

## BRUKARUNDERSÖKNING 2013

### Barn- och ungdomsenhetens familjestöd, ungdomsstöd, föräldramottagning och ungdomsmottagning

Undersökningen genomfördes i april 2013 och omfattar fyra olika verksamhetsgrenar inom barn- och ungdomsenhetens icke myndighetsutövande verksamhet, dvs. familjestödet, föräldramottagningen, ungdomsmottagningen och ungdomsstödet.

	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
Familjestöd (0-20 år) Föräldrar	106	56	53 %
Familjestöd (12-20 år) Ungdomar	4	3	75 %
Föräldramottagningen	23	23	100 %
Ungdomsmottagningen	58	41	71 %
Ungdomsstöd (ungdomar)	30	20	67 %
Ungdomsstöd (föräldrar)	9	5	55 %
<b>Totalt</b>	<b>230</b>	<b>148</b>	<b>64 %</b>

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

I redovisningen presenteras resultatet från undersökningarna separat och de jämförs med resultatet från de tidigare undersökningarna. Undersökningarna för de olika verksamhetsgrenarna har dock inte exakt samma frågor, i undersökningen riktad till föräldrar med ungdomar som har stöd av ungdomsstödet förekommer andra frågor. På grund av detta kan antalet svarande variera mellan frågorna, liksom faktumet att alla inte svarat på alla frågor. Resultaten jämförs med resultatet åren 2011 och 2012 i den mån samma frågor då fanns med i undersökningen.

## Familjestöd sammanlagt föräldrar (0-20 år)

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	106	56	53 %
2012	116	69	59 %
2011	96	53	55 %
2010	86	62	72 %
2009	141	91	60 %
2008	121	67	55 %

### Inledande kommentarer

Årets undersökning innehåller huvudsakligen samma frågor som tidigare års undersökningar. Antalet svarande är något lägre i årets undersökning, vilket man bör ha i åtanke när man läser jämförelserna.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

### Sammanfattande kommentarer

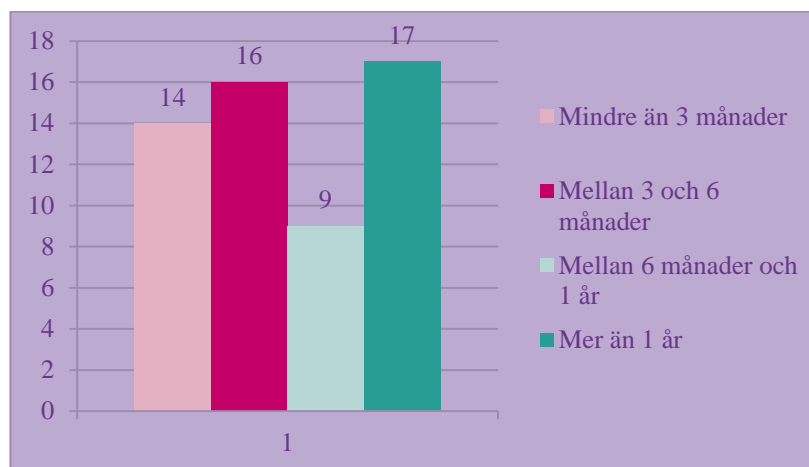
Överlag så påminner årets resultat om resultatet från förra årets undersökning. Det finns dock vissa förändringar som är värda att uppmärksamma. En skillnad är att antalet som uppger att de har varit i kontakt med enheten i tre månader eller mindre har minskat från 33 % i förra årets undersökning till 25 % i årets undersökning. En annan skillnad är att antalet som upplever sig bra eller mycket bra bemötta har ökat något från 86 % i förra årets undersökning till 89 % i årets.

En fråga där skillnaden är ganska stor är gällande om den svarande får den uppbackning som man känner att man behöver. Där har andelen som känner att de får den uppbackningen ökat från 68 % till 75 %. Även gällande om kontakten med enheten har lett till någon förändring så uppger 95 % att kontakten har lett till liten eller stor förändring till det bättre, motsvarande siffra i förra årets undersökning var 87 %. Verksamhetens medelbetyg ökade från förra årets 4,4 till 4,6 i årets undersökning.

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

Totalt antal svar på frågan: 56

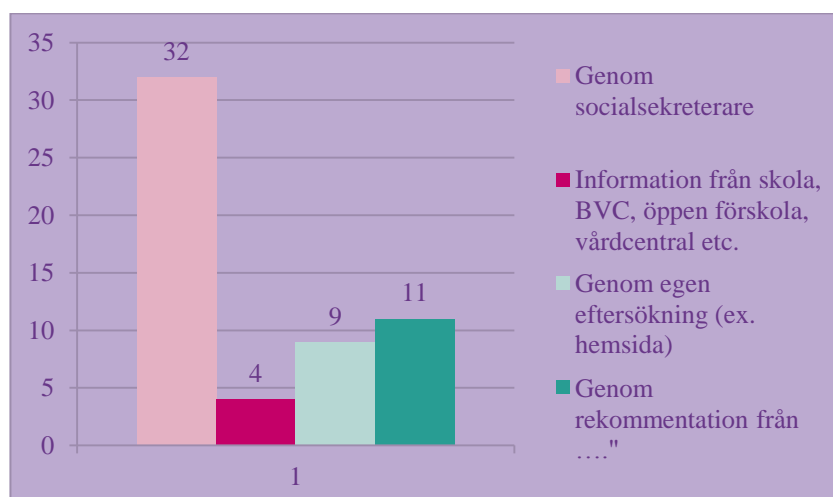
25 % (2011: 34 %, 2012: 33 %) anger att de har haft kontakt med verksamheten i mindre än tre månader. Cirka 29 % (2011: 26 %, 2012: 22 %) anger att de haft kontakt mellan tre och sex månader och cirka 16 % (2011: 17 %, 2012: 15 %) har haft kontakt mellan sex månader och ett år. Cirka 30 % (2011: 23 %, 2012: 30 %) anger att de har haft kontakt med verksamheten i mer än ett år.



### Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 56

Cirka 57 % (2011: 64 %, 2012: 60 %), anger att de har kommit i kontakt med verksamheten genom socialsekreterare. 7 % (2011: 6 %, 2012: 10 %) anger att de fått kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral central etc. 16 % (2011: 10 %, 2012: 17 %) har fått kontakt genom egen undersökning och cirka 20 % (2011: 20 %, 2012: 13 %) genom information från bland annat BUP och ungdomsstöd.



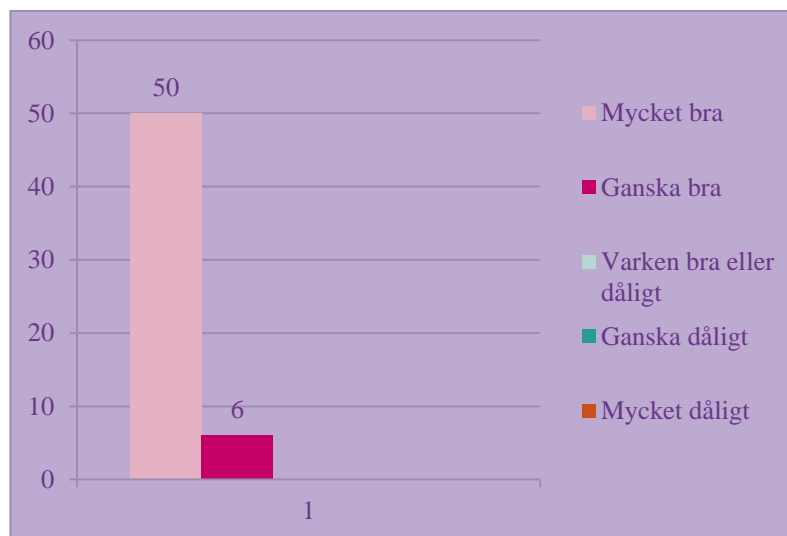
*Kommentarer som svar på frågan rekommendation från:*

- Genom rekommendation från... "BUP" x 3
- Rek från "[Namn borttaget]." x 2
- Rek från "ungdomsstöd."
- Genom rekommendation från... "Dagis"
- Rek från "min tidigare chef."
- Rek från "Skolan"
- Rek från "Familje nånting Liljeholmen."
- Rek från "Föräldramottagningen."

### Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 56

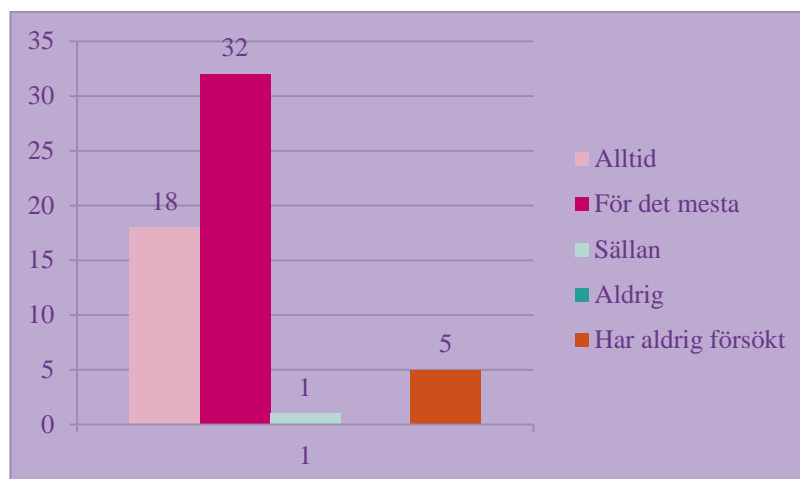
Det stora flertalet av de svarande, cirka 89 % (2011: 85 %, 2012: 86 %), upplever att de har blivit mycket bra bemötta av personalen. Cirka 11 % (2011: 13 %, 2012: 12 %) uppgav att de upplevde att personalen bemött dem ganska bra.



