

Tyresö kommun  
Socialförvaltningen  
Åsa Tenggren  
Utredare

## TJÄNSTESKRIVELSE

2014-11-24

1 (3)

Diarienummer

2014/SN0291-010

Socialnämnden

## **Brukarundersökningar inom individ- och familjeomsorgens utförarverksamheter i egen regi**

### **Familjerätten**

Familjerätten ger råd och stöd, utför utredningar och medverkar till att teckna avtal om vårdnad, boende och umgänge. Familjerätten har genomfört en enkätundersökning för att ta reda på hur föräldrar som ansöker om frivilliga samarbetsamtal uppfattat hur verksamheten uppfyller nämndens mål gällande tillgänglighet och bemötande. Enkäten lämnades ut under perioden 1 september 2013 till och med 31 mars 2014. Elva svar inkom, vilket innebär ett bortfall på cirka 40 procent. Familjerätten har analyserat resultatet i samband med att arbetsgruppen haft metoddiskussioner.

Resultatet visar att föräldrar upplever att väntetiden från ansökan till första samtal är för lång. För att åtgärda detta har Familjerätten under hösten remitterat en del föräldrar till Söderstöd som har kunnat erbjuda snabbare tid för samtal. Positivt är att föräldrarna upplever Familjerättens bemötande som mycket bra. Föräldrarna upplever även att samarbetsamtalen har lett till en förbättrat kommunikation och samverkan kring barnet samt ökad förståelse för barnets behov.



### **Hästscons stöd- och boendeenhet**

Hästscon är ett stödboende för personer med psykisk funktionsnedsättning. Hästscon genomförde i oktober 2014 en enkätundersökning för att ta reda på de boendes uppfattning gällande nöjdhet, inflytande och delaktighet. Av de 23 boende har 13 svarat, vilket innebär en svarsfrekvens på 57 procent. Resultatet visar att de boende är mycket nöjda med stödet som ges, och att det i hög grad uppfyller de förväntningar som de boende har. Något lägre resultat uppmättes dock gällande inflytande och delaktighet. Totalt sett var medelvärdet något högre i årets undersökning än föregående år. Deltagandet var dock lägre vilket gör att inga större slutsatser kan tas.

### **Resursenheten – familjeteamet och öppna förskolan**

Familjeteamet ger stöd och behandling efter insatsbeslut till familjer, barn och ungdomar. Familjer som varit aktuella för en insats från familjeteamet har under perioden 1 januari till 15 november 2014 (71 familjer) vid det avslutande samtalet fått en utvärderingsblankett där de kunnat ge synpunkter på insatsen. Både barn, vuxna och ungdomar har ingått i undersökningen. Resultatet har tagits upp på familjeteamets utvärderings- och planeringsdagar för att kunna identifiera förbättringsområden. Resultatet visar på att familjerna i mycket hög utsträckning anser att familjebehandlingen har varit till nytta, och att behandlingen har bidragit till en positiv förbättring i familjen. Familjerna uppger även att de är mycket nöjda med bemötandet och att de skulle kunna vända sig till familjeteamet igen vid behov.

Öppna förskolan erbjuder en mötesplats för föräldrar och barn. Öppna förskolans kundundersökning genomfördes under två veckor i maj och två veckor i november och har besvarats av 69 personer. De flesta svarande besöker den öppna förskolan någon gång eller flera gånger i veckan. Den visar att det som är viktigast för föräldrarna i den öppna förskolan är att ens barn får träffa andra barn samt sångstund och skapande verksamhet. Majoriteten är nöjd med verksamheten, och upplever att ens barn tycker att det är roligt att vara på den öppna förskolan. Majoriteten uppger vidare att de inte vet om det finns möjlighet att påverka verksamheten. 62 procent uppger dock att personalen är intresserad av synpunkter och önskemål från deltagarna.

Resultatet har analyserats på utvärderings- och planeringsmöten under höst och vår. Förändringar som kommit till stånd är bland annat att planeringen av verksamhetens öppettider och vilka åldersinriktningar öppna förskolan ska ha på de olika passen kommer att läggas ut på ”remiss” till besökande under december månad. Detta för att besökarna ska få chansen att tycka till innan beslut tas. Öppna förskolan har också satt upp en egen synpunktsbrevlåda för att uppmuntra flera att inkomma med synpunkter.

### **Vuxenheten - 12-stegsbehandling på ”Måsen”**

Måsen är en öppenvårdsenhet inom Vuxenheten, för personer med missbruks- och beroendeproblematik. Alla som genomgått en behandling på Måsen får fylla i ett frågeformulär. Resultatet som redovisas avser de som genomfört behandling under perioden januari till och med november 2014. Frågorna, som är öppna det vill säga utan svarsalternativ, har ställts till klienterna antingen sista dagen i primärprogrammet eller vid första eftervårdstillfället. Under perioden var 22 personer inskrivna på Måsen och av dem var det tio personer fullföljde programmet och besvarade frågorna, vilket innebär en svarsfrekvens på 45 procent.

Verksamheten har i stort fått mycket bra gensvar. De svarande är nöjda med verksamheten och upplägget på behandlingen. Samtliga svarande tycker att bemötandet har varit mycket bra. Deltagarna uppger att behandlingen har gett dem en ökad förståelse om beroendesjukdomen.

## **Familjerätten**

### **Bakgrund till enkätundersökningen**

Familjerätten har utifrån nämndens mål om tillgänglighet och bemötande önskat göra en enkätundersökning om hur föräldrar som ansöker om frivilliga samarbetsamtal uppfattar dessa aspekter.

På en planeringsdag i mars 2013 bestämde arbetsgruppen att göra en enkät och de frågeställningar som togs fram av arbetsgruppen belystes och diskuterades sedan under veckomöten under våren 2013.

Enkätundersökning är på inget sätt en vetenskaplig studie. Vår målsättning har enbart syftat till att vi själva så få en uppfattning av hur föräldrarna uppfattar stödet och att utifrån denna arbeta med förbättringsåtgärder.

Initialt bestämde vi att enkäten skulle lämnas ut under perioden 2013-01-01 tom 2013-12-21. I december 2013 stod det klart att vi fått så pass få enkätsvar så vi valde att förlänga svarstiden till 2014-03-31.

Enkäten med svarskuvert har lämnats till föräldrar efter att samtalserien avslutats. Bortfallet har varit nästa 40 procent. Elva föräldrar har lämnat svar.

Familjerätten har därefter analyserat svaren i samband med att arbetsgruppen haft metoddiskussioner. Det som föräldrar är mest kritiska till är att väntetiden från ansökan till första samtal är för lång. Detta är något som vi önskat förbättra och som ett led i att erbjuda föräldrar tid snabbare har familjerätten under hösten remitterat en del föräldrar till Söderstöd som snabbare kunnat erbjuda samtal än vad familjerätten kunnat.

Positivt är att föräldrarna skattat bemötande högt och att de även uppfattat att samtalen lett till förbättrat samarbete kring barnen.

Familjerätten ska i december 2014 ta ställning till om vi åter ska lämna ut enkäten till föräldrar under en period under nästa år.

### **Sammanställning av svaren**

Mätperiod: 2013-09-01 tom 2013-03-31.

Enkäten lämnades till par efter att de avslutat sina samtal på familjerätten. 11 svar lämnades under perioden. Bortfallet är nästan 40 %. Svarande har uppgett hur väl påståendet/frågan stämmer överens med deras uppfattning av verksamheten på en skala mellan 1 (inte alls/kort väntetid) till 10 (i mycket stor utsträckning/för lång väntetid).

