



BRUKARUNDERSÖKNING 2010

Assistansenheten

Assistansenheten är den kommunala utföraren inom Hägersten-Liljeholmens 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 2010. Enkäten skickades per post till brukarna och enkätsvaren skickades in i förfrankerat svarskuvert.

Av 68 utskickade enkäter har 25 besvarats vilket ger en svarsfrekvens på 37 %.

Totalt utfördes fyra undersökningar inom enheten riktade mot personer som har personlig assistans, ledsagare, avlösare respektive anhörigvårdare (totalt 68 personer). Resultaten från dessa undersökningar presenteras separat här nedan då frågeställningar är olika för de olika verksamhetsgrenarna. Till den första undersökningen (personlig assistans) redovisas även kommentarer till resultaten. Detta görs inte för de tre andra undersökningarna då antalet svarande i dessa fall bedöms vara allt för få för att några egentliga slutsatser ska kunna dras.

För gruppen med personlig assistans gjordes en motsvarande undersökning år 2008 och 2009. Jämförelse mellan resultaten görs nedan. För de tre övriga grupperna gjordes motsvarande undersökning år 2009, men inga långtgående jämförelser kan göras då antalet svarande är så lågt.

Det sammantagna betyget för enheten blev 3,9. Någon jämförelse kan inte göras med tidigare år då betygsfrågan inte ställts tidigare inom samtliga fyra verksamhetsområden.

Alla som lämnat enkätsvar har inte svarat på samtliga frågor.

I stapeldiagrammen nedan anges antal personer.

Personlig assistans

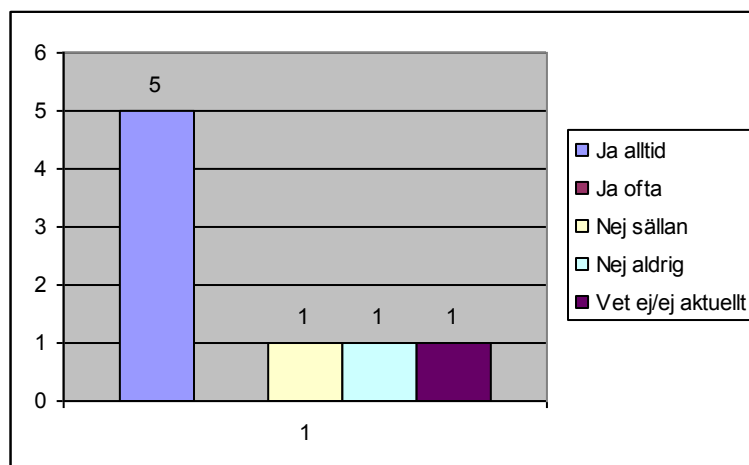
Antal utdelade enkäter:	15	2009: 19	2008:22
Antal inkomna svar:	9	2009: 9	2008:11
Svarsfrekvens:	60 %	2009: 47 %	2008: 50 %

Resultat

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

Totalt antal svar: 8

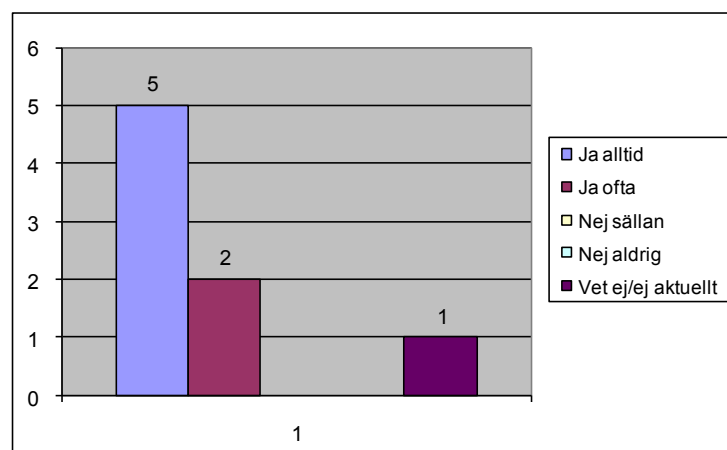
En majoritet av de svarande, 63 % (2008: 73 %, 2009: 88 %) vet i förväg vem ur personalen som ska besöka dem. En person (2008: 1 person, 2009: 0 personer) vet sällan vem ur personalen som ska besöka dem, medan en person (2008: 0 personer, 2009: 0 personer) anger att han/hon aldrig vet vem av personalen som kommer.



Fråga 2. Besöker personalen dig på överenskommen tid?

Totalt antal svar: 8

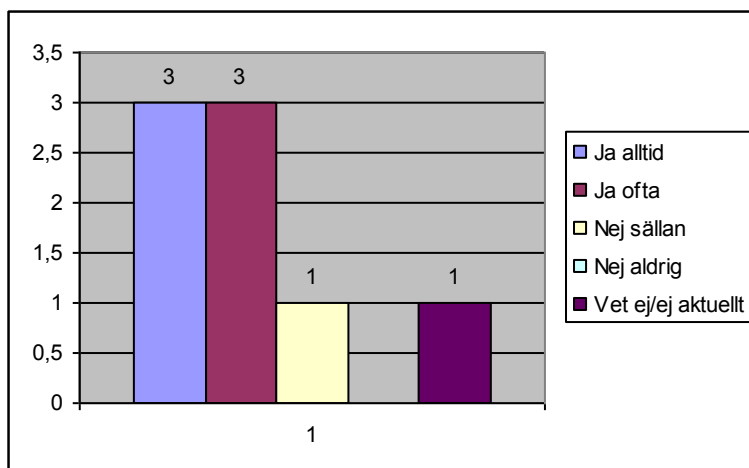
63 % (2008: 73 %, 2009 77 %) av de svarande upplever att personalen besöker dem på överenskommen tid. För en person var inte frågan aktuell medan resterande del av de svarande upplevde att personalen oftast besökte dem på överenskommen tid.



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

Totalt antal svar: 8

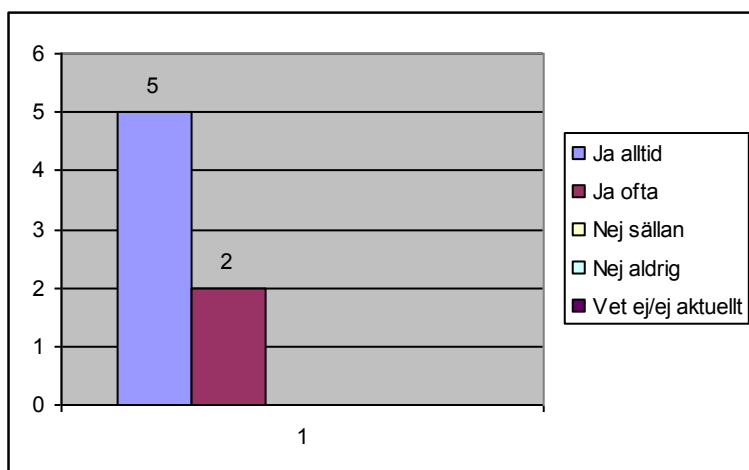
En majoritet av de svarande, 75 % (2008: 81 %, 2009: 88 %), upplever att de får information om förseningar eller ändrad tid. En person upplever dock att så sällan är fallet (2008: 1 person, 2009: 0 personer), medan frågan inte är aktuell för en av de svarande (2008: 0 personer, 2009: 0 personer).



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

Totalt antal svar: 7

Alla svarande, d v s 100 %, känner sig trygga i kontakten med personalen; 71 % (2008: 90 %, 2009: 88 %) uppger att de alltid gör det medan resterande del av de svarande uppger att de oftast gör det.



