

Brukarundersökning

Personlig assistans
Socialförvaltningen
2006



INNEHÅLL

SID

2

INLEDNING.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
UNDERSÖKNINGSGRUPP.....	4
Brukare.....	4
Urval, svarsfrekvens, bortfall.....	4
Närstående.....	5
Urval, svarsfrekvens, bortfall.....	5
RESULTAT.....	5
Kännedom om kvalitetsgarantier.....	5
Kännedom om synpunkter och klagomål.....	5
Resultat brukare.....	6
Kommentarer.....	7
Manligt och kvinnligt.....	8
Resultat närstående.....	9
Kommentarer.....	10
Jämförelser i resultat brukare- närstående.....	11
DISKUSSION.....	12
BILAGOR	
Resultat i siffror brukare	1
Resultat i siffror närstående	2
Enkätfrågor brukare	3
Enkätfrågor närstående	4

INLEDNING

Bakgrund

Brukarundersökningar inom handikappomsorgen startade 2005. Det är nu första gången som de brukare som har personlig assistans enligt LASS (Lag om assistansersättning) har möjlighet att ge sin syn på verksamheten. I denna undersökning redovisas brukarnas och deras närståendes uppfattning av verksamheten.

Brukarundersökningen innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under några veckors tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbets sättet är positivt både för undersökningarna och för medarbetarna och medför även en kompetensutveckling för medarbetarna.

För att arbetet skall bli utfört så neutralt som möjligt är det angeläget att man inte själv arbetar i den del av socialnämndens verksamhet som skall undersökas.

I denna brukarundersökning har personer från psykosociala sektionen på IFO engagerats. Dessa är: Marianne Fridolfsson som arbetar på Södra Torggränd i Falköping och Gunilla Lundqvist som arbetar på Kapellgatan i Floby. Både Marianne och Gunilla har stor erfarenhet av möten med personer med olika funktionshinder.

Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Brukarundersökningen är genomförd under april 2006

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom handikappomsorgen är att få veta hur brukarna och deras närstående upplever kvaliteten på det som utförs. Ytterligare ett syfte är att följa upp de av socialnämnden antagna kvalitetsgarantierna. Det sammantagna resultatet bidrar till att få kunskap om vad som är bra och vad som behöver förbättras/utvecklas.

Metod

Undersökningen har riktats till brukare som har personlig assistans och deras närstående. Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast.

Då många av brukarna inte klarar av att fylla i en enkät på egen hand på grund av sitt funktionshinder har vi valt att använda intervjuer för att nå så många som möjligt. Brukaren har intervjuats i sitt hem.

Till deras närstående har vi skickat ut en enkät i pappersformat.

Underlag till enkätfrågorna har varit, socialnämndens mål, kvalitetsgarantier och resultat från fokusgrupperna där brukarna fick frågan vad som är viktigt för dem i den personliga assistansen. Syftet med detta är att ställa frågor som brukarna anser är viktiga och meningsfulla för dem.

Både brukare och deras närstående har fått besvara en enkät som består av två delar. I den första delen får de välja ut de påståenden som han/hon anser är viktigast. I den andra delen får de sedan betygsätta påståendena på en skala mellan 1 – 5, där 1 står för *instämmer inte alls*

och 5 *instämmer helt*. Enkäten omfattas av 10 påstående till brukarna och 12 påstående till deras närstående. Se bilaga 3

Svaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till brukarundersökningar.

UNDERSÖKNINGSGRUPP

Brukare

Urval

Idag har 30 brukare personlig assistans. Alla som har personlig assistans har fått erbjudande om att delta i en intervju. Intervjuerna har pågått under april 2006.

Svarsfrekvens/bortfall

Totalt så har 19 personer intervjuats och 2 personer svarat på enkäten själv vilket ger en svarsfrekvens på 70 %. Orsaken till bortfallet på 9 personer är följande: Två personer tyckte allt var så positivt så det fanns ingen anledning att bli intervjuad, två personer avböjde utan att ange orsak, två ångrade sig och avböjde när intervjuerna kom hem till dem. En person höll på att flytta, en person var inlagd på sjukhus och en person gick det inte att genomföra en intervju med.

Intervjuerna fick lägga ner mycket tid på att få brukarna motiverade till att medverka i undersökningen. Till en början visade inte brukarna något större intresse att bli intervjuade så intervjuerna fick motivera och "lirka" för att de skulle få komma till dem.

Det var många ursäkter såsom - jag har inte tid, - det behövs väl inte, allt fungerar ju så bra.

Svar fördelat på kvinnor och män

Tabell 1 Svar fördelat efter kvinnor och män

Kön	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	10	48%
Män	11	52%
Summa	21	100%

Svaren är jämnt fördelat på män respektive kvinnor.

Svar uppdelat på ålder

Tabell 2. Åldersfördelning

Ålder	Antal svar	Andel svar i procent
0 - 19	1	5%
20 - 34	7	33%
35 - 49	3	14%
50 - 65	10	48%
Summa	21	100%

Hälften av dem som har svarat är mellan 50 och 65 år. Detta är representativt för målgruppen.

