

Handläggare
Inger Nilsson

Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2013-10-24

Brukarundersökning vid barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Avdelningen för social omsorg har även i år gjort egna brukarundersökningar vid sina verksamheter. Undersökningen vid barn- och ungdomsenhetens utförardel har bestått av en skriftlig enkät som delades ut till dem som verksamheterna hade personlig kontakt med under april 2013.

I enkäten ställdes frågor om bl.a. bemötande och det stöd som getts. Resultaten är överlag mycket goda. En stor majoritet av dem som svarat är nöjda med bemötandet och anser att kontakten med verksamheterna lett till en förändring till det bättre. Verksamheterna får sammanfattande betyg på mellan 4,5 och 4,8 på en femgradig skala där fem är bäst.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 4 oktober och till rådet för funktionshinderfrågor den 24 oktober 2013.

Bakgrund

Avdelningen för social omsorg genomför sedan ett antal år tillbaka brukarundersökningar vid de egna verksamheterna. Årets undersökning vid barn- och ungdomsenhetens utförardel är den sjätte i ordningen. Undersökningen omfattar familjestöd, föräldramottagning, ungdomsmottagning och ungdomsstöd. Vid familjestödet och ungdomsstödet har frågor ställts till både ungdomar och föräldrar.

Undersökningen görs genom skriftliga enkäter som delas ut till personer som verksamheterna har personlig kontakt med under april månad.

Vid barn- och ungdomsenhetens utförardel har i år totalt 230 enkäter delats ut och 148 har besvarats vilket ger en svarsfrekvens på 64 %. Antalet svar är ungefär samma som tidigare men svarsfrekvensen har minskat från siffror på mellan 72 och 76 %. Resultaten redovisas nedan under respektive verksamhet.

Resultat

Familjestöd

Vid familjestödet arbetar familjebehandlare som ger stöd till barn, ungdomar och föräldrar enskilt, familjevis och i grupp. Föräldrar kan söka stödet på egen hand eller få det beviljat som bistånd efter utredning av socialsekreterare.

I brukarundersökningen ställs frågor både till föräldrar och till ungdomar i åldrarna 12-20 år. I årets undersökning delades 106 enkäter ut till föräldrar och 56 besvarades. Både antalet svarande och svarsfrekvensen är i år något lägre än tidigare.

Frågorna handlar om bland annat om bemötande, tillgänglighet, och det stöd som getts. Svaren påminner om dem från förra året, men fler anser i år att de fått det stöd de behövt och fler tycker att kontakten lett till en förändring till det bättre. Nästan alla (95 %)

kan tänka sig att ta kontakt med verksamheten igen om de skulle få problem.

På frågan om vilket sammanfattande betyg man vill ge verksamheten svarar en majoritet fem på den femgradiga skalan. Medelbetyget blir 4,6 vilket är samma som år 2012.

Antalet tillfrågade ungdomar var i år endast fyra mot dubbelt så många år 2012. Av dessa har tre svarat på frågorna. Det låga antalet svar gör att det är vanskligt att dra några slutsatser av undersökningen.

Det som framkommer är att alla tre ungdomarna anser sig mycket bra bemötta, att de fått det stöd de behövt och att kontakten lett en större eller mindre förändring till det bättre för dem. Alla kan tänka sig att ta kontakt igen om de behöver.

Det sammanfattande betyget från ungdomarna blir 4,7. Någon jämförelse kan inte göras på denna punkt då frågan inte ställts vid föregående undersökningar.

Ungdomsmottagningen

Ungdomsmottagningarna erbjuder stöd och information i frågor som rör sex och samlevnad till ungdomar upp till 23 års ålder.

Årets brukarundersökning är den fjärde som görs vid Midsommarkransens ungdomsmottagning. I år delades 58 enkäter ut och 41 besvarades, vilket motsvarar 71 %. Svarsfrekvensen är därmed lägre än förra året men antalet besvarade enkäter fler. En skillnad mot tidigare undersökningar är att den lägsta åldern bland de svarande varit 15 år, nu har en 12-åring och tre 14-åringar svarat på frågorna.

På frågan om bemötande svarar alla de 41 ungdomarna att de blivit mycket eller ganska bra bemötta. Alla anser att de helt eller delvis fått prata om det som de ville och behövde prata om och 88 % menar att kontakten lett till en förändring till det bättre för dem. Alla kan tänka sig att ta kontakt med mottagningen igen om de behöver.

Mottagningen får betyget 4,5, vilken är mycket bra, men en liten minskning från de närmast föregående åren.

Föräldramottagningen

Föräldramottagningen i Liljeholmen erbjuder stöd i form av föräldrasamtal och individuella samtal till blivande föräldrar och småbarnsföräldrar. Stödet är inriktat på föräldrar som själva kan lösa sina svårigheter med hjälp av en kortare samtalskontakt.

Denna undersökning är den sjätte i ordningen. I år har 23 enkäter delats ut, vilket är något färre än tidigare. Samtliga tillfrågade har besvarat enkäten. Även tidigare har svarsfrekvensen varit hög.

Alla anser att de blivit bra bemötta av personalen, att de helt eller delvis fått det stöd de behövt och att kontakten lett till en förändring till det bättre. Samtliga kan tänka sig att ta kontakt igen om det behövs.

Det sammanfattande betyget för föräldramottagningen blir i år 4,8 (mot 4,9 år 2012).

Ungdomsstödet

Förvaltningens ungdomsstöd består av två ungdomsstödjare och en ungdomscoach som ger stöd till ungdomar med egna problem eller problem i familjen. Insatsen sker ofta som beslutat bistånd efter utredning men ungdomar kan även söka hjälp själva.

Även vid ungdomsstödet genomförs brukarundersökningen för sjätte gången vad gäller ungdomarna, men för femte gången bland deras föräldrar. I år delades enkäter ut till 30 ungdomar, varav 20 svarade. Antalet svar tidigare har varierat mellan 17 och 23 och svarsfrekvensen mellan 77 och 100 %.

Åldersspannet på dem som svarat sträcker sig i år från 10 till 21 år. Tidigare har de yngsta varit 13 år.

Alla 20 ungdomarna anser att de blir bra bemötta och att de helt eller delvis fått det stöd de behövt. En förändring till det bättre har skett för 15 av dem, tre tycker att ingen förändring skett. En majoritet, femton ungdomar, kan tänka sig att ta kontakt igen, men två säger nej till det och tre vet inte hur de skulle göra om de fick problem på nytt.

Ungdomarnas sammanfattande betyg blir 4,5, vilket är samma som förra året.

Frågor om ungdomsstödet har ställts även till ungdomarnas föräldrar. I år delades nio enkäter ut och fem besvarades. Under

de närmast föregående åren har både antalet utdelade och besvarade enkäter varit lägre ändå. Det är därför vanskligt att dra några slutsatser av svaren.

Frågorna till föräldrarna har handlat om det stöd som deras ungdomar fått. Samtliga fem föräldrar svarar ja på frågan om deras son eller dotter fått det stöd som behövts och alla anser att kontakten lett till en förändring till det bättre.

Föräldrarnas betyg blir i år 4,6 mot 4,3 förra året och 4,7 året innan.

Bilagor

1 Brukarundersökning