

2007-12-04

Sektorn för socialtjänst
Ingemar Carlsson

BRUKARUNDERSÖKNING OM INSATSEN KONTAKTPERSON

Uppdraget

Inom ramen för socialtjänstens brukarundersökningar 2007 genomfördes en undersökning avseende insatsen Kontaktperson. Undersökningen genomfördes på uppdrag av socialtjänstens ledningsgrupp. I uppdraget ingick att utröna uppfattningar om insatsen kontaktperson, dels hos brukare inom handikappomsorgen och dels hos brukare inom individ- och familjeomsorgen. Vidare ingick det i uppdraget att utröna kontaktpersonernas uppfattningar om det stöd de får i sitt uppdrag inom respektive verksamhet.

Undersökningens uppläggning

Brukarundersökningen genomfördes av personal inom socialtjänstens administrativa funktion. Undersökningens uppläggning fastställdes i samråd med företrädare för respektive verksamhet. Utskick av enkäter till brukare och kontaktpersoner sköttes av personal inom verksamheterna.

Brukarna

Brukarna ombads i en enkät att ta ställning till 13 påståenden om kvaliteten i insatsen kontaktperson. Påståendena hade hämtats ur en intervjuundersökning om insatsen kontaktperson, som genomfördes med brukare inom socialtjänstens ungdomsenhet under 2003. Enkätfrågorna testades av en person med lindrigt förståndshandikapp, som lämnade värdefulla synpunkter.

Kontaktpersonerna

Ett antal kontaktpersoner tillfrågades först via brev om vad de ansåg vara ett bra stöd i uppdraget som kontaktperson. Deras svar bildade sedan underlag för den enkät som tillställdes kontaktpersonerna. Enkäten innehöll 10 påståenden.

För båda målgrupperna, brukare respektive kontaktpersoner, användes den metod som numera är vedertagen i socialtjänstens brukarundersökningar, nämligen att först välja ut de viktigaste bland presenterade påståenden och att därefter sätta betyg på samtliga. Metoden medger att faktorer som behöver förbättras kan redovisas omgående.

Resultat - brukare inom individ- och familjeomsorgen

25 brukare tillfrågades genom enkät under veckorna 39-48. En påminnelse sändes ut. Två personer kunde inte nås på grund av okänd adress. Det kom 15 svar (65%).

I undersökningen åtskildes personer med pågående insats, P (n=5), från personer med avslutad insats, A (n=10). Undersökningen visar sammanfattningsvis följande:

Viktigast för upplevd kvalitet

- att kontaktpersonen lyssnar på mig (P, A)
- att kontaktpersonen har gott om tid när vi träffas (P, A)
- att jag kan få tag i min kontaktperson när jag behöver det (P)
- att jag alltid kan lita på min kontaktperson (P)
- att jag känner mig trygg med min kontaktperson (A)

Förbättringsområden

Påståendet *Jag kan få tag i min kontaktperson när jag behöver det* (N5) är högst viktat av brukare med pågående insats, men får samtidigt lågt betyg, vilket indikerar ett förbättringsområde.

Påståendet *Jag lär mig nya saker genom min kontaktperson* är lågt viktat av båda grupperna och får samtidigt lågt betyg. Detta innebär att det kan vara ett förbättringsområde på sikt.

Genomsnittsbetyg, index

Den genomsnittliga nöjdheten hos brukare inom individ- och familjeomsorgen är i denna undersökning 74 på en 100-gradig skala.

Kommentarer från brukare (citat):

- Jag tyckte mycket om mina kontaktpersoner. De var snälla och gav mig mycket stöd.
- Kontaktpersonen jag hade berättade för några att hon var min kontaktperson, utan min tillåtelse. Vi gick enbart och åt på olika pizzerior, speciellt i XX och då satt hon och pratade med gamla vänner utan att prata med mig. Då hon försökte prata med mig ett fåtal gånger svarade jag mycket kort på grund av att hennes vän satt med oss. Hon berättade mycket om andra ungdomar i XX, vilket jag inte alls var intresserad av, utan ville bara prata av mig. Kort fattat: Jag trivdes inte med min tilldelade kontaktperson. Detta var för cirka två år sedan.

Tabeller

Samtliga påståenden med vikt och betyg i denna del av undersökningen finns i tabellerna 1 och 2 nedan.

