



Handläggare: Anders Fall  
Telefon: 508 25 608

Till  
socialtjänstnämnden

## Redovisning av brukarundersökning Stockholm HVB Vuxna 2007

### Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden godkänner redovisningen

Eddie Friberg

Eva Sandberg

### Sammanfattning

Inom Stockholm HVB Vuxna genomfördes under en vecka i oktober 2007 en brukarundersökning i enkätform. Frågor ställdes till 449 inskrivna klienter varav 320 lämnade svar. Brukarundersökningen ger en klar bild av en fungerande organisation med till övervägande del nöjda brukare. Vissa utvecklings- och förbättringsområden har identifierats. Till exempel att se över arbetsmetoderna för att öka klienternas delaktighet i framtagandet av handlingsplanen samt fortsätta att förbättra bemötandet och att stärka klientens tilltro till förändring. Brukarundersökningen får ses som ett avstamp för varje verksamhet att fortsatt utveckla kvalitetsarbetet inom sitt område.

### Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen Kundorienterade verksamheter.

### Bakgrund

HVB Vuxna tillhandahåller behandlingsinsatser samt boende med stödinsatser. Enheten har 19 verksamheter med 450 institutionsplatser, 120 familjehemsplatser, 20 kollektivplatser och 70 träningslägenheter.

Under de senaste åren har stor vikt lagts vid kvalitetsutveckling på samtliga verksamheter. Det innebär att man genom utvärdering följer verksamheten så noga att man kontinuerligt

kan försäkra sig om att den innehåller det kvalitetsmått man satt, samt vidtar åtgärder för att åtgärda det som inte fungerar tillfredsställande. Inom HVB Vuxna återfinns kvalitetsmåten i verksamheternas kvalitetsmatriser. Dessa revideras årligen samt utvärderas genom att varje verksamhet inhämtar synpunkter från brukare och uppdragsgivare.

För att få en samlad bild beslöt ledningen för HVB Vuxna att genomföra en gemensam brukarundersökning i enkätform i oktober 2007. Idén till undersökningen presenterades för stadens FOU-byrå som sedan bistod med handledning under arbetets gång. Utformningen av enkäten utvecklades genom att en universitetslektor vid Örebro universitet bidrog med reflektioner och synpunkter. Enkätfrågorna (9 st) ställdes till 449 inskrivna klienter varav 320 lämnade svar.

Exempel på frågor och hur klienterna svarat:

- Har du tillsammans med din socialsekreterare/kontaktperson/handläggare på verksamheten upprättat en individuell handlingsplan?  
Ja 204 Nej 57 Vet ej 44 Ej svarat 15
- Får du den behandling/omvårdnad/stöd som du anser dig behöva?  
Ja 228 Nej 17 Delvis 71 Ej svarat 4
- Tror du att dina mål för tiden här kommer att uppfyllas?  
Ja 256 Nej 21 Ej svarat 43
- Skulle du rekommendera någon annan i din situation denna verksamhet?  
Ja 267 Nej 23 Ej svarat 30

En grupp om 5 anställda inom Stockholm HVB vuxna har efter varje fråga reflekterat över hur klienterna svarat. Man har identifierat förbättringsområden och också föreslagit åtgärder.

### **Förvaltningens synpunkter**

Brukarundersökningen ger en klar bild av en fungerande organisation med till övervägande del nöjda brukare. Undersökningen pekar på att det på HVB Vuxna råder ett gott klimat som är en grund för ett framgångsrikt kvalitets- och förändringsarbete. Vissa utvecklings- och förbättringsområden har identifierats. Mått av kvalitet varierar mellan verksamheterna. Brukarundersökningen får ses som ett avstamp för varje verksamhet att fortsatt utveckla och säkerställa kvaliteten inom sitt område.

En av anledningarna till det goda resultatet är sannolikt det arbete med en gemensam värdegrund som pågått inom HVB Vuxna samt framtagande av kvalitetsmatriserna med årlig revidering. Detta har gett upphov till självreflekterande diskussioner på verksamheterna och hållit väsentliga kvalitetsfrågor vid liv. Värdegrunden vilar på en



humanistisk människosyn och framtidstro och bygger på att HVB vuxna ska främja människors möjligheter att utvecklas och skapa förutsättningar för ett värdigt liv.

**Bilaga**

Brukarundersökning Stockholm HVB Vuxna 2007