



SOCIALTJÄNSTFÖRVALTNINGEN  
FAMILJERÅDGIVNINGEN

# Rapport från klientundersökning vid Stockholms Stads Familjerådgivning i november 2006

Sammanställning:  
Eva Marie Sundberg

Statistikbearbetning  
Maud Livén  
Mayne Älgekrans

Sabbatsbergsvägen 1, 113 21 Stockholm. Telefon 08-508 44 620. Fax 08 508 44 630

[www.stockholm.se/familj/familjeradgivningen](http://www.stockholm.se/familj/familjeradgivningen)

## **Sammanfattning**

Undersökningen har skett i form av s.k väntrumsenkät och har omfattat samtliga klienter som besökt Stockholms Stads Familjerådgivning för sedvanligt familjerådgivningssamtal under veckorna 46 och 47 år 2006. 518 enkäter delades ut, 384 svar inkom, innebärande en svarsfrekvens om 74%. Undersökningsmaterialet omfattar ca 1/10 av besökarna under ett kalenderår. Frågorna är 13 till antalet, några med bundna svarsalternativ, andra helt öppna och flera i form av skattning på en skala mellan "Inte alls" och "I mycket hög grad".

Enkäten har tagits fram och sammanställts av enheten inom ramen för befintliga resurser.

Undersökningen visar att verksamheten i hög grad lever upp till sina kvalitetsgarantier. Resultatet tyder på att Familjerådgivningen är välkänd bland medborgarna och att det stora flertalet vänt sig till stadens egen familjerådgivning direkt, utan att först undersöka andra alternativ. Man söker i hög grad på rekommendation av personer i sin närmaste omgivning och de som besökt verksamheten kan i mycket hög grad tänka sig rekommendera andra att vända sig till familjerådgivningen. "Det goda ryktet", "välkänt", seriöst och opartiskt" är tillsammans med priset viktiga faktorer när man söker. Detsamma gäller kort väntetid.

En helt övervägande del av klienterna är nöjda med det utbud verksamheten erbjuder. De som saknat något nämner framförallt "enskilda samtal".

Tillgängligheten och servicen är god och når svarsmedelvärdet 7,4 av maximalt 10. Frågan speglar bland annat väntetiden och skulle sannolikt öka ytterligare om verksamheten var mer utbyggd än idag.

Undersökningen visar att kontakten mycket väl motsvarar klienternas förväntningar vad gäller familjerådgivarens yrkeskunnande och engagemang. Svarsmedelvärdet är här 8,5 av maximalt 10. Verksamheten lever, i högsta grad, upp till målet att värna om ett gott och respektfullt bemötande. Svarsmedelvärdet är här 9 av maximalt 10.

Klienterna tror i mycket hög grad att samtalen kan vara till hjälp att hantera de svårigheter man sökt för. Svarsmedelvärdet är 8,1. Likaså tror klienter med barn i åldern 0-20 år, i mycket hög grad att samtalen kan ha betydelse ur ett barnperspektiv, svarsmedelvärde 8,2.

Klienterna vill i mycket stor utsträckning själva kunna påverka antalet samtal. 8,6 av maximalt 10.

Nästan alla kan tänka sig att rekommendera Stockholms Stads Familjerådgivning till andra.

## **Bakgrund**

Familjerådgivningens kvalitetsarbete tar sin utgångspunkt i de, av verksamheten utarbetade och av Socialtjänstnämnden fastställda, kvalitetsgarantierna. Som ett led i kvalitetssäkringsarbetet genomför Familjerådgivningen regelbundet enkätundersökningar riktade till de klienter som besöker verksamheten. Under hösten 2006 genomfördes en utvärdering som vände sig till besökare med pågående samtalskontakt vid Familjerådgivningen, även förstasamtal. Undersökningen har utarbetats och sammanställts internt och skett inom ramen för ordinarie verksamhet.

Tidigare genomförda utvärderingar har vanligtvis gått till så att en uppföljningsenkät skickas hem efter avslutad kontakt. Svarsfrekvensen på dessa enkäter har rört sig runt 50 % och resultaten på frågorna är mycket likartade genom åren. Besökande klienter har i mycket hög grad visat sig nöjda och tyckt att de fått hjälp att hantera de problem de sökte för.

Enkäterna har bekräftat att verksamheten håller en jämn och hög kvalitet över tid och att kort väntetid är en angelägen fråga ur ett klientperspektiv. Resultaten har givetvis varit glädjande och bekräftande men samtidigt har svaren med tiden blivit de förväntade och inte kommit att tillföra så mycket ny kunskap och information. Tiden var därför mogen för delvis nya frågor. Genom formen ”väntrumsenkät” hoppades vi också på en högre svarsfrekvens än vad som är brukligt vid hemsända enkäter. Målsättningen var att få ett underlag som motsvarade ca 1/10 av de ca 4000 besökarna under ett kalenderår.

## **Syfte**

Syftet med undersökningen har varit att få kunskap om

- verksamhetens måluppfyllelse när det gäller tillgänglighet, service, professionalitet och bemötande ur ett klientperspektiv
- hur målgruppen fått kännedom om och valt Stockholms Stads familjerådgivning
- huruvida vår specialistverksamhets utbud motsvarar klienternas behov och önskemål
- i vilken utsträckning klienterna tror att samtalen är till hjälp för de svårigheter man sökt för
- hur klienterna ser på betydelsen av familjerådgivning ur ett barnperspektiv.
- huruvida klienterna själva vill kunna påverka antalet samtal

och därigenom

- få underlag för fortsatt metodutvecklingsarbete
- kunna förmedla underlag till våra beslutsfattare

## **Genomförande**

Undersökningen har skett i form av en s.k. väntrumsenkät där klienterna varit anonyma. Enkäten har delats ut till samtliga besökare som erhållit sedvanligt familjerådgivningssamtal under veckorna 46 och 47 år 2006. Klienten har fått enkäten av receptionisten i samband med betalningen i kassan. Enkäten har sedan besvarats innan eller efter samtalet och svaret har lämnats i en låst ”brevlåda” vid utgången.

Klienter som besökt Familjerådgivningen vid mer än ett tillfälle under undersökningsperioden har erhållit blankett vid ett av tillfällena. Klienter som deltog i gruppbehandling har inte ingått i undersökningen då denna del av verksamheten utvärderas i särskild ordning. Inte heller de som varit på s.k. samarbetssamtal har ingått eftersom syftet med dessa samtal medför delvis andra frågeställningar som fordrar en annan typ av uppföljning. Klienter som ingått i ett pågående projekt riktat till ensamsökande kvinnor har inte heller ingått då projektet kommer att utvärderas separat under år 2007.

Klienter som inte behärskar svenska har fått hjälp av tolk eller familjerådgivare med översättning av frågorna.

