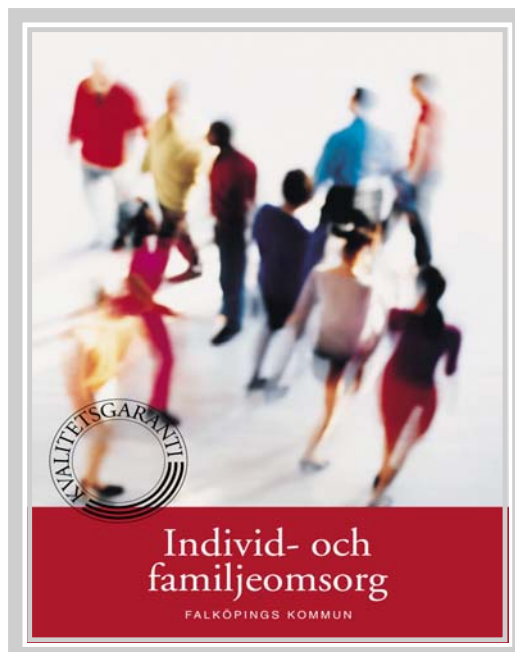


# Brukarundersökning

**Familjehem**

Barn- och familjesektionen  
Socialförvaltningen 2009



**FALKÖPING**  
KOMMUNEN

# INLEDNING

## Bakgrund och syfte

Inom barn- och familjesektionen har en brukarundersökning tidigare genomförts under 2005. På grund av för få svar så kunde inte något resultat redovisas 2005 när det gäller barnen i familjehem och deras biologiska föräldrar.

Denna brukarundersökning är genomförd under perioden 16 november till 11 december. Syftet med undersökningen är främst att ta reda på hur barnen som bor i familjehem och deras biologiska föräldrar har upplevt kontakten med familjehemssekreterarna samt att följa upp kvalitetsgarantier och uppsatta mål för verksamheten.

Planering, framtagandet av enkätfrågor har gjorts tillsammans med sektionschef Anita Svensson. Sammanställning har utförts av verksamhetsutvecklare Elisabeth Gerhardsson.

## Metod/urval

Alla barn över 15 år och som bor i familjehem och deras biologiska föräldrar som har kontakt med familjehemssekreterarna har under perioden 16 november till 11 december fått en enkät med ett antal påståenden att besvara. Enkäterna har delats ut eller skickats ut av familjehemssekreterarna.

Enkäten till föräldrarna omfattar två bakgrundsfrågor samt 13 påståenden och till barnen två bakgrundsfrågor samt 12 påståenden som de får betygsätta efter en skala 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 står för instämmer helt och hållet. Se samtliga frågor i bilaga 1 och 2.

Svaren har bearbetats i en webbtjänst som heter Minutvärdering utvecklat av Utvärderingsringen. Webbtjänsten är speciellt anpassad för enkäter inom offentlig sektor.

## Svarsfrekvens biologiska föräldrar

Totalt har 23 enkäter delats/skickats ut till de biologiska föräldrarna och 10 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 43%.

## Svar fördelat på kvinnor – män, biologiska föräldrar

Tabell 1

Kön	Antal utdelade enkäter	Antal svar	%
Kvinnor	14	8	57
Män	9	2	22,2
Ej angett kön	-	-	-
<b>Summa</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>43</b>

## Svarsfrekvens barn

Totalt har 13 enkäter delats/skickats ut till barnen och 6 svar har kommit in vilket ger en svarsfrekvens på 46 %.

