

STOCKHOLMS STADS KUNDVAL FÖR FAMILJERÅDGIVNING
– KUNDUNDERSÖKNING 2010 –

Om undersökningen

Stockholms stad 1 januari 2009 en kundvalsmodell för familjerådgivning. Den fungerar så att alla som vill ha familjerådgivning och bor i Stockholm kan välja mellan 10 godkända utförare, stadens egen familjerådgivning och 9 privata utförare. Avgiften var inledningsvis 250 kr/par. Vid årsskiftet 2009/2010 höjdes avgiften till 450 kronor. Samtalstiden är 90 minuter.

Stockholms stads Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltning ansvarar för familjerådgivningen. För att fördjupa kunskapen genomfördes under hösten 2010 en enkätundersökning bland samtliga par som under de senaste 12 månaderna hade anlitad kundvalet. Syftet var att utvärdera hur kundvalsmodellen fungerat hittills samt hur brukarna bedömer de idag upphandlade utförarnas tjänster.

Under perioden 25/9 2009 – 25/9 2010 hade familjerådgivningen ca 2 000 kunder. 1 874 hade en fungerande e-postadress. Dessa ombads att besvara en webb-enkät som tog ca 5-10 minuter att fylla i. Efter två påminnelser hade 45 % besvarat enkäten. Andelen svarande är låg, likaså antalet svarande för vissa av utförarna. Resultaten är därför omgärdade med en osäkerhet som är större än önskvärt.

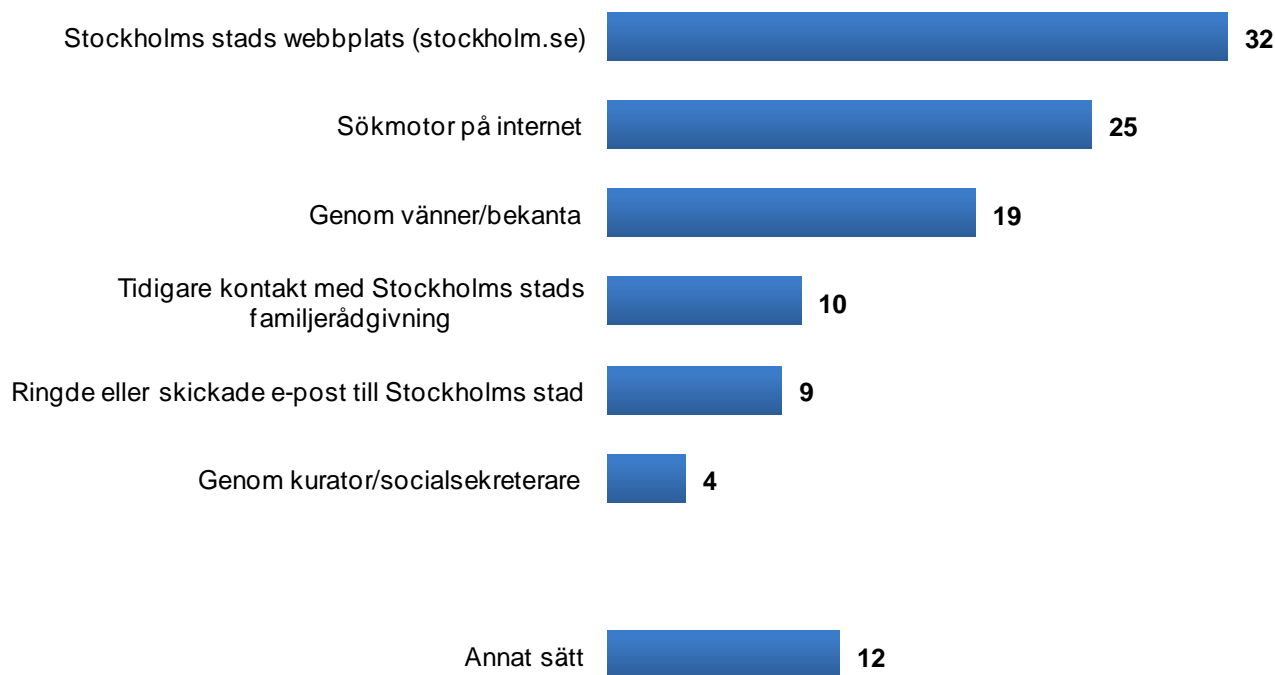
Undersökningen genomfördes under september-oktober 2010 av Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) på uppdrag av Stockholms stads Socialtjänst- och arbetsmarknadsförvaltning. Utskick och påminnelser gjordes av sekretesskäl av uppdragsgivaren

