

## Brukarundersökning 2015

### Vuxenenheten

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2015	62	35	56 %
2014	81	41	50 %
2013	81	51	63 %

#### Inledande kommentar

Undersökningen delades ut till klienter som socialsekreterarna träffade under april och maj månad. Enkäten kunde antingen lämnas i brevlåda på vuxenenheten eller skickas in i förfrankerat svarskuvert. Vårt notera är att det är färre antal svarande i år än förra året, vilket gör att enskilda svar får större utslag på den procentuella fördelningen.

I tabellerna nedan anges antal personer. Alla personer har inte svarat på samtliga frågor. Jämförelser görs med de två tidigare årens resultat inom parenteser.

#### Kort sammanfattning av resultatet

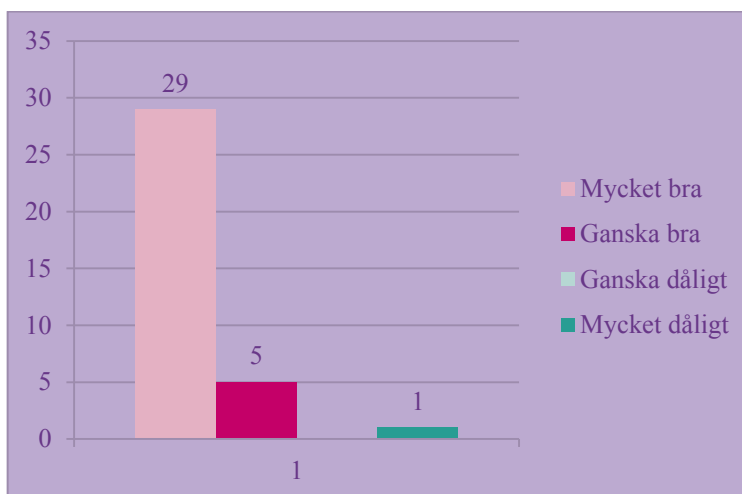
Resultatet från årets enkät liknar i stort resultatet från de föregående årens enkätsvar. Det finns vissa skillnader. En sådan är att andelen som alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver har ökat. Förra året var det 90 % som svarade att de alltid eller ofta kunde nå sin handläggare, i år var siffran 94 %. Även andelen som upplever att kontakten med enheten har lett till en positiv förändring har ökat från 83 % i förra årets undersökning till 94 % i årets.

Andelen som upplever att de har nytta av att det finns sjuksköterskor och läkare i samma lokaler har minskat något, från 57,5 % förra året till 54 % i år. Slutligen kan man se att enhetens medelbetyg har ökat från 4,3 till 4,4.

### Fråga 1. Hur blir du bemött av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 35

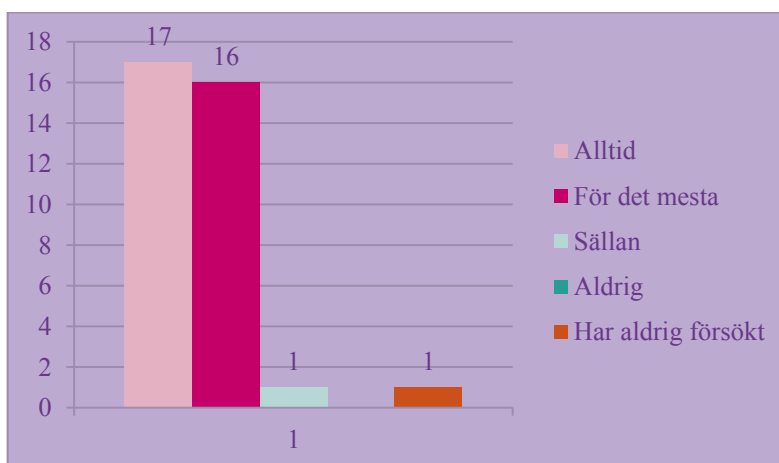
Nästan alla svarande, 97 % (2013: 100 %, 2014: 100 %) upplever att de blir ganska eller mycket bra bemötta av sin handläggare. En person upplever att hen har blivit mycket dåligt bemött (2013: 0 personer, 2014: 0 personer).



