

Stockholm HVB Vuxna
SOCIALTJÄNSTFÖRVALTNINGEN

**BRUKARUNDERSÖKNING
STOCKHOLM HVB VUXNA
2007**

Stockholm HVB Vuxna är Stockholm stads egenregiverksamhet för vuxna med psykosociala- och/eller missbruksproblem.

HVB Vuxna vänder sig till människor som på grund av missbruk, psykisk ohälsa, kriminalitet eller andra svårigheter behöver en plattform för förändring. I nära samarbete med uppdragsgivarna, i första hand stadsdelsförvaltningarna erbjuder enheten individuellt anpassade tjänster.

HVB Vuxna tillhandahåller behandlingsinsatser samt boende med stödinsatser. Enheten har 19 verksamheter och 450 institutionsplatser, 120 familjehemsplatser samt 20 kollektivplatser och 70 träningslägenheter.

Motivation och Utredning

Västberga gård

Behandling

Krukis/Örnsberg

Västberga gård

Älvis

Östagar den

Stegsholm

Stödboende

Ankaret

Bandhagshemmet

Eken

Syrenen

Linden

Lönnen

Riddaren

Stegsholm

Omvårdnad

Edshemmet

Hamnvikshemmet

Ljungbacken

Kollektivboende

Hornsgatan 52

Familjevård

FamVux

Under en vecka i oktober 2007 genomförde HVB Vuxna en brukarundersökning på samtliga verksamheter. Enkätfrågorna baserades på HVB Vuxnas gemensamma värdegrundsdokument samt de åtaganden som finns beskrivna i verksamheternas kvalitetsmatriser. Av totalt 449 inskrivna svarade 320 (71 %).

Resultatet av brukarundersökningen har diskuterats och analyserats av medarbetarna inom HVB Vuxna vid ett seminarium i november 2007 (HVB-dagarna). I denna rapport följer, förutom redovisningen av resultatet av brukarundersökningen, även en redovisning av reflektioner, förbättringsområden samt möjliga åtgärder hämtade från ovan nämnda grupparbeten.

Det totala resultatet av Brukarundersökningen finns redovisat i ett s.k. Basdokument. Där återfinns svaren fördelade på kön och ålder. I Basdokumentet återges även samtliga skriftliga kommentarer från brukarna. Basdokumentet kan rekvireras från HVB Vuxna, Socialtjänstförvaltningen i Stockholm.

Inledning

Under de senaste åren har stor vikt lagts vid kvalitetsutveckling på samtliga enheter inom Stockholm HVB Vuxna. Kvalitetsutveckling innebär att man genom utvärdering följer verksamheten så noga att man kontinuerligt kan försäkra sig om att den innehåller det kvalitetsmått man satt samt vidta åtgärder för att utveckla det som inte fungerar tillfredsställande. Kvalitetsmått baseras på värderingar om vad som utgör god vård och ett gott underlag för förändringsarbete. I detta sammanhang utgör brukarnas uppfattning en grundläggande del av varje verksamhets kvalitetsmått. Samtidigt är de politiska direktiven idag tydliga när det gäller krav på uppföljning av insatsernas kvalitet och effekt.

Inom HVB Vuxna återfinns kvalitetsmått i verksamheternas kvalitetsmatriser. Dessa revideras årligen samt att de utvärderas genom att varje verksamhet inhämtar synpunkter från brukare och uppdragsgivare. För att få en samlad bild beslöt ledningen för HVB Vuxna att genomföra en gemensam brukarundersökning. I oktober 2007 deltog samtliga verksamheter inom HVB Vuxna i en brukarundersökning som omfattade samtliga inskrivna. Frågorna baserades på HVB Vuxnas gemensamma värdegrundsdokument samt de åtaganden som finns i kvalitetsmatriserna. Ledningsgruppen gav Strategigruppen med inriktning på metodutveckling (i fortsättningen kallad Strategigruppen) i uppdrag att utforma en enkät.

Metod

Att utforma en enkät (bilaga 1) som ska passa för en så differentierad population ställer stora krav. Det är viktigt att minimera frågetolkningar och språkliga oklarheter. HVB Vuxnas verksamheter vänder sig till varierande målgrupper gällande problematik, ålder, etnisk bakgrund och utbildningsnivå.

För att uppfylla de grundläggande kraven för en användbar enkät valde Strategigruppen att ta extern hjälp i arbetet med att utforma frågorna.

FOU: Idén till en brukarundersökning presenterades för stadens FOU-byrå som erbjöd sig att bistå med handledning under arbetets gång. Strategigruppen deltog dessutom i ett öppet handledningsseminarium där fler projekt deltog.

Örebro universitet: Utformningen av enkäten utvecklades med att universitetslektor Håkan Thorsen bidrog med reflektioner och synpunkter på utformningen av frågorna. Thorsen deltog i starten till HVB Vuxnas arbete med en gemensam värdegrund på Bommersvik 2006.

Kollegiebedömning: Enkäten presenterades för ledningsgruppen för att inhämta synpunkter och kommentarer.

Pilotstudie: De inskrivna på en institution utanför undersökningen bistod med att besvara enkäten och ge synpunkter såsom en pilotstudie. Syftet var att testa huruvida frågorna var begripliga och relevanta.

