



BRUKARUNDERSÖKNING 2010

Barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning

Undersökningen utfördes i maj 2010 och omfattar fyra olika verksamheter inom barn- och ungdomsenhetens icke myndighetsutövande verksamhet, dvs. familjestödet, föräldramottagningen, ungdomsmottagningen samt ungdomsstödet.

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)	Antal svar 2009	Antal svar 2008
Familjestöd (0-11 år)	41	29	62 %	54	se nedan
Familjestöd (12-20 år)	45	33	68 %	37	se nedan
Föräldramottagningen	35	30	85 %	27	22
Ungdomsmottagningen	53	28	53 %	Utfördes inte	Utfördes inte
Ungdomsstöd (ungdomar)	19	18	94 %	17	22
Ungdomsstöd (föräldrar)	4	4	100 %	14	Utfördes inte
Totalt	197	142	72 %	149	111

Liknade undersökningar har skett år 2008 och 2009 med i stort sett samma frågor. Det finns dock skillnader mellan undersökningarna; det fanns ingen uppdelning bland åldrar i undersökningarna av familjestödet i 2008 års undersökning och det är första året undersökningen även utförs på ungdomsmottagningen.

Trots att en ny undersökningsgrupp (ungdomsmottagningen) har lagts till har sammanlagt sju enkäter färre kommit in än förra året, räknar man bort den nya gruppen blir antalet svar 114 vilket är 32 färre än förra året. Detta gäller främst familjestödet (0-11 år) som minskat med 25 svar samt även ungdomsstödet (den del som gäller föräldrar) som minskat med 10 svar.

I redovisningen presenteras först det sammantagna resultatet och jämförs med resultatet från undersökningarna år 2008 och 2009. Alla undersökningarna har dock inte samma frågor, i undersökningen riktad till föräldrar med ungdomar som har stöd av ungdomsstödet förekommer delvis andra frågor. På grund av detta kan antalet svarande variera mellan frågorna. Resultaten jämförs med resultatet åren 2008 och 2009 i den mån samma frågor då fanns med i undersökningen, förutom för ungdomsmottagningen där en sådan jämförelse inte är möjlig. Antalet svarande föräldrar inom ungdomsstödet är i år så få (fyra stycken) att jämförelse rimligen heller inte kan göras.



BRUKARUNDERSÖKNING 2010	1
Gemensamma frågor 2010	1
Familjestöd sammanlagt (0-20 år)	7
Ungdomsmottagningen	13
Föräldramottagningen	19
Ungdomsstödet (ungdomar).....	26
Ungdomsstödet (föräldrar).....	32

Gemensamma frågor 2010

Inledande kommentar

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

Antalet inkomna enkäter är 28 färre än i förra årets undersökning, något som gör resultatet i denna undersökning mer osäkert och i viss mån försvårar jämförelserna.

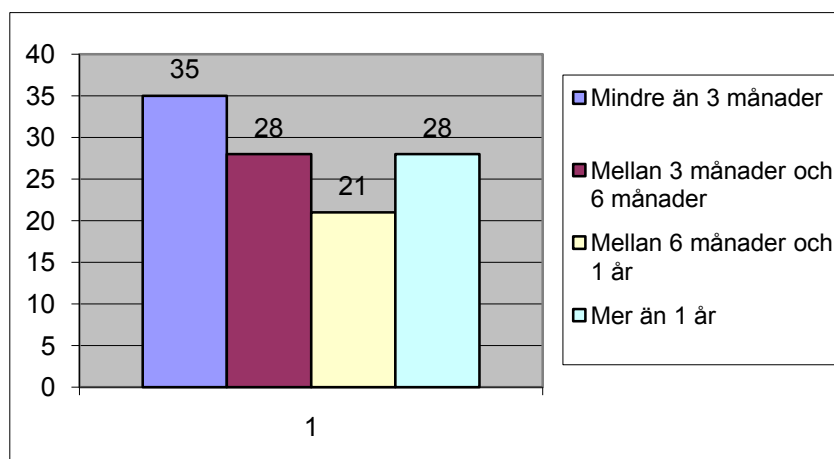
På grund av det är första året för brukarundersökning på ungdomsmottagningen går inte denna att inkludera i jämförelsen med undersökningar från tidigare år. Resultatet från den undersökningen finns dock separat redovisad senare i dokumentet.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

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

Totalt antal svar på frågan: 112

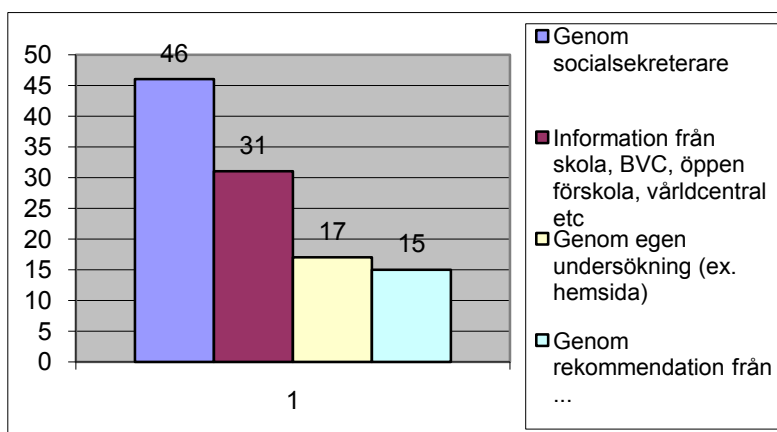
31 % (2008: 35 %, 2009: 40 %) anger att de har haft kontakt med enheten i mindre än 3 månader. 25 % har haft kontakt med enheten i mellan tre och sex månader (2008: 28 %, 2009: 18 %), och 19 % hade haft kontakt mellan sex månader och ett år (2008: 21 %, 2009: 18 %). Andelen som hade haft kontakt med enheten i över ett år var 25 % (2008: 14 %, 2009: 21 %).



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 109

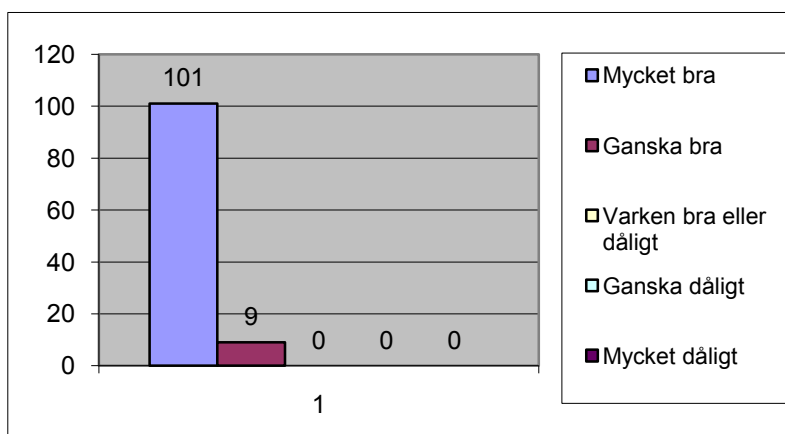
42 % (2008: 45 %, 2009: 48 %) av de svarande anger att de kommit i kontakt med verksamheten via socialsekreterare. 28 % (2008: 25 %, 2009: 21 %) anger att de har kommit i kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola etc. 16 % (2008: 14 %, 2009: 12 %) angav att de kommit i kontakt med enheten genom egen undersökning, medan 14 % (2008: 14 %, 2009: 17 %) hade fått rekommendation från någon.



Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 110

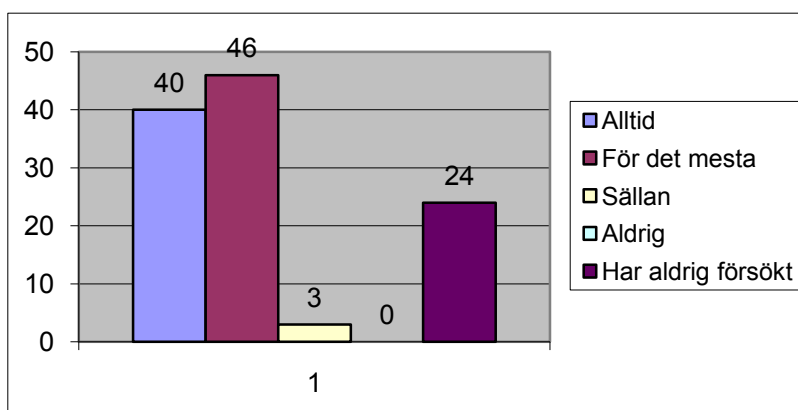
Alla svarande anser att de har blivit bra bemötta av personalen, 92 % av dessa (2008: 88 %, 2009: 92 %) anser att de blivit mycket bra bemötta och övriga ganska bra bemötta.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 113

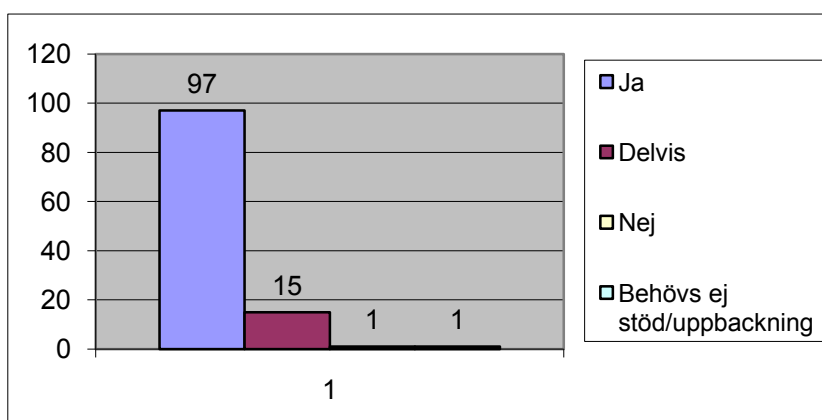
En klar majoritet av de svarande, 76 % (2008: 72 %, 2009: 81 %), anser att de kan komma i kontakt med personalen om de behöver. Tre personer (2008: 1 person, 2009: 2 personer) uppger dock att de sällan lyckas med detta. 21 % (2008: 28 %, 2009: 16 %) har aldrig försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 114

