

Social- och äldre nämnden

Familjerådgivning 2013 uppföljning och jämförelse av kundvalet

Bakgrund

Kundval inom familjerådgivningen har funnits sedan 2005-01-01 då med 14 externa anordnare. 2010 beslutade social- och äldre nämnden att genomföra upphandling av familjerådgivningen enligt Lag om valfrihetssystem (LOV). Anordnarna som godkänts enligt LOV konkurrerar med varandra och med kommunens egen verksamhet sociala stödresurser individ och familj. Under 2013 och 2014 följde sociala kvalitetsenheten och chefen för familjerätten upp 23 anordnare.

Social- och äldre nämnden fick ett brev 2013 från några godkända anordnare om att ersättningen skiljer sig mellan kommunerna, att ersättningen var för låg och att kraven för att utföra familjerådgivningen skiljer sig mellan de olika kommunerna. En del av denna rapport utgör därför en jämförelse mellan några kranskommuner.

Syfte

I början av 2013 beslutade enhetschefen för barn och unga IFO att en uppföljning skulle göras av samtliga anordnare inom kundvalet familjerådgivning. Under våren och hösten 2013 besöktes 22 anordnare. En anordnare besöktes i januari 2014.

Målet med uppföljningen har varit att få mer insyn och kunskap om hur anordnarna bedriver sina verksamheter, stämna av hur villkoren följs inom kundvalet samt även se på lokalerna.

Lagstiftning

Följande lagstiftning är styrande för familjerådgivningens arbete:

Socialtjänstlagen

Författningsreglering i form av bestämmelser om kommunernas familjerådgivning finns i 5 kap. 3 §, 8 kap. 2 § första stycket, 14 kap. 1 § tredje stycket samt 15 kap. 2 § socialtjänstlagen (2001:453).



5 kap. 3 § andra och tredje stycket

Kommunen skall sörja för att familjerådgivning genom kommunens försorg eller annars genom lämplig yrkesmässig rådgivare kan erbjudas dem som begär det.

Med familjerådgivning avses i denna lag en verksamhet som består i samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer.

Offentlighets- och sekretesslagen

Bestämmelse om sekretess i den kommunala verksamheten finns i 26 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400).

26 kap. 3 § första stycket

Sekretess gäller inom kommunal familjerådgivning för uppgift som en enskild har lämnat i förtroende eller som har inhämtats.

Socialstyrelsen

Kommunen ska enligt socialtjänstlagen erbjuda familjerådgivning till alla medborgare som begär det. Socialstyrelsens definition av familjerådgivning är att familjerådgivarna ska erbjuda stöd och hjälp med samlevnadsproblem, främst i parrelationer. Familjerådgivarnas huvuduppgift är att genom samtal medverka till bearbetning av samlevnadsproblem och konflikter främst i par- och familjerelationer. Familjerådgivningen kan ta emot par som vill förbättra sin relation och fortsätta leva tillsammans eller par där en eller båda vill separera. Det kan också handla om problem som finns kvar efter en separation eller människor som behöver hjälp och stöd i sitt föräldraskap.

Besök hos familjerådgivarna

Frågorna som ställdes vid besöken finns sist i denna uppföljningsrapport.

Lokalen

Flertalet av anordnarna har sina lokaler på Södermalm, följt av Östermalm, Gamla stan, Nacka, Kungsholmen och Solna. Den kommunala verksamheten finns i Sickla. Nio anordnare har egen lokal, 14 anordnare delar lokal med andra verksamheter.

Flertalet av lokalerna är anpassade för funktionshindrade. De anordnare som saknar detta har möjlighet att låna en anpassad lokal vid behov.

Extern handledning

Extern handledning varierar alltifrån vid behov till en gång i månaden.

Minnesanteckningar och tolk

Anordnarnas minnesanteckningar förvaras antingen i låst skåp eller i dator. Anordnarna för korta minnesanteckningar eller inga anteckningar alls. Tolk används endast undantagsvis. Två anordnare har använt tolk de senaste två åren.



Godkänd anordnare för annan kommun

Förutom två privata anordnare är övriga godkända anordnare i andra kommuner inom Stockholms län.