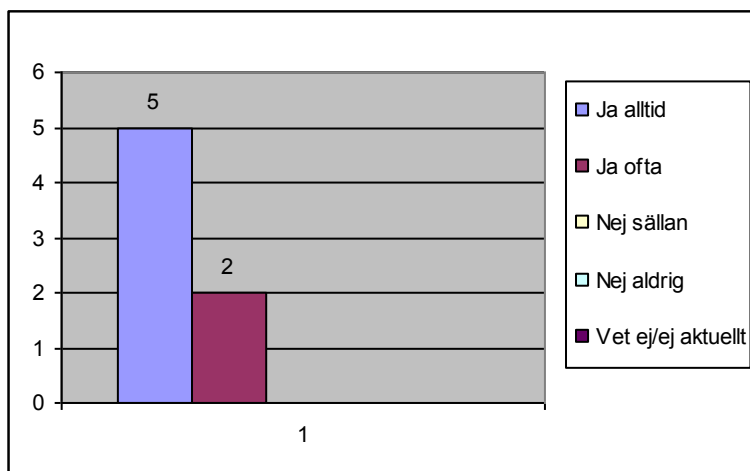
Kommentar:

"Det beror på personalen. Genomgående är att pers som ass valt är katastrofalt. Jag kan heller aldrig lite på att ass gör sitt jobb, t.ex. att vikarier kommer. Ass ljuger ofta"

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

Totalt antal svar: 7

Samtliga svarande känner att de alltid, 71 % (2008: 63 %, 2009: 67 %), eller oftast, 29 % (2008: 36 %, 2009: 33 %), blir respektfullt bemötta.



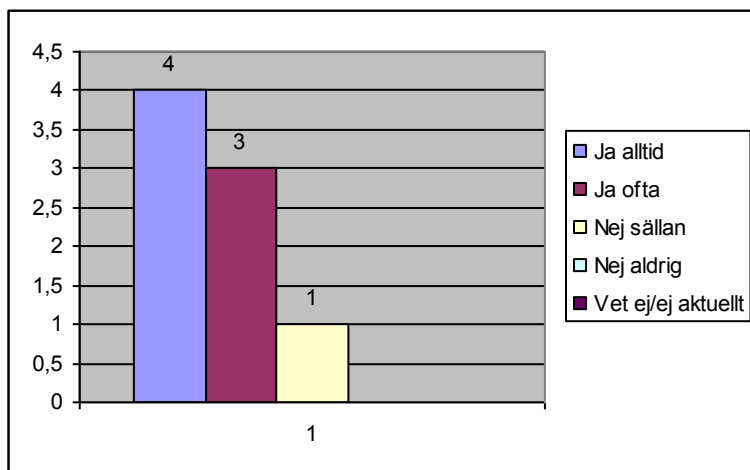
Kommentar:

"Jag blir inte alltid bemött med respekt av min personal och i perioder har vi det jobbigt. Mest problem har det varit med de vikarier som ass ordnat. En del bör inte jobba med människor."

Fråga 6. Lyssnar personalen på dina önskemål och åsikter?

Totalt antal svar: 8

88 % av de svarande upplever att personalen lyssnar på deras önskemål, 50 % (2008: 63 %, 2009: 55 %) anser att så alltid är fallet medan 38 % (2008: 36 %, 2009: 45 %) anser att det oftast är så. En person upplever att så sällan är fallet (2008: 0 personer, 2009: 0 personer).



Kommentar:

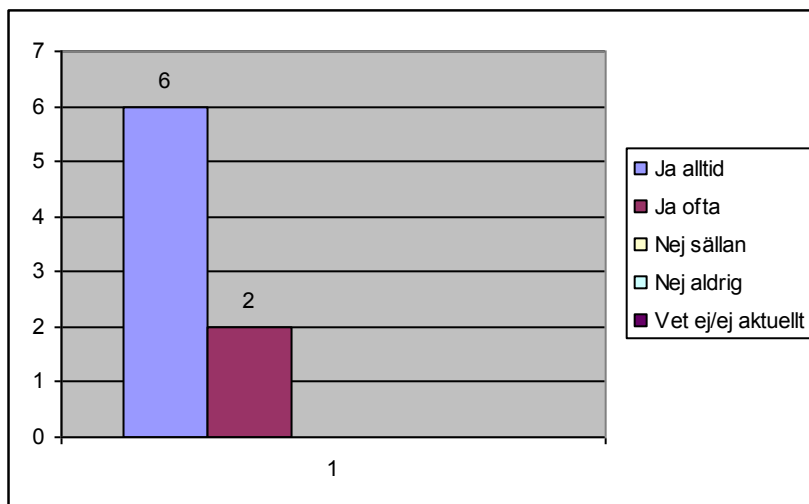
"Om du hör vad jag säger"

"De lyssnar men ofta gör de inte vad jag ber om"

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

Totalt antal svar: 8

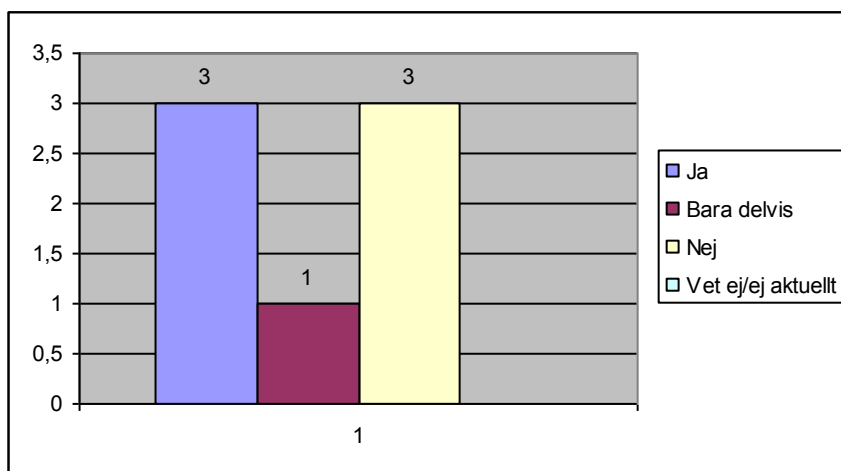
75 % (2008: 81 %, 2009: 88 %) törs säga till personalen om något är fel, resterande del upplever att de oftast törs göra det.



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: 7

43 % (2008: 36 %, 2009: 44 %) anger att deras anhöriga har haft möjlighet att delta i rekryteringen av personal om brukaren så har velat. En person (2008: 2 personer, 2009: 0 personer) anger att de endast delvis har haft denna möjlighet, medan 43 % (2008: 9 %, 2009: 12 %) anger att de inte haft denna möjlighet.



