

Brukarundersökning

Personlig assistans
Handikappomsorgen 2010



INNEHÅLL	Sid
INLEDNING	2
Bakgrund och syfte.....	2
Metod.....	2
Urval/målgrupp.....	2
Svarsfrekvens/bortfall.....	2
Svarsfrekvens, kvinnor-män, ålder och svarsätt.....	3
RESULTAT	3
Kännedom var brukaren ska vända sig med synpunkter.....	3
Vad tycker brukarna om personlig assistans?.....	4
Kvalitetsindex.....	5
Övriga kommentarer.....	5
SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION	6
Bilaga	8

INLEDNING

Bakgrund och syfte

Inom personlig assistans har en brukarundersökning genomförts tidigare under 2006.

Denna brukarundersökning är genomförd under perioden april och maj 2010. Syftet med undersökningen är att ta reda på hur brukarna har upplevt kontakten med handikappomsorgen samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten.

Planering, framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med områdeschef John Wallberg. Intervjuer med brukare och inmatning av svar har genomförts av Kjerstin Engstrand från rehabenheten. Sammanställning har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

Metod

Många av brukarna inom handikappomsorgen klarar inte på grund av sin funktionsnedsättning att på egen hand fylla i en enkät. Därför har vi valt flera olika metoder för att alla ska få en möjlighet att göra sin röst hörd och för att vi ska få så många svar som möjligt. Metoderna som använts är följande:

- Intervjuer, med brukare som kan svara själva men inte kan fylla i enkäten. Vid enstaka tillfällen har även personal medverkat under intervjun för att tolka åt brukaren.
- Enkäter med svarskuvert, till de brukare som både kan svara och fylla i en enkät själva
- Enkäter till gode män, där brukaren inte själv kan svara.

Enkäterna har delats ut till brukarna. Enkäterna till gode män har tillsammans svarskuvert skickats ut per post.

Enkäten omfattar fyra bakgrundsfrågor samt 10 frågor där de får svara efter skalan 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 för instämmer helt. Se samtliga frågor i bilaga 1.

För att underlätta för dem som har läs- och skrivsvårigheter så finns även svarsskalan i form av symboler.

Svaren har bearbetats i en webbtjänst som heter Minutvärdering utvecklat av Utvärderingsringen. Webbtjänsten är speciellt anpassad för enkäter inom offentlig sektor.

Urval/målgrupp

Undersökningen har riktat sig till brukare som har personlig assistans av kommunen.

Sammanlagt har 33 personer personlig assistans. Då många p.g.a. sin funktionsnedsättning inte kan svara på en enkät har personalen gjort ett urval och bedömt vilka som kan svara själva via en enkät, vilka som kan medverka vid en intervju och vilka där gode män ska svara åt brukaren.

Svarsfrekvens/bortfall

Totalt har 33 personer (brukare eller gode män) fått erbjudande att medverka vid en intervju eller svara på en enkät och det har kommit in 20 svar vilket ger en svarsfrekvens på 61 % (2006 70%). Bortfallet tillhör ej inkomna svar från gode män.

Svar fördelat efter kvinnor – män, ålder och svarssätt

Tabell 1 Svar fördelat efter kvinnor och män

<i>Kön</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Kvinnor	6	30
Män	14	70
Summa	20	100

Det är övervägande män som har svarat vilket motsvarar den nuvarande fördelning av män och kvinnor som har personlig assistans (32% kvinnor och 68% män).

Tabell 2 svar fördelat efter ålder

<i>Ålder</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
0 – 20 år	1	5
21 – 40 år	6	30
41 - 49 år	3	15
50 och över	10	50
Summa	20	100

Majoriteten av de svarande är i åldern 41 – 49 år. Vilket är representativt för denna grupp.

Tabell 3 svar fördelat på vem som har svarat

<i>Vem har svarat</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Brukaren svarat helt själv	4	20
Med hjälp av personal	1	5
Genom intervju	6	30
Genom god man	9	45
Summa	20	100

50% har svarat själva eller genom intervju och 45% genom god man.

