



Utvärdering

Brukarundersökning inom Råd & stöd, Vård & bildning: Socialtjänstens verksamhet för barn och ungdom (0-20 år) samt deras familjer

Sammanfattning

Under hösten 2010 har en brukarundersökning genomförts inom den del av socialtjänsten som Vård & bildning, Uppsala kommun, bedriver i form av Råd & stöd. Verksamheten som Råd & stöd erbjuder riktar sig till familjer med barn och ungdomar upp till tjugo års ålder vilka är i behov av stöd och rådgivning utifrån sin sociala situation. All verksamhet som Råd & stöd erbjuder är på frivillig basis för brukaren. Den nu aktuella brukarundersökningen har genomförts vid de fyra geografiska familjeenheterna i Gamla Uppsala, Stenhagen, Gottsunda och Sävja – liksom vid enheterna Ungdomscentrum och Trappan. Undersökningens hörnpelare har varit en enkät som under en treveckorsperiod fanns ute i de nämnda verksamheterna, och där brukaren fyllt i enkäten på plats i Råd & stöds lokaler när denne ändå var där för sin normala kontakt med verksamheten. Samtliga brukare som någon gång under mätperioden haft ett ärende hos verksamheterna har ingått i målgruppen för studien. Fokus i de frågeställningar som har funnits i undersökningen har varit riktade mot hur brukarna uppfattar olika kvalitetsaspekter i den verksamhet som Råd & stöd bedriver. Parallellt med enkätundersökningen har det under hösten även genomförts tolv intervjuer med utvalda brukare. Syftet med intervjuerna har varit att få en fördjupad inblick i de argument som brukare har angående vad som fungerar bra, och vad i verksamheten som skulle kunna genomföras på ett annorlunda sätt.

Brukarundersökningen erhöll en svarsfrekvens på mycket höga 95 procent, vilket innebar att 540 av de 567 brukare som erhöll en enkät även inkom med svar. Den påtagligt höga svarsfrekvensen medför att det finns en stor tillförlitlighet i resultaten, som kan relateras till hela brukarmålgruppen för de studerade verksamheterna. Påfallande för undersökningsresultatet är även de positiva omdömen som brukarna ger angående de verksamheter som de har kontakt med. I bakgrunden för den nu aktuella undersökningen finns uppställda politiska effektmål angående nöjdhet hos besökare till Råd & stöd som verksamheten förväntas uppnå. De mål som var satta för år 2010 innebar att minst nittio procent av brukarna skulle vara nöjda med den verksamhet som Råd & stöd bedriver. I den resultatredovisning som presenterats har nästintill genomgående andelen nöjda legat i intervallet 90-95 procent, när svarande som angett att de inte kunnat ta ställning till enskilda frågor har räknas bort.

Förklaringar till de positiva resultaten i undersökningen går enligt utvärderaren sannolikt att finna från flera olika håll. Först och främst kan konstateras att brukarna, såsom dessa uttrycker i intervjuer och enkätsvar, möter en yrkeskår som upplevs vara mycket lämpade för sitt yrke. Omdömen som frekvent nämns i brukarintervjuerna om personalen är att de är kunniga, sympatiska, lyhörda, strukturerade, och att upplevelsen är att de alltid vill brukarens bästa. En annan förklarande omständighet till de goda vitsorden är enligt utvärderaren sannolikt själva karaktären av verksamhet som bedrivs - att erbjuda kvalificerat stöd gratis till personer eller familjer som har en problematik. Här finns hos många brukare en grundläggande tacksamhet att samhället kan erbjuda denna karaktär av hjälp till dem som har detta behov – något som rimligen borde förenkla personalens förutsättningar att bli populära hos dem de möter i sin profession.

Utvärderaren konstaterar att det är fyra frågeområden i undersökningen som i en positiv bemärkelse särskilt utmärker sig bland resultaten. Dessa områden berör:

- brukarnas nöjdhet när det gäller personalens bemötande
- brukarnas upplevelse av att personalen lyssnar på dem
- brukarnas bedömning när det gäller skickligheten hos personalen
- upplevelsen hos brukarna av att de kan lita på den personal de möter

De fyra punkterna ovan behandlar frågeområden som dels har extra hög andel svarande som ger positiva vitsord (95-97 procent av dem som tar ställning ger positiva betyg), dels berör frågeområden som kan antas var extra betydelsefulla när det gäller vad brukaren värderar högt i sina kontakter med Råd & stöd.

Det existerar inga områden i undersökningen där verksamheterna erhåller tillnärmelsevis låga betyg, utan omdömena är genomgående höga. I ett fåtal av frågorna som ställts i brukarundersökningen finns emellertid inte samma unisont positiva omdömen som i övriga frågeområden. Dessa områden skulle kunna vara potentiella förbättringsområden för verksamheterna. Lägst andel positiva svar i hela undersökningen får den frågeställning som gäller möjligheten att vid behov snabbt kunna få kontakt med verksamheten. Andelen nöjda svarande är förhållandevis höga 85 procent, men är således lägre än för andra frågeområden. Här är det främst ungdomar och brukare med ett fåtal kontakter som väljer att inte lämna positiva omdömen. Ett annat område där det uttrycks visst missnöje gäller tidslängden för de möten som brukarna har med Råd & stöd. Här utmärker sig de yngsta ungdomarna, vilka i klart större utsträckning än övriga svarande anger att de inte är nöjda med tidslängden.

Ett par genomgående drag i undersökningsresultaten är även värda att lyfta fram:

- föräldrar är generellt mer positiva i sina omdömen än vad ungdomarna är
- äldre ungdomar är mer positiva än vad yngre ungdomar är
- brukare som haft många kontakter med Råd & stöd är mer positiva än övriga

Under år 2009 genomfördes två andra brukarundersökningar inom Uppsala kommun med socialtjänstinriktning, vilka då vände sig till brukare inom Individ och familjeomsorgens myndighetsverksamheter. Det är svårt att göra mer ingående jämförelser mellan den nu aktuella undersökningen och dessa tidigare mätningar, eftersom tillvägagångssättet vid genomförandet tydligt avviker mot varandra. Detta är något som även speglas utifrån de stora skillnader i svarsfrekvenser som erhållits mellan undersökningarna. Det som med tydlighet kan konstateras är att brukarnas nöjdhet är påtagligt större inom Råd & stöds mätning än motsvarande tidigare undersökningar som genomförts inom myndighetsverksamheterna.

En jämförelse som kan ses som intressant berör ett konstaterande som gjordes i rapporten om de vuxna klienterna inom myndighetsverksamheten. I denna undersökning från år 2009 konstaterades att ju längre tid en klient haft en kontakt med en specifik socialsekreterare, desto mindre positiv var den svarande till verksamheten. I den genomförda undersökningen inom Råd & stöd har det omvända konstaterats, nämligen att ju fler kontakter brukaren haft med personalen inom verksamheten, desto mer positiv är brukaren.

Jonny Eliasson

2010-12-03

Innehållsförteckning

Inledning	1
Bakgrund	1
Syfte	1
Metod och genomförande.....	1
Tidigare brukarundersökningar inom Uppsala kommun	3
Resultatredovisning.....	4
Avsnitt 1 Bakgrundsinformation om deltagarna i undersökningen	4
Ålder och språk.....	4
Kontakterna med Råd & stöd.....	5
Avsnitt 2 Nöjdhet utifrån hur verksamheten fungerar.....	7
Bemötande.....	7
Förtroende	10
Påverkan.....	11
Kompetens.....	12
Avsnitt 3 Nöjdhet utifrån faktorer som påverkar verksamheten.....	13
Kontakt.....	13
Tider.....	16
Överenskommelser och information	17
Lokaler	19
Avsnitt 4 Brukarnas helhetsintryck av de verksamheter de besöker	21
Diskussion	24
Bilaga 1	27
Bilaga 2	29

Inledning

Bakgrund

Socialnämnden för barn och unga (SBN) i Uppsala kommun köper verksamheten Råd & stöd för åldersgruppen 0–20 år från förvaltningen Vård & bildning. SBN har antagit effektmålet för år 2010 att minst nittio procent av dem som har kontakt med Råd- och stödenheten ska vara nöjda med det bemötande de får från denna verksamhet. Effektmålet utgår från kommunfullmäktiges hållbarhetspolicy samt inriktningsmål, uttryckta i IVE 2010-2013. Där står bland annat att *det kommunala serviceutbudet ska vara kvalitetssäkrat*. Nämnden har i uppdragsplanen antagit ett antal åtgärder som stöd för att nå effektmålet. SBN anger även i denna uppdragsplan att samtliga effektmål skall utvärderas under planperioden, och där denna undersökning är en viktig del i detta.

För Styrelsen för vård & bildning (SVB) innebär den nu genomförda brukarundersökningen en bra möjlighet att få kännedom om hur nöjda Råd- och stödverksamheternas brukare är med olika kvalitetsfaktorer. SVB:s målbild för år 2011 är att kunder/brukare väljer Vård & bildning därför att det är det bästa alternativet, när det gäller tjänsternas innehåll, kvalitet och pris. En framgångsfaktor för att nå detta mål är nöjda kunder/brukare.

Syfte

Brucarundersökningens syfte är att undersöka hur effektmålen som Socialnämnden för barn och unga (SBN) fastställt har uppfyllts inom Råd & stöd. Undersökningen har även ett syfte att ur andra perspektiv få en fördjupad kunskap över hur de brukare som kommer i kontakt med Råd & stöd ser på kvaliteten inom dessa verksamheter.

Metod och genomförande

Brucarundersökningen har huvudsakligen genomförts genom konstruktion, distribution och analys av en enkät som haft karaktären av en totalundersökning för berörd målgrupp. Enkäterna har funnits ute i verksamheternas lokaler under tre veckors tid vid månadsskiftet september-oktober 2010. Verksamheter som berörts av undersökningen har varit de fyra geografiska familjeenheterna i Gamla Uppsala, Stenhagen, Gottsunda och Sävja – liksom enheterna Ungdomscentrum och Trappan. Arbets sättet i samband med undersökningen har varit att alla besökare under den aktuella treveckorsperioden fått erbjudande att besvara enkäten. Det har även funnits tillgång till en enkätversion översatt till arabiska för dem som velat ha detta språkliga stöd.

I tabell 1 redovisas svarsfrekvenserna för var och en av de sex enheterna som deltagit i undersökningen. Redovisningen sker i fallande ordning utifrån svarsfrekvens – d v s verksamheter med högst andel svarande syns överst i sammanställningen.

Tabell 1. Svarsstatistik

VERKSAMHET	Antal inkomna enkäter	Antal utlämnade enkäter	Andel i procent
Gottsunda	66	66	100 %
Stenhagen	96	96	100 %
Ungdomscentrum	144	150	96 %
Trappan	52	56	93 %
Sävja	89	97	92 %
Gamla Uppsala	93	106	88 %
TOTALT	540	567	95 %

Totalt har undersökningen erhållit en svarsfrekvens på 95 procent, vilket innebär att 540 av de 567 personer som erhöll enkäten även har besvarat denna – en osedvanligt hög svarsandel när det gäller enkätundersökningar. Vid två av de sex enheterna som deltagit i undersökningen har samtliga besökare som fått en enkät inkommit med svar. Även vid de övriga verksamheterna är svarsfrekvenserna mycket höga. Den enhet som har lägst andel svarande redovisar likväl en svarsfrekvens på höga 88 procent.

Analysmässigt är de höga svarsandelarna, i kombination med att enkäterna har besvarats anonymt, viktiga utgångspunkter för de slutsatser som kan dras av undersökningen. Stora flertalet av de brukare som har en etablerad relation med Råd & stöd har kontakt med verksamheten oftare än var tredje vecka. Därigenom kan ett antagande göras att undersökningen närapå har nått ut till hela den brukargrupp som vid mätningen var aktiva i sin relation till Råd & stöd. Samtidigt finns det ingenting utifrån övrig information som berör brukargrupperna som skulle tyda på att de fåtal brukare som besöker Råd & stöd mer sällan än var tredje vecka åsiktsmässigt skulle avvika mot övriga brukare.

Utöver att analysera utifrån den nu genomförda enkätundersökningen, genomförs i rapporten även vissa jämförelser med ett par tidigare brukarundersökningar inom Uppsala kommun som berör socialtjänstverksamhet.

