

Maria Stetina

Socialnämnden 2019-05-08

## Sammanställning av enkäter och statistik för familjerådgivning 2018

### Ärende

Sammanställning av enkäter och statistik avseende kommunal familjerådgivning 2018 utifrån underlag som Statistiska centralbyrån (SCB) samlar in årligen på uppdrag av Myndigheten för familjerätt och föräldraskap (MFOF) för nationell uppföljning och utvärdering av insatsen familjerådgivning.

Danderyds kommun ber utförare av familjerådgivningen att lämna en kundenkät till kunden att svara för sin upplevelse i slutet av kontakten. Inkomna enkäter är få och socialkontoret arbetar på att öka antalet samt att lägga till en fråga på uppdrag av nämnden.

### Socialkontorets förslag till beslut

Socialnämnden beslutar enligt tjänsteutlåtande SN 2019/0073 daterat 2019-04-15 att godkänna socialkontorets sammanställning avseende inkomna enkäter från kunder och den årliga redovisningen av kommunal familjerådgivning 2018.

### Bakgrund

Familjerådgivning är lagstyrkt utifrån socialtjänstlagen 6 kap 3§ där det framkommer att kommunen ska sörja för familjerådgivning genom kommunens försorg eller genom lämplig yrkesmässig rådgivare. Att erbjuda samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer.

Danderyd har haft kundval inom familjerådgivning sedan 2002, via auktorisation och därefter enligt lag om valfrihetssystem (LOV). För familjerådgivning kan invånare i Danderyds kommun genom kundval beställa tid hos de utförare som socialkontoret godkänt eller hos kommunens egen familjerådgivning. Kunden erbjuds fem samtal till subventionerat pris som kan utökas om det finns särskilda skäl.

Utförarna har sedan 2011 lämnat ut enkäterna till sina kunder efter avslutad familjerådgivning. Enkätsvaren sker anonymt och är endast märkt med familjerådgivningens namn. Kuvert och porto betalas av kommunen och



Maria Stetina

adresseras till socialkontoret. Socialkontoret redovisar statistik utifrån den årliga nationella inlämningen för socialnämnden.

### **Socialkontorets utredning**

#### **Utförare**

Under 2018 har det inkommit tre ansökningar om att ingå i valfriheten varav en ansökan lett till avtal och ny utförare samt två ansökningar avslagits på grund av bristfällig och ofullständig ansökan. En utförare har under året valt att säga upp avtalet med anledning av för få ärenden för att motivera det administrativa arbetet det genererar. En utförare har under delar av året varit icke valbar av personliga skäl.

Kommunen bedriver familjerådgivningen med en tjänst på 50 procent. Socialkontoret har under året sett över verksamheten i egen regi med frågeställningen om den ska kvarstå eller läggas ner. Lagmässigt är kommunen skyldig att tillhandahålla insatsen genom köpt eller egen drift. Danderyds medborgare har många utförare att välja på, både större företag och enmansföretag. Det finns en bred geografisk spridning både med utförare i Norrort, i Danderyd samt i Stockholms innerstad. Våren 2019 lämnas förslaget till kommunfullmäktige om att lägga ned familjerådgivningen i egen regi. Socialkontorets bedömning är att det inte riskera möjligheten att erbjuda insatsen och det skulle inte påverka den kvalitet som erbjuds.

Utförare kontrolleras årligen genom en ekonomisk kontroll. Utföraren ska årligen skicka verksamhetsberättelse och statistik till kommunen. Vid nyanställning ska underlag för medarbetarens kompetens godkännas av kommunen innan en familjerådgivare får bedriva samtal.

#### **Enkät**

Under 2018 inkom 25 enkäter från kunder från 8 av de 26 utförarna. De senaste tre åren har det inkommit mellan 19–24 enkätsvar per år vilket är ett lågt antal. Socialkontoret har sett över hur man på bästa sätt kan öka enkätfrekvensen. En omvärldsspaning har gjorts där det både förekommer pappersenkäter, mätmånad, enkäter via kommuns hemsida samt ingen kundenkät alls.