Halvtidstjänst (50 procent av en heltid)

En ständigt återkommande fråga på anordnarmötena är hur många besök som krävs per vecka för att uppfylla kravet på 50 procent av en heltid som anordnare inom familjerådgivning. Flertalet av anordnarna anser att 50 % motsvarar 6 – 8 ärenden per vecka.

Kvällstid

Samtliga anordnare erbjuder kvällstid under vardagar, några erbjuder även tider under lördag och söndag.

Sammanfattningsvis visar uppföljningen att utförarna i stor utsträckning har hög kvalitet i sin verksamhet. Det gäller så väl utbildning som kompetens och lokalerna är trevliga och tillgängliga. Det finns inget område som utförarna behöver förbättra. Däremot behöver tillämpningsanvisningarna förtydligas.

Kundvalsjämförelse med andra kommuner i Stockholms län

En jämförelse avseende kundvalsvillkoren och kraven i förfrågningsunderlagen har gjorts mellan kommunerna Stockholm, Huddinge, Täby, Danderyd, Lidingö och Sollentuna.

| Frågor | Nacka | Stockholm | Huddinge | Täby | Danderyd | Lidingö | Sollentuna |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|----------|-------|--------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------|
| Antal godkända familjerådgivare | 28 | 17 | 5 | 22 | 25 | 14 | 8 |
| Antal samtal | 5 + 3 | 5 + 5 Rekommendationen är att fler än 10 samtal inte bör beviljas. | 5 + 3 | 5 + 3 | 5 – kan utökas vid behov | 4 – Kan ansöka om ytterligare 4 samtal | 5 – eventuellt ytterligare samtal |
| Ersättning privat utförare 2014 | 1 194 | 940 | 1 202 | 1 272 | 1 195 | 880 | 1 057 |
| Egenavgift | 273 | 450 | 250 | 350 | 350 | 520 | 400 |
| Ersättning till familjerådgivare vid sen avbokning inom 24 timmar | Halv ersättning | Ingen | Ingen | Ingen | Halv ersättning | Halv ersättning | Hel ersättning 1 057 |



| Frågor | Nacka | Stockholm | Huddinge | Täby | Danderyd | Lidingö | Sollentuna |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Vid sent återbud inom 24 timmar eller uteblivit besök debiterar anordnaren kunden egenavgiften | Framgår inte av villkoren. Några av familjerådgivarna debiterar i vissa fall hel egenavgift | Debiteras kunden hela egenavgiften | Är inte reglerat i villkoren | Framgår inte av villkoren | Återbud inom 24 timmar eller uteblivit besök debiteras kund | Det är upp till varje utförare att kräva in egenavgiften | Återbud inom 24 timmar eller uteblivit besök debiteras kund. |
| Krav på extern handledning | Tillgång till extern handledning | Regelbunden handledning specifikt inriktad på familjerådgivningsarbete | Regelbunden extern handledning specifikt inriktad på familjerådgivningsarbete | Regelbunden extern handledning | Tillgång till regelbunden extern handledning | Regelbunden extern handledning minst en gång per månad | Regelbunden handledning minst en gång per månad |

Ickevalsalternativ

Lag om valfrihet (LOV kräver att kommunerna erbjuder ett ickevalsalternativ för den enskilde brukaren (kunden) som inte kan eller vill välja anordnare (utförare). Nacka kommuns ickevalsalternativ tas fram genom att årligen i januari upprätta en lista, där varje godkänd anordnare är ickevalsalternativ under en månads tid. I kommunerna Stockholm, Huddinge, Täby, Danderyd och Lidingö är ickevalsalternativet den egna kommunala familjerådgivningen.

Målgruppen

Enligt Nacka kommuns villkor i kundvalet familjerådgivning är målgruppen par med eller utan barn som är bosatta i Nacka.

Vid uppföljningen och vid anordnarmöten har frågan kommit upp hur vi tolkar målgruppen. I vilken konstellation kan kunden gå till anordnaren för familjerådgivning? Kan till exempel en förälder med ett eller flera vuxna barn gå och kan syskon gå i samtal? Kan anordnaren erbjuda enskilda samtal om partnern inte vill delta? Jämförelsen visar på att kommunerna definierar målgruppen olika.