Informationsvägar

- Sökning via Internet – stadens egen webbplats och sökmotorer – har lett de flesta fram till stadens kundval för familjerådgivning.
- Var femte har fått rekommendationer av vänner och bekanta.
- Var tionde har tidigare erfarenhet av Stockholms stads familjerådgivning.

Hur fick du kännedom om Stockholms stads kundval för familjerådgivning?

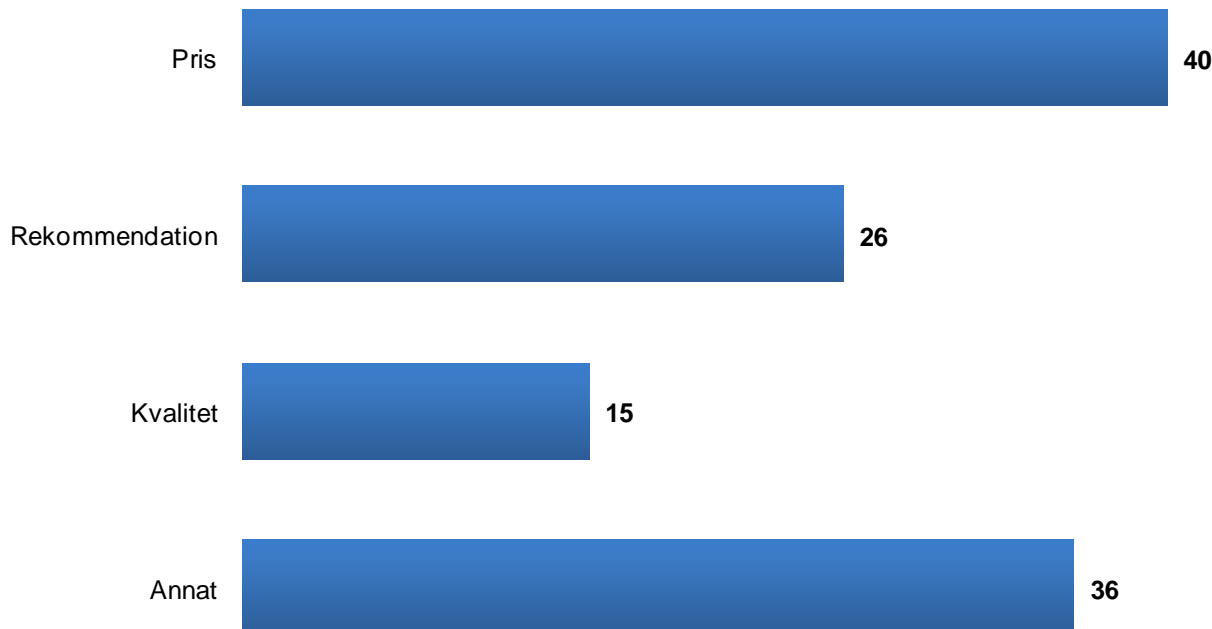
(%) *Flera svarsalternativ kunde anges*



Därför anlätades Stockholms stads kundval för familjerådgivning

- Priset oftast nämnda orsak till att välja Stockholms stadskundval för familjerådgivning.
- Rekommendationer orsak för var fjärde. Kvalitet nämns av färre.
- Bland många svar under "annat" framhålls att slumpen (den första man hittade) eller intrycket på hemsidan fått avgöra. Närhet och att snabbt få en tid nämns också.

