

Handläggare
Mikael Josephson
Telefon: 076-1209035

Till
Norrmalms stadsdelsnämnd
2019-04-25

Uppföljning av avtal med AB Söderstöd Öppenvård om stödinsatser för barn, ungdomar och familjer

Förvaltningens förslag till beslut

Ärendet läggs till handlingarna.

Susanna Halldin Olsson
stadsdelsdirektör

Helena Andersson
avdelningschef

Sammanfattning

Öppenvård i form av stödinsatser riktade till barn, ungdomar och deras familjer utförs sedan den 1 januari 2016 av entreprenören AB Söderstöd Öppenvård, som utför uppdraget i nära samverkan med förvaltningens familjeenhet. Helhetsbedömningen är att Söderstöds insatser för barn, ungdomar och familjer håller en förväntat hög kvalitet. Avtalet löper till och med den 31 december 2019 och kan inte förlängas ytterligare.

Bakgrund

Öppenvård i form av stödinsatser riktade till barn, ungdomar och deras familjer utförs sedan den 1 januari 2016 av entreprenören AB Söderstöd Öppenvård (Söderstöd), som utför uppdraget i nära samverkan med förvaltningens familjeenhet. Avtalet har förlängts en gång och löper nu till och med den 31 december 2019. Därefter är avtalet inte möjligt att förlänga.

Söderstöd har sin bas i Sollentuna, men har en verksamhetslokal på Kammakargatan 70. Det mesta av arbetet utförs dock i familjernas hem, ofta på kvällstid.

Stadsdelsnämndens kostnad för verksamheten uppgick 2018 till 463 tkr.

Ärendet

Ärendet avser en uppföljning av avtal, insatser och samverkan mellan förvaltningen och utföraren från och med januari 2018 till och med februari 2019.

Den 7 februari 2019 träffade äldre- och socialtjänstens avdelningschef, familjeenhetens enhetschef och utvecklingssekreterare Söderstöds verkställande direktör (VD) för uppföljningsmöte, för att med utgångspunkt från avtalet, bedöma om öppenvårdsverksamheten fungerat som avsett. I januari 2019 lämnade Söderstöd en rapport för år 2018 till förvaltningen.

Söderstöd driver sin öppenvårdsverksamhet i form av ett stödteam som erbjuder kvalificerade förändringsinsatser till barn, ungdomar och familjer. Varje insats initieras genom ett uppdrag från familjeenheten.

Råd- och stödsamtal kan erbjudas utan insatsbeslut på initiativ av familjeenhetens mottagningsgrupp. Söderstöd träffar då familjen vid tre tillfällen, men har möjlighet att förlänga till fem tillfällen. Dessa insatser övergår oftast inte till en behandlingsinsats. Men om Söderstöd bedömer att det behövs en behandlingsinsats görs en så kallad orosanmälan till familjeenheten.

Stödteamet erbjuder följande insatser:

- Familjeterapeutiskt arbete, inklusive motivationsarbete, med insatser utformade utifrån varje familjs speciella behov. Insatserna ska kunna utföras i familjens hem, även utanför kontorstid.

- Praktiskt/pedagogiskt föräldrastöd i hemmet och miljö-terapeutiskt arbete i familjer, även utanför kontorstid.
- Arbete med barn, ungdomar och deras familjer där det förekommer aggressivitet, hot om våld och våld.
- Arbete med föräldrar som är i konflikt med varandra, insatser för föräldrar med behov av stöd i sitt föräldraskap.
- Pedagogiska stödsamtal till barn och ungdomar, medverkan i utredningsarbete genom bedömning av samspel mellan barn och föräldrar.
- Individuellt anpassade insatser, som exempelvis enligt KOMET-modellen eller samspelsbehandling.
- Nätverksarbete och styrning av nätverksmöten.