Enkäten utformades dels i pappersform dels som ett webbformulär. Webbformuläret kunde endast nås av brukarna som hade en inloggning till stadens brukarnät, brain. Det uppstod en del tekniska komplikationer med det webbaserade formuläret som ändrades efter hand. Utgångspunkten var att huvuddelen skulle besvara enkäten på webben. Det visade sig dock att de flesta föredrog att svara på en pappersenkät. Det gjorde att sammanställningen blev mer arbetskrävande än beräknat. Därför kontaktades START som bistod med att konvertera papperssvaren till webbformuläret.

IT-enheten på socialtjänstförvaltningen bistod med att utforma det webbaserade svarsformuläret samt sammanställde svarsutfallet.

Brukarundersökningen pågick under en vecka. Många verksamheter inledde med en gemensam informationsträff för de inskrivna. Andra valde att på individuell basis informera och instruera målgruppen. Varje verksamhetschef ansvarade för genomförandet på respektive institution. Ett följebrev med instruktioner medföljde enkäten (bilaga 2).

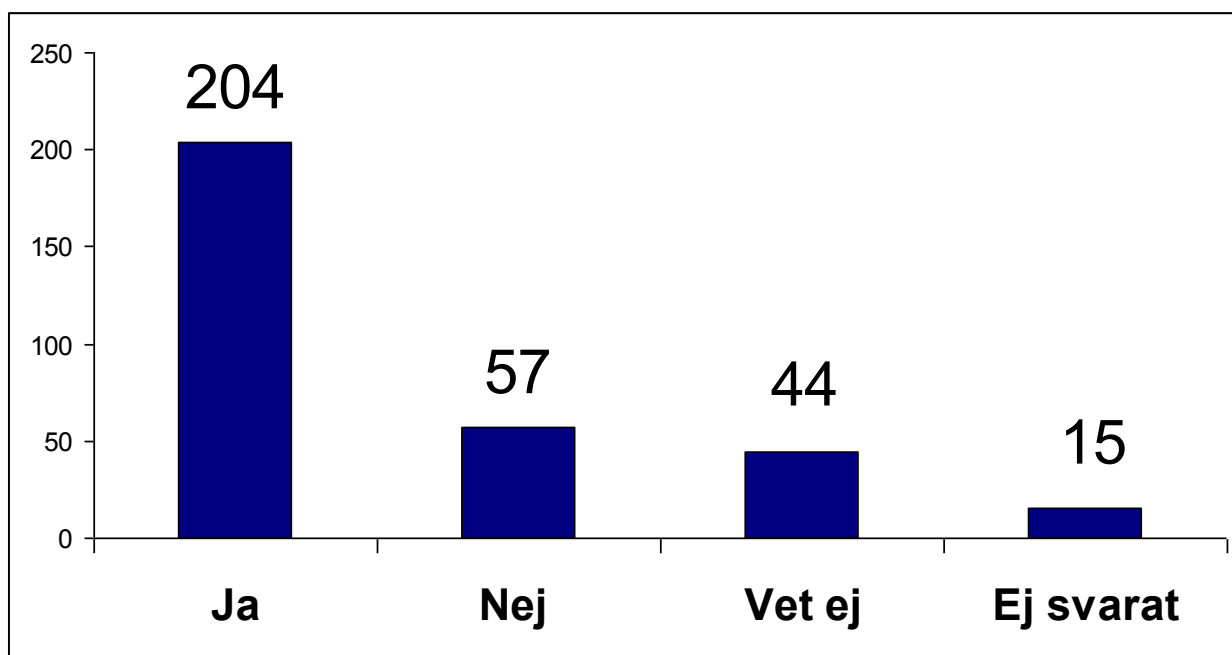
Svarsfrekvens: 71 % (320 svar av totalt 449 inskrivna)

Brukarundersökning oktober 2007 Stockholm HVB Vuxna

Under ett seminarium i november 2007 (HVB-dagarna) arbetade medarbetarna med brukarundersökningens resultat. Strategigruppen började med att redovisa resultatet varefter medarbetarna delades in i arbetsgrupper där de fick varsin fråga att analysera. Härnedan följer redovisning av resultatet, reflektioner, förbättringsområden samt möjliga åtgärder hämtade ur grupparbetena från HVB-dagarna på Åkers Runö. Under varje frågeställning finns ett utdrag kopplat som har hämtats från HVB Vuxnas gemensamma värdegrundsdokument.

Fråga 1: Har du tillsammans med din socialsekreterare/kontaktperson/handläggare på verksamheten upprättat en individuell handlingsplan här?

”Hos oss kommer klienten i fokus genom att behoven beskrivs i individuella uppdrag.”



Reflektion: Vi kan konstatera att en tredjedel av de tillfrågade inte känner sig delaktiga i processen och det ger oss anledning att se över våra arbetsmetoder i detta avseende. Det är en alltför stor andel som inte känner sig delaktiga i sin målformulering. En följdfråga blir huruvida handlingsplanen sammanfaller med klientens egna mål där delaktigheten saknas.

