

# Rapport

Brukarundersökning personlig assistans 2018

## Innehållsförteckning

Rapport .....	1
Innehållsförteckning .....	2
Inledning.....	3
Resultat.....	3
Bakgrundsfrågor.....	3
1. Jag väljer att inte delta i undersökningen .....	3
2. Vem eller vilka var med och besvarade frågorna?.....	4
3. Kön.....	4
4. Ålder.....	5
Delaktighet och inflytande .....	5
5. Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får. ....	5
6. Jag får stöd som överrenstämmer med mitt beslut om personlig assistans. ....	6
7. Mina personliga assistenter frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp). ....	6
8. Jag känner mig delaktig vid nyanställning av personliga assistenter. ....	7
9. Erbjuds du varje år ett uppföljningsamtal med sektionschefen för att utvärdera assistansuppdraget.....	7
Bemötande.....	8
10. Personliga assistenterna har ett bra bemötande.....	8
11. Det går bra att säga till mina personliga assistenter om jag tycker att något är fel.....	8
12. Mina personliga assistenter lyssnar på mig om det är något som jag vill prata om.....	9
Trygghet .....	9
13. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på min personliga assistans. ....	9
14. Mina personliga assistenter kommer på överenskommen tid. ....	10
15. Jag trivs med mina personliga assistenter. ....	10
16. Det är lätt att prata med mina personliga assistenter om jag behöver det.....	11
Analys.....	12

## Inledning

För att utveckla verksamheten är brukarens synpunkter viktiga. För att kontinuerligt inhämta brukarnas synpunkter genomför socialförvaltningen vart annat år en brukarundersökning.

Under våren 2016 har socialförvaltningen genomfört en brukarundersökning som vänder sig till personer som valt att ha Ljungby kommun som assistans anordnare.

Mottagare	Svarande	Svarsfrekvens
36	23	63,9 %

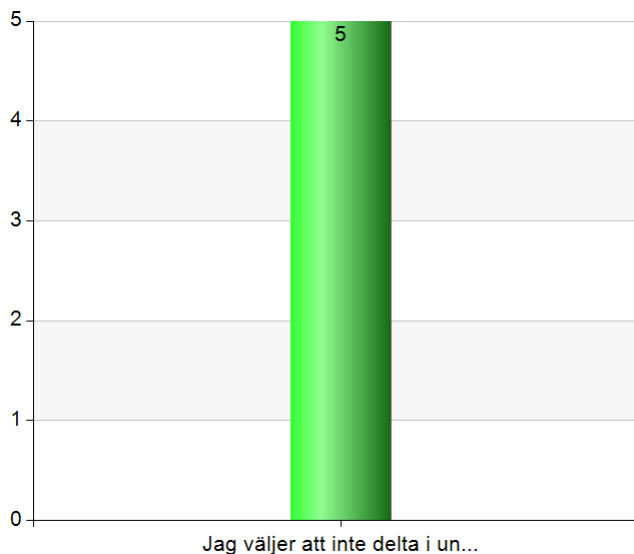
## Resultat

### Bakgrundsfrågor

#### 1. Jag väljer att inte delta i undersökningen

Namn	Antal	%
Jag väljer att inte delta i undersökningen	5	100
Total	5	100

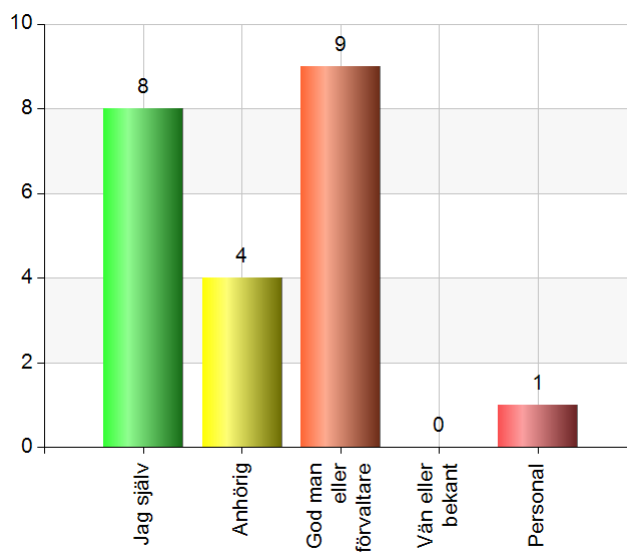
Svarsfrekvens
21,7% (5/23)



