

BRUKARUNDERSÖKNING 2012

Barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning

Undersökningen genomfördes i april 2012 och omfattar fyra olika verksamhetsgrenar inom barn- och ungdomsenhetens icke myndighetsutövande verksamhet, dvs. familjestödet, föräldramottagningen, ungdomsmottagningen och ungdomsstödet.

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Familjestöd (0-20 år) Föräldrar	116	69	59 %
Familjestöd (12-20 år) Ungdomar	8	8	100 %
Föräldramottagningen	35	35	100 %
Ungdomsmottagningen	31	29	94 %
Ungdomsstöd (ungdomar)	17	17	100 %
Ungdomsstöd (föräldrar)	5	3	60 %
Totalt	212	161	76 %

Liknade undersökningar har skett år 2008, 2009, 2010 och 2011 med i stort sett samma frågor. Det finns dock vissa smärre skillnader mellan undersökningarna. Nytt för i år är en undersökning gällande ungdomar 12-20 inom familjestödet.

I redovisningen presenteras först det sammantagna resultatet från de gemensamma frågorna i undersökningen och det jämförs med resultatet från de tidigare undersökningarna. Undersökningarna för de olika verksamhetsgrenarna har dock inte exakt samma frågor, i undersökningen riktad till föräldrar med ungdomar som har stöd av ungdomsstödet förekommer andra frågor. På grund av detta kan antalet svarande variera mellan frågorna, liksom faktumet att alla inte svarat på alla frågor. Resultaten jämförs med resultatet åren 2008, 2009, 2010 och 2011 i den mån samma frågor då fanns med i undersökningen. Ungdomsmottagningens undersökning och ungdomarna inom familjestödet räknas inte in i det gemensamma resultatet, då det då inte skulle gå att göra jämförelser med 2008 och 2009 års resultat. Antalet svarande föräldrar inom ungdomsstödet har inte heller räknats med då antalet svarande är få (tre personer).

Gemensamma frågor 2012

Inledande kommentarer

Årets undersökning innehåller samma frågor som tidigare års undersökningar och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Jämförelser med undersökningen från 2008 gör för alla frågor förutom den sista som inte då fanns med.

Antalet inkomna enkäter är något färre än i förra året, något som gör resultatet lite mer osäkert och i viss mån försvårar jämförelserna.

På grund av det endast är andra året för brukarundersökning på ungdomsmottagningen går inte denna att inkludera i den totala jämförelsen med undersökningar från tidigare år. Resultatet finns dock redovisat separat senare i dokumentet.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

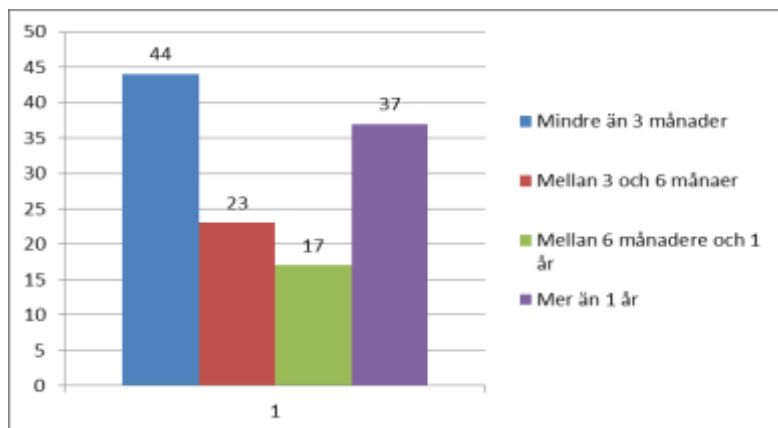
Årets undersökningar påminner i stort om resultatet från tidigare års undersökning. Det finns dock vissa förändringar som är värda att uppmärksamma. En sådan är att andelen som anser sig mycket bra bemötta av enheten har ökat från 87 % i förra årets undersökning till 90 % i årets undersökning. Andelen som anger att kontakt med enheten har lett till en positiv förändring har ökat från 89 % i förra årets undersökning till 92 % i årets undersökning.

Utöver det kan man konstatera att andelen som anger att de kan tänka sig ha kontakt med enheten vid problem har ökat från 90 % i förra årets undersökning till 94 % i årets undersökning. En förändring till det sämre är att andelen som anger att de får det stöd/den uppbackning de behöver har minskat från 82 % i förra årets undersökning till 78 % i årets undersökning. Medelbetyget från enheten ligger på samma höga nivå som i tidigare års undersökning, det vill säga 4,6.

Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 121

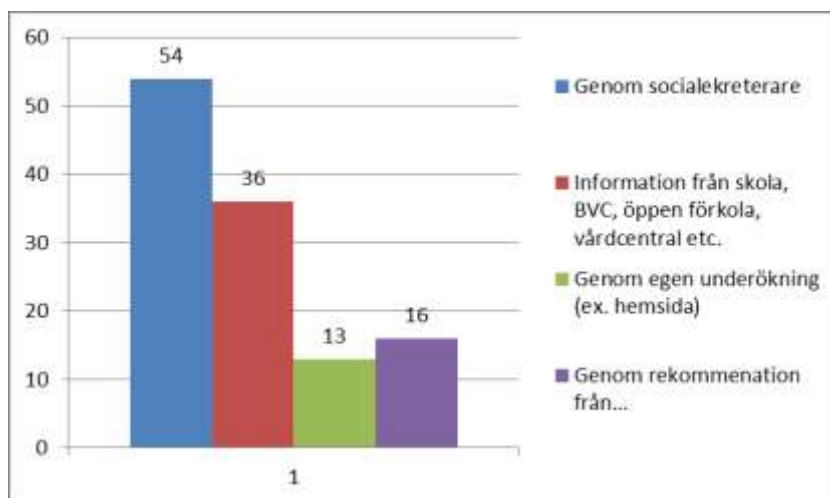
36 % (2008: 35 %, 2009: 40 %, 2010: 31 %, 2011: 31 %) anger att de har haft kontakt med enheten i mindre än tre månader. 19 % (2008: 28 %, 2009: 18 %, 2010: 25 %, 2011: 29 %) har haft kontakt i mellan tre och sex månader, och 14 % (2008: 21 %, 2009: 18 %, 2010: 19 %, 2011: 16 %) mellan sex månader och ett år. Andelen som hade haft kontakt med enheten i över ett år var 31 % (2008: 14 %, 2009: 21 %, 2010: 25 %, 2011: 24 %).



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 119

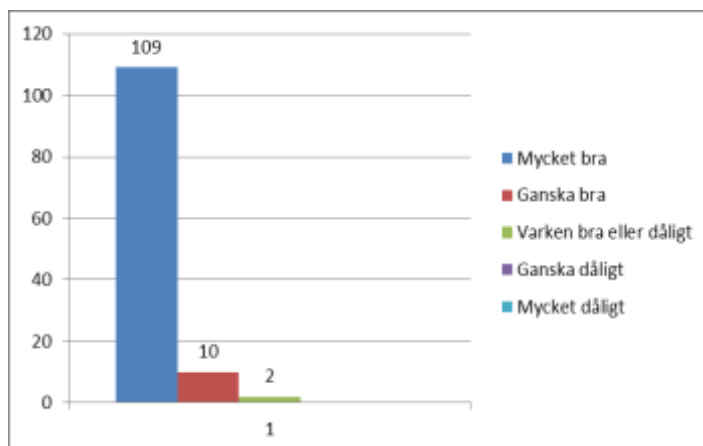
45 % (2008: 45 %, 2009: 48 %, 2010: 42 %, 2011: 47 %) anger att de kommit i kontakt med enheten via socialsekreterare. 30 % (2008: 25 %, 2009: 21 %, 2010: 28 %, 2011: 28 %) anger att de fått kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola etc. 11 % (2008: 14 %, 2009: 12 %, 2010: 16 %, 2011: 11 %) angav att kontakten tillkommit genom egen undersökning, medan cirka 14 % (2008: 14 %, 2009: 17 %, 2010: 14 %, 2011: 14 %) hade fått rekommendation från någon annan.



Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 121

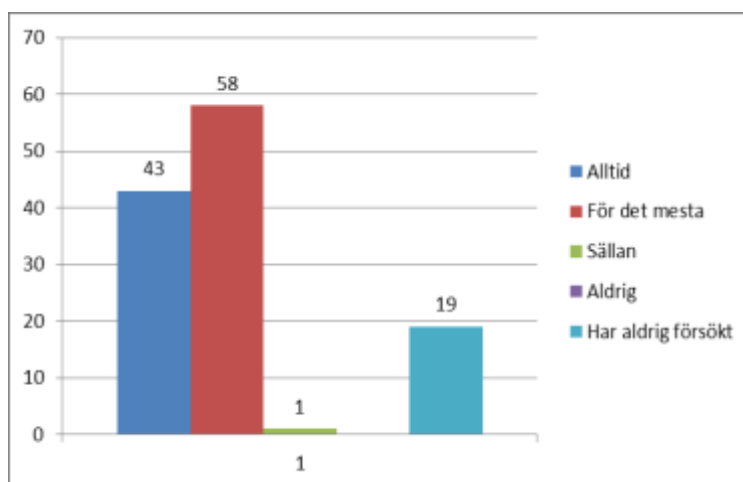
90 % (2008: 88 %, 2009: 92 %, 2010: 92 %, 2011: 87 %) anser att de har blivit bra bemötta av personalen, anser att de blivit mycket bra bemötta och 8 % (2008: 12 %, 2009: 8 %, 2010: 8 %, 2011: 12 %) anser att de blivit ganska bra bemötta. Två personer upplevde sig varken bra eller dåligt.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 121

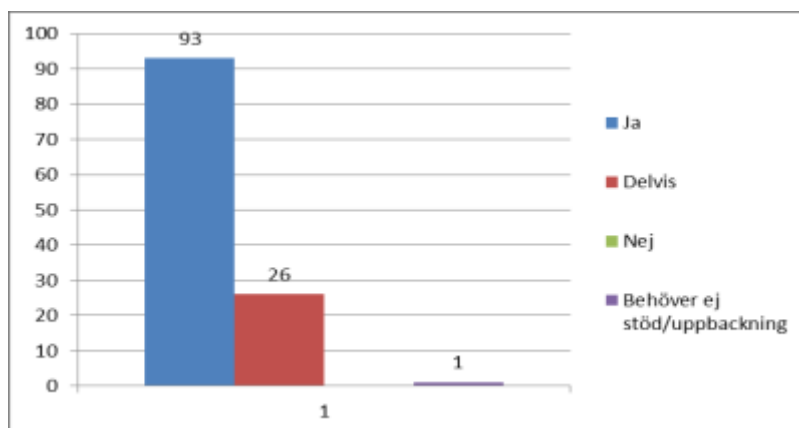
En klar majoritet av de svarande, 83 % (2008: 72 %, 2009: 81 %, 2010: 76 %, 2011: 81 %), anser att de kan komma i kontakt med personalen om de behöver. En person (2008: 1 person, 2009: 2 personer, 2010: 3 personer, 2011: 1 person) uppger dock att de sällan lyckas med detta. 16 % (2008: 28 %, 2009: 16 %, 2010: 21 %, 2011: 18 %) har aldrig försökt.



Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?

Totalt antal svar på frågan: 120

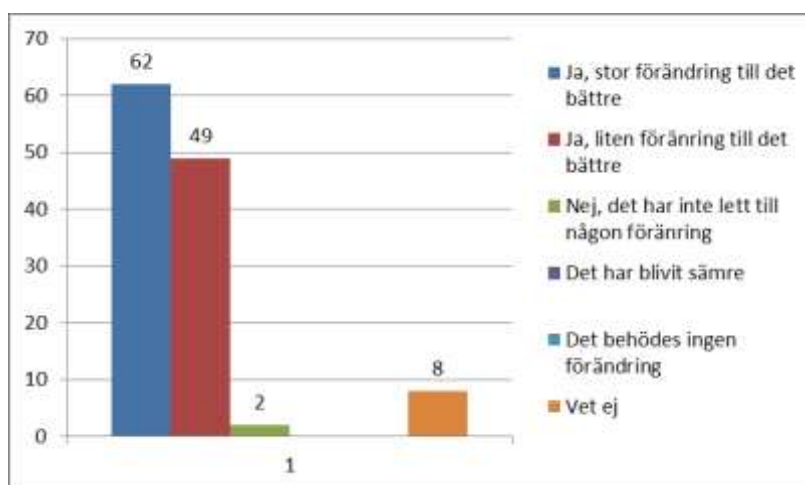
Majoriteten av de svarande, 78 % (2008: 75 %, 2009: 82 %, 2010: 85 %, 2011: 82 %), anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver. 21 % (2008: 21 %, 2009: 14 %, 2010: 13 %, 2011: 15 %) anser att de delvis har fått detta. En person (2008: 3 personer, 2009: 3 personer, 2010: 1 person, 2011: 2 personer) anser inte att han/hon behöver något stöd/uppbackning.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 121

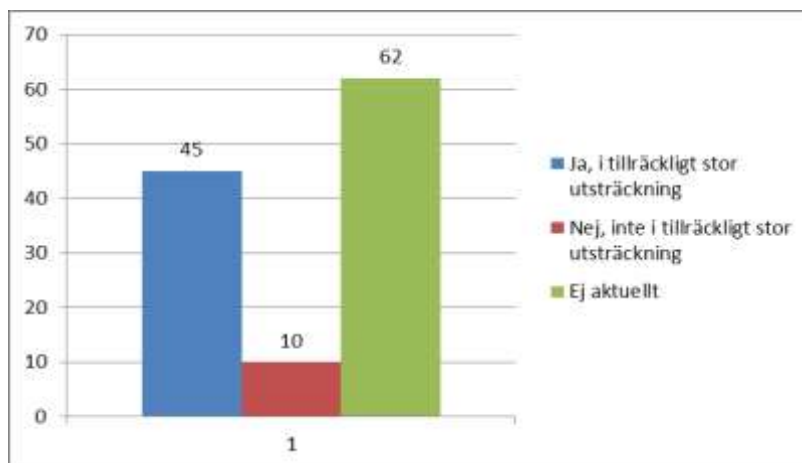
92 % (2008: 85 %, 2009: 78 %, 2010: 90 %, 2011: 89 %) anger att kontakten har lett till en förändring till det bättre. Två personer (2008: 5 personer, 10 personer, 2010: 1 person, 2011: 3 personer) upplever att det inte blivit någon förändring och cirka 7 % (2008: 10 %, 2009: 12 %, 2010: 8 %, 2011: 5 %) vet inte.



Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 117

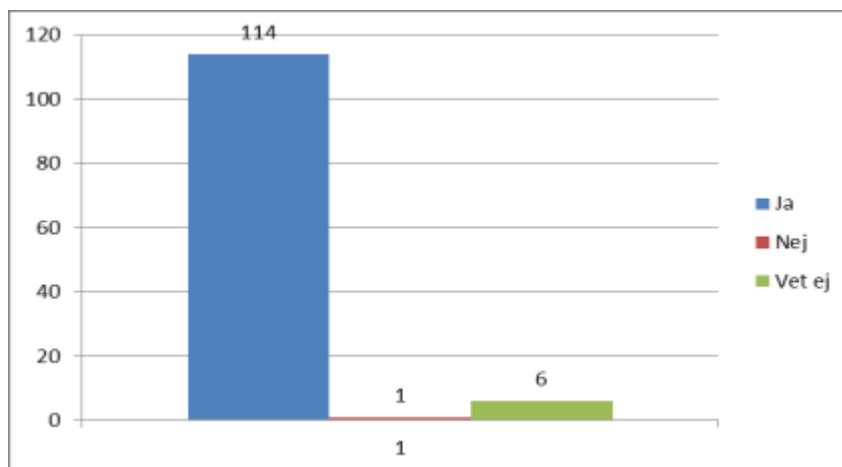
38 % (2008: 36 %, 2009: 30 %, 2010: 34 %, 2011: 34 %) ansåg att de hade fått tillräcklig vägledning om vart de kunde vända sig om enheten inte kunde hjälpa dem. Cirka 9 % (2008: 8 %, 2009: 8 %, 2010: 4 %, 2011: 13 %) ansåg dock att så inte var fallet. För 53 % (2008: 54 %, 2009: 60 %, 2010: 62 %, 2011: 53 %) var frågan inte aktuell.



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem?

Totalt antal svar på frågan: 121

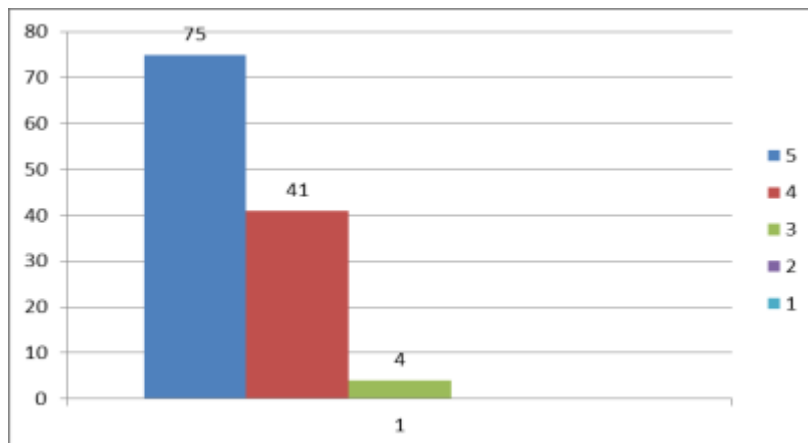
En klar majoritet av de svarande, 94 % (2008: 91 %, 2009: 96 %, 2010: 90 %, 2011: 90 %), skulle kunna tänka sig att ha kontakt med enheten igen. 5 % (2008: 6,5 %, 2009: 3,7 %, 2010: 10 %, 2011: 9 %) visste inte om de skulle kunna tänka sig det. En person (2008: 2 personer, 2009: 0 personer, 2010: 0 personer) skulle inte kunna tänka sig ha kontakt med enheten igen.



Fråga 9. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?**5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar på frågan: 120

På sista frågan fick de svarande ge betyg på verksamheten. Cirka 63 % (2009: 71 %, 2010: 73 %, 2011: 66 %) av de svarande gav en femma och 34 % (2009: 25 %, 2010: 25 %, 2011: 29 %) en fyra. Endast 3 % gav en trea (2009: 3 %, 2010: 2 %, 2011: 5 %). Detta gav ett medelbetyg på 4,6 (2009: 4,6, 2010: 4,7, 2011: 4,6). (Frågan förekom inte i undersökningen 2008).



Familjestöd sammanlagt föräldrar (0-20 år)

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	116	69	59 %
2011	96	53	55 %
2010	86	62	72 %
2009	141	91	60 %
2008	121	67	55 %

Inledande kommentarer

Årets undersökning innehåller huvudsakligen samma frågor som tidigare års undersökningar. Det finns dock vissa frågor som inte varit med i samtliga tidigare undersökningar, exempelvis frågan om slutbetyg som inte förekom år 2008.

Såväl antalet utdelade enkäter som antalet svar har ökat i årets undersökning.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

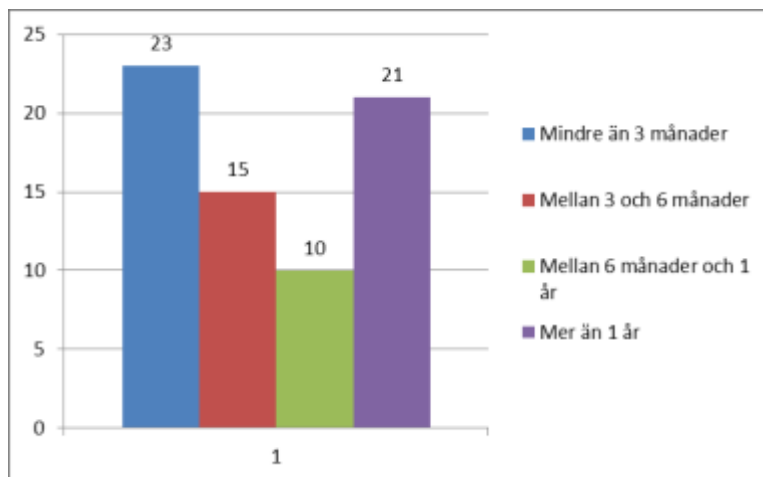
Resultatet från årets undersökning påminner i stort om resultaten från de tidigare undersökningarna. Det finns dock vissa förändringar i resultatet, exempelvis har andelen som anger att de alltid eller ofta kan nå enheten om de behöver ökat från 83 % i förra årets undersökning till 87 % i årets undersökning. Andelen som anger att enheten har kunnat vägleda dem till andra instanser om de inte själv kunnat hjälpa till har ökat från 27 % i förra årets undersökning till 37 % i årets undersökning. Detta kan förklaras framförallt genom att antalet som frågan ej var aktuell för har minskat.

Andelen som anger att de kan tänka sig att ha kontakt med verksamheten igen vid problem har ökat från 88 % i förra årets undersökning till 96 % i årets undersökning. Utöver det kan man konstatera att andelen som anser att de får det stöd/den uppbackning de behöver har minskat från 83 % i förra årets undersökning till 68 % i årets undersökning. Slutligen kan man konstatera att verksamhetens medelbetyg har sjunkit något, från 4,6 i förra årets undersökning till 4,4 i årets undersökning.

Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 69

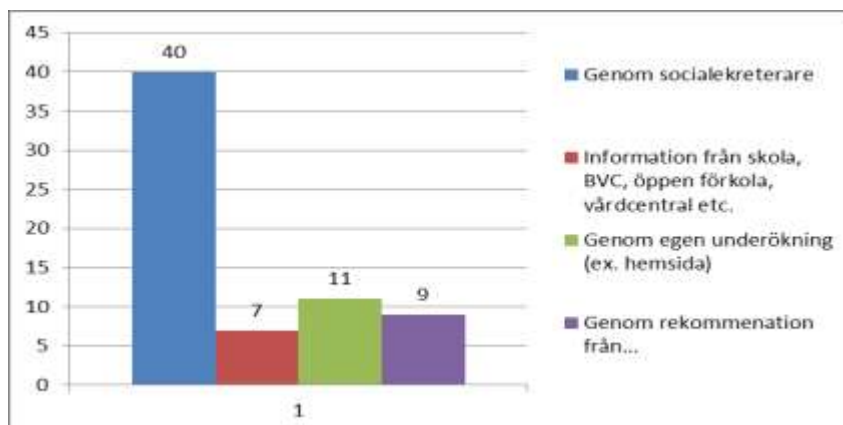
33 % (2008: 40 %, 2009: 44 %, 2010: 31 %, 2011: 34 %) anger att de har haft kontakt med verksamheten i mindre än tre månader. Cirka 22 % (2008: 20 %, 2009: 17 %, 2010: 21 %, 2011: 26 %) anger att de haft kontakt mellan tre och sex månader och cirka 15 % (2008: 22 %, 2009: 16 %, 2010: 19 %, 2011: 17 %) har haft kontakt mellan sex månader och ett år. 30 % (2008: 16 %, 2009: 21 %, 2010: 29 %, 2011: 23 %) anger att de har haft kontakt med verksamheten i mer än ett år.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 67

Cirka 60 % (2008: 50 %, 2009: 56 %, 2010: 53 %, 2011: 64 %), anger att de har kommit i kontakt med verksamheten genom socialsekreterare. 10 % (2008: 17 %, 2009: 16 %, 2010: 18 %, 2011: 6 %) anger att de fått kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral central etc. Cirka 17 % (2008: 14 %, 2009: 17 %, 2010: 16 %, 2011: 10 %) har fått kontakt genom egen undersökning och cirka 13 % (2008: 16 %, 2009: 23 %, 2010: 13 %, 2011: 20 %) genom information från bland annat tingsrätt, familj eller kompisar.



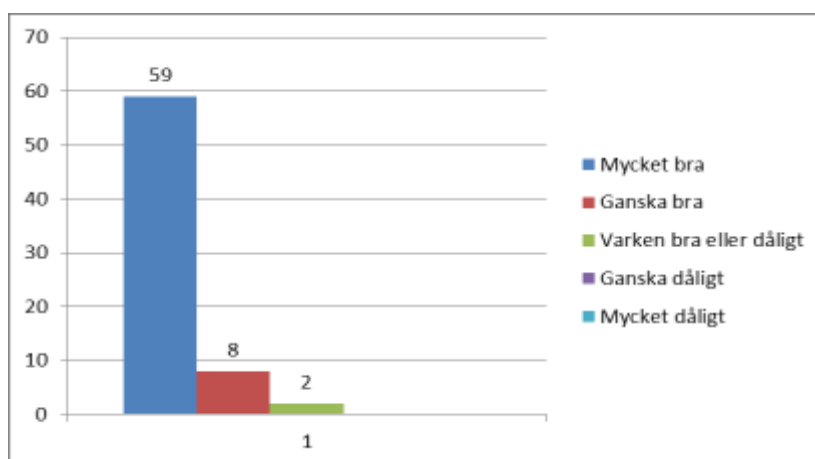
Kommentarer som svar på frågan rekommendation från:

- "Komet"
- "Annat"
- "Tingsrätt."
- "Tingsrätten (efter förbe. Förh.)"
- "Tingsrätt."
- "Exfru."
- "Bror"
- "Familjeenheten"
- "En kompis."