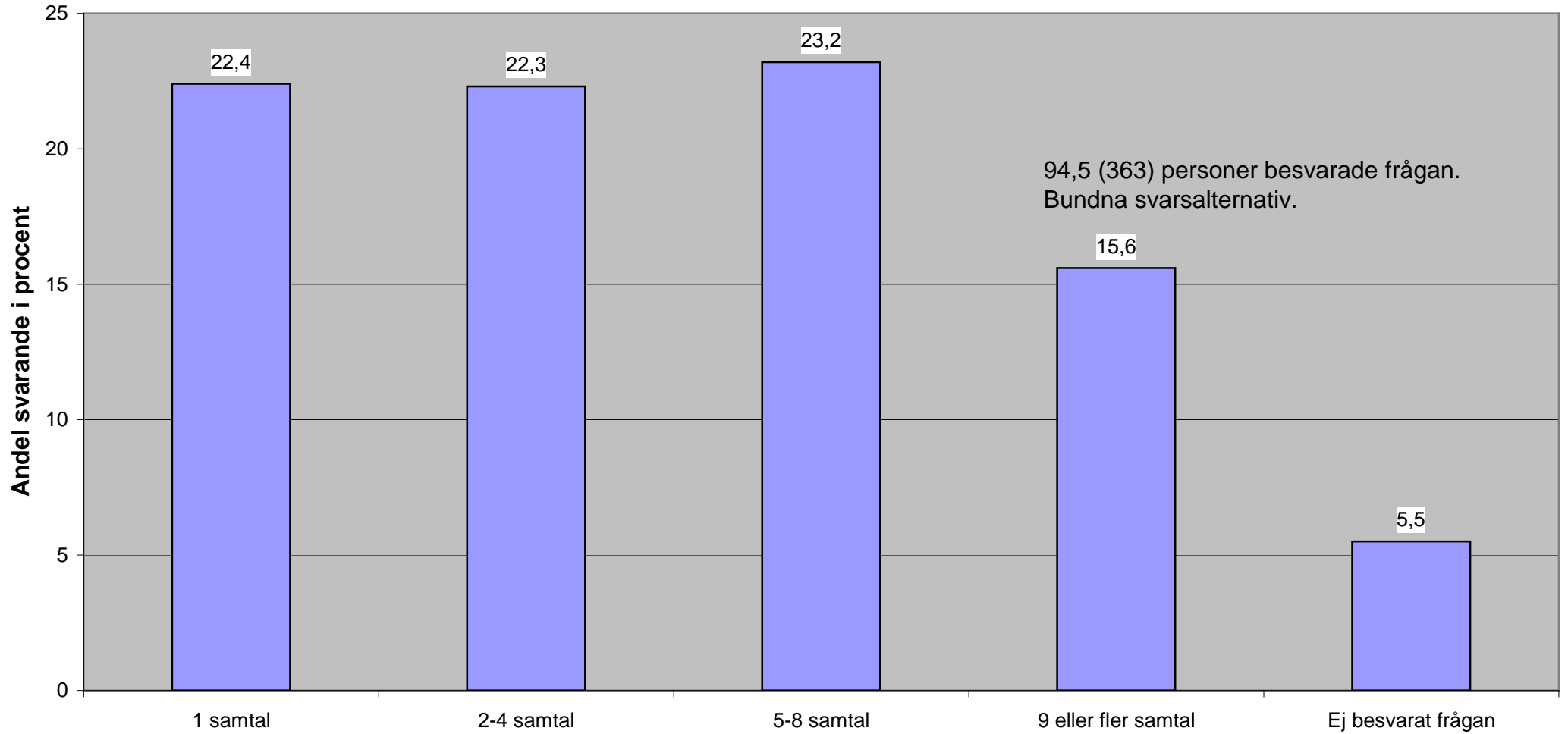
Enkäten omfattar totalt 13 frågor, varav några har helt öppna svarsalternativ. Trots svårigheter att sammanställa sådana svar har vi medvetet valt att låta klienten göra sina egna formuleringar. På sex av frågorna har klienten ombetts svara med en kryssmarkering på en linje där "Inte alls" utgjort lägsta värde och "i mycket hög grad" utgjort högsta värde. För att inte styra svaren har linjen medvetet varit utan sifferskala. Vid sammanställningen har svaren sedan mätts med linjal 0.5 cm intervall på skalan 0-10.

### **Resultat**

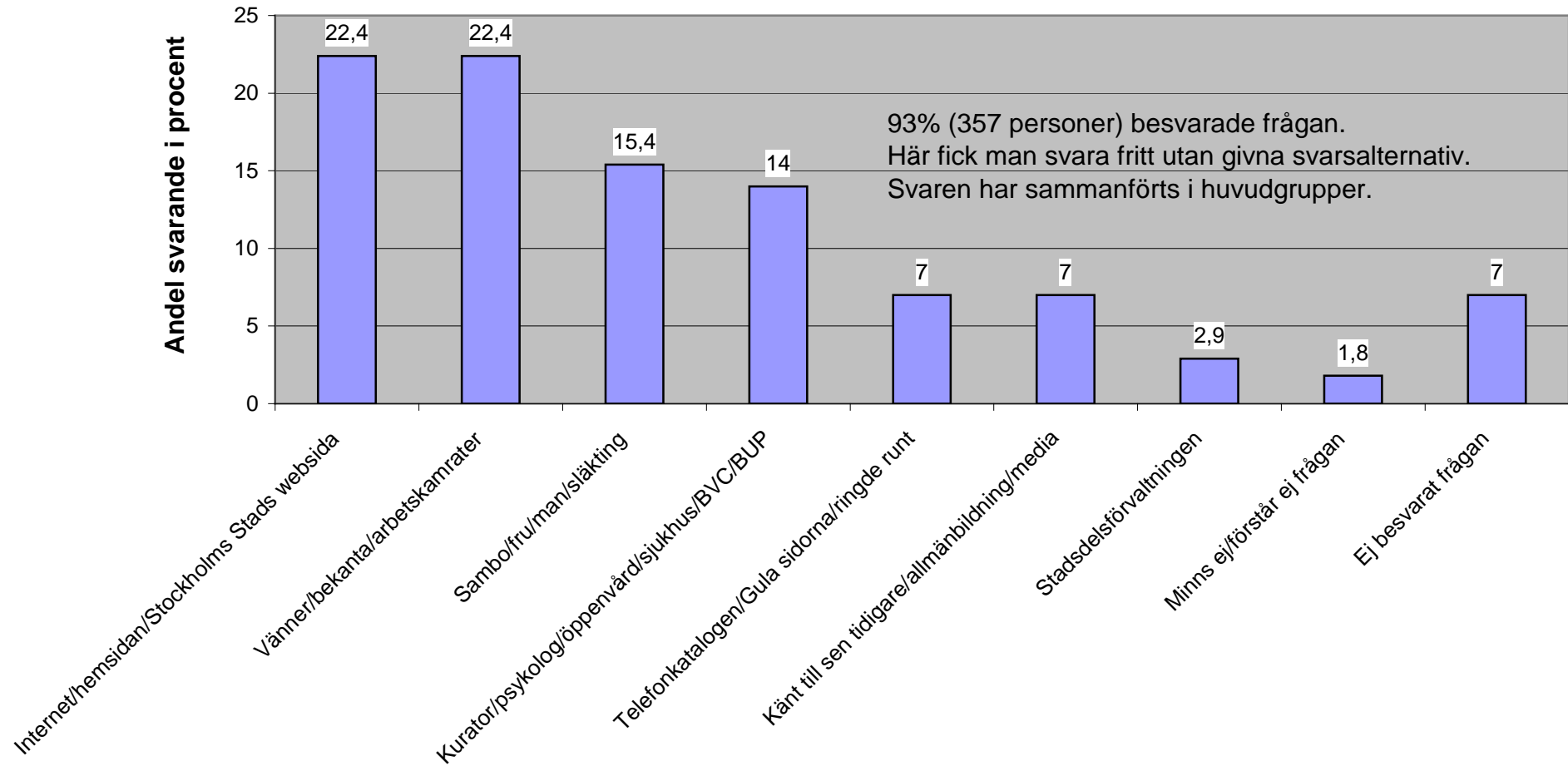
518 enkäter delades ut och 384 svar inkom vilket är en svarsfrekvens på 74%. (Några enkäter inkom i efterhand per post, efter att sammanställningen påbörjats. Dessa har inte tagits med.) Tre fjärdedelar av besökarna har således svarat och en fjärdedel utgör bortfall.

Könsfördelningen bland de svarande är jämn - 184 män och 195 kvinnor. 5 personer gjorde ingen markering i rutan för kön. I den följande texten redovisas resultatet fråga för fråga i diagramform.

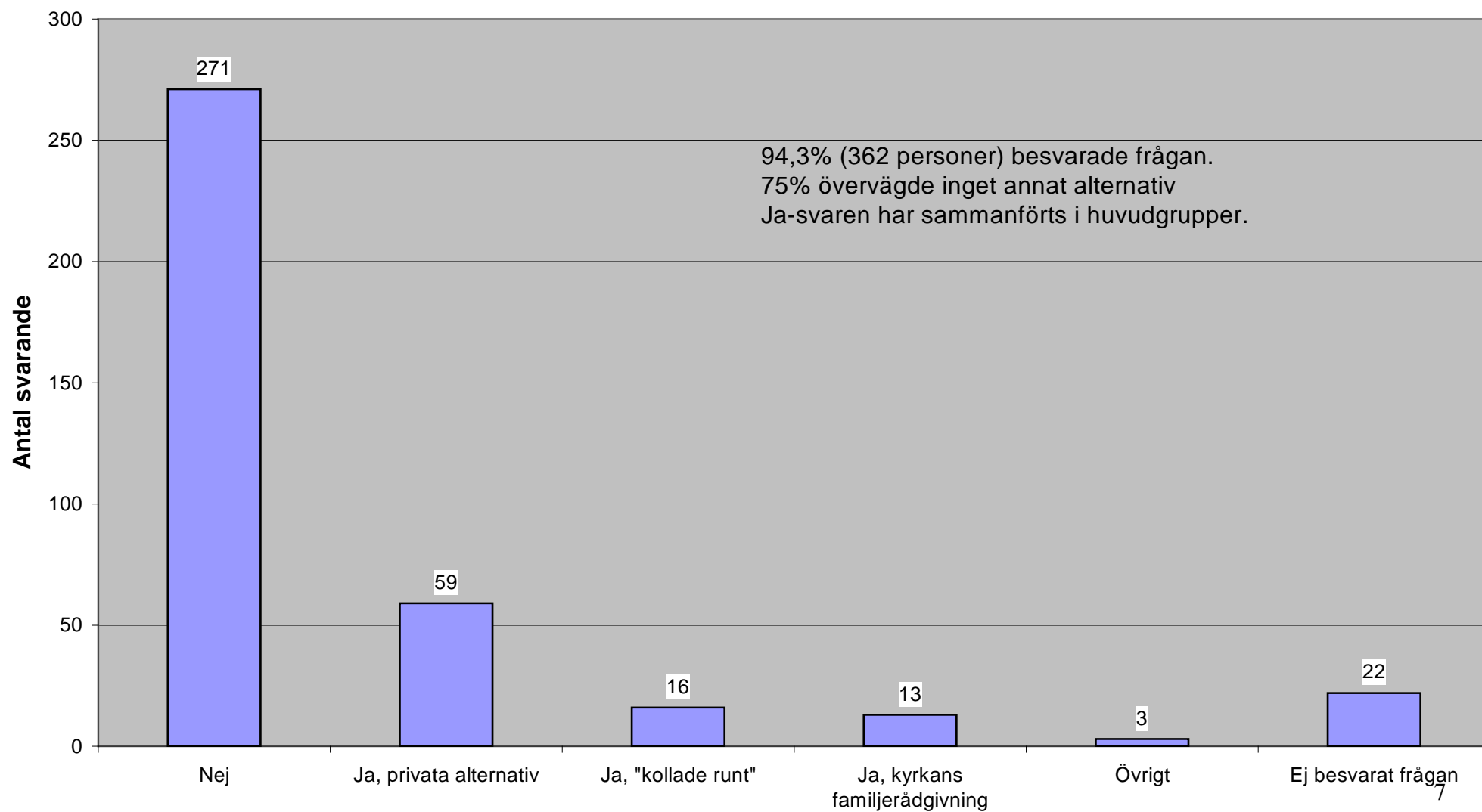
Fråga 1. Hur många samtal har du varit på hitintills?



