



Brukarundersökning 2009

Barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd samt föräldramottagningen

Undersökningen utfördes i maj 2009 och omfattar tre olika verksamheter inom barn- och ungdomsenhetens icke myndighetsutövande verksamhet, dvs. familjestödet, föräldramottagningen samt ungdomsstödet.

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)	Antal besvarade 2008
Familjestöd (0-11 år)	87	54	62 %	Se nedan
Familjestöd (12-20 år)	54	37	68 %	67
Föräldramottagningen	32	27	83 %	22
Ungdomsstöd (Ungdomar)	22	17	77 %	22
Ungdomsstöd (Föräldrar)	18	14	77 %	Utfördes ej
Totalt	213	149	69 %	111

I undersökningen som genomfördes 2008 fanns ingen åldersuppdelning i undersökningarna av familjestödet. Totalt sett har antalet besvarade enkäter ökat med 38 stycken jämfört med undersökningen 2008, vilket måste ses som positivt. Detta kan delvis förklaras genom att ytterligare en undersökning tillkommit i årets undersökning; ungdomsstöd (föräldrar) och delvis genom att antalet svarande har ökat i två av undersökningarna. Framförallt svar inom familjestödet har ökat och då med 24 svar, detta kan bero på att enheten i år delade ut ytterligare 20 enkäter. Antalet svarande har även ökat för föräldramottagningen med 7 fler besvarade enkäter och även här har antalet utdelade enkäter ökat något, från 27 till 32. Antalet svarande från ungdomsstödet (ungdomar) har dock minskat med 5 svarande, trots att bara en enkät mindre delades ut i år.

Ett antal personer har bara svarat på vissa frågor.

I redovisningen presenteras först det sammantagna resultatet som jämförs med resultatet från undersökningen 2008. Alla undersökningar har dock inte samma frågor, i undersökningen riktad till ungdomsstödets brukares föräldrar förekommer delvis andra frågor. På grund av detta kan antalet svarande variera mellan frågorna. Sedan visas resultatet separat för familjestödet (0-11 år), familjestödet (12-20 år), föräldramottagningen respektive ungdomsstödet (ungdomar) & ungdomsstödet (föräldrar). Resultatet jämförs med resultatet från dessa enheter 2008 i den mån samma frågor har funnits med i undersökningen då.

SAMMANTAGET RESULTAT

Enkäten innehåller en *faktadel* med frågor om hur och hur länge de har varit i kontakt med enheten, m m samt en del som gäller vad de tycker om verksamheten. I faktadelen framkommer att:

En större del av brukarna (40 %) hade haft kontakt med enheten i mindre än tre månader, vilket är en fem procentig ökning från undersökningen 2008. Andel som hade haft kontakt med enheten i tre och sex månader sjönk från 28 % 2008 till 19 % 2009. Även de som hade haft kontakt med enheten i sex månader till ett år sjönk något från 21 % till 18 %. Andelen som hade haft kontakt med enheten i över ett år steg dock från 14 % till 21 %.

Knappt hälften av de svarande totalt (48 %) uppgav att de hade kommit i kontakt med verksamheten genom socialsekreterare. 21 % hade kommit fått kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola etc. Svartalternativen egen undersökning och rekommendationer från någon fick drygt 12 respektive 17 %. Här syns inga märkbara förändringar jämfört med undersökningen 2008.

De andra frågorna gäller hur brukarna *upplevt kontakten*:

Alla anser att de blivit bra bemötta av personalen, 92 % att de blivit mycket bra bemötta, vilket är 4 procentenheter mer än 2008. Övriga svarande anser att de blivit ganska bra bemötta.

35 % anser att de alltid kan nå personalen om de behöver. 46 % anser att de för det mesta kan komma i kontakt med personalen, vilket är 7 procentenheter mer än i undersökningen 2008. Två personer uppger att han/hon sällan lyckas med detta. 16 % hade aldrig försökt, vilket är 12 procentenheter färre än 2008.

Den absoluta merparten (82 %) anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver, vilket är 7 procentenheter fler än i undersökningen 2008. 14 % anser att de delvis fått den uppbackning de behöver, samma svartalternativ fick 21 % år 2008. Två personer anser att de inte fått den uppbackning de behöver och 2 % anser inte att de behöver någon uppbackning.

Gällande frågan om kontakten med enheten hade lett till förändring svarade 78 % att så är fallet (50 % anser att den hade lett till stor förändring till det bättre och 28 % till en liten förändring till det bättre). Detta är 7 procentenheter mindre än i undersökningen 2008. 6 % anser att den inte lett till någon förändring, övriga uppger att de inte vet om så är fallet.

30 % ansåg att de hade fått tillräckligt med vägledning om vart de istället kan vända sig om inte enheten hade kunnat hjälpa dem. 8 % ansåg att de inte hade fått tillräcklig sådan vägledning. Hela 60 % ansåg att frågan inte var aktuell. Fördelningen på denna fråga liknar fördelningen i undersökningen 2008.

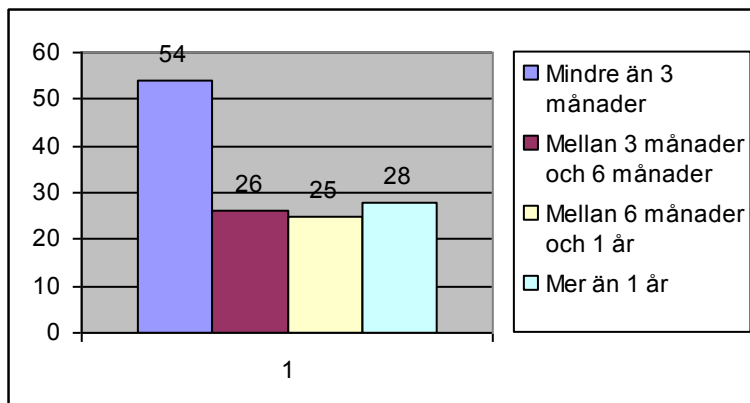
På frågan om den brukaren skulle kunna tänka sig ha kontakt med enheten igen om han/hon fick något problem svarade 96 % ja, vilket är 5 procentenheter mer än föregående undersökning. Ingen brukare skulle inte kunna tänka sig ha kontakt med enheten igen om han/hon fick något problem. Resterande delen av brukarna visste inte. Kring denna fråga fanns 26 kommentarer, varav de flesta var positiva och gav beröm för bra arbete.

På frågan kring hur enheterna skulle kunna bli bättre skrev brukarna överlag positiva ordalag att enheten gjorde ett bra jobb. Det förekommer även klagomål om bland annat att man bör ta mer hänsyn till brukarens önskemål, bättre uppföljning av möten man haft med enheten, mer resurser samt mer information till brukarna. Det senare var även något som anmärktes på även i undersökningen 2008.

På sista frågan där de svarande fick ge betyg åt verksamheten på en skala 1-5, där 5 betydde mycket bra och 1 mycket dåligt. 71 % av de svarande gav verksamheten en 5:a, medan 25 % gav verksamheten en fyra. Endast 2-3 % gav verksamheten en trea eller lägre. Denna fråga förekom inte i undersökningarna 2008. Det genomsnittliga betyget blev 4,7 vilket är ett påfallande gott resultat.

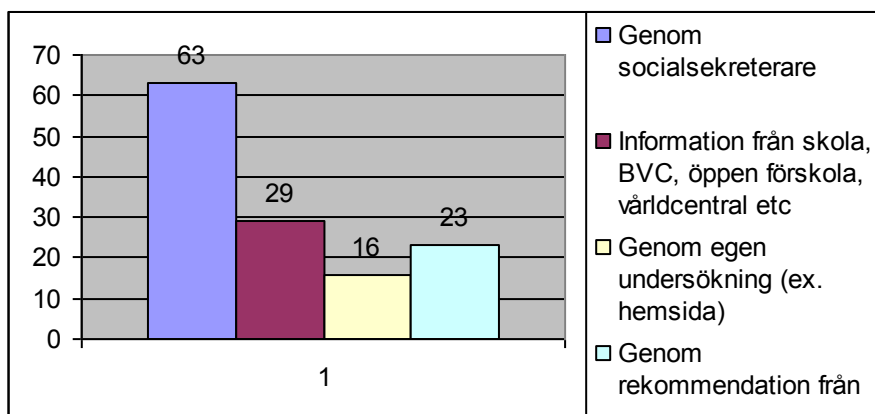
Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 133



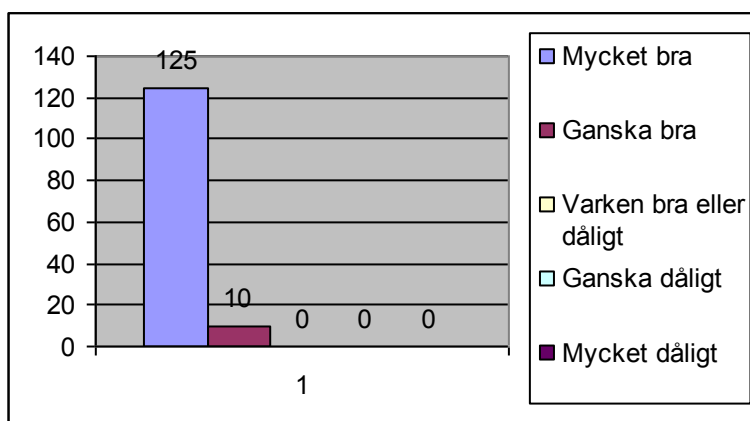
Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 131



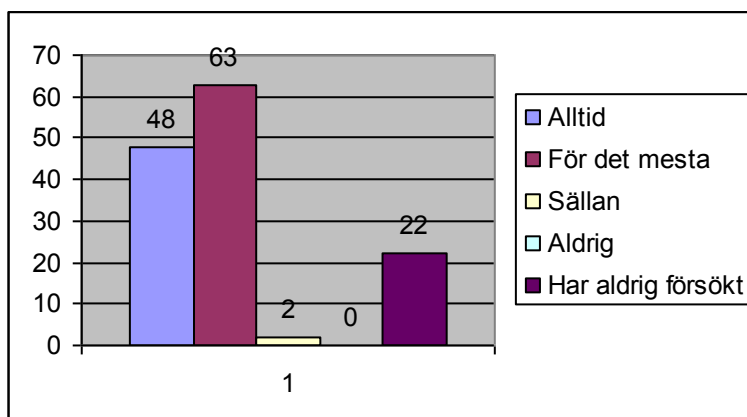
Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 135

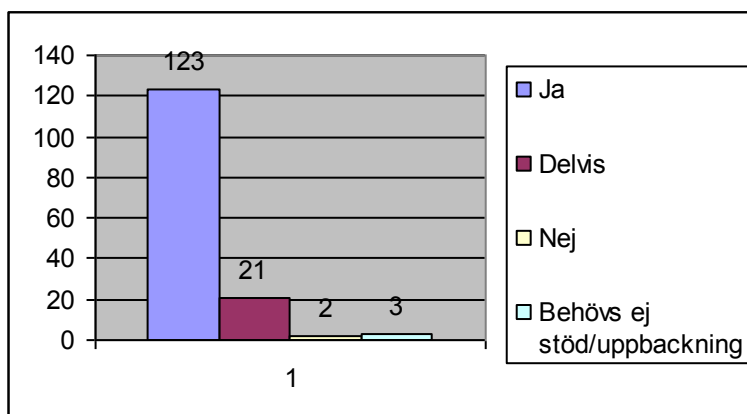


Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

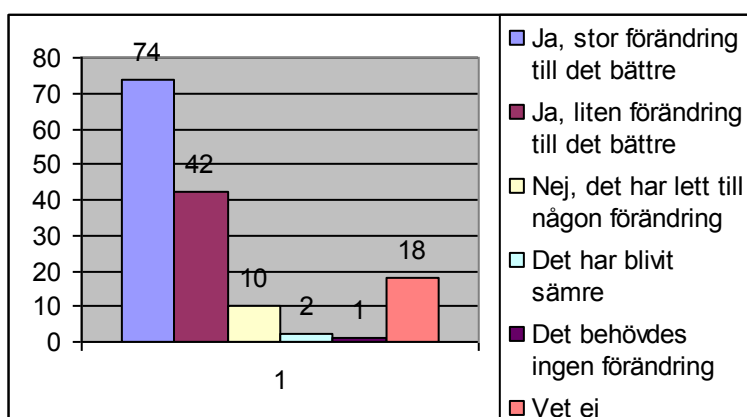
Totalt antal svar på frågan: 135

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

Totalt antal svar på frågan: 149

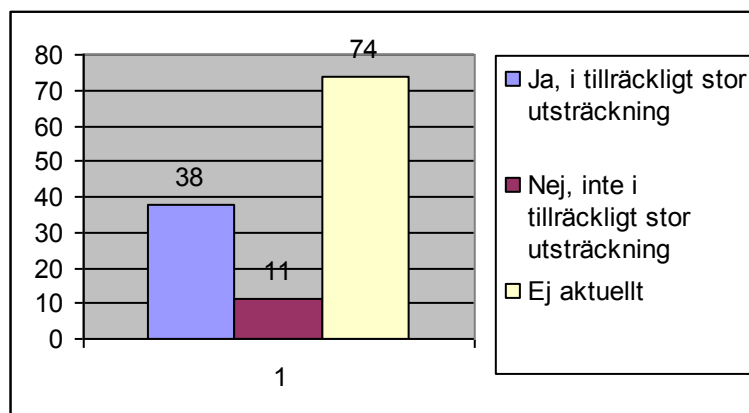
**Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?**

