



Uppföljning och utvärdering av insatserna

Upplevd kvalitet av insatserna på Kvinnohemmet Rosen

**Sammanfattande bedömningar av klienterna
under pågående placeringar**

Rapport 2018-08-20

Rapporten är sammanställd av Christer Jönsson
En evidensbaserad praktik

1. Inledning

Denna rapport avser 30 klienters värderingar av insatserna på Kvinnohemmet Rosen under pågående placering.

Underlaget till rapporten är en enkät som samtliga klienter svarar på under pågående placering. I samband med att placeringen avslutas svarar även klienten på samma enkät.

Uppföljningen av klienternas bedömningar av upplevd kvalitet på Kvinnohemmet Rosen följer Socialstyrelsens handbok för systematisk uppföljning.

Enkäterna är en del av Kvinnohemmet Rosens kvalitetsarbete enligt författningen SOSFS 2011:9, Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete. Enkäterna och rapporterna utgör en del av verksamhetens egenkontroll i det systematiska kvalitetsarbetet.

För att belägga god kvalitet i verksamheten använder vi oss av Socialstyrelsens kvalitetsindikatorer/kvalitetsområden.

Klienterna bedömer verksamhetens strukturkvalitet, processkvalitet och resultatkvalitet.

I utvärdering och teori om socialt arbete beskriver forskare att resultat av insatser växer fram i en dynamisk process. Processen att nå måluppfyllelse eller effekter i klientens livsvärld tar olika lång tid för olika klienter.

Klientens aktiva gensvar på socialarbetarens insatser är nödvändigt för att förklara hur resultat uppstår.

Relationsskapande, tillit, bemötande m.m. tycks vara en förutsättning för klientens aktiva gensvar för att nå resultat i en förändringsprocess. (Blom & Morén 2015)

I frekvensdiagram och i tabellen för avgivna medelpoäng kan det saknas något omdöme. Orsaken är att klienten inte kan avge något omdöme eller att frågan inte är relevant för placeringen.

För sammanställningen och rapporten ansvarar:

Christer Jönsson

christer@enevidensbaseradpraktik.se

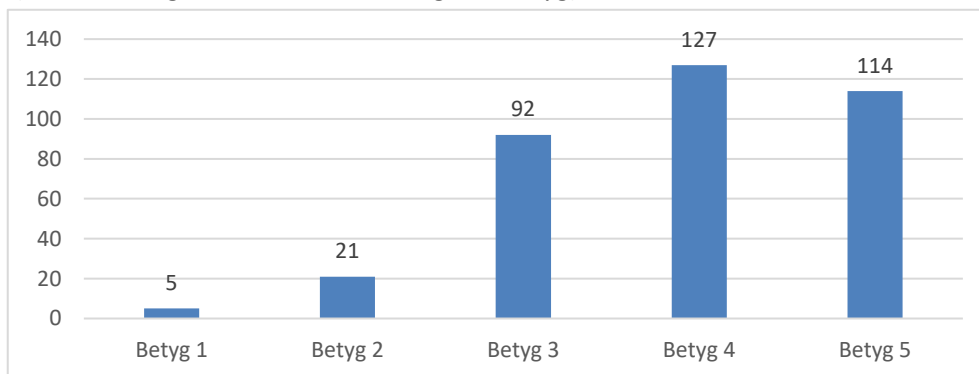
072-8016700, 070-259 30 46

Rapportens delar:

1. Inledning
2. Sammanfattning av klienternas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden
3. Sammanfattning avgivna omdömen inom samtliga kvalitetsområden vid pågående placering, medelvärde
4. Klienternas bedömningar av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvensdiagram
5. Vad är riktigt bra på Kvinnohemmet Rosen? Vad tycker Du bör förbättras på Rosen?

2. Sammanfattning av klienternas bedömningar inom samtliga kvalitetsområden

(Frekvensdiagram: Totalt antalet avgivna betyg)



Totalt har 359 omdömen avgivits av de 30 klienterna.

Betyg 1 har avgivits vid 5 tillfällen. Betyg 2 vid 21 tillfällen, betyg 3 vid 92 tillfällen. Betyg 4 har avgivits vid 127 tillfällen, och betyg 5 vid 114 tillfällen. Det genomsnittliga betyg av samtliga avgivna omdömen är hela 3,9 på en 5-gradig skala.

