

Daniel Liljekvist  
Utvecklingsledare  
08-124 57 236.  
Daniel.Liljekvist@ekero.se

## Uppföljning av utförare inom familjerådgivning

Dnr SN15/125-756

### Bakgrund

Valfrihet enligt Lagen om Valfrihetssystem (LOV) för insatsen familjerådgivning erbjuds av Socialnämnden sen 2012. Nämnden har avtal med 9 utförare av familjerådgivning:

- AB Parrådgivarna
- AB Söderstöd
- Acord Familjerådgivning
- Byrån för familjerådgivning och psykoterapi HB
- City Psykologhus
- Framnäsgruppen
- Psykoterapimottagningen Samtalshuset i Mälardalen AB
- Psykologmottagningen Susanne Kihlström
- Soultime Familjebehandling

### *Om familjerådgivning*

Socialnämnden ska enligt 5 kap. 3 § socialtjänstlagen erbjuda familjerådgivning. Syftet med insatsen är att genom samtal bearbeta samlevnadskonflikter i parförhållanden och familjer. Socialstyrelsen anger vidare att 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.

Socialnämnden har i förfrågningsunderlaget definierat att insatsen ges som en samtalsserie på max 5 samtal per familj/par och år. Insatsen omfattar inte terapi. Rådgivningen ska utföras av rådgivare med lämplig utbildning, exempelvis socionom eller psykolog med relevant vidareutbildning.

Socialnämnden får enligt socialtjänstlagen ta ut en skälig avgift för insatsen och som motsvarar kommunens självkostnad för insatsen. Ekerö kommuns avgift för privatpersoner är 300 kr per samtal som betalas direkt till utföraren. Första samtalet

är kostnadsfritt. Utföraren erhåller 1 450 kr per samtal i ersättning, varav 300 kr utgör egenavgiften och 1 150 kr är ersättning från Socialnämnden (2015 års ersättning).

Familjerådgivning ges utan biståndsbeslut och medborgare har rätt att vara anonyma. Medborgaren vänder sig till Ekerö Direkt och erhåller där ett kundnummer som sedan lämnas till utföraren.

Familjerådgivning omfattas av sekretess enligt 26 kap. 3 § offentlighets- och sekretesslagen och för inga journaler. Familjerådgivningen är anmälningsskyldig till socialtjänsten gällande misstankar om barn som far illa.

#### *Volym*

Under 2014 utfördes ca 360 samtal av familjerådgivning av kommunens godkända utförare. Till och med september månad 2015 har ca 75 par vänt sig till kommunen för familjerådgivning.

#### **Uppföljning**

Socialkontoret har under augusti och september 2015 genomfört en avtalsuppföljning av samtliga utförare. Uppföljningen har skett via enkät, där utförarna har fått besvarat ett frågeformulär (bilaga 1) via internet. Vidare har de levererat följande handlingar för granskning:

- Ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete
- Rutin för synpunkter och klagomål
- Rutin för anmälan om barn som far illa
- Senaste kundundersökningen

Då uppföljningen genomförts via internet är uppföljningen av mer förenklad karaktär jämfört med de tillfällen socialkontoret gör platsbesök och intervjuer. Att detta tillvägagångssätt valdes består i att insatsen har många godkända utförare varav en avvägning gjordes mellan uppföljningens syfte samt vilken metod som var tids- och resurseffektivast.

#### **Resultatsammanställning**

I resultatdelen görs en genomgång av resultaten från enkäten utifrån varje frågeområde.

#### **1. Öppettider**

**Krav:** Utföraren ska kunna tillhandahålla aktuell familjerådgivningstjänst alla veckodagar hela året, helgfria vardagar samt minst en kväll i veckan.

**Resultat:** Samtliga utförare har öppet under veckodagar minst motsvarande kontorstider. 5 utförare har öppettider under vardagar längre än kontorstid, medan 4

utförare har öppettider motsvarande kontorstid och kvällsöppet under minst 1 vardagskväll. 3 utförare har regelbundet öppet på helger.

## **2. Tilläggstjänster**

**Krav:** Utföraren har rätt att erbjuda kunden tilläggstjänster utöver det som avses med familjerådgivning enligt kommunens uppdrag.

**Resultat:** 7 utförare erbjuder tilläggstjänster. Kunden avtalar då direkt med utföraren och utföraren sköter debiteringen direkt till kunden. De tilläggstjänster som erbjuds är bl a. enskild terapi, par-/familjeterapi och psykoterapi. Kostnaden varierar mellan 700-1800 kr/samtal beroende på inriktning och utförare.

## **3. Personal**

**Krav:** Utföraren ska efter kundens önskemål kunna tillhandahålla manlig såväl som kvinnlig familjerådgivare. Kompetenskrav ställs på den personal som utför rådgivningen är adekvat teoretisk högskoleutbildning (t.ex. socionom eller psykolog), grundläggande psykoterapeututbildning och/eller familjeterapeutisk vidareutbildning om minst 30 universitetspoäng samt leg. psykoterapeut

**Resultat:** Det företag med flest rådgivare har 8 rådgivare, medan företaget med minst antal har 1. Genomsnittet är 4,2 rådgivare. Samtliga 9 utförare har om kunden efterfrågar det tillgång till både kvinnliga och manliga utförare.

Samtliga utförare uppfyller kompetenskraven. Den vanligaste utbildningen är leg. psykoterapeut och socionom. Flera utförare har även psykologer.

