

Familierådgivningerne – brugerundersøgelse

Sammenfatning af resultater

Hvordan er undersøgelsen lavet?

Undersøgelsen er gennemført i alle familierådgivninger i hele kommunen i perioden 15. februar til 15. maj 2014.

I denne 3 måneders periode er alle forældre, der har benyttet familierådgivningernes tilbud, blevet bedt om at udfylde et spørgeskema. Skemaet er udfyldt anonymt og samlet i en kasse el. lign. Da henvendelserne i familierådgivningerne ikke registreres, ved vi ikke, hvor mange af brugerne, der har udfyldt skemaet. Børnene / de unge har ikke deltaget i undersøgelsen.

Spørgeskemaet er udarbejdet i et samarbejde mellem familierådgiverne og BFCK-Staben. Undersøgelsen er analyseret og sammenfattet af Tove Holmgård Sørensen, BFCK-Staben.

Sammenfattende konklusion

366 forældre har deltaget i denne brugerundersøgelse, som dækker alle 8 familierådgivninger i Københavns kommune.

Undersøgelsen viser følgende:

- *Der er stor tilfredshed med familierådgivningernes tilbud*
Det gælder både rådgivningernes beliggenhed, lokalerne, ventetiden, afstanden mellem de enkelte samtaler og den samlede længde på forløbet
- *Forældrene bliver mødt på en anerkendende måde*
Forældrene angiver i deres kommentarer, at de har følt sig meget velkomne og godt modtaget i rådgivningerne. De bliver mødt med anerkendelse af rådgivere, som er villige til at lytte og som forsøger at forstå forældrene. Flere forældre nævner, at rådgiverne er "professionelle og med hjerte" samt at forældrene i rådgivningen har følt sig mødt som "et menneske – og ikke en sag".
- *Der tales ofte med par – og sjældent med børn*

Mange forældre henvender sig med problemer i parforholdet, og parsamtaler er den mest hyppige samtaleform. Der bliver næsten aldrig holdt samtaler alene med barnet / den unge – og familiesamtaler, hvor børnene deltager, er kun anvendt i nogle af rådgivningerne.

- *Kun omkring 1/3 af brugerne er mænd*

Der er flest kvinder der møder op i rådgivningen, og mændene møder hyppigst op til parsamtaler – sammen med deres partner. Det kan overvejes, om man i tilbuddets tilrettelæggelse og i informationen om tilbuddet kan gøre noget for at mændene i højere grad gør brug af tilbuddet.

- *Der er stor tilfredshed med samtalerne i rådgivningen*

Forældrene er generelt tilfredse med antallet af samtaler og samtalerens indhold, og de er også meget tilfredse med kontakten til rådgiveren, som de fleste synes, er meget god til at lytte og til at forstå forældrene

- *Forældrene oplever at rådgivningen hjælper*

Stort set alle forældre har oplevet at rådgivningen har hjulpet dem – og 77 % synes endda, at rådgivningen har hjulpet dem meget. Forældrene føler sig især hjulpet i forhold til at kunne undgå og løse konflikter, at få gode råd om opdragelse og at tale med deres børn på en ny måde. Det betyder også meget for forældrene, at de har oplevet at kunne tale med andre om deres problemer, at blive forstået, og at få støtte og omsorg. Dette har bl.a. ført til, at mange forældre går fra rådgivningen med mere tro på sig selv, mere håb og med en lyst til at ændre på deres hverdag. Hertil kan også nævnes, at forældre i akut krise har oplevet at kunne få tid med det samme og få den nødvendige intensive støtte gennem den første kriseperiode. Tilbuddet opleves således som fleksibelt og indstillet på at møde forældrenes behov.

- *Forældrene har nogle få forbedringsforslag*

Der er kun få forældre, der oplever mangler ved tilbuddet. De efterlyser især længere og mere fleksible åbningstider, længere samtaleforløb, mere konkrete værktøjer, og at børnene også kan deltage i forløbet.