Varför valde du att anlita något av de 10 utförare som ingår i Stockholms stads kundval för familjerådgivning?
 (%) *Flera svarsalternativ kunde anges*



Bedömning av kundvalet

- Kontakterna med kundvalet får övervägande goda betyg och få är missnöjda.
- Åtta av tio är på det hela taget ”mycket nöjda” eller ”ganska nöjda” med kontakterna på det hela taget.
- Mest tillfreds är paren med bemötandet per telefon.
- Minst nöjda är de svarande med priset.

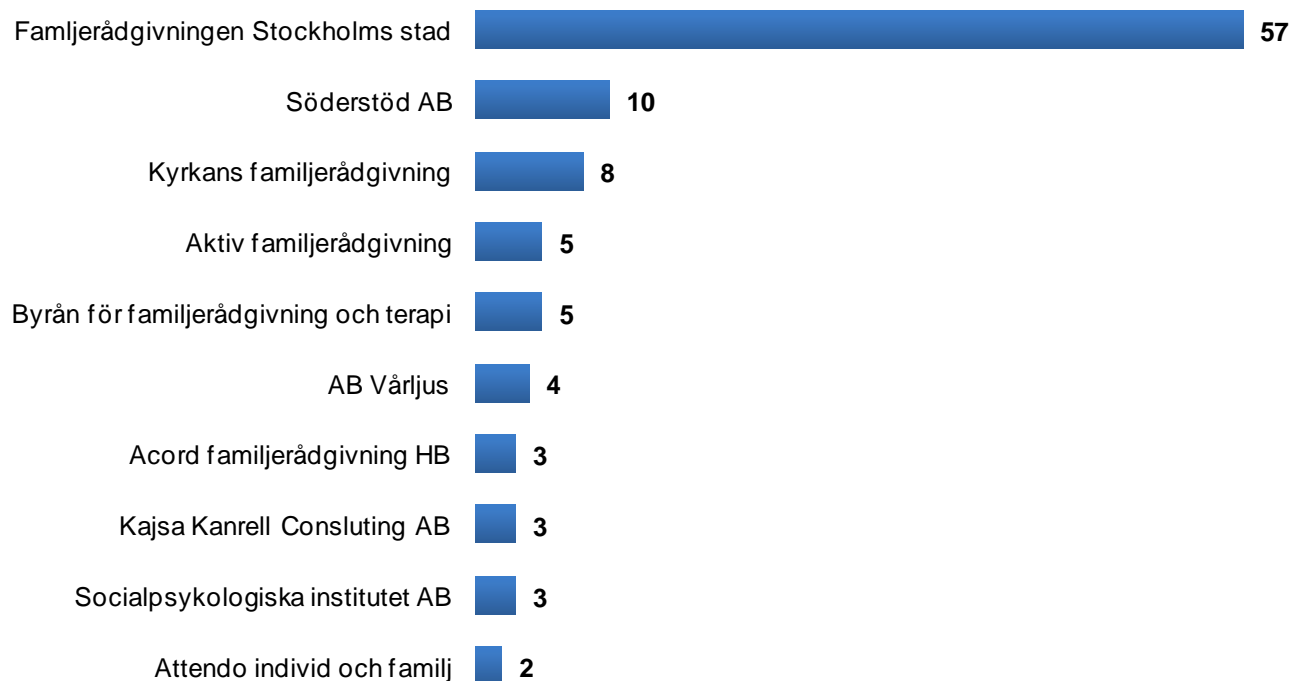
Var du nöjd eller missnöjd med dina kontakter med Kundval familjerådgivning när det gäller...



Valda utförare

- Familjerådgivningen i Stockholms stad dominerar påtagligt antalet kunder och därmed även andelen som besvarat enkäten.

