

Engagera sig lagom

– en enkätundersökning om att arbeta som personlig assistent

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



NORRKÖPING
VÅRD- OCH OMSÖRGSKONTORET

→ www.norrkoping.se

Sammanfattning	3
1. Inledning	4
1.1 Yrkesrollen personlig assistent	4
1.3 Tidigare uppföljningar av personlig assistans.....	5
1.3.1 Brukarenkät 2006.....	5
1.3.2 Brukarundersökning via SCB	5
2. Syfte, metod och avgränsningar.....	7
2.1 Syfte	7
2.2 Metod – enkätundersökning.....	7
2.3 Avgränsning.....	7
3. Resultatredovisning.....	8
3.1 Ålder, utbildning och antal år i yrket	8
3.1.1 Ålder	8
3.1.2 Utbildning	9
3.1.3 Antal år i yrket	9
3.2 Arbetsledning och arbetsituation.....	9
3.2.1 Introduktion hos nya brukare	10
3.2.2 Inflytande över arbetsituationen.....	11
3.2.3 Kontakt med chef och samordnare	12
3.2.4 Fortbildning.....	13
3.3 Brukares delaktighet och inflytande	14
3.3.1 Tystnadsplikt.....	14
3.3.2 Introduktion av ny personal	14
3.3.3 Arbetstid – schema och innehåll	15
3.3.4 Synpunkter på assistansen.....	15
3.3.5 Fortbildning.....	16
3.4 Det bästa med att vara personlig assistent	16
3.5 Det svåraste med att vara personlig assistent.....	17
3.6 Förslag till förbättringar	19
4 Slutsatser och avslutande diskussion	21
4.1 Yrke och arbetsituation	21
4.2 Brukares delaktighet och inflytande	22
5. Bilagor.....	23
5.1 Enkät till personliga assistenter	23
5.2 Följebrev till enkäten	29

Sammanfattning

Personlig assistent är ett yrke som har funnits i ungefär 15 år. Vård- och omsorgsprogrammet har under våren 2009 genomfört en enkätundersökning riktad till alla kommunalt anställda personliga assistenter¹. Syftet med undersökningen har varit att ta reda på hur de personliga assistenterna

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

Ytterligare ett syfte har varit att ta reda på om personal och brukare har samma uppfattning om brukares rätt och möjlighet till inflytande och delaktighet. För att få svar på den sista frågan har personalens svar i årets enkätundersökning jämförts med brukares svar i en enkätundersökning som genomfördes 2006.

Enkätundersökningen visar 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 5 år. Av dem som har svarat på enkäten arbetar 80 procent med vuxna och 20 procent med barn och eller ungdomar. Mer än 50 procent arbetar endast hos en brukare, knappt 30 procent arbetar hos 2 eller 3 brukare och drygt 10 procent arbetar hos 4 eller 5 brukare.

Enkätundersökningen visar att bland annat 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 visar att bland annat 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.

När det gäller brukares rätt och möjlighet till delaktighet och inflytande över de insatser som de har beviljats pekar de personliga assistenternas svar på att brukarna har möjlighet att

- delta i att lära upp nya personliga assistenter
- påverka de personliga assistenternas scheman och vad de gör på sin arbetstid

Även brukarundersökningen 2006 visade på att brukarna hade inflytande på dessa områden.

¹ Enkäten har haft en avgränsning och omfattar inte assistenter som enbart arbetar hos anhöriga.

1. Inledning

Vård- och omsorgskontoret har under våren 2009 genomfört en enkätundersökning riktad till kommunalt anställda personliga assistenter. Uppdraget var att ta del av de personliga assistenternas syn på bland annat sitt yrke, sin arbetssituation och arbetsledningen. I uppdraget ingick också att ta reda på hur personliga assistenter uppfattar brukares rätt och möjlighet till inflytande och delaktighet samt att jämföra detta med svaren i en brukarenkät som genomfördes under 2006.

Undersökningens resultat redovisas i denna rapport. Rapporten inleds med en beskrivning av yrket personlig assistent, hur utförarorganisationen ser ut i Norrköpings kommun samt tidigare genomförda uppföljningar av personlig assistans i Norrköping. Därefter redovisas enkätundersökningens resultat. Svaren som rör brukares delaktighet och inflytande i personalenkäten jämförs med resultaten i brukarenkäten från 2006. Rapporten avslutas med slutsatser och diskussion.

1.1 Yrkesrollen personlig assistent

Personlig assistent är ett relativt nytt yrke som har funnits i ungefär 15 år. Rätten till personlig assistent 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 egen utförarorganisation för personlig assistans omfattar verkställighet av beslut enligt både lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) och lagen om assistansersättning (LASS).

Utförarorganisationen är organiserad enligt följande

- Personlig assistans för vuxna – persass-gruppen med 4 team
- Personlig assistans för vuxna som utförs av anhöriga – ett team
- Personlig assistans för barn – ett team

I uppdraget ingår att ge assistans, ledsagning och avlösarservice till både barn och vuxna. Antalet tjänster för utförande av ovanstående insatser uppgår under år 2009 till totalt 109,61 årsarbetare varav persass-gruppens team har 85,38 årsarbetare och teamet för barn har 24,43 årsarbetare.

Persass-gruppens team utför assistans åt cirka 40 vuxna och ledsagning åt drygt 50 personer. Teamet för barn utför assistans till cirka 15 personer, ledsagning till cirka 5 personer och avlösarservice till cirka 65 personer.

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 personlig assistans via de kommunala persass-teamen. 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. Enkäten besvarades av brukare och eller deras anhöriga eller företrädare. 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 får möjlighet att själva bestämma vad de personliga assistenterna ska göra på sin arbetstid hos dem.
- Utförandet av beviljade timmar – Nästan 100 procent av brukarna får det antal timmar som de blivit beviljade utförda.
- Information om arbetsuppgifter till nya assistenter – 90 procent av brukarna är själva delaktiga och lär upp nya assistenter.

