

Verksamheter för personer med funktionsnedsättning
Assistansenheten
Barbro Färningar

Resultat av brukarundersökning
personlig assistans
2014

Resultat från brukarundersökning inom personlig assistans 2014

Enkätundersökningen gjordes under april 2014.

Bakgrund

Personlig assistans är den insats enligt LSS (lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade) samt Sfb (socialförsäkringsbalken) som ger den största friheten för den assistansberättigade (nedan kallad brukaren) att själv anställa och arbetsleda sina assistenter. Personerna i denna brukarundersökning har valt kommunen som uppdragsgivare, det är fyra enhetschefer som idag arbetsleder brukarens assistenter. I största möjligaste mån är brukaren/legal företrädare, delaktig i de flesta besluten. En del brukare arbetsleder sina assistenter till viss del helt själva framför allt när det gäller det brukarnära arbetet.

Vi har tidigare gjort liknande undersökningar 1999, 2002 och 2007

Metod, målgrupp och svarsfrekvens

Vi har valt att använda oss av enkäter. Dessa skickades ut med portofria svarskuvert och ett följebrev. (Bilaga 1). Enkäten bestod av nio frågor med möjlighet till att lägga till egna kommentarer. Enkäten besvarades anonymt.

Målgruppen var alla vuxna personer med personlig assistans och som valt kommunen som utförare av assistansen totalt 27 personer. Efter påminnelse kom svar från 21 personer en svarsfrekvens om 78 %

En person ringde och berättade att hen inte ville svara på någon enkät men ville ändå meddela att hen var nöjd med allt. Räknar vi med den personen så blir svarsfrekvensen 81 %. Tidigare undersökningar har haft en svarsfrekvens på

1999 77 %,

2002 86 %

2007 52 %

Lägg märke till att inte alla svarade på alla frågor. I bilaga 2 visas alla svar.

Om vem som svarat och erfarenheten av att ha assistans

Sju personer har själva svarat på enkäten, tre svarade att de med stöd av annan hade svarat. Sju enkäter besvarades av god man, fyra hade svarat annan person eller anhörig. 20 personer svarade på frågan.

Erfarenheten av att ha assistans är stor. De flesta, 14 personer, har fler än fyra assistenter som arbetar hos sig och hela 13 personer har haft assistans i mer än fem år, två personer har haft sin assistans i upp till fyra år och två personer har haft assistans i mindre än ett år. 17 personer svarade på frågan

Om delaktighet och medbestämmande vid anställning av assistenter

Brukardelaktigheten ska vara stor i anställningsprocessen, från utformning av annonser till urval och beslut om anställning. I enkäten frågade vi hur de upplevde sina möjligheter att vara med i det arbetet. 75 % är nöjda med hur deras påverkansgrad ser ut idag. 20 svarade på frågan.

90 % anser att de kan påverka vilka som ska arbeta som ordinarie assistenter. 20 svarade på frågan

40 % anser att de kan påverka vilka som ska arbeta som vikarier. 20 svarade på frågan.

Kommentar från enkäten: Glad att det kommer några. Har liten påverkan på tillfälliga vikarier.

Om enhetschefernas arbetsledning

Vi frågade om de var nöjda med enhetschefernas arbete till exempel med att rekrytera, lägga scheman och att arbetsleda assistenterna.

Fyra personer svarade att de arbetsleder sina assistenter själva, två av dessa gav ändå sitt omdöme om enhetschefen.

Tolv personer svarade att de var nöjda med hur arbetsledningen sköter sitt arbete. 18 personer svarade.

Fyra personer svarade att de inte var nöjda med enhetschefens arbete, av 18 som svarade.

Två personer svarade både ja och nej på frågan om de var nöjda.

Kommentar från enkäten: Hon träffar mig aldrig.

Svårt att få kontakt med enhetschefen.

Dålig kommunikation.

Håller inte måttet som arbetsledare.

Dålig information om vilka som arbetar här, speciellt vikarier.

