



Handläggare: Majja-Liisa Laitinen
Telefon: 508 25 255

Till
Socialtjänst- och
arbetsmarknadsnämnden

**”Har fått det stöd jag behövde, lite måste
man göra själv”**

Anmälan av rapporten Brukarenkäter 2008

BAS & Stockholms Ungdomstjänst

(1 bilaga)

Förslag till beslut

1. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden godkänner anmälan av rapporten
2. Socialtjänst- och arbetsmarknadsnämnden överlämnar rapporten till stadsdelnämnderna för kännedom

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Eva Sandberg
Avdelningschef

Sammanfattning

I rapporten redovisas sammanställningar av brukarenkäter som ungdomar, deras föräldrar och socialsekreterare från stadsdelsförvaltningar fyllt i i samband med avslutningssamtal efter insatser vid BAS och Stockholms Ungdomstjänst.

Verksamhetsområdet består av Ungdomstjänst, boende, SKKP (särskilt kvalificerad kontaktperson) och konstverkstad. Under 2008 har 96 ungdomar som avslutat sin Ungdomstjänst, 17 som avslutat sin behandling vid SKKP och 20 som avslutat sitt boende besvarat enkäter. Sammanställningarna visar att en överväldigande majoritet av alla kategorier av brukare är mycket nöjda eller nöjda med den hjälp och stöd samt den information och det bemötande som de fått.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för dygnetruntverksamheter.

Bakgrund

Verksamheterna inom Enheten för familje- och ungdomsinsatser (f.d. HVB barn och ungdom) har sedan 2004 sammanställt uppföljningar och utvärderingar av den vård och behandling som erbjuds. En del av utvärderingsarbetet är att mäta tjänstekvaliteten. Detta görs genom brukarenkäter. Syftet med brukarundersökningar är att få kunskap om hur insatserna upplevs av de som är föremål för dessa och hur bemötandet från personalen uppfattas. Resultaten ger också viktig information för verksamheternas kontinuerliga utvecklings- och förbättringsarbete.

En annan typ av uppföljning sker fortlöpande under pågående insatser. Inom Ungdomstjänsten följs och kontrolleras hela tiden hur ungdomarna sköter sitt arbete och andra åtaganden de har under påföljdens genomförande.

Ungdomstjänst är en påföljd inom ramen för lagen med särskilda bestämmelser om unga lagöverträdare (LuL) och den skall huvudsakligen bestå av oavlönat arbete. Ungdomstjänsten i Stockholms stads organiseras genom Bromma arbets- och studiecenter (BAS). Stockholms Ungdomstjänst har i dag kontakt med ett 70-tal olika verksamheter som används som praktikplatser. Under år 2008 aktualiserades 266 ungdomar i Stockholms Ungdomstjänst.

Resultat av undersökningen

Svarsfrekvenserna

Svarsfrekvensen för ungdomar som under 2008 avslutade sin Ungdomstjänst är 86 %, vilket får beräknas som hög för denna typ av undersökningar. För SKKP:s del är svarsfrekvensen 85 %. Bortfallet är inte större än att man med stor sannolikhet får en rättvisande bild av vad samtliga brukare tycker om dessa verksamheter. Boendeverksamheten (BAS akut- och korttidsboende för pojkar och Giovannis behandlingsboende för flickor) har däremot en låg svarsfrekvens på ca 21 %. Den är så låg att det är osäkert om de svar som lämnats är representativa för alla boende.

Helhetsbedömning

På frågan hur ungdomarna bedömer sin tid i verksamheten som helhet svarar 87 % de ungdomar som under 2008 avgett sina omdömen om Ungdomstjänst att tiden i Ungdomstjänsten varit bra (42 %) eller mycket bra (45 %). 90 % av ungdomarnas föräldrar bedömer att tiden i Ungdomstjänsten för deras barn har varit bra (24 %) eller mycket bra (66 %). Allra mest nöjda med hur Ungdomstjänsten fungerat är stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. 98 % av dem anser att tiden i Ungdomstjänsten som helhet har fungerat bra (20 %) eller mycket bra (78 %).

De ungdomar som besvarat enkäten efter sin tid inom verksamheten särskilt kvalificerad kontaktperson (SKKP) ger en mycket positiv helhetsbedömning. 47 % av ungdomarna anser att tiden varit mycket bra, 53 % anser att tiden varit bra.

Delområden

Förutom en bedömning av vistelsen som helhet görs bedömningar inom vissa delområden. Detta gäller t.ex. upplevt stöd och förändring av situationen, information, tillgänglighet och personalens bemötande. Bedömningarna är i stort sett lika positiva som helhetsbedömningarna. Det absolut oftast förekommande förbättringsönskemålet från både ungdomarna, föräldrarna och socialsekreterarna gäller väntetider. Ungdomstjänsten har under 2009 utökat antalet kontaktpersoner/socialsekreterare och minskat väntetiden till ca två månader. Detta är också i enlighet med lagens intentioner med en snabb reaktion från samhällets sida. Målet är att väntetiden skall vara högst en månad.