**Fråga 1: Hur uppfattade Du väntetiden från att Du kontaktade familjerätten första gången till det att samarbetsamtalen startade?**

Medelvärde 4,1

**Fråga 2: I vilken utsträckning tycker Du att samarbetsamtalen har lett till ett förbättrat samarbete kring barnen/barnet?**

Medelvärde 8,2

**Fråga 3: Tycker ni att ert barn/era barn har varit i fokus i samarbetsamtalen?**

Medelvärde: 8,1

**Fråga 4: I vilken utsträckning tycker Du att samarbetsamtalen har lett till en ökad förståelse/kunskap om barnet/barnen och deras behov?**

Medelvärde 7,1

**Fråga 5: I vilken utsträckning tycker Du att samarbetsamtalen har lett till att ni föräldrar bättre kommunicerar kring barnet/barnen?**

Medelvärde 7,9

**Fråga 6: Hur tycker Du att bemötandet varit på familjerätten?**

Medelvärde 9,4

**Övriga synpunkter:**

”Mycket bra att det finns möjlighet till uppföljningssamtal”

”Fint jobbat Renée”

”Renée är fantastisk”

”Bra och professionellt bemötande av vänligt sinnade terapeuter gör att jag gärna tar hjälp om behov uppstår igen”

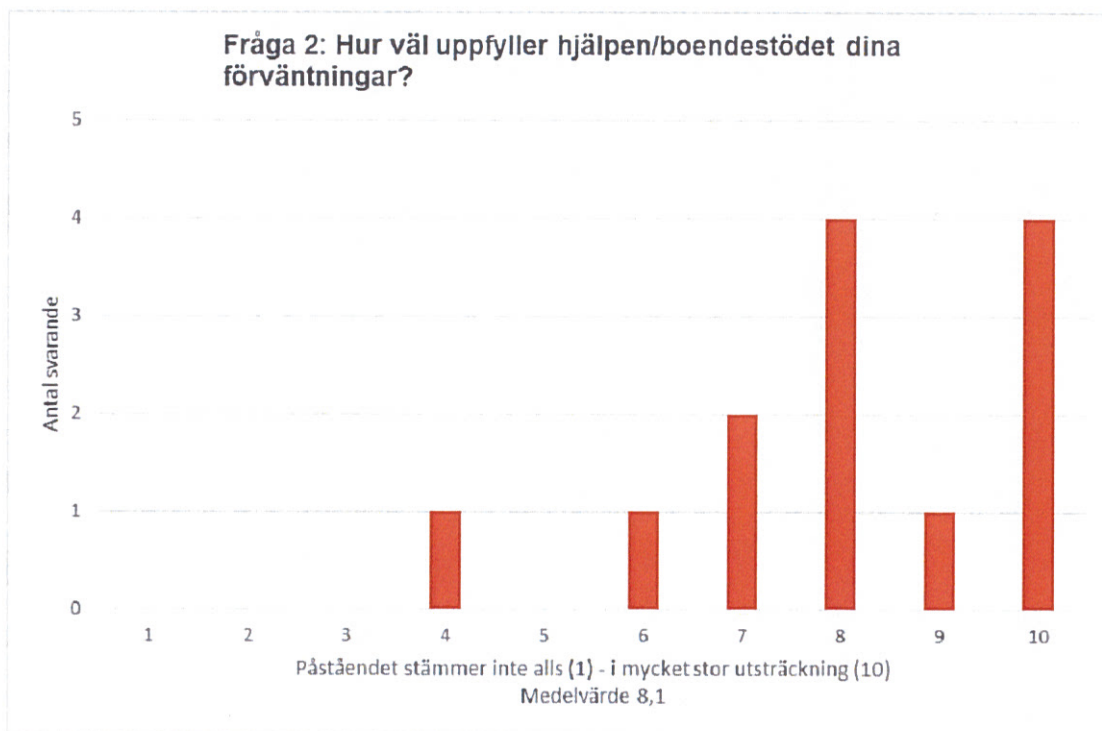
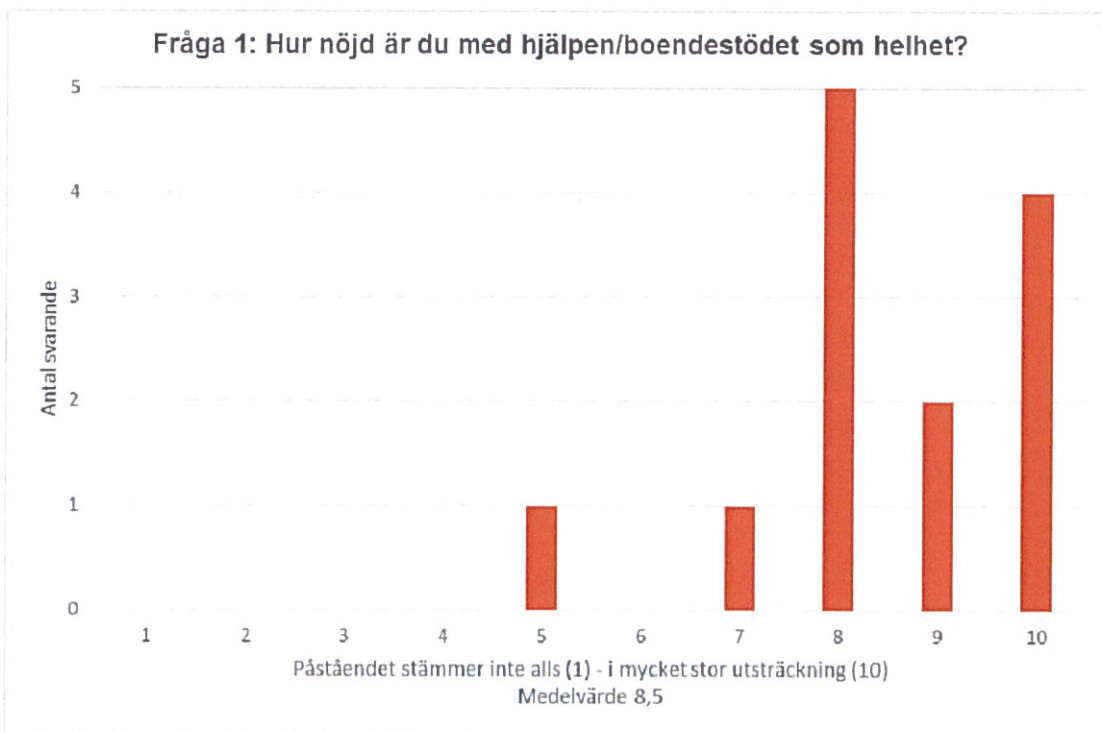
”Samtalen har varit givande men jag tycker att vissa beslut/uppfattningar om hur barnen i vår familj fungerar/reagerar, kommer lite väl snabbt, som påverkat barnen. Hade något/några samtal tillkommit hade barnens syn och upplevelse kommit lite mer till tals och orsakerna hade kommit upp”