Närstående

Urval, svarsfrekvens och bortfall

Enkäter har skickats ut till en närstående per brukare.

Totalt har 30 enkäter skickats ut och vi har fått in 21 svar vilket ger en svarsfrekvens på 70% Ingen påminnelse har skickats ut..

Svar fördelat på kvinnor och män

Tabell 3. Andel svar **närstående**

Kön	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	14	67%
Män	6	29%
Ej svar	1	5%
Summa	21	100%

Det är en övervägande del kvinnor som svarat på enkäten till närstående vilket motsvarar andelen utskickade enkäter till män respektive kvinnor. Enkäten skickades ut till 72% kvinnor och 28% män.

RESULTAT

Har brukarna och den närstående kännedom om kvalitetsgarantierna?

Tabell. Brukare

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	5	24%
Nej	16	76%
Ej svar	0	0%
Summa	21	100%

Tabell närstående

Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	5	37%
Nej	15	57%
Ej svar	1	6%
Summa	21	100%

Endast 5 av 21 personer känner till kvalitetsgarantierna både hos brukare och närstående. En orsak till detta kan vara att det inte finns några specifika garantier som gäller för personlig assistans utan endast de som generellt gäller för hela handikappomsorgen.

Känner brukarna och de närstående till vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål?

Tabell 6 Brukare

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	13	62%
Nej	8	38%
Ej svar	0	0%
Summa	21	100%

Tabell 7 Närstående

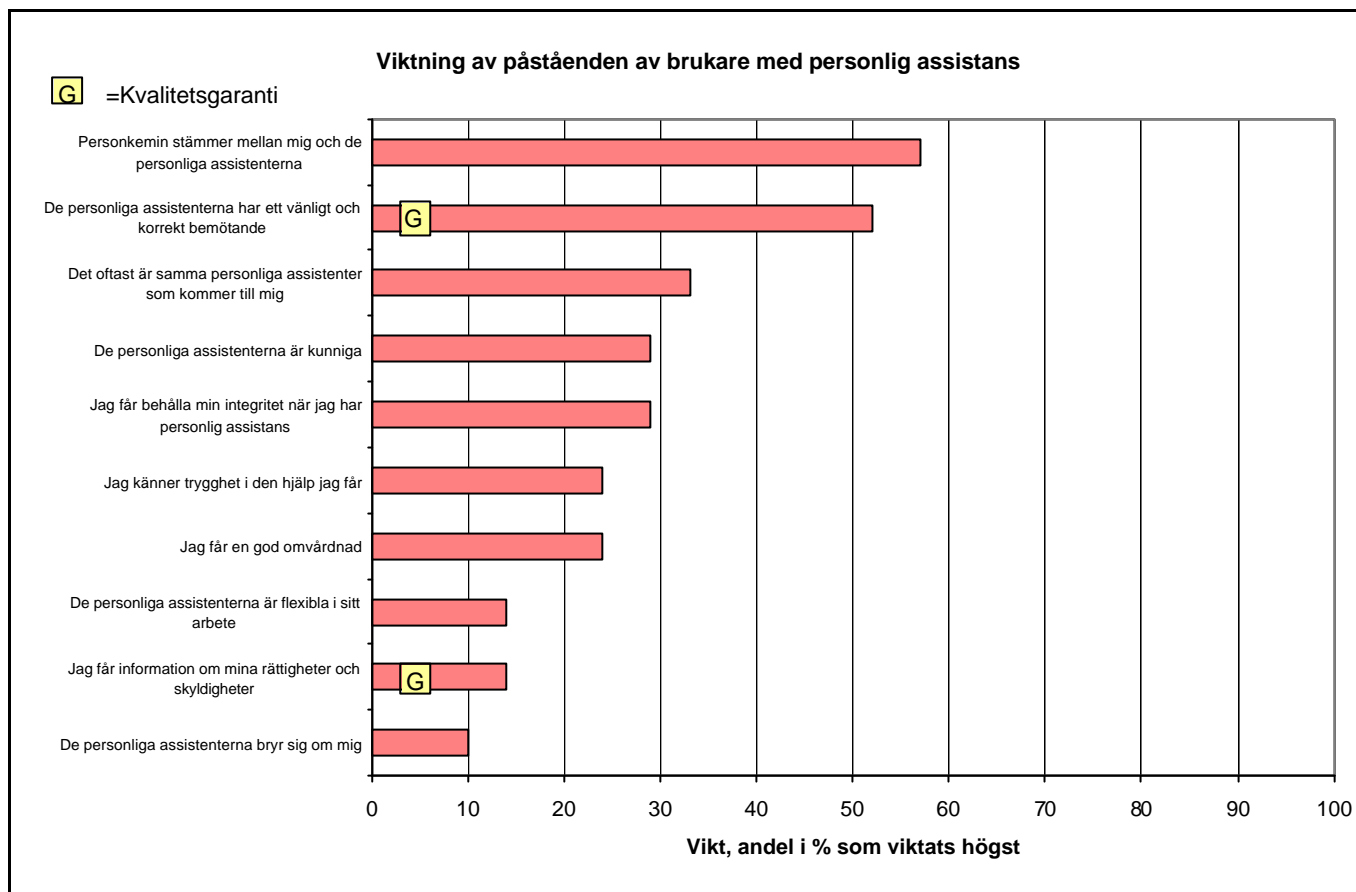
Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	15	71%
Nej	5	24%
Ej svar	1	5%
Summa	21	100%

Drygt hälften av brukarna och nästan tre fjärdedelar av de närstående vet vart de ska vända sig med synpunkter eller klagomål.