Som framgår av rapporten får Kvinnohemmet Rosen höga omdömen inom de flesta kvalitetsområdena.

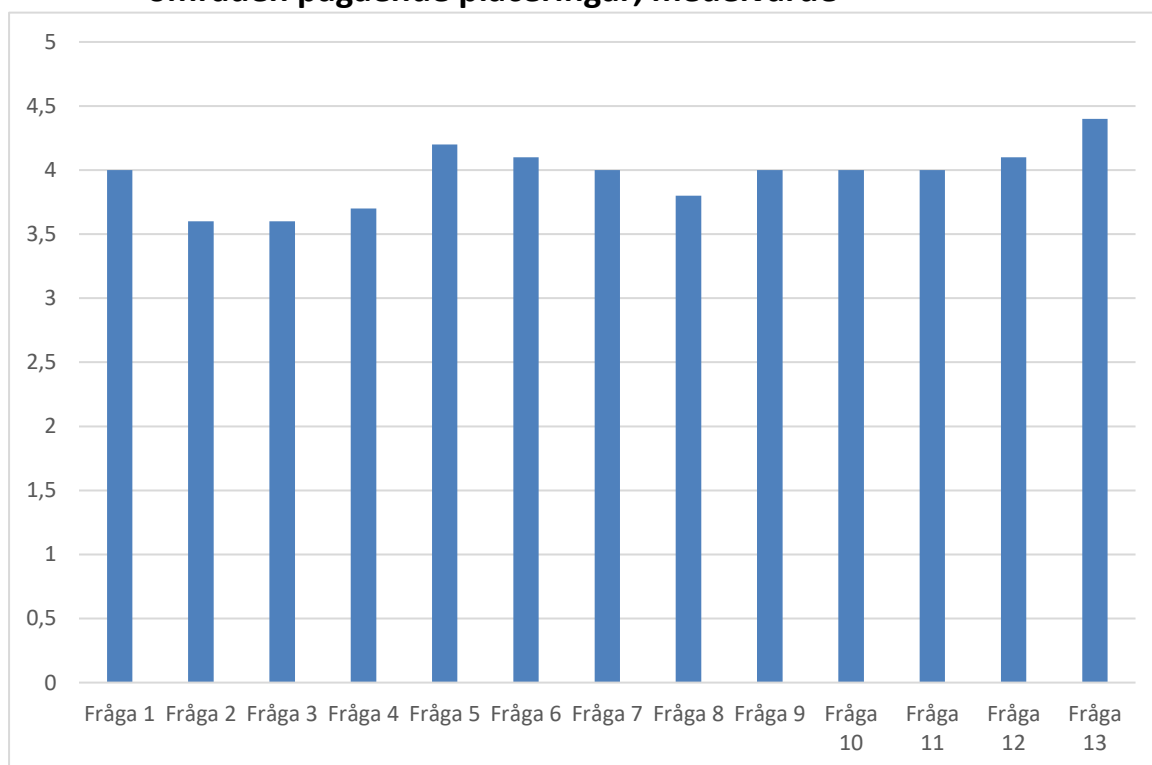
Klienterna lyfter speciellt fram följande kvalitetsområden med höga omdömen i enkäten (Mer än 70% av klienterna ger Kvinnohemmet Rosen omdöme 4 eller 5 inom följande kvalitetsområde):

- *Personalens bemötande av klienterna
- *Kvinnorna känner sig trygga på Rosen
- *Det finns personal tillgänglig när man behöver det
- *Kvinnorna anser att man lyssnar och tar hänsyn till deras synpunkter
- *Kvinnorna är nöjda med det stöd och den hjälp man får på Kvinnohemmet Rosen

När klienterna får frågan; Är det något du tycker är riktigt bra på Kvinnohemmet Rosen är svaren bl.a.:

- *Personalens kompetens och erfarenhet
- *Personalens engagemang
- *Kvinnohemmet Rosen ger hemkänsla och trygghet.
- *Man har förmågan att skapa tillit.
- *På Kvinnohemmet Rosen arbetar man flexibelt och individuellt