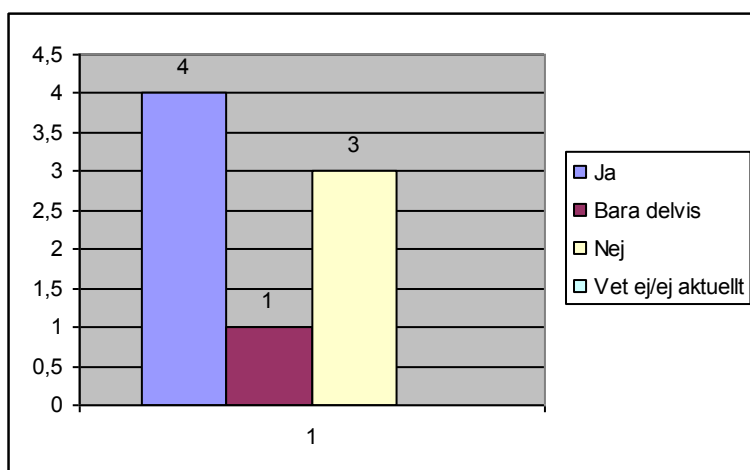
Kommentar:

"Vill ej"

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

Totalt antal svar: 8

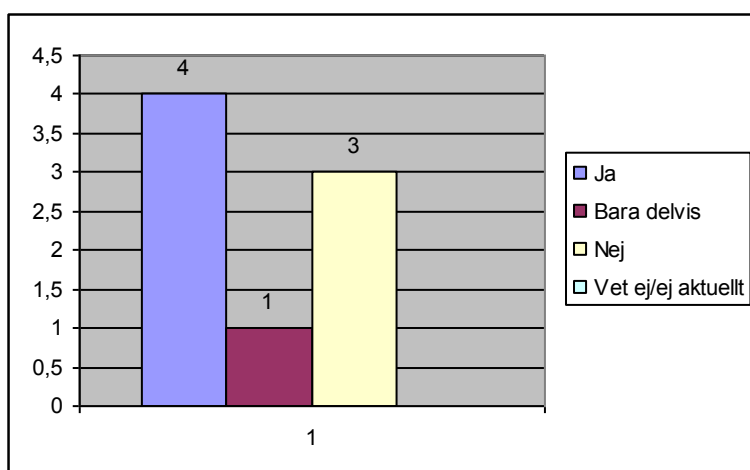
50 % (2008: 55 %, 2009: 66 %) erbjuds vid första mötet förslag på personer som skulle utföra assistansen, en person (2008: 2 personer, 0 personer) anger att han/hon delvis erbjuds detta. 38 % (2008: 18 %, 2009: 33 %) av de svarande angav att man inte fick detta.



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: 8

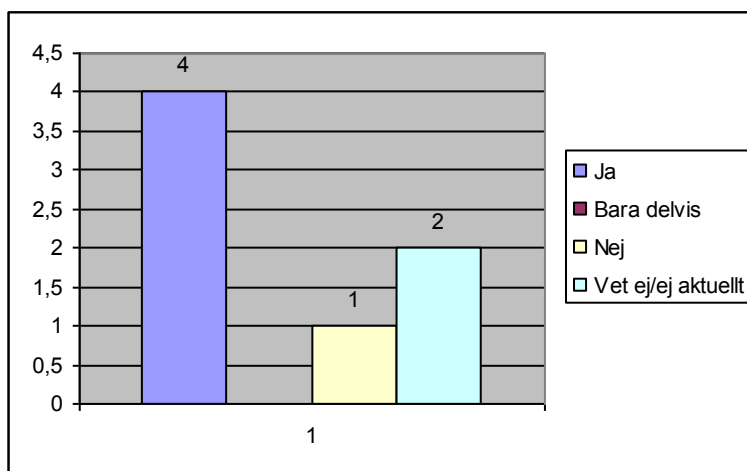
50 % (2008: 90 %, 2009: 66 %) anger att de fick en möjlighet att välja om en anhörig eller vän skulle anställas för att utföra assistansen. 38 % anger att de inte fick denna möjlighet (2008: 0 %, 2009: 22 %), medan resterande del av de svarande uppger att de delvis fick denna möjlighet.



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

Totalt antal svar: 7

Av de svarande anser 57 % (2008: 27 %, 2009: 75 %) att uppföljningen var givande. En person upplever att uppföljningarna inte har varit givande medan resterande del av de svarande inte vet.



Kommentar:

"Har ej haft några uppföljningar"

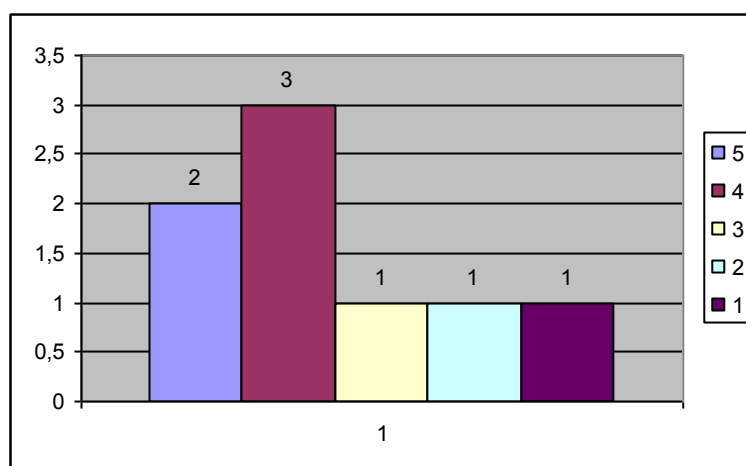
"Vilka uppföljningar?"

"Vi har aldrig haft någon uppföljning"

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

Totalt antal svar: 8

Det sammanfattande betyget för assistansen har getts på en femgradig skala där fem är högsta betyg. 25 % (2008: 30 %, 2009: 44 %) gav verksamheten en femma, 38 % (2008: 30 %, 2009: 22 %) gav verksamheten en fyra. 37 % (2008: 40 %, 2009: 33 %) gav verksamheten en trea eller lägre. Genomsnittsbetyget blev 3,5 (2008: 3,7, 2009: 4,0)



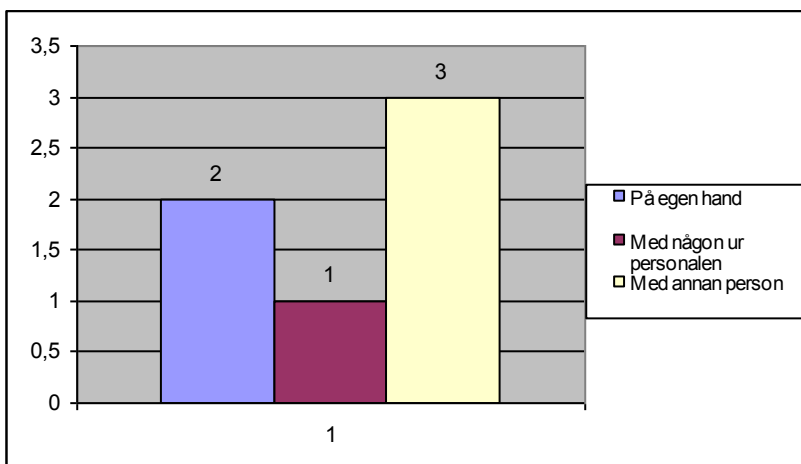
Fråga 13. Är det något mer som du vill framföra när det gäller assistansenhetens verksamhet?

Kommentarer:

- "Assistenterna bör träffa chefen med jämna mellanrum och tala om fördelarna och problem som uppstår under brukarverksamhetstider"
- "Ass är oprofessionella nästan alltid. Vissa är genomgående föraktfulla och tvingar saker på mig. De bryter överenskommelser och lagar ofta de behandlar mig och min personal som skit. De gör mig maktlös!"
- "På många håll otillräckliga kunskaper i svenska. Dålig framförhållning när det gäller vikarier"
- "Bättra framförhållning vid ledighet av personalen"

Fråga 14. Jag har fyllt i enkäten:

Totalt antal svar: 6



Ledsagare

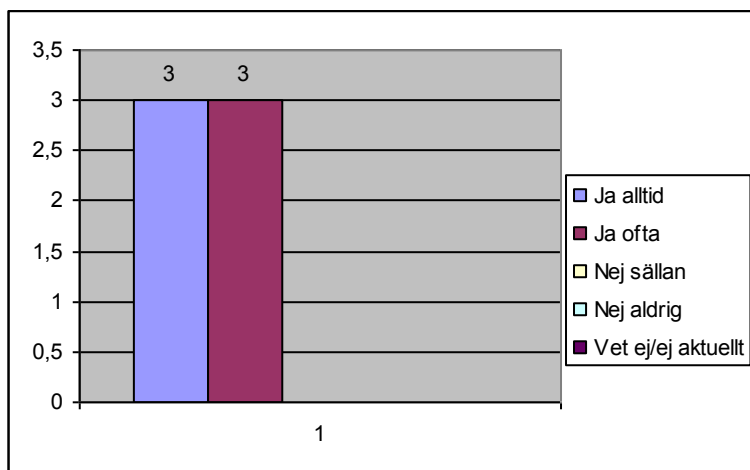
Antal utdelade enkäter:	25	2009: 24
Antal inkomna svar:	6	2009: 12
Svarsfrekvens:	24 %	2009: 50 %

Resultat

Eftersom så få svar inkommit bedöms det inte rimligt att göra några procentberäkningar eller göra jämförelser med föregående år. 2009 års faktiska antal svar inom respektive grupp anges dock inom parentes som viss jämförelse.

