



Verksamhetsuppföljning 2014 - individ och familjeomsorgen, barn och unga samt vuxna

2015-02-13
Åsa Dyckner

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning.....	3
2	Inledning.....	3
3	Insatser för barn, unga och deras familjer.....	4
3.1	Familjerådgivning.....	4
3.2	Familjebehandling.....	6
3.3	Heldygnsvård för barn, unga och deras familjer	8
3.4	Strukturerad öppenvård för barn, unga och deras familjer....	11
3.5	Familjeverksamheten.....	11
3.6	Ungdomsverksamheten.....	12
4	Insatser för vuxna och unga vuxna	14
4.1	Strukturerad öppenvård missbruk.....	14
4.2	Insatser för boende och behandling missbruk.....	16
4.3	Beroendeverksamheten	16
5	Socialtjänstens årliga brukarundersökning	18
6	Slutsatser.....	19

I Sammanfattning

Verksamhetsuppföljningen inom individ och familjeomsorgen (IFO) barn och unga samt vuxen avser områdena familjerådgivning, familjebehandling, heldygnsvård för barn och unga, familjeverksamheten, ungdomsverksamheten, strukturerad öppenvård för missbruk och beroendeverksamheten.

Verksamheterna inom kundval, ramupphandlad verksamhet och den kommunala produktionen följer i hög utsträckning villkoren i avtalen och har få lex Sarah anmälningar och klagomål.

Det låga antalet klagomål och lex Sarah kan tolkas som att verksamheterna fungerar bra. En annan anledning till det låga antalet kan vara att dessa verktyg för förbättringsarbete inte används på det sätt som är avsett. Om så är fallet kan det krävas en översyn och vidare implementering av de lagar och föreskrifter som styr arbetet kring ledningssystem för kvalitet.

En utmaning för individ och familjeomsorgen är att det är svårt att med hjälp av enkäter ta reda på vad majoriteten av kunderna tycker om erbjudna insatser och hur effektiva de är. Det är för få som svarar på enkäterna för att generella slutsatser ska kunna dras av enkätsvaren. Ett behov finns av att utveckla bättre verktyg för att veta vad kunderna tycker om insatserna. De kunder som svarat på årets undersökning är till största delen nöjda med anordnarna och det stöd de fått.

För att kunna bedöma kvaliteten i det utbud av insatser som kommunen har är det viktigt att den uppföljning som sker på individnivå kan sammanställas på gruppnivå. Detta sker inte idag.

2 Inledning

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

Socialtjänsten följer varje år upp och utvärderar kvaliteten i de verksamheter som Socialnämnden har kontrakt med. Uppföljning utgår ifrån kundvalsvillkor, upphandlade ramavtal samt kontrakt med den kommunala produktionen. Under

2014 har kvaliteten i verksamheterna främst grundat sig på webbenkäter till privata och kommunala vårdgivare samt inhämtande av myndighetens erfarenheter. Resultat från socialtjänstens årliga brukarundersökning redovisas för grupperna vuxna och unga vuxna.

I denna rapport redovisas resultatet av den verksamhetsuppföljning som utförts inom individ och familjeomsorgen (IFO) barn och unga samt vuxen. De områden som följts upp under 2014 är familjerådgivning, familjebehandling, heldygnsvård för barn och unga, den kommunala familjeverksamheten och ungdomsverksamheten, kundval för missbruksvård samt den kommunala beroendeverksamheten.

Personal som arbetar i verksamheter enligt socialtjänstlagen och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade är skyldiga att bidra till att verksamheten har en god kvalitet men också att rapportera missförhållanden och risker för missförhållanden. Detta kallas för lex Sarah och är en del i det systematiska kvalitetsarbete som alla verksamheter ska bedriva. Skyldigheten gäller för både kommunal och privat verksamhet. Allvarliga missförhållanden och påtagliga risker för allvarliga missförhållanden ska anmälas till Inspektionen för Vård och Omsorg, IVO. Personer som har stöd från socialtjänsten och anhöriga till dem kan inte rapportera enligt lex Sarah men kan lämna synpunkter och klagomål på verksamheterna.

3 Insatser för barn, unga och deras familjer

3.1 Familjerådgivning

Målgrupp och insatser

Med familjerådgivning avses verksamhet som bedrivs enligt socialtjänstlagen. Enligt lagen är familjerådgivning en verksamhet som består av samtal med syfte att bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Vid behov ska barn delta i samtalen. Målgruppen är familjer och par, som är bosatta i Nacka kommun och som frivilligt söker hjälp för att lösa relationsproblem. Målen för familjerådgivningen är att den ska leda till positiva förändringar av relationer, vara lättillgänglig och att barnperspektivet ska beaktas i alla kontakter, enligt intentionerna i barnkonventionen.

Familjerådgivning är en öppen verksamhet, som inte kräver biståndsbeslut från socialtjänsten. Antalet samtalstillfällen är högst fem. Om det finns särskilda skäl kan anordnaren erbjuda ytterligare tre samtal till familjer med barn under 18 år. Om anordnaren bedömer att antalet samtal kommer att överstiga fem ska detta rapporteras till socialtjänsten.

