

**Handläggare**  
Carina Gillgren  
Telefon: 08-50825611

**Till**  
Socialnämnden

## **Utvärdering av kvalitetsgarantin inom verksamhetsområde vuxen/missbruk**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

1. Socialnämnden godkänner utvärderingen.
2. Ärendet överlämnas till stadsdelsnämnderna för kännedom.

Gillis Hammar  
Förvaltningschef

Veronica Wolgast Karlberg  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Kommunfullmäktige beslutade 2012 att införa en kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblem. Kvalitetsgarantin skrevs in i Stockholms stads riktlinjer för *Vuxna med missbruks/beroendeproblem* samma år.

Utvärderingen visar att majoriteten av förvaltningarna anser att det behövs en kvalitetsgaranti inom verksamhetsområdet. Fler än hälften anser att den befintliga garantin behöver revideras. Bland svaren återfinns att avsaknad av definitioner ger ett utrymme för tolkningar och att det kan försvåra jämförelser över staden. Socialförvaltningen håller i arbetet med att ta fram och införa ett statistiksystem som omfattar verksamhetsområdet vuxen/missbruk och genom det kommer framtagandet av uppgifter om hur garantin följs att underlättas.

Socialförvaltningens avsikt är att under kommande verksamhetsår förbereda en brukarundersökning för att inhämta åsikter och synpunkter från brukare som kommer i kontakt med verksamheterna.

## Bakgrund

Kommunfullmäktige beslutade i oktober 2012 att införa en kvalitetsgaranti för vuxna som söker vård och behandling för missbruks/beroendeproblem. Kvalitetsgarantin avser utredning, bedömning och uppföljning gällande vård- och behandling av alkohol- och narkotikamissbruk. Den gäller inte om det föreligger behov av akuta insatser och inte vid LVM-utredningar. Kvalitetsgarantin innebär att den enskilde som deltar i utredning och uppföljning ska tillförsäkras:

- kontakt med socialtjänsten samma dag
- ett första samtal med utredare och socialsekreterare inom en vecka
- genomförd utredning och planering för insatser inom två månader
- bra bemötande
- utredning och bedömning som är rättssäker och baseras på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens och brukarens önskemål och situation/omständigheter. ASI-intervju ska ingå som en del i utredningen
- att uppföljning ska ske under och efter eventuella insatser och att avbrutna insatser/återfall ska följas upp för att utreda eventuella fortsatta hjälpbehov

Kvalitetsgarantin skrevs in i Stockholms stads riktlinjer för *Vuxna med missbruks-/beroendeproblem* i december 2012.

I stadens budget för 2015 framgår under socialnämnden att kvalitetsgarantin ska utvärderas.

I april 2015 fick samtliga enhetschefer vid stadens fjorton stadsdelsförvaltningar och socialförvaltningens enhet för hemlösa besvara en enkät för att utvärdera kvalitetsgarantin. Totalt inkom svar från 14 av 15 tillfrågade förvaltningar. Älvsjö stadsdelsförvaltning besvarade inte enkäten.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts på strategiska enheten på avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har behandlat ärendet 9 december 2015. Rådet för funktionshinderfrågor har behandlat ärendet 10 december 2015.

## Ärendet

### Resultat av enkät

Förvaltningarna har redogjort för ett antal positiva aspekter av kvalitetsgarantin. Det uppfattas som positivt att kvalitetsgarantin är enhetlig och främjar likställighetsprincipen, att den gäller över hela staden och att den klargör ambitionsnivån i arbetet med målgruppen. Vidare att den ger en ram för vad klienten kan förvänta sig utöver att handläggningen ska ske skyndsamt, att den ställer krav på tillgänglighet och att den anger vad som ingår i begreppet kvalitet i utredningar.

