

| INNEHÅLL | SID |
|--|------------|
| INLEDNING..... | 2 |
| Bakgrund..... | 2 |
| Syfte..... | 2 |
| Metod..... | 2 |
| SOCIALSEKRETERARE..... | 3 |
| Urval..... | 3 |
| Svarsfrekvens..... | 3 |
| Bortfall..... | 3 |
| Svar fördelat på kvinnor och män..... | 4 |
| RESULTAT..... | |
| Gemensamma frågor som ställts till vuxna brukare och barn..... | 4 |
| Resultat vuxna brukare..... | 6 |
| Resultat barn..... | 11 |
| Jämförelser i resultat mellan vuxna och barn..... | 15 |
| DISKUSSION..... | 15 |
| FAMILJEHEM..... | 17 |
| Urval..... | 17 |
| Svarsfrekvens..... | 17 |
| Svar fördelat på efter kvinnor och män..... | 17 |
| RESULTAT..... | 18 |
| DISKUSSION..... | 22 |
| FAMILJERÄTT..... | 22 |
| BILAGOR | |
| Enkätfrågor | 1 |
| Resultat i siffror | 2 |

INLEDNING

Bakgrund

År 2003 infördes ett nytt sätt att göra brukarundersökningar inom socialförvaltningen med syfte att genomlysa alla verksamheter vartannat år. Undersökningarna ska vara klart brukarinriktade och omfatta 10-12 frågor med koppling till kvalitetsgarantier och mål.

Inom individ- och familjeomsorgen har före 2003 utförts brukarundersökningar inom några områden såsom familjerådgivning och Aquarellen. Under hösten 2004 påbörjades arbetet med att göra brukarundersökningar först inom psykosociala sektionen och därefter inom ekonomisektionen. Det är nu första gången som de brukare som på olika sätt har kontakt med barn- och familjesektionen har möjlighet att ge sin syn på mötet med sektionen. I denna undersökning redovisas de vuxnas och barnens uppfattning av sina kontakter med socialsekreterare inom utredning, behandling och familjehem.

Det nya arbetssättet innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under 2-4 veckors tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbetssättet har använts i hemtjänst, äldreboende och psykosociala sektionen. Utfallet av det nya arbetssättet är positivt både för undersökningarna och för medarbetarna. Det nya arbetssättet medför även en kompetensutveckling för medarbetarna.

För att arbetet skall bli utfört så neutralt som möjligt är det angeläget att man inte själv arbetar i den del av socialnämndens verksamhet som skall undersökas.

I denna brukarundersökning har Eva-Marie Brorsson från hemtjänsten Vartofta och Marita Johansson från dagvården i Stenstorp engagerats.

Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Brukarundersökningen är genomförd under oktober-december 2004.

Undersökningen har riktat sig till följande brukare inom barn- och familjesektionen:

- Vuxna brukare som har kontakt med socialsekreterare inom utredning, behandling och familjehem
- Barn som har kontakt med socialsekreterare inom utredning, behandling och familjehem
- Familjehemsföräldrar
- Brukare som har kontakt med Familjerätten

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom barn- och familjesektionen är att få veta vad brukarna tycker är viktigt för dem och hur de upplever kvaliteten på det som utförs. Ytterligare ett syfte är att följa upp de av socialnämnden antagna kvalitetsgarantierna. Det sammantagna resultatet bidrar till att få kunskap om vad som är bra och vad som behöver förbättras/utvecklas.

Metod

Undersökningen har riktats till vuxna brukare och barn som har kontakt med barn- och familjesektionen. Den vuxne/barnet har vid besöket fått en enkät att svara på. Den vuxne/barnet har erbjudits att sitta kvar och svara på enkäten eller så har de fått ett svarskuvert med sig hem. Underlag till enkätfrågorna har varit, socialnämndens mål, kvalitetsgarantier och resultat från fokusgrupperna där brukarna fick frågan vad som är viktigt för dem i kontakten med individ –

och familjeomsorgen. Syftet med detta är att ställa frågor som brukarna anser är viktiga och meningsfulla för dem.

Enkäten består av två delar. I den första delen får brukaren välja ut de påståenden som han/hon anser är viktigast. I den andra delen får brukaren betygsätta påståendena på en skala mellan 1 – 5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 instämmer helt. Frågorna är inte ställda utifrån brukarens ärende, innehåll, beslut, utfall osv. utan handlar enbart om upplevelsen av mötet med barn- och familjesektionen.

Enkätsvaren bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till den typ av undersökning som använts där påståenden får rangordnas efter hur viktiga de upplevts vara och därefter betygsätts. Se intervjufrågor till klienterna, bilaga 1

SOCIALSEKRETERARE, utredning, behandling och familjehem

Undersökningen är uppdelad i två delar. En till vuxna brukare och en till barn mellan 15 och 18 år som har kontakt med socialsekreterare.

Urval

Urval vuxna brukare

Efter samråd med sektionschefen har vi valt att dela ut enkätfrågor till alla brukare som har kontakt med socialsekreterare på utredning, behandling och familjehem. Undersökningen har pågått under tiden oktober – december. Enkätfrågorna till brukarna har omfattat 13 frågor.

Urval barn

För att fokusera på och bevaka barnperspektivet har vi delat ut enkäter även till barnen som har kontakt med socialsekreterarna på behandling, utredning och familjehem. Barnens ålder är 15 - 18 år. Enkätfrågorna till barnen har omfattat åtta frågor.

Svarsfrekvens och bortfall

Tabell 1. Antal svar fördelat på utredning, behandling och familjehem

| Social.sekr kontakt | Utredning | | Behandling | | Familjehem | | Totalt | |
|----------------------------|------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|---------------|-------------|
| | Vuxna | Barn | Vuxna | Barn | Vuxna | Barn | Vuxna | Barn |
| Antal utskick | 16 | 5 | 44 | 9 | 27 | 11 | 87 | 22 |
| Svarsfrekvens | 31% | 100% | 34% | 78% | 26% | 54% | 31% | 82% |
| Antal inkomna svar | 5 | 5 | 15 | 7 | 7 | 6 | 27 | 18 |
| Andel svar per område | 18% | 28% | 56% | 39% | 26% | 33% | 100% | 100% |

Svarsfrekvens

Av 87 utlämnade enkäter har 27 vuxna brukare svarat vilket ger en svarsfrekvens på 31%. Majoriteten 89% av de svarande har Sverige som ursprungsland.

Majoriteten (56%) av de svarande är brukare som har kontakt med socialsekreterare på behandling. Svarsfrekvensen per område varierar mellan 26% till 34% för vuxna brukare.

Av 22 utlämnade enkäter har 18 barn svarat vilket ger en svarsfrekvens på 82% vilket är glädjande. Svarsfrekvensen varierar mellan 54% till 100% per område.

Bortfall

Den låga svarsfrekvensen för vuxna kan enligt sektionschefen och handläggarna bero på att dessa familjer befinner sig i en svår situation och kanske inte orkar eller vill svara. En annan orsak kan vara att det är första gången som man genomför en brukarundersökning inom barn- och familj och att man därför inte har någon vana på att bli tillfrågad att svara på enkäter. Familjerna kan känna en osäkerhet hur deras svar kommer att hanteras.

Ytterligare en orsak till den låga svarsfrekvensen hos vuxna kan vara att en av föräldrarna i familjen har svarat för båda.

Svar fördelat på kvinnor och män för vuxna brukare och barn

Vuxna

Tabell 3 vuxna

| Vuxna brukare | Antal svar | Antal svar i procent |
|---------------|------------|----------------------|
| Kvinnor | 15 | 56% |
| Män | 8 | 30% |
| Ej svar | 4 | 14% |
| Summa | 27 | 100% |

Barn

Tabell 4 barn

| Barn | Antal svar | Antal svar i procent |
|--------------|------------|----------------------|
| Flickor | 10 | 44% |
| Pojkar | 8 | 56% |
| Ej svar | 0 | 0 |
| Summa | 18 | 100% |

Bland de vuxna är det fler kvinnor (56%) än män (30%) som har svarat på enkäten.

Bland barnen är det ingen större skillnad i antalet svar mellan flickor och pojkar.

