

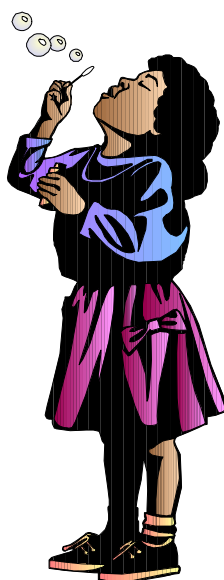


Datum
2004-12-13

TYRESÖ KOMMUN

Socialförvaltningen
Joacim Andersson

Familjecenter med Öppna förskolan i brukarperspektiv



Redovisning av enkätundersökning år 2004

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	1
Förord.....	2
Inledning.....	4
Resultaten i sammanfattning	4
Besökarnas uppfattning om Öppna förskolan	6
Familjernas uppfattning om Familjecenter.....	15
Insamling av data.....	22

Bilaga 1: Enkätformulär Öppna förskolan

Bilaga 2: Enkätformulär Familjecenter

Förord

Vi har som tidigare gjort två parallella enkätundersökningar: en med frågor till föräldrarna på Öppna Förskolan och en enkät med frågor till övriga som på något sätt haft kontakt med Familjecenter under tiden 3 oktober 2004– 2 november 2004. Utöver öppen förskola erbjuder Familjecenter samtal med socionom, psykolog eller familjebehandlare, deltagande i barn- eller föräldragrupp eller bistånd i form av familjepedagog eller kontaktfamilj. Nedan följer några kommentarer kring resultatet.

Alla som besökt Familjecenter under den aktuella tidrymden har fått en enkät. Undantag är de barn som kommit till vår allmänna skolträff.

Besökarna till Öppna förskolan och Familjecenters övriga verksamhet kommer från hela kommunen. Av enkätundersökningen framgår vidare att BVC står för den största delen av informationen om Öppna Förskolan. Jämfört med 2002 års enkät har andelen besökare som fått informationen från bekanta ökat markant. Det har framkommit att vår öppna förskola är mycket populär, så jag förmodar att föräldrarna talar mycket om den. De som söker samtalskontakt har i de flesta fall fått information från någon på kommunen.

Det är mycket positivt att den som besöker Familjecenter anser sig väl bemött oavsett vem besökaren träffar. Våra besökare tycker överlag att personalen är kompetent, både på Öppna Förskolan och i den övriga verksamheten. I enkäten kan utläsas att föräldrarna är än mer nöjda med Öppna Förskolan, än tidigare. Jag tror att orsaken är att vi detta år haft en stadig personalgrupp, utan sjukskrivningar eller personalbyten. De tre ordinarie medarbetarna är mycket kompetenta och har kunnat arbeta kontinuerligt och strukturerat vilket medfört en mycket trygg och trevlig stämning.

95 % av föräldrarna tycker att Öppna Förskolan är viktig för deras barn. Många föräldrar uttrycker spontant vid besöken hur viktigt det är att barnen får leka fritt och träffa andra barn. En av Öppna Förskolans funktioner är att vara en träffpunkt i samhället, en möjlighet för föräldrar och barn att träffa andra och knyta nya kontakter. I år uppger 62% att de fått nya kontakter, vilket är ett positivt resultat.

Öppettiderna var en av frågorna som åter togs upp i två frågor i Öppna Förskolans enkät. Många uttrycker att de vill ha öppettider på eftermiddagarna, men när vi berättar att vi då har olika grupper för skolbarn, så säger de flesta att ”det har jag inte tänkt på”.

De flesta föräldrarna är något mer nöjda med aktiviteterna nu än vid föregående enkät. En av förklaringarna kan vara att vi lagt till en sagostund under öppna förskolan. Sångstunderna är alltid mycket populära.

Nästan alla som haft någon form av stödkontakt med Familjecenter har i år liksom i tidigare enkäter svarat att de absolut skulle kunna rekommendera någon annan att ta kontakt med Familjecenter. Det är ett mycket bra mått på vad brukarna tycker om vår verksamhet.

Även i årets enkätundersökningar har besökarna getts möjlighet att skriva egna kommentarer. Några kommentarer tar upp söndagsöppet. Vi har tidigare år haft öppet två söndagar i månaden och år 2003 började vi ha söndagsöppet en söndag i månaden.

När vi hade två söndagar fick vi väldigt få besökare. Nu när vi har öppet endast en söndag så kommer det många fler. Vår tes var att det skulle bli så och den besannades. I år har det inte direkt kommit några förslag på aktiviteter, utom viss uteverksamhet. Personalen har vid något tillfälle gått på utflykt till Alby, men det kan ju föräldrarna också göra själva utan personal.

De som söker Familjecenter för något problem har naturligtvis andra förväntningar än de som endast vill nyttja Öppna Förskolan. Det kan vara personer som sökt stödsamtal, har familjepedagoginsats eller är med i någon form av grupp. I deras enkätsvar och egna kommentarer kan utläsas vilken mångfasetterad verksamhet Familjecenter är. I årets enkät var det ovanligt många och fylliga kommentarer. I årets svar framgår att våra besökare är något mindre nöjda med den hjälp de fått, 68 % mot 75 % vid förra undersökningen. Vi har konstaterat att många av de familjer som nu söker stöd hos oss har allt tyngre problematik. Det kan vara en förklaring till att de har behov av mer hjälp, på andra nivåer och därför uttrycker en mindre tillfredsställelse.

Slutkommentar

Familjecenter har varit igång sedan maj 1996. Vår verksamhet har så lite myndighetsprägel över sig som möjligt och det har visat sig vara en bra satsning. Merparten av alla som besöker Familjecenter är eniga om att det är bra att personal från olika verksamheter finns på samma ställe och man kan absolut rekommendera andra att ta kontakt med Familjecenter. Detta är en bekräftelse på att det är bra att vi arbetar i samverkan kring familjer som söker stöd på olika sätt.

Fortfarande anser de flesta att de vill ha mer öppen förskola, efterfrågan är större än tillgången.

Vi har sedan starten lagt stor vikt vid och arbetat mycket med vårt gemensamma förhållningssätt mot alla våra besökare – att bemöta alla med respekt, lyhördhet och vänlighet. Framförallt har vi ett mycket tydligt barnperspektiv när vi planerar vår verksamhet och i våra individuella kontakter. Det är värden som är svåra att mäta, men jag tycker att vi får bekräftelse i enkätundersökningarna på att vi fortfarande når framgång.

Renée Walter
Enhetschef

Inledning

Familjecenter är en verksamhet som drivs i samverkan mellan Socialnämnden, Barn- och utbildningsnämnden och Landstinget. Personal från Socialförvaltningen och Barn- och utbildningsförvaltningen är samlokaliserade, medan Landstinget genom barna- och mödravården infinner sig vid behov i Familjecenters lokaler. Verksamheten startade i projektform våren 1996 och permanentades våren 1998.

Verksamheten innebär i korthet att erbjuda barnfamiljer en öppen och inbjudande verksamhet utan myndighetsprägel, men där det som en naturlig del ingår att barnfamiljer kan få stöd och hjälp om de så önskar. Familjecenter har öppen förskola för allmänheten, träffpunkt för föräldrar och barn, gruppverksamhet för barn och vuxna, föräldrastöd, m.m.

I denna rapport redovisas en enkätundersökning av föräldrars/familjers attityder till dels Familjecenter, dels Öppna förskolan, som är en integrerad del av Familjecenters verksamhet. Syftet med undersökningen är att mäta nöjdhetsgraden hos de familjer som nyttjar verksamheten. Motsvarande enkätundersökning genomfördes första gången 1999 och kommer framledes att genomföras vart annat år vilket gör det möjligt att jämföra resultat över tid och se eventuella förändringar i brukarnas attityder till verksamheten. Enkätresultatet kommer att användas då personalen diskuterar och vidareutvecklar verksamhetens innehåll och kvalitet.

Resultaten i sammanfattning

Socialförvaltningen har under perioden 3 oktober – 2 november 2004 genomfört två enkätundersökningar: en bland besökare till Öppna förskolan och den andra bland familjer som erhållit särskilt stöd (t.ex. stödsamtal, deltagande i barngrupper, etc.) genom Familjecenter. För Öppna förskolan var svarsfrekvens 97 procent och för Familjecenter i övrigt var den 55 procent. Den senare svarsfrekvensen innebär en återgång till de låga svarsfrekvenser som fanns vid undersökningarna 1999 och 2000.¹ Den låga svarsfrekvensen för Familjecenters övriga verksamhet gör att resultatet för denna del av undersökningen måste tolkas med stor försiktighet.

Det sammantagna resultatet visar för år 2004, liksom för tidigare, år att föräldrar och familjer över lag är nöjda med Familjecenter och Öppna förskolan. Helhetsintrycket av enkätstudien på Öppna förskolan är att den verkar vara fortsatt mycket omtyckt och uppskattad av föräldrarna. Undersökningen påvisar att verksamheten upplevs hålla god kvalitet, då merparten av föräldrarna anser att bemötandet från personalen, personalens kompetens och förskolans innehåll och aktiviteter är bra. Jämförs årets enkätundersökning med den som genomfördes år 2002 är det främst två förändringar som bör uppmärksammas. För det första har det i flera frågor skett en förskjutning i respondenternas svar från det näst mest positiva svarsalternativet till det mest positiva svarsalternativet. För det andra är det fler respondenter som uppställer önskemål om ökat öppethållande på Öppna förskolan i årets undersökning. Nedan följer några av de viktigaste resultaten från enkäten på Öppna förskolan.

? 93 procent anser att bemötandet från Öppna förskolans personal är mycket bra (89 % 2002).

¹ Svarsfrekvensen för enkätundersökningen på Familjecenter var endast 58 procent år 1999 och 48 procent år 1999. I 2001 och 2002 års undersökningar steg svarsfrekvens till 71, respektive 83 procent.