Utdrag ur ”Redovisning av enkätundersökning avseende utförande av insatsen personlig assistans till vuxna funktionshindrade”

Antalet svar på enkäten som riktade sig till barn och unga var lågt och redovisas därför 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 bland annat hemtjänst, särskilt boende, dagligverksamhet 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 som hade personlig assistans som svarade på enkäten. Svandsandelen 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).

2. Syfte, metod och avgränsningar

I följande avsnitt beskrivs planeringen och genomförandet av den nu aktuella enkätundersökningen.

2.1 Syfte

Syftet med undersökningen var att ta reda på hur kommunalt anställda personliga assistenter

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

Ytterligare ett syfte var att ta reda på om personal och brukare har samma uppfattning om brukares rätt och möjlighet till inflytande och delaktighet.

2.2 Metod – enkätundersökning

Enkätundersökningen genomfördes som en totalundersökning till alla tillsvidareanställda personliga assistenter samt till personer som varit anställda som vikarier en längre tid i slutet av mars 2009. Enkäten riktade sig både till personliga assistenter som arbetar med vuxna (persass-gruppen) och till personliga assistenter som arbetar med barn och eller ungdomar.

Enkäten skickades via respektive enhetschef ut till sammanlagt 120 personliga assistenter, varav 112 var kvinnor och 8 män. En påminnelse gjordes i mitten av april via respektive enhetschef till dem som inte hade svarat.

Enkäten bestod av inledande frågor om ålder, utbildning och antal år i yrket. Därefter följde frågor om arbetsledning, arbetssituation med mera. Avslutningsvis fanns möjlighet att med egna ord berätta om vad man tycker är bäst respektive svårast med att vara personlig assistent uppdelat på följande rubriker

- Det bästa med att vara personlig assistent är
- Det svåraste med att vara personlig assistent är
- De här förbättringarna önskar jag.

Sammanställningen och analysen av materialet har gjorts under sommaren och hösten 2009.

2.3 Avgränsning

Enkätundersökningen riktar sig till personer som är anställda av kommunen som personliga assistenter. Enkäten omfattar inte

- personer som är anställda som anhörigvårdare, det vill säga endast arbetar som personlig assistent hos anhörig
- personal i persass-teamen som enbart arbetar med ledsagarservice och eller avlösning
- personer som är anställda hos externa utförare av personlig assistans.

3. Resultatredovisning

Totalt 83 personliga assistenter svarade på frågorna, det vill säga andelen som svarade uppgick till 69 procent. Av dem som svarade uppgav 17 personer att de arbetar med assistans till barn och unga, och 66 personer att de arbetar med assistans till vuxna.

De flesta som har svarat på enkäten har svarat på alla frågor. Internt bortfall, det vill säga att någon eller några personer som har svarat på enkäten inte har svarat på alla frågor, förekommer på några frågor. Det interna bortfallet är lågt och ligger på mellan noll och två svar per fråga.

Svaren redovisas i resultatsammanställningen under följande rubriker.

- Ålder, utbildning och antal år i yrket
- Arbetsledning och arbetssituation
- Brukares delaktighet och inflytande
- Det bästa med att vara personlig assistent
- Det svåraste med att vara personlig assistent
- Förslag till förbättringar

I avsnittet om brukares delaktighet och inflytande jämförs svaren med svaren i 2006-års brukarundersökning som riktades till vuxna.

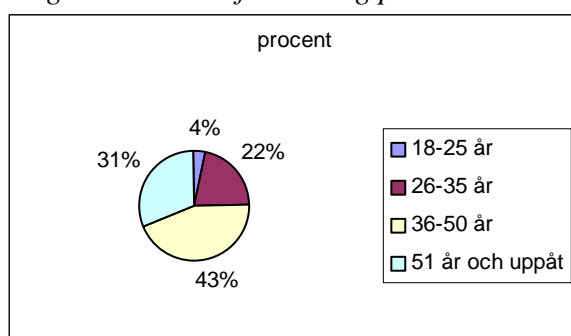
3.1 Ålder, utbildning och antal år i yrket

Enkätundersökningen visar att cirka 75 procent av dem som arbetar som personliga assistenter

- är i åldern 36 år och uppåt
- har arbetat i yrket mer än 5 år.

3.1.1 Ålder

Diagram 1. Åldersfördelning personal.



Drygt 60 personer av dem som har svarat på enkäten är i åldern från 36 år och uppåt. Drygt 20 personer är i åldern 18-35 år.

3.1.2 Utbildning

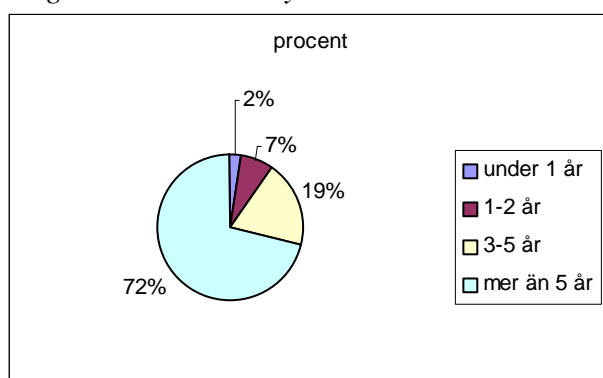
På frågan om utbildning har de flesta personliga assistenterna angett flera utbildningar. De fasta svarsalternativen var grundskola, gymnasieutbildning, personligassistentutbildning och undersköterska.

Gymnasieutbildning anges av 65 procent av de personliga assistenterna. Undersköterskeutbildning anges av 37 procent och personligassistentutbildning anges av 10 procent.

Under rubriken ”annan utbildning” har de personliga assistenterna bland annat uppgett grund- och påbyggnadskurs för utvecklingsstörda, vårdarutbildning, barnskötarutbildning och pågående validering. Ett fåtal personer uppger högskoleutbildning.

3.1.3 Antal år i yrket

Diagram 2. Antal år i yrket.