## Svar fördelat på flickor– pojkar,

Tabell 2

<b>Kön</b>	<b>Antal utdelade enkäter</b>	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
Flickor	7	5	71
Pojkar	6	1	17
Ej angett kön	-	-	-
<b>Summa</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>46</b>

## Vet du var du ska vända dig om du har synpunkter eller klagomål?

### Svar biologiska föräldrar

Tabell 3

	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
Ja	8	80
Nej	1	10
Ej svar	1	10
<b>Summa</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

### Svar barn

Tabell 4

	<b>Antal svar</b>	<b>%</b>
Ja	4	66,6
Nej	1	16,7
Ej svar	1	16,7
<b>Summa</b>	<b>6</b>	<b>100</b>

# RESULTAT BIOLOGISKA FÖRÄLDRAR

## Enkätfrågor

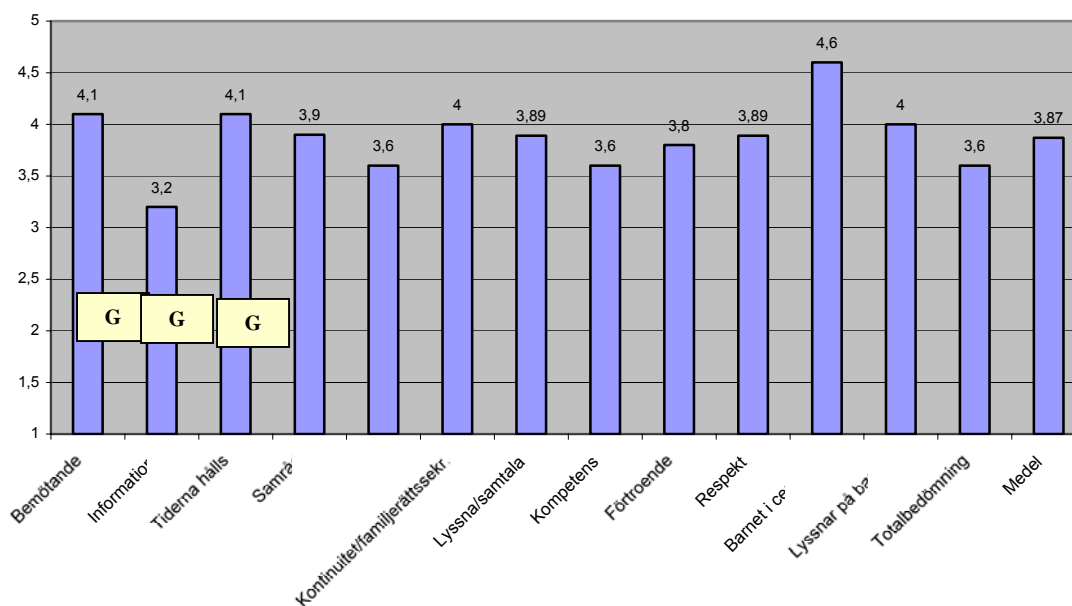
1. Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av familjehemsekreteraren
2. Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter
3. Den överenskomna tiden hålls
4. Besluten fattas i samråd med mig
5. En familjehemsekreterare finns tillgänglig per telefon på vardagar för att ge råd och stöd
6. Jag får träffa samma familjehemsekreterare
7. Familjehemsekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig
8. Familjehemsekreteraren är kunnig inom området
9. Jag känner förtroende för familjehemsekreteraren
10. Familjehemsekreteraren bemöter mig med respekt
11. Familjehemsekreteraren sätter alltid barnet i centrum
12. Familjehemsekreteraren lyssnar på vad barnet har att säga
13. Totalt sett är jag nöjd med det stöd jag får av familjehemsekreteraren

I diagrammet nedan är påståendena förkortade till:

1. Bemötande
2. Information
3. Tiderna hålls
4. Samråd
5. Tillgänglighet
6. Kontinuitet/familjehemsekreterare
7. Lyssna/samtala
8. Kompetens
9. Förtroende
10. Respekt
11. Barnet i centrum
12. Lyssnar på barnet
13. Total bedömning