- ? 94 procent tycker att Öppna förskolans innehåll och aktiviteter är bra (89 % 2002).
- ? 85 procent menar att Öppna förskolans personal är kompetent (79 % 2002).
- ? 95 procent anser att Öppna förskolan är viktig för deras barn (97 % 2002).
- ? 78 procent tycker att det är mycket bra att ha personal från Socialförvaltningen, Barnomsorgen och Vårdcentralen på samma ställe (80 % 2002).
- ? 85 procent anser att Öppna förskolans öppettider är bra (87% 2002).
- ? 25 procent tycker att Öppna förskolan har tillräckligt med öppettimmar (39 % 2002), medan 34 procent önskar fler öppettimmar (28 % 2002) och 36 procent fler dagar med öppen förskola (18 % 2002).
- ? Nära två tredjedelar (62 %) har knutit nya kontakter på Öppna förskolan (55 % 2002).

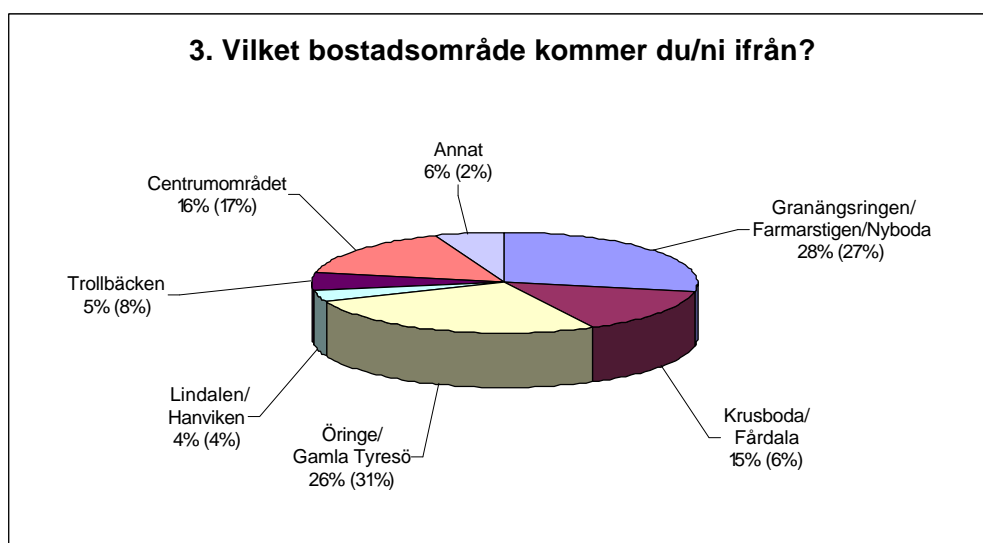
Enkätundersökningen bland familjer som erhållit särskilt stöd visar att de som besvarat enkäten genomgående är positiva till Familjecenter, dess verksamhet och personal. Jämförs 2004 års enkätundersökning med motsvarande undersökning 2002 går det dock att skönja en generell minskning i ”nöjdhetsgrad” hos Familjecenters klienter. Exempelvis har andelen svarande som tycker att de är mycket nöjda med kontakten med Familjecenter minskat, vilket även andelen som tycker att personalen är mycket kompetent gjort. I båda dessa fall har det skett en förskjutning i respondenternas svar från det mest positiva svarsalternativet till det näst mest positiva. Det är alltså inte så att missnöjet ökat utan snarare är det så att andelen som är mycket positiva har minskat till förmån för de som är ganska positiva. Avslutningsvis kan det konstateras att den förbättring som skedde i 2002 års undersökning, när det gäller personalens tillgänglighet, inte har bestått i årets undersökning. I årets undersökning har attityderna till personalens tillgänglighet i stort sett återgått till hur det såg ut i de undersökningar som gjordes 1999 – 2001.

- ? 89 procent anser att de blivit mycket bra bemötta av personalen på Familjecenter (89 % 2002).
- ? 68 procent tycker att de absolut fått den hjälp de behöver genom kontakten med Familjecenter (79 % 2002).
- ? 74 procent tycker att det är mycket bra att ha personal från Socialförvaltningen, Barnomsorgen och Vårdcentralen på samma ställe (77 % 2002).
- ? 68 procent anser att personalen är mycket kompetent (84 % 2002).
- ? 76 procent är mycket nöjda med kontakten de haft med Familjecenter (91 % 2002).
- ? 96 procent skulle kunna rekommendera någon annan att ta kontakt med Familjecenter (98 % 2002).
- ? 32 procent tycker att personalen på Familjecenter är mycket lätt att nå per telefon, medan 61 procent tycker att den är ganska lätt att nå (55 % resp. 45 % 2001). Tre personer (7 %) har svarat att de tycker att det är ganska svårt att nå personalen på Familjecenter per telefon, jämfört med att ingen ansåg detta år 2002.

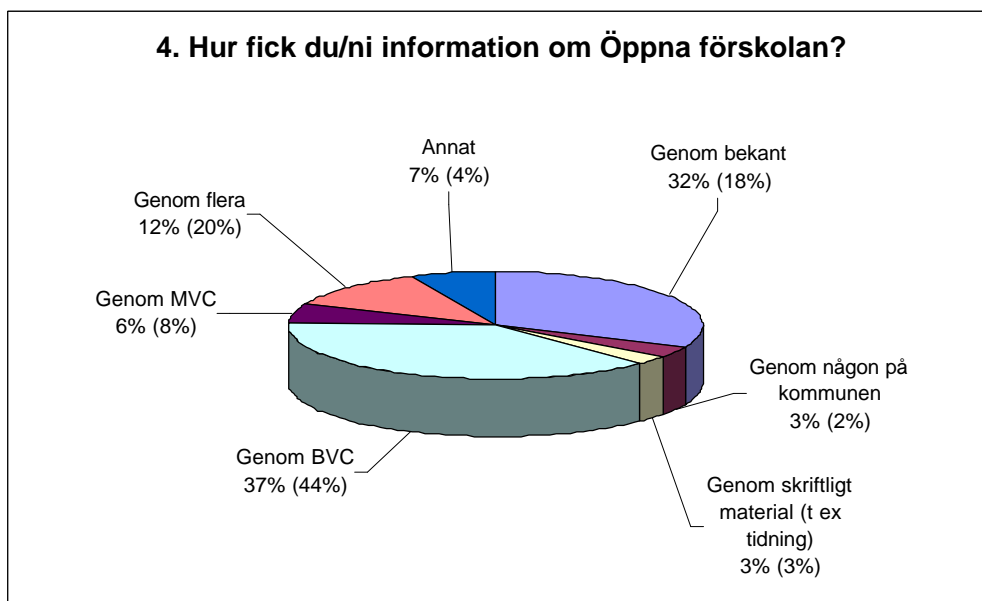
Besökarnas uppfattning om Öppna förskolan

Enkäten på Öppna förskolan (bilaga 1) delades ut till 155 besökare. Av dessa besvarade 151 enkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 97 procent. Inledningsvis tillfrågades besökaren om sin familjesituation, d.v.s. om hon eller han är ensamstående med barn, sammanboende eller gift med barn eller något annat. De flesta (91 procent) var sammanboende eller gifta med barn. Endast sju procent var ensamstående med barn. Fördelningen mellan ensamstående respektive sammanboende/gifta besökare är i stort sett den samma som tidigare år. Av de som besvarat frågan om de besökt Öppna förskolan tidigare eller om de var där för första gången, svarade 83 procent att de hade besökt Öppna förskolan tidigare.

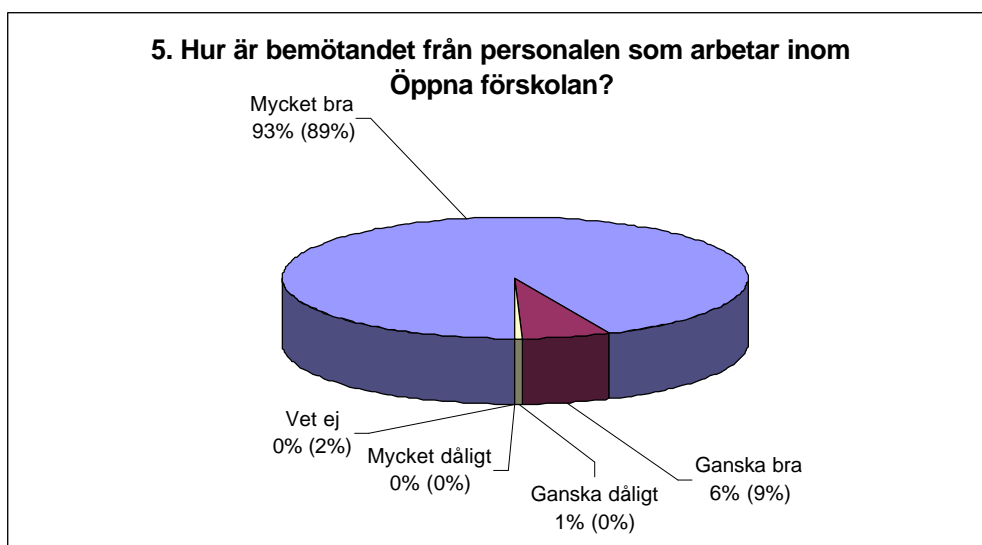
Vidare frågade vi besökarna från vilket bostadsområde de kom. Enkätsvaren pekar, liksom föregående år, på en relativt god spridning av besökarna mellan Tyresös olika bostadsområden. Flest besökare kom år 2004 från Granängsringen/Farmarstigen/Nyboda (28%) följt av Öringe/Gamla Tyresö. Att flest besökare kom från Granängsringen/Farmarstigen/Nyboda innebär att det skett en förändring jämfört med föregående år då flest besökare kom från Öringe/Gamla Tyresö. Öringe/Gamla Tyresö är också det område där det skett den största minskningen, medan den största ökningen skett i Krusboda/Fårdala jämfört med 2002.