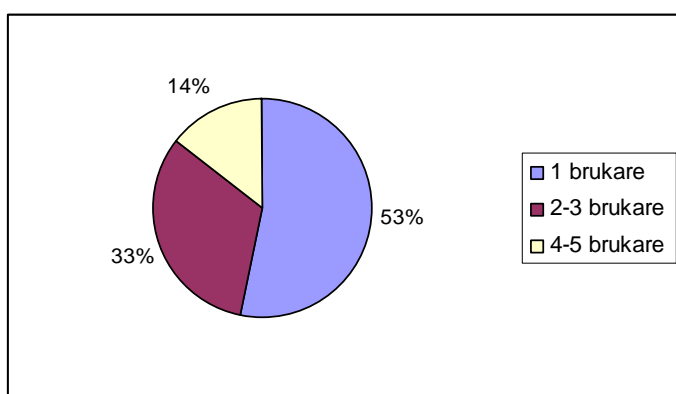


Av dem som har svarat på enkäten är det bara 2 personer som har en anställningstid kortare än ett år. 22 personer har arbetat i yrket 1-5 år och 59 personer har arbetat längre än 5 år.

3.2 Arbetsledning och arbetssituation

Av dem som har svarat på enkäten arbetar 80 procent med vuxna och 20 procent med barn och eller ungdomar. Mer än 50 procent arbetar endast hos en brukare. Knappt 30 procent arbetar hos 2 eller 3 brukare och drygt 10 procent arbetar hos 4 eller 5 brukare. Mer än 90 procent är nöjda med antalet brukare de arbetar hos.

Diagram 3. Antal brukare per personlig assistent.



En fråga handlade om hur länge de personliga assistenterna har arbetat hos den brukare som de har arbetat längst tid hos. Ungefär en tredjedel av de personliga assistenterna uppger tider mellan mindre än ett halvår och upp till 2 och ett halvt år. Övriga två tredjedelar av personalen har arbetat mellan 3 och 15 år hos den brukare de varit längst hos – i genomsnitt har de arbetat 7 år hos den brukaren.

På frågan ”Hur ofta har du bytt brukare?” svarar 60 procent av de personliga assistenterna att de har bytt brukare vartannat år eller mer sällan. På följdfrågan ”Om du har bytt brukare ofta, ange orsak” har svar angetts både i form av fasta svarsalternativ och egna kommentarer. Orsak och antal svar anges i tabellen nedan. De 4 första orsakerna var fasta svarsalternativ i enkäten.

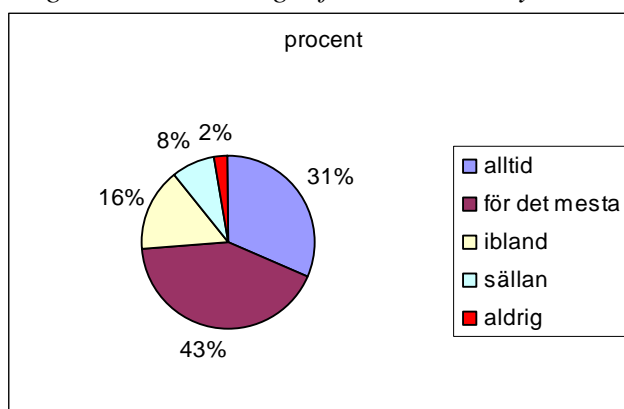
Tabell 1. Orsak till att byta brukare ofta

Svar	Antal svar
Brukaren har varit missnöjd med mig	1
Arbetet var för påfrestande	4
Jag har varit missnöjd med brukaren	4
Brukarens och mitt samarbete fungerade inte	2
Schemaändringar	1
Brukaren har inte längre assistans	2
Gillade inte 12-timmarspassen	1
Brukaren bytte utförare eller har flyttat	2
Personalproblem	1
Summa	18

3.2.1 Introduktion hos nya brukare

De personliga assistenterna har svarat på frågan ”Får du tillräcklig information/introduktion om brukaren innan du börjar arbeta hos honom/henne?”

Diagram 4. Tillräcklig information om nya brukare.



Ungefär 25 procent uppger att den information/introduktion som de får om nya brukare ibland, sällan eller aldrig är tillräcklig.

De personliga assistenterna har också svarat på en fråga om vem som ger dem information/introduktion om brukaren och en fråga om vem som lär upp assistenter hos hans/hennes brukare. De flesta har uppgett att det är flera som deltar i information/introduktion och upplärande av nya assistenter.

Nedan anges hur stor andel av de 83 personliga assistenterna som har angett respektive person/funktion som den som ger information/introduktion till dem själva om nya brukare.

- Annan assistent, 79 procent
- Min samordnare, 59 procent
- Min chef, 49 procent
- Brukaren, 33 procent
- Anhörig, 31 procent

Nedan anges hur stor andel av de personliga assistenterna som har angett respektive person/funktion som lär upp ny personal hos deras brukare.

- Jag själv, 67 procent
- Jag själv tillsammans med brukaren, 43 procent
- Annan assistent, 46 procent
- Annan assistent tillsammans med brukaren, 25 procent
- Brukaren, 11 procent
- Anhörig, 39 procent
- Jag tillsammans med min samordnare, 4 procent
- Jag tillsammans med min chef, 1 procent

3.2.2 Inflytande över arbetssituationen

De personliga assistenterna har svarat på flera frågor som rör deras inflytande över sin arbetssituation.

”Vem i huvudsak bestämmer förläggningen av din arbetstid (ditt schema)?” Det har kommit in 94 svar på denna fråga vilket innebär att några personer har angett flera alternativ. Det finns också ett bortfall på denna fråga, 2 personer har inte svarat på frågan.

Nedan anges hur stor andel av de 81 personer som har svarat på frågan som har svarat vad.

