



Handläggare: Inger Nilsson
Telefon: 08-508 23 305

Till
Hägersten-Liljeholmens
stadsdelsnämnd 2012-10-25

Brukarundersökning vid avdelningen för social omsorg del 5 – familjestöd, ungdomsstöd m.m.

Förvaltningens förslag till beslut

Hägersten-Liljeholmens stadsdelsnämnd lägger rapporten till handlingarna.

Maria Mannerholm
Stadsdelsdirektör

Ingrid Widebäck
Avdelningschef

Sammanfattning

Årets brukarundersökning vid barn- och ungdomsenhetens utförardel visar att de som haft kontakt med familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning i huvudsak är mycket nöjda med det bemötande och det stöd de fått. Nästan alla kan tänka sig att ta kontakt igen vid behov. Det sammanfattande betyget för verksamheterna blir 4,6 med en variation från 4,3 från ungdomar som haft kontakt med familjestödet till 4,9 från föräldrar som haft kontakt med föräldramottagningen.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för social omsorg. Information till de fackliga organisationerna lämnas den 9 oktober 2012.

Bakgrund

Förvaltningen genomför sedan fem år tillbaka brukarundersökningar vid olika enheter inom avdelningen för social omsorg. Undersökningarna är ett led i förvaltningens kvalitetsarbete och resultaten används till att utveckla de olika verksamheterna.

Förvaltningens redovisning

I detta ärende presenteras resultaten av årets brukarundersökning vid barn- och ungdomsenhetens utförardel, som består av familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning. Nytt för året är att frågor ställts även till ungdomar 12-20 år inom familjestödet.

Antalet svar vid de olika verksamheterna varierar från 3 (ungdomsstöd, föräldrar) till 69 (familjestöd, föräldrar). Svarsfrekvensen varierar mellan 59 % och 100 %.

För hela utförardelen gäller att de tillfrågade anser sig mycket bra bemötta och att en stor majoritet tycker att kontakten lett till en positiv förändring. Något färre än förra året tycker dock att de fått det stöd de behövt. Trots det har andelen som kan tänka sig att ta kontakt igen vid behov har ökat från 90 till 94 %. Medelbetyget för utförarna är 4,6, vilket är samma som förra året.

Familjestödet

Av årets 116 utdelade enkäter till föräldrar som hade kontakt med familjestödet besvarades 69, vilket ger en något högre svarsfrekvens än 2011. En förändring gentemot förra året är att andelen som tycker att de fått det stöd de behövt har minskat, men lika många som då tycker att kontakten lett till en förändring till det bättre. Nästan alla (96 %) tänka sig att kontakta familjestödet igen. Föräldrarna ger familjestödet ett sammanfattande betyg på 4,4, vilket är en försämring från förra året, då siffran var 4,6, men det är fortfarande ett mycket gott betyg.

Av ungdomarna (12-20 år) som haft kontakt med familjestödet har samtliga åtta tillfrågade svarat på enkäten. Sju av dessa tycker att bemötandet varit bra, att de fått det stöd de behövt och att kontakten lett till förändring till det bättre. Lika många kan tänka sig att ta kontakt igen, medan en svarar "vet inte". Betyget från ungdomarna blir 4,3. Inga jämförelser kan göras med tidigare år, eftersom detta är första gången som ungdomarna ingått i undersökningen.



Ungdomsmottagningen

Antalet utdelade enkäter vid ungdomsmottagningen var i år 31 och antalet besvarade 29. Förra året var motsvarande siffror 50 respektive 44.

Även i år är ungdomarna nöjda med kontakten med ungdomsmottagningen. Alla utom en anser att de blivit mycket bra bemötta, den återstående personen tycker att bemötandet varit ganska bra. En person svarar ”delvis” på frågan om man fått prata om det man velat prata om, övriga svarar ett oreserverat ja. En stor majoritet anser att kontakten med mottagningen lett till en större eller mindre förändring till det bättre, en person att kontakten inte lett till någon förändring och tre svarar att de inte vet. Nästan alla kan tänka sig att vända sig till mottagningen ingen, men en kan det inte. Mottagningen får samma goda betyg som förra året: 4,7.

Föräldramottagningen

Vid föräldramottagningen har samtliga 35 utdelade enkäter besvarats. Förra året besvarades 30 av 31 enkäter.

Årets resultat liknar det från förra året, dvs. föräldrarna är mycket positiva till kontakten med mottagningen både vad gäller bemötande och det stöd som getts. Alla tycker att kontakten lett till en positiv förändring för dem och alla kan tänka sig att ta ny kontakt vid behov. Medelbetyget för föräldramottagningen blir 4,9, vilket är högst av alla undersökta verksamheter.

Ungdomsstödet

Vid ungdomsstödet har en enkät delats ut till ungdomarna själva och en till deras föräldrar. Av ungdomarna svarade alla 17 tillfrågade på enkäten, vilket är lika många svar som förra året. Av föräldrarna svarade tre av fem tillfrågade, vilket också ger samma antal svar som 2011.

Bland ungdomarna har andelen som anser sig ha blivit mycket bra bemötta ökat, liksom andelen som tycker sig ha fått det stöd de behövt. Alla utom en menar att kontakten med ungdomsstödet lett till förändring, den återstående personen vet inte. En person kan inte tänka sig att ta ny kontakt och tre vet inte om de kan det, medan övriga svarar att de kan tänka sig det. Medelbetyget från ungdomarna blir 4,5 (mot 4,6 förra året).

Eftersom antalet föräldrasvar är mycket lågt är det svårt att dra några slutsatser av dem. De tre som svarat förefaller dock i huvudsak nöjda, eftersom de anger att deras son/dotter delvis fått det stöd som behövts och att kontakten lett till en förändring till det bättre. Föräldrarnas betyg blir 4,3.

Bilagor

1. Brukarundersökning barn- och ungdomsenhetens familjestöd mm