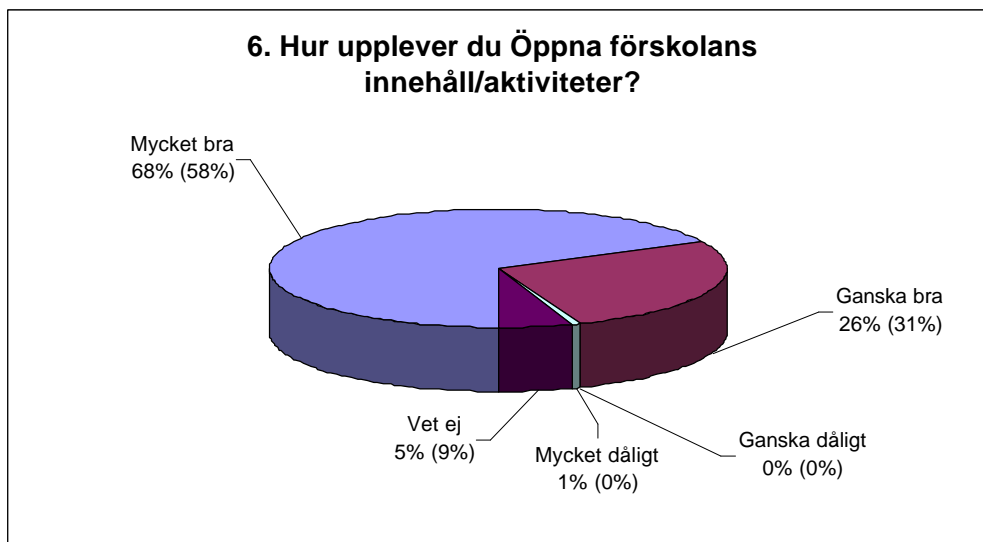
De flesta av Öppna förskolans besökare har fått information om verksamheten genom Barnavårdscentralen (37 procent) eller bekanta (32 procent). Den största förändringen som skett under 2004 jämfört med 2002 är att en större andel har fått sin information från bekanta. År 2002 var andelen som fått informationen från bekanta 18 procent. Andelen som fått information från flera håll, exempelvis från både bekanta och BVC eller MVC, var 2004 12 procent vilket är en minskning med åtta procent jämfört med 2002. Av de som svarat "annat" har tre personer fått informationen via internet medan övriga uppger exempelvis skola, telefonkatalog och arbetsplats (barnomsorgen) som informationskälla.



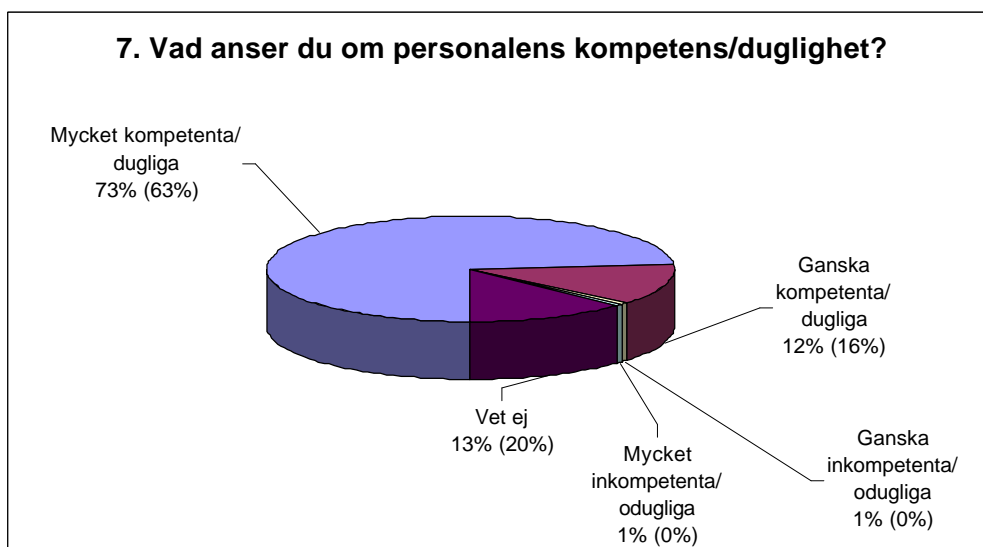
När det gäller bemötandet från Öppna förskolans personal tycker majoriteten av besökarna (93 procent) att det är mycket bra, medan 6 procent tycker att det är ganska bra. Den förskjutning som inleddes år 2002 med att fler besökare ansåg att bemötandet var mycket bra i stället för ganska bra fortsätter år 2004. Endast en person av 155 anser i årets undersökning att de fått ett dåligt bemötande på öppna förskolan. Denna låga siffra ligger i nivå med tidigare års undersökningar.



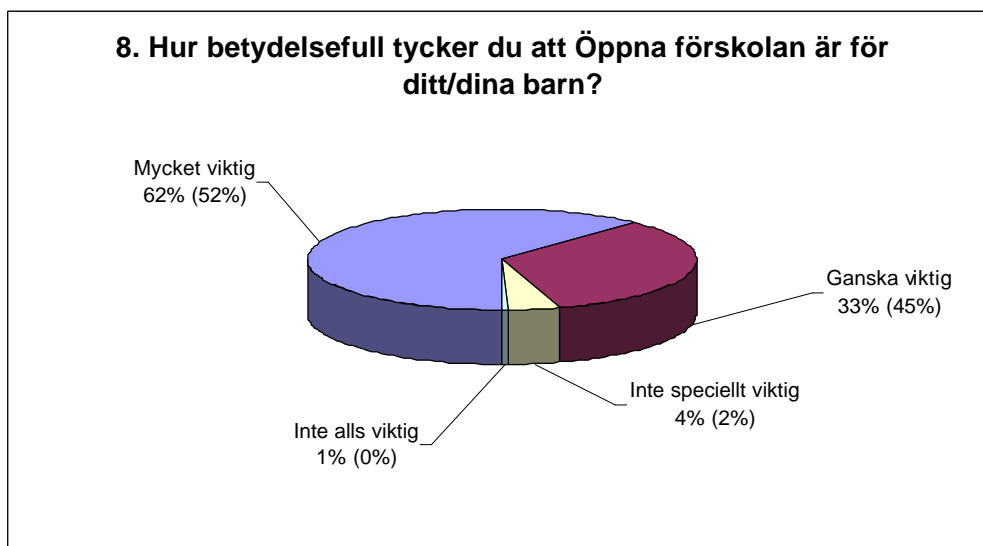
Öppna förskolans innehåll och aktiviteter uppskattas av de flesta besökarna. 68 procent tycker att det är mycket bra och 21 procent att det är ganska bra. Jämfört med tidigare år innebär detta en förskjutning där fler besökare anser att Öppna förskolans aktiviteter är mycket bra istället för ganska bra. Andelen som anser att Öppna förskolans innehåll/aktiviteter är dåliga är fortsatt låg. Jämfört med år 2002 har andelen som svarat "vet ej" minskat år 2004, detta är dock ett närmande till de nivåer som rått vid tidigare års undersökningar.



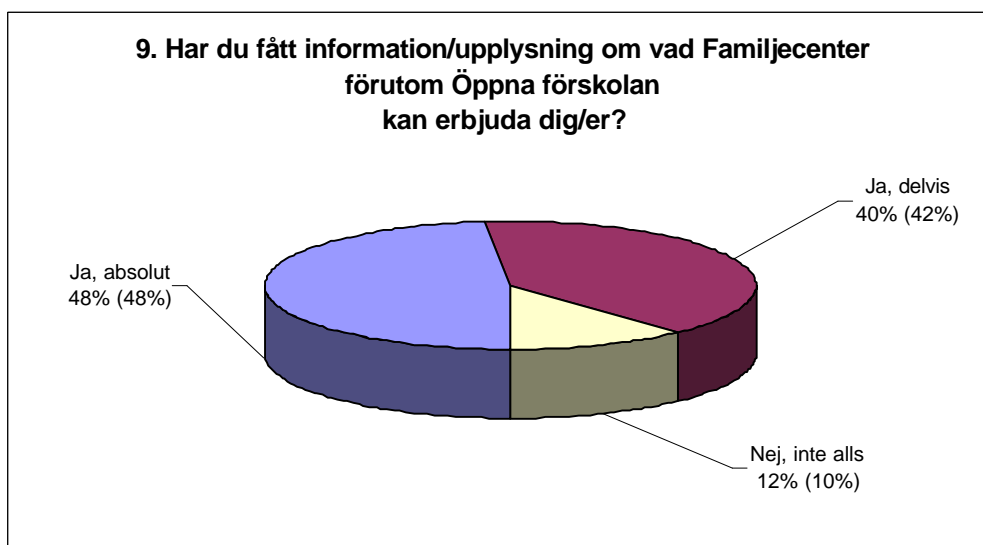
Vidare anser nära tre fjärdedelar (73 procent) av besökarna att Öppna förskolans personal är mycket kompetent och dugglig medan tolv procent anser att personalen är ganska kompetent. Även här har det skett en förskjutning där fler personer svarar att personalen är mycket kompetent istället för ganska kompetent. En relativt stor andel (12 procent) svarar ”vet ej” på frågan. Av dem som uppgett detta svarsalternativ motiverar flera av dem svaret med att de inte besökt Öppna förskolan tillräckligt många gånger för att kunna göra en bedömning.