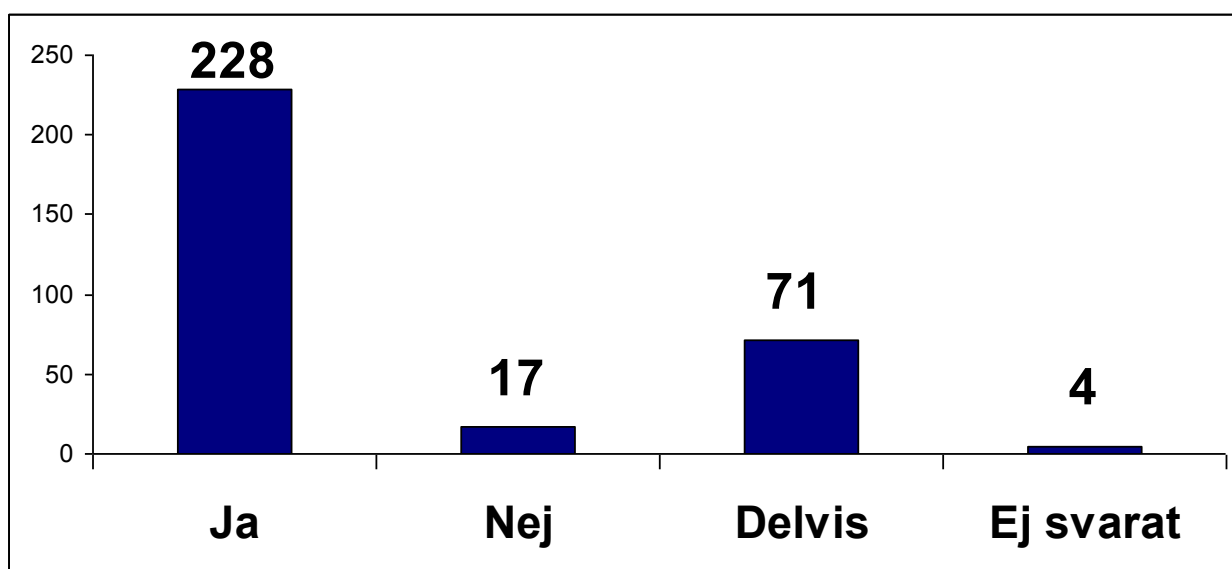
Beträffande åldersfördelningen så kan vi fastlägga att de yngre (se basdokument) känner sig delaktig i högre grad än de äldre. En anledning kan vara att en del av de äldre är långtidsplacerade och handläggningen kan ske något slentrianmässigt. Inga signifikanta skillnader mellan könen kan noteras.

Identifierat förbättringsområde: En alltför stor andel inskrivna saknar handlingsplan eller upplever en osäkerhet kring frågeställningen och därmed delaktighet i utformningen av målen för sin vistelse.

Åtgärd: Samtliga enheter inom HVB Vuxna måste gå igenom situationen för sina inskrivna och skapa rutiner för att säkerställa klientens och uppdragsgivarens delaktighet i målformuleringen samt upprättandet av en handlingsplan.

Fråga 2: Får Du den behandling/omvårdnad/stöd som Du anser dig behöva?

”Vi tror att alla människor kan utvecklas att ta del av och påverka denna process utifrån sina förutsättningar.”



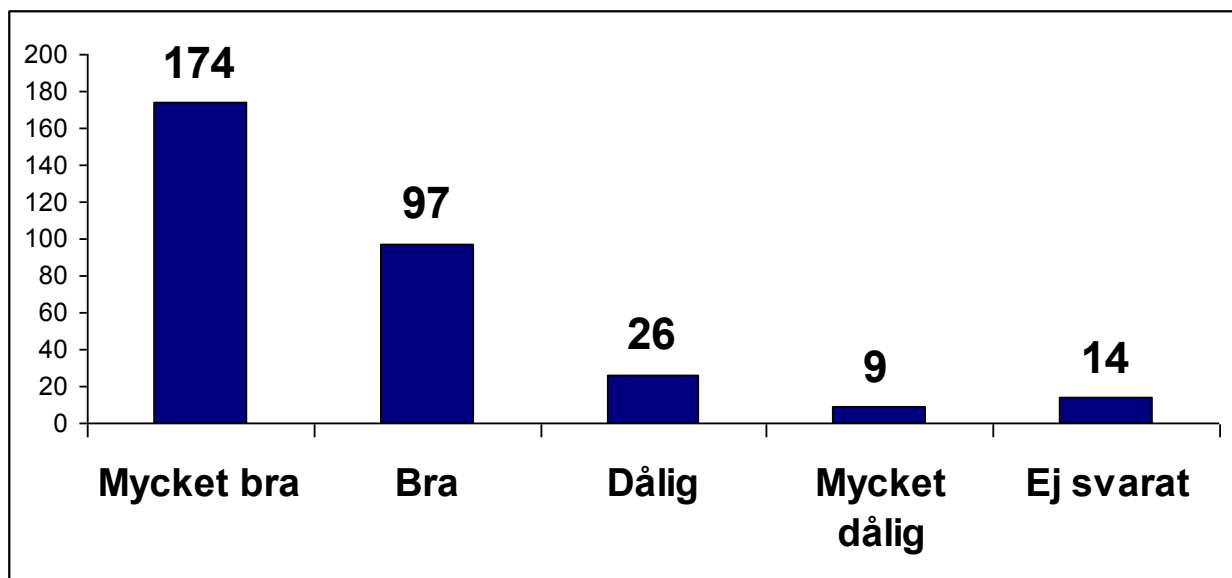
Reflektion: Även här gäller det faktum att de yngre (se basdokument) upplever sig mer tillfreds med sin situation. Det tycks vara så att de är mer delaktiga i att påverka sin situation. Det kan även här vara så att en del äldre som varit placerade länge handläggs något rutinmässigt. Av de som upplever att de delvis får den omvårdnad/stöd/behandling så är det rimligt att ett antal upplever att de saknar något. Vi vet också att en del tolkat frågan på ett felaktigt sätt och inte särskiljt de tre alternativen vilket säkert påverkat svaren negativt. Här ser vi hur viktigt det är att informera och instruera i samband med att enkäten lämnas ut.

