

”För det mesta fungerar det bra”

– en enkätundersökning om att ha personlig assistans



Enkätundersökningen är genomförd av
Susanne Sunnermark, programsekreterare
Gunnel Dagh, koordinator personlig assistans



NORRKÖPING
VÅRD- OCH OMSORGSKONTORET

→ www.norrkoping.se



Förord

Vård- och omsorgsprogrammet har fått i uppdrag att genomföra två enkätundersökningar om personlig assistans – en riktad till personal och en riktad till brukare.

Enkätundersökningen till personal genomfördes under 2009 och finns redovisad i rapporten ”Engagera sig lagom – en enkätundersökning om att arbeta som personlig assistent”. ”Engagera sig lagom...” har delgetts vård- och omsorgsnämnden samt redovisats muntligt för cheferna för personlig assistans i januari 2010.

Brukarenkäten redovisas i denna rapport. Vi vill tacka er brukare, närstående/vårdnadshavare och gode män/företrädare som har svarat på enkäten. Vi hoppas att rapporten kommer att läsas av både er som har personlig assistans, er som arbetar som personliga assistenter, närstående, gode män och politiker. Rapporten kan utgöra underlag för diskussion, jämförelser och utvecklingsarbete.

Norrköping 2010-08-16

Susanne Sunnermark
programsekreterare

Gunnel Dagh
koordinator för personlig assistans

Sammanfattning

Det är ungefär 280 personer i Norrköpings kommun som har personlig assistans. Av dem har 38 procent valt kommunen som utförare. "Persass-gruppen" är huvudutförare av kommunal personlig assistans. Vid behov kan persass-gruppen samarbeta med hemtjänsten (dagtid) och sjuk- och hemvårdsteamet (kvällar och nätter) vid kortare "punktinsatser" eller insatser som kräver två personal, så kallad dubbelbemanning.

I denna rapport redovisas en enkätundersökning till personer som har valt kommunen som utförare av sin personliga assistans. Enkätundersökningen är en uppföljning av en liknande undersökning som gjordes 2006. Syftet med årets enkät till assistansberättigade brukare är att ta reda på

- vad de som anlitat kommunens utförarenhet "persass-gruppen" tycker om utförandet av sin personliga assistans.
- hur brukarna upplever att de har delaktighet och inflytande över sin personliga assistans.

Enkätundersökningen har genomförts som en totalundersökning till alla brukare som har personlig assistans via kommunen. Enkäten har skickats till totalt 52 brukare eller, om brukaren är under 18 år, till dennes vårdnadshavare. Det är sammanlagt 38 personer som har svarat på enkäten – det ger en svarsandel på 73 procent. Det är cirka 80 procent som har svarat på enkäten på egen hand eller tillsammans med god man, närstående eller personlig assistent. Övriga enkäter har besvarats av antingen god man/förvaltare eller närstående/vårdnadshavare.

Enkätsvaren visar att

- cirka 80 procent har haft kommunen som utförare i minst 3 år.
- det är vanligast att ha 2-3 ordinarie personliga assistenter – det är mer än hälften som har 2-3 ordinarie assistenter, cirka 30 procent som har fyra eller fler personliga assistenter och cirka 15 procent som har endast en personlig assistent.
- den personliga assistansen till största delen utförs av personliga assistenter och eller närstående/vårdnadshavare. Några brukare uppger också att de får en del av sin personliga assistans utförd av hemtjänsten och eller sjuk- och hemvårdsteamet (SH-teamet).
- 95 procent av brukarna alltid eller oftast är nöjda med sin personliga assistans (helhetsomdöme).

Sammantaget pekar brukarnas svar på att

- de tycker att utförandet av deras personliga assistans i stor sett fungerar bra
- de flesta brukare upplever att de har inflytande över utförandet av sin personliga assistans.

Förord.....	3
Sammanfattning	5
1. Inledning	7
1.1 Personlig assistans	7
1.2 Utförarorganisation i Norrköpings kommun	7
1.2.1 Samverkansavtal	8
1.3 Tidigare uppföljningar av personlig assistans.....	9
1.3.1 Brukarenkät 2006.....	9
1.3.2 Brukarundersökning via SCB	9
1.3.3 Enkätundersökning till personliga assistenter.....	10
2. Syfte, metod och avgränsningar.....	11
2.1 Syfte	11
2.2 Metod – enkätundersökning.....	11
2.3 Redovisning av resultat.....	12
3. Resultatredovisning.....	13
3.1 Faktainriktade frågor om den personliga assistansen	14
3.1.1 Personlig assistans via kommunen.....	15
3.1.2 Antal personliga assistenter och ”vilka de är”	16
3.1.3 Samverkansavtal och personligt utvecklingsprogram	18
3.1.4 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet	19
3.1.5 Kompletterande undersökning samverkansavtal	20
3.2 Utförande av den personliga assistansen	20
3.2.1 Utförande av hemtjänst/SH-team.....	21
3.2.2 Brukarnas kommentarer om utförandet	22
3.2.3 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet	23
3.3 Kontinuitet och förtroende.....	23
3.3.1 Kontinuitet	23
3.3.2 Förtroende	27
3.3.3 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet	29
3.4 Delaktighet och inflytande.....	31
3.4.1 Inflytande över vilka som arbetar hos brukaren	31
3.4.2 Inflytande över vad de personliga assistenterna gör.....	33
3.4.3 Åsikter, önskemål och synpunkter.....	35
3.4.5 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet	37
3.5 Helhetsomdöme	39
4 Slutsatser och avslutande diskussion	40
4.1 Utförandet av personlig assistans.....	40
4.2 Delaktighet och inflytande.....	40
4.3 Avslutande diskussion	42
5. Bilagor.....	43
5.1 Personlig assistans – enkät.....	43
5.2 Följebrev till vuxna brukare.....	51
5.3 Följebrev till vårdnadshavare för barn/ungdomar med personlig assistans.....	52
5.4 Informationsbrev till personliga assistenter	53

1. Inledning

I det inledande kapitlet beskrivs kortfattat

- yrket personlig assistans
- hur Norrköpings kommun har organiserat utförandet av personlig assistans samt
- resultat från tidigare undersökningar om personlig assistans i Norrköpings kommun.

Därefter följer en beskrivning av den här undersökningens syfte, metod och avgränsningar.

1.1 Personlig assistans

Personlig assistans har funnits i ungefär 15 år. Rätten till personlig assistans infördes i lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Enligt regeringens proposition 1992/1993:159 ska insatsen personlig assistent vara ett personligt utformat stöd, som ges i olika situationer av ett begränsat antal personer. Stödet ska vara knutet till personen och inte till någon viss verksamhet. Med personlig assistans kan den enskilde ges frihet att själv bestämma om i vilka situationer och vid vilka tillfällen som hjälpen ska ges.

Personliga assistenter ska bistå den enskilde med personlig hjälp som denne behöver för att klara sin hygien, klä på och klä av sig, inta måltider och kommunicera med andra. Personliga assistenter kan vara en viktig förutsättning för att den assistansberättigade ska kunna arbeta, studera eller i övrigt komma ut i samhället. Ibland är det flera assistenter som turas om att hjälpa den assistansberättigade personen.

Personlig assistans utförs i både kommunal och enskild regi. Personliga assistenter kan vara anställda av kommunen, ett kooperativ, ett privat bolag eller direkt av brukaren.

1.2 Utförarorganisation i Norrköpings kommun

Kommunens utförarorganisation för personlig assistans omfattar verkställighet av beslut enligt både lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS¹) och lagen om assistansersättning (LASS²). I uppdraget ingår att ge personlig assistans, ledsagning och avlösarservice till både barn och vuxna.

Utförarorganisationen är organiserad enligt följande

- Personlig assistans för vuxna – ”persass-gruppen” med tre team
- Personlig assistans för vuxna som utförs av anhöriga – ett team

¹ Kommunen fattar beslut om personlig assistans enligt LSS om brukaren har behov av upp till 20 timmar personlig assistans per vecka.

² Försäkringskassan fattar beslut om personlig assistans enligt LASS om brukaren har behov av mer än 20 timmar personlig assistans per vecka.

- Personlig assistans för barn – ett team

Den kommunala utförarenheten är huvudutförare av kommunal personlig assistans. Vid behov kan persass-gruppen samarbeta med hemtjänsten (dagtid) och sjuk- och hemvårdsteamet (kvällar och nätter) vid kortare ”punktinsatser” eller insatser som kräver två personal, så kallad dubbelbemanning. Det innebär att den som har personlig assistans kan få delar av sina insatser utförda av personal från hemtjänsten och eller sjuk- och hemvårdsteamet.

Av samtliga 281³ personer i Norrköpings kommun som har personlig assistans är det 38 procent som har valt kommunen som utförare (personlig assistans via den kommunala utförarorganisationen och eller ”anhörigvårdare”) och 62 procent som har valt en privat utförare.

Av samtliga 223 norrköpingsbor som har personlig assistans via LASS har cirka 30 procent valt kommunen som utförare. Resterande 70 procent av de assistansberättigade har valt en privat utförare eller så har de själva anställt sina personliga assistenter. Av de 58 personer som har personlig assistans via LSS har 70 procent valt kommunen som utförare. Resterande 30 procent av de assistansberättigade har valt en privat utförare.

1.2.1 Samverkansavtal

Alla som har personlig assistans via kommunen ska ha ett samverkansavtal med kommunen. Samverkansavtalet är en skriftlig överenskommelse som består av två delar. Del ett består av ”Bekräftelse på erhållet uppdrag” och del två är en ”Överenskommelse om samverkan mellan assistansberättigad och kommunen”.

I samverkansavtalet regleras bland annat kommunens åtagande för rekrytering, utförande och personligt utvecklingsprogram. I samverkansavtalet står det bland annat:

”Kommunen och jag som assistansberättigad ska tillsammans planera hur den assistans som jag är beviljad ska utföras... Kommunen garanterar mig som assistansberättigad, ett verkligt inflytande över hur assistansen planeras och utförs... Kommunens enhetschef ska erbjuda mig... att utforma ett personligt utvecklingsprogram som anger hur stödet och insatserna utformas utifrån mina önskemål, intressen och behov samt hur de mål med stödet och insatserna, som vi är överens om ska uppnås.”

(Ur samverkansavtal personlig assistans, s 3-5)

Den assistansberättigandes åtaganden regleras också i samverkansavtalet. I avtalet står det bland annat följande.

”Jag som assistansberättigad ska:

- medverka till att skapa goda arbetsförhållanden för de personliga assistenterna
- medge att nödvändiga arbetstekniska hjälpmedel används

³ Avser april 2010, både kommunala och privata utförare. Summan avser beslut om personlig assistans enligt LASS och LSS.

- godkänna antal utförda timmar genom att underteckna den räkning om utförd assistans, som kommunen skickar till mig varje månad
- direkt informera enhetschefen om när samarbetet mellan mig och assistent inte fungerar...”

1.3 Tidigare uppföljningar av personlig assistans

I följande avsnitt beskrivs tidigare genomförda uppföljningar av personlig assistans i Norrköpings kommun.

1.3.1 Brukarenkät 2006

Hösten 2006 genomfördes en enkätundersökning riktad till personer som hade valt kommunen som utförare av sin personliga assistans. Syftet med enkäten var att ta reda på vad de personer som anlitat vård- och omsorgsnämndens egen utförare ”persass-gruppen” tyckte om utförandet av sin personliga assistans. Brukare och eller deras närstående eller företrädare svarade på enkäten. Svaren redovisades separat för vuxna och barn/ungdomar. Enkäten omfattade inte brukare som endast hade anhörigvårdare som utförde assistansinsatserna.

Enkätundersökningen visade att de områden som de vuxna brukarna tyckte fungerade bäst var:

- Personliga assistenternas arbetsuppgifter – brukarna svarade att de fick möjlighet att själva bestämma vad de personliga assistenterna skulle göra på sin arbetstid hos dem.
- Utförandet av beviljade timmar – nästan 100 procent av brukarna fick det antal timmar som de blivit beviljade utförda.
- Information om arbetsuppgifter till nya assistenter – 90 procent av brukarna var själva delaktiga och lärde upp nya assistenter.

Enkätundersökningen visade på följande förbättringsområden.

- Samverkansavtal – 53 procent av brukarna svarade att de hade en skriftlig överenskommelse om hur samverkan mellan dem och kommunen som utförare skulle regleras.
- Förtroende för arbetsledning – var fjärde brukare hade inte förtroende för kommunens arbetsledning.
- Kontinuiteten i utförandet – nästan var femte brukare uppgav att de hade fått byta assistent en eller flera gånger per halvår.
- Inflytande och delaktighet – 25 procent av brukarna upplevde inte att de hade ett reellt inflytande och delaktighet över utförandet av sin assistans.

Antalet svar på enkäten som riktade sig till barn och unga var lågt och redovisas inte här.

1.3.2 Brukarundersökning via SCB

Hösten 2007 genomförde vård- och omsorgsnämnden en enkätundersökning via statistiska centralbyrån (SCB). Enkäten riktade sig till samtliga brukare med någon form av bistånd eller insatser via vård- och omsorgsnämnden – oavsett om insatsen utfördes av kommunal eller privat utförare. Enkäten

skickades till drygt 5600 personer som hade till exempel hemtjänst, särskilt boende, daglig verksamhet eller personlig assistans.

Enkäten visade att den brukargrupp som gav högst ”helhetsbetyg” åt sin verksamhet var de som hade personlig assistans. Det var 42 personer med insatsen personlig assistans som svarade på enkäten. Svarsandelen var 48 procent. Inflytande mättes genom nedanstående enkätfrågor. Siffrorna inom parentes anger det medelvärde på en 10-gradig skala som brukarna med personlig assistans gav på frågorna.

Hur nöjd är du med...

- Din delaktighet i utformandet av din individuella plan/personliga målplan (8,3)
- Hur personalen tar hänsyn till dina åsikter och önskemål (8,8)
- De tider du får stöd och hjälp (8,7).

1.3.3 Enkätundersökning till personliga assistenter

Vård- och omsorgsprogrammet skickade under våren 2009 ut en enkät till alla kommunalt anställda personliga assistenter⁴. Syftet med undersökningen var att ta reda på hur de personliga assistenterna

- upplever sitt yrke och sin arbetssituation
- uppfattar brukares rätt och möjlighet till inflytande och delaktighet.