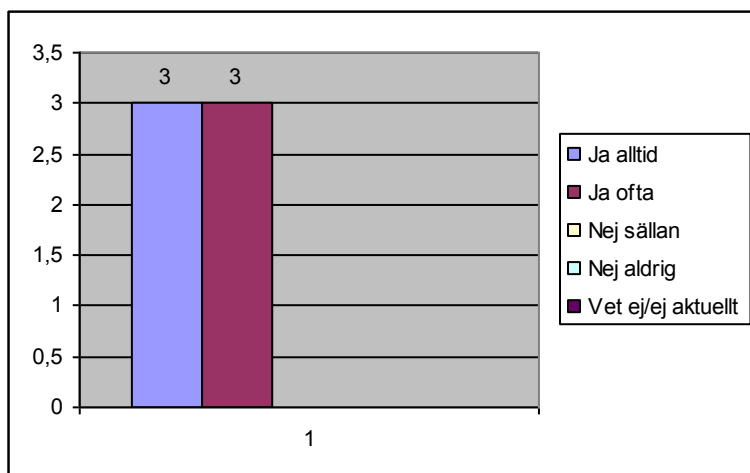
Fråga 1. Vet du i förväg vem ur personalen som kommer att besöka dig?

Totalt antal svar: 6 (2009: 10 x Ja alltid, 1 x Ja ofta, 1 x Nej sällan)



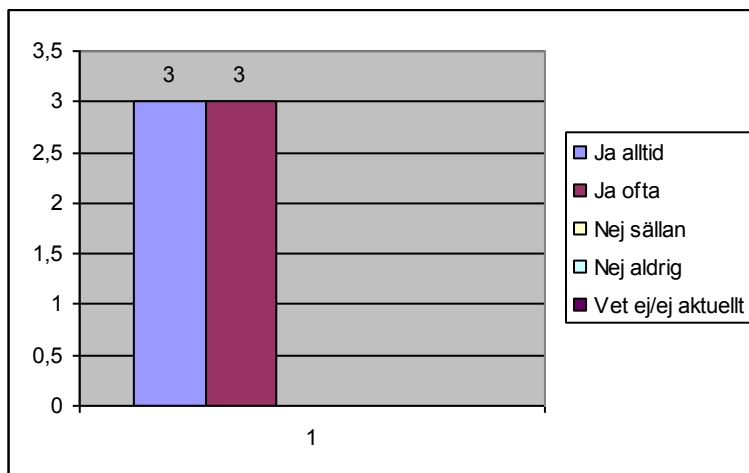
Fråga 2. Kommer ledsagaren på överenskommen tid?

Totalt antal svar: 6 (2009: 10 x Ja alltid, 2 x Nej sällan)

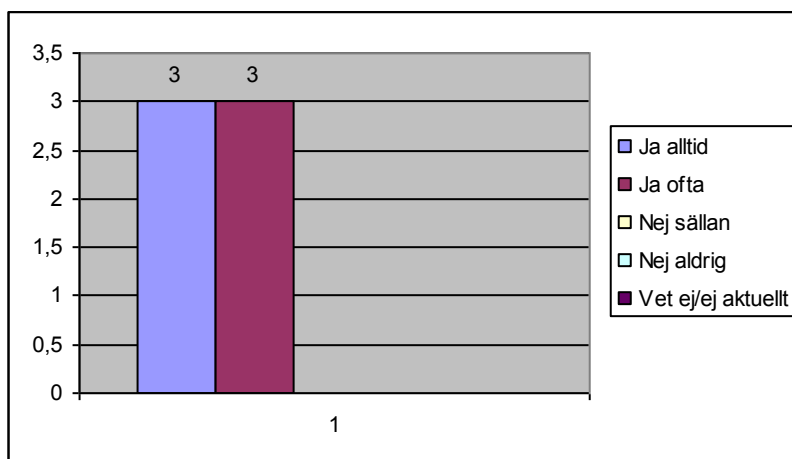


Fråga 3. Får du information i förväg om förseningar eller ändrad tid?

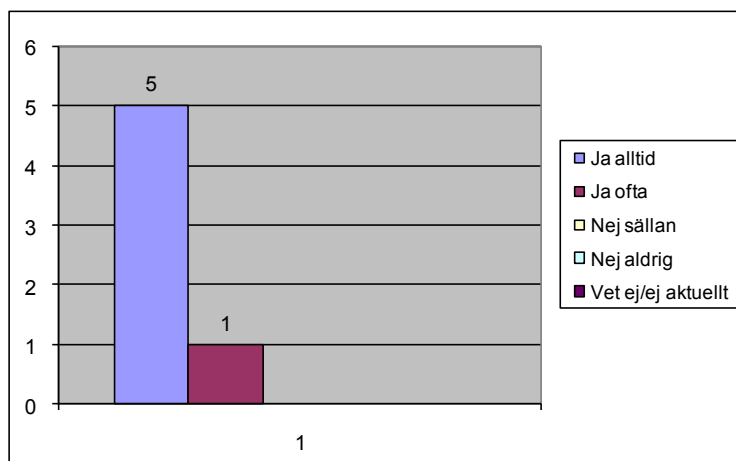
Totalt antal svar: 6 (2009: 9 x Ja alltid, 2 x Ja ofta, 1 x Nej sällan)

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

Totalt antal svar: 6 (2009: 9 x Ja alltid, 1 x Ja ofta, 1 x Nej sällan)

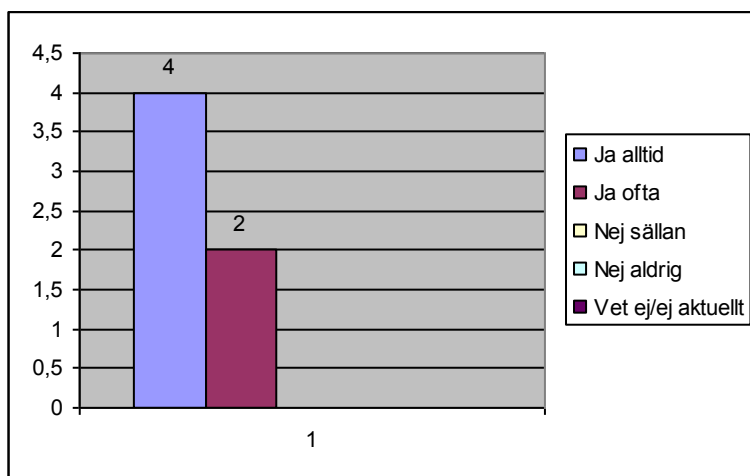
**Fråga 5. Tycker du att du blir respektfullt bemött av ledsagaren?**

Totalt antal svar: 6 (2009: 10 x Ja alltid, 1 x Ja ofta, 1 x Nej sällan)

