

# Brukarundersökning Personlig assistans 2018

## Funktionsstödsförvaltningen



Upprättad  
Datum: 2019-02-20  
Ansvarig: Charlotte Widén Odder  
Författare: Linda Byrin  
Förvaltning: Funktionsstödsförvaltningen  
Avdelning: Stöd, hälsa och daglig verksamhet



## Innehållsförteckning

<b>Brukarundersökning Personlig assistans 2018</b> .....	<b>1</b>
<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
Bakgrund.....	3
Metod/Urval.....	3
Genomförande.....	3
Resultat och analys.....	4
Återkoppling till brukare.....	4
Diskussion.....	5
Inför kommande brukarundersökningar.....	5
<b>Bilagor</b> .....	<b>6</b>
Bilaga 1: Tabell över kvinnor och mäns resultat.....	6
Bilaga 2: Återkopplingsmaterial.....	8
Bilaga 3: Resultat från Kolada.....	17

## Sammanfattning

### Bakgrund

Under hösten 2017 togs beslutet att enheten personlig assistans skulle genomföra en brukarundersökning. Efter beslut av förvaltningsledning om att enheten personlig assistans, som första enhet inom funktionsstödsförvaltningen, skulle ingå i den nationella brukarundersökningen och öppna jämförelser. Undersökningen och resultatet presenteras av Sveriges kommuner och landsting (SKL) och genomfördes under hösten 2018.

Förutom de personliga assistenterna består enheten av en enhetschef, sex sektionschefer och två sekreterare/assistenter. För närvarande bedrivs insatsen personlig assistans hos ca 65 brukare, med olika antal beviljade timmar och storlek på assistansgrupperna varierar därmed.

### Metod/Urval

Urvalet för undersökningen bestod av brukare som har insats enligt 9§2 lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) biträde av personlig assistans eller ekonomiskt stöd till skäligen kostnader för sådan assistans, till den del behovet av stöd inte täcks av beviljade assistanstimmar enligt 51 kap. socialförsäkringsbalken.

Brukarna informerades skriftligt och muntligt om undersökningen. Deltagandet i undersökningen baserades på frivillighet, samtycket till att medverka kunde när som helst tas tillbaka.

Samtliga brukare (med undantag från de brukare som var under 18 år enligt SKLs riktlinjer) fick från början ett informationsbrev om undersökningen. Svarefrekvensen på detta brev var lågt, därför tog samtliga sektionschefer i enheten personlig kontakt med brukarna för att informera om undersökningen. Totalt tillfrågades 47 av enhetens 63 vuxna brukare om att medverka. 32 brukare tackade ja, vilket motsvarar 50,79% av de tillfrågade.

Inför att brukarna tillfrågades genomfördes ett arbete av enhetschef, sektionschef och utvecklingssekreterare med syfte att identifiera om det behövdes några särskilda förberedelser eller stöd för att kunna medverka. I denna process bedömdes även att 16 brukare inte skulle tillfrågas. Orsakerna till detta var exempelvis omfattande sjukdom eller för att de ansågs vara för nya i verksamheten för att kunna svara på frågorna.

Totalt deltog 18 män och 14 kvinnor i undersökningen.

## Genomförande

Som enkätvertyg användes Pict-O-Stat, ett ljud – och bildbaserat program som tillhandahålls av NeoNova. Frågorna i Pict-O-Stat kan ställas på olika nivåer beroende på brukarens stödbehov:

- text
- tal och text
- tal och pictogrambilder
- tal, text, pictogrambilder och fotografier.

Inför genomförandet av undersökningen fick enhetschef, en sektionschef och två assistenter i enheten samt två utvecklingssekreterare i förvaltningen utbildning av NeoNova.

Inför undersökningen skickades frågorna och svarsalternativen ut i pappersform till de brukare som skulle medverka. Anledningen var att brukarna skulle vara bekväma med frågorna och hinna få frågorna förtydligade för sig innan genomförandet. Undersökningen genomfördes sedan av fyra samtalsstödjare från avdelningen LSS bostäder. Varje samtalsstödjare tilldelades ett antal brukare och undersökningen genomfördes hemma hos brukaren. Brukarnas assistenter var inte delaktiga i undersökningen, utan brukaren svarade själv på frågorna eller assisterades av samtalsstödjaren.