Anordnare godkända enligt lagen om valfrihetssystem (LOV)

Nacka kommun har 29 godkända anordnare av familjerådgivning enligt LOV. 25 av dessa anordnare har haft kunder från Nacka under 2014. De har sammanlagt

haft 695 ärenden som omfattar 1355 personer. I dessa ärenden finns totalt 601 barn under 18 år.

Tre anordnare har sagt upp sitt avtal under 2014. Skälet till detta är att de inte haft kunder från Nacka.

Resultat från kundenkät

Sammanlagt 108 personer som använt tjänsten familjerådgivning under året har svarat på kundenkäten.

Tabellen visar det genomsnittliga medelvärdet för samtliga anordnare på en skala 1-5, där 1 = Nej, stämmer inte alls och 5 = Ja, stämmer helt. Resultat visas för år 2012 och 2014.

	2012	2014
Skulle du rekommendera denna familjerådgivning till någon annan	5	4,8
Har samtalen lett till en förändring	4,2	4
Hur upplevde du familjerådgivningens lokal	-	4,6

Kunderna ger i genomsnitt höga betyg angående att de skulle rekommendera den familjerådgivare de själva haft till någon annan och kring att samtalen lett till förändring. Betygen har sänkts något sedan 2012. Kunderna är även nöjda med familjerådgivarnas lokaler. 50 personer fick tid hos familjerådgivaren inom en vecka.

Samtliga verksamheter delar ut kundenkäter efter avslutad kontakt. Under 2014 har resultatet av familjerådgivningens kundenkäter förts in i Jämföraren på Nacka kommuns hemsida för att medborgarna lättare skall kunna jämföra och välja familjerådgivare.

Förändringar inom verksamheterna

De förändringar som skett under året är byte av verksamhetslokaler och utökning av vissa verksamheter.

Personal

De flesta verksamheterna har inte haft någon personalomsättning under året. Enbart inom tre verksamheter har personal slutat varav en är pensionsavgång.

Samtliga verksamheter utom en har en kompetensutvecklingsplan för verksamheten. Kompetensutvecklingen inom verksamheterna under året har till största delen bestått av extern handledning, utbildningsdagar och kollegial handledning.

Lex Sarah

Ingen av verksamheterna har rapporterat någon anmälan enligt lex Sarah under 2014. Elva verksamheter saknar skriftliga rutiner för lex Sarah.

Synpunkter och klagomål

Ett fåtal verksamheter saknar skriftliga rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål. I dessa verksamheter lämnas information muntligt och utvärderingar sker efter varje utfört rådgivningssamtal. Fyra av verksamheterna har registrerat synpunkter och klagomål under 2014.

Belastningsregister

Femton verksamheter saknar rutiner för att begära utdrag ur belastningsregistret vid nyanställning av personal. Av dessa är flertalet enmansföretag men omfattar även fem större företag med två eller fler anställda.

Uppföljning av försäkringar och skatter

Alla anordnare har försäkringar. Kommunens avtalssystem bevakar att företagen sköter sina skatter och avgifter.

3.2 Familjebehandling

Målgrupp och insatser

Familjebehandling beviljas till familjer med barn, som individuellt behovsprövat bistånd enligt Socialtjänstlagen. Målen för familjebehandling är att den leder till en positiv förändring av familjens livssituation och beteende utifrån barnets behov. Familjen ska ges egna redskap till att vidmakthålla positiva förändringar och barnets bästa ska sättas i främsta rummet, enligt intentionerna i barnkonventionen. Individuella mål enligt socialtjänstens genomförandeplan ska uppnås.

Omfattning av familjebehandling framgår av biståndsbeslutet genom uppdrag till anordnaren. Familjebehandling som omfattar mer än fem timmar per vecka och/eller beräknas pågå i mer än sex månader ingår inte i kundvalet.

Anordnare godkända enligt lagen om valfrihetsystem(LOV)

Nacka kommun har 16 godkända anordnare av familjebehandling enligt LOV. 12 anordnare har haft kunder från Nacka under det gångna året. Sammanlagt har de privata anordnarna haft 66 kunder från Nacka. Den kommunala familjeverksamheten har träffat 127 vuxna och 142 barn. Inom nio verksamheter har kunderna inte återkommit efter avslutad behandling.

De verksamheter som inte haft kunder från Nacka kommun uppger att de inte haft någon efterfrågan.

Under 2014 har en anordnare sagt upp sitt avtal med Nacka kommun.

Socialsekreterarnas erfarenheter

Socialsekreterarna anser att anordnarna överlag är professionella aktörer och att kunderna får bra hjälp. Frågetecken finns kring hur involverade barnen är i familjebehandlingen utifrån att socialsekreterarna upplever att stort fokus riktas mot föräldrarna.

Socialsekreterarna har uppmärksammat vissa svårigheter med kundval inom denna typ av verksamhet:

- Kundval kan enbart vara aktuellt under en begränsad tid och omfattning. Om behoven förändras måste i vissa fall familjerna byta utförare till en som är upphandlad. Detta är inte optimalt för behandlingsprocessen. Tidsaspekten för kundvalsperiodens slut är dessutom svår att hålla isär för både socialsekreterare och kunder.
- Målgruppen som beviljas familjebehandling har svårt att välja. Ibland upplever socialsekreterarna att familjerna inte väljer den utförare som bäst tillgodoser behoven vilket kan leda till att målen inte uppnås.