RESULTAT

Vet du vem du ska vända dig till om det är något som du inte tycker om?

Tabell 5

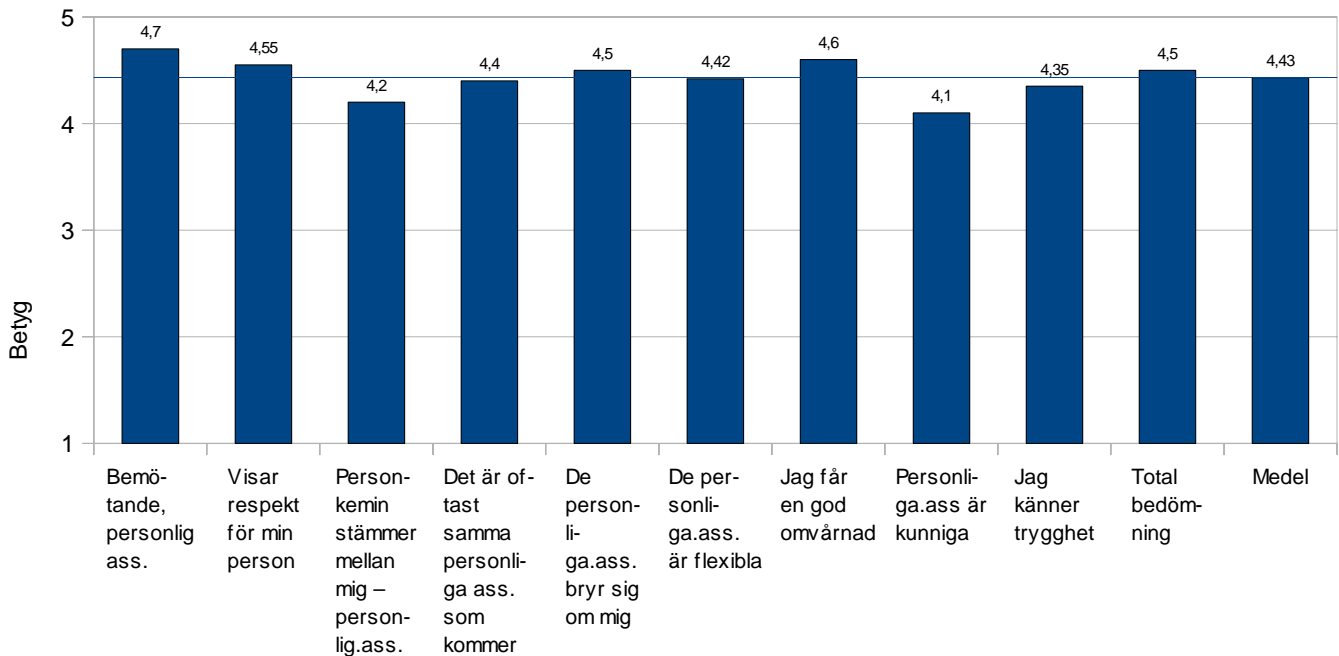
<i>Svar</i>	<i>Antal svar</i>	<i>Antal svar i procent</i>
Ja	15	(2006 62%) 75
Nej	5	(2006 38%) 25
Summa	20	100

En klar majoritet har svarat att de vet vem de ska vända sig till om det är något de inte tycker om.

Hur tycker du att den personliga assistansen fungerar?