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 69

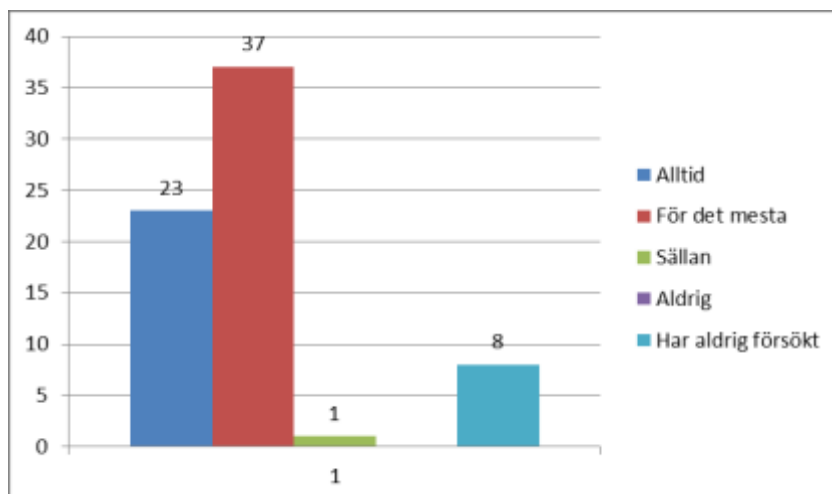
Det stora flertalet av de svarande, cirka 86 % (2008: 91 %, 2009: 94 %, 2010: 92 %, 2011: 85 %), upplever att de har blivit mycket bra bemöta av personalen. Cirka 12 % (2008: 9 %, 2009: 6 %, 2010: 8 %, 2011: 13 %) uppgav att de upplevde att personalen bemött dem ganska bra. Två personer upplevde att de blivit varken bra eller dåligt bemöta.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 69

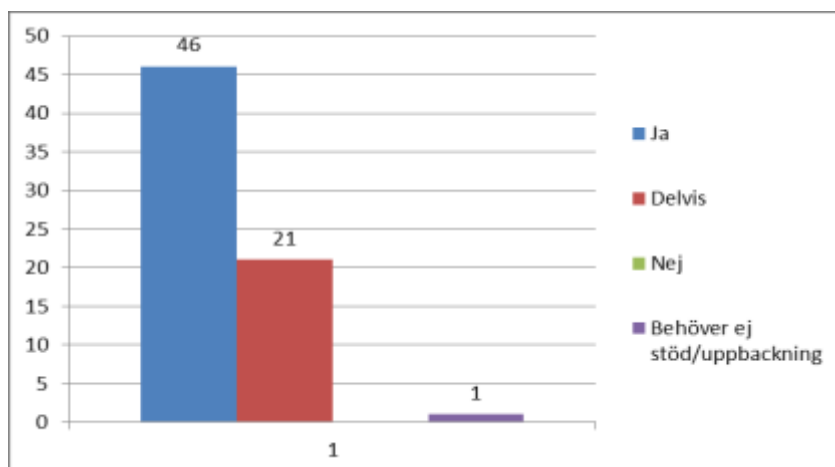
Cirka 87 % (2008: 62 %, 2009: 81 %, 2010: 82 %, 2011: 83 %) anger att de alltid eller ofta kan nå personalen om de behöver. En person, 1 % (2008: 1 %, 2009: 2 %, 2010: 0 %, 2011: 2 %), har angett att han/hon sällan eller aldrig kan nå personalen. Resterande del av de svarande, 12 % (2008: 36 %, 2009: 16 %, 2010: 18 %, 2011: 15 %), har aldrig försökt.



Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?

Totalt antal svar på frågan: 68

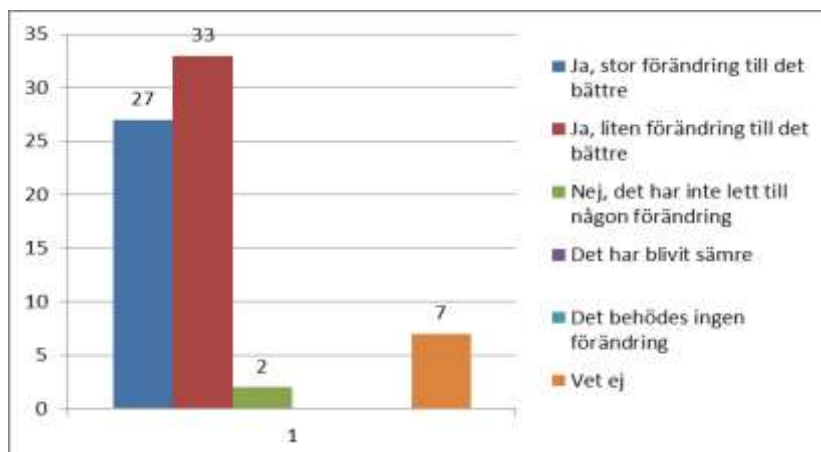
En majoritet av de svarande, cirka 68 % (2008: 78 %, 2009: 78 %, 2010: 87 %, 2011: 83 %), anger att de fått den uppbackning/det stöd de behöver. 31 % (2008: 17 %, 2009: 16 %, 2010: 11 %, 2011: 13 %) anger dock att de endast delvis fått detta. En person (2008: 0 personer, 2009: 0 personer, 2010: 0 personer, 2011: 1 person) upplever att han eller hon inte behöver något stöd/uppbackning.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 69

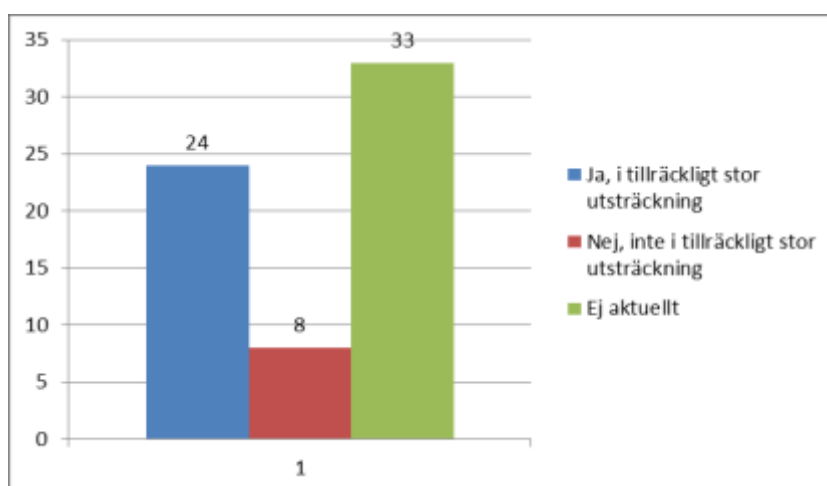
87 % (2008: 83 %, 2009: 73 %, 2010: 89 %, 2011: 87 %) anser att kontakten har lett till en stor eller liten förändring till det bättre. Två personer (2008: 1 person, 2009: 8 personer, 2010: 1 person, 2011: 2 personer) upplever att det inte har skett någon förändring. Resterande del, 10 % (2008: 15 %, 2009: 16 %, 2010: 8 %, 2011: 6 %), vet inte.



Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 65

37 % (2008: 32 %, 2009: 20 %, 2010: 30 %, 2011: 27 %) anser att de har fått den vägledning de behöver om verksamheten inte har kunnat hjälpa till. 12 % (2008: 4 %, 2009: 8 %, 2010: 0 %, 2011: 18 %) upplever att så inte var fallet. För 51 % (2008: 80 %, 2009: 71 %, 2010: 70 %, 2011: 55 %) var frågan inte aktuell.

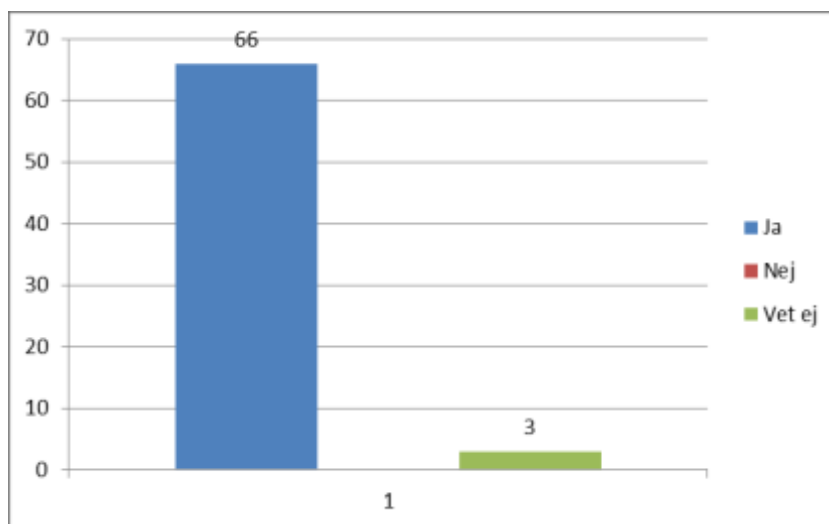


Kommentar: Svar ja "Dessutom utökad hjälp med hänvisning."

Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem?

Totalt antal svar på frågan: 52

Nästan alla svarande, cirka 96 % (2008: 95 %, 2009: 96 %, 2010: 95 %, 2011: 88 %), kan tänka sig ta kontakt med verksamheten igen om de skulle få problem. Tre personer (2008: 3 personer, 2009: 3 personer, 2010: 3 personer, 2011: 6 personer) angav att de inte visste om de skulle ta kontakt igen.



Kommentarer:

- "Barnen blir äldre, tonårsperioden på ingång."
- "Har varit här 2 gånger, men än så länge är jag mkt nöjd."
- "Känner stor tacksamhet att ha kommit i kontakt med er. Vår sits är ännu svår men har underhållits genom regelbundna samtal."
- "Bra bemötande och kunnig personal."
- "Snabb kontakt, bra bemötande, några verktyg."
- "Mycket effektiv hjälp."
- "Ni är helt fantastiska"
- "Ni är fantastiska men begränsade av lag för att kunna göra det som behövs."
- "Över förväntan, positivt resultat. Ni gör ett mkt bra jobb! Tack!"

Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

- "Nej, ni är bra som ni är."
- "Sunt förnuft."
- "Mer konkreta exempel på hur man kan lösa konflikter med barn."
- "Need more tips based on examples. Less theoretical, general proposals but more practical advices."
- "Något lättare att, vid behov, få kontakt med spec. via telefon."
- "Samordning mellan olika delar av soc."

- "Nej, ni är bra som ni är."
- "Sunt förnuft."
- "Mer konkreta exempel på hur man kan lösa konflikter med barn."
- "Need more tips based on examples. Less theoretical, general proposals but more practical advices."
- "Något lättare att, vid behov, få kontakt med spec. via telefon."
- "Samordning mellan olika delar av soc."

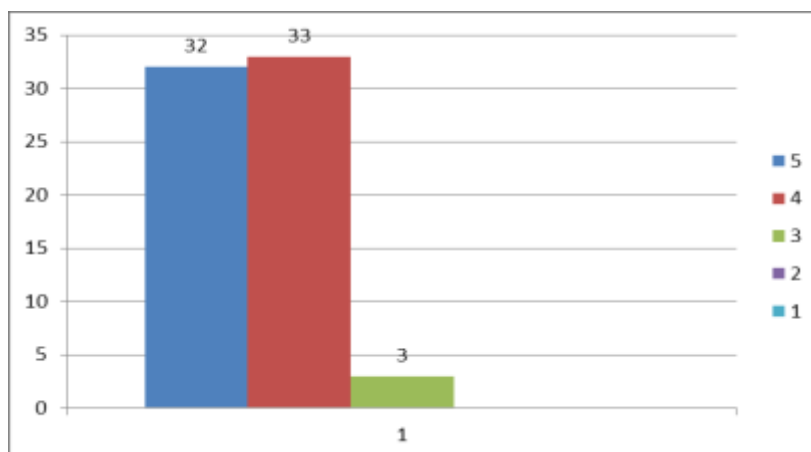
Fråga 10. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

- "Hrm. Hur fungerar hörande familjen och döva familjen olika."
- "Vi har inte hunnit så långt."

**Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?
5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar på frågan: 68

I sista frågan fick brukarna betygsätta verksamheten. 47 % (2009: 66 %, 2010: 77 %, 2011: 69 %) av brukarna gav en femma och 49 % (2009: 30 %, 2010: 23 %, 2011: 23 %) gav en fyra. Tre personer, 4 % (2009: 3 personer, 2010: 0 personer, 2011: 3 %), gav verksamheten en trea. Detta gav ett medelbetyg på 4,4 (2009: 4,6, 2010: 4,7, 2011: 4,6).



Familjestöd - ungdomar (12-20 år)

Inledande kommentarer

Undersökningen för ungdomar 12-20 år inom familjestödet är ny för i år, därför går det inte att jämföra med tidigare resultat.

Antalet utdelade enkäter var 8 och samtliga, d v s 100 %, svarade.

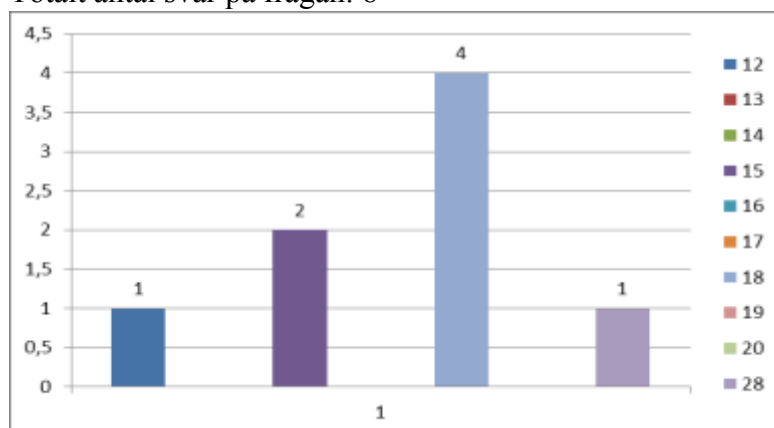
I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Detta är första gången de ungdomar som har insatser från familjestödet ingår i brukarundersökningen.