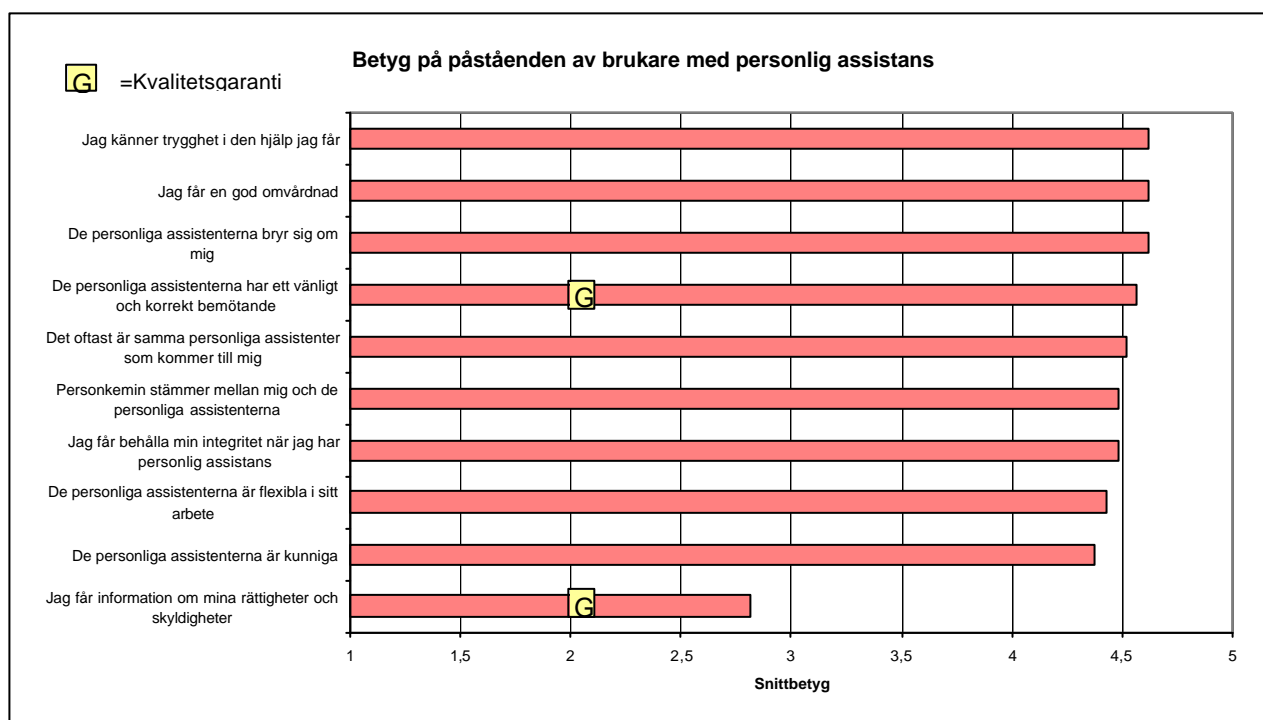
I analysen av svaren kan man se att de brukare och närstående som känner till kvalitetsgarantierna och vart de ska vända sig med klagomål är mer nöjda i sin betygsättning än de som inte känner till garantier och var de ska vända sig med klagomål.