Identifierat förbättringsområde: Det faktum att en grupp helt eller delvis upplever att man inte får det stöd/omvårdnad/behandling man behöver indikerar på brister i verksamheten eller otydlighet i kommunikationen.

Åtgärd: Genom att utan undantag tillsammans med uppdragsgivare och klient utforma en handlingsplan som regelbundet följs upp torde verksamheternas förutsättningar att uppfylla de inskrivnas behov och önskemål öka avsevärt.

Fråga 3: Hur tycker Du att kontakten med din kontaktperson/familjevård på verksamheten fungerar?

"Vi bemöter alla med respekt och värdighet oavsett ålder, kön, sexuell läggning, etnicitet, religion eller politisk tillhörighet. Alla har rätt till sin integritet."



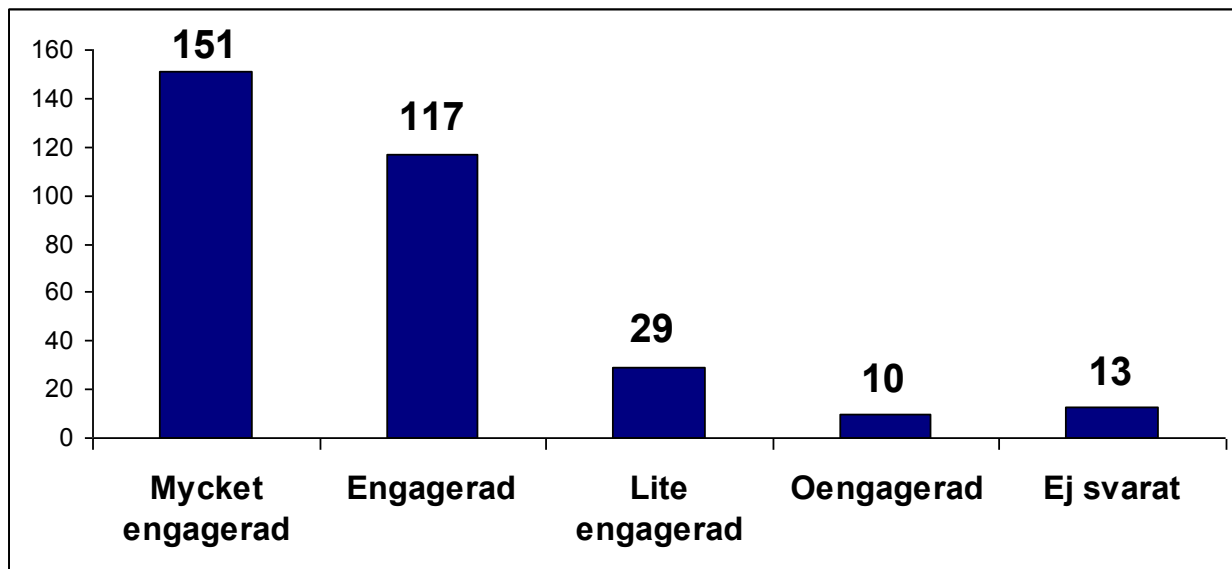
Reflektion: En icke försumbar del av de inskrivna är inte nöjd med kontakten med sin kontaktperson/familjevård. Frågeställningen är mycket subjektiv till sin karaktär och att mäta relationskvalitéer är svårt med substantiella mått. Icke desto mindre pekar modern forskning på den stora vikten av relationens betydelse mellan personal och klient i förändringsarbetet och den personliga upplevelsen kan inte negligeras.

Identifierat förbättringsområde: Brister i kontaktytorna klient/kontaktperson/familjevård i alltför hög omfattning.

Åtgärd: Ett system för utvärdering av samspelet mellan klient och kontaktperson bör finnas på samtliga ställen för att förebygga denna typ av missnöje. Återigen är delaktigheten viktig redan i initialskedet med att utforma en handlingsplan. Möjlighet för den inskrivne att byta kontaktperson/familjehem kan diskuteras.

Fråga 4: Hur uppfattar du att kontakten med övrig personal/familjemedlemmar fungerar?

”Vi bemöter alla med respekt och värdighet oavsett ålder, kön, sexuell läggning, etnicitet, religion eller politisk tillhörighet. Alla har rätt till sin integritet.”