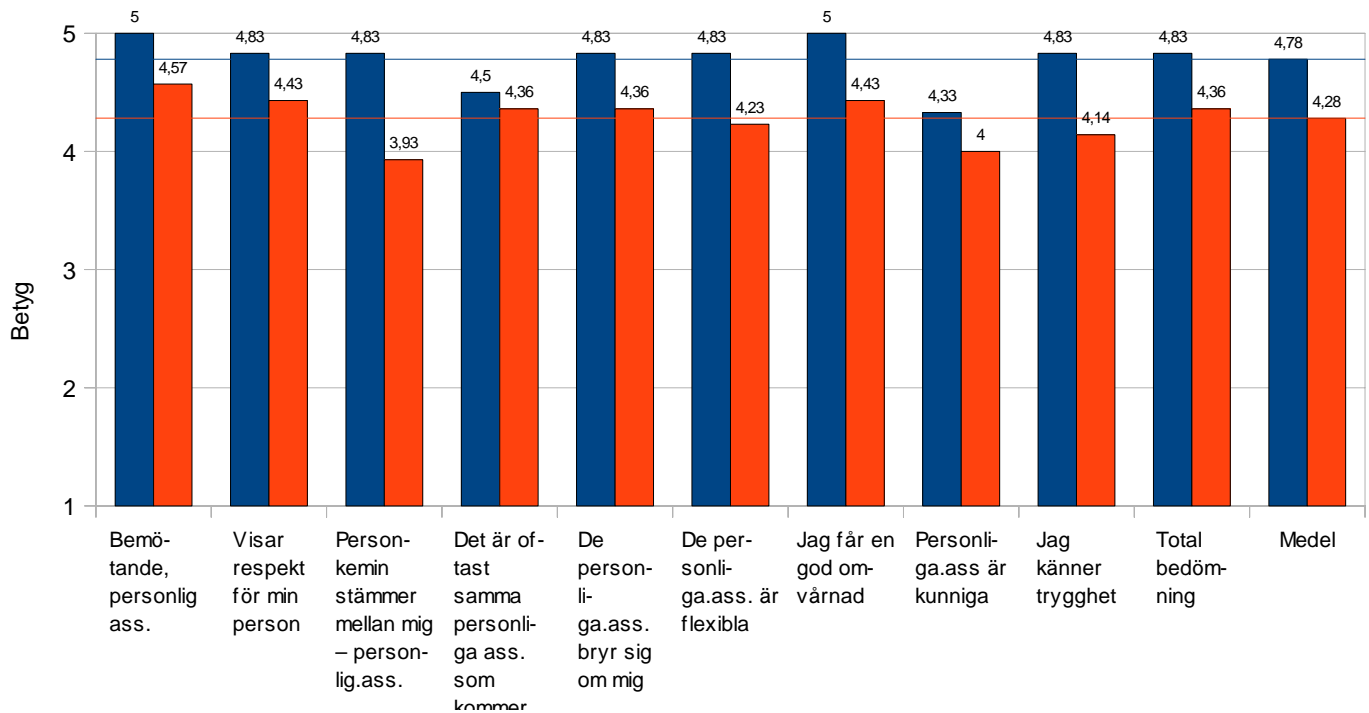
Betyg fördelat per påstående

■ 2010

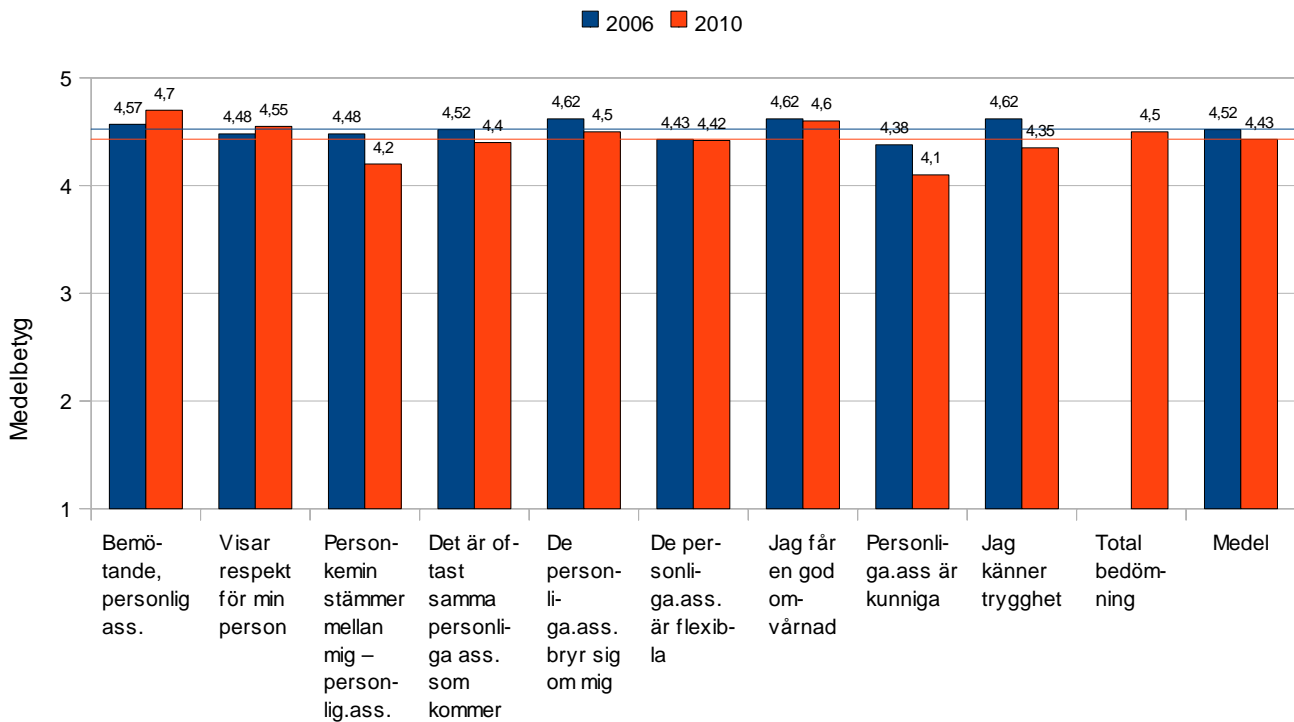


Betyg per påstående fördelat mellan kvinna - man

■ Kvinna ■ Man



Medelbetyg per påstående, jämförelse 2006 -2010



Kvalitetsindex

8,6

Kvalitetsindexet är kopplat till de frågor som ställs. Värdet speglar svaren på de tio frågorna och ligger på en skala från 0-10.

Totalvärdet delas med antalet svar =8,6 i kvalitetsindex för personlig assistans

Övriga kommentarer

Sex personer har lämnat kommentarer. Två personer har kommenterat att de har bra assistenter och övriga fyra är av olika karaktär.

Jag har bra assistenter

Vet vem jag ska vända mig till,
MEN DET HJÄLPER FÖGA

SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på 61 % är något lägre men jämförbart med förra undersökningen 2006 då svarsfrekvensen låg på 70 %. Antalet svar är i stort sett detsamma, 21 svar 2006 och 20 svar 2010. Det är de gode männen som står för bortfallet av svar.

Resultat

Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med den Personliga assistansen. Ett högt betyg på alla påståenden, ett högt medelbetyg, ett högt totalbetyg och ett högt kvalitetsindex visar detta. Likaså att alla betygen ligger över 4,0 av 5 möjliga.

Högst betyg fick Personlig assistans av brukarna för sitt bemötande, god omvårdnad, att de visar respekt, att de bryr sig och den totala bedömningen. Lägst betyg fick påståendet om de personliga assistenterna är kunniga och om personkemin stämmer mellan assistent – brukare.

Jämförelse av betygsresultat 2006 - 2010

2006 genomfördes en brukarundersökning för Personlig assistans. Jämför man betygen 2006 och 2010, så är det en liten sänkning av medelbetyget 2010, men detta är marginellt. Betygen ligger fortfarande på samma höga nivå vilket visar att verksamheten har lyckats hålla en jämn hög kvalitet.

Bakgrundsfrågan, Vet du var du ska vända dig om det är något som du inte tycker om? Har förbättrats med 13 procentenheter, 2006 svarade 62% ja, motsvarande siffra 2010 är 75%.