Alla svar har hanterats anonymt. I samband med att brukarna registrerades i enkätprogrammet fick de en kod som sedan användes vid besvarandet, koderna förstördes därefter. För att ytterligare säkra anonymiteten beslutades att registrera de medverkande brukarna som en helhet inom enheten – och inte under varje sektion.

## Resultat och analys

Samtliga frågor och svar redovisas i bilaga 1.

Av de 32 brukare som valt att medverka påbörjades enkäten av 30 brukare. Svarsfrekvensen blev således 93,75%. En brukare valde att avbryta enkäten efter fem frågor, vilket inte har påverkat det totala resultatet nämnvärt.

Sammantaget är svaren på frågorna enhetliga. Analysen visar, i vissa av svaren, på små skillnader mellan kvinnor och män. Exempelvis så är det fler män än kvinnor som svarar att de inte vet vem de ska vända sig till om det fungerar dåligt med sina assistenter. Kvinnor anger också i högre utsträckning att de varit med och påverkat valet av sina assistenter än männen.

Utifrån resultatet har några förbättringsområden kunnat identifieras, bland annat så kommer tydligare rutiner för vem som ska kontaktas om brukaren har problem med sina assistenter att tas fram. Även åtgärder kring hur enheten ska göra brukarna mer delaktiga i valet av anställning (i den mån det går) kommer att arbetas fram.

## **Återkoppling till brukare**

Återkopplingsmaterialet redovisas i sin helhet i bilaga 2.

I dagsläget pågår återkopplingen till de medverkande brukarna med hjälp av de samtalsstödjare som genomförde undersökning. Även de brukare som inte medverkat i undersökningen får ta del av resultatet, detta sker genom att sektionscheferna ger samtliga personalgrupper återkoppling på resultatet och sedan tar assistenterna det vidare till sina brukare.

I samband med återkopplingen kommer det att ställas frågor till brukarna kopplat till de förbättringsområden som identifierats. Detta för att brukarna ska kunna vara delaktiga i de åtgärder som planeras. Ytterligare åtgärder kan komma att bli aktuella efter genomförd återkoppling.

## **Diskussion**

Totalt medverkade ca 50% av enhetens samtliga brukare (63) i undersökningen och resultatet ger en bild över hur brukarna uppfattar sin insats. Inför genomförandet av undersökningen gick det att se att en stor andel brukare var tveksamma till att medverka. När sektionscheferna pratade med brukarna framkom att flertalet var rädda för att deras beslut kring assistanstimmarna skulle förändras beroende på svar. Vid närmare information om undersökningen var det många brukare som valde att ändå medverka, men även under genomförandet var oron stor kring detta. Detta kan vara en av anledningarna till att några brukare valde att inte delta, trots insatser att förklara för dem att resultatet inte skulle påverka biståndsbeslutet.

Enheten valde att lägga till en extra fråga i undersökningen ”*Är det något annat som du vill berätta som har med personlig assistans att göra?*”. Ungefär hälften av brukarna valde att svara på frågan. Genomgående i svaren var att man ansåg att man har blivit beviljad för få assistanstimmar och att det finns en rädsla över att få sin assistans indragen. Det framkom även synpunkter på svårighet att hitta vikarier som håller samma kvalité som de ordinarie assistenterna, framför allt vid akut frånvaro. Enheten är väl medveten om dessa problem och arbetar kontinuerligt med olika lösningar.

Resultatet av brukarundersökningen är redovisat av SKL (se bilaga 3), där går det att se att Malmö stad i snitt ligger över medelvärdet av övriga kommuner som medverkat.

## **Inför kommande brukarundersökningar**

2018 års brukarundersökning inom personlig assistans har resulterat i flertalet förbättringsåtgärder kring förberedelserna och genomförande:

- En ny process för brukarundersökningar har tagits fram.
- En framgångsfaktor har varit att samtalsstödjarna inför genomförandet har fått information om brukarna av respektive sektionschef, antingen personligen eller via telefon/mail. Det visade sig att i de fall där samtalsstödjarna träffade sektionschefen för information blev mötet med brukaren bättre.
- För att brukarna ska känna sig trygga när man tar emot samtalstödjarna som ska utföra kommande undersökningar, ska en ID-handling kunna visas upp.