Enkätundersökningen visade att ungefär tre fjärdedelar av dem som arbetar som personliga assistenter är i åldern 36 år och uppåt och att ungefär lika många har arbetat i yrket mer än fem år. Av dem som svarade på enkäten arbetade 80 procent med vuxna och 20 procent med barn och eller ungdomar. Mer än 50 procent arbetade endast hos en brukare, knappt 30 procent arbetade hos två eller tre brukare och drygt 10 procent arbetade hos fyra eller fem brukare.

Enkätundersökningen visade bland annat att följande fungerar bra.

- Mer än 90 procent av de personliga assistenterna är nöjda med det antal brukare som de arbetar hos.
- De flesta är delaktiga i att förlägga sin arbetstid (schema) och att bestämma vad som ska göras på arbetstiden.

Enkätundersökningen visade bland annat att följande kan förbättras.

- Introduktion hos nya brukare. Mer än 25 procent uppger att den information/introduktion som de får om nya brukare är otillräcklig.

Assistenternas egna beskrivningar av hur de upplever sitt yrke och sin arbetssituation pekar på både positiva och negativa sidor av yrket. Flera beskriver yrket som meningsfullt, fritt och självständigt samt varierat och omväxlande. Flera beskriver också yrket som fysiskt och psykiskt tungt.

⁴ Enkäten hade en avgränsning och omfattade inte personliga assistenter som enbart arbetar hos anhöriga.

Enkätundersökningens resultat⁵ finns redovisat i rapporten ”Engagera sig lagom – en undersökning om att arbeta som personlig assistent”.

2. Syfte, metod och avgränsningar

I följande avsnitt beskrivs planeringen och genomförandet av den nu aktuella enkätundersökningen. Enkätundersökningen är en uppföljning av den brukarenkät som gjordes 2006 och som har refererats i avsnitt ”1.3.1 Brukarenkät 2006”.

2.1 Syfte

Syftet med enkäten är att

- ta reda på vad de personer som anlitat vård- och omsorgsnämndens egen utförare ”persass-gruppen” tycker om utförandet av sin personliga assistans.
- hur brukarna upplever att de har delaktighet och inflytande över sin personliga assistans.

2.2 Metod – enkätundersökning

Enkätundersökningen har genomförts som en totalundersökning till alla brukare som har personlig assistans via kommunen. Enkäten har skickats ut till totalt 52 brukare eller, om brukaren är under 18 år, till dennes vårdnadshavare. Se vidare bilaga 5.2 ”Följebrev till vuxna brukare” och ”5.3 Följebrev till vårdnadshavare för barn/ungdomar med personlig assistans”. Enkäten har inte skickats till brukare som enbart har personlig assistans via närstående/vårdnadshavare.

Frågorna utgick från den brukarenkät som gjordes 2006. Årets enkät bestod i huvudsak av frågor om utförandet av den personliga assistansen. Avslutningsvis fanns möjlighet att med egna ord skriva om sin personliga assistans. Samtliga frågor finns i bilaga ”5.1 Personlig assistans – enkät”.

Vi skickade, via enhetscheferna för personlig assistans, ett informationsbrev till samtliga personliga assistenter. I brevet stod det bland annat

”Vi vill att ni som chefer, samordnare och personliga assistenter känner till att brukarna kommer att få en enkät. Om era brukare behöver hjälp med att svara på enkäten vill vi att de i första hand tar hjälp av närstående, vänner eller gode män. Eftersom enkäten handlar om hur brukaren får sin personliga assistans utförd bör ni som personliga assistenter bara hjälpa till om det inte finns någon annan som brukaren kan ta hjälp av.

Om ni har brukare som inte alls kan uttrycka egna åsikter får ni gärna lämna enkäten till närstående eller god man. Ni som personliga assistenter får inte svara på enkäten istället för brukaren.”

⁵ Om du vill ha ett exemplar av rapporten kan du kontakta Susanne Sunnermark på telefon 011-15 77 47 eller susanne.sunnermark@norrkoping.se.

Information om att ta hjälp av någon av sina personliga assistenter i ”sista hand” fanns även i följebrevet till vuxna brukare.

Enkäten skickades ut i slutet av januari 2010. En påminnelse skickades ut i slutet av februari 2010. Brukarna hade möjlighet att svara på enkäten via en pappersenkät eller via webben. Samtliga som svarade skickade in en pappersenkät. Det var sammanlagt 38 personer som svarade på enkäten – det ger en svarsandel på 73 procent.

2.3 Redovisning av resultat

I kapitel 3 redovisas brukarnas svar på enkäten. Svaren redovisas utifrån teman i följande avsnitt.

- ❑ Faktainriktade frågor om den personliga assistansen
- ❑ Utförande av den personliga assistansen
- ❑ Kontinuitet och förtroende
- ❑ Delaktighet och inflytande
- ❑ Helhetsomdöme.

Det var sammanlagt 38 personer som svarade på enkäten – det ger en svarsandel på 73 procent. Eftersom materialet är relativt litet har vi valt att redovisa svaren i **antal** för alla frågor. I diagram och tabeller redovisas svaren omväxlande i antal och andel. Brukarnas kommentarer redovisas under de avsnitt där de passar in. Vuxna och barns/ungdomars/vårdnadshavares svar redovisas tillsammans i denna rapport.

I varje delavsnitt görs jämförelser med resultat från tidigare undersökningar – framförallt brukarundersökningen 2006 som refereras i avsnitt ”1.3.1 Brukarenkät 2006”. När jämförelse görs med 2006-års enkät så är det sammanställningen av de vuxna assistansberättigades svar som används eftersom det var få svar från barn/ungdomar/vårdnadshavare⁶. I samband med jämförelserna dras ibland slutsatser eller ges kommentarer av oss som skrivit rapporten.

Varje delavsnitt avslutas med en sammanfattning och kommentar från oss som skrivit rapporten. Rapporten avslutas med övergripande slutsatser och diskussion.

⁶ Vuxna och barns/ungdomars svar särredovisades i brukarundersökningen 2006. Se även avsnitt ”1.3.1 Brukarenkät 2006”.

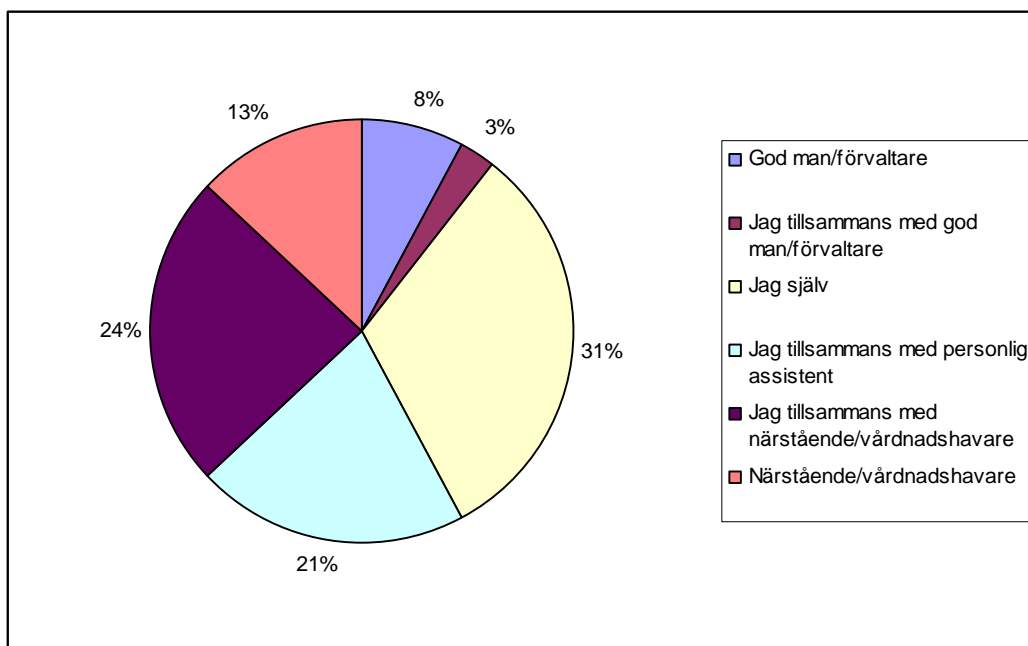
3. Resultatredovisning

I följande kapitel redovisas brukarnas svar. Svaren är indelade i följande avsnitt.

- ❑ Faktainriktade frågor om den personliga assistansen
- ❑ Utförande av den personliga assistansen
- ❑ Kontinuitet och förtroende
- ❑ Delaktighet och inflytande
- ❑ Helhetsomdöme.

Det var sammanlagt 38 personer som svarade på enkäten – det ger en svarsandel på 73 procent. Det är drygt 30 procent som själva har svarat på enkäten och knappt 50 procent som har svarat på enkäten tillsammans med god man, närstående eller personlig assistent. Övriga enkäter har besvarats av antingen god man/förvaltare eller närstående/vårdnadshavare.

Diagram 1. Vem som har svarat på enkäten. Redovisning i procent.



Tolv personer har svarat helt på egen hand, tio personer har svarat tillsammans med sin gode man eller någon närstående och åtta personer har svarat med hjälp av en av sina personliga assistenter. För åtta personer är det någon annan som har svarat – god man har svarat i stället för tre personer och närstående/vårdnadshavare har svarat istället för fem personer.

Det är fem närstående/vårdnadshavare och företrädare/gode män som kommenterar att det är de som har svarat på enkäten. Nedan citeras några av dessa kommentarer.

”Jag själv=förälder”

”Jag som svarat är förvaltare”

”Svaren är från närstående på grund av att jag ej själv kan kommunicera med tal eller tecken, endast "signaler" om jag är nöjd med min vardag”.

En person kommenterar att hon/han svarat ”vet inte” på flera frågor.

”Vissa frågor har jag svarat ’vet ej’ på av den anledningen att jag har svårt att komma ihåg saker (dåligt minne till följd av min stroke) och ibland svårt att förstå, trots att min dotter försöker förklara för mig.”

Jämförelser med tidigare undersökningar

I brukarenkäten 2006 fanns det tre svarsalternativ på frågan om vem som fyllt i enkäten. Det var knappt 70 procent av de vuxna brukarna⁷ som svarade att det var de själva som fyllt i enkäten, drygt 25 procent som svarade ”legal företrädare” och 5 procent som svarade ”annan”. Det var 2 personer som inte svarade på frågan.

I år är det en något högre andel av de assistansberättigade som anger att de själva har varit delaktiga i att svara på enkätfrågorna än 2006. Eftersom svarsalternativen har ändrats kan dock inte svaren från 2006 och 2010 jämföras fullt ut. I år är det 80 procent av brukarna som har svarat att det är de själva, eller de själva tillsammans med någon, som har svarat på enkäten. År 2006 var det cirka 70 procent av brukarna som svarade att det var de själva som fyllt i enkäten. I vilken mån någon anhörig, personlig assistent, god man/förvaltare eller annan person hjälpte till framgår inte eftersom det inte fanns något sådant svarsalternativ.

3.1 Faktainriktade frågor om den personliga assistansen

Enkäten innehåller ett antal faktainriktade frågor om den personliga assistansen, till exempel följande frågor.

Hur länge har du haft personlig assistans via kommunen? Får du så många assistanstimmar utförda per månad som du är beviljad? Hur många ordinarie personliga assistenter har du? Vilka är det som utför din personliga assistans? Har du ett personligt utvecklingsprogram som beskriver hur din personliga assistans ska utföras?

Svaren på de faktainriktade frågorna redovisas i avsnitt 3 under följande rubriker.

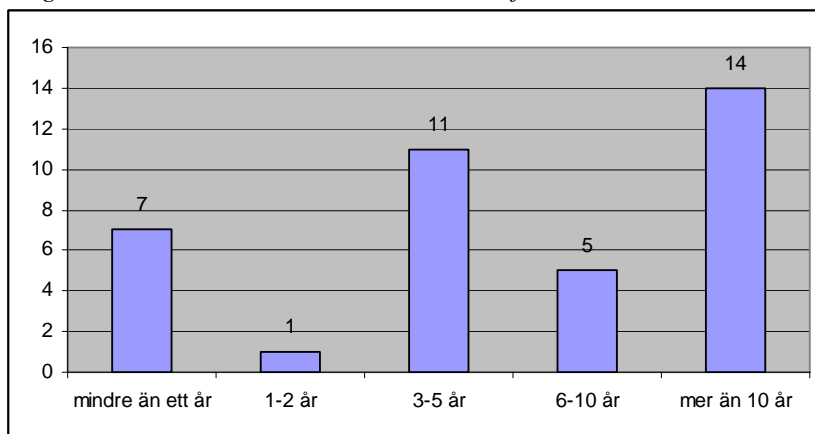
- Personlig assistans via kommunen
- Antal personliga assistenter och ”vilka de är”
- Samverkansavtal och personligt utvecklingsprogram.

⁷ I 2006-års brukarenkät redovisades svaren separat för vuxna och barn/ungdomar. Samtliga jämförelser i denna rapport görs mellan svar i den nu aktuella enkäten – som riktar sig till både barn/ungdomar och vuxna – och svaren från vuxna brukare i 2006-års enkät.

3.1.1 Personlig assistans via kommunen

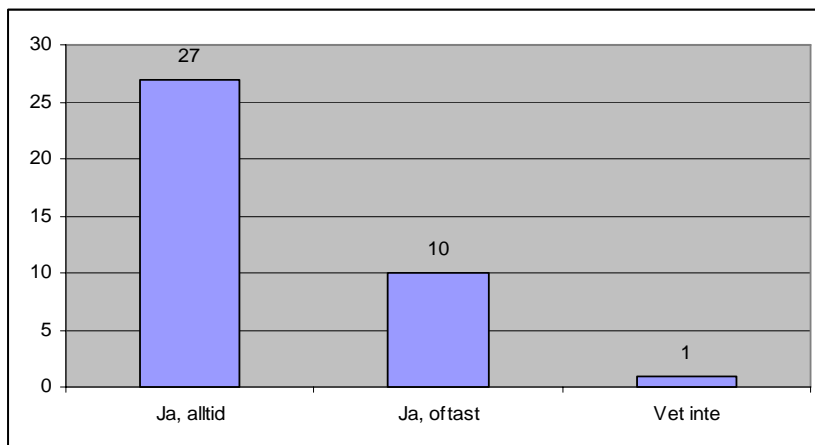
För drygt 20 procent av brukarna är kommunen relativt ny som utförare av personlig assistans – de har haft kommunen som utförare i ”mindre än ett år” eller ”1-2 år”. Drygt 40 procent har haft kommunen som utförare i mellan 3 och 10 år. Knappt 40 procent av brukarna har haft personlig assistans via kommunen i mer än 10 år. Alla har svarat på frågan om hur länge de har haft personlig assistans via kommunen.