Resultat brukare

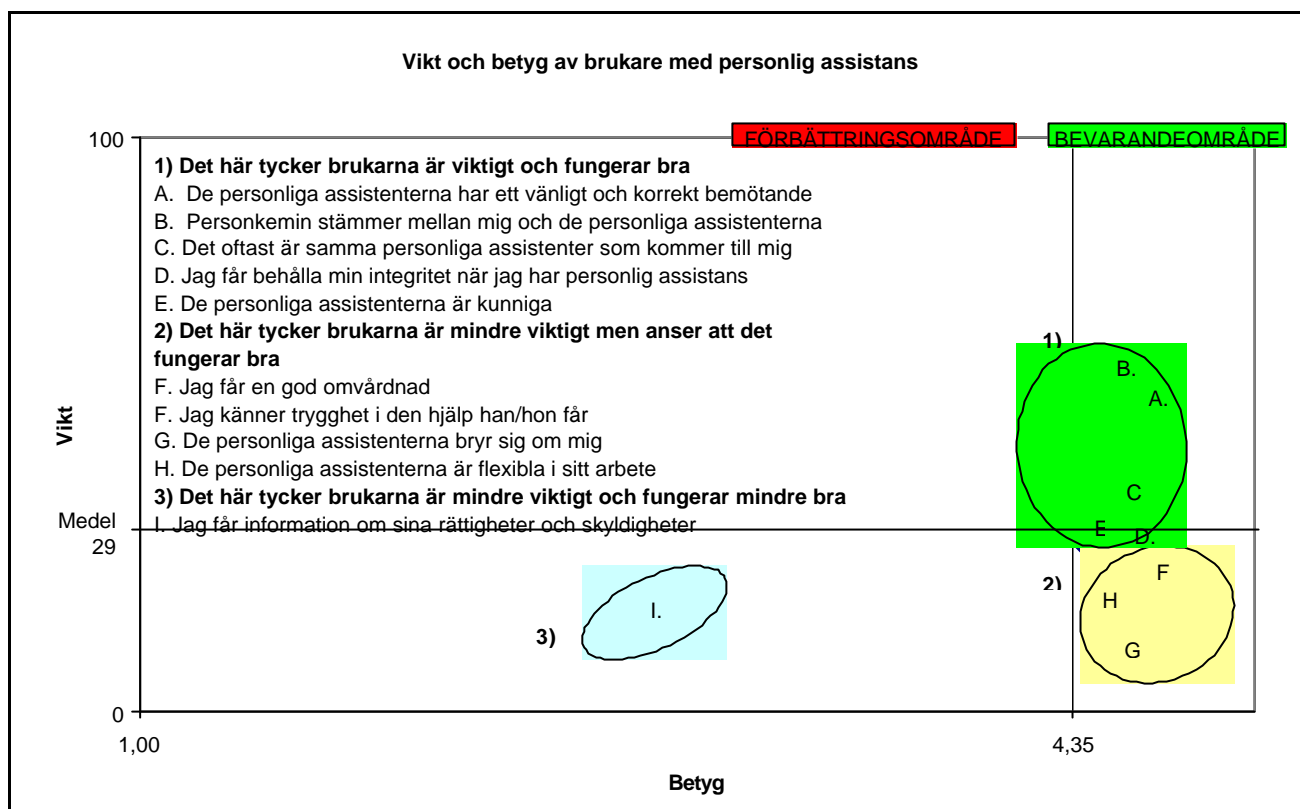
Vad tycker brukarna är viktigast?



Hur betygsätter brukarna påståendena?



Resultat av vikt och betyg för brukare



Medelbetyg **4,35**

Bevarandeområde

Fem av de totalt tio påståendena återfinns i bevarandeområdet.

- *De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande*
- *Personkemin stämmer mellan mig och de personliga assistenterna*
- *Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till mig*
- *Jag får behålla min integritet när jag har personlig assistans*
- *De personliga assistenterna är kunniga*

Förbättringsområde

I detta område återfinns bara ett påstående som har fått ett lägre betyg.

- Jag får information om sina rättigheter och skyldigheter

Kommentarer

Totalt har tio kommentarer lämnats. Några av dessa handlar om att personalen behöver fortbildning, många olika personaler och att kommunen är dålig på att informera om rättigheter och skyldigheter.

Önskar bättre rutiner när assistenten blir sjuk. Har hänt att jag blivit utan hjälp

Jag tycker att mina personliga assistenter är snälla och vänliga

Manligt och kvinnligt

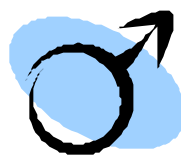
I en av bakgrundsfrågorna tillfrågades brukarna om de helst vill ha hjälp av en kvinnlig eller manlig personal.

Tabell 9 Svar manlig eller kvinnlig personal

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Manlig personal	0	0%
Kvinnlig personal	9	43%
Spelar ingen roll	12	57%
Summa	21	100%