På frågan om hur betydelsefull föräldrarna tycker att Öppna förskolan är för deras barn har 62 procent svarat att verksamheten är mycket viktig för deras barn, medan 33 procent anser den vara ganska viktig. En förskjutning har således även här ägt rum från ganska viktig till mycket viktig. Under de år som undersökningen gjorts har andelen som svarat att öppna förskolan inte är speciellt viktig eller inte alls viktig varit konstant låg (1-5 procent). Samtidigt har fördelningen mellan de som tycker att Öppna förskolan varit mycket viktig eller ganska viktig varierat mellan åren. Andelen som tyckt att Öppna förskolan varit mycket viktig för barnet/barnen har som högst varit 66 procent år 2001 och som lägst 52 procent år 2002.

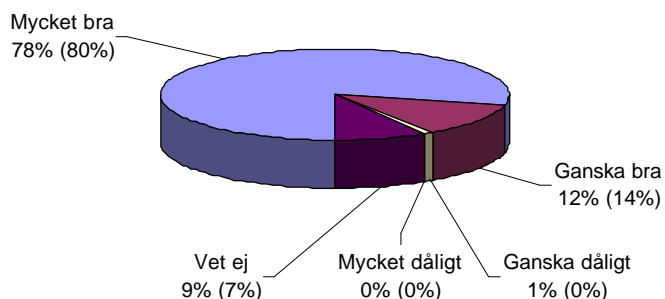


Merparten av besökarna (88 procent) uppger att de helt eller delvis fått information om vad Familjecenter kan erbjuda dem utöver Öppna förskolan. Vad gäller andelen som uppger att de inte fått någon information om vad Familjecenter kan erbjuda förutom öppna förskolan var den som högst 1999 (14 procent) och som lägst 2001 (sex procent). Efter 2001 års låga notering har denna andel ökat i både 2002 och 2004 års undersökningar.



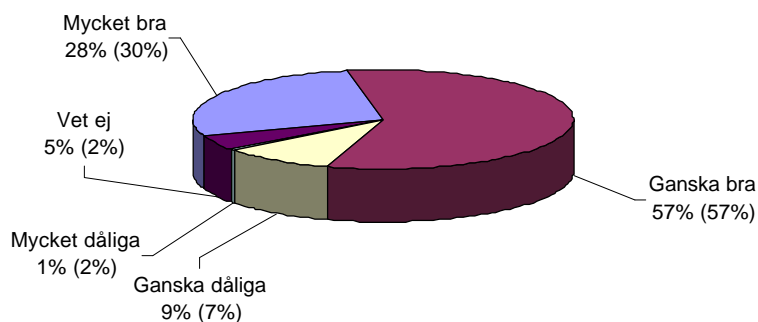
Besökarna tillfrågades också om de tycker att det är bra eller dåligt att ha personal från Socialförvaltningen, Barnomsorgen och Vårdcentralen på ett och samma ställe. De flesta (78 procent) tyckte, liksom tidigare år, att detta var mycket bra. Andelen som tycker att det är mycket, eller ganska bra att ha personal från Socialförvaltningen, Barnomsorgen och Vårdcentralen på ett och samma ställe har minskat något i årets undersökning jämfört med tidigare år. Denna andel har under åren 1999-2002 legat konstant på 94 till 96 procent medan den i 2004 års undersökning var 90 procent.

10. Är det bra eller dåligt att ha personal från Socialförvaltningen, Barnomsorgen och Vårdcentralen på ett och samma ställe?



Den enda fråga i enkätundersökningen som under åren pekat på ett missnöje bland besökarna rör Öppna förskolans öppettider. I den undersökning som genomfördes år 2000 var hela 42 procent av föräldrarna negativa till Öppna förskolans öppettider. I 2001 års undersökning skedde det en markant förändring då det endast var 13 procent av besökarna som ansåg att öppettiderna var ganska dåliga och ingen tyckte att de var mycket dåliga. Mellan 2001 och 2002 skedde inga större förändringar och några sådana har inte heller skett i 2004 års undersökning. 28 procent av de som besvarat frågan 2004 tyckte att öppettiderna var mycket bra medan 57 procent tyckte att det var ganska bra. Sammanlagt var det tio procent som var missnöjda med öppettiderna 2004 jämfört med nio procent 2002 och 13 procent 2001.

11. Vad anser du om Öppna förskolans öppettider?



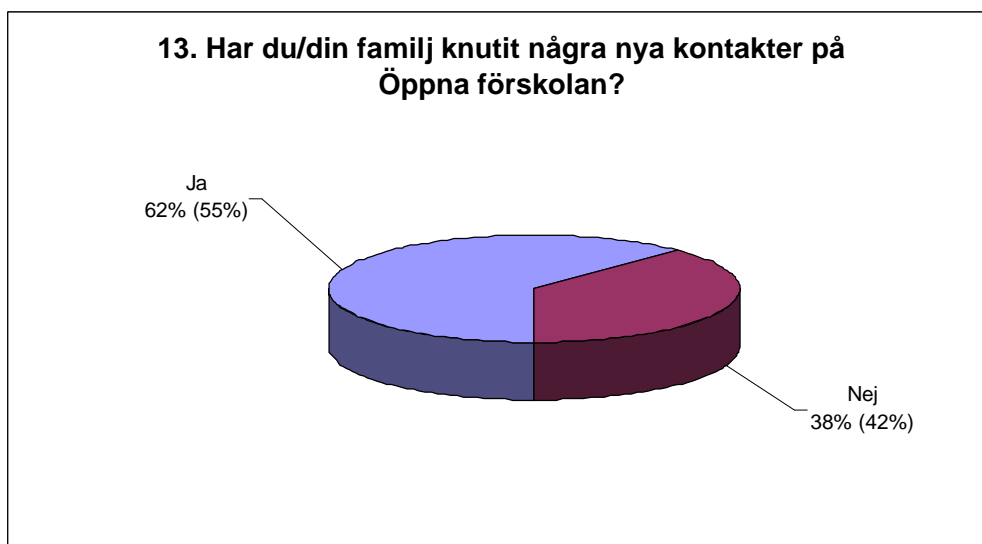
Eftersom så många av besökarna i enkätundersökningen år 2000 var missnöjda med öppettiderna, lade vi från och med 2001 års undersökningen till en fråga om hur besökarnas behov av öppen förskola ser ut. Vi ville på så sätt ta reda på vad vi eventuellt skulle kunna göra åt besökarnas missnöje med öppettiderna: om de ville se några förändringar i tillgången på öppen förskola och vilken förändring de i så fall helst ville se. Besökarna ombads därför välja vilket av fyra påståenden som stämde bäst överens med deras behov av öppen förskola. Då vi formulerade påståendena utgick vi från de önskemål och förslag som vi fått från besökarna i de båda tidigare

undersökningarna, då många valt att skriva ner ytterligare synpunkter på blankettens baksida.

En fjärdedel av de som fyllt i blanketten år 2004 tycker att Öppna förskolan har tillräckligt med öppetimmars. Det påstående som flest besökare tycker stämmer överens med sitt behov av öppen förskola är ”Jag önskar fler dagar med öppen förskola.” 36 procent angav detta alternativ medan 34 procent önskade fler öppetimmars. Fem procent av de som besvarat enkäten önskade främst fler öppna förskolor i kommunen. Vid de tre tillfällen denna fråga använts i enkäten (2001, 2002 och 2004) har det varit ganska stora förskjutningar mellan svarsalternativen. I 2002 års undersökning ansåg 39 procent av de svarande att det påstående som stämde bäst överens med deras behov av Öppna förskolan var att Öppna förskolan hade tillräckligt med öppetimmars. I både 2001 och 2004 års undersökningar ansåg 25 procent att detta påstående stämde bäst överens med deras situation. Även när det gäller påståendena om det är fler öppetimmars eller fler dagar med öppen förskola som besökarna önskar sig skiljer sig svaren mellan åren. 2004 var svaren jämnt fördelade mellan fler dagar med öppen förskola (36 procent) och fler öppetimmars (34 procent). 2002 är det enda året då en större andel respondenter önskade fler öppetimmars (28 procent) än fler dagar med öppen förskola (18%). I 2001 års undersökning önskade hela 54 procent fler dagar med öppen förskola medan endast 15 procent önskade fler öppetimmars.



Den avslutande frågan som ställs i enkäten är om besökarna knutit några nya kontakter på öppna förskolan. Denna fråga ställdes första gången i 2001 års undersökning. I årets undersökning uppgav 62 procent av dem som besvarat frågan att de knutit nya kontakter. Denna procentsats är högre än vid 2002 års undersökning (55 procent) men lägre än vid 2001 års undersökning (69 procent).



En knapp tredjedel av besökarna (31 procent) har också utnyttjat möjligheten att med egna ord skriva om det vi inte frågat om i enkäten, men som de tycker är viktigt. De fick tillfälle att utveckla sina svar på tidigare frågor, att tala om vad de tycker är bra och dåligt med Öppna förskolan samt att komma med förslag på förändringar eller förbättringar. Samtliga kommentarer redovisas nedan i punktform, där varje punkt representerar en svarspersons synpunkter. Nedanstående åsikter är grovt uppdelade i beröm till Öppna förskolan, åsikter om öppettider samt förslag till förbättringar.

