



---

# Verksamhetsuppföljning av boende och vård för personer med alkohol och narkotikarelaterade problem 2013

2014-03-10 Kristina Östergren



## Sammanfattning

Nacka kommuns insatser till medborgare med alkohol och narkotikaproblem kan ha stor betydelse både för den enskilde och för utvecklingen av folkhälsan i kommunen. För att följa upp kvaliteten i insatserna gör socialtjänsten en årlig uppföljning av alla anordnare inom social- och äldrenämndens ansvarsområde. Uppföljningen omfattar boenden, behandlingshem och öppenvård. Det är verksamheter som kommunen har ramavtal med, ingår i kommunens kundval eller är kommunens egen produktion.

Nacka kommun erbjuder ett varierat utbud av insatser med bra vård och omsorg. Verksamheterna följer avtal, lagar och föreskrifter i stor utsträckning. Brukarundersökningar visar positiva resultat. De brukare som uttalat sig om insatserna är nöjda. Brukarna tycker att de är delaktiga och blir bra bemötta under utredning och beslut och tycker att de kan påverka vilken insats de får. Verksamheterna har få klagomål och Lex Sarah anmälningar.

Verksamheterna följer de regler som gäller för dokumentation. De har rutiner för synpunkter och klagomål och för att uppmärksamma allvarliga brister i verksamheten. Alla genomför också brukarundersökningar.

Kundval inom missbruks och beroendevården är relativt nytt i Sverige. Nacka kommun erbjuder kundval inom det området sedan 2011. Nacka var hösten 2013 en av två kommuner i landet som har kundval öppenvård för missbruk och beroende. De verksamheter som erbjuder öppenvård har låg personalomsättning och relevant fortbildning för sin personal. Inom kundvalet strukturerad öppenvård har ingen avbrutit behandlingen oplanerat under 2013. Det tyder på bra resultat.

Följande utvecklingsområden har framkommit vid verksamhetsuppföljningen:

Det finns kvalitetsbrister vid kommunens Beroendemottagningen. En översyn pågår. Verksamheten behöver förändras avseende insatser för personer med riskbeteenden och för personer som är aktuella inom myndigheten.

Kundvalet öppenvård hade få kunder från Nacka kommun under 2013. Ingen person från Nacka kommun tog del av möjlighet till rådgivning via kundvalens öppenvård.

Socialekreterarna inom myndigheten behöver följa upp och dokumentera personers behov och situation i större omfattning och på ett systematiskt sätt. Det måste ske både före och efter insatser och förbättringar ska kunna redovisas på gruppnivå. Det krävs kunskap om insatsers resultat och effekt för olika målgrupper för att kunna bedöma om kvaliteten i verksamheten är god.

Det är för få personer som svarar på myndighetens brukarenkät. Myndigheten behöver utveckla andra former för att bättre ta del av brukares erfarenheter av verksamheternas insatser.

## Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Inledning.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Alkohol och narkotikarelaterade problem.....</b>	<b>4</b>
2.1	Sverige .....	4
2.2	Länet och Nacka kommun.....	5
2.3	En grupp med missbruks och beroendeproblem.....	5
<b>3</b>	<b>Socialtjänstens årliga brukarundersökning .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Socialsekreterarnas erfarenheter.....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Insatser inom IFO vuxen .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Insatser för boende eller behandling.....</b>	<b>7</b>
6.1	Boende .....	7
6.1.1	Dokumentation .....	7
6.1.2	Lex Sarah och synpunkter, klagomål .....	7
6.1.3	Brukaruppföljningar .....	8
6.1.4	Förändring .....	8
6.2	Behandlingshem .....	8
6.2.1	Dokumentation .....	8
6.2.2	Lex Sarah och synpunkter, klagomål .....	8
6.2.3	Brukaruppföljningar .....	8
6.2.4	Förändringar.....	9
<b>7</b>	<b>Kundval för öppenvårdsinsatser .....</b>	<b>9</b>
7.1	Målgrupp .....	9
7.2	Kundvalets insatser .....	9
7.3	Personal.....	10
7.4	Dokumentation .....	10
7.5	Lex Sarah samt synpunkter och klagomål .....	10
7.6	Brukaruppföljningar .....	10
7.7	Förändringar.....	10
<b>8</b>	<b>Beroendeverksamheten .....</b>	<b>11</b>
<b>9</b>	<b>Slutsatser.....</b>	<b>12</b>

