

**Sammanfattning av brukarenkät
vid
Enheten för Ledsagarservice 2007**



Verksamheten

Verksamheten startades 1974, då under namnet Hjälparkåren. I dag tillhör enheten Socialtjänstförvaltningen i Stockholm och namnet för verksamheten är Enheten för Ledsagarservice.

Ledsagarservice är en kommunal verksamhet som vänder sig till dem som på grund av ett funktionshinder behöver stöd och service för att kunna delta i kultur- och fritidsaktiviteter. Det kan t.ex. röra sig om besök på bio, teater, restaurang, konsert, museum eller utflykter, sportaktiviteter, besöka vänner, delta i föreningsliv och mycket annat efter brukarnas önskemål. Det kan också gälla läkarbesök. Enheten för Ledsagarservice utför också föreningsledsagning, för t.ex. DHR, SRF, NHR m.fl.

Ledsagning utförs både enligt socialtjänstlagen (SoL) och Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Från och med januari 2002 då omsorgspengen infördes är all ledsagning intäktsfinansierad och beslutas och bekostas av respektive stadsdelsförvaltning.

Enheten erbjuder också avlösarservice i hemmet, för att anhörigvårdare ska kunna få tid för annat.

Ledsagningen sker till de aktiviteter som brukaren själv valt, vid den tidpunkt brukaren önskar, när som helst under dygnet, vardagar och helger året om.

Enheten för Ledsagarservice har telefontid måndag-fredag kl. 9.00-11.30 och 13.00-15.00.

Enheten har egen e-postadress: ledsagarservice@sot.stockholm.se

Enheten har en informationsfolder som delas ut till alla brukare vid hembesök eller vid kontakt med biståndsbedömare på den egna stadsdelsförvaltningens.

Informationsmaterialet skickas också ut via e-post för den som så önskar. Brukarna kan också få informationen inläst på band. I foldern finns information om hur själva ledsagningen går till och vad ledsagning kan användas till. Vidare finns information om telefontider och telefonnummer.

Personalen på enheten består av en enhetschef, fyra samordnare, en utbildningsansvarig samordnare, fyra bokare, två administratörer på heltid, en på halvtid. Ledsagningen utförs av 30 månadsanställda och 100 timanställda ledsagare.

År 2006 utförde enheten 54314 ledsagartimmar.

För att utveckla och förbättra verksamheten inhämtas kontinuerligt brukarnas synpunkter via enkäter och intervjuer. En brukarenkät gjordes i oktober –98, en intervjuundersökning i november –00, en brukarenkät våren 2003 och 2005.

Syfte

Syftet med denna enkät har varit att få synpunkter från brukarna på hur verksamheten fungerar när det gäller information, tillgänglighet, kontakt med bokningen, bemötande av ledsagare och själva ledsagningen. Detta för att kunna utveckla och förbättra verksamheten.

Metod

Frågeformulär har skickats till 351 slumpmässigt utvalda brukare. Av dessa har 177 svarat. Svarsfrekvensen 50 % är lägre än förväntat. Nedan redovisas svaren på de olika frågorna som fanns med i frågeformuläret.

Information och tillgänglighet

1. Har Du fått tillräcklig information om hur ledsagarservicen fungerar?

85 % av alla svarande tycker att de fått tillräcklig information om hur ledsagarservicen fungerar, 12 % tycker att de inte har fått det, 3 % har inte svarat på frågan.

2. Använder Du ledsagarservice för närvarande?

83 % använder sig av ledsagarservice för närvarande. 15 % gör det inte eftersom de inte har behov för närvarande, alternativt inte mått bra. 2 % har inte svarat på frågan.

Ex. på brukarsynpunkter:

Svårt att beställa en vecka i förväg när man behöver ledsagning. Att inte veta hur man mår från dag till dag är orsaken till att någon inte använder ledsagningen för tillfället. Ibland krockar också den dagliga hemtjänsten med ledsagningstillfället.

3. Hur går det att komma fram på telefon till oss?

Det går mycket bra att komma fram på telefonen tycker 36 %, 45 % tycker att det går ganska bra. 5 % tycker att det går mindre bra och 1 % att det går dåligt.

4. Vad tycker Du om våra nuvarande telefontider? (måndag-fredag 09.00-11.30 och 13.00–15.00)

35 % tycker att enhetens tider är mycket bra, medan 41 % tycker att de är ganska bra. 6 % tycker att det fungerar mindre bra och 3% att det fungerar dåligt. 15 % har inte svarat på frågan.