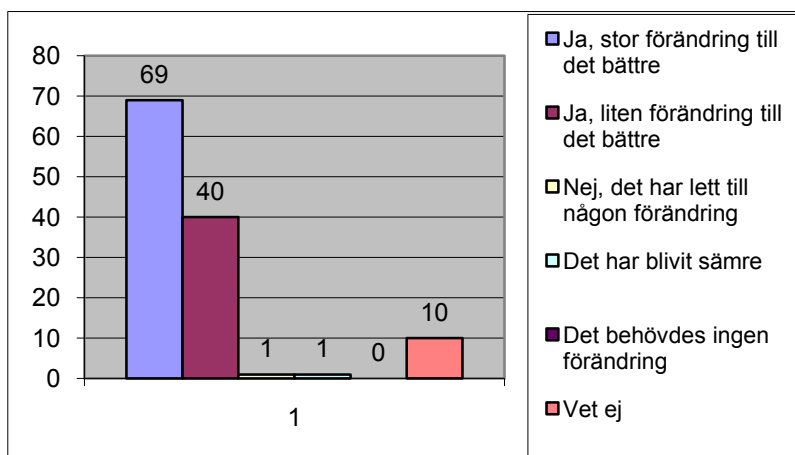
Majoriteten av de svarande, 85 % (2008: 75 %, 2009: 82 %), anser att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver. 13 % (2008: 21 %, 2009: 14 %) anser att de delvis har fått detta. En person (2008: 0 personer, 2009: 2 personer) upplever att han/hon inte fått behövlig uppbackning, medan en person (2008: 3 personer, 2009: 3 personer) inte anser att han/hon behöver något stöd/uppbackning.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 121

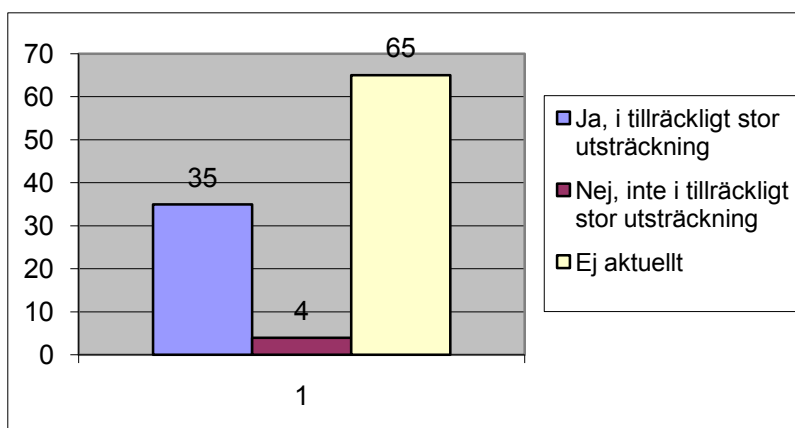
90 % (2008: 85 %, 2009: 78 %) av de svarande anger att kontakten med enheten har lett till en förändring till det bättre. 1 person (2008: 5 personer, 10 personer) upplever att de inte blivit någon förändring, medan 1 person (2008: 0 personer, 2009: 2 personer) upplever att det har blivit sämre. 8 % av de svarande vet inte (2008: 10 %, 2009: 12 %).



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

Totalt antal svar på frågan: 104

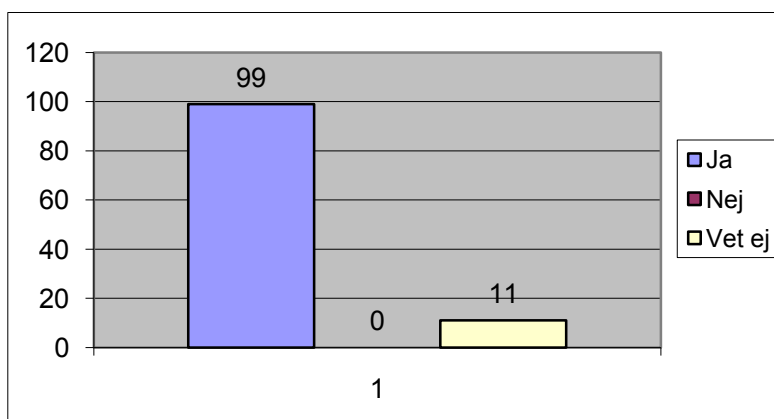
34 % (2008: 36 %, 2009: 30 %) av de svarande ansåg att de hade fått tillräcklig stor hjälp om vart de kunde vända sig om enheten inte kunde hjälpa dem. 4 % (2008: 8 %, 2009: 8 %) ansåg dock att så inte var fallet. För en majoritet av de svarande, 62 % (2008: 54 %, 2009: 60 %) var frågan inte aktuell.



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

Totalt antal svar på frågan: 110

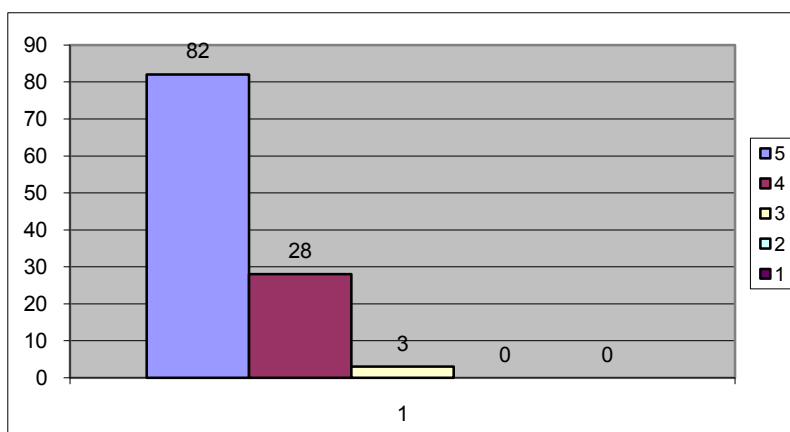
En klar majoritet av de svarande, 90 % (2008: 91 %, 2009: 96 %), skulle kunna tänka sig ha kontakt med enheten igen. Resterande del av de svarande, 10 % (2008: 6,5 %, 2009: 3,7 %) visste inte om de skulle kunna tänka sig det. Ingen (2008: 2 personer, 2009: 0 personer) skulle inte kunna tänka sig ha kontakt med enheten igen om de får problem.



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

Totalt antal svar på frågan: 113

På sista frågan fick de svarande ge betyg åt verksamheten på en skala 1-5, där 5 betydde mycket bra och 1 mycket dåligt. 73 % (2009: 71 %) av de svarande gav verksamheten en 5:a, medan 25 % (2009: 25 %) gav verksamheten en fyra. Endast 2 % gav verksamheten en trea eller lägre (2009: 3 %). Detta gav verksamheterna ett medelbetyg på 4,7 (2009: 4,6). (Frågan förekom inte i undersökningarna 2008).



Familjestöd sammanlagt (0-20 år)

Antal utdelade enkäter: 86	2009: 141	2008: 121
Antal inkomna svar: 62	2009: 91	2008: 67
Svarsfrekvens: 60 %	2009: 60 %	2008: 55 %

Inledande kommentarer

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

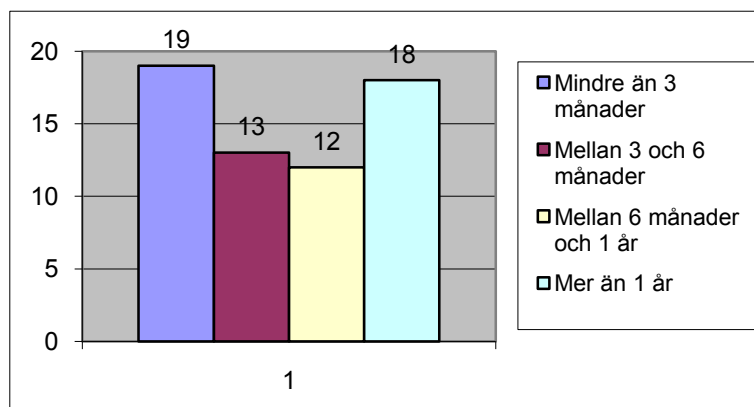
Betydligt färre enkäter har delats ut än tidigare år. Antalet inkomna enkäter är 29 färre än i förra årets undersökning, något som gör resultatet i denna undersökning mer osäkert och försvårar jämförelserna.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

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

Totalt antal svar på frågan: 62

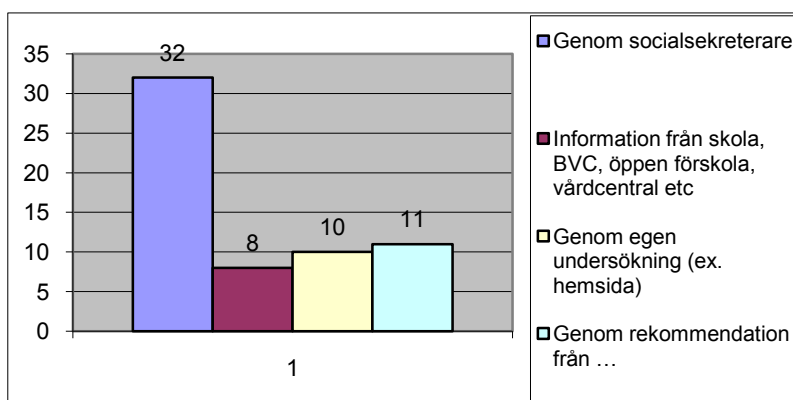
Bland de svarande anger 31 % (2008: 40 %, 2009: 44 %) att de har haft kontakt med enheten i mindre än en månad. 21 % anger att de har haft kontakt med enheten mellan 3 och 6 månader (2008: 20 %, 2009: 17 %) och ungefär lika många, 19 %, har haft kontakt med enheten mellan 6 månader och 1 år (2008: 22 %, 2009: 16 %). 29 % anger att de har haft kontakt med enheten i mer än ett år (2008: 16 %, 2009: 21 %).



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 61

En majoritet av de svarande, 53 % (2008: 50 %, 2009: 56 %), anger att de har kommit i kontakt med enheten genom socialsekreterare. 18 % (2008: 17 %, 2009: 16 %) anger att de fått kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral central etc. eller genom egna undersökningar. 16 % har (2008: 14 %, 2009: 17 %) angett att de fått kontakt genom egen undersökning och 13 % (2008: 16 %, 2009: 23 %) anger att de har fått kontakt genom information från bland annat BUP, skolkuratorn och familj.