- Jag själv i samråd med brukaren, 17 procent
- Min chef/samordnare i samråd med mig och brukaren, 30 procent
- Min chef/samordnare i samråd med brukaren, 21 procent
- Min chef/samordnare i samråd med mig, 37 procent
- Anhörig, 9 procent

Det är ungefär två tredjedelar av de personliga assistenterna som uppger svarsalternativ som inkluderar brukare.

”Vem i huvudsak bestämmer vad du ska göra på din arbetstid?”

Det har kommit in 98 svar på denna fråga vilket innebär att några personer har angett flera alternativ. Det finns också ett bortfall på denna fråga, 1 person har inte svarat på frågan.

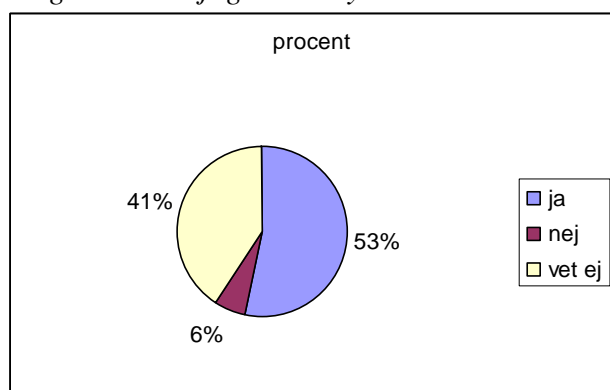
Nedan anges hur stor andel av de 82 personer som har svarat på frågan som har svarat vad.

- Jag själv i samråd med brukaren, 70 procent
- Min chef/samordnare i samråd med mig och brukaren, 18 procent
- Min chef/samordnare i samråd med brukaren, 5 procent
- Min chef/samordnare i samråd med mig, 5 procent
- Anhörig, 1 procent

Det är 90 procent av de personliga assistenterna som har angett svarsalternativ som inkluderar brukare.

”Om du inte trivs/fungerar tillsammans med din brukare, får du då byta?”

Diagram 5. Möjlighet att byta brukare om det inte fungerar.



Av dem som har svarat ja har 83 procent svarat även på frågan ”Om ja, vem bestämmer om du får byta?”. Svarsalternativen var ”jag själv”, ”min chef i samråd med mig” och ”min chef”. 91 procent svarar ”min chef i samråd med mig”. Av övriga som får byta svarar hälften att det är de själva som bestämmer och hälften att det är chefen som bestämmer.

3.2.3 Kontakt med chef och samordnare

Nästa alla assistenter – 99 procent – uppger att de har regelbunden kontakt med sin chef. En person svarar nej på frågan och en avstår från att svara. På frågan om omfattningen varierar svaren från varje vecka till varannan vecka eller en gång per månad. Ingen personlig assistent svarar att han eller hon önskar mer kontakt.

På frågan om assistenterna har regelbunden kontakt med samordnaren uppger 75 procent att de har det och 25 procent att de inte har det.

De personliga assistenterna har med egna ord skrivit om i vilka situationer de kontaktar sin chef respektive sin samordnare. Det är 71 personer som har skrivit om i vilka situationer de kontaktar sin chef och 57 personer som har

skrivit om i vilka situationer de kontaktar sin samordnare. Det är svårt att se en klar uppdelning mellan chef och samordnare utifrån svaren. I praktiska frågor kring scheman, ledigheter och dylikt vänder sig personalen både till chef och till samordnare. I frågor som handlar om lön, arbetsmiljö eller problem kring brukare, anhöriga, arbetskamrater eller arbetsplatsen är det fler assistenter som uppger att de vänder sig till chefen.

De personliga assistenterna har också svarat på frågan ”Kan du föra fram synpunkter till din chef på samarbetet mellan dig och din brukare kring de arbetsuppgifter du utför?” 95 procent har svarat ja på denna fråga och 5 procent har svarat nej. 13 personer har lämnat kommentarer till sina svar. De flesta kommentarer är positiva och handlar om bra, tillmötesgående och lyhörda chefer. Några kommentarer är mer negativa. Några svar citeras nedan.

”Har inte varit aktuellt men tror jag kan det.”

”Ibland kan det vara känsligt och chef vill inte förstå problemen och blundar gärna för dem.”

”Har en bra och lyhörd chef, är mån om sina anställda.”

”Har en väldigt bra och positiv chef med lite skinn på näsan.”

”Har haft flera chefer och alla haft ett bra samarbete och varit lyhörda.”

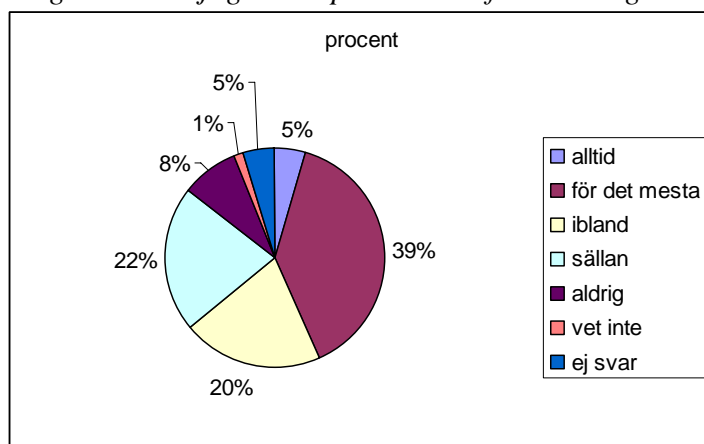
3.2.4 Fortbildning

De personliga assistenterna har svarat på två frågor som handlar om fortbildning.

”Kan du påverka din möjlighet till fortbildning?” (huvudfråga)

”Vill du kunna påverka den?” (följdfråga)

Diagram 6. Möjlighet att påverka sin fortbildning.



Det är 75 procent som uppger att de vill kunna påverka sin möjlighet till fortbildning och 64 procent som uppger att de kan påverka den ”alltid”, ”för det mesta” eller ”ibland”. Det är 4 procent som inte vill kunna påverka sin möjlighet till fortbildning, 16 procent som svarar ”vet ej” och 6 procent som inte har svarat på frågan.