Om att kunna påverka själva insatsen

Anser brukarna att de är delaktiga och kan de påverka? Är de nöjda med hur det är idag? Får de det som är överenskommet.

85 %, 17 personer, anser att de kan påverka vad assistenterna gör.

95 %, 19 personer, anser att de får den hjälp och det stöd som är överenskommet.

Kommentar från enkäten: Det beror på vem som arbetar. Vikarier kan vara jättedåliga och ointresserade.

Om trygghet och bemötande

Vi ville också få svar på om brukarna känner sig väl bemötta och om de är trygga med insatsen.

85 %, 17 personer känner sig trygga. 10 %, två personer upplever otrygghet, en svarade både och.

Kommentar från enkäten: Det blir otryggt när man inte känner en vikarie eller om det är svårt med kommunikationerna + svenska språket.

100 % alla som svarade på frågan anser att de blir väl bemötta.

Om nöjdhet

På frågan om hur nöjd brukarna var med sin assistans så var det inga svar under tre på skalan och tre var lika med nöjd. De flesta, 76 % var mycket- eller jättenöjda.

	Inte nöjd		Nöjd		Jättenöjd
Betyg	1	2	3	4	5
Antal	0	0	5	13	3
%			24%	62%	14%

Om att lämna synpunkter på assistansen

Vi frågade vem de vänder sig till om de har synpunkter på assistansen. Möjligheten fanns att lämna fler svar på frågan.

Femton svarade att de vänder sig till enhetschefen.

Åtta vänder sig till en assistent, tre pratar med god man, fyra vänder sig till en annan person och en uppgav att de vände sig till en LSS handläggare.

Om att få det man vill ha av assistansen

En av de viktigaste frågorna är om assistansen är sådan som de önskar att den ska vara. Vi hade en öppen fråga där brukarna själva fick formulera vilka arbetsuppgifter som de anser är de viktigast och framförallt hur de upplever att dessa viktiga uppgifter tillgodoses idag. Vi har rangordnat dem efter hur många som uppgett en viss uppgift. Ingen uppgift fick lägre betyg än tre och många fick femmor.

De viktigaste uppgifterna hos mig är:	Medelbetyg
Hushållstjänster	4,3
Omvårdnad, hygien, tillsyn	4,3
Fritidsaktiviteter	4,3
Träning, massage, medicinering	4,3
Allt, samtlig hjälp till drägligt leverne	4,5
Social, utbildad, kompetent personal	4,6
Bemötandet, att förstå mig	4
Punktlighet, lyhördhet	4

Möjlighet att föra fram åsikter om stort och smått

- I det stora hela går det bra. Inte så lätt att svara på frågorna.
- Vid schemalagd assistents frånvaro är det viktigt att i första hand sätta in personal som redan arbetar eller som känner mig väl.
- Vikarier utan introduktion är inte välkomna. Inte heller passiva vikarier.
- Chefen borde sköta sitt jobb.
- Viktigt att jag får träning och stöd vid utevistelser.
- Till och från är det svårt att få vikarier.
- Vill ha dubbelbemanning

Resultat, återföring och åtgärder

Jämfört med tidigare år så visar denna enkätundersökning på stora likheter i resultat. Tryggheten och nöjdheten är stor. När orsaker till otrygghet kommer upp så förknippas det med att man inte alltid har koll på vem som kommer, vem som är vikarie.

Sist men inte minst, det personerna själva får ange som de viktigaste uppgifterna är även högt betygsatta.

Resultatet skickas ut i juni till hela målgruppen, under höstens arbetsplatsträffar diskuteras resultaten i personalgrupperna.

Avdelningschef och assistanscheferna har tagit del av undersökningen och identifierat följande förbättringsområden som fortsatt ska diskuteras.

Områden	Förslag till åtgärder
Inte veta vem som är vikarie	Förtydliga rutin om vem som kommer på nästa pass

Liten möjlighet att påverka valet av vikarie Öka antalet valbara vikarier genom att introducera fler.