En dialog med utförarna har förts där deras önskemål är att kommunerna ska godta verksamheternas egna kundundersökning som presenteras i verksamhetsberättelsen. Socialkontoret har sagt nej till detta förslag då verksamheterna använder olika frågor och tillvägagångssätt vilket leder till en svårighet för kommunen att utvärdera familjerådgivningen som insats.

Maria Stetina

Socialkontorets avsikt är att enkäten ska kunna besvaras via kommunens hemsida. Arbetet har försenats med två år då kommunen inte har något avtal angående digitalt enkätverktyg. Socialkontoret har nu ett pålitligt digitalt enkätverktyg. Nuvarande pappersenkäter med kuvert med gratis porto kommer ersättas av en plansch hos utföraren med information om länk till kundenkäten på kommunens hemsida. Samt en QR-kod som kunden scannar med sin mobil och kommer då direkt till enkäten.

Hösten 2017 fick socialkontoret i uppdrag från socialnämnden att lägga till en fråga i enkäten om barnens situation i familjer. Socialkontoret har avvaktat en digitaliserad enkät och kommer nu att läggas in denna fråga samt revidera enkätfrågorna efter omvärldsbevakning samt egen erfarenhet.

#### *Jämförelseverktyg*

Kommunen har utvecklat ett jämförelseverktyg där medborgarna kan jämföra utförare. Familjerådgivningen har inte varit ett prioriterat område för kommunens sammantagna behov men kommer inom kort att kunna få tillgång till jämförelseverktyget. Kundnöjdheten från brukarenkäten kommer presenteras i jämförelseverktyget, vilket är ett sätt för utföraren att jämföra sig mot andra företag. Det bör ge utförare en motivation att försäkra sig om att kunderna besvarar enkäten.

#### *Resultat 2018*

Utifrån enkätsvaren går att utläsa att den främsta anledningen till medborgarens val av utförare är presentationen av utföraren via kommunens hemsida som presenteras genom företagsnamn och länk till utförarens egen hemsida. Resultatet talar för att en jämförelsetjänst på kommunens hemsida lämpar sig för denna insats och skulle öka medborgarna möjlighet att göra ett aktivt val.

Familjerådgivningen motsvarar kundens förväntningar delvis eller helt. Samtliga svarande anser att insatsen lett till en positiv relation helt eller delvis. Anledningen till att man sökte sig till familjerådgivningen var 2017 jämt fördelat mellan samtliga svarsalternativ: problem i övriga relationer, övriga problem i parrelationen, vårdnad och umgängesfrågor, separationsarbete, reparationsarbete, kartläggning och klargörandesamtal. Under 2018 ser man en tydlig riktning kring reparationsarbete och övriga problem i relationen.

#### **Statistik**

Utförare rapporterar in statistik om samtliga ärenden som bedrivits under 2018. De finns inga märkbara differenser mellan åren. 2018 visar statistiken att Danderydsbor som vänder sig till familjerådgivningen var:

Maria Stetina

- gifta par (66%) och samboende (21%), särboende (6%), separerade (3%) och övriga (3%)
- till största del mellan 30–59 år gamla
- relationslängd på 10–14 år (32%), 5–9 år (25%), 15–19 och 20–24 år (14%)

År	Ärenden	Samtal	Samtal i snitt per ärende	Ärende beviljad mer än fem samtal	Antalet utförare	Utförare utan ärenden under året
2015	151	426	2,8	11,3%	25	6
2016	159	559	3,5	13,2%	24	7
2017	141	524	3,7	12%	24	4
2018	204	671	3,3	8,3%	26	3

- antalet ärenden, samtal samt barn i ärendena har ökat 2018 men inte anmärkningsvärt
- antalet utförare som inte haft något ärende under ett år har minskar från 7 utförare 2016 till 3 utförare 2018

För diagram se bilaga 1 – Statistik familjerådgivning 2018

Britt-Marie Ekström  
socialdirektörÅsa Wallén  
avdelningschefHandlingar i ärendet  
Bilaga 1-Statistik familjerådgivning 2018