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

Totalt antal svar på frågan: 56

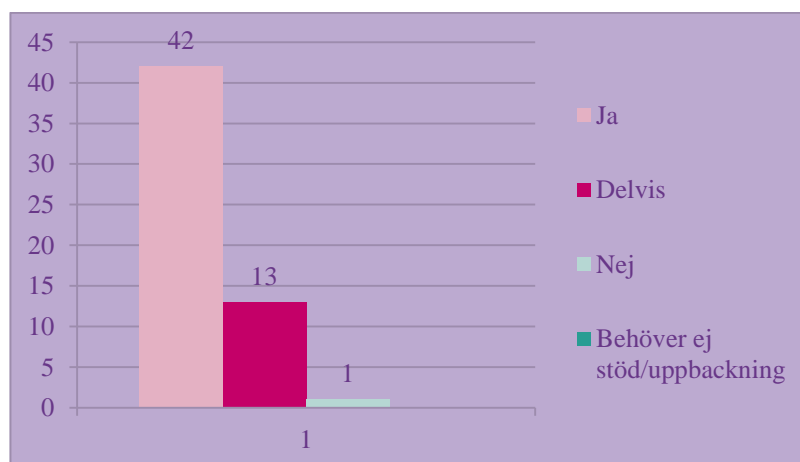
Cirka 89 % (2011: 83 %, 2012: 87 %) anger att de alltid eller ofta kan nå personalen om de behöver. En person, 2 % (2011: 2 %, 2012: 1 %), har angett att han/hon sällan eller aldrig kan nå personalen. Resterande del av de svarande, 9 % (2011: 15 %, 2012: 12 %), har aldrig försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 56

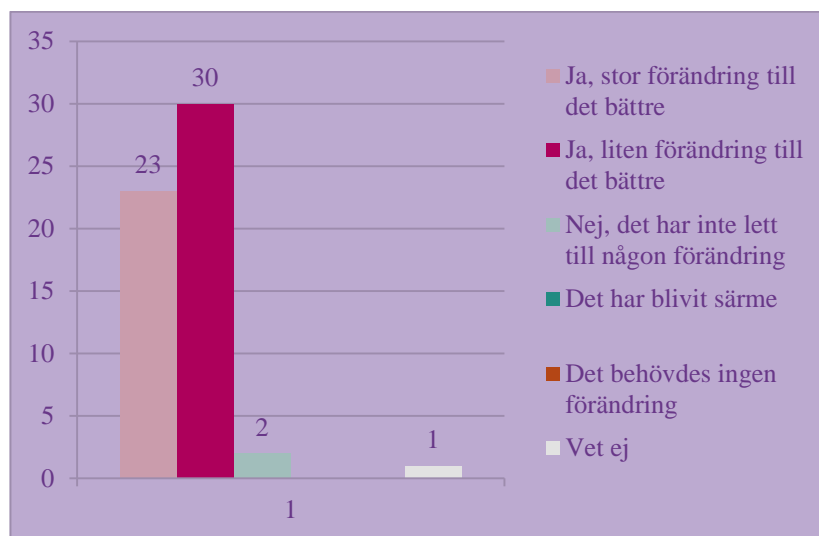
En majoritet av de svarande, cirka 75 % (2011: 83 %, 2012: 68 %), anger att de fått den uppbackning/det stöd de behöver. 23 % (2011: 13 %, 2012: 31 %) anger dock att de endast delvis fått detta. En person, 2 % (2011: 4 %, 2012: 1 %) anger att den inte får den uppbackningen hen behöver.



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

Totalt antal svar på frågan: 56

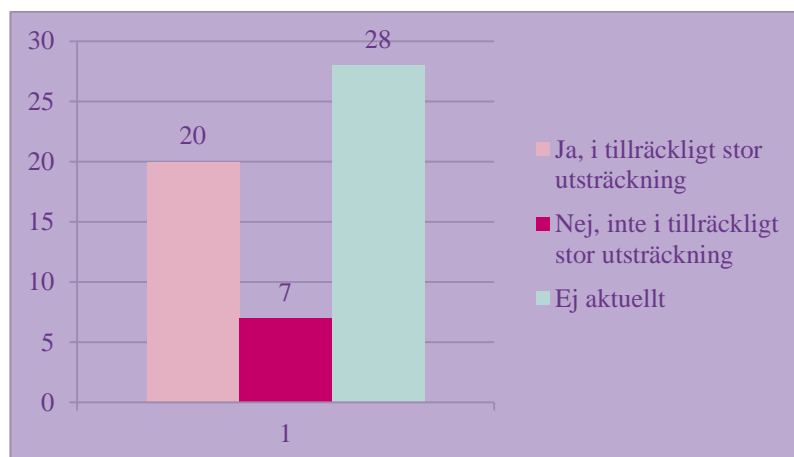
95 % (2011: 87 %, 2012: 87 %) anser att kontakten har lett till en stor eller liten förändring till det bättre. Två personer (2011: 2 personer, 2012: 2 personer) upplever att det inte har skett någon förändring. En person, 3 % (2011: 6 %, 2012: 10 %), vet inte.



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

Totalt antal svar på frågan: 55

36 % (2011: 27 %, 2012: 37 %) anser att de har fått den vägledning de behöver om verksamheten inte har kunnat hjälpa till. 13 % (2011: 18 %, 2012: 12 %) upplever att så inte var fallet. För 51 % (2011: 55 %, 2012: 51 %) 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: 56

Nästan alla svarande, cirka 95 % (2011: 88 %, 2012: 96 %), kan tänka sig ta kontakt med verksamheten igen om de skulle få problem.



#### Kommentarer:

- Ja "Haft [Namn borttaget] som behandlare, fantastisk terapeut"
- Ja "Har mycket stort förtroende för min behandlare/terapeut."
- Ja " Bra bemötande. Kunniga och professionella."
- Ja "Allt bra i kontakten med familjebehandlarna :)"
- Ja "Ni gav ett mycket inlyssnande och respektfullt bemötande"
- Ja "Proffsigt & bra bemötande. Lyssnade verkligen och bra råd, utmaningar."
- Ja "Vill bara tillägga att familjebehandlaren [Namn borttaget] är otroligt bra! Väldigt trevlig och hjälpsam! Tack!"
- Ja "Ej tydligt vad som händer om man ej fått hjälp tillräckligt."
- Ja "Har inte hunnit varit i kontakt med er tillräckligt länge för att kunna svara korrekt på alla frågor."
- Ja "Nu när jag vet hur lätt det är att prata med de handläggare/behandlare jag haft så helt klart!"

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

#### Det är bra som det är

- "Nej ni är underbara."
- "Tycker ni lyssnar och ger vägledning."
- "Nej"

#### Förslag till förbättringar

- "Dokumentation som stöd för alla goda idéer och förslag på handling."

- "Vi har fått löften som inte hållits. För mkt organisatoriskt och för lite konkret handling."
- "Lite mer konkreta verktyg - HUR lösa problem."
- "Tycker ni har varit jätte bra att få med alla moment, bra förklarat."
- "- mindre startsträcka och byråkrati. Saker och ting ska inte hamna mellan stolarna."
- "Helheten inom stadsdelen alla delar bör jobba/sitta & integreras mer soc, LSS, Stöd, familjestöd, m.m."
- "Vet ej- har inte haft kontakt tillräckligt länge för att bedöma."
- "Vore bra med uppföljande samtal för att stämma av hur det går, om det inte har blivit förändring."
- "Kanske gå in i problemet med djupgående."
- "Bättre förutsättningar för medföljande små barn t.ex. skötbord, leksaker etc."
- "Fler besökstillfällen."
- "Eftersom processen tar mycket tid från jobbet vore det bra med tider innan 9 :-)"

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

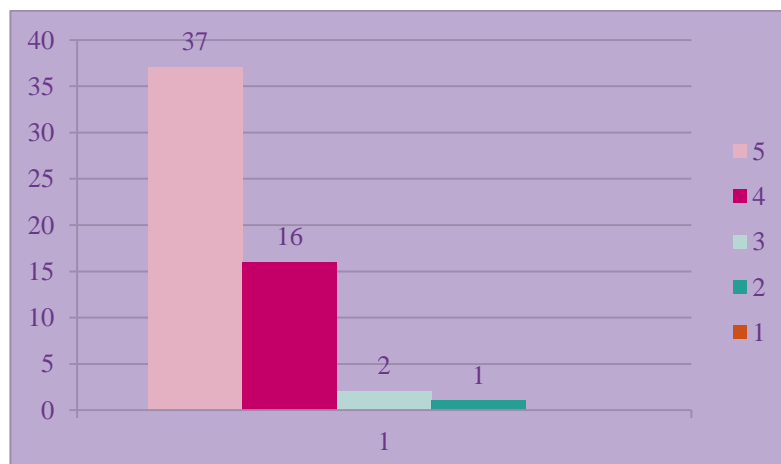
- "Komma igång snabbare med insatser."
- "Kanske att föräldrarna hade ett samtal var där bara ena föräldern är med eftersom man kan ha problem att prata med varandra."
- "Ev. fråga om man vill gå kursen en gång till eller ta igen missat tillfälle."

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 56

I sista frågan fick brukarna betygsätta verksamheten. 66 % (2011: 69 %, 2012: 47 %) av brukarna gav en femma och 28,5 % (2011: 23 %, 2012: 49 %) gav en fyra. Två personer, 3,5 % (2011: 3 %, 2012: 4 %), gav verksamheten en trea. En person gav verksamheten en tvåa, 2 % (2011: 4 %, 2012: 0 %). Detta gav ett medelbetyg på cirka 4,6 (2011: 4,6, 2012: 4,4).





## Familjestöd - ungdomar (12-20 år)

### Inledande kommentarer

Antalet utdelade enkäter var 4 och 3, d v s 75 %, svarade. Antalet svarande är väldigt lågt, och det bör man ha i åtanke när man läser jämförelserna med förra årets undersökning, som åtta personer besvarade.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

### Ålder på de svarande

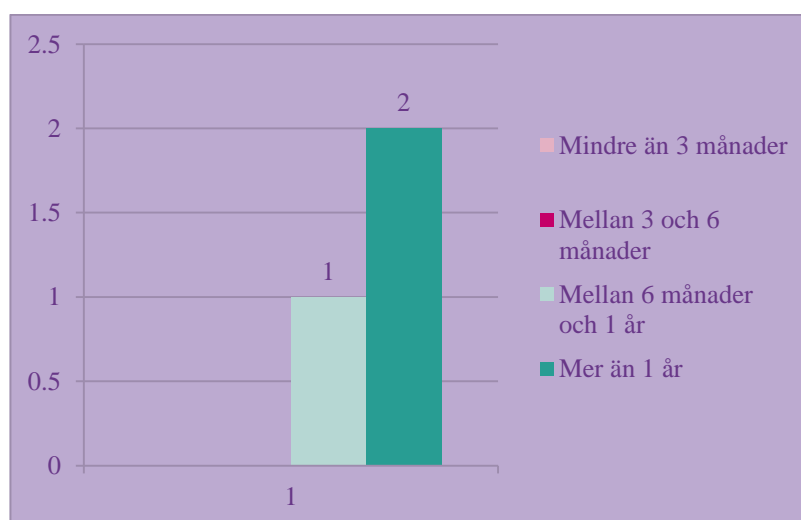
Totalt antal svar på frågan: 1

En person besvarade frågan, denna person angav att hen är 12 år.

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

Totalt antal svar på frågan: 3

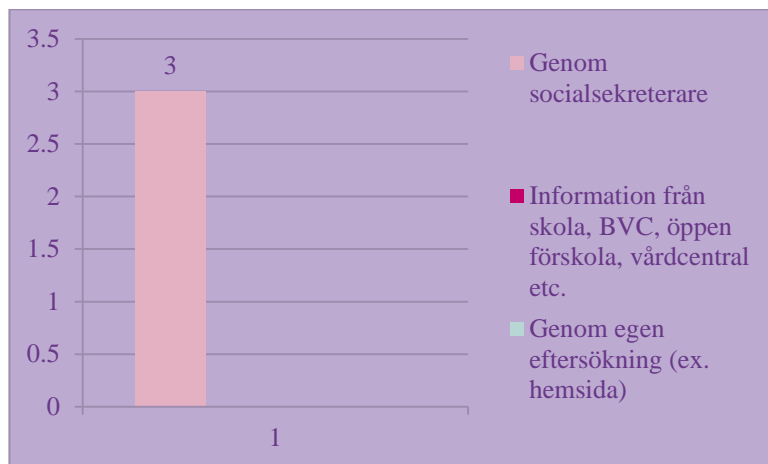
67 % (2012:13 %) svarade att kontakten varat mellan tre och sex månader samt 33 % (2012: 25 %) svarade i mer än ett år.



**Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?**

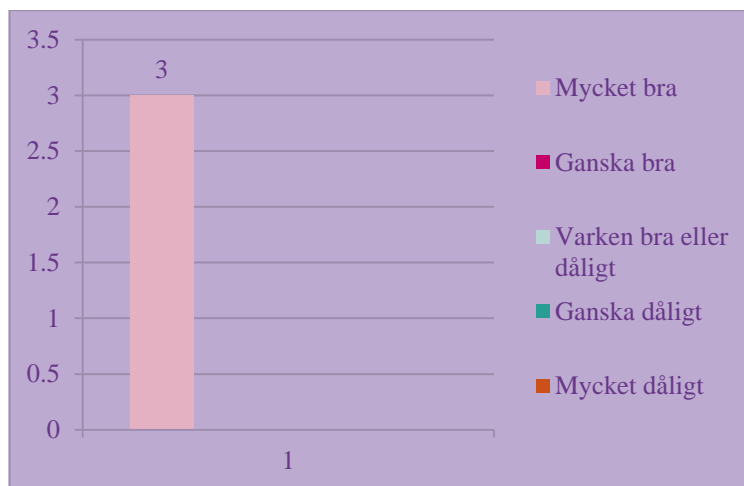
Totalt antal svar på frågan: 3

Samtliga svarande (2012:50 %) har fått kontakt via socialsekreterare.

**Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?**

Totalt antal svar på frågan: 8

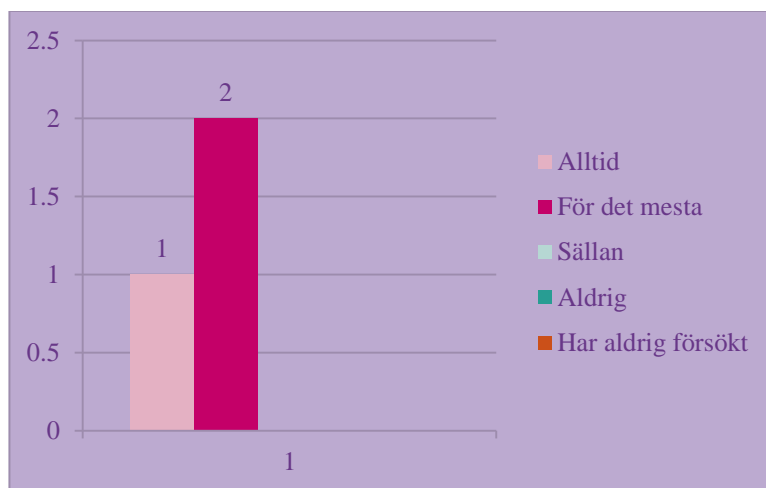
100 % (2012:88 %) anser sig mycket bra eller bra bemötta.



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

Totalt antal svar på frågan: 3

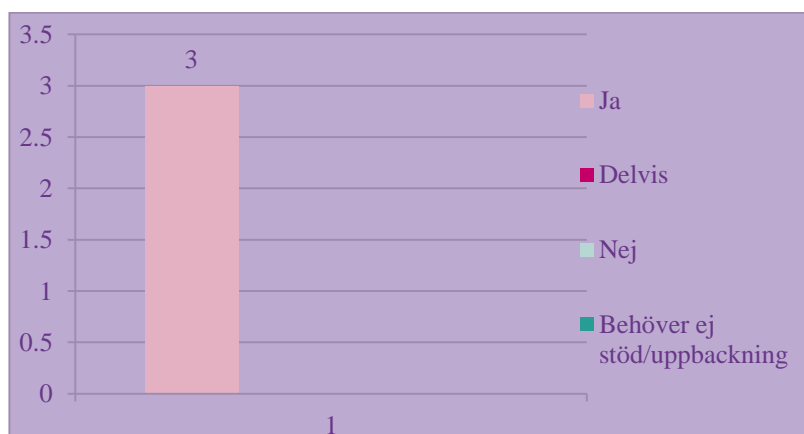
Samtliga svarande, 100 % (2012: 25 %), anger att de alltid eller för det mesta kan nå verksamheten om de behöver. Ingen person anger att de inte försökt (2012:75 %).



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

Totalt antal svar på frågan: 3

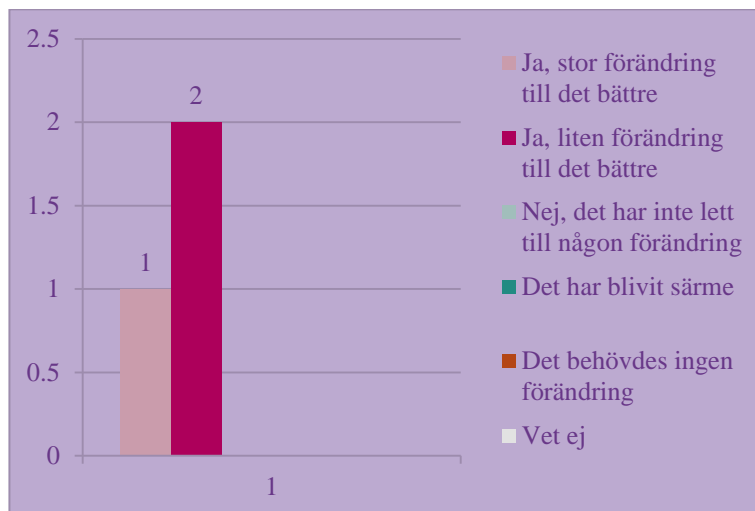
Samtliga svarande, 100 % (2012:88 %), har fått stöd/uppbackning.



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

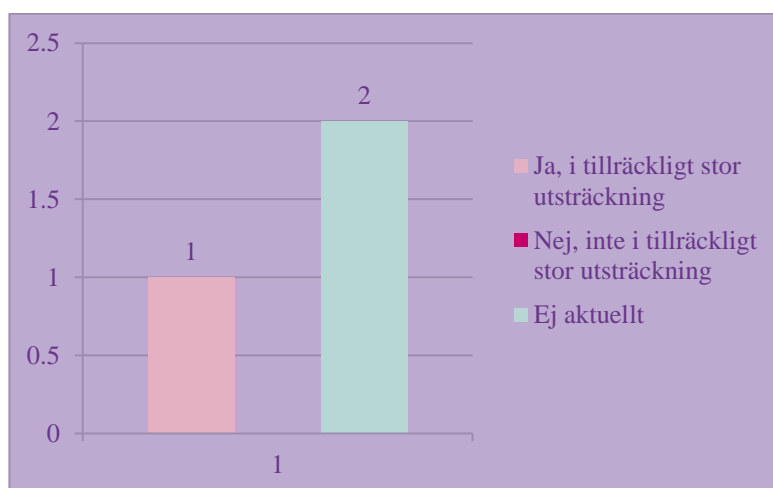
Totalt antal svar på frågan: 3

100 % (2012: 88 %) tycker att förändring till det bättre skett.

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

Totalt antal svar på frågan: 3

En person, d v s 33 % (2012:50 %), tycker att de fått vägledning och resterande del, 66 % (2012: 50 %) uppger att frågan inte är aktuellt för dem.



**Fråga 8. Kan du tänka dig att ha kontakt med oss igen om du får något problem?** Totalt antal svar på frågan: 3

100 % (2012: 88 %) kan tänka sig att ha kontakt igen.

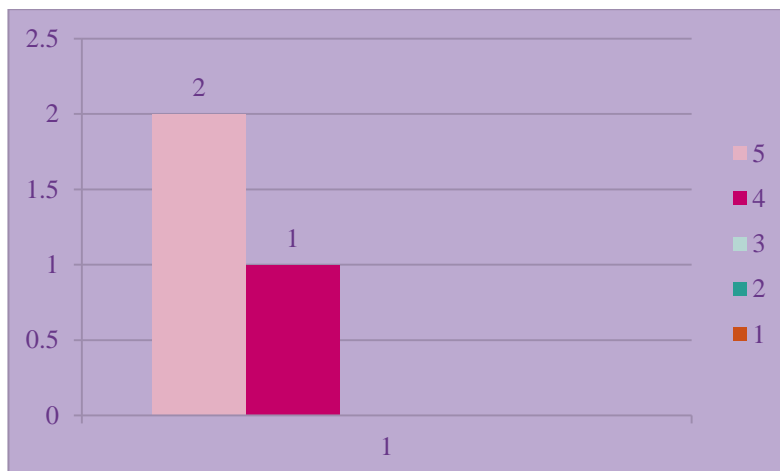


**Fråga 9. Hur kan vi bli bättre? Är det något vi glömmer bort som är viktigt?**  
Ingen kommentar

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

**Fråga 11. Om du skulle sätta betyg på oss – vilket skulle det bli?**  
5= Mycket bra 1= Mycket dåligt  
Totalt antal svar på frågan: 3

67 % (2012: 57 %) ger verksamheten en femma, 33 % (2012: 14 %) en fyra. Det gav ett medelbetyg på 4,7.



## Ungdomsmottagningen

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	58	41	71 %
2012	31	29	93 %
2011	50	44	88 %
2010	53	28	53 %

### Inledande kommentarer

Undersökningen innehåller i stort samma frågor som föregående års undersökning och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

### Sammanfattande kommentarer

Resultatet från årets undersökning påminner i stort om resultat från de tidigare undersökningarna. Det finns dock vissa skillnader i årets resultat som är värda att uppmärksamma. En sådan sak är att en 12-åring och tre 14-åringar har besvarat enkäten, tidigare år var den lägsta åldern 15 år.

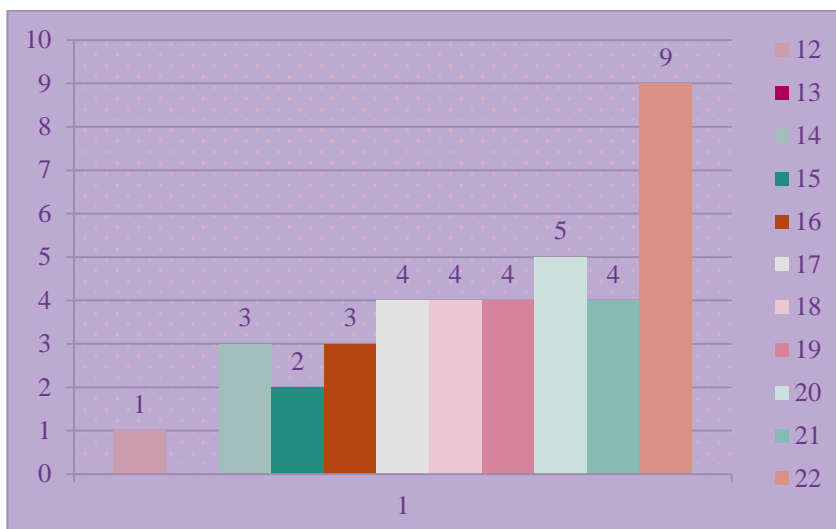
Gällande resultaten kan man konstatera att andelen som anger att de fått kontakt med ungdomsmottagningen genom tips från kompisar har ökat från 17 % i förra årets undersökning till 27 % i årets undersökning. Andelen som anser sig blivit mycket bra bemötta har minskat något, från 97 % i förra årets undersökning till 85 % i årets undersökning. Resterande del av de svarande anser sig ganska bra bemötta.

Andelen som anger att de för det mesta eller alltid kan nå mottagningen har ökat från 83 % till 88 % och andelen som upplever en förändring till det bättre efter kontakt med mottagningen har ökat med samma siffror. Positivt var även att samtliga svarande kan tänka sig ha kontakt med enheten igen vid behov. Mottagningens snittbetyg blev 4,5, vilket kan jämföras med förra året då mottagningen fick 4,7.