**G** = Kvalitetsgaranti

Medelbetyg per påstående, biologiska föräldrar



# RESULTAT BARN I FAMILJEHEM

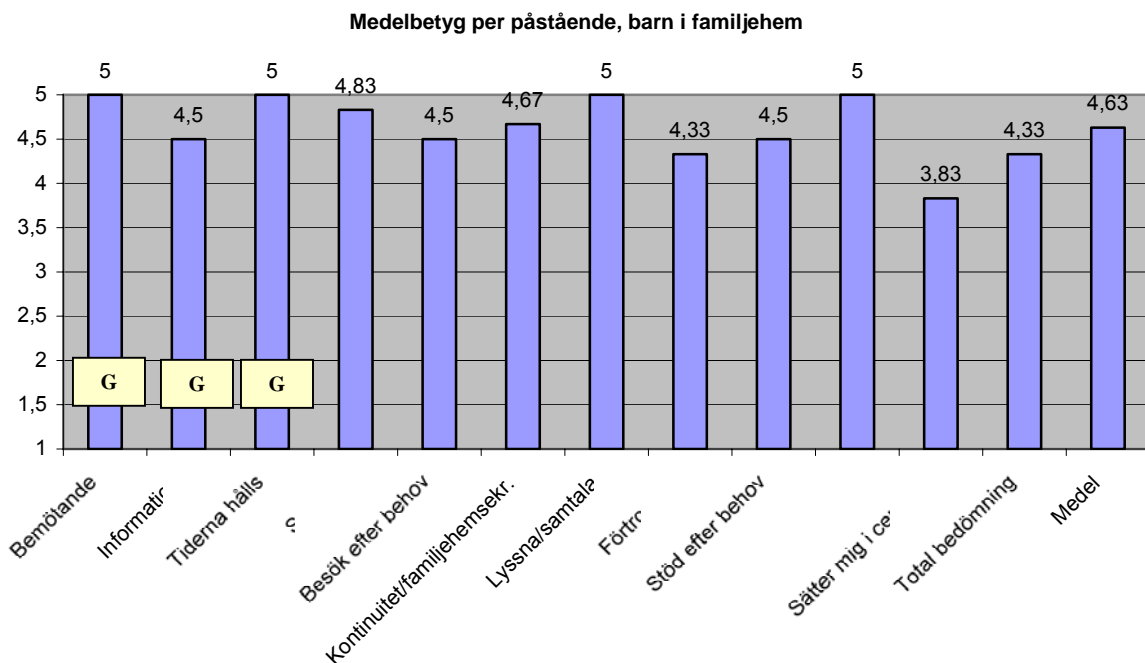
## Enkätfrågor

1. Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av familjehemsekreteraren
2. Jag får den information som jag behöver
3. Den överenskomna tiden hålls
4. Besluten fattas i samråd med mig
5. Jag får träffa familjehemsekreteraren så ofta jag behöver.
6. Jag får träffa samma familjehemsekreterare
7. Familjehemsekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig
8. Jag känner förtroende för familjehemsekreteraren
9. Jag får hjälp med de problem jag har
10. Familjehemsekreteraren bemöter mig med respekt
11. Familjehemsekreteraren sätter alltid mig i centrum
12. Totalt sett är jag nöjd med det stöd jag får av familjehemsekreteraren

