



Handläggare: Linda Kilter
Telefon: 08-508 25 176

Till
Socialnämnden

Förmedling av kontaktpersoner och kontaktfamiljer

Förvaltningens förslag till beslut

Socialnämnden föreslås besluta i enlighet med detta tjänsteutlåtande.

Gillis Hammar
Förvaltningschef

Eva Sandberg
Avdelningschef

Fredrik Jurdell
Avdelningschef

Sammanfattning

I 2012 års budget fick socialnämnden i uppdrag att starta en förmedling av kontaktpersoner och kontaktfamiljer enligt SoL och LSS. En utredning har gjorts, som visar att både rekrytering och tillsättning av kontaktpersoner och kontaktfamiljer enligt SoL och LSS i huvudsak fungerar bra på stadsdelsförvaltningarna. För att ytterligare stärka rekrytering av kontaktfamiljer och kontaktpersoner kan förvaltningen vid rekryteringsproblem och/eller resursbrist utgöra ett komplement till stadsdelsförvaltningarna genom att förmedla kontaktfamiljer och kontaktpersoner. Denna förmedlingstjänst kommer fr.o.m. 15 augusti 2012 att erbjudas inom ramen för Resursteamens nuvarande verksamhet med rekrytering och utbildning av familjehem.



Bakgrund

I 2012 års budget ges socialnämnden i uppdrag att starta en förmedling av kontaktpersoner och kontaktfamiljer enligt socialtjänstlagen (SoL) och lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Socialnämnden ska erbjuda stadsdelsnämnderna att köpa denna förmedlingstjänst. För att få en samlad bild av omfattningen av behovet och av hur arbetet idag utförs vid de 14 stadsdelsnämnderna har en utredning av organisation och arbetssätt genomförts vid Resursteamerna barn och ungdom.

För att utreda såväl organisation som omfattning av insatsen kontaktfamilj/person inom LSS och SoL skickades en enkät ut till samtliga stadsdelsförvaltningar i slutet av 2011. Sedan mitten av januari har detta följts upp med intervjuer av 30 kontaktsekreterare. Alla stadsdelsförvaltningar är representerade i undersökningen. Förutom kontaktsekreterare har handläggare från beställarsidan samt några enhetschefer intervjuats. Intervjuerna har haft samtalskaraktär där diskussion och frågor fokuserats kring tre rubriker: Rekrytering/matchning, handledning/stöd samt uppföljning. Utöver resultaten av besvarade frågeformulär och intervjuerna har material till undersökningen hämtats från tre av kontaktsekreterarnas nätverksmöten.

Under undersökningens gång gjordes en närmare granskning av icke verkställda beslut. Alla berörda stadsdelar fick i en telefonintervju redogöra för beslut som inte var verkställda.

Insatsen kontaktperson, kontaktfamilj och korttidsfamilj är den vanligaste insatsen inom socialtjänsten (sedan den infördes 1982 har minst 100 000 barn beviljats insatsen; Föreningen Psykisk Hälsa 2012) och en mycket vanlig insats inom LSS.

Totalt finns det i staden cirka 1 400 ärenden med kontaktperson/korttidsvistelse (korttidshem eller kontaktfamilj) enligt LSS och 800 ärenden med kontaktperson/kontaktfamilj för barn och ungdomar enligt SoL. Inom socialpsykiatri finns cirka 120 ärenden med kontaktperson för vuxna med socialpsykiatriska svårigheter.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom Socialtjänstavdelningen.

Organisation

Kontaktsekreterare



Inom alla stadsdelsförvaltningar utom en handläggs SoL- och LSS-ärenden var för sig. Ofta finns en uppdelning inom SoL. Barn- och ungdomsärenden handläggs av en kontaktsekreterare och kontaktpersoner för vuxna inom socialpsykiatri handläggs av en annan. Kontaktsekreterarna är oftast organisatoriskt knutna till enheter inom det egna programområdet, vilket underlättar vid remitteringar och överväganden om remittering. Samarbetet mellan de olika insatsområdena är begränsad och inom några stadsdelsförvaltningar kände man inte till varandra. I de stadsdelar där det förekommer samarbete kan det bland annat handla om hjälp vid rekrytering och utredning av korttidsfamiljer.