RESULTAT

Gemensamma frågor som ställts till vuxna brukare och barn

Vill du helst ha hjälp av en manlig eller kvinnlig handläggare?

Vuxna brukare

Tabell 5 Manlig eller kvinnlig handläggare

| Vuxna brukare | Antal svar | Antal svar i procent |
|----------------------|------------|----------------------|
| Kvinnlig handläggare | 4 | 15% |
| Manlig handläggare | 5 | 19% |
| Spelar ingen roll | 17 | 63% |
| Ej svar | 1 | 4% |
| Summa | 27 | 100% |

Barn

Tabell 6 Manlig eller kvinnlig handläggare

| Barn | Antal svar | Antal svar i procent |
|----------------------|------------|----------------------|
| Kvinnlig handläggare | 6 | 33% |
| Manlig handläggare | 0 | 0% |
| Spelar ingen roll | 12 | 67% |
| Ej svar | 0 | 0% |
| Summa | 18 | 100% |

Majoriteten av de vuxna brukarna 63% tycker inte att det spelar någon roll om det är en kvinnlig eller manlig handläggare.

Två tredjedelar av barnen tycker inte att det spelar någon roll om det är en kvinnlig eller manlig handläggare.

Känner brukarna till de kvalitetsgarantier som finns inom individ- och familjeomsorgen?

Vuxna brukare

Tabell 7 Kännedom om kvalitetsgarantier

| Vuxna brukare | Antal svar | Antal svar i procent |
|---------------|------------|----------------------|
| Ja | 4 | 15% |
| Nej | 22 | 81% |
| Ej svar | 1 | 4% |
| Summa | 27 | 100% |

Barn

Tabell 8 Kännedom om kvalitetsgarantier

| Barn | Antal svar | Antal svar i procent |
|--------------|------------|----------------------|
| Ja | 1 | 5,5% |
| Nej | 16 | 89% |
| Ej svar | 1 | 5,5% |
| Summa | 18 | 100% |

Av svaren framgår att det är väldigt få som känner till kvalitetsgarantierna både när det gäller vuxna brukare och barn. Enligt sektionschefen är orsaken brister i informationen till brukarna.

Känner brukarna till var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål?

Vuxna brukare

Tabell 9 Kännedom om synpunkts- och klagomålshantering

| Vuxna brukare | Antal svar | Antal svar i procent |
|---------------|------------|----------------------|
| Ja | 13 | 48% |
| Nej | 12 | 44% |
| Ej svar | 2 | 8% |
| Summa | 27 | 100% |

Barn

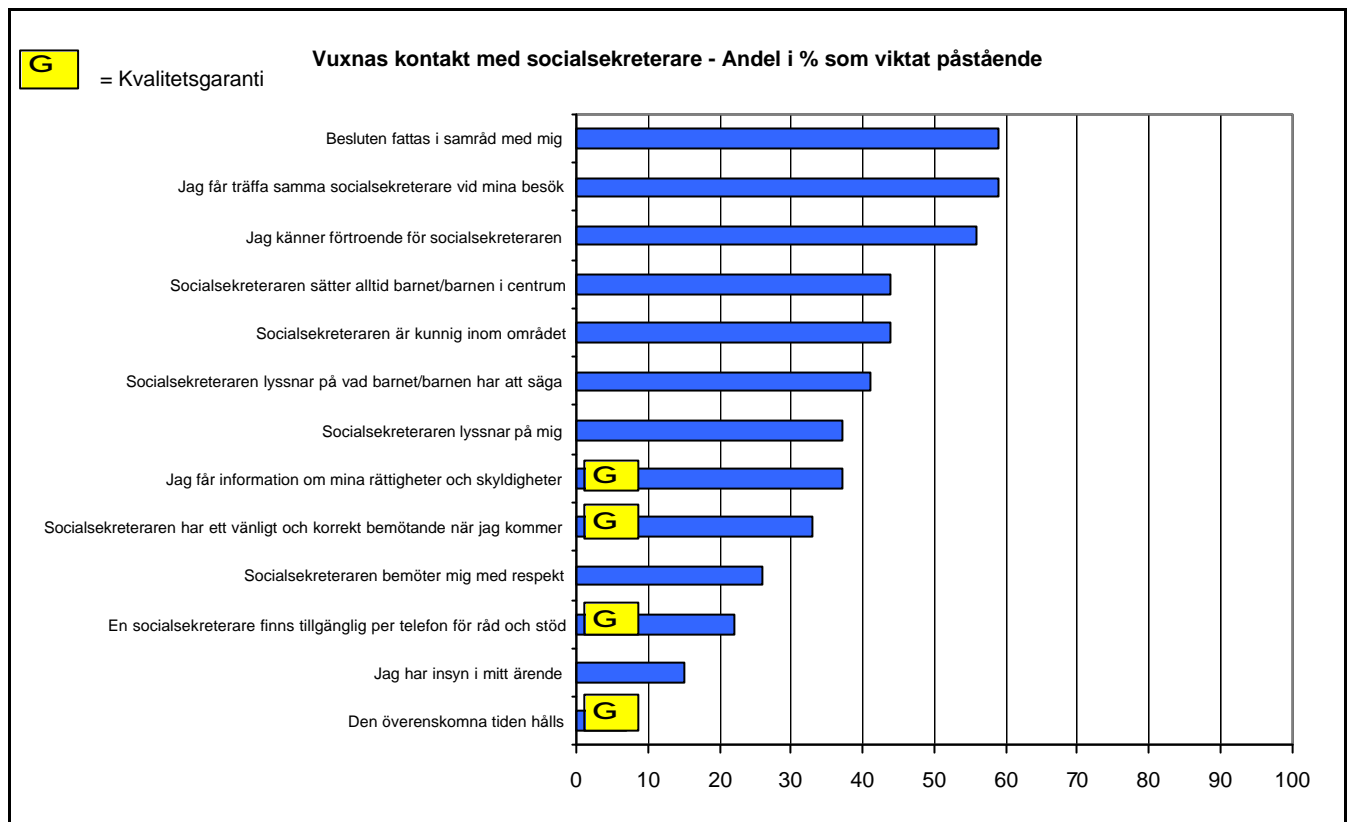
Tabell 10 Kännedom om synpunkts- och klagomålshantering

| Barn | Antal svar | Antal svar i procent |
|--------------|------------|----------------------|
| Ja | 10 | 56% |
| Nej | 8 | 44% |
| Ej svar | 0 | 0% |
| Summa | 18 | 100% |

Drygt hälften bland de vuxna brukarna och barnen känner till var de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Även här är det brister i informationen till brukarna enligt sektionschefen.

Resultat för vuxna brukare

Vad tycker brukarna är viktigast?



Den första delen av enkäten består av 13 påståenden, där brukarna får välja ut de 5 påståenden som de tycker är viktigast.

De tre påståenden som brukarna anser vara **viktigast** är:

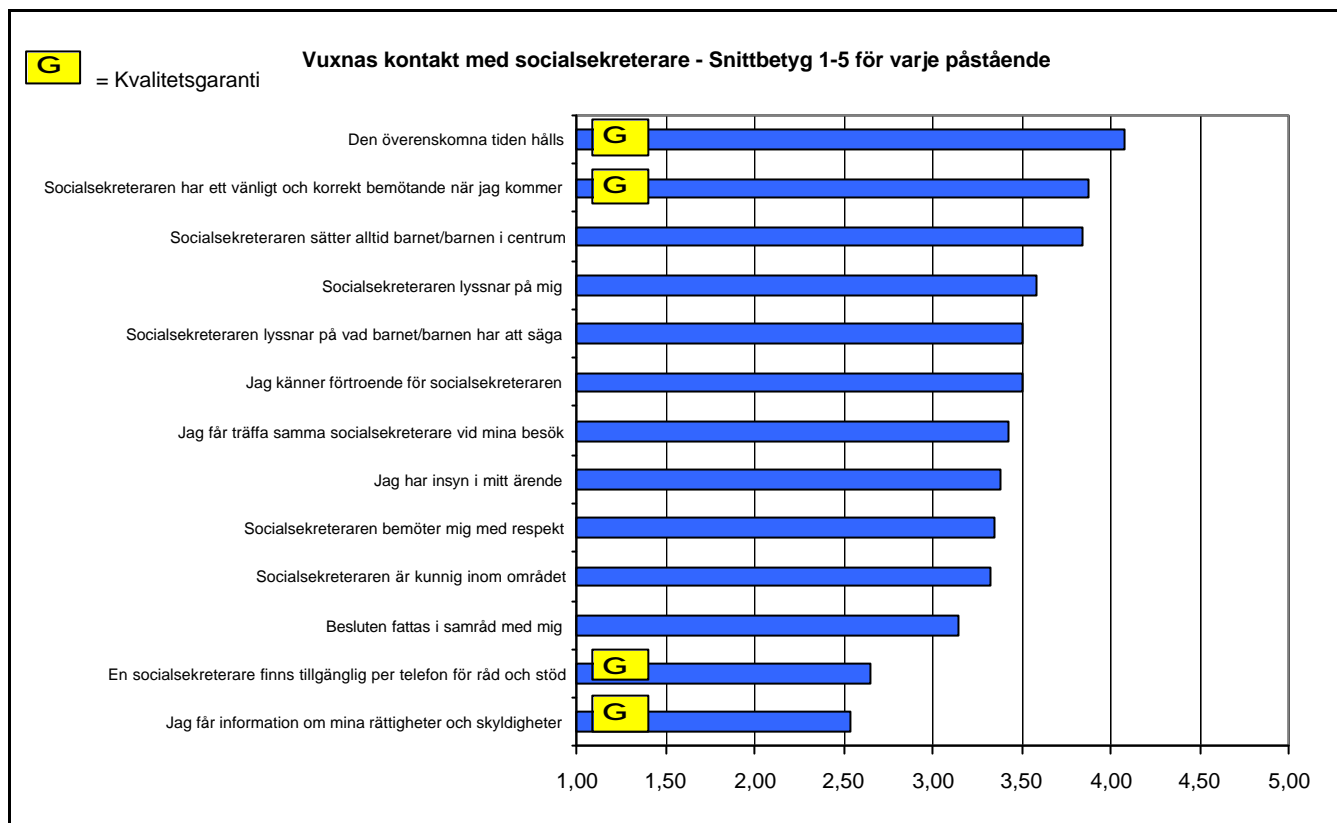
- *Besluten fattas i samråd med mig,*
- *Jag får träffa samma socialsekreterare vid mina besök*
- *Jag känner förtroende för socialsekreteraren.*

Brukarna anser däremot att det är **mindre viktigt** med påståendena:

- *En socialsekreterare finns tillgänglig per telefon för råd och stöd,*
- *Jag har insyn i mitt ärende samt*
- *Den överenskomna tiden hålls.*

Av de fyra kvalitetsgarantierna som gäller inom barn- och familj har ingen hamnat bland de högst viktade.

Hur betygsätter brukarna påståendena?



I den andra delen av enkäten har brukarna fått sätta betyg på alla de tretton påståendena på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*.
Medelbetyg 3,40

Fyra av påståendena har fått betyget 3,5 eller högre

- *Den överenskomna tiden hålls 4,08*
- *Socialsekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer 3,88*
- *Socialsekreteraren sätter alltid barnet/barnen i centrum 3,84*
- *Socialsekreteraren lyssnar alltid på mig 3,58*

Två av påståendena har fått betyg under 3,0

- *En socialsekreterare finns tillgänglig per telefon för råd och stöd 2,65*
- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter 2,54*

Av de fyra kvalitetsgarantier som gäller barn- och familjesektionen återfinns två av dem med högsta betyg och två med lägsta betyg.

Manligt och kvinnligt, finns skillnader, likheter i svaren hos brukarna?

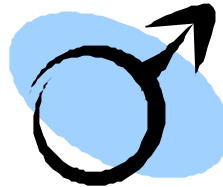
Både kvinnorna och männen har satt ett medelbetyg på 3,5.
De som inte angivit kön har satt ett lägre medelbetyg 2,8.

Det kvinnor tycker är viktigast (73%) är att besluten fattas i samråd med dem och att de får träffa samma socialsekreterare vid sina besök.

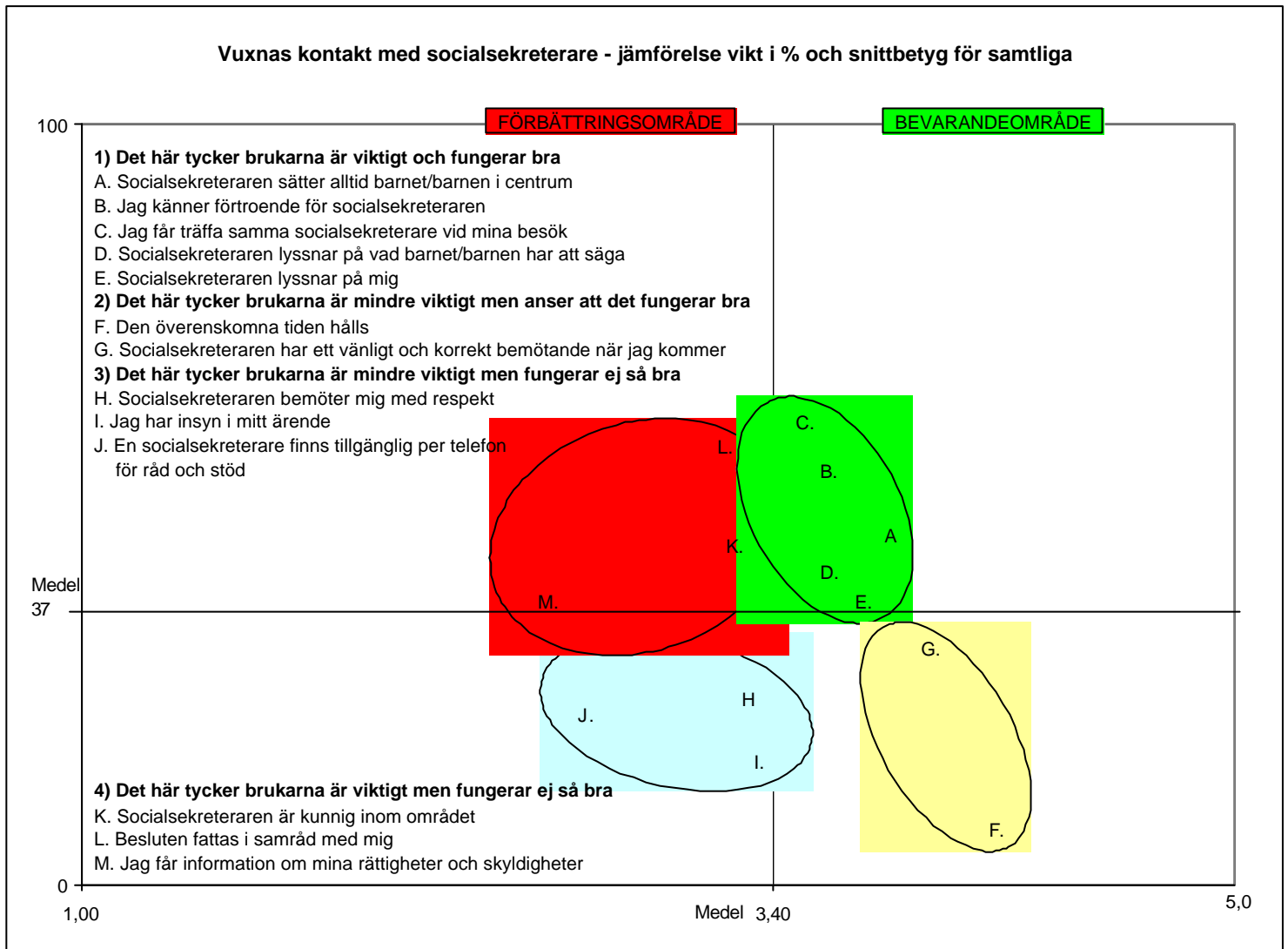
Männen tycker också att det är viktigast att besluten fattas i samråd (50%). De tycker även att det är lika viktigt att socialsekreteraren lyssnar (50%), är kunnig (50%) samt att de får information om rättigheter och skyldigheter (50%).