- Inför kommande brukarundersökningar bör alla brukare som bedöms kunna svara läggas in i systemet för att få fram korrekt bortfallsfrekvens. 2018 års bortfallsfrekvens beräknades enbart på dem som tackat ja till att medverka.

Nästa brukarundersökning inom personlig assistans kommer att genomföras 2021 vilket gör det möjligt att under tiden 2019-2021 arbeta med de åtgärder som tagits fram, utvärdera och följa upp resultatet.

## Bilagor

### Bilaga 1: Tabell över kvinnor och mäns resultat

#### Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter? - Självbestämmande 2018

Grupp	Alla	Några	Ingen
Kvinnor (13 st)	<u>76.92%</u> (10/13)	23.08% (3/13)	0% (0/13)
Män (17 st)	<u>58.82%</u> (10/17)	<u>17.65%</u> (3/17)	23.53% (4/17)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>66.67%</u></b>	<b>20.00%</b>	<b>13.33%</b>

#### Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter? - Självbestämmande 2018

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Kvinnor (13 st)	<u>84.62%</u> (11/13)	15.38% (2/13)	0% (0/13)
Män (17 st)	<u>94.12%</u> (16/17)	0% (0/17)	<u>5.88%</u> (1/17)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>90.00%</u></b>	<b><u>6.67%</u></b>	<b>3.33%</b>

<b>Bryr sig dina assistenter om dig? - Bemötande 2018</b>			
<b>Grupp</b>	<b>Ja</b>	<b>Ibland</b>	<b>Nej</b>
Kvinnor (13 st)	<u>92.31%</u> (12/13)	<u>7.69%</u> (1/13)	0% (0/13)
Män (17 st)	<u>94.12%</u> (16/17)	0% (0/17)	<u>5.88%</u> (1/17)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>93.33%</u></b>	<b>3.33%</b>	<b>3.33%</b>

<b>Pratar dina assistenter med dig så att du förstår vad de menar? - Bemötande 2018</b>			
<b>Grupp</b>	<b>Alla</b>	<b>Några</b>	<b>Ingen</b>
Kvinnor (13 st)	<u>84.62%</u> (11/13)	15.38% (2/13)	0% (0/13)
Män (17 st)	<u>82.35%</u> (14/17)	<u>11.76%</u> (2/17)	<u>5.88%</u> (1/17)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>83.33%</u></b>	<b>13.33%</b>	<b>3.33%</b>

<b>Förstår dina assistenter vad du säger? - Bemötande 2018</b>			
<b>Grupp</b>	<b>Alla</b>	<b>Några</b>	<b>Ingen</b>
Kvinnor (13 st)	<u>69.23%</u> (9/13)	<u>30.77%</u> (4/13)	0% (0/13)
Män (17 st)	<u>82.35%</u> (14/17)	<u>11.76%</u> (2/17)	<u>5.88%</u> (1/17)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>76.67%</u></b>	<b>20.00%</b>	<b>3.33%</b>

<b>Känner du dig trygg med dina assistenter? - Trygghet 2018</b>			
<b>Grupp</b>	<b>Alla</b>	<b>Några</b>	<b>Ingen</b>
Kvinnor (13 st)	<u>92.31%</u> (12/13)	<u>7.69%</u> (1/13)	0% (0/13)
Män (16 st)	<u>87.50%</u> (14/16)	12.50% (2/16)	0% (0/16)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>89.66%</u></b>	<b>10.34%</b>	<b>0%</b>

### Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter? - Självbestämmande 2018

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Kvinnor (13 st)	<u>76.92%</u> (10/13)	23.08% (3/13)	0% (0/13)
Män (16 st)	<u>87.50%</u> (14/16)	12.50% (2/16)	0% (0/16)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>82.76%</u></b>	<b>17.24%</b>	<b>0%</b>

### Vet du vem du ska prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter? - Trygghet 2018

Grupp	Ja	Nej
Kvinnor (13 st)	<u>92.31%</u> (12/13)	<u>7.69%</u> (1/13)
Män (16 st)	<u>68.75%</u> (11/16)	<u>31.25%</u> (5/16)
O För få svar (0 st)	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>79.31%</u></b>	<b><u>20.69%</u></b>