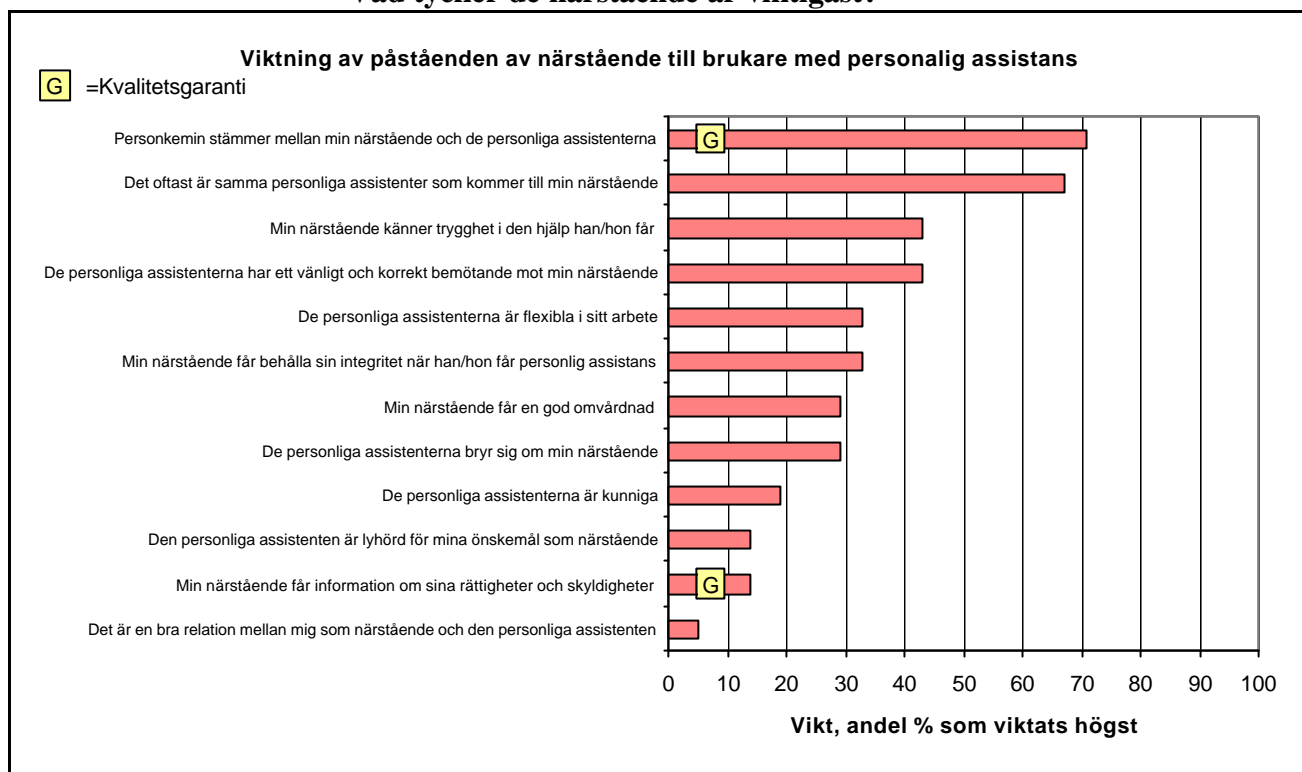
Av svaren framgår att drygt hälften inte tycker att det spelar någon roll om det är en manlig eller kvinnlig personal. Knappt hälften av de svarande ville enbart ha kvinnlig personal. Ingen av de svarande ville enbart ha en manlig personal

I jämförelser i svaren hur män respektive kvinnor har viktat och betygsatt påståendena så kan man inte se några större skillnader.

