

Sammanfattning av klientutvärdering vid Familjerådgivningen perioden december 2004 - mars 2005.

Stockholms Stads Familjerådgivning har under perioden december 2004 – mars 2005 genomfört en utvärdering genom klientenkät. Samtliga besökare som avslutade sin kontakt under den aktuella tiden har tillfrågats. Enkäten har överlämnats till klienten i samband med det sista samtalet alternativt skickats hem per post i efterhand. Klienterna har kunnat välja mellan att fylla i enkäten på plats och lägga i särskild låda eller att erhålla ett frankerat svarskuvert för återsändande i efterhand. Enkätsvaren har varit anonyma.

Enkäterna har indelats i tre kategorier - de som varit på två eller flera samtal, de som varit på ett samtal samt de som varit på s.k samarbetsamtal (samtal efter separation i syfte att träffa överenskommelser rörande vårdnad, umgänge och boende)

Frågorna har haft bundna svarsalternativ. I enkäten har också funnits utrymme för fria synpunkter. 517 enkäter har utdelats, 251 svar har erhållits, vilket innebär en svarsfrekvens på 48,5. (I verkligheten är svarsfrekvensen något högre då en handfull svar inkommit i efterhand.) Svaren har sammanställts för respektive kategori enligt ovan.

Sammanfattning av svar från 205 klienter som varit på två eller flera samtal.

Enkäten har besvarats av lika många kvinnor som män. 69% av dem var sammanlevande. 37% hade varit på 2-4 samtal, 39% på 5-8 samtal och 24% på 9 eller fler samtal.

35% uppgav att de sökt familjerådgivning på rekommendation av vänner och bekanta. 21% hade sökt i telefonkatalogen eller på nätet. 12% hade fått information om verksamheten via BVC, MVC, läkare eller sin stadsdel och 14% sa sig har känt till verksamheten av sig själva.

72% av de svarande besökarna tyckte att väntetiden var kort eller acceptabel. 27 % ansåg att den var lång eller mycket lång.

83% ansåg att de erbjudits lagom många samtal. 13% tyckte att de fått för få samtal.

83% var nöjda med intervallet mellan samtalen. Resterande tyckte att det var för glest mellan besöken.

Tre fjärdedelar tyckte att besöksavgiften (250 kr/per samtal) är lagom. En femtedel av klinterna ansåg att den är för hög. Ett fåtal tyckte att den är låg.

95% av klienterna ansåg att kontakten med familjerådgivningen varit bra eller mycket bra. 88% tyckte att de problem de sökte för hade förändrats. 80% ansåg att samtalen ökat förmågan att tala med varandra, 85% tyckte att samtalen varit en hjälp att bättre förstå sig själv.

98% kunde tänka sig att besöka familjerådgivningen igen (80% ja och 18%kanske).

98% kunde tänka sig att rekommendera andra att söka familjerådgivningen (91% ja och 7% kanske).

Sammanfattning av svar från 34 klienter som varit på ett samtal.

Enkäten har besvarats av 18 män och 15 kvinnor. 74% av dem var sammanlevande. Hälften av dem hade fått kännedom om familjerådgivningen via vänner.

61% ansåg att väntetiden var acceptabel eller kort. 39 % tyckte att den var lång eller mycket lång.

En fjärdedel ansåg att besöksavgiften om 250 kr är för hög.

91% tyckte att kontakten med familjerådgivningen varit bra eller mycket bra.

73% upplevde att de problem man sökt för hade förändrats. 67% ansåg att samtalet ökat förmågan att tala med varandra och 77% tyckte att samtalen ökat förståelsen för sig själv.

95% av dem som varit på ett samtal kan tänka sig att besöka familjerådgivningen igen (74% ja, 21% kanske). 94% kan tänka sig att rekommendera verksamheten till andra (82% ja, 12% kanske).

Sammanfattning av svar från 12 klienter som varit på samarbetsamtal

7 män och 5 kvinnor har besvarat enkäten. Fem av dem hade varit på 2-4 samtal, fem på 5-8 samtal, en på ett respektive 9 samtal eller fler. En fjärdedel tyckte att väntetiden var lång.

90% av de svarande tyckte att samtalen lett till ett förbättrat föräldrasamarbete.

Samtliga kunde tänka sig att själva besöka familjerådgivningen igen och att rekommendera verksamheten till andra.

Slutsatser

Enkätsvaren för samtliga tre kategorier visar att andelen nöjda klienter är mycket hög. Förtroendet för familjerådgivningen är stort och samtalen tycks i hög grad bidra till problemlösning. Det stora flertalet är nöjda med insatsens omfattning och tidsintervallet mellan samtalen. Många hjälpsökande kommer efter tips från vänner och bekanta. Påfallande många kan tänka sig söka igen eller rekommendera familjerådgivning till andra vilket måste ses som ett gott betyg åt verksamheten. Även de som endast gjort ett besök anser sig i hög grad ha fått hjälp. En mycket stor andel av dem kan tänka sig söka familjerådgivningen igen.

Mellan en fjärdedel och en femtedel av klienterna tycker att besöksavgiften är för hög vilket är bekymmersamt då en av intentionerna bakom verksamheten är att människors ekonomi inte ska utgöra hinder för att få hjälp med samlevnadsproblem. Var fjärde svarande tycker att väntetiden var för lång. Väntetiden hör till de områden som oftast kommenterats i det fria utrymmet. Vikten av snabb hjälp då man är kris är central.

Sammanfattningsvis visar enkätsvaren att familjerådgivningen, ur ett klientperspektiv, håller mycket god kvalitet på insatserna och väl uppnår målen för verksamheten.

