

Kansliet
Anna Larsson
Marie Wallander

Uppföljning av familjerådgivning

Sammanfattning

En enkätundersökning har genomförts inom kommunens familjerådgivningsverksamheter i syfte att följa upp kundnöjdheten och att avtal följs. Undersökningsperioden var en månad och under denna tid besökte sammanlagt 127 personer från Haninge någon av de fem verksamheterna. Förvaltningen har fått in 28 enkätsvar. Svaren är övervägande positiva, både vad gäller det som kravställts i avtalet och upplevelsen av bemötande och den hjälp man har fått.

Bakgrund

Förvaltningens kansli har fått i uppdrag av socialnämnden att genomföra uppföljningar av både kommunens egna utförarverksamheter och verksamheter där förvaltningen köper platser i enlighet med upprättad uppföljningsplan.

Kommunen har fem upphandlade verksamheter enligt lagen om valfrihetssystem (LOV) som bedriver familjerådgivning. Dessa är Kyrkans familjerådgivning, Aktiv familjerådgivning, Söderstöd, Familjerådgivning City Mentea AB och Soultime. I avtalet ingår upp till fem samtal med möjlighet till flera samtal i syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Medborgaren tar själv kontakt med den familjerådgivning de önskar besöka. Tjänsten är inte en biståndsbedömd insats.



Ärendets beredning

Uppföljning av familjerådgivning har skett via en enkätundersökning där personer som har besökt familjerådgivningsbyråerna haft möjlighet att svara på ett antal framtagna frågeställningar. Undersökningen har pågått under en månads tid.

Resultat

Sammanlagt 28 svar har inkommit, varav 18 kvinnor och 10 män. Resultatet redovisas som en sammanställning av samtliga inkomna svar eftersom inga skillnader har framkommit mellan de olika familjerådgivningsbyråerna. Flest svar har inkommit från Kyrkans familjerådgivning, detta skulle kunna bero på att denna verksamhet är belägen i Haninge.

I avtalet har krav ställts på att verksamheten ska kunna erbjuda rådgivning snarast, väntetiden får inte överstiga två veckor för nybesök. 22 personer har svarat att de fått en tid inom 14 dagar. Fyra personer har svarat att de fått vänta 14 dagar eller mer men dessa personer svarar samtidigt att de är nöjda eller mycket nöjda med den tid som erbjöds vilket talar för att de själva önskade en besökstid längre fram. Två personer har inte svarat på denna fråga.

I avtalet ställs också krav på att verksamheten ska vara lättillgänglig med allmänna kommunikationer. På frågan om besökaren ansett det vara lätt att ta sig till lokalen svarar 25 personer ja och en person svarar nej.

Vidare ställdes frågor om hur nöjd man är med bemötandet och den hjälp man har fått. Samtliga 28 svarande uppger sig vara nöjda eller mycket nöjda med det bemötande man fått och alla 28 svarar att de fått den hjälp de önskat.

Alla som svarat skulle rekommendera andra att gå till den familjerådgivningsbyrå som de själva besökt.