# I Inledning

Riskbruk, missbruk eller beroende av alkohol och droger är en folkhälsofråga för kommunen. Bra kvalitet i insatserna som Nacka kommun ger sina medborgare med alkohol och narkotikaproblem har stor betydelse för den enskilde. Kvaliteten i insatserna kan också ha betydelse för utvecklingen av folkhälsan i kommunen.

Enligt socialtjänstlagen ska insatser inom socialtjänsten vara av god kvalitet. För att kvaliteten ska vara bra behövs det att stöd och behandling ger resultat och samtidigt ger god vård och omsorg. Det innebär att stöd och behandling präglas av:

- Självbestämmande och integritet
- Helhetssyn och samordning
- Trygghet och säkerhet
- Kunskapsbaserad verksamhet
- Tillgänglighet
- Effektivitet

Den utredning som socialsekreterarna gör inför en insats är en viktig del för att uppnå god kvalitet i hjälpen till den enskilde. Tjänstemannen ska följa upp att stöd och behandling minskade problemen för den enskilde.

För att kunna bedöma en verksamhets samlade kvalitet krävs kunskap om insatsernas resultat för olika målgrupper. Det behövs en sammanställning av resultat för grupper av personer som deltagit i insatsen.

Socialtjänsten följer årligen upp och utvärderar kvaliteten i verksamheter som Social- och äldrenämnden har kontrakt med. Uppföljningen utgår från kundvals villkor, upphandlade ramavtal samt kontrakt med den kommunala produktionen. Den grundar sig på webbenkäter till privata och kommunala vårdgivare och till handläggare inom myndigheten. Dessutom redovisas resultat från den årliga brukarundersökningen.

Rapport beskriver kvalitet i verksamheter som vänder sig till människor med alkohol och narkotikarelaterade problem. Den inleds med en beskrivning av omfattningen av problemen i samhället samt skildrar en grupp brukare som får insatser för sina missbruks och beroendeproblem.

## 2 Alkohol och narkotikarelaterade problem

### 2.1 Sverige

Under 2013 hade ca en miljon individer i åldern 17 – 84 år så pass allvarliga problem med antingen alkohol, narkotika, narkotikaklassade läkemedel eller tobak att de var beroende eller hade ett missbruk enligt rådande kriterier. Ännu fler påverkas negativt av närståendes bruk. Det visar en rapport från STAD, centrum för psykiatrforskning som presenterades 2014-02-14. Rapporten bygger på att 16000 svenskar har intervjuats om negativa konsekvenser av eget och andras bruk av alkohol, narkotika, läkemedel och tobak.

## 2.2 Länet och Nacka kommun

Invånarna i Stockholms län dricker mest i Sverige, ca 10 liter ren alkohol per år. Det visade en folkhälsorapport 2012.

Nackas alkoholkonsumtion är i nivå med länets: 27,6 procent av invånarna riskkonsumerar alkohol. Det innebär ett bruk av alkohol som ökar risken för skadliga följder, men där beroende inte finns. Männerna riskkonsumerar alkohol mer än kvinnor, tjugonio procent jämfört med tjugosex procent för kvinnor. Alkoholkonsumtionen är lika stor bland lågutbildade och högutbildade.

## 2.3 En grupp med alkohol och narkotikaproblem

Under året 2013 fick drygt tvåhundra personer insatser beviljade av myndighetens IFO vuxen. En del av dessa personer fick insatser för missbruks och eller beroendeproblematik. Här beskrivs en grupp som består av trettionio personer som aktualiserades 2013. Sammanställningen beskriver inte alla som varit aktuella under året men ger ändå en bild av de som fick hjälp och stöd för alkohol och narkotikaproblem under 2013. Gruppen beskrivs och jämförs även med andra i en nationell databas som heter ASI net analys.