Diagram 2. Antal år med kommunen som utförare.



Det är 37 personer som svarar att de får sina beviljade timmar utförda **alltid** eller **oftast**. Drygt 70 procent svarar att de alltid får sina beviljade timmar och drygt 25 procent svarar att de oftast får sina beviljade timmar.

Diagram 3. Får du så många assistanstimmar utförda per månad som du är beviljad? Redovisning i antal.



Alla har svarat på denna fråga. Det var ingen som valde svarsalternativet ”nej”.

Jämförelser med tidigare undersökningar

Frågan om hur länge den assistansberättigade har haft kommunen som utförare har lagts till i årets enkät. Jämförelser kan därför inte göras med 2006-års enkät.

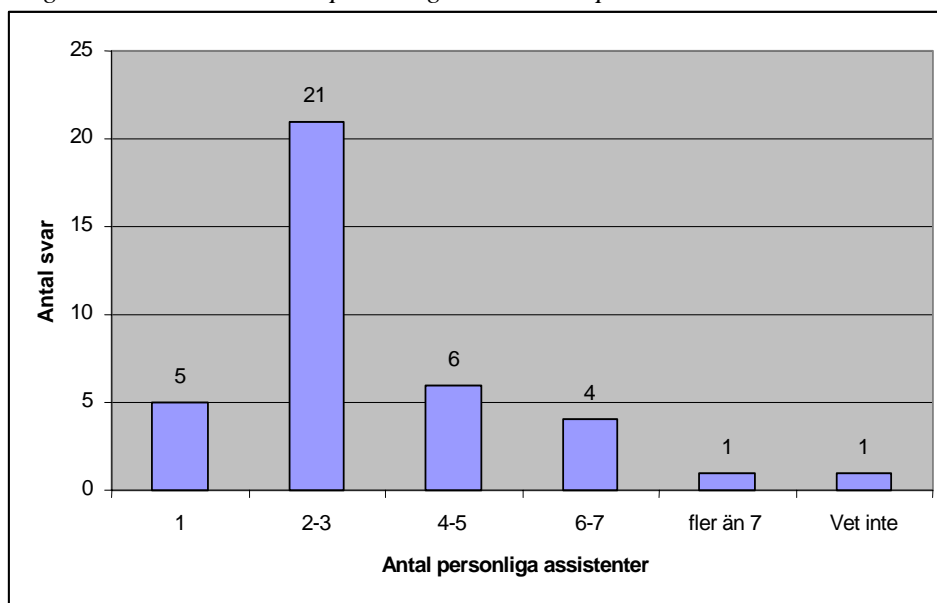
I enkäten 2006 svarade 92,5 procent av de vuxna brukarna att de fick så många assistanstimmar utförda som de var beviljade och 7,5 procent svarade nej. I årets enkätundersökning ändrades svarsalternativen till ”ja, alltid”, ”ja, oftast”, ”nej” och ”vet inte”. 97 procent svarade ”ja alltid” eller ”ja oftast”. Svaren från de drygt 25 procent som svarade ”ja, oftast” pekar på att det förekommer att brukare inte får samtliga assistanstimmar som de är beviljade utförda.

3.1.2 Antal personliga assistenter och ”vilka de är”

I följande avsnitt redovisas brukarnas svar om hur många personliga assistenter de har samt vilka det är som utför assistansen.

Mer än hälften av brukarna har två eller tre ordinarie personliga assistenter. Knappt 30 procent har fyra eller fler personliga assistenter. Knappt 15 procent har endast en personlig assistent. Alla har svarat på denna fråga.

Diagram 4. Antal ordinarie personliga assistenter per brukare.



Enkäten innehöll också en fråga om vilka som utför den personliga assistansen. Svarsalternativen var

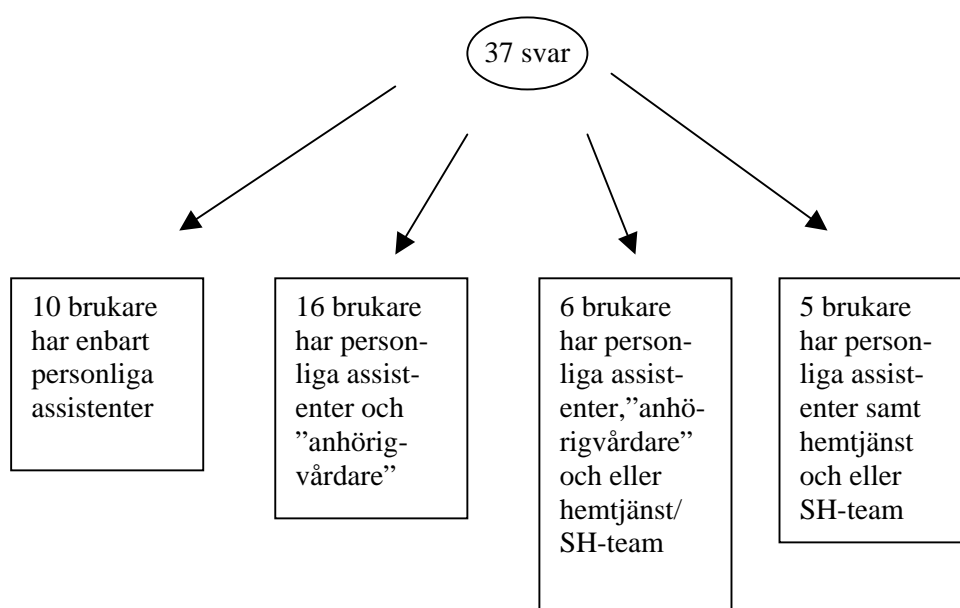
- Personliga assistenter⁸
- Närstående/vårdnadshavare
- Personal från hemtjänsten

⁸ Här avser personliga assistenter anställda personer som inte ingår i något av övriga svarsalternativ. I övrigt används begreppet personliga assistenter som ett samlingsbegrepp för de personer som utför personlig assistans oavsett om de är ”vanliga anställda”, anhöriga, hemtjänstpersonal eller personal i SH-teamet.

- Sjuk- och hemvårdsteamet (SH-teamet)
- Vet inte.

Det var 37 personer som svarade på denna fråga. Svaren visar att den personliga assistansen till största delen utförs av personliga assistenter och eller närstående/vårdnadshavare. Några brukare uppger också att de får en del av sin personliga assistans utförd av hemtjänsten och eller sjuk- och hemvårdsteamet (SH-teamet).

Tio personer har enbart personliga assistenter. 27 personer har flera utförare. Det är 22 personer som har personlig assistans via både personliga assistenter och närstående/vårdnadshavare. Av dessa är det sex personer som även har insatser via hemtjänsten och eller SH-teamet. Fem personer har personliga assistenter samt insatser via hemtjänst och eller SH-teamet.



Jämförelser med tidigare undersökningar

I brukarenkäten 2006 var det drygt 90 procent som hade fem eller färre personliga assistenter. I årets enkät är det knappt 85 procent av brukarna som svarar att de har fem eller färre personliga assistenter.

Frågorna om vilka som utför den personliga assistansen har lagts till i årets enkät. Bakgrunden till frågorna är ett konstaterande i rapporten "Samverkan kring utförande av personlig assistans – en enkätundersökning till chefer för personlig assistans, hemtjänst och SH-team"⁹.

"Vi vet i dagsläget inte hur de brukare som har personlig assistans via både persass-gruppen, hemtjänsten och eller SH-teamet tycker att det fungerar. "

(Samverkan kring utförande av personlig assistans... s 14)

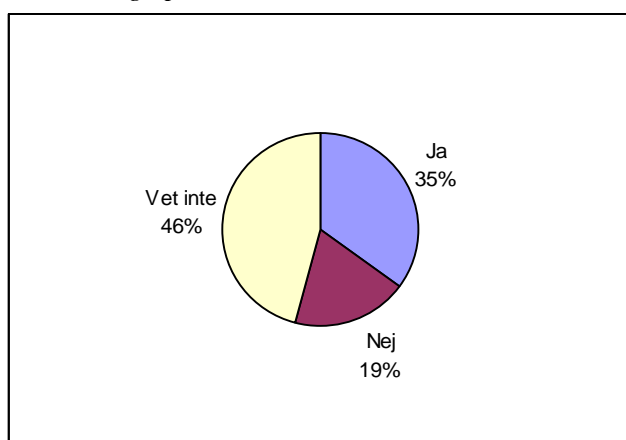
⁹ Om du vill ha ett exemplar av rapporten kan du kontakta Susanne Sunnermark på telefon 011-15 77 47 eller susanne.sunnermark@norrkoping.se.

I rapporten föreslogs att den nu aktuella enkätundersökningen skulle innehålla några frågor om hur brukare som har sin personliga assistans via både personliga assistenter och hemtjänst och eller SH-team tycker att det fungerar. Se vidare avsnitt ”3.2.1 Utförande av hemtjänst/SH-team”.

3.1.3 Samverkansavtal och personligt utvecklingsprogram

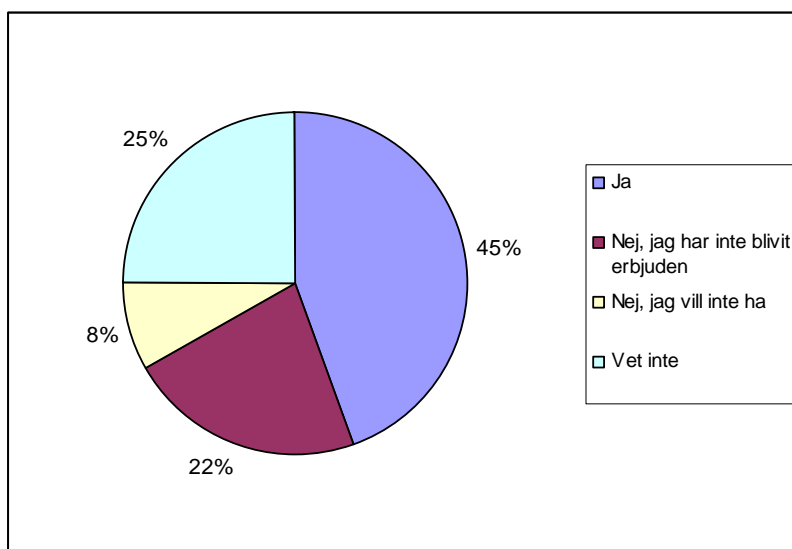
Alla som har personlig assistans via kommunen ska ha ett samverkansavtal med kommunen. Alla ska också erbjudas ett ”personligt utvecklingsprogram” som anger hur stödet och insatserna utformas utifrån den assistansberättigades önskemål, intressen och behov. Se även avsnitt ”1.2.1 Samverkansavtal”.

Diagram 5. Har du och kommunen en skriftlig överenskommelse om samverkan? Redovisning i procent.



Det är 13 personer som har svarat att de har en skriftlig överenskommelse med kommunen. Sju personer har svarat ”nej” och 17 personer har svarat att de inte vet om de har en överenskommelse med kommunen. En person har inte svarat på denna fråga.

Diagram 6. Har du ett personligt utvecklingsprogram...? Redovisning i procent.



Det är 16 personer som har ett personligt utvecklingsprogram som beskriver hur deras assistans ska utföras. Det är elva personer som inte har ett personligt utvecklingsprogram och nio som inte vet om de har ett. Av de personer som inte har ett personligt utvecklingsprogram är det tre som aktivt har sagt ifrån att de inte vill ha ett personligt utvecklingsprogram och åtta som svarar att de inte har erbjudits ett sådant. Två personer har inte svarat på denna fråga.

Jämförelser med tidigare undersökningar

Kännedom om samverkansavtal och införande av personliga utvecklingsprogram lyftes fram som förbättringsområden i slutsatserna utifrån 2006-års enkät.

I 2006-års enkät var det 53 procent som svarade att de hade en skriftlig överenskommelse med kommunen (samverkansavtal). Årets enkät visar att det är färre brukare som känner till att de har ett samverkansavtal nu än 2006 och att det är knappt hälften av brukarna som svarar att de har ett personligt utvecklingsprogram.

Årets resultat – 35 procent som svarar att de har ett samverkansavtal och 45 procent som svarar att de har ett personligt utvecklingsprogram – behöver inte betyda att dessa dokument inte har upprättats. Svaren visar dock att brukarna i begränsad omfattning känner till dessa dokument.

3.1.4 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet

Brukarnas svar i 2010-års enkät visar att

- cirka 80 procent har haft kommunen som utförare i minst 3 år.
- nästan alla får sina beviljade timmar utförda **alltid** eller **oftast**.
- den personliga assistansen till största delen utförs av personliga assistenter och eller närstående/vårdnadshavare. Några brukare uppger också att de får en del av sin personliga assistans utförd av hemtjänsten och eller sjuk- och hemvårdsteamet (SH-teamet).
- det är vanligast att ha 2-3 ordinarie personliga assistenter – det är mer än hälften som har 2-3 ordinarie assistenter, cirka 30 procent som har fyra eller fler personliga assistenter och cirka 15 procent som har endast en personlig assistent.
- 35 procent känner till att de har en skriftlig överenskommelse om samverkan med kommunen.
- 45 procent har ett personligt utvecklingsprogram som beskriver hur deras personliga assistans ska utföras.

Vi vet i dagsläget inte hur de faktiska förhållandena för ovanstående frågor ser ut för de assistansberättigade som har valt kommunen som utförare eftersom det inte går att få fram dessa uppgifter via nuvarande verksamhetssystem. Vi har i samband med sammanställningen av enkätundersökningen valt att göra en kompletterande undersökning för **en fråga** för att ta reda på de faktiska förhållandena. Bakgrund till detta samt resultat redovisas i nästa avsnitt ”3.1.5 Kompletterande undersökning samverkansavtal”.