- ? Mina barn älskar att gå hit och jag trivs här. Vi hade haft en tråkigare vardag utan Öppna Förskolan.
- ? Öppna förskolan är så otroligt viktig för småbarns utveckling då de är hemma i ett helt år med pappa. Mer öppet! Det är roligt med pyssel och andra barn.
- ? Öppna förskolan behövs både för föräldrarna och barnen.
- ? Jag tycker att det är viktigt att det finns en öppen förskola, där man kan få träffa både föräldrar och barn. Personalen och lokalen här i centrum är mycket bra.
- ? Tycker att allt är till belåtenhet.
- ? Man stänger gärna in sig när man är nybliven förälder och för mig som även är nyinflyttad i kommunen så är det helt fantastiskt med öppna förskolan. Jag kommer ut med mitt barn, träffar andra föräldrar som jag kan utbyta tankar och idéer med och framförallt får mitt barn träffa andra barn. Det är ju jättebra för deras utveckling att se andra barn. Öppna förskolan är superbra.
- ? Jag tycker allt är bra.
- ? Tack för ett trevligt bemötande! Vi kommer tillbaka!
- ? För oss som inte valt att ha barnen på förskola så är det här ett lysande alternativ.
- ? Det som är mycket bra med förskolan är att den är avslappnande. En kan komma hit utan å vara med i aktiviteter eller liknande. Barnen leker och koser seg utan att det är "strukturerat".
- ? Vi har inte besökt öppna förskolan så mycket ännu, men det vi har sett har varit bra. Trevlig personal och mycket för de små att sysselsätta sig med, så räkna med att vi kommer tillbaka och då kanske vi kan tycka och tänka mer nästa gång.
- ? Jag tycker att det är bra att det finns öppna förskolan/familjecenter. Mycket trevligt att vara med barnen, speciellt när man inte vart man skall ta sig till med barnet när det är ensamt och inte så mycket att göra.

- ? Det är viktigt för min son att komma hit ett par timmar i veckan och få andra upplevelser och att få träffa andra barn.
- ? Tack för trevligt bemötande.
- ? Jag tycker det är väldigt bra att öppna förskolan finns för både vuxna och barnen. Ett fantastiskt sätt att träffas på och umgås. Speciellt för de som inte har någon annan i närheten att prata med. Man känner sig som hemma och det är så öppet och mysigt.
- ? Tack för en bra verksamhet. Nyttigt både för barn och föräldrar.
- ? Jag är mycket nöjd med verksamheten här. Lokalerna och aktiviteterna är bra. Jag önskar att det var öppet mer än två gånger i veckan. Jag skulle vilja se att vi är utemer.
- ? Söndagsöppet på öppna förskolan är toppen, särskilt höst/vinter då leka ute kan vara svårt i tråkigt väder. Gärna öppet två gånger i månaden på söndagar. Kul för våra barn att träffa andra barn som vi inte känner. Jag önskar det hade funnits öppettider även någon eftermiddag. Vi som har "femtontimmarsbarn" behöver ett ställe att gå till för att leka då. Hemma och gå i centrum eller biblioteket blir långtråkigt och har inte samma lekmöjligheter som dagis. Öppna förskolan är ett bra alternativ då vi är tvingade att ha storebror hemma på eftermiddagarna, han vill ha kompisar att leka med.
- ? Skulle vilja att det fanns "baby" tid på eftermiddagstid. Önskar också fler tider för barn under dagisålder.
- ? Vore bra om det var öppet på eftermiddagen.
- ? Skulle vara bra om öppna förskolan kunde vara öppen flera dagar och längre.
- ? Det vore bra med öppet på fredagar för 0-6 år. Öppna förskolan är betydelsefull för mitt lilla barn (0-1 år) då hon får träffa jämnåriga barn att inspireras av t.ex. motoriskt. Sångstunden får gärna vara lite längre och eventuellt lite senare så är det lättare att hinna hit och vara med.
- ? Förstår ej varför man drar ned på verksamheten på söndagar. Det drabbar ju dem som bäst behöver verksamheten. De svagaste. Hur är det möjligt att spara pengar på att dra in på verksamhet kan betyda att man ser barn och föräldrar. Att fånga upp i tid, ge hopp. Avlastning. En stund för att träffa andra vuxna och barnen får träffa kompisar. Roligt även när man är pank.
- ? Gärna fler öppna söndagar. Gärna fler aktiviteter/öppen verksamhet för äldre, d.v.s. skolbarn 7-12 år. Speciellt nu när 10 åringar inte längre har fritidsplats.
- ? Önskar fler öppettider.
- ? Det vore kul med fler dagar samt fler öppettider.
- ? Jag hade gärna gått hit varje dag men ännu hellre vara här under fler timmar de dagar då det är öppet.
- ? Jag önskar tillbaka öppettiderna som var varje söndag eftersom jag har usla möjligheter till meningsfull aktivitet tillsammans med barnen av många olika anledningar.
- ? Skulle önska även eftermiddagstider så jag kan gå till öppna förskolan med mina barn. Har ett barn på dagis till kl 1100 på dagarna och ett barn hemma, så jag hinner knappt gå överhuvudtaget. Tycker verksamheten är bra och skulle vilja gå för mitt och barnens behov.
- ? Fler dagar med 0-6 år vore bra.
- ? Mer pengar till barnomsorg så att det kan vara öppet varje dag.
- ? Det vore bättre med öppet på eftermiddagen i stället för på förmiddagen. I vår familj blir det stressigt att hinna till sångstunden halv tio.
- ? Mera öppet på söndagar.

- ? Fler dagar med 0-6 år behövs för oss som ej har syskonen på dagis.
- ? Vi i familjen vill ha öppet två ggr i månaden (Söndagar)?
- ? Öppettider – jag saknar fredagar. Sångsamlingen är en höjdpunkt.
- ? Jättehärlig och trevlig personal. Kanske kunde utflykter vara något, eller gemensamma utflykter.
- ? Jag ser gärna aktiviteter på fast klockslag eller i alla fall att man samlar ihop barn som vill göra något tillsammans, ex pyssla, läsa, bygga tågbanor. Gärna öppet hela måndagar då många syskon inte går på dagis.
- ? Jag tycker idén om att vara ute mer t.ex. i Alby är mycket bra. Förskolans uteplats är inte så generös. Den lockar inte till att vara ute med barnen.
- ? Regelbundna utflykter eller lite mer uteverksamhet.
- ? Öppna förskolan bör försöka bryta de kompismönster som redan finns. Hur menar jag? Jo, många mammor och pappor har svårt att få kontakt med andra föräldrar eftersom de går till ÖF med sina gamla kompisar, sätter sig i en ring och släpper inte in nya människor, just detta har gjort många besvikna att man hamnar utanför (man återkommer inte sen). Man går väl till ÖF delvis för att träffa nya vänner. Sina gamla vänner kan man ju träffa på övrig tid och framförallt barnen kanske missar nya kamrater att leka med i framtiden. Annars är ÖF mycket bra.
- ? Tycker att sångsamlingen är för rörig. Det behövs kortare sånger samt bestämda sånger för den åldersgrupp jag oftast tycker det är. Barnen hinner tröttna.
- ? Det enda negativa jag kan tycka är att det är svårt att ha uppsikt på sina barn p.g.a. flera rum. Det blir lätt springit. Jag önskar fler öppettimmar p.g.a. att det oftast är väldigt många barn här. Annars är jag mycket nöjd.
- ? Ibland kan jag tycka att det är för mycket barn, så mina har svårt att äta.
- ? Jag tycker att det kan bli för mycket barn i lokalen, då kan inte barnen äta lunch i lokalen, det blir stressig miljö. Det borde finnas ett matrum så att barnen kan äta i lugn och ro. När det är för mycket barn i lokalen borde ni sätta upp en lapp att det är fullt.
- ? Det är första gången jag är här på väldigt länge så jag kan inte riktigt uttala mig på vissa frågor.

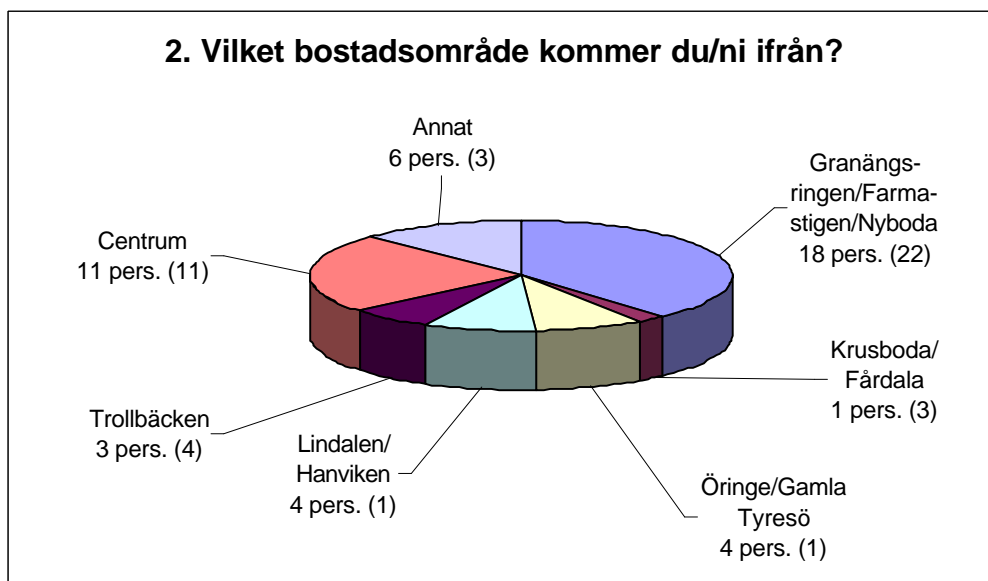
Familjernas uppfattning om Familjecenter

Den enkät som riktade sig till familjer som erhållit särskilt stöd från Familjecenter (bilaga 2) delades ut till 86 familjer och besvarades av 47 av dessa. Det innebär att svarsfrekvensen var 55 procent. Eftersom det totala antalet svarspersoner är förhållandevis få redovisas resultaten i huvudsak i antal personer. Då jämförelser görs mellan åren i texten används dock procent för jämförbarhetens skull.