Drygt hälften av de förvaltningar som besvarat enkäten anser att kvalitetsgarantin ger utrymme för tolkningar och egna definitioner av dess innebörd. En tredjedel av förvaltningarna anser att kvalitetsgarantin tolkas och uppfattas olika i staden idag. I flera av svaren framgår att det är problematiskt med hur kontakt samma dag ska definieras, om det är telefonkontakt eller personligt möte som avses och vad som menas med ett första samtal. Vidare anges att det saknas definitioner av vad kvalitet på en utredning innebär och vad en rättssäker utredning innebär. Eftersom tolkningarna kan göras olika och det saknas möjlighet att ta ut uppgifter från verksamhetssystemet kan statistiken därmed variera mellan förvaltningarna.

### Egen uppföljning av kvalitetsgarantin

Sex av förvaltningarna uppger att de har ett eget uppföljningssystem för kvalitetsgarantin. En förvaltning använder sig av en egen excel-fil där de registrerar utredningstiden, en förvaltning uppger att de följer upp tio ansökningar per månad utifrån kvalitetsgarantin. Andra uppger att frågan om utredningstid ingår i resultatbaserad styrning som de arbetar med och att kvalitetsgarantin finns som ett åtagande i verksamhetsplan.

Av tillfrågade förvaltningar uppger nio att de genomför en egen brukarundersökning som omfattar frågor kopplade till kvalitetsgarantin. Av dessa är det en förvaltning som kommer att genomföra en brukarundersökning kommande höst. Flera förvaltningar uppger att frågorna i de egna brukarundersökningarna handlar om bemötande och tillgänglighet, det vill säga frågor som tangerar flera delar av kvalitetsgarantin.

#### *Antal förvaltningar som genomför en egen brukarundersökning som omfattar frågor kopplade till kvalitetsgarantin*

Genomför en egen brukarundersökning	9
Genomför inte en egen brukarundersökning	5

<b>Totalt</b>	<b>14</b>
---------------	-----------

### **Kontakt samma dag**

Tretton av fjorton förvaltningar uppger att kvalitetsgarantin fungerat bra gällande kontakt samma dag. Flertalet svarande uppger att den egna enheten alternativt mottagningsenheten på förvaltningen har jour hela dagen och därmed har god tillgänglighet. En förvaltning uppger att kontakt samma dag fungerar mindre bra och då med hänvisning till att ärendefördelning sker en gång per vecka vilket innebär att en del klienter får vänta lite längre än andra. Av svaren framgår att det finns en oklarhet kring om kontakt samma dag avser kontakt med mottagningsenhet eller med vuxenenhet.

#### *Förvaltningarnas uppfattning om hur kvalitetsgarantin fungerar i praktiken gällande kontakt samma dag*

Bra	13
Mindre bra	1
<b>Totalt</b>	<b>14</b>

### **Första samtal inom en vecka**

Tio av förvaltningarna anser att kvalitetsgarantin fungerat bra gällande att den enskilde erbjuds en första samtal med utredare och socialsekreterare inom en vecka. Fyra förvaltningar uppger att det fungerar mindre bra. Som orsak till att ett första samtal inte kunnat erbjudas nämns att tillhörighetsutredning kan ta tid eller att det är svårt att nå den enskilde efter att en ansökan lämnats in till mottagningsenhet. En förvaltning uppger att förfarandet med ärendefördelning en gång per vecka av inkomna ärenden till mottagningsenheten gjort att en del fått vänta mer än en vecka på första samtal. Det har gjort att rutinen ändrats så att mottagningsenheten nu ska göra direktinbokning av besök hos handläggare på vuxenenheten. Vidare framgår av svar att det finns en oklarhet kring om ett första samtal innebär ett telefonsamtal eller ett personligt möte.