För att kunna beskriva gruppen av personer används data som samlats in av socialsekreterarna löpande under året med hjälp av ASI-intervjun. Socialsekreterare använder ASI-intervjun som en del i utredningen. Den är ett hjälpmedel för att dokumentera och systematisera uppgifter av betydelse för utredning och uppföljning av personer med alkohol och narkotikarelaterade problem.

Majoriteten var män, 72 procent. De flesta är födda i Sverige, åttiofem procent. Brukarna är i genomsnitt 35 år gamla. I jämförelse med andra kommuners brukare är Nackas yngre, fler är män och utrikes födda.

Brukare från Nacka har lägre utbildningsnivå än jämförelsekommuner. Exempelvis har trettioåtta procent gymnasieutbildning i jämförelse med fyrtiosju procent bland de andra kommunerna. Färre brukare i Nacka har egen lägenhet i jämförelse med andra kommuner. Det är också en något mindre andel som försörjer sig genom arbete och färre som försörjer sig med hjälp av socialbidrag.

Knappt hälften av personerna i sammanställningen har narkotika som dominerande drog och trettioåtta procent har alkohol. Det är en större andel som har narkotika som dominerande drog samt psykisk ohälsa i Nacka jämfört med övriga kommuner i databasen.

Gruppen från Nacka har också mindre andel som har kroppslig sjukdom eller skada och som fått medicin på grund av fysisk hälsa.

Den genomsnittlige brukaren uppskattar sig ha störst hjälpbehov med sin psykiska hälsa, arbete och försörjning därefter med narkotika. Lägst uppskattar de hjälpbehov med kriminalitet. Det är en stor överensstämmelse mellan intervjuarskattning och klientskattningar. Det är inga större skillnader mellan könen i hur stora problem de upplever.

### **3 Socialtjänstens årliga brukarundersökning**

Nacka kommun gav 2013 Nordiska Undersökningsgruppen i uppdrag att genomföra en brukarundersökning bland de kommuninnevånare som har insatser enligt Socialtjänstlagen. Syftet med undersökningen är att ge en övergripande bild av brukarnas upplevelse av kvaliteten i de olika insatserna samt identifiera områden där insatserna kan utvecklas ytterligare. Dessutom syftar den till att belysa myndighetens tillgänglighet och bemötande.

Det var sextiosju personer som fick enkäter. Dessa var aktuella för insatser från IFO vuxen och hade avslutat insatsen under perioden april till augusti 2013. Det kom tjugofem svar vilket innebär att fyrtio procent av de tillfrågade besvarade enkäten. Då så få personer besvarat den måste tolkningen av svaren vara försiktig.

Brukarna är positiva till verksamheter där de fått hjälp och stöd. De flesta tycker att insatsen stärkt dem. De är nöjda med utförarna och känner förtroende för dem.

### **4 Socialsekreterarnas erfarenheter**

Här beskrivs en sammanfattning av socialsekreterarnas erfarenheter av verksamheter inom ramavtal, kundval och överenskommelser. Undersökningen är inte heltäckande men bedöms av tjänstemännen vid IFO vuxen ändå ge en god bild av deras erfarenheter av verksamheterna.

En utredning av personens behov och situation föregår alltid det stöd eller den behandling som myndigheten beviljar. Socialsekreterarna använder ofta ett standardiserat bedömningsinstrument som en del av utredningen. De flesta använder ASI intervjun. Socialsekreterarna anser att de flesta av deras brukare är delaktiga i att definiera sina behov och mål under utredning inför placering. Socialsekreterarna uppger att verksamheterna ibland missar att göra en genomförandeplan för vad som ska ske för den enskilde. Men när den finns är den undertecknad av den enskilde.

