

Kansliet
Sofia Nordgren
Marie Wallander

Brukarundersökning ledsagar- och avlösarservice

Sammanfattning

En enkätundersökning, i syfte att följa upp insatsen, har genomförts för kommunens ledsagar- och avlösarservice. Enkäten har skickats till den som har insatsen samt till vårdnadshavare, för de som är under 18 år. Förvaltningen skickade ut 115 enkäter till de som har insatsen och fick 38 svar vilket innebär en svarsfrekvens på 33%. Förvaltningen skickade också ut 144 enkäter till de som är vårdnadshavare och fick 29 svar vilket innebär en svarsfrekvens på 21%. I enkäten har förvaltningen ställt frågor kring nöjdhet, trygghet, bemötande, delaktighet och inflytande. Undersökningen visar på goda resultat och större delen av de som deltagit är nöjda med insatsen, endast en har uttryckt missnöje.

Bakgrund och syfte

Förvaltningens kansli har fått i uppdrag av socialnämnden att genomföra uppföljningar av både kommunens egna utförarverksamheter och verksamheter där förvaltningen köper platser i enlighet med upprättad uppföljningsplan.

Under våren 2018 erbjöds de personer med insats ledsagar- och/eller avlösarservice att besvara en enkät. Där insatserna gavs till de som inte var myndiga skickades även enkät till vårdnadshavare.

Ledsagar- och avlösarservice är biståndsbedömda insatser enligt LSS (Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade). Ledsagarservice är en insats som innebär att underlätta för en person med funktionsnedsättning så att denne kan ta sig till och från olika aktiviteter och för att kunna delta i



samhällslivet. Avlösning i hemmet innebär att en avlösare vistas hemma hos en person med funktionsnedsättning för att anhöriga ska få tid till egna aktiviteter. Insatserna bedrivs både i egen- och extern regi, enligt LOV (Lag om valfrihetssystem). Vid utskicket av enkäterna var bara den kommunala ledsagar- och avlösarservicen aktuell som vald leverantör. Syftet med undersökningen är att utveckla och förbättra insatserna samt att få veta hur nöjda personerna är med insatserna.

Genomförande

Undersökningen består av en enkät riktad till personer med insats ledsagar- och/eller avlösarservice. Enkäten skickades hem till personer där insats ledsagar- och/eller avlösarservice var beviljad under perioden 11 april till den 2 maj 2018. Enkäten som var riktad till den som har insatsen bestod av 13 frågor om nöjdhet, trygghet, bemötande och delaktighet och inflytande. Enkäten skickades per post till 115 personer och besvarades av 38. Enkäten som var riktad till den som är vårdnadshavare bestod av 10 frågor om nöjdhet, trygghet, bemötande och delaktighet och inflytande. Enkäten skickades per post till 144 personer och besvarades av 29.

Resultat

Sammanlagt har 38 svar inkommit från de som har insatsen och 29 svar har inkommit från vårdnadshavare. Resultatet redovisas som två sammanställningar av samtliga inkomna svar och svaren särskiljs inte om insatsen sker i extern regi eller egen regi, eftersom det vid utskicket inte var någon som har valt den externa leverantören. Svarsfrekvensen var låg men det finns ingen uttalad förklaring till detta. Undersökningen visar på goda resultat och större delen av de som deltagit är nöjda med insatsen, endast en har uttryckt missnöje.

Av de som har svarat på frågan om de trivs med sin ledsagare/avlösare har majoriteten svarat ja. Merparten träffar alltid samma ledsagare/avlösare och känner sig trygg med den personen.

Om den som har insatsen har synpunkter och klagomål eller tycker att något fungerar dåligt så vet större delen var de ska vända sig men en del har svarat nej på denna fråga.

I enkäten så fanns det möjlighet till fritextsvar. Flertalet svar handlar om att man önskar fler timmar än de har idag. Ett svar handlade om att man önskade bättre planering inför nästa inbokade träff. Ett svar visade att det finns en otydlighet kring vad en ledsagare ska göra. En brukare och en vårdnadshavare svarar att man fått byta ledsagare flera gånger. Undersökningen visar på goda resultat och större delen av de som deltagit är nöjda med insatsen, endast en har uttryckt missnöje. De svar som har förekommit mest är att man önskar fler timmar än vad de har idag och att man gärna vill ha en och samma ledsagare/avlösare. Större delen skriver även att de trivs med sin ledsagare/avlösare.