Parallellt med enkätundersökningen har tolv brukarintervjuer genomförts, och där varje verksamhet inom undersökningen har bidragit med två intervjuobjekt. De respektive enheterna inom Råd- & stöd har i detta sammanhang själva haft ansvaret vid rekryteringen av dessa intervjupersoner. Av de intervjuade har en varit ungdom, två intervjuer har genomförts med yngre föräldrar som haft barn under två års ålder, medan övriga nio intervjuer har skett med föräldrar som har barn i skolåldern.

Huvudsyftet med de intervjuer som genomförts har varit att erhålla ett kunskapsmässigt mervärde jämfört med vad som kan förväntas erhållas enbart utifrån enkätsvaren. Detta kan t ex handla om att genom konkreta exempel få beskrivet vad som fungerar bra i kontakten med verksamheten och vad som skulle kunna fungera annorlunda. Vissa av frågorna i intervjuerna har hämtats från brukarundersökningen, men där intervjuobjektet uppmanats att mer fylligt beskriva sin uppfattning i samtalen. Andra frågor i intervjuerna har varit mer självständiga från enkätundersökningen, och syftat till att fånga dimensioner som i mer begränsad omfattning tas upp i enkäten.

Tidigare brukarundersökningar inom Uppsala kommun

Två brukarundersökningar genomfördes under år 2009 som berörde socialtjänsten i Uppsala kommun, vilka till en del kan fungera som referensundersökningar för den nu aktuella undersökningen. Båda dessa tidigare undersökningar gällde myndighetsutövning inom Individ och familjeomsorgen (IFO). En brukarundersökning utfördes där målgruppen var de myndighetsenheter inom Individ- och familjeomsorgen som har inriktning mot barn och unga. Undersökningen gjordes som en totalundersökning av aktuella brukare inom IFO under de första fem månaderna år 2009, där enkäterna skickades hem till de berörda. Om en brukare var i åldern 12-17 år fick denne en kortare enkät, medan föräldern fick en längre enkätversion. Ungdomar i åldern 18-20 år erhöll samma enkätversion som föräldragruppen ("vuxenenkäten"). Totalt var målgruppen knappt 2500 personer, och drygt 900 av dessa svarade (37 procent). Den låga svarsfrekvensen i undersökningen medförde att det i den därtill hörande rapporten särskilt betonades att det inte var möjligt att dra generella slutsatser som även berör dem som inte har svarat på enkäten.

Utifrån de erhållna svaren framgick emellertid att inget av de två effektmål som skulle studeras hade infriats. De mål som fanns var att minst åttio procent av brukarna skulle vara nöjda med bemötandet, samt att en lika hög andel skulle ha förtroende för verksamheten och att det fanns kontinuitet i kontakterna. I rapporten görs en uppdelning mellan vuxna (myndiga), respektive barn (12-17 år). Beträffande båda effektmålen erhöles resultat som visade på att cirka två av tre vuxna var nöjda, medan ungefär hälften av barnen gav positiva omdömen. De svarande barnen i undersökningen gav högst betyg kring frågor som bland annat gällde personalens förmåga att förklara vad de menar, liksom att de upplevde att personalen inhämtade barnets åsikter. De vuxna som svarade på enkäten var mest nöjda med personalens förmåga att hålla tider, liksom själva tidslängden för besöken. Två områden där såväl barn som vuxna gav låga betyg gällde tilliten till personalen, liksom möjligheten till att påverka de beslut som fattades.

Hösten 2009 genomfördes ytterligare en brukarundersökning inom myndighetsenheterna inom IFO, denna gång gällande vuxna. Undersökningen genomfördes i två varianter. Dels skickades enkäter hem till personer i målgruppen, dels fanns möjlighet att fylla i enkäten på plats vid vissa av verksamheterna. Svarsfrekvensen var 38 procent (27 svar) för de enkäter som skickades ut per post. När det gäller enkäterna som kunde fyllas i direkt i verksamheten erhöles 106 svar. I sistnämnda fallet finns dock problem att bedöma svarsfrekvensen, eftersom det inte skedde avstämning av antalet brukare som hade möjlighet att fylla i enkäten. Svarsfrekvensen bedöms dock ha varit påtagligt högre vid ifyllande på plats.

I undersökningen för vuxna finns en positiv underton i brukarnas betygssättning av sin socialsekreterarkontakt. Åtta av tio svarande var nöjda med hur de blev bemötta, liksom hur socialsekreteraren lyssnade på dem. Samtidigt observeras i undersökningen att brukare som har haft en långvarig kontakt med sin socialsekreterare är mindre nöjda med bemötandet än vad klienter är som haft en kortare kontakt. Resultaten är, jämfört med frågorna om bemötande, även lägre när det gäller frågor om delaktighet och inflytande. Något över hälften av de svarande är nöjda med möjligheten att kunna påverka beslut som gäller dem själva, samtidigt som två av tio var direkt missnöjda kring detta. Ytterligare ett frågeområde med jämförelsevis lägre betyg gällde den information som ges till brukaren om vilken hjälp de kan få.

Resultatredovisning

Resultatredovisningen är uppdelad i fyra avsnitt, där dessa i stort följer den struktur som finns i den aktuella brukarenkäten:

- Avsnitt 1: Bakgrundsinformation om brukare som har deltagit i undersökningen
- Avsnitt 2: Nöjdhet utifrån hur verksamheten fungerar
- Avsnitt 3: Nöjdhet utifrån faktorer som påverkar verksamheten
- Avsnitt 4: Brukarnas helhetsintryck av de verksamheter de besöker

Avsnitt 1 Bakgrundsinformation om deltagarna i undersökningen

Första avsnittet i resultatredovisningen fångar upp olika dimensioner av den bakgrundsinformation som inhämtats från dem som fyllt i enkäterna. När det gäller vissa av dessa aspekter kommer rapporten löpande att följa i vilken mån dessa bakgrundsfaktorer kan antas ha betydelse för de svar som brukarna lämnar för andra frågeställningar i brukarundersökningen.

Totalt har, som tidigare i texten nämnts, 540 svar inkommit i undersökningen. Av dessa svar var 60 procent lämnade av tjejer/kvinnor (således 40 procent killar/män).

Ålder och språk

I tabell 2 framgår hur åldersspridningen ser ut inom undersökningsgruppen.

Tabell 2 Åldern för de svarande

Ålder	Antal	Andel i procent
12-15 år	97	18 %
16-17 år	66	13 %
18-20 år	64	12 %
Föräldrar	304	57 %
Totalt antal svarsuppgifter	531	100 %

Drygt hälften (57 procent) av de som besvarat enkäten i undersökningen är föräldrar eller vårdnadshavare. Bland de ungdomar som har besvarat enkäten tillhör drygt fyra av tio den yngsta ålderskategorin i tabellen (d v s åldern 12-15 år). Fördelningen mellan ungdomar i de två övriga åldersspannen är i princip helt jämnstora sinsemellan.

Om man väljer att studera åldersfördelningen och samtidigt följa upp vad de svarande angivit beträffande kön, framkommer ett mönster. Bland ungdomarna är könsfördelningen jämn sinsemellan, medan två av tre är kvinnor bland de svarande föräldrarna. För ungdomarna finns vissa skillnader utifrån åldern. Nära sex av tio svarande i åldern 12-15 år är pojkar, medan den omvända dominansen för flickor gäller för de ungdomar som är i åldern 16-20 år.

En av de bakgrundsfaktorer som studeras i brukarundersökningen berör vilket eller vilka språk som talas i brukarens hem. Konkret berör intresset om hemmet är svensk-språkigt (helt eller delvis), alternativt om det enbart talas annat språk än svenska. Tabell 3 redovisar hur brukarna besvarat denna fråga.

Tabell 3 Språk som talas i hemmet

Språk	Antal	Andel i procent
Bara svenska	393	74 %
Både svenska och annat språk	120	22 %
Bara annat språk än svenska	21	4 %
Totalt antal svarsuppgifter	534	100 %

Utifrån tabell 3 framgår att nära tre av fyra av dem som besvarat undersökningen enbart talar svenska i hemmet. Inom gruppen svarande som talar annat språk i hemmet, framgår samtidigt att stora flertalet av dessa (85 procent) talar svenska i hemmet – men att de parallellt även talar ett annat språk. Totalt är det 21 personer i undersökningen (4 procent) som svarar att de inte alls pratar svenska i sitt hem.

Vid en jämförelse av svaren på denna fråga, vid beaktande om svaret lämnas av en ungdom eller av en förälder framkommer skillnader. I gruppen av ungdomar är det tydligt fler som finns i hem där såväl svenska som annat språk talas (26 procent av ungdomarna anger detta svar, medan 19 procent av de svarande föräldrarna anger samma svar). Omvänt är det relativt sällan fler inom föräldragruppen där enbart svenska talas (75 procent av föräldrarna och 72 procent av ungdomarna ger detta svar), samt där bara annat språk än svenska talas (7 procent i föräldragruppen, medan knappt 2 procent av ungdomarna ger detta svar).

Kontakterna med Råd & stöd

I tabell 4 redovisas hur många kontakter som enkätifyllaren bedömer att denne totalt sett haft med den verksamhet inom Råd & stöd som denne besöker.

Tabell 4 Sammanlagda antalet kontakter med Råd & stöd

Antalet kontakter	Antal	Andel i procent
1-3	169	32 %
4-10	183	34 %
11-20	76	14 %
Mer än 20 gånger	107	20 %
Totalt antal svarsuppgifter	535	100 %

Av tabell 4 framgår att de svarande i brukarundersökningen sinsemellan har relativt stora skillnader i mängden kontakter med Råd & stöd. Var tredje svarande i undersökningen har haft tre kontakter eller färre, samtidigt som en av fem bedömer att de haft över 20 kontakter med verksamheten.

När det gäller svarssammansättningen i tabell 4 går det även att hitta samband utifrån åldern på dem som deltagit i undersökningen. I den allra yngsta gruppen av ungdomar (under 16 års ålder) är det fyra av tio svarande som anger att de högst haft tre kontakter

med Råd & stöd. Även i gruppen av ungdomar i åldern 16-17 år finns relativt många svarande (35 procent) som anger detta svarsalternativ. Överhuvudtaget bland ungdomarna i åldern 12-17 år är det relativt ovanligt att de anger att de haft mer än 20 kontakter (15 procent anger detta av de omyndiga ungdomarna). För ungdomarna i åldern 18-20 år finns en klar skillnad jämfört med de yngre ungdomarna när det gäller kvantiteten av tidigare kontakter med Råd & stöd. Drygt tre av tio (31 procent) av de svarande i denna åldersgrupp anger att de haft fler än 20 kontakter med Råd & stöd, medan endast var fjärde svarande anger att de högst haft tre kontakter.

För de svarande föräldrarna i undersökningen gäller att dessa som grupp har haft klart flera kontakter med Råd & stöd än vad ungdomarna i åldern 12-17 år anger att de haft. Omvänt indikerar svaren från föräldragruppen att de haft tydligt färre kontakter än vad ungdomarna i åldern 18-20 år haft.

I senare avsnitt av resultatredovisningen kommer de angivna svaren som berör antalet kontakter att följas upp relaterat till andra frågeställningar i undersökningen. I flera av de frågor som har ställts i undersökningen är det nämligen rimligt att tro att omfånget av kontakter med Råd & stöd kan ha samband till hur brukarna svarat på vissa av frågorna .

De aktiviteter som barn, ungdomar och föräldrar kan vara involverad i som berör Råd & stöds verksamheter kan handla om såväl enskilda träffar med personalen, som aktiviteter där brukaren tillhör en grupp. I tabell 5 redovisas hur ifyllarna har svarat på frågeställningen om hur kontakterna med Råd & stöd ser ut.

Tabell 5 Karaktär av kontakter

Antalet kontakter	Antal	Andel i procent
Kontakt på egen hand	413	81 %
Kontakt i grupp	96	19 %
Totalt antal svarsuppgifter	509	100 %

Drygt åtta av tio (81 procent) av dem som besvarat brukarundersökningen uppger att de enbart har kontakt på egen hand, medan resterande 19 procent anger att de deltar i grupp. Inom den sistnämnda kategorin kan finnas personer som både deltagit i gruppverksamhet och i enskilda samtal.