Förändringar inom verksamheterna

I hälften av verksamheterna har det inte skett några förändringar under 2014. Förändringar som uppges är ny verksamhetschef, personalomsättning, utökning av verksamheten och byte av lokaler.

Personal

Inom alla verksamheter utom en har all personal den utbildning och erfarenhet som krävs enligt villkoren i avtalet. I den verksamhet som inte uppfyller villkoren har sex av tio familjebehandlare den utbildning som efterfrågas.

Hälften av verksamheterna har en skriftlig kompetensutvecklingsplan för verksamheten. Kompetensutvecklingen inom verksamheterna har till största delen bestått av extern handledning och kollegial handledning följt av utbildningsdagar. I cirka hälften av verksamheterna genomgår behandlarna längre terapiutbildningar.

Dokumentation

Samtliga verksamheter följer Socialstyrelsens föreskrifter om löpande dokumentation.

Lex Sarah

Ingen av verksamheterna har rapporterat någon anmälan enligt lex Sarah under 2014. Åtta verksamheter har skriftliga rutiner för detta. Tre verksamheter uppger att de saknar skriftliga rutiner med hänvisning till att de är enmansföretag.

Synpunkter och klagomål

Fyra verksamheter saknar skriftliga rutiner för att ta emot synpunkter och klagomål från enskilda. Dessa verksamheter hänvisar till att de upplyser kunderna

om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål under pågående behandling. Alternativt efterfrågar de synpunkter och klagomål vid den slutliga utvärderingen.

Enbart de två största verksamheterna har registrerat synpunkter och klagomål under det gångna året. Klagomålen har övervägande handlat om att kunden vill byta familjehandlare.

Belastningsregister

Alla verksamheter med fler än en anställd har rutiner kring att begära in utdrag från belastningsregistret vid nyanställningar.

Brukaruppföljningar

Merparten av verksamheterna har genomfört egna brukaruppföljningar under 2014. Detta har främst skett genom regelbundna enkäter och utvärderande intervjuer. Annan uppföljning som uppges är mätmånad där kunderna får utvärdera sin behandlare, utvärdering genom skattningsskalor, samt muntlig utvärdering under pågående familjehandling och vid avslut.

Tre verksamheter uppger att de inte genomfört någon egen strukturerad utvärdering under 2014.

Uppföljningar av försäkringar och skatter

Alla anordnare har försäkringar. Kommunens avtalssystem bevakar att företagen sköter sina skatter och avgifter.

3.3 Heldygnsvård för barn, unga och deras familjer

Målgrupp

Målgruppen är barn och unga mellan 0-20 år samt deras familjer som är i behov av vård eller behandling dygnet runt. Insatserna ges genom biståndsbeslut, efter utredning, från socialtjänsten.

Anordnare godkända enligt lagen om offentlig upphandling(LOU)

Gemensamma ramavtal har upphandlats för kommunerna Nacka, Tyresö och Värmdö år 2013. Insatserna inom ramavtalet avser olika typer av dygnetruntvård för barn, unga och deras familjer. Det är sammanlagt 59 vårdgivare med 131 verksamheter och 202 avtal. Vissa verksamheter är godkända inom flera kategorier. Avtalet omfattar följande kategorier:

- Jourhemplaceringar
- Jourhemsplaceringar för ensamkommande flyktingbarn
- Akut och utredningshem
- Krisbearbetning
- Behandlingshem 7-12 år
- Behandlingshem 7-12 år för neuropsykiatriska funktionsnedsättningar
- Behandlingshem 12-20 år för psykosociala problem
- Behandlingshem 12-20 år för beroendeproblematik och eller kriminalitet
- Behandlingshem 12-20 år med psykisk problematik

- Behandlingshem 12-20 neuropsykiatrisk funktionsnedsättning
- Behandlingshem 12-20 neuropsykiatrisk funktionsnedsättning i kombination med beroendeproblematik och/eller kriminalitet
- Familjehemliknande hem för vård och boende (HVB)
- Stödboende för ungdomar
- Halvvägsboende/träningslägenhet för ungdomar
- Stödboende för föräldrar och barn

Uppföljning av dessa verksamheter sker dels genom socialsekreterarnas regelbundna uppföljning på individnivå och genom Inspektionen för Vård och Omsorgs(IVO) uppföljningar. IVO gör två uppföljningar varje år, varav en ska vara oanmäld. Barnen ska komma till tals i uppföljningarna när detta är möjligt.

Trettiofyra verksamheter har haft kunder från Nacka under 2014. De verksamheter som har haft kunder från Nacka har besvarat uppföljningsenkäten.

Socialsekreterarnas erfarenheter

Socialsekreterarna anser att verksamheterna överlag levererar bra tjänster. Det förekommer ett gott och nära samarbete mellan socialsekreterarna och personalen vid verksamheterna genom den uppföljning som sker på individnivå. Socialsekreterarna har uppmärksammat att den personliga kontakten med verksamheterna försvåras i och med att större företag köper upp mindre företag då detta i vissa fall leder till att personal byts ut.

Under 2014 har socialtjänsten lämnat klagomål på fyra verksamheter gällande placeringar som kommunen har gjort. I tre av dessa ärenden har socialtjänsten begärt en redogörelse och en åtgärdsplan från verksamheterna. I det fjärde fallet har frågeställningen lösts genom samtal. Ett resultat är att en verksamhet återbetalat kostnader för placeringen.

