



Socialtjänstförvaltningen

INDIVIDORIENTERADE VERK-
SAMHETER

Handläggare: Nina Möрман Aldunge
Tfn: 508 25 006

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2007-03-21

SOCIALTJÄNSTNÄMNDEN

2007-04-26

DNR 401-0172/2007

Till
Socialtjänstnämnden

Rapport från klientundersökning vid Stockholms stads Familjerådgivning 2006 (1 bilaga)

Förslag till beslut

Socialtjänstnämnden godkänner rapporten.

Dag Helin

Rita Kahn

Sammanfattning

Familjerådgivningen har inom ramen för sitt kvalitetsarbete genomfört en klientundersökning under hösten 2006. Enkätundersökningen visar att Familjerådgivningen får mycket goda betyg när det gäller kompetens, tillgänglighet, bemötande och service samt att en stor majoritet av de sökande, 93%, kan tänka sig att rekommendera andra att söka hjälp hos Familjerådgivningen.

Bakgrund

Stadens kvalitetsarbete innebär att de verksamheter som riktar sig till medborgare i staden ska utarbeta kvalitetsgarantier. Socialtjänstnämnden har fastställt dessa kvalitetsgarantier varje år. Som ett led i Familjerådgivningens kvalitetssäkringsarbete genomförs regelbundet enkätundersökningar riktade till de klienter som besöker verksamheten.

Under hösten 2006 genomfördes en enkätundersökning i form av en s.k. väntrumsenkät där klienterna varit anonyma. Enkäten delades ut till samtliga besökare som erhållit sedvanligt familjerådgivningssamtal under veckorna 46 och 47 år 2006. De personer som inte behärskar svenska har fått hjälp av tolk eller familjerådgivare med översättning av frågorna.

518 enkäter delades ut och 384 svar inkom, vilket är en svarsfrekvens på 74%.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Individorienterade verksamheter.

Kort sammanfattning av klientundersökningen

Enkäten bestod av 13 frågor. Frågorna var blandade med bundna svarsalternativ, helt öppna frågor och frågor i form av skattning på en skala mellan 0-10.

Syftet med undersökningen var bland annat att få kunskap om verksamhetens måluppfyllelse, hur de sökande fått kännedom om och valt Stockholm stads familjerådgivning samt om verksamhetens kompetens motsvarar de sökandes behov och önskemål.

En majoritet av de sökande hade erhållit 4 eller färre samtal. Endast 15,6% hade erhållit 9 samtal eller fler.

Det var lika många sökande som fått kännedom om Familjerådgivningen via Internet på stadens hemsida som genom rekommendationer från vänner, bekanta och arbetskamrater.

75% av de sökande övervägde inget annat alternativ innan de valde Stockholms stads familjerådgivning. 59 personer hade övervägt privata alternativ och 13 personer kyrkans familjerådgivning innan de bestämde sig.

Det viktigaste motivet för att välja Stockholms stads familjerådgivning var ett gott rykte, opartiskhet, välkänt, lätt att få tid, kvalitetsgaranti etc. Andra svarsalternativ var priset, att få ett bra förhållande, få hjälp, det geografiska läget m.m. Här svarade de sökande fritt utan bundna svarsalternativ.

Familjerådgivningens utbud består av parsamtal, familjesamtal, telefonkonsultation samarbetsamtal och gruppverksamhet för separerade. 88% av de tillfrågade saknade inte något i utbudet, medan 6,5% gjorde det. De angav möjlighet till enskilda samtal, samtal med två familjerådgivare, gruppverksamhet och sexualrådgivning som kommentar.

På frågan om hur de sökande anser att Familjerådgivningen lever upp till målet om god tillgänglighet och service var svarsmedelvärdet 7,4 av 10 möjliga poäng. Endast 47 personer angav ett värde under 5.

99 personer gav högsta poäng på frågan om den hitillsvarande kontakten motsvarar den sökandens förväntningar vad gäller familjerådgivarens yrkeskunnande och engagemang. Svarsmedelvärdet var 8,5 där högsta värdet var 10.

På frågan om respektfullt bemötande gentemot sökande gav 138 personer 10 som var högsta värdet. Svarsmedelvärdet var 9. Endast 44 personer angav ett värde under 8.

Svarsmedelvärdet på frågan om samtalen på Familjerådgivningen har varit till hjälp var 8,1 där 10 var högsta värde.

71% av de svarande har barn i åldern 0-20 år. På frågan om de sökande tror att samtalen på Familjerådgivningen har haft betydelse ur barnens perspektiv angav flest svarande 10 som var högsta värdet. Svarsmedelvärdet var 8,2.

En majoritet av de svarande ansåg att det är av betydelse för dem att de själva kan påverka antalet samtal.

350 personer av 376 svarade att de kan tänka sig att rekommendera andra att söka hjälp hos Familjerådgivningen.

Förvaltningens synpunkter

Familjerådgivningen har inom ramen för sitt kvalitetsarbete genomfört en klientundersökning under 2006 för att få svar på om verksamheten lever upp till sina åtaganden i kvalitetsgarantin, som godkänts av socialtjänstnämnden.

Enkätundersökningen visar att Familjerådgivningen får mycket goda betyg när det gäller kompetens, tillgänglighet, bemötande och service samt att en stor majoritet av de sökande, 93%, kan tänka sig att rekommendera andra att söka hjälp hos Familjerådgivningen.

Bilaga:

Rapport från klientundersökning vid Stockholms stads Familjerådgivning i november 2006, Socialtjänstförvaltningen.