

# Sammanställning av resultat av brukarundersökning ÅR 2008, 2009, 2010 och 2011

Enheten för personligt stöd Farsta

Utskick gjordes till 16 brukare under 2008 och 2009

2010 gjordes utskick till 17 brukare.

2011 gjordes utskick till 15 kunder.

## 1. Jag som svarar på enkäten är (ange två alternativ om brukaren svarar tillsammans med närstående/god man)

	ÅR	2008	ÅR	2009	ÅR	2010	2011
Brukare		12%		12%		0%	0%
Närstående		44%		44%		40%	40%
Godman		22%		22%		40%	40%
Brukare/närstående		22%		22%		20%	20%
Godman/brukare.		0%		0%		0%	0%
Totalt antal svarande:		9		9		10	8

## 2. Bemöter dina personliga assistenter dig med respekt?

	Ja, alltid	Ja, oftast	Nej, oftast inte	Nej, aldrig	Vet ej
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2008	67%	33%	Totalt antal svarande: 9
2009	100%		Totalt antal svarande: 9
2010	100%		Totalt antal svarande:10
2011	100%		Totalt antal svarande: 8

Analys: En av enhetens viktigaste grunder är ett bra bemötande. Resultatet visar att enheten lyckas fullt ut vad gäller detta.

## 3. Känner du dig trygg med din personliga assistans?

(Upplever du dig trygg med din personliga assistans? Så var frågan ställd 2008)

	Ja, alltid	Ja, oftast	Nej, oftast inte	Nej, aldrig	Vet ej
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2008	78%	22%	Totalt antal svarande: 9
2009	89%	11%	Totalt antal svarande: 9
2010	90%	10%	Totalt antal svarande:10
2011	75%	25%	Totalt antal svarande: 8

Analys: Känslan av trygghet är också en av enhetens stöttepelare. Även här lyckas enheten bra.

## 4. Uttrycker vi oss så att du förstår när vi pratar eller skriver?

(Uttrycker vi oss enkelt i tal och skrift? Så var frågan ställd 2008)

	Ja, alltid	Ja, oftast	Nej, oftast inte	Nej, aldrig	Vet ej
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2008	33%	67%	Totalt antal svarande: 9
2009	56%	44%	Totalt antal svarande: 9
2010	80%	20%	Totalt antal svarande:10
2011	62,50%	37,50%	Totalt antal svarande: 8

Analys: Enheten arbetar mycket med att vi skall uttrycka oss på ett tydligt och korrekt sätt. Detta gäller både i tal och skrift.

### 5. När du vill ha kontakt med arbetsledaren för personlig assistans är det

	Mycket lätt	Ganska lätt	Varken lätt eller svårt	Ganska	Mycket	Vet ej
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2008	78%	22%				Totalt antal svarande: 9
2009	78%	11%		11%		Totalt antal svarande: 9
2010	90%	10%				Totalt antal svarande: 10
2011	37,50%	50%	12,50%			Totalt antal svarande: 8

Analys: Vi lägger stor vikt vid att svara i telefon och bevaka e-post. Om vi inte kan svara omedelbart så hör vi av oss så snart vi kan. Att kunderna upplever att det har varit något svårare att få kontakt med arbetsledare så beror det på att arbetsbelastningen under 2011 har ökat.

### 6. Hur nöjd är du med hur du kan påverka planeringen av din personliga assistans?

	Mycket	Ganska mycket	Ganska lite	Mycket lite.	Vet inte
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2008	78%	22%			
2009	67%	22%			11%
2010	80%	20%			
2011	37,50%	62,50%			

Analys: På denna punkt har det skett en viss förändring jämfört med tidigare år. En orsak till detta skulle kunna vara att enheten i samråd med kunden har tagit över bemanningen i vissa ärenden. Ändå anser kunden att de kan påverka planeringen i hög utsträckning.