Det flesta kontaktsekreterare är socionomer, men det finns även andra utbildningar och yrken representerade inom gruppen. Intervjuerna visade att kontaktsekreterarna utgör en grupp med gedigen erfarenhet av socialt arbete.

Nätverk

Kontaktsekreterarna har själva bildat nätverk inom sina programområden, d.v.s. LSS och SoL. Nätverken finns på lokal nivå, på stadsövergripande nivå, samt på nationell nivå. Ansvar för att nätverken ska träffas regelbundet roterar mellan de olika stadsdelarna. Mycket av kommunikationen mellan de olika kontaktsekreterarna sker via mail eller telefon. LSS-nätverket har en egen samverkansyta i intranätet där information, riktlinjer och annat är tillgängligt.

Det framkom under intervjuerna att nätverken har flera viktiga funktioner för kontaktsekreterarna. Det gör det lättare att vidarebefordra och dela med sig av kunskap kollegor emellan och ger ett stöd i det dagliga arbetet. Man har gemensam handledning inom ramen för nätverken, och de används också för att underlätta rekrytering samt matchning av kontaktpersoner och familjer.

Nätverken samordnar sina resurser och bjuder in kontaktpersoner och familjer till föreläsningar och inspirationskvällar.

Beslut

Själva handläggningsprocessen för ärenden gällande kontaktpersoner/familjer är komplex, men det finns mycket tydliga rutiner för detta. Den här undersökningen fokuserar på processen efter att beslutet enligt SoL och LSS är fattat. Det visade sig dock att det inte går att bortse ifrån hur beslutsfattandet påverkar handläggningen av insatsen och vice versa.

Syftet med en kontaktperson är olika i LSS och SoL, och detta påverkar handläggningen. Ett beslut enligt SoL har fokus på en förändringsprocess, medan LSS-

beslut ofta syftar till att klienten (brukaren) ska få en ställföreträdande kompis. Beslut enligt LSS om korttidsfamilj syftar till avlastning för barnets familj. Beslut om kontaktfamilj enligt SoL syftar oftast på en förändring hos föräldern/föräldrarna i kombination med avlastning.

Besluten föregås inte sällan av en dialog mellan beställare och kontaktsekreterare, och inte sällan dras kontaktsekreteraren in i ärendet och träffar klienten/brukaren redan på utredningsstadiet. I dag sitter de flesta kontaktsekreterarna i närheten av remitterande handläggare. I stort sett alla tyckte att det var viktigt. Att kunna ha en personlig kontakt med handläggarna, och vara med på överläggningar, bidrar till beslut som kan verkställas och ge en god effekt.

Något som lyfts fram av ett stort antal kontaktsekreterare och chefer är att beslut om kontaktfamilj/person oftast inte är en isolerad insats utan en av flera insatser, eller en del i en vårdkedja.

Lotta Berg Eklundh¹ bekräftar i sin licentiatavhandling denna bild av hur insatsen används i kombination med andra. Ett begrepp som återkom i intervjuerna var vikten av samordning för att man ska kunna se till barnens bästa.

Bo Vinnerljungs² forskningsrapport kring insatsen kontaktperson/kkontaktfamilj inom SoL visar att insatsen inte förebygger sociala svårigheter senare i livet för de barn och ungdomar som omfattas av den. Han menar att insatsens mål och innehåll mer skulle syfta till att stärka barnens och ungdomarnas skolprestationer, eftersom forskning visat att goda skolresultat är den enskilda faktor som har störst betydelse för barns och ungdomars chanser att få ett gott liv.

Rekrytering

Rekrytering av kontaktpersoner visar sig inte vara något större problem, utom inom två stadsdelsförvaltningar där problemet möjligen kan kopplas till avsaknaden av en kontaktsekreterarbefattning vid tidpunkten för intervjuerna. Ibland annonserar kontaktsekreterarna på högskolor, i den lokala tidningen och på arbetsförmedlingen. Det flesta som vill bli kontaktpersoner tar själva kontakt via stadsdelens hemsida.

¹ Fil.lic.på institutionen för socialt arbete, Socialhögskolan. Lic.avhandlingen från 2010 presenterade en longitudinell studie av 50 barn med kontaktfamilj som hade följts under jag hade följt under 7 år.