**Vilken av dessa utförare i Stockholms stads kundvalsmodell valde du att anlita?
Om du har anlitat flera – ange den du hade kontakt med senast (%)**



Skäl att välja just denna utförare

- Närhet till arbete eller bostad är den oftast nämnda orsaken bakom valet av utförare.
- Bra webbsida, att utföraren ingav förtroende och kort väntetid nämns ofta bland "annan orsak".

Varför valde du att anlita just denna utförare för familjerådgivning?

(%) Flera svarsalternativ kunde anges



Skäl att välja just denna utförare

Varför valde du att anlita just denna utförare för familjerådgivning?

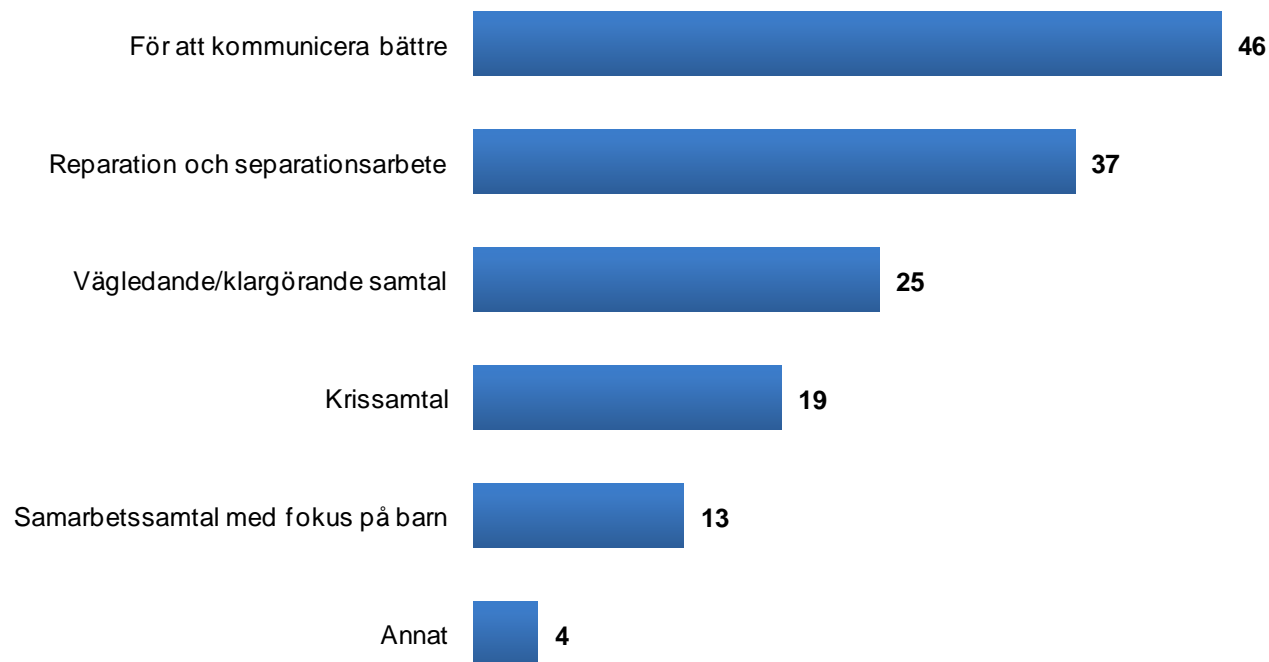
(%) *Flera svarsalternativ kunde anges*

	AB VårLjus	Acord familjerådgivn.	Aktiv familjerådgivn.	Attendo individ och familj	Byrån för fam.rådgivn. och terapi	Familjerådgivningen Sthlms stad	Kajsa Kanrell Cons. AB	Kyrkans familjerådgivning	Social-psykologiska institutet AB	Söderstöd AB	Samtliga
Låg i närheten av arbete eller bostad	53	70	74	65	39	29	45	19	57	62	36
Blev rekommenderad av vänner/bekanta	13	5	9	12	5	24	14	32	26	18	19
Informationen om utföraren på Stockholms stads webbplats	22	30	14	24	29	20	14	7	13	21	18
Tidigare erfarenheter av familjerådgivaren	3	0	6	0	3	18	0	9	9	4	11
Utföraren hade särskild specialinriktning/spetskompetens	3	20	11	6	21	3	23	18	26	10	7
Annan orsak	22	10	14	29	32	25	32	40	13	13	22

Typ av samtal

- Närmare hälften har sökt hjälp för att kommunicera bättre.