## 2. Vem eller vilka var med och besvarade frågorna?

Namn	Antal	%
Jag själv	8	47,1
Anhörig	4	23,5
God man eller förvaltare	9	52,9
Vän eller bekant	0	0
Personal	1	5,9
Total	22	129,4

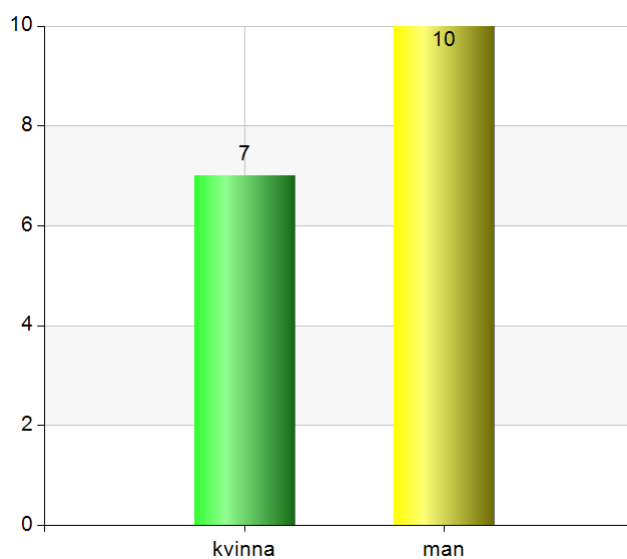
Svarsfrekvens
73,9% (17/23)



## 3. Kön

Namn	Antal	%
kvinnor	7	41,2
man	10	58,8
Total	17	100

Svarsfrekvens
73,9% (17/23)

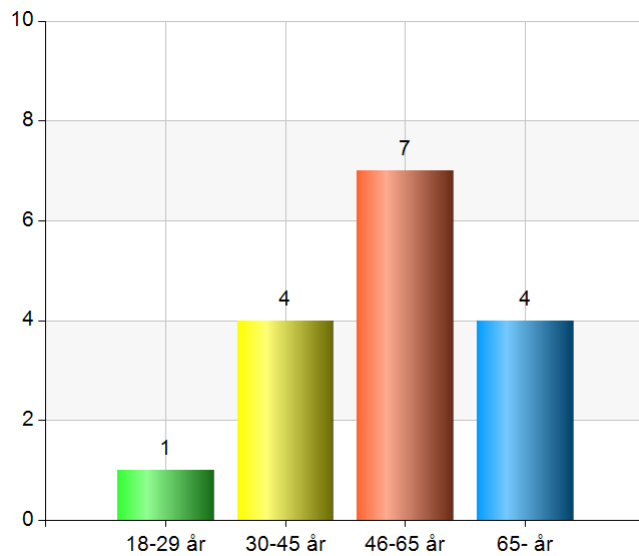


## 4. Ålder

Namn	Antal	%
18-29 år	1	6,2
30-45 år	4	25
46-65 år	7	43,8
65- år	4	25
Total	16	100

### Svarsfrekvens

69,6% (16/23)