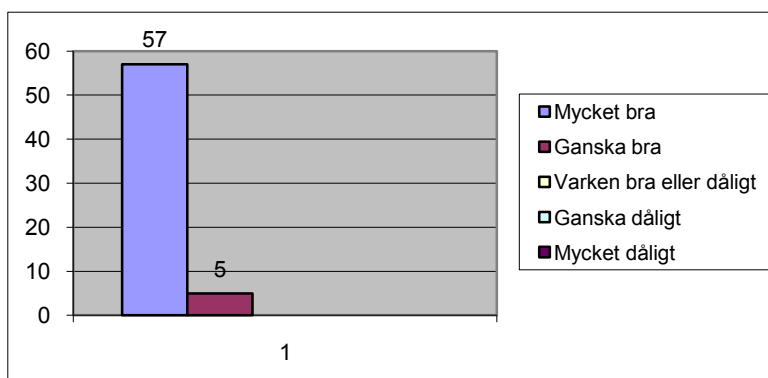
Kommentarer som svar på frågan rekommendation från:

"Ståla", "Skolpsykolog" (x 2), "Mamma pappa", "BUP" (x 3), "Gått samtal tidigare", "Kontakt tidigare", "[Namn borttaget]"

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 62

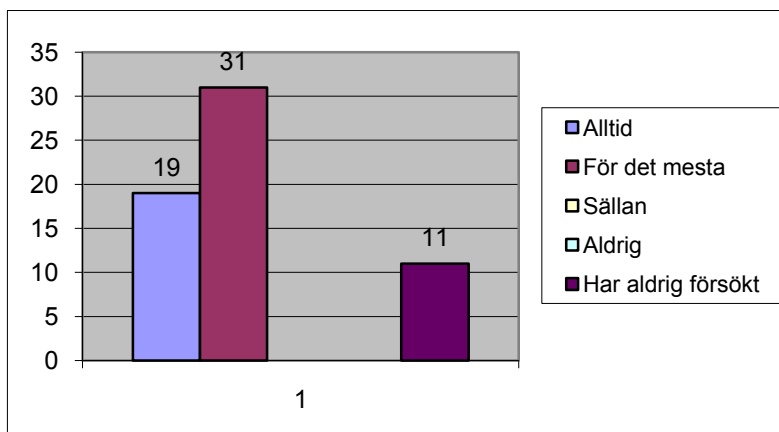
Det stora flertalet av de svarande, 92 % (2008: 91 %, 2009: 94 %), upplever att de har blivit mycket bra bemötta av personalen. Resterande del av de svarande upplever att de blivit ganska bra bemötta av personalen.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 61

82 % (2008: 62 %, 2009: 81 %) anger att de alltid eller ofta kan nå enheten om de behöver. Ingen person har angett att de sällan eller aldrig kan nå enheten (2008: 1 %, 2009: 2 %). Resterande del av de svarande, 18 % (2008: 36 %, 2009: 16 %), har aldrig försökt.



Kommentarer:

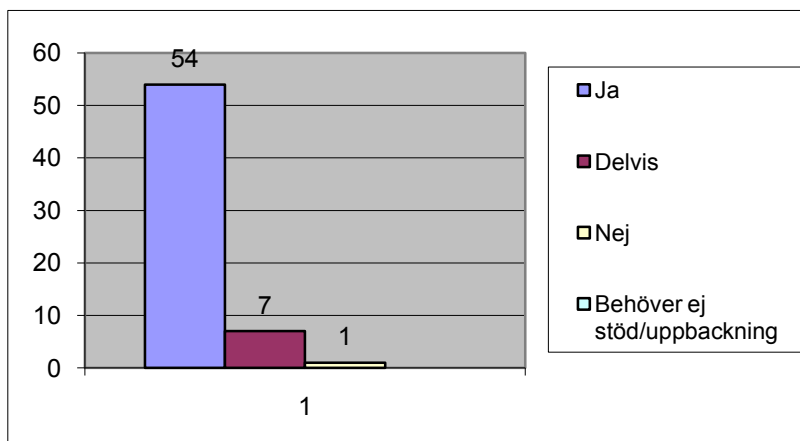
"Har ringt 1 gång, fick svar"

"De gånger jag försökt"

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

Totalt antal svar på frågan: 62

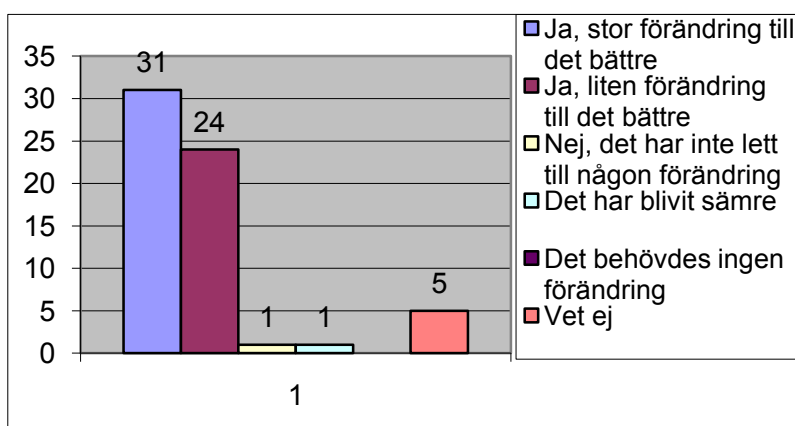
En klar majoritet av de svarande, 87 % (2008: 78 %, 2009: 78 %), anger att de fått den uppbackning/det stöd de behöver. 11 % (2008: 17 %, 2009: 16 %) anger dock att de endast delvis fått detta, medan en person upplever att han eller hon inte fått det (2008: 0 personer, 2009: 1 person).



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 62

89 % (2008: 83 %, 2009: 73 %) anser att kontakten har lett till en stor eller liten förändring till det bättre. En person upplever att det inte har skett någon förändring (2008: 1 person, 2009: 8 personer), medan en person upplever att det har blivit sämre (2008: 0 personer, 2009: 0 personer). Resterande del av de svarande, 8 % (2008: 15 %, 2009: 16 %), visste inte.



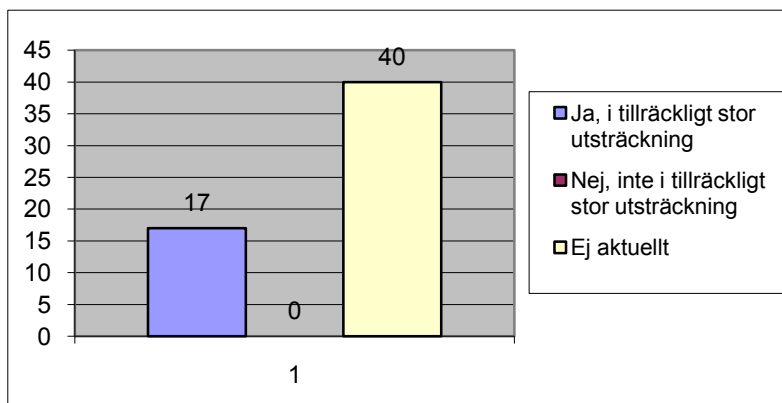
Kommentar:

"Men kanske kan göra"

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

Totalt antal svar på frågan: 57

30 % (2008: 32 %, 2009: 20 %) av de svarande anser att de har fått den vägledning de behöver om enheten inte har kunnat hjälpa till. Ingen person upplever att så inte var fallet (2008: 4 %, 2009: 8 %). För majoriteten, 70 % (2008: 80 %, 2009: 71 %) av de svarande var frågan inte aktuell.



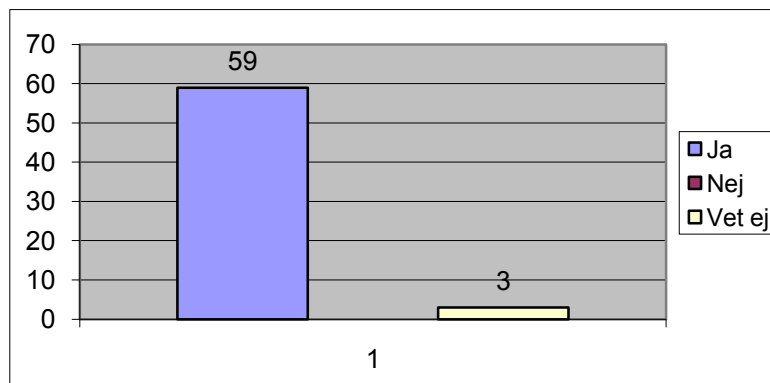
Kommentar:

"Märklig fråga?"

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

Totalt antal svar på frågan: 62

Nästan alla svarande, 95 % (2008: 95 %, 2009: 96 %), kan tänka sig ta kontakt med enheten igen om de skulle få problem. Endast tre personer angav att de inte visste om de skulle ta kontakt med enheten igen om de skulle få problem (2008: 3 personer, 2009: 3 personer). I flertal kommentarer, som går att läsa nedan, berömdes enheten och dess verksamhet bland annat gällande bra personal. Det framfördes även önskemål om annat än bara samtal.



Kommentarer:

- "Träffat [Namn borttaget], familjebehandlare, problem med min son. Mycket bra, känt oss sedda och fått bra verktyg tack"
- "Vi har haft tur att träffat [namn borttagna]"
- "Oerhört stöd. Så tacksam att ha fått möjligheten att träffa [namn borttagna]."
- "Tack för att ni finns, jag har haft mycket glädje av utbildningen"
- "Vår handledare har varit fantastisk"
- "Hejsan! Yoo"
- "Kontakt lett till stor förändring"
- "Det har varit enormt bra"
- "Jag får ett annat perspektiv på problematiken & ser framåt i olika frågor"
- "[Namn borttagna] är jättebra och jag känner att jag kan lita på dem och berätta allt för dem"
- "Verkligen!"
- "Nej"
- "Kanske försöker på annat sätt"
- "Bra att kunna ha en samtalspartner om man saknar nätverk kring barn/ungdomen"

- "Mer och fler alternativ av hjälp. Samtalen är viktiga och bra men ibland behövs det något annat. Fler besökstillfällen"

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

Till denna fråga framfördes en rad berömmade kommentarer till enheten, men också förslag till förbättringsområden rörande bland annat att man skulle bli mer lättillgänglig, ha öppet på kvällstid samt ha kortare vänta-/kötid.