Ex. på brukarsynpunkter:

Sedan förra enkätundersökningen har enheten utökat sina telefontider, men trots detta finns det önskemål om ytterligare tider. Önskemål finns om bättre avlyssning av telefonsvararen. Önskemål finns om utökad telefontid under kväll och helger (kl. 8.00–17.00). Man saknar jourtelefon på helger och kvällar.

5. Uppfylls Dina önskemål om tider för ledsagning?

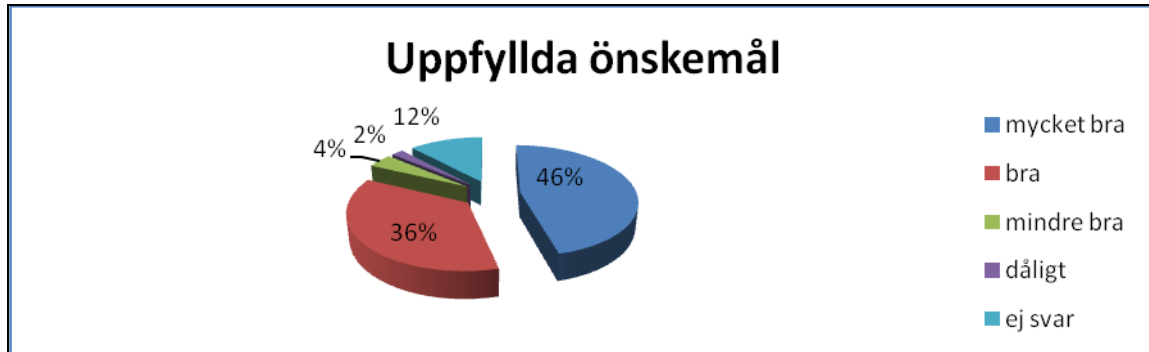
46 % tycker att önskemål om tider uppfylls mycket bra.

36 % tycker att de uppfylls bra.

4 % mindre bra.

2 % Dåligt.

12 % har inte svarat på frågan



6. Hur är bemötandet Du får av bokningspersonalen?

60 % tycker att bemötandet från bokningspersonalen är mycket bra.

29 % tycker att det är bra.

2 % tycker mindre bra.

9 % har inte svarat på frågan

Ex. på brukarsynpunkter:

Om det blir förändringar i ledsagningen, t.ex. personalbyte vill man att bokningen ringer och talar om det.

7. Vill Du bli uppringd för spontan ledsagning när vi har lediga tider?

39 % vill bli uppringda vid lediga tider för en spontan ledsagning. 51 % vill inte bli uppringda.

10 % har inte svarat på frågan.

Ex. på brukarsynpunkter:

Spontan ledsagning ser någon som utopisk eftersom tilldelningen av färdtjänstbiljetter är begränsad.

8. Har Du deltagit i ledsagarservice arrangerade utflykter?

23 % har deltagit i ledsagarservice utflykter, 67 % har inte deltagit. 10 % har inte svarat.

Ex. på brukarsynpunkter:

Synpunkter som framkommer av svaren är att utflykterna är väl arrangerade och proffsiga,

”5-stjärninga”. Vidare att det är jätteroligt att på ett avspänt sätt bli bekant med fler deltagare och ledsagare. Viktigt att de som är rullstolsburna får upplysning om vilka utflykter som de kan delta i. Någon har synpunkter på utflyktstiden.

HUR FUNGERAR SJÄLVA LEDSAGNINGEN?

1. Bemötande och trygghet vid ledsagning

55 % tycker att bemötande och trygghet är mycket bra.

29 % tycker att det är bra.

2 % tycker mindre bra.

Ingen har svarat att bemötande och trygghet är dåligt.

14 % har inte svarat på frågan.

Ex. på brukarsynpunkter:

Bemötandet är proffsigt och vänligt. ”Ledsagarna är kunniga och frågar om mina önskemål”. ”Så underbart att jag har svårt att hitta ord”. ”Ovärderligt!” ”Personalen tar reda på vilka behov brukaren har och gör bra uppföljningar och är lyhörda, ni är beundransvärda och helt makalösa”.

2. Kunskap om och förståelse för Ditt funktionshinder

40 % tycker att ledsagarna har mycket bra kunskap om och förståelse för brukarnas funktionshinder.

43 % tycker att de har bra kunskap.

2 %. Tycker att de har mindre bra kunskap och förståelse.

11 % har inte svarat på frågan.

Ex. på brukarsynpunkter:

”Alla jag har träffat har varit mycket hjälpsamma och tåliga, inga sura miner”. ”Förvånansvärt bra kunskap och vilja att samvaron skulle bli så bra som möjligt”. ”Kunde inte vara bättre”.