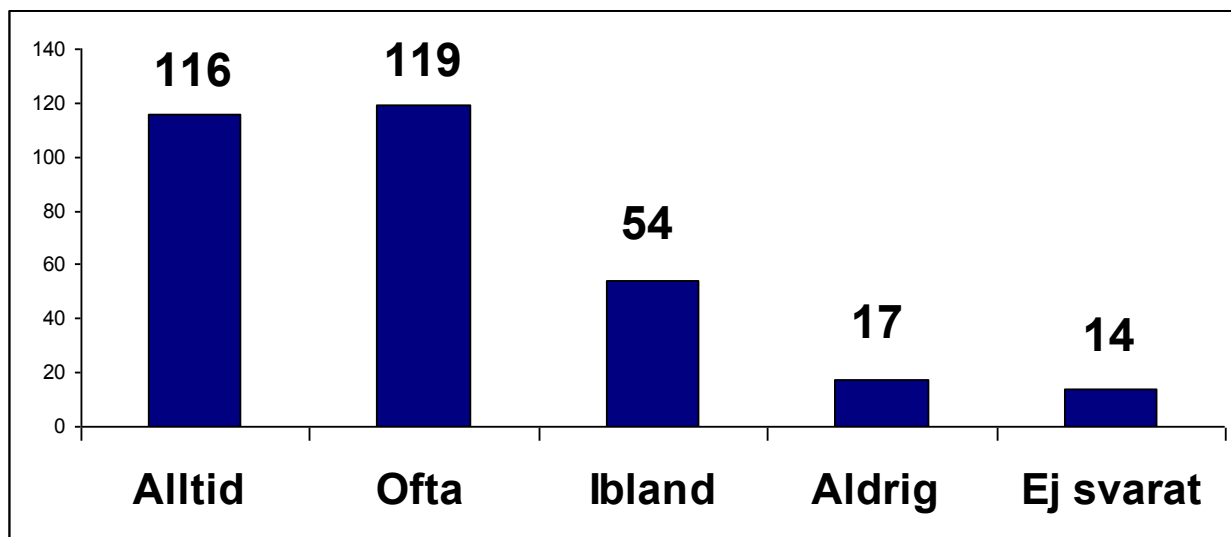
Reflektion: Liksom fråga 3 är en del av de inskrivna inte nöjd med kontakten med övrig personal såsom kontaktperson/familjevård. Frågeställningen är mycket subjektiv till sin karaktär och mäter upplevelsen hos den enskilde vilket kan vara svårtolkat ur substantiell synvinkel men för den enskilde är den reell och betydande.

Identifierat förbättringsområde: Brister i kontaktytorna mellan klient och övrig personal.

Åtgärd: Åtgärds paketet liknar föregående fråga. Ett system för utvärdering av samspelet mellan klient och övrig personal bör utarbetas på samtliga ställen för att förebygga denna typ av missnöje.

Fråga 5: Tycker du att din kontaktperson/familjevård tar hänsyn till dina synpunkter?

”Alla har rätt till ett självständigt liv utifrån sina egna villkor.”



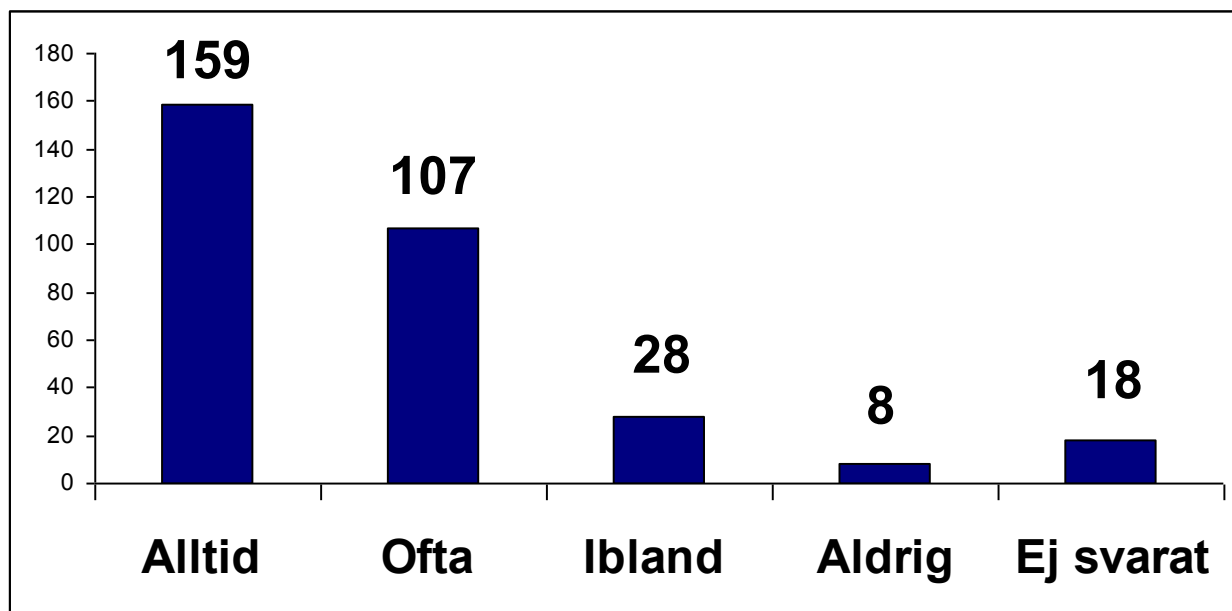
Reflektion: Det är begripligt att det i arbetet med vår målgrupp uppstår intressekonflikter som ger den enskilde en känsla av vanmakt.