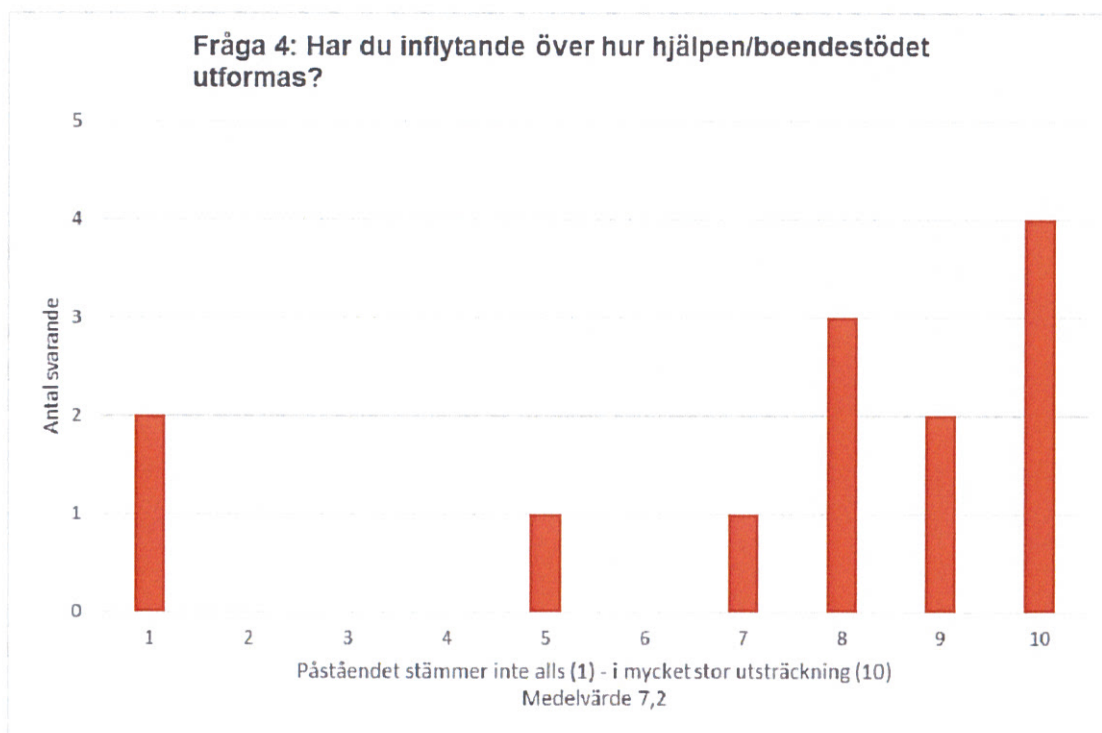
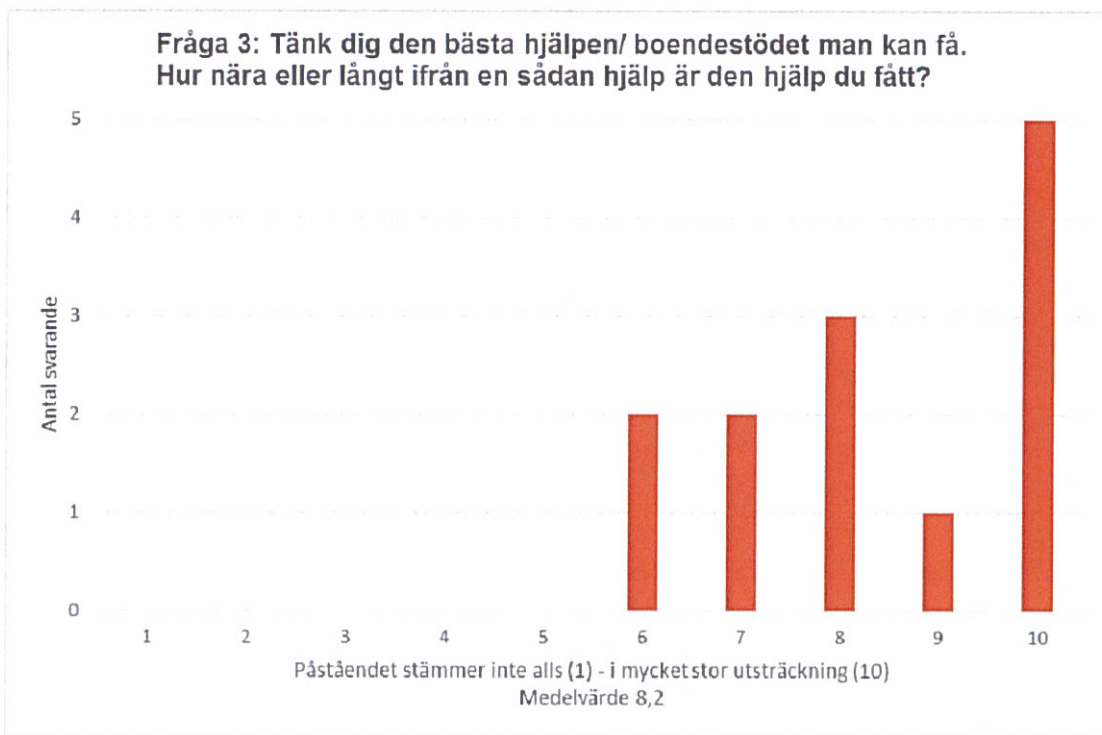
## Hästkons stöd- och boendeenhet

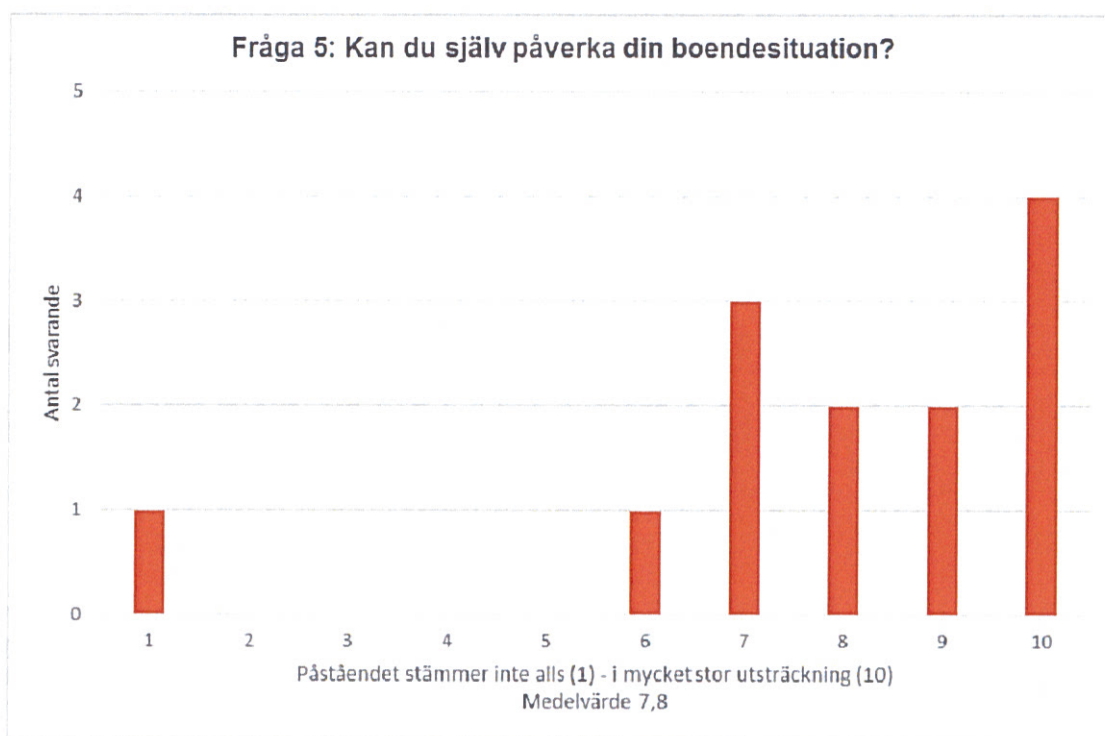
### Sammanställning av svaren

Genomförd i oktober 2014. 13 av 23 svarade, svarsfrekvens 57 procent.

De boende har uppgett hur väl påståendet stämmer överens med deras uppfattning av verksamheten på en skala mellan 1 (inte alls) till 10 (i mycket stor utsträckning).





**Övriga synpunkter:**

”Jag är nöjd med mitt boende”

”Med öppet sinne och planering. Det ska vara gott bemötande från båda håll. Ett erkännande om handikappomsorgen. Man kan ofta ta upp även negativt. Framåt sakta ger god utveckling.”

”All personal på Hästskons mellanboende får en tiopoängare från mig. Dom är proffsiga, empatiska och bryr sig verkligen om att göra ett bra jobb och stötta oss i alla väder.”