3. Ledsagarnas kunskap om stadens tillgänglighet, lokalkännedom och kulturutbud

31 % tycker att ledsagarna har mycket bra kunskap om stadens tillgänglighet, lokalkännedom och kulturutbud.

39 % tycker att den är bra.

6 % tycker att den är mindre bra.

24 % har inte svarat på frågan.

4. Vad använder Du främst ledsagarservicen till?

Här kunde brukarna ange flera svarsalternativ.

35 % använder ledsagarservice främst till att ta del av det kulturella utbudet.

21 % vill utöva sport och motion.

45 % vill göra annat som till exempel; kyrkobesök, få delta i samhället, se, träffa och prata med andra människor och få luft och sol, läkarbesök.

10 % vill delta i föreningsliv och kurser.

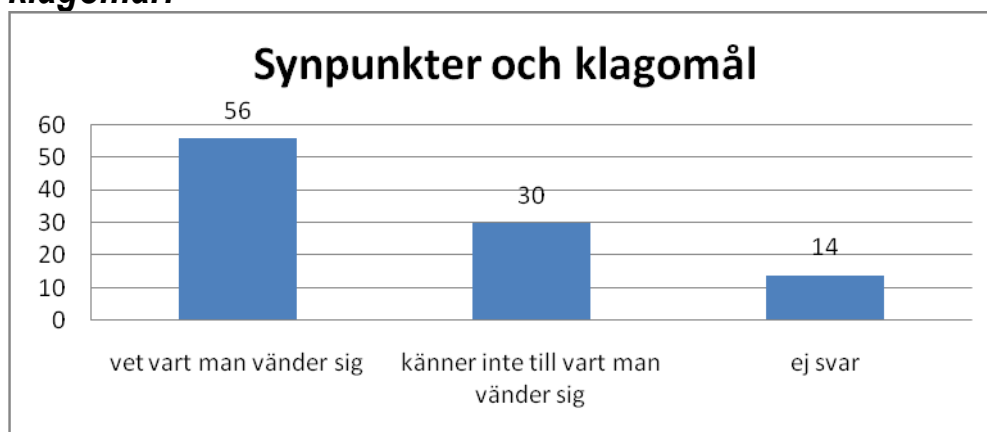
10 % vill träffa vänner.

• **Hur hade Du löst detta om Du ej haft ledsagarservice?**

Detta hade varit omöjligt har de flesta svarat. Familj, barn och frivillig väntjänst hade varit alternativet. De flesta ansåg att de fått varit hemma och att det inte gått att lösa. ”Varit hemma och tacklat av”. ”Ingen annan utväg”. ”Eftersom jag är rörelsehindrad och ej kan klara mig ensam, så skulle mitt hem bli ett fängelse”! ”Hoppas verkligen Ledsagarservicen får fortsätta”. ”Jag hade missat mycket värdefull stimulans, glädje och värdefulla kontakter och upplevelser”.

”Troligen fått avstå”. ”Har nyttjat tjänsten endast 1 gång, det var fantastiskt bra”.

5. **Vet Du vart Du ska vända Dig om Du har synpunkter och klagomål?**



56 % vet vart de ska vända sig om de har synpunkter och klagomål.

30 % känner inte till vart det ska vända sig.

14 % har inte svarat på frågan.

Har Du ytterligare synpunkter eller förslag till förbättringar av Ledsagarservice

”Att det ej går att kontakta ledsagarservice fr. 15.00 fredag till måndag morgon. Har därför missat 8 timmar vid två tillfällen p.g.a. ny månad”.

”Önskar att personalen inte var så rädd för att uppge sitt mobiltelefonnummer i olika sammanhang, t.ex vid överenskommen plats på stan. Jag får så lätt spader när jag står och väntar”.

”Fel att ledsagare är bokade för lång tid framöver, så att man inte kan få den man önskar till speciella behov, t.ex. klädinköp om man är synskadad”.

”Fler brukarrådsmöten”.

”Jour vid långhelger”.

”Bekräfta uppdraget tidigare än kvällen innan”.

”Ledsagning vid kortare varsel”.

”Att ledsagarna kommer när de ska – och inte uteblir”.

”Enda möjligheten till värdefull stimulans och upplevelser/omväxling”.

Övriga kommentarer som framkommit av enkäterna.