### Fråga 2. Kan du nå din handläggare om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 35

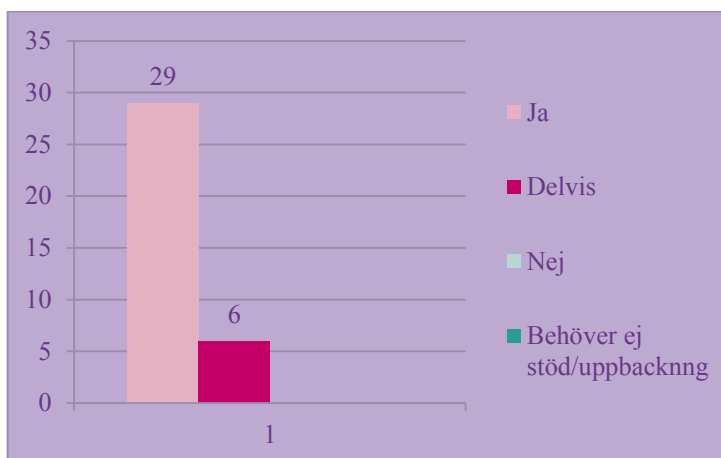
94 % (2013: 96 %, 2014: 90 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå sin handläggare om de behöver. 3 % (2013: 0 %, 2014: 7 %) upplever att de sällan kan nå sin handläggare om de behöver, medan en person aldrig har försökt.



### Fråga 3. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt av din handläggare?

Totalt antal svar på frågan: 35

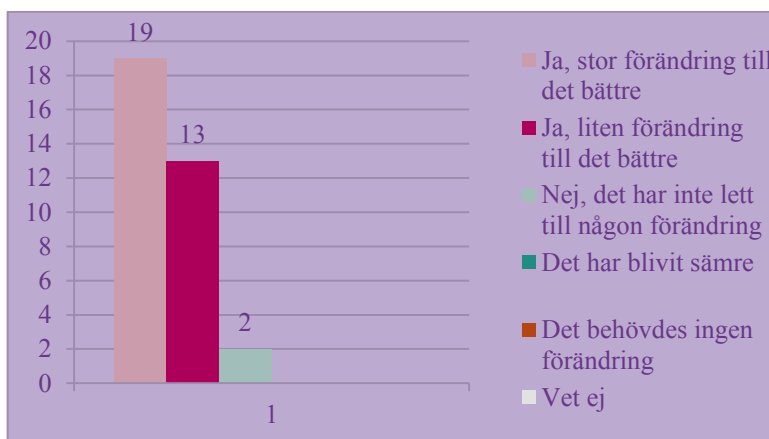
Samtliga svarande, d.v.s. 100 % (2013: 100 %, 2014: 98 %) upplever att de får det stöd/den uppbackning av handläggare som de behöver.



### Fråga 4. Har beslut/insats/kontakt med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 34

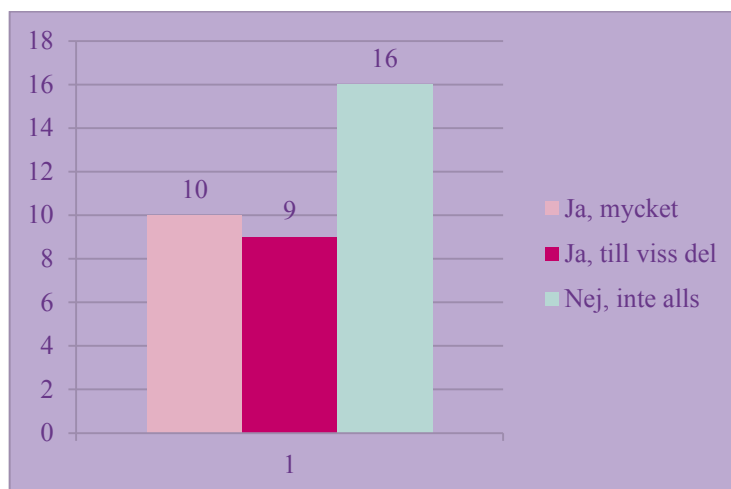
En stor andel av de svarande, 94 % (2013: 92 %, 2014: 83 %), anger att beslut/insats/kontakt med enheten har lett till en stor eller lite förändring till det bättre. 6 % (2013: 17 %, 2014: 17 %) upplever att det inte lett till någon förändring.



### Fråga 5. Har du nytta av att vi arbetar tillsammans med sjuksköterskor och läkare i samma lokaler?

Totalt antal svar på frågan: 35

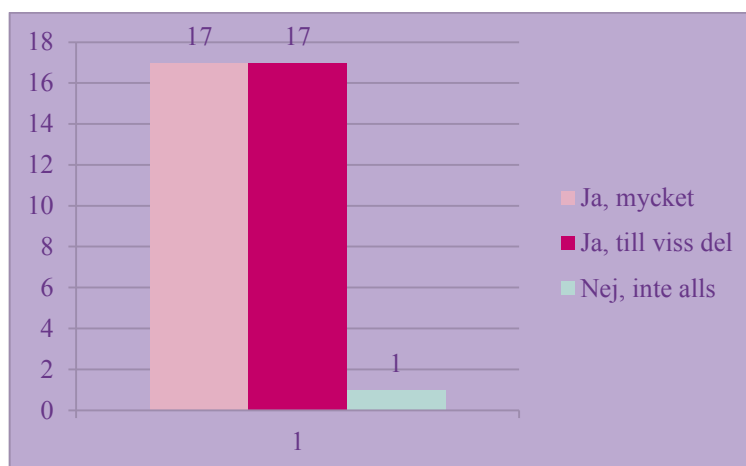
54 % (2013: 68 %, 2014: 57,5 %) upplever att de har nytta av att enheten arbetar tillsammans med sjuksköterskor och läkare i samma lokaler. Resterande 46 % (2013: 32 %, 2014: 42,5 %) upplever att de inte alls har nytta av detta.



