

Maria Stetina

Socialnämnden 2021-10-18

## Sammanställning av enkäter och statistik avseende kommunal familjerådgivning 2020

### Ärende

Sammanställning av enkäter och statistik avseende kommunal familjerådgivning 2020 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. Under 2020 har även utförarna besvarat en enkät för hur verksamheten påverkats av pandemin.

### Socialförvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden beslutar enligt tjänsteutlåtande SN 2021/0038 daterat 2021-09-28 att godkänna socialförvaltningens sammanställning avseende inkomna enkäter från kunder och den årliga redovisningen av kommunal familjerådgivning 2020.

### 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. Familjerådgivningen ska erbjuda samtal med syfte att bearbeta samlevnads-konflikter i parförhållanden och familjer.

Danderyd har haft kundval inom familjerådgivning sedan 2002, via auktorisation och sedan 2009 enligt lag om valfrihetssystem (LOV). För familjerådgivning kan invånare i Danderyds kommun genom kundval beställa tid hos de utförare som socialförvaltningen godkänt. Kunden erbjuds fem samtal till subventionerat pris som kan utökas om det finns särskilda skäl.

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.

Maria Stetina

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.

Utförarna har sedan 2011 lämnat ut kundenkäterna efter avslutad familjerådgivning som under 2019 övergick från papper till digital enkät.

### Socialförvaltningens utredning

Några företag har avslutat sitt uppdrag och andra har kommit till, vid årets slut hade Danderyds kommun 24 utförare. 2020 har varit ett utmanande år på grund av pandemin. Danderyds kommun frågade utförarna genom en utförarenkät där det framkom att pandemin påverkat verksamheten på följande sätt:

- Färre besök, många avbokningar och ombokningar
- Fler sjukskrivningar bland medarbetare
- Innehållen i samtalen har handlat mer om pandemin
- Ökat antal digitala samtal

På frågan om utförarna sett något förändrat behov eller någon frågeställning hos kunden under 2020 som kan vara kopplad till pandemin, svarade de:

- Kunden har önskat digitala samtal
- Önskat slippa betala egenavgiften vid sen avbokning
- Oro, ångest, slitningar kopplat till isoleringen
- Avsaknad av avlastning i familjen av t.ex. mor/farföräldrar, barnvakt
- Sämre ekonomi

### Statistik

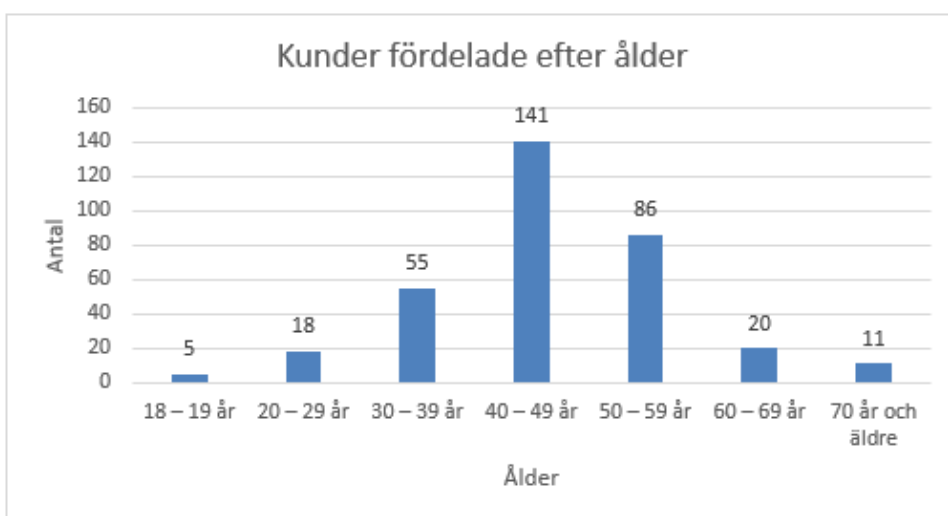
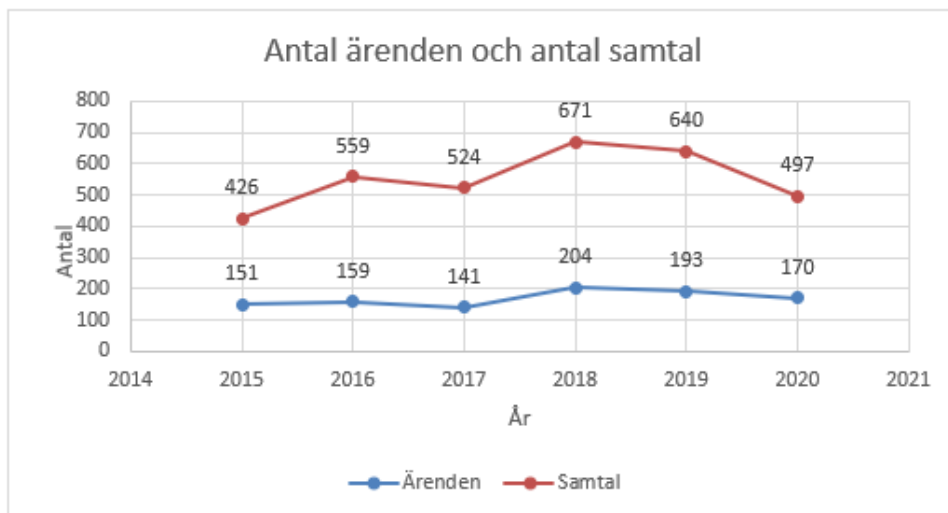
Utförare rapporterar in statistik om samtliga ärenden som bedrivits under året. De finns vanligtvis inga märkbara differenser mellan åren. Det man kan se under 2020 är att:

- Antalet ärenden (170 st.) och samtal (497st.) minskat en aning jämfört med senaste åren men inget anmärkningsvärt.
- Man kan se att åldersspannet på kunderna och längden på relationen breddats, där unga mellan 18-29 år och äldre över 70 år ökat.
- I de 170 ärenden finns 262 hemmavarande barn mellan 0-20 år samt 45 umgängesbarn mellan 0-17 år.
- Antalet utförare som inte haft något ärende från kunder i Danderyd har ökat till skillnad från tidigare år vilket troligen är på grund av det minskat totalantalet samt att vissa utförare inte erbjudit videosamtal.