Ålder på de svarande

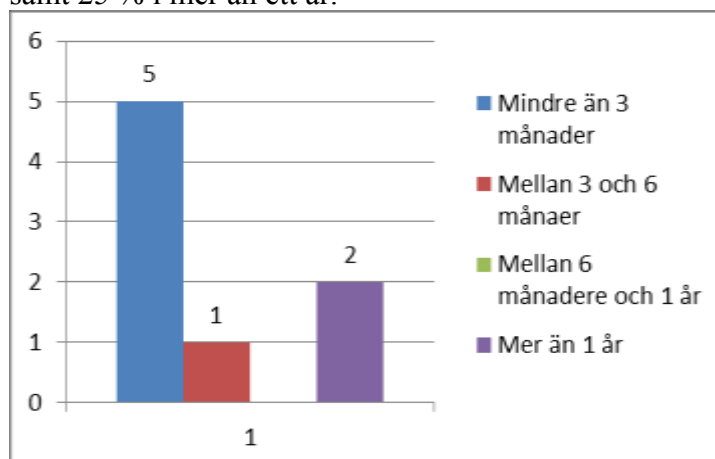
Totalt antal svar på frågan: 8



Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 8

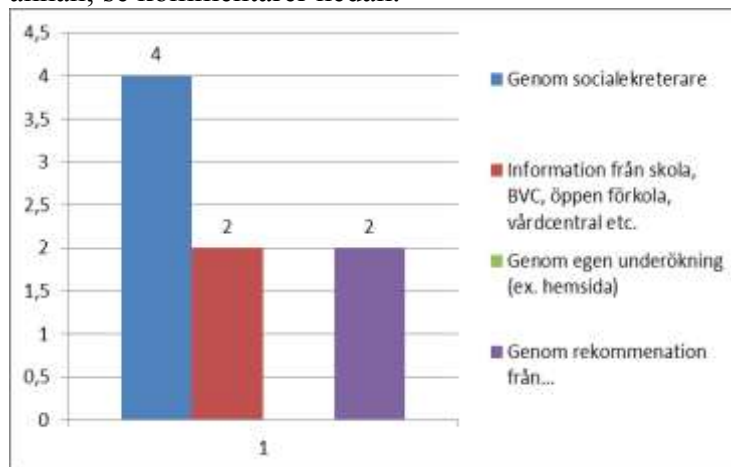
62 % har haft kontakt i mindre än tre månader, 13 % mellan tre och sex månader samt 25 % i mer än ett år.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 8

50 % har fått kontakt via socialsekreterare, 25 % via skola etc samt 25 % genom annan; se kommentarer nedan.



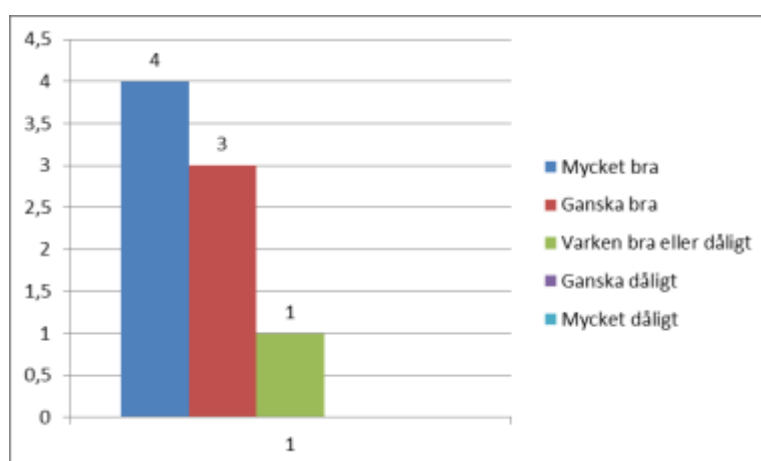
Kommentarer:

- "Far & syster"
- "Bup"
- Svar Genom socialsekreterare "Mamma"

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 8

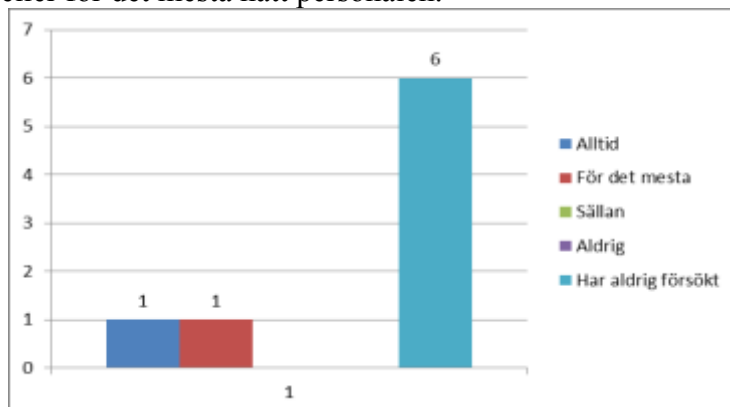
88 % anser sig mycket bra eller bra bemötta, resterande person tycker att det varken var bra eller dåligt.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 8

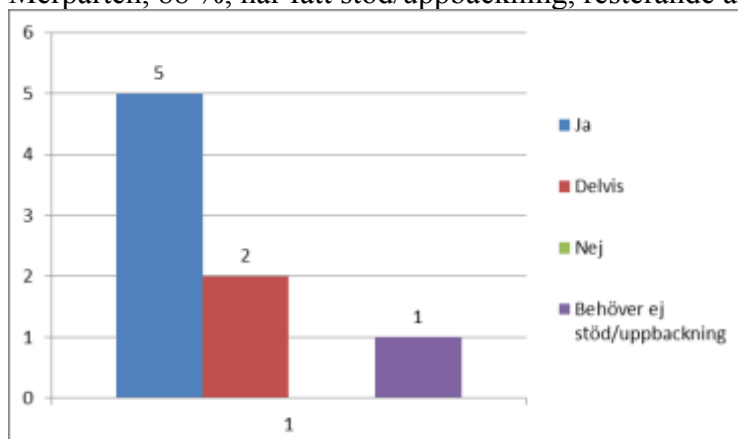
Merparten, 75 %, har aldrig försökt nå verksamheten. Resterande 25 % har alltid eller för det mesta nått personalen.



Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?

Totalt antal svar på frågan: 8

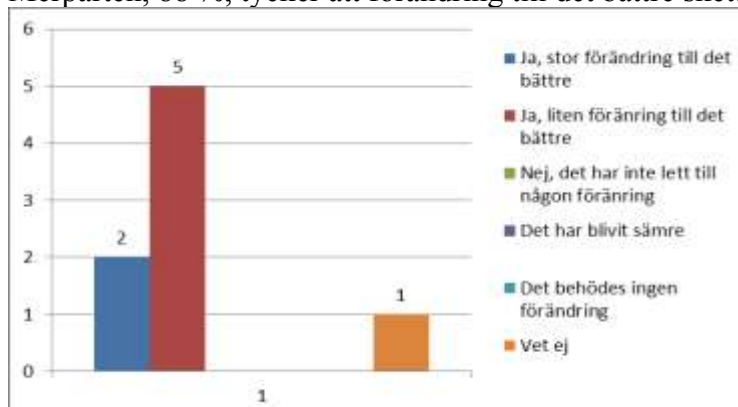
Merparten, 88 %, har fått stöd/uppbackning, resterande anser sig inte behöva detta.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 8

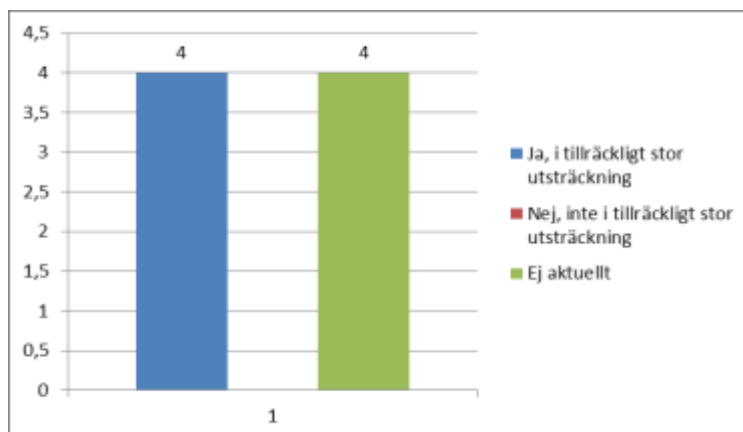
Merparten, 88 %, tycker att förändring till det bättre skett, resterande vet ej.



Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

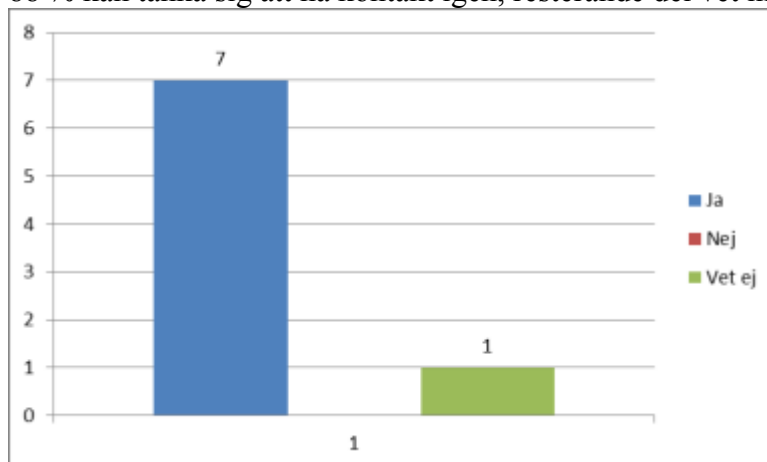
Totalt antal svar på frågan: 8

Hälften, d v s 50 %, tycker att de fått vägledning och resterande del uppger att frågan inte är aktuellt för dem.



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem? Totalt antal svar på frågan: 8

88 % kan tänka sig att ha kontakt igen, resterande del vet inte.



Kommentarer:

- "Känner mig ej dömd när man kommer hit och pratar vilket underlättar mycket för att kunna må bättre."
- Svar Ja "Om allvarligt"

Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

- "Ta tag mer om historien"
- "Vet ej"

Fråga 10. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

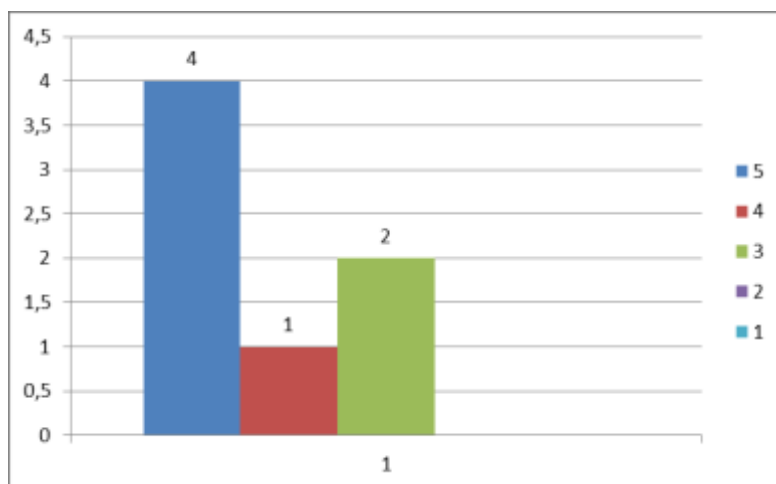
- "Mer om det som hänt historien kring mamma."

Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 7

57 % ger verksamheten en femma, 14 % en fyra och 29 % en trea vilket ger ett betygsgenomsnitt på 4,3.



Ungdomsmottagningen

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	31	29	93 %
2011	50	44	88 %
2010	53	28	53 %

Inledande kommentarer

Undersökningen innehåller i stort samma frågor som föregående års undersökning och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Dock är frågorna om den svarande har fått tala om det den vill/behöver samt om vi har glömt något nya i förra årets undersökning. Svarsalternativen är delvis ändrade för fråga två.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

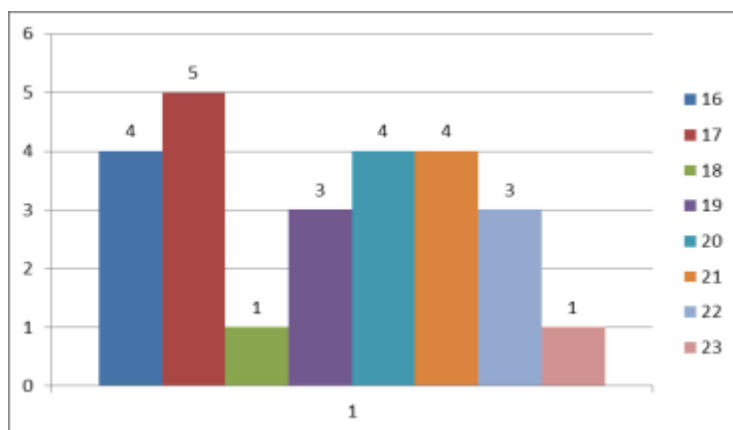
Årets undersökning visar överlag ett något bättre resultat än förra årets undersökning. Det finns dock vissa skillnader, såsom att andelen som hade haft kontakt med ungdomsmottagningen i mindre än 3 månader hade ökat från 29 % i förra årets undersökning till 54 % i årets undersökning. Utöver det kan man konstatera att andelen som uppger att kontakten med enheten lett till förändring till det bättre minskade från 93 % i förra årets undersökning till 83 % i årets undersökning. Detta kan förklaras av att andelen som angivit vet ej ökade.