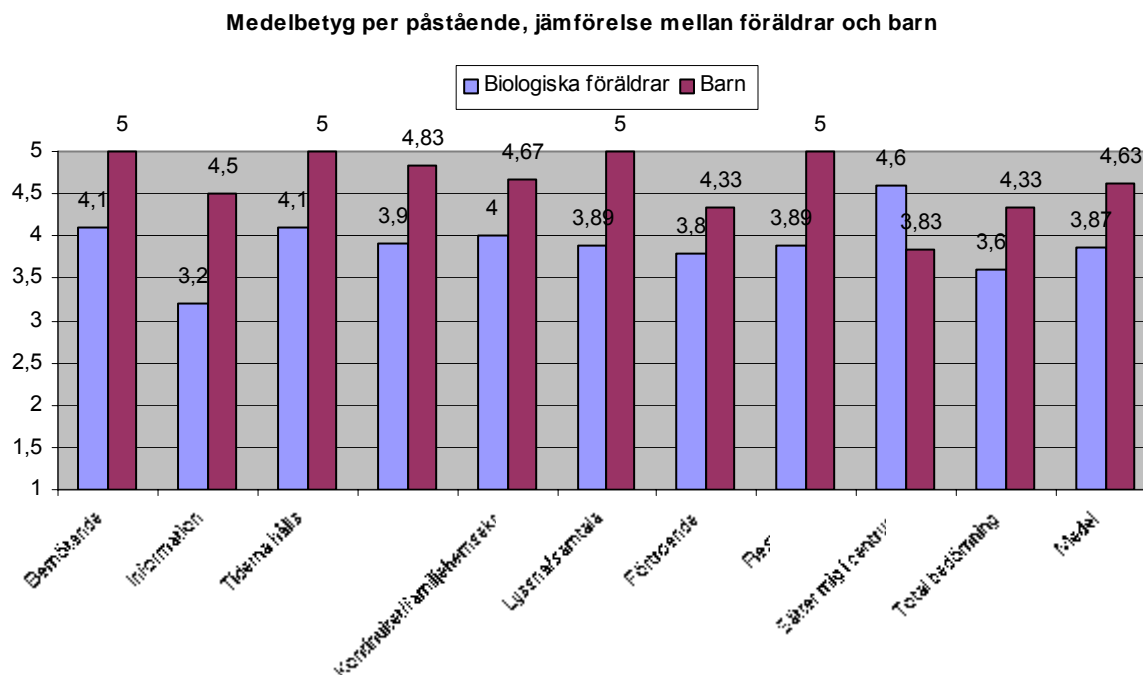
I diagrammet nedan är påståendena förkortade till:

1. Bemötande
2. Information
3. Tiderna hålls
4. Samråd
5. Besök efter behov
6. Kontinuitet/familjehemsekreterare
7. Lyssna/samtala
8. Förtroende
9. Stöd efter behov
10. Respekt
11. Sätter mig i centrum
12. Total bedömning

Kvalitetsgaranti = G



## Medelbetyg per påstående, jämförelse i svar biologiska föräldrar och barn i familjehem



### Kvalitetsindex

**Kvalitetsindex 7,2** för familjehemssekreterarna, uträknat av svaren från de *biologiska föräldrarna*

**Kvalitetsindex 9,1** för familjehemssekreterarna uträknat av svaren från *barnen i familjehem*

Kvalitetsindexet är kopplat till de frågor som ställs. Värdet speglar svaren på de 13 respektive 12 frågorna och ligger på en skala från 0-10. Totalvärdet delas med antalet svar = kvalitetsindex för familjehemssekreterarna

### Kommentarer

*Biologiska föräldrar:* Fyra personer har lämnat kommentarer under övriga synpunkter. Kommentarererna är blandade och tre av dem handlar om synpunkter och känslor vid själva omhändertagandet. Den fjärde handlar om att kontakten och stödet mellan föräldrar och socialtjänst har blivit bättre.

*Barnen:* Två barn har lämnat kommentarer. Kommentarererna handlar om att det ska gå vidare att hitta familjehem och att man byter familjehemssekreterare för ofta.

## **SAMMANFATTNING OCH REFLEKTION**

### **Svarsfrekvens**

Svarsfrekvensen är låg hos både föräldrar och barn vilket gör att resultatet måste tolkas med försiktighet. Det vore också önskvärt att fler enkäter hade delades ut. Till nästa undersökning bör man fundera över om man ska förlänga svarstiden så fler får möjlighet att svara eller om det finns andra tillvägagångssätt som kan öka antalet svarande.

Man kan också diskutera vad som är realistiskt/rimligt att förvänta sig i svarsfrekvens hos denna målgrupp. Det är familjer som befinner sig i en mycket svår situation. De granskas av socialtjänsten och flertalet har inte frivilligt sökt hjälp. Detta kan påverka viljan att medverka i undersökningen.