² Kontaktfamilj/-person för barn. Uppföljning och utvärdering med registerdata, Bo Vinnerljung, Lars Brännström, Anders Hjern, Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete. November 2011.



Tolv kontaktsekreterare tyckte att de hade byggt upp ett förtroende hos olika aktörer inom sin stadsdel, t ex förskola, fritidsverksamhet, vilket underlättade rekryteringen.

Kontaktsekreterarna följer upp alla som ringer eller mejlar angående att bli rekryterade som kontaktperson/familj.

På några stadsdelsförvaltningar samlar man fler intresserade vid samma tillfälle för en informationsträff, medan man på andra träffar de som är intresserade en i taget. Frågan ställdes om erfarenheterna från stadsövergripande kampanjer. Många tyckte att det vore bra, men att ett problem kan bli att man får för många sökande samtidigt. Erfarenheterna från den stora kampanj som genomfördes för några år sedan är goda, men några uppger att de som anmält sig och inte fick uppdrag direkt ”tappades bort”.

Rekrytering av kontaktfamiljer är något svårare inom alla stadsdelsförvaltningar, vilket stämmer överens med övriga landet enligt Psykisk Hälsas rapport. Flera kontaktsekreterare förklarade detta med att själva uppdraget kontaktfamilj många gånger är ett mer omfattande uppdrag än att vara kontaktperson. Det innebär också att hela familjen ska vara ”med på” uppdraget.

Det önskvärda är att för varje uppdrag ha två-tre familjer att välja mellan. Svårigheten att rekrytera och utreda familjer gör dock att det oftast bara finns en familj att välja på. Idag förmedlas familjer till andra stadsdelsförvaltningar inom ovan nämnda nätverk. Resursteamet barn och ungdom rekryterar och utbildar familjehem för stadsdelsnämndernas räkning. Vid de informationsmöten som hålls för intresserade familjer ges också mycket kort information om kontaktfamiljer. Och det är alltid några personer som uttrycker en önskan att bli kontaktfamilj. Idag hänvisas de till stadsdelsförvaltningarna.

Utredning

Kontaktsekreterarna ansvarar för utredning av kontaktpersoner och -familjer. Om intresset för att ta ett uppdrag kvarstår efter ett informationsmöte begärs utdrag ur polis- och socialregister. Uppdragstagare ska också kunna lämna två referenser som i sin tur kontrolleras.

Den inledande utredningen är olika omfattande för kontaktpersoner och kontaktfamiljer. När det gäller ett uppdrag som kontaktperson görs en lämplighetsutredning genom en intervju på kontoret. Innan en kontaktfamilj godkänns görs där-

emot en mer omfattande utredning av familjen och den innefattar ett besök i familjens hem.

Flera intervjuade, framförallt inom LSS, har uppgett att de kan känna att de inte har tillräcklig kompetens och erfarenhet för att utreda familjer. De upp gav att det var så sällan de behövde göra det att de kände sig osäkra och orutinerade. Inom LSS-nätverket har det nyligen genomförts en vidareutbildning för att öka utredningskompetensen. Kontaktsekreterarna inom SoL har oftast en organisatorisk tillhörighet i enheter som också har familjevårdsinspektörer som kan vara behjälpliga.

Matchning och verkställighet

Matchningen utgör en viktig del i verkställighetsprocessen. Matchningen sker utifrån intervjuer med både den blivande kontaktpersonen eller familjen och med klienten. Intresseområden vägs in bland andra lämplighetsfaktorer.

Godkända kontaktpersoner/familjer kontaktas via nätet, telefon eller sms när kontaktsekreterarna tror att det har ett uppdrag som skulle passa.

Kontaktsekreterarna som arbetar med LSS åker många gånger hem till klienterna, som ofta har svårt att förflytta sig.

Sammanfattningsvis kan sägas om matchning och verkställighet att när en person eller familj befunnits lämplig för ett uppdrag ska också klienten godkänna personen eller familjen.

Icke verkställda beslut

Bistånd enligt LSS

Antal ej verkställda beslut 2010

Typ av insats	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Kontaktperson	5	8	12	19
Kontaktfamilj ³	-	-	-	-
Korttidsvistelse	2	2	3	5

Antal ej verkställda beslut 2011

Typ av insats	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Kontaktperson	20	11	7	7

³ Ingick inte i rapporteringen under 2010.