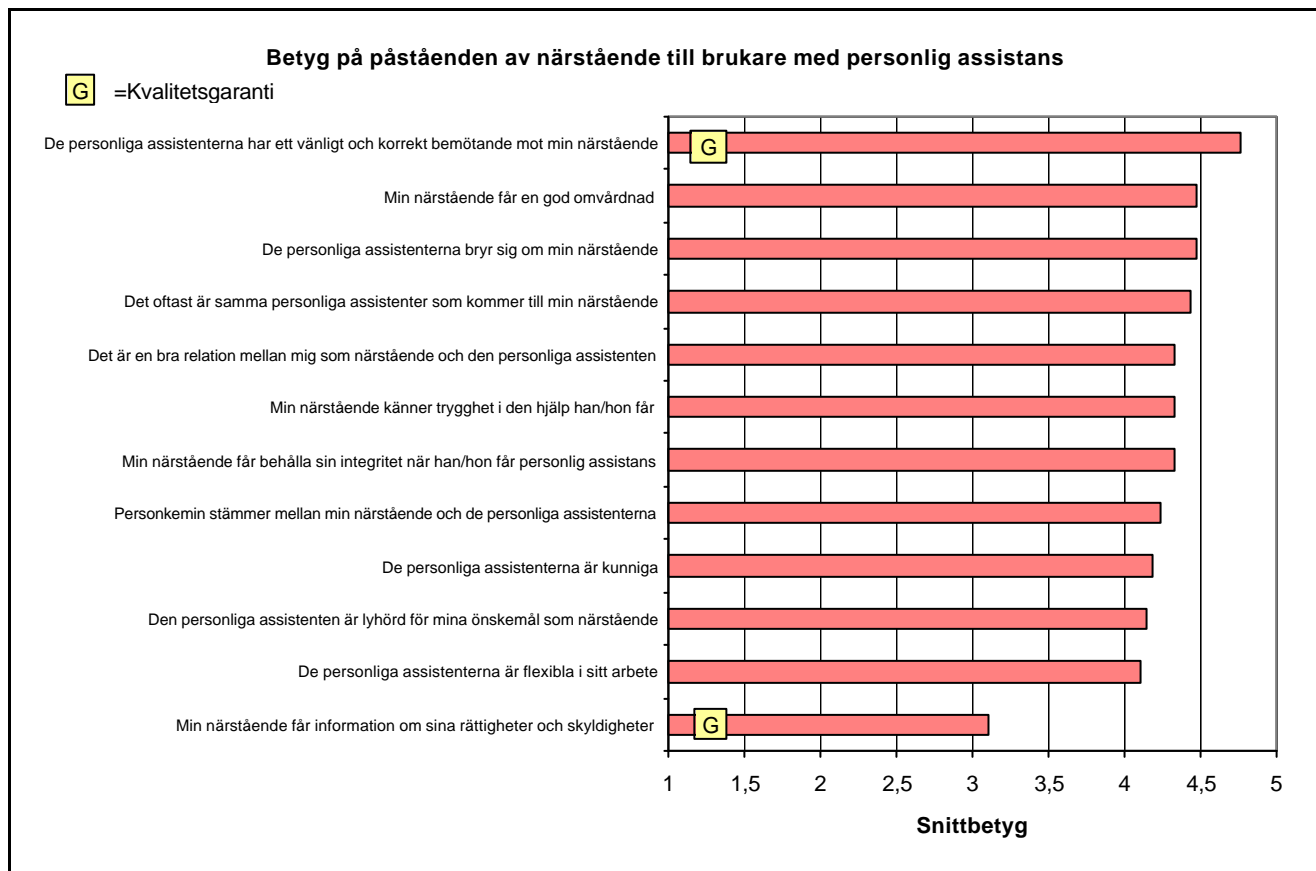


Resultat för närstående

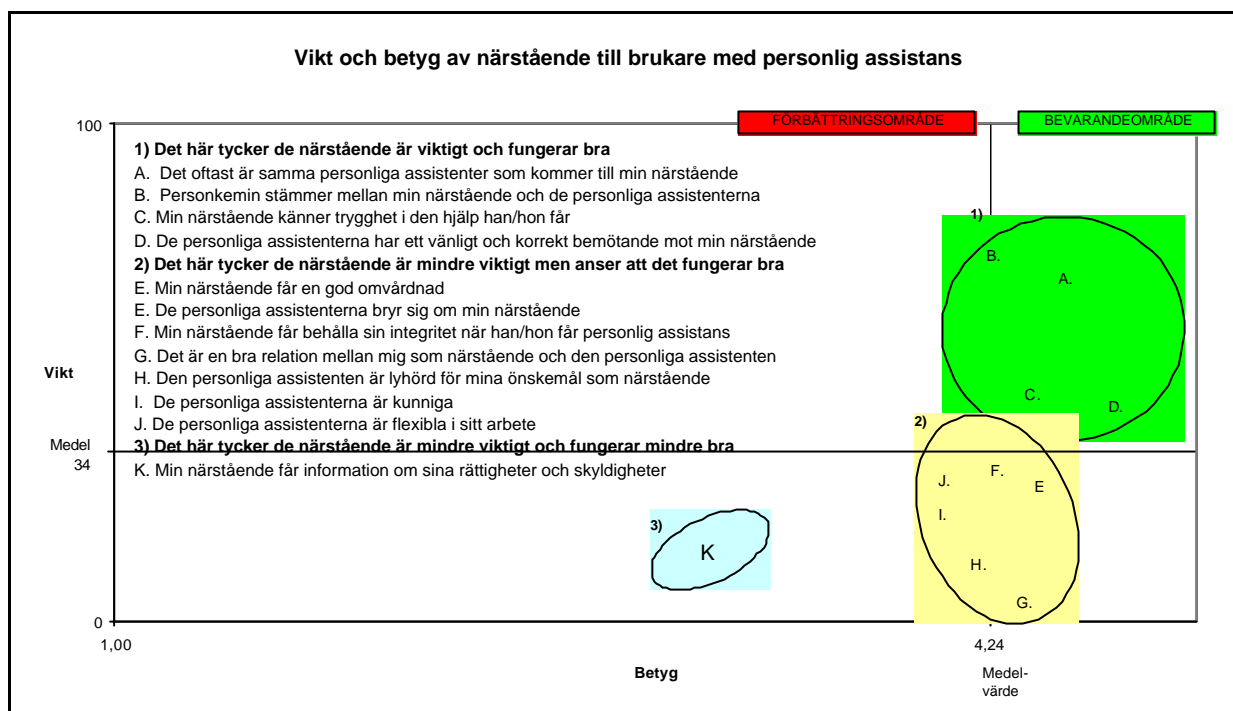
Vad tycker de närstående är viktigast?



Hur betygsätter de närstående påståendena?



Resultat av vikt och betyg för närstående



Medelbetyg **4,24**

Bevarandeområde

Fyra av de totalt tolv påståendena återfinns i bevarandeområdet.

- *Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till min närstående*
- *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 mot min närstående*

Förbättringsområde

I detta område återfinns bara ett påstående som har fått ett lägre betyg.

- *Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter*

Närståendes kommentarer

De närstående har lämnat nio kommentarer av blandad karaktär. Nedan följer några exempel:

- Min närstående har bara en assistent, kan inte få någon bättre, för vår assistent är den bäste som finns.
- Assistenterna bör få mer information om vad som gäller, vad de får och inte får göra.
- Efterlyser riktlinjer för assistenternas kostersättning och regler när de använder egen bil. Önskar att det vore möjligt att hyra kommunal bil vid vissa tillfällen.
- Assistenterna bör vara mer behjälpliga med att aktivera min närstående.
- Viktigt med låg personalomsättning
- Vissa i nattpersonalen slänger igen dörren på natten.
- Jag känner mig trygg som närstående med assistenterna som mamma har nu.

Jämförelser i resultat mellan brukare och närstående

Medelvärde 4,35 för brukarna resp. 4,24 för de närstående visar att de sätter ett mycket högt betyg på påståendena. De är också i stort sett ganska överens i betygsättningen av varje påstående. Brukarna är något mer nöjda än de närstående.

Både brukare och deras närstående tycker att det är viktigast att personkemin stämmer mellan brukare och assistent. Likaså är man överens om att assistentens bemötande är viktigt.