- *Der er forskelle i praksis mellem rådgivningerne*

Undersøgelsen viser, at der på nogle områder er store variationer mellem de enkelte familierådgivninger. Det gælder f.eks. længden af forløb, typen af samtaler samt hvor stor tilfredshed og hvor stort et udbytte forældrene oplever. Materialet vil derfor danne udgangspunkt for fælles faglige drøftelser og en videre udvikling af tilbuddet i kredsen af familierådgivere i kommunen. Det er dog vigtigt at gøre opmærksom på, at de enkelte rådgivninger er forskelligt organiseret og har meget forskellige medarbejder ressourcer til rådighed, hvilket kan være en medvirkende årsag til de registrerede forskelle.

Sammenfattende viser undersøgelsen en stor tilfredshed med familierådgivningernes tilbud. Konceptet virker tydeligt for forældrene – de får hvad de forventer – og de er tilfredse med udbyttet. Forældrene oplever at få stor hjælp gennem meget få samtaler, hvilket giver dem en lyst til at gøre noget andet, at ændre på deres hverdag eller søge mere hjælp andre steder.

Gennemgang af undersøgelsens resultater

Hvem har deltaget i undersøgelsen?

Der er indsamlet i alt 366 spørgeskemaer.

Skemaerne fordeler sig med 66% kvinder og 34 % mænd.

Undersøgelsen viser, at mændene oftest deltager i rådgivningen sammen med deres partner – og langt sjældnere end kvinderne deltager i individuelle samtaler. Mændene angiver ofte skilsmisse, parforholdsproblemer og samværsproblemer med børn som årsager til henvendelsen. I forhold til resultatet af rådgivningen er mændene mere forbeholdne end kvinderne. Mændene krydser oftere OK – og der er en lavere andel end blandt kvinderne, som angiver at tilbuddet er meget godt, eller at de er meget tilfredse. Samtidig viser undersøgelsen, at mændene i højere grad end kvinderne lægger vægt på, at de har fået ny viden og forståelse samt kendskab til love, regler og muligheder.

Familierådgivningens samtaler

Flertallet af forældrene har modtaget under 7 samtaler i familierådgivningen. Det gælder for 88 % af forældrene.

Der er dog store lokale forskelle mellem de enkelte rådgivninger, hvor man nogle steder klarer langt de fleste forløb med kun 1-3 samtaler, og andre steder har flere af de længere forløb på 6-10 samtaler.

Mange af forældrene har deltaget i parsamtaler, som er den hyppigste samtaleform. Det gælder for 63 % af forældrene. Derefter kommer de individuelle samtaler, som 45 % har deltaget i.

Det er værd at bemærke, at børnene i meget lille grad deltager i forløbene. For alle rådgivningerne gælder det, at der i meget ringe omfang er afholdt samtaler med barnet alene. I forhold til afholdelse af familiesamtaler, hvor børnene deltager sammen med forældrene, svinger dette fra 0 samtaler i nogle enheder til 23 % af familierne i andre enheder.

Hvilke temaer handler rådgivningen om?

De 5 hyppigste henvendelsesårsager blandt forældrene er følgende:

1. Bekymring for barnets udvikling og adfærd (45 %)
2. Parforholdsproblemer (35 %)
3. Opdragelse af barnet (33 %)
4. Samværsproblemer med børn (24 %)
5. Personlige problemer (23 %)

Der er også her store udsving mellem de enkelte rådgivninger i forhold til, hvilke problemer flertallet af forældrene henvender sig med. En mulig forklaring på disse forskelle kan være befolkningens sammensætning i lokalområdet, men også de enkelte rådgivningers "profil" og særlige tilbud kan tænkes at have indflydelse på, hvem der henvender sig eller hvilke temaer, man er optaget af i samtalerne.

Det er kun få forældre, der angiver at have problemer med vold i familien (3 %), psykisk sygdom i familien (4%) eller misbrug i familien (5%). Samtidig er det generelt kun få familier, som har modtaget rådgivning om økonomiske / sociale forhold (5%) eller om støttemulighederne i det sociale system (8%).