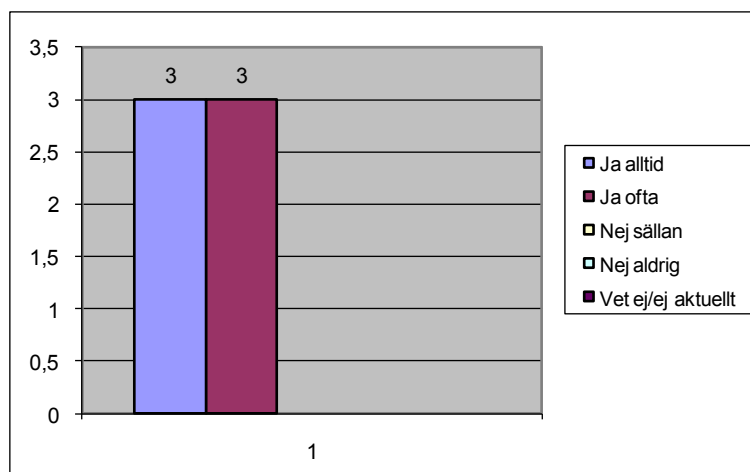


Fråga 6. Lyssnar ledsagaren på dina önskemål och åsikter?

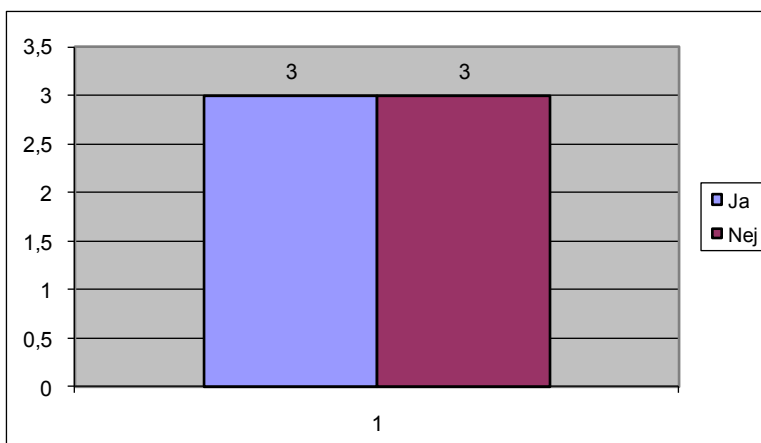
Totalt antal svar: 6 (2009: 9 x Ja alltid, 2 x Ja ofta, 1 x Nej sällan)

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

Totalt antal svar: 6 (2009: 10 x Ja alltid, 1 x Ja ofta, 1 x Nej sällan)

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

Totalt antal svar: 6 (2009: 7 x Ja, 5 x Nej)



Kommentar:

"Jag behöver lite mer tid"

"Nej p.g.a. lång framförhållning + omrutade tider (fritiden) (har ej så flexibel hälsa). Ja när det gäller till vården"

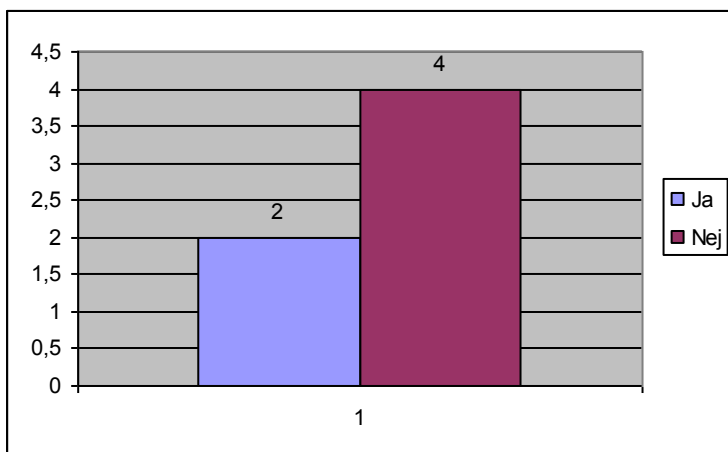
"I och med förlusten av ledsagare på måndagarna har möjligheterna till att komma ut från lägenheten begränsats samtidigt som mina sjukdomar har försämrats"

Fråga 9. Hur ska en bra ledsagare vara?

- "Glad och positiv"
- "Att de är lyhörda för mina önskemål och uppmärksamma på hur jag klarar mina aktiviteter. Gärna glada till sättet och har humor!"
- "Punktlig, ärlig, tala och förstå svenska, gärna samma kön (ej ett måste), ha lite utbildning i sjukvård + omsorg"
- "Personlig lyhördhet om brukarens situation och personlighet"

Fråga 10. Finns intresse att träffa andra i samma situation?

Totalt antal svar: 6 (2009: 2 x Ja, 10 x Nej)

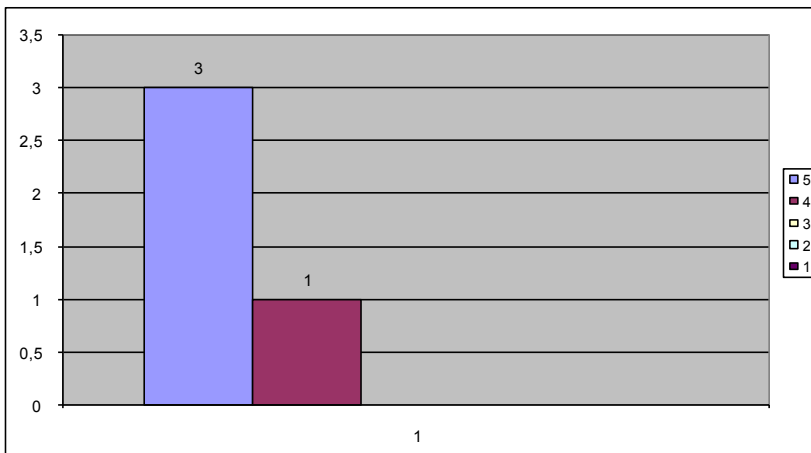
**Kommentar**

"Kan jag behöva café? Jag behöver en promenad"

"Sommarutflykt med måltid"

Fråga 11. Om du skulle sätta ett betyg på oss, vilket skulle de bli? 5= Mycket bra, 1= Mycket dåligt

2009: Frågan ställdes ej



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

Inget svar

Anhörigvård

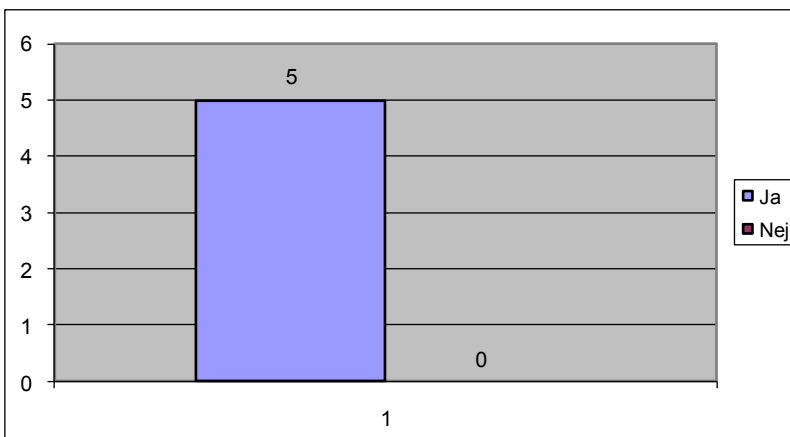
Antal utdelade enkäter:	10	2009: 10
Antal inkomna svar:	5	2009: 3
Svarsfrekvens:	50 %	2009: 30 %

Resultat

Eftersom så få svar inkommit bedöms det inte rimligt att göra några procentberäkningar eller göra jämförelser med föregående år. 2009 års faktiska antal svar inom respektive grupp anges dock inom parentes som viss jämförelse.