Både bland ungdomarna och bland socialsekreterarna bedömer en majoritet (70-80 %) att ungdomens situation har förändrats till det bättre under tiden med SKKP. 93 % av de berörda socialsekreterarna är mycket nöjda med de möten som de deltagit i, 7 % är nöjda.

Upplevt stöd och förändring av situationen

92 % av ungdomarna i Ungdomstjänst uppger att de fått den hjälp/det stöd de önskade. Motsvarande andel för ungdomarna i SKKP var 77 %. 91 % av ungdomarna i korttidsboendet (genomsnittlig placeringstid ca 14 dagar) svarade ”ja, absolut” eller ”ja, i stort sett”. 75 % av ungdomarna i långtidsboendet (genomsnittlig placeringstid ca 3,5 månader) svarade ”ja, absolut” eller ”ja, i stort sett”.



Stadsdelsförvaltningarnas berörda socialsekreterare anser att tiden för ungdomarna i SKKP fungerat mycket bra (64 %) eller bra (14 %). 86 % av dem anser att uppdraget utförts mycket bra och 14 % anser att det utförts bra.

Jämförelse för Stockholms Ungdomstjänst mellan åren 2007 och 2008

För Stockholms Ungdomstjänst finns det brukarenkäter även för år 2007. I stort är resultatbilden mycket likartad för båda åren. I förhållande till 2007 har 2008 års resultat dock förbättrats med ytterligare några procentenheter. De största positiva förändringarna återfinns bland ungdomarna och föräldrarna. Här har andelen som bedömer att tiden i Ungdomstjänsten varit/fungerat ”mycket bra” ökat med 7 respektive 23 procentenheter mellan 2007 och 2008.

Förbättringsområden

Verksamhet

Bara drygt hälften av ungdomarna i SKKP har känt sig fullt delaktiga i de beslut som fattats rörande dem själva. Av den andra hälften som inte känt sig riktigt delaktiga svarar vardera 12 % att de känt sig ”delvis delaktiga”, ”vet ej” eller ”inte tillräckligt delaktiga”. Även om ungdomarna bedömer kontaktpersonerna som både tillgängliga, informativa och vänliga kan det uppenbarligen finnas annat i kontakten som upplevs som mindre tillfredsställande. Resultaten visar att det finns mera att göra när det gäller ungdomarnas delaktighet. Trots detta skulle 59 % av ungdomarna absolut vilja rekommendera verksamheten till någon de känner. 12 % skulle i stort sett vilja rekommendera den.

För Ungdomstjänstens del gäller det att även i fortsättningen hålla väntetiderna nere.

Enkäter och genomförande:

Det finns välfungerande rutiner för Ungdomstjänsten och för SKKP att genomföra avslutningssamtal och rutiner för genomförande av brukarenkäterna. Däremot sker utskrivning ofta snabbt och utan förvarning när det gäller akut- och korttidsboende. Där finns inte samma självklara tillfälle att dela ut enkäter till de avflyttande boende.

För att öka svarsfrekvenserna för boendekategorin är det viktigt att ha en klart uttalad rutin för vem som ska ansvara för att enkäterna delas ut och genomförs. Enkäterna bör också översättas till de språk som ofta förekommer och som de flesta ungdomarna behärskar.



En noggrann bortfallsregistrering bör införas. För de ungdomar som inte genomför någon enkät anges och dokumenteras skälen till detta. En sådan registrering ger möjlighet att närmare analysera skälen till bortfallen och se vilka ungdomars svar som fallit bort samt om detta kan förväntas ha sneddrivande effekter på resultaten.

Förvaltningens synpunkter

Enligt socialtjänstlagen skall insatserna inom socialtjänsten vara av god kvalitet. Kvaliteten skall utvecklas och säkras systematiskt och fortlöpande. Brukarnas synpunkter på verksamheterna är av största värde för det kontinuerliga utvecklingsarbetet.

Den brukarundersökning som här redovisas ger ett bra mått på verksamhetens tjänstekvalitet. Som framgår av rapporten är en överväldigande majoritet brukare mycket nöjda eller nöjda med den hjälp, det stöd, den information och bemötandet som de fått.

Genom denna brukarundersökning har även verksamhetens förbättringsområden identifierats. Dessa avser framförallt ökad svarsfrekvens vid verksamhetens boende samt ökad delaktighet vid SKKP.

Brukarundersökningen fungerar även som ett utomordentligt redskap för återkoppling av den samordnade Ungdomstjänsten till stadsdelsförvaltningarna.

Bilaga: Rapporten Brukarenkäter 2008, BAS & Stockholms Ungdomstjänst