Även när det gäller denna fråga finns det större skillnader utifrån de olika svarandegrupperna. Den svarandekategori som i klart störst utsträckning svarar att de deltar i gruppverksamhet är de yngsta ungdomarna, där drygt en av tre (36 procent) av ungdomarna under 16 år ger detta svar. Bland de svarande föräldrarna är det 17 procent som anger att de antingen själva, eller deras barn deltar i gruppverksamhet. Något färre, 14 procent, av ungdomarna i åldern 16-17 år svarar att de deltar i grupp. Nästintill ingen av ungdomarna som är i åldern 18-20 uppger att de ingår i en grupp, utan svarar att de har en individuell kontakt.

Vid beaktandet av resultatsammanställningen för denna fråga kan samtidigt en liten reservation vara på sin plats. För den enskilde svarande av enkäten kan det i vissa fall ha upplevts som otydligt om denne tillhör en gruppverksamhet eller inte. Den ställda frågan syftar till att fånga upp om den svarande ingår i en gruppverksamhet där även besökare till Råd & stöd som tillhör andra hushåll ingår.

I ett fåtal fall kan svarande ha angivit att den ingår i gruppverksamhet, fast det i detta fall snarare kan handla om att t ex föräldrar tillsammans med sitt barn besöker Råd & stöd – vilket inte motsvarar den egentliga definitionen av gruppverksamhet.

Avsnitt 2 Nöjdhet utifrån hur verksamheten fungerar

I detta avsnitt kommer kvalitetsaspekter i brukarnas kontakter med Råd & stöd att behandlas. Totalt innehåller avsnittet sju olika frågeställningar, där de svarande fått betygsätta på en skala i intervallet 1-5. Det lägsta betyget innebär att den svarande är ”mycket missnöjd”, medan det högsta svarsbetyget innebär att den svarande är ”mycket nöjd”. Utöver dessa fem betygsalternativ så har även en möjlighet funnits att ange svaret ”vet inte”.

Bemötande

I tabell 6 redovisas svarsfrekvenserna angående brukarnas nöjdhet beträffande den förståelse som Råd & stöds personal visar över hur brukaren har det.

Tabell 6 Personalen visar förståelse

Betyg	Antal	Andel i procent
1	3	0,5 %
2	3	0,5 %
3	34	6 %
4	143	27 %
5	326	61 %
Vet inte	26	5 %
Totalt antal svarsuppgifter	535	100 %

Drygt sex av tio svarande (61 procent) i undersökningen anger det allra högsta svaret utifrån den femgradiga skalan. Vid en betraktelse av andelen svarande som överhuvudtaget ger ”ett positivt betyg” (d v s antingen betyget 4 eller betyget 5 i undersökningen) kan konstateras att nära nio av tio svarande (88 procent) anger detta. Inom den resterande svarsgruppen på drygt tio procent finns ett litet fåtal (sex personer = en procent) som ger ett negativt omdöme, i form av att ange något av betygen 1 eller 2. Stora flertalet av dem som inte ger ett positivt betyg ger istället det neutrala betyget 3, alternativt att de svarat alternativet ”vet inte”. I den mån man i analysen väljer att utesluta de som inte vet, utan enbart betraktar dem som tagit ställning så är det 92 procent av de svarande som ger ett positivt betyg utifrån påståendet.

Vid en jämförelse utifrån åldern på de svarande kan konstateras att fler föräldrar än ungdomar ger högsta betyg på detta frågepåstående. Två av tre föräldrar anger toppbetyget 5, medan färre än hälften av ungdomarna (45 procent) anger högsta betyg. Även inom ungdomsgruppen finns skillnader, såtillvida att de äldre ungdomarna i högre utsträckning än de yngre ger högsta betyg. Viktigt att konstatera i sammanhanget är samtidigt att det inte finns några observerbara skillnader mellan åldersgrupperna (eller mellan ungdomssvar och föräldrasvar) när det gäller den lilla gruppen brukare som i sin betygssättning visar på ett missnöje.

En jämförelse har även gjorts utifrån hur många kontakter den svarande totalt haft med Råd & stöd. Bland gruppen svarande som haft högst tre kontakter så är det färre än hälften (48 procent) som ger det allra högsta betyget. Bland de svarande som anger att de haft fyra kontakter eller fler är det samtidigt två av tre svarande (67 procent) som ger det högsta betyget. I gruppen med högst tre kontakter med Råd & stöd är det näst högsta betyget, liksom svaret ”vet inte” överrepresenterade jämfört med för de övriga svarande.

En annan fråga i brukarenkäten har berört om personalen brukar fråga besökaren vad denne tycker. I tabell 7 redovisas en sammanställning angående de svar som erhållits.

Tabell 7 Personalen frågar vad du tycker

Betyg	Antal	Andel i procent
1	2	0 %
2	5	1 %
3	27	5 %
4	138	26 %
5	342	64 %
Vet inte	22	4 %
Totalt antal svarsuppgifter	536	100 %

Nära två av tre svarande (64 procent) ger personalen inom Råd & stöd det högsta möjliga betyget, och nio av tio svarande ger något av betygen 4-5. Även på denna fråga är det ytterst få brukare som ger ett negativt betyg, medan proportionerna är jämnt fördelade mellan dem som ger ett medelbetyg och dem som anger att de inte vet (eller väljer att hoppa över frågan).

Vid närmare studier av de lämnade svaren går att konstatera att föräldrarna i högre utsträckning än ungdomarna ger det högsta betyget. Sju av tio föräldrar ger betyget 5, medan drygt hälften av ungdomarna (55 procent anger detta svar). Samtidigt finns även skillnader internt inom ungdomsgruppen utifrån ålder. Högst betyg ger ungdomarna över 18 år, medan de yngsta ungdomarna (intervallen 12-15 år) är de som i lägst utsträckning ger högsta betyg.

Det går även att se ett visst samband mellan antalet kontakter med Råd & stöd, och den nöjdhet som lämnas i svaren. I den svarandegrupp som har haft allra flest kontakter (där den svarande har uppskattat att denne haft fler än 20 kontakter) är det tre av fyra svarande som ger det högsta betyget 5, på frågan om personalen frågar vad du tycker. För övriga brukare i undersökningen ger sex av tio högsta betyg, och där det inte går att identifiera konkreta skillnader i åsikter beroende av om det är få kontakter eller relativt många.

En närbesläktad fråga till den som redovisades i tabell 7 om personalen brukar fråga vad besökaren tycker, handlar om i vilken mån personalen lyssnar på vad brukaren har att säga. De erhållna svarsfrekvenserna kring detta syns i tabell 8.

Tabell 8 Personalen lyssnar

Betyg	Antal	Andel i procent
1	2	0,5 %
2	3	0,5 %
3	18	4 %
4	102	19 %
5	390	73 %
Vet inte	16	3 %
Totalt antal svarsuppgifter	531	100 %

Andelen positiva betyg är ännu högre angående frågeställningen om personalen lyssnar, än den tidigare ställda angående om personalen brukar fråga brukaren vad denne tycker. Drygt sju av tio (73 procent) ger det allra högsta betyget på frågan om personalen brukar lyssna, och över nio av tio svarande ger något av de två positiva betygen. Jämfört med tabell 7 (om personalen brukar fråga brukaren vad denne tycker) är det dessutom färre personer som i ”lyssnarfrågan” anger att de inte vet, liksom att det är färre svarande som anger medelbetyget.

En förklaring i skillnaderna mellan svarsfrekvenserna i tabellerna 7 och 8 kan vara att många av dem som besöker Råd & stöd är så vana vid att själva beskriva sin problematik utifrån den situation som är aktuell. Det kan innebära att personalen i en del av dessa kontakter aldrig behöver ställa frågan eftersom brukaren på egen hand beskriver hur denne tycker och tänker.

De svarande föräldrarna ger i högre utsträckning högsta betyg (78 procent) än vad ungdomarna ger. Inom ungdomsgruppen är det även på denna fråga de äldsta ungdomarna som är mest positiva (72 procent ger högsta betyget), medan ungdomarna i åldern 12-17 år har en andel av drygt sex av tio (63 procent) som ger betyget 5. De brukare som har rikligt med tidigare kontakter med Råd & stöd (fler än 20 kontakter) är den grupp av brukare som är allra mest nöjda med personalens förmåga att lyssna. Åtta av tio svarande i denna grupp ger det högsta betyget. Bland de svarande som angivit att de haft färre än 20 tidigare kontakter med Råd & stöd har istället en proportion på sju av tio som ger högsta betyg.

En fråga som på sätt och vis fångar in ett helhetsomdöme utifrån tidigare frågor i detta avsnitt behandlas i tabell 9, där en sammanställning sker av brukarsvaren på frågan ”hur personalen bemöter dig (eller ditt barn)”.

Tabell 9 Hur personalen bemöter dig/ditt barn

Betyg	Antal	Andel i procent
1	2	0,5 %
2	3	0,5 %
3	12	2 %
4	97	18 %
5	400	75 %
Vet inte	18	4 %
Totalt antal svarsuppgifter	532	100 %

Tre av fyra svarande (75 procent) ger det allra högsta betyget på frågan. Andelen som överhuvudtaget ger en positiv värdering (betyget 4 eller 5) är 93 procent. Svartsfördelningen avviker något för denna fråga jämfört med de tidigare redovisade frågorna i detta avsnitt. Tidigare har andelen svarande som angivit betyget 3 (neutralt betyg) varit fler än dem som svarat ”vet inte”. I denna fråga så är däremot andelen som svarat ”vet inte” större (även om skillnaderna i frekvenser på inget sätt är påtaglig) än dem som ger ett neutralt betyg.

Det går i analysen av svaren på denna fråga att se en viss skillnad mellan ungdomarnas svar och de svar som har lämnats från föräldragruppen – även om båda grupperna ger klart positiva svar på frågeställningen. I föräldragruppen är det drygt åtta av tio (83 procent) av dem som aktivt tar ställning som ger det allra högsta betyget. Motsvarande andel för ungdomarna som svarat är sju av tio. Det finns inga skillnader i åsikter bland ungdomarna sinsemellan utifrån ålder för denna fråga, utöver att de allra yngsta ungdomarna i större utsträckning svarar att de inte vet.

Liksom i flera tidigare frågor är brukare som uppger att de haft många kontakter med Råd & stöd (fler än 20 tidigare kontakter) de som sätter allra högst betyg. Andelen som ger högsta betyg är drygt åtta av tio (81 procent) i denna grupp. Svarande med färre tidigare kontakter ger emellertid också höga betyg, men i något lägre proportion. Om man bortser från personer som svarat att de inte vet, så ger drygt tre fjärdedelar av dem med högst 20 kontakter högsta betyg oavsett hur många tidigare kontakter de haft med Råd & stöd.

I de brukarintervjuer som genomförts är de tillfrågade genomgående mycket positiva till det bemötande dessa har fått från Råd & stöd. Huvuddelen av berömmet riktas till den person som respektive intervjuobjekt främst möter i sina kontakter, men flera nämner även att de uppskattar det allmänna bemötandet de får från dem som arbetar i verksamheten.

Förtroende

I tabell 10 redovisas svarsfrekvenserna för den fråga som behandlar om den svarande upplever att denne kan lita på den personal de möter inom Råd & stöd.

Tabell 10 Om du kan lita på personalen

Betyg	Antal	Andel i procent
1	4	1 %
2	2	0 %
3	17	3 %
4	97	18 %
5	385	72 %
Vet inte	30	6 %
Totalt antal svarsuppgifter	535	100 %

Nio av tio svarar på frågan med ett positivt betyg angående att de upplever att de kan lita på personalen (d v s något av de två högsta betygen på den femgradiga skalan). Bland dem som ger ett annat svar är det klart mest vanliga svaret att de inte vet. En

hypotes angående vad den relativt stora andelen som svarar ”vet inte” står för, skulle vara att den svarande ännu aldrig hamnat ”i ett skarpt läge” där det t ex handlat om att lämna information som denne upplever vara väldigt känslig. Detta resonemang styrks av att mer än en av tio (11 procent) av de svarande som haft färre än fyra kontakter ger detta svar. Andelen som svarar att de inte vet och har haft fler än tre kontakter med Råd & stöd är endast tre procent.

