



Till  
Socialtjänstnämnden

## **Utvärdering av genomförd klientundersökning på Familjerådgivningen**

(1 bilaga)

### **Förslag till beslut**

1. Socialtjänstnämnden godkänner rapporten.

Dag Helin

Rita Kahn

### **Sammanfattning**

Sammanfattningsvis visar enkätsvaren för samtliga kategorier att flertalet av de klienter som besvarat enkäten är genomgående nöjda. Samtalen har i hög grad bidragit till problemlösning och flertalet är nöjda med insatsens omfattning, tidsintervallet mellan samtalen och väntetiden. Flertalet kan också tänka besöka familjerådgivningen igen och att rekommendera andra att besöka rådgivningen. Sammanställningen visar att familjerådgivningen har en bra kvalitet på klientinsatserna och att målen för verksamheten uppnås.

### **Bakgrund**

Familjerådgivningen genomför som ett led i kvalitetsarbetet återkommande utvärderingar av verksamheten genom klientenkäter. Under perioden december 2004 – mars 2005 tillfrågades samtliga besökare som avslutade sina kontakter under den aktuella tiden om att delta i undersökningen. En enkät överlämnades i samband med sista besöket eller skickades hem per post efter avslutad kontakt. Ca 50% besvarade enkäten. Enkätsvaren har varit anonyma.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom Individorienterade verksamheter.

### **Sammanställning av utvärderingen**

Sammanställningen visar att majoriteten av dem som besvarade enkäten är mycket nöjda, se *bilaga 1*. Majoriteten av paren har fått 5-8 samtal. 35% uppgav att de sökt familjerådgivning på rekommendation av vänner och bekanta. 72% tyckte att vänte-

tiden var kort eller acceptabel och 83% ansåg att de erbjudits tillräckligt många samtal. 95% av klienterna ansåg att kontakten med familjerådgivningen varit bra eller mycket bra och 98% kunde tänka sig att besöka familjerådgivningen igen.

Av de klienter som bara varit på ett samtal tyckte 91% att kontakten med familjerådgivningen varit bra eller mycket bra. 73% av de som varit på ett samtal upplevde att de problem man sökt för hade förändrats och 93% kan tänka sig att besöka familjerådgivningen igen.

90% av de som varit på samarbetssamtal tyckte att samtalen lett till ett förbättrat samarbete och samtliga svarande i denna kategori kunde tänka sig att besöka familjerådgivningen igen.

### **Förvaltningens synpunkter**

Sammanfattningsvis visar enkätsvaren för samtliga kategorier att flertalet av de klienter som besvarat enkäten är genomgående nöjda. Samtalen har i hög grad bidragit till problemlösning och flertalet är nöjda med insatsens omfattning, tidsintervallet mellan samtalen och väntetiden. Flertalet kan också tänka besöka familjerådgivningen igen och att rekommendera andra att besöka rådgivningen. Sammanställningen visar att familjerådgivningen har en bra kvalitet på klientinsatserna och att målen för verksamheten uppnås.

20-25% av klienterna ansåg att avgiften var för hög. Sökande kan efter individuell prövning avgiftsbefrias av ekonomiska skäl. Avgiftsbefrielse beviljas om sökande har inkomster i nivå med eller understigande EGT (ekonomisk grundtrygghet) d.v.s. försörjningsstöd. Stadens norm för ekonomisk bistånd ligger till grund för den ekonomiska prövningen. En ekonomisk prövning görs på Familjerådgivningen. Det är dock relativt ovanligt att personer ansöker om avgiftsbefrielse. Endast ca 2% av de sökande har under de senaste åren erhållit avgiftsbefrielse.

### **Bilaga:**

1. Sammanställning av utvärdering genom enkät vid Familjerådgivningen 2004-12-01 – 2005-03-31.