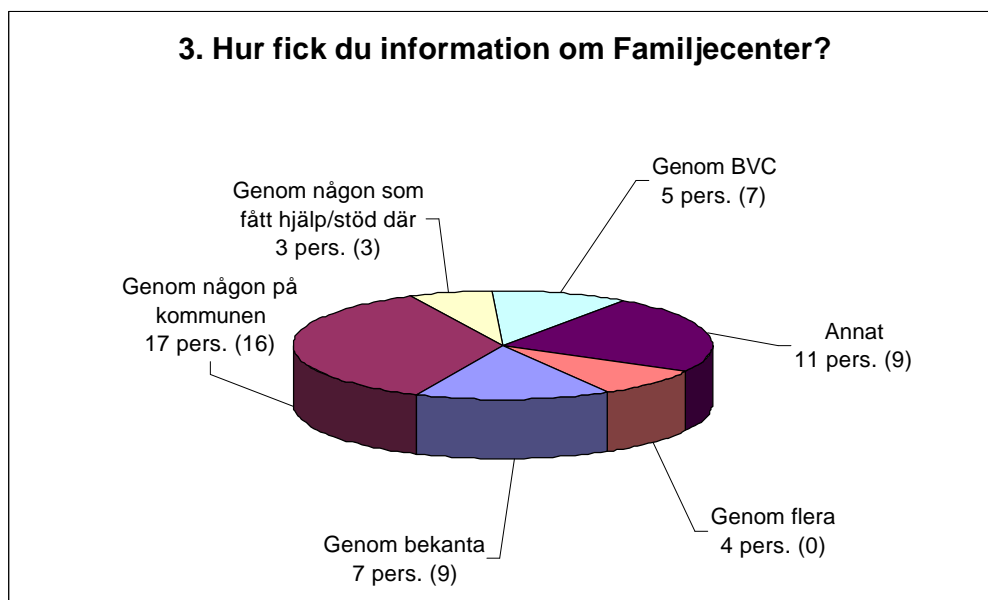
Den låga svarsfrekvensen på 55 procent innebär att enkätens resultat måste tolkas med stor försiktighet. Inga generaliseringar bör göras utifrån resultatet eftersom vi inte vet hur bortfallet skulle ha svarat. Enkäten visar dock hur just de 47 familjer som besvarat den har uppfattat stödet från Familjecenter. En delförklaring till den stora skillnaden i svarsfrekvens för denna enkät, och den enkät som delades ut till Öppna förskolans besökare, är att Familjecenters klienter fått enkäten hemskickad per post, eller med barnen för att lämnas till föräldrarna. Enkäten för Öppna förskolan delades däremot ut på plats och föräldrarna har fyllt i den i samband med sitt besök. Det är därför naturligt att svarsfrekvensen blir lägre för förstnämnda enkät än för den sistnämnda. En annan faktor som kan spela in är att Öppna förskolans målgrupp och målgruppen för Familjecenters övriga verksamhet skiljer sig åt. Besökarna i Öppna förskolan har generellt sett inte en lika tung social problematik som de som deltar i Familjecenters övriga verksamhet.

Inledningsvis tillfrågades svarspersonen om hon eller han var ensamstående med barn, sammanboende/gift med barn eller något annat. Av de som besvarade enkäten var 24 personer ensamstående med barn och 22 personer var sammanboende eller gifta med barn. En person var särbo. Andelen ensamstående är således, liksom tidigare år, betydligt högre när det gäller Familjecenters övriga verksamhet än vad den är för Öppna förskolan (51 procent jämfört med 7 procent).

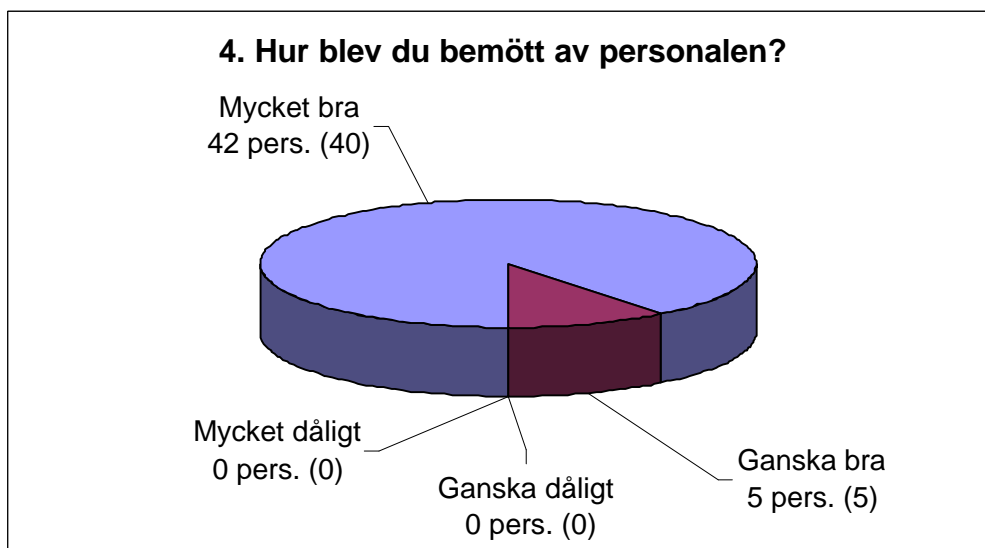
I nästa fråga fick svarspersonerna uppge vilket bostadsområde de kommer ifrån. Svaren visar att familjerna kommer från flera olika områden i Tyresö, med tyngdpunkten på Granängsringen/Farmarstigen/Nyboda (18 pers.) och Centrum (11 pers.). Även på Öppna förskolan kommer de flesta av besökarna från Granängsringen/Farmarstigen/Nyboda tätt följt av Öringe/Gamla Tyresö och därefter Centrum (se sid. 6).



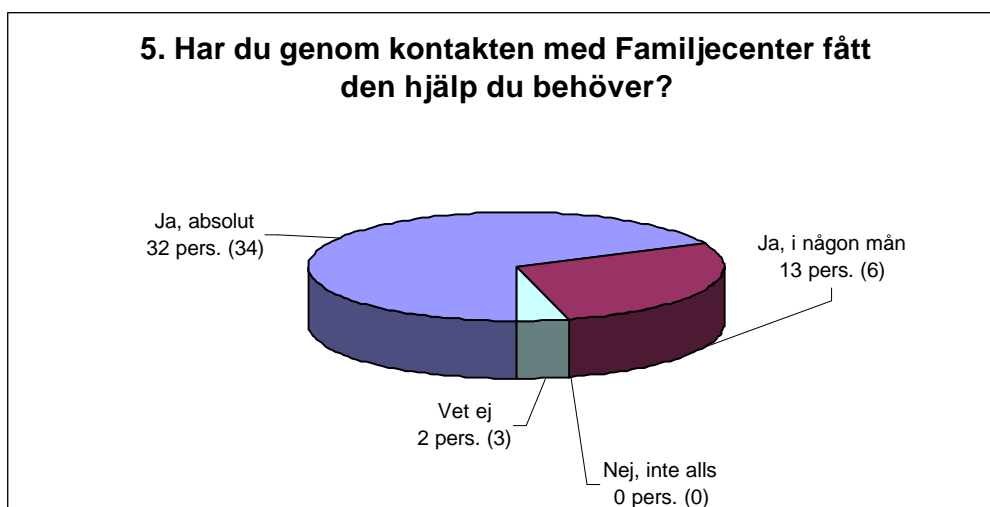
På frågan ”hur fick du informationen om Familjecenter?” har 17 personer svarat genom någon på kommunen. Även om detta är det vanligaste svarsalternativet är det inte lika dominerande som det varit i de undersökningar som gjordes fram till och med 2001. År 2001 var det 58 procent av de svarande som uppgav av att de fått sin information från någon på kommunen och i undersökningarna 1999 och 2000 uppgav 44 procent detta svarsalternativ. I 2002 och 2004 års undersökningar svarade 36 procent att de fått informationen ifrån någon på kommunen. En relativt stor andel, 23 procent (11 personer), har använt sig av svarsalternativet ”annat”. Av de som svarat ”annat” har nära hälften (fem personer) uppgett att de fått sin information ifrån skolan. Avslutningsvis har fyra personer i årets undersökning uppgett att de fått sin information från olika källor, exempelvis genom både någon på kommunen och genom bekanta.



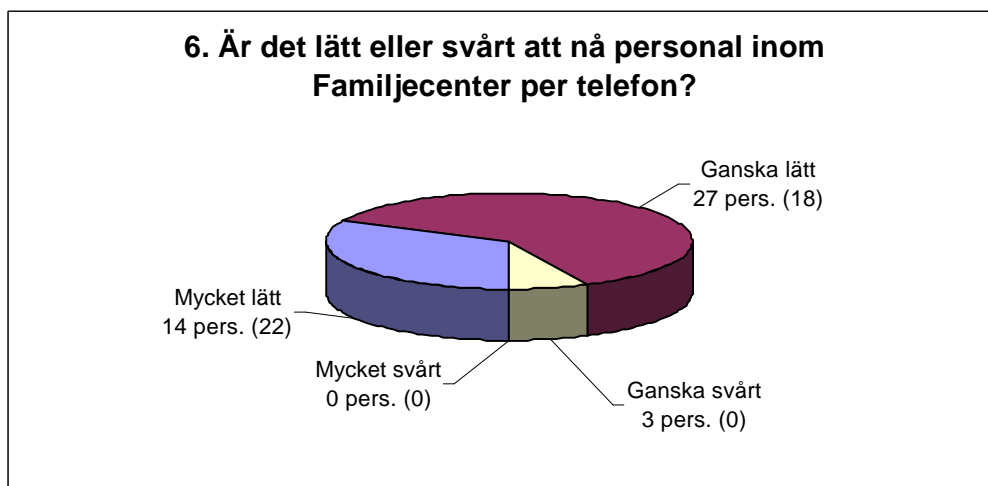
När det gäller bemötande får Familjecenters personal fortsatt gott betyg av svars-personerna. De allra flesta (42 av 47 personer) tycker att de blev mycket väl bemötta av personalen.