### Fråga 6. Har du inflytande över planeringen av insatser för dig?

Totalt antal svar på frågan: 35

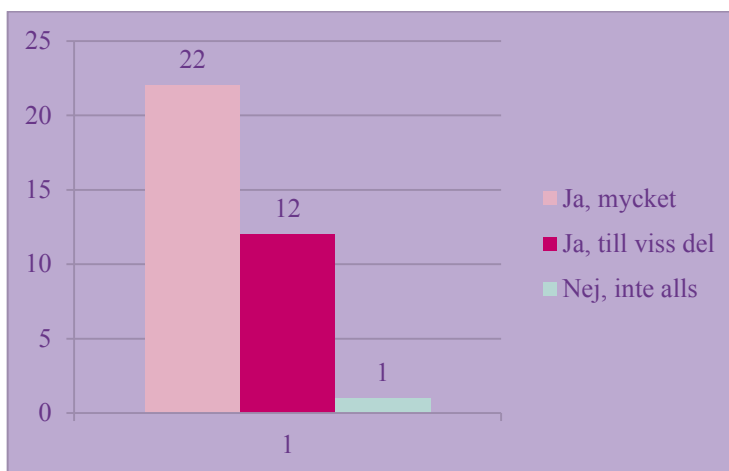
Nästan alla svarande, 97 % (2013: 98 %, 2014: 100 %) upplever att de har haft inflytande över planeringen av insatserna. En person upplever att hen inte alls har inflytande över detta.



**Fråga 7. Är handläggaren tydlig med vad du kan förvänta dig att få hjälp med?**

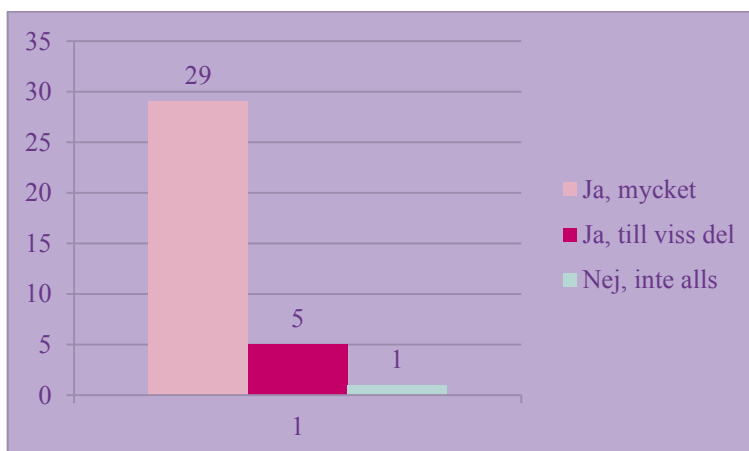
Totalt antal svar på frågan: 35

Nästan alla, 97 % (2013: 100 %, 2014: 100 %) upplever att handläggaren är tydlig till viss del eller mycket tydlig med vad personen kan förvänta sig hjälp med. En person upplever att handläggaren inte alls är tydlig med detta.

**Fråga 8. Är handläggaren tydlig med vad som krävs av dig?**

Totalt antal svar på frågan: 35

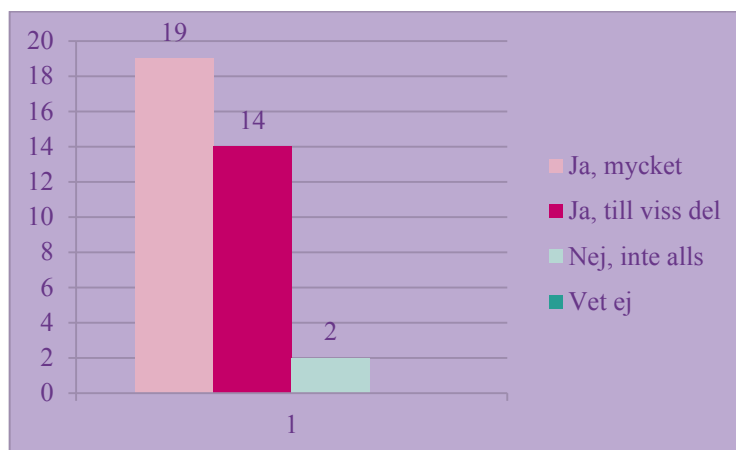
Nästan samtliga svarande, 97 % (2013: 100 %, 2014: 98 %) uppger att kraven är mycket tydliga eller att de är tydliga till viss del. En person upplever att handläggaren inte alls är tydlig.