3.1.5 Kompletterande undersökning samverkansavtal

Kännedom om samverkansavtal lyftes fram som ett förbättringsområde 2006. Årets enkät visar en negativ tendens, det vill säga det är färre som svarar att de har ett samverkansavtal. Vi har ställt oss frågan om det beror på att de assistansberättigade inte har skrivit något avtal, att de har glömt att de har ett avtal eller kanske inte kan förstå innebörden av avtalet? Vi har kommit fram till att det är angeläget att kunna jämföra brukarnas svar med faktiska förhållanden. För att få veta hur de faktiska förhållandena ser ut – det vill säga hur många som har ett samverkansavtal – har vi via e-post gått ut med en kompletterande fråga till cheferna för personlig assistans i juni 2010:

” Vi håller på med sammanställningen av brukarenkäten till dem som har personlig assistans. Brukarnas svar visar att det är få (35 procent) som känner till att de har ett samverkansavtal. Vi har funderat och tycker att det är viktigt att kunna jämföra denna siffra med hur det faktiskt ser ut. Vi behöver därför be er (finns inget annat sätt att få fram uppgiften) om att titta efter hur många av era brukare som har ett samverkansavtal.

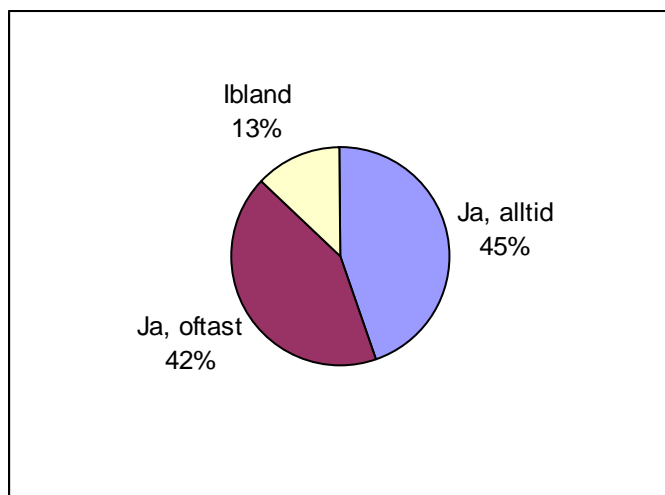
Vi behöver veta hur många brukare (personlig assistans via LSS eller LASS) du just nu har på din enhet samt hur många av dessa som har ett samverkansavtal. Observera att vi vill ha antal även om svaret är "samtliga".

Fyra av fem chefer har svarat på ovanstående fråga. Deras svar visar att 65 procent av brukarna har ett samverkansavtal. Variationen är stor mellan de olika teamen. Det är 50, 60, 69 respektive 100 procent av brukarna som har ett samverkansavtal i de olika teamen.

3.2 Utförande av den personliga assistansen

I följande avsnitt redovisas de assistansberättigades svar på frågor om hur de tycker att deras personliga assistenter utför sina arbetsuppgifter, om de personliga assistenterna har den kunskap som behövs med mera.

Diagram 7. Är du nöjd med hur dina personliga assistenter utför sina arbetsuppgifter? Redovisning i procent.



87 procent av brukarna har svarat ”ja, alltid” eller ”ja, oftast” på frågan om hur nöjda de är med hur assistenterna utför sina arbetsuppgifter. Det är 17 personer som svarar ”ja, alltid” och 16 personer som svarar ”ja, oftast”. Fem personer svarar ”ibland”. Det är ingen som har valt svarsalternativen ”sällan”, ”nej, aldrig” eller ”vet inte”. Alla har svarat på denna fråga.

Diagram 8. Tycker du att dina personliga assistenter har den kunskap som behövs för att arbeta hos dig?



Det är 22 personer som har svarat ”ja, alla” och 16 som har svarat ”ja, en del”. Det är ingen som har valt svarsalternativen ”nej” eller ”vet inte”.

Jämförelser med tidigare undersökningar

Det är inte möjligt att göra jämförelser med 2006-års brukarenkät för ovanstående frågor eftersom de har lagts till i årets enkät.

3.2.1 Utförande av hemtjänst/SH-team

De brukare som har en del av sin personliga assistans via hemtjänsten och eller sjuk- och hemvårdsteamet har svarat på följande frågor.

Fungerar det bra med hjälp från hemtjänsten vid ”dubbelbemanning” (hjälp av två personer samtidigt)? Fungerar det bra med hjälp från hemtjänsten vid kortare hjälpinsatser (”punktinsatser”)? Fungerar det bra med hjälp från sjuk- och hemvårdsteamet (klockan 21-07)?

Det är nio personer som har svarat på frågan om ”dubbelbemanning”. Av dessa är det fyra personer som svarar ”ja alltid”, fyra personer som svarar ”ja, oftast” och en person som svarar ”vet inte”.

Det är åtta personer som har svarat på frågan om ”punktinsatser”. Av dessa är det fyra personer som svarar ”ja alltid”, tre personer som svarar ”ja, oftast” och en person som svarar ”vet inte”.

När det gäller sjuk- och hemvårdsteamet svarar två personer att det alltid fungerar bra, två personer att det oftast fungerar bra, en person ”ibland” och en ”sällan”. Det är totalt sex personer som har svarat på denna fråga.

Det är en brukarkommentar som rör hemtjänst/SH-team.

”Inom hemtjänst kommer olika personal varje gång. Och även på natten. Är jobbigt att säga till varje gång vad dom ska göra.”

Jämförelser med tidigare undersökningar

Det är inte möjligt att göra jämförelser med 2006-års brukarenkät för ovanstående frågor eftersom de har lagts till i årets enkät.

3.2.2 Brukarnas kommentarer om utförandet

Det är flera kommentarer som handlar om utförande av den personliga assistansen. Kommentarererna citeras nedan.

Det här fungerar bra...

”Har två stycken assistenter som det fungerar bra med.”

”En av mina tre assistenter fungerar jag mycket bra tillsammans med. Helst vill jag ha bara henne.”

”Jag anser att det fungerar bra. Bra personal.”

”Är mycket nöjd med mina assistenter.”

”Jag tycker om mina assistenter. De lagar mat och städar och tvättar. Vi gör trevliga aktiviteter som jag tycker om.”

Det här fungerar mindre bra eller är svårt...

”Att alla assistenter fungerar bra med vårt barn. Har svårt att läsa av. Svårt att hitta på aktiviteter som passar. Vara initiativrik. Vara smidig i familjesituationen – gäller vissa, oftast mycket bra.”

”Att få tag i bra och kompetent personal. Det tar oftast väldigt lång tid och då är man själv. Man måste vara ute i god tid och ibland är man inte det på grund av olika bestämdes inom kommunen.”

”På grund av min afasi förstår vi ibland inte varandra. Det är svårt (kanske saknas kunskap) att träna tillsammans med assistenterna på samma sätt som tidigare när jag gick på rehab. Assistenterna har svårt att köra min transportrollstol, vilket gör att vi ibland blir begränsade att göra vissa saker.”

”Jag tycker att assistenterna ofta är oförsiktiga med vårt hem och vår utrustning, ex. häll, kylskåp, dörrar och väggar. Alla assistenter lyssnar inte alltid på mig och jag får ofta tjata på dem. Jag skulle önska att några av mina assistenter tog lite egna initiativ, då de oftast inte gör någonting så länge jag inte ber dem att göra någonting. En av mina assistenter inkräktar ibland på vårt privatliv och t ex öppnar kuvert för att se min dotters betyg eller min mans pengar. Oacceptabelt och kränkande.”

Förslag till förbättringar...

”Mer fortbildning. Gå bredvid för att se på andra som har lätt att ta initiativ o arbeta med barnet på ett bättre sätt.”

”Ett bra bemötande öppnar nya dörrar!”

3.2.3 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet

De assistansberättigades uppfattning om utförandet av den personliga assistansen har undersökts genom ett antal olika frågor som har redovisats i detta avsnitt. Även en del av de frågor som redovisas under avsnitten ”3.3 Kontinuitet och förtroende” och ”3.4 Delaktighet och inflytande” samt avsnittet ”3.5 Helhetsomdöme” rör utförandet av den personliga assistansen.

Brukarnas svar i 2010-års enkät visar att

- knappt 90 procent av brukarna ”alltid” eller ”oftast” är nöjda med hur de personliga assistenterna utför sina arbetsuppgifter.
- cirka 60 procent tycker att alla och cirka 40 procent tycker att en del av deras personliga assistenter har den kunskap som behövs för att arbeta hos dem.
- de brukare som har ”dubbelbemanning” eller ”punktinsatser” via hemtjänsten tycker att det fungerar bra ”alltid” eller ”oftast”.
- 4 av de brukare som har personlig assistans via SH-teamet på natten tycker att det fungerar bra ”alltid” eller ”oftast”. 2 tycker att det fungerar bra ”ibland” eller ”sällan”.

Sammantaget pekar brukarnas svar på att de tycker att **utförandet i stort sett fungerar bra**. En del av svaren och kommentarerna i enkäten pekar också på att utförandet kan förbättras. De flesta frågorna i detta avsnitt har lagts till i årets enkät och kan därför inte jämföras med 2006-års brukarenkät. I personalenkäten som finns redovisad i rapporten ”Engagera sig lagom...” ställdes frågan ”Tror du att brukaren är nöjd med det arbete du utför?” Nästan all personal svarade att de trodde att brukarna var nöjda ”alltid” (31 procent) eller för det ”mesta” (67 procent). Enkätundersökningarna pekar på att både personalen och de assistansberättigande tycker att utförandet av den personliga assistansen i stort sett fungerar bra.

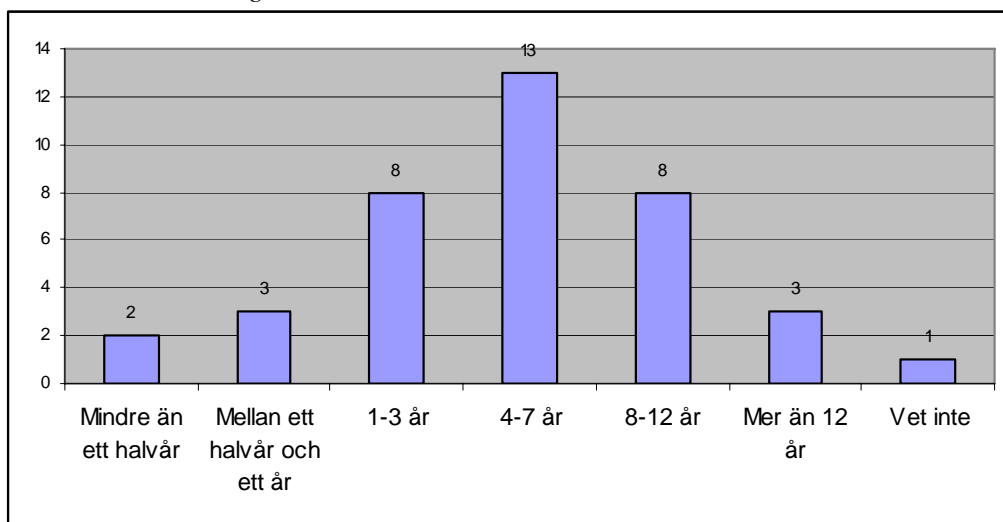
3.3 Kontinuitet och förtroende

Flera av frågorna i enkäten handlar om personalkontinuitet och om brukarna har förtroende för sina personliga assistenter och deras chefer och samordnare.

3.3.1 Kontinuitet

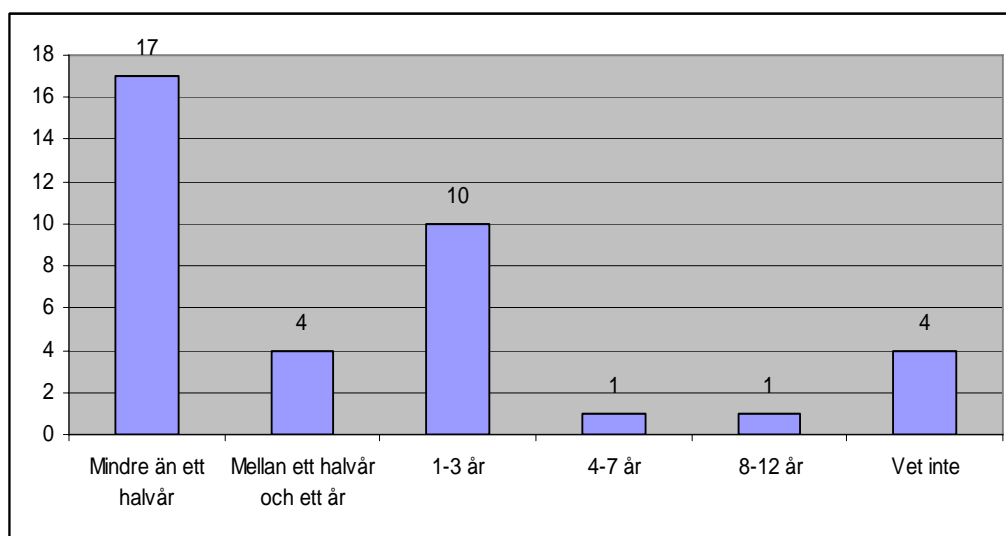
Svaren på de frågor som rör personalkontinuitet redovisas i diagram 9-12. I diagram 13-14 redovisas svar som visar i vilken utsträckning de assistansberättigade tycker att de har tillräcklig kontakt med chef och samordnare för sin personliga assistans.

Diagram 9. Anställningstid för den personliga assistent som arbetat längst tid hos brukaren. Redovisning i antal.



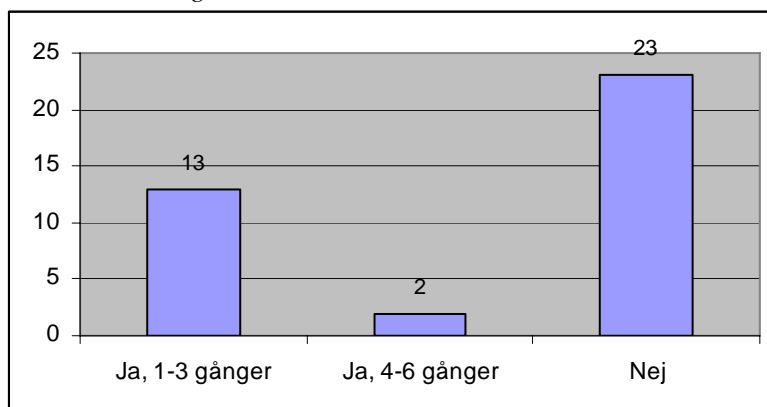
Det är 63 procent av de assistansberättigade som har en personlig assistent som har arbetat hos dem i minst fyra år. Alla har svarat på denna fråga.

Diagram 10. Anställningstid för den personliga assistent som arbetat kortast tid hos brukaren. Redovisning i antal.