Under år 2018 har Söderstöd tilldelats 18 uppdrag och avslutat 19. Vid årets slut hade Söderstöd 10 pågående uppdrag. Räknat från år 2016 har Söderstöd haft 58 uppdrag, varav 46 varit familjearbete och 12 råd och stöd. Av de 19 avslutade uppdragen har insatsen i sju fall avsett barn upp till 12 år och i 12 fall ungdomar 13 år eller äldre. Uppdragen har i genomsnitt tagit 35 timmar i anspråk och sträckt sig över sju månader, två uppdrag har stäckt sig över ett år.

Av de 17 avslutade uppdrag som avsåg familjebehandling uppfylldes målen i nio fall, i fem fall delvis, medan det i tre fall saknades måluppfyllelse. I ärenden där måluppfyllelse inte har uppnåtts har orsaken, enligt Söderstöd, varit bristande motivation hos förälder/föräldrar, ungdom som vägrat medverka i behandling eller behov av mer omfattande insats i form av placering.

De flesta ärenden handlar om korta begränsade samtalsserier, men i två ärenden har omfattande insatser som löpt över lång tid gjorts. Många av ärendena rör föräldrar med svåra samarbetskonflikter efter skilsmässa eller barn som stannar hemma och inte kommer iväg till skolan. Psykisk ohälsa är vanligt förekommande liksom svårigheter i form av neuropsykiatriska funktionsnedsättningar som ADHD/ADD/autismspektrumstörningar bland både barn och föräldrar.

Hur Söderstöd uppfyller de i anbudet angivna mervärdena

AB Söderstöd vann upphandlingen genom att i anbudet erbjuda så kallade mervärden, vilka i utvärderingsprotokollet beskrevs under tre rubriker:

- Metodutveckling och kompetens
- Samarbete och kontinuitet
- Kvalitet och kvalitetssäkring

Nedan följer dessa mervärden, alltså det som förväntas av Söderstöd utifrån deras anbud i upphandlingen.

Metodutveckling och kompetens

Anbudsgivaren erbjuder en rad värdefulla metoder genom ett stort antal behandlare, vilket utgör en garanti för en mycket bred kompetens. Anbudet utgör utmärkt mervärde. Metoderna är bland annat Repulse (ersätter numera ART), Marte Meo, KIBB (kognitiv integrerad behandling vid barnmisshandel), FFT (funktionell familjeterapi för familjer med utåtagerande ungdomar), Förstärkt KOMET och Trappan. Behandlingsarbetet kan även utföras med utgångspunkt ifrån Signs of Safety. Verksamheten har sedan 2013 utvecklat en modell för arbete med hemmasittare, samt en så kallad akutsparlösning vid våld. Anbudsgivaren stöttar även skolorna i deras anpassning för barnet. Att anbudsgivaren har ADHD-center som samarbetspartner borgar för kunskap inom området.

Samarbete och kontinuitet

Anbudsgivaren säkerställer ett gott samarbete och kontinuitet i utförandet av tjänsterna i så hög grad att det utgör ett utmärkt mervärde. Anbudsgivaren anger att ledningen alltid är tillgänglig för att reda upp klagomål kring enskilda behandlare. En skriftlig rutin för insatserna tas fram i samverkan mellan anbudsgivaren och uppdragsgivaren. Anbudsgivaren lämnar exempel på en sådan rutin (från Sollentuna kommun). Verksamheten bifogar även ett exempel på utvärdering av en insats.

Terapeutens insats utvärderas av beställaren genom frågor som:

- Har du fått återkoppling kring ärendet?
- Har behandlaren följt uppdraget i genomförandet?
- Har behandlaren kunnat hålla överenskommen frekvens och struktur för uppdraget?
- Har du fått skriftlig återrapportering i den omfattning du önskat?
- Har behandlaren enligt din uppfattning haft rätt kompetens för uppdraget?
- Har behandlaren uppnått fastställda mål i genomförandeplanen?
- Har behandlaren, enligt din uppfattning, varit tillgänglig för familjen i tillräcklig omfattning?

