



Brukarundersökningar 2015

BIM/Gruppverksamhet Barn-Tonår och Familjerådgivningen





Inledning

Att genomföra brukarundersökningar för att följa upp brukares upplevda kvalitet av verksamheten är en del av socialförvaltningens kvalitetsarbete. Denna rapport baseras på tre olika enkätundersökningar inom två verksamheter.

Det är första gången den här typen av brukarundersökningar sker på dessa verksamheter. Verksamheterna har dock arbetat med olika former av utvärdering och brukarenkäter tidigare.

Syfte

Att ta reda på hur brukarna upplever kvaliteten i respektive verksamhet för att kunna följa upp och använda resultatet i verksamheternas förbättringsarbete.

Bakgrund

Brukarundersökningen är genomförd på två olika verksamheter inom behandlingsenheten.

Behandlingsenheten omfattar öppenvårdsresurser för barn och ungdomar 0-20 år. Ingången till de olika verksamheterna är via bistånd utifrån beslut av socialsekreterare enligt socialtjänstlagen kap. 4 § 1. Föräldrar/ungdomar kan även vända sig direkt till verksamheterna via "öppen ingång", som i socialtjänstlagen benämns service, och erbjuds då ett antal rådgivande samtal.

Nedan beskrivs verksamheterna kortfattat.

BIM/Gruppverksamhet Barn-Tonår

BIM har sedan brukarundersökningen genomfördes bytt namn till Gruppverksamhet Barn-Tonår. Verksamheten finns till för barn och ungdom som har någon i sin familj som dricker/har druckit för mycket alkohol eller använder/har använt andra droger, som har eller har haft en psykisk ohälsa eller som använt våld eller hot mot någon i familjen. Vi ger även stöd till barn och ungdomar som har erfarenhet av en separation eller skilsmässa vuxna emellan.

Gällande BIM/Gruppverksamhet Barn-Tonår så har två brukarundersökningar genomförts. Dels en riktad till barnen/tonåringarna och dels en riktad till föräldrarna.

Familjerådgivningen

Familjerådgivningen arbetar med samlevnads- och relationsfrågor och ger råd och stöd till par, familjer och ensamstående angående Kärleksvård, reparation eller separation och föräldrarskap. Det kan bli flera samtal under kortare eller längre tid. Gemensamma samtal är vanligast, ibland med hela familjen, men det händer också att någon önskar komma själv.

Tillvägagångssätt



Personalen har vid avslutad insats, på sista mötet, delat ut en enkät till deltagarna. Undersökningen pågick maj och juni. Med enkäten fanns ett förfrankerat svarskuvert.

Tillvägagångssättet att dela ut enkäterna på plats valdes eftersom deltagarna på de icke-biståndsbedömda insatserna inte är registrerade.

Resultatredovisning

Resultatet baseras på de inkomna enkätsvaren. Deltagarna har i enkäterna fått bedöma påståenden utefter en tiogradig skala och positionera sig mellan *instämmer inte alls* och *instämmer helt*. Under 5 anses vara "inte godkänt", mellan 5 och 7 "nöjd" och 8 eller högre "mycket nöjd".

Medelvärde per kvalitetsområde har sedan räknats fram och sammanställts i ett spindeldiagram för att få en tydlig överblick av resultatet.

BIM/Gruppverksamhet Barn-Tonår

Undersökningen genomfördes under maj och juni 2015.

Resultatet bygger på fyra kvalitetsområden, som i sin tur innehåller ett antal påståenden som deltagaren har tagit ställning till.

