



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2011-10-27

Brukarundersökningar vid avdelningen för social omsorg (2)- rapport

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Årets brukarundersökning vid barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning är klar. Resultatet visar att brukarna är mycket nöjda med det stöd de fått vid respektive verksamhet.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 11 oktober och till handikapprådet den 27 oktober 2011.

Bakgrund

För fjärde året i rad genomförs under 2011 brukarundersökningar vid samtliga enheter inom avdelningen för social omsorg. I detta ärende redogörs för resultaten från barn- och ungdomsenhetens icke myndighetsutövande verksamhet. Tidigare har resultaten från de myndighetsutövande enheterna och från budget- och skuldrådgivningen redovisats för stadsdelsnämnden. Resultaten från övriga enheter kommer att presenteras efterhand som de blir färdiga.

Förvaltningens redogörelse

Förvaltningens barn- och ungdomsenhet erbjuder stöd på hemmaplan till barn, ungdomar, föräldrar och hela familjer. Under maj 2011 genomfördes en brukarundersökning bland dem som då var aktuella för insats vid enhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning eller ungdomsmottagning.

Enkäterna har liksom tidigare delats ut i samband med personliga besök under en månad våren 2011. Antalet besvarade enkäter är i år något färre än förra året, vilket i viss mån försvårar jämförelser. Totalt delades 205 enkäter ut och 147 besvarades, vilket ger en genomsnittlig svarsfrekvens på 72 % (med en variation från 49 % till 100 %).

Enkäterna innehåller dels några frågor som är gemensamma för alla verksamheter, dels några som är specifika för just den verksamheten. Det sammantagna resultatet för de gemensamma frågorna visar att 99 % anser att bemötandet är bra eller ganska bra, 81 % tycker att verksamheten de har kontakt med är lätt att nå vid behov, 97 % anser att de helt eller delvis fått det stöd de behövt, 79 % anser att kontakten lett till en förändring till det bättre och 90 % kan tänka sig att ta kontakt igen. På frågan om sammanfattande betyg ger 95 % en fyra eller femma på den femgradiga skalan.

Familjestödet

Vid familjestödet besvarades 53 enkäter, vilket motsvarar 55 % av de utdelade (mot 72 % förra året). En stor majoritet av dem som svarat är nöjda med kontakten både vad gäller bemötande och resultat. Medelbetyget blir 4,6.

De flesta kommentarerna är positiva och handlar om att man t.ex. fått verktyg som gör att det blir lättare eller att personalen var kunnig och proffsig. Även kritiska röster finns dock, som att personalen borde förklara mer eller bli bättre på att vägleda i samarbete. En stor förändring från förra året finns på frågan om enheten kunnat hänvisa till annan instans, vilket arton procent i år (mot noll förra året) svarade nej på. Enheten tror att anledningen kan vara att fler i årets enkät remitterats till familjestödet av socialsekreterare för insats efter utredning och att det därför inte varit aktuellt för familjestödet att hänvisa till annan behandling.

Ungdomsmottagningen

Svarsfrekvensen vid ungdomsmottagningen har ökat i jämförelse med förra året, då enkäten gjordes för första gången. I år har 88 % (44 personer) svarat mot 53 % 2010.

Analysen av svaren visar att ungdomarna är något mer nöjda än förra året. Fler anser att de kan nå mottagningen när de behöver, fler anser att det skett en förbättring för dem, fler anser att de fått bra vägledning till vart de ska vända sig istället om mottagningen inte kunnat hjälpa dem. Alla anser att de fått ett gott bemötande och alla kan tänka sig att ha kontakt med mottagningen igen.

Av de få kommentarerna framgår att några ungdomar vill att mottagningen ska ha bättre telefontider och att en person tycker att "patienten" kanske borde få tala lite mer fritt ibland. Slutbetyget har höjts från 4,5 till 4,7.

Föräldramottagningen

Ungfär lika många enkäter har delats ut i år, men fler svar har kommit in. Svarsfrekvensen blev denna gång 97 % (dvs. 30 enkäter).

Resultatet är, liksom tidigare, mycket gott. Alla anser sig bli bra bemötta, fler anser att det skett en förändring till det bättre, alla kan tänka sig ta ny kontakt. Medelbetyget för föräldramottagningen blir 4,7.

Exempel på kommentarer som ges är "fantastisk hjälp" väldigt professionella". En mamma skriver: "Jag hade inte kunnat vara den mor jag är idag för min son utan det stöd jag fått från gruppen och framför allt från /en medarbetare/. Önskemål som finns på förändringar gäller fler samtalstillfällen, fler platser och mer organiserad gruppverksamhet.



Ungdomsstödet

Inom ungdomsstödet har olika frågor ställts till ungdomarna och till deras föräldrar. Ungefär lika många ungdomar – 17 personer - har svarat som de två föregående åren, men svarsfrekvensen har sjunkit till 68 %.

Resultatet är i huvudsak detsamma som förra året: nästan alla tycker att personalen går att nå, 95 % tycker att de helt eller delvis fått det stöd som behövts, 94% menar att kontakten lett till en positiv förändring, 82% kan tänka sig att ta kontakt igen. Några slutsatser när det gäller de smärre förändringar som skett i svaren är svåra att dra eftersom antalet svar är så litet. Medelbetyget ligger kvar på samma nivå som 2010, dvs. 4,4.

Bland dem som lämnar kommentarer finns en person som säger: ” Genom att hjälpa mig planera i princip allt och vägleda mig till det bättre har jag lärt mig rätt och fel och blivit en bättre människa”. Som förbättringar föreslås t.ex. att ha kontakt med båda föräldrarna lika mycket och ha mer koll på att man står kvar i bostadskön.

Av okänd orsak delades i år bara tre enkäter ut till föräldrar inom ungdomsstödet (förra året var antalet fyra och året innan 18). Alla tre svarade med positiva omdömen om verksamheten. Eftersom antalet svar är så litet går det inte att dra några slutsatser av materialet.

Bilagor

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