Identifierat förbättringsområde: Det är naturligtvis inte tillfredsställande att en, om än mindre grupp, känner att ens egna synpunkter inte tas på allvar. Svarsutfallet är svårt att tolka då gruppen missnöjda är liten och meningsskiljaktigheter också är en del i utvecklings- och förändringsarbetet i många avseenden.

Åtgärd: Utveckla samtalsteknik och mötesteknik i avseende att förbättra kommunikationen kring enskilda och verksamhetsfrågor i syfte att minimera utanförskap och missförstånd i beslutgången.

Fråga 6: Kan du prata/få tag i personal/familjevård i den grad du önskar?

"I flera av våra kvalitetsmatriser anges att klienterna uppmärksammas flera gånger per dag."



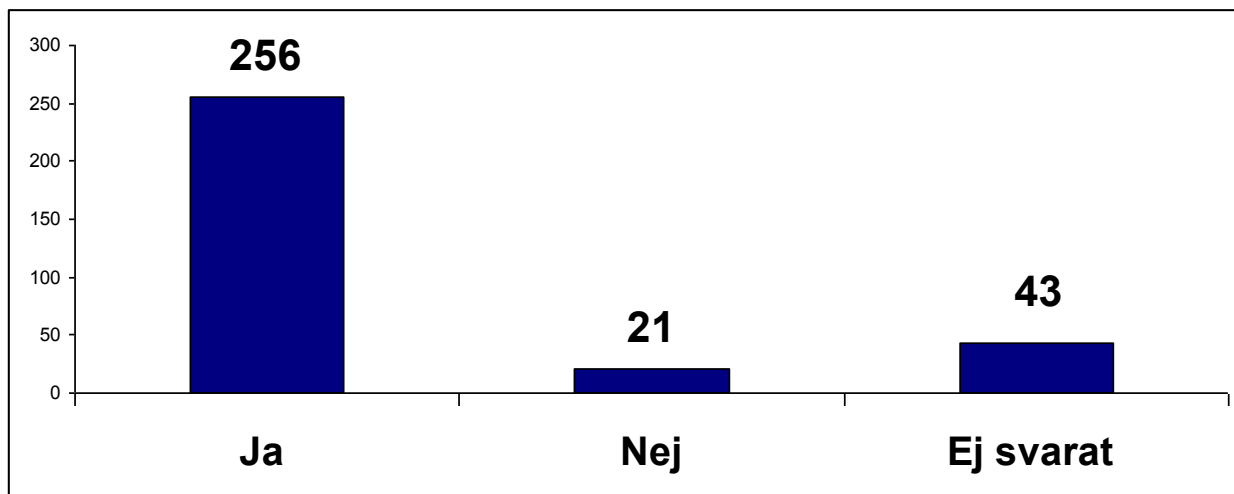
Reflektion: Frågeställningen har med förväntningar att göra och inte frekvens. Det är viktigt att i enlighet med många av våra kvalitetsmatriser ha en god kontaktfrekvens men den måste behovsanpassas till den enskildes situation och inte vara statisk. Svaresutfallet får ses som tillfredställande.

Identifierat förbättringsområde: Mindre brister i tillgängligheten hos personal/familjevård.

Åtgärd: Varje verksamhet ska ha en struktur där samtliga inskrivna uppmärksammas. Det kan ske genom regelbundna schemalagda samtal eller utifrån andra system. Det föreligger annars risk att tystlåtna och tillbakadragna klienter inte får den uppmärksamhet som de behöver. Det är viktigt att strukturen för uppmärksamhet och kontakt och kontaktfrekvensen inte upplevs som slentrianmässig utan måste individanpassas och bygga på respekt för vederbörandes integritet.

Fråga 7: Tror du att dina mål för tiden här kommer att uppfyllas?

”Den enskildes behov formuleras i ett individuellt uppdrag.”