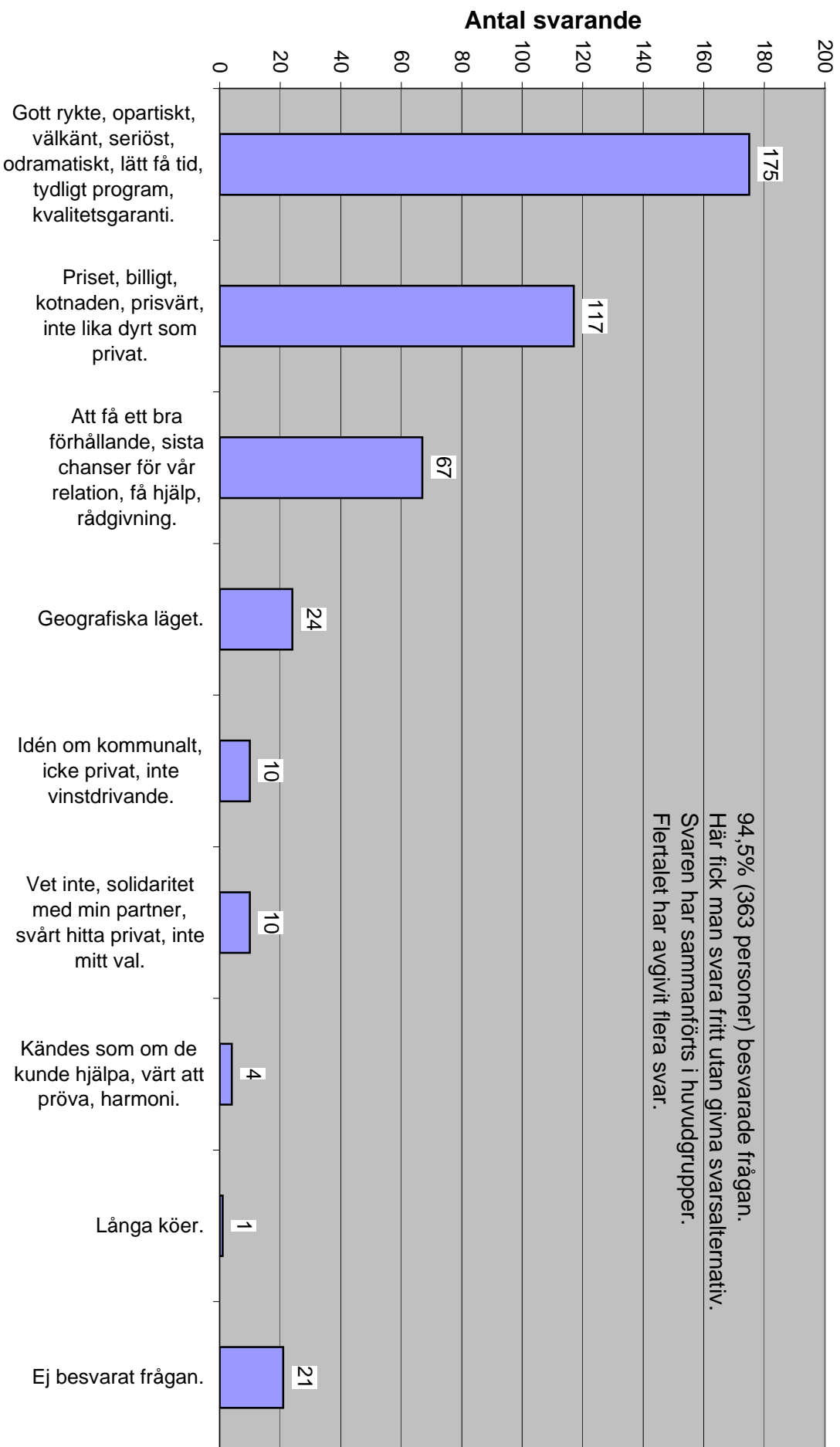
## Fråga 2 Hur fick du kännedom om Stockholms Stads Familjerådgivning?



**Fråga 3. Övervägde ni andra alternativ till Stockholms Stads Familjerådgivning, t ex familjerätt, privatpraktiserande familjeterapeuter etc?**