Hur svarar män – kvinnor, skillnader?

Vid en jämförelse hur kvinnorna respektive männen har betygsatt påståendena så ser man att kvinnorna har satt ett högre betyg än männen på alla påståenden. Medelbetyget är 4,78 för kvinnorna och 4,28 för männen. Det man måste ha med i beräkningen är att endast 6 kvinnor har svarat mot 14 män vilket är ett för litet underlag för kunna dra några säkra slutsatser, men det kan ändå vara intressant att diskutera. Likaså att det procentuellt är fler män än kvinnor som har personlig assistans.

Vid förra undersökningen 2006 var svaren jämt fördelade mellan kvinnor och män, det fanns heller inga skillnader i betygsättningen.

Kvalitetsindex

Det är första gången som ett kvalitetsindex redovisas i våra brukarundersökningar. Indexet räknas ut per automatik i enkätprogrammet. Kvalitetsindex är ett mått som förekommer alltmer i olika undersökningar som görs nationellt av både Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting SKL. Därför är måttet även intressant för oss. Kvalitetsindex för Personlig assistans är hög, 8,6 av max 10.

Bevarandeområden

Undersökningen visar på genomgående bra resultat. Fyra områden har fått speciellt höga värden i undersökningen, dessa är:

- De personliga assistenternas bemötande
- Brukaren får en god omvårdnad
- De personliga assistenterna visar respekt
- De personliga assistenterna bryr sig

Den stora utmaningen blir att försöka bibehålla de höga betygen och att utveckla andra delar av verksamheten som inte bedöms i den här brukarundersökning.

Förbättringsområden

Genomgående höga betyg visar inte på något tydligt förbättringsområde. Två påståenden har dock fått ett lite ”lägre” betyg än övriga och kan diskuteras:

- De personliga assistenterna är kunniga
- Personkemin stämmer mellan assistent – brukare.

Verksamheten kan också diskutera varför det skiljer sig i betyg mellan kvinnor och män

Handlingsplan

Områdeschefen ska tillsammans med enhetscheferna analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man kan bibehålla/utveckla den goda kvaliteten och förbättra de områden som nämns. Dessa förslag ska sammanställas i en handlingsplan som ska redovisas till socialnämnden inom 3 månader från det att områdeschefen har tagit del av resultatet. Se redovisningsprocessen bilaga 2.

Enhetschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

Bilaga 1**Frågor till dig som har personlig assistans**

Är du? Man Kvinna

Hur gammal är du? 0 - 20 år 21 – 40 år
 41 - 49 år 50 och över

Vet du vem du ska vända dig till om det är något som du inte tycker om? Ja Nej

Hur har du svarat?

OBS! Kryssa i ett alternativ

Svarat helt själv på frågorna, utan hjälp av någon annan

Svarat genom en intervju

Svarat med hjälp av personal

Min gode man har svarat

Hur tycker du att den personliga assistansen fungerar?

Vi ber dig att sätta betyg på följande påståenden.

Ringa in den siffra mellan 1 och 5 som bäst motsvarar din uppfattning.

Om du *inte alls instämmer* ringar du in siffran 1 och om du *instämmer helt* ringar du in siffran 5.
Ligger din åsikt däremellan ringar du in 2, 3 eller 4.

		Instämmer inte alls				Instämmer helt
		1	2	3	4	5
1	De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande					
2	De personliga assistenterna visar respekt för mig och min person					
3	Personkemin stämmer mellan mig och de personliga assistenterna					
4	Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till mig					
5	De personliga assistenterna bryr sig om mig					

6	De personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete	1	2	3	4	5
7	Jag får en god omvårdnad	1	2	3	4	5
8	De personliga assistenterna är kunniga	1	2	3	4	5
9	Jag känner trygghet i den hjälp jag får	1	2	3	4	5
10	Totalt sett är jag nöjd med de personliga assistenterna	1	2	3	4	5

11. Något annat du vill tillägga?

Tack för att du svarade på frågorna!