Både kvinnorna och männen har satt det högsta betyget på att den överenskomna tiden hålls 4,0 resp. 4,33.

Det lägsta betyget har både kvinnorna och männen satt på ”jag får information om mina rättigheter och skyldigheter”.



Resultat av vikt och betyg hos vuxna brukare



Sammanfattning av brukarnas vikt och betyg

De påståenden som brukarna bedömer som mer eller mindre viktiga och som har fått ett högt betyg (över medelbetyget 3,40) återfinns i *bevarandeområde*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 3,40) av brukaren återfinns i *förbättringsområdet*.

Bevarandeområde

I detta område håller socialsekreterarna en hög kvalitet. Här återfinns sju påståenden. Brukarna har valt ut fem påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett högt betyg.

Dessa är:

- Socialsekreteraren sätter alltid barnet/barnen i centrum
- Jag känner förtroende för socialsekreteraren
- Jag får träffa samma socialsekreterare vid mina besök
- Socialsekreteraren lyssnar på vad barnet/barnen har att säga
- Socialsekreteraren lyssnar på mig

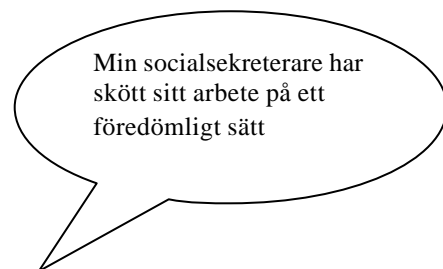
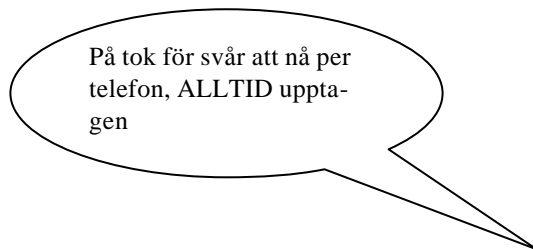
Förbättringsområde

Dessa påståenden tycker man som brukare är viktiga och har fått ett lågt betyg.

- Socialsekreteraren är kunnig inom området
- Besluten fattas i samråd med mig
- Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter

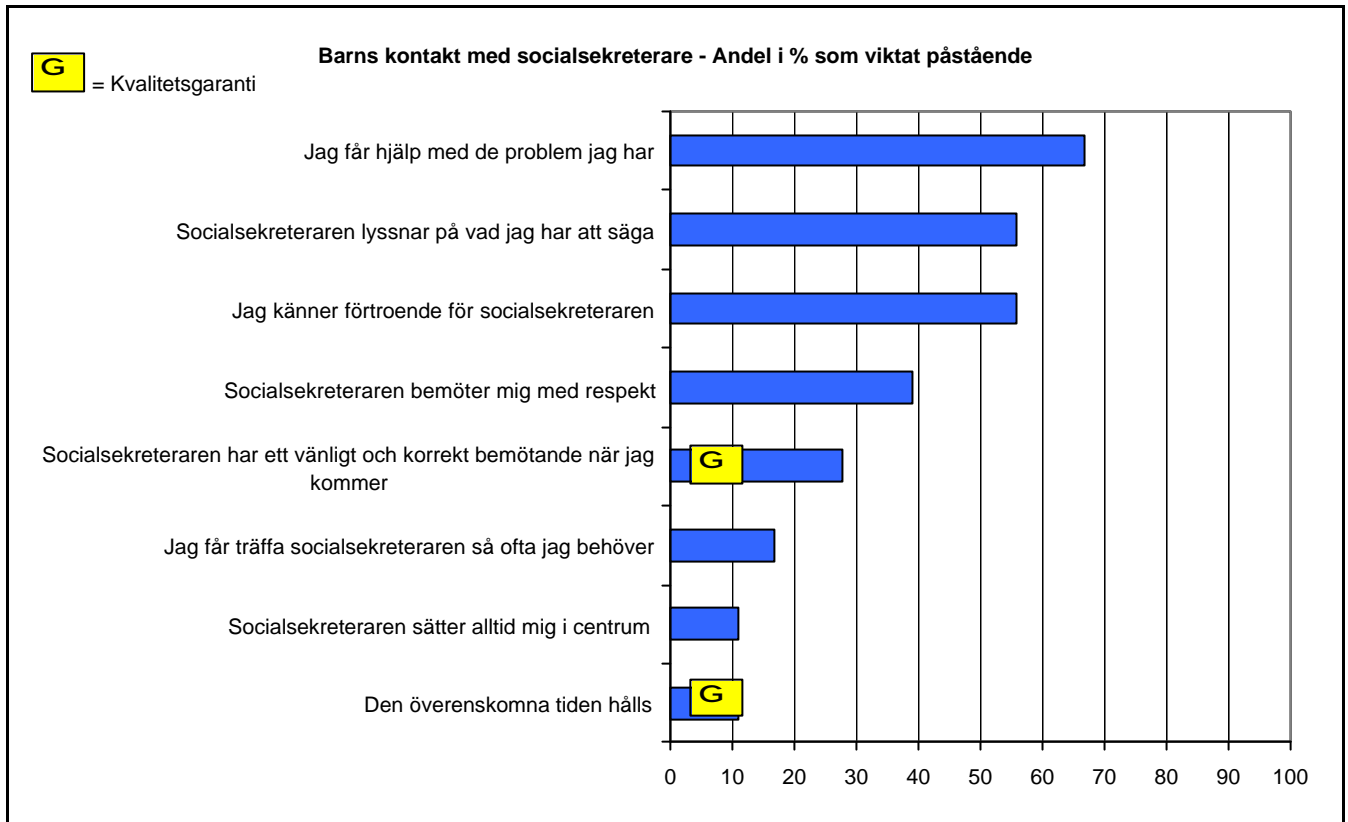
Brukarnas kommentarer

17 kommentarer har lämnats av brukarna. Exempel på kommentar: Man är missnöjd med att byta handläggare, det är svårt att nå handläggarna per telefon, att utredningar bör gå snabbare för barnens skull, samarbetet fungerar inte mellan barn- och familj och ekonomienheten.



Resultat för barnen

Vad tycker barnen är viktigast?



Den första delen av enkäten består av åtta påståenden, där barnen får välja ut de tre påståenden som de tycker är viktigast.

De tre påståenden som barnen anser vara **viktigast** är:

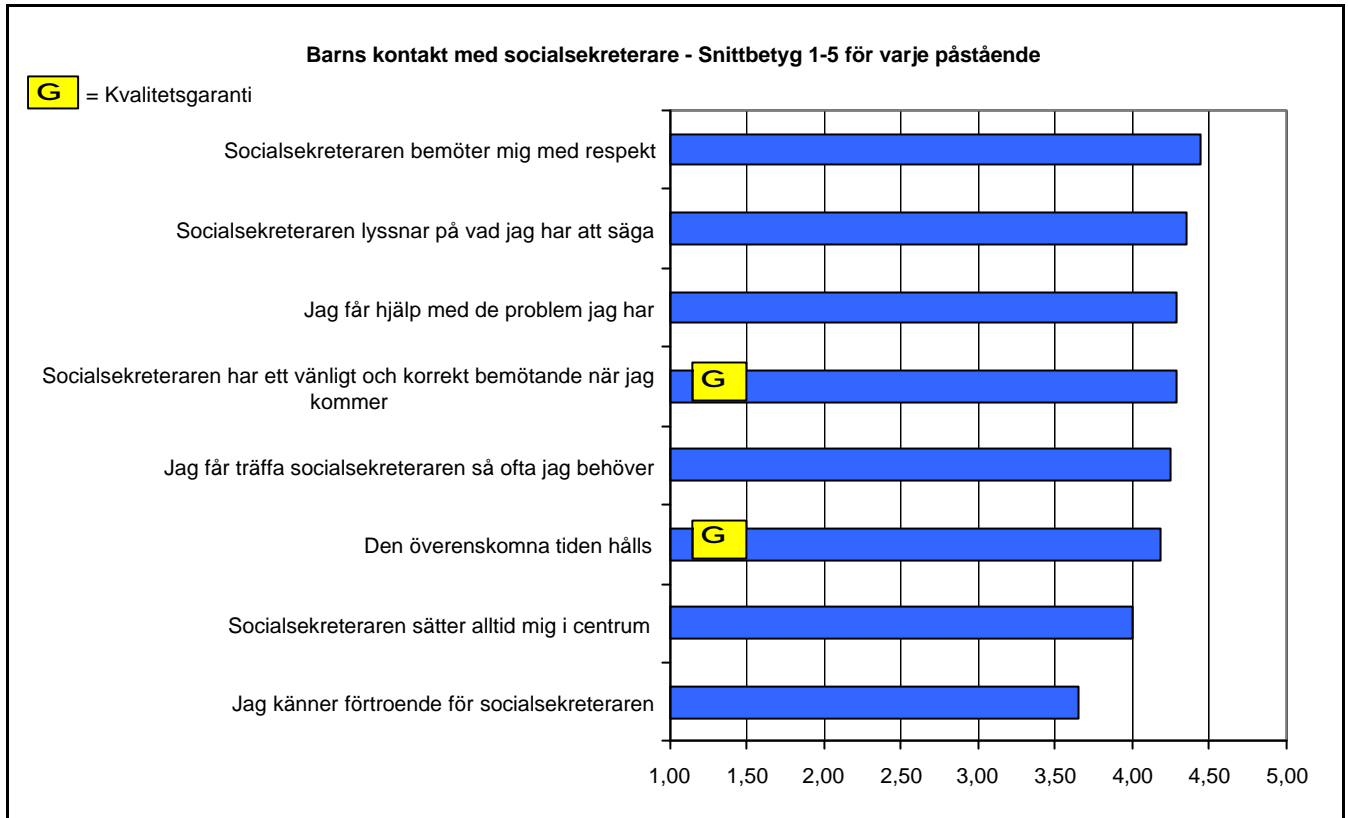
- *Jag får hjälp med de problem jag har*
- *Socialsekreteraren lyssnar på vad jag har att säga*
- *Jag känner förtroende för socialsekreteraren.*

Barnen anser däremot att det är **mindre viktigt** med påståendena:

- *Jag får träffa socialsekreteraren så ofta jag behöver*
- *Socialsekreteraren sätter alltid mig i centrum*
- *Den överenskomna tiden hålls.*

De två påståendena som handlar om kvalitetsgarantierna har fått en låg vikt.

Hur betygsätter barnen påståendena?



I den andra delen av enkäten har barnen fått sätta betyg på alla de åtta påståendena på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*.
Medelbetyg 4,18

Sex av påståendena har fått **betyget över 4,0**

- *Socialsekreteraren bemöter mig med respekt 4,44*
- *Socialsekreteraren lyssnar på vad jag har att säga 4,35*
- *Jag får hjälp med de problem jag har 4,29*
- *Socialsekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer 4,29*
- *Jag får träffa socialsekreteraren så ofta som jag behöver 4,25*
- *Den överenskomna tiden hålls 4,18*

Två påståendena har fått **betyg 4,0 eller under**

- *Jag känner förtroende för socialsekreteraren 3,65*
- *Socialsekreteraren sätter alltid mig i centrum 4,0*

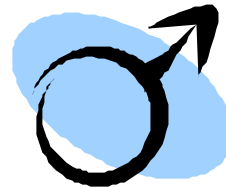
Finns det skillnader i svaren mellan flickor och pojkar?

Det flickorna tycker är viktigast är att de får hjälp med de problem som de har. Pojkarna tycker att det är viktigast att socialsekreteraren alltid sätter honom i centrum.

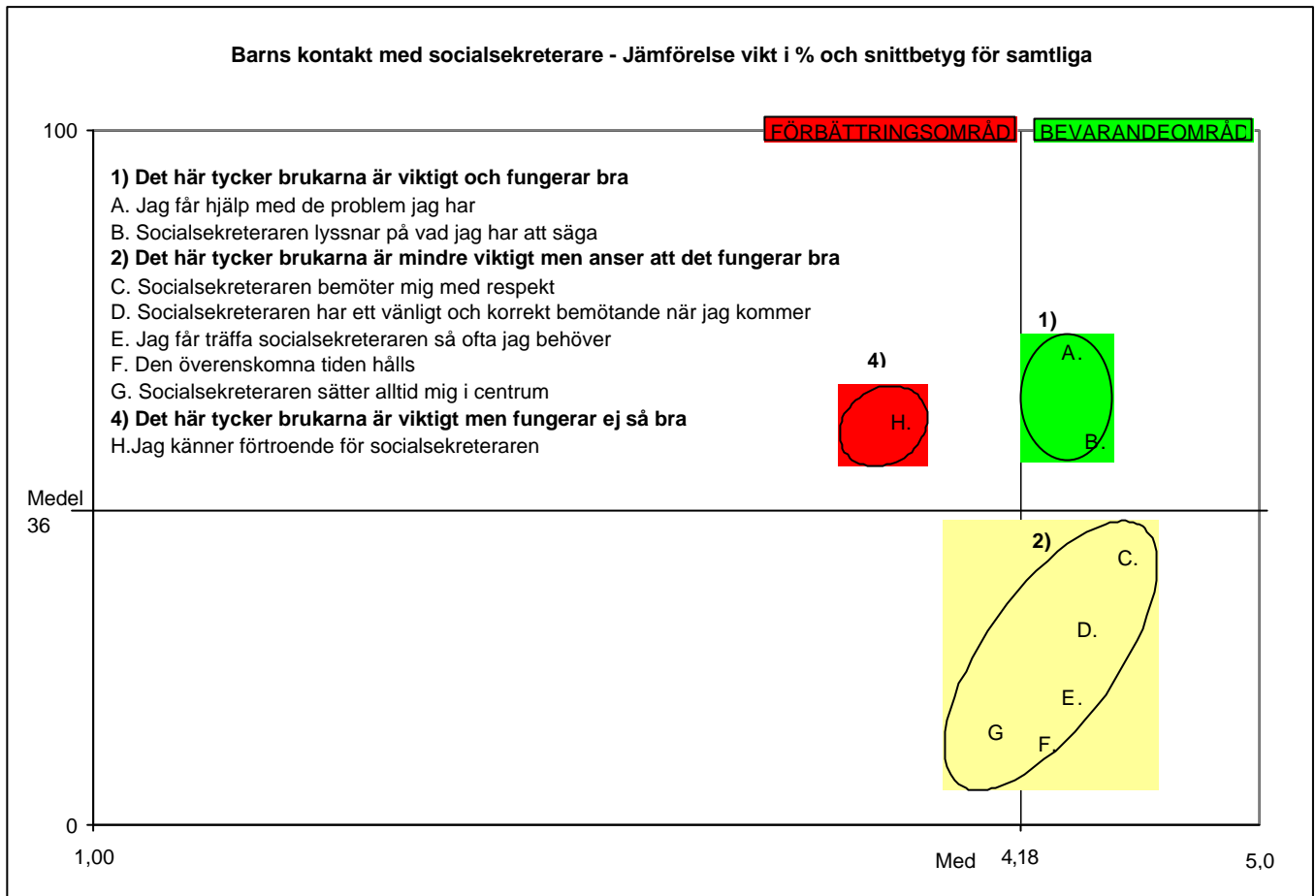
Flickorna har satt det högsta betyget på att socialsekreteraren bemöter mig med respekt 4,44. Pojkarna har satt det högsta betyget på att socialsekreteraren bemöter mig med respekt 4,43 och att jag får träffa socialsekreteraren så ofta jag behöver.

Både flickorna och pojkarna har satt det lägsta betyget på ”jag känner förtroende för socialsekreteraren” 3,6 resp. 3,71

Medelbetyg för flickorna är 4,16 och för pojkarna 4,2.



Resultat av vikt och betyg för barnen



Sammanfattning av barnens vikt och betyg

De påståenden som barnen bedömer som mer eller mindre viktiga och som har fått ett högt betyg (över medelbetyget 4,18) återfinns i *bevarandeområde*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 4,18) av barnen återfinns i *förbättringsområdet*.

Medelbetyget för alla påståenden är 4,18

Bevarandeområde

I detta område håller socialsekreterarna en hög kvalitet. Här återfinns sju påståenden. Barnen har valt ut två påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett högt betyg.