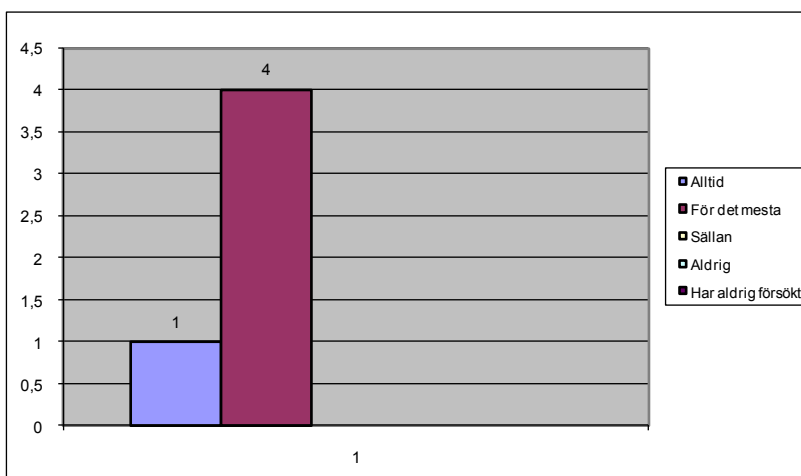
Fråga 1. Vet du vem du ska vända dig till på assistansheten om det är något du funderar över?

Totalt antal svar: 5 (2009: 2 x Ja, 1 x Nej)



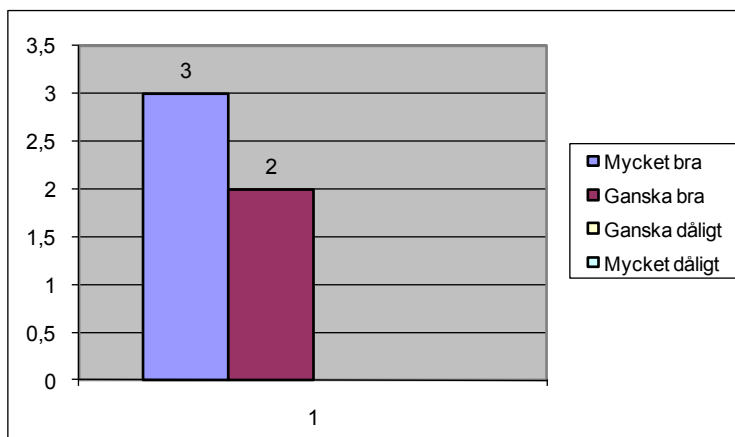
Fråga 2. Kan du nå oss på assistansheten när du behöver?

Totalt antal svar: 5 (2009: 2 x Alltid, 1 x För det mesta)



Fråga 3. Hur vill du beskriva kontakten med oss?

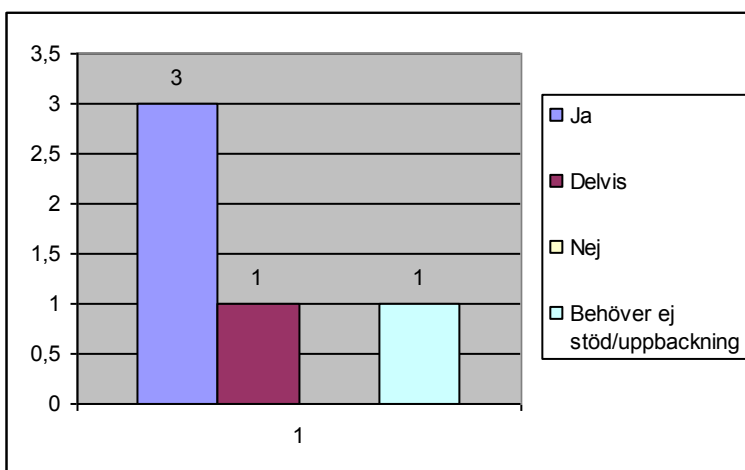
Totalt antal svar: 5 (2009: 2 x Mycket bra, 1 x Mycket dåligt)

**Kommentar:**

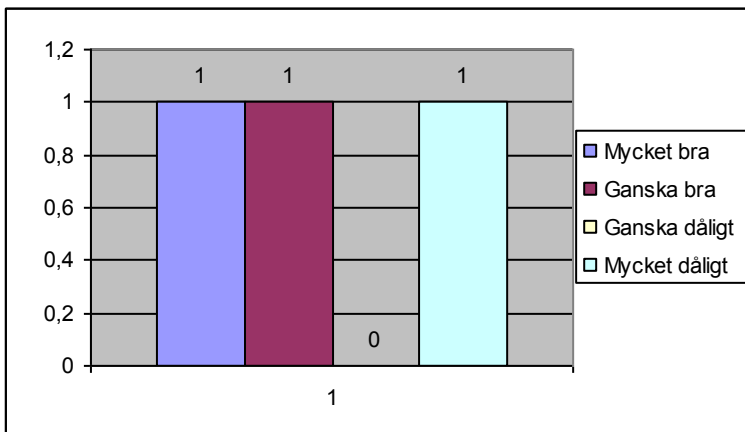
"Tyvärr finns endast en handläggare som jag har förtroende för (namn borttaget)"

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

Totalt antal svar: 5 (2009: 1 x Ja, 2 x Behöver ej stöd/uppbackning)

**Fråga 5. Hur fungerar det med vikarier?**

Totalt antal svar: 3 (2009: 1 x Mycket dåligt)



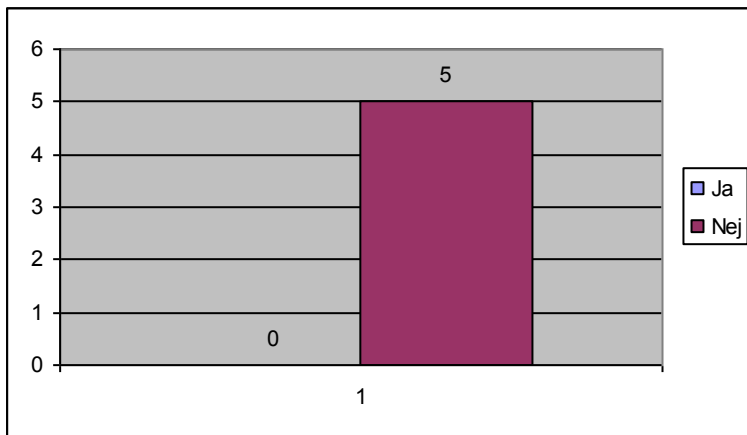
Kommentar:

"Har ingen"

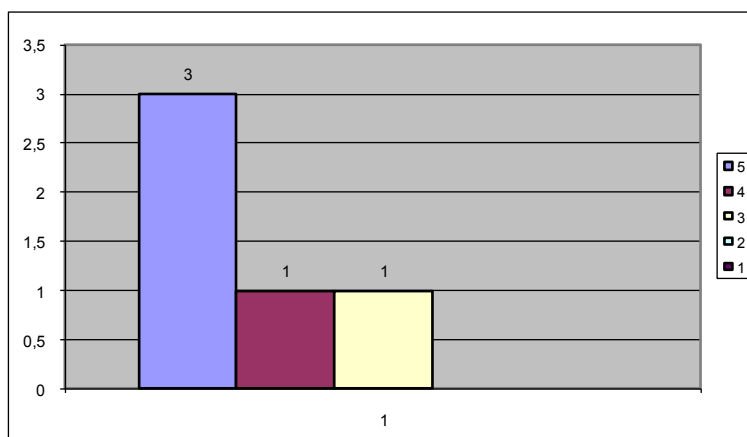
"Har inga"