Stockholm har vidare begrepp som även inkluderar syskon eller föräldrar med vuxna barn. Övriga kommuner inklusive Nacka har definierat att målgruppen är par.



Kranskommunernas beskrivning av uppdraget/tjänsten för målgruppen

Kommunerna har olika beskrivningar av vad uppdraget ska syfta till:

1. **Nacka** – Familjerådgivning är en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Vid behov ska barn delta i samtalen.
2. **Stockholm** – Familjerådgivning är en verksamhet för samlevnadsproblem och kriser i parrelationer samt för andra familjerelationsproblem mellan vuxna såsom syskon eller föräldrar med vuxna barn. Familjerådgivning består av samtal för att bearbeta samlevnadsproblem och kriser i parförhållanden och familjer.
3. **Huddinge** – Familjerådgivning är en verksamhet som består av samtal som syftar till att bearbeta samlevnadsproblem och kriser i parförhållanden. Familjerådgivningens syfte är att i möjligaste mån lösa samlevnadskonflikter och leda till en positiv förändring i relationen. Familjerådgivning ska erbjudas till familjer och par som frivilligt söker hjälp för att lösa olika typer av relationsproblem.
4. **Täby** – Familjerådgivning är ett stöd som erbjuds en familj eller ett par som har någon form av samlevnadsproblem. Stödet ges i form av samtal hos en familjerådgivare. I samtalen ska stöd ges för att lösa samlevnadsproblem och samtalen syftar till att skapa positiva förändringar i relationen.
5. **Danderyd** – Med familjerådgivning avses en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Familjerådgivningen vänder sig till gifta, sammanboende, särboende eller separerade. Familjerådgivning erbjuder inte familjeterapi eller individuell terapi.
6. **Sollentuna** – Med familjerådgivning avses en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer.

Frågor från anordnarna

I samband med besöken hos anordnarna återkom ett antal frågor hur tillämpningsanvisningarna ska tolkas. För att få likabehandling av kund oavsett val av anordnare behövs förtydligande kring tillämpningsanvisningarna av kundvalet.

Frågorna gällde:

- **Fråga:** Ska kunden betala egenavgiften vid sent återbud inom 24 timmar?

För att få kunskap om hur anordnarna förhåller sig till att kräva egenavgiften från kund skickades frågan ut till samtliga godkända anordnare via e-post om egenavgift tas ut. 15 anordnare kräver in egenavgiften. Några av dem skickar även en påminnelse, om kunden inte betalar drivs inte frågan vidare. Tre anordnare kräver inte alltid in egenavgiften. Tio anordnare kräver inte in egenavgiften.

Vårt förslag är att anordnaren tar ut egenavgiften från kunden då majoriteten redan idag tar ut den.



- **Fråga:** Ska sent återbud inom 24 timmar räknas som ett samtal?

Efter samtal med familjerådgivarna har det framkommit att det huvudsakligen är familjer med småbarn som lämnar sena återbud på grund av sjukdom.

Vårt förslag är att sena återbud inte ska räknas som ett samtal.

- **Fråga:** Ska det vara möjligt att ta emot en i ett par för enskilt/enskilda samtal?

Enligt definitionen från Socialstyrelsen är familjerådgivning samtal med par.

Vårt förslag är att det ska finnas möjlighet till enskilt/enskilda samtal efter bedömning av anordnarna. Rådgivningsinsatsen ska dock alltid inledas med ett parsamtal.

- **Fråga:** Ska krav på regelbunden extern handledning ställas på anordnarna?

Vårt förslag är att anordnarna ska ha regelbunden extern handledning minst 8 tillfällen per år.

- **Fråga:** Ska nya anordnare besökas före godkännande?

Flera kommuner besöker alltid nya familjerådgivare före godkännande.

Vårt förslag är att Nacka kommun inför besök hos nya familjerådgivare före godkännande.

- **Fråga:** Hur många besök ska anordnaren ha per vecka för att det ska räknas som en halvtidstjänst?

Vårt förslag är att anordnaren ska ta emot minst 6 – 8 par per vecka för att uppfylla kravet.