Några förbättringsförslag handlar om fortbildning. Se vidare avsnitt ”3.6 personliga assistenters förslag till förbättringar”.

3.3 Brukares delaktighet och inflytande

Flera av frågorna i enkäten handlar direkt eller indirekt om hur de personliga assistenterna uppfattar brukarnas inflytande över de insatser som de har beviljats. En del av svaren på frågorna har redan helt eller delvis redovisats i avsnitt ”3.2 Arbetsledning och arbetssituation”. De frågor som vi återkommer till i detta avsnitt redovisas här ur ett ”brukarperspektiv”.

De variabler eller frågeställningar som mätte inflytande och delaktighet i brukarundersökningen 2006 var

- upplevelsen av att få bestämma över byte av assistent
- att vara delaktig i introduktionen av ny assistent
- att våga framföra synpunkter på utförandet av assistansen
- att kunna påverka sina assistenters fortbildning.

Ytterligare några frågeområden tas med i denna jämförelse.

3.3.1 Tystnadsplikt

”Är du informerad om tystnadsplikten?”

All personal uppger att de är informerade om tystnadsplikten.

Brukarenkät 2006

I enkäten till brukare 2006 ställdes frågan

”Litar du på att dina assistenter inte sprider information om dina personliga förhållanden?”

65 procent av brukarna svarade ja på denna fråga. 17,5 procent svarade ”ja för det mesta” och 17,5 procent svarade ”ibland”, ”sällan” eller ”nej”.

Kommentar

Det finns en skillnad mellan personalens kunskap om sekretess och det förtroende som brukarna känner för personalen i denna fråga. Personalen uppger att de känner till tystnadsplikten. Mer än en tredjedel av brukarna uppger dock 2006 att de inte fullt ut litar på att personalen inte sprider information om deras personliga förhållanden.

3.3.2 Introduktion av ny personal

Det är 33 procent av de personliga assistenterna som svarar att brukaren själv är delaktig i att ge dem information/introduktion om nya brukare. På frågan ”Vem lär upp nya assistenter/vikarier hos din/dina brukare?” anger 11 procent av de personliga assistenterna att det är brukaren själv som lär upp nya assistenter/vikarier, 43 procent att det är de själva tillsammans med brukaren och 25 procent att det är annan assistent tillsammans med brukaren. Ovan redovisas endast de svar som inkluderar brukare. För svaren på dessa frågor se även ”3.2.1 Introduktion hos nya brukare”.

Brukarenkät 2006

Det var två frågor i 2006 års brukarenkät som handlade om introduktion av ny personal. En fråga var placerad under rubriken ”Utförande” och en var placerad under rubriken ”Inflytande”.

På frågan ”Vem lär upp dina nya assistenter?” svarade 90 procent av brukarna att de var med och lärde upp sina nya assistenter.

På frågan ”Är du delaktig i den introduktion som kommunen ger dina nya assistenter?” svarade 43 procent av brukarna ”alltid” eller ”för det mesta”, 10 procent svarade ”ibland” och 47 procent svarade ”sällan” eller ”aldrig”.

Kommentar

Svaren i både personal- och brukarenkät pekar på att personal och brukare gör skillnad på att ”delta i information/introduktion” och att ”lära upp” ny personal. Både personal och brukare anger att de flesta brukare deltar i att ”lära upp” ny personal men färre än hälften uppger att brukare är delaktiga i information/introduktion.

3.3.3 Arbetstid – schema och innehåll

Både personal- och brukarenkät innehåller frågor om vem som bestämmer om assistenternas arbetstid (schema) och vad assistenterna ska göra på sin arbetstid. Frågorna och svarsalternativen överensstämmer inte helt med varandra men svaren i båda enkäterna pekar på att mer än hälften av brukarna är delaktiga i schemaläggning av assistenternas arbetstid och att de flesta brukare är delaktiga i att bestämma vad assistenterna ska göra på sin arbetstid.

3.3.4 Synpunkter på assistansen

I personalenkäten ställdes frågan

”Tror du att brukaren är nöjd med det arbete du utför?”

82 personliga assistenter har svarat på frågan. 67 procent av dem tror att brukarna är nöjda med det arbete de utför ”för det mesta” och 31 procent tror att brukarna ”alltid” är nöjda.

15 personliga assistenter har skrivit en kommentar till sitt svar på denna fråga. Flera av kommentarerna handlar om att det inte är rimligt att förvänta sig att brukare alltid ska vara nöjda. Nedan citeras några av kommentarerna.

”Det är svårt att göra ett perfekt jobb om brukaren inte talar.”

”Har vid enstaka fall hört något negativt om mitt arbete.”

”Kan bli irriterad på mig när jag inte kan hjälpa till med dator eller tekniska saker, beror på vilken av brukarna man tar svaret ifrån, vissa dagar är allt bra, andra dagar duger inget – så svaret är en blandning.”

”Brukaren verkar nöjd och säger det också ibland, sätter alltid brukare i första hand, försöker vara lyhörd, alltid haft mycket bra förhållande med de brukare jag haft.”

Brukarenkät 2006

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

Det var 82 procent av brukarna (32 personer) som svarade ja denna fråga, 3 procent (1 person) som svarade nej och 15 procent (6 personer) som svarade vet ej.

”Vem bestämmer då om du får byta?”

75 procent av brukarna svarade att de bestämmer själva eller i samråd med arbetsledningen. 14 procent uppgav att det var kommunens arbetsledning som bestämde och 11 procent svarade inte på frågan.

”Vågar du framföra synpunkter på utförandet av din assistans?”

Det var 87 procent av brukarna som svarade ja på denna fråga, 10 procent som svarade nej och 3 procent som inte svarade.

Kommentar

Svaren i personalenkäten och brukarenkäten är inte direkt jämförbara. Brukarnas uppfattning kommer att följas upp i en brukarundersökning som ska genomföras under 2010.