Förändringar inom verksamheterna

I hälften av alla verksamheter har inga förändringar skett under det gångna året. En fjärdedel av verksamheterna har bytt verksamhetschef och fjorton verksamheter har haft viss personalomsättning under året. Andra förändringar som uppges är utökad personalstyrka, förändringar av verksamhetens inriktning samt ny ägare. Under 2014 har en verksamhet sagt upp avtalet med Nacka kommun på grund av att de inte längre kan erbjuda efterfrågad insats.

Personal

Merparten av verksamheter uppfyller kravet på att minst 75 procent av behandlingspersonalen har den utbildningsnivå som krävs enligt villkoren i avtalet.

Alla verksamheter utom två har en skriftlig kompetensutvecklingsplan för sin personal. Kompetensutvecklingen under 2014 har till största del bestått i extern handledning, utbildningsdagar och kollegial handledning. Ett flertal verksamheter

har deltagit i Motiverande Intervju (MI). Det finns kunskap om Barns Behov I Centrum (BBIC), i varierade grad, inom alla verksamheter. De flesta verksamheterna har ett uppföljnings- och rapporteringssystem anpassat efter BBIC.

Dokumentation

Samtliga verksamheter för löpande journal enligt Socialstyrelsens föreskrifter om dokumentation och har rutiner för återrapportering till socialtjänsten.

Lex Sarah

Samtliga verksamheter har rutiner för rapportering av lex Sarah.

Vanligt är att informationen ges vid introduktion och att skriftlig rutin finns tillgänglig i en pärm. Flertalet verksamheter har en årlig genomgång av rutinerna och vissa verksamheter har genomgång vid personalmöten varje eller varannan vecka.

Sju av verksamheterna har rapporterat anmälningar enligt lex Sarah varav två verksamheter rapporterat tre anmälningar per verksamhet.

Synpunkter och klagomål

Samtliga verksamheter har rutiner för att samla in och använda synpunkter och klagomål från enskilda. Cirka hälften av verksamheterna har inte registrerat några synpunkter eller klagomål under 2014. Resterande verksamheter har registrerat synpunkter i varierande grad. Fem av verksamheterna har registrerat mellan 7 till 20 synpunkter vardera.

Klagomålen har bland annat handlat om att ungdomar inte förstått varför de blivit placerade och att ungdomar upplevt att personalen inte har lyssnat på dem. Det har också förekommit klagomål angående standard av bostad och tekniska funktioner.

Förebyggande rutiner

Samtliga verksamheter uppger att de har rutiner kring att begära utdrag ur belastningsregistret för nyanställd personal. I alla verksamheter utom en har samtliga anställda undertecknat en sekretessförbindelse. Samtliga verksamheter uppger att de har en skriftlig alkohol och drogpolicy samt en skriftlig handlingsplan för vålds- och andra krissituationer.

Brukaruppföljningar

Hälften av verksamheterna utvärderar kundernas uppfattning av verksamhetens kvalitet genom regelbundna enkäter. En tredjedel gör utvärderande intervjuer. Övriga verksamheter följer upp på andra sätt exempelvis genom enkät till vårdnadshavare, enkäter till socialtjänsten, utskrivningssamtal, regelbundna kvalitetsamtal med behandlingssamordnare samt genom SSIL- För vård och omsorgs kvalitetsindex där placerade kommuner intervjuas. En verksamhet har haft en fokusgrupp med brukare.

Åtta verksamheter uppger att de inte genomfört någon strukturerad uppföljning under 2014.

Uppföljning av försäkringar och skatter

Alla anordnare har försäkringar. Kommunens avtalssystem bevakar att företagen sköter sina skatter och avgifter.

3.4 Strukturerad öppenvård för barn, unga och deras familjer

Målgrupp och insatser

Målgruppen är barn och unga mellan 0-20 år samt deras familjer som är i behov av strukturerad öppenvård inom följande kategorier:

- Dagbehandling psykosociala problem
- Dagbehandling psykosociala problem och psykisk ohälsa
- Dagbehandling psykosociala problem och neuropsykiatriska diagnoser
- Dagbehandling missbruk, kriminalitet och aggressivt beteende
- Dagbehandling ungdomspedagog/coachinsatser barn och ungdomar 10-16 år med otillåten frånvaro i skolan.
- Familjebehandlingsinsatser 0-12 år
- Familjebehandlingsinsatser 12-18 år
- Familjepedagogiska insatser

Uppföljning

Ramavtalet strukturerad öppenvård upphandlades av Nacka kommun under 2014. Uppföljning av avtalet kommer att ske under 2015.

3.5 Familjeverksamheten

Målgrupp och insatser

Familjeverksamheten är en kommunal verksamhet inom Valfärd och Samhällsservice (VSS). Deras uppgift är att genom samtal hjälpa barn, ungdomar och deras familjer att hitta lösningar på sina svårigheter. Verksamheten erbjuder både öppna och biståndsbedömda insatser. Alla medborgare i Nacka kan ta del av de öppna insatserna och vända sig direkt till familjeverksamheten.