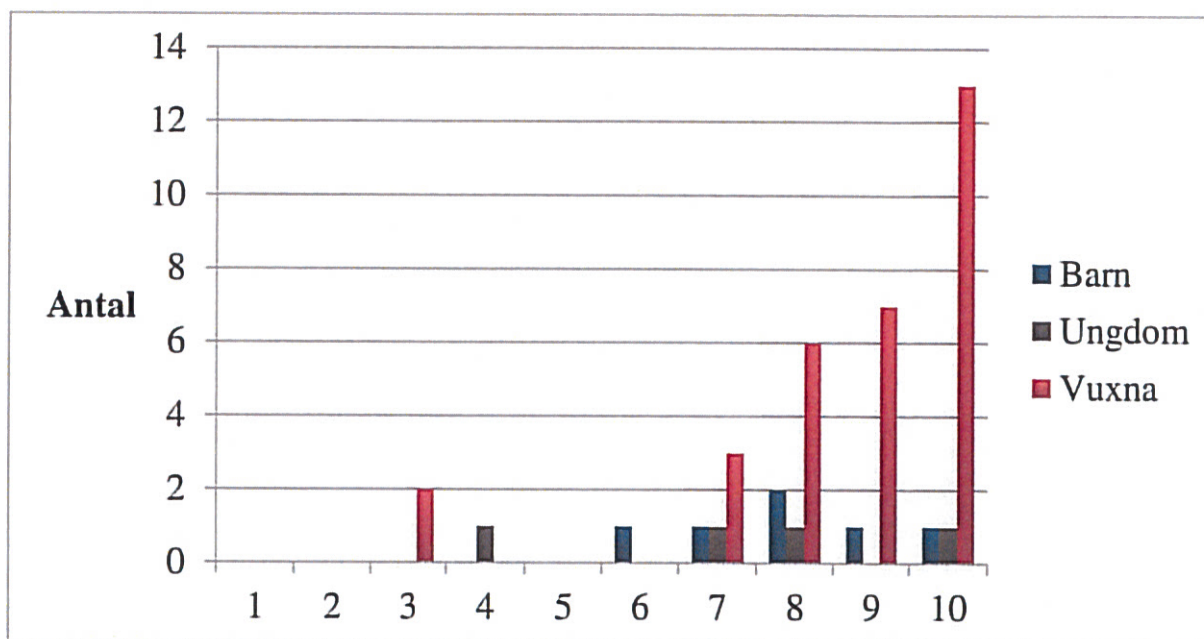


## Uppföljning av familjeteamets insatser 1 januari – 24 november 2014

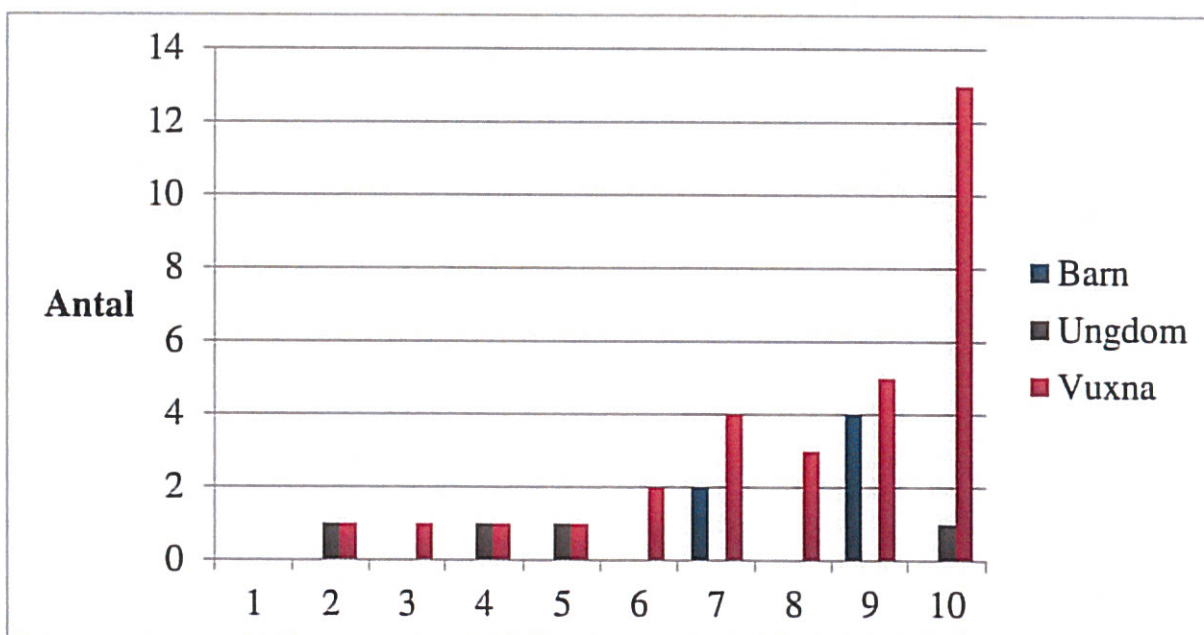
- Familjer som varit aktuella för en insats från familjeteamet har vid det avslutande samtalet fått var sin utvärderingsblankett där de erbjudits att komma med synpunkter kring insatsen.
- Utvärderingsblanketterna har fyllts i anonymt och lämnats i Resursenhetens synpunktsbrevlåda. Brevlådan har tömts kontinuerligt och synpunkterna samlats in.
- Resultatet av utvärderingsblanketten har tagits upp på familjeteamets utvärderings- och planeringsdagar för att kunna identifiera förbättringsområden.
- Under perioden inkom 41 ifyllda utvärderingsblanketter. Av de som svarat var sex barn, fyra ungdomar och 31 föräldrar.