Der er 21 af forældrene, som har deltaget i et gruppetilbud, hvilket bl.a. omfatter kommunens tilbud om DUÅ, forældrekursus i konflikthåndtering og PREP. Hertil kommer gruppetilbud arrangeret af frivillige foreninger som Red Barnet og HomeStart.

Er forældrene tilfredse med tilbuddets organisering?

Der er generelt en meget stor tilfredshed med den måde, som tilbuddet er indrettet og organiseret på.

Det gælder den geografiske beliggenhed, som 85 % synes er rigtig god, og det gælder lokaler og indretning som 74 % synes rigtig godt om. I en enkelt familierådgivning er der flere forældre, som er utilfredse med indretningen, hvilket skyldes, at der er gennemgang i samtalelokalerne.

Forældrene er generelt lidt mindre tilfredse med åbningstiderne, end med de øvrige forhold omkring organisering. Flere forældre efterlyser længere åbningstider og mulighed for at få tider eftermiddag og aften, når man er i arbejde.

I forhold til ventetiden på den første samtale, så fandt 93 % af forældrene, at ventetiden var OK (og hverken for lang eller kort). Det gælder uanset, om man fik tid indenfor 1 uge, eller der gik 2 uger, før man kunne komme til samtale. I nogle rådgivninger ventede forældrene 3 uger eller mere på en samtale – men generelt set er der en udbredt tilfredshed med ventetiden.

Det samme gælder for afstanden mellem de enkelte samtaler, hvor 93 % fandt denne afstand helt tilpas. Flere angiver i kommentarerne, at de selv havde indflydelse på, hvor lang tid der skulle gå.

89 % af forældrene fandt længden på hele rådgivningsforløbet tilpas, mens 10 % syntes, det var for kort, og godt kunne have tænkt sig flere samtaler, end der var mulighed for.

Undersøgelsen viser desuden, at i de tilfælde, hvor forældrene har angivet, at der var tale om akut krise, sygdom eller dødsfald, har forældrene fået en meget hurtig tid (under 1 uge), og de har også ofte fået flere end 6 samtaler, fordi der har været et akut behov for intensiv støtte gennem en krisesituation.

Er forældrene tilfredse med samtalerne og rådgivningen?

Forældrene er generelt meget tilfredse med samtalerne:

- 77 % var meget tilfredse med det første møde
- 76 % var meget tilfredse med samtalerens indhold
- 84 % var meget tilfredse med kontakten til familierådgiveren
- 91 % syntes at rådgiveren var meget god til at lytte til forældrene

Der er ingen forældre, der har været utilfredse med det første møde, indholdet eller kontakten – og kun en enkelt forælder har oplevet at rådgiveren ikke lyttede.

Næsten alle forældre angiver, at de ikke har manglet noget i samtalerne og rådgivningen (92%).

De få forældre, som har manglet noget i tilbuddet, peger især på at de har manglet:

- længere og mere fleksible åbningstider
- flere samtaler/længere forløb
- mere konkrete værktøjer
- at børnene også kunne have glæde af at deltage

Hvad har forældrene fået ud af forløbet i familierådgivningen?

Forældrene angiver hyppigst at have fået følgende udbytte af rådgivningen:

1. Dele problemerne med andre (58%)
2. Nye måder at undgå og løse konflikter på (48%)
3. Gode råd og ideer om opdragelse (47%)
4. Nye måder at tale med mine børn på (44%)
5. Andre der forstår min situation (44%)
6. Støtte og omsorg (42%)
7. Ny viden og forståelse (41%)
8. Mere tro på mig selv (36%)
9. Mere håb (34%)
10. Lyst til at ændre på min hverdag (31%)

Der er 5 % der har fået hjælp til at tage kontakt til systemet, og 13 % som har fået henvisning til andre, som kan hjælpe.