3.3.5 Fortbildning

I 2006 års brukarenkät uppgav cirka en tredjedel av brukarna att de ville kunna påverka sina assistenters fortbildning men endast 15 procent uppgav att de kunde påverka sina assistenters fortbildning.

Kommentar

Frågor och svar i de båda enkäterna är inte jämförbara.

3.4 Det bästa med att vara personlig assistent

”Att jag vet att det är något bra som jag kan tillföra en annan människa. Man känner ofta att man får tillbaka av det man ger.”

Enkät svar på frågan ”Det bästa med att vara personlig assistent är...”

Det är sammanlagt 61 personer som har skrivit om vad de tycker är det bästa med att vara personlig assistent. Det innebär att 73 procent av dem som har svarat på enkäten har skrivit om vad de tycker är det bästa med sitt yrke. Svaren kan sammanfattas i följande punkter.

Det bästa med att vara personlig assistent är att arbetet

- är meningsfullt
- är fritt och självständigt
- är varierat och omväxlande
- ger möjlighet att ”jobba med människor”
- ger möjlighet till personlig utveckling.

Nedan följer några citat som är representativa för de personliga assistenternas svar.

Meningsfullt

”Det ger så mycket tillbaka, att få göra dagen så bra som möjligt för brukaren.”

”Känner varje dag att man utträttat något speciellt, få vardagen att fungera för en annan människa ger tillfredställelse o ger mig själv en god livskvalitet.”

”Man är inte så stressad utan har tid för brukaren och kan (förhoppningsvis) tillgodose de flesta av brukarens behov.”

”... känns bra att kunna hjälpa en människa till ett bra och värdigt liv trots handikapp.”

”... kan förgylla deras dag genom att dom får göra saker som dom inte skulle ha klarat utan stöd.”

Fritt och självständigt

”Fritt, flexibelt och givande.”

”Att det är ganska fritt, man gör det brukaren vill!”

”Självständigt arbete, kul jobb, får ofta komplimanger för vad man gör”

”Frihet under eget ansvar.”

Varierat och omväxlande

”Ett omväxlande jobb. Ingen dag är den andra lik.”

”Varierande arbetsuppgifter.”

”Roligt och omväxlande arbete.”

Jobba med människor

”Att få jobba med människor”

”Kontakten med brukare, anhöriga, träffar mycket trevliga människor.”

”Den nära kontakten med brukaren”

”Intressant att få kontakt med olika människooöden...”

Personlig utveckling

”Att jag känner att jag vuxit som person, vissa visar att dom uppskattar en o det gör mig glad.”

”Spännande uppgifter man få ta tag i och bli lärd”

”Man lär sig nytt ofta. Personlig utveckling.”

3.5 Det svåraste med att vara personlig assistent

”Omständigheterna att jobba hemma, man jobbar inte bara med brukaren utan hela familjen. Man har många olika roller i en familj. Ingen att ventilerera svåra situationer med direkt utan man måste vänta tills tillfälle ges.”

Enkät svar på frågan ”Det svåraste med att vara personlig assistent är...”

Det är sammanlagt 55 personer som har skrivit om vad de tycker är det svåraste med att vara personlig assistent. Det innebär att 66 procent av dem som har svarat på enkäten har skrivit om vad de tycker är det svåraste med sitt yrke. Svaren kan sammanfattas i följande punkter.

Det svåraste med att vara personlig assistent är

- ensamarbete och begränsad kontakt med kollegor
- att veta vad som ingår i yrket och att kunna sätta gränser
- att arbetet ibland är fysiskt tungt
- att arbetet ibland är psykiskt påfrestande
- arbetstiderna.

Nedan följer några citat som är representativa för de personliga assistenternas svar.

Ensamarbete och begränsad kontakt med kollegor

”Mycket ensamarbete.”

”Ensamarbetet. Att fatta beslut och ta ansvar för en annan människa utan att kunna överlägga med någon.”

”Liten om ens någon kontakt med medarbetare. Kan kännas ensamt ibland.”

Vad som ingår i yrket och att kunna sätta gränser

”Att veta vad som ingår i yrket.”

”Att ibland veta om jag kan göra mer, eller på något annat sätt, som kanske är bättre för alla. (Detta är utifrån brukarens behov).”

”Att veta vad man får/inte får, ska/inte ska säga/göra. Lätt att ta på sig för mycket jobb och ansvar.”

”Att inte bli för personlig.”

”Att engagera sig lagom, inte för mycket eller litet”

”Ibland så kan man känna sig som ett personligt hembiträde, kan tycka att brukaren utnyttjar vår hjälp till annat.”

”Man blir involverad i deras liv för mycket. Det är svårt att sätta gränser.”

Fysiskt tungt

”Tunga lyft. Sliter på kroppen.”

”Ergonom och anpassade hjälpmedel som saknas för att vi ska hålla i längden.”

”Hjälpmedel saknas i hem.”

Psykiskt påfrestande

”När det är fler i familjen och det uppstår relationsproblem i familjen”

”Kontakt med anhöriga kan ibland vara svårt.”

”Stundtals en psykiskt påfrestande arbetsmiljö.”

”Vissa dagar/stunder att bemöta anhöriga i olika situationer.”

”Får ta mycket ’skit’ från brukarna.”

”När brukaren avlider.”

Arbetstiderna

”Obekväma tider/delade turer.”

”Resorna till och från, kan bli 3-4 timmar under en dag! Då arbetspassen varierar mellan 3-4 timmar + de delade turerna!”

”Ta ledigt, vikariebrist.”

3.6 Förslag till förbättringar

Det är sammanlagt 55 personer – 48 procent av dem som svarat på enkäten – som har skrivit förslag till förbättringar. Personalen har många förbättringsförslag och de handlar om många olika saker. Många förbättringsförslag har koppling till det som redovisats ovan under rubriken ”Det svåraste med att vara personlig assistent”. Därutöver finns förbättringsförslag som handlar om arbetsvillkor, arbetsledning och fortbildning. Nedan citeras några av de personliga assistenternas förslag till förbättringar.

