



Detta är ett svar från SBU:s Upplysningstjänst 11 mars 2015. SBU:s Upplysningstjänst svarar på avgränsade medicinska frågor. Svaret bygger inte på en systematisk litteraturoversikt, varför resultaten av litteratursökningen kan vara ofullständiga. Kvaliteten på ingående studier har inte bedömts. Detta svar har tagits fram av SBU:s kansli och har inte granskats av SBU:s råd eller nämnd.

---

## Effekt av gott bemötande inom socialtjänst

Det finns ingen konsensus kring vad som utgör ett gott bemötande. Det handlar ofta om personliga uppfattningar.

### Fråga:

Vilka effekter har gott bemötande av personal inom socialtjänsten på barn och ungdomar samt deras vårdnadshavare?

### Sammanfattning

Upplysningstjänsten har identifierat tre studier med kvalitativa metoder som berör ifall ett gott bemötande från personal inom socialtjänst kan skapa förutsättningar för samverkan och leda till ökad följsamhet i olika behandlingsprogram. Däremot har vi inte funnit några studier som kan kvantifiera effekter av gott bemötande.

SBU har inte tagit ställning i sakfrågan eftersom de enskilda studiernas kvalitet inte bedömts och resultaten inte vägts samman. Här redovisas därför endast de enskilda författarnas slutsatser.



## Bakgrund

Vad som upplevs som gott bemötande inom socialtjänsten kan variera från person till person. Viktiga aspekter av gott bemötande kan vara möjlighet till självbestämmande, upplevelse av trygghet, meningsfullhet och sammanhang, respekt för privatliv och personlig integritet, individanpassning och delaktighet samt god kvalitet. Ett dåligt bemötande eller att uppleva sig som kränkt kan resultera i en försämrad situation för en redan utsatt person [1].

## Avgränsningar

Vi har gjort sökningar (se avsnittet ”Litteratursökning”) i databaserna Embase, Medline, Cochrane Library, Ebsco: Academic Search Elite, CINAHL, Psychology and Behavioral Sciences Collection, PsycINFO, SocINDEX, Proquest: Sociological abstracts and Social services abstracts. Vi har även gjort sökningar efter relevant litteratur i olika HTA-organisationers databaser, samt på hemsidor hos andra svenska myndigheter.

## Resultat från sökningen

Upplysningstjänstens litteratursökning har totalt genererat 796 träffar. Vi har läst alla sammanfattningar. Av dessa har 35 artiklar bedömts kunna vara relevanta och lästs i fulltext. Tre artiklar ingår i svaret. De artiklar som inte ingår i svaret har exkluderats på grund av att de inte var relevanta för frågeställningen. Observera att vi varken har bedömt kvaliteten på översiktterna eller de ingående studierna. Studierna kan ha lägre kvalitet än de studier SBU inkluderar i sina ordinarie utvärderingar.

Vi har endast identifierat studier där personer själva uppgett om de blivit positivt eller negativt bemötta och där det diskuteras om de själva upplevt om detta skapat förutsättningar för samverkan med myndigheter eller lett till ökat deltagande i behandlingsprogram. Resultaten i studier med kvalitativa metoder går inte att analysera med statistisk metodik men kan användas för att undersöka personers uppfattningar, erfarenheter, upplevelser samt uppfattningar i relation till ett visst fenomen. Studier med kvalitativa metoder kan tillföra en detaljrik och djup kunskap, som kan ge en ökad förståelse för fenomen ur ett perspektiv som kvantitativa fynd inte kan fånga ([www.sbu.se/metodbok](http://www.sbu.se/metodbok)) [2]. Det är däremot svårt att dra generella slutsatser av kvalitativ forskning.

Thrana och medförfattare har i en studie från 2014 [3] intervjuat föräldrar till barn som omhändertagits av norska myndigheter. Studien baseras på intervjuer med 385 föräldrar. Författarna resonerar kring att vissa känslor från bemötandet med sociala myndigheter såsom upplevelsen av respekt och ansvar kan skapa en barriär för samverkan mellan myndigheten och familjens hjälpbehov.



Darbyshire och medförfattare har i en studie från 2006 [4] intervjuat hemlösa yngre personer med psykiska problem i Australien om deras perspektiv och erfarenheter av bemötande. Totalt intervjuades tio personer i åldrarna 16 till 24 år. Författarna resonerar kring att ett respektfullt och stödjande klimat är viktigt för vårdkvaliteten och att detta i sin tur är värdefullt för fortsatt konsultation eller deltagande i behandlingsprogram.

Scholte och medförfattare har i en studie från 1999 [5] undersökt uppfattningar om stigmatiserande bemötande och hur detta påverkar brukarnas deltagandegrad i offentlig (icke statlig) välfärdstjänst för barn och ungdom. Studien utfördes i Storbritannien, Spanien och Nederländerna. Totalt deltog 243 brukare och 123 tjänsteleverantörer. Författarna resonerar kring att det var entydigt, för alla länder, att positiva attityder gentemot offentlig välfärdstjänst, uppfattning om stödjande och inte stigmatiserande i sociala normen för användning av tjänsten och uppfattning om att tjänsten är till nytta, sammanföll med att brukarna var mer nöjda med tjänsten och hade ökad deltagandegrad.