## Uppföljning av familjeteamets insatser 1 januari – 15 november 2014

*”Jag anser att familjebehandlingen varit till nytta för mig och min familj”*

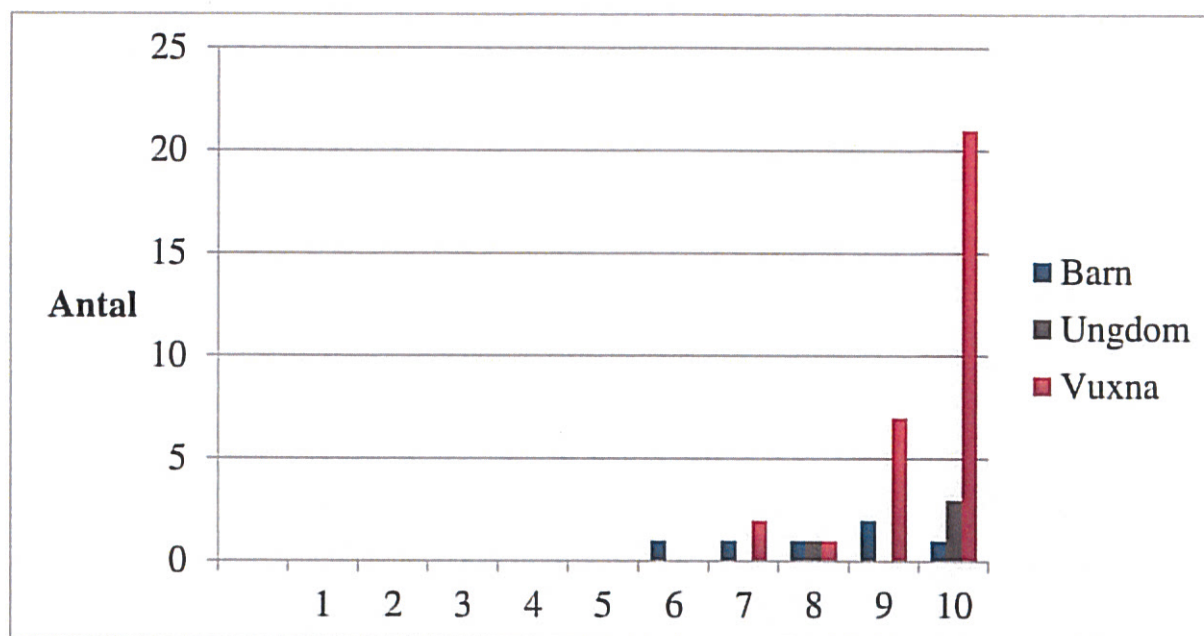


*”Jag anser att det skett en förändring till det bättre i min familj”*

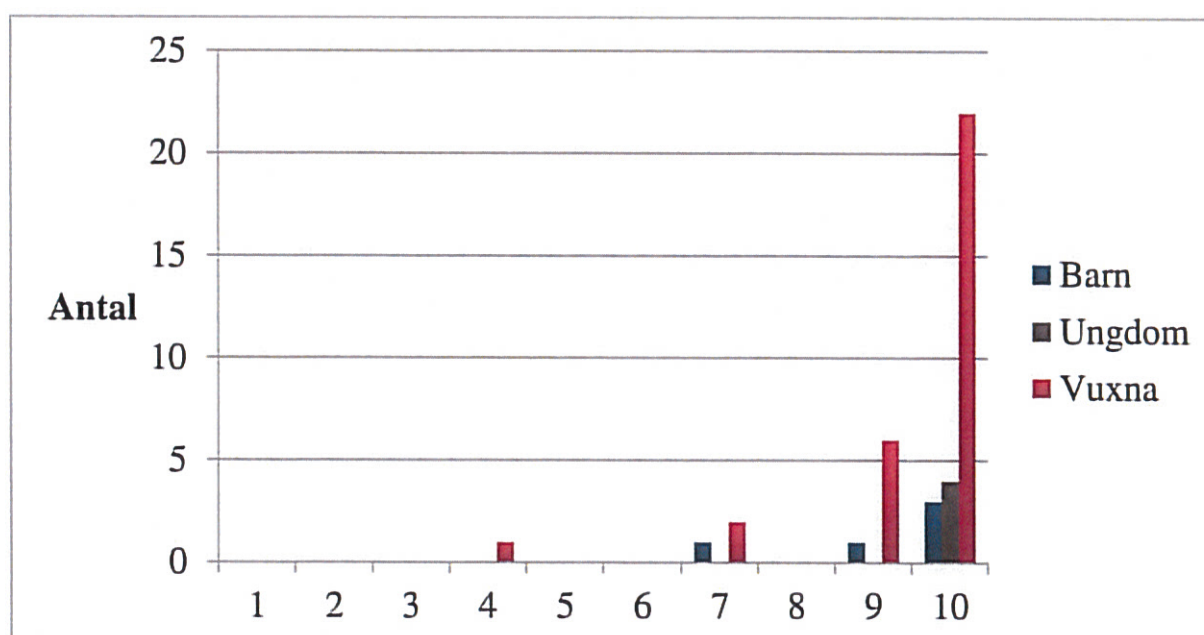


## Uppföljning av familjeteamets insatser 1 januari – 15 november 2014

*”Jag har blivit väl bemött av familjebehandlarna”*



*”Jag skulle kunna be familjeteamet om hjälp igen om vi stod inför nya svårigheter”*



## Uppföljning av familjeteamets insatser 1 januari – 15 november 2014

### Övriga synpunkter:

”Tack för hjälpen vi behövde den!”

”Tack för all hjälp och stöd genom åren, fortsatt pusha på positivt trots motgångar. Ni finns i mitt hjärta för evigt! /ADHD delux”

”Väldigt trevliga!”

”Tack för hjälpen!”

”Jag som förälder har fått hjälp och stöd, tveksamt om familjen fått det.”

”Tack för hjälpen!”

”Mycket bra hjälp till framsteg!”

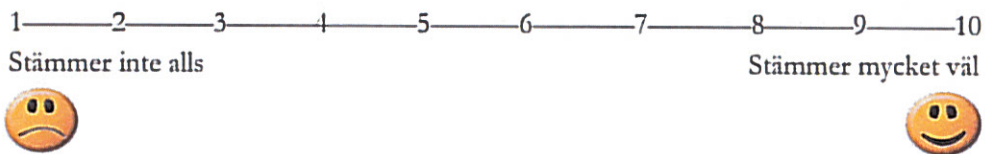
”Otroligt tacksam för hjälpen jag fått av X och Y! Jag kunde inte fått bättre bemötande och hjälp än den jag fått av dem.”

”För kort tid”

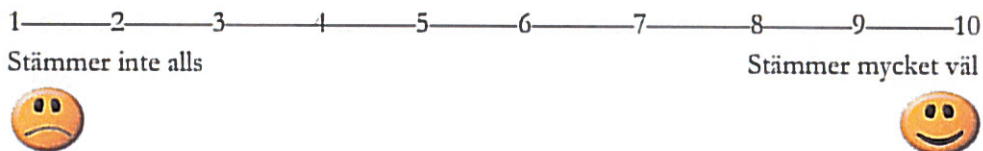
Barn ungdom förälder

Dina synpunkter är mycket värdefulla för oss i vår strävan att ständigt utveckla och förbättra oss!

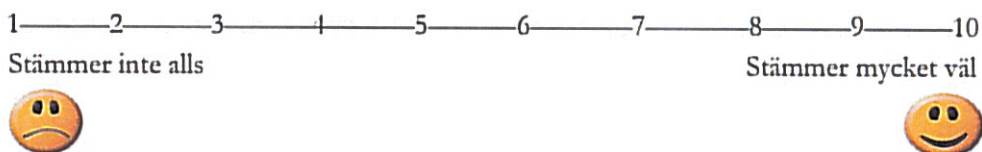
Jag anser att familjebehandlingen varit till nytta för mig och min familj?



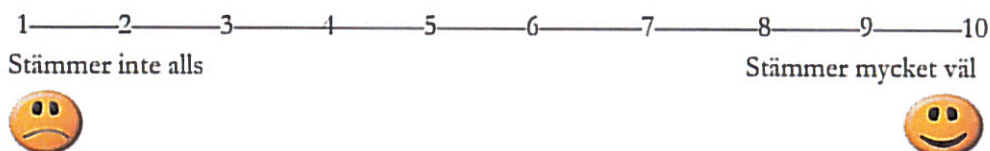
Jag anser att det skett förändring till det bättre i min familj?



Jag har blivit väl bemött av familjebehandlarna?



Jag skulle kunna be familjeteamet om hjälp igen om vi stod inför nya svårigheter?



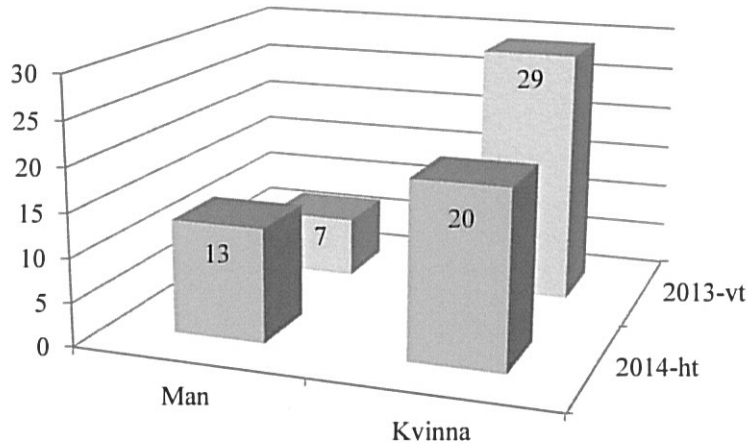
Övriga synpunkter:

Tack för hjälpen!

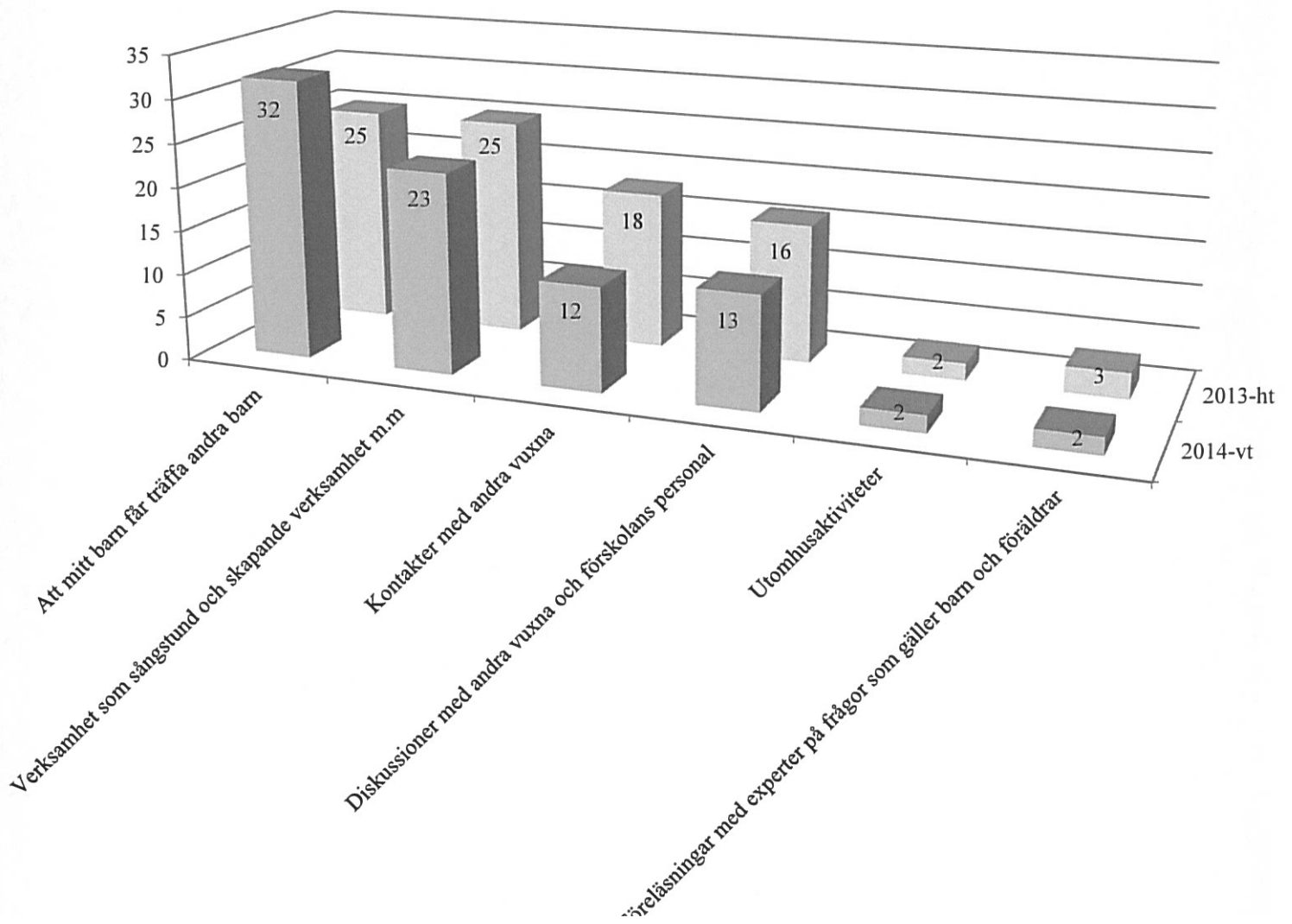
# Kundundersökning på öppna förskolan, Tyresö kommun