Dessa är:

- *Socialsekreteraren lyssnar på vad jag har att säga 4,35*
- *Jag får hjälp med de problem jag har 4,29*

Fem påståenden tycker barnen är mindre viktiga men har gett dem ett högt betyg dessa är:

- *Socialsekreteraren bemöter mig med respekt 4,44*
- *Socialsekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer 4,29*
- *Jag får träffa socialsekreteraren så ofta som jag behöver 4,25*
- *Den överenskomna tiden hålls 4,18*

- *Socialsekreteraren sätter alltid mig i centrum 4,0*

Förbättringsområde

Detta påstående tycker man som barn är viktigt och har fått ett lågt betyg.

- Jag känner förtroende för socialsekreteraren

Barnens kommentarer

Barnen har skrivit fem kommentarer. Innehållet i kommentarerna är blandade.



Jämförelser i resultat mellan vuxna och barn

Resultatet visar att barnen är mer nöjda (4,18 i medelbetyg) än de vuxna brukarna (3,40 medelbetyg).

För vuxna har följande påståenden fått högsta betyg: *Den överenskomna tiden hålls, Socialsekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer samt Socialsekreteraren sätter alltid barnet/barnen i centrum.*

Barnen har satt högsta betyg för dessa påståenden: *socialsekreteraren bemöter mig med respekt, socialsekreteraren lyssnar på vad jag har att säga samt jag får hjälp med de problem jag har.* Barnen tycker uppenbarligen att de får hjälp och har en god relation med sin socialsekreterare.

Diskussion

Svarsfrekvens/ metod

Svarsfrekvensen är mycket hög hos barnen (82%) vilket är glädjande. Då undersökningen vänder sig till barn mellan 15 och 18 år vet vi inget om den yngre barngruppen. Ett utvecklingsområde är att hitta metoder för att fånga in vad de yngre barnen tycker.

Svarsfrekvensen hos de vuxna är mycket låg vilket kan ha flera förklaringar som tidigare nämnts. Frågan är också vad som kan vara realistiskt/rimligt att förvänta sig i svarsfrekvens hos denna målgrupp. Det är familjer som befinner sig i en mycket svår situation. De ska granskas av socialtjänsten och flertalet har inte frivilligt sökt hjälp. Detta kan påverka viljan att medverka.

För att öka svarsfrekvensen hos vuxna till nästa undersökning ska vi undersöka på vilket sätt enkäterna spridits och om man genom förbättringar kan nå en högre svarsfrekvens.

Ett annat förslag som bör diskuteras är att genomföra undersökningen under en längre tid för att få in fler svar och på så sätt kunna dra säkrare slutsatser.

Resultatet

Resultatet visar att barnen är mycket nöjda i mötet med socialsekreterarna med ett mycket högt betyg (4,18). Det finns bara ett *förbättringsområde och det är att öka förtroendet mellan barnet och socialsekreteraren*. Den stora utmaningen för socialsekreterarna är att bibehålla det höga betyget.

De vuxna är mindre nöjda (Medelbetyg 3,40). Det kan bero på att de befinner sig i en svår situation och som en följd av detta är mer kritiska i sin bedömning.

När det gäller de vuxna är de mycket nöjda med att de *överenskomna tiderna hålls (4,08), de bemöts vänligt och korrekt (3,88), och att socialsekreteraren alltid sätter barnen i centrum(3,84)*. Däremot tycker de inte att dessa påståenden är så viktiga i förhållande till övriga.

Tre påståenden har fått en särskild hög vikt av de vuxna brukarna. Dessa är:

- Besluten fattas i samråd med mig. Betyg 3,15
- Jag får träffa samma socialsekreterare vid mina besök. Betyg 3,42
- Jag känner förtroende för socialsekreteraren. Betyg 3,50

Två av dessa påståenden har fått ett högre betyg än medelbetyget (3,40) vilket är positivt. Det tredje påståendet som berör att *besluten fattas i samråd har fått ett lägre betyg än medel*. Detta område är viktigt att förbättra. Därutöver är det ytterligare två områden som behöver förbättras. Dessa är: *Jag får information om sina rättigheter och skyldigheter samt att socialsekreterarna inte är tillgängliga per telefon för råd och stöd*. Dessa två påståenden har fått de lägsta betygen (2,54) och (2,65). Här är det viktigt att se över rutiner och orsakerna till dessa brister. Särskilt med tanke på att dessa två förbättringsområden är kvalitetsgarantier.

Kvalitetsgarantier och synpunkts- och klagomålshantering

Då socialförvaltningen har infört kvalitetsgarantier inom individ- och familjeomsorgen är det av särskilt intresse att få veta om brukarna samt närstående känner till dessa och hur de kan lämna synpunkter.

Av svaren framgår att det är få av de svarande både bland vuxna brukare och barnen som känner till kvalitetsgarantierna. En orsak till detta är enligt sektionschefen brister i informationen av kvalitetsgarantierna till brukarna.

Av totalt fyra kvalitetsgarantier har två fått det högsta betyget och två det lägsta betyget av de vuxna brukarna.

Barnen har två garantier som de har givit ett mycket högt betyg. Ingen av garantierna har viktats bland de högsta.

Kvalitetsgarantierna har fått en mycket låg vikt i förhållande till de andra påståendena. Det finns inga garantier som är riktade till denna målgrupp. Det bör undersökas närmare om det är rätt garantier för denna målgrupp. Kvalitetsgarantierna ska kännas meningsfulla för brukaren.

Ungefär hälften av de vuxna brukarna och barnen som har svarat vet var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål vilket är bättre än kännedomen om kvalitetsgarantierna men ej tillräckligt.

Både kännedomen om kvalitetsgarantierna och var man ska vända sig med synpunkter och klagomål är förbättringsområden.

FAMILJEHEM

Urval

Efter samråd med sektionschefen har vi valt att dela ut enkätfrågor till alla familjehemsföräldrar, vårdnadshavare och barn som har kontakt med familjehemssekreteraren. Undersökningen har pågått under tiden oktober – december.

På grund av få svar hos barn (6 svar) och vårdnadshavare (7 svar) har de inte redovisats separat utan återfinns i den tidigare redovisningen ihop med svaren för kontakten med socialsekreterare. I detta avsnitt redovisas endast familjehemsföräldrarnas svar.

Svarsfrekvens

Av 39 utlämnade enkäter har 20 familjehemsföräldrar svarat vilket ger en svarsfrekvens på 51%.

Svar fördelat efter kvinnor och män

Tabell 11. Svar fördelat efter kvinnor och män

| Familjehems-föräldrar | Antal svar | Antal svar i procent |
|-----------------------|------------|----------------------|
| Kvinnor | 11 | 55% |
| Män | 9 | 45% |
| Ej svar | 0 | 0% |
| Summa | 20 | 100% |

Antalet svar mellan kvinnor och män är jämnt fördelat

RESULTAT FAMILJEHEM

Vill familjehemsföräldrarna ha hjälp av en kvinnlig eller manlig handläggare?

Tabell 12 Kvinnlig eller manlig handläggare?

| Familjehems - föräldrar | Antal svar | Antal svar i procent |
|-------------------------|------------|----------------------|
| Kvinnlig handläggare | 1 | 5% |
| Manlig handläggare | 0 | 0% |
| Spelar ingen roll | 19 | 95% |
| Summa | 20 | 100% |

I stort sett alla familjehemsföräldrarna tycker inte att det spelar någon roll om det är en kvinnlig eller manlig handläggare.

Har familjehemsföräldrarna kännedom om kvalitetsgarantierna?

Tabell. 13 Kännedom om kvalitetsgarantierna?

| Familjehems - föräldrar | Antal svar | Antal svar i procent |
|-------------------------|------------|----------------------|
| Ja | 2 | 10% |
| Nej | 18 | 90% |
| Ej svar | 0 | 0% |
| Summa | 20 | 100% |

Av svaren framgår att det är endast två av 20 personer som känner till kvalitetsgarantierna . Enligt sektionschefen beror detta på brister i informationen.