Bland dem som intervjuats i brukarundersökningen beskriver samtliga att de fullt ut litar på den i personalen som de själva träffar. I ett par av intervjuerna tar samtidigt intervjuobjektet själv fram aspekten att det kan finnas information som är av en karaktär där den som arbetar i verksamheten är skyldig ”att gå vidare med vad den fått berättat”. De intervjuade som tar upp denna dimension säger att de är medvetna om hur regelverket ser ut, och åtminstone en av de intervjuade menar att denne vid något läge kan ha undvikit att berätta vissa detaljer kring sin sociala situation just utifrån denna aspekt. Sistnämnda intervjuobjekt betonar att denne fullt ut litar på sin kontakt på Råd & stöd, men anser att det som besökare är viktigt att vara medveten om att det finns situationer när den de möter utifrån lagstiftningen måste agera utifrån information de får.

Påverkan

Ytterligare ett frågeområde i brukarenkäten berör i vilken utsträckning den svarande upplever att denne kan påverka innehållet vid de träffar de har med Råd & stöd. I tabell 11 redovisas en svarssammanställning kring detta.

Tabell 11 Möjlighet att påverka innehållet i stödet

Betyg	Antal	Andel i procent
1	2	0,5 %
2	8	1,5 %
3	43	8 %
4	141	26 %
5	262	49 %
Vet inte	79	15 %
Totalt antal svarsuppgifter	535	100 %

Hälften av de svarande (49 procent) ger högsta betyg på denna fråga, och sammantaget är det tre av fyra svarande som ger något av de två högsta betygsvärdena på frågan. De mer påtagliga förändringarna jämfört med de tidigare svaren inom detta avsnitt är att betydligt fler svarande anger det neutrala betyget 3, samt att förhållandevis många (15 procent) anger att de inte vet.

Bland dem som uppgivit att de har haft färre än fyra kontakter med Råd & stöd är andelen drygt två av tio som svarar att de inte vet. För övriga svarande är det något över en av tio som inte upplever sig kunna bedöma frågan. De brukare som angivit att de har haft fler än 20 kontakter med Råd & stöd och tagit aktiv ställning på den femgradiga skalan anger i högre utsträckning det högsta betygsvärdet – två av tre i denna kategori ger betyget 5. För övriga brukargrupper är motsvarande svarsandel drygt tio procentenheter lägre.

Utifrån en åldersaspekt så går det i svarsresultaten att konstatera att de föräldrar som svarat är de som allra mest upplever att det går att påverka innehållet i stödet. Drygt sex av tio (63 procent) ger det högsta betyget bland föräldrarna. Även de äldre ungdomarna i åldern 18-20 anger att de upplever att de i stor utsträckning kan påverka innehållet (57 procent ger det högsta betyget). För de övriga två ålderskategorierna som studeras i undersökningen, gruppen ungdomar 12-15 år och gruppen 16-17 år, är det klart färre som ger högsta betyg. I det yngsta åldersspannet är det dessutom nära tre av tio som svarar att de inte vet. Bland de ungdomar som är under 18 år och som svarat utifrån betygsskalan är det knappt hälften (46 procent) som ger högsta betyg.

Det är i samband med tolkningen av resultaten viktigt att komma ihåg att denna fråga till sin karaktär avviker från dem som tidigare presenterats i detta avsnitt. För samtliga övriga frågor i avsnittet går det entydigt att säga att ju högre betyg som brukarna anger, desto bättre. När det handlar om denna fråga, om möjligheten att påverka innehållet vid träffarna, är det inte på samma sätt uppenbart att det högsta betyget är det mest optimala. I detta ligger att medarbetarna inom Råd & stöd i sin profession i stort sett alltid har någon form av planering inför ett möte. Utifrån denna omständighet är det kanske direkt olämpligt om besökaren till verksamheten fullt ut skulle kunna ändra på den tänkta planeringen, utifrån att brukaren har ett annat intresse. Samtidigt är det rimligen heller inte bra om planeringen är så strikt att brukaren inte alls kan påverka innehållet vid en träff, t ex utifrån att det hänt något i brukarens liv som denne behöver ventilera. Detta skulle kunna innebära att något av betygen 3 eller 4 i själva verket är det optimala betyget för verksamheterna att sträva efter.

Kompetens

Det sista frågeområdet inom detta avsnitt berör hur brukaren upplever skickligheten i yrket hos den personal som denne möter. I tabell 12 redovisas svarssammanställning kring detta.

Tabell 12 Personalens skicklighet inom sitt yrke

Betyg	Antal	Andel i procent
1	2	0,5 %
2	2	0,5 %
3	22	4 %
4	111	21 %
5	352	65 %
Vet inte	48	9 %
Totalt antal svarsuppgifter	535	100 %

Två av tre svarande ger personalen högsta betyg i undersökningen. Inkluderas dem som lämnat det näst högsta betyget så kan man konstatera att 86 procent av de svarande är tydligt positiva till personalens kompetens inom sitt yrke. Bland de svarande som ger något annat svar dominerar de som inte vet, en andel som är nära en av tio. Liksom vid några av de tidigare frågeställningarna finns en koppling i svaren utifrån antalet kontakter som den svarande totalt har haft med Råd & stöd. Bland de svarande som haft färre än fyra kontakter är det nära en av fem som svarar att de inte vet (18 procent), och därför inte vill betygsätta. Om man i analysen bortser från de svarande som anger att de inte vet, framgår att nära åtta av tio brukare ger högsta betyg. Bland besökarna som haft

färre än fyra kontakter med Råd & stöd är det betydligt färre som anger högsta betyg (sex av tio svarande) på denna fråga än i övriga kategorier, även efter en eliminering av dem som anger att de inte vet.

Det är tydligt fler ungdomar än föräldrar som anger att de inte vet om personalen är skicklig (15 procent av ungdomarna anger att de inte vet, medan motsvarande andel är 5 procent för föräldrarna). Vid en betraktelse enbart av svaren bland dem som aktivt tagit ställning på betygsskalan går att konstatera att föräldrar i högre utsträckning sätter det högsta betyget, än vad ungdomarna gör. Tre av fyra föräldrar (75 procent) anger betyget 5, medan två av tre ungdomar (67 procent) lämnar samma betyg. Det finns inga skillnader sinsemellan i ungdomarnas svar om personalens skicklighet utifrån den svarandes ålder – förutom att de allra yngsta svarande i högre utsträckning än övriga ungdomar svarar att de inte vet.

I de brukarintervjuer som genomförts har bland annat frågor ställts om vad som kännetecknar den personal som gör ett bra arbete. Ett av de allra mest förekommande spontana svaren handlar om att de uppskattar personalens förmåga att lyssna till vad de som brukare har att säga. Flera av de intervjuade beskriver att de har en problematik i sin familjesituation som de behöver ”bolla med någon”, men att de inte har någon i sin bekantskapskrets som kan ha den rollen, och att kontakten via Råd & stöd är ett ovärderligt stöd. Flertalet av dem som berömmar personalens förmåga att lyssna, lägger också till att de även har stor nytta av själva feedbacken från personalen när de får berätta om sin situation. Här betonas bland annat att den respons personalen ger underlättar den egna förmågan att strukturera intryck och upplevelser som berör sin situation.

Avsnitt 3 Nöjdhet utifrån faktorer som påverkar verksamheten

Även avsnitt 3 innehåller frågeställningar som bygger på en femgradig betygsskala. Skillnaden här är att frågeställningarna inte på samma sätt som i avsnitt 2 berör innehållet i det faktiska mötet med Råd & stöd, utan mer inriktar sig mot faktorer runt om som kan vara väl så viktiga för brukarens helhetsintryck.

Kontakt

I tabell 13 sker en sammanställning av hur brukarna helst vill ha kontakten med Råd & stöd vid sidan av de bokade besöken.

Tabell 13 Kontakt med personalen

Kontaktform	Antal	Andel i procent
Ringa	290	54 %
Personligt besök	179	33 %
Skicka sms	102	19 %
Skicka e-post	94	17 %
Totalt antal svarsuppgifter	665	

I tabell 13 rangordnas svarsalternativen utifrån hur populära dessa var bland de svarande. I detta sammanhang bör även observeras att en del svarande har lämnat fler än ett svarsalternativ. Kontakt med verksamheten genom att ringa är det kontakialternativ som

klart flest anger att de använder sig av. Drygt hälften av de tillfrågade väljer detta svar. Det näst mest populära svaret är personligt besök, medan alternativen med sms respektive e-post sinsemellan ligger på likartad nivå.

Det finns förhållandevis stora skillnader mellan de svarande ungdomarna och de föräldrar som besvarat enkäten på denna fråga. Två av tre svarande föräldrar anger att telefonkontakt är det sätt de föredrar när det gäller kontakten med Råd & stöd. Bland övriga svarsförslag på frågan är det ungefär lika många föräldrar som tycker att personligt besök respektive e-post är bra sätt att ha kontakt (cirka en av fyra svarande för var och ett av alternativen). Förhållandevis få föräldrar, endast drygt var tionde, tycker att kommunicerande via sms är det bästa sättet att ha kontakt med Råd & stöd. Ungdomarna i undersökningen har en delvis annan profil i sina svar. För denna grupp är det utifrån svaren lika populärt att ringa som att personligen besöka Råd & stöd. För båda alternativen är det fyra av tio ungdomar som anger detta. Bland ungdomarna är även sms ett förhållandevis populärt sätt att hålla kontakt med Råd & stöd. Nära tre av tio (28 procent) av ungdomarna anger detta svar. Endast en av tio i ungdomsgruppen lyfter fram e-post som ett bra sätt att hålla kontakt med verksamheten.

Frågor som gäller kontakter med verksamheten utöver de fasta inbokningarna, var en aspekt som även har behandlats i de intervjuer som har genomförts. Här framgick att kontaktformen ofta är avhängig skälet till kontakten. I princip alla intervjuade använde e-post eller sms när det gällde att bekräfta bokningar eller att avboka ett möte som var inplanerat. Omvänt var telefon eller personligt besök de klart vanligaste kontaktvägarna när det har inträffat något i brukarens tillvaro som gjort att denne såg ett behov av att ventilerade den uppkomna situationen med sin kontakt inom Råd & stöd.

I tabell 14 ges en svarssammanställning av hur brukarna i sina enkätsvar har angivit möjligheterna att vid behov snabbt kunna få respons från verksamheten.

Tabell 14 Vid behov snabbt kunna få respons

Betyg	Antal	Andel i procent
1	0	0 %
2	10	2 %
3	49	9 %
4	120	23 %
5	218	41 %
Vet inte	130	25 %
Totalt antal svarsuppgifter	527	100 %

Den kanske viktigaste observationen utifrån svaren på denna fråga är att en av fyra svarar att de inte vet. Detta kan dels stå för att ifyllaren har en så pass ny kontakt med Råd & stöd att situationen att behöva en snabb kontakt ännu inte uppkommit. Det kan dock även handla om brukare med långa relationer till Råd & stöd, men som kanske ändå har en livssituation som är så pass stabil att det egentligen inte uppkommer behov av snabba kontakter. Om vi väljer att exkludera de som svarar att de inte vet, så går det att konstatera att drygt hälften (55 procent) anger det högsta betyget, och att 85 procent av dem som tagit ställning ger något av de två högsta betygen. Som en liten kuriositet kan även konstateras att ingen av samtliga svarande ger verksamheten det lägsta betyget.

Föräldrar som svarat i undersökningen ger i högre utsträckning det högsta betyget än vad ungdomar gör. Av dem som tar aktivt ställning är det bland föräldrarna sex av tio som ger högsta betyg (59 procent). Bland de ungdomar som betygsatt är det knappt hälften (46 procent) som ger det högsta betyget. Vissa skillnader finns även i svaren utifrån mängden kontakter brukarna tidigare haft med Råd & stöd. Bland de svarande med få kontakter finns en tydlig överrepresentation av dem som svarar att de inte vet. Av dem som aktivt tar ställning är det de svarande med många kontakter som är allra mest nöjda. Drygt sex av tio (63 procent) av dem som uppgivit att de haft mer än tjugo kontakter ger det högsta betyget, medan genomsnittet för övriga svarande är drygt hälften (52 procent).