4. Sammanfattning avgivna omdömen inom samtliga kvalitetsområden pågående placeringar, medelvärde



Kvalitetsområden:

Fråga 1: Förutsättningar att hantera missbruket

Fråga 2: Klientens psykiska hälsa/mående

Fråga 3: Klientens fysiska hälsa

Fråga 4: Förutsättningar att klara vardagliga sysslor

Fråga 5: Personalens bemötande

Fråga 6: Känna trygghet

Fråga 7: Lyssnar och tar hänsyn till dina synpunkter

Fråga 8: Känna delaktighet

Fråga 9: Personal tillgänglig när du behöver det

Fråga 10: Känna tillit

Fråga 11: Möjlighet till aktiviteter

Fråga 12: Nöjd med hur verksamheten jobbar för att nå målet

Fråga 13: Sammanfattning, stöd och hjälp klienten får

Medelpoäng:

4.0

3.6

3.6

3.7

4.2

4.1

4.0

3.8

4.0

4.0

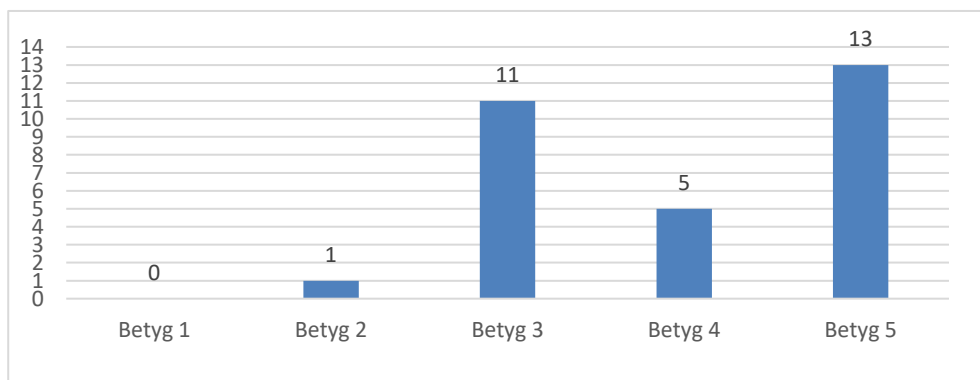
4.0

4.1

4.4

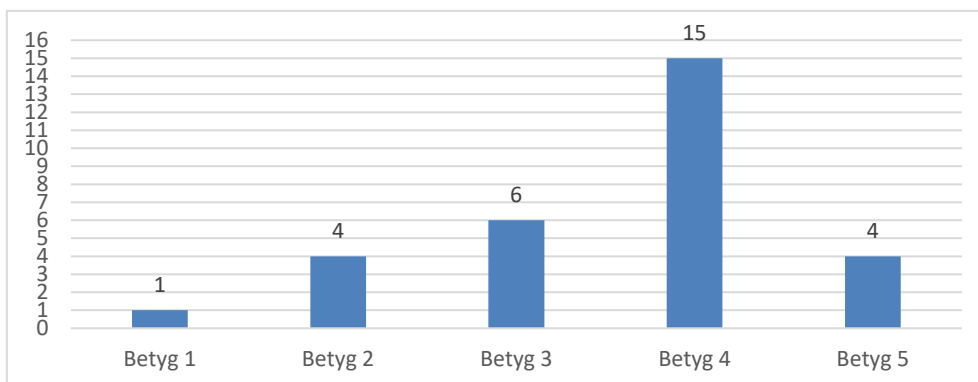
2. Klienternas bedömningar av insatserna inom respektive kvalitetsområde, frekvensdiagram

Fråga 1. Har Dina förutsättningar att hantera Ditt missbruk förbättrats till följd av att Du vistas på Kvinnohemmet Rosen?