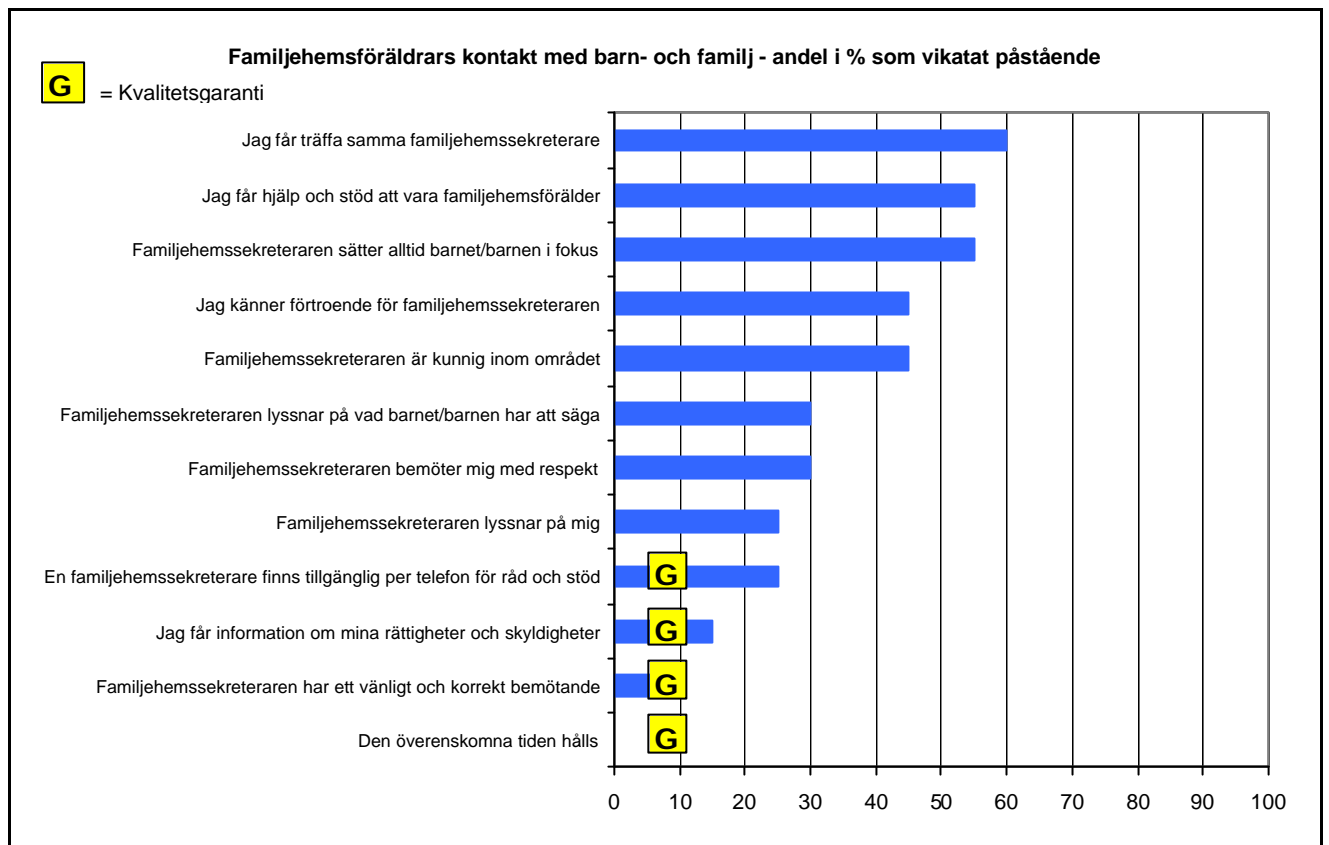
Vet familjehemsföräldrarna var de ska vända sig om de har klagomål eller synpunkter?

Tabell 14 Kännedom och synpunkts- och klagomålshantering

| Familjehems - föräldrar | Antal svar | Antal svar i procent |
|-------------------------|------------|----------------------|
| Ja | 17 | 85% |
| Nej | 3 | 15% |
| Ej svar | 0 | 0% |
| Summa | 20 | 100% |

Av svaren framgår att majoriteten av familjehemsföräldrarna känner till var man ska vända sig med klagomål och synpunkter.

Vad tycker familjehemsföräldrarna är viktigast?



Den första delen av enkäten består av 12 påståenden, där brukarna får välja ut de 4 påståenden som de tycker är viktigast.

De tre påståenden som brukarna anser vara **viktigast** är:

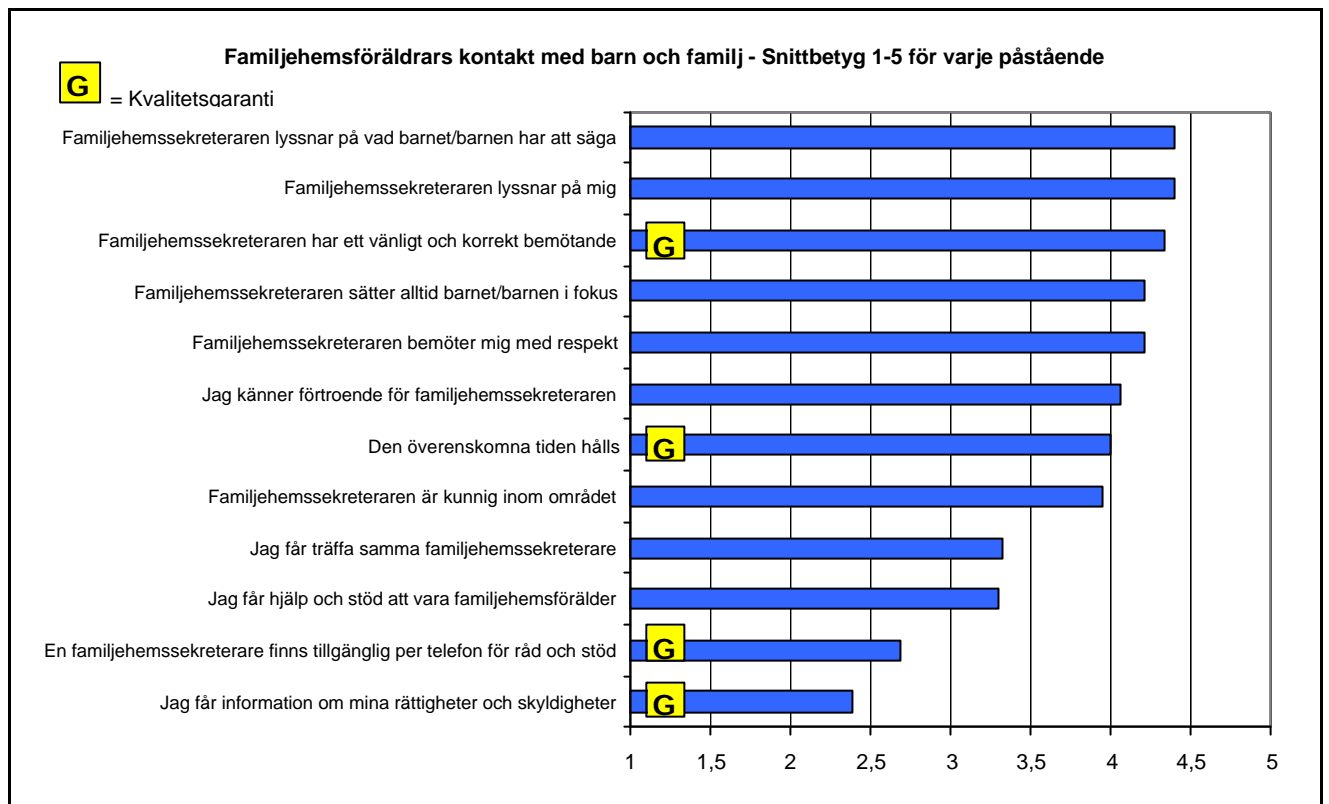
- *Jag får träffa samma familjehemssekreterare*
- *Jag får hjälp och stöd att vara familjehemsförälder*
- *Familjehemssekreteraren sätter alltid barnet/barnen i fokus.*

Brukarna anser däremot att det är **mindre viktigt** med påståendena:

- *Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter.*
- *Familjehemssekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande.*
- *Den överenskomna tiden hålls.*

Samtliga kvalitetsgarantier återfinns bland de påståenden som de svarande tycker är mindre viktiga i förhållande till övriga påståenden.