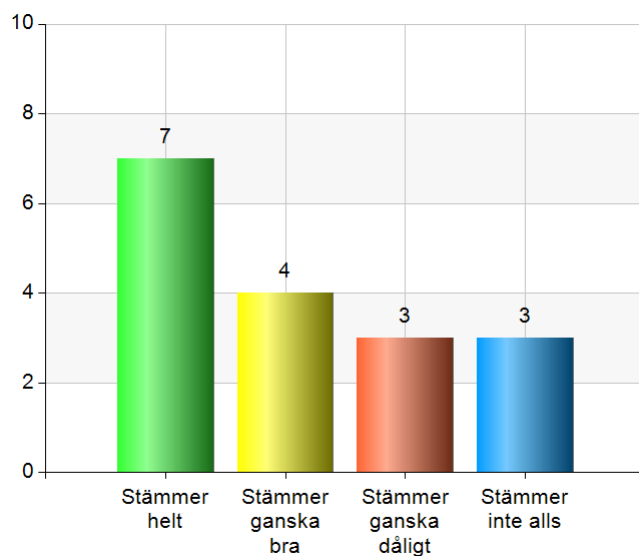
## Delaktighet och inflytande

### 5. Jag har själv varit med och planerat det stöd (hjälp) jag får.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	7	41,2
Stämmer ganska bra	4	23,5
Stämmer ganska dåligt	3	17,6
Stämmer inte alls	3	17,6
Total	17	100

### Svarsfrekvens

73,9% (17/23)

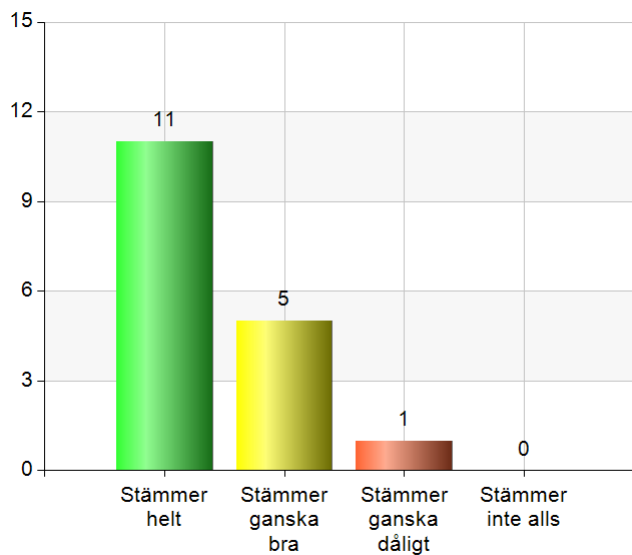


## 6. Jag får stöd som överrenstämmer med mitt beslut om personlig assistans.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	11	64,7
Stämmer ganska bra	5	29,4
Stämmer ganska dåligt	1	5,9
Stämmer inte alls	0	0
Total	17	100

### Svarsfrekvens

73,9% (17/23)

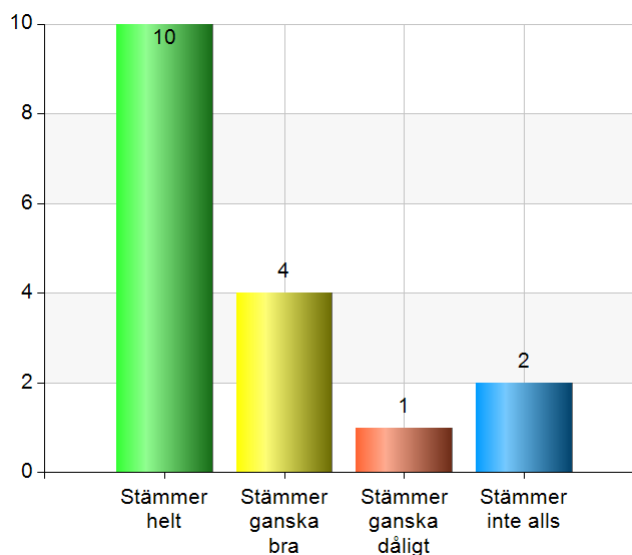


## 7. Mina personliga assistenter frågar hur jag vill ha mitt stöd (hjälp).

Namn	Antal	%
Stämmer helt	10	58,8
Stämmer ganska bra	4	23,5
Stämmer ganska dåligt	1	5,9
Stämmer inte alls	2	11,8
Total	17	100