## Ålder

Totalt antal svar på frågan: 39

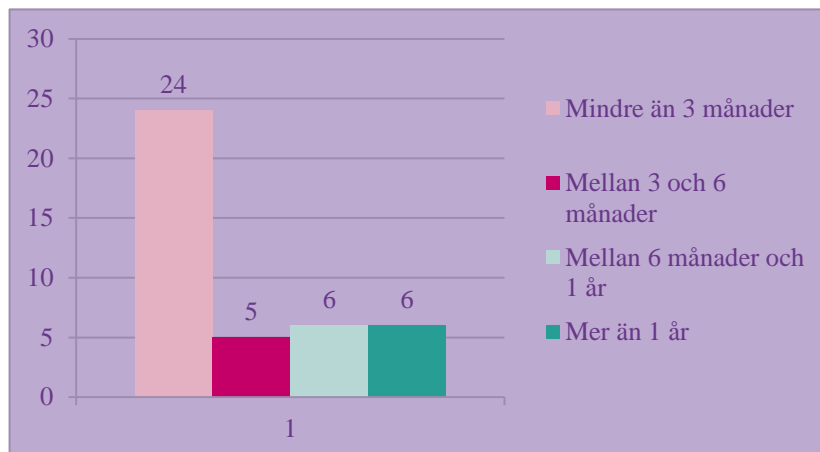
Undersökningen inleddes med en fråga om de svarandes ålder som visade på en spridning i åldrarna från 12 till 22 år (2011: 15 till 22 år, 2012: 16 till 23 år) och medelåldern var cirka 19 år (2011: 19 år, 2012: 19 år).



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

Totalt antal svar på frågan: 41

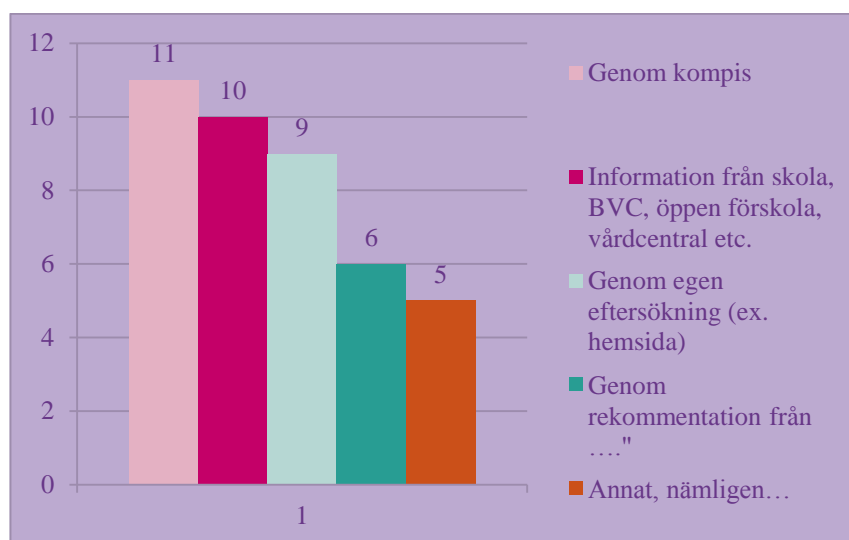
Cirka 59 % (2011: 29 %, 2012: 54 %) av de svarande angav att de hade haft kontakt med ungdomsmottagningen i mindre än tre månader. Cirka 11 % (2011: 41 %, 2012: 18 %) hade haft kontakt mellan tre och sex månader, medan 15 % (2011: 14 %, 2012: 7 %) hade haft kontakt mellan sex månader och ett år. 15 % (2011: 16 %, 2012: 21 %) hade haft kontakt med ungdomsmottagningen i mer än ett år.



## Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 41

27 % (2011: 19 %, 2012: 17 %) av de svarade angav att de fått kontakt med mottagningen genom kompisar. Cirka 24 % (2011: 31 %, 2012: 21 %) hade fått kontakt genom information från skola, vårdcentral etc. och cirka 22 % (2011: 26 %, 2012: 28 %) av de svarande angav att de hade fått kontakt med mottagningen genom egna undersökningar. Utöver det var det 15 % (2011: 19 %, 2012: 28 %) som angav att fått kontakt med mottagningen efter rekommendation från någon och cirka 12 % (2011: 5 %, 2012: 6 %) angav annat alternativ.



### Kommentarer:

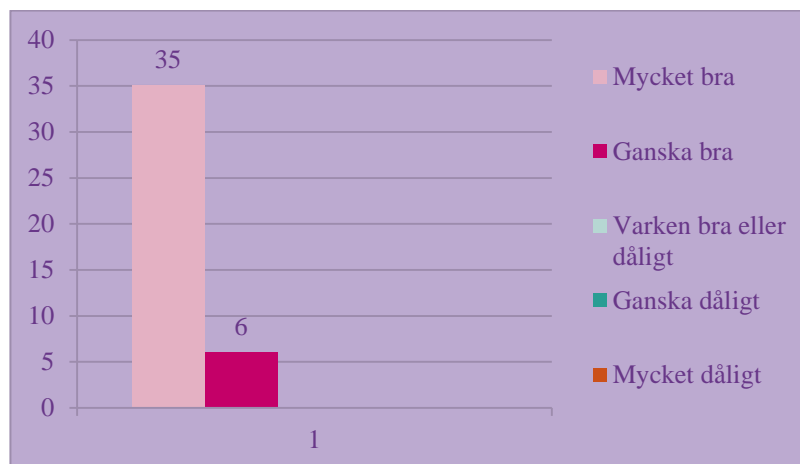
- Annat nämligen "Rekommendation från BUP"
- Annat nämligen "föräldrar"
- Annat, nämligen: "Mamma och pappa"
- Annat nämligen "bor nära, har sett skylt på dörren."
- Annat, nämligen: "Under gymnasieskolan, sedan tog jag kontakten själv."



### Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 41

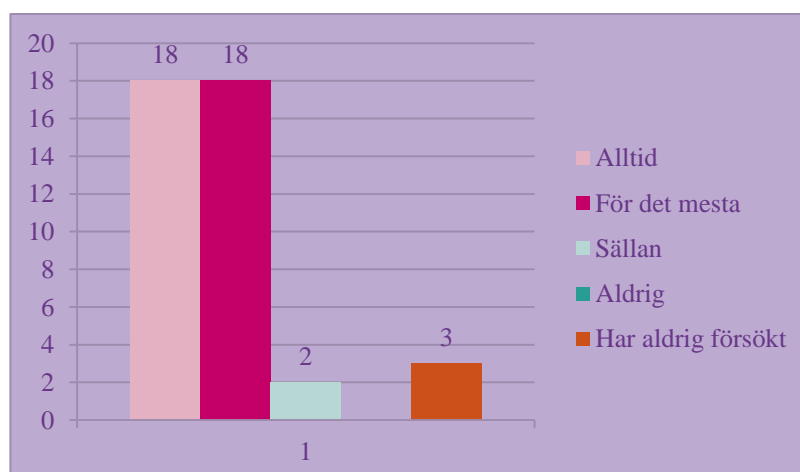
En överväldigande majoritet, cirka 85 % (2011: 98 %, 2012: 97 %), har valt alternativet mycket bra bemött. Resterande 15 % anser att de blivit ganska bra bemötta.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

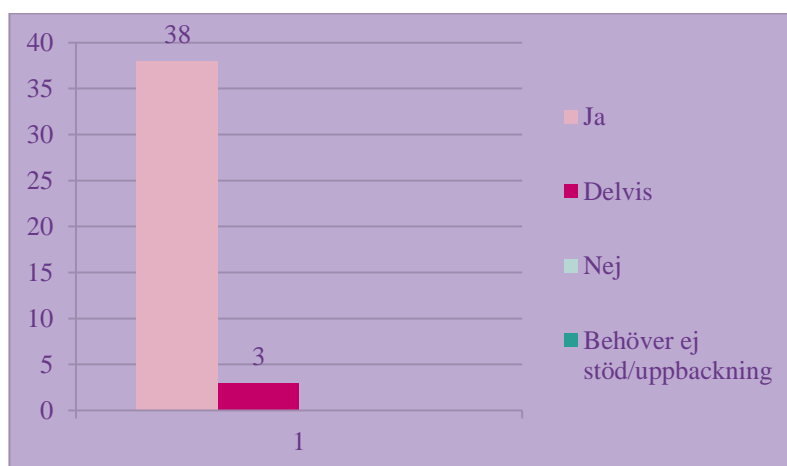
88 % av de svarande (2011: 91 %, 2012: 83 %), upplever att de alltid eller för det mesta kan nå mottagningen om de behöver. Detta medan 5 % (2011: 0 %, 2012: 7 %) upplever att de sällan kan nå mottagningen. 7 % (2011: 9 %, 2012: 10 %) har aldrig försökt.



### Fråga 5. Har du fått prata om det du vill/behöver prata om?

Totalt antal svar på frågan: 41

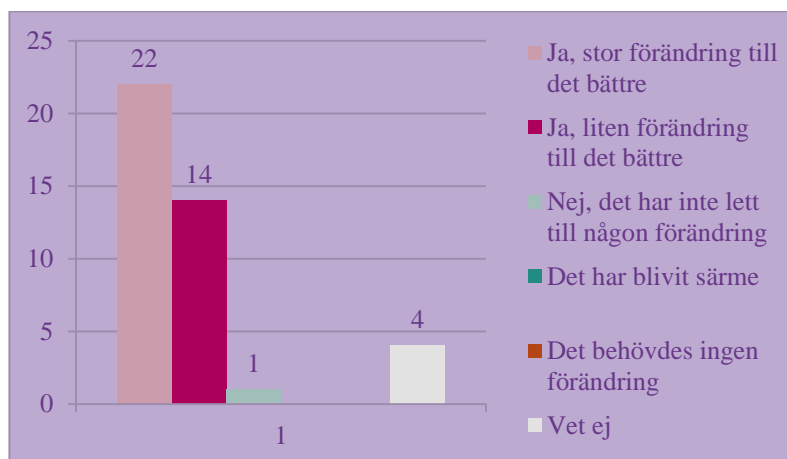
Nästan samtliga svarande, cirka 93 % (2011: 93, 2012: 97 %), upplever att de har fått prata om det de vill/ behöver prata om. Resterande 7 % (2011: 7 %, 2012: 3 %) upplever att de endast delvis fått detta stöd.



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

Totalt antal svar på frågan: 41

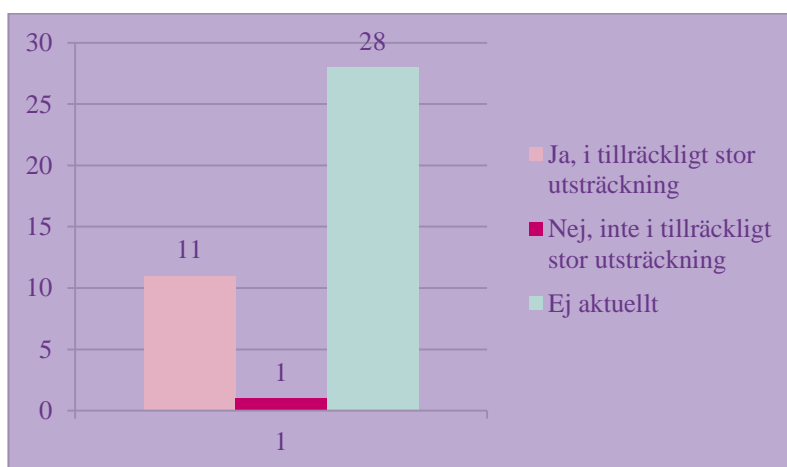
Cirka 88 % (2011: 93 %, 2012: 83 %) upplever att kontakten med mottagningen har lett till en liten eller stor förändring till det bättre; cirka 54 % (2011: 66 %, 2012: 55 %) angav att det skett en stor förändring och 34 % (2011: 27 %, 2012: 28 %) angav att det skett en liten förändring. En person, cirka 2 % (2011: 2 %, 2012: 3 %) upplever att det inte har lett till någon förändring. Resterande del, 10 % (2011: 5 %, 2012: 14 %), visste inte.