Socialsekreterarna följer upp resultaten av insatsen för den enskilde utifrån uppsatta mål. Socialsekreterarna bedömer också att verksamheterna i stor utsträckning genomför det som handläggaren beställt. Socialsekreterarna anser att verksamheternas personal har adekvat kompetens för uppdraget. De är nöjda med samverkan med verksamheterna och kan rekommendera dem till fler personer med behov av hjälp och stöd.

I nuvarande ramavtal anser socialsekreterarna att det finns för litet utbud insatser till personer med narkotikamissbruk och neuropsykiatriska problem.

### **5 Insatser inom IFO vuxen**

Under det gångna året har 203 personer beviljats 379 insatser inom IFO vuxen. Här ingår personer med missbruksproblem, psykisk ohälsa utan missbruk samt de som drabbats av våld i nära relationer. Följande typer av insatser beviljades 2013



Den totala kostnaden för de beviljade insatserna inom IFO vuxen 2013 var knappt 34 miljoner kronor. Insatser som beskrivs i denna rapport stod för mindre än hälften av den totala kostnaden cirka 14 miljoner.

## 6 Insatser för boende eller behandling

Boenden, behandlingshem och arbetskollektiv ingår i Nacka kommun upphandlade ramavtal för personer med missbruks och beroendeproblem. Många av verksamheterna har inte haft någon person placerad från Nacka kommun det senaste året. Här beskrivs sjuvton verksamheterna som hade personer från Nacka kommun i sin verksamhet 2013. Dessa tog emot åttioen personer från kommunen. Målgruppen är personer fyllda 20 år eller äldre med beroende eller missbruksproblem av alkohol, narkotika, läkemedel eller lösningsmedel.

### 6.1 Boende

Mer än hälften av de verksamheter som redovisas här är stödboenden av olika slag. Det är nio boendeverksamheter samt ett arbetskollektiv. Boenden hade tillsammans 62 personer från Nacka i verksamheterna under 2013. I boendena avbröt en dryg tredjedel eller 22 personer den planerade insatsen i förtid.

#### 6.1.1 Dokumentation

Beställningar från myndighet på genomförande av insatsen, genomförandeplan för den enskilde samt löpande sociala journal fanns för de flesta personerna från Nacka. Då något av dessa dokument saknades berodde det på att brukaren avbrutit sin placering i ett tidigt skede. Alla boenden har rutiner för hur de ska återrapportera till placerande kommun.

#### 6.1.2 Lex Sarah och synpunkter, klagomål

Boendeverksamheterna har skriftliga rutiner för anmälan om allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah. De har också rutiner för vem som ska ansvara för åtgärder när en anmälan tagits emot. Alla

gör rutinerna kända för sin personal med återkommande genomgångar och genom att skriftlig information finns tillgänglig för personalen.

Inget boende har rapporterat in någon sammanställning av genomförda Lex Sarah anmälningar under 2013. Två boendeverksamheter har rapporterat in en sammanställning av synpunkter och klagomål som de tagit emot. Klagomålen handlade om praktiska frågor kring mat och standard på rum samt medicinutdelning.

### **6.1.3 Brukaruppföljningar**

Boendena har genomfört uppföljningar under 2013 för att ta reda på hur brukare och andra uppfattar verksamhetens kvalitet. De flesta använder någon form av brukarenkät för att undersöka detta. För många verksamheter bekräftar brukarenkäten att brukarna till stor del är nöjda. En verksamhet skriver att ”Merparten av brukarna är nöjda eller mycket nöjda med insatserna och de sätt de blivit bemötta”.

### **6.1.4 Förändring**

En ny ramupphandling äger rum hösten 2014.

## **6.2 Behandlingshem**

Sju behandlingshem har haft personer från Nacka i sin verksamhet 2013. Dessa behandlingshem tog emot nitton personer från Nacka. En fjärdedel av brukarna avbröt behandlingen oplanerat.