### Svarsfrekvens

73,9% (17/23)

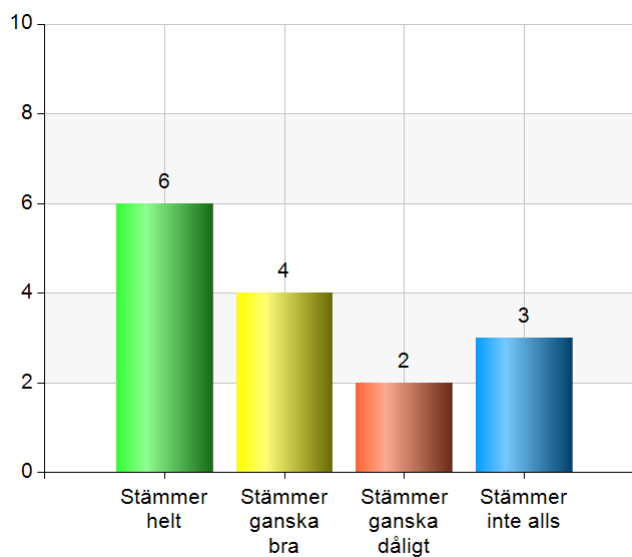


## 8. Jag känner mig delaktig vid nyanställning av personliga assistenter.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	6	40
Stämmer ganska bra	4	26,7
Stämmer ganska dåligt	2	13,3
Stämmer inte alls	3	20
Total	15	100

### Svarsfrekvens

65,2% (15/23)

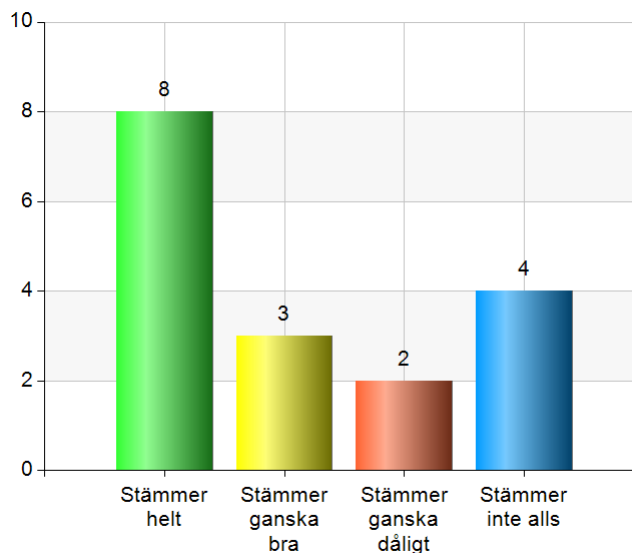


## 9. Erbjuds du varje år ett uppföljningsamtal med sektionschefen för att utvärdera assistansuppdraget.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	8	47,1
Stämmer ganska bra	3	17,6
Stämmer ganska dåligt	2	11,8
Stämmer inte alls	4	23,5
Total	17	100

### Svarsfrekvens

73,9% (17/23)