Resultat - brukare inom handikappomsorgen

26 brukare med pågående insats tillfrågades under veckorna 42-48. Det kom in 16 svar (57%).

Undersökningen visar sammanfattningsvis följande:

Viktigast för upplevd kvalitet

- att göra roliga saker tillsammans med kontaktpersonen
- att kontaktpersonen lyssnar på mig
- att kontaktpersonen har gott om tid när vi träffas

Förbättringsområden

Påståendet *Min kontaktperson har gott om tid när vi träffas* (N5) är högt viktat men får relativt lågt betyg, vilket indikerar ett förbättringsområde.

Påståendet *Jag träffar min kontaktperson ofta* är lägre viktat än det föregående och får också ett relativt lågt betyg. En kommentar till ett enkätsvar antyder att påståendet kan ha varit svårt att tolka.

Genomsnittsbetyg, index

Den genomsnittliga nöjdheten hos brukarna inom handikappomsorgen är i denna undersökning 80 på en 100-gradig skala.

Kommentarer från brukare (citat)

- Det är svårt att veta vad ni menar med ofta. Jag träffar min kontaktperson 1-2 ggr / månad.
- Jag har en som jag litar på. Hon heter NN. Henne har jag haft i 11 år i år. Mitt namn är ...

Tabeller

Samtliga påståenden med vikt och betyg i denna del av undersökningen finns i tabell 3 nedan.

Resultat - kontaktpersoner

43 kontaktpersoner tillfrågades genom enkät under veckorna 23-30. Av kontaktpersonerna hade 28 uppdrag hos handikappomsorgen och 15 hos individ- och familjeomsorgen.

Det kom in 15 svar (54%) från kontaktpersoner i handikappomsorgen och 8 svar (53%) från kontaktpersoner i individ- och familjeomsorgen.

Viktigast för upplevd kvalitet

Det råder full överensstämmelse mellan svaren från kontaktpersonerna inom respektive verksamhet om vilka fem faktorer som anses viktigast för att känna ett bra stöd i uppdraget:

- *Jag får klara besked om vilka regler som gäller för mitt uppdrag*
- *Jag vet vem jag ska kontakta om jag har frågor kring mitt uppdrag*
- *Det är lätt att nå kommunens handläggare när jag behöver det*
- *Ersättningen är rimlig i förhållande till de krav som uppdraget ställer*
- *Jag får den information jag behöver för mitt uppdrag*

Förbättringsområden

Kontaktpersonernas betygsättning visar att det är två av ovanstående faktorer som utgör förbättringsområden inom båda verksamheterna:

- *Ersättningen är rimlig i förhållande till de krav som uppdraget ställer*
- *Jag får den information jag behöver för mitt uppdrag*

Inom individ- och familjeomsorgen utgör dessutom faktorn - *Det är lätt att nå kommunens handläggare när jag behöver det* – ett förbättringsområde.

Genomsnittsbetyg, index

Den genomsnittliga nöjdheten är 48 av 100 möjliga hos kontaktpersoner inom handikappomsorgen och 60 av 100 möjliga hos kontaktpersoner inom individ- och familjeomsorgen.

Kommentarer från kontaktpersoner (citat)

- Som kontaktperson till min tilldelade person är jag mycket nöjd. Vårt samarbete har fungerat bra. Det har inte varit några problem hittills. Trots det är det skönt att veta att ni finns om det skulle uppstå några problem. (Handikappomsorgen)

- Viktigt när man har med barn i skola att göra är att någon tar ett helhetsgrepp. Oftast är det även oroligt i skolan om det är oroligt hemma. Jag efterlyser som sagt ett helhetsgrepp där samtliga vuxna inblandade drar åt samma håll för barnets bästa, inte bara försöker slinka undan med att det är skolans ansvar eller socialas ansvar o s v. Detta hjälper inte barnen som blir mäs-tare på att "fösa" vuxna framför sig, vuxna som inte kan sätta gränser i en vuxen-barn relation oavsett var de arbetar. Ett uppstartsmöte skulle vara obligatoriskt med skola, fritids, kontaktfamilj, socialsekreterare, mamman och pappan (även om de är skilda) för att dra upp riktlinjer hur man gemensamt jobbar för att hjälpa barnen/barnet, då kan man undvika mycket tjafs och vuxna kan stötta varandra i omsorg för att hjälpa barnet. (Individ- och familjeomsorgen)

- Känner inte att jag för tillfället behöver gemenskap med andra (kontaktpersoner), vidareutbildning eller förslag på aktiviteter. (Individ- och familjeomsorgen)

Tabeller

Samtliga påståenden med vikt och betyg i denna del av undersökningen finns i tabellerna 4 och 5 nedan.