- **Fråga:** Hur ska det kontrolleras att anordnarna uppfyller kravet på en halvtidstjänst?

Vårt förslag är att samtliga anordnare senast den 1 april varje år skickar sin verksamhetsberättelse till Nacka kommuns sociala kvalitetsenhet.



Verksamhetsberättelsen ska innehålla:

- Redovisning av att kravet på handledning har uppfyllts
- Redovisning av antalet ärenden där samtalen överstiger 5
- Redovisning av antalet sena återbud inom 24 timmar
- Antal samtal per familjerådgivare
- Redovisning av att alla familjerådgivare har bedrivit renodlat familjerådgivningsarbete med minst 50 % av en heltid
- Resultat av verksamhetens egen kundnöjdhetsmätning eller något likvärdigt

Sammanfattning

Uppföljningen av anordnare inom familjerådgivningen har visat på god kvalitet hos utförarna. Besöken har även gett en ökad kunskap om deras verksamhet och av anordnarnas villkor. Intresset från familjerådgivarna har varit stort. Samtalen vid besöken har visat på att det behövs förtydligande av tillämpningsanvisningarna. Anordnarna uppger att de till stor del är nöjda med samarbetet med Nacka kommun.

Jämförelsen med andra kommuner visar att flera kommuner har otydligheter i sin kravspecifikation för familjerådgivning. Särskilt betonar anordnarna rätten till halv ersättning vid sena återbud inom 24 timmar.

Tillämpningsanvisningarna behöver bli tydligare för anordnarna och likvärdiga för kunden oavsett val av anordnare. Det leder till att verksamheten kvalitetssäkras i större utsträckning.

Förslag till förändringar

Efter uppföljning har vi kommit fram till förslag till ändringar i tillämpningsanvisningarna till villkoren för kundval familjerådgivning.

- Anordnaren har rätt att ta ut egenavgift från kunden vid sent återbud inom 24 timmar.
- Antalet samtalstillfällen är högst fem genomförda samtal.
- Rådgivningsinsatsen ska alltid inledas med ett parsamtal. Därefter finns det möjlighet till enskilt/enskilda samtal efter bedömning av familjerådgivaren.
- Rådgivaren ska ha extern handledning, vid minst 8 tillfällen per år.
- För att uppfylla kravet på 50 % ska varje familjerådgivare ha minst 6 – 8 familjerådgivningssamtal per vecka under hela året.

För att underlätta kommunens uppföljning ska anordnaren genomföra kundenkäter enligt den mall som Nacka kommun tillhandahåller, årligen lämna besöksstatistik samt skicka in en verksamhetsberättelse enligt särskilda anvisningar.



Verksamhetsberättelsen ska innehålla:

- Redovisning av att kravet på handledning har uppfyllts
- Redovisning av antalet ärenden där samtalen överstiger 5
- Redovisning av antalet sena återbud inom 24 timmar
- Antal samtal per familjerådgivare
- Bekräftelse att alla familjerådgivare har bedrivit renodlat familjerådgivningsarbete med minst 50 % av en heltid
- Resultat av verksamhetens egen kundnöjdhetsmätning eller något likvärdigt

Ändring av handlägningsrutinerna

Nya anordnare inom kundvalet familjerådgivning ska besökas före godkännande.

Bilaga

1. Frågor som ställdes vid besök hos anordnarna

Carina Kennard
Planerare/utvecklare
Sociala kvalitetsenheten

Kerstin Sahlgren
Gruppchef Familjerätten
Barn- och ungdomsenheten IFO



Frågor som ställdes vid besök hos anordnarna inom kundvalet familjerådgivningen

1. Om lokalen är anpassad för funktionshindrade
2. Bedrivs det annan verksamhet i lokalen
3. Delas lokalen med andra utförare inom familjerådgivning
4. Extern handledning och hur ofta?
5. Hur förvaras minnesanteckningar?
6. Finns rutiner för tolk och hur ofta används tolk?
7. Om anordnaren är godkänd av fler kommuner
8. Vad innebär det att arbeta halvtid som anordnare, antal ärenden per vecka?
9. Om kvällstider erbjuds?