Samtliga brukare som har intervjuats individuellt har fått möjlighet att vidareutveckla hur de ser på denna fråga. Ur samtalen framgår att förutsättningarna avviker relativt mycket utifrån hur man är som person och hur problematiken ser ut. För ungefär hälften av de intervjuade så har intervjuobjekten aldrig haft en situation där de plötsligt har behövt ta en kontakt med Råd & stöd, utan kontakterna har egentligen enbart berört förhandsbokade träffar. Några ur denna grupp känner sig likväl trygga med att de upplever att det vid behov skulle vara lätt att få kontakt om de skulle vilja. Andra ur intervjugruppen menar att de inte har reflekterat utifrån detta, eftersom den problematik som de besöker Råd & stöd för inte är av den karaktär där det kan antas behövas oplanerade samtal.

Inom den brukargrupp som har intervjuats och där de haft tillfällen att behöva ha snabb kontakt med ”sin personal” inom Råd & stöd, så uttrycks genomgående nöjdhet. Flertalet av de intervjuade som hamnar i en situation där de behöver ha snabb kontakt väljer att ringa. Erfarenheten som finns hos brukarna är att antingen får de direkt kontakt med den de söker hos Råd & stöd, eller så ringer personen tillbaka senare samma dag. Om den person de söker inte är anträffbar så brukar rutinen vara att de kan läsa in ett meddelande på telefonsvararen. De intervjuade som tagit upp detta ämne har fått frågan om de hellre skulle vilja prata med någon annan i verksamheten istället för att läsa in på band, om den de söker inte är tillgänglig. Flera nämner i intervjuerna att de föredrar att ha en kontakt med en eller högst ett par personer ur personalen – och ser det inte som negativt att läsa in ett meddelande på en telefonsvarare. Omvänt skulle flera av de intervjuade se det som onödigt om de t ex blev kopplade till en reception om den de söker inte var kontaktbar.

Någon av de intervjuade beskriver att det inträffat enstaka tillfällen där det uppkommit någon incident sent en kväll, och där brukaren direkt har skrivit av sig via e-post till sin kontakt inom Råd & stöd, och där denne sedan återkopplat nästföljande dag. Den intervjuade var mycket nöjd med snabbheten när det gäller feedback från Råd & stöd, och menade att denne kände sig lugnare till mods så fort e-postmeddelande gått iväg till mottagaren, eftersom denne visste att meddelandet skulle få hög prioritet påföljande arbetsdag. När det gäller de plötsliga behoven av kontakt så är det enligt intervjuerna ibland av sådan karaktär att detta kan lösas via telefon eller e-post. I andra fall innebär den situation som har uppkommit att det finns behov av att snabbt kunna ses i ett möte. De intervjuade som varit i sistnämnda situation beskriver att det brukar gå väldigt bra att inom ett par dagar kunna få till ett möte i de fall detta är angeläget.

Tider

I tabell 15 redovisas erhållna svar angående om personalen håller de tider som bokas.

Tabell 15 Personalen håller tider

Betyg	Antal	Andel i procent
1	1	0 %
2	1	0 %
3	19	4 %
4	65	12 %
5	412	78 %
Vet inte	29	6 %
Totalt antal svarsuppgifter	527	100 %

Nära åtta av tio svarande ger verksamheten högsta betyg (78 procent) på frågan om verksamheten följer de tider som finns uppgjorda. Inkluderas även dem som gett det näst högsta svaret i kategorin ”nöjda”, så kan det konstateras att nio av tio svarande är nöjda. Det går inte att finna skillnader i nöjdhet utifrån den mängd kontakter som de svarande tidigare haft med Råd & stöd. En skillnad kan däremot identifieras utifrån om svaren kommer från föräldrar eller ungdomar. Nära nio av tio föräldrar (87 procent) som tar ställning utifrån den femgradiga skalan ger det högsta betyget. Motsvarande proportion för ungdomarna är tre svarande av fyra (76 procent). Omvänt är ungdomarna relativt sett överrepresenterade när det gäller det näst högsta betyget på betygsskalan.

Ingen av de brukare som har intervjuats har något negativt att säga kring detta ämne utan har uppfattningen att det flyter på bra. Vid intervjusamtalen har också tagits upp i vilken mån inbokade möten ställs in på verksamhetens initiativ. Flertalet intervjuade har någon form av erfarenhet som gäller möten som Råd & stöd ställt in, t ex utifrån sjukdom. Vid dessa tillfällen har informationen till brukaren skett på ett bra sätt. Det har aldrig inträffat att någon av de intervjuade fått information om ett inställt möte först när de kommit fram till lokalen, utan detta har lösts i förväg via telefon eller sms.

Tabell 16 visar hur de svarande upplever tidslängden på de bokningar de har.

Tabell 16 Tidslängden vid träffarna

Betyg	Antal	Andel i procent
1	6	1 %
2	10	2 %
3	48	9 %
4	120	23 %
5	301	57 %
Vet inte	40	8 %
Totalt antal svarsuppgifter	525	100 %

Utifrån tabell 16 går att utläsa att åtta av tio svarande är nöjda med längden på träffarna (något av betygen 4 eller 5). Omvänt kan konstateras att 3 procent av de svarande ger ett negativt betyg på frågan. Utifrån hur frågan är formulerad går det inte att utläsa i vilken mån de upplever att tidslängden borde vara längre eller kortare än vad den är – bara att de är missnöjda med hur det ser ut.

Tydliga samband går att finna, såväl utifrån den svarandes ålder och brukarens tidigare kontakter med Råd & stöd. Bland föräldrar och de äldre ungdomarna (18-20 år) finns en tydlig nöjdhet angående mötenas tidslängd. Två av tre (67 procent) svarande som aktivt tar ställning på betygsskalan ger högsta betyg. Bland de yngre ungdomarna (de som inte är myndiga) uttrycks inte samma nöjdhet. Knappt hälften (47 procent) av dem under 18 år som tar ställning ger det högsta betyget. Påtagligt för just svaren på denna fråga är att det finns en skillnad mellan grupperna över hela betygsskalan. Av dem som ger de negativa betygen (något av betygen 1-2) så finns det en tydlig proportionerlig övervikt bland de ungdomar som inte är myndiga. Allra mest negativa betyg ger ungdomarna i åldern 12-15 år.

Skillnader inom brukargruppen kan även konstateras utifrån mängden kontakter med Råd & stöd. Mest nöjda med tidslängden är de svarande som haft med fler än 20 tidigare kontakter, där nära tre av fyra (73 procent) ger högsta betyg. Minst nöjda kring denna fråga är svarande med färre än fyra kontakter, där cirka hälften av de svarande som aktivt tar ställning ger högsta betyg.

Överenskommelser och information

En annan fråga som ställts i undersökningen handlar om i vilken utsträckning brukarna upplever att personalen håller givna överenskommelser. I tabell 17 sker en resultatredovisning angående hur brukarna som grupp besvarat frågan.

Tabell 17 Personalen håller överenskommelser

Betyg	Antal	Andel i procent
1	1	0 %
2	3	1 %
3	21	4 %
4	87	17 %
5	332	63 %
Vet inte	77	15 %
Totalt antal svarsuppgifter	535	100 %

Åtta av tio svarande (80 procent) ger något av de två positiva betygen på frågan, varav huvuddelen ger det allra högsta betyget. Fyra svarande (vilket är strax under en procent av totala antalet inkomna svar) ger ett negativt betyg.

Observeras bör att ordet ”överenskommelser” i frågeformuleringen delvis är tolkningsbart, och olika svaranden kan lägga olika betydelse kring vad frågan inbegriper. Förhållandevis många svarande, femton procent, svarar att de inte vet. En orsak till detta svar är sannolikt det resonemang som tidigare förts – d v s att besökare med ett fåtal tidigare besök kanske inte har hamnat i en situation där den svarande upplever att detta har testats. I princip skulle även svaret att de inte vet kunna kopplas till överenskommelser som berör en tredje part, och där den svarande av det skälet inte upplever att denne vet hur det förhåller sig kring detta.

Det finns åldersmässiga skillnader beträffande hur de svarande betygsätter frågeställningen. Föräldrarna är de som ger allra högst betyg. Åtta av tio av de föräldrar som tar ställning utifrån betygsskalan ger det högsta betyget. De äldre ungdomarna ger högre betyg än de yngre ungdomarna. Inom gruppen ungdomar i åldern 18-20 år ger tre av fyra högsta betyg, medan knappt sex av tio (59 procent) ger detta bland de allra yngsta ungdomarna (12-15 år).

De svarande som haft färre än fyra kontakter med Råd & stöd anger i klart högre grad att de inte vet. Även bland dem i denna grupp som ger ett aktivt svar på betygsskalan är det tydligt färre (64 procent) som ger det allra högsta betyget, än bland dem som har haft fler än tre kontakter där nära fyra av fem ger högsta betyg (78 procent).

En fråga som kan ha upplevts som aningen svår att besvara i enkäten berör frågeställningen om den svarande vid behov får relevant information från personalen. Sammanställning av svaren framgår i tabell 18.

Tabell 18 Vid behov får information från personalen

Betyg	Antal	Andel i procent
1	2	0,5 %
2	3	0,5 %
3	20	4 %
4	116	22 %
5	251	48 %
Vet inte	130	25 %
Totalt antal svarsuppgifter	522	100 %

Knappt hälften (48 procent) anger det högsta betygsvärdet, medan sju av tio är positiva när de två positiva betygen summeras. En så stor andel som 25 procent anger samtidigt att de inte vet. Förklaringen till den höga andelen som anger detta svar kan bero på flera faktorer. En orsak är givetvis att besöken på Råd & stöd handlar om sådant där det egentligen inte finns den karaktär av informationsbehov som man kan tänka sig att frågan behandlar. Brukaren kan ju ha i princip full kontroll på sådant som gäller information, utan att det som besökaren krasst behöver är en professionell samtalspartner kring någon del som berör dennes livssituation.

Ytterligare ett skäl till att ifyllaren svarar att den inte vet kan bero på att denne inte upplever sig vara medveten om det förekommit någon situation där information brustit. Det väsentliga vid denna karaktär av fråga blir därför att främst konstatera att det på inget vis finns något utbrett missnöje hos brukarna. Utifrån att endast fem personer (en procent) ger ett betyg som indikerar missnöje, bör det därför enkelt gå att konstatera att det inte finns någon utbredd problematik kring frågan.

Bland brukare som angivit att de har haft fler än tre kontakter med Råd & stöd ger två av tre högsta betyg av dem som aktivt tagit ställning, medan motsvarande andel bland dem med färre än fyra kontakter ligger på drygt varannan (52 procent).

Lokaler

Två frågor i brukarenkäten behandlar fysiska aspekter angående den lokal där Råd & stöd finns på (d v s den fysiska plats som respektive svarande besöker). I svarssammanställningen i tabell 19 illustreras hur svaren fördelats utifrån i vilken mån brukarna upplever att det är enkelt att ta sig till de lokaler där Råd & stöd finns.

Tabell 19 Enkelt att kunna komma till lokalerna

Betyg	Antal	Andel i procent
1	1	0 %
2	9	2 %
3	51	10 %
4	116	22 %
5	325	61 %
Vet inte	25	5 %
Totalt antal svarsuppgifter	528	100 %

Sex av tio svarande är mycket nöjda med de praktiska förutsättningarna att kunna ta sig till lokalerna. Totalt blir andelen nöjda 83 procent om man väljer att summera de svarande som ger något av de två positiva betygsvärdena. Förhållandevis många, jämfört med övriga frågeområden i undersökningen, ger det neutrala betyget 3 på frågan. Samtidigt framgår av tabellen att få personer (2 procent) uttrycker missnöje över förutsättningarna att ta sig till lokalerna.

Svarande som haft många kontakter med Råd & stöd ger i större utsträckning högsta betyg än de som har haft färre kontakter. Vid en jämförelse mellan åldersgrupper, liksom mellan ungdomar och föräldrar, framgår att allra nöjdast med lokalernas läge är de äldre ungdomarna (18-20 år) där sju av tio av dem som tar aktiv ställning ger högsta betyg. Bland de ungdomar som är omyndiga är det knappt sex av tio som ger samma betyg. De föräldrar som svarat i undersökningen är mer nöjda än ungdomarna under 18 år, men mindre nöjda än de myndiga ungdomarna. Två av tre föräldrar som betygsatt ger högsta betyg. Jämfört med andra frågor i undersökningen så finns just på denna fråga en handfull föräldrar som anger låga betyg. Utifrån de kommentarer som har skrivits av några ifyllare i enkäten framgår att bristande parkeringsmöjligheter för bilburna är det som drar ned betygen i några av dessa svar.