- ”Visste inte att man måste vara ute i god tid ca 10-14 dagar för att få hjälp. I höstas försökte jag 3 ggr men det fanns ingen personal för utgång”.
- ”Det fungerar mycket bra för mina viktigaste behov. Skulle inte klara mig utan”.
- ”Det är svårt att ha förslag då jag måste vara ute i god tid. Valet stupar ofta på vädret, hur ser det ut om en vecka? Vad gör man om det spöregnar? Hur sent kan jag avboka”?
- ”Jag tycker att ni är beundransvärda. Ni tar verkligen reda på behov och för bra uppföljningar och är mycket lyhörda. Heders till er alla”.
- ”Problem att vara ute en vecka i förväg. Varför kan man inte ringa själv för spontan ledsagning vid akuta behov? Detta är vettigare än att olika ledsagare ringer upp”.
- ”Om jag har blivit tilldelad 15 timmar i månaden men inte utnyttjat alla, får man då spara till nästa månad? För lyxigt va”?
- ”Möjlighet till kortare beställningstid. Denna undersökning borde ha gjorts via telefon slumpvis urval”.
- ”Jag anser att ni är helt makalösa! I allra flesta fall går det utmärkt”!
- ”Det vore mycket bra om man kan få ledsagning av personer som man varit med tidigare och funnit att man kommer väl överens med och trivs med”.
- ”Önskemål om ersättare när er personal blir sjuk. Snabbare besked när ledsagaren uteblir – inte några timmar innan. Snabbare bokningsbekräftelser”.
- ”(Öppettider på kontoret. Det talas aldrig om stängt när det gäller ”klämdagar” eller alla möten ni har!”

- ”När det gäller utflykter så vore det bra om det kunde anmälas tidigare om man kommit med eller ej. Det blir ibland svårt att räkna ut sina månatliga timmar annars. Varför inte ta en månad framåt?”
- ”Att man kan få snabb tid av ledsagarservice när jag ringer, ex. 1-3 dagar. Tack för att ni finns”.
- ”Jag vill få informationen i punktskrift även enkäter. Ett system som gör det möjligt att nå ledsagare efter kontorstid och helger”.
- ”Jag känner mig trygg med er!! Men jag skulle vilja veta om jag får min ledsagning tidigare än nu. Nu ringer ledsagaren ”5 i tolv” alldeles innan uppdraget och då har jag ofta redan gett upp hoppet om hjälp”!
- ”Jag tar gärna emot andra än ”min ledsagare”, om hon inte är ledig. Det är roligt att träffa olika människor. Ändå är jag förstås förtjust i ”min ledsagare”. Tack! Detta har förändrat mitt liv”.
- ”Jag är pensionerad och skulle ibland önska mig någon äldre ledsagare, helst kvinna, men de är mycket trevliga de som kommer, oftast yngre människor, men också ibland medelålders och att det växlar tycker jag är bra”.
- ”Man borde få boka en speciell ledsagare för lång tid framåt om det inte finns särskilda behov. Om man vill ha en person med speciell kunskap t.ex. att köpa kläder så kan det vara mycket svårt att få denna person”.
- ”Att inte få boka upp en och samma ledsagare en längre period utan speciella skäl. Vi som är flexibla kommer i kläm när vi behöver en speciell ledsagare t.ex. vid klädköp. Kan få vänta flera veckor t.o.m. månader. Man vill känna sig trygg vid inköp av kläder och till hemmet. Smak är så olika, måste stämma med mig som person. Viktigt när man inte ser”.
- ”Det är synd att ledsagarservice ej tillämpar samma system som färdtjänsten, att man kan använda ej förbrukad tid senare. Ibland är man sjuk, en annan gång intresserad av en utfärd som tar ca 7 timmar vilket ger endast 8 timmar till några andra aktiviteter under 1 månad. Synd! Tack för att ni finns och vill bli bättre”.

Sammanfattning

83% av de som svarat på enkäten är positiva till Enheten för Ledsagarservice när det gäller att få information om hur enheten fungerar, bemötande under själva ledsagningen. 60 % tycker att bokningens bemötande är mycket bra. De har också stort förtroende för ledsagarnas kunskap och förståelse för deras funktionshinder. Däremot känner inte 30% till vart de ska vända sig om de har synpunkter och klagomål. Precis som vid förra enkätundersökningen år 2005 önskar många att telefontiderna utökas med kvälls och helgtider.

Synpunkter som har framkommit av enkäten är funderingar av tilldelningen av ledsagartimmar och färdtjänstbiljetter. Detta är något som Enheten för Ledsagarservice inte

rår över. Ledsagartimmar beslutas av biståndsbedömare på resp. stadsdelsförvaltning och behov av färdtjänstbiljetter bedöms av färdtjänstnämnden.

De visar sig att antalet beviljade timmar varierar mycket mellan brukarna. De flesta har mellan 10-15 timmar och några enstaka har 30-40 timmar.