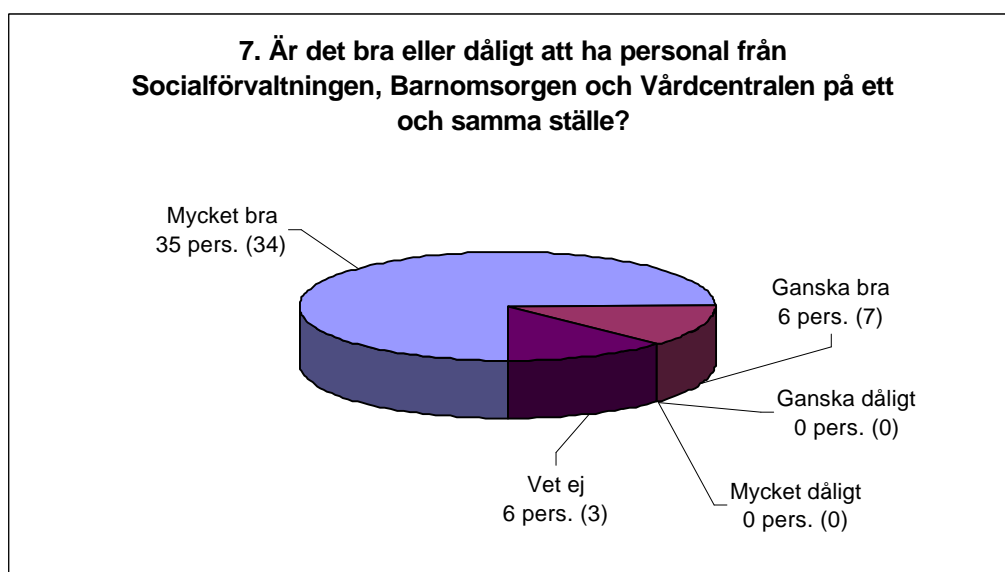
Vidare frågade vi om svarspersonerna ansåg att de genom kontakten med Familjecenter fått den hjälp de behöver. 32 av 47 svarspersoner tyckte att de absolut fått det, medan 13 personer menade att de i någon mån fått den hjälp de behöver. Här har det i årets undersökning skett en liten förskjutning från svarsalternativet "ja absolut" till svarsalternativet "ja, i någon mån". I de tidigare undersökningarna har andelen som svarat "ja absolut" legat konstant på ca 75 procent medan andelen som uppgett detta svarsalternativ i årets undersökning uppgår till 68 procent.



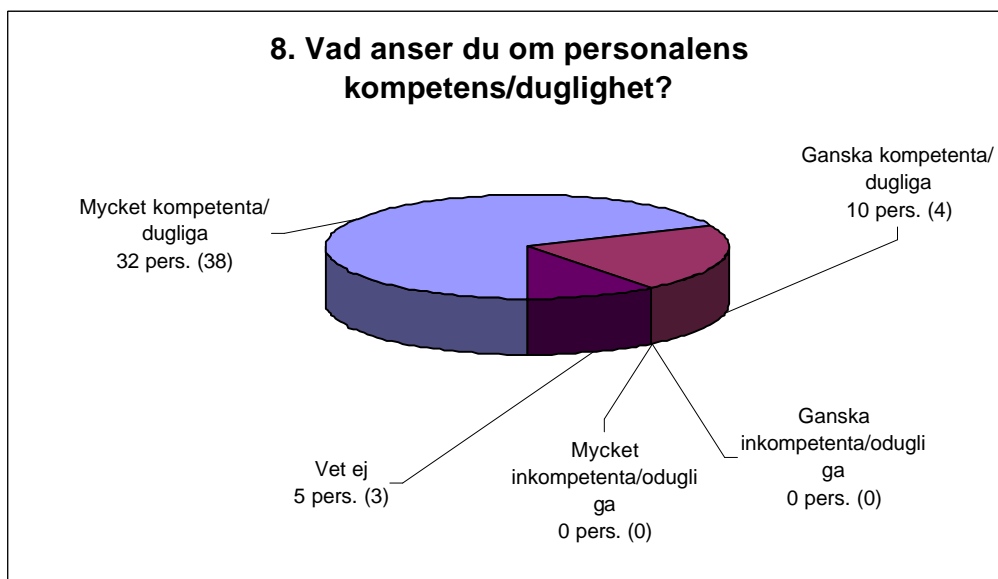
På frågan om det är lätt eller svårt att nå Familjecenters personal per telefon har 14 personer svarat att det är mycket lätt och 27 personer att det är ganska lätt. Tre personer har svarat att det är ganska svårt och tre personer har inte besvarat fråga. Här har det skett en försämring jämfört med 2002 års undersökning. I årets undersökning uppger 32 procent av respondenterna att det är mycket lätt att nå personal inom Familjecenter per telefon, 2002 uppgick motsvarande andel till 55 procent. Ser man till andelen som svarat antingen "mycket lätt" eller "ganska lätt" var det i årets undersökning 93 procent som uppgav något av dessa svarsalternativ. 2002 uppgav samtliga svarande att det antingen var mycket, eller ganska lätt att nå personalen via telefon. I de övriga tre undersökningarna har andelen som uppgett något av dessa två svarsalternativ legat strax under 90 procent.



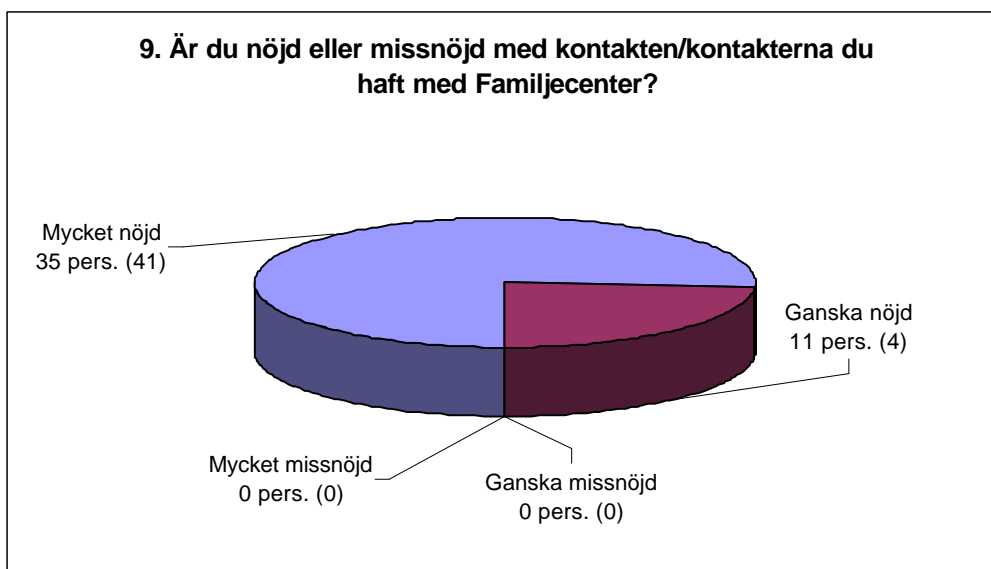
De flesta av svarspersonerna (35 av 47) anser att det är mycket bra att ha personal från Socialförvaltningen, Barnomsorgen och Vårdcentralen på ett och samma ställe. En högre andel i årets undersökning har uppgett svarsalternativet ”vet ej” än i 2002 års undersökning, men det är fortfarande ingen som är negativt inställd till att ha personal från Socialförvaltningen, Barnomsorgen och Vårdcentralen på ett och samma ställe.



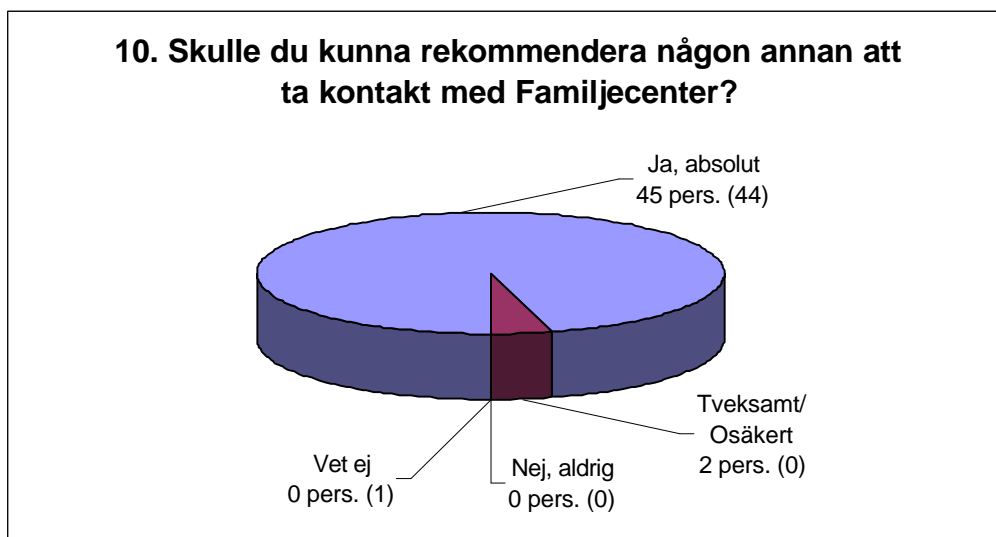
Beträffande personalens kompetens eller duglighet anser 32 av de 47 svarspersonerna att de är mycket kompetenta och dugliga. Tio personer anser att personalen är ganska kompetenta/dugliga och fem personer har svarat ”vet ej”. Jämfört med 2002 års undersökning har det här skett en viss attitydförändring där en större andel av de svarande anser att personalen är ”ganska kompetent” istället för ”mycket kompetent”.