Öppna insatser är:

- Råd och stödsamtal till familjer. Det är fem samtal på ca 1-1½ timme som är kostnadsfria för familjen.
- Familjerådgivning i fem samtal till subventionerat pris.
- Föräldrautvecklingsprogrammet som vänder sig till föräldrar med barn till och med 12 års ålder som vill bli säkrare i sin föräldraroll. Erbjudandet är tre timmar per gång, tio gånger i tio veckor.
- ATV Nacka (Alternativ Till Våld) vänder sig till vuxna som hotat med våld eller utövat våld i nära relationer.
- Familjecentral i Fisksätra/Saltsjöbaden har till uppgift är att främja barns hälsa genom tidiga insatser och genom att ge råd och stöd till föräldrar.

Biståndsbedömda insatser är:

- Familjebehandling.
- Familjestöd. Då utredningen pågår och beslutet om insats inte är taget kan man fatta beslut om denna insats för att stötta familjen.
- Nätverksmöten betyder att man samlar det professionella eller privata nätverket runt barn/ungdomar 0-20 år för att tillsammans förbättra barnet/ungdomens situation.

Lex Sarah

Verksamheten har skriftliga rutiner för anmälan om allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah. Det är enhetschefens ansvar att vidta åtgärder för inkomna klagomål, följa upp och utvärdera dessa. Familjeverksamheten har inte rapporterat någon anmälan enligt lex Sarah under 2014.

Synpunkter och klagomål

Verksamheten har rutiner för att hantera synpunkter och klagomål och arbetar systematisk med detta genom att alla inkomna synpunkter registreras i datasystemet Infosoc. Två klagomål inkom till Familjeverksamheten under 2014.

Dokumentation och åtgärder av fel och brister

Utgångspunkten för verksamhetsutveckling in är Nacka kommuns mål- och policydokument. Det systematiska förbättringsarbetet görs enligt balanserat styrkort, en modell för systematiskt förbättringsarbete, för planering och uppföljning. Arbetet utgår från de fyra målområdena; medarbetare, kund, ekonomi och verksamhet.

Brukaruppföljningar

Det är ett lågt antal svarade på kundenkäten detta år varför inget resultat presenteras i denna rapport. En kundundersökning vid ATV-mottagningen (Alternativ Till Våld) kommer att utföras under 2015.

3.6 Ungdomsverksamheten

Målgrupp och insatser

Ungdomsverksamheten är en kommunal verksamhet som vänder sig till barn och ungdomar från 13-20 år och deras familjer. Ungdomsverksamheten består av två arbetsgrupper: ungdomsgruppen och Polarna Nacka. Ungdomsverksamheten erbjuder både öppna insatser och biståndsbedömda.

Öppna insatser är:

- Stöd till unga brottsutsatta. Syfte är att ge unga brottsutsatta upprättelse efter att ha blivit utsatt för upplevd kränkning, fullfölja rättsprocessen och motverka kriminalitet.
- Medling är en möjlighet för gärningspersonen och den brottsutsatta att träffas och samtala om det som hänt.

- Råd och stöd. Familjer med barn i åldern 12-20 år kan vända sig hit för fem samtal. Tanken är att kunna erbjuda stöd innan problemet blivit för stort.
- Grupp för barn till missbrukare.
- Gruppverksamhet för barn till föräldrar med psykisk ohälsa.
- Skilda världar - grupp för barn som har skilda föräldrar.
- Föräldragrupp.
- Barn i föräldrars – grupp för separerade föräldrar.

Polarna Nacka är en uppsökande verksamhet som främst syftar till att:

- Öka tryggheten bland unga som rör sig ute i kommunen
- Minska risken för alkohol- och drogbruk och annat riskbeteende
- Motverka våld mellan unga

Biståndsbedömda insatser är:

- Konsekvensprogrammet, som är riktat till ungdomar som i tingsrätt blivit dömda till ungdomsvård.
- Ungdomstjänst, som är en påföljd till vilken ungdomar i åldern 15-20 år kan dömas av tingsrätt. Ungdomsgruppen svarar för rekryteringen av både arbetsplatsen och lämplig handledare som ansvarar för den unge under tiden.
- ART och RePulse. Den första bygger på en teori om att konstruktiva beteende kan läras in och ersätta aggressioner. RePulse är en vidareutveckling av ART där den enskilde mer konkret går vidare med vad han/hon själv måste arbeta med.
- Ungdomsboendet Boman är stöd i boendet till ungdomar 16-20 år som inte kan bo kvar hemma.
- Individuellt stöd med ungdomshandledare.

Lex Sarah

Verksamheten har skriftliga rutiner för anmälan om allvarliga missförhållanden enligt lex Sarah. Det är enhetschefens ansvar att vidta åtgärder för inkomna klagomål, följa upp och utvärdera dessa. Ungdomsverksamheten har inte rapporterat någon anmälan enligt lex Sarah under 2014.

Synpunkter och klagomål

Verksamheten har rutiner för att hantera synpunkter och klagomål och arbetar systematisk med detta genom att alla inkomna synpunkter registreras i datasystemet Infosoc.

Ungdomsverksamheten hade få klagomål under 2014. De som till karaktären varit de mest starka klagomålen har alla varit kopplade till anmälningar enligt fjortonde kapitlet första paragrafen socialtjänstlagen utifrån omsorgsbrister i hemmet. I samtliga fall har enhetschef bemött detta, informerat om verksamhetens anmälningsplikt, samt om kundens rättigheter om de är missnöjda med bemötande och bedömning.

