

Handläggare
Hillevi Andersson
Telefon: 08-50822329**Till**
Hägersten-Liljeholmen
Stadsdelsförvaltning 2014-12-18

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

Rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
StadsdelsdirektörIngrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Vid barn- och ungdomsenhetens utförarverksamheter familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning har den årliga brukarundersökningen genomförts under april och maj 2014. I enkäten ställdes frågor om bland annat bemötande, tillgänglighet och om det stöd som getts har lett till en förbättring. Brukarundersökningen visar överlag ett mycket gott resultat för barn och ungdomsenhetens utförarverksamheter med höga medelbetyg. Särskilt högt var resultatet i frågorna om bemötande samt om kontakten lett till förbättring.

Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid administrativa avdelningen samt avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 2 december samt till rådet för funktionshinderfrågor den 11 december.

Bakgrund

Avdelningen för social omsorg gör årligen sedan flera år tillbaka egna brukarundersökningar vid de olika verksamheterna. Brukarundersökningarna är en del av förvaltningens kvalitetsarbete och resultatet används för att utveckla de olika verksamheterna.

Årets brukarundersökning har genomförts vid barn- och ungdomsenhetens utförarverksamheter familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning. Undersökningen gjordes genom skriftliga enkäter som delades ut till klienter i samband med besök vid verksamheten under april och maj 2014.

Totalt delades 200 enkäter ut och 110 besvarades. Svarsfrekvensen i år var 55 % vilket är något lägre än föregående år (64 %). Svarsfrekvensen var högst vid föräldramottagningen där samtliga har svarat. Den grupp vars svarsfrekvens var lägst var de tillfrågade föräldrarna vid familjestöd 48 %

Frågorna som ställdes i enkäterna rörde bland annat bemötande, tillgänglighet, hjälp och stöd samt huruvida stödet lett till förändring.

Resultat

Brukarundersökningen visar överlag ett mycket gott resultat för barn och ungdomsenhetens utförarverksamheter med höga medelbetyg. Särskilt högt var resultatet i frågorna om bemötande samt om kontakten lett till förbättring.

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 insats efter en utredning av socialsekreterare.

I brukarundersökningen ställdes frågor både till föräldrar och till ungdomar i åldrarna 12-20 år. I årets undersökning delades 89 enkäter ut till föräldrar och 43 besvarades. Svarsfrekvensen var något lägre än tidigare år.

Resultatet från årets undersökning är överlag gott. Samtliga upplever att de blir bemötta mycket eller ganska bra, av de som har försökt nå verksamheten upplever samtliga utom två personer att de alltid eller för det mesta lyckas. Vad det gäller stöd och förändring uppger 79 % att de fått det stöd de behövt och resterande att de fått det till viss del. Om man jämför med föregående år är det en större andel som i år upplever att de får det stöd de behöver. På frågan om kontakten lett till förändring upplever 91 % att det lett till en stor eller liten förändring till det bättre jämfört med 87 % föregående år.

Verksamheten fick ett medelbetyg på ca 4,6 vilket är samma betyg som 2013.

I år delades det ut sex enkäter till ungdomar som har kontakt med familjestödet. Av dessa besvarades fem varav tre var besvarade av vuxna och har således ej räknats med i resultatet. Den låga svarsfrekvensen gör det osäkert att dra några slutsatser av undersökningen.

Ungdomsmottagningen

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

Årets brukarundersökning är den femte som görs vid Midsommarkransens ungdomsmottagning. I år delades 49 enkäter ut och 41 besvarades, vilket ger en svarsfrekvens på 84 %. Svartsfrekvensen är därmed högre än föregående år (71 %) men antalet besvarade enkäter är detsamma. Åldern bland de svarande visade en spridning i åldrarna från 13 till 22 år, med en medelålder på 19 år.

Det finns flera frågor där resultatet är något bättre än förra året. En sådan är gällande bemötande, där 92 % anser att de blir mycket bra bemötta, jämfört med 85 % förra året. En annan är om kontakten med mottagningen har lett till någon förändring. 2013 var det 88 % som upplevde att den hade lett till en förändring till det bättre, i årets mätning var det 93 %.

Ungdomsmottagningen fick ett medelbetyg på 4,7 i årets mätning, vilket är ett mycket bra betyg, 2013 fick verksamheten ett medelbetyg på 4,5.

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 kortare samtalskontakt.

I år har 18 enkäter delats ut och samtliga är besvarade. Dock är det färre enkäter som delats ut än tidigare år. Resultatet från årets undersökning är mycket positivt och påminner om tidigare års undersökningar.

Det finns förändringar som är värda att notera. Andelen som anger att de har fått kontakt med verksamheten genom BVC, skola, öppen förskola, vårdcentral etc. har sjunkit från 78 % i förra årets undersökning till 50 % i årets. Istället har något fler angivit att de kommit i kontakt med verksamheten efter kontakt med vänner, psykolog och socialsekreterare. Andelen som anser att de får det stöd de behöver har ökat till 100 % i årets undersökning, jämfört med 87 % föregående år. Samtliga upplever också att kontakten lett till en förbättring. Andelen som kan nå enheten när de behöver har ökat från 61 % till 78 %. Detta beror på att andelen som inte försökt har minskat något.

Verksamheten fick ett fortsatt högt medelbetyg 4,9, vilket kan jämföras mot förra året då verksamheten fick 4,8.

Ungdomsstödet

Förvaltningens ungdomsstöd består av två ungdomsstödjare och en ungdomscoach som ger stöd till ungdomar med egna problem eller problem i familjen. Kontakt med ungdomsstödet föregås oftast av beslut om insats efter en utredning av socialsekreterare. Både ungdomar som har kontakt med ungdomsstödet och deras föräldrar har fått möjlighet att besvara enkäten.

De enkäter om ungdomsstödet som har delats ut till föräldrar är påfallande lågt. Endast sex utdelade enkäter och fyra besvarade, det är således allt för osäkert att göra jämförelser och analyser av resultatet.

Till ungdomarna delades 32 enkäter ut och 24 besvarades vilket ger en svarsfrekvens på 75 %. Det är det högsta antalet besvarade enkäter sedan 2008. Resultatet är överlag positivt. Nästan alla upplever att de blir mycket bra bemötta och alla som har försökt nå verksamheten uppger att de alltid eller för det mesta lyckats. Nästan samtliga upplever att de fått det stöd de behövt och ca 59 % upplever att kontakten lett till en stor förbättring och 29 % uppger att den har lett till en liten förändring. Verksamhetens medelbetyg har ökat något, från 4,5 till 4,6.

Bilagor

1. Brukarundersökning barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning

Bilagorna finns att läsa på www.insynsverige.se/stockholm under Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd, sammanträde 18 december 2014.