Totalt antal svar på frågan: 147



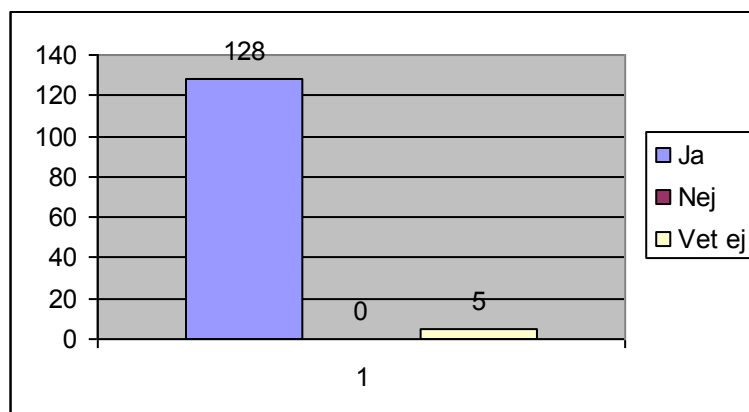
Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 123



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

Totalt antal svar på frågan: 133



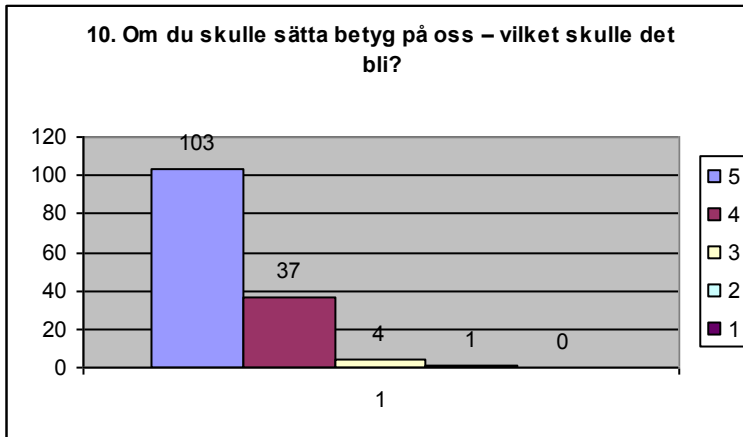
9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmat bort som är viktigt?

Totalt antal svar på frågan: 26

Kommentarerna finns under de separata redovisningarna

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

Totalt antal svar på frågan: 145



Familjestöd sammanlagt

Antal utdelade enkäter 141

Antal inkomna svar: 91

Svarsfrekvens: 60 %

Sammanfattande kommentar

44 % anger att de haft kontakt med enheten i mindre än 3 månader medan fördelningen på övriga alternativ är 18-22 %. Undersökningen 2008 visade på liknade resultat.

56 % av de svarande anger att de kommit i kontakt med gruppen genom socialsekreterare. 23 % har dock kommit kontakt genom rekommendation från någon annan. Bland svaren märks här familjerätten, BUP, släktingar och ungdomsmottagningen. Resterande del av de svarande har anger att de kommit i kontakt med enheten antingen genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral central etc. eller genom egna undersökningar. Jämfört med undersökningen 2008 har framförallt antalet svarande på rekommendation från någon annan ökat från 16 % till 23 %, även genom socialsekreterare har ökat något, från 50 % till 56 %.

94 % upplever att de blivit mycket bra bemötta av personalen, vilket innebär att det är 3 % fler som angivit att de blivit mycket bra bemötta av personalen än 2008. Resterande del av de svarande upplever att de blivit ganska bra bemötta av personalen.

En överväldigande majoritet (81 %) anser att de alltid eller ofta kan nå enheten om de behöver. 2008 var motsvarande siffra 62 %, här har det alltså skett en ökning med 19 procentenheter, vilket är positivt. 2 personer menar dock att de sällan kan nå enheten om de behöver. Resterande del har aldrig försökt, detta svarsalternativ har dock krympt från 36 % 2008 till 16 % i år.

De flesta svarande (78 %) anser att de får den uppbackning de behöver. 16 % anser att de bara delvis får detta stöd och två personer anger att de inte har fått de stöd de behöver, vilket är tänkvärt. Fördelningen mellan svarsalternativen påminner om den 2008, dock fanns det ingen 2008 som angav att de inte hade fått de stöd de behöver.

73 % anser att kontakt med enheten har lett till stor eller liten förändring till det bättre, jämfört med 83 % 2008. 8 personer (1 person 2008) anser att det inte blivit någon förändring och 1 person att det inte behövdes någon förändring. Resterande del av det svarande vet inte om det blivit någon förändring.

20 % anser att de har fått den vägledning de behöver om inte enheten har kunnat hjälpa till, jämfört med 32 % 2008. 8 % anser dock att de inte fått den vägledning de behöver i tillräckligt stor utsträckning, vilket är dubbelt så mycket som 2008 då endast 4 % angav detta alternativ. För resterande del av det svarande (71 %) var frågan inte aktuell, vilket är 9 % mindre än 2008.

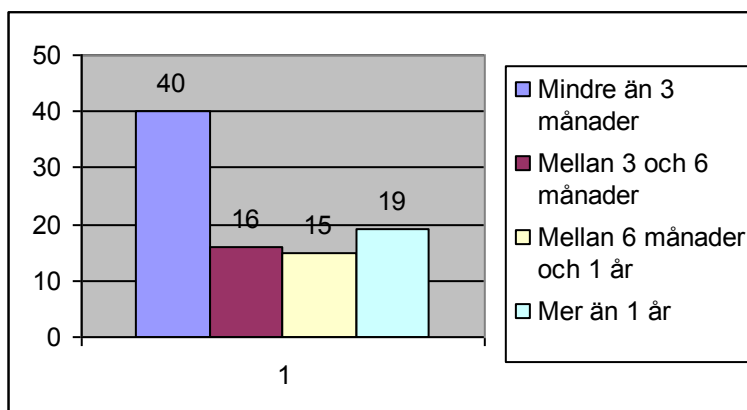
Hela 96 % skulle kunna tänka sig ta kontakt med gruppen igen om de skulle få problem, vilket måste ses som väldigt positivt. Endast tre personer angav att de inte visste om han/hon kunde ta kontakt med enheten igen om han/hon skulle få problem. I flertal kommentarer berömde enheten och dess verksamhet. Resultaten från 2008 ser ungefär liknade ut på denna fråga.

På frågan om det är något enheten glömmet framfördes en rad positiva kommentarer. Det fanns även kommentarer om saker som kunde förbättras, såsom utökad uppföljning av samtalen, att enheten skulle ta snabbare beslut, att brukarna skulle få mer information, det räcker med en stödperson och att personalen skulle vara mer pålästa om brukarna

I sista frågan fick brukarna betygsätta verksamheten, där 5 motsvarade mycket bra och 1 mycket dåligt. 66 % av brukarna gav verksamheten en 5:a, medan 30 % gav verksamheten en 4:a. 3 personer valde att ge verksamheten en 3:a. Denna fråga fanns inte med i undersökningen 2008 och kan därför inte jämföras med årets resultat. Det genomsnittliga betyget för gruppen blev 4,6.

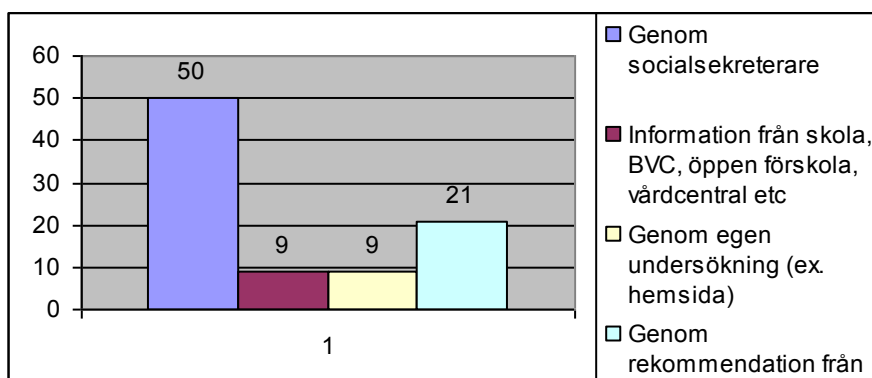
Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 90



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 89

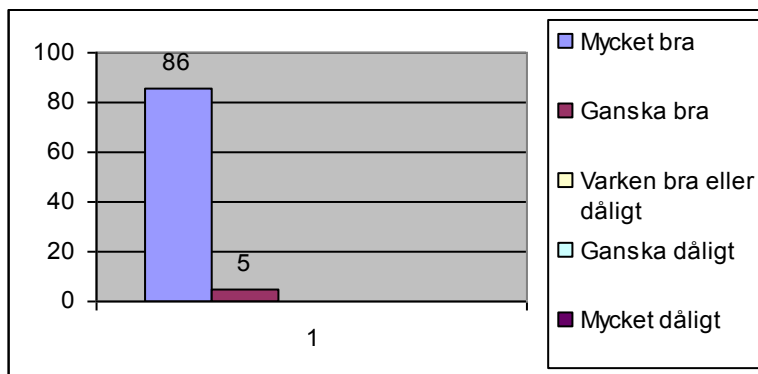


Kommentarer som svar på frågan rekommendation från:

”Familjerätten” (4 st), ”Tingsrätten”, ”Rättegång”, ”BUP”, ”Monika” (2 st)
 ”Mamma” (3 st) ”Sonen”, ”Bekant” (3 st.), ”Genom min systerson”, ”En väninna”, ”Medverkade i studie”, ”Fältassistent”, ”BUP”, ”Ungdomsmottagningen i Midsommarkransen”

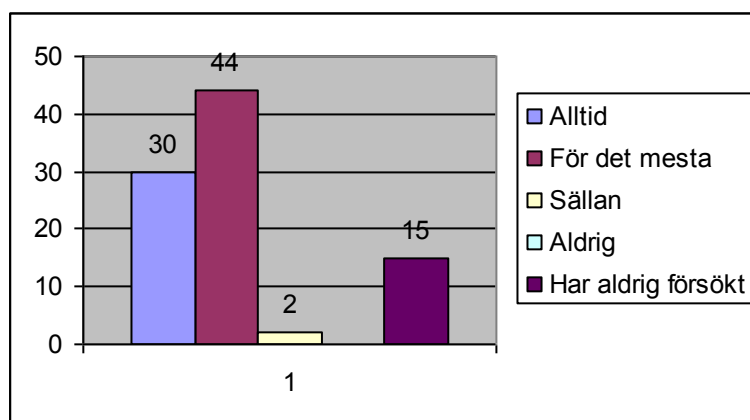
Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 91



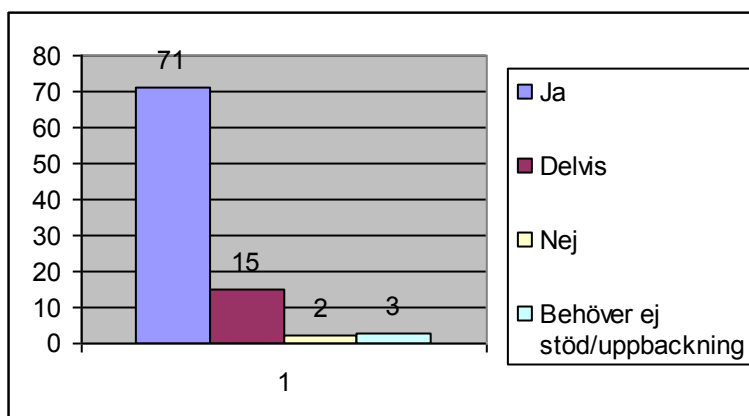
Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 91



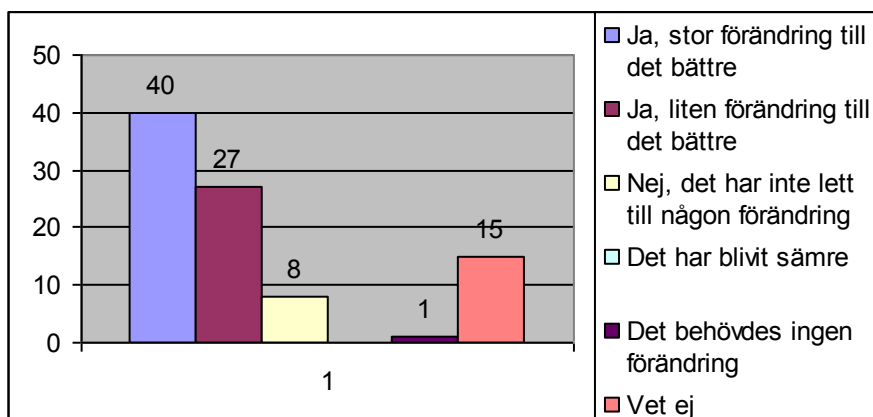
Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?