Dokumentation och åtgärder av fel och brister

Utgångspunkten för verksamhetsutveckling in är Nacka kommuns mål- och policydokument. Det systematiska förbättringsarbetet görs enligt balanserat styrkort, en modell för systematiskt förbättringsarbete, för planering och uppföljning. Arbetet utgår från de fyra målområdena; medarbetare, kund, ekonomi och verksamhet.

Brukaruppföljningar

Vid ungdomsverksamheten genomförs årligen en löpande kundenkät där kunder ombeds att besvara ett antal frågor om bemötande och nöjdhet. 72 personer har besvarat enkäten under 2014. Kunderna tycker att de får ett mycket bra bemötande och är nöjda med det stöd de fått från ungdomsverksamheten. Kunderna tycker att kontakten med ungdomsverksamheten, i hög utsträckning, har lett till en positiv förändring.

4 Insatser för vuxna och unga vuxna

4.1 Strukturerad öppenvård missbruk

Målgrupp och insatser

Enligt socialtjänstlagen ska kommunen aktivt sörja för att den enskilde missbrukaren får den hjälp och vård som han eller hon behöver för att komma ifrån missbruket. Målgruppen är personer fyllda 20 år eller äldre med beroende eller missbruksproblem av alkohol, narkotika, läkemedel eller lösningsmedel.

Kundvalet omfattar följande biståndsbedömda insatser:

- Strukturerad öppenvårdsbehandling som sker i grupp.
- Strukturerad samtalsbehandling som sker individuellt.
- Boendestöd.
- Kontaktman.

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

Mål 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.

Anordnare godkända enligt lagen om valfrihetsystem(LOV)

Nacka kommun har sex godkända anordnare av öppenvårdsinsatser för missbruk enligt LOV. Två verksamheter är godkända för att bedriva strukturerad öppenvård, strukturerade samtalsserier samt rådgivning. En verksamhet är godkänd enbart för strukturerad öppenvård och en enbart för strukturerade samtalsserier. Två verksamheter är godkända för boendestöd. Boendestödet följdes upp 2013 och inkluderas inte i denna uppföljning.

Alla verksamheter har haft kunder från Nacka under 2014. Sammanlagt har de haft 20 kunder, 12 personer inom strukturerad öppenvård och 8 personer inom strukturerade samtalsserier. Inga kunder från Nacka har använt sig av tjänsten rådgivning.

En anordnare, godkänd för strukturerade samtalsserier, har sagt upp sitt avtal med Nacka kommun under 2014.

Det pågår en översyn av kundvalet missbruk utifrån att den kommunala beroendeverksamheten idag inte ingår i kundvalet. Översynen beräknas vara klar i maj 2015.

Socialsekreterarnas erfarenheter

Socialsekreterarna vid vuxengruppen uppfattar att kunderna överlag är nöjda med anordnarna.

Förändringar inom verksamheterna

Det har förekommit förändringar inom alla verksamheter under året. Förändringarna har bestått av ny verksamhetsansvarig, omorganisation, ökad eller minskad personalgrupp, införande av nya metoder och utveckling av kvalitetssystem.

Personal

All personal inom verksamheterna uppfyller utbildningskraven enligt villkoren i avtalet. Två verksamheter har en skriftlig kompetensplan för verksamheten och inom tre verksamheter har personalen individuella kompetensutvecklingsplaner. Kompetensutvecklingen under året har till största delen bestått av extern handledning, kollegial handledning och utbildningsdagar.

Dokumentation

Inom tre verksamheter har alla kunder en aktuell genomförandeplan. Alla verksamheter för löpande journal enligt Socialstyrelsens föreskrifter. Inom alla verksamheter finns rutiner för återrapportering till socialtjänsten.

Lex Sarah

Alla verksamheter utom en har rutiner för rapportering av anmälan enligt lex Sarah. Informationen ges vid introduktion och rutinen finns i en pärm. Ingen av verksamheterna har rapporterat någon anmälan enligt lex Sarah under året.

Synpunkter och klagomål

Alla verksamheter har rutiner för att samla in och sammanställa synpunkter och klagomål från enskilda. Ingen av verksamheterna har registrerat några synpunkter under året.

Brukaruppföljningar

Tre verksamheter har genomfört egna brukaruppföljningar under året. Detta har främst skett genom utvärderande intervjuer och enkäter. Dessa tre verksamheter använder även standardiserade bedömningsinstrument för att kartlägga och följa upp alkohol och droganvändning i enligt med de nationella riktlinjerna för missbruksvården. Vid en verksamhet har flertalet kunder avbrutit insatsen oplanerat under året.

Uppföljningar av försäkringar och skatter

Alla anordnare har försäkringar. Kommunens avtalssystem bevakar att företagen sköter sina skatter och avgifter.

4.2 Insatser för boende och behandling missbruk

Målgrupp

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

Uppföljning

Ramavtal för boenden, behandlingshem och arbetskollektiv har upphandlats av Tyresö kommun för Nacka kommun under 2014. Avtalen trädde i kraft 2015. Uppföljning av avtalen kommer att utföras av Tyresö Kommun på uppdrag av Nacka kommun, under perioden 2015 till 2019.