Kontaktfamilj	1	0	0	0
Korttidsvistelse	3	5	3	2

Bistånd enligt SoL

Antal ej verkställda beslut 2010 inom individ- och familjeomsorgen (IoF)

Typ av insats	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Kontaktperson	3	2	2	7
Kontaktfamilj	9	4	2	7

Antal ej verkställda beslut 2011 inom IoF

Typ av insats	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Kontaktperson	8	2	5	6
Kontaktfamilj	14	17	9	8

Antal ej verkställda beslut 2011 inom OF⁴

Typ av insats	Kvartal 1	Kvartal 2	Kvartal 3	Kvartal 4
Kontaktperson	-	2	1	2
Kontaktfamilj	-	0	0	2

Vid en närmare granskning av icke verkställda beslut framkommer att den viktigaste orsaken till utebliven verkställighet är bristen på lämpliga familjer respektive personer d.v.s. matchningssvårigheter. De personer som beviljats insatsen kontaktperson enligt LSS eller SoL har i hög utsträckning stora psykiska svårigheter, vilket är skälet till att de beviljats kontaktperson, men som också kan vara skälet till att de inte förmår ta till sig insatsen när det kommer till verkställighet. Upprepade återbud till träffar med kontaktsekreterare och tilltänkta kontaktpersoner är inte ovanligt. Det är inte heller ovanligt att klienten avsäger sig en tillsatt kontaktperson efter mycket kort tid. Många av klienterna har också mycket specifika önskemål; det kan ibland handla om väldigt specifika detaljer som klienten fäster mycket stor vikt vid.

Handledning/stöd

Handledning av kontaktpersoner/-familjer sker på en individuell nivå och allt efter behov. Det uppges att det är svårt att ordna grupphandledning.

⁴ Under 2010 och kvartal 1 skedde ingen rapportering av beslut enligt denna kategori.

Insatsen är ett lekmanuppdrag och i den meningen ska uppdragstagaren inte erbjudas utbildning utan fortbildning. Detta görs genom att man till exempel erbjuder kontaktpersoner/-familjer att vara med på föreläsningar om olika funktionshinder. Man anordnar också inspirationskvällar som har som ett syfte att låta kontaktpersoner/-familjer träffa andra med liknande uppdrag. Inspirationskvällarna innehåller också alltid någon föreläsning.

Uppföljning

Ansvar för uppföljning varierar mellan stadsdelsförvaltningar och programområden. Ibland tar kontaktsekreteraren över hela ärendet och ansvarar då också för uppföljning. Ibland ligger ansvaret för uppföljningen kvar på remitterande handläggare som fattat beslutet. I de stadsdelsförvaltningar som genomgående arbetar enligt BBIC (Barns behov i centrum) finns det en självklar uppföljning av insatsen kopplad till vårdplanen. Finns det en tydlig genomförandeplan blir uppföljningen tydligare.

Sammanfattning och slutsatser

Rekrytering av nya kontaktpersoner upplevs inte som något större problem av kontaktsekreterarna på flertalet stadsdelsförvaltningar. De uppger att de har utarbetade rutiner och att de vid tillfälliga brister lokalt använder sig av nätverket och hittar lämpliga personer där. Vissa stadsövergripande kampanjer skulle vid större brister kunna ge ett värdefullt tillskott. Två stadsdelsförvaltningar hade när utredningen gjordes problem med rekrytering av kontaktpersoner och skulle kunna vara behjälpta av en förmedlingstjänst.

När det gäller rekrytering av familjer till uppdrag som kontakt- eller korttidsfamilj är behovet större än tillgången. Där har stadsdelsförvaltningarna uttalat att det vore önskvärt att ha flera familjer att välja bland för en god matchning. Inom LSS uppger flera också att kunskap om och erfarenhet av utredning och förberedelse av korttidsfamiljerna saknas.

Klienter som söker insatsen och sedan beviljas den har i hög utsträckning ett omfattande behov av stöd. Denna iakttagelsen bekräftas också i Lotta Berg Eklundhs forskning om kontaktfamiljer. För många är därför insatsen kontaktperson eller kontaktfamilj enligt SoL en av flera insatser. Det är viktigt att de olika insatserna samordnas så att det gemensamma målet med insatserna följs upp. När kontaktsekreterarna rent organisatoriskt är kopplade till barn- och familjeenheter finns det större möjlighet till samarbete och samverkan mot ett gemensamt mål.