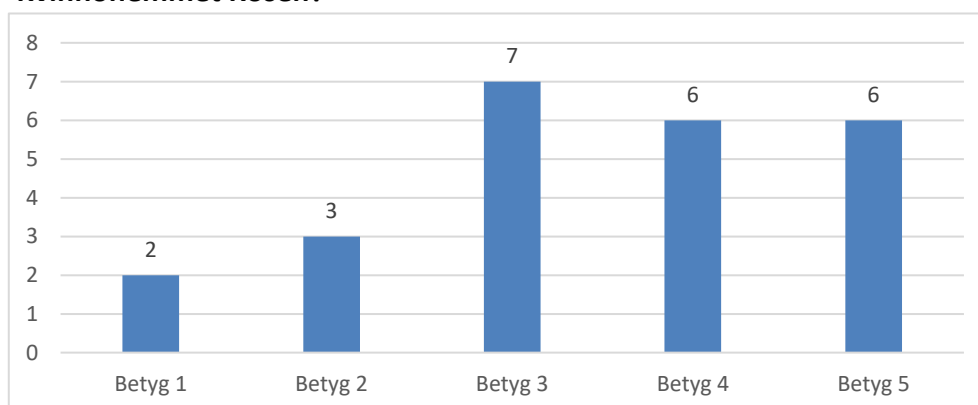
(Betyg 1 innebär att förutsättningarna har försämrats, betyg 3 innebär att förutsättningarna har förbättrats något, betyg 5 att det skett en stor förbättring.)

Fråga 2. Har Din psykiska hälsa/psykiska mående förbättrats till följd av att Du vistas på Kvinnohemmet Rosen?



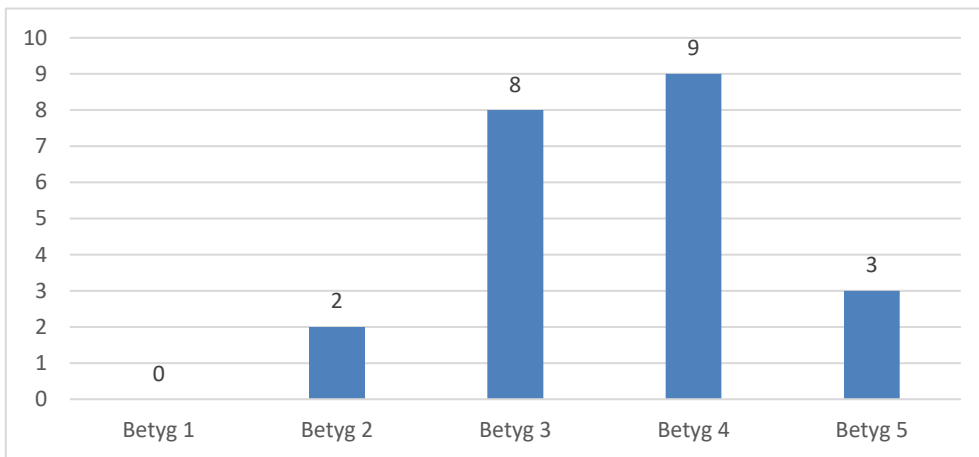
(Betyg 1 innebär att den psykiska hälsan har försämrats, betyg 3 att den psykiska hälsan har förbättrats något, betyg 5 att det skett en stor förbättring.)

Fråga 3. Har Din fysiska hälsa förbättrats till följd av att du vistas på Kvinnohemmet Rosen?



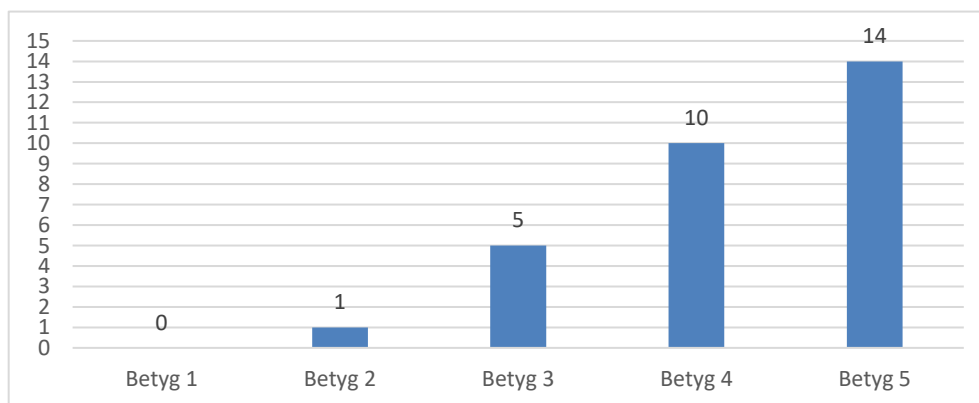
(Betyg 1 innebär att den fysiska hälsan har försämrats, betyg 3 att den fysiska hälsan har förbättrats något, betyg 5 att det har skett en stor förbättring.)