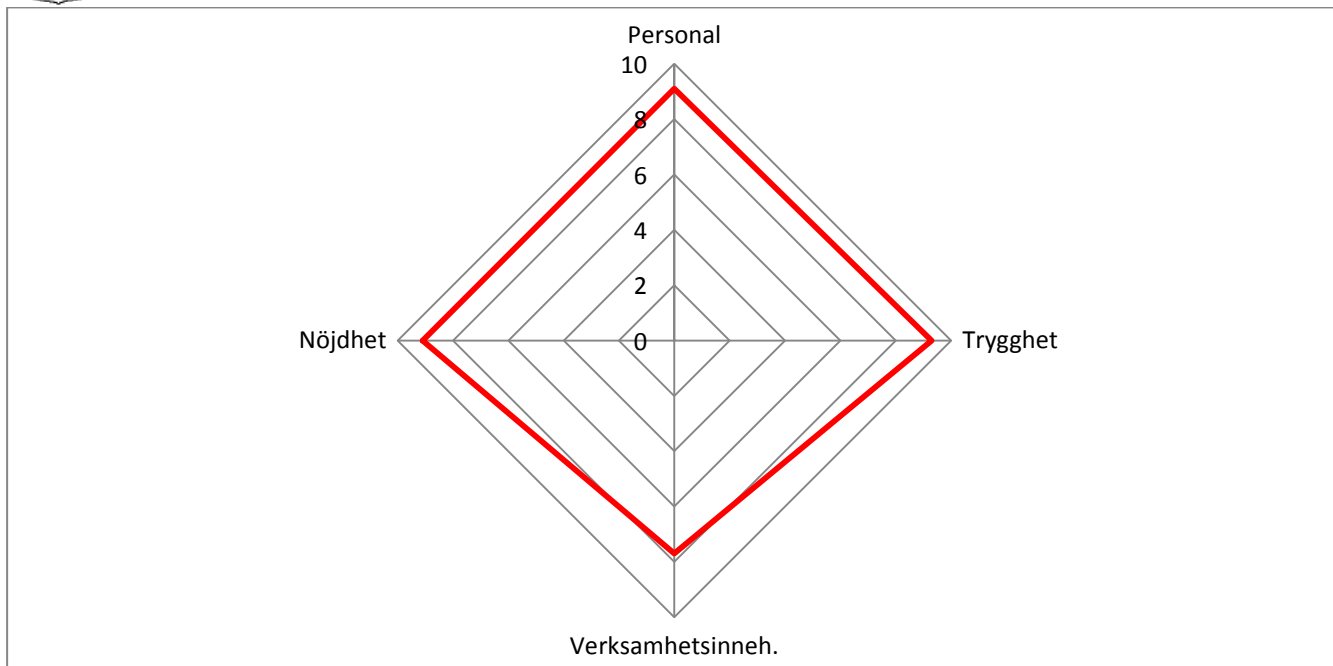
Personal: Gruppledarna tog väl hand om mig, Gruppledarna kunde svara på mina frågor.

Trygghet: Jag kände mig trygg i gruppen, Jag kände mig trygg med gruppledarna

Verksamhetsinnehåll: Att träffa andra som lever/har levt med vuxna/nära anhöriga som har/har haft bekymmer med våld, psykisk sjukdom eller kemiskt beroende har varit viktigt för mig, Jag har lärt mig mer om familjesjukdomar, jag har lättare att prata om mina tankar/funderingar/känslor efter kursen.

Nöjdhet: Jag såg fram emot gruppträffarna, Jag kan tänka mig att gå på BIM igen.

Enkäten besvarades av: Enkäten lämnades till 18 deltagare varav 17 valde att svara (94 %). Av de svarande var 9 tjejer och 8 killar. Cirka 40 % av de som besvarat enkäten var mellan 12-14 år. I övrigt var åldersfördelningen jämnt fördelad inom åldersspannen 6-8, 9-11, 15-17 och 18-20 år.



Resultaten är överlag väldigt goda. På frågan kring om kursen inneburit att den unge har lättare att prata om sina tankar/funderingar/känslor har några svarat lågt men samtidigt i fritextsvaret beskrivit att de alltid haft lätt att prata om dessa saker.