I enkäten framfördes även kommentarer med beröm till enheten, och även respondenter som efterlyste bättre teleföretider. Slutligen kan man konstatera att enhetens medelbetyg ligger kvar på samma höga nivå som förra året på 4,7.

Ålder

Totalt antal svar på frågan: 25

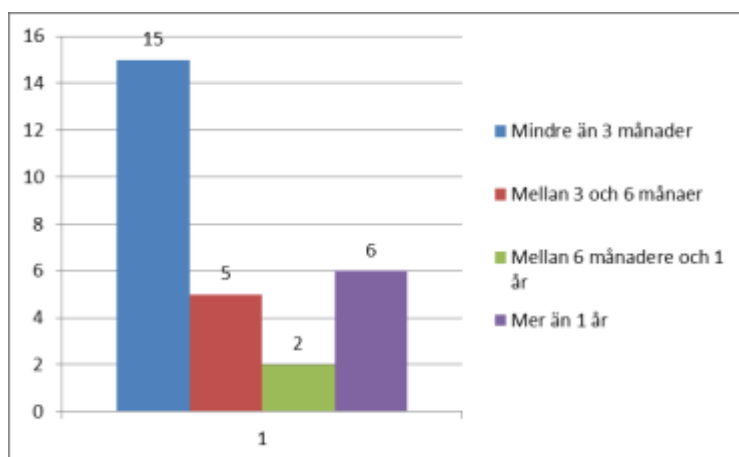
Undersökningen inleddes med en fråga om de svarandes ålder som visade på en spridning i åldrarna från 16 till 23 år (2010: 13 till 23, 2011: 15 till 22 år) och medelåldern var 19 år (2010: 19 år, 2011: 19 år).



Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 28

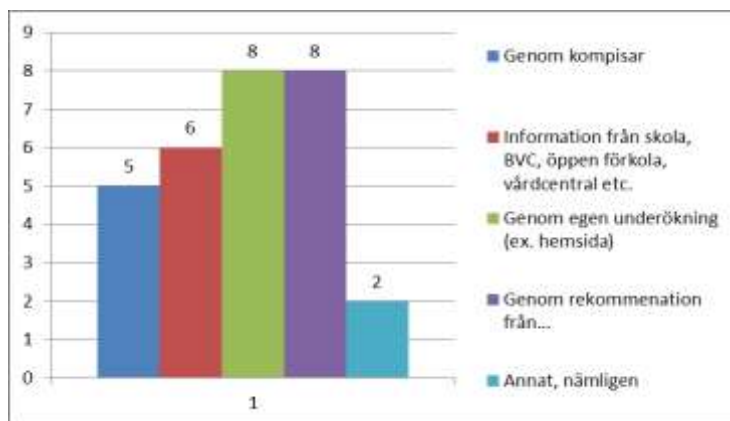
54 % (2010: 43 %, 2011: 29 %) av de svarande angav att de hade haft kontakt med ungdomsmottagningen i mindre än tre månader. Cirka 18 % (2010: 21 %, 2011: 41 %) hade haft kontakt mellan tre och sex månader, medan 7 % (2010: 21 %, 2011: 14 %) hade haft kontakt mellan sex månader och ett år. 21 % (2010: 14 %, 2011: 16 %) hade haft kontakt med ungdomsmottagningen i mer än ett år.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 29

17 % (2010: alternativet fanns inte, 2011: 19 %) av de svarade angav att de fått kontakt med mottagningen genom kompisar. Cirka 21 % (2010: 14 %, 2011: 31 %) hade fått kontakt genom information från skola, vårdcentral etc. och cirka 28 % (2010: 39 %, 2011: 26 %) av de svarande angav att de hade fått kontakt med mottagningen genom egna undersökningar. Utöver det var det 28 % (2010: 7 %, 2011: 19 %) som angav att fått kontakt med mottagningen efter rekommendation från någon och cirka 6 % (2010: 29 %, 2011: 5 %) angav annat alternativ.



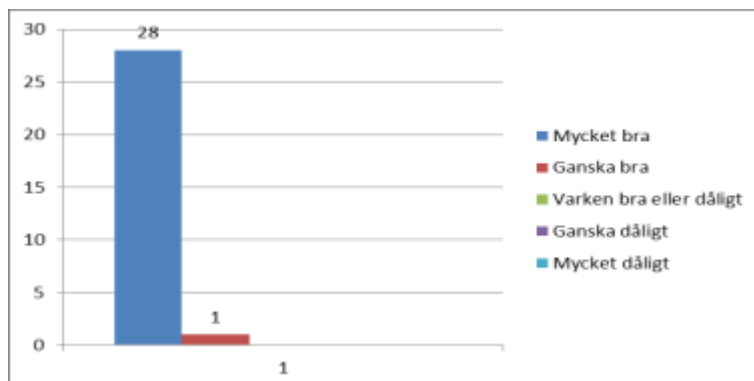
Kommentarer:

- "via barnmorska."
- "från min bror."
- "syster"

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 29

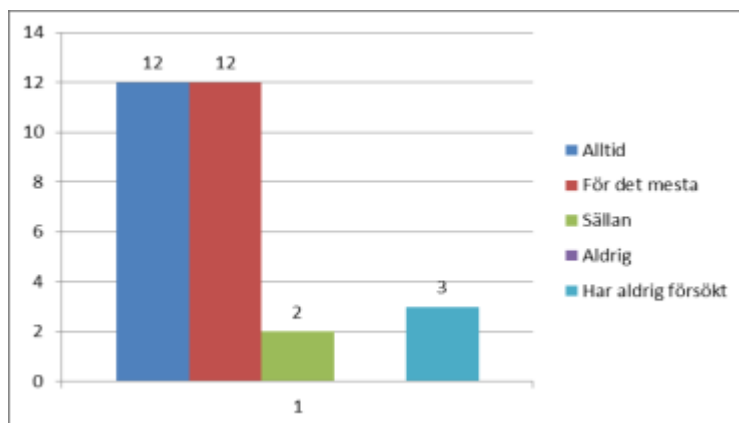
En överväldigande majoritet, cirka 97 % (2010: 93 %, 2011: 98 %), har valt alternativet mycket bra bemött. En person upplever att han/hon blivit ganska bra bemött.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 29

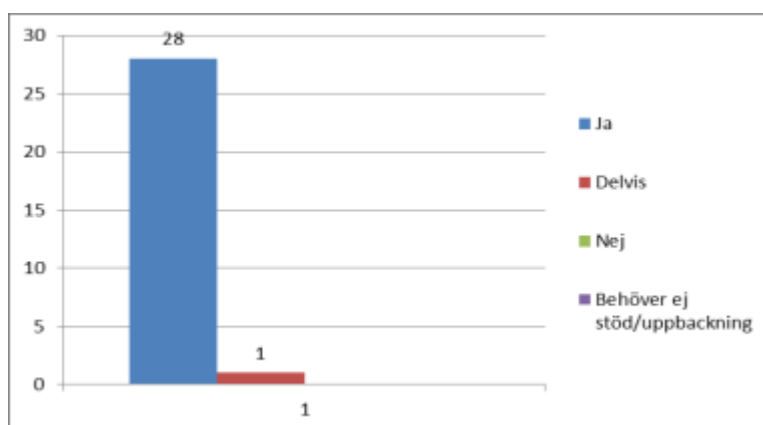
En klar majoritet av de svarande, 83 % (2010:79 %, 2011: 91 %), upplever att de alltid eller för det mesta kan nå mottagningen om de behöver. Detta medan 7 % (2010:7 %, 2011: 0 %) upplever att de sällan kan nå mottagningen. 10 % (2010:14 %, 2011: 9 %) har aldrig försökt.



Fråga 5. Har du fått prata om det du vill/behöver prata om?

Totalt antal svar på frågan: 29

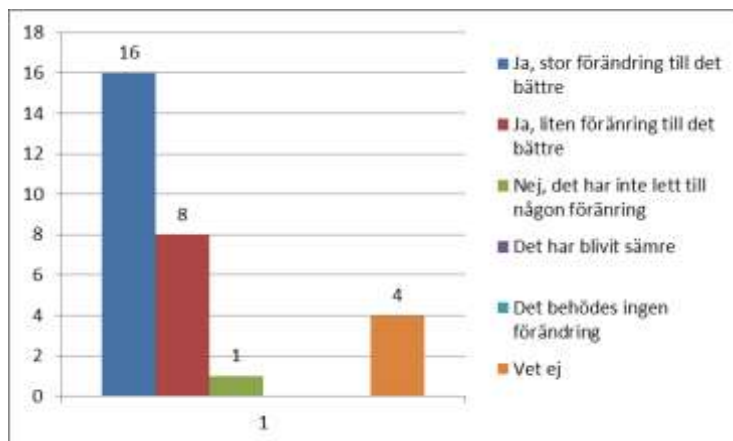
Nästan samtliga svarande, cirka 97 % (2011: 93), upplever att de har fått prata om det de vill/ behöver prata om. Resterande 3 % (2011: 7 %) upplever att de endast delvis fått detta stöd.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 29

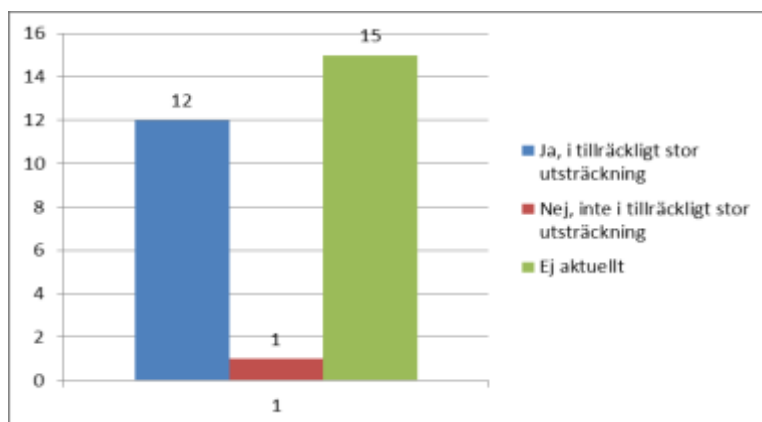
Cirka 83 % (2010: 82 %, 2011: 93 %) upplever att kontakten med mottagningen har lett till en liten eller stor förändring till det bättre; 55 % (2010: 43 %, 2011: 66 %) angav att det skett en stor förändring och 28 % (2010: 39 %, 2011: 27 %) angav att det skett en liten förändring. En person, 3 % (2010: 0 %, 2011: 2 %) upplever att det inte har lett till någon förändring. Resterande del, 14 % (2010: 18 %, 2011: 5 %), visste inte.



Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 28

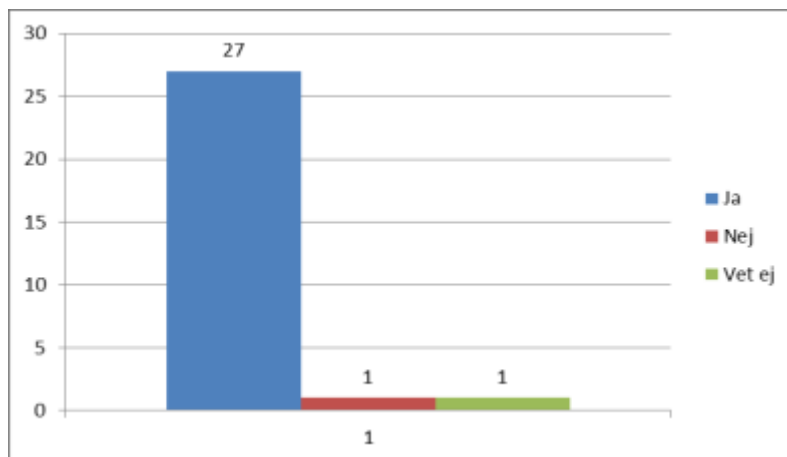
Cirka 43 % (2010: 36 %, 2011: 64 %) anger att mottagningen har kunnat vägleda dem vidare om de inte fått hjälp av mottagningen. En person, 3 % (2010: 3 %, 2011: 0 %), upplevde att mottagningen inte kunde göra det i tillräckligt stor utsträckning. För resterande del, 54 % (2010: 61 %, 2011: 36 %), har frågan inte varit aktuell.



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem?

Totalt antal svar på frågan: 29

En klar majoritet av de svarande, 93 % (2010: 100 %, 2011: 100 %) kan tänka sig ha kontakt med mottagningen igen. En person svarade nej med förklaringen att han/hon precis hade fyllt 23, medan en inte visste.