Det är bra som det är:

- "Nej"
- "Ni är bäst!"
- "Det mesta har fungerat bra"
- "Ni ger snabba och mycket professionella insatser. Jag ser inget ni glömmet bort."
- "Ni är redan så bra ni kan bli"
- "Inte vad jag kommer på"
- "Nej på det hela tycker jag ni sköter er bra"
- "Tycker det är o.k. Vi är alla människor med fel och brister men också med goda och bra sidor"

Kommentarer om förbättringar:

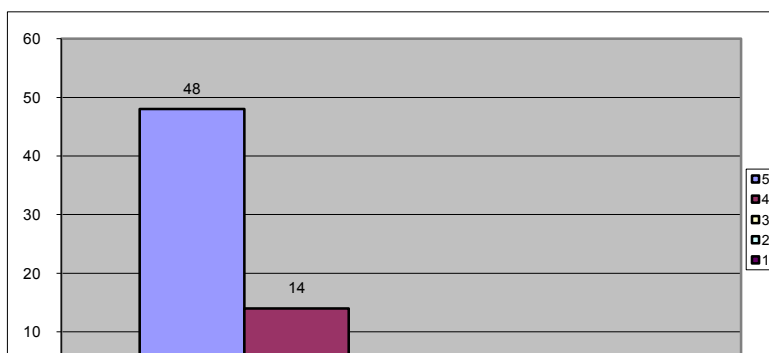
- "Ge mig en mille. En till pappa också."
- "Stoppa upp när den andra föräldern blir till för mycket med personangrepp"
- "Vet inte om ni glömmet något men jag påminner er: Alla är olika"
- "Att bli mer lättillgängliga. Att bli fler. Att ha kvällstid eller senare lagd arbetstid. (Det kostar att få ledigt och ekonomin blir lidande)"
- "Att väntan inte skulle ta så lång tid"
- "Det är något jag saknar men vet inte vad?"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 62

I sista frågan fick brukarna betygsätta verksamheten, där 5 motsvarade mycket bra och 1 mycket dåligt. 77 % (2009: 66 %) av brukarna gav verksamheten en 5:a, medan resterande 23 % gav verksamheten en 4:a (2009: 30 %). Ingen gav verksamheten en 3:a (2009: 3 personer). Detta gav verksamheten ett medelvärde på 4,7 (2009: 4,6).



Brugarundersökning 2010
hetens familjestöd mm.

Ungdomsmottagningen

Antal utdelade enkäter 53
Antal inkomna svar: 28
Svarsfrekvens: 53 %

Inledande kommentarer

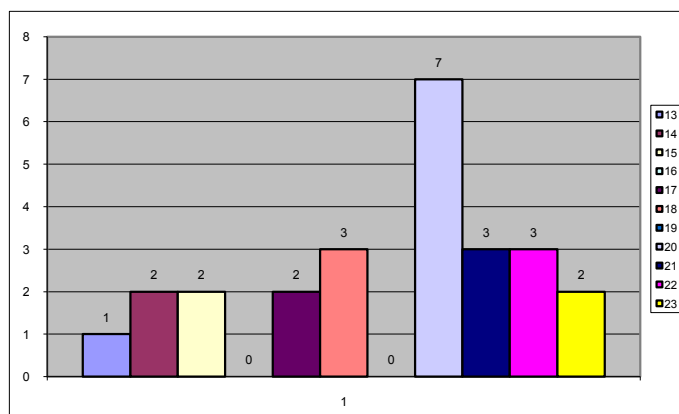
Då det är första året denna undersökning genomförs är det inte möjligt med någon jämförelse i denna redovisning.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Ålder

Totalt antal svar på frågan: 25

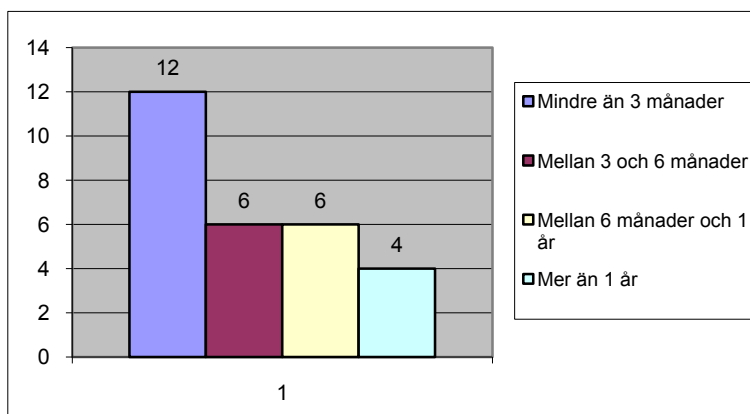
Undersökningen inleddes med en fråga om de svarandes ålder som visade på en spridning i åldrarna från 13 till 23. Den största åldersgruppen var 20-åringarna som utgjorde 28 % av de svarande, och medelåldern var 19 år.



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

Totalt antal svar på frågan: 28

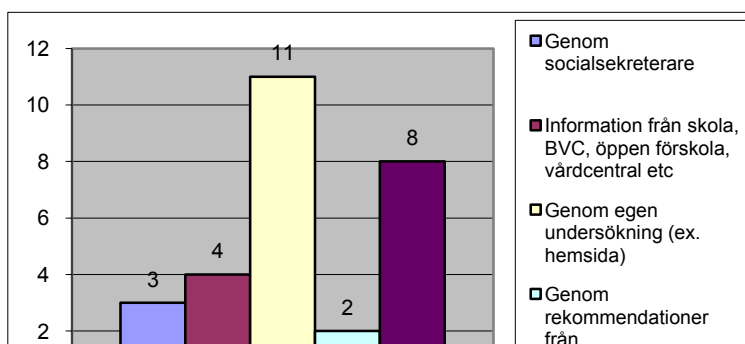
43 % av de svarande angav att de hade haft kontakt med i ungdomsmottagningen i mindre än tre månader. 21 % angav att de hade haft kontakt i mellan tre och sex månader, medan 21 % angav att de hade haft kontakt i mellan sex månader och ett år. 14 % hade haft kontakt med enheten i mer än ett år.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 28

39 % av de svarande angav att de hade fått kontakt med mottagningen genom egna undersökningar. 29 % fick kontakt via "annat" vilket bland annat var föräldrar och BUP. 14 % hade fått kontakt genom information från skola, vårdcentral etc. 11 % hade fått kontakt med mottagningen genom socialsekreterare och 7 % genom rekommendation från någon.



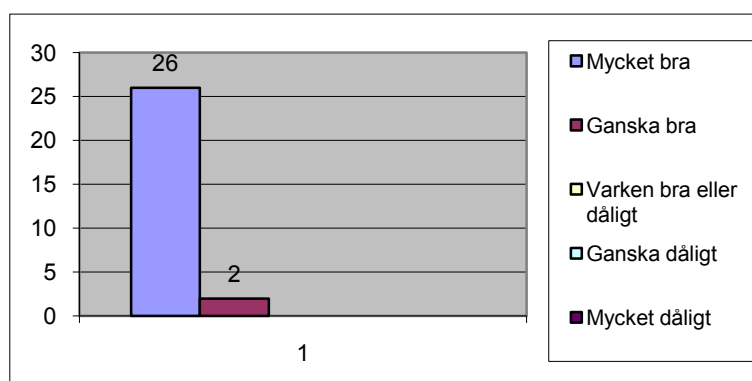
Kommentarer:

- "Minns inte riktigt"
- "Kompis"
- "Skolkuratoren"
- "Mamma"
- "Förälder"
- "Mina föräldrar"
- "Genom att ringa BUP"
- "Jag bor på samma gata"
- "Socialtjänsten"

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 28

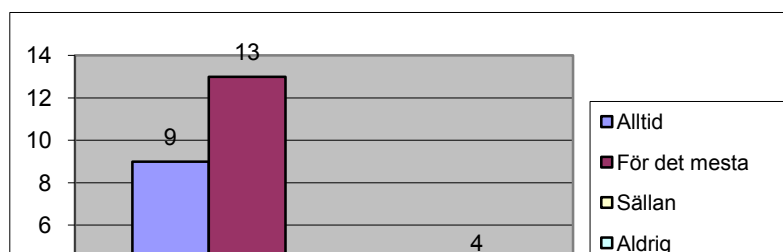
Samtliga svarande upplever att de blivit mycket bra eller ganska bra bemötta. En överväldigande majoritet av dem, 93 %, har valt alternativet mycket bra bemött.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 28

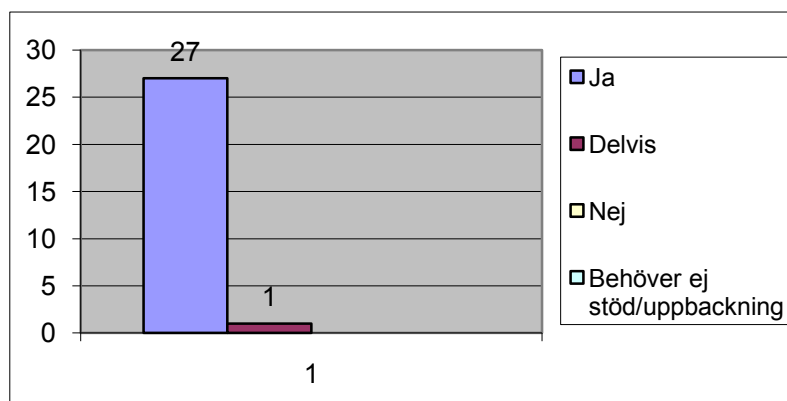
En klar majoritet av de svarande, 79 %, upplever att de alltid eller för det mesta kan nå mottagningen om de behöver. 7 % upplever dock att man sällan kan nå mottagningen. 14 % har aldrig försökt att göra detta.



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

Totalt antal svar på frågan: 28

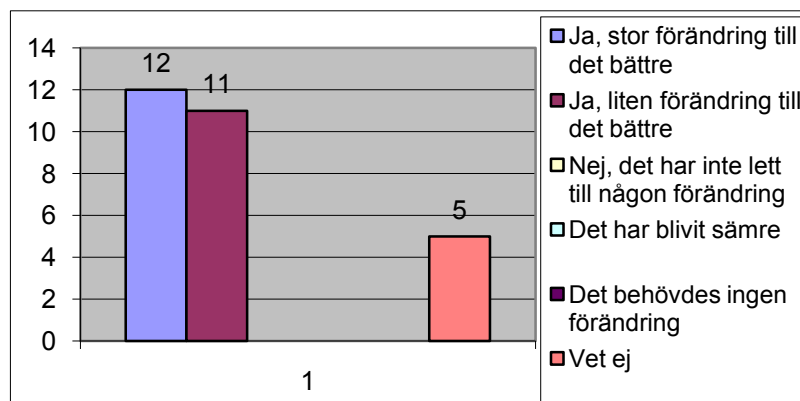
Nästan samtliga svarande, 97 %, upplever att de har fått det stöd/den uppbackning de behöver. 3 % upplever dock att de endast delvis fått detta stöd.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 28

82 % av de svarande upplever att kontakten med mottagningen har lett till en liten eller stor förändring till det bättre; 43 % angav att det skett en stor förändring och 39 % angav att det skett en liten förändring. Resterande del av de svarande, 18 %, visste inte.