Drygt hälften av brukarna har en personlig assistent som arbetat hos dem i mindre än ett år. En person har kommenterat sitt svar och uppger att det avser en vikarie. Det är 37 personer som svarat på denna fråga.

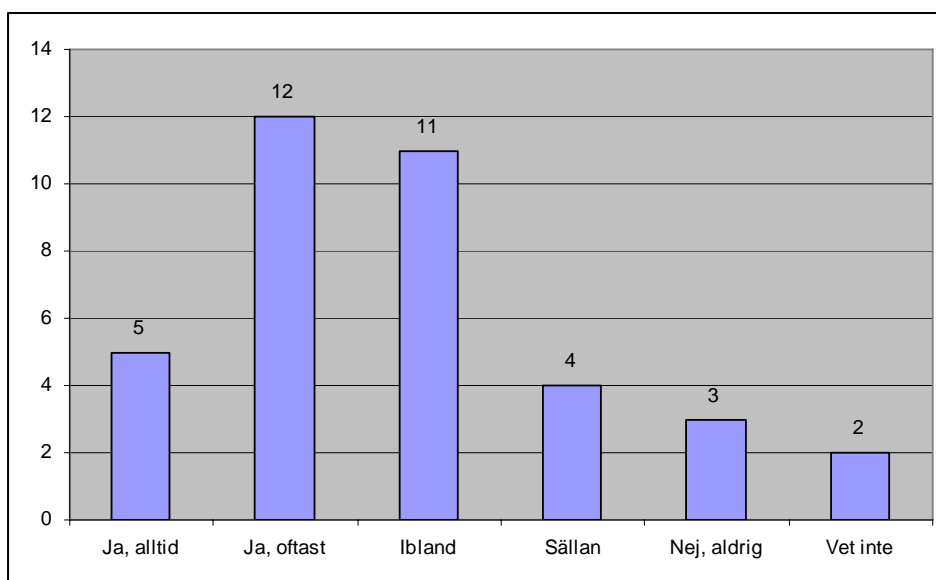
Diagram 11. Byte av ordinarie personlig assistent/assistenter under det senaste året. Redovisning i antal.



Drygt 60 procent av brukarna har inte bytt personlig assistent under det senaste året. Cirka 35 procent har bytt 1-3 gånger och 5 procent har bytt 4-6 gånger. Det är ingen som har svarat "Ja, 7-11 gånger", Ja, varje månad" eller "Ja, flera gånger varje månad". Alla har svarat på denna fråga.

Utifrån svaren som redovisas i detta avsnitt och svaren på frågan om hur länge brukaren har haft kommunen som utförare kan vi se att de flesta brukare har minst en personlig assistent som har arbetat hos dem under hela eller i stort sett hela den period de har haft kommunen som utförare.

Diagram 12. När dina ordinarie personliga assistenter är lediga eller sjuka, kommer det då en vikarie som du vet vem det är?



Det är 37 personer som har svarat på denna fråga.

Det framgår av några kommentarer att denna situation inte har varit aktuell för alla assistansberättigade.

”Det har inte hänt än.”
”Min man hjälper oss.”
”Ingen vikarie.”

En kommentar som rör vikarier ges under rubriken ”Det här fungerar bra...”
”Lång introduktion av vikarier. Samma vikarier!”

Det finns ytterligare några kommentarer som rör personalkontinuitet.

”Ibland saknas samordning mellan assistenterna.”

”Jag önskar och vet att min huvudman också gör det, att det ska vara så få personer som möjligt som kommer.”

Jämförelser med tidigare undersökningar

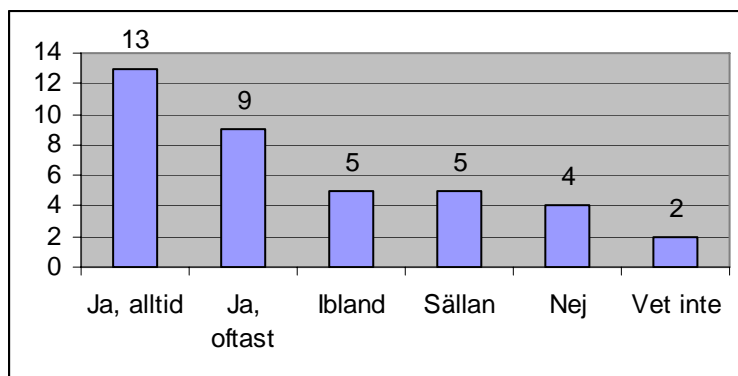
År 2006 uppgav knappt 20 procent att de fick byta assistent en eller flera gånger per halvår. Knappt 30 procent svarade att de hade bytt en gång per halvår till en gång per år. 55 procent svarade att de hade bytt personlig assistent ”en gång per år till en gång vart annat år” eller ”vartannat år eller mer sällan”.

Frågorna och svarsalternativen är inte likadant formulerade i 2006-års och 2010-års brukarundersökningar och därför inte helt jämförbara. Årets enkät kan möjligen peka på att kontinuiteten har ökat något sedan 2006 när det gäller **ordinarie** personliga assistenter. I årets enkät är det drygt 60 procent som svarar att de inte har bytt någon av sina ordinarie personliga assistenter under det senaste året.

I årets enkät är det knappt hälften som uppger att de ibland, sällan eller aldrig får en vikarie som de vet vem det är. Det är ungefär lika stor andel som 2006.

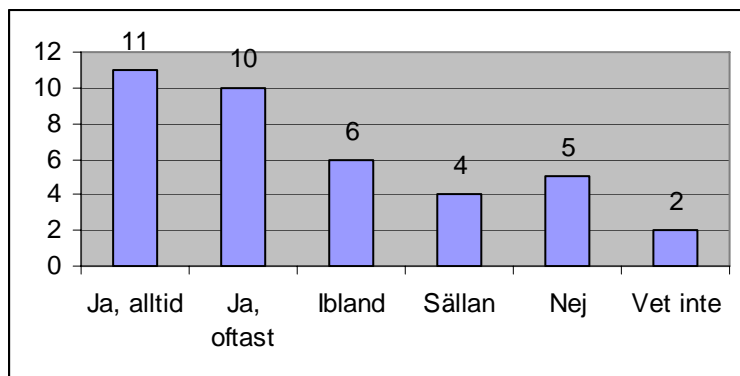
De två följande diagrammen handlar om kontinuitet i kontakt med de personliga assistenternas arbetsledning. Alla har svarat på frågorna om de har tillräcklig kontakt med chef respektive samordnare.

Diagram 13. Har du tillräcklig kontakt med dina personliga assistenters chef?
Redovisning i antal.



Knappt 60 procent svarar att de alltid eller oftast har tillräcklig kontakt med sina personliga assistenters chef.

Diagram 14. Har du tillräcklig kontakt med dina personliga assistenters samordnare? Redovisning i antal.



55 procent svarar att de alltid eller oftast har tillräcklig kontakt med sina assistenters samordnare.

Jämförelser med tidigare undersökningar

I brukarundersökningen 2006 löd frågan:

Har du regelbunden kontakt med dina assistenters arbetsledare?

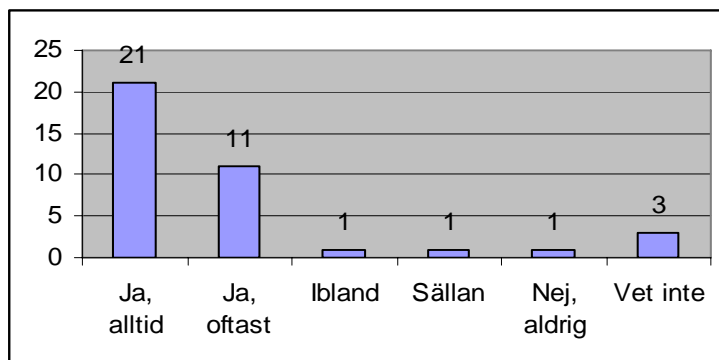
Mer än hälften (55 procent) svarade att de inte hade regelbunden kontakt med sina assistenters arbetsledning.

Eftersom frågorna har formulerats om i årets enkät så är svaren inte fullt ut jämförbara. Det är dock fler i årets enkät som svarar att de har **tillräcklig** kontakt med chef och eller samordnare än som svarade att de hade **regelbunden** kontakt med arbetsledningen i 2006-års enkät.

3.3.2 Förtroende

Tre av frågorna i enkäten handlar om förtroende för personliga assistenter, chef och samordnare.

Diagram 15. Litar du på att det som dina personliga assistenter får veta om dig och din situation stannar mellan er?



Det är 55 procent av de assistansberättigade som alltid litar på att det som de personliga assistenterna får veta om dem stannar hos den personliga assistenten. Det innebär att resterande 45 procent inte alltid (oftast, ibland, sällan, aldrig eller vet inte) litar på att det som de personliga assistenterna får veta om dem stannar hos den personliga assistenten.

I enkäten fanns också två frågor om brukarnas förtroende för sina personliga assistenters chef respektive samordnare.

Har du förtroende för dina personliga assistenters chef?

Har du förtroende för dina personliga assistenters samordnare?

Svarsalternativen var ”ja”, ”nej” och ”vet inte”. 37 personer har svarat på om de har förtroende för chef och alla har svarat på om de har förtroende för samordnare. Svaren visar att

- 26 personer har förtroende för sina personliga assistenters chef och lika många har förtroende för sina personliga assistenters samordnare
- Två personer svarar att de inte har förtroende för sina personliga assistenters chef
- Fyra personer svarar att de inte har förtroende för samordnare
- Nio respektive åtta personer svarar att de inte vet.

Några kommentarer handlar om teman som rör förtroende.

”Vi upplever att det är A och O att det finns en öppen dialog bland alla inblandade, vilket vi har i dag!”

”Det har varit dålig information när det har bytts enhetschef eller samordnare som det har gjorts många gånger under åren.”

”Mycket lyhörd och ansvarstagande chef gör att jag känner mig trygg!”

Jämförelser med tidigare undersökningar

Frågan som rör förtroendet för de personliga assistenterna har ändrats sedan 2006¹⁰. Då som nu får dock konstateras att det inte är acceptabelt att inte fler brukare fullt ut litar på att de personliga assistenterna arbetar i enlighet med sekretessbestämmelserna.

I personalenkäten som finns redovisad i rapporten ”Engagera sig lagom – en enkätundersökning om att arbeta som personlig assistent” svarade all personal att de är informerade om tystnadsplikten. I den rapporten konstaterades att ”Det finns en skillnad¹¹ mellan personalens kunskap om sekretess och det förtroende som brukarna känner för personalen i denna fråga” (s 14). Denna

¹⁰ 2006 års enkätfråga var ”Litar du på att dina personliga assistenter inte sprider information om dina personliga förhållanden? 65 % svarade ”ja” och 17,5 % svarade ”för det mesta”. Övriga svarade ”ibland”, ”sällan” eller ”nej”.

¹¹ Personalens svar jämfördes med brukarnas svar i brukarenkäten från 2006 (se vidare avsnitt 1.3.1 Brukarenkät 2006).

slutsats gäller även vid jämförelse mellan personalens svar och den nu aktuella brukarenkäten.

Det är lika många personer som uppger att de har förtroende för kommunens arbetsledning 2006 och 2010. I årets enkät är det färre personer som uppger att de **inte** har förtroende för kommunens arbetsledning jämfört med 2006. I 2006 års enkät var det 9 personer som svarade att de inte hade förtroende för kommunens arbetsledning och 1 person som avstod från att svara på frågan. Svartalernativet ”vet inte” har tillkommit i 2010-års enkät.

3.3.3 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet

Det är sammanlagt 9 frågor som har redovisats under avsnittet om kontinuitet och förtroende. Nedan ges en sammanfattande bild av brukarnas svar.

Frågorna har grupperats efter svartalernativen. X markerar att svartalernativet inte är aktuellt för den berörda frågan.

Svartalernativ – antal svar per fråga						
	Ja eller ja, alltid	Ja, oftast	Ibland	Sällan	Nej eller nej, aldrig	Vet inte
Känd/bekant vikarie (diagram 12)	5	12	11	4	3	2
Tillräcklig kontakt med chef (diagram 13)	13	9	5	5	4	2
Tillräcklig kontakt med samordnare (diagram 14)	11	10	6	4	5	2
Förtroende för assistenter (diagram 15)	21	11	1	1	1	3
Förtroende för chef (se s 28)	26	X	X	X	2	9
Förtroende för samordnare (se s 28)	26	X	X	X	4	8

Svarsalternativ – antal svar per fråga			
	1-3 gånger	4-6 gånger	Inga byten
Antal byten av ordinarie personliga assistenter under det senast året (diagram 11)	13	2	23

Svarsalternativ – antal svar per fråga							
Anställningstid för den personliga assistent som arbetat...	Mindre än 6 mån	6-12 mån	1-3 år	4-7 år	8-12 år	Mer än 12 år	Vet inte
... längst tid hos brukaren (diagram 9)	2	3	8	13	8	3	1
... kortast tid hos brukaren (diagram 10)	17	4	10	1	1	0	4

Kontinuiteten i utförandet och förtroendet för arbetsledningen angavs som förbättringsområden i 2006-års brukarenkät. Frågorna och svarsalternativen är inte likadant formulerade i 2006-års och 2010-års brukarundersökningar och därför inte helt jämförbara.

Tendensen i svaren när gäller kontinuitet och förtroende är vid en jämförelse mellan 2006 års och 2010 års enkäter att

- kontinuiteten kan ha ökat något sedan år 2006 när det gäller **ordinarie** personliga assistenter.
- det är ungefär lika många som har förtroende för kommunens arbetsledning 2006 och 2010.
- det är färre personer som **inte** har förtroende för kommunens arbetsledning i år jämfört med 2006.
- det är ungefär samma andel som inte fullt ut litar på att de personliga assistenterna följer gällande sekretessbestämmelser 2006 och 2010.
- det är ungefär samma andel som svarar att de ibland, sällan eller aldrig får en vikarie som de känner till sedan tidigare år 2006 och 2010.

Vi vill påminna om att det var 40 brukare som svarade på enkäten 2006 och 38 brukare som svarade på årets enkät. Det innebär att de förändringar som redovisas i jämförelserna mellan enkäterna bygger på svar från ett fåtal personer och bör tolkas med viss försiktighet.