De fleste forældre oplever, at familierådgivningen har hjulpet dem meget. Det gælder for 77 % af alle forældrene. Der er kun 2 forældre, som slet ikke har følt sig hjulpet.

Samlet set synes 83 % af forældrene at forløbet i rådgivningen har været meget godt. Kun 1 forælder synes ikke, at forløbet har været godt. Der kan dog også registreres lokale forskelle i forhold til forældrenes udbytte og tilfredshed.

Udviklingspunkter

På baggrund af materialet kan man rejse følgende spørgsmål til videre diskussion:

1. *Afspejler antallet af spørgeskemaer antallet af henvendelser?*

Der er nogle rådgivninger, som kun har afleveret 20-25 skemaer for en 3 måneders periode.

Afspejler dette antallet af henvendelser – eller skyldes det, at mange forældre ikke har ønsket at udfylde skemaet? Hvis det afspejler antallet af henvendelser, synes det umiddelbart ikke som mange gennemførte forløb.

2. *Hvilke typer af familier skal tilbuddet rettes imod?*

Undersøgelsen viser, at mange forældre henvender sig med problemer i parforholdet, skilsmisse og samværsproblemer – og at den hyppigste samtaleform er parsamtaler. Samtidig er der meget få familier, som henvender sig med vold, psykisk sygdom eller misbrug i familien, ligesom meget få familier henvises videre i det sociale system. Dette rejser spørgsmålet om familierådgivningernes målgruppe. Skal tilbuddet primært rette sig mod de særligt udsatte børnefamilier? Eller giver det god mening, at familier, som generelt er mere velfungerende, men som aktuelt står i en belastende livssituation og har stor bekymring for deres børns trivsel, også kan gøre brug af tilbuddet? Andre undersøgelser viser, at en kompliceret skilsmisse med store konflikter mellem forældrene kan være en belastningsfaktor for barnets videre trivsel og udvikling – så set på denne baggrund kan det give god mening, hvis man gennem få samtaler kan få forældrene til at tale bedre sammen, og derefter klare sig selv. Undersøgelsen tyder altså ikke umiddelbart på, at det er de mest udsatte familier, som henvender sig i familierådgivningerne, og spørgsmålet er, om man skal gøre noget for i højere grad også at tiltrække denne målgruppe?

3. *Hvor lange forløb skal forældrene tilbydes?*

Der er forskelle mellem rådgivningerne på, hvor mange forløb der klares med ganske få samtaler, og hvor mange forløb der varer ud over de 5-6 samtaler. Hvad er grunden til dette? Skyldes det lokale forskelle i befolkningens sammensætning – eller er der tale om en forskellig praksis / forskellige metoder blandt rådgiverne? Familierådgivningerne er tænkt til korte anonyme forløb, og det er vigtigt, at familierådgivningerne er opmærksomme på, om familien har behov for et længere samtaleforløb eller familiebehandling, og skal henvises til andre af kommunens tilbud.

4. *Hvorfor tales der ikke med børnene?*

Det er meget få forløb, hvor barnet eller den unge kommer til samtale alene eller deltager i forløbet sammen med forældrene. Hvad er grunden til dette? Nogle af forældrene nævner i deres kommentarer, at de mener børnene ville have haft gavn af også at deltage i rådgivningsforløbet. Hvad skal der til for, at børnene i højere grad også bliver hørt og deltager i rådgivningen?

5. *Skal rådgivningerne i højere grad bygge bro til det frivillige arbejde?*

Der er stor forskel på i hvor høj grad rådgivningerne samarbejder med og henviser til de frivillige organisationer i lokalområdet. Kan rådgivningerne i højere grad inddrage og fungere som brobyggere i forhold til det frivillige arbejde?

6. *Hvorfor er der forskel på resultaterne på tværs af rådgivningerne?*

Undersøgelsen viser på nogle områder store lokale forskelle. Skyldes dette forskelle i befolkningens sammensætning, forskelle i medarbejderressourcer eller hænger det sammen med, hvordan den enkelte rådgivning har indrettet sit tilbud?