



Michael Rosenback
Praktikforskning
Socialt arbete
Helsingfors universitet
December 2018

Hemservice via servicesedel – Hur väl svarar servicen på barnfamiljernas behov?

FORSKNINGS- KONTEXT

Sedan mars 2018 har Borgå stads barn- och familjetjänster erbjudit en del av sin hemservice för barnfamiljer via en servicesedel. I detta system fungerar staden som beställare av service och privata firmor fungerar som producerare av servicen. Klientfamiljen väljer själv producent och betalar en självriskandel. 2/3 av familjerna befrias dock från självrisken pga. låga inkomster eller barnskyddsklientskap. Dessa familjer får inte själva välja producent.

SYFTE

Syftet med denna praktikforskning var att utreda barnfamiljernas uppfattning om hur väl den via servicesedel erbjudna hemservicen fungerar. Alla barnfamiljer som beviljats hemservice i Borgå stad 2018 gavs möjlighet att delta i studien.

Forskningsfrågorna;

- 1) Hur väl svarar den via servicesedel erbjudna hemservicen på barnfamiljernas behov?
- 2) Hur väl kan barnfamiljerna inverka på och förhandla om innehållet i servicen?
- 3) Hur väl fungerar den via servicesedel erbjudna hemservicen för barnfamiljerna?

MATERIAL OCH ANALYS

Materialet består av två webenkäter varav den ena skickade till de som själva valt firma (grupp 1) och den andra till de som inte valt firma (grupp 2). Enkätens skalfrågor analyserades enligt en metodmedveten tolkning (Hokkanen, 2012). Detta innebär att man enbart accepterar det högsta värdet på frågorna

som svaret ”ja” och de övriga värdena tolkas som ett behov av utveckling. Detta till skillnad från en avståndsorienterad tolkning som räknar ihop de två högsta värdena. De öppna frågorna analyserades som en innehållsanalys (Krippendorff, 2013).

RESULTAT

Grupp 1 bestod av 24 familjer men endast 2 svarade (9%). Studien misslyckades med att utreda åsikterna i grupp 1. Enkäten för denna grupp var mer omfattande vilket möjligtvis drog ner på svarsprocenten. Trots detta är det oroväckande att svarsprocenten var så låg.

Grupp 2 bestod av 42 familjer och 16 svarade (38%). Resultat från grupp 2:

- 1) 38% ansåg att hemservicen svarat på deras behov (81% enligt en avståndsorienterad tolkning, dvs. väl+mycket väl) och 62% ansåg att det kunde förbättras
- 2) Hemservicen beskrevs som värdefull. En pålitlig och skicklig personal fick flest omnämmanden vad gäller positiva sidor.
- 3) Svårigheter att få hemservice, liten flexibilitet och små resurser samt stigmat kring att be om hjälp nämndes mest i frågan om negativa sidor.
- 4) Som förbättringsförslag lyfte respondenterna fram ökade resurser, större flexibilitet, bättre information samt en önskan om att hemservicen vore lättare att få.

IDÉER FÖR UTVECKLING

- ✓ Utveckla stadens information.
- ✓ Sänkande av tröskeln att be om hjälp och en lindring av upplevt stigma
- ✓ Göra det lättare att ansöka och beviljas hemservice
- ✓ Mer resurser för hemservice
- ✓ Önskan om större flexibilitet och påverkan.

Källor

Hokkanen, L. 2012, ”Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyysskyselyn tulkinta” i *Sosiaalityön vaikuttavuus*, red. A.Pohjola, T. Kemppainen & S.Väyrynen, Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi, s.116–161

Krippendorff, K. 2013, *Content analysis: an introduction to its methodology*, 3 uppl., SAGE Publications, Inc. Thousand Oaks.

Kuusinen-James, K. 2016, *Setelipeliä - Tutkimus palveluseteliä säännöllisessä kotihoidossa käytävien iäkkäiden henkilöiden valinnanvapaudesta*, Väitöstutkimus, Helsingin yliopisto, Helsinki

Suomen monikkoperheet ry, 2018, *Monikkoperheet toivovat perhelähtöistä kotipalvelua*.