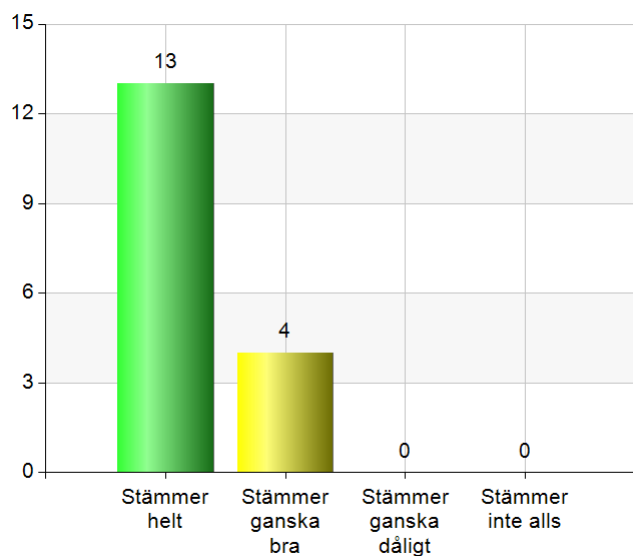
## Bemötande

### 10. Personliga assistenterna har ett bra bemötande.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	13	76,5
Stämmer ganska bra	4	23,5
Stämmer ganska dåligt	0	0
Stämmer inte alls	0	0
Total	17	100

#### Svarsfrekvens

73,9% (17/23)

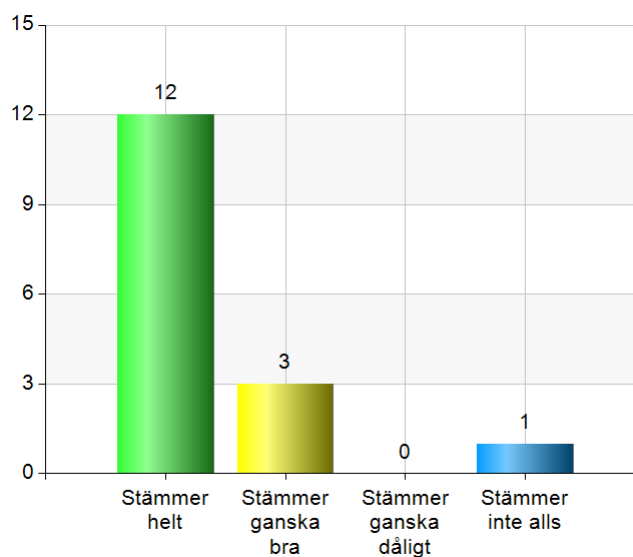


### 11. Det går bra att säga till mina personliga assistenter om jag tycker att något är fel.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	12	75
Stämmer ganska bra	3	18,8
Stämmer ganska dåligt	0	0
Stämmer inte alls	1	6,2
Total	16	100

#### Svarsfrekvens

69,6% (16/23)



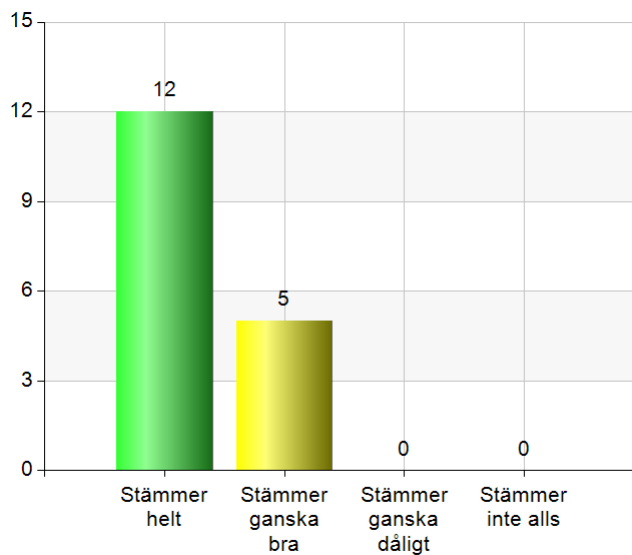


## 12. Mina personliga assistenter lyssnar på mig om det är något som jag vill prata om.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	12	70,6
Stämmer ganska bra	5	29,4
Stämmer ganska dåligt	0	0
Stämmer inte alls	0	0
Total	17	100

### Svarsfrekvens

73,9% (17/23)