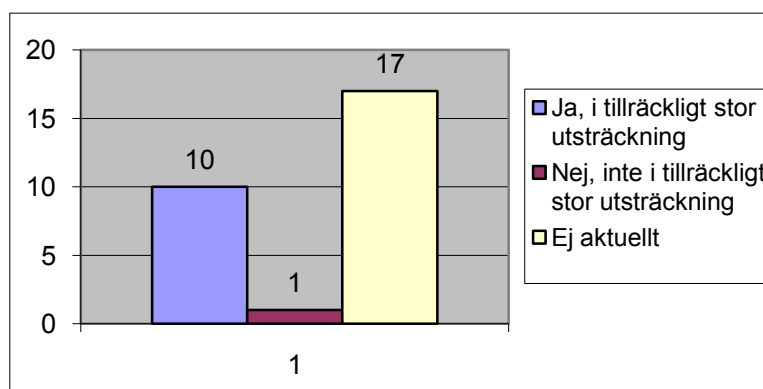


ukarundersökning 2010
ens familjestöd mm.

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

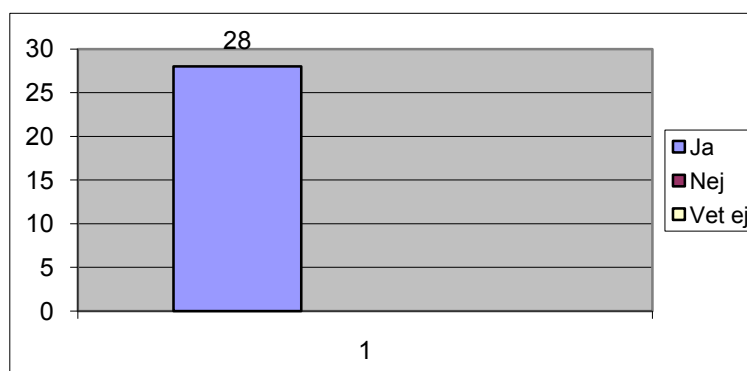
36 % av de svarande anger att mottagningen har kunnat vägleda dem om de inte fått hjälp av mottagningen. 3 % anger dock att så inte har varit fallet. För majoriteten av de svarande, 61 %, har frågan inte varit aktuell.



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

Totalt antal svar på frågan: 28

Samtliga svarande kan tänka sig ha kontakt med mottagningen igen. Till frågan framfördes även en rad berömmande kommentarer.



Kommentarer:

- "Jag har fullt förtroende för er"
- "Jag hade innan jag började gå hit regelbundet ingen erfarenhet av ungdomsmottagningen. Nu har jag en mycket positiv bild och bra erfarenheter av UM"
- "Fantastisk mottagning balsam för själen. [Namn borttagna] är oerhört kompetenta, trevliga människor som borde finnas i varje vilken ung kvinnas liv: D"
- "Kommer på regelbundna besök hos kuratorn"
- "Ni har hjälpt mig supermycket. Det känns som världens lyckoträff att jag vände mig till er i Midsommarkransen. Ni är bäst!"

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

På frågan om det är något som behövde förbättras framfördes återigen lovord och beröm till enheten. Det framkom även förslag på förbättringar, framförallt efterfrågades längre telefontider men även bättre och mer öppettider.

Det är bra som det är:

- "Inget jag kan komma på nu"
- "Allt är jätte bra"
- "Nej ni är jättebra som ni e"
- "Nej"
- "Nej, inte som jag har tänkt på."
- "Jag känner mig väldigt bra bemött här"

Kommentarer om förbättringar:

- "Jag tycker ni har öppet för sällan"
- "Öppet hus tiden är inte alltid optimal"
- "- Längre telefontider - Bättre telefonsvarare. För man hör knappt vad hon säger om öppettider med tanke på att hon har skånskt uttal"
- "Längre telefontid"
- "Mer telefontid"
- "Trevligare bemötande när man kommer hit obokad"
- "På hemsidan (kommunens) skulle det vara bra om det står vilket gå mot när man kommer tunnelbanan. Kanske en pil inne i tunnelbanan - bara för att göra det lättare när man är ny i området"
- "Kanske kunna erbjuda lite fika vid besöken?"

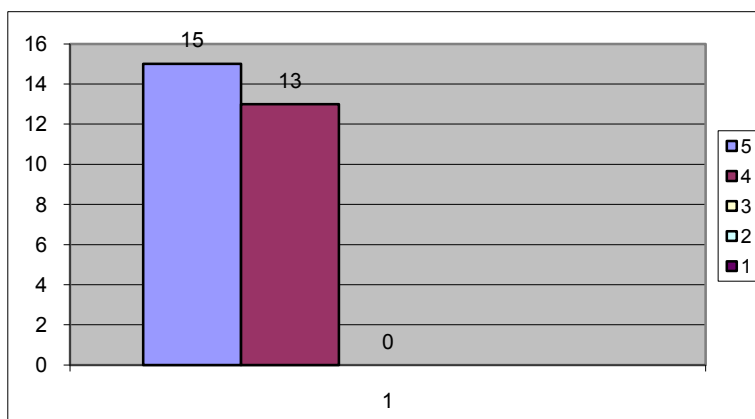
- "Första gången jag ringde hit var det en ung tjej som svarade. Hon lät inte så jätte välkomnande"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 28

54 % av de svarande gav mottagningen en 5:a, medan resterande 46 % gav enheten en 4:a. Detta gav mottagningen ett medelbetyg på 4,5.



Föräldramottagningen

Antal utdelade enkäter	35	2009: 32	2008: 27
Antal inkomna svar:	30	2009: 27	2008: 22
Svarsfrekvens:	85 %	2009: 84 %	2008: 81 %

Inledande kommentarer

Antalet inkomna enkäter är något fler i denna undersökning jämfört med tidigare år, vilket är positivt då det stärker trovärdigheten i resultaten. Samtidigt bör man ha i åtanke att på grund av att antalet inkomna enkäter fortfarande är ganska litet kan förändringar i resultaten vara osäkra.

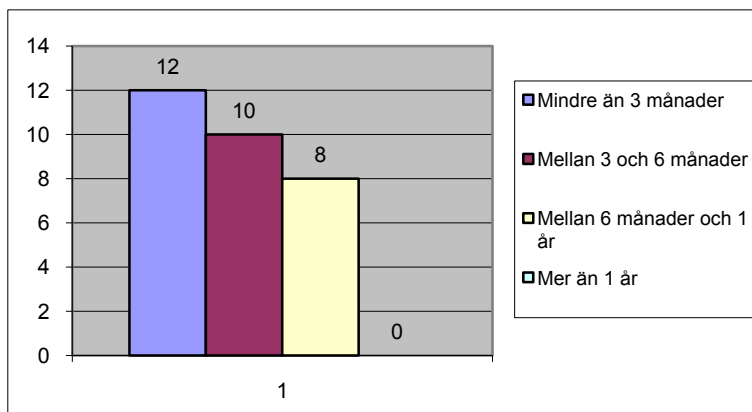
Årets undersökning innehåller samma frågor som föregående års undersökningar och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Jämförelser med undersökningen från 2008 och 2009 gör även för alla frågor förutom den sista som inte fanns med i 2008 års undersökning.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

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

Totalt antal svar på frågan: 30

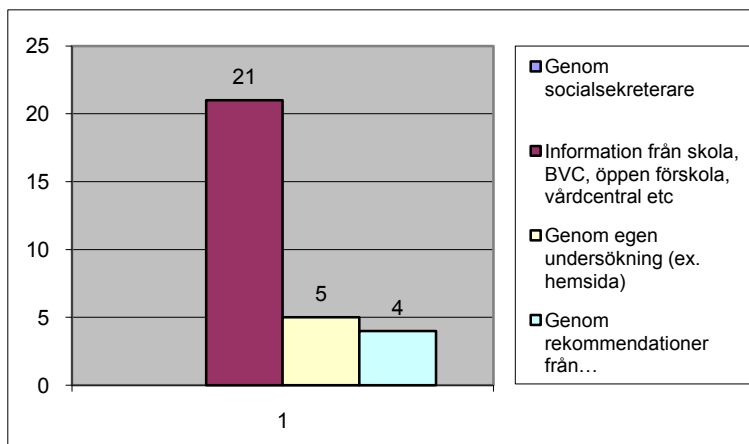
73 % (2008: 81 %, 2009: 62 %) av de svarande har varit i kontakt med enheten i mindre än sex månader, medan resterande del 27 % varit i kontakt med enheten mellan sex månader och över ett år (2008: 18 %, 2009: 37 %).



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 30

I årets undersökning, likt i de tidigare undersökningarna, har en majoritet motsvarande 70 % (2008: 68 %, 2009: 65 %) angett att de fått kontakt med enheten genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. 17 % (2008: 18 %, 2009: 26 %) har angett att de kommit i kontakt med enheten genom egen undersökning medan resterande 13 % (2008: 0 %, 2009: 0 %) anger att de fått kontakt med enheten genom rekommendationer från BUP, lärare och vänner. I årets undersökning anger dock ingen att de fått kontakt via socialsekreterare (2008: 13 %, 2009: 7 %).