## - Jämförelse år 2014-vt och 2013-ht

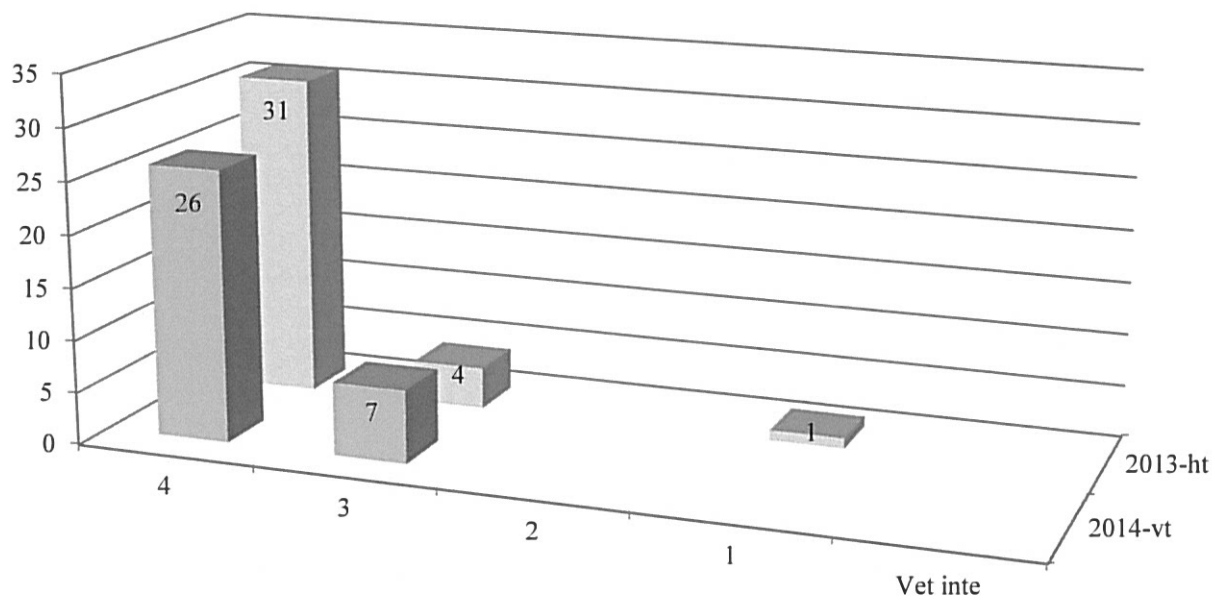
Är du man eller kvinna?



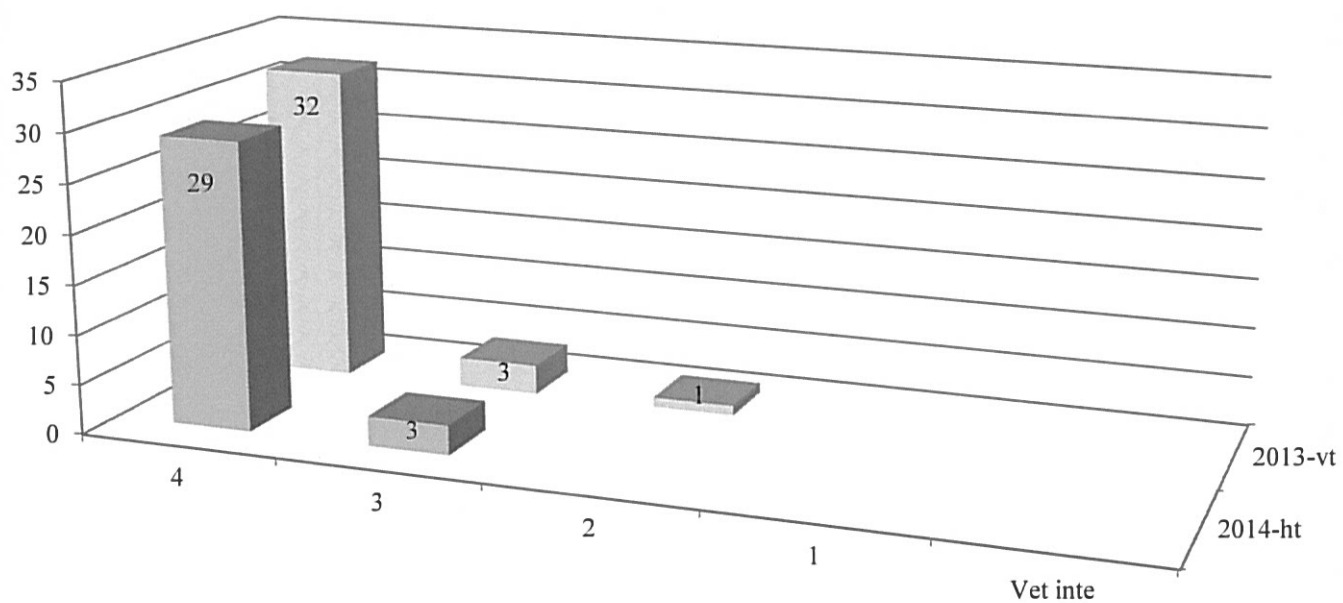
1. Vad tycker du är viktigast att den öppna förskolan ger? (Markera högst tre alternativ)



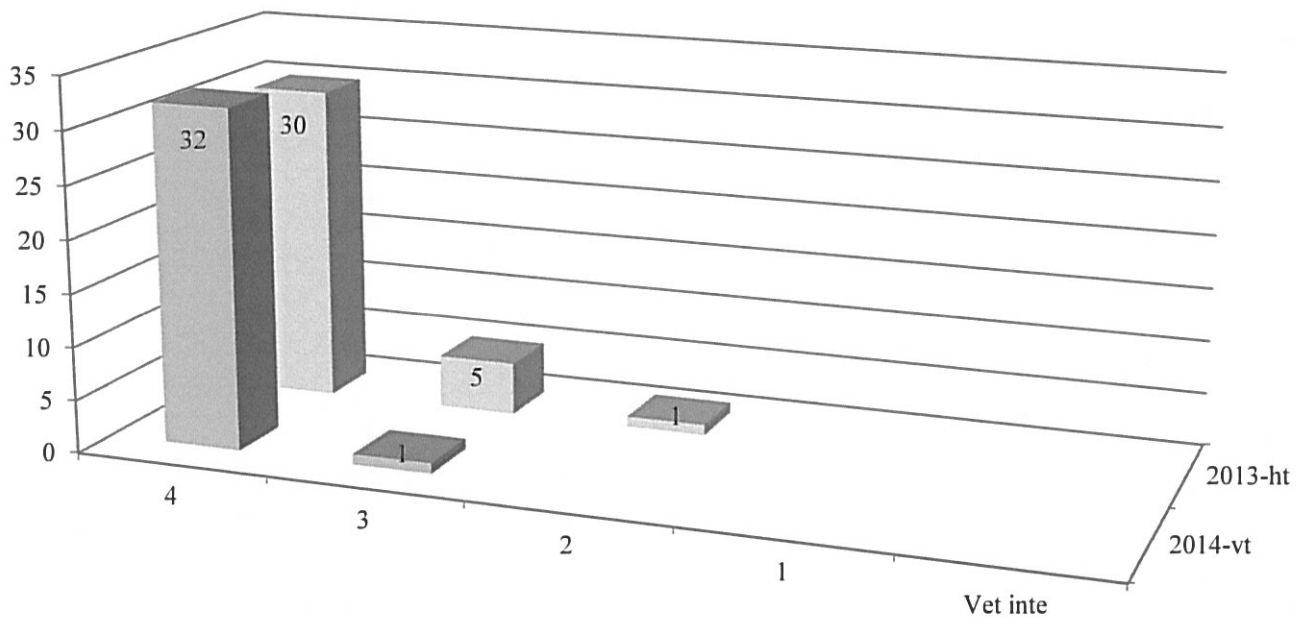
**2. Jag är nöjd med verksamheten på den här öppna förskolan. (4 bra – 1 mindre bra)**