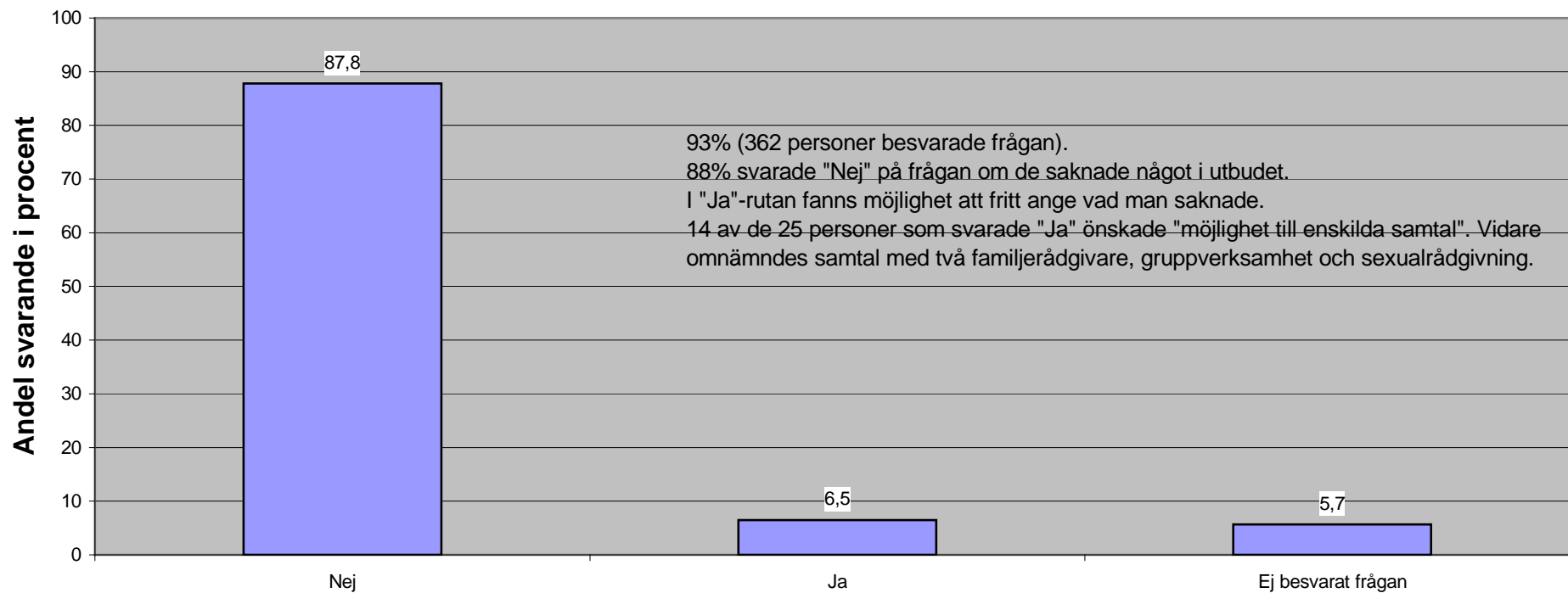


#### Fråga 4 Vilket var det viktigaste motivet för dig att välja Stockholms Stads Familjerådgivning?

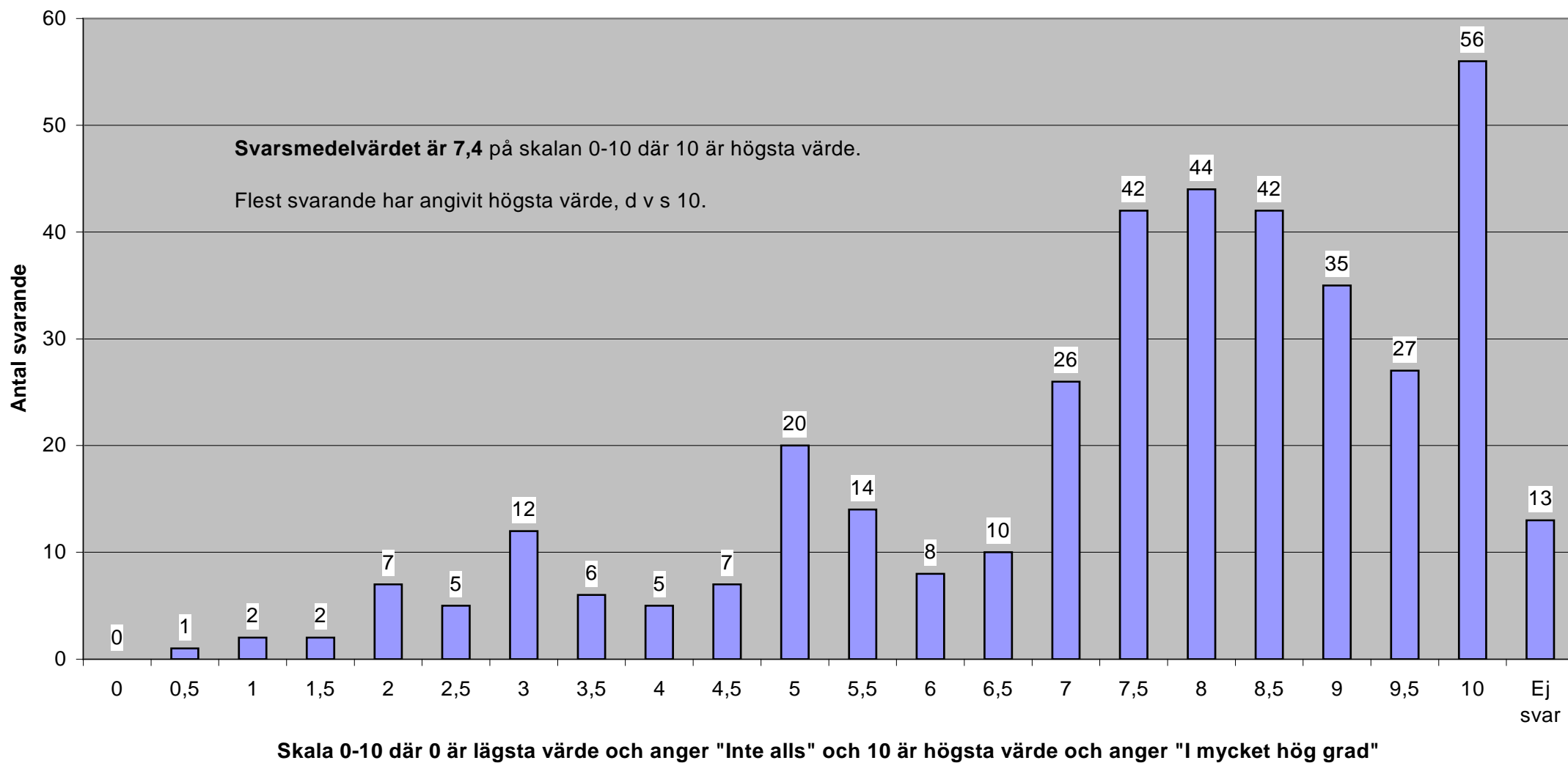




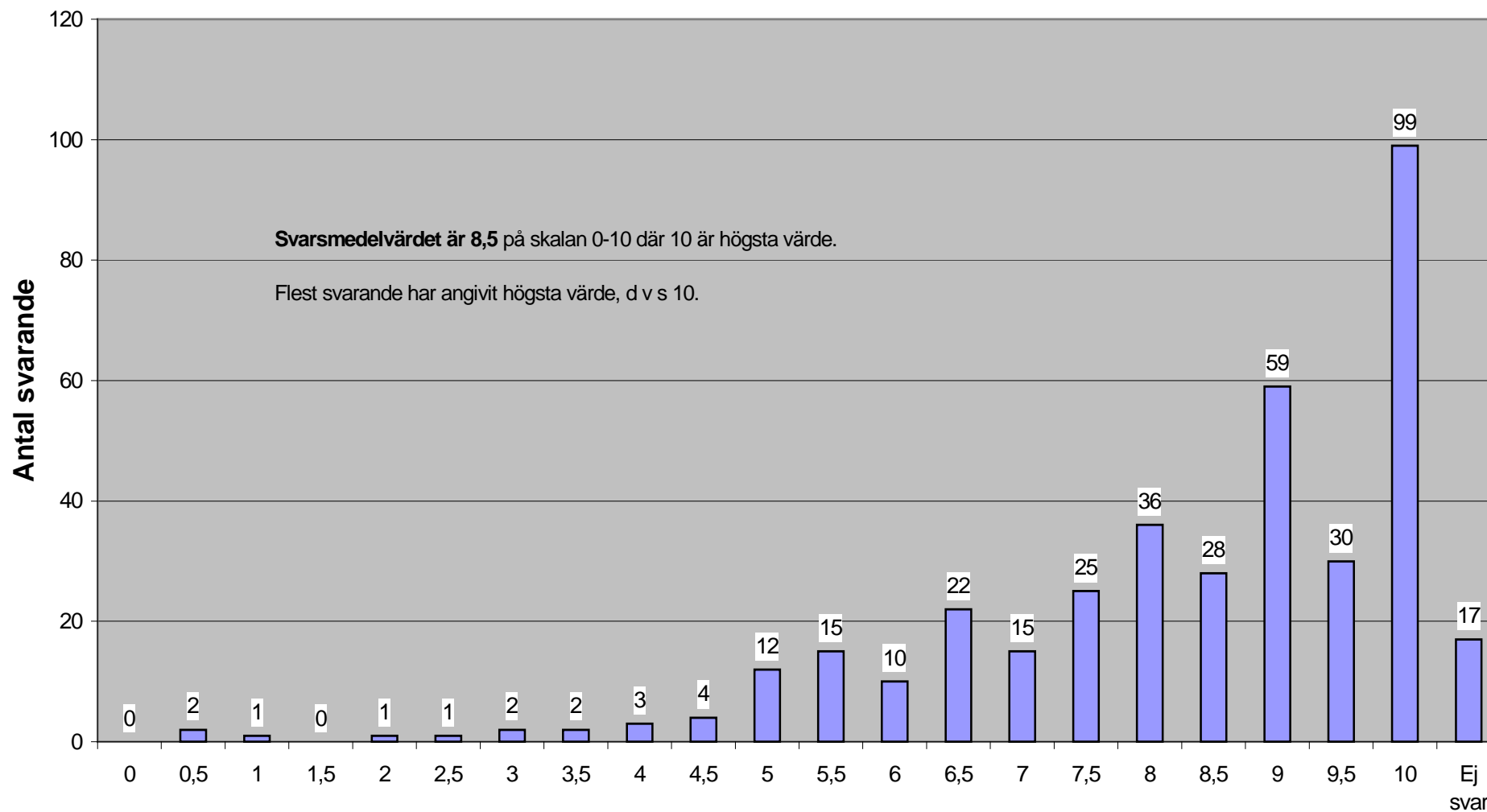
**Fråga 5. Familjerådgivningen är en specialistverksamhet med inriktning på parförhållanden och andra vuxna familjerelationer. Vi erbjuder parsamtal, familjesamtal, telefonkonsultation, samarbetsamtal med fokus på föräldraskapet efter en separation samt gruppverksamhet för separerade. Är det något i vårt utbud du saknar?**



**Fråga 6. Familjerådgivningen eftersträvar god tillgänglighet och service.  
Hur tycker du att vi lever upp till detta mål?**