Förutom ovan redovisade frågor fanns i enkäten även påståendet *Att gå i gruppen hjälpte mig*. Av 17 ungdomar svarade 16 på detta påstående. 94 % av de som besvarade frågan svarade ja. I fritext fann möjlighet att beskriva på vilket sätt det hjälpt att gå i gruppen. Följande svar angavs:

- Att bli trygg. Att se att det finns andra barn.
- Att jag kan sova bättre på dagis.
- Jag vet inte.
- Hjälpt mig mycket.
- Inte ensam.
- Det hjälpte mig att förstå att andra har liknande problem.
- Utbildade mig i familjeproblem.
- Det har hjälpt mig att förstå väldigt mycket inom missbruk osv.
- Det kändes roligt och bra att se att det finns fler som mig.
- Att få veta att jag inte är ensam om min hemsituation.
- Det stärkte mitt självförtroende med alla olika teman.
- Att vara gladare.

BIM/Gruppverksamhet Barn-Tonår (Föräldrar)

Undersökningen genomfördes under maj och juni 2015. Enkät har lämnats till föräldrar som haft barn som deltagit i vårens verksamhet på BIM.



Resultatet bygger på tre kvalitetsområden, som i sin tur innehåller ett antal påståenden som föräldern/den anhörige har tagit ställning till.

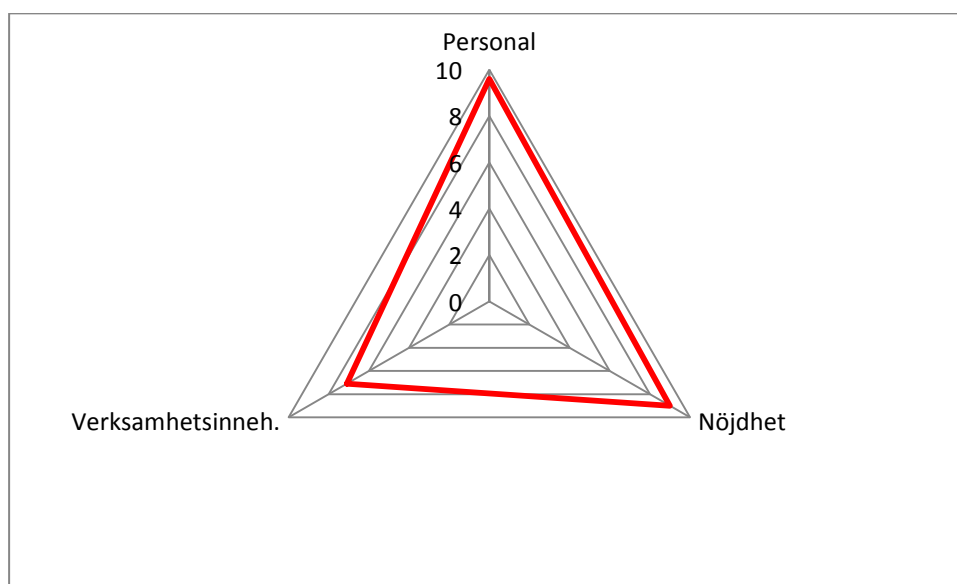
Personal: Jag och mitt barn blev väl bemötta av gruppledarna, Gruppledarna kunde besvara mina frågor.

Verksamhetsinnehåll: Jag som förälder har fått ökad förståelse för mitt barn, Familjen har påverkats positivt av att barnet har gått i gruppen.

Nöjdhet: Mitt barn har tyckt om att gå till BIM.

Enkäten besvarades av 17 föräldrar/anhöriga. Enkäten lämnades till 22 personer.

Svarsfrekvens: 72 %



Ett väldigt högt resultat gällande personal och nöjdhet. Resultat gällande verksamhetsinnehåll är något lägre på 7,1. Främst är det frågan om man som förälder har fått ökad förståelse för mitt barn där medelvärdet är 6,8.