3.4 Delaktighet och inflytande

I följande avsnitt redovisas svar på bland annat följande frågor

Får du vara med och bestämma vilka personliga assistenter som ska arbeta hos dig? Vem i huvudsak bestämmer när dina personliga assistenter ska arbeta hos dig (schema)? Vem i huvudsak bestämmer vad dina personliga assistenter ska göra när de är hos dig? Är du med och lär upp nya personliga assistenter? Tar dina personliga assistenter hänsyn till dina åsikter och önskemål om utförandet av din personliga assistans? Vet du vem du kan vända dig till om du vill framföra synpunkter på din personliga assistans?

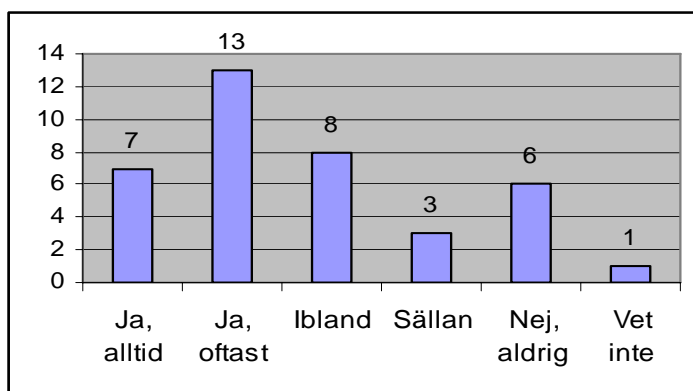
Svaren redovisas under följande rubriker.

- Inflytande över vilka som arbetar hos brukaren
- Inflytande över vad de personliga assistenterna gör
- Åsikter, önskemål och synpunkter.

I detta avsnitt görs jämförelser med 2006-års enkät i anslutning till varje fråga. En övergripande jämförelse och kommentar finns i slutet av avsnittet.

3.4.1 Inflytande över vilka som arbetar hos brukaren

Diagram16. Får du vara med och bestämma vilka personliga assistenter som ska arbeta hos dig? Redovisning i antal.



Mer än hälften av brukarna svarar att de alltid eller oftast får vara med och bestämma vilka personliga assistenter som ska arbeta hos dem. Ungefär 20 procent svarar ”ibland” och knappt 25 procent svarar ”sällan” eller ”aldrig”. Alla har svarat på denna fråga. Två personer har skrivit kommentarer som rör denna fråga.

”Har inte fått bestämma själv vem som ska arbeta hos mej. Den sista assistenten har inte ens hälsat på innan arbetets början.”

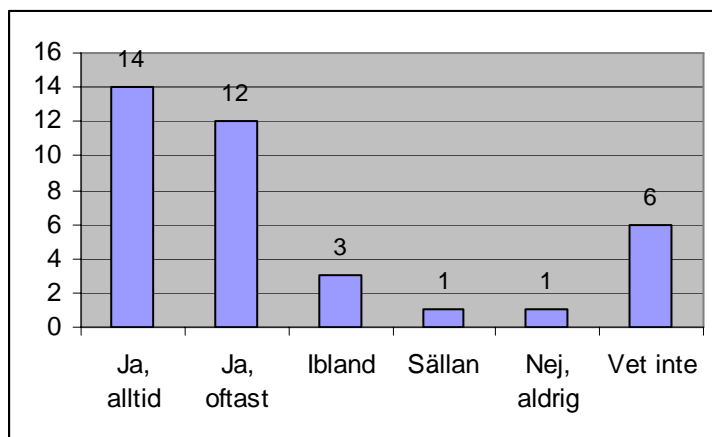
”Vill själv kunna bestämma vem jag vill ha till assistent. Vill att enhetschef kommer till mej, när ny assistent ska börja o pratar med mej helst ihop med ny assistent.”

I 2006-års enkät var frågan:

Får du vara med och bestämma vilka assistenter som du ska ha?

Det fanns två svarsalternativ – ”ja” och ”nej”. Jämfört med 2006 – då 82 procent svarade ”ja” – har andelen assistansberättigade som tycker att de får vara med och bestämma vilka som ska arbeta hos dem minskat.

Diagram 17. Får du byta personlig assistent om ni inte trivs eller fungerar tillsammans? Redovisning i antal.



Det är 70 procent som svarar att de alltid eller oftast får byta personlig assistent om de inte trivs eller fungerar tillsammans. Det är 16 procent som svarar ”vet inte”. Det är en person som inte har svarat på denna fråga.

En person har skrivit en kommentar till denna fråga.

”Helnöjd vill inte byta!”

I 2006-års brukarenkät var frågan:

Om du är missnöjd med din assistent, får du då byta?

82 procent svarade ”ja” på den frågan, 3 procent svarade ”nej” och 15 procent svarade ”vet ej”. Det är en något lägre andel som svarar att de får byta assistent i år jämfört med 2006. Det är ungefär samma andel som svarar att de inte vet om de får byta personlig assistans år 2006 och 2010.

Tabell 1. Vem bestämmer om du får byta personlig assistent? Ange ett svarsalternativ.

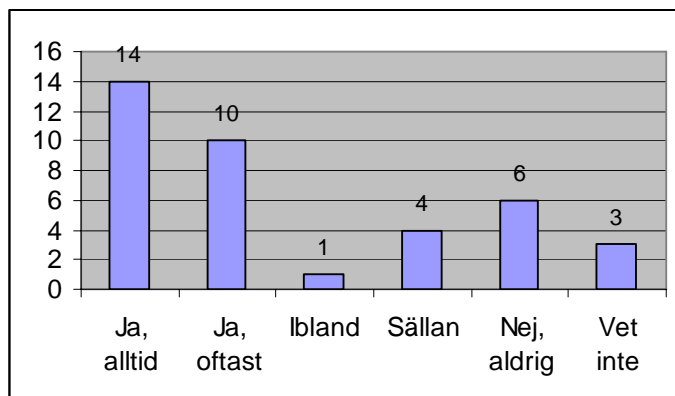
Svarsalternativ	Antal svar
Jag själv	5
Jag själv och enhetschef/samordnare	19
Jag själv och företrädare/god man/förvaltare	1
Enhetschef/samordnare	5
Företrädare/god man/förvaltare	0
Annan	1
Vet inte	6
Summa	37

Knappt 70 procent av brukarna anger ett svarsalternativ som inkluderar dem själva. I brukarenkäten 2006 var det 75 procent av brukarna som svarade att

det var de själva eller de själva i samråd med arbetsledningen som bestämde om de fick byta assistent.

3.4.2 Inflytande över vad de personliga assistenterna gör

Diagram 18. Är du med och lär upp dina nya personliga assistenter? Redovisning i antal.



Det är knappt 65 procent som svarar att de alltid eller oftast är med och lär upp nya personliga assistenter. Alla har svarat på denna fråga.

I brukarenkäten 2006 fanns det två frågor som handlade om introduktion och om att lära upp nya personliga assistenter.

Vem lär upp dina nya assistenter?

Är du delaktig i den introduktion som kommunen ger dina nya assistenter?

På den första frågan var det 90 procent av brukarna som angav ett svarsalternativ som inkluderade dem själva och på den andra frågan var det drygt 40 procent som svarade "alltid" eller "för det mesta". Jämfört med 2006 har andelen brukare som svarar att de deltar i att lära upp nya personliga assistenter minskat.

Tabell 2. Vem i huvudsak bestämmer när dina personliga assistenter ska arbeta hos dig (schema)?

Svarsalternativ	Antal svar
Jag själv	5
Jag själv och enhetschef/samordnare	12
Jag själv och personliga assistenter	6
Enhetschef/samordnare	11
Företrädare/god man/förvaltare	1
Vet inte	2
Summa	37

Drygt 60 procent anger ett svarsalternativ som inkluderar dem själva.

Tabell 3. Vem i huvudsak bestämmer vad dina personliga assistenter ska göra när de är hos dig?

Svarsalternativ	Antal svar
Jag själv	12
Jag själv och personliga assistenter	20
Jag själv och enhetschef/samordnare	2
Enhetschef/samordnare	0
Företrädare/god man/förvaltare	2
Vet inte	2
Summa	38

Drygt 30 procent av brukarna svarar att det i huvudsak är de själva som bestämmer vad de personliga assistenterna ska göra hos dem. Nästan 90 procent anger ett svarsalternativ som inkluderar dem själva. Av de 4 svar som inte inkluderar brukaren i svarsalternativet är tre helt och hållet besvarade av en närstående/vårdnadshavare eller god man/förvaltare.

Svarsalternativen för frågorna i tabell 2 och 3 har ändrats sedan 2006. Det är dock ungefär samma andel av brukarna som uppger svarsalternativ som inkluderar dem själva i både 2006-års enkät och 2010-års enkät.

Flera kommentarer i årets enkät handlar om ovanstående frågor. Samtliga citeras nedan.

Det här fungerar bra...

”Assistenterna gör det jag ber dem om.”

”Flexibilitet bland personal och schemaförändringar.”

Det här fungerar mindre bra eller är svårt...

”När det blir för många schemaändringar blir min vardag otrygg! Detta händer dock inte så ofta.”

”Är jobbigt att byta assistent klockan 12.00 på dagen. Ibland är jag hos läkaren (LIN) eller hos VCH på akupunktur eller annan behandling och då ska vi alltid tänka på att byte ska ske.”

Förslag till förbättringar...

”Avsätta mer tid till träning. Kanske åka iväg på träningsaktiviteter någon dag i veckan.”

”... har önskemål om att kunna få gå och bada. Han har tidigare kunnat bada vid Sandbyhov.”

Övriga kommentarer

”Ibland har någon assistent en idé om vad som ska göras som kanske inte är realistisk. Till exempel för dyrt. I så fall vore det bäst om gode mannen först blev underrättad. Risk för besvikelse för huvudmannen annars.”

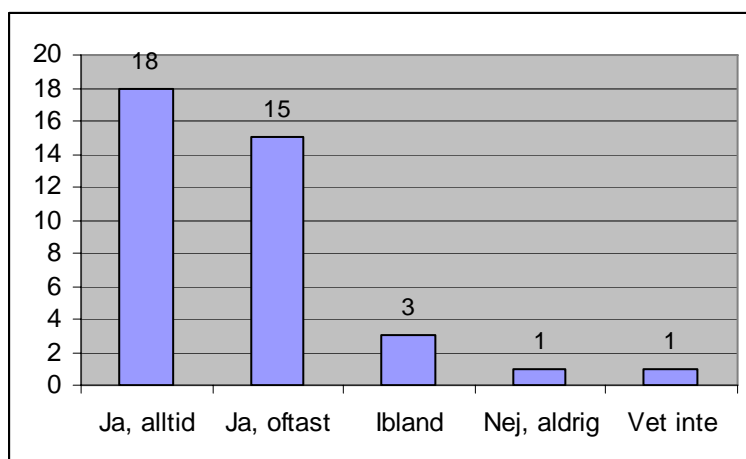
”Eftersom jag har afasi kan det vara svårt för mig att förklara vad jag vill göra tillsammans med mina assistenter eller vad de ska hjälpa mig med.

Schemat brukar jag få hjälp med att lägga tillsammans med mina barn som sedan går igenom det med enhetschef.”

”Självklart har assistenter och framförallt barnet inflytande vad som ska göras.”

3.4.3 Åsikter, önskemål och synpunkter

Diagram 19. Tar dina personliga assistenter hänsyn till dina åsikter och önskemål om utförandet av din personliga assistans? Redovisning i antal.



Frågan om de personliga assistenterna tar hänsyn till den assistansberättigades synpunkter och önskemål har lagts till sedan 2006-års brukarenkät. Frågan finns i SCB:s ”nöjd-kund-undersökningar”. Norrköpings assistansberättigade gav frågan om hur personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål ett medelvärde på 8,8 på en 10-gradig skala år 2007 (se vidare avsnitt 1.3.2 Brukarundersökning via SCB). I den nu aktuella undersökningen har 87 procent av brukarna svarat ”ja, alltid” eller ”ja, oftast”.

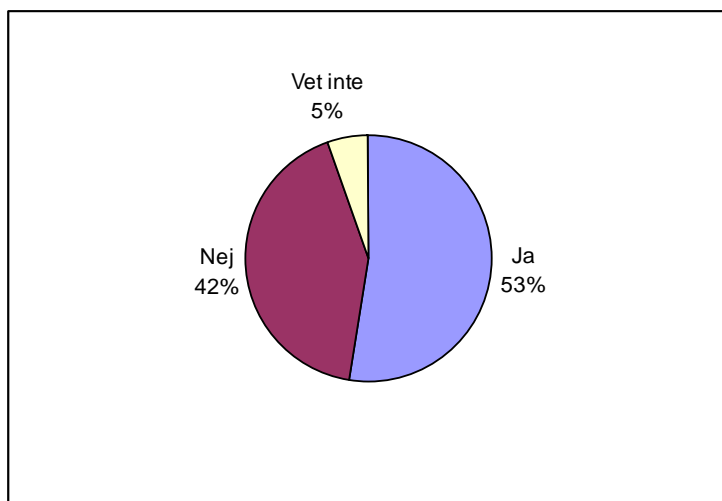
Brukarna har svarat på två frågor om synpunkter.

Vet du vem du kan vända dig till om du vill framföra synpunkter på din personliga assistans? Har du någon gång framfört synpunkter på eller åsikter om din personliga assistans?

På den första frågan svarar 35 personer att de vet vem de kan vända sig till om de vill framföra synpunkter och tre personer svarar att de inte vet. Det är 92 procent av brukarna som svarar ”ja” och åtta procent som svarar ”nej”.

Det är 20 personer som svarar att de någon gång har framfört synpunkter eller åsikter om sin personliga assistans. Det är 16 brukare som svarar ”nej” och 2 brukare som svarar ”vet inte”.

Diagram 20. Har du någon gång framfört synpunkter på eller åsikter om din personliga assistans? Redovisning i procent.



Det är några brukare som har skrivit kommentarer om synpunkter. En person skriver att denne har lämnat synpunkt en gång. Övriga kommentarer citeras nedan.

”Jag hade nog velat framföra mina synpunkter om jag hade vetat var jag skulle vända mig.”

”När jag vill framföra åsikter angående personlig assistans brukar jag först tala med mina anhöriga som sedan framför detta till enhetschef/samordnare.”

”I början var en av mina assistenter för oerfaren och för nära i ålder och det blev bara fika och ingen hjälp. Det gick inte i långa loppet, men jag såg inte själv hur hon betedde sig. Det är svårt när man är i beroendeställning.”