### **6.2.1 Dokumentation**

Beställningar från myndighet på genomförande av insatsen och genomförandeplan för den enskilde fanns för de flesta personer från Nacka. Då något av dessa dokument saknades berodde det på att personen avbrutit sin placering i ett tidigt skede. Löpande sociala journal fanns för alla brukare på behandlingshemmen. Alla behandlingshem har rutiner för hur de ska åiterrapportera till placerande kommun.

### **6.2.2 Lex Sarah och synpunkter, klagomål**

Behandlingshemmen har skriftliga rutiner för anmälan om allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah. Rutiner finns för vem som ska ansvara för åtgärder när en anmälan inkommit. Behandlingshemmen arbetar för att personalen ska känna till rutinerna genom återkommande genomgångar av dem och genom att skriftlig information är tillgänglig för personalen. Tre av dem har också rapporterat in sammanställning på fem Lex Sarah anmälningar under 2013. Fyra behandlingshem har rapporterat in en sammanställning av synpunkter och klagomål som de tagit emot.

### **6.2.3 Brukaruppföljningar**

Behandlingshemmen har genomfört uppföljningar under 2013 för att ta reda på hur brukare och andra uppfattar verksamhetens kvalitet. De flesta använder någon form av brukarenkät för att undersöka detta. För många verksamheter bekräftar brukarenkäten att brukarna till stor del är nöjda.



## 6.2.4 Förändringar

Ramavtalet upphör 2014 och ny upphandling äger rum under året.

# 7 Kundval för öppenvårdsinsatser

## 7.1 Målgrupp

Målgruppen är personer fyllda 20 år eller äldre med beroende eller missbruksproblem av alkohol, narkotika, läkemedel eller lösningsmedel.

## 7.2 Kundvalets insatser

Kundvalet omfattar följande biståndsbedömda insatser:

- strukturerad öppenvårdsbehandling
- strukturerad samtalsbehandling
- boendestöd
- kontaktman

Kundvalet omfattar även icke biståndsbedömda rådgivningsinsatser omfattande tre samtal för ensamstående personer och fem samtal då barn finns i familjen.

I denna sammanställning beskrivs de kundvalsverksamheter som erbjuder öppenvårdsbehandling och strukturerad samtalsbehandling.

- Skyddsvärnets psykologmottagning
- Skyddsvärnets Öppenvård
- Nämndemangården i Sverige AB
- Step One Rehab AB

Alla är godkända för att bedriva strukturerad öppenvård och två av dem är godkända för strukturerade samtalsserier och två för rådgivning.

Mål med för öppenvårdsinsatser är att

- insatsen ska leda till att den enskilde får insikt om sitt beroende
- insatsen ska leda till att den enskilde kommer ifrån sitt missbruk
- insatsen ska förhindra att den enskilde får återfall

Kundvalets öppenvård hade totalt sjutton kunder från Nacka kommun under 2013. De tre verksamheter som hade kunder från Nacka kommun var:

- Step One hade tretton personer
- Skyddsvärnets öppenvård hade tre personer och
- en person tog del av strukturerade samtal vid skyddsvärnets psykologmottagning

Ingen av dessa avbröt insatsen oplanerat.

Möjligheten att ta del av rådgivning inom kundval öppenvård har inte utnyttjats av någon från Nacka kommun.

### **7.3 Personal**

Anordnare inom kundval öppenvård har under 2013 låg personalomsättning. De verksamheter som bedriver gruppverksamheter har jämn könsfördelning. Alla verksamheter tar utdrag från polisregistret på all nyanställd personal. Samtliga verksamheter har en skriftlig kompetensutvecklingsplan för sina verksamheter. Alla anställda har också en individuell kompetensutvecklingsplan som är aktuell för 2013.

De fyra verksamheterna har extern handledning regelbundet minst en gång per månad och kollegial handledning. Dessutom har personalen vid två verksamheter deltagit i sammanhängande utbildningar under 2013.