Högst betyg har brukarna satt på att de känner trygghet i den hjälp de får, De får en god omvårdnad och att de personliga assistenterna bryr sig om mig.

De närstående har satt det högsta betyget på att de personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande.

Både brukare och de närstående har satt det lägsta betyget på information om rättigheter och skyldigheter.



DISKUSSION

Svarsfrekvens/metod/bortfall

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

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. Några förbättringsområden finns det dock. Av kommentarerna kan man också utläsa en del förbättringsområden.

Bevarandeområden

Brukarna är mycket nöjda med den personliga assistansen. Nio av de tio påståendena har fått ett betyg över 4,0 varav fem av dessa över 4,5 vilket är mycket bra.

De närstående är också mycket nöjda och har satt högt medelbetyg på 4,24. Här är det likadant att elva av de tolv påstående har fått ett betyg över 4,0.

De påståenden som har fått ett mycket bra betyg av både brukare och närstående är bevarandeområden som verksamheten ska vara stolta över. En av dessa är kvalitetsgarantin som handlar om bemötandet. Det är viktigt att fortsätta att utveckla och säkra dessa områden för att bibehålla kvaliteten.

Förbättringsområden

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.

Ett annat förbättringsområde som också hör ihop med information är att det är få som känner till de kvalitetsgarantier som gäller. En anledning till detta kan vara att det inte finns någon specifik kvalitetsgaranti som gäller för personlig assistans. Kännedomen om vart de kan vända sig med synpunkter och klagomål är något bättre än kännedomen om kvalitetsgarantierna men ej tillfredställande varför man även här kan göra förbättringar.

Med ovanstående bevarande- och förbättringsområden som underlag har nu verksamheten till uppgift att arbeta fram en handlingsplan för att bibehålla och utveckla kvaliteten i den personliga assistansen.

Brukare med personlig assistans

Kön	Antal	Andel %
Man	11	52%
Kvinna	10	48%
Ej svar	0	0%
Summa	21	100%

Ålder	Antal	Andel %
0-19 år	1	5%
20-34 år	7	33%
35-49 år	3	14%
50-65 år	10	48%
Ej svar	0	0%
Summa	21	100%

Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %
Ja	5	24%
Nej	16	76%
Ej svar	0	0%
Summa	21	100%

Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
Ja	13	62%
Nej	8	38%
Ej svar	0	0%
Summa	21	100%

Bilaga 1

Vill helst ha hjälp av	Antal	Andel %
manlig personal	0	0%
kvinnlig personal	9	43%
spelar ingen roll	12	57%
Ej svar	0	0%
Summa	21	100%

Kommentarer	10	29%
-------------	----	-----

Brukare med personlig assistans

	Andel i % som viktat
De personliga assistenterna bryr sig om mig	10
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	14
De personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete	14
Jag får en god omvårdnad	24
Jag känner trygghet i den hjälp jag får	24
Jag får behålla min integritet när jag har personlig assistans	29
De personliga assistenterna är kunniga	29
Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till mig	33
De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande	52
Personkemin stämmer mellan mig och de personliga assistenterna	57
Medelvärde	29

	Snittbetyg 1-5
Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	2,81
De personliga assistenterna är kunniga	4,38
De personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete	4,43
Jag får behålla min integritet när jag har personlig assistans	4,48
Personkemin stämmer mellan mig och de personliga assistenterna	4,48
Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till mig	4,52
De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande	4,57
De personliga assistenterna bryr sig om mig	4,62
Jag får en god omvårdnad	4,62
Jag känner trygghet i den hjälp jag får	4,62
Medelvärde	4,35

Närstående till brukare med personlig assistans**Bilaga 2**

Kön	Antal	Andel %
Man	6	29%
Kvinna	14	67%
Ej svar	1	5%
Summa	21	100%

Kommentarer 9 43%

Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %
Ja	5	24%
Nej	15	71%
Ej svar	1	5%
Summa	21	100%

Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
Ja	15	71%
Nej	5	24%
Ej svar	1	5%
Summa	21	100%

Närstående till brukare med personlig assistans

Andel i %
som viktat

Det är en bra relation mellan mig som närstående och den personliga assistenten	5
Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	14
Den personliga assistenten är lyhörd för mina önskemål som närstående	14
De personliga assistenterna är kunniga	19
De personliga assistenterna bryr sig om min närstående	29
Min närstående får en god omvårdnad	29
Min närstående får behålla sin integritet när han/hon får personlig assistans	33
De personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete	33
De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	43
Min närstående känner trygghet i den hjälp han/hon får	43
Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till min närstående	67
Personkemin stämmer mellan min närstående och de personliga assistenterna	71
Medelvärde	33

Snittbetyg
1-5

Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	3,10
De personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete	4,10
Den personliga assistenten är lyhörd för mina önskemål som närstående	4,14
De personliga assistenterna är kunniga	4,19
Personkemin stämmer mellan min närstående och de personliga assistenterna	4,24
Min närstående får behålla sin integritet när han/hon får personlig assistans	4,33
Min närstående känner trygghet i den hjälp han/hon får	4,33
Det är en bra relation mellan mig som närstående och den personliga assistenten	4,33
Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till min närstående	4,43
De personliga assistenterna bryr sig om min närstående	4,48
Min närstående får en god omvårdnad	4,48
De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	4,76
Medelvärde	4,24

Frågor till dig som har personlig assistans

Bilaga 3

- N2 Är du? Man Kvinna
- N3 Hur gammal är du? – 19 år 20 – 34 år
 35- 49 år 50 – 65 år
- N4 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för handikappomsorgen?
 Ja Nej
- N5 Vet du vem du ska vända dig till om det är något som du inte tycker om?
 Ja Nej
- N6 Vill du helst ha hjälp av:
 Manlig personal
 Kvinnlig personal
 Spelar ingen roll
-

Vad tycker du är viktigt?