Kommentarer från verksamheterna**Individ- och familjeomsorgen**

Vi tar till oss resultaten och försöker förbättra vår verksamhet, till exempel kommer vi inom kort att centrera arbetet kring kontaktfamiljer och kontaktpersonen till två handläggare inom Utredningsenheten. Vi tror att det kan påverka verksamheten och framför allt tillgängligheten och kontinuiteten i arbetet på ett positivt sätt. När det gäller ersättningar, följer vi Svenska kommunförbundets rekommendationer och där ligger vi på medel- eller höga nivåer.

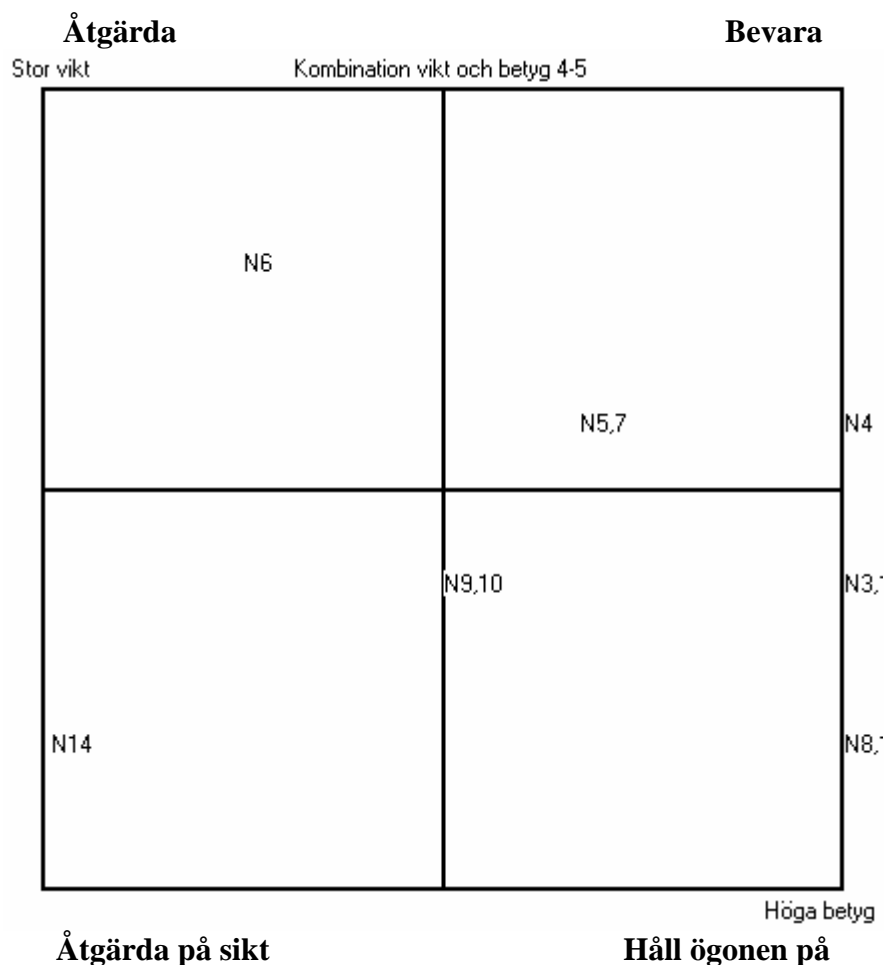
Handikappomsorgen

Handikappomsorgen har utsett en person som ska arbeta med att utveckla och samordna insatsen Kontaktperson.