Ensamarbete och begränsad kontakt med kollegor - förbättringsförslag

”Mer stöd från kontoret i vissa situationer.”

”En mötesplats för oss assistenter där vi kan träffas och prata jobb. På arbetstid, regelbundet.”

”Att vi ska få träffa andra assistenter.”

”... i vissa fall fler ärendemöten.”

Att veta vad som ingår i yrket och kunna sätta gränser – förbättringsförslag

”Bättre riktlinjer vad som ska göras och inte göras. Att assistentens hjälp är för brukaren och inte för hela familjen.”

”Klara regler till anhöriga, vad är assistentens jobb och vad är familjens.”

”Bättre kontroll över vad Pan-anställda/anhörigvårdare gör...”

Att arbetet ibland är fysiskt tungt – förbättringsförslag

”Cheferna behöver tänka mer på assistenternas hälsa, våra kroppar slits ut av tunga lyft, hem som ej är handikappanpassade.”

”Mer hjälpmedel i hemmen.”

”Krav om hjälpmedel.”

”Träning på schemat.”

”Fri träning på arbetstid – HÄLSA (1 timme)”

”Styrketräning på arbetstid.”

Att arbetet ibland är psykiskt tungt – förbättringsförslag

”Mer stöd hur man tar upp svåra ämnen med anhöriga om brukare t ex hjälpmedel i hemmet.”

”Någon att prata med när arbetet känns psykiskt tungt (ej chef).”

Arbetstid – förbättringsförslag

”Färre delade turer, mindre förfogandetid.”

”Slippa delade tider.”

”Tidsskyddslagen är bra att den finns. ’MEN’ den förstör många bra egensatta scheman och tidskvaliteten för många brukare är försämrade. Vi inom assistans borde få dispens så vi ej stod under den...”

”Kortare arbetstider, ej 8-21, arbeta var tredje helg, lägga scheman själv.”

Arbetsvillkor – förbättringsförslag

”Intro ska vara innan man börjar på ett arbete även om man jobbat länge så behöver man träffa brukaren innan jobb där det är jätteviktigt.”

”Högre lön...”

”Öppettider på Thapperska = komma åt datorerna, intranätet, mail.”
”En fast vikariepool/team.”
”Bättre pott till utflykter.”
”Det skulle inte vara fel att bli lite mer belönad för det jobb man utför. Det är inte alltid så lätt.”

Arbetsledning – förbättringsförslag

”Att man får hjälp med att flytta på sig när man inte trivs med sin brukare. Att man har regelbunden kontakt och har oftare möten.”
”Mindre omsättning i ledningen. Chefer, samordnare byts alldeles för ofta...”

Fortbildning - förbättringsförslag

”Större möjlighet till utbildning inom yrket...”
”Möjlighet att utveckla spetskompetens.”
”Utbildas vidare och få mer erfarenhet. Bli tryggare och tryggare i min roll och kunna hantera anhöriga.”
”Mer utbildning åtminstone vad gäller de grundläggande kunskaperna i omvårdnad och sjukvård...”
”Kunna läsa till t ex personlig assistent med lön till viss del.”

4 Slutsatser och avslutande diskussion

Syftet med enkätundersökningen har varit att ta reda på hur de personliga assistenterna

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

Ytterligare ett syfte har varit att ta reda på om personal och brukare har samma uppfattning om brukares rätt och möjlighet till inflytande och delaktighet. I de två följande avsnitten sammanfattas och diskuteras resultaten utifrån syftet med undersökningen.

4.1 Yrke och arbetssituation

Personlig assistent är ett yrke som har funnits i ungefär 15 år. Enkätundersökningen visar 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 5 år. Mer än 50 procent arbetar endast hos en brukare, knappt 30 procent arbetar hos 2 eller 3 brukare och drygt 10 procent arbetar hos 4 eller 5 brukare.

Svaren på enkätfrågorna och svaren med egna ord på de avslutande frågorna visar på både sådant som fungerar bra och sådant som fungerar mindre bra samt på positiva och negativa sidor av yrket personlig assistent.

Svaren på enkätfrågorna visar att bland annat 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.
- Nästan alla har regelbunden kontakt med sin chef.

Svaren på enkätfrågorna visar att bland annat 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, varierat och omväxlande och att det ger möjlighet till personlig utveckling. Flera beskriver också yrket som fysiskt och psykiskt tungt. De personliga assistenterna ger förbättringsförslag som rör deras yrkesroll, arbetsvillkor, arbetstider, fortbildning med mera.

4.2 Brukares delaktighet och inflytande

När det gäller brukares rätt och möjlighet till delaktighet och inflytande över de insatser som de har beviljats så pekar de personliga assistenternas svar på att brukarna har möjlighet att

- delta i att lära upp nya personliga assistenter
- påverka de personliga assistenternas scheman och vad de gör på sin arbetstid

Även brukarundersökningen 2006 visade på att brukarna hade inflytande på dessa områden. Både årets personalenkät och brukarenkäten 2006 visar på att det är betydligt färre brukare som är delaktiga information/introduktion av ny personal än som är delaktiga i att "lära upp" ny personal. Det kan finnas anledning för både brukare, personal och chefer att fundera på vad denna skillnad beror på.

Eftersom frågorna och svarsalternativen i personal- respektive brukarundersökningen inte är direkt jämförbara är det svårt att dra ytterligare slutsatser om i vilken utsträckning brukare och personal har samma uppfattning om brukares möjlighet till delaktighet och inflytande. Vård- och omsorgsprogrammet planerar en ny enkätundersökning under 2010 till brukare som har personlig assistans. Denna undersökning kommer att ge en aktuell bild av brukarnas uppfattning samt ge underlag för nya jämförelser.

