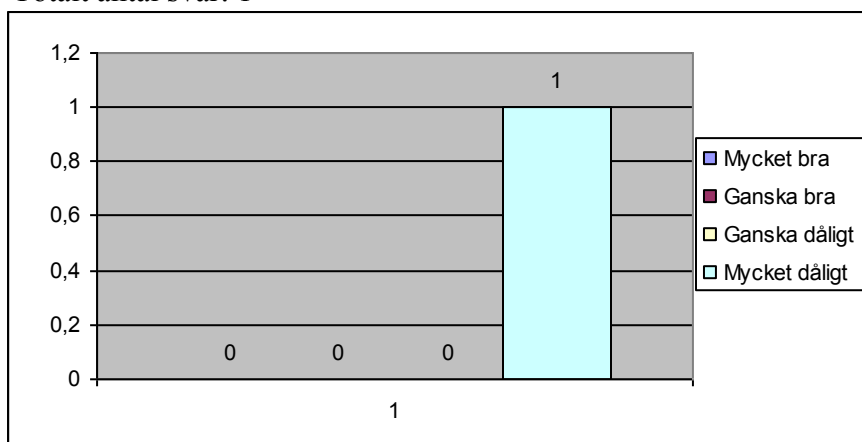
Fråga 4. Får du det stöd/den uppbackning du behöver av oss?

Totalt antal svar: 3



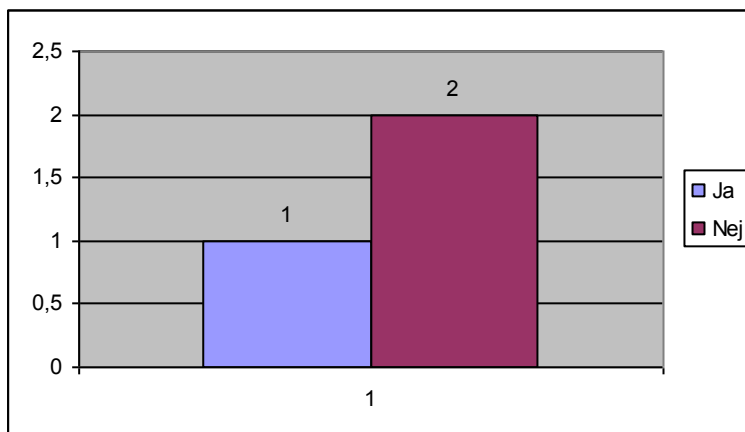
Fråga 5. Hur fungerar det med vikarier?

Totalt antal svar: 1



Fråga 6. Finns intresse att träffa andra i samma situation?

Totalt antal svar: 3



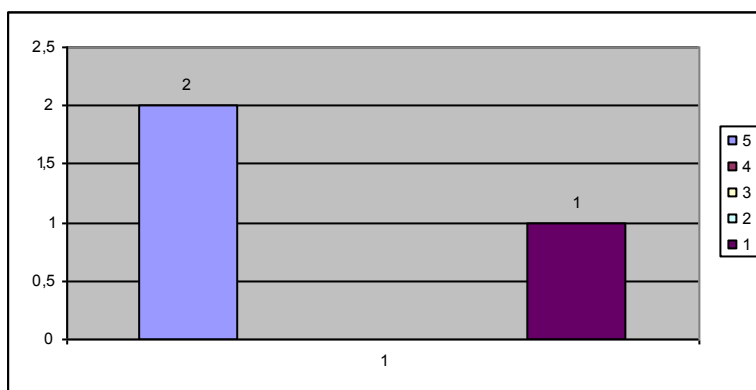
Kommentar:

"Genom de anhörigvårdar träffar som önskas vidare (vid senaste träffen) men ej genomförts som bestämdes då"

Fråga 7. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 3



Avlösare

Antal utdelade enkäter: 23

Antal inkomna svar: 4

Svarsfrekvens: 17 %

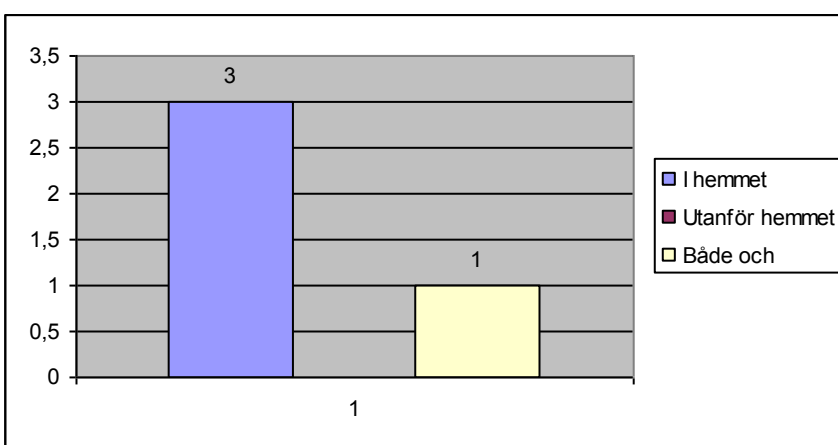
Sammanfattande kommentar

Här finns så få svar att det inte är möjligt att göra någon analys.