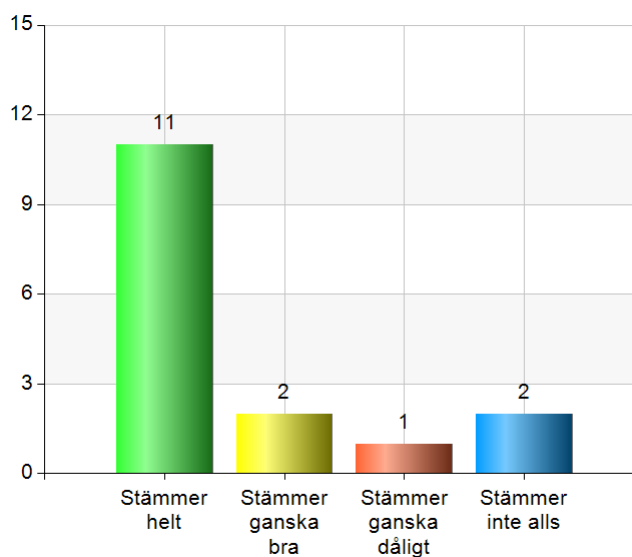
## Trygghet

## 13. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på min personliga assistans.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	11	68,8
Stämmer ganska bra	2	12,5
Stämmer ganska dåligt	1	6,2
Stämmer inte alls	2	12,5
Total	16	100

### Svarsfrekvens

69,6% (16/23)

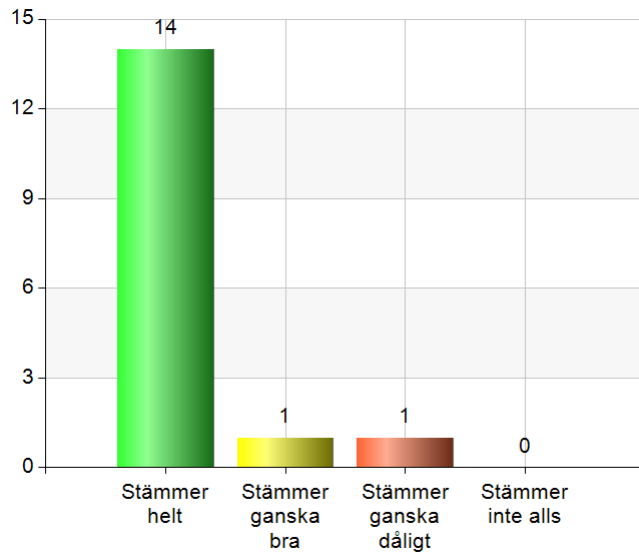


#### 14. Mina personliga assistenter kommer på överenskommen tid.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	14	87,5
Stämmer ganska bra	1	6,2
Stämmer ganska dåligt	1	6,2
Stämmer inte alls	0	0
Total	16	100

##### Svarsfrekvens

69,6% (16/23)

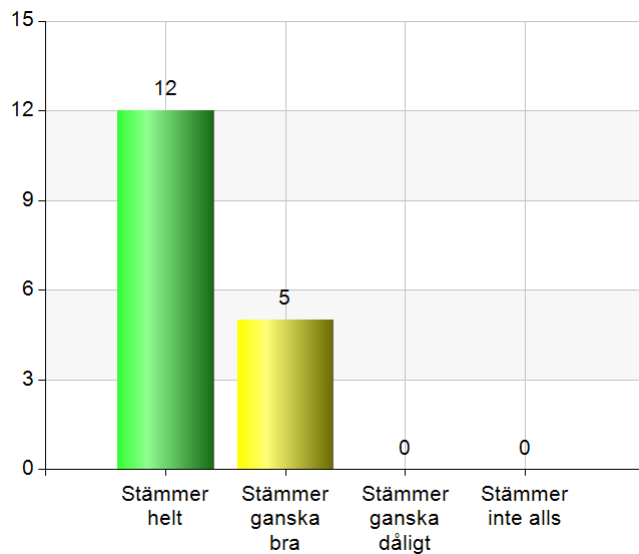


#### 15. Jag trivs med mina personliga assistenter.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	12	70,6
Stämmer ganska bra	5	29,4
Stämmer ganska dåligt	0	0
Stämmer inte alls	0	0
Total	17	100