Sammantaget är 35 av de 46 respondenter som svarat på frågan (76 procent) mycket nöjda med kontakten de haft med Familjecenter. Elva respondenter (24 procent) uppger i årets undersökning att de är ganska nöjda med de kontakter de haft med Familjecenter. Jämfört med den undersökning som gjordes år 2002 har det även här skett en förskjutning där en större andel anser att de "bara" är ganska nöjda. År 2002 var 91 procent av respondenterna "mycket nöjda" och nio procent "ganska nöjda". I de tre undersökningarna som gjorts mellan 1991 och 2001 har andelen mycket nöjda brukare på Familjecenter legat relativt stabilt mellan 82 och 90 procent.



Slutligen frågade vi svarspersonerna om de skulle kunna rekommendera någon annan att ta kontakt med Familjecenter. 45 personer har här svarat att de absolut skulle kunna rekommendera Familjecenter medan två svarat att det är tveksamt/osäkert. Även i de fyra tidigare undersökningarna ansåg näst intill alla svars personer att de kunde rekommendera Familjecenter.



Även i enkäten till de familjer som erhållit särskilt stöd från Familjecenter gavs svars-personerna möjlighet att med egna ord skriva om det vi inte frågat om, men som de tycker är viktigt. De fick tillfälle att utveckla sina svar på tidigare frågor, att tala om vad de tycker är bra och dåligt med Familjecenter samt att komma med förslag på förändringar eller förbättringar. Sammanlagt har 20 av 47 respondenter (43 procent) skrivit ned synpunkter och förslag på enkätens baksida. Samtliga kommentarer redovisas nedan i punktform, där varje punkt representerar en svarspersons synpunkter.

- ? Jag är lite orolig över min och framförallt min son hur det skall bli när Malin måste sluta. Vi har sånt förtroende för henne.
- ? Jag hoppas att det blir fler grupper typ "onsdagsgruppen". Den hjälp jag fått av Din-Din samt L-O är oersättlig. De framtida problem jag dels kunde ana samt de nuvarande problem jag kunde konstatera, har på ett mycket bra sätt blivit sorterade i rätt perspektiv (i ett barns ögon). Beroende av detta är jag ej orolig för framtiden. Den enda negativa kritik jag har:
 - Information angående Er verksamhet var nästan omöjlig att få. Öppna psykmottagningen informerade inte mig om att ni existerade utan jag fick informationen ang. Er via skolan (när problem började uppstå), först när jag frågade ang. er fick jag bekräftat att de "borde informerat mig" om er existens. (Med andra ord. Du måste vara en mycket viljestark frisk individ för att få hjälp från psykmottagningen. Däremot bör du ej lida av någon psykisk åkomma.
 - Jag var tvungen att vänta i ca 1-1/2 år på att gruppen skulle starta.
 Jag hoppas verkligen att ni tar åt er av den negativa kritiken! För sist och slutligen är det faktiskt den kommande generationen som skall leda detta samhälle en dag.
- ? Det är bra att personalen utvecklar sina kunskaper i rättskunskap på grund av mycket skilsmässor och att situationer kan vara mycket krångliga särskilt när man är i tvister med barn inblandade. Det är bra med pedagogerna med deras kunskaper om mindre barn som man kan fråga om utvecklingsfaser. Bra att kunna samtala om små och större problem om man inte har kontaktnät ordentligt omkring sig.
- ? Jag har under ca 8 år till och från haft kontakt med fam centret. När jag går dit själv el med fler fam medlemmar känner jag mig trygg. Det är inte bara en person som lyssnar, utan också ger mig och min familj vägledning vilket jag tycker är viktigt, för ofta står man bara och stampar på samma ställe och vet inte åt vilket håll man skall gå åt. Jag har varit och fått hjälp på annat håll tidigare, då det ofta slutar med

att man inte går tillbaka för vem orkar hitta svaren själva, när man har en ända kaos i sig själv. Ett stort + till fam centret för att dom får en på rätt väg igen.

- ? Om fler föräldrar bara visste hur bra det är att ni är just där ni är! Ni har hjälpt mig otroligt mycket. Innan jag började gå till er trodde jag absolut inte att det skulle vara så bra och betyda så mycket. Kanske att ni behövde lite mer ”reklam” så att fler fick möjligheter och chans att komma. Tack så mycket för att ni gör det jobb ni gör!
- ? Jag tycker att det är jättebra verksamhet på familjecenter. Jag och mina barn är jättenöjda med er personalen. Vi tackar så mycket för att vi har mycket stöd från er. Ha en trevlig dag och hälsa alla i personalen!
- ? Jag är med i pappgruppen som leds av Per Gustafsson. Det har varit ett stöd och till hjälp i min roll som pappa. Jag känner mig som en mycket bättre pappa och make. Min fru märker det också. Det är synd att inte fler tar chansen.
- ? Detta är för oss lite tidigt att svara på då sonen nyligen börjat. Så vi har svarat så gott det går med de förutsättningarna vi har.
- ? Skulle vilja ha någonstans där man kan mötas en hel ”familj” oavsett barns ålder. Skolträffen är mycket uppskattad av barnen.
- ? Tycker att smågrupperna (”lugna gruppen”) är bra.
- ? Vi har varit i kontakt med/besökt BVC, Vårdcentralen, Öppna förskolan samt pappaforum. Det skulle vara intressant att pröva en pappatid på öppna förskolan då bara pappor och barn kommer, för att träffa andra pappor. En gång i månaden t.ex. som öppna förskolan på söndagar fast en annan söndag, eller vardag (fast då blir det bara pappalediga).
- ? Ha öppen verksamhet för barn från 3 år och uppåt på senare eftermiddagarna, kanske från kl 15 eller senare tid. Efter dagis, så barn och föräldrar träffas. Så kan man gå dit, leka tillsammans med sitt barn el barnen leker me varandra och föräldrarna kan prata till exempel. Många barn saknar något att göra efter dagis och vill inte gå hem, utan hitta på något.
- ? Vår familjepedagog fyller en mycket viktig funktion för oss. Det är samma person (ej som inom hemtjänst) och det ger en trygghet som är bra. Vår familjepedagog är mycket omtyckt av både barnen och oss.
- ? Man får en bra kontakt med Gun, hon orkar lyssna och jag får lätta på hjärtat och hon har gett mig många bra vägledningar i mitt kaotiska liv.
- ? Jag tycker att detta är en bra idé och anser att fler kommuner borde starta detta. Även att fler borde komma hit och se hur det fungerar. Bra stimulans för barnen.
- ? Den öppna verksamheten för barn bör utökas snarast. Gärna varje dag i veckan. Genom nätverk som blir av att flera verksamhetsområden finns i gemensamma lokaler blir kontakten med människor naturlig och de som riskerar ”falla mellan stolarna” kan fångas upp av flera. När personer ser varandra ofta och i olika situationer släpper rädslan och fler kan nås av hjälp, närhet och ansvar. Personalen är engagerad. Utöka verksamheten!!! Gruppverksamheten för barn med skilda föräldrar räddar min son från att ”växa upp” för fort. ”Oberoende” vuxna är viktiga för alla barn, när det finns förståelse, pedagogik och mål blir deras utveckling mer i balans.
- ? Fritids för skolbarn öppnar för sent. Många barn slutar kl 13 och vill gå direkt dit. Det får gärna vara öppet flera dagar i veckan (barnen trivs där). Mycket uppskattat är tavlan med fotografier sen dom var där som små.
- ? Barnen tycker om måndagsträffarna men dom synkar dåligt med skoltiderna då dom slutar 1300 och fritidsklubben öppnar först 1430. Annars är det bara kul och bra.
- ? Vi är mycket tacksamma att ni finns där till oss. Tack för ert stöd, all hjälp och medmänsklighet.

- ? Jag ensamstående pappa med växelvis boende. Mamman missbrukar sin makt. Jag känner inte att jag får stöd att sätta press på mamma att sköta det som bestämts i tingsrätt, mamma kan göra hur hon vill utan att något händer. Mamma tycks vara ett annat namn för Gud. Min dotter vågar inte säga emot mamma av kärlek, jag har alltid varit konsekvent i det växelvisa boendet men inte mamman. Ni måste uppmärksamma pappors goda vilja som saboteras cyniskt av ”goda” mammor.

Insamling av data

Enkäten till besökare på Öppna förskolan

Enkätens frågor hade huvudsakligen slutna svarsalternativ för att underlätta sammanställning och tolkning av resultaten samt öka jämförbarheten över tid. Några mindre förändringar av frågornas uppställning och antalet svarsalternativ har gjorts i enkätformuläret för år 2000 jämfört med 1999 års formulär och två nya frågor lades till enkätformuläret år 2001. Genomförandet av undersökningen gick till så att Öppna förskolans personal delade ut ett enkätformulär till varje besökare under perioden 3 oktober – 2 november 2004. Personalen informerade besökarna om syftet med enkäten och bad dem fylla i formuläret under sitt besök. På Familjecenter finns en särskild brevlåda där besökarna sedan direkt lämnade de ifyllda enkätformulärena.

Enkäten till familjer som erhållit särskilt stöd

Enkätens frågor hade huvudsakligen slutna svarsalternativ för att underlätta sammanställning och tolkning av resultaten samt öka jämförbarheten över tid. Några mindre förändringar av frågorna har gjorts i enkätformuläret för år 2000 jämfört med 1999 års formulär. Genomförandet av undersökningen gick till så att personalen antingen delade ut enkätformulär till familjer som kom till Familjecenter eller som Familjecenters personal besökte i deras hem, eller skickade enkätformulären hem till familjerna. Med de enkäter som skickades hem till familjerna bifogades ett informationsbrev som bl.a. förklarade syftet med enkäten. Ifyllda enkätformulär kunde lämnas i den därför avsedda brevlådan på Familjecenter eller skickas in per post med det frankerade svarskuvert som skickats med enkäten.