Kommentarer:

- "[Namn borttaget] är världens bästa haha =)"
- "Man känner sig otroligt bra bemött. Behöver inte känna sig dum eller mindre värd. Man blir tagen på allvar."
- "Bara vart här en gång."
- Svar nej "Har fyllt 23 precis."

Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Det är bra som det är:

- "Bara varit här ett fåtal gånger så vet ej om någon förändring."
- "Nej!!"
- "Ni är redan bra! Kan inte komma på något."
- "Inte vad jag kan se."
- "Jag tycker allt är jätte bra."

Kommentarer om förbättringar:

- "Våga fråga mer."
- "Bjuda på te."
- "Bättre/fler telefontider."
- "Via telefon eller telefontider."
- "nej, bättre teletider."
- "Hemsida? Facebook m. öppettider osv?"
- "Bättre öppettider för drop-in."

Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

Det är bra som det är:

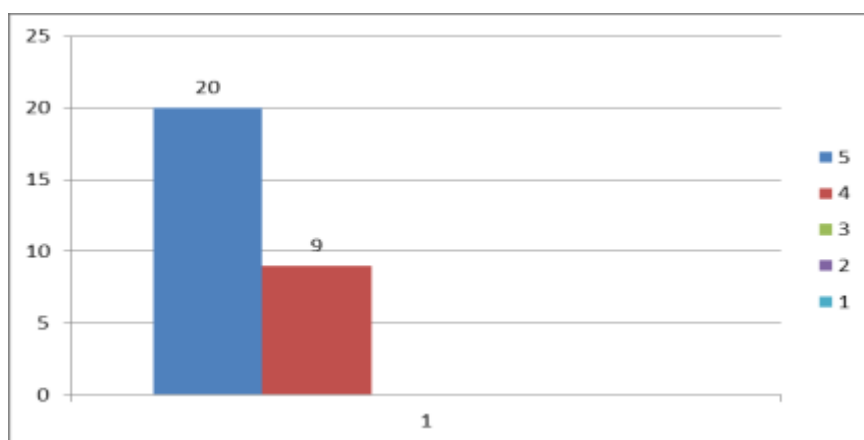
- "Nej"

Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 29

69 % (2010: 54 %, 2011: 73 %) gav en femma, medan resterande 31 % (2010: 46 %, 2011: 27 %) gav en fyra. Detta gav mottagningen ett medelbetyg på 4,7 (2010: 4,5, 2011: 4,7).



Föräldramottagningen

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	35	35	100 %
2011	31	30	97 %
2010	35	30	85 %
2009	32	27	84 %
2008	27	22	81 %

Inledande kommentarer

Årets undersökning innehåller i stort samma frågor som föregående års undersökningar och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Den sista frågan fanns dock inte med i 2008 års undersökning.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

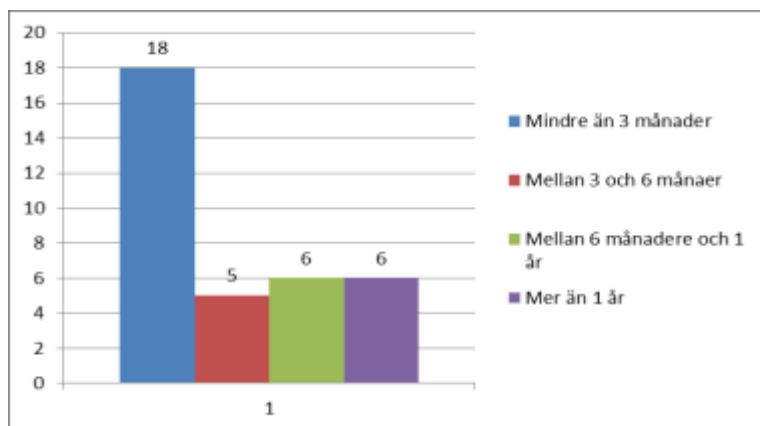
Resultatet från årets undersökning påminner i stort om resultatet från tidigare år, om än något bättre. Det finns dock vissa skillnader som är värda att uppmärksamma. En sådan är att andelen som angivit att kontakten med enheten hade lett till en positiv förändring hade ökat från 90 % i förra årets undersökning till 100 % i årets undersökning. En annan är att andelen som angivit de för de mesta eller alltid kan nå enheten om de behöver har ökat från 70 % i förra årets undersökning till 77 % i årets undersökning.

I undersökningen framfördes en rad positiva kommentarer till enheten. Förslagen till förbättringar gällde framförallt att man skulle få mer tid och om att anställa mer personal. Enhetens medelbetyg har stigit från 4,6 i förra årets undersökning till 4,9 i årets undersökning.

Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 35

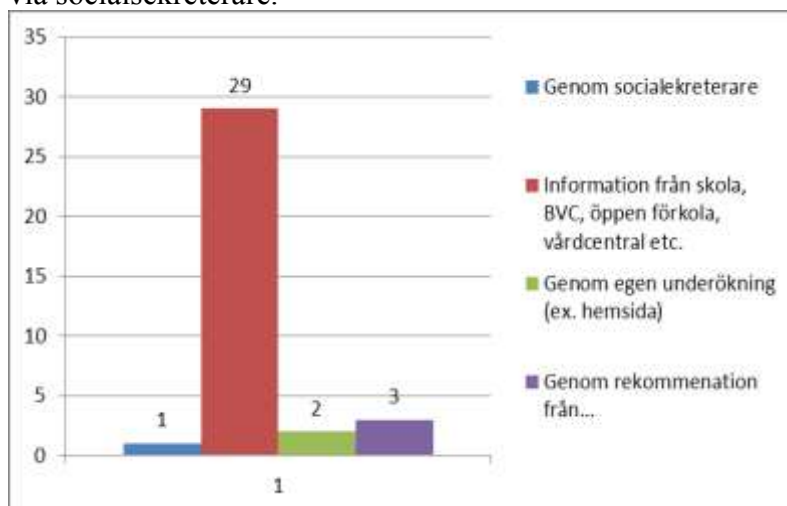
Cirka 66 % (2008: 81 %, 2009: 62 %, 2010: 73 %) av de svarande har varit i kontakt med mottagningen i mindre än sex månader, medan resterande del, 34 % (2008: 18 %, 2009: 37 %, 2010: 27 %) varit i kontakt med enheten över sex månader.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 35

En majoritet, 83 % (2008: 68 %, 2009: 65 %, 2010: 70 %, 2011: 79 %) har angett att de fått kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. 6 % (2008: 18 %, 2009: 26 %, 2010: 17 %, 2011: 14 %) har kommit i kontakt genom egen undersökning. 8 % (2008: 0 %, 2009: 0 %, 2010: 0 %, 2011: 7 %) anger att de fått kontakt genom rekommendationer från vänner. En person, cirka 3 % (2008: 13 %, 2009: 7 %, 2010: 0 %, 2011: 0 %), anger sig fått kontakt via socialsekreterare.



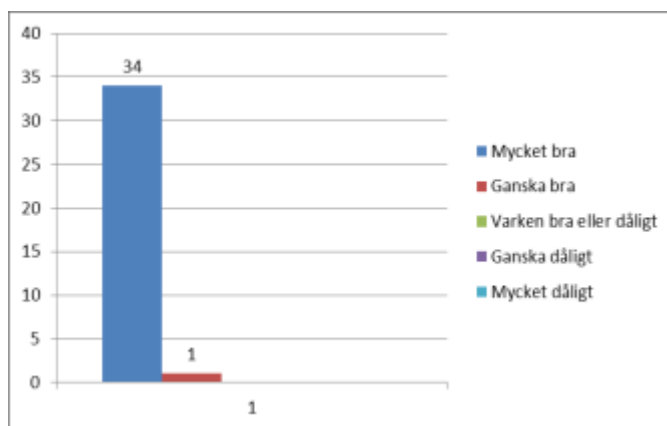
Kommentarer:

- "Mitt ex"
- "barnmoster"
- "Storasyster"

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 35

Nästan samtliga svarande, 97 %, (2008: 86 %, 2009: 92 %, 2010: 97 %, 2011: 100 %) ansåg att de hade blivit mycket bra bemötta. En person anser sig blivit ganska bra bemött.



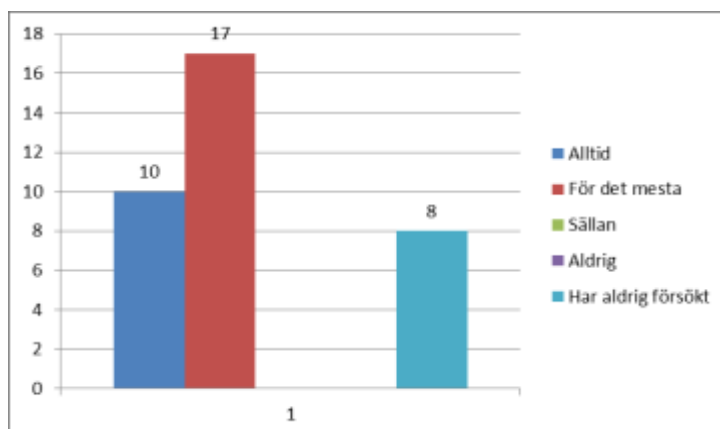
Kommentarer:

Mycket bra "Mer än mycket bra=)"

Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 35

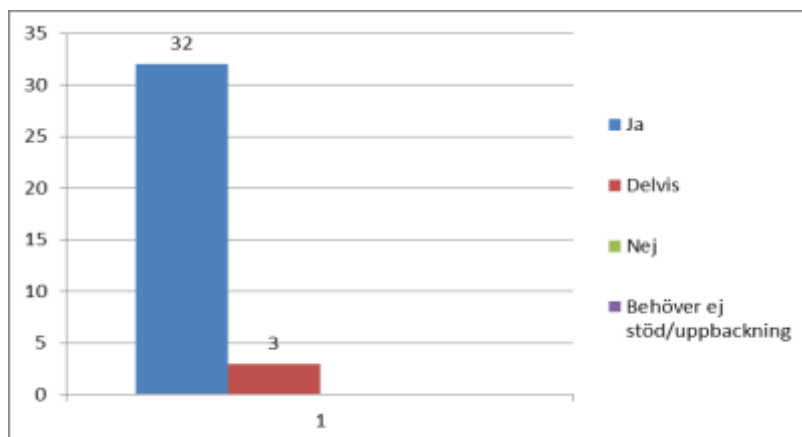
77 % (2008: 80 %, 2009: 77 %, 2010: 70 %, 2011: 70 %) anser att de alltid eller för det mesta kan nå personalen om de behöver. Resterande del av de svarande, 23 % (2008: 19 %, 2009: 22 %, 2010: 20 %, 2011: 30 %) har inte försökt.



Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?

Totalt antal svar på frågan: 35

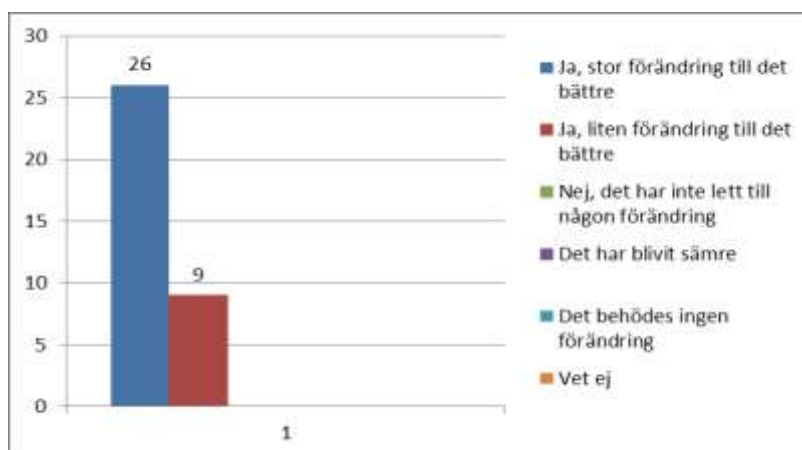
91 % (2008: 76 % 2009: 92 %, 2010: 90 %, 2011: 87 %) av de svarande upplever att de fått det stöd/uppbackning de behöver, medan de resterande 9 % (2008: 23 %, 2009: 7 %, 2010: 10 %, 2011: 13 %) upplever att de endast delvis har fått detta.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 35

Samtliga svarande, 100 % (2008: 80 %, 2009: 80 %, 2010: 86 %, 2011: 90 %), angav att kontakten med mottagningen hade lett till en förändring till det bättre.



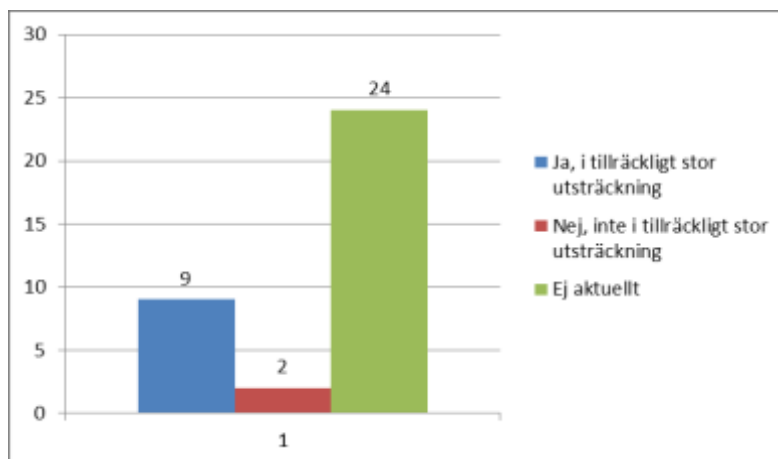
Kommentar:

- Ja, stor "i samband med individuella insatser."

Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 35

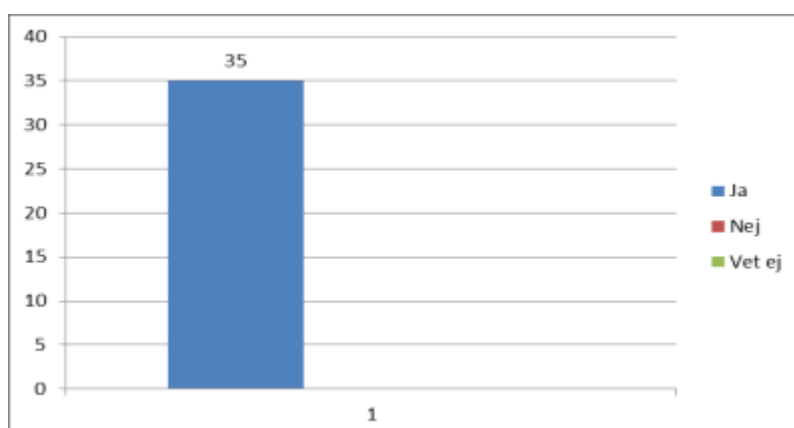
Cirka 26 % (2008: 38 %, 2009: 46 %, 2010: 34 %, 2011: 32 %) upplever att personalen kunnat vägleda dem vidare om mottagningen inte kunnat hjälpa. Två personer (2008: 2 personer, 2009: 0 personer, 2010: 1 person, 2011: 1 person) upplever dock att så inte är fallet. För en majoritet av de svarande, cirka 69 % (2008: 52 %, 2009: 52 %, 2010: 62 %, 2011: 64 %), är frågan inte aktuell.



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem?

Totalt antal svar på frågan: 35

Samtliga svarande, 100 %, (2008: 90 %, 2009: 96 %, 2010: 93 %, 2011: 100 %) angav att de kunde tänka sig ta kontakt med verksamheten igen om de får problem.



Kommentarer:

- "Mycket bra och effektiva, duktiga terapeuter."
- "Känns som en trygghet inför framtiden att bara veta att ni finns. Ni har gett oss goda verktyg att arbeta med."

- "Är mycket nöjd."
- "Fantastiskt bra samtal!"
- "Absolut. Varmt och aktivt bemötande."
- "Jättebra av BVC som slussade oss hit. Annars hade i nog separerat direkt."
- "Absolut, hoppas ni har tid att träffa oss då."
- "Den enda kontakten inom soc som tog vårt problem på allvar, hade slutat i svår katastrof utan er."

9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Det är bra som det är:

- "Ni är suveräna!!!"
- "Inget jag kan komma på."
- "Nej allt är bra! Ni är mkt duktiga."
- "Inte just nu."
- "Nej upplever att jag får allt jag behöver."
- "Nej, bra människokännare, goda lyssnare."

Kommentarer om förbättringar:

- "Enda som kanske kan bli bättre är er synlighet, så man får veta att ni finns."
- "Svårt att få tid eftersom det är fullbokat."
- "Ni skulle behöva bli fler! Då kan de bli kortare kö och tillfälle att gå under längre period. Är ni fler kan man få hjälp tidigare och problemen behöver inte bli så stora."
- "Önskar mer tid, varje gång längre och flera gånger. Mer resurser till föräldramottagningen så blir det mindre skilsmässor."
- "Kanske att ha längre tid åt gången. En timme känns kort, speciellt första gången."
- "Lite jobbigt att gå igenom öppna förskolan för att komma hit."

10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

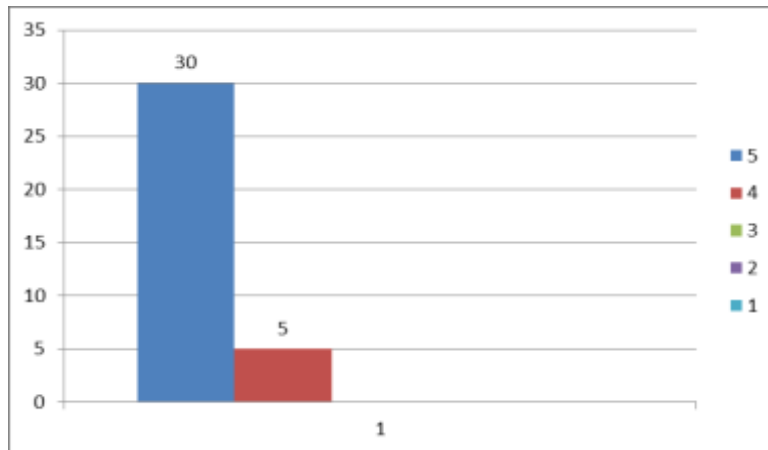
Det är bra som det är:

- "Nej."
- "Inte just nu."

11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?**5= Mycket bra 1= Mycket dåligt**

Totalt antal svar på frågan: 35

När brukarna fick ge betyg på verksamheten gav 86 % (2009: 85 %, 2010: 70 %, 2011: 67 %) en femma, och 14 % (2009: 15 %, 2010: 27 %, 2011: 33 %) valde att ge en fyra. Medelbetyget blev 4,9 (2009: 4,8, 2010: 4,6, 2011: 4,6).



Ungdomsstödet (ungdomar)

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	17	17	100 %
2011	25	17	68 %
2010	19	18	95 %
2009	22	17	77 %
2008	23	23	95 %

Inledande kommentarer

Årets undersökning innehåller i stort samma frågor som tidigare års undersökning och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Sista frågan, om slutgiltigt betyg, förekom dock inte 2008. Utöver detta är även frågan om vi har glömt något ny för årets undersökning.

Alla har inte svarat på alla frågor.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

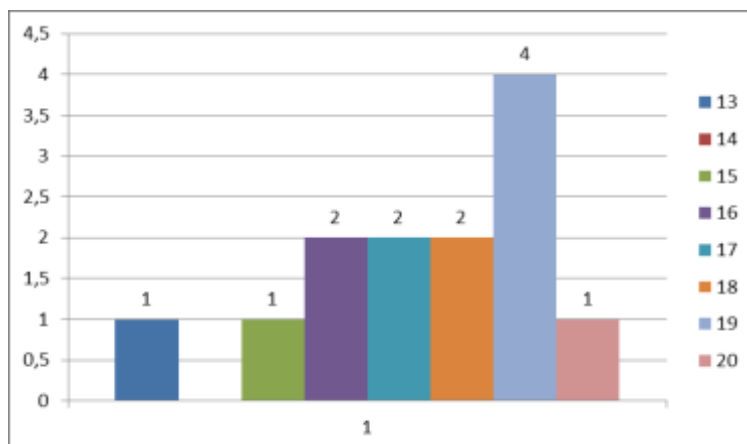
Resultatet från årets undersökning påminner om resultatet från de tidigare undersökningarna. Det finns dock skillnader som är värda att uppmärksamma. Bland annat kan man konstatera att andelen som anger att de blivit mycket bra bemötta har ökat från 71 % i förra årets undersökning till 94 % i årets undersökning. Även andelen som anser att de fått det stöd/den uppbackning de behöver har ökat från 71 % i förra årets undersökning till 88 % i årets undersökning.

Andelen som anger att de kan nå enheten om de behöver har dock sjunkit, då det i förra årets undersökning var 94 % som angav alltid eller för det mesta kan nå enheten. I årets undersökning var samma siffra 82 %. Detta beror på att andelen som svarar att de aldrig försökt har ökat från förra årets undersökning. Enhetens medelbetyg har ökat något, från 4,4 i förra årets undersökning till 4,5 i årets undersökning.

Ålder

Totalt antal svar på frågan: 13

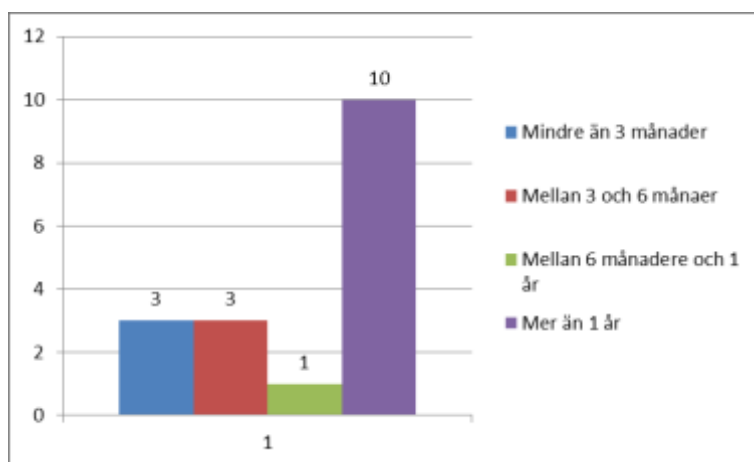
Åldrarna bland de svarande sträckte sig från 13 till 20 år (2010:13 till 19 år, 2011: 14 till 20 år), där den största gruppen var nittonåringar; cirka 31 % (2010: 19 år; 33 %). Medelåldern var 17,4 år (2010:17 år, 2011: 17,6 år).



Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 17

35 % (2008: 50 %, 2009: 43 %, 2010: 38 %, 2011: 47 %) har haft kontakt med verksamheten upp till sex månader. 65 % (2008: 50 %, 2009: 56 %, 2010: 61 %, 2011: 53 %) hade haft kontakt över sex månader.

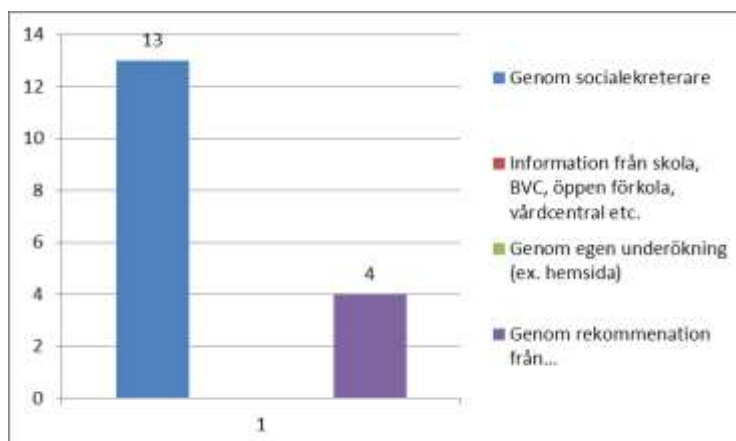


Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 17

En merpart av de svarande, 76 % (2008: 63 %, 2009: 69 %, 2010: 78 %, 2011: 75 %) anger att de fått kontakt med verksamheten genom en socialsekreterare.

Resterande de av de svarande, cirka 24 % (2008: 0 %, 2009: 13 %, 2010: 0 %, 2011: 6 %), angav att de hade fått kontakt genom rekommendationer från bland annat psykolog och skolan.



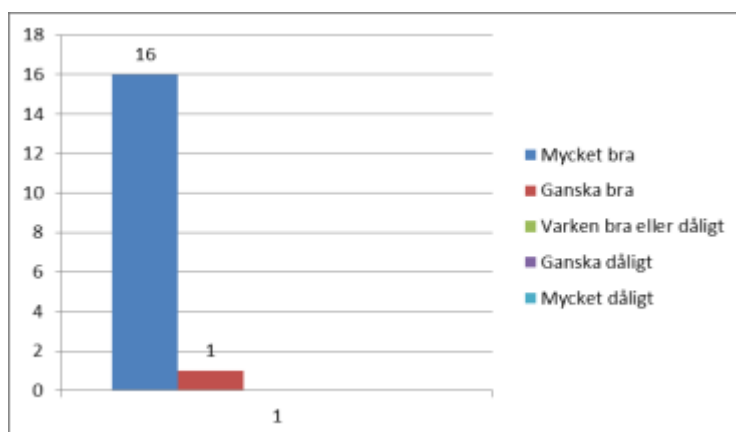
Genom rekommendationer från...