Hur betygsätter familjehemsföräldrarna påståendena?



I den andra delen av enkäten har brukarna fått sätta betyg på alla de 12 påståendena på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*.

Medelbetyg 3,77

Sex av påståendena har fått ett betyg över 4,0 dessa är:

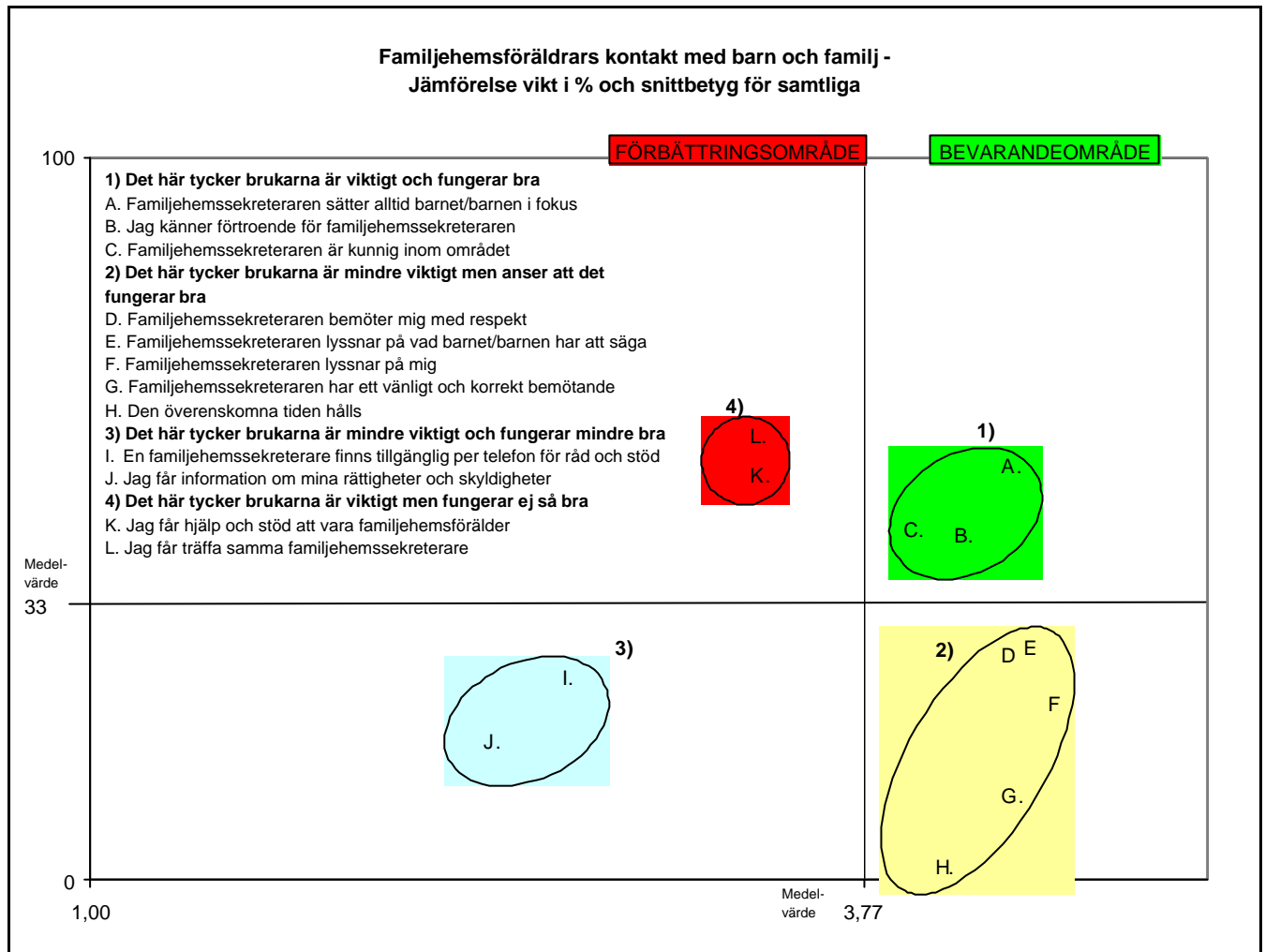
- Familjehemssekreteraren lyssnar på vad barnen har att säga (4,39)
- Familjehemssekreteraren lyssnar på mig (4,39)
- Familjehemssekreteraren har ett vänligt och korrekt bemötande (4,33)
- Familjehemssekreteraren sätter alltid barnen i fokus (4,21)
- Familjehemssekreteraren bemöter mig med respekt (4,21)
- Den överenskomna tiden hålls.(4,0)

Fyra av påståendena har fått betyg under 3,5 dessa är:

- Jag får träffa samma familjehemssekreterare (3,32)
- Jag får hjälp och stöd att vara familjehemsförälder (3,30)
- En familjehemssekreterare finns tillgänglig per telefon för råd och stöd (2,69)
- Jag får information om mina rättigheter och skyldigheter (2,39)

Av de fyra kvalitetsgarantierna som gäller för barn- och familj har två fått de lägsta betygen.

Resultat av vikt och betyg för familjehemsföräldrarna



Sammanfattning av familjehemsföräldrarnas vikt och betyg

De påståenden som familjehemsföräldrarna bedömer som mer eller mindre viktiga och som har fått ett högt betyg (över medelbetyget 3,77) återfinns i *bevarandeområde*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 3,77) av familjehemsföräldrarna återfinns i *förbättringsområdet*.

Medelbetyget för alla påståenden är 3,77.

Bevarandeområde

I detta område håller familjehemssekreterarna en hög kvalitet. Här återfinns åtta av totalt tolv påståenden. Familjehemsföräldrarna har valt ut tre påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett högt betyg. Dessa är:

- *Familjehemssekreteraren sätter alltid barnen i fokus*
- *Jag känner förtroende för familjehemssekreteraren*
- *Familjehemssekreteraren är kunnig inom området*

Förbättringsområde

Fyra påståenden hamnar inom förbättringsområdet men det är två som familjehemsföräldrarna tycker är särskilt viktiga och som har fått ett lågt betyg.

Dessa är:

- Jag får hjälp och stöd att vara familjehemsförälder
- Jag får träffa samma familjehemssekreterare

Familjehemsföräldrarna kommentarer

Familjehemsföräldrarna har lämnat 10 kommentarer. Fyra av dessa handlar om brister i stödet från familjehemssekreterarna. Tre om att det har varit många byten av familjehemssekreterare och två om att det är svårt att få tag på familjehemssekreterarna.

Diskussion

Resultatet

Resultatet visar att familjehemsföräldrarna är nöjda i mötet med familjehemssekreterarna med undantag av två förbättringsområden. Familjehemsföräldrarna vill träffa samma familjehemssekreterare och behöver mer stöd i sin roll. Det är viktigt att gå vidare och undersöka vad och på vilket sätt som man kan förbättra stödet till familjehemsföräldrarna. Likaså bör man arbeta med att förbättra kontinuiteten i kontakten mellan familjehemsföräldrarna och familjehemssekreterarna.

Kvalitetsgarantierna har fått en mycket låg vikt i förhållande till de andra påståendena. Det finns inga garantier som är riktade till denna målgrupp. Det bör undersökas närmare om det är rätt garantier för denna målgrupp. Kvalitetsgarantierna ska kännas meningsfulla för brukaren. Familjehemmen kanske behöver en egen kvalitetsgaranti?

I motsats till tidigare undersökningar så vet denna grupp var de ska vända sig om de har klagomål och synpunkter vilket är glädjande.

Familjerätt

På grund av mycket låg svarsfrekvens (endast fem svar) så kan inte resultatet redovisas. De som har svarat är alla män..

De fem som har svarat har givit ett högt betyg .

För att förbättra svarsfrekvensen bör det undersökas närmare på vilket sätt enkäterna spridits och om man kan genomföra undersökningen på annat sätt eller ev. under längre tid.

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia
Bitr. socialchef