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

Totalt antal svar på frågan: 40

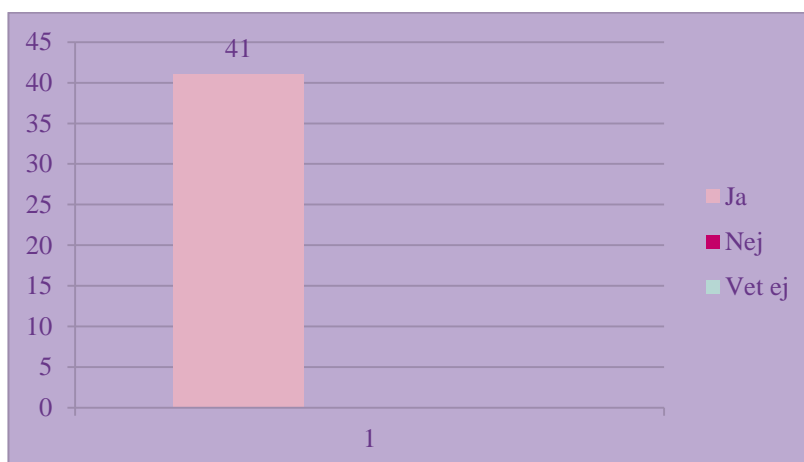
Cirka 27 % (2011: 64 %, 2012: 43 %) anger att mottagningen har kunnat vägleda dem vidare om de inte fått hjälp av mottagningen. En person, 3 % (2011: 0 %, 2012: 3 %), upplevde att mottagningen inte kunde göra det i tillräckligt stor utsträckning. För resterande del, 70 % (2011: 36 %, 2012: 54 %), har 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:

Samtliga svarande, 100 % (2011: 100 %, 2012: 93 %), kan tänka sig ha kontakt med mottagningen igen.



#### Kommentarer:

- "För att ni förstår en."
- "De flesta av mina besök har varit på öppet hus, snabba och korta möten."

- "Positivt överraskad, skulle önska att tidsbokningen var mer flexibel, ofta fullbokat."
- "Att komma hit är en trygghet för mig."
- "[Namn borttaget] är så bra."
- "Hjärta"

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

*Det är bra som det är:*

- "Inte vad jag vet."
- "Har ingenting att klaga på."
- "Det är bra som det är och det går inte att bli bättre. Nejdå."
- "Nej, ni är bra."
- "har lite svårt att kommentera eftersom jag går här så kort."
- "Kommer inte på något."

*Kommentarer om förbättringar:*

- "Fler tider, för långa väntetider."
- "Bättre telefontider!"
- "Mer telefontider, typ reception man alltid kan ringa till."
- "Bättre telefontider. Svåra att få tag på."
- "[Namn borttaget] - Prata mer normalt! Det är mest bara frågor, rakt på. Inte så bra och svårt att få fram det man vill."

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

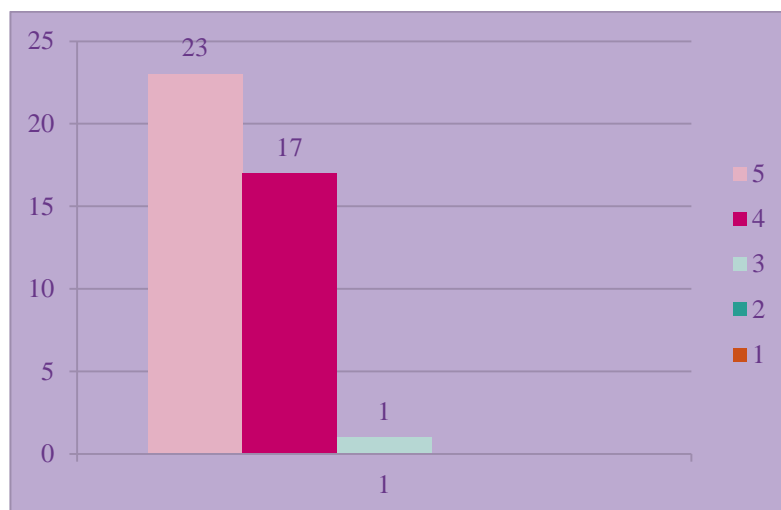
*Det är bra som det är:*

- "Ni får en att känna och förstå att mycket 'saker' man kommer med, att man inte är ensam om det."

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

Totalt antal svar på frågan: 41

56 % (2011: 73 %, 2012: 69 %) gav en femma, och 41 % (2011: 27 %, 2012: 31 %) gav en fyra. En person gav verksamheten en trea, cirka 3 % (2011: 0 %, 2012: 0 %). Detta gav mottagningen ett medelbetyg på 4,5 (2011: 4,7, 2012: 4,7).



## Föräldramottagningen

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	23	23	100 %
2012	35	35	100 %
2011	31	30	97 %
2010	35	30	85 %
2009	32	27	84 %
2008	27	22	81 %

### Inledande kommentarer

Årets undersökning innehåller i stort samma frågor som föregående års undersökningar och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Antalet svarande är dock något lägre än tidigare år, vilket man bör ha i åtanke när man läser jämförelserna.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

## Sammanfattande kommentarer

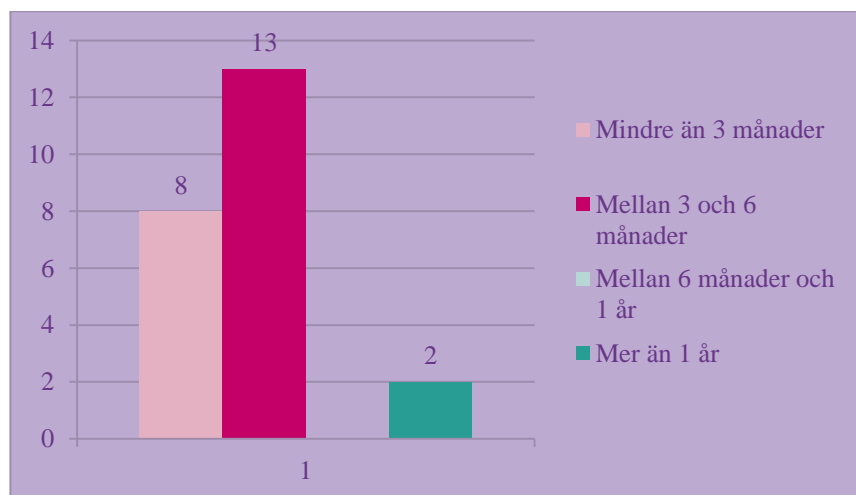
Årets resultat påminner i stort om resultatet från tidigare års undersökning och är överlag väldigt positivt. En skillnad man kan konstatera är att andelen som haft kontakt med verksamheten i 0-6 månader har ökat från 66 % i förra årets undersökning till 91 % i årets undersökning. En annan skillnad är att andelen som kan nå verksamheten när de behöver har minskat från 77 % till 61 %. Detta beror dock på att andelen som inte har försökt har ökat.

Till undersökningen framfördes en rad positiva kommentarer kring personalens bemötande och kunnighet. Medelbetyget minskade marginellt från förra året från 4,9 till 4,8.

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

Totalt antal svar på frågan: 23

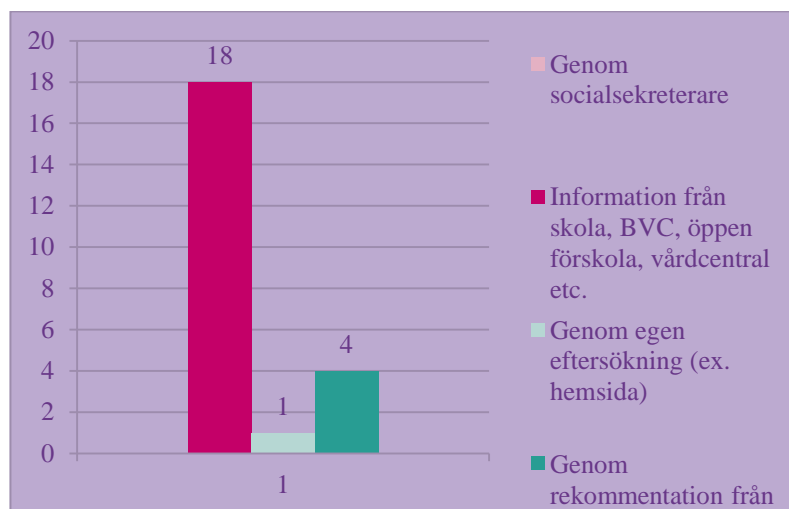
Cirka 91 % (2011: 67 %, 2012 66 %) av de svarande har varit i kontakt med mottagningen i mindre än sex månader, medan resterande del, 9 % (2011: 33 %, 2012: 34 %) varit i kontakt med mottagningen över sex månader.



## Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 23

En majoritet, 78 % (2011: 79 %, 2012: 83 %) har angett att de fått kontakt genom information från skola, BVC, öppen förskola, vårdcentral etc. 4 % (2011: 14 %, 2012: 6 %) har kommit i kontakt genom egen undersökning. 18 % (2011: 7 %, 2012: 8 %) anger att de fått kontakt genom rekommendationer från vänner.



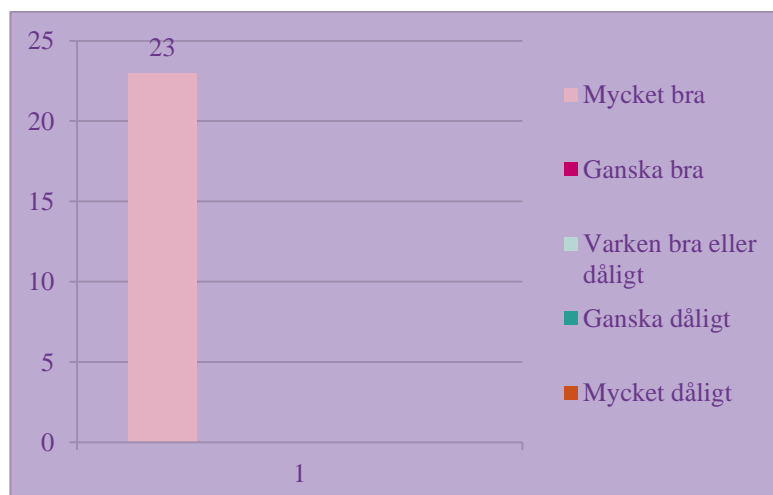
### Kommentarer:

- Genom rekommendation från "BVC Fruängen."
- Genom rekommendation från "Bekant."
- Genom rekommendation från "sjukhus"
- Genom rekommendation från "sjukhus"

## Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 23

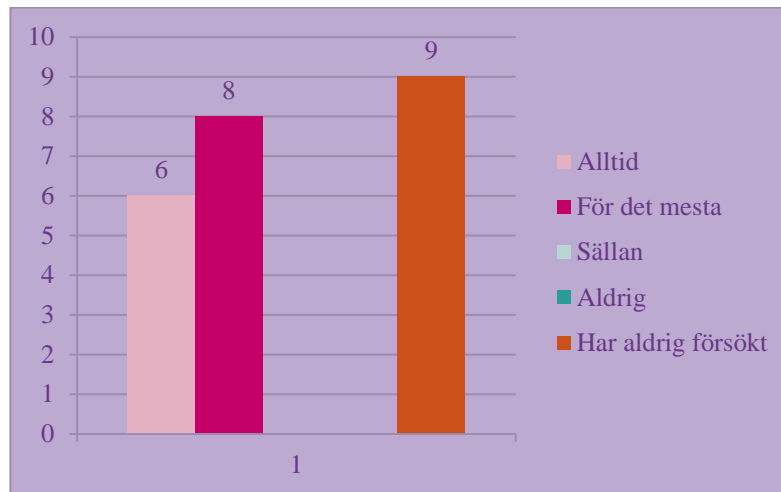
Samtliga svarande, 100 %, (2011: 100 %, 2012: 97 %) ansåg att de hade blivit mycket bra bemötta.