- ”Psykolog.”
- ”Kompis mamma.”
- ”Mamma.”
- ”Skolan, sos”

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 17

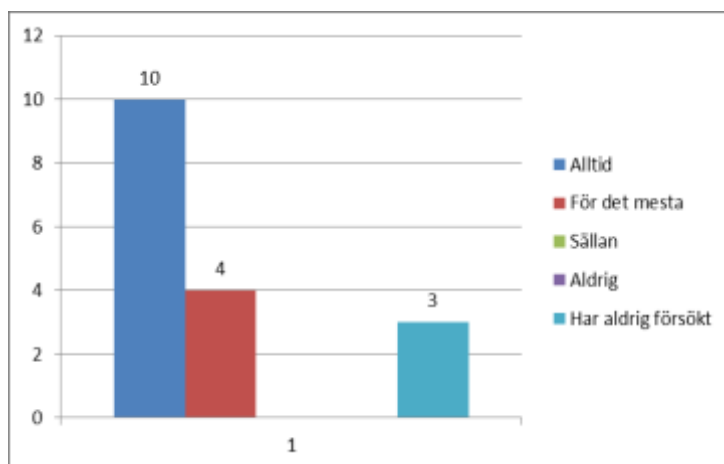
Nästan samtliga svarande, 94 % (2008: 81 %, 2009: 82 %, 2010: 83 %, 2011: 71 %) upplever att de blir mycket bra bemötta, medan resterande del av de svarande upplever att de blivit ganska bra bemötta.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 17

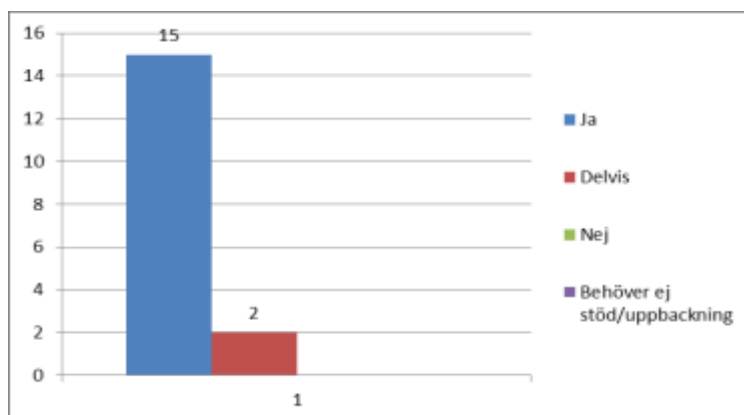
Merparten, 82 % (2008: 90 %, 2009: 94 %, 2010: 83 %, 2011: 94 %) anger att de alltid eller för det mesta kan nå personalen om de behöver. Tre personer (2008: 2 personer, 2009: 1 person, 2010: 3 personer, 2011: 1 person) har aldrig försökt.



Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?

Totalt antal svar på frågan: 17

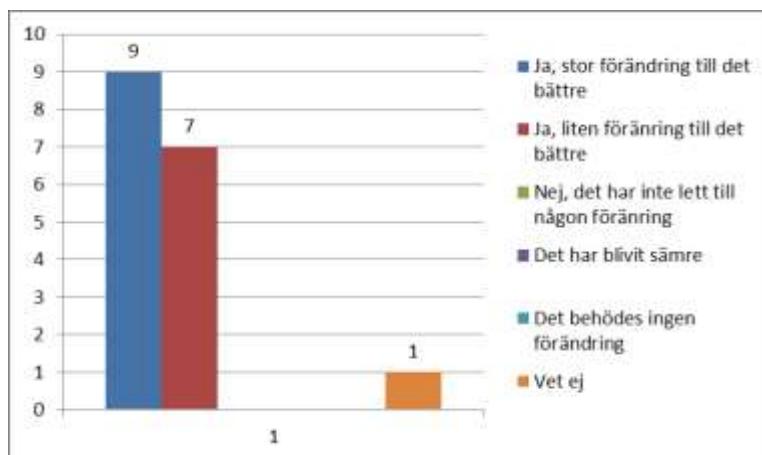
88 % av de svarande (2008: 68 %, 2009: 88 %, 2010: 67 %, 2011: 71 %) upplever att de fått den uppbackning de behöver. Resterande del av de svarande, 11 % (2008: 31, 2009: 11 %, 2010: 28 %, 2011: 24 %) menar att de delvis fått det.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 17

Av de svarande var det cirka 53 % (2008: 45 %, 2009: 75 %, 2010: 56 %, 2011: 53 %) som anger att kontakten har lett till en stor förändring till det bättre. 41 % (2008: 50 %, 2009: 26 %, 2010: 39 %, 2011: 41 %) menar att den har lett till en liten förändring till det bättre. Detta medan en person inte visste.



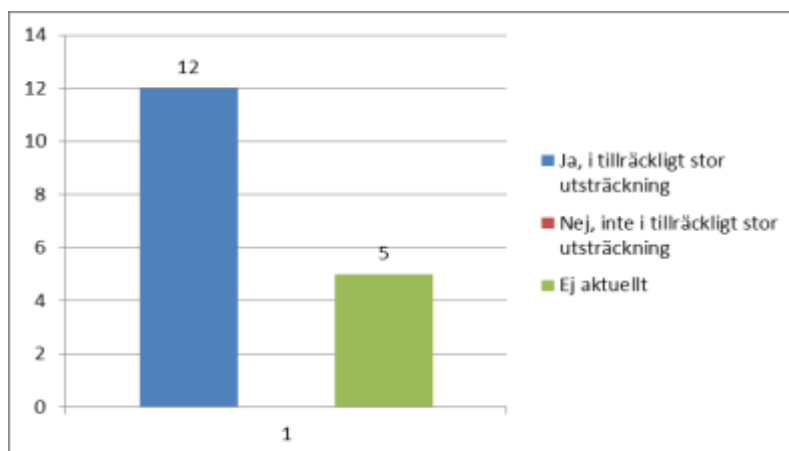
Kommentarer:

- "Ja, det har skett en mellan-stor förändring."

Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 17

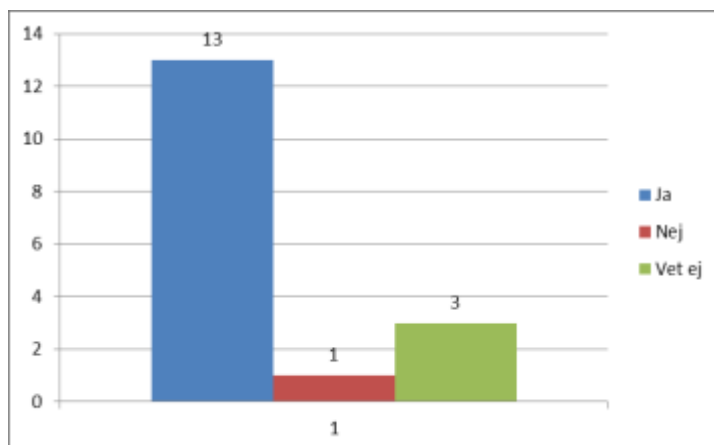
71 % (2008: 64 %, 2009: 47 %, 2010: 44 %, 2011: 59 %) av de svarande anser att verksamheten kunnat vägleda dem till andra "hjälpare" i tillräckligt stor utsträckning. För den resterande delen av de svarande, 29 % (2008: 33 %, 2009: 7 %, 2010: 39 %, 2011: 29 %), var frågan inte aktuell.



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem?

Totalt antal svar på frågan: 17

En majoritet av de svarande, 76 % (2008: 81 %, 2009: 93 %, 2010: 67 %, 2011: 82 %) anger att de kan tänka sig ta kontakt med verksamheten igen om de får problem. En person (2008: 1 person, 2009: 0 personer, 2010: 0 personer, 1 person) uppger att den inte kan tänka sig en återupptagen kontakt medan cirka 18 % (2008: 13 % 2009: 7 %, 2010: 33 %, 2011: 33 %) uppger att de inte vet.



Kommentarer:

- "[Namn bortagna] är bäst..."
- "Det bästa har varit att jag både fått vägledning och stöd i form av att prata ut och praktisera saker."

Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Det är bra som det är:

- "Nej."
- "Allt e bra."
- "Jag tycker de är bra som det är."
- "Jag är nöjd."
- "Kan inte komma på något."

Kommentarer om förbättringar:

- "Ha mötet lite mer planerat."
- "Ett litet förslag är väl att höja försörjningsstödet."
- "En plan på vad man ska göra för att få nytt boende när man fyllt 20."
- "Arbeta mer med känslor."
- "Genom att inte ändra på saker som redan är bestämt."

Fråga 10. Är det något annat vi borde ha frågat om men glömt?

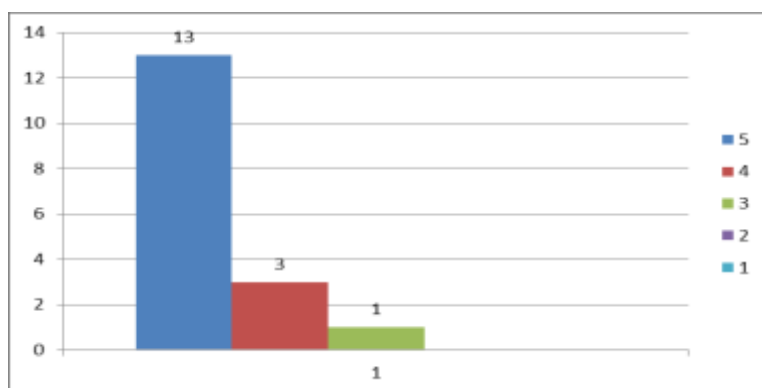
- "Ne inte vad jag vet nu."

Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 17

När brukarna fick betygsätta verksamheten gav 76 % (2009: 73 %, 2010: 56 %, 2011: 47 %) en femma. Cirka 18 % (2009: 20 %, 2010: 33 %, 2011: 47 %) valde att ge en fyra medan en person (2009: 1 person, 2010: 2 personer, 2011: 1 person) valde att ge en trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,5 (2009: 4,6, 2010: 4,4, 2011: 4,4)



Ungdomsstödet (föräldrar)

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2012	5	3	60 %
2011	3	3	100 %
2010	4	4	100 %
2009	18	14	77 %

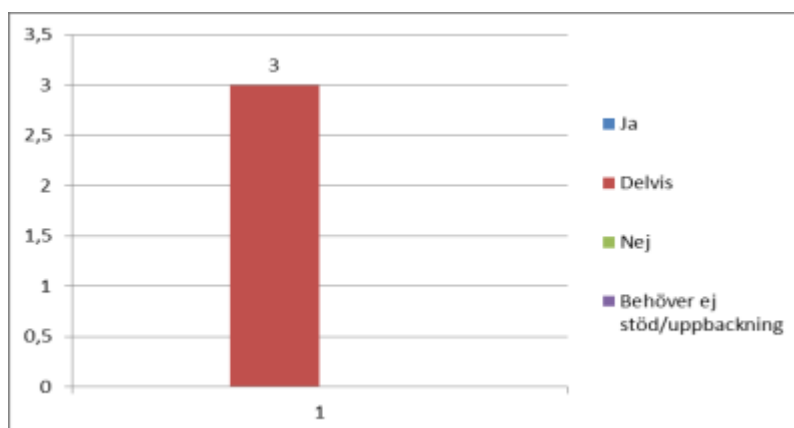
Inledande kommentarer

Antalet utdelade/ inkomna enkäter är likt de två tidigare åren undersökningar påfallande lågt. Därför kommer det inte göras några jämförelser eller analyser av resultatet, då det är allt för osäkert. Resultatet från tidigare års undersökningar presenteras under diagrammen inom parenteserna.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Fråga 1. Har din son/dotter fått det stöd/den uppbackning de behövt?

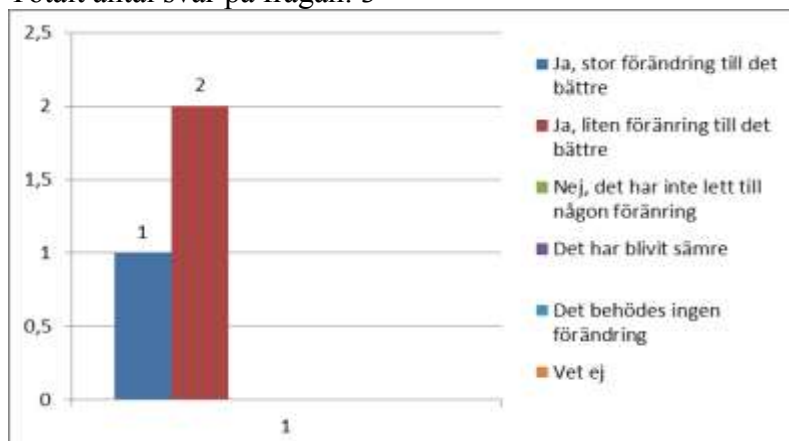
Totalt antal svar på frågan: 3



(2009: 12 ja, 2 delvis, 1 nej; 2010: 4 ja, 2011: 3 ja)

Fråga 2. Har kontakten med oss lett till förändring för din son/dotter?

Totalt antal svar på frågan: 3



(2009: 11 ja stor förändring, 1 ja liten förändring, 1 nej ingen förändring, 1 vet ej;
2010: 3 ja stor förändring, 1 ja liten förändring, 2011: 2 ja stor förändring, 1 ja
liten förändring)

Fråga 3. Om det skett någon förändring, skulle du kunna beskriva den?

Kommentarer:

- "Lugnare, mindre oro och ångest."
- "En har inte tagit livet av sig, den andra kommer förhoppningsvis inte göra det."

Fråga 4. Har du några synpunkter eller önskemål när det gäller stödet?

Kommentarer

- "Mycket bra."
- "Bättre möjligheter att gå och in och ta ansvar/styra när sammabrottet redan pågår."

Fråga 5. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt Totalt antal svar på frågan: 3

Genomsnittsbetyget blev 4,3 (2009: 4,5, 2010: 4,8, 2011: 4,7).