#### *Förvaltningarnas uppfattning om hur kvalitetsgarantin fungerat i praktiken gällande att den enskilde erbjuds ett första samtal med utredare och socialsekreterare inom en vecka*

Bra	10
Mindre bra	4
<b>Totalt</b>	<b>14</b>

### **Genomförd utredning och planering för insatser inom två månader**

Sex förvaltningar anser att arbetet med att genomföra utredning och planering för insatser inom två månader fungerar bra. Åtta

förvaltningar anser att arbetet fungerar mindre bra. Flera förvaltningar uppger att det fungerar att hålla garantin för personer som aktivt ansöker om insats och kommer på utsatta tider. Utöver den enskildes medverkan i utredning anges komplexitet i behov som skäl till att garantin inte alltid kan hållas, att det ibland tar längre tid att skapa en arbetsallians och att förhållanden förändras under utredningstid. Flera förvaltningar uppger att klienterna beviljas insatser under utredningstiden och att det även ibland är nödvändigt att bevilja insatser under utredningstid för att en utredning överhuvudtaget ska kunna genomföras.

*Förvaltningarnas uppfattning om hur kvalitetsgarantin fungerat i praktiken gällande genomförd utredning och planering för insatser inom två månader*

Bra	6
Mindre bra	8
<b>Totalt</b>	<b>14</b>

### **Bemötande**

Tretton förvaltningar uppger att kvalitetsgarantin fungerat bra avseende bemötande. Bland annat anges i svar att förvaltningen fått bra värde i brukarenkät gällande bemötande.

*Förvaltningarnas uppfattning om hur kvalitetsgarantin fungerat i praktiken gällande bra bemötande*

Bra	13
Mindre bra	1
<b>Totalt</b>	<b>14</b>

### **Utredning och kvalitet**

Tretton förvaltningar anser att kvalitetsgarantin fungerat bra avseende rättssäker utredning och bedömning baserad på en evidensbaserad praktik samt att ASI ska ingå i utredningen. En förvaltning uppger att erfarenheten från deltagande i stadens EBP-projekt och test av Socialstyrelsens stödmaterial har visat att det tar längre tid än två månader att göra en utredning av god kvalitet och låta klienten vara delaktig i att välja lämplig insats. En annan förvaltning uppger att det är tidskrävande att varje enskild handläggare ska söka uppgifter kring bästa evidens även om nationella riktlinjerna som publicerades i april 2015 förväntas underlätta.

*Förvaltningarnas uppfattning om hur kvalitetsgarantin fungerat i praktiken gällande utredning och bedömning som är rättssäker och*

<i>baseras på en evidensbaserad praktik<sup>1</sup> och att ASI ska ingå i utredningen</i>	
Bra	13
Mindre bra	1
<b>Totalt</b>	<b>14</b>

*1. Baserad på utredarens professionella erfarenhet, bästa evidens och brukarens önskemål och situation/omständigheter.*

### Uppföljning insatser

Tio förvaltningar anser att kvalitetsgarantin fungerat bra gällande uppföljning under och efter insatser och att avbrutna insatser/återfall ska följas upp för att utreda fortsatta hjälpbehov. Flera förvaltningar uppger att uppföljningar är ett förbättringsområde för dem. En förvaltning uppger att de gör uppföljningar men inte alltid med stöd av ASI. En förvaltning uppger att det är ett förbättringsområde för dem är att följa upp avbrutna insatser. Ytterligare en förvaltning efterfrågar ett bra uppföljningsinstrument för insats då de anser att ASI är för trubbigt för att använda till det. I ett svar uppges att en del klienter ”försvinner” vid avbrutna insatser och att uppföljning då inte kan ske i anslutning till den avbrutna insatsen.

<i>Förvaltningarnas uppfattning om hur kvalitetsgarantin fungerat i praktiken gällande att uppföljning ska ske under och efter eventuella insatser och att avbrutna insatser/återfall ska följas upp för att utreda eventuella fortsatta hjälpbehov</i>	
Bra	10
Mindre bra	4
<b>Totalt</b>	<b>14</b>

### Socialtjänstinspektörernas granskningar

Sedan hösten 2014 har socialtjänstinspektörerna genomfört granskningar av fem stadsdelsförvaltningars vuxen/missbruksenheter. Genom de aktgranskningar som ingått har socialinspektörerna studerat hur vissa delar av kvalitetsgarantin följs och fungerar i praktiken.