Närheten till lokalerna är även en aspekt som har behandlats vid brukarintervjuerna. Flertalet av dem som intervjuas har sin Råd & stödverksamhet inom bekvämt gång eller cykelavstånd. I några av de fall där den intervjuade har ett längre avstånd till verksamheten så beror detta på särskilda omständigheter, t ex att brukaren innan sin första kontakt med Råd & stöd hade blivit tipsade av någon i sitt umgänge att just börja gå hos en viss person inom verksamheten som fick bra rekommendationer. Detta kan således ha inneburit att brukaren medvetet valt att ha en kontakt med en Råd & stöd- verksamhet som ligger en bit ifrån hemmet.

I tabell 20 sker en svarssammanställning beträffande hur brukarna betygsätter lokalernas trivsamtet.

Tabell 20 Lokalerna för träffarna är trivsamma

Betyg	Antal	Andel i procent
1	3	0,5 %
2	2	0,5 %
3	37	7 %
4	140	27 %
5	329	62 %
Vet inte	15	3 %
Totalt antal svarsuppgifter	526	100 %

Nära nio av tio brukare (89 procent) ger något av de två positiva betygsvärdena (betyg 4-5) om lokalernas trivsamtet. Ytterst få, endast 5 personer av 540 svarande, ger ett negativt betyg angående trivselt i lokalerna. Det kan samtidigt konstateras att fler brukare ger höga betyg angående att lokalerna är trivsamma, än andelen i tabell 19 som angav att de upplevde det som enkelt att ta sig till lokalerna.

Åsikterna om lokalernas trivsamtet i tabell 20 är representativa såväl för om det är ungdomar eller föräldrar som gett sina omdömen, liksom om brukarna har haft få eller många kontakter med Råd & stöd. Det finns därigenom ingen bakomliggande variabler som har identifierats i undersökningen som skiljer ut svarandegrupper på denna fråga.

Vid de brukarintervjuer som genomförts uttrycks en generell nöjdhet kring lokalernas trivsamtet. Flera av de intervjuade poängterar dessutom att denna aspekt inte är oviktig, utan att det handlar om att ha en atmosfär där man som besökare kan slappna av för att på ett bra sätt kunna diskutera sin situation. Några intervjuade tar i detta sammanhang även upp att de uppskattar att de blir erbjudna fika i samband med träffarna.

I någon intervju där de intervjuade har med sig ett litet barn i samband med samtalet tar de intervjuade upp att de för egen del är helt nöjda, men att det gärna skulle kunna finnas lite mer leksaker för barnet i samband med träffarna.

I ett par av samtalen togs även lokalerna upp utifrån ett annat perspektiv. Det handlade om det var en för- eller nackdel i de fall där Råd & stöd har sina lokaler väldigt "öppet", t ex i anslutning till ett centrum med mycket affärer. Diskussionerna fördes i en anda av att detta inte är en helt enkel fråga. Dels uttrycktes en fördel utifrån att lokalerna i dessa fall är lättillgängliga när brukaren ändå har andra ärenden att utföra. Den andra aspekten handlade om att det finns en viss negativ klang med "att gå till soc". En förälder som brukade besöka verksamheten tillsammans med sina barn som är i de yngre skolåren uttrycker i samtalet viss oro om någon av barnens skolkamrater skulle se när de går in till Råd & stöd, och att detta möjligen skulle kunna skapa problem för barnen i skolan.

Avsnitt 4 Brukarnas helhetsintryck av de verksamheter de besöker

Brukarundersökningen avslutades med två helhetsfrågor där ifyllaren på en tiogradig betygsskala skulle ta ställning till två aspekter kring helheten. Betyget 10 på dessa två frågor är det betyg som illustrerar maximal nöjdhet, medan betyget 1 anger ett betyg som innebär att den svarande är totalt missnöjd med hur verksamheten motsvarar det som frågeställningen behandlar. I det resonemang som förs i samband med svarsredovisningen definieras betygen 1-3 som negativa, betygen 4-7 att ifyllaren är neutral i sin betygssättning, medan betygen 8-10 innebär att den svarande är positiv till den aktuella verksamheten.

I tabell 21 sker en sammanställning av svaren på frågan angående hur ifyllaren vill betygsätta sin helhetsuppfattning om den verksamhet de just besöker.

Tabell 21 Helhetsuppfattning angående verksamheten

Betyg	Antal	Andel i procent
1	0	0 %
2	2	0,5 %
3	4	1 %
4	1	0 %
5	14	2,5 %
6	24	5 %
7	50	10 %
8	101	19 %
9	95	18 %
10	202	39 %
Vet inte	29	5 %
Totalt antal svarsuppgifter	522	100 %

Tre av fyra svarande (76 procent) ger ett positivt betyg i sin helhetsuppfattning om den verksamhet de besöker. Högsta betyget 10 är även det allra mest vanliga betyget från ifyllarna (39 procent). Endast 1,5 procent (7 svarande) ger ett negativt omdöme kring verksamheten, och ingen enda svarande ger det allra lägsta betyget på skalan. Genom ett beräkna ett genomsnitt av de erhållna betygen går det att skapa ett indexmått, i formen av Nöjd Kund Index (NKI). Värdet blir i denna beräkning 8,65.

I definitionen ovan för den tiogradiga skalan, angavs betygen 4-7 som neutrala. Samtidigt går det inte att helt komma ifrån att det rimligen finns någon form av positiv underton hos dem som ger betyget 7, medan betyget 4 kan antas indikera att den svarande har någon grad av missnöje. Här kan konstateras att andelen svarande i det övre spannet (som har angivit betyget 7) är så många som 10 procent av hela undersökningsgruppen, medan den negativa gruppen (som gett betyget 4) endast består av en enda person.

Totalt är det 29 personer som väljer att svara att de inte vet. Liksom vid flera tidigare resonemang i rapporten kan en rimlig hypotes till detta vara att ifyllaren är i början av sina kontakter med Råd & stöd, och därigenom inte upplever att denne ännu kan göra helhetsutlåtanden.

Brükarenkätens allra sista flerbetygsfråga bestod av att brukaren skulle tänka sig det allra bästa stöd denne kunde tänka sig – och utifrån detta betygsätta var de då ville placera verksamheten inom Råd & stöd i detta perspektiv. Svarssammanställningen på denna fråga framgår i tabell 22.

Tabell 22 I jämförelse med det bästa stöd som går att få

Betyg	Antal	Andel i procent
1	0	0 %
2	4	1 %
3	2	0,5 %
4	5	1 %
5	21	4 %
6	36	7 %
7	60	11,5 %
8	95	18 %
9	103	20 %
10	147	28 %
Vet inte	47	9 %
Totalt antal svarsuppgifter	520	100 %

Jämfört med tabell 21 sker en viss ”glidning” av svaren. Det är även på denna frågeställning en klar majoritet av de svarande som är klart positivt inställda. Två av tre svarande (66 procent) ger ett betyg på den övre skalan (något av betygen 8-10). Nära tre av tio svarande (28 procent) ger det allra högsta betyget, och menar därigenom att de inte ens i sin fantasi kan tänka sig en verksamhet som är bättre än den de besöker. Precis som vid föregående fråga går det här bra att beräkna ett NKI-värdet, som i detta fall gäller utifrån påståendet ”det bästa stöd som går att få”. Det erhållna värdet blir i detta fall 8,31.

Vid en jämförelse mellan de två avslutningsfrågorna (som redovisas i tabellerna 21 och 22) kan man dock konstatera att fler svarande lägger sig i den neutrala zonen (den med ett betyg i skalan 4-7) när det gäller tabell 22. Denna andel ligger i detta fall på knappt en av fyra svarande. Omvänt är det även för denna fråga ytterst få svarande (under två procent) som uttrycker ett ogillande till den aktuella verksamheten genom att ge något av de tre lägsta betygen. I en jämförelse mellan andelen svarande som anger alternativet ”vet inte” på de två frågorna där svarssammanställningar redovisas i tabellerna 21 och 22 så är andelen klart högre i tabell 22. Detta kan i sig upplevas som naturligt. En frågeställning där den svarande först skall skapa sig en drömbild av något, och sedan referera mot den egna verkligheten, kan sannolikt upplevas som abstrakt för flera.

Vid de brukarintervjuer som genomförts har samtalen även kretsat kring aspekter som inte naturligt passar in under en viss enkätfråga, men som ändå är relevanta för att fånga in brukarnas syn på verksamheten. En genomgående uppfattning hos intervjuobjekten är att de haft väldigt stor nytta av sina kontakter med Råd & stöd. Samtidigt är det omkring hälften av de intervjuade som i samtalen uttrycker att de var skeptiska till att ta emot stödet innan de hade haft sin allra första kontakt med verksamheten. Skälet till att de initialt tvekade varierar mellan intervjuobjekten. Ett resonemang som flera intervjuade lyfter fram handlar dock om att brukaren inte upplevde att dennes problem var tillräckligt stort. I vissa andra fall kan det istället ha varit en situation där man internt

inom familjen inte var överens från början om behovet av att ta hjälp. I båda dessa fall förekommer ofta att en tid förlöper tills att den första kontakten faktiskt sker. För flera av de intervjuade innebar samtidigt denna tidsperiod att problematiken kring den privata situationen tilltog, vilket vid en viss tidpunkt innebar att en smärtgräns nåddes och brukaren valde att initiera kontakten med Råd & stöd.

I flera av samtalen framgår även att intervjuobjekten beskriver sig själva utifrån stödet som att de har haft ”riktig tur” när de överhuvudtaget fick kunskap om att kommunen bedriver denna karaktär av verksamhet. När de intervjuade får frågor om förbättringspotential i verksamheten så blir några av dem ställda, och menar att de har svårt att se något som kan förbättras just för dem. Däremot tar flera av dem upp att de har personer i sin omgivning som de tror skulle ha behov av stöd på samma sätt som de själva har fått. Flera av de tillfrågade tar upp just denna aspekt, d v s att det finns många personer i samhället som egentligen skulle behöva stöd av denna karaktär men som förmodligen inte ens vet att dessa verksamheter existerar. Ett perspektiv som flera av intervjuobjekten spontant tar upp, utan att det ställs någon fråga, berör det faktum att stödet som de får från Råd & stöd är helt kostnadsfritt. Några av de intervjuade påpekar att de har en knaper ekonomi, och verkligen betonar sin tacksamhet över såväl kvaliteten i stödet som det faktum att de inte måste betala för att få tillgång till detta.

Ytterligare en dimension som blir uppenbar i samtalen är att de intervjuade ofta har sina band till en enda person i personalen på den aktuella enheten. Många av de långa kontakterna som brukarna haft med Råd & stöd har varit förknippad med samma handläggare. Här skiljer sig de intervjuade i två ungefär lika stora delar. En grupp som tror att det skulle gå att etablera en ny bra relation med en annan personal inom Råd & stöd, om just deras handläggare skulle sluta. Nästan lika många är däremot skeptiska till att de skulle vilja etablera en ny relation till en annan kontakt på Råd & stöd, om deras nuvarande handläggare skulle sluta. Beskrivningen som de intervjuade ger är att de känner en trygghet med att ha en kontakt på Råd & stöd som varit med under en lång tid, och som har mycket bakomliggande kunskaper om familjesituation och liknande.

Som framgått av rapporttexten är brukarna mycket nöjda med de relationer som de har med sina respektive kontaktpersoner inom Råd & stöd. I flera av intervjusamtalen med brukare i denna undersökning har emellertid även en delvis annorlunda dimension kring dessa kontakter lyfts fram. I samtalen med några av de intervjuade, även bland dem som haft samma handläggare under lång tid, uttrycks att de har mycket liten personlig kunskap om den person som de möter regelbundet hos Råd & stöd. I några av dessa samtal uppstår ett resonemang där brukaren menar på att det skulle kännas bra att veta något mer om privatmänniskan bakom den professionelle aktören än vad som nu är fallet. De intervjuade som tar upp detta perspektiv betonar att det inte handlar om att få kunskap om något ”laddat”, utan kanske bara någon gång få en kort inblick i någon hobby som handläggaren har eller liknande.