### **Resultat**

#### ***Biologiska föräldrar***

Resultatet visar att de biologiska föräldrarna är nöjda med familjehemsekreterarna. Medelbetyg 3,87.

Mest nöjda var föräldrarna med att familjehemsekreterare sätter barnet/barnen i centrum där de satt det allra högsta betyget, 4,6.

Lägst betyg har föräldrarna satt på information, (3,2)

Majoriteten av både barnen och föräldrarna vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på verksamheten vilket är positivt.

#### ***Barnen i familjehem***

Resultatet visar att barnen är mycket nöjda med familjehemsekreterarna. Ett högt totalbetyg på 4,33, ett högt medelbetyg på alla påståenden, 4,33 och ett högt kvalitetsindex, 9,1 vittnar om detta.

Mest nöjda var barnen med bemötandet, att de överenskomna tiderna hålls, att familjehemsekreterarna har tid att lyssna och samtala med dem och de bemöts med respekt. Alla dessa påståenden har fått det högsta betyget på 5,0.

Lägst betyg har barnen satt på påståendet, familjehemsekreteraren sätter alltid mig i centrum. Betyg 3,83.

Majoriteten av barnen vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på verksamheten.

### **Jämförelse av betygsresultat mellan biologiska föräldrar och barnen i familjehem**

Jämförelsen i svar mellan de biologiska föräldrarna och barnen i familjehemmen visar att barnen är mycket mer nöjda med familjehemsekreterarna än de biologiska föräldrarna. Medelbetyg för barnen är 4,63 medan föräldrarnas medelbetyg är 3,87.

Barnen har genomgående satt högre betyg på alla påståenden förutom påståendet ”familjehemsekreteraren sätter alltid mig i centrum” där de satt sitt lägsta betyg, 3,83.

Föräldrarna har genomgående satt lägre betyg på alla påståenden förutom påståendet ”familjehemsekreteraren sätter alltid barnet i centrum” där de satt sitt högsta betyg, 4,6.

Det är visserligen få personer som har svarat och man kan naturligtvis inte dra några säkra slutsatser, men det kan dock vara värt att reflektera över varför det skiljer sig i svar mellan föräldrarna och barnen.

### **Hur svarar män – kvinnor, skillnader?**

Resultatet visar att det är flest kvinnor som har svarat. Svaren mellan kvinnor och män kan dock inte jämföras på grund av för få svar.

### **Kvalitetsindex**

Det är första gången som ett kvalitetsindex redovisas i våra brukarundersökningar. Indexet räknas ut per automatik i enkätprogrammet. Kvalitetsindex är ett mått som förekommer alltmer i olika undersökningar som görs nationellt av både Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och Landsting SKL. Därför är måttet även intressant för oss. Kvalitetsindexet för familjehemsekreterarna är 7,2 (föräldrarna) och 9,1 (barnen) av max 10.

### **Kvalitetsgarantier**

Av de tre påståendena som handlar om kvalitetsgarantierna har två fått höga betyg av både föräldrarna och barnen, över 4.0. Dessa är, bemötandet och att de överenskomna tiderna hålls. Den tredje som handlar om information har fått ett lägre betyg av föräldrarna, 3,2 men ett högt betyg av barnen, 4,5. Man bör observera att påståendena har olika formuleringar vilket säkerligen påverkar betygsättningen.