Förutom frågorna ovan fanns även en ja och nej fråga "Mitt barn har förändrats/utvecklats under tiden som barnet gått i BIM-grupp". På denna fråga svarade 62,5 % ja. Till denna fråga fanns också möjlighet att i fritext utveckla på vilket sätt barnet förändrats/utvecklats:

- Trygg, kännedom/kunskap, självförtroende.
- Har blivit starkare individ och litar på sig själv igen.
- Mer trygg. Bättre självförtroende
- Hon har blivit väldigt medveten om sig själv. Jag kan tycka i vissa fall det är lite negativt tex när hon behöver rättas till/sägas till vid matbordet och man får till svar "jag får göra vad jag vill".
- Har lättare att beskriva känslor och förstå att en vuxen kan må dåligt utan att det är barnets fel.
- Hon blev mer glad
- Lugnare och känns mer trygg i att prata om saker som han ej velat tala om innan
- De har fått bra information som vi som föräldrar hade svårt att ge, de har blivit säkrare i sig själva.



Föräldrarådgivningen

Undersökningen genomfördes under maj 2015. Sammanlagt delades 65 enkäter ut. Svar lämnades i låda på Familjerådgivningen eller skickades med post. Enkäten besvarades av 53 personer vilket ger en svarsfrekvens på 82%. Av de svarande var 53 % kvinnor och 47 % män.

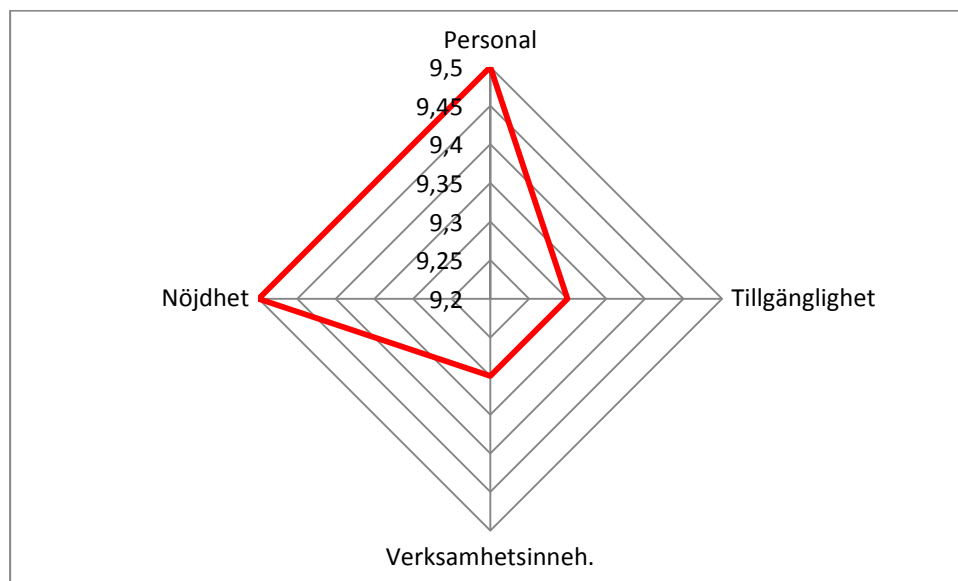
Resultatet bygger på 4 stycken kvalitetsområde, som i sin tur innehåller ett antal påståenden som deltagaren har tagit ställning till.

Personal: Jag blir väl bemött av personalen, Jag har förtroende för personalens kompetens

Tillgänglighet: Telefontillgängligheten är hög till Familjerådgivningen, Jag/vi fick komma på det första mötet inom rimlig tid.

Verksamhetsinnehåll: Personalen förstod vilka problem det var som jag/vi behövde hjälp med, Det stöd som jag/vi får hjälp med hjälper mig/oss lösa mitt/vårt problem

Nöjdhet: Jag är nöjd med min kontakt med Familjerådgivningen i sin helhet.



Ett väldigt högt resultat, med en relativt hög svarsfrekvens.



Slutsats

En generell slutsats som kan dras är att de som har svarat på enkäten är väldigt nöjda med det stöd de har fått från verksamheterna. Resultaten visar att det som de svarande framförallt är nöjda med överlag är personalens bemötande, att de har ett högt förtroende för personalen samt att de är nöjda med insatsen.

Fortsättning

Enhetschefen kommer att få ta del av resultaten för att sedan tillsammans med verksamheterna använda resultatet i respektive verksamhets förbättringsarbete.