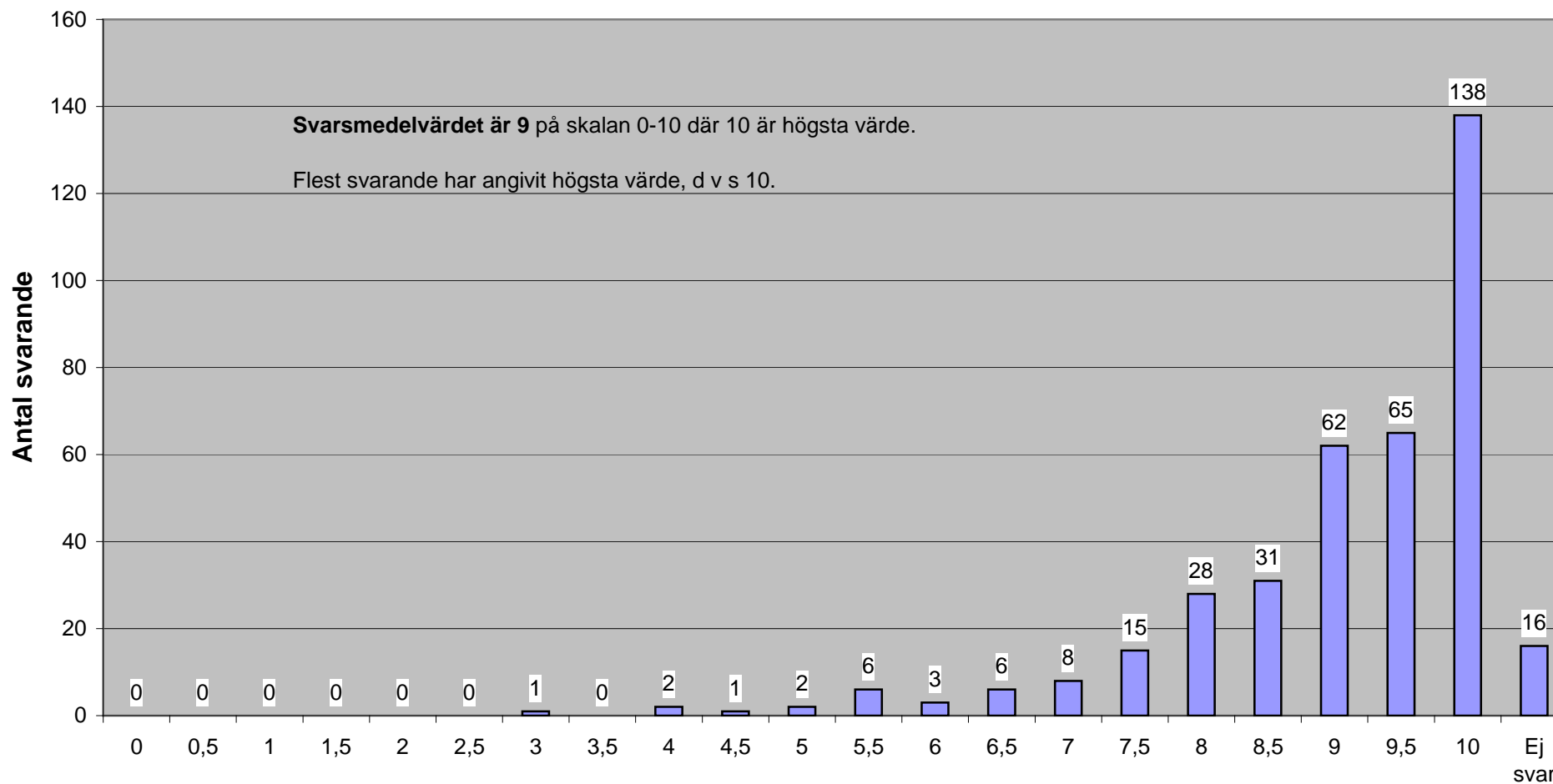


**Fråga 7. Familjerådgivningens uppdrag är att tillhandahålla professionell samtalsbehandling vid samlevnadsproblem och kriser i par- och familjrelationer.  
Hur motsvarar den hittillsvarande kontakten dina förväntningar vad gäller familjerådgivarens yrkekunnande och engagemang?**



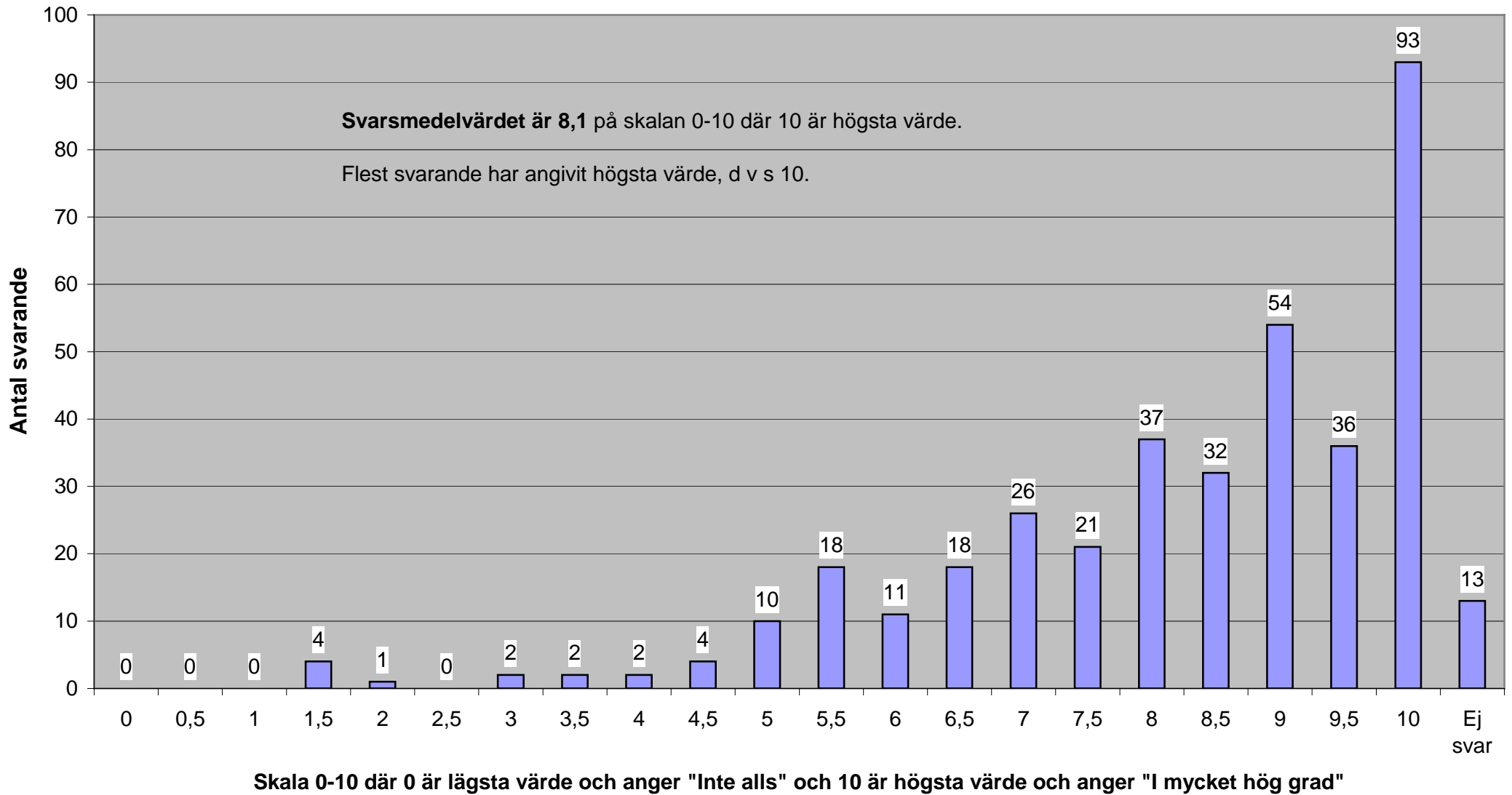
**Skala 0-10 där 0 är lägsta värde och anger "Inte alls" och 10 är högsta värde och anger "I mycket hög grad"**

**Fråga 8. Familjerådgivningen vill värna om ett gott och respektfullt bemötande gentemot dem som söker oss. Hur tycker du att vi lever upp till detta mål?**