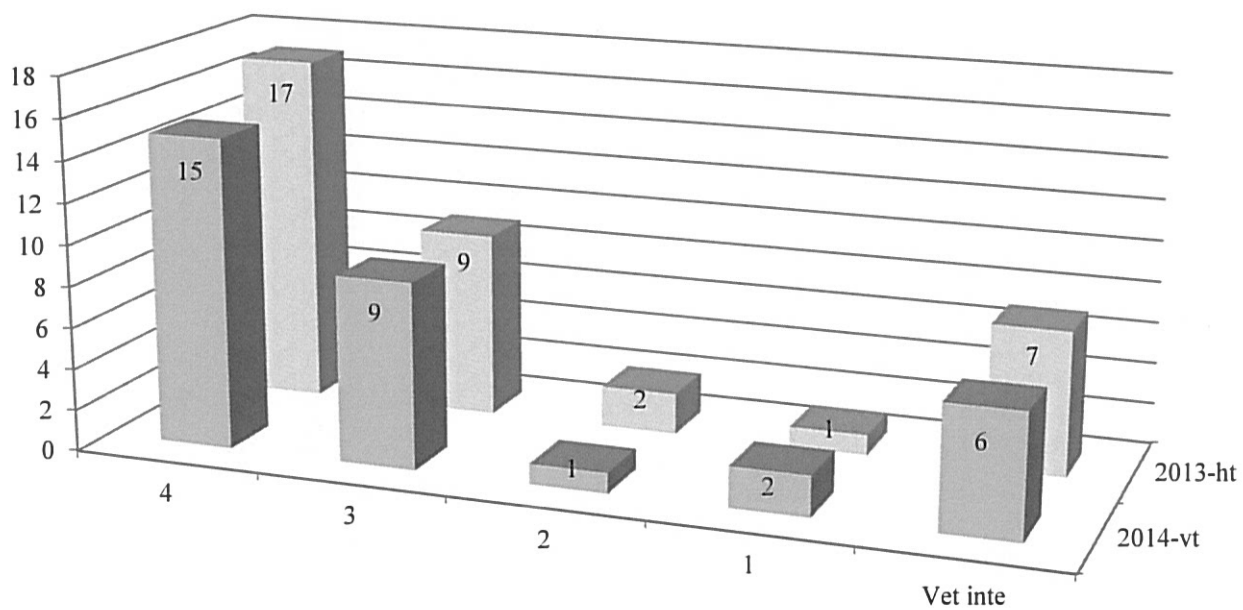
**3. Personalen bryr sig om mitt barn och mig. (4 bra – 1 mindre bra)**