### **7.4 Dokumentation**

Alla brukare har en beställning på insatsen från myndigheten och verksamheten har upprättat en genomförandeplan för varje person. De har också fört en social journal för var och en av de personer från Nacka som deltagit i verksamheten.

Flera av verksamheterna använder även något av de standardiserade bedömningsinstrument som finns för att kartlägga alkohol och eller droganvändning samt för att följa upp förändringar av konsumtionen. De som används är bland annat

- AUDIT (Alcohol Use Disorders Identification Test)
- DOK (dokumentationssystem inom missbruksvården) samt
- DUDIT (Drug Use Disorders Identification Test)

Anordnarna har rutiner för återrapportering av beställda insatser från socialtjänsten. Det sker genom skriftliga sammanställningar och telefonsamtal till handläggaren vid behov.

### **7.5 Lex Sarah samt synpunkter och klagomål**

Verksamheterna har rutiner för anmälan om allvarliga missförhållanden enligt Lex Sarah. De har också rutiner för vem som ska ansvara för att åtgärder vidtas när en anmälan inkommit. Rutinerna är kända av personalen genom att regelbundna genomgångar sker minst en gång per år. De informerar nyanställd personal vid introduktionen om sina Lex Sarah rutiner.

### **7.6 Brukaruppföljningar**

Alla verksamheter har genomfört uppföljningar för att ta reda på hur brukare och andra intressenter uppfattar verksamhetens kvalitet. Dessa sker främst genom enkäter. För ett par verksamheter är resultaten för 2013 inte sammanställt ännu. De andra två sammanfattar resultatet med att brukarna är nöjda.

### **7.7 Förändringar**

Förändringar av betydelse som genomförs i verksamheten under 2013 är minskad personalgrupp samt att en verksamhet inlett utveckling av kvalitetssystem. Flera av verksamheterna planerar att utveckla kvalitetssystem under 2014.

## 8 Beroendeverksamheten

Sociala kvalitetsenheten har genomfört uppföljningar av beroendemottagningen. Tillsammans med den nya enhetschefen fördes en dialog under sommaren 2013 kring ett antal identifierade utvecklingsområden. En bedömning gjordes att verksamheten behövde förändras avseende insatser för personer med riskbeteenden såväl som insatser för personer aktuella inom myndigheten. Följande utvecklingsområden fanns:

- Vid beroendemottagningen finns en ensidig inriktning på tolvstegsbehandling. Enligt de nationella riktlinjerna rekommenderas olika slags behandlingar beroende på en mängd faktorer som exempelvis typ av missbruk, psykiska problem, livssituation.
- Målgruppen vid beroendemottagningen är till största delen anhöriga till personer med missbruksproblem. Behov finns att utöka målgrupperna.
- Få personer tar del av insatsen efter beslut från myndigheten. För de som har kontakt med beroendemottagningen utan biståndsbeslut saknas dokumentation om insatserna i stor utsträckning.
- Det saknas kunskap om längden på insatser. Personer kan gå på beroendemottagningen under lång tid.
- Det saknas personal med steg ett utbildning för att kunna genomföra samtalsbehandling utifrån ett kognitivt eller beteendeterapeutiskt perspektiv. Utbildningsbakgrunden är idag inte tillräcklig hos personalen för att kunna uppfylla kraven på en beroendemottagning som kan ge ett varierat utbud av insatser.
- Arbete med riskbruk och riskbruksbeteende är underutvecklat.

En genomlysning av beroendemottagningen pågår som leds av Lina Blombergsson, verksamhetschef Sociala Stöd resurser, Individ och familjeomsorg. Den blir klar under våren 2014.

Under 2013 har MiniMaria och Beroendemottagningen slagits samman och bildat Beroendeverksamheten. De två undergrupperna finns kvar. Beroendeverksamheten delar lokal med Familjeverksamheten och Ungdomsverksamheten. Detta underlättar för familjer med missbruksproblematik, vare sig det är en förälder eller en ungdom som har bekymmer. Genom att finnas i samma lokaler ökar möjligheten att erbjuda olika insatser som svarar upp emot både barns och vuxnas behov av insatser.