## **4.Handledning**

**Krav:** Utföraren ska tillse att personalen får adekvat handledning

**Resultat:** Samtliga 9 utförare har tillgång till regelbunden handledning, i olika omfattning. Samtliga utförare har handledning gällande rådgivning/behandling. 7 av 9 utförare har handledning minst 1 gång/månad, varav 2 har varannan vecka. 2 utförare har handledning motsvarande 1 gång/kvartal.

## **5. Dokumentation**

**Krav:** Utföraren ska se till att all personal har god kunskap om och följer regler för tystnadsplikt och sekretess som anges i Socialtjänstlagen och Offentlighets- och sekretesslagen. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet och följa personuppgiftslagen PUL.

**Resultat:** 6 av 9 utförare för minnesanteckningar över samtalen. Minnesanteckningarna förvaras i låsta dokumentaskåp hos respektive utförare och

förstörs efter att kontakten avslutats. Vidare för samtliga utförare enklare, avkodad statistik som årligen rapporteras till Socialstyrelsen.

## **6. Rutiner**

**Krav:** Rutiner ska finnas för att fullgöra anmälningsplikt gällande misstankar om barn som far illa (14 kap. 1 § andra stycket Socialtjänstlagen), Lex Sarah om missförhållanden i socialtjänsten (14 kap. 3 § Socialtjänstlagen) samt ska utföraren ha ett upprättat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete (SOSFS 2011:9).

**Resultat:** Samtliga utförare uppfyller kraven på rutiner enligt anmälan om misstankar om barn som far illa samt Lex Sarah. 9 av 9 utförare har svarat att ett dokumenterat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete finns. 8 av 9 har kompletterat sitt svar med dokumentet. 1 utförare, Psykoterapimottagningen Samtalshuset I Mälardalen AB, uppger att de följer de rutiner och krav som ställs i föreskrifter, men att saknar ett upprättat ledningssystem enligt SOSFS 2011:9.

**Åtgärd:** Socialkontoret har informerat Psykoterapimottagningen Samtalshuset I Mälardalen AB om kravet kring ledningssystem, varav utföraren kommer att påbörja arbetet med att upprätta ett ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9.

Socialkontoret har även uppdaterat förfrågningsunderlaget för tjänsten med korrekt författningshänvisning gällande SOSFS 2011:9.

## **7. Synpunkts- och klagomålshantering**

**Krav:** I ledningssystemet ska finnas rutiner för synpunkts- och klagomålshantering. Socialnämndens riktlinjer för synpunkter och klagomål ska följas. Utföraren ska informera och möjligheten att lämna synpunkter och klagomål

**Resultat:** Samtliga utförare har en skriftlig rutin för synpunkts- och klagomålshantering och informerar kunderna om möjligheten att inkomma med synpunkter. Även den utförare som saknar dokumenterat ledningssystem har skriftlig rutin för synpunkter och klagomål.

Utförarna gör en utvärdering samtalet efter varje avslutat samtal som används i det löpande kvalitetsarbetet. 4 av utförarna lämnar även ut en kundenkät i samband med avslutad kontakt. Samtliga utförare analyserar synpunkter och klagomål i företagets ledning.

Samtliga utförare informerar om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål. 4 av 9 anger att de har färdiga formulär som finns tillgängliga på mottagningen, medan 2 andra lämnar ut informationsblad. Vidare informerar samtliga om möjligheten vid första kontakten samt på sina hemsidor.

## **8. Kundundersökningar**

**Krav:** Utföraren ska genomföra regelbundna uppföljningar och utvärderingar och löpande genomföra kundundersökningar för att följa upp kvaliteten på insatserna.

**Resultat:** 8 av 9 utförare anger att de genomför kundundersökningar. Framnäsgruppen AB anger att de inte gör det.

3 utförare anger att de har särskilda mätperioder varje år där samtliga besökare får svara på frågor om kvaliteten, antingen genom webbaserade eller skriftliga enkäter. 4 utförare gör undersökningen i samband med att kontakten avslutas. 2 utförare anger att de utför löpande undersökningar av hela sin verksamhet, men inte specifikt inriktat på familjerådgivning.

Resultaten av kundundersökningarna har lett till att 3 utförare förbättrat samtalsrummets fysiska utformning. 3 utförare anger att undersökningarna har lett till att de utvecklat hur samtalen genomförs. 4 utförare anger att inga särskilda klagomål på verksamheten har framkommit i undersökningarna.

**Kommentar:** Socialkontoret kan konstatera att alla utförare gör kundundersökningar. I förfrågningsunderlaget anges inte detaljerat hur undersökningarna ska gå till. De utvärderingar som utförarna gör i samband med samtalskontakter bör räknas som kundundersökningar då de utvärderar kvaliteten, varav kravet bör anses uppfyllt för samtliga utförare.

### **Sammanfattning och förslag**

Sammanfattningsvis kan det utifrån denna uppföljning konstateras att, med ett undantag, uppfyller samtliga utförare de undersökta kraven i avtalen.

Utföraren Psykoterapimottagningen Samtalshuset I Mälardalen AB saknar ett upprättat ledningssystem för systematiskt kvalitetsarbete enligt SOSFS 2011:9. Kravet på ett ledningssystem har påtalats av socialkontoret och utföraren kommer att påbörja arbetet med att upprätta ledningssystemet. Socialnämnden föreslås besluta att ge socialkontoret i uppdrag att återkomma till nämnden med en lägesrapport kring arbetet, senast i mars 2016.

### **Bilagor**

Bilaga 1: Frågeöversikt – uppföljning av familjerådgivning