För vilken typ av samtal har du anlitat denna familjerådgivare? (%) Flera svarsalternativ kunde anges



Typ av samtal

För vilken typ av samtal har du anlitat denna familjerådgivare

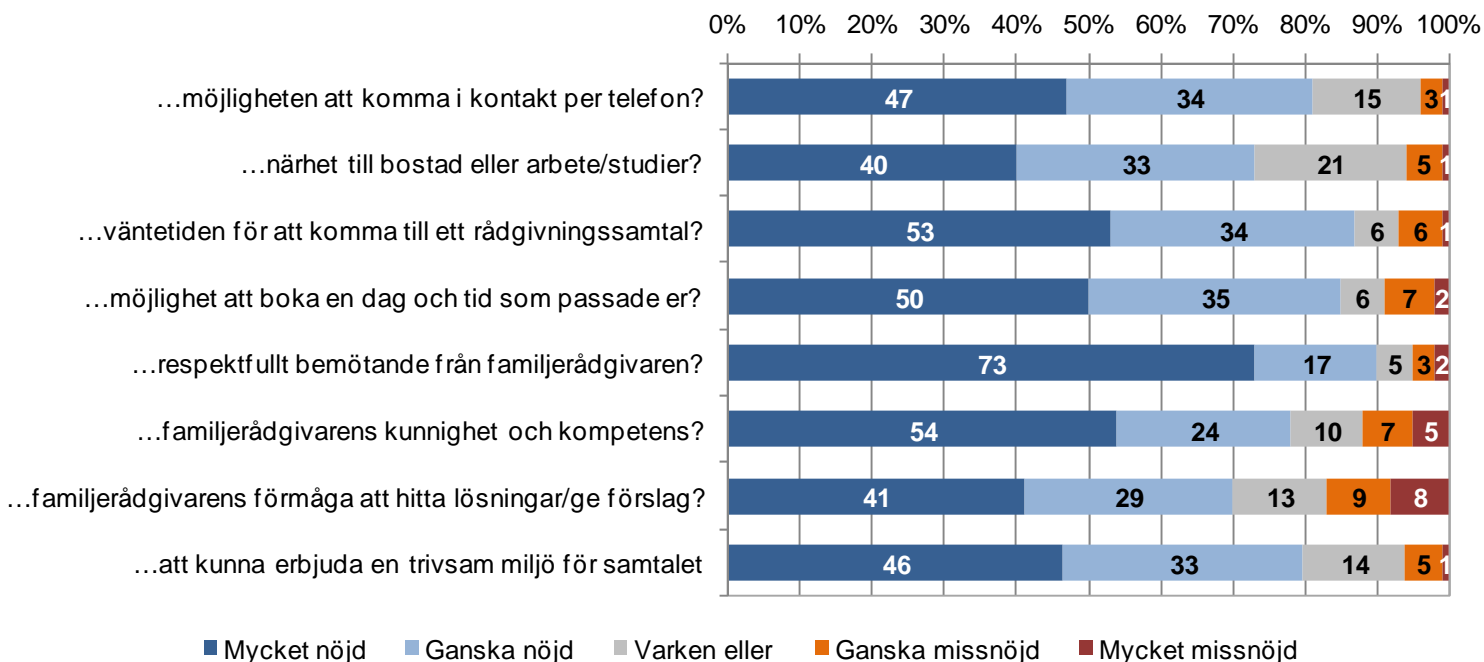
(%) *Flera svarsalternativ kunde anges*

	AB VårLjus	Acord familjerådgivn.	Aktiv familjerådgivn.	Attendo individ och	Byrån för fam.rådgivn. och terapi	Familjerådgivningen i Sthlms	Kajsa Kanrell Cons. AB	Kyrkans familjerådgivning	Socialpsykologiska institutet AB	Söderstöd AB	Samtliga
För att kommunicera bättre	66	55	51	35	63	47	50	47	57	46	46
Reparation och separationsarbete	53	55	37	59	32	40	23	46	22	36	37
Vägledande/klargörande samtal	28	30	23	24	42	26	23	26	17	31	25
Krissamtal	22	30	14	18	24	21	14	16	26	19	19
Samarbetssamtal med fokus på barn	16	5	14	0	5	16	14	11	22	10	13
Annat	0	0	11	0	5	4	14	5	0	9	4

Bedömning av utförarna

- Tre av fyra är mycket nöjda med hur respektfull de blivit bemötta av familjerådgivaren.
- Fler än åtta av tio är mycket nöjda eller ganska nöjda även med möjlighet att komma i kontakt, väntetid, möjlighet att hitta passande tid och miljön för samtalet.
- Mest kritik riktas mot rådgivarens förmåga att hitta lösningar och förslag.

Var du nöjd eller missnöjd med dina kontakter med Kundval familjerådgivning när det gäller...



Bedömning av utförarna

Andel som är nöjd med den valde utföraren (% exkl dem som svarat "vet ej")

Är du nöjd eller missnöjd med den valda utföraren när det gäller...	AB Vårlyjus	Acord familje-rådgivn.	Aktiv familje-rådgivn.	Attendo individ och familj	Byrån för fam.rådgivn. och terapi	Familjeråd-givningen i Sthlms stad	Kajsa Kanrell Cons. AB	Kyrkans familje-rådgivning	Social-psykologiska institutet AB	Söder-stöd AB	Samtliga