Den del av Beroendeverksamheten som möter vuxna personer, beroendemottagningen, har under 2013 haft få biståndsbedömda uppdrag. För att bättre svara mot myndighetens behov har en dialog förts mellan myndighet och beroendemottagning under hösten 2013 om verksamhetens framtida inriktning och behov av förändringar. Detta har resulterat i nya kontrakt med tydligare inriktning mot beroende för de äldre målgrupperna samt ökat fokus på unga vuxna.

### Statistik från Nacka Beroendemottagning

Statistiken redovisas var för sig och avser hela året.

**Brukare/besök**

Antal brukare/besök	Antal besökare		Antal besök	
	2012	2013	2012	2013
<b>Beroendemottagningen</b>	362	208	3508	700

**Brukare fördelade per insats**

Insattstyp	2012	2013
<b>Råd och information</b>	137	144
<b>Individuell behandling</b>	63	80
<b>Behandlingsgrupper</b>	156	69
<b>Kontaktmannaskap</b>	11	3
<b>Totalt</b>	<b>362</b>	<b>296</b>

Beroendemottagningens antalet registrerade besök 2013 är betydligt färre än 2012 detta förklaras av att Nacka Beroendemottagning tidigare räknat samman såväl landstingsidans som kommunsidans besök.

**Behandlingsgruppernas inriktning 2013**

De behandlingsgrupper som genomförts har dels varit en årslång intensiv gruppbehandling, fyra halvdagar i veckan, anhöriggrupper samt återfallsprevention.

Det utåtriktade arbetet har minskat under 2013 vilket kan vara en förklaring till ngt vikande kundunderlag. Antalet besök/besökare har också minskat. En analys av orsakerna kring detta pågår.

**9 Slutsatser**

Den sammantagna bedömningen är att de flesta verksamheterna ger god vård och omsorg genom att:

- Verksamheterna följer avtal, lagar och föreskrifter i stor utsträckning.
- Brukarundersökningar ger positiva resultat för många verksamheter. De brukare som uttalat sig om de undersökta insatserna är nöjda. Brukarna tycker att de är delaktiga och blir bra bemötta under utredning och beslut och tycker att de kan påverka vilken insats de får.
- Verksamheterna har få klagomål och Lex Sarah anmälningar.
- Verksamheterna sköter gällande dokumentation.
- Verksamheterna arbetar med att utveckla kvaliteten. De har alla rutiner för synpunkter och klagomål och för att uppmärksamma allvarliga brister i verksamheten. Alla genomför också brukarundersökningar.
- Inom kundvalet strukturerad öppenvård har ingen avbrutit behandlingen oplanerat under 2013. Det tyder på bra resultat.
- De verksamheter som erbjuder öppenvård har låg personalomsättning och relevant fortbildning för sin personal.

- Nacka var hösten 2013 en av två kommuner i landet som har kundval öppenvård för missbruk och beroende.

De utvecklingsområden som framkommer är följande:

- Att kunna redovisa resultat för olika grupper efter genomförda insatser
- Det finns kvalitetsbrister vid kommunens Beroendemottagningen. En översyn pågår. En omstrukturering av verksamheten behövs för att bättre svara mot olika målgruppers behov.
- Kundvalet öppenvård hade få kunder från Nacka kommun under 2013.
- Ingen person från Nacka kommun tog del av möjlighet att få rådgivning via kundvalens öppenvård.
- Det är för få personer som svarar på myndighetens brukarenkät. Myndigheten behöver utveckla andra former än en brukarenkät för att ta del av brukares erfarenheter av socialtjänsten och dess insatser.
- De nationella riktlinjerna för missbruks och beroendevården betonar vikten av samordnad behandling för personer med missbruk och beroende och samtidig psykisk ohälsa. I nuvarande ramavtal anser socialsekreterarna att det finns för litet utbud av ramupphandlade verksamheter som svarar mot den målgruppens behov.