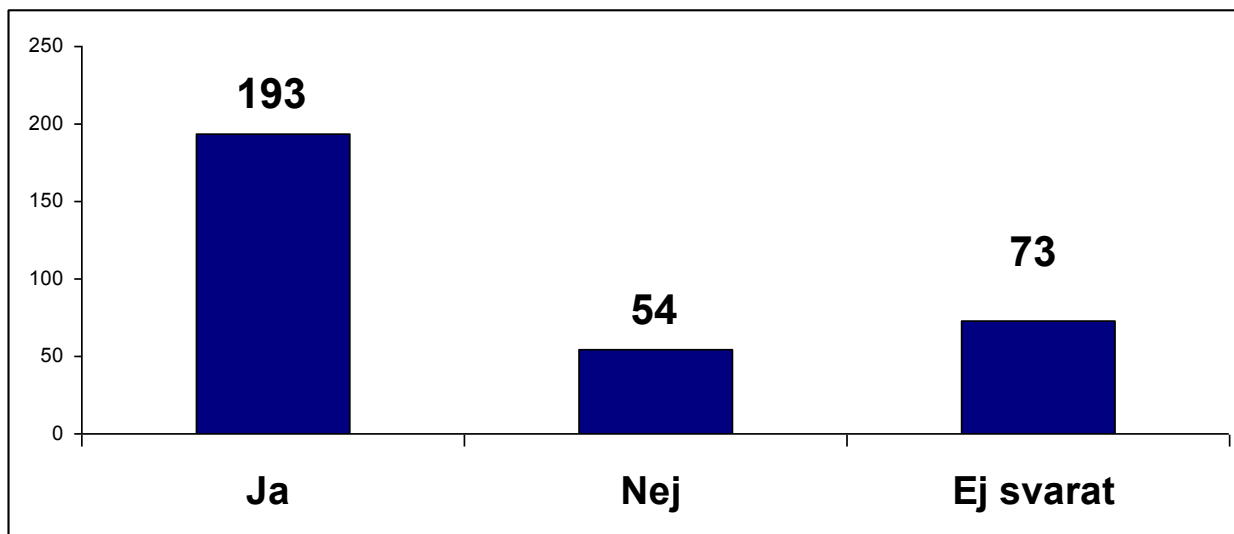


Reflektion: Just på denna fråga spelade åldern uppenbarligen roll. Äldre hade mindre hopp än unga personer vilket får ses som ett icke helt ovanligt fenomen i de flesta populationer. Det kan också vara så att den enskildes mål kan vara orealistiska eller icke relevanta för den aktuella verksamheten.

Identifierat förbättringsområde: Oavsett relevans och realism i egna uppsatta mål är det viktigt att man får reflektera över dem tillsammans med personal. Diskrepans mellan brukarens och utförarens mål är förödande för allt förändringsarbete. Den mindre kategori som inte tror målen kommer att uppfyllas måste identifieras och frågeställning bör kunna leda till reviderade mål eller omplacering till annan verksamhet.

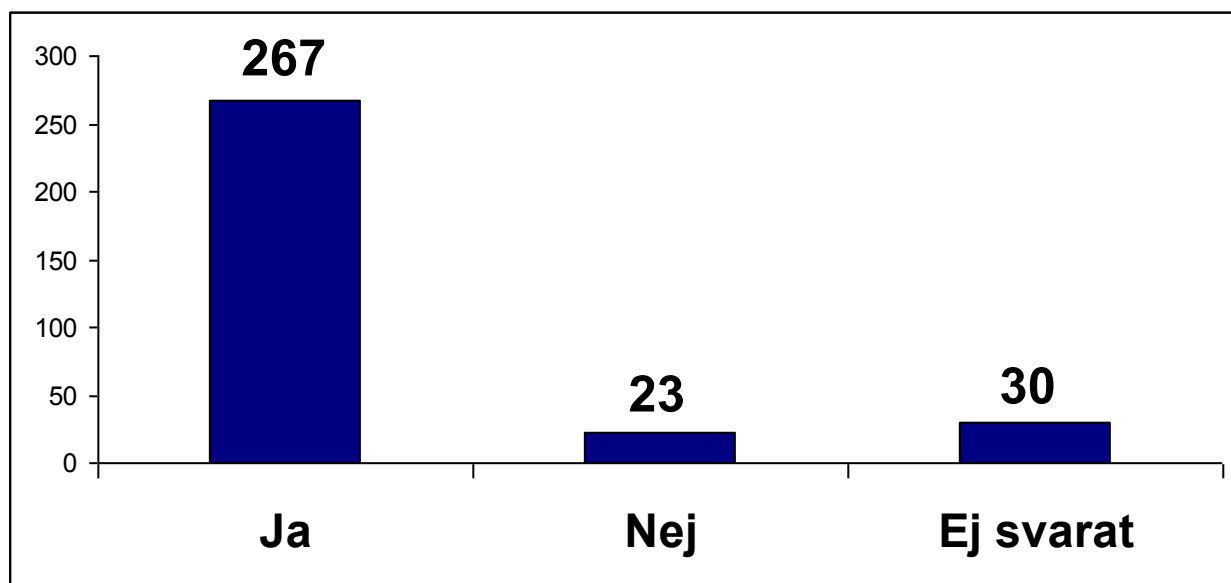
Åtgärd: Återkommande regelbunden målrevision/handlingsplan tillsammans med brukare och uppdragsgivare.

Fråga 8: Får du vara här så länge du själv önskar?



Under seminariet var det ingen grupp som arbetade med denna fråga då den inte var direkt kopplad till kvalitetsmatris eller värdegrundsdokument. Beslutet ligger inte på våra verksamheter att ta, utan hos uppdragsgivaren. Den speglar ändå de beslutsmässiga förutsättningar som omgärdar vårt arbete samt klientens faktiska situation och har relevans i förhållande till möjligheterna av ett framgångsrikt förändringsarbete. Därför är frågeställningen intressant att ta del av och förhålla sig till i analysen.

Fråga 9: Skulle du rekommendera någon annan i din situation denna verksamhet?



Reflektion: Ett mycket tillfredställande svarsutfall med tanke på verksamheternas målgrupp och som inte ger anledning till djupare analys. Svarsutfallet ger en bild av en välfungerande organisa-

tion som utifrån tidigare frågeställningar och analyser har en del förbättringsområden och stor utvecklingspotential.