Tabeller

Tabell 1 Brukare om kontaktpersoner, IFO, pågående insats (n=5)

		A	B	C	D
	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 % av A	Snittbetyg Skala 1-5	Snittbetyg Skala 0-100
N3	Jag kan prata med min kontaktperson om allt	40	100	3,6	65
N4	Min kontaktperson lyssnar på mig	60	100	4,6	90
N5	Min kontaktperson har gott om tid när vi träffas	60	67	4,0	75
N6	Jag kan få tag i min kontaktperson när jag behöver det	80	25	3,3	56
N7	Jag kan alltid lita på min kontaktperson	60	67	3,8	70
N8	Jag känner förtroende för min kontaktperson	20	100	4,4	85
N9	Min kontaktperson hjälper mig när jag har det svårt	40	50	3,6	65
N10	Jag får bestämma vad vi ska göra när vi träffas	40	50	4,2	80
N11	Jag gör roliga saker tillsammans med min kontaktperson	20	100	4,6	90
N12	Jag träffar min kontaktperson tillräckligt ofta	20	100	4,0	75
N13	Jag känner mig trygg med min kontaktperson	40	100	4,2	80
N14	Jag lär mig nya saker genom min kontaktperson	20	0	2,8	45
N15	Min kontaktperson bryr sig om mig	40	100	4,4	85
	Medelvärde			4,0	74



Tabell 2 Brukare om kontaktpersoner, IFO, avslutad insats (n=10)

	Påstående	A Vikt %	B Betyg 4-5 % av A	C Snittbetyg Skala 1-5	D Snittbetyg Skala 0-100
N3	Jag kunde prata med min kontaktperson om allt	40	75	4,0	75
N4	Min kontaktperson lyssnade på mig	50	100	4,3	83
N5	Min kontaktperson hade gott om tid när vi träffades	60	83	3,6	65
N6	Jag kunde få tag i min kontaktperson när jag behövde det	20	100	3,7	68
N7	Jag kunde alltid lita på min kontaktperson	40	100	4,3	83
N8	Jag kände förtroende för min kontaktperson	30	100	4,3	83
N9	Min kontaktperson hjälpte mig när jag hade det svårt	40	75	4,1	78
N10	Jag fick bestämma vad vi skulle göra när vi träffades	20	100	3,7	68
N11	Jag gjorde roliga saker tillsammans med min kontaktperson	40	100	4,2	80
N12	Jag träffade min kontaktperson tillräckligt ofta	40	75	3,7	68
N13	Jag kände mig trygg med min kontaktperson	60	100	4,3	83
N14	Jag lärde mig nya saker genom min kontaktperson	10	0	3,6	65
N15	Min kontaktperson brydde sig om mig	40	75	4,0	75
	Medelvärde			4,0	75

Åtgärda**Bevara**

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

			N5	N13
			N3,9,12,15	N4 N7 N8 N6
N14				

Höga betyg

Åtgärda på sikt**Håll ögonen på**

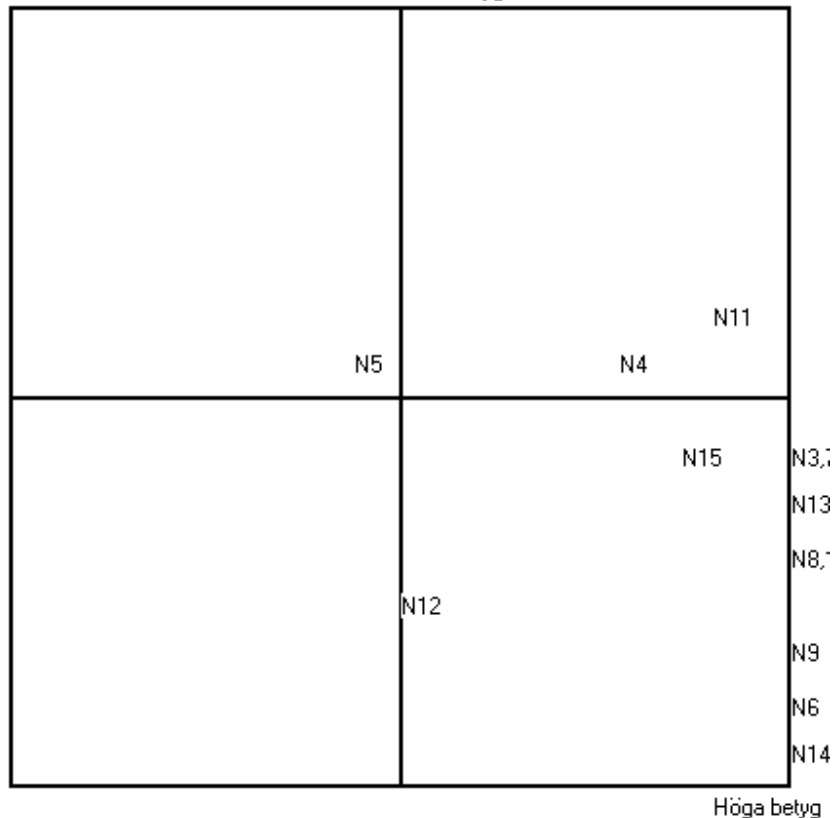
Tabell 3 Brukare om kontaktpersoner, HO (n=16)