Flertalet av dem som blivit intervjuade i undersökningen har haft förhållandevis långa kontakter med Råd & stöd, och där det i intervjuerna inte har varit ovanligt att kontakterna beskrivs ha pågått sedan början av 2000-talet. Påtagligt i redogörelserna är emellertid att stödet bytt karaktär under resans gång. En vanlig beskrivning från de intervjuade är en situation där något i familjesituationen gått över styr, och där de inte längre känt att de bemästrat den dagliga tillvaron så som de önskat. Efter att under en tid haft kontakter med Råd & stöd har hemsituationen antingen förbättrats, eller åtminstone

stabiliserats. Detta har ofta fört med sig att kontakterna med Råd & stöd därefter har kunnat bli mer glesa i antal. De intervjuade uttrycker att just kunskapen om att det finns en person i bakgrunden som kan familjens historia och som det går att ta kontakt med om det uppkommer problem är ovärderlig.

Några av de intervjuade är vid intervjutillfället i en fas där det snart skall avsluta de inbokade kontakterna med Råd & stöd, eftersom det ursprungliga behovet av stöd inte längre föreligger. De intervjuade som är i denna situation betonar hur skönt det är när deras kontakt i verksamheten är tydlig med att det går jättebra att även i framtiden höra av sig om något skulle uppstå. Just denna ”säkerhetslina” beskrivs som en stor lättnad hos flera som är i den situationen. I ett par av intervjuerna kommer samtalen in på de avslut som hänger samman med gruppverksamheter som Råd & stöd bedriver. Här dyker funderingar upp om det skulle vara möjligt – speciellt när det handlar om ungdomsgrupper – att göra ”mjukare avslut” för grupperna än vad som nu är fallet. Detta skulle t ex kunna innebära att det för en grupp som ses varje vecka under en termin skulle finnas en planering som innehåller en eller ett par återträffar terminen efter. Resonemanget som förs är att ungdomarna hinner komma varandra förhållandevis nära under den termin när de deltar i samma grupp. Utifrån detta blir separationen enklare om de vet att de även den kommande terminen kommer att ha något organiserat tillfälle när de kan ses på dessa villkor.

Diskussion

Denna rapport har haft som syfte att redovisa den brukarundersökning som under hösten 2010 genomförts inom Uppsala kommuns Råd & stödverksamhet. Brukarundersökningen har haft sin bas i form av en enkät som under tre veckor i månadsskiftet september/oktober fanns ute i de aktuella verksamheterna. Undersökningen genomfördes som en totalundersökning bland dem som någon gång under tidsperioden besökte Råd & stöd. Fokus i undersökningen låg mot att få kunskap angående åsikter brukarna har kring olika kvalitetsaspekter som gäller verksamheten. Som en bakgrund till undersökningen finns även uppställda politiska effektmål angående graden av nöjdhet hos besökare som förväntas uppnås.

När brukarundersökningen nu är genomförd går det inte att komma ifrån att denna undersökning ur vissa perspektiv har varit förhållandevis unik jämfört med andra likartade undersökningar. En i en positiv bemärkelse extraordinär omständighet har varit den höga svarsfrekvensen som har erhållits i undersökningen, där hela 95 procent av dem som fick en enkät även besvarade denna. Den höga svarsnivån gör att det går att dra slutsatser för hela Råd & stöds brukarkrets relaterat till de enheter som medverkar i undersökningen. I mer normala undersökningar, där bortfallet är tydligt större i målgruppen, innebär denna karaktär av mätningar ofta en bortfallsproblematik. Det andra perspektivet som också kan upplevas som anmärkningsvärt, om än inte lika unikt som den höga svarsfrekvensen, är den överväldigande graden av positiva omdömen som verksamheterna har fått. Fokus i den analys som genomförts i resultatredovisningen har vid många tillfällen riktats mot andelen svarande som på olika frågor gett det allra högsta omdömet angående en viss frågeställning. Samtidigt är det viktigt att konstatera

att även de svarande som ger det näst högsta omdömet kring ett påstående i grunden uttrycker att de är nöjda med den verksamhet de möter.

I utvärderingsrapportens ingress beskrevs fastställda effektmål där minst 90 procent av brukarna skall uttrycka nöjdhet med verksamheten. I den resultatredovisning som presenterats har nästintill genomgående andelen nöjda legat i intervallet 90-95 procent, när svarande som angett att de inte kunnat ta ställning till den aktuella frågan har räknas bort. Vad kan tänkas vara förklaringen till de höga siffrorna i undersökningen?

Utvärderaren kan i detta sammanhang se konturer till flera olika förklarande orsaker. Allra först bör lyftas fram den aspekt som genomsyrat såväl enkätsvar som de intervjuade – i form av att brukarna möter en yrkeskår som utifrån deras uppfattning är i högsta grad lämpade för sitt yrke. Omdömen som frekvent nämns i brukarintervjuerna om personalen är att dessa är kunniga, sympatiska, lyhörda, strukturerade, och en känsla hos dem som tillfrågats att de som finns i verksamheten verkligen vill brukarens bästa.

Enligt utvärderaren är det fyra frågeområden som i en positiv bemärkelse särskilt utmärker sig i undersökningsresultaten, nämligen följande:

- brukarnas nöjdhet när det gäller personalens bemötande
- brukarnas upplevelse av att personalen lyssnar på dem
- brukarnas bedömning när det gäller skickligheten hos personalen
- upplevelsen hos brukarna av att de kan lita på den personal de möter

De fyra punkterna ovan behandlar frågeområden som dels har extra hög andel svarande som ger positiva vitsord (95-97 procent av dem som tar ställning ger positiva betyg), dels berör frågeområden som enligt utvärderaren kan antas var extra betydelsefulla när det gäller vad brukaren värderar högt i sina kontakter med Råd & stöd.

För att skapa viss balans relaterat till de odelat positiva omdömena som kommer fram så kan det samtidigt vara av betydelse att lyfta verksamheten i ett större sammanhang. Råd & stöds ”verksamhetsidé” är att erbjuda kvalificerat stöd utan kostnad till personer eller familjer som har en problematik, och där dessa många gånger är rådvilla varifrån de kan få hjälp eller ett ”bollplanksstöd” i sin situation. Även med kunskapen om att relativt många individer/familjer drar sig för att etablera den initiala kontakten med Råd & stöd, finns likväl nämnda omständigheter i verksamhetens natur som rimligen underlättar personalens förutsättningar att bli populära hos de brukare de möter.

Det förekommer inga områden i undersökningen där verksamheterna fått låga eller medelmåttiga betyg, utan omdömena är genomgående höga. I ett fåtal av frågorna som ställts i brukarundersökningen finns dock indikationer på grupperingar som inte fullt ut är nöjda. Dessa frågeområden skulle därigenom kunna vara potentiella förbättringsområden för verksamheterna. Lägst andel positiva svar får den frågeställning som berör möjligheten att vid behov snabbt kunna få kontakt med verksamheten. Andelen nöjda svarande är 85 procent, vilket i sig är en förhållandevis hög nivå, men likväl är lägre än betygen för de andra frågeområdena. När det gäller denna fråga är det främst ungdomar och brukare med ett fåtal kontakter som lämnar omdömen som inte är på den positiva skalan. En annan enskild fråga som även den en aning ”sticker ut” utifrån åldersrelaterade skillnader gäller tidslängden på träffarna hos Råd & stöd. Här uttrycker föräldragruppen och de äldre ungdomarna en nöjdhet, medan det inom gruppen av yngre ungdomarna finns flera som i sina svar tydligt markerar att de inte är nöjda. Svartalternativen i undersökningen fångar inte in hur ungdomarna

skulle vilja ha det istället. Det kan därför vara befogat att verksamheterna framöver särskilt försöker fånga in om passen för de yngre ungdomarna tidsmässigt bör läggas upp på ett annorlunda sätt än vad som sker idag.

Ett par genomgående drag i undersökningresultaten kan vara förtjänta att lyftas fram:

- föräldrar är generellt mer positiva i sina omdömen än vad ungdomarna är
- äldre ungdomar är mer positiva än vad yngre ungdomar är
- brukare som haft många kontakter med Råd & stöd är mer positiva än övriga

Tidigare i rapporten har nämnts de två brukarundersökningar som genomfördes under år 2009 inom Individ och familjeomsorgens myndighetsverksamheter. Kontrasterna är stora mellan den nu aktuella undersökningen och dessa. Till en del handlar detta om skillnader i de metoder som valts i den nu genomförda undersökningen mot de tidigare, där det vid genomförandet av denna undersökning har gått att dra lärdom av de tidigare undersökningarna. Det råder knappast någon tvekan om att ett arbetssätt där brukaren får en enkät, och gärna en förhållandevis kort enkät, direkt i sin hand påtagligt gynnar förutsättningarna till att få en hög svarsfrekvens.

I detta sammanhang går det inte att nog poängtera att det väsentliga vid en analys i denna karaktär av undersökningar är andelen svarande, och inte det faktiska antalet svar. Resonemanget innebär konkret att den nu genomförda undersökningen med drygt femhundra svar ger en stor tillförlitlighet även inkluderande dem som av någon anledning valt att inte svara på enkäten. I 2009 års brukarundersökning som riktades mot barn och ungdomar så erhöles drygt 900 svar, men där svarsfrekvensen var under 40 procent. Just den låga svarsfrekvensen innebär att undersökningen blev väldigt svårtolkad trots att det i antal var många som svarade. Krasst finns en påtaglig risk att de som valde att inte svara i undersökningen tycker något annat än de som valde att svara.

De stora skillnaderna i svarsfrekvenser mellan undersökningarna gör att det finns svårigheter att göra jämförelser. En omständighet som dock överensstämmer mellan de två undersökningarna som vänder sig mot unga och familjer, gäller gradskillnader i de svar som lämnas från ungdomar respektive vuxna. I båda de genomförda undersökningarna ger de vuxna mer positiva betyg än vad ungdomarna ger. Här kan det vara värt att närmare analysera om detta står för en faktisk skillnad beträffande hur bemötandet är mot ungdomar respektive vuxna, eller om det kanske främst handlar om en generationsfråga hur man väljer att uttrycka sina uppfattningar.

Förutsättningarna att göra en mer ingående jämförelse mellan brukarsvaren som man fick i 2009 års undersökning bland vuxna inom IFO:s myndighetsutövning, och de svar som erhållits i denna undersökning, är än mer begränsade. Dels för att målgrupperna avviker relativt mycket från varandra, dels för de stora skillnaderna i svarsfrekvenser mellan undersökningarna. En aspekt som dock känns extra intressant berör ett konstaterande som gjordes i rapporten om de vuxna klienterna inom myndighetsverksamheten. Där konstaterades att ju längre tid en klient haft en kontakt med en specifik socialsekreterare, desto mindre positiv var den svarande till verksamheten. I den nu genomförda undersökningen inom Råd & stöd har i ett antal frågeställningar de omvända konstaterats, nämligen att ju fler kontakter brukaren haft med personalen inom verksamheten, desto mer positiv är brukaren ifråga till den aktuella verksamheten.