Fråga 4. Har Dina förutsättningar att klara vardagliga sysslor förbättrats till följd av att Du vistas på Rosen?



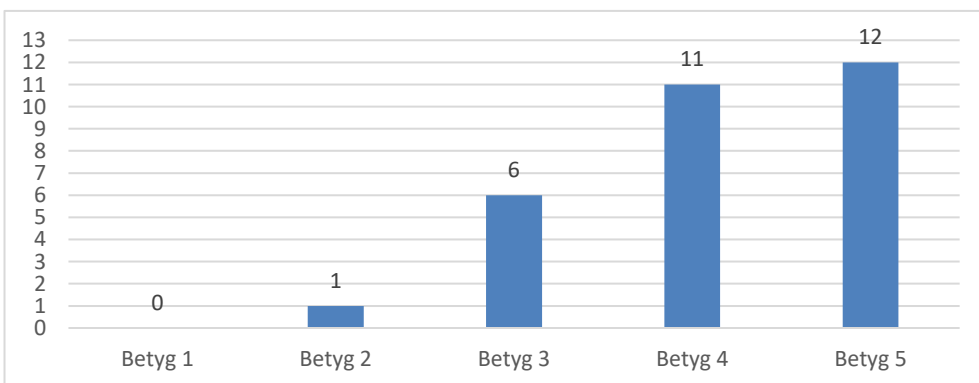
(Betyg 1 innebär att förutsättningarna har försämrats, betyg 3 att förutsättningarna har förbättrats något, betyg 5 att det har skett en stor förbättring.)

Fråga 5. Är Du nöjd med hur personalen bemöter Dig?



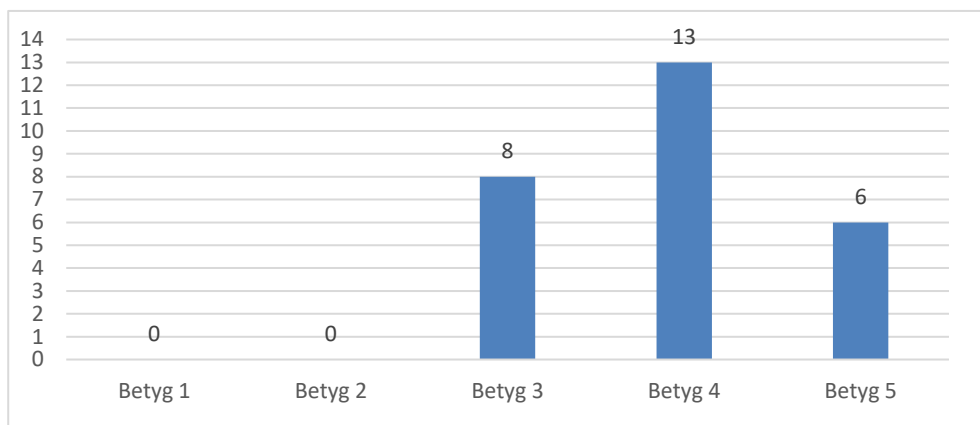
(Betyg 1 innebär att man inte alls är nöjd med bemötandet, betyg 3 att man till viss del är nöjd med bemötandet, betyg 5 innebär att man är mycket nöjd med bemötandet.)

Fråga 6. Känner Du Dig trygg på Kvinnohemmet Rosen?