...möjligheten att komma i kontakt per telefon?	89	84	84	71	81	79	91	82	90	84	81
...närhet till bostad eller arbete/studier?	77	90	97	75	81	67	81	75	82	80	73
...väntetiden för att komma till ett rådgivningssamtal?	80	89	94	82	95	88	86	89	95	77	87
...möjlighet att boka en dag och tid som passade er?	91	74	91	87	92	84	90	89	87	83	85
...respektfullt bemötande från familjerådgivaren?	96	90	91	75	86	90	91	93	95	90	90
...familjerådgivarens kunnsighet och kompetens?	87	79	82	69	73	79	95	77	82	75	78
...familjerådgivarens förmåga att hitta lösningar/ge förslag?	71	68	81	63	65	68	81	76	82	67	70
...att kunna erbjuda en trivsamt miljö för samtalet	94	74	84	44	79	78	86	79	86	85	79

Mest uppskattat

I en öppen fråga erbjöds möjlighet för paren att med egna ord formulera vad de uppskattat mest i kontakterna med utföraren. Ofta nämns följande:

Merparten av svaren rör familjerådgivaren

- Att möta en neutral och opartisk samtalspartner. Utifrånperspektiv.
- Bemötandet och engagemanget från terapeuten.
- Förmågan att styra samtalet.
- Kunnighet
- Lyhördhet och kreativt tänkande.

Färre svar rör andra kvalitetsaspekter

- Priset, subventionen.
- Kort väntetid, mottagning på kvällstid.
- Att själva resultatet blev positivt.

Minst uppskattat

I en öppen fråga erbjöds möjlighet för paren att med egna ord formulera vad de uppskattat minst i kontakterna med utföraren. Ofta nämns följande:

Merparten av svaren rör familjerådgivaren och är ofta en spegelbild av sådant som uppskattats mest

- Att terapeuten upplevdes ta ställning för, och att kommunicera mest, med den ena parten.
- Brister i bemötande och engagemang från terapeuten.
- Inte kunna erbjuda råd eller verktyg för att gå vidare.
- För lite aktiv och drivande i samtalet.
- Oombedda råd och ovidkommande kommentarer