## Projektgrupp

Detta svar är sammanställt av Göran Bertilsson, Hanna Zirath, Jessica Dagerhamn och Jan Liliemark.

## Litteratursökning

Cohrane Library via Wiley 11 February 2015		
Effects of good treatment in the social services		
	Search terms	Items found
Population:		
1.	social services:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	3131
2.	welfare services:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	325
3.	child:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	76676
4.	young:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	51288
Intervention:		
5.	encounter:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	3700
6.	perception:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	14048
7.	attitudes:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	13124
8.	communication:ti,ab,kw (Word variations have been searched)	7085
Final	(#1 OR #2) AND (#3 OR #4) AND (#5 OR #6 OR #7 OR #8)	250: 17 CDSR, 8 DARE, 221 CENTRAL, 3 CRM, 1 EED

The search result, usually found at the end of the documentation, forms the list of abstracts



[ti,ab,kw] = Title, abstract or keyword

CDSR = Cochrane Database of Systematic Review

CENTRAL = Cochrane Central Register of Controlled Trials, “trials”

CRM = Method Studies

DARE = Database Abstracts of Reviews of Effects, “other reviews”

EED = Economic Evaluations

Embase and Medline via embase.com 11 Februari 2015		
Effects of good treatment in the social services		
	Search terms	Items found
Population:		
1.	'social service':ab,ti OR 'welfare service':ab,ti OR 'welfare services':ab,ti OR 'social services':ab,ti	9194
2.	'child welfare'/exp OR child:ab,ti OR children:ab,ti OR young:ab,ti	1481632
Intervention:		
3.	'encounters':ab,ti OR 'encounter':ab,ti OR 'perception':ab,ti OR 'perceptions':ab,ti OR 'attitudes':ab,ti OR 'attitude':ab,ti OR 'communication':ab,ti	491238
Study types:		
4.	'systematic review'/exp OR systematic:ab,ti OR meta:ab,ti	315311
5.	'randomized controlled trial'/exp OR randomized:ab,ti OR randomised:ab,ti	657596
Final	(#1 AND #2 AND #3) OR ((#1 AND #2) AND (#4 AND #5))	267

/exp= Includes terms found below this term in the EMTREE hierarchy

:ti:ab = Title or abstract

' ' = Citation Marks; searches for an exact phrase

Academic Search Elite, CINAHL with Full Text, MEDLINE with Full Text, Psychology and Behavioral Sciences Collection, PsycINFO, SocINDEX with Full Text s via ebSCO.com 10 February 2015		
Effects of good treatment in the social services		
	Search terms	Items found
Population:		
1.	TI social services OR TI welfare services	10907
2.	TX social services OR TX welfare services	421465
3.	TI child OR TI children OR TI young	1397589
Intervention:		
4.	TX encounters OR TX encounter OR TX perception OR TX perceptions TX attitudes OR TX attitude OR TX communication	6211539
Study types:		
5.	TX randomized OR TX randomised OR TX systematic OR TX meta	3116724
Final	(#1 AND #3 AND #4) OR (#2 AND #4 AND #5)	458



The search result, usually found at the end of the documentation, forms the list of abstracts

TI = Title

TX = All Text. Performs a keyword search of all the database's searchable fields

Sociological abstracts and Social services abstracts via proquest.com 10 February 2015		
Effects of good treatment in the social services		
	Search terms	Items found
Population:		
1.	ti(social services) OR ti(Welfare services)	4,766
6.	ti(Child OR Children OR Young)	61,270
Intervention:		
7.	all(encounter OR encounters OR perceptions OR perception OR attitudes OR attitude OR Communication)	195,233
Combined sets		
8.	1 AND 2 AND 3	73
Final		73

ti=Title

all=all fields



## Referenser

1. Socialstyrelsen. Dialog Gott bemötande.  
[http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2012/2012-3-3/documents/sid109-119\\_gott\\_bemotande.pdf](http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2012/2012-3-3/documents/sid109-119_gott_bemotande.pdf) 2012:1-11.
2. SBU. Utvärdering av metoder i hälso- och sjukvården: En handbok. 2 uppl. Stockholm: Statens beredning för medicinsk utvärdering (SBU); 2014.  
<http://www.sbu.se/upload/ebm/metodbok/SBUshandbok.pdf>
3. Thrana HM, Fauske H. The emotional encounter with child welfare services: the importance of incorporating the emotional perspective in parents' encounters with child welfare workers. *European Journal of Social Work* 2014;17:221-236.
4. Darbyshire P, Muir-Cochrane E, Fereday J, Jureidini J, Drummond A. Engagement with health and social care services: perceptions of homeless young people with mental health problems. *Health & Social Care in the Community* 2006;14:553-562.
5. Scholte EM, Colton M, Casas F, Drakeford M, Roberts S, Williams M. Perceptions of Stigma and User Involvement in Child Welfare Services. *British Journal of Social Work* 1999;29:373-391.