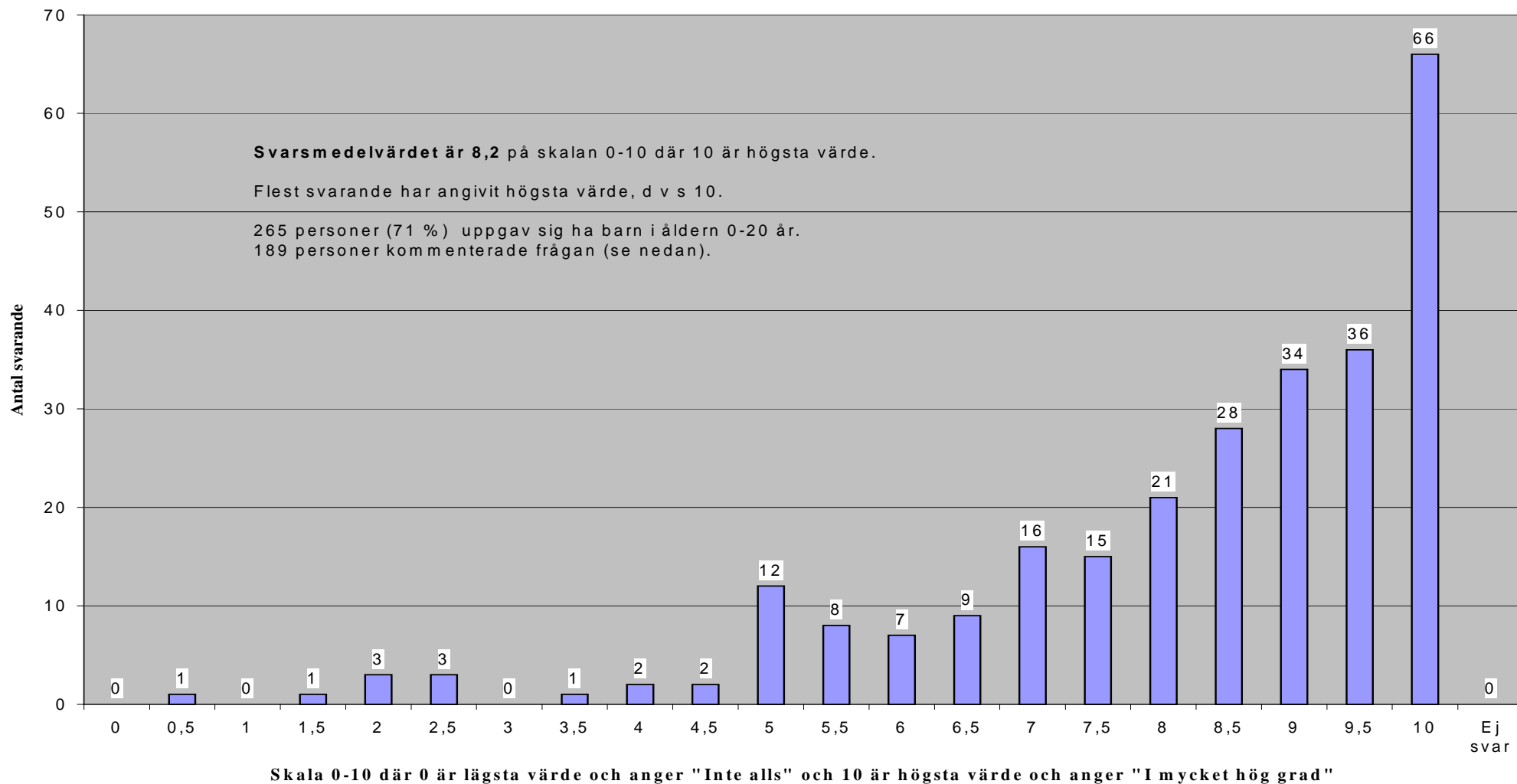


**Skala 0-10 där 0 är lägsta värde och anger "Inte alls" och 10 är högsta värde och anger "I mycket hög grad".**

**Fråga 9. Tror du att samtalen på Familjerådgivningen kan vara till hjälp för er att hantera de svårigheter ni sökt för?**



**Fråga 10. Du som är förälder till barn 0 - 20 år - tror du att era samtal vid Familjerådgivningen kan ha betydelse ur barnens perspektiv?**



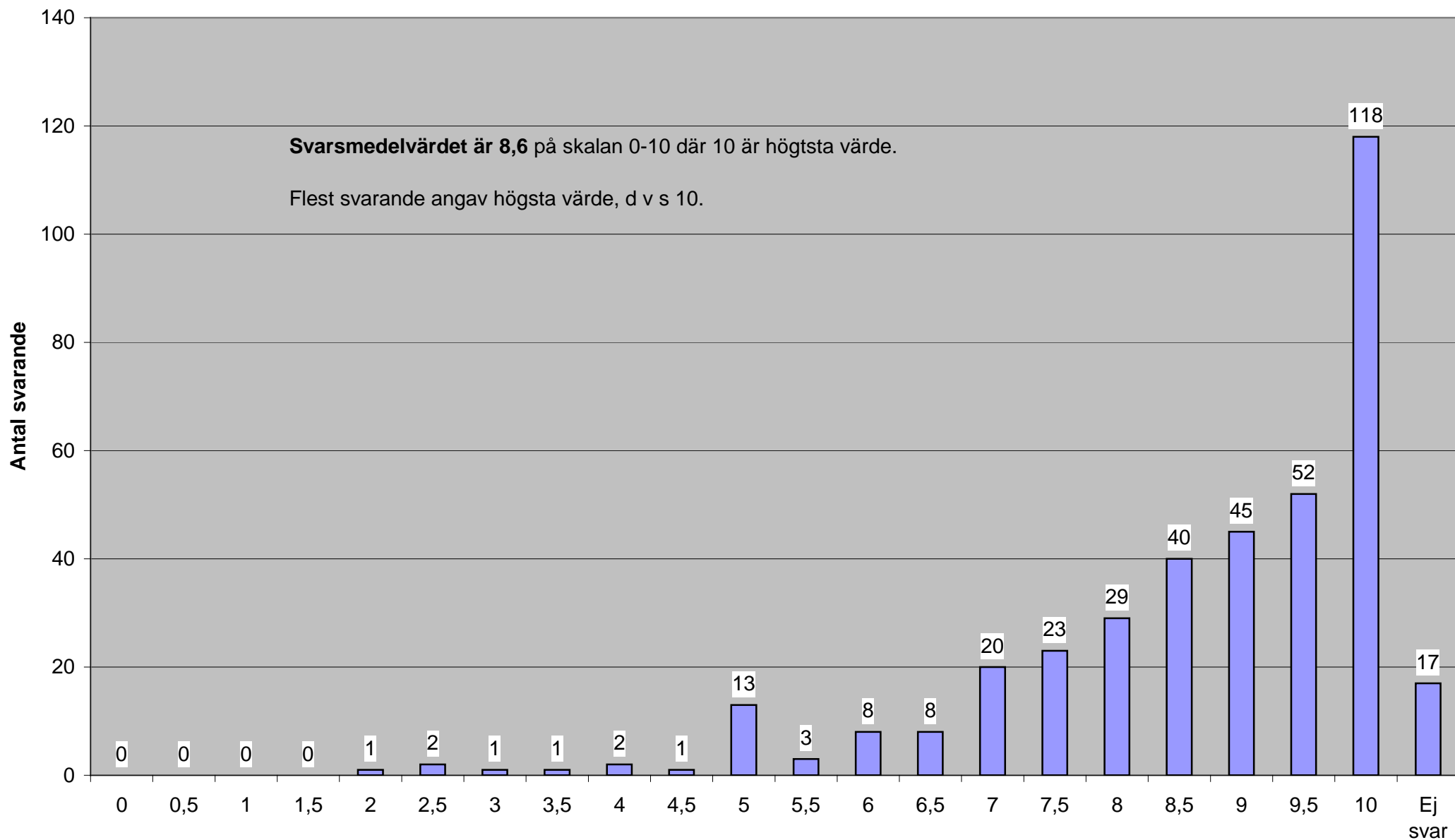
I kommentarerna till frågan är flertalet överens om sambandet mellan klimatet i relationen och förhållandet till barnen. Några exempel:

- Allt hänger samman. - När vi föräldrar hittar tillbaks i samlivet påverkar vi vårt barn positivt. Trygghet och glädje ökar. - För att de ska få en så bra möjlighet som möjligt att må bra både med sin mamma och pappa efter skilsmässan. - Lyckliga föräldrar ger lyckliga barn. - Allt som påverkar oss positivt återspeglas på barnen. - Vi som föräldrar samarbetar bra tack vare samtalen här. Hjälpen har gjort att separationen gått bra till och tryggheten finns kvar hos vårt barn.