Resultat

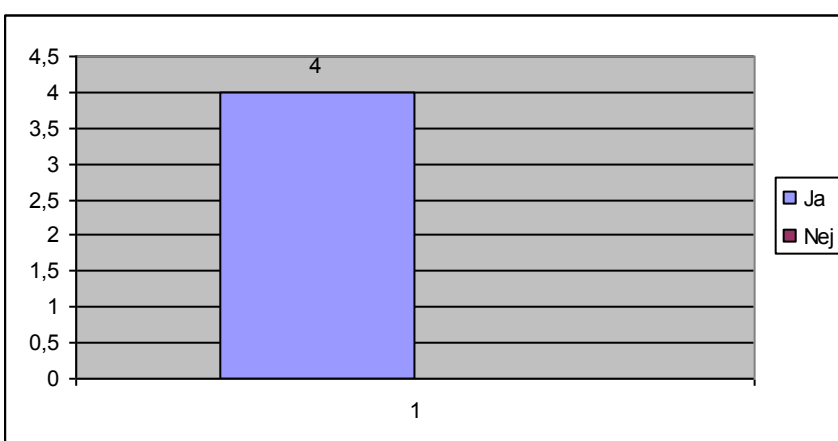
Fråga 1. Var sker avlösningen?

Totalt antal svar: 4



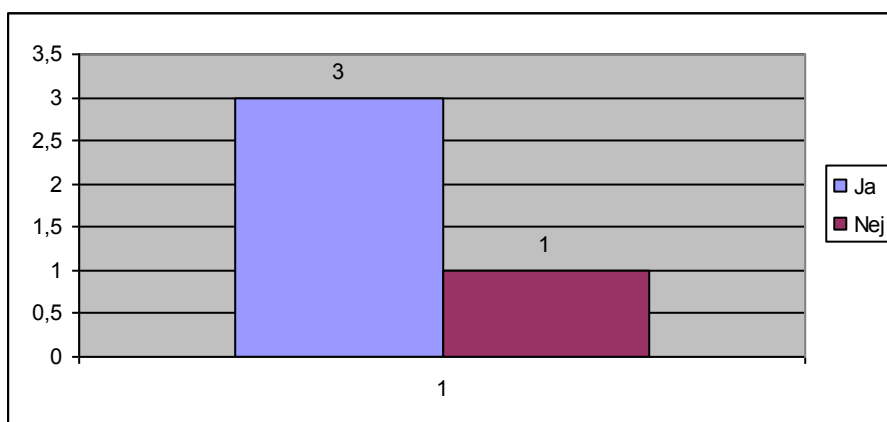
Fråga 2. Stämmer detta överens med dina önskemål?

Totalt antal svar: 4



Fråga 3. Får du/ni avlösning i tillräcklig omfattning? Om du har kryssat nej, hur skulle du/ni vilja ha det?

Totalt antal svar: 4

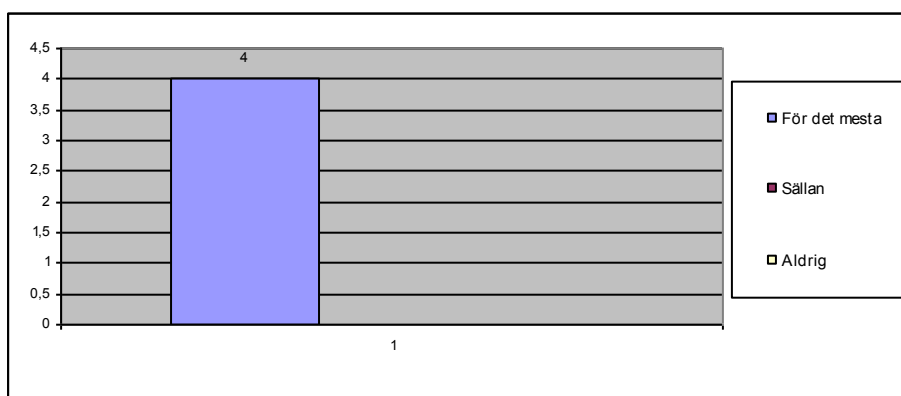


Kommentar:

"Vi har 22 timmar/mån. 40 är i nivå med vårt behov"

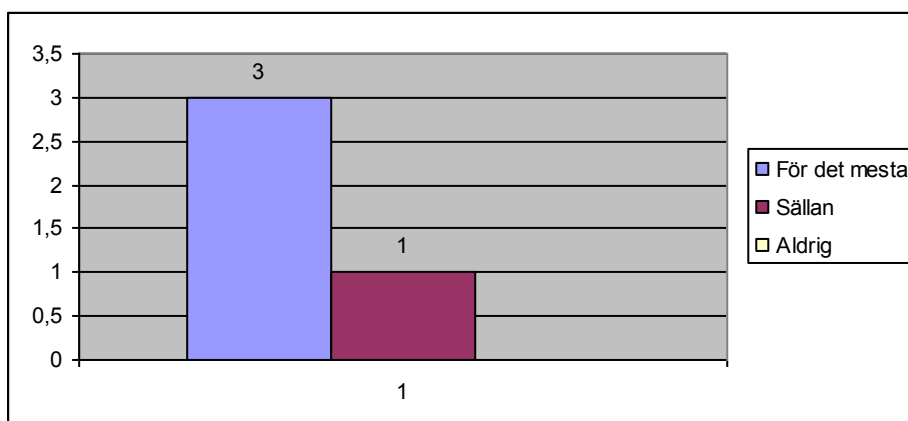
Fråga 4. Får du/ni avlösning vid rätt tidpunkt, d v s när du/ni behöver?

Totalt antal svar: 4



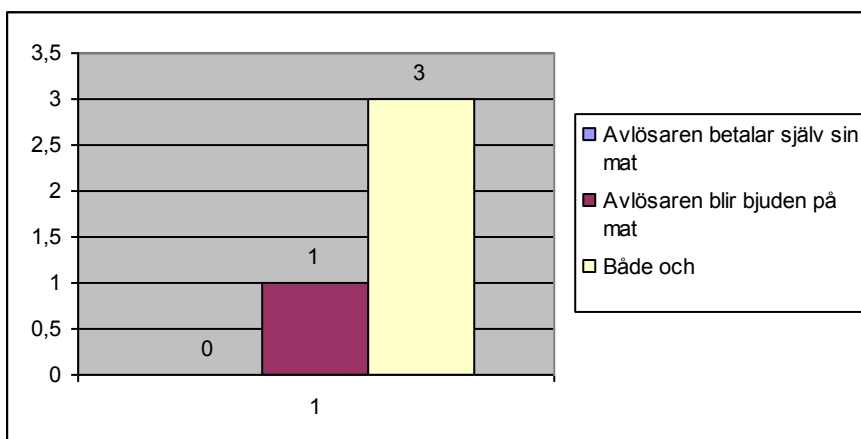
Fråga 5. Hur ofta äter avlösaren tillsammans med barnet?

Totalt antal svar: 4



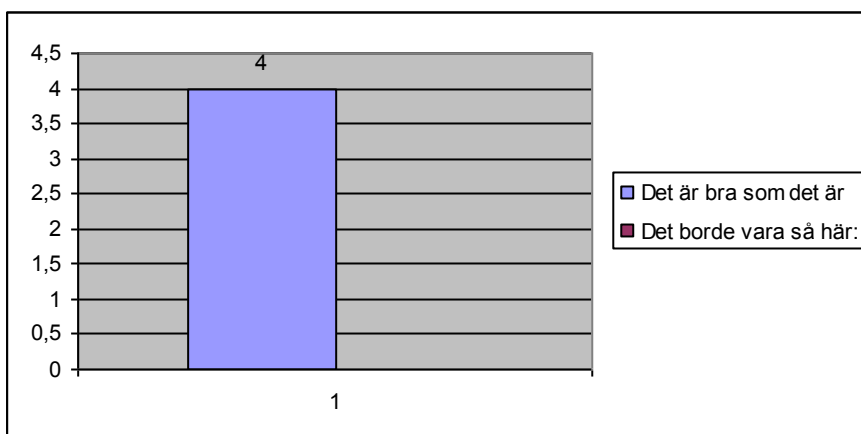
Fråga 6. Vilket alternativ gäller för matkostnaden?