Mervärden

Söderstöd beskriver i årsrapport 2018 att det genomsnittliga antalet behandlingstimmar per ärende har minskat från 40 till 35 och att verksamheten under året fortsatt att utveckla två nya sätt att arbeta. Båda arbetsmodellerna har tillkommit efter önskemål om hög tillgänglighet och snabb insats i kris.

Söderstöd har ett så kallat HIT-team, Hemmabaserad Intensiv Teambehandling. Teamet tar mer omfattande uppdrag och finns tillgängliga för familjen dygnet runt. Teamet består av fem behandlare och arbetar i familjer med utagerande tonåringar samt med föräldrar med mindre barn där det finns misstanke om grav omsorgssvikt/familjevåld.

Akutinsatser vid misstanke om våld mot barn. Familjebehandlare är med på socialtjänsten vid återförening mellan barn och familjen och gör hembesök samma kväll hos familjen för att försäkra sig om att barnet är i säkerhet.

Enligt årsrapporten för 2018 bestod metodutvecklingen, därutöver, av:

Nytt pedagogiskt material för fem samtal med våldsutsatta kvinnor är framtaget och används nu permanent i verksamheten. Vårt KIBB-team består idag av fem behandlare och är största teamet i Stockholm. Under 2019 påbörjas första KIBB-behandlingen på Norrmalm. Fyra medarbetare genomgår så kallad steg 2-utbildning, ett treårigt psykoterapeutprogram som leder till psykoterapeutexamen.

Om samarbetet och kontinuiteten skriver Söderstöd i samma rapport:

Vi har hittat en god form för samarbete med stadsdelsförvaltningen. Vi har haft träffar där vi tillsammans med chefer och handläggare har diskuterat hur vi snabbt och smidigt ska kunna erbjuda de familjer som är i behov av bistånd i form av stöd och behandling. Mappning enligt Signs of Safety har börjat användas vid uppstartsmöten som ett led i att skapa tydliga mål i uppdragen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldre- och socialtjänstavdelningen.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Söderstöd genomförde en brukarundersökning under perioden 1 oktober – 1 december 2018. Denna genomfördes genom en webb-baserad enkät. När det gäller familjerådgivning har 433 brukare svarat på enkäten. Generellt var de svarande genomgående positiva i sina omdömen om verksamheten och en klar majoritet av dem valde det bästa betygsalternativet på varje fråga med skattningsalternativ. (Se bilaga 3) Observera att den redovisade enkätundersökningen gäller hela Söderstöds verksamhet. Det går inte att utläsa de specifika resultaten för Norrmalm.

Uppföljningsmöte med Maria Hällström, VD Söderstöd 2019-02-07
Minskningen av uppdrag mellan 2017 och 2018 beror främst på att två insatskrävande uppdrag avslutades. Det vanliga är cirka fem möten per uppdrag.

Förvaltningen har önskat att mappning (vilket är en del av metoden Signs of Safety) oftare skulle göras vid uppstarten av nya uppdrag. VD menade att det vore bäst om socialtjänsten höll i mappningen. Mötet enades om att göra en omstart beträffande detta vid ett särskilt möte mellan familjeenheten och Söderstöd.

Inbokningen av samverkansmöten med Söderstöd utgör ett förbättringsområde. Denna fråga bör bli föremål för diskussion på det kommande mötet om mappning.

I offerten från Söderstöd utlovades en utvärdering av beställarnas (alltså socialsekreterarnas) upplevelse, men detta har inte gjorts. Söderstöd kommer att skapa en webbaserad enkät för ändamålet.

Uppfyllelse av avtal

Helhetsbedömningen är att Söderstöds insatser för barn, ungdomar och familjer håller en förväntat hög kvalitet. Förvaltningen föreslår att ärendet läggs till handlingarna.

Bilagor

1. Rapport från Söderstöd Öppenvård om insatser för Norrmalms stadsdelsförvaltning 2018
2. Söderstöd Öppenvårds verksamhetsberättelse 2018
3. Söderstöd Öppenvård brukarundersökning