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

Totalt antal svar: 5 (2009: 1 x Ja, 2 x Nej)

**Fråga 7. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?****5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar: 5 (2009: 2 x 5, 1 x 1)



Avlösare

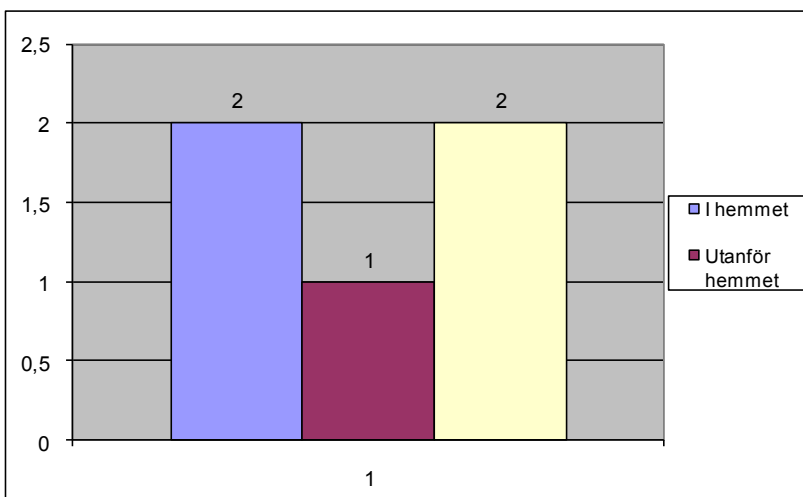
Antal utdelade enkäter:	18	2009:	23
Antal inkomna svar:	5	2009:	4
Svarsfrekvens:	28 %	2009:	17 %

Resultat

Eftersom så få svar inkommit bedöms det inte rimligt att göra några procentberäkningar eller göra jämförelser med föregående år. 2009 års faktiska antal svar inom respektive grupp anges dock inom parentes som viss jämförelse.

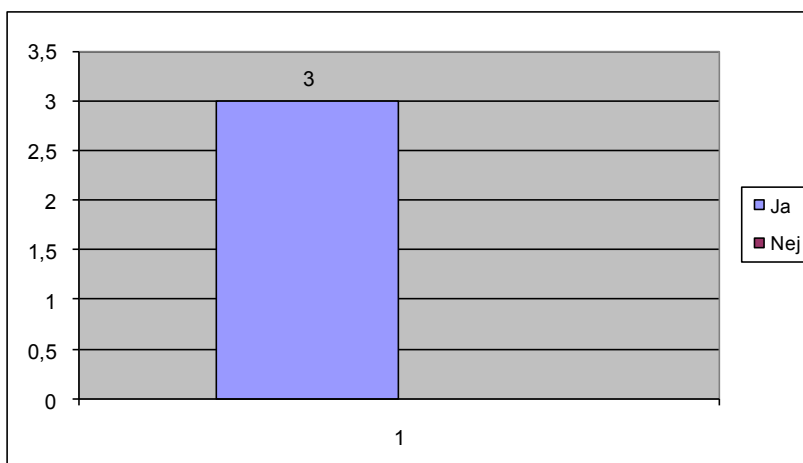
Fråga 1. Var sker avlösningen?

Totalt antal svar: 5 (2009: 3 x I hemmet, 1 x Både och)



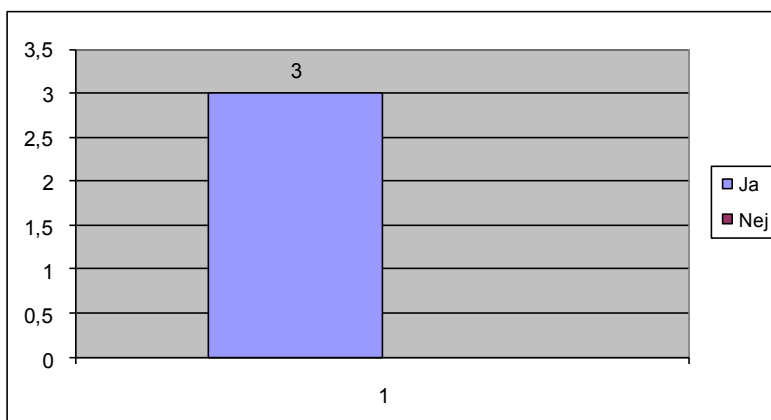
Fråga 2. Stämmer detta överens med dina önskemål?

Totalt antal svar: 3 (2009: 4 x Ja)



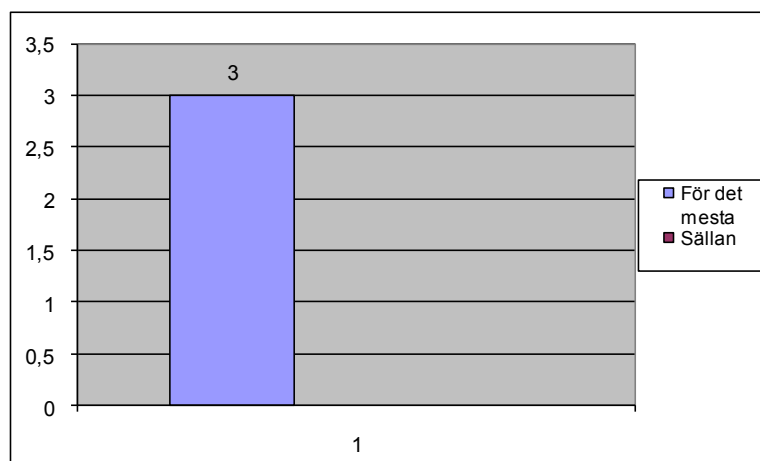
Fråga 3. Får du/ni avlösning i tillräcklig omfattning? Om du har kryssat nej, hur skulle du/ni vilja ha det?

Totalt antal svar: 3 (2009: 3 x Ja, 1 x Nej)



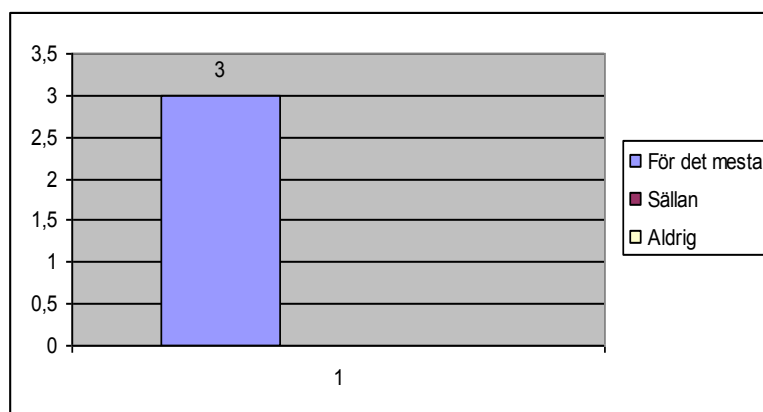
Fråga 4. Får du/ni avlösning vid rätt tidpunkt, d v s när du/ni behöver?

Totalt antal svar: 3 (2009: 4 x För det mesta)



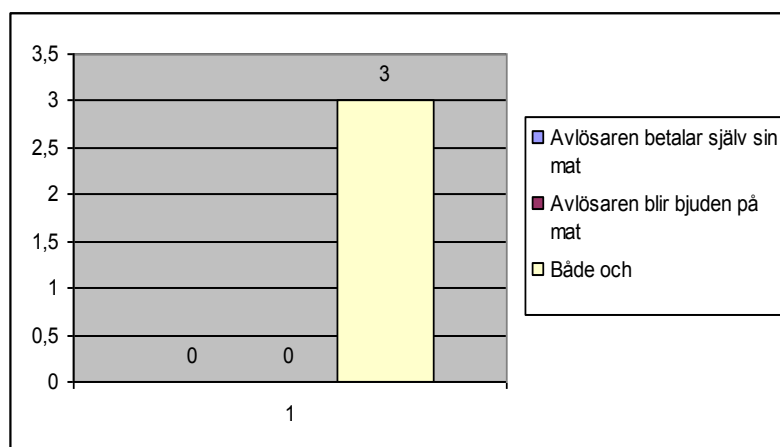
Fråga 5. Hur ofta äter avlösaren tillsammans med barnet?