Totalt antal svar: 4



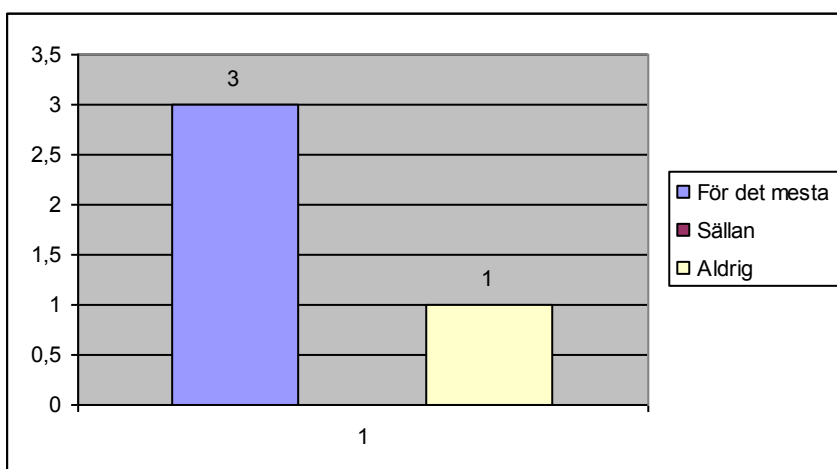
Fråga 7. Hur bör måltiden fungera?

Totalt antal svar: 4



Fråga 8. Fungerar avlösningen under semesterperioder?

Totalt antal svar: 4



Kommentar:

"Naturligtvis skulle det vara bra med en sommarvikarie, men vi har inte orkat att fixa det själva

"vi saknar möjlighet att åka bort en vecka"

Fråga 9. Hur ska en bra avlösare vara? Vad är viktigt?

Punktlig, noggrann med medicinen och hantering av medicinsk utrusning. Påhittig för aktiviteterna med mitt barn"

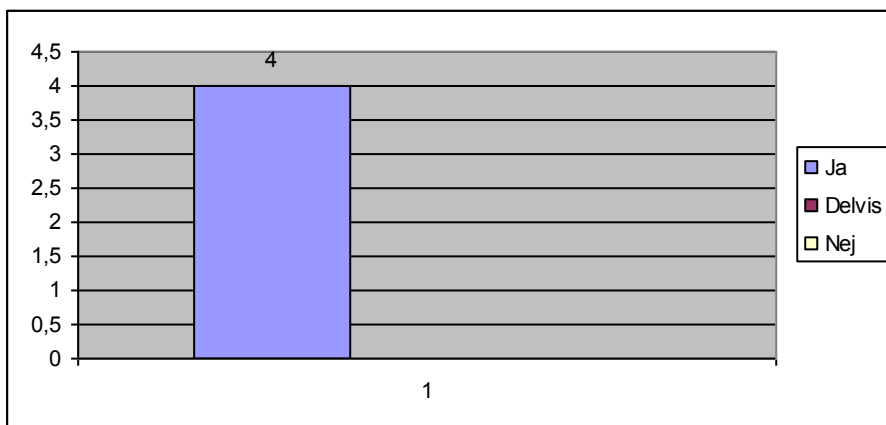
"Tålamod, lyhörd, gärna lite kunskap om barnets svårigheter eller i alla fall nyfiken att lära sig"

"Personen ska tycka om barn och vara sig själv"

"Bra bemötande & lyhörd för våra behov"

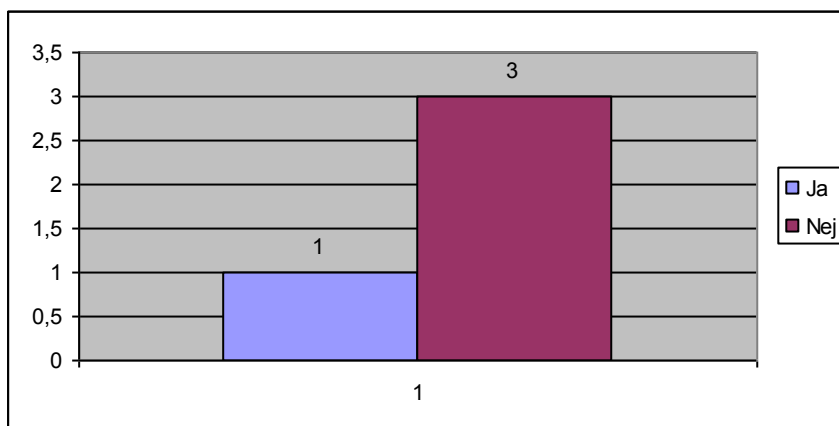
Fråga 10. Stämmer detta överens med den avlösare du/ni har?

Totalt antal svar: 4



Fråga 11. Finns intresse att träffa andra i samma situation? Om du svarat ja, i vilken form skulle detta ske?

Totalt antal svar: 4



Kommentar:

"Kanske vår träff utomhus eller någonstans där det är roligt"

Fråga 12. Är det något du/ni vill tillägga?

"Under Hägersten sdf. fanns en personligt kontakt och nu har ni knappt koll på att vår dotter finns."