Kommentarer:

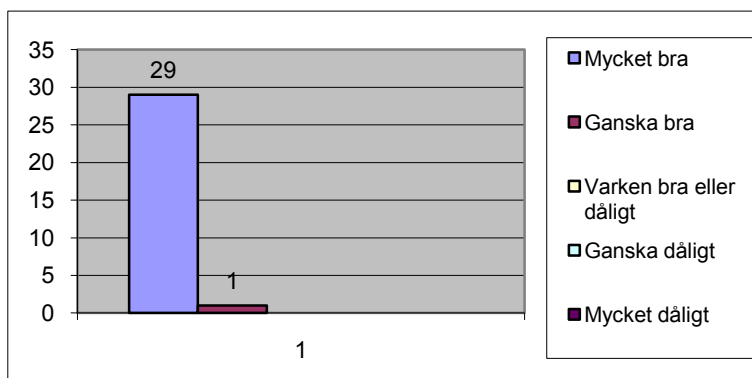
- "Min lärare"
- " BUP"

- " BUP"
- "Vänner"
-

Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 30

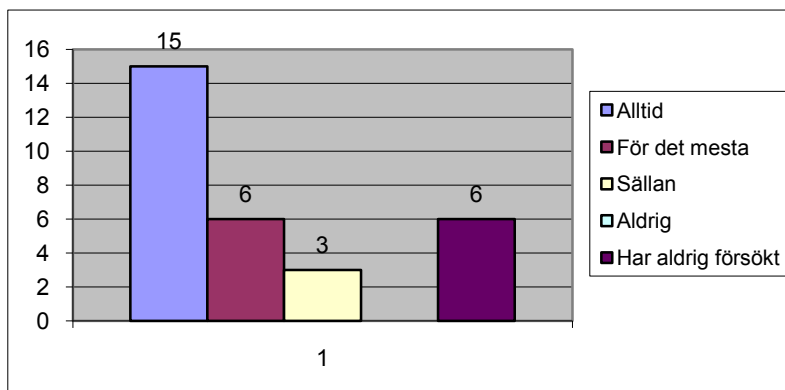
97 % (2008: 86 %, 2009: 92 %) av de svarande ansåg att de hade blivit mycket bra bemötta, medan resterande del ansåg att de hade blivit ganska bra bemötta.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 30

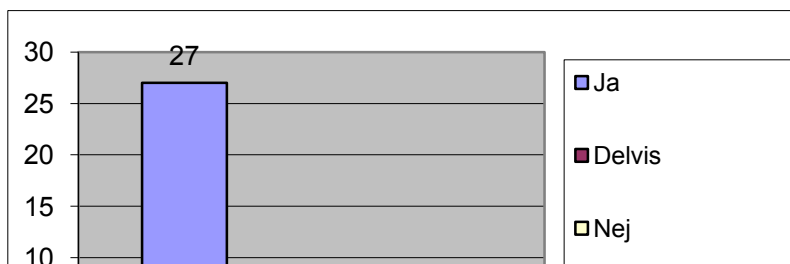
70 % (2008: 80 %, 2009: 77 %) anser att de alltid eller för det mesta kan nå enheten om de behöver. 10 % (2008: 0 %, 2009: 0 %) upplever att de sällan får tag på enheten, medan resterande 20 % (2008: 19 %, 2009: 22 %) inte har försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 30

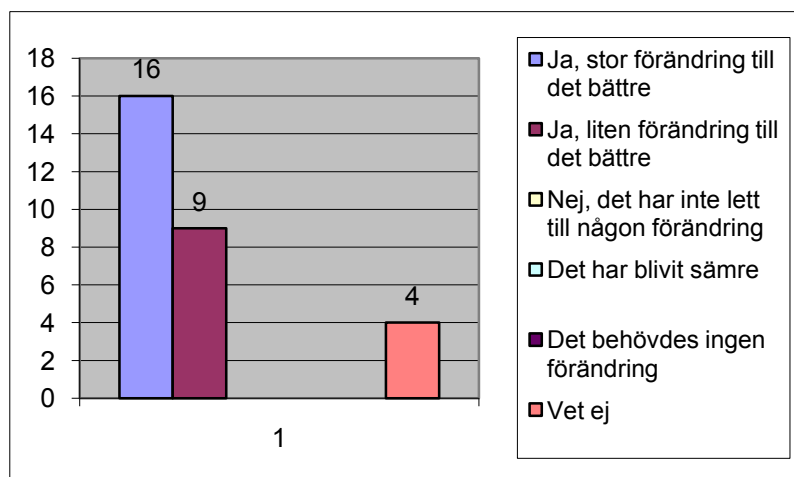
90 % (2008: 76 % 2009: 92 %) av de svarande upplever att de fått det stöd/uppbackning personen behöver, medan de resterande 10 % (2008: 23 %, 2009: 7 %) upplever att de endast delvis har fått detta stöd/uppbackning.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 29

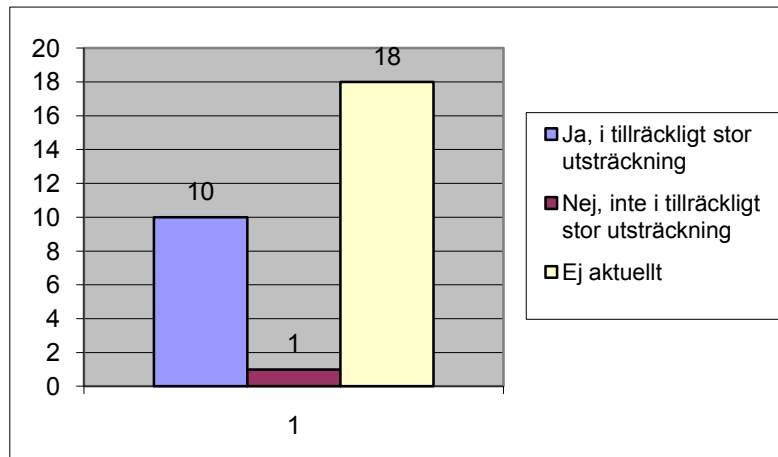
86 % (2008: 80 %, 2009: 80 %) av de svarande ansåg att kontakt med enheten lett till stor eller liten förändring till det bättre. Ingen person upplever att det inte blivit någon förbättring (2008: 14 %, 2009: 3 %) eller att det blivit sämre (2008: 0 %, 2009: 7 %). 14 % visste inte om kontakten hade lett till förändring (2008: 4 %, 2009: 7 %).



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

Totalt antal svar på frågan: 29

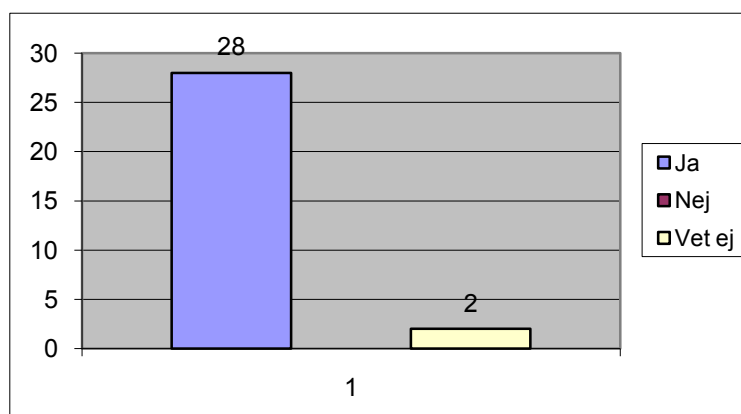
34 % (2008: 38 %, 2009: 46 %) av de svarande upplever att enheten har kunnat vägleda dem om enheten inte har kunnat hjälpa till. En person upplever dock att så inte är fallet (2008: 2 personer, 2009: 0 personer). För en majoritet av de svarande, 62 % (2008: 52 %, 2009: 52 %), är frågan inte aktuell.



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

Totalt antal svar på frågan: 30

En överväldigande majoritet av de svarande, 93 % (2008: 90 %, 2009: 96 %), att de skulle kunna tänka sig att ta kontakt med enheten igen om de skulle få problem. Resterande del av de svarande, 7 %, visste inte om de skulle kunna tänka sig att ta kontakt igen vid problem (2008: 4 %, 2009: 3 %). Till frågan framfördes även kommentarer med uteslutande lovord till verksamheten.



Kommentarer:

- "Det känns att erfarenhet, utbildning och uppriktigt engagemang finns, som visar sig i den fingertoppkänsla, som jag fått erfara i den svåra situation jag befinner mig i."
- " I couldn't be happier with the help we received"

- "Jag är mycket nöjd med [namn borttagna] i Liljeholmen, får bra respons och känner mig trygg i deras kompetens
- "Förändringen kommer i små steg, men för oss har det varit räddningen i vår relation"
- "Nöjd, tacksam, glad"
- "Vi har än så länge, bara haft en träff, mycket positiv."
- "Känns tryggt att ha någon som ger stöd"
- "[Namn borttagna] har hjälp min familj och mig själv att komma tillbaka till den fina familj som den är, om vi inte fått hjälp hade nog familjen splittrats"
- "Känner att jag skulle kunna få hjälp med allt jag har "
- "Det känns mycket bra att veta att jag kan vända mig hit även i fortsättningen"
- "Ja, mycket bra att finns en kvinna och en man, när man pratar med par. Båda sidorna finns representerade. Bra vidare hänvisning till olika insatser."
- "Bara gått 1a mötet, vilket var mycket bra."

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

På frågan om det är något som behövde förbättras framfördes återigen lovord och beröm till bland annat hur man tolkar situationer. Det fanns även kommentarer om förbättringar som att göra samtalen mer personliga och mer verktyg till relationen.

Det är bra som det är:

- "Ni är bra"
- "Nej, ni är superbra på att direkt se vilka våra behov är och vad vi behöver hjälp med. Vi är jättenöjda"
- "Ni är fantastiska"
- "Jag tycker ni är jättebra som ni är och ger bra råd varje gång samt tolkar situationen bra"

Kommentarer om förbättringar:

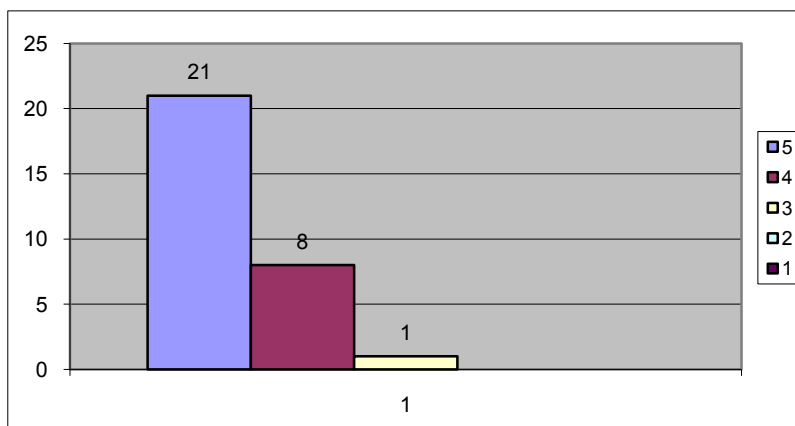
- "Jag kände att formen för samtalen var lite för standardiserad och mekanisk. Önskar att samtalen kunde kännas mer personliga även om de är strukturerade"
- "Mer tid om möjligt - fler terap. Mao."
- "En kanna med vatten på bordet (man blir så torr i halsen av att prata)"
- "Förutom metoden med Stamplats, ge andra viktiga verktyg till relationen och föräldraskapet, samt kommunikationsverktyg"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 30

När brukarna fick ge betyg på verksamheten, där 5 angav mycket bra och 1 mycket dåligt, gav 70 % (2009: 85 %) av de svarande verksamheten en 5:a, medan 27 % (2009: 15 %) valde att ge verksamheten en 4:a. En person valde att ge verksamheten en trea (2009: 0 %). Medelvärdet blev 4,6 (2009: 4,8). Denna fråga förekom inte i undersökningen 2008.