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

Totalt antal svar på frågan: 23

61 % (2011: 70 %, 2012: 77 %) anser att de alltid eller för det mesta kan nå personalen om de behöver. Resterande del av de svarande, 39 % (2011: 30 %, 2012: 23 %) har inte försökt.



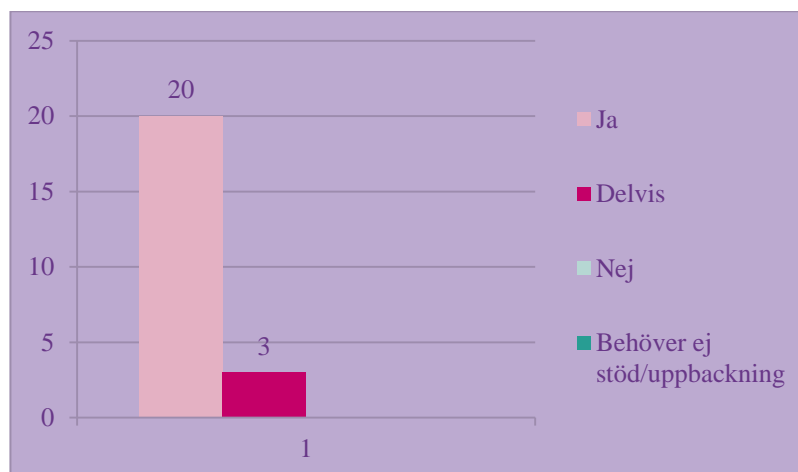
#### Kommentar:

Alltid "Telefonsvarare."

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

Totalt antal svar på frågan: 23

87 % (2011: 87 %, 2012: 91 %) av de svarande upplever att de fått det stöd/uppbackning de behöver, medan de resterande 13 % (2011: 13 %, 2012: 9 %) upplever att de endast delvis har fått detta.

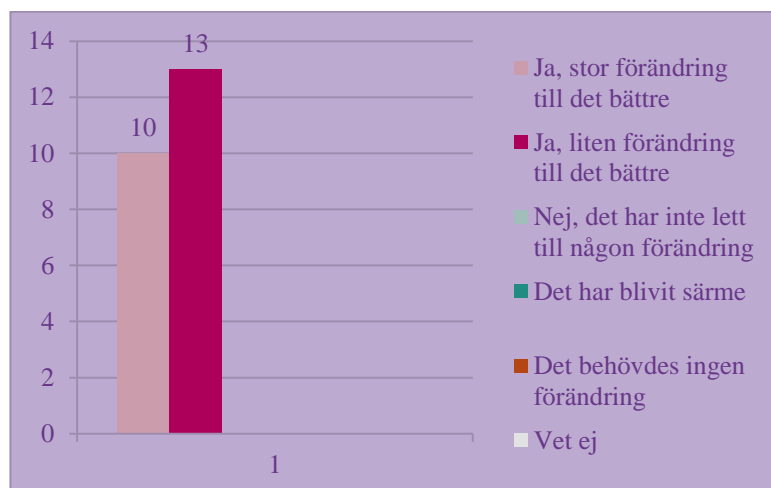




### Fråga 6. Har kontakten med oss lett till förändring?

Totalt antal svar på frågan: 23

Samtliga svarande, 100 % (2011: 90 %, 2012: 100 %), angav att kontakten med mottagningen hade lett till en förändring till det bättre.



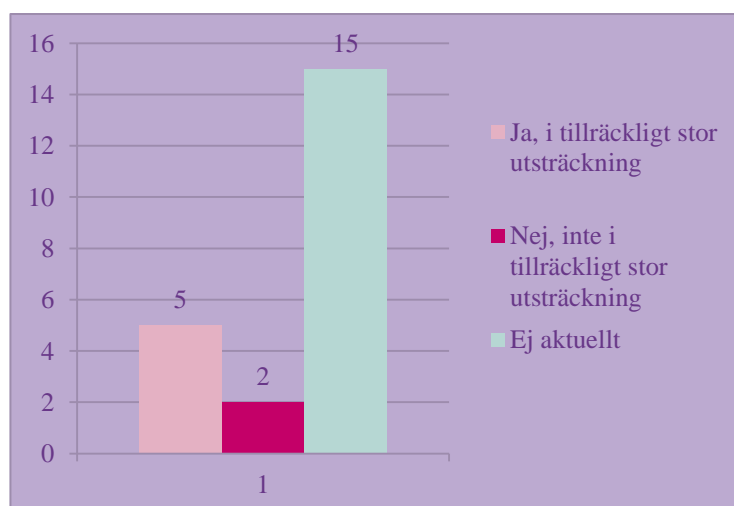
#### Kommentar:

Ja, liten förändring till det bättre "(mellanstor förändring)"

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

Totalt antal svar på frågan: 22

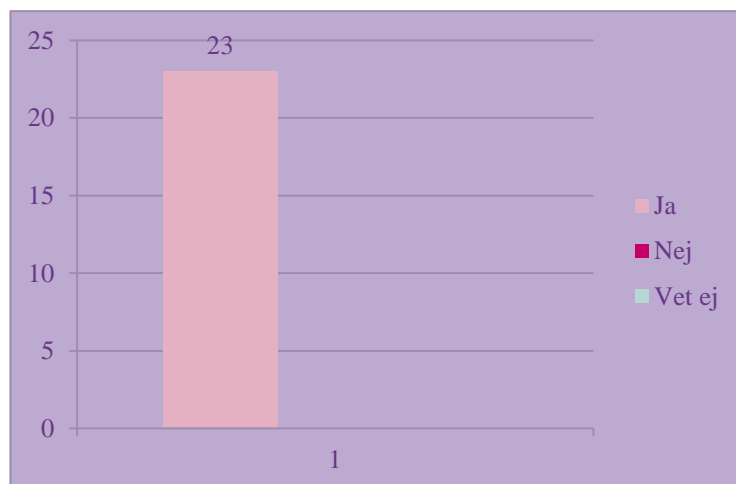
Cirka 23 % (2011: 32 %, 2012: 26 %) upplever att personalen kunnat vägleda dem vidare om mottagningen inte kunnat hjälpa. Två personer (2011: 1 person, 2012: 2 personer) upplever dock att så inte är fallet. För en majoritet av de svarande, cirka 68 % (2011: 64 %, 2012: 69 %), är frågan inte aktuell.



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

Totalt antal svar på frågan: 23

Samtliga svarande, 100 %, (2011: 100 %, 2012: 100 %) angav att de kunde tänka sig ta kontakt med verksamheten igen om de får problem.



#### Kommentar:

- Ja "Min handledare har bemött mig med respekt och utifrån möjligheter hjälpt mig så mycket hon har kunnat. Tyvärr är det inte tillräckligt då hennes möjligheter är för små."
- Ja "Ni är väldigt sympatiska. Bra att ni är en kille och en tjej = tror ibland vi ser saker på olika sätt."
- Ja "Fantastiskt stöd! Kloka och utbildade!"
- Ja "Hade aldrig funkad utan er!)"
- Ja "Fått fantastiskt bemötande! Helt otroligt att fått hem hit och få sånt stöd!"

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

Det är bra som det är:

- "Har fått fantastiskt fint stöd."
- "tycker det är bra som det är. Extra bra med man och kvinna."
- "Nej! Under ett år har ni alltid gett oss det vi behövt! Ni är bäst!"

Kommentarer om förbättringar:

- "Att synkronisera de olika familjerelaterade verksamheterna som finns så att helhetsbilden blir bättre."

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

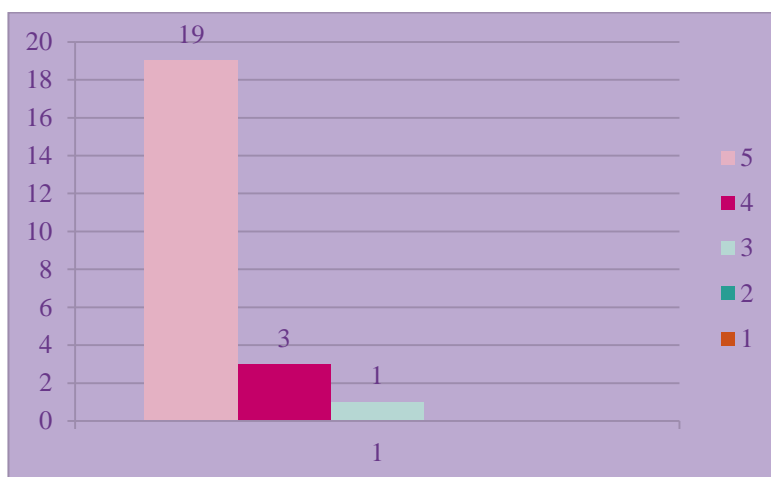
Ingen kommentar

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 23

När brukarna fick ge betyg på verksamheten gav 83 % (2011: 67 %, 2012: 86 %) en femma, och 13 % (2011: 33 %, 2012: 14 %) valde att ge en fyra. En person, , 4 % (2011:0 %, 2012: 0 %), valde att ge verksamheten en trea. Medelbetyget blev 4,8 (2011: 4,6, 2012: 4,9).



## Ungdomsstödet (ungdomar)

År	Utdelade enkäter (antal)	Besvarade enkäter (antal)	Svarsfrekvens (procent)
2013	30	20	67 %
2012	17	17	100 %
2011	25	17	68 %
2010	19	18	95 %
2009	22	17	77 %
2008	23	23	95 %

### Inledande kommentarer

Årets undersökning innehåller i stort samma frågor som tidigare års undersökning och därför är det möjligt att göra jämförelser, vilket görs löpande inom parenteserna. Sista frågan, om slutgiltigt betyg, förekom dock inte 2008. Utöver detta är även frågan om vi har glömt något ny för årets undersökning.

