

Brukarundersökning 2014

Barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning

Undersökningen genomfördes i april och maj 2014 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	89	43	48 %
Familjestöd (12-20 år) Ungdomar	6	5	83 %
Ungdomsmottagningen	49	41	83 %
Föräldramottagningen	18	18	100 %
Ungdomsstöd (ungdomar)	32	24	75 %
Ungdomsstöd (föräldrar)	6	4	67 %
Totalt	200	110	55 %

Liknade undersökningar har skett år 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 och 2013 med i stort sett samma frågor. Det finns dock vissa mindre skillnader mellan undersökningarna.

I redovisningen presenteras resultatet från undersökningarna separat och de 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 2012 och 2013 i den mån samma frågor då fanns med i undersökningen.

Innehållsförteckning

Familjestöd sammanlagt föräldrar (0-20 år)	2
Familjestöd - ungdomar (12-20 år)	9
Ungdomsmottagningen	15
Föräldramottagningen	23
Ungdomsstödet (ungdomar)	30
Ungdomsstödet (föräldrar)	37

Familjestöd sammanlagt föräldrar (0-20 år)

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	89	43	48 %
2013	106	56	53 %
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 samma frågor som tidigare års undersökningar. Antalet svarande är lägre i årets undersökning, vilket man bör ha i åtanke när man läser jämförelserna.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet från årets undersökning är överlag gott och jämförbart med resultatet från tidigare år. Ett exempel på detta är på bemötandefrågan, där samtliga upplever att de alltid eller ofta blir bra bemötta. Detta var även fallet i föregående års undersökning.

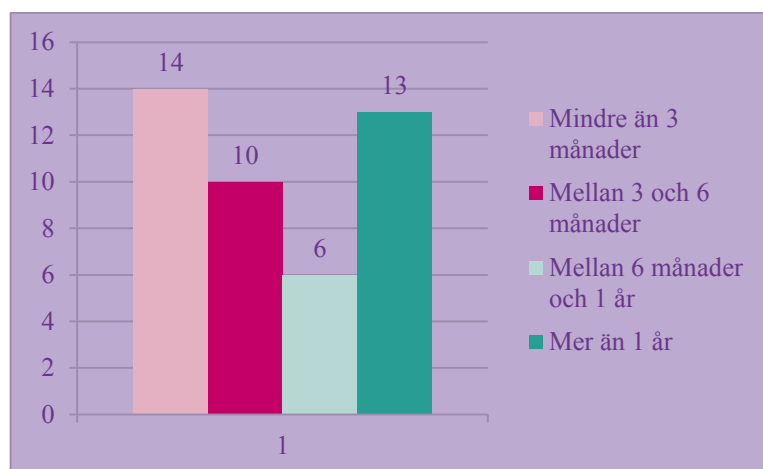
Det finns vissa skillnader jämfört med förra året. Den största skillnaden på frågan hur man kom i kontakt med verksamheten. Andelen som kommit i kontakt med verksamheten genom socialsekreterare ökade från 57 % i förra årets undersökning till 86 % i årets undersökning. Det går även att konstatera att det är något fler av de svarande som haft kontakt med verksamheten i mindre än tre månader, 25 % 2013 jämfört med 33 % i årets undersökning.

Överlag var det mindre förändring jämfört med föregående år. Andelen som ansåg att kontakt med verksamheten hade lett till en förändring till det bättre hade minskat något, från 95 % 2013 till 91 % 2014. Gällande om verksamheten kunde vägleda de svarande om verksamheten själva inte kunde hjälpa till var det fler som upplevde att så var fallet i år än förra året. 2013 var det 36 % som upplevde detta och i årets undersökning var det 49 %. Verksamheten fick ett medelbetyg på 4,6, vilket är lika högt som förra året.

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

Totalt antal svar på frågan: 43

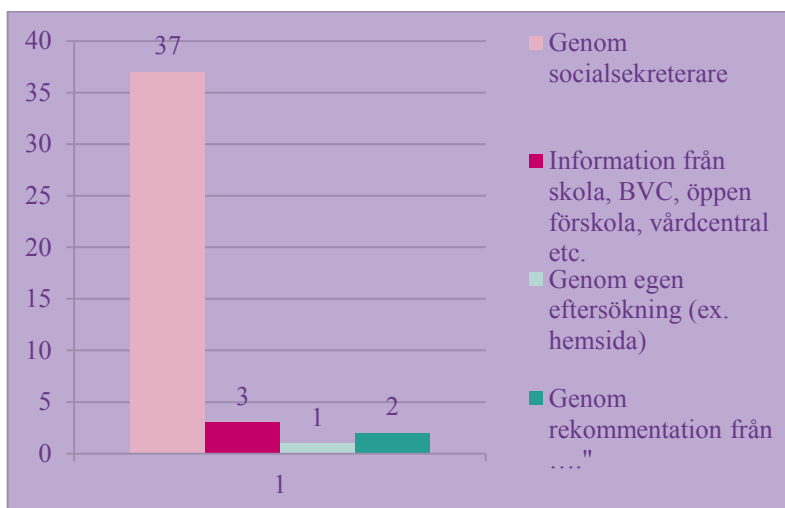
Cirka 33 % (2012: 33 %, 2013: 25 %) av de svarande har haft kontakt med verksamheten i mindre än tre månader. Cirka 23 % (2012: 22 %, 2013: 29 %) har haft kontakt med verksamheten mellan tre och sex månader. 14 % (2012: 15 %, 2013: 16 %) har haft kontakt med verksamheten mellan sex månader och ett år. Cirka 30 % (2012: 30 %, 2013: 30 %) har haft kontakt med verksamheten i över ett år.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 43

En majoritet av de svarande, 86 % (2012: 60 %, 2013: 57 %) kom i kontakt med verksamheten efter kontakt med socialsekreterare. 7 % (2012: 10 %, 2013: 7 %) kom i kontakt med verksamheten genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. 2 % (2012: 17 %, 2013: 16 %) har fått kontakt med verksamheten genom egna eftersökningar. Resterande 5 % (2012: 13 %, 2013: 20 %) kom i kontakt med verksamheten efter kontakt med Tingsrätten respektive socialtjänsten.

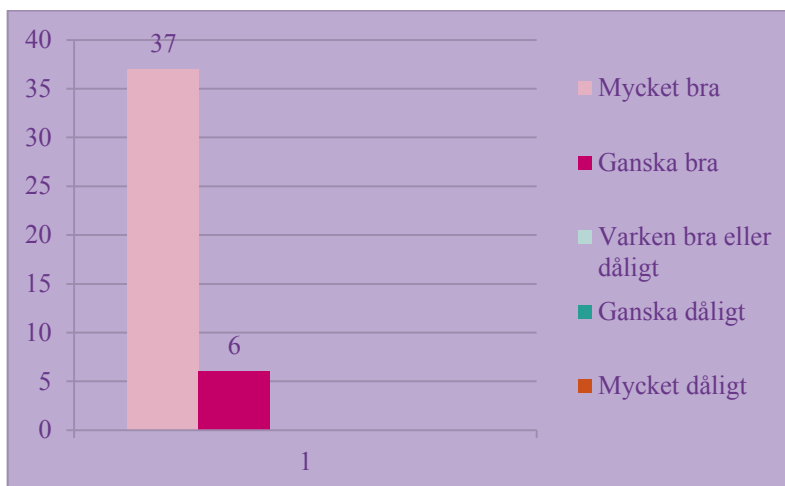


Kommentarer som svar på frågan rekommendation från:
”Tingsrätten”, ”Socialtjänsten”

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 43

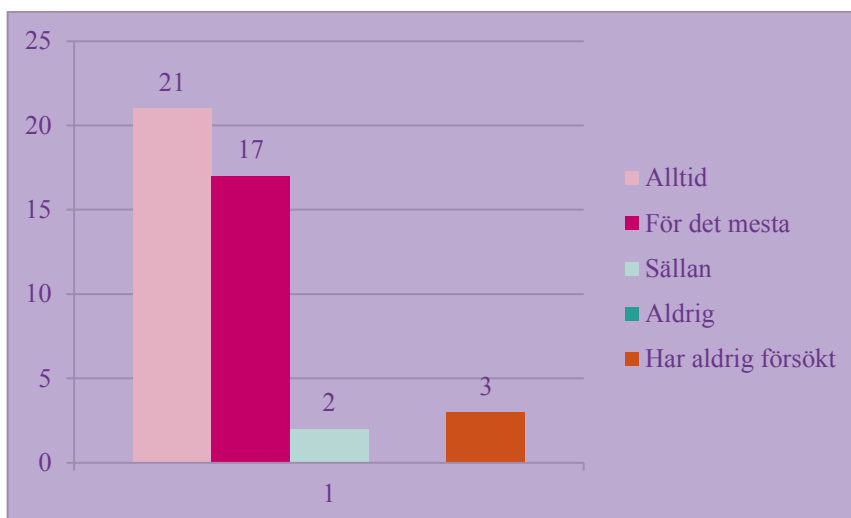
Samtliga svarande, 100 % (2012: 98 %, 2013: 100 %), upplever att de har blivit bra bemötta av verksamheten.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 43

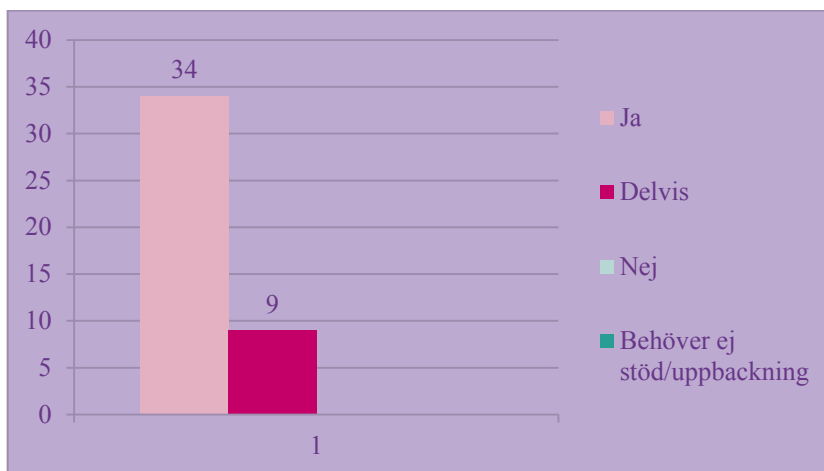
88 % (2012: 87 %, 2013: 89 %) av de svarande upplever att de alltid eller för det mesta kan nå verksamheten om de behöver. 5 % (2012: 1 %, 2013: 2 %), upplever att de sällan kan göra det. Resterande del 7 % (2012: 12 %, 2013: 9 %)



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

Totalt antal svar på frågan: 43

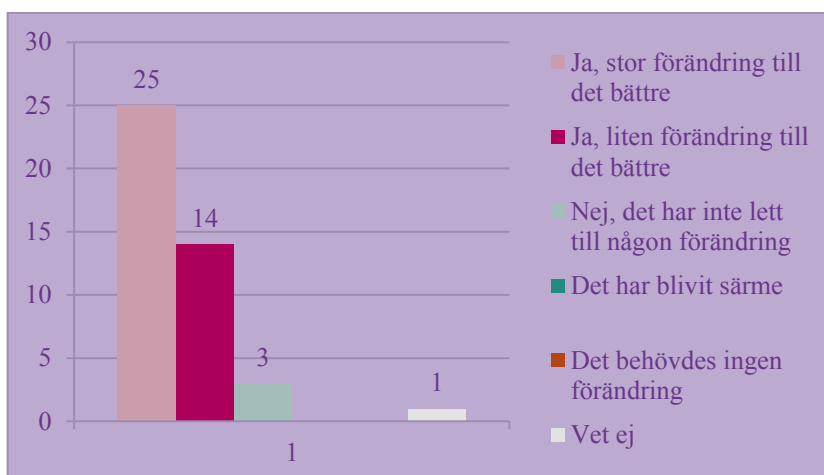
79 % (2012: 68 %, 2013: 75 %) av de svarande upplever att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver. Resterande del, 21 % (2012: 31 %, 2013: 23 %), upplever att de delvis har fått det.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 43

91 % (2012: 87 %, 2013: 95 %) av de svarande upplever att kontakten med verksamheten har lett till en förändring till det bättre. Tre personer (2012: två personer, 2013: två personer) upplever att de inte har lett till någon förändring. 5 % (2012: 10 %, 2013: 3 %) av de svarande vet inte om kontakten har lett till någon förändring.

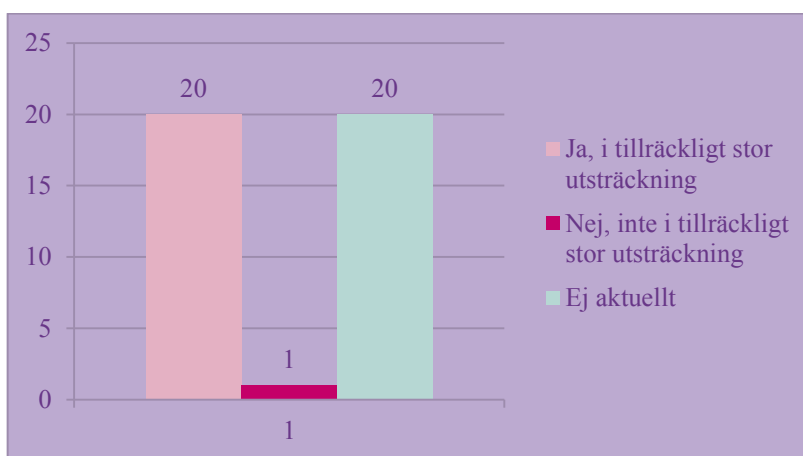


Kommentarer: Nej, det har inte lett till någon förändring - "Men det beror mer på beslut som myndigheten tidigare fattat."

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

Totalt antal svar på frågan: 41

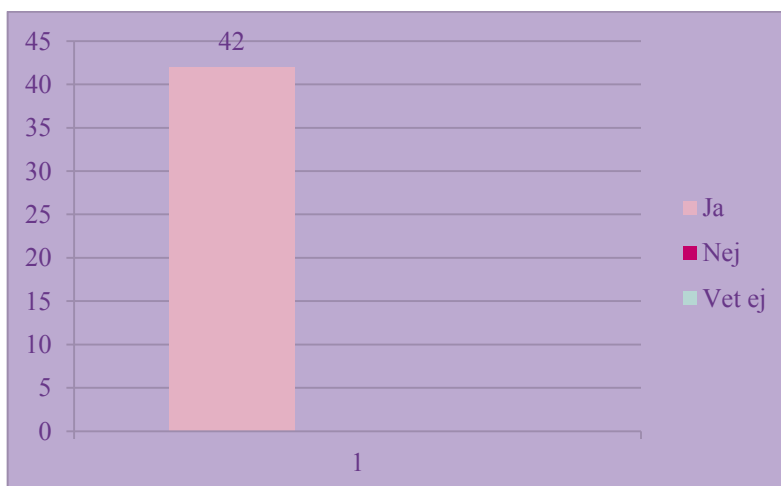
49 % (2012: 37 %, 2013: 36 %) av de svarande upplever att verksamheten har kunnat vägleda dem om verksamheten själva inte har kunnat hjälpa dem. En person, 2 % (2012: 12 %, 2013: 13 %), ansåg att hen inte hade fått denna vägledning. För resterande 49 % (2012: 51 %, 2013: 51 %) har inte det varit aktuellt.



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

Totalt antal svar på frågan: 42

Samtliga svarande, 100 % (2012: 96 %, 2013: 95 %), kan tänka sig att ta kontakt med verksamheten igen om de skulle få problem.



Kommentarer:

- "Det gäller framförallt den behandlare vi har haft."
- "Ni verkar ha väl inarbetade rutiner för olika familjeproblem"
- "Jag känner stor förtroende för de personer jag har träffat här."
- "Ja!!! [Namn borttagna] har varit super!!!"
- "Proffsigt! Erhållit verktyg och bra metoder. Föräldraguiden var bra."
- "Ja, om det blir problem igen!! 'Föräldraguiden' , mycket bra att få i handen och ta hem är behandlarna."
- "Min kontakt [namn borttaget] är mycket bra. Hon hjälper mycket. Har kontakt m. alla. Ekonomi, läkare. Hon kommer hem när jag orkar komma till henne. "
- "[Namn borttagna] har räddat vår familj."
- "Skulle önska att vi kunde ha kontakt med er kontinuerligt flera år. Skulle hjälpa oss i vår vardag."

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

- "Alternativa lösningar om t.ex. våld förekommit i familjen och man inte vill sitta i samma rum."
- "Ha bara kontakt med [namn borttagna], personkemin har varit allt man kan önska. Jag är övertygad om att det är en framgångsfaktor."
- "Thank you much for your help."

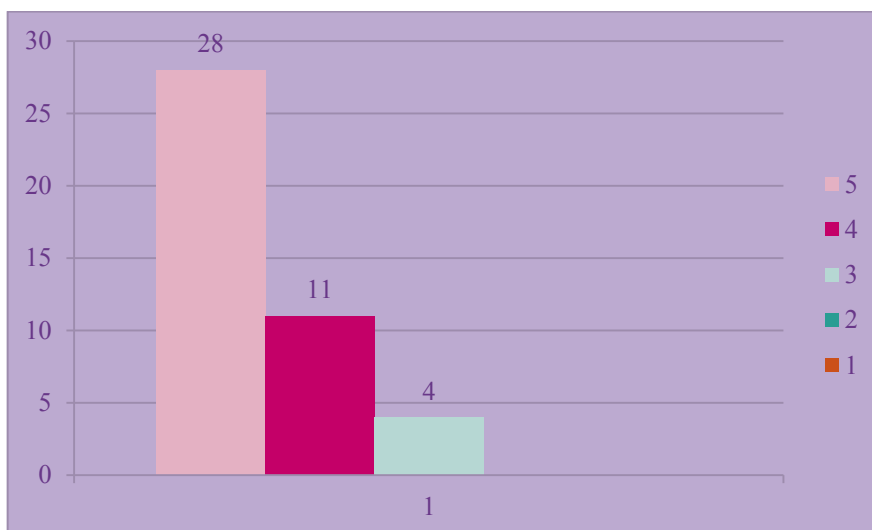
Fråga 10. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

- "Jag är glad för ett tydlig och professionellt bemötande."

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

Totalt antal svar på frågan: 43

65 % (2012: 47 %, 2013: 66 %) av de svarande gav verksamheten en femma. 26 % (2012: 49 %, 2013: 28,5 %) av de svarande gav verksamheten en fyra. Resterande del av de svarande, 9 % (2012: 4 %, 2013: 3,5 %), gav verksamheten en trea. Verksamheten fick ett medelbetyg på cirka 4,6 (2012:4,4, 2013: 4,6).



Kommentar: 3 – "Om det varit lättare att nå er så skulle det blivit ett högre betyg."

Familjestöd - ungdomar (12-20 år)**Inledande kommentarer**

Antalet utdelade enkäter var 6, och 5, d v s 83 %, svarade. Antalet svarande är väldigt lågt, och det bör man ha i åtanke när man läser jämförelserna med förra årets undersökning.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Ålder på de svarande

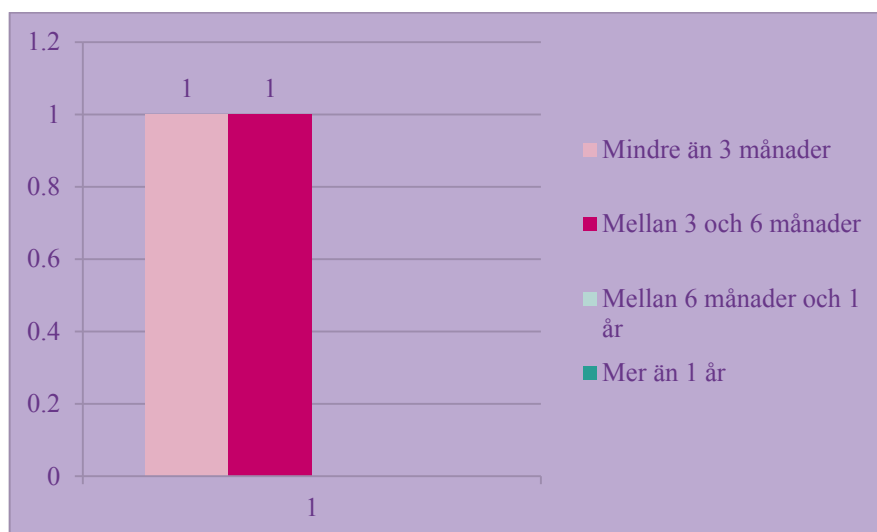
Totalt antal svar på frågan: 4

Åldersfördelningen på de svarande är följande: 15, 51, 52 och 63. En person valde att inte besvara frågan. Således finns tre personer i denna svarsgrupp som inte skulle besvarat enkäten, utan istället besvarat föräldraenkäten. Dessa personer svar kommer inte att räknas med i denna sammanställning utan i sammanställningen av föräldraenkäten ovan.

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

Totalt antal svar på frågan: 2

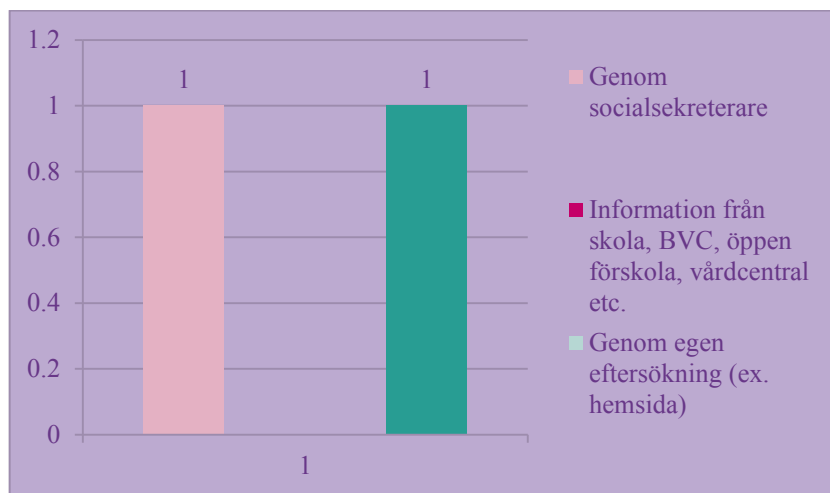
50 % (2012: 13 %, 2013: 67 %) av de svarande har haft kontakt med verksamheten i mindre än tre månader.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 2

Majoriteten, 50 % (2012: 50 %, 2013: 100 %), av de svarande fick kontakt med verksamheten genom socialsekreterare. Resterande 50 % (2012: 25 %, 2013: 0 %) fick kontakt genom sin mamma.

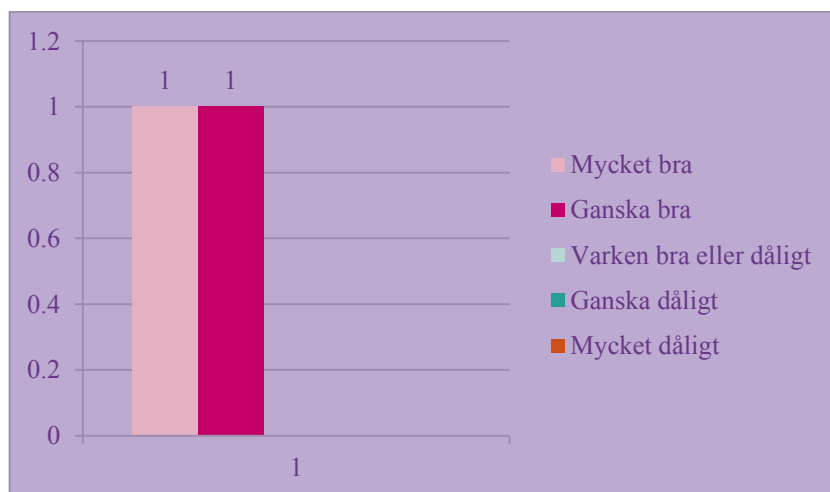


Genom rekommendation från... "Min mamma."

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 2

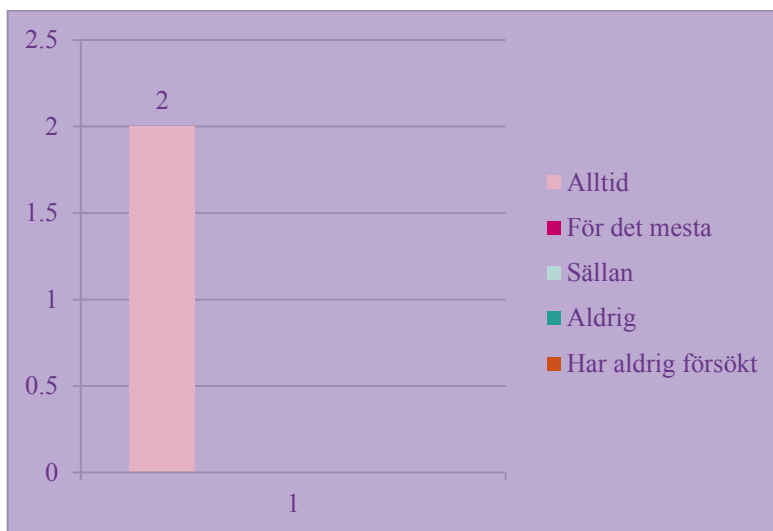
Samtliga svarande, 100 % (2012: 88 %, 2013: 100 %) upplever att de har blivit bra bemötta av verksamheten.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

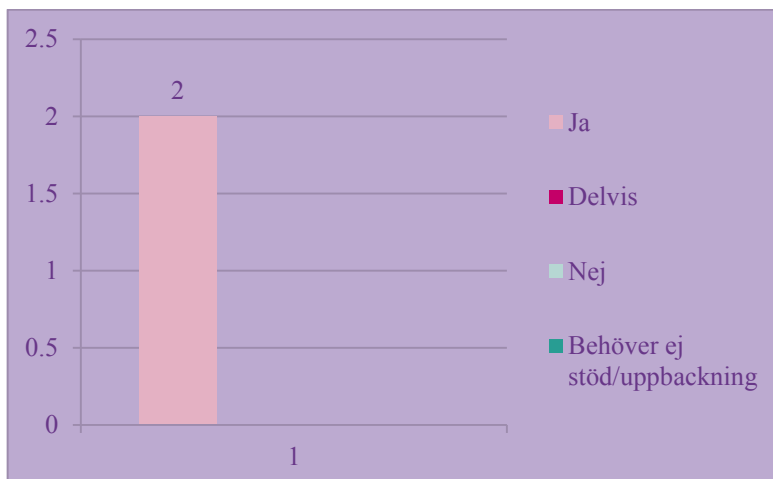
Totalt antal svar på frågan: 2

100 % (2012: 25 %, 2013: 100 %) upplever att de alltid eller för de mesta kan nå verksamheten om de behöver.

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

Totalt antal svar på frågan: 2

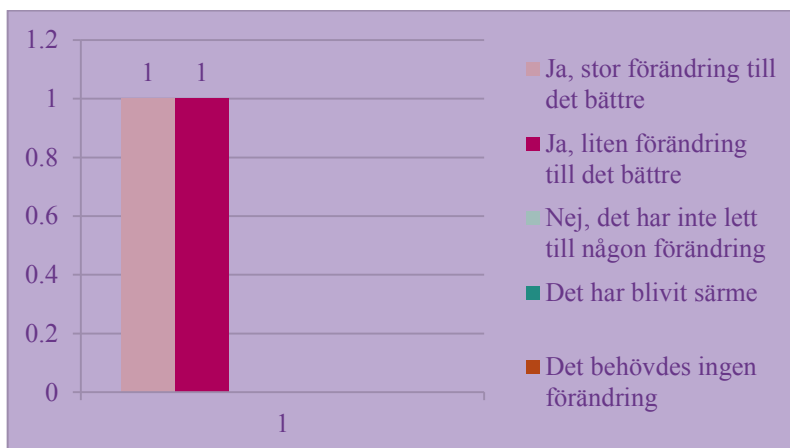
Samtliga svarande, 100 % (2012: 88 %, 2013: 100 %), upplever att de har fått det stöd/den uppbackning som de behöver.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 2

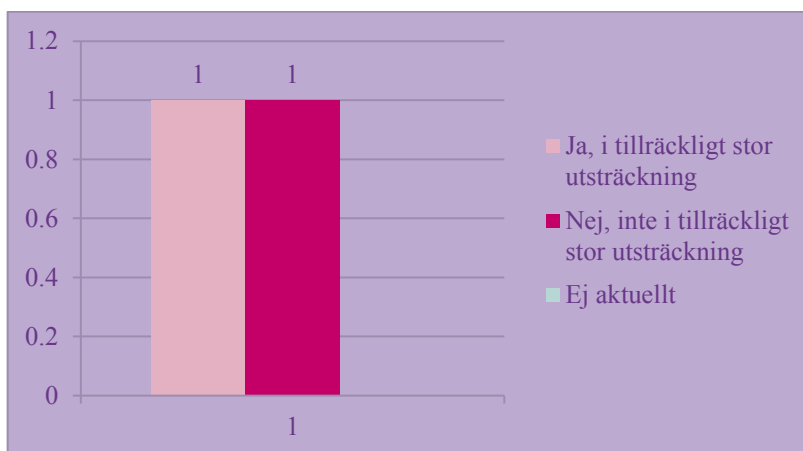
100 % (2012: 88 %, 2013: 100 %) av de svarande upplever att kontakten med verksamheten har lett till en förändring till det bättre.



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

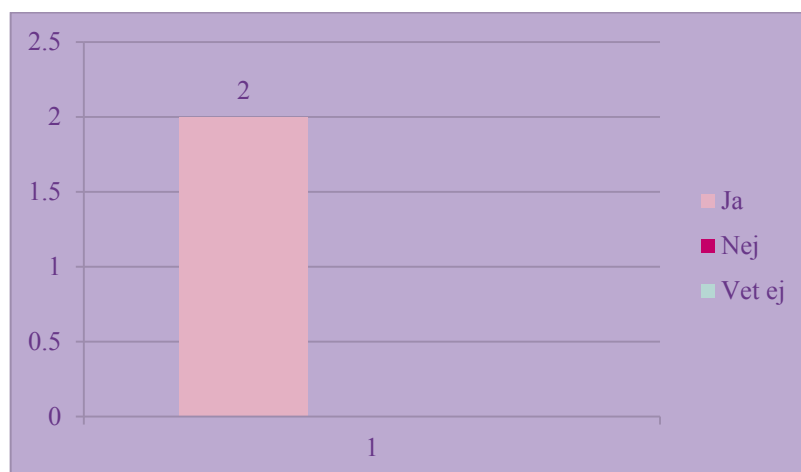
Totalt antal svar på frågan: 2

Bland de svarande var det 50 % (2012: 50 %, 2013: 33 %) som ansåg att verksamheten hade kunnat vägleda dem om de själva inte hade kunnat hjälpa till. 5 % (2012: 0 %, 2013: 0 %) ansåg att man inte hade kunnat göra det i tillräckligt stor utsträckning.



Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem? Totalt antal svar på frågan: 2

Samtliga svarande, 100 % (2012: 88 %, 2013: 100 %) upplever att de kan ta kontakt med verksamheten igen om de får problem.

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

"No, you've helped us a lot."

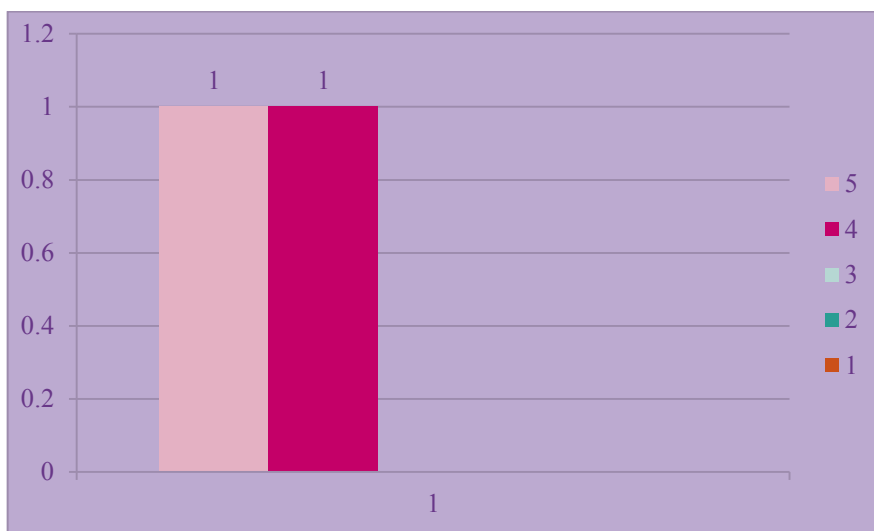
Fråga 10. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?

Ingen kommentar

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

Totalt antal svar på frågan: 5

50 % (2012: 57 %, 2013: 67 %) av de svarande gav verksamheten en femma i betyg. Resterande 50 % (2012: 14 %, 2013: 33 %) gav verksamheten en fyra. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,5 (2012: 4,3, 2013: 4,7).



Ungdomsmottagningen

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	49	41	84 %
2013	58	41	71 %
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.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet från årets undersökning är överlag mycket gott och påminner om de från tidigare år. En förändring som man kan konstatera är att antalet svarande som har haft kontakt med mottagningen i mindre än tre månader har minskat från 59 % 2013 till 37 % och antalet svarande som har haft kontakt med mottagningen ett år ökade från 15 % 2013 till 29 % i årets undersökning.

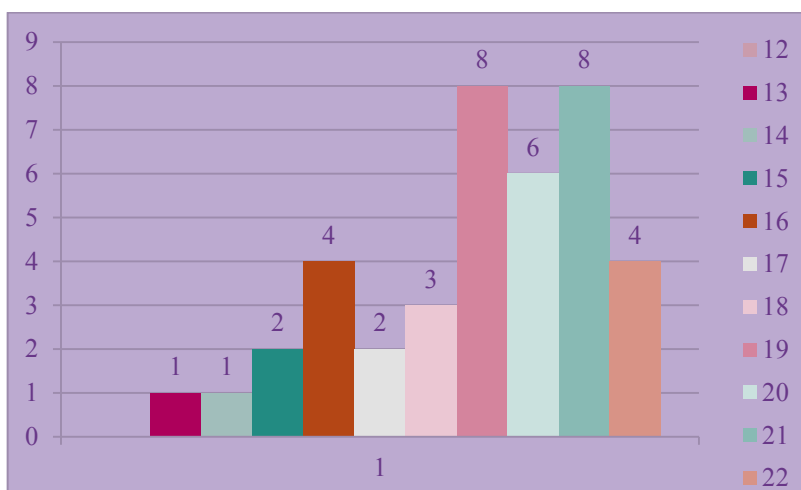
Det finns flera frågor där resultatet är något bättre än förra året. En sådan är gällande bemötande, där 92 % anser att de blir mycket bra bemötta, jämfört med 85 % förra året. En annan är om kontakten med mottagningen har lett till någon förändring. 2013 var det 88 % som upplevde att den hade lett till en förändring till det bättre, i årets mätning var det 93 %.

För en fråga har resultatet gått neråt lite och det är om man kan tänka sig att ta kontakt med mottagningen igen om man får problem. 2013 angav 100 % att de kunde tänka sig det, i år var motsvarande siffra 93 %. Detta beror på att tre personer svarade vet ej på frågan. Mottagningen fick ett medelbetyg på 4,7 i årets mätning, 2013 fick verksamheten ett medelbetyg på 4,5.

Ålder

Totalt antal svar på frågan: 39

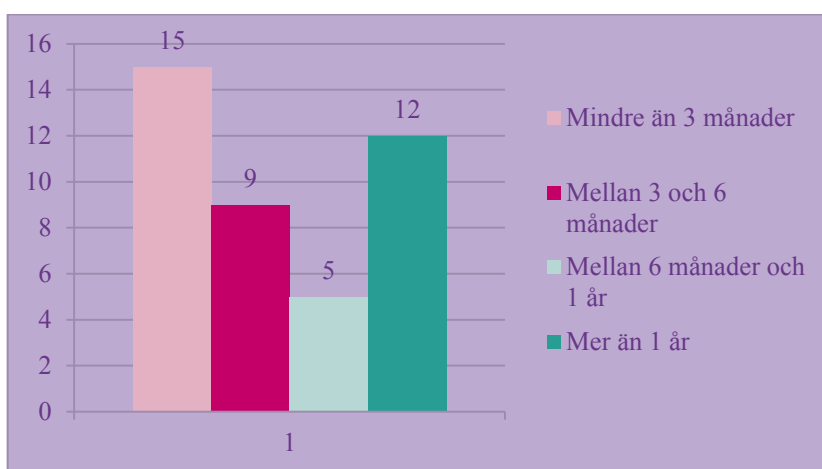
Undersökningen inleddes med en fråga om de svarandes ålder som visade på en spridning i åldrarna från 13 till 22 år (2012: 16 till 23, 2012: 12 till 22 år) och medelåldern var cirka 19 år (2012: 19 år, 2013: 19 år).



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

Totalt antal svar på frågan: 41

Cirka 37 % (2012: 54 %, 2013: 59 %) av de svarande angav att de hade haft kontakt med ungdomsmottagningen i mindre än tre månader. Cirka 22 % (2012: 18 %, 2013: 11 %) hade haft kontakt mellan tre och sex månader, medan 12 % (2012: 7 %, 2013: 15 %) hade haft kontakt mellan sex månader och ett år. 29 % (2012: 21 %, 2013: 15 %) hade haft kontakt med ungdomsmottagningen i mer än ett år.

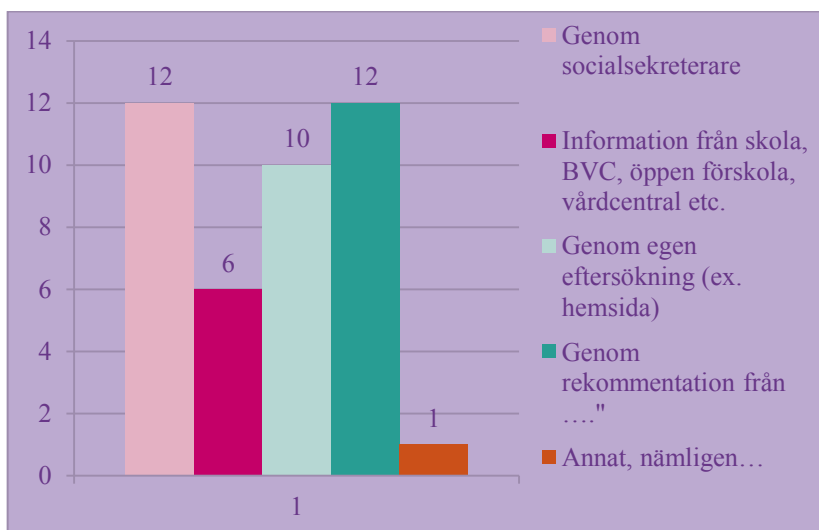


Kommentarer: Mellan 6 månader och 1 år - " - I omgångar."

Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 41

29 % (2012: 17 %, 2013: 27 %) av de svarande angav att de fått kontakt med mottagningen genom kompisar. Cirka 15 % (2012: 21 %, 2013: 24 %) hade fått kontakt genom information från skola, vårdcentral etc. och cirka 24 % (28 %, 2013: 22 %) av de svarande angav att de hade fått kontakt med mottagningen genom egna undersökningar. Utöver det var det 29 % (2012: 28 %, 2013: 15 %) som angav att fått kontakt med mottagningen efter rekommendation från någon och cirka 3 % (2012: 6 %, 2013: 12 %) angav annat alternativ.



Kommentarer:

Genom rekommendation – "Var här på studiebesök i 8:an, kom ihåg att ni hade kuratorer."

Genom rekommendation – "Syskon"

Genom rekommendation – "Föräldrarna"

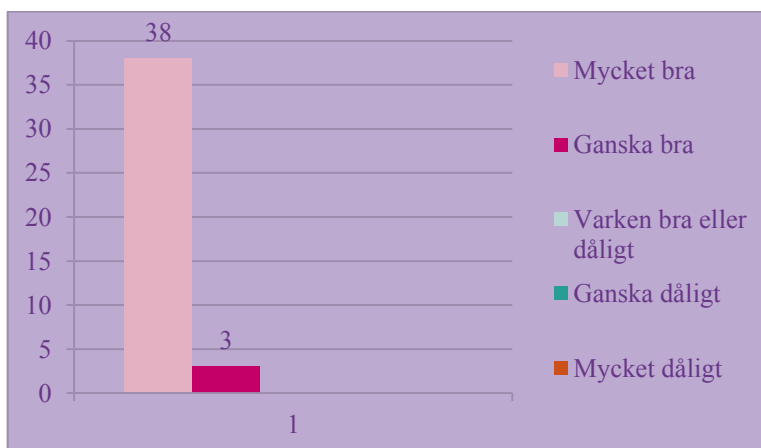
Information från skola, vårdcentral etc. – "För länge sedan, fanns i bakhuvudet."

Genom rekommendation - "Kompis."

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 41

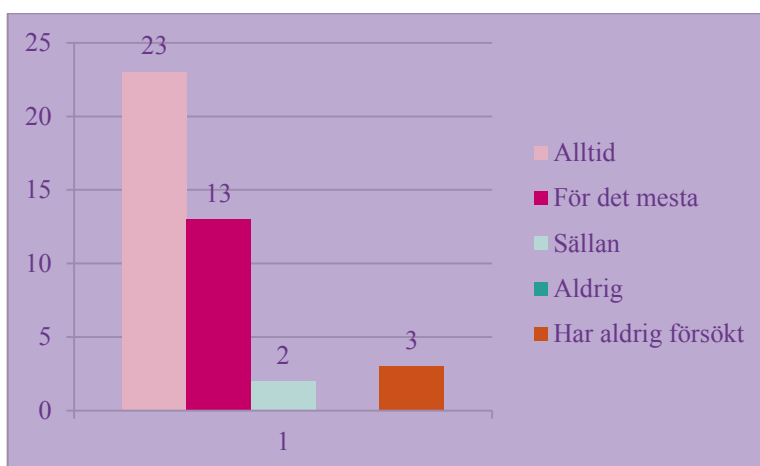
En överväldigande majoritet, cirka 92 % (2012: 97 %, 2013: 85 %), har valt alternativet mycket bra bemött. Resterande 8 % (2012: 3 %, 2013: 15 %) anser att de blivit ganska bra bemötta.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

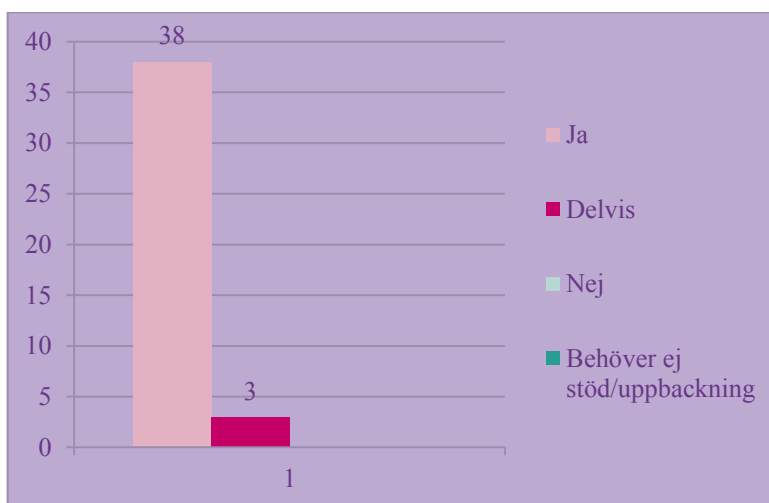
Totalt antal svar på frågan: 41

87 % (2012: 83 %, 2013: 88 %) av de svarande kan alltid eller för det mesta nå verksamheten om de behöver. Cirka 5 % (2012: 7 %, 2013: 5 %) upplever att de sällan kan göra det, medan 7 % (2012: 10 %, 2013: 7 %) aldrig har försökt.



Fråga 5. Har du fått prata om det du vill/behöver prata om? Totalt antal svar på frågan: 41

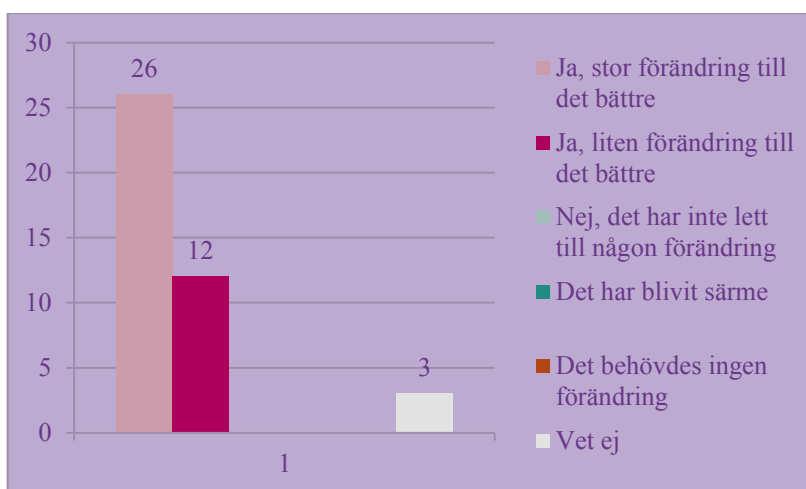
En majoritet av de svarande, 92 % (2012: 97 %, 2013: 93 %), upplever att de får prata om det de vill/behöver prata om. Resterande 8 % (2012: 3 %, 2013: 7 %) anser att de får göra det delvis.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 41

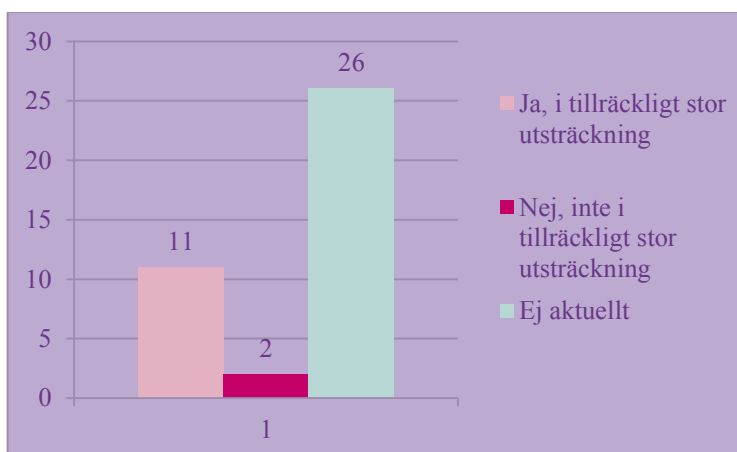
Cirka 93 % (2012: 83 %, 2013: 88 %) upplever att kontakten med mottagningen har lett till en liten eller stor förändring till det bättre. Resterande del, 7 % (2012: 14 %, 2013: 10 %), visste inte.



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

Totalt antal svar på frågan: 39

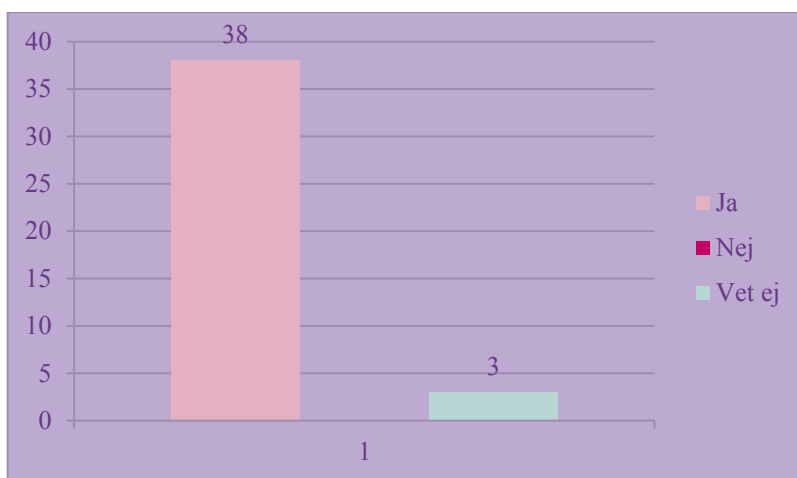
Cirka 28 % (2012: 43 %, 2013: 27 %) anger att mottagningen har kunnat vägleda dem vidare om de inte fått hjälp av mottagningen. En person, 5 % (2012: 3 %, 2013: 3 %), upplevde att mottagningen inte kunde göra det i tillräckligt stor utsträckning. För resterande del, 67 % (2012: 54 %, 2013: 70 %), har 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: 41

Nästan samtliga svarande, 93 % (2012: 93 %, 2013: 100 %) kan ta kontakt med ungdomsmottagningen igen om de skulle få något problem. Resterande 7 % (2012: 3 %, 2013: 0 %) vet inte om så är fallet.

*Kommentarer:*

- Svar ja - "Tack [Namn borttaget]"
- Svar ja - "[Namn borttaget] är bäst!"
- Svar ja - "Absolut."
- Svar ja - "Har haft bra bemötande så känner mig väldigt bekväm med att ta kontakt."
- Svar ja - "Absolut, och rekommenderar mina kompisar."
- Svar ja - "Det hjälper med stödsamtal, att prata ut, ventilerar känslor. Skönt att ha någon som lyssnar och bryr sig."
- Svar ja - "Det kan jag verkligen tänka mig att göra jag har alltid fått bra hjälp och är väldigt tacksam för det."
- Svar ja - "Jag har fått ett helt annat bemötande av andra ungdomsmottagningar men här känner jag mig alltid trygg."

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

- "Ni är så bra! :) Jag är jättenöjd!"
- "Tycker ni är bra som ni är."
- "Nej, jag tycker att det är schysst."
- "Allt är bra."

Kommentarer om förbättringar:

- "Bjuda på te och skippa väntetider/kö."
- "Jag tycker att det mesta är bra, men sluta gärna med radio i väntrummet, jag blir stressad av radioreklamen."
- "Ibland ropar ni upp personers ärenden i väntrummet, inte bra. Öppettiderna är inte speciellt bra anpassade till den genomsnittliga skoltiden."
- "Telefontider möjligen, lite bättre tider."
- "Fler kvällstider vore mycket bra."
- "Fråga om pronomen (ex. han/hon/hen/den) så personen inte blir felkönad (att säga fel pronomen när du hänvisar till en person)"
- "Någon form av frågeställning om ens mål och vart man vill komma."
- "Ang preventivmedel kunde ni ha mer överseende med att det är jobbigt med biverkningar? Inte så bra för kroppen. Föreslår inte p-piller så fort."
-

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

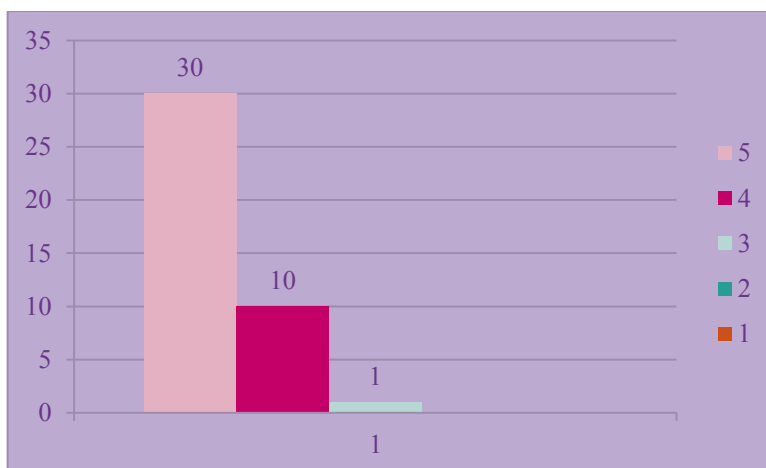
Det är bra som det är: "[Namn borttaget] är bäst!"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 41

73 % (2012: 69 %, 2013: 56 %) gav en femma, och 24 % (2012: 31 %, 2013: 41 %) gav en fyra. En person (2012: 0 %, 2013: 3 %) gav verksamheten en trea, cirka 3 %. Detta gav mottagningen ett medelbetyg på 4,7 (2012: 4,7, 2013: 4,5).



Föräldramottagningen

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	18	18	100 %
2013	23	23	100 %
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. Jämförelserna görs mot undersökningarna 2012 och 2013. Antalet svarande är dock lägre i år, framförallt jämfört med undersökningen 2012, vilket man bör ha i åtanke när man läser svaren.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

Resultatet från årets undersökning är positivt och ligger i linje med tidigare års undersökningar. Detta syns bland annat på frågan där 100 % känner att de har blivit mycket bra bemötta av verksamheten likt tidigare år.

Det finns förändringar som är värda att notera. Andelen som anger att de har fått kontakt med verksamheten genom BVC, skola, öppen förskola, vårdcentralt etc. har sjunkit från 78 % i förra årets undersökning till 50 % i årets. Istället har något fler angivit att de kommit i kontakt med verksamheten efter kontakt med vänner, psykolog och socialsekreterare. Det går även att konstatera att antalet svarande som har varit i kontakt med verksamheten i mindre än sex månader har sjunkit från 91 % i förra årets undersökning till 72 % i årets.

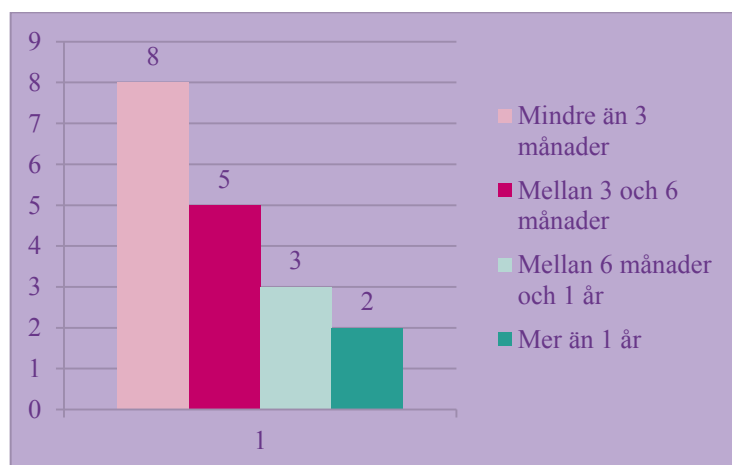
Utöver det kan man konstatera att det finns frågor där resultatet blivit bättre. Andelen som anser att de får det stöd/den uppbackning

de behöver har ökat från 2013 då 87 % ansåg detta till 100 % i årets undersökning. Andelen som kan nå enheten när de behöver har ökat från 61 % till 78 %. Detta beror på att andelen som inte försökt har minskat något. Verksamheten fick ett fortsatt högt medelbetyg 4,9, vilket kan jämföras mot förra året då verksamheten fick 4,8.

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

Totalt antal svar på frågan: 18

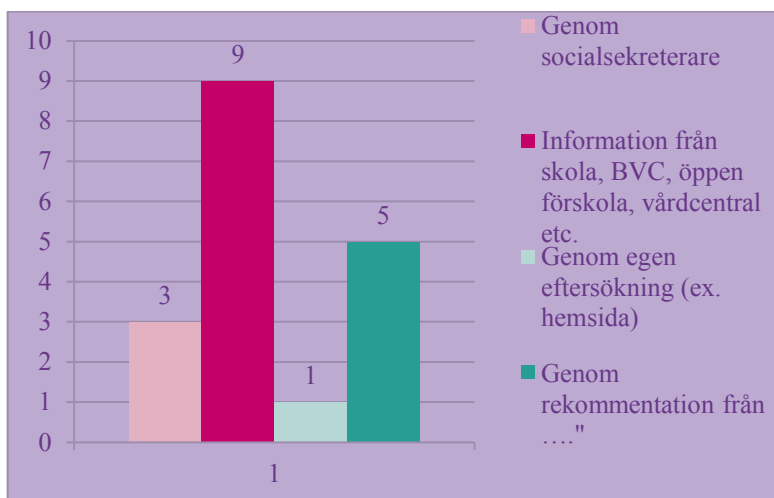
Cirka 72 % (2012: 66 %, 2013: 91 %) av de svarande har varit i kontakt med mottagningen i mindre än sex månader, medan resterande del, 28 % (2012: 34 %, 2013: 9 %) varit i kontakt med mottagningen över sex månader.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 18

17 % (2012: 3 %, 2013: 0 %) av de svarande har fått kontakt med verksamheten genom socialsekreterare. Över hälften, 50 % (2012: 83 %, 2013: 78 %), har fått kontakt med verksamheten genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. En person, 5 % (2012: 6 %, 2013: 4 %) har fått kontakt genom egna eftersökningar. 28 % (2012: 8 %, 2013: 18 %) har fått kontakt genom rekommendationer från bland annat vänner och psykologer.



Kommentarer:

Genom rekommendation från - "Vänner"

Genom rekommendation från -"En vän."

Genom rekommendation från -"Vän."

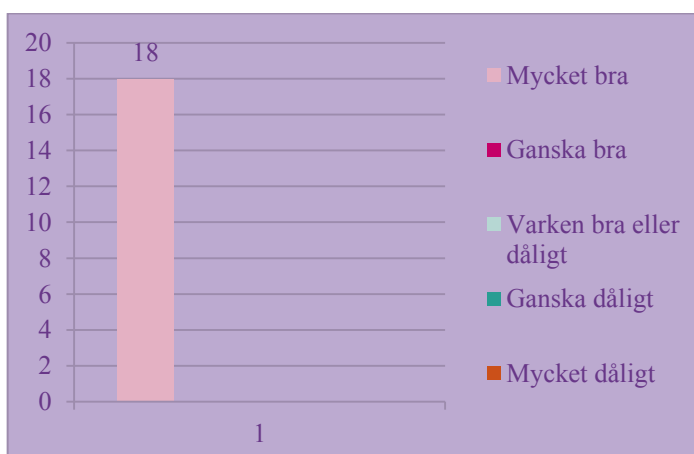
Genom rekommendation från – ”Psykolog – Prima Vuxen Psyk Liljeholmen.”

Genom rekommendation från – ”Psykolog”

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 18

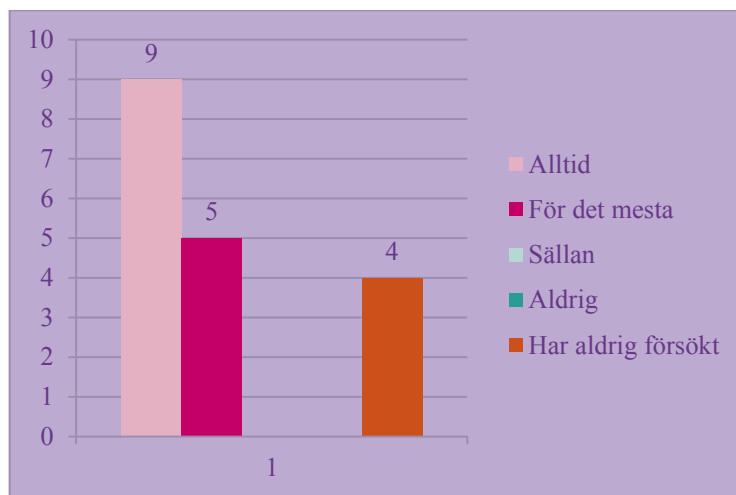
Samtliga svarande, 100 % (2012: 97 %, 2013: 100 %), upplever att de har blivit mycket bra bemötta av verksamheten.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 18

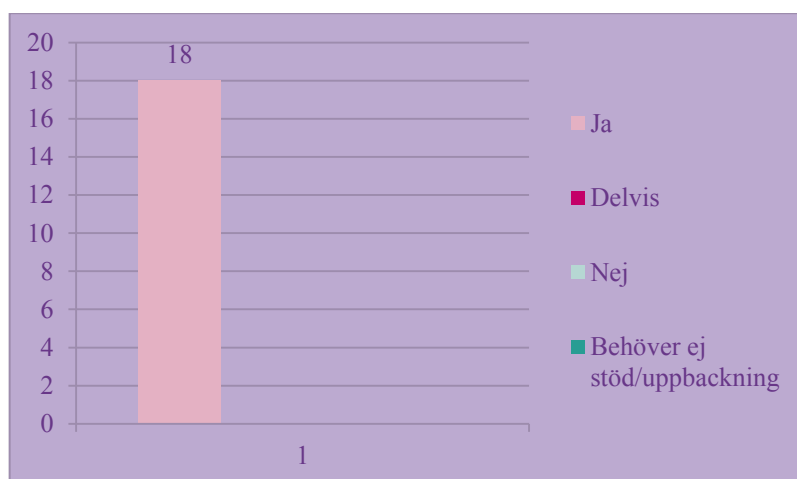
Majoriteten av de svarande, 78 % (2012: 77 %, 2013: 61 %), kan nå verksamheten om de behöver. Resterande del av de svarande, 12 % (2012: 23 %, 2013: 39 %), har aldrig försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 18

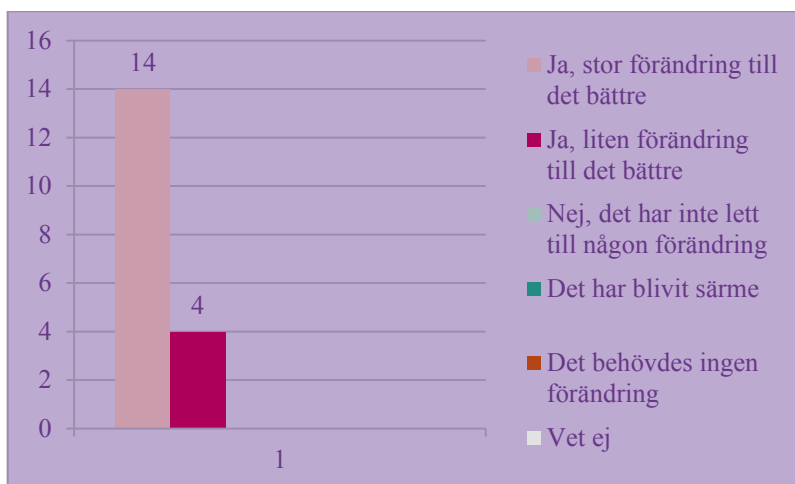
Samtliga svarande, 100 % (2012: 91 %, 2013: 87 %), upplever att de har fått det stöd/den uppbackning som de behöver från verksamheten.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 18

100 % (2012: 100 %, 2013: 100 %) upplever att kontakten med enheten har lett till en förändring till det bättre.

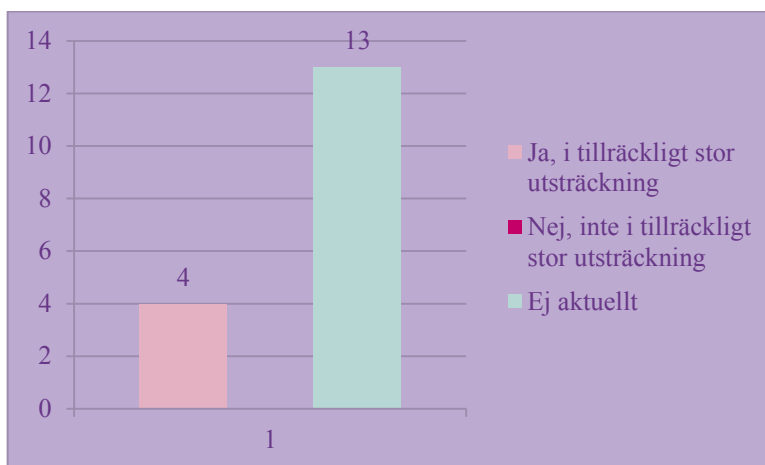
*Kommentarer:*

- Ja, stor förändring till det bättre - "Efter 2 gången svårt att säga men det känns att det ska vara så."
- Ja, liten förändring till det bättre - "Fått verktyg som på sikt kan göra stor skillnad!"

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

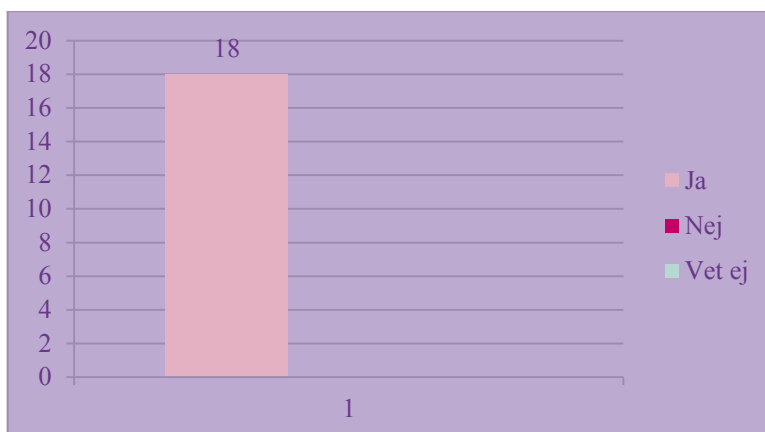
23 % (2012: 26 %, 2013: 23 %), av de svarande upplever att verksamheten har kunnat vägleda dem om de inte har kunnat hjälpa till själva. För resterande del, 77 % (2012: 69 %, 2013: 68 %), var inte frågan aktuell.



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

Totalt antal svar på frågan: 18

Samtliga svarande, 100 % (2012: 100 %, 2013: 100 %), kan tänka sig att ta kontakt med verksamheten igen om de skulle få problem.



Kommentar:

- "Redan nu känns det som mycket kompetens."
- "Mkt inlyssande, bra krisstöd. Bra utvecklingsstöd, stor barnkunskap ibland - under värsta krisen - känns synd att man inte kunnat haft 1 g/v (överlag vore det bra i början när man lär känna varandra). Mkt bra kontinuitet under processen."
- "Har pågående kontakt."
- "Jag har känt mig väldigt trygg och känt att jag har fått mycket stöd i min situation. Jag tror verkligen har hjälpt till det bättre."
- "Ja, alla mina föräldrarelaterade problem har jag fått bra stöd med och tror jag skulle få det igen"
- "Mer än gärna."

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

Det är bra som det är:

- "Nej (hjärta)"
- "Känns tryggt med erfaren hjälp som förstår och vet att hantera något som för oss är nytt men är vanligt och finns verktyg att hantera."

Kommentarer om förbättringar:

- "1 g/v behandling i inledningsskede för att skapa allians - kunskap om rådande familjesituation."

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

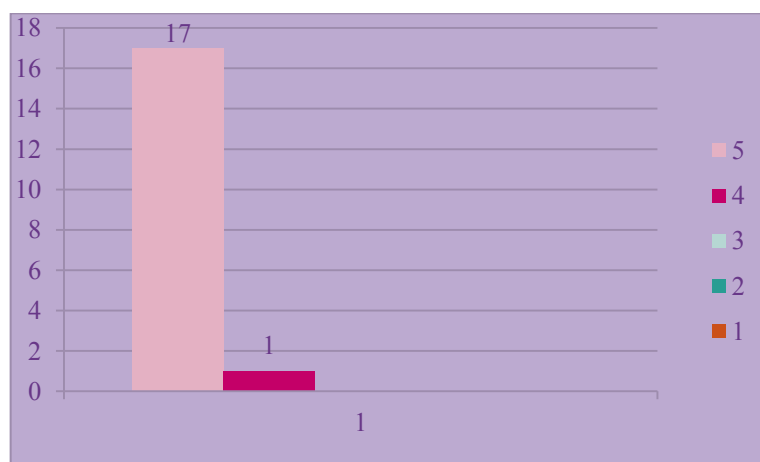
Ingen kommentar.

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 18

Nästan alla, 94 % (2012: 86 %, 2013: 83 %), gav verksamheten en femma i betyg. Resterande, 6 % (2012: 14 %, 2013: 13 %), gav verksamheten en fyra. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,9 (2012: 4,9, 2013: 4,8).



Ungdomsstödet (ungdomar)

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	32	24	75 %
2013	30	20	67 %
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.

Alla har inte svarat på alla frågor. I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Sammanfattande kommentarer

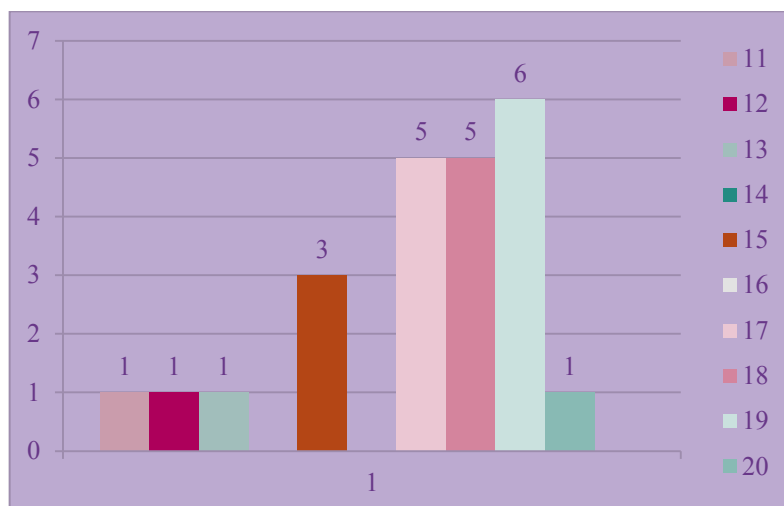
Resultatet från årets undersökning är överlag positivt och påminner om resultatet från tidigare år. Det finns vissa förändringar som är värda att notera. En sådan är att andelen bland de svarande som har kontakt med verksamheten i under sex månader har sjunkit från 47 % i förra årets undersökning till 37,5 % i årets undersökning. Andelen som har fått kontakt med verksamheten genom socialsekreterare har ökat från 85 % i förra årets undersökning till 96 % i årets.

Det finns även andra förändringar värda att notera. Andelen som upplever att de har blivit mycket bra bemötta har ökat från 85 % i förra årets undersökning till 92 % i årets. Andelen som kan tänka sig ta kontakt igen med verksamheten om de får problem har ökat från 75 % i förra årets mätning till 79 % i årets. Verksamhetens medelbetyg har ökat något, från 4,5 till 4,6.

Alder

Totalt antal svar på frågan: 23

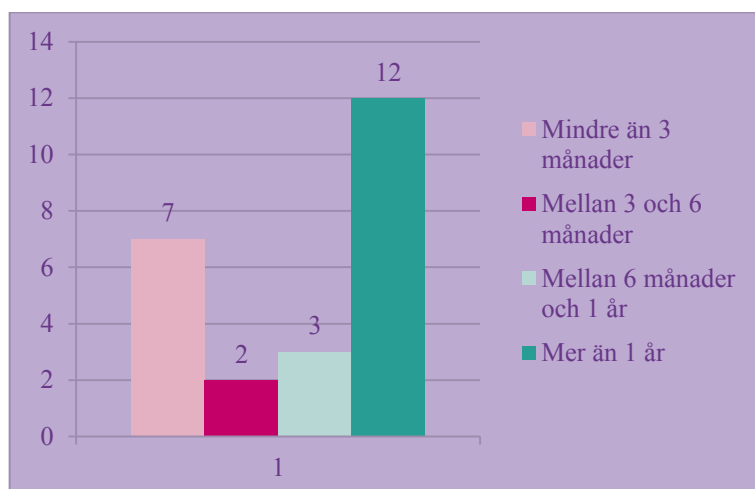
Åldrarna bland de svarande sträckte sig från 11 till 20 år (2012: 13 till 20 år, 2013: 10 till 21 år). Medelåldern var 16,9 år (2012: 17,4 år, 2013: 16,5 år).



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

Totalt antal svar på frågan: 24

37,5 % (2012: 35 %, 2013: 47 %) har haft kontakt med verksamheten upp till sex månader. 62,5 % (2012: 65 %, 2013: 53 %) hade haft kontakt över sex månader.



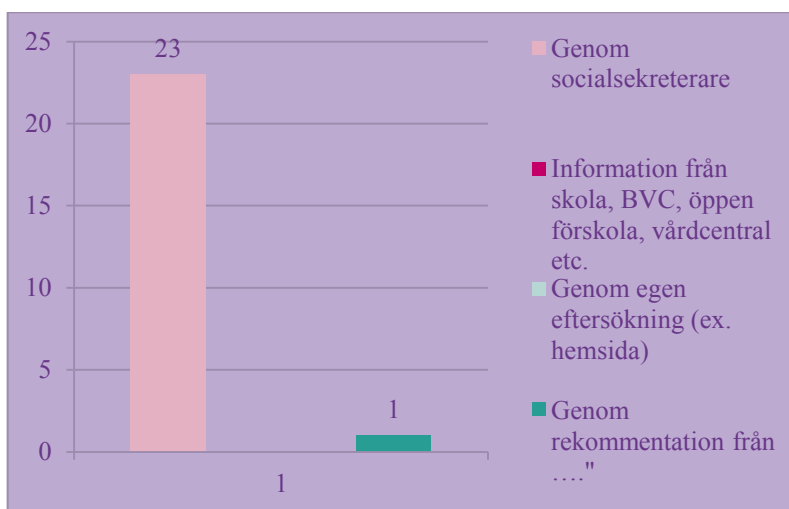
Kommentar:

- Mindre än 3 månader "2 gånger."

Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 24

96 % (2012: 76 %, 2013: 85 %) av de svarande anger att de fått kontakt med verksamheten genom en socialsekreterare. Resterande de av de svarande, cirka 4 % (2012: 24 %, 2013: 10 %), angav att de hade fått kontakt genom rekommendationer från familjebehandlarna.

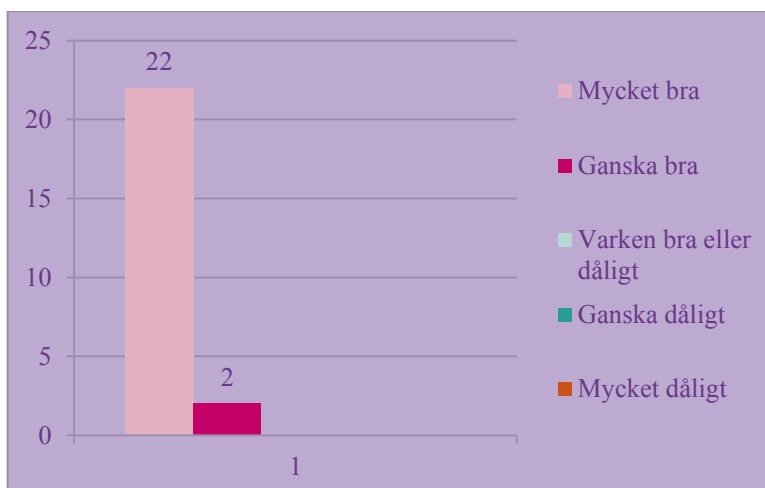


Genom rekommendationer från... "Familjebehandlarna."

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 24

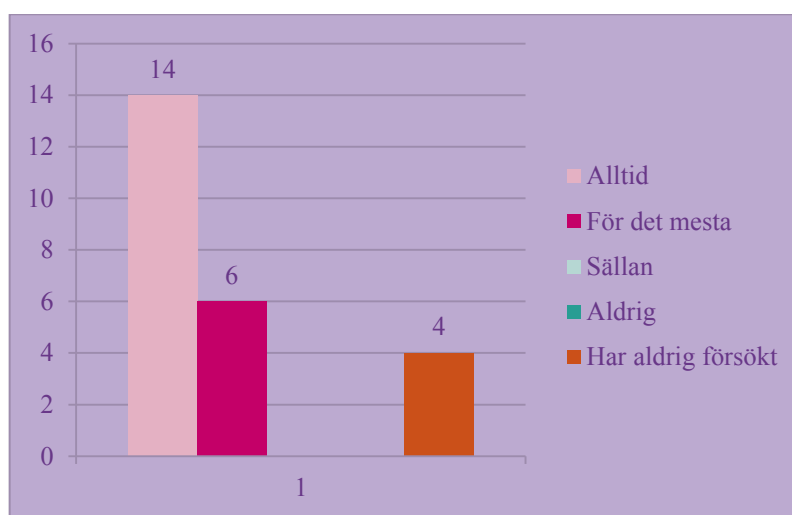
Nästan samtliga svarande, 92 % (2012: 94 %, 2013: 85 %) upplever att de blir mycket bra bemötta, medan resterande del av de svarande upplever att de blivit ganska bra bemötta.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 24

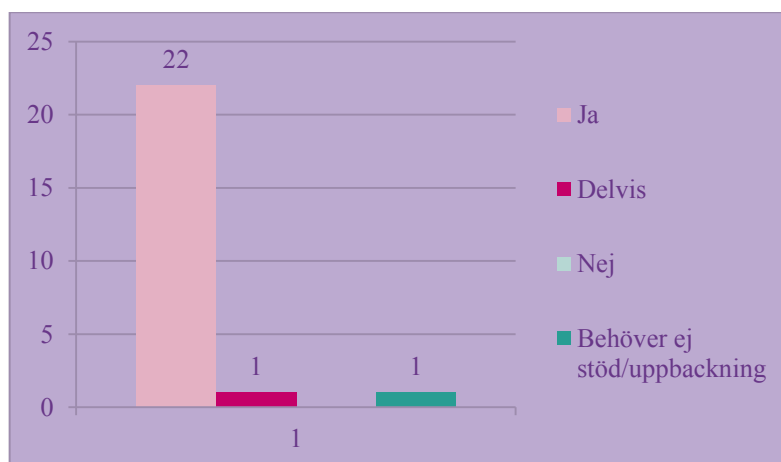
Av de som försökt nå verksamheten anger alla, det vill säga 100 % (2012: 82 %, 2013: 100 %) att de alltid eller för det mesta kan nå personalen om de behöver. Fyra personer (2012: tre personer, 2013: ingen person) har aldrig försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 24

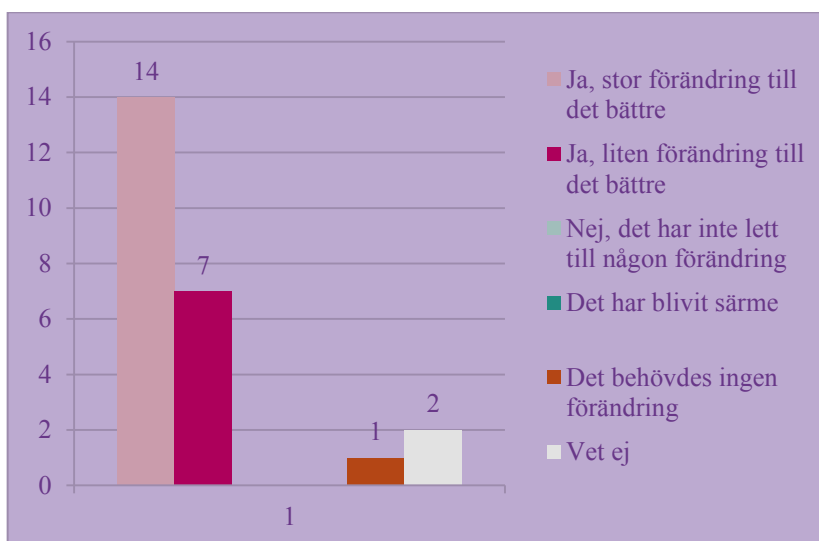
92 % (2012: 88 %, 2013: 90 %) av de svarande upplever att de fått den uppbackning de behöver. 4 % (2012: 11 %, 2013: 10 %) menar att de delvis fått det och 4 % (2012: 0 %, 2013: 0 %) behöver inte stöd/uppbackning.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 24

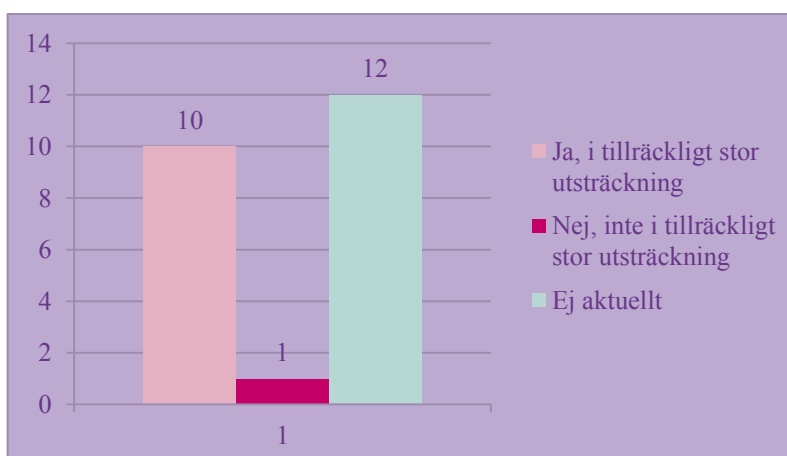
Av de svarande var det cirka 59 % (2012: 53 %, 2013: 60 %) som anger att kontakten har lett till en stor förändring till det bättre. Cirka 29 % (2012: 41 %, 2013: 15 %) menar att den har lett till en liten förändring till det bättre. En person, cirka 4 % (2012: 0 %, 2013: 5 %) upplevde att det inte behövdes någon förändring. Detta medan två personer, cirka 8 % (2012: 6 %, 2013: 10 %), inte visste.



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

Totalt antal svar på frågan: 23

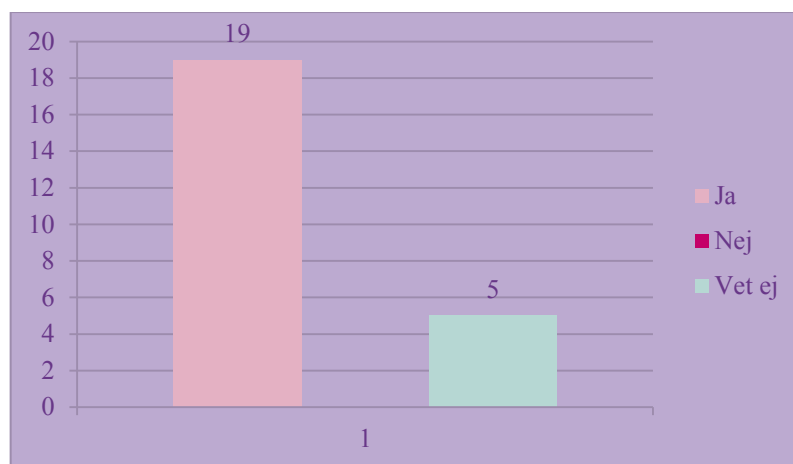
Cirka 44 % (2012: 71 %, 2013: 55 %) av de svarande anser att verksamheten kunnat vägleda dem till andra "hjälpare" i tillräckligt stor utsträckning. 4 % (2012: 0 %, 2013: 17 %) upplevde att de inte fått tillräckligt med vägledning. För den resterande delen av de svarande, 52 % (2012: 29 %, 2013: 28 %), 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: 24

En majoritet av de svarande, 79 % (2012: 76 %, 2013: 75 %) anger att de kan tänka sig ta kontakt med verksamheten igen om de får problem. Resterande del av de svarande, 21 % (2012: 18 %, 2013: 15 %), uppger att de inte vet.



Kommentarer:

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

Det är bra som det är:

- "Nej jag vet faktiskt inte"
- "Nej"
- "Nej"
- "Vet ej"

Kommentarer om förbättringar:

- "Ni skulle kunna vara snabbare med att ge ungdomar ert nummer."
- "Upplysa om hur man kan få hjälp med en terapeut."

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

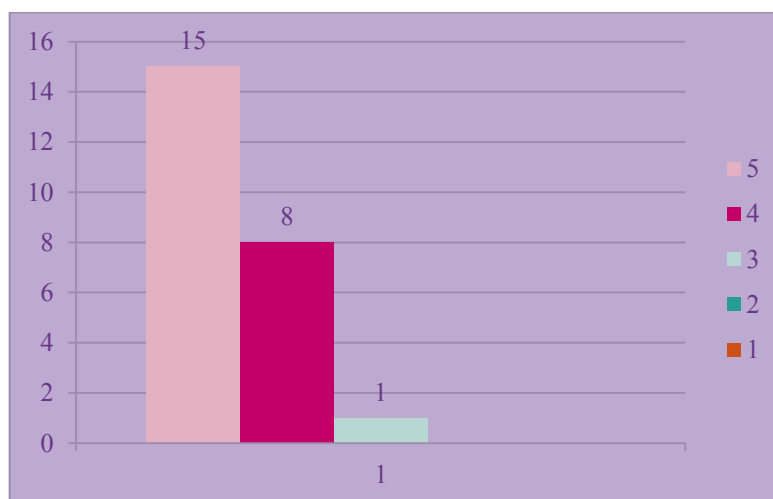
- "Har det gått bättre hemma? Ja - Nej"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 24

Bland de svarande var det 62,5 % (2012: 76 %, 2013: 60 %) som gav verksamheten en femma. 33 % (2012: 18 %, 2013: 20 %) gav verksamheten en fyra och en person (2012: en person, 2013: en person) gav verksamheten en trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,6 (2012: 4,5, 2013: 4,5).



Ungdomsstödet (föräldrar)

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2014	6	4	67 %
2013	9	5	55 %
2012	5	3	60 %
2011	3	3	100 %
2010	4	4	100 %
2009	18	14	77 %

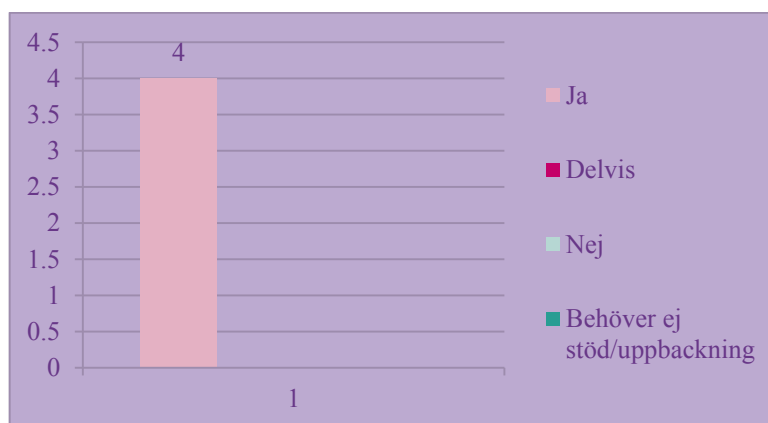
Inledande kommentarer

Antalet utdelade/ inkomna enkäter är likt de 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?

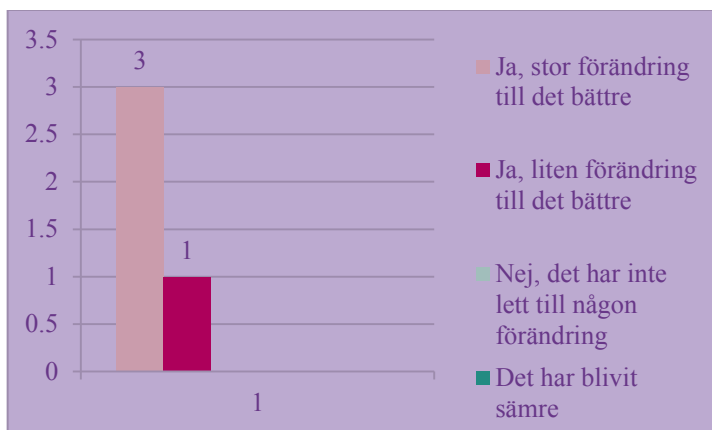
Totalt antal svar på frågan: 3



(2012: 3 ja, 2013: 5 ja)

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

Totalt antal svar på frågan: 5



(2012: 1 ja stor förändring, 2 ja liten förändring, 2013: 4 ja stor förändring, 1 ja liten förändring)

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

- "Min dotter har fått ett starka självförtroende. Tror mer på sig själv nu. Tänker mer positivt. Vågar mer!"
- "Gladare. Positivare, livsglädjen är tillbaka."
- "Hen uttrycker sin vilja och behov med större säkerhet."
- "Lugn, trygghet, eftertanke."

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

- "Positivt att vi föräldrar även fått träffa dessa underbara människor [namn borttagna]"
- "Att det får fortsätta."

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

Totalt antal svar på frågan: 5

Genomsnittsbetyget blev 4,75 (2012: 4,3, 2013: 4,6).