### **Bevarandeområde och förbättringsområde**

Resultatet av brukarundersökningen visar överlag på bra betyg för familjehemsekreterarna och speciellt barnen som har satt mycket höga betyg. Det finns dock några områden utifrån svaren som kan diskuteras/förbättras, dessa är:

- Informationen till föräldrarna om deras rättigheter och skyldigheter
- Tillgängligheten, som att det på vardagar ska finnas en familjehemsekreterare tillgänglig per telefon för att ge råd och stöd.
- Föräldrarnas upplevelse av kompetensen hos familjehemsekreterarna, (visserligen inte så lågt betyg, 3,6 men under medel 3,87)
- Barnens upplevelse av att familjehemsekreterarna sätter dem i centrum.
- Reflektera över skillnaden i svar mellan föräldrarna och barnen

### **Handlingsplan**

Sektionschefen ska tillsammans med familjehemsekreterarna analysera och diskutera resultatet av denna brukarundersökning och ge förslag på hur man kan bibehålla den goda kvaliteten och förbättra de områden som har fått ett lägre betyg. Dessa förslag ska sammanställas i en handlingsplan som ska redovisas till socialnämnden inom 3 månader från det att sektionschefen har tagit del av resultatet. Se redovisningsprocessen bilaga 3.

Sektionschefen redovisar sedan i prognosen/bokslutet delar av resultatet och vilka åtgärder man har gjort.

## Frågor till dig som har kontakt med familjehemssekreteraren inom barn- och familjesektionen

Kön?  Man  Kvinna

Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Ja  Nej

Hur tycker du att stödet som du får av familjehemssekreteraren fungerar?

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
1	Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av familjehemssekreteraren	1	2	3	4	5
2	Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter	1	2	3	4	5
3	Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
4	Besluten fattas i samråd med mig	1	2	3	4	5
5	En familjehemssekreterare finns tillgänglig per telefon på vardagar för att ge råd och stöd	1	2	3	4	5
6	Jag får träffa samma familjehemssekreterare	1	2	3	4	5
7	Familjehemssekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
8	Familjehemssekreteraren är kunnig inom området	1	2	3	4	5
9	Jag känner förtroende för familjehemssekreteraren	1	2	3	4	5
10	Familjehemssekreteraren bemöter mig med respekt	1	2	3	4	5
11	Familjehemssekreteraren sätter alltid barnet/barnen i centrum	1	2	3	4	5
12	Familjehemssekreteraren lyssnar på vad barnet/barnen har att säga	1	2	3	4	5
13	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får av familjehemssekreteraren	1	2	3	4	5

14 **Övriga synpunkter**

Tack för din medverkan!

## Frågor till dig som bor i familjehem och som har kontakt med familjehemssekreterare

Kön?  Kille  Tjej

Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Ja  Nej

Hur tycker du att stödet som du får av familjehemssekreteraren fungerar?

- Sätt betyg på alla påståenden.
- Om du instämmer helt med påståendet **ringar du in** en 5:a
- Om du inte alls instämmer **ringar du in** en 1:a
- Om din åsikt ligger däremellan **ringar du in** 2, 3 eller 4

		Instämmer Inte alls			Instämmer helt	
1	Jag får ett vänligt och korrekt bemötande av familjehemssekreteraren	1	2	3	4	5
2	Jag får den information som jag behöver	1	2	3	4	5
3	Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
4	Besluten fattas i samråd med mig	1	2	3	4	5
5	Jag får träffa familjehemssekreteraren så ofta jag behöver	1	2	3	4	5
6	Jag får träffa samma familjehemssekreterare	1	2	3	4	5
7	Familjehemssekreteraren har tid att lyssna och samtala med mig	1	2	3	4	5
8	Jag känner förtroende för familjehemssekreteraren	1	2	3	4	5
9	Jag får hjälp med de problem jag har	1	2	3	4	5
10	Familjehemssekreteraren bemöter mig med respekt	1	2	3	4	5
11	Familjehemssekreteraren sätter alltid mig i centrum	1	2	3	4	5
12	Totalt sett är jag nöjd med det stöd som jag får av familjehemssekreteraren	1	2	3	4	5

13 **Övriga synpunkter**

---

Tack för din medverkan!

# Brukarundersökning Redovisningsprocessen

- A. Rapport hela verksamheten
- B. Rapport per arbetsplats
- C. Lättläst version