Ungdomsstödet (ungdomar)

Antal utdelade enkäter:	19	2009: 22	2008: 23
Antal inkomna svar:	18	2009 : 17	2008: 22
Svarsfrekvens:	95 %	2009: 77 %	2008: 95 %

Inledande kommentarer

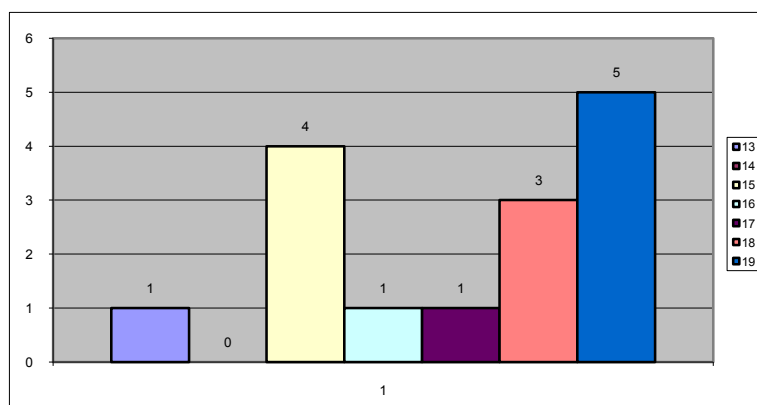
Årets undersökning innehåller samma frågor som föregående års undersökning och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Jämförelser med undersökningen från 2008 görs även för alla frågor förutom den sista som inte fanns med i 2008 års undersökning.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

Ålder

Totalt antal svar på frågan: 15

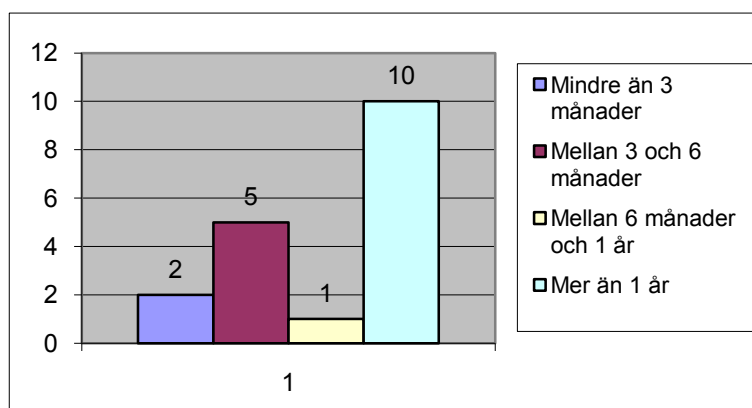
Åldrarna bland de svarande sträckte sig från 13 till 19 år, där den största gruppen var 19 år; 33 % av de svarande. Medelåldern för de svarande var 17 år.



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

Totalt antal svar på frågan: 18

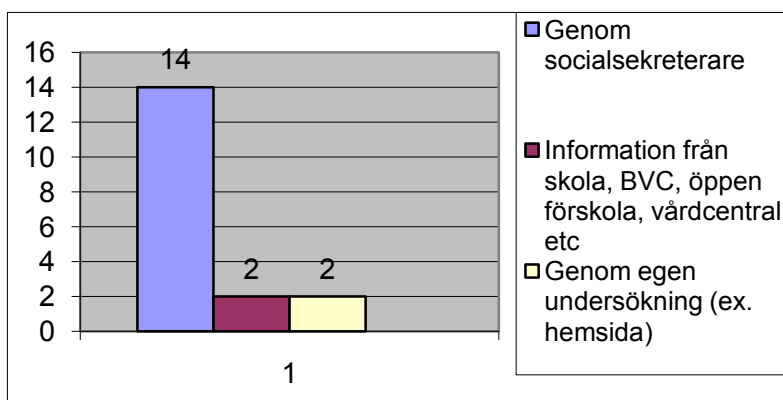
38 % (2008: 50 %, 2009: 43 %) av brukarna har haft kontakt med enheten upp till sex månader. 61 % (2008: 50 %, 2009: 56 %) hade haft kontakt med enheten mellan 6 månader och över ett år. Den absoluta merparten av dessa, 56 %, hade haft kontakt i mer än ett år.



Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 18

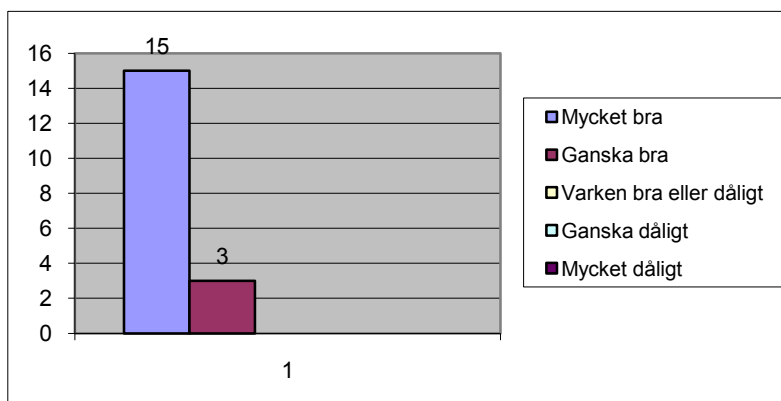
En överväldigande majoritet av brukarna, 78 % (2008: 63 %, 2009: 68 %), har fått kontakt med enheten genom socialsekreterare. 11 % (2008: 13 %, 2009: 18 %) angav att de hade kommit i kontakt med enheten genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. och 11 % (2008: 0 %, 2009: 0 %) genom egna undersökningar.



Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 18

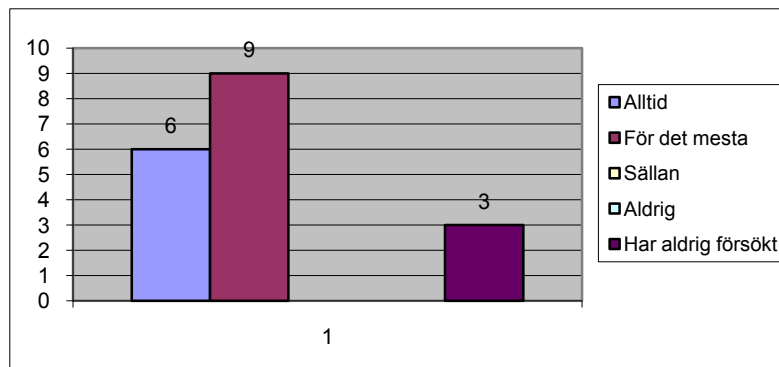
Samtliga svarande, 100 %, upplever sig mycket bra eller ganska bra bemötta. 83 % (2008: 81 %, 2009: 82 %) upplever att de blir mycket bra bemötta, medan resterande del av de svarande upplever att de blivit ganska bra bemötta.



Fråga 4. Kan du nå oss om du behöver?

Totalt antal svar på frågan: 18

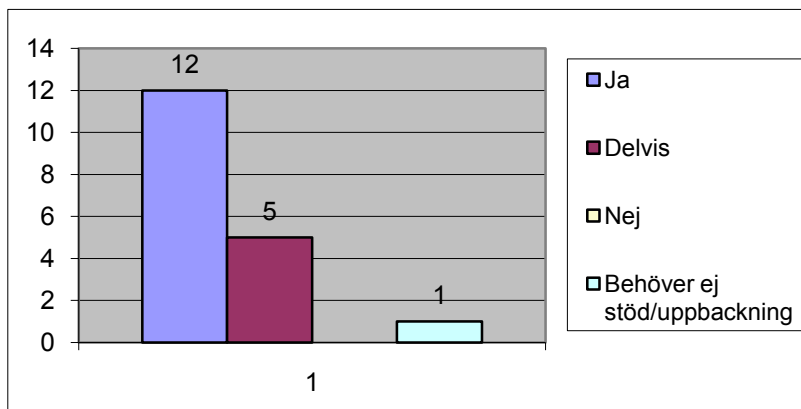
De flesta svarande, 83 % (2008: 90 %, 2009: 94 %) anger att de alltid eller för det mesta kan nå enheten om de behöver. 3 personer (2008: 2 personer, 2009: 1 person) har aldrig försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 18

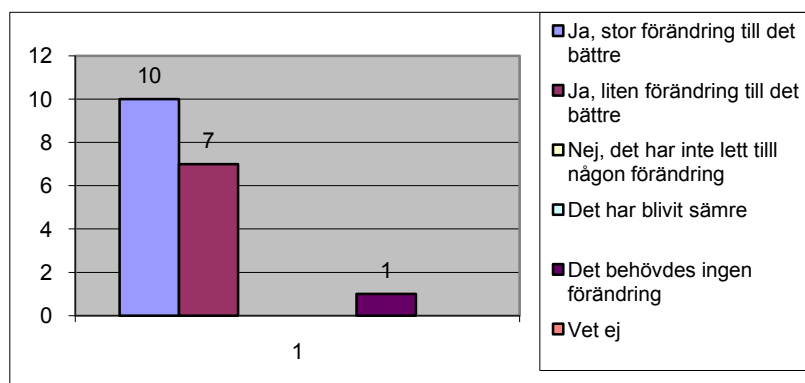
En majoritet av de svarande, 67 % (2008: 68 %, 2009: 88 %), upplever att de får den uppbackning de behöver. 28 % (2008: 31, 2009: 11 %) menar att de delvis får denna uppbackning, medan en person inte anser sig behöva uppbackning.



Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 18

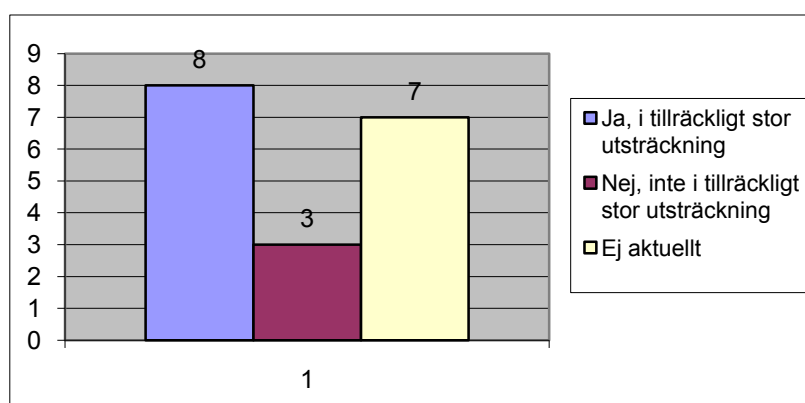
56 % (2008: 45 %, 2009: 75 %) av de svarande anger att kontakten har lett till en stor förändring till det bättre. 39 % (2008: 50 %, 2009: 26 %) menar att den har lett till en liten förändring till det bättre medan en person ansåg att det inte behövdes någon förändring (2008: 0 %, 2009: 0 %).



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

Totalt antal svar på frågan: 18

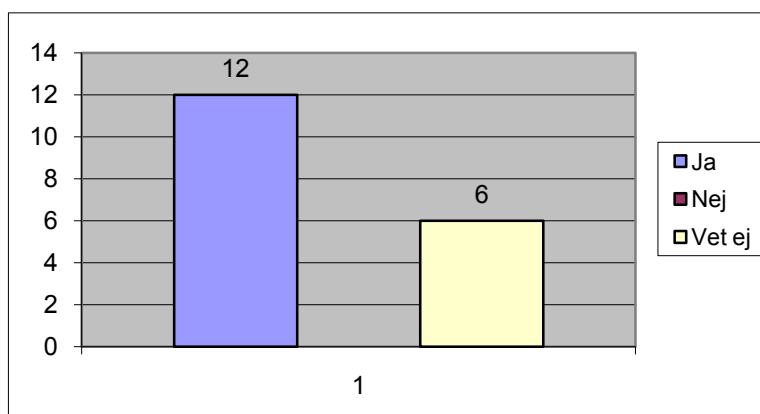
44 % (2008: 64 %, 2009: 47 %) anser att enheten har kunnat vägleda dem till andra "hjälpare" i tillräckligt stor utsträckning när enheten inte själv kunnat hjälpa. 17 % (2008: 19 %, 2009: 28 %) anser dock att så inte var fallet och att de inte fått tillräckligt mycket vägledning. För 39 % (2008: 33 %, 2009: 7 %) 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: 18

En majoritet av de svarande, 67 % (2008: 81 %, 2009: 93 %) anger att de kan tänka sig ta kontakt med enheten igen om de får problem. Ingen uppger att de inte kan tänka sig en återupptagen kontakt, 33 % (2008: 13 % 2009: 6 %) uppger att de inte vet. Till denna fråga framfördes kommentarer med beröm till enheten samt kommentarer kring att de svarande inte visste.



Kommentarer:

- "Helst bara kontakt med [namn borttaget] om jag någon gång i framtiden behöver hjälp igen"
- "Jag tycker det har varit bra. Dom är duktiga på det dom gör och det är bra"
- "Ja! Såklart [namn borttagna] har hjälpt mig jätte mycket till en bra förändring."
- "Jag vet inte om det här är bästa stället för mig att vara på och att det finns människor som har mer problem än vad jag har men dom är lätta att prata med och bra på dom flesta sätt"
- "Jag tycker ART och ungdomsstöd har funkat skit bra och dom är riktigt trevliga och har varit till stor hjälp"
- "No comments"
- "Vet ej"

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

Till denna fråga framfördes beröm till enheten och kommentarer om förbättringar gälland bland annat mer fika samt mer stöd vart man ska vända sig.

Det är bra som det är:

- "Inget som jag kan komma på "

- "Träningslägenheten och det här upplägget är super bra! Har hjälp mig enormt idag mår jag bra tack vare det!
- "Nej inte vad jag vet"
- "Inget som jag kommer på"
- "Nej dom är bra som dom är. Bara att dom, ger mycket mycket mer fika"
- "Nej skulle jag inte kunna påstå"
- "Nope"

Kommentarer om förbättringar:

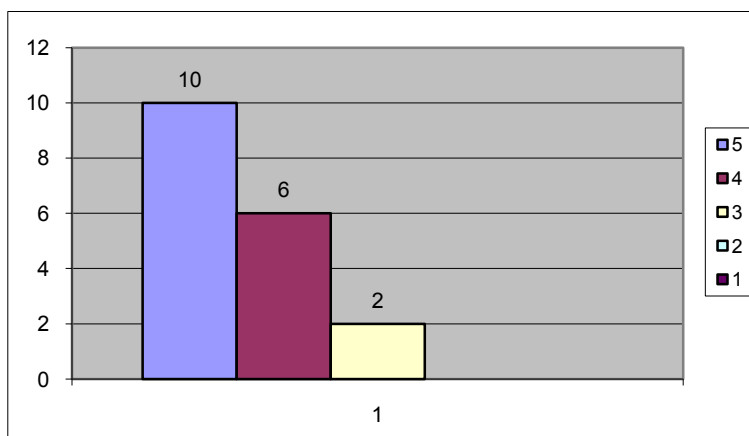
- ”Ja, jag behöver ibland hjälp med vem jag ska vända mig till och ibland känns det som jag inte får tillräckligt stor hjälp"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 18

När brukarna fick betygsätta verksamheten, där 5 motsvarade mycket bra och 1 mycket dåligt, gav 56 % (2009: 73 %) av brukarna verksamheten en 5:a. 33 % (2009: 20 %) valde att ge verksamheten en 4:a medan 2 personer (2009: 1 person) valde att ge verksamheten en 3:a. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på 4,4 (2009: 4,6) Denna fråga förekom inte vid undersökningen 2008.



Ungdomsstödet (föräldrar)

Antal utdelade enkäter	4	2009: 18
Antal inkomna svar:	4	2009: 14
Svarsfrekvens:	100 %	2009: 77 %

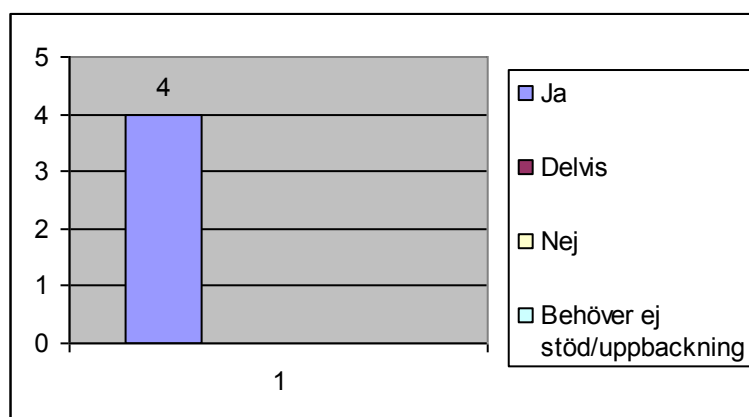
Inledande kommentarer

Antalet utdelade/ inkomna enkäter är i år betydligt lägre än förra året och resultatet med bara fyra svar är därför ytterst osäkert. Några jämförelser med föregående år görs inte, dock anges resultatet för 2009 års undersökning som referens.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

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

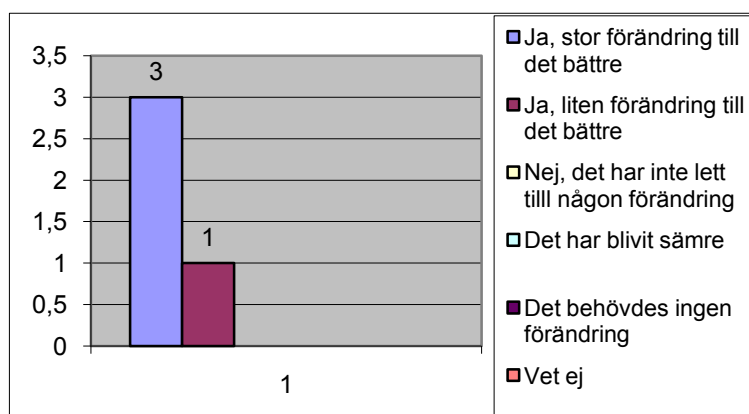
Totalt antal svar på frågan: 4



(2009: 12 x ja, 2 x delvis, 1 x nej, 0 x behöver ej stöd/uppbackning)

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

Totalt antal svar på frågan: 4



(2009: 11 x ja, stor förändring till det bättre, 1 x ja, liten förändring till det bättre, 1 x nej, det har inte lett till någon förändring, 0 x det har blivit sämre, 0 x det behövdes ingen förändring, 1 x vet ej)

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

Förändringar till det bättre:

- "Blivit lugnare och löser konflikter bättre"
- "Lättare att tala om svåra saker. Ungdomen har blivit mer reflekterande och undviker onödiga konflikter"
- "Öppnare, tar steg tillbaka, ber om ursäkt, ber om hjälp i jobbiga situationer"

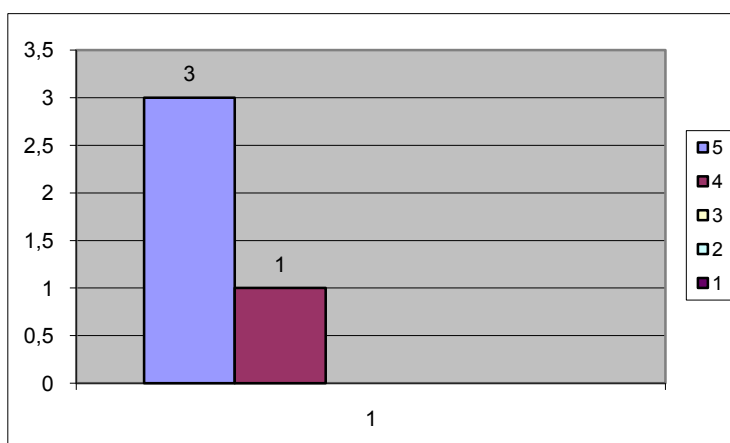
Fråga 4. Har du några synpunkter eller önskemål när det gäller stödet?

Det är bra som det är:

- "Jag tycker det är jättebra att min son har fått det här stödet"
- "Inte för tillfället"
- "Bra!"

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

Totalt antal svar på frågan: 4



(2009: 10 x 5, 3 x 4, 0 x 3, 1 x 2, 0 x 1 =genomsnitt 4,5)