”Har inga kommentarer. Allt bra”

Årets enkätundersökning visar att drygt 90 procent av brukarna vet vem de kan vända sig till om de har synpunkter och att drygt 50 procent uppger att de har framfört synpunkter eller åsikter om sin personliga assistans. I 2006-års brukarenkät efterfrågades om de assistansberättigade vågade föra fram synpunkter på utförandet av sin assistans. Svartalternativen var ”ja”, ”nej” och ”vet ej”. 87 procent svarade ja. Frågorna i 2010-års enkät har ändrats och svaren är därför inte fullt ut jämförbara.

3.4.5 Sammanfattning och kommentar till hela avsnittet

Det är sammanlagt 9 frågor som har redovisats under avsnittet om delaktighet och inflytande. Nedan ges en sammanfattande bild av brukarnas svar.

Frågorna har grupperats efter svarsalternativen. X markerar att svarsalternativet inte är aktuellt för den berörda frågan.

Svarsalternativ – antal svar per fråga						
Fråga	Ja, alltid	Ja, oftast	Ibland	Sällan	Nej, aldrig	Vet inte
Inflytande över... ... vilka som arbetar hos brukaren (diagram 16)	7	13	8	3	6	1
... byta assistent vid ”missnöje” (diagram 17)	14	12	3	1	1	6
... att lära upp nya assistenter (diagram 18)	14	10	1	4	6	3
Tar dina assistenter hänsyn till dina synpunkter och önskemål...? (diagram 19)	18	15	3	0	1	1

Svarsalternativ – antal svar per fråga						
Fråga	Jag själv	Jag själv tillsammans med någon	Enhets/samordnare	Företrädare/god man/förvaltare	Annan	Vet inte
Vem bestämmer... ... om du får byta assistent? (tabell 1)	5	20	5	0	1	6
... när assistenterna arbetar (schema) (tabell 2)	5	18	11	1	X	2
... vad assistenterna ska göra hos brukaren? (tabell 3)	12	22	0	2	X	2

Svarsalternativ – antal svar per fråga			
Fråga	Ja	Nej	Vet inte
Vet du vem du kan vända dig till med synpunkter? (se s 35)	35	0	3
Har du framfört synpunkter/åsikter? (diagram 20)	20	16	2

Att brukarna får möjlighet att bestämma vad de personliga assistenterna ska göra på sin arbetstid hos dem samt att 90 procent av brukarna själva var delaktiga och lärde upp nya assistenter lyftes fram som två av de områden som fungerande bra i 2006-års enkät.

Tendensen i svaren när gäller delaktighet och inflytande är vid en jämförelse mellan 2006 års och 2010 års enkäter att det idag är

en något lägre andel personer som

- får vara med och bestämma vilka personliga assistenter som arbetar hos dem
- är med och lär upp nya assistenter

ungefär samma andel personer som

- anger svarsalternativ som inkluderar dem själva på de frågor som handlar om vem som bestämmer om byte av personlig assistent, när assistenterna arbetar och vad de gör hos brukaren.
- får byta personlig assistent ”vid missnöje”
- inte vet om de får byta assistent ”vid missnöje” (=har inte varit med om att vilja byta assistent?)

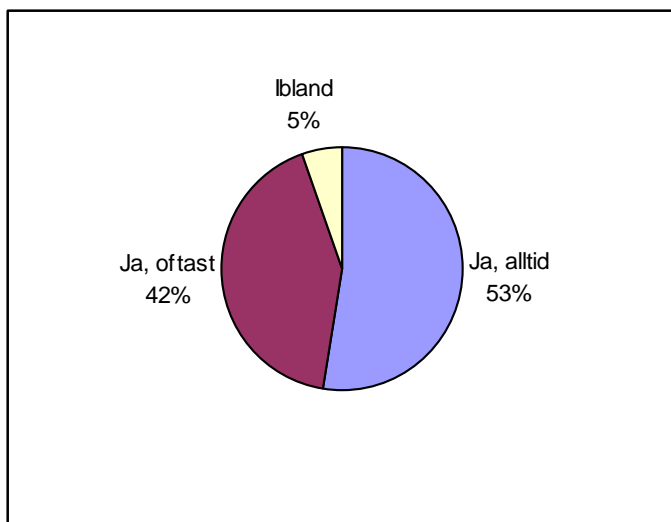
Vi vill påminna om att det var 40 brukare som svarade på enkäten 2006 och 38 brukare som svarade på årets enkät. Det innebär att de förändringar som redovisas i jämförelserna mellan enkäterna bygger på svar från ett fåtal personer och bör tolkas med viss försiktighet.

Svaren på den nytillkomna frågan om de personliga assistenterna tar hänsyn till brukarens åsikter och önskemål om utförandet av den personliga assistansen pekar tillsammans med svaren som handlar om ”vem som bestämmer” på att de flesta brukare upplever att de har **inflytande över utförandet** av sin personliga assistans.

3.5 Helhetsomdöme

I resultatredovisningens sista avsnitt redovisas de assistansberättigades helhetsomdöme om sin personliga assistans samt de kommentarer som inte redan citerats i något av ovanstående avsnitt.

Diagram 21. Är du nöjd med din personliga assistans? (helhetsomdöme)



Samtliga brukare har svarat på denna fråga. Det är 20 personer som har svarat att de alltid är nöjda med sin personliga assistans, tio personer som har svarat att de oftast är nöjda och två personer som har svarat att de är nöjda ibland. Det är ingen som har använt svarsalternativen "sällan", "nej, aldrig" eller "vet inte".

Några kommentarer handlar om att brukaren tycker att hans/hennes personliga assistans fungerar bra.

"Allt fungerar bra."

"Bra."

"Helheten!"

"Min huvudman har mycket personlig assistans och för det mesta fungerar det bra."

"Personkemin och allt fungerar så bra..."

En kommentar som handlar om att det ibland förekommer gemensamma fester får avsluta resultatredovisningen.

"Ibland har vi sommarfester och julfester på personliga assistans kontor (Thapperska skolan, Generalsgatan). Det har alltid varit trevligt!"

Jämförelser med tidigare undersökningar

Både år 2006 och 2010 svarar mer än 90 procent av brukarna att de alltid eller oftast är nöjda med sin personliga assistans. Andelen brukare som **alltid** är nöjda med sin personliga assistans har ökat från 28 till 53 procent.

4 Slutsatser och avslutande diskussion

Syftet med den nu aktuella enkätundersökningen har varit att

- ta reda på vad de personer som anlitat vård- och omsorgsnämndens egen utförare ”persass-gruppen” tycker om utförandet av sin personliga assistans.
- hur brukarna upplever att de har delaktighet och inflytande över sin personliga assistans.

I följande avsnitt dras övergripande slutsatser utifrån undersökningens resultat. Avsnittet avslutas med reflektioner kring enkätundersökningens resultat och metodval.

4.1 Utförandet av personlig assistans

De assistansberättigades uppfattning om utförandet av den personliga assistansen har undersökts genom ett antal olika frågor. I avsnittet som heter ”3.2 Utförande av den personliga assistansen” redovisas de svar som rör hur brukarna tycker att de personliga assistenterna utför sina arbetsuppgifter och om de personliga assistenterna har den kunskap som behövs för arbetet hos brukaren. I avsnittet redovisas också hur de brukare som har en del av sina insatser via hemtjänsten och eller sjuk- och hemvårdsteamet tycker att det fungerar.

Även en del av de frågor som redovisas under avsnitten ”3.3 Kontinuitet och förtroende” och ”3.4 Delaktighet och inflytande” rör utförandet av den personliga assistansen.

Sammantaget pekar brukarnas svar på att de tycker att **utförandet i stor sett fungerar bra**. En del av svaren och kommentarerna i enkäten pekar också på att utförandet kan förbättras.

4.2 Delaktighet och inflytande

De assistansberättigades möjlighet till delaktighet och inflytande har undersökts genom ett antal olika frågor. Svaren har redovisats under följande rubriker/teman

- Inflytande över vilka som arbetar hos brukaren
- Inflytande över vad de personliga assistenterna gör
- Åsikter, önskemål och synpunkter

Som framgår i avsnitt ”3.4 Delaktighet och inflytande” så varierar det hur positiva/negativa svaren är mellan olika frågor. Sammantaget pekar svaren på att de flesta brukare upplever att de har **inflytande över utförandet** av sin personliga assistans.

Det är framförallt brukarnas svar om hur de personliga assistenterna tar hänsyn till deras synpunkter och önskemål om utförandet av den personliga assistansen och svaren om ”vem som bestämmer” som stödjer ovanstående slutsats.

I följande stycken lyfter vi fram några resultat som vi menar behöver uppmärksammas och analyseras vidare av de kommunala utförarna av personlig assistans.

Resultatet för de assistansberättigades möjlighet att vara med och bestämma vilka som ska arbeta hos dem behöver analyseras vidare. Nästan 45 procent av brukarna svarar att de ”ibland”, ”sällan” eller ”aldrig” får vara med och bestämma vilka som ska arbeta hos dem. Finns det något ”persass-gruppen” kan göra som leder till att fler brukare får vara med och bestämma vilka som ska arbeta hos dem?

Även svaren om vem som bestämmer när de personliga assistenterna arbetar hos brukarna (schema) behöver uppmärksammas och analyseras närmare. Vad beror det på att 12 av 38 brukare anger svarsalternativ som inte inkluderar dem själva? Är detta svar från brukare som har svårt att själva framföra önskemål? Är det svar från brukare som inte tycker att de kan påverka? Är det svar från brukare som är missnöjda med omfattningen av sin personliga assistans?

Att öka andelen brukare som har samverkansavtal och personliga utvecklingsprogram lyftes som förbättringsområden rapporten om 2006-års brukarenkät. Flera undersökningar som har gjorts av vård- och omsorgsprogrammet sedan dess¹² pekar på att

- personliga planer¹³ har begränsad betydelse för brukare (brukarsvar) men är betydelsefulla eftersom de har satt fokus på inflytandefrågor och bidragit till att öka personalens kunskap och medvetenhet om vikten av brukarinflytande (personalsvar)
- personliga planer bidrar till brukarinflytande genom att personalen får veta mer om vem brukaren är och hur hon/han vill ha det.
- personliga planer används i begränsad omfattning ”i vardagen”.

Denna enkätundersökningens resultat – 35 procent som svarar att de har ett samverkansavtal och 45 procent som svarar att de har ett personligt utvecklingsprogram – pekar, i linje med ovan refererade resultat, på att de assistansberättigade inte upplever dokumenten som ”levande” och viktiga i vardagen. Den kompletterande undersökningen av faktiska förhållanden – se avsnitt ”3.1.5 Kompletterande undersökning samverkansavtal” – visar dessutom att det är många brukare som inte har något samverkansavtal. Det finns anledning för chefer och medarbetare inom personlig assistans att diskutera vilken funktion samverkansavtal och personliga utvecklingsprogram kan och ska ha. Finns det anledning att se över arbetssätt och eller den information som ges till assistansberättigade brukare? Finns det anledning att se över innehållet i samverkansavtalet?

¹² T ex ”Att få leva det liv man vill leva – om delaktighet och inflytande i äldreomsorgen” (2010) och ”Delaktighet och inflytande via personliga utvecklingsprogram – intervjuer med brukare och personal i bostad med särskild service” (2009)

¹³ Personliga planer används som ett sammanfattande begrepp för vård- och omsorgsnämndens ”genomförandeplaner” – individuella målplaner i äldreomsorgen och personliga utvecklingsprogram i handikappomsorgen.

4.3 Avslutande diskussion

En av ambitionerna med 2010-års enkätundersökning till assistansberättigade brukare har varit att jämföra resultaten med den enkätundersökning som gjordes till samma målgrupp 2006. Jämförelser har, för de frågor där det har varit möjligt, gjorts löpande i anslutning till resultatredovisningen i kapitel 3. Sammanfattningsvis kan vi konstatera att det inte är några stora skillnader i brukarnas svar år 2006 och 2010.

En positiv tendens är att det är en högre andel brukare i årets undersökning som uppger att de **alltid** är nöjda med sin personliga assistans. En negativ tendens är att det är en lägre andel brukare som uppger att de själva är med och lär upp nya personliga assistenter. De tendenser som finns till mer positiva respektive negativa svar bör uppmärksammas men tolkas med försiktighet eftersom materialet bygger på svar från få brukare – 40 brukare år 2006 och 38 brukare 2010.

Assistansberättigade brukare har, till skillnad från andra brukargrupper inom vård- och omsorgsnämndens ansvarsområde, rätt att byta utförare om de vill. Om kommunen vill behålla eller öka andelen brukare som väljer ”persass-gruppen” som utförare är det angeläget att ha en hög andel nöjda brukare.

Avslutningsvis vill vi som genomfört undersökningen göra några reflektioner kring metodvalet. Det är 73 procent av de assistansberättigade som har svarat på enkäten utifrån ett ordinarie utskick och en påminnelse. Det får anses vara en tillfredställande andel svarande för denna typ av undersökningar. Om vi vill nå ytterligare personer och göra det möjligt för fler assistansberättigade att svara på egen hand skulle Pict-O-Stat kunna vara en alternativ eller kompletterande metod för en kommande brukarundersökning. Pict-O-Stat är ett webbaserat enkätverktyg som ska användas tillsammans med ”pekskärm” och där de skrivna frågorna kan kompletteras med bildstöd och eller muntlig uppläsning av frågorna. Pict-O-Stat har tidigare använts till brukarundersökningar inom daglig verksamhet och särskilda boenden inom handikappomsorgen i Norrköpings kommun.

Ytterligare en möjlighet inför en kommande undersökning är att dela upp undersökningen i en ”faktadel” och en attitydundersökning. Faktadelen skulle kunna bestå av en undersökning av faktisk situation för de förhållanden som i denna rapport finns redovisade i avsnitt ”3.1 Faktainriktade frågor om den personliga assistansen”. Attitydundersökningen skulle rikta sig till brukare och innehålla frågor om hur de tycker att deras personliga assistans fungerar. Det vill säga de frågor som i årets undersökning handlar om utförande, kontinuitet, förtroende, delaktighet och inflytande och helhetsomdöme.

5. Bilagor

Här finns bilagor i form av enkät och följebrev till både brukare och personal. Texterna citeras nedan men sidhuvud, datum och dylikt i enkät och brev är inte återgivna.

5.1 Personlig assistans – enkät

Nedan följer frågor som riktar sig till dig som har personlig assistans. Kryssa i dina svar och skicka enkäten till vård- och omsorgskontoret i bifogat svarskuvert. Om du hellre vill svara på enkäten via Internet kan du gå in på www.norrkoping.se/enkat. Du loggar in med koden som finns i följebrevet till enkäten.