##### Svarsfrekvens

73,9% (17/23)



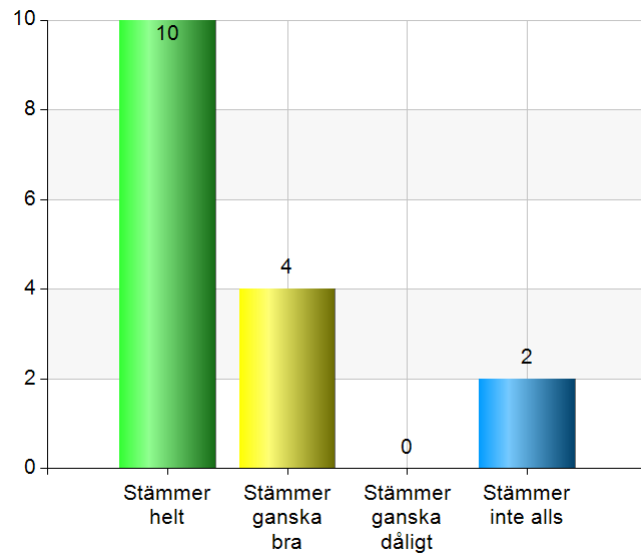


## 16. Det är lätt att prata med mina personliga assistenter om jag behöver det.

Namn	Antal	%
Stämmer helt	10	62,5
Stämmer ganska bra	4	25
Stämmer ganska dåligt	0	0
Stämmer inte alls	2	12,5
Total	16	100

### Svarsfrekvens

69,6% (16/23)



## Analys

Överlag visar resultatet på att de flesta brukarna är nöjda med Ljungby kommun som assistansanordnare.

### **Delaktighet och inflytande**

I jämförelse med 2016 års brukarundersökning har resultatet på frågorna som handlar om delaktighet och inflytande ganska oförändrat, fortfarande kan verksamheten bli bättre på att engagera den enskilde i planeringen. Resultatet visar trots att några av de svarande är missnöjda att den största delen av brukarna upplever att de har inflytande och att de känner delaktighet.

### **Bemötande**

Merparten av brukarna svarar positivt på frågorna som handlar bemötande. I jämförelse med 2016 års brukarundersökning har resultatet på flera frågor kring bemötande förbättrats något.

### **Trygghet**

Även på frågorna som handlar om trygghet upplever majoriteten av de svarande att de känner sig trygga. Däremot vet cirka 18 % inte vart de ska vända sig om man vill lämna synpunkter och klagomål på sin personliga assistans

Verksamheten kommer arbeta för att öka den enskildes delaktighet och inflytande när det handlar om att planera den enskildes stöd, delaktighet vid nyanställningar och årliga uppföljningssamtal med sektionschefen för att utvärdera assistansuppdraget inom ramen för fokusområdet ”Delaktighet och inflytande” i nuvarande verksamhetsplan som är upprättad och beslutad för perioden juni 2018 – maj 2019

Verksamheten kommer under december 2018 och januari 2019 genomföra aktiviteter för att förbättra kännedomen om Ljungby kommuns synpunkts hanteringssystem där inkomna synpunkter från externa uppgiftslämnare såsom den enskilde, anhöriga och medborgare ska registreras. Samtliga verksamheter i Ljungby kommun omfattas av Ljungby kommuns riktlinjer och rutiner när det handlar om att ta emot, registrera (i de fall uppgiftslämnaren önskar hjälp), utreda och åtgärda inkomna synpunkter från externa uppgiftslämnare såsom den enskilde, anhöriga och medborgare.