### Trivs du med dina assistenter? - Trivsel 2018

Grupp	Ja	Ibland	Nej
Kvinnor (13 st)	<u>76.92%</u> (10/13)	23.08% (3/13)	0% (0/13)
Män (16 st)	<u>87.50%</u> (14/16)	12.50% (2/16)	0% (0/16)
O För få svar (0 st)	---	---	---
<b>Totalt</b>	<b><u>82.76%</u></b>	<b>17.24%</b>	<b>0%</b>

### Är du kvinna eller man? - Bakgrund 2018

Grupp	Kvinna	Man	Annat
Kvinnor (13 st)	<u>100.00%</u> (13/13)	0% (0/13)	0% (0/13)
Män (16 st)	0% (0/16)	<u>100.00%</u> (16/16)	0% (0/16)
O För få svar (0 st)	---	---	---



## Bilaga 2: Återkopplingsmaterial

### **Nationell brukarundersökning 2018**

#### Personlig assistans, Malmö stad Resultat och framtagande av förslag på åtgärder

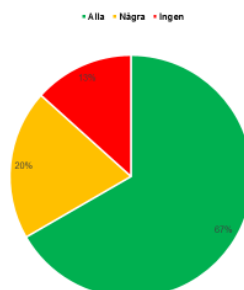


#### **Tack för att du medverkat i brukarundersökningen inom personlig assistans!**

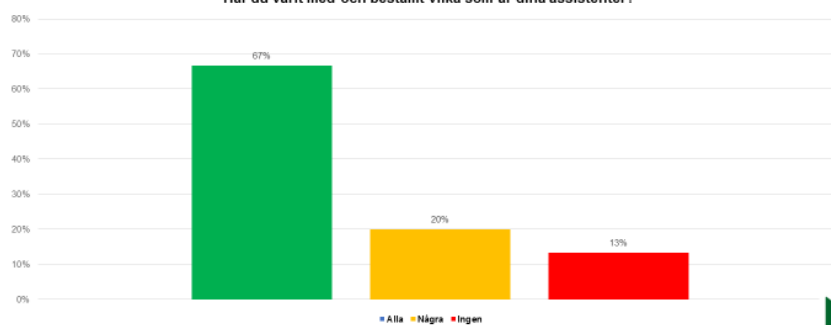
- Nu startar återkopplingen av resultatet till både brukare och medarbetare. Återkoppling sker även till dem som inte medverkat i undersökningen.
- Detta material ska användas i återkopplingen.
- Syftet är att synpunkterna ska leda till åtgärder som förbättrar kvaliteten i personlig assistans.



Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter? - Självbestämmande 2018



Har du varit med och bestämt vilka som är dina assistenter?

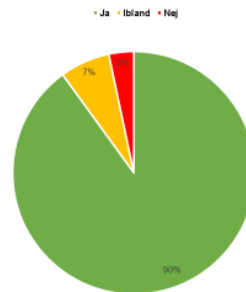


## Vad tänker du om resultatet?

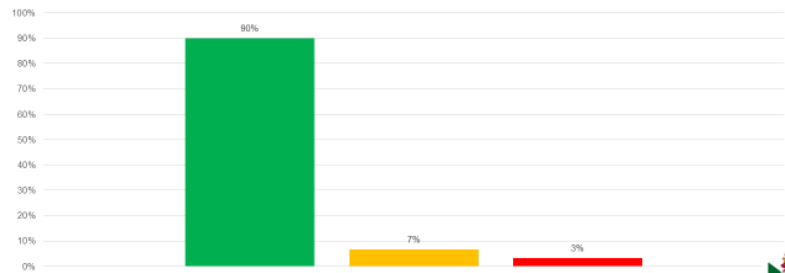
- På vilket sätt skulle du vilja vara mer inblandad i anställningen av dina assistenter?