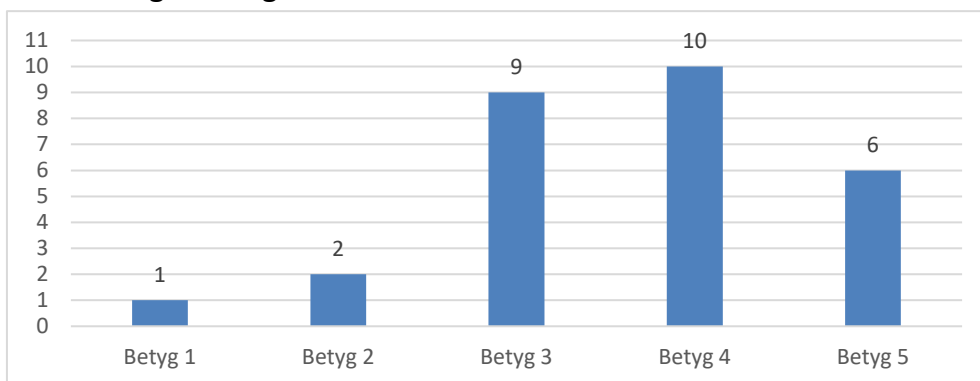
(Betyg 1 innebär att klienten inte alls känner sig trygg, betyg 3 innebär att man delvis känner sig trygg, betyg 5 att man känner sig helt trygg.)

Fråga 7. Lyssnar personalen på Dig och tar hänsyn till Dina synpunkter?



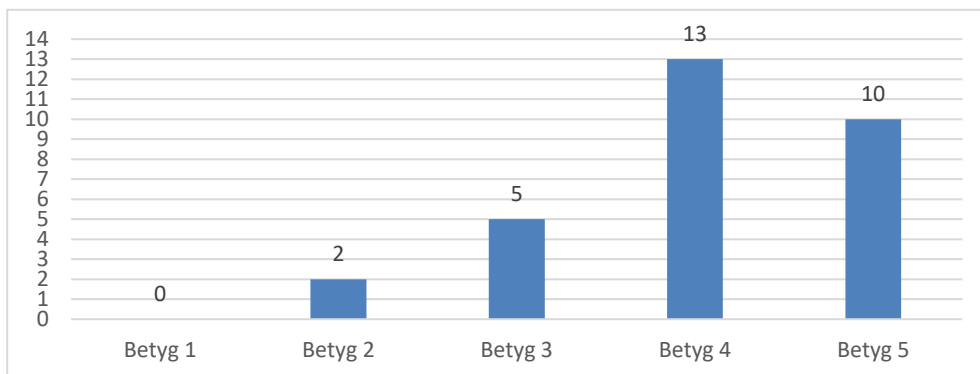
(Betyg 1 innebär att man aldrig lyssnar eller tar hänsyn till synpunkter, betyg 3 att man ibland lyssnar och tar hänsyn till synpunkter från klienten, betyg 5 att man alltid lyssnar och tar hänsyn till klienternas synpunkter.)

Fråga 8. Känner Du Dig delaktig och är med och beslutar om frågor som rör Dig i vardagen?



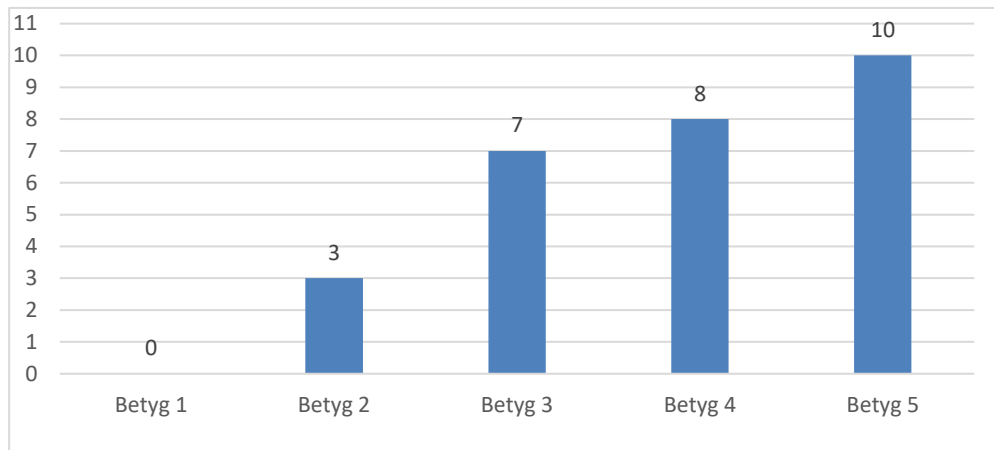
(Betyg 1 innebär att man aldrig känner sig delaktig, betyg 3 att man ibland känner sig delaktig, betyg 5 att man alltid känner sig delaktig och är med och beslutar om frågor berör klienten i vardagen.)