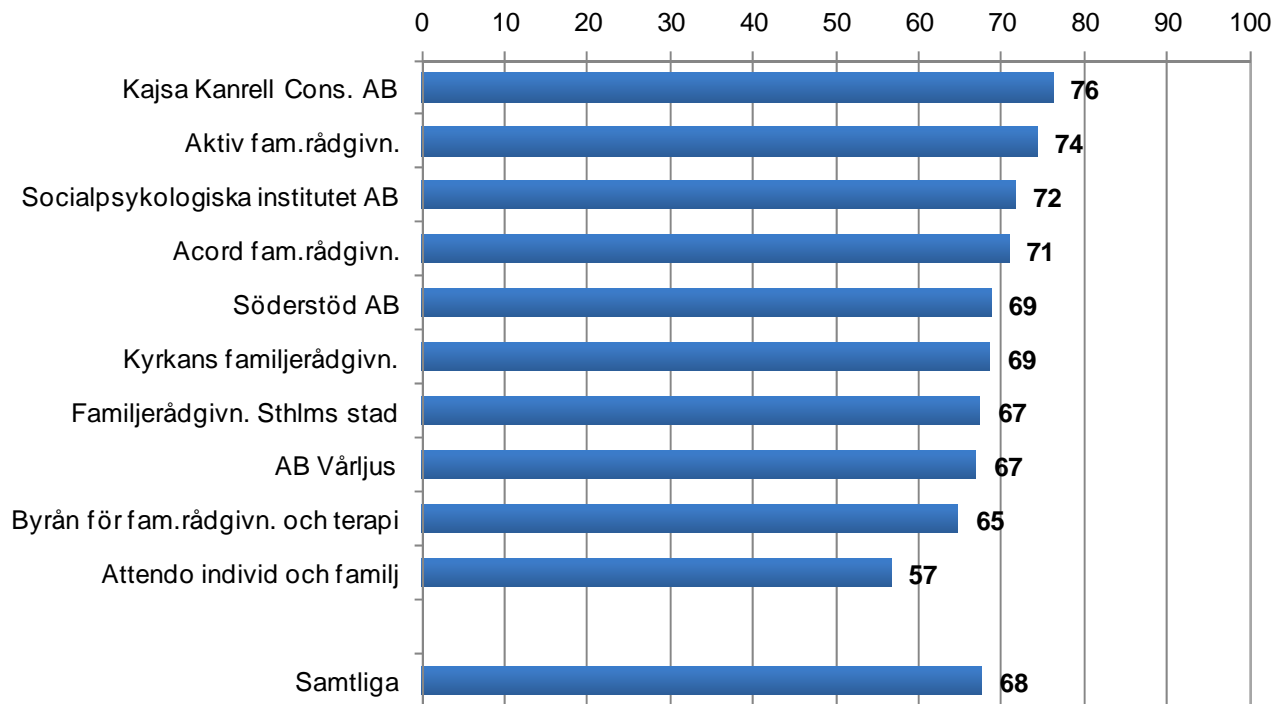
Färre svar rör andra kvalitetsaspekter

- Att priset höjts eller att totalpriset för flera möten blir högt.
- Lång väntetid.
- För kort samtalstid
- Miljön för samtalet.
- Negativt resultat av samtalen.

Helhetsomdöme – Nöjd-kund-index

- Nöjd-kund-index (NKI) bygger på tre frågor om helhetsintrycket av kontakterna med utförarna.
- NKI för samtliga är 68.
- Helhetsomdömet varierar från NKI 57 till NKI 76.

NKI



Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) är ett helägt dotterbolag till Stockholms Stadshus AB. Vi är konsult åt stadens förvaltningar och bolag, men hjälper även andra kunder med allt inom statistik, prognoser och utredningar.



Postadress: Box 8320, 104 20 STOCKHOLM

Besöksadress: Långholmsgatan 27

Telefon: 08-508 35 000

Telefax: 08-508 35 079

e-post: info@usk.stockholm.se

webbplats: www.uskab.se