Bo Vinnerljung visar i sin forskningsrapport att insatsen kontaktperson/-familj inom SoL inte förebygger sociala svårigheter senare i livet för de barn och ungdomar som omfattas av den. Goda skolresultat är den enskilda faktor som har störst betydelse för barns och ungdomars chanser att få ett gott liv. Insatsen bör därför i första hand inriktas mot att stärka barnens och ungdomarnas skolprestationer.

När det gäller de icke verkställda besluten ligger förklaringen till att beslutet inte verkställs oftast i svårigheter hos klienten att acceptera en föreslagna personer snarare än i svårigheter att rekrytera kontaktpersoner. Andelen icke verkställda beslut är relativt liten i Stockholm.

Kontaktsekreterarna inom de olika programområdena är organiserade i nätverk, regionala och stadsgemensamma. Det finns en stor variation i hur de olika stadsdelarna organiseras och nätverket bidrar till att upprätthålla att riktlinjerna för verksamheten upprätthålls. Däremot saknas ett nätverk över programgränserna, såväl lokalt som för hela staden. Utbyte av erfarenheter och samordning av rekryteringsinsatser skulle främja båda programområdenas arbete.

Det finns ett stort engagemang och stor arbetsglädje bland kontaktsekreterarna. Det finns också en förmåga inom gruppen att ta till sig nya kunskaper och idéer. Att träffas över stadsdelsgränserna kan innebära att man får en förståelse för de mycket olika förutsättningar som råder på olika håll i Stockholm.

Nedan presenteras socialförvaltningens förslag till hur förvaltningen kan bistå stadsdelsförvaltningarna i deras arbete med rekrytering av kontaktpersoner samt kontakt- och korttidsfamiljer samt i arbetet med att utveckla insatsen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

På flertalet stadsdelsförvaltningar fungerar både rekrytering och tillsättning av kontaktpersoner enligt SoL och LSS bra, men när det gäller rekrytering av familjer till uppdrag som kontakt- eller korttidsfamilj har stadsdelsförvaltningarna svårigheter eftersom behovet större än tillgången. Det vore önskvärt att ha flera familjer att välja bland för en god matchning. För att ytterligare stärka rekrytering av kontaktfamiljer och kontaktpersoner kan förvaltningen vid rekryteringsproblem och/eller resursbrist utgöra ett komplement till stadsdelsförvaltningarna genom att förmedla kontaktfamiljer och kontaktpersoner. Denna förmedlingstjänst kommer fr.o.m. 15 augusti 2012 att erbjudas inom ramen för Resursteamens nuvarande verksamhet med rekrytering och utbildning av familjehem.



Resursteamerna för barn och ungdom inom Socialtjänstavdelningen kommer att mot avgift erbjuda stadsdelsförvaltningarna:

- rekrytering och förmedling av kontaktpersoner samt kontakt- och korttidsfamiljer.
- fortbildning för kontakt- och korttidsfamiljer som idag finns för familjehem inom Resursteamerna barn och ungdom.
- hjälp att bygga upp rutiner för rekrytering, utredning och förberedelse av kontakt/korttidsfamiljer.

Avdelningen för stadsövergripande sociala frågor kommer att:

- revidera riktlinjerna för kontaktmannaverksamheten
- utforma stadsövergripande informationsmaterial för både klienterna och för personer som kan vara intresserade av att ta ett uppdrag. Göra informationen tillgänglig för barn och personer med funktionsnedsättningar.
- att i samverkan med stadsdelsnämnderna metodutveckla insatsen kontaktperson och kontaktfamilj för barn och ungdomar inom SoL med inriktning på skolarbete i enlighet med resultatet i den forskning som Vinnerljung presenterat.
- att rapporteringen av icke verkställda beslut också omfattar en beskrivning av de bakomliggande orsakerna till att besluten inte verkställts.
- skapa forum för LSS-handläggarna och SoL-handläggarna att mötas i syfte att dela erfarenheter och samordna rekrytering, fortbildning etc.