4.3 Beroendeverksamheten

Beroendeverksamheten är en kommunal verksamhet inom Valfärd och Samhällsservice (VSS). Beroendeverksamheten ska enligt avtal med socialtjänsten erbjuda öppenvård för unga vuxna och vuxna personer med riskbruk, beroende och missbruksproblematik. Ett nytt avtal trädde i kraft i januari 2015.

Unga vuxna – Mini Maria

Målgruppen är unga vuxna, mellan 18-25 år, med riskbruk, beroende och missbruksproblematik. Under 2014 var 32 personer aktuella med biståndsbeslut och 154 personer utan biståndsbeslut.

Icke-biståndsbedömda insatser:

- Missbruksbedömning.
- Motivationshöjande insatser. Stödet ges enskilt eller i grupp.
- Olika tidsbegränsade program för unga vuxna med eget riskbruk, missbruk eller beroende av alkohol, narkotika eller läkemedel.
- Råd och stöd till föräldrar till personer med riskbruks- eller beroendeproblem. Anhörigstödet sker i grupp och är tidsbegränsat.

Biståndsbedömda insatser:

- Missbruksbedömning.
- Missbruksutredning.

- Motivationshöjande insatser, enskilt och i grupp samt olika program för unga vuxna med riskbruk, missbruk eller beroende av alkohol, narkotika eller läkemedel.
- Evidensbaserade metoder för öppenvårdsbehandling för unga vuxna med riskbruk, missbruk eller beroende av alkohol, narkotika eller läkemedel.
- Eftervård till personer som genomgått institutionsvård för alkohol eller drogproblematik.
- På uppdrag av socialtjänsten medverka tillsammans med myndighet vid vårdplaceringar vid missbruk.

Vuxna – Nacka beroendemottagning

Målgruppen är vuxna över 25 år med riskbruk, beroende och missbruksproblematik. Under 2014 var 6 personer aktuella med biståndsbeslut och 172 personer utan biståndsbeslut.

Icke-biståndsbedömda insatser:

- Missbruksbedömning.
- Motivationshöjande insatser. Stödet ges enskilt eller i grupp.
- Olika tidsbegränsade program för vuxna med eget riskbruk, missbruk eller beroende av alkohol, narkotika eller läkemedel.
- Råd och stöd till anhöriga till personer med riskbruks- eller beroendeproblem. Anhörigstödet sker i grupp och är tidsbegränsat.

Biståndsbedömda insatser:

- Evidensbaserade metoder för öppenvårdsbehandling för unga vuxna med riskbruk, missbruk eller beroende av alkohol, narkotika eller läkemedel.
- Eftervård till personer som genomgått institutionsvård för alkohol eller drogproblematik.
- På uppdrag av socialtjänsten medverka tillsammans med myndighet vid vårdplaceringar vid missbruk.
- Uppsökande och motiverande insatser efter uppdrag från myndighet.

Förändringar inom verksamheten

En genomlysning av beroendeverksamheten genomfördes av verksamhetschefen för Valfärd och Samhällsservice (VSS) under våren 2014. Resultat av detta är att en omorganisation genomförts och en ny enhetschef har tillträtt. Inom verksamheten har nya metoder och teknikstöd införts och utveckling av kvalitetssystem pågår. Det har varit viss personalomsättning inom verksamheten under året.

Personal

Kompetensutvecklingen vid Nacka beroendemottagning har under 2014 bestått av extern handledning och kollegial handledning som skett fortlöpande genom gemensamma och individuella metodreflektioner. Enhetschefen utbildas i evidensbaserad praktik av Örebro Universitet. En behandlare har påbörjat en Steg 1 utbildning.

Kompetensutvecklingen vid Mini Maria har bestått av extern handledning, strukturerad kollegial handledning samt tvärvetenskaplig handledning mellan hälso- och sjukvård samt kommunens behandlare. Behandlarna har fått utbildning i flertalet metoder under året.

Under 2015 planeras på enhetsnivå, en stor satsning på motivationshöjande behandling och fortsatt implementering av nationella riktlinjer för missbruksvården.

Dokumentation

Alla kunder med biståndsbeslut har en aktuell genomförandeplan. Inom verksamheten förs löpande journal enligt Socialstyrelsens föreskrifter och rutiner finns för åiterrapportering till socialtjänsten.

Lex Sarah

Verksamheten har skriftliga rutiner för rapportering av anmälan enligt lex Sarah. Ingen anmälan enligt lex Sarah har gjorts under 2014.

Synpunkter och klagomål

Verksamheten har rutiner för att hantera synpunkter och klagomål och arbetar systematisk med detta genom att alla inkomna synpunkter registreras i datasystemet Infosoc. Vid Mini Maria har femton klagomål registrerats. Vid Nacka Beroendemottagning har nio synpunkter/klagomål registrerats.

Brukaruppföljningar

Vid beroendeverksamheten sker uppföljningar genom kundenkäter. Inom verksamheten används också flertalet standardiserade bedömningsinstrument för att kartlägga och följa upp alkohol- och narkotikaanvändande.

5 Socialtjänstens årliga brukarundersökning

Nacka kommun gav 2014 Nordiska Undersökningsgruppen i uppdrag att genomföra en brukarundersökning bland de kommuninvånare 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.