**4. Mitt barn tycker det är roligt att vara på öppna förskolan. (4 bra – 1 mindre bra)**

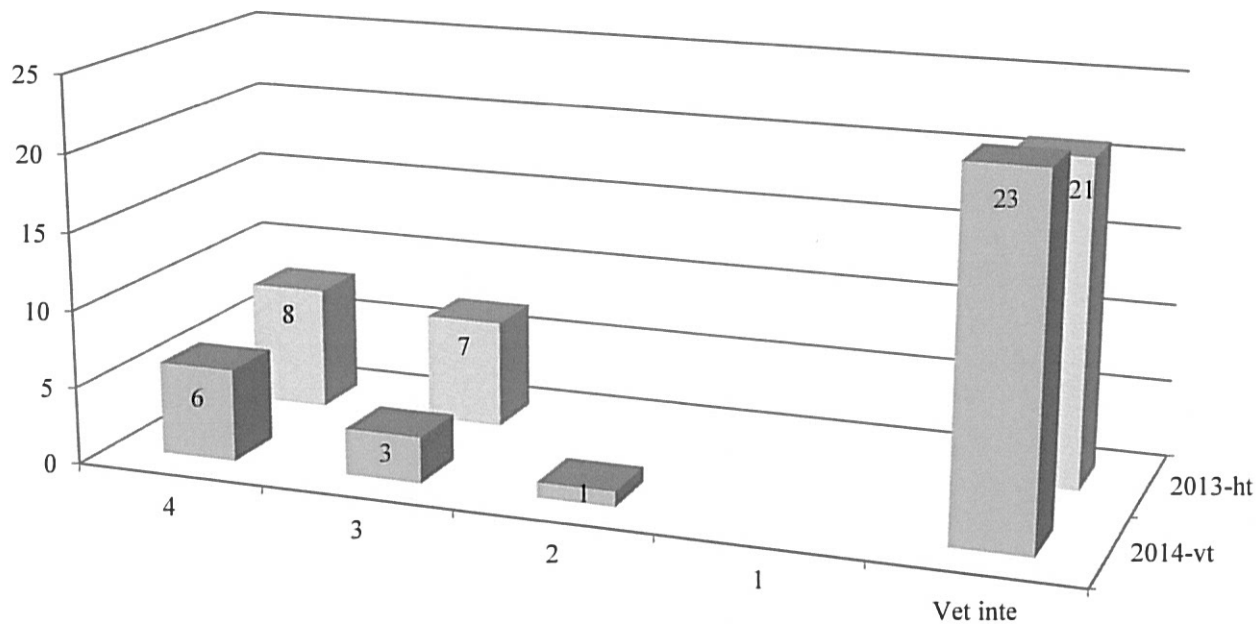


**5. Jag får stöd och hjälp i min föräldraroll på öppna förskolan. (4 bra – 1 mindre bra)**

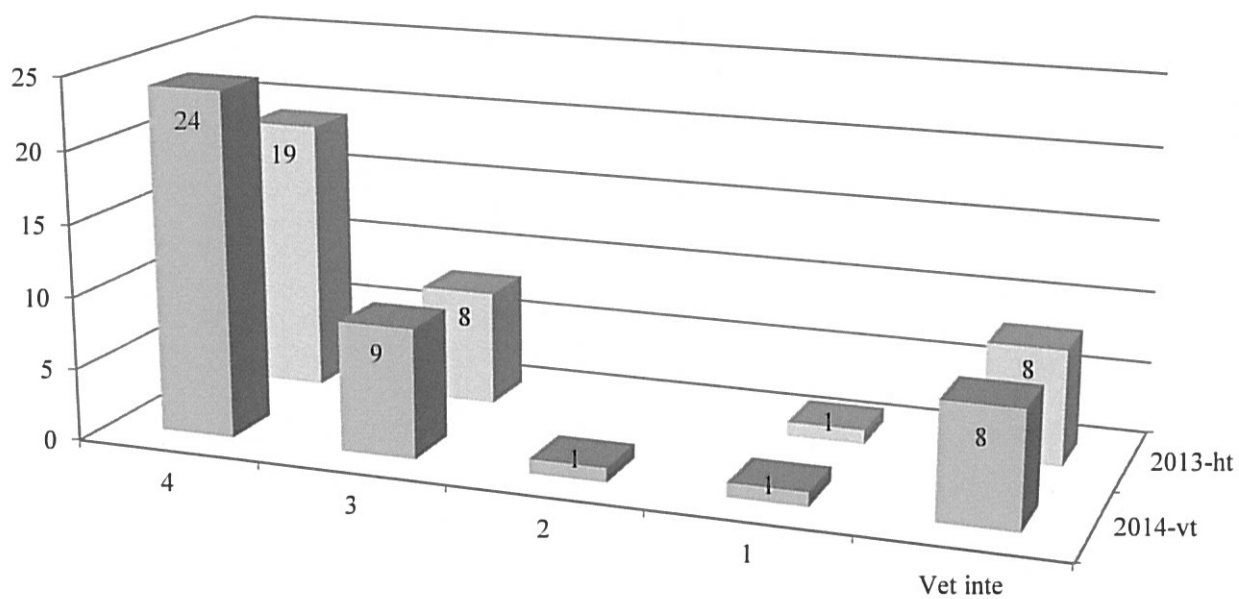




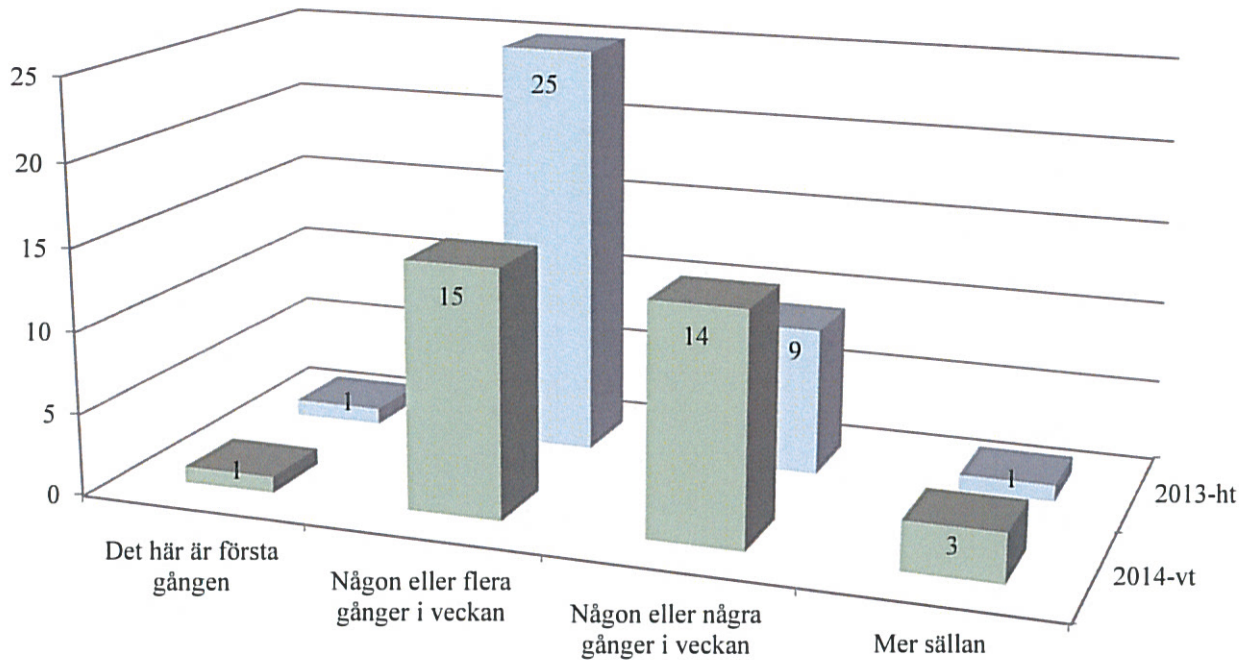
**6. Det finns möjlighet att påverka verksamheten. (4 bra – 1 mindre bra)**



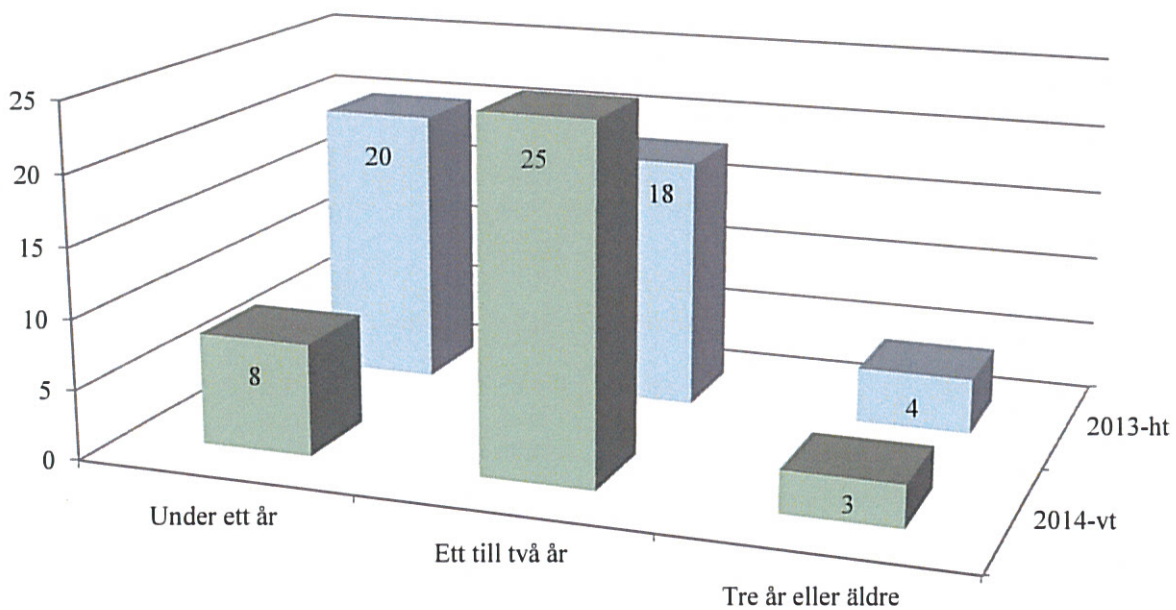
**7. Personalen på öppna förskolan är intresserade av mina synpunkter och önskemål. (4 bra – 1 mindre bra)**



### 8. Hur ofta besöker du öppna förskolan?



### 9. Hur gammalt är ditt barn som du brukar komma hit med? (Du kan ange flera åldrar om du kommer hit med flera barn)



## **Utvärdering av vuxnenhetens 12-stegsbehandling "Måsen" från januari 2014 till och med november 2014**

Frågorna lämnas till klienterna antingen sista dagen i primärprogrammet eller vid första eftervårdstillfället. Under perioden var 22 personer inskrivna på Måsen och av dem var det tio personer fullföljde programmet och besvarade frågorna. Åtta personer är just nu inskrivna. En sammanställning av svaren presenteras under varje fråga.

### **Vilket bemötande har du fått av personalen?**

Alla har svarat att bemötandet har varit mycket bra, ord som använts är t ex. kärleksfullt, omtanke, proffsigt, ärligt, har alltid tid att lyssna, förstående och kunniga.

### **På vad sätt har behandlingen hjälpt dig?**

Genomgående så har alla fått en förståelse för beroendesjukdomen. Kunskapen om de 12- stegen och 12 traditionerna som hjälp att börja ta ett ansvar för sina liv. Måsen har varit viktig att ha någonstans att gå till varje dag och få struktur på dagarna. Att få insikt om att det finns val och det ansvaret ligger hos mig själv och det är ett livslångt arbete.

### **Vad tycker du vi kunde göra mer av, mindre av eller annorlunda?**

Många har svarat att det är lagom mix av allt, men det fanns några som ville ha mer föreläsningar. Någon tyckte att psykologen Per-Åkes grupper var tredje vecka var mycket bra. Att bjuda in utomstående "gäster" till föreläsningar är inte bra eftersom det inkräktar på anonymiteten. En person ville ha mer grupparbete och några hade inte svarat på frågan. Extra uppgifter för dem som inte deltar i matgruppen på onsdagar var ett önskemål.

### **Övriga synpunkter som kan hjälpa oss att utveckla vår behandling.**

Alla utom en har svarat; fortsatt som ni gör, det fungerar för mig. En hade svarat att det ska vara frivilligt att vara med när utomstående är på Måsen för lunch och eller föreläsningar. Det är bra om gruppen får information om vad som hänt med deltagare vid timeouts. Annars skapar det oro i gruppen. Det är bra även med utflykter som vi gör, man lär känna varandra lite bättre till exempel under promenader.