

Brukarundersökning

Kort sammanfattning

Personlig assistans
Socialförvaltningen
2006



Redovisningen av brukarundersökningen i sin helhet hittar du på
vår hemsida www.falkoping.se/social

Har du frågor om undersökningen kan du ringa till:

Elisabeth Gerhardsson
0515 – 853 22

Tack till alla er som svarade på frågorna om personlig assistans

Varför har vi gjort denna undersökning?

Vi har ställt frågor till dig och dina närstående för att vi ska få veta vad ni tycker är viktigt och hur ni upplever kvaliteten i den personliga assistansen.

Detta för att vi ska kunna förbättra verksamheten.

Hur gjorde vi?

Brukare

30 personer blev tillfrågade om att bli intervjuade. Av dessa 30 personer tackade 21 ja vilket ger en svarsfrekvens på 70 %.

Två intervjuare besökte alla brukare under april 2006.

Enkäten bestod av två delar.

Den första delen bestod av tio påståenden där du fick markera de tre påståenden som du ansåg vara de allra viktigaste.

I den andra delen fick du betygsätta den personliga assistansen på en skala mellan 1 – 5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt.

Närstående

Till närstående skickade vi ut 30 enkäter. Av dessa har 21 svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 70 %.

Frågorna till dig som närstående bestod av två delar.

Den första delen bestod av ett antal påståenden där du fick välja ut några påståenden som du ansåg vara de allra viktigaste för dig.

I den andra delen fick du betygsätta påståendet på en skala mellan 1 – 5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt.

Så här blev resultatet!

Både brukare och närstående har satt ett mycket högt medelbetyg på personlig assistans. Brukarna **4,35** och närstående **4,24**.

Det här är viktigt och fungerar mycket bra!

De påståenden som brukarna och närstående tyckte var allra viktigast och ansåg fungera bra i den personliga assistansen var följande:

Brukare

- ❖ De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande
- ❖ Personkemin stämmer mellan mig och de pers.ass
- ❖ Det är oftast samma personal som kommer till mig
- ❖ Jag får behålla min integritet
- ❖ De pers.ass. är kunniga

Närstående

- ❖ Det är oftast samma personal som kommer till mig
- ❖ Personkemin stämmer mellan min närstående och de personliga assistenterna
- ❖ Min närstående känner trygghet i den hjälp han/hon får
- ❖ De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande

Det här ska vi bli bättre på!

Både brukare och deras närstående tycker att det brister i informationen till brukaren om dennes rättigheter och skyldigheter.

Diskussion

Svarsfrekvensen på 70 % är bra med tanke på att vissa av brukarna har svårt att kommunicera och att det har funnits ett ointresse att delta i undersökningen från brukarna. Vad detta ointresse beror på vet vi inte. Anledningarna till att brukarna inte svarat har varit skiftande. Kanske att brukarna tycker att det inkräktar på deras personliga integritet eller att de är rädda för att resultatet ska påverka dem negativt.

Svarsfrekvensen hos de närstående är också 70% vilket får anses vara bra i jämförelse mot andra närståendegrupper där svarsfrekvensen har varit lägre.

Resultatet visar att både brukare och närstående är mycket nöjda med den personliga assistansen. Speciellt brukarna har satt ett mycket högt medelbetyg på 4,35 och de närstående på 4,24. Den stora utmaningen blir att bibehålla dessa goda resultat.

Några förbättringsområden finns det dock.

Påståendet som handlar om *information om rättigheter och skyldigheter* har i förhållande till övriga påståenden fått ett betydligt lägre betyg av både brukarna och deras närstående, 2,81 resp. 3,10. I kommentarerna framkommer det också att det finns brister i informationen. Där efterfrågar man bl. a. riktlinjer och regler vad en personlig assistent får göra och inte göra. Med tanke på att detta är en kvalitetsgaranti så är detta är ett tydligt förbättringsområde.

De frågor som har fått ett lägre betyg ska vi till nästa undersökning arbeta med att förbättra.