5. Bilagor

5.1 Enkät till personliga assistenter



090325

Enkät

Till dig som är anställd som personlig assistent inom vård – och omsorgskontoret

Ålder 18-25 år
 26-35 år
 36-50 år
 51 år och uppåt

Utbildning

Observera att du kan fylla i flera svarsalternativ

grundskola
gymnasieutbildning
personlig assistentutbildning
undersköterska
annan utbildning, ange vilken

.....
.....
.....

Antal år i yrket

under 1 år
1-2 år
3-5 år
mer än 5 år

Arbetar du med barn och ungdomar 0-20 år?

Ja

Arbetar du med vuxna?

Ja

Arbetsledning

1. Har du regelbunden kontakt med din chef?
- a. ja
- om ja, hur ofta: varje vecka
varannan vecka
1 gång per månad
- b. nej
- Om nej, önskar du mer kontakt
2. Har du regelbunden kontakt med samordnaren/
samordnarna?
- ja
nej
3. I vilka situationer kontaktar du din:
- a. chef.....
.....
.....
.....
- b. samordnaren/samordnarna.....
.....
.....
4. Vem i huvudsak bestämmer förläggningen av din arbetstid
(ditt schema)?
- jag själv i samråd med brukaren
min chef/samordnare i samråd med brukaren
min chef/samordnare i samråd med mig
min chef/samordnare i samråd med mig
och brukaren
anhörig
5. Vem i huvudsak bestämmer vad du ska göra på din
arbetstid?
- min chef i samråd med mig och brukaren
jag själv i samråd med brukaren
min chef i samråd med mig
min chef i samråd med brukaren
anhörig

vet inte

6. Är du informerad om tystnadsplikten?

ja

nej

vet inte

7 a. Får du tillräcklig information/introduktion om brukaren innan du börjar arbeta hos honom/henne?

alltid

för det mesta

ibland

sällan

aldrig

7 b. Vem ger dig information/introduktion om brukaren?

Observera att du kan fylla i flera svarsalternativ

min chef

min samordnare

brukaren

annan assistent

anhörig

Utförande

8 a. Hur många brukare med assistans arbetar du hos?

1

2-3

4-5

6-7

fler än 7

8 b. Är du nöjd med antalet brukare du arbetar hos?

ja

nej

9 a. Hos den brukare du varit längst, hur länge har du varit där?

upp till ½ år

½ år till 1 år

1 år till 1½ år

1½ år till 2 år

2 år till 2½ år

9 b. Om längre än 2½ år, hur länge.....

10. Vem lär upp nya assistenter/vikarier hos din/dina brukare?

Observera att du kan fylla i flera svarsalternativ

- jag själv
- jag tillsammans med min chef
- jag tillsammans med min samordnare
- jag tillsammans med brukaren
- annan assistent
- annan assistent tillsammans med brukaren
- brukaren
- anhörig

11. Hur ofta har du bytt brukare?

- flera gånger under en månad
- flera gånger under ett halvår
- en gång per halvår till en gång per år
- en gång per år till en gång vartannat år
- vartannat år eller mer sällan

12. Om du ofta har bytt brukare, ange orsak

Observera att du kan fylla i flera svarsalternativ

- brukaren har varit missnöjd med mig
- arbetet var för påfrestande
- jag har varit missnöjd med brukaren
- brukarens och mitt samarbete fungerade inte

annat.....

.....

13. Tror du att brukaren är nöjd med det arbete du utför?

- alltid
- för det mesta
- ibland
- sällan
- aldrig

Kommentar.....

.....

.....

.....

Inflytande

14 a. Om du inte trivs/fungerar tillsammans med din brukare, får du då byta?

- ja
- nej
- vet ej

14 b. Om ja, vem bestämmer om du får byta?

- jag själv
- min chef i samråd med mig
- min chef

15. Kan du föra fram synpunkter till din chef på samarbetet mellan dig och din brukare kring de arbetsuppgifter du utför?

- ja
- nej
- vet ej

Kommentar.....

.....

.....

16 a. Kan du påverka din möjlighet till fortbildning?

- alltid
- för det mesta
- ibland
- sällan
- aldrig

16 b. Vill du kunna påverka den?

- ja
- nej
- vet ej

Om du vill kan du skriva några korta kommentarer kring saker vi kanske inte berört i frågorna.

Det bästa med att vara personlig assistent är:

.....

.....

.....
.....
.....

Det svåraste med att vara personlig assistent är:

.....
.....
.....
.....
.....

De här förbättringarna önskar jag:

.....
.....
.....
.....
.....

Tack för att du tog dig tid att svara på enkäten!

5.2 Följebrev till enkäten

Enkät om personlig assistans

Programgruppen genomför på nämndens uppdrag en enkätundersökning riktad till er som arbetar som personliga assistenter. Frågorna handlar om arbetsledning, utförande och inflytande.

Vård- och omsorgskontorets programgrupp för handikappomsorg genomförde hösten 2006 en enkätundersökning riktad till personer med beviljad insats personlig assistans enligt LSS och LASS. Även denna enkät innehöll frågor om arbetsledning, utförande och inflytande.

Resultatet av den här enkäten kommer att jämföras med resultatet från brukarundersökningen 2006 och redovisas till vård- och omsorgsnämnden under hösten 2009. Resultatet kommer att ligga till grund för det kontinuerliga förbättringsarbete som nämndens verksamheter arbetar med.

Du kommer att delges resultatet på en arbetsplatsträff under hösten 2009.

Du svarar helt anonymt. Numret överst på enkäten är endast till för att vi inte ska påminna dig i onödan (innan bearbetning påbörjas raderas numreringen). Det är självklart frivilligt att svara men ditt svar är viktigt för att resultatet ska bli tillförlitligt och användbart. Vi behöver ditt svar senast den 9 april.

Enkäten skickas i bifogat svarskuvert (portot är betalt) till:

Vård- och omsorgskontoret
Gunnel Dagh
601 81 Norrköping

Vi tackar på förhand för att du har tagit dig tid att besvara våra frågor.

Med vänlig hälsning

Gunnel Dagh
Koordinator personlig assistans

Susanne Sunnermark
Programsekreterare