Alla har inte svarat på alla frågor.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

### Sammanfattande kommentarer

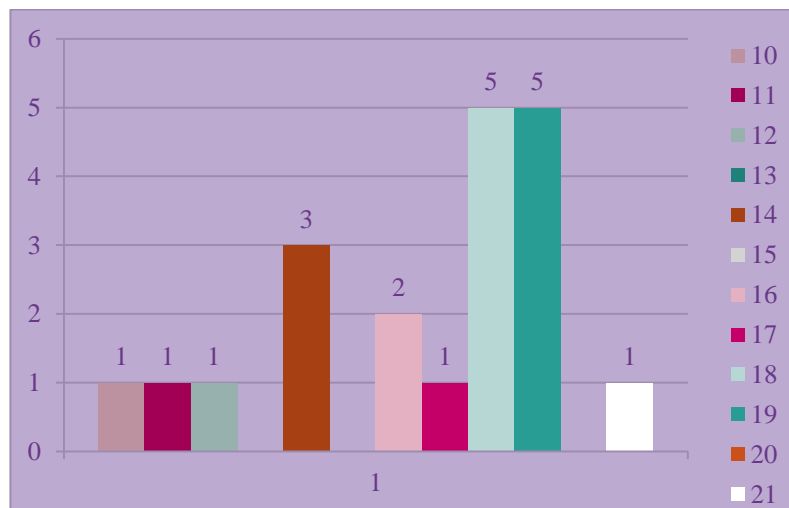
Resultatet från årets undersökning påminner om resultatet från de tidigare undersökningarna. Det finns dock skillnader som är värda att uppmärksamma. Medelåldern på de svarande har sjunkit något, från 17,4 till 16,5. En annan skillnad är att de är fler som har haft kontakt med enheten i 6 månader eller mindre, 47 % i årets undersökning jämfört med 35 i förra årets undersökning.

Andelen som upplever att de blivit mycket bra bemötta har sjunkit något, från 94 % till 85 %. Resterande del av de svarande anser sig blivit ganska bra bemötta. Utöver det kan man även konstatera att andelen som anger att de för det mesta eller alltid kan få tag på verksamheten har ökat från 82 % till 100 %. Slutligen kan man konstatera att enhetens medelbetyg ligger kvar på samma höga nivå som förra året, 4,5.

### Ålder

Totalt antal svar på frågan: 20

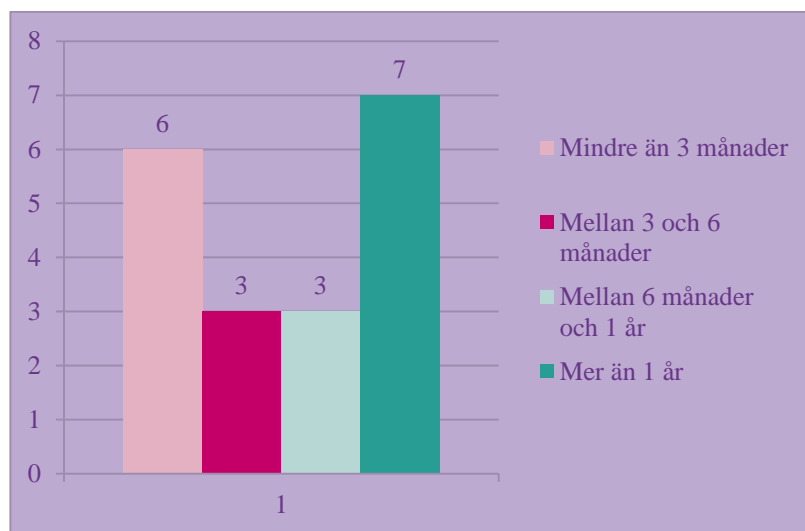
Åldrarna bland de svarande sträckte sig från 10 till 21 år (2011: 14 till 20 år, 2012: 13 till 20 år). Medelåldern var 16,5 år (2011: 17,6 år, 2012: 17,4 år).



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

Totalt antal svar på frågan: 19

47 % (2011: 47 %, 2012: 35 %) har haft kontakt med verksamheten upp till sex månader. 53 % (2011: 53 %, 2012: 65 %) hade haft kontakt över sex månader.



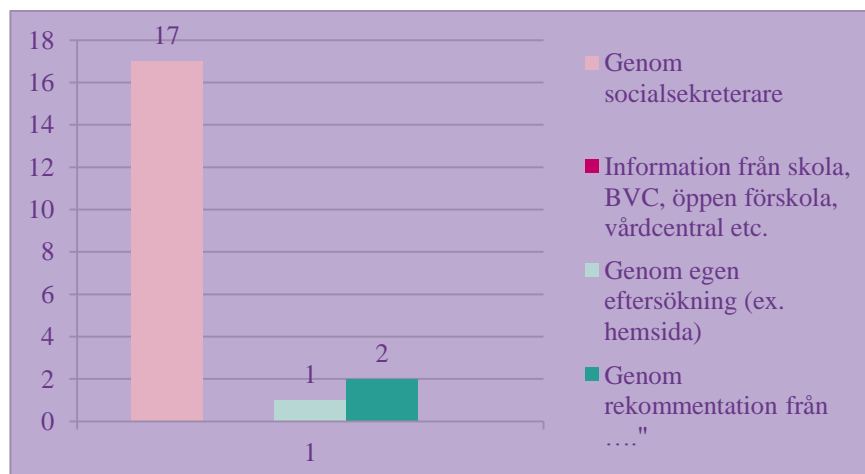
#### Kommentar:

- Mindre än 3 månader "2 gånger."

### Fråga 2. Hur kom du i kontakt med oss?

Totalt antal svar på frågan: 20

En merpart av de svarande, 85 % (2011: 75 %, 2012: 76 %) anger att de fått kontakt med verksamheten genom en socialsekreterare. En person har kommit i kontakt med verksamheten genom egna efterforskningar, 5 % (2011: 0 %, 2012: 0 %) Resterande de av de svarande, cirka 10 % (2011: 6 %, 2012: 24 %), angav att de hade fått kontakt genom rekommendationer från familjebehandlarna och mamma.



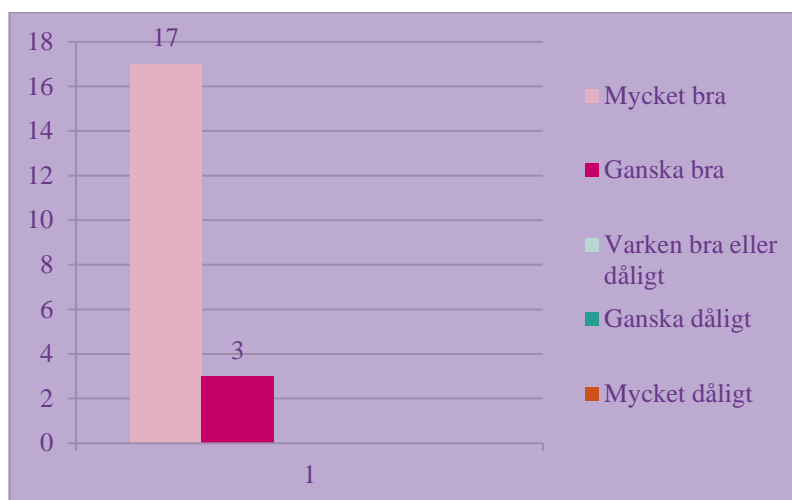
Genom rekommendationer från...

- Genom rekommendationen från "Mamma."
- Genom rekommendation från "Familjebehandlarna."

### Fråga 3. Hur blir du bemött av oss?

Totalt antal svar på frågan: 20

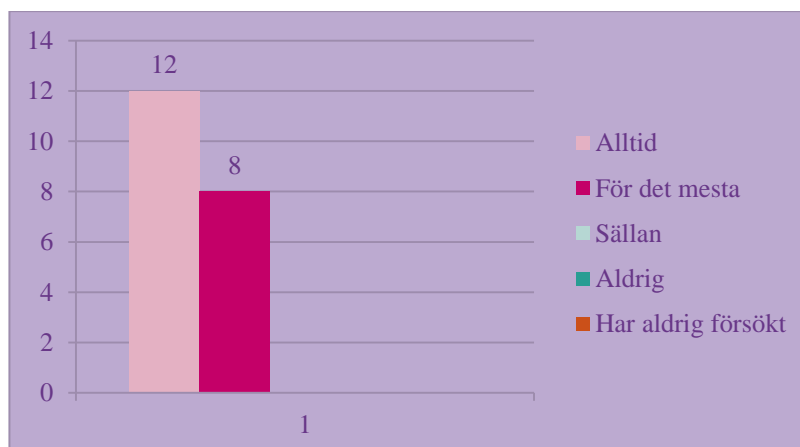
Nästan samtliga svarande, 85 % (2011: 71 %, 2012: 94 %) upplever att de blir mycket bra bemötta, medan resterande del av de svarande upplever att de blivit ganska bra bemötta.



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

Totalt antal svar på frågan: 20

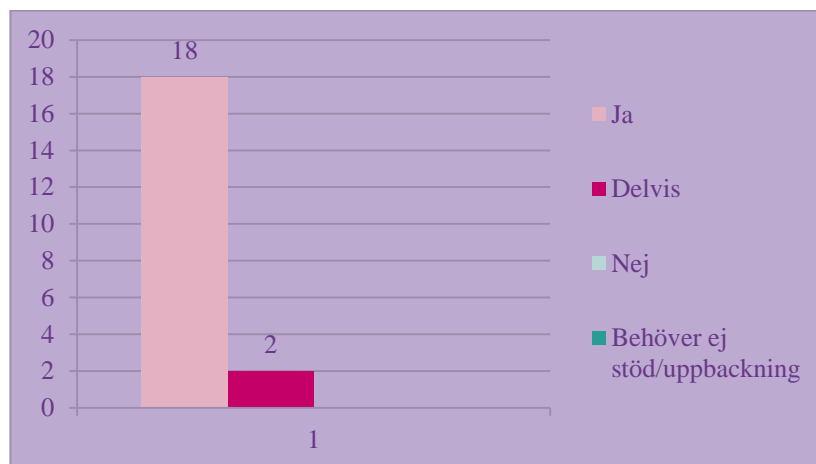
Merparten, 100 % (2011: 94 %, 2012: 82 %) anger att de alltid eller för det mesta kan nå personalen om de behöver. Ingen person (2011: 1 person, 2012: 3 personer) har aldrig försökt.



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

Totalt antal svar på frågan: 20

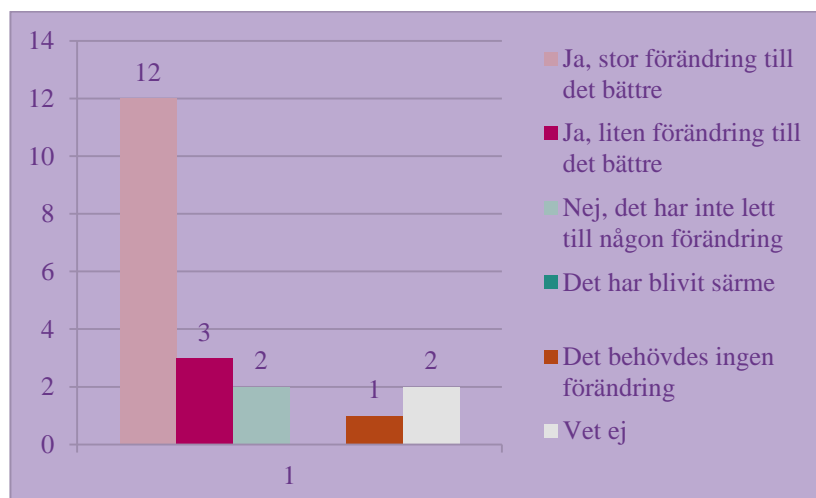
90 % av de svarande (2011:71 %, 2012: 88 %) upplever att de fått den uppbackning de behöver. Resterande del av de svarande, 10 % (2011: 24 %, 2012: 11 %) menar att de delvis fått det.