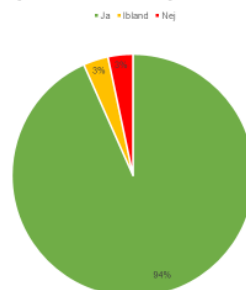
## 2. Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter? - Självbestämmande 2018

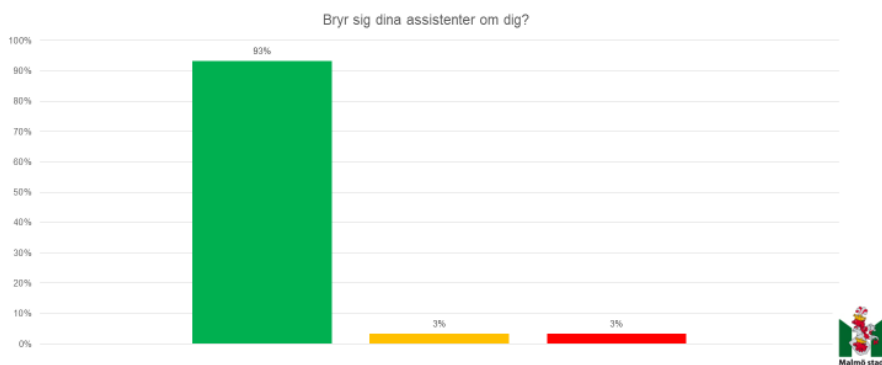


## Får du den hjälp du vill ha av dina assistenter?

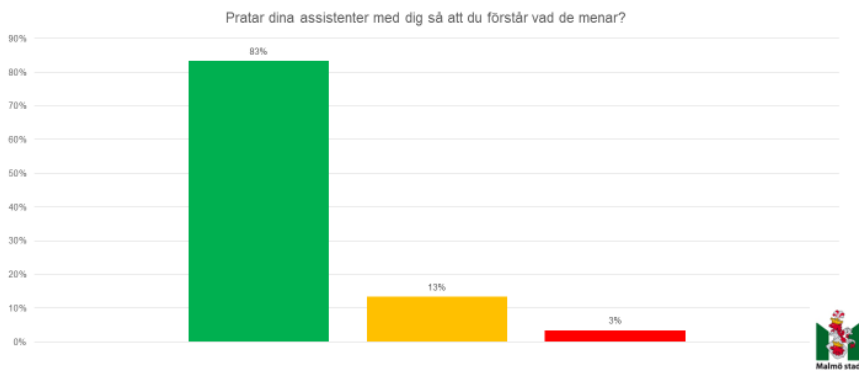
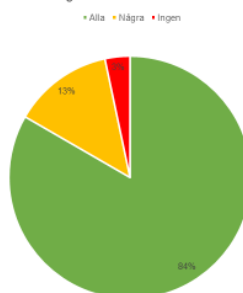


## 3. Bryr sig dina assistenter om dig? - Bemötande 2018

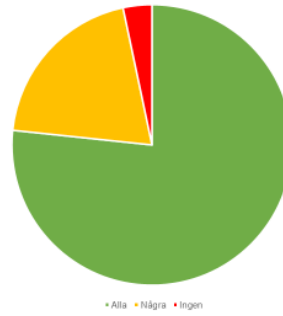




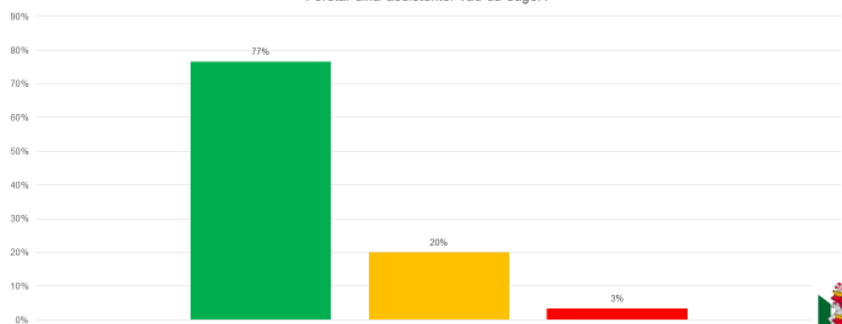
4. Pratar dina assistenter med dig så att du förstår vad de menar? - Bemötande 2018



5. Förstår dina assistenter vad du säger? - Bemötande 2018



Förstår dina assistenter vad du säger?