### 7. Får du den information du behöver beträffande din assistans?

	Ja, alltid	Ja, oftast	Nej, oftast inte	Nej, aldrig	Vet inte
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2008	44%	46%			
2009	56%	33%			11%
2010	70%	20%			10%
2011	50%	50%			

Analys: Enheten använder sig av den teknologi som finns för att på ett snabbt och effektivt sätt nå kunden med information. Denna är självklart individuellt utformad.

### 8. Hur fungerar personlig assistans för dig?

	Alltid bra	Oftast bra	Varken bra eller dåligt	Ganska	Alltid dåligt	Vet inte
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2008	56%	44%				
2009	67%	33%				
2010	80%	10%				10%
2011	87,50%	12,50%				

Analys: Under 2011 uppger fler svarande än tidigare att de har en assistans som fungerar bra för dem.

### 9. Har du framfört klagomål/synpunkter på utformningen av din personliga assistans?

	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	
ÅR			
2008	44%	46%	Totalt antal svarande: 9
2009	22%	78%	Totalt antal svarande: 9
2010	40%	60%	Totalt antal svarande: 10
2011	12,50%	87,50%	Totalt antal svarande: 8

Analys: Klagomål har inte inkommit till enheten under 2011. Enheten tolkar detta som att vi har en väl fungerande assistans.

10.

Har du som framfört klagomål/synpunkter på utformningen av din personliga assistans sett förändringar eller fått en godtagbar förklaring?

	Ja, helt	Ja, delvis	Nej, ännu ovisst	Nej, inte alls	Vet ej
ÅR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2008	50%	50%	Totalt antal svarande: 4		
2009	67%	33%	Totalt antal svarande: 3		
2010	75%	25%	Totalt antal svarande: 4		
2011	75%			25%	Totalt antal svarande: 4

Analys: Hälften av de svarande svarade på denna fråga. Personen som svarade NEJ inte alls, framförde även att den aldrig har lämnat klagomål. De som inte svarade har heller inte framfört klagomål.

11. Är det något som du är extra nöjd med så skriv gärna ner det här. (Det går även bra att använda baksidan på pappret.)

- 2008 "jag är nöjd med allting"  
"Nöjd med fasta och kända assistenter"  
"Tack Anneli för din önskan att vara ett bra stöd för brukaren och och personalen"  
"Jag är mycket nöjd med utföraren i Farsta"
- 2009 "Bra bemötande"
- 2010 "Det fungerar bra mellan personliga assistentutförare och brukare samt godman. Inga klagomål alls!"  
"Vi är nöjda med att komma i kontakt med Stadsdelsförvaltnings enhet för personlig assistans"  
"Trevligt bemötande av arbetsledningen"
- 2011 "Är helt nöjd med mina assistenter samt stadsdelsförvaltningens bistånd"  
"Det fungerar bra med den. Inget att tillägga."

12. Är det något som du är missnöjd med så skriv gärna ner det här. (Det går även bra att använda baksidan på pappret.)

- 2008 "jag är missnöjd med att ett träningschema inte följs som det ska alltid"  
"Jag är inte missnöjd"  
"Assistenten har vassa naglar och är klumpig"
- 2009 "Varför ska assistenten skriva en månadsrapport när assistenterna ringer in sin tid varje dag?"
- 2010 "Inte ännu"
- 2011 "inget"

13. Har du förslag till förbättringar så skriv ner det här.(Det går även bra att använda baksidan på pappret.)

- 2009 "att assistenterna ska peppa varandra bättre"
- 2010 "manliga vikarier"  
"vi är anhängigvårdare så det finns skillnader mellan personliga assistenter och anhöriga.  
Vi har inga klagomål"
- 2011 "Vi planerar bra. Inget att tillägga."

14. HUR kan vi bli bättre på att förstås i tal och skrift?

Det är bra som det är idag

- 2011 "Prata tydligt och förklara."  
"I vårt fall behöver inte tillägga"