Det är sammanlagt 51 personer som varit aktuella för insatser från IFOs vuxengrupp och unga vuxna och som avslutat insatsen under perioden april till augusti 2014. Aktuella insatser är boendestöd, kontaktperson, strukturerad öppenvårdsbehandling, behandlingshem, stödboende, institution, stödkontakt med socialsekreterare, hotelljour och terapeut. Efter naturliga bortfall har intervjuer genomförts med 23 personer vilket innebär en slutlig svarsfrekvens på att 53 procent. Metod som använts är telefonintervju. Då så få personer svarat måste tolkningen av svaren vara försiktig.

Tabellen visar det genomsnittliga medelvärdet på skala 1-5 där 1= Tar helt avstånd och 5= Instämmer helt.

Jag kände förtroende för utföraren	4,1
Som helhet var jag nöjd med utföraren	4,3
Insatsen har stärkt mig	3,7

6 Slutsatser

Verksamheter för barn och unga och deras föräldrar

Av inrapporterad data framkommer att verksamheterna inom *kundval*, *ramupphandlad verksamhet* och den *kommunala produktionen* i stor utsträckning följer villkoren i avtalen.

- Merparten av verksamheterna har rutiner för rapportering av missförhållanden, synpunktshantering och för att begära utdrag ur belastningsregistret.
- Verksamheterna sköter gällande dokumentation och har rutiner för återrapportering till socialtjänsten.
- Det sker fortlöpande kompetensutveckling inom verksamheterna.
- Merparten av verksamheterna genomför egna brukarundersökningar.

Verksamheterna har få klagomål och lex Sarah anmälningar. De kunder som besvarat kundenkäter är nöjda med anordnarna och de insatser de fått. Även socialsekreterarna inom myndigheten är överlag nöjda med den hjälp som kunderna får.

Följande utvecklingsområden framkommer:

- Ett flertal anordnare som bedriver familjerådgivning och familjebehandling behöver arbeta fram skriftliga rutiner för anmälan om missförhållanden, synpunktshantering och kring att begära utdrag ur belastningsregistret. De måste också säkerställa att rutinerna är kända och används som avsett.
- Det låga antalet klagomål och lex Sarah kan tolkas som att verksamheterna fungerar bra. En annan anledning till det låga antalet kan vara att dessa verktyg för förbättringsarbete inte används på det sätt som är avsett. Det kan krävas en översyn, om skälet till de låga antalet är att rutinerna inte används som avsett, och vidare implementering av de lagar och föreskrifter som styr arbetet kring ledningssystem för kvalitet.
- Det är få personer som svarar på anordnarnas kundenkäter. Verksamheterna behöver utveckla sina rutiner för hur de på ett systematiskt sätt kan informera och uppmuntra kunderna att uttrycka sina åsikter.

Verksamheter för vuxna

Av inrapporterad data framkommer att verksamheterna inom *kundval* och den *kommunala produktionen* i stor utsträckning följer villkoren i avtalen.

- Verksamheterna har rutiner för rapportering av missförhållanden och synpunktshantering.
- Verksamheterna sköter gällande dokumentation och har rutiner för återrapportering till socialtjänsten.
- Det sker fortlöpande kompetensutveckling inom verksamheterna.
- Verksamheterna använder standardiserade bedömningsinstrument i enlighet med nationella riktlinjerna för missbruksvården.
- Merparten av verksamheterna genomför egna brukaruppföljningar.

Socialsekreterarna inom myndigheten uppfattar att kunderna överlag är nöjda med anordnarna. Socialtjänstens årliga brukarundersökning visar att de kunder som besvarat frågorna är nöjda med och känner förtroende för utförarna. Ett något lägre betyg ges kring att insatsen har stärkt personen. Verksamheterna har inte rapporterat några anmälningar enligt lex Sarah under året och klagomålen är få.

Under året har många kunder avbrutit sina insatser oplanerat. För att få kunskap om de bakomliggande orsakerna behöver detta undersökas ytterligare.

Gemensamma utmaningar för individ och familjeomsorgen

- Att vi med hjälp av enkäter inte kan ta reda på vad majoriteten av kunderna tycker om insatserna individ och familjeomsorgen erbjuder och hur effektiva de är. Det är för få som svarar på enkäterna för att kunna dra generella slutsatser av enkätsvaren. Svarsfrekvensen inom hela individ och familjeomsorgen är låg och det finns ett behov av att utveckla bättre verktyg för att veta vad kunderna tycker om insatserna.
- Att den enskilde är delaktig i planering och genomförande av behandlande insatser är viktigt och ökar förutsättningarna för att en positiv förändring ska ske. Uppföljning på individnivå sker mellan socialsekreteraren och individen. För att kunna bedöma om kvaliteten i det utbud av insatser som kommunen har är bra behövs att individuppföljningen sammanställs på gruppnivå. Detta sker inte idag.

Öppenhet och mångfald

*Vi har förtroende och respekt för människors kunskap
och egna förmåga - samt för deras vilja att ta ansvar*



POSTADRESS

Nacka kommun, 131 81 Nacka

BESÖKSADRESS

Stadshuset, Granitvägen 15

TELEFON

08-718 80 00

E-POST

info@nacka.se

SMS

716 80

WEBB

www.nacka.se

ORG.NUMMER

212000-0167