Nedan finns 10 påståenden. Vi ber dig läsa alla påståenden och sedan kryssa för de 3 påståendena som du tycker är allra viktigast.

OBS! Du får endast kryssa för 3 påståenden

- N7 Det är viktigt att de personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande
- N8 Det är viktigt att jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
- N9 Det är viktigt att jag får behålla min integritet när jag har personlig assistans
- N10 Det är viktigt att personkemin stämmer mellan mig och de personliga assistenterna
- N11 Det är viktigt att det oftast är samma personliga assistenter som kommer till mig
- N12 Det är viktigt att de personliga assistenterna bryr sig om mig
- N13 Det är viktigt att de personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete
- N14 Det är viktigt att jag får en god omvårdnad
- N15 Det är viktigt att de personliga assistenterna är kunniga
- N16 Det är viktigt att jag känner trygghet i den hjälp jag får

Hur tycker du att det fungerar idag?

Vi ber dig nu **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.

OBS! Alla påståenden ska besvaras

	Instämmer inte alls		Instämmer helt		
N 17 De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande	1	2	3	4	5
N 18 Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
N 19 Jag får behålla min integritet när jag har personlig assistans	1	2	3	4	5
N 20 Personkemin stämmer mellan mig och de personliga assistenterna	1	2	3	4	5
N 21 Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till mig	1	2	3	4	5
N 22 De personliga assistenterna bryr sig om mig	1	2	3	4	5
N 23 De personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete	1	2	3	4	5
N 24 Jag får en god omvårdnad	1	2	3	4	5
N 25 De personliga assistenterna är kunniga	1	2	3	4	5
N 26 Jag känner trygghet i den hjälp jag får	1	2	3	4	5

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!

Frågor till dig som har en närstående som har personlig assistans Bilaga 4

N2 Är du? Man Kvinna

N3 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för handikappomsorgen?
 Ja Nej

N4 Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?
 Ja Nej

Välj ut de allra viktigaste?

Nedan finns 12 påståenden. Vi ber dig läsa alla påståenden och sedan kryssa för de 4 påståendena som du tycker är allra viktigast.

OBS! Du får endast kryssa för 4 påståenden

- N5 Det är viktigt att de personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående
- N6 Det är viktigt att min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter
- N7 Det är viktigt att min närstående får behålla sin integritet när han/hon får personlig assistans
- N8 Det är viktigt att personkemin stämmer mellan min närstående och de personliga assistenterna
- N9 Det är viktigt att det oftast är samma personliga assistenter som kommer till min närstående
- N10 Det är viktigt att de personliga assistenterna bryr sig om min närstående
- N11 Det är viktigt att de personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete
- N12 Det är viktigt att min närstående får en god omvårdnad
- N13 Det är viktigt att de personliga assistenterna är kunniga
- N14 Det är viktigt att min närstående känner trygghet i den hjälp han/hon får
- N15 Det är viktigt att det är en bra relation mellan mig som närstående och den personliga assistenten
- N16 Det är viktigt att den personliga assistenten är lyhörd för mina önskemål som närstående

Hur tycker du att det fungerar idag?

Vi ber dig nu **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.

OBS! Alla påståenden ska besvaras

	Instämmer inte alls					Instämmer helt
N 17 De personliga assistenterna har ett vänligt och korrekt bemötande mot min närstående	1	2	3	4	5	
N 18 Min närstående får information om sina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5	
N 19 Min närstående får behålla sin integritet när han/hon får personlig assistans	1	2	3	4	5	
N 20 Personkemin stämmer mellan min närstående och de personliga assistenterna	1	2	3	4	5	
N 21 Det oftast är samma personliga assistenter som kommer till min närstående	1	2	3	4	5	
N 22 De personliga assistenterna bryr sig om min närstående	1	2	3	4	5	
N 23 De personliga assistenterna är flexibla i sitt arbete	1	2	3	4	5	
N 24 Min närstående får en god omvårdnad	1	2	3	4	5	
N 25 De personliga assistenterna är kunniga	1	2	3	4	5	
N 26 Min närstående känner trygghet i den hjälp han/hon får	1	2	3	4	5	
N 27 Det är en bra relation mellan mig som närstående och den personliga assistenten	1	2	3	4	5	
N 28 Den personliga assistenten är lyhörd för mina önskemål som närstående	1	2	3	4	5	

Övriga synpunkter

Tack för din medverkan!