Enhetschefernas tillgänglighet Aktualisera telefon rutinerna; alltid ”knappa ur” sig vid möten, ringa upp om meddelande har lämnats på telefon eller mejl. Ring upp vid känt telefonnummer. Även informera brukarna om att de behöver lämna meddelande på telefonsvararen när de inte får svar.

Missnöjd med enhetschef Byte av chef kan vara ett alternativ.

Information om undersökningen och dess resultat görs på socialnämnden och på kommunens råd för funktionshinderfrågor.//

Bilaga 1

Till dig som har
Tyresö kommun
som assistansanordnare

VI VILL VETA VAD DU TYCKER

Genom att fylla i denna enkät så får vi in dina åsikter om den assistans som ges genom kommunens försorg.

Frågorna handlar om delaktighet och inflytande över rekrytering och arbetsledning samt vad ni anser om assistansen i övrigt. I enkäten riktas frågorna direkt till dig som har assistansen, men vi är medvetna om att en del personer behöver stöd av god man, anhörig eller annan person för att delge oss viktiga synpunkter.

Alla svar är viktiga och vi hoppas att svaren, så långt det är möjligt, visar på huvudpersonens åsikter så att insatsen kan påverkas indirekt eller direkt.

Vi sänder med ett svarskuvert och det vore bra om vi får in svaren innan den 30 april. Du svarar anonymt.

Ett stort tack på förhand!

Med vänlig hälsning

Barbro Färninger
Verksamhetsutvecklare
08 5782 9189
barbro.farninger@tyreso.se

Några frågor till dig om din personliga assistans

Vem fyllde i denna enkät: Jag själv god man anhörig annan

Hur många personliga assistenter arbetar hos dig? _____ st.

Hur länge har du haft personlig assistans? _____ år.

1. Kan du påverka VAD dina assistenter ska göra hos dig?

Ja Lite Nej Varför inte:

.....
.....

Skulle du vilja att det var på något annat sätt? Ja Nej

2. Får du den hjälp och det stöd som ni kommit överens om?

Ja Nej Varför inte:

.....

3. Känner du dig trygg med dina personliga assistenter?

Ja Nej Varför inte:

4. Känner du dig väl bemött av dina assistenter?

Ja Nej Varför inte:

5. Tycker du att du kan påverka vilka som ska arbeta hos dig som ordinarie assistenter och som vikarier?

Ordinarie assistenter Ja Lite Nej

Vikarier Ja Lite Nej

Är du nöjd med hur det är idag? Ja Nej

6. Till din hjälp har du en enhetschef som rekryterar, lägger scheman och som arbetsleder dina assistenter. Är du nöjd med hur de sköter sitt arbete?

Ja Nej Vid nej, varför inte?

.....

Inte aktuellt, jag arbetsleder mina assistenter själv.

7. Hur nöjd är du med din assistans?(Ringa in ett alternativ som passar)

Inte nöjd Nöjd Jättenöjd
1 **2** **3** **4** **5**

8. Vem pratar du med om du har synpunkter på din assistans?

Enhetschefen LSS-handläggaren Någon assistent

God man Annan person

9. Vilka arbetsuppgifter anser du är de viktigaste hos dig?

Viktiga uppgifter hos mig är

Hur fungerar det **idag?**

Betygsätt, **1** lågt betyg – **5** högt

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

1 2 3 4 5

Finns det mer som du vill tillägga?

TACK för dina åsikter!!

Enkätundersökningen gjordes under våren 2014

27 enkäter skickades ut 21 svarade på enkäten = 78 % 1 ringde och ville inte besvara enkäten men ville meddela att hen var nöjd med allt = 81 % svarsfrekvens.

Vem fyllde i denna enkät?:

Jag själv	7	
Jag och	3	god man, assistenten, anhörig
God man	7	
Anhörig	2	
Annan	1	
<u>God man och anhörig</u>	<u>1</u>	
	21 svar	

Hur många personliga assistenter arbetar hos dig?