Ytterligare andra kommenterar att samtalen på familjerådgivningen hjälper dem att gräla mindre hemma. Några exempel:

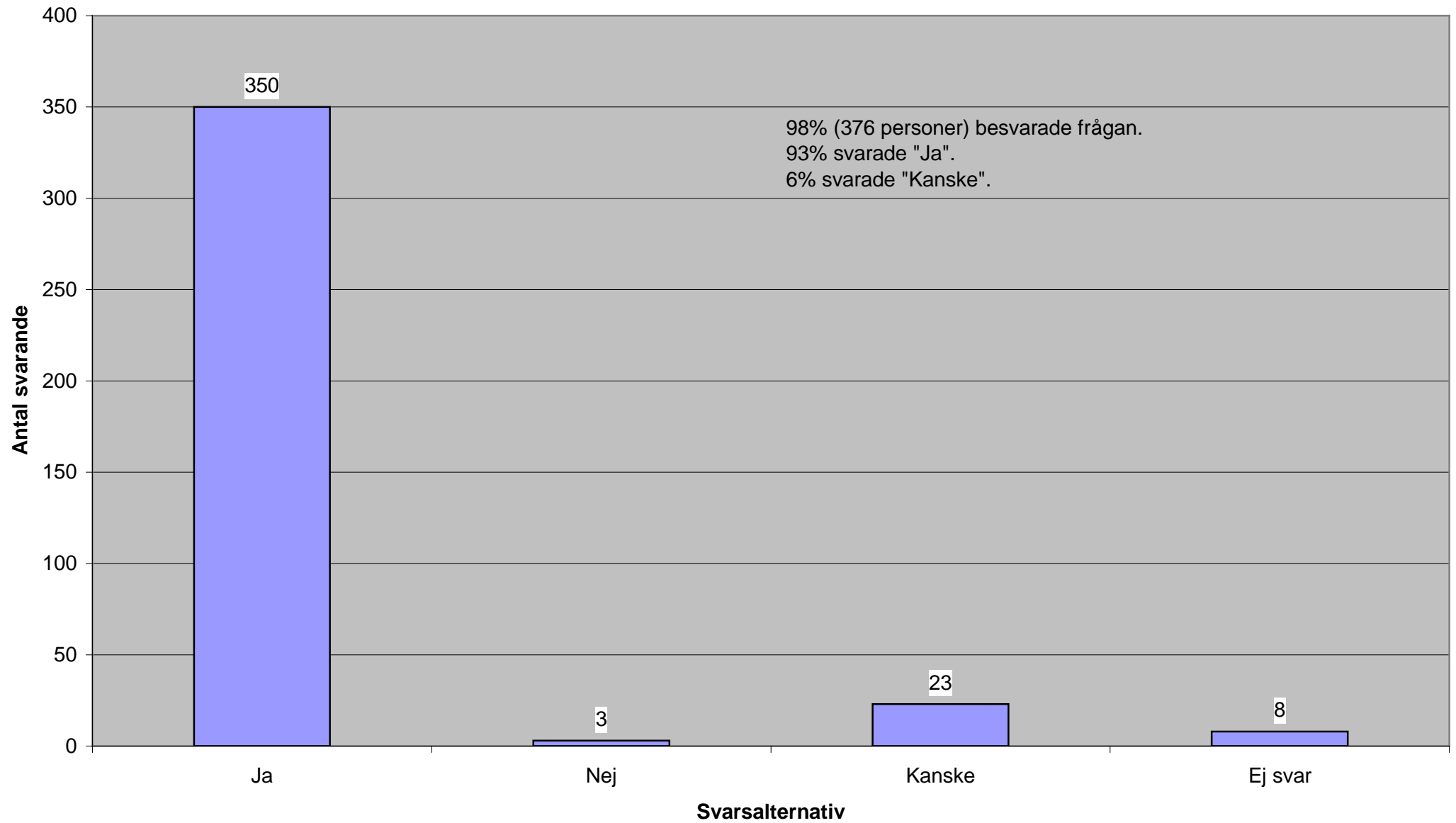
-En mer positiv familjesituation. Mindre bråk. - Bättre på att lösa konflikter.- Barnen får föräldrar som kan prata och samsas. - Vi lär oss hantera gräl och kriser och pratar om barnpedagogik. - Mer respekt mellan oss föräldrar. - Vi har fått stöd att gräla - Reda ut här utan att dra in barnen. - Föra svåra samtal på neutral mark, utan att barnen blir involverade i samtalet.

### Fråga 11. Har det betydelse för dig att du själv kan påverka antalet samtal?



Skala 0-10 där 0 är lägsta värde och anger "Inte alls" och 10 är högsta värde och anger "I mycket hög grad"

**Fråga 12. Kan du tänka dig att rekommendera andra att söka Stockholms Stads Familjerådgivning?**





### **Fråga 13. Har du något ytterligare du vill passa på att framföra?**

24 % (90 av 384) har skrivit en kommentar.

Av dessa är 54 % (49 av 90) att betrakta som lovord och/eller tack. Ex: ”Jag tycker det är väldigt positivt att det finns ett sånt prisvärt erbjudande!” ”Det är mycket bra att prata med en professionell, oberoende part.” ”Rådgivningen har medfört att jag och min partner kunnat fortsätta relationen.” ”Har rekommenderat er.”

23 % (21 av 90) lämnar förslag. Ex: ”Vore bra att kunna betala med kort”. ”Det borde finnas vatten att dricka i samtalsrummet.” ”Fler kvällstider.”

9 % (8 av 90) kommenterar väntetiden till första besöket som alltför lång.

8 % (7 av 90) ger uppmaningar som ”Var rädd om denna verksamhet!” ”Jag hoppas att möjligheten att komma och få familjerådgivning kommer att finnas kvar. Det är viktigt för oss nu när vi börjar märka framgångssteg.”

Övriga kommentarer, 5 st, handlar om att huset är vackert, att man ännu inte kan säga så mycket, att det är bra att vi inte för journaler.

## Diskussion

Undersökningsgruppen utgör ca 1/10 av besökarna vid familjerådgivningen under ett kalenderår. Vi har gjort bedömningen att detta antal samt en svarsfrekvens om 74% är ett tillräckligt underlag för kunna föra resonemang och våga dra en del statistiska slutsatser. Vi har inte funnit anledning att tro att en ännu högre svarsfrekvens skulle ha givit ett annat resultat. Bortfallet har sannolikt flera förklaringar. Den främsta bedömer vi sammanhången med att många besökare kommer som par. Trots att varje individ fick en enskild blankett, noterade vi att många ändå svarade tillsammans d v s två utdelade blanketter blev därigenom ett svar från paret. Andra tänkbara förklaringar är att en del besökare är mycket känslomässigt berörda av det samtal de just avslutat och kanske därför inte känt sig beredda att ta sig an en enkät i direkt anslutning till besöket. Av erfarenhet vet vi att många också har bråttom iväg till arbete, barnvakter etc. Andra kommer rusande till samtalet i sista minuten och stoppar ner enkäten i fickan eller väskan för att sedan kanske glömma den när de går. Några uttryckte viss trötthet över alla ”enkäter man får numera”. Helt övervägande var dock alla positiva kommentarer kring att bli tillfrågad och att ”vi tittar på vårt arbete”.

Det var ett medvetet val av oss att inte låta familjerådgivaren dela ut enkäten. De som besöker oss befinner sig ofta i en sårbar och krisartad situation. Det är därför en grannliga uppgift att ställa frågor till klienter under pågående kontakt och det är av stor vikt att det känns frivilligt att svara. Vi gjorde bedömningen att enkät utdelad i kassan skulle upplevas mer ”neutral”. Man kan spekulera kring om familjerådgivarutdelad enkät hade givit en ännu högre svarsfrekvens.

22% (86) av svaren kom från klienter som gjorde sitt första besök vilket är en svarsfrekvens på 81% av nybesöken de aktuella veckorna. Det är sannolikt svårt att besvara en del av frågorna direkt efter det första samtalet och därför glädjande och förvånande att svarsfrekvensen i denna grupp t o m är något högre än i undersökningen som helhet.

Den medborgerliga rätten till familjerådgivning är fastställd i SoL. Verksamheten är obligatorisk för kommunen men frivillig för klienterna och söks helt på klientens eget initiativ. Besökstatistiken visar att verksamheten har god geografisk ”täckning” över staden och bland medborgare ur olika samhällsgrupper, d v s när ett tvärsnitt av de boende i Stockholms Stad. Hur har våra besökare fått kännedom om verksamheten?

Att så många som 38% kommer på rekommendation av personer i sin nära omgivning är, ett för oss, tidigare känt men lika glädjande resultat. Förutom att det är ett gott betyg och visar förtroende för verksamheten så är det tecken på en alltmer öppen inställning till att tala om relationsproblem. Detta bekräftas också av svaren frågan ”kan du tänka dig att rekommendera andra att söka Stockholms Stads Familjerådgivning?” där hela 93 % svarar ja och 6 % svarar kanske. En knapp fjärdedel har letat fram Familjerådgivningen på Internet vilket visar på värdet av att ha lättillgänglig information på olika sökmotorer. Några klienter har kommenterat att Stockholms Stads hemsida är krånglig att söka på vilket verksamheten själv också framfört.