Bilaga 1 BRUKARENKÄT 2010

Råd- och stöd i Uppsala kommun

1.1	Kön?	<input type="checkbox"/> Tjej/Kvinna	<input type="checkbox"/> Kille/Man
1.2	Ålder?	<input type="checkbox"/> 12-15 år	<input type="checkbox"/> 16-17 år
		<input type="checkbox"/> 18-20 år	<input type="checkbox"/> Förälder/vårdnadshavare
1.3	Vilka språk talar ni hemma?	<input type="checkbox"/> Bara svenska	<input type="checkbox"/> Både svenska och annat språk
		<input type="checkbox"/> Bara annat språk än svenska	
1.4	Ungefär hur många gånger har du sammanlagt haft kontakt med personalen under det senaste året? <i>(Räkna även med telefonkontakter, sms och e-post)</i>	<input type="checkbox"/> 1-3 gånger	<input type="checkbox"/> 4-10 gånger
		<input type="checkbox"/> 11-20 gånger	<input type="checkbox"/> Mer än 20 gånger
1.5	Vilken typ av verksamhet deltar du (eller ditt barn) i?	<input type="checkbox"/> Jag/mitt barn har kontakt på egen hand (inte i grupp)	<input type="checkbox"/> Jag/mitt barn är med i grupp
1.6	Vad tycker du passar dig bäst om du vill komma i kontakt med personalen?	<input type="checkbox"/> Ringa	<input type="checkbox"/> Skicka sms
		<input type="checkbox"/> Skicka e-post	<input type="checkbox"/> Personligt besök
Hur nöjd är du med...		MYCKET MISSNÖJD	MYCKET NÖJD
		1	2
		3	4
		5	Vet inte
2.1	... personalens förståelse för hur du/ditt barn har det?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2	... hur personalen frågar om vad du/ditt barn tycker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3	... hur personalen lyssnar på dig/ditt barn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4	... hur personalen bemöter dig/ditt barn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5	... att du/ditt barn kan lita på personalen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6	... möjligheten att kunna påverka innehållet i stödet/insatsen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7	... personalens skicklighet inom sitt yrke (det du har lagt märke till vid dina kontakter)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur nöjd är du med...	MYCKET MISSNÖJD				MYCKET NÖJD	
	1	2	3	4	5	Vet inte
3.1 ... möjligheten att snabbt kunna få kontakt om du plötsligt behöver det?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2 ... hur bra personalen håller tider vid möten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3 ... hur långa träffarna är när du/ditt barn är på besök?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4 ... hur personalen håller överenskommelser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5 ... möjligheten att vid behov få information som du/ditt barn behöver?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6 ... möjligheten att enkelt kunna komma till lokalerna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7 ... att lokalen för samtalen/träffarna är trivsamt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HJÄLPEN I SIN HELHET Följande frågor har tagits fram för att kunna göra nationella jämförelser mellan Sveriges kommuner. Här väljer du en siffra mellan 1 och 10.

	INTE ALLS NÖJD					I HÖGSTA GRAD NÖJD					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Vet inte
4.1 Hur nöjd är du som helhet när det gäller dina kontakter med denna verksamhet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	LÅNGT IFRÅN					MYCKET NÄRA					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Vet inte
4.2 Tänk dig det bästa stöd/insats som går att få: Hur nära eller långt ifrån tycker du att denna verksamhet är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Här kan du skriva övriga synpunkter som du har

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tack för ditt svar!

Bilaga 2

Övriga synpunkter som har lämnats i fri text i enkätsvaren

All kontakt med verksamheten har varit över förväntan!
Allting är jag nöjd med. Grupperna och verksamheten fungerar bra och jag är inte missnöjd
Att det helt enkelt är bra att ni finns och jag har inga andra synpunkter
Behövs fler ställen & personer som dom som jobbar här i Sverige.
Bra att ni finns
Bättre information på hemsidan om vad er verksamhet erbjuder. Det är svårt att veta att det finns hjälp att få om man inte känner någon som vet att verksamheten finns.
De är vänliga pålitliga, intuitiva och kompetenta. Jag har egentligen inget dåligt att säga
Denna verksamhet har hjälpt mig få tillbaka mitt självförtroende och få allting att gå framåt och våga ta steget i ett nytt liv till en helt ny sida i min livssituation. Tack!
Det finns både för och nackdelar med att ha kontakt med socialen.
Det har varit till enormt stor hjälp för mig att komma hit! Tack för allt
Det känns jättebra att komma hit och träffa så duktiga och trevliga personal här. Och får så bra information. Jag är mycket nöjd.
Det skulle ha varit mycket bättre med en barnpsykolog på plats så barn som behöver kan träffas lättare om så behövs.
Det är barnets första gång i gruppen svårt att säga
Det är bra att man har en sån möjlighet att träffa experter. Men eftersom mellanrum mellan besöken är långa händer mycket i mellan hemma under tiden, att det blir svårt att hinna rätta till och nå botten och grunden.
Det är det roligaste vi gör på hela skoldagen (= gruppverksamhet inom Stenhagens familjeenhet)
Det är fantastiskt att denna hjälp finns. Vi blir så väl omhändertagna att jag längtar dit igen
Det är så positivt att veta att jag kan ringa när jag önskar och vill - inga kostnader eller krångligheter. Stödet har varit professionellt och ärligt, Tack !
Det är vår första träff. Har inga synpunkter än. Skönt att kunna prata av sig
Detta är första gången jag samtalar med någon men har verkligen bara fått positiva intryck och bra/behövlig respons. Tidigare sökte jag hjälp genom en allmän läkare men fick ingen.
Dom gör sitt jobb tycker dock att jag får mycket mer hjälp än vad jag behöver
Erfaren personal med stor människokänedom! Deras förmåga att lyssna och ställa motfrågor är imponerande. Positiva möten med goda samtal.
Flexibel och tillmötesgående personal med barnens bästa i fokus. Skönt med en instans som ser barnen!
Fullt förtroende för kontaktpersonen jag har talat med ett antal gånger. Det handlar om personkemi, att man kan förstå varandra det måste vara ömsesidigt, d v s 2-vägskommunikation och det är det i detta fall. Jag har haft tur, förstår att inte alla har det. Mycket nöjd speciellt med att jag själv får styra vad jag vill prata om när och hur. Tack !!
För hög parkeringsavgift; det är dyrt ändå att ta sig hit.

Första besöket har därför inte svar på alla frågor.
Har bara varit här 2 ggr, så det är svårt att veta svaren på alla frågor. Men har fått förtroende för personal från dag ett. Fick fort tid att komma hit första gången.
Har haft samtalskontakt av och till under 5 års tid. Mest själv men även med partner och barn. Detta har gett och ger mej oerhört mycket: Stöd, stimulans och råd.
Har inte riktigt kommit igång med någon insats ännu. Därav svar vet ej. Första intrycket är positivt.
Har själv utbildning i kommunikation och kroppsspråk och tycker att personalen är suverän i sitt bemötande. Lyssnar bra och ställer bra öppna frågor samt återkopplar bra. Helt enkelt professionellt!
Jag förstår inte varför jag fått detta papper innan vi börjat träffas ordentligt.
Jag gillar över huvud taget inte Er organisation och anser att staten ska lägga sig i våra liv så lite som möjligt. Men alla medarbetare jag mött här har varit duktiga och professionella plus att det lugnade ner pärenen så ni får ett högt betyg hur som helst.
Jag hade inte varit där jag är idag om jag och min fru inte fått hjälp av er!
Jag har svarat utifrån ett enda besök min första kontakt redogörelse. Innan dess har jag talat i telefonen två gånger med en av vardera av de två berörda i personalen
Jag har haft stöd och hjälp av Solringens personal under flera år (sedan 2005 ht) Det har varit mycket viktigt för mig och jag har bara positiva tankar om alla i personalen särskilt min kontaktperson.
Jag och mina barn är nöjda på att komma hit och få råd och stöd. Alltid dörren är öppen för oss och andra också. Vi är glada att komma hit och vill fortsätta komma för framtiden också.
Jag och mitt barn har endast haft ett fåtal träffar. Men det verkar som att personalen är mycket kunnig och erfarna.
Jag skulle kanske behöva mer liknande psykolog. Men jag får fortfarande ut mycket av samtalen.
Jag skulle vilja att vi kunde komma två gånger i veckan.
Jag tror att jag har fått mycket med råd och stöd och personalen är väldigt hjälpsam och de lyssnar gärna.
Jag tycker det är väldigt bra!
Jag tycker att dom verkar riktigt duktiga (dom vet vad håller på med)
Jag tycker att jag blir sedd i mitt problem. Min kontakt gör att jag får ord på vad jag gör rätt och fel och kan få mig att ändra mitt sätt.
Jag tycker den är otroligt bra! Skönt att det finns någon/några som kan hjälpa en i svåra stunder.
Jag tycker den här personalen är bra. Jag är 100 % nöjd med den här gruppen. Bästa gruppen någonsin!
Jag tycker det känns lugnt och skönt att komma hit. Jag känner mig trygg och kan säga allt jag vill och får bra stöd! Tack för att ni finns!
Jag tycker det är bra med kill/tjejgrupper
Jag tycker detta är ett jättebra ställe att gå till. Man känner att man får det stöd och hjälp man behöver. Det har fått mig och min familj att må bättre. Och att kunna göra saker mer tillsammans. Man får mycket råd av dom som jobbar om man har fastnat i nåt.
Jag tänkt det bra därför man kan få hjälp.
Jag älskar att komma varje vecka. Man blir gladare över att gå på ART

Jag älskar Trappan
Jag är jättenöjd och känner att det är väldigt skönt att komma hit. Just nu ser jag inte hur vissa saker ska kunna åtgärdas men förhoppningsvis kanske jag kan det framöver.
Jag är missnöjd med att gruppen har skjutits upp flera gånger!
Jag är mycket tacksam för verksamheten och är mycket nöjd.
Jag är nöjd väldigt nöjd och glad åt det positiva bemötande jag får
Jag är så otroligt tacksam för att den här hjälpen och stödet ni ger, finns att få, för oss som behöver det!
Jag är väldigt tacksam för all hjälp och stöd vi har fått. Att alltid kunna få en tid inom rimlig tid och att kunna ha någon som ser våra problem med en utomståendes ögon!
Jag önskar att jag mycket tidigare känt till att stödet fanns.
Just hon jag går till ifrågasätter, och man måste vara väldigt ärlig, och det är mycket bra för att då är det lätt att se/erkänna själv. Hon glömmer inte det man pratat om och hon är väldigt med om situationen, hon sätter sig in i den. Hon är mycket bra på att få barn att öppna sig.
Verksamheten är bra. Det som kan bli bättre: 1. Starta SFI 2. Mera stöd i barnuppfostran 3. Mera info om kvinnohälsa och kroniska sjukdomar, diabetes. 4. Mera sommarutflykter.
Kontaktar Trappan vid behov i framtiden
Kontakten här är och har varit ovärderlig för mig och mitt barn! Fått så mycket stöd och hjälp med mycket jag inte kunnat bemästra/hantera på egen hand.
Skaffa en verksamhet i Svartbäcken/Tunabackar. Det behövs!
Kunnig personal
Kände ett bra stöd, personalen var lyhörd och gav bra råd och det känns som om dom verkligen vill hjälpa till att få det bra
Känner att verksamheten jag har gått till verkligen gett mig stöd till att fortsätta med resterande steg för att kunna må bättre som person och förälder
Lite schizofren inredningsstil. Det syns att det är offentlig sektor som driver det. Det finns inte alltid tillräckligt med lämpliga lokaler. Vi har haft terapeutsamtal i ett gynrum som är 2xm. Verksamheten är i behov av högre bidrag till lokaler och personal. Vänligen vidarebefordra detta till stadsministern.
Jag tycker människor är olika. Vi kan inte behandla alla lika. Vi som har haft problem eller skaffat ett problem måste studera vår situation hemma, vad är problemet och var felat. Hur ska lösa problem och vem löser problem, polis eller kommunen eller skolan eller familjen eller samhället. Vi måste lösa problem på alla möjliga sätt.

Publikationer 2010

- 2010:01 Brukarundersökning - Brukare som har varit i kontakt med Individ- och familjeomsorgens myndighet för vuxna.
- 2010:02 Utredning av orsaker som påverkar långvarigt socialbidragsberoende
- 2010:03 Familjecentrerat arbete i Uppsala kommun
- 2010:04 Mentorskap för unga inom IFO i Uppsala kommun
- 2010:05 Myndighetsutövning avseende bistånd till barn och unga med funktionsnedsättning i Uppsala kommun
- 2010:06 Ärendehantering inom Teknik & service
- 2010:07 Öppenvårdsprojektet Vårdkedjan
- 2010:08 Utvärdering av Fritids- och naturvårdsnämndens bidragsregler för barn- och ungdomsföreningar
- 2010:09 Ärendehantering inom Teknik & service steg 2
- 2010:10 Utvärdering av försök med självstyrande skolor i Uppsala kommun

En förteckning över tidigare rapporter kan beställas från:

Ledningsstöd, Verksamhetsutveckling,

Tel: 727 23 10, e-postadress: solveig.algander@uppsala.se

eller under adress: Uppsala kommun, Teknik & service, 753 75 UPPSALA.

Rapporterna finns även på www.uppsala.se/uve