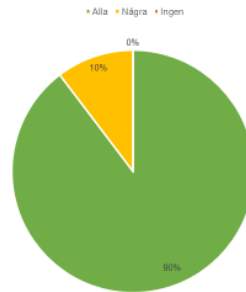


## Vad tänker du om resultatet?

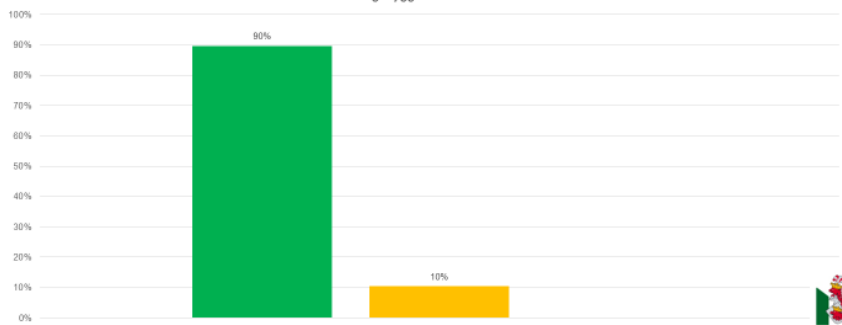
- Skulle du vilja ha något stöd så att du förstår assistenterna bättre och att assistenterna förstår dig bättre?



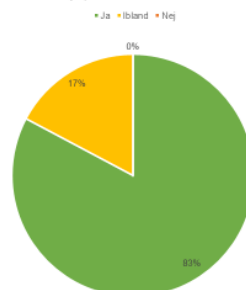
6. Känner du dig trygg med dina assistenter? - Trygghet 2018

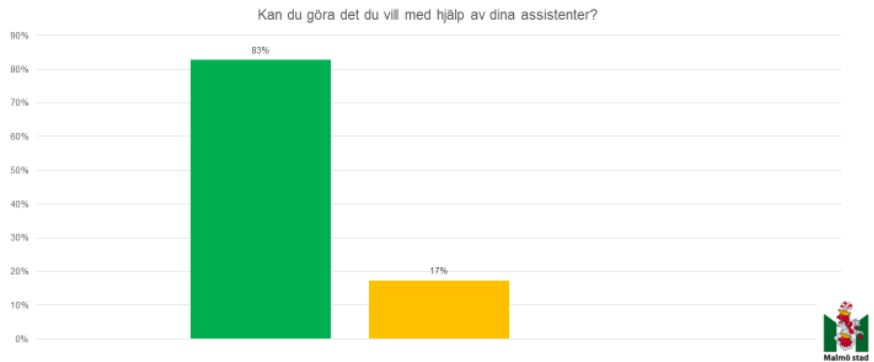


Känner du dig trygg med dina assistenter?



7. Kan du göra det du vill med hjälp av dina assistenter? - Självbestämmande 2018



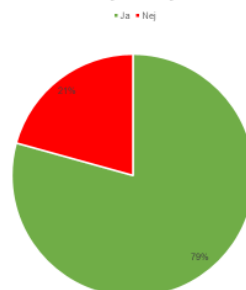


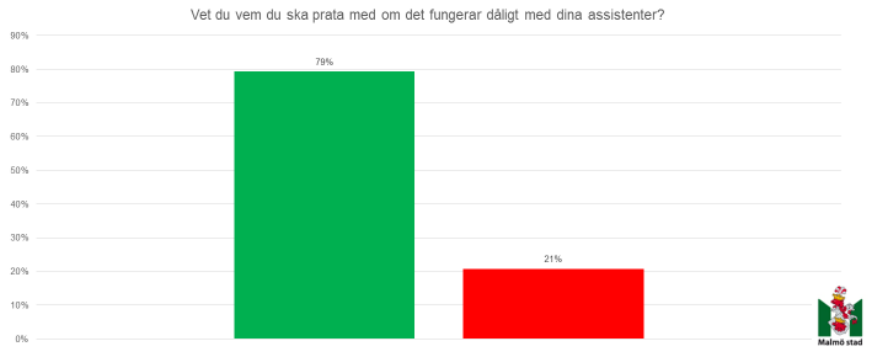
## Vad tänker du om resultatet?

- Är det något särskilt du skulle vilja göra med dina assistenter som du inte gör idag?