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

Totalt antal svar på frågan: 20

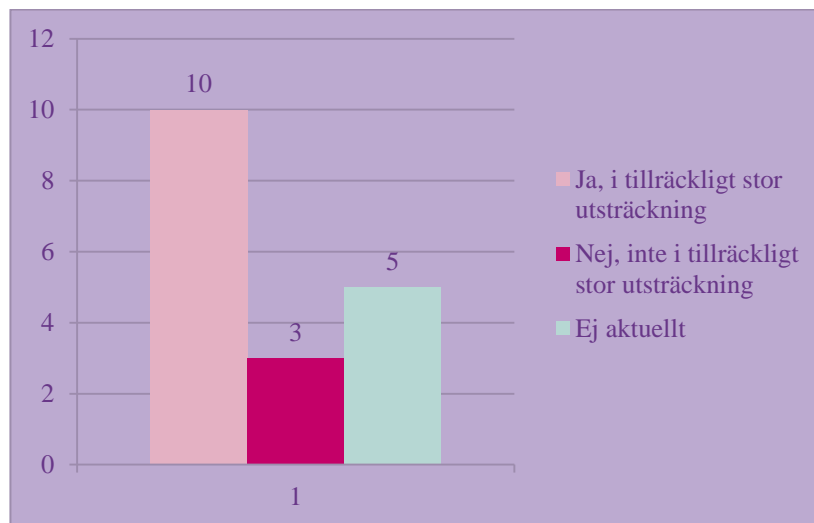
Av de svarande var det cirka 60 % (2011: 53 %, 2012: 53 %) som anger att kontakten har lett till en stor förändring till det bättre. 15 % (2011: 41 %, 2012: 41 %) menar att den har lett till en liten förändring till det bättre. En person, 5 % (2011: 0 %, 2012: 0 %) upplevde att det inte behövdes någon förändring. Detta medan två personer, 10 % (2011: 6 %, 2012: 6 %), inte visste.



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

Totalt antal svar på frågan: 18

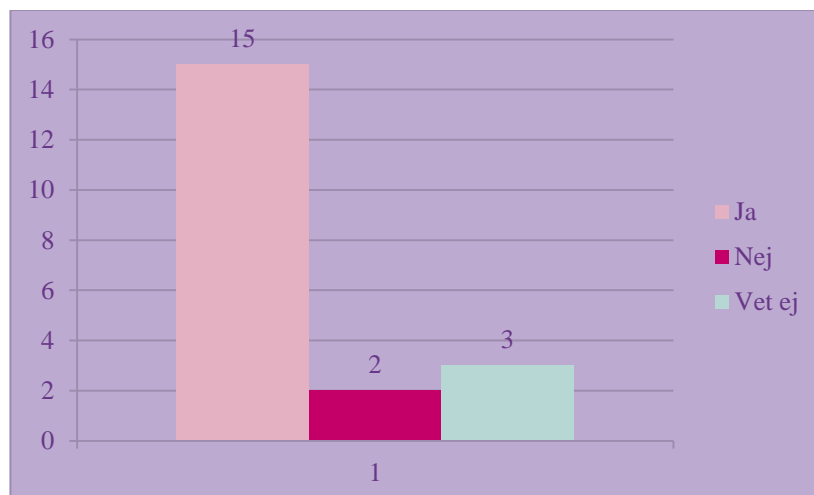
55 % (2011: 59 %, 2012: 71 %) av de svarande anser att verksamheten kunnat vägleda dem till andra ”hjälpare” i tillräckligt stor utsträckning. 17 % (2011: 20 %, 2012: 0 %) upplevde att de inte fått tillräckligt med vägledning. För den resterande delen av de svarande, 28 % (2011: 29 %, 2012: 29 %), var 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: 20

En majoritet av de svarande, 75 % (2011: 82 %, 2012: 76 %) anger att de kan tänka sig ta kontakt med verksamheten igen om de får problem. Två personer (2011: 1 person, 2012: 1 person) uppger att den inte kan tänka sig en återupptagen kontakt medan cirka 15 % (2011: 33 %, 2012: 18 %) uppger att de inte vet.





*Kommentarer:*

- Svar ja "[Namn borttaget]har vart mycket hjälpsam och trevlig, jag är väldigt nöjd."
- Ja "Ifall det är möjligt så mycket gärna!"
- Ja "Nej"
- Ja "Vilken härlig dag chalalalala."

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

- "Cathrine är bra som hon är och behöver ingen förändring."
- "Tycker ni är bra som ni är."
- "En del socialsekreterare lyssnar"
- "Nupp"
- "Inget"
- "Nej ni har frågat det som är viktigt bra jobbat!"
- "Nej"
- "Det är bra."
- "Nej Stefan och Eva glömmar aldrig bort något."
- "Inte vad jag vet!"
- "Det är lugnt ni är redan bra."

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

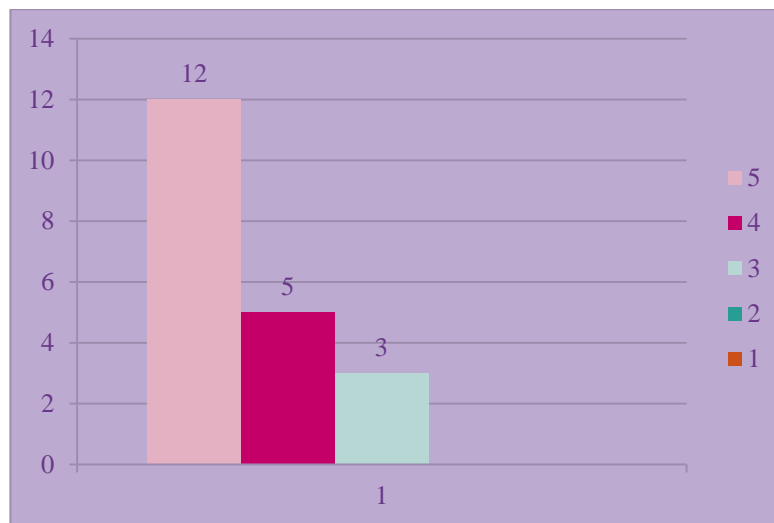
- "Nej det tycker jag inte."
- "Nej det är bra."
- "Nej =) "
- "Nupp"
- "Nej :) "
- "Nej"

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

5= Mycket bra 1= Mycket dåligt

Totalt antal svar på frågan: 20

När brukarna fick betygsätta verksamheten gav 60 % (2011: 47 %, 2012: 76 %) en femma. Cirka 20 % (2011: 47 %, 2012: 18 %) valde att ge en fyra medan tre personer (2011: 1 person, 2012: en person) valde att ge en trea. Detta gav verksamheten ett medelbetyg på cirka 4,5 (2011: 4,4, 2012: 4,5).



## Ungdomsstödet (föräldrar)

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

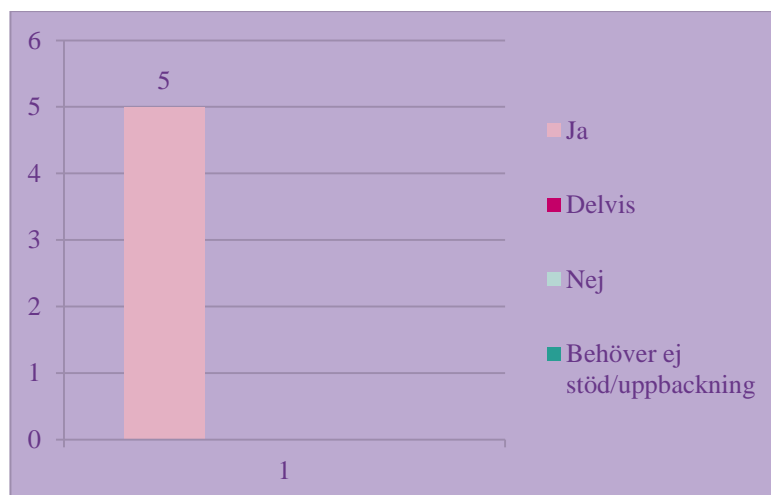
### Inledande kommentarer

Antalet utdelade/ inkomna enkäter är likt de två tidigare åren undersökningar påfallande lågt. Därför kommer det inte göras några jämförelser eller analyser av resultatet, då det är allt för osäkert. Resultatet från tidigare års undersökningar presenteras under diagrammen inom parenteserna.

I tabellerna anges faktiskt antal personer.

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

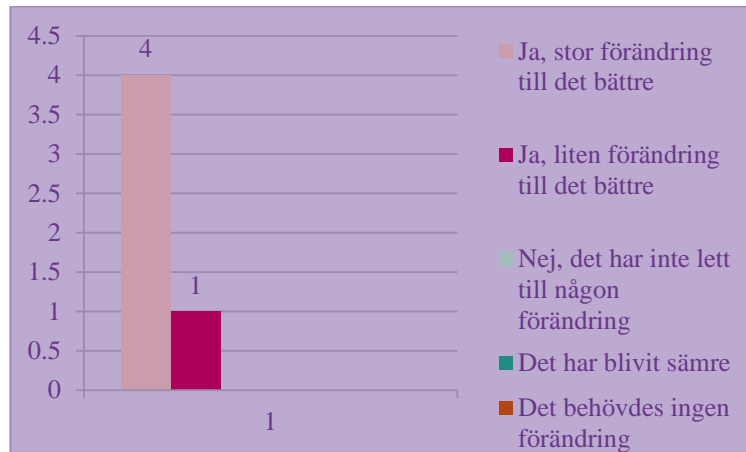
Totalt antal svar på frågan: 3



(2011: 3 ja, 2012: 3 ja)

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

Totalt antal svar på frågan: 5



(2011: 2 ja stor förändring, 1 ja liten förändring. 2012:1 ja stor förändring, 2 ja liten förändring)

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

Kommentarer:

- " Bor hos mej nu (pappan)"
- "Hjälp att hantera konflikter, vilket lett till mindre konflikter."
- "[Namn borttaget] har blivit tryggare och mår bättre."

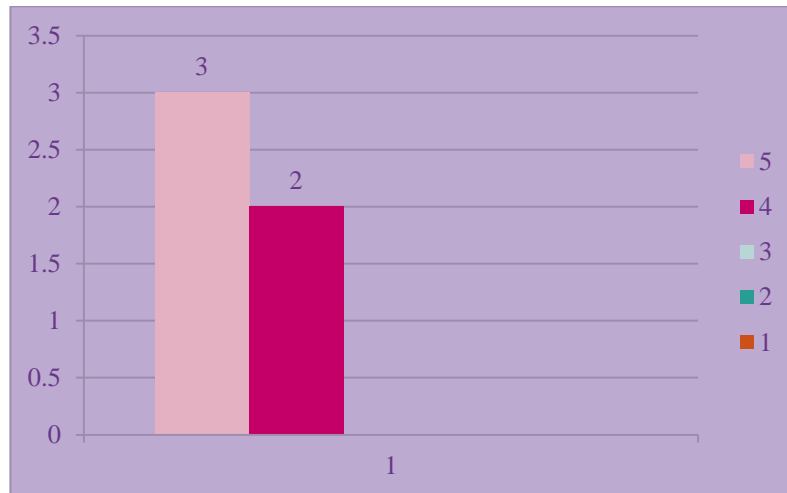
**Fråga 4. Har du några synpunkter eller önskemål när det gäller stödet?**

Kommentarer

- "Min son har fått mycket gott stöd av [Namn borttaget] och [Namn borttaget]."
- "Ja samordning i praktiken inte bara vid sittande bord."

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

Genomsnittsbetyget blev 4,6 (2011: 4,7, 2012: 4,3).



*Kommentar*

- "Ni rockar :-)"