



Handläggare: Majja-Liisa Laitinen
Telefon: 508 25 255

Till
Socialtjänst- och
arbetsmarknadsnämnden

"Tack! Det har varit lärorikt. Hoppas vi inte ses igen."

Anmälan av Brukarenkäter 2009 BAS & Stockholms Ungdomstjänst

(1 bilaga)

Förslag till beslut

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

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Eva Sandberg
Avdelningschef

Sammanfattning

Verksamhetsområdet ungdom inom Enheten för familje- och ungdomsinsatser har sedan 2004 sammanställt uppföljningar och utvärderingar av den vård och behandling som erbjuds. I rapporten Brukarenkäter 2009 BAS & Stockholms

Ungdomstjänst redovisas sammanställningar av totalt 986 enkäter med synpunkter som ungdomar, deras föräldrar och stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare lämnat i samband med avslutningssamtal år 2007, 2008 och 2009.

Verksamhetsområdet består av Ungdomstjänst, boende, SKKP (särskilt kvalificerad kontaktperson) och konstverkstad. Under 2009 har 175 ungdomar som avslutat sin ungdomstjänst, 12 som avslutat sin behandling vid SKKP och 16 ungdomar som avslutat sitt boende, besvarat enkäter. Även ungdomarnas föräldrar och socialsekreterare har lämnat sina omdömen och synpunkter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts vid avdelningen för dygnetruntverksamheter.

Bakgrund

Syftet med brukarundersökningar är att få kunskap om hur insatserna upplevs av dem som är föremål dessa eller av dem som beställer insatserna och hur bemötandet från personalen uppfattas. Brukarundersökningarna mäter tjänstekvaliteten. Resultaten ger också viktig information för verksamheternas kontinuerliga utvecklings- och förbättringsarbete.

Enligt den tidigare anmälda rapporten Brukarundersökningar 2008 BAS & Stockholms Ungdomstjänst bedömde 87 % ungdomarna i Ungdomstjänst att tiden varit mycket bra eller bra. Ungdomarna i verksamheten SKKP gav helhetsbedömningen mycket bra (47 %) och bra (53 %). Allra mest nöjda var stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare. Alla tre resultaten överträffar det målvärde på 85 % nöjda brukare som satts upp för verksamheterna.

Den nu aktuella rapporten fokuserar på frågeställningen om verksamheterna lyckats behålla brukarnas positiva omdömen från 2008 även under 2009.

Resultat av undersökningen

Svarsfrekvenserna

Inom Ungdomstjänst har svarsfrekvensen varit hög och den har där till kontinuerligt ökat under tre senaste åren (71 % år 2007, 86 % år 2008 och 99 % år 2009). Inom SKKP har svarsfrekvensen däremot sjunkit något från 85 % år 2008 till 63 % år 2009. Boendeverksamhetens svarsfrekvens har ökat från 21 % år 2008 till 34 % år 2009. Frekvensen är dock så låg att det är högst osäkert om de boende som besvarat enkäten har åsikter som är representativa för alla boende.

Helhetsbedömning

De uppseendeväckande positiva resultaten från år 2008 består även år 2009. På frågan hur ungdomarna bedömer sin tid i verksamheterna som helhet svarar ungdomarna som avgett sina omdömen om Ungdomstjänst att tiden i Ungdomstjänst har varit bra (32 %) eller mycket bra (53 %). 93 % av ungdomarnas föräldrar bedömer att tiden i Ungdomstjänst för deras barn har varit bra (35 %) eller mycket bra (58 %). 97 % av stadsdelsförvaltningarnas socialsekreterare anser att tiden i Ungdomstjänst för ungdomen har varit bra (72 %) eller mycket bra (25 %). Sammantaget är bedömningarna om Ungdomstjänst mycket positiva och trenden över de tre senaste åren kan betecknas som stabilt positiv.

För SKKP:s del bör resultaten tolkas varsamt p.g.a. det låga antalet svarande. Av de ungdomar som svarat, anser 100 % att tiden i verksamheten varit mycket bra (47 %) eller bra (53 %) år 2008. År 2009 svarade 83 % av ungdomarna att tiden varit mycket bra och 17 % att den varit bra. Ungdomarnas omdömen visar en svagt positiv förskjutning i svarsmönster från positiv till ännu mer positiv.

Ungdomarnas föräldrar är ändå mera positiva: 85 % av dem ansåg att tiden för deras barn i SKKP har varit mycket bra och 15 % svarade bra.

Svarsfrekvensen gällande boendet är alldeles för låg för att några slutsatser eller jämförelser kan göras. Verksamheten arbetar emellertid målmedvetet för att öka svarsfrekvensen.

Av de öppna svar som ungdomarna lämnat framgår det att många av dem lärt sig massor av saker. En del vittnar om t.ex. att tiden i Ungdomstjänsten varit oerhört betydelsefull och en vändpunkt i deras liv. Föräldrar och socialsekreterare uttrycker sin uppskattning av arbetssätten med en fast struktur och tydlighet parat med förståelse och flexibilitet.

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. Det mest glädjande resultatet är att alla brukarkategorierna i alla verksamhetsgrenarna är i väldigt stor utsträckning nöjda med den information de fått, personalens tillgänglighet och bemötande.

Förbättringsområden

Trots stora ansträngningar och utökade resurser har Ungdomstjänsten inte lyckats undanröja den brist som brukarna påtalade redan 2008, nämligen kötiden.

Personalen har "tänjt sig" och försökt utöka antalet aktualiserade ärenden utan att kötiderna minskat. Tillströmningen av nya ärenden har helt enkelt varit så stor att målet, högst en månads väntetid, inte gått att uppnå.

Boendeverksamhetens svarsfrekvens har visserligen ökat från 20 % år 2008 till 34 % år 2009, men frekvensen måste öka avsevärt för att säkra slutsatser ska kunna dras.

Förvaltningens synpunkter

Verksamheterna inom Enheten för familje- och ungdomsinsatser har sedan 2004 insamlat och sammanställt målgruppsbeskrivningar, brukarenkäter och utvärderingar av insatserna.

Brukarnas synpunkter på verksamheterna är av största värde för det kontinuerliga utvecklingsarbetet.

Denna rapport är den andra i följd som sammanställts av brukarenkäter inom verksamhetsområdet ungdom. Av den första rapporten Brukarundersökningar 2008 BAS & Stockholms Ungdomstjänst framgick det att den absoluta majoriteten av brukarna var mycket nöjda eller nöjda med insatserna, informationen, tillgängligheten och personalens bemötande.

Rapporten visar att verksamheterna överträffar målvärdet 85 % nöjda brukare med råge och att utvecklingen sedan 2008 är positiv. Tjänstekvaliteten är fortsättningsvis god.

Bilaga: Rapporten brukarenkäter 2009, BAS & Stockholms Ungdomstjänst.