15% av besökarna fick kännedom om verksamheten via någon landstingsverksamhet, knappt 3% via sin stadsdelsförvaltning. Svaret på denna fråga är dock svårtolkat eftersom man ofta finner information om Familjerådgivningen genom att gå in på sin stadsdels hemsida. Man kan alltså ha svarat ”Internet” lika väl som ”stadsdelen”. Huvuddelen av Familjerådgivningens klienter har dock inte någon pågående personlig kontakt vid socialtjänsten som kan utgöra grund för rekommendation. Däremot törs vi anta att socialtjänsten skulle kunna rekommendera Familjerådgivning för en större andel av sina klienter. Då personalomsättningen bland handläggarna i många stadsdelar är stor kommer resultatet att föranleda oss att uppdatera informationen om Familjerådgivningen där. Verksamheten tampas dock, sedan länge, med dilemmat att resurserna

inte är tillräckliga i förhållande till den stora efterfrågan och detta har länge tvingat oss hålla en låg profil när det gäller att på så vis göra ”reklam” för verksamheten. Sådana satsningar leder sannolikt till ökad ärendetillströmning och åtföljande långa väntetider.

Nära  $\frac{3}{4}$  av de svarande har inte övervägt något alternativ till Stockholms Stads Familjerådgivning. Av de 91 personer (24%) som uppgav att de övervägt andra alternativ har 59 personer undersökt privata alternativ. Frågan om det viktigaste motivet till att välja stadens Familjerådgivning var öppen och gav många svar som grupperats ihop. Svaren visar att gott rykte, välkänt, seriöst, god kvalitet, opartiskhet och priset är tungt vägande skäl tillsammans med förhoppningar om att få hjälp med sina relationsproblem. Frågan förefaller ha tolkats på åtminstone två sätt där huvuddelen av de svarande har kopplat den till frågan om man övervägde annat alternativ än Stockholms Stads Familjerådgivning, vilket var vår avsikt. En hel del svar visar dock att man även utgått från sin egen aktuella situation och här uttryckt förhoppningar för relationen etc.

Att så många som nära  $\frac{3}{4}$  sökte stadens familjerådgivning utan att överväga andra alternativ var en högre andel än förväntat för oss. Vår största grupp är unga barnfamiljer som aktivt söker information och gör val i en mängd andra frågor men under våra möten med dem kommer också deras pressade vardag till uttryck. Familjerådgivning söker man ofta i kris och konflikt. Man vill få professionell och kvalificerad hjälp snarast och det förefaller, av resultatet, som om förtroendet för stadens familjerådgivning är mycket stort. Det är också svårt för den enskilde att söka sig fram på en marknad inom ett område som man kanske inte varit i kontakt med tidigare. Det är uppenbart att Familjerådgivningen är en verksamhet som är väl känd bland medborgarna.

En del klienter har haft långvariga relationsproblem av icke-akut karaktär och är inte i behov av en lika snabb insats. Man kan bara spekulera kring om de som undersökt ”andra alternativ” i högre grad finns inom denna grupp. I det läget kanske man har den tid och det engagemang som krävs för att undersöka alternativa insatser. Att priset har betydelse är tydligt och en av intentionerna bakom den lagstiftade familjerådgivningen är att kunna erbjuda medborgare hjälp med familjerelationsproblem till ett pris som inte ska utgöra hinder för någon att söka.

Familjerådgivningen erbjuder idag parsamtal, familjesamtal, samsamtal samt gruppverksamhet för separerade. 88 % av de tillfrågade svarade att de inte saknade något i utbudet. 6,5% svarade ”ja” d v s saknade något och av dem önskade de flesta möjlighet till enskilda samtal. Hitintills har verksamheten generellt inte haft resurser att erbjuda ensamsökande samtalskontakt. Inom ramen för parbehandlingen förekommer dock individuella samtal ibland. Familjerådgivningen har länge påtalat bristen på stöd till, framförallt kvinnor med relationsproblematik, där parbehandling inte är lämplig eller möjlig och vilkas problem faller utanför alla andra skattefinansierade verksamheters åtaganden. Vi möter dem ofta som hjälpsökande under tidsbeställningstiden och för närvarande pågår ett samverkansprojekt med Manscentrum. Inom ramen för Familjerådgivningens utåtriktade arbete har därmed 20 kvinnor erbjudits sådant stöd.

På frågan om tillgänglighet och service är svarsmedelvärdet 7,4 av högst 10. Värdet av kort väntetid är oomtvistat och det är troligt att just väntetiden speglas i denna fråga liksom möjlighet att komma fram på telefontid etc. Siffran får, utifrån verksamhetens dimensionering, anses hög. Verksamheten har erhållit avsevärt lägre resurser för år 2007 och då ärendetillströmningen inte förväntas minska kommer detta ånyo att medföra en ökning av väntetiden.

Frågan om hur den hittillsvarande kontakten med familjerådgivaren motsvarar klientens förväntningar vad gäller yrkeskunnskap och engagemang har svarsmedelvärdet 8,5 av högst 10. Svaret får tolkas som att verksamheten, i mycket hög grad, lever upp till målet att tillhandahålla professionell samtalsbehandling. Man bör här beakta att många av våra hjälpsökande befinner sig i

en inbördes konflikt. Familjerådgivarens opartiskhet är central men kan ibland utmanas och vara en svår balansakt.

Svaret på frågan om ett gott och respektfullt bemötande har medelvärde 9 av högst 10. Familjerådgivningen ser det som en oerhört viktig faktor att människor som befinner sig i en sårbar situation och tas emot med stor lyhördhet och empati. Det är därför, lika självklart som glädjande, att svarsmedelvärdet på denna fråga är mycket högt.

Frågan om klienten tror att samtalen kan vara till hjälp för att hantera de svårigheter man sökt för har svarsmedelvärdet 8,1 av högst 10. Ca ¼ angav den allra högsta siffran d v s 10. Förväntningarna är således höga och många hjälpsökande motiverade att arbeta med sina problem. I tidigare undersökningar har Familjerådgivningen ställt uppföljande frågor efter avslutad kontakt och resultatet har då visat att 80-90% tyckt att samtalen bidragit till förändring av de problem man sökte för, ökat förmågan att tala med varandra samt varit till hjälp att bättre förstå sig själv. Läger man samman undersökningsresultat med sådana tidigare utvärderingar, finner man att klienternas förväntningar under pågående kontakt, väl överensstämmer med upplevelsen, efter avslutad kontakt.

Klienter med barn i åldern 0-20 år fick frågan om i vilken grad de tror att deras samtal vid Familjerådgivningen kan ha betydelse ur barnens perspektiv. Svarsmedelvärdet är 8,2 av högst 10, d v s man tror i mycket hög grad att samtalen har en indirekt effekt på barnen. En av huvudintentionerna bakom Familjerådgivningen som verksamhet och den sedermera lagstadgade medborgerliga rätten, handlar just om barnperspektivet. Familjerådgivning ska bidra till att förhindra att relationsproblem och separationer utvecklas destruktivt med negativa återverkningar på barnen. De många kommentarerna till frågan belyser detta starkt.

Frågan om betydelsen av att själv kunna påverka antalet samtal har svarsmedelvärdet 8,6 av högst 10 vilket pekar på att klienterna i hög grad vill att kontakten utformas efter behov. Frågan har ställts utifrån det faktum att flera kommuner infört kundvalsmodell och då samtidigt begränsat antalet samtal för den enskilde klienten. Kunden har således kunnat välja utförare men sedan inte haft inflytande över insatsens omfattning. I stället har omfattningen, av en genomsnittlig familjerådgivningsinsats, fått bli modell för *alla* som söker. Stockholms Stads Familjerådgivning möter ett brett spektra av problem och efterfrågan på verksamheten är mycket stor. Kontaktens omfattning sker utifrån en professionell bedömning i samklang med klienten. Mycket svåra och allvarliga relationsproblem och familjesituationer får därmed en större andel av resurserna än ärenden som kräver mer konsultativa insatser.

På frågan om huruvida klienten kan tänka sig att rekommendera andra att söka Stockholms Stads Familjerådgivning svarade 93% ”Ja” och 6% ”Kanske”. Frågan anknyter till en av de inledande frågorna – den om hur man fick kännedom om verksamheten. Svaren ger en tydlig bild. Klienter som erhållit familjerådgivning kan i mycket hög grad rekommendera andra och det är också just den vägen många får kännedom om verksamheten. Vi tror att denna fråga också speglar nöjdheten med verksamheten i stort.

Enkätens sista fråga öppnar för ytterligare synpunkter och där är övervägande delen av de 90 svaren lovord och tack. Även i denna fråga syns vikten av kort väntetid och ett lågt pris. Den huvudsakliga klientgruppen är barnfamiljer och för många av dem är en låg besöksavgift avgörande för deras möjlighet att söka hjälp. Önskemål om att kunna betala besöksavgiften med kort har varit stort och är numera möjligt.