1 Vem har fyllt i enkäten?

- Jag själv
- Jag tillsammans med närstående/vårdnadshavare
- Jag tillsammans med god man/förvaltare
- Jag tillsammans med personlig assistent
- God man/förvaltare
- Närstående/vårdnadshavare
- Annan

2 Hur länge har du haft personlig assistans via kommunen?

- Mindre än ett år
- 1-2 år
- 3-5 år
- 6-10 år
- Mer än 10 år
- Vet inte

3a Har du och kommunen en skriftlig överenskommelse om samverkan?

- Ja
- Nej
- Vet inte

3b Har du ett personligt utvecklingsprogram som beskriver hur din personliga assistans ska utföras?

- Ja
- Nej, jag har inte blivit erbjuden
- Nej, jag vill inte ha
- Vet inte

4 Får du så många assistanstimmar utförda per månad som du är beviljad?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Nej
- Vet inte

5 Hur många ordinarie personliga assistenter har du?

- 1
- 2-3
- 4-5
- 6-7
- Fler än 7
- Vet inte

6 Vilka är det som utför din personliga assistans? Observera att du kan ange flera alternativ.

- Personliga assistenter
- Närstående/vårdnadshavare
- Personal från hemtjänsten
- Sjuk- och hemvårdsteamet (SH-teamet)
- Vet inte

Svara på fråga 7 endast om du har en del av din personliga assistans via hemtjänsten och eller sjuk- och hemvårdsteamet.

7a Fungerar det bra med hjälp från hemtjänsten vid ”dubbelbemanning” (hjälp av två personer samtidigt)?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

7b Fungerar det bra med hjälp från hemtjänsten vid kortare hjälpinsatser (”punktinsatser”)?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

7c Fungerar det bra med hjälp från sjuk- och hemvårdsteamet (klockan 21-07)?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

8 Får du vara med och bestämma vilka personliga assistenter som ska arbeta hos dig?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

9a Den personliga assistent som har varit längst tid hos dig – hur länge har han eller hon arbetat hos dig?

- Mindre än ett halvår
- Mellan ett halvår och ett år
- 1-3 år
- 4-7 år
- 8-12 år
- Mer än 12 år
- Vet inte

9b Den personliga assistent som har varit kortast tid hos dig – hur länge har han eller hon arbetat hos dig?

- Mindre än ett halvår
- Mellan ett halvår och ett år
- 1-3 år
- 4-7 år
- 8-12 år
- Mer än 12 år
- Vet inte

9c Har du bytt ordinarie personlig assistent/assistenter under det senaste året?

- Nej
- Ja, 1-3 gånger
- Ja, 4-6 gånger
- Ja, 7-11 gånger
- Ja, varje månad
- Ja, flera gånger varje månad
- Vet inte

10 När dina ordinarie personliga assistenter är lediga eller sjuka, kommer det då en vikarie som du vet vem det är?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

11a Vem i huvudsak bestämmer när dina personliga assistenter ska arbeta hos dig (schema)? Ange ett svarsalternativ.

- Jag själv
- Jag själv och personliga assistenter
- Jag själv och enhetschef/samordnare
- Enhetschef/samordnare
- Företrädare/god man/förvaltare
- Vet inte

11b Vem i huvudsak bestämmer vad dina personliga assistenter ska göra när de är hos dig? Ange ett svarsalternativ.

- Jag själv
- Jag själv och personliga assistenter
- Jag själv och enhetschef/samordnare
- Enhetschef/samordnare
- Företrädare/god man/förvaltare
- Vet inte

12 Är du nöjd med hur dina personliga assistenter utför sina arbetsuppgifter?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

13 Tycker du att dina personliga assistenter har den kunskap som behövs för att arbeta hos dig?

- Ja, alla
- Ja, en del
- Nej
- Vet inte

Här kan du skriva en kommentar till dina svar på fråga 11, 12 och 13 om du vill.

14 Är du med och lär upp dina nya personliga assistenter?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

15 Tar dina personliga assistenter hänsyn till dina åsikter och önskemål om utförandet av din personliga assistans?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

16 Litar du på att det som dina personliga assistenter får veta om dig och din situation stannar mellan er?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

17a Får du byta personlig assistent om ni inte trivs eller fungerar tillsammans?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

17b Vem bestämmer om du får byta personlig assistent? Ange ett svarsalternativ.

- Jag själv
- Jag själv och enhetschef/samordnare
- Jag själv och företrädare/godman/förvaltare
- Enhetschef/samordnare
- Företrädare/god man/förvaltare
- Annan
- Vet inte

18a Vet du vem du kan vända dig till om du vill framföra synpunkter på din personliga assistans?

- Ja
- Nej

18b Har du någon gång framfört synpunkter på eller åsikter om din personliga assistans?

- Ja
- Nej
- Vet inte

Här kan du skriva en kommentar till dina svar på fråga 18 om du vill.

19 a Har du tillräcklig kontakt med dina personliga assistenters chef?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej
- Vet inte

19b Har du tillräcklig kontakt med dina personliga assistenters samordnare?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej
- Vet inte

20 a Har du förtroende för dina personliga assistenters chef?

- Ja
- Nej
- Vet inte

20b Har du förtroende för dina personliga assistenters samordnare?

- Ja
- Nej
- Vet inte

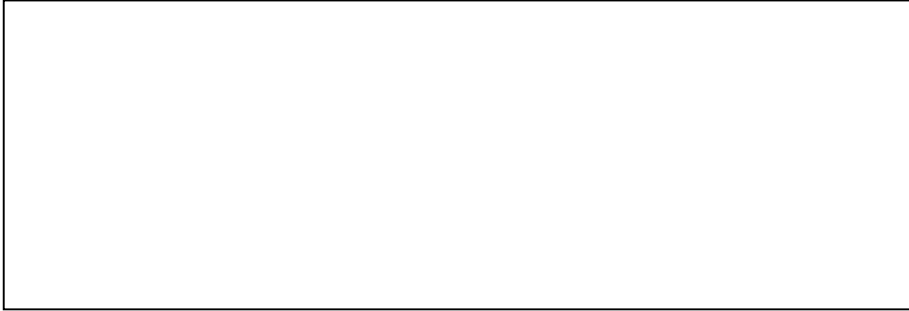
Sista frågan handlar om hur nöjd du är med din personliga assistans som helhet. Därefter kan du skriva med egna ord om hur du tycker att din personliga assistans fungerar.

21 Är du nöjd med din personliga assistans? (helhetsomdöme)

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Ibland
- Sällan
- Nej, aldrig
- Vet inte

På nästa sida kan du skriva med egna ord. Är det något vi inte frågat om som du vill berätta?

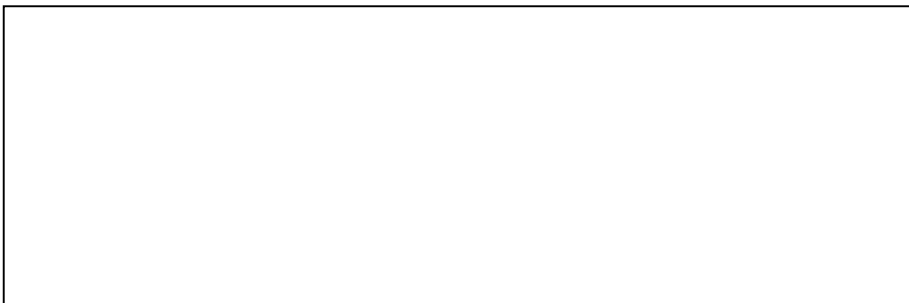
Det här fungerar bra...



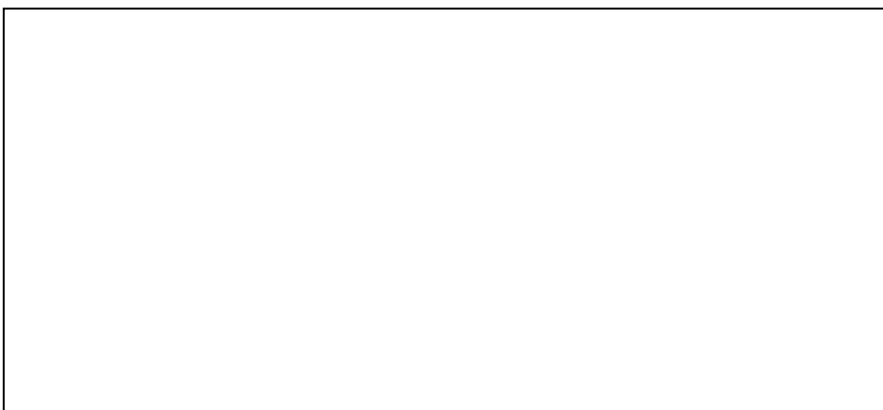
Det här fungerar mindre bra eller är svårt...



Förslag till förbättringar...



Övriga kommentarer...



Tack för att du har svarat på frågorna!

5.2 Följebrev till vuxna brukare

Enkät om din personliga assistans

Vård- och omsorgskontoret vill veta vad du tycker om din personliga assistans för att kunna utveckla och förbättra assistansen. Vi skickar därför ut en enkät till alla barn och vuxna som har personlig assistans via kommunen. Enkäten handlar om hur du tycker att din personliga assistans fungerar. Frågorna handlar bland annat om ifall du har inflytande över hur ditt stöd och din hjälp utförs och om du är nöjd med hur de personliga assistenterna utför sina arbetsuppgifter.

Samtliga frågor riktar sig till dig som har personlig assistans. Om du inte kan svara själv kan du ta hjälp av en närstående eller god man. Eftersom frågorna handlar om din personliga assistans vill vi att du tar hjälp av någon av dina personliga assistenter "i sista hand".

Du svarar helt anonymt. Inloggningskoden/numret överst på enkäten är endast till för att vi inte ska påminna dig i onödan. Det är självklart frivilligt att svara men ditt svar är viktigt för att sammanställningen av svaren ska bli tillförlitlig och användbar. Dina svar kommer att sammanställas med de andras svar i en rapport.

Rapporten ska redovisas för bland annat cheferna för personlig assistans och vård- och omsorgsnämnden. Du kan läsa rapporten på Internet. Rapporten kommer att publiceras på www.norrkoping.se under september eller oktober 2010.

Du kan antingen svara på enkäten på Internet (alternativ 1) eller skicka in bifogad enkät (alternativ 2).

Alternativ 1

Gå in på www.norrkoping.se/enkat och logga in med hjälp av din personliga kod:

Alternativ 2

Enkäten skickas i bifogat svarskuvert (portot är betalt) till:
Vård- och omsorgskontoret
Gunnel Dagh
601 81 Norrköping

Vi behöver ditt svar senast den 15 februari.

Har du frågor om enkätundersökningen så kan du kontakta oss.
Vi tackar på förhand för att du tar dig tid att svara på frågorna.

Gunnel Dagh
koordinator personlig assistans
011-15 20 23

Susanne Sunnermark
programsekreterare
011-15 77 47

5.3 Följebrev till vårdnadshavare för barn/ungdomar med personlig assistans

Enkät om personlig assistans

För att kunna utveckla och förbättra den personliga assistansen vill vård- och omsorgskontoret veta vad ni tycker. Vi skickar därför ut en enkät till alla barn och vuxna som har personlig assistans via kommunen. Enkäten handlar om hur ni tycker att den personliga assistansen fungerar. Frågorna handlar bland annat om inflytande över hur stödet och hjälpen utförs och om ni är nöjda med hur de personliga assistenterna utför sina arbetsuppgifter.

Samtliga frågor är skrivna så att de riktar sig till den som har personlig assistans. Barn och ungdomar kan svara på frågorna tillsammans med sin/sina vårdnadshavare eller så kan vårdnadshavare svara istället för barnet eller den unge.

Ni svarar helt anonymt. Inloggningskoden/numret överst på enkäten är endast till för att vi inte ska påminna er i onödan. Det är självklart frivilligt att svara men ert svar är viktigt för att sammanställningen av svaren ska bli tillförlitlig och användbar. Era svar kommer att sammanställas med både andra barns och ungdomars och vuxnas svar i en rapport.

Rapporten kommer att redovisas för bland annat cheferna för personlig assistans och vård- och omsorgsnämnden. Ni kan läsa rapporten på Internet. Rapporten kommer att publiceras på www.norrkoping.se under september eller oktober 2010.

Ni kan antingen svara på enkäten på Internet (alternativ 1) eller skicka in bifogad enkät (alternativ 2).

Alternativ 1

Gå in på www.norrkoping.se/enkat och logga in med hjälp av din personliga kod:

Alternativ 2

Enkäten skickas i bifogat svarskuvert (portot är betalt) till:
Vård- och omsorgskontoret
Gunnel Dagh
601 81 Norrköping

Vi behöver ert svar senast den 15 februari.

Har ni frågor om enkätundersökningen så kan ni kontakta oss.
Vi tackar på förhand för att ni tar er tid att svara på våra frågor.

Gunnel Dagh
koordinator personlig assistans
011-15 20 23

Susanne Sunnermark
programsekreterare
011-15 77 47

5.4 Informationsbrev till personliga assistenter**Enkät om personlig assistans – för kännedom**

Under vecka 4 kommer vi att skicka ut en enkät till alla som har personlig assistans via kommunen. Enkäten går ut till alla utom de brukare som enbart har personlig assistans via närstående. Enkäten handlar om hur brukarna tycker att deras personliga assistans fungerar. Vi vill att ni som chefer, samordnare och personliga assistenter känner till att brukarna kommer att få en enkät.

Om era brukare behöver hjälp med att svara på enkäten vill vi att de i första hand tar hjälp av närstående, vänner eller gode män. Eftersom enkäten handlar om hur brukaren får sin personliga assistans utförd bör ni som personliga assistenter bara hjälpa till om det inte finns någon annan som brukaren kan ta hjälp av.

Om ni har brukare som inte alls kan uttrycka egna åsikter får ni gärna lämna enkäten till närstående eller god man. Ni som personliga assistenter får inte svara på enkäten istället för brukaren.

Enkätsvaren kommer att sammanställas i en rapport och redovisas för bland annat vård- och omsorgsnämnden. Rapporten kommer att publiceras på www.norrkoping.se under september eller oktober 2010. Ni kommer att få del av rapporten via oss eller er chef.

Har du frågor om enkätundersökningen får du gärna kontakta oss.

Gunnel Dagh
koordinator personlig assistans

Susanne Sunnermark
programsekreterare