8. Vet du vem du ska prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter? - Trygghet 2018



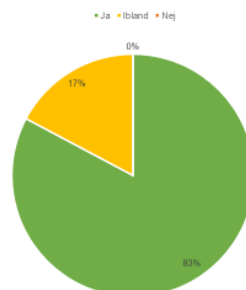


## Vet du vem du ska prata med om det fungerar dåligt med dina assistenter?

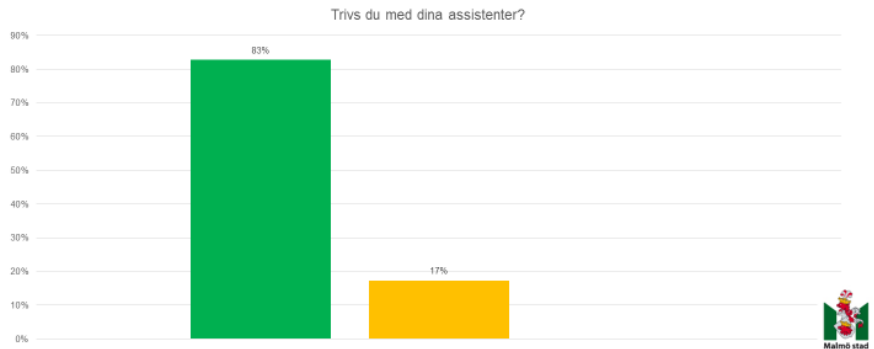
- Det kommer att tas fram rutin och en lista på aktuella personer och telefonnummer. Rutinen ska säkra upp att ni alltid har rätt kontaktuppgifter.



9. Trivs du med dina assistenter? - Trivsel 2018







## Åtgärder

- Så långt det är möjligt ska brukare vara delaktiga i anställningen av sina personliga assistenter.
- Uppnå en tryggare hantering av vikarier.
- Arbetet med genomförandeplanerna fortsätter, för att öka kvaliteten och brukarinflytandet.
- Utifrån fritextsvar kommer samtalsstödjarna att fråga om samtycke att gå vidare med vissa individuella synpunkter.



### Bilaga 3: Resultat från Kolada

	Malmö	Alla kommuner
<b>Valfrihet</b>		
Brukaren har varit med och bestämt alla sina assistenter, andel (%)	67	54
Brukaren har varit med och bestämt några av sina assistenter, andel (%)	20	29
Brukaren har inte varit med och bestämt sina assistenter, andel (%)	13	17
<b>Rätt stöd</b>		
Brukaren får den hjälp hen vill ha av assistenterna, andel (%)	90	87
Brukaren får ibland den hjälp hen vill ha av assistenterna, andel (%)	7	11
Brukaren får inte den hjälp hen vill ha av assistenterna, andel (%)	3	2

<b>Omtanke</b>		
Assistenterna bryr sig om brukaren, andel (%)	93	88
Assistenterna bryr sig om brukaren ibland, andel (%)	3	9
Assistenterna bryr sig inte om brukaren, andel (%)	3	2
<b>Kommunikation</b>		
Alla assistenter pratar så brukaren förstår, andel (%)	83	80
Några av assistenterna pratar så brukaren förstår, andel (%)	13	20
Ingen av assistenterna pratar så brukaren förstår, andel (%)	3	0
Alla assistenter förstår brukaren, andel (%)	77	75
Några av assistenterna förstår brukaren, andel (%)	20	24
Ingen av assistenterna förstår brukaren, andel (%)	3	2
<b>Företroende för personalen</b>		
Brukaren känner sig trygg med alla sina assistenter, andel (%)	90	82
Brukaren känner sig trygg med några sina assistenter, andel (%)	10	17
Brukaren känner sig inte trygg med någon av sina assistenter, andel (%)	0	1
<b>Frihet</b>		
Brukaren kan göra det hen vill med hjälp av sina assistenter, andel (%)	0	3
Brukaren kan ibland göra det hen vill med hjälp av sina assistenter, andel (%)	83	72
Brukaren kan inte göra det hen vill med hjälp av sina assistenter, andel (%)	17	25
<b>Trivsel</b>		
Brukaren trivs med sina assistenter, andel (%)	83	85
Brukaren trivs ibland med sina assistenter, andel (%)	17	13
Brukaren trivs inte med sina assistenter, andel (%)	0	2
<b>Synpunkter</b>		
Brukaren vet vem hen ska prata med om något fungerar dåligt med assistenterna, andel (%)	79	80