Fråga 9. Finns det personal tillgänglig när Du behöver det?



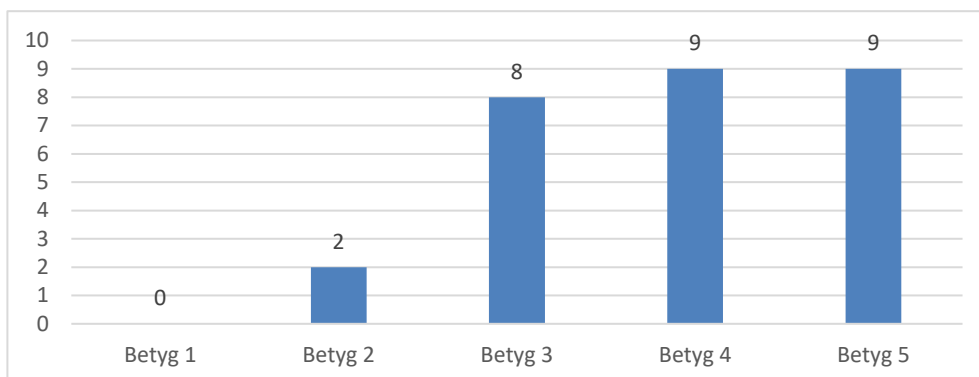
(Betyg 1 innebär att det aldrig finns personal tillgänglig, betyg 3 att det ibland finns personal tillgänglig, betyg 5 att det alltid finns personal tillgänglig när man behöver det.)

Fråga 10. Känner Du tillit/litar Du på personalen på Rosen?



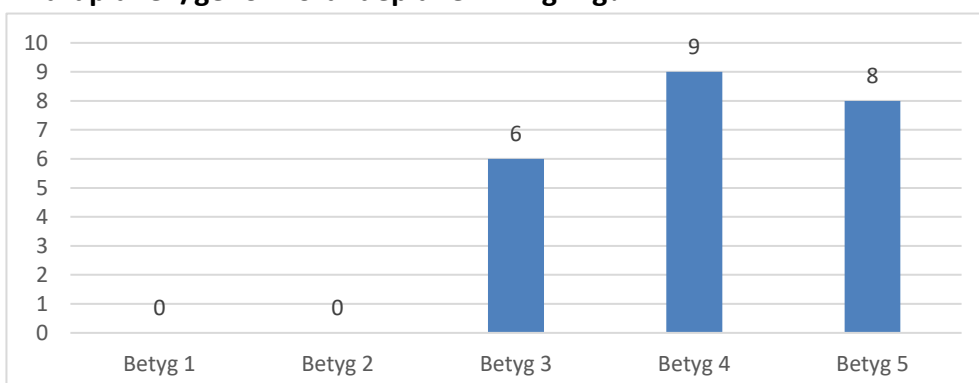
(Betyg 1 innebär att klienten aldrig känner tillit, betyg 3 att klienten ibland känner tillit, betyg 5 att klienten alltid känner tillit.)

Fråga 11. Är Du nöjd med möjligheterna till aktiviteter, utflykter, motion?