**Fråga 9. Är behandlingsplaner och beslut tydliga?**

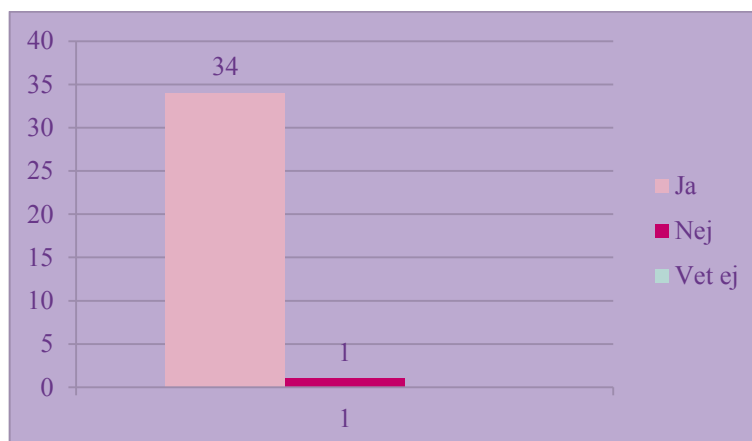
Totalt antal svar på frågan: 35

94 % (2013: 94 %, 2014: 93 %) av de svarande upplever att behandlingsplaner och beslut är mycket tydliga eller tydliga till viss del. En person upplever att de inte alls är det, medan två personer inte vet.

**Fråga 10. Kan du tänka dig att ha kontakt med vuxenheten igen om du får något problem?**

Totalt antal svar på frågan: 35

97 % (2013: 97 %, 2014: 93 %) kan tänka sig ha kontakt med socialtjänsten igen om de får problem. En person kan inte tänka sig det.



*Kommentarer:*

" Samma, inga kontakter helst"

"Jag tycker och känner att tiden flyter förbi, jag är förvirrad av livet men vill framåt."

"Jag undrar varför det inte finns en uppsökarenhet."

" [Namn borttaget] är klockren och bästa socialsekreteraren på enheten! Dessutom är hen charmig och hens positiva leende gör gott."

"Usch, vill ej ha problem igen, men om jag nu måste så ja tycker den här SDF är jättebra. Stor skillnad mot Farsta TEX dom är inte kloka"

"Jag är tacksam för all hjälp jag får. Ni är omtankens plåsterlappar tycker [namn borttaget]"

**Fråga 11. Hur kan vi inom vuxenenheten bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?**

- "Inget för tillfället"
- "Inte i mitt fall."
- "Inte som jag kan tycka."
- "Jag kommer inte på något nu."
- "Viktigt att samarbeta. Prata mycket med varandra så inga missförstånd uppstår."
- "Ja att erbjuda klienterna bostäder någon gång åtminstone typ; försöks- och permanent boende"
- "Bättre boenden, boendet jag bor på är inte bra p.g.a. lägeshöjden, alltså mycket misshandel i huset vilket jag ser negativt."
- "Alla ska vara som [namn borttaget], via [namn borttaget]"
- "Jag tycker att ni alla kan vara lite uppmärksamma på alla dödsfall som har hänt dem här två sista somrarna...dödar, kokainet suger, va uppmärksamma. Va amfetaminet bombar mig själv."
- "Fråga mig när vi möts igen."
- "Landstinget ska behandla personer med substansbehandling, ska behandlas som vanliga människor."
- "Att expandera information för hjälpmöjligheter och att arbeta mellan län på ett bredare plan."
- "Mer lyhörda."
- "Mer samarbete med övriga instanser tillsammans med handläggare."

**Fråga 12. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?**

- " Nej"
- "Jag har fått den hjälp, stöd, uppbackning och känner mig tryckt att inte bli 'bortglömd' eller viktig. Ni tar er tid och vill verkligen det bästa"
- "Jag kanske återkommer med frågan."

### Fråga 13. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

Totalt antal svar på frågan: 35

46 % (2012: 49 %, 2013: 43 %, 2014: 49 %) av de svarande valde att ge verksamheten en femma i betyg. 48 % (2013: 45 %, 2014: 39 %) valde att ge verksamheten en fyra och resterande 6 % (2013: 11 %, 2014: 12 %) gav enheten en trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,4 (2013: 4,3 2014: 4,3).