1 – 3	4	
4 – 6	11	
<u>Fler än 6</u>	<u>3</u>	
	18 svar	

Hur länge har du haft personlig assistans?

Mindre än ett år	2	
1 – 4	2	
5 – 10	2	
<u>Mer än 10 år</u>	<u>11</u>	
	17 svar	

1. Kan du påverka VAD dina assistenter ska göra hos dig?

Ja	17	85 %
Lite	3	15 %
<u>Nej</u>	<u>-</u>	
	20 svar	

Skulle du vilja att det var på ett annat sätt? 100 % av de som svarade. Svarade Nej.

2. Får du den hjälp och det stöd som ni kommit överens om?

Ja	19	95 %
Nej	-	
Både och	1	
<hr/>		
	20 svar	

Kommentar:

Beror på vem som arbetar. Vissa tillfälliga vikarier kan vara jättedåliga och ointresserade.

3. Känner du dig trygg med dina personliga assistenter?

Ja	17	85 %
Nej	2	10 %
Både ock	1	5 %
<hr/>		
	20 svar	

Kommentar:

Om man inte känner en vikarie blir det otryggt, kommunikationssvårigheter + svenska språket.

De ger mig såna djävliga frågor.

4. Känner du dig väl bemött av dina assistenter?

Ja	20	100%
Nej	-	
<hr/>		
	20	

5. Tycker du att du kan påverka vilka som ska arbeta hos dig som ordinarie assistenter och som vikarier?

Ordinarie assistenter	Ja 18, 90%	Lite	Nej 2	20 svar
Vikarier	Ja 8, 40 %	Lite 7,35%	Nej 5, 25 %	20 svar

Är du nöjd med hur det är Ja 15, 75 % Nej 3 15 % Både och 2 10%

Kommentar: * Glad att det kommer några. Har liten påverkan på tillfälliga vikarier.

6. Till din hjälp har du en enhetschef som rekryterar, lägger scheman och som arbetsleder dina assistenter. Är du nöjd med hur de sköter sitt arbete?

Ja	12	67 %
Nej	4	22 %

Både och 2 11 %

18 svar

4 svarade att de arbetsleder sina assistenter själv. Varav två även svarat ovan.

Kommentar:

- * Hon träffar mig aldrig.
- * Svårt att få kontakt med enhetschefen.
- * Dålig kommunikation
- * Håller inte måttet som arbetsledare
- * Dålig information om vilka som arbetar här, speciellt vikarier.

7. Hur nöjd är du med din assistans?

	Inte nöjd		Nöjd		Jättenöjd
	1	2	3	4	5
Antal	0	0	5	13	3
%			24 %	62 %	14 %

8. Vem pratar du med om du har synpunkter på din assistans?

Enhetschefen 15 LSS-handläggaren 1 Någon assistent 8

God man 3 Annan person 4

Fler svarsalternativ var möjliga

9. Vilka arbetsuppgifter anser du är de viktigaste hos dig?

De viktigaste uppgifterna hos mig är	Betygsätt, hur fungerar det idag?
Omvårdnad, tillsyn	4,3
Hushållstjänster	4,3
Träning, massage, medicinering	4,3
Fritidsaktiviteter	4,3
Allt, samtlig hjälp till drägligt leverne	4,5
Bemötandet, att förstå mig	4
Punktlighet, lyhördhet	4
Social, utbildad, kompetent personal	4,6

Övriga kommentarer

- * I det stora hela går det bra. Inte så lätt att svara på frågorna.
- * Vid schemalagd assistents frånvaro är det viktigt att i första hand sätta in personal som arbetar eller som känner mig väl.
- * Vikarier utan intro är inte välkomna. Inte heller passiva vikarier.
- * Chefen borde sköta sitt jobb.
- * Viktigt att jag får träning och stöd vid utevistelser.
- * Till och från är det svårt att få vikarier.