Totalt antal svar: 3 (2009: 3 x För det mesta, 1 x Sällan)

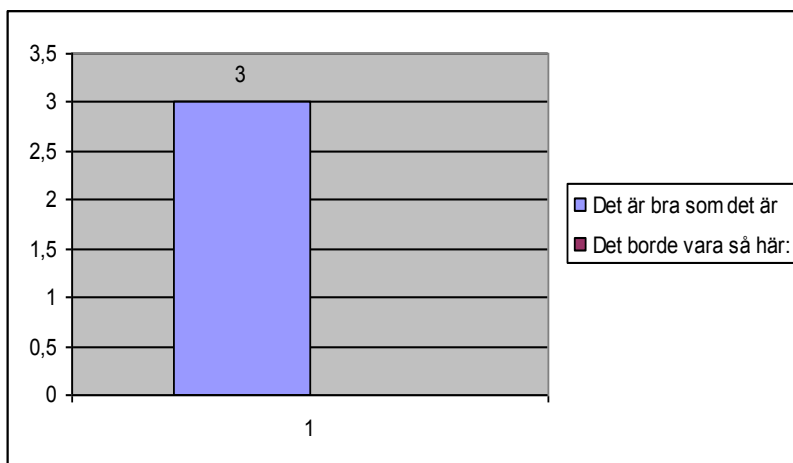


Fråga 6. Vilket alternativ gäller för matkostnaden?

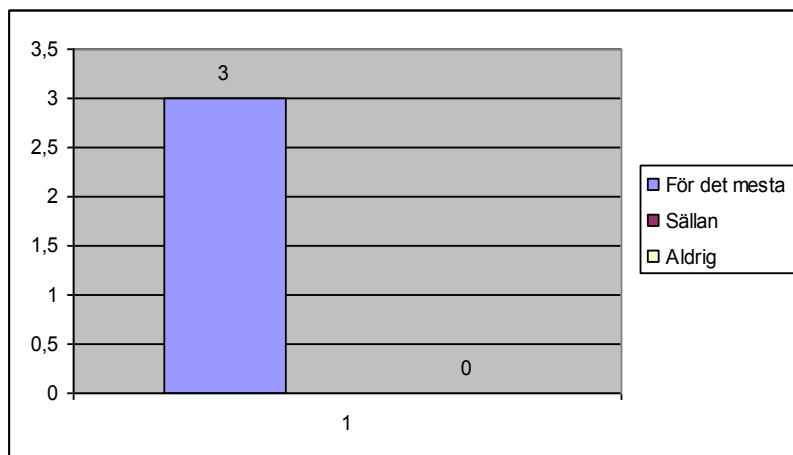
Totalt antal svar: 3 (2009: 1 x Avlösaren blir bjuden på mat, 3 x Både och)

**Fråga 7. Hur bör måltiden fungera?**

Totalt antal svar: 3 (2009: 4 x Det är bra som det är)

**Fråga 8. Fungerar avlösningen under semesterperioder?**

Totalt antal svar: 3 (2009: 3 x För det mesta, 1 x Aldrig)



Kommentar:

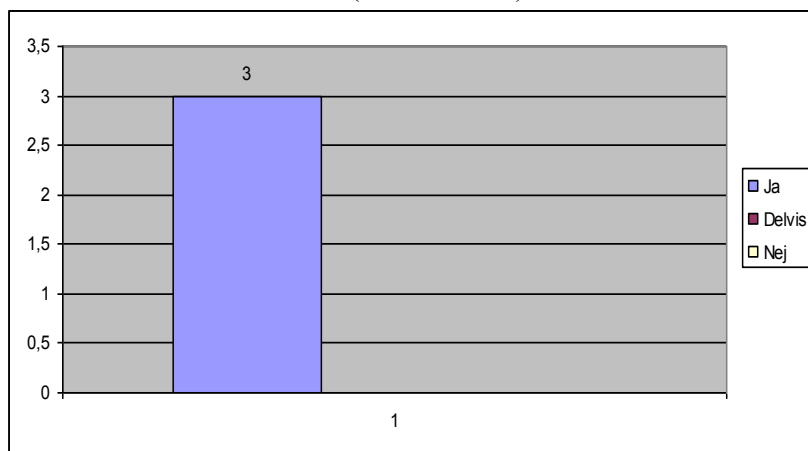
"Vi brukar nämligen vara bortresta under dessa perioder"

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

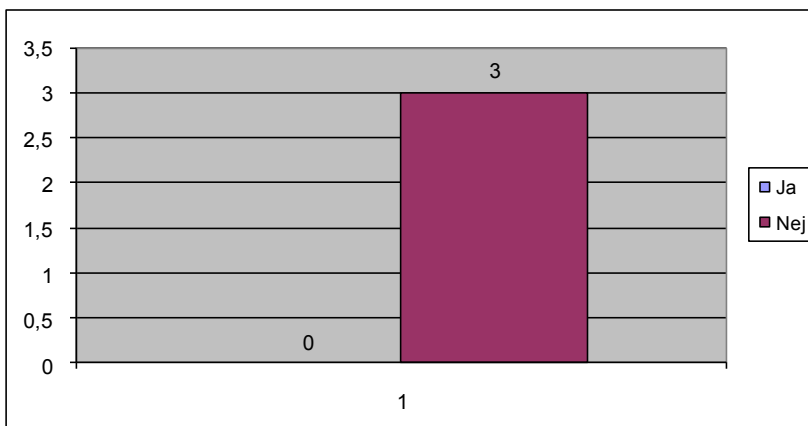
- "Tålamod, kunskap, lyhörd, engagerad. Engagemang är viktigt"
- "Allt fungerar och båda parterna trivs med varandra och har roligt tillsammans"
- "Pålitlig, vänlig, intresserad & kunnig"

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

Totalt antal svar: 3 (2009: 4 x Ja)

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

Totalt antal svar: 3 (2009: 1 x Ja, 3 x Nej)

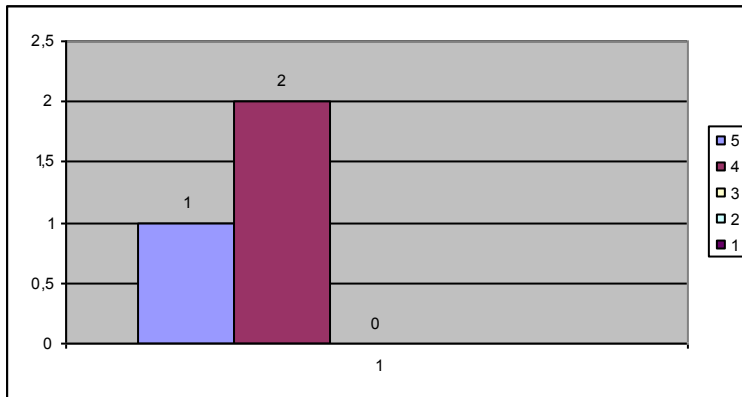


Fråga 12. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar: 3

2009: Frågan ställdes inte



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

- "Tack för hjälpen"
- "Allt fungerar bra som det är. Glad sommar"