Av granskningarna framgår att det finns en viss variation i tillgänglighet och om tid för ett första samtal erbjuds inom en vecka som uppfylls helt i vissa fall och delvis i andra. Även gällande slutförda utredningar inom två månader finns det en stor variation mellan och inom de granskade förvaltningarna. Det finns även utredningar där det inte går att utläsa hur lång utredningstiden varit. I de ärenden där det fanns skriftligt beslutsunderlag i form av utredning enligt 11 kap 1 § Socialtjänstlagen framkom det i flertalet att klienten varit delaktig i utredningen och att klientens intressen och uppfattning beaktades. I flertalet av de granskade akterna fanns

ASI-grund och/eller uppföljningsintervjuer. ASI-grundintervjuer var mer förekommande än uppföljningsintervjuer.

Sammanfattningsvis ger socialtjänstinspektörernas granskningar en överensstämmande bild med vad som framgått av enkätsvaren. Variationer förekommer inom och mellan de granskade förvaltningarna och granskningarna visar särskilt att utredningstid och planering för insats inom två månader är svår att uppnå.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Kvalitetsgarantin innehåller flera olika delar. Den innehåller kvantitativa delar som kontakt samma dag, tid för första samtal och utredningstid.

Av svaren framgår det att det finns en viss oklarhet om kontakt samma dag avser mottagningsenhet eller vuxen/missbruksenhet och om tid för första samtal avser ett fysiskt möte eller telefonsamtal. Även genomförd utredning och planering för insatser inom två månader ger utrymme för tolkningar kring huruvida det som avses är endast genomförd utredning eller om det även avses att utredningen är kommunicerad. Gällande planering för insatser kan tolkningen variera kring huruvida det avser att ett biståndsbeslut är fattat och ett uppdrag är skickat till utförare eller att det finns en planering för insatser/arbetsplan. Förvaltningen föreslår därför att se över ett förtydligande av definitioner i kvalitetsgarantin och återkommer till socialnämnden med förslag under 2016.

Socialförvaltningen håller i arbetet med framtagandet av ett statistiksystem kopplat till sociala system där verksamhetsområdet vuxen/missbruk ingår. När de olika delarna av statistiksystemet införs kommer uppgifter om exempelvis tider för förhandsbedömningar och utredningar enkelt kunna redovisas.

Förvaltningen ser positivt på uppgiften att kvalitetsgarantins tillkomst har inneburit en översyn av rutiner och arbetssätt för att korta väntetid till ärendefördelning.

Kontakt med socialtjänsten samma dag och ett första samtal inom en vecka är viktiga och relevanta mått på kvalitet. Däremot förefaller genomförd utredning och planering för insatser inom två månader vara ett mått som är svårt för fler än hälften av de svarande förvaltningarna i staden att leva upp till. Det bekräftas även av socialtjänstinspektörernas rapporter. Utifrån arbetet med att införa en evidensbaserad praktik och de högre krav som ställs på utredande handläggare att involvera och göra klienten delaktig i sin

utredning och planering behövs i flera fall en längre utredningstid för att möjliggöra detta.

Utifrån vad som framkommit i utvärderingen anser förvaltningen att vidare granskning behövs för att se vilka ärenden som är svåra att utreda inom den aktuella tiden. Förvaltningen anser att ambitionsnivån med två månaders utredningstid bör kvarstå. Samtidigt behöver hänsyn tas till arbetet med att stärka brukarinflytande i både utredningsförfarandet och delaktighet i planering för insatser.

För att inhämta åsikter och synpunkter från brukare kring kvalitet, tillgänglighet och delaktighet har förvaltningen för avsikt att förbereda en stadsövergripande brukarundersökning inom verksamhetsområdet under verksamhetsåret 2016.