Maria Stetina

År	Ärenden	Samtal	Samtal i snitt per ärende	Ärende beviljad fler 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	12,0%	24	4
2018	204	671	3,3	8,3%	26	3
2019	193	640	3,3	5,7%	26	3
2020	170	497	2,9	11,1%	24	9



Maria Stetina

**Kundenkät**

Under 2020 kom det in 16 digitala enkäter från kunder hos 7 utförare. Socialförvaltningen har sett över hur man på bästa sätt kan öka enkätfrekvensen. 2020 är första året då enkäten är digital där tidigare pappersenkäter med kuvert med gratis porto ersätts av en plansch hos utförare. På planschen finns information om länk till kundenkäten på kommunens hemsida samt en QR-kod som kunden skannar med sin mobil och kommer då direkt till enkäten. Antalet kundenkäter har minskat från tidigare år så ingen förbättring har skett efter övergång till digitalenkät.

Enkätsvaren är likvärdiga med tidigare års svar men en ökning har skett på om samtalen lett till en positiv förändring mellan paren samt om samtalen ökar förmågan att tala med varandra på ett mer konstruktivt sätt.

Hösten 2017 fick socialförvaltningen i uppdrag från socialnämnden att lägga till en fråga i enkäten om barnens situation i familjer. Socialförvaltningen har inväntat digitaliserad enkät och första resultat ser ut som följer.

*Har samtalen lett till en positiv förändring för de barn under 18 år som finns i er relation?*

- 25 % Ja, absolut
- 31% Ja, i viss mån
- 44% Frågan är inte aktuell/vi har inga barn i relationen

**Videosamtal**

Mars 2020 öppnade Danderyd upp för att samtal ska kunde genomföras digitalt för att undvika fysisk kontakt i samband med pandemin. Av de 13 svarande i utförarenkäten har videosamtal använts i följande utsträckning:

- 15% mycket
- 77% delvis
- 8% inte alls

På frågan om utförarens bedömning om lämpligheten av videosamtal i familjerådgivning svarade:

- 31% mycket bra
- 15% bra
- 31% ok varken bra eller dåligt
- 23% dåligt

I fritext framkommer nackdelar med videosamtal att det är svårare att känna av vart samtalet landar, att skapa allians och veta vad som händer i och efter samtalet. Fördelarna är att det är flexibelt och tillgängligt för kunden.

Maria Stetina

### Utveckling

Kommande utvecklingsbehov:

- Uppdatera förfrågningsunderlaget (2009) förhoppningsvis 2022
- Utveckla jämförelseverktyget med kvalitetsparametrar utifrån statistik och kundenkät. Hälften av utförarna som besvarade utförarenkäten ställer sig positiva till kvalitetsparametrar medan hälften anser att det är en problematisk jämförelse då det är svårt att få kunden att besvara enkäten

Utförare framför att man trivs att vara utförare i Danderyd och har ett bra samarbete med sin beställare. Att Danderyd har en snabb service, ordning och reda samt att man är nöjd med det stödet man får från sin beställare. Utförare föreslår att kommunen ska öka sin kvalitetssäkring genom att noggrannare granska utförarens tillgång till extern handledare. En utförare förmedlar att det är olyckligt med sänkt ersättning till utförare då ekonomin redan är ansträngd på grund av sena återbud.

### Ekonomiska konsekvenser

#### Ersättning och egenavgift 2021

Från och med 2021-01-01 är utförarnas ersättning per samtal 1150 kr, en sänkning från föregående års ersättning på 1284 kr. En jämförelse med andra kommuner visade på ett utrymme för en sänkning. Egenavgiften på 350 lämnades oförändrad vilket medför att utförarens sammanlagda ersättning per samtal blir 1500 kr. Socialförvaltningens bedömning är att detta inte påverkat kvaliteten. Ersättning för 2022 lämnas oförändrad.

Danderyds medborgare har många utförare att välja på, det finns en bred geografisk spridning både med utförare i Norrort, i Danderyd samt i Stockholms innerstad. En konsekvens av att ersättningen sänks skulle kunna innebära att någon utförare väljer att avsluta sitt uppdrag i Danderyd. Socialförvaltningens bedömning är att valfriheten och kvaliteten ändå skulle kvarstå.

### Barnperspektivet

Utförare beskriver att i och med videosamtal ökar flexibiliteten för att genomföra samtal vilket gynnar barnen. En aspekt som kan vara negativ för barnen är att utförare får svårare att fånga upp det som händer i samtalet i samma utsträckning som när samtalet genomförs på utförarens mottagning. Av de kunder som besvarat kundenkäten och har barn upplever 25 % att



Maria Stetina

samtalen varit positiva för barnen och 31% att det i viss mån varit positivt.  
Övrig andel som svarat på enkäten hade inte barn.

Britt-Marie Ekström  
socialdirektör

Expedieras  
[Klicka här för att ange text.](#)