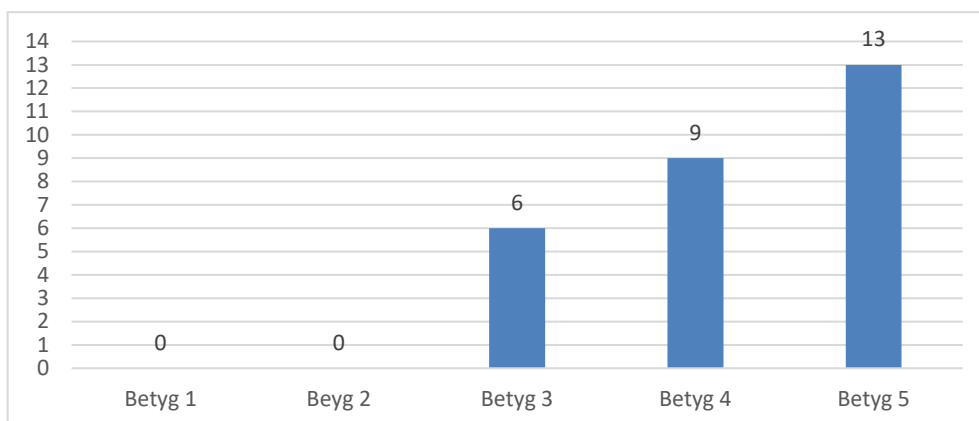
(Betyg 1 innebär att klienten tycker det är väldigt dåligt med möjligheter, betyg 3 det är ganska bra med möjligheter till aktiviteter, utflykter och motion. Betyg 5 innebär att det är mycket bra med möjligheter.)

Fråga 12. Är Du nöjd med hur Rosen arbetar med att nå målen i vårdplanen/genomförandeplanen kring Dig?



(Betyg 1 innebär att man är mycket missnöjd med hur Rosen arbetar, betyg 3 innebär att man delvis är nöjd, betyg 5 innebär att man är mycket nöjd med hur Rosen arbetar med att nå målen.)

Fråga 13. Sammanfattningsvis; Är Du nöjd med det stöd och den hjälp som Du får på Kvinnohemmet Rosen?



(Betyg 1 innebär att man är mycket missnöjd, betyg 3 att man delvis är nöjd med det stöd och den hjälp man får, betyg 5 innebär att man är mycket nöjd.)

Fråga 14: Är det något som du tycker är riktigt bra på Kvinnohemmet Rosen?

Personalen, finns alltid nära tillhands när man behöver det. Man känner tillit. Att jag får utveckla mig i min egen takt.

Ett engagemang som jag inte sett förut. Det skapar trygghet och tillit.

Hemkänslan. Att kunna gå ut fritt.

Personalen.

Det mesta fångas upp vilket är bra.

Att jag kan få vara jag.

Miljön, personalen.

Det är proffsigt upplagt och jag kan alltid prata med personalen och dom lyssnar.

Lenas och Mats grupper är fantastiska, bra o givande process.
Lyssnande, stöttande och tillgänglig kontaktperson.

Att man arbetar flexibelt och individuellt utifrån var och ens behov.

All personals engagemang och förmåga att få utsatta kvinnor att hitta lugn.

Ni har hjälpt mig att känna hopp och livsglädje, jag är evigt tacksam.

Att all personal har personliga erfarenheter av missbruk och vet vad de pratar om. Att de förstår. Att det är ok att känna alla känslor i grupp och bli uppmuntrad att stanna kvar i känslan.

Att Lena är kvar.

Trygg miljö, fint boende, möjligheter till aktiviteter. Bra 12-steps behandling.

Att personalen är erfarna och kompetenta.

Fråga 15. Är det något som Du tycker borde förbättras på Rosen?

Tillgång till dator på samma sätt som telefon. Mer individanpassade uppgifter då det förekommer andra problem än beroende/misshandel. Stressnivån är för hög vid för hög press, vilket gör det farligt fysiskt. Slopa ordet obligatoriskt, det skapar bara sjuk stress och ångest.

Mer ekologisk mat, mer motion.

Ev lägga till relationsdel i 12-steps uppgifterna i häftet.

Bättre kommunikation, att saker förs vidare från t.ex. kvällsmöten till dagpersonalen.

Jämnare kompetens på terapin i grupperna och morgonmöten.

Önskar fler enskilda samtal.

En extra gym dag eller simma en gång i veckan.

Mer effektiv tid med Mats. Han har mycket intressanta saker att lära ut och jag tycker man ska utnyttja tiden med honom till max. Inte lägga redovisningar på hans lektioner.

Skulle vilja ha mer grupper och mera föreläsningar.

Tycker det borde ställas mer krav på de som är inskrivna här.

NA-Möten. Och mer aktiviteter. Få tillbaka telefonerna tidigare när det är halvdagar. Att vissa lär sig larmet så man slipper bli rädd.