Slutkommentar

Brucarundersökningen ger en klar bild av en väl fungerande organisation med en till övervägande delen nöjda brukare. Undersökningen pekar på att det på HVB Vuxna råder ett gott klimat som är en grund för ett framgångsrikt förändringsarbete. Samtliga enheter och medarbetare har all anledning att känna sig stolta över resultatet.

De utvecklings- och förbättringsområden som identifierats är av den omfattningen att de får betraktas som mindre, dock ej ringa. Kvalitetsmåttan varierar mellan enheterna och denna brukarundersökning får ses som att avstamp för varje enhet att själva utveckla och säkerställa kvalitet och substantiellt innehåll i verksamheterna.

En av anledningarna till det goda resultatet är sannolikt det arbete med en gemensam värdegrund som pågått inom HVB Vuxna samt framtagande av kvalitetsmatriserna med den årliga revideringen. Detta har gett upphov till självreflekterande diskussioner på enheterna och hållit mentala klimatfrågor vid liv ute på verksamheterna.

De återkommande HVB-dagarna har starkt bidragit till att samhörigheten mellan verksamheterna stärkts väsentligt och möjliggjort ökade förutsättningar för att utforma tillfredställande handlingsplaner för den enskilde.

Det är viktig för samtliga verksamheter och för HVB Vuxna som enhet att den andan av utvecklingsbenägenhet avseende samverkan och interna värdegrundsfrågor lever vidare. Detta kan endast ske med levande och engagerande strategifrågor som motor. Det finns därför inte utrymme för att organisationen ska tillåtas avancera med styrfart utan energin måste genereras ur fortsatt utvecklingsarbete inom varje enhet såväl som horisontellt.

Avslutningsvis är det viktigt att lyfta fram vikten av att i trepartssamtal utforma handlingsplaner som följs upp och revideras. En stor del av det missnöje som kommer till uttryck bottnar i otydliga eller obefintliga handlingsplaner.

Stockholm mars 2008

Strategigruppen HVB Vuxna/

Ulf Magnusson FamVux
Elisabeth Gunnars Ljungbacken
Jan Linderhielm Lönnen
Mia Pauesander Älvis/Linden
Bertil Rundblom Eken

Frågor till brukarundersökning HVB Vuxna 2007

Kön Man Kvinna

Ålder _____

1. Har du tillsammans med din socialsekreterare (motsvarande) och/eller kontaktperson/handläggare på verksamheten upprättat en individuell plan för att uppnå målet med din vistelse här?

Ja Nej Vet ej

2. Får du den behandling/omvårdnad/stöd som du anser dig behöva?

Ja Nej Delvis

Om nej eller delvis, vad saknar du?

.....

.....

.....

.....

8. Får du vara här så länge som du själv önskar?

Ja

Nej

Om nej: Vill du vara här: längre tid kortare tid

9. Skulle du rekommendera någon i din situation välja denna verksamhet.

Ja

Nej

Om nej.

Vad skulle du föreslå i stället.

.....

.....

Har du några övriga synpunkter?

.....

.....

.....

Tack för din medverkan!

Bilaga 2

Hej!

För oss som arbetar på HVB Vuxnas verksamheter är det viktigt att få veta hur just Du tycker att din tid hos oss har fungerat. Det ger oss möjlighet att förbättra vår verksamhet och hålla koll på att vi ger Dig och andra, det vi lovar och inte minst att Du blir bemött på ett bra sätt.

Därför kommer Du, tillsammans med alla andra som just nu är inskriven vid någon av Stockholm HVB's verksamheter, att under vecka 39 få svara på en enkel enkät. Den består av nio frågor som bland annat handlar om hur Du uppfattar vistelsen hos oss och hur Du blir bemött av vår personal. **Frågorna besvaras givetvis anonymt.**

Du kommer att få besvara frågorna på datorn via nätet. Om Du hellre vill besvara enkäten på papper går det naturligtvis bra. Personalen kommer att finnas tillgänglig om Du behöver hjälp med någonting. Av dem får Du också svarskuvert om Du använder en pappersenkät.

Vi vill ha Ditt svar senast 1 oktober 2007.

När alla svaren har sammanställts kommer Du att få ta del av resultatet. Om Du då inte längre är inskriven hos oss kan personalen skicka resultatet till dig, om du vill.

Till sist några förtydliganden angående frågorna i enkäten:

Socialsekreterare är den person som Du vänt Dig till för att få hjälp och är den person som beslutar om och betalar för din vistelse på någon av våra verksamheter.

Kontaktperson utses bland personalen på den verksamhet som Du vistas på och som sedan följer Dig under hela vistelsen. I första hand är det kontaktpersonen som du vänder Dig till men självklart kan Du också vända Dig till övrig personal för att få hjälp eller få svar på någon fråga.

Din **Handläggare** är ett annat ord för Din socialsekreterare, kontaktperson. Det är den person som handlägger Dina frågor och som finns för Din skull, är Dig behjälplig.

Familjevård är som Din kontaktperson eller handläggare fast i familjevård där man inte använder sig av begreppet kontaktperson.

Ett stort tack för att Du vill hjälpa oss att bli bättre!

Justus Bergsten
Enhetschef HVB Vuxna