Totalt antal svar på frågan: 91



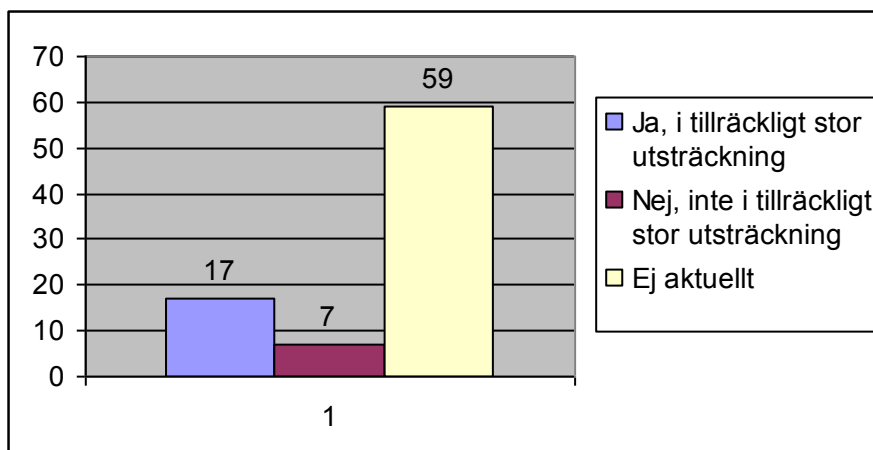
Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 91



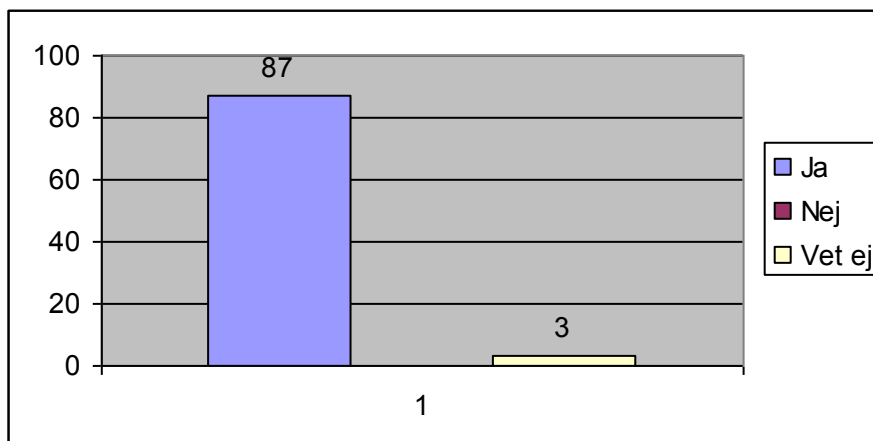
Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 83



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

Totalt antal svar på frågan: 90



Kommentarer:

- "Respektfullt bemötande" Svar: Ja
- "Väldigt bra bemött!! Även villiga att samarbeta med BUP, Soc angående plastdotter" Svar: Ja
- "Jag och mitt barn [Namn borttaget] är inte mogna att sluta utbildningen vi är inte klara ännu. Jag är jätte nöjd än så länge" Svar: Ja
- "Man behöver stöd och hjälp men för det mesta måste man försöka själv" Svar: Ja
- "Absolut känner en stor trygghet i att det finns möjlighet att få komma till er. Blev mkt trevligt bemött och fick stöd i det som är mitt bekymmer" Svar: Ja
- "Ja, vi har haft stor hjälp av er" Svar: Ja
- "Viktigt att tänka på, det kan skapa öppningar med andra personer som kan få en att öppna sig känslomässigt kunna tala ut om saker av vikt" Svar: Ja
- " Jag kommer sakna andningshållet här alltså kommer jag säkerligen höras av igen" Svar: Ja
- "Mycket bra kontakt och samtal med [Namn borttaget] och [Namn borttaget]" Svar: Ja
- "Ja och jag fick löfte om att ringa när jag behövde" Svar: Ja
- "Tack vare denna hjälp är vi fortfarande tillsammans och inte skilda och våra två barn har full tillgång till både sin mamma & pappa vilket är otroligt värdefullt." Svar: Ja
- "Vår familj har varit på ett första besök hos [Namn borttaget]. Svårt att säga mycket ännu, men det verkar bra. Har deltagit i KOMET tidigare." Svar: Ja
- "Trivdes mer er. Ni hjälpte mig och mamma väldigt mycket" Svar: Ja
- "Fast det skulle kännas pinsamt nu när mitt barn är över 18 år gammal" Svar: Ja
- "Absolut. Väldigt trevliga" Svar: Ja
- "Man kan prata med er om allt men har nästan aldrig tid" Svar: Ja
- "Om det inte går att lösa själv kan vi tänka oss det" Svar: Ja

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

- "Ni är bra som ni är!!"
- "Nej! Allt känns bra!"
- "Kan inte komma på något, kontakten har varit jätte bra"
- "Jag tycker inte ni kunde gjort något bättre"
- "Ni är jätte bra, lyhörda och lyssnar bra. Känns inte som om ni har förutfattade meningar"
- "Tror ni har den rätta kompetensen, gäller dom jag träffat"
- "Jag anser att ni har den kompetens som behövs. Nej."

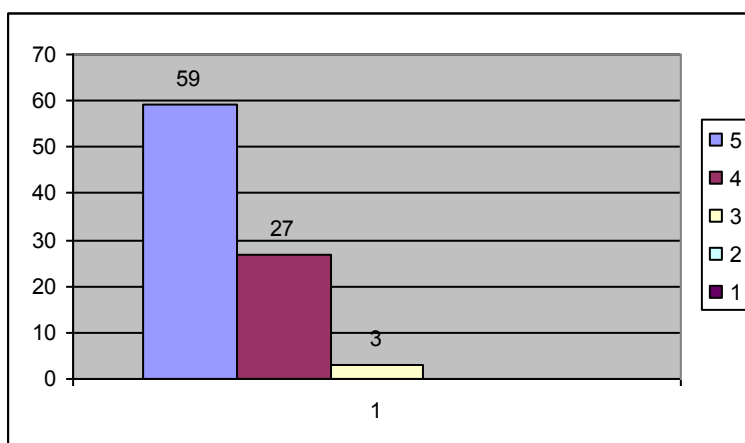
Kommentarer om förbättringar:

- "Överlag mycket bra bemötande. Har saknat uppföljning från föregående samtal. Avkoppling eller påminnelse"

- "Vara ute mer göra roliga saker att spela bowling"
- "Visa att ni finns genom information till medborgaren."
- "Mycket bra kurs. Ta lite betalt och utvidga verksamheten så fler med "milda" problem kan söka hjälp"
- "Fler kvällstider då det är svårt att säga till arb. givare att man måste sluta tidigare varannan vecka."
- "Mer resurser"
- "Det skulle bli bättre om ni kan ta snabbare beslut, visa ärenden behöver inte så lång tid (tid är mycket för alla)"
- "Jag har varit hos er ensam eftersom den andra föräldern inte vill följa med och eftersom jag tror att barnet mår bättre utan samtal. För en ensam förälder kanske det räcker med en stödperson, inte två som jag har haft. Inför två personer hamnar man lite i underläge och känner att man vill prestera och visa sig duktig"
- "Att summera i slutet av varje möte och vid varje nytt möte. För att göra klart vad vi har pratat om. Annars kan det bli för mycket "prat". Ju tydligare, desto bättre!! (man är ju i en känslomässig svacka)"
- " Att vara pålästa om situationen kring familjen i den mån det finns inom förvaltningen. Jobbigt att berätta flera ggr när man träffar fler personer. Jag har varit kontakt med 7 personer på barn/ungdomsgruppen!"
- "Jag tycker att ungar vid 18 år är jätteomogna så som föräldrar är svårt att veta gränser och regler. De försvarar sig att de är myndiga men medan de bor hos föräldrar? Jag fick intryck att de få för mycket frihet"

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

Totalt antal svar på frågan: 89



Familjestöd (0-11 år)

Antal utdelade enkäter: 87

Antal inkomna svar: 54

Svarsfrekvens: 62

Sammanfattande kommentar

42 % anger att de haft kontakt med enheten i mindre än 3 månader medan fördelningen på övriga alternativ är 18-22 %.

45 % av det svarande anger att de kommit i kontakt med gruppen genom socialsekreterare. 33 % har dock kommit kontakt med enheten genom rekommendation från någon annan. Bland svaren märks familjerätten, BUP och släktingar.

94 % anger att de blivit mycket bra bemötta av personalen. Övriga svarande menar att de blivit ganska bra bemötta.

En överväldigande majoritet (87 %) anser att de alltid eller ofta kan nå gruppen om de behöver. Resterande del har aldrig försökt.

De flesta svarande (79 %) anser att de får den uppbackning de behöver. Dock kan man notera att 9 personer anser att de bara delvis får detta stöd, vilket är tänkvärt.

74 % anser att kontakt med enheten har lett till stor eller liten förändring till det bättre. 3 personer anser att det inte blivit någon förändring och 1 person att det inte behövdes någon förändring. Resterande del av det svarande vet inte om det blivit någon förändring.

22 % anser att de har fått den vägledning de behöver om inte gruppen har kunnat hjälpa till. 3 personer anser dock att de inte fått den vägledning de behöver i tillräckligt stor utsträckning, vilket är värt att notera. För resterande del av det svarande var frågan inte aktuell.

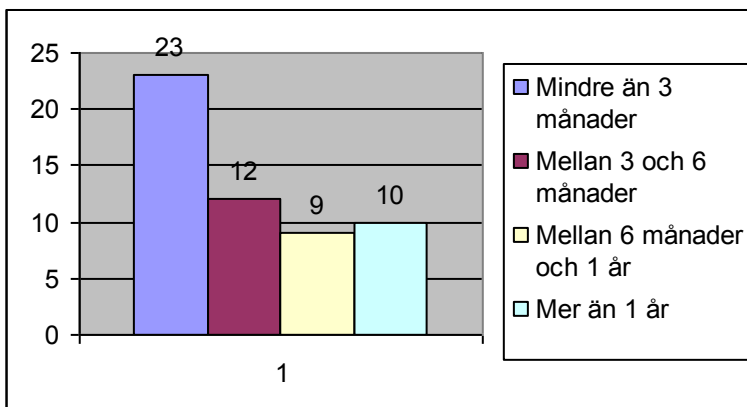
Hela 98 % skulle kunna tänka sig ta kontakt med gruppen igen om de skulle få problem, vilket måste ses som väldigt positivt. Endast en person angav att han/hon inte visste om han/hon kunde ta kontakt med enheten igen om han/hon skulle få problem. I flertal kommentarer berömdes enheten och dess verksamhet.

På frågan om det är något enheten glömmat framfördes en rad positiva kommentarer. Det fanns även kommentarer om saker som kunde förbättras, såsom utökad uppföljning av samtalen, att enheten skulle ta snabbare beslut och att brukarna skulle få mer information.

I sista frågan fick brukarna betygsätta verksamheten, där 5 motsvarade mycket bra och 1 mycket dåligt. 66 % av brukarna gav verksamheten en 5:a, medan 27 % gav verksamheten en 4:a. 3 personer valde att ge verksamheten en 3:a. Det genomsnittliga betyget blev 4,6.

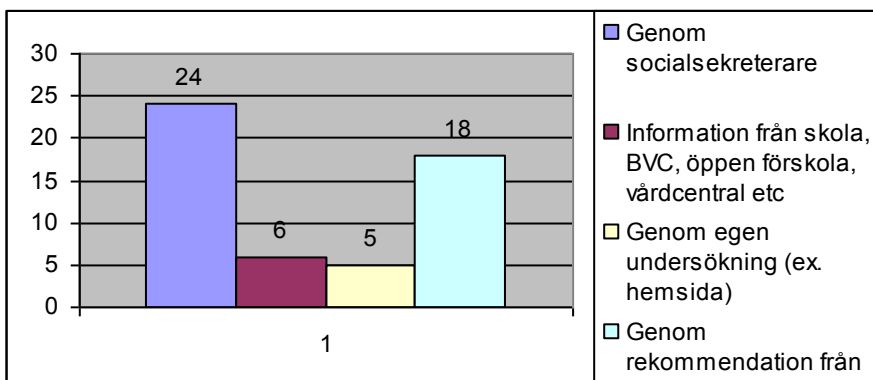
Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 54



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 53

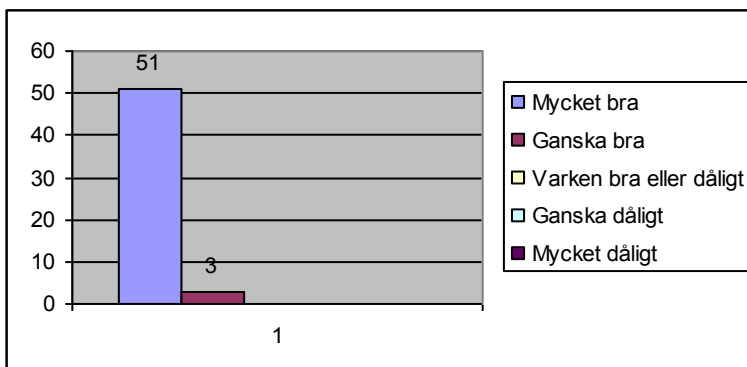


Kommentarer som svar på frågan rekommendation från:

”Familjerätten” (4 st), ”Tingsrätten”, ”Rättegång”, ”BUP”, ”Monika” (2 st)
 ”Mamma” (3 st) ”Sonen”, ”Bekant” (3 st.), ”Genom min systerson”, ”En väninna”

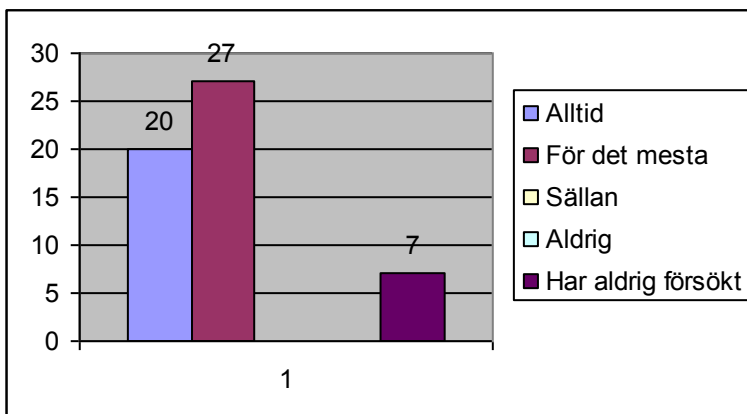
Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 54

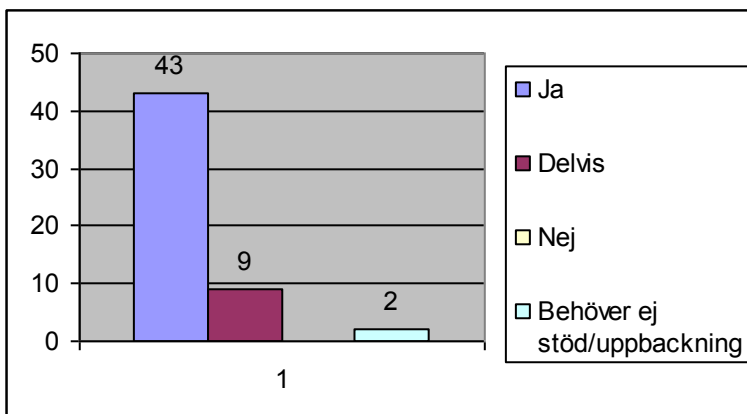


Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

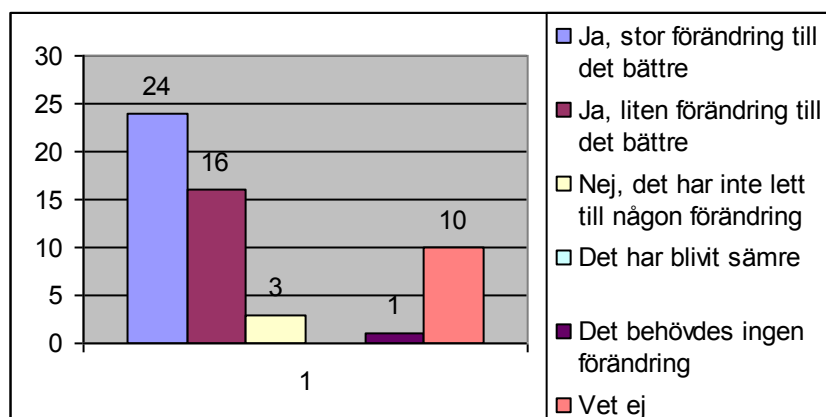
Totalt antal svar på frågan: 54

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

Totalt antal svar på frågan: 54

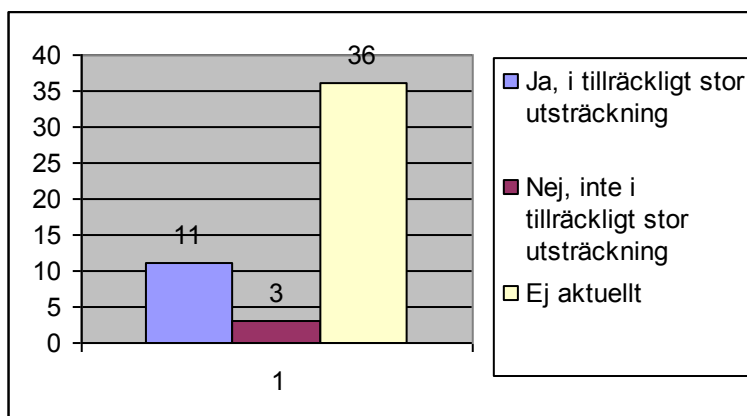
**Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?**

Totalt antal svar på frågan: 54



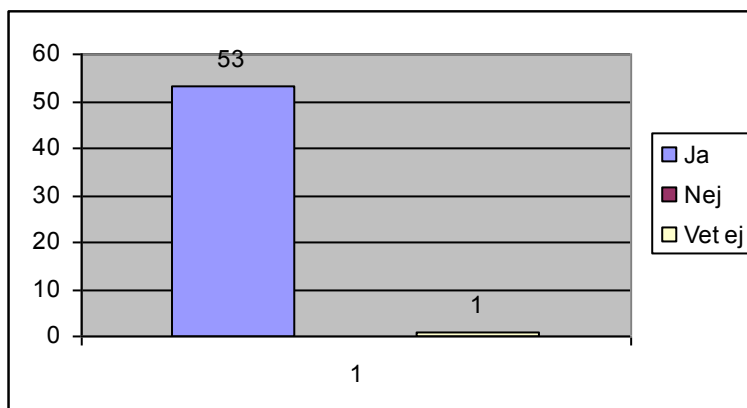
Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 50



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

Totalt antal svar på frågan: 54



Kommentarer:

- "Respektfullt bemötande" Svar: Ja
- "Väldigt bra bemött!! Även villiga att samarbeta med BUP, Soc angående plastdotter" Svar: Ja
- "Jag och mitt barn [Namn borttaget] är inte mogna att sluta utbildningen vi är inte klara ännu. Jag är jätte nöjd än så länge" Svar: Ja
- "Man behöver stöd och hjälp men för det mesta måste man försöka själv" Svar: Ja
- "Absolut känner en stor trygghet i att det finns möjlighet att få komma till er. Blev mkt trevligt bemött och fick stöd i det som är mitt bekymmer" Svar: Ja
- "Ja, vi har haft stor hjälp av er" Svar: Ja
- "Viktigt att tänka på, det kan skapa öppningar med andra personer som kan få en att öppna sig känslomässigt kunna tala ut om saker av vikt" Svar: Ja
- " Jag kommer sakna andningshållet här alltså kommer jag säkerligen höras av igen" Svar: Ja
- "Mycket bra kontakt och samtal med [Namn borttaget] och [Namn borttaget]" Svar: Ja

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

Det är bra som det är:

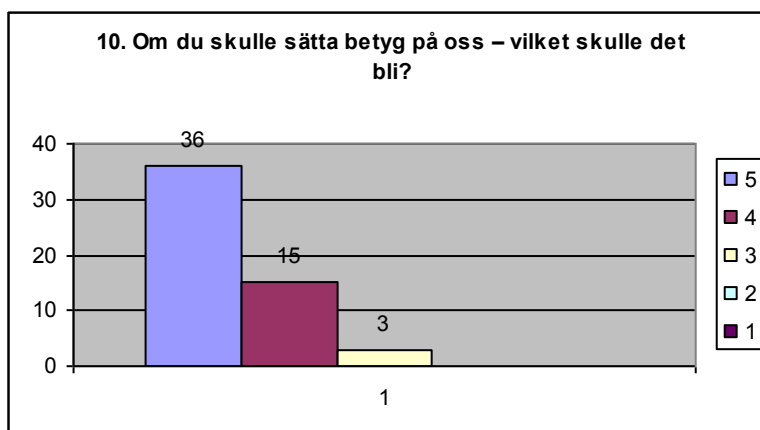
- "Ni är bra som ni är!!"
- "Nej! Allt känns bra!"

Kommentarer om förbättringar:

- "Överlag mycket bra bemötande. Har saknat uppföljning från föregående samtal. Avkoppling eller påminnelse"
- "Vara ute mer göra roliga saker att spela bowling"
- "Visa att ni finns genom information till medborgaren."
- "Mycket bra kurs. Ta lite betalt och utvidga verksamheten så fler med "milda" problem kan söka hjälp"
- "Fler kvällstider då det är svårt att säga till arb. givare att man måste sluta tidigare varannan vecka."
- "Mer resurser"
- "Det skulle bli bättre om ni kan ta snabbare beslut, visa ärenden behöver inte så lång tid (tid är mycket för alla)"

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

Totalt antal svar på frågan: 54



Familjestöd (12-20 år)

Antal utdelade enkäter: 54

Antal inkomna svar: 37

Svarsfrekvens: 68 %

Sammanfattande kommentar

47 % av de svarande hade haft kontakt med gruppen i mindre än 3 månader. Samtidigt hade 41 % haft kontakt med gruppen mellan 6 månader och över 1 år.

En klar majoritet (68 %) angav att de hade fått kontakt med enheten genom socialsekreterare. Övriga alternativ fick 8-10 % var. Här fick inte lika många kontakt med enheten genom rekommendationer från andra som i åldersgruppen 0-11 år, där motsvarande siffra var 33 %.

94 % anser att de blivit mycket bra bemötta av personalen på enheten. Resterande del av det svarande anser att de har blivit ganska bra bemötta.

Större delen (72 %) av det svarande anser att det alltid eller för det mesta kan få kontakt med enheten om de behöver. Noterbart här är att 2 personer säger att de sällan får kontakt med gruppen.

77 % anser att de får den uppbackning och stöd de behöver. Anmärkningsvärt är att 2 personer anser att de bara delvis får den och 1 person anser att den inte alls får det stöd han/hon behöver.

Lejonparten av de svarande (72 %) anser att kontakten med gruppen har lett till stor eller liten förändring till det bättre. 13 % anser att det inte har skett någon förändring medan 13 % inte vet om det skett någon förändring.

På frågan om enheten kunnat vägleda brukaren om enheten inte kunnat hjälpa denna svarar 18 % att enheten kunde göra det i tillräckligt stor utsträckning. 12 % ansåg dock att så inte var fallet, vilket är beklagligt. För den stora merparten (69 %) var dock inte denna fråga aktuell.

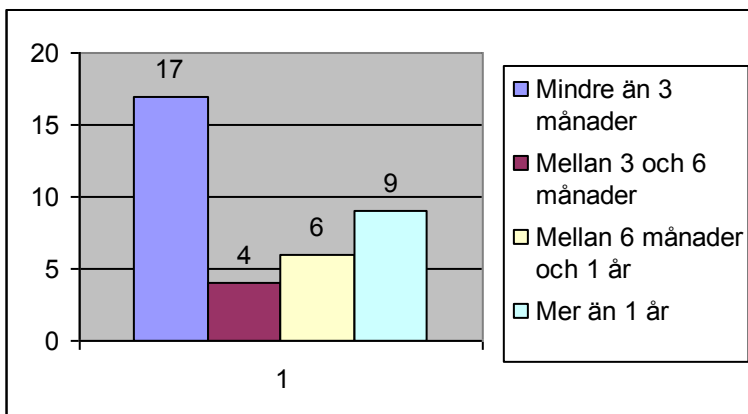
94 % skulle kunna tänka sig ta kontakt med enheten igen om de får problem. 2 personer angav att det inte visste om de skulle ta kontakt med enheten igen vid problem. Det framfördes även en rad positiva kommentarer kring enheten.

På frågan om det är något enheten glömt framfördes beröm till enheten. Utöver det framfördes kommentarer som om att det räcker med en stödperson, att personalen skulle vara mer pålästa om brukarna och att man skulle sammanfatta situationen i början och slutet av varje möte.

När brukarna fick ge verksamheten betyg, där 5 motsvarade mycket bra och 1 mycket dåligt, gav ungefär 65 % verksamheten en 5:a medan resterande del av verksamheten en 4:a. Det genomsnittliga betyget blev 4,7.

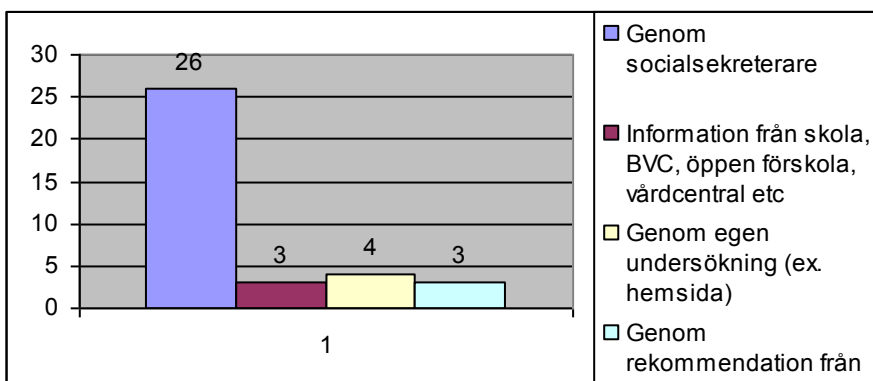
Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 36



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 38

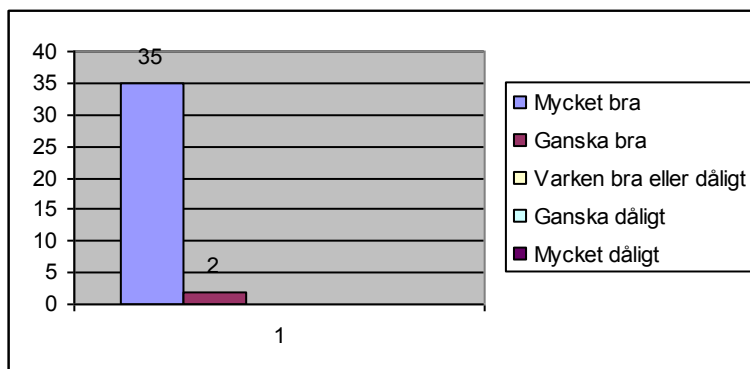


Kommentarer som svar på frågan rekommendation från:

"Medverkade i studie", "Fältassistent", "BUP", "Ungdomsmottagningen i Midsommarkransen"

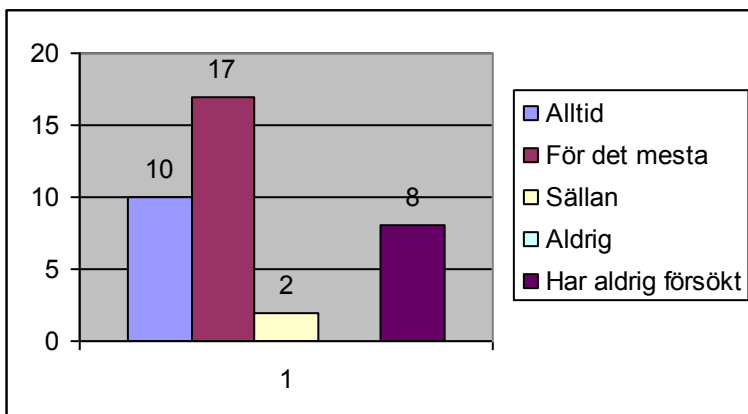
Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 37

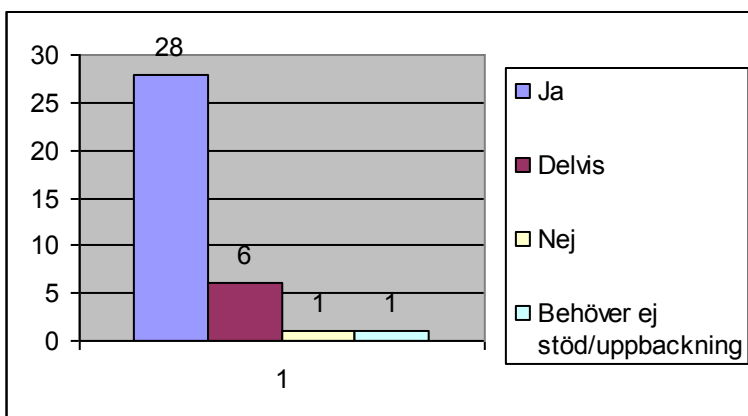


Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

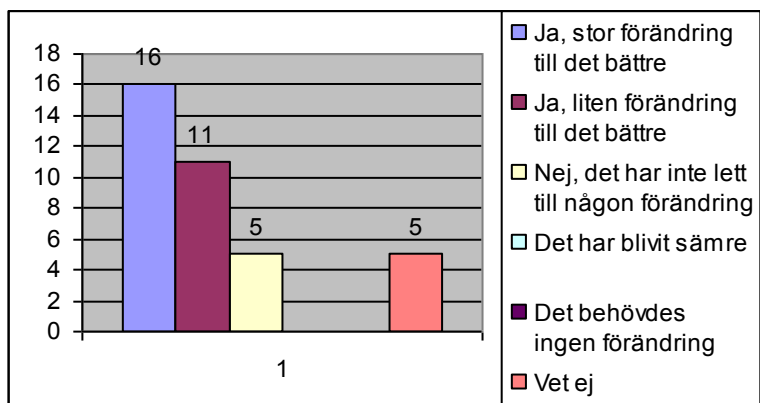
Totalt antal svar på frågan: 37

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

Totalt antal svar på frågan: 36

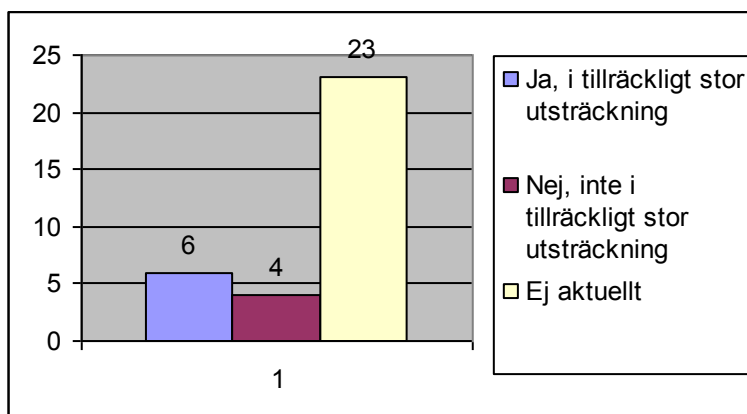
*Kommentarer:***Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?**

Totalt antal svar på frågan: 37



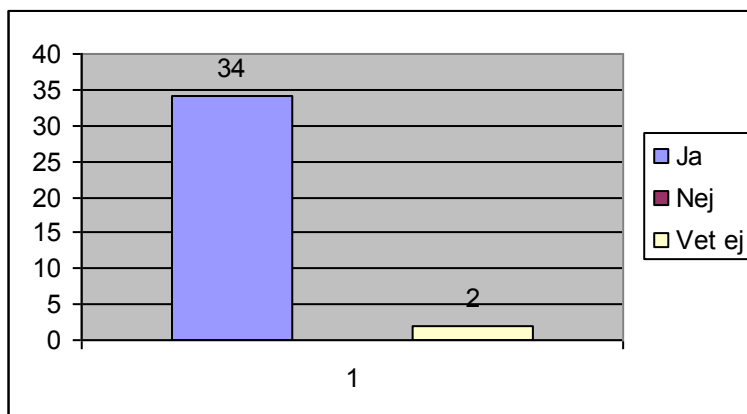
Fråga 7. Om vi inte kunnat hjälpa dig, har du fått vägledning om vart du ska vända dig istället?

Totalt antal svar på frågan: 33



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

Totalt antal svar på frågan: 36



Kommentarer:

- "Ja och jag fick löfte om att ringa när jag behövde" Svar: Ja
- "Tack vare denna hjälp är vi fortfarande tillsammans och inte skilda och våra två barn har full tillgång till både sin mamma & pappa vilket är otroligt värdefullt." Svar: Ja
- "Vår familj har varit på ett första besök hos [Namn borttaget]. Svårt att säga mycket ännu, men det verkar bra. Har deltagit i KOMET tidigare." Svar: Ja
- "Trivdes mer er. Ni hjälpte mig och mamma väldigt mycket" Svar: Ja
- "Fast det skulle kännas pinsamt nu när mitt barn är över 18 år gammal" Svar: Ja
- "Absolut. Väldigt trevliga" Svar: Ja
- "Man kan prata med er om allt men har nästan aldrig tid" Svar: Ja
- "Om det inte går att lösa själv kan vi tänka oss det" Svar: Ja

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

Det är bra som det är:

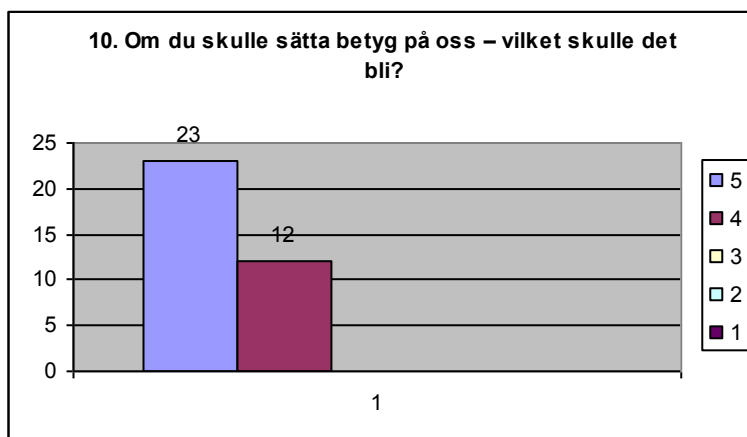
- "Kan inte komma på något, kontakten har varit jättebra"
- "Jag tycker inte ni kunde gjort något bättre"
- "Ni är jätte bra, lyhörda och lyssnar bra. Känns inte som om ni har förutfattade meningar"
- "Tror ni har den rätta kompetensen, gäller dom jag träffat"
- "Jag anser att ni har den kompetens som behövs. Nej."

Kommentarer om förbättringar:

- "Jag har varit hos er ensam eftersom den andra föräldern inte vill följa med och eftersom jag tror att barnet mår bättre utan samtal. För en ensam förälder kanske det räcker med en stödperson, inte två som jag har haft. Inför två personer hamnar man lite i underläge och känner att man vill prestera och visa sig duktig"
- "Att summera i slutet av varje möte och vid varje nytt möte. För att göra klart vad vi har pratat om. Annars kan det bli för mycket "prat". Ju tydligare, desto bättre!! (man är ju i en känslomässig svacka)"
- "Att vara pålästa om situationen kring familjen i den mån det finns inom förvaltningen. Jobbigt att berätta flera ggr när man träffar fler personer. Jag har varit kontakt med 7 personer på barn/ungdomsgruppen!"
- "Jag tycker att ungar vid 18 år är jätte omogna så som föräldrar är svårt att veta gränser och regler. De försvarar sig att de är myndiga men medan de bor hos föräldrar? Jag fick intryck att de få för mycket frihet"

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

Totalt antal svar på frågan: 35



Föräldramottagningen

Antal utdelade enkäter 32

Antal inkomna svar: 27

Svarsfrekvens: 84 %

Sammanfattande kommentar

Över 62 % av brukarna har varit i kontakt med grupepn i mellan 0 till 6 månader. 37 % hade haft kontakt med enheten mellan 6 månader och över ett år. Jämfört med föregående år är det en ökning av svarande som haft kontakt med enheten i 6 månader till över ett år från 18 % till 37 %. Dock ska man vara aktsam mot att dra några stora slutsatser då antalet svarande är förhållandevis lågt.

En majoritet (65 %) av det svarande har fått kontakt med gruppen genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. 26 % hade kommit i kontakt med gruppen genom egna undersökningar medan två personer hade fått kontakt genom socialsekreterare. Resultatet påminner här starkt om det från undersökningen 2008 även om antalet svarande som angett att de fått kontakt med enheten genom egna undersökningar ökat med 8 procentenheter.

92 % svarade att de hade blivit mycket bra bemötta medan resterande del av de svarande ansåg att de hade blivit ganska bra bemötta. Detta är en liten ökning på antalet svarande som ansåg att de blivit mycket bra bemötta med 4 procentenheter jämfört med undersökningen 2008.

77 % anser att det alltid eller för det mesta kan nå grupepn om de behöver. Övriga svarande hade aldrig försökt. Detta är en liten nergång jämfört med resultatet 2008 då 80 % svarade att de kunde nå gruppen alltid eller för det mesta.

En överväldiga majoritet (92 %) av brukarna ansåg att de hade fått den uppbackning han/hon behövt. Två personer ansåg dock att det bara delvis fått det. År 2008 ansåg 76 % att de hade fått den uppbackning de hade behövt, här har det alltså skett en uppgång med 16 procentenheter jämfört med undersökningen från föregående år.

80 % av de svarande ansåg att kontakt med gruppen lett till stor eller liten förändring. Dock kan man konstatera här att det finns två personer som anser att kontakten lett till försämring. Resultaten här påminner om dem från 2008, dock fanns då ingen svarande som ansåg hade kontakten hade lett till en försämring.

På frågan om gruppen kunnat vägleda brukaren om grupepn själv inte kunnat hjälpa brukaren svarar 46 % procent att man kunnat göra det. Ingen anser att gruppen inte kunnat göra det. För resterande del av de svarande har sådan vägledning inte varit aktuell, utan grupepn har kunnat hjälpa dem. Fördelningen i antalet svarande påminner här om fördelningen i undersökningen 2008. Det fanns dock år 2008 två som ansåg att de inte hade blivit vägleda, i år var det inget som angav det svarsalternativet.

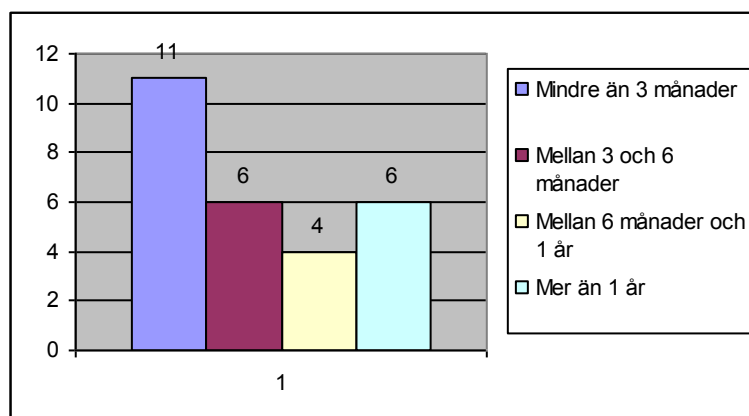
96 % svarade att de skulle kunna sig ta kontakt med enheten igen om de skulle få problem. Resterande del av de svarande visste inte om de skulle kunna ta kontakt med enheten igen vid problem. Detta är en ökning från undersökningen 2008 då 90 % angav att de skulle kunna ta kontakt med enheten igen.

På frågan om det är något som behövde förbättras framfördes mycket lovord över verksamheten. Vissa svarande på pekade dock att det behövdes mer makt, mer resurser och den öppna förskolan som låg bredvid enhetens lokala större samtalen med brukarna.

När brukarna fick ge betyg på verksamheten, där 5 angav mycket bra och 1 mycket dåligt, gav 85 % verksamheten en 5:a. Resterande del gav verksamheten en 4:a. Denna fråga förekom inte i undersökningen 2008 och går därför inte att jämföra. Genomsnittsbetyget blev 4,9 vilket är ett extremt högt betyg.

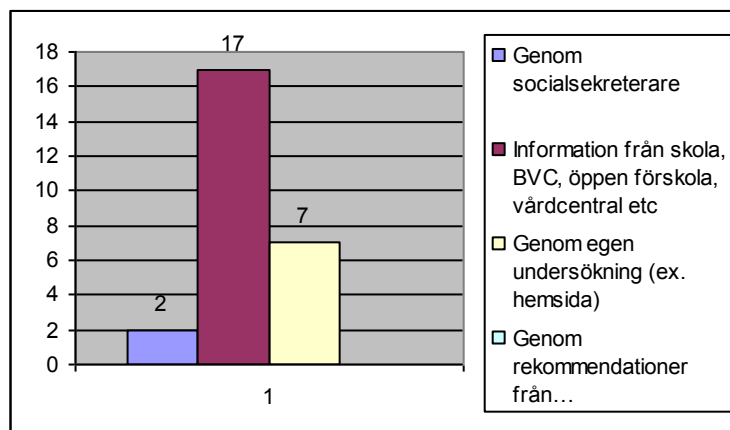
Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 27



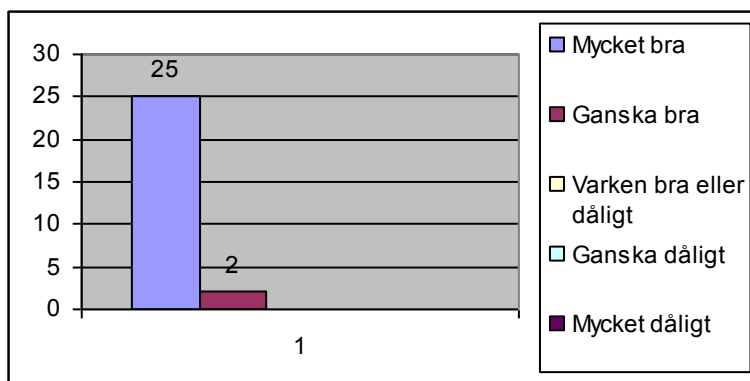
Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 26

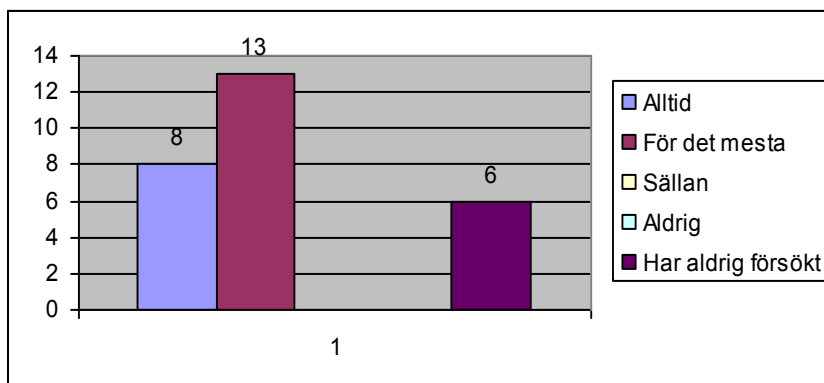


Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

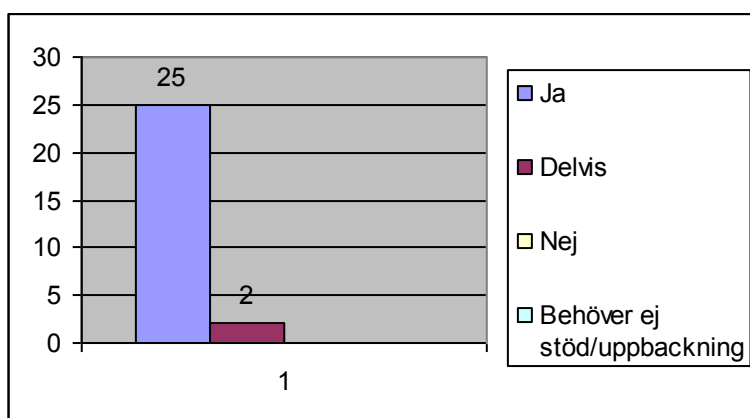
Totalt antal svar på frågan: 27

**Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?**

Totalt antal svar på frågan: 27

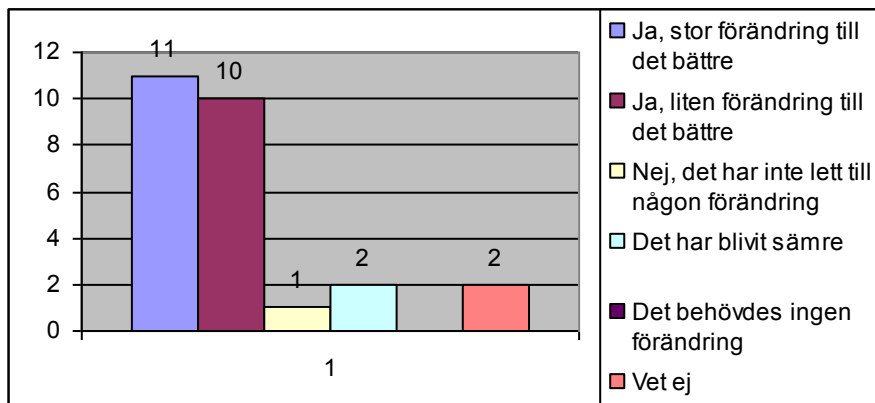
**Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?**

Totalt antal svar på frågan: 27

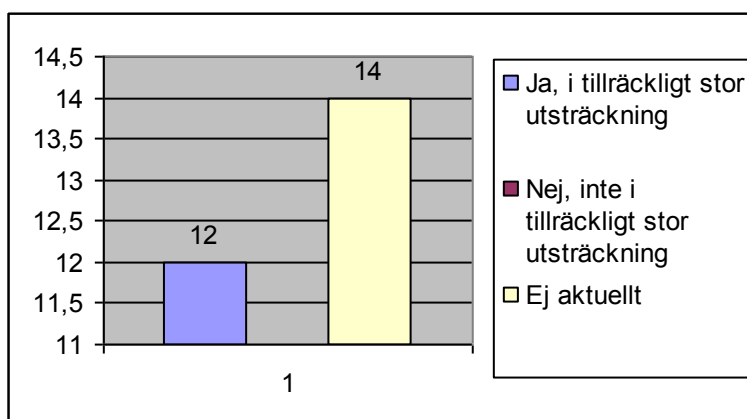


Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

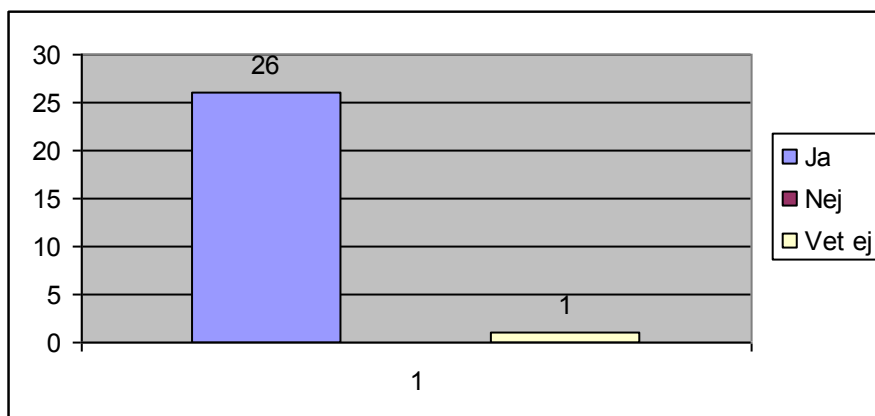
Totalt antal svar på frågan: 26

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

Totalt antal svar på frågan: 26

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

Totalt antal svar på frågan: 27



Kommentarer:

- " Bra engagemang och klokhet" Svar: Ja
- "Vi har fått väldigt konkret hjälp med många viktiga aspekter i vårt föräldraskap !!! Ovärderligt" Svar: Ja
- " Absolut! Kontakten har varit ett oerhört viktigt stöd och påverkat "händelseförloppet" väsentligt. Har ofta hänt att jag känner mig "kär" i min partner när jag går härifrån. Det är avgörande att ni varit en kvinna & en man när man kommer hit som par. Kan bidra med olika infallsvinklar & olika förståelse för varandra." Svar: Ja
- "Bra råd och kommentarer. Har gett mig mycket framtidshopp. Ni har sett att det finns potential i familjerelationerna fast det är komplicerat." Svar: Ja
- "Ja, känner stort förtroende och har blivit lyssnad till, kunnat ta till mig och fått stort utrymme och "ventilera" Svar: Ja

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

Det är bra som det är:

- "Vi/jag har fått en fantastisk hjälp, utan det stödet undrar jag hur det hade gått för oss. Finns inte ord nog för att tacka!"
- "Nej, vill bara betona hur oerhört viktigt det varit för att få hjälp i tid innan det gått så långt att de kanske varit för sent. Förebyggande insatser oerhört viktiga!"
- "Inte vad jag kan komma på"
- "Ni är bra som ni är"

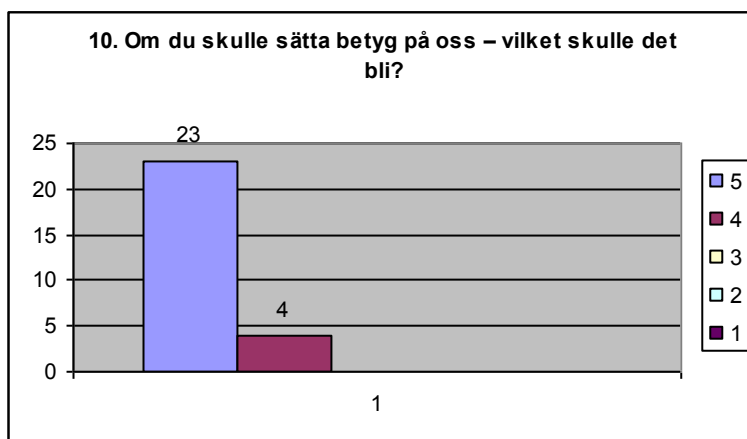
Kommentarer om förbättringar:

- "Mer resurser, mer tid och större makt att ta beslut"
- "Lokalerna gränsar till öppna förskolan och är mycket lyhörda. Detta stör samtalen"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 27



Ungdomsstödet (Ungdomar)

Antal utdelade enkäter 22

Antal inkomna svar: 17

Svarsfrekvens: 77 %

Sammanfattande kommentar

43 % av brukarna har haft kontakt med grupepn mellan 0 till 6 månader samtidigt som 56 % har varit i kontakt med gruppen mellan 6 månader och över 1 år. I undersökningen 2008 såg fördelningen ungefär likadan ut.

En klar majoritet av brukarna (68 %) angav att de hade fått kontakt med enheten genom socialsekreterare, jämfört med 63 % 2008. De resterande svarande angav att de hade kommit i kontakt med enheten genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. eller genom rekommendation. Ingen angav att de hade fått kontakt med enheten genom egna undersökningar. Det har inte skett några stora förändringar i detta svar jämfört med undersökningen från 2008.

82 % av de svarande brukarna känner att de har blivit mycket bra bemötta av enheten. Övriga svarande känner att de har blivit ganska bra bemötta av enheten. Svaren här ligger även här på ungefär samma nivåer som 2008.

Nästan alla svarande (94 %) menar att de alltid eller för det mesta kan nå gruppen om de behöver, motsvarande siffra 2008 var 90 % så det har skett en liten ökning på detta svarsalternativ. Endast en person har aldrig försökt att kontakta enheten.

88 % av upplever att de får den uppbackning de behöver. Detta kan jämföras med 2008 då 68 % angav att de fått den uppbackning de behöver, en ökning med 20 procentenheter. De övriga två svarande menar att de endast delvis fått den uppbackning de behöver.

En majoritet av de svarande (75 %) anger att kontakten med grupepn har lett till en stor förändring till det bättre. Övriga svarande menar att kontakten har lett till en liten förändring till det bättre. Resultaten på denna fråga ser ungefär ut som den 2008.

64 % anser att enheten har kunnat vägleda de till andra i tillräckligt stor utsträckning när enheten inte själv kan hjälpa till, samma svarsalternativ fick 27 % år 2008, en ökning med 17 procentenheter. 28 % anser dock att så inte var fallet och att de inte fått tillräckligt mycket vägledning jämfört med 2008 då samma siffra var 19 %. Ökningen i dessa två svarsalternativ kan förklaras genom att frågan uppfattades ej vara aktuell för 33 % år 2008 men i år var motsvarande siffra 7 %.

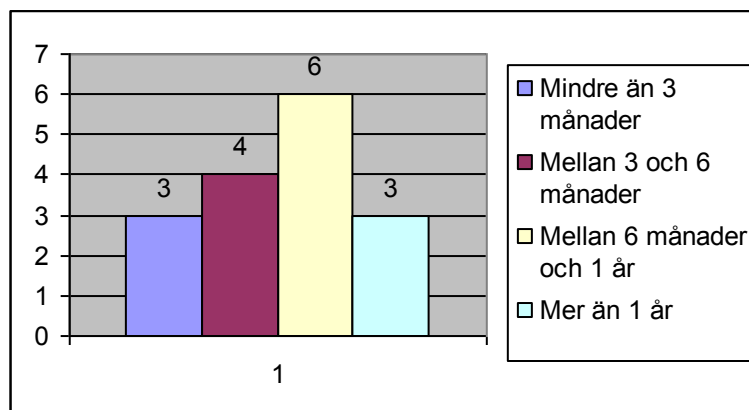
Nästan samtliga svarande (93 %) anger att de skulle kunna tänka sig ta kontakt med enheten igenom de fick problem, jämfört med 81 % 2008. Endast en person angav att han/hon inte visste om han/hon skulle ta kontakt med enheten igenom vid problem. Här framfördes kommentarer om att det är ”skönt att ha någon att prata med” samt att enheten ger ”... det stöd man behöver”.

På frågan om det är något vi har glömt framfördes framförallt beröm till enheten. Endast en kommentar om förbättringar framkom och den gällde att kommunikationen mellan socialsekreterarna bör förbättras.

När brukarna fick betygsätta verksamheten, där 5 motsvarade mycket bra och 1 mycket dåligt, gav 73 % av brukarna verksamheten en 5:a. 20 % valde att ge verksamheten en 4:a medan en person valde att ge verksamheten en 3:a. Denna fråga förekom inte på undersökningen 2008. Detta ger ett genomsnittsbetyg på 4,7.

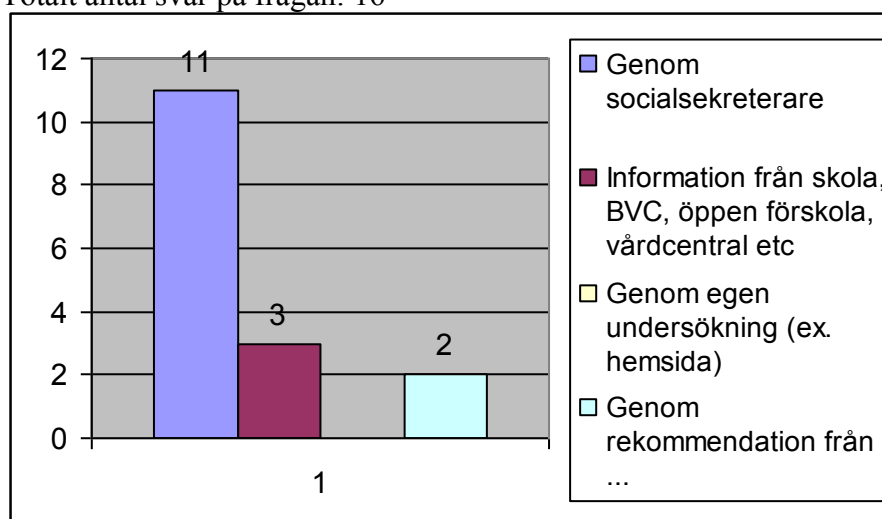
Fråga 1. Hur länge har du haft kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 16



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 16

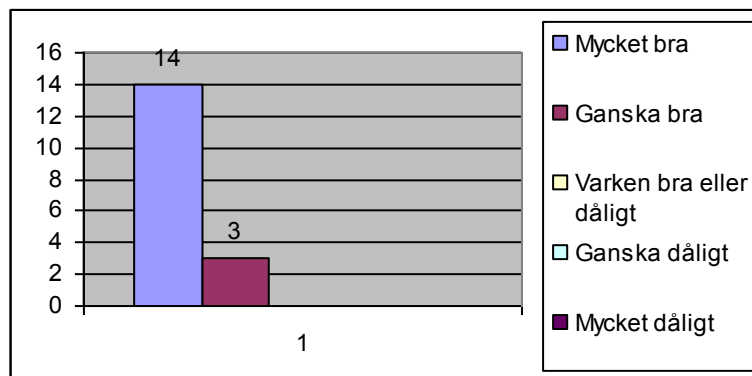


Kommentarer på frågan genom rekommendation från:

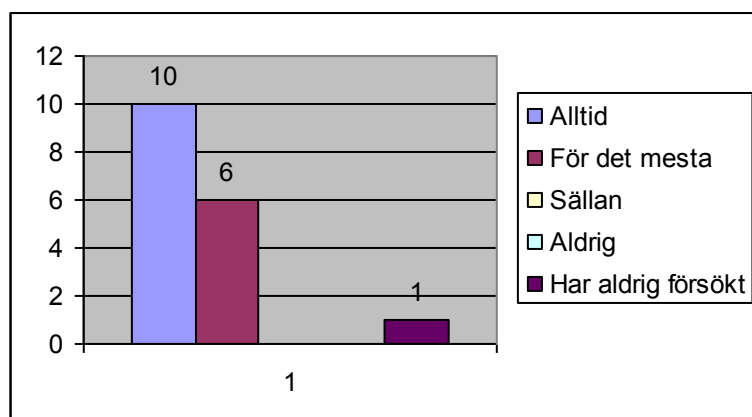
"Min brorsa och min mamma", "Kompis, lärare"

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

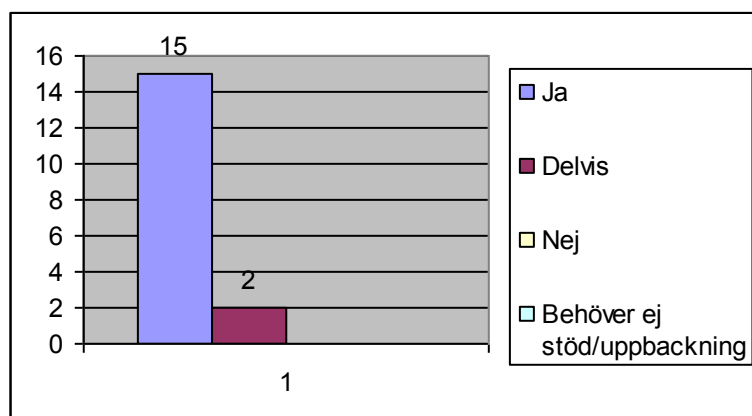
Totalt antal svar på frågan: 17

**Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?**

Totalt antal svar på frågan: 17

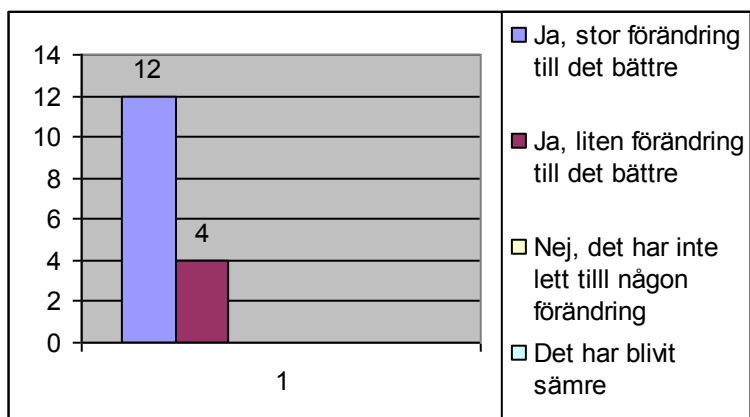
**Fråga 5. Har du fått det stöd/den uppbackning du behövt?**

Totalt antal svar på frågan: 17

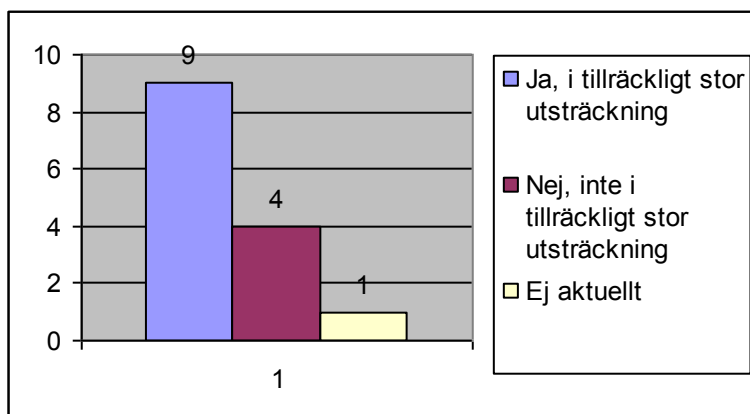


Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

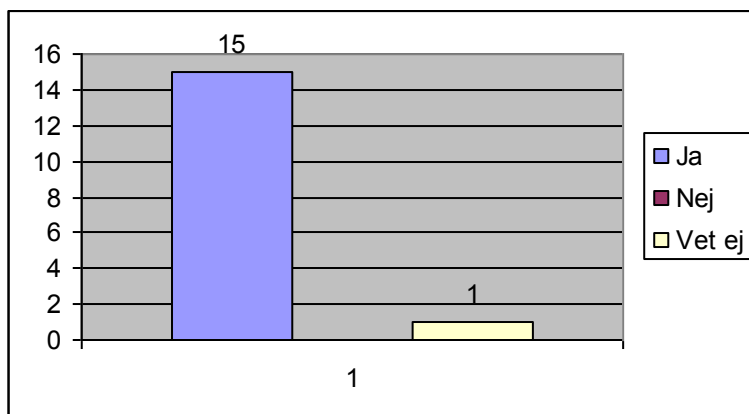
Totalt antal svar på frågan: 16

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

Totalt antal svar på frågan: 14

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

Totalt antal svar på frågan: 16



Kommentarer:

- "För att man får den hjälp man behöver" Svar: Ja
- "[Namn borttagna] är bäst" Svar: Ja
- "För det känns bra att prata med någon" Svar: Ja
- "Vet ej om det blir så" Svar: Vet ej

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

Det är bra som det är:

- "Nej ni har hjälpt mig jätte mycket och fått stöd så det lätt till det bättre och fått mig till att ljusare områden i livet"
- "Det är bra som det är"
- "Ni är toppen, [Namn borttagna] !"
- "Inget speciellt"
- "Nej, det tycker jag inte. Jag är jätte nöjd fått den hjälp jag behöver."
- "Jag tycker ni e bäst redan:P"
- "Allt är bra. Ni glömmert ingenting och jag har fått problem lösta pga er."
- "Jag vet inte hur ni kan bli bättre för jag tycker att ni är jätte bra"

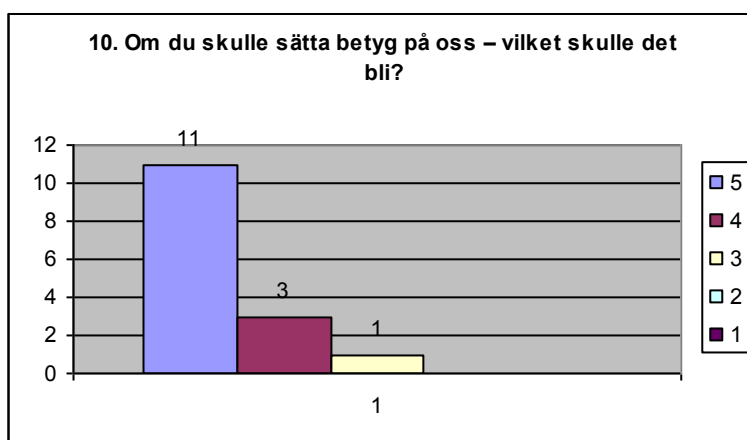
Kommentarer om förbättringar:

- "Kommunikationen mellan socialsekreterarna bör förbättras. För mycket förvirring trots samma arbetsplats"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 15



Ungdomsstödet (Föräldrar)

Antal utdelade enkäter 18

Antal inkomna svar: 14

Svarsfrekvens: 77 %

Sammanfattande kommentar

En klar majoritet (85 %) av de svarande föräldrarna ansåg att deras son/dotter hade fått den uppbackning de behövt. Anmärkningsvärt här är att en person anser att deras barn inte har fått de.

78 % av brukarnas föräldrar upplever att kontakten med gruppen har lett till stor förändring till det bättre för deras son/dotter. En person angav att de hade lett till en liten förändring till det bättre medan en annan person angav att de inte hade blivit någon förändring.

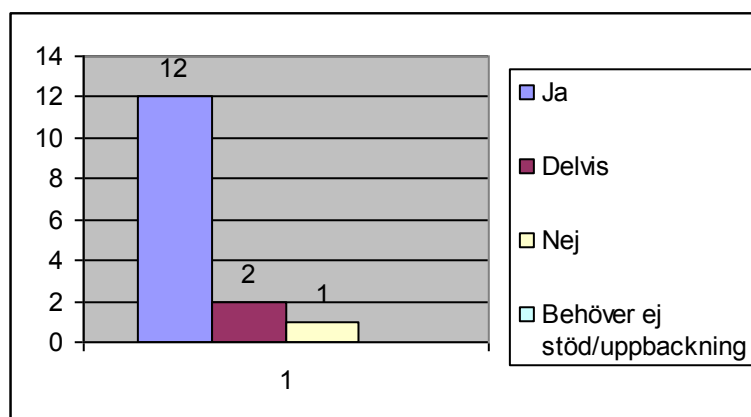
På frågan där föräldrarna ombads beskriva förändringen om någon sådan hade skett framfördes kommentarer om till exempelvis ungdomen hade blivit lugnare, mer självsäker, lyssnar bättre och fått nya insikter. En av de svarande vet dock inte om förändringen beror på samtalen eller om det kan bero på andra faktorer i ungdomens liv.

På frågan om föräldrarna hade några synpunkter på stödet framhölls framförallt positiva kommentarer, där de svarande påpekade att stödet verkligen behövs. Det förekom även kommentarer om förbättringar. Bland annat påpekades att egna önskemål borde tas på mer allvar och att det behövs fler manliga stödpersoner som skulle verka som förebilder för ungdomen.

När föräldrarna på sista frågan fick betygsätta verksamheten på en skala 1-5, där 1 betydde mycket dåligt och 5 mycket bra, gav 71 % en 5:a åt verksamheten. Tre personer gav verksamheten en 4:a. Anmärkningsvärt här är att en person gav verksamheten en 2:a. Det genomsnittliga betyget blev 4,6.

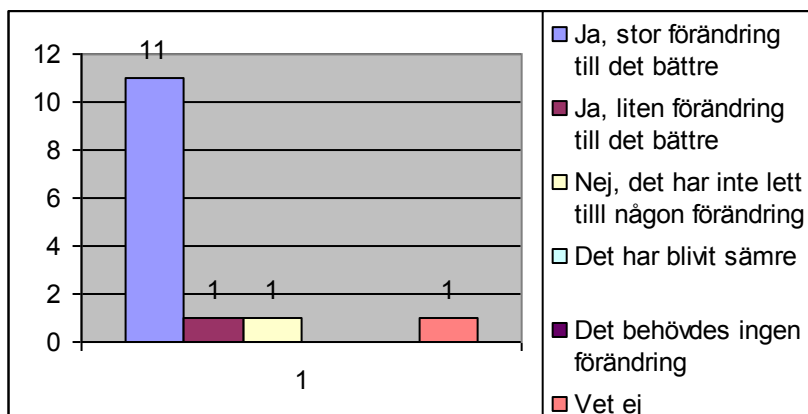
Fråga 1. Har din son/dotter fått det stöd/den uppbackning de behövt?

Totalt antal svar på frågan: 14



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

Totalt antal svar på frågan: 14



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

Förändringar till det bättre:

"Vår son lyssnar, sköter skolan, svarar i telefon"

"Bättre självförtroende, och kunskap om självdestruktiva problem. Har blivit kaxigare hemma, bra för henne värre för mig! En klar förbättring"

"[Namn borttagna] har varit ett stort stöd & hjälpt & stöttat min son till studier. Dessutom alltid lika glada & positiva både till sonen & de få tlfkontakt jag haft med dem"

"Har blivit lugnare till sättet. Är hemma mera på kvällarna. Det går att diskutera med henne om olika saker. (Kan också bero på att jag gått Komet utbildn.)"

"lugnare, mer inklämmande, lyssnar bättre, går att resonera med bättre"

"Min dotter har blivit självsäkrare kan sätta ord på sina känslor vågar prata om små känslor och tankar"

"Min dotter har inte gått så länge på stöd men vi märker redan en stor förändring på skolan hon är hemma mer och det går och prata med henne utan skrik"

"Han har bytt kompisar. Han gått till skolan utan gnäll. Han har vuxit han är lugn kan koppla av och bara vara"

"Vår dotter har börjat praktisera, sköter sin begränsade tid i skolan. Önskar såklart att skolan skulle skötas på heltid med avg. betyg fullständigt t. gymnasiet"

"Ja, det har blivit mycket bättre. Vardagen fungerar! Jag känner mig inte så orolig längre. Hon tar sitt ansvar o sköter det hon ska!"

"Jag upplever att min dotter har fått en del nya insikter om livet"

" Hon har fått verktyg att klara av jobbiga situationer. Fått vägledning i olika saker som dykt upp"

"Har hittat tillbaka till sig själv och blir inte påverkad av andra är mer öppen till familjen"

Andra kommentarer

"ART-program är säkert mycket bra med det går inte att svara på frågan om förändring - vem skulle våga påstå att [oläsligt] de samtal per vecka än just avgörande faktor om en ung människan beteende förändras eller inte?"

"trodde det var förändring på gång men ingenting händer"

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

Det är bra som det är:

- "Att stödet fortsätter + någon uppmuntran till vår son som sist åkte ni Go kart"
- "Fortsätt precis & vara som ni är!"
- "Jag tycker stödet varit/är utmärkt. Professionellt och "lugnt" utfört. Min dotter har fått bra förtroende för handledarna. Mycket bra jobbat!"
- "Nej vi är jätte nöjda"
- "Nej, vi i vår familj är jätte nöjda med det stöd våran son har fått och även vi som familj"
- "Tycker att stödet verkligen behövs, varit/ är en trygghet. Kan ibland tycka att det är för låga krav på ungdomen, att de slipper utan konsekvenser. Svår vågskå- så att ungdomen inte vänder ryggen till"
- "Nej, det har varit bra!"
- "Hon har berättat att hon tycker att det har varit trevligt och givande"
- "Bara att det behövs fortsatt stöd. Eftersom hösten just nu är oviss vad min dotter ska göra"
- "Vi är glada att han fick stöd hjälpte både han & övriga familjen"

Kommentarer om förbättringar:

- "Ja, att få en skälig levnadsnivå. Det är inte bara mat (som pengarna till). Får inte råd med något extra."
- " fanns egna önskemål tas mer på allvar"
- "1)Det behövs mer stödpersoner hela tiden, manliga förebilder som skulle kunna ha kontakter, samtala då och då med även för killar som inte har hamnat i kriminalitet eller missbruk. 2) Stöd (psykologer, socionomer) för ensamstående förebilder för att få råd och tips, möjligheter att prata med någon.

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

Totalt antal svar på frågan: 14