		A	B	C	D
	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 % av A	Snittbetyg Skala 1-5	Snittbetyg Skala 0-100
N3	Jag kan prata med min kontaktperson om allt	44	100	4,5	87
N4	Min kontaktperson lyssnar på mig	56	78	4,3	83
N5	Min kontaktperson har gott om tid när vi träffas	56	44	3,9	72
N6	Jag kan få tag i min kontaktperson när jag behöver det	12	100	4,1	77
N7	Jag kan alltid lita på min kontaktperson	44	100	4,5	88
N8	Jag känner förtroende för min kontaktperson	31	100	4,3	81
N9	Min kontaktperson hjälper mig när jag har det svårt	19	100	3,9	73
N10	Jag får bestämma vad vi ska göra när vi träffas	31	100	4,2	80
N11	Jag gör roliga saker tillsammans med min kontaktperson	62	90	4,6	91
N12	Jag träffar min kontaktperson ofta	25	50	3,4	61
N13	Jag känner mig trygg med min kontaktperson	38	100	4,6	89
N14	Jag lär mig nya saker genom min kontaktperson	6	100	3,8	70
N15	Min kontaktperson bryr sig om mig	44	86	4,4	85
	Medelvärde			4,2	80

Åtgärda**Bevara**

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

**Åtgärda på sikt****Håll ögonen på**

Tabell 4 Kontaktpersoner med uppdrag i handikappomsorgen (n=15)

		A	B	C
	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 % av A	Snittbetyg skala 1-5
N3	Jag får klara besked om vilka regler som gäller för mitt uppdrag	53	62	3,8
N4	Jag vet vem jag ska kontakta om jag har frågor kring mitt uppdrag	80	75	4,3
N5	Det är lätt att nå kommunens handläggare när jag behöver det	73	64	3,9
N6	Jag har förtroende för den som har ansvar för mitt uppdrag	27	100	4,2
N7	Ersättningen är rimlig i förhållande till de krav som uppdraget ställer	60	44	3,1
N8	Kommunen erbjuder möjlighet till vidareutbildning	7	0	1,3
N9	Jag får den information jag behöver för mitt uppdrag	73	36	3,4
N10	Det finns gemensamma träffar för kontaktpersoner	7	0	1,3
N11	Kommunens personal ger förslag till aktiviteter	7	0	1,9
N12	Jag erbjuds återkommande uppföljningssamtal med handläggaren	13	0	2,0
	Medelvärde			2,9
	Medelvärde skala 0-100 (index)			48

Tabell 5 Kontaktpersoner med uppdrag i individ- och familjeomsorgen (n=8)

		A	B	C
	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 % av A	Snittbetyg skala 1-5
N3	Jag får klara besked om vilka regler som gäller för mitt uppdrag	88	57	3,9
N4	Jag vet vem jag ska kontakta om jag har frågor kring mitt uppdrag	50	75	4,4
N5	Det är lätt att nå kommunens handläggare när jag behöver det	75	17	3,3
N6	Jag har förtroende för den som har ansvar för mitt uppdrag	12	100	4,0
N7	Ersättningen är rimlig i förhållande till de krav som uppdraget ställer	62	20	2,6
N8	Kommunen erbjuder möjlighet till vidareutbildning	12	0	3,0
N9	Jag får den information jag behöver för mitt uppdrag	62	40	3,9
N10	Det finns gemensamma träffar för kontaktpersoner	12	0	3,0
N11	Kommunens personal ger förslag till aktiviteter	0	0	2,0
N12	Jag erbjuds återkommande uppföljningssamtal med handläggaren	25